

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

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



発行者： HAP インターナショナル
本部： Maison Internationale de l'Environnement 2
Chemin Balaxert 7
CH-1219 Châtelaine
Geneva, Switzerland
電話： + 41 22 788 1641
E-mail: secretariat@hapinternational.org
Website: www.hapinternational.org

2007年 初版発行
2010年 第二版発行
2011年12月 日本語初版発行

日本語版作成
Church World Service-Asia/Pacific、オックスファム・ジャパン、国際協力 NGO センター (JANIC)、
ダイバーシティ研究所、日本キリスト教協議会、ピースボート

ISBN 978-2-9700788-3-8

デザイン：Yona Lee (ローザンヌ)

©著作権：当資料の著作権者はHAPインターナショナルです。研修など教育目的、研究、事業活動のためには、
出典が明記されている限り、方法を問わずこの資料を複製することができますが、当資料の使用に関する詳
細情報をHAPインターナショナルに送付して頂ければ幸いです。上記以外の状況下での使用、他の発行物
での再使用、翻訳または改作を目的とする場合は、著作権者から事前に書面による許可をとる必要があります。

目次

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 H A P 基準 2010

日本語版まえがき

まえがき

第1章 序文

第2章 目的と適用範囲

第3章 用語と定義

第4章 H A P 基準の責務

第5章 H A P 基準項目

5.1 一般項目

5.2 特定項目：H A P 基準の達成目標

付録： 説明責任のH A P 原則

日本語版まえがき

今日のグローバル化が進んだ国際社会において、人道支援や開発協力を行う団体は、災害や紛争の現場において、以前にも増して多くの関係者（ステークホルダー）と関わり合いを持ちながら活動を進める中、説明責任（アカウンタビリティ）やより質の高い事業を実施することが求められています。

日本においては、ボランティア元年と呼ばれる 1995 年の阪神淡路大震災時の多くの市民による支援活動を契機に、1998 年には特定非営利活動促進法（通称 NPO 法）が議員立法され、国内外の課題解決に取り組む NGO や NPO の活動が活発化しました。以降、10 数年間、政権交代や経済危機などを受け社会が大きく変化する中、その活動は着実に活発化し、社会からもその役割と実績を認知されるようになりました。同時に、その活動や組織の運営における説明責任を果たすことへの期待も高まっています。

そのような中、この度の東日本大震災の支援の現場では、NGO や NPO は、刻々と変化する被災地・被災者のニーズに速やかに対応しながら、様々な関係者と協力、調整しながら支援活動を実施することが求められました。しかしながら、多くの団体にとって国内での災害支援活動は初めての経験であり、かつ参考のできる考え方や事例も限られていた中、被災地・被災者のニーズへの対応が十分できたとは言い難い状況です。

今般、初めて日本語に翻訳された HAP とは、人道支援の受け手である受益者自身が、その支援プログラムの計画立案、実施、評価に関わる機会のつくり方、支援団体が積極的に受益者からフィードバックをもらう仕組みづくりなど、一般的には資金提供者に対して果たすものと限定的に考えられがちな説明責任（アカウンタビリティ）を、受益者に対しても果たしていくという、一段と質の高い支援活動を目指す際に取り組むべき目標を定めた国際的な基準です。

震災発生から半年以上がたつ中、今後も中長期的に復興支援に取り組む、あるいは来る緊急支援に備える団体が期待されている役割、すなわち支援の受け手、そして復興後の社会の担い手でもある受益者のニーズに合致した諸活動実施のための基準を理解し、確実にその責務を果たせるようになるための学習時の一助に本書が活用されることを期待します。

2011 年 11 月

H A P 基準 2010 日本語版作成委員会

まえがき

ヒューマニタリアン・アカウンタビリティ・パートナーシップ（H A P）インターナショナルは、創設メンバーがH A Pの会員条件として策定した説明責任のH A P原則に適合する組織を認定し、人道危機で影響を受ける人々に対する説明責任を推進することを目的として2003年に設立された。このH A P原則を適用することで、組織はその支援対象者や受益者のために行う業務に対する説明責任を負うことになる。H A Pは、メンバーが説明責任の原則を適用し、活動原則に適合していることを検証するため、一貫性があり、客観的で、論理的な方式を提供する目的で「人道支援の説明責任と品質管理のH A P基準 2007」を策定した。当基準は人道支援事業の説明責任と品質を評価、改善、承認する最初の国際規格である。

H A P基準 2010 の策定過程

「人道支援の説明責任と品質管理に関するH A P基準 2010」（以下「H A P基準」または「2010年版」と称す）の作成にあたり「I S O / I E C 専門業務用指針第2部—国際規格の構成及び作成の規則」（2004年第5版）を参考にした。移行期間後は、2007年版にかわって、2010年版を使用する。

各組織の適用経験を参考にして2007年版を徹底的に検討し、さらに2007年以降に説明責任を実践してえられた教訓を反映させて、H A P基準が策定された。H A P委員会は常任委員会に検討の監督を委任した。検討過程では被災者、支援活動関係者、ドナーなどを含む各ステークホルダーと幅広く協議した。1,900人以上の人々が検討に参加し、2010年版の作成に貢献し、様々なグループの観点からの経験談が集められ、反映されている。

H A P基準の作成にあたって、H A P事務局は、スフィア・プロジェクト、ピープル・イン・エイドなど品質および説明責任イニシアティブやオーストラリア国際開発庁や英国災害緊急委員会などH A P会員関連から意見を求めた。H A Pは、H A P基準と他の関連規定や規格との一貫性を向上させるために常にこのような努力を行っている。

特に用語のわかりやすさに重点を置いて、「プレイン・イングリッシュ・キャンペーン」（Plain English Campaign）にH A P基準の原稿を2、3度チェックしてもらった。

