

# 日本司法支援センターの平成21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: 当該事業年度における中期計画の実施状況に照らし、中期目標を達成することが見込まれる状況である。
- B: 当該事業年度における中期計画の実施状況に照らし、工夫や努力によって中期目標を達成することが見込まれる状況である。
- C: 当該事業年度における中期計画の実施状況に照らすと、中期目標の達成は困難で業務の改善が必要である。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21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	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					
(1) 総括	(1) 総括	(1) 総括					
1 ① 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、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 支援センターは、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、その業務内容について国民への周知徹底を図るとともに、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、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 支援センターは、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、その業務内容について国民への周知徹底を図る。また、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掛ける。	利用者の立場に立った業務遂行への取組状況  昨年度 評価：B	平成21年度においては、支援センターの存在や業務内容を国民に周知するという広報の目的を明確にした上で、さらに組織・業務の特性を生かして、①本部・地方事務所連動型広報の実施、②関係機関との更なる連携強化策の展開、③インターネットによる情報発信の強化、④マスコミへの積極的な情報発信、⑤公的で信頼性の高い法人であることのイメージ醸成といった戦略的な広報活動を実施した。 以上のように戦略的な広報活動を実施した結果、コールセンターにおける情報提供件数は前年度比約40%増加、民事法律扶助の法律相談援助件数は前年度比約32%増加となったことからもうかがえるように、現に法的トラブルを抱え相談先を探していた方に対して、相当程度効果的に支援センターの存在等を周知することができたものと考えられ、平成22年2月下旬に実施した認知度調査では、認知度が37.3%と前年度（同24.3%）と比べ大幅に上昇した。 また、高齢者・障害者に対しても、支援センターの役割や業務内容を分かりやすく理解いただけるよう手話や字幕スーパー、音声ガイダンス機能を付した広報用DVDを製作し、今後、同DVDを活用して周知を図ることを考えている。 さらに、利用者の立場に立った業務遂行のため、前年度に引き続き、「苦情取扱規程」に基づき、利用者から寄せられた様々なご意見・ご要望等を集約するなどし、組織横断的に業務改善に向けた検討を行うなどしたほか、利用者に対する懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応マナーの習得・向上のため、若手職員を対象とした接遇研修を実施し、同研修内容を全職員へ周知した。  ※平成21年度業務実績報告書（以下「実績報告書（21年度）」という。）26～28ページ参照	A	B	コールセンターにおける情報提供件数や法律相談援助件数が増加していること、認知度調査の結果が向上したことなどから、支援センターの広報活動に関する各種取組が一定の成果を上げたことは認められる。しかしながら、数値が向上したとは言え、約37パーセントの認知度は決して満足できる数値とは言えない。しかも、認知者の6割（全体の約23パーセント）は「名前だけは聞いたことがあるような気がする」というレベルに止まっている。潜在的な支援センターの利用者、すなわち、支援センターの存在を知らないためにこれを利用できない人に支援センターの存在を周知し、利用を促進するためには、学校教育と連携して若年層への周知徹底を図ったり、マスコミの更なる活用を図るなど、より一層効果的で効率的な広報活動を工夫し、支援センターの認知度向上に努める必要がある。 利用者からの意見・要望を業務改善につなげる取組や、職員に対する接遇研修の実施は適切になされている。高齢者・障害者用DVDの制作など、支援センターへのアクセスに支障のある障害者・高齢者に対する配慮がなされていることは認められ、引き続きこのような取組がなされていくことが期待される。 国民が司法を身近なものとして活用できる社会の実現のためには、支援センターがより多くの国民に知られることが必要不可欠であり、その認知度を高くすることは社会の要請でもあることから、認知度の点は評価に当たっても重点を置くべきであり、いまだ認知度の向上が不十分である以上、他の事項での成果を考慮しても、B評価はやむを得ない。
2		※21年度における内部監査においては、①内部統制の整備状況並びに組織レベルの業務業務処理、会計処理の両面から点検する、②改善を要する点が判明した場合には直ちに対象部門に指摘するとともに、理事長に報告し、措置を求める、③内部監査において明らかになる推奨すべき事項・改善すべき事項等をまとめ、全国的レベルで業務改善に役立てる、④監事監査、法人監査との連携に努めるなどを実施方針とし、対象事務所としては本部のほか、地方事務所については23か所程度（支部・出張所を含む）、地域事務所については5事務所程度を予定した。	コンプライアンス体制の整備状況についての取組状況  昨年度 評価：B	コンプライアンス体制については、これまでに監事監査規程（平成18年規程第11号）、内部監査規程（平成18年規程第12号）、役員倫理規程（平成18年規程第23号）等を策定するとともに、毎年度、本部、地方事務所及び支部に対する監事監査規程に基づく監事定期監査及び内部監査規程に基づく内部監査を実施するなどし、コンプライアンス体制の整備に努めている。また平成22年1月より情報セキュリティ対策基準が策定され、同基準において情報セキュリティ監査を行うことが定められた。 平成21年度においては、本部及び4地方事務所に対する監事定期監査（同20年度は、本部及び1地方事務所）、本部、23地方事務所（支部・出張所を含む）及び5地域事務所（同20年度は、本部、13地方事務所及び4地域事務所）に対する内部監査を実施し、理事長に報告したほか、内部監査の結果については監事にも報告するとともに、地方事務所等には改善事項を指摘して業務方法の改善を図った。また、平成22年1月に情報セキュリティ対策基準を策定し、同基準に基づき3地方事務所に対する情報セキュリティ監査を実施した。  ※実績報告書（21年度）10ページ参照	A	B	既にコンプライアンス体制に関する各種規程は整備されていたところ、これに加え、情報セキュリティー対策基準を策定し、これに基づくセキュリティー監査を実施していることは評価できる。また、昨年度18箇所を上回る29箇所の内部監査、昨年度2箇所を上回る5箇所の監事定期監査を実施し、その結果を業務改善につなげる取組もなされていることも評価できるが、監査の実施数、特に監事定期監査の実施数が十分とはいえない。今後、監査に要する人員等の事情を考慮しつつも、これらの諸点を踏まえ、適切な監査を進めることが期待される。また、役職員に対し、コンプライアンスに関する動機付けを行うことにも意を注ぐべきである。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
3	② 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、関係機関・団体及び利用者の意見を聴取し、これを業務運営上の参考とするように努める。	② 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、多数の関係機関・団体及び利用者の意見を聴取し、業務運営上参考となる事項を取りまとめた上、これを参考に当該地域の実情に応じた業務運営を行うため、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。）単位で平成21年度内に1回以上、地方協議会を開催する。	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	全国の各地方事務所等において、少なくとも1回以上、合計86回（平成20年度：85回）の地方協議会を開催した。 これらの地方協議会においては、支援センターの各業務の説明はもとより、多重債務問題、被害者支援問題、労働問題、被疑者国選問題等のテーマ別による議論を行うなどした。その結果、各地における関係機関・団体等の支援センターの業務等に対する理解・協力が一層深まり、更なる連携の確保・強化が図られた。また、支援センターの各地方事務所においては、地方協議会で出された意見や要望を踏まえ、民事法律扶助業務における無料法律相談や出張相談を実施したり、関係機関と共催でのイベント開催や常勤弁護士による地方自治体での講演を実施するなど広報活動を工夫したほか、多重債務問題の解決に向けて、裁判所を始め様々な関係機関・団体に地方協議会への参加を要請して、管内全体を挙げて同問題に取り組む枠組みを作ったりするなど、関係機関の中心的役割を果たすなどの業務改善を行った。  ※実績報告書（21年度） 28・29ページ参照	A	A	各地方事務所等で1回以上地方協議会を開催し、開催回数は昨年度を上回っている。地方協議会においては、支援センターの業務内容の説明にとどまらず、テーマ別の議論なども行われており、関係機関との連携・協力関係の確保・強化にもつながっている。地方協議会の実質的な充実については今後とも更に留意する必要があるが、これまで以上に、関係機関から出された意見や要望を適切に業務改善に反映するよう取り組んでいることが認められ、総合的に見て利用者の意見を参考とした当該地域の実情に応じた業務運営が図られていると評価できる。
4	③ 支援センターの業務運営の公正・中立性及び関係機関・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、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設ける場合には、支援センターの公正・中立性及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選について特段の配慮をする。	③ 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、運営諮問委員会等を設ける場合には、支援センターの公正・中立性及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選について特段の配慮をする。	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	地方協議会の開催に当たっては、地元自治体や裁判所、検察庁、弁護士会等の関係機関・団体をはじめ、犯罪被害者団体等の利用者側団体等からも出席を求めて意見を聴取するなどした。 また、支援センター本部においては、今後より一層利用者本位の姿勢で業務運営を行うため、法律家以外の各界の有識者から、利用者である国民の立場に立った幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に生かすことを目的として、平成20年に顧問会議を設置し、平成21年度においては、平成21年10月27日及び同22年3月8日にそれぞれ開催し、常勤弁護士の活動による関係機関との連携強化の在り方や情報提供業務の在り方、中期計画などについて意見を聴取した。  ※実績報告書（21年度） 28ページ参照	A	A	地方協議会については、サービスの提供者側である地方自治体や各種士業団体等の関係機関・団体のみならず、サービスの利用者側である犯罪被害者団体等の出席も求めるなど、出席者に偏りのないよう配慮がなされている。また、一層利用者本位の姿勢で業務運営を行うために、法律家以外の各界の有識者で構成される顧問会議を設置して、昨年度に引き続き、年度内に2回の会合を開催して業務に関する意見聴取を行ったことも評価できる。顧問会議での議論を基に、更なる業務運営の活性化を期待するとともに、今後も、より幅広い層の利用者から、より偏りなく、よりの確に意見を聴取するための取組が期待される。
5	④ 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、常勤弁護士の確保とともに、契約弁護士・司法書士の幅広い確保に努める。 支援センターの業務が、多様な分野に及ぶこと等を考慮し、常勤弁護士の採用に当たっては、幅広い人材の中から、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応でき、総合法律支援への取組に意欲的な人材の確保を図るとともに、支援センターの業務に専従することが支援センターの目的である総合法律支援の担い手としての法曹の能力の涵養にも資することにかんがみ、その実務経験年数をも考慮する。 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。	④ 常勤弁護士の確保 ・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の協力を得て、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、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う。 ・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、司法修習修了直後の者等から常勤弁護士を採用する。	契約弁護士・司法書士及び常勤弁護士の確保に向けた取組状況  昨年度評価：B	平成21年4月1日から同22年3月末までの間に、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所、法科大学院、司法試験予備校等の協力を得て、合計29回余りにわたり、司法修習生、弁護士、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、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。特に、平成19年度より司法修習を終了した新人弁護士を常勤弁護士として採用する新制度を導入したことから、支援センターの常勤弁護士に強い関心を持つ司法修習生に常勤弁護士の業務の実態を実感できる機会を提供すべく、支援センターの各地の地方事務所において、常勤弁護士も講師として参加する形で、合計9回にわたり、司法試験合格者及び司法修習生を対象とした就職説明会を実施した。 また、より早い段階から常勤弁護士への関心を促すべく、司法試験合格発表会場において、常勤弁護士の採用案内等を配布する広報活動を行ったほか、司法研修所選択型実務修習に参加し、各地の支援センターの事務所に28回にわたり司法修習生を受け入れ、常勤弁護士等の業務を直接体験してもらうことにより、その業務への理解が深められるようにした。さらに、平成21年度からは、全国の法科大学院からのエクスターンシップの申込みを広く受け付け、各地の法律事務所へのエクスターンシップの受け入れをより活発にすることにより、支援センターの業務内容及び常勤弁護士についての理解を深めてもらい、今後の支援センターの常勤弁護士及び契約弁護士の増員を図るため、各地の支援センターの法律事務所において、合計30回にわたり全国15校の法科大学院生を受け入れ、常勤弁護士等の業務を直接体験してもらう機会を設けた。 このほか、一定の法曹経験を有する弁護士からの応募者も確保するため、日本弁護士連合会の協力を得て、法曹経験が概ね10年以下であり、60歳未満の既登録弁護士約2万名に対して常勤弁護士の採用案内や応募書類を送付し、応募を促す取組を行った。 支援センターのホームページにおいても、常勤弁護士の業務内容、採用情報等を掲載し、電話や電子メールによる常勤弁護士志望者からの問い合わせに対し、個別の説明も行っている。  ※実績報告書（21年度） 29～31ページ参照	B	B	昨年度から引き続き、既登録弁護士に対する採用案内の送付、常勤弁護士が講師となる就職説明会の開催や、司法試験合格発表会場における広報活動の実施、地方事務所における選択型実務修習の受入れなどの活動を行っているが、説明会の回数は昨年度よりも減少している。採用する常勤弁護士の質にも考慮したことは評価できるが、結果として採用人数66名（昨年度からの上乗せ確保人数49名）にとどまっており、十分とは言えない。今後も、認知度の向上に対応した利用増加や司法過疎地域の解消を図るためにも、採用する常勤弁護士の質にも配慮しつつ、確実に所要の常勤弁護士を採用できるよう、更なる採用活動の充実強化が期待される。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21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・関係機関連携強化	(2) 情報提供・関係機関連携強化	(2) 情報提供・関係機関連携強化					
6	<p>① 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するために、弁護士会・日本弁護士連合会及び司法書士会・日本司法書士会連合会その他隣接法律専門職者団体との連携の強化を図るとともに、連携関係を確保する関係機関・団体の範囲の拡大と連携の強化を図る。</p>	<p>① 地方事務所単位で平均6.8以上の相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築</p>	<p>相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築状況</p> <p>昨年度評価：A</p>	<p>各地方事務所において、関係機関・団体数にして全国合計7,372件、各地方事務所平均147.4件、窓口数にして全国合計24,638件、各地方事務所平均492.8件のデータを掲載した。</p> <p>※実績報告書（21年度） 31ページ参照</p>	A	A	<p>各地方事務所における関係機関・団体の登録数は、平均約147件を超え、中期計画及び年度計画を達成している。登録数自体は昨年度平均約152件から若干下回っているが、その原因は、相談窓口の統廃合やこれまでの紹介実績を踏まえた見直しが行われたためであり、実質的な相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築状況は良好と評価できる。</p>
7	<p>② 関係機関との連携の在り方に関する実情を踏まえて、連携関係の強さを表す連携指数（※）を平成18年度から平成21年度までの間に上昇させる。</p> <p>（※）連携指数 例えば、連携の度合いを1～4に分類し、 （各関係機関の連携指数の総和）÷（関係機関の総数×4）×100</p>	<p>② 連携指数の上昇 ・内閣官房司法制度改革推進室及び法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議を開催するなどして、中央レベルでの連携・協力関係構築に関する理解を求める。 ・各地方事務所において、地方協議会を開催するなどして、地方レベルでの連携・協力関係構築に関する理解を求める。 ・相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係につき、「転送」「予約」を増加させることにより、連携指数（注）の上昇に努める。 （注）連携指数については、以下の計算式により算出することとする。 （「紹介」窓口数×1＋「取次」窓口数×3＋「転送」窓口数×5＋「予約」窓口数×8）÷窓口総数</p>	<p>関係機関・団体との連携強化・連携先の範囲拡大に向けた取組状況</p> <p>昨年度評価：A</p>	<p>1 中央レベルでの連携・協力関係の構築 平成21年7月15日、内閣官房司法制度改革推進室が開催した総合法律支援関係省庁等連絡会議において、法務省と連携し、出席した16の関係省庁等に対し、連携・協力関係構築に関する理解をお願いした。 また、内閣官房司法制度改革推進室と連携して、同会議に出席した関係省庁を対象に、同年9月から10月の間、計3回に分けて法テラスコールセンター見学・説明会を実施（9省庁合計46名が参加）した。 その結果、情報提供業務への理解が深まり、連携・協力関係を強化することができた。</p> <p>2 地方協議会の開催 全国の地方事務所、支部において、平成21年度中に合計86回の地方協議会を開催し、関係機関・団体等との連携の確保・強化を図った。</p> <p>3 連携指数 左記計算式に基づき算出した連携指数は、平成18年度は1.76、平成19年度は1.98、平成20年度は1.93、平成21年度は1.92となっている。</p> <p>※実績報告書（21年度） 31～33ページ参照</p>	A	A	<p>中央レベル、地方レベルのいずれにおいても、関係機関・団体との連携・協力関係を深める取組がなされている。昨年度に続いて、連携指数は前年度から若干低下したが、その原因は、指数の計算において分母となる相談窓口設置機関の登録総数を増加させる一方で、質の向上という観点から登録内容の見直しを進め、取次先や転送先として適切でない窓口を登録から外したことにあり、実質的に見れば連携関係は向上していると評価できる。連携・協力関係の更なる向上のため、連携指数以外に、情報提供業務に対する関係機関・団体の理解の深まりを客観的に測定する手法の確立に向けた検討も期待される。</p>
(3) 民事法律扶助	(3) 民事法律扶助	(3) 民事法律扶助					
8	<p>① 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士が少ない地域を含め、その受任者の確保態勢の全国的に均質な確保を図る。</p>	<p>① 受任者の確保態勢を全国的に均質に確保するため、民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士が少ない地域について、常勤弁護士の常駐若しくは巡回又は契約弁護士・司法書士の確保を行う。</p>	<p>全国的に均質な受任者確保態勢の確保に向けた契約弁護士・司法書士及び常勤弁護士の確保・配置等に関する取組状況</p> <p>昨年度評価：B</p>	<p>平成21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78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35か所、地域事務所は20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5名の常勤弁護士を常駐させている。</p> <p>なお、島根地方事務所及び旭川地方事務所に配置した常勤弁護士においては、民事法律扶助の担い手となる弁護士が特に少ない地域である松江地方裁判所西郷支部、旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部、紋別支部を巡回し、民事法律扶助事件又は国選弁護事件を取り扱った。</p> <p>また、平成21年度末時点で、契約弁護士数は13,401人（前年度比13.5%増）、契約司法書士数は5,090人（前年度比9.0%増）であり、弁護士、司法書士ともに契約数は前年度末より増加している。ただし、受任・受託件数の少ない契約弁護士・司法書士も少なくなく、今後は、1名当たりの受任・受託件数の増加が課題である。</p> <p>※実績報告書（21年度） 33・34ページ参照</p>	B	B	<p>新たに常勤弁護士を配置又は増員した55箇所を含む計78箇所の事務所に常勤弁護士を配置し、常勤弁護士を複数名配置する事務所を増加させ、また、民事法律扶助の担い手が少ない地域に近隣の事務所の常勤弁護士を巡回させるなどの取組を行っていることや、契約弁護士、契約司法書士の数も順調に増加していることは評価できる。しかしながら、各地において受任・受託件数の少ない契約弁護士・司法書士がなお少なからず存在するという状況の改善は不十分である。支援センターにおいて、契約弁護士・司法書士ごとの受任件数の把握も必ずしも十分とは言えない。今後は、より多くの常勤弁護士を確保してゼロワン地域に常駐させるとともに、既存の契約弁護士・司法書士の受任・受託件数の増加を図り、全国的に均質な民事法律扶助サービスの実現に向けた更なる取組が期待される。</p>
9	<p>② 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、利用者に対するアンケート調査等を実施するなどして、民事法律扶助のニーズの把握に努める。</p>	<p>② 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、利用者等に対するアンケート調査を実施する。</p>	<p>民事法律扶助のニーズを把握するために実施したアンケート調査結果を事業計画に反映するための検討に関する取組状況</p> <p>昨年度評価：A</p>	<p>平成21年9月末に最終的な調査結果を取りまとめ、平成22年3月に冊子として製本した報告書を関係機関等に配布した（なお、同報告書は同年4月に当支援センターのホームページに掲載して国民にも公表し、広範な研究や提言等への活用を図った。）。</p> <p>また、取りまとめた調査結果に基づく新たな事業計画策定のため、平成22年1月25日、2月26日、3月30日の計3回、最高裁判所、法務省、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会、調査を担当した研究者及びセンター職員により、調査結果分析の検討会を実施し、今後の取り組みの方向性などについての意見交換を行った。</p> <p>※実績報告書（21年度） 34ページ参照</p>	A	A	<p>昨年度に実施したアンケート調査の結果を取りまとめて公表した上、その結果を反映した事業計画を策定するため、本年度内に複数回にわたって検討会を開催し、今後の取組について意見交換を行ったことは評価できる。今後は、検討会の人選や回数について工夫しながら、調査結果の分析を更に進め、その結果を踏まえた業務運営計画の企画・立案が期待される。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(4) 国選弁護士確保	(4) 国選弁護士確保	(4) 国選弁護士確保					
