

人道支援の必須基準

Core Humanitarian Standard

人道支援の質と
説明責任に関する
必須基準

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し、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んで実現すること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。

「支援の質とアカウンタビリティ向上ネットワーク（JQAN）」は、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）」の日本語版の発行に続き、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、氏名 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。

発行元：CHS アライアンス、グループ URD、スフィア・プロジェクト

初版：2014

ISBN：978-2-8399-1564-9

© 無断複写・複製・転載を禁ず。本文書の著作権は、CHS アライアンス、グループ URD、スフィア・プロジェクトに属する。出典が明示されている限り、研修・研究・プログラム活動等、教育上の目的であれば本文書の内容の転載を認める。人道支援の質と説明責任に関する必須基準（CHS）の一部または全部の翻訳・翻案を行う場合は、info@corehumanitarianstandard.org 宛に E メール連絡をとり、文書による許可を事前に得なければならない。

日本語版：2016 年 7 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：ベアテルフォト印刷株式会社

序文

人道支援の質と説明責任に関する必須基準 Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS) は、HAP インターナショナル (Humanitarian Accountability Partnership International)、ピープル・イン・エイド、スフィア・プロジェクトが力を合わせた、人道支援の基準を使用する人びとのために、基準を統一し拡大していくジョイント・スタンダード・イニシアティブ (JSI) の成果である。JSI では、2,000 人を超える人道支援活動の従事者に対し、本部事務局あるいは支援現場、また災害・紛争の頻発する国々において諮問を行った。得られたフィードバックは、被災した地域社会 (コミュニティ) や人びとを支援の中心に、人道原則をその基盤に据えた上で、3つの基準の調和をはかっていく必要性を色濃く示すものであった。

CHS は 12 カ月間、3 段階にわたって行われた協議の成果であり、この期間中、人道支援活動従事者、被災した地域社会や人びと、数百におよぶ NGO やネットワーク、各国政府、国連、援助機関、そして研究者らが CHS の内容を精査し、本部および現場レベルで検証を行った。

各諮問協議から得られたフィードバックは、人道支援ならびに基準開発に関する専門技術の各分野・領域を幅広く代表する 65 名で構成された技術顧問団によって検討され、改訂点が承認された。

HAP インターナショナル、ピープル・イン・エイド、スフィア・プロジェクトの各理事会は、「人道支援の説明責任 (アカウンタビリティ) と品質管理 (クオリティ) に関する HAP 基準 2010」、「ピープル・イン・エイド 支援従事者のマネジメントと支援に関する行動規範」、そして「スフィア・プロジェクト」のコア基準を CHS に統合していくと表明している。

謝辞

CHS 草案へのフィードバック、組織内での検証¹、また CHS 協議プロセスの監理グループへの参加を通じて、CHS の開発に参画いただいた何百ともしれない組織および個人の方々へ謝意を表す。被災したさまざまな地域社会や人びとに、協議や検証のプロセスに関わっていただいたことにも感謝する。

HAP インターナショナル、ピープル・イン・エイド、スフィア・プロジェクトが基準の調和を図るなか、グループ URD が新たに加わり、その参考となる枠組みであるクオリティ・コンパスを CHS に統合した。協議プロセスの監理および CHS 最終承認の責任は、CHS 技術顧問団およびその下位組織である技術専門委員会がおうものであった。協議の各段階で得られたフィードバックを組み込みながら CHS を改訂していく任務は、CHS 起草グループが行った。

成果物を網羅的、代表的、客観的なものにするために、CHS の協議プロセスのファシリテーションに関しては、ウルフグループ・コンサルタンツが独立した形で行った。

技術顧問団、技術専門委員会、起草グループのメンバー全員のリストは、www.

