

一般社団法人
ベアホープ

第三者評価 結果報告書

(養子縁組民間あっせん機関 2021年度)

2021年 10月 7日	契約・評価開始
2022年 4月 5日	評価結果報告

□総評	p.1
□評価項目別	
Ⅰ. 養子縁組のあっせん・相談支援の基本方針と組織 (no.1-6)	p.3
Ⅱ. 民間あっせん機関の運営管理 (no.7-16)	p.4
Ⅲ. 適切な養子縁組のあっせん・相談支援の実施	
1. 児童の最善の利益の尊重 (no.17-33)	p.8
2. 養子縁組のあっせん及び相談支援の質の確保 (no.34-44)	p.15

継続的改善応援企業



第三者評価機関 (指定番号0102-01)

株式会社IMSジャパン

<http://www.imsjapan.info/>

本社 〒259-1137神奈川県伊勢原市笠窪449-9 TEL : 0463-94-3181 FAX : 0463-94-3251

東京事務所 〒104-0061東京都中央区銀座1-3-3 G1ビル7階 TEL : 03-5843-0903

令和3年度(2021年度) 第三者評価結果報告書

①民間あっせん機関名

ベアホープ

②第三者評価実施機関名

株式会社IMSジャパン

③第三者評価の受審状況

評価実施期間 契約日(開始日)	2021年10月7日
評価実施期間 評価結果報告日	2022年4月5日

④総評

<特に評価が高い点>

【1】各職員が専門的な資格や知識を持ち、活発に議論しながらチームでさまざまなケアニーズに対応しています

「すべての子どもが愛ある家庭で育つことが出来る社会を実現する」ことを目指し、それぞれのケースに必要な専門性を持つケースワーカーがチームを編成して相談援助を行っています。社会福祉士(行政書士)、助産師、保健師、公認心理師の国家資格を持つ5名を配置し、1つのケースに2名のケースワーカーがつき、5名の間でも情報共有を密にしながら相談援助にあたっています。ケース会議ではそれぞれの知見に基づいた議論が活発に交わされているようです。さらに、栄養士や子育て支援員なども養親研修の各分野の講師に加わり、社会保険労務士は養親候補者の育児休暇の申請をサポートしています。非常勤職員として助産師も5名配置しており新生児の移動の付き添いや養親宅での沐浴指導などを行っています。英語による対応が可能なおから外国にルーツを持つ子どものケースや、医療的なケアを必要とする子ども、障がいを持つ子どもなど、さまざまな背景やケアニーズに対して専門性を発揮し、国内外の関係機関と連携しながら対応しています。専門的な知識を生かして、執筆活動や講演活動、政策提言などのソーシャルアクションにも努めています。

【2】職員の高い士気と専門性を維持しながら、財政面でも営業の面でも自主独立した運営を行っています

当団体は、養子縁組のあっせんを専門とする機関で、非営利性は保ちながらも、財政面においても営業の面でもどこに頼ることもなく自主独立した運営を行っています。職員の約3分の2は常勤職員で、今回実施した職員アンケートへの記述内容をみると、帰属意識は高く、あっせん業務に対する意欲も高いように感じられます。こうした職員の人件費を賄うため、養親候補者等から一定の手数料を徴収する必要がありますが、その分職員は自らの能力を高め、他に負けない専門性を保つための研鑽に労を惜しまない風土があるように見受けられます。専ら養子縁組あっせんを業とする組織を自主独立で運営しながら、職員の高い士気と専門性を保っていくことは、並々ならぬ強い思いと努力、工夫があつてのことと高く評価できます。

【3】養親希望者、養親候補者、養親への研修を充実させ、段階的、体系的、個別的に知識やスキルを習得できるよう支援しています

当団体では、申し込み前から成立後の養親に至るまで、段階的、体系的、個別的な研修を行っています。書類審査を申し込む前には、まず10種類の動画研修と、2日間の座学研修を行っています。各分野の知識の習得や自己覚知を促す内容のほか、養親希望者と当団体間の信頼関係の構築にも役立てています。書類審査後には3日間の実地研修を行い、助産師による沐浴、栄養士による調乳や調理実習、子どもの視野の体験、救命救急、ジェスチャーで子どもとコミュニケーションを図る方法などを学びます。懸念事項があれば個別研修を企画し、その内容は、コミュニケーションスキルの向上、適切な食事、ファイナンシャルプランニング、整理術など多岐に渡ります。委託日には養親候補者の自宅で沐浴や調乳、おむつ交換などの実習を行い、委託後も真実告知やタッチケアに関する育児講座の機会を継続的に提供しています。

【4】ICTを活用することで頻繁な情報共有や情報交換等を可能にし、迅速な問題解決や業務標準化、各人のスキルアップにつながっています

当団体のケースワーカーは、全国を飛び回っているため、皆を一堂に会して会議をすることは容易なことではありませんが、ICTを活用することで頻繁な情報共有や情報交換、会議の開催等を可能にしています。例えば、隔週で開催し一同に集まるケース会議は大事な情報共有の場、相談および問題解決の場となっていて、全体の業務標準化や各人のスキルアップにもつながっています。この会議は、ビジネスチャットツールを使うことで頻繁な開催を実現しています。また、緊急でミーティングを行う必要が出てくれば、クラウド上のスケジュール管理ソフトで関係者が集まれる日時を確認し、Web会議システム等を使って協議するなどしています。マニュアル類はクラウド上に保管して、いつでもどこからでも確認できるようにし、迅速正確な対応を助けています。

