

日本司法支援センターの平成24年度業務実績評価に関する項目別評価表

評価の基本方針

- A：当該事業年度の業務の実施状況が中期計画に照らし順調である。
- B：当該事業年度の業務の実施状況が中期計画に照らして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24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
2 総合法律支援の充実のための措置に関する事項	I 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置	I 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置					
(1) 業務運営の基本的姿勢等	1 業務運営の基本的姿勢等	1 業務運営の基本的姿勢等					
① 業務運営の基本的姿勢	(1) 業務運営の基本的姿勢	(1) 業務運営の基本的姿勢					
1 ア 日本司法支援センター(以下「支援センター」という。)は、国民に身近で頼りがいのある司法を実現するために各種業務を行う法人であることにかんがみ、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、その業務運営においては、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、高齢者及び障害者等に対する特別の配慮を含め、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がい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。 イ 東日本大震災の被災者に対しては、被災者のニーズに応え、震災に起因する様々な法的トラブルに適切に対応する。	利用者の立場に立った業務運営の取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	独立行政法人の枠組みで設置された支援センターは、理事長のリーダーシップの下、高齢者、障害者に対する配慮を含め、利用者の立場に立った親切・丁寧なサービスを迅速に提供することが求められている。 平成24年度は次の取組を行った。 1 組織運営理念(「法テラス運営理念」)の周知徹底 (1) 上記理念を記載したポスターの全国の事務所での掲示 (2) 上記理念を印刷したカードの携帯 (3) 本部主催会議での上記理念の説明 (4) 職員研修での上記理念の講義 2 接遇水準の向上等 (1) 地方事務所職員に対する接遇研修の実施 (目的：各地方事務所での「接遇リーダー」の育成、実施時期等：平成24年9月に2回実施) (2) 本部サービス推進室職員に対する外部専門研修の実施 (目的：高齢者・障害者の接遇方法の習得) 【平成24年度新規】 本研修の受講者が、本研修の成果に基づいて、上記(1)の研修での、車椅子利用者への対応に係る実演講義を実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 14頁参照 3 東日本大震災に係る被災者支援の取組 東日本大震災の影響を受けて、法的支援が必要な被災者に対し、以下の取組を行った。 (1) 情報提供業務 ① 震災法テラスダイヤル(フリーダイヤル)に対する問合せへの対応 ② ホームページに掲載した東日本大震災相談事例Q&Aの内容の変更・追加 (2) 民事法律扶助業務・震災法律援助業務 ① 民事法律扶助業務 被災者を対象とした自己破産事件予納金(管財人報酬等)立替えなどの特例措置の実施。 ② 震災法律援助業務(※)【平成24年度新規】 ※ 平成24年4月1日付け「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」(以下「震災特例法」という。)の施行に伴い、支援センターが実施することとされた業務。 ・ 関係規程・マニュアル・書式の整備 ・ 地方事務所職員・審査委員に対する説明会の開催 ③ 巡回・出張相談 巡回・出張による仮設住宅等での法律相談の実施 (3) 出張所の設置 ① 設置目標の達成 【平成24年度設置分】 福島県内：2か所 (法テラス二本松(二本松市)、法テラスふたば(広野町)) 岩手県内：1か所(法テラス気仙(大船渡市)) → これにより、目標であった7か所の被災地出張所の設置を完了。 ② 弁護士等による法律相談(業務時間内は弁護士が常駐。法テラスふたばでは、テレビ電話を利用した法律相談も可能。)及び各種専門家による「よろず相談」の実施。 ③ 車両内での相談が可能な移動相談車両を用いた仮設住宅等への訪問相談活動の実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 15頁参照	A	A	利用者の立場に立った業務運営を基本とする業務運営理念を職員に周知徹底して意識高揚を図ったほか、高齢者・障害者の接遇方法の習得を目的とした外部専門研修を行うなど、職員に対する接遇研修を充実させている。また、東日本大震災の被災者からの問い合わせについてフリーダイヤルでの対応を継続したり、「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律(以下「震災特例法」という。)」の施行に伴い、被災地における出張法律相談の実施(移動相談車両を用いた仮設住宅等への訪問相談活動を含む。)や被災地出張所の設置による法的サービスの構築を行い(目標であった被災地出張所7か所の設置を達成した。)、被災地の地元自治体を定年退職した者を被災地出張所の主幹として採用するなど、組織全体として被災者の立場に立った業務運営を継続・発展させており、その業務実施状況は高く評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
2	イ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を各事業年度に1回以上開催する。	ウ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を平成24年度内に2回以上開催する。	顧問会議の開催状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 開催状況 第9回顧問会議：平成24年10月22日 第10回顧問会議：平成25年3月5日 2 会議の概要 (1) 第9回顧問会議 ・ 東日本大震災に対する取組等の報告 ・ 支援センターの活動について広く市民の理解を得るための方策についての意見聴取 (2) 第10回顧問会議 ・ 被災地出張所(法テラスふたば、法テラス気仙)の新設の報告 ・ 司法ソーシャルワーク、成年後見及び厚生労働省等との連携強化についての意見聴取 ※ 業務実績報告書(24年度) 16頁参照	A	A	外部有識者で構成される顧問会議を年2回開催して、会議で聴取した、支援センターの認知度向上や、支援センターの常勤弁護士と福祉関係者等との連携強化に向けた提言を受け止め、当該提言内容を業務に反映させるべく取り組んでおり、その取組姿勢は高く評価できる。
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。	エ 高齢者・障がい者等への周知に関しては、すでに作成している高齢者向けパンフレット、知的障がい者向けパンフレットについて、関係団体等の意見を踏まえて引き続き改善を図るとともに、視覚障がい者向けパンフレットを作成する。また、各地方事務所において調停協会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等との連携を強化し、業務説明会の開催などを行なう。 引き続き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・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とともに、東日本大震災の被災者にとってより利用しやすいスキームの策定に努める。 また、出張・巡回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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 高齢者・障害者等への周知 (1) パンフレット等を活用した業務説明 各地方事務所において、地域の調停協会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等にパンフレット等を送付。 37地方事務所において上記パンフレット等を活用した業務説明を実施。 (2) 視覚障害者向けの点字パンフレットの作成・配布 【平成24年度新規】 配布先：全国地方事務所 国立国会図書館、全国の点字図書館(日本点字図書館、社会福祉法人日本盲人会連合、日本ライトハウス情報文化センター等89施設 さいたま家庭裁判所等 (3) 関係機関・団体との連携協力 ・ 支援センターの広報誌における特集「高齢者が笑顔で暮らせる社会に向けて」による広報。 ・ 社会福祉協議会との連携に向けた本部と厚生労働省との打合せを実施。 ・ 各地方事務所と社会福祉協議会支部との意見交換会等を実施。 【平成24年度新規】 ・ 本部職員及び地域事務所職員による和歌山県及び大阪府の各地域生活定着支援センターに対する高齢者・障害者に対する法的支援の在り方に係る連携協力の依頼。 【平成24年度新規】 ・ 静岡地方事務所における精神保健福祉士専門職同席の法律相談会(静岡県との共催。9回開催。46件実施。)及び精神保健福祉士専門職に対する研修会(3回開催。192名参加。)の実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 18頁参照 2 出張法律相談体制の整備 (1) 出張法律相談の充実 ① 関係機関との連携を通じた高齢者及び障害者等の自ら相談場所に赴くことが困難な者を対象とした出張法律相談の周知 ② 49地方事務所での出張法律相談の実施 (1,790件(うち震災法律相談56件)) ③ 民事法律扶助業務に関する職員研修における知識・ノウハウの共有 (2) 事務所への訪問が困難な者を対象とした巡回法律相談の実施 (24地方事務所。合計2,629件(うち震災法律相談1,635件)) ① 地方自治体等の公共施設や病院等への巡回法律相談 ② 弁護士会・司法書士会等関係機関との連携による被災者に対する巡回法律相談 (3) 相談窓口の充実 高齢者・障害者に配慮した法律相談 ・ 東京地方事務所における、高齢者・障害者に関する専門相談 【平成24年度開始】 ・ 相談予約時における、高齢者・障害者の対応に精通した一般契約弁護士・司法書士の選定等 (4) 契約弁護士・司法書士の確保 ① 一般契約弁護士・司法書士数(平成24年度末) ・ 一般契約弁護士数 : 17,863名(平成23年度末比1,293名増) ・ 一般契約司法書士数 : 6,355名(平成23年度末比290名増) ② 震災法律援助契約弁護士・司法書士数(平成24年度末) 【平成24年度新規】 ・ 震災法律援助契約弁護士数 : 2,387名 ・ 震災法律援助契約司法書士数 : 1,017名 ※ 業務実績報告書(24年度) 18頁参照	A	A	高齢者向けパンフレット、知的障害者向けパンフレットに加え、新たに視覚障害者向け点字パンフレットを作成し、配布したほか、地方事務所レベルの取組ではあるが、社会福祉協議会や地域生活定着支援センター等の関連団体との意見交換会や連携協力依頼を積極的に行ったり、アクセスの問題を解決すべく高齢者・障害者に特化した巡回法律相談を行っている。また、被災者に対しても、震災特例法による震災法律援助の担い手となる弁護士・司法書士を相当数確保しており、全体として、高齢者・障害者等に対する適切な法的サービス提供に向けた取組状況は順調と認められる。 今後、地域生活定着支援センターとの連携協力等、各地で限定的に実施されている取組が全国的な取組となることを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
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。	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ため、苦情を正確、迅速に把握し、業務改善につながるような方策について検討を行う。	利用者の意見、苦情等への対応状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 利用者からの苦情等の取扱い (1) 利用者からの苦情・意見の取りまとめ結果についての本部執行部会への毎月の報告・全国の職員がその取りまとめ結果を閲覧できる業務態勢の継続 (2) 苦情等の件数の推移・内容の分析、改善策の集約及びこれを利用した職員研修 2 一般契約弁護士への利用者からの苦情・意見の伝達 【平成24年度新規】 上記伝達の取扱要領の作成及びその全地方事務所への発出(平成24年8月実施) → スキーム実施中の地方事務所：18か所(平成25年5月時点) 3 接遇リーダー養成研修の実施(平成24年9月実施。全国地方事務所職員等75名参加) → 研修参加者による各所属地方事務所における研修内容の周知 ※ 業務実績報告書(24年度) 20頁参照	A	A	毎月、利用者からの苦情・意見の内容を本部執行部会に報告させるなど、その内容を全国の地方事務所に周知するとともに、それを職員研修に用いるなど、職員の業務改善に向けた取組は評価できる。一般契約弁護士に対しては、支援センターによる評価を交えない形での「利用者の声」(利用者からの意見・苦情)について、その伝達スキームを新たに構築し、徐々にこのスキームを導入する地方事務所を増加させており、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と認められるが、今後、更にその伝達スキームが拡大することを期待したい。
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、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、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善に努めることを基本姿勢とする。	③ 効率的で効果的な業務運営 国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、役職員は常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じ、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 平成22年度 評価：B+ 平成23年度 評価：A	1 組織運営理念の周知徹底 (1) 組織運営理念(「法テラス運営理念」)を記載したポスターの全国の事務所での掲示 (2) 研修(グループ討議等) 2 業務改善の推奨 (1) 地方事務所から本部への業務改善の実施状況の報告 (2) 上記(1)の業務改善取組事例の全国地方事務所長会議等での紹介 ※ 業務実績報告書(24年度) 20頁参照	A	A	効率的で効果的な業務運営を図るための役職員に対する意識高揚の方策を講じていることや、地方事務所で実施した具体的な業務改善の方策を、全国地方事務所長会議等で紹介するなど、支援センター全体で業務改善に向けた取組を行っていることは、高く評価できる。 今後、益々各職員が、運営理念の精神を具体的な行動に移すための仕組み作りに取り組むことに期待する。
②支援センターの存在及びその業務の内容についての周知		(2)支援センターの存在及びその業務の内容についての周知	(2)支援センターの存在及びその業務の内容についての周知					
