

日本司法支援センターの平成23年度業務実績評価に関する項目別評価表

評価の基本方針 (A: 当該事業年度の業務の実施状況が中期計画に照らし順調である。
 B: 当該事業年度の業務の実施状況が中期計画に照らしおおむね順調である。
 C: 当該事業年度の業務の実施状況が中期計画に照らし順調でなく、業務運営の改善等が必要である。)
 ただし、B評価については、委員の協議により、必要に応じて、業務の実績が比較的良好な場合にはB+と評価できるものとする。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
2 総合法律支援の充実のための措置に関する事項	1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置	I 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置					
(1) 業務運営の基本的姿勢等	1 業務運営の基本的姿勢等	1 業務運営の基本的姿勢等					
① 業務運営の基本的姿勢	(1) 業務運営の基本的姿勢	(1) 業務運営の基本的姿勢					
1 ア 日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）は、国民に身近で頼りがいのある司法を実現するために各種業務を行う法人であることにかんがみ、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、その業務運営においては、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、高齢者及び障害者等に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。	① 利用者の立場に立った業務運営 ア 支援センターの業務運営においては、引き続き、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障害者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。	① 利用者の立場に立った業務運営 ア 支援センターの業務運営においては、引き続き、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障害者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。	利用者の立場に立った業務運営の取組状況 昨年度 評価：A	<p>独立行政法人の枠組みで設置された支援センターは、理事長のリーダーシップの下、高齢者、障害者に対する配慮を含め、利用者の立場に立った親切的なサービスを迅速に提供することが求められている。</p> <p>平成23年度は次の取組を行なった。</p> <p>1 組織運営理念の周知徹底 平成22年度に制定した「法テラス運営理念」の下、役職員が常日頃からコスト意識を持って効率的で効果的な業務運営が実現できるよう、全国の事務所内に運営理念を掲げたポスターを掲示して、基本姿勢の意識啓発・行動促進を図ったほか、役職員に運営理念を定着させる試みとして、運営理念をカードサイズに印刷して携帯させるなど、基本姿勢の意識高揚が図られるよう取り組んだ。また、全国所長会議を始めとした本部会議において組織運営理念についての説明の機会を設けるとともに、各職員研修においてはカリキュラムの中に組み込むなどして、基本姿勢の意識啓発・行動促進がより一層図られるようにした。</p> <p>2 接遇水準の向上 接遇に関する知識及び技能を習得させ接遇能力の向上を図ること及び職場ごとに接遇リーダーを育成することを目的とした「接遇研修」を、地方事務所職員を対象として、平成23年6月に2回に分けて実施した。研修は、2日間にわたるカリキュラムの中で、外部講師を招聘して接遇及びクレーム対応の基本に関する知識を習得するなど、利用者の立場に立った、親切・丁寧かつ迅速・適切な対応を意識付けた。</p> <p>また、研修員が習得した知識及び技能を職場内で反映させ、支援センター全体として接遇水準向上の意識付けを図るため、接遇研修実施後の平成23年8月から月間目標を掲げて、全国の事務所においてサービス向上の推進に努めた。</p> <p>3 東日本大震災に係る被災者支援の取組 東日本大震災を受けて、法的支援が必要な被災者に対し、以下の取組を行なった。</p> <p>(1) 被災者支援特命室の設置 平成23年4月15日、被災者支援特命室を設置し、震災に関する情報収集・調整を行うとともに、被災地出張所についての検討等に集中的に取り組むこととした。</p> <p>(2) 情報提供業務 ① 震災時の初期的対応として、法律専門家が直接に電話による情報提供を実施した。 ② 震災からの復旧又は復興に向けての悩みを抱える方に対して、平成23年11月1日から震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を開設した。 ③ 東日本大震災相談事例Q&A集を発行した。</p> <p>(3) 民事法律扶助業務 ① 巡回・出張相談制度を活用して、避難所等での法律相談を実施した。 ② 被災者を対象とした特例措置（自己破産の予納金の立替え等）を実施した。</p> <p>(4) 出張所の設置 ① 岩手県、宮城県及び福島県を中心に被災者支援のために必要な地域に被災地出張所を設置する計画を立て、平成23年度中に、宮城県内に3か所（南三陸町、東松島市及び山元町）、岩手県内に1か所（大槌町）、被災地出張所を設置した。 ② 弁護士による法律相談（営業時間内は常時弁護士が待機）及び各種専門家による「よろず相談」を実施し、ワンストップで被災者の多様なニーズに対応した。 ③ 機動的な相談の実施のため、車内での相談が可能な巡回相談車を配備した。</p> <p>※実績報告書（23年度） 15ページ参照</p>	A	A	利用者の立場に立った業務運営を基本に据える組織運営理念を職員に周知徹底して意識高揚を図り、接遇リーダーを育成することを目的とした接遇研修を複数回実施した上、月間目標を定めてサービス向上に努めるなど、支援センター全体として利用者本位の業務運営を常に心がける姿勢が認められる。また、東日本大震災に係る被災者支援として、フリーダイヤルによる情報提供サービスを行ったほか、計4か所の出張所を設置して弁護士を常時待機させるなどの態勢を整え、さらに、巡回相談車を活用して避難所等を訪れ、積極的かつ機動的な相談を行うなど、震災後に必要とされるであろう法的サービスを提供した。出張所の設置状況（数、場所）等を踏まえれば、被災者支援の取組は必ずしも万全とは言えない一面もあるが、未曾有の天災であったことを考慮すれば、その業務実施状況は順調であったと認められる。
2 イ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を各事業年度に1回以上開催する。	イ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を平成23年度内に2回以上開催する。	イ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を平成23年度内に2回以上開催する。	顧問会議の開催状況 昨年度 評価：A	<p>1 開催状況 平成23年10月24日に第7回顧問会議を、平成24年3月5日に第8回顧問会議を開催し、「平成23年度内に2回以上開催する」という年度計画を達成した。</p> <p>2 会議の概要 (1) 第7回顧問会議 第7回顧問会議においては、東日本大震災に対する取組などを報告するとともに、民事法律扶助業務の拡充策について意見を伺った。 東日本大震災の取組については、被災地における常勤弁護士の献身的な活動などに対し高い評価をいただいた。民事法律扶助業務の拡充策については、同業務が抱える現状の問題点あるいは拡充に向けての検討状況等について報告し、これに対し、支援センターが知られること、支援センターが利用しやすいシステムになることという視点から、解決事例集の作成や本部、地方事務所の連携の強化、関係機関との連携等について意見をいただいた。</p> <p>(2) 第8回顧問会議 第8回顧問会議においては、平成23年度業務実績の見込み、東日本大震災に対する取組、法教育シンポジウムなどについて報告するとともに、内部統制の充実・強化及びサービス水準の現状と改善策について意見を伺った。被災地出張所において多数の各種専門家が共同して被災者支援に当たっていることや消費者庁との連携について画期的な取組であるとの評価をいただいた。また、法教育については、広報的な意義からも積極的に取り組むことが必要であるとのご意見をいただいた。ガバナンスの推進については、組織を外部から見て分かりやすいものとする必要性など、顧問の経験を踏まえた貴重な指摘をいただいた。</p> <p>※実績報告書（23年度） 16ページ参照</p>	A	A	法律家以外の各界の外部有識者で構成される顧問会議を年2回開催し、利用者の立場からの幅広い意見聴取に努めたことや、その場で出た意見を具体的な業務運営に反映させたことが認められ、その取組姿勢は高く評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
3	ウ 高齢者及び障害者等の法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供を求めることに困難がある方に対しては、その置かれた環境に特別に配慮し、関係機関・団体との連携協力体制を確保しつつ、支援センターの業務を周知するための方策について工夫・検討するとともに、出張法律相談を充実させるなど高齢者及び障害者等が必要な情報やサービスの提供をより容易に受けられるような業務運営を推進する。	ウ 高齢者・障害者等への周知に関しては、平成22年度に作成した民生委員等向けパンフレットを活用し、民生委員等の研修会において業務説明を行うとともに、同様に作成した知的障害者向けパンフレットを活用し、関係機関と連携を取り、業務説明会を行う。 高齢者及び障害者等自ら相談場所に行くことが困難な方を対象とする出張法律相談などを充実させるため、引き続き関係機関・団体と連携協力しつつ、必要に応じて説明会や協議会を実施するとともに、出張法律相談に対応することが可能な体制を整備する。	高齢者・障害者等に対する適切なサービス提供に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 高齢者・障害者等への周知 (1) パンフレットを活用した業務説明 各地の社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等にパンフレットを送付し、説明会、意見交換会の開催等と呼び掛けた結果、24地方事務所においてパンフレットを活用した業務説明を実施した。 (2) 関係機関・団体との連携協力 各地方事務所において社会福祉協議会等との連携を重視し、35地方事務所において、直接訪問しての協力申入れや資料の送付を行っている。 本部においては、知的障害者団体との連携を強化するため社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会本部と協議を行い、平成24年度において同会の支部と地方事務所とで意見交換会等を実施することを準備している。 また、静岡地方事務所においては、弁護士・司法書士が精神に悩みを抱えた方に適切な法律相談を実施できるよう、静岡県と共催で、精神保健福祉士による弁護士、司法書士対象の研修会(4回、200名参加)、精神保健福祉士同席による法律相談会(2回、利用者7名)、シンポジウム「多重債務で命をなくさないために」を開催したほか、愛知地方事務所三河支部では、「高齢者・障害者をめぐる法的トラブル支援へのアプローチ」をテーマに地方協議会を開催し、管内の行政機関、社会福祉協議会、地域包括支援センターと意見交換を行った。 2 出張法律相談体制の整備 (1) 出張法律相談の充実 関係機関との連携を構築する中で高齢者及び障害者等自ら相談場所に行くことが困難な方を対象とした出張法律相談の周知に努め、49地方事務所において1,863件(うち東日本大震災関係510件)の出張法律相談を実施し、高齢者及び障害者等自ら相談場所に行くことが困難な方を対象とする法律相談の充実にも努めた。東日本大震災の被災者に対しても積極的な実施に努めた。 (2) 支援センターの事務所へのアクセスが困難な方を対象とした巡回法律相談の実施 自治体等の公共施設や地元の病院等を巡回することにより、24地方事務所において8,313件(うち東日本震災関係7,175件)の法律相談援助を実施しており、支援センターの地方事務所、支部、出張所へのアクセスが困難な相談者も法律相談援助を容易に受けられるよう努めた。特に被災者に対する巡回法律相談は、弁護士会・司法書士会等関係機関と連携して、各地から被災地への巡回相談を積極的に実施し、被災者の喫緊のニーズに応えるとともに、法的ニーズの掘り起こしに繋ぐ活動を行った。 (3) 契約弁護士・司法書士の確保 高齢者及び障害者等自ら相談場所へ行くことが困難な方を対象とする出張法律相談に対応することが可能な契約弁護士・司法書士を確保するため、本年度の実績が増加している地方事務所の取組(例：弁護士等を対象とした説明会の実施や広報の手法等)を他の地方事務所に情報提供することなどに取り組んだ結果、平成23年度末の時点で契約弁護士が16,570名(平成22年度末から1,533名増)、契約司法書士が6,065名(平成22年度末から448名増)となった。 なお、上記のとおり出張法律相談や巡回法律相談の実績値(件数)、そして、契約弁護士・司法書士の人員は昨年度末よりも上回った。特に、積極的に被災地への巡回法律相談企画を実施したことが件数増加に影響を与えている。今後も支援センター事務所へのアクセスが困難な方を対象とした出張法律相談・巡回法律相談に取り組むことにより、関係機関・団体との協力を得ながら取り組んだことで、支援センターへの理解を深めていただき、高齢者及び障害者等が必要な情報やサービスの提供をより容易に受けられる協力関係が順調に構築されていると言える。実績増加を見込んでいる。 (参考) 実績が増加している地方事務所の取組例を紹介するなど情報を提供する。また、震災被災者を対象とした巡回法律相談については、被災地の地方事務所を中心に引き続き積極的に実施する。 ※実績報告書(23年度) 18ページ参照	A	A	、高齢者・障害者向けのパンフレットを作成し、これらの方々と地域で接する社会福祉協議会や民生委員等に配布したにとどまらず、それを活用して業務説明や意見交換会等を実施するなどして関係機関との連携強化を図るための取組を積極的に行っており、高齢者・障害者に対する支援センターの業務の周知徹底に努めている。また、出張法律相談に対応可能な契約弁護士・契約司法書士の確保が進んでおり、出張相談・巡回相談の実績も十分である。全体として、高齢者・障害者に対する適切な法的サービスの提供に向けた取組状況は良好と認める。今後、静岡地方事務所でも実施した知的障害者への取組等各地で実施されている効果的な取組が、全国的に広く行われることを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
イ 支援センターが提供するサービスに関する利用者からの意見、苦情等について、支援センターの業務運営の参考にするとともに、必要に応じて業務の改善等適切な対応を行う。	② 利用者の意見、苦情等への適切な対応 支援センターが提供するサービスに関する利用者からの意見、苦情等について、支援センターの業務運営の参考にするとともに、必要に応じて業務の改善等適切な対応を行う。	② 利用者の意見、苦情等への適切な対応 支援センターが提供するサービスに関する利用者からの意見、苦情等について、支援センターの業務運営の参考にするとともに、必要に応じて業務の改善等適切な対応を行う。また、意見、苦情等を集約・分析して接遇研修を始め各研修に活用するとともに、関係機関に提供する。	利用者の意見、苦情等への対応状況 昨年度 評価：A	1 利用者からの苦情等の取扱い 利用者から寄せられる苦情や意見を、「利用者から寄せられた声」として取りまとめ、毎月執行部会に報告するとともに、全国の職員が閲覧できるよう業務の改善を図った。寄せられた苦情等に関して、苦情等の件数の推移、苦情等の内容（例えば職員の応対に対するもの、契約弁護士等に対するものなど）を分析するとともに、対応策を検討し、可能なものから実施している。 2 業務改善の取組 (1) リーダー養成研修の実施 平成23年7月に接遇リーダー養成のための研修を実施し、63名の職員を参加させ、ロールプレイングやディスカッションなどにより参加職員の接遇スキルの向上を図るとともに、研修内容を地方事務所を持ち帰り、他の職員に伝達することによって、地方事務所における接遇スキルの向上を図った。 (2) サービス向上月間の実施 研修員が職場で研修内容を伝達するための手助けとするとともに、支援センター全体としての接遇水準向上の意識付けを図るため、接遇研修実施後の同年8月から月間目標を決めてサービス向上運動に取り組んだ。 テーマ 「あいさつを意識してみよう」 「クッション言葉を使ってみよう」 「共感の言葉って何？」 「お詫び・感謝の言葉にチャレンジ」 「おさらい月間」 (3) 日本弁護士連合会への働きかけ 日本弁護士連合会で会員向けに行った扶助研修の資料として、引き続き「利用者から寄せられた声」を提供し、弁護士に関する苦情の実際が周知されるようにした。 ※実績報告書(23年度) 19ページ参照	A	A	利用者から寄せられる苦情や意見の内容を、本部及び地方事務所の役職員に周知する体制が構築されている上、職員の接遇スキル向上のための研修の実施、月ごとにテーマを定めた支援センター全体でのサービス向上運動等の業務運営の改善に向けた適切な取組が行われている。また、弁護士に関する苦情事例は、弁護士用の研修資料として日本弁護士連合会に対し提供されるなど、現に弁護士によるサービスの改善に反映されている。全体として、利用者の意見、苦情等への対応状況は良好である。
ウ 国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、支援センターの役職員は、常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じて、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善をしていくものとする。	③ 効率的で効果的な業務運営 国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、役職員は常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じて、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善に努めることを基本姿勢とする。	③ 効率的で効果的な業務運営 国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、役職員は常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じて、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善に努めることを基本姿勢とする。	効率的で効果的な業務運営に向けた取組状況 昨年度 評価：B+	1 組織運営理念の周知徹底 平成22年度に制定した「法テラス運営理念」の下、役職員が常日頃からコスト意識を持って、効率的で効果的な業務運営を実現できるよう、基本姿勢の意識啓発・行動促進を図ることを目的として、全国の事務所に運営理念を掲げたポスターを掲示したほか、役職員に運営理念を定着させる試みとして、運営理念をカードサイズに印刷して携帯させるなど、基本姿勢の意識高揚の浸透に取り組んだ。 また、研修においては、業務に必要な知識の習得を目的とした講義や身近な課題に対するグループ討議を行ったほか、研修終了後、我が国の財政状況を踏まえた上での業務の充実について論じさせ、課題を提出させることにより、職員がコスト意識を持って業務に当たる必要性を認識することができるような基盤整備を行った。 2 業務改善の推奨（業務改善事例の把握と紹介） 効率的で効果的な業務運営を実現するための取組として、 ① 地方協議会において関係機関・団体等から出された意見等に基づいて具体化された地方事務所の業務改善の実施状況を把握するとともに、地方事務所から報告を受けた業務改善事例のうち、先進的な取組事例を全国所長会議において紹介し、各地方事務所が自発的に創意工夫して、業務運営の改善が推進されるよう努めた。 ② 全国事務局長会議において、「業務改善について」をグループ討議の議題に取り上げ、各地方事務所の取組状況について報告を求め討議するとともに、優れた取組事例を紹介して推奨事例の普及に努めた。 ※実績報告書(23年度) 20ページ参照	A	A	「効率的で適正な業務遂行」を行動指針の一つとする組織運営理念を研修等のみならず日常業務を通して周知徹底して役職員に動機付けを図るとともに、日常の業務運営への実現に向けて努力している。各地の地方事務所における自発的な創意工夫に基づく業務の迅速化・効率化に資する取組を把握し、これを推奨事例として他の地方事務所に紹介して全国的な取組に発展させるなどの具体的な取組がなされている。全体として、効率的で効果的な業務運営に向けた取組状況は良好である。今後、益々各職員が、運営理念の精神を具体的な行動に移すための仕組み作りに取り組むことに期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
②支援センターの存在及びその業務の内容についての周知	(2)支援センターの存在及びその業務の内容についての周知	(2)支援センターの存在及びその業務の内容についての周知					
6 ア 支援センターがその役割を十分に果たすことができるよう、支援センターの存在及びその業務の内容について周知を図る。	① 効率性の観点を踏まえつつ効果的な広報を実施するため、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を各年度策定し、同計画に基づき広報活動に取り組む。また、当該広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を参考にするなどして事後に分析し、その結果を翌年度の広報計画に反映させる。 ② 支援センターの利用経験がある者等の認知経路として上位を占めるテレビ広告、ホームページ等の広報効果の高い媒体を活用し、支援センターの事業等に関する情報を効果的に提供する。 ③ 記者説明会の機動的な開催や、省庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携を通じた周知活動に努める。	① 効率性の観点を踏まえつつ効果的な広報を実施するため、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を策定し、同計画に基づき広報活動に取り組む。また、当該広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を参考にするなどして事後に分析し、その結果を平成24年度の広報計画に反映させる。 ② テレビ広告、ホームページ等の広報効果の高い媒体を活用し、支援センターの事業等に関する情報を効果的に提供する。 ③ 様々な機会を通じて、本部・地方事務所において、平成22年度を上回る回数の記者説明会（プレスリリース）を実施する。 ④ 金融庁、日本弁護士連合会等とともに、多重債務問題への取組を継続するほか、民生委員への周知活動に向け、機動的な業務説明会等を実施するなど、省庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携を通じた周知活動に努める。	効率的かつ効果的な広報活動に向けた取組状況 昨年度 評価：B	1 効率性の観点を踏まえた効果的な広報の実施 (1) 広報計画の策定 本部において基本的な広報計画を策定し、これを踏まえて地方事務所が管轄地域における広報計画を作成するという一連のプロセスを通じて、例えば、本部のマスメディア広告とタイミングを合わせて地方事務所が地域的な広報活動を実施するなど、本部・地方事務所の広報活動を可能な限り連動させることにより、個々の広報活動の効果を最大化するように努めた。 (2) 効果測定 支援センターの認知度調査のほか、情報提供業務・民事法律扶助業務の利用者に対する認知経路アンケートの結果などを基に、潜在的な需要の掘り起こしや各業務の利用促進のために、どのような広報手段の広報効果が高く、費用対効果の点から有効であるかについての分析を進めた。 その分析の結果、認知度にはテレビ広報、情報提供（コールセンター）利用件数にはホームページ広報が有効であることが明らかとなった。また、民事法律扶助の利用件数については、地方自治体等の関係機関への周知が有効であることが確認された。 本分析をもとに次年度について、ホームページにおける広報活動及び関係機関への周知活動を中心とした広報活動計画の策定を行った。 ※実績報告書(23年度) 21ページ参照 2 広報効果の高い媒体を活用した効果的な広報の実施 平成22年度に実施した支援センター認知度調査では、テレビが認知媒体として高い割合を占めていることから、全国都道府県の主要な放送局においてテレビ広告を実施した。 また、コールセンター利用者の認知経路調査においては、ホームページが高い割合を占めていることから、コンテンツをリニューアルするなどしてホームページの充実を図るとともに、インターネット・リスティング広告（Yahoo!Japan等の検索サイトで、「多重債務」など法的トラブルに関連するキーワードを入力して検索すると検索結果画面に支援センターの広告が表示されるもの。）を実施した。この他、東日本大震災に関連する支援情報のコンテンツを新たに制作するなどしてホームページの充実を図った。 また、マスメディア広告以外にも、平成22年度に引き続き、一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて全国約60の鉄道会社の駅施設等に約1,300枚のポスターを無料掲出したほか、現在、公益社団法人日本バス協会を通じて、全国の路線バス車内へのポスター無料掲出等を依頼するなど、費用を抑えつつも効果的な広報活動の実施にも努めた。 ※実績報告書(23年度) 22ページ参照 3 マスコミへの積極的な情報発信と関係機関との更なる連携強化策の展開 (1) プレスリリースの実施 本部においては、支援センターの取組や関係機関と連携した施策などについてのプレスリリースを、昨年を上回る14回行った。地方事務所においては、地方の報道機関に対して、本部のプレスリリースに合わせて情報を提供したほか、「一斉無料法律相談会」など地方事務所独自の取組について年間約172回のプレスリリースを行った。その結果、新聞・テレビ等で度々報道される機会を得た。 (2) 関係機関との連携の強化 平成22年度に引き続き、金融庁等と「多重債務者相談強化キャンペーン」を共催するなどしたほか、民生委員向けのパンフレットを17,290部作成し、各地方事務所を通じて全国の民生委員及び関係機関に広く配布した。また、平成23年度より公益財団法人日本調停協会連合会と連携し、調停委員向けに民事法律扶助制度を解説するパンフレットを25,500部作成し、全国の調停委員に配布した。 ※実績報告書(23年度) 22ページ参照 4 認知度調査の実施 平成23年12月に実施した認知度調査では、認知度が42.1%と前年度に比べ3.4%上昇した。 また、職業別の調査では「公務員」に対する法テラスの認知度が68.0%と前年度に比べ20.2%上昇し、支援センターの「名前も業務内容も知っている」と回答している層の割合が20.0%となり、全ての職業の中で最も多いことから、地方自治体を中心とした関係機関・団体への連携を通じた周知活動が大きな成果をあげているものと考えられる。 また、同調査においては、男女ともに20代の認知度が上昇しており、特に女性20代では前年度から12.5%上昇し、52.8%であった。これは、平成22年度において「若年層」を重点訴求対象として、積極的に広報活動を行った成果であると考えられる。 ※実績報告書(23年度) 23ページ参照	B	B	本部・地方事務所の広報活動を連動させるなどの工夫を凝らし、各広報媒体の有効性を分析した上で広報効果の高い媒体を活用した広報を実施するとともに、プレスリリースの活用や関係機関との連携を通じて経費のかからない広報活動も展開するなど、効率的かつ効果的な広報活動に向けた取組が行われたことはこれまで同様に幅広い広報活動であり、その結果、支援センターの認知度も上昇したことが認められる。しかし、その増加幅は3.4%とごくわずかであり、依然として国民の半数以上が支援センターのことを全く知らないという状況は改善されていない。今年度の結果を分析して引き続き広報計画の充実を図り、ツイッター等の新たなメディア媒体の積極的な活用を図るなどして国民に対する地道な周知活動を展開していくことが期待される。
6 イ 広報に関しては、効率性の観点を踏まえつつ効果的に実施するものとする。広報効果とこれに要した費用について事後に分析し、その結果を後の広報戦略に反映させる。	④ 支援センターが、より多くの国民に利用され、頼りにされる存在となるよう、業務内容等について上記方法により周知し、認知度を毎年度上昇させる。	⑤ 認知度調査を実施する。支援センターが、より多くの国民に利用され、頼りにされる存在となるよう、業務内容等について上記方法により周知し、認知度を上昇させる。					