<今後期待される点>

【1】 当団体の10年目標達成に向けて、小学生以上の子どもの縁組に特化した仕組みを構築していくことが期待されます

現在は、新生児から幼児の特別養子縁組を支援するケースが多くを占めていますが、特別養子縁組の子どもの年齢制限の引き上げ等により、今後は小学生以上のケースが増えてくることが予想されています。小学生以上のアセスメント方法の確立や児童養護施設・学校・児童相談所等との連携、縁組について子ども自身が意見表明できる機会の設定や、縁組後も子どもが自由に相談できる体制、養親希望者・候補者への対応手順など、小学生以上に特化した仕組みづくりが必要になってくると思われます。社会的養護下にある子どもたちに家庭を提供するという高い志である「10年目標」の達成に向けて、子どもの気持ちや権利を十分尊重した仕組みを構築していくことが期待されます。

【2】 目指す職員像のようなものを階層別に設定し、長期的な視点に基づいた育成体系を構築していくことを期待します

当団体では、新規ケースワーカー等が学ぶべきことをチェックリスト化した「キャパシティビルディング」を作っていて、OJTはそれに基づいて実施されます。しっかりした新人育成の仕組みが用意されていると言えます。しかし、2年目以降については、キャパシティビルディングのようなものはなく、OJTに依っているように見受けられます。各職員の高い意欲、向上心に支えられた仕組みとも言えますが、できれば2年目以降の職員にも目指す職員像のようなものを設定して、それに応じた研修や体験等を用意していけると理想的です。経験年数等を基準とした育成指針のようなものを整備し、職員の長期的な能力向上を考えた育成体系を構築していくことを期待します。

【3】 代表理事等が考える運営や相談援助のあり方について、社訓やフィロソフィといった形で明文化してはいかがでしょうか

当団体は、非営利性をしっかり確保しながら、子どもが16歳になるまでのフォローアップを実現するための原資として毎年積み立てを実施し、財源的な保障も着実に進めています。職員の能力向上のための取り組みも確実に実施しています。現状の運営を継続することで、あっせん機関としての存続や、質の確保、フォローアップの実施等はしっかり維持できるものと思われます。しかし、当団体は理事も含めて定年制を敷いているため、組織の創設に深く携わってきた代表理事や理事たちが引退した後もその精神がしっかり守られるのかどうかについては一抹の不安が残ります。できれば代表理事等が考える運営や相談援助のあり方について、社訓やフィロソフィといった形で明文化していくとよいと考えます。創設の精神がしっかり受け継がれていくことが明確になれば、これからを支えていく職員や養親などの利用者も安心できるでしょう。

評価項目 / 評価の着眼点		評価ランク	評価の理由	特に評価が高い点	改善が求められる点
【評価ランク】					
<p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>					
<p>No.1 1-1-(1)-① 基本方針が明文化され、周知が図られている。</p>		a	<p>・ホームページには当団体のビジョンと「7つの基本方針」が明記されています。</p> <p>・パンフレット等の配布資料には、ビジョンと活動、業務内容、事業の特色などが記されていて、当団体が目指していることや考え方が分かります。特に「ベアホープが求める養親さんの要件」という文書は、一見厳しく感じる言い回しの中に実直さがにじみ出ていて、巧言令色の団体ではないことが強く伝わってきます。</p> <p>・業務方法書で示された業務手順は、当団体の考え方や方針等に基づいたものとなっていて、これを読めば当団体がどのような考えに基づいてあっせんを進めているのかが分かります。業務方法書を熟知している職員には、自然と当団体の理念や方針等が浸透しているものと推測します。</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。					
<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。 <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、十分な理解を得よう努めている。					
<p>No.2 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>		a	<p>・毎年、養子縁組民間あっせん機関助成事業に関する事業計画書を策定しています。その中で細かな各事業ごとに必要な取り組みや解決すべき課題、必要な人員や能力、予算等を明確にしています。</p> <p>・中期的な課題としては、「家庭を必要とする全ての子どもが家庭で育つ権利を実現する社会を目指す上での課題」をいくつか抽出し、その課題を解決するためにどのような取り組みが必要かを列挙しています。</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。					
<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。					
<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。 <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>No.3 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>		a	<p>・年に数回、全職員が集まって開催するビジネスミーティングにおいて事業の進捗状況等を共有するとともに、振り返りを行ってその結果を次期計画等に反映させています。</p> <p>・年1回、各職員が理事と面談する個別面談においても事業運営に関わる意見等を確認し、事業計画等に反映させています。</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。					
<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。 <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>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.4 I-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などの方法によって、生みの親及び養親希望者等がより理解しやすいような工夫を行っている。</p>	<p>a</p>	<p>・養子縁組のあっせんに係る事項については、年に数回全職員が集まって開催するビジネスミーティングや、少なくとも2週間に1回は実施するケース会議などにおいて職員に周知し、理解を深めるよう進めています。</p> <p>・事業計画をA3二つ折りのリーフレットにまとめた「一般社団法人ベアホープ事業計画書」を毎年作成して、養親希望者に配布しています。実親には、希望する人には配布しています。</p>		
<p>No.5 I-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>	<p>a</p>	<p>・事業の振り返りは、年に数回全職員が集まって開催するビジネスミーティングで実施しています。各ケースごとの振り返りはケース会議で行って、その結果を手順の見直しや改善等に生かしています。</p> <p>・第三者評価を受審しない年は、第三者評価の項目を使って自己評価を実施しています。</p>		
<p>No.6 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>	<p>a</p>	<p>・昨年度は、第三者評価の項目を使って自己評価を実施しました。自己評価結果については、全職員が参加するビジネスミーティングで話し合いました。そこから抽出された課題については、担当者を決めて改善を進めました。改善の進捗や達成状況については、ビジネスチャットツール等で報告し合い、全員が共有しています。</p>		
<p>No.7 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>	<p>a</p>	<p>・理事は職員に対して、特別養子縁組あっせん法の内容について周知して、手順一つ一つについても法令に根拠を求めてケース会議等で職員に伝えていきます。その際には、当然ながら、特別養子縁組あっせん法において規定されている養子縁組あっせん責任者の役割や責任についても伝えていきます。</p>		

