

# 実務基準

## 序文

本実務基準は、国際オンブズマン協会（International Ombuds Association : IOA）の倫理規範に規定されている基本原則とコアバリューに基づくものです。原則には、独立性、公平性、非公式性、守秘義務が挙げられ、健全なオンブズ制度を運営するうえで重要な要素と要件を説明しています。コアバリューでは、オンブズの活動の根底にあるプロフェッショナルな資質が強調されています。原則とコアバリューは、組織のすべてのレベルで個人を支援すること、紛争の解決、コミュニケーションの促進のほか、問題を明らかにし、新たな懸念や組織体系上の懸念についてのフィードバックを通じて組織を支援することなど、オンブズ<sup>1</sup>が責任を果たすうえで準拠すべきガイドになります。この原則とコアバリューは、さまざまな環境や法域に適用できます。

倫理規範に組み込まれているコアバリューと相俟って、これらの実務基準は、スポンサー組織におけるオンブズに固有の、価値のある役割に必要な基盤を形成します。

## 1. 一般的な実務基準

- 1.1 オンブズは、組織にとって独立した、公平な、非公式の、守秘義務を負うリソースです。これらの実務基準を遵守することは、すべてのオンブズ制度にとって不可欠なものです。
- 1.2 オンブズは、自発的な協議を通じて人々を支援し、懸念に対処するための選択肢を検討する際の情報、ガイダンス、支援を提供します。可能な場合、オンブズは、信頼を築き、関係を強化し、組織内のコミュニケーションを改善する成果を促進します。
- 1.3 オンブズは、手続上の不規則性や組織体系上の問題を特定することにより、組織を支援します。これには、機密情報を開示しない方法で、新しいトレンド、政策ギャップ、問題のある行動のパターンを特定することが含まれる場合があります。オンブズは、これらの懸念に対処するための一般的な推奨事項を組織に提供する場合があります。
- 1.4 各オンブズ制度には、IOA 倫理規範および実務基準の規定を遵守し、オンブズの運用の基礎を明確にする憲章、付託条項、または詳細な制度の説明を備えるものとし、これらは組織の経営幹部によって承認される必要があります。
- 1.5 オンブズは、関連する継続教育を通じて専門性を最新の状態に保ち、オンブズのスタッフに専門能力を開発する機会を提供します。

## 2. 独立性

- 2.1 オンブズは、外観、目的、実践、意思決定において独立しています。オンブズは、ラインおよびスタッフの報告体制とは独立して運営され、組織内の他の部門や団体から影響を受けません。
- 2.2 オンブズ制度は、組織内で可能な限り高位の機関に報告します。オンブズの役割と責任を遂行する際に、オンブズは、オンブズの独立性に影響を与える、または影響を与えられとされる部門に機械的に報告を行いません。
- 2.3 オンブズは、オンブズの独立性を損なう、または損なうと合理的にみなされる可能性のある他の職位に就きません。オンブズ以外の義務がある場合、その義務がオンブズの義務の履行の妨げとなってはなりません。オンブズは、オンブズとしての活動とそれ以外の活動を明確に区分し、適切に伝える必要があります。
- 2.4 オンブズには、オンブズ制度のスタッフを選定し、外部からの過度の影響や制限なしにオンブズ制度の予算と運営を管理する権限があります。ただし、オンブズには、オンブズ制度内の対応を除いて、正式な方針立案、執行、または懲戒の役割はありません。

<sup>1</sup> 「オンブズ」という用語には、組織のオンブズパーソンに使用されているすべての関連名称が含まれます。

- 2.5 オンブズは、個人、グループ、または組織体系上の懸念に関する関与の是非または方法について独自の裁量を有します。オンブズは自発的に行動し、適切な個人に懸念を伝え、注意を喚起することができます。
- 2.6 オンブズは、非公式な役割を果たすために、法律で認められる範囲で必要に応じて、組織内の関連する個人および情報にアクセスすることができます。