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
(2)組織の基盤整備等	2 組織の基盤整備等	2 組織の基盤整備等						
①一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等	(1)一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等	(1)一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等						
7	<p>ア 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、民事法律扶助事件の受け手となる弁護士・司法書士が少ない地域、国選事件の受け手となる弁護士が少ない地域を含め、民事法律扶助事件の受任者の確保態勢、捜査・公判を通じ一貫した弁護士確保態勢等の全国的に均質な確保を図るべく、一般契約弁護士・司法書士の幅広い確保及び常勤弁護士の所要の数の確保に努める。</p>	<p>① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保</p> <p>ア 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会・司法書士会と連携協力し、必要に応じて説明会や協議会を実施するなどして、契約弁護士・司法書士を確保する。また、弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回相談又は常勤弁護士による常駐若しくは巡回を行う。</p>	<p>① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保</p> <p>ア 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会・司法書士会と連携協力し、新規登録時期に合わせた説明会や研修会、取り組むべきテーマごとの協議会を開催するなどして、契約弁護士・司法書士を確保する。また、弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回相談又は常勤弁護士の常駐若しくは巡回を行う。</p>	<p>全国的に均質な民事法律扶助事件の担い手の確保に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>1 契約弁護士・司法書士の確保 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士を確保するため、全国の地方事務所から各単位弁護士会及び単位司法書士会へ基本契約締結の働きかけを積極的に行うとともに、本部においても平成24年2月に日本弁護士連合会主催の講習会「民事法律扶助ってなあに～活用のノウハウ～」へ講師を派遣し、民事法律扶助業務の周知及び利用促進に努めた。このような取組の結果、平成22年度末と比較して契約弁護士が1,533名、契約司法書士が448名増加した。 なお、本年度の実績が増加している地方事務所の取組（例：弁護士等を対象とした説明会の実施や広報の手法等）を他の地方事務所に情報提供するなど、契約弁護士・司法書士の確保について引き続き取り組んでいるところである。 東日本大震災の被災地特有のニーズに対応するため、原子力損害賠償紛争解決センターの和解仲介手続や個人債務者の私的整理に関するガイドラインの申出といった新しい制度に関わる支援に関し、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会や、いわゆる原発弁護団等と密に情報交換を行うとともに、随時、支援センター内や契約弁護士・司法書士との間でこれらの制度に関する知識・ノウハウの共有に努めた。 また、震災特例法の成立・施行に当たっては、平成24年3月26日に全国地方事務所副所長会議を開催するなど地方事務所との迅速な情報共有に努めるとともに、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等関係機関と密接な連携・協力を行うなどし、業務内容の周知や契約弁護士・司法書士の確保について理解を深め、短い準備期間で新規事業である震災法律援助業務を立ち上げることに力を注いだ。</p> <p>2 常勤弁護士の配置等 これまで、常勤弁護士の必要な地域に順次新たな常勤弁護士の配置又は増員を行っており、平成23年度末までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計82か所である。 そのうち、同年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は9か所、地域事務所は8か所である。各地の支援センター法律事務所には、それぞれ1ないし8名の常勤弁護士を常駐させた。なお、地域事務所8か所のうち、中津川及びむつ地域事務所については、平成23年度に新設した地域事務所である。 また、民事法律扶助の担手となる弁護士が特に少ない地域である旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部については、上記各地方裁判所支部に近接する旭川地方事務所に配置した常勤弁護士が合計15回にわたり巡回して民事法律扶助事件等を取り扱った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 23ページ参照</p>	A	B+	<p>本部・地方事務所による弁護士会・司法書士会への働き掛けの結果、契約弁護士・司法書士の数はいずれも前年度に比べて増加している上、地域事務所を新設して常勤弁護士を配置するなど、その取組及び結果は高く評価できる。もっとも、契約弁護士・司法書士が少ない地域における常勤弁護士の配置数・巡回数は、地域の需要を満たすには必ずしも十分なものとは言えないことから、現段階においてはB評価相当と言わざるを得ないが、震災特例法の成立・施行に当たって、短期間にもかかわらず、新規事業が滞りなく始動できるよう契約弁護士等を確保するなど、全体としての取組状況は比較的良好と認められるため、B+評価とした。質の高い法的サービスの担い手の十分な確保は、支援センターが国民の期待に応えるために不可欠の要素であることから、引き続き、常勤弁護士の配置数・巡回数の充実等に注力していくことが期待される。</p>
8	<p>イ 捜査及び公判又は少年審判を通じ一貫した弁護士及び付添人確保態勢を全国的に均質なものとするため、弁護士会とも連携協力し、捜査及び公判又は少年審判を通じ一貫して弁護活動及び付添活動を担う弁護士を確保する。また、国選弁護事件及び国選付添事件の受け手となる弁護士が少ない地域に、常勤弁護士による常駐又は巡回を行う。</p> <p>ウ 被害者参加人のための国選弁護制度の担い手となる弁護士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、弁護士会と連携協力して、契約弁護士を確保する。</p>	<p>イ 各地において、弁護士会の協力を得て引き続き、国選弁護人及び付添人契約に関する説明会の実施や説明資料の配付等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。また、常勤弁護士を採用し、国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域に常駐若しくは巡回させる。</p> <p>ウ 被害者参加人のための国選弁護制度の担い手となる弁護士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会と連携協力し、被害者参加弁護士契約に関する説明会の実施や説明資料の配付等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。</p>	<p>全国的に均質な国選事件の担い手の確保に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>1 説明会等の実施 (1) 説明会の開催・説明資料の配布 各地方事務所において、弁護士会主催又は支援センター主催（弁護士会との共催を含む。）の説明会や研修会において、独自の広報用資料を作成して配布するなどして、国選弁護関連業務及び国選付添関連業務の内容、支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容について説明を行った。 (2) 解説書の配布 各地方事務所において、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を、弁護士会の協力を得て、全国の一般契約弁護士及び一般契約弁護士になろうとする弁護士に対し、配布した。 2 契約弁護士の確保 国選弁護人契約弁護士の契約数は、平成23年4月1日時点の19,566名から平成24年4月1日時点の21,259名に増加しており、後者は、全国の弁護士の66.2%に相当する。また、国選付添人契約弁護士の契約数は平成23年4月1日時点の6,564名から平成24年4月1日時点の7,701名に増加している。</p> <p>※実績報告書(23年度) 25ページ参照</p> <p>1 被害者参加弁護士確保の取組 (1) 本部における取組 日本弁護士連合会との協議の場で被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況の説明、被害者参加弁護士契約弁護士締結の要請等を行った。 (2) 地方事務所における取組 各地方事務所において、以下の方法により、被害者国選弁護関連業務の内容、支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容について説明等を行った。 ① 弁護士会の協力を得て、弁護士会主催の説明会・研修会等へ参加した。 ② 地方事務所主催の説明会を開催した。 ③ 地方事務所・弁護士会共催による説明会を行った。 2 契約弁護士の確保 様々な取組の結果、平成23年4月1日現在で2,476名であった契約弁護士は、平成24年4月1日現在で3,014名（538名増）となっている。また、平成23年度には全ての地方事務所女性契約弁護士の登録があり、女性契約弁護士のいない地方事務所がなくなった。</p> <p>※実績報告書(23年度) 26ページ参照</p>	A	A	<p>各地の弁護士会と連携協力して説明会や研修会を実施するなどして、国選弁護関連業務、国選付添関連業務及び国選被害者参加弁護士制度等についての理解を深める取組を積極的に行った結果、国選弁護人契約弁護士、国選付添人契約弁護士及び国選被害者参加弁護士契約弁護士の数はいずれも前年度に比べて着実に増加しており、全体として取組状況は良好と評価できる。特に、被害者参加弁護士については、全ての地方事務所において女性契約弁護士の確保に至っており、取組の成果として特筆に値する。</p>	

