

# 令和3年度 養子縁組民間あっせん機関 第三者評価結果報告書

## 1. 調査概要

### (1)民間あっせん機関名

名称	特定非営利活動法人フローレンス	所在地	東京都	都道府県許可番号	30福保子育て第2541号
----	-----------------	-----	-----	----------	---------------

### (2)第三者評価実施機関名

名称	合同会社フェアリンク	所在地	東京都	厚生労働省指定番号	0102-09
----	------------	-----	-----	-----------	---------

### (3)実施状況

### (4)担当評価者

①評価契約日(開始日)	平成33年10月20日		東京都福祉サービス第三者評価 評価者養成講習・修了者番号	養子縁組民間あっせん機関 責任者研修・修了年度
②事前説明実施日	平成33年10月20日			
③職員自己評価提出日	平成33年12月24日	①評価責任者	H0201050	令和元年度、令和2年度
④訪問調査日	平成34年1月7日	②担当評価者	H0801018	-
⑤養親に対する調査票配布日	平成34年2月18日	③担当評価者	H1701015	-
⑥養親に対する調査結果(速報版)報告日	平成34年3月10日	※上記①③の評価者は東京都福祉サービス第三者評価における社会的養護関係施設評価者養成研修修了者		
⑦評価結果報告書提出日(受領日)	平成34年3月31日			

### 【備考】

・職員の自己評価は、第三者評価基準に基づき、養子縁組のあっせん事業に携わる職員全員による合議を通じて現状の取り組みの振り返りを行い、その結果を評価機関が作成したシートに入力して、評価機関に提出する方式とした。  
 ・受審機関の協力を得て、あっせんを受けた養親を対象とするアンケート調査を実施し、その結果を受審機関に報告した。ただし、調査の実施時期が訪問調査の後となったため、調査結果を訪問調査の際に活用するには至らなかった。

### (5)総評

①受審機関の概況
----------

・「親子の笑顔をさまたげる社会問題の解決」をミッションに掲げる当法人は、病児保育や保育園運営、障害児保育、「子どもの貧困」を解決するための配食事業等、革新性のある様々な事業を展開している。その中において、養子縁組あっせん事業を新生児の虐待死問題を解決するための「赤ちゃん縁組事業」を位置づけ、予期しない妊娠に悩む女性に対する相談援助を起点に、「特別養子縁組ありき」で進めるのではなく、相談者自身が「自分で選択する」ことを大切にされた支援を展開している。  
 ・事業部のマネージャー、養子縁組あっせん責任者、社会福祉士、公認心理師、看護師等の資格を保有する4名の相談員、後方支援を担当する2名の事務職員によって構成される8名の専任スタッフの他、法人内他事業部に所属する看護師、助産師、臨床発達心理士等の有資格者によるサポートの体制を整えている。  
 ・今年度のあっせんの申し込み件数は養親希望者から73件、実親から10件(いずれも居住地は国内)で、成立に至ったケースは3件となっている。

※評価機関から提出された評価結果報告書の一部を抜粋し、公表用に加工しています。

※養親アンケートは当会と評価機関の協議により、オプションとして実施しました。調査項目の著作権は評価機関が有しています。

## 2. 利用者調査結果

### (1) 調査対象

- ・過去1年以内に当あっせん機関によるあっせんを受けた養親のうち、あっせん機関からの連絡が可能な方全員

### (2) 実施方法

#### ① 調査内容

- ・第三者評価基準を参考に評価機関が調査項目の案を作成し、それをあっせん機関に提示のうえ、一部を修正した。
- ・項目のうち、4択式(はい/どちらとも言えない/いいえ/非該当・わからない)の設問が17問。内訳は「あっせん事業に関する説明と同意」に関する項目が5問(問1～5)、「あっせん・相談支援の提供」に関する項目が10問(問6～15)、「苦情相談への対応」に関する項目が2問(問16～17)
- ・「総合的な評価」に関する4問(問18～20、問26)のうち、問18は5択式(とても信頼している/ある程度信頼している/どちらとも言えない/あまり信頼していない/全く信頼していない)、問19・20・26は以下の設問に対する自由記述とした。
- 問19. あっせん機関に対し、特に良いと感じたことがありましたらお書きください。
- 問20. あっせん機関に対し、不満や改善を望むことがありましたらお書きください。
- 問26. 本アンケートに対するご意見や感想をご自由にお書きください。
- ・その他、調査項目に関して、わかりやすさや答えやすさ、回答の負担感、意義等を問う選択式の項目を5問設けた。
- ・最後に、回答者の属性等を問う設問(回答方法、回答者の年齢、あっせん開始から養子縁組成立までの期間)を設けた。

#### ② 調査方法

- ・無記名式のアンケート調査
- ・Googleフォームで作成した調査票を、あっせん機関よりインターネットを通じて調査対象者に送信。
- ・回答を入力後、期日までに評価機関宛にフォームを送信していただいた。

