

# 人道支援の必須基準

## Core Humanitarian STANDARD

# CHS ガイダンスノート と指標

**CHS Alliance**  
スフィアプロジェクト  
Groupe URD  
発行 初版  
2015  
ISBN : 978-2-9701015-2-9

© 無断複写・転載を禁じます。本文書の著作権は CHS Alliance、スフィアプロジェクト、Groupe URD に帰属します。研修・研究・プログラム活動を含む、教育上の目的であれば、認可の上、再版は許可されます。本文書の翻訳や翻案を行う場合は事前に info@corehumanitarianstandard.org 宛に e-メールで連絡し、許可書を得なければなりません。

## 日本語版の発行にあたって

私たちが暮らす国際社会は、紛争や自然災害が相次ぎ、また急速に進む人口増加や深刻な貧困、あるいは気候変動の影響などにより、一夜にして思いもよらない困難な状況におかれたり、不自由な生活を長期にわたり余儀なくされる人々が増加しています。支援に携わる関係者も国家や国際機関に加え、NGO 等の民間の非営利団体に加え企業などの参加も増え、多様化しています。

人道原則に基づき、一人ひとりを大切に、彼らに対して説明責任（アカウンタビリティ）を果たしながら、共にその生活や社会の再建に取り組むこと。その実現は決して容易ではありません。しかし、世界各地の NGO を中心とした支援者たちが、その支援活動をより有益なものにするために、一丸となって「人道支援の質と説明責任に関する必須基準（CHS）」を取りまとめました。また、支援者が実践する際に判断の参考となるように、ガイダンスノートも作成されました。

「支援の質とアカウンタビリティ向上ネットワーク（JQAN）」は、国際社会において従事されている被災者や受益者を中心に据えた「支援における質と説明責任」に関する理解と普及に向け、日本やアジア他の関係者がつながり、国内外で活動、貢献していくことをめざし 2015 年 7 月に設立されました。「人道支援の質と説明責任に関する必須基準（CHS）」の翻訳版の発行および普及活動や政策提言活動に取り組んでいきます。

なお、翻訳監修にあたり、下記の皆様のご協力をいただきました。感謝申し上げます。

（敬称略、50 音順）

岡野谷純（特活）日本ファーストエイドソサエティ 代表理事  
田島 誠（特活）国際協力 NGO センター 防災アドバイザー  
福井美穂（特活）難民を助ける会 調査・研究担当  
福田紀子 清瀬市男女共同参画センター長／参加型学習ファシリテーター

また、同活動をご支援いただいた宗教法人真如苑様に厚く御礼を申し上げます。

2016 年 10 月

支援の質とアカウンタビリティ向上ネットワーク（JQAN）

日本語版：2016 年 10 月

日本語版編集・発行：支援の質とアカウンタビリティ向上ネットワーク（JQAN）

連絡先：qa@janic.org、助成：宗教法人真如苑、印刷製本：ペーテルフォト印刷株式会社

# 目次

- 3** 序章
- 5** 9つのコミットメントと質の基準
- 6** コミットメント 1
- 9** コミットメント 2
- 12** コミットメント 3
- 16** コミットメント 4
- 20** コミットメント 5
- 24** コミットメント 6
- 27** コミットメント 7
- 30** コミットメント 8
- 33** コミットメント 9
- 37** 付録 1：用語解説

# 序章

CHSガイダンスノートと指標は人道支援の質と説明責任に関する必須基準(The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS))を補完するものである。この文書は人道対応の企画、運営、実施に関わる、スタッフ・地域／国内外ボランティアを含んだ全ての人道アクターと組織を対象に作成された。また、本書の内容を政府や地方自治体がそれぞれの被災コミュニティに適用し使用することも可能である。

このガイダンスノートではCHSに示された基本行動と組織的責任を明確にし、CHS適用時に考えられる実践的な問題を分析する。CHSの9つのコミットメントの重要性を説明し、様々な人と状況を取り上げた例を示す。しかしながら、このガイダンスノートは人道緊急対応の方法を詳しく説明するものではない。各コミットメント達成のための詳しいガイダンスのリストを示すものである。

各コミットメントは人道的な活動の異なる分野に注目しているが、一定の共通性が見られ、全体的にまとまりがあるものとなっている。

例えば、被災した地域と人々とのコミュニケーションの重要性や組織管理者がスタッフを支えることなどは9つのコミットメント全てに見られる。性的搾取や虐待の防止、透明性の重要性もいくつかのコミットメントに共通している。

**ジェンダーと多様性：**CHSは基本的な人権を推進し、国際法で定義される尊厳ある生活および安全保障の権利によって支えられている。CHSとしては、被

災者の参加が効果的な人道対応の要であると認識している。これを達成するには、性別、年齢別のデータを収集・使用することでコミュニティにおける多様性を認め、プログラムにその情報を取り込むことが重要である。

これは様々なグループの人たちが人道対応の内容を決定する場で発言し、彼らのニーズが満たされるようしっかりした計画をするのに役立つ。この書では、コミュニティとは女性、男性、少年、少女で構成された、それぞれ異なる能力やニーズ、脆弱性を持ったグループであるという理解の上に立っている。

パフォーマンス指標と質問は基準達成に向けた進展の測定を促し、人道対応の品質と説明責任に関する継続的な学習と改善を促進することを目指している。一部の組織では、様々な組織・状況・時期にわたる成果を比較できるツールが開発がされるかもしれない。

パフォーマンス指標と質問は以下の事項の補助として使用できる：

- ・プロジェクト・プログラム企画
- ・プロジェクト・プログラムまたは部門別・支援全体レベルでのモニタリングが専門家による組織的評価
- ・能力開発対策
- ・内部評価
- ・相互共同のふりかえりと評価
- ・被災コミュニティと人々による現場でのモニタリング

パフォーマンス指標を用いる時には、以下について考慮を推奨すること。

**全体性：**パフォーマンス指標は全部併せて使われるべきである。全ての分野と状況に則し、被災した人々を含めた

様々なグループの、様々なレベルの情報踏まえたニーズを反映したものは多くない。ある組織が指標を使用しないとしたときには、成果報告時に具体的にその決定に至った理由を述べることを勧める。

**適応：**パフォーマンス指標はそれぞれの現場の状況や組織のやり方に合わせて用いられるべきである。これらは他の適切な指標と質問とあわせて用いられることも可能である。

**利用時期：**パフォーマンス指標と質問は人道対応の、事前調査から評価まで、どの段階でも使用可能である。

**評価測定：**パフォーマンス指標は経過、プログラム、状況などの全てにおける進展を測定するためのものである。ニーズの多様性や現行のプログラムへの満足度を示す意味のあるものであるためには、パフォーマンス指標は時間、場所など一貫した方法で測定しなければならず、少なくともデータを年齢と性別で分けるべきである。

パフォーマンス指標のシンプルな採点方法として5段階のリッカード尺度(1=強く反対、2=反対、3=どちらでもない、4=賛成、5=強く賛成)を使う事ができる。

**追加的なガイダンス**としては、各リンク先、各セクションの最後にあるガイダンス、また参考情報にある用語集、脚注を参照のこと。

## 参考文献 CHS ガイダンスノートと指標

### **ADCAP (2015) 'Minimum Standards For Age And Disability Inclusion In Humanitarian Action' (Pilot Version)**

<http://www.helpage.org/what-we-do/emergencies/adcap-age-and-disability-capacity-building-programme/>

### **IASC ジェンダー指標 2013-14:**

<http://www.humanitarianresponse.info/en/topics/gender/page/iasc-gender-marker>

### **HelpAge International (2014) 'Disaster resilience in an aging world How to make policies and programmes inclusive of older people'**

<http://www.helpage.org/silo/files/disaster-resilience-in-an-ageing-world-how-to-make-policies-and-programmes-inclusive-of-older-people.pdf>

### **OCHA (2014) Methodology - Participative evaluation of accountability to affected populations (Central African Republic)**

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/Methodology-Participative-evaluation-of-AAP.pdf>

CHSガイダンスノートと指標は国際NGO、ネットワーク、UNOCHA、Groupe URD、スフィアプロジェクトとCHS Allianceの代表で構成される作業グループによって作成された。協議と現場でのテストを通して広範なユーザーと様々な状況をふまえて築き上げられたものである。CHS運営チームは、ここに、ガイダンスノートと指標の作成を可能にしたDisasters Emergency Committee（緊急災害委員会）からの財政支援に感謝する。ガイダンスの製作にはスフィア、CHS Alliance（かつてのHAPとPeople In Aid）とGroupe URDの既存の資料を使用した。ガイダンスノートと指標は遅くとも2017年3月までのフィードバックを元に見直される。フィードバックや提案は [feedback@corehumanitarianstandard.org](mailto:feedback@corehumanitarianstandard.org) まで。

CHSを使った検証に関心がある組織はCHS Allianceホームページ上のツールを参照：<http://chsalliance.org/what-we-do/verification>.

# 9つのコミットメントと質の基準



1. 被災した地域社会や人びとがニーズに合った支援を受けられる  
質の基準：人道対応が状況にあっており適切に実施されている。



2. 被災した地域社会や人びとが必要な時に人道支援を受けられる  
質の基準：変化する状況にあった、効果的な人道支援が行われている。



3. 被災した地域社会や人びとは、人道支援の結果、負の影響を受けることなく、よりよい備えや回復力（レジリエンス）を得て、より安全な状態に置かれる  
質の基準：人道支援が地域の対応力を高め、負の影響を未然に防いでいる。



4. 被災した地域社会や人びとが自らの権利や保障されるべき内容を知り、必要な情報を確保でき、自身に関係する事柄の意思決定に参加できる  
質の基準：人道支援はコミュニケーション、参加、ならびに被災した人々の意見に基づいて行われている。



5. 被災した地域社会や人びとが安全に苦情や要望を述べることができ、迅速な対応を受けられる  
質の基準：苦情や要望を積極的に受け入れ、適切な対応をしている。



6. 被災した地域社会や人びとは、関係団体の間で調整・相互補完された支援を受けられる  
質の基準：人道支援は調整されており、相互補完的である。



7. 被災した地域社会や人びとは、支援組織が経験や反省から学ぶことにより、更によりよい支援を期待できる  
質の基準：人道支援者は継続的に学習し、改善している。



8. 被災した地域社会や人びとは、必要な支援を、有能で管理の行き届いたスタッフやボランティアから受けられる  
質の基準：スタッフは、効率的に職務を行えるよう、自らもサポートを受けられ、適正かつ公平な扱いを受けている。



9. 被災した地域社会や人びとは、リソースが支援組織によって、効果的・効率的、且つ倫理的に管理されることを期待できる  
質の基準：リソースは管理され、本来の目的のために責任を持って活用されている。

# コミットメント 1



被災した地域社会や人びとはニーズに合った支援を受けている

質の基準：  
人道対応は状況にあわせて適切に実施されている。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

コミットメント1は苦痛と被害の削減、人々が支援を受ける権利を尊重し、人間の尊厳を保障するという人道的危機対応の主要な根拠を示している。全ての人々や状況に単一な方法で対応することは目的の達成を妨げ、受益者への利益を制限してしまう可能性がある。

コミットメント1は、状況や様々な被災者のニーズを理解することの重要性とニーズは変化していくこと、様々なグループが持つ能力を認識する必要性を明示している。同時に、このコミットメントが強調するのは、人道支援の対応における、政策、ニーズの継続的な評価の過程、公平な支援、そしてジェンダー・多様性の認識がもつ役割である。

### パフォーマンス指標

1. 人道支援は被災コミュニティと人々の特定のニーズと文化を考慮している。
2. 提供される支援や保護は事前調査で把握されたリスク、脆弱性、ニーズに対応したものになっている。
3. 人道支援は支援・保護を必要としている人々の能力（例：スキルや知識）を考慮に入れている。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 総合的なニーズの評価が実施され、実行計画に活かされているか。
- ニーズ、リスク、能力を審査する際、被災集団、地域機関、その他ステークホルダーを含める複数の情報源からの情報が調査に使用されたか。
- 調査やモニタリングのデータは性別、年齢、能力ごとに分けられているか。
- 脆弱な立場の人々はどのように特定されているか。
- 活動は異なった人口層に対応する様々な支援や保護を含んでいるか。
- 変化するニーズ、能力、リスク、状況に基づいて実行計画を適正なものにするために、どのような行動が取られているか。

基本行動	ガイダンスノート
<b>1.1</b> 被災した地域社会や人びとの背景や状況、関係者・団体の体系的、客観的、継続的な分析を行うこと。	<b>事前評価（調査）と分析</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 事前評価（調査）と分析は別々ではなく、一連の作業であり、また、時間の許す限り、綿密な分析がなされるべきである。被災コミュニティのニーズは推測だけで設定されるのではなく、継続的な被災コミュニティとの話し合いを通して把握され、適切な対応が図られるべきである。</li><li>• 情報は元々の評価データだけでは不完全であり、クロスチェック、複数の視点からの照合、検証（例：三角測量的手法）が不可欠である。</li><li>• 被災地域と被災者受け入れ地域の人々双方の安全保障の評価は、暴力の脅威、様々な強要、生活または基本的人権の侵害の有無を特定する上で重要である。ジェンダー関連ニーズの分析も、より効果的で持続可能な対応を模索するために有効である。</li><li>• 複数の事前調査による地域の負担を避けるために、他団体との調整を行い計画することが必要である。可能な限り、共同調査（マルチクラスター初期迅速調査(MIRA) など）を実行し、（選択基準を含む）情報を関連機関、政府や被災集団と共有すべきである。</li></ul>