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
9	エ 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、契約弁護士・司法書士の幅広い確保に加えて、所要の常勤弁護士の確保に努める。	エ 常勤弁護士の確保のために、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所等の関係機関・団体の協力を得て、常勤弁護士の業務内容や魅力、採用情報等について、司法修習生、弁護士、司法試験合格者、法科大学院生等に対する説明を行い、応募を促すとともに、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、60歳未満の既登録弁護士に対して常勤弁護士の採用案内や応募書類等を送付し、応募を促す。	常勤弁護士の確保に向けた取組状況 昨年度 評価：B+	1 就職説明会・採用案内の周知等 常勤弁護士の確保のために、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所、大手司法試験予備校等の関係機関・団体の協力を得て、常勤弁護士の業務内容や魅力、採用情報等について、司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生等に対する説明会を15回にわたり実施した。また、新たに日本弁護士連合会の会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集の広告を常時掲載した上、会員向けに毎月2回発信されているメールマガジンの求人案内欄にも同広告のURLを常時掲載してアクセスを促すなどし、転職を検討している既登録の弁護士に特に焦点を絞って情報提供を行うことで、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けた効果的な周知を図った。この結果、8名の法曹経験者を含む39名を新たに採用した。また、退職者数が前年度の25名から36名と大幅に増えたが、退職者数を見込んで積極的に採用活動を行ったことにより3名の純増となった。 2 選択型実務修習、エクスターンシップ 常勤弁護士の業務を直接体験してもらうことによりその業務の意義・魅力をより理解してもらうべく、司法研修所の選択型実務修習企画に参加し、合計32回にわたり各地の法律事務所に司法修習生を受け入れたほか、より早い段階から常勤弁護士への関心を促すべく、全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生の受け入れも積極的に行い、各地の法律事務所において、合計38回にわたり、全国13の法科大学院の学生を受け入れた。 ※実績報告書(23年度) 26ページ参照	A	B+	常勤弁護士の確保に向けて、日本弁護士連合会等の協力を得て、司法修習生、司法試験合格者及び法科大学院生等を対象とする説明会の実施、司法研修所の選択型実務修習への参加、法科大学院へのエクスターンシップ実習生の受け入れ等を積極的に行ったほか、経験豊富な中堅弁護士を確保すべく、従前の既登録弁護士に対する常勤弁護士採用案内等の送付に加え、新たに日本弁護士連合会の会員専用サイトの求人案内欄に広告を掲載するなどの取組を積極的に行った結果、法曹経験者8名を含む計39名の常勤弁護士を採用したことは評価できる。他方で、36名の退職者が出たため、実質の増加数が3名にとどまった点を考慮すると、現段階においてはB評価とせざるを得ないが、全体としての取組状況は比較的良好と認められるため、B+評価とした。今後は、退職者の数を想定しても、十分な実質の増加数を確保できるよう、採用活動が行われることを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
イ 司法過疎対策として、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいらないか1名しかいない地域を始め、人口、事件数、実働弁護士数、地域の交通の実情等を総合考慮して弁護士等に法律事務の取扱いを依頼することに困難のあると考えられる地域の解消に取り組むこととし、実働弁護士が多数いる地域との距離・交通の便、法律サービスの需要の程度等を考慮しつつ、日本弁護士連合会等とも連携協力しながら、必要な地域において、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供体制の整備を図る。	② 法律サービスの提供に係る体制の整備 ア 地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいらないか1名しかいない地域のうち、当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在する地域を除外した「実質的ゼロワン地域」において、法律サービスの需要も考慮しつつ、弁護士会、地方公共団体その他関係機関とも連携協力しながら、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供が可能な体制を整備する。 イ 加えて、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、法律サービスの需要も考慮しつつ、弁護士会、地方公共団体その他関係機関とも連携協力しながら、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供が可能な体制を整備する。	② 法律サービスの提供に係る体制の整備 地方裁判所支部（以下「地裁支部」という。）管轄単位で実働弁護士がいらないか1名しかおらず、当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域を優先とし、加えて、地裁支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数等を考慮しつつ、地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させる。 前述の地域に隣接する地方事務所等に配置する常勤弁護士を巡回させることにより、同地域において、法律サービスを提供するための具体的な方策を企画・立案し、実施する。	日弁連等との連携協力の下、司法過疎地域における法律サービスの提供に向けた取組状況 昨年度 評価：B	1 司法過疎地域事務所の設置 司法過疎対策として、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士による司法サービスの提供者がより少ない地域の解消に優先的に取り組む必要があることから、司法過疎地域事務所は、（i）地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいらないか1名しかおらず、（ii）当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域を優先とし、加えて、（iii）地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、（iv）当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、（v）当該地方裁判所支部管内の人口、民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等地域関係機関の支援体制等を考慮して設置することとした。平成23年度末までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計82か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は31か所である。同年度に新設した司法過疎地域事務所は、（ア）岐阜県の中津川地域事務所、（イ）青森県のむつ地域事務所の2か所である。いずれの司法過疎地域事務所においても、常勤弁護士1ないし4名が常駐し、民事法律扶助事件、国選弁護事件等のほか、有償で一般事件全般（総合法律支援法第30条第1項第4号に規定する有償事件。以下「4号有償事件」という。）を幅広く取り扱い、過疎と高齢者の複合的問題を抱える事件に地元関係機関と連携して総合解決を図るなど、地域住民の法的ニーズに応えた。 2 常勤弁護士の巡回による司法サービスの提供 旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部は、上記（i）及び（ii）の基準に適合する司法過疎地域であったことから、常勤弁護士が巡回して司法サービスを提供することとし、上記各地方裁判所支部に近接する旭川地方事務所に配置した常勤弁護士が合計15回にわたり巡回することにより、民事法律扶助事件及び国選弁護事件等を取り扱った。 ※実績報告書(23年度) 27ページ参照	B	B	新設された司法過疎地域事務所2か所を含む計82事務所に常勤弁護士を配置し、これにより地域住民の法的ニーズに応えていることは評価できるが、他方で、1か所とはいえ、いわゆるゼロワン地域がいまだに解消されていないことや弁護士による巡回による司法サービスの提供について1地方事務所・数回程度にとどまっていることなどに照らせば、司法過疎地域における法律サービスの提供に向けた取組についてはなお改善の余地がある。
ウ 常勤弁護士の採用に当たっては、支援センターが多様な分野にわたる業務を行うことを考慮し、幅広い人材の中から、例えば、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材を含め、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適切でき、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。 エ 常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。	③ 常勤弁護士の採用 常勤弁護士の採用に当たっては、適時的確な人員配置その他支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適切でき、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材等を含む、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。 ④ 常勤弁護士の待遇 常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。	③ 常勤弁護士の採用 常勤弁護士の業務内容、採用情報などについて、司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生及び既登録弁護士等に対する説明を積極的に行い、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保に努める。 ④ 常勤弁護士の待遇 常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能とすることを基本としつつ、最初の任期を1年として、司法修習終了直後の者等から常勤弁護士を採用する。	意欲的で国民の期待に応えることのできる常勤弁護士の確保に向けた取組状況 昨年度 評価：B+	1 募集活動の推進 平成23年度は、司法修習生や法科大学院生、司法試験合格者等を対象として、常勤弁護士採用案内のパンフレットや募集要項等を配布するとともに、15回にわたり、常勤弁護士の業務内容、意義・魅力、採用情報等に関する説明会を実施した。また、新たな取組として、日本弁護士連合会の会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集の広告を常時掲載した上、会員向けに毎月2回発信されているメールマガジンの求人案内欄にも同広告のURLを常時掲載してアクセスを促すなどし、転職を検討している既登録の弁護士に特に焦点を絞って情報提供を行うことで、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けた効果的な周知を図った。 2 総合評価に基づく人材の確保 常勤弁護士の採用に当たっては、支援センターの職員としてのみならず弁護士としての素養を見極め、総合法律支援に意欲的に取り組み、国民の期待に応えることができる人材を確保するという観点から、各応募者について日本弁護士連合会から弁護士としての基本的能力も含めた常勤弁護士としての適性に関する意見を徴した上、採用面接を実施し、他者とのコミュニケーション能力等も含めた総合的な能力・適性・意欲の高さを審査した上、採用を行った。 ※実績報告書(23年度) 29ページ参照 常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能とすることとしている。なお、司法修習生から採用した常勤弁護士については、3回まで任期の更新を可能とし、当初の任期は1年として、養成事務所において指導、教育を行い、最初の任期の更新後、法律事務所に赴任することとしている。報酬については、実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考としている。 ※実績報告書(23年度) 29ページ参照	A	B+	常勤弁護士への応募者を幅広く確保するための各種取組を行っていること、選考に当たっては、より良い人材を確保するため、各応募者について、日本弁護士連合会からの常勤弁護士としての適性に関する意見聴取や、能力・適性・意欲等を審査するための採用面接を行っていること等は評価できる。もっとも、これらの取組のみで、果たして中期計画に定められた「裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材」や「関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材」を確保し得るかについては疑問なしとせず、したがって現段階においてはB評価相当と言わざるを得ないが、全体としての取組状況は比較的良好と認められるため、B+評価とした。支援センターに対する信頼を確保するためには高い能力を有する人材の確保が不可欠であるところ、そのような人材確保のためには、経験の少ない弁護士を育成するとともに、既に実績を残している中堅弁護士の採用に更に力点を置いて活動するなどの取組も必要と考えられるところであり、より一層の努力と工夫を期待する。なお、常勤弁護士は任期付採用であり、その給与も、従前どおり、同期の裁判官・検事と同等のものとなっている。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
②職員の本質の向上等	(2)職員の本質の向上等	(2)職員の本質の向上等						
12	<p>ア 能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行う。</p> <p>イ 人事交流等により、多様な経験を積むことができる人材育成の仕組みについて検討する。</p>	<p>① 効率的で効果的な事務を遂行する観点から、能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行う。</p> <p>② 職員の資質向上や人材育成を図るため、国、独立行政法人、民間企業等を含む広範な関係機関・団体との人事交流を図る。</p>	<p>① 効率的で効果的な事務を遂行する観点から、能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行う。</p> <p>② 職員の資質向上や人材育成を図るため、国、独立行政法人、民間企業等を含む広範な関係機関・団体との人事交流を図る。</p>	<p>職員の本質の向上を図るための、採用、人事配置及び人材育成面における取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>1 採用について 職員の採用に当たっては、多肢択一式問題、論文問題及び面接により、能力及び支援センターへの適性を判断し、広い知識と利用者のニーズを的確に察知できる人材の確保に努めている。面接の実施に際しては、理事、局部長、課長、課長補佐及び地方事務所職員を面接官とし、採用対象者に応じて、面接回数及び面接官の構成を決定している。 有期契約職員から常勤職員への登用に際しては、上記と同様の試験内容に加え、当該有期契約職員の属する職場の管理者による評価をも、採用決定の資料としている。 平成23年度は、一般公募により、応募のあった1,758名を対象とし、新卒・中途の採用試験を行い、23名の採用を行った。また、特に有能な有期契約職員の活用を図るため、有期契約職員のうち、申込みのあった40名を対象に、常勤職員への登用試験を実施し、10名の合格者を決定した。 また、平成23年度末に地方事務所の管理職員が相当数退職することの補充として、管理職経験があり、組織運営に造詣が深い人材を公募により4名採用した。面接試験に際しては、理事を面接官とした。 2 人事配置について 人事異動計画の策定に当たっては、勤務評定による評価、管理者の適性に関する意見及び職員の意向等を考慮の上、各地方事務所の事件数を勘案し、組織の強化及びサービスの質の向上を図るための適正配置に努めている。 組織の活性化を図るため、広範にわたる人事異動計画を策定し、平成24年4月1日付けで104名を異動させた。また、昇格試験受験申込のあった1級から4級の者235名に対し、各級に求められる能力・適性を測れる内容とした筆記試験及び面接試験を実施し、合格者120名を決定した。</p> <p>※実績報告書(23年度) 30ページ参照</p> <p>組織の中核を担う職員として幅広く活躍することが期待される者に対し、国等の他組織における業務を経験させることにより、職員のスキルアップ及び組織の充実強化を図ることを目的として、国民生活センターとの間で職員1名を相互に派遣し、人事交流を行った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 31ページ参照</p>	A	A	<p>職員の採用・登用においては、多数の応募者の中から、多肢択一式問題、論文式問題及び面接による厳格な選考を経た採用、採用同様に複眼的な評価による選考を経ての有期契約職員から常勤職員への登用のほか、地方事務所の管理職員を確保すべく、管理職経験がある者を公募するなど能力主義に基づく採用・登用が徹底されている。加えて、組織の活性化を図るべく広範な人事異動計画を策定した上、職員のスキルアップ及び組織の充実強化を図るべく国や国民生活センター等との人事交流を実施するなど、全体として、職員の質の向上を図るための取組は良好と認められる。</p>
13	<p>ウ 常勤弁護士による裁判員裁判への適切な対応を可能とするための研修等、常勤弁護士を含む職員の専門性を向上させるとともに、効率的で効果的な業務遂行ができるようするための研修の実施及び研修内容の充実を図る。他方で、研修を行うに当たっては、過去に行った研修の内容や効果、研修に要した費用等を考慮して、効率的で効果的な研修の実施を心がける。</p>	<p>③ 利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、職員の実務能力や専門性を向上させる体系的な研修を、費用等を考慮して効率的にかつ計画的に実施するとともに、効果的な研修となるよう研修内容の充実に努める。 また、常勤弁護士に対する研修を体系的に実施し、裁判員裁判その他の事件への適切な対応が可能となるよう常勤弁護士の能力向上を図る。</p>	<p>③ 利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、職員の实務能力や専門性を向上させる体系的な研修を、費用等を考慮して効率的にかつ計画的に実施するとともに、効果的な研修となるよう研修内容の充実に努める。 人材育成の観点から、職場内教育（OJT）、集合研修及び自己啓発が相互補完的に機能するような研修体系の見直し等を図る。 また、常勤弁護士に対して支援センター本部主催の研修を体系的に実施するとともに、各ブロック単位の研修を充実させる。</p>	<p>常勤弁護士を含む職員に対する効率的で効果的な研修の実施状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>1 一般職員に対する研修 職員の資質及び能力の向上を図るため、職責に応じた研修を実施している。具体的には、採用から2年間を「基礎形成期間」、その後の2年間を「ブラッシュアップ期間」とし、経験年数に応じたカリキュラムを組み、それぞれの期間に新規採用者研修、ブラッシュアップ研修を実施している。管理職に対しては、事務局長登用時にマネジメント基礎研修を実施している。 他方で、各職員の担当する業務を適性・円滑に行うため、実務能力の向上を目的とした実務研修を実施している。実務研修の実施に際しては、職場における指導的立場の職員を研修員とし、研修効果のフィードバックを義務付けることにより、経費節約と効率化に努めている。 平成23年度新たに人事課主催の研修体系を職場内教育（OJT）、集合研修及び自己啓発が相互補完的に機能するよう見直した。研修は6回実施し、延べ21日間に延べ126名の職員を受講させ、内容については、全研修で「法テラス運営理念」の講義を行い、組織としての方向性を各個人に植え付けるとともに、研修事後レポートを研修員に課すことで、研修の効果をより高めた。専門性向上のため、会計、情報提供、民事法律扶助、国選弁護、犯罪被害者支援及び法律事務の各業務に従事する職員を対象とし、延べ16日間に延べ447名の研修を実施した。また、人事院主催の課長級及び課長補佐級の研修に各1名・延べ7日間職員を参加させたほか、東京都の実施する課長級及び係長級の職員研修に各2名・延べ6日間職員を聴講させた。</p> <p>2 常勤弁護士に対する研修 (1) 実務研修 支援センターの各法律事務所に配置した常勤弁護士に対しては、日ごろの実務を通して学ぶ必要があると実感しているテーマを常勤弁護士から提出させ、そのテーマに関する知識・技術を身に付けられるような本部主催の研修を実施した。また、よりきめ細やかなニーズに的確に対応するため、全国を7つのブロックに分け、各地で勤務する常勤弁護士に必要と感じる研修をそれぞれ企画・実施させ、各地の実情を反映させた少人数制のきめ細やかな研修（ブロック別研修）を実現して、常勤弁護士間の技術・経験の共有を図るとともに、全体的な能力・技量の向上を図った。また、特に、常勤弁護士の担うべき重要な役割の一つである裁判員裁判については、最高裁判所の協力も得て、実際の裁判員法廷を使用し、参加者全員が複数回模擬尋問を行うなど、効果の高い参加型の研修を実施した。 司法修習修了直後に採用した新人常勤弁護士に対しては、1年間の任期満了時には常勤弁護士としての基本的な素養を獲得できるよう、継続的な内容の通年の研修スケジュールにより研修を実施した。</p> <p>(2) 裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室 裁判員裁判弁護技術研究室においては、刑事弁護分野の第一人者であるベテラン弁護士を室長・研究員として任命し、日常的に、常勤弁護士が取り扱っている裁判員裁判事件について個別具体的な指導・助言を行い、常勤弁護士の弁護技術の向上を図った。これに加えて、平成23年6月に、支援センター本部内に新たに常勤弁護士業務支援室を設置し、弁護士実務経験の豊富なベテラン弁護士や司法研修所の弁護教官経験者、常勤弁護士のOB等を室長・専門員等として任命し、日常的に、常勤弁護士が取り扱っている民事・家事・一般刑事事件等について個別具体的な指導・助言を行い、かつ、新人常勤弁護士に対しては受任事件の起案の添削指導まで行うなどして、常勤弁護士の業務能力の向上を図った。さらに、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室の全面的な協力を得て、常勤弁護士に対する研修の内容を見直し、より充実した研修の実施に努めた。</p> <p>(3) 法律事務所事務職員研修 法律事務所事務職員に対して実践的かつ網羅的な業務手順マニュアルを配布した上、法律事務所事務職員を対象とした実践的な業務研修を実施するなどして、常勤弁護士の業務の効率化を図った。</p> <p>(4) 常勤弁護士支援メーリングリストの活用 常勤弁護士が事件処理等を行うに当たり、法曹同士のネットワーク・支援体制を整備するため、「常勤弁護士支援メーリングリスト」を整備することにより、常勤弁護士間の情報交換の場を提供するとともに、日本弁護士連合会の協力を得て、民事・家事・刑事等各分野の専門家である弁護士等がアドバイザースタッフとして同メーリングリストに参加し、常勤弁護士からの質問に対し、適時適切なアドバイスを行った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 31ページ参照</p>	A	A	<p>常勤弁護士業務支援室を設置するなどの新たな取組も含め、一般職員及び常勤弁護士のいずれに対しても、層別研修を充実させ、実務研修を多角化するなど、質量ともに充実した効率的で効果的な研修を実施していると評価できる。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
イ 内部統制を強化するために必要な措置について検討し、実施する。また、支援センターが行う業務が、法令及び諸規程を遵守して行われる体制を確立するため、コンプライアンス体制の確立に向けた検討を進め、所要の施策を順次実施する。	② 上記監査結果等を踏まえ、規程の整備等の内部統制を強化するために必要な措置について検討・実施するとともに、職員に対する研修を実施するなどして法令・規程等の周知を徹底し、コンプライアンスの一層の推進を図る。	③ 監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査の結果を本部各課室及び地方事務所に伝え、改善事項については早急な改善を求めるとともに、全国地方事務所長会議等において、特にコンプライアンスの徹底を呼び掛ける。また、同監査結果等を踏まえ、規程の整備等の内部統制を強化するために必要な措置について検討・実施するとともに、職員に対する研修を実施するなどして法令・規程等の周知を徹底し、コンプライアンスの一層の推進を図る。		<p>1 内部統制の整備・強化 内部統制を整備・強化するために必要な措置について検討し、コンプライアンスを含む内部統制の再構築・運用及びその点検等を目的とする、ガバナンス推進委員会を設置した。監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査の結果を本部各課室及び地方事務所に伝え、改善事項については早急な改善を求めるとともに、全国地方事務所長会議、全国事務局長会議等において、監査結果を報告し、特にコンプライアンスの徹底について事例を挙げながら呼び掛けた。</p> <p>2 情報セキュリティ監査の指摘事項の改善 情報セキュリティ監査チェックリストの内容を再点検し、チェック項目を見直すとともに、チェック項目と関連規程を対比表示することによりチェックポイントを明確化し、監査の効率化を図った。また、過去の監査指摘事項の点検結果に基づき、地方事務所として、今後採るべき対策の指針を具体的に明示するとともに、改善取組の実効性向上を図るため改善ポイントに関する管理書式雛形等を配布する等により監査内容の充実を図った。全国事務局長会議において、各地の「情報セキュリティ対策の具体的取組状況」を報告し、効果的な取組等についてグループ討議を実施した。新規採用者（管理職含む。）に対して、情報セキュリティ関連規程等について、研修を実施した。</p> <p>3 全国地方事務所長会議における取組 全国地方事務所長会議において、コンプライアンスの徹底を呼び掛けた。</p> <p>4 職員研修の実施 平成23年10月25・26日の2日間にわたり、法令・規程及び会計基準等に基づく、適正な会計処理及び手続の徹底や新財務会計システムに関する研修を全国の会計担当者を対象に実施した。 総合法律支援法における区分経理や会計規程等で定められる月次決算、年度決算作業について再確認するとともに、常勤弁護士受任事件に関する発生主義による会計処理について解説をするなど、国費の適正な支出を徹底するための講義を行った。 また、期中監査における会計監査人による指摘事項についても解説をし、不適切な会計処理が招くリスクに関し、注意喚起を行った。 さらに、多くの会計担当者が、総務担当も兼務していることから、情報公開法、個人情報保護法、文書管理規程等に基づく、適正文書管理についても講義を行った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 36ページ参照</p>			
ウ 業務に関する不祥事の発生を防止するために支援センターがとり得る対策を検討し、実施する。	③ 平成20年10月に発覚した、国選弁護業務に係る契約弁護士による報酬の不正請求事案を契機として、支援センターでは、接見回数3回以上の被疑者国選弁護報酬請求があった事案全件について、調査を実施するとともに、同様の不祥事を防止するため、報酬請求の際に疎明資料の添付を必要とする措置を講じたところであるが、更なる対策を要する点及び採り得る対策を検討した上で、必要な対策を速やかに実施する。また、契約弁護士等に対して関連する規則等の周知を徹底し、二度と不適切な事案が発生しないよう万全の措置を講じ、コンプライアンスの一層の推進を図る。	④ 国選弁護業務に係る契約弁護士による不祥事を防止するため、支援センターとして採り得る対策に関係機関とも協議の上、可能な限り速やかに実施する。また、契約弁護士に対して関連する規則等を周知徹底し、過誤事案が発覚した場合には、事案に応じて適切な対応をすることにより、コンプライアンスの一層の推進を図る。	業務に関する不祥事の発生防止に向けた取組状況 昨年度 評価：B	<p>1 過誤事案への対処 前年度までに被疑者国選弁護事件における接見回数の申告状況に関する調査を終えたが、調査で相違が認められた契約弁護士について、破産手続中や所在不明などの理由で回収ができなかった4名を除いて、回収可能な全ての者から全額の回収を終えた（なお、157名（4,379,370円）のうち153名（4,232,511円）から回収した。）。 上記の調査で特に問題があると認められた契約弁護士19名については、契約上の措置をとることを前提とする調査手続を開始し、故意に過大請求をしたと認定できた契約弁護士3名に対して、契約解除措置をとった。 なお、平成21年に導入した接見資料の制度については、既に周知済みであり、現に報酬請求に当たって漏れなく添付されるようになっており、制度として定着してきた。</p> <p>2 職員研修等の実施 報酬基準は毎年改訂を繰り返して複雑化しており、過誤を生じる危険があることから、本年度も、前年度までと同様、業務に関する各種知識を習得させることで過誤・不祥事案を防止することを目的として、平成23年11月2・29日の2日間にわたり、各地方事務所・支部の算定担当職員を対象とする研修を実施した。同研修においては、報酬算定業務に必要な各種規程について解説するとともに、報酬算定について過誤を招きやすい算定項目を盛り込んだ報酬算定演習を実施した。 そのほか、平成24年3月23日に、各地方事務所・支部において算定担当職員を指導する立場にある副所長・副支部長を集めた会議を実施し、算定基準の解釈が問題となる種々の点につき協議を行い、解釈の整理と統一を図った。 また、算定担当職員の上位者としてダブルチェックを行う立場にある事務局長に対して、ダブルチェックの着眼点を具体的に示した文書を配布して、ダブルチェック手続の徹底を図った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 37ページ参照</p>	A	B+	平成21年度に導入された被疑者国選弁護事件の報酬請求の際に接見事実を疎明する資料の添付を求める制度の運用は定着したと言える上、報酬算定について職員研修を実施するなど不正請求の再発防止策を講じるとともに、不正請求に基づき支払った報酬のほぼ全額を回収し、それらの者に対して契約上の厳しい措置をとったことも認められる。もっとも、報酬基準が複雑化していることも踏まえれば、その算定や業務に関する各種知識の周知徹底の方策についてもまだ改善の余地はうかがわれ、現段階においてはB評価相当と言わざるを得ないが、過誤事案への対処も含め、全体としての取組状況は比較的良好と認められるため、B+評価とした。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(3)外部機関等との関係	3 外部機関等との関係	3 外部機関等との関係					
①地方協議会の開催等	(1)地方協議会の開催等	(1)地方協議会の開催等					
16	ア 全国の地方事務所（地方裁判所本庁所在地に設置される事務所をいう。以下同じ。）単位で地方協議会を開催し、支援センターの業務に関する具体的情報の周知を図るとともに、利用者及び関係機関・団体の意見を聴取し、これを業務運営上の参考とするように努める。	① 全国の地方事務所において、各地の実情を踏まえ、開催する地方協議会の議題、参加者、開催時期、開催回数等を適宜工夫し、支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、参加者に対するアンケート調査等を実施するなどして、利用者及び関係機関・団体の意見を聴取し、業務運営上の参考とすることにより、関係機関・団体との一層の連携強化を図り、当該地域の実情に応じた業務運営を行う。	利用者及び関係機関等の意見を参考とした当該地域の実情に応じた業務運営へ向けた地方協議会の開催状況 昨年度 評価：A	1 地方協議会開催状況 平成23年度は、全国の地方事務所において、合計92回（平成22年度：83回）の地方協議会を開催した。各地方事務所においては、地域別に開催したり、多重債務問題、家庭問題、法教育などのテーマごとに開催するなど、適宜工夫しながら開催し、関係機関・団体との一層の連携強化を図った。 2 アンケートの実施 関係機関・団体に対し、あらかじめアンケート調査を実施して、支援センターに対する問題提起、疑問点等を寄せてもらい、地方協議会の際に寄せられた意見等を聴取するとともに、その意見等を業務に反映させるなどして、関係機関・団体との相互理解を深めるなど、更なる連携の強化が図られた。 3 先進事例の紹介 地方協議会を通じて、より一層当該地域の実情に応じた業務運営を行なうため、全国所長会議において、次の取組を行なった。 (1) 地方協議会で出された意見等に基づいて具体化された業務改善事例の報告 (2) 地域別・分野別に分けて地方協議会を開催するなど、地方協議会の開催に工夫を凝らしている高知地方事務所長による報告 ※実績報告書(23年度) 38ページ参照	A	A	全国の地方事務所において昨年度を上回る合計92回もの地方協議会を開催した。その内容も、地域別・テーマ別に開催して意見交換の促進を図り、関係機関・団体との連携強化を図った。また、事前にアンケート調査を実施して支援センターに対する意見や疑問等を把握してから会議に臨む等の工夫が凝らされている。全国所長会議を通じて先進事例を紹介するなどして地域の実情に応じた業務運営に向けた取組も見られ、質量ともに十分な実績を上げている。参加者が10名未満である協議会が散見されるなど内容の充実により一層努めるべき点は見受けられるものの、全体として、地方協議会に実質的な意味を持たせることに成功しているものと評価できる。
17	イ 本部又は地方事務所において、支援センターの運営に関し、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を開催する場合には、支援センターの業務運営の公正・中立性、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保が重要であることを踏まえ、その人選を行う。	② 本部又は地方事務所において、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を開催する場合には、支援センターの業務運営の公正・中立性、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選を行う。	地方協議会等の出席者の人選についての配慮状況 昨年度 評価：A	地方協議会を開催するに当たっては、各地方事務所において、議題や開催方法などにより、参加してもらう関係機関・団体を検討した上で出席依頼を行ない、利用者その他の関係者の意見が反映されるよう考慮した。平成23年度においては、例えば、高齢化社会を取り巻く問題について、成年後見制度を始めとする高齢者福祉に関する法律制度をテーマに掲げ、裁判所、地元自治体、弁護士会、司法書士会等に出席を要請するなど、利用者の意見が反映されるような人選を行った。 ※実績報告書(23年度) 39ページ参照	A	A	地方協議会の開催に当たっては、支援センターの業務運営の公正・中立性、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、テーマや開催場所に応じて適切な関係者に出席を依頼するなどしており、利用者の意見が十分反映されるための出席者の人選に対する配慮状況は良好である。今後も、日頃から関係機関と十分な調整を行うなどして、より一層質の高い協議会等になることを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
②関係機関との連携強化	(2)関係機関との連携強化	(2)関係機関との連携強化					
18	ア 弁護士のみならず司法書士その他の隣接法律専門職者のサービスをより身近に受けられるようにし、また、法による紛争解決のために有益な情報を幅広く提供するため、弁護士及び司法書士その他の隣接法律専門職者の団体並びにその他の関係機関・団体との連携の維持・強化を図る。	① 窓口設置機関・団体数については、現在約25,000の相談窓口が情報提供システムに登録され、量的な部分での目標は達成したところ、今後は、これまで構築してきた関係機関・団体との連携を引き続き良好な状態で維持するとともに、支援センターの業務について相互に共通の認識を共有できるようにするための意見交換や相互研修を行うことなどにより、利用者にとってより有益な情報提供ができるよう、関係機関・団体との連携の強化・充実を図る。	関係機関等との連携維持・強化に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 中央レベルでの連携に関する取組状況 (1) 法務省と連携し内閣官房が主催する総合法律支援関係省庁等連絡会議（8月、17府省庁が参加（1庁欠席））に参加し、関係機関から支援センターの業務内容についての理解を得るとともに、連携強化を依頼した。 (2) 東日本大震災に対し、日本弁護士連合会、東京三会（東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会）、仙台弁護士会、岩手弁護士会、日本司法書士会連合会と連携し、震災電話相談を共催実施した（相談件数13,284件）。 (3) 一般財団法人日本ADR協会が行ったシンポジウムに、本部からパネリストを派遣し、業務に関する説明を行って、連携への理解を求めた（12月）。 2 地方事務所における連携に関する取組状況 全国の各地方事務所、支部において、地方協議会や相互研修会・打合せ会を開催（694回）し、関係機関・団体との連携の充実を努めた。 3 新たに創設される関係機関・団体等との連携に関する取組状況 (1) 震災に対し、消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施した（南三陸町、山元町、東松島市、大槌町）。 (2) 震災に伴う福島原子力発電所事故損害賠償制度に関する相談会の実施について、原子力損害賠償支援機構との連携を協議した。 (3) 震災に伴う個人債務者の私的整理に関するFAQについて、一般社団法人個人版私的整理ガイドライン運営委員会と調整を行った上で、これを作成し、問合せに備えた。 ※実績報告書(23年度) 39ページ参照	A	A	中央レベルにおいても地方レベルにおいても、各種の連絡会議や打合せ会の機会を通じて、関係機関・団体との間で、東日本大震災の被災者への対応等の喫緊の課題も含めた支援センターの業務についての共通認識が醸造され、十分な連携の強化・充実が図られたものと評価できる。
19	イ 犯罪被害者の支援に資するサービス提供機関は必ずしも法的紛争解決に関わるものに限られないことに留意し、犯罪被害者に対して的確な情報を効率的に提供するなど犯罪被害者に対する充実したサービスの提供を図るため、被害者支援連絡協議会の場を積極的に活用するなどして、犯罪被害者支援関係機関・団体との連携の維持・強化を図る。	② 犯罪被害者に対する充実したサービスの提供のため、被害者支援連絡協議会を、犯罪被害者に対して的確な情報を効率的に提供するための情報交換の場として積極的に活用するなどして、同協議会に参画している犯罪被害者支援関係機関・団体等との連携の維持・強化を図る。	④ 地方事務所ごとに、被害者支援連絡協議会に設置されている分科会や犯罪被害者支援に関する協議会等に参画し、意見交換をするなどして、関係機関・団体との連携・協力関係の維持・強化を図る。 昨年度 評価：A	1 被害者支援連絡協議会への参加 各地方事務所において、各都道府県警察等が事務局となっている「被害者支援連絡協議会」（全地方事務所で加盟済。昨年度は49か所で開催した。）の場で、支援センターの犯罪被害者支援業務実績を報告し、かつ、他の機関・団体における取組状況等について情報交換を行うことなどによって、各関係機関・団体が行っている犯罪被害者支援業務に関する相互理解に努めることにより、連携の維持・強化を図った。また、日本弁護士連合会委託援助、被害者参加人のための国選弁護制度、民事法律扶助制度の各制度の利用についても説明し、支援センターの提供できる被害者支援制度について総合的な理解を深めることに努めた。 2 DV防止法第9条連絡協議会への参加 各地方事務所において、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律第9条の趣旨に基づき設置された連絡協議会に参加し、DV対策に取り組む関連団体との更なる連携を図った（平成23年度は37地方事務所が参加した。）。 3 関係機関との連携 「犯罪被害者週間」（11/25～12/1）には、関係機関とともに啓発・広報活動を行った。具体的には、啓発用グッズやリーフレット、チラシの配布を行い、あるいはイベント会場にブースを設置して、ポスター、パネルの展示などを行った。 本部では犯罪被害者支援ダイヤルのポケットカードを作成し、同ダイヤルの周知に努めた。ポケットカードの作成と犯罪被害者支援業務担当職員研修について、内閣府が発行している「犯罪被害者等施策情報メールマガジン（第66号 平成23年11月15日発行）に掲載いただき、支援センターの犯罪被害者支援業務について周知した。また、内容を分かりやすくするため展示パネルの改定を行い、犯罪被害者週間のイベントに利用した。 本部では検察庁の協力を得て、支援センターの被害者支援についての解説を検察庁の関係者用ウェブ掲示板に掲載いただいた。検察官の方に被害者に対し制度利用をより一層促していただけるようにした。 さらに、内閣府男女共同参画局と連携して、被災地における女性の悩み・暴力（集中）相談事業の一つとして法テラス南三陸で「女性の悩みごと相談」を開始した。 ※実績報告書(23年度) 40ページ参照	A	A	各地方事務所において、被害者支援連絡協議会やDV連絡協議会等に積極的に参加し、また、被害者週間には、関係機関とともにイベントで広報グッズやリーフレットを配布して犯罪被害者支援ダイヤル等の犯罪被害者支援に関する広報活動を行うなどの従前からの取組に加え、さらに、内閣府のメールマガジンや検察庁関係者用web掲示板に犯罪被害者支援業務等について掲載してもらうなど各種の取組を積極的に行った。これら質量ともに充実した取組により、関係機関・団体等との間における相互理解や連携強化が図られたと評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
3 業務運営の効率化に関する事項	II 業務運営の効率化に関する目標を達成するためのべき措置	II 業務運営の効率化に関する目標を達成するためのべき措置					
(1) 総括	1 総括	1 総括					
支援センターは、主に国費によりその業務を運営する法人であることから、可能な限りの効率化を反映させた業務運営体制の整備を進め、以下に掲げる各業務における効率化に関する目標を達成するほか、業務運営全般につき、適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑な業務運営を図る。							
① 一般管理費	(1) 一般管理費等	(1) 一般管理費等					
ア 役職員の報酬、給与について、引き続き、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化、効率化を行う。	① 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。 ② 業務運営の効率化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、以下の削減を行う。 ア 平成22年度は、一般管理費（人件費を除く。）を、前年度比1パーセント削減する。 イ 平成23年度以降は、一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を、毎年度、前年度比3パーセント削減し、事業費（民事法律扶助事業経費（立替金債権管理事務処理費を除く。）を除く。）を、毎年度、前年度比1パーセント削減する。	① 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。 ② 業務運営の効率化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を、前年度比3パーセント削減し、事業費（民事法律扶助事業経費（立替金債権管理事務処理費を除く。）を除く。）を、前年度比1パーセント削減する。	一般管理費等の合理化・効率化に向けた取組状況 昨年度 評価：A	業務の繁閑・内容に応じ、常勤職員及びパートタイム・フルタイムの非常勤職員の配置を行い、柔軟な雇用形態の活用に向けて、給与体系についても、国の制度に準じた内容の給与規程を維持している。給与規程については、平成24年の国家公務員給与法改正を踏まえ、支援センターの規程を改正した。 なお、国家公務員との給与水準の比較指標（ラスパイレス）は、82.9ポイントとなっている。 ※実績報告書(23年度) 41ページ参照 1 一般管理費の効率化減 平成23年度の人件費及び公租公課を除く一般管理費（2,295,217千円）のうち、新規追加・拡充分（232,076千円。東日本大震災対応分176,266千円を含む。）を除いた額は2,063,141千円である。これは、前年度の人件費及び公租公課を除く一般管理費（2,170,193千円）と比べ、対前年度▲107,052千円の削減となった（▲4.9%減）。その結果、人件費及び公租公課を除く一般管理費について、前年度比3%（65,106千円）を上回る削減額を達成した。 経費削減の主な内容としては、広報活動に係る経費について、平成23年度では広報活動の在り方を見直し、費用のかかるテレビ広告の代替として記者説明会等を利用することにより、87,046千円（平成22年度196,465千円）に削減した（削減額109,419千円）。また、光熱水料について、平成23年度では更なる省エネルギー対策を実施したことにより、65,507千円（平成22年度67,295千円）に削減した（削減額1,788千円）。 2 事業費の効率化減 平成23年度の立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費（1,292,735千円）のうち、新規追加・拡充分（震災対応分90,149千円。）を除いた額は、1,202,586千円である。これは、前年度の立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費（1,313,094千円）と比べ、対前年度▲110,508千円の削減となった（▲8.4%減）。その結果、立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費について、前年度比1%（13,131千円）を上回る削減額を達成した。 経費削減の主な内容としては、コールセンター運営費について、平成23年度ではコールセンターの自主運営を行うことなどにより、206,845千円（平成22年度566,631千円）に削減した（削減額359,786千円）。 ※実績報告書(23年度) 42ページ参照 物品の購入、事務所・宿舍の賃借、工事の請負その他の契約を行うに際し、目的が特定の者でなければ納入できないような性質上やむを得ないもの及びいわゆる小額随意契約に該当するものを除いて、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとし、これら競争的手法において、競争性が十分確保されるような方策を講じる。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式（複数の業者から見積書を徴する競争的手法）によることとする。これらの取組によって、経費の節減を図る。	A	A	人件費については、柔軟な雇用形態の活用、職員の効率的な配置等によりラスパイレス指数を相応の水準に維持している上、人件費以外の一般管理費も、広報活動の在り方の再検討や省エネルギー対策の実施等により対前年度比での削減目標率を達成しており、また、事業経費についても対前年度比での削減目標率を達成している。さらに、各種契約手続の透明性・公正性も一定の水準に保たれている。これらを見ると、全体として、経費の合理化・効率化に向けた取組状況は良好であり、高く評価できる。なお、平成23年度における一般管理費、事業経費の削減については一過性の事象が主要因であると思われることから、今後、削減の継続性を維持する方策の検討が必要であると思われる。
イ 人件費以外の一般管理費について、無駄を排除するとともに、一般競争入札等の競争的手法の利用の徹底により契約手続の適正を維持し、全体として効率化に努める。	③ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとする。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式（複数の業者から見積書を徴する競争的手法）によることとする。これらの取組によって、経費の節減を図る。	③ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとし、これら競争的手法において、競争性が十分確保されるような方策を講じる。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式（複数の業者から見積書を徴する競争的手法）によることとする。これらの取組によって、経費の節減を図る。		物品の購入、事務所・宿舍の賃借、工事の請負その他の契約を行うに際し、目的が特定の者でなければ納入できないような性質上やむを得ないもの及びいわゆる小額随意契約に該当するものを除いて、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとし、これら競争的手法において、競争性が十分確保されるよう、一者応札となった契約を精査し、応募者を増やすための改善方策である「一者応札・応募に係る改善方策について」に従い、入札参加が予想される業者に対して積極的に入札情報のPRを行うとともに、入札に関する情報として、公告文に加え入札説明書等をホームページに掲示する等の措置を講じた。 さらに、少額随意契約の場合においても、複数の業者から見積りを徴取し、最も低額な価格で契約すること等により、経費の削減を図った。 なお、支援センターにおける平成23年度の契約の状況については、業務実績報告書別紙4のとおりである。 ※実績報告書(23年度) 43ページ参照			

中期目標		中期計画の各項目		年度計画（平成23年度）		評価の指標		実績（要旨）		自己評価	評価	評価理由
21	②組織の見直し	(2)組織の見直し	(2)組織の見直し									
	ア 職員数について、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする必要がある。職員を新たに採用する場合には、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。職員の配置については、配置先の業務量に応じた適正なものとする。	① 職員数について、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする。具体的な職員の採用及び配置については、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、民事法律扶助事件及び国選対象事件の事件数等の業務量実態に見合った適正なものとする。とりわけ、職員を新たに採用する場合には、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。	① 職員数について、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする。具体的な職員の採用及び配置については、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、民事法律扶助事件及び国選対象事件の事件数等の業務量実態に見合った適正なものとする。とりわけ、職員を新たに採用する場合には、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。	業務量に応じた職員の採用・配置に向けた取組状況 昨年度 評価：B	1 事件数等に応じた適切な配置と採用 利用者へのサービスの質を低下させないよう配慮しつつ、事件数等を考慮して真に必要なとなる職員数を配置するよう努めた。 平成23年度においては、東日本大震災対応のために、任期付職員を採用し配置を行った。 2 真に必要な職員数の検証 真に必要な職員数の検証のためには、合理的な事務処理方法の確立が不可欠であるところ、事務処理の合理化・標準化に資するものとして、前年度に引き続き、実務トレーニー制度を実施し、延べ23日・15名を参加させた。その結果、他の地方事務所の効率的な業務の仕方等を経験することにより地方事務所の業務の合理化を図る環境を整備した。 ※実績報告書(23年度) 43ページ参照	B	B	東日本大震災対応のために任期付職員を採用して事件数等に応じた職員数の配置に努めた上、実務トレーニー制度により他の地方事務所の効率的な業務方法等を経験させるなど事務処理の合理化・標準化のための取組を行ったことは認められるが、真に必要な職員数の検証には至っていないことから、B評価とした。				
	イ 常勤弁護士が総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、支援センターの業務を遂行するために真に必要な常勤弁護士の数を厳格に検証する。常勤弁護士の配置に当たっては、民事法律扶助事件及び国選事件の確実な受任、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性、地域における一般契約弁護士の事件の受任体制等を総合考慮し、適正な配置になるよう事前に十分な検討を行う。	② 常勤弁護士が総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、支援センターの業務を遂行するために真に必要な常勤弁護士の数の厳格な検証を怠らないものとする。具体的な常勤弁護士の採用及び配置の検討に当たっては、総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の確実な受任、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性等の要素を総合考慮する。	② 常勤弁護士の配置の検討に当たり、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の受任の確実性について、適正な採用・配置に向けた取組状況 昨年度 評価：B	常勤弁護士の配置の検討に当たり、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の受任の確実性について、各地方事務所の事件数、弁護士数及び常勤弁護士への配点状況等に関する最新の情報を収集した上で、日本弁護士連合会との協議も重ねるなどして、配置の必要性について検討した。 地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化については、常勤弁護士に対する研修の中に福祉機関との連携をテーマとした参加型の講義を盛り込んだ上、日本弁護士連合会と共同で、「スタッフ弁護士の役割及びパイロット事務所の設置等に関する検討会」を設置し、関係機関との連携による紛争の総合的解決の在り方について調査・検討を重ね、意見書及び報告書を作成・提出した。意見書において提案された、関係機関等との連携による紛争の総合的解決を専門的に実践し、その効果等を検証して、全国的に展開していくためのパイロット事務所の設置に関する、新たな検討会を立ち上げた。 ※実績報告書(23年度) 44ページ参照	B	B	各地の事件数及び弁護士数に関する最新情報を収集し、それに基づき日本弁護士連合会との協議を重ねるとともに、関係機関等との連携による紛争の総合的解決を専門的に実践して、その効果等を検証するパイロット事務所の設置に向けた検討会を立ち上げたことは認められるが、それらの取組が、常勤弁護士の適正な採用・配置に結びついていないなど、いまだ改善の余地がある。引き続き、真に必要な常勤弁護士の数及び適正な配置の在り方についての検証を進めることが期待される。					
ウ 支部、出張所については、業務量、対応する地方事務所の体制、支部・出張所を維持するための費用と維持による効果等の点を総合的に考慮して、廃止を含め、必要な見直しを行う。	③ 支部・出張所については、より効果的・効率的な業務運営に資するよう、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組にも配慮しつつ、業務量、対応する地方事務所の体制、費用対効果等を総合的に考慮して、廃止を含め、必要な見直しを行う。	③ 支部・出張所については、より効果的・効率的な業務運営に資するよう、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組にも配慮しつつ、業務量、対応する地方事務所の体制、費用対効果等を総合的に考慮して、引き続き必要な見直しを行う。	効果的・効率的な業務運営に向けた支部・出張所の必要に応じた見直し状況 昨年度 評価：A	東日本大震災に伴い被害が甚大であった宮城県及び岩手県については、地方事務所の相談窓口が各1か所に限られ、関係機関・団体の協力を得ても、多くの被災者に対する法的支援に地理的な限界があったため、宮城県内の被災地に3か所、岩手県内の被災地に1か所の出張所を開設することとし、被災者の法的支援の充実を図った。 具体的には、平成23年10月には南三陸町を中心に気仙沼市・登米市を含めた地域の支援のため南三陸出張所を、同年12月には県南部の地域を支援するための山元出張所を、平成24年2月には東松島市に石巻市・女川町などの被災地域を支援する東松島出張所を開設した。また、平成24年3月には岩手県大槌町を中心に釜石市・山田町を含めた地域を支援する大槌出張所を開設した。 ※実績報告書(23年度) 44ページ参照	A	B+	東日本大震災による被害が甚大であり、法的サービスを必要とする被災者が多く居住する宮城県内に3か所、岩手県内に1か所の出張所を開設して法的支援を実現するなどしたことは評価できる。ただし、被災者の法的サービスに対する需要の大きさに照らせば、設置すべき場所の全てに出張所を設置するという課題が残っていると看做される得ず、B+評価が相当である。あまねく国民に十分な法的サービスを提供できるよう引き続き建設的な取組を期待する。					
22												
23												