6	ア 支援センターがその役割を十分に果たすことができるよう、支援センターの存在及びその業務の内容について周知を図る。	① 効率性の観点を踏まえつつ効果的な広報を実施するため、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を各年度策定し、同計画に基づき広報活動に取り組む。また、当該広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を参考にするなどして事後に分析し、その結果を翌年度の広報計画に反映させる。 ② 支援センターの利用経験がある者等の認知経路として上位を占めるテレビ広告、ホームページ等の広報効果の高い媒体を活用し、支援センターの事業等に関する情報を効果的に提供する。 ③ 記者説明会の機動的な開催や、省庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携を通じた周知活動に努める。	① 効率性の観点を踏まえつつ効果的な広報を実施するため、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を各年度策定し、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 広報経費に関する予算状況を踏まえ、ホームページをより効果的に活用するなど、情報発信の手法について研究し、多様な手法を用いることによって、より費用対効果の高い広報を実現する。 ③ 様々な機会を通じて、本部・地方事務所において、平成23年度を上回る回数(プレスリリース)を実施するとともに、発信した情報が記事として取り上げられるよう、全国の広報担当職員の技術研修を行うなどしてプレスリリースの質を高めるための方策を講じる。 また、被災地での取組みや法教育シンポジウムが、テレビ・新聞等で大きく取り上げられた経験を活かし、マスコミに取り上げられるような取組みを行う。	効率的かつ効果的な広報活動に向けた取組状況 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	1 広報計画の策定 (1) 本部・地方事務所の広報活動の連動 本部：基本的な広報計画の策定 地方事務所：管轄地域における広報計画の作成 (2) 効果的分析 ① 支援センターの認知度調査、情報提供業務・民事法律扶助業務の利用者に対する認知経路アンケートの結果などに基づく費用対効果の観点からの有効な広報手段の分析の実施。 ② 上記①に基づくホームページを利用した広報活動及び関係機関への周知活動を中心とした平成25年度広報活動計画の策定。 ※ 業務実績報告書(24年度) 21頁参照 2 効率的で効果的な広報の実施 (1) トップページのリニューアル等によるホームページの充実 【平成24年度新規】 (2) インターネット・リスティング広告の実施 (3) 全国約60の鉄道会社の駅施設等におけるポスター約4,200枚の掲出 (4) 全国の路線バス車内におけるポスターの掲出 (5) Twitter(ツイッター)による広報に向けた準備(平成25年4月1日運用開始)【平成24年度新規】 ※ 業務実績報告書(24年度) 22頁参照 3 マスコミへの積極的な情報発信 (1) 本部における取組 ① プレスリリースの実施：14回(平成23年度と同回数) ② 記者懇談会の実施 (2) 地方事務所における取組 ① 本部のプレスリリースに合わせた地方報道機関への情報提供(41地方事務所実施) ② 独自の取組に係るプレスリリース ※ 業務実績報告書(24年度) 22頁参照	B	B	「Twitter」を利用した広報に向けた準備を進めたり、種々の関係機関と連携した広報活動に取り組むなど、認知度向上に向けた努力を行っている点は、一定の評価がされるべきであるが、結果として認知度の上昇は微増にとどまっていることや、支援センターの業務内容まで知っているという実質的な認知度が低下していることから、B評価にとどまる。 今後は、関係機関との連携を更に密にし、支援センターの存在や業務内容を知って欲しい層に絞った形での広報や、具体的な活動に則したマスメディアの有効活用等、多面的な工夫を凝らした効果的な広報活動の実施が望まれる。また、各広報手段の効果を調査し、分析することも必要であり、これらの取組の実施により、実質的な認知度を含め、支援センターの認知度が上昇することを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>④ 多重債務問題への取組みを継続するとともに家事問題等への取組みに向けて、関係機関・団体と連携した周知活動をより効果的に実施する。そのため、広報活動に関する全国実務担当者会議・研修を開催し、連携ノウハウの共有及び担当職員における周知技術の向上を図る。</p> <p>⑤ 認知度調査を実施し、平成24年度に実施した広報の効果を適切に検証する。また、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を通じて周知し、認知度を上昇させる。</p>		<p>4 関係機関・団体と連携した広報及び周知技術の向上</p> <p>(1) 関係機関・団体との連携</p> <p>① 内閣官房内閣広報室【平成24年度新規】 被災3県(宮城県、岩手県、福島県)のスーパー、コンビニ等で東日本大震災の被災者支援情報等を掲示する「ニュースレター」(平成24年5月30日発刊号)に、震災特例法に関する支援センターの支援策を掲載。</p> <p>② 福島県庁【平成24年度新規】 福島県で実施している避難者へのダイレクトメールに、震災特例法及び支援センターを周知するチラシを同封。</p> <p>③ 内閣府政府広報室【平成24年度新規】 被災3県で放送している政府広報枠のテレビ及びラジオ番組で、震災特例法に関する支援センターの被災者支援策について放映(平成24年6月及び同年9月)。 ・「YOMIURI ONLINE」のトップページ上へテキスト広告を掲載(同年9月17日～同月23日)。</p> <p>④ 民生委員 民生委員向けパンフレットの作成・各地方事務所を通じての広報の実施</p> <p>⑤ 公益財団法人日本調停協会連合会 調停委員向けパンフレットでの広報の実施</p> <p>⑥ 最高裁判所事務総局【平成24年度新規】 全国の家庭裁判所の窓口へのパンフレットの備置き・ポスターの掲出</p> <p>(2) 周知技術の向上【平成24年度新規】 広報担当実務者研修の実施(対象:各地方事務所の広報担当職員)</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 23頁参照</p> <p>5 認知度調査の実施 <認知度調査結果(平成24年12月実施)> 認知度(法テラスを知っていると回答した人の割合) : 42.4%(平成23年度比0.3%増) 認知経路の傾向:以前に実施していたテレビCM(29.6%) 行政機関の広報誌の割合が上昇</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 23頁参照</p>			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
(2)組織の基盤整備等	2 組織の基盤整備等	2 組織の基盤整備等					
①一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等	(1)一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等	(1)一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等					
7 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人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。	① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保 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。	① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士 ア 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会・司法書士会と連携協力し、新規登録時期に合わせた説明会や研修会、取り組むべきテーマごとの協議会を開催するなどして、契約弁護士・司法書士を確保する。また、弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回又は常勤弁護士の常駐若しくは巡回を行う。	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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B+	1 契約弁護士・契約司法書士の確保 (1) 取組 ① 単位弁護士会・単位司法書士会への働き掛け講習会「民事法律扶助ってなあに～活用のノウハウ～」(平成25年2月)を日本弁護士連合会と共催・同講習会への講師派遣 ② 平成24年度の実績が増加している地方事務所の取組を他事務所へ情報提供 ③ 一般契約弁護士による弁護士過疎地域での巡回法律相談の実施(松江地方裁判所西郷支部(4回)) (2) 実績(平成24年度末) ① 一般契約弁護士・司法書士数 ・ 一般契約弁護士数 : 17,863名 (平成23年度末比1,293名増) ・ 一般契約司法書士数 : 6,355名 (平成23年度末比 290名増) ② 震災法律援助契約弁護士・司法書士数【平成24年度新規】 ・ 震災法律援助契約弁護士数 : 2,387名 (全地方事務所で複数名を確保) ・ 震災法律援助契約司法書士数 : 1,017名 (49地方事務所で確保) ※ 業務実績報告書(24年度) 24頁参照 2 常勤弁護士の配置等 (1) 常勤弁護士の配置 ① 配置済み 平成24年度末時点で86か所 (各事務所に1～8名の常勤弁護士が常駐) ② 平成24年度新規配置 地方事務所 : 3か所、地域事務所 : 1か所 (平成24年度に八雲地域事務所を新設) ③ 平成24年度増員配置 地方事務所 : 8か所、地域事務所 : 3か所 ④ 常勤弁護士の配置人数 平成24年度 : 233名(平成23年度比13名増) (2) 常勤弁護士の巡回 旭川地方事務所の常勤弁護士による旭川地方裁判所権内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部の各管内での実施(合計4回)。 ※ 業務実績報告書(24年度) 25頁参照	A	B+	一般契約弁護士・司法書士の人数を新たに相当数確保し、震災法律援助契約弁護士も全地方事務所複数名確保している点は一定の評価に値するが、震災法律援助契約司法書士が確保できていない地方事務所が存在していたり、常勤弁護士による司法過疎地域への巡回相談が、前年度同様、1地方事務所にとどまっていることなどから、B+評価とした。 今後は、契約弁護士・司法書士の更なる拡充に努めるとともに、未だ十分とはいえない常勤弁護士の配置数・巡回数の増加等に向けて邁進するよう期待する。
8	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。 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。	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布等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。また、常勤弁護士を採用し、国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域に常駐若しくは巡回させる。 ウ 被害者参加人のための国選弁護制度の担い手となる弁護士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会と連携協力し、被害者参加弁護士契約に関する説明会の実施や説明資料の配布等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。	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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 説明会等の実施 (1) 説明会の開催・説明資料の配布 各地方事務所における業務説明会の開催、研修の実施、独自の広報用資料の配布 (2) 解説書の配布 各地方事務所における「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」の配布 (一般契約弁護士になろうとする弁護士向け) 2 契約弁護士の確保 国選弁護人契約弁護士契約数 平成25年4月1日現在 : 22,250名 (平成24年4月1日現在比 991名増) 国選付添人契約弁護士契約数 平成25年4月1日現在 : 8,703名 (平成24年4月1日現在比1,002名増) ※ 業務実績報告書(24年度) 25頁参照 1 被害者参加弁護士確保の取組 (1) 本部における取組 日本弁護士連合会との協議での運用状況の説明、契約締結に向けての要請等 (2) 地方事務所における取組 地方事務所や弁護士会主催の説明会等での説明・意見交換 2 被害者参加契約弁護士の確保 ① 平成25年4月1日現在 3,335名 (平成24年4月1日現在比 321名増) ② 全ての地方事務所での被害者参加契約弁護士の登録を確保 ※ 業務実績報告書(24年度) 26頁参照	A	A	各地方事務所での業務説明会や、国選弁護及び国選付添の各業務の解説書を配布するなどして、新規登録者の国選弁護・国選付添の契約件数を着実に増加させており、被害者参加契約弁護士もその人数を増加させている。特に、全地方事務所に女性の被害者参加契約弁護士の登録を確保した点は、被害者参加制度の実効性を確保する上でも、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24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
9	エ 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、契約弁護士・司法書士の幅広い確保に加えて、所要の常勤弁護士の確保に努める。	エ 常勤弁護士の確保のために、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所等の関係機関・団体の協力を得て、常勤弁護士の業務内容や魅力、採用情報等について、司法修習生、弁護士、司法試験合格者、法科大学院生等に対する説明を行い、応募を促すとともに、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、日本弁護士連合会ホームページを活用するなどして広く応募を促す。	常勤弁護士の確保に向けた取組状況 平成22年度 評価：B+ 平成23年度 評価：B+	1 就職説明会・採用案内の周知等 (1) 就職説明会・採用案内の周知 ① 司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生等に対する「スタッフ弁護士」採用案内等の配布 ② 常勤弁護士の業務内容・採用情報等に関する説明会の実施(11回) ③ 日本弁護士連合会の就職採用フェイスブックに就職情報を掲載。 【平成24年度新規】 ④ 日本弁護士連合会会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集広告を常時掲載 ⑤ 上記会員向けのメールマガジン(毎月2回発信)の求人案内欄に常勤弁護士募集広告のURLを常時掲載 (2) 新規採用者の確保：63名 (法曹経験者14名を含む。13名純増) 2 選択型実務修習、エクスターンシップ (1) 司法研修所の選択型実務修習企画への参加 各地の法律事務所での司法修習生の受入れ(合計34か所) (2) 全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生の受入れの実施 各地の法律事務所での全国15か所の法科大学院生の受入れ(33回) ※ 業務実績報告書(24年度) 27頁参照	A	B+	常勤弁護士採用に向けた就職説明会等を積極的に実施し、平成24年度は、14名の法曹経験者を含む63名の常勤弁護士を採用し、常勤弁護士を13名純増させた点は、退職者数を考慮した積極的な採用活動を行ったものと評価できる。 しかし、定員を30名下回る人数しか常勤弁護士を確保できていないことからすれば、B+評価にとどまると言わざるを得ず、常勤弁護士の確保に向けた今後の更なる取組に期待する。	
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かったり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かったり1名しかいない地域のうち、当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在する地域を除外した「実質的ゼロワン地域」において、法律サービスの需要も考慮しつつ、弁護士会、地方公共団体その他関係機関とも連携協力しながら、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供が可能な体制を整備する。 イ 加えて、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、法律サービスの需要も考慮しつつ、弁護士会、地方公共団体その他関係機関とも連携協力しながら、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供が可能な体制を整備する。	② 法律サービスの提供に係る体制の整備 地方裁判所支部(以下「地裁支部」という。)管轄単位で実働弁護士がいなかったり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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	1 司法過疎地域事務所の設置 平成24年度末現在の司法過疎地域事務所数：32か所 (平成24年度は八雲地域事務所を新設) 2 常勤弁護士の巡回による司法サービスの提供 旭川地方事務所の常勤弁護士による旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部の各管内の巡回の実施(合計4回) ※ 業務実績報告書(24年度) 28頁参照	B	B	いわゆるゼロワン地域がなお1か所残っている上、平成24年度中に新設した司法過疎地域事務所は1か所にとどまっている。また、常勤弁護士の巡回による法律サービスの提供も、平成23年度に引き続き、1地方事務所にとどまるなど、未だ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は十分とはいえないことから、B評価とする。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
