論　説

ニュージーランド・オンブズマンに関する一考察

――行政苦情救済の展開とガバナンス――

福島康仁

1．はじめに

オセアニア地域には、アングロ・サクソン系諸国であるオーストラリアやニュージーランドをはじめとする諸国が存在するが、それらの国は旧宗主国であるイギリスからの影響を強く受け、さまざまな制度や行政文化が伝播・移入されてきた。また、それらの国では、移入した文化の本質を継承しながらも、同様な制度、文化などの移入経験を有する北米とは異質な形で発展させ今日に至っている。ただし行政苦情処理・救済について眺めてみると、旧宗主国であるイギリスの制度に倣ったのではなく、オンブズマンの母国である北欧から移入されている点は興味深いところで

ある。とりわけ、ニュージーランドは、オセアニアの大国であるオーストラリアよりも一四年も早くオンブズマン制度を移入し、機能的な運営をしてきた。

日本において、先住民族であるマオリ人の言葉で「アオテアロア」（白く長い雲がたなびく国）というニュージーランドに一躍関心が寄せられたのは、一九八〇年代のニュージーランドの行政改革である。当時、ニュージーランドは、行政機能の機能的拡大より財政支出の増加傾向に苦悩する先進諸国から、ニュー・パブリック・マネジメント(1)（New Public Management）により行政の機能的再構築に成功した行政改革の先進国として高い評価を受けていた。とりわけ、八四年ロンギ労働党政権下で、レーガノミクス（Reaganomics）やサッチャリズム（Thatcherism）と並んで、ロジャーノミクス（Rogernomics）(2)、と称される、自由主義・競争主義・市場主義を徹底した「小さな政府」の政策指向が同国に活気をもたらし経済再生に大きく寄与したと評価されている。

このような行政改革先進国である同国で、オンブズマン制度の導入にはどのような意義があったのであろうか。規制大国から規制緩和先進国に政策転換のもとで行政苦情救済に変化が起こったのであろうか。事前規制から事後統制へと変化するなかで行政苦情救済にはどのような役割が期待されたのであろうか。同国で行われた行政改革の背景においては改革を支える社会制度の一つであったと推測される。

概して汚職や不正などによる政府の非効率や無理・無駄をなくし、よりよい政府にしていくための「グッド・ガバナンス（Good Governance）」を確立させるために、オンブズマン制度は一端を担う制度として注目できる。トランスペアレンシー（Transparency International）(3)によるＣＰＩ（認識指数、corruption perception index）で比較的クリーンな国(4)として上位を占める国とオンブズマン先進国とは相関関係がないとはいえないのでなかろうか。ちなみにニュージー

ランドは前回はデンマークと並び一位であり、同国は次回五年以内に行なわれる評価においても常に三位以内に留まることを目標に置いている。

ピーター・ブラウは、官僚制をコントロールするための民主的方法が発見されなければならないとする[5]。このひとつの手段がオンブズマンによる行政統制であったいえよう。オンブズマンのような市民からの苦情を扱うのに特化した監視機関は民主主義の重要な必要条件を満たすとともに応答性とアカウンタビリティの確保に有用である[6]。

第二次世界大戦後、各国は福祉国家への移行に伴う行政活動の質的・量的変化に伴い、新たな行政救済制度や行政統制制度として導入の必要性を認識するようになった。その結果、一八〇九年に創設されたスウェーデンのオンブズマン制度に注目が集まり、一九五五年にはデンマークでオンブズマン制度が導入されると、官僚制や国家権力の濫用による人権侵害などを民主的に統制する装置として世界的に注目されるようになった。その後、一九六二年にはノルウェーとニュージーランドが導入し、徐々に世界に広まり、ここ三〇年間で急速に普及していった[7]。

オンブズマン制度が各国で導入された契機は、三権の中で肥大した行政を統制するために、三権分立の制度補完を有する監視機構の存在が必要であると自覚した結果であるとも言われる。すなわち、司法による過剰な監視を防ぎ、過大なリーガリズムと杓子定規が発生するのを防止する機能を有し、未来を紡ぎだすためのプロフェッショナルのガバナンスの一端を担うこととなることから、導入が進んだのである[8]。また、国や行政に対する行政苦情救済や不利益への対応以外に、行政機関の監視を強化し、過誤を改善していこうとする市民運動も生まれてきている。この種のものは市民オンブズマンとよばれるが、公的オンブズマンとは明確に区別されるべきものである。羈束裁量と自由裁量の区別が相対化しつつある現代において、いまだに司法府による事後統制は十分に機能しているとはいえない。その

ため、近年の苦情処理システムの特徴として、オンブズマン制度の専門化・細分化傾向が見られ、特定分野で特殊オンブズマンが増加や、また、各種業界団体における自主規制的な組織の増加があげることができる。

このような行政苦情救済事情を踏まえたうえで、本報告では、オセアニアの行政改革先進国といわれたニュージーランドにおいて、建国当初の早い段階から行政苦情救済を移入し、ニュージーランドの文化のなかでどのように変容展開され、同国ガバナンスにおいて果たしてきた役割と官僚制の変容に担ってきた役割について考察するものである。

2．ニュージーランドの苦情処理制度の背景とガバナンス

①社会的背景

ニュージーランドの国家・政治体制は日本と同様に、単一制国家であり議院内閣制である。国土は日本の四分の三程度であるが、島国で火山国でもあり地震もあるなど自然環境、景観も日本との類似点が多い。しかし、人口は約四〇〇万人と日本の三〇分の一にすぎず、人種構成は白人移民（Pakeha と呼称される）を中心としながらも、多民族国家と位置づけられる。とくに、先住民族であるマオリ人の人口比率が一三％と高く、それに加えて近年では中国人、韓国人をはじめとするアジア系移民が増加している。つまり、人口の人種構成の方向性としてはより一層多民族国家に向かっている。苦情と人種の関係について眺めると、苦情を持ち込むことの多いマオリ人の失業率がヨーロッパ系人種に比較して高く、いわゆる景気のクッション機能を果たしているといわれている。マオリ人の失業率は、二〇一三年の統計で見ると、ヨーロッパ系五・三％に対して、一四・一％とかなり高い(9)。この傾向は経年変化を見ても同様である。就業している職種を見ても、清掃などの単純労働者は、ヨーロッパ系人種やアジア系人種よりもマオリ