corehumanitarianstandard.org に掲載されている。彼らの不断の努力無しに CHS の意見集約は不可能であった。

CHS を構築する一連のプロセスでは、以下のドナーから多大な通常資金およびプロジェクト資金の拠出をいただいた：オーストラリア外務貿易省、カトリック海外開発基金 (CAFOD)、デンマーク外務省 (Danida)、ドイツ連邦共和国外務省、アイリッシュ・エイド、スウェーデン国際開発協力庁、スイス開発協力庁、英国 UK エイド、アメリカ合衆国政府。

HAP インターナショナル、ピープル・イン・エイド、スフィア・プロジェクトは、以下にあげる理事会に対しても、CHS 構築プロセスへの財政的貢献に謝意を表明したい：ACT アライアンス、アクションエイド・インターナショナル、ドイツ Aktion Deutschland Hilft、英国赤十字社、カトリック海外開発基金 (CAFOD)、ケア・インターナショナル、クリスチャン・エイド、Community World Service Asia、デンマーク DanChurchAid、ルーテル世界連盟、セーブ・ザ・チルドレン・インターナショナル、セーブ・ザ・チルドレン US、ワールド・ビジョン・インターナショナル。

フィードバック

CHS に関する意見を常時受け付けている。問い合わせ内容は以下まで送付のこと。info@corehumanitarianstandard.org

見直し

受け取ったすべての意見は 2019 年 12 月までに着手予定である CHS 改訂において対応する。CHS ならびに関連する出典、作業中のその他の文書に関する詳しい情報に関しては、www.corehumanitarianstandard.org を参照のこと。

翻訳に関する注意

CHS は、アラビア語、フランス語、スペイン語でも公開される予定である。このほかの言語への翻訳を希望する場合は、info@corehumanitarianstandard.org に連絡し、翻訳に関する案内を参照すること。翻訳版はすべて、www.corehumanitarianstandard.org にて無料で閲覧することができる。

関連資料

CHS の実践にあたってのサポートを行うガイダンスおよびツールが利用可能であり、以下のサイトから無料で閲覧することができる。www.corehumanitarianstandard.org

¹ CHS の検証を行った組織の一覧は以下に掲載されている：www.corehumanitarianstandard.org

目次

i. はじめに	2-3
ii. 人道支援の質と説明責任に関する必須基準（CHS）の構成	5
iii. CHS の実践	6-7
iv. CHS の実践表明	7
v. 人道原則に基づく人道支援	8
vi. 9つのコミットメントと質の基準	9
vii. コミットメント、基本行動と組織の責任	10-18
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	10
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	11
3. 被災した地域社会や人びとが、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	12
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	13
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	14
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る	15
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、更に良い支援を期待できる	16
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	17
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	18
viii. 用語解説	19

人道支援の質と 説明責任に関する 必須基準

i. はじめに

毎日、さまざまな立場の多くの人々が、世界中で人道上の重要課題に対応している。世界中どこでも、人々の苦しみを防ぎ、和らげたいという思いがあるからだ。

「人道支援の質と説明責任に関する必須基準（CHS）」は、提供する支援の質や効率を改善するため、人道支援に関わる組織や個人が利用できる「9つのコミットメント」を提供している。CHSは、人道支援組織に被災した地域社会や人びとに対してよりきちんとした説明責任をはたさせることも可能にする。人道支援組織が何にコミットしているかを知れば、被災した地域社会や人びとはその責任を問うことができるからだ。

CHSは、人道支援の中心に被災した地域社会や人びとを据え、彼らの基本的人権の尊重を促進する。これには、国際人権章典²などの国際法に明記されている「尊厳を持って生きる権利」や「保護と安全を得る権利」がよりどころになっている。

CHSでは、原則に基づく、責任ある、質の高い人道支援に不可欠な要素を、人道支援活動の必須基準として説明している。人道支援組織は、この基準を任意の行動規範として、組織内の手続きに活用することもできる。またこの基準については、多様な背景を持つさまざまな組織に妥当な具体的な枠組みや関連指標が開発されているので、これを用いて活動実績を検証することも可能だ。

