

4. 人道支援の必須基準(CHS)

DRAFT

The Humanitarian Charter and Protection Principles directly support the Core Humanitarian Standard. Together, these three chapters constitute the principles and foundations of the Sphere standards.



The Core Humanitarian Standard (Figure 2)

APPENDIX: Guiding questions for monitoring Key actions and Organisational requirements (online)

目次

[9つのコミットメントから成る1つの必須基準](#)

[コミットメント1](#)

[コミットメント2](#)

[コミットメント3](#)

[コミットメント4](#)

[コミットメント5](#)

[コミットメント6](#)

[コミットメント7](#)

[コミットメント8](#)

[コミットメント9](#)

[付記: 基本行動および組織の責任をモニタリングする際の質問項目 \(オンライン\)](#)

[参照・参考文献](#)

9つのコミットメントから成る1つの必須基準

現在では、多くの組織や個人が人道支援に携わることが普遍的になりつつある。そのため、効果的な支援を行うために知識や手法を共有することが求められる。共通の取り組みがなければ、成果には一貫性がなくなり、予測を立てるのが難しくなる。

「人道支援の質と説明責任に関する必須基準（CHS）」は、人道支援に携わる組織や個人が、質の高い効果的な支援を提供するために9つのコミットメントを設定している。また、人道支援の必須基準（CHS）に則った支援には影響を受けた地域社会や人びと、支援組織の職員、資金提供者、政府、その他の関係者に対するより良い説明責任の履行につながる。基準を遵守する人道支援組織は、受援側からの信頼を得やすくなるであろう。本基準は、個人と組織の双方が自発的に取り組むことが求められる。

本基準に対して、全体の対応と個別の支援の両方に、対応と支援のあらゆる時期に適用される。9つのコミットメントは、支援プログラム運営のサイクルにおける特定の場面に対応することを意図しているわけではない。例えば、影響を受けた人びととのコミュニケーションのように特定の場面により深く関わるものもあるが、すべての場面に適用されることを意図したものもある。

人道支援の必須基準は、人道憲章と権利保護の原則とともにスフィアハンドブックの基盤となっており、すべての技術的な基準の土台である。これら基盤となる章と技術的な基準の章は、相互参照されている。

人道支援の必須基準に関するより詳細な情報と支援に活かすための情報は、corehumanitarianstandard.org から検索可能（英語）。

人道支援の必須基準の構成

人道支援の必須基準は、スフィア、人道支援の説明責任と品質管理に関するHAP基準（HAP）、People In Aid、グループURDの基準を統一するため、人道支援組織の協働によって作成された。現在は、スフィア、CHS アライアンス、グループURDが共同で著作権を所有し、管理している。

9つのコミットメントはそれぞれ特定の支援の側面を示すものであり、全体が1つの基準として、効果的で責任ある人道支援活動への強固な取り組みを徹底するものである。

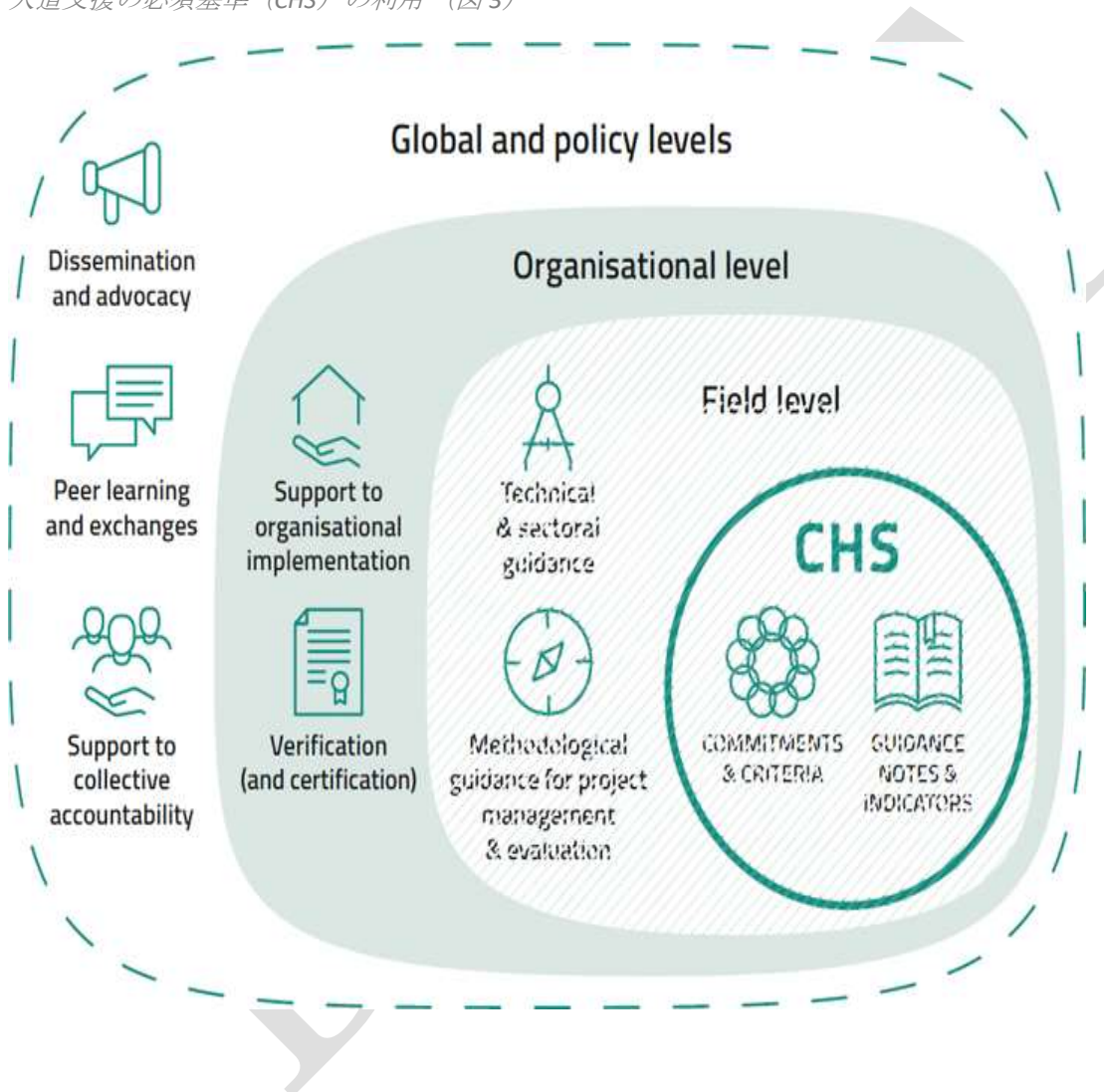
人道支援の必須基準の構成は、他のスフィア基準とは以下の点で異なっている。

- 影響を受けた地域社会や人びとに対する**コミットメント**は、人びとが支援組織や個人に何を期待してよいかを明示している。
- **質の規範**は、コミットメントが達成されている状況を示し、コミットメント達成のために組織と職員がどう取り組むべきかを表明している。
- **パフォーマンス指標**は、コミットメントの達成度を測り、学習と改善を促進し、時間と場所を超えた達成度の比較を可能にしている。
- **基本行動および組織の責任**は、質の高い支援を遂行するために職員が行うべき事柄と組織が必要とする指針、手順、システムを説明している。
- **ガイダンスノート**は、基本行動と組織の責任を事例とともに補足的に説明している。

- 基本行動と組織の責任をモニタリングする際の質問項目は、計画、評価、振り返りの際に活用できる。④ [付記1 \(オンライン\)](#) 参照
- 参考文献は、特定の事項に関するさらなる情報を提供する。

次の表は、人道支援の必須基準がさまざまなレベルにおける利用可能性を示している。スフィア、グループ URD、CHS アライアンスが提供する参考資料は corehumanitarianstandard.org から入手できる(英語)。

人道支援の必須基準 (CHS) の利用 (図3)



コミットメント1

影響を受け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。

質の規範

人道支援は状況にあわせて適切に実施されている。

パフォーマンス指標

1. 人道支援は影響を受けた地域社会や人びとの特定のニーズ、文化、嗜好に考慮している。
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、支援と保護を必要としている人びとの能力やスキル、知識を考慮に入れている。

基本行動

1.1 影響を受けた地域社会や人びとの背景や状況、関係者と団体の体系的、客観的、継続的な分析を行う。

- 地方行政やその他の公的または民間組織の役割と能力、それらの組織に危機が与えた影響を評価する。
- 物資、人、市場など既存の地域の能力を評価し、優先順位は経時的に変化することを理解した上で、優先度の高いニーズから支援と保護を提供する。
- 初期のアセスメント（事前調査）データは不完全であることを認識し、情報を再検証していく。ただし、人命救助活動を妨げてはならない。
- 影響を受けた人びと、避難した人びと、受け入れ側の人びとの安全を評価し、暴力の脅威、さまざまな形の抑圧、生存または基本的人権の侵害の有無を特定する。
- より継続性と効果の高い支援を行うために、ジェンダーと社会的地位を起因とする格差や社会的差別を精査する。
- 調査を繰り返すことで影響を受けた地域社会に負担をかけないように、合同調査を行い、調査結果を関係組織、政府機関、影響を受けた人びと共有する。

1.2 支援プログラムを計画実施する際は、公正にニーズやリスクを把握し、さまざまなグループの脆弱性や能力を理解する。

- アウトリーチがしにくい地域に居住する女性、男性、子ども、青少年の保護と支援のニーズを評価する。また、高リスクグループと呼ばれる障がいのある人びと、高齢者、社会から孤立した人、母子家庭、少数民族、少数言語民族、例えば、HIV陽性者など蔑視される人びとなどの保護と支援のニーズも評価を行う。

1.3 変化するニーズや影響を受けた人びとの能力や状況に応じながらプログラムを実施する。

- 政治状況を把握し、利害関係者分析の結果と安全に関する方針を適応する。
- 疫学データや他のデータの経時的なモニタリングに基づき意思決定を行い、人命に関わる介入を優先させる。
- 変化するニーズに柔軟に支援内容を変更することで対応する。変更の際には必要に応じて資金提供者の同意を得る。

組織の責任

1.4 影響を受け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、方針が立てられている。

- 支援組織は、人道原則と包摂性に対するコミットメントを遂行するための政策、工程、システムを保持する。
- 職員全員が自らの責任が何かを理解し、責任をとる立場であることを認識している。
- 支援組織は自らの方針を関係者と透明性を保ちつつ公開している。

1.5 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を立てる。

- 評価と報告用のデータを細分化する指標が明示されている。

1.6 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。

- 人道支援組織は、活動従事者がアセスメント（事前調査）の運用と実施に必要な知識、技能、行動、態度を身につけられるように管理者としてサポートを行う。

ガイダンスノート

アセスメント（事前調査）と分析は経時的なものであり、単回性の作業ではない。影響を受けた人びとや地域社会の能力やニーズは推察に基づくものであってはならない。彼らとの継続的な対話によって見出されたニーズに基づいた適切な支援を行う。

アセスメント（事前調査）に従事する職員を対象に、心理的応急処置（サイコロジカルファーストエイド）の基本的な研修を行うことを検討する。この研修によって、職員はアセスメント（事前調査）の実施中に精神的な苦痛を経験した人たちに対処することができる。

保護に関するリスクに直面する可能性のあるグループに帰属する人びとに特化した評価を徹底する。女性、男性、少年、少女たちが暴力、差別その他の危害への暴露の有無やその程度を理解するための具体的な評価が一例である。