誰が2010年版を承認したか？

2010年10月20日、H A P総会で権限を与えられたH A P理事会が2010年英語版を承認した。

2010年版の相違点

2010年版は2007年版の内容の全てを網羅しているが、「I S O / I E C 専門業務用指針第2部」にそって、より論理的に整理し、用語をよりわかりやすくした。「説明責任のH

A P原則」は2010年版の付録に含まれている。2007年版に概説されている認定基準は、2010年版ではH A P認定の仕組み（2.4）に記載されている。2007年版の「人道的活動の前提と原則」は再検討され、2010年版の「H A P基準の責務」（第4章）に記載されている。2007年版の「人道的パートナーとの協働」は、2010年版では「目的と適用範囲」（2.2.2）に、「原則の実践および追加的利害関係の宣言」は、2010年版では「一般項目」（5.1）の中に組み込まれている。

H A P基準はもともと人道的救援事業に適用する目的で策定されたが、経験と協議にもとづいて、2010年版の適用範囲は拡大され、H A P基準は組織の開発やアドボカシーなど他の業務にも適用が可能となった。この適用範囲拡大は必ずしもH A Pの主要分野の性格を変えるものではない。

全般的に言って、2010年版では2007年版の項目がさらに詳しく説明されている。財政的説明責任や性的搾取と性的虐待の防止という課題は2007年版に対するフィードバックを反映して強化された。パートナーとともに活動する組織に関する別項目がそれぞれの達成目標の中に組み込まれた。

2010年版では達成目標の順序を変更し、言い回しの微調整を行った。2007年版には含まれていなかった内容5つが2010年版の特定項目に盛り込まれた。これらは、H A P基準の第5章5.2の1.3、2.2、3.1、3.2.6、4.3に記載されている。

次回改訂の時期

H A P基準は常に改良され続けており、H A P基準を使用して経験したことに関する情報をH A P事務局 (secretariat@hapinternational.org) に連絡をお願いしたい。このようなフィードバックを通して、H A PはたえずH A P基準を適用してえた教訓から学び、それを共有することができる。

H A Pは、2015年以降H A P基準を改定、更新する予定である。

第1章 序文

1.1 説明責任とHAP基準

説明責任には多くの意味がある。これまでは、自分にかわって行動する権限を与えた者が同意のもとにその権力を行使しているかどうかを確認する手段として認識されていた。現在では、権限の行使によって影響を受ける人の権利であると理解されることも多い。この説明責任の新しい解釈が、HAP基準の基盤となっている。HAP基準では、「説明責任とは権力が責任を持って行使されるようにする手段」と定義する。つまり、各ステークホルダー、主として権威や権力によって影響を受け、説明を受ける権利を持つ人々の意見を考慮に入れるプロセスである。

説明責任は、特に災害、紛争、貧困、危機等の被災者、それらの影響を受けやすい人々のために行動する組織のために必要である。このような組織は人の命を救い、困難な状況を緩和することを目的とした業務の執行にともない、相当な権力を行使する。対照的に、被災者はこのような組織を正式に監視することも、影響を与えることもほぼできない。その結果、被災者は自分達のために行動してくれる団体に説明責任を求めることは難しい。

被災者に対する説明責任は、被災者の必要性に応じた質の高い事業の開発を促進し、失策、悪用、汚職の可能性を減らす。説明責任のプロセスが効果的に管理されると、組織による業務の執行が向上する。この意味で、HAP基準は組織の業務の品質と説明責任を審査し、改善させ、承認する一助となり、それにより組織と被災者双方に好結果をもたらす。

1.2 HAP基準の内容

第2章で、HAP基準の適用範囲が述べられている。第3章で、基準で使われている主な用語が定義されている。第4章には、HAP基準を適用する組織が遵守しなければならない原則が書かれている。第5章には、HAP基準の項目が提示され、「しなければならない」という表現で書かれている。

本書の全章がHAP基準を構成しており、お互いに強化し、支え合っている。

1 契約上の項目および法律や法令上の要求項目はHAP基準には含まれていない。

第2章 目的と適用範囲

2.1 目的

H A P 基準は災害、紛争、貧困、危機等の被災者や影響を受けやすい人々を支援する、あるいはその人々にかわって行動する組織が説明責任のとれる事業を設計、実施、評価、改善、承認するための一助となる。まず直接的な影響を受ける人々に対し説明責任と質の高い事業を実施する責務を果たす方法を提示する。H A P 基準は、単独での使用、あるいは、他の方法や枠組みや規格などとあわせて使用することを意図して作成されている。

2.2 適用範囲

H A P 基準は、災害、紛争、貧困、危機等の被災者や影響を受けやすい人々を援助する、あるいはその人々にかわって行動する現地、国内、国際組織全てに適用が可能である。すなわち、H A P の会員、非会員、組織（2.2.1 参照）、直接支援する組織、パートナーとともに活動する組織（2.2.2 参照）などが含まれる。

2.2.1 「組織」とは

多くの組織の業務は、人道的救援だけを行うことに限られているわけではなく、災害、紛争、貧困、危機等の被災者や影響を受けやすい人々に対するあらゆる種類の支援が含まれる。人道支援と開発援助の境界線は流動的であり、例えば、災害リスクを軽減する活動は両方のタイプの支援を包含しており、時間の経過とともに、組織は災害救助と開発援助の両方を同じ人々に提供する可能性がある。

H A P 会員やその他の組織が支援する被災者の便益を考慮して、H A P 基準は、組織が行う救援、開発、アドボカシーなどの業務全般に適用することができるようになっている。H A P 基準はまた被災者や影響を受けやすい人々の能力を認識し、強化するアプローチを支援するという点で、防災および復興段階への適用も可能である。H A P 基準で使用されている用語、特に「人道的」という用語の解釈は、組織が定める2010年版の適用範囲に応じて、幅広くあるべきだ。同じ現場でタイプの違う複数の事業を実施する組織は、その全ての事業にH A P 基準を適用することが望ましい。