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き、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。 エ 常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。	③ 常勤弁護士の採用 常勤弁護士の採用に当たっては、適時的確な人員配置その他支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適切でき、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材等を含む、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。 ④ 常勤弁護士の待遇 常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。	③ 常勤弁護士の採用 常勤弁護士の業務内容、採用情報などについて、司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生及び既登録弁護士等に対する説明を積極的に行い、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保に努める。 ④ 常勤弁護士の待遇 常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能とすることを基本としつつ、最初の任期を1年として、司法修習終了直後の者等から常勤弁護士を採用する。	意欲的で国民の期待に応えることのできる常勤弁護士の確保に向けた取組状況 平成22年度 評価：B+ 平成23年度 評価：B+	1 募集活動の推進 平成24年度採用者：63名（うち法曹経験者は14名） (1) 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た募集活動 ① 改定した「スタッフ弁護士」採用案内のパンフレットや募集要項等を配布。 ② 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（11回）。 ③ 日本弁護士連合会が運用している修習生向けフェイスブックへの就職情報の掲載。 (2) 中堅弁護士を対象とした募集活動 ① 日本弁護士連合会の会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集広告を常時掲載。 ② 会員向けメールマガジン（毎月2回発信）の求人案内欄に上記広告のURLを常時掲載。 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、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を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で、採用面接を実施。 総合的な能力・適性・意欲の高さを審査して、採用を行った。 ※ 業務実績報告書(24年度) 29頁参照 ・実務経験年数が10年未満の者：任期3年（2回まで更新可） ・実務経験年数が10年以上の者：任期2年（2回まで更新可） ・司法修習生から採用した常勤弁護士：当初の任期1年（3回まで更新可） → 養成事務所において常勤弁護士としての基本的な素養を身に付けさせるために必要な指導、教育を行い、最初の任期の更新後、法律事務所に赴任。 報酬は、実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考。 ※ 業務実績報告書(24年度) 30頁参照	A	B+	新人弁護士の確保に向け、就職説明会等を積極的に実施したほか、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けた情報提供の取組の結果、平成24年度は、14名の法曹経験者を含む63名の常勤弁護士を採用し、常勤弁護士を13名純増させた点は評価できるものの、定員を30名下回る人数しか常勤弁護士を確保できていないことからすれば、人材の確保が必要かつ十分にされているとはいえず、B+評価にとどまると考えられる。 今後、更なる展開が期待される関係機関・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のため、より一層の努力をされたい。
②職員の質の向上等	(2)職員の質の向上等	(2)職員の質の向上等					
12 ア 能力主義に基づいた確か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、能力主義に基づいた確か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、能力主義に基づいた確か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。 関係機関との更に緊密な連携関係の構築と職員のスキルアップ等のために人事交流の充実を図る。	職員の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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 採用について (1) 新規採用（下記①②合計485名の応募→10名採用） 以下の者を対象とした一般公募試験を実施（試験科目：多肢択一式問題、論文問題及び面接） ① 卒業後3年間以内の者 ② 司法試験受験資格を喪失した法科大学院修了者 (2) 有期契約職員から常勤職員への登用（41名申込み →15名採用） 上記(1)と同様の試験内容に加え、当該有期契約職員の所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。 2 人事配置について (1) 適性配置に向けた取組 ① 人事異動計画の策定：平成25年4月1日付けで120名異動 ② 昇格試験の実施：196名（1～4級の者）申込み →118名昇格 ※ 業務実績報告書(24年度) 31頁参照 (2) 職員のスキルアップ・組織の充実強化に係る取組 法務省への出向研修を実施（職員1名） ※ 業務実績報告書(24年度) 31頁参照	A	A	職員の採用試験・昇格試験を厳正に実施した上、人事異動計画も比較的柔軟に策定されており、スキルアップを目的とした法務省への職員の出向研修を行わせるなど、人事交流の充実化も図っており、職員の質の向上を図るための取組状況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24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
13	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に努める。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にかつ計画的に実施するとともに、効果的な研修となるよう研修内容の充実に努める。 また、常勤弁護士に対する研修を体系的に実施し、裁判員裁判その他の事件への適切な対応が可能となるよう常勤弁護士の能力向上を図る。	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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 一般職員に対する研修 (1) 経年数に応じた研修の実施 ① 新規採用者研修(採用から2年以内に実施) ② ブラッシュアップ研修(上記①後、2年以内に実施) ③ マネジメント基礎研修(事務局長登用時に実施) (2) 実務研修の実施 ① 人事課研修：延べ15日間に延べ98名の職員が受講(平成24年度：4回) ② 各業務専門研修：延べ17日間に延べ446名の職員が受講 (3) 他機関の研修への参加 ① 人事院主催の課長級及び課長補佐級の研修(各1名参加・延べ7日間) ② 東京都が実施する課長級及び係長級の研修(各2名参加・延べ6日間) ※ 業務実績報告書(24年度) 32頁参照 2 常勤弁護士に対する研修 (1) 実務研修 ① 本部主催の研修の実施 ② ブロック別研修の実施(7ブロック) ③ 新人常勤弁護士に対する研修(通年実施) ④ パーソナリティ障害対応研修の実施【平成24年度新規】 (2) 裁判員裁判弁護士技術研究室・常勤弁護士業務支援室 ① 裁判員裁判弁護士技術研究室 常勤弁護士が取り扱っている裁判員裁判事件について個別具体的な指導・助言を実施。 ② 常勤弁護士業務支援室 ・常勤弁護士が取り扱っている民事・家事・一般刑事事件等について個別具体的な指導・助言を実施。 ・新人常勤弁護士に対しては受任事件の起案の添削指導を実施。 (3) 法律事務所事務職員研修 (4) 常勤弁護士の外部研修【平成24年度新規】 ① 伊豆市役所 ② 社会福祉法人南高愛隣会(長崎県) ③ 社会福祉法人滋賀県社会福祉事業団 ※ 業務実績報告書(24年度) 32頁参照	A	A	一般職員に対しては、経験年数・業務に応じた層別の研修のほか、平成23年度に見直された研修体系に基づく計画的な研修を実施しており、平成24年度においても、効率的で効果的な研修を実施していると認められる。また、常勤弁護士についても、新たな実務研修が導入されたほか、内部での研修に加えて、地方公共団体や社会福祉法人への外部研修を実施するなど、その研修は質量ともに充実しているものと高く評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
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					
14 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について、監事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 理事長の指示が支援センターの業務運営に的確に反映されるよう、次のとおり組織運営を行う。 執行部会議を定期的に開催し、決定事項については速やかに組織内に伝達する。 本部方針を地方事務所に適切に周知するとともに、支援センターの抱える課題等を協議するため、全国地方事務所長会議・事務局長会議、ブロック別協議会を開催する。 ガバナンスの強化と内部統制の構築・運用状況の点検のための委員会を組織し、業務・組織体制の点検と必要な改善策の検討及びコンプライアンス体制の構築・点検と必要な改善策の検討を行う。 ② 会計監査人による監査の指摘を踏まえ、監事監査及び内部監査の際にその改善状況を点検するとともに、情報共有の場を設けるなど、会計監査人監査との連携強化を図る。監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査とも、基本的には平成23年度と同程度の規模とすることとし、監事監査は本部ほか6地方事務所を予定する。内部監査は本部ほか43地方事務所・地域事務所を予定する。情報セキュリティ監査は6地方事務所で開催する。	コンプライアンス体制の整備、強化に向けた取組状況 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	1 理事長のリーダーシップ 理事長は、支援センターの抱える課題を随時役員に周知し、本部会議等で、支援センターの任務の達成のための努力を指示。 理事は、理事長がリーダーシップを適切に発揮できるよう、業務を分担して理事長を補佐して各業務を分担掌理。執行部会において、理事長の提案する方針への知恵出し。 2 ガバナンス推進委員会の活動 (1) 全組織を対象とした業務・組織の点検の実施(平成25年度以降の業務運営に反映予定)【平成24年度新規】 (2) コンプライアンス・マニュアルの作成・全職員への周知【平成24年度新規】 3 本部決定事項等の伝達 (1) 執行部会の開催状況 理事長の招集により執行部会を毎月2回以上(合計24回)開催。会議開催後に決定事項等の議事の要旨の取りまとめ 本部役員や地方事務所職員への伝達 (2) 全国地方事務所長会議等の開催状況 ① 全国地方事務所長会議及び全国地方事務所事務局長会議を各1回開催 ② ブロック別協議会を各1回(計8回)開催 ③ 国選弁護業務について、全国地方事務所長会議及び副所長会議を各1回開催 民事法律扶助業務について、全国地方事務所副所長会議を各1回開催 ※ 業務実績報告書(24年度) 34頁参照 1 会計監査人監査の実施(地方事務所17か所) 会計監査人による監査指摘事項の改善状況等についての本部によるフォローアップの実施。 2 監事監査の実施 (本部、コールセンター及び地方事務所5か所) 3 内部監査の実施 (1) 監査室の態勢 平成23年度：3名(室長、主任、非常勤係員) 平成24年度：4名(室長、室長代行、常勤係員、非常勤係員) (2) 実地監査の実施 (本部及び43か所の地方事務所・地域事務所) 上記43事務所の内部監査は、平成23年度比で7事務所増 上記43事務所中38事務所の内部監査では、監査室員のみを監査員とした監査を実施。 (3) 情報セキュリティ監査の実施(地方事務所6か所) (4) 内部監査に関する外部研修への参加 4 会計監査人、監事及び監査室の連携 会計監査人、監事及び監査室は、会計監査人の監査方針及び監査結果を共有しているほか、会計監査人監査の検討を要する事項を内部監査において点検するなどその連携を図っている。 監事と監査室との間では、2か月に1回程度意見交換を行っている。 ※ 業務実績報告書(24年度) 35頁参照 1 内部統制の構築・運用に関する点検 (ガバナンス推進委員会) (1) 業務・組織体制の構築とその運用状況を点検。 【平成24年度新規】 (2) 「コンプライアンス・マニュアル」を作成。 【平成24年度新規】 (3) ニュースレター「ガバナンスレポート」を全国の役員員に向けて10回にわたり発行。【平成24年度新規】 (4) 地方事務所の内部監査では、地方事務所での全業務を網羅した監査項目に加え、ガバナンス推進委員会が実施した概況調査の内容についても確認実施。 本部の内部監査では、ガバナンス推進委員会の業務・組織の点検状況を参考に監査項目を作成し、内部統制の構築とその運用について点検を実施。 2 全国地方事務所長会議等における取組 全国地方事務所長会議等における、コンプライアンスの徹底の呼び掛け。 3 職員研修の実施 総務部門の業務のうち、専門性の高い税務処理、情報公開、労務管理、情報セキュリティ関連規程及び情報システムの利用上の留意事項等に関する実務的な研修の実施 (平成24年9月24日、25日の2日間にわたり実施。67名参加。) ※ 業務実績報告書(24年度) 37頁参照	A	B+	各種監査の充実、会計監査人と監事及び監査室との連携強化や、ガバナンス推進委員会による、コンプライアンス・マニュアルの作成・周知への取組、全組織を対象とした業務・組織の点検の実施など、コンプライアンスの体制強化に向けた内部統制組織の整備に対する取組は年々進んでいるところであり、B+評価とした。ただし、コンプライアンスの重要性がどの程度職員に浸透し、取組の結果がどのように業務・組織の運営に反映されたのかは、明らかでなく、また、コンプライアンス以外の部分でのガバナンスの強化に向けた取組は、まだその途上にあることから、今後は、整備された内部統制に係る体制が実質的に機能し、実際の業務及び組織の運営面の隅々にまで浸透することを期待する。
イ 内部統制を強化するために必要な措置について検討し、実施する。また、支援センターが行う業務が、法令及び諸規程を遵守して行われる体制を確立するため、コンプライアンス体制の確立に向けた検討を進め、所要の施策を順次実施する。	② 上記監査結果等を踏まえ、規程の整備等の内部統制を強化するために必要な措置について検討・実施するとともに、職員に対する研修を実施するなどして法令・規程等の周知を徹底し、コンプライアンスの一層の推進を図る。	③ 本部・地方事務所における内部統制の構築・運用に関する包括的な点検のために、監査項目の再検討を行い、内部監査において活用するとともに、監査対象となっていない地方事務所・地域事務所においても自己点検のためにも活用することを呼び掛ける。コンプライアンスに関する意識向上のために、会議において役・職員にその重要性を訴えるなどの施策を実施する。情報セキュリティ監査結果を反映した内容の職員研修を実施し、情報セキュリティ意識のレベル向上を図る。					

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
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。	④ 契約弁護士に対して関連する規則等を周知徹底し、過誤事案が判明した場合には、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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B+	1 契約弁護士に対する規則等の周知 (1) 平成23年度までに被疑者国選弁護事件の接見回数に関わる過大請求問題への対応をほぼ終了。 (2) 平成21年に導入した接見資料の制度の浸透 (3) 平成24年度における一般契約弁護士への取組 ① 各地方事務所において、一般契約弁護士になろうとする弁護士に対し、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を配布するとともに、ホームページで紹介。 ② 本部において、報酬基準の基本的考え方を説明した一般契約弁護士向けの文書を作成し、日本弁護士連合会の機関誌に寄稿(平成25年4月号掲載)。 2 職員研修等の実施 (1) 各地方事務所・支部の報酬算定担当職員を対象とする研修(平成24年12月・2日間) (2) 全国地方事務所事務局長会議で報酬基準の基本的考え方を説明した文書を配布するとともに、日常の業務の中で職員に対し事務処理に当たっての考え方を指導することの重要性を徹底(平成24年7月・2日間)。 ※ 業務実績報告書(24年度) 38頁参照	A	B+	被疑者国選弁護事件における接見回数に係る過大請求事件の再発防止策として実施されるようになった接見資料の制度を定着させるとともに、一般契約弁護士を対象として、国選弁護・国選付添の各業務の解説書や、国選弁護等の報酬基準の基本的考え方の明示等を行い、職員に対する研修を実施するなどして、関係者間での報酬基準等についての認識を共通化させるための取組を実施しており、その過大請求防止に向けた取組は評価できるものの、報酬基準の厳正で統一な運用を行うため、算定事務を本部に集中させるなどの取組を行っていく余地があり、今後そういった取組が進んでいくことを期待して、B+評価とした。