人の比率が高いのも事実である。さらに、同国は理想的な福祉国家としてのイメージが高く貧富の格差は少ないと思われがちであるが、ロジャーノミクスなど急進的な改革以後、格差社会は拡大しつつある。現在では日本よりも格差があるとされ、とくにマオリ人などの失業者・貧困者が増加傾向にあるというのが実態である。ただし、マオリ人は政治的には国政への参加が保証される選挙区が特別にあり、カウンシル（地方自治体の議会）にも進出を果たし、マオリ担当大臣が設置されるなど、政治的権利が保障されている。

国内の人口分布は、国民の大部分はオークランド、ウエリントン、クライストチャーチなどの三大都市圏に集住しているが、二〇一〇年に大型合併を行った〝スーパーシティ（super city）〟であるオークランドには一〇〇万人以上が居住している。つまり、人口の四分の一がこのスーパーシティに、ウエリントンやクライストチャーチの都市圏を含めると約四〇〇万人口の圧倒的多数が三大都市圏域に居住している。かくして、都市の利害関係者を中心に都市型政治が展開され、政治も行政も都市居住者の利害を反映している。とくに経済的中核機能を有するオークランド市の政治的影響は大きいのが特徴といえよう。

中央地方関係は、中央政府、地方政府の二層制である。地方政府は、広域自治体（regional councils）と普通地方自治体（territorial authorities）に分けられる。典型的なアングロ・サクソン系中央地方関係で事務の所管は明確に分離されている。すなわち、両者の所管とする事務は明確に区別され並列関係にある。また、広域行政機関の機能をあわせもつ複合的な普通地方自治体も存在する。ニュージーランドにおける国と地方の業務配分は中央政府の業務範囲が広く、日本では地方自治体が行うような教育・社会福祉・警察・消防の業務を中央政府が行っている集中型であり、一般政府支出に占める中央政府の割合は九割にも達する。一方で基礎自治体では道路・公園・スポーツ施設・図書館

等の整備・管理、水道やゴミ処理の運営など、ハードに関連した業務が多い。広域自治体の業務は環境保全等に限定されている。したがって行政苦情についても中央政府によるサービスが対象になる場合が多いのは当然の理である。

②オンブズマン制度の発展とガバナンス

ニュージーランドが健全な民主主義のもとで発展を遂げてきたことは、それ相当のガバナンスが機能していたことが推察できる。いわゆるグッドガバナンスの形成されていたのである。

グッドガバナンスについては、ＯＥＣＤ、ＪＩＣＡ、世界銀行が中心となって調査研究がなされ、公共部門の改革を進めることで、〝良き政府〟を構築していくこと、つまり「グッド・ガバナンス」を確立することが社会で生じる課題解決となると主張がなされてきた[10]。この発想は、多くの研究者による理論的あるいは実態的な調査研究に基づいており、民主主義の充実が汚職を減少させ、世界銀行の目的である世界の貧困の原因を撲滅することになると研究分析がなされている。

世界銀行は、初期段階においてガバナンスについて、政府の統治能力やその国の民主性の発展が適切な状況にあるならば、経済的も健全かつ十分に発展を遂げるという理念に基づいて使用していた。その理念を構成する指標として、第一に制度の正当性と多元的アクターの参加を促すために「アカウンタビリティ」、第二に「公開性と透明性」、第三に法の支配により結論が予想しうる状況である「予測可能性」という三つを挙げた。また、ＪＩＣＡなどによって民主化志向を有するか否かの「国家のあり方」と、政府が効果的・効率的に機能し得るかという「政府の機能のあり方」の二つが示された[11]。これらの機関によって示された視点が少なからず行政運営や行政の在り方に影響を与え、八〇年代には公務員制度改革、公共セクター改革や歳出マネジメント改革として応用され、九〇年代にはアカウンタ

ビリティ、より進んで情報の公開、行政運営の透明性など規範整備やシステム構築が重要であると認識されたのである。

このようなグッドガバナンスを担保する制度として、オンブズマン制度を早くから導入したニュージーランドにおいてはどのように位置づけられてきたのであろうか。また、実際にオンブズマンには個別の行政苦情救済を超えて官僚の行動様式や制度の在り方について影響を与えてきたのであろうか。そこでまず、オンブズマンの基本的な特徴を眺め、その機能的特性を明確にする。

ウォルター・ゲルホン[12]は、九カ国のオンブズマンの比較分析から次のような特徴を見出している。それは、「非司法的な救済手段」「行政監察活動の動機と対象」「日常の一般的監察活動」「監察の具体的方法」「監察の事後処理」「裁量に対する審査」から、共通の機能を抽出しているものである。また、活動の面から分析する視点から、ディーン・M・ゴセツラーらは、スウェーデンモデルとして、つまり古典的オンブズマンモデルではオンブズマンの必要条件として、「独立性」、「公平と公正」、「審査手続きの信頼性」「秘密の保持」の四つを挙げている。

四つの特徴の中でとりわけ重要なものは、「独立性」であるが、それはオンブズマン事務局が慣習ではなく憲法または法律により制度として設立されていること、オンブズマンは立法機関の代理人として活動し、オンブズマン自身が苦情を処理するために審査を行う独立機関であること、行政内で制度化されたオンブズマンの審査よりも立法機関によって任命された方が望ましいこと、オンブズマンの職務を行うためには安定した任期と再任の可能性があること、オンブズマンの解任は解任に該当する事由が明確であり任命機関の多数の承認によることなどである。

「公平と公正」としての次の五項目が挙げられている。その第一にオンブズマンは不偏不党の観点から選出される

こと、第二にオンブズマンの任命は圧倒的多数によること、第三にオンブズマンの活動は政治的な紛争から乖離しいかなる政治集団・団体からの苦情に対応できるようにされていること、第四に何人（なんぴと）も料金を払うことなく仲介人を経ることなく直接にオンブズマンに苦情を申し立てられること、第五にオンブズマンは管轄権の範囲内ではあらゆる機関や公務員も批判することができ特定の状況を解決する勧告をなしそれらの再発を防止できることである。

「審査手続きの信頼性」としては、オンブズマンの一般的管轄権は特定の行政機関や特定の苦情形態に限定されることなく広範でなければならないこと、オンブズマンは行政機関や管轄権の範囲内の公務員に関連するどのような苦情も調査できること、オンブズマンは政府及び準政府機関への苦情を調査できること、オンブズマンは苦情がなくとも調査を開始できること、政府機関の職員はオンブズマンに協力しなければならないことなどがある。

「秘密性」としては、オンブズマンは秘密性を維持しなければならないこと、オンブズマンは記録を検証されたり作成を強要されたりしないことが挙げられている。

また、ドナルド・C・ローワット（Donald C. Rowat）教授は、オンブズマンの本質として以下の条件を示している。それは、①オンブズマンは議会の職員であり、議会により任命され議会に報告できること、②オンブズマンは公平な立場にあり、議会自体からも政治的に独立していること、③オンブズマンは客観性と卓越した知識と威信を基礎とした調査権と勧告権のみを持ち、議会への報告・公表を行うこと、④自己・自発的な調査権を有すること、⑤直接的、非公式、低廉であること、の五項目である[13]。

