

倫理規範

序文

国際オンブズマン協会（International Ombuds Association : IOA）は、組織オンブズ¹の実務の卓越性の追求に取り組んでいます。本倫理規範には、IOAの実務基準の基盤となる実務上の原則とコアバリューが規定されています。

本倫理規範は、一貫性をもって構造化されたオンブズ制度の確立、オンブズによる倫理的行動、および組織オンブズの職務における誠実性に対するIOAの取り組みを反映しています。

コアバリュー

オンブズには、その役割において、プロフェッショナルとして行動することが求められます。次のコアバリューは、オンブズの業務に不可欠なものです。

正直かつ誠実に行動する。

公正性を促進し、公正な手続を支援する。

個人間の違いに共感と敬意を払い、恣意的な判断を控える。

尊厳、多様性、公平性、包摂性、帰属意識を促進する。

傾聴を通して状況の把握に努め、正確な理解を伝える。

個人のエンパワーメント、自己決定、協調的な問題解決を推進する。

アクセス可能で、信頼・尊敬される非公式のリソースとなるよう努める。

基本原則

独立性

オンブズは、構造、機能、外観、意思決定において独立しています。オンブズは組織内で可能な限り高いレベルに報告し、オンブズの独立性に影響を与える可能性のある、または影響を与えると考えられる可能性のある部門や団体には報告しません。

公平性

オンブズは、指定を受けた相談窓口として中立・公平な立場で問題等に対処し、いかなる個人・団体の側に立つことも、擁護者の役割を果たすこともありません。オンブズは、利益相反および利益相反とみなされる可能性のある行動を回避します。

非公式性

オンブズは、オンブズに持ち込まれた相談や懸念に関連する評価、懲戒、法律上または管理上の手続には参加しません。オンブズは、組織のために事業または政策の決定を行ったり、正式な調査を行ったりすることを認められていません。オンブズは、組織に対する請求の通知の受け取りを目的とした組織の代理人ではなく、法律で具体的かつ明示的に義務付けられている場合を除き、オンブズに持ち込まれた事項について、組織の正式な報告チャネルとなることは認められていません。

守秘義務

¹ 「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。

守秘義務は、オンブズの実務の本質的な特徴です。オンブズの支援を求める人々の身元とその人々とのすべてのコミュニケーションは、法律で認められる最大限の範囲で機密として扱われます。オンブズは、支援を求める者から開示の許可を得た場合、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場合、また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場合、その独自の裁量により、機密情報を開示することができます。