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	評価ランク	評価の理由	特に評価が高い点	改善が求められる点
<p>No.8 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	<p>・法令等に関しては常にチェックしていて、都や厚生労働省から配信される情報には必ず目を通すほか、関連した判例をいち早く知るために法令関連のホームページをチェックしたり、パブリックコメントに対する国の回答などにも着目しています。</p> <p>・養子縁組あっせん責任者は法定の研修に参加するとともに、職員に対して法令知識を正しく伝えるべく勉強会等を実施しています。</p>	<p>・厚生労働省関連の情報源に限定せず、法令関連のホームページをチェックしたり、パブリックコメントに対する国の回答などにも着目して情報収集しています。</p>	
<p>No.9 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	<p>・当団体では、少なくとも2週間に1回はケース会議を行って、養子縁組あっせんの各ケースの現状について評価するとともに、皆で意見を出し合って課題点を抽出し、その後の改善につなげています。</p> <p>・また、養親希望者への委託の是非について、担当ケースワーカーの個人的な好き嫌い感情等が入っていないかを確認するため、独自の評価指標を作って客観性が保たれているかをチェックするようにしています。</p>	<p>・少なくとも2週間に1回はケース会議を行って、養子縁組あっせんの各ケースの現状について評価、振り返りをしています。</p> <p>・担当ケースワーカーの個人的な好き嫌い感情等が入っていないかを確認するため、独自の評価指標を作って客観性が保たれているかをチェックするようにしています。</p>	
<p>No.10 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	<p>・人材確保は、一定の面識がある人物を勧誘したり、理事等から紹介を受けるなどして対応しています。</p> <p>・新人職員に対しては先輩職員を指導員としたペアリングを行ってOJTを実施します。当団体では、新規ケースワーカー等が学ぶべきことをチェックリスト化した「キャパシティビルディング」を作っていて、OJTはそれに基づいて実施されます。</p> <p>・全職員が参加するケース会議では、各ケースの進め方等についてさまざまな経験や知識を持った職員から意見をもらえるため、これが学びにつながっているようです。いわば新人職員を含む全職員を対象としたOJTと言えるかと思われます。</p> <p>・各職員には個別に教育費の予算が立てられていて、自分が参加したい研修等を自由に申請することができます。必要な書籍の購入も認められています。許容範囲は広く、職員は幅広く学ぶことが可能です。</p>	<p>・新規ケースワーカー等が学ぶべきことをチェックリスト化した「キャパシティビルディング」を整備しています。</p> <p>・各職員一人ずつ使ってよい教育費の予算が立てられていて、自分が参加したい研修等を自由に申請することができます。必要な書籍の購入も認められています。</p>	

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	評価ランク	評価の理由	特に評価が高い点	改善が求められる点
<p>No.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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員がひとりで問題を抱え込むことなく、養子縁組あっ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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっせん責任者が、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。</p>	a	<p>・職員は、年に数回開催されるビジネスミーティングで、組織運営に関する意見を自由に述べるすることができます。</p> <p>・各ケースの担当者は二人一組にし、必ず二人で動くようにして問題を一人で抱え込まないようにしています。</p> <p>・隔週で開くケース会議では、自分が担当しているケースを出席者全員で共有してフィードバックをもらうための仕組みとなっていて、問題を一人で抱え込まずに全員で問題を共有するようにしています。</p> <p>・新人職員など皆の前ではなかなか意見が言いにくい人のため、匿名で意見を書き込める場所もクラウド上に用意しています。</p>	<p>・各ケースの担当者は二人一組にし、必ず二人で動くようにして問題を一人で抱え込まないようにしています。</p> <p>・隔週で開くケース会議では、自分が担当しているケースを出席者全員で共有してフィードバックをもらうための仕組みとなっていて、問題を一人で抱え込まずに全員で問題を共有するようにしています。</p>	
<p>No.12 II-3-(1)-① 経営・運営の非営利性が確保されている。</p> <p><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</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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っせん、それらを示唆するような宣伝広告や事業説明等)</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせんのために、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)</p> <p><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</p>	a	<p>・養子縁組あっせんにかかる費用については、養親希望者に対して書面で提示し説明しています。</p> <p>・業務方法書の中では、養親候補者から徴収する手数料は書面で取り決めたもののみとすることや、養親に経済的負担を強いることが無いよう既存のリソースや制度を十分利用することを明記しています。</p> <p>・養親候補者や養親から寄付は一切もらわないことや、当団体側からも手土産菓子等を出さないことを書面で提示するとともに、折に触れて職員に話しています。</p>		