² 国際人権章典には、世界人権宣言、経済的社会的および文化的権利に関する国際規約、市民のおよび政治的権利に関する国際規約、ならびにその選択議定書が含まれる。

CHS は、人道支援に関わる個人、組織、調整機関、連合体などによって普及・実行される。CHS は人道分野での活用を想定したものだが、それ以外の組織でも、被災した地域社会や人びとに対してより良い質と責任ある事業を実施するために活用できる。

CHS は、世界規模の協議プロセスを経て完成した。このプロセスを通じて、これまでにあった人道基準やコミットメントの主要な要素が一つにまとめられた。これまでに存在し、CHS にまとめられたの基準やコミットメントは主に以下である。

- 国際赤十字・赤新月運動 災害救援を行う NGO のための行動規範
- 人道支援の説明責任（アカウントビリティ）と品質管理（クオリティ）に関する HAP 基準 2010
- ピープル・イン・エイド 支援従事者のマネジメントと支援に関する行動規範
- スフィア・プロジェクトのコア基準および人道憲章
- クオリティ・コンパス
- 機関間常設委員会（IASC）の被災した地域社会や人びとへの説明責任に対するコミットメント（CAAPs）
- 経済協力開発機構（OECD）開発援助委員会（DAC）開発援助評価基準

人道支援の質と説明責任に関する必須基準(CHS)の9つの質の基準



ii. CHSの構成

CHSの本質は、人道支援に関わる組織や個人の被災した地域社会や人びとに対する9つのコミットメントであり、被災した地域社会や人びとがそれらから期待できることにある。各コミットメントは、それを満たすために人道組織やスタッフがどのように働くべきかを示した質の基準の上に成り立っている。CHSは以下で構成される。

- 9つのコミットメント
- 質の基準
- コミットメントを果すために行う「基本行動」
- 基本行動が組織全体で一貫して体系的に実行されるようサポートする「組織の責任」

基本行動と組織の責任には、それぞれ以下のことが記述されている。

- 人道支援に従事するスタッフが、質の高いプログラムを継続的に提供し、支援を必要とする人々に責任をもつために行わなければならないこと
- 人道支援に携わる組織が、スタッフによる質の高い責任ある人道支援を保証するために準備すべき方針・プロセス・システム

CHSで特有の使い方をしている用語の定義を示した用語集を本書の巻末に添付した。

iii. CHSの実践

CHSを採用している組織は、9つのコミットメントすべての遂行を目指す。最低でも、システムや組織構成、実践活動を改善するよう継続して取り組み、常に人道支援の質および説明責任を向上させることが求められる。しかし、人道支援に関わる組織や個人は多種多様である。彼らは、適切な時期に行動し、その行動を組織の能力や責務、危機の段階や状況に合わせて調整する必要がある。

組織は、9つのコミットメントの遂行が困難なときにはこれを認め、コミットメントの遂行を阻む問題への対処法について検討すべきである。組織はこのような状況から学び、自分たちが直面する困難を打開する方法を開発してゆくべきである。

CHSの実践に関する分析は、基本行動が実施されたかどうかや、組織の責任が果たされたかどうかだけでなく、9つのコミットメントの達成に向けて、組織が努力している度合に基づくべきである。したがって、CHSが求める基本行動は、状況に応じて適用される必要がある。

CHSは、以下のような組織や個人に適用される。

- 被災した地域社会や人びとに直接援助を行う組織や個人
- 他の組織に対して資金、物資あるいは技術的サポートを提供するが、援助に直接参加しない組織や個人
- 上記両方のアプローチを併せて行う組織や個人

