

アイルランド共和国のオンブズマン制度 とガイドランスの意義

同志社大学大学院総合政策科学研究科博士課程

山谷 清秀



はじめに

アイルランド共和国のオンブズマン制度は1980年にその法律の制定、1984年に運用が開始されて以来30年にわたってアイルランド共和国の行政と公共サービス提供主体に対して、苦情救済を通じてそのサービス提供の改善を求める立場にあり続けてきた。

とりわけ注目したいのは、1990年代以降において、英国の地方政府オンブズマン、スコットランドやウェールズの公共サービスオンブズマン、ニュージーランド、オーストラリアやカナダの各州のオンブズマン等で見られるガイドランスの発行である。これらのオンブズマンは過去の経験をもとにしたガイドランスを作成し、それを管轄下の行政機関や公共サービス提供主体等に周知し、また研修材料として使用するこ

とでグッド・アドミニストレーションの実現を図っている。またサービス提供者と個人との間に紛争が発生しないよう努めるすなわち苦情の予防をする行政や公共サービス提供主体の態勢を整えるよう促し、そもそも何らかの紛争が発生した場合でも迅速に当事者同士あるいは当該機関内部で解決が可能となる苦情処理態勢の確立を図っている。

アイルランド共和国においても上記オンブズマンと同様90年代以降ガイドランスの発行が見られるようになってきた。それは管轄の拡大や国際的な潮流、オンブズマンに任命された者の意識に大きく依拠している。本稿ではアイルランド共和国のオンブズマン制度がその活動の展開によって、公共サービス提供の多元化のなかにおいてどのような役割を果たそうとしているのかを検討する。

設置の背景

アイルランド共和国においてオンブズマン制度を設置する法律が誕生したのは1980年のことであるが、実際は1960年代においてすでにオンブズマン制度への注目が存在した⁽¹⁾。このギャップは議員による有権者の苦情の解決が行われてきた政治文化のためである。すなわち有権者の日常的な困り事については議員が世話をし、それが次回選挙時の票につながるというのである。そのためオンブズマン制度の導入は議員の職務を奪う結果につながり得ると捉えられ、導入すべきではないという主張が抵抗となっていた⁽²⁾。しかしながら、議員では有権者すなわち苦情申立人の話を十分に聴くことができない点、その後の解決方法が議会質問に限られる点、また公衆の視点から見て行政官とは明らかに異なる立場

にあることによつて官僚制に対する人々の疑念を取り払う必要がある点などをオンブズマンの利点として、超党派委員会による制度導入の推進の結果、1980年にオンブズマン法が可決された⁽³⁾。

任命と管轄

オンブズマンは下院(Dáil Éireann)と上院(Seanad Éireann)の両院による推薦の共同決議をもとに大統領によつて任命され、任期は6年で再任も可能である。報酬や手当は高等裁判所の判事と同じであり、いくつかの条件のもと大統領あるいは国会の両院により解任され得る。またオンブズマン法は67歳を定年と定めている。

オンブズマンの管轄は、中央省庁、保健サービス機関、地方自治体の他、200近い公共サービス提供主体がオンブズマンの調査の対象として定められている。調査の対象となるのは1980年のオンブズマン法によると、適切な権限のもと行われた活動や怠慢、誤った情報や差別、公正や健全な行政と反対する活動というように、広く定められている。他方で権限外となるのは諸外国のオンブズマン制度でも見られるように、裁判で係争中の場合、申立人が裁判所へ控訴する権利を持っている場合、他の独立した申立機関へ申し立てできる場合、

その他雇用の採用・期間・条件について、帰化について、判決・赦免・減刑について、刑務所行政、警察行政、国防軍、銀行等についてである。ただしこれらの範囲の苦情申立も毎年一定件数あり、その際は適切な機関への案内が行われている。

