

日本司法支援センターの平成22年度業務実績評価に関する項目別評価表(案)

資料1

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22年度) | 評価の指標 | 実績(要旨) | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価(案) | 評価理由(案) |
|---|--|--|---------------------|---|--|------|-------|--|
| 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) 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 | | | | | | |
| 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、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他利用者の立場に立った業務運営を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 | <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、障害者をはじめ利用者の立場に立った親切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22年度は、</p> <ul style="list-style-type: none"> 「一人ひとりがお互いを尊重し、相手の気持ちを思いやる心をもって、『自立』『協働』『創造』の精神で」使命に取り組むことを内容とする組織運営理念を策定するとともに、 「職場毎に接遇リーダーを育成することを目的とした研修を実施したり、顧問会議の議題に「サービスの質の向上」をテーマとして取り上げてご意見をいただくなど、利用者本位の組織運営の徹底を図った。 <p>※実績報告書(22年度) 16ページ参照</p> <p>【7月評価委員会後の補足】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年3月11日に発生した東日本大震災により、単独稼働を目前に控えた仙台コールセンターが被災した。仙台コールセンターは物的被害は少なかったが、ライフラインの復旧状況、交通事情、職員の生活・健康確保等から、同月31日まで業務停止を余儀なくされた。東京コールセンターでは、首都圏においても交通事情、計画停電等の影響はあったものの、同月14日から業務を再開して、支援センターとしての利用者サービスの継続に努めた。 仙台コールセンターにおいて事業再開に尽力した結果、職員の生活事情等が完全には復旧しない中、4月4日には受電業務を再開することができた。また、東京コールセンターは、平成23年3月31日に閉鎖予定であったが、当センター本部内に臨時コールセンターを急速構築し委託業者との契約を3か月間延長して業務を継続することによって、大震災による影響を軽減させ安定的な情報提供サービスの維持を図ることができた。 平成23年3月23日から、日本弁護士連合会及び東京三弁護士会との共催事業として、弁護士による情報提供という形で東日本大震災電話相談を開始し、迅速かつ適切に被災者への情報提供を行った。 | 利用者本位の運営を基本とする組織運営理念を職員参加の下に策定するとともに、これと併せて職場毎に接遇リーダーを育成することを目的とした研修を実施したり、顧問会議の議題に「サービスの質の向上」をテーマとして取り上げてご意見をいただくなど、組織全体として利用者本位の基本姿勢の確立に向けた取組を行った。 | A | A | 全役職員への意見照会を含む手続により、利用者の立場に立った業務運営を基本に据える運営理念を新たに策定したほか、職場単位での接遇リーダーの育成を目指す研修の実施や、顧問会議のテーマに「サービスの質の向上」を選び意見を聴取する等の取組がなされており、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、東日本大震災により仙台コールセンターが被災し、同地域の公共サービスの悪化、職員の被災も重なり、支援センターにおける情報提供業務の中断が懸念された中、職員一同が復旧に向けた努力を行うとともに臨時コールセンターを立ち上げる等の緊急時対応を適切に行った結果、震災直後に最も必要とされるであろう国民向けの情報提供サービスの停滞を回避することができたことは賞賛に値する。このような例外管理の事例を迅速かつ積極的に実施したことは、利用者の立場に立った業務運営の最たるものである。 |
| | イ 利用者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22年度内に1回以上開催する。 | 顧問会議の開催状況 | <p>1 開催状況 平成22年10月25日に第5回顧問会議を、同23年3月7日に第6回顧問会議を開催し、「平成22年度内に1回以上開催する」という年度計画を達成している。</p> <p>2 会議の概要 (1) 第5回顧問会議 第5回顧問会議においては、①法律相談援助の在り方、②支援センターの提供するサービスの質の向上について意見を伺った。サービスの質の向上については、支援センターに寄せられている苦情データを紹介し、これに基づく改善策について意見交換が行われた。顧問からは、契約弁護士に対する苦情に関してサービスの質の向上に取り組むことの重要性が指摘され、これを受けて、苦情関係の資料を日本弁護士連合会の民事法律扶助研修会の資料として提供した。</p> <p>(2) 第6回顧問会議 第6回顧問会議においては、①法テラス組織運営理念、②支援センターのサービスの現状と改善の取組について意見を伺った。組織運営理念については、利用者本位の運営を図るためにこのような理念を定めることに対する積極的な評価をいただいた。さらに、簡潔で分かりやすいものとしてまとめるための文章表現の仕方、策定後の組織内への徹底等について意見が出された。</p> <p>※実績報告書(22年度) 16ページ参照</p> | 年1回以上開催という年度計画を上回り2回開催した。2回とも顧問全員の出席を得て、当面の課題についての熱心な議論をいただき、その意見を今後の組織運営に生かすことができた。 | 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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|------|---|---|-------------------------------|---|--|------|-------|---|
| 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年度に視覚障害者向けのパンフレットの改訂を行い、同パンフレットや既に作成している業務紹介DVDを利用するなどして、地方協議会等の機会を通じて当該関係機関・団体に支援センターの業務を周知する。高齢者及び障害者等自ら相談場所に赴くことが困難な方を対象とする出張法律相談を充実させるため、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などとともに、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。 | 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 | 1 高齢者・障害者等への周知 (1) パンフレットの改訂、作成 知的障害者支援団体の全国組織である「社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会」の協力を得て、知的障害者とその支援者に意見を伺いながら、知的障害者向けのパンフレットを作成し、全国の地方事務所及び同会の支部に配布した。また、高齢者向けパンフレットについても内容を見直し、より分かりやすいものに修正した。 (2) DVDの活用等 支援センターの存在や業務内容を高齢者や障害者にも理解していただけるよう、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、支援センターの地方事務所が実施する業務説明会等で活用したほか、支援センター事務所の待合室において放映するなどした。 (3) 関係機関・団体との連携協力 地域に密着して活動し、地域住民からさまざまな相談を受け、地域の高齢者、障害者の状況なども把握している民生委員・児童委員の協力をいただき、研修会の開催など継続的な協力関係を樹立することを目的として、厚生労働省との連携により、全国233,905人の民生委員・児童委員に対し、支援センターのパンフレットを配布した。 2 出張法律相談体制の確保 (1) 出張法律相談の充実 7地方事務所において232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赴くことが困難な方を対象とする法律相談の充実を努めた。 (2) 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、35地方事務所において1,453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。 (3) 契約弁護士・司法書士の確保 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、民事法律扶助契約弁護士・司法書士の増加に努めた。その結果、平成21年度末と比較して契約弁護士が1,636名、契約司法書士が527名増加した。 ※実績報告書（22年度） 17ページ参照 | 関係団体の協力を得て知的障害者向けのパンフレットを作成、配布するとともに、高齢者パンフレットを改訂した。また、高齢者、障害者と地域で接している民生委員との連携が重要であることから、民生委員向けのパンフレットを厚生労働省の協力を得て作成し配布した。これらの取組により、関係団体の協力を得ながら高齢者、障害者に周知することが可能となった。 また、民事法律扶助契約弁護士・司法書士の増加により、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できています。 | A | A | 障害者・高齢者向けのパンフレットの作成、配布等のみならず、これらの方々と地域で接する民生委員との連携強化を図るための取組も行っており、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サービス提供に向けた取組状況は高く評価できる。 |
| 4 | 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。 | 利用者の意見、苦情等への対応状況 | 1 利用者からの苦情等の取扱い 苦情等取扱規程に基づき、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、全国の職員に向けて発信し、業務の改善を図った。 2 業務改善の取組 (1) リーダー養成研修の実施 平成22年7月に接遇リーダー養成のための研修を実施し、支援センター全体としての接遇水準の向上を図る手立てを講じた。研修に当たっては、効果を高めるため、支援センターに寄せられている利用者からの声を研修の材料としたロールプレイングやディスカッションを行い、職員の接遇スキルの向上に努めた。 (2) 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、「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を周知するよう取り組んだ。 ※実績報告書（22年度） 18ページ参照 | 苦情等の内容を毎月執行部に報告して全国の地方事務所へ発信するとともに、接遇研修の素材とすることによりサービスの向上を図った。また、苦情事例を日本弁護士連合会に提供することにより、弁護士に対する苦情の実態を周知するよう取り組んだ。 | A | A | 利用者から寄せられる苦情や意見の内容を、日ごろから本部及び地方事務所の役職員に周知し、職員の接遇スキル向上のための研修の素材としても用いるなど、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については、日本弁護士連合会に対し、弁護士用の研修資料として提供するなど、弁護士によるサービスの改善にも取り組んでいる。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。 |
| 5 | 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。 | 効率的で効果的な業務運営に向けた取組状況 | 1 組織運営理念の作成（コスト意識に関する条項の策定） 組織運営理念において、「効率的で適正な業務遂行を心がけ、より良いサービスが広くいきわたるよう努めます。」という行動指針を定め、効率性の観点を踏まえた基本姿勢の強化に努めた。 2 業務改善の推奨（業務改善事例の把握と紹介） 支援センター全体のコスト意識を高めるため、個々の地方事務所において具体化されている業務改善状況の把握を行った。その結果、一部の地方事務所では、民事法律扶助業務において、代理援助の立替額を算出するためのエクセルシートや資力確認チェック票が作成されており、また、国選弁護関連業務において、遠距離交通費の計算用エクセルシート、国選の事件管理・報酬算定・各種通知事務の管理用エクセルシートが作成されて業務の迅速化、正確化に役立っていた。そこで、これらの取組を推奨事項として取りまとめ、全国の地方事務所へ紹介し、支援センター全体として効率的で効果的な業務運営が推進されるよう取り組んだ。 ※実績報告書（22年度） 19ページ参照 | 第二期中期計画の初年度に当たり、コンプライアンス確立の一環として、効率的で適正な業務運営を行動指針とする組織運営理念を策定した。また、各地方事務所の業務改善事例を把握し、その普及を図ることにより、職員の業務改善への取組を促した。 | A | B+ | 「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策定したことや、全国の地方事務所における推奨事例を把握し、全国的に普及させるための努力がなされたこと等は評価に値する。また、いまだ発展途上であることがうかがわれるものの、職員の自発的な創意工夫を喚起するための具体的な仕組みの整備として、業務運営の効率化促進に向けた職員の動機付けも行われている。したがって、全体としての取組状況は比較的良好と認め、B+評価とした。今後は、各職員が、運営理念の精神を具体的な行動に移すことができるようにするための仕組み作りに取り組むことが期待される。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--|--|---|-----------------------|---|--|------|-------|---|
| 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 | | | | | | |
| 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23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記者説明会（プレスリリース）を実施するとともに、金融庁、文部科学省の取組に参画するなど、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 | 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 本部で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って、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 平成23年度の広報計画を策定するために、支援センターの認知度調査やコールセンター利用者アンケートを実施するなどして、どのような広報手段が認知度の向上や利用促進に寄与しているかを測定した。また、支援センターの実施した広報がコールセンター利用件数等に与えた影響についても分析を行った。 ※実績報告書（22年度） 20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21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。 また、マスメディア広告以外にも、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するなど、費用を抑えた広報活動の実施にも努めた。 ※実績報告書（22年度） 20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 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、年間を通じて11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、「常勤弁護士による出前法律講座の開催」など地方事務所独自の取組について年間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。 また、関係機関との連携を通じた周知活動として次の施策を実施した。 ア 金融庁等との「多重債務者相談強化キャンペーン」の共催 イ 全国警察署職員に対する支援センターの周知 ウ 図書館を拠点とした支援センターの周知 エ 多重債務問題に関する社会福祉協議会との連携 オ 全国の民生委員に対する支援センターの周知 ※実績報告書（22年度） 21ページ参照 4 認知度調査の実施 平成23年1月に実施した認知度調査では、認知度が38.7%と前年度に比べ1.4%上昇した。また、前年度よりも、認知者のうち「名前だけは聞いたことがあるような気がする」と回答した層が減少し、「名前だけは確かに知っている」「名前も業務内容も知っている」と回答した層が増加していることから、支援センターの認知が徐々にではあるが定着しつつあると考えられる。 ※実績報告書（22年度） 22ページ参照 | 年度当初に、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を策定し、この計画に基づき広報活動に取り組んだ。また、支援センターが実施する認知度調査をはじめとした調査においては、どのような経路で支援センターを知り利用したかを調査項目に加えることにより、費用に比して効果の高い広報を実施できるよう心がけた。 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するとともに、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った。また、マスメディア広告以外にも、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するなど、費用を抑えた広報活動の実施にも努めた。 積極的なプレスリリースによって、支援センターの取組が報道される機会を相当程度得ることができた。また、民生委員等との連携を開始し、今後の幅広い展開の土台を構築するなど、関係機関との連携による周知活動においても重要な成果を得ることができた。 認知度は前年より上昇するとともに、支援センターの業務理解度も上昇したものの、いまだ60%以上が支援センターを認知していない状況であることから、国民に対するさらなる周知が必要である。 | B | B | 本部・地方事務所の広報活動を連動させる等の工夫を凝らす、広報効果の高いテレビ広告やインターネット広告を積極的に実施する、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にも注力する等、効率的かつ効果的な広報活動に向けた取組が行われ、その結果、支援センターの認知度も上昇した。この努力は評価したいが、結果として表れた認知度をみると、真の認識と言い得る「名前も知っているし、業務内容もある程度知っている」及び「実際に利用したことがある」の割合は合計6.3%とあまりに低く、また、依然として国民の6割以上が支援センターのことを全く知らないという状況も改善されていない。多額の税金を投入している事業を、その事業を利用することを必要とする人々に知ってもらうことは極めて重要であり、引き続き、国民に対する地道な周知活動に注力していくことが期待される。なお、支援センター利用者の多くはインターネットを利用する世代と思われるため、リニューアルされたホームページは大変効果的である。今後もインターネット広告の更なる活用が望まれる。 |
| 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。 | ④ 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、認知度を毎年度上昇させる。 | | | | | | |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|-------------------------|---|--|--------------------------------|--|---|------|-------|---|
| (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、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、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、地方自治体等の関係機関・団体と協議するなどして巡回相談の件数・実施地域を増加させるとともに、常勤弁護士の常駐を行う。</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>1 契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>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22年10月には日本司法書士会連合会主催の「司法書士民事法律扶助業務開始10周年記念」シンポジウムに、平成23年1月には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21年度末と比較して契約弁護士が1,636名、契約司法書士が527名増加した。</p> <p>2 常勤弁護士の配置等</p> <p>平成22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16か所、地域事務所は10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7名の常勤弁護士を常駐させた。また、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並びに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が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（22年度） 22ページ参照</p> | 1 契約弁護士・司法書士の確保 | B | B | 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・巡回数は、地域の需要を満たすのに十分なものとは言えない。引き続き、常勤弁護士の配置数・巡回数の充実に注力していくことが期待される。 |