(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。	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、開催回数等に関する具体的情報を周知するとともに、参加者に対するアンケート調査等を実施するなどして、利用者及び関係機関・団体の意見を聴取し、業務運営上の参考とすることにより、当該地域の実情に応じた業務運営を行う。また、全国地方事務所の取組状況について、会議等の場で意見交換を行なうなどして、参考となる開催事例を全国に普及する。	地方協議会で検討された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の取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 地方協議会開催状況 全国の地方事務所で合計104回開催(平成23年度：92回) 2 アンケートの実施 関係機関・団体に対し、支援センターに関するアンケート調査を実施。地方協議会の際に、上記アンケート調査で寄せられた意見等について詳細を聴取するとともに、その意見等を業務に反映。 3 先進事例の紹介 全国地方事務所長会議等において、地方協議会で出された意見等に基づく具体的改善例等を報告。 ※ 業務実績報告書(24年度) 39頁参照	A	A	地方協議会の開催回数は毎年増加しており、平成24年度も、前年度を12回上回る合計104回開催されていて、そこで紹介された業務運営の改善事例を、全国地方事務所長会議で報告している。また、関係機関等に対してあらかじめ行ったアンケート調査の結果を地方協議会において聴取するなど、関係機関等の意見を業務運営上の参考事項として広く取り入れているものと認められ、その取組状況は評価できる。
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。	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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	各地方事務所において地方協議会を開催するに当たり、議題や開催方法等に応じた関係機関・団体を検討した上での出席依頼を実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 40頁参照	A	A	地方協議会を開催するに当たっては、その議題や開催方法に応じ、それに即した関係機関・団体に対し、地方協議会への出席依頼を行っており、「原発損害賠償に関する取組」等の議題では、原子力損害賠償支援機構の出席を求めるなど、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・協力関係の確保の点から人選が行われており、その配慮状況は良好である。今後も、日頃から関係機関と十分な調整を行うなどして、より一層質の高い協議会等になることを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
②関係機関との連携強化	(2)関係機関との連携強化	(2)関係機関との連携強化					
18 ア 弁護士のみならず司法書士その他の隣接法律専門職者のサービスをより身近に受けられるようにし、また、法による紛争解決のために有益な情報を幅広く提供するため、弁護士及び司法書士その他の隣接法律専門職者の団体並びにその他の関係機関・団体との連携の維持・強化を図る。	① 窓口設置機関・団体数については、現在約25,000の相談窓口が情報提供システムに登録され、量的な部分での目標は達成したところ、今後は、これまで構築してきた関係機関・団体との連携を引き続き良好な状態で維持するとともに、支援センターの業務について相互に共通の認識を共有できるようにするための意見交換や相互研修を行うことなどにより、利用者にとってより有益な情報提供ができるよう、関係機関・団体との連携の強化・充実を図る。	① 内閣官房・法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議等を年1回開催し、中央レベルでの連携・協力関係の維持・充実に努める。 ② 各地方事務所において、地方協議会や研修会・打合せ等を通じて連携の充実に努める。 ③ 社会情勢等に伴い新たに創設される関係機関・団体、また、関係機関・団体において新たに創設される制度に関する情報収集に努め、支援センターの業務についての理解を得て、連携・協力関係の構築に努める。 コールセンターにおいても、関係機関の担当者による業務説明会を実施して連携の強化を図る。	関係機関等との連携維持・強化に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 中央レベルでの連携に関する取組状況 内閣官房が主催する総合法律支援関係省庁等連絡会議への参加(平成24年9月) 2 地方事務所における連携に関する取組状況 全国の各地方事務所・支部において、地方協議会や相互研修会、打合せ会を開催(2,059回)。 3 新たに創設される関係機関・団体との連携に関する取組状況 (1) 消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業との連携 支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施。 平成23年度：南三陸町、山元町、東松島市、大槌町 平成24年度：二本松市 (2) 一般社団法人個人版私的整理ガイドライン運営委員会との連携 【平成24年度新規】 上記運営委員会のコールセンターの情報を支援センターのHPに掲載。 (3) 株式会社東日本大震災事業者再生支援機構との連携 【平成24年度新規】 東日本大震災相談事例Q&Aに上記支援機構に関するものを追加し、支援センターのHPに掲載。 (4) 静岡県との連携 静岡地方事務所において、静岡県と共催で、精神保健福祉士専門職が同席することによりメンタルヘルスにも配慮した法律相談会を実施したほか(9回、46件)、研修会を実施(3回、192名参加)。 (5) 浪江町(福島県双葉郡)との連携【平成24年度新規】 浪江町と事業協定を締結し、原子力賠償請求等を行う同町民であつて西日本に避難している者に対して個別相談等を受け入れる体制を整備。 (6) 岩手県との連携【平成24年度新規】 岩手県と事業協定を締結し、平成25年度に東日本大震災の被災者に対する各種専門家の相談を実施する体制を整備。 ※ 業務実績報告書(24年度) 41頁参照	A	A	内閣官房主宰の総合法律支援関係省庁等連絡会議に参加したほか、全国の地方事務所・支部における地方協議会・相互研修会等の協議が延べ2000回以上開催されている。また、消費者庁等が行っている被災地への専門家派遣事業と連携して、被災地出張所において、各種専門家の相談を実施した。さらに、東日本大震災の被災者への対応として、関係機関との連携を拡充するなど、平成24年度においても、多くの関係機関との連携を拡充させており、その取組状況は高く評価できる。 今後も、総合法律支援の目的達成のため、あまねく全国における関係機関や団体との緊密な連携を推し進めるべく、一層の取組が期待される。
19 イ 犯罪被害者の支援に資するサービス提供機関は必ずしも法的紛争解決に関わるものに限られないことに留意し、犯罪被害者に対して的確な情報を効率的に提供するなど犯罪被害者に対する充実したサービスの提供を図るため、被害者支援連絡協議会の場を積極的に活用するなどして、犯罪被害者支援関係機関・団体との連携の維持・強化を図る。	② 犯罪被害者に対する充実したサービスの提供のため、被害者支援連絡協議会を、犯罪被害者に対して的確な情報を効率的に提供するための情報交換の場として積極的に活用するなどして、同協議会に参画している犯罪被害者支援関係機関・団体等との連携の維持・強化を図る。	④ 地方事務所ごとに、被害者支援連絡協議会に設置されている分科会や犯罪被害者支援に関する協議会等に参画し、意見交換をするなどして、関係機関・団体との連携・協力関係の維持・強化を図る。	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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 被害者支援連絡協議会への参加 各地方事務所において、各都道府県警察等が事務局となっている「被害者支援連絡協議会」及びその分科会に参加(平成24年度は全地方事務所が参加)。 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(平成24年度は44地方事務所が参加)。 3 関係機関との連携 (1) 各地方事務所における活動 「犯罪被害者週間」(11/25~12/1)には、関係機関と共に啓発・広報活動を実施。 (2) 本部における活動 ① 支援センターの広報誌「ほうてらす」(2012年夏号)の記事からパネルを作成し、「犯罪被害者週間」の中央大会で展示。 ② 内閣府が主催する国民の集いの中央大会や、長野県、岡山県の大会に協力・後援。 ③ 犯罪被害者支援業務担当職員研修の内容を、内閣府が発行している「共同参画(2012年12月号)」に掲載。 ④ 法務省保護局の犯罪被害者支援担当保護観察官の研修における法テラスの犯罪被害者支援業務についての講義の実施。 ⑤ 内閣府男女共同参画局と連携し、南三陸出張所における「女性の悩みごと相談」を実施。 ⑥ 厚生労働省の補助事業である社会的包摂相談事業「よりそいホットライン」と連携し、相互に窓口を紹介。 【平成24年度新規】 ※ 業務実績報告書(24年度) 42頁参照	A	A	被害者支援連絡協議会やDV連絡協議会への参加に加え、被害者支援連絡協議会の分科会に積極的に参加したほか、犯罪被害者週間には内閣府と連携してパネル展を実施したり、街頭で啓発グッズを配布するなどの広報活動を行うことで、関係機関との更なる緊密な連携・協力関係を構築し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24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
3 業務運営の効率化に関する事項	II 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	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。							
20	① 一般管理費	(1) 一般管理費等	(1) 一般管理費等		A	A	
ア 役職員の報酬、給与について、引き続き、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化、効率化を行う。	① 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。 ② 業務運営の効率化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、以下の削減を行う。 ア 平成22年度は、一般管理費(人件費を除く。)を、前年度比1パーセント削減する。 イ 平成23年度以降は、一般管理費(人件費及び公租公課を除く。)を、毎年度、前年度比3パーセント削減し、事業費(民事法律扶助事業経費(立替金債権管理事務処理費を除く。))を除く。)を、毎年度、前年度比1パーセント削減する。	① 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。 ② 業務運営の効率化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、以下の削減を行う。 一般管理費(人件費及び公租公課を除く。)を、前年度比3パーセント削減し、事業費(民事法律扶助事業経費(立替金債権管理事務処理費を除く。))を除く。)を、前年度比1パーセント削減する。	一般管理費等の合理化・効率化に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用による常勤職員及びパートタイム・フルタイムの非常勤職員の配置。 給与規程については、平成24年の国家公務員給与法改正を踏まえた支援センターの改正規程を維持。 国家公務員との給与水準の比較指標(ラスパイレス) : 81.6ポイント ※ 業務実績報告書(24年度) 43頁参照 1 一般管理費の効率化減 人件費及び公租公課を除く一般管理費: 2,108,521千円 上記のうち新規追加・拡充分(122,245千円)を除いた額 : 1,986,276千円 → 平成23年度の人件費及び公租公課を除く一般管理費(2,295,217千円)と比べ、308,941千円削減(対平成23年度比13.5%減)。 <経費削減の主な内容> ・ 広報活動の見直しによる広報経費の削減 → 対平成23年度比66,055千円減 ・ 複写機等のリースについて一括調達の実施による削減 → 対平成23年度比9,862千円減(平成24年度45,444千円、平成23年度55,306千円) 2 事業費の効率化減 立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費: 706,845千円 上記のうち新規追加・拡充分(13,976千円)を除いた額 : 692,869千円 → 平成23年度の立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費(1,292,735千円)と比べ、599,866千円の削減(対平成23年度比46.4%減)。 <経費削減の主な内容> ・ 契約方式の見直しによるネットワーク回線使用料及びシステム保守料の削減【平成24年度新規】 → 対平成23年度比11,944千円減(平成24年度163,486千円、平成23年度175,430千円) ※ 業務実績報告書(24年度) 43頁参照 3 各種契約手続における経費の節減 ・ 物品の購入、事務所・宿舍の賃借、工事の請負その他の契約を行うに当たって、一般競争入札及び総合評価方式等の競争的手法の活用(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又は少額随意契約に該当するものを除く。) ・ ホームページに公表している「一者応札・応募に係る改善方針について」に従い、入札参加が見込まれる業者に対して積極的に入札情報をPR。 ・ 入札に関する情報として、公告文に加えて入札説明書及び仕様書等をホームページに掲示。 ・ 少額随意契約の場合には、複数の業者から見積りを徴収し、最も低価格で契約。 ・ 性質随意契約の場合には、契約内容を十分に精査して、見積書を複数回求めるといった工夫の実施。 ※ 平成24年度の契約の状況については、業務実績報告書別紙4のとおり。 ※ 業務実績報告書(24年度) 45頁参照	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による人事異動計画を策定・実施し、給与体系についても、人事院勧告及び国家公務員給与の改定に準じた取扱いを行っている。人件費以外の一般管理費についても、経費削減の数値目標を達成しているほか、各種契約手続の透明性や公平性の確保につき年度計画目標を達成することができているものと認められる。 このように、全体として経費の合理化・効率化に向けた取組状況は良好であり、高く評価できる。		
イ 人件費以外の一般管理費について、無駄を排除するとともに、一般競争入札等の競争的手法の利用の徹底により契約手続の適正を維持し、全体として効率化に努める。	③ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとする。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式(複数の業者から見積書を徴する競争的手法)によることとする。これらの取組によって、経費の節減を図る。	③ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとする。これら競争的手法によるに際し、すべての案件、特に一者応札・一者応募になっている案件について、公告期間の十分な確保、公告方法の検討及び仕様書の検討など、一層の競争性の確保に努めるものとする。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式(複数の業者から見積書を徴する競争的手法)によることとする。これらの取組によって、経費の節減を図る。					

中期目標		中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