オンブズマン事務局の組織

オンブズマン事務局では、オンブズマンのもと、事務局長と46名のスタッフが配置されている。スタッフのうち2名が他のメンバーを束ねる管理職でもある上級調査官(Senior Investigator)であり、その下に特定の専門領域をもった17名の調査官(Investigator)と、27名の他のスタッフがいる。27名のスタッフは高等執行官(Higher Executive Officer: HEO)、執行官(Executive Officer: EO)、事務官(Staff Officer: SO)、書記官(Clerical Officer: CO)に分けられる。これら4つの職については、一般的な行政組織においては役割の分担もあるが、オンブズマン事務局においては皆同様にケースワーカーであり、特定の専門領域を持たず、苦情を受け付け、その検証を開始する⁽⁴⁾。

「インフォーマルな解決」に注目した苦情処理過程

アイルランド共和国のオンブズマン制度に関してしばしば注目されるのは、苦情の99%が「インフォーマルな解決(informal resolution)」で処理されているという点である⁽⁵⁾。アイルランド共和国のオンブズマン事務局では、苦情を受け付けて開始される事前検証(Preliminary examination)が「インフォーマルな解決」であると認識されている(図1参照⁽⁶⁾)。その目的は①フォーマルでより詳細な調査が認められる事案であろうとも、迅速でインフォーマルな方法を確立すること、②とりわけ複雑でない事案に関しては最小限の手続で苦情が解決されるようにするためである⁽⁷⁾。各プロセスでは円やかなのスタッフが中心となって活動するが、必要に応じて調査官やオンブズマンの助言を受けることもある。先述したように苦情はオンブズマン事務局のいずれのスタッフも受け付けることができ、申立人の話を聴き、オンブズマン事務局の管轄かどうか、苦情申立人は先に当該機関に苦情を申立てているかどうかを確認し、そして関係機関の処分について問い合わせる。

評価の段階では、苦情の原因となった事実の確認を行う。オンブズマン事務局では

当事者同士での解決を促進するために、苦情申立人には関係機関へ先に苦情申立を行っているか確認をしている。この段階では主に書面あるいは電話で関係機関に問い合わせ、先の両者のやり取りを確認するのであり、また苦情申立人には関係機関の決

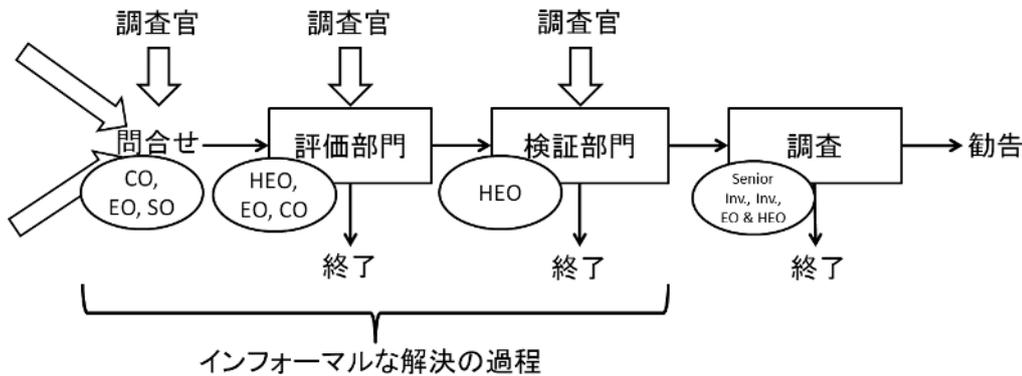


図1：アイルランド共和国におけるオンブズマン事務局の苦情処理過程

※オンブズマン事務局での聴き取り調査(2015年11月20日)をもとに筆者作成

定について、どの部分に不満があるのかを尋ねることとなる。

検証の段階ではより詳細に、関連の法制度の確認を行い、関係機関にいくつかの質問を行うこととなる。この段階では基本的に苦情申立人と、オンブズマン事務局のスタッフ、そして関係機関のスタッフとの間で問題の特定と解決に向けた落とし所の模索が行われ、オンブズマン事務局から解決のための何らかの提案を行うこともあり、関係機関がそれを受け入れて解決に至る場合もある。スタッフは事務局の他のスタッフと相談したり、過去の事案も見ながら各事案の処理を進めていく。ここまでがアイルランド共和国のオンブズマン制度における事前検証、すなわち「インフォーマルな解決」の段階であり、年次報告書においてもほとんどの苦情がこの意味においてインフォーマルに解決されていることを認めている⁽⁸⁾。