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.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。</p> <p><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用途を明らかにしている。※法定事項</p> <p><input type="checkbox"/> 手数料の金額の根拠や用途は、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 手数料を受領した場合は、領収証を発行している。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせんに係る書類等を、個別の事例ごとに、養子縁組のあっせん後、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)</p>	<p>a</p>	<p>・養子縁組あっせんにかかる費用については、養親希望者に対して書面で提示し説明しています。書面では、費用の総額と業務種類ごとの費用の内訳、何回に分けて請求するかなどを示すとともに、あっせんの流れに沿ってどの段階でいくら請求するかを分かりやすく示しています。</p> <p>・領収証は銀行が発行する振込明細書で代用していますが、希望があれば当団体からも発行します。その際は、但し書きを添えるなど領収証の二重発行にならないよう注意を払っています。</p> <p>・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の書類は5年間保管しています。</p>		
<p>No.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。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっ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</p> <p><input type="checkbox"/> あっせんを希望する養親希望者および生みの親に対して、養子縁組のあっせんに関する手数料の額、実施方法、あっ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</p> <p><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</p>	<p>b</p>	<p>・養子縁組あっせんにかかる手数料については、ホームページには掲載していませんが、資料請求時に渡すパンフレット等に記載して、希望があれば渡しています。</p> <p>・あっせんを希望する養親希望者および生みの親に対しては、電子メールや書面等の交付等により情報提供しています。</p> <p>・自己評価は昨年度行っていますが、その結果については今のところ公表していないように見受けられます。</p>		<p>・自己評価結果については、今のところ公表していません。今回の第三者評価結果については、ホームページ等で公表することが期待されます。</p>
<p>No.15 II-5-(1)-① 民間あっ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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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</p>	<p>a</p>	<p>・社会資源については、外部の公益財団法人が発行したガイドブックを活用しています。当ガイドブックの作成には、当団体の複数の理事が編集者や協力者として参加して、当団体が蓄積したノウハウが詰まったものとなっています。このガイドブックの内容は、職員には周知済みで、入職した職員が修得すべき必須事項となっているとのことです。</p> <p>・常に動いている現場から発生してくる新たな社会資源情報については、ケース会議やビジネスチャットツールを使った情報交換等によって迅速に情報共有するようにしています。</p>	<p>・社会資源を一覧にしたガイドブックの作成には、当団体の複数の理事が編集者や協力者として参加して、当団体が蓄積したノウハウが詰まったものとなっています。このガイドブックの内容は、クラウド上に配置している各種マニュアルにも掲載されています。また、この内容は、入職した職員が修得すべき必須事項となっています。</p>	

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.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。</p> <p><input type="checkbox"/> 関係機関と連携・協働して支援できる体制を構築するよう努めている。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組あっ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。</p>	<p>a</p>	<p>・病院や自治体、児童相談所等と連絡を取り合って業務を進めていることは、記録から確認できました。</p> <p>・評価者が訪問した際も、自治体窓口等に電話で確認したり、スケジュールを調整するような場面が随時見られました。</p>		
<p>No.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。</p> <p><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</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>a</p>	<p>・実母等とはSNSや電子メール、電話で頻繁にやりとりし、オンライン面接、対面面接などで事情や意向を聞き取りながら、養育の可能性を模索しています。</p> <p>・特別な事情がない限り必ず実母等と面接を実施しています。面接時には複数のケースワーカーが関わり、面接の内容について職員間で情報共有しています。実母のアセスメントはケース会議で行っています。</p> <p>・「特別養子縁組の実母の支援の流れ」や「子どもを育てる選択肢」など、カラーの分かりやすい資料を用意し、さまざまな選択肢について実母等に説明しています。</p> <p>・「子どもを育てる選択肢」には、家族の協力を得て育てる、公的支援を得て育てる、一時的に施設に預ける、養親さんに託すという具体的な選択肢が明記しており、実母等に分かりやすく示しています。</p>	<p>・相談ツールとしてSNSを頻繁に活用し、些細なことでも気軽に実母等が相談できる体制を組んでいます。SNSはケースワーカー複数名で対応できるようグループを組んでおり、オンラインで常に情報共有ができる仕組みを整えています。</p>	

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.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っせん・相談支援に必要な情報を適切に提供している。</p> <p><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)</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 民間あっ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。</p> <p><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。</p>	<p>a</p>	<p>・実母等に対して、ホームページで幅広く情報を提供しています。「妊娠についてお困りの方」のページでは、相談無料・秘密厳守・全国対応と掲げ、相談員がすべて女性の専門職であることを明記しています。実母のインタビューをチャット形式で掲載しており、親しみやすく安心して相談できる場所という印象を受けます。</p> <p>・実母が住む自治体の社会資源の情報を収集し、他機関と連携して対応できるようにしています。保健センター、子ども家庭支援センター、児童相談所、女性相談センター、法テラスなど、ケースに応じて連携を図っています。</p> <p>・年齢の高い子どものケースでは子ども自身に特に丁寧に説明するよう努めています。</p> <p>・養親候補者には、実母が出産する1週間前位を目安に、プレマッチング(出産前に養親候補者を決定)も行っています。一方で、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、出産後に自分で子どもを育てたいと気持ちが変わることもであると伝えています。</p>	<p>・実母の生活場所が不安定なケースでは、提携している民間のシェルターや、利用可能な母子生活支援施設の利用につなげ、実母の身の安全を守っています。</p>	
<p>No.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。</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっ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</p> <p><input type="checkbox"/> 養子縁組のあっせんを行う場合は、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、自ら意思を表明し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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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、児童の出生後にあっせんの各段階で得ている。</p> <p><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。</p>	<p>a</p>	<p>・実母の同意については、自分で育てる可能性も視野に入れながら、産後72時間を熟慮期間として設け、自己決定を支援しています。</p> <p>・同意を得るときには、「特別養子縁組同意書」を用いて、ケースワーカー2名で対応しています。同意書には、十分考慮した上での決定であることなどが明記されています。</p> <p>・「特別養子縁組同意書」のほか、縁組成立前養育に係る同意書や、養親希望者の選定に係る同意書、医療行為への同意に関する委任状等、複数の同意書を用意しています。一つ一つの書面について丁寧に説明をしていき、署名・捺印を得ています。</p> <p>・「特別養子縁組の実母の支援の流れ」というフローチャートを用いて、相談から審判確定までの手順を分かりやすく実母に説明しています。</p>	<p>・特別養子縁組にあたり、どのように戸籍に記載されるのか複数の見本を用いて説明しています。実母側の戸籍については実母の親が筆頭者の場合と、分籍した場合の両方を示しています。また、養親側の戸籍、子どもの戸籍の表記についても見本を用いて分かりやすく説明しています。</p>	