2.2.2 パートナーと協働する組織

H A P 基準は、下記の組織に適用される

- 被災者を直接支援する組織
- 他の組織に財政、物資、技術支援は提供するが、直接支援には参加しない組織
- 上記両方のアプローチで支援する組織

パートナーとともに活動する組織は、直接支援を行う組織と全く同じようにH A P基準を支援対象者との関係に適用する必要はない。しかし、パートナーと協働する組織は、パートナーとの関係ではH A P基準を適用する必要があり、かつ、状況に応じて支援対象者や他のステークホルダーとの関係では、パートナーがH A P基準に適合する適切な方法を、パートナーとともに探る必要がある。このため組織がパートナーと協働する場合を想定して、パートナーが直接的な支援提供に関連した項目に従うことができるように、H A P基準の各達成目標にはパートナーと協働する組織用の追加項目を加えてある。

2.3 H A P基準の使用者

H A P基準は、人道支援活動を提供する、支援提供の手助けをする、支援を受ける、人道支援の品質を監視、審査、保証する機関や人々全てのために設計されており、下記のことを可能にする。

- 組織が、明確な項目に従って説明責任のプロセスを設計、実行し、そのアプローチをステークホルダーに周知させ、各ステークホルダーがその実践を評価し、改善することができる明確な基準を提示すること。
- 各ステークホルダーが、明確な達成目標と関連項目を使い組織の説明責任と品質を確認、評価し、意見を述べるようにすること。
- 支援実務者が、組織の説明責任を検討し、意見を述べる。そして、被災者やステークホルダーの観点から組織の成果を評価すること。H A P基準はH A P認定の仕組み(2.4)を通して基準を遵守する組織を審査し、承認するための基準を提供する。このため監査されるべき基準として項目が記載されている。

H A P基準は下記関係者による使用も可能である。

- アドバイザーやコンサルタント：説明責任や品質管理システムを評価し、意見を述べ、同システムの設計や実行を支援する。
- 専門的能力の開発や研修提供者：説明責任と品質管理システムの能力開発に携わる。
- 他の標準化団体：標準化策定の中で、説明責任を正確に理解させるため。

2.4 H A P品質保証認定の仕組み

H A P認定の仕組みのもと、独立した監査を行い組織がH A P基準に適合していることを検

証し、承認する。H A P、またはこの目的のためにH A Pが認定する団体が審査を行う。H A Pの認定審査条件を満たすために、組織は下記を証明する書類を提出する。

1. 当該国、法律に則って登録済みの国、あるいは活動を行っている国で非営利組織であることが正式に確認されていること。
2. 当該国、法律に則って登録済みの国、あるいは活動を行っている国で法律に準拠した財政上の説明責任に対する項目に適合していること。また、資金が適切に使われていることを確認するために、信頼のおける内部管理システムを持っていること。
3. 説明責任の枠組みを公開し、その枠組みでコンプライアンスの状況を再検討し、仕組みに従って組織の実績を向上させる計画があること

H A P 認定の仕組みに関する認定期間、必須の中間モニタリング審査などを含む詳細情報は「H A P 認定ガイド」に記載されている。

2.5 他のイニシアティブとの関係

H A P 基準は、支援の品質管理システム、人権、不正使用や汚職の予防等に関する課題別基準とガイドライン、さらには、様々な危機の被災者に対する説明責任に関連した他の規格を補完するよう意図されている。例えば、関連 I S O 規格、「性的搾取と性的虐待からの保護を図る特別措置に関する国連事務総長公示」(ST/SGB/2003/13)、グローバル・レポーティング・イニシアティブによる「サステナビリティ レポーティング ガイドライン」、「N G O 補足文書」、ワンワールド・トラストの「説明責任の国際的枠組み」、トランスペアレンシー・インターナショナルの「人道活動における汚職防止に関するハンドブック」(2010) などである。

特に、H A P 基準はピープル・イン・エイド、スフィア・プロジェクト、Emergency Capacity Building Project、Groupe URD (Urgence・Réhabilitation・Développement)、Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action (ALNAP)、および非営利セクターにおける説明責任と品質に焦点を当てた国内自主規制枠組みなどの業務を補完することを意図している。

H A P 事務局は、H A P 基準が他のイニシアティブとの関係について報告書や調査書などを作成する。これらの文書は、H A P 基準や各イニシアティブの教訓や変更を反映させるために定期的に更新され、H A P ウェブサイトに掲載される。

第3章 用語と定義

各組織は固有の用語と定義を使い、その特定の必要性に応じた言葉を使用する。下記定義の目的はH A P基準で使われている用語の理解を共有することにある。初めにH A P基準の主な対象者である人々を定義し、次に二つのグループの定義が続き、それ以降はアルファベット順に用語の定義を述べる。

組織の支援対象者 (People an organization aims to assist) : 組織が支援すると表明した、様々なニーズ、脆弱性、能力を持つ成人、子ども、グループのこと。組織によっては、受益者、対象コミュニティ、対象住民、参加者、権利の主張者、権利の保有者などが代替用語として使われることがある。組織はある特定の場所において全ての被災者を支援しない場合もありえる。このため、H A P基準は、ある特定の場所の「組織の支援対象者」と全ての「被災者」とを区別している。

被災者 (Crisis-affected people) : ある特定の場所の災害、紛争、貧困、危機等の被害者や被災者、あるいは影響を受けやすい人々のこと。上述したように、組織は全ての被災者を支援しない場合もある。