<p><b>1.2</b></p> <p>支援プログラムを計画実施する際は、公正にニーズや<sup>1</sup> リスクを把握し、様々なグループ<sup>2</sup>の脆弱性や能力を理解すること。</p>	<p><b>適切なプログラム</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人道対応は被災コミュニティにおいて、様々なグループに受け入れられるもので、彼らの基本的ニーズ（清潔な水や医療など）を満たし、安全に対する不安に対応し、尊厳・自尊心の維持を促すなど、彼らの権利を守ることを目指すものでなければならない。プログラムは、農村部か都市部かなど、それぞれ特有の事情・条件に応じて計画されるべきである。</li> <li>・文化的に受け入れられている一部の慣例が人々の人権を侵害するものであったり、誤った考えの上に成り立っているときには（例：少女、少年、または特定の社会階層への偏見、少女への教育機会欠如、予防接種機会の欠如）、その慣例にしたがうべきではない。</li> </ul> <p><b>公平な調査と評価</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプや避難所以外で過ごしている、ホストファミリーと暮らしているなど、支援の届きにくい場所で過ごす人々のニーズに応えるには特別な努力が必要である。障害者、高齢者、外出できない者、子ども、思春期の若者など、強要、搾取や虐待の危険にさらされている者にも同じ事が言える。公平性というのは全ての人を同じように扱うことではない。それは、それぞれのグループのニーズ、脆弱性と能力は異なるからである。</li> </ul> <p><b>脆弱性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人々の脆弱性を認識する事。年齢（特に、非常に若いとか高齢である等）、障害や病気（例：移動が困難な人や HIV 感染者）や脆弱な人を介護しているなど、個人的な要因がもとでその人が脆弱な立場になる。</li> <li>・社会的、慣習的なものも人々の脆弱性に影響する。差別や疎外（周辺化）（例：ある状況下での女性や少女の社会的地位、権力の低さ）、社会的孤立（情報へのアクセスの困難を含む）、環境劣化（例：土壌浸食や森林破壊）、気候変動、貧困、土地保有不足、ガバナンスの不備、人種、階級、カーストや宗教的・政治的所属などがこれに含まれる。</li> </ul> <p><b>既存の能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・政府には自国内の被災者にタイムリーな支援と安全を提供する中心的な役割と責任を果たす義務がある。他の人道支援団体からの介入は被災者や政府が十分な支援能力あるいは対応する意志がない場合（特に人道対応初期）にのみ行われるべきである。被災地域に住む特定のグループや人々に対し政府当局による著しい差別が見られる場合も介入は正当化される。</li> <li>・被災した女性にも男性にも（高齢者、障害者含めて）すでに能力があり、被災に対応・回復するためにさらなるスキル・知識・能力を身につける事もできる。多くの場合、彼らが災害に対応する最初の人たちとなる。被災者の活発な人道対応への参加は彼らの生活への権利と尊厳を守る重要な要素である。</li> </ul>
<p><b>1.3</b></p> <p>変化するニーズや被災者の能力や状況に対応しながらプログラムを実施すること。</p>	<p><b>プログラムの適応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人道対応活動の期間中、一貫してフィールドワーカーは継続的に地域とコミュニケーションを図り、活動がどれくらい彼らのニーズを満たしているか、追加する点や改善する点が必要かを把握するべきである。</li> <li>・疫学関連のデータを定期的にモニタリングして、意思決定や救命のための優先順位を把握するために使用しなければならない。</li> <li>・人道支援者は変化するニーズに対応するため、活動内容の変更を受け入れられる柔軟性を常に持たなければならない。変更の際にはドナーの同意を確認するための話し合いが必要になる可能性もある。</li> </ul>

<sup>1</sup> 「ニーズ」とは支援と保護を含む

<sup>2</sup> これは、女性、男性、少女、少年、若者、高齢者、障害者、特定の少数派、人種グループを意味する



## 組織の責任のモニタリングのための質問

- 被災者のニーズに基づいた公平かつ自立した明確な人道行動の政策コミットメントが組織にあるか。そしてスタッフはそれを認識しているか。
- 関係するステークホルダーは組織を、公平で自立した、差別のないなものとみているか。
- 作業のプロセスに性別、年齢、能力別の一貫したデータ収集の仕組みがあるか。
- それらのデータは定期的にプログラム計画・実行に利用されているか。

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>1.4</b> 被災した地域社会と人びとのニーズや能力に基づいて公正な支援が行われるよう方針がたてられていること。</p>	<p><b>公平な支援と多様性に関する組織の方針</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CHSのニーズ方針、人道原則（および例外）へのコミットメントを明確にし、支持する過程・システムを満たし、全ての性別、年齢、能力、多様性を尊重する組織。</li> <li>全てのスタッフとボランティアはこれらの政策に関して彼ら自身が責任を持ち、そのためにもどのようにすべきかを理解するべきである。その他主要な関係者、関係団体もこれらの政策を認識すべきである。</li> </ul>
<p><b>1.5</b> 社会的に弱い立場の人びとや、自ら声を上げにくい人びとなど、多様なグループに配慮し、それぞれに情報収集を行った上で支援方針がたてられていること。</p>	<p><b>多様性に基づいて分類されたデータ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織の政策は評価・報告のために、多様性に基づいてデータを分類して、必要なレベルまで明確に示すべきである。これにより公平な支援と援助が意図されているグループに届いているかがわかる。</li> </ul>
<p><b>1.6</b> 実施プロセスが、確実に適正で継続的な状況分析に基づいていること。</p>	<p><b>継続的分析のプロセス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人道支援団体は適切な運営・監督を通して活動従事者が評価業務の管理と実行に必要な知識、スキル、行動や態度を身につけられるようにすべきである。</li> <li>人事システムは柔軟性をもって評価チームの人員確保・配置を速やかにすべきである。また、この任務にあたることのできるスタッフの数は継続的な評価と分析を適切に行うに相応しいものでなければならない。</li> <li>プログラムの予算と資源はニーズに基づいており、支援および安全保障のニーズが継続的に分析でき、それに基づいてプログラムの適用、修正が確実にできるように配分されるべきである。</li> </ul>

## 参考文献

### ACAPS & ECB (2014) 'Humanitarian Needs Assessment The Good Enough Guide'

<http://www.acaps.org/img/documents/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf>

### ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook (chapter 7)

[http://urd.org/IMG/pdf/MP\\_GB\\_CHAPITRE7.pdf](http://urd.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE7.pdf)

### IASC (2015) 'Multi-sector initial rapid assessment guidance' (revised July 2015)

[https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/mira\\_revised\\_2015\\_en.pdf](https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/mira_revised_2015_en.pdf)

### IASC (2006) 'Women, Girls, Boys and Men Different Needs, Equal Opportunities'. The Gender Handbook in Humanitarian Action

<https://interagencystandingcommittee.org/gender-and-humanitarian-action-0/documents-public/women-girls-boys-men-different-needs-equal>

### Mazurana, D., Benelli, P., Gupta, H., & Walker, P. (2011) 'Sex and Age Matter Improving Humanitarian Response in Emergencies'

<http://www.alnap.org/resource/8144>

参考資料は the CHS Alliance ホームページ参照：<http://chsalliance.org/resources>

# コミットメント2



被災した地域社会や人びとが必要な時に必要な人道支援を受けられる

質の基準：  
変化する状況にあった、効果的な人道支援が行われている。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

コミットメント2は時機を逃さず変化する状況に応じた意思決定の効果的なシステムの重要性と同時に、支援と安全保障のニーズへの対応が空間的にも適切でタイムリーに実施されることが強調されている。アクセス、安全性、資金、配送、能力、優先順位の対立などの面で課題があることは認識されているが、これらを克服するには、全ての人道支援関係者・団体が共に活動し、人々のニーズへの総合的な対応を目指す事が求められている。災害を前もって想定し備えることで、迅速で適切で効果的な対応能力を高めることができると同時に、信頼性の高い情報に基づいて意思決定することができるようになる。人々の命と生活を守る場合、対応はタイムリーだけでなく、最低限必要な技術的基準に準じていなければならない。

### パフォーマンス指標

1. 最も脆弱なグループを含む、被災コミュニティと人びとが自分達が受ける支援および保護のタイミングは適切であると考えている。
2. 被災コミュニティと人々が自分たちのニーズは支援活動によって満たされていると考えている。
3. 人道対応がタイミング、質、量の面で目的を果たしていることをモニタリングと評価報告が示している。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 制約条件やリスクについて定期的に特定され、分析され、適切に計画に組み込まれているか。
- 天候、季節、紛争などを考慮に入れた上で、最適な時期に活動計画が設定されているか。
- 計画・活動実施の遅れは認識され対処されているか。
- 早期警戒システムや緊急時対応策は使われているか。
- 国際的に認知されている基準が使われ、守られているか。
- まだ対処されていなかったニーズが特定され、対応されているか。
- モニタリング結果はプログラムに適用されているか。

基本行動	ガイダンスノート
<b>2.1</b> 支援プログラム策定の際は、さまざまな制約条件を考慮し、計画が実行可能なものであり、コミュニティの安全も確保されるようにすること。	<b>制約の認識と現実的なプログラム計画</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 安全性や移送・補給の問題、資金が十分でない、地元当局が人道活動を許可しないなど、被災した人々へのアクセスが制限されることがある。必要な技術基準を満たしているだけでは、アクセス・資金不足のために十分な活動ができないかもしれない。組織やそのスタッフの経験不足、システムや能力において最低基準に満たない場合もその原因となり得る。</li><li>• 制約の克服のため、政府、他団体、ドナーなどとの交渉、ロビー活動、アドボカシーが地域、国家、または国際レベルで必要とされる。</li><li>• 連携活動はしばしば対策（例：アドボカシー、患者紹介システム（リファラルシステム）、緊急時対応策）を練る上で必要とされ、このコミットメントを満たす上での課題克服につながる。</li><li>• 状況に即し、現実的なパフォーマンス指標を期限付きで示すことが大切である。また、その支援と保護のニーズへの対応の進捗状況は定期的に確認されるべきである。</li></ul>

<p><b>2.2</b></p> <p>人道支援は、時機を逃さず、変化する状況に応じて意思決定し実施すること。</p>	<p><b>適時性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適時性とは、遅れのない迅速な対応だけでなく適切な時期に適切なサービスを提供することを意味している。例：その地域の農業暦に従って家畜飼料、種子や農機具などの配給が求められるように、夏か冬かまたは活動によって被災者にはそれぞれ異なったニーズがある。</li> <li>支援の実施ばかりでなく、その遅れを見つけるシステムをモニタリングする時間枠を含めてプログラム計画をたてなければいけない。IASC 人道プログラムサイクル（詳細は下記リンク参照）は遅延や突発的な災害時に予測される事態を時系列に詳しく提供している。</li> <li>災害が起る前に、天気予報や早期警戒システムを使用し緊急時対応計画を立てることで地域社会、政府当局、組織はタイムリーに災害対応する準備ができ、被害者は自分たちの命や生活が危険にさらされる前に資産を守る事ができる。</li> </ul> <p><b>意思決定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人道危機に対応するための意思決定には多くの要因が影響する。資金確保の可能性、情報へのアクセス、備蓄のレベル、組織の専門知識、または被害状況を知らせる必要性などが含まれる。援助国政府は政治的配慮もしなければならない。意思決定は客観的なニーズの分析に基づいてされるべきだが、現実には大規模災害の初期段階では詳細な情報がないことも多く、意思決定は不完全な知識に基づいてされることもある。</li> <li>意思決定は継続する実態調査からの新しい情報に柔軟に対応するものでなければならない。どのように意思決定するかは組織や対応全体で異なるが、意思決定の最大責任者は国家当局であるべきだ。決定事項や意思決定プロセスはもれなく記録され、情報公開されるべきであり、他との協議・調整に基づいてなされるべきだ。（コミットメント6参照）</li> </ul>
<p><b>2.3</b></p> <p>対応できていないニーズについては、対応実績や権限のある関係者・団体につなぎ、もしくはひろく対応を求めること。</p>	<p><b>満たされていないニーズ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部のニーズは政府介入なしには達成できず（例：土地へのアクセス、土地所有権）、他にも組織の専門知識や経験だけでは達成できないニーズがある。人道支援団体にはこれらのニーズを適切な組織に伝えたり、対応できよう働きかけをする責任がある。</li> </ul>
<p><b>2.4</b></p> <p>プログラムの計画や評価にあたっては、人道分野全般にわたり実践されている関連基準や優れた取組みを活用すること。</p>	<p><b>国際的な実施基準と優れた実践事例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通常、組織は全てのセクターの国内基準に従わなければならない。時には、この基準が、それまでの長期的な状況には合っているが、時代に合わない最適なものではないと判断された場合があった。時間が許せば、今後の人道対応に向けて国内基準の改訂作業を行うこともあり得る。スフィアハンドブックとその関連基準は、現在および将来の緊急対応体制の指針となる。</li> </ul>
<p><b>2.5</b></p> <p>人道支援活動と、その成果や効果についてモニタリング調査し、プログラムが適切に行われるように、また成果の出ていない活動について対処できるようにすること。</p>	<p><b>活動、成果と効果のモニタリング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリングは、プロジェクトの変更点を知らせ、選択基準の適用の検証及び援助が対象とした人々へ届いているかどうかを示す。それにより、意思決定者は、異なるグループからのフィードバックに対応し（例：ジェンダーの不平等是正のため）、新たな問題や傾向を知る事ができる。</li> <li>モニタリングはプロジェクト目標の進み具合を測定する際に、物資配布数や建設された施設数などの成果だけでなくパフォーマンス指標も活用すべきである。プロジェクトの成果によっては、施設利用や使用法の変更など、活動の求めるものや結果に影響がある場合もある。成果が時機に合ったものであるかどうかにも評価されるべきである。</li> <li>モニタリングシステムは定期的に見直され、常に有用な情報だけが収集されるようにしておくべきである。また、モニタリング活動は常に被災者と主要ステークホルダーの参加と協力のもと行われるべきである（コミットメント7参照）。</li> </ul> <p><b>評価の低いパフォーマンスへの対処</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリングから得た知見から誤りを正し、弱点を認識し、活動を改善しなければならない。モニタリング結果から発生した変更は記録されなければならない。（コミットメント7参照）</li> </ul>

## 組織の責任をモニタリングするための質問

- 組織には、プログラム計画のコミットメントを行う以前に、十分なノウハウ、資金、適切なスタッフが揃っているかを評価する明確なプロセスがあるか。
- モニタリングと評価を実施し、その結果を運営や意思決定に活かすための、明確な政策、プロセス、資金が用意されているか。スタッフはそれを認識しているか。
- 意思決定と資源配分の責任および工程を示す明確なプロセスはあるか

