

緊急人道支援の効果測定と
アカウントビリティ

The Good Enough Guide

グッドイナフ・ガイド

緊急人道支援の効果測定と
アカウンタビリティ

The Good Enough Guide

グッドイナフ・ガイド

緊急対応能力強化プロジェクト The Emergency Capacity Building Project : ECB

「グッドイナフ・ガイド——緊急人道支援の効果測定とアカウントビリティ」は、緊急対応能力強化プロジェクト(ECB)の一環として作成されました。ECBは、国際緊急人道支援活動の質のギャップを埋めることを目的に発足されたプロジェクトです。ECBの目標は、人道支援団体が緊急事態で被災した女性、男性、子どもに対して行う、人命救助、福祉の向上、権利保護などの活動の際に、そのスピード、質、有効性を高めることです。

謝辞

緊急対応能力強化プロジェクト(ECB)は、ビル & メリンダ・ゲイツ財団およびマイクロソフト・コーポレーションのご支援を受けています。人道支援団体の能力向上に対する両組織のご協力がなければ、「グッドイナフ・ガイド」は実現できませんでした。両組織のご支援に深く感謝いたします。

ガイド作成に協力してくださった皆様

「グッドイナフ・ガイド」は、下記の団体に所属する現場スタッフや本部スタッフの皆様のご協力によって作成されました。

- ケア・インターナショナル
- カトリック・リリーフ・サービス
- ザ・インターナショナル・レスキュー・コミティー
- マーシー・コー
- オックスファムGB
- セーブ・ザ・チルドレン
- ワールド・ビジョン・インターナショナル

上記のほか、スフィア・プロジェクト、HAP、ALNAPなど数多くのプロジェクトのスタッフの方にもご協力いただきました。参考資料や追加情報については第8章をご覧ください。本ガイドの最後に、ご協力いただいた方々の一覧を掲載しています。

緊急人道支援の効果測定と
アカウントビリティ

The Good Enough Guide

グッドイナフ・ガイド

Emergency Capacity Building Project
緊急対応能力強化プロジェクト

オックスファムGB初版発行（2007年）、再版（2007年、2011年）

「グッドイナフ・ガイド——緊急人道支援の効果測定とアカウントビリティ」英語版の初版は、2007年2月9日にイギリスでオックスファムGBによって、緊急対応能力強化プロジェクト（The Emergency Capacity Building Project—ECB）のために発行されました。

Oxfam ISBN 978-085598-594-3

英文© ワールド・ビジョン・インターナショナル（緊急対応能力強化プロジェクト2007のために作成）

グッドイナフ・ガイド（英語版）の図書目録は大英図書館より入手可能です。

無断複写・転載を禁じます。以下のいずれかに該当する場合を除いて、本ガイドの複製、複写、送信、翻訳をすることは一切禁じられています。

- 事前に著作権所有者からの書面による許可を得た場合
- Copyright Licensing Agency Ltd. (90 Tottenham Court Road, London W1P9HE, UK) もしくは他の国家的許諾機関から許諾を得た場合
- 本刊行物についての書評のなかで引用する場合

日本語版© ジャパン・プラットフォーム（2015年）

本ガイド（日本語版）は、オックスファムGBとの契約に基づき、2015年3月にジャパン・プラットフォームより発行されました。

日本語訳© ジャパン・プラットフォーム（2015年）

本ガイドは著作権により保護されていますが、研修など教育目的で使用するときは、出典が明記されている限り方法を問わず複製することができます。ただし販売はできません。それ以外の事情によって、複写、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。

特定非営利活動法人（認定NPO法人）ジャパン・プラットフォーム
〒102-0083 東京都千代田区麹町3-6-5 麹町GN安田ビル4階
www.japanplatform.org

本ガイド（日本語版）は、ジャパン・プラットフォームが2013年4月から2016年3月の期間で実施している「TOMOADCHI NGO リーダーシップ・プログラム」の一環として制作されました。このプログラムは、J.P. モルガン、米日カウンシルが主導するTOMODACHIイニシアチブにご支援をいただき、マーシー・コーとのパートナーシップのもとに展開されているものです。

目次

序文	アカウントビリティおよび効果測定の基本要素	1
用語の定義		4
「グッドイナフ・ガイド」を使う理由とその使い方		6
第1章	支援活動のあらゆる段階で被災者が関与できるようにする	9
第2章	緊急事態で被災した人々の情報・特性を把握する	13
第3章	被災者が望む変化を明確にする	17
第4章	変化を追跡し、双方向のフィードバックを行う	21
第5章	フィードバックを用いて支援事業をより効果的にする	25
第6章	ツール・リスト —— 具体的な方法	28
ツール1	あなたの団体をどのように紹介するか —— 知っておくべきことのリスト	30
ツール2	あなたはアカウントビリティをどれくらい実践しているか —— 公表情報の確認	32
ツール3	支援事業の各段階で被災者にどのように関与してもらうか	34
ツール4	被災したコミュニティの特性をどのように把握し、初期のニーズ調査を行うか	36
ツール5	個別インタビューをどのように行うか	38
ツール6	フォーカスグループ・インタビューをどのように行うか	40
ツール7	訪問調査の必要性についてどのように決めるか	42
ツール8	子どもの保護に関するニーズ調査をどのように行うか	43
ツール9	受益者をどのように観察するか	44
ツール10	指標の活用をどのように始めるか	45
ツール11	得られた教訓について共有する場をどのように設けるか	48
ツール12	苦情や不服に対応する仕組みをどのように整備するか	49
ツール13	口頭による報告をどのように行うか	53
ツール14	どのように支援事業を終了するか	54

第 7 章	その他のアカウントビリティに関する取り組み	55
第 8 章	参考資料、追加情報、略語	57
謝辞		68

序文：

アカウントビリティおよび 効果測定の基本要素

人道支援事業のアカウントビリティと効果測定の基本要素は、本ガイドの作成にあたっての基礎をなすものです。この基本要素は、緊急対応能力強化プロジェクト（ECB）の7つの団体の代表者が、2006年2月にナイロビで開催されたワークショップで策定したものです。以下にそれぞれの基本要素を示します。

アカウントビリティの基本要素

人道支援の事業スタッフは、少なくとも次のことを実行する必要があります。

1. 受益者をはじめとする利害関係者に、自分たちの団体、支援計画、支援を受ける受益者としての必要条件について情報を提供すること。
2. 支援対象者と継続的に協議を実施すること。この協議は、人道支援活動を始めるときにできるだけ早期に実施し、また活動中は定期的に行わなければなりません。「協議」とは、援助機関と受益者の間で情報・意見交換を行うことを意味し、協議内容は以下ようになります。
 - 受益者のニーズや希望について
 - 支援団体による事業計画について
 - 受益者としての要件について
 - 支援団体の事業計画や期待される成果に対する受益者の意見や反応について

3. 団体は以下のような組織立ったフィードバックの仕組みをしっかりと備えること。
 - 支援団体が事業の進捗や進展について受益者に報告できる仕組み
 - 支援事業が自分たちのニーズを満たしているかどうかについて、受益者が支援団体に説明できる仕組み
 - 事業によって自分たちの生活がどう変化したかについて、受益者が支援団体に説明できる仕組み
4. 団体は受益者から受け取ったフィードバックに対応し、それに応じて事業を調整し、改善すること。また、どのような変更をしたか、あるいはなぜ変更できなかったかを、全ての利害関係者に説明すること。

事業の効果を測定するための基本要素

効果測定とは、人道支援事業を実施した結果、人々の生活に生じる変化（事業の成果）を測定することです。そのためには、定性的データと定量的データの両方をバランスよく用いることが重要です。人道支援事業に携わるスタッフは、少なくとも次の行動を行う必要があります。

1. 被災者と彼らが関係するコミュニティについて基本情報（プロフィール）を把握すること。
2. 被災者と話し合い、彼らにとって望ましい変化をできるだけ早く特定すること。
3. 被災者の生活に望ましい変化をもたらすように、事業におけるインプット（投入）とアウトプット（結果）を全て追跡すること。
4. 参加型の手法を通じて、個人およびコミュニティの意見を集め、それを次の目的のために文書化すること。
 - 被災者がどのような変化を望んでいるのかについて、理解を深めるため
 - ベースラインを定め、事業によってもたらされる変化を追跡するため

5. 全ての利害関係者に対し、事業の方法や限界について正直に分かりやすく、そして客観的に説明すること。
6. 収集した情報を使って、定期的に、そして積極的に事業を改善すること。

用語の定義

効果測定

「グッドイナフ・ガイド」でいう「効果測定」とは、緊急支援事業の結果、生じる変化を測定することです。支援活動をしながらか測定するのは必ずしも容易ではありませんが、最も単純な言い方をすれば、効果測定とは、被災者に「緊急支援によって生活がどう変わりましたか」と尋ねることなのです。事業やその効果について被災者がどう考えているかは、ほかのどんな人々の考えよりも重要です。緊急支援の重要な局面で彼らが意見を言えるようにするため、アカウンタビリティを実践する仕組みが必要不可欠なのです。

アカウンタビリティ

「アカウンタビリティ」とは、組織の意思決定や活動において、さまざまなグループのニーズに対してバランスを考慮することにほかなりません。多くのNGOは、事業の助成機関や受け入れ国政府など、より強い立場にある関係者に対するアカウンタビリティを実践する仕組みを持っています。しかし「グッドイナフ・ガイド」でいうアカウンタビリティとは、私たちが行う緊急支援活動の計画、実行、判断に、被災した女性、男性、子どもたちも関われるようにすることを意味します。そうすることにより、彼らが望む効果が確実に事業に反映されるようになるのです。

受益者

「グッドイナフ・ガイド」でいう「緊急事態で被災した人」および「受益者」には、年齢、障がいの有無、民族、性別、HIV感染・AIDS発症の有無、宗教、性的指向、社会的地位にかかわらず、緊急事態で被災した全ての人が含まれます（ただし別の異なる規定があるときは、この限りではありません）。

グッドイナフ

本ガイドでいう「グッドイナフ（適切かつ最低限）」とは、複雑な解決策よりもシンプルな解決策を選ぼうという考え方です。緊急事態への対応では、効果測定およびアカウンタビリティにおいて、素早く、かつシンプルに実行できるやり方こそが現実的な方法であると認識することを意味します。決して次善の策という意味ではありません。状況が変われば、選択した解決策を見直し、必要に応じてその方法を修正することが必要です。

「グッドイナフ・ガイド」を使う理由とその使い方

何があまくいき、何があまくいっていないかを明らかにする質問がされないまま、緊急支援活動が終わってしまうことがよくあります。そうすると事業を評価する段階になってからこうした質問がされることになります。その結果、意思決定に有益な情報や、命を救うことができたかもしれない情報に、人道危機が過ぎた後になって初めて気が付くといったことになってしまうのです。

支援事業がもたらす変化や効果を確認する方法のひとつは、緊急事態で被災した女性、男性、そして子ども本人に尋ねることです。NGOは長年、彼らに「アカウンタビリティを实践する」ことを約束してきました。それはつまり、彼らの意見を聞き、その意見を支援団体の計画、実施、評価の際の中心に据えるという約束です。

しかし実際には、その約束を果たすのは困難であることがわかってきました。実務の知識、時間、スタッフの不足、またそれに緊急事態であるという混乱した状況そのものも手伝って、緊急事態に対応している間、支援事業の効果測定やアカウンタビリティは「進入不可エリア（煩わしいため避けたい作業）」になりがちなのです。

