

JPF加盟団体向けCHS 組織の責任に関する取り組み状況把握調査 報告書

1. 背景

JPFは日本からの支援活動の質と説明責任の向上のために、2017年から支援の質とアカウンタビリティ向上ネットワーク(JQAN)によるスフィア基準、人道支援の質と説明責任に関する必須基準(CHS、スフィアハンドブック2018から同基準の一部)に関する研修開催を助成している。CHSは個々の支援者のみならず組織単位で果たすべき責任を定義している中、CHSが現在どのように個々のJPF加盟団体で理解され、実践されているかを把握し、今後の研修や取組を進めるためのツール・機会を検討するために調査を行った。

2. 調査方法

調査期間：2023年9月1日～2023年10月10日

参加者数：91名（JPF加盟34団体）

回答方法：ウェブによるアンケート（記名式、基礎情報および46個の選択式質問）

回答者層区分：A) 経営層・管理職、B) 職員（事業（現場支援。国・案件担当、駐在員）、C) 職員（総務・渉外・広報・会計）

設問内容：スフィアハンドブック2018年版（日本語）内、p50から始まる「人道支援の必須基準(CHS)」章の付記「基本行動と組織の責任をモニタリングするための質問項目」中の「組織の責任をモニタリングする際の質問項目」。CHSの9つのコミットメントに関して全46問。

企画・分析：JPF事業推進部/事業評価部/事業管理部、JQAN

3. アンケート結果

別紙参照

4. アンケート結果の分析

CHSコミットメント別の回答割合分析（％）

コミットメント	1	2	3	4	5	6	7	8	9
大いにできている	15.02	7.33	13.00	11.81	7.47	9.34	8.52	11.54	15.93
できている	42.31	31.14	40.66	39.01	26.15	40.11	30.77	37.82	36.26
一部できている	30.59	43.59	33.88	28.02	36.48	28.02	43.68	31.04	35.71
意識しているができていない	7.69	8.42	7.88	11.26	14.73	8.79	9.34	9.89	7.69
全く意識していない	0.73	0.73	1.10	1.92	1.54	1.10	1.37	2.01	0.00
わからない	3.66	8.79	3.48	7.97	13.63	12.64	6.32	7.69	4.40

「大いにできている」「できている」と回答した割合を足したスコアが高いコミットメントの順位

コミットメント1（支援の適正と関連性）： 57.33ポイント
コミットメント3（能力強化と負の影響の回避）： 53.66ポイント
コミットメント9（支援資源に対する責任）： 52.19ポイント
コミットメント4（参加型支援）： 50.82ポイント

コミットメント6（支援調整と相互補完）：	49.45ポイント
コミットメント8（適切な人員配置）：	49.36ポイント
コミットメント7（組織の学びと改善）：	39.29ポイント
コミットメント2（支援の効率性と適時性）：	38.47ポイント
コミットメント5（苦情対応）：	33.62ポイント

支援ニーズに関するコミットメント1が最も高いスコアとなっている。コミットメント1に関する質問の中でも、組織の人道支援方針に関する質問1（78.02ポイント）と、それに組み込む組織の姿勢に関する質問2（94.61ポイント）のスコアが際立って高い。この二つは全46問の中で最も高いスコアを示している。今回の調査に参加した団体のうち8割以上が、組織の人道支援に対する基本方針を明示し、これに沿った実践ができていると多くの職員が実感していることを表している。

次にスコアが高かったコミットメント3に関する質問の中でも、特に際立ってスコアが高かった質問が性的搾取・虐待、ジェンダーに関する質問12であった（71.43ポイント）。これは近年JPFやJANICおよびその加盟団体が注力しているPSEAHやジェンダーに関する取り組みが一定の効果を表しているのではないかと推測できる。対照的に、コミットメント8に関する質問の中で特にスコアが低かったのが、団体の取引業者などに対してPSEAH履行を求める姿勢に関する質問42である。このことからPSEAHに関しては、各団体自身の取り組みは一定程度できているが、同様の取り組みを関係者まで広げることにはまだ課題を抱えている現状がうかがえる。

コミットメント3に関する質問では他にも、支援対象地域の主体性や自助の促しの取り組みを問う質問15で高いスコアを示しており（63.73ポイント）、多くの支援がローカリゼーションの潮流を捉えた地域主体型で実施できているのではないかと考えられる。また、参加型支援に関するコミットメント4に関しては情報セキュリティに関する質問が多く、しっかりと取り組んでいる団体も多くある一方で、「意識しているができていない」と回答する団体も比較的多いのが特徴的である。

CHS Allianceが発行するHumanitarian Accountability Report（以下、HAR）¹で示すCHSのコミットメントごとの実践状況評価では、いつもスコアが上位になるコミットメント6は今回の調査結果ではスコアが伸びなかった。調査方法が異なるため単純な比較はできないが、支援調整よりも他団体との協働に関する質問が多かったことが原因と思われる。一方で支援資源に対する責任に関するコミットメント9は、HARと同様に比較的上位のスコアを示している。