10	国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域を含め、捜査・公判を通じた一貫した弁護士確保態勢の全国的に均質な確保を図る。	① 契約弁護士獲得のために、各地において、弁護士会の協力を得て、弁護士に対する説明会を実施する。	全国的に均質な弁護士確保態勢に向けた契約弁護士の確保に関する取組状況  昨年度評価：A	各地方事務所において、弁護士会主催の説明会、研修会等に参加したり、支援センター主催の説明会を実施したり、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。 また、平成21年5月の国選弁護人の事務に関する契約約款の改正に伴い、支援センター本部で「国選弁護関連業務の解説」の改訂版を作成し、各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、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て同解説書を配布した。 国選弁護人契約弁護士の人数は、平成21年4月1日時点の15,556名から平成22年4月1日時点の17,620名に増加しており、後者は、全国の弁護士の約61%に相当する。 国選付添関連業務についても、各地方事務所において、弁護士会主催の説明会、研修会等に参加するなどして、業務の内容等について説明を行った。また、「国選付添関連業務の解説」を、各地方事務所において配布した。  ※実績報告書（21年度） 17・18、34・35ページ参照	A	A	弁護士に対する説明会を開催したり、独自の広報用資料や国選弁護等関連業務の解説書の改訂版を弁護士へ配布するなどの取組を行い、昨年度の約57パーセントを上回る、全国の弁護士の約61パーセントに相当する数の国選弁護人契約弁護士を確保した。平成21年度には裁判員裁判制度が開始し、被疑者国選弁護の対象事件の範囲が拡大され、被疑者国選弁護事件の指名通知請求件数が大幅に増加したが、現時点では特段の支障は生じていないことがうかがえる。全国的に均質な国選弁護サービスの実現に向けた契約弁護士の確保状況は良好と評価できる。
11		② 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させる。	全国的に均質な弁護士確保態勢に向けた常勤弁護士の確保・配置に関する取組状況  昨年度評価：B	平成21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78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35か所、地域事務所は20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5名の常勤弁護士を常駐させている。  ※実績報告書（21年度） 35・33ページ参照	B	B	新たに49名の常勤弁護士を確保したこと、常勤弁護士が配置された78箇所の事務所中、51箇所に複数の常勤弁護士を配置済みであることは評価できるが、裁判員制度の実施及び被疑者国選弁護の対象事件の拡大への確実かつ十分な対応という観点からは十分とは言えない。また、中堅・ベテラン弁護士の確保のための取組も十分とは言えない。今後も、全国的に均質な刑事弁護サービスの実現のため、常勤弁護士の確保に向けた更なる取組が望まれ、新人弁護士の確保に取り組むとともに、中堅・ベテラン弁護士の確保のための取組を一層推進すべきである。
(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策					
12	地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかいない地域の解消に優先的に取り組むこととし、実働弁護士が複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、日弁連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。	① 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裁本庁又は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裁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。  ② 上記①の地域に近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、実質的ゼロワン地域解消に向けた取組状況  昨年度評価：B	① 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がより乏し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裁本庁又は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、(iii)地裁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裁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、(v)当該地裁支部管内の人口、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21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78か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は26か所である。司法過疎地域事務所のうち、平成21年度に新設されたのは、4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2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を幅広く取扱い、地域住民の法的ニーズに応えている。  ② 松江地方裁判所西郷支部、旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部、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ることから、常勤弁護士が巡回して民事法律扶助事件を中心とする法律サービスを提供することとし、上記地裁支部に近接する島根地方事務所及び旭川地方事務所配置した常勤弁護士が巡回することにより、民事法律扶助事件、国選弁護事件等を取り扱っている。  ※実績報告書（21年度） 35～37ページ参照	B	B	新たに4箇所の司法過疎地域事務所を設置したこと、司法過疎地域の近隣の地方事務所に配置された常勤弁護士による巡回サービスを継続していること、26箇所の司法過疎地域事務所のうち13箇所に複数の常勤弁護士を配置していること等の取組がなされ、実質的ゼロワン地域及びそれに次ぐ司法過疎地域の解消に一定の成果を上げていることは評価できるが、実質的ゼロワン地域はいまだに残っており、その解消のめどが立ったとまではいえない。今後も引き続き、実質的ゼロワン地域の解消のための取組が期待される。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21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	(6) 犯罪被害者支援	(6) 犯罪被害者支援					
13	<p>犯罪被害者の支援に資するサービス提供機関が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、連携関係を確保する犯罪被害者支援関係機関・団体の範囲の拡大及び連携の強化を図る。</p> <p>① 地方事務所単位で、平均12以上の犯罪被害者支援関係機関・団体と連携・協力関係を構築する。</p> <p>② 関係機関との連携の在り方に関する実情を踏まえて、連携関係の強さを表す連携指数（※）を平成18年度から平成21年度までの間に上昇させる。 （※）連携指数 例えば、連携の度合いを1～4に分類し、 （各関係機関の連携指数の総和）÷（関係機関の総数×4）×100</p>	<p>① 地方事務所において、犯罪被害者支援を行う機関・団体の連絡協議会に参加するなどして、連携・協力関係の構築・強化を図る。</p>	<p>犯罪被害者支援関係機関・団体との連携・協力関係構築・強化に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>犯罪被害者支援に関する情報の提供や、犯罪被害者支援に精通した弁護士の紹介などの業務を円滑に行うためには、各地において犯罪被害者支援を行っている機関・団体との連携・協力関係を構築することが必要であることから、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」（注）に加盟するなどし（現在、同協議会が開催されていない1県を除く49地方事務所加盟済み。）、同協議会やその構成員である機関・団体等が出席する会合等において、犯罪被害者支援業務についての説明を行うなど、1人でも多くの方々に支援センターが実施している犯罪被害者支援業務を知っていただけるよう周知を図ったほか、実務担当者間で連携方法等に関する協議の場を設けるなど、法的支援を必要とする犯罪被害者の方々に対する速やかな支援センターの案内・紹介体制確保のため、連携・協力関係の構築・強化に取り組んだ。</p> <p>また、各地方事務所において、警察、検察を始めとする関係機関と協議・意見交換を行い、犯罪被害者の方々へのリーフレット等の配布依頼をするなど、支援センターが担う業務内容の周知に努めた。</p> <p>このような活動と並行して、犯罪被害者週間には、関係機関とともに街頭で啓発・広報活動を行い、リーフレット等の配布、ポスターのパネル展示、啓発パレードへの参加、あるいはイベントにブースを設置するなどした。</p> <p>このように、協議会等への参加と併せて、イベントなどに参加若しくは共同で開催するなどして、連携・協力関係の構築に努めた。</p> <p>（注） 各都道府県警察等が事務局となり、弁護士会、地方検察庁、民間犯罪被害者支援団体、医師会、臨床心理士会、県や市の相談機関等を構成メンバーとして設置されている。</p> <p>○連携指数 犯罪被害者支援を行っている関係機関、窓口について連携指数を算出したところ、平成21年5月現在では全地方事務所合計で1.73、平成22年5月現在では1.74を示し、連携関係が向上している。</p> <p>（注） 連携指数については、以下の計算式により算出することとする。 （「紹介」窓口数×1＋「取次」窓口数×3＋「転送」窓口数×5＋「予約」窓口数×8）÷窓口総数</p> <p>※実績報告書（21年度） 37ページ参照</p>	A	A	各地方事務所が被害者支援連絡協議会に加盟し、その構成員である機関・団体等を中心にリーフレットを配布し、実務担当者間での協議の場を設ける等の努力を続けている。犯罪被害者週間には共同で街頭広報活動を行う等の活動にも取り組んでいる。連携指数も上昇を続けており、関係機関・団体との連携・協力関係は着実に強化されている。
14		<p>② 契約弁護士獲得のために、各地において、弁護士会の協力を得て、弁護士に対する説明会を実施する。</p>	<p>契約弁護士の確保に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価なし</p>	<p>各地方事務所において、被害者参加人のための国選弁護制度の施行前から、制度の円滑な導入を図るため、弁護士会と複数回にわたり協議を重ね、制度施行後は、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、地方事務所主催の説明会、地方事務所・弁護士会共催による説明会の実施等により、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なうことにより、多くの契約弁護士確保のための取組を行った。</p> <p>また、支援センター本部においても、山形で開催された日本弁護士連合会主催の「犯罪被害者支援全国経験交流集会」に講師として出席し、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締結への要請等を行うとともに、日本弁護士連合会との協議の場で当該制度の運用状況等の説明を行なった。</p> <p>その結果、当該制度の施行時（平成20年12月1日）には1,547名であった契約弁護士数は、平成22年4月1日現在で2,219名となっている。</p> <p>※実績報告書（21年度） 38ページ参照</p>	A	A	地方事務所において、関係機関との協議を重ね、弁護士に対して被害者国選弁護関連業務の内容等について説明する機会を設けたり、本部においても、日本弁護士連合会主催の集いに講師として出席し、被害者参加国選弁護士契約締結の要請を行うなどの積極的な取組を行ったことは評価できる。契約弁護士数が昨年度の制度施行時と比較して43.4%増と大幅に増加していることから、契約弁護士の確保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21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	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	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					
(1) 総括	(1) 総括						
15	<p>新たな国の施策である総合法律支援の実施及び体制整備の中核を担う新設の法人であることから、その設立・業務開始時において可能な限りの効率化を反映させた業務運営体制の整備（「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検討を含む。）を図った上で、その業務が国民の権利・利益に直接かかわる極めて公共性・公益性の高いものであることにかんがみ、総合法律支援の充実を図りつつ、サービスの質の向上とともに、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。</p> <p>また、支援センターにおける業務・システムについては、「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」の趣旨を踏まえ、システム調達に当たり、一般競争入札等の競争的手法の導入により経費の効率化を図る。</p>	<p>① 支援センターは、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国の責務において実施すべき情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護士確保業務等を一体的に遂行することにより、人的・物的体制の合理化・効率化</li> <li>・常勤弁護士制度の導入により、民事法律扶助及び国選刑事弁護につき、その時々々の需要の動向に応じた機動的かつ柔軟な対応等による事件処理の合理化・効率化</li> <li>・業務内容に応じた柔軟な雇用形態の採用及び「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検討により、経費の合理化・効率化をそれぞれ図ること等を予定している。</li> </ul> <p>支援センターが新規に体制を整備する法人であることからすれば、効率化に係る上記各取組については、中期計画期間中に効率化係数に基づいて段階的に実施するものではなく、可能なものはすべて支援センターの設立・業務開始当初から実施すべきものである。</p> <p>そこで、支援センターにおいては、その設立・業務開始時において、効率化に係る上記各取組を実施することにより、平成18年度における総経費について、上記各取組を行わなかった場合に必要となる総経費に比して20%程度削減するほか、業務運営全般の適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑な業務運営を行う。</p> <p>また、支援センターにおける業務・システムについては、「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」の趣旨を反映するため、システム調達に当たり、一般競争入札等の競争的手法の導入により、経費の効率化を行う。</p> <p>② 業務運営の効率化により、一般管理費（人件費を除く。）の節減を行う。</p> <p>③ 総合法律支援の充実のための措置と提供するサービスその他の業務の質の向上との均衡に十分配慮しながら、以下の各業務ごとにおける効率化目標を達成するほか、業務運営体制の適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑に業務を遂行する。</p>	<p>総合法律支援の充実のための措置と提供するサービスその他の業務の質の向上との均衡に十分配慮しながら、以下の各業務ごとにおける効率化目標を達成するほか、業務運営体制の適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑に業務を遂行する。</p> <p>効率的かつ円滑な業務運営に向けた取組状況</p> <p>昨年度評価：A</p>	<p>支援センターは、平成18年10月の業務開始時から、効率的かつ円滑な業務運営を行うため、業務内容に応じて様々な雇用形態を導入しているほか、常勤職員の給与体系については、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程を策定するなどして、適正な人事配置及び人件費管理に努めている。</p> <p>また、物品等の調達（システム調達、常勤弁護士採用に伴う宿舍・物品等の調達、司法過疎地域等の事務所・物品等の調達等）については、その必要性、内容及び数量等を十分精査するとともに、契約手続についても、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、いわゆる少額随意契約による場合でも、複数の業者から見積書を徴するなどして、より安価な金額で契約することにより、経費を効率化し、一般管理費の節減を図った（なお、支援センターにおける平成21年度の契約の状況については、実績報告書のとおりである。）。</p> <p>※実績報告書（21年度） 38・39ページ参照</p>	A	A	<p>業務内容に応じた弾力的で多様な雇用形態を導入しているほか、常勤職員の給与については、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程を策定し、採用・昇級・昇格にも公正なルールを適用するなど、適正な人員配置及び人件費管理が引き続き行われている。</p> <p>物件費等についても、競争性を高めるため、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることを原則としており、いわゆる少額随意契約による場合も、より安価な金額で契約することを心がけている。全体的に、効率的かつ円滑な業務運営に向けた取組は良好と評価できる。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21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・関係機関連携強化	(2) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機関連携強化	(1) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機関連携強化					
16	① 電話による情報提供業務につき一元化するなどの方法により、情報提供業務の効率的遂行を図る。	① コールセンターにおける効率的な情報提供 東京都に設置したコールセンターにおいて、業務量に応じた要員を配置するなどして電話による情報提供を集中的・効率的に行う。	コールセンターにおける情報提供業務の効率的遂行に向けた取組状況  昨年度評価：A	東京都に設置したコールセンターにおいて、電話・メールによる情報提供を一元的・集中的に行った。運営は民間業者に委託し、平成21年度の契約内容は、平成20年度の実績から、年間受付件数を電話377,267件（前年度比約138%増）、メール24,574件（前年度比約150%増）と推定してその件数に応じた要員を配置しつつ、その他の諸経費について見直したことにより平成20年度契約金額より低額にするなど、必要な業務量に応じた効率的な業務運営を行った。 また、平成21年度は、平成20年度に引き続き専門評価会社によるコールセンターの品質評価を行い、コールセンターの運営状況について、第三者による客観的な評価を受けて業務運営の見直しを検討するなど、コールセンター運営のさらなる効率化に努めた。  ※実績報告書（21年度） 39ページ参照	A	A	コールセンターにおいて電話・メールによる情報提供を一元的・集中的に実施している。対前年度比で増加することが見込まれた業務量に応じてオペレーター等の配置を行いつつも、その他の諸経費を見直し、外部委託費の総額を前年度よりも低額に抑えるなど、サービスの質を低下させずに低コストで同等のサービスの提供を行うという観点からも適切な取組がなされた。 また、昨年度に引き続き、専門評価会社によるコールセンターの品質調査を実施し、コールセンターの運営状況について第三者からの客観的な評価を受けて業務運営の見直しを検討している。全体として、効率的な業務運営を行っているとは評価できる。
17	② 連携関係を有する関係機関・団体における情報提供の拡充（アクセスポイント機能の充実）を図ることによって、支援センターにおける情報提供に関する業務量を軽減するべく、関係機関・団体が支援センターにおいて集約整理した情報（データベース）を活用して自ら情報提供を行う態勢の促進を図る。	② 関係機関・団体データベースの活用等 ・内閣官房司法制度改革推進室及び法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議を開催するなどして、中央レベルで、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求める。 ・地方事務所において、地方協議会を開催するなどして、地方レベルで、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求める。	関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用への促進に向けた取組状況  昨年度評価：A	内閣官房司法制度改革推進室が平成21年7月15日に開催した総合法律支援関係省庁等連絡会議において、法務省と協力し、出席した16の関係省庁等に対し、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求めた。 また、全地方事務所等が開催した地方協議会において、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求めた。  ※実績報告書（21年度） 39・40ページ参照	A	A	中央における総合法律支援関係省庁等連絡会議の場や、地方における地方協議会の場において、関係機関等に対し、関係機関・団体のデータベースの積極的な活用に関する理解を求める取組がなされている。
(3) 民事法律扶助・国選弁護士確保	(3) 民事法律扶助・国選弁護士確保	(2) 民事法律扶助・国選弁護士確保・犯罪被害者支援					
18	所要の常勤弁護士を確保し、これらの者が業務に専念して十分に事件処理を行うことのできる環境を整備するとともに、複数事件の包括的な委託の活用などにより、業務処理の効率化を図る。	① 常勤弁護士採用のための基盤を整備するため、司法研修所等の関係機関に対し、支援センターの業務内容や常勤弁護士の意義などに関する説明を行う。  ② 常勤弁護士確保のために、弁護士会等の関係機関の協力を得て、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会を実施する。	常勤弁護士の確保に向けた取組状況  昨年度評価：B	常勤弁護士を安定的に採用するためには、司法研修所教官、法科大学院教員等法曹養成指導者の理解・協力を得ることが重要であることから、各法科大学院の協力を得て、法科大学院教員等に対し、支援センターの業務内容を掲載したリーフレット、常勤弁護士採用案内のパンフレット等を配布するとともに、口頭での説明を実施した。 また、常勤弁護士の意義、業務内容、実像等に対する理解を広め、常勤弁護士採用のための基盤整備に資するため、日本弁護士連合会、単位弁護士会等の関係機関に対し、平成18～20年度に採用した常勤弁護士が支援センターの常勤弁護士を志望した理由等を執筆した文集を1,500部以上配布した。  平成21年4月1日から同22年3月末までの間に、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所、法科大学院、司法試験予備校等の協力を得て、合計29回余りにわたり、司法修習生、弁護士、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、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。特に、平成19年度より司法修習を終了した新人弁護士を常勤弁護士として採用する新制度を導入したことから、支援センターの常勤弁護士に強い関心を持つ司法修習生に常勤弁護士の業務の実態を実感できる機会を提供すべく、支援センターの各地の地方事務所において、常勤弁護士も講師として参加する形で、合計9回にわたり、司法試験合格者及び司法修習生を対象とした就職説明会を実施した。  ※実績報告書（21年度） 40、29・30ページ参照	B	B	昨年度に引き続き、説明会を開催したり、既登録弁護士へ採用案内を送付するなど常勤弁護士の採用活動を活発に行ったこと、常勤弁護士が講師となる就職説明会の開催や、司法試験合格発表会場における広報活動の実施、地方事務所における選択型実務修習の受入れなど工夫を凝らした活動を行ったことや、法科大学院からのエクスターンシップの受入れを活発化させるなどの取組を行ったことは評価できるが、結果として新たな確保人数が49名にとどまっており、十分とはいえない。今後、確実に所要の常勤弁護士を確保できるよう、更なる採用活動の充実強化が期待される。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