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(2) 情報提供・犯罪被害者支援	2 情報提供・犯罪被害者支援	2 情報提供・犯罪被害者支援					
① コールセンターの利用促進	(1) コールセンターの利用促進	(1) コールセンターの利用促進					
24	<p>情報提供業務について、効率的で効果的な業務運営を行うため、コールセンターと地方事務所の役割を明確化した上で、コールセンターで対応可能なものについては、コールセンターの利用の促進を図る。そのために、コールセンター及び地方事務所で提供している情報の種類や内容等について、関係機関・団体や利用者に対する周知を図る。また、地方事務所からのコールセンターへの電話転送について、地方事務所において行っている電話による情報提供の件数やコールセンターの体制、費用対効果等の点を考慮した上、その導入を検討する。</p>	<p>コールセンターにおける電話とメールによる情報提供と地方事務所における電話と面談による情報提供について、それぞれの利点や利用者のニーズを踏まえた上で、より効率的で効果的な情報提供を行う観点から、コールセンターと地方事務所の役割の明確化を図り、コールセンターで対応可能なものについてはコールセンターの利用の促進を図る。そのために、関係機関・団体、利用者に対してコールセンター及び地方事務所で提供している情報提供の種類、内容等について、ホームページや広報を通じて、あるいは関係機関との打合せ等の機会を利用して周知を図る。</p> <p>地方事務所で行っている情報提供の件数や内容を分析し、地方事務所からの電話転送を行うことが費用対効果の観点から合理的である場合には、効率性・効果性の観点を踏まえつつ地方事務所からのコールセンターへの電話転送を行うことについて、平成22年度中に検討する。</p>	<p>① 利用者にとって適切な窓口を選択することを可能とするため、コールセンター及び地方事務所のそれぞれの利点を活かした役割分担の検討・明確化を図り、コールセンター及び地方事務所の情報提供の種類や業務内容等について、ホームページや広報、関係機関との打合せ等の機会を利用して周知を図る。</p> <p>② 地方事務所への電話による問い合わせのうち、コールセンターで対応が可能なものについては、地方事務所からコールセンターへの内線転送を行う。</p>	<p>コールセンター及び地方事務所の役割の明確化と周知</p> <p>(1) ホームページやパンフレット、関係機関との各種会議等において、電話による問合せはコールセンターを案内することを原則とし、最初から民事法律扶助を希望の方、面談による情報提供（参考資料等を利用して情報提供を行う必要がある場合）を希望の方は、地方事務所へ案内するよう説明を継続して実施した。</p> <p>(2) ホームページの掲載や震災Q&A小冊子、カードの配布等の広報により、東日本大震災に関する法制度の紹介や相談窓口についての情報提供については、震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を案内した。</p> <p>(3) 以上の結果、情報提供件数全体に占めるコールセンターでの対応件数の割合は、平成22年度の61.2%から平成23年度は63.0%となり、やや増加した。</p> <p>2 コールセンターへの転送</p> <p>震災により一時中止していた内線転送を平成23年4月26日から再開したほか、地方事務所に対し、同年7月1日付けで内線転送の実施を再度徹底した結果、内線転送件数は、平成22年度の9,719件から、平成23年度は13,962件へと増加した。</p> <p>※実績報告書(23年度) 45ページ参照</p>	B	B	<p>コールセンターと地方事務所の役割分担の明確化及びこれに基づくコールセンターの利用促進に向けた様々な取組がなされたことは認められるが、情報提供件数全体に占めるコールセンターでの対応件数の割合は、平成22年度の約61.2パーセントから約63.0パーセントに上昇したにとどまり、それらの取組が必ずしも結果に結びついたとは言い難い。</p> <p>他方、地方事務所からコールセンターへの内線転送機能を活用することで、地方事務所職員の負担が軽減され新たな需要への対応が可能となり、また、利用者の電話のかけ直しの負担が軽減され利用者の利便性の向上が図られたことは評価できる。</p>
② コールセンターの設置場所等	(2) コールセンターの設置場所等	(2) コールセンターの設置場所等					
25	<p>コールセンター業務の委託契約を次に更新するに当たっては、経済性やサービスの質の確保に留意しつつ、効率的な業務運営の観点から、その設置場所を地方に移すことも含めて、必要な検討を行う。</p>	<p>コールセンターの運用に当たっては、受電件数の増減や社会情勢の変化、支援センターの業務効率化のためのニーズに対応できるように柔軟な体制の構築に努めるとともに、コールセンターの委託契約更新時において、コールセンターの人材の確保や研修の充実等によるサービス品質の確保に努めつつ、設置場所の地方移転等による経済性・効率性の観点からの検討を行い、コールセンター運営に要する経費削減に努める。</p>	<p>① コールセンターの運用に当たっては、利用者へのサービスレベルの向上を目指し、安定的な運用に努めるとともに、受電件数の増減などを予測し、経済的かつ柔軟な運用を図り、経費削減に努める。</p> <p>② コールセンターの運用に当たっては、支援センターの他の業務との連携や利用者のニーズに対応するためのコールセンターの活用を図るため、コールセンターにおける民事法律扶助に関する資力要件の確認の実施を検討するなど、支援センターの業務全体の効率化も視野に業務運営の経費削減に努める。</p>	<p>コールセンターの運営経費削減と利用者サービスの質の維持</p> <p>(1) 平成23年度にコールセンターに要した費用は、職員・オペレーターの賃金・社会保険料、研修費用、賃料、システム関連費用を含めて約3億7,000万円強であった。なお、平成22年度の業務委託費用は、約5億3,000万円強であった。</p> <p>(2) コールセンターの自主運営により、運営経費の削減を図りつつ、以下のとおり、サービスの質を向上させた。</p> <p>① 従来は、入札によりコールセンターを運営する業者を選定していたところ、自主運営により、入札による業者の変更をなくすことができ、業者の変更によるサービスの質の低下を防止することができた。</p> <p>② オペレーターを長期的に雇用することが可能となった結果、継続的な研修によりオペレーターの質を向上させることが可能となった。</p> <p>③ サービスの質を向上させるためのノウハウの蓄積が可能となった。</p> <p>④ 契約の変更等の手続を経ずに柔軟に新たな形態によるサービスの提供を行うことが可能となった。そして、平成23年度においては、迅速に、フリーダイヤルによる被災者に対する情報提供（震災法テラスダイヤル）を実現することができた。</p> <p>(3) コールセンターでは、曜日・時間帯ごとの入電傾向を把握し、件数予測に基づいてオペレーターの配置人員を決定することで、繁忙期に放棄呼（着電があったが応答できずに利用者が切電してしまう状況）を発生させないように努めるとともに余剰人員が生じることを防止していたが、平成22年12月の業務開始3か月後の震災の発生により、仙台コールセンターは、業務を一時停止し、平成23年4月4日から平日のみの9時～17時までの受電（同年4月23日土曜業務、同年5月16日夜間業務をそれぞれ再開）となった。しかし、本都内に臨時的コールセンターを同年6月まで設置することで、応答率はおおむね95%以上となり、利用者へのサービスレベルの低下を招くことはなく、質の維持が図られた。</p> <p>2 運営コストの削減についての検討内容</p> <p>支援センターの他の業務との連携を進めるため、コールセンターにおいて、オペレーターが民事法律扶助業務に関する概要説明を行い、利用者のニーズに応じて積極的に全国の地方事務所に電話を転送した。また、支援センターの業務全体の効率化を図るため、民事法律扶助に関する資力要件の確認をコールセンターで行うための業務フロー等の検討を行った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 46ページ参照</p>	A	A	<p>コールセンターを仙台に移転するとともに、業務委託方式から自主運営方式に切り替えることによって、賃料、オペレーターの賃金、システム関連費用等を含めて約1億6,000万円の経費削減が実現された。しかも、東日本大震災の影響によるコールセンターの業務停止を最小限にとどめ、高い応答率を維持するなど懸念されていた利用者へのサービスレベルの低下を招くことなく上記の経費削減を達成したことは高い評価に値する。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(3) 民事法律扶助・国選弁護士等確保	3 民事法律扶助・国選弁護士等確保	3 民事法律扶助・国選弁護士等確保					
①民事法律扶助業務の事務手続の効率化	(1)民事法律扶助業務の事務手続の効率化	(1)民事法律扶助業務の事務手続の効率化					
26	<p>審査の適正を確保しつつ、書面審査を活用するなどの方法により、事務手続の効率化を図る。</p> <p>審査の適正を確保しつつ、援助審査の方法を合理化すること（合議制の審査に代え、事案に応じて単独審査方法を活用する、援助開始決定時において書面審査を活用する、援助申込者からの提出書類を合理化するなど）などにより、事務手続の効率化を図る。</p>	<p>事務手続の効率化を図るため、現状の事務手続の簡略化が可能かどうかの徹底的な洗い出しを図るとともに、最も合理的かつ効率的な標準事務の検討を進める。また、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、審査の適正を確保しつつ、援助審査方法の合理化を図る。</p>	<p>事務手続の効率化に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>1 書面審査の活用 事務手続の効率化を図るため、援助開始決定時における書面審査の活用を推進し、平成23年度も前年度に引き続き、全ての地方事務所で書面審査が行われた。</p> <p>2 審査方法の合理化 (1) 単独審査の推進 審査委員の人数について、事案に応じ合理化を図り、平成23年度も前年度に引き続き、同時廃止決定が見込める破産事件、公示送達による離婚事件、敗訴その他の理由により報酬金決定を伴わない終結事件等の審査については、審査委員1名による単独審査を推進し、40地方事務所で行われた。</p> <p>(2) 専門審査委員制度の拡充 民事法律扶助の援助審査実務に精通した審査委員が集中的に審査の事前準備を行うことで、援助審査の合理化・効率化を図ることを目的として、平成20年度から地方扶助専門審査委員制度が導入されている。平成23年度は31事務所が本制度を実施しており、平成20年度の5事務所、平成21年度の17事務所、平成22年度の18事務所と段階的に拡充し、合理化が図られている。</p> <p>(3) 援助申込者からの提出書類の合理化等 援助申込者からの提出書類については、審査の適正を確保しつつ、合理化を図るべく、引き続き検討を継続する。</p> <p>東日本大震災の被災者に対する援助については、被災の実情をふまえた審査要領を別途作成し、援助要件の判断や立替決定を合理化した。東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律（以下「震災特例法」という。）成立後は、これに対応する業務運営細則や審査要領を別途作成するなどし、審査の効率化に努めた。</p> <p>なお、中期計画の到達状況の観点からは、平成23年度民事法律扶助業務に関する職員研修において、各地方事務所での援助開始決定までの事務手続に関する調査を行い、更に合理化が見込まれる点について問題意識を共有するなど書面審査や単独審査などの活用により、審査の合理化を進めているが、事務処理方法等に検討の余地があり、更なる合理化が必要であると考えている。</p> <p>※実績報告書(23年度) 46ページ参照</p>	B	B	<p>審査の適正を確保しつつ、事務手続の効率化を図るため、全ての地方事務所において書面審査が活用されている上、単独審査の推進、専門審査委員制度の拡充、援助申込者からの提出書類の合理化等の様々な工夫が行われていることについては評価できる。しかし、地方事務所の中には、書面審査・単独審査の積極的活用には慎重な姿勢を示すところもあるなど、審査方法の合理化に向けた取組が徹底されているとは言い難く、B評価とした。引き続き、全国的、画一的な事務手続の効率化に向けた取組が進められることを期待する。</p>
27	<p>業務運営の効率化の観点から、国選弁護士等の報酬算定に対する不服申立てへの対応について、本部及び地方事務所の役割を明確にした上で、事務を適切に分担し、事務手続の簡素化、合理化を図る。また、複数事件の包括的な委託の活用により、業務運営の効率化を図る。</p> <p>① 国選弁護等の報酬・費用の算定に係る不服申立てについて、現在は、一律に本部で再算定しているところ、地方事務所限りで再算定するのが適切な案件については、地方事務所限りで処理できるようにするなど、本部及び地方事務所の役割を明確にした上で、適切に業務を分担し、事務手続の簡素・合理化を図る。</p> <p>② 業務処理の効率化を図るため、複数事件の包括的な委託の契約締結に努める。</p>	<p>① 国選弁護等の報酬・費用の算定に係る不服申立てに関する再算定について、前年度に実施した見直しによる事務手続の簡素化・合理化の進展状況を注視しつつ、更なる見直しの必要性・相当性について検討する。</p> <p>② 国選弁護士契約における一括契約について、弁護士に対する説明会や説明資料等を利用して周知を行い、契約数の増加に努める。</p> <p>③ 一括契約に基づく算定の対象となり得る複数の即決申立被告事件の配点方法等の実務運用について、裁判所等関係機関との間で協議を行う。</p>	<p>事務手続の簡素・合理化及び複数事件の包括的な委託の活用等による業務運営の効率化に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>1 不服申立ての事務手続の変更 昨年度に、報酬算定に対する不服申立てについて「判断が容易であり、理事長の判断が明らかに必要でない」場合は地方事務所限りで処理できる制度を導入したが、本年度は、合計375件の不服申立てのうち76件（約20.3%）について地方事務所限りで処理されている。</p> <p>※実績報告書(23年度) 48ページ参照</p> <p>2 一括契約弁護士数の増加 全ての地方事務所において、一括契約の解説が記載された国選弁護業務の解説書である「国選弁護関連業務の解説」を、弁護士会の協力を得て、全国の一般契約弁護士及び一般契約弁護士になろうとする弁護士に配布し、一括契約の増加に努めた。</p> <p>その結果、支援センターとの間で一括国選弁護士契約を締結している弁護士数は、平成23年4月1日時点では6,413名であったところ、平成24年4月1日時点では、7,300名と増加した。</p> <p>なお、一括国選弁護士契約に基づき報酬算定がなされた事件数は、平成22年度の34件から平成23年度2件と減少している（前年度比約6%）。しかし、一括契約は、複数の即決被告事件について報酬及び費用が一括して定められる契約であることから、これに基づく報酬算定がなされるためには、前提として、ある地方事務所において同一の日に複数の即決被告事件の指名通知請求があることが必要になる。しかるに、①即決被告事件の数自体が平成22年度の2,654件から1,731件に減少し、②そのうちで一括契約の対象から外れる被疑者段階から弁護士が選任されている事件の数は平成22年度1,418件、平成23年度1,143件となっていることから、論理的に一括契約の対象となり得る事件の総数（すなわち、①から②を差し引いた事件の数）は、平成22年度の1,236件から平成23年度の588件へと減少している（前年度比約48%）。一括契約に基づき報酬算定がなされた事件の件数は低い水準で推移しているが、これは外部的要因によるところが大きいと考えられる。</p> <p>※実績報告書(23年度) 48ページ参照</p> <p>3 関係機関との協議 各地方事務所において、必要に応じて、対応する裁判所、弁護士会等と協議し、一括国選弁護士契約に関する事件の配点方法について確認した。</p> <p>※実績報告書(23年度) 48ページ参照</p>	A	A	<p>報酬算定に対する不服申立てについて、判断が容易であること等の条件を満たすものについて地方事務所限りでの処理を可能としたことにより、前年度の2倍以上の割合の不服申立事件が地方事務所限りで処理されるようになり、本部及び地方事務所の双方における事務手続の軽減が図られている上、一括契約を締結している弁護士数も増加しているためであるから、業務運営の効率化に向けた取組状況は良好と評価できる。なお、一括国選弁護士契約に基づく報酬算定がなされた事件数は若干減少しているが、これは一括契約の対象となる事件数自体が減少しているためと認められるのであって、上記評価を下げるものではない。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(4) 司法過疎対策	4 司法過疎対策	4 司法過疎対策					
<p>①司法過疎対策地域事務所の設置要素の明確化 司法過疎対策地域事務所の設置、廃止の要否について、事後の厳格な検証の実施に資するよう、司法過疎対策地域事務所を設置する際に考慮する要素を中期計画等において具体的に明らかにする。</p> <p>②司法過疎対策地域事務所設置等に関する検討及び日本司法支援センター評価委員会による評価</p>	<p>司法過疎地域事務所に当たっては、当該地域の法律事務取扱業務量、実働弁護士数、実働弁護士1人当たりの人口、地域の要望・支援、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、採算性等の要素について、効率的・効果的な業務運営及び支援センターの業務の補完性（民業圧迫の回避）の観点をも踏まえて総合勘案した上で、必要な地に設置することとし、設置された後も、当該事務所について同様の観点から毎事業年度ごとに見直しを行う。</p>	<p>上記12(1)②の地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数、単位弁護士会、地方自治体等による支援体制等を総合勘案し、必要な地に地域事務所を設置することとする。</p> <p>地域事務所の設置後においても、当該地域の司法過疎状態の状況把握を行い、所要の検討を行う。</p>	<p>司法過疎対策地域事務所の設置に当たり考慮する要素の的確な把握及びこれを踏まえた地域事務所の設置、廃止に関する検討状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>司法過疎対策として、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士によるサービスの提供者がより少ない地域の解消に優先的に取り組む必要があることから、司法過疎地域事務所は、（i）地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、（ii）当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域を優先とし、加えて、（iii）地方裁判所支部単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、（iv）当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、（v）当該地方裁判所支部管内の人口・民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等地域関連機関の支援体制等を考慮して設置し、常勤弁護士を常駐させることとした。平成23年度に新設した司法過疎地域事務所は、岐阜県の中津川地域事務所、青森県のむつ地域事務所の2か所である。</p> <p>また、平成23年度末までに設置した上記2か所を含む司法過疎地域事務所31か所について、当該地域の最新の事件数、実働弁護士数等の情報を取得し、司法過疎状態の状況把握を行った上、当該司法過疎地域事務所の存続の必要性を検証した。</p> <p>※実績報告書(23年度) 49ページ参照</p>	B	B	<p>新たに2か所の司法過疎対策地域事務所を設置したが、そのうち1か所は、地方裁判所本庁管内であるものの、公共交通事情や地理的事情も考慮して設置したなど、考慮すべき要素を的確に把握し、それを踏まえた地域事務所の設置を実現しており、司法過疎問題の解消に向けた取組はおおむね順調と認められる。もっとも、実質的ゼロワン地域を始めとする司法過疎問題が完全には解消されていない現状に照らせば、B評価相当と言わざるを得ない。今後も引き続き着実な取組を進めることを期待する。</p>

28

28

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
4 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	Ⅲ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	Ⅲ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置						
(1) 総括								
	支援センターの業務が国民の権利・利益に直接関わる極めて公共性・公益性が高いものであることにかんがみ、業務の質の向上を図る。その際、利用者の視点で、各地域における実情を考慮しつつ、職員の創意工夫をも活用し、効率的な方法で、利用者の満足度の向上を図ることを目指す。							
(2) 情報提供								
	1 情報提供	1 情報提供						
①利用者のニーズの把握と業務への反映等								
	(1)利用者のニーズの把握と業務への反映等	(1)利用者のニーズの把握と業務への反映等						
29	ア 業務の質を客観的に評価し、業務内容の改善向上に役立てる。	① 客観的評価の実施 情報提供窓口業務について第三者による客観的評価を行い、その評価結果をフィードバックするなどして、より質の高い窓口対応・サービスを目指す。	① 客観的評価の実施 情報提供窓口の質の向上を図るため、コールセンター及び各地方事務所情報提供窓口での対応に関する第三者による客観的評価を平成23年度中にそれぞれ1回以上実施し、その結果を分析した上で、業務内容や電話対応等にフィードバックする。	第三者による客観的評価の実施、分析及びフィードバック状況 昨年度 評価：B	1 コールセンターに対する客観的評価の実施 (1) 評価の概要 平成23年11月にあらかじめランダムに抽出した音声ログ45コールと、いわゆるミステリーコール(電話対応状況覆面調査)3事例(多重債務・相続・労働)を各2回の計6コールを対象に、①コミュニケーションスキル、②対応スキル、③対応プロセス、④その他(再架電ないし人にも勧めたい対応であったか)の4項目について、それぞれの評価を行った。 (2) 評価内容のフィードバック コールセンターでは定期的に管理スタッフによるモニタリングや個別指導を実施し、対応レベルの向上に努めているところであるが、今回の調査結果を踏まえ、コールセンター長に対して、評価結果を伝えるとともに、指摘された点を踏まえたオペレーターへの個別指導等のフィードバックを実施するよう指導した。 2 地方事務所に対する客観的評価 (1) 評価の概要 平成23年12月及び平成24年2月に、窓口対応専門職員が配置されている61全地方事務所・支部(昨年度は20地方事務所)に対し、コールセンターと同様の事例(これまでの実施実績を踏まえて1～3事例)のミステリーコールを実施し、計120コールについてコールセンターとはほぼ同様の項目に基づき評価を行った。 (2) 評価内容のフィードバック 今回の調査結果を踏まえ、地方事務所に対して、評価結果を伝えるとともに、「お客様の状況や気持ちに共感する言葉や気持ちのこもった復唱を行う。」「お客様の話は最後まで聞き取り復唱した上で案内する。」といった指摘事項を、11月に行った情報提供担当職員研修において実施したコーチングの手法を用いてフィードバックするよう指導し、研修を行った。 ※実績報告書(23年度) 49ページ参照	A	B+	コールセンター及び全地方事務所及び支部の情報提供窓口での対応について、外部の第三者による調査・評価を実施し、その分析結果を情報提供担当者にフィードバックしたことが認められる。しかし、これらの取組は、目新しいものとは言えず、地方事務所に対する評価内容のフィードバックも、「お客様の話は最後まで聞き取り復唱した上で案内する。」などといった基本的な指摘にとどまることがうかがえ、質的に十分な調査・評価が実施されたか疑問なしとしない。そのため、B評価相当と言わざるを得ないが、全地方事務所及び支部を対象として上記取組が実施されているなど全体としての取組状況は比較的良好と認められることから、B+評価とした。今後は、更に充実した評価、分析、フィードバックがなされることを期待する。
30	イ 利用者のニーズを踏まえ、利用者に最適で質の高い情報を提供するとともに、利用者の関係機関への橋渡しを行う。	② 関係機関情報の充実 関係機関・団体との連携の構築を引き続き進めるとともに、関係機関・団体に関するより詳細な情報収集を行い、関係機関情報の充実を図る。また、関係機関・団体との協議会・研修会等を通じてより緊密な関係を構築し、利用者が求める関係機関・団体へのスムーズな橋渡しを行う。	② 関係機関情報の充実 関係機関・団体との相互理解を深めるため、関係機関・団体との協議会や研修会等を開催又は積極的に参加する。 関係機関情報について、全国どこからでも一定水準以上の関係機関情報の提供を行うため、地域の事情に即した情報の収集・登録を行い、関係機関情報の充実・共有化を図る。	利用者の関係機関等へのスムーズな橋渡しに向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 関係機関との情報交換 地方事務所等において、地方協議会を開催するなどして、情報提供業務等、支援センターの業務における個別事例の解決方法を説明し、関係機関に支援センターとの連携の現状に具体的なイメージを持っていただくとともに、支援センターに多く寄せられる多重債務問題、家事問題、消費者問題等について、分野別に連携の構築や強化の方策等について意見交換を行った。 2 関係機関情報の充実・共有化 (1) 関係機関情報については、地方事務所を中心に、関係機関・団体等のデータベースの更新作業(利用のない窓口の登録の抹消等)を行うとともに、地域の実情に応じた新たな窓口を加えることにより、既に24,400件余の登録を行っており、目標はほぼ達成できた。 (2) 東日本大震災関連については、ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関と連携をとって相談窓口一覧を掲載し、随時更新して利用者の利便性の向上を図った。 (3) また、東北被災3県の市町村の窓口一覧を各公共団体のホームページから作成、随時内容を更新の上、コールセンターに提供し、利用者からの照会に備えた。 ※実績報告書(23年度) 50ページ参照	A	A	地方協議会等の場において、支援センターに多く寄せられる紛争類型別に関係機関との相互理解に努めるなどし、利用者のニーズを踏まえ、最適で質の高い情報提供とともに関係機関へのスムーズな橋渡しができるように連携強化を図ったことが認められる。また、支援センターにおいて、関係機関情報を充実、整理するなどしてスムーズな橋渡しを可能とする体制を構築した。現に東日本大震災という未曾有の事態に接しても関係機関と連携して対応することが可能となったことに照らしても、全体として良好な取組がなされていると評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
ウ	<p>利用者の意見を適切に業務に反映させる仕組みを構築して業務の質の向上を図るとともに、オペレーター等の質の向上に努める。</p> <p>③ アンケート調査の実施及びオペレーター等の質の向上等</p> <p>ア 情報提供に係る国民のニーズを把握し、情報提供業務に反映させ、より利用しやすく、かつ満足度の高いものとするため、ホームページを利用した通年のアンケート調査や情報提供後に利用者に依頼する等の方法によるアンケート調査を行い、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p> <p>イ アンケート調査結果や評価結果を踏まえて業務内容の見直し等を行うとともに、これらをオペレーター等の研修内容に反映し、ケーススタディー等を内容とするオペレーター等の研修計画を策定・実施するなど、利用者の抱えるトラブルを整理し、最適な情報提供を行うことができる能力を養成するための研修を充実させ、オペレーター等の質の向上を図る。</p>	<p>③ アンケート調査の実施 通年のホームページにおけるアンケート調査や期間を設定したコールセンター及び地方事務所での情報提供利用者に対するアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。 また、より利用者のニーズを把握するための調査方法等について更に検討し、実施する。</p> <p>④ オペレーター等の質の向上 客観的評価結果や満足度調査の結果を踏まえた業務の見直しに努めるとともに、利用者の声を反映させ、サービスの向上とより効果的な情報提供を行うため、コールセンターのオペレーター及び地方事務所情報提供担当職員・窓口対応専門職員に対する研修計画を策定する。 利用者からの問い合わせに対する事案の整理や利用者の抱えるトラブルに最適な情報提供が行えるような能力を養成するため、オペレーター相互間のケーススタディやロールプレイ等の実践に即した研修を行う。</p>	<p>アンケート調査の実施及びオペレーター等の質の向上等に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>1 ホームページにおけるアンケート（評価値3.4） 地方事務所やコールセンター、メールによる情報提供を利用された方が、情報提供を受けた際の職員対応、情報提供内容の的確性、支援センターをどのように知り、どのように利用したのかについて、ホームページ上でのウェブによる利用者アンケートを行っている。なお、有効回答率の向上を目指して、メールによる利用者に対しては、返信文にアンケートへの協力を依頼する文言を掲載した。</p> <p>2 コールセンターにおけるアンケート（評価値4.6） コールセンターについては、平成24年1月25日から同年2月24日までの間（調査対象総件数28,952件中1,283件回答。有効回答率4.4%。）、電話によるコールセンター利用直後に、オペレーターの対応についての満足度調査を実施し、5段階評価で4.6の満足度を得た。</p> <p>3 地方事務所におけるアンケート（評価値4.4） 地方事務所については、平成23年9月1日から同年11月30日までの間（総面談件数5,145件中1,516件回答。有効回答率29.5%。）、面談による情報提供を受けた利用者、職員がアンケート用紙を渡して協力を依頼する方式で実施し、5段階評価で4.4の満足度の評価を得た。</p> <p>※実績報告書(23年度) 51ページ参照</p> <p>1 研修計画の策定 平成23年度新たに、コールセンターについては、これまで外部講師による研修を受講していないオペレーターに対する応対研修を、また、オペレーターを指導するSV、管理スタッフに管理的業務遂行のために必要な実践型外部研修受講をそれぞれ計画した。 地方事務所については、窓口対応専門職員を指導・監督する立場の職員に対して、コーチング手法を中心とした研修を計画したほか、窓口対応専門職員の応対に関する直接研修も計画した。</p> <p>2 研修の実施 アンケート調査や第三者による評価結果を踏まえ、以下のとおりオペレーター等の質の向上に努めた。</p> <p>(1) コールセンターオペレーター等について ・上記計画に基づき、問合せ対応だけでなく、相談者が「相談してよかった」と思えるような「聴き方」「話し方」のスキル向上、ステップアップを目的に、ペアワーク、グループワーク、ロールプレイングを行って信頼される応対の確立を図った。 ・SV、管理スタッフに専門家を対象とした外部講習を受講させ、オペレーターの指導育成、マネジメント、リーダーシップスキル等、コールセンターの自主運営に必要なスキルの習得を図った。 ・東日本大震災に関する問合せに対応するため、相談者の心情に配慮した対応ができるよう、臨床心理士による応対研修を実施した。</p> <p>(2) 地方事務所の窓口対応専門職員について 窓口対応専門職員の対応の質の向上のため、これを指導する立場の職員に対し、いわゆる顧客満足度向上のために組織内でどのようなコミュニケーションをとるべきかを考えさせ、その手段としてのティーチング、カウンセリング、コーチングスキルをグループディスカッション、ペアワーク、ロールプレイングを通じて取得させ、窓口対応専門職員の指導・監督の徹底を図ることで、地方事務所における情報提供業務の質の均一化を図った。また、当該研修内容をDVD化して、地方事務所に配布することで職員の更なる能力向上のための実践の用に供するとともに、その徹底を図った。さらに、窓口対応専門職員（36名）に対する応対研修をロールプレイ等の実践に則して行った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 52ページ参照</p>	A	A	<p>様々な媒体を用いて利用者アンケートを実施し、いずれの媒体を通じた調査においても、良好な評価を得ていると言える。また、これらのアンケート調査の結果を踏まえ、コールセンターのオペレーターや地方事務所の情報提供担当職員等に対する研修を実施し、それらの一部をDVD化して各地方事務所に配布するなど十分なフィードバック体制が確立されている。これらの取組に照らせば、全体として、質の向上等に向けた取組状況は良好と評価できる。</p>