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>2.6</b> 支援プログラムの方針・内容・計画は組織の専門性や能力にあったものであること。</p>	<p><b>組織的能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織の方針は国際的な質の基準の重要性を反映し、組織が関わる専門分野の知識を高め維持できるものであるべきだ。しかしながら、一部の組織は独自のアクセスがあることから他組織が支援を開始するまでは、専門外の必要とされるサービスの提供や支援を実施しなければならない可能性がある。</li> <li>• 人員計画をたてることで、その組織内の異なる役割と専門性の共同作業を確保することができる（コミットメント8参照）。また、災害準備と緊急時対応計画に焦点をあて、その後の災害対応が効果的かつタイムリーにつながるように留意することが重要である。</li> </ul>
<p><b>2.7 活動方針の策定に当たっては以下の点を保証すること。</b></p> <p>a. 活動内容とその効果について、体系的、客観的、継続的なモニタリングと評価を行う。</p> <p>b. モニタリングと評価の結果をプログラムの修正と改善に活用する。</p> <p>c. リソース（資金・人・もの）の配分の決定を、タイムリーに行う。</p>	<p><b>組織の方針、プロセスとシステム</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• データに基づいた情報は客観的判断や決定がされている証拠が明確であること。この形式は多様であり、(必ずしも科学的ではなくてもよいが) 様々な方面から妥当性を示していること。人道支援活動がよりよい効果を上げるために、体系的でしっかりしたモニタリングおよび評価がこの過程に貢献するよう、活動の記録のとり方を工夫する必要がある。</li> <li>• CHS に準拠する組織はモニタリングと評価から得られるデータをプログラム・方針・計画に活かし、その時機に合った準備と実行力を高めることができたかを示さなければならない（コミットメント7参照）。これはニーズに応じるため、また緊急支援資金を得られた時に、迅速に職員採用や異動を行う事が含まれている。</li> </ul> <p><b>組織の意思決定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織内の意思決定については責任とプロセスのどちらも明確に示され、理解される必要がある。それは誰が責任者で、相談役は誰か、意思決定においてどんな情報が必要なのかを含む。</li> </ul>

## 参考文献

**IASC (2015) Reference module for the implementation of the Humanitarian Programme Cycle**

<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space/programme-cycle-toolbox>

**The Sphere Project (2011) The Sphere Handbook Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response**

<http://www.sphereproject.org/handbook/>

**ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook (chapter 8)**

[http://urd.org/IMG/pdf/MP\\_GB\\_CHAPITRE8.pdf](http://urd.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE8.pdf)

参考資料は the CHS Alliance ホームページ参照：<http://chsalliance.org/resources>

# コミットメント3



被災した地域社会や人びとは、人道支援の結果、負の影響を受けることなく、よりよい備えや回復力(レジリエンス)を得て、より安全な状態に置かれる

質の基準：

人道支援は地域の対応力を高め、負の影響を未然に防ぐ。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

このコミットメントは地域と政府の災害対応能力を認識・活用し、地域組織との繋がりを構築する必要性を強調している。個人、地域社会と国が自ラ力で意思決定し、回復力が高まることで復興の速度が増し、将来の災害に備える能力を高めていけるようにする。人道活動は予測しない危害をもたらす場合もあるが、組織はこの危険性を把握し、他と協力のもとこれを防止・軽減しなければならない。

### パフォーマンス指標

1. 人道活動の結果として、被災コミュニティと人々が将来の災害に備えることができたと感じている。
2. 災害対応に責任をもつ立場の地元自治体、指導者、組織が災害対応能力の向上を感じている。
3. 被災コミュニティと人々（最も脆弱な者を含む）が人道活動から何ら負の影響を感じていない。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 地域社会がもつ回復能力（体制、組織、指導者、支援ネットワークなど）が把握され、それを高めるための計画は用意されているか。
- リスク、危険（ハザード）、脆弱性、その他関連計画等の既存の情報が実施プログラムに活用されているか。
- リスク削減や回復力構築を目指す対策・行動は被災者や集団との協議を通して計画されているか。
- 人道対応における地域や国の優先事項について、地域の指導者や政府との協議が（公式、非公式に関わらず）何らかの形でもたれているか。
- すべての被災者グループ（特に疎外されやすく、脆弱な立場の人々）の平等な参加がすすめられているか。
- 対応は早い回復を促すものか。
- 国際的に認知された実施基準がスタッフに使用されているか。
- 明確な移行や支援活動終了後の在り方が、被災者および主要な関係者と協議しながら整備されているか。

基本行動	ガイダンスノート
<b>3.1</b> 被災地域の能力を高め、被災地域や人々の回復力を増すようなプログラムであること。	<b>地域の回復力</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 地域と国の能力とはスキル、知識、ネットワーク、組織、率先してなされる取り組みなどを含む。能力強化には、資源（資金、物資など）や管理業務、運営システムに関するものが含まれている。</li><li>• 回復力はハザード（災害）の影響を軽減するサービスを計画することでも強化できる（例：干ばつ対策、洪水やハリケーンの対応管理や耐震構造など）。</li></ul>

<p><b>3.2</b></p> <p>コミュニティの危険（ハザード）やリスク評価など既存の調査結果や防災計画を活動の指針に用いること。</p>	<p><b>コミュニティのハザードとリスクの評価</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人、コミュニティや国が脆弱であればあるほど、被害は大きくなる事が多い。</li> <li>女性、男性、子どもなど社会の様々なグループは、異なるレベルのリスクにさらされている。参加型でコミュニティ中心の評価を実施し、弱い立場のグループがそれぞれどのような危険な影響を受けるか、それに対して互いの力を活かしつつどのように対処できるかを理解しておくことが重要である。</li> </ul>
<p><b>3.3</b></p> <p>将来的な危機に備え、災害発生初期から対応できる地域のリーダーや組織の育成を図り、取り残されがちな社会的弱者が適切に代表されるような方を講じること。</p>	<p><b>地域のリーダーシップと能力の育成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域組織とコミュニティは、通常一番最初に対応するため、その状況がよく分かっている。女性、子ども、障害者と活動している組織などの地域組織は特定のグループのニーズを他よりもよく把握している場合がある。</li> <li>地元の NGO は対等なパートナーというよりは、プログラムの対象者と捉えられがちである。しかし、地域組織（女性や障害者のために活動をしている組織など）には、より多くの支援の窓口になってもらい、彼らの能力を高めて、大規模な活動に対応できるようしなければならない場合があることも確かだ。そのためには、国際 NGO の支援の長期的方針を変更して、地域パートナーが主体となって活動を担ってもらう必要がある。また、国際組織および地域組織の関わり方についての建設的な議論も必要となる。</li> <li>プログラムには外国からの移住者ではなく、可能な限り地域・国内のスタッフを採用すべきである。</li> </ul>
<p><b>3.4</b></p> <p>支援に依存する危険性を避け、プログラムの長期的な成果を得るために、初期段階から段階的な引き継ぎや支援終了に向けた計画をたてること。</p>	<p><b>移行と出口戦略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供される活動内容は支援期間中だけ存在するものではなく、既存の国家と地域システムを支援するものでなければならない。</li> <li>政府・被災コミュニティと連携しながら、早い時期から支援終了にむけた段階的計画を持つことで、支援プログラム終了後の立案（例：費用回収をどのように図るのか、地元で入手可能な物資の活用、または地域の運営能力強化）をしやすくし、移行準備に十分な時間をかけることができる。</li> </ul>
<p><b>3.5</b></p> <p>早期の災害復旧を促進し、地域経済に貢献するプログラムを策定し実施すること。</p>	<p><b>経済復興</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の能力を強化し、サービス、教育、市場や日常生活機能を立て直す活動は早期回復を促進する。</li> <li>地域の物資調達・サービス利用など地域経済に貢献する行動や現金を供与する形の支援の提供（詳細は下記リンク 'Minimum Economic Recovery Standards 2010' 経済復興最低基準 2010 参照）。</li> </ul>
<p><b>3.6</b></p> <p>潜在的、あるいは予期せぬ負の影響を把握し、迅速かつ適正な手順を踏まえて対応する。下記のような分野が含まれる。</p> <p>a. 人々の安全と治安、尊厳、人権</p> <p>b. スタッフによる性的搾取・虐待</p> <p>c. 文化、ジェンダー、ならびに社会的・政治的な関係</p>	<p><b>負の影響と「害を及ぼさない」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支援資源の貴重さと援助従事者のもつ権限が原因で、搾取や虐待、競争、対立、不正使用・流用を招く場合がある。支援が生活をむしばみ、異なるグループや男性、女性と子どもの間の不平等な力関係が増幅することもある。このような負の影響の可能性は常にあるので、監視し、防止しなければならない。</li> <li>安全で素早いフィードバックや苦情対応により虐待や不正の事例は減らすことができる（コミットメント4、5参照）。スタッフは意見や苦情を歓迎し、積極的に求めなくてはならない。スタッフは守秘義務や慎重に扱うべき情報（例：搾取や虐待情報の開示）の対応の仕方についての研修を受けなければならない。</li> </ul> <p><b>環境問題と気候変動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人道対応は環境悪化（土壌浸食、水源の枯渇、魚の乱獲、汚染など）を引き起こし、危機的な状況を悪化させ、より脆弱な状態を引き起こす可能性がある。</li> </ul>

<p>d. 生計 e. 地域経済 f. 環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>負の影響を減らすための措置は介入の形に影響される。これには、植林、雨水利用、資源の効率的利用、倫理的な物資調達指針や実践などが含まれる。規模の大きい建設活動は環境評価を経てから実行されるべきである。</li> </ul> <p><b>職員による性的搾取・虐待</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全ての職員は搾取や虐待のない環境を維持する責任がある。スタッフが虐待を目撃したり、疑わしい事例に気づいた際には、それが自分の組織内外かにかかわらず、報告する責任がある。</li> </ul>
------------------------------------	---

## 組織の責任をモニタリングするための質問

- 組織にプログラム実施地域の脆弱な立場の人々のためのリスク評価とリスク軽減活動に関する指針があるか。そして職員はそのことを把握しているか。
- 人道支援による負の影響を評価し軽減する方針と手段があるか。そして職員はそのことを把握しているか。
- 性的搾取・虐待・差別に関して対処する特別な方針と手段はあるか。そして、職員にその把握はあるか。
- 新たに起こる、また変化する危機に対処する緊急時の対応策はあるか。そして職員はそのことを把握しているか。
- 職員は保護、安全保障やリスクにおいて自分たちがすべきことを理解しているか。

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>3.7</b> 方針、包括的な計画、ならびに指針は次の点に留意して策定すること。 a. 職員による被災した地域や人々に対する搾取・虐待・差別等のようなプログラムの負の影響の防止。 b. 地域の対応力の強化。</p>	<p><b>組織的方針</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織は明確に文書化された危機管理方針とシステムを持つべきである。ある NGO がその団体内で、あるいは他の NGO と共同で、贈収賄の防止方針・手段を通して体系的に不正行ために取り組むことに失敗すると、他アクターの不正行為のリスクを高めことになる。</li> <li>指針と手段は、脆弱な立場の人々を保護するコミットメントを反映し、職権乱用の防止や調査方法の概要を示していなければならない。</li> <li>人員募集、審査、採用を慎重に行うことは、職員の不正行為のリスクを軽減することになる。また行動綱領でどのような行為が禁止されているのかが明確にされている必要がある。職員は正式にそれらの規範を遵守することに合意し、違反した場合の制裁を認識していなければならない（コミットメント8参照）。</li> <li>内部告発の指針を含む、苦情や抗議の対応方法が整備され、職員はどのようにそれを利用できるかを認識しておくべきである。</li> <li>グリーン調達方針は意図しない負の影響が環境に及ぼされることを防ぐ手助けになる（コミットメント9参照）。</li> </ul>
<p><b>3.8</b> 被災した地域や人びとから収集した個人情報が危険にさらされないようなシステムを整備すること。</p>	<p><b>個人情報保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>被災コミュニティで収集されたすべての個人情報は機密扱いにされるべきである。特に性的搾取・虐待の苦情に関する事例においては、さらなる危害発生を防ぐため機密性の保証は不可欠である（コミットメント5参照）。</li> <li>人道対応において、益々増えていく電子登録・配信システムの使用に関する明確で包括的なデータ保護政策の必要性が増している。銀行や商業団体など第三者機関に適切な情報保護対策を義務づける契約を結ぶことはとても重要である。国際基準と国内の情報保護法にかなったデータの収集・保管・使用・破棄の明確なガイドラインを持つことが重要である。</li> <li>個人情報紛失のリスクを軽減するシステムが設けられている必要がある。個人情報は不必要に長期間保持されず、できるだけ早く破棄されるべきである。</li> <li>支援を受けている人たちは、データ保護に関して、また組織が保持する自分たちの個人情報はいつでも閲覧可能であることを知らされるべきであり、情報の不正使用の不安が発生した場合は調査を求めることができる。</li> </ul>

## 参考文書

**IFRC (2006) 'What is VCA? An introduction to vulnerability and capacity assessment'**

<http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/whats-vca-en.pdf>

**ターンブル, M., ステレット, C. & ヒルポー, A. (2013) 'Toward resilience, a guide to disaster risk reduction and climate change adaptation'. Practical Action**

<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/ECB-toward-resilience-Disaster-risk-reduction-Climate-Change-Adaptation-guide-english.pdf>

**Groupe URD (2013) 'Reaching Resilience Handbook Resilience 2.0 for aid practitioners and policymakers in Disaster Risk Reduction, Climate Change Adaptation and Poverty Reduction'**

<http://www.reachingresilience.org/IMG/pdf/resilience-handbook.pdf>

**スリム, H. & ボンウィック, A. (2005) 'Protection An ALNAP guide for humanitarian agencies'**  
[www.alnap.org/resource/5263](http://www.alnap.org/resource/5263)

**SEEP Network (2010) 'Minimum Economic Recovery Standards'**

<http://www.seepnetwork.org/minimum-economic-recovery-standards-resources-174.php>

参考資料は the CHS Alliance ホームページ参照 : <http://chsalliance.org/resources>



# コミットメント4



被災した地域社会や人びとが自らの権利や保障されるべき内容を知り、必要な情報を確保でき、自身が関係する事柄の意思決定に参加できる

質の基準：

人道支援はコミュニケーション、参加、ならびに被災した人々の意見に基づいて行われている。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

このコミットメントが強調するのは、被災者の包括的参加の必要性である。このためには支援を受ける人々の発言と意思決定作業への参加を積極的に許可・促進する必要がある。情報とコミュニケーションは支援団体の責任として不可欠である。それがなければ、支援が届いていない被災者がいたり、被災者とコミュニティにとって最適な決断をしたり、支援団体が責任を持ったりすることができない。情報を共有し、被災コミュニティの声を注意深く聞き取り、被災者の意思決定への参加を促すことで、プログラムもサービスの質もより効果的なものになる。意見を述べる機会を得ることで、人々はよりよく生きていく感覚を取り戻し、目の前にある困難な状況に立ち向かう力を得て、自分たち自身の力で復興していく役割を担うことができるようになる。