#### ③ 調査期間 2/18～3/4

### (3) 回収結果

対象者数	回収数	回収率
21	13	61.9%

### (4) 各設問の回答の集計結果

【あっせん事業に関する説明と同意】	はい	どちらとも言えない	いいえ	非該当・わからない	計
問1. あっせんを受けるにあたり、子どもの権利擁護や家庭養育推進の視点を盛り込んだあっせん機関の基本方針等について、わかりやすい説明がありましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問2. 営利を目的とした養子縁組のあっせんが禁止されていることや、寄附金・会費の取り扱いの指針について、あっせん機関から事前にわかりやすい説明がありましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問3. あっせんに係る手数料についてのあっせん機関の説明は、根拠や使途に基づいた納得できる内容でしたか	12 92.3%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問4. あっせんの過程で、外部の様々な関係機関による相談や支援を受けられることについて、あっせん機関からわかりやすい説明や情報提供はありましたか	11 84.6%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	13 100.0%
問5. 他の様々な関係機関と連携して相談支援を行うにあたり、あなたに関する情報を必要に応じて外部と共有することについて、あっせん機関はわかりやすく説明し、あなたの同意の意思の確認を行いましたか	11 84.6%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	13 100.0%
【あっせん・相談支援の提供】	はい	どちらとも言えない	いいえ	非該当・わからない	計
問6. あっせん・相談支援の開始及び過程において、あっせん機関は関連する事項についての情報提供を十分に行ったうえで、あなたがきちんと理解しているかを確認しましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問7. あっせん機関は、あっせんの開始に際して、あなたとあなたの同居家族との面会等を通じて、それぞれの意向や状況等の把握をていねいに行いましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問8. あっせん前における児童の一時的な養育に際して、あっせん機関から児童の養育環境や心身の健康等に関する情報は適切に提供されましたか	12 92.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	13 100.0%
問9. あっせん機関は、児童の養育開始から養子縁組成立までの相談支援や、行政機関・家庭裁判所への届出・申立に関する適切な助言・説明等をていねいに行いましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問10. あっせん機関は、養子縁組成立後も関係性の維持を図りながら、継続的な支援や助言を適切に行っていますか	12 92.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	13 100.0%
問11. 児童から出自に関する情報を知りたいとの相談があった場合、あっせん機関は児童の年齢等を踏まえ、適切な助言や対応を行っていますか	4 30.8%	1 7.7%	1 7.7%	7 53.8%	13 100.0%
問12. あっせん機関は、あなたが児童の養育に役立つ知識やスキルを習得できるよう、研修等を計画的に行っていますか	9 69.2%	2 15.4%	1 7.7%	1 7.7%	13 100.0%
問13. 相談を担当したあっせん機関の職員は、常に受容的な態度で、あなたの話を傾聴する姿勢を示していましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問14. あっせん機関内で、あなたの支援に関する職員間の情報の引き継ぎはスムーズに行われていましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問15. あっせん機関による支援において、あなたのプライバシーに対する配慮は適切に行われていましたか	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%

【苦情相談への対応】	はい	どちらとも言えない	いいえ	非該当・わからない	計
問16. あっせんに関する不満や要望、苦情等について、あっせん機関の職員は適切に対応してくれましたか	7 53.8%	1 7.7%	0 0.0%	5 38.5%	13 100.0%
問17. あっせんに関する不満や要望、苦情等に関する相談窓口について、あっせん機関はわかりやすく説明してくれましたか	10 76.9%	1 7.7%	0 0.0%	2 15.4%	13 100.0%

【総合的な評価】	とても信頼している	ある程度信頼している	どちらとも言えない	あまり信頼していない	全く信頼していない	計
問18. あなたはあっせん機関に対し、どの程度の信頼感を持っていますか	12 92.3%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%

【本アンケートについて】	とてもわかりやすかった	ある程度わかりやすかった	どちらとも言えない	ややわかりにくかった	とてもわかりにくかった	計
問21. 選択式の設定で、質問文の内容や表現はわかりやすかったですか	7 53.8%	5 38.5%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	13 100.0%
問22. 選択式の設定で、選択肢の内容は答えやすかったですか	5 38.5%	8 61.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
問23. 本アンケート(問1～20)に回答する中で、心理的な負担感がありましたか	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%	10 76.9%	13 100.0%
問24. 本アンケート(問1～20)の回答に要する時間や労力に対する負担感ほどの程度でしたか	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%	9 69.2%	13 100.0%
問25. 本アンケート(問1～20)の意義について、どのように感じになりましたか	8 61.5%	4 30.8%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	13 100.0%

#### 【回答者の基本属性等】

F1. 回答方法	回答数	割合
養父と養母で回答	6	46.2%
養父または養母のどちらか一方が回答	7	53.8%
その他	0	0.0%
計	13	100.0%

F2. 主たる回答者の年齢	回答数	割合
30歳未満	0	0.0%
30歳以上40歳未満	2	15.4%
40歳以上50歳未満	9	69.2%
50歳以上	2	15.4%
計	13	100.0%