公平な評価：公平とは、すべての人びとを同じように扱うことではない。権利に基づく支援を提供するには、能力、ニーズ、脆弱性を区別して理解する必要がある。年齢、性別、障がい、健康状態、性的指向、性同一性または脆弱な人へのケア提供者など、個々の背景に対する差別のためにその人が脆弱な立場におかれることがある。

脆弱性：差別や社会的疎外、社会的孤立、環境悪化、気候変動、貧困、地権問題、脆弱な統治、民族性、階級、カースト、宗教、所属政党などの社会的要因と状況も人びとの脆弱性に寄与している。

既存の能力：危機の影響を受けた人びと、地域社会、組織、行政機関は、もともと危機に対処し、対応し、回復する技能、知識、能力を有している。危機の影響を受けた人びと自身が自身に関わる事柄に積極的に関与することは、尊厳ある生活につながる。女性、子ども、高齢者、障がいのある人びと、少数言語民族、少数民族など、代表性を持ちにくいグループの参加を推奨するため、彼らに特化した取り組みが必要な場合もある。

データの細分化：データの細分化は、ある支援活動や事象がさまざまなグループに与える影響を理解するために重要である。優れた実践と見なされるためには、最低でも性別、年齢、障がいの有無によるデータの細分化が行われるべきであり、状況に応じてさらなる細分化も行われなくてはならない。

状況に応じた基準の活用とモニタリングのためには、細分化されたデータの分析が必要である。細分化されたデータは、誰が最も影響を受けているか、誰が支援にアクセスできるか、高リスクの人びとに支援を届けるニーズの有無があるかを明らかにすることができる。Ⓢ [スフィアとは](#) 参照。

データの継続的分析と効果的活用：評価チームの人員確保や迅速な派遣のためには、人事システムが十分に柔軟でなくてはならない。プログラム予算と資源はニーズに応じて割り当てる。資金は支援と保護のニーズの継続的な分析に使用され、また、支援へのアクセスを向上するためのプログラムの適応と修正にも活用されなくてはならない。支援へのアクセス向上の一例としては、アウトリーチの仕組みづくり、施設へのアクセスのしやすさ、コミュニケーション方法の改善があげられる。

コミットメント 2

影響を受けた地域社会や人びとは、必要な時に必要な人道支援を受けられる。

質の規範

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。

パフォーマンス指標

1. 最も脆弱なグループを含む、影響を受けた地域社会と人びとが自分達が受けてい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. 影響を受けた地域社会や人びとが自分達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

2.1 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、実行可能で地域社会の安全も確保されるような計画を立てる。

- 到達することが困難な場所などの特定の地域、もしくは特定のグループのニーズを評価し充足させることが困難な場合は、あらゆる制限を明確に特定し、記録する。
- 危機対応計画において、地域やグループが脆弱なことが明白で、将来アクセスすることが困難になる可能性がある場合は、アクセスが可能な間に地域の対応能力向上への支援を優先して行う。

2.2 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。

- 生活習慣、文化的慣習、季節、農事暦などは適切な支援を適切な時期に提供するのに欠かせない考慮すべき事項である。
- 支援計画のスケジュールをたてる際には、活動実施とモニタリングの期間も含める。遅延が予想される場合は、その遅れも含めたスケジュールを作成する。
- 突発的な危機の初期対応においては、限定的な情報に基づいて意思決定がなされることを認識し、追加情報に基づいて適宜修正を重ねる。
- 時機を得た支援を困難にさせるような支援全体に関わる課題を解決するために、団体間で調整を行い、戦略を構築する。

2.3 自ら対応できていないニーズについては、それに対応できる実績や権限のある関係者や団体になぐか、もしくは広く対応を求める。

- 自組織の持つ専門的技術や知識、政策提言力では対応しきれないようなニーズには、情報、保護、支援を含む。
- 2.4 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。
- 国内基準があれば、現場の状況に合わせて適用する。
 - 国の基準を補完するためには、国際的に承認された基準（関連分野におけるスフィアとその関連基準も含む）を関係団体と連携の上、使用する。
- 2.5 支援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ためにも、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を行う。
- 期間と状況を特定した上での実施状況を評価するパフォーマンス指標を定義する。支援と保護のニーズを充足できるよう進捗しているか指標を用いて定期的に見直す。
 - 活動や成果（建設された施設の数など）に加えて、目的やパフォーマンス指標に照らし合わせて進捗状況を見直す。施設の使用状況や実施することによる状況の変化といった、支援活動の効果と期待していた結果の差をモニタリングする。
 - 最新状況の情報（地域の市場が機能しているか、治安状況の変化など）に加えて、必要な情報のみが収集されるように定期的にモニタリングの方法を見直す。

組織の責任

2.6 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。

- 組織の方針は、人道支援の質に関わる国際基準を遵守しており、組織としての専門分野を開発する姿勢が含まれている。
- 該当する専門支援団体が介入するまでは、専門外の支援分野でも支援提供しなければならない可能性を認識する。

2.7 活動方針の策定にあたっては以下の点を保証する。

- 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。
- 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。
- c. 資源（資金・人・もの）の配分の決定をタイムリーに行う。

ガイダンスノート

制約の認識と現実的な支援計画：組織が影響を受けた人びとにアクセスできない、またはニーズを充足できない場合には、責任をもって適切な公的、民間を含む他の組織に照会する。Ⓢ [権利保護の原則3](#) 参照。

危機対応計画の予測と早期警告システムの使用は、地域と自治体と関係機関の迅速な対応を可能にする。これにより人びとは生活や生計だけでなく、資産をも守れるようになる。

継続的な評価がもたらす新たな情報に対応できるよう、柔軟な意思決定機能を構築する。組織内では、意思決定と資源の配分の決定権はできる限り支援現場で活動を行う職員に委ねる。

決定した事項と意思決定の工程を文書化することで透明性を確保する。協議と参画と調整が意思決定の工程には不可欠である。④ [コミットメント6](#) 参照。

活動、成果、効果のモニタリング：モニタリングは支援プロジェクトの修正を促し、予め選択した基準を用いた検証を可能にし、支援を最も要する人びとに届いているかどうかを確認することを可能にする。モニタリングから生じた支援プログラムの修正をすべて文書化し、影響を受けた人びとや主要な関係者の参加と協力によって行われるモニタリング機能を構築する。④ [コミットメント7](#) 参照。

可能であれば支援全体に共通のモニタリング指標を使用する。

組織における意思決定：組織内での意思決定の責任と工程が明確に定義され、理解されていないとされない。定義されるべき事柄は、責任者は誰か、誰が意見を求められるか、意思決定ために必要な情報はどのようなものかが含まれる。

組織の方針、プロセス、システム：組織モニタリングと評価を用いて、人道支援活動がどう効果をあげているかを記録しなくてはならない。モニタリング評価から得たデータが、支援計画と方針と戦略を適正化し、危機への備えを強化し、支援成果を向上するためにどのように活用されたかを、適時、提示しなくてはならない。④ [コミットメント7](#) 参照。示す内容には、緊急支援活動向け助成金、または適切な職員を迅速に雇用もしくは派遣することが組織として可能かどうか含まれる。

コミットメント3

影響を受け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、より安全な状態におかれる。

質の規範

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。

パフォーマンス指標

1. 人道支援の結果として、影響を受けた地域社会と人びとは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方行政、リーダー、組織が、災害対応能力の向上を感じている。
3. 最も脆弱な者を含む影響を受けた地域社会と人びとが、人道支援活動による負の影響を感じていない。

基本行動

3.1 影響を受けた地域の能力を高め、地域や人びとの回復力を増すような支援プログラムである。

- 干ばつ、洪水、台風、地震といったハザードが引き起こす影響を軽減するような構造を備えたサービスを計画する。
- 地域社会による備えの取り組みを積極的に支援する。

3.2 地域社会の危険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。

- 異なるレベルのリスクに晒されているさまざまなグループのニーズと能力を理解し、対応する。
- 3.3 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策を講じる。
- 地方行政と可能な限り協働する。
 - 地元の支援者たちは対応を計画し牽引する自律性を持つ存在であり、対等なパートナーとして扱うことを推進する。
 - 将来の初期対応に関する知識と能力の強化に向けた基盤として、地域に根差したグループや組織の主体的な取り組みを支える。
 - 外部からではなく可能な限り地域や国内の職員を、多様性を念頭におきながら採用する。
- 3.4 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立てる。
- 支援期間を超えて継続することが難しい新たな取り組みを始めるよりも、既存の地域社会制度を強化するような支援を実施する。
- 3.5 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。
- 脆弱なグループのニーズに応じて、社会サービス、教育、市場、輸送、生計を回復するための支援を実行する。
 - 市場の状況を熟慮し、最良の結果を得るためにはどのような支援形態（現金、バウチャー、物資）が適切か分析する。
 - 物資やサービスはできる限り現地で調達する。
 - 可能な限り地域経済への負の影響を避ける。
- 3.6 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ふまえて対応する。下記のような分野が含まれる。
- a. **people's safety, security, dignity and rights;**
人びとの安全と治安、尊厳、人権
 - b. 支援者による性的搾取と虐待
 - c. 文化、ジェンダー、社会的・政治的な関係
 - d. 生計
 - e. 地域経済
 - f. 環境

組織の責任

3.7 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。

- a. 影響を受けた地域や人びとに対する、支援者による搾取・虐待・差別などのようなプログラムの負の影響の防止。

b. 地域対応力の強化

3.8 影響を受けた地域や人びとから収集した個人情報に危険にさらされないようなシステムを整備する。

- 電子登録および配信システムなどを含む、データ保護に関する明確で包括的な方針を確立する。
- 支援を受ける人びとに対し、データ保護に関する権利について、組織が保持する個人情報へのアクセス方法、情報の誤用に関する問い合わせ方法について通知する。

ガイダンスノート

地域社会の回復とリーダーシップ: 地域社会、地方自治体と地域団体は危機に際しての第一対応者であり、状況や特定のニーズに深い示唆を与えるような知識を有している。これらの地域に根差した組織は対等なパートナーであり、対応の計画と実施において彼らの自立性を尊重しなくてはならない。国内外の組織は、地域に根差した組織を尊重し、開かれたコミュニケーションを図り、建設的な批判を受け入れなくてはならない。既存のものと重複するシステムを作成するのではなく、可能な限り地域の金融機関やサービスを使用する。

移行と出口戦略: 地方行政や影響を受けた人びと協力して、緊急支援プログラム終了後の活動計画をできるだけ早期から作成する。例えば、費用回収方法の紹介、地域で入手可能な資材の使用、地域の管理能力の強化が含まれる。

負の影響と「Do No Harm」: 支援物資のもつ高い価値や支援従事者のもつ強い力が原因で、搾取や虐待、競争、論争、支援の不正使用、流用を招く場合がある。支援は生計や市場を弱体化させ、物資をめぐる争いを引き起こし、グループ間の不平等な力関係を増幅させることもある。このような負の影響の可能性を常にモニタリングし、可能な限り事前に防止しなければならない。

少女、少年、特定のカーストを対象にした偏見、女子に対する不平等な教育の機会、予防接種の拒否、さまざまな形態の差別や不当な優遇など、グループによっては悪影響を受ける可能性のある文化的慣習に留意する。

安全かつ迅速な対応と苦情処理の仕組みは、虐待や不正の減少につながる。支援従事者は意見や苦情に耳を傾け、積極的に求めなくてはならない。支援組織は、守秘義務の遵守、搾取や虐待といった繊細な情報の開示を伴う照会方法について支援従事者に研修を受けさせなければならない。