### パフォーマンス指標

1. 被災コミュニティと人々（もっとも脆弱な者を含む）は自分たちの権利と資格を理解している。
2. 被災コミュニティと人々はタイムリーに適切で明確な情報を入手できていると思っている。
3. 被災コミュニティと人々は人道支援に自分たちの声を反映できる機会に満足している。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 支援組織・対応内容に関する情報は、様々な被災グループが入手できるように適切な方法で提供されているか。
- 女性、男性、少女、少年すべて（特に阻害されたり弱い立場に立たされる人々）が提供された情報を入手でき、理解できるか。
- 最も弱い立場の者を含む被災者の意見はプログラムの計画・実行に反映されているか。
- 被災コミュニティにおける全てのグループは、自分たちが受ける人道支援について意思決定への参加の機会が公平にあると思っているか。
- 被災コミュニティにおける全てのグループは支援について意見を言う方法を認知し、その方法が安全だと感じているか。
- 意見を言うことを妨げる問題は認識され対処されているか。
- 寄せられた意見を取り扱い手順によってまとめられたデータは、年齢・性別・その他適切なカテゴリーに分けられているか。

### 基本行動

#### 基本行動4.1

支援組織は、理念、組織として職員に要求する行動と実施事業、支援内容についての情報を被災した地域社会や人びとに提供すること。

### ガイダンスノート

#### コミュニティとの情報共有

- 正確でタイムリーでアクセス可能な情報の共有は信頼を強め、被災者の理解は向上し、参加のレベルが深まり、プロジェクト効果の向上につながる。正式に受けた苦情の減少にもつながり、透明性を保つ要でもある。
- 被災コミュニティとの財務情報の共有も費用対効を良くし、コミュニティ側から無駄や不正行為を指摘することにも役立つ。
- 組織が支援対象者に情報を適切に開示しない場合、誤解や遅れ、資源の無駄使いとなる不適切なプロジェクト、組織に対する悪い印象からくる怒りやいらだち、不安などを招く可能性がある。
- 正確な情報がないと人々は賢明な判断はできない。被災者としての位置づけ、支援従事者がとるべき行動、提供されたサービスのレベルが低く不満がある場合の苦情の伝え方を知らないと、人々が搾取や虐待（性的虐待を含む）の危険にさらされる可能性がある。

<p><b>4.2</b></p> <p>コミュニティの多様な構成員、とりわけ脆弱で取り残されがちなグループの人々に、相手を尊重した、文化的に適切でわかりやすい言語、形式媒体を使って情報をやりとりすること。</p>	<p><b>効果的で包括的なコミュニケーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• それぞれのグループ（例：幼い子どもをもつ母親、障害を持つ高齢者）には異なるコミュニケーションと情報のニーズがあり、コミュニケーションにおいて信頼されているリソースも異なる可能性がある。</li> <li>• 一方通行のコミュニケーションではなく、組織は既存のコミュニケーションシステムを活用すると同時に、人々の希望や必要なプライバシーのレベルについて相談し、把握すべきである。</li> <li>• 新しいコミュニケーション技術の効果的かつ安全な導入には留意が必要である。</li> </ul>
<p><b>4.3</b></p> <p>支援のあらゆる段階において、被災した地域社会や人びとの参加と関与を確保すること。</p>	<p><b>参加と合意</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 地域住民は通常、災害に一番先に対応する人々であり、支援活動のごく初期でもある程度のコミュニティの参加が見られる。そのため被災住民は災害への適切な対処法のアイデアがあることも多く、彼らの意見は継続的にプログラム計画に取り入れられるべきである。早期に協議することで後々不適切な決断を訂正するのにかける時間を省くことができる。</li> <li>• 参加のレベルが時期によって異なることは必然である。例：緊急対応の初期の場合、限られた被災者としか対話ができない可能性が高い。しかし、時間が経つにつれ、より多くの人々やグループに意思決定に参加してもらえる機会が増えるだろう。</li> <li>• 社会的な背景や既存の権力の違い（例：性別、人種、階級、カースト、その他の特徴）のため、通常、参加が自然に起こることはない。支援団体が相互理解や対話を通してより広い参加を促していくことが必要である。</li> <li>• 従来から権力や意思決定から排除されてきた個人やグループには特に注意を払うことが必要である。</li> </ul> <p><b>インフォームドコンセント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 別の参加方法としてインフォームドコンセントがある。人々が意味合いを十分に理解しないまま内容を承諾する場合がある。これは理想的ではないが、初期の段階では、プロジェクトへの参加、観察、知識、法的その他の書面で意志表示がされたということであれば、支援活動に一定のレベルで同意し、参加したとみなされる（例：コミュニティとの契約合意）。</li> </ul>
<p><b>4.4</b></p> <p>被災した地域社会や人びと、特にジェンダー、年齢、多様性を有する配慮が必要な人びとに、支援の受け手として感じる質や効果についての満足度に関して、意見が出しやすいように働きかけ、その環境を作ること。</p>	<p><b>意見</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 正式な意見はそれぞれ特定の評価（グループディスカッションやインタビューなどを通して）や実施後のモニタリングやアンケートによって得ることができる。日常のやり取りの中で示される非公式のものも重要視して受け止め、信頼を築き、プログラム改善のために利用すべきである（詳細は下記リンク参照）。</li> <li>• 批判的な意見で支援が打ち切りになるなど、負の影響が出るのではと人々が不安に思うことがある。また、支援活動を批判すべきではないとする文化的な理由があるかもしれない。公式、非公式の適切な方法を探り意見を得ることが重要である。全ての現場スタッフは人々との信頼を築き、助言やコメントを受け入れ、プラス・マイナスどちらの意見にも対応し、異なるコミュニティメンバーのサービスへの反応に留意する方法を理解しなければならない。</li> <li>• 意見を集約する仕組みは他団体と連携して計画すべきである。現実的には重複する場合もあるが、意見集約の仕組みにおいてプログラムでの重大な違反（コミットメント5参照）が見られる際は通常の苦情対応と切り離して捉えられるべきである。必要に応じて、受領されたフィードバックを追跡しプログラム修正をすることで、信用に値するものとなる。</li> </ul>

## 組織的責任のモニタリングのための質問

- 方針や計画は、情報共有を含んでおり、情報開示すべきもの、すべきでないものの基準があるか？そして職員はそれを把握しているか。
- 方針は、機密・極秘情報、および職員や被災者を危険にさらす可能性がある情報の対処法を含んでいるか。そして職員はそれを把握しているか。
- 外部とのコミュニケーション、また資金調達関係の文書で被災者をどのように伝えるかについての方針やガイドラインはあるか。そして職員はそれを把握しているか。

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>4.5</b> 情報共有のための方針を策定し、開かれたコミュニケーションの文化を醸成すること。</p>	<p><b>開かれたコミュニケーション文化の醸成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織は情報共有のプロセスを定義し文書化すべきである。例：正確でタイムリーな情報共有の徹底、支援対象者や関係者・団体に対しどの情報を提供するか、情報共有の時期と方法についての意思決定の方法、情報共有をするか否かを決める基準など。</li> <li>• このコミットメントを満たすには組織の政治的、宗教的などの関係を公表することが必要となる（例：組織のホームページ上または広報の資料で）。これは「ノーサプライズ（後で驚かせることのない）」アプローチであり、あらゆる関係者に組織の基本的なあり方、所属、方針、パートナーシップや関係性などをより良く理解してもらう機会を提供することになる。</li> <li>• 組織は活動の成功も失敗もよりオープンに開示するよう努め、組織全体で風通しの良い文化と説明責任をアピールすべきである。職員との情報共有に際して透明性でオープンな組織は、コミュニティや一般社会でもオープンであることが多い。</li> </ul>
<p><b>4.6</b> 支援のあらゆる段階で、被災した地域社会や人びとの優先順位やリスクを活動に反映させる方針があること。</p>	<p><b>参加とコミュニティの意見を聴くことへの組織的コミットメント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• スタッフがどのようにコミュニティの介入と意思決定を促し、被災者との対話や批判的なフィードバックに対応するかを組織の指針と対策を明示すべきである。ジェンダーや多様性に関する指針は組織の価値観やコミットメントを広め、期待される行動の具体例を示すものでもある。被災コミュニティからのフィードバックの内容は戦略やプログラム部門にも伝えるべきである。</li> </ul> <p><b>情報制限、守秘義務と機密保持</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全ての情報がすべての関係者・団体と共有できるわけではなく、すべきでもない。情報共有の決断はリスク評価に基づいてなされるべきである。例：安全の確認出来ない地域において資金提供の情報を公開した場合、人々がリスクまたは身の危険にさらされるかもしれない。</li> </ul>
<p><b>4.7</b> 資金調達をはじめとする対外的なコミュニケーションにおいては、被災した地域社会や人びとの人間としての尊厳を尊重し、正確かつ、倫理的で敬意を持った表現をすること。</p>	<p><b>外部コミュニケーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 被災コミュニティからの話や写真を使用する時には、プライバシーの侵害にならないよう相当な注意を払わなければならない。情報源となる人々の許可なく行われた場合、機密違反となる。資金調達用の資料・写真で状況の説明がされないものはしばしば誤解を招くことになる。このような情報は聞き手に、支援を受ける者が無力で助けを乞うだけの状態だという想像を植え付けてしまい、人々の尊厳と自発的に回復しようとする能力があることが強調されずに終わってしまいかねない。これらの誤りが起きないように、外部コミュニケーションに関する指針とガイドラインは全スタッフが認識できるようにすべきである。</li> </ul>

## 参考文書

**ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'**

<http://www.alnap.org/resource/8531>

**CRS (2013) 'Communication Toolbox Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members'**

<http://www.crsprogramquality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox.pdf>

**ALNAP (2014) 'Closing the Loop – Practitioner guidance on effective feedback mechanisms in humanitarian contexts'. ALNAP Practitioner Guidance. London ALNAP/ODI**

<http://www.alnap.org/what-we-do/engagement/feedback-loop>

**Infoasaid (2013) Diagnostic Tools**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q>

**Infoasaid (2015) E-learning course**

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/e-learning/>

参考資料は the CHS Alliance ホームページ参照 : <http://chsalliance.org/resources>

# コミットメント5



被災した地域社会や人びとは安全に苦情や要望を述べることができ、迅速な対応を受けられる

質の基準：  
苦情や要望を積極的に受け入れ、適切な対応をしている。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

被災者には支援組織に異議を申し立てる権利と、それに対する適切でタイムリーな回答を受け取る権利がある。正式な苦情処理と対処の仕組みは組織の説明責任（アカウントビリティ）において重要な要素であり、被災コミュニティの人々が自分の生活をコントロールする力を示す機会となる。苦情には具体的な抗議文が含まれ、深刻な不正行為や対応の誤りなどに組織の注意を促し、組織が迅速に対応しプログラムの質を向上させる機会とすることができる。全ての組織には詐欺、職権乱用などに陥る危険性が存在するが、苦情システムは組織が悪い慣習や改ざん、搾取の存在を認識し、改善する手助けとなる。

### パフォーマンス指標

- 被災コミュニティと人々は、阻害され立場の弱い人々も含めて、苦情対応の仕組みがあり、その利用方法を認識している。
- 被災コミュニティと人々は、苦情対応の仕組みが利用しやすく、効果的で、プライバシーが守られ、安全であると感じている。
- 苦情が調査、解決され、決められた期限までに通報者に結果が伝えられる。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 苦情対応の仕組みについて、被災コミュニティと人々は相談を受けたか。
- 全ての統計上の人々、特に安全とプライバシー保護に配慮が必要な人々を考慮に入れ苦情対応過程を作成したか。
- 苦情対応の過程やどのような苦情が受け付けられるかなどの情報は全ての人口層に提供され理解されているか。
- 苦情に対して、合意された調査、対処期限はあるか。苦情受付日時と対処結果は記録されているか。
- 性的搾取・虐待に関する苦情は、即時に適切な職員により調査され、適切な専門機関につなげられているか。

### 基本行動

### ガイダンスノート

<p><b>5.1</b> 苦情対応の手順の計画、実施、モニタリングについて、被災した地域社会や人びとと協議すること。</p>	<p><b>苦情対応手順の作成</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>支援団体として苦情対応をどのように考えているのか、現在どう対応しているのか、組織として苦情をどのように受けとり解決に繋いでいるのか、何か苦情が阻止されがちなことがあるのか、苦情に対してどのようなフィードバックをもとめられているかなどについて、（支援団体は）被災コミュニティやその他の関係者・団体（特に脆弱な立場の職員やグループを含む）に相談すべきである。苦情対応の過程はどのような状況にあっても対処できるよう作成されていなければならない。また、他組織と共同で苦情対応の仕組みを実現する可能性も探るべきである。</li><li>職員が苦情対応の仕組みの理論的な根拠を理解し、実際に対応できるための研修が必要である。それと同等に重要なのは、苦情を記録し、継続的に取り組み、将来の計画に学びをどう活かすかを考える事である。</li></ul>
---	--

<p><b>5.2</b></p> <p>苦情や要望を快く受け入れ、苦情を申し出る方法やその対応範囲を予め伝えること。</p>	<p><b>苦情提出の方法について認識を高めること</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>異なる被災グループが、サービスの内容やスタッフの姿勢と行動、組織が活動の基準を満たさなかった場合の苦情申し立ての方法と場所を確実に認識できるように、支援団体は時間と資源を使う必要がある。同時に、苦情申し立ての秘密は守られ、報復の心配などがない状態で申し立てできるよう保証されなければならない。</li> <li>情報キャンペーンはシステムや手続きについての認識向上に役立つ。さらに、人々が苦情対応過程について質問ができる機会がなければならない。</li> <li>人々の期待を理解した上で、可能不可能な範囲を提示することは、コミュニティがどのような問題でも苦情を言えば解決できると信じているかも知れない時には重要である。このようなことが、人々が望む解決策に組織の力が及ばない場合でも、苛立ちや失望を軽減することにつながる可能性がある。</li> </ul>
<p><b>5.3</b></p> <p>苦情や要望対応は、公平かつタイムリーに行い、申立人や事業によって影響を受ける人びとの安全を最優先すること。</p>	<p><b>苦情の対処</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全ての苦情はたとえ他に類似したものがあっても個々に扱われるべきである。一定の期限内に対応して、申し立て人には期限を知らせなければならない（例：特別な事例ではない苦情については7日以内など）。</li> <li>苦情の内容が組織の責任や能力の範囲外である場合、報告者にその由を明確に伝え、可能な場合は報告者と合意の上で適切な他の団体に対応を依頼する。効果的に対応していくためには他組織・セクターとの連携が不可欠である。</li> <li>匿名での悪質な苦情は出所がわからないため特別な注意が必要である。これらは組織に潜む不満への警告の可能性もあるため、過去に認識されなかった苦情の原因がないかなど追跡調査が必要となる。</li> <li>性的搾取・虐待（SEA）の訴えがあった場合は、訓練を受けたスタッフのみで調査を行わなければならない。</li> </ul> <p><b>記録</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応がどのようにされたか（何を根拠に決定されたかなどを含めて）、受け付けた苦情のすべてについて、対処法と期限などを記録しなければならない。苦情に関する情報は情報保護の指針に従って、厳しく秘密が守られるよう注意を払わなければならない。また、苦情に関する情報は必要な期間のみ保管する。</li> </ul> <p><b>苦情の保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会的な権力関係については、コミュニティと接触を図る前に調査分析しなければならない。特に高齢者、女性、子ども、障害者、その他社会的に疎外されがちな人々には特別に注意を払うべきである。彼らが確実に苦情対応システムの作成・実施に参加できるようにしなければならない。</li> <li>組織の誰にどの情報が必要かを見極めるには注意が必要である。性的虐待に伴い社会的に被る不名誉や、そのような虐待を報告した女性や子どもが加害者や被害者自身の家族から加えられる非常に現実的な報復の危険性を考えると、苦情の機密扱いと彼らの安全確保は必須である。内部告発に関する指針により、プログラムまたは同僚の行動についての懸念を報告した者の安全を保証しなければならない。</li> </ul>