CHSは、人道支援に関わる人々が様々な方法で使用できるように策定されている。例えば、以下のように用いることができる。

- 被災した地域社会や人びとへの説明責任の拡大を促進し、被災した地域社会や人びとに対するサービスの質を向上する
- CHSの段階的な実行と継続的改善に向けた作業計画を作成する
- 既存の組織的、技術的基準を補助する枠組みとしてCHSを活用して、支援の質と説明責任をモニタリングする
- 自己評価を行い、プログラムの質を向上させる
- CHSに対する適合性を検証あるいは証明して、それを外部に示す
- 組織内部プロセスやスタッフへのサポートが、CHSで定められている行動や組織の責任にどの程度見合っているのか査定する

CHS の採用を決定した組織は、組織内外で CHS を推奨すべきである。

パートナー団体と連携して活動を行っている組織は、CHS への自らのコミットメントについて説明し、連携パートナー³による 9 つのコミットメントへのアプローチ方法について理解を求め、連携パートナーと共にあらゆる手段を尽くして CHS のコミットメント遂行に積極的に取り組むべきである。

iv. CHS の実践表明

人道支援に関わるすべての個人や組織は、CHS を利用・採用することが推奨され、「我々は CHS の実践に取り組んでいる」と表明することができる。
組織の場合、CHS に対する客観的検証を経た場合に限り、CHS 認証を表明できるものとする。

³用語集の定義を参照のこと

v. 人道原則に基づく人道支援

人道支援の要は人間である。危機に対する対応の主たる動機は人命救助であり、人々の苦しみの緩和であり、尊厳を持って生きる権利をサポートすることである。

人道組織は、人道上の要請が最優先であることを認識しており、必要とされるどんな場所でも人道的援助を提供することに努める。

人道支援は、広く一般に受け入れられている人道4原則⁴に従うものである。

- **人道性：** 人々の苦しみは、どのような状況にあっても対処されなければならない。人道支援は、人間の生命や健康を保護し、尊厳を確保することを目的とする。
- **公平性：** 人道支援は、その必要性のみに基づいて実行されなければならない。最も緊急性の高い窮状を優先し、国籍、人種、ジェンダー、宗教的信仰、階級あるいは政治的見解による、いかなる不利益をも与えてはならない。
- **独立性：** 人道支援は、それが実施されている地域について、関係する当事者が有する政治、経済、軍事その他の目的から自立したものでなくてはならない。
- **中立性：** 人道支援を行う者は、政治的、人種的、宗教的、思想的な対立において、一方の当事者に加担したり、介入してはならない。⁵

人道原則は、すべての人道活動の中核を成すものである。人道原則は、人道支援を導く存在であり、この原則の適用の有無が、人道支援とその他の行動・活動形式との区別にとって欠かせないものとなっている。CHSでは、この4原則が、コミットメント、質の基準、基本行動および組織の責任の中に組み込まれている。

国際人道法、国際人権法ならびに国際難民法は、個人や集団の保護、また提供される援助の性質に関して、基本的な法的基準を定めている。スフィア人道憲章は、災害・紛争被害者の福利厚生に関して最も影響力の大きい中核的な法原則をまとめたものである。

CHSを適用する支援者たちは、国その他の関連当局の領土内で、災害や武装紛争によって被災した人々に対する保護および援助の第一責務は国、その他の関係当局にあることを理解している。人道支援は彼らの責務を弱体化するのではなく、可能な限り、その責務を補完すべきである。

⁴ 人道性、公平性、独立性、中立性の原則は以下に由来する：国際赤十字・赤新月運動の基本原則（第20回赤十字・赤新月国際会議決議、1965年、ウィーン）、国連総会決議46/182（1991年12月19日）、国連総会決議58/114（2004年2月5日）

⁵ 中立の原則とは、公平な援助を提供し、対立している一方へ加担はしないことだが、説明責任や正義に関連する諸問題の提言を行うことは、この原則に反しない。

vi. 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、更に良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。



vii. コミットメント、基本行動と組織の責任

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。

基本行動

- 1.1 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。
- 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⁶リスクを把握し、異なるグループ⁷の中の脆弱性やその能力を理解する。
- 1.3 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。

