

実務基準

序文

IOA行動基準はIOA倫理規定に定められた倫理原則に基づき作成されたものである。各オンブズマン・オフィスは、上級役員により承認された、組織におけるオンブズマン機能の原則とIOA行動基準への準拠を明示した、組織における憲章または権限を定めなければならない。

実務基準

独立性

1.1 オンブズマン・オフィスとオンブズマンは他の組織体から独立している

1.2 オンブズマンは、その独立性に影響を与えるような、組織内のいかなる地位にもつかない。

1.3 オンブズマンは、相談者の悩み、状況の変遷、複数の関係者の懸念に関して、行動するのかもしれないのか、行動するのであれば、どのように行動をするのかにつき、時間をかけて、オンブズマンの裁量により独自に決定する。オンブズマンはオンブズマン自身の目で確認した問題に対し、自ら行動を起こすこともできる。

1.4 オンブズマンは法で許されている限りにおいて、組織内の全ての情報、全ての人へのアクセスができる。

1.5 オンブズマンはオンブズマン・オフィスのスタッフの採用やオンブズマン・オフィスの予算を管理し運営する権限がある。

中立性と公正性

2.1 オンブズマンは中立、公正であり、他者の意見に同調しない。

2.2 オンブズマンは人や問題への対応について、公正性、公平さ、客観性を追求する。オンブズマンは、公平かつ公正に管理された手続きを支持し、組織内のいかなる個人のための弁護は行わない。

2.3 オンブズマンは、指定をうけた、組織の中の可能な限り高いポジションへの中立な報告機能であり、通常のレポートラインやスタッフ体制から独立して運営され

ている。オンブズマンは組織内のコンプライアンス機能に報告せず、当該機能と同じ体制下におかれるべきではない。

2.4 オンブズマンは組織内において、オンブズマンの中立性に影響を与えるような他の役割を持ってはならない。オンブズマンは、オンブズマンにとって実際の利益相反またはその可能性を引き起こす形で、組織内の公式、非公式に関わらず、いかなる団体にも同調するべきではない。

オンブズマンは問題の結果について、個人的関心や利害関係を持ってはならないし、また結果から利益を得たり、損失を被ったりしてはならない。

2.5 オンブズマンは、検討している事項に影響を受ける全ての個人の正当な懸念と利害を考慮に入れる責任がある。

2.6 オンブズマンは問題を解決するための、慎重に検討された複数の選択肢を考え出す助けをし、一番良い選択肢を見出すための話し合いが行えるようにする。

機密性（守秘義務）

3.1 オンブズマンは相談者との全てのコミュニケーションを厳密な秘密保持のもとに行い、以下を含め、秘密を保持するためのすべての適切な手続きを経る：オンブズマンは、オンブズマン・オフィスにコンタクトをとっているいかなる個人をも特定できる情報をも開示しないし、開示することを要求されない。オンブズマンとの非公式な話し合いの中でもたらされた、オンブズマン・オフィスにコンタクトをとった個人に関する情報や、個人が特定されるような秘密情報を、相談者の明確な許可なしに、開示してはならない。

オンブズマンは相談者が明確な許可を表明した場合にのみ、許可した範囲内において、かつ、オンブズマン独自の裁量により相談者の問題に関する具体的な行動を取る。そうでない場合は、それらの行動はオンブズマン・オフィスに相談した個人が特定されない手段で行われる。

秘密保持特権の唯一の例外は重大な損害を与える差し迫った恐れが明白であり、他に合理的な選択肢がない場合である。この恐れが存在するかどうかは、オンブズマンによって決定される。

3.2 オンブズマンと他者との間で、（オンブズマンがその権限に基づき活動している中で）行われるコミュニケーションは特権により保護されていると考えられる。この特権は問題におけるどの当事者よりも、オンブズマンとオンブズマン・オフィスに属する。他の者がこの特権を撤回することはできない。

3.3 例え、許可または依頼があったとしても、オンブズマンは、オンブズマンに相談をしてきた人や、オンブズマンとのコミュニケーションによりもたらされた秘密情報に関して、組織内のいかなる公式な手続きにおいても証言を行わず、組織外におけるいかなる公式な手続きにおいても証言を拒否する。

しかしながら、オンブズマンはオンブズマン・オフィスやオンブズマンの職業に関する秘密情報でない一般的な情報は提供する。

3.4 もし、オンブズマンが問題に対して組織的な対応をしようとする場合（例：調査の流れ、課題、方針や実際の活動に関するフィードバックを提供する等）、オンブズマンは個人の特定ができない方法で行う。

3.5 オンブズマンは組織のために個人が特定されるような情報が含まれた記録を残さない。

3.6 オンブズマンは、情報（例：ノートの記録、電話の留守録、予約スケジュール等）を安全な場所で保管し、経営者も含む他の査察から守られるような安全な状態に保つ。そして、それらの情報破棄に関する首尾一貫した、標準の基準を持つ。

3.7 オンブズマンはいかなるデータおよび/または報告も、守秘を保持できる方法で作成する。

3.8 オンブズマンへのコミュニケーションは、組織への公式な通報ではない。オンブズマンは、組織の代理人として活動することも、組織のために内部通報を受け取ることもしない。オンブズマンは組織のために内部通報を受ける場所として組織から指定された地位や役割を担ってはならない。しかしながら、オンブズマンは公式な通報を受ける適切な場所を参考のために知らせることはできる。

非公式性とその他の基準

4.1 オンブズマンは以下のような非公式な立場で機能する：傾聴、情報の提供と収集、問題の特定、およびリフレーミング（違う視点からの検討）、様々な選択肢の検討。そして、許可があれば、オンブズマンの裁量で、非公式な第三者介入を行う。可能な場合は、オンブズマンは相談者自らが問題を解決するため、新しい解決方法を考え出すことを支援する。

4.2 オンブズマンは非公式で記録の残らないリソースとして、問題の解決に努め、必要であれば、手続き上の不正やより広範囲な組織上の詳細な調査を行う。

4.3 オンブズマンは、組織のために拘束力のある決定をしたり、方針を義務つけたり、また公式に問題について判断したりしない。

4.4 オンブズマンは公式な手段を補うものであり、それに代わるものではない。オンブズマン・オフィスの利用は本人の意思によるもので、いかなる苦情処理手続きや組織ポリシーで求められている手順ではない。

4.5 オンブズマンは、いかなる公式な調査や判断の手続きにも参加しない。公式な調査は他の者が行うべきである。公式な調査が必要な場合は、オンブズマンは適切な担当部署や担当者の情報を提供する。

4.6 オンブズマンは、将来の可能性を含め、組織の方針や手続きについて、傾向、問題や懸念事項を特定し、秘密保持義務、匿名性を守りながら責任を持って対処するため、その事項に対して提言する。

4.7 オンブズマンはIOAの定めた倫理規定と実務基準に則って行動し、継続教育によって最新のプロフェッショナルとしての知識を身につけ、スタッフに対してもプロフェッショナルなトレーニングの機会を提供する。

4.8 オンブズマンはオンブズマン・オフィスに期待された信頼に値するよう努力する。