## 組織的責任のモニタリングのための質問

- 苦情に対処する具体的な指針、予算、定められた手順があるか。
- 全てのスタッフに組織の苦情対応の指針や対応手順についての初心者向け、経験者むけの研修の機会が与えられているか。
- 組織の苦情対応指針は、性的搾取・虐待の対応方法を含んでいるか。
- 組織の指針へのコミットメントと性的搾取・虐待防止の対応手順は、被災コミュニティと人々に認識されているか。
- 組織が期限内に取り組まなかった苦情が他の適切な組織に迅速に託されているか。

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>5.4</b></p> <p>被災した地域社会や人びとの苦情や要望の対応手順は記録され保管されること。同手順は、事業運営、性的搾取や虐待、その他の権力の悪用を含めること。</p>	<p><b>苦情対応過程</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHSに準拠する組織は、その職員と支援対象のコミュニティが苦情を提出できるようにしなければならない。このような苦情は組織や支援活動をよりよいものにするチャンスと考えられる。苦情によって支援活動が適切なものかの効果を測り、リスク、脆弱性、人々のサービスへの満足度などをとらえることができる。</li> <li>• 苦情対応過程はコミュニティと職員に明確に説明されるべきであり、機密扱いのもの（例：不正行為、性的搾取・虐待、甚だしい違法行為や背任など）、公表してよいもの（例：選択基準の問題など）の、どちらの苦情にも対応の仕組みが必要である。</li> <li>• ガイドラインは組織の権限で扱える苦情の範囲、他の支援団体に託す場合の方法や時期などを示さなければならない。決められた役割、責任や期限が明確に示されていなければならない。同時に、不服申し立ての権利も苦情対応の仕組みに組み込まなければならない。</li> <li>• 特定の場所で他の団体や連合体、他セクターと共に苦情に取り組む可能性も考慮に入れるべきであり、これによりコミュニティやスタッフが戸惑うことなく対応できる。</li> </ul> <p><b>性的搾取・虐待</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織とその監督責任者は性的搾取・虐待に関する苦情を扱う仕組みと手続きを、安全で、透明性があり、利用しやすく秘密が守られる形で整備しておく必要がある。性的搾取・虐待の調査協力のために、組織間で具体的な取り決めを行い、適切であれば、パートナーシップ契約に盛り込むことを考慮に入れるべきである。</li> </ul>
<p><b>5.5</b></p> <p>明確な方針と手順に基づき、苦情や要望が真摯に受け止められ対応が行われるような組織文化を確立すること。</p>	<p><b>組織文化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 支援対象者に対して組織がもつ注意義務に関する指針、行動規範、女性・子ども・障害者など社会的に弱い立場のグループをどう守るかなどを、すべての職員に十分に周知すべきである。</li> <li>• マネージャーや上位の立場の者は職員間、パートナー、ボランティア、被災者との相互に尊重しあう関係を促し模範を示すべきである。そのような立場の人々が苦情対応の実施サポートを行うことが不可欠である。</li> <li>• 組織は秘密厳守、自立、尊重に則った正式な調査の手順を整備しておかななければならない。調査は綿密でタイムリーに専門性をもって行われ、法的な基準と現地の労働法を遵守すべきである。担当マネージャーは専門家の助言を得ることや、職員の不正行為の調査や対応に関する研修を受ける事ができる。</li> <li>• 職員からの苦情に対しても、不満への対応手順や内部告発の指針が整備されていなければならない。</li> <li>• パートナーと協力して活動する組織の間では、苦情（お互いに関してのもの含む）の取り扱い方について取り決めがなければならない。</li> </ul>

<p><b>5.6</b></p> <p>性的搾取・虐待の防止に対する組織の誓約（コミットメント）や人道支援団体の職員に要求される行動やふるまいについて、被災した地域社会や人びとが十分に理解していること。</p>	<p><b>スタッフの行動と行動規範</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• このコミットメントを遵守する組織では、行動規範が職員によく行き渡っており、上級管理職に支持されていなければならない。</li> <li>• 子どもの保護方針が全てのスタッフやパートナーを対象として周知され、期待される行動基準に関して研修を実施しなければならない。</li> <li>• 職員は規則違反が招く結果について周知され、理解していなければならない（コミットメント3、8参照）。</li> </ul>
<p><b>5.7</b></p> <p>支援組織の対応可能範囲を超えている苦情や要望については、対応手順に従って適切な関係機関へ託すこと。</p>	<p><b>対応の範囲と委託</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• スタッフは苦情、虐待の申し立てなどの対処方法を認識していなければならない。犯罪行為または国際法違反の場合は適切な関係当局との連携が必要となる。</li> </ul>

## 参考文献

**Danish Refugee Council (2008) 'Complaints Mechanism Handbook'**

<http://www.alnap.org/resource/8762>

**IASC Task force on PSEA (2009) 'Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel'**

[www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf](http://www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf)

**セーブザチルドレン (2013) 'Putting Accountability into Practice'**

<http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource>

詳細は CHS Alliance ホームページ参照：<http://chsalliance.org/resources>



# コミットメント6



被災した地域社会や人びとは、関係団体の間で調整され、それぞれが専門分野を補いあいながら過不足のない支援を受けられる

質の基準：  
人道支援は調整されており、相互補完的である。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

プログラムを適切な範囲で展開し、タイムリーで効果的な人道支援を行うためには共同行動が必要となる。クラスターシステムなどの多分野の調整の仕組みが、明確な作業分担、責任を示し、支援の範囲と質のギャップを見極めることが必要となる。作業の重複と資源の無駄を防ぐことが重要である。ステークホルダー間の情報や知識共有、協働事業計画や活動の一本化が組織のよりよいリスク管理と対応結果を導く。

### パフォーマンス指標

1. 被災コミュニティと人々は人道対応に不足や重複を感じていない。
2. 人道支援団体は公式・非公式に関連情報を共有している。
3. 組織はニーズ評価、支援の提供と実施のモニタリングを行っている。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 組織の能力、資源（資金）、地理的な範囲と活動分野はタイムリーに他の支援団体に共有されているか。
- 地域や政府を含む他の組織の能力、資源、活動範囲および分野の情報を入手して、活用しているか。
- 既存の調整機能について認識され支持されているか。
- 他の組織・政府当局のプログラムが、自分たちのプログラムの設計、計画、実施の際考慮されているか。
- 活動範囲のギャップが、把握され対処されているか。

基本行動	ガイダンスノート
<b>基本行動6.1</b> 各関係者・団体の役割、責任範囲、能力、利害を把握すること。 <sup>3</sup>	<b>民間セクターとの連携</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 民間セクターは商業的な効率の良さ、自分たちにはない専門知識や資源を人道支援団体にもたすことができる。情報の重複を防ぎ、優れた活動実践を進めていくため、最低限の情報共有は必要である。民間セクターとのパートナーシップにおいては、民間セクターが独自の目的を持つ可能性を認識しつつ、被災コミュニティと人々に明確な利益があることを確認しなければならない。</li></ul> <b>軍部との連携</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 軍は特定の専門知識と、安全保障、物流管理、輸送手段、コミュニケーションといった資源をもたす。しかし、いかなる時でも軍との関わり合いは決められたガイドラインに従い、人道支援団体が主導し、軍が援助にまわるという形でなされなければならない。一部の組織は、軍と強く連携するが（例：軍の資材の使用など）、プログラム実施の効率性を保つため、軍部とのコミュニケーションを最低限に押さえるところもある（例：プログラム基本情報の共有）。</li><li>• どのような場合においても、人道支援団体は軍の一部ではないことを明らかにし、団体の中立性、独立性、信頼性、安全性および被災者へのアクセスを損なう危険性を伴う政治的、軍事的な関係をもつことは、現実にも、その可能性があるだけでも避けるべきである。</li></ul>

<sup>3</sup> 地域アクター、人道支援団体、地域政府当局、民間企業、その他関連グループを含む。

<p><b>6.2</b></p> <p>人道支援は、国および自治体<sup>4</sup>など、他の人道支援組織ができていないことを補完するものであること。</p>	<p><b>補完的支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人道支援組織には国の人道対応を支援し、調整する重要な役割がある。</li> <li>• 地域組織と市民社会のネットワークはそれぞれの地域に特有の知識と経験に富んでいるが、被災後の活動立て直しに支援が必要な可能性がある。</li> <li>• 連携と可能な限りの資源や機材の共有は、コミュニティ、受け入れ国政府、ドナーや、それぞれ異なった権限・専門性を持つ人道支援組織の能力を大きく向上させる。例：共同の調査、研修、評価などは組織間の隔たりをなくし、軌を一にしたアプローチがとれる（詳細は下記リンク参照）。</li> </ul>
<p><b>6.3</b></p> <p>適切な支援調整グループに参加し、他の支援組織と協働すること。それにより、被災した地域社会（コミュニティ）の負担を最小限にし、受けられる支援の範囲やサービスを最大限にできる。</p>	<p><b>支援調整グループ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 調整の機能が国際支援組織のみに限られるように見えるため、地域アクターが参加しなくなるように、調整を促進するよう努めなければならない。ミーティングの場所や使用言語が地域アクターの参加を阻む場合もある。国内や地方の調整機能は必要であり、明確な指揮命令系統が設置されなければならない。災害前の調整の場への参加により、協力関係を築き、災害時の調整活動がしやすくなる。</li> <li>• 並行した調整のしくみが必要である場合、長期的な調整組織に繋げていく明確な戦略が必要とされる。クラスターシステムは緊急対応の調整機構として広く認められているが、政府の調整のしくみを支援しなければならない。</li> <li>• 異なるセクターが話し合いの場をもつことによって、ばらばらではなく、人々のニーズへの総合的な取り組みが可能になる（例：人々の住居、水、公衆衛生、清潔や心理社会的なニーズが相互的に関係している）。</li> <li>• 全ての調整の場で組織が参加を確約することはその場の質に影響される。調整の場のリーダーは、話し合いと情報共有が上手に進んで、効率的で成果に繋がる場にする責任がある。調整組織は活動とコミットメントの範囲を決定し、他の調整機構との重複箇所はどう対処するか（例：説明責任、ジェンダー、権利保護などに関して）を決定しなければならない。</li> <li>• 主要な調整の役目は国際基準やガイドラインの適用と遵守であり、活動での連携と相互の説明責任を通してのみこれらの効果が期待される。これを達成するには、人道支援団体が技術的な国際基準を満たすことを心がけるだけでなく、CHSの遵守、即ちCHSのパフォーマンス指標が状況に合わせて適用され、活動のモニタリングや評価に用いられることが必要である。</li> </ul>
<p><b>6.4</b></p> <p>必要な情報を、適正な伝達手段を通して、パートナー団体、調整グループ、ならびに他の支援関係者と共有すること。</p>	<p><b>情報共有</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 様々な関係者・団体や調整機関と資金情報含む情報共有を行うことで、実施の遅れや誤り、重複の発見が容易になる。</li> <li>• 会合やその他のコミュニケーションでは地元の言語を使用することを尊重し、コミュニケーションにおける難しさを把握しておくことが重要であり、その結果、地域の関係者・団体が参加できるようになる。</li> <li>• 専門用語、口語表現を避け、明確に話すことが、特に同じ言語を話さない参加者がいる場合は重要である。通訳・翻訳者が必要になる可能性もある。</li> </ul>

<sup>4</sup> 政府当局が対立の一方である場合、人道活動アクターは活動の自立性、被災コミュニティと人々の関心に対するの自らの考えを基に意思決定をすべきである。

## 組織的責任のモニタリングのための質問

- 他のアクターとの連携に関して、組織として、その方針や政策において明確なコミットメントを示しているか。
- パートナーの選択、連携、調整の基準や条件は確立しているか。
- 正式なパートナーシップの取り決めは確立されているか。
- パートナーシップ契約を結ぶ際に、それぞれがどのように貢献しながら人道支援の原則を共に達成していくかなど、明確な役割、責任、それぞれのコミットメントの記述があるか。

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>6.5</b> 人道原則を損なうことなく、国および自治体、他の人道支援組織との調整および協力することを明確にした方針および戦略を立てること。</p>	<p><b>調整と連携へのコミットメント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHSを遵守する組織の方針や資源対策には調整のコミットメントについて確実にのべられている必要がある。支援団体は、パートナー団体でない団体、受け入れ国の政府当局、その他の人道支援組織（そして、必要であれば人道活動団体もふくめて）とどのような関係をもっていくのかについて公表すべきである。</li> <li>• 調整会議などで組織を代表する職員は、計画策定や意思決定に貢献できるよう、正しい情報、スキル、職権を持った者でなければならない。調整に対する責任は、職務説明の際に明確に示されるべきである。</li> </ul>
<p><b>6.6</b> パートナー団体と協働する際には、各団体の任務、義務、および自立性を尊重し、各団体の制約や具体的な関わり方（コミットメント）を認識し、明確で一致した合意によらなければならない。</p>	<p><b>パートナーとの連携</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 地域や国内の団体の何としてもパートナー関係を築いたり、連携すべきである。パートナーシップを効果的で責任あるものにするには、お互いの組織の使命、相互の役割と責任を双方が明確に理解することが必要である。</li> <li>• パートナーとの具体的な関係の持ち方は、完全に契約内容に基づくものから、共同で意思決定を行う場合や資源共有に至るまで、様々なタイプがある。</li> <li>• 大抵の場合、パートナー組織は独自の使命と展望を持っており、自立性の維持を望んでいる。しかし、相互に学びあい発展する機会は必ずあり、双方がパートナーシップからなにがしかを得ることができる。</li> </ul>