苦情件数と正式な調査

アイルランド共和国のオンブズマン事務局の報告書によると、問合せの件数は概ね各年8500件〜1万1500件ほどで前後している。そのうち検証が開始される事案は概ね2000〜3000件程度である。さらにそのうち、300〜500件は

どが申立の趣旨に沿って解決されるが、さらにその中で正式な調査が実施されるのは年に1件〜3件、多くとも10件程度であり、いかに事前検証以前の段階で多くの申立が処理されているかが分かる。

検証の段階を経てもなお苦情申立人が強く不満を持っている場合、あるいは苦情の処理に携わるスタッフあるいはオンブズマン自身が調査を行うべきだと考えるのであれば、正式な調査が開始される。表1では近年におけるオンブズマンが行った正式な調査の報告書題目と正式な調査を開始した理由を整理した。

調査に至った事案の多くは保健や社会保障、⁽⁹⁾にHSE(Health Service Executive)に関する事案であり、苦情申立人以外にも類似の状況に陥っている事案が数多く見られる場合や、苦情申立人の趣旨と関係機関の決定が対立しており事前検証においてその解消が達成できなかった場合、オンブズマン自身が苦情から現れた問題に強く関心がある場合が確認できる。オンブズマン事務局では正式な調査に至る前段階の評価や検証をすべて初期段階の解決として「インフォーマルな解決」であると見なしており、これまで苦情の99%がインフォーマルに処理されてきたと指摘されるのはこのためである。

表1：近年の調査の年月別内訳

年月	調査報告書のタイトル	調査を行った理由
2014年7月	非欧州経済地域の両親のもとアイルランドで生まれた子どものための旅券	職業・企業・イノベーション省と司法公平省、外務貿易省の3つの機関の連携不足が手続的遅延を招いていたため。
2014年6月	良い死—アイルランドの病院における終末期医療	長年に亘って、少ないながらも多様な終末期医療に関する苦情を受け付け、終末期医療の国民的議論が必要であると判断したため。
2014年2月	拒否された在宅ケア補助金	HSEが申請をどのように扱い、申請者とどのように取り取りをし、鍵となるステークホルダーとどのように取り取りしながら廃止に至ったのかを明らかにするため。
2014年1月	国のスキームのための局所的ルール—長期疾病カードスキームの行政の不公正	各地域によって、疾病の分類に使っているシステムが異なったこと。昔のHealth Boardの地域差によって、それが各地域によって判断の差を生んでいたため。
2013年6月	却下された申立：保護施設を求める家族へのベーシックインカム提供の不履行	社会福祉申立局の決定をHSEが長期に亘って実行しないという希有な事案であったため。
2013年5月	拒否されたケア：65歳以下の長期滞在ケア提供の不履行	他にも類似事案が多数見られたため。
2012年12月	税収コミッショナーとランダムな乗用車の差し押さえ	個別の案件は問題なく解決したが、税務手続における一貫性や記録の保存についてオンブズマンが問題ありと判断したため。
2012年11月	自動車補助金—保健省とHSE	各事案におけるHSEの個別の対応を調査するため。
2012年10月	平等と言うには老いすぎた？—フォローアップ	オンブズマンの勧告を受け入れない保健省に対して、再度勧告を行うため。
2012年7月	隠された歴史？—法律・アーカイブス・戸籍本庁	多くの人々に多大な影響を与えると判断したため。
2011年12月	フェニックスパークの聖メアリー病院とHSEに関する苦情	検証段階だけでは苦情申立人が満足しなかったため。
2011年12月	違法な介護施設料金の返金不履行	HSEがその立ち位置を変えようとしなかったため。
2011年4月	平等と言うには老いすぎた？	事前検証における社会保障省の回答が適切であるとは言えず、また国際的な人権意識の潮流からも懸け離れていると判断したため。

※調査報告書をもとに筆者作成

予算や人員の削減

オンブズマン制度が運用開始された1980年代から、時の政権や政府の予算状況によるオンブズマン事務局への予算や人事

の削減の圧力が観察されてきた。1987年に政権に戻ったFianna Fáil党は、オンブズマン事務局も含めた公共部門の予算削減に広く着手したのである⁽⁹⁾。予算削減の結果オンブズマン事務局は、後述するよう