職員による性的搾取と虐待: すべての職員には、搾取や虐待を防ぐ責任がある。職員が虐待を目撃したり疑わしい事例に気づいた際には、それが自分の団体か他の団体かにかかわらず、報告義務がある。往々にして子ども（特に少女）は被害を受けやすいことに留意し、組織の方針には子どもたちを搾取と虐待から守ることが明確に記されていないとなければならない。☉ [コミットメント5](#) 参照。

環境問題: 人道支援は、土壌浸食、水源の汚染や枯渇、魚の乱獲、廃棄物の問題、森林伐採などの環境悪化を引き起こすことがある。環境の悪化は危機的な状況を悪化させ、より脆弱な状態を引き起こし、人びとの回復力を低下させることがある。

環境悪化を抑制する対策には、植林、雨水利用、資源の効率的な使用、倫理的な物資調達指針や実践などが含まれる。大規模な建設を行う際は、事前の環境評価がない限り着手してはならない。☉ [コミットメント9](#) 参照。

負の影響を抑制し、地域の能力を高める組織の方針: 組織には、危機管理方針と体制について明確に文書化していることが望まれている。贈収賄防止に対する方針や施策を通して、体系的に不正行為の防止に取り組むことを怠っている NGO が、他の NGO と共同で仕事をした場合には、結果的に他の NGO が不正行為を行うリスクが高まる。

方針と施策には、脆弱な立場の人びとを保護する取り組みが反映され、職権乱用についての予防策や調査の概要が記載されていなければならない。人材募集、審査、採用を慎重に行うことで、職員の不正行為リスクを軽減できる。行動規範には禁止行為が明確に示されているべきである。職員は公式にそれらの規範を遵守することに合意し、違反した場合の罰則を認識していなければならない。Ⓜ [コミットメント 8](#) 参照。

個人情報保護：影響を受けた地域および人びとから収集されたすべての個人情報とする。機密扱いする事項には、保護に関するデータ、暴力の報告、虐待や搾取の申し立て、性的暴力などの取扱いが含まれる。二次被害を防ぐためにも機密を保守するシステムは不可欠である。Ⓜ [権利保護の原則](#) および [コミットメント 5](#) と [7](#) 参照。 参照。

人道支援において、電子的登録と配信システムの使用はますます増えているため、明確で包括的なデータ保護方針の確立が急務である。銀行や企業などの第三者機関とは、適切な情報保護対策を義務づける契約を結ぶことが必須である。国際基準と国内の情報保護法に基づいたデータの収集、保管、使用、破棄の明確な指針を持つことが重要である。個人情報紛失のリスクを軽減するシステムを整備する。個人情報は不必要になったらすぐに破棄する。

コミットメント 4

影響を受け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。

質の規範

人道支援はコミュニケーション、参加、ならびに影響を受けた人びとの意見に基づいて行われている

パフォーマンス指標

1. 影響を受けた地域社会や人びとは自分たちの権利と資格を理解している。
2. 影響を受けた地域社会や人びとはタイムリーに適切で明確な情報を入手できていると認識している。
3. 影響を受けた地域社会や人びと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。
4. すべての職員は、影響を受けた人びとの権利についての指針についての訓練を受けている。

基本行動

- 4.1 支援組織は、自組織について、理念、職員の行動規範、現在と将来の支援計画についての情報を、影響を受けた地域社会や人びとに対して開示する。
 - 情報そのものが保護の重要な要素であると考え、支援内容と支援を得られる権利に関する正確な情報がなければ、影響を受けた人びとが搾取や虐待に対して脆弱になる可能性がある。Ⓜ [権利保護の原則 1](#) 参照。
 - 支援にあたる職員に何を期待できるか、また、支援に満足していない場合の相談窓口を、影響を受けた人びとに伝える。
- 4.2 地域社会の多様な構成員、とりわけ脆弱で取り残されがちなグループの人びとに、相手を尊重した、文化的に適切でわかりやすい言語、形式および媒体を使って情報をやりとりする。

- 既存の情報伝達手段を活用し、彼らが希望するコミュニケーション方法がどのようなものかを相談のうえ使用する。形式や媒体によって配慮すべきプライバシーの程度が異なることを考慮する。
- 既存または新規の通信技術の効果性と安全性を確保する。

4.3 支援のあらゆる段階において、影響を受けた地域社会や人びとの参加と関与を確保する。

- 現在まで権力や意思決定プロセスから排除されてきたグループや個人には注意を払う。彼らの尊厳を尊重しつつ、倫理的に関われるような体系的な仕組みについて模索する。このような取り組みの結果、さらなる社会的排除を避ける。
- 支援のさまざまな段階において、地域社会の直接参加と選出された代表者による間接参加のバランスを考慮する。

4.4 影響を受けた地域社会や人びとのなかでも、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。

- 人びとの信頼を得て維持すること、肯定的な意見にも否定的な意見にも対応できること、実施された支援に対する異なる地域住民の反応を観察することが実践できるように、職員を訓練する。
- フィードバックを集約し、団体間もしくは支援分野を超えて、フィードバック内容の確認と分析を行った上で対処する。
- フィードバックへの対応を地域社会と共有し還元する。

組織の責任

4.5 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。

- 情報共有のための工程を定義し、明文化する。
- 支援に関する組織としての成果と失敗についての情報をより多くの関係者に伝える最大限の努力をし、組織全体の開示性と説明責任の文化を醸成する。

4.6 地域社会の参加と意思決定を促し、多様な地域社会の話に耳を傾け、批判的な意見への対応について、職員が受ける研修の概要を明示する。

- 地域社会の参加と意思決定を促し、多様な地域社会の話に耳を傾け、批判的な意見への対応について、職員が受ける研修の概要を明示する。
- 地域社会との対話、意思決定、自助のための場所と時間を創出するのに役立つ組織としての方針と戦略を策定する。

4.7 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、影響を受け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。

- リスク評価に基づいて情報を共有する。現金配給や特定の居住区にいる人びとの属性などの情報共有は、人びとを身の危険にさらす可能性があることに留意する。
- 影響を受けた人びとをとりあげた記事や画像を使用する際には、許可を得ていない場合にはプライバシーの侵害や守秘義務違反の可能性があることに注意する。* [インフォームドコンセントに関する権利保護の原則 1](#) 参照。

ガイドランスノート

地域社会との情報共有：正確でタイムリー、理解しやすく、アクセスしやすい情報を共有することは地域社会からの信頼を高め、さまざまなレベルでの地域の参加を促進し、支援効果の向上につながる。組織としての透明性を保つことが要である。影響を受けた地域社会へ支援に関する予算などの情報を共有することは、費用対効果を高め、地域社会が無駄や不正行為に対する関心を高め、言及することを促進する。

組織がその活動を支援しようとする人びとに対して、適切に情報を共有しなければ、誤解や支援の遅延、資源を浪費するような不適切な支援計画、組織に対する悪印象が発生しうる。このような事態は、人びとの怒り、失望、不安を引き起こす。

効果的で安全、アクセスしやすいあらゆる人たちのためのコミュニケーション：コミュニケーションの方法は、それぞれのグループで異なり、異なる情報のニーズと情報源をもっている。人びとは情報を理解し意味付けをするために、安全でプライバシーが確保された状況で彼ら自身が話し合う時間が必要な場合がある。

インフォームドコンセント：人びとが意味合いを十分に理解しないうちに、同意を示す場合があることに留意する。理想的ではないが、初期の段階では、支援プロジェクト活動、観察、知識、または法的その他の書面を通して参加が表明されたのであれば、一定のレベルで同意したとみなさなければならぬこともある（例：地域社会との合意契約など）。☉ [権利保護の原則 1](#) 参照。

参加と関与：支援の早い段階で、影響を受けた人びとや地域行政が今までに築いてきた知見を求め、相互の信頼と尊敬に基づいた関係を築く。早期に協議することは、事後に不適切な決定を修正するといった時間の浪費を避けることができる。緊急対応の初期段階では、協議できる影響を受けた人びとは限られた数であるかもしれないが、時間の経過とともに、より多くの影響を受けた人びとやグループが意思決定に関与する機会は増えていく。

紛争状況下では、グループでの議論や意思決定を促すことが政治的な行為であるとの印象を与え、地域の人びとに害を引き起こす可能性があることに留意する。フィードバックの仕組みを通して地域社会の関与を高める方法を検討する。コミュニティスコアカードの使用などもひとつの例である。

フィードバック：特定の評価（グループディスカッションやインタビュー）、支援実施後のモニタリングまたは質問紙調査は、正式なフィードバックを入手する手段である。日常的な接点から得られるような非公式のフィードバックも、信頼の構築とプログラム改善のために持続的に活用されるべきである。女性、男性、少女、少年を含むすべての人が、自分が尊重されていると感じ、自分らが意思決定に影響を与えたことに満足しているかどうかについての意見を収集する。人びとは、受けた支援には満足していても、自らの意見が意思決定に反映されたかどうかには不満を抱いていることもある。

批判的な意見を出すことは、受ける支援に負の影響を与えるのではないかと不安を感じる人びともいる。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場合もある。公的、非公的に関わらずさまざまなフィードバックの方法を模索し、フィードバック内容の匿名性を保障するような手段を講じなくてはならない。

他団体と連携して意見集約の仕組みをつくり、すべての人びとがアクセスできるようにする。その仕組みは、支援活動における重大な違反や逸脱行動に対する苦情対応とは切り離して捉えられるべきである。☉ [コミットメント 5](#) 参照。しかしながら、実際にはフィードバックと苦情の内容は重複していることがほとんどである。受け取ったフィードバックに対しては、事後フォローも含めて適切に対応し、適宜、支援プログラムを修正する。フィードバックの仕組みを組織のモニタリングと評価の仕組みに組み込む。

開かれたコミュニケーション文化の醸成：組織は、影響を受けた人びとがアクセス可能なウェブサイトまたは広報の資料を用いて、政治団体や宗教団体などとの利害関係を公表しなければならない。これにより、関係者は組織の基本的なあり方、所属、方針をより良く理解できるようになる。

地域社会の参加と意見聴取への組織的関与と責任：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、自身に期待される行動の具体例を示すものである。影響を受けた人びとからのフィードバックは、支援の戦略や計画についても反映されなければならない。

情報制限、守秘義務、機密保持：すべての情報をすべての関係団体と共有することは不可能であり、目指すべきことでもない。グループの属性や個人を特定できるような情報の集約は、人びとを脆弱化もしくは脆弱性を高め、人びとの安全性が脅かされる可能性があることを考慮しなければならない。④ [権利保護の原則](#) 参照。

広報における倫理的な取組み：資金調達用に使用する記事や写真は、本来の状況などの説明が取り除かれることがあるため、誤解を招き、保護のリスクを増大させることがある。このような間違いが起こらないことを徹底するために、全職員が広報に関する方針や指針アクセスできるようにしなければならない。

写真に含まれる情報や記事に含まれる詳細な記述によって、人びと（特に子ども）の家や地域社会が特定できないようにする。写真を撮る際には、画像のジオタグ（地理情報システム）を無効にする。

コミットメント 5

影響を受け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。

質の規範

苦情や要望を積極的に受け入れ、適切な対応をしている。

パフォーマンス指標

1. 疎外され立場の弱い人びとも含め、影響を受けた地域社会や人びとに対して苦情対応の仕組みがあり、その利用方法は認識されている。
2. 影響を受けた地域社会や人びとは、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。
3. 苦情が調査、解明され、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

5.1 苦情対応の手順の計画、実施、モニタリングについて、影響を受けた地域社会や人びとと協議する。

- 性別、年齢、障がいなどの分類に基づきデータを細分化し、人びとが苦情対応の仕組みをより使いやすくする。
- 苦情を伝える方法、何が人びとや職員が苦情を発することを妨げているか、苦情対応の報告方法について合意を得る。苦情の記録の方法とフォローの方法や、苦情から学んだことをどのように将来の計画に組み込んでいくかを考える。
- 他組織、パートナー、請負業者と連携した苦情対応の仕組みをつくる。
- 職員が苦情対応の仕組みについての研修を受ける。