19	・常勤弁護士に対する事件の配点や担当事件の管理について所要の配慮措置を講ずることにより、常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できる環境を整備する。	③ 常勤弁護士が配置された地方事務所において、常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できる環境を整備するための配慮措置に関する具体的な方策を検討・立案し、実施する。	常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できる環境整備に関する具体的な方策の検討・立案及び実施状況  昨年度 評価：A	平成21年度は、平成18年度に採用した常勤弁護士が3年間の任期を満了する年度に当たり、任期更新を行わず退職する常勤弁護士が数名予定されていたことから、常勤弁護士が退職時において受任している有償事件の取扱いに関して、常勤弁護士等の採用及び職務に関する規程を改正したほか、事務連絡を發出して、退職時において受任している有償事件の取扱いに関するルールに加え、退職時における預り金及び費用の取扱いに関するルールを定めた。 また、平成21年度は、常勤弁護士が業務に専念し十分に活動するために、法律事務所に勤務する事務職員が法テラス法律事務所内の事務を円滑に処理できるよう、法テラス法律事務所に勤務する事務職員を対象にした業務研修を実施するとともに、常勤弁護士の業務手順を解説したマニュアルを改訂し、法テラス法律事務所における会計処理に関する書式集を改めて、各常勤弁護士に配布するとともに、支援センター本部常勤弁護士総合企画室において、常勤弁護士からの業務に関する問い合わせを受け付けている。 さらに、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、民事事件、刑事事件を始め、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ている。  ※実績報告書（21年度） 40・41ページ参照	A	A	数名の常勤弁護士が任期満了により退職することが予定されていたことから、円滑に退職及び引継ぎができるよう環境を整備したほか、きめ細かな対応をした。すなわち、有償事件の取扱いに関して規程を改正したほか、退職時における預り金及び費用の取扱いに関するルールを新たに定めた。また、昨年度から引き続き、業務内容の変化に応じた業務マニュアルの改訂・配布や、本部において常勤弁護士からの問い合わせに対応する相談体制の整備、他の常勤弁護士や経験豊富な専門家弁護士を加えたメーリングリストの整備などを行っており、常勤弁護士が業務に専念し得る環境整備が図られている。
20		④ 常勤弁護士又は内定者に対する支援センター本部主催の実務研修を年に2回以上実施する。	常勤弁護士又は内定者に対する実務研修の実施状況  昨年度 評価：A	各法テラス法律事務所へ赴任した常勤弁護士については、日ごろの実務におい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研修を実施するとともに、法曹三者の視点を取り入れた研修を実施している。 また、裁判員裁判が平成21年5月から実施されているところ、裁判員裁判においては、これまでの刑事弁護とは異なる技術が必要とされる部分があることにかんがみ、裁判員裁判への対応に主眼を置いた参加型の研修を実施した。 司法修習終了直後に採用した新人常勤弁護士に対しては、他の常勤弁護士に比して、より綿密な指導・育成が必要であることから、特に、支援センター本部における集合研修については、平成21年9月又は同22年1月から1年間の任期に合わせ、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、継続的な内容とした通年の研修スケジュールにより研修を実施している。 平成20年度からは、常勤弁護士の増加により、支援センター本部（東京）における一括研修だけでは、精緻な研鑽を積むことが困難になりつつあることから、ブロック別研修を導入し、全国を7つのブロックに分け、各地の実情を反映した内容とするため、各地で勤務する常勤弁護士に業務において必要と感じる研修を企画させ、それぞれ研修を実施することにより、地方の実情等も反映したより緻密な研修を実現した。なお、常勤弁護士の業務は一般の弁護士とは異なる点があることから、先輩常勤弁護士から後輩常勤弁護士への技術・経験の伝承、常勤弁護士相互の意見交換も有益であり、ゼミ形式の科目を取り入れたブロック別研修も多く、常勤弁護士間の技術・経験の共有を図っている。  ※実績報告書（21年度） 41・42ページ参照	A	A	常勤弁護士又は内定者に対する本部主催の実務研修については、法曹経験のある常勤弁護士を対象とした内定者業務研修1回及び業務研修等4回、新人常勤弁護士を対象とした新任業務研修、定期基礎研修、赴任前業務研修を開催しており、年2回以上の実務研修がなされている。 研修メニューを多様化させ、全国一律の一括研修のみならず、地方の実情等をも反映した、より精緻な研修を行うためのブロック別研修を導入するなど、きめの細かい研修が実施されている。 司法修習終了直後の新人常勤弁護士に対しても、通年の研修スケジュールに基づく研修を行い、常勤弁護士としての基本的な素養の獲得を可能にしている。このような実践的な研修内容を作成している努力は評価できる。引き続き新人常勤弁護士向けの研修メニューの充実が期待される。
21	・複数事件の包括的な委託の契約締結に努める。	⑤ 国選弁護人契約における一括契約について説明資料を作成し、弁護士に対する説明の際などに活用する。  ⑥ 一括契約に基づく事件処理の実務運用について、裁判所、検察庁、弁護士会等関係機関との間で協議を行う。	包括的な委託の契約締結に向けた取組状況  昨年度 評価：A	支援センター本部において、一括契約についても説明した解説書である「国選弁護関連業務の解説」の改訂版を作成し、地方事務所を通じて、全国の一般契約弁護士及び一般契約弁護士にならうとする弁護士に配布し、一括契約の増加に努めた。 また、各地方事務所においては、対応する裁判所、弁護士会等と協議し、一括国選弁護人契約に関する事件の配点方法について確認した。 支援センターとの間で一括国選弁護人契約を締結している弁護士数は、平成21年4月1日時点で合計5,022名であったところ、同22年4月1日時点では5,603名であり、増加した。 ただし、平成21年4月から同22年3月までの間に、一括国選弁護人契約に基づき報酬算定がなされた事件の件数は合計65件であり、前年度の合計304件に比べて減少した（なお、即決事件の算定件数は、平成20年度は4,553件、同21年度は3,934件である。また、即決事件中の被疑者国選からの継続事件の件数は、平成20年度は2件、同21年度は970件である。）。  ※実績報告書（21年度） 42・43ページ参照	A	A	様々な取組の結果、支援センターとの間で一括国選弁護人契約を締結している弁護士数は、前年度に比べて増加した。なお、一括契約に基づく国選弁護人の指名通知件数は前年度に比べて著しく減少したが、この原因は、即決事件数自体が減少したこと及び即決事件の中で被疑者国選事件からの継続事件が占める割合が大きく増加したことによるものと思われ、支援センターの帰責性は認められない。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21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	(3) 司法過疎対策					
22	<p>司法過疎地域における事務所については、支援センターの業務の補完性（民業圧迫の回避）及び効果的・効率的な業務運営の観点をも踏まえ、司法過疎地域に事務所を設置するに際しては、当該地域の法律事務取扱業務量、地域の要望・支援、採算性等の要素を総合勘案して、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適時適切に見直しを図る。</p>	<p>上記1(5)の地域において、当該地域裁支部管内の人口・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>司法過疎地域における地域事務所の設置へ向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>平成21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78か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は26か所である。司法過疎地域事務所のうち、平成21年度に新設されたのは、(7)長崎県の平戸地域事務所、(イ)熊本県の高森地域事務所、(ウ)青森県の八戸地域事務所、(エ)高知県の中村地域事務所の4か所である。</p> <p>※実績報告書（21年度） 43、35・36ページ参照</p>	B	B	<p>4箇所の司法過疎地域事務所を新たに設置したことや、26箇所の司法過疎地域事務所のうち13箇所において複数の常勤弁護士の配置を了したことは評価できるが、いまだに実質的ゼロワン地域は残っており、その解消のめどが立たずとまではいえない。支援センターの業務の補完性や、効果的・効率的な業務運営の観点を踏まえつつも、更なる事務所設置に向けた取組が望まれる。</p>
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	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	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					
(1) 情報提供	(1) 情報提供	(1) 情報提供					
23	<p>① 利用者にとって身近で利用しやすいものとするべく、情報提供の質・量の向上を図る。</p> <p>① 情報データベース及びFAQデータベースの情報量を平成18年度から平成21年度までの間に20%以上増大する。</p> <p>インターネットによる提供情報量の増大と検索機能・使いやすさの向上を両立させる。</p> <p>利用者から適宜の方法によりアンケート調査を行い、満足度5段階評価で平均4以上の満足度の高い評価を得る。</p>	<p>① FAQの充実等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターに寄せられる問い合わせを日常的に分析し、よくある質問を抽出した上、それに対する答を作成する。</li> <li>・コールセンターにおいて稼働する者にアンケートをするなどして、質問頻度は低い作成すべき質問についての答を作成する。</li> <li>・新聞記事等を日々分析するなどして、社会情勢や時事的事項により問い合わせが増えそうな質問を想定し、それに対する答を作成する。</li> <li>・FAQ、関係機関・団体情報の増大によって検索の速度が落ちることのないよう、日常的に、検索のスピードのテストを実施する。</li> <li>・期間を設定し、コールセンター及び地方事務所の情報提供窓口において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ように努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。</li> </ul>	<p>情報提供の質・量の向上に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>業務開始以降コールセンターに寄せられた問い合わせを分析するとともに、オペレーターに対するアンケート調査の結果等を踏まえFAQを随時更新・増加しており、平成21年度においては、このうち約750問をホームページで公開している。</p> <p>平成21年度においても、FAQ、関係機関・団体情報をデータベースに追加投入した際には、検索スピードが落ちていないかをモデルケースに基づき実際に検索するテストを実施するとともに、オペレーターに対して実際の問い合わせ対応において情報の検索に時間がかかっていないかについてアンケート調査を実施するなどして、検索スピードを維持した。また、裁判員制度などの特定分野のFAQ情報が増加した場合には、FAQ分類を細分化して容易に検索できるようにするなど、使い勝手の良さを維持した。</p> <p>平成21年度は、利用者の満足度をより客観的・効果的に調査するため、平成19年7月から継続して実施しているウェブによる利用者アンケート調査のほかに、一定の期間を設けて、コールセンターの電話利用者と地方事務所の面談利用者を対象にアンケート調査を行った。合わせて、コールセンターの電話対応品質向上のため、専門評価会社による品質評価（通話モニタリング・ミステリーコール等）も実施したことによって、業務の到達点・今後の課題を把握することができた。</p> <p>①コールセンターにおいては、平成22年2月1日から同年2月27日までの間（期間中総受電件数2万4,000件中1,773件回答。有効回答率7.2%）、利用直後に満足度調査への協力を依頼し、自動音声質問に対しプッシュボタンによって回答を選択するという方式でのアンケートを行い、その結果、5段階評価で4.4の満足度を得た。</p> <p>②地方事務所においては、平成21年10月1日から同年12月28日までの間（総件数5,398件中1,758件回答。有効回答率32.6%）、地方事務所において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が、回答に当たっては職員の面前で記入するのではなく、無記名かつ封入した封筒には封をするなど客観的な評価を得られるよう十分留意した形式でアンケート調査を行い、その結果、5段階評価で4.3の満足度の評価を得た。</p> <p>③ウェブによる利用者アンケート調査における平成21年度の評価は3.6であり、回答率も引き続き低いことから、今後アンケート調査の実施方法等についても、検証する必要がある。</p> <p>※実績報告書（21年度） 43～45ページ参照</p>	A	A	<p>昨年度から引き続き、利用者のニーズを反映し、利用者が必要とする情報を迅速に提供するため、FAQの充実、FAQのホームページ上での公開、FAQの充実に伴う検索速度低下の防止、専門評価会社によるコールセンターの品質調査等の取組がされている。しかしながら、使いやすさには改善の余地があること、情報提供は支援センターの命とも言うべき業務であることなどを踏まえ、今後とも、FAQのより一層の充実、使いやすさの更なる向上に取り組むことを期待する。また、利用者の満足度やニーズを把握するための調査についても、昨年度から引き続き、ウェブによる利用者アンケート、コールセンターにおける自動音声質問を活用したアンケート調査、地方事務所における用紙封入型のアンケート調査など、様々な手法で利用者の声を把握する努力を行っている。コールセンターにおける自動音声質問を活用したアンケート調査では、内容的にも昨年度と同程度の高い満足度評価を得ることができた。オペレーターの受け答えやFAQの充実など情報提供の質は高いと感じられる。今後とも回答率の向上及び調査の客観性の確保に配慮して引き続き利用者の満足度の客観的な把握に努めるとともに、オペレーターごとの対応のばらつき等の解消など情報提供の質の向上に生かしていくことが期待される。</p>
24	<p>② 情報を求めて訪れた利用者すべてに対して、即日に質の高い情報の提供に努める。</p> <p>② 各地方事務所の情報提供窓口に来訪した利用者のうち、法的紛争解決に資する情報又は犯罪被害者支援に関する情報を求めた者については、全員に対して、即日中に情報を提供する。</p>	<p>② 即日中の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な法的トラブル、新たな法律の制定等に適切に対応することができるよう、地方事務所の情報提供窓口には、相談窓口等で稼働したことのある経験者、若しくはその資格を有する者を配置する。</li> <li>・地方事務所の情報提供窓口に来訪する利用者に対し、即日中に対応する。</li> </ul>	<p>地方事務所の情報提供窓口に来訪した利用者に対する迅速な情報の提供に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>地方事務所では情報提供を行う窓口対応専門職員として、主に消費生活相談資格者、裁判所・法務局OB等を採用し、全地方事務所に相談窓口等で稼働したことのある経験者を配置することによって、質の高い情報提供に努めた。また、多くの地方事務所では、司法書士の協力も得ている。</p> <p>そのほか、地方事務所の情報提供窓口では、来訪した利用者に対し、即日中に情報提供を行い、地方事務所では対応できない場合は他の関係諸機関を紹介するなど迅速なサービス提供に努めている。</p> <p>※実績報告書（21年度） 45ページ参照</p>	A	A	<p>すべての地方事務所において、消費生活相談資格者等の窓口相談業務経験者を配置して質の高い情報提供を可能とする体制を整備し、予約優先性を採用しつつも、予約なしに来訪した利用者に対しても可能な限り即日中の情報提供を行い、支援センターでは対応できない場合には他の関係諸機関を紹介するなど迅速なサービス提供に努めている。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(2) 民事法律扶助	(2) 民事法律扶助	(2) 民事法律扶助					
25	<p>① 迅速な援助を提供するという観点から、事務処理方法の工夫等により、援助申込から代理人選任までの期間の短縮を図る。</p> <p>② 犯罪被害者から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を選任などを通じて、充実した援助の提供に努める。</p>	<p>① 迅速な援助を提供するという観点から、援助審査の方法を合理化すること（これまでの合議制方式の審査体制に代えライン決裁方式を活用する、遠隔地居住の申込者について書面審査を活用するなど）などにより、援助申込みから代理人選任までの期間を平成18年度と比較して短縮する。</p> <p>② 犯罪被害者から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て、充実した援助を提供する。</p>	<p>① 迅速で充実した援助の提供に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>① ①一件の審査にかかる審査委員の人数について、事案に応じて適正な範囲内でその数を減らすこと、②書面審査を活用することなどの試みを行ってきたところ、①について平成21年度は、原則2名の審査委員による審査が43地方事務所、単独による審査については36地方事務所、審査委員2名及び単独による審査の双方を活用した審査が29地方事務所と、審査方法を合理化して効率を図る方法が定着してきた。②については、すべての地方事務所において書面審査が行われている。その他一部の地方事務所では夜間相談を導入した。</p> <p>しかし、援助実績の急増により、年間を通じた援助申込みから審査実施までの期間を昨年度と比較すると、短縮されているのは13地方事務所、ほぼ横ばいの状態にあるのが35地方事務所であった。</p> <p>② 犯罪被害者に対する平成21年度の法律相談援助件数は3,307件で昨年度の約5.7倍、代理援助件数は1,105件で昨年度の約6倍と、援助件数は増えている。また、精通弁護士数は1,822名のうち1,664名（294名増）が民事法律扶助の契約弁護士であり援助提供の体制も充実してきた。</p> <p>※実績報告書（21年度） 45・46ページ参照</p>	A	B	<p>審査委員の少人数化、書面審査の活用等の各種方策が定着したものの、援助申込みから審査実施までの期間を短縮できたのは13地方事務所にとどまり、全体的にはほぼ横ばいという結果であった。援助件数自体が大幅に増加したという事情はあるが、このような事情があったとしても、より迅速な援助の提供が可能となるよう、審査体制の更なる合理化を含む、援助申込みから法律相談援助を経て代理援助又は書類作成援助が行われるまでの期間の短縮へ向けた取組が期待される。しかし、年度計画にあるとおり迅速な援助を提供するという観点からも、センター相談の相談枠の増加や、各地方事務所における指定相談場所の積極的な活用、契約司法書士の一層の活用などの取組が必要である。すべての地方事務所での犯罪被害者に対する援助実績をあげるなど、犯罪被害者に対する充実した援助が着実に実行されていることについては評価できる。</p>
26	<p>③ 契約弁護士・司法書士を対象とする研修を実施し、民事法律扶助により提供される法的サービスの質の向上を図る。</p>	<p>③ 民事法律扶助により提供される法的サービスの質の向上を図る観点から、各地方事務所単位で、各事業年度に1回以上、契約弁護士・司法書士を対象とする研修を実施する。</p>	<p>契約弁護士・司法書士に対する研修の実施状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>新規契約弁護士・司法書士を含めた契約弁護士・司法書士に対する研修は各地方事務所ごとに実施しているほか、地方事務所主催の研修会に本部から職員を派遣したり、犯罪被害者支援全国経験交流集会（山形市）及び日本弁護士連合会主催の会員向け講習会、司法書士会の地方会主催研修会に説明者や講師として職員が参加するなどして、民事法律扶助制度の概要、制度利用の際の留意点等について講義を実施した。平成21年度に1回以上の研修を実施した地方事務所は、40地方事務所であった。</p> <p>※実績報告書（21年度） 46・47ページ参照</p>	B	B	<p>昨年度を上回る40箇所の地方事務所において契約弁護士、契約司法書士に対する研修が行われ、うち16箇所では複数回の研修が実施された。また、関係団体主催の研修会等に本部から講師を派遣するなどしたが、すべての地方事務所において継続的な研修がなされているとまではいえない。サービスの質の維持・向上のためには継続的研修は欠かせないため、引き続き、全事務所における体系的・計画的な研修の実施体制の構築を推し進めるとともに、利用者のニーズに対応した分野等における適時適切な研修の実施体制の構築に向けた取組がなされることが期待される。</p>
27	<p>④ 平成21年度補正予算（第2号）により追加的に措置された交付金については、「明日の安心と成長のための緊急経済対策」のために措置されたことを認識し、民事法律扶助に充てるものとする。</p>	<p>④ 平成21年度補正予算（第2号）により追加的に措置された交付金については、「明日の安心と成長のための緊急経済対策」のために措置されたことを認識し、民事法律扶助に充てるものとする。</p>	<p>補正予算の趣旨を認識した交付金の使用状況</p> <p>昨年度 評価なし</p>	<p>緊急経済対策経費としての追加的措置を受け、日本弁護士連合会等の関係機関と連携・協力し、年末年越し「雇用と生活」全国一斉緊急総合相談会を実施する等、労働問題・多重債務問題等に関する問題の解決を図った。</p> <p>※実績報告書（21年度） 47ページ参照</p>			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
(3) 国選弁護士確保	(3) 国選弁護士確保	(3) 国選弁護士確保						
28	① 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人の選任が行われる態勢の確保を図る。	① 迅速かつ確実に国選弁護人の選任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。	① 地方事務所ごとに、国選弁護人の選任態勢に関する、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21年度に1回以上設ける。	裁判所、検察庁及び弁護士会が参加する定期的な協議の場の開催状況  昨年度 評価：A	支部を含むすべての地方事務所において関係機関との協議が行われたほか、国選付添人の選任態勢についても、すべての地方事務所において関係機関との協議が行われており、協議を行っていない地方事務所はない。 協議の場を通じて、迅速かつ確実に指名通知が行える当番制名簿による選任方法で、国選弁護人の選任態勢の確保を図った地方事務所もある。  ※実績報告書（21年度） 48ページ参照	A	A	国選弁護士・国選付添人の選任態勢に関し、支部を含むすべての地方事務所において関係機関との定期的な協議が行われている。協議の場を通じて、迅速かつ確実な国選弁護人選任態勢確保に向けた具体的な取組が行われている地方事務所があることも評価できる。
29	② 裁判所からの指名通知要請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。	② 裁判所からの指名通知要請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、地方事務所ごとに事件類型別の目標時間を設定する。	② 地方事務所ごとに、事業年度の当初において、裁判所からの指名通知要請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を設定し、事業年度末において、その達成度を検証する。	指名通知要請を受けてから通知するまでの設定目標時間の達成状況  昨年度 評価：A	支部を含むすべ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、ほとんどの地方事務所・支部における目標時間は、休日を含め、被疑者国選については原則として数時間以内、遅くとも24時間以内とし、被告人国選については原則として24時間以内、遅くとも48時間以内とするものである。国選付添人の指名通知についても、多くの地方事務所において、原則として数時間以内、遅くとも48時間以内とする目標時間を定めている。 被疑者国選弁護、被告人国選弁護、国選付添人とも、支部を含むすべての地方事務所において、おおむね所定の目標時間内に国選弁護人候補者の指名通知が行われている。特に、被疑者国選弁護においては、ほとんどの事件が指名通知請求の当日中に指名通知に至っており、業務時間外に指名通知請求がされたなどの事情から当日中に指名通知に至らないものもあるが、約99パーセントの事件で指名通知請求から24時間以内に指名通知が行われている。  ※実績報告書（21年度） 48・49ページ参照	A	A	支部を含むすべての地方事務所において、指名通知請求を受けてから通知するまでの目標時間を設定し、おおむね所定の目標時間内に国選弁護人及び国選付添人候補者の指名通知に至っている。業務時間外に指名通知請求がされたなどの事情により当日中に指名通知に至らないものについても、翌日には指名通知が行われており、処理時間の目安に沿った運用がなされている。被告人国選弁護についてはその達成率を客観的に評価できるデータは存しないようであるが、すべての地方事務所においておおむね所定の目標時間内に指名通知が行われているものと認められる。