下位のスコアとなった3つのコミットメントをみると、コミットメント7と2が、その上のコミットメント8と比較して10ポイント以上の差をつけて低くなっている。それらより5ポイント近くさらに下がり、コミットメント5が最下位となっている。2022年のHARでも、コミットメント5はスコアが従前の回と同様に他と比較して際立って低いまま最下位となっている。

最下位のコミットメント5に関する質問の中でも、特に質問21「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研修をすべての職員に行なっているか」のスコアが際立って低く、「大いにできている」「できている」の回答は合わせてもわずか17.58ポイントとなっている。このことから、苦情対応の制度が職員に対して

¹ <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/har-2022/>

十分に周知されていない現状が読み取れる。このことは、「わからない」と回答した割合が9つのコミットメントの中で最も高かった(13.63ポイント)ことから裏付けられる。加えて、支援裨益者を含む地域住民に対する苦情対応制度の周知が十分でないとのことが質問23の回答からうかがえる。さらに、質問24「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」に対する回答で最も多かったのが「全く意識していない」(32.97ポイント)となっていることから、自団体だけで対応できない苦情が生じた場合、不利益を被っている人の最善を優先し、他のアクターと調整して取り組む姿勢・準備が足りていないことが懸念される。これらのことから、苦情対応に関しては各団体で制度は作っていても団体内外への周知が不足しており、結果現場レベルでの実践に至っていない状況が推測される。

コミットメント7の実践に関するスコアが比較的低いのも前述のCHS Allianceのレポートと共通するところであるが、その中でも質問30に対するスコアが最も低く、組織的知見の積み重ねやその学習と普及に対する指針が不足している団体が多い。この特徴はコミットメント2にも共通しており、コミットメント2に関する質問の中でも組織的なモニタリング評価の制度に対する質問8に対するスコアが著しく低かった(「大いにできている」「できている」を合わせても29.67ポイント)。

スフィア研修参加履歴の有無による回答割合分析

研修参加履歴	あり	なし
大いにできている	10.58%	12.13%
できている	37.57%	35.47%
一部できている	33.59%	33.47%
意識しているができていない	10.91%	7.89%
全く意識していない	1.89%	0.63%
わからない	5.46%	10.41%

今回の調査結果では、スフィア研修参加の有無による「大いにできている」、「できている」および「一部できている」の回答ポイント総数に大きな差は見られない。しかし、研修履歴がある人は、ない人に比べて「わからない」と回答する数が約半分になる一方で、「意識しているができていない」と回答する人が約3ポイント増えている。これらの結果から、研修受講が受講者本人の能力強化および意識変容を越えて、組織体制の変化に影響を与えるまでに残念ながら至っていないものの、組織の課題がどこにあり、どの部分を改善すべきであるかという意識を高めることには、ある程度寄与できていることが推察できる。

役職による回答割合分析

役職層	経営層・管理職	職員(事業)	職員(総務)
大いにできている	12.84%	14.28%	6.30%
できている	39.88%	32.39%	37.63%
一部できている	35.67%	32.10%	32.68%
意識しているができていない	10.05%	8.91%	9.97%
全く意識していない	0.34%	3.19%	0.60%
わからない	1.22%	9.13%	12.82%

「大いにできている」、「できている」および「一部できている」の役職三層による違いは、職員(総務)カテゴリーにおける「大いにできている」との回答割合が低いことを除け

ば、際立った違いは見られない。役職層による回答の違いは「わからない」の回答で顕著に異なっている。経営層・管理職では「わからない」と回答したのはわずか1.22ポイントなのに対して、職員レベルでは、事業、総務のどちらも10%前後となっている。総数に大きな差は見られない。これは俯瞰的に組織をみている経営層・管理職の方が、多岐にわたる今回の調査の質問事項に答えられる可能性が高いためだと考えられる。一方で、CHSの各コミットメントは役職を問わず全ての職員が意識することが大切であり、現在の組織の達成度の優劣を問わず、まずはどんな課題があり、何ができているかを意識付けすることから始める必要があると考える。

5. 今後の取り組みに向けた提言

今回の調査を通して、調査に協力した団体の様々な組織的課題点が明らかになった一方で、人道支援方針の明文化やPSEAHの制度化などをはじめとした取り組みが進んでいる状況を確認することができた。

2011年3月東日本大震災以降、日本でのスフィア基準を主とした支援の質とアカウンタビリティに関連する国際基準に関する研修提供は、基準に照らした自組織の課題の洗い出しに寄与し、改善の方向性を導く役割を一定程度担うことができていると考えられる。さらにこうした取り組みを推し進め、組織内の制度化からより実践的な取り組みに発展させていくためには、より多くの役職員に対して研修等の国際基準を学ぶ機会を提供すると同時に、今回の調査のようなモニタリングを定期的の実施し、最新の課題と進捗を確認することが重要であると考えられる。

以上

添付：アンケート結果