なダブリン市以外での訪問相談活動の低下や、またスタッフの削減によって年内処理ができなくなる事案が増え、多くの苦情を翌年以降に持ち越さざるを得ない状況へと追い込まれた⁽¹⁰⁾。

加えて、前オンブズマンであるEmily O'Reillyの時には、上級調査官6名、調査官22名、その他のスタッフ33名がオンブズマン事務局にて各職務を担っていたが、現状においては上述したように上級調査官2名、調査員17名、そしてその他のスタッフが27名である⁽¹¹⁾。これら予算や人員の削減が、より簡易で迅速な苦情処理を志向する原因の1つとなったと考えられる。

管轄の拡大

オンブズマン事務局の設置を定めた法律は、1980年のオンブズマン法があるが、当初定められた管轄の範囲は中央省庁とそれに関する行政サービスを提供している主体に限られていた。現在オンブズマン制度の調査の対象となっている主体は、制度導入初期においては、オンブズマンの調査の対象となるべきであると考えられていたものの、オンブズマン事務局にあまりに多くの苦情が流れ込む原因になると捉えられ、管轄に入れられていなかった⁽¹²⁾。しかしながら1984年12月に行政委任

立法332号が定められたことにより、保健委員会(the Health Board)、公立病院も含む、現在はHSE)や地方自治体、電話通信公社、郵便が管轄に入ることになった。これらの範囲拡大については、公衆の生活の重要な一部分となっているために、オンブズマンの管轄へと組み込まれるべきであるという考えが根底にあったためである¹³⁾。とくにHSEや地方自治体に関しては、公衆へ直接公共サービスを提供する主体としての認識が強く、したがってオンブズマンの調査を受けるべきであり、それが結果的に公衆の権利利益の擁護と公共サービスの質の向上へつながると捉えられているであろう。

その後も、オンブズマン法以外においても、保健法(2004年)において保健サービスを提供する機関や、また障がい者法(2005年)において障がい者の利用する建築物やサービス、情報を提供する団体についてもオンブズマンの管轄へと加えられている。ただしこれらについては各法律によってオンブズマンの前段階において申立に対応する担当者や機関の設置を定めている。さらに、大規模な管轄の拡大を定めた改正オンブズマン法(2012年)によって2013年5月1日から2000近い公共サービス提供主体がオンブズマンの管轄へ加えられた¹⁴⁾。

現職のオンブズマンであるPeter Tyndallは、電力や水道、電話通信公社といったこれまで公共サービスの提供を担ってきた機関が民営化されたことによって、サービス提供に対する苦情の救済が十分とは言えない状況があると考え、オンブズマンの一層の管轄の拡大に意欲的である。加えて、2013年4月に欧州議会が消費者ADRに関する指令を採択し、EU加盟国に消費者と企業との間の紛争解決によりアクセスしやすい苦情処理の仕組みの整備を求めているが、公共サービスの提供主体が民営化されていく中、オンブズマン制度はこれにも注目するべきであるとTyndallは述べる¹⁵⁾。

Tyndallはまた、オンブズマン事務局の役割についても公共サービス提供全体の中の位置づけを探っている。彼は苦情の「単一の入口(Single Portal)」や苦情処理に関するスタンダード・アプローチの開発にも注目し、オンブズマン事務局が多様な苦情を適切な機関に案内することで公共サービス提供の中における苦情処理の標識としての機能を果たし、人々が適切な機関に案内されるようサポートする役割と、加えてすべての公共部門において苦情処理に関する共通のアプローチを確立し、オンブズマン事務局が研修を通じてスタッフの能力開発に貢献する役割が求められると考えている¹⁶⁾。

オンブズマン事務局によるガイド スの発行とその意義

このオンブズマンの役割に関するアイデアをもとに、オンブズマン制度についての各公共サービス提供主体の理解の促進や、あるいは苦情申立人と関係機関、すなわち当事者同士の自律的な紛争解決を促進するため、ガイダンスが作成されてきた。アイルランド共和国オンブズマン事務局では、以下のようなガイダンスが発行されている(表2参照)。