| 8 | <p>イ 捜査及び公判又は少年審判を通じ一貫した弁護人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。</p> <p>エ 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> | 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>1 説明会等の実施</p> <p>(1) 説明会の開催・説明資料の配布</p> <p>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（弁護士会との共催を含む。）の説明会や研修会を実施したり、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。</p> <p>(2) 解説書の改訂・配布</p> <p>平成22年4月の国選弁護人の事務に関する契約約款及び国選付添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「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」をそれぞれ改訂し、これら改訂版を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、配布した。</p> <p>2 契約弁護士の確保</p> <p>国選弁護人契約弁護士の契約数は、平成22年4月1日時点の17,620名から平成23年4月1日時点の19,566名に増加しており、後者は、全国の弁護士の64.1%に相当する。また、国選付添人契約弁護士の契約数は平成22年4月1日時点の5,675名から平成23年4月1日時点の6,564名に増加している。</p> <p>※実績報告書（22年度） 23ページ参照</p> | 各地方事務所において、説明会の実施等を通じて一般国選弁護人契約弁護士及び一般国選付添人契約弁護士の確保に努めた。国選弁護人及び国選付添人の契約数は、地域によって異なるものの、全般的には着実に増加している。取扱事件数は、引き続き多いが、特段の支障はない。 | A | A | 各地の弁護士会とも連携協力して、弁護士に対する説明会や研修会を実施して、国選弁護等関連業務や国選被害者参加弁護士制度の説明を行い、また、業務の解説書を配布するなどした結果、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、全弁護士の数に対する契約弁護士の率も上昇した。契約弁護士が少ない地域における常勤弁護士の配置数も増加し、巡回数も一定の水準を維持している。全体として取組状況は良好と評価できる。 |
| | <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>エ 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>1 被害者参加弁護士確保の取組</p> <p>(1) 本部における取組</p> <p>支援センター本部において、以下の取組を行った。</p> <p>① 鳥取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会」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、被害者参加弁護士契約弁護士締結の要請等を行った。</p> <p>② 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った。</p> <p>(2) 地方事務所における取組</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>② 地方事務所主催の説明会を開催した。</p> <p>③ 地方事務所・弁護士会共催による説明会を行った。</p> <p>2 契約弁護士の確保</p> <p>上記のような取組の結果、平成22年4月1日には2,219名であった契約弁護士は平成23年4月1日現在で2,476名（257名増）となっている。</p> <p>※実績報告書（22年度） 25ページ参照</p> | 被害者参加人のための国選弁護制度の円滑かつ適切な運用を図るために、各地方事務所において、弁護士に対する説明会や契約弁護士等との意見交換会等を実施するなどして、当該制度の内容・運用状況等の説明を行い、契約弁護士の確保に努めた。また、本部においても、日本弁護士連合会との協議の場で運用状況等の説明などを行った。このような取組を経て契約弁護士の数は着実に増加した。 | | | |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） | |
|------|---|--|--|---|---|---|-------|---|---|
| 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。 | ウ 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、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。 | 常勤弁護士の確保に向けた取組状況 | <p>1 就職説明会 平成22年4月1日から同23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18回余りにわたり、司法修習生を始め、法科大学院生、司法試験合格者等を対象として、本部及び地方事務所等において、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や意義・魅力、採用情報等に関する説明会を実施した。</p> <p>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22回にわたり、各地の法律事務所へ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入も積極的にを行い、各地の法律事務所において、合計45回にわたり、全国18の法科大学院の学生を受け入れた。</p> <p>3 中堅弁護士の確保 経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、日本弁護士連合会の協力を得て、法曹経験10年以下でかつ60歳未満の既登録弁護士約2万人に対し、常勤弁護士の採用案内や応募書類等を送付して、応募を促す取組を行った。</p> <p>4 シンポジウムの開催 平成22年10月には常勤弁護士に関するシンポジウムを開催し、法科大学院生や司法修習生、既登録弁護士を含む多数の参加者を得て、常勤弁護士の活動実績や今後期待される役割等について公開討議を行うなどし、常勤弁護士の存在意義や役割の重要性、仕事のやり甲等について広くアピールし、常勤弁護士への応募を促した。このほか、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や最新の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、随時、個別の説明も行った。</p> <p>※実績報告書（22年度） 24ページ参照</p> | <p>新人弁護士を常勤弁護士として確保するため、常勤弁護士の業務実態に関する理解を深められるような工夫をこらしつつ、18回余りにわたり就職説明会を実施したり、司法研修所選択型実務修習に参加するなどした上、既登録弁護士についても、常勤弁護士として確保するため、採用案内や応募書類等を一斉送付するなどして、年間を通じて積極的に常勤弁護士確保に向けた取組を行った。</p> | A | B+ | 司法修習生や法科大学院生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、法科大学院のエクスターンシップ実習生の受入れ、既登録弁護士に対する採用案内の送付、常勤弁護士に関するシンポジウムの開催等、様々な取組を行い、その結果、合計42名の常勤弁護士を採用したことは評価できる。25名の退職者が出たため、結果的にトータルの増加数は17名にとどまったことを考えると、現段階においてはB評価相当といわざるを得ないが、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。今後は、想定される退職者の数も考慮に入れて採用活動が行われることを期待する。 | |
| 10 | 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、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裁支部が存在しない地域において、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。 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 | <p>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22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、そのうち司法過疎地域事務所は29か所である。平成22年度に新設した司法過疎地域事務所は、(ア) 島根県の西郷地域事務所、(イ) 長崎県の雲仙地域事務所、(ウ) 沖縄県の宮古島地域事務所の3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。</p> <p>2 常勤弁護士の巡回による司法サービスの提供 松江地方裁判所西郷支部並びに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が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。</p> <p>※実績報告書（22年度） 〇26ページ参照</p> | <p>平成22年度に新設した司法過疎地域事務所は3か所であり、同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、このうち司法過疎地域事務所は29か所となった。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、国選弁護事件のほか、有償で一般事件全般を幅広く取り扱い、地域住民の法的ニーズに応えた。巡回状況としては、弁護士の数が特に少ない地域である西郷支部については法テラス島根法律事務所に配置した常勤弁護士が、稚内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部については、法テラス旭川法律事務所に配置した常勤弁護士が、それぞれ巡回して、地域住民の法的ニーズに応えた。しかしながら、実質的ゼロワン地域の完全な解消には至っていないため、今後も司法過疎対策に積極的に取り組んでいく必要がある。</p> | B | B | 新設された司法過疎地域事務所3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認められるが、他方で、実質ゼロワン地域の完全な解消には至っておらず、また、従前から指摘している「西高東低」（地域事務所が西日本に多く、東北・北陸地方に少ない等）の傾向は改善されていないなど、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。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|--|--|-------------------------------------|---|---|------|-------|--|
| 11 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、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、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、弁護士、司法試験合格者、法科大学院生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 | 1 募集活動の推進 平成22年度は、合計18回余りにわたり、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、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、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、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。 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むより良い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（22年度） 27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。 ※実績報告書（22年度） 28ページ参照 | 新人弁護士の確保に向けて、合計18回余りにわたり、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、常勤弁護士の業務内容、意義・魅力、採用情報等に関する就職説明会を積極的に実施した。また、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、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、応募を促す取組を積極的に行った。 また、常勤弁護士の待遇については、年度計画に従って、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回まで更新可能とした上、司法修習終了直後の者については最初の任期を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した。 | 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。もともと、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が残り、したがって現段階においてはB評価相当といわざるを得ないが、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。このような人材確保のためには、これらの分野で既に実績を残している中堅弁護士の採用に力点を置いて活動するなど、従前とは異なる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。 |
| ②職員質の向上等 | (2)職員質の向上等 | (2)職員質の向上等 | | | | | | |
| 12 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。 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。 | 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。 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。 | 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。 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。 | 職員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 | 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、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22年度は、一般公募により、応募のあった2,110名を対象とし、新卒・中途の採用試験を行い、104名の採用内定を行った。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、申込のあった72名を対象に、常勤職員への登用試験を実施し、12名の合格者を決定した。 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23年4月1日付けで125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5級の者145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、管理者適性の観点から選定を行い、合格者92名を決定した。 ※実績報告書（22年度） 29ページ参照 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、次のとおり人事交流を行った。 行政能力を身につけた職員を養成するため、職員1名を法務省へ6か月間派遣し、勤務研修を行った。 同種独立行政法人のノウハウを学ぶとともに、国民生活センターとの相互理解及び連携を強化するため、同センターとの間で職員1名を相互に人事交流させることとし、1年6月の予定で人事交流を開始した。 ※実績報告書（22年度） 29ページ参照 | 採用試験及び昇格試験については、厳正な判定に努めた。 人員配置については、昇格者の配置に考慮するなどし、的確な配置に努めた。 また、人事交流については、当初の計画どおりに実施した。 | A | A | 職員の採用・登用は、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て行われ、人事配置も、本人の意向や当該職場の業務量のほか、勤務評定の評価や管理者からの意見等を踏まえて行われるなど、能力主義に基づく採用・人事配置が徹底されている。また、職員のスキルアップ及び組織の充実強化を図るため、国や独立行政法人との人事交流を実施するなど、全体として、職員質の向上を図るための取組は良好と認められる。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--|---|--|-------------------------------|---|---|------|-------|--|
| 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にするための研修の実施及び研修内容の充実を努める。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。 | 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。 | 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。 | 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 | 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、職責に応じた階層別研修を職員研修要綱で定めて実施しており、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所管各課において実施している。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づけることにより、経費節約と効率化に努めている。 職員研修要綱に基づく研修を7回実施し、延べ21日間に延べ281名の職員を受講させ、内容については、初任者向け研修に接遇のカリキュラムを導入するなどして改善を図った。専門性向上のため、情報提供、民事法律扶助、国選弁護及び法律事務の各業務に従事する職員を対象とし、延べ10日間に延べ259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・各3日間職員を参加させたほか、地方自治体の実施する研修に職員を派遣するため、東京都の関係部局との調整を図った。 2 常勤弁護士に対する研修 支援センターの各法律事務所に赴任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。司法修習終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。これに加えて、平成22年11月には支援センター本部内に裁判員裁判弁護技術研究室を新設し、国内でもトップレベルの刑事弁護専門家を室長及び主任研究員として迎え、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、指導・助言を行った。その他、法律事務所事務職員を対象にした業務研修を実施した上、法律事務所事務職員向けの実践的かつ網羅的な業務手順マニュアルを作成・配布し、常勤弁護士の業務の効率化を図った。また、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（22年度） 30ページ参照 | 1 一般職員に対する研修 当初計画どおりに実施し、さらに研修内容の充実化も図った。 2 常勤弁護士に対する研修 常勤弁護士に対し、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、研修内容についてもより高い効果を得られるよう工夫した上、各ブロック単位の研修も充実させ、地域の実情に応じたきめ細やかなニーズにも的確に対応した。 | A | A | 一般職員及び常勤弁護士のいずれに対しても、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。 |