30	③ 国選弁護士契約弁護士を対象とする研修を実施するなどして、国選弁護人としての活動の充実を図る。	③ 国選弁護人としての活動の充実を図る観点から、各地方事務所単位で各事業年度に1回以上、国選弁護士契約弁護士を対象とする研修を実施する。	③ 地方事務所ごとに、平成21年度に1回以上、国選弁護士契約弁護士を対象とする研修を実施する。	国選弁護士契約弁護士に対する研修の実施状況  昨年度 評価：B	支部を含むすべての地方事務所年度計画に基づく研修を実施した。研修の内容としては、解説書を配布したものが55か所、センター主催の説明会を実施したものが18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34か所であった。支援センター主催の説明会としては、事前に契約弁護士に解説書を配布した上で、本所管内、各支部管内の契約弁護士に対して、本所と支部のそれぞれで説明会を行ったなどの例がある。 また、国選付添人契約弁護士を対象とする研修についても、各地方事務所解説書を配布したほか、上記の説明会等の機会を利用するなどして研修を実施した。 なお、前年度に、契約弁護士が被疑者国選弁護事件の報酬請求において、被疑者との接見回数を実際よりも多く申告することにより過大な報酬を請求したという事案が発覚したことを受け、支援センターでは、関係機関と協議の上、平成21年8月から、被疑者国選弁護人が接見をした場合に疎明資料を提出してもらう制度を導入するなど、同種事案の再発防止のための措置を講じるとともに、その旨を契約弁護士に周知した。 さらに、一部の地方事務所では、より直接的に国選弁護活動の充実に向けた内容の研修も行った。  ※実績報告書（21年度） 49・50ページ参照	B	B	国選弁護士契約弁護士に対し、昨年度を上回る回数説明会の実施等の研修を行ったこと、弁護報酬の不正請求事案の再発防止のための制度の周知を行ったことは評価できるが、形式的な内容にとどまっており、十分なものとはいえない。今後は、関係団体と協議するなどして、国選弁護活動の充実を図るという観点から契約弁護士の質の向上に向けた取組について検討すべきである。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
(4) 犯罪被害者支援	(4) 犯罪被害者支援	(4) 犯罪被害者支援					
31 ① 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な情報提供に努める。	① 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配置する。  職員に対し、犯罪被害者支援に関する研修を実施する。	① 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配置する。  ② 窓口対応専門職員及び一般職員に対し、犯罪被害者支援に関する研修を実施する。	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 全国10か所の地方事務所（東京、神奈川、埼玉、川越、千葉、京都、兵庫、愛知、広島、札幌）には、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い合わせに対し、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では犯罪被害者支援担当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窓口対応専門職員が犯罪被害者等からの問い合わせに対応している。これらの職員についても、犯罪被害者への二次的被害を防止するため、犯罪被害者等の心情や各地方事務所における対応事例を踏まえた対応の留意点など、犯罪被害者支援に関する研修を行った。  ② 平成21年度における犯罪被害者支援業務研修等の内容は、下記のとおり。 (ア) 担当職員研修（日時：平成21年11月5、6日 場所：本部会議室） 【内容】 「被害者参加制度の運用状況」、「日本弁護士連合会犯罪被害者支援委員会の取組」、「被害者参加を経験して」、「犯罪被害者支援業務実務運用上の留意点」、「犯罪被害者支援センターとの連携について」 (イ) 担当職員意見交換会（日時：平成21年11月6日 場所：本部会議室） ①内容 犯罪被害者支援業務の実務手順等に関する留意点を再確認するとともに、犯罪被害者等への対応方法、関係機関・団体等との連携方法等について意見交換を行い、問題意識の共有化を図った。 ②方法 下記のテーマについて、6つのグループに分かれて検討・協議をした後、各グループごとに集約した意見を発表し、これについて質疑応答、意見交換を行なった。 【テーマ】 「被害者国選弁護関連業務」、「関係機関との連携の在り方」、「被害者対応時の留意点」、「支援センター内における業務間連携の在り方」、「現行業務の改善すべき点」等 (ウ) 地方事務所窓口対応専門職員研修 地方事務所ごとに、平成19、20年度に実施した担当職員研修の講義内容を収めたDVDや(ア)に係る研修資料、当該事務所における対応事例等を用いて研修を実施した。 (エ) コールセンターオペレーターが提供するサービスの質の向上に向けた取組犯罪被害者の心情に十分に配慮した懇切・丁寧かつ適切な情報提供を行うため、日常の業務において、被害者等の対応に際して生じた苦情内容、精通弁護士紹介・取次に関する留意点等について分析するなどし、問題点や改善すべき点をコールセンターオペレーターにフィードバックした。  ※実績報告書（21年度） 50～52ページ参照	A	A	各地方事務所において犯罪被害者支援に精通した窓口対応専門職員を適切に配置している。また、コールセンターのオペレーターを含むその他の職員に対しても、犯罪被害者支援に関する研修を適切に行っている。その結果、改善前70%台だった受電率が90%台に上昇したことは評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
32	② 支援センターの具体的な業務の在り方について、犯罪被害者などやその支援に携わるものの意見を聴取する機会を設ける。	② 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。	③ 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平成21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	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、今後の業務の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。 1 実施時期：平成22年2月～3月 2 回答機関・団体数：1,286（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） 3 聴取項目 「支援センターが犯罪被害者支援業務を行っていることの周知状況」、「支援センターの犯罪被害者支援業務内容に関する周知状況」、「支援センターとの連携（紹介・取次等）状況」、「支援センターに対する被害者等からの意見」等  支援センターが犯罪被害者支援業務を行っていることに関する調査結果については、93.5%の関係機関・団体において認知されていた（前年度91.9%）。 各業務の具体的な内容に関する認知度の調査は以下の通りで、いずれも着実に認知度は高まっている。 ①犯罪被害者支援ダイヤル 犯罪被害者ダイヤルの設置を知っていたこと 82.9%（前年度82.7%） ②犯罪被害者支援に関する制度や支援窓口についての紹介 ・刑事手続の流れや各種支援制度等の紹介をしていること 83.2%（同73.7%） ・各機関・団体で行っている支援内容や利用方法等の案内をしていること 80.1%（同69.8%） ③精通弁護士の紹介 ・無料で紹介後は、原則として弁護士費用は有料となること 77.1%（同66.3%） ・犯罪被害者等の経済状況等に応じて弁護士費用にかかる援助制度を利用できること 72.7%（同65.0%） ④国選被害者参加弁護士の選定に関する業務 ・国選被害者参加弁護士の候補を指名し、裁判所へ通知する業務を行っていること 49.5%（同40.4%） ・被害者参加人の意見を聴いて、国選被害者参加弁護士の候補を指名すること 43%（同34.7%） 被害者参加人のための国選弁護制度に関する業務については、当該制度と民事法律扶助等の各種援助制度を連携又は組み合わせることにより、犯罪被害者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ることを踏まえ、精通弁護士の紹介に加え、被害者参加人のための国選弁護制度及び民事法律扶助制度等の更なる周知に努めていく必要がある。 連携（紹介・取次等）状況に関する調査結果については、支援センターから紹介（取次含）を受けたという利用者の数は2,631名（前年度1,340名）であり、逆に関係機関等から支援センターを紹介（取次含）したことがある利用者の数は11,651名（前年度8,473名）であったことから、関係機関との連携がより密なものとなっている。  ※実績報告書（21年度） 52・53ページ参照	A	A	犯罪被害者及びその支援者からの意見・要望を聴取し、今後の業務の質の向上を図るため、すべての地方事務所において、関係機関・団体等に対してアンケート調査を実施した。その結果、すべての項目で前年度より高い認知度が示され、支援センターに対する要望や期待も一層具体的なものとなっている。引き続き関係機関・団体等における支援センターの業務の周知徹底を図るとともに、実際の犯罪被害者からの意見聴取に努めることを期待する。
33	③ 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。	③ 各地方事務所単位において、犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保する。	④ 地方事務所単位において、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、犯罪被害者に対し適切に紹介を行う。  精通弁護士の確保及び犯罪被害者への適切な紹介に関する取組状況  昨年度 評価：A	④ 地方事務所長は、弁護士会会長から、以下の i) 又は ii) に該当する弁護士を犯罪被害者支援に精通している弁護士として推薦を受け、これを基に精通弁護士名簿を作成している。同名簿には、平成22年4月1日現在、全国で1,839名（同19年3月31日現在1,185名、同20年3月1日現在1,261名、同21年4月1日現在1,570名）が登録されており、各弁護士会の協力を得ながら着実に増加している。 i) 下記の犯罪被害者等支援に関連する業務のいずれかを経験したことのある弁護士 ・犯罪被害者等の依頼により行う法律事務 ・弁護士会又は犯罪被害者支援団体により行われる犯罪被害者等支援活動 ii) 日本弁護士連合会、弁護士会又は全国被害者支援ネットワーク加盟の犯罪被害者支援団体の実施する犯罪被害者支援に関する研修を複数受講した弁護士 犯罪被害者やそのご家族からの問い合わせに応じ、全国の地方事務所等で合計898件の精通弁護士の紹介を行った。 （平成20年度の紹介件数は696件、19年度は590件、18年度は97件）  ※実績報告書（21年度） 53・54ページ参照	A	A	精通弁護士の名簿登録数及びその紹介件数は順調に増加しており、精通弁護士の確保及び犯罪被害者への紹介業務は適切に遂行されている。今後は、統計データ等を指標として犯罪被害者の総数を把握し、それとの対比で業務の効果測定を行う仕組みを構築するなど業務の質の向上に向けた努力が引き続き期待される。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
34	④ 資力の乏しい犯罪被害者が民事法律扶助制度を適切に活用し、損害賠償請求による被害回復を行えるよう適切な情報提供に努める。	⑤ 資力の乏しい犯罪被害者が、民事法律扶助制度や日弁連委託援助を利用できるよう、適切かつ積極的な情報提供等を行う。	犯罪被害者に対する適切な情報提供等の支援へ向けた取組状況  昨年度 評価：A	⑤ 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。 また、職員研修等においては、被害者参加人のための国選弁護制度の施行に伴い、損害賠償命令申立てに係る民事法律扶助、日本弁護士連合会委託援助（犯罪被害者法律援助）との連携の在り方等について、各地方事務所における具体的事例による検討等を行った。 なお、平成22年4月1日現在における被害者参加弁護士契約弁護士数（2,219名）のうち、民事法律扶助契約を締結している弁護士は2,039名（約92%）、日本弁護士連合会委託援助契約を締結している弁護士は1,850名（約83%）となっている。  ※実績報告書（21年度） 54ページ参照	A	A	資力の乏しい犯罪被害者が民事法律扶助制度や日弁連委託援助事業を適切に利用できるよう、犯罪被害者支援にかかわる職員の研修を行ったり、コールセンターと地方事務所間において適切かつ円滑に情報を引き継ぐなどの連携強化に取り組んでいる上、民事法律扶助契約を締結している精通弁護士に取り次ぐなどのきめ細やかな対応がなされており、犯罪被害者に対する情報提供等の支援状況は全体として良好と評価できる。今後は、実際の利用者から意見や要望を聴取し、それを業務に反映し、犯罪被害者に対するより適切な情報提供等の支援が行えるような態勢を構築するなどの取組も期待される。
		⑥ 地方事務所ごとに、平成21年度に1回以上、国選被害者参加弁護士契約弁護士を対象とする研修を実施する。	国選被害者参加弁護士に対する研修の実施状況  昨年度 評価なし	⑥ 各地方事務所における実施状況は下記のとおりである。 ・ 業務解説書等を配布したもの 38か所 ・ 地方事務所において、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況の説明等を実施したもの 7か所 ・ 弁護士会主催の説明会に出席し、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況の説明等を実施したもの 11か所 また、隔月で開催している支援センター本部犯罪被害者支援課と日本弁護士連合会との協議において、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況に関する説明を行なった。  ※実績報告書（21年度） 55ページ参照	A	B	国選被害者参加弁護士契約弁護士に対し、解説書の配布、説明会の実施等の研修を行い、また日本弁護士連合会との協議において、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況に関する説明を行ったが、形式的な内容にとどまっており、十分なものとはいえない。平成21年度は被害者参加制度の施行から間もない時期であったことから研修の回数・内容が不十分なものとどまったという事情があったにせよ、今後は、関係団体と協議するなどして、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に向けた具体的な取組についても検討するように求める。
(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策					
36	常勤弁護士の限りある業務量の中で可能な限り利用者のニーズに即したサービスを提供するべく、司法過疎地域における事務所に配置された常勤弁護士の民事法律扶助業務・国選弁護業務・有償事件受任業務の合理的な配分を図る。	常勤弁護士が配置された上記1(5)の地域事務所において、利用者のニーズに即したサービスを提供するべく、常勤弁護士の民事法律扶助業務・国選弁護業務・有償事件受任業務の合理的な配分を行うための具体的な方策を企画・立案し、実施する。	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によるサービスの在り方の検討及びその実施状況  昨年度 評価：A	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即し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ている。 平成21年度までに司法過疎対策として設置した26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3.5割程度が4号有償事件、4割程度が民事法律扶助事件、2.5割程度が国選弁護・付添事件であるが、各々を見れば、設置された地域の需要に応じ、その内訳は様々である。  ※実績報告書（21年度） 55ページ参照	A	A	司法過疎地域事務所に配置された常勤弁護士が利用者のニーズに応じたサービスを提供できるよう、受任事件の配分について合理的な目安を定めた上で、地域の実情に応じた柔軟な各種事件の受任が行われている。常勤弁護士の熱意のある行動と地域に常駐する常勤弁護士だからこそできる地域の実情に適合したサービス提供がなされていることがうかがわれ、これらの点は評価できる。今後も適切に目安の見直しを行い、常勤弁護士がその能力を十分に発揮させ、利用者のニーズに応えていけるような体制の維持が期待される。
(6) 関係機関連携強化	(6) 関係機関連携強化	(6) 関係機関連携強化					
37	地方事務所単位で、関係機関との連携を強化するための協議の開催を図る。	地方事務所単位で、連携関係にあるすべての関係機関と平成19年度以降各事業年度に1回以上（裁判所・検察庁・弁護士会との間では2回以上）、連携の現状と強化の方策等に関する協議を行う。	地方事務所単位での関係機関・団体との連携強化に向けた取組状況  昨年度 評価：A	全地方事務所において、平成21年度中に少なくとも1回、地方協議会を開催したことにより、支援センターの業務等に対する理解・協力が一層深まり、平成21年度のコールセンターの認知媒体における関係機関の件数は80,297件（前年度比約26%増）であり、関係機関との連携が強化された。  ※実績報告書（21年度） 55ページ参照	A	A	すべての地方事務所において、平成21年度中に少なくとも1回、地方協議会を開催し、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することで、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付与するとともに、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。それにより、関係機関の理解・協力が一層深まり、平成21年度のコールセンターの認知媒体における関係機関の件数が増加（前年度比26%増）するなど、連携関係が強化された。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21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							
(1) 総括 補助金・寄付金の自己収入増加に努める。			補助金・寄付金の自己収入増加に向けた取組状況  昨年度 評価：A	平成21年度における寄附金収入は約1億5,000万円であった。 平成21年度における取組としては、前年度に引き続き、広報誌やホームページに寄附金募集の案内を掲載するなどしたほか、前年度から検討・準備を行っていた新たな寄附金の受入制度を開始し、寄附金等の自己収入の受入れを図った。 新たな寄附金の受入制度としては、罪を犯して保護観察中の方や仮釈放を許された方の改善・更生に資するための寄附の受入制度である「更生寄附」を、平成21年11月から開始し、広報誌等に案内を掲載したほか、法務省を通じて全国の保護観察所、保護司等への周知を行った。また、個人・法人を問わず広く一般の方から寄附を集めるための仕組として、「法テラス・サポーターズクラブ」を同年12月に創設し、入会の申込み、寄附の受入れを開始した。なお、同サポーターズクラブの申込みに当たっては、ホームページからも行えるようにするなどの工夫を図った。 他方、地方公共団体からの補助金については、160万円余りにとどまった。  ※実績報告書（21年度） 10・11ページ参照	A	A	寄附金収入は前年度から減少したが、前年度から引き続いて寄附募集の広報活動を積極的に行ったり、近年の経済情勢下において、「更生寄附」や「法テラス・サポーターズクラブ」といった新たな寄附金受入制度を開始するなど自己収入の増加に向けた多様な取組を行ったことは評価できる。新たな寄附金受入制度は、寄付金額はまだ大きな金額には至っていないが、その宣伝に努めることにより、法テラスの周知に寄与すると考えられるので、この点でも評価できる。今後は、特に、企業等民間団体からの寄附金受入れを増加させるため、企業等民間団体に対し、支援センターの寄附金受入制度の存在やその利点（税制上の優遇措置等）の周知徹底を行うなどの取組を行うことが期待される。
(2) 民事法律扶助 償還を要すべき者の滞納率を引き下げることなどにより、償還金収入の確保に努める。			償還金収入の確保に向けた取組状況  昨年度 評価：B	初期滞納者に対する督促を充実させるため、平成21年度からコンビニ督促の回数を、初回及び3か月連続滞納者から初回、1か月、2か月及び3か月連続滞納者に増やしたところ、初回及び3か月連続滞納者からの償還金2億1,592万5,833円に対し、初回、1か月、2か月及び3か月連続滞納者からの償還金は5億926万9,832円という成果が得られた。 また、長期未収納者（滞納1年以上34,538件）に対し手紙による督促を実施したところ、4,269人（12.3%）が償還を再開し約7,400万円の償還を得ることができた。 これらの取組の結果、平成21年度の償還金は97億3,381万2,492円となり、同20年度（83億8,172万4,557円）と比較すると13億5,208万7,935円増加した。  ※実績報告書（21年度） 16ページ参照	A	A	初期滞納者や長期未収納者に対する督促を充実させるなどの工夫を行い、前年度を上回る償還金収入を得ることができたこと、償還金収入の確保に向けた取組が着実に進んでいることは評価でき、この点を重視してA評価とした。しかしながら、平成21年度中に書類作成援助及び代理援助件数が大幅に増加し、立替金債権自体が増加したことを考慮すると、償還金収入確保に向けた更なる工夫と努力を今後も行っていく余地は十分にある。加えて、被援助者の属性による区分、被援助者ごとの立替金残高や償還状況の把握など償還金残高管理の徹底に加え、あるべき償還率を算定し、償還業務の客観的な評価を可能にするシステムを早急に構築する必要がある。今後は、より適切な業務運営に向けた取組がなされることを期待する。
(3) 司法過疎対策 ① 有償事件の受任等による自己収入額を増加させる。  ② 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（例えば、事務所の無償又は廉価な借料での貸与等）の獲得に努める。			司法過疎事務所における自己収入の増加及び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：A	平成21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78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35か所、地域事務所は20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5名の常勤弁護士を常駐させている。  ※実績報告書（21年度） 35・36ページ参照	B	B	有償事件のニーズが大きい実質的ゼロワン地域及びそれに次ぐ司法過疎地域4箇所に司法過疎地域事務所を新設したが、司法過疎地域事務所全体での有償事件処理による事業収益は前年度から減少している上、地方公共団体等からの財政的支援の獲得実績はなく、全体としてはまだまだ努力の余地がある。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由	
6 その他業務運営に関する重要事項	4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	5 予算、収支計画及び資金計画						
41	業務の効果的かつ円滑な遂行に必要な人的・物的体制の適切かつ計画的な整備を図る。	(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	別紙1～3のとおりである。	A	A	常勤弁護士の採用数が少なかったことによる人件費相当の経費減が生じた一方で、支出については、一般競争入札の利用等により一般管理費を削減するなどして効率的な業務運営を行っており、全体としては、予算の執行として良好なものと認める。平成21年度補正予算により追加的に25億円の交付金を措置されたにもかかわらず、最終的には約13億円弱もの余剰を出した点は、期中における収支管理の適切さという点で、問題と言えなくもないが、その主な原因は、補正予算要求時には想定できなかったその後の収入増及び執行額の節減が生じたことであり、一応、合理的な理由が認められる。今後は、期中における財務状況に対する把握体制を整備することが求められる。	
		5 短期借入金の限度額	6 短期借入金の限度額					
		短期借入金の限度額は、33億円とし、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、33億円とし、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。			
		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	7 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。					
		7 剰余金の使途	8 剰余金の使途					
	剰余金は、情報提供に関する業務の充実、新制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実等に充てる。	剰余金は、情報提供に関する業務の充実、新制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実等に充てる。	剰余金の使途についての状況	該当なし。				