2006年2月、7つの国際NGOの現場スタッフがナイロビでのワークショップに出席し、緊急事態のさなかで効果測定およびアカウンタビリティを实践することの現実性について検討しました。そこで合意されたのが、1～3ページに示す中核的な考え方となる「基本要素」です。本ガイド、各種ツール、そして「グッドイナフ（適切かつ最低限）」な取り組み方は、その成果となります。

「グッドイナフ・ガイド」は、現場で活動する事業担当者およびマネジャー向けのガイドブックで、彼らが効果測定およびアカウンタビリティを職務の一環として実践できるようサポートすることをねらいとしています。本ガイドは国際NGOのほか、スフィア、ALNAP、HAP、People In Aidなど、人道支援セクターの共同プロジェクトの実績を参考にしています（これらの取り組みについては55ページ参照）。

本ガイドは、個々のNGOの方針や人道支援セクターの共同プロジェクトの共通原則に取って代わるものではありません。また、効果測定およびアカウンタビリティをめぐる最終決定でもありません。本ガイドは素早く、かつシンプルに実行できる方法を紹介することによって、現場スタッフに次の2つの質問を投げかけることを促し、そして、その答えを業務や意思決定に活かしてもらうことを目指したものです。

私たちの支援活動でどんな変化が生まれたのか

緊急事態で被災した女性、男性、子どもたちが、私たちの支援活動の計画、実施、評価の判断に関わるようにするにはどうすればよいか

本ガイドの使い方

第1～5章は別々に読んでも順番に読んでもかまいません。各章では、緊急人道支援の効果測定とアカウンタビリティについて、推奨される具体的な方法であるツールが示されています。全てのツールについての説明は第6章にあります。

実のところ、全く新しい手法というものはほとんどありません。紹介するものは、いずれも緊急対応能力強化プロジェクト（ECB）およびHAPのメンバー団体の活動や、一般的なテキストを活用したものです。また、このツール・リストは全てを網羅したものではありません。ここにリスト化した理由は、緊急事態に対応している現場スタッフが、効果測定およびアカウンタビリティのツールを文書にして記録したり、探したりすることが容易ではないためです。

また、「グッドイナフ（適切かつ最低限）」な方法は「こうあるべき」という青写真ではない点にもご注意ください。本ガイドでは、具体的な方法であるツールを指定するのではなく、「推奨」されるものとして示しています。単独で使うこともできれば、ほかのツールと併用することもできます。本ガイドで示したツールを活用するかどうか、修正するかどうかは、各自の判断、スキル、経験をもとに決定する必要があります。

またこうしたツールがあっても、現場スタッフはしかるべき教育研修、助言、サポートを必要とすることを忘れないでください。

「グッドイナフ（適切かつ最低限）」な方法とは、次善の策を取ることを意味するものではありません。複雑な解決策ではなく、シンプルな解決策を使うということです。今日「適切かつ最低限」なツールも、明日になればニーズや有効資源、治安状況の変化をふまえて、見直しが必要になるかもしれません。

最後にこれも重要な点ですが、「適切かつ最低限」な方法とは、支援活動の状況に応じ、安全、迅速に実行しやすいツールを選ぶということです。「適切かつ最低限」なツールかどうかを確かめるには、次のような問いかけをしてみるとよいでしょう。

- このツールを使っても、現場スタッフや被災者に危険が及ばないか
- 現在の状況は、このツールを使う必要不可欠な要件を満たしているか
- 現実的か
- これらのツールを使うための有効な資源（時間、スタッフ、ボランティア、資金）があるか
- 利用者にとって役立つか
- 十分にシンプルな方法か
- 広く受け入れられている人道的価値観、基準およびガイドラインに照らしてどうか
- 明日も「グットイナフ（適切かつ最低限）」か
いつ、このツールの使用について見直すのか

第1章：

支援活動のあらゆる段階で被災者が 関与できるようにする

なぜ？

支援者、現地の政府関係者、他のNGOなど、できるだけ多くの利害関係者に事業に関わってもらうことが大切です。ただし、忘れてはならないのは、人道支援における行動規範、原則、基準およびミッション・ステートメント（団体の活動綱領）で強調されている、緊急事態で被災した女性、男性、子どもは全てにおいて優先されなければならない、ということです。アカウントビリティとは、団体とその活動計画についてタイムリーかつ十分な情報を彼らに提供することを意味します。つまり、彼らが意見を表明し、事業の策定に影響を与え、望む成果を明示し、支援の成果を判定する機会を持てるようにすることなのです。これまでの多くの事業評価を分析したところ、被災者が関わることで支援事業はより効果的になることがわかっています。また、人道主義の観点からも、アカウントビリティは基本的な権利と価値を追求するものであるといえます。

いつ？

国際NGOは、自分たちが誰で、何をしているかを誰もが知っていると考えがちですが、実はそうではないことがあります。状況が許し、また治安上の問題がないならば、できるだけ速やかにあなたの団体について説明しましょう。

同様に、事業計画や、緊急事態で被災した女性、男性、子どもが支援を受けることができる権利（救援物資を受け取る権利およびアカウントビリティに関する権利を含む）について、できるだけ頻繁に情報を提供するようにしてください。あなたの支援事業が完了するまで、プロジェクトサイクルのあらゆる段階で情報を提供することが必要です。

どのように？

掲示板、会合、新聞、ラジオなど、現地で可能なあらゆる手段を使って、事業に関わる情報を現地の言葉で公表します。スタッフ、特に新しいスタッフには、あなたの団体や業務について説明しましょう（ツール1）。ニーズ調査および事業モニタリングの最中に、男性だけでなく女性にも情報が伝わっているか、緊急事態の被害を受けている女性や子供たちが排除されていないかを確認します。ツール2を使ってあなたのアカウンタビリティについて確認してください。

「適切かつ最低限」な取り組みは、現地の状況、有効な資源、治安に応じて、どの手法を使えばよいかを判断するために有用です。第2～5章では、緊急事態に対応する中で、被災者にどのように関わってもらうかについて詳しく説明します。

推奨ツール —— 具体的な方法

- ツール1 あなたの団体をどのように紹介するか
—— 知っておくべきことのリスト ▶ P30
- ツール2 あなたはアカウンタビリティをどれくらい実践しているか
—— 公表情報の確認 ▶ P32
- ツール3 支援事業の各段階で被災者にどのように関与してもらうか
▶ P34
- ツール14 どのように支援事業を終了するか ▶ P54

被災者の参加と情報提供——スリランカでのケース

2004年にインド洋沿岸地域を襲ったスマトラ津波の直後、私たちはアンパーラでプログラム委員会を立ち上げました。そして、大規模な市民集会を開き、サポート役に選ばれた15人のボランティアとともに分析を行いました。

支援事業の透明性を確保するため、受益者の一覧とその選定基準を掲示板で公表しました。1週間掲示し、その間に不服・苦情を受け付けました。また、バットィカロアでも同じことを試みました。また、私たちは、自分たちの活動を知ってもらえるよう事業内容に関する4ページの小冊子を作成しています。

出所：Cherian Mathew, Oxfam GB Sri Lanka

第2章：

緊急事態で被災した人々の情報・特性を把握する

なぜ？

誰が最も支援を必要としているか判断するため、支援を受ける人々の基本的な情報を確認する必要があります。同じ緊急事態でも女性と男性では受ける影響が異なります。年齢、障がい、の度合い、民族、社会的地位、あるいは宗教によって、ある人々がほかの人々より高いリスクにさらされることもあります。

あなたが支援の開始を決定するうえで、支援を受ける人々の基本情報は必要不可欠です。誰がどのような被害を受けているかを調査せずに対応に乗り出す団体は、不必要な、あるいは不適切な支援を提供したり、最も脆弱な人に支援を届けられなかったりする恐れがあります。

いつ？

生命が差し迫った危険にさらされているとき、人道支援団体はすぐに行動を起こさなければなりません。被害を受けた人々について完全な情報が手に入るまで待っていると支援が遅れてしまうことがあります。しかし同時に、被災者情報の把握は、ニーズ調査のできるだけ早い段階で行うことが重要です。状況が変わったり、新しい情報が入ったりするたびに、その情報を更新、追加してください。

どのように？

緊急事態の状況は様々です。ゆっくりと深化する（影響が深まる）災害なら、ニーズ調査の時間は長くとれるでしょう。しかし、紛争や突発的な緊急事態が発生したとき、情報収集は現場スタッフや受益者にとって困難であり、危険を伴いかねません。したがって、どのような二次情報が入手可能であるかを知ることは、現場スタッフにとって極めて重要になります。二次情報は以下より入手できます。

- あなたの団体の現地スタッフ
- あなたの団体が保管している記録資料
- 他の組織（例：政府、国連、現地NGO、国際NGO）

例えば政府や国連機関は、緊急事態で被害を受けた地域について統計データを持っている可能性があります。

しかしながら、ほとんどの緊急事態において、緊急支援開始前の時点で数人の受益者に直接関わってもらうことはそう難しいことではありません。支援開始後、時間が許し、受益者へのアクセスが容易になれば、改めて彼らの情報を収集しましょう。

ニーズ調査チームには男女両方のメンバーが必要です。男性のみだと、女性が持つ脆弱性を調査するのは困難なためです。チームは男女両方に話を聞くことに加えて、例えば、子どものようにさらなるリスクにさらされる恐れのあるグループのニーズについても調査が必要です（ツール8）。そして調査スタッフは、集めた情報をできる限り照合（クロス・チェック）し、情報の正確性を検証しなければなりません。

合同調査の実施、現地で有効な資源の活用、情報や決定事項の共有、支援の過不足の特定など、現地NGOや国際NGOと可能な限り連携することを心がけてください。

推奨ツール——具体的な方法

- ツール4 被災したコミュニティの特性をどのように把握し、初期のニーズ調査を行うか ▶ P36
- ツール5 個別インタビューをどのように行うか ▶ P38
- ツール6 フォーカスグループ・インタビューをどのように行うか ▶ P40
- ツール7 訪問調査の必要性についてどのように決めるか ▶ P42
- ツール8 子どもの保護に関するニーズ調査をどのように行うか ▶ P43

緊急事態で被災した人々が 関われるようにしたうえで人道支援を始めるということ

突発的な危機に際しては迅速な行動が欠かせません。しかし、どのような状況でも、被災者の何人かから話を聞くことはできるはずですが、ただし、時間の制約があるためインタビューできるのは数人程度なので、対象者は慎重に選ぶ必要があります。

第1のステップは、二次情報や主要な情報提供者を活用して、最も被害を受けている地域を特定することです。第2に、現場のさまざまな利害関係者と素早く協議し、最も脆弱なグループを選び出します。最後に、ランダムサンプリング（対象の無作為抽出）によって、個人レベルとグループレベルの情報提供者を選定します。

上記の3つのステップはそれぞれ1時間以内で行うことができますが、時間をかければ選定作業の精度はより高まるでしょう。

援助機関は、完全な情報を受け取るまで、支援物資の配布開始を待っているようではいけません。ただし、情報の質が改善されたときには、活動内容を調整することが重要です。ニーズ調査と支援活動は同時並行で行う必要があるのです。

第3章：

被災者が望む変化を明確にする

なぜ？

緊急事態で被災した人々は、自分たちが何を求めているかについて誰よりもよく知っています。彼らが望む変化は、支援がもたらすであろう変化と、その効果における重要な指標となります。被災者自身がそうした変化をはっきりと見据え、支援事業の意思決定に関わることができれば、支援の効果はより大きくなります。反対に、被災者がそうしたプロセスに関わる機会がない場合は、緊急支援は的外れなものになり、支援が脆弱層に届かないだけでなく、資金を無駄にし、被災者にさらなる苦痛をもたらしてしまう恐れさえあります。