他のステークホルダー (Other stakeholders) : 組織の決定や行動に影響をおよぼす、あるいは、影響されると確認された(上記以外の)人々、グループ、組織のこと。従って、この定義では、組織に関する知識や意見を持っている人々や団体が全て含まれるわけではない。組織参加形態や参加の度合の異なるステークホルダーが存在し、幅広い(ある場合にはお互いに矛盾する)利害や関心を持っていることが多い。例えば、組織がパートナーと協働する場合、そのパートナー団体は「他のステークホルダー」である。

説明責任/アカウンタビリティ (Accountability) : 権力が責任を持って行使されるようにするための手段。様々なステークホルダー、特に権力の行使で影響を受ける人々に配慮する、あるいは、そのような人々に対して説明する責任を果たさせるプロセスである。

説明責任の枠組み (Accountability framework) : ステークホルダーが組織に対して説明する責任を負わせる事項を明記する文書。説明責任の枠組みで要求される事項の詳細は第5章 5.2の項目1.1に記載されている。説明責任の枠組みは、組織にその責務に関する情報を発信、実行、監視、向上させるようにする。そのため、包括的な説明責任の枠組みが特定の状

況に応用される。説明責任を約束した場合、責務を実行に移す詳細計画と職員用ガイドラインを作成する必要がある。

能力 (Competencies):職員が自分の役割を効果的に遂行するために必要な知識、技術、行動、態度であり、最終的には組織の成功の鍵を握る。

クレーム (Complaint):組織の行動で悪影響を受けた人、あるいは組織が公約した責務を遂行していないと考える人の具体性のある申し立て。

クレーム対応 (Complaints procedure):組織がクレームに対処するために明記された一連の措置であり、クレームが検討され、対応されることを確実にする。クレーム対応に要求される詳細は第5章5.2の項目5.1に述べられている。H A P 基準を適用する組織は職員による被災者の性的搾取や性的虐待を含むあらゆる種類のクレームに対処するクレーム対応方法を準備する。

人道支援 (Humanitarian action):複雑な政治的緊急事態や自然災害から発生するヒューマン・ニーズに呼応して行われる公平な支援、保護、アドボカシー (A L N A P)。

インフォームド・コンセント (Informed consent):活動の事実、および影響、結果を明確に理解した上で活動に同意すること。

組織 (Organization):明確に定義された構造、業務、規則、規定、決められた活動を行う職員を持つ法人のこと。H A P 基準は組織全体、組織の一部、あるいは組織のあるグループやパートナーシップなどに適用することができる。組織は異なる構造、ガバナンス、マネジメントの配置がある。組織はH A P 基準を導入するにあたり、管理責任や法的責任のある活動、製品、サービス、現場、子会社などを考慮して定義されるものとする。

パートナーシップ (Partnership):ある特定の目標を達成するために共同して活動する正式の取り決めで、各パートナーの役割や責任が書面で明確にされていること。組織はそれぞれに異なったタイプのパートナーと提携を結ぶ。例えば、協会の会員、上記定義にあてはまる会員である組織もパートナーになることができる。H A P 基準を導入している組織がこの定義を広げて解釈しても、非公式の取り決めはH A P 基準ではパートナーとはみなされない。

品質保証 (Quality assurance):製品やサービスが、その製品やサービスの意図、期待値を満足させるかどうか、あるいは、それを超えるかどうかを見極める、または検証する一連の措置。品質保証とは、目標を定義し、達成する一助となる特定の段階を踏むプロセス重視の

アプローチである。

品質管理システム (Quality management system) : 組織が、その顧客のニーズや期待にこたえるために、その活動や能力をたえず向上させるための一連のプロセスのこと。H A P 基準ではこのプロセスにより、組織が、支援対象者の尊厳を尊重しつつ、人々のニーズや期待にこたえるために活動を向上させることができる。品質管理システムでH A P 基準が要求する詳細は第5章5.2の項目1.2に記載されている。

リスク・マネジメント危機管理 (Risk management) : リスクを特定、評価し、優先順位をつけることであり、この過程に続いて、悲惨なできごとの可能性や影響を軽減、モニター、管理するため、あるいは機会を十分にいかすため、効率的で調整された資源の使い方をすること。最も大きな損失をもたらすリスクや、起こる確率の最も高いリスクに最初に対処する。

職員 (Staff) : 組織の国内外の正規、あるいは、短期採用の職員、ボランティア、コンサルタント、その他、組織が支援する人々と組織を代表して関係を持つ人々。

職員の行動規範 (Staff code of conduct) : 職員の行動に関する一連の期待と規範を設定する原則や価値観をまとめたもので、コンプライアンスの最低水準や処分を明記する (トランスペアレンシー・インターナショナル)。

第4章 H A P 基準の責務

- 説明責任の本質は、支援対象者のニーズ、不安、能力、状況を尊重し、支援対象者やその他のステークホルダーに対し自分の行動や決定を報告する責任があると認識すること。
- 国際人道法、国際難民法、人権法、その他関連国際条約、国内法を尊重すること。
- 国土に在住する人々に対する国家の一義的責任ならびに救助を必要としている人々に援助や保護を提供する国家の義務を再確認すること。
- 救助を必要としている人々がインフォームド・コンセントにもとづいて援助や保護を受ける権利、また、人々のニーズに対し誰もが適切な支援を提供する権利を支持すること。
- 支援の義務は、支援対象者の福祉のために人道的行動に参加する全ての人々や組織が共有していることを認識すること。
- 人道上の必要性への対応には、様々な形態があり、外部的制約により影響されることがあると認識すること。

H A P 基準に適合する組織は H A P 基準原則を遵守し、H A P 基準の項目に従って説明責任を果たす責務を負う。

H A P 基準原則¹

人道 (Humanity)：人の福祉に対する関心ならびに個人の尊重。

公平 (Impartiality)：最も緊急なニーズを優先させ、(性別、年齢、人種、障害、民族的背景、国籍、政治的・宗教的・文化的・組織的所属により) 差別することなくニーズに応じた人道支援を提供すること。