F3. あっせん開始から養子縁組成立までの期間	回答数	割合
半年以内	4	30.8%
半年以上1年未満	4	30.8%
1年以上2年未満	2	15.4%
2年以上	3	23.1%
計	13	100.0%

#### (5)調査結果の分析

<p>・問1～17のうち、「はい」の回答が9割を超えている項目が11問、そのうち8問は全員が「はい」と回答している。問18では、総合的な評価として5段階の選択肢から一つを回答してもらったところ、最上位の「とても信頼している」が13人中12人、続く「ある程度信頼している」が1人という結果だった。一方、「どちらとも言えない」または「いいえ」の回答が最も多かったのは問12(養育に役立つ研修の計画的な実施)で、合わせて3人(約2割)となっている。</p> <p>・問11(児童から出自を知りたいとの相談があった場合の適切な助言や対応)では、「非該当・わからない」の回答が7人と半数を超えている。また子どもからそうした相談を受けたことがない、または子どもがその年齢に達していないのでわからないという理由が多いと思われる。残りの6人のうち4人は「はい」と回答している。</p> <p>・問16(不満や要望、苦情等への適切な対応)でも、「非該当・わからない」の回答が5人と4割近くを占めている。これは、不満や要望、苦情等をあっせん機関に訴えたことがない、または不満等がそもそもないという理由が多いと思われる。</p> <p>・問19・20・26の自由記述の回答には、あっせん機関のていねいで真摯な支援を評価する声が多数寄せられており、あっせんを受けた養親のあっせん機関に対する信頼感や満足度は非常に高い水準にあることが推測される。</p>
--

(4-2)各設問の回答の集計結果\_自由記述

問19. あっせん機関に対し、特に良いと感じたことがありましたらお書きください。

No.	回答
1	LINEで繋がっており、その中に信頼できる看護師もいる事。
2	あっせんを受ける子に対して愛情をもって対応しているところ。
3	シームレスな対応ができること。養親だけでなく、実母はじめ関係各所に対してしっかり対応していること。あっせんの目的が明確で、それをきちんと説明していることなど。
4	子どもの権利など、基本となる考え方が活動の根底にあり安心できる。子どもに関する事業を幅広くやっているのも、養子縁組の時点だけでなく、引き続き育児に関する相談ができる。
5	子どもを迎えることに決まってから、その後、現在までの丁寧な対応とフォロー。質問すれば早くて確かな回答。育児のことまで相談できる。本当に安心し、信頼できる団体だと感じています。
6	親切丁寧に対応してくれるところ。
7	待機に入る前から親になる準備をする実際的な研修や機会を下さったこと。実際に受け入れてからも、最初の国民保険加入など細かい事務手続きから縁組成立までのステップを丁寧に指示いただき、本当に助かりました。毎年交流会も催してくださって、横のつながりを作る機会もいただけ、子どもの成長と共に相談したいことをいつでも話せる関係であると感じます。また、実親さんが出産した後に縁組を検討していただくことで、実親さんのお気持ちも大切にしながら進めてくださったことで、その後の縁組までの手続きもスムーズにできたのではないかと感じました。
8	特別養子縁組は子供のための制度ですが、私たち養親希望の夫婦の気持ちにも寄り添って下さり、親身にお話を聞いてくださいました。
9	不安な気持ちなどその時々丁寧に对应して頂いた。
10	面談は丁寧に話をよく聞いてくれた。
11	様々な事前研修や実技などが段階的に企画されていて、信用がある。
12	養親、実親双方に対して中立的、フェアな対応。

問20. あっせん機関に対し、不満や改善を望むことがありましたらお書きください。

No.	回答
1	あっせん後のフォローアップがもう少し多いとよい
2	コロナの影響で行動制限がありますが、落ち着いたらまた子供の顔を見に来てください。
3	コロナ禍で難しいところですが、交流会をもっとやってほしい
4	特になし。これからも頑張ってください！
5	特になし。素晴らしいと思います。

問26. 本アンケートに対するご意見や感想をご自由にお書きください。

No.	回答
1	「養子縁組の成立」が、どのポイントを指しているか(子どもが来た時点なのか家庭裁判所の手続きが終わったところなのか)がわかるとより答えやすかったです。
2	さまざまな団体さんに対する公的な情報があることは、今後の養子縁組を推進することにつながると思います。検討される親御さんたちにこうしたアンケートの結果が参考にしていただけたら嬉しく思います。
3	問11では「わからない」と回答したが、当方の養子がまだ幼いためまだその機会はないが、自らの出自への疑問を尋ねた時には適切なアドバイスや対応をしてくれると思っている。
4	養子縁組の認知と適切な事業者を増やし養子縁組しやすい社会にするために、このような事業者評価を引き続きお願いします。

## 2. 評価項目ごとの評価・講評

### ■評価ランク

a	評価項目の事項が適切に実施されている→事業における取り組みが十分な水準である状態
b	評価項目の事項が実施されているが、十分ではない→「a」に向けた改善の余地がある状態
c	評価項目の事項が実施されていない、または確認できない→「b」以上の取り組みとなることが期待される状態