組織の責任

- 1.4 被災した地域社会や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をたてる。
- 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たてる。
- 1.6 実施プロセスが、適正かつ継続的な状況分析に基づいていることを確認する。

⁶「ニーズ」は、支援ニーズと保護ニーズを含む。

⁷例えば、女性、男性、少女、少年、若者、高齢者、障害を持つ人々、特定のマイノリティあるいは民族などである。



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。

基本行動

- 2.1 支援プログラム策定の際は、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、さまざまな制約条件を考慮する。
- 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。
- 2.3 自ら対応でき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・団体につなぎ、もしくはひろく対応を求める。
- 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。
- 2.5 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、成果のあまり出ていない活動について対処する。

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こと
- 2.7 活動方針の策定に当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改善と発展に活用する。
 - c. リソース（資金・人・もの）の配分の決定を、変化する状況にあわせて行う。



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。

基本行動

- 3.1 被災地域の対応力を高め、地域社会や人々の回復力を増すようなプログラムをたてる。
- 3.2 コミュニティの危険（ハザード）やリスク評価に関する既存の調査結果や準備計画（防災計画）を活動の指針に用いる。
- 3.3 将来的な危機に備え、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つつ、初動段階から対応する地域のリーダーや組織の育成を図る。
- 3.4 支援への依存の危険性を避け、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出口戦略（支援終了に向けた計画）をたてる。
- 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。
- 3.6 潜在的、あるいは予期せぬ負の影響に対して、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。
 - a. 身体および治安上の安全保護、尊厳、人権
 - b. スタッフによる性的搾取・虐待
 - c. 文化、ジェンダー、ならびに社会的・政治的な関係
 - d. 生計手段
 - e. 地域経済
 - f. 環境

組織の責任

- 3.7 方針、戦略、ならびに指針は次の点に留意して策定する。
 - a. プログラムの負の影響、たとえばスタッフによる被災者に対する搾取・虐待・差別等の防止。
 - b. 地域の対応力の強化。
- 3.8 被災した地域社会や人びとから収集した個人情報危険にさらされないよう、情報保護システムを整備する。



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。

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。
- 4.2 コミュニティの様々な構成員、とりわけ脆弱層や取り残されがちなグループに、相手を尊重した、文化的に適切でわかりやすい表現、形式および媒体を使って情報をやりとりする。
- 4.3 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。
- 4.4 被災し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。

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。
- 4.6 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。
- 4.7 ファンドレイジング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て表現する。



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。

基本行動

- 5.1 苦情や要望対応の手順（計画、実施、モニタリング）を、被災した地域社会や人びとと協議する。
- 5.2 苦情や要望を快く受け入れ、苦情や要望対応へのアクセス方法やその対応範囲を予め伝える。
- 5.3 苦情や要望対応は、公平かつ適時適正に行い、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。

組織の責任

- 5.4 被災した地域社会や人びと向けの苦情や要望の対応手順を記録・保管する。同手順は、事業運営、性的搾取・虐待、その他の権力の悪用を含める。
- 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。
- 5.6 性的搾取・虐待の防止に対する組織的な誓約など、人道支援スタッフに要求される行動やふるまいを被災した地域社会や人びとが十分に理解している。
- 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。



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。

基本行動

- 6.1 各関係者・団体⁹の役割、責任範囲、能力、利害関心事を確認する。
- 6.2 人道支援は、国および自治体¹⁰、他の人道支援組織を補完することを確認する。
- 6.3 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。被災した地域社会（コミュニティ）の負担を最小限にし、幅広い人道支援に取り組み、受けられる支援の範囲やサービスを最大限にする。
- 6.4 必要な情報は、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。

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、方針および戦略を立てる。
- 6.6 パートナー団体と、各団体の任務、義務、および独立性を尊重し、各団体の制約やコミットメントを認識し、明確で一致した合意に基づき協働する。