例えば『内部苦情処理システムへのガイド¹⁷⁾』は、アイルランド共和国のすべての公共サービスで用いられる共通した苦情ポリシーが必要であるという前提から1997年に作成され、明白なタイムスケールや応答の標準、救済への共通のアプローチが苦情処理において必要な価値として認められている。この価値観に依拠して、公共サービス提供主体におけるスタッフの苦情処理に関する研修や、たらい回しや遅れの原因となるマルチ・ステージ・プロセスの除外が必要であり、とくに公共サービス提供のパターンは複雑で混乱を招き、適切な機関へと案内できる標識が求められるため、現職のオンブズマンであるTyndallは先述した「単一の入口」の開発に積極的な姿勢をとっているのである。

表2：オンブズマン事務局により発行されたガイダンス

タイトル	概要
良き苦情処理のためのオンブズマンのチェックリスト	苦情処理システムの意義、特徴、設置・運営の方法を説明し、そして自己評価チェックリスト・苦情処理報告書のテンプレートを含む。
聞く、応答する、学習する、改善する	内部苦情処理システムの意義、特徴、設置・運営の方法、その利点の獲得に必要なことを説明する。
良き理解のための6つのルール：良き行政のためのオンブズマンのガイド	「良き行政とは何か」について以下の6つの観点から説明する。①正しい理解、②顧客志向、③オープンでアカウンタブル、④公正で相応な活動、⑤効果的な誤りへの対処、⑥持続的な改善の追求。
救済の提供のためのオンブズマンのガイド—救済：誤りを理解し是正する	誤りを理解し是正すること、救済の意義、説明と謝罪の方法、補償の支払方法、正しい状態を維持する方法、オンブズマンの役割について説明する。
公務員のベスト・プラクティスの標準のためのオンブズマンのガイド	人々に対応する際の「適切」、「公正」、「オープン」、「公平」の4つの観点から高い標準の獲得の重要性について説明する。
意義ある謝罪をするためのオンブズマンのガイド	謝罪とは何か、なぜ謝罪をするのか、謝罪から人々が何を求めるのか、意義ある謝罪とは、どのように謝罪すべきか、誰が謝罪すべきか、謝罪することによって組織が受ける利益について説明する。
内部苦情処理システムのためのガイド	内部苦情処理システムを持つ利益、システム設置の準備、設置と運用、特徴について説明する。
オンブズマンのガイド：介護施設のための苦情処理システムのモデル	民営の介護施設のために、「苦情」の定義、苦情処理システムへのアクセス、迅速な救済の方法、調査、記録、スタッフの訓練について説明する。
救済—誤りを理解し是正する：誤りがあった場合の救済の提供に向けた介護施設への案内	救済とサービスの質の関係、謝罪・説明・その他救済の方法、適切な時間内での救済の重要性について説明する。

※オンブズマン事務局のホームページを参考に筆者作成

モデルとなる苦情処理態勢を提示することによって、行政あるいは公共サービス提供主体にその機関内部に新たに苦情処理態勢の確立を求めるガイダンス、または既存の苦情処理態勢の強化・改善を求めようとするガイダンスとして、『聞く、応答する、学習する、改善する』は苦情処理の標準化を目指したものである。

『救済の提供のためのオンブズマンのガイド—救済—誤りを理解し是正する』は、苦情や救済とは何かという認識について説明し、苦情に対する認識を改め、さらに救済を通じて苦情をより良いサービス提供に活用するためにどのような努力ができるのかを説明するガイダンスである。言い換えれば、組織にとって苦情が、サービスや運営の改善のための情報提供となり、いかに有用なものであるかを説明し理解を求めるのである。苦情申立人への具体的な対応について、例えば謝罪の方法や、暴言や暴力

といった申立人の不合理な行為への対処方法について説明するガイダンスとして、『意義ある謝罪をするためのオンブズマンのガイド』がある。謝罪に対する共通の認識を行政職員や公共サービス提供者の間で共有するために、なぜ謝罪をしなければならぬのか、どのように謝罪すべきなのか、誰が謝罪すべきなのかといった点についての説明が整理されている。