31

31

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
<p>②提供する情報の内容及びその提供方法</p> <p>ア 制度の新設、制度内容の変更や社会経済情勢の変化に応じた情報提供に努め、利用者の利便性の向上を図る。</p>	<p>(2)提供する情報の内容及びその提供方法</p> <p>① 利用者の利便性の向上 新たな法制度に速やかに対応し、社会情勢の変化に柔軟かつ速やかに対応するため、F A Qの追加・更新を行い、利用者にとって、より有用な情報提供が行えるデータベースの構築を進める。</p>	<p>(2)提供する情報の内容及びその提供方法</p> <p>① 新規に関係を構築した関係機関情報、新たな法制度や社会情勢に対応した法制度を紹介するF A Qの追加・更新などデータベースの一層の拡充を図るとともに、定期的に内容を見直し・更新作業を行い、最新かつ正確なデータの維持に努める。また、特に頻繁に利用されるF A Qを抽出し、模範的な情報提供事例やトークフローを整理するなどして、より均一で正確な情報提供を行うための環境整備に努める。</p> <p>② 検索機能の充実や簡易な後処理機能など、オペレーター等にとってより使いやすく、また、利用者にとって適切な情報を速やかに提供が行えるようなシステムの構築・改修に努める。</p> <p>③ 利用者へのサービス向上のため、法律専門家等の情報提供業務への関与が可能な体制作りのための、関係機関・団体との協力関係の強化・充実に努め、オペレーター等へのアドバイス対応やF A Qの充実、メール対応等の情報提供業務の正確性の確保と内容の充実を図る。</p>	<p>利用者の利便性の向上に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>1 F A Qの追加更新 業務開始以降コールセンターに寄せられた問合せを分析するとともに、オペレーターが業務上必要と感じる案件のF A Q化にも努め、データベース上のF A Qの随時更新・増加を図った。また、よく利用されるF A Q約750問をホームページで公開した。 平成23年度におけるF A Q更新件数は以下のとおり。 F A Q更新件数： 230件（うち震災関連69件） F A Q新規投入件数： 554件（うち震災関連467件） F A Q総件数： 3,988件（うち震災関連517件）</p> <p>2 東日本大震災相談実例Q & A集の作成、配布 弁護士会等と共催で行った震災電話相談の結果に基づき、Q & A集を10万部作成し、被災地域の市町村を通じて住民・職員等に配布したほか、図書館にも送付して住民の方々が閲覧できるようにした。</p> <p>3 Q & A集のホームページへの掲載及び更新 上記2のQ & A集（173問）をホームページに掲載し、広く一般の方々が利用できるよう配慮したほか、新たな情報にも対応するため内容の更新（1問）及び追加（41問）を行った。</p> <p>4 情報提供の環境整備 コールセンター内に震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を平成23年11月に開設し、被災者及び被災関係者からの問合せに応じた（問合せ件数1,143件）。</p> <p>5 会話通訳サービスの試行 地方事務所において、日本在住外国人からの面談問合せに対し、専門の業者に委託する電話による会話通訳サービスについて試行を始めた。</p> <p>※実績報告書（23年度） 53ページ参照</p>	A	A	<p>コールセンターに寄せられた問合せを分析し、随時F A Qの追加・更新を行うとともに、東日本大震災の被災者の利便性向上の見地から、弁護士会等と共催した震災電話相談の結果を踏まえてQ & A集を作成し、被災地域での配布、ホームページへの掲載を行うとともに、コールセンター内にフリーダイヤルを設置して被災者からの問合せに応じ、さらに、内線転送の本格実施に併せてシステムを改修するなどして利用者のニーズに適切に対応すべく利便性の向上に向けた様々な取組が行われており、その取組状況は良好と評価できる。</p>
<p>32</p> <p>イ 情報提供の方法を工夫し、充実した情報提供を行うよう努める。</p>	<p>② 充実した情報提供の実施 ア 正確な情報提供を行うための法律専門家等の情報提供業務への関与や、紹介した関係機関・団体における必要書類に係る情報提供等、情報提供の方法・内容の更なる充実を図る。</p> <p>イ 広く国民に対して法制度等に関する情報提供を行うため、情報発信のための媒体（ホームページ、印刷物等のうち広報効果の高い媒体）の充実を図るとともに、今後の情報提供手段としてI T技術を積極的に利用した情報提供について検討するなど、今後の情報提供の在り方を検討する。</p>	<p>④ 転送・取次ぎを可能とする関係機関・団体との連携関係の構築を進めるとともに、利用者に対して、関係機関・団体への問い合わせの際に必要な書類の教示や各種申請書様式の提示・配布等を行うなど、より利用者の立場に立ったきめ細やかなサービスの充実に努める。</p> <p>⑤ ホームページやリーフレット等の内容の充実に努め、積極的な情報発信を行う。引き続き、L G W A Nやテレビ電話などのI T技術を駆使した情報提供サービスについて情報収集に努め、その実現可能性について検討する。</p>	<p>充実した情報提供を行うための方法・手段の工夫及び内容の充実に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>1 東日本大震災を受け、消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施した（南三陸町、山元町、東松島市、大槌町）。</p> <p>2 コールセンター内に震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を開設し、被災者及び被災関係者からの問合せに応じた。</p> <p>3 関係機関と連携して利用者からの電話を転送して相談予約を取る等の外線転送の実施を検討した。</p> <p>4 平成23年度、新たに、経済産業省原子力安全・保安院石炭保安室と協力して、石炭じん肺訴訟の和解手続による賠償金等の支払いに関する問合せ先として、コールセンターを掲出し、同支払いに関するリーフレット及びポスターを地方事務所に備え付けた。</p> <p>※実績報告書（23年度） 55ページ参照</p>	A	B+	<p>東日本大震災に際し、関係機関と連携して、Q & A集の作成・配布や各種専門家によるワンストップ相談会を実施するなど積極的な被災者支援に取り組んだほか、石炭じん肺訴訟の和解手続による賠償金等の支払いに関する問合せ先としてコールセンターを掲出するなど多岐にわたる取組が行われており、職員の努力や創意の点も含め、充実した情報提供を行うための方法・手段の工夫及び内容の充実に向けた取組状況は良好と評価できる。しかし、外線転送の実施、テレビ電話による相談、さらにI T技術の活用については検討にとどまっていることからB+評価とした。今後、I T技術やツイッター等の新たな媒体の活用について、その実現に向けて更に検討することを希望する。</p>
<p>33</p>				<p>1 弁護士会等と共催で行った震災電話相談の結果に基づき、Q & A集を作成し、被災地域の市町村を通じて住民・職員等に配布したほか、ホームページへの掲載及び新たな情報にも対応するため内容の更新、追加を行った。</p> <p>2 震災関連については、ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関と連携をとって相談窓口一覧を掲載し、随時更新して利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>3 コールセンター内に震災専用のフリーダイヤルを開設し、被災者及び被災関係者からの問合せに応じた。</p> <p>4 東日本大震災に関連する各種専門家によるワンストップ相談会において、各被災地出張所におけるテレビ電話による電話相談を検討した。</p> <p>※実績報告書（23年度） 55ページ参照</p>			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
34	③最適な情報の迅速な提供	(3)最適な情報の迅速な提供	(3)最適な情報の迅速な提供					
	消費者庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携・協力関係を強化し、支援センターと関係機関・団体の業務内容についての情報を相互に把握し共有するなど、利用者が必要とする最適な情報を簡易迅速に入手できるようにするために必要な措置を講じる。	消費者庁、地方公共団体等の関係機関・団体との情報交換・情報共有が可能な信頼関係を構築し、利用者が必要とする関係機関の詳細な情報を速やかに提供するとともに、関係機関・団体における支援センターのホームページの関係機関情報の積極的活用を促進する。	① 消費者庁が進める事故情報データベースに参画する。 ② ホームページ上の関係機関情報やFAQの充実を図るとともに、関係機関情報の積極的な利用の促進を図るための周知を行う。	利用者が必要とする最適な情報の迅速な提供のための関係機関等との連携強化に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 事故情報データベースへの参画 コールセンターにおいて事故情報を聴取し、事故情報データベースに対して情報提供を行った（5件）。 2 関係機関情報等の充実・周知 (1) 東日本大震災相談実例Q&A集の作成、配布 弁護士会等と共催で行った震災電話相談の結果に基づき、Q&A集を10万部作成し、被災地域の市町村を通じて住民等に配布したほか、図書館にも送付して住民の方々が閲覧できるようにした。 (2) 震災Q&A集のホームページへの掲載及び更新 (1) のQ&A集をホームページに掲載し、広く一般の方々にも見られるよう配慮したほか、新たな情報にも対応するため内容の更新、追加を行った。 (3) 東日本大震災関連について、ホームページ上の震災関連情報として、関係機関と連携をとって相談窓口一覧を掲載し、随時更新して利用者の利便性の向上を図った。 (4) 震災に対し、消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施した（南三陸町、山元町、東松島市、大槌町）。 ※実績報告書(23年度) 56ページ参照	A	A	事故情報データベースに登録し、所要の情報を国民や関係機関との間で広く共有できるように情報提供するとともに、東日本大震災の被災者を始めとする利用者が必要とする相談窓口一覧をホームページ上に掲載するなどし、必要とする最適な情報が迅速に提供できるように関係機関との連携強化に努めており、それらの取組状況は良好である。
35	④法教育に資する情報の提供等	(4)法教育に資する情報の提供等	(4)法教育に資する情報の提供等					
	国民に身近な司法の実現における法教育の役割が大きいこと、法教育が紛争の未然防止に役立つことを考慮し、情報提供業務の一環として、関係機関と連携して地域住民等に対する法教育に取り組む。	法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえつつ、情報提供の一環として、高齢者、学生、地域住民等にとってより身近な司法の実現を目指して、関係機関と十分な連携を図り、地域の法教育に関する取組において適切な役割を果たす。	情報提供の一環として、支援センターとしての中・長期的な法教育への関与の在り方について、企画・検討を行うとともに、関係機関・団体と連携し、地域社会での法教育の取組に参加するなど、地域における法教育において適切な役割を担うための取組を進める。 法教育の普及・発展に向けた具体的取組として、平成23年度は、全国3か所以上の地域において、関係機関等と連携・協力の上、法教育をテーマとしたシンポジウムを開催する。	地域における法教育の推進に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 法教育普及の基盤整備 法教育への理解を高め、地域における法教育の実践を促進することを目的として、平成24年2月及び3月に全国3か所（香川・山梨・福井）で法教育シンポジウムを開催した。シンポジウムでは、最高裁、法務省、日弁連、日司連、各地の弁護士会、司法書士会、教育委員会等の関係機関の協力の下、法教育関係者を始め多数の人々の参加を得た。またシンポジウム実施後には、地元新聞社の協力を得て、シンポジウムの内容を社告に掲載することで、広く一般の方々にも周知を図った。 2 法に関する教育の実施 昨年度に引き続き、市民講座における講演、学校における出前授業の実施及び支援センターの業務内容の説明等の法教育（法に関する教育）活動を実施した。 実施件数は、総計734件であり、内訳は市民講座における講演等が73件、学校における出前授業等が45件、支援センターの業務内容説明等が616件である。 ※実績報告書(23年度) 56ページ参照	A	A	関係機関と連携協力して、法教育シンポジウムを全国3か所において開催するなど法教育普及のための基盤整備に積極的に取り組んだ上、市民講座、学校における出前授業、支援センターの業務内容説明等を通じて現に法教育活動も実施しており、その実施実績も好調であることから、地域における法教育の推進に向けた取組状況は良好と評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(3) 民事法律扶助	2 民事法律扶助	2 民事法律扶助					
① 利用者のニーズの把握と業務への反映	(1) 利用者のニーズの把握と業務への反映	(1) 利用者のニーズの把握と業務への反映					
36 ア 利用者に最適な援助を提供するための方策を検討し、実施する。	① 事案の内容、申込者本人の能力及び資力等を十分に考慮することなどにより、援助申込者にとって最適な援助を提供することのできる環境を整備する。	① これまでに書類作成援助や簡易援助の実施の検討を促した事案の分析等により、事案の内容、申込者本人の能力及び資力等を十分に考慮することなどにより、援助申込者にとって最適な援助を提供するための環境整備として、援助類型ごとにモデルケースを作成して研修や法律相談担当者ガイドへの記載などにより、契約弁護士・司法書士への周知を行う。同時に審査委員や支援センター職員に対しても周知を行い、利用者に対して援助タイプのモデルケースを説明できるようにする。	利用者に対する最適な援助の提供に向けた取組状況 昨年度 評価：B	1 書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案については、引き続きその旨を積極的に地方事務所へ伝え、受任予定者、受託予定者に検討を促した。また、書類作成援助や代理援助が相応しい事件のモデルケース作成の検討については、日本司法書士会連合会と、まずは家事事件について具体的な事案の洗い出しに着手したが、まだ分析の段階にまでは至っていない。 2 このほか、未曾有の被害となった東日本大震災被災者の法的ニーズに急遽対応するに当たっては、被災地の実状や被災者のニーズに応じた、迅速かつ適切な法律相談等の援助を行うとともに、代理援助等の申込みに応じて求める提出資料等について適切な運用に努めた。また、償還猶予の特例や、自己破産事件の予納金の立替えを認めるよう業務方法書の改定を行うなど、被災者が法的支援を受けやすくなるよう各種の対応を講じた。 また、当初計画にはなかったが、平成24年3月23日に震災特例法が成立したことを受け、10日足らずの短い準備期間の中で業務方法書の改定や震災法律援助業務運営細則の制定等、関連する事務ルール・関係書式のほぼ全てを同年4月1日の施行に間に合わせて策定・周知し、運用直後の同年4月には2,000件を超える震災法律相談援助を実施することに成功した。 ※実績報告書(23年度) 57ページ参照	A	B+	書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案について、受任者・受託者に検討を促すなどの取組を行い、また、それぞれの援助類型にふさわしい事件のモデルケースを作成すべく、家事事件について具体的な事案の洗い出しに着手したことは認められるが、年度計画で目標に据えていたモデルケースの作成に至っていないことから、現段階においてはB評価相当と言わざるを得ないが、他方で東日本大震災の被災者に対する法的支援の提供が迅速になされているなど、全体としての取組状況は比較的良好と認められるため、B+評価とした。
37 イ 民事法律扶助のニーズ調査の結果を踏まえ、利用者のニーズを適切に反映した事業計画を立案し、実施する。また、必要に応じ、適時適切な方法で、民事法律扶助に関するニーズを把握するよう努める。	② 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果を踏まえ、例えば、特定の紛争類型における専門的サービスの提供方法について検討することなどにより、ニーズを的確に反映した事業計画を立案し、同計画に基づく事業を実施する。 また、民事法律扶助のニーズを的確に反映した事業計画を立案できるよう、必要な調査を実施する。	② 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果及び同23年3月に出された答申書を踏まえ、ニーズを反映した事業の在り方について検討・立案する。	ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施等に向けた取組状況 昨年度 評価：B+	1 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果を踏まえ、民事法律扶助制度も含めた司法アクセス全般の改善についての検討を引き続き行った。また、DVによる離婚等家事事件における法的ニーズも多いと想定されるところ、現状では代理援助の利用件数がまだ少ないと考え、より利用が促進されるような制度改善に向け、事案の収集や関係機関との意見交換を開始した。 さらに、平成23年3月に発生した東日本大震災の被災者という特殊な状況におかれた方の法的ニーズへの対応を急遽検討するに当たっては、同調査結果も踏まえ現行の民事法律扶助制度の範囲内で柔軟な運用に努めた。 2 同調査の結果、法律トラブルがあっても法律相談を受けなかった理由として、「自分で解決したいから」「何をしても無駄だと思うから」「時間がかかりそうだから」といった心情的な面を重視した回答が、「費用がかかりそうだから」といった価値的な面を重視した回答よりも上位となっており、特に壮年層・高齢層ではその割合が高いことから、専門分野に精通した弁護士による専門法律相談を推進することも、潜在的な法的ニーズを掘り上げるためには効果的であると見え、専門法律相談の実施を推進している。 専門分野についての法律相談援助は、東京地方事務所が従前から多重債務、労働問題、DV、医療過誤、消費者問題、外国人の専門相談を実施しているほか、平成23年2月から大阪地方事務所において弁護士会と共催して外国人の専門相談を実施している。この他、全国の地方事務所では各契約弁護士・司法書士の取扱分野を契約時のアンケート調査等により把握していることから、相談の予約時に相談担当者の取扱分野を考慮するなどの工夫も行っている。 この他、未曾有の被害となった東日本大震災被災者の法的ニーズに急遽対応するに当たっては、被災地の実情や被災者のニーズに応じた、迅速かつ適切な法律相談等の援助を行うとともに、代理援助等の申込みに応じて求める提出資料等について適切な運用に努めた。また、償還猶予の特例や、自己破産事件の予納金の立替えを認めるよう業務方法書の改定をするなど、被災者が法的支援を受けやすくなるよう各種の対応を講じた。 また、当初計画にはなかったが、平成24年3月23日に震災特例法が成立し、短い準備期間の中で業務方法書の改定と震災法律援助業務運営細則の制定や関連する事務ルールを策定し、同年4月1日の施行に間に合わせ、運用直後の同年4月には2,000件を超える震災法律相談援助を実施することに成功した。 3 引き続き、平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果及び民事法律扶助制度改善プロジェクトチームが平成23年3月に提出した答申書を踏まえ、震災被災者という特殊状況にある方も含めて、ニーズを反映した事業の在り方について検討・立案する。 ※実績報告書(23年度) 58ページ参照	A	B+	ニーズ調査で明らかになった問題点について専門法律相談を推進するとともに、DVによる離婚等家事事件等の法的ニーズが多いと予測される類型について関係機関との意見交換を開始して対応の準備をするなどニーズを適切に反映すべく各種の取組を行った点は一定の評価ができるが、これらの取組が具体的な事業計画の立案・実施等にどのように結びついていくのか必ずしも判然としないことから、現段階においてはB評価相当と言わざるを得ないが、他方で、平成24年3月23日に制定された「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」に基づき、施行日である同年4月1日までのわずかの期間で、新規事業に対応できる体制を確立したなど、全体としての取組状況は比較的良好と認められることから、激励の意味も込めてB+評価とした。今後の進展が大いに期待されることである。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
	②サービスの質の向上	(2)サービスの質の向上	(2)サービスの質の向上					
38	ア 迅速な援助を提供するという観点から、審査の適正を確保しつつ、事務処理方法の工夫等により、援助申込から必要な援助の提供までの期間の短縮を図る。	① 迅速な援助を提供して援助申込者の負担を軽減するという観点から、審査の適正を確保しつつ、援助審査の方法を合理化すること（合議制の審査に代え、事案に応じて単独審査方法を活用する、援助開始決定時において書面審査を活用する、援助申込者からの提出書類を合理化するなど）などにより、毎年度、前年度と比較して、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を短縮させるよう努める。	① 迅速な援助を提供して援助申込者の負担を軽減するという観点から、審査の適正を確保しつつ、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、援助審査方法の合理化を図るとともに、審査以外についても標準的な事務処理方法を地方事務所に提示することで事務全般の効率化を図るなどにより、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を平成22年度と比較して短縮させるよう努める。	迅速かつ適正な援助の提供に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 審査の合理化等 援助開始決定時に支援センター事務所まで来訪せずとも援助審査が可能な書面審査の活用を推進し、平成23年度も前年度に引き続き、全ての地方事務所で行われており、援助申込者の負担軽減を図った。援助申込者からの提出書類については、審査の適正を確保しつつ、援助申込者の負担を軽減すべく、引き続き合理化を検討していく。 また、原子力損害賠償請求事件を含む東日本大震災被災者を被援助者とする援助については、被災の実情を踏まえた審査要領を別途作成し、援助要件の判断や立替決定を迅速かつ適切に行うよう努めた。 2 援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間短縮 平成23年度における援助申込みから援助開始決定までの平均所要日数が2週間以内の事務所は、平成23年度は50地方事務所のうち47地方事務所であり、平成22年度の44地方事務所と比べ3地方事務所の増加となり、全地方事務所での期間短縮が図られた。具体的には、援助申込みから援助開始決定が行われるまでの期間は、大阪地方事務所では、平成23年度は平均11日間であり、平成22年度の平均17日間と比べ6日間短縮した。岡山地方事務所では、平成23年度は平均10日間であり、平成22年度の平均18日間と比べ8日間短縮した。 なお、DV案件等により、相談者の身体に危険が及ぶ場合などの緊急な対応を要する案件については、相談登録弁護士の法律事務所を紹介して緊急に法律相談援助を実施することで対応している。ただし、一部の事務所では、申込み件数が増加したことにより相談や援助開始決定までの所要日数が長くなっているため、今後も、同日数が長い事務所の改善方策を引き続き検討する。援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間については、被援助者による書類の追完など、その協力が得られないような案件を除き、おおむね期間短縮が図られていると考えている。 このように、書面審査や単独審査などの活用により、審査の適正を確保しつつ迅速化が進んでいる。しかし、一部では審査が長期化した地方事務所があることから、事務処理等の更なる合理化が必要である。 (参考) 書面審査・単独審査については多くの地方事務所において活用されており、審査の迅速化が図られていると考えているが、依然として書面審査・単独審査の積極的な活用には慎重な姿勢の地方事務所も見受けられることから、引き続き、これら審査方法の活用を促していく。 援助申込者から提出を求める書類については、依然として地方事務所によりばらつきがあることから、これを統一化・合理化するため、平成24年度において、資力に関する資料や定型的事件で提出を求めている資料について地方事務所の運用調査を行う予定である。その調査結果を踏まえて、資力審査などの事務処理方法について、援助申込者の負担軽減を図りつつ、適正な判断を可能とするような標準的・統一的なマニュアルを作成することを検討している。それとともに、将来的には資力要件を確認するためのソフトウェアやチェックリストの作成も検討するなどして統一的かつ効率的な審査を推進し、援助申込者の負担軽減に努めたい。 また、東日本大震災被災者についても、震災法律援助業務の中で更に柔軟な運用改善に努め、援助申込者の負担軽減に努めたい。 ※実績報告書(23年度) 59ページ参照	A	A	援助開始決定に際して書面審査を活用することにより、審査の適正を確保しつつ援助申込者の負担の軽減を図る取組により、援助開始決定までの平均所要日数が全国的に短縮化されている。また、東日本大震災の被災者に対する援助については、被災の実情を踏まえた審査要領を別途作成し、より迅速かつ適正に法的援助を提供できるように努めている。これらの取組状況は良好と評価できる。
39	イ 関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に対する周知を図るなどして、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。	② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知することにより、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。	② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知することにより、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。	契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況 昨年度 評価：B	1 契約弁護士・司法書士への適時適切な周知 新たな制度、利用者からの意見等については、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知しており、平成23年度は、「準生保要件該当者の猶予及び免除申請」についての説明を行った事務所があった。39地方事務所においては、民事法律扶助事業の現状や問題点、案件担当に当たっての注意事項等について、独自に工夫したり、あるいは、弁護士会及び司法書士会の主催する説明会に参加・共催する等により、契約弁護士・司法書士を対象とする説明会を実施した。説明会を実施しなかった8地方事務所においても、契約弁護士・司法書士に個別に文書を発出する等により新たな制度の周知や案件担当に当たっての注意事項の徹底等に努めた。 本部民事法律扶助課においては日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会と頻繁に会合を持ち、制度変更等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に対する周知を図るなどして、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上に努めた。 また、震災特例法の成立・施行に当たっては、平成24年3月26日に全国地方事務所副所長会議を開催するなど地方事務所との迅速な情報共有に努めるとともに、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等関係機関と密接な連携・協力を行うなどし、業務内容の周知や契約弁護士・司法書士の確保について理解を深め、短い準備期間で新規事業である震災法律援助業務を立ち上げることに力を注ぎ、成功した。 2 契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に関する取組 本部民事法律扶助課において、平成24年2月に、日本弁護士連合会主催の講習会（「民事法律扶助ってなあに～活用のノウハウ～」全国36弁護士会及び19支部の計55か所にてテレビ会議実施）において、民事法律扶助制度の概要について説明し、契約弁護士の制度理解の向上に努めるなど、サービスの質の向上を図る取組を行った。 また、東日本大震災の被災者支援に当たっては、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会と密に連携し、被災地の実状や被災者のニーズに応じた迅速かつ適切な法律相談等のサービスを提供すべく、各種の取組を行った。 なお、平成23年度も関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に対する周知を図るなどして、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上に努めた。 ※実績報告書(23年度) 61ページ参照	A	B+	多くの地方事務所において、契約弁護士・司法書士を対象とする説明会等を実施するなどして、新たな制度に関する情報や民事法律扶助案件を担当するに当たっての注意事項等の周知を図る取組が行われているが、他方では、いまだにそれらの説明会等が実施されていない地方事務所もあり、質の向上に向けた取組の必要性について認識が共通していない。また、利用者から支援センターに寄せられた苦情のうち弁護士に関するものについて、日本弁護士連合会が行う協議会・講習会等の場において内容を説明して援助者対応の改善を求める取組も行われているが、これも当然に行われるべき取組にすぎず、その効果が広く契約弁護士・司法書士一般に及ぶのか疑問がある。そのため、現段階においてはB評価と言わざるを得ないが、全体としての取組状況は比較的良好と認められるため、B+評価とした。今後、更に工夫を凝らした取組が行われることが期待される。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
ウ 専門性を必要とする事件への適切な対応を検討する。	③ 各地方事務所において、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、専門相談を充実するとともに、適切な受任者・受託者の選任に努める。	③ 弁護士会・司法書士会と連携・協力し、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、一定規模以上の地方事務所では専門相談の実施・拡充に努める。	専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保及び専門相談の充実等に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 地方事務所における取組 東京地方事務所において、多重債務、労働問題、DV、医療過誤、消費者問題、外国人の専門相談、大阪地方事務所において弁護士会と共催で外国人の専門相談を実施しているほか、愛知地方事務所においてはDVを、埼玉地方事務所では平成23年6月から労働、8月からDVの専門相談を実施している。 弁護士・司法書士数が少ない地域では専門相談の実施が困難であるが、契約時のアンケート調査等で把握した各契約弁護士・司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮したり、DV案件等で相談者の身体に危険が及ぶような緊急対応を要する場合などは、相談登録弁護士の法律事務所を紹介して緊急に法律相談援助を実施するなどの工夫で対応している。 2 専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保 平成23年度は、長崎地方事務所が債務整理事件に関する専門分野の説明会を行っている。その他の地方事務所では、弁護士会・司法書士会が主催する講習会等への参加を呼びかけるなどして、契約弁護士・司法書士が専門分野を広げられるよう努めている。 また、東日本大震災の被災地特有のニーズに対応するため、原子力損害賠償紛争解決センターの和解仲介手続や個人債務者の私的整理に関するガイドラインの申出といった新しい制度に関わる支援に関し、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会や、いわゆる原発弁護団等と密に情報交換を行うとともに、随時、支援センター内や契約弁護士・司法書士との間でこれらの制度に関する知識・ノウハウの共有に努めた。 さらに、被災地出張所（南三陸：平成23年10月2日～同年3月31日、山元：平成23年12月1日～平成24年3月31日、東松島：平成24年2月5日～同年3月31日、大槌：平成24年3月10日～同年3月31日）では、弁護士や司法書士のほか、一度に複数の各種専門家団体から相談担当者を派遣いただいた無料相談会（569件）や内閣府男女共同参画局との連携により女性の悩みごと相談（10件）を実施し、東日本大震災の被災者が短時間に様々な問題を相談できる場を提供するなど、ニーズの掘り起こしにも努めた。 （参考）平成24年度以降も各地方事務所において、弁護士・司法書士数等各地の実情に応じて、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、専門相談を充実するとともに、適切な受任者・受託者の選任に努める。震災法律援助業務では、各地の弁護団が原発被害者への支援に取り組んでいることもあり、弁護団との間で協議を行い、被災者に対する専門性の高い法的支援を更に充実させていきたい。 ※実績報告書(23年度) 62ページ参照	A	A	従来からの東京地方事務所におけるDV、医療過誤、外国人等の専門相談、大阪地方事務所における外国人の専門相談に加え、愛知、埼玉の各地方事務所においても専門相談が開始された上、東日本大震災の被災地においては、原子力損害賠償紛争解決センターの和解仲介手続や個人債務者の私的整理に関するガイドラインの申出といった新しい制度に関わる支援に関し、関係機関等と情報交換、知識やノウハウの共有化が図られるなど、専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保、専門相談の充実等に向けた取組状況は良好と評価できる。