評価項目 / 評価の着眼点		評価ランク	評価の理由	特に評価が高い点	改善が求められる点
【評価ランク】					
<p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>					
No.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>	a	<p>・ホームページには「養親になることを考えているご夫婦へ」のページを設けて、研修受講から審判確定までの6つのステップを分かりやすく明示しています。Q&Aのコーナーを設けてあり、知りたい情報が得られるようになっています。</p> <p>・オンライン無料相談会を毎週開催しています。その後のWEB研修や座学研修などで、養子縁組に関する詳細な説明をしています。同時に、お互い理解を深める機会にもなっています。</p>	<p>・養子縁組に関する詳細な説明や情報提供は、各研修で行っています。研修後はチェックリストを用いて養親希望者が研修内容を振り返る機会にしています。同時に、養親希望者の理解度を把握しています。</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>				
No.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>	a	<p>・養親希望者等についての情報収集は、書類審査、オンライン家庭訪問、実地家庭訪問、各研修を通して行っています。</p> <p>・申し込み時には、「養親審査申し込み時に必要な書類」に基づき、養親希望者に関する詳細な情報を書類で提出してもらっています。</p> <p>・書類審査を通過すると3日間の実習を行い、オンライン家庭訪問、実地家庭訪問で面接をしています。家庭訪問にはケースワーカー2名かかわり丁寧に情報を収集し、コンピテンシーチェックリストという客観的指標を用いて養親希望者の強みや課題を洗い出しています。</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行っている。</p>				
No.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>	a	<p>・アセスメントやマッチングは、多職種のケースワーカー（社会福祉士、助産師、保健師、公認心理師）が参加するケース会議で十分な議論のもと多角的な視点で決定しています。</p> <p>・ケース会議時に不足している情報を洗い出して、追加で養親希望者に確認していくようにしています。</p> <p>・マッチングにあたり、実親の雰囲気と近い養親候補者を選定したり、アレルギー体質の実親のケースでは、ペットを飼育している養親希望者は避けたりするなど、考慮しています。</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>				
No.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>	a	<p>・国内におけるあっせんを優先しています。</p> <p>・外国籍を持つ養親希望者からの問い合わせを受け付けています。法に基づき、国内委託の優先について書面を用いて説明するとともに、日本で子どもを養育することが前提条件となることも伝えています。</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>				

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.24 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>	<p>—</p>			
<p>No.25 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>	<p>a</p>	<p>・あっせん前に一時的な養育が必要な場合に向けて、業務方法書に手順を定めています。</p> <p>・実際、そのようなケースはありませんが、必要性が生じたときには一時保護を利用して、児童相談所に措置してもらおう対応を取ることとしています。</p> <p>・1～2日程度養育が必要な場合には、産婦人科の協力を得て退院日の調整を行ったり、協定を結んでいる助産院の協力を得るなどして対応しています。</p>		
<p>No.26 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な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>	<p>a</p>	<p>・「赤ちゃんについてこれからしていただくこと」「お子さんについてこれからしていただくこと」の書面を用意し、今後の手続きについて養親候補者に説明しています。委託時の書類はフォルダーに入れ、管理しやすいように工夫しています。</p> <p>・自治体により、特別養子縁組の窓口や理解度が異なることから、当団体で届出の窓口を調べ養親候補者に情報を提供しています。事前に自治体担当者と連携を図ることで手続きがスムーズにできるよう支援しています。</p> <p>・委託前に再度家庭訪問を必要とする養親候補者を洗い出し、対応しています。</p>	<p>・委託時には、養親候補者から実親に手紙を書いてもらうこととしています。1日程度で書いてもらう必要があるため、事前に実親が置かれた状況を理解し思いを馳せる機会を設けています。</p>	

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.27 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>	<p>a</p>	<p>・子どもを委託する当日は、ケースワーカーと助産師または保健師がかかわり、養親候補者の自宅で、授乳やオムツ替え、入浴など、子どもの年齢に合わせた指導を行っています。</p> <p>・養親候補者が気軽に相談できるよう、SNSや電子メールなども活用しています。些細なことも聞くことができるような体制を取っています。</p> <p>・審判確定まで毎月「養育報告書」と「育児日記」を養親候補者に提出してもらっています。養育報告書により、行政への届出の進捗も確認しています。</p> <p>・「養育報告書」は、所定の書式に基づき記入するようになっています。「育児日記」はアプリを用いて毎日記入するようになっています。養育や発達、予防接種の状況を把握するとともに、困っていることを把握し助言をしたり、勇気づけたりしています。審判確定後は、5か月後に提出し、それ以降は年1回子どもの誕生日前に合わせて提出してもらいます。</p>	<p>・養育開始1か月後と半年後を目安にフォローアップで家庭訪問を行っています。訪問前には、養親候補者から毎月提出される養育報告書に沿って事前に強みや課題を洗い出し、確認事項をリスト化してから行っています。</p> <p>・オンラインで育児講座を行っています。タッチケアなど集団で受講できる講座のほか、養親候補者のニーズに合わせて個別の健康指導なども実施しています。</p> <p>・当団体がサポートする養親同士のインターネットコミュニティに参加できるよう、登録方法を案内しています。</p> <p>・養親候補者が、親族や友人など周囲にどのように養子縁組を告知をするのか、書面を用いて事前に考えてもらっています。誰から順番に伝えるのか、どのように伝えるのかを表に書き込んでもらい、助言をしています。例えば、「友人からこの子を産んだ人ってどうして養子に出したの？」など咄嗟に答えにくい質問を複数取りあげ、どのように答えるのかを事前に整理できるようにしています。</p>	
<p>No.28 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>	<p>a</p>	<p>・家庭裁判所への申立に向けて、養親候補者を全面的にサポートしています。申立の書類は当団体で下書きを作成し養親候補者に提供するほか、家庭裁判所にも連絡をして状況を確認しています。</p>		
<p>No.29 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>	<p>b</p>	<p>・業務方法書等には、「監護期間中に、法第29条第5項に定められた場合においては、養親希望者への養育の中止を求める」と明記し、記録方法などについても明確にしています。</p> <p>・中止された場合には、緊急会議を開き対応を決定することになっています。</p> <p>・養子縁組成立前養育の中止の可能性や子どもの保護について、養親候補者には研修で説明をしていますが、書面で同意を得るまでには至っていません。</p>		<p>・養子縁組成立前養育の中止の可能性や子どもの保護について、養親候補者には研修で説明をしていますが、子どもを委託する時に、書面で同意を得ることが期待されます。</p>