このような最低限度の特性を有するものが古典的モデルというが、ニュージーランドのオンブズマンはこれらを備

えた典型的なオンブズマン制度のひとつといえる。オンブズマンはこのような特性を有し個別の苦情救済を通じて諸制度に影響を与え、より良い政府の構築に寄与してきた。とりわけ、いかにオンブズマンがグッドガバナンスの形成に大きく寄与するかについては、今日の世界銀行とオンブズマン制度の連携関係を模索する姿勢からも明らかである。たとえば、二〇一四年三月二五日ワシントンで開催された世界銀行の円卓会議において、国際オンブズマン協会と世界銀行は「グッドガバナンスと効率的なサービスにむけて」と題して将来にわたる強い連携を打ち出していくことを確認している。

さらに、二〇一五年三月にはオンラインセミナーが開催され「開かれた政府の促進のためにオンブズマン制度の改革」についての議論が進んでいる。そこでは政府の説明責任の強化とともに、公共利益の促進のためにオンブズマンが果たすべき役割は将来にわたり大きいとされている。すなわち、オンブズマンは単なる個人的な苦情処理に留まらず、システム的に公共の利益を増進すること、システムの改良することを期待されている。

3．オンブズマン制度の生成過程

オンブズマン制度は政治体制、社会経済環境などによって異なりその形態も多様である。そこで、ニュージーランドのオンブズマン制度においてその特徴や導入された他国と類似性があるのかを政策収斂[14]の面から検討する。

デンマーク経由で導入されたニュージーランドのオンブズマンは、「議会・行政府関与型オンブズマン」であり、英連邦のなかでは最初のオンブズマン制度である。デンマークでは、大臣責任制をとる議院内閣制の下で、行政機関の行為から国民の権利・自由を保護する目的をもってオンブズマン制度が形成された。英米系と似た法律制度をもつ

国であるデンマークがオンブズマン制度を採用したことが契機となって、オンブズマン制度は英米法系諸国家を介して世界に伝播し展開している。

すなわち、北欧では、ノルウェーが一九六二年にオンブズマン制度を採用しているが、同年に、ニュージーランドがオンブズマン制度を導入し、ここから、一九六七年にイギリス、一九七七年にオーストラリア、そして、州レベルではあるが、カナダやアメリカなどの英語圏の国へと、この制度が伝播、発展していったのである。

ニュージーランドやイギリスでは、オンブズマンは、議会からの推薦あるいは議会との協議にもとづいたうえで、行政府の長や女王によって任命される形式がとられている(15)。実質的には「議会の代理人」ではあるが、形式的には「行政府の長の代理人」的な色彩をもつことになった(16)。ニュージーランドでは、一九五〇年代から、行政機関に対して国民からの行政苦情処理のための機関を設置すべきものとする議論が活発となり、一九五九年になって、「ニュージーランドの経済的自由及び正義の保護のための憲法協会」が、オンブズマン導入のための働きかけを二大政党の党首に対して開始したところ、労働党政権は、市民保護のための現行制度に包摂されているとしてこれを拒否したが、国民党首のJ・R・マーシャル（J. R. Marshall）がオンブズマン制度に関心を示し、次期総選挙の政策として提案することを決めた(17)。一九六〇年の総選挙で国民党の勝利の後、一九六一年に法案が提出された。総選挙に勝利した国民党がデンマーク・モデルに修正をくわえ、「議会コミッショナー法」（the Parliamentary Commissioner（Ombudsman）Act 1962）を成立させ、オンブズマン制度が導入された(18)。

世界的に普及したオンブズマン制度であるが、国によって社会政治経済環境によって相違がみられるものの、オンブズマン制度において特徴や類似性はあり政策収斂があったものと推察しうる。時代を超えて各国間に政策類似性が

増大することであると一般的にいわれるが、他で起きた経験を利用するという合理的効用化を図る学習過程が進んでいる。

E・M・ロジャースは普及において重要な役割を持つアクターを変革エージェント（change agent）と呼び、実際の変革やイノベーションにおいて専門家集団と顧客とのコミュニケーションを促進・提供するリンカー（linker）としての役割も有しているという。福祉国家における行政苦情救済制度の確立と官僚システムがそれを受容することをもたらしたアクターとしてのオンブズマンは一つの変革エージェントと見ることができる。

ニュージーランドでは複線型苦情救済のシステムが構築されている。建国の初期段階では単線型苦情救済制度であったが、社会問題の複雑化や社会の変動にともにない構築されてきたものである。

行政苦情処理制度については日本と異なる点は、国レベルでオンブズマンが存在していることである。その事務所は首都であるウエリントンに置かれていたが、現在では都市型政治への配慮からニュージーランド一の大都市であるオークランド、南島の大都市クライストチャーチにも設置されている。ちなみに、ニュージーランドでは議会型オンブズマンのほかに、民間部門でもオンブズマンを名乗ることが許されているが、民間オンブズマンといっても日本とはその性質が異なり、高い公共性が認められている存在である。公的オンブズマンで組織されるニュージーランドとオーストラリアのオンブズマン会議（The Australian and New Zealand Ombudsman Association（ANZOA））の一員であることからその性質が推察できよう。

半世紀以前に、オンブズマン制度が導入されたが、制度を導入する以前はいわゆる政治ルートの原始的解決方法が取られ、国内で生じる国民と行政との行政苦情についての大半は国会議員あるいは所管の大臣に直接持ち込まれ、そ

の内容を大臣に送付し官僚機構のなかで行政機構のトップによる苦情処理なされていた。しかし、大臣が自らの省庁に持ち込まれる苦情に対して、それらの処理にはある種の責任が生じることから、なるべくその処理の関与を回避しようとする傾向があり、苦情処理の件数や処理時間において機能不全が見られた。

このような状況に対して、国民と政府の間の苦情処理をするため、世界に普及しているオンブズマン制度の原型スウェーデン[19]から、その後デンマーク、フィンランドという北欧諸国に普及し、その後、世界で四番目、大洋州では初のオンブズマン制度が導入した。積極的に英連邦以外の諸国の制度を摂取し、オンブズマン制度という北欧型の政治制度を英国に先駆けて導入した。ニュージーランドが「議会コミッショナー法（Parliamentary Commissioner (Ombudsman) Act 1962、以下オンブズマン法）」を制定し「議会型オンブズマン」を創設したのを契機に、これをモデルとしてイギリス、カナダ、アメリカなど諸外国に急速に普及することとなる。

