

The Sphere Project
Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response

特定非営利活動法人 難民支援協会 HAP Humanitarian Accountability Partnership

世界の被災地の教訓から
3.11 被災者へより
寄り添う支援を考える

災害支援団体が守
るべき国際基準に
ついて学ぶ

2012年2月25日(土) 事務局
NPO法人 難民支援協会
講師：川原田 舞
特定非営利活動法人
ワールド・ビジョン・ジャパン

ご挨拶

特定NPO法人 難民支援協会
事務局長代行・常任理事
石井宏明

講師紹介

講師： 川原田舞

一般企業退職後、海外での災害援助を専門的に行っているNPO法人ワールド・ビジョン・ジャパンに入団。2004年スマトラ沖地震大津波災害支援の為、インドに2年間駐在。

後、WV国際職員として災害援助の専門家としてアフリカ・コンゴ民主共和国、バングラディッシュ、スリランカ等で紛争・自然災害の支援事業に携わる。

現在、WVJの東日本復興支援部にて事業調査、形成、モニタリング&評価を担当している。

目的

- ❖ 支援団体による、災害緊急復興支援に関わる**質の最低基準**や**説明責任**に関心を持っていただき、理解を深めて頂く。
- ❖ 国際基準という視点により、支援がより被災者に寄り沿うものになるような**アイデア**やヒントを一つ取得する。

予定

- ①午前
災害・復興支援に関わる説明責任（アカウンタビリティ）と品質管理（クオリティ）に関する国際基準
- ②午後
災害支援に関する最低基準（スタンダード）に関する国際基準について

参加者 自己紹介

- 1) お名前
- 2) 所属団体

グループ・ディスカッション

被災計画において、被災者のニーズを満たす課程で最も難しかった点はなんですか？

グループで課題を共有し、
一つ課題を選択して発表してください。

支援団体が直面する問題に

どう国際基準は関連するのか



支援される側が支援する側に求める
二つのキーワード

事業の質
Quality
&
支援事業の説明責任
Accountability

「質」と「説明責任とは？」 ケーススタディ



1. この写真の中で、バスの利用者に対して影響力をもっている関係者をすべてあげてください。
2. 写真の中で、関係者の行動が原因となりその組織とスタッフに影響を与えそうな結果はなんですか？
3. その状況を改善する為にどのような方策がとられそうですか？

支援団体の説明責任とは

影響を受ける人々

.....を最大限考慮し、
.....に対して説明責任を果たし
.....により説明責任を負う。
責任をもった権力の行使

HAP 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年

「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である。」（HAP）

- 説明責任とは被災者が支援に対して「発言する権利」をもっている事、及び支援団体が「回答する義務」をもっている事を指している。
- 説明責任のある組織は支援する物資やサービスの「質」を管理し、支援をする被災者、被災団体や組織等、支援を受ける人々の益となるように、支援の内容（物＆サービス）を絶えず改善するように努める。

質とは 「目的にかなった支援」

物資、サービス等

HAP 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年

HAPは2003年に創設され、被災者に対して説明責任を果たせるような人道支援に取り組む責任を負う団体の加盟組織。

目的：

- 説明責任の更なる推進
- 能力開発を通じ、加盟団体を支援
- 説明責任の原則設定
- 検定により、加盟団体のコンプライアンスをモニタリング・認定
- 加盟団体に対するクレーム処理

