

(別紙 1)

民間あっせん機関の第三者評価のための 手引き

民間あっせん機関の第三者評価について

1. 民間あっせん機関における第三者評価の必要性

平成 28 年 5 月成立の「児童福祉法等の一部を改正する法律」（以下「改正児童福祉法」）において、第 1 条で「全て児童は、児童の権利に関する条約の精神にのっとり、適切に養育されること、（中略）その心身の健やかな成長及び発達並びにその自立が図られることその他の福祉を等しく保障される権利を有する」と規定し、児童の福祉を保障するための原理が明確化されました。さらに、改正児童福祉法の附則において「この法律の施行後速やかに、児童の福祉の増進を図る観点から、特別養子縁組制度の利用促進の在り方について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずる」とされています。

また、平成 28 年 12 月に成立した「民間あっせん機関による養子縁組のあっせんに係る児童の保護等に関する法律」（以下「民間養子縁組あっせん法」）により、養子縁組あっせん事業を行う者を「民間あっせん機関」とし、その業務の適正な運営を確保するため、届出制から都道府県による許可制度とされることになりました。

あわせて、民間養子縁組あっせん法第 21 条においては、「業務の質の評価等」として「民間あっせん機関は、その行う養子縁組のあっせんに係る業務の質について、自ら評価を行うとともに、厚生労働省令で定めるところにより、評価機関（養子縁組のあっせんに係る業務についての評価を行う機関として厚生労働省令で定める者をいう。）による評価を受け、それらの結果を公表しなければならない」とともに、その結果に基づき「業務の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない」とされました。

これらの規定は、養子縁組のあっせんに係る児童の保護を図るとともに、民間あっせん機関による適正な養子縁組のあっせんを促進することにより、児童の福祉を増進することを目的としています。従って、第三者評価は、それ自体が目的ではなく、より良い養子縁組のあっせんへ向けた不断の取組の一環として捉える必要があります。

2. 第三者評価基準の位置づけ

第三者評価基準は、「民間あっせん機関による適正な養子縁組のあっせんの促進を図る」ことを目的として、全ての民間あっせん機関が第三者評価を受けること及びその結果を公表することが義務付けられたことを踏まえ、民間あっせん機関の第三者評価における評価項目や評価の着眼点等を策定したものです。

3. 第三者評価基準の構成

■全体構成

「民間あっせん機関の第三者評価基準について」（令和元年 11 月 20 日付け子発 1120 第 1 号厚生労働省子ども家庭局長通知）別紙「民間あっせん機関の第三者評価基準」は、Ⅲ部構成、44 の評価項目で構成しています。

別紙 2「民間あっせん機関の第三者評価にかかるガイドライン」とあわせて活用できるよう、当該ガイドラインの構成ならびに内容に沿って策定しています。

【図表1】 第三者評価基準の主構成

	内容	評価項目数
第Ⅰ部	養子縁組のあっせん・相談支援の基本方針と組織	6 項目
第Ⅱ部	民間あっせん機関の運営管理	10 項目
第Ⅲ部	適切な養子縁組のあっせん・相談支援の実施	28 項目

■各評価項目の構成

各評価項目は、「評価の着眼点」と「評価基準の考え方と評価の方法」で構成されています。このうち、「評価基準の考え方と評価の方法」は「目的」「趣旨・解説」「評価の方法」で構成されています。

評価者は、「評価の着眼点」を参考にしながら、その評価項目の評価を行ってください。

【図表2】 各評価項目の構成

評価の着眼点	・ 第三者評価（自己評価）時に実施状況等を確認する視点
目的	・ 当該評価項目における主要な確認事項
趣旨・解説	・ 当該評価項目において、民間あっせん機関に求められる事項 ・ 民間あっせん機関の第三者評価にかかるガイドライン（別紙 2）等より作成
評価の方法	・ 評価を行う際の確認方法

4. 評価のつけ方

■ 評価ランク

各評価項目は、a～cの三段階で評価します。

なお、評価項目に該当する事例がない場合には、非該当「－」とします。

【図表3】 評価ランクの考え方

a	評価項目の事項が適切に実施されている。 → 事業における取組みが十分な水準である状態
b	評価項目の事項は実施されているが、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」以上の取組みとなることを期待する状態

5. 第三者評価基準における「関係機関」や「職員」の考え方

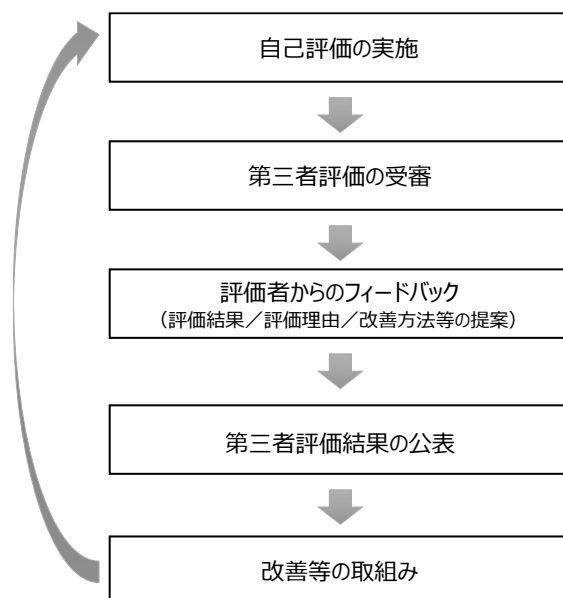
民間あっせん機関の組織形態や規模は様々であり、かつあっせんを行う縁組のケースに応じて、連携すべき関係機関も多岐に渡るのが実情です。そのため、第三者評価基準の中では、「関係機関」や「職員」といった言葉が用いられていますが、その対象や範囲を一律に定めることはしていません。