中立 (Neutrality)：ヒューマン・ニーズに対応することだけを目的として、敵対関係にある当事者のどちらか一方に味方せず、武装紛争の当事者に物質的、政治的支援を行わないこと。

独立 (Independence)：組織の理事会などの権威下で、組織の目的に従って行動すること。

参加とインフォームド・コンセント (Participation and informed consent)：事業を計画、実施、

1 最初の4原則は説明責任に関連した赤十字基本原則に由来し、他はH A Pの説明責任の原則に由来する。

監視、評価する際、被災者からのフィードバックに耳を傾け、対応すること、また提案されている人道支援の内容を被災者が理解、同意し、その波及する意味を認識していることを確認すること。

注意義務 (Duty of care)：被災者の福祉のために必要と認められている最低基準を満足させ、被災者と職員の安全に適切な注意を払うこと。

証言 (Witness)：他の人の行動が人道支援や保護を必要としている人々の福祉に負の効果がある場合は報告すること。

是正 (Offer redress)：被災者や職員によるクレーム申し立て、また、それに対する適切な対応を可能にすること。

透明性 (Transparency)：被災者やステークホルダーとの対話さらに関連情報の共有では、適切な形態で正直かつ率直に行うこと。

補完性 (Complementarity)：人道支援コミュニティの責任ある一員として被災者に対する説明責任ならびに一貫性を推進するために他の関係者と共に活動すること。

第5章 H A P基準の項目

5.1 一般項目

5.1.1 H A P基準を満たすために、組織は全ての項目を満足させなければならない。

5.1.2 ある特定の状況で、外部的制約のためにH A P基準を満たすことができない組織はステークホルダーに正当な理由を説明しなければならない。組織の説明は、難しい選択に直面した際の指針となる危機管理に対するアプローチとH A P基準原則を反映するものでなければならない。特定の状況下で、ある一つの原則を遵守するために、他の原則に関連した項目を守れないこともありえる。

5.1.3 組織は「追加的利害関係の宣言」を発表しなければならない。宣言には、支援対象者に直接影響を与える追加的所属、利害関係、価値観などを明記する。宣言の目的は組織の性格と組織に対する既得権益を広く理解させることである。適切と考えられる場合は、宣言は組織の説明責任の枠組みの一部となることもある。

5.2 特定項目：H A P基準の達成目標

H A P基準には達成目標が6項目ある。各項目は「しなければならない」という言葉が表す関連項目と検証方法が付帯する。項目が満たされているかどうかを審査できるように情報源を明記する。各達成目標の第一項目は組織の方針あるいは定款や規約などを取り上げ、それに続く項目では組織の実践を取り上げる。情報源は文書、代表的なステークホルダーとのインタビュー、実践の観察をあわせたものである。

達成目標は以下の通りである。次ページから、それぞれの達成目標に関連した必要条件と検証方法を表で示す。

- 責務の設定と遂行
- 職員の能力
- 情報共有
- 参加
- クレーム対応
- 学習と継続的な改善

1. 責務の設定と遂行

組織は説明責任を負う責務ならびにそれを遂行する方法を設定すること

項目	検証方法
1.1 以下のような説明責任の枠組みを書面で作成しなければならない。 1. 優先的な支援対象者とともにステークホルダーを特定する。 2. 支援対象者に関連した責務を記載する。 3. H A P 基準の達成目標を入れる。 4. 意思決定機関により承認されていること。 5. 各責務に対する目標を設定する。	1 説明責任の枠組みを表す文書。
1.2 その説明責任の枠組みを、以下のような管理システムを通して実施しなければならない。 1. 理事会などの経営の役割と責任が明確になっている。 2. 目的を達成するために経営資源が適切に使用されていることを確かめる一連のプロセスに基づいている。 3. 意思決定プロセスに職員を参加させている。 4. たえず改善を行う体制がある。	1 説明責任の枠組みを表す文書。 説明責任の枠組みで責務に関連した項目に関する各ポイントの記録。 2 説明責任の枠組みを実行に移す戦略や計画。 3 異なった地位にある職員との面談。

パートナーと協働する組織用追加的項目

項目		検証方法	
1.3	組織の説明責任の枠組みは、相互の説明責任、尊重、継続的な改善に基づいたパートナーシップで共に活動するという責務を反映しなければならない。	1	説明責任の枠組み。
1.4	<p>下記事項を文書化しなければならない。</p> <p>1.パートナーシップで行う活動に対する全般的アプローチ。</p> <p>2.パートナーを選ぶ過程と基準とパートナー候補者の審査における説明責任の役割。</p> <p>3.パートナーとの協働において、特に説明責任の枠組みに関連して交渉できることとできないこと。</p>	1	パートナーとの協働に対する組織のアプローチに関する文書。
		2	パートナーの選定に関するスタッフ用文書。
1.5	<p>下記事項に関する同意に向け各パートナーと協力しなければならない。</p> <p>1.見通しと活動の取り決め。</p> <p>2.支援対象者に対するパートナーの責務とこれら責務を遂行する方法。</p> <p>3.もし支援対象者と話し合うことがあれば、どのように話し合うか。</p>	1	組織とパートナー双方の職員との面談、会議の議事録などの共同の意思決定プロセスの記録。
		2	パートナーとの協定、またはパートナーシップの取り決めの指針となるその他の関連文書。
1.6	パートナーと協力して、パートナーが説明責任の枠組みの中の関連部分を実行に移す方法を向上させなければならない。	1	パートナーの実践を改善するための活動について、職員との面談と（業務計画や報告などの）記録。
		2	改善例