HAPは会員制組織



会員の一部

<http://hapinternational.org/members.aspx>

数か国語（英語、アラビア語、スペイン語等に翻訳され、世界中の被災地で使用されている。



詳細な協議を重ねた上での開発

初版の「HAP基準2007」は25か国の5000名を超える人、96団体との協議を通じて開発。スリランカ、セネガル、ソマリアでは実験的試行を実施。



2010年版は世界59か国の1900名を超える人が関与した。

HAP 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年

HAP基準一覧

1. 公約・責務の設定と遂行
2. 支援職員の責任と能力
3. 情報の共有
4. 被災者自身の参画
5. クレーム対応
6. 教訓からの学びと継続した改善策

度重なる協議の上で開発されたツール

HAP基準は支援団体の支援をより被災者により添う支援にする為に開発されたツールで負担にさせる為ではない。



H A P (説明責任と品質管理) 基準

情報の共有

組織はその支援対象者及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出来るように保証すること。



学校法人誠心学園

被災者の参画

支援団体はその支援対象者（男性、女性、男児、女児）の話を良く聞き、その意見や分析を事業の決定に組み込むこと。



アジアコミュニティセンター21

クレーム対応&処理

支援団体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事ができるようにする事。



支援職員の責任と能力

組織は、その職員が組織の責務を遂行する為に十分な能力があることを確認すること。



学習と継続的な改善

支援団体は経験から学び、その実施能力を常に向上すること



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。



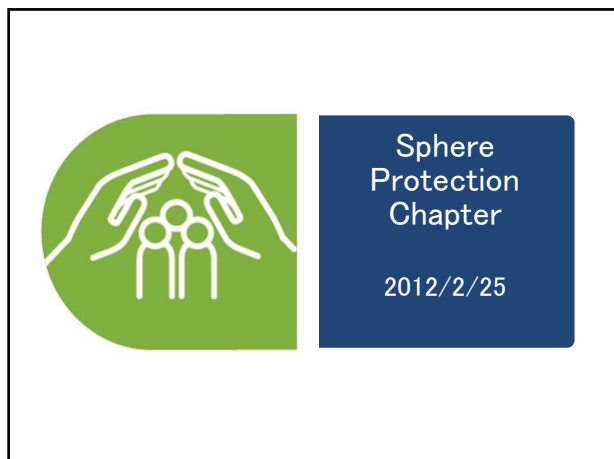
説明責任をシンプルに表すと！

ケーススタディ 支援団体の子ども広場事業

グループディスカッション

- 1) H A P 基準が反映されている点がどのような点か。
- 2) H A P 基準を用いるとどのように支援内容を向上で出来るのか。

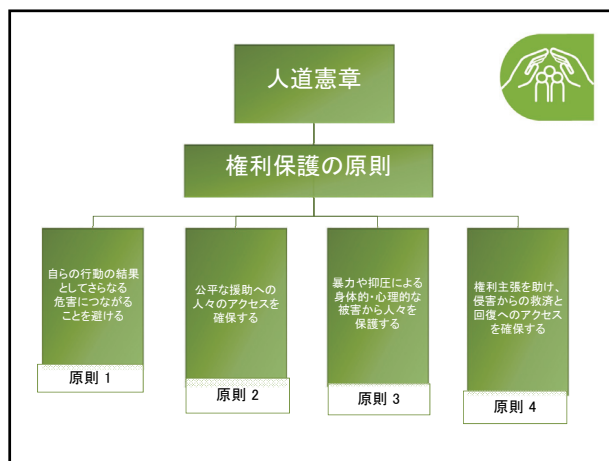
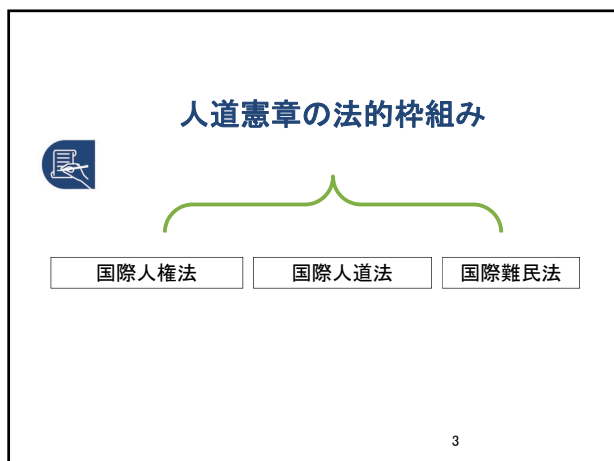
質疑応答



プロテクションに関連して、人道援助のアクターはどのような責務を負うか？

 権利保護の原則を実行する：

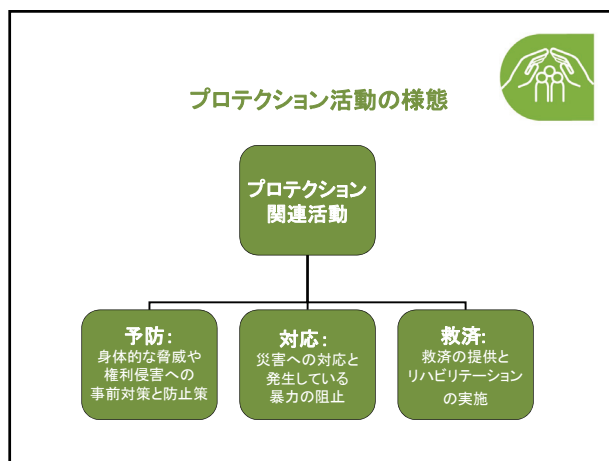
- 人道憲章に明記されている権利の尊重と実現を保証するための、人道援助機関の役割とは何か？
- 人道援助機関は、支援対象となる人々のプロテクションにどのように貢献することができるか？