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
1	<p>1-1-(1)-① 基本方針が明文化され、周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針が、文書や広報媒体(パンフレット、ホームページ等)に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針は、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっており、職員への周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針は、職員への周知はもとより、児童、生みの親、養親希望者及び業務上連携する関係者・機関に周知され、十分な理解を得るよう努めている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
2	<p>1-2-(1)-① 事業の安定性や継続性を担保する事業計画が適切に策定されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針の実現に向けた目標が明確にされている。</p> <p><input type="checkbox"/> 経営状況や支援内容、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点が明らかにされている。</p> <p><input type="checkbox"/> 単年度の事業計画が策定されている。また、必要に応じて中長期計画が策定されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 事業計画には、収支計画に関する事項が含まれている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
3	<p>1-2-(1)-② 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 実施状況の把握や評価結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
4	<p>1-2-(1)-③ 事業計画は、職員や生みの親及び養親希望者等に周知され、理解を促している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせんに係る事項について、職員に対し、周知を図り、理解を促す取組が行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 事業計画の養子縁組のあっせんに係る内容は、生みの親及び養親希望者等に周知(配布、説明等)されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 事業計画の養子縁組のあっせんに係る内容を、分かりやすく説明した資料を作成する方法によって、生みの親及び養親希望者等がより理解しやすい工夫を行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
5	<p>1-3-(1)-① 養子縁組あっせん・相談支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。</p> <p><input type="checkbox"/> 質の向上に向け、PDCAサイクルを意識し、組織として実施している。</p> <p><input type="checkbox"/> 自己評価や生みの親や養親へのアンケートの実施、第三者評価の受審等を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 評価結果や苦情相談の受付・対応状況等について、分析・検討し、質の向上につなげるための仕組みがある。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
6	<p>Ⅰ-3-(1)-② 自己評価等の評価結果に基づき、取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。</p> <p><input type="checkbox"/> 自己評価、第三者評価等の結果を踏まえ、改善の課題を明確にしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
7	<p>Ⅱ-1-(1)-① 養子縁組あっせん責任者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者は、基本方針等を踏まえた取組を具体化し、明確にしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者が、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、職員に周知が図られている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
8	<p>Ⅱ-1-(1)-② 養子縁組あっせん責任者は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者が、遵守すべき法令等を正しく理解している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者が、養子縁組あっせん責任者に係る研修に参加している。※法定事項</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん機関職員に係る研修に、職員を参加させるなど、組織全体で法令遵守するための具体的な取組を養子縁組あっせん責任者が行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
9	<p>Ⅱ-1-(2)-① 養子縁組あっせん責任者は、養子縁組あっせん・相談支援の質の向上に意欲を持ち、その取組に指導力を発揮している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者が、養子縁組のあっせん・相談支援の質の向上に意欲を持っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者が、養子縁組のあっせん・相談支援の質の現状について、定期的・継続的に評価分析を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者は、職員の意見を取り入れて質の向上に関する具体的な体制を構築し、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者が中心となって、関係機関との連携や調整を行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
10	<p>Ⅱ-2-(1)-① 必要な人材の確保・育成・定着等に関して、具体的な取組が実施されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 適切な養子縁組のあっせん・相談支援が提供できる体制を構築するため、必要な人材を確保し、十分に育成ができるよう、マネジメント体制を構築している。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員一人ひとりの育成に向けたスーパーバイズが行えている。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員一人ひとりの状況に応じ、資格取得や研修等への参加機会の提供などの取組を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針や事業計画の中に、職員に求める基本姿勢や意識を明示している。</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針や事業計画に基づき職員育成計画を策定し、計画に基づいた取組を行っている。(職員の援助技術の水準、知識の量と質、実務経験、専門資格を取得する必要性の有無、研修の計画的な受講等)</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
11	II-2-(2)-① 職員が意見を表明しやすく、相談しやすい職場づくりに取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 職員が自由に意見を表明して組織の運営及び決定に関与できる環境が整っている。 <input type="checkbox"/> 職員がひとりで問題を抱え込むことなく、養子縁組あつせん責任者や他の職員にいつでも相談できる環境が整っている。 <input type="checkbox"/> 職員からの相談、意見や悩み等を踏まえ、必要な助言・改善等に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 養子縁組あつせん責任者が、困難な事案や複数の事案を抱える職員等に対して、事案の進捗状況や、悩み事や問題が生じていないか逐次確認するとともに、必要に応じて積極的に助言を行っている。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