事業の策定に関わった人々は、当事者意識や事業に対する責任感が高まります。この点は、井戸のポンプやトイレといった、コミュニティによる長期にわたる維持管理が必要な資機材をNGOが提供する場合には特に重要です。

いつ？

緊急支援を始める際は、メディア、助成機関、政府から相当な圧力がかかることがあります。そのため、支援団体は、守れないかもしれない約束をついしがちになります。しかし、最も重要なことは、被災した人々に「支援の結果として起こることをどう感じるか」「支援の結果として何を望むか」を、できるだけ早く尋ねることです。破壊されたのは彼らの家庭、彼らの家族、彼らの世界なのです。

協議とは、他者が重大な決定を下した後に、一度だけ会議を開くことではありません。タイムリーで適切な情報を提供することで、被災者が自ら決定することを促すことです。そして、支援事業の始まりから終わりまで常に話し合いの機会を持ち、受益者に対してあなたの団体に何ができて何ができないかを率直に、そして現実に即して示すことなのです。

どのように？

可能な限り複数の方法を使って人々と協議します。例えば、村での集会（ツール3）とフォーカスグループ・インタビュー（ツール6）を組み合わせて、多様な人々の意見が聞き取れるようにします。個別に話し合いの場を設けて、コミュニティ内の特定グループが何を望んでいるかを明らかにしてください。権威を持つ人々が、女性や子ども、高齢者など、弱い立場の人々や社会から取り残された人々を代弁するとはかぎりません。

協議を利用して、コミュニティにとって重要な定量的・定性的指標を策定します（ツール10）。話し合いの内容、明らかになったニーズ、設定した指標など、基本事項を文書に残してください（たとえ助成機関の依頼がなくとも）。これらの記録は、変化や効果の測定や、明らかになった重要な学びを文書化する際に、また事業スタッフや事業活動の情報源として活用します（ツール11）。

推奨ツール——具体的な方法

ツール3 支援事業の各段階で被災者にどのように関与してもらうか
▶ P34

ツール5 個別インタビューをどのように行うか ▶ P38

ツール6 フォーカスグループ・インタビューをどのように行うか
▶ P40

ツール10 指標の活用をどのように始めるか ▶ P45

ツール11 得られた教訓について共有する場をどのように設けるか
▶ P48

できるだけ早く被災者と話し合い、 彼らの要望を理解する

2004年のスマトラ津波災害の後、政府、NGO、民間の請負業者は、家を失った家族のためにいち早く仮設住宅の建設を開始しました。しかし、この建設計画の話し合いに被災者が関与できることはほとんどありませんでした。その結果、住宅設計の不備で入居できず、解体せざるをえないという最悪のケースも発生したのです。

スリランカでの試験的な取り組みで、オックスファムは家を失った男女と建設計画を立案するワークショップを開催しました。このワークショップで、オックスファムはスフィア・プロジェクトが開発した国際基準と指標を使用しました。オックスファムの現場スタッフは、家の大きさ、設計、材料、建築方法などについて、仮設住宅の建設前に被災者との話し合い、合意を取り付けたのです。

出所：Ivan Scott, Oxfam GB

第4章：

変化を追跡し、双方向のフィードバックを行う

なぜ？

支援事業がどの程度順調に進んでいるかを把握するため、提供する物資やサービスを全て追跡してください。同時に、これは苦情も含まれますが、緊急事態の被災者から事業に対するフィードバック（意見）を受け取り、事業が彼らの望む変化を実現しているかどうかを確認します。フィードバックは双方向のプロセスでなければなりません（被災者から意見を受けとったら、必ずこちらも被災者に反応を返すことが重要です）。そして、受益者には、設定した指標から見た進捗度と、その際に明らかになった課題について報告しましょう。

変化の追跡と受益者との双方向フィードバックの仕組みを作ることは、次の目的のために必要です。

- 意思決定や、事業の改善をするため
- 支援の過不足、新しいニーズ、今後起こりうる問題を明らかにするため
- スタッフにサポートを提供し、彼らの業務改善に資するため
- 資金が有効に使われるようにするため
- コミュニティやその他の利害関係者に情報を継続的に提供し、事業に関わってもらうため
- アカウンタビリティを実践するため

フィードバックには肯定的なものも否定的なものもありますが、受益者から苦情があるということは、何かがうまくいっていない可能性があるということを意味します。支援の効果の向上、アカウンタビリティの実践、学びにつなげていくためには、受益者の苦情に対応する仕組みが必要不可欠です。また、苦情対応は、汚職、職権の乱用、搾取を明らかにするためにも重要です。

いつ？

変化の追跡、フィードバック、緊急事態における被災者への報告は、支援事業のあらゆる段階で、できる限り頻繁に行ってください。現場スタッフが何度も交代するような場合、この点は特に重要となります。受益者に頻繁に報告することで、事業の継続性、そして事業の重点項目についての共通理解を保つことが可能になります。そのためには、事業が開始された後、苦情を受け付け、そしてそれに対応する仕組みをできるだけ早く整備することが重要です（ツール12）。

どのように？

事業記録を活用し、設定した指標に対する進捗と変化を追跡するため、質問表を作成しましょう。指標の設定に被災コミュニティが関わっていない場合は、コミュニティの意見を反映するものとして受益者からのフィードバックを活用します。

事業に対する意見を個人とコミュニティ・レベルの両方で収集し、記録してください。必要に応じて、コミュニティ内のさまざまなグループが個別にフィードバックできるようにします。できるだけ他の国際NGOや地元のNGOと調整をして、被災者にも情報を共有するとともに、これまでの教訓を共有する会合への参加を促すようにしましょう（ツール11）。

情報収集は、あなたが分析し、活用できる範囲内で行うことが重要です。また、被災地域の各種委員会やグループ、その他の重要な利害関係者に対し、できるだけ頻繁に報告するようにしましょう。その報告では、写真、映像、展示などを可能な限り利用し、事業が始まってから起こった変化を示すようにしてください。

設定された指標に対する進捗はどうでしょうか

受益者からのフィードバックや苦情で明らかになったのはどのようなことでしょうか

あなたの報告が限られた情報、例えば、ひとつの村やフォーカスグループ・インタビューからもたらされた情報のみに基づくような場合は、それを相手に率直に伝え、なぜそうなったのかを説明してください。事業に変更や遅れがあれば、その理由も説明します。こちらの報告が終わったら、相手にも話す機会を与えましょう。

推奨ツール —— 具体的な方法

- ツール6 フォーカスグループ・インタビューをどのように行うか
▶ P40
- ツール9 受益者をどのように観察するか ▶ P44
- ツール10 指標の活用をどのように始めるか ▶ P45
- ツール11 得られた教訓について共有する場をどのように設けるか
▶ P48
- ツール12 苦情や不服に対応する仕組みをどのように整備するか
▶ P49
- ツール13 口頭による報告をどのように行うか ▶ P53

ダルフールで受益者の フィードバックを追跡した事例

Medairのスタッフは、西ダルフールにおける診療所10カ所の患者800人に、自分たちが提供しているサービスに対するフィードバックを依頼しました。

診療所を訪れた患者は、笑顔のマークか笑顔でないマークのいずれかが描かれた丸いカードを、3つの箱に1つずつ入れました。このカードが明らかにしたことは、1) 待ち時間、2) スタッフの対応、3) 処方された薬についての情報の質、に対する満足度です。

笑顔とそうでない顔を数えることで、スタッフはすぐに患者の満足度を測り、パーセンテージに換算することができました。この数値は、その後、患者の満足度の変化をチェックするうえで、定量的な指標となったのです。

出所：Rebekka Meissner, Zachariah Ahmed Adam, and Robert Schofield, Medair

第5章：

フィードバックを用いて支援事業をより効果的にする

なぜ？

変化の追跡、フィードバック、事業報告は、事業の何がうまくいき、何がうまくいっていないかを現場のチームが知る手がかりになります。誤った対応をすれば、緊急事態で被災者に深刻な結果をもたらしかねません。事業の途中で得た教訓をチームで共有し対応策を講じることで、よい方法を引継ぎ、よくない方法についてはできるだけ早く修正することができます。

いつ？

変化の追跡や受益者からのフィードバックから得た情報をできるだけ早く分析、要約し、事業の計画立案を検討する会議に提供しましょう。せっかく収集した情報も活用しなければ、スタッフや受益者にとって時間と資源の無駄になってしまいます。

ただし必要に応じて、そうした会議に情報をあげる前であっても迅速に対処すべき場合があります。例えば事業モニタリングの結果、事業の質が低いことを示す証拠や、スタッフあるいは受益者に対してリスクが存在すること、または汚職や性的虐待の申し立て、こうしたことが明らかになった場合などです。

事業を終了するとき、あるいは事業をコミュニティに引き継ぐときには、事業の成功事例や評価を得た事例を彼らと共有してください。

どのように？

受益者からのフィードバック、または指標に対する事業の進捗についてあなたが追跡して集めた情報を使い、事業で決定したことや変更点を彼らに周知してください。ツール12と27ページの囲み記事は、事業モニタリングと苦情を取り扱う仕組みによって、どのように支援の過不足を特定し、事業の効果や対象範囲について改善できるかを明らかにしています。

あなたがよく受けた質問、苦情について考えてみてください。それらに対するあなたの回答を、現場スタッフ向けの「知っておくべきことのリスト」(ツール1)、あるいは被災者向けの情報シートに盛り込むことができますでしょう。

事業で得られた教訓を共有する場に、受益者を招くことを検討してください。事業の大きな変更につながる話し合いや、その変更の理由は、文書で記録し保存することが大切です。そして、受益者と事業の進捗報告について共有してください(ツール13)。また、事業の最後に別れを告げることを忘れてはいけません。成功事例、得られた教訓、評価を得た事例を受益者コミュニティと共有しましょう。しかるべき手続きに則って丁寧に事業を終了し、事業完了を記念する式典を行うことも大切です(ツール14)。

推奨ツール——具体的な方法

- ツール1 あなたの団体をどのように紹介するか
——知っておくべきことのリスト ▶ P30
- ツール11 得られた教訓について共有する場をどのように設けるか
▶ P48
- ツール12 苦情や不服に対応する仕組みをどのように整備するか
▶ P49
- ツール13 口頭による報告をどのように行うか ▶ P53
- ツール14 どのように支援事業を終了するか ▶ P54

子どもたちからのフィードバックを活用して 事業効果の改善を試みる

南アフリカのC-SAFEプロジェクトは、ケア・インターナショナル、カトリック・リリーフサービス、ワールド・ビジョン、アドベンティスト・ディベロップメント&リリーフ・エージェンシー・インターナショナル（ADRA）の共同事業です。ジンバブエでの「子どもの声を聞こう」という取り組みは、学校給食プログラムのモニターを通して、子どもの目から見た食料不安（安全保障）の実態を理解するために始められました。

C-SAFEのスタッフは、個別あるいはフォーカスグループ・インタビューを実施しました。具体的には、ジンバブエの各地区から5校ずつ選び、各クラスから毎月3人の子どものインタビューを行いました。また、最年長の男子と女子には、フォーカスグループ・インタビューも実施しました。インタビューした子どもは全部で5,000人を数えます。

インタビューを通して明らかになった子どもたちに関する定量的指標（年齢、身長、体重）も重要ながら、ここで得られた知見はそれ以上のものでした。インタビューをした子どもの多くが、学校が請求する少額の給食費を払えていなかったのです。なかには、給食を食べることを禁じられている子どもや、学校に来ることを認められていない子どもさえもいたのです。