21	②組織の見直し ア 職員数について、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする必要がある。職員を新たに採用する場合には、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。職員の配置については、配置先の業務量に応じた適正なものとする。	(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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	1 事件数等に応じた適切な配置と採用 (1) 平成24年度当初に増員した5人を、繁忙庁である東京、埼玉、大阪、兵庫、福岡に配置。 (2) 福島県内に2か所(二本松市、広野町)、岩手県内に1か所(大船渡市)被災地出張所を開設し、任期付職員を採用して配置。 【平成24年度新規】 2 真に必要な職員数の検証 平成23年度に引き続き、平成25年度当初120名(平成24年度当初104名)の広範な人事異動を実施。 実務トレーニー制度(他の地方事務所において一定期間業務に従事させ、自己の所属する地方事務所の業務処理方法の改善に役立てるため研修を行う制度)を実施(延べ16日・6名参加)。 ※ 業務実績報告書(24年度) 45頁参照	B	B	事件数に応じた職員の増員配置を行い、平成24年度に新設した被災地出張所3か所に任期付職員を配置するなどしているものの、未だ真に必要な職員数の検証には至っていないことから、B評価とした。
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を厳格に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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	・ 地方事務所等の計15か所に常勤弁護士を新たに配置又は増員 <内訳>新規配置：地方事務所3か所、地域事務所1か所 増員配置：地方事務所8か所、地域事務所3か所 ・ 連携への取組に係るサポート体制の充実化 → 地域の関係機関との連携に関するマニュアル等を作成して常勤弁護士に配布。【平成24年度新規】 研修への地域の関係機関との連携に関する講義の組入れ。 ・ 地方自治体や社会福祉法人などに派遣し、外部研修を受講。 【平成24年度新規】 ※ 業務実績報告書(24年度) 46頁参照	B	B	11地方事務所及び4地域事務所新たに常勤弁護士を配置・増員したほか、常勤弁護士を地方自治体や社会福祉法人に研修派遣するなど、新しい取組を行っていることは評価できる。 いわゆる司法ソーシャルワークは、超高齢化社会を迎える我が国において支援センターが担うべき重要な業務と考えられ、このパイロット事業を法テラス東京法律事務所でも実施しているのは興味深いことであるが、関係機関との連携を前提とし、事件処理自体にも大変な手間を要するこの事業については、当面、常勤弁護士が主たる担い手をならざるを得ないものと思われる。地方事務所本所においても常勤弁護士未配置の地域があるなど、パイロット事業の拡大強化を実現するためにも、常勤弁護士の適正な採用・配置は、なお改善しなければならない状況にあることから、B評価とした。
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等の体制、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等の体制、費用対効果等を総合的に考慮して、引き続き、必要な見直しを行う。	効果的・効率的な業務運営に向けた支部・出張所の必要に応じた見直し状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：B+	【平成24年度新規】 ・ 被災地出張所の設置：福島県内に2か所(二本松市、広野町) 岩手県内に1か所(大船渡市) ・ 法テラス三河法律事務所を愛知地方事務所三河支部が入居する岡崎市役所庁舎に移転。 ※ 業務実績報告書(24年度) 47頁参照	A	A	被災地における被災者の法的ニーズに応えるため、関係機関と粘り強く交渉して、平成24年度には被災地出張所を3か所新設し、被災地出張所の設置目標を達成したことは高く評価できる。このほか、法テラス三河法律事務所を愛知地方事務所三河支部が入居する岡崎市役所庁舎に移転させて、運営の効率化と経費削減を図るなど、支部や主張所の効果的かつ効率的な業務運営を行っている。 今後は、被災者支援に向けた取組の拡充のため、更なる被災地出張所の新設を検討されるとともに、被災地以外の支部・出張所についても、効果的で効率的な業務運営に向けた体制等の見直しを進められたい。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
(2)情報提供・犯罪被害者支援	2 情報提供・犯罪被害者支援	2 情報提供・犯罪被害者支援					
①コールセンターの利用促進	(1)コールセンターの利用促進	(1)コールセンターの利用促進					
24	<p>情報提供業務について、効率的で効果的な業務運営を行うため、コールセンターと地方事務所の役割を明確化した上で、コールセンターで対応可能なものについては、コールセンターの利用の促進を図る。そのために、コールセンター及び地方事務所で提供している情報の種類や内容等については、関係機関・団体や利用者に対する周知を図る。また、地方事務所からのコールセンターへの電話転送について、地方事務所において行っている電話による情報提供の件数やコールセンターの体制、費用対効果等の点を考慮した上、その導入を検討する。</p> <p>コールセンターにおける電話とメールによる情報提供と地方事務所における電話と面談による情報提供について、それぞれの利点や利用者のニーズを踏まえた上で、より効率的で効果的な情報提供を行う観点から、コールセンターと地方事務所の役割の明確化を図り、コールセンターで対応可能なものについてはコールセンターの利用の促進を図る。そのために、関係機関・団体、利用者に対してコールセンター及び地方事務所で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・効果性の観点から踏まえて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 引き続き地方事務所からコールセンターへの電話転送を行い、情報提供業務の効率的対応を図る。</p>	<p>コールセンターの利用促進に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B</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 以下の取組の結果、平成23年度と同程度の情報提供件数を維持するとともに、情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合につき、6割を超える割合を維持。 ・情報提供件数：平成24年度538,191件（平成23年度538,297件） ・情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合：60.9%</p> <p>(1) ホームページやパンフレット、関係機関との各種会議等において、コールセンター・地方事務所への案内に係る取扱いについての説明を継続して実施。</p> <p>(2) ホームページの掲載、政府広報、東日本大震災の被災地の新聞への折り込みチラシの配布等の広報により、震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を案内。【平成24年度新規】</p> <p>(3) コールセンターの利用件数が200万件を突破したことに伴うプレスリリースを実施するとともに、仙台市内において報告会を実施。 【平成24年度新規】</p> <p>2 コールセンターへの内線転送件数の増加 平成24年度 14,156件（平成23年度 13,962件）</p> <p>3 コールセンターの効率的・効果的な運営 コールセンターの自主運営による柔軟な業務運営により、以下の対応が可能となった。 (1) 民事法律扶助業務に関する資力要件の確認サービスを開始。 【平成24年度新規】 (2) オペレーターの長期的な雇用を前提とした継続的な研修体制等を整備。 (3) コールセンターの受電傾向の分析によりオペレーターの出勤シフトを調整。 → コールセンターの受電率を維持したまま業務運営を効率化。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 47頁参照</p>	A	B+	<p>東日本大震災の被災者専用フリーダイヤルを設置した上、新聞折込広告等でその周知を図り、コールセンターから地方事務所への内線転送を実施することで、利用者にとっての利便性を向上させ、コールセンターの利用の促進を図っている点は評価できる。</p> <p>また、コールセンターオペレーターの出勤シフトを調整して、受電率を維持したまま業務の効率化を図っている点も評価できるが、東日本大震災の影響等に鑑み、未だ、コールセンターに対する需要が減少しているとは言い難い状況であるにもかかわらず、コールセンターへの問合せ件数が減少しているほか、情報提供件数全体に占める割合は60.9%と、前年度から微減しており、コールセンターと地方事務所の役割がより明確になったとまでは言い難いことから、B+評価とした。</p>
②コールセンターの設置場所等	(2)コールセンターの設置場所等	(2)コールセンターの設置場所等					
25	<p>コールセンター業務の委託契約を次に更新するに当たっては、経済性やサービスの質の確保に留意しつつ、効率的な業務運営の観点から、その設置場所を地方に移すことも含めて、必要な検討を行う。</p> <p>コールセンターの運用に当たっては、受電件数の増減や社会情勢の変化、支援センターの業務効率化のためのニーズに対応できるよう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>① コールセンターの運用に当たっては、利用者へのサービスレベルの維持向上を図りつつ、安定的かつ効率的運用に努める。</p> <p>② コールセンターの運用に当たっては、支援センターの他の業務との連携や利用者のニーズに対応するため、コールセンターにおける民事法律扶助に関する資力要件の確認の実施に向けた取組を行うなどして、支援センターの業務全体の効率化も視野に業務運営の経費削減に努める。</p>	<p>コールセンターの業務運営経費削減に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p>	<p>1 コールセンターの安定的・効率的運用と利用者サービスの質の維持 (1) コールセンターの自主運営によるサービスの質の向上、維持 ① 受託業者の変更によるサービスの質の低下防止 ② オペレーターの長期的な雇用 → 継続的な研修によりオペレーターの質を向上させることが可能となった。 ③ サービスの質を向上させるためのノウハウの蓄積が可能となった。 ④ 契約の変更等の手続を経ずに新たな形態によるサービスの提供を柔軟に行うことが可能となった。 → コールセンターでの民事法律扶助業務に関する資力要件の確認サービスを開始。【平成24年度新規】</p> <p>(2) 曜日・時間帯ごとの入電傾向を把握、件数予測に基づくオペレーターの配置人員の決定 → 繁忙期に放棄呼（着電があったが応答できずに利用者が電話を切ってしまう状況）を発生させないように努めるとともに、余剰人員の発生を防止。</p> <p>2 運営コストの削減についての検討内容 コールセンターにおいて、オペレーターが民事法律扶助業務に関する概要説明を行い、利用者のニーズに応じて積極的に全国の地方事務所に電話を転送して、法律相談援助の予約につなげる運用を実施。 法律相談援助を希望する利用者について、コールセンターにおいて資力要件を確認の上、地方事務所に転送する運用を開始。 【平成24年度新規】</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 48頁参照</p>	A	A	<p>平成23年度に比べて、若干ではあるが、運営経費が削減されたことに加え、コールセンターの受電傾向を分析してオペレーターの出勤シフトを調整し、受電率を維持したまま余剰人員の発生を防止するとともに、民事法律扶助の資力要件を確認する取組を始めるなど、利用者の利便性の向上にも配慮した、効率的な業務運営に向けた取組状況は良好であると認められる。</p> <p>今後は、運用経費の効率的利用を測るための幾つかの指標を定立し、経済的運用に向けた分析を行う一方で、クレームの分析や質の高い人員の確保等、サービスの質の向上に重点を置いた業務運営に努められたい。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
(3) 民事法律扶助・国選弁護士等確保	3 民事法律扶助・国選弁護士等確保	3 民事法律扶助・国選弁護士等確保					
① 民事法律扶助業務の事務手続の効率化	(1) 民事法律扶助業務の事務手続の効率化	(1) 民事法律扶助業務の事務手続の効率化					
26 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。	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。	事務手続の効率化を図るため、平成23年度に行った事務手続洗い出しの結果を基に、最も合理的かつ効率的な標準事務について具体的な検討を進める。また、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、審査の適正を確保しつつ、援助審査方法の合理化を図る。	事務手続の効率化に向けた取組状況 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	1 書面審査の活用 全地方事務所で援助開始決定時における書面審査を実施。 2 審査方法の合理化 (1) 単独審査の推進 同時廃止決定が見込まれる破産事件、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、審査委員1名による単独審査を推進（34地方事務所で実施）。 (2) 専門審査委員制度の拡充 民事法律扶助の援助審査実務に精通した審査委員が集中的に審査の事前準備を実施する地方扶助専門審査委員制度の拡充 平成24年度：34事務所が実施（平成23年度：31事務所） (3) 援助申込者からの提出書類の合理化等 ① 援助申込者からの提出書類に係る検討を継続。 ② 家事事件に関するワーキングチーム（民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチーム）を設置し、各地方事務所の実態調査を実施。 【平成24年度新規】 ③ 東日本大震災の被災者に対する援助に係る業務運営細則及び審査要領を作成し、援助要件の判断や立替決定を合理化。 ④ 民事法律扶助業務に関する職員研修において、各地方事務所における援助開始決定までの事務手続に関する調査等を行い、更に合理化が見込まれる点についての協議を実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 49頁参照	A	B	書面審査を全地方事務所で開催しているものの、単独審査を実施した地方事務所が前年度よりも減少し、単独審査未実施の地方事務所が16か所残っているほか、援助申込者からの提出書類の統一化・合理化に関しても、未だ検討段階であり、業務への反映には至っていない。このように、民事法律扶助の事務手続の効率化に向けた取組が徹底されているとは言い難いことから、今後のより一層の取組がされることを期待して、前年度同様、B評価とした。
② 国選弁護士関連業務の効率化	(2) 国選弁護士関連業務の効率化	(2) 国選弁護士関連業務の効率化					
27 業務運営の効率化の観点から、国選弁護士等の報酬算定に対する不服申立てへの対応について、本部及び地方事務所の役割を明確にした上で、事務を適切に分担し、事務手続の簡素化、合理化を図る。また、複数事件の包括的な委託の活用により、業務運営の効率化を図る。	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、事務手続の簡素化・合理化を図る。 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。	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、見直しによる事務手続の簡素化・合理化の進展状況を引き続き注視しつつ、更なる見直しの必要性・相当性について検討する。 ② 国選弁護士契約における一括契約について、弁護士に対する説明会や説明資料等を利用して周知を行い、契約数の増加に努める。 ③ 一括契約に基づく算定の対象となり得る複数の即決申立被告事件の配点方法等の実務運用について、裁判所等関係機関との間で協議を行う。	事務手続の簡素化・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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	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係る地方事務所限りでの処理件数：350件の不服申立てのうち62件（約17.7%）実施 ※ 業務実績報告書(24年度) 51頁参照 2 一括契約弁護士数の増加 一括国選弁護士契約締結弁護士数：平成25年4月1日現在7,992名（平成24年4月1日現在7,300名） ※ 業務実績報告書(24年度) 51頁参照 3 関係機関との協議 必要に応じ、各地方事務所において、裁判所、弁護士会等との協議を実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 51頁参照	A	A	報酬算定に対する不服申立てについて、その判断が容易であることなどの条件を充たすものは地方事務所限りでの処理を可能とする制度が定着し、前年度と同程度の件数が地方事務所限りで処理されている上、一括契約弁護士数も増加しており、国選弁護業務の効率化に向けた取組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24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