13

13

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--|--|--|--------------------------|--|---|------|-------|--|
| ③内部統制・ガバナンスの強化等 | (3)内部統制・ガバナンスの強化等 | (3)内部統制・ガバナンスの強化等 | | | | | | |
| ア 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、支援センターの業務及び会計監査人による厳正な監査を受けるとともに、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備、強化を図るよう努める。 | ① 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、内部監査、会計監査人の監査及び監事監査の連携の在り方を検討するとともに、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備・強化を図るなどして、監査の質・量について充実・強化を図る。 | ① 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、内部監査、会計監査人の監査及び監事監査の連携の在り方を検討するとともに、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備・強化を図るなどして、監査の質・量について充実・強化を図る。 | コンプライアンス体制の整備、強化に向けた取組状況 | <p>1 内部監査体制の整備・強化 内部監査は業務運営の実情を調査し、その効果的かつ効率的執行を図るとともに、予算執行及び会計経理の適正を期することを目的として実施している。平成22年度は、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備・強化を図るため、内部監査に専従する常勤職員1名を増員したほか、総務省主催の評価・監査中央セミナーに参加するとともに、社団法人日本内部監査協会が実施する内部監査基礎講座を受講した。また、平成21年度に策定した情報セキュリティ対策基準に基づき、支援センターの保有する情報及び情報システムのセキュリティを確保するため、情報セキュリティ監査を実施している。</p> <p>平成22年度は、内部監査、情報セキュリティ監査とともに、実地監査の対象数を平成21年度より増やして実施した。内部監査は本部のほか、16地方事務所、5支部、3出張所及び12地域事務所の合計36事業所について、実地監査を行い、その結果を理事長に報告するとともに、該当課室、事務所等に周知を図り、必要な改善措置を講じるよう求めた。また、情報セキュリティ監査を9地方事務所で行った。</p> <p>なお、平成20年度から継続してきた被疑者国選弁護人に支払う報酬及び費用の算定に関する内部監査を終了した。</p> <p>2 監事監査の実施 監事監査は、支援センターの業務の適正かつ効率的な運営を図ること及び会計経理の適正を確保することを目的として実施されている。監事監査は本部のほか、6地方事務所について実地監査が行われている。</p> <p>3 会計監査人監査の実施 第一期中期目標期間において会計監査人による監査が全地方事務所等で実施されたことをうけて、本年度は本部を中心とした監査が行われ、本部、鹿児島、下田等の合計15か所を対象に実施した。</p> <p>会計監査人による指摘事項については、本部において一覧表に集約し、その現状の問題点を分析するとともに、対応策を検討し、地方事務所等へのフィードバックや執行部への報告を行った。</p> <p>※実績報告書（22年度） 31ページ参照</p> <p>【7月評価委員会後の補足】 内部監査は、支援センター内に設置された監査室により、総合法律支援法の目的の達成を目指し、業務運営の実情を調査し、その効果的、効果的実行を図るとともに、予算執行及び会計経理の適正を期することを目的として実施し、監査状況を定期及び随時理事長に報告して改善を求めている。</p> <p>監事監査は、総合法律支援法に基づき、支援センターの業務の適正かつ効率的、効果的な運営を図ること及び会計経理の適正を確保することを目的として実施されている。監事と監査室とは、それぞれの監査計画、監査方針について随時打合せを行い、スケジュールを調整するとともに、内部監査の結果は監事に報告され、監事はこれを監事監査の資料として活用している。</p> <p>会計監査人による監査は、支援センターの独立行政法人としての財務運営が確実に実施され、それらの内容が財務諸表に適正に開示されていることを検証している。会計監査人により指摘された内容は、本部において整理され、対応策が検討された上、その進捗状況が監事及び監査室へ報告された。監事監査、内部監査に当たっては、指摘された内容についての改善状況を確認した。</p> | <p>人員に限られるなどの制約があるなかで、平成21年度よりも内部監査、監事監査及び情報セキュリティ監査の実施数を増やした。しかしながら、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備は、なお不十分である。</p> <p>会計監査人による指摘事項への対応を速やかに実行できるよう、ブロック毎に本部担当者を配置したが、必ずしも十分なフォローが出来たとは言えず、今後さらに、地方事務所等の会計担当者との連携を強化し、国費の支出を含む業務運営の適正を確保したい。</p> | B | B | <p>コンプライアンス体制の整備、強化については、①組織運営理念を策定して役職員にコンプライアンスに係る意識付けを行った、②支援センターの抱える課題の把握・改善に向けた会議や研修を行った、③会計監査人監査での指摘事項の改善を確認するために内部監査又は監事監査を行うなど相互に連携した形で各種監査を複数回実施した、④過誤・不祥事の発生防止を目的とした各種研修を実施した、⑤内部規定に反する不適切な業務運営事例が発生する都度、他の職員にも注意喚起をした等の様々な取組がなされているが、他方で、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備が不十分であり、また、そもそも本部及び地方事務所の会計担当者の業務内容が周知されていなかった等の問題点も認められることからB評価とした。今後、地方事務所等の会計担当者との連携の強化など業務運営の適正さの確保に向けて問題点解消に向けた取組がなされることを期待する。</p> |
| 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。 | 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。 | | <p>1 監査基盤整備 内部監査、監事監査及び情報セキュリティ監査の際に認められた改善事項については、各地方事務所において対応した。また、平成23年3月には「法テラス運営理念」を定め、コンプライアンスの基本となる役職員の行動指針を明らかにするとともに、全国地方事務所長会議、全国地方事務所事務局長会議を通じて、役職員のコンプライアンスの推進を確認した。</p> <p>2 研修の実施 (1) 新任職員研修 平成22年11月16日ないし19日に実施した新任職員研修の中で、平成22年4月以降に採用された新任職員に対し、情報セキュリティ関連規程、システム・セキュリティをめぐる最近の動向、セキュリティ・マネジメント（内部統制）等に関する講義を行った。</p> <p>(2) 国選弁護担当者研修等 平成22年11月25日、同月26日の2日間にかけて、業務に関する各種知識の付与をすることにより業務に関する過誤・不祥事案を防止することを目的とした各地方事務所・支部の国選弁護業務担当者を対象とする国選弁護業務担当者研修を実施した。同研修においては、報酬算定事務を中心に国選弁護業務全般について解説をするとともに、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行った。</p> | <p>支援センターの倫理規範となり得る「法テラス運営理念」を平成23年3月に制定し、役職員への周知徹底を図るなどコンプライアンスの一層の推進を図ったが、コンプライアンス体制の整備充実に向けた更なる取組が必要である。</p> <p>過誤・不祥事案の防止を目的として、関係諸規程の解説を内容とする研修を実施したこと、研修員に対する事後アンケート結果等によれば研修によって業務上の留意点について認識を新たにした旨の記載が多くなされていることから、契約約款を始めとする関</p> | | | |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） | |
|------|---|--|--|---|---|---|-------|---------|--|
| | | | | <p>3 内部規程等の遵守に関する注意喚起 平成22年度においても、全国的に、内部規程等を遵守しない不適切な業務運営（例えば、FAXを送信する際には職員2名以上が立ち会い、送信先のFAX番号を確認しながら機器の操作を行う旨定めた内規に反し、職員1名のみでFAX機器の操作を行った結果、誤送信を引き起こした事例や、当センターに国選弁護人が提出する活動報告書の提出期限について約款に反する取扱いがなされた事例等）が散見されたが、その都度、当該職員のみならず、他の地方事務所に対しても注意喚起を行うなどして再発防止に努めた。</p> <p>※実績報告書（22年度） 32ページ参照</p> | <p>係諸規程の周知がなされたと考えられる。</p> <p>内部規定等に反する不適切な事例についてはその都度注意喚起をしてきたが、引き続きコンプライアンスの徹底を図る必要がある。</p> | | | | |
| 15 | 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。 | ③ 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、平成22年度中に、業務フローを検証するなどして、支援センターとして採り得る対策を検討し、対策が必要なものについては、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 | <p>1 再発防止に向けての対策 前年度から継続していた、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、その結果を日本弁護士連合会等の関係機関に提供するとともに同調査等を踏まえて更なる不正請求の防止策について、これらの機関とも協議し、検討した。 また、前年度中に導入した、被疑者国選弁護事件の報酬請求の際に、接見回数を疎明する資料の添付を必要とする制度に関し、契約に関する説明会において同制度を説明するとともに、契約弁護士が被疑者国選弁護事件を受任することに同制度のリーフレットを添付するなどして、同制度の周知と定着に努めた。 さらに、契約に関する説明会の席上や日本弁護士連合会及び各地の弁護士会を通じ、契約弁護士に対し、支援センターに提出する弁護報告書の記載につき、正確な事実報告をするよう呼びかけた。</p> <p>2 過誤事案に対する対処 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によって過大請求が発見された弁護士に対して、過払い金の返還請求や、契約上の措置等事案に応じた処分の実施に向けた準備に着手した。</p> <p>※実績報告書（22年度） 34ページ参照</p> | <p>被疑者国選弁護事件における接見に関する疎明資料の制度については、上記のとおり、機会を見て、契約弁護士に対し、周知しており、被疑者の接見に関する報酬請求時には、ほぼすべての事件において、疎明資料が添付されていることからすれば、本制度は相当定着してきていると言える。</p> <p>他方、過大請求事案に対する対応は終わっておらず、引き続き、作業を進めなければならない。</p> | B | 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は契約弁護士の間で定着しつつあるが、完全な周知徹底が達成されたわけではない。また、国選弁護等契約の説明会の席上や、日本弁護士連合会や各地の弁護士会を通じて依頼する等の方法により、契約弁護士に対し、弁護報告書に正確な事実を記載するよう求める等の取組も続けているが、これについてもまだ改善の余地があるものと認められる。以上のことから、今後の改善への期待も込めてB評価とした。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--------------|---|---|--|---|---|------|-------|---|
| (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などにより、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 | 平成22年度においては、全国の地方事務所において、合計83回（平成21年度：86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、労働問題、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。 また、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。 ※実績報告書（22年度） 35ページ参照 | 地域別やテーマ別など工夫して開催することにより、参加者から積極的な議論を引き出し、その後の業務の改善等に生かすことができた。 | A | A | 全国の地方事務所において合計84回もの地方協議会を開催したのみならず、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る、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。地方協議会で出された関係機関からの意見を現実の業務運営に反映させた例も見られ、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 | 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、参加してもらい関係機関・団体を検討した上で出席依頼を行ない、利用者の意見が反映されるよう取り組んだ。平成22年度においては、地域の抱えている課題に応じ、例えば、生活保護をテーマに掲げて福祉相談窓口担当者に出席を依頼するなど、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（22年度） 35ページ参照 | 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、幅広い機関からの参加を求めた。 | 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、出席者の人選についての配慮状況は良好である。 |
| | 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 | 1 中央レベルでの連携に関する取組状況 ・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連絡会議（7月、18府省庁が参加）に参加し、関係機関に対して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。 ・同会議に出席した関係機関に対し、コールセンター見学会を実施した（7府省庁等参加・参加人数46名）。 ・関係機関や団体が行う全国レベルでの研修会へ、支援センター本部から講師を派遣した（10月不動産鑑定士協会）。 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・打合せを開催（333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 ・金融庁及び株式会社武富士破産管財人から依頼を受け、コールセンター及び地方事務所において同社に関する適切な情報提供を行うとともに、利用者を関係する窓口案内した（513件）。 ・日本弁護士連合会や弁護士会が新たに開設した中小企業を対象とする「ひまわりほっとダイヤル」につき情報提供を行った（6,281件）。 ・消費者庁と独立行政法人国民生活センターが連携して運用する事故情報データベースシステム（生命・身体に係る消費生活上の事故情報を関係機関から一元的に集約して提供するシステム）に対し、コールセンターに寄せられた相談情報のうち、該当情報を事故情報として登録した（登録件数：4件）。 ※実績報告書（22年度） 36ページ参照 | 中央、地方とも会議・打合せ会を通じて、支援センター業務についての共通認識を得ることができ、連携の強化が図られた。 | 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、支援センターの業務についての共通認識が醸造され、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。 | 犯罪被害者支援関係機関等との連携維持・強化に向けた取組状況 | 1 犯罪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「犯罪被害者支援連絡協議会」（全地方事務所で加盟済。昨年度は48か所で開催）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を努めることにより、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士制度、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さらなる連携を図った（50地方事務所のうち21年度は25地方事務所が参加。22年度は39地方事務所が増えた。）。 3 関係機関との連携 「被害者週間」（11/25～12/1）には、関係機関とともに街頭で啓発・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、啓発パレードへの参加を行い、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。 | 各地方事務所において、被害者支援連絡協議会やDV連絡協議会に加え、被害者支援連絡協議会に設置されている分科会や事務局での連絡協議会等にも積極的に参加し、また、被害者週間には、関係機関とともにイベントや街頭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に関する広報活動を行う等の取組を行った。これにより、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。 | A | A | 各地方事務所において、被害者支援連絡協議会やDV連絡協議会に加え、被害者支援連絡協議会に設置されている分科会や事務局での連絡協議会等にも積極的に参加し、また、被害者週間には、関係機関とともにイベントや街頭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に関する広報活動を行う等の取組を行った。これにより、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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|--|--|-----------------------|---|--|------|-------|--|
| 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とるべき措置 | II 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 | | | | | | |
| (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。 | 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。 | 一般管理費の合理化・効率化に向けた取組状況 | 業務の繁忙・内容に応じ、パートタイム・フルタイムの非常勤及び常勤職員の配置を行い、柔軟な雇用形態の活用を努めており、給与体系についても、国の制度と同じ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22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、81.0ポイントとなっている。 ※実績報告書（22年度） 38ページ参照 | ラスパイレスは低水準を維持し、81.0ポイントである。 | A | A | 人件費については、柔軟な雇用形態の活用が図られていることもあって、ラスパイレス指数は低水準を維持している。人件費以外の一般管理費の削減についても、対前年度比での削減目標率を達成しており、また、各種契約手続の透明性・公正性も高い水準に保たれている。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。 | 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。 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。 | | 本年度の人件費を除く一般管理費（2,824,549千円）のうち、新規追加・拡充分を除いた額は2,270,230千円である。これは、前年度の人件費を除く一般管理費（2,296,082千円）と比べ、対前年度△25,852千円の削減となった（△1.1%減）。その結果、人件費を除く一般管理費について、前年度比1%（22,961千円）を上回る削減額を達成した。 経費削減の内容としては、前年度に実施した広報活動に係る経費（平成21年度280,904千円）について、平成22年度では広報活動の在り方を見直し、費用のかかる新聞広告の代替として記者説明会を利用、効果が高く低コストなホームページの充実化を図るなどの取組を行ったことにより、265,494千円に削減した（削減額15,410千円）。また、研修実施経費（平成21年度74,757千円）について、平成22年度では、事務局長会議と管理者研修を同時に開催するなどの研修計画の見直しを行い64,242千円に削減した（削減額10,515千円）。 ※実績報告書（22年度） 38ページ参照 | 所要の削減額を上回る額を達成した。 | | | |