対象領域




どこでも、いかなるときにも適用する
(紛争時にも、平時にも)



権利保護の原則1



“DO NO HARM”

行動の結果として、人々をさらなる危害にさらすことを避ける

- § 安心かつ安全に援助を受けることができる
- § 脆弱性の高い人々のリスクを考慮する
- § インフォームド・コンセントと機密の保持

権利保護の原則2



公平な援助

差別なく、ニーズに合わせて、公平な援助へのアクセスを確保する

- § 人道援助へのアクセスという権利は普遍的なものであり、法的地位ではなくニーズに基づくものである
- § 脆弱性の高いグループのアクセスを容易にする

権利保護の原則3



暴力からの身体的な保護

暴力と抑圧による身体的・心理的な危害から人々を保護する

- § 被害をモニタリング・報告する
- § 被災集団自身の努力をサポートする
- § 子どもにとって安全な環境
- § ジェンダーに基づく暴力の可能性を考慮する

権利保護の原則4



権利主張、救済へのアクセス、回復の支援

被災集団は、救済を探し、自らの権利を主張するために、情報・文書・手助けを通して物理的・心理的・社会的な災害被害に関する支援を受ける。

- § 情報と協議
- § 法的システムを通じた支援
- 1. 住居・土地・財産の権利の再構築
- 2. 心理社会的サポートとヘルスケア



- 10 このシナリオはどのような権利保護の原則を提起するか？
- 10 あなたはどのように行動するか？

ケース・スタディ

ハンドブックを使ってみよう！ディスカッションの時間は15分。自分のグループの対応を紹介する発表者を選んでください。

法的根拠



文書のソース例	人権に関する条約	ジュネーブ条約	難民条約
核となる考え方	尊厳のある生活を送る権利	プロテクションと安全を享受する権利	ノン・ルフールマンの権利
誰が権利を持つのか？	全員	文民	難民と、広義では国内避難民
誰が担うのか？	国家(法的には)しかし全員(道徳的に)	国家と戦闘中の当事者	難民のいる国家
いつ適用されるのか？	多くは常に適用、いくつかは緊急事態には不適用	武力紛争においてのみ	難民がいる場所すべて

ケース・スタディ（2月25日ワークショップにて使用）

ケース・スタディ 1：あなたは人道援助機関で働いています。1 週間の間に、小野寺ヨシノリというあなたが支援している人物に関する 3 つの電話を受けました。

1. あなたがパートナーとしている NGO が電話をかけてきて、こう言った。我々は小野寺ヨシノリという男を支援している。あなたがたもその人を支援しているかどうか、そして支援内容がどのようなものなのかを知りたい。
2. あるジャーナリストが電話をかけてきて、こう言った。自分は東日本大震災のドキュメンタリーを作っている。あなたが関わっている避難所に小野寺ヨシノリという男がいることを知っている。彼へのインタビューをアレンジしたい。
3. ある女性が電話をかけてきて、こう言った。自分は小野寺ヨシノリという名前の自分の夫を探している。彼らは先日の災害の中で離ればなれになってしまったようだ。これらはどのようなプロテクションに関する問題を提起しているか、HAP 基準はこの状況のプロテクションにどのように貢献するか、そしてあなたはそれぞれに対しどのように対応するか。

ケース・スタディ 2：東日本大震災、それに続く津波と原発事故が東北を襲い、死亡、負傷、大規模避難を引き起こした。あなたはある避難所で働くよう任じられ、食糧・食糧以外の物資、その他支援を提供することになった。あなたが現地に到着したとき、施設にやってきたばかりの避難者が言うには、彼は一人の外国人が町の商店で略奪を行うところを目撃したという。あなたは生き残った人たちのために街の中を見て歩くことになった。あなたは数マイル離れた崩れた建物の中に外国人グループを発見した。あなたは彼らになぜ避難所に行かないのかと尋ねた。彼らは日本語を話さない。彼らが言うには、災害後どこに行けば良いのか、何をすれば良いのかわからなかったから、互いに助け合おうとしてきた。さらに一人の外国人があなたを脇へ引っ張り話してくれたのは、彼は 3 年間日本に不法滞在してきたため避難所に行くのが怖い、そして逮捕され、留置所に送られ、国外追放されることを恐れている、ということだった。このシナリオから、プロテクションに関するどのような問題が提起されるか、そしてあなたはそれらにどのように対応するか。