## 参考文献

**IASC (2012) 'Reference module for cluster coordination at the country level'**

<https://www.humanitarianresponse.info/en/coordination/clusters>

**NRC (2008) 'Camp management toolkit'**

<http://www.nrc.no/camp#.VLz95ihb7ns>

**Christian Aid (2012) 'Building the future of humanitarian aid Local capacity and partnerships in emergency assistance'**

<http://www.christianaid.org.uk/images/building-the-future-of-humanitarian-aid.pdf>

**ノックス クラーク, P. and キャンベル, L. (2015) 'Exploring coordination in humanitarian clusters'. ALNAP Study. London ALNAP/ODI**

<http://www.alnap.org/resource/20360>

参考資料は the CHS Alliance ホームページ参照 : <http://chsalliance.org/resources>

# コミットメント7



被災した地域社会や人びとは、支援組織が経験やふりかえりから学ぶことにより、更に良い支援となることを期待できる

質の基準：  
人道支援者は継続的に学習し、改善している。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

成功や失敗から学び、活動の最中であれ、その後の活動であれ、学んだ知見をプロジェクトの改善に活かすことは、説明責任と支援の質を保つための要である。学習と継続的改善の文化は組織の専門性と責任ある行動を保ち続ける土台であり、必ず効果的で効率的な活動に繋がっていく。支援を受ける人々と常にコミュニケーションを持っていることで、できるだけ早く活動を変更したり現実に合わせた形にすることが可能となる。他の組織との連携も、よい学習の機会になる。

### パフォーマンス指標

1. 被災コミュニティと人々は受けている支援と保護が改善されていると認識している。
2. 現在の人道支援活動から学習したことを活かし、支援や保護の対応を改善している。
3. 支援や保護の在り方について他の支援活動から学んだことが活かされている。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 類似した人道支援の評価や見直しから学び、説明責任の向上のために現在進行中の事業に適切に活かしているか。
- モニタリング、評価、フィードバックや苦情対応過程は、プログラムの計画や実施の変更や改善につながっているか。
- 学習した内容は系統的に記録されているか。
- 被災者とパートナーを含む適切な関係者・団体と特定のシステムを使って学びを共有しているか。

基本行動	ガイダンスノート
7.1 支援プログラムを策定する際には、過去の教訓や経験を生かすこと。	<p><b>経験からの学び</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 異なる実践や学び、説明責任に対しては、適切なアプローチと方法も異なる。失敗および成功の両方から学習すべきだが、失敗から学ぶことの方が多くよい。</li><li>• 効果的なモニタリングをするためには質的・量的データの両方を使い、様々な方法でデータを三角測量的に多方面から収集分析し、継続的に記録することが必要である。</li><li>• データの使用目的とそのデータを誰が利用するのかを明らかにすれば、必要なデータの内容と結果の提供方法がわかる。分析や活用のみこみのないデータを集める事のないよう注意が必要である。</li><li>• モニタリングシステムはできるだけシンプルで利用しやすくすべきである。そして、その情報は様々なグループについて表すものでなくてはならない。</li><li>• 被災者は自分たちの生活にもたらされている変化の良き評価者である。量的な調査だけでなく、調査の際に自由回答欄を設けたり、他の質的参加型調査を用いてその評価を集めるべきである。学習した内容はコミュニティと共有・協議されなければならない。</li><li>• フィードバックや苦情処理から得られた情報は、プログラム評価の際に確認されるべきである。現実的で合意の得られた行動計画は、評価とそこから導かれる、改善提案のフォローアップを容易にする。</li></ul>

<p><b>7.2</b></p> <p>モニタリングや評価、被災者からの意見や苦情を基に学び、支援活動を改善すること。</p>	<p><b>イノベーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>近年、人道対応における問題解決のための刷新的アプローチや方法、ツールの導入にさらなる注目が集まっている。下水設備の新技术や現金支給プログラム、デジタル機器やメディアのさらなる活用など、新しく独創的な発想を支援する資金を提供する仕組みができつつある。</li> <li>被災者は変化する状況に適応するため常に新しいものを取り入れている。よりシステム化された新しい制度やスキル、その開発のプロセスへ被災者が参加するためのサポートも有益である。</li> </ul>
<p><b>7.3</b></p> <p>組織内での学びや改善を、被災した地域社会や人びとや他の関係者・団体と共有すること。</p>	<p><b>連携と学びの共有</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透明性とプログラム効果を上げるため、モニタリング情報は定期的に被災コミュニティと共有されるべきである。人々自らがモニタリングを実行した場合は透明性と質を高め、被災コミュニティ自身が情報の発信者である感覚を強めることができる。</li> <li>他の組織、学術機関との共同学習は専門家としての義務であり、新しい視点や限られた資源を最大限に利用するアイデアを提供してくれる。連携によって、同じコミュニティが繰り返し評価を受ける負担を防ぐこともできる。</li> <li>ピアラーニング（対等な立場での学習）による参加型学習は様々な組織で使用されており、進捗状況のモニタリングと並行して行ったり、災害後のふりかえりを行う学習などに利用することができる。</li> <li>モニタリングや評価を通して収集された全ての情報は分析を経て、簡潔でアクセスしやすい形で提示され、共有や意思決定に活かされるべきである。概略、説明文書、会合や動画などは、情報と知識によりアクセスしやすくする。</li> </ul>

## 組織的責任のモニタリングのため質問

- ・ 指針や資源は評価や学びのために利用されているか。スタッフはそれを認識しているか。
- ・ 具体的に人道的危機に適応できる学びの記録や普及に関する明確なガイダンスはあるか。
- ・ プログラム実施の際に発生した学びは組織内で記録され、共有されているか。
- ・ 組織は学習、刷新のための話し合いや演習の活発なメンバーであるか。組織はそのような場にどんな貢献をしているか。

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>7.4</b></p> <p>評価や学習の方針を整備し、経験から学んで活動を改善できるような方法を構築すること。</p>	<p><b>評価と学習方針</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>改善のために示された主要な内容と項目は必ずしも体系的に取り組みされていない。目に見える変更が現行もしくは次の人道対応にない限り改善があったとは認められない。</li> <li>組織は、この学習サイクルにおいて、測定可能で客観的な指標に基づき、成果の見直しと改善計画を進めなければならない。</li> <li>全てのスタッフは進捗状況のモニタリングに関する責任を理解する必要がある。また、スタッフは学習がどのように自分の成長にも貢献するかを理解する必要がある。</li> </ul>
<p><b>7.5</b></p> <p>知識と経験を記録し、組織全体がそれを利用できるよう、仕組みを整える。</p>	<p><b>知識管理と組織的学習</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>知識管理とは、収集、開発、共有、保管などからなり、効果的に組織的知識と学習を利用することでもある。組織的学習によって、よりよい評価を行い実施計画を実際に改善したり、より迅速で現実に合った対応や明確な意思決定の責任を提示することを目指すチームの再編成につながる。</li> <li>長期に働く国内採用のスタッフは、地域の知識や関係について情報を積み上げていることが多い。</li> </ul>

## 7.6

支援組織は、人道支援に関する学びや改善について、同じ分野で活動する関係者・団体間で共有できるよう努めること。

### 相互の分野別の学習

- 学術研究者の参加を含む支援者のネットワークやコミュニティの構築、およびメンバー間や団体同士で、支援現場や事後評価、学習フォーラムなどで学ぶ機会をもつことは、組織の実践と横断的な学習活動に大きく貢献する。互いに問題や成功事例を共有することで、自分たちのリスクを知り、起こり得る誤りを正すことが可能となる。
- 同じ分野を担うものの中で把握できる事例の数は一組織で行うものよりはるかに豊かなものであり、制度全体の学習活動を通じて効率的なしくみづくりが可能となる。また、組織の学習と事例の見直しを一緒に行うことで、一組織で学べることよりも組織的な変化が促進される可能性が大いにある。

## 参考文献

スフィアプロジェクト (2015) 'Sphere for monitoring and evaluation'. Sphere Unpacked series

<http://www.sphereproject.org/silo/files/sphere-for-monitoring-and-evaluation.pdf>

ブキャナン-スミス, M. & コスグレーブ, J. (2013) 'Evaluation of Humanitarian Action Pilot Guide'. ALNAP

<http://www.alnap.org/what-we-do/evaluation/eha#>

ノーマン, B. (2013) 'Monitoring and accountability practices for remotely managed projects implemented in volatile operating environments'. Tearfund

<http://www.alnap.org/resource/7956>

キャトレイ, A., バーンズ, J., アベベ, D., スジ, O. (2013) 'Participatory Impact Assessment A Design Guide' (参加型成果評価：計画ガイド). タフツ大学ファインスタイン国際センター、サマービル

[http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide\\_revised-2014-3.pdf](http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide_revised-2014-3.pdf)

ハラム, A. and ボニノ, F. (2013) 'Using Evaluation for a Change Insights from humanitarian practitioners'. ALNAP Study. London ALNAP/ODI

<http://www.alnap.org/resource/8980>

参考資料は the CHS Alliance ホームページ参照：HYPERLINK "<http://chsalliance.org/resources>" <http://chsalliance.org/resources>

# コミットメント8



被災した地域社会や人びとは、必要な支援を、十分な能力のある管理の行き届いたスタッフやボランティアから受けられる。

質の基準：

スタッフは、効率的に職務を行えるよう、自らもサポートを受けられ、適正かつ公平な扱いを受けている。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

スタッフの行動は、9つのコミットメントすべての基礎であり、効果的な人道支援の基本である。

スタッフやボランティアの採用、研修、管理に関して組織の能力がどれほどあるかはCHS遵守の要である。スタッフに関連するコストが組織運営費やプログラム予算の大部分を占めることも多い。そのため、スタッフへの投資は被災コミュニティへの最善の利益を考え注意深く行われるべきである。スタッフに関する責任と人員全体に対する組織のアプローチについては他の8つのコミットメントにも示されている。

### パフォーマンス指標

1. 男性も女性もスタッフは自分の活動が組織に支えられていると感じている。
2. スタッフは活動成果の目標に十分満足している。
3. 被災コミュニティと人々はスタッフの動きが効果的であると評価している（例：知識、スキル、行動、態度において）。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 組織の使命や価値観は新しいスタッフに伝えられているか。
- スタッフの活動成果は管理され、成果が十分でなければ何らかの手が打たれ、よい成果は評価されているか。
- スタッフは行動規範や関連の規則類に署名をしているか。その場合、それらについて、また他の関連する方針を適切に理解できるようにオリエンテーションを受けているか。
- スタッフやパートナー団体のスタッフについて苦情を受けているか。それらはどのように対処されているか。
- スタッフは自分の役割に必要な能力向上のため、組織から支援が受けられる事を認識しているか。そしてその支援は利用されているか。

基本行動	ガイダンスノート
<b>8.1</b> スタッフは、組織の任務や価値観、合意された目標や実施基準に従って業務を遂行すること（ガイダンスノート8.2参照）。	<b>スタッフとボランティア</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 組織から指定されたすべてのものは、国内外、正職員、短期職員だけでなくボランティアやコンサルタントまで、一人の職員と見なされる。しかしながら、異なる規約や条件がそれぞれのタイプやレベルのスタッフに適用される。</li><li>• 国内の労働法は個人の就労状況を決定し、その法は遵守されなければならない。全てのスタッフは自分の法的または組織的な立場を認識しなければならない。</li></ul>
<b>8.2</b> スタッフは、自分に適応する規範を遵守し、そうしなかった場合に被る結果を理解していること。	<b>組織使命、価値観、指針の遵守</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• スタッフは法的範囲で組織の使命、価値観、展望をもって活動することを期待されている。期待されている内容はスタッフに伝達・説明されなければならない。組織として活動して行くためにこの幅広い役割と姿勢の理解とは別に、スタッフはマネージャーの合意を得て、自分自身の目的とパフォーマンス目標を持つべきである。</li><li>• 組織は方針についてアクセスしやすくしておく必要がある。スタッフは自分に適用する方針に従うべきであり、違反した場合はその結果起ることの責任を取らなければならない。</li><li>• 組織の使命、方針と行動規範に関する説明と訓練は全ての場合に必要なものである（これは組織が急成長している時にも当てはまる）。</li></ul>

<p><b>8.3</b></p> <p>職員は、自らの役割を果たすために必要な個人的・技術的・管理的能力を向上させ、活用するとともに、組織がどのように支援してくれるかを理解していること。</p>	<p><b>パフォーマンスの基準と能力向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員とその雇用者は、自分の運営スキルを含むスキル向上に相互責任がある。明確な目的と業績評価基準を持った上でどのスキル、能力、知識（例：状況を聞き取る能力など）が自分の現在の役割に必要な理解すべきである。他の利用可能な、または必須の能力向上の機会について把握すべきである。能力は経験、訓練、先輩や指導者からの助言、自分の気持ちや課題を整理しながらの指導（コーチング）をとおして伸びるものである。</li> <li>災害支援の初期には、正式なスタッフ教育は制限がされるが、管理職は少なくとも職員への説明やオンザジョブトレーニング（OJT）を実施すべきである。</li> <li>スタッフのスキルや行動評価には、観察、作業成果の検証、本人との話し合い、同僚へのインタビューなど様々な方法がある。通常の業績評価記録でマネージャーは支援と研修（詳細は下記リンク参照）が必要な分野を特定できる。</li> </ul>
--	---

## 組織的責任のモニタリングのための質問

- 人事部と共同で行う、プログラムの規模と範囲に関わる人事ニーズを評価する手順は用意されているか。
- 組織的計画は将来のリーダーシップの必要性や新しい能力開発を視野に入れているか。
- 人事の指針と手順は地域の労働法に準じ、管理職の適切な行動について言及しているか。
- 全てのスタッフは最新の職務内容、具体的な責任と目標を含む目的を認知しているか。
- 報酬・手当は公平に策定され、透明性があり、一貫して運用されているか。
- 全てのスタッフは業績管理、能力開発方針やその手順について説明を受け、常に新しい情報を受け取っているか。
- 全てのスタッフ（と請負業者）は行動規範（性的搾取・虐待防止を含む）へ書面で同意することを義務づけられ、その規範について適切な説明を受けているか。
- 組織にはそれぞれ活動地域に応じた安全方針とガイドラインがあり、スタッフはそれを認識しているか。