現在は初期オンブズマン法（一九六二年法）から改正され、オンブズマン法（Ombudsmen Act 1975）の制定において公的機関の調査権限を有するに至っている。

ニュージーランドのオンブズマンには、議会オンブズマンのほかに、法令に基づき政府が任命されるオンブズマンがあり、近年ではオンブズマンの専門化（特殊オンブズマン）志向がみられる。たとえば、プライバシーオンブズマン（Privacy commissioner）、警察オンブズマン（Independent Police conduct Authority）などがみられる。それぞれの所管などが明確に区別されているのではなく、重なり合って苦情を処理しているのが現状である[20]。報告書などでも複数の行政苦情処理機関の署名が並ぶこともあるが、これらは競争敵対関係にはない。

4．オンブズマンの地位と管轄

①オンブズマンの地位：任命プロセス

オンブズマン制度は、一九世紀の初頭に、スウェーデンにおいて、「法の正しい適用の確保」とともに「国民の権利・利益の保護」をはかる制度として誕生し発達し、「議会による行政権・司法権の統制（監視）」という機能をもっていた。この二〇世紀の半ばには、各国が行政国家・福祉国家として発展し、行政権力が市民生活の多様な分野と関係性が生じることで国民の権利・利益が侵害される事態も生じた。

政策収斂との見地からいえば、議院内閣制の国であるデンマークのオンブズマン制度の採用と一定の成功経験が、同様の議院内閣制を採るニュージーランドに伝播することになるが、実質的には「議会型オンブズマン」であることから、議会の推薦によるものの、五年任期（再任可能）で形式的ではあるが行政府の長である「総督」（七年任期）によって任命されるという形がとられた。隣国オーストラリアのオンブズマンも同様である。

ニュージーランドのオンブズマンは、従来のオンブズマンと異なり、形式的ではあるが、行政府と立法府の厳しい対立関係での機関というよりは行政府との妥協の産物ともいえる任命方法を採用している。また、オンブズマンの地位は高く、最高裁判所判事と同格とされ、イギリスでは国王が上級の裁判官を任命したのに合わせてオンブズマンを任命するように、ニュージーランドでは国王の代理人である総督の任命というイギリス的な伝統が残っている。

その候補者選考方法は内閣総理大臣による候補者をノミネートしたものを形式的に議会の承諾を国会で得るというのではなく、あらかじめすべての議会政党の支持を取り付けて任命されるため[21]、用意周到な手続きによって強い正当

性と権威という資源を付与している。議会などへの候補者の推薦過程は候補者の経歴や行政監視役としての適任性について名声などを参考に考慮し総合的な決定が為される。

現在のオンブズマンは広報関係者、大学教授であるが、過去にオンブズマンに就任した人物は、官僚出身者、議員、大学教員、弁護士である。このうち、官僚出身者と弁護士が多い。あくまでも行政に対して高い識見をもつ人物という視点から任命されている。

このような複雑な手続きを踏むことで、オンブズマンの地位が制度的に保障され、オンブズマンが辞職する際には、国会の議長（議長が空席の場合は内閣総理大臣）に対して辞任届を送付が義務付けられるほか、心身の故障、破産、義務の不履行、非行以外は解任されることはない。したがって、定年七二歳までは在任期間が更新される限り身分が保証されることとなる。そのため過去のオンブズマンの平均在任期間を眺めてみると、初期オンブズマンの一五年を除いても通常一〇年前後と比較的長期間である。

オンブズマンは、行政の組織文化としてのヒエラルキー構造、伝統的サービスへ不信を除去する制度として設立された。こうしたことから、オンブズマンは首相や裁判所長官など他の機関の長から高い支持を受けそれなりの権威を得ていたが、その行動範囲は定式化し限定されていたため、時代の変遷と同時に問題視されることとなってきた。

高い正当性と支持、また行政苦情の増加に伴い、段階的にオンブズマンの所管は拡大傾向を示した。初代オンブズマンは著名な官僚出身者である Guy Powles であったが、前述したように一五年間もの長い間、地位に就いていたため、その権威資源は強大であり、オンブズマンの存在感を示しその役割を形成、確立した時期と評される。彼は行政に対する高い専門性を有し、かつ経験・熟練度が高く、時間のかかる行政サービスを処理し、オンブズマンが進める

理想的状況と各省庁はその理想を共有し、両者に対立構造ではなく、むしろ協調関係を構築していったのである。同国においても、オンブズマンの苦情処理能力は個人の資源（性格、人脈など）に帰依するのが制度の本質的特徴である。オンブズマンは権力的資源を付与されていないためそうならざるを得ないのである。

②オンブズマン活動と根拠規範

オンブズマンの活動と機能は五つの法律を根拠とする。それは、オンブズマン法（Ombudsmen Act 1975）、情報公開法（Protected Disclosure Act 2000）、地方政府情報公開法（Local Government Official Information and Meetings Act 1987）、拷問法（Crimes of Torture Act 1989）、情報保護法（Protected Disclosures Act 2000）である。オンブズマンの管轄拡大はオンブズマン法の大きな改正ではなく、他の法律に依拠し所管事項の拡大で生じてきたのである。

オンブズマンの所管すべき機関はオンブズマン法の別表に定められ、政府の省庁、地方自治体、その他の国の組織であり、刑務所も含まれる。オーストラリアのオンブズマンが連邦省庁のみを扱うのに比してその管轄する対象機関が広い。

とりわけオンブズマン法はオンブズマンの機能と権能について定めるもので、ほとんどの行政に関する事柄に関する苦情を調査するための広範な権限を付与している。オンブズマン法の下での苦情処理業務がオンブズマンの仕事量の六割を占めるといわれている。

オンブズマンの活動については、毎年度、その意思表明書（Statement of Intent）が発行されている。その内容で特徴的なのは、たとえば二〇一四年度版を眺めると、戦略的方向性や行動方針、変化する環境のへのマネジメントとくに震災について苦情を積極的に取り組む姿勢などで明確にされている。このように単に国民からの行政苦情を待つと

いう姿勢ではなく、よりどのような事項に重点をおくべきかなどその姿勢や留意すべき事項を外部に公表している。社会事情に合わせた行政苦情・ニーズの分析がなされ、それに呼応するような戦略が公表されている。