2. 職員の能力

組織は、その職員が組織の責務を遂行するために
十分な能力があることを確認すること。

項目	検証方法
2.1 職員が責務を遂行するために必要な知識、技術、行動、態度を明確に定義し、文書化しなければならない。	1 職務記述書、新規採用の手続きとファイル、募集要項、職員の行動規範
	2 採用、任命、職員教育、人事考課担当の職員との面談。
2.2 下記の項目を含む行動規範を作成しなければならない。 1.性的搾取や性的虐待などを含めて、人の搾取や虐待を行わないこと。 2.地元の文化を尊重すること。 3.職員は人権侵害や虐待を報告する責任があること。	1 職員の行動規範と関連方針。
2.3 その職員が行動規範と説明責任の枠組みでの責任を理解していることを確認しなければならない。	1 職員の着任とブリーフィング手続き。
	2 契約書の例と署名のある行動規範の写し。
	3 職員との面談。
2.4 責務を遂行するために必要な知識、技術、行動、態度など職員の能力に関する一貫性のある評価を定期的に行い、それに関し措置を取らねばならない。	1 職員の能力評価手続きの文書ならびに記録。
	2 職員との面談。
	3 評価に続き、職員が行動規範に違反したときなどに取られる一貫性のある措置の例。
2.5 責務がより効果的に遂行されるように職員の教育をたえず行わなければならない。	1 職員教育の活動例と研修報告などの記録。
	2 職員教育の効果に関する職員との面談。

パートナーと協働する組織用追加的項目

項目		検証方法	
2.6	パートナーと協働する職員が提携協定、組織の説明責任の枠組みがパートナーにとって意味すること、さらに各パートナーの義務を理解していることを確認しなければならない。	1	提携協定ならびにその波及する意味を関連職員に理解させるための方法に関する記録と、その件に関する職員との面談。
		2	提携協定の目的、内容、関連事項に関する組織とパートナー双方の職員との面談。
2.7	パートナーの職員が同意した責務を遂行するために必要な知識、技術、行動、態度に同意し共に活動し、職員の行動規範（項目2.2に記述）に反映されていることを確認しなければならない。	1	共同して意思決定をするプロセスに関する組織ならびにパートナー双方の職員との面談と会議の議事録などの記録。
		2	パートナーの職員行動規範。
2.8	パートナーと協力して、その職員の行動規範を実施、モニタリングする方法を向上させなければならない。	1	パートナーの実践を向上させるための活動に関する職員との面談と業務計画や報告などの記録。
		2	改善例。

3. 情報共有

組織は、その支援対象者および他のステークホルダーが、組織とその活動に関して適宜明確な関連情報を入手できるように保証すること。

項目	検証方法
3.1 情報共有方法を定義し、文書化しなければならない。下記事項を網羅すること。 1. 正確で時宜にかなった情報の共有の責務。 2. 支援対象者や他のステークホルダーとどのような情報を共有するか。 3. いつ、いかに情報を共有するかの決め方。 4. 情報の共有をしないことを決定する基準。	1 定款・規約などや職員用ガイドラインなどの情報共有方法に関する文書。
3.2 その支援対象者や他のステークホルダーとニーズにあった情報を共有しなければならない。その情報には下記項目が含まれるものとする。 1. 背景と連絡先情報。 2. 説明責任の枠組み、職員の行動規範、クレーム対応手続き。 3. 目標とプロジェクトの目的、時間枠内での期待される効果、財政概要、ならびに評価と進展報告書の概要。 4. 職員の役割と責任。 5. 項目 4. 2 で同意された対象グループと支援可能事項の選択基準。 6. 参加活動から得たフィードバック情報がどのように決定に影響したか。	1 内容別情報計画の作成過程に関する記録ならびにそれに関する職員、危機被害にあった成人・子どもとの面談。 2 観察と、職員や危機被害にあった成人・子どもとの面談で情報が共有されていることを確認。 3 情報共有手段の例と活動の記録。

項目		検証方法	
3.3	項目3.2に明記されている情報がその支援対象者や他のステークホルダーに適切であり、理解される言語、利用可能な方法や手段で提供されていることを保証しなければならない	1	適切で理解可能な言語、利用可能な方法や手段を決める過程を確認するための観察、記録、面談。
		2	組織のステークホルダーならびに支援対象者との面談。
3.4	その職員が支援する対象者と他のステークホルダーに対して必ず自分の身分を名乗るようにさせなければならない。	1	有効期限が記入された身分証明書、組織名、連絡先情報など、どのように職員が自分の身元を明らかにするかを確認するための観察、記録、面談。
		2	組織の支援対象者とステークホルダーとの面談。

パートナーと協働する組織用追加的項目

項目		検証方法	
3.5	パートナーとの協定では、パートナーの名前、主な共同活動や組織が拠出する事業の財政概要を公表しなければならない。	1	共同の意思決定プロセスに関して、組織とパートナー双方の職員との面談、会議の議事録などの記録。
		2	情報共有活動の例と記録。
3.6	いつ、いかにその支援対象者などと情報を共有するかに関して同意に達するよう、またその同意を実践に移すことに関しパートナーと協力しなければならない。	1	パートナーと共有する情報に関する計画。
		2	情報共有活動の例や記録、被害にあった成人・子どもとパートナーの職員との面談。
3.7	パートナーが項目 3. 1 から 3. 4 を改善できるように、パートナーと協力しなければならない。	1	パートナーの実践を改善する活動に関して職員との面談と（業務計画、報告などの）記録。
		2	改善例。