12	II-3-(1)-① 経営・運営の非営利性が確保されている。 <input type="checkbox"/> 金額の根拠や使途が不明な費用を実費として徴収していない。※法定事項 <input type="checkbox"/> 事業運営に要する費用の抑制に努め、人件費や事務費等は、真に必要なものに限定されている。 <input type="checkbox"/> 寄付金、会費の取扱いについて、指針が遵守されている。 <input type="checkbox"/> 自らが行う事業の非営利性が疑われるような運営を行っていない。(人身売買または営利を目的とした養子縁組のあつせん、それらを示唆するような宣伝広告や事業説明等) <input type="checkbox"/> 養子縁組のあつせんのために、養親希望者に対して不当な条件を課していない。(広報活動への参加、養育施設での労務提供等) <input type="checkbox"/> 事業所毎の事業報告書を、毎事業年度終了後2か月以内に都道府県知事等に提出している。※法定事項	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
13	II-3-(1)-② 経営・運営の非営利性について説明責任を果たしている。 <input type="checkbox"/> 手数料を徴収するにあたっては、事前に金額の根拠や使途を明らかにしている。※法定事項 <input type="checkbox"/> 手数料の金額の根拠や使途は、養親希望者や生みの親が容易に理解できるように、その内訳について一覧可能な書類の提示や、必要に応じて領収証等の根拠資料を併せて示している。 <input type="checkbox"/> 手数料を受領した場合は、領収証を発行している。 <input type="checkbox"/> 養子縁組のあつせんに係る書類等を、個別の事例ごとに、養子縁組のあつせん後、5年以上保管している。(契約書、手数料の請求書や明細書、手数料の算定根拠となる領収証等)	b	評価項目の事項が概ね適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できたものの、ホームページ等に記載されている手数料の説明の中で、ややわかりにくい部分があった。
14	II-4-(1)-① 経営・運営の透明性を確保するための情報公開等が行われている。 <input type="checkbox"/> 養子縁組のあつせんに係る業務に関する事項(定款、手数料の算定基準等)を、ホームページへの掲載等の適切な方法により公表している。※法定事項 <input type="checkbox"/> あつせんを希望する養親希望者および生みの親に対して、養子縁組のあつせんに関する手数料の額、実施方法、あつせんを中止した場合の費用負担の取扱い等を、電子メールの送信や書面の交付等により事前に情報提供している。※法定事項 <input type="checkbox"/> 業務の質について自ら評価を行うとともに、第三者評価を受け、それらの結果について公表している。※法定事項	b	自己評価及び第三者評価を実施した時は、インターネットを利用する方法その他適切な方法により、その結果を公表することが関係法令に定められており、公表の方法について具体的な検討を進めることが期待される。
15	II-5-(1)-① 民間あつせん機関が業務を行ううえで必要となる社会資源が明確になっており、活用する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 自らの役割及び自らの機能を達成するために必要となる関係機関を含む社会資源を認識し、関係する情報を収集している。 <input type="checkbox"/> 収集した情報について、業務に携わる職員が常に活用できるよう、業務方法書等により共有している。 <input type="checkbox"/> 児童、生みの親、養親希望者ならびに養子縁組成立後の養親及び養子となった児童に対して、関係機関による支援が利用可能であることを適切に情報提供している。※法定事項	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
16	II-5-(1)-② 関係機関との連携・協働による支援が適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 関係機関と連携・協働して支援できる体制を構築しよう努めている。 <input type="checkbox"/> 関係機関との連携に際し、必要に応じて児童、生みの親、養親希望者ならびに養子縁組成立後の養親及び養子となった児童に関する情報提供、情報授受がある旨を説明し、同意を得るよう努めている。 <input type="checkbox"/> 養子縁組あつせん事業の業務の一部を委託する場合には、当該機関が法第6条第1項の許可を得ていること、関連法令等を遵守していることを確認している。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
17	III-1-(1)-① 生みの親による養育可能性の模索が適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 具体的に養子縁組の検討を進める段階において、生みの親との面接をして事情を聴取している。※法定事項 <input type="checkbox"/> 生みの親の家族や親族との面接の必要性を適切に判断し、必要な場合には面接を行っている。 <input type="checkbox"/> 生みの親や家族、親族との面接を通じて、生みの親の養育力やその環境等についてアセスメントを行っている。 <input type="checkbox"/> 生みの親の置かれた状況を把握したうえで、その経済的な問題や子育ての問題を解決するための選択肢を検討することについて、十分な理解を得られるよう、丁寧に説明している。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
18	III-1-(1)-② 児童や生みの親、養親候補者に対して養子縁組のあつせん・相談支援に必要な情報を適切に提供している。 <input type="checkbox"/> 生みの親の状況に応じた情報提供を行っている。(経済的な支援に関する情報、就労支援等の幅広い社会資源に関する情報等) <input type="checkbox"/> 生みの親の状況に応じて、相談窓口等の情報提供や関係機関への連絡等を行っている。 <input type="checkbox"/> 必要に応じて、児童及び生みの親が関係機関につなぐための支援を行っている。 <input type="checkbox"/> 生みの親が生活支援を必要とする場合には、できる限り公的支援につなぐなど、当該支援の提供が養子縁組の意思決定に不当に影響しないよう配慮している。 <input type="checkbox"/> 民間あつせん機関が直接生活支援を行う場合でも、公的支援での提供が可能な支援については、その趣旨を丁寧に説明したうえで、公的支援の利用を優先している。 <input type="checkbox"/> 養親候補者に対して必要以上の期待を抱かせることのないよう配慮している。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
19	III-1-(1)-③ 生みの親からの同意が適切な方法でとられている。 <input type="checkbox"/> 養子縁組のあつせんに関する生みの親の同意は、制度や手続き、手数料等について、面会により、あらかじめ丁寧に説明し、十分な理解を得たうえで、書面により確認している。※法定事項 <input type="checkbox"/> 養子縁組のあつせんを行う場合は、年齢と発達に応じて、丁寧な説明と十分な理解のもとで子どもの意向を確認し、自ら意思を表せない乳幼児等の場合には、権利擁護について配慮している。 <input type="checkbox"/> 生みの親が熟慮したうえで養子縁組に関する意思決定ができるよう、初回相談の場で決定を迫ることはしない等の配慮をしている。 <input type="checkbox"/> 同意の確認において、生みの親の熟慮や養子縁組の同意の撤回を妨げる行為を行っていない。 <input type="checkbox"/> 生みの親が妊娠中に養子縁組を希望している場合でも、養親候補者と児童が面会することについての同意及び養子縁組成立前養育を行うことの同意は、児童の出生後にあつせんの各段階で得ている。 <input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育を行うことの同意を事前に得ている場合においても、その開始に先立ち、改めて同意を確認するよう努めている。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。