⁹地域の活動者・団体、人道支援組織、自治体、民間企業、その他の関連団体を含む。

¹⁰国や自治体が紛争の当事者である場合、人道支援者・団体は活動の独立性について自らの判断で決定すべきである。なお、意思決定に際しては、被災した地域社会や人びとの利益を最も重要視する。



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、更に良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。

基本行動

- 7.1 支援プログラムを策定するには、過去の教訓や経験を生かす。
- 7.2 モニタリングや評価、被災者からの意見やフィードバック、要求に学び、支援活動を改善する。
- 7.3 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。

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に、手法を構築する。
- 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。
- 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。



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¹¹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。

基本行動

- 8.1 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。
- 8.2 スタッフは、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。
- 8.3 スタッフは、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、組織がどのようにサポートしてくれるかを理解している。

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スタッフの技能・実務能力を整えている。
- 8.5 スタッフの雇用方針および手順は、公正、透明かつ非差別的で、地域の雇用法に準拠している。
- 8.6 業務内容の文書、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。
- 8.7 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。
- 8.8 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。
- 8.9 スタッフの安全管理および福利厚生に関する方針を整える。

¹¹ スタッフとは、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、組織の任命を受けた者を指す。



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。

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を確実にかつ効率的に活用する。
- 9.2 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。
- 9.3 予算に対する支出をモニタリングし、報告する。
- 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。
- 9.5 不正行為が起らないようにリスクを管理し、不正行為が確認された場合には、適切な措置を講じる。

組織の責任

- 9.6 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る。支援組織は以下を実施する。
 - a. 資金や物品贈与の倫理的、合法的な受領および分配
 - b. リソースの環境に配慮した活用
 - c. 不正行為、詐欺、利害対立、ならびにリソースの悪用防止および対処
 - d. 監査の実施、法令遵守の検証、ならびに透明性のある報告
 - e. 継続的なリスクの調査、管理および軽減
 - f. 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

¹² ここでいう「リソース」は、広義に捉えられるべきで、組織がその任務遂行に必要なものを広範囲に包含する。資金、スタッフ、物資、機材、時間、土地面積、土壌、水、空気、天然の産物、環境全般などが含まれるがそれにとどまらない。

viii. 用語解説

CHS に関しては、次の定義を使用する

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。

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。

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。

効果 (Effectiveness)：支援活動の目標達成度。

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。

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。

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¹³。

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や責任を持ち、取り決め（合意）に基づき、協働する組織。

方針 (Policy)：意思決定のルールに関する文書。

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。

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 (Resilience レジリエンス)：危機に直面した地域や社会が持つ、危機に適切かつ効果的に、耐え、緩和、適応、回復していく能力。

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。

¹³ ALNAP 人道支援評価パイロットガイド、2013 年版 14 ページ

人道支援の質と説明責任に関する必須基準

「人道支援の質と説明責任に関する必須基準（CHS）」は、人道支援組織や個人が行う支援の質と効果の向上のために利用可能な「9つのコミットメント」を提示している。CHS はまた、被災した地域社会（コミュニティ）や人びとへの説明責任の向上を促進するものである。つまり、被災した地域社会や人びと側は、人道支援組織がコミットしている支援内容を知ることにより、彼らの説明責任を問うことができるということである。

CHS は、道義的で、説明責任を有する、質の高い人道支援の必須要素を必須基準として表している。人道支援組織は、任意で CHS を規定として採用し、彼らの一連の内部手順をそれに準拠させることもできる。CHS は支援活動の検証に際しての基準としても利用可能である。

CHS は、HAP インターナショナル、ピープル・イン・エイド、スフィア・プロジェクトにより 12 か月にわたって行われた 3 段階の協議の成果である。その協議において、多くの個人や組織が CHS の内容を徹底的に分析し、本部や支援現場において検証した。



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9