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>8.4</b></p> <p>支援組織は、プログラム実施に必要な管理体制や職員の技能・実務能力を整えている。</p>	<p><b>スタッフの能力と素質</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人事管理システムは組織や状況によって様々であるが、どれも優れた実践を参考にすべきである。人事管理については、計画策定レベルから管理職のサポートを受けながら、協議し計画されるべきである。組織とプロジェクト計画はスタッフの能力を考慮しながら、長短期の目標達成のため、適時、適数、適材、適所を徹底しなければならない。</li> <li>組織が必要な資源と専門性の全て持っている場合のみプロジェクトを開始すべきだという意味ではないが、組織全体の準備体制（事業運営、人事、財政、その他の役割関連）があるかどうかは必要な資源を有効に運用できるかのきわめて重要な点である。</li> <li>組織は、適格なスタッフの需要ピークにもどう対処するか、前もって計画しなくてはならない。内部の意思決定責任と協議と同様に、国家レベルの役割や責任についても明確に見通していく必要がある。</li> <li>スタッフの高い離職率はプログラムの質と継続性に悪影響を与える。スタッフが自己責任を回避したり、組織や支援対象コミュニティ間の信頼関係を損なうことも引き起こす。</li> </ul>
<p><b>8.5</b></p> <p>スタッフの人事方針および手順は、公正、透明かつ非差別的で、地域の雇用法に準拠していること。</p>	<p><b>指針と手順</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフの人事方針と手順のスタイルと複雑さは各組織の規模と事情により異なる。しかし、複雑さの如何に関わらず、スタッフは可能な限り、指針の作成、見直しに関わり、自分たちの意見を組み込むべきである。人事のマニュアルは方針についての理解と協議を促す。</li> <li>現地の労働法を理解、遵守して、組織方針と実践において、現地採用の職員が継続性、組織的な経験の記憶、現地の事情に即した支援を身につけ管理職やリーダーのレベルに達するようにするべきである。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>効果的な人道支援とは、単に有能なスタッフを配置する事ではなく、そのスタッフがどう管理されるかも大きく関わる。緊急対応の状況を調査して、効果的な管理、時間枠と手順を設けることは、効果的な対応を行うために職員のスキルと同じぐらい、またはそれ以上に重要である。スタッフは研修を通して、通常の活動のやり方をより高いレベルの任務や迅速な対応にして行く方法を学ぶべきである。</li> </ul>



<p><b>8.6</b> 業務内容、業務目標、ならびにフィードバックの方法を整備し、スタッフが自身に求められている業務を明確に理解できるようにすること。</p>	<p><b>スタッフ指導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職務内容は明確にスタッフへの要望を示し、最新の状態に保たれるべきである。さらに、各スタッフは能力向上を目指すそれぞれの目標を立て能力開発計画に記すべきである。</li> </ul>
<p><b>8.7</b> 行動規範を整備し、スタッフが搾取や虐待を行わないよう、また人々に対して差別を行わないよう、最低限の義務を定める。</p>	<p><b>スタッフの行為</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織の行動規範が理解、同意、尊重され、全ての組織を代表する立場（職員、ボランティア、パートナー、請負業者など）に期待される行動、および違反した場合の結果を明確にすることは最重要項目である。</li> </ul>
<p><b>8.8</b> スタッフのスキルや能力の向上を支援する方針を整える。</p>	<p><b>スタッフの能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>能力開発の機会はスタッフのやる気を促進し、より大きな活動効果を生み出す。組織はスタッフの業績を見直し、能力の過不足を評価するだけでなく能力向上の計画などを検討する仕組みを設けるべきである。業績評価の日程設定は短期スタッフや無期限契約の職員も対応できるように柔軟でなければならない。</li> <li>組織はコミットメント達成のため、スタッフに必要な能力についてパートナー団体と合意すべきである。</li> </ul>
<p><b>8.9</b> スタッフの安全および福利厚生に関する方針を整えること。</p>	<p><b>安全と福利厚生</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフは危険でストレスの多い環境で長時間働くことも多い。組織のスタッフに関する注意義務は、福利厚生の促進と長期の疲労状態、燃え尽き症候群、傷病の防止などである。</li> <li>管理職は支援活動従事者がその危険性を認識していることを確認し、不必要に心身の健康が危険にさらされないように保護しなければならない。適用できる対策としては効果的な安全管理、健康被害の予防、適切な業務時間を促す積極的な支援、必要時の心理的支援の提供などがある。</li> <li>管理職は自分自身が注意義務のよい実践例を示し、促進に努めることができる。また、支援活動従事者も自分の心身の健康管理に責任を持つべきである。極度のストレスを引き起こすような出来事を経験、目撃したスタッフには速やかに心理社会的サポートを提供すべきである。</li> </ul>

## 参考文献

### CHS Alliance (2015) HR ツール

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf>

### CBHA (2010) 'Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle' (コア人道支援能力ガイド：従業員ライフサイクル全体にわたる人道支援能力開発)

<http://www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf>

### ECB (2007) 'Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response' (多様性チームでの信頼構築：緊急対応ツールキット)

<http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413>

### People In Aid (2011) 'Debriefing: building staff capacity' (ディブリーフィング：スタッフ能力を育てる)

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

参考資料は the CHS Alliance ホームページ参照：<http://chsalliance.org/resources>

# コミットメント9



被災した地域社会や人びとは、リソースが支援組織によって、効果的、効率的、倫理的に管理されることを期待できる

質の基準：

リソースは管理され、本来の目的のために責任を持って活用されている。

## なぜこのコミットメントが重要なのか？

リソースには限りがあり注意して使用する必要がある。責任ある行動は、組織が本来効果的かつ効率的に寄贈されたリソースを使う事と関連している。不適切な管理、怠慢、汚職のダメージを実際に被るのは被災コミュニティである。これを防ぎ、リソースを最大限活用するには組織が適切で賢明に使用することが不可欠である。

### パフォーマンス指標

- 被災コミュニティと人々は地域レベルでの予算、経費、成果について認識している。
- 被災コミュニティと人々は利用可能なリソースは以下のように使用されていると考えている。
  - 本来の目的のために
  - 転用、無駄がないように
- 支援活動のために確保されたリソースは提示されている計画・目標・予算と時間枠に沿って使用され監視されている。
- 人道対応は費用対効果がよい形で行われる。

## 基本行動のモニタリングのための質問

- 職員は組織の協定に従って経費に関する意思決定を行っているか。
- 経費は定期的にモニタリングされ、その報告はプログラム運営に関わる者全員に伝えられているか。
- サービスや物資は競争入札を経て調達されているか。
- 環境への考えられる影響（水、土壌、空気、生物多様性）は監視され、環境負荷の軽減対策がとられているか。
- 内部告発が安全にできる環境があり、それはスタッフ、被災コミュニティ、その他の関係者・団体に認識されているか。
- 費用対効果と社会的影響はモニタリングされているか。

### 基本行動

### ガイダンスノート

#### 9.1

支援プログラムの企画および実施にあたっては、各フェーズにおける人道支援の質・費用・タイミングなどのバランスを考えて、リソース12を確実かつ効率的に活用すること。

#### プログラムの問題

- 特に重大な緊急事態の場合、短時間に大規模な経費使用と何らかの対応の必要に迫られ取り組み始めることが多い。このような状況は不十分なプロジェクト計画や、本来やるべきことよりも効果的でないプログラムに力を入れたり、お金の価値をより効果的にする経費利用の選択肢を十分に検討しない（例：現金利用）状況を作り出しかねない。
- 緊急災害発生の場合、資金に関する、より迅速な意思決定と、人道活動の問題（例：参加組織の不足により競争入札が不可能）に対処する方法をとる必要がある場合がある。しかしながら、人道支援での不正行為のリスクが高まる状況において重要なのは、職員の研修やサポートおよび苦情対応のプロセスが、現状のシステムが不正行為の対象になることを防止するという点である（コミットメント3、5参照）。
- この期間に経験ある上級職員を配置することで、リスクを削減し、タイムリーな対応と基準の維持や無駄の削減とのバランスのよい支援を続けることにつながる。

<sup>5</sup> ここでの「リソース」とは、目的達成のため組織に必要なもの資金、スタッフ、物資、設備、時間、場所、土壌、水、空気、天然産物そして環境全体を含みそれだけに制限されない広い意味で捉えられるべきである。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織間の連携と調整はより効率の高い支援活動を促す（例：共同調査・評価の実施や組織間の登録、物流システム）。</li> <li>・プロジェクト終了時に残った資産・資源は寄付や売却、または責任を持って返却されなければならない。</li> </ul>
<p><b>9.2</b></p> <p>リソースを管理し活用することで、本来の目的を達成し、無駄を最小限に抑えること。</p>	<p><b>本来の目的のための資源利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての人道アクターは資金提供者と被災コミュニティに説明責任があり、資源の賢明で効率的で、効果的な使用を開示しなければならない。</li> <li>・不当、不正行為や浪費は資源を最も必要な人たちから奪うことになる。しかし、スタッフ不足や資源の不足のため効果が得られない支援活動は責められるべきではない。経済的であることは必ずしもお金と同等の価値を指すわけではない。しばしば経済と効果・効率のバランスは維持されなければならない。</li> <li>・支援物資はテロ活動に流用されてはならない。多くの資金提供者はパートナー候補に審査を受けることを義務づけ、リスクを削減している。</li> </ul>
<p><b>9.3</b></p> <p>予算に対する支出をモニタリングし、報告すること。</p>	<p><b>経費のモニタリングと報告</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務管理はプログラム管理の重要な部分であり、プログラムの目標達成のためには良質な財務計画とモニタリングシステムが必要になる。主な財務管理リスクを削減し、全ての資金取引の追跡のためのシステムと手順が準備されるべきである。</li> <li>・主要なリスク削減のために特定のスキルとシステムに必要なのは、調達、送金プログラミング、在庫管理である。会計記録は規定の国内外基準を満たし、組織内で体系的に取り扱われるべきである。</li> <li>・全てのスタッフは財務の適切な管理に何らかの責任を負っているが、財務報告をまとめる者を具体的に指名することは特に重要である。不当、不正行為、資源の不正使用がどのような形にせよ疑われた場合、このスタッフは報告することが奨励されるべきである（詳細は下記リンクのルイス, T. 2010 参照）。</li> </ul>
<p><b>9.4</b></p> <p>地域資源や天然資源を利用する場合には、環境への影響を考慮すること。</p>	<p><b>環境への影響と天然資源の利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人道支援活動は環境に膨大な量の廃棄物の排出、天然資源の劣化、地下水汚染や枯渇、森林破壊、その他の環境ハザードなどの、負の影響をもたらすことがある。</li> <li>・簡易環境影響評価（REA）はリスクを特定し、その削減対策をしやすくする。</li> <li>・被災コミュニティと人々が抱えている不安をこのプロセスに取り込むことが基本である。同時に、地域の天然資源管理をサポートすることをプログラム計画に組み込まなければならない（詳細下記リンク「URD/UNEP ツールキット」参照）。</li> </ul>
<p><b>9.5</b></p> <p>不正行為が起こらないようにリスクを管理し、不正行が確認された場合には、適切な措置を講じる。</p>	<p><b>不正行為のリスク管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不正行為の定義や理解は文化によって異なり、スタッフ（ボランティアを含む）と事業に携わる組織・個人に期待される行動の明確な定義がこのリスクを扱う上での基礎となる（コミットメント8参照）。</li> <li>・プロジェクト情報をよりオープンに、透明性を持たせ、関係者・団体からの職権乱用の報告や詳しい現場のモニタリング促進しなければならない。また、コミュニティの人々に敬意を持って接することで不正行為のリスクを減らすことができる。確固としたシステムを準備することが必要だが、緊急災害の初期対応の場合には限られた時間のためにより柔軟な管理を準備する必要があるかもしれない（詳細は下記リンク「ヒース 他 2014」参照）。</li> </ul>

## 組織的責任のモニタリングのための質問

- 資源の倫理的な調達・利用・管理に関する指針と手順は整備されているか。
- それらは以下の視点を含まか。
  - 資金の受領と配分
  - 物品贈与受領と配分
  - 環境負荷の軽減と防止
  - 詐欺防止、不正行為またはその疑いの取り扱い、資源の不正使用
  - 利害対立
  - 監査、検証、報告
  - 資産リスク評価と管理

組織的責任	ガイダンスノート
<p><b>9.6</b></p> <p>支援組織はリソースの活用・管理を統括する方針や工程は以下のように定め、実施すること。</p> <p>a. 資金や物品贈与の倫理的、合法的な受領および配分</p> <p>b. 資源の環境に配慮した活用</p> <p>c. 不正行為、詐欺、利害対立、リソースの悪用の防止および対処</p> <p>d. 監査の実施、法令遵守の検証と透明性のある報告</p> <p>e. 継続的なリスクの調査、管理および軽減</p> <p>f. リソースの受入れが支援組織の独立性を損なわないことの保証</p>	<p><b>資金提供と物品寄付</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 資金提供の基準および資金源を記録して、誰もが調査できるように公開すべきである。一部の資金源の利用は組織の運営上の独立性と公平性を損なう可能性がある。組織はスタッフへの指導を通してそれらのリスクを削減し透明性を保つように努力すべきである。</li> <li>• 物品の寄付も倫理的な問題を起こす事がある。贈物は多くの文化で重要な社会規範とされており、受け取りを拒否することは無礼にあたる。物品を受け取ることで負い目を感じる場合は受取手はそれを丁寧に断るべきである。受領した場合は、報告し、不安が残る場合はマネージャーにその由を相談するのが賢明である。スタッフはこれらの指針と可能な問題について認識すべきである(ヒース 他 2014 参照)。</li> </ul> <p><b>環境に責任を持つ組織</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織は環境に配慮した方針と実施を確実に実行し、既存のガイドラインを使用し、災害時の環境問題に取り組むべきである。</li> <li>• グリーン調達の方針は環境への影響を減らすのが、支援提供に遅れがでない、または最小限にするよう運営されなければならない。</li> </ul> <p><b>不正・不当行為</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不正行為には窃盗、物資や財産の転用、経費報告などの記録の改ざんなどが含まれる。各組織は資金の使用詳細などの出納内容を正確に記録する必要がある。内部での財政資源の管理と詐欺や不正行為防止のためのシステムと手順が必要である。</li> <li>• 財政管理においての評価の高いよい実践と報告は組織に支持されるべきである。また、組織方針は調達システムが透明性と安定性があり、テロ対策も合わせ持っているべきである。(ヒース 他 2014参照)。</li> </ul> <p><b>利害対立</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職員は組織の目的と、自分自身の個人的、財政的な関心に相違がないか、明らかにしなければならない。例：自分自身や家族が金銭的利益を得ることになる取引業者や、組織とは契約を結ぶべきではない。</li> <li>• 利害対立には様々な形があり、必ずしも人々が組織規範・方針に反していると認識しているとは限らない。例：許可無しに組織の資源を使う、取引業者から贈物を受け取るなどは利害対立に繋がると考えられる。</li> <li>• 人々が自由に議論し利害対立やその恐れを指摘できる文化を築くことは、それに対処する要となる。</li> </ul> <p><b>監査と透明性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監査にはいくつかの種類がある。内部監査は手順が踏まれているかを確認し、外部監査は組織の財務報告が正確で公平であるかを検証する。捜査的監査は組織が特定の問題（通常、不正行為）を疑われている時に行われる。</li> </ul>