(4) 司法過疎対策	4 司法過疎対策	4 司法過疎対策					
28 ①司法過疎対策地域事務所設置要素の明確化 司法過疎対策地域事務所の設置、廃止の要否について、事後の厳格な検証の実施に資するよう、司法過疎対策地域事務所を設置する際に考慮する要素を中期計画等において具体的に明らかにする。 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。	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。	上記12(1)②の地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数、単位弁護士会、地方自治体等による支援体制等を総合勘案し、必要な地に地域事務所を設置することとする。 地域事務所の設置後においても、当該地域の司法過疎状態の状況把握を行い、所要の検討を行う。	司法過疎対策地域事務所設置に当たり考慮する要素の確か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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	司法過疎地域事務所として、八雲地域事務所を新設。 司法過疎地域事務所(平成24年度までに計32か所設置)について、当該地域の最新の事件数、実働弁護士数、契約弁護士数等の情報を収集し、各地域事務所の存続の必要性を検討した結果、存続させる必要があると判断。 ※ 業務実績報告書(24年度) 51頁参照	B	B	司法過疎地域事務所の設置・廃止の考慮要素は明確にされているものの、平成24年度は、司法過疎地域事務所の設置が必要と思われる地域への設置が1か所にとどまっております。司法過疎地域事務所の設置が必要な地域が、なお50か所以上残っていることからすれば、B評価にとどまるといわざるを得ない。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
4 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	Ⅲ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	Ⅲ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置						
(1)総括								
	支援センターの業務が国民の権利・利益に直接関わる極めて公共性・公益性が高いものであることにかんがみ、業務の質の向上を図る。その際、利用者の視点で、各地域における実情を考慮しつつ、職員の創意工夫をも活用し、効率的な方法で、利用者の満足度の向上を図ることを目指す。							
29	(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平成24年度中にそれぞれ1回以上実施し、業務内容や電話応対等にフィードバックして、業務改善を図ることにより、窓口対応の向上を図る。	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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B+	1 客観的評価の概要 (1) コールセンター 音声ログ調査(貸金問題・男女問題)各15本(計30本)及びミステリーコール(電話対応状況覆面調査)2事例(貸金問題・男女問題)各5本(計10本)を実施し、評価。 (2) 地方事務所等 全ての地方事務所・支部61か所に対する同事例のミステリーコール各1本(計2本)、総合計122本について、評価。 (3) 評価 ① 上記(1)及び(2)の対応に対する評価 →平均達成率約68% ② 必要かつ正確な法制度・関係機関情報の提供がされているかの観点からの評価 →平均達成率55% 2 評価内容のフィードバック (1) コールセンターにおける評価内容のフィードバック ① 定期的な管理スタッフによるモニタリングや個別指導を実施。 ② コールセンター長に対して評価結果を伝達。指摘された点を踏まえたオペレーターへの個別指導等を実施。 (2) 地方事務所における評価内容のフィードバック ① 調査結果を踏まえ、対応のトークスクリプトを改定 ② 全国の地方事務所・支部の窓口対応専門職員を対象とした研修を2回実施 → 78名の同職員及び一部の常勤職員(7名)が参加。 【平成24年度新規】 ③ 全国の地方事務所・支部に対し、特に改善が必要な項目等を示した評価結果を伝達。 ④ 地方事務所・支部の音声ログ調査のうち、高評価のものとは低評価のものを選定(合計22本)して地方事務所へ送付。各地方事務所等において、これを素材とした勉強会等を企画するよう連絡。 → 44か所の地方事務所にて研修を実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 52頁参照	A	B+	コールセンターと地方事務所の双方において、音声ログ調査や電話対応状況覆面調査を行い、その評価を全国の窓口対応専門職員に対する研修に生かしたり、音声ログ調査で得たサンプルを素材とした勉強会が大半の地方事務所で行われるなど、情報提供の評価とそのフィードバックに向けた取組は評価できるが、必要かつ正確な法制度・関係機関情報の提供がされているかという観点からの評価の平均達成率が55%にとどまっております。フィードバックの結果が業務運営に生かされているとは言い難いことから、B+評価とした。 今後、更なる業務改善を図り、より質の高い窓口対応・サービスがされることを期待する。
30	イ 利用者のニーズを踏まえ、利用者に最適で質の高い情報を提供するとともに、利用者の関係機関への橋渡しを行う。	② 関係機関情報の充実 関係機関・団体との連携の構築を引き続き進めるとともに、関係機関・団体に関するより詳細な情報収集を行い、関係機関情報の充実を図る。また、関係機関・団体との協議会・研修会等を通じてより緊密な関係を構築し、利用者が求める関係機関・団体へのスムーズな橋渡しを行う。	② 関係機関情報の充実 関係機関・団体との相互理解を深めるため、関係機関・団体との協議会や研修会等を開催又は積極的に参加する。 関係機関情報について、全国どこからでも一定水準以上の関係機関情報の提供を行うため、地域の事情に即した情報の収集・登録を行い、関係機関情報の充実・共有化を図る。	利用者の関係機関等へのスムーズな橋渡しに向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 関係機関との情報交換 地方事務所等において地方協議会を開催し、情報交換及び意見交換を実施。 2 関係機関情報の充実・共有化 (1) 地方事務所を中心に、関係機関のデータベースの更新作業を実施し、24,500件余の登録を実施。 (2) ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関の相談窓口一覧を随時更新。 ※ 業務実績報告書(24年度) 54頁参照	A	A	積極的に地方協議会を開催して、各地方事務所関係機関との連携、情報交換が行われ、関係機関情報も24,500件余の登録を行っているほか、東日本大震災についても関連情報を充実させるなど、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は良好であり、その役割を十分に果たしていると認められる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
31	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。	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。	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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 ホームページにおけるアンケート(評価値3.2(満足度5段階評価)) 調査手法：ホームページ上でのウェブによる利用者アンケート 対象者：地方事務所・コールセンター、メールによる情報提供の利用者 調査内容：情報提供を受けた際の職員対応、情報提供内容の的確性、支援センターをどのようにして知ったか 等 2 コールセンターにおけるアンケート(評価値4.6(満足度5段階評価)) 対象者：コールセンター利用者 調査期間：平成25年1月24日～同年2月23日 調査内容：オペレーターの対応についての満足度 調査手法：コールセンター利用直後に実施 調査件数：724件(調査対象総件数 25,928件) 3 地方事務所におけるアンケート(評価値4.4(満足度5段階評価)) 対象者：面談による情報提供を受けた利用者 調査期間：平成24年9月3日～同年11月30日 調査内容：職員の対応についての満足度 調査手法：地方事務所職員がアンケート用紙を渡して協力を依頼 調査件数：1,624件(調査対象総件数 4,722件) ※ 業務実績報告書(24年度) 54頁参照	A	A	様々な媒体を用いた利用者アンケートを実施し、いずれの媒体でも概ね高評価を得ているといえる。また、本部・地方事務所・コールセンターにおいて、それぞれ実施した研修にロールプレイングを取り入れているほか、家事事件手続法や労働契約法といった直近に制定・改正された法制度の内容について、窓口対応専門職員に適切に理解させるための研修を実施することにより、情報提供業務従事職員の質の向上が図られており、その取組は良好であると評価できる。
	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、ケーススタディー等を内容とするオペレーター等の研修計画を策定・実施するなど、利用者の抱えるトラブルを整理し、最適な情報提供を行うことができる能力を養成するための研修を充実させ、オペレーター等の質の向上を図る。	④ オペレーター等の質の向上 アンケート調査結果や評価結果をオペレーター等の研修内容に反映し、ケーススタディー等を内容とするオペレーター等の研修計画を策定・実施する。その上で、利用者の立場に立った対応能力の向上を図る。		1 研修計画の策定 コールセンターについては、以下の研修計画を策定した。 ① 応対研修：外部の専門講師による研修を受講していないオペレーターに対する研修 ② 専門研修：スーパーバイザー(オペレーターを指導)及び管理スタッフ(スーパーバイザーを管理)に対する管理的業務遂行のための外部研修 2 研修の実施 アンケート調査や第三者による評価結果を踏まえ、以下のとおりオペレーター等の質の向上に努めた。 (1) オペレーター等について ① 上記1①につき研修を実施し、信頼される応対の確立を図った。 ② 上記1②につき研修を実施し、オペレーターの指導育成、マネジメント、リーダーシップスキル等、コールセンターの自主運営に必要な不可欠なスキルの習得を図った。 (2) 地方事務所の窓口対応専門職員について ① 本部における研修の実施 参加者：窓口対応専門職員(全地方事務所・支部の窓口対応専門職員の中から、本部において選定した78名) 実施回数：2回(平成25年1月、2月) 研修目的：客観的評価の結果に基づき、特に改善が必要な事項の明確化 採取した音声ログを活用しての応対の改善・標準化 研修内容：講義、事例実践、直近に制定・改正された法制度に関する講義等 ② 各地方事務所・支部における勉強会等の実施(計204回) ・ 客観的評価結果に基づき、各事務所において改善すべき点等に関する研修 ・ 各種法制度、関係機関の窓口等に関する勉強会等 ※ 業務実績報告書(24年度) 55頁参照				

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由		
32	<p>②提供する情報の内容及びその提供方法</p> <p>ア 制度の新設、制度内容の変更や社会経済情勢の変化に応じた情報提供に努め、利用者の利便性の向上を図る。</p>	<p>(2)提供する情報の内容及びその提供方法</p> <p>① 利用者の利便性の向上 新たな法制度に速やかに対応し、社会情勢の変化に柔軟かつ速やかに対応するため、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。</p>	<p>(2)提供する情報の内容及びその提供方法</p> <p>① 新規に関係を構築した関係機関情報、新たな法制度や社会情勢に対応した法制度を紹介する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。震災に関する情報についても、逐次更新追加を行う。</p> <p>② 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を継続し、オペレーター等へのアドバイス対応やFAQ、震災Q&Aの充実、メール対応等の情報提供業務の正確性の確保と内容の充実を図る。</p> <p>③ 各士業によるワンストップ相談会や震災フリーダイヤルを継続して実施するほか、外線転送の試行を踏まえて、これを拡大・充実することを検討し、利用者の利便性の向上を図る。</p>	<p>利用者の利便性の向上に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p>	<p>1 FAQの追加更新</p> <ul style="list-style-type: none"> データベース上のFAQの随時更新・増加 ＜平成24年度FAQ更新件数＞ 更新件数：301件（うち震災関連31件） 新規投入件数：214件（うち震災関連76件） 総件数：4,205件（うち震災関連593件） ホームページで公開している、よく利用されるFAQ750問の更新 <p>2 東日本大震災相談事例Q&Aのホームページへの掲載及び更新 ホームページに掲載したQ&Aにつき、内容の更新（24問）、追加（75問）</p> <p>3 情報提供の環境整備 震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）において、東日本大震災の被災者及び被災関係者からの問合せに対応（問合せ件数2,981件）。</p> <p>4 多言語通訳サービスの試行 地方事務所において、専門業者に委託し、日本在住外国人からの電話での問合せに対する多言語通訳サービスの試行を継続。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 56頁参照</p> <p>1 法律専門家の配置</p> <p>(1) 本部に専門員として弁護士・司法書士を配置（メール対応及びFAQ更新・追加、震災FAQ・Q&A作成・更新・追加等のため）。</p> <p>(2) コールセンターに弁護士の非常勤専門員（リーガルアドバイザー）を配置。</p> <p>2 被災地における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 新たに被災地出張所3か所を設置（二本松出張所、ふたば出張所、気仙出張所） 消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談会を実施 平成23年度から実施：南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所 平成24年度から実施：二本松出張所 <p>※ 業務実績報告書(24年度) 57頁参照</p> <p>1 ワンストップ相談会の実施 消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、被災地出張所において、弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談会を実施。 平成23年度から実施：南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所 平成24年度から実施：二本松出張所</p> <p>2 震災法テラスダイヤルの継続 震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）における、被災者及び被災関係者からの問合せ対応を継続。</p> <p>3 外線転送の試行 外線転送（利用者からの電話を関係機関へ転送して相談予約を取ることができるようにする）の試行を実施。 【平成24年度新規】</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 57頁参照</p>	A	A	<p>FAQの更新件数301件、追加件数214件で、総件数は4,205件に上っている上、東日本大震災の被災者専用フリーダイヤルの整備、外国人向けの多言語通訳サービスの試行、被災地出張所でのワンストップ相談会の実施などの従前からの取組を継続したことに加え、平成24年度からは外線転送の試行も始めるなど、提供する情報の内容やその提供方法についての利用者の利便性の向上に向けた様々な取組がされており、その取組状況は良好と評価できる。</p>	32