給食費を必要とする学校もあったのですが、分析の結果、給食費の徴収はメリットよりデメリットのほうが大きいことが分かりました。そこでC-SAFEは、地元政府関係者や校長に対して給食費の無償化、あるいは給食の提供を受ける条件緩和を提案したのです。また加えて、C-SAFEは、最も貧しい学校のためにさらなる資金調達を行いました。

出所： Consortium for Southern Africa Food Security Emergency, September 2005

第6章：

ツール・リスト —— 具体的な方法

ツール一覧

- ツール1 あなたの団体をどのように紹介するか
—— 知っておくべきことのリスト ▶ P30
- ツール2 あなたはアカウントビリティをどれくらい実践しているか
—— 公表情報の確認 ▶ P32
- ツール3 支援事業の各段階で被災者にどのように関与してもらうか
▶ P34
- ツール4 被災したコミュニティの特性をどのように把握し、
初期のニーズ調査を行うか ▶ P36
- ツール5 個別インタビューをどのように行うか ▶ P38
- ツール6 フォーカスグループ・インタビューをどのように行うか
▶ P40
- ツール7 訪問調査の必要性についてどのように決めるか ▶ P42
- ツール8 子どもの保護に関するニーズ調査をどのように行うか
▶ P43
- ツール9 受益者をどのように観察するか ▶ P44
- ツール10 指標の活用をどのように始めるか ▶ P45
- ツール11 得られた教訓について共有する場をどのように設けるか
▶ P48
- ツール12 苦情や不服に対応する仕組みをどのように整備するか
▶ P49
- ツール13 口頭による報告をどのように行うか ▶ P53
- ツール14 どのように支援事業を終了するか ▶ P54

「グッドイナフ(適切かつ最低限)」なツールを使うこととは

次の点を常に念頭に置いてください。本ガイドで示す「適切かつ最低限」な取り組みとは、あなたが置かれた状況のなかで、本質的、安全、そして迅速で使いやすいツールを選ぶことをいいます。これらのツールは「こうあるべき方法」という青写真ではありません。細かく規定された方法ではなく、あくまでも「推奨」されている方法です。ですから、これが唯一の方法というわけではありません。活用する際には、そのツールを使うかどうか、いつ使うか、時間や場所にどのように当てはめていくのか、あなたの経験と判断で決めてください。

あなたが活用を検討しているツールが「適切かつ最低限」なものかどうかを判断するには、次の問いが役立ちます。

- このツールを使っても、現場スタッフや被災者に危険が及ばないか
- 現在の状況は、このツールを使う必要不可欠な要件を満たしているか
- 現実的か
- これらのツールを使うための有効な資源（時間、スタッフ、ボランティア、資金）があるか
- 利用者にとって役立つか
- 十分にシンプルな方法か
- 広く受け入れられている人道的価値観、基準およびガイドラインに照らしてどうか
- 明日も「グットイナフ（適切かつ最低限）」か
いつ、このツールの使用について見直すのか

ツール 1 :

あなたの団体をどのように紹介するか —— 知っておくべきことのリスト

以下に示すチェックリストは、受益者や政府関係者などからよく尋ねられる質問に、現場スタッフが確実に答えられるようにするのに役立つでしょう。事業開始時、あるいは新しいスタッフに事業の説明をするときは、ツール11と併せて使用することを推奨します。

私たちについて

1. NGOとはどのような団体か
2. 私たちが果たすべき責務は何か
3. 私たちの団体はなぜここにいるのか
4. 私たちはどこから資金を得ているのか

私たちの目的について

5. 被災者に対し、私たちは次のうち何ができるのか
 - a) 給水と衛生
 - b) シェルター（仮設住居）
 - c) 生計支援
 - d) 公衆衛生の促進
 - e) その他
6. なぜほかの支援ではなく、この支援を行うのか

支援事業とコミュニティについて

7. 事業の分野は何か
8. 事業の意思決定者は誰か
9. 事業活動の決定に誰が関わったか
10. 事業の全体計画はどのようなものか
11. 事業期間はどれくらいか
12. 受益者は誰か
13. なぜ受益者として選定された人とそうでない人がいるのか
14. 受益者を選定するのに誰が関わったか
15. どうすれば事業はうまくいくだろうか。受益者はどのように関わるのか
16. 受益者は事業の何に貢献できるのか
17. 私たちは事業の何に貢献できるのか

18. 事業に必要な資材はいくらか
19. 今月の事業の進捗はどうか。来月の予定はどうなっているか
20. 専門スタッフの今月の主な課題は何か
21. 専門スタッフはその課題に対処するために何をしているか
22. 受益者は具体的に何を受け取るのか
23. 受益者は、それをいつ受け取るのか

問題や受益者の不服・苦情への対処 (ツール13も参照)

24. 事業に問題が生じたとき、受益者ができることは何か
25. コミュニティのリーダーやメンバーが私たちと一緒に働いていて、彼らに問題が発生したとき、受益者側はなにができるだろうか
26. スタッフの誰かが問題（例えば、汚職、不正、素行不良など）を起こしたとき、それに対して受益者は何ができるか

他の組織や政府について

27. 事業地では、ほかにどのようなNGOが活動しているか
28. 彼らは何をしているのか
29. 現地政府からどのような支援が得られるか。被災者がその支援を得るにはどうすればよいか
30. 被災者はほかにどのような問題を抱えているか（例：強制退去させられている、所有地に入れない、問題解決のために政府関係者に会うことができないなど）

T. Gorgonio and A. Miller (2005) 'Need To Know List, Oxfam GBより（内部資料、一部改編）

ツール 2 :

あなたはアカウントビリティをどれくらい実践しているか——公表情報の確認

ここで示すツールは、あなたの団体や支援事業についての基本情報が、被災者にどのくらい提供できているかを確認するのに役立つでしょう。どのような情報を受け取ったかを受益者に尋ねることで、彼らがあなたの団体についてどう思っているかがわかるはずです。さらには、あなたの団体が、彼らが必要とする情報を適切なタイミング、方法で提供できているかどうかについても確認できます。

このツールは、事業のさまざまな段階で活用することができます。例えば、事業開始時に、あなたの団体がどういう団体で、どのような支援活動ができるかを説明する場合や（ツール 1 も参照）、事業の途中で重要な変更が発生する場合（例えば食料の配布量が減らされる時など）、あるいは事業終了時の出口戦略の一環として活用することができます。

現地チームのスタッフに対して

チェックリストに挙げられている情報（次のページ）を、受益者や彼らの代表者が入手しやすい方法で提供しましたか。

緊急事態で被災した人に向けて

チェックリストに挙げられている情報（次のページ）を、事業スタッフから受け取りましたか。

情報公開のチェックリスト

以下の情報が提供されているかどうか	はい	いいえ
基本情報 1 NGOの基本的な情報について（背景、沿革、団体の責務など） 2 現行事業の詳細に関する情報の提供 3 連絡先一覧の提供（事業担当者、関連部署）		
事業の進捗報告 4 事業の成果についての定期的な報告 5 定期的な財務報告 6 事業の重要な変更についての情報		
受益者が事業に関わる機会について 7 受益者が参加できる重要イベントの日程と場所 8 事業にコメントや提言をするための窓口となる連絡先 9 NGOの活動について苦情を申し立てる方法について		

A. Jacobs (2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist (草案) Mango for Oxfam GB より（一部改編）

ツール 3：

支援事業の各段階で被災者にどのように 関与してもらうか

ここで示すツールは、事業のあらゆる段階において、被災者への情報提供や協議のしかた、事業に関わってもらう方法、報告のしかたを提案するものです。もともとはアチエの村落で使用するために作られましたが、他の地域にも応用することが可能です。

ニーズ調査を行う前に

- ・ ニーズ調査の目的を決定し、明らかにすること
- ・ できれば調査を行う前に、現地コミュニティや政府当局に前広に知らせておくこと
- ・ 事業チームに男女両方のメンバーを参加させること
- ・ ニーズ調査で特定すべき脆弱な人々のリストを作成すること
- ・ 調査対象となっているコミュニティで、すでにほかのどのNGOが調査を行ったかを確認し、その報告書を入手しておくこと

ニーズ調査のときに

- ・ 調査チームのメンバーとその役割を調査の相手に紹介すること
 - ・ ニーズ調査のスケジュールを説明すること
 - ・ 地元の代表者を招いて調査に参加してもらうこと
 - ・ 個人やグループが自由に話せる場を作ること
 - ・ 地元の役人、地元団体、男性、女性、現地NGOのスタッフなど、さまざまなグループに分けて、個別に話し合いやインタビューを行うこと
 - ・ これらの人々にニーズや優先順位について意見を聞くこと
こちらで決定したことは全て、彼らに知らせること
- 注) 一度に全てのグループと協議ができない場合は、今回のグループが含まれなかったかをはっきりと示し、できるだけ早くそのグループとの協議を設定してください。調査を通してわかったことや、用いた手法とそれが適応できる範囲を書きとめておきましょう。そしてその分析を今後の意思決定に活かします。

事業を計画するときに

- ・ ニーズ調査で分かったことを被災者の住む村落の委員会、被災グループの代表者など、地域の有力者やコミュニティに伝えること
- ・ 被災者の代表に事業の策定に参加してもらうこと
- ・ 被災者が有している権利を説明すること

- 事業予算の作成に村落の委員会が関われるようにすること
- 異なる受益者グループに策定した事業計画を確認してもらうこと
- 不服や苦情に対応する仕組みを整備すること

事業を実施するときに

- 地域コミュニティ、村落の委員会、現地の政府当局に、受益者を選定する基準づくりに参加してもらうこと
- 作成した基準を被災者に発表し、公共の場で提示すること
- 受益者の選定の際、実際に地域コミュニティや村落の委員会に参加してもらうこと
- 選定した受益者を発表し、その一覧を公共の場に掲示すること
- 不服・苦情の申し立て方法とそれに対応する仕組み、受益者が苦情を申し立てることのできる場について発表すること

支援物資を配布するときに

- 支援物資を配布するためにスタッフを追加採用するときは、新聞などで公開募集すること
- 村落の委員会、政府関係者、NGOスタッフで構成される配布委員会を設置すること
- 障がいのある人々、高齢者、貧しい人々、あるいは社会から取り残された人々など、最も弱い立場の人々が配布を受けられる方法を検討すること
- 安全上の問題がないなら、配布日と場所を当局と支援するコミュニティに前もって伝えること
- 配布される物資とその費用の一覧を作成し、公共の場に前もって掲示すること
- 村や配布場所から遠いところに住んでいる受益者には、交通費の補助を検討すること
- 例えば妊婦など立場の弱い人に対しては、優先的に物資を配布すること
- 苦情を申し立てる方法を受益者に周知させること

モニタリングを行うときに

- 受益者が住む村落の委員会にモニタリングに加わってもらうこと
- モニタリングで明らかになったことを村落の委員会やコミュニティと共有すること

ツール 4：

被災したコミュニティの特性をどのように把握し、初期のニーズ調査を行うか

ここで示すツールは、被災したコミュニティの特性を把握するのに役立つでしょう。またこのツールは、ツール5およびツール6と併用できるとともに、状況の変化に応じて繰り返し使用することもできます。