現在の傾向として、なかなか進まない先の大地震に関する震災復興の苦情が最も多く、また、機関別の苦情については刑務所内での受刑者等からの苦情が多い。

③　オンブズマンの管轄

オンブズマンは国の機関であり、外在的行政統制の一手段と捉えるならば、本質的には管轄は中央政府の省庁やそれに付随する部門に対する苦情を対象とするはずである。しかし、制度導入からわずか六年後の一九六八年には、教育理事会や病院理事会を含めるとの管轄の拡大がなされ、さらに一九七五年オンブズマン法の大改正が行われると規定追加が大幅になされた。その管轄権は、国の機関に留まらず、地方政府機関の苦情も含むものとされたのである。一九七四年には地方政府法の改正に合わせて苦情処理に関する所管が拡大された。

前述したように、中央地方関係は、母国イギリスの影響を色濃く受けているが、日本と同様に中央政府、地方政府の二層制構造である。隣国オーストラリアのような州が存在しないので地方自治体と中央政府が直接対峙している。典型的なアングロ・サクソン系中央地方関係であり、各主体の事務の権限は制限列挙され、中央政府は地方自治体に対して限定的な権能しか認めない中央地方間関係である。[22] ニュージーランドは小規模な国家のため中央集権システム的で、もともとは地方分権が存在せず、中央地方関係は地方自治体の中央政府への依存状況が存在した。こうした事情から、設立当初、苦情処理体制が十分でない同国において国による苦情処理機関としてのオンブズマンの管轄権が拡大したのである。[23]

その後も管轄権は拡大し、一九八三年七月に、情報公開法が施行されたのに対して、オンブズマンは一般的な苦情調査権に加え、情報開示の要求に対して政府の決定の賛否に関する苦情を調査する機能が付与された。さらに、一九八八年三月、地方自治体情報公開法が施行に伴い、地方政府機関の決定についての苦情の調査の機能が付与された。

二〇〇一年一月に情報保護法、いわゆる「内部告発」法であるが、この法律の規定は、オンブズマンは、又は職場（公衆または民間部門）深刻な不正行為についての通告を検討している従業員に対して助言と指導を与える責任を規定した法である。オンブズマンはまた保護された情報に対してアクセス権限をもつものとして位置づけられた。

さらに、二〇〇五年一月にはクラウン・エンティティ法が施行された。これはオンブズマン法と情報公開法の下でオンブズマンの管轄がすべてのクラウン・エンティティ[24]（Crown Entity）まで及ぶこととなった。クラウン・エンティティとは行政組織ではないが、国の行政の実施組織として国が設置する国の認可法人であり、ニュージーランド版独立行政法人といった類の法人である。

人権領域にも管轄権は拡大を見せる。二〇〇七年六月二一日に国家予防メカニズム（ＮＰＭ）、犯罪の拷問行為防止について、拷問と他の残酷、非人道的な処置または罰の防止に関する条約・議定書によって国内法が制定され施行された。国内法の制定は拷問と他の残酷な非人間的な扱いや罰を防止するために定期的に施設を実地調査するシステムを確立するものである。オンブズマンは、刑務所、移民収容施設、拘留、子供のケアと保護のための施設、青少年更生施設などを訪問、監視行動を実施し、抑留者などの処遇の改善に努めているよう要求している。さらに、二〇一〇年一〇月、人権委員会およびニュージーランドの条約加盟と共に、オンブズマンは、保護と障害者の権利に関する国

図表１　対象機関

政府機関（government departments and ministries）
地方団体（local authorities）
政府関係機関（crown entities）
政府企業（state-owned enterprises）
健康機関（district health boards）
教育機関（tertiary education institutions）
学校理事会（school boards of trustees）
情報公開に対する決定（Ministers of the Crown　in relation to decisions on requests for official information）.

連条約の実施を監視する責任があるとされ、独立した主体として役割を担うものとなった。

オンブズマン法に定める調査対象機関は、同法の別表に規定されている。一口でいえば、オンブズマンの調査対象は公的組織のほとんどが対象となっている。

かくして、ニュージーランドのオンブズマンは、北欧型の原型を移入した古典的なモデル[25]といわれてきたが、近年の三〇年間で急速に進化・発展を遂げ、その役割と権限が変容・拡大している。現行モデルは、国内での行政苦情を処理することだけでなく、国際的な課題である障害者問題や国際連合が進める拷問の禁止など人権施策などへの配慮などを含めて活動範囲を拡大しているところである。

5．オンブズマンの役割と事務局

①役割と機能

オンブズマンの機能についてはオンブズマン法一三条に規定されているが、その機能は調査機能、権利の保護機能、改善機能の三点に要約できる。

まず、オンブズマンへの苦情申し立ては、手紙、ファックスなどを含む書

面、インターネットなどによるオンライン形式、直接口頭で方法など形式は問わないとされ、その提起された苦情の内容を受けてオンブズマン事務局が苦情処理を開始する。

調査機能は、管轄内の対象機関の調査を行うことができ、適用除外事項には裁判所による判決、更生保護委員会などの決定がある。また、警察など特定の分野については、法令により設立した独立した苦情機関が設置されているため、より専門的な調査に委ねられる。さらに、すでに十分な救済策が講じられている場合や上訴の機会が残されている場合、さらなる調査が必要でない場合、オンブズマンはそれを調査は拒否することができるとされている。オンブズマンは「最後の救済機関としての役割」との認識のためである。

権利の保護機能とは、内部告発などにより組織の不正に関する情報を得るために、内部告発者の権利を保護することである。様々な法的保護により内部告発者の雇用など保護することなどもオンブズマンの役割となっている。オンブズマンは内部告発者から証拠を直接的に収集するために厳格な秘密の保持義務を要求されている。

改善機能は、助言や実施調査活動を通じて、個々のケースの解決や様々な改善を行う。改善機能についてのオンブズマンのパフォーマンス指標であるが、それは個人（個別）の苦情処理を完結できたかどうかということで統計処理がなされている。しかしながら、たびたび官僚制組織・システム上の改善機能を発揮されることがある。すなわち、より広範な公益問題を処理するために個別苦情に基づき調査あるいは自主調査権を発動し国有部門機関など執行管理やその機関の意思決定のあり方など改善に成功することがみられる。調査には、公式情報を調査・評価し、政府の意思決定過程の透明性、その決定への責任体制および国民（住民）参加の機会の増進など改善がなされる。

とくに昨今の傾向としてオンブズマンは、社会における人権意識の高揚から矯正部門および身体障碍者に関心を示

している。矯正部門では、矯正局によって行なわれた保護調査すべてに監視監督が実施されている。刑務所では選択された大事件の調査が実施され、また身体障碍者に関する大きな問題が調査対象となっている。拘留の場所をモニター、検査した後、拘留、保護住宅および青年更生施設である刑務所、移住拘留設備、などの検査、拘留の条件および拘留者の扱いを改善・勧告がなされることがしばしばある。