| 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、経費の削減を図る。 | 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、経費の削減を図る。 | | 物品の購入、建物・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った。 これに加え、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について検討し、その方策である「一者応札・応募に係る改善方策について」をホームページに公表するとともに、この方策に従って、入札参加者を増やすため、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を行ったり、入札に関する情報として、公告文に加え入札説明書等を併せてホームページに掲載する等の措置を講じた。 さらに、少額随契の場合において、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などにより、経費の削減を図った。 なお、支援センターにおける平成22年度の契約の状況については、別紙4のとおりである。 ※実績報告書（22年度） 39ページ参照 | 物品の購入等において、競争性を高め、経費の削減を図るため、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、また、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、一者応札の解消に向けた方策に取り組んでいる。全体的に、効率的な業務運営に向けた取組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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|------|--|---|---|------------------------------------|--|--|------|-------|---|
| 21 | 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。職員数の配置については、配置先の業務量に応じた適正なものとする。 | (2)組織の見直し 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。 | (2)組織の見直し 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 | 1 業務量に応じた適切な配置と採用 事件数が増加傾向にある中で、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、真に必要な職員数を配置するよう努めた。 平成22年度においては、事件数が多い事務所及び超過勤務時間が多い事務所について、職員一人当たりの業務量が適切となるよう、職員の増配置を行った。また、職員一人の出張所及び職員二人の支部について、円滑な事務の遂行のため、職員の増配置を行った。 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、実務トレーニー制度を策定し、延べ33日・17名を参加させ、その完了報告書を社内LANに掲示し、情報の共有を図ることにより、地方事務所の業務の合理化を図る環境を整備した。 また、地方事務所の業務実態把握のため、本部総務部職員を全国13か所の事務所に派遣した。 ※実績報告書（22年度） 39ページ参照 | 真に必要な職員数の検証には至っていないが、その環境整備及び調査に努めた。 | B | B | 真に必要な職員数の検証のための環境整備及び調査に努めているが、実際の検証にまでは至っていないことから、B評価とした。 |
| 22 | 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、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性等を検討する。 | 常勤弁護士の適正な採用・配置に向けた取組状況 | 常勤弁護士の配置の検討に当たり、 ①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は、当該地域の事件数及び弁護士数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。 ②地域の関係機関との連携協力関係の確保・強化の必要性については、常勤弁護士と福祉関係機関との連携をテーマとしたシンポジウムを開催するとともに、常勤弁護士が関係機関と連携することによる「紛争の総合的解決のあり方」について検討するため、「常勤弁護士の役割等に関する検討会」を設置し、検討を重ねた。 ※実績報告書（22年度） 40ページ参照 | 新たに16か所の地方事務所及び支部並びに10か所の地域事務所に常勤弁護士を配置又は増員し、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の担い手を拡充したが、弁護士の少ない地域については、今後も引き続き、常勤弁護士を配置又は増員していく必要がある。 | 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などして、各地における常勤弁護士の配置の必要性や適正な配置数を検討していることは認められるが、従前からの常勤弁護士の配置の偏り（東北・北陸地方に少ない等）が解消されていないなど、まだ改善の余地はある。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。 |
| 23 | 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、廃止を含め、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 | 東京地方事務所管内に複数配置されている出張所について検証した結果、渋谷出張所については、事件数が他の出張所と比べ半分程度であること、本所及び新宿出張所に隣接していること、渋谷出張所と同一の場所にある第一東京弁護士会の渋谷法律相談センターを指定相談場所とすることにより、渋谷地区の需要に対応することが可能であることなどから廃止した。 ※実績報告書（22年度） 40ページ参照 | 地方事務所並びに弁護士会等関係機関と十分な議論を行う中で、関係機関の合意の下に東京地方事務所渋谷出張所を廃止した。 | A | A | 東京地方事務所渋谷出張所について、その取扱事件数、東京地方事務所本所及び新宿出張所からの距離、法律相談場所としての機能を代替し得る第一東京弁護士会の法律相談センターの存在等を考慮して廃止するなど、支部・出張所に関する適切な見直しが行われたと評価できる。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---------------------|---|--|--|--|--|------|-------|---|
| (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と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等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と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、利用者に対して行っ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際に周知を図る。</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について試行を行うなどして電話転送の実施について検証し、費用対効果の観点を考慮しつつ検討を行う。</p> | <p>コールセンターの利用促進に向けた取組状況</p> <p>1 コールセンター及び地方事務所の役割の明確化と周知 コールセンターと地方事務所との役割について明確化し、分担を促進するため、ホームページやパンフレット等において、電話によるお問い合わせはコールセンターをご案内することを原則とし、最初から民事法律扶助をご希望の方、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）は地方事務所へ案内するよう努めた。</p> <p>2 コールセンターへの転送 地方事務所において、窓口対応専門職員の不在時や窓口対応専門職員が他の利用者への対応を行っている際に、コールセンターへ内線転送する試行を行い、利用者サービスの質を維持しつつ、効率化が図れるか否かという観点から、その効果等を検討した。</p> <p>※実績報告書（22年度） 41ページ参照</p> | <p>コールセンター・地方事務所での情報提供の振り分けの周知は進んでいる。</p> <p>地方事務所からコールセンターへの内線転送の対応には契約の変更を要したものの、その件数は年間9700件に及び、電話による問い合わせはコールセンターへと案内とあわせて、地方事務所での新たな需要対応が可能となったり、利用者のかけ直しの負担軽減など利用者の利便性向上が図れた。また次期コールセンターの構築は、実施費用や契約変更への対応を考慮することなく、地方事務所からの内線転送を行うことを可能とした。</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ているが、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21年度の61.9%に対し、平成22年度は61.2%とむしろ低下しており、結果に結びついていない。もっとも、利用者がコールセンターによる振り分けよりも、直接相談を求めて地方事務所にお問い合わせをしていることも考えられ、その意味するところについては更なる分析を要すると思われる。なお、地方事務所からの内線転送機能の付与が実現したことで地方事務所職員の負担が減少し、これにより新たな需要への対応が可能となったほか、利用者が電話をかけ直す負担も軽減されるなど、利用者の利便性が向上し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、効果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な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>コールセンターの業務委託契約更新時に向けて、経済性・効率性の観点からコールセンターの設置・運営に関する十分な検討を行う。また、検討に当たっては、コールセンターの柔軟な運営体制の構築及び人材の確保や研修の充実等のサービスレベル維持・確保に配慮し、安定的なコールセンターの構築・運用を図るとともに、業務内容の見直しや地方移転による運営コストの削減に努める。</p> | <p>コールセンターの仙台市への設置 コールセンターの運営については、平成22年度末に現委託業者との契約が終了することや、業務開始から数年が経過し、FAQ等のデータベースの蓄積や業務研修のノウハウも蓄積されてきたことなどを踏まえ、サービスの質の確保に留意しつつ、効果的な業務運営の観点から検討を行い、仙台市に自主運営のコールセンターを開設することとした。</p> <p>2 運営コストの削減についての検討内容 (1) 運営コストの削減 コールセンターを地方に移転することにより、人件費など物件費の節減を行った。併せて自主運営することにより、人材の継続的雇用による研修経費の削減が可能となった。 (2) サービスの質の維持 サービスの質を維持するため、人材確保やインフラ整備の容易さなどを考慮して、仙台に移転することとした。</p> <p>※実績報告書（22年度） 42ページ参照</p> | <p>業者との契約による委託方式は運用の弾力性を欠き、試験的な運用の実施のために契約変更の手続やコスト増などその都度経費や時間を要していたところであり、自主運営により、より柔軟な運営も可能となった。</p> <p>震災の発生により年度末においては、安定的なコールセンターの運用は困難となったが、地方移転による運営コストの削減を図れ、中期目標が達成できた。</p> | A | A | <p>コールセンターの場所を東京から仙台へ移転し、運営形態も業者への業務委託方式から自主運営方式に切り替えることとし、平成22年度中に所要の作業を終了した。これにより年間約1億4千万円の経費削減が見込まれるほか、より柔軟な業務運営も可能となることである。新コールセンターの本格稼働は平成23年度以降であるため、具体的な移転の効果は次年度以降に判明することとなるが、平成22年度における取組状況としては良好と評価できる。</p> |
| (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、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を行う。</p> | <p>事務手続の効率化に向けた取組状況</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22年度も前年度に引き続き、全ての地方事務所ですべて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 審査委員の人数を事案に応じて適正な範囲内で減らすよう、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、多くの地方事務所でも実施された。</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業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20年度は5事務所、平成21年度は17事務所、平成22年度は18事務所が本制度を導入しており、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>※実績報告書（22年度） 42ページ参照</p> | <p>援助件数が増加したにもかかわらず、審査期間は平成21年度とほぼ変わらず、書面審査の活用等による効率化が貢献していると言える。申込み件数が増加したことにより審査期間が長くなった事務所の改善策の検討が必要と言える。</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、書面審査の活用、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。これにより審査期間は事件数の増加にかかわらず平成21年度とほぼ同じレベルを維持できているが、一部の事務所では事件数増加の影響を吸収しきれず審査期間が長くなっており、利用者の利便性が低下していることから、書面審査や単独審査の更なる活用など一層の努力を求める意味も込めてB評価とした。引き続き、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> |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|---|---|---|---|--|------|-------|--|
| ②国選弁護関連業務の効率化 | (2)国選弁護関連業務の効率化 | (2)国選弁護関連業務の効率化 | | | | | | |
| 業務運営の効率化の観点から、国選弁護人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>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は、申立ての内容に応じて地方事務所限りで処理する方針とし、そのための具体的な事務手続の在り方について検討する。</p> <p>② 国選弁護人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 一括契約に基づく事件処理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> | 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>1 不服申立ての事務手続の変更 報酬算定に対する不服申立てについて、その一部について地方事務所限りで処理できるよう、平成22年9月24日、「国選弁護、国選付添及び被害者国選弁護関連業務運営細則」等の関連諸規程を改正した。前記改正細則等は同年10月1日施行され、この改正により、「不服申立てに対する判断が容易であり、理事長による判断が明らかに必要でない」場合、具体的には、当該事件の報酬等の算定に影響し得る具体的な主張を欠く申立て等については、地方事務所限りで処理できるようにした。 平成22年10月の制度施行以降の不服申立て件数は、合計391件であり、うち36件（9.2%）については、地方事務所限りで処理されている。</p> <p>※実績報告書（22年度） 43ページ参照</p> <p>2 一括契約弁護士数の増加 支援センター本部において、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」を改訂し、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ろうとする弁護士に配布し、一括契約の増加に努めた。 その結果、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、平成22年4月1日時点では5,603名であったところ、平成23年4月1日時点では、6,413名と増加した。 なお、平成22年4月から同23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数は、平成21年度の65件から同22年度の34件へと減少している（前年度比約48%減）。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、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21年度の3,934件から平成22年度の2,654件に減少しただけでなく、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人が選任されている事件の数が平成21年度の970件から同22年度の1,418件と増加していることから、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21年度の2,964件から同22年度の1,236件へと減少している（前年度比約58%減）。</p> <p>※実績報告書（22年度） 43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は、必要に応じて、対応する裁判所、弁護士会等と協議し、一括国選弁護人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（22年度） 43ページ参照</p> | <p>平成22年10月以降、一定の不服申立事件について、地方事務所限りで処理を可能とし、現に地方事務所等で一定の不服申立事件については処理をしているところ、地方事務所処理案件については地方事務所における意見書作成、地方事務所・本部間での書類の送付等の事務がなくなったことにより、事務の合理化が図られたと言える。</p> <p>支援センターでは、継続的に一括契約の締結に向けた取組を行っており、一括契約を締結した弁護士は増加した。 なお、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>支部を含むすべての地方事務所において、一括契約に基づく事件処理の実務運用について関係機関と協議する場を設けたが、一括契約の対象となり得る即決被告事件自体がほとんどないことなどから、具体的な協議には至らなかった。</p> | A | A | 報酬算定に対する不服申立てのうち一部の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、不服申立事件の9.2%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た。また、一括契約を締結した弁護士数は着実に増加しており、一括契約による効率的な処理を行う基盤整備は進んでいる。現実に一括契約に基づいて報酬算定がなされた事件数は低い水準で推移しているが、これは一括契約における処理の対象となる事件数自体が減少しているためであり、支援センターに特段の帰責性は認められない。以上のことから、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。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|--|---|---|--|---|------|-------|--|