5.2 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。

- 苦情対応の仕組みや手続きについての認識を高めてもらうためのキャンペーンを検討し、人びとが苦情対応の仕組みや手続きについて詳しく知る機会をつくる。
- 5.3 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。
- すべての苦情はたとえ他に類似したものがあっても個別に扱う。
 - 決められた時間内で回答を提供する。苦情を提出した人にいつ回答するか知らせる。
 - 地域社会が苦情対応の仕組みに運用や参画できるように検討する。

組織の責任

- 5.4 影響を受け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。同手順は、事業運営、性的搾取や虐待、その他の権力の悪用に関する内容を含める。
- 苦情対応の仕組みの設置方法、判断基準、出された苦情内容、対応方法、対応時間を記録する。
 - データ保護指針に厳密に従い、苦情に関する情報の機密が徹底して守られるよう注意する。
 - 他組織と連携して苦情対応の仕組みに取り組むことで、地域社会や職員が混乱することを防ぐことができる。
- 5.5 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。
- 支援対象者に対して組織が持つ注意義務に関する指針、行動規範、女性、子ども、障がい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公表し、十分に周知する。
 - 苦情および報告者に対する守秘義務、独立性、尊重に則った組織立った調査手順を整備する。調査は法的基準と現地の労働法に則り、包括的でタイムリー、専門的な方法で行う。苦情対応担当の役職者は調査法、職員の職権濫用の対処法について研修を受けるか、専門家の助言を得られるようにする。
 - 職員に対する苦情対応の手順と内部通報制度を確立し、職員に周知する。
- 5.6 性的搾取、虐待の防止に対する組織の誓約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、影響を受けた地域社会や人びとが十分に理解している。
- 汚職、性的搾取、虐待、または職権濫用、不正行為などの重大な問題と、支援対象者の選定基準に対する不満などの一般的な苦情を分け、それぞれに対する苦情対応の手順を地域社会と職員に説明する。
- 5.7 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。
- 組織の権限の範囲内で取り扱える苦情はどれか、いつ、どうやって他の支援組織に委託するかについての指針を明確にする。

ガイドランスノート

苦情対応の仕組みの作成：地域社会の権力構造を把握することは、苦情対応のやりとりにおける最良の方法を決めるのに有用である。高齢者、女性、少女、少年、男性、障がい者、疎外されている人びとらのニーズに配慮し、彼らの意見が苦情対応の仕組みの策定と実施に反映させる。

苦情を伝える方法について周知をはかる：影響を受けた人びとが支援組織に期待できるサービス、職員の態度と行動について知ることができるように、支援組織は必要な時間と資材を惜しんではならない。また人びとには、支援組織がこれらの責務を果たさなかった場合、どこでどのように苦情を伝えられるかを周知する。

苦情対応の仕組みは、人びとが報復を恐れることなく、いつでも匿名で通報をできるような仕組みである。

地域社会はすべての苦情が解決されると信じている場合があるため、誤解のないような対応をする。苦情の内容がその支援団体の権限が及ばない場合、地域社会の不满と不信を引き起こすことがある。

苦情の対応：苦情の内容が組織の責任や能力の範囲外である場合は、報告者にその旨を明確に伝える。可能な場合は報告者との合意の上で、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や他セクターとの連携が不可欠である。

職員による性的搾取、虐待の訴えがあった場合は、研修を受けた職員のみが調査する。

苦情申立人が希望した際は、守秘義務を守りながら精神保健および社会心理的支援、その他の保健医療などの追加のケアと支援が得られるよう関係機関に照会する。

匿名かつ悪意のある苦情は、発信元がわからないものの、より注意深く取り組む必要がある。これらは組織に潜む不満から出された警告の可能性もあるため、過去に認識されなかった苦情に原因がないかなど追跡調査が必要となる。

苦情の保護：組織内の誰にどの情報がいつ必要かを見極める際には熟慮する必要がある。性的虐待に伴い社会的に被る不名誉や、虐待の報告者が加害者や被害者自身の家族から加えられる報復の危険を考慮し、苦情の機密を苦情対応の仕組みに組み入れる。支援プログラムまたは同僚について懸念を報告した職員の安全が保障されるよう、内部告発に関する指針を整える。

関連するデータ保護法に従い、データ保護方針には特定の種類の情報がどれだけの期間保管されるべきか、定める。

苦情対応過程：支援組織の職員と支援対象地域の人びとの両方が、確実に苦情を届ける機会を持つようにする。苦情は、組織や支援活動を向上させる好機と考える。苦情は、支援活動の適切さと効果の程度、潜在するリスクと脆弱性、人びとの支援への満足度を示してくれる。

影響を受けた人びとが受けた性的搾取、虐待 (Sexual Exploitation and Abuse: SEA)：組織とその管理者は、安全で透明性があり利用しやすく、かつ機密性のある性的搾取と虐待の苦情の対応を扱う仕組みと手順を整備する責任がある。可能であれば、性的搾取と虐待の調査協力のために支援組織間で具体的な取り決めを行い、パートナーシップ契約に盛り込むことを検討する。

組織文化：管理者や役職者は、その他の職員、パートナー、ボランティア、影響を受けた人びととの間で相互に尊重しあう関係を促し、模範を示すべきである。苦情対応の実施には、そのような立場の人びとが行うサポートが極めて重大である。職員は、苦情や虐待の申し立てへの対応方法を知っていなければならない。犯罪行為や国際法に抵触している場合、職員が適切な当局に連絡する方法を知っていることが肝要である。パートナーと協力して活動する組織は、組織間の苦情を含んだ苦情の報告と取り扱い方法について取り決めなければならない。

職員の行動と行動規範：組織には、管理者により公的に承認された職員の行動規範があり、公表されていないといけない。子どもの保護方針はすべての職員やパートナーに適用され、子どもの保護方針に関する行動基準についての研修を実施しなければならない。職員は行動規範の逸脱が招く結果を認識し、理解していなければならない。④ [コミットメント 3](#) および [8](#) 参照。

コミットメント 6

影響を受けた人びとは、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。

質の規範

人道支援は調整されており、相互補完的である。

パフォーマンス指標

1. 支援組織は、影響を受けた地域社会やパートナーとの協働により明らかになった支援の不足や重複を最小限にしている。
2. 影響を受けた地域の組織も含め、支援組織間では公式、非公式の調整機能を通じて関連情報を共有している。
3. 支援組織はニーズ評価、支援の提供と実施のモニタリングを行っている。
4. 地域の組織は、支援の調整の機能に十分な代表性を持ち、かつ参画している。

基本行動

6.1 各関係者の役割、責任、能力、利害を把握する。

- 異なる責務と専門性を持つ地域組織、受入国政府、支援組織、民間セクター、（地域、国内、国際を問わず）人道支援組織の能力を最適化できる協働を模索する。
- 支援組織や他の関係者との間で合同アセスメント（ニーズ調査）、研修、評価を提案、牽引し、より一貫性のある支援を実施する。

6.2 人道支援は、自治体および国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。

- 支援活動の全体的な計画と調整は、第一義的には受入国政府の責任であることを認識する。人道支援組織は、国の対応と調整機能を支える重要な役割を担っている。

6.3 適切な支援分野の調整グループに参加し、他の支援組織と協働する。それにより、影響を受けた地域社会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。

- 認知された支援の質の基準と指針を適用し、遵守することを調整を通して推進する。例えば、支援の指標といった人道支援における基準を文脈化するために、また、支援活動と全体の対応を集約的なモニタリングと評価をするために、調整機能を活用する。
- 説明責任、ジェンダー、保護の調整などの問題について自組織の活動と責任の範囲、および他の調整機関との重複を明らかにし、どのように対応するかを決定する。

6.4 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。

- 会議や通信にはできるだけ現地の言葉を使用する。地域の関係者の参加を妨げるようなコミュニケーションの阻害要因を特定する。
- 特に他の参加者が自組織と同じ言語を話さない場合には、わかりやすい言葉を選び、専門用語や口語を避ける。
- 必要な場合は、通訳や翻訳者を用意する。

- ミーティングは地域の関係者が参加しやすい場所で開催する。
- 地域の市民社会組織のネットワークと協働し、支援の中にはそれら市民社会組織の構成員による貢献を確実に含める。

組織の責任

6.5 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たてる。

- 組織の方針と資源の活用戦略には、協働することを組み込む。支援組織は、パートナー、受入国と自治体、その他の人道支援組織あるいはその他の関係者との関わり方について明示すべきである。
- 調整会議に組織を代表して参加する職員は、計画と意思決定に参加できる適切な情報、資質、権限を持っていないといけない。支援組織の一員として調整を行う責任を有することを職務内容に明記する。

6.6 パートナー団体との協働する際には、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。

- 地域や国内の支援組織は、効果的で責任ある行動のために、お互いの組織の権限と相互の役割と責任を理解し、その理解を共有した上で、パートナーと協力して仕事をする。

ガイダンスノート

民間セクターとの連携：民間セクターは商業効率、補完的に自組織にはない専門性や資源を人道支援組織にもたらすことができる。情報の重複を防ぎ、より良い活動実践を進めていくため、最低でも情報共有は必要である。パートナー企業に人権意識が十分にあり、過去も含めて不平等や差別的慣習がないことを確認する。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、影響を受けた地域社会や人びとに明確な利益があることを確認しなければならない。

軍との連携：人道支援組織は軍とは異なるものであることを明らかにし、組織の中立性、独立性、信頼性、安全性、影響を受けた人びとへのアクセスを損なう可能性を伴う、政治的あるいは軍事的な意図に関わる現実的な関係を持つこと、もしくは関係があると第三者に思われるようなことは避けなければならない。

軍は安全保障、物流管理、輸送手段、通信手段といった特定の専門性と資源を有する。しかし、いかなる時でも軍との関わり合いは、合意されたガイドラインに従い、人道支援組織が主導する活動にならなければならない。☉ [スフィアとは](#) [人道憲章](#)および [権利保護の原則](#) 参照。軍との関わりを最小限に押さえる組織もあれば、軍とより強く連携する組織もありうる。

民軍協働における 3 つの重要な要素は、情報の共有、計画立案、役割分担である。あらゆる状況において、対話がすべてのレベルで行われるべきである。

補完的な支援：地域組織、自治体、市民社会ネットワークは特定の地域に関する豊富な知見を有している。被災後の彼ら自身の活動や体制の立て直しに支援が必要な場合があるため、支援の調整に参加し関与すべきである。

国家が紛争の当事者である場合、人道支援組織は国家の独立性について、彼らの意思決定の中心には被災者の利益があることを踏まえた上で判断する。

調整：支援分野内での調整のみではなく、分野横断的な調整は、人びとのニーズへの包括的な取り組みを可能にする。例えば、健康、保護、教育の各分野が横断的な調整を通して専門家も含めた作業グループをつくり、精神保健や心理社会的支援を行う。

調整を牽引する者は、適切に運用され、効率的で成果がもたらされるような話し合いと情報共有が確実に実施される責任を担う。言葉や場所の制約のため、調整機能は国際組織だけに関係すると地域組織が感じた場合、彼らは参加しない恐れがある。国家間および行政組織間の調整の仕組みが必要とされる場合には、報告の仕組みが明確になっていなければならない。