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.30 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には行っていない。</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>	<p>a</p>	<p>・実親の同意の撤回によるケースでは、当団体の公認心理師を交えて養親候補者と面接を行うなどして心理的なサポートをすることとしています。</p> <p>・養親候補者との不適合による中止のケースはありませんが、その際には児童相談所と連携して子どもに対応するとしています。</p>		
<p>No.31 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>	<p>a</p>	<p>・16歳まで毎年1回、子どもの誕生日前までに「養育報告」を養親に出してもらい決まりとし、子どもの成長や課題、ニーズを定期的に把握しています。温かい家庭を維持・継続していくための支援、トラブル対応、心理面のサポートをしています。</p> <p>・小学生のケースについては、委託前の小学校と、委託後の小学校の担任に話しをして、理解を得られるように努めています。子どもが困ったときに相談しやすくなるような取り組みとして、ケースワーカーが子どもに名刺を渡すこともあるようです。今後は、子どもがより自由に相談できるような仕組みを作っていきたいとしています。</p>	<p>・「委託後の事故防止について」という書面を用意し、10の注意点を挙げています。例えば、いかなる月齢においてもソファでは子どもを一人で寝かせておかないことなどを分かりやすく明示しています。</p> <p>・養子縁組成立後も子どもや養親への支援を継続するため、FUファンド(フォローアップファンド)を原資とした取り組みを行っています。</p> <p>・「がんばれベアーズ」という、当団体で養子縁組を行った家族の自助グループがあり、プラットフォームを提供しています。自助グループの活動の中で小学生が集まる会を催すことがあります。</p>	

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.32 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、気持ちを丁寧に聞きながら、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>	<p>a</p>	<p>・16歳まで毎年1回、子どもの誕生日前までに「養育報告」を養親に出してもらい決まりとし、子どもの成長や課題、ニーズを定期的に把握しています。子どものことだけでなく、温かな家庭を維持・継続していくための親支援も行っています。</p> <p>・養親とは、SNSや電子メール、電話などで相談できるようにしています。相談を受けた際には、継続的にケースごとのログに記録を追加し、時系列で確認できるようにしています。</p> <p>・遠隔地の養親家庭については、各自治体の保健センターから情報を得て、必要な支援につなぐこともあります。</p>	<p>・養子縁組成立後の養親・子どもの支援を継続するため、FUファンド(フォローアップファンド)を原資とした取り組みを行っています。</p> <p>・「がんばれベアーズ」という、当団体が養子縁組を行った家族の自助グループがあります。委託時に、グループの活動を養親候補者に紹介し、自助グループが作ったSNSで自己紹介をするところまで見届けています。</p> <p>・オンラインで育児講座を行っています。年1回は真実告知に関する研修を計画しています。事例やワークも取り入れながら、乳児期、学齢期、ティーンエイジ期など、ターゲットを絞った内容で実施しています。</p> <p>・小学校の教師等に、特別養子縁組家庭の姿や子どもの思いを知ってもらうことを目的として「はじまりの連絡帳」を活用しています。例えば、二分の一人式の子どもの受け止め方を伝えるほか、養子に迎えた年齢、真実告知をした年齢・本人の受け止め、家族以外で生い立ちを知っている人、先生にお願いしたいことなどを、このノートを使って伝えていきます。養親が教師との共通理解を深めるためのツールとして活用できるようにしています。</p>	
<p>No.33 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>	<p>a</p>	<p>・実親には、いつでも当団体に相談をしていいことを伝えられています。ケースワーカーが把握した情報に基づき、公認心理師が心理ケアを行うことがあり、コロナ禍の現在は、オンライン面接も取り入れています。</p> <p>・実親とは連絡が取れなくなるケースもありますが、支援が必要なケースでは、生活保護につなげたり、障害者手帳の取得を支援するなど、関係機関と連携をして対応しています。</p>	<p>・実親と養親家族が年1~2回、当団体を通じてやりとりができるセミ・オープンアダプションを採用しています。具体的には、子どもの誕生日に実親がささやかなプレゼントを送ったり、養親家族から実親に子どもの写真を送ったりしています。セミ・オープンアダプションの実施の有無については、実親に決定を委ねています。</p> <p>・セミ・オープンアダプションなどの機会などに実親の生活状況を把握するようにしています。時には、子どもの病気から実親の病気のリスクが分かることもあるため、必要な情報を実親に伝えるようにしています。</p>	