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成21年度）	評価の指標	実績（要旨）	自己評価	評価	評価理由
	8 その他法務省令で定める業務運営に関する事項	9 その他法務省令で定める業務運営に関する事項					
42	(1) 施設・設備に関する計画 平成21年度において、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務量の増大に応じて必要となる施設・設備の拡充を図る。	(1) 施設・設備に関する計画 平成21年度における被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務量の増大を踏まえつつ、支援センター本部、地方事務所その他の事務所の施設・設備を整備する。	業務量の増大を踏まえた計画的な物的体制の拡充に関する取組状況  昨年度 評価：A	被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務量の増大を踏まえつつ、それに対応できる事務所の施設・設備を整備した。具体的には、平成21年度に新設した各事務所の設置に当たり、物件選定時に、業務量拡大を踏まえ、配置を要する常勤弁護士及び職員の数並びに業務を効率的かつ円滑に実施するためのレイアウト配置を考慮した面積を確保するとともに、法律事務所開業後の事件数の推移とこれに伴う人員配置の変更に応じたレイアウト変更等の施設改修や物品調達を行うなど、昨年度に引き続き、きめ細やかな対応を行った。  ※実績報告書（21年度） 58ページ参照（センターの本部、地方事務所、支部、出張所及び地域事務所の所在地は、同報告書【資料1】のとおりである。）	A	A	被疑者国選弁護事件の対象拡大に伴う業務量増大を踏まえつつ、それに対応できる事務所スペースの増加やレイアウトの変更等が行われている。
43	(2) 人事に関する計画 民事法律扶助事件及び国選弁護人確保業務対象事件の各増加に加えて、平成21年度における裁判員裁判の開始及び被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に的確に対応するためには、所要の常勤弁護士の確保を含む組織的、効率的な業務体制の確立が不可欠である。 支援センターが担わなければならないこうした重大な責務を視野に入れながら、計画的に常勤弁護士の増員を始めとする人的体制の拡充を図る。	(2) 人事に関する計画 民事法律扶助事件及び国選弁護人確保業務対象事件の各増加に加えて、平成21年度における裁判員制度の開始及び被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大を踏まえ、これに的確に対応するため、組織的、効率的な業務体制の確立に必要な常勤弁護士につき所要数の確保を図る。 併せて、支援センター本部、地方事務所及びその下部組織について、計画的に人的体制を整備する。	業務量の増大を踏まえた計画的な人的体制の拡充に関する取組状況  昨年度 評価：B	平成21年度には、新たに49名の常勤弁護士を確保し、合計200名の常勤弁護士を全国に配置した。 常勤職員については、平成18年4月10日の設立以降、司法過疎地域における地域事務所開設その他の業務拡大に伴い、計画的に職員の採用を行って、人的体制の整備を図った。人事管理についても適正な管理に努めており、平成21年度においては、人事評価システムに基づく人事評価を行い、その結果を勤勉手当及び昇給に反映させたほか、1級ないし5級在職者を対象とした昇格試験及び事務局長クラスを始めとした地方事務所相互間を含む広範な人事異動計画を策定し、組織の活性化を図った。  ※実績報告書（21年度） 59・60ページ参照	B	B	常勤弁護士については、今年度は新たに49名を確保したものの、被疑者国選弁護事件の対象拡大や裁判員裁判への対応のためだけでなく、司法過疎地域の解消という目的を達成するためには更なる常勤弁護士が必要であり、その確保に向けた取組が期待される。常勤弁護士その他の職員に対する研修は適時適切に行われており、人材育成にも配慮がなされている。職員の給与体系や人事評価システムも、職員の能力を反映したものとなるよう工夫されている。