災害が発生する前からの調整の取り組みへの参画は関係性を構築し、支援の調整が促進される。緊急時の調整体制と、通常時における地域振興や開発の調整体制を繋げていく。

緊急時における国際的な組織間での調整の仕組みは、国内での調整機関をサポートするものでなくてはならない。難民支援では、国連高等難民弁務官事務所（UNHCR）が難民調整の取り組みを行っている。

資金情報を含む情報の共有：さまざまな関係者と調整機関の間での情報共有は、不足や重複を特定しやすくする。

パートナーとの連携：パートナーとの連携のあり方には、契約上だけのものから、意思決定を共同で行ったり、資源を共有するまでのさまざまな方法がある。パートナー団体の責務とビジョン、独立性を尊重する。そのうえで、相互学習と発展の機会を模索する。双方が知見と能力を高めると共に、パートナーシップから得られるものを見定め、より良い支援準備、より多様な対応策を確保する。

地域や国の市民社会組織と国際組織は、長期的な協働を通じて、すべての参画者が知見と能力を高めることができ、より良い支援の準備とより多様な支援の選択ができるようになる。

コミットメント7

影響を受けた地域社会や人びとは、支援組織が経験や振り返りから学ぶことでより良い支援が提供されることを期待できる。

質の規範

人道支援者は継続的に学習し、改善している。

パフォーマンス指標

1. 影響を受けた地域社会や人びと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

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。

- モニタリングの仕組みはシンプルで利用しやすくし、さまざまなグループを代表するような情報を集め、既に支援を受けた者、未だ受けていない者を含めなければならない。
- 失敗事例は成功事例と同様に重要である。

7.2 モニタリングや評価、影響を受けた人びとからの意見や苦情を基に学び、支援活動を改善する。

- 影響を受けた人びととの対話と参加を促すような傾聴を活用する。状況の変化やニーズは、影響を受けた人びとが最も良く把握している。
- 地域社会と話し合い、彼らがより好む方法と、意思決定や運用において彼らの役割が強化できる方法を聞く。

7.3 組織内での学び改善を、影響を受けた地域社会や人びとや他の関係者、団体と共有する。

- 共有と意思決定が容易な形式に則って、モニタリングと評価を行い、情報を収集し、提示する。
⊕ [コミットメント4](#)参照。
- 組織としての学習を促進する方法を見出す。

組織の責任

7.4 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。

- 継続学習においては、計測可能かつ客観的な指標に基づいた実績の確認と計画の見直しを組織として行う。
- すべての人道支援組織の職員は、取組みの進捗状況をモニタリングし、そこで学んだことを専門分野に還元する責任について理解している。

7.5 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。

- 組織としての学習は、実践的な改変を導く。例えば、アセスメント（事前調査）が実施されるように戦略を改善すること、より緊密な支援を行うためにチームを再編成すること、意思決定の責任を明確化することなどがある。

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。

- 重要な教訓や将来の支援に対する改善策を含む、人道支援に関する報告書を作成し、公表する。

ガイダンスノート

経験からの学び: 実践方法、学習、説明責任といった異なる目的に適した取り組み方や手法を選択する。

モニタリングー支援活動の進捗と実績に関するデータを定期的に収集することで、活動を適切に軌道修正できる。モニタリングと評価のために、質的データと量的データを用いる。質と量の両方のデータを統合し、評価を行い、一貫性のある記録を残す。データの収集、管理、報告に関する倫理面を考慮する。データ使用の意図と使用者がどのデータを収集し、どのように示しているのかを見定める。分析も使用もされないデータは収集しない。

リアルタイム評価ー支援従事者を含めた簡易な評価の取り組みは、支援活動の軌道修正に使用できる。

フィードバックー影響を受けた人びとから受け取る情報は、構造化された情報でなくても、支援活動の軌道修正に使用できる。影響を受けた人びとは、支援による彼らの生活の変化の良し悪しを判断する最良の人材である。

支援活動終了時の評価—支援活動完了後に行う、支援従事者を含めた簡易な評価の取り組み。全体の支援を構成するそれぞれの体系立った支援活動（プロジェクト）において、継続する事柄と変更する事柄を明確にする。

評価—全体の支援活動（プログラム）、全体の支援を構成するそれぞれの体系立った支援活動（プロジェクト）、体系立った支援活動を構成する活動（アクティビティ）を客観的に判断する公式を行う取り組み。通常は組織外の人間によって実施される。この評価は、軌道修正をするために活動期間中に行うこともまた、体系立った支援活動（プロジェクト）の実施後に似たような前例を学び、組織の政策に反映させるために行うこともある。

調査—人道支援活動に関する客観的かつ体系的な調査。通常、組織方針の改良のために使用される。

イノベーション：影響を受けた人びとと組織が変化する環境に適応することができる時は、緊急時の支援は革新に結びつくことが多い。変化する状況に自らを適応することができる影響を受けた人びとは、革新的である。革新と発展の過程において、影響を受けた人びとが参画できるような組織的な取り組みのある支援は、影響を受けた人びとが恩恵を受けやすくなる。

連携と学びの共有：他組織、政府、非政府組織、学術機関との共同学習は専門家としての義務であり、斬新な視点やアイデアを提供し、限られた資源を最大限に活用する一助となりえる。連携によって、同じ地域社会が繰り返し調査を受ける負担を防ぐこともできる。

相互学習はさまざまな組織で行われており、その取り組みは進捗の確認や支援後の振り返りを目的として実施されている。

支援ネットワークと学術機関を含む地域社会は、支援現場、活動後の振り返り、そして学習会といった相互組織間で学ぶ機会を作り出す。このような学習は、支援活動の実践と組織全体としての学習に大きく貢献する。支援関係者同士で課題と成功を共有することで、支援者はリスクを特定し、将来の過ちを防ぐことが可能になる。

支援分野間での実例の共有は特に有用である。組織間で学習や実例の振り返りをもつことは、単一の組織内で学ぶよりも組織改革により寄与することが期待できる。

影響を受けた人びと自身がモニタリングを行うと、その結果の透明性と質は向上し、情報の所有者としての主体性をも向上させる。

評価と学習方針：改善に有効である内容と項目が体系的に整理されていない場合もある。改善が現行もしくは次の支援活動に具現化されていない限り、教訓を生かしているとはみなされない。

知識の蓄積と組織的学習：知識の蓄積とは、知識の収集、開発、共有、保管に加え、組織で効果的に知識と学習を活用することである。長く働いている現地職員は、地域の知識や関係について情報を蓄積していることが多い。国、地方、地域の当事者も意識して学習し、彼ら自身の危機準備計画の策定や更新に役立てる。

コミットメント 8

影響を受け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職員やボランティアから受けられる

質の規範

職員は、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。

パフォーマンス指標

1. すべての職員は自分の活動が組織に支えられていると感じている。
2. 職員は活動成果の目標にみあった成果を出している。
3. 影響を受けた地域社会や人びとは、例えば、知識、スキル、行動、態度において職員の働きが効果的であると評価している。
4. 影響を受けた地域社会や人びとは、人道支援における行動規範を認知しており、逸脱の懸念がある場合の表明の仕方を知っている。

基本行動

- 8.1 職員は組織の責務と意義、そして合意に基づいた職務の条件と内容に沿って支援活動に従事する。
 - 雇用条件によって、職務分掌の内容はさまざまである。国の雇用に関する法律は多くの場合、職員の地位を定めており尊重されなければならない。すべての職員に、国内または国際法規上の法的および組織としての立場を認識させなければならない。
- 8.2 職員は自分に適応する規範を遵守し、背いた場合に被る結果を理解している。
 - 緊急派遣時や、組織の急展開時などいかなる場合であっても、組織の責務、方針、行動規範を伝達する初期研修は必要である。
- 8.3 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。
 - 緊急対応の初期では、正式な職員に対する教育と研修の機会は限られている場合もあるが、管理職は、最低でも、導入研修と職場実地研修を提供しなくてはならない。

組織の責任

- 8.4 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。
 - 支援サービスへのアクセスを向上させるような人、言語、民族、ジェンダー、障がいの有無、年齢などによる差別意識を持たない人を採用する。
 - 有能な職員の需要が最大になる時期をどう乗り越えるのか、組織は事前に検討する。国内職員の意思決定責任と役割を明確にし、かつ組織内の意志決定責任とコミュニケーションを明確にする。
 - 短期間での職員の配置換えは離職率を増悪させ、支援の質と継続性に影響を及ぼし、職員が業務責任を回避することを招くため可能な限り行わない。
 - 倫理的な採用基準を適用し、地域のNGOの能力を損なわないようにする。
 - 現地採用の職員は長期雇用される可能性が高いため、積極的に育成する。複数の責務を持つ組織では、開発支援に携わる職員も人道支援の訓練を受け、緊急時に出勤できるようにしておく。
- 8.5 職員の人事方針および手続きは、公正、透明かつ非差別的で、地域の雇用法に準拠している。
 - 継続性があり、組織的な経験値の蓄積、より状況に適した支援が実施されるために、現地職員が管理運営と責任を担うレベルでの、組織的な方針の確立とその実践を推進する。

8.6 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、職員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。

- 業務内容は的確にし、常に更新する。
- 職員は、自らのキャリアアップ、能力開発のため個別の目標を定め、能力開発計画書を作成する。

8.7 行動規範を整備し、職員が搾取や虐待を行わないよう、また人びとに対して差別を行わないよう、最低限の義務を定める。

- 期待される行動および逸脱行為の結果を示した組織の行動規範が組織を代表する立場のすべての人（職員、ボランティア、パートナー、請負業者など）に理解、同意、尊重されている。

8.8 職員のスキルや能力の向上を支援する方針を整える。

- 組織は職員の業績を評価し、伸ばすべき能力を特定し、その能力を育成するための仕組みを兼ね備えなくてはならない。

8.9 職員の安全および福利厚生に関する方針を整える。

- 組織は、職員を援助する義務を負う。管理者は人道支援者に身体的、心理的なリスクを認識させ、彼らの健康が不用意に脅威にさらされることのないよう保護する。
- 福利厚生の手法としては、効果的なセキュリティ管理、予防的健康管理、妥当な労働時間の保守、心理的支援へのアクセスの確保などが含まれる。
- 職場でのセクシュアルハラスメントやいじめを含むハラスメントと虐待に対して、組織は一切容赦しない方針を確立する。
- 職員が受けた、または職員が行ったセクシュアルハラスメントや暴力事件に対処するための包括的な予防と対応戦略を策定する。

ガイダンスノート

職員とボランティア： 支援を受ける国での雇用、国外から来る職員の雇用、終身および短期雇用、およびボランティアとコンサルタントといった、組織の代表として支援に貢献する人びとは皆、職員とみなされる。

支援組織は、職員とボランティアが疎外されている人びとに対する意識を高め、差別的な態度や支援を行わないように教育しなくてはならない。

組織の責務、意義、方針の遵守： 職員は法律に則り、組織の使命、意義、組織としての方向性に沿って活動することが期待されている。組織はそれらを定義したうえで、職員に周知しなければならない。職員は、組織の一員としてその役割や組織の在り方を理解した上で、個人としての職務上の目標と役割を設定し、自身の上司の合意のもと働く。

組織は、職員とボランティアのジェンダーバランスを適切に保つ努力を方針として掲げなければならない。

組織は、障がいのある人びとにとって、バリアフリーで包摂的、アクセスしやすい職場環境を推進しなければならない。職場へのアクセスに対する障壁を特定し排除すること、障がいによる差別の禁止、均等な雇用機会の推進、同じ労働に対する平等な対価、職場における障がいのある人びとへの合理的な便宜などがその方針に盛り込まれ得る。