40

40

	中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
41	(4)国選弁護士等確保	3 国選弁護士等確保	3 国選弁護士等確保					
	①迅速かつ確実な選任態勢の確保等	(1)迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保	(1)迅速かつ確実な選任態勢の確保					
	各地域ごとに、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で協議の場を設けるなどして、迅速かつ確実に国選弁護士、国選付添人の選任、国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図る。とりわけ、裁判員裁判の円滑な実施が我が国の司法制度における喫緊の課題であることにかんがみ、同裁判につき、裁判所及び弁護士会と連携の上、刑事弁護に関する十分な知識や経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が行われる態勢の確保に努めるとともに、その知識や経験を多くの弁護士が共有することができるよう、国選弁護人の選任の運用の工夫に努める。	迅速かつ確実に国選弁護士及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図るため、各地方事務所単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各事業年度に1回以上、定期的な協議の場を設定する。とりわけ、裁判員裁判につき、裁判所及び弁護士会と審理に対応し得る国選弁護人の選任が行われる態勢の確保に努めるとともに、その知識や経験を多くの弁護士が共有することができるよう、国選弁護人の選任の運用の工夫に努める。	地方事務所ごとに、国選弁護士及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定態勢に関する、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を平成23年度に1回以上設ける。裁判員裁判に関し、十分な知識や経験を有する国選弁護人を選任するための態勢や、その知識や経験を多くの弁護士が共有し得るような選任の運用につき、地方事務所ごとに裁判所及び弁護士会と協議して、各地の実情に応じた適切な在り方を検討し、その実現に努める。	関係機関等が参加する定期的な協議の場の開催状況及び裁判員裁判における国選弁護人の選任の運用に関する協議状況	1 関係機関との協議 支部を含む全ての地方事務所において1回以上関係機関との協議が行われ、同協議の席上、国選弁護士及び国選付添人の選任態勢について協議した。 2 十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任 上記協議の席上、特に裁判員裁判に関し、十分な知識や経験を有する契約弁護士が国選弁護人に選任されるとともに、その知識や経験を多くの契約弁護士が共有できるようにするため、国選弁護人を複数選任するときに裁判員裁判経験者而非経験者を組み合わせるなどの工夫等についても協議した。 ※実績報告書(23年度) 63ページ参照	A	A	全ての地方事務所において、国選弁護士等の選任・選定態勢に関する関係機関との協議の場が設けられている。特に、裁判員裁判については、十分な知識や経験を有する契約弁護士が国選弁護人に選任されるとともに、その知識や経験を多くの契約弁護士が共有できるようにするための工夫等について協議されている。全体として、国選弁護士等の選任の運用に関する協議状況は良好と評価できる。
42	②通知時間の短縮	(2)通知時間の短縮	(2)通知時間の短縮					
	裁判所からの国選弁護士等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの時間の短縮を図る。	裁判所からの国選弁護士等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの所要時間の短縮を図るために、引き続き、地方事務所ごとに手続類型別の目標時間（被疑者国選弁護事件については原則として数時間以内、遅くとも24時間以内等）を設定し、事業年度末において、その達成度合いを検証する、実行する。	地方事務所ごとに、事業年度の当初において、裁判所からの国選弁護士等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの手続類型別の目標時間（被疑者国選弁護事件については原則として数時間以内、遅くとも24時間以内等）を設定し、事業年度末において、その達成度合いを検証する。	指名通知請求を受けてから通知するまでの設定目標時間の達成状況	1 目標設定 支部を含む全ての地方事務所において、裁判所・弁護士会と協議の上、指名通知の目標時間を定めており、被疑者国選弁護事件については、すべての地方事務所において、休日も含め、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内としている。被告人国選弁護事件については、多くの地方事務所、原則24時間以内、遅くとも48時間以内としている。また、国選付添事件の指名通知の目標時間についても、裁判所・弁護士会と協議の上、ほとんどの地方事務所、原則数時間以内、遅くとも48時間以内としている。 2 達成度合い 被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件及び国選付添事件とも、支部を含め、おおむね設定された目標時間内に指名通知が行われている。特に被疑者国選弁護事件については、ほとんどの事件が指名通知請求の当日に指名通知に至っており、業務時間外に指名通知請求があったなどの事情から当日中に指名通知に至らなかった事件も少数あるが、全事件の約99.2%について、指名通知請求から24時間以内に指名通知が行われている。 ※実績報告書(23年度) 64ページ参照	A	A	全ての地方事務所において指名通知までの目標時間が適切に定められており、ほとんどの事件がその目標時間以内に指名通知に至っている。特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件における目標達成率は約99.2パーセントと極めて高率であり、これらの取組状況は良好と評価できる。
43	③契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	(3)契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	(3)契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組					
	関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判に関する知識・経験等、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士に対する周知を図るなどして、国選弁護等サービスの質の向上を図る。	弁護士会等の関係機関・団体と連携協力して、制度の変更、裁判員裁判に関する知識・経験等、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士に対する周知を図るなどして、国選弁護等サービスの質の向上を図る。	関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判等に関する情報を収集した上、これを契約弁護士に適時適切に周知するため、各地において、弁護士会の協力を得て、説明会の実施や説明資料の配布等を行う。弁護士会と連携・協力し、支援センターを通じて犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者からの意見等について情報交換等をする場を設けるとともに、支援センターの業務運営の参考とするなど、必要に応じて適切な対応を行う。	契約弁護士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況	1 国選弁護契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組 (1)説明会の実施等 支部を含めたすべての地方事務所において、年度計画に基づく説明会等を実施した。説明会等の内容としては、解説書等を配布したものが56か所、支援センター主催の説明会を実施したものが22か所、弁護士会主催の説明会に参加する方法で実施したものが29か所であった。 (2)それ以外の取組 5か所の地方事務所・支部において、合計7回にわたり、各地の弁護士会と共催又は地方事務所が主催する形で、より直接的に弁護活動の質を向上させることを目的とした研修を実施した。研修の内容としては、「無罪判決を獲得した弁護士が、体験談を交えながら、刑事弁護活動の在り方や心構えについて講義する」、「裁判員裁判事件を担当した弁護士による弁護活動報告及び質疑応答を行う」など、実践的な内容のものが行われた。 平成23年8月8日、9日（東京会場）及び同月15日、16日（大阪会場）に、支援センター本部と裁判所との共催により実施した常勤弁護士業務研修（法廷弁護技術研修）に一般契約弁護士の参加を認める形で研修を実施し、合計22名の一般契約弁護士の参加を得た。同研修では、主として裁判員裁判を想定した刑事弁護の法廷技術に係る講義・演習や、現に裁判員裁判を担当している裁判官による講義が行われた。 2 犯罪被害者支援に係わる弁護士のサービスの質の向上に資する取組 (1)説明会の実施等 各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、弁護士会主催の説明会・研修会等への参加、地方事務所主催、地方事務所・弁護士会共催による説明会・意見交換会の実施等により、被害者国選弁護関連業務の説明や被害者対応における留意点についての講義等が行われた。また、弁護士会等との共催により、臨床心理士を講師とする二次的被害の防止など、被害者等の心情に配慮した対応についての講義等の研修を開催した。また本部において、被害者国選弁護に関する解説書である「被害者国選弁護関連業務の解説」の改訂版を作成し、説明会等で同解説書を配布し、被害者国選弁護関連業務に対する理解を得るために活用した。 (2)その他の取組 日本弁護士連合会との定期的な協議の場で、精通弁護士に対する苦情・意見について情報提供を行い、日本弁護士連合会が行っている被害者等の方へのアンケートなどを通じ、二次的被害防止に留意した被害者対応の重要性について更なる意見交換を進めた。 また、新規に常勤弁護士になった方を対象とした研修において、経験の深い常勤弁護士が犯罪被害者支援の実務に即した講義を行った。二次的被害防止に関するカリキュラムを盛り込んだ本部主催の担当職員研修を常勤弁護士も受講した。 ※実績報告書(23年度) 64ページ参照	A	A	契約弁護士に対する説明会のほか、無罪判決を獲得した弁護士や現に裁判員裁判を担当している裁判官による講義等の内容的にも充実した研修が複数回実施されている。また、犯罪被害者支援についても、弁護士会と連携して説明会・意見交換会が行われているのみならず、臨床心理士等を講師とする研修を開催するなどしている。全体として、国選弁護等サービスの質の向上に向けた取組状況は良好と評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(5) 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	4 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	4 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務					
① 体制整備	(1) 体制整備	(1) 体制整備					
<p>必要に応じて常勤弁護士を複数配置するなど、常勤弁護士が受任事件に的確に対応でき、また、地域のニーズに適切に対応できる体制を整える。</p> <p>司法過疎対策地域事務所を設置していない司法過疎地域において、より多くの利用者に、ニーズに応じたサービスを提供するため、ニーズを十分に把握し、このような司法過疎地域に近接する地方事務所への常勤弁護士の重点配置等の工夫により、司法過疎地域における法律サービスを充実させる。</p>	<p>法律事務所を備えた事務所のうち必要な地域においては、常勤弁護士を複数配置し、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等を機動的に受任する体制を整える。</p> <p>司法過疎地域事務所を設置していない司法過疎地域において、適切な法律サービスを提供するため、必要に応じて、このような司法過疎地域に近接する地方事務所への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努める。</p>	<p>司法過疎地域事務所を設置していない司法過疎地域において、適切な法律サービスを提供するため、必要に応じて、このような司法過疎地域に近接する地方事務所への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努める。</p> <p>民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等を機動的に受任する体制を整えるため、法律事務所に複数の常勤弁護士を配置するよう努める。</p>	<p>司法過疎地域における利用者のニーズに応じた常勤弁護士の体制整備に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>平成23年度までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計82か所であり、そのうち、同年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は9か所、地域事務所は8か所である。各地の支援センター法律事務所には、それぞれ1ないし8名の常勤弁護士を常駐させており、常勤弁護士を複数名配置した法律事務所は合計57か所である。また、中津川及びびわ湖地域事務所を新設した。</p> <p>なお、平成23年度中に複数配置となった支援センター法律事務所は、茨城、佐渡、高森、中村の4か所であった。</p> <p>※実績報告書(23年度) 66ページ参照</p>	B	B	<p>司法過疎地域事務所を新たに2か所設置したほか、これを含む計17か所の事務所において常勤弁護士の新規配置又は増員配置を実施し、各地における民事法律扶助事件や国選弁護・付添事件、有償事件等を取り扱わせているが、いまだ実質ゼロワン地域を含む司法過疎の問題は解消しておらず、常勤弁護士の配置の偏りの問題も含め、支援センターが取り組むべき課題はなお多い。今後も引き続き、必要な地域に法律事務所を設置し、必要に応じた複数の常勤弁護士の配置に努めるなど、体制整備に向けた取組を推進していく必要がある。</p>
② サービスの質の向上	(2) サービスの質の向上	(2) サービスの質の向上					
<p>関係機関等と連携協力し、利用者のニーズに適切に対応したきめの細かいサービスの提供に努める。</p>	<p>法律事務所を備えた事務所においては、配置地域の関係機関等との連携を図り、必要に応じて、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等の当事者が抱える法的トラブルの総合的な解決に努める。</p>	<p>常勤弁護士において、関係機関等に常勤弁護士及び法テラスの業務内容の理解を求めて連携を図り、関係機関等が認知する法的トラブルを把握・対応していくとともに、担当事件の状況に応じ、事件処理後も関係機関に引き継ぐなどとして、法的トラブルの総合的な解決を図る。</p>	<p>法律事務所を備えた事務所における当事者が抱える法的トラブルの総合的な解決に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>1 研修の実施 支援センター本部主催の常勤弁護士を対象とする研修において、常勤弁護士のOBを講師として、地域の福祉機関や行政機関等とのかに効果的に連携していくかをテーマとする参加型の講義を盛り込み、常勤弁護士ならではの連携の具体的なノウハウを伝授するとともに、研修参加者間でグループ討議を実施するなどして、連携に関する各常勤弁護士の経験や知識及び各地域ごとの特殊性とこれに対する対応策等の情報を常勤弁護士間で共有させ、関係機関との連携に対する意欲及びスキルを高めて、積極的に取り組んでいくよう促した。</p> <p>また、各地に需要が見込まれる公害紛争に対応するため、行政ADRを活用した公害紛争処理について、総務省公害等調整委員会事務局審査官による講義を研修に盛り込むなどして、常勤弁護士の職域の拡大・積極的な事件受任を促した。</p> <p>2 日本弁護士連合会との協議 支援センター本部、地方事務所及び日本弁護士連合会が共同して、「スタッフ弁護士の役割及びパイロット事務所の設置等に関する検討会」を設置し、関係機関との連携による紛争の総合的解決の在り方・具体的方策について調査・検討を重ね、意見書及び報告書を作成・提出した。意見書において提案された、関係機関等との連携による紛争の総合的解決を専門的に実践し、これを継続的に観察してその効果等を検証した上、全国的に展開していくためのパイロット事務所の設置を実現すべく、平成23年8月、支援センター本部、地方事務所及び日本弁護士連合会が共同して、「地域連携パイロット事務所の設置に関する検討会」を新たに立ち上げた。</p> <p>※実績報告書(23年度) 66ページ参照</p>	A	A	<p>常勤弁護士の具体的な連携スキルと意欲を高めるべく、地域の福祉機関や行政機関等の関係機関と効果的に連携するための研修を実施しているところ、その内容も、各地に需要が見込まれる行政ADRを活用した公害紛争処理を盛り込むなど充実しており、関係機関との連携に向けた環境整備にも積極的に取り組んでいる。日本弁護士連合会と共同して、関係機関との連携による紛争の総合的解決の在り方等について調査・検討を重ね、今後、全国的に展開していくためのパイロット事務所の設置も検討するなど、全体として、当事者が抱える法的トラブルの総合的な解決に向けた取組状況は良好と評価できる。今後、更にこのような新たな問題分野に注意を払い、その解決に取り組んでいる機関との連携を構築することが望まれる。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(6) 犯罪被害者支援	5 犯罪被害者支援	5 犯罪被害者支援					
① 利用者のニーズの把握と業務への反映	(1) 利用者のニーズの把握と業務への反映	(1) 利用者のニーズの把握と業務への反映					
支援センターの具体的な業務の在り方について、犯罪被害者やその支援に携わる関係者の意見を聴取する機会を設ける。	犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で各事業年度に1回以上設ける。	地方事務所ごとに、犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を、平成23年度に1回以上設ける。	犯罪被害者及びその支援者の意見聴取に関する取組状況 昨年度 評価：A	<p>1 意見の聴取 犯罪被害者支援業務に関する関係機関・団体等から意見・要望を聴き、今後の業務に在り方等の参考にするため、下記要領でアンケート調査を実施した。 実施期間：平成24年1月から同年3月まで アンケート送付機関・団体数：2,862（弁護士会、地方検察庁、都道府県警察、都道府県庁福祉主管課、女性相談センター、児童相談所、精神保健福祉センター、民間支援団体等） 実施方法：各地方事務所からアンケートを郵送。 聴取項目 ○支援センターの犯罪被害者支援業務に関する周知状況 ○支援センターとの連携（紹介・取次ぎ等）状況 ○支援センター等に対する被害者等からの意見 ○各機関のセミナーやイベントの主催・共催状況 ○その他意見・要望 支援センターの行う犯罪被害者支援業務は90%以上の関係機関・団体に周知されている。 支援センターの行う業務のうち、被害者参加人のための国選弁護士制度の認知度が50%程度であるため更なる周知に努めたい。 連携（紹介・取次ぎ等）状況は、支援センターからの紹介数3,553名、関係機関・団体からの紹介数18,120名であった。</p> <p>2 被害者等からの意見 ご意見の中に、刑事事件から民事法律扶助等への適切な引継ぎを求めるものがあった。支援センターでは被害者等が経済的に困っている場合でも、被害直後から刑事手続、民事手続までの一連の法的手続等に関し弁護士の援助を受けることが可能であり、精通弁護士紹介後、被害者等にとって最も必要な支援が受けられるよう制度の更なる周知に努めたい。同一弁護士による切れ目のない援助のために、精通弁護士・被害者参加契約弁護士に契約いただいている弁護士に対して、民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約の締結もしていただけるよう働きかけた。この結果、被害者参加契約弁護士のうち、精通弁護士・民事法律扶助・日弁連委託援助の全てに契約いただいている弁護士は平成23年4月の41.6%から平成24年4月は46.1%に増加した。</p> <p>3 その他の取組 平成23年3月に策定された第2次犯罪被害者等基本計画において、支援センターに関係がある主な課題として①被害者参加人への旅費等の支給②損害賠償請求等に伴うカウンセラー等に要する経費の公費負担の二つがあり、現在、検討が進められている。また、犯罪被害者支援とDVのQ&A（リーフレット）の改定にあたり、関係機関に照会し、ご意見をいただいた。その結果、字を大きくし、読みやすいQ&A（リーフレット）を作成した。</p> <p>※実績報告書(23年度) 67ページ参照</p>	A	A	全ての地方事務所において、官民を問わず犯罪被害者支援を行っている機関・団体等に対して幅広いアンケート調査を実施し、犯罪被害者及びその支援者からの意見を聴取している上、現に、その意見を反映させてリーフレットの文字を大きくするなどの改善も図っている。これらの取組により、支援センターと各関係機関との連携関係及び理解は着実に深化しているものと認められ、意見聴取に関する取組状況は良好と評価できる。