ケース・スタディ 3：避難所で 1 か月が過ぎたころ、たくさんの女性が膀胱や尿道感染と診断された。何人かの女性たちへのインタビューから、彼女たちはしばしば、特に夜間に、快適にトイレに行くができないのだということが分かった。トイレを調査した結果、全ての避難所のトイレが一か所に集中し、それは避難所から 100m ほどの距離に設置され、電灯がないため懐中電灯を持っていかなければいけない状況にあることが分かった。また、汚物入れもなかった。どのようなプロテクションに関する問題が当てはまるか、スフィアと HAP 基準はこの事態におけるプロテクションにどのように貢献することができるか、そしてあなたは何を行うか。

ケース・スタディ4：あなたは避難所に入所する人々の登録を行っている。しばらくした後、あなたは来訪者の中に長時間一人で座っている少女に気付いた。あなたはその子に近づき、家族はどこにいるのかと尋ねた。彼女は分からないと言った。別件で、震災から一か月ほど経った頃、35歳の男性が避難所に偶然やってきて、酒を飲み、非常に攻撃的な行動をとった。あなたはその男性を何度か避難所で見かけたことがあったが、彼はいつも静かでたいてい一人でいた。このケースは、どのようなプロテクションの問題を提起しているか、そしてあなたはどのように行動するか。

表1：東日本震災対応支援機関が抱える課題と国際援助基準との関連性
2012年2月25日 国際基準について学ぶ

72	震災対応において支援団体や被災者が直面する課題（例）	支援団体 目線	被災者 目線	世界の被災地も共通 の課題	人道憲章と災害援助に関する最低基準 （スフィア・プロジェクト）	人道支援の説明責任（アカウ ンタビリティ）と品質管理に 関するHAP基準
情報（事業調査、形成、クレーム対応、調整）	- どの団体が何をどこでやっているのか分らない。 - 支援内容や計画を立案する為の情報がない。 - 内部・外部情報がありすぎて、何を判断基準にすればよいのか分らない。 - 原発問題関連の情報が複雑すぎて分らない。 - 支援計画の全体像が分らない。 - どこにクレームや意見を伝えればよいのか分らない。 - 何度も同じような質問を様々な団体や機関に聞かれて疲れる。 - 現場のニーズに合致しているか不明。 - 事前の情報がなく、断れない。断っているのか分らない。 - 女性や子供特有のニーズ対応をもう少し取り入れたかった。（取り入れて欲しかった。） - NPOの存在すらわからず、信頼してよいのかどうかわからなかった。	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	コア基準 基準1：被災者の人々を中心とした対応について 基準2：調整機能と協力について 基準3～4：事業形成、対応、調査について 基準5：成果、状況の透明性や教訓を活かす支援について 基準6：支援職員の適正や管理に関して	1. 責務の設定と遂行に関する基準 2. 職員の能力基準 3. 情報共有に関する基準 4. 被災者や関連組織の参画に関する基準 5. クレーム対応に関する基準 6. 学習と継続的改善についての基準
人材確保/人材育成/スタッフ・ケア	- 優質な人材の確保。支援計画を実施するのにあたいて、適切な人材と人数を確保するのが難しい。 - 被災直後スタッフ宿や食事を用意するのが難しかった。 - 長時間勤務や過酷な勤務でのスタッフの疲労や負担。 - 原発問題に関連して、福島へスタッフ（得に女性や若い世代）を派遣して良いかどうか分からない。 - 地元の事を理解していないスタッフ。	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	コア基準 基準6：支援職員の適正や管理に関して	1. 職員の能力基準
支援に関するクレームや意見に関する対応	民間アパート等のみなし仮設に入っている人から、支援に関する不公平感に関するクレームがあり対応に困った。	○	○	○	コア基準 基準3～4：事業形成、対応、調査について 基準2：調整機能と協力について	1. クレーム対応に関する基準
ドナー・メディア	ドナーやメディアの取材による支援事業実施への影響（スタッフや被災者の対応疲れ、信頼関係への影響）。断っているのか、どこまで線引きしていいのか分らない。	○	○	○	コア基準 基準1：被災者の人々を中心とした対応について	1. 情報共有に関する基準 2. 被災者や関連組織の参画に関する基準