外部の関係者、請負業者、サービス提供者も、彼らに適用される活動方針および行動規範、さらにこれらを守らなかった結果（契約の解消など）を熟知していなければならない。

業績水準と能力向上：自らの管理能力を含む技能の向上に対して、職員と雇用者は相互に責任がある。支援活動の目標と業績水準に照らし合わせ、自分に与えられた職務を全うするために、どの技能、能力、知識が必要であるかを理解する。また、職員には業務に活かせる、または必須とされる能力向上の機会は広く周知されなくてはならない。能力は経験、研修、他者からの指導や助言を通して伸びるものである。

職員の技能や行動の評価には、観察、活動成果の検証、本人との話し合い、同僚へのインタビューなどさまざまな方法がある。業績評価記録の継続的な作成によって、管理職が職員に対するサポートと研修に関する課題を特定する。

職員の能力と素質：人事管理の仕組みは組織や状況によってさまざまであるが、優れた実践を参考にすべきである。人事管理は、計画策定の段階から管理職のサポートを受けながら行う。組織、プロジェクト計画は職員の能力とジェンダーバランスを考慮し、組織の短期および長期の目標達成のため、適切な時期に、適切な数の適材適所な人材の配置を徹底しなければならない。

組織は、地域の人びとから意見を聞き出すことや、彼らが意思決定を行うこと、彼ら主体の活動をサポートするために、職員が必要な能力を有し、適切に配置されるよう努めなければならない。組織は職員に対して、組織内の標準的な業務手順に則りつつ、状況に適用できるような研修機会を提供しなくてはならない。その結果、より高次元での権限移譲や即時対応が可能となる。

業績評価を検証するスケジュールは、短期間契約、期間の定めのない雇用契約の職員を対象に行う柔軟性を備えていなければならない。地域の人びとの声を聞き、参画を促し、地域社会における対話を促進し、地域社会の意思決定と主体性を引き出す能力について、詳細な評価を行うべきである。合意された公約を達成するために、連携する組織の間では職員の能力水準について合意しなければならない。

職員の規程と手順：職員の規程と手順の様式と完成度は、各組織の規模と状況により異なる。しかし組織の規模と状況に関わらず、職員は可能な限り規程の作成と見直しに関わり、自分たちの意見を組み込むべきである。職員用マニュアルは規程の理解と参照することを促し、規程の違反時の結果についても記載されていなくてはならない。

職員のガイダンス：各職員は、自らのキャリアアップのために能力向上を目指し、個別の目標を作成し、能力開発計画書に記載する。

効果的な支援の実現のためには熟練した職員を確保するだけでなく、各職員にいきわたるような適切な人材管理が重要である。緊急対応の研究結果は、効果的な職員の管理、仕組み、手順およびその実践が、時には、技能に長けた人材の確保より重要であることを示唆している。

s to promote mental and physical well-being and avoid long-term exhaustion, burnout, injury or illness.

安全と福利厚生：職員は危険で高ストレスの環境下で長時間働くことも多い。国内および国外の職員に対する組織の保護責任は、身体および心理的健康の促進と、遷延的な疲労、バーンアウト、傷病の防止を行うことなどである。

管理職自身が規程に従い模範を示すことは、職員保護義務を推進する。また、支援従事者も自分の自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惨事を経験または目撃した職員には、心理的応急処置（サイコロジカルファーストエイド）を速やかに提供すべきである。

組織内の職員が経験した性的暴力被害を正しく受け止められるよう、職員への研修を行う。信頼と説明責任を醸成するような、事実調査と防止策へのアクセスを提供する。事故が発生した場合、被害者中心の対応を行う。この対応方法は、医療的サービスにおいてもまた、二次受傷を含めた心理社会的サービスにおいても実践する。国内および国外の職員問わず、ニーズに包括的に対応する。

トラウマを引き起こすような可能性のある事象の 1~3 ヶ月後に、文化的かつ言語的に適切な精神保健の専門職は、すべての国内外の職員およびボランティアに接触する。専門職は被害者を評価し、必要時には治療を受けるよう適切な機関に照会する。

コミットメント 9

影響を受けた地域社会や人びとは、資源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。

質の規範

資源は管理され、本来の目的のために責任を持って活用されている。

パフォーマンス指標

1. 影響を受けた地域社会や人びとは地域レベルでの予算の支出、成果について認識している。
2. 影響を受けた地域社会や人びとは利用可能な資源は以下のように使用されていると考えている。
 - a. 本来の目的のために
 - b. 転用、無駄がないように
3. 支援活動のために確保された資源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モニタリングされている。
4. 費用対効果の高い人道支援が行われている。

基本行動

- 9.1 支援プログラムの企画および実施にあたっては、各時期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、資源を確実にかつ効率的に活用する。
 - 急激な危機的状況が発生した場合、資金に関する迅速な意思決定と、競争入札が不可能な場合などの諸問題に対処する方法をとる。
- 9.2 資源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。
 - 調達、現金給付型の支援および在庫管理に関連するリスクを管理する特別な技能を備えた職員を確保し、仕組みを整備する。
- 9.3 予算に対する支出をモニタリングし、報告する。
 - 財務破綻の回避策を含めている支援目標が確実に達成できる財務計画、およびモニタリングの仕組みを確立する。
 - すべての支出の記録を行う。
- 9.4 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。
 - リスクを特定し、支援活動に可能な限り早期にリスク緩和を講ずるために、簡易環境影響評価 (rapid environmental impact assessment: REA) を実施する。

9.5 不正行為が起らないようにリスクを管理し、行為が確認された場合には、適切な措置を講じる。

- 予算をつける基準と資金源を明文化する。支援に関する資金の流れは公開可能な透明性のあるものにする。
- 権力の濫用があった場合は関係者に報告を促す。

組織の責任

9.6 支援組織は資源の活用、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。

- a. 資金や物品贈与の倫理的、合法的な受領および分配
- b. 資源の環境に配慮した活用
- c. 不正行為、詐欺、利害対立、資源の悪用の防止および対処
- d. 監査の実施、法令遵守の検証と透明性のある報告
- e. 継続的なリスクの調査、管理および軽減
- f. 資源の受入れが支援組織の独立性を損なわないことの保障

ガイダンスノート

資源の効率的な使用：「資源」という用語は、組織がその責務を果たすために必要な投入物を指し、資金、職員、物資、設備、時間、土地、環境全般などのことである。

緊急性の非常に高い危機においては、組織は迅速な対応を求められ、状況に対処すべく何かをしていることを証明しなければならないとする圧力を感じるがよくある。このような状況は、質の悪い支援計画を招き、現金給付型の支援の活用などコストパフォーマンスを高めるような経済面でのより良い支援の方法を十分に模索することを妨げる。このような状況では不正行為のリスクが高まる。そのため職員に研修と支援を行うことと、組織内における不正防止のための苦情対応の仕組みを確立することが重要である。☉ [コミットメント3](#) および [5](#) 参照。

このような状況の場合は、経験ある職員を配置することにより、リスクを軽減することができる。また、迅速な対応、支援水準の維持、無駄の回避を考慮した資源の最大活用を可能にする。

組織間および組織と地域社会の連携と調整により、効率の高い支援活動が促進できる。例えば、共同で調査や評価を実施したり、組織間の共通の人材登録や、物流システムを構築することである。

支援終了時には、残った資産と資材は責任を持って寄付、売却あるいは返却する。

本来の目的に沿った資源の活用：すべての人道支援者は資源提供者と影響を受けた人びとの双方に対して説明責任があり、資源が効率良く効果的で正しく使用されたことを開示できるようにしていただかなければならない。

会計記録は、受け入れ国の基準と国際基準のいずれか、もしくは両方に準拠し、組織全体に適用されなければならない。

不正行為や汚職、浪費は、資源を最も必要としている人たちからそれらを奪うことになる。しかし、職員や資源の不足は効果的な支援活動が行えないという理由にはなりえない。経済的であることは必ずしもコストパフォーマンスのみを意味しない。経済性、効果、効率のバランスを維持することが重要である。

支出のモニタリングと報告：すべての職員が財務の管理責任を共有しており、資源に関して不正行為、汚職、不適切な使用の疑いを感じた場合には報告することが求められている。

環境への影響と天然資源の利用：人道支援は、環境に負の影響を及ぼす可能性がある。例えば、大量の廃棄物を排出し、天然資源を劣化させ、水源の汚染や枯渇、森林破壊、その他の環境破壊を引き起こす。生態系は人間らしい生活にとって不可欠であり、自然災害の影響度を緩和する。生態系を脅かすことは人命、健康、生活に多大かつ長期的な被害をもたらす可能性があるため、環境への影響は支援領域を超えた問題として取り組まなければならない。この取り組みに、影響を受けた人びとと彼らが持つ環境に対する懸念を取り込むことが重要である。現地が行っている天然資源の管理に対する支援は、全体の支援計画に組み入れられなければならない。

不正行為のリスク管理：不正行為の定義や理解は文化によって異なる。ボランティアを含む職員とパートナーに望まれている行動の明確に定義することは、リスクを明らかにするうえで不可欠である。④ [コミットメント 8](#) 参照。地域社会の人びとへの敬意、現場でのモニタリングの仕組みの確立、関係者に対する透明性の維持は、不正行為のリスクを軽減する。

贈り物の受領：贈り物の受領は倫理的問題を引き起こす事がある。多くの文化で物を贈る行為は重要な社会的慣習であり、受け取りを拒否することは無礼になりえる。贈り物を受け取ることで負い目を感じる場合は、受け取り手は丁寧に断るべきであり、受領した場合にはそのことを公にし、懸念がある場合は、上司に相談する。贈り物の受領に関する職員向けのガイドラインを作成し、透明性を確保することによって、組織としての独立性と公平性に関するリスクを回避する。組織は職員に対して、贈り物に関する指針と心理的葛藤の可能性について周知しなくてはならない。

天然資源と環境への影響：組織は環境に配慮した方針と実践（行動計画と簡易環境影響評価など）に責任を持ち、既存のガイドラインを使用して緊急支援時の環境問題に取り組む。環境に配慮した調達方針（グリーン購入）を実施する際には、支援提供の遅れを最小限にする方法で行なわなければならない。

汚職、不正行為：不正行為には窃盗、物資や資産の流用、経費報告などの記録の改ざんなどがある。各組織は、資金をどのように用いたかの収支を正確に記録しなくてはならない。資金の内部管理を徹底し、汚職や不正行為を防止する仕組みと手順を確立する。

組織は、財務管理と報告が模範的な手法で行われることをサポートする。組織の調達システムに関する方針は、透明かつ強固なものであり、テロ対策をも想定していなければならない。

利益相反：職員は、組織での業務と自分自身の個人的、金銭的な利益相反を避けなければならない。例えば、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、組織、個人とは 契約を結んではならない。

利益相反にはさまざまな形態があり、組織の規範、方針に反していたとしても認識していないことがある。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ことは利益相反の例になりうる。

職員が利益相反の事実やその可能性を躊躇なく議論し、開示できる文化を築くことが、利益相反に対処する要となる。

監査と透明性：監査にはさまざまな方法がある。外部監査は、組織の財務報告が正確で公正であるかを検証するものである。一方、内部監査は、本来やらなければならない手順で財務処理が行われたかどうか確認するものである。調査監査は、組織が特定の問題、多くの場合は不正行為を疑っている時に行われる。

付記

基本行動と組織の責任をモニタリングする際の質問項目

以下は、人道支援の必須基準(CHS)における基本行動と組織の責任についての質問項目である。これらの質問は、支援活動全体の考案のため、また、各支援活動、対応、方針の見直しのためのツールとしても使用できる。