46

46

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
	②提供するサービスの質の向上	(2) 提供するサービスの質の向上	(2) 提供するサービスの質の向上					
47	ア 犯罪被害者に対し、被害を受けたときからの時間の長短を問わず、その心情に十分配慮した懇切・丁寧かつ迅速・適切な情報提供に努める。犯罪被害者に対する情報提供に関して、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者の意見を踏まえてできるだけ効果的な業務運営を行いつつ、質の向上を図るよう努める。	① 犯罪被害者に対する情報提供に関して、できる限り効果的な業務運営を行いつつ、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者の意見を踏まえて質の向上を図るよう努めるとともに、犯罪被害者の心情に十分配慮した懇切・丁寧かつ迅速適切な情報提供に努める。 犯罪被害者に対する情報提供のニーズが高い地方事務所には、効率性の観点も踏まえ、犯罪被害者支援に精通している職員を適切に配置するなどしてより質の高い情報提供に努める。	① 犯罪被害者に対する情報提供に関して、できる限り効果的な業務運営を行いつつ、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者の意見を踏まえて質の向上を図るよう努めるとともに、犯罪被害者の心情に十分配慮した迅速適切な情報提供に努める。 犯罪被害者に対する情報提供のニーズが高い地方事務所の窓口対応専門職員に、犯罪被害者支援に精通している職員を効果的に配置する。	被害者の心情に配慮した適切な情報提供の実施に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 効率性と犯罪被害者等の心情に配慮した情報提供 (1) 担当職員研修 本部主催の平成23年度犯罪被害者支援業務担当職員研修では、犯罪被害者の御遺族の方のお話や関係機関との連携に積極的な地方事務所の業務報告、子どもの事件に精通した弁護士のお話、弁護士による被害者参加制度の事例報告などをカリキュラムに組み込んだ。この研修の受講者が、所属事務所職員に対し当該講義内容等の研修を実施するなどし、犯罪被害者の心情に十分に配慮した対応に関し、職員全体の質の向上及び提供するサービス（対応）の均質化を図った。また、業務の流れを整理したマニュアルを改訂し、業務の効率化を図った。 (2) 外部研修への派遣 各地方事務所において、関係機関が行う犯罪被害者支援員養成研修等に担当職員（窓口専門対応職員を含む）が参加したり、関係機関から講師を招き、職員研修を行うなど、犯罪被害者の心情に配慮した対応の質の向上を図っている。 (3) オペレーターからの意見聴取 コールセンター犯罪被害者支援ダイヤルオペレーターへ意見聴取を行い、オペレーターから提示された対応方法に関する改善意見等をコールセンターや地方事務所へフィードバックすることにより、コールセンターと地方事務所の連携を図った。また東日本大震災の影響で延長になっていた東京コールセンターのオペレーターに対し、4年間の業務を振り返っていただき、アンケートの形でご意見をいただいた。 (4) コールセンターオペレーターの養成 犯罪被害者支援ダイヤルオペレーター研修において、二次的被害に留意した対応や、犯罪被害者支援業務についての講義を行い、犯罪被害者の心情に配慮したオペレーターの養成を行った。 また、一般ダイヤルのオペレーターの中でスキルの高いオペレーターに対し、犯罪被害者支援スキルを付与する研修を行い、11名により犯罪被害者支援ダイヤルのバックアップを開始した。さらに、外部講師を招き、オペレーターのメンタルヘルスの保持の方法について研修会を行った。 2 被害者支援に精通した職員態勢 犯罪被害者に対する情報提供のニーズが高い地方事務所を主な対象として、全国8か所の地方事務所等（東京、神奈川、埼玉、千葉、京都、兵庫、愛知、札幌）に、民間犯罪被害者支援団体の電話相談等経験者や、警察出身者などを犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員として配置し、犯罪被害者等からの来所及び電話による問合せに対し、二次的被害を与えないよう心情に十分配慮して対応した。また、上記以外の地方事務所及び上記地方事務所犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員が配置されない曜日・時間帯については、犯罪被害者支援担当以外の職員（窓口対応専門職員を含む）が犯罪被害者等からの問合せに対応している。これらの職員に関しても、犯罪被害者への二次的被害を防止するため、上記本部研修の内容に係る研修等を行い、犯罪被害者の心情に十分配慮した適切な情報提供の態勢を整えている。また内閣府が作成した「民間被害者支援団体における支援員養成研修のためのDVD（初級編・中級編）」を各地方事務所へ配布した。これは前年度に配布したものの続編にあたるもので、より知識を深めるためのものである。 ※実績報告書(23年度) 68ページ参照	A	A	犯罪被害者に対する情報提供については、犯罪被害者の遺族や関係機関の担当者の講義を研修に取り入れること等によって、提供するサービスの質の向上を図ったほか、犯罪被害者の心情に配慮したコールセンターのオペレーターの養成にも努めるなどし、効果的で質の高い情報提供を行う基盤が整備された。また、ニーズの高い地方事務所等を対象とした犯罪被害者支援に精通した窓口対応専門職員の配置も適切と認められ、全体として、犯罪被害者の心情に配慮した適切な情報提供の実施に向けた取組状況は良好と評価できる。
48	イ 効果的な業務運営を行いつつサービスの質の向上を図るため、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が配置されている地方事務所における犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が勤務していない時間帯における犯罪被害者に対する窓口での情報提供、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が配置されていない地方事務所における犯罪被害者に対する窓口での情報提供に当たっては、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、必要な研修を行うことなどにより二次被害を防止するなど、犯罪被害者の心情に配慮した質の高いサービスの提供を図る。	② 支援センターが提供する犯罪被害支援の内容及び質を全国的に均質なものとす、かつ、一定の水準以上のものとするため、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止を図ることなどを始めた犯罪被害者支援に関する研修を各事業年度に1回以上実施することなどにより、犯罪被害者の心情に配慮した質の高いサービスの提供を図る。	② 犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止を始めたとする犯罪被害者支援に関する研修を、平成23年度に1回以上実施する。	犯罪被害者に対する窓口での情報提供を担当する職員に対する研修の実施状況 昨年度 評価：A	平成23年3月に第2次犯罪被害者等基本計画が策定され、国の犯罪被害者等施策が新たな段階へ進みつつあるため、担当職員が犯罪被害者支援の意義や実情を学ぶことによって知見を広め、また、犯罪被害者支援業務における二次的被害防止等の留意点の確認や意見交換を通じ、犯罪被害者支援に係るサービスの質を全国的に均質なものとするための情報共有等を目的とした職員研修と意見交換会を平成23年10月に実施した。犯罪被害者支援担当窓口専門職員以外で犯罪被害者等に対して情報提供を担当する職員に対し、上記職員研修の講義レジュメ及び講義録を作成し、地方事務所内で研修を行い、犯罪被害者等の心情に十分配慮した適切なサービスの提供を図っている。さらに、平成23年11月に行われた情報提供課の研修では、地方事務所の情報提供業務の中で犯罪被害者等に対する業務の留意点についてレジュメを作成し説明を行った。本部では地方事務所に対する業務執行状況調査と意見交換を開始し、均質なサービスの提供を図った。 ※実績報告書(23年度) 70ページ参照	A	A	窓口対応職員に対し、抽象論にとどまらない犯罪被害者の遺族の話や弁護士による被害者参加制度の事例報告等を組み込んだ充実した研修を実施しているほか、提供するサービスの質を高水準で均質化するために情報共有を図るべく意見交換会を実施するなど、職員研修の実施状況は良好と評価できる。

中期目標		中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
49	ウ	犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する体制の整備と拡充を図るとともに、犯罪被害者及びその支援に携わる関係者の意見等を踏まえつつ、日本弁護士連合会、弁護士会等の関係機関・団体と連携・協力して、犯罪被害者支援に携わる弁護士が提供するサービスの質の向上が図られるよう努める。	③ 各地方事務所ごとに、弁護士会と連携・協力し、犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保するとともに、犯罪被害者に対し必要なサービス提供ができるよう、適切に紹介を行う。	精通弁護士の確保・紹介体制の充実及びこれらの弁護士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況 昨年度 評価：A	犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する体制の整備と拡充を図るべく、各地方事務所において、精通弁護士の確保に取り組んできたところ、その結果、下記のとおり、精通弁護士名簿登載者数は増加している。しかし、精通弁護士紹介件数は昨年より減少している。 〔精通弁護士の確保状況〕 平成23年4月1日現在 2,028人 平成24年4月1日現在 2,364人（336名増加 約16.5%増） 平成23年度には全ての地方事務所女性弁護士の登録があり、女性弁護士の登録がない地方事務所がなくなった。 〔精通弁護士紹介実績〕 平成22年度929件 平成23年度877件 サービスの質の向上を図るために、日本弁護士連合会と協議の上、支援センターに寄せられた精通弁護士に対する苦情・意見につき、当該事例の概要及び利用者からの弁護士に対する意見・要望を日本弁護士連合会に提供している。また、当センターと協議の上、日本弁護士連合会において、被害者の方のご意見をいただくためのアンケートを実施している。 ※実績報告書(23年度) 70ページ参照	A	A	精通弁護士名簿登載者数は着実に増加している上、全ての地方事務所において女性弁護士が登載されるに至った点は提供するサービスの質の向上にも大きく資するものと思われる。また、精通弁護士が提供するサービスの質の向上を図るため、支援センターに寄せられた精通弁護士に対する苦情・意見については、当該事例の概要等を付した上で、日本弁護士連合会に提供する等の取組も行っており、全体としての取組状況は良好と評価できる。
50	エ	経済的に余裕のない犯罪被害者が民事法律扶助制度を適切に活用し、被害回復を行えるように、適切な情報提供に努める。犯罪被害者からの民事法律扶助の援助申込みに対し、より迅速な援助開始、専門的知見を有する弁護士の選任などを通じた充実した援助の提供に努める。	④ 経済的に余裕のない犯罪被害者が、民事法律扶助制度等の利用が適切な犯罪被害者に対する支援状況 犯罪被害者からの民事法律扶助の援助申込みについては、専門相談から弁護士の選任までの手続を整備することなどにより、より迅速な援助開始、専門的知見を有する適切な弁護士の選任等の充実した援助の提供に努める。	民事法律扶助制度等の利用が適切な犯罪被害者に対する支援状況 昨年度 評価：A	1 犯罪被害者への支援の充実 コールセンターにおいては、相談者に民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を説明するとともに、地方事務所に取り次ぐ際には、利用希望の情報を取次依頼書に記載するなど、統一した対応が行えるよう配慮している。取次ぎを受けた地方事務所においては、精通弁護士が民事法律扶助の契約弁護士であるか否かを精通弁護士名簿等で確認し、被害者の経済状況に応じ、適切に弁護士に取り次ぐ態勢を整えている。さらに、精通弁護士・被害者参加契約弁護士の新規登録時や、既に登録・契約いただいている弁護士に対しても、民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約の締結もしていただけるよう働きかけた。 そして、これらの上記各援助制度に関する適切かつ積極的な情報提供及び各援助制度間の連携が円滑に図られるよう、職員向けに犯罪被害者支援業務マニュアル、トークスクリプト、ポンチ絵を整備して、職員に対し各援助制度の連携について理解を深めさせるなどして、対応の均質化を図っている。 併せて、上記各援助制度の周知等を図るため、できる限り平易な言葉を使用したFAQを整備し、全国の地方事務所から関係機関等を通じた相談者に対するリーフレットの配布依頼、関係機関等による協議会や犯罪被害者週間における各種啓発活動への参加等の取組を行い、上記各援助制度の周知を図った。ホームページ上においても、上記各制度の概要を掲載し、制度利用に必要な書類がダウンロードできるようにするなど工夫をすることで、上記各制度に係る情報入手・利用に関する利便性の向上を図っている。 2 専門相談の推進 犯罪被害者に関する専門相談については、東京、埼玉、愛知地方事務所において、DVの専門相談を実施している。 3 その他の取組 専門相談の実施が困難な地方事務所においても、契約時のアンケート調査等で把握した各契約弁護士・司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮して法律相談援助を実施したり、精通弁護士の紹介をしており、DV案件等で相談者の身体上の安全に危険が及ぶような緊急対応を要する場合などは、対応可能な相談登録弁護士の法律事務所を紹介して緊急に法律相談援助を実施するなどの工夫で対応している。 4 民事法律扶助事業の増加 平成23年度の損害賠償命令申立件数は171件となり、平成22年度の同件数141件と比べ30件増加した。 ※実績報告書(23年度) 71ページ参照	A	A	経済的に余裕のない犯罪被害者が民事法律扶助を始めとする経済的支援制度を確実に利用できるよう、情報提供の際に民事法律扶助制度等の説明を行う、精通弁護士を紹介する際には民事法律扶助の契約弁護士であるか否かを確認する、各種会議やイベント、支援センターのホームページを含む様々な機会でのこれらの制度が利用可能である旨周知する等の取組がなされている。また、被害者国選弁護士のうち民事法律扶助契約を締結している弁護士は約90パーセントと高い割合を占めている上、損害賠償命令申立件数も前年度より更に増加しており、全体的に、取組状況は良好であると評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
5 財務内容の改善に関する事項	IV 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	IV 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画					
(1) 総括	1 総括	1 総括					
51	引き続き、自己収入（寄附金等）の獲得に努める。	広報活動と連携しながら、一般人からの寄附等の寄附金の受入れ等による自己収入の獲得に努めるとともに、刑事裁判の被疑者・被告人からのしよく罪寄附を受け入れる。	寄附金等の自己収入増加に向けた取組状況 昨年度 評価：B	支援センターの寄附制度には、広く一般から募る「一般寄附」のほか、刑事裁判の被疑者・被告人から受け入れる「しよく罪寄附」があり、一般寄附については、主として一般から小口の寄附を募る「サポーターズクラブ」、保護観察対象者から受け入れる「更生寄附」、それ以外の「その他寄附」の3つの制度から構成されている。 これらの寄附への協力を呼びかけるため、ホームページ上に案内コーナーを設けているほか、関係機関等に広く配布する広報誌（年4回発行）やメールマガジンにおいても寄附募集のアナウンスをするなどして、制度の周知を図った。 特に、刑事裁判の被疑者・被告人から受け入れているしよく罪寄附については、支援センターの全ての契約弁護士に対して寄附制度の案内チラシを発送した。 (平成23年度実績) しよく罪寄附 64,606千円 一般寄附 42,827千円 計 107,433千円 ※実績報告書(23年度) 72ページ参照	B	B	寄附金の受入れ等による自己収入確保を図るべく、ホームページや広報誌、メールマガジン等において寄附の呼び掛けを行ったほか、しよく罪寄附を増加させるため、全契約弁護士に対し、しよく罪寄附に関する案内チラシを送付するなど積極的な取組を行ったこと等が認められるが、結果的には前年度を下回る収入にとどまっており、新たな寄附制度の調査・検討もなされていない。引き続き、より効果的な収入増加策を検討することが望まれる。
(2) 民事法律扶助	2 民事法律扶助	2 民事法律扶助					
	(1) 民事法律扶助制度は、弁護士・司法書士費用を立て替える制度であり、その実施のために国費が投入されていることから、財政負担を抑制しつつ、援助を必要とする国民等に適切にサービスを提供するためには、償還金の確保が極めて重要である。そのため、以下の取組を行う。						
①立替金債権等の管理・回収計画等	(2)立替金債権等の管理・回収計画等	(1)立替金債権等の管理・回収計画等					
52	民事法律扶助の立替金債権等の回収に最大限努める。そのために、年度ごと、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、同債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、立替金債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不測に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、適切に対応する。	年度ごと、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、同債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不測に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ることなどにより、償債管理コストの削減を図る。	地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、同債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不測に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者等に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ることなどにより、償債管理コストの削減を図る。 昨年度 評価：B+	1 立替金債権等の管理・回収計画の策定及び同計画に沿った回収の実施 平成22年度同様、本部において初期滞納者に対する督促を強化するとともに、長期滞納者に対して計画的に網羅的な督促を行った。 また、本部において、基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の項目事項を作成し、地方事務所に提示した。地方事務所においては、本部が示した債権管理・回収計画の項目事項を踏まえた上で、実際に被援助者に対応している経験やノウハウ、地域の実情等を反映した具体的な債権管理・回収計画を策定し、実施した。さらに、本部において、毎月基本的な償還に関するデータを提供するとともに、2か月に1回程度、各地方事務所における回収実績（速報値）が容易に把握できる一覧表を作成し、地方事務所に提示した。地方事務所においては、債権管理・回収計画に基づく各施策の結果の目安としてこの実績値を活用し、随時施策を追加するなどの計画の見直しを行った。 地方事務所の担当職員を対象にした業務研修においては、支援センターの予算の構造や債権管理・回収に関する状況を検証・共有した上で、償還率の高い地方事務所における効果的な取組を紹介し、他の地方事務所における導入を促した。また、昨年度作成した「立替金債権管理回収の手引き」により、初期滞納者に対する早期督促による長期滞納債権化の抑制や、被援助者の滞納状況や生活状況等に応じた郵便督促、電話督促、所在調査、法的手続等の督促方法を連動させることの必要性・重要性等を共通認識とした上で、同手引きを基に債権管理・回収計画を進め、全組織的に立替金債権の管理・回収に取り組んだ。なお、債権管理システムの稼働に伴い、同システムの利用に連動するよう、年度末には同手引きを改訂した。 こうした取組の成果として、平成23年度は新規立替額が前年度比7.5%減となったにもかかわらず、償還金額が103億5,876万円（前年度比1.7%増）となったほか、後述するように、初期滞納者に対する督促、長期滞納者に対する督促のそれぞれについても、具体的な回収効果が生じた。 平成23年度における新たな取組としては、長期滞納者の自宅を訪問して償還を促す、「返済のしおり」をパンフレット形式で印刷して被援助者に配布して償還への意識付けを強化する、回収結果を地方事務所にフィードバックして本部と地方事務所の連携強化を図るなどの施策に取り組み、償還金額の増加に一定の成果を上げた。 さらに、償還を要する者の償還額や督促状況・償還状況等を正確に把握して実効的な回収を行うために、システムの改修を行って新たな機能を追加した。 2 償還の見込みがない立替金債権等の償却処理及び債権管理コストの削減 平成22年度同様、被援助者が援助継続中に生活保護を受給している場合は、原則として援助終了まで立替金の償還を猶予するとともに、援助終了時に生活保護を受給しているなどの要件を満たす場合には、当該被援助者に対し、立替金の償還を免除することが可能な旨の周知徹底を図った。書面・電話・訪問等の督促の結果所在不明が判明し、所在調査を行ったものの所在が確認できないと結論付けられる被援助者の立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討するなどして、償還の見込みがない立替金債権等についての償却処理を行うことにより、償債管理における将来発生する見込みコストの削減を図った。 この結果、平成23年度の償還免除金額は29億8,976万円（前年度比12%増）、みなし消滅額は1,293万円（前年度比26%増）となった。 また、ゆうちょ銀行口座からの自動引落しの登録を推進するとともに、システムの改修を行い、償還を要する者の償還額や督促・償還状況等を迅速かつ正確に把握する機能を付することによって、督促業務に必要なコストの合理化による削減を図った。 なお、東日本大震災の被災者については特別の配慮が求められたことから、平成23年10月に業務方法書を改正して償還猶予を可能にした。また、平成24年3月には、震災特例法の成立を受けて業務方法書を改定し、震災法律扶助の被援助者について、事件進行中の償還を猶予する規定を定めた。 ※実績報告書(23年度) 73ページ参照	A	B+	立替金の管理は、支出、回収及び残高管理の手続が統一されたコンセプトに基づいて、属人別、目的別に総合管理されるものである。つまり、立替金を支出する段階において、誰に、いつ、いくらをいかなる目的のために支出するかを的確に把握できる一貫性あるシステムによって管理されなければならない。本年度からは、民事法律扶助の立替金債権の管理・回収計画の項目事項を本部において統一的に作成し、定期的に各地方事務所における回収実績を示した一覧表を作成するなど新たな取組を行い、前年度を上回る償還金を確保したことは認められる。しかし、本年度分の立替金債権とそれ以前からの立替金債権を明確に区分することなく管理しているなど個別の債権の属性に応じた債権管理を図るというレベルにまでは至っていないなど不十分な点も見られる。したがって、現段階においてはB評価相当と言わざるを得ないが、債権管理システムの改修を行うなど全体としての取組状況は積極的であり、比較的良好と認められるため、B+評価とした。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
②効率的で効果的な回収方法の工夫等	(3)効率的で効果的な回収方法の工夫等	(2)効率的で効果的な回収方法の工夫等	効率的で効果的な回収方法の検討及び実施状況 昨年度 評価：B+	立替金債権の効果的な回収を目的として平成23年度に行った取組は、以下のとおりである。 ① コンビニエンスストアを利用した償還方法の整備 平成22年度同様、1か月滞納者から6か月連続滞納者までを対象として、全国の提携コンビニエンスストアで償還金を支払うことのできる振込用紙付きのはがきを発送した（以下「コンビニ督促」という。）。また、ゆうちょ銀行から償還金の初回引落しができずにコンビニ督促が行われた者に対し、電話督促を継続的に実施した。 これらの方法により継続的な支払いを促すなどして、初期滞納者に対する早期督促に努めた結果、平成23年度には、ゆうちょ銀行から償還金の引落ができなかった者のうち6億1,400万円（自動引落はできなかったがコンビニ督促を実施した結果償還に至ったものの割合が7.1%、前年度は7.2%）をコンビニ督促によって回収し、長期滞納債権化を抑えるという一定の効果を得ることができた。 ※実績報告書(23年度) 75ページ参照 ② 償還率の高い地方事務所の取組分析及び全国一律の督促指針の作成 平成22年度同様、償還率の高い地方事務所の具体的な取組を分析して効果的な督促方法を検討し、督促状の文面や裁判手続の利用等を全国の地方事務所に紹介した。 また、滞納状況や生活状況等の個々の被援助者の状況に応じて、郵便督促、電話督促、所在調査、法的手続等の督促方法を連動させることの必要性や、初期滞納者に対する早期督促による長期滞納債権化抑制の重要性等の視点を盛り込んで作成した「立替金債権管理回収の手引き」を、債権管理システムの稼働に合わせて改訂し、全国一律の督促指針として周知した。 ※実績報告書(23年度) 76ページ参照 ③ 集中的な督促体制の整備 長期滞納者に対する督促については、比較的償還意識の高い初期滞納者に対する督促とは異なり、集中的な体制を整備して督促に取り組むことによって一定の類型化を図った上で、継続的に管理することが必要と考え、平成22年度に引き続き、本部において督促を実施した。 具体的には、償還を行うべき状態にもかかわらず、6か月を超えて償還のない長期滞納者に対して、本部から一斉に郵便督促（被援助者に普通郵便で督促状を発送する）及び電話督促を行った結果、平成22年度末における対象者46,052件、立替残高50億4,940万円について、平成24年4月時点で6,295件（14%）の償還が開始され、約1億円を回収した。また、対象者のうち171件、1,712万円の立替金を免除した。 なお、長期滞納者については、13%は転居先不明で督促状が返送された。これらの所在不明者については、引き続き所在調査等を実施して督促に努めた。また、後記⑥のとおり、郵便督促を行っても償還のない者に対しては、電話督促や自宅訪問を行った。 これらの取組によって督促状を送付した滞納者のうち一定の者には、新たな試みとして、ゆうちょ銀行の払込取扱票を同封し、償還を促したところ、792件、890万円を回収することができた。また、長期滞納者のうち一定の要件を満たす東京近県の在住者を対象にして、本部主導により371件（延べ435件）の自宅訪問督促を行い、償還意識の改善に努めた。この結果、償還再開60件、地方事務所との会話再開54件、償還猶予申請2件、免除申請5件の効果があった。 さらに、昨年度に引き続き、12月を強化月間として、本部において銀行振込推進キャンペーンを実施し、銀行振込にて償還を行いたいとする者に対して、銀行振込方法（又は払込取扱票）を案内し、地方事務所と連携をとって入金確認を行った。この結果、払込取扱票による入金も併せて96件、200万円の回収があった（前年度比106%増）。併せて、立替残高が少額になったためコンビニ督促のはがきが発送されなくなった者等に対し、手紙及び電話による督促を行って入金を促したところ、860件、573万円の回収があり、294件が完済となった。また、ゆうちょ銀行の自動引落登録を行っていない者に対し、自動引落利用申込書を送付して自動引落登録を促したところ、平成24年5月当初時点で550件の登録があった（登録率12%）。 このように、回収方法、入金手段や督促対象者の選定に工夫を加えた結果、一定の効果があった。 ※実績報告書(23年度) 76ページ参照	A	B+	援助開始時において償還制度の説明を徹底することにより償還の意識付けを強化した上、コンビニエンスストアでも利用可能な振込用紙の送付、郵便や電話を利用した督促、自宅を訪問しての督促等の回収方式の多様化を積極的に採用する取組及び督促態勢の整備を図る取組を行ったことは認められるが、償還金額は前年度比で約1.7パーセント増と微増にとどまっており今後に期待したい。また、援助開始時の説明は当然のものにすぎないし、自宅訪問督促は東京だけの局地的な試みにすぎない。したがって、現段階においてはB評価相当と言わざるを得ないが、問題意識をもった新たな取組に着手するなど全体としての取組状況は比較的良好と認められるため、B+評価とした。今後も引き続き、自宅訪問督促の方法を全国的に行うなど更なる努力と工夫を凝らした取組がなされることを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
		<p>④ 援助開始時における償還制度の説明を更に徹底して被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。</p> <p>⑤ 電話による督促を引き続き実施することで、被援助者との連絡を密にして、その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い、継続的な償還を図る。</p> <p>⑥ 電話等による督促の実施により、債権回収の現状を常に把握し、現状に応じた督促方法を検討・実施する。</p> <p>これらの取組により、平成22年度と比較して償還率を向上させるよう努めるほか、より適切かつ機動的な債権管理を実現するための環境整備としてシステム改修を検討・開始する。</p>		<p>④ 援助開始時における償還制度の説明徹底による被援助者への償還の意識付け強化 平成22年度に作成を開始し、償還の意義や償還方法を記載した「返済のしおり」については、表現等をよりわかりやすく記載するとともに、被援助者が保管しやすいように、本部においてパンフレット形式で印刷して地方事務所へ配布した。地方事務所においては、援助開始時にこのしおりを被援助者に交付することによって、償還制度の説明の徹底と償還の意識付けの強化を図った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 77ページ参照</p> <p>⑤ 被援助者の状況を踏まえた継続的な償還の促進 被援助者との連絡を密にすることにより、約束どおりの償還が難しい被援助者に対しては、償還月額の調整や猶予を行うなど、生活状況等に応じつつ償還を継続的に行うことを促した。また、初回滞納者に対しては、電話督促により早期に償還の意識付けを行い、長期滞納者に対しては、郵便督促、電話督促、訪問督促を行うことによって、償還の再開を促した。 これらの取組によって、個々の被援助者の生活状況や償還状況を踏まえつつ継続的な償還を図った。</p> <p>※実績報告書(23年度) 77ページ参照</p> <p>⑥ 督促方法の検討・実施 立替残高が月額償還額以下の者と月額償還額を超える者に分けて督促を行うとともに、自動引落口座の登録の有無等、個々の長期滞納者の状況に応じて工夫した督促を行った。 具体的には、立替残高が月額償還額以下の者については、ゆうちょ銀行の払込取扱票を督促状に同封し、払込取扱票を利用して支払うか、ゆうちょ銀行の口座に入金するよう促すとともに、自動引落口座未登録の者については、自動払込利用申込書を同封して、ゆうちょ銀行口座の登録を促した。また、支払方法について、銀行振込により支払を希望する者については、12月を強化月間として、地方事務所と連携しつつ、本部において振込口座を案内する施策を行った。さらに、立替残高が少額になりコンビニ督促のはがきが発送されなくなっている者を対象にした督促や、自動引落口座の登録のない者を対象にした自動払込利用申込書の送付、長期滞納者を対象にした自宅訪問督促の試行を実施した。</p> <p>※実績報告書(23年度) 77ページ参照</p> <p>⑦ 債権管理のためのシステム改修 これまでのシステムでは、滞納の有無や督促結果等の被援助者の償還状況を的確に把握することが難しいなどの課題があったため、システム改修を行った。この改修により、償還方法や生活環境等を踏まえた属性の付与、滞納ステージの設定、償還予定表の作成、督促履歴の管理等の新しい機能が追加され、被援助者の状況に応じた適切かつ機動的な債権管理が可能になった。</p> <p>以上の取組により、平成22年度と比較して償還率を向上させるよう努めた。</p> <p>(参考) 平成24年度以降は、システム改修によって追加された機能を有効に活用し、個々の被援助者の状況に応じた督促を実施するとともに、コンビニ督促の対象者の拡大、法的手続の活用、本部と地方事務所が連動した督促等についても検討を進め、償還率の向上に努めてまいりたいと考えている。</p> <p>※実績報告書(23年度) 77ページ参照</p>			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
(3) 司法過疎対策	3 司法過疎対策	3 司法過疎対策						
① 有償受任等による自己収入	(1) 有償受任等による自己収入	(1) 有償受任等による自己収入						
54	有償事件の受任等により自己収入を適切に確保する。	司法過疎地域に設置した事務所においては、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等により、自己収入を確保する。	司法過疎地域に設置した事務所においては、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等により自己収入増加に向けた取組状況 昨年度 評価：B	有償事件の受任等による自己収入増加に向けた取組状況 昨年度 評価：B	常勤弁護士の限られた労力を、司法過疎地域の利用者のニーズに応じてバランスよく法律サービス提供に用いるため、民事法律扶助事件・国選弁護事件・4号有償事件の配分についての目安を定めた上、地域の実情に応じて事件を受任することとした。平成23年度末までに司法過疎対策として設置した31か所の地域事務所における受任事件数の内訳は、平均すれば、受任事件全体の3割程度が4号有償事件（999件）、4割程度が民事法律扶助事件（1,207件）、3割程度が国選弁護・付添事件（1,005件）であるが、各々の地域事務所については、設置された各地域の需要に応じ、その内訳は様々であった。なお、司法過疎地域事務所の事業収益は、平成23年度については379,994千円であり、平成22年度の434,166千円に比べて54,172千円（前年度比12%減）減少した。 ※実績報告書(23年度) 78ページ参照	B	B	司法過疎地域の利用者のニーズに即して、民事法律扶助事件、国選弁護等事件、有償事件についての目安を定め、常勤弁護士の限られた労力を有効に活用することによって、地域の実情に応じた各種事件の受任を可能にしている。しかし、有償事件収入は前年度比約12パーセント減少しており、他方で司法過疎地域事務所に配置された常勤弁護士数が増加していることに照らせば、上記結果は重く受け止めるべきであり、B評価はやむを得ない。引き続き、有償事件収入の増加に向けた取組に期待する。
② 財政的支援の獲得	(2) 財政的支援の獲得	(2) 財政的支援の獲得						
55	国と地方の役割分担の観点から、セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。	国と地方の役割分担の観点から、セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。	国と地方の役割分担の観点から、セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。	地方公共団体等からの財政的支援獲得に向けた取組状況 昨年度 評価：B	平成23年度に移転・新設した事務所のうち、東日本大震災の被災地に新設した南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所及び大槌出張所の敷地については、支援センター本部職員が地方自治体幹部に会うなどし、地方自治体に支援センターの業務が被災者の支援に役立つ公共性の高いものであることを説明したほか、複数回の現地における依頼、打合せを行い、その理解を得て、土地の無償貸与を受けた。 ※実績報告書(23年度) 78ページ参照	A	A	平成23年度に新設した事務所のうち、東日本大震災の被災地に新設した被災地出張所4か所は、いずれも地方自治体から敷地の無償貸与を受けたものであるが、これは、支援センター本部職員が地方自治体幹部らと複数回の協議・打合せを重ね、それらの理解を得た結果と評価でき、財政的支援獲得に向けた取組状況は良好である。
(4) 財務内容の公表	4 財務内容の公表	5 財務内容の公表						
56	財務内容の一層の透明性を確保する観点から、セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。	財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、セグメント情報の充実その他事業報告書の明解な表示を工夫する等より分かりやすい形で情報開示を行なう。	財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、セグメント情報の充実その他事業報告書の明解な表示を工夫する等より分かりやすい形で情報開示を行う。 昨年度 評価：B	分かりやすい形での財務内容の公表に関する取組状況 昨年度 評価：B	事業報告書へ図表や経年比較を盛り込むことによって、視覚的にも情報を読み取りやすくする工夫を行い、財務データと業務実績と関連付けた情報開示を行った。しかし、財務諸表上の一般勘定の数値を、さらには情報提供、民事法律扶助及び司法過疎対策等の各事業の数値（セグメント情報）へ分解して表示することは、困難な状況にある。 ※実績報告書(23年度) 80ページ参照	B	B	決算情報について、事業報告書の表現を平易化し、図表による説明を盛り込むなど、文章的にも視覚的にも分かりやすい形で取りまとめたことは一応評価し得るが、自らの年度計画で定めたセグメント情報の充実は達成されていない以上、B評価とせざるを得ない。
6 その他業務運営に関する重要事項	5 予算、収支計画及び資金計画	6 予算、収支計画及び資金計画						
57	利用者のニーズに機動的かつ柔軟に対応して業務運営を行うことができ、また、効率的で効果的な業務遂行のために必要な人的・物的体制の維持を図る。	(1) 予算 (2) 収支計画 (3) 資金計画	予算・収支計画・資金計画の実施状況 昨年度 評価：A	予算・収支計画・資金計画の実施状況 昨年度 評価：A	当年度の委託費及び運営費交付金予算の執行状況は、以下のとおりである。 1 委託費（欠損～補填） 平成23年度委託費予算額は14,793百万円であったところ、執行実績額は15,323百万円であり、執行が予算を530百万円超過した。そのため、年度内に国から補填の措置を得るなどして財源を賄った。執行が予算を超過した要因は、国選弁護関係事業経費のうち、被疑者国選事業に係る経費が予定した額を超過したことにより、具体的には、被疑者国選弁護事件を受任した国選弁護人への支払報酬額の支出実績が予算額を超過したことにある。これは、報酬額が接見回数を基準として算定される制度となっているところ、従前、被疑者国選事件を受任しながら接見に赴かない事案の発生（ゼロ接見問題）を契機として日本弁護士連合会等が改善に取り組んだ結果、平均接見回数の増加が見られたことによる。 2 運営費交付金（未執行額の発生） 平成23年度運営費交付金の予算執行状況は、(1)支出実績額（25,809百万円）が、予算で予定された支出額（28,966百万円）と比べて、3,157百万円少なく、また、(2)収入実績額（11,745百万円）が、予算で予定された収入額（12,412百万円）と比べて、667百万円少なかったが、前年度繰越額818百万円を加えると、全体収入としては151百万円多かった。 その結果、3,308百万円の未執行額が発生した（(1)+(2)=3,308百万円） (1) 支出が少なかった要因（3,157百万円） 支出が予算で予定されていた支出額を下回った要因は、民事法律扶助事業経費において予算額と比べて4,039百万円の余剰が発生した点にある。これは、同事業経費が、代理援助件数13万件を予定して予算設定されたものの、①平成22年6月の貸金業法の改正以降、援助件数の大半を占める多重債務案件の減少傾向が持続していること、②平成23年3月の東日本大震災による被災地域を中心とした援助件数の減少により、代理援助件数の実績が10万3千件にとどまり、予算件数を2万7千件下回ったことによる。 他方において、①東日本大震災の発生に伴う被災地域における被災地出張所開設・運営関係経費、震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）設置・運営経費、被災地巡回相談経費等、震災対応経費として予算措置されていない支出があったこと（▲526百万円）、②物件費について、事務所の設置・改修経費や職員宿舍借上料等として予算額を上回る支出があったこと（▲211百万円）等の支出超過があった。そのため、差引3,157百万円の余剰となった。 (2) 収入が少なかった要因（667百万円） 収入が予算で予定されていた収入額を下回った主な要因は、上記の民事法律扶助事業における代理援助件数の減少に伴って償還金収入が減少したことによる（▲364百万円）。これに加え、常勤弁護士の有償受任等の活動に伴う司法過疎事業収入の減少（▲405百万円）等により、予算額と比べ、差引▲667百万円の減収となった。	A	A	委託費においては執行が予算を超過し、運営費交付金においては未執行額が発生したが、前者は平均接見回数の増加等、後者は貸金業法改正や東日本大震災の影響等といずれも相応の理由によるものであり、特段問題はない。全体として、平成23年度の予算執行状況は良好と評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成23年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
	V 短期借入金の限度額	V 短期借入金の限度額					
	短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。	短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。	短期借入金の状況	該当なし			
	VI 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画	VI 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画					
	重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。	重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。					
	VII 剰余金の使途	VII 剰余金の使途					
	剰余金は、情報提供に関する業務の充実、制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実に充てる。	剰余金は、情報提供に関する業務の充実、制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実に充てる。	剰余金の使途についての状況	該当なし			
	VIII その他法務省令で定める業務運営に関する事項	VIII その他法務省令で定める業務運営に関する事項					
	施設・設備、人事に関する計画	施設・設備、人事に関する計画					
58	業務量に応じた施設・設備・人的体制の確保を図りつつ、組織の活性化を図るため、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度などを活用しながら、能力主義に基づいた確かな職員の採用及び人事配置に取り組む。	業務量に応じた施設・設備・人的体制の確保を図りつつ、組織の活性化を図るため、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度などを活用しながら、能力主義に基づいた確かな職員の採用及び人事配置に取り組む。	業務量や適切に評価した各職員の能力に応じた施設・設備・人的体制の確保に向けた取組状況 昨年度 評価：A	1 施設・設備に関する計画 増配置に合わせた備品整備を行うとともに、当該人数により事務所面積の調整が必要となる場合には、建物の形状等を踏まえて適切な規模となるような調整を行った。また、業務量の増加に伴う書棚等の設備の増設に際しては、将来的な予測をも勘案して適切な整備を行った。 2 人事に関する計画 職員人数に合わせた備品整備を行った。 勤務評定及び勤務成績評価を実施し、人事配置等の資料として活用の上、人事異動計画を策定するとともに、職員の採用においても、十分な能力と適性の判断材料とするため、多肢択一式問題、論文問題及び面接による試験を実施し、利用者サービスの向上に資する人材という観点から選考を行った。面接の実施に際しては、局部長、課長、課長補佐及び地方事務所職員を面接官とし、採用対象者に応じて、面接回数及び面接官の構成を決定している。 また、幹部候補生として、管理職経験があり組織運営に造詣が深い人材を公募により7名採用した。 さらに、平成23年度の職員給与規程改正において、従来は昇給の際に1級上の級への昇格とされていたところ、能力を有する職員には2級上の級への昇格を可能とし、勤務成績又は業務能力が不良である職員等は降格又は降号を可能とした。これにより、能力主義に基づいた職員の配置を行い、組織の活性化を図っている。 ※実績報告書(23年度) 81ページ参照	A	A	業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保が適切に図られている上、幹部候補生として、管理職経験がある者を公募により採用した点も含め、職員の採用、人事配置も能力主義に基づいた確に行われている。全体として、取組状況は良好と評価できる。