またオンブズマン事務局では、改正オンブズマン法(2012年)によって管轄となる公共サービス提供主体が大幅に増加したために2013年2月に一般的なガイドの冊子『正しく理解するための6つのルール—グッド・アドミニストレーションへのオンブズマンのガイド』を発行している。このガイダンスはオンブズマン制度のしくみや機能を説明する目的と、オンブズマン事務局での経験をもとに公共サービス提供主体がどのように苦情を持つ公衆に対応すべきかを説明する目的を有しており、苦情処理にあたって6つのルールが提示されている⁵⁵⁾。

さらに、一般的なガイダンスだけではなく、特定の領域においてより詳細な苦情対応のノウハウを説明するガイダンスも提供している。例えば民間事業者も含めた介護施設のサービス提供者向けには、2015年8月に『救済—誤りを理解しそれを正

す…誤りがあつた場合の救済の提供に向け
た介護施設への案内』を発行しており、苦
情申立への対応に関して、どのように謝罪
や説明をし、解決を模索し、そしていかに
改善し続けるかについて案内している。さ
らにはケーススタディのための問答集を掲
載した冊子『介護施設のためのモデル苦情
処理システム』も配布しており、これを利
用したスタッフの研修も促進している。

このようなオンブズマンが管轄の機関に
対してガイダンスを発行したり、研修を実
施することに関しては他のいくつかのオン
ブズマン制度においても見られる。管轄と
なる機関が増えていく中で、管轄の機関に
対してオンブズマン制度についての理解を
求めることと同様に、オンブズマン事務局
に苦情申立人が訪れる前の段階、すなわち
関係機関との間でのやり取りの段階でより
適切な救済が行えるような能力の開発を行
うことも、オンブズマンの役割の1つとし
て広く認められるようになってきており、
またそれがガイダンスを受け取る関係機関
の主体性に任せられている点が重要なので
ある。

おわりに

オンブズマンの役割を考える上で正式な
調査と勧告が効果的な制度変更や政策改善

をもたらすという点で背骨となる一方で、
より柔軟で迅速な解決の手段を志向し、解
決の手段に文書ではなく電子メールのやり
とりや電話によって苦情の解決を目指すよ
うな手段、そして申立人と関係機関との密
なやり取りの促進が事実上の行為として求
められているのである。これには一見多様
な活動が含まれているが、より簡易で迅速
な方法を目指し柔軟な解決を図ろうという
点で一致するし、より広く救済をもたらそ
うという場合に正式な調査が用いられる可
能性がある点に共通性を見出せるが、基本
的には苦情申立人と関係機関とのやり取り
の中で事実の確認をし、合意を得ながら苦
情を解決できるポイントを模索するのがイ
ンフォーマルな解決の柱になっていると考
えられる。

このようなオンブズマンの活動を支える
ためにもガイダンスの発行は重要なのであ
る。アイerland共和国のオンブズマン事
務局は各機関に対して一般的な苦情処理の
手続のガイダンスだけでなく、いくつかの
ケーススタディにおける問答集や、これら
にもとづく研修も実施している。この活動
は、オンブズマンの苦情に対応してきた経
験をもとに同類苦情の再発防止として行わ
れている面もある一方で、当事者同士の紛
争解決を最優先としその後内部苦情処理に
おいて、それでも解決しない場合に外在的

にオンブズマンが登場すべきという苦情処
理態勢のプロセスの確立を図り、またオン
ブズマンの理念への理解を高め、また結果
的にオンブズマン事務局へ集まる問合せの
件数を減らしその負担軽減にもつながり、
さらには行政や公共サービス提供主体の公
衆への対応能力の開発、苦情処理能力の開
発によって自律性の涵養の機会となるだろ
う。