コミットメント1 影響を受け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。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 影響を受けた地域社会と人びとの能力とニーズに関する包括的かつ協議的な事前調査（アセスメント）が実施され、支援計画に活かされているか。
2. ニーズ、リスク、能力、脆弱性、状況を評価する際、女性、男性、少女、少年を含む影響を受けた地域社会や人びと、地域の団体、関係者との協議を行っているか。事前調査（アセスメント）とモニタリングのデータは、性別、年齢、障がいの有無によって細分化されているか。
3. リスクの高いグループはどのように特定されているか。
4. ニーズと状況の分析に、分野横断的な問題が考慮されているか。
5. 影響を受けた人びとのニーズや傾向に合わせた物資、現金などの支援を提供しているか。多様な対象にあわせた種類の支援と保護策があるか。
6. 変化するニーズ、能力、リスクと状況に基づき、さまざまなグループにも対応できる戦略をとることができる活動とは何か。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 人権に則り、公平かつ独立した人道支援の確固たる方針が組織にあるか。職員はそれを認識しているか。
2. 関係者は組織の在り方が、公平で独立した差別のないものであると実感しているか。
3. 支援の工程には、性別、年齢、障がいその他の関連項目で細分化したデータの継続的な収集の仕組みが含まれているか。
4. 上記のデータは定期的に支援計画の策定、実行に活かされているか。
5. 組織は、変化するニーズに応えるための資金調達方法、人員配置方針、支援計画の柔軟性を備えているか。
6. 組織は、適切な支援形態を決めるために体系的に市場分析を実施しているか。

コミットメント2 影響を受けた地域社会と人びとは必要な時に必要な人道支援を受けられる。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 物理的障壁、差別、リスクなどの制約条件は定期的に特定、分析され、影響を受けた人びとと協議の上で計画を改変しているか。
2. 天候、季節、社会要因、アクセスのしやすさ、紛争などを考慮に入れた上で、最適な時期に活動が実施されるように計画されているか。
3. 支援の計画と実施の遅れはモニタリングされ対処されているか。
4. 早期警報システムや危機対応計画が活用されているか。
5. スフィアなどのハンドブックに記載されている技術的な基準が使われ、守られているか。
6. まだ対処されていないニーズが特定され、対応されているか。
7. モニタリングの結果は支援計画に反映されているか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 組織には支援計画に着手する前の段階で、十分な能力、資金、派遣可能かつ適切な能力を有する職員が揃っているかを評価する明瞭な手順があるか。
2. 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方針、手順、資源が整備されているか。それらは職員に周知されているか。
3. 資源の割り振りに関する意思決定の責任および時期を示す明確な手順はあるか。

コミットメント 3 影響を受け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。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 体制、組織、任意のグループ、指導的立場の人びと、支援ネットワークなど地域社会がもつ回復力（レジリエンス）を把握し、彼らの能力を高めるための計画を備えているか。
2. リスク、ハザード、脆弱性、関連した計画などの既存の情報が支援活動に活用されているか。
3. 支援活動に際して、地域の市民団体、行政機関、民間組織自らが実施できているかどうか、また、どのように実施できるかが検討されているか。地域の組織が支援活動を引き継ぐ際には、その地域組織を支援する計画がなされているか。
4. リスク削減と回復力（レジリエンス）の促進を目指す戦略と行動は、影響を受けた地域社会や人びととの協議を通して、または彼らが先導する形で計画されているか。
5. 地域や国の優先事項に沿った支援活動を徹底するため、地域の指導者や政府との協議が、公式、非公式に関わらずどのように行われているか。
6. 地域社会、特に疎外されている少数グループが主体となった互助、初期対応、今後の対応のための能力の育成を支援団体の職員は、効果的に支持しているか。
7. 支援は早期の回復を促すものか。
8. 主体性と意思決定権は、段階的に地域の人びとに移譲されているか。
9. 支援活動が地域経済に及ぼしうる影響を明らかにするために、地域の市場と経済の評価が完了しているか。
10. 影響を受けた人びとおよび関係者と協議した上で立てられた、支援活動の移行と終了の明確な計画を有しているか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 組織に、支援活動を実施する地域の脆弱な立場におかれた人びとのリスク評価とそのリスクを軽減するための取り組みの実施を必須としているか。それらを職員に周知しているか。
2. 支援による負の影響を把握し、軽減する方針と手順があるか。それらを職員に周知しているか。

3. 性的搾取、虐待、差別に関して、性的指向および性自認の多様性に対する差別も含め、それらに対応する方針と手順が定められているか。それらを職員に周知しているか。
4. 新たに起こる、または変化する危機に対する危機対応計画はあるか。それらを職員に周知しているか。
5. 職員は保護、安全、リスクについて自分たちに何が求められているか理解しているか。
6. 組織は、地域社会が主導する活動や自助を促しているか。

コミットメント 4 影響を受け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志決定に参加できる。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 影響を受けたさまざまなグループが、支援組織、支援内容に関する情報を入手できるように、情報が適切な方法で提供されているか。
2. 女性、男性、少女、少年、特に疎外されている人や弱い立場にいる人を含むすべての人びとが、提供された情報を入手でき理解できているか。
3. 影響を受けた人びとの意見、その中でも最も弱い立場の人びとや疎外されている人びとの意見を特定し、支援活動の立案や実施に反映されているか。
4. 影響を受けた地域社会におけるすべてのグループは、自分たちが受ける人道支援についての意見を述べる方法を知っているか。この方法が安全だと感じているか。
5. 意見は活用されているか。支援活動は、フィードバックに基づいて変更された部分を特定しているか。* [基本行動1.3](#) および [2.5](#) 参照。
6. 影響を受けた地域社会や人びとがフィードバックを行うことに対する障壁を、支援組織は認識し対応しているか。
7. フィードバックの仕組みにより寄せられた意見をまとめたデータは、年齢、性別、障がい、その他必要に応じ分類されているか。
8. インターネットを介した支援が提供される場合、職員との対面する機会がなくてもフィードバックを人びとが行う複数の方法が用意されているか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 方針や支援計画には、情報共有に関する決まりがあり、情報共有すべきものとすべきでないものの基準があるか。それらを職員に周知しているか。
2. 方針や支援計画にはデータ保護に関する決まりがあるか。ハードコピーは鍵のかかる場所に、ソフトコピーはパスワードで保護するなどの安全なデータ保存、アクセス制限、緊急退避時のデータの消去、情報共有の手順に関する決まりがあるか。情報共有の手順は、どの状況でどの情報を誰と共有すべきかを詳述しているか。情報は、それを厳密に知っておく必要がある場合にのみ共有すべきであり、不必要に個人を特定可能にする詳細や事例の履歴を含むべきではない。
3. 方針には、機密情報、慎重に扱うべき情報、職員や影響を受けた人びとを危険にさらす可能性がある情報の取扱方法が記されているか。それらを職員に周知しているか。
4. 広報や渉外および資金調達関係の文書には、影響を受けた人びとのことをどのように伝えるかについての方針や指針はあるか。それらを職員に周知しているか。

コミットメント 5 影響を受け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。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 苦情対応の仕組みをつくる際、影響を受けた地域社会と人びとの意見を取り入れたか。
2. すべての多様なグループ、特に安全とプライバシー保護に配慮が必要な人びとを考慮に入れて、苦情対応の手順を決めたか。
3. 苦情対応の仕組みがどのようなものか、どのような苦情が受け付けられるかなどの情報が、すべての人びとに提供され、理解されているか。
4. 苦情に対する調査や対応の期限が合意されており、それらは守られているか。苦情の受付から解決までの時間は記録されているか。
5. 性的搾取、虐待に関する苦情は、即時に適切な権限を持つ有能な職員により調査されているか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 苦情対応のための具体的な方針、予算、手順が定められているか。
2. 組織の苦情対応に関する方針や手順について、研修およびそれらに関する定期的な再研修をすべての職員に行っているか。
3. 組織の苦情対応方針には、性的搾取、虐待、差別に関する特段の決まりがあるか。
4. 性的搾取、虐待、差別防止についての組織の方針と手順は、影響を受けた地域社会や人びとに認識されているか。
5. 組織が期限内に解決できなかった苦情が、迅速に他の適切な組織に託されているか。

コミットメント 6 影響を受けた地域社会や人びとは、関係団体間で調整され、かつ相互補完的な支援を受けられる。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 組織の能力、資源、支援対象地域、支援分野に関する情報は、経時的に他の支援団体と共有されているか。
2. 地方行政と中央行政を含む他の組織の能力、資源、活動範囲、支援分野の情報を入手し、活用しているか。
3. 組織は既存の調整機能を特定し、参画しているか。
4. 支援の立案計画と実施の際、他の組織や行政主導の支援も考慮した上で行われているか。
5. 支援の漏れや重複が把握され対処されているか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 他の支援団体との協働を実践するための組織の方針や戦略が明確に示され、取り組まれているか。
2. 協働する団体の選択基準と、協働と調整の方法や条件は確立しているか。
3. 正式な組織間協定の取り決めは整備されているか。
4. 組織間協定には、各組織が人道支援の原則に則り貢献するかを含め、明確な役割、責任、取組みが記載されているか。

コミットメント7 影響を受けた地域社会や人びとは、支援組織が経験や振り返りから学ぶことでより良い支援が提供されることを期待できる

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 支援を立案する際に、過去の類似した危機における人道支援の評価や改善点が支援計画に反映されているか
2. モニタリング、評価、フィードバックや苦情対応といった機能からの情報は、支援の計画と実施の際の柔軟性のある対応や改善につながっているか。
3. 組織として学習し蓄積した知識は、系統的に記録されているか
4. 影響を受けた人びとや協働する組織を含んだ、関係個人と組織に学習したことを共有するための仕組みがあるか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 評価と学習のための方針や資源は確保されているか。それらを職員に周知しているか。
2. 人道危機に特化した指針など、組織としての経験や学習の記録や普及に関する明確な指針はあるか。
3. 支援を通して学習したことは組織内で記録され、共有されているか。
4. 組織は、人道支援に関連した公開討論ができる機会や組織に積極的に関わっているか。また、その組織はそのような場にどのような貢献をしているか。

コミットメント8 影響を受け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職員やボランティアから受けられる。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 新しい職員は、組織の使命や価値観を教育され理解しているか。
2. 組織は、職員の業績を把握し、業績が不振な時は対策を施し、良い業績を評価しているか。
3. 職員は、行動規範もしくは同様の拘束力のある文書に署名をしているか。その場合、方針の理解を深めるために、規範または関連する方針についての研修を職員に提供しているか。
4. 自組織もしくは協働する組織の職員についての苦情を受け付けているか。それらの苦情はどのように対応されているか。
5. 職員は、自分の役割遂行に必要な能力向上のためのサポートが受けられる事を認識しているか。そのサポートは活用されているか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 支援の規模と焦点に沿った人材の質と量を選定する手順は、整備されているか。
2. 組織規模の計画には、将来のリーダー育成と新たな能力の開発を視野に入れているか。
3. 人事方針と関連業務の手順は地域の労働法に準じ、職員管理における過去の良き事例を踏襲しているか。
4. 職員の安全と福利厚生に関する方針は、危機により影響を受けた可能性のある現地職員に対する実務的および心理社会的ニーズに対応するものであるか。
5. 職員を採用、訓練、査定する際に、影響を受けた人びとからの声に耳を傾け、意見に対応できる能力に関連した資質を考慮しているか。