No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
20	<p>Ⅲ-1-(1)-④ 養子縁組のあっせん・相談支援の開始・過程において、児童や生みの親、養親希望者にわかりやすく説明している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者に対しては、養子縁組に関する詳細な説明と合わせて、関連事項について十分な情報提供及び説明を行い、理解を得ている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者に対して情報提供及び説明を行った結果、理解が不十分な場合には養子縁組のあっせんは行っていない。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
21	<p>Ⅲ-1-(2)-① 養親希望者やその家族、家庭状況等について丁寧に情報収集を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせんを行う前に、養親希望者及びその全ての同居家族と面会を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 少なくとも一度は養親希望者の家庭訪問を行い、養親希望者及びその全ての同居家族の意向、家庭状況等を把握し、養親として適切な養育ができるかを判断するための情報収集を丁寧にしている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
22	<p>Ⅲ-1-(2)-② アセスメントやマッチングについて、組織的な検討と決定を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者を含めた複数の職員が、業務方法書に基づくアセスメントや組織的な検討を行うなどの適切な手続きによりマッチングをしている。</p> <p><input type="checkbox"/> アセスメント、マッチングにおいて、医療職、心理職等の助言を得られる体制が確保されており、必要な助言を得ている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親候補者の選定は、専門的な知識及び技術に基づき、児童の最善の利益を最大限考慮しながら行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
23	<p>Ⅲ-1-(2)-③ 国内におけるあっせんが優先されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 国際的な養子縁組のあっせんは、国内における養子縁組の可能性を十分に模索したうえで実施している。※法定事項</p>	-	業務方法書に、海外在住の養親希望者への養子縁組あっせんは行わないことを明記している。
24	<p>Ⅲ-1-(2)-④ 国際養子縁組を行う場合、マッチングの手順が適切に実施され、養子縁組成立後の支援が担保されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 国際的な養子縁組を行う場合、適正な手続きによりマッチングが行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 国際的な養子縁組を行う場合、養子縁組成立後に至るまで、相手先国において支援が適切に提供されることを確認している。</p>	-	同上
25	<p>Ⅲ-1-(3)-① あっせん前の児童の一時的な養育は、適切な環境で行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> あっせん前の児童の一時的な養育が想定される場合には、あらかじめ養育施設の設置や人員の確保、乳児院等との協定の締結等を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> あっせん前の児童の一時的な養育の方法について、業務方法書に記載している。</p> <p><input type="checkbox"/> あっせん前の児童の一時的な養育は、子どもの状況に応じた適切な養育環境で行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 生命の維持や安全に配慮を要する児童の一時的な養育は、医療機関をはじめとする関係機関との連携のもと、その保護と適切な養育環境の確保を行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
26	<p>Ⅲ-1-(3)-② あっせん前の児童の一時的な養育及び養親候補者による児童の養育の開始に関する手続きが適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童を3か月以上(乳児は1か月以上)同居させる場合には、同居児童の届出を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童の養育のために把握しておくべき必要情報が明確になっている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童の養育に必要な情報について十分に把握し、養親候補者に対して、児童の養育を開始する前に提供している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親候補者による児童の養育の開始にあたっては、その時点での家庭状況を再度確認し、児童との交流や関係調整を十分に行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
27	<p>Ⅲ-1-(4)-① 養親候補者による児童の養育開始から、養子縁組成立までの支援が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親候補者による養育開始後、安心して児童を養育することができるよう、きめ細やかな相談支援を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親候補者と児童を定期的に訪問し、監護の状況を確認している。</p> <p><input type="checkbox"/> 必要に応じて、養親候補者の居住地を管轄する児童相談所などの関係機関との連携を図っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親候補者による養育開始後1か月以内に法第32条第3項の届出を行うなど、必要な支援が遅滞なく提供されるよう連携体制を整えている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親候補者が児童を3か月以上(乳児は1か月以上)同居させる場合、同居児童の届出が行われるよう、養親候補者に対して必要な説明を行うとともに、届出の有無を確認している。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
28	<p>Ⅲ-1-(4)-② 養子縁組の申立手続き等に関する情報提供が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育の監護状況から、法律上の親子関係を成立させることが望ましいと考えられる場合、速やかに家庭裁判所への申立等の手続きをとるよう、養親候補者に指導及び助言を行っている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
29	<p>Ⅲ-1-(5)-① 養子縁組成立前養育が中止された場合、児童の保護が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育が中止された場合の対応について、業務方法書等に定めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育が中止された場合には、児童の保護を適切に行い、必要に応じて関係機関に連絡するなどの適切な対応を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育の中止を求めたときは、監護の権利を有する者への児童の引渡し、児童相談所に対する要保護児童通告など、適切な措置を講じている。※法定事項</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
30	<p>Ⅲ-1-(5)-② 養子縁組成立前養育が中止された場合、児童と養親候補者への支援が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育が中止された場合には、児童と養親候補者の双方に対して、丁寧なケアを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育が中止された養親候補者を次の養子縁組のあっせん優先するなどは行っていない。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組成立前養育が中止された理由や、中止後の児童の様子等について丁寧に確認を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童を次の養親希望者にあっせんするにあたっては、養親希望者の選定をより丁寧に行うなど、養子縁組前養育の中止が繰り返されないよう配慮している。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
31	<p>Ⅲ-1-(6)-① 養子縁組成立後の児童への支援が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童に対するアセスメントを行い、支援の必要性及び必要な支援について検討している。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童に対し、継続的な心身の支援を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童に対し、関係機関による支援が提供されるよう、支援体制を構築している。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童の養育・支援にあたり、養子縁組のあっせん・相談支援の各プロセスにおいて、必要に応じ、連携先の関係機関に所属する専門職の助言を得ている。</p>	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
32	<p>Ⅲ-1-(6)-② 養子縁組成立後の養親家庭への支援が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親が必要な時に相談できる支援体制を構築している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親や養子となった児童に対して自ら支援すると同時に、そのニーズを把握し、気持ちを丁寧聞きながら、適切な支援機関との協働を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親や養子となった児童への定期的・継続的な訪問などにより関係性の維持を図りつつ、子どもの発達段階に応じた悩みに対する助言などを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 遠隔地の養親及び養子となった児童には、養子縁組成立前から、養親居住地を管轄する児童相談所等の関係機関と養親との関係づくりを行うなど、継続的な支援が行える体制を整えている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子となった児童から自らの出自に関する情報を知りたいとの相談があった場合は、丁寧に相談に応じたうえで、当該児童の年齢等を踏まえ、適切な助言・対応を行っている。</p>	a	<p>評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。</p>
33	<p>Ⅲ-1-(6)-③ 養子縁組成立後の生みの親への支援が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 生みの親に対するアセスメントを行い、支援の必要性及び必要な支援について検討している。</p> <p><input type="checkbox"/> 生みの親に対し、自ら継続的な心身の支援を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 生みの親が生活を立て直すための支援等に関する情報提供や、関係機関へのつなぎを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 生みの親に対し、関係機関による支援が提供されるよう、支援体制を構築している。</p> <p><input type="checkbox"/> 生みの親への支援にあたり、養子縁組のあっせん・相談支援の各プロセスにおいて、必要に応じ、連携先の関係機関に所属する専門職の助言を得ている。</p>	a	<p>評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。</p>
34	<p>Ⅲ-2-(1)-① 養子縁組のあっせん・相談支援について標準的な実施方法が文書化され、それに則った養子縁組あっせん・相談支援が実施されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせん・相談支援の標準的な実施方法が、業務方法書として文書化されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 業務方法書には、養子縁組あっせん・相談支援の手順と方法がわかりやすく記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員や個別事例により支援の質が異ならないよう、特に重要な事項については、必要な様式を定めるなど、具体的な業務内容と留意事項が標準化されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。</p> <p><input type="checkbox"/> 業務方法書に則った養子縁組のあっせん・相談支援が実施されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 業務方法書における養子縁組あっせん・相談支援の手順と方法などの必要な事項について、生みの親や養親希望者に十分に説明されている。</p>	a	<p>評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。</p>
35	<p>Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。</p> <p><input type="checkbox"/> 業務方法書の内容は、定期的に検証されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 業務方法書の内容に見直しが必要となった場合の方法が定められている。</p>	b	<p>評価項目の事項が概ね適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できたものの、一部に改善の余地が認められた。</p>