ニーズ調査に役立つ質問

1. 被災したグループの社会的な背景はどのようなものか。
都市型または農村型コミュニティか。
2. 被災したのはおよそ何人で、どのような層の人々か（男女別の人数、5歳未満の子どもの人数を含む。データの入手が可能なら、5～14歳の子どもや妊婦および授乳中の女性、60歳以上の高齢者の人数などもあるとよい）。
3. 被災したグループのなかで社会から取り残されているのは誰か（例えば、母子家庭、孤児、障がいのある人々、病人、高齢者、民族的マイノリティなど）。彼らは特定の支援を必要としていないか。また彼らは、今回の危機でどのような影響を受けたか。
4. 被災したグループのなかに特定の家族、民族集団、宗教集団などはないか。また、特に接触が難しいグループはないか。
5. 私たちが連絡や相談をすべきキーパーソンは誰か。被災した人のなかにリーダー的なメンバーや年長者がいないか。地元の情報に詳しく、かつ事業の意思決定に加わるような組織（例：教会、モスク、地元のNGO）はないか。
6. 保健、暴力からの保護に関する問題で、被災したさまざまなグループが直面する最大のリスクは何であるか。そして、どの組織がそれらの問題に対応しているのか。

被災地で女性はどうのような影響を受けたか ——女性たちは特定の支援を必要としてないか

「インドのグジャラートで活動を始めた当初、私たちの物資配布チームはほとんど男性だけで構成されていました。そこで私たちは、スフィア基準に基づいて女性だけの調査チームを地震の被災地に派遣し、被災した女性たちの話を聞きました。その結果、女性向けの衛生キットを作ることを決め、23,000セット分の資金調達を実行しました。」

「スリランカで実施された緊急支援活動では、男女別のニーズの違いについてほとんど考慮されていませんでした。例えば、女性に衛生用品や下着、文化的に適切な衣服を提供することを検討した団体はほとんどありませんでした。また、妊婦や授乳中の母親のニーズについても十分に考慮されていませんでした。」

出所：Srodecki (2001); IFRC (2005)

Oxfam (日付不明) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies' (一部改編); IFRC (2000) Disaster Preparedness Training Manual (一部改編); IFRC (2005) World Disasters Report 2005 (一部改編); J. Srodecki (2001) 'World Vision use of Sphere standards in a large scale emergency: a case study of the spring 2001 Gujarat response', World Vision (内部資料、一部改編) より

ツール5：

個別インタビューをどのように行うか

ニーズ調査あるいは訪問調査では、個別インタビューが有効になるとことがあります。個別インタビューは非公式な訪問による10分程度の会話になることもあれば、特定のテーマについて質問票を使い、長時間にわたるしっかりした議論となることもあります。いずれにせよ、最も重要と思われる情報に重点を置き、受益者の特性の把握、ニーズ調査、変化の追跡、受益者からのフィードバックの収集など、今あなたが懸念していることを中心に個別インタビューを組み立てましょう。

インタビューは、相手にもスタッフにも安全で都合がよい時間に行うよう努めてください。また、インタビューに要する時間の長さも、相手の都合に応じて決めましょう。インタビューでは、まず、インタビューの目的だけでなく、話した内容をどのように利用するかについても、相手に理解してもらうことが重要です。得られた情報を活用するときに、本人や保護者の同意なく情報提供者の名前を出してはいけません。

インタビューは、事実在即し、比較的答えやすい質問から始めましょう。相手がリラックスした場合のみ、必要に応じてよりデリケートな問題に移っていきます。

時間を割いて参加してくれたことに感謝を伝えるようにしましょう。インタビューを突然打ち切るなど、相手への敬意を欠くような態度は控えましょう。また、デリケートな問題について話し合うときには、あなたは相手に与える影響に責任を持たねばなりません。

あなたが得た情報を、安全に記録、保存、使用することも重要です。

インタビューで注意すべきこと

- 優秀な通訳を同伴するよう努めること。
- まず、インタビューの場に村落の年長者やリーダー格の人に来てもらい、自分が誰で、ここで何をするのかを伝えること。そして、彼らから個別インタビューを行う許可をとること。
- 例えば、「ここでの状況についていくつか質問させていただいてよろしいですか」のように尋ねて、個別インタビューをする相手の了解を得ること。インタビューの後はお礼を忘れないこと。
- 女性や子どもなど、特に困難な状況にありそうな人へのインタビューを優先すること。
- 情報を照合（クロスチェック）するため、1カ所で少なくとも3世帯にインタビューすること。
- 難民キャンプの隅に追いやられているグループや貧しい家族にも、必ずインタビューを行うこと。
- インタビューする人もされる人も不安がるので、なるべく集団を避け、好奇の目にさらされないようにすること。

出所：Schofield (2003)

S. Burns and S. Cupitt (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services (一部改編); R. Schofield, Medair (内部資料、一部改編) より

ツール 6：

フォーカスグループ・インタビューをどのように行うか

できればフォーカスグループ・インタビューは複数回実施し、他の情報源から得た情報と比較しましょう。

フォーカスグループ・インタビューとは？

「フォーカスグループ・インタビュー」とは、6～12人の人を集めて、特定のテーマについて詳しく話し合ってもらうことです。

フォーカスグループ・インタビューでは、何らかの共通点を持つ人に集まってもらいます。例えば、特定の問題を抱えている人、大きな会合だと発言しづらい人（年少者、女性、マイノリティなど）、あるいは遊牧民のようにコミュニティへの関わりが限られている人などです。なお、このインタビューでのリーダーや権力者の同席は避けたほうがいいでしょう。彼らには個別にインタビューを行うようにしましょう。

なぜ6～12人だけなのか？

なぜなら、大きなグループでは：

- ・一人ひとりの話す時間が限られてしまうと同時に、支配的な人が一番よく話してしまう可能性があるため
- ・ファシリテーターが話し合いの舵取りに、より大きな力を注がなければならないため
- ・発言しづらい人々が苛立ちを感じてしまう可能性があるため
- ・参加者がグループ全体に話すのではなく、互いに話し始めてしまう可能性があるため
- ・参加者が、ひとつの話題に集中せず、別の話をしてしまう可能性があるため

必要なものは何か？

- ・経験豊かなファシリテーター：地元の言葉が話せ、あまり発言しない人から話を引き出したり、特定の人が発言し過ぎないようにしたりして、進行役を果たせる人物
- ・自由回答形式の質問を用意したり、フォーカスグループ・インタビューの参加者を選定するのに必要な時間

- 発言内容を書きとめる書記（1～2人）
- 参加者全員が理解できる共通言語
- 他者に聞かれたり、話を中断されたりすることのない静かな会場
- 輪になって座り、くつろいで話せるような環境
- 話し合いの目的についての共通理解と合意
- 基本ルール：例えば、全員に発言する権利がある、話し合いの議題には必ずしも正解があるわけではないということを理解する、人の話を遮らないなど
- 記録をとることについての参加者の同意（録音の場合もある）
- インタビューに要する1～1時間半ほどの時間と、ちょっとしたお茶菓子など

インタビューするうえでの注意点

- ファシリテーターは全員に発言の機会を与え、また、話題がそれないように注意しましょう
- 書記は内容を書きとめましょう
- ファシリテーターは話し合いの最後に、それまでの発言内容を簡単にまとめて共有し、参加者に追加したいことがないか確認しましょう
- ファシリテーターは、議事録が要点をおさえていることや、参加者の関与度が反映されていることを確認しましょう

V. M. Walden（日付不明）‘Focus group discussion’, Oxfam（内部資料、一部改編）；
L. Gosling and M. Edwards(2003) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement, Save the Children（一部改編）；USAID（1996）
Performance Monitoring and Evaluation TIPS No. 10, USAID Centre for Development Information and Evaluation（一部改編）より

ツール7：

訪問調査の必要性についてどのように決めるか

訪問調査は、事業実施前、実施中、実施後のいずれの場合においても、多くの人々からの情報収集を可能にします。訪問調査は有効なツールですが、一方で、実施するには時間と労力を要する場合や、多くの資源を必要とする場合もあります。したがって、あなたの団体は、訪問調査をすべきときかどうかを判断する前に、まずそのメリットとデメリットを検討することが重要です。

訪問調査：メリットとデメリット

メリット	デメリット
短時間で多くの人々に関する具体的な情報が得られる。	各人に短時間しか割けず、得られる情報が限定的となってしまう場合がある。収集した全ての情報を分析し、活用する時間が必要になる。
一部の人から得た情報をもとにして、全員のための計画を作成できる。	調査対象に選ばれた人々は、接触が容易だったり協力的だったりするかもしれないが、必ずしも全員を代表しているわけではない。
情報収集の方法や形態は、標準化されたものであるはずなので、結果を確実に比較することができる（ツール8参照）。	回答者は、質問者の気に入らぬ内容を回答する可能性があるため、情報が表面的になることがある。
いかなる情報がいつ、どのように、誰から得られるかを判断するには、事前の注意深い検討が必要になるため、より正確な情報把握に努めることになる。	時間が十分でない可能性がある。人々の生活様式がきちんと理解されていないと、提供される情報は結果的に誤解を招くものになりかねない。
無給スタッフやボランティアの協力を得れば、多額の経費をかけずとも多くの情報を収集できる。	大規模な訪問調査は、人件費や対象となる地域の広さが原因で、監督が行き届かない場合が多い。

ツール 8：

子どもの保護に関するニーズ調査をどのように行うか

ここで示す基本的なチェックリストは、あなたが活動している、あるいは今後活動予定のさまざまな地域で使うことができます。また、子どもだけではなく、その他の弱い立場の人々の保護におけるニーズ調査にも応用することができます（他の参考資料やチェックリストについては59～62ページ参照）。

1. 次のような事例が報告されていないか
 - この災害で子どもが亡くなったケース
 - この災害で子どもがケガをしたケース
 - この災害で子どもが行方不明になったケース
2. 以下を利用できない子どもたちのグループがないか
 - 食料
 - 水
 - シェルター（仮設住居）
 - 医療
 - 教育
3. 上記の事例はきちんと報告されているか。また、どの機関に報告されているのか
4. 次のような事例の報告はないか
 - 家族と離ればなれになった子どもについて
 - 行方不明の子どもがいる家庭について
 - 安全な場所へ避難している子どもについて
5. 家族は基本的に一緒に移動しているか
6. 大人が同居せず、子どもだけで暮らしているグループはないか。またそのグループに5歳未満の子どもは含まれていないか
7. 大勢の子どもたちの世話を一手に引き受けている大人はいないか
8. 家族と離ればなれになった子どもたちを保護している組織のリストはないか
9. 上記以外で、少女の保護やケアをめぐる深刻な問題はないか
10. 上記以外で、少年の保護やケアをめぐる深刻な問題はないか
11. その地域では、どのような組織が子どもの保護に関する問題を扱っているか

ツール 9：

受益者をどのように観察するか

事業の評価をしたり、変化を追跡したりするとき、状況によっては非公式な観察しかできず、それが「グッドイナフ（適切かつ最低限）」となることもあります。

「私は、人々が住宅への入居を進めているかどうかを観察します。また、彼らに安全だと感じているかどうかを尋ねます。さらに、人々が笑顔で暮らしているか、幸せそうか、子どもたちが学校に戻っているかも観察します」(John Watt)

人々を観察する： 役立つ実践案と起こりうる問題

役立つ実践案	起こりうる問題
なぜ現場で人々を観察する必要があるのか、収集した情報をどのように使うのかを説明する。そのうえで住人たちの許可を得る。	観察することによって、人々の通常の行動や習慣が影響を受けてしまう。
住人たちを招いて、一緒に現場を観察する。	観察者が観察される人々をよく知っていた場合、先入観が働き、あるがままに観ることができない。
観察者に簡単な訓練とサポートを提供する。観察の機会を通じて、収集したい情報における合意を得る。	多くの観察者が関わると、意見や解釈がばらばらになりやすい。
観察後、できるだけ早い段階で書きとめた記録を比較し、観察結果をまとめる。そして、わかったことを文書で記録し、それを利用する。	わかったことがすぐに記録されないと信頼性が低下してしまう。