また、保護開示法の下で、重大な公益を損なう事柄についての内部告発者には助言が与えられるなど便宜がはかられる。そのため、内部告発者は多様なチャネルのうちの一つとしてオンブズマンを利用することが有用であり、オンブズマンが社会改良に一躍を担っている。

これらの多様な機能があるが、オンブズマンの法的権限は強制力のない勧告のみであり、公的組織に対して行動を強いることはできないのである。しかし、この勧告を行うために、関係者を召喚、意見を聴取、立ち入り検査権の行使が許されている。情報、文書の作成、調査質問事項への回答などを機関に要求できる。もっとともこれらの権限を使うことは稀でオンブズマンはインフォーマルな形式で情報収集するのが通常である。

オンブズマンは勧告書を機関に送付しそれを機関によって受け入れられるかは任意であるが、ほとんどの勧告は受け入れられている[26]。最終的な調査報告は刊行され公表される。

そのほかオンブズマンは対象行政機関等の自発的改良（wider administrative improvement）を促す機能を果たしている。これは、管理者行動規範の基準の全体的な改善をもたらすために重要かつ広範な問題に焦点を合わせることを意味する[27]。広範な管理改善調査の実施を施すには、同様の苦情が集中している場合、多くの人々が上げた問題で直接国民に影響を及ぼす問題など重要な公共の利益に関わる場合、公共部門全体または特定事案に対して改善行動にむけてオン

図表 2

ブズマンの調査が行われる。調査で得られた結果は機関や公共のために利用される。

改善行動を起こす活動には次のものがある。第一に、逐次、必要に応じて調査について意見表明（Ombudsmen Act opinions）をおこなう。オンブズマンが公に意見表明することで世論形成に努める。第二に、さらに一歩進んで具体的な戦略として、オンブズマンは各機関にあてて、修正法案や政策について提案することもある。第三に、最近のケーススタディの公開によることも世論形成のひとつである。

②オンブズマン事務局の構成

オンブズマン事務局は、法律上は複数のオンブズマンと大まかに定めているが、現実には主任オンブズマンとその他のオンブズマンの二人、二人の副オンブズマン、法律顧問である。主任オンブズマンの退任に合わせ、その他のオンブズマンが主任オンブズマンに昇格することが慣例になっており、新しいオンブズマン一人が補充される。他に、事務局には、オンブズマンを補佐スタッフ六八人が配置されている。当初四人でスタートしたが、苦情の増えたことから徐々に増員され現在に至っている。この点については苦情数が二〇〇四年から二〇一四年の一〇年間で四〇〇〇件から一〇〇〇〇件を超えていることから更なる対応が必要となる可能性がある。

スタッフは三つの主要都市である、北島の、経済中心都市であるオークランド、首都であるウエリントン、南島のクライストチャーチに一三チームに分割され配属されている。スタッフの資格要件としては、公務員でない者で五年の任期で採用され、常態的に新しいダィナミックな力を補充しオンブ

ズマンの支援体制を構築している。欠員がでると、同国の他の職種と同様に、公募により業務能力があるものから補充される。このように、外部から人事補充による新陳代謝によりオンブズマン事務所自体が官僚制化することを防止する工夫のひとつといえよう。チームは苦情処理を段階的に対応できる体制がとられているが、以下のとおりである。

A　苦情を受付け、その取扱いの採否を評価するチーム（Intake and Assessment）：管轄内で解決可能な範囲の事項であること、他の苦情処理機関との適否、連携を含めて評価が行われる。

B　初動（初期補助業務）および解決に着手するチーム（Early Assistance and Early Resolution Teams）：このチームの特徴としては公式な処置をなさずインフォーマルな解決に着手することである。

C　調査・解決チーム（Investigation and Resolution Teams）：このチームはオークランド、ウエリントン、クライストチャーチに配置され、このチームがオンブズマン調査を補佐し、解決に繋げること業務とする。

D　拷問犯罪防止チーム（COTA Team）：拷問行為の犯罪防止法[28]の下で留置場所の監視機能の支援をおこなう。

E　戦略的なサービス実施グループ：オンブズマンの調査および検査を補完する。情報管理、人的資源、情報通信技術の分野でのサポートを提供し、政策と専門的な実践の取り組みなどより広範な管理改善調査を実施する。

F　政策及び実践的な査定チーム：外部に助言、指導及び訓練、政策と専門的な実務に関する事項、国際関係、知識管理、研究および通信手段、出版物などを用い普及啓発活動をおこなう。

G　主要な助言チーム：広範な行政改善調査を実施・評価作業、管理改善の達成を目指した調査をおこなう。

H　財政と事業サービスチーム：財政分野でのサポートを提供する。調達、不動産、建物および資産管理サービスなどの支援をおこなう。

このように機動的かつ段階的な行政苦情処理体制によりパブリックリレーションが形成されている。これらのチームによる苦情の平均的な処理期間は、年次報告書によると、オンブズマンは苦情を受け付けてから一か月以内に調査する事項が九割を占め、三か月以内に調査の継続か拒否を決定している。平均調査期間は公共利益に関する事項で七割が六か月から一二か月である。

ただし、一〇年前から現在まで苦情数は三〇〇〇件から一二〇〇〇件近い三倍以上で推移している。この状況を鑑みると現在の処理期間が維持できるか懸念がある。

6．おわりに

制度移入から半世紀が経ち、オンブズマンは国民から信用と権威を獲得し、機関としての独立性を保ち、行政苦情処理・救済の中心たる役割を果たしている。[29] オンブズマンと官僚との交渉資源は権威を基軸としており、政府諸機関に対してフォーマルな手続き形態の「勧告」を行うことは稀である。このようなインフォーマルな苦情処理活動の実態は形式的な手続きによって、議会や内閣総理大臣に報告をすることもないのが実情である。外部からの行政統制によらず、官僚組織の内部変容を促すこの活動形態は苦情処理の解決方法として制度の機能不全を意味するものではない。オンブズマンの活動は司法による判決を得て救済を得るために、国民が消費する時間コストや経済的コストを節約に寄与し、実質的な苦情解決にむけての国民の満足度が高く、効果的であると高い評価がある。また、オンブズマンは単に個別の苦情処理に留まらず、官僚制に根付くシステム的な欠陥や手続き上の問題点を改善することに貢献している意味においても、司法による個別事案の解決、その積み重ねによる行政の変容あるいはそれを基としたよりも