| (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、廃止の可否について、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 地域の実働弁護士の数、地域のニーズ、日本弁護士連合会によるひまわり基金公設事務所の設置状況その他の支援センターが司法過疎対策地域事務所を設置する際に考慮するものとして明らかにした要素を的確に把握することにより、司法過疎対策地域事務所の設置、廃止について、不断に検討し、必要な見直しを行うものとし、毎年度、日本司法支援センター評価委員会において一定の指標（現行の項目別評価表の「評価の指標」又はこれに相当するもの）に基づく評価を受けることとする。</p> | <p>司法過疎地域事務所の設置に当たっては、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I2(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。 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に努める。</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>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、地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させることとした。平成22年度に新設した司法過疎地域事務所は、沖縄県の宮古島地域事務所、長崎県の雲仙地域事務所、島根県の西郷地域事務所の3か所である。 また、平成22年度までに設置した上記3か所を含む司法過疎地域事務所29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、当該地域の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（22年度） 44ページ参照</p> | <p>既に配置した司法過疎地域事務所については、今後も引き続き最新の事件数や実働弁護士数等の情報を取得し、その廃止も含めて不断に検討して必要な見直しを行っていく必要がある。他方で、司法過疎地域事務所の設置の検討については、実質的ゼロワン地域をはじめとする司法過疎問題の完全な解消には至っていないことから、今後、こうした司法過疎地域について司法過疎地域事務所の設置を検討し、常勤弁護士を適切に配置していく必要がある。</p> | B | B | <p>新たに3か所の司法過疎対策地域事務所を設置しているが、実質的ゼロワン地域を始めとした司法過疎問題は完全には解消されておらず、この設置数では十分とは言えない。今後も引き続き着実な取組を進めることが必要である。また、既存の司法過疎地域事務所について、その廃止の可否について検討を行い、現時点では既存の26事務所すべてを維持するとの判断に至ったことが認められる。当評価委員会としては支援センターの判断を支持する。全体として、地域事務所の設置、廃止に関する検討状況はおおむね良好である。</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 | 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 | | | | | | | | |
| <p>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。</p> | | | | | | | | |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--|---|---|------------------------------|---|--|------|-------|--|
| (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 | | | | | | |
| 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実施し、その結果を分析し業務内容や電話応対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 | 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22年11月に予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3事例（多重債務・離婚・消費者問題）を各2回の計6コールを実施し、①基本スキル、②コミュニケーションスキル、③業務スキル、④対応プロセスの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、また、オペレーターが毎日自己評価シートを記入することとするなど、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、コールセンターの委託業者に対して、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22年12月に、地方事務所20か所を選定し、コールセンターと同様の3事例について各1回のミステリーコールを実施し、計60コールについてコールセンターと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 平成23年2月から3月に地方事務所の情報提供担当職員の研修を実施し、本評価結果も踏まえ窓口対応専門職員に対する管理・指導・コーチング・フィードバック方法等についての資料を配布し、窓口対応専門職員への積極的な指導を行うよう指示した。 ※実績報告書（22年度） 45ページ参照 | 第三者による客観的評価を踏まえて、フィードバックを行うことができた。その結果、コールセンターについては一定の対応レベルに達していると思われ、地方事務所については基本的な対応のスキル向上や地方事務所間での対応標準化が課題となっている。 | B | B | コールセンター及び地方事務所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て、今後の対応の質の向上を図ったことは認められるが、特に地方事務所を対象とした調査の実施回数や選定事務所数が少なく、十分な調査が実施されたとはいえない。今後は、更に充実した調査がなされることを期待する。また、地方事務所については基本的な対応のスキル向上や地方事務所間での対応標準化が課題となっていることから、これに対しても適切な対応がなされることを期待する。 |
| 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 | 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 関係機関情報については、地方事務所を中心に、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24,700件余の登録を行っており、量的な目標はほぼ達成できたと考えている。 ※実績報告書（22年度） 46ページ参照 | コールセンターの認知媒体における関係機関の割合は若干下がったものの、関係機関情報の充実・共有化は図られている。 | A | A | 地方協議会等の場において、関係機関・団体と積極的に情報交換を行い、利用者に最適で質の高い情報を提供するとともに、関係機関等へのスムーズな橋渡しができるよう相互理解に努めたことが認められる。また、地方事務所からの情報に基づき、各地の実情に応じた新たな窓口情報を追加するなど、関係機関情報の充実も図られている。コールセンターの認知媒体における関係機関の割合が若干低下しているが、支援センターの認知度が高まればこのような事態が生じることはあり得ることで、特に問題視すべきことではない。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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--|--|--|-----------------------------------|--|---|------|-------|---|
| ウ 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。 | 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 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。 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。 | 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。 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。 | 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 | 1 ホームページにおけるアンケート（評価 3. 6） 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、情報提供の内容の的確性、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。 昨年度、コールセンター及び地方事務所において対応した情報提供件数は、約59万件であるが、ウェブアンケートは160件にとどまっておらず、アンケート調査の実施方法等について、検証する必要がある。 2 コールセンターにおけるアンケート（評価 4. 5） コールセンターについては、平成22年10月20日から同年11月19日までの間（調査対象総件数31,068件中2,456件回答。有効回答率7.9%。）、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. 5の満足度を得ている。 3 地方事務所におけるアンケート（評価 4. 3） 地方事務所については、平成22年10月1日から同年12月28日までの間（総面談件数5,128件中1,666件回答。有効回答率32.5%。）、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. 3の満足度の評価を得た。 ※実績報告書（22年度） 46ページ参照 1 研修計画の策定 仙台コールセンターで採用するオペレーター（第1期：平成22年10月採用）を対象とした研修計画を策定した。第1期以降の採用者（第2期：平成22年12月、第3期：平成23年1月、第4期：平成23年2月）を対象とした研修については、第1期研修の成果を踏まえて随時、研修計画の細部を見直し、微修正を行った。 2 研修の実施 情報提供課では、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。 (1) コールセンターオペレーターについて 東京コールセンターについては、結果を伝達した上で、オペレーターに対する指導の実施を委託業者に対して指示した。また、その対応結果について、委託業者が行う週次・月次等の定例報告会の際に確認した。 仙台コールセンターでは、これまで蓄積されてきたアンケートや評価結果を踏まえ、オペレーターへの研修計画にロールプレイやケース・スタディを加えて実施した（平成22年10月～）。 (2) 地方事務所の窓口対応専門職員について 地方事務所の窓口対応専門職員の質の向上については、平成23年2月から3月に窓口対応専門職員に対する管理・指導を行う地方事務所常勤職員に対する研修を実施し、窓口対応専門職員への指導やフィードバック方法について説明するとともに、研修用資料を配布し、地方事務所の窓口対応専門職員の質の向上に努めた。 ※実績報告書（22年度） 47ページ参照 | 満足度の評価は、ウェブ調査を除き、いずれも5段階評価で4以上の評価を得ている。ウェブ調査については、参加を求めると難しく、実施方法の更なる検討が必要である。 アンケート調査や第三者による評価に基づく、必要な指導・研修を実施することができ、オペレーター等の質の向上を図ることができた。 | A | A | 様々な媒体を用いて利用者アンケートを実施し、回答数が少ないホームページ上での調査を除き、良好な評価を得ている。また、これらのアンケート調査の結果については、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研修等の機会を通じてフィードバックしている。このことは仙台コールセンター視察の際に拝聴した研修内容からも確認している。全体として、利用者の意見を業務に反映する仕組みが適切に構築されているものと評価できる。 |
| ②提供情報の内容及びその提供方法 | (2)提供情報の内容及びその提供方法 | (2)提供情報の内容及びその提供方法 | | | | | | |
| 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。 | 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、FAQ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。 | 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FAQ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、特に頻りに利用されるFAQ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。 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。 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FAQ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。 | 利用者の利便性の向上に向けた取組状況 | 1 FAQの見直し、更新 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、オペレーターが業務上必要と感じる案件のFAQ化にも努め、データベース上のFAQを随時更新・増加を図った。また、よく利用されるFAQ約750問をホームページで公開している。 平成22年度におけるFAQ更新件数は以下のとおり。 FAQ更新件数： 128件 FAQ新規投入件数： 29件 FAQ総件数： 3,443件 2 情報提供の環境整備 頻りに利用されるFAQや法制度知識のまとめ及び問い合わせ対応チャートなどを記載した研修用資料（金銭債務・男女夫婦・相続・労働）を作成・配布し、より実践的な研修に努めた。 ※実績報告書（22年度） 48ページ参照 情報の提供とその結果を迅速かつ正確に行うことを目的に、情報提供に関する新システムを構築した。具体的には、①ユーザーインターフェイスの変更により操作性やFAQ探索、関係機関データベース検索の向上が図られた。②マルチウィンドウの採用により、後処理が一括で行えることとなり、迅速性に加え、情報の正確性も確保されるようになった。 ※実績報告書（22年度） 49ページ参照 情報提供の正確性を確保し併せて質の向上を図るため、関係機関等の協力を得て、法律専門家を以下のとおり配置した。 ・メール対応及びFAQ更新・追加等のため、本部に専門員として弁護士・司法書士を配置した。 ・東京コールセンターでは、首都圏の弁護士会の協力を得て弁護士による情報提供を実施した（TA制度）。 ・仙台コールセンターに常勤の弁護士2名を配置するとともに、仙台弁護士会の協力を得て弁護士の非常勤専門員を配置した（LA制度）。 ※実績報告書（22年度） 49ページ参照 | FAQの更新や社会情勢に対応した情報を関係機関から入手し、利用者にとって有用な情報提供が行えるデータベースの構築ができた。 FAQ探索や関係機関データベース検索の向上が図られたほか、情報を参照しながら後処理である情報の入力が行えるようになり、業務の効率化が図れた。 法律専門家を配置することで、情報提供の正確性を確保し、あわせて質の向上が図れた。 | A | A | 新たな法制度や社会情勢の変化に対応するためのFAQの追加・更新や、オペレーター等が利用しやすいシステムの構築、情報提供の正確性を期するための法律専門家の配置等、迅速かつ適切な情報提供のための様々な取組が行われており、利用者の利便性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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|---|--|---|--|--|------|-------|--|
| 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。 | 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。 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IT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。 | ④ 転送・取次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。 ⑤ LGWANやテレビ電話などのIT技術を駆使した情報提供サービスの実現可能性について検討する。 | 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 | 最高裁判所の協力を得て、家事事件の申請書書式・記載例等を窓口配布するなど、利用者の立場に立ったよりきめの細かい情報提供サービスに努めた。 ※実績報告書（22年度） 49ページ参照 IT技術を利用する情報提供に関連した情報の収集に努め、テレビ会議方式等について検討を継続中である。 ※実績報告書（22年度） 49ページ参照 | 利用者の立場に立ったよりきめの細かい情報提供サービスが可能になったが、IT技術の活用については情報収集・検討にとどまった。 | B | B | 関係機関で用いる申請書類等を窓口へ備え付け、これを利用者に配布する等の取扱いを開始したことは高く評価できるが、IT技術による情報伝達の力は現在圧倒的であるにもかかわらず、IT技術を活用した情報提供については情報収集・検討にとどまり、特段の進歩が見られないことから、全体としてはB評価とせざるを得ない。 |
| 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 | 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、利用者本人の理解を得られたものについては、事故情報データベースに対して情報提供を行った（4件）。 2 関係機関情報等の充実・周知 ホームページにおける関係機関情報を日々更新するとともに、法制度情報について速やかな更新に努めた。 コールセンター見学や各種打合せ・関係機関との会議において、ホームページ上でデータベースの利用が可能を旨周知し、積極的な活用を依頼した。 また、詐欺情報と思われる情報について、関係機関と速やかに情報を共有するほか、ホームページでの周知や地方事務所に対する注意喚起及び類似案件の情報収集を指示した。 ※実績報告書（22年度） 50ページ参照 | 事故情報バンクへの登録といった新たな対応や関係機関情報の利用促進のための周知を行うことができた。 | 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するとともに、様々な機会をとらえて、関係機関に対し、支援センターが保有する関係機関データベースは支援センターのホームページ上で利用することができる旨を周知するなどの取組を行っている。利用者が必要とする最適な情報の迅速な提供に向けた取組状況は良好である。 |
| 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を検討・企画するとともに、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し、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。 | 地域における法教育の推進に向けた取組状況 | 1 法教育普及の基盤整備 平成22年度は、支援センター本部において、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等について、法務省、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会などの中央関係機関と多数回にわたり協議・検討を行った。 2 法に関する教育の実施 法教育への具体的取組としては、38地方事務所において、講演や出前授業への職員の派遣、あるいは支援センターの業務説明などの法教育（法に関する教育）活動を実施した。実施件数は、総計283件であり、内訳は、学校を対象としたものが37件、学校以外の社会人を主な対象としたものが246件である。 また、5地方事務所において、地域における法教育の普及・発展のために、関係機関等との協議・連携等を視野に、平成22年度支援センター地方協議会を法教育（法に関する教育）をテーマとして開催した。 ※実績報告書（22年度） 50ページ参照 | 法教育の普及・発展のための基盤整備に向けた取組として、①支援センター本部においては、法教育の普及・発展に向けて、支援センターの法教育への関与の在り方等について、法教育の中央関係機関と多数回に及ぶ協議・検討等を行い、また、②支援センター地方事務所においては、地域における法教育関係機関等との連携・協力等を視野に、各関係機関のこれまでの法教育への取組事例など踏まえ、今後の取組等について協議・検討を行った。 法教育の具体的取組として、全国の8割近い地域において、支援センターが単独で又は関係機関と連携するなどして、法教育活動を実施した。 全体として、支援センターが、地域における法教育に関する取組について、適切な役割を果たしたものと評価できる。 | A | A | 関係機関と連携協力して、法教育普及のための基盤整備に向けた活動に積極的に取り組んだほか、個別具体的な法教育活動（講演、授業、説明会等）も多数回実施しており、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。今後は、特に次の時代を担う若者・学生に対し法テラスの存在を周知する取組をこれまで以上に積極的に行うことを期待する。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|--|---|--------------------------------|--|--|------|-------|---|
| (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 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契約弁護士・司法書士に周知するとともに、利用者に対しても各援助類型の内容について、適宜説明するなどの取組を行う。 | 利用者に対する最適な援助の提供に向けた取組状況 | 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、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。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の協議を開始した。 ※実績報告書（22年度） 51ページ参照 | 関係機関と継続協議を実施していくため。 | B | 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は、積極的に受任者・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るため、関係機関との協議に着手したことが認められるが、支援センターが年度計画で目標に据えていたモデルケースの作成には至らなかったため、B評価とすることとした。 |