ツール10：

指標の活用をどのように始めるか

あなたの所属団体には、すでに指標に関して独自の取り組みがあるかもしれません。もし、ない場合には、このツールを参考に、緊急事態で被災した人とともに「適切かつ最低限」な指標づくりに取りかかることができます。

指標とは、変化や効果を測定、簡素化、伝達するための数字または記述を指します。

定量的指標は数字を使い、定性的指標は言葉や写真を使います。両タイプの指標を用いることが重要です。例えば、定量的指標は食料を受け取っている子どもの数を明示し、定性的指標は子どもたちが食料にどれくらい満足しているかを明示します。

指標づくりを検討するときは、次のような「グッドイナフ（適切かつ最低限）」な方法をとってください。

- 事業で、すでに使用されている指標がないかどうかを確認する
- 新しい指標を作りすぎず、使用する指標はできるだけ少なくする
- 定量的指標と定性的指標の両方をバランスよく用いるよう努める
- 最も必要な情報だけを集める
- 推奨された指標で、望まれる変化が本当に測定できるのかを確認する
- 指標を使って変化を追跡した後は、意思決定時にこの情報を分析し活用する

スフィア指標

「グッドイナフ（適切かつ最低限）」な取り組みでは、人道支援セクターで広く受け入れられている国際基準を参照することが重要だとされています。スフィアはその一つですが、人道支援の効果に関して最もよく知られた指標が記されています。このスフィア基準が人道支援セクターにおける「共通言語」となり、事業間の比較を可能にしています。

スフィア基準では、指標をそれぞれの状況に応じて変更して使用することが認められています。次に示すのは、スフィア基準で推奨されている指標である1人1日7～15リットルの水をなぜ供給できなかったのかを、人道支援団体が説明している事例です。このように、指標を満たせないときは、その事実を公開し、評価や効果をモニタリングする際には、その理由を記録し、可能であれば指標を満たすための提言をすることが大切です。

エチオピアでの事業

2000年に実施したエチオピアでの干ばつ支援事業で、私たちの団体は40万人以上の人々に水を供給しました。配ったのは、スフィア基準で推奨されている1人1日当たり15リットルではなく、約5リットルでした。なぜなら、15リットルというのは助成機関の資金面と調達面での能力を超えていたからです。そのような事情から、私たちはあらかじめ飲み水と調理用の水しか配らないことを明確にしたのです。

変化を測定するための指標づくり

望む変化を明らかにする過程に、緊急事態で被災した女性、男性、子どもが、できるだけ関わられるようにすることが重要です。そして、支援終了時にどうなってほしいかを、会合やワークショップ、個別の話し合いの場でコミュニティメンバーに尋ねてください。なお、女性やその他のグループにおいては、別途会合を設定しましょう。

さらに、支援事業が成功したら状況はどのように変わると思うかを被災者に尋ねてください。「支援終了時、人々はどのような恩恵を受けているのでしょうか。あなたの生活にはどのような影響があるのでしょうか。どのような変化が見られるのでしょうか」こうした質問に対する人々の反応は、事業の進捗や変化の追跡に必要な指標を策定するためのヒントになります。

このようにして、コミュニティの反応を中心に策定された変化の指標は：

- 他の指標と整合することもあれば、しないこともある
- 部外者には非論理的に見えることがある
- 他の緊急事態やコミュニティでは適用できないことがある
- 期限が定まっていないことがある
- 事業間の比較ができないことがある

しかしながら、そうした指標があることで、事業スタッフは受益者の視点を保つことができるとともに、人々が意見を表明することや、彼らの経験や希望を考慮に入れることができるようになるのです。

スーダンでの事業

スーダン南部(現・南スーダン)での給水支援事業で、事業スタッフは、コミュニティから給水所への距離において、スフィア基準の指標を評価指標として用いました。

一方、同事業において、コミュニティの人々が評価指標としたのは、学校へ行く少女の数でした。それは、給水所とコミュニティの距離が短くなったことにより、少女たちは帰りにバケツで水をくんで持ち帰ることが可能になり、その結果学校へ行けるようになったからでした。

給水所が近くなったことで少女たちが学校へ行けるようになったコミュニティの変化について、人々はどう感じたでしょうか。満足度の測定方法の一例は、23ページの囲みをご覧ください。

V. M. Walden (2005) 'Community Indicators', Oxfam (内部資料) ; L. Bishop (2002) 'First steps in Monitoring and Evaluation', Charities Evaluation Services; interview with Margarita Clark, Save the Children より

ツール11：

得られた教訓について共有する場をどのように設けるか

目的

- 事業スタッフが集まり、事業情報を共有すること
- 実施する活動について合意を得ること
- 目指す変化について合意を得ること
- 重要な情報や決定事項を文書化し、それをもとに行動すること

必要なもの

- アカountビリティに関するアドバイザー
(ただし、対応可能な人員がいる場合)
- ファシリテーター1名
- ファシリテーターのほかに、得られた主な気づき、コメント、決定事項を記録する書記1名

事業スタッフへの質問

1. どのような人々と一緒に働いているか
2. そのうち特に弱い立場にある人はいるか
3. 前回の会議以降、誰と話をしたか
4. 彼らから何を学んだか
5. 得られた教訓を誰と共有したか
6. 得られた教訓は、あなたの会議記録や基本情報のデータと比べてどうか
7. 受益者はどのようなニーズを優先しているか
8. それはあなたの現在の活動にどう関係しているか
9. 順調に進んでいる点は何か
10. 順調に進んでいない点は何か
11. どのような結果を目指しているか、目指すべきか、またそのためにどうするか
12. さらに支援の効果を上げるために何をすべきか

会議を定期的に関き、得られた主な気づき、コメント、決定事項、日付を記録しておけば、事業情報の更新や、支援効果の測定に役立ちます。忙しくて対応が難しいとき、スタッフの入れ替わりが激しそうなどとき、チームの体制を構築する時間が十分でないときは、早い段階でこれを実行するのが特に大切です。

ツール12：

苦情や不服に対応する仕組みをどのように整備するか

フィードバックには肯定的なものも否定的なものもありますが、否定的なものとして不服や苦情があるということは、何かがうまくいっていない可能性があるということを意味します。苦情を受け止め、そしてそれに対応するということは、人道支援団体が実践すべきアカウンタビリティ、支援の効果、そしてあなたの団体の学びにとって非常に重要です。

情報の取り扱いについて

苦情を申し立てる権利があること、そして苦情を申し立てる方法を受益者に伝えておくことが重要です。

- スタッフを通じて、あるいは掲示板を使って、不服や苦情についてあなたの団体がどのように対応するか、受益者に情報を伝えること。
- その際、あなたの団体がどのような種類の苦情に対応ができるか、できないかをはっきり伝えること。
- また、受益者を虐げたり搾取したりした場合、あなたの団体がどのような対処をするかや、その手順についても知っておくこと。
- そして、不服を申し立てることのできる手順について、受益者に詳しく説明すること。

利用しやすさについて

あなたの団体の苦情に対応するプロセスは、できるだけ簡単に、そして安全に利用できることが大切です。

次のことについて検討してください。

- 支援の届きにくい場所にいる受益者は、どうすればあなたの団体に苦情を申し立てることができるのか。
- 苦情は口頭で受け付けるのか、それとも書面による苦情のみを受け付けるのか。
- (読み書きができない、身の安全が脅かされることを恐れている、あるいは苦情を申し立てるべき場所まで移動できないなどの理由で) 本人の代理人が苦情を申し立てることができるかどうか。

苦情の申し立て・取り扱いの手続き

受益者に対して、申し立てた苦情がどのように扱われるか説明してください。

- まず、団体の作成した文書に、受益者の不服・苦情を書きとめること。
- 書きとめたら、苦情を申し立てた人に団体の受領書を発行すること(本人が署名した申立書のコピーを渡すのが望ましい)。
- こうすることで、苦情の内容を追跡調査し、受け取った苦情とそれに対する団体の対応について統計をとることが可能になる。
- 不服・苦情に関連する書類は機密扱いにする。申し立てられた苦情に対し、団体内で行われる議論について、申立者本人に知られることがないようにすること。
- スタッフに対して不服・苦情が申し立てられた場合、あなたの団体がそれをどのように取り扱うか、事前に調べておくこと。

苦情への対応

受益者からの不服・苦情に対応しましょう。

- 不服を申し立てた一人ひとりにきちんと対応し、適切な対策を講じること。
- 一貫性を持つこと。すなわち、同様の苦情には同様の対応をとること。
- あなたの団体への苦情に対応するプロセスがきちんと機能しているかを常に確認し、受益者が不服申し立てできるプロセスを常に確保すること。

教訓から学ぶ

受益者の不服・苦情やあなたの団体が犯す誤り、過ちから教訓を学ぶことが重要です。

- 統計を取り、何らかの傾向がないか追跡すること。
- こうして得られた教訓を、団体の意思決定や支援活動に活かすこと。

ある苦情とそれへの対応

Medairは2005年10月のカシミール地震に対応して、緊急シェルターやノン・フードアイテムを提供しました。チームはすぐに、途切れることなく続く問い合わせや苦情に対処するための仕組みが必要だと気付きました。そこで主な事業拠点で1日1時間を苦情対応に充てることにしました。なお、Medairが苦情を受け付けたのはこの時間に限定されました。

不服は、事業管理者やオフィス・マネジャー（事務所長）に直接申し立てることができました。可能な場合、不服や苦情は話し合いで解決されました。そうでない場合は、スタッフが苦情を申立書に記入し、現場の苦情調査チームに引き継がれました。また、スタッフに対する苦情は、拠点ごとの事業マネジャーが調査しました。

ほとんどの苦情は、シェルターを提供されなかった地震被災者からのものでした。しかし、なかにはMedairの事業地以外からの苦情もありました。その場合、Medairはその地域の担当機関に働きかけました。それでも何ら対応されないような場合は、Medair自身が支援を提供することもありました。そして調査チームによって申し立てられた苦情が認められれば、受益者はMedairの持つ有効資源に応じて支援を受けることができました。

集計表には各村からもたらされた苦情の数、そしてそれに対応をした数が記録されました。これにより事業スタッフは苦情対応の進捗状況を把握し、もたらされた苦情を事業に反映させることができました。

緊急対応期が終わるまでに、Medairはもたらされた苦情の70%、約1,600件に対応しました。ただし2006年3月に事業資金が底をついたため、もたらされた全ての苦情を調査することはできませんでした。しかしながら、もしさらに多くの家庭を調べたとしたら、受益者に誤った期待を抱かせることにつながったでしょう。またこの時点で地震から5カ月経過していたため、ほとんどの家屋はすでに再建されていました。最終的には、調査された苦情のうち18%は、その申し立てが認められました。そして、スタッフに対する苦情は、自分の出身部族や家族を特別に優遇した3人の解雇につながりました。

Medairのチームは苦情対応の仕組みを整えたことにより、現場や事務所で業務を遂行するうえで、および支援の過不足を明らかにするうえで、多くの時間を節約できました。苦情の仕組みがあったことで、結果として、Medairはニーズが見過ごされる恐れがあった290世帯を支援することができたのです。