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
36	<p>Ⅲ-2-(2)-① 養親希望者の適性評価と選定が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者の適性について、児童を養育する上での強みや課題を総合的に勘案して、様々な観点から評価・判断されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせんを希望する理由や、養子縁組あっせんを申し込むに至った経緯については、特に丁寧な聴き取りを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者の適性評価を行うために確認すべき内容及び適性評価を組織的に検討・決定する方法が具体的に定められている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者の適性評価が、定められた様式等に則り、適切な手順により実施されている。</p>	a	<p>評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。</p>
37	<p>Ⅲ-2-(2)-② 養親希望者への情報提供、研修等が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者の受講する研修において、養親希望者に対し、児童の特性や発達に関する理解を深めさせている。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者の受講する研修において、養親希望者に対し、真実告知の重要性について理解を促している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者の受講する研修において、児童への関わり方を実践的に習得できるカリキュラムを作成している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養親希望者の研修への取組状況や内容についての理解等を通じ、養親希望者の強み・課題を把握している。(委託先研修担当者からの報告等)</p>	a	<p>評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。</p>
38	<p>Ⅲ-2-(3)-① 帳簿への記録が適切に行われ、記録された内容が職員間で共有化されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 規則第7条第1項に規定する記載事項を記載した帳簿を備えつけている。※法定事項</p> <p><input type="checkbox"/> 帳簿は養子縁組あっせんのケースごとにファイリングされている。</p> <p><input type="checkbox"/> 帳簿の記載内容や表現は適切である。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせん・相談支援に必要な情報が、職員間で共有されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童、生みの親、養親希望者等に関する情報収集、保管、使用に関するルールを業務方法書に定めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童が自らの出自を知ることができるよう、児童に関する情報、生みの親に関する情報及び養子縁組の経緯についての情報が帳簿に記録・保管されている。</p>	a	<p>評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。</p>
39	<p>Ⅲ-2-(3)-② 帳簿の永続的な保管体制が確立されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 不慮の災害等による帳簿の滅失防止のために、十分な対策がとられている。</p> <p><input type="checkbox"/> 記録の保管及び事業許可取消し時又は事業廃止時の引継ぎの可能性について、養親希望者及び生みの親に対して事前に説明し、理解を求めている。</p>	b	<p>評価項目の事項が概ね適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できたものの、一部に改善の余地が認められた。</p>