| 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」の結果を踏まえ、ニーズを反映した事業の在り方について検討する。 | 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 | 1 民事法律扶助改善プロジェクトチームにおける検討 平成22年5月に民事法律扶助制度改善プロジェクトチームを設置し、「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」をはじめとする各種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検討を行った。 2 専門法律相談の推進 同調査の結果、法律問題の経験があっても法律相談をし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・価値的な面が、費用の面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反映するためには効果的であると考え、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他、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。 3 若年層への広報 同調査の結果を踏まえ、特に「若年層」において、法的トラブルを抱えながらも誰にも相談できない、あるいは友人にしか相談しない場合が多い傾向が強くみられることから、「新成人400人を対象とした法的トラブル意識調査」を実施し、その調査結果をPRイベントを通じて公表する広報を実施した。 ※実績報告書（22年度） 51ページ参照 | ニーズ調査を実施し、若年層の相談に関する傾向について広報を行った。また、東京以外の専門相談を実施すべく準備中である。 | A | B+ | 専門法律相談の推進や若年層に焦点を当てた広報の実施など、ニーズ調査で明らかになった問題点の解消に向けた取組を実施した点は評価できる。また、民事法律扶助制度改善プロジェクトチームを設置し、司法アクセス全般の改善について検討を行ったことも一応の評価に値する。もっとも、かかる検討は緒に就いたばかりであり、現時点ではこれが具体的な事業計画の立案等に結実するか否かの見通しは立っていないが、法律扶助のニーズなどを的確に把握して事業を実施しようとする姿勢など、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とあり、他の日常業務に追われて後回しにすることなく、ペースを上げて真摯に取り組むことを期待する。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|---|--|-----------------------------|---|--|------|-------|---|
| <p>②サービスの質の向上</p> <p>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。</p> | <p>(2)サービスの質の向上</p> <p>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。</p> | <p>(2)サービスの質の向上</p> <p>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21年度と比較して短縮させるよう努める。</p> | <p>迅速かつ適正な援助の提供に向けた取組状況</p> | <p>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22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。</p> <p>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22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44地方事務所であり、全地方事務所での期間短縮の実施に近づいている。 なお、DV案件等により、相談者の身体上の安全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策を引き続き検討する。</p> <p>※実績報告書（22年度） 52ページ参照</p> <p>【7月評価委員会後の補足】 援助申込みから援助開始決定が行われるまでの期間は、19の地方事務所では、平成21年度は平均20日間を要していたところ、同22年度では7日間短縮して平均13日間になった。24の地方事務所では、平成21年度も同22年度も平均15日で横ばいである。全体としては、50の地方事務所のうち44の地方事務所において、援助開始決定までに要した期間は2週間以内となっている。援助件数の増加にもかかわらず、全体としては、援助開始決定までの期間を短縮ないし維持しており、期間短縮のための努力が実を結んでいると考えている。 なお、DV案件等により、相談者の身体上の安全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策を引き続き検討する。</p> | <p>地方事務所の事務の実情に関するアンケート調査を行い、標準事務処理マニュアル案の策定を進めている。</p> <p>【7月評価委員会後の補足】 援助開始決定までの日数は前年度と比較して大半の地方事務所短縮ないし横ばいであった。その意味で、文字通りの審査期間の短縮は実現しなかったが、援助事件の増加にも関わらず、審査期間を長期化させることなく援助を行ったことは、審査の合理化方策の結果であると言える。 その他、地方事務所の事務の実情に関するアンケート調査を行い、標準事務処理マニュアル案の策定を進めることでさらなる合理化・効率化を目指している。</p> | A | A | <p>審査の適正を確保しつつ迅速な援助を提供するとの観点から、審査の合理化のための様々な措置が講じられており、その結果、平成21年度に比べ、事件数増にもかかわらず、大半の事務所において、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間が短縮ないしは横ばいで推移することができた。</p> |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|---|---|--|---|--|--|------|-------|--|
| 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、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知する。 | 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 | 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22年度は、「生活保護受給者の破産予納金立替」についての説明を行った事務所が多数あった。47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、案件担当に当たったの注意事項等について、独自に工夫したり、また、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3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出す等により新たな制度の周知や案件担当に当たったの注意事項の徹底等に努めた。 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22年12月に日本弁護士連合会主催の市民窓口及び紛議調停に関する全国連絡協議会において、「法テラス関連の苦情対応についての報告」を行い、利用者の視点に立った注意事項の徹底等に努めた。平成23年1月には、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39弁護士会及び22支部の計61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、両講習会の資料として、「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を周知し、弁護士によるサービスの質の向上を図る取組を行った。 ※実績報告書（22年度） 53ページ参照 | 地方事務所単位にとどまらず、全国規模で契約弁護士等が参加する講習会において説明の機会を得たが、体系的・計画的な周知・説明体制を確立するに至っていない。 | B | B | 契約弁護士・司法書士に対し、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たの注意事項等を周知する取組や、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、契約弁護士に周知させる取組が行われていることは一定の評価に値するが、いずれも全契約弁護士を対象として体系的・網羅的に行われるものではなく、その効果は限定的である。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。 |
| 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 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、専門相談の拡充に努める。 | 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 | 1 東京及び大阪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、外国人の専門相談を実施しているほか、本年2月から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。 2 その他の地方事務所における取組 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に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、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。 3 専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保 専門分野をテーマとする説明会について、平成22年度は、長崎と高知の2地方事務所労働事件をテーマに行っている。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、専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保に努めている。 ※実績報告書（22年度） 53ページ参照 | 東京以外の専門相談について、平成22年2月より大阪地方事務所において外国人の専門相談を実施している。弁護士・司法書士数が少なく専門相談の実施が困難な地域においても、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、緊急対応を要する場合に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。 | A | A | 東京地方事務所では6分野における専門相談を、大阪地方事務所では1分野の専門相談を実施しているほか、その他の契約弁護士・司法書士の数が少なく専門相談の実施が困難な地域においても、各契約弁護士・司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮するなどして、極力、利用者のニーズに適合した受任者等を紹介するための工夫を凝らしている。また、一部の地方事務所においては、専門分野をテーマとする説明会を開催するなどして、専門性の高い契約弁護士・司法書士の確保に努めている。全体として、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。 |
| (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22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。 | 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22年度に1回以上設ける。とりわけ、裁判員裁判における国選弁護人の選任の運用について、裁判所及び弁護士会と協議を行う。 | 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 | 支部を含む全ての地方事務所において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及び国選被害者参加弁護士の選定態勢について協議した。 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の工夫等について協議した。 ※実績報告書（22年度） 54ページ参照 | 支部を含むすべての地方事務所において、国選弁護士及び国選付添人の選任態勢及び国選被害者参加弁護士の選定態勢に関する関係機関との協議の場を設けた。 特に、裁判員裁判に関しては、国選弁護人の選任に関する工夫等についても協議した。 | A | A | すべ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、刑事弁護に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。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|---|------|-------|--|
| ②通知時間の短縮 | (2)通知時間の短縮 | (2)通知時間の短縮 | 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、被疑者国選弁護については、全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、被告人国選弁護については、多くの地方事務所、原則24時間以内、遅くとも48時間以内とするものである。また、国選付添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時間以内と設定されている。 2 達成度合い 被疑者国選弁護、被告人国選弁護及び国選付添とも、支部を含め、おおむね設定された目標時間以内に指名通知が行われている。特に被疑者国選弁護については、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がなされた事件などの事情から当日中に指名通知に至らない事件も少数あるが、全事件の約99%について、指名通知請求から24時間以内に指名通知がなされている。 ※実績報告書（22年度） 54ページ参照 | 支部を含むすべての地方事務所において、国選弁護及び国選付添の担い手の確保という観点から、解説書の配布、説明会等の実施等による説明を行い、契約弁護士の人数は着実に増加した。 また、一部の地方事務所・支部及び本部においては、より直接的に弁護活動の質の向上につながる研修を企画し、実施した。 地方事務所、契約弁護士に対する説明会または意見交換会などを実施し、被害者国選弁護業務に対する理解を得るよう努めた。 犯罪被害者から寄せられた支援センターに対してのご意見を日本弁護士連合会との定期的な協議の場で報告し、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協議した。 また、職員研修カリキュラム「二次的被害に留意した被害者対応」「被害者参加を経験して」に関して、国選被害者参加業務を含めた被害者支援業務を担当する常勤弁護士の出席を求めた。 | A | A | すべての地方事務所において指名通知までの目標時間が定められており、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99%と高率であり、また、目標不達成事件の割合も年々減少していることから、これらの取組状況は良好と評価できる。 |
| 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 | 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 支部を含めた全ての地方事務所において年度計画に基づく国選弁護及び国選付添に関する説明会を実施した。説明会の内容としては、解説書等を配布したものが55か所、支援センター主催の説明会を実施したものが20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26か所であった。 (2) それ以外の取組 5か所の地方事務所・支部においては、合計9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、「刑事専門技術」の講義、「刑事弁護（応用編）」の講義といったものや無罪事例報告と質疑応答というものがなされている。 平成22年8月12日、13日（東京会場）及び同月19日、20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も認める形での研修を実施し、合計16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なされた。 2 犯罪被害者支援に係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内容、説明等を行った。また、平成22年4月の国選被害者参加弁護士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うなど、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さらなる意見交換を進めた。 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にスタッフ弁護士も受講した。 ※実績報告書（22年度） 55ページ参照 | 支部を含むすべての地方事務所において、国選弁護及び国選付添の担い手の確保という観点から、解説書の配布、説明会等の実施等による説明を行い、契約弁護士の人数は着実に増加した。 また、一部の地方事務所・支部及び本部においては、より直接的に弁護活動の質の向上につながる研修を企画し、実施した。 地方事務所、契約弁護士に対する説明会または意見交換会などを実施し、被害者国選弁護業務に対する理解を得るよう努めた。 犯罪被害者から寄せられた支援センターに対してのご意見を日本弁護士連合会との定期的な協議の場で報告し、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協議した。 また、職員研修カリキュラム「二次的被害に留意した被害者対応」「被害者参加を経験して」に関して、国選被害者参加業務を含めた被害者支援業務を担当する常勤弁護士の出席を求めた。 | A | A | 契約弁護士に対し、支援センターの国選弁護等関連業務の一般的な説明をするにとどまらず、直接的に刑事弁護活動等の質を高めることを目的とした研修を実施した。この取組は、現在、一部の地方事務所にとどまっているが、今後、更なる広がりを見ることが期待される。また、国選被害者参加弁護士の関係でも、犯罪被害者から支援センターに寄せられた意見のうち、弁護士に対するものを、弁護士業務の改善のための参考資料として日本弁護士連合会に提供するなどして、弁護士のサービスの質の向上に向けた取組がなされた。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。 |
| (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 | 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 | 平成22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16か所、地域事務所は10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7名の常勤弁護士を常駐させており、常勤弁護士を複数配置した法律事務所は合計59か所である。なお、平成22年度中に複数配置となった支援センター法律事務所は、福知山、愛知、五島、対馬、平戸、福島、会津若松、宮古の8か所であった。 ※実績報告書（22年度） 56ページ参照 | 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、地域事務所、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。 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への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努める。 | | | |
| ①体制整備 | (1)体制整備 | (1)体制整備 | 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 | 平成22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16か所、地域事務所は10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7名の常勤弁護士を常駐させており、常勤弁護士を複数配置した法律事務所は合計59か所である。なお、平成22年度中に複数配置となった支援センター法律事務所は、福知山、愛知、五島、対馬、平戸、福島、会津若松、宮古の8か所であった。 ※実績報告書（22年度） 56ページ参照 | 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、地域事務所、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。 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への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努める。 | B | B | 司法過疎地域事務所を新たに3か所設置したほか、これを含む計26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等事件、有償事件を取り扱っているが、実質ゼロワン地域を含む司法過疎の問題は解消したわけではなく、常勤弁護士の配置の偏り、是正の問題も含め、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、必要に応じて複数の常勤弁護士を配置するよう努めるなど、体制整備に向けた取組を推進していく必要がある。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--|---|--|--|--|---|------|-------|---|