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.34 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>	<p>a</p>	<p>・業務方法書を整備して、職員はクラウド上でいつでも確認することができるようにしています。</p> <p>・業務方法書とは別に、個人情報取り扱い手順書や苦情解決マニュアル、事故防止マニュアルなど、さらに具体的に示したマニュアル類を整備し、これらもクラウド上で取り出せるようにしています。</p> <p>・標準的な実施方法は、入社1年目のOJTで周知徹底されるほか、隔週で実施するケース会議における意見交換、フィードバックも貴重な習得の機会となっています。</p> <p>・職員が代わる代わる講師となって自分の得意な分野について発表する「ベア塾」を隔月で実施していて、社会福祉士や医療職、心理職などさまざまな職種の職員の経験や知識を皆で共有し、組織全体として底上げを図る場となっています。代表理事が自身の持つ知識・ノウハウを皆に提供する勉強会も開催するなど、職員の能力向上を図る仕組みはさまざま用意されています。</p>	<p>・業務方法書は、クラウド上でいつでも確認することができますようにしています。</p>	
<p>No.35 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>	<p>a</p>	<p>・法令の改正や手順の改定などがあった場合は、ビジネスミーティング等の場を使って業務方法書の見直しをしています。このことを明文化したものではありませんが、こういう時に業務方法書の見直しを行うということは、組織内の不文律として浸透しているようです。</p> <p>・業務方法書の見直しは、実際には1年に1回以上の頻度で実施されているとのことで、評価者が訪問した際の業務方法書は今年度夏に改訂したものでした。</p>		

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.36 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>	<p>a</p>	<p>・養親希望者の適性評価は、複数の段階を経て行っています。書類審査は、ケースワーカー全員が個々に評価をした上で最終決定しています。評価にあたり、良い点や気づき、懸念・確認事項を全員が個別に洗い出しています。選定された夫婦について、オンライン家庭訪問に向けて確認事項を明確にしています。</p> <p>・オンライン家庭訪問後や実地家庭訪問の後に、すべてのケースワーカーが出席するケース会議を行い養親希望者の適性評価と選定を行っています。</p> <p>・養親希望者には、「養子縁組審査申し込み時にご理解頂くべき事について」という書類を用いて、養親の年齢要件や、審査終了、制度の理解、費用、ペットの飼育方法、禁煙、適切な食生活など、適性に関わる複数の基本事項を伝えています。</p>	<p>・適性評価をするための仕組みが確立しています。評価は、コンピテンシーチェックリストという客観的指標を用いているほか、養親希望者の良い点や懸念事項を洗い出し、足りない情報を確認していく仕組みを作っています。</p> <p>・オンライン家庭訪問や実地家庭訪問で確認する事項をケースワーカー全員で洗い出しています。1ケースずつ、面接で誰に何を質問するかを事前に決定しています。半構造化された面接を行うことで、適切評価・選定につなげています。</p> <p>・オンライン家庭訪問後や実地家庭訪問後のケース会議では、議論を行い、適性評価と選定を行っています。養親希望者の強みや課題を明確にし、課題を克服できるような個別研修を企画しています。評価と選定を繰り返す中で、養親希望者が適性を持てるような支援も行っています。</p>	
<p>No.37 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>	<p>a</p>	<p>・養親希望者・養親候補者・養親と、各過程で研修の機会を持っています。制度を理解する研修だけでなく、夫婦それぞれが自分の生い立ちを振り返り、性格の傾向を知ったり、実親を理解したり、子育てについて学んだり等多岐にわたる研修を夫婦で受講しています。</p> <p>・書類審査前に、WEB研修と2日間の座学研修を行っています。知識の習得はもちろん、養親希望者と当団体の相互理解を図り信頼関係の構築に役立てています。</p> <p>・実地研修の3日間も夫婦で必ず参加することとしています。助産師による沐浴、栄養士による調乳や調理実習、子どもの視野の体験、救命救急、おててサイン(赤ちゃんどジェスチャーでコミュニケーションをとる方法)などを行っています。</p> <p>・委託日には、助産師や保健師が養親候補者の自宅で沐浴や調乳、おむつ交換などの実習を行っています。</p>	<p>・コロナ禍の影響を受けて、現在ほとんどの研修をオンラインで行っています。例えば、授乳指導や沐浴指導をオンラインで行うため、授乳や沐浴の練習ができる赤ちゃんの人形を養親希望者に配送し、オンラインでも実地研修ができるよう最大限考慮しています。</p> <p>・ケースによって研修の内容を変更して個性を持たせています。また、養親希望者の状況に合わせて個別研修も行っています。コミュニケーションスキルの向上、適切な食事、ファイナンシャルプランニング、整理術など多岐に渡る内容になっています。</p> <p>・養親希望者に限らず、養親候補者や養親への研修を充実させています。育児講座として、真実告知やタッチケアに関する研修なども行っています。</p> <p>・研修後には、チェックリストや受講後の課題提出にて習得度を把握しています。</p>	