6. すべての職員は、具体的な責任を含む最新の職務内容と目的を認知しているか。
7. 報酬や手当の仕組みは公平で透明性があり、一貫して適用されているか。
8. すべての職員は、業績管理、職員の能力開発方針やその手順について説明を受け、常に最新の情報を受け取っているか。
9. すべての職員と請負業者は、性的搾取と虐待防止に言及した行動規範に署名することが義務づけられ、任命時に規範について重要事項の説明を受けているか。
10. 金融業者や商業組織との契約に、性的搾取や他の搾取を防ぐための明確な声明、条項、行動規範が含まれているか。
11. 組織には、活動地域の特性を踏まえた内部告発に対応する仕組みについて指針があるか。職員はそれを認識しているか。
12. 職員は支援計画と実施におけるあらゆる差別の可能性を理解し、認識し、対応しているか。

コミットメント 9 影響を受けた地域社会や人びとは、資源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。

基本行動をモニタリングする際の質問項目

1. 職員は、支出の決定を組織の実施要綱に従って行っているか。
2. 支出は定期的にモニタリングされ、報告はその支援関係者全員に伝えられているか。
3. サービスや物資は競争入札を経て調達されているか。
4. 水、土壌、大気、生物多様性などへの潜在的な環境汚染はモニタリングされ、その軽減対策がとられているか。
5. 内部告発が安全に行える手順があり、それは職員、影響を受けた人びと、その他の関係者に認識されているか。
6. 費用対効果と社会的影響はモニタリングされているか。

組織の責任をモニタリングする際の質問項目

1. 資源の倫理的な調達、利用、管理に関する方針と手順は整備されているか。
2. 方針と手順に以下の条項が含まれるか。
 - 資金の受領と配分
 - 贈与物資の受領と配分
 - 環境負荷の軽減と防止
 - 不正行為の防止、汚職または汚職容疑への対応、資源の不正使用
 - 利益相反
 - 監査、検証、報告
 - 資産リスク評価と管理

人道支援の必須基準 (CHS) に関する関連資料: corehumanitarianstandard.org

支援の質とアカウントビリティ向上ネットワーク: <https://jqan.info/documents/chs/>

CHS Alliance: www.chsalliance.org

CHS Quality Compass: www.urd.org

Overseas Development Institute (ODI): www.odi.org

説明責任

Child Protection Minimum Standards (CPMS). Global Child Protection Working Group, 2010. <http://cpwg.net>

Complaints Mechanism Handbook. ALNAP, Danish Refugee Council, 2008. www.alnap.org

Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel. PSEA Task Force, IASC Taskforce, 2009. www.pseataaskforce.org

Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities. Age and Disability Consortium, 2018. www.refworld.org

Lewis, T. Financial Management Essentials: Handbook for NGOs. Mango, 2015. www.mango.org

Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS). LEGS Project, 2014. <https://www.livestock-emergency.net>

Minimum Economic Recovery Standards (MERS). SEEP Network, 2017. <https://seepnetwork.org>

Minimum Standards for Education: Preparedness, Recovery and Response. The Inter-Agency Network for Education in Emergencies INEE, 2010. www.ineesite.org

Minimum Standard for Market Analysis (MISMA). The Cash Learning Partnership (CaLP), 2017. www.cashlearning.org

Munyas Ghadially, B. Putting Accountability into Practice. Resource Centre, Save the Children, 2013. <http://resourcecentre.savethechildren.se>

Top Tips for Financial Governance. Mango, 2013. www.mango.org

支援者のパフォーマンス

A Handbook for Measuring HR Effectiveness. CHS Alliance, 2015. <http://chsalliance.org>

Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response. ALNAP, 2007. www.alnap.org

Protection Against Sexual Exploitation and Abuse (PSEA). OCHA. <https://www.unocha.org>

Protection from Sexual Exploitation and Abuse. CHS Alliance. <https://www.chsalliance.org>

Rutter, L. Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle. NGO Coordination Resource Centre, CBHA, 2011. <https://nqocoordination.org>

World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International. Psychological First Aid: Guide for Field Workers. WHO Geneva, 2011. www.who.int

アセスメント (事前評価)

Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide. ACAPS and ECB, 2014. www.acaps.org

スフィアハンドブック 2018 日本語版 4. 人道支援の必須基準(CHS)(本文のみ)

Multi-sector Initial Rapid Assessment Manual (revised July 2015). IASC, 2015.

<https://interagencystandingcommittee.org>

Participatory assessment, in Participation Handbook for Humanitarian Field Workers (Chapter 7). ALNAP and Groupe URD, 2009. <http://urd.org>

現金給付型支援

Blake, M. Propson, D. Monteverde, C. Principles on Public-Private Cooperation in Humanitarian Payments. CaLP, World Economic Forum, 2017. www.cashlearning.org

Cash or in-kind? Why not both? Response Analysis Lessons from Multimodal Programming. Cash Learning Partnership, July 2017. www.cashlearning.org

Martin-Simpson, S. Grootenhuis, F. Jordan, S. Monitoring4CTP: Monitoring Guidance for CTP in Emergencies. Cash Learning Partnership, 2017. www.cashlearning.org

子ども

Child Safeguarding Standards and how to implement them. Keeping Children Safe, 2014. www.keepingchildrensafe.org

調整

Knox Clarke, P. Campbell, L. Exploring Coordination in Humanitarian Clusters. ALNAP, 2015. <https://reliefweb.int>

Reference Module for Cluster Coordination at the Country Level. Humanitarian Response, IASC, 2015. www.humanitarianresponse.info

支援計画・実行・改善 (PDCA)

The IASC Humanitarian Programme Cycle. Humanitarian Response. www.humanitarianresponse.info

障がいのある人びと

Convention on the Rights of Persons with Disabilities. United Nations. <https://www.un.org>

Washington Group on Disability Statistics and sets of disability questions. Washington Group. www.washingtongroup-disability.com

環境

Environment and Humanitarian Action: Increasing Effectiveness, Sustainability and Accountability. UN OCHA/UNEP, 2014. www.unocha.org

The Environmental Emergencies Guidelines, 2nd edition. Environment Emergencies Centre, 2017. www.eecentre.org

Training toolkit: Integrating the environment into humanitarian action and early recovery. UNEP, Groupe URD. <http://postconflict.unep.ch>

ジェンダー

Mazurana, D. Benelli, P. Gupta, H. Walker, P. Sex and Age Matter: Improving Humanitarian Response in Emergencies. ALNAP, 2011, Feinstein International Center, Tufts University.

Women, Girls, Boys and Men: Different Needs, Equal Opportunities, A Gender Handbook for Humanitarian Action. IASC, 2006. <https://interagencystandingcommittee.org>

ジェンダーに基づく暴力

Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience, and aiding recovery. GBV Guidelines, IASC, 2015. <http://gbvguidelines.org>

Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings. United Nations, UNICEF, November 2010. <https://www.un.org>

人びとを中心とした人道支援

Bonino, F. Jean, I. Knox Clarke, P. *Closing the Loop – Effective Feedback in Humanitarian Contexts.* ALNAP, March 2014, London. www.alnap.org

Participation Handbook for Humanitarian Field Workers. Groupe URD, ALNAP, 2009. www.alnap.org

What is VCA? An Introduction to Vulnerability and Capacity Assessment. IFRC, 2006, Geneva. www.ifrc.org

パフォーマンス、モニタリングおよび評価

Catley, A. Burns, J. Abebe, D. Suji, O. *Participatory Impact Assessment: A Design Guide.* Tufts University, March 2014, Feinstein International Center, Somerville. <http://fic.tufts.edu>

CHS Alliance and Start, A. *Building an Organisational Learning & Development Framework: A Guide for NGOs.* CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org

Hallam, A. Bonino, F. *Using Evaluation for a Change: Insights from Humanitarian Practitioners.* ALNAP Study, October 2013, London. www.alnap.org

Project/Programme Monitoring and Evaluation (M&E) Guide. ALNAP, IRCS, January 2011. <https://www.alnap.org>

Sphere for Monitoring and Evaluation. The Sphere Project, March 2015. www.sphereproject.org

保護

Slim, H. Bonwick, A. *Protection: An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.* ALNAP, 2005. www.alnap.org

復興

Minimum Economic Recovery Standards. SEEP Network, 2017. <https://seepnetwork.org>

回復力 (レジリエンス)

Reaching Resilience: Handbook Resilience 2.0 for Aid Practitioners and Policymakers in Disaster Risk Reduction, Climate Change Adaptation and Poverty Reduction. Reaching Resilience, 2013. www.reachingresilience.org

Turnbull, M. Sterret, C. Hilleboe, A. *Toward Resilience, A Guide to Disaster Risk Reduction and Climate Change Adaptation.* Catholic Relief Services, 2013. www.crs.org

参考文献

For further reading suggestions please go to www.spherestandards.org/handbook/online-resources

関連文献

説明責任

Hees, R. Ahlendorf, M. Debere, S. *Handbook of Good Practices: Preventing Corruption in Humanitarian Operations*. Transparency International, 2010.
www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook_of_good_practices_preventing_corruption_in_humanitarian_operations

Value for Money: What it Means for UK NGOs (background paper). Bond, 2012.
www.bond.org.uk/data/files/Value_for_money_-_what_it_means_for_NGOs_Jan_2012.pdf

支援者のパフォーマンス

Centre of Excellence – Duty of Care: An Executive Summary of the Project Report. CHS Alliance, 2016.
<https://www.chsalliance.org/files/files/Resources/Articles-and-Research/Duty%20of%20Care%20-%20Summary%20Report%20April%202017.pdf>

CHS Alliance and Start, A. HR Metrics Dashboard: A Toolkit. CHS Alliance, 2016.
www.chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-HR-metrics-dashboard-toolkit.pdf

CHS Alliance and Lacroix, E. Human Resources Toolkit for Small and Medium Nonprofit Actors. CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/HR%20Toolkit%20-%202017.pdf

Debriefing: Building Staff Capacity. CHS Alliance, People In Aid, 2011.
<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

Nightingale, K. Building the Future of Humanitarian Aid: Local Capacity and Partnerships in Emergency Assistance. Christian Aid, 2012. www.christianaid.org.uk/resources/about-us/building-future-humanitarian-aid-local-capacity-and-partnerships-emergency

PSEA Implementation Quick Reference Handbook. CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org/what-we-do/psea/psea-handbook

支援計画・実行・改善 (PDCA)

Camp Management Toolkit. Norwegian Refugee Council, 2015. <http://cmtoolkit.org/>

IASC Reference Module for the Implementation of The Humanitarian Programme Cycle (Version 2.0). IASC, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-transformative-agenda/documents-public/iasc-reference-module-implementation-humanitarian>

環境

Environment and Humanitarian Action (factsheet). OCHA and UNEP, 2014.
www.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf

人びとを中心としたアプローチ

A Red Cross Red Crescent Guide to Community Engagement and Accountability (CEA): Improving Communication, Engagement and Accountability in All We Do. IFRC, 2016. <http://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/01/CEA-GUIDE-2401-High-Resolution-1.pdf>

Communication Toolbox: Practical Guidance for Program Managers to Improve Communication with Participants and Community Members. Catholic Relief Services, 2013. www.crs.org/our-work-overseas/research-publications/communication-toolbox

How to Use Social Media to Better Engage People Affected by Crises. FRC, 2017. <http://media.ifrc.org/ifrc/document/use-social-media-better-engage-people-affected-crises/>

Infosaid Diagnostic Tools. CDAC Network, 2012. www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q

Infosaid E-learning course. CDAC Network, 2015. www.cdacnetwork.org/learning-centre/e-learning/

パフォーマンス、モニタリングおよび評価

Buchanan-Smith, M. Cosgrave, J. Evaluation of Humanitarian Action: Pilot Guide. ALNAP, 2013. www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-pilot-guide

Norman, B. Monitoring and Accountability Practices for Remotely Managed Projects Implemented in Volatile Operating Environments. ALNAP, Tearfund, 2012. www.alnap.org/resource/7956