- 独立して外部監査された年次報告は不正行為と資金の不正使用がないことをある程度保証する。監査済みの年次報告とその他通常の財務報告は公表され、スタッフ、被災コミュニティが閲覧できる形で提供されなければならない。

#### リスク管理

- これはリスクを特定し、調査し、優先順位を決めてその削減対策を特定し、モニターし、管理することをいう。最大の損失および最も発生する可能性がある危険に対してまず着手するべきである。

## 参考文書

**Groupe URD/UNEP 'Training toolkit Integrating the environment into humanitarian action and early recovery' (トレーニングキット：環境を人道活動と早期復興に取り込む)**

<http://postconflict.unep.ch/humanitarianaction/training.html>

**OCHA & UNEP (2014) 'Environment and Humanitarian action' (factsheet) (環境と人道活動 (ファクトシート))**

[https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA\\_factsheet\\_final.pdf](https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf)

**Mango (2013) Top Tips for financial governance (webpage)**

<http://www.mango.org.uk/toptips/tt20gov>

**ルイス, T. (2010) 'Financial Management Essentials Handbook for NGOs' (財政管理基礎：NGOハンドブック) . Mango**

<http://www.mango.org.uk/guide/coursehandbook>

**Bond (2012) 'Value for money – what it means for UK NGOs (Background paper)' (コストパフォーマンス—イギリスNGOの場合 (背景論文))**

[https://www.bond.org.uk/data/files/Value\\_for\\_money\\_-\\_what\\_it\\_means\\_for\\_NGOs\\_Jan\\_2012.pdf](https://www.bond.org.uk/data/files/Value_for_money_-_what_it_means_for_NGOs_Jan_2012.pdf)

**ヒース, R., アーレンドルフ, M. & デベレ, S. (2014) 'Preventing corruption in humanitarian operations' (人道活動での不正防止) . Transparency International**

[http://www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook\\_of\\_good\\_practices\\_preventing\\_corruption\\_in\\_humanitarian\\_operations](http://www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook_of_good_practices_preventing_corruption_in_humanitarian_operations)

参考資料は **the CHS Alliance** ホームページ参照：<http://chsalliance.org/resources>

# 付録 1

## 用語解説

CHS ガイダンスノートと指標の目的のため、以下の定義を使用する。

**説明責任 (Accountability アカウンタビリティ)**：責任を持って権力を行使するプロセス。すなわち、様々な関係者・団体、特に支援活動によって影響を受ける人々に配慮し、責任ある支援活動をする。

**監査**：監査の証拠（記録、陳述書、適切で検証可能な他の関連情報）を得て客観的に評価し、監査基準を満たす範囲を知るための体系的で独立し文書化されたプロセス。

**市民社会**：営利目的の民間組織を除く、共通の関心と活動でつながる市民集団。市民社会は非公式または NGO または他組織に組み込まれている場合もある。

**気候変動への適応**：気候変動は危機的状況にある人々を不慣れな状況に追い込み、災害の影響にさらに脆弱にしてしまう。気候変動への適応は頻繁で厳しく予測不可能な気象現象を伴うリスクへの介入（特定・軽減・管理など）に影響する。

**行動規範**：機関、政府および関係機関が負うべき、基本・価値観に基づいた期待と基準（期待される最低限の行動、違反の際の懲戒処分を含む）を定めた声明。

**被災した地域社会や人びと (Communities and people affected by crisis)**：災害、紛争、貧困やその他の危機の影響を受けた地域における、様々なニーズや脆弱性、対応力を持った女性、男性、少女や少年の総称。

**行動能力**：最終的に組織の成功を決定づける、それぞれの役目を効果的に果たすためにスタッフに必要な知識、スキル、行動や態度。

**苦情**：組織の活動からマイナスの影響を受けた、または組織のコミットメントから外れたと思われる行動をしたと考える人からの抗議。

**対処メカニズム**：いくつかの対処メカニズムは持続可能で有益であるものの、資産売却、医療や教育への支出縮小、食品消費の制限、アルコール類の過剰摂取など、マイナスで長期的に有害な結果を引き出す可能性のものもある。

**不正行為**：「個人の利益のための委託権力の乱用<sup>6)</sup>」。詐欺、贈賄路、恐喝、見返りの受領（権力者との接触を手助けした見返りとしての不法な支払い）などの金融腐敗（下記参照）性的行為と引き換えに救援物資を渡す、募集や支援提供時の友人・親戚の優遇措置、配布リストの操作や資源の転用も不正行為の形である。

**災害危機管理**：気象に関係する災害（例：干ばつ、洪水、地滑り）としない災害（例：地震、火山、津波）におけるリスクを特定し取り組むための人道対応の一方法。

**記録文書 (Document)**：再現性のある、あらゆる形式の議事録、合意、決定事項や行為。

**注意義務**：他者の安全を確保するための道徳的または法的な義務。被災者の福利の最低基準を満たし、被災者、およびスタッフの安全に適切な注意を払う必要がある。

**効果**：支援活動の目的達成度。人道対応の効果は活動従事者と被災コミュニティと併せて評価される成果に共有される責任である。

**効率 (Efficiency)**：人道支援事業を行った結果、得られた質的、量的な成果の度合い。

<sup>6)</sup> Transparency International

**関与 (Engagement エンゲージメント) :** 関心のある、あるいは影響を受けている様々な関係者・団体に対し、組織が伝達し、協議し、参加機会を提供する一連のプロセス。様々な関係者・団体の懸念、要望、期待、ニーズ、権利および機会が、支援事業の形成、実施および見直しの際に考慮されることを確かにするものである。

**資格 :** 特に法や契約で特定された利益（物資やサービス）への権利被災者は安全保障への権利があり、これらとその他の権利は、ほとんどの国が賛同している、国際人道法と人権宣言によって唱えられている。

**評価 :** 内外部の結果（成果と効果）に即したパフォーマンスの審査。評価は効果のあるものとその理由を審査し、意図した／意図しなかった結果を説明責任と学習のため強く示す。

**証拠 :** 決断や決定に基づく情報。人道活動では、主観的、質的情報を含め、様々な証拠が使われる。質的情報は必ずしも量的情報より劣るわけではない。ALNAP<sup>7</sup> は人道活動における証拠の質を判断するため6つの標準を使う：状況と方法における正確さ、明瞭性、代表性、妥当性、一般化可能性、特性である。

**フィードバック対応 :** 人道行動（時には他の被災人口）の受益者が活動や組織、または人道システムとの関わりについて意見を伝えるための正式なシステム。活動内容の要素の改善など、情報は様々な目的・利益のために使用される。<sup>8</sup> フィードバックは非公式でなされる場合もある。Feedback can also be provided informally. :不公平なまたは不正な利益（金銭的、政治的、その他）を得るために故意に誰かを欺く行ため。これは通常民法違反とみなされる。

**現物寄付 :** 組織への（金銭ではなく）物資やサービスの寄付。これは組織が意図する目的を成し遂げる支援をするものである。

**危険（およびリスク）:** 地震や伝染病など、悪影響を引き起こす可能性のあるもの。リスクは危険から起こる危害と、人命、生活、資産やサービスにおいての予測される損失のことである。

**人道カントリーチーム (HCT) :** 人道問題調整官により設置、運営される戦略的かつプロジェクト運営の意思決定および監視のフォーラム。国連・国際移住機関・国際 NGO・赤十字／赤新月運動の代表などから成る。同時にクラスターリードである組織は自組織を代表すると共にクラスターも代表している。人道国内チームには人道活動関係の一般的な戦略課題について意見の一致を見る責任がある。

**人道支援活動 (Humanitarian action) :** 人為災害や自然災害の発生時から事後に行われる人命救助、苦痛の排除、尊厳の維持の活動。事前の対策や訓練も含む。

**公平性 :** 国籍、人種、性別、宗教、階級、民族や政治的見解に左右される事なく客観的に判断して苦痛において最も急を有する事例に優先権を与える。

**インフォームドコンセント :** 事実・含意・行動の結果の明確な理解に基づき活動に同意すること。

**完全性 :** 行動と活動に一貫して求められる道徳的または倫理的原則・基準との整合性。

**監視 :** 入力と出力に焦点をあてた、継続的で通常内部で行われるデータ収集。

**相互説明責任 :** 複数のパートナーが自発的に作成しお互い責任を負うことに同意するコミットメントの過程。

**組織 (Organisation) :** CHS 実践のための管理体制と能力を持つ存在。

**パートナー団体 (Partners) :** 支援活動の目標を達成するために明確な役割と責任を持ち、取り決め(合意)に基づき、協働する組織。

<sup>7</sup> ノックス クラーク, P. & ダーシー, J. (2014) 'Insufficient evidence? The quality and use of evidence in humanitarian action' (不十分な証拠? 人道活動における情報の質と使用). ALNAP Study. ロンドン: ALNAP/ODI: <http://www.alnap.org/resource/10441.aspx>.

<sup>8</sup> ポニノ, F. 他 (2014) 'Closing the Loop - effective feedback in humanitarian contexts' (輪をとじる: 人道的事情における効果的フィードバック). ALNAP-CDA Practitioner Guidance. ロンドン: ALNAP/ODI.

**参加**：被災者が自分たちに影響ある意思決定プロセスへの積極的な役割を果たすことができること。

これは、明確な指針作成と適切な参加の実施により、疎外され、また受けた被害の度合いが大きい人たちの声も確保され影響力を持つようになることで達成される。

**方針 (Policy)**：意志決定のルールに関する文書。

**実践**：確立された活動やものの進め方。多くの場合、政策や手続きによって形づけられる。

**民間セクター**：主には営利目的の組織（すなわち企業）で成るが、主目的が営利ではなく利益が社会大義に還元される社会事業も含まれている。民間セクターの介入は供給、寄贈、指導・イノベーションなどあらゆる分野での人道対応事業を意味する。

**保護 (Protection プロテクション)**：人道支援の視点にたった保護。年齢やジェンダー、民族、宗教、社会的、その他の背景に関わらず、全ての人の権利を十分かつ平等に保障するためのあらゆる活動。緊急時に重点的に行われる緊急人命救助にとどまらない。

**心理的ディブリーフィング**：参加者の辛くトラウマ的な出来事で生じたストレス解消を促す正式な手順。これまで、よくても効果がない、または最悪の場合、さらなる害を引き起こすことが報告されている。この方法は心理的応急処置や被害者が自ら希望して語る問題を聴くのが目的のカウンセリングと混同されてはならない。

**支援の質 (Quality)**：人道支援の全体的な特色、特性、能力。はっきりと表現されているニーズ、表現されていなくても必要なニーズ、期待について、人道支援が適切な時期に応えることができ、かつ支援対象者の尊厳を尊重すること。

**回復力 (レジリエンス)**：危機に直面した地域や社会が持つ、危機に適時かつ効果的に耐え、緩和、適応、回復していく能力。回復力は人々の生活を保護し、再確立し、将来あり得る災害への改善された備えのあるシステム（ガバナンス、インフラを含む）を保障すること、および、コミュニティがしっかりした災害対策準備ができることに重きをおく。拡大家族、宗教ネットワークや儀式、友人、学校、地域組織や活動による社会的、金銭的、文化的、心理的なサポートは個人・コミュニティーの自己尊重とアイデンティティを再構築するのに役立ち、人が災害から立ち直る力を高める。

**性的搾取**：「相手の脆弱性、権力差、信頼関係といった立場を利用したあらゆる性的侵害行為や試み、他者を性的に搾取することで金銭的、社会的、政治的な利益を得る行為も含むがそのみに限定しない」（国連事務総長公示：性的搾取・虐待からの保護 - General's Bulletin on protection from sexual exploitation and abuse (PSEA) (ST/SGB/2003/13))。

**性的虐待**：「強制的、または不公平および威圧的な状況下における性的侵害行為や試み」国連事務総長公示：性的搾取・虐待からの保護 - General's Bulletin on protection from sexual exploitation and abuse (PSEA) (ST/SGB/2003/13))。

**セクシャルハラスメント**：職場での好ましくない身体的、口頭、または非言語による性的な行動。下品な発言や性的な要求などが含まれる。

**スタッフ (Staff)**：現地スタッフ・国際スタッフ、常勤・短期雇用を問わず、ボランティア、コンサルタント等を含む、組織の任命を受けた者。

**スタッフの能力**：個人が職歴の中で身につける知識、スキル、態度や行動。スタッフの処理能力はそれぞれの能力をどのように連携して組織の目標を達成するかで考慮される。

**ステークホルダー**：組織、対策、プロジェクトなどと利害関係にある者。

**Surge capacity**：大規模の災害に対応するための、組織の速やかな機能拡大の能力に関わる。

**透明性**：開放性、誠実さ、コミュニケーションを指す。活動、プロジェクトまたは組織についての情報に開放性があり、公開されている場合、それらは透明性があると言える。

**脆弱性**：災害後の物理的環境と社会的支援機構において、一部の人々が受ける障害の偏りの程度。これによって搾取、病気、死亡の危険性が増す。脆弱性はそれぞれ個人と状況によって違う。

**内部告発**：スタッフが職場での不正行為の疑いを報告すること。詐欺、資源の不正使用、職務怠慢の疑い、または誰かの安全・健康が脅かされている時を含む。



ガイダンスノートと指標は

the Core Humanitarian Standard on Quality  
and Accountability (CHS)

(人道支援の質と説明責任に関する必須基準) を補完するものである。

この文書は人道対応の企画、運営、実施に関わる、  
スタッフ・地域／国内外ボランティアを含んだ全ての人道アクターと  
組織に向けて発行するものである。

この文書は CHS における基本行動と組織的責任を明確にし、  
CHS 適用時に実践の中で直面する問題を検証する。

基準を満たす過程の成果の測定、

そして、学習と向上を促進するため、

9つのコミットメントがそれぞれ重要な理由と、  
指標、およびガイドのための質問を提示する。

 corehumanitarianstandard

 @corehumstandard

[www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org) | [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org)

ISBN: 978-2-9701015-2-9

20/11/2015 改訂