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
33	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 従来実施しているパソコンのメールに加えて、携帯電話からのメールによる問い合わせへの対応について検討する。 ⑤ ホームページやリーフレット等の内容の充実に努め、積極的な情報発信を行う。引き続き、IT技術を駆使した情報提供サービスについて情報収集に努め、その実現可能性について検討する。	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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B+	携帯電話からのメールによる問合せについて検討【平成24年度新規】 →(検討結果)提供した情報が表示される画面が小さいことから、利用者がそこから必要な情報を読み取ることが困難であるという結論に達した。 ※ 業務実績報告書(24年度) 57頁参照 1 東日本大震災相談事例Q&A集 被災地域の市町村を通じて住民・職員等に配布するとともに、ホームページに掲載した東日本大震災相談事例Q&Aを更新、追加。 2 ホームページ 東日本大震災関連の相談窓口一覧について随時更新。 3 震災法テラスダイヤル(フリーダイヤル) 被災者及び被災関係者からの問合せへの対応を継続。 4 ふたば出張所 テレビ電話による法律相談に係る体制を整備。 【平成24年度新規】 5 Twitter(ツイッター) 開始に向けて、関係省庁からの情報収集、投稿設備の準備、広報素材の収集(平成25年4月から開始)。 【平成24年度新規】 ※ 業務実績報告書(24年度) 58頁参照	A	B+	平成23年度は、IT技術やTwitter等の新たな媒体の活用について、その実現に向けて更に検討することを希望するとの評価をしていたところ、平成24年度は、被災地出張所である法テラスふたばでのテレビ電話による法律相談の開始や、Twitterの配信準備を行うなど、新たな媒体の活用についての取組を行ったことは評価できるが、テレビ電話による法律相談を行っているのは1か所にとどまり、具体的な取組の拡充という観点からは、未だ十分な取組がされているとは言い難いことから、前年度同様、B+評価とした。
34	③最適な情報の迅速な提供	(3)最適な情報の迅速な提供	(3)最適な情報の迅速な提供					
	消費者庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携・協力関係を強化し、支援センターと関係機関・団体の業務内容についての情報を相互に把握し共有するなど、利用者が必要とする最適な情報を簡易迅速に入手できるようにするために必要な措置を講じる。	消費者庁、地方公共団体等の関係機関・団体との情報交換・情報共有が可能な信頼関係を構築し、利用者が必要とする関係機関の詳細な情報を速やかに提供するとともに、関係機関・団体における支援センターのホームページの関係機関情報の積極的活用を促進する。	① 消費者庁・国民生活センターと連携して被災地における土業によるワンストップ相談を実施する。 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。	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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 ワンストップ相談 消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、被災地出張所において、弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談会を実施。 平成23年度から実施：南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所 平成24年度から実施：二本松出張所 2 関係機関情報等の充実・周知 (1) ホームページに掲載した東日本大震災相談事例Q&Aを更新、追加。 (2) ホームページに掲載している東日本大震災関連の相談窓口一覧について随時更新。 3 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、消費者庁の事故情報データベースに対する情報提供を実施(6件)。 ※ 業務実績報告書(24年度) 58頁参照	A	A	消費者庁、国民生活センターと連携して実施した被災地における各種専門家によるワンストップ相談や、関係機関とも調整して作成した東日本大震災事例Q&Aの更新など、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ていると認められ、その取組状況は良好である。
35	④法教育に資する情報の提供等	(4)法教育に資する情報の提供等	(4)法教育に資する情報の提供等					
	国民に身近な司法の実現における法教育の役割が大きいこと、法教育が紛争の未然防止に役立つことを考慮し、情報提供業務の一環として、関係機関と連携して地域住民等に対する法教育に取り組む。	法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえつつ、情報提供の一環として、高齢者、学生、地域住民等にとってより身近な司法の実現を目指して、関係機関と十分な連携を図り、地域の法教育に関する取組において適切な役割を果たす。	関係機関との連携・協力のもと、全国3か所以上において法教育シンポジウムを開催し、法教育の普及・発展のための取組を継続する。 法教育に関する情報提供を行うための準備作業として、各事務所における法教育の実施状況や実施内容・方法等に関する情報を収集・整理し、組織内での情報共有を行う。	地域における法教育の推進に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 法教育普及の基盤整備 法教育シンポジウムの開催 (平成24年10月に京都、12月に岐阜) シンポジウム実施後、シンポジウムの内容を地元新聞社の社告に掲載。 2 法教育の実施 市民講座における講演、学校における出前授業の実施及び支援センターの業務内容の説明等の法教育活動を継続 実施件数 総計1,603件 (内訳：市民講座における講演等 228件、学校における出前授業等 88件、支援センターの業務内容説明等 1,287件) ※ 業務実績報告書(24年度) 59頁参照	A	A	法教育シンポジウムの開催は2か所にとどまったが、市民講座における講演や学校における出前授業、支援センターの業務説明等の法教育活動については、前年度を大きく上回る合計1,603件実施しており、その取組状況は高く評価できる。 今後は、実施内容について更なる検討を行い、時代に則した有効的なものとされるよう期待する。

中期目標		中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
36	(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					
	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に努めるとともに、平成23年3月に発生した東日本大震災の被災者の法的ニーズに対応した柔軟な援助を提供するための環境整備に努める。	利用者に対する最適な援助の提供に向けた取組状況 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B+	1 書類作成援助・簡易援助の申込者に対する取組 (1) 書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案につき、地方事務所へ伝達し、受任予定者・受託予定者に検討を促す取組を継続。 (2) 書類作成援助・簡易援助がふさわしい事件に係るモデルケースの作成に当たり、利用者のニーズや件数増加のための取組状況について、地方事務所に対する調査を実施。 【平成24年度新規】 2 震災法律援助の利用者に対する取組【平成24年度新規】 震災法律援助事業の実績：震災法律相談援助 42,981件 震災代理援助 2,699件 <取組内容> ・震災法律援助業務に係る関連規程・マニュアル・書式の整備 ・震災法律援助業務に関する説明会の開催(平成24年4月16日) ・震災法律援助契約弁護士・司法書士の確保 ・代理援助等の申込みに際し提出する資料等についての柔軟な運用 ※ 業務実績報告書(24年度) 60参照	A	B+	震災特例法に基づいて新たに開始された震災法律援助業務への取組姿勢は評価できるものの、震災法律援助業務においても通常の民事法律扶助業務においても、書類作成援助や簡易援助の実績件数が少なく(特に震災法律援助における書類作成援助は8件と著しく少ない。)、その原因分析が未了である。特に、震災法律援助については、法律相談援助が代理援助にも結びついているとは言い難い状況にあり、それらの原因分析とそれを踏まえた取組がなされることを期待して、前年度同様、B+評価とした。
37	イ 民事法律扶助のニーズ調査の結果を踏まえ、利用者のニーズを適切に反映した事業計画を立案し、実施する。また、必要に応じ、適時適切な方法で、民事法律扶助に関するニーズを把握するよう努める。	② 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果を踏まえ、例えば、特定の紛争類型における専門的サービスの提供方法について検討することなどにより、ニーズを的確に反映した事業計画を立案し、同計画に基づく事業を実施する。 また、民事法律扶助のニーズを的確に反映した事業計画を立案できるよう、必要な調査を実施する。	② 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果及び同23年3月に出された答申書とともに東日本大震災の被災者の状況を踏まえ、ニーズを反映した事業の在り方について検討・立案する。	ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施等に向けた取組状況 平成22年度 評価：B+ 平成23年度 評価：B+	1 代理援助(家事事件)における取組 (1) 代理援助における代表的事案の収集 (2) 関係機関との意見交換の実施 (3) 民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームの設置 【平成24年度新規】 ① DVによる離婚等家事事件における法的ニーズの調査、各地方事務所における業務の実態調査、業務改善策の検討 ② 法律扶助制度を利用者に周知するためのパンフレット、契約弁護士・司法書士向けのガイドの原稿作成等 2 法律相談援助における取組 専門法律相談の実施を推進 → 民事法律扶助と震災法律援助の合計件数314,535件 (対平成23年度比34,146件増) <取組内容> ・東京地方事務所では、多重債務、労働問題、DV、医療過誤、消費者問題、外国人、(平成24年度～)高齢者・障害者の専門相談を実施。 ・大規模地方事務所を中心に、労働問題等の専門相談を実施。 ・専門相談を実施していない地方事務所では、相談予約時に相談担当者の取扱分野を考慮。 ※ 業務実績報告書(24年度) 61頁参照 3 震災法律援助等における取組【平成24年度新規】 震災法律援助事業の実績：震災法律相談援助 42,981件 震災代理援助 2,699件 <取組内容> ・震災法律援助業務に係る関連規程・マニュアル・書式の整備 ・震災法律援助業務に関する説明会の開催(平成24年4月16日) ・震災法律援助契約弁護士・司法書士の確保 ・代理援助等の申込みに際し提出する資料等についての柔軟な運用 ・3か所の被災地出張所(二本松出張所、ふたば出張所、気仙出張所)を開設 ・予約状況に応じて東松島出張所の相談担当者数を増加 ・ふたば出張所における、テレビ電話を利用した相談制度の導入 ・被災者に対するニーズ調査(アンケート)の実施 → 実施期間：平成24年11月16日～12月2日 対象者：宮城県内の仙台市、女川町、南三陸町、福島県内の相馬市、二本松市(同県内の浪江町からの避難者を対象)の5地区にある仮設住宅居住者 ※ 業務実績報告書(24年度) 62頁参照	A	B+	民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームを設置して、その検討を進め始めたことや、東日本大震災の被災者のニーズ調査を行ったことは評価できるものの、いずれもその検討や分析は未了であり、それを反映させた事業計画の立案・実施には至っていないことから、今後更にその取組が進むことを期待して、B+評価とした。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由		
38	②サービスの質の向上 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。	(2)サービスの質の向上 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。	(2)サービスの質の向上 ① 迅速な援助を提供して援助申込者の負担を軽減するという観点から、審査の適正を確保しつつ、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、援助審査方法の合理化を図るとともに、審査以外についても標準的な事務処理方法を地方事務所に提示することで事務全般の効率化を図るとともに、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を平成23年度と比較して短縮させるよう努める。	迅速かつ適正な援助の提供に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A ※ 業務実績報告書(24年度) 63頁参照	1 審査の合理化等 (1) 平成23年度に引き続き、全ての地方事務所において書面審査を実施。 (2) 援助申込者からの提出書類に関する検討を継続。 (3) 東日本大震災の被災者を被援助者とする援助につき、審査要領(平成23年度作成)に基づく、迅速かつ適切な援助を実施。 2 援助申込みから受任者・受託者選任までの期間短縮 書面審査や単独審査などの活用により、審査の適正を確保しつつ、処理の迅速化を推進。 → ほぼ全ての地方事務所において、2週間以内での処理を実施。 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 ：50地方事務所のうち46地方事務所 (平成23年度 47地方事務所) ※ 業務実績報告書(24年度) 63頁参照	A	A	書面審査については、全ての地方事務所が実施しているほか、援助申込みから援助開始決定までの平均所要日数については、2週間以内の地方事務所は46事務所と平成23年度に比べて1事務所減になっているものの、ほぼ全ての地方事務所が2週間以内での処理を維持しており、その取組状況は良好と判断できる。	38
39	イ 関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に対する周知を図るなどして、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。	② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知することにより、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。	② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努め、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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B+	1 契約弁護士・司法書士への適時適切な周知 (1) 本部における取組 ① 民事法律扶助業務運営細則改正に際し、契約弁護士・司法書士に対するチラシを本部で作成し、全国一律・速やかに周知。 【平成24年度新規】 ② 日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との協議を継続的に実施し、提供すべき情報を収集。 ③ 震災特例法の施行に当たり、震災法律援助業務に関する説明会の開催、関係機関に対する業務内容の周知、契約弁護士・司法書士の確保に関する協力依頼を実施。 【平成24年度新規】 (2) 地方事務所における取組 ① 5か所の地方事務所において、「震災法律援助事業」に関する説明会を実施。 ② 弁護士会・司法書士会の主催する説明会に参加・共催し、契約弁護士・司法書士を対象とする説明会を実施。 ③ ②以外の地方事務所において、契約弁護士・司法書士に対する文書を発出。 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 (1) 平成25年2月に日本弁護士連合会主催の講習会(全国25弁護士会及び16支部の計41か所にてテレビ会議実施)を共催し、講師を派遣して民事法律扶助制度の概要について説明。 (2) 各地方事務所が実施する新規登録弁護士、法律事務所職員に対する研修についての実態調査を実施。【平成24年度新規】 (3) 民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームにおいて、家事事件のポイントに係るガイド案(A3判1枚)を作成し、関係機関に対する意見照会を実施。【平成24年度新規】 (4) 日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等と連携して、震災法律援助契約弁護士・司法書士に対する、東日本大震災の被災地特有の法的ニーズに対応するための知識・ノウハウの共有に努めた。 ※ 業務実績報告書(24年度) 63頁参照	A	B+	民事法律扶助業務運営細則改正については、本部でチラシを作成して、全国一律に周知したが、前年度の評価で指摘した、更に工夫を凝らした取組とはいえない上、契約弁護士・契約司法書士が提供するサービスの質の向上については、取組が道半ばで、現時点でこれを実効的に担保する方策が具体的に検討されているものではないなど、前年度と比較して目新しい取組はないことから、前年度同様、B+評価とした。	39