日本司法支援センターの平成23年度業務実績評価に関する総合評価表

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとすべき措置</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を基本に据える組織運営理念を研修等のみならず日常業務を通じて職員に周知徹底して意識高揚を図り、法律家以外の外部有識者で構成される顧問会議等を通じて利用者の立場からの幅広い意見を吸い上げて、業務運営への反映に努めている。支援センター全体で月ごとにテーマを定めてサービス向上運動などを行い、また、利用者から寄せられた苦情や意見を職員に周知する体制もできており、利用者である国民の立場に立った業務運営がなされている。したがって、業務運営に当たっての基本姿勢は大いに評価できる。</p> <p>効率的かつ効果的な広報活動において、限られた予算の範囲でプレスリリースの活用などの広報媒体を利用した積極的な広報活動の実施は認められるものの、いまだ国民に支援センターの存在及び業務内容が十分に認知されているとは言えず、この課題に対しては、引き続き努力が必要である。</p> <p>組織の基盤整備等については、説明会や研修会の実施等により常勤弁護士、契約弁護士・司法書士の数は前年度に比べて増加するなど一定の結果を伴う良好な取組状況は認められるが、契約弁護士・司法書士が少ない地域における常勤弁護士の配置数等は地域の需要を満たすには必ずしも十分とは言えず、改善の余地がある。</p> <p>なお、平成23年度において支援センターに課された大きな使命の1つと言うべきである東日本大震災の被災者支援についてみると、「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」が制定されてから施行までの極めて短期間に、それに対応する内部規定を整備するなど、その対応は全体としては適切であったものの、設置すべき場所の全てに出張所を設置できているものではないこと等に照らせば、被災者に対して質の高い法的サービスを提供するための人的・物的整備については、なお一層の努力を求められることをここに指摘しておく。</p> <p>内部統制・ガバナンスについては、理事長の指示が的確に伝達され、各部門において実行される体制の基本的な組織は整備されている。平成23年度にガバナンス推進委員会を設置して、内部統制の質的充実を目指す取組が行われており、その実効性については、今後の運用状況を観察したい。</p> <p>外部機関等との関係については、中央レベルにおいても地方レベルにおいても、各種会議や研修等を通じて、官民間問わず関係諸機関との連携維持・強化に向けた適切な取組がなされている。</p> <p>以上の点に照らせば、支援センターの認知度、常勤弁護士の確保、内部統制・ガバナンスの強化については、その取組に改善の余地は認められるものの、中期計画における第2事業年度としては、その措置は概ね良好であると評価できる。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>経費削減については、職員の雇用形態や配置の工夫、省エネルギー対策等に加え、コールセンターの移転による自主運営への切替え等により経費削減の目標を達成するなど適切な取組が行われている。</p> <p>しかし、真に必要な職員数の検証に至っていない上、司法過疎地域も含めた常勤弁護士の配置数や配置状況の適正も実現されておらず、これらの点は、引き続き、速やかに解消すべき課題として取り組まなければならない。</p> <p>情報提供業務は、コールセンターへの内線転送機能を活用するなどの取組は認められるが、コールセンターの利用促進に向けた取組にはいまだ改善の余地があり、今後、コールセンター自主運営の当初目的が十分に発揮されることを期待する。</p> <p>民事法律扶助業務は、事務手続の効率化に向けた全国的、画一的な取組が必ずしも十分ではなく、援助開始決定時における書面審査など事務手続の効率化のための工夫の効果が十分に得られていない面がある。</p> <p>国選弁護関連業務は、報酬算定に対する不服申立ての処理の合理化、効率化等により事務手続の軽減が図られるなど全体的に取組状況は良好である。</p> <p>司法過疎対策業務は、新たに2か所の司法過疎対策地域事務所を設置したものの、司法過疎問題が解消されていない現状においては、その取組状況は不十分と言わざるを得ず、国民の司法へのアクセスを高めるといふ支援センターの理念に照らし、今後、更に積極的な取組が行われることを強く期待する。</p> <p>以上の点に照らせば、経費削減に向けた取組、各業務における効率化に向けた取組状況は、中期計画における第2事業年度としては概ね良好であると評価できるものの、効果的・効率的な法的支援の充実に関しては、被災地出張所の設置状況(数、場所)等にもうかがわれる支援センターの被災者対応態勢が必ずしも十分とは言えないことなども踏まえれば、それらの取組や効果が一過性のものにとどまることなく継続して遂行されるかに注目していきたい。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>情報提供業務は、IT技術の活用に改善の余地が見られるものの、全事務所において、その対応内容について外部の第三者による調査・評価を実施したり、利用者アンケートを実施するなどし、それらの結果をフィードバックしてサービスの質の向上を図る取組、関係機関との連携強化やそれに基づく情報交換の充実等の取組のほか、喫緊の課題であった東日本大震災の被災者に対するサービスの提供として、ホームページに相談事例Q&A集を公開するなど関係機関情報の利用促進のための周知を図るなど、その取組状況は良好である。</p> <p>民事法律扶助業務は、一応、概ね良好に実施しているとは言えるものの、利用者に最適な援助の提供、ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施という観点から見ると、改善の余地は大きい。特に、書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案について、いまだそれぞれの援助類型にふさわしい事件のモデルケースの作成にも至っていない点等を見る限り、取組の促進を図る必要性は大きく、より一層の取組強化を望みたい。</p> <p>国選弁護関連業務は、関係機関との連携を深め、知識や経験を共有できる体制の構築、充実した研修等の実施がなされている上、極めて高い割合で指名通知依頼から短時間で国選弁護人及び国選付添人の指名通知を行うなど提供するサービスの質の向上に向けた取組の成果も認められる。</p> <p>司法過疎対策業務は、関係諸機関との連携が図られているものの、いまだ司法過疎地域の解消には至っておらず、引き続き、その解消に向けた体制整備の強化と運用の柔軟性が望まれる。</p> <p>犯罪被害者支援業務は、関係諸機関に対するアンケート等により犯罪被害者のニーズを汲み取り、犯罪被害者の心情に配慮した業務運営のための研修を実施してサービスの質の向上を図るなど、その取組状況は良好と言える。</p> <p>以上の点に照らせば、業務によってその質と量にばらつきが見られるものの、提供するサービスの質の向上に向けた取組は、中期計画における第2事業年度としては概ね良好であると評価できる。もっとも、提供するサービスの質の向上が、今後の支援センターの存在意義に直結することは言うまでもないことから、各業務について、より一層の取組の充実を期待する。</p>

年度計画の項目		評価・指摘事項等
大項目4	予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画	<p>寄附金の確保は、しよく罪寄附が被疑者・被告人の意向や資力等の事情に大きく左右されるなど、支援センターの取組のみではいかんともし難い点があることは否定できないが、前年度実績を大きく下回ったことを踏まえて、更なる呼び掛け等を行う必要がある。</p> <p>民事法律扶助の立替金債権の管理・回収について、回収計画の策定及びその手続については、従前に比べて業務全般にわたり充実してきているが、立替金債権の残高管理は不十分である。回収に関して、各地方事務所における回収実績を一覧表にして示したり、局地的な取組とはいえ、自宅を訪問して督促するなど多様な取組を実施している。今後、これらの立替金債権管理・回収の取組が更に大きな成果に結びつくことを期待し、それらの運用状況を注目していきたい。</p> <p>財政的支援の獲得については、東日本大震災の被災地の自治体幹部らと協議を重ね、支援センターの業務が被災者の支援に役立つ公共性の高いものであることについて理解を得たことにより、被災地出張所の敷地の無償貸与を受けたなど相応の取組及び成果を上げている。</p> <p>以上の点に照らせば、財務内容の公表について、分かりやすさの観点から工夫の余地があること等は指摘できるものの、収支計画、資金計画における支援センターの取組状況は、中期計画における第2事業年度としては概ね良好であると評価できる。もっとも、それらの中には、東日本大震災という特別事情が大きく影響しているものなども含まれるのであるから、今後、支援センターが高い水準の法的サービスを安定的に提供していくためには、寄附金確保、立替金債権の回収・残高管理、財政的支援の獲得等の点において、より一層の取組が行われることが不可欠とすべきであり、その点を強く認識した取組を強く期待する。</p>
大項目5	短期借入金の限度額	該当なし
大項目6	重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画	該当なし
大項目7	剰余金の用途	該当なし
大項目8	その他法務省令で定める業務運営に関する事項 施設・設備、人事に関する計画	<p>増員規模や業務量の増加に応じて適切な備品整備、建物の増床等が行われている上、幹部候補生として管理職経験者を公募採用することを始めとした能力主義を取り入れるなど施設・設備・人的体制の確保に向けた取組状況は良好と認められる。</p>

全体評価

【全体評価】

平成23年度は、第二期中期目標の期間(平成22年度～平成25年度)の2年目に当たる。そこで、同中期目標期間の折り返し点を迎えるに当たり、これまでの取組の課題と成果が適正に実行されているか、そして、今後、その目標を達成するに足る組織として適正な人的・物的体制が構築されているか、という観点から、利用者の立場、ニーズに応じた質の高いサービスの提供が適切になされているか、リスクや問題点を適切に抽出し、それらに対して組織的に適切かつ適時に対処されているかなどについて評価を行った。

平成23年度における支援センターの業務実績についての評価は、項目別評価表及び総合評価表の大項目に係る評価欄において詳述したとおりであるところ、これらを総括すれば、新たな取組も含めた優れた取組が随所に見られ、全体としての取組状況は良好と言えるものの、従前からのあるいは新たな課題が改善されぬままになっている点等もあり、更なる改善の余地がある。

まず、評価できる点としては、平成23年度における喫緊の課題の1つとも言うべき東日本大震災に係る被災者支援として、多様な情報提供サービス等を行ったほか、被災地の自治体から敷地の無償貸与を受けて複数の出張所を設置し、弁護士を常時待機させるなど積極的かつ機動的な取組を行った点は評価できるし、日頃からの利用者の立場に立った業務運営姿勢や関係諸機関との連携等の成果と言えよう。もっとも、被災地出張所の設置状況等はいまだ十分とは言えず、一層の取組を望む次第である。

通常業務においても、関係諸機関との連携強化や充実した研修の実施等により、職員、常勤弁護士及び契約弁護士・司法書士の質や能力の向上を図るなど、提供するサービスを質・量ともに高める取組も評価すべきものである。

さらに、コールセンターを移転し、自主運営化を確立したことにより、一過性の事象が主要因とはいえ、相応の経費削減が達成できており、業務運営の合理化、効率化が十分意識されている点も優れた取組の現れと言えよう。

しかし、他方で、課題として、前年度比では上昇しているものの、支援センターの認知度の低調さは相変わらずと言わざるを得ない。支援センターの存在及びその活動状況等に対する多くの国民の認識、理解は、「あまねく全国において、法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会の実現」という支援センターの基本理念の実現に不可欠であることを再認識してもらいたい。

この支援センターの認知度の点に加え、司法過疎対策業務の成果が必ずしも上がっていない点、前年度比で微増を示したとはいえ民事法律扶助の立替金債権の効率的で効果的な回収が必ずしも実現できていない点は、いずれも、当評価委員会において既に指摘してきた点であり、それらの課題が改善、克服されぬままであることは遺憾と言わざるを得ない。

もっとも、支援センターが、これらの課題については常に問題意識を有しており、例えば、各公報媒体の有効性を分析して広報効果の高い媒体を活用したり、自宅訪問による督促等の新たな取組により立替金債権回収方法の多様化を図るなどの創意工夫をしていること自体は当評価委員会も理解しており、今後、それらの取組が業務の運用面で実を結ぶのか注目したい。

業務運営の適正確保に不可欠な事項であり、二次評価機関である政策評価・独立行政法人評価委員会においても特に留意すべき事項の1つとする内部統制の充実・強化に関する支援センターの取組状況を見る。

支援センターにおいては、組織運営理念の下で、組織としての方針等の決定、周知を図るべく、理事長を始めとする役職員による定期的な執行部会、全国地方事務所所長会議及び事務局長会議等が開催されている。加えて、平成23年度における新たな取組として、本部と地方事務所との間のより効率的な意思伝達を図るべく、担当業務ごとの会議を開催したほか、リスクの洗い出しとそれへの対応策を明らかにするなど内部統制の質の向上を検討するガバナンス推進委員会を設置するなどもしている。

これらの取組状況に照らし、支援センターが、内部統制・ガバナンスの充実・強化の必要性を認識し、実践していること自体は、当評価委員会も認めるところである。

しかし、内部統制・ガバナンスは、その性質上、その整備のみ及び現状維持ではなく、常に向上が求められるものである。上記のガバナンス推進委員会の位置付けや機能及び検討課題を明確にして、第三者の意見も参考にして審議されることを望みたい。

したがって、内部統制・ガバナンスの重要性に照らし、今後、支援センターが、どのように内部統制に取り組み、それを深化、展開していくのか、当評価委員会としても期待を込めて引き続き注目していきたい。

【平成24年度に向けて】

平成24年度の業務運営においては、内部統制・ガバナンスの充実・強化を踏まえた従来の業務の効率化、その質の向上及び東日本大震災の被災者支援が、取り組むべき大きな課題として挙げられよう。

すなわち、内部統制・ガバナンスの点においては、上記のとおり当評価委員会は、支援センターが、どのように内部統制・ガバナンスに取り組み、それを深化、展開していくのか、大きな関心を有している。

また、被災者支援の点においては、平成24年度は、東日本大震災に起因する様々な法律問題が更に具体化、現実化することが予想されることから、平成24年4月1日に施行された「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」に基づく取組も含めた被災者支援が強く要請され、支援センターの業務全般にわたり、そのための新たな取組が質・量ともに強く求められるものと思われる。この点、平成23年度においても、支援センターは震災対応に尽力してはいるものの、被災地出張所の設置状況(数、場所)等を見ると、あまねく被災者に十分な法的サービスが提供できる万全の態勢が完成しているとは言い難く、平成24年度においても引き続き取り組むべき大きな課題の1つとして位置付けられるものと思われる。

被災者を含めた国民からの支援センターに対する期待は、これまで以上のものとなるであろうことを認識し、その期待やニーズに十分に答えられるよう、上記の各指摘を踏まえた適切な業務運営がなされることを期待する。