Medairにとってパキスタンでの活動は初めてで、この国についての知識は限られていましたが、苦情対応の仕組みを整えたことでこの不足を補うことができました。事業が終了するまでに、受益者のコミュニティはMedairが苦情に対してしかるべき措置を講じる団体だと見なし、物資配布のときに起こるあらゆる行き違いについてMedairに知らせるようになっていました。

MedairのRobert SchofieldおよびJohn Primroseとの書面でのコミュニケーションより（一部改編）

ツール13：

口頭による報告をどのように行うか

緊急事態で被災した人が支援事業の始めから終わりまで参加したとしても、その事業に関する理解は人によって異なります。そこで重要となってくるのが、コミュニティに対する事業の口頭による報告です。以下に口頭報告をする際の役立ち実践案を示します。

報告は短く

情報は隠さず、何が起こったか、要点が人々の記憶にしっかり残るよう心がけます。

受益者が何を知らなければならないかを考える

受益者が求めていることに応じた口頭によるプレゼンテーションを準備します。

要点を強調する

なるべくポスター、引用、写真、スライド、図表を用います。

参加を促す

質疑応答、パネルディスカッション、寸劇などが役に立ちます。

積極的に率直な意見を言ってもらおう

支援事業と、それがもたらす変化について、受益者同士は相反する意見を持っていることがあります。こうした異なった意見にどう対処するか、あらかじめ考えておく必要があります。

耳を傾け、機転を利かす

受益者が異なった意見を表明する場合は特に、受益者同士がよい関係、話しやすい雰囲気を保てるようにしましょう。また、話し合いは前向きな内容で締めくくるとよい心がけます。

ツール14：

どのように支援事業を終了するか

このツールは、事業終了時に団体がスムーズに、そして透明性を確保しながら、どう事業を終え、退くかを示すためのものです。まず、事業を終了するにあたり、受益者、スタッフ、地元のパートナー団体、政府当局などの事業に関わった人々に、何が、どうして起こったかを詳しく説明する必要があります。

事業終了時に必要なコミュニケーションと行動は、例えば次のとおりです。

1. 現地スタッフに文書で伝え、その後、個人やグループのミーティングを開くこと。
2. 事業の終了について、地域や地区、村のリーダー（長老や非公式なリーダーを含む）に正式な文書を作成すること。文書送付後、説明会を開いて直接話をしてください。そして、この（村のリーダーに対する）公式文書を掲示板に貼り出しましょう。
3. 事業の終了について受益者と話をするときは、スタッフが参照できる質問表を使うこと。
4. コミュニティと出口会議（事業終了にあたっての会議）の実施を企画すること。
5. 事業の成果と得られた教訓について報告すること。
6. 他のNGOやパートナーにも文書を作成・送付すること。その後、説明会や会合を開いて、直接話をしてください。
7. 公式な会合への参加が難しい可能性がある女性や脆弱層にも説明が行き届くよう、フォーカスグループ・インタビューや個別訪問を行うこと。
8. 読み書きが苦手な人にもわかるよう、ポスターや小冊子などを利用すること。
9. 事業活動に関するフィードバックやコメントをもらうこと。
10. 成功談や、コミュニティによい作用をもたらした事例を集めること。そして、それらをコミュニティに還元してください（例：事業の引き継ぎ時に写真展を開くなど）。
11. 事業をコミュニティに引き継ぐ際、しかるべき文化活動や式典の開催をサポートすること。
12. 事業の終了にかかる一連のコミュニケーションについて評価を行い、そこで得られた教訓を記録すること。

第7章：

その他のアカウントビリティに関する取り組み

「グッドイナフ・ガイド」は、ALNAP、HAPインターナショナル、People In Aid、スフィアなど、人道支援セクターを主導する数多くの共同プロジェクトの実績をもとに作成されています。詳しくは以下のリンクをご覧ください。

ALNAP

ALNAPは、ルワンダ大虐殺への対応に関する共同評価の後、1997年に創設されました。助成機関、NGO、赤十字・赤新月社、国連、独立機関および学術機関など、人道支援に携わる幅広い組織や専門家で構成されています。ALNAPは、得られた教訓を共有し、共通の課題を特定し、必要に応じて各種アプローチに関する合意を築くことで、人道支援活動の質やアカウントビリティを向上させています。

www.alnap.org

HAPインターナショナル

HAP (Humanitarian Accountability Partnership) は、被災者に対する説明責任（アカウントビリティ）を高めることを目的に、複数の人道支援組織によって2003年に創設されました。HAPの会員団体は、5年間の実践研究や実地テストの結果に基づき策定された「説明責任のHAP原則」の遵守を正式に約束しなければなりません。『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』は、受益者への説明責任を確保する監査可能なベンチマークで構成されています。HAPの『説明責任マニュアル』には、「グッドイナフ・ガイド」の内容が含まれています。

www.hapinternational.org

People In Aid

1995年設立のPeople In Aidは、開発および人道支援組織の国際的なネットワークです。スタッフやボランティアのマネジメントとサポートの向上を通じて、各組織のプロジェクトの効果を高めることを目的としています。People In Aidの「Code of Good Practice」は、各種指標で定義された7つの原則で構成されています。この規範における遵守状況は、外部の社会監査人により定期的に検証することができます。2001年より、規範を遵守していると認定された場合はPeople In Aidの品質マークが授与されています。

www.peopleinaid.org

スフィア

スフィアは、人道支援NGOのグループおよび赤十字・赤新月社運動により1997年に発表されました。開発されたハンドブックは、人道憲章、4つのセクター（給水・衛生・衛生促進、食糧の確保と栄養、シェルター・居留地・ノン・フードアイテム、保健活動）に関する基準、全てのセクターに共通の基準などで構成されています。この憲章および基準は、災害援助における説明責任の運用枠組みに寄与します。ハンドブックは利用者と協議のうえ定期的に改訂されます。最新版は2004年に発行され、次回改訂は2009年の予定です¹。

www.sphereproject.org

¹ 本ガイドブック発行時点（2015年3月）での最新版は2011年になります。

第8章：

参考資料、追加情報、略語

以下、本ガイドの各章ごとに関連資料を示します。「参考資料」は内容面で参考にした文書、「追加情報」は特定のテーマについてさらに役立つ情報が得られる資料を意味します。インターネットのアドレスはいずれも2006年12月現在のものです。

支援活動のあらゆる段階で被災者が 関与できるようにする (第1章)

参考資料

Bhattacharjee, A., Rawal, V., Fautin, C., Moore, J.-L., Kalonge, S. and Walden, V. (2005) 'Multi-Agency Evaluation of Tsunami Response: India and Sri Lanka Evaluation', CARE International, Oxfam GB, and World Vision International.
<http://www.ecbproject.org/downloads/resources/multi-agency-evaluation-india-and-sri-lanka.pdf>

Gorgonio, T. and Miller, A. (2005) 'Need To Know List', Oxfam GB Philippines and Oxfam GB (内部資料).

The HAP Principles of Accountability.
<http://www.hapinternational.org/en/page.php?IDpage=3&IDcat=10>

IFRC (1994) 'The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief'.
<http://www.ifrc.org/publicat/conduct/index.asp?navid =0908>

Jacobs, A. (2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', Mango for Oxfam GB.
<http://www.mango.org.uk/guide/files/draftaccountability-checklist-nov05.doc>

Phoeuk, S. (2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability', Oxfam GB Cambodia (内部資料).

Sphere (2004) 'Common Standard 1: Participation', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project.

<http://www.sphereproject.org/content/view/29/84/lang.English/>

Wall, I. with UN-OCHA (2005) '“Where's My House?": Improving communication with beneficiaries: an analysis of information flow to tsunami affected populations in Aceh Province', UNDP.

<http://www.humanitarianinfo.org/sumatra/reference/assessments/doc/other/UNDP-WhereMyHouseFinal.pdf>

追加情報

Blagescu, M., de Las Casas, L., and Lloyd, R. (2005) 'Pathways to Accountability: A Short Guide to the Global Accountability Project Framework', One World Trust.

<http://www.oneworldtrust.org/pages/download.cfm?did=315>

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project.

<http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hiv aids/NGOCode.pdf?health/hiv aids/NGOCode.pdf>

HAP International (forthcoming, 2007) 'Manual of Humanitarian Accountability and Quality Management'.

UNHCR (2006) 'A rights-based approach including accountability to refugees', in Operational Protection in Camps and Settlements.

<http://www.unhcr.org/publ/PUBL/448d6c122.pdf>

緊急事態で被災した人々の情報・特性を把握する（第2章）

参考資料

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services. <http://www.cesvol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Clifton, D. (2004) 'Gender Standards for Humanitarian Responses', Oxfam GB (内部資料).

Feuerstein, M.-T. (1986) Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants, Macmillan (一部改編).

http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6.

コピーを一括注文される場合は、Macmillan Educationの Victoria Rose (vrose@macmillan.com) までご連絡ください。

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement, Save the Children.

<http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources§ion=publication&subsection=details>

Groupe Urgence Réhabilitation Développement for ALNAP (2003) Participation by Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners, draft. http://www.alnap.org/publications/g_s_handbook/g_s_handbook.pdf

IFRC (2005) World Disasters Report 2005.

<http://www.ifrc.org/publicat/wdr2005/index.asp>

IFRC (2000) 'Disaster Emergency Needs Assessment', in Disaster Preparedness Training Manual.
http://www.ifrc.org/cgi/pdf_dp.pl?disemnas.pdf

Oxfam (日付不明) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies', (内部資料).

Schofield, R. (2003) 'Do's of interviewing beneficiaries', Medair (内部資料).

Sphere (2004) 'Common Standard 2: Initial Assessment', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project.
<http://www.sphereproject.org/content/view/30/84/lang,English/>

Srodecki, J. (2001) 'World Vision Use of Sphere Standards in a Large Scale Emergency: A Case Study of the Spring 2001 Gujarat Response', World Vision International (内部資料).

USAID Centre for Development Information and Evaluation (1996) 'Conducting Focus Group Interviews', in Performance Monitoring and Evaluation TIPS, number 10.
http://www.usaid.gov/pubs/usaid_eval/ascii/pnaby233.txt

Walden, V. M. (日付不明), 'Focus group discussion', Oxfam GB (内部資料).

World Vision (日付不明) 'Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters', (内部資料).

追加情報

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project.
<http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hiv aids/NGOCode.pdf?health/hiv aids/NGOCode.pdf>

Inter-agency Standing Committee (2006) Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities: A Gender Handbook for Humanitarian Action, (ドラフト).
<http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/documents/default.asp?docID=1948&publish=0>

Inter-agency Standing Committee (2005) Guidelines for Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Settings (Arabic, English, French, Bahasa Indonesia or Spanish).
http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/subsidi/tf_gender/gbv.asp

Jones, H. and Reed, B. (2005) Water and Sanitation for Disabled People and Other Vulnerable Groups: Designing services to improve accessibility, WEDC.
<http://wedc.lboro.ac.uk/publications/details.php?book=1%2084380%20079%209>

'Keeping Children Safe: Standards for Child Protection'.
<http://www.keepingchildrensafe.org.uk>

Mobility International USA (2004) 'Checklist for inclusion'.
http://www.miusa.org/publications/freeresources/Checklist_for_Inclusion.pdf

Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (2006) 'UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operation'.
<http://www.unhcr.org/publ/PUBL/450e963f2.html>

Slim, H. and Bonwick, A. (2006) Protection: an ALNAP Guide for Humanitarian Agencies, Oxfam.
http://www.odi.org.uk/alnap/publications/protection/alnap_protection_guide.pdf

USAID (2005) Field Operations Guide for Disaster Assessment and Response: Version 4.0.

http://www.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/resources/pdf/fog_v3.pdf

Wells, J. (2005) 'Checklist for older persons in internally displaced persons camps' in 'Protecting and assisting older people in emergencies', HPN Network Paper 53, Overseas Development Institute.