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
40	ウ 専門性を必要とする事件への適切な対応を検討する。	③ 各地方事務所において、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、専門相談を充実するとともに、適切な受任者・受託者の選任に努める。	③ 弁護士会・司法書士会と連携・協力し、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、一定規模以上の地方事務所では専門相談の実施・拡充に努める。	専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保及び専門相談の充実等に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 地方事務所における取組 (1) 一定規模の地方事務所 専門相談の充実・拡充に努めた。 <取組例> ・東京地方事務所：従来の専門相談に加え、高齢者・障害者の専門相談を実施【平成24年度新規】 ・東京地方事務所新宿出張所 ：インターネット等に関する法律相談を実施【平成24年度新規】 ・兵庫地方事務所：生活保護受給関係の専門相談を実施【平成24年度新規】 (2) 弁護士・司法書士数が少ない地域 アンケート調査結果を基に相談担当者の取扱分野を把握したり、対応可能な法律事務所を紹介することにより、適切な受任者・受託者の選任に努めた。 2 専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保 (1) 契約弁護士・司法書士に対する説明会の実施等 たとえば、長崎地方事務所では、家族法に絡む税務、遺産分割、労働法等に関する専門分野の説明会を実施。 (2) 契約弁護士・司法書士との情報共有 東日本大震災の被災地特有の法的ニーズ(原子力損害賠償紛争解決センターの和解仲介手続や個人債務者の私的整理に関するガイドラインの申し出等)に対応するための知識・ノウハウの共有 (3) 東日本大震災の被災者に係る法的ニーズの掘り起こし ① 被災地出張所における、弁護士・司法書士による無料法律相談(移動相談車両で行う巡回相談を含む。)、各種専門家による無料相談を実施。 ② 宮城県内の被災地出張所において、仙台弁護士会主催の震災ADRを併設。 ③ 南三陸出張所において、内閣府男女共同参画局との連携による女性の悩みごと相談を実施(平成24年2月16日～実施)。 ※ 業務実績報告書(24年度) 65頁参照	A	A	東京地方事務所では、従前からの専門相談に加え、高齢者・障害者の専門相談を実施し、同地方事務所新宿出張所では、インターネット等に関する専門相談を新たに実施し、兵庫地方事務所では、生活保護受給関係の専門相談を新たに実施するなど、前年度よりもその取組は充実しており、取組状況は良好と判断できる。
41	(4) 国選弁護士等確保 ①迅速かつ確実な選任態勢の確保等	3 国選弁護士等確保 (1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保	3 国選弁護士等確保 (1) 迅速かつ確実な選任態勢の確保	裁判員裁判における国選弁護人の選任の運用等に関する関係機関等が参加する定期的な協議の結果の運用への反映状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 関係機関との協議 全ての地方事務所(支部を含む。)において1回以上実施している関係機関との協議において、国選弁護士及び国選付添人の選任態勢に関する協議を行った。 2 十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任 上記の協議における協議の結果、以下の運用が複数の地方事務所・支部においてなされるに至った。【平成24年度新規】 ① 裁判員裁判に際しての工夫(国選弁護人を複数選任するときは、裁判員裁判経験者と非経験者を組み合わせるなど) ② 裁判員裁判用名簿の作成及び名簿登載者に対する研修の義務付け ③ 各弁護士会との間で、被疑者国選弁護人が一定の日時まで被疑者の接見に行かなかった際の通知(地方事務所18か所実施) ※ 業務実績報告書(24年度) 66頁参照	A	A	全地方事務所において、関係機関との間で国選弁護士及び国選付添人の選任態勢についての協議を行ったほか、平成24年度は、複数の地方事務所において、裁判員裁判対象事件で国選弁護人を複数選任するときに裁判員裁判経験者と非経験者を組み合わせて選任したり、裁判員裁判対象事件用の名簿の作成や、その名簿の登載者に対する研修の義務付け、被疑者に対する接見体制の強化などの新たな取組を行っており、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24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
42	②通知時間の短縮	(2)通知時間の短縮	(2)通知時間の短縮	<p>地方事務所ごとに、事業年度の当初において、裁判所からの国選弁護士等候補指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの所要時間の短縮を図るために、引き続き、地方事務所ごとに手続類型別の目標時間(被疑者国選弁護事件については原則として数時間以内、遅くとも24時間以内等)を設定し、事業年度末において、その達成度合いを検証する。</p>	<p>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</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p> <p>1 目標設定 全地方事務所(支部を含む。)において、指名通知の目標時間を設定している。 (目標) ・ 被疑者国選弁護事件：全地方事務所(支部を含む。)で、休日も含め、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内 ・ 被告人国選弁護事件：多くの地方事務所、原則24時間以内、遅くとも48時間以内 ・ 国選付添事件：全地方事務所(支部を含む。)で、原則数時間以内、遅くとも48時間以内</p> <p>2 達成度合い ・ 被疑者国選弁護事件：おおむね設定された目標時間内に指名通知を実施(全事件の約99.4%について、指名通知請求から24時間以内に指名通知を実施) ・ 被告人国選弁護事件：おおむね設定された目標時間内に指名通知を実施 ・ 国選付添事件：設定された目標時間内に指名通知を実施</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 67頁参照</p>	A	A	<p>全地方事務所において指名通知までの適切な目標時間が定められ、国選付添事件では設定された目標時間内に指名通知がなされ、被疑者国選事件、被告人国選事件でも、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おり、特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件においては、前年度に引き続き、約99.4%という極めて高い割合で目標が達成されていることは、高く評価できる。</p>
43	③契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	(3)契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	(3)契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	<p>関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判に関する知識・経験等、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士に対する周知を図るなどして、国選弁護等サービスの質の向上を図る。</p>	<p>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</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p> <p>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 全地方事務所(支部を含む。)において、年度計画に基づく説明会等を実施し、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」の配布等を行った。 (支援センター主催 20か所、弁護士会主催の説明会に参加 35か所) (2) それ以外の取組 ① 地方事務所における研修の実施 9か所の地方事務所・支部において、合計25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研修を実施。 ② 常勤弁護士業務研修(法廷弁護技術研修) 平成24年8月9日、10日にわたり、支援センター本部と裁判所との共催により実施し、合計18名の一般契約弁護士が参加。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 67頁参照</p> <p>2 犯罪被害者支援に関わる弁護士のサービスの質の向上に資する取組 (1) 説明会の実施等 ① 各地方事務所において、地方事務所主催、地方事務所・弁護士会共催による説明会・意見交換会等において、国選被害者参加弁護士関連業務の説明や被害者対応における留意点についての講義等を実施。 ② 弁護士会との共催により、犯罪被害者のご遺族の講演やロールプレイング等、被害者等の心情に配慮した対応についての研修を実施。 (2) その他の取組 ① 日本弁護士連合会との定期的な協議の実施 ・ 「犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士(以下「精通弁護士」という。)」に対する苦情・意見に関する情報提供。 ・ 日本弁護士連合会が行っている被害者等の方へのアンケートなどを通じ、二次的被害防止に留意した被害者対応の重要性に関する意見交換。 ② 女性の被害者等への対応として、全地方事務所における女性弁護士登録の体制整備 ③ 二次的被害防止に関するカリキュラム等を組み入れた本部主催の担当職員研修の実施(東京近郊の常勤弁護士に参加を呼び掛けた結果、3名の常勤弁護士が講義の一部を受講)</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 68頁参照</p>	A	A	<p>契約弁護士に対する説明会のほか、裁判員裁判の経験者交流会や無罪事例の報告会、通訳事件の注意点に関する講義、法廷弁護技術研修等のより実践的な研修や、現に裁判員裁判を担当している裁判官による講義等、内容的にも充実した研修が複数回実施されている。</p> <p>また、犯罪被害者支援についても、各地方事務所において契約弁護士に対する説明会又は意見交換会などを実施し、国選被害者参加弁護士関連業務に対する理解を得るよう努め、被害者から寄せられた支援センターに対しての意見を踏まえ、日本弁護士連合会との定期的な協議の場で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ほか、全地方事務所における女性弁護士登録の体制整備を行い、また、職員研修には国選被害者参加弁護士関連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ており、全体として、国選弁護等の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。</p>

中期目標		中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
44	(5) 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	4 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	4 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務					
	①体制整備	(1)体制整備	(1)体制整備					
	必要に応じて常勤弁護士を複数配置するなど、常勤弁護士が受任事件に的確に対応でき、また、地域のニーズに適切に対応できる体制を整える。 司法過疎対策地域事務所を設置していない司法過疎地域において、より多くの利用者に、ニーズに応じたサービスを提供するため、ニーズを十分に把握し、このような司法過疎地域に近接する地方事務所への常勤弁護士の重点配置等の工夫により、司法過疎地域における法律サービスを充実させる。	法律事務所を備えた事務所のうち必要な地域においては、常勤弁護士を複数配置し、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等を機動的に受任する体制を整える。 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。	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。 民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等を機動的に受任する体制を整えるため、法律事務所に複数の常勤弁護士を配置するよう努める。	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 評価：B 平成23年度 評価：B	平成24年度までに常勤弁護士を配置した事務所：86か所 ・平成24年度新規配置 ：地方事務所3か所、地域事務所1か所 （八雲地域事務所を新設） ・平成24年度増員配置 ：地方事務所8か所、地域事務所3か所 平成24年度までに常勤弁護士を複数配置した法律事務所：56か所 ・法律事務所には、それぞれ1名～8名の常勤弁護士を常駐 ・平成24年度複数配置：2か所（奈良法律事務所、むつ法律事務所） ※ 業務実績報告書(24年度) 69頁参照	B	B	平成24年度における司法過疎地域事務所の新設は1か所にとどまっている上、これを含む15か所の事務所に常勤弁護士を新規配置又は増員配置を実施したものの、未だ実質ゼロワン地域を含む司法過疎の問題は解消されておらず、常勤弁護士の複数配置についての取組も十分とはいえないことから、B評価にとどまる。 今後も引き続き、必要な地域に法律事務所を設置し、必要に応じた複数の常勤弁護士の配置に努めるなど、体制整備に向けた取組を推進していく必要がある。
45	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て、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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 研修の実施 (1) 本部主催の研修の実施 地域の福祉機関や行政機関等の関係機関との連携をテーマとする実践型の講義を組み入れ、具体的なノウハウを伝授するとともに、関係機関との連携に対する意欲及びスキルを高めて、積極的に取り組んでいくよう促した。 公害紛争に対応するため、行政ADRを活用した公害紛争処理について、総務省公害等調整委員会事務局審査官による講義を研修に組み入れ。 (2) パーソナリティ障害対応研修の実施【平成24年度新規】 法律相談の相談者が心理的問題を抱えていると思われる場合に、適切な弁護方針を立てることができるようになることを目的とした研修を実施。 (3) 外部研修の受講【平成24年度新規】 福祉分野に潜在する法的ニーズ需要を把握し、福祉分野の関係機関との連携の促進を図るため、地方自治体や社会福祉協議会などに派遣。 2 日本弁護士連合会との協議 地方自治体や社会福祉の関係と協働した総合的な支援を通じて法的問題として処理すべきものがどの程度あるのか等について検証を実施し、ノウハウ等について、パイロット事務所以外の法律事務所等に周知した。 【平成24年度新規】 ※ 業務実績報告書(24年度) 69頁参照	A	A	支援センター及び常勤弁護士が、今後の重点課題と特に認識している福祉分野の関係機関との連携に向け、福祉分野に潜在する法的需要を把握し、福祉分野の関係機関との連携の促進を図るため、新たに、地方自治体や社会福祉法人などに常勤弁護士を派遣し外部研修を受けさせるなどしたほか、相談者がパーソナリティ