有用的な制度として機能している。行政苦情申し立て者の行政苦情はオンブズマンによって課題の抽出がなされ官僚との交渉過程で官僚が外圧としてオンブズマンを利用し指摘事項を組織内に取り込んでいく。この意味でのオンブズマンは変革者として位置づけられよう。

このような事情を鑑み、ニュージーランドではオンブズマンの苦情解決への活動指標について統計で数値公表しているものの、解決件数で評価する方法を回避する方向に認識も変化している。すなわち、調査権の公式的な権力発動は例外的な行為であり、通常、各省庁はオンブズマンの要求に対して伝統的に協力的な姿勢が採られることから、法令による権限の行使の必要性はなく、その発動以前にオンブズマンの権威が十分に機能している点を評価してのことである。

表面的な苦情への対応をせず水面下で苦情を処理することが多いことから、省庁は裁判のような敗訴したようなことはなく行政の自ら修正する機能を助長する機能があるともいえる。オンブズマンがそのような行動を可能とするよう、またより効率的な修正機能を協働的行動のなかで作動するように政治的行動を模索する。

ニュージーランドにおいてオンブズマンの存在と役割は大きいものの問題点がいくつか指摘できる。

オンブズマンを取り巻く社会環境は導入から五〇年を経て大幅に変化している。そのためオンブズマンの管轄や機能も周辺法令により権限の拡大、所管の付与により拡大傾向にある。しかし、これらの法令においては不備も散見され、オンブズマン法の抜本的改正求められている。オンブズマン法は、苦情が複雑化しているのに対して、オンブズマンに十分な機能、リソースを付与していない点が指摘され、法が時代遅れの内容であるとの問題として俎上に上がり、根本部分での改正は喫緊の課題とされている。今年三月にSection 17が改正になり苦情拒否に関する要件につい

ては整備が進んだにすぎない。

同国で進むプライバタイゼーションやコマシャリゼーションにオンブズマンへの対応も問題であろう。

また、オンブズマン制度自体の周知度であるが[30]年齢が高いほど周知度は高く、年齢が低いほど周知度は低い[31]。さらにマオリ民族でないほうが周知度は高い傾向にある。オンブズマンは不平を解決するものとの認識が高く、行政の監視役であるとの認識は低い。このことからオンブズマン事務局は現在より多くの層への周知度の向上に努めているが、期待する効果は出ていないのが現状である。

さらに、他との行政苦情救済機関との連携は運用的にとられているものの、その関係が明示されておらず、コミッショナーの個人的な素養、ネットワークに委ねられているのが現状である。同国は人口五〇〇万に足らない小国家であるためか、このことが直ちに問題を生じさせるわけではないが今後一考すべきでなかろうか。

小規模な国家である同国にオンブズマンの機動性と、制度の先進的改革を期待したい。

（1）大住荘四郎『ＮＰＭによる行政革命―経営改革モデルの構築と実践』日本評論社、二〇〇三年、をはじめとしてＮＰＭについての著作は多くみられるようなった。ニュージーランドが行政改革先進国として紹介された本には山田宏、長浜博行、中田宏『ニュージーランド行革物語―国家を民営した国』ＰＨＰ研究所、一九九六年、国民にとって規制緩和を身近な問題とした意義は大きい。

（2）困窮した経済状況とロンギの強力なリーダーシップの下、ロジャー・ダグラス財務大臣を中心とした、ミルトン・フリードマンを中心とするシカゴ学派の経済思想を柱に、市場開放主義・自由主義を哲学にもつ急進的な市場原理主義政策をいう。

（3）トランスペアレンシー・インターナショナル（Transparency International, 略称：ＴＩ）は、腐敗、汚職の撲滅に取り組

も国際的な非政府組織である。「腐敗認識指数」（Corruption Perceptions Index）を毎年発表していることで知られる。本部所在地はドイツのベルリンに置かれている。

（4）http://www.ti-j.org/mission.html 参照。トランスペアレンシー・インターナショナルは、政府及び公的機関の説明責任を強調し、国内外の汚職・腐敗防止の解決に取り組む非政府組織で、世界銀行のアフリカ担当局長であったピーター・アイゲン氏によって一九九三年に独ベルリンで反汚職・腐敗のシンクタンクとして創設された。

（5）Peter M. Blau, Bureaucracy in Modern Society, 1956, pp117-118. 阿利莫二訳『現代社会の官僚制』岩波書店、一九五八年、P40。

（6）イェヘッケル・ドロア、足立幸男ほか監訳『統治能力―ガバナンスの再設計』ミネルヴァ、二〇一二年、P278―P279.

（7）Judge Anad Satyanand, The Office of Ombudsman in New Zealand, Canterbury Law Review, Vol 6, 67.

（8）イェヘッケル・ドロア上掲、P278参照。

（9）Statistics New Zealand Tatauranga Aotearoa. http://www.stats.govt.nz/browse_for_stats/income-and-work/employment_and_unemployment/ethnic-labour-force-stats-by-age.aspx#ethnicemployment.

（10）定義などについては“Governance and development” World Bank, 1992.

（11）国際開発事業団「参加型開発と良い統治：分野別援助研究会報告書」、一九九五年。

（12）ウォルター・ゲルホン「オムブズマン・その他―九つの国々における護民官達―」一九六六年。

（13）Donald C. Rowat, The Ombudsman Plan: The Worldwide Spread of an Idea, Revised Second ed., Lanham: University Press of America, 1985, pp.4-5; D・C・ローワット（川野秀之監訳）『世界のオンブズマン構想』早稲田大学出版部、一九八九年、P5-P6.

（14）政策収斂（policy convergence）とは、時代を超えて各国間に政策類似性が増大することであると一般的に定義されるが、他で起きた経験を利用するという合理的効用化を図る学習過程である。

（15）オンブズマンが議会型として発祥したが、同制度が展開していく過程で任命方法やスタッフ等の点で議会と行政府が関与

して制度を作り上げている例が多い。

(16) 名称についても議会コミッショナー（the Parliamentary Commissioner）と職名を使用している。

(17) Larry B. Hill, The Model Ombudsman: Institutionalizing New Zealand's Democratic Experiment, Princeton, New Jersey: Princeton University Press, 1976, pp.67-70.