<http://www.odihpn.org/report.asp?ID=2758>

被災者が望む変化を明確にする (第3章)

参考資料

Bishop, L. (2002) 'First steps in Monitoring and Evaluation', Charities Evaluation Services.

<http://www.ces-vol.org.uk/downloads/firstmande-15-21.pdf>

Centre for Participation, NEF (2001) 'Prove it!', New Economics Foundation.

http://www.neweconomics.org/gen/z_sys_publicationdetail.aspx?pid=52

Clark, Margarita, Save the Children, interview.

Clarke, Nigel, interview.

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement, Save the Children.

<http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources§ion=publication&subsection=details>

Oxfam GB (日付不明) 'Rebuilding Lives in Sri Lanka for Tsunami Affected People: Oxfam's Integrated Transitional Shelter Programme'.

Sphere (2004) 'Scope and limitations of the Sphere handbook', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project.

<http://www.sphereproject.org/content/view/23/84/lang,English/>

Walden, V. M. (2005) 'Community Indicators', Oxfam (内部資料).

追加情報

Jobs, K. (1997) 'Participatory Monitoring and Evaluation Guidelines, Experiences in the field, St Vincent and the Grenadines', DFID.

<http://portals.wi.wur.nl/files/docs/ppme/PPME.pdf>

Sigsgaard, P. (2002) 'Monitoring without indicators', Evaluation Journal of Australasia 2 (1).

http://www.aes.asn.au/publications/Vol2No1/monitoring_without_indicators_msc.pdf

Sphere (2004) 'Common Standard 3: Response', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project.

<http://www.sphereproject.org/content/view/31/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 4: Targeting', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project.

<http://www.sphereproject.org/content/view/32/84/lang,English/>

変化を追跡し、双方向のフィードバックを行う (第4章)

参考資料

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services. <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Danish Refugee Council and HAP International (2006) 'Complaints-handling for the Humanitarian Sector: Seminar Report'. <http://www.hapinternational.org/en/complement.php?IDcomplement=57&IDcat=4&IDpage=76>

Feuerstein, M.-T. (1986) *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, Macmillan (一部改編). http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6. コピーを一括注文される場合は、Macmillan Educationの Victoria Rose (vrose@macmillan.com) までご連絡ください。

Meissner R., Zachariah, A., and Schofield, R. (2005) 'Beneficiary feedback tools in West Darfur,' HAP International Newsletter 5, August. http://www.hapinternational.org/pdf_word/887-Newsletter%20Issue%20no%205.doc

Schofield, R. and Primrose, J., Medair, written communication. Walden, V. M. (2005) 'Monitoring and Evaluation', Oxfam (内部資料).

Watt, John, interview.

Wilson, Pauline, written communication.

追加情報

CDACollaborative Learning Projects (2005) 'Report of The Listening Project, Aceh, Indonesia', November.

<http://www.cdainc.com>

International Council of Voluntary Agencies (2006) 'Building Safer Organisations project: resources on protection from sexual exploitation and abuse'.

<http://www.icva.ch/doc00000706.html>

Mango (2005) 'Who Counts? Financial Reporting to Beneficiaries: Why is it Important?'

<http://www.mango.org.uk/guide/files/whocounts-why-it-is-important-apr05.doc>

People In Aid (2003) 'People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel'.

<http://www.peopleinaid.org/code/online.aspx>

Sphere (2004) 'Common Standard 5: Monitoring', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project.

<http://www.sphereproject.org/content/view/33/84/lang.English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 6: Evaluation', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project.

<http://www.sphereproject.org/content/view/34/84/lang.English/>

フィードバックを用いて支援事業を より効果的にする (第5章)

参考資料

Gorgonio, T. (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities when Programmes Close', Oxfam GB Philippines (内部資料).

Miller, Auriol, interview.

Owubah, C., Greenblott, K., and Zwier, J. (2005) 'Top 10 C-SAFE Initiatives in Monitoring & Evaluation', CARE, CRS, World Vision, ADRA, USAID.

http://pdf.dec.org/pdf_docs/PNADE672.pdf

追加情報

'Key Messages from ALNAP's Review of Humanitarian Action in 2003: Enhancing Learning at Field Level and Evaluating Humanitarian Action'.

http://www.alnap.org/publications/RHA2003/pdfs/RHA03_KMS.pdf

Prasad, R. R. (2006) 'Sri Lanka, Giving voice to people's grievance', ReliefWeb, 21 June.

<http://www.reliefweb.int/rw/rwb.nsf/db900SID/ACIO-6QYDWJ?OpenDocument>

Roche, C., Kasynathan, N., and Gowthaman, P. (2005) 'Bottom-up Accountability and the Tsunami', paper prepared for the International Conference on Engaging Communities, Oxfam Australia, Brisbane, 14-17 August.

<http://www.engagingcommunities2005.org/abstracts/Roche-Chrisfinal.pdf>

略語

ALNAP	The Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action
C-SAFE	Consortium for Southern Africa Food Security Emergency
ECB	The Emergency Capacity Building Project
HAP	Humanitarian Accountability Partnership International
NGO	Non-governmental organisation

謝 辞

「グッドイナフ・ガイド」は、2005年11月以降、幅広い協議を通じて作成されました。ワークショップや実地テストのほか、会議、Eメールおよび電話での議論を通じて多くの意見交換が行われました。緊急対応能力強化プロジェクト(ECB)は、専門知識を提供して下さった多くの組織・個人の皆様に心より感謝いたします。

プロジェクト主催者

ワールド・ビジョン・インターナショナル

編集委員会

Sheryl Haw
Ivan Scott
Guy Sharrock
Julian Srodecki
Pauline Wilson

プロジェクトスタッフ

プロジェクトマネジャー：Pauline Wilson
知識管理・研究オフィサー：Malaika Wright
管理・調整：Susan Lee, Sarah Gerein
ECBプロジェクトディレクター：Greg Brady

コンサルタント

著者：Sara Davidson
実地テストリーダー：Christophe Lanord
ワークショップリーダー：Emma Jowett, Sean Lowrie,
Juan Sáenz, Ana Urgoiti

ご協力いただいた皆様

Odette Abascal, Zonia Aguilar, Roberto Álvarez, Barbara Ammrati, Ribka Amsalu, Penny Anderson, Hugh Aprile, Jock Baker, Olga Bornemisza, Catalina Buciu, Maribel Carrera, Saskia Carusi, Esteban Casado, Mario Chang, Zia Choudhury, Margarita Clark, Nigel Clarke, Carlos Consuegra, Larry Dersham, Assane Diouf, Jagannath K. Dutta, Velida Dzino, Charlie Ehle, Francisco Enriquez, Hani Eskandar, Andy Featherstone, Mark Ferdig, Dane Fredenburg, Pamela Garrido, Meri Ghorkmazyan, Juan Manuel Girón, Kent Glenzer, Krishnaswamy Gopalan, Ting Gorgonio, Marianna Hensley, Maurice Herson, Amy Hilleboe, Claudia Hoechst, Holly Inurretta, Iraida Izaguirre, Mark Janz, Alison Joyner, Nfanda Lamba, Liz Larson, Caroline Loftus, Richard Luff, Florame S. Magalong, Paul Majarowitz, Thabani Maphosa, Elisa Martinez, Daryl Martyris, Ayman Mashni, Cherian Mathew, Auriol Miller, Amilcar Miron, Eleanor Monbiot, Otilia Judith Mulul, Mayra Muralles, Mamadou Ndiaye, Monica Oliver, Danadevi Paz, Marion O'Reilly, Oxfam Aceh team, Chris Palusky, Warner Passanisi, Joshua Pepall, Sok Phoeuk, Adán Pocasangre, Maura Quinilla, Adhong Ramadhan, Lynn Renken, Claudia Reyna, Karen Robinson, Blaise Rodriguez, Mónica Rodríguez, Luis A. Rohr, Susan Romanski, Jim Rugh, Lauren Sable, Abdoulaye Sagne, Marco Vinicio Salazar, Robert Schofield, La Rue Seims, Daniel Selener, Gretchen Shanks, Juan Skinner, Aaron Skrocki, Clare Smith, Ingvild Solvang, Megan Steinke, Nicholas Stockton, Beatrice Teya, Ibrahima Thiandoum, Jutta Teigeler, Cristóbal Ventura, María E. Vidaurre, Carol Toms, Vivien Margaret Walden, Caroline Wegner, John Watt, Kelly Williams, A. Judi Wirjawan, Sharon Wilkinson, Ton van Zutphen



メモ欄

The Good Enough Guide

グッドイナフ・ガイド

2007年初版、2007年・2011年再版

2011年版（日本語訳）2015年3月発行

- 著者 サラ・デビッドソン
- 校閲者 五十嵐 豪 特定非営利活動法人難民を助ける会 (AAR Japan)
プログラム・マネージャー
- 伊藤 洋子 チャーチ・ワールド・サービス (Church World Service)
ミャンマー・カントリー・リプレゼンタティブ
- 内田 順子 特定非営利活動法人アドラ・ジャパン (ADRA Japan)
プログラム・オフィサー
- 翻訳監修・編集・発行 特定非営利活動法人(認定NPO法人) ジャパン・プラットフォーム
〒102-0083 東京都千代田区麹町3-6-5 麹町GN安田ビル4階
TEL : 03-6261-4750 E-mail : info@japanplatform.org
URL : www.japanplatform.org

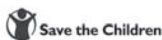
緊急人道支援の効果測定と
アカウンタビリティ

The Good Enough Guide

グッドイナフ・ガイド



Oxfam



私たちの支援活動でどんな変化が生まれたのか。そして、どうすればそれがわかるのか。

「グッドイナフ・ガイド」は、緊急人道支援にあたる多忙な現場スタッフのこうした疑問を解決する手がかりになります。現地の人々に対してアカウンタビリティをどのように実践するのか、また緊急時における支援の効果をどのように測定すればよいか、その基本的な指針を提示しています。「グッドイナフ（適切かつ最低限）」な取り組みとは支援策がシンプルで実用的であることに重点を置き、支援に関わる人々が安全、迅速に実行しやすいツールを選択できるようにするものです。

「グッドイナフ・ガイド」は、人道支援活動のあらゆる段階において、支援団体が実際に活動の効果を測定し、アカウンタビリティを追求することができるよう、過去に実践して有効だった方法を紹介したポケットガイドです。対象は、人道支援実務者、事業担当者、マネジャーなどの、現場で直接支援に関わる人々を想定しています。作成にあたっては、現場スタッフやNGOの活動を分析したほか、人道支援セクターを主導する共同プロジェクトである、スフィア、ALNAP、HAPインターナショナル、People In Aidなど各種国際基準も参考にしています。

「グッドイナフ・ガイド」は、緊急対応能力強化プロジェクト(ECB)によって開発されました。ECBは、ケア・インターナショナル、カトリック・リリーフ・サービス、ザ・インターナショナル・レスキュー・コミティー、マーシー・コー、オックスファムGB、セーブ・ザ・チルドレン、ワールド・ビジョン・インターナショナルが共同で取り組んでいるプロジェクトです。

特定非営利活動法人（認定NPO法人）ジャパン・プラットフォーム
〒102-0083 東京都千代田区麹町3-6-5 麹町GN安田ビル4階
www.japanplatform.org

2011年版（日本語訳） 2015年3月発行