No.	評価項目 評価の着眼点	評価 ランク	評価の理由
40	III-2-(3)-③ 帳簿に記載された情報の取扱いが適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 児童の求めに応じ、帳簿の一定の情報を民間あっせん機関等から児童に対して提供する可能性があることを、生みの親に対してあっせんの段階で説明し、その意向を十分確認するとともに、あらかじめ同意を得ている。 <input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせん・相談支援の記録について、プライバシー保護の観点から、関係者の情報管理を徹底している。 <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて定めた文書がある。 <input type="checkbox"/> 職員が個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
41	III-2-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知している。 <input type="checkbox"/> 苦情解決に関する体制及び流れについて定めた文書がある。 <input type="checkbox"/> 苦情解決体制について、文書や掲示により、その仕組みを分かりやすく周知している。	b	評価項目の事項が概ね適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できたものの、一部に改善の余地が認められた。
42	III-2-(4)-② 児童や生みの親、養親希望者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、周知している。 <input type="checkbox"/> 児童、生みの親、養親及び養親希望者が意見を述べやすく、相談しやすい体制が確保されている。 <input type="checkbox"/> 相談体制について、児童、生みの親、養親及び養親希望者に周知している。 <input type="checkbox"/> アンケートの実施やイベント開催による交流等、意見を積極的に把握する機会をつくっている。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
43	III-2-(4)-③ 児童や生みの親、養親及び養親希望者からの相談や意見、苦情等に対して、適切な対応をしている。 <input type="checkbox"/> 相談や意見、苦情等を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めた対応マニュアルを整備している。 <input type="checkbox"/> 相談や意見、苦情等について、組織的かつ迅速に対応している。 <input type="checkbox"/> 相談や意見、苦情等にもとづき、養子縁組のあっせん・相談支援の質の向上に関わる取組が行われている。 <input type="checkbox"/> 児童や生みの親、養親、養親希望者からの要望に応えられない場合には、その理由を丁寧に説明している。 <input type="checkbox"/> 養親希望者が意見や苦情を述べたことにより養子縁組のあっせんを行わないなど、養親希望者が意見等を述べにくくなるような言動を行っていない。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。
44	III-2-(5)-① 安心・安全な養子縁組のあっせん・相談支援の実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。 <input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせん・相談支援の過程で起こり得る緊急事態を想定し、事故対応マニュアルを作成して職員に周知するなど、リスクマネジメント体制を構築している。 <input type="checkbox"/> 緊急時における関係機関との連絡・協力体制をあらかじめ構築している。	a	評価項目の事項が適切に実施されていることが訪問調査での職員に対するヒアリング及び記録等の閲覧により確認できた。