

苦情を積極的に受け入れていますか？

万が一、支援団体内での不正や、スタッフが被災者に嫌がらせをする等の不適切な行為があった場合、それに対して何も対応しなければその影響は甚大です。何よりも、悪い影響は即座に排除されなければなりません。そのために、支援団体には正式な苦情処理と対処の仕組みを整備することが求められています。

これは、スタッフから組織への苦情があった場合にも同様に対応しなければなりません。

災害時だけでなく、平時からの取り組みが必要です。

支援の質を低下させる起こりがちな例

問題が放置されたままに



支援の記録として、被災状況の記録を残すことは重要です。ただし、被災者の顔や発言を記録する場合は、予め所属支援団体名や目的、用途を伝え、了解をとりましょう。また、被災者が不安を感じた場合は、安心して申し出ることができる窓口と仕組みがあることを、事前に告知しましょう。

チェック

- ✔ 支援者は、被災者からの意見や苦情を受け付ける仕組みを用意し、その利用方法の周知を徹底していますか？
- ✔ 苦情を受け付ける仕組みは、被災者にとって利用しやすく、プライバシーが守られるものとなっていますか？
- ✔ 支援者は、苦情に対して速やかに対応し、結果を被災者に報告していますか？
- ✔ 支援団体は、組織内からの苦情に対しても同様の対策をとっていますか？

【支援者の責任で、平時から被災者が安全に苦情を言える環境づくりを】

支援の現場では、被災者が感じる違和感や苦情を声に出せなかったり、支援者側が立場を利用して見返りを求めるなど、被災者に無理を強いる事例が発生しています。特に国際的に問題視されてきた支援者によるセクシャルハラスメントや性的搾取への対応について、国連、各国政府、支援組織がまとめた内容が日本語でも公開されています。

- ◇『PSEAH性的搾取・虐待・ハラスメントからの保護 実践ハンドブック』
- ◇動画『PSEAH:許されない権力の乱用～人道支援における性的搾取・虐待・ハラスメントからの保護』

※上記いずれもP.32「お役立ちリンク集」にQRコードがあります

取り組み事例

海外での
難民支援

苦情や意見の積極的な受付は、被災者の回復のために有効な方法

緊急期

復興期

特定非営利活動法人ワールド・ビジョン・ジャパン(WVJ)



ミシン訓練 ロヒンギヤ難民キャンプ内の女性のための施設でマスク製作を行っている様子 ©World Vision

バングラデシュに逃れたミャンマー避難民の支援では、暴力などの被害に遭った少女や女性が、安心して過ごしながら、心身のケアのほか、裁縫や調理などのスキルアップ研修を実施しています。キャンプ内には、利用者が苦情や意見を自由に投函できる意見箱を設置し、投函を推奨するポスターも掲示、寄せられた内容を組織内で検討、対応する仕組みがあります。

また、スタッフは日常的な会話の中でも、困りごとやニーズを拾い上げ、対応しています。例えば、「裁縫の技術を取得することができたので、学んだことを、個人の生活の中でも継続的に実践していきたい」との意見が寄せられた際は、研修時間以外にもミシンを自由に使える体制を検討し、各家庭で使う衣類などの製作ができるよう、その後の事業に取り入れる体制を整えました。

支援者の知恵

- 支援の方法に課題を感じても、被災者の立場ではそれを指摘できずに我慢しがちだが、安心して伝えられる仕組みを作ったことで、苦情や意見が届くようになり、それまで支援者側が気づいていなかったニーズを知ることができた。
- 支援組織内に苦情や意見に対応する手続きがあったことで、適切な対応をとり、支援の効果を高めることができた。



ご意見箱 ©World Vision

Column

海外には、コミットメント5を被災した人々からの支援(者)に対する苦情・要望受付にとどまらず、被災した人々の間で起きている問題の把握と改善にも活用している団体があります。Norwegian Refugee Council (NRC) (ノルウェー)は、シリア難民キャンプで子どもと青少年が心身ともに安全な環境で過ごせる場として、キャンプ住民をスタッフに雇用した学習センターを運営しています。日常的にスタッフによる子どもへの暴力や子ども間のいじめや暴力が起きる中、まずは彼らが安全に苦情・要望を表明できる手段を整備。具体的には、苦情受付箱、専用電話・メール、入力フォーマットや、2週間に1回程度直接プロジェクト担当者に表明できる機会など複数設けました。

その後改善に向けた取り組みとして、表明された苦情・要望を踏まえた対話、行動、フィードバック、啓発を行いました。併せてスタッフによる暴力をなくすために、彼らの避難民としての心情にも配慮したサポートも提供しました。その結果、一連の取り組み前後で改善が見られました。

- ①対話:子どもたちが自身の心情を自然に表現できるようリラックスさせるためのエクササイズ、イラストカードの使用等
- ②行動:苦情に応じて最も適切な対応の検討
- ③フィードバック:苦情を集め、スタッフや子どもにフィードバックを提供する
- ④啓発:スタッフ、親、子どもたちに対して実施

取り組み前 (平均発生割合、疑い含む)	取り組み後 (平均発生割合、疑い含む)
先生による身体的暴力 /20%	先生による身体的暴力 /0%
先生による言葉による暴力 /22%	先生による言葉による暴力 /0%
子ども間でのいじめや暴力 /55%	子ども間でのいじめや暴力 /30%