## 日本司法支援センターの平成21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るべき措置</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を行うため、各地方事務所で年1回以上地方協議会を開催して関係機関・利用者等から意見や要望を聴取したほか、本部に設置した顧問会議でも意見を聴取し、これらの意見・要望を集約して業務改善につなげる取組が続けられている。民事法律扶助に関するニーズ調査の分析・検討が順調に進んでいることも評価できる。また、職員に対する接遇研修の実施や障害者・高齢者への広報など、総合法律支援法が求める特別の配慮も適切になされている。</p> <p>情報提供業務を始めとする各業務を実効的に行うために不可欠な関係機関等との連携の確保・強化についても、中央レベル、地方レベル両方の取組を通じて、目標を上回る数の相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係を維持している。連携・協力関係の質についても、連携指数は昨年度に続いて前年度から微減したものの、利用者の意見を参考に連携先を見直した結果であり、連携関係が低下したことを示すものではない。今後は、関係機関・団体との間の連携関係をより実質的に強化するための取組を行うことを期待する。</p> <p>全国的に均質な弁護人の確保についても、全国の弁護士の約61%に相当する数の国選弁護士契約弁護士を確保しており、平成21年度中に施行された裁判員裁判の実施及び被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に対しても支障なく対応できるだけの水準に達している。</p> <p>各地方事務所が被害者支援連絡協議会に加盟して実務担当者間での協議の場を設けるなどの努力をし、犯罪被害者週間においても関係機関・団体と共同で街頭広報活動を行うなどの取組をした結果、関係機関・団体との連携・協力関係が着実に強化されていることは評価できる。</p> <p>他方で、課題であった支援センターの認知度については、上昇の傾向は見られるものの、支援センターの役割が広く知れ渡っているとまでは言い難く、今後も、マスコミの一層の活用を図るなど広報活動に更なる工夫が必要である。</p> <p>コンプライアンス体制について、情報セキュリティ対策基準を策定し、これに基づいて情報セキュリティ監査を実施したことや、監査回数を増加させたことは評価できるが、各種監査の実施数はいまだ十分とは言えず、今後、限りある人員体制の下で、可能な限り多くの事務所で行われることが期待される。また、今後は、役職員に対し、コンプライアンスに関する動機付けを行うことにも意を注ぐべきである。</p> <p>常勤弁護士確保のために積極的な取組を行い、常勤弁護士49名を確保し、司法過疎対応地域事務所を新たに4か所設置したこと、司法過疎地域の近隣の地方事務所に配置された常勤弁護士による巡回サービスを引き続き実施したこと等は評価でき、司法過疎対策として一定の成果が上がっているが、実質的ゼロワン地域はなお残っているため、そのような地域の解消のための更なる取組が期待される。また、裁判員裁判の実施、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、民事法律扶助の拡充等に対応していくため、引き続き、所要の常勤弁護士確保の取組を進めるべきである。</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