| 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 | | | | | | |
| 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。 | 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。 | 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して、法的トラブルの総合的な解決を図る。 | 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>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いかに効果的に連携していくかをテーマとする講義を盛り込み、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並びに各地域ごとの特殊性及び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もらい、積極的に取り組んでいくよう促した。</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、常勤弁護士の関係機関との連携の在り方に関する検討会を立ち上げ、各地の常勤弁護士が実践している連携の実態を調査・研究した上、これを踏まえて、各常勤弁護士がより効果的に関係機関と連携していくための具体的な方策を協議した。</p> <p>3 シンポジウムの開催 平成22年10月には、「市民と司法の架け橋を目指して」と題する常勤弁護士と福祉機関との連携をテーマとしたシンポジウムを開催し、弁護士や司法修習生等の法曹関係者のみならず、多数の福祉機関及び行政機関関係者等の参加を得て、常勤弁護士の連携に関するこれまでの実績を紹介するとともに、司法と福祉の連携の在り方及び福祉の現場が弁護士に望むこと等について公開討議を行い、関係機関に対し、常勤弁護士をより活用してもらおうようアピールをした。</p> <p>※実績報告書（22年度） 57ページ参照</p> | 常勤弁護士が関係機関と効果的に連携するための具体的な方策を検討して周知し、また、連携の具体的なスキルを磨く研修を実施するなどしたほか、福祉機関や行政機関の関係者らを招いて常勤弁護士の活用をアピールするなどして、各常勤弁護士が積極的に関係機関と連携できるような環境作りを積極的に取り組んだ。 | A | A | 日本弁護士連合会等とともに、常勤弁護士が関係機関と効果的に連携するための具体的な方策を協議・検討した上で、常勤弁護士に対し、具体的な連携スキルと意欲を高める研修を実施している。また、常勤弁護士と福祉機関との連携をテーマにしたシンポジウムを開催し、福祉機関や行政機関の関係者らを招いて常勤弁護士の活用をアピールするなど、各常勤弁護士が積極的に関係機関と連携できるような環境整備にも積極的に取り組んでいる。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。 |
| (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22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 | <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。 実施時期：平成23年1月から3月まで アンケート送付機関・団体数：1,789（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） 回答機関・団体数：1,251（回収率70%） 実施方法：各地方事務所からアンケートを郵送</p> <p>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約90%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制度の認知度が50%程度とやや低いため周知に努めたい。 連携（紹介・取次等）状況は、支援センターからの紹介数3,531名、関係機関・団体からの紹介数16,540名であった。</p> <p>2 被害者等からの意見 ご意見の中に、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。被害者にとって最も必要な支援が受けられるよう制度の周知に努めたい。 本年度における施策への反映状況については、過去の意見聴取で得られた「業務の概要を分かりやすく伝えてほしい」という意見に対応して、利用者に対し分かりやすく支援センターの犯罪被害者支援業務を知ってもらうため、ホームページの内容改訂を行った。また「利用者に対する法テラスが行う犯罪被害者業務の周知」という要望に関しては、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47号 平成22年4月15日発行）」にリーフレット改訂に関する情報を掲載いただいた。</p> <p>※実績報告書（22年度） 58ページ参照</p> | 全ての地方事務所において犯罪被害者支援を行っている機関・団体等に対してアンケートを実施し、犯罪被害者及びその支援者から聴取を行った。その結果、ほとんどの項目で認知度は前年とほぼ同水準であったが、取次、紹介を行った利用者数は前年度と比較して増加しており、支援センター地方事務所と各関係機関との連携関係及び理解は深まってきている。 また、国選被害者参加弁護士の選定を希望する被害者参加人は支援センターを経由して選定を請求していることについての認知度は前年度の39.1%から43.1%に上昇しており、支援センターの業務が着実に認知されているといえる。 | A | A | すべての地方事務所において、犯罪被害者支援を行っている機関・団体等に対する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等を聴取しており、意見聴取に関する取組状況は良好と評価できる。なお、調査の結果、支援センターの犯罪被害者支援業務に関する認知度は前年とほぼ同水準であったが、支援センターとの間で取次や紹介を行った人数は前年度と比較して増加したとのことであり、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る。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|--|---|---|-------------------------------------|---|--|------|-------|---|
| 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 | | | | | | |
| 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率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、できる限り効率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に配慮した懇切・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、できる限り効率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に配慮した懇切・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率的・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 | 1 効率性と犯罪被害者の心情に配慮した情報提供 (1) 担当職員研修 本部主催の22年度犯罪被害者支援業務担当職員研修では、臨床心理士による二次的被害の防止に関する講義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、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。 (2) システム情報の統一と共有 本部が作成した犯罪被害者支援業務マニュアルにおいて、犯罪被害者からの相談内容及び当該相談に対する対応状況に関し、システムへの正確な情報登録を指示、これにより職員相互間で情報の共有・対応の統一化を図った。 (3) 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た。 (4) オペレーターからの意見聴取 本部・コールセンター犯罪被害者ダイヤルオペレーターとの意見交換会において、同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地方事務所にフィードバックすることにより、オペレーターの視点から見た対応上の問題点を客観的に提示する取組も行った。 (5) 新コールセンターにおける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。 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対象として、全国9か所の地方事務所等（東京、神奈川、埼玉、千葉、京都、兵庫、愛知、広島、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い合わせに対応している。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。 ※実績報告書（22年度） 59ページ参照 | 全ての地方事務所・支庁職員を対象にした職員研修において、犯罪被害者の心情に配慮した対応の質の向上を図った。また、被害者国選業務マニュアルの作成、犯罪被害者支援マニュアルの改訂など、業務の流れを整理した2種類のマニュアルを発出し、業務の効率化を図った。意見交換会においては職員間の情報の共有により業務の効率性を図った。 地方事務所において参加した研修に関して、報告を求め、とりまとめ結果を提示し、引き続き研修参加を呼びかけ、被害者対応の質の向上を図っている。 地方事務所において実施している精通弁護士紹介はほぼ即日又は翌日に完了している。 | A | A | 犯罪被害者に対する情報提供については、過去の相談内容及びこれに対する職員の対応をシステムに登録することで、職員間で、同一の犯罪被害者に関する情報の共有・対応の統一を図り、効率的で質の高い情報提供を行う基盤が整備された。また、地方事務所の犯罪被害者支援業務担当職員に対しては、犯罪被害者の心情に配慮した対応を行うための研修を実施したほか、犯罪被害者ダイヤルのオペレーターから提示された犯罪被害者対応に係る改善意見をフィードバックするなどしている。犯罪被害者支援に精通した窓口対応専門職員も適切に配置されており、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。 |
| イ 効率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、二次的被害の防止を図ることなどを始めとし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ることとする犯罪被害者支援に関する研修を、平成22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 | 犯罪被害者支援業務担当職員は情報提供業務と被害者国選関連業務を担当していることから、臨床心理士の講義による二次的被害の防止を図るための実践的知識の涵養、報酬算定実務面に係る知識の習得及び犯罪被害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22年10月に実施した。また、平成23年2月に行われた新情報提供システムの研修では、地方事務所における犯罪被害者支援業務において必要とされる入力及び実績報告についてのレジュメを作成し説明を行った。 ※実績報告書（22年度） 60ページ参照 | 地方事務所の職員に対して、二次的被害の防止を始めとする犯罪被害者支援に関する研修を実施した。また、実施後、講義レジュメ及び講義録を送付し、地方事務所内での研修を実施するよう指導を行った。 また、関係機関との連携のあり方や被害者対応の留意点など地方事務所ごとの課題点を意見交換会などを通じて共有化し、提起された問題点や意見に関しての回答を発出するなど今後の業務への反映を図った。 | A | A | 窓口対応専門職員以外の犯罪被害者支援業務担当職員に対し、臨床心理士を講師に招くなどして、二次被害防止を図るための実践的知識の修得等を目的とした研修及び意見交換会を実施しており、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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） | |
|------|---|---|--|--|--|---|-------|---|---|
| 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、犯罪被害者及びその支援に携わる関係者の意見等を踏まえつつ、弁護士会等の関係機関・団体と連携協力して、支援センターを通じ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を図る。 | 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、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 | <p>犯罪被害者支援に精通している弁護士（以下「精通弁護士」という。）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、及び精通弁護士紹介件数は着実に増加している。</p> <p>《精通弁護士の確保状況》 平成22年4月1日現在 1,839人 平成23年4月1日現在 2,028人（189名増加 約10.3%増）</p> <p>《精通弁護士紹介実績》 平成21年度 898件 平成22年度 929件</p> <p>また、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。</p> <p>※実績報告書（22年度） 60ページ参照</p> | 各地方事務所の弁護士会への働きかけにより、精通弁護士名簿登載者数及び紹介件数は増加している。 また、本部において、コールセンターから地方事務所へ送られた精通弁護士取次票を分析し、地方事務所へフィードバックするなどの取組を行った。 | A | A | 精通弁護士名簿登載者数及び紹介件数は着実に増加している。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を確実に利用できるよう、適切かつ積極的な助言を徹底する。 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。 | ④ 経済的に余裕のない犯罪被害者が、民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を確実に利用できるよう、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。 | <p>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</p> <p>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。 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。 また、犯罪被害者支援ダイヤルオペレーターとの意見交換会における協議を通じて、聴取項目メモの改訂も行った。 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、犯罪被害者支援リーフレットを、全国の地方事務所から関係機関等を通じ、相談者にリーフレットの適宜配布の依頼、関係機関等による協議会や、被害者週間における各種啓発活動に参加するなどの取組を行い、上記各援助制度の周知を図るとともに、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を図っている。</p> <p>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、東京地方事務所において、DVの専門相談を実施している。</p> <p>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、精通弁護士を紹介しており、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。</p> <p>4 民事法律扶助制度の利用の増加 平成21年度の損害賠償命令申立件数は112件であるところ、本年度の同伴件数は141件である。</p> <p>※実績報告書（22年度） 61ページ参照</p> | <p>経済的に余裕のない犯罪被害者が、民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を確実に利用できるよう、契約弁護士や被害者等に対して積極的な情報提供等を行った。</p> <p>本部においては、民事法律扶助制度などを説明した「法テラス犯罪被害者支援業務のパネル」を作成し、イベント時に掲示した。 また、ホームページの改訂を行い、「犯罪被害者支援の流れ」を掲載するとともに、民事法律扶助制度の説明を掲載するなど、犯罪被害者の多様なニーズに対応する援助制度の周知を図った。 また被害者国選契約弁護士の中で民事法律扶助契約を締結している弁護士が約90%、日本弁護士連合会委託援助契約を締結している弁護士が約87%となっており、被害者が必要とする支援を実施できる体制を整えている。</p> <p>外国人の専門相談について、大阪地方事務所において平成23年2月より弁護士会と共催で外国人の専門相談を実施している。また、損害賠償命令申立の援助件数は前年と比較して29件の増加をみている。</p> | 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、情報提供の際には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、犯罪被害者支援関係での専門相談の実施は、現在はまだ東京地方事務所がDV相談を行っているのみであるが、その他の事務所においても、各契約弁護士等の取扱分野を考慮するなどして、極力、犯罪被害者のニーズに適合した受任者等を紹介するための工夫を行っている。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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） | | | | | | |
|------------------|---|--|---|--|--|-----------|-------|---|---|-----------|---|---|---|--|
| 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 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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送付したほか、しよく罪寄附を行った被疑者・被告人の代理人弁護士を対象に行ったアンケート結果（判決における情状考慮の有無等）をホームページ上で公表するなど、重点的に制度周知のための施策を講じている。</p> <p>（平成22年度実績）</p> <table border="1"> <tr> <td>しよく罪寄附</td> <td>125,755千円</td> </tr> <tr> <td>一般寄附</td> <td>16,516千円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>142,271千円</td> </tr> </table> <p>※実績報告書（22年度） 62ページ参照</p> | しよく罪寄附 | 125,755千円 | 一般寄附 | 16,516千円 | 計 | 142,271千円 | 寄附制度の広報によって、自主財源確保の取組に努めたが、結果として前年を1000万円ほど下回ったことから、今後は、より積極的に広報を押し進めるほか、自己収入確保のためのさらなる調査・検討を進めることが課題である。 | B | B | 寄附金の受入れ等による自己収入全般の獲得を目指し、様々な場面で寄附の呼びかけを行ったほか、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したこと等が認められるが、結果として前年度を下回る収入となった以上、B評価とせざるを得ない。引き続き、より効果的な収入増加策について調査・検討を行うことが望まれる。 |
| しよく罪寄附 | 125,755千円 | | | | | | | | | | | | | |
| 一般寄附 | 16,516千円 | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 142,271千円 | | | | | | | | | | | | | |
| (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。そのために、以下の取組等を行う。 | | | | | | | | | | | | | |