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	評価ランク	評価の理由	特に評価が高い点	改善が求められる点
<p>No.38 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>・記録は、データと紙媒体を併用し適切に管理しています。</p> <p>・データの管理はクラウドで行い、進捗段階に分けてファイルを整理し検索しやすいようにしています。紙媒体は鍵のかかる書庫で保管し、書類の種類によって、永年保管、5年保管、1年保管と、保管期限を一覧表で明確にしています。</p> <p>・紙媒体の書類の廃棄は専門業者に依頼しています。廃棄日には、できる限り全職員が集まり二重チェックしてから廃棄し、記録に残しています。</p> <p>・記録の質の向上にむけて、自主学習会「ペア塾」などで記録の仕方を学ぶなどしています。</p>	<p>・当団体は業務のICT化を積極的に進めています。職員は一人一台パソコンやタブレットを保有し、クラウド上で各記録や書類を管理しています。複数のビジネスチャットツールを使い分け、ウェブ会議システム、スケジュールアプリなどを用いて、離れた場所においてもオンラインで職員間の情報共有をしています。今後は、少し先の見通しも含めて共有していくことや、ケースワーカーと事務職員間の情報共有をさらに進める必要があるとしています。</p> <p>・子どもが自らの出自を知ることができるように、審判確定後に、家庭裁判所の調査報告書の閲覧謄写を申請するように助言をしています。保存期限が限られているため速やかに取るように助言し、当団体でも保管しています。審判成立後には、当団体が持っている出自に関するすべての情報を、養親に面談で伝えています。</p>	
<p>No.39 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>	a	<p>・記録の永続的な保管に向けて、クラウド上のデータは2箇所に分けて保存することにしています。</p> <p>・情報セキュリティ対策の強化に向け、外部の専門家の助言を得ています。</p> <p>・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は、個人情報の取り扱いについて説明する際に実母に伝えるようにしています。</p> <p>・養親希望者に対して研修の時などに、事業取り消しや廃業時に東京都等に記録等を引き継ぐことを伝えていきます。さらに一歩進めて、例えば、個人情報の取り扱いに関する書面に、この内容を追加すると、より確実になると思われれます。</p>		

<p>評価項目 / 評価の着眼点</p> <p>【評価ランク】</p> <p>a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。</p>	<p>評価ランク</p>	<p>評価の理由</p>	<p>特に評価が高い点</p>	<p>改善が求められる点</p>
<p>No.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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて定めた文書がある。</p> <p><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。</p>	<p>a</p>	<p>・「個人情報の取り扱いについて」という書類に基づき養親希望者に説明し、署名・捺印を得ています。具体的には、個人情報の利用目的、保管や廃棄について伝えています。また、審査の記録については開示しないということについても伝えています。</p> <p>・「個人情報に関する保護方針」をホームページ上に公開しています。ホームページからは、開示申請書や変更等申出書をダウンロードできるようになっているほか、個人情報の取り扱いに関する相談先も明記しています。</p> <p>・パソコンやタブレットを持って職員が出張に行くことから、パソコンの本体には情報を残さないようにしています。また、クラウドにアクセスする時には、スマートフォンを経由してパスワードを得るなどの機能も活用しています。</p>		
<p>No.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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>a</p>	<p>・「苦情解決に関する基本方針」や「苦情解決マニュアル」を整備し、職員がいつでも活用できるようクラウド上に保管しています。</p> <p>・ホームページ上に「苦情解決に関する基本方針」を掲載し、苦情は専用フォームを使用すれば速やかに連絡ができることを説明するとともに、外部の苦情相談先として東京都の担当窓口の連絡先を提示しています。この内容は、実親や養親、養親希望者等に説明しています。</p> <p>・ホームページ上の「苦情解決に関する基本方針」は、インターネットで検索すればすぐ該当ページに飛べるようにしていますが、メニュー名についてはもう少し工夫があると一層よいと思われます。</p>		

評価項目 / 評価の着眼点		評価ランク	評価の理由	特に評価が高い点	改善が求められる点
【評価ランク】					
a: 評価項目の事項が適切に実施されている。 b: 評価項目の事項は実施されているが、十分ではない。 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。					
No.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。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・実親や養親、養親希望者が相談しやすいよう、電子メールやSNSなど本人が最も使いやすい通信手段で互いに連絡できるような体制を作っています。 ・養子縁組成立時に、小学生など既に一定の年齢に達している子どもについては、当団体の職員の名刺を渡し、メールアドレスや電話番号等を伝え困ったことがあれば連絡しても良い旨を伝えています。また、その子どもが通う学校の教員にも、子どもが当団体に連絡を取りたいと言っている場合は、連絡してほしい旨お願ひしています。 ・イベントや研修等に参加した人に事後アンケートをとるなどしているほか、電子メールやSNSなどを使って少なくとも年に1回は養親等と連絡を取り、困っていることはないか等も確認するようにしています。欲を言えば匿名で回答できるアンケートのようなものもあると一層よいでしょう。 		
	<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。				
No.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。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・「苦情解決に関する基本方針」や「苦情解決マニュアル」を整備し、職員がいつでも活用できるようクラウド上に保管しています。 ・苦情等について迅速な対応が必要な場合は、クラウド上のスケジュール管理ソフトで関係者が集まれる日時を確認し、Web会議システム等を使って緊急でミーティングを行うなどして対応します。 ・当団体では、養親希望者が養子縁組審査を申し込む段階で、審査を途中で終了する場合は理由は伝えられないことを事前に了解して頂くようにしています。 		
	<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。				
No.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。	a	<ul style="list-style-type: none"> ・「リスクマネジメント・マニュアル(事故対応マニュアル)」のほか、「養育中における事故発生時の報告・連絡ルート」を審判確定前と審判確定後に分けて整備するなどしています。これらのマニュアル類は、職員がいつでもどこでも使えるようクラウド上で保管しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託中にヒヤリハット報告や軽微な事故等が発生した場合は、ビジネスチャットツールを使って職員間で共有し注意を促します。必要によって養親にも情報提供し、同様の事故等の発生防止に役立てています。 	
	<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。				