このようなガイダンスの発行について
は、オンブズマンの役割が苦情の救済だけ
ではなく、より広く苦情の発生を未然に防
ぐ態勢を作ろうという公共サービス全体の
中の予防的な役割にも重点が置かれるよう
になったことを意味する。オンブズマンは
統治機構の中で苦情処理の任務を行いなが
ら、ガイダンスの発行や研修の実施を通じ
てより積極的にグッド・ガバナンスの確立
に貢献しようとしているのである。もちろ
んこのようなガイダンスの発行について
は、他のオンブズマン制度でも見られるこ
とであり、その内容や意義については稿を
改めて論じたい。

- (1) Public Services Organisation Review Group (1969), *Report of the Public Services Organisation Group, 1966-1969*, Dublin: Stationery Office, p.451.
- (2) Zimmerman (2001) "The Irish Ombudsman - Information Commissioner", *Administration*, vol. 49, no. 1, spring, pp.80-81.
- (3) アイルランド共和国国会(Houses of the Oireachtas)下院(Dáil Éireann)議事録、1975年5月6日(火)"Private Members' Business.- Appointment of Ombudsman: Motion", Available at: <http://oireachtasdebates.oireachtas.ie/debates%20authoring/debateswebpack.nsf/takes/dail1975050600045?opendocument> [Accessed on 20th February 2016].
- (4) 事務局のスタッフ構成とその職務内容、組織図については、オンブズマン事務局調査官のGeraldine McCormackへの2015年11月20日、オンブズマン事務局での聴き取り調査にもとづく。
- (5) Doyle, M., Bondy, V., Hirst, C. (2014) *The use of informal resolution approaches by ombudsmen in the UK and Ireland: A mapping study*, Ombuds Research, October, available at: <https://ombudsmanresearch.files.wordpress.com/2014/10/the-use-of-informal-resolution-approaches-by-ombudsmen-in-the-uk-and-ireland-a-mapping-study-1.pdf>, [Accessed on 17th Sep. 2015], またNational Consumer Council (1997) *A-Z of Ombudsman: A Guide to Ombudsman Schemes in Britain and Ireland*, National Consumer Councilにおいてこの点が指摘されている。
- (6) 苦情処理過程における段階や各スタッフの役割については、筆者によるオンブズマン事務局への聴き取り調査にもとづく。
- (7) Office of the Ombudsman *Section 15 Manual*.
- (8) Office of the Ombudsman (2014) *Annual Report 2013*, p.15.
- (9) Donson and O' Donovan (2014) op. cit., p.474. また、Mills, M. (2006) *Hurler on the Ditch: Memoir of a Journalist who Became Ireland's First Ombudsman*, Currach Press, pp.142-143.
- (10) Zimmerman (2001) op. cit., p.86. さらに現職のオンブズマンであるTyndallも同様の指摘をしている。Tyndall (2015) "Thirty years of the Ombudsman", *Administration*, vol. 64, no. 1, p.6.
- (11) Office of the Ombudsman, *Section 15 Manual*.
- (12) Zimmerman (2001) op. cit., pp.82-83.
- (13) アイルランド共和国国会(Houses of the Oireachtas)下院(Dáil Éireann)議事録、1975年5月6日(火)"Private Members' Business.- Appointment of Ombudsman: Motion" Available at: <http://oireachtasdebates.oireachtas.ie/debates%20authoring/debateswebpack.nsf/takes/dail1975050600045?opendocument> [Accessed on 20th February 2016].
- (14) この改正によって各都市・各カウンティの職業教育委員会や技術研究所、国立大学を含む第3期教育機関(primary education: 小中学校と secondary education: 高等学校以降の専門学校、大学、語学学校等)、歯科医師会、鉄道安全委員会等、非常に多様な機関がオンブズマンの調査の対象となった。
- (15) Tyndall (2015) op. cit., p.12.
- (16) Ibid.
- (17) さらにこのガイダンスをもとに、環境・遺産・地方政府省においてLocal Government Customer Service Group (2005) *Customer Complaints: Guidelines for Local Authorities*, Department of the Environment, Heritage and Local Government.を作成し、公共サービスの提供主体である地方自治体において、より良い苦情処理のシステムの運用を促進している。
- (18) 6つのルールとは、①正しい理解、②顧客志向、③オープンでアカウンタブル、④公正・適切な行動、⑤過誤への効果的な対処、⑥継続的な改善、である。