(18) ニュージーランドへのオンブズマン制度の導入は、デンマークのオンブズマンであったシュテファン・フルヴィッツ（Stephan Hurwitz）が一九五六年から一九六一年までの間に書いた九編の論文が影響を及ぼしている。

(19) 議会が行政を監視のために議会の代理人として「国会オンブズマン」を任命した。オンブズマンには強力な行政調査権と公務員訴追権を付与し「公務サービスの執行状況」を監視させ、憲法において制度的保障にした。オンブズマンの任務は行政監視を中心としながら、苦情処理を行った。

(20) さらに民間企業の組織する産業オンブズマンがある。いずれも民間企業が参加した業界苦情処理制度であるが、業界による自主努力団体というよりは高い独立性と公共性をもっている。

このことはオンブズマンの名称について、オンブズマン法に定める保護規定と関係がある。詳細についてはここでは論じないが、オンブズマンという名称を使用するには一定の基準があるので、相当の公共性を持たざるを得ない。ただし隣国オーストラリアにはこのような規定はない。

産業オンブズマンには、銀行オンブズマンと保険オンブズマンがある。銀行オンブズマンは銀行のサービスその他に苦情がある場合にその異議申し立てを受け付ける第三機関で、顧客と銀行のサービス供給者間の紛争を解決する。そのスキームは銀行業界、顧客、および政府から独立している。銀行オンブズマンの仲裁により直接的な被害あるはストレスなどの間接な被害に対して銀行より補償金が支払われる場合もある。また、保険オンブズマンは保険会社の取り扱う業務に関する苦情の処理機関である。近年ではクランベリー大震災に関する保険の支払いについての苦情が増加している。

(21) たとえば、Parliamentary Debates (Hansard) for Thursday, 7 December 2006 Appointments — Ombudsman, Volume, 636, p7019.

(22)　二〇一四年に地方政府の行政サービスの効率性、競争性、高品質性を求める地方政府法二〇〇二（Local Government Act 2002 Amendment Act 2014）が改正されるなど度々中央政府による改正手続きがなされる。Better Local Government とよばれる改革で八つの改革ポイントが示された。

(23)　もっとも、最近では地方自治体も苦情処理部門を置くなどして機能を高めている。

(24)　国家部門を構成する組織から、省庁と国有企業を除いたものが、おおむねクラウン・エンティティに相当する。国に対してアウトプットを提供しているものと、そうでないものとがある。カテゴリーごとに分類すると以下のようになる。

1．Statutory Entities：企業化していないもの
Crown agents: 政府と密接に業務を遂行し、大臣は政府の政策実施を指示できる。
Independent Crown entities：政府から独立した業務を担い、大臣は指示をできない。
Autonomous Crown entities：右記二種の中間的存在で、大臣は政策実施を指示できる。

2．Crown Entities Companies：企業化したもの、法人組織化された会社であり、政府官庁が所有する
Crown Entities Subsidiaries：子会社形態のエンティティ

3．上記以外のクラウン・エンティティ
School Boards of Trustees：公立小中高校の学校理事会
Tertiary Education Institutions：教育研究機関

(25)　David Clark Principle of Austrian Public Law（2007）, 11.1参照。

(26)　最近の行政機関の改善例として刑務所の健康サービス、高校におけるいじめ、矯正施設の被収容者の苦情手続き、矯正局の使い捨て可能な安全かみそりのポリシーなどがある。

(27)　たとえば、オンブズマンは、刑務所や障害の分野で広い管理改善に焦点を当てる。

(28)　犯罪拷問法は国連拷問禁止条約選択議定書（〝ＯＰＣＡＴ〟）の下で制定された国内法であり、拷問と他の残酷な非人間的なまたは処置または罰を防ぐために定期的に、留置場所をチェックするものである。

(29)　Mark Prebble, Which Reform is Most Important? - Some evidence from New Zealand (2002), Institute for Governance and Public Policy Studies. p14参照。

(30)　Office of Ombudsman, Annual Report 2012/2013 - full report, p61。最近で Ombudsmen Act 1975, ss 13, 22, Education Act 1989, ss 13, 14, 17 and 66, Education (Stand Down, Suspension, Exclusion and Expulsion) Rules 1999 (see appendix 1 for full text) にもとづく若年層への教育が実施されている。

※この論文は、第二二回櫻田会政治研究助成の成果の一部であり、基礎研究部分については日本大学法学部中期研究員としての在外研究の成果の一部である点を記して関係者に心より感謝する。

主要な参考引用文献・資料

Australian and New Zealand Ombudsman Association　ホームページ。

Ombudsman Annual Report 2010/2011,2013/14, Office of Ombudsman.

L. B. Hill, The Model Ombudsman: Institutionalizing New Zealand's Democratic Experiment,. Princeton University Press

M Chen, "New Zealand's Ombudsman Legislation" (2010) 40 (4) VUWLR 723.

B Gilling, The Ombudsman in New Zealand (Dunmore Press, Palmerstone North, 1998).

G Laking, The Ombudsman in Trasition. (1987) 17 VUWLR.

G Gunasekara, Whistle-blowers and the Ombudsman, The New Zealand Law Journal, (2002).

A Satyanand, Future Directions for the Ombudsman, The New Zealand Law Journal, (1999).

A Satyanand, The Role of Ombudsman and its connection with the control of corruption, (UNAFI, 2005), RESOURCE MATERIAL SERIES No. 65

M Chen, Public Tool Box (Lexis Nexis, Wellington, 2012), Chapter 15

Richard Shaw, Public Policy in New Zealand, Pearson Education New Zealand.
国立国会図書館調査及び立法考査局「諸外国の憲法事情　ニュージーランド」二〇〇三年。
高橋文利『二一世紀日本の再構築―ニュージーランドに学ぶ』晃洋書房、二〇〇二年。
田中嘉彦「ニュージーランドの議会制度―議会改革の史的展開と政治システムの変容―」レファレンス　平成二四年九月号。
林礼二『オンブズマン制度』岩波書店、二〇〇二年。
平松毅『各国オンブズマンの制度と運用』成文堂、二〇一二年。
フランク・スティシイ（宇都宮深志ほか監訳）『オンブズマンの制度と機能―世界一〇か国の比較研究（政治科学シリーズ）』東海大学出版会、一九八〇年。
渡邊栄文『初期オンブズマン論』ふくろう出版、二〇〇六年。
自治体国際化協会『オーストラリアとニュージーランドの地方自治』二〇〇四年。
自治体国際化協会「ニュージーランドの概況及び地方行政事情」二〇〇六年。
和田明子『ニュージーランドの市民と政治』明石書店、二〇〇〇年。
和田明子『ニュージーランドの公的部門改革』第一法規株式会社、二〇〇七年。
日本ニュージーランド学会（編集）、東北公益文科大学ニュージーランド研究所（編集）『「小さな大国」ニュージーランドの教えるもの―世界と日本を先導した南の理想郷』論創社、二〇一二年。