民間あっせん機関における第三者評価は、「児童の養子縁組は、専ら児童の福祉の観点に立って行われなければならない」という観点から行うものであり、その実現のためにあっせんが適切に行われているかを確認するものです。そのために必要な関係機関はどこなのか、あっせん業務にかかわる職員とは誰のことか、各民間あっせん機関の組織や取組みの状況等に応じて対象を設定のうえ、評価を行ってください。

6. 第三者評価の流れ

第三者評価は、「自己評価」→「第三者評価」→「フィードバック」及び「公表」の流れで実施します。

【図表4】 第三者評価の流れ



■ 自己評価の実施

第三者評価機関による評価の前に、まずは受審する民間あっせん機関自身での自己評価を実施し、第三者評価機関に提出します。第三者評価機関は、その内容を事前に確認のうえ、受審機関を訪問し、文書の確認や職員への聴き取りを行います。

自己評価は、職員全体で意見交換をしながら組織として1つの評価を決める方法や、まずは職員一人ひとりが評価を行い、職員による認識の違いを組織全体で把握し、その理由等を確認していく方法が考えられます。いずれにしても、個々の職員が評価に参画する姿勢が求められます。役割分担等により、個人での評価が難しい項目は対象外としても構いませんが、「自分ができているか」ではなく「組織としてどうか」という視点で評価を行うことにより、組織全体として課題等の共有を行うことが重要です。

なお、第三者評価の受審に向けて行う自己評価の評価シートの例は別紙3を、自己評価を公表する場合の公表様式の例は別紙4を参照してください。

■ 文書の準備・事前提出

第三者評価機関は、自己評価を踏まえ、評価を実施するにあたって必要な文書（業務方法書等）を受審機関に対して連絡します。第三者評価は、訪問により実施しますが、限られた時間の中で効率的かつ効果的に評価を行うためにも、文書を第三者評価機関が事前に確認しておくことが望ましいため、受審機関は、第三者評価までにそれらの文書を準備するとともに、事前提出可能な文書は、事前に第三者評価機関に対して送付します。

なお、職員に関する事項を含め、個人情報に記載された文書の取扱いには十分注意してください。

■ 第三者評価の実施

第三者評価機関が受審機関に訪問し、職員への聴き取りや文書を確認し、評価を行います。

評価の進め方は、各第三者評価機関に委ねますが、評価の冒頭において、受審機関、責任者の基本的な考え方を確認したうえで、評価を進めていくことにより、重点的に確認すべきポイントや、特に問題ないであろう評価項目などが見えてくるため、効率的かつ効果的に評価を行うことができます。1 つずつの評価項目の確認に入る前に、受審機関の基本方針や養子縁組あっせんを行うにあたり配慮していること、現在感じている課題、取組みたいと思っていること、具体的なケースにおける対応などについての聴き取り、ディスカッションの時間を設けることをお勧めします。

また、各評価項目に関する聴き取りは、

- その評価項目（着眼点）をどうとらえているか、どのように理解しているか
- その実現に向けて、どのような取組みをしているか
- 取組みの内容等を確認できる文書があるか

の3段階で行くと、評価項目に対する受審機関の理解に齟齬がないかや、受審機関の取組み状況などを包括的に確認でき、どのような文書で確認できそうかなども把握しやすいため、評価を進めやすくなります。

なお、第三者評価は、実施することそのものが目的ではなく、その結果を受けて必要な改善へ向けた取組みを行うことに意味があります。そのため、第三者評価においては評価者からの評価理由や改善方法等の提案を受ける「フィードバック」もセットとして計画することが重要となります。最終的には文書としてとりまとめたものを受審機関に提出することになりますが、第三者評価当日に簡単なフィードバックを行い、評価結果を共有することが望ましく、スケジュールを組むうえでの配慮が求められます。

【図表5】 第三者評価スケジュール（例1） ～1日～

時間	主な内容
9:00 ～ 10:00	受審機関の考え方等に関する聴き取り・ディスカッション
10:00 ～ 12:00	各評価項目に関する確認
12:00 ～ 13:00	（休憩・昼食）
13:00 ～ 17:00	各評価項目に関する確認
17:00 ～ 17:30	評価結果のとりまとめ（評価者間調整）
17:30 ～ 18:00	フィードバック ・第三者評価についての評価者の所感 ・自己評価と第三者評価が異なる項目とその理由 ・改善が必要な主な事項と改善方法に関する提案 等