4. 参加

組織はその支援対象者の話をよく聞き、その意見や分析を事業の決定に組み込むこと。

項目		検証方法	
4.1	<p>下記事項に関するプロセスを定義し、文書化しなければならない。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.性別、年齢、多様性、特別なニーズを考慮して支援対象者とその代表者を決めること。 2.支援の対象となる成人・子ども、他のステークホルダーをプロジェクトの様々な段階で参加させること。 	1	定款や規約や職員用ガイドラインなどの参加プロセスに関する文書。
4.2	<p>状況に応じたプロセスを開発、整理し、その支援対象者とその他の被災者がフィードバック情報を提供し、下記に影響を与えることができるようにしなければならない。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.最初の審査。 2.プロジェクトの設計、支援できる事項、対象グループの選択基準、選択プロセス。 3.プロジェクトの実施。 4.モニタリングと評価 	1	状況に応じた参加計画を作成するプロセスに関する記録と、職員や危機被害にあった成人・子どもとの面談。
		2	参加が実践されていることを確認するための観察ならびに職員や危機被害にあった成人・子どもとの面談。
		3	参加活動の例と記録。
4.3	<p>支援対象者がフィードバック情報を提供し、影響を与えることができるようにしなければならない。すなわち、常に状況と介入に応じた方法でプロジェクトに関する決定ができるようにしなければならない。最低限の活動に対するインフォームド・コンセントをえなければならない。</p>	1	組織が参加能力を審査し、何が適切かを定めるプロセスを確認するための観察、記録、面談。
		2	インフォームド・コンセントと他の参加活動の記録。
		3	フィードバックが決定に影響していることを示す例と記録。

パートナーと提携する組織用追加的項目

項目		検証方法	
4.4	パートナーと協力して支援対象者をプロジェクトの様々な段階で参加させる方法に関する同意を形成し、その同意を実行に移さなければならない。	1	共同の意思決定プロセスに関する組織と、パートナー双方の職員との面談や会議の議事録などの記録。
		2	支援対象者の参加方法に関する計画などの文書。
		3	職員や支援対象者との面談で同意に従って参加しているかを確認する。
4.5	パートナーが項目 4. 1 から 4. 3 を改善できるように、パートナーと協力しなければならない	1	パートナーの実践を向上させる活動に関する職員との面談と（業務計画や報告などの）記録。
		2	改善例。

5. クレーム対応

組織はその支援対象者とステークホルダーから
効果的で簡単、かつ安全な方法で
クレームや回答を受け取ることができるようにすること。

項目	検証方法
<p>5.1 下記項目を網羅するクレーム対応を定義し、文書化しなければならない。</p> <ol style="list-style-type: none">1.クレームの申し立て、それに対する回答を受け取る権利のある支援対象者、職員、他のステークホルダー。2.手続きの目的と限界。3.クレーム申し立ての方法。4.クレーム対応の手続きの手順、調査手続きと回答までの時間枠。5.性的搾取や性的虐待を含む、搾取や虐待のクレーム申し立てに対する迅速な対応。6.クレーム申立人の秘密厳守、復讐を受けないようにすること、申し立ての選択肢、申立人と証言者に対する支援。7.組織が対応することのできないクレーム、例えば、医学的配慮や、心理、社会、法律上の問題などのクレームの場合は、クレーム申立人を第三者に安全に紹介するプロセス。	<p>1 クレーム対応の手続き。</p>

項目	検証方法
5.2 支援対象者、職員、ステークホルダーに相談してそれらの人々の選ぶクレーム対応の手続きに基づいて方法を決定し、整理しなければならない。	<p>1 クレーム対応の手続きに関する相談方法とそれを表す適切な用語についての記録と、職員や危機被害にあった成人・子どもとの面談。</p> <p>2 相談がクレーム対応の手続きを作成する上で役立った例と記録。</p>
5.3 その支援対象者、職員、他のステークホルダーにクレーム対応の手続きを理解させなければならない。	<p>1 クレーム対応の手続きに関し、全ての対象者たちが理解していることを確認するプロセスの記録と、職員との面談。</p> <p>2 クレーム対応の手続きが理解されていることを確認するため、観察や、職員や危機被害にあった成人・子どもと面談を行う。</p>
5.4 決められた手続きに準じてクレームが対応されていること、また、クレームに対する行動を起こしていることを確認しなければならない。	<p>1 特に回答とそれにかかる時間に関して、クレーム対応の手続きが遵守されているかどうかを確認するための記録や面談。</p> <p>2 対応中のクレームや対応済みクレームの例。</p> <p>3 職員、組織の支援対象者、他のステークホルダーとの面談。</p> <p>4 クレーム対応の結果取られた措置。</p>

パートナーと協働する組織用追加的項目

項目		検証方法	
5.5	パートナーと協力してお互いに対するクレームを安全かつ簡単な方法で申し立て、対応する方法に同意し、その同意を実行に移すよう努力しなければならない。	1	共同の意思決定プロセスに関する組織とパートナー双方の職員との面談、会議の議事録などの記録。
		2	組織とパートナーのクレーム対応方法に関する文書。
		3	観察、記録、職員との面談を通して組織やパートナーが同意したクレーム対応手続きを遵守しているかどうかを確認する。
5.6	パートナーと協力して、支援対象者がパートナーに対するクレーム、パートナーが組織にそのクレームを提示する場合も含み、あらゆるクレームを申し立てることができる方法に関し同意し、その同意を実行に移さなければならない。	1	パートナーのクレーム対応方法に関するクレーム手続きなどの文書。
		2	観察、記録、面談を通してクレームが同意に基づいて対応されているかどうかを確認する。
5.7	パートナーが項目 5.1 から 5.4 を改善できるように、パートナーと協力しなければならない。	1	パートナーの実践を向上させる活動に関する職員との面談や（業務計画と報告などの）記録。
		2	改善例。