情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護士確保業務等の一体的な遂行による人的・物的体制の合理化・効率化を図るとともに、採用・昇級・昇格における公正なルールの適用、物件費においても、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法を原則としつつ、少額随意契約による場合も複数の業者から見積書を徴するなどの方策により、経費の合理化・効率化が図られている。

情報提供業務及び犯罪被害者支援業務については、コールセンターで一元的・集中的に情報提供業務を行うことにより、業務の合理化・効率化を図ったほか、業務量の増加に応じた人員配置をしつつ、その他の経費を見直して外部委託費の総額を前年度より低額に抑えたり、外部の品質評価を受けて業務運営の見直しを行ったり、オペレーターの研修等を重ねて一定の時間内でより多くの問い合わせを受けられるようにするなど、サービスの質を低下させずにより低コストで同等のサービスの提供を行う努力がなされている。また、関係機関・団体のデータベースを充実させ、連携する関係機関・団体に対してその利用に対する理解を求める取組も続けている。

民事法律扶助及び国選弁護士確保業務に関しては、それを担う常勤弁護士の採用数が十分ではなく、所要の常勤弁護士を確保するために更なる工夫・努力が求められるところであるが、反面、採用済の常勤弁護士に対するきめの細かい研修の実施や常勤弁護士の執務環境整備に向けた努力など、業務処理全般の合理化・効率化を図るための取組については評価できる。