### 3. 公平性

- 3.1 オンブズは、公平・中立的で偏りのないリソースとして機能します。
- 3.2 オンブズは、問題の結果に個人的な関心を持たず、その結果から利益または損失を被ることはありません。オンブズは、実際の利益相反または利益相反のおそれがあると判断した場合、関与を拒否します。
- 3.3 オンブズは、影響を受ける可能性のある問題や人々を公正かつ客観的に検討します。オンブズは公平に管理された手続を推進しますが、誰かに代わって主張することはありません。
- 3.4 オンブズは、コミュニケーション、対話、および協調的な問題解決を促進し、問題や懸念を表面化または解決するためのさまざまな合理的なオプションの特定を支援します。

### 4. 非公式性

- 4.1 オンブズは、非公式かつ非公開のリソースです。オンブズは、事業または政策の決定を行ったり、問題を裁定したり、懲戒または苦情の手続に参加したり、組織の正式な調査を行ったりすることはありません。
- 4.2 オンブズとの協議は、正式な懲戒手続や苦情処理に必須の手順ではありません。
- 4.3 オンブズは、自らの判断で、個人の明示的な許可がある場合にのみ、許可された範囲内で、個人の問題に関連する特定の措置を講じます。ただし、当該措置が、オンブズのオフィスと連絡を取る個人の身元を保護する方法で講じられる場合はこの限りではありません。
- 4.4 これらの基準に従い、オンブズとの協議は完全に任意で行われます。オンブズサービス利用者は、制度が作成された条件および原則に従うことに同意し、正式な、法律上の、またはその他の事項における機密情報をオンブズに証言または開示させないことに同意したものと理解されます。
- 4.5 オンブズは、法律で具体的かつ明示的に要求されていない限り、組織に対する請求、不平または苦情の通知を受け取れることを許可された組織の代理人にはなりません。オンブズは、請求の正式な通知を行うことができる適切な場所を個人に紹介する場合があります。
- 4.6 オンブズは、機密情報を含む永続的な記録を作成しません。オンブズは、機密情報を適時に破棄するための一貫した慣行に従います。

### 5. 守秘義務

- 5.1 オンブズに支援を求める相談者の身元、ならびに相談者に特に関連するコミュニケーションおよび情報は機密情報にあたります。
- 5.2 法律で認められる最大限の範囲で、オンブズは機密情報を保護するものとし、他の者はこの要件を放棄することはできません。オンブズ、およびオンブズ制度を立ち上げた組織は、機密情報のセキュリティを保護するために合理的な措置を講じるものとし、
- 5.3 これらの基準で規定されている場合を除き、オンブズは組織内のいかなる事項においても機密情報を開示しません。
- 5.4 オンブズは、適切な司法当局または規制当局が明白な不正を防止するために開示が必要であると判断した場合、または開示によってもたらされる利益がオンブズの守秘義務によって得る利益を上回ることを理由に開示が必要であると判断した場合を除き、正式な、管理上の、または法律上の事項における機密情報を組織の外部に開示することに反対するものとし、
- 5.5 オンブズは、機密情報を開示しなければ重大な危害が及ぶ差し迫ったリスクにつながる可能性があるとして判断した場合、必要に応じて機密情報を開示することができます。
- 5.6 オンブズは、職務上の違法行為に関する正式な苦情から身を守る必要があると判断した場合に限り、特定の事項に関する機密情報を開示することができます。
- 5.7 個人に関連する機密情報は、懸念の非公式な解決を支援するため当該個人から許可を得たうえで、オンブズの独自の裁量により、開示することができます。
- 5.8 オンブズは、適切なフォーラムで、機密情報を除くオンブズ制度に関する情報を提供することができます。オンブズは、機密情報を保護する方法でデータ、トレンド、またはレポートを共有します。

2022年3月17日、国際オンブズマン協会の理事会によって採択。2022年3月17日発効。