【図表6】 第三者評価スケジュール（例2）～1.5日～

	時間	主な内容
1 日 目	9:00 ～ 10:00	受審機関の考え方等に関する聴き取り・ディスカッション
	10:00 ～ 12:00	各評価項目に関する確認
	12:00 ～ 13:00	（休憩・昼食）
	13:00 ～ 17:00	各評価項目に関する確認
2 日 目	9:00 ～ 11:00	各評価項目に関する確認
	11:00 ～ 11:30	評価結果のとりまとめ（評価者間調整）
	11:30 ～ 12:00	フィードバック <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価についての評価者の所感 ・自己評価と第三者評価が異なる項目とその理由 ・改善が必要な主な事項と改善方法に関する提案 等

■ 第三者評価結果の報告

第三者評価機関にて、報告書を作成し、受審機関にフィードバックを行います。報告書は、第三者評価全体に関する総評と、各評価項目に関する評価結果とその理由等に関する事項で構成します。

第三者評価は、評価の受審や評価結果を受け取り公表する、というだけでなく、評価の結果に基づき改善等につなげていくことが重要です。そのため、評価結果については受審機関の職員の理解と納得が不可欠であり、フィードバック（報告書の作成）にあたっては「なぜそのような評価をしたのか」「どう改善していったらよいか」についての説明・提案をしっかりと行ってください。

なお、報告書の例は、別紙5を参照してください。

■ 第三者評価結果の公表

第三者評価の結果は、各民間あっせん機関においてホームページを活用するなどして公表する必要があります。少なくとも民間あっせん機関名、第三者評価実施機関名、評価実施期間、総評及び評価項目ごとの評価ランクの公表は必要ですが、評価者からのフィードバックの内容や評価を受けた改善内容など、どこまでを公表するかについては、各民間あっせん機関の判断に委ねられます。

7. 第三者評価の評価における留意点

第三者評価を実施する評価者の方は、第三者評価の目的である「質の向上に結び付ける」ことができるよう、以下の点にご留意ください。

● 民間あっせん機関の役割や各機関の特徴を確認・理解しながら評価を行う

民間あっせん機関の形態や規模は様々であり、行っている養子縁組あっせんのケースも異なることから、各機関の特徴を踏まえた評価が必要となります。

聴き取り等を行う中で、各々の機関の特徴を確認・理解しながら、評価を進めることが求められます。

● 評価項目の趣旨を理解し評価する

本基準には、「評価の着眼点」や「評価の方法」など、第三者評価を行っていただくうえでのポイントを記載していますが、記載されている着眼点等以外の視点や方法にて評価を行うことを妨げるものではありません。各評価項目の趣旨をご理解いただき、それを評価するために必要な視点を適宜加えながら、適切な評価をお願いいたします。

● 「文書の有無」だけでなく、目的に即した内容となっているかを確認する

第三者評価を行ううえで、必要な文書や記録がそろっているかは重要なポイントですが、形式的であればよいというわけではありません。その内容が適切なものか、が重要となります。「〇〇が実施されている」という取組みに関する評価においても、その取組みが目的に即したものか、その取組みによる成果がでているのかも聴き取り等で確認する必要があります。

● 要改善事項を指摘するだけでなく、どう改善していくかもあわせて提案する

第三者評価の結果、改善が必要な事項が確認された場合には、その指摘と合わせて具体的な改善方法もあわせて提案することが重要です。なぜそれができていないのかの要因を確認しながら、どのように改善していけるかを一緒に考えることも第三者評価機関に期待されています。

● 良い取組みは、良い取組みとしてしっかり評価する

第三者評価を効果的に活用するためには、受審機関にとって「有益な機会である」と感じてもらうことが重要であり、職員が「頑張ろう」と思える、職員のモチベーション向上につなげることを意識して第三者評価を行うことが必要です。そのためには、その機関の取組みの中で、よい部分もしっかりと評価し、それを直接職員に伝えてあげることがポイントです。評価した理由を含め、意識的にフィードバックを行ってください。

● 法に抵触する可能性のある事項については速やかに厚生労働省に報告する

第三者評価は行政監査とは位置づけが異なりますが、第三者評価基準は「民間あっせん機関による適正な養子縁組のあっせんの促進を図る」ことを目的としていますので、評価項目には、実施義務のある事項、もしくは禁止事項が含まれます。これらの項目について、早急な改善が必要と思われる事項が確認された場合には、第三者評価の結果報告をまたず、速やかに厚生労働省に報告してください。報告内容に基づき、厚生労働省と管轄自治体にて事実確認等の

必要な対応を行います。

8. 自己評価での活用

民間養子縁組あっせん法第 21 条第 1 項においては、「自ら評価を行うとともに」と明記されており、各民間あっせん機関において自己評価を行うことが義務付けられています。

第三者評価基準は、事業におけるサービスの質を向上させることを目的として、外部の評価機関による評価を行うことを前提に策定していますが、民間あっせん機関の職員が行う自己評価にも活用いただき、養子縁組のあっせんのあり方や理念についての理解を深めていただくことができると考えています。自己評価の実施、評価結果に基づく見直しや研修等で活用されることを期待しています。