6. 学習と継続的な改善

組織は経験から学びその実施能力を常に向上させること。

項目		検証方法	
6.1	モニタリング、評価、クレームなどからも効果的に学ぶプロセスを定義し、文書化しなければならない。	1	定款や規約などや職員用ガイドラインなどの学習プロセスに関する文書。
6.2	説明責任の枠組みに関するものも含み定期的にその実施能力、職員の能力、情報の共有、参加の推進、クレーム対応、研修などをモニタリングしなければならない。	1	H A P 基準の指標に関するものを含む進展報告。
		2	モニタリング・プロセスに関する職員、被災者、他のステークホルダーとの面談。
6.3	説明責任の枠組みの遂行がどれ位進んでいるかの審査目標を評価範囲に組み込まなければならない。	1	評価業務指示書と計画。
		2	研修を含む説明責任に関する評価報告書の項目。
6.4	説明責任の関連事項を含み時宜にかなった研修を業務計画に組み込まなければならない。	1	研修が業務計画に反映されることを検証するプロセスに関する記録や職員との面談。
		2	学習プロセスから学んだことを行動に移す業務計画。
		3	職員との面接、モニタリングや評価からえられた知見、クレーム、その他の学習プロセスが改善に貢献していること示す例。

パートナーと協働する組織用追加的項目

項目		検証方法	
6.5	パートナーと協力して、事業、提携の質、お互いに同意した実施能力を共同でモニタリング・評価する方法に関して同意し、かつ、その同意を実行に移すよう努力しなければならない。	1	共同の意思決定プロセスに関する組織と、パートナー双方の職員との面談、会議の議事録などの記録。
		2	双方のH A P対応状況に関するモニタリングを行い、提携を評価することに関する計画などの文書。
		3	職員との面談や、お互いが、どのように相手のフィードバックや提案や学びにこたえるかについての例。
6.6	パートナーが項目6.1から6.4を改善できるように、パートナーと協力しなければならない。	1	パートナーの実践を向上させるための活動に関する職員との面談や（業務計画や報告書などの）記録。
		2	改善例。

説明責任のH A P原則

1. 人道基準と権利に対する責務
 - 会員は人道基準ならびに受益者の権利を尊重し促進する責務を負う。
2. 基準設定ならびに能力開発
 - 会員はステークホルダーに対する説明責任の枠組みを設定する。
 - 会員は基準を設定し、基準、達成度、指標を定期的に審査し、必要に応じて改訂する。
 - 会員は基準の使用と実践に関し適切な訓練を行う。
3. コミュニケーション
 - 会員は、採用される基準、実施事業、不安に対処するための仕組みに関しステークホルダー、特に受益者と職員に知らせ、相談する。
4. 事業への参加
 - 会員は、事業の計画・実施・モニタリング・評価に受益者を参加させ、その進展に関する報告を行うが、重大な運営上の制約がある場合はこの限りではない。
5. 遵守（コンプライアンス）のモニタリングおよび報告
 - 会員は基準をモニタリングし改定するときは受益者と職員を参加させる。
 - 会員は基準の遵守を、確立された方法で定期的にモニタリングし評価する。
 - 会員は少なくとも年に一度受益者などステークホルダーに、基準の遵守状況を報告する。報告の形式は問わない。
6. クレーム対応
 - 会員は受益者、職員がクレームを言うことができる安全な環境を作り出し、かつ、それに対する是正方法を探る。
7. 実施パートナー
 - 会員は実施パートナーと活動を行う場合にも、上記原則の遂行に対する責務を負う。

*説明責任の枠組みには基準およびその他の能力開発業務などが含まれる。

同枠組みには測定可能な達成指標が組み込まれていなければならない。

基準は組織内部の場合もあり、例えば、スフィア・プロジェクト、ピープル・イン・エイドのように集团の場合もありえる。

関連資料

H A P 基準は、H A P インターナショナルが作成した一連の説明責任と品質管理のための資料の一部である。他の資料には次のようなものがある。

H A P 基準ガイド：実施者からのフィードバックをもとに作成された。組織がH A P 基準を適用するときの助けとなり、同基準が詳細に説明されている。

H A P 認定ガイド：H A P 事務局が発行し、H A P 認定手続きに関する情報、効果、認定へ向けた準備などが網羅されている。

H A P あるいは他の資料に関心のある方は、H A P ウェブサイトまたはジュネーブのH A P 事務局に連絡してください。

翻訳について

H A P 基準の翻訳はH A P ウェブサイトで入手可能である。H A P 基準をそれ以外の言語に翻訳したい場合は、H A P 事務局に連絡してください。

ヒューマニタリアン・アカウンタビリティ・パートナーシップ・インターナショナル (Humanitarian Accountability Partnership International/HAP International) は、危機で被害を受けた人々に対する人道支援活動の説明責任を改善する努力を行うイニシアティブであり、多くの機関が参加している。HAPの会員は説明責任と品質管理で最高の基準を満たす必要がある。

人道部門の最初の国際的な自主規制団体としてHAPは、関心のある全ての人々にとって身近でかつ透明性の高い説明責任の枠組みの理想を共有する補完的なプロジェクトやイニシアティブと緊密に協力して活動する。

人道支援の説明責任と品質管理に関するHAP基準2010は、災害、紛争、貧困、危機等の被害を受けた人々や影響を受けやすい人々を援助する、あるいは、それらの人々のかわりに行動を起こす組織が説明責任を負う事業を計画、実行、審査、改善、承認する際の一助となる。当基準は組織が人道支援活動を行う場合に最も重要となる事柄に関する幅広いコンセンサスを代弁している。

2010年版基準は2007年版基準の大規模な検討を通して策定された。1900人以上の被災者、支援参加者、ドナーの代表者たちがこの検討作業に参加し、様々なグループの観点からえた経験をまとめた。



HAP インターナショナル

本部： Maison Internationale de l' Environnement 2
Chemin Balexert 7
CH-1219 Châtelaine
Geneva, Switzerland

Website: www.hapinternational.org



9 782970 078838 >