<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>情報提供業務については、FAQの充実を図るとともに、地方事務所の窓口対応職員に、相談業務経験者を配置するなどして、提供する情報の質の向上を図っている。今後は、利用者の満足度の客観的な把握に努めるとともに、これを情報提供の質・量の向上に活かしていくことが期待される。</p> <p>民事法律扶助業務については、援助申込みから代理援助又は書類作成援助実施までの期間を短縮するため、審査の合理化・迅速化を図ったが、援助件数の大幅増加という事情もあり、全体的にほぼ横ばいにとどまった。また、提供される法的サービスの質の向上を図る観点から、各地の地方事務所において契約弁護士・契約司法書士向けの研修を実施するなどしたが、すべての地方事務所において継続的な研修が行われたわけではなく、十分とはいえない。いずれの点についても、更なる努力が期待される。</p> <p>国選弁護関連業務については、裁判所の指名通知請求からおおむね目標時間内に国選弁護人の指名・通知を行い、迅速・確実な国選弁護人候補者の提供に努めている。また、国選弁護人契約弁護士に対し、解説書の配布や説明会の実施等、一定程度の研修を実施していることは認められるが、質的・量的な面から十分とは言えず、日本弁護士連合会等と連携協力して、所要の取組を行うことが期待される。</p> <p>犯罪被害者支援業務については、犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員の配置、職員に対する研修の実施などにより、業務の質の向上に努めるとともに、犯罪被害者支援に関する関係機関・団体等からの意見等聴取を行い、業務の質の向上につなげる取組を行った。精通弁護士の確保も進んでおり、被害者参加制度についての情報提供や、犯罪被害者が損害賠償による被害回復を求める際の民事法律扶助制度の利用案内も適切に行われている。国選被害者参加弁護士契約弁護士を対象とする研修については、回数・内容が不十分であり、今後は、日本弁護士連合会等と連携協力して、研修計画の見直しなど所要の取組を行うことが期待される。</p> <p>司法過疎対策業務については、司法過疎対応地域事務所に配置された常勤弁護士が利用者のニーズに応じたサービスを提供できるよう、合理的な受任事件の配分が行われる目安が定められ、地域の実情に応じた柔軟な事件受任が行われている。</p> <p>関係機関との連携強化については、すべての地方事務所ですらなくとも1回、地方協議会を開催し、様々な分野において関係機関と意見交換を行い、連携・協力関係を強化し、支援センターの業務に関する理解を得ている。</p>
<p>大項目4 予算、収支計画及び資金計画</p>	<p>支出については、一般競争入札の利用等により一般管理費を削減するなどして効率的な業務運営を行っており、中期計画予算の執行として許容の範囲内にある。なお、平成21年度補正予算により追加的に25億円の交付金を措置されたにもかかわらず、最終的には約13億円弱もの余剰を出した点は、期中における収支管理の適切な執行という点で、問題と言えなくもないが、その主な原因は、補正予算要求時には想定できなかった収入増及び執行額の節減が生じたことが主な理由であり、一応合理的な理由は認められる。今後は、期中における財務状況を適宜に把握する体制を整備することが求められる。</p> <p>自己収入の確保に向け、「更生寄附」など新たな寄附金受入制度を開始したことは評価し得る。しかしながら、民事法律扶助における償還金については、償還金額の増加に向けた取組は評価できるものの、立替金債権自体が増加傾向にあることを考慮すると、今後も、償還率の向上ないし滞納率の引下げを客観的に検証できるシステムを構築し、効果的な督促を行うなどのより一層の工夫を凝らした取組が期待される。</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 剰余金の使途	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	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="533 475 734 619">(1) 施設・設備に関する計画</td> <td data-bbox="734 475 2004 619">平成21年度の業務量増大を踏まえ、事務所スペースの増加やレイアウトの変更等の施設・設備整備がなされている。なお、貸借対照表上の「建物」は、パーティション等の付属設備であり、遊休資産はなく、資産は有効活用されている。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="533 619 734 925">(2) 人事に関する計画</td> <td data-bbox="734 619 2004 925">今年度は49名の常勤弁護士を確保し、平成21年度の業務量拡大には特段の支障なく対応できるだけの人的体制は一応整備されているものの、裁判員裁判、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、民事法律扶助の充実及び司法過疎地域の解消等の課題に今後も十分対応し得るだけの常勤弁護士を確保するには至っていない。質量ともに十分な人的体制の整備に向け、更なる創意工夫が必要である。 常勤弁護士その他の職員に対する研修は適時適切に行われており、人材育成への配慮が認められる。また、職員の給与体系や人事評価システムも職員の能力を反映したものとなるよう工夫されている。</td> </tr> </table>	(1) 施設・設備に関する計画	平成21年度の業務量増大を踏まえ、事務所スペースの増加やレイアウトの変更等の施設・設備整備がなされている。なお、貸借対照表上の「建物」は、パーティション等の付属設備であり、遊休資産はなく、資産は有効活用されている。	(2) 人事に関する計画	今年度は49名の常勤弁護士を確保し、平成21年度の業務量拡大には特段の支障なく対応できるだけの人的体制は一応整備されているものの、裁判員裁判、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、民事法律扶助の充実及び司法過疎地域の解消等の課題に今後も十分対応し得るだけの常勤弁護士を確保するには至っていない。質量ともに十分な人的体制の整備に向け、更なる創意工夫が必要である。 常勤弁護士その他の職員に対する研修は適時適切に行われており、人材育成への配慮が認められる。また、職員の給与体系や人事評価システムも職員の能力を反映したものとなるよう工夫されている。
(1) 施設・設備に関する計画	平成21年度の業務量増大を踏まえ、事務所スペースの増加やレイアウトの変更等の施設・設備整備がなされている。なお、貸借対照表上の「建物」は、パーティション等の付属設備であり、遊休資産はなく、資産は有効活用されている。				
(2) 人事に関する計画	今年度は49名の常勤弁護士を確保し、平成21年度の業務量拡大には特段の支障なく対応できるだけの人的体制は一応整備されているものの、裁判員裁判、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、民事法律扶助の充実及び司法過疎地域の解消等の課題に今後も十分対応し得るだけの常勤弁護士を確保するには至っていない。質量ともに十分な人的体制の整備に向け、更なる創意工夫が必要である。 常勤弁護士その他の職員に対する研修は適時適切に行われており、人材育成への配慮が認められる。また、職員の給与体系や人事評価システムも職員の能力を反映したものとなるよう工夫されている。				

## 全体評価

平成18年度から平成21年度までの最初の中期目標期間(4年間)は、総合法律支援に関する事業を迅速かつ適切に行うための体制整備・推進に重点を置いている。最終年度である平成21年度は、平成21年5月の裁判員制度の施行や被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に対応できるだけの人的・物的体制を整える中で、中期目標期間終了時の体制整備の総仕上げを行うとともに、前年度までに軌道に乗せた各種業務を円滑に遂行しつつ、現実の業務遂行の場面で何らかの改善等が必要になった場合には、適切に改善に向けた取組を行うことが求められたため、このような業務遂行、取組が行われたか否かを指標として評価した。平成21年度の業務実績を総括的に見ると、おおむね順調に中期計画の履行が進捗していたと認められるが、昨年度に続き、第2期中期目標期間に向けて、一部で改善に向け更なる努力を要する面もあった。

体制整備については、平成21年度の業務量拡大を踏まえた対応が行われ、多様な雇用形態の活用、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程による人件費管理・人事評価、職員に対する研修等がされている。また、各種業務を円滑に遂行する上で不可欠な関係機関・団体との連携関係を強化し、利用者及び関係機関等の意見・要望等を業務運営に反映するための地方協議会、有識者の意見を業務運営に反映するための顧問会議の開催等の取組も地道に継続されており、これらの体制整備に関する取組は評価できる。

情報提供業務に関しては、コールセンターによる一元的・集中的な情報提供、相談業務経験者の地方事務所の窓口への配置などの取組や、FAQ、関係機関データベースの充実により、効率的に質の高い情報提供を行っている。

民事法律扶助業務に関しては、前年度を上回る契約弁護士・契約司法書士を確保し、前年度を上回る援助実績を上げており、業務量が大幅に増大する中で、ニーズ調査結果の分析・検討を行ったり、審査の合理化・迅速化等の業務の質の向上のための取組も行われたが、今後も審査の適正を確保しつつ、援助の申込みから代理援助又は書類作成援助実施までの期間の短縮に取り組むべきである。

国選弁護関連業務については、契約弁護士の確保を進め、裁判所の要請に応じて迅速かつ確実に指名・通知業務を行う体制の整備を続けており、その結果、平成21年度に施行された裁判員裁判の実施や被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大にも特段の支障なく対応できるだけの体制を整備することができた。

犯罪被害者支援業務については、各地の犯罪被害者支援団体等との連携を強化し、各地の弁護士会と連携してより多くの弁護士が精通弁護士名簿に登録されたほか、犯罪被害者支援の経験のある者を窓口配置する、職員に対する研修を行うなどの方法により、業務の質の向上を図っているが、国選被害者参加弁護士契約弁護士を対象とする研修の回数、内容については一層の工夫を凝らした取組が期待される。

他方、今回の評価作業を通じて、今後の課題と考えられる点については、項目別評価及び大項目における評価で既に指摘したところであるが、特に、①支援センターの認知度が依然低いこと、②常勤弁護士の確保に難航していること、③民事法律扶助の償還金確保に向け、更に工夫を凝らした取組が必要であることを指摘することができる。

①については、国民に身近な司法を目指す支援センターにとって、その存在及び業務内容等を国民に周知することが極めて重要であり、国民への周知があって初めて支援センターがその目的を達成することができるのであるところ、本年度においては、支援センターにおける各種取組が奏功してか、認知度調査の結果、認知度が大きく上昇したものの、依然として支援センターの存在及び業務内容が国民に十分認知されているとは言いがたい状況が続いている。国民への周知徹底については、マスコミの一層の活用を図るなど早急に更なる工夫をし、認知度向上のための新たな取組がなされる必要がある。

②については、依然として残る司法過疎地域の解消という観点などからして、常勤弁護士は不可欠な存在であることから、所要の常勤弁護士の確保は重要な課題である。今年度は49名の常勤弁護士を採用したが、全体として所要の常勤弁護士が確保できていない状態は継続しており、今後も、所要の常勤弁護士確保に向けた真摯な取組がなされることを期待する。

③については、民事法律扶助の立替金が国費から支出されている以上、納税者に対してその償還状況を説明する責任を果たすことが求められる。平成21年度においては、督促方法の工夫などの取組が行われたこと、償還金額が増加したことは評価できるものの、立替金債権自体が増加傾向にあることからすると、今後も、償還金確保に向け、償還率の向上ないし滞納率の引下げを客観的に検証できるシステムを構築し、効果的な督促を行うことなどにより一層工夫を凝らした取組を行うことが期待される。

第2期中期目標期間の最初の年度となる平成22年度も、支援センターが真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるために、サービス提供者の立場ではなく、利用者の立場に立った業務運営を行うことを常に心がけることが重要である。支援センターには、利用者の立場に立った業務の充実を図り、創意工夫により業務運営の効率化を図りつつ、業務の質の向上を図ることを期待する。