| 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、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。 | 立替金債権等の管理・回収計画等の策定・検証・見直し及び償債管理コストの削減に関する取組状況 | <p>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【7月評価委員会後の修正】</p> <p>従来、支援センターにおける債権管理回収業務は、本部・地方事務所とも独自判断で行い、相互の取組が必ずしも連動せず、効果も共有できていなかったが、平成22年度はそれを改め、本部において長期滞納者への計画的・網羅的督促を行い、初期滞納者への督促を強化するとともに、地方事務所においては、本部での取組も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を活用した回収計画を各地方事務所ごとに策定・実施した。さらに、回収状況について業務研修等で検証・共有した上で、償還率の高い地方事務所での効果的な取組を参考に債権管理回収の手引きを作成した。これにより、初期滞納者への早期督促による長期滞納債権化抑制や、滞納状況や生活状況等債権の状況に応じた郵便督促、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・重要性等の認識を共有し、手引きをもとに管理・回収計画を進めることが可能となった。支援センターが全組織的に立替金の管理・回収に取り組むためのまさにスタートラインに立てた年であると言える。</p> <p>こうした取組の成果として、平成22年度の償還金額が101億8828万7394円（前年度比4.7%増）となったほか、項目53で後述するように、初期滞納者への督促、長期滞納者への督促のそれぞれについても、具体的な回収効果が上がっている。</p> <p>今後も地方事務所の取組を精査し、効果的なものは全国に周知し展開させるなどの視点から、回収計画や手引きの内容を随時見直すとともに、実効的な回収を図るためには、償還を要する者の償還額や督促・償還状況等を正確に把握する機能も必要ことから、システム改修の検討も進めている。</p> <p>2 償還の見込みがない立替金債権等の償却処理及び償債管理コストの削減</p> <p>平成22年1月以降、立替金の償還猶予及び免除についての運用を見直し、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の徹底を図ることとした。その結果、同年6月には既に終結決定がされている者で免除申請があった者に対して免除決定を行い、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し、償債管理コストの削減を図った。この結果、平成22年度の償還免除金額は26億7099万6326円（前年度比168%増）、みなし消滅額は1023万5213円（前年度比15%減）となった。</p> <p>※実績報告書（22年度） 63ページ参照</p> | 【7月評価委員会後の修正】 従来、債権管理回収業務を改め、本部・地方事務所が連携した管理回収に関する取組を開始して償還金確保に努めた結果、前年を上回る償還金を確保できた。立替金管理を抜本的に見直す前提となるシステム改修の検討も開始した。生活保護受給者の免除申請の周知を図り、免除申請があったものについて立替金債権等の償却処理を行った。 | A | B+ | 民事法律扶助の立替金債権について、本部で行われている督促手続と連携して各地方事務所ごとに管理回収計画を立て、その計画に従って、償還を要すべき者からの立替金債権の回収に最大限努力するとともに、償還の見込みがない立替金債権については償却処理を進める等の取組を行っている。また、償還率の高い地方事務所における効果的な取組を参考に債権管理回収の手引きを作成する等、各地方事務所での債権回収に対する判断の客観性を高める取組もなされており、一定の評価に値する。しかしながら、依然として個別の債権の特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ことや、償還の見込みがない立替金債権の償却処理を進めることによる償債管理コスト全体の削減額が明らかになっていないこと等、不十分な点も見られる。このように、評価できる点と不十分な点のいずれもが認められるものの、結果的に数値としての償債回収額が増加したことや、不良債権処理に伴う償債管理コスト削減効果が見込まれることなど、全体としての取組は比較的良好であることから、現段階においてはB+評価とした。今後はこれらの諸点についても留意した取組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22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|-------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|---|---|------|-------|---|
| 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 | <p>平成22年度中に行った効果的な回収を図るための取組については以下のとおりである。【7月評価委員会後の修正】</p> <p>※実績報告書（22年度） 64ページ参照</p> <p>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7月にコンビニ督促対象者を拡大し、さらに、ゆうちょ銀行から初回の引落ができずにコンビニ督促が発出された者に対して電話督促を行い、継続的な支払を促す等初期滞納者に対する早期督促に努めた結果、平成22年度には、ゆうちょ銀行から引落ができなかった者のうち5億9千万円余り（正常に引落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7.2%、前年度は6.4%）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ことができたため、一定の効果が得られた。</p> <p>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 従来、地方事務所における債権管理回収業務は、地方事務所独自の判断で行っており、各地が実施している効果的な取組も共有されず、本部における取組とも必ずしも連動していなかったが、平成22年度においては、12月に開催した民事法律扶助研修において、償還率の高い地方事務所における償還金確保に向けた具体的な取組状況を発表し、他の地方事務所の参考に供した。さらに、償還率の高い地方事務所における取組を参考に、初期滞納者への早期督促による長期滞納債権化抑制の視点や、滞納状況や生活状況等債権の状況に応じて、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等を盛り込んだ手引きを全国一律の指針として作成したこと、今後は同手引きにより全国的に回収に努めていくことができるようになったため、将来的な回収効果に期待できる。</p> <p>③ 集中的な督促体制の整備 最終的な督促体制の整備にまでは至っていないが、長期滞納者に対する督促は初期滞納者に対する督促とは異なり、本部において一定の類型化を図り、集中的に取り組むことが可能であると考え、平成21年度に引き続き平成22年度にも、本部における督促を実施した。平成22年度では、償還を行うべき状態になったにもかかわらず、6か月を超えて償還の無い長期滞納者に対して、本部から一斉に郵便督促（督促状を被援助者あてに直接普通郵便で発送）及び電話督促を行った結果、平成21年度末における対象者約4万800件、立替残高約43億6,500円について、平成23年4月時点で4,276件（約10%）について償還が再開され、約6,959万円を回収した。また、対象者のうち120件、約1,097万円の立替金を免除した。以上により、最終的な督促体制の整備にまでは至っていないものの、集中的な督促を実施した。ただし、長期滞納者については、約10%は償還を再開しているものの、約14%は転居先不明で督促状が本人に届かず返送されているため、所在不明者については引き続き所在調査等を実施して住所が判明した者への督促に努めほか、後記⑥のとおり、手紙督促を行っても償還のない者に対して電話督促を行った。今後は書面督促とともに電話督促も強化することにより、償還再開をさらに促すとともに、督促に対して反応がない者に対する法的手続も含めた措置について、費用対効果の観点も加味し、必要に応じて法的手続を含めた償還に向けた措置をとる予定であるなど、さらに効果的な回収方策を検討してまいり所存である。</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23年1月から全ての援助開始決定者に対して、「返済のしおり」の配布を開始した。償還制度の説明の徹底、償還の意識付けの強化を目的としており、将来的な回収効果に期待できる。</p> <p>⑤ 電話督促の実施 平成22年7月から本部において、初回滞納者に対する電話督促を開始したことにより、コンビニ督促による回収増加に貢献するとともに、早期に督促することで継続的な償還の促進にもつながるなど、一定の効果が得られた。</p> <p>⑥ 継続的な償還の促進 償還が厳しい被援助者に対して、償還月額の調整、猶予する等生活状況に応じた償還を促した。さらに、上記⑤により、早期に督促することで継続的な償還の促進にもつながるなど一定の効果が得られた。</p> | 【7月評価委員会後の修正】 以下のとおり、従来にはなかった管理・回収に関する取組を実際に開始し、それらの取組によって前年度比104.7%の償還金を回収した。 | A | B+ | 償還を要すべき者からの償還金確保に向けて、6項目にわたる回収促進、債務者管理など具体的な取組を行い、その結果、償還金額は対前年度比で4.7%増加したが、他方で、期首立替残高は対前年度比で18.9%増加し、新規立替額も対前年度比で9.2%増加していることにかんがみれば、償還金が4.7%程度増加しても特に賞賛すべき成果とはいえない。しかし、全体としての取組状況は、本部及び地方事務所とも比較的良好と認められるため、B+評価とした。今後は、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がなされるとともに、本来償還されるべき金額に対する償還額の割合（償還率）を客観的に評価できる指標の定立を期待する。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） | |
|---------------|---|---|---|---|--|--|-------|--|---|
| | | これらの取組により、平成21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等の検討に取組む。 | | その他の取組として、受任者から償還金確保のための協力を得られることにより、心理的な効果が期待できる。また、現行システムは、現時点における債権状況の把握を目的としたものであり、集中的・効果的な回収を実現するためには、償還を求めべき被援助者や立替額、日々変化する債務の状態や督促・償還状況等を常に把握する機能が不可欠であるため、将来的な回収効果に期待して、システム改修の検討を進めており、平成23年度から改修に向けた作業に入る予定である。 ※実績報告書（22年度） 64ページ参照 | | | | | |
| (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、受任した有償事件の処理を適切に行う。 | 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 | 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22年度までに司法過疎対策として設置した29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（1,032件）、4割程度が民事法律扶助事件（1,329件）、3割程度が国選弁護・付添事件（986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21年度については340,037千円、同22年度については434,166千円（前年度比28%増）であった。 ※実績報告書（22年度） 65ページ参照 | 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、国選弁護事件、4号有償事件の配分についての目安を定めた上、各地域の実情に応じて事件を受任し、需要に応じた。 | B | B | 有償事件収入は対前年度比で28%増加しているが、地域事務所に配置された常勤弁護士の数も同時に増加していることに照らせば、努力による増加分は少ないと言わざるを得ない。引き続き、有償事件収入の増加に向けた取組がなされることを期待する。 |
| 55 | 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、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。 | 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。 | 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 | 平成22年度に新設した司法過疎地域事務所3か所のうち、長崎県の雲仙地域事務所については、地方公共団体から廉価な賃料で事務所を賃借し、沖縄県の宮古島地域事務所についても、地方公共団体から廉価な賃料で事務所を賃借した。 ※実績報告書（22年度） 66ページ参照 | 今後、地方公共団体その他関係機関・団体との連携を更に深め、支援センターの業務に対する理解・協力をより一層仰ぎ、更なる財政的支援の獲得に努める必要がある。 | B | B | 新たに設置した司法過疎地域事務所3か所のうち2か所について、地方公共団体から廉価な賃料で事務所を賃借することができた。注目すべき成果であるが、他方で、全国に展開している支援センターの全事務所数を基準に考えると、件数も金額もわずかなものにすぎず、更なる財政的支援の獲得の余地も十分認められることから、B評価とした。今後、地方公共団体等との連携を更に深め、支援センターの業務に対する一層の理解と協力を仰いだ上で、更なる財政的支援の獲得に努めることが期待される。 | |
| 56 | (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なう。 | 分かりやすい形での財務内容の公表に関する取組状況 | 財務諸表の透明性を確保するため、事業報告書における各勘定科目の解説を平易な言葉で表現することや、図表や経年比較等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した。情報提供業務、民事法律扶助業務等の各セグメント情報については、十分な検証が行えなかった。 ※実績報告書（22年度） 67ページ参照 | 図表等を見やすい大きさにして盛り込み、各勘定科目の解説を詳細に追記する等を行い、一般的に理解が難しい財務諸表を読み取りやすくしたが、各業務の財務内容を検証し、分析することまでには至らなかった。 | 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。 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成22年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価理由 | 自己評価 | 評価（案） | 評価理由（案） |
|------|--|---|---|---|--|------|-------|--|
| | 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 | <p>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。</p> <p>(1) 予算 (2) 収支計画 (3) 資金計画</p> | | <p>予算・収支計画・資金計画の実施状況</p> | <p>当年度の運営費交付金予算の実施状況は、(1)支出が、予算額と比べて1266百万円少なく、(2)他方、収入が、予算額と比べ、449百万円少なかったため、817百万円の未執行額が発生した（(1)-(2)=817百万円）。</p> <p>1 支出が少なかった原因（1266百万円） 支出の抑制の主な原因は、民事法律扶助事業経費について予算額と比べて1832百万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12万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、扶助件数の大半を占める多重債務案件の減少、及び②同年3月の東日本大震災による3月の援助件数の減少により、代理援助件数の実績が11万件にとどまり、予算件数よりも1万件の減となったことによる。 これに加え、人件費について、スタッフ弁護士の採用数が予算上の予定数に達しなかったため、その不採用分のスタッフ弁護士及び職員の人件費の余剰が発生した（174百万円）。 他方において、(1)情報提供事業経費については、①次期コールセンターの構築のための経費支出や、②受付件数の増加・震災を原因とした臨時コールセンターの設置等による現行コールセンター関係経費の増加として、予算額を上回る支出があり（△334百万円）、(2)物件費については、職員・常勤弁護士の各増員に伴う事務所の設置・改修経費や職員宿舍借料等として予算額を上回る支出があった（△542百万円）。そのため、差引1266百万円の余剰となった。</p> <p>2 収入が少なかった原因（449百万円） 収入が下回った主な原因は、上記の民事法律扶助の援助件数の減少に伴って償還金収入が減収となったことによる（△770百万円）。これに加え、しよく罪寄附金の減少によって寄附金等収入が減少し（△9百万円）、他方において、スタッフ弁護士の有償受任等の活動に伴う司法過疎事業収入が増収となったこと等により、予算で想定された収入見込額と比べ、差引△449百万円下回った。</p> | <p>運営費交付金に817百万円の余剰が生じた主な原因は、民事法律扶助の援助件数が予算件数を下回ったことにあるが、貸金業法改正や震災の影響によるものであり、やむを得ない。情報提供事業経費及び物件費については、予算額を上回る執行となったが、①情報提供事業経費については、コールセンター関係費の増が原因であるところ、次期コールセンター経費については、当年度中に一定の整備をする必要性があったこと、現行コールセンター経費については受付件数の増加や震災を原因とした臨時コールセンターの設置等によるものであったことから、やむを得ないものであること、②物件費については、事務所の新設・改修経費や職員宿舍借上料の増加分等であるところ、職員の増員・配置に伴う物的体制の整備等として必要性があったことから、支出はやむを得なかった。したがって、平成22年度の予算執行は、全体として予算額の枠内において適切に執行されたものである。</p> | A | A | <p>運営費交付金の執行率は約95%と特段問題なく、また、個別に見れば、情報提供事業経費や物件費等、予算を超過した支出項目もあるが、いずれも相応の理由が存在しており、特段問題はない。全体として、平成22年度の予算執行状況は良好と評価できる。</p> |
| | V 短期借入金の限度額 | V 短期借入金の限度額 | | | | | | |
| | <p>短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金、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。</p> | <p>短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金、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。</p> | <p>短期借入金の状況</p> | <p>該当なし。</p> | | | | |
| | 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 | | | | | | |
| | <p>重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。</p> | <p>重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。</p> | | | | | | |
| | VII 剰余金の使途 | VII 剰余金の使途 | | | | | | |
| | <p>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。</p> | <p>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。</p> | <p>剰余金の使途についての状況</p> | <p>該当なし。</p> | | | | |
| | 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 | | | | | | |
| | <p>施設・設備、人事に関する計画</p> | <p>施設・設備、人事に関する計画</p> | | | | | | |
| 58 | <p>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職員の採用及び人事配置に取り組む。</p> | <p>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職員の採用及び人事配置に取り組む。</p> | <p>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</p> | <p>増員人数にあわせた備品整備を行うとともに、当該増員により事務所面積の拡充が必要となる場合には、建物の形状等を踏まえた適切な規模となるような増床を行った。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。</p> <p>組織の活性化を図るため、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。</p> <p>※実績報告書（22年度） 68ページ参照</p> | <p>適正な評価に基づき採用及び人事配置を行った。</p> <p>増員人数及び業務量の増加を踏まえ、将来的な予測をも勘案した上での適切な事務所増床やレイアウト変更等を行っており、これらの取組は良好と評価できる。</p> | A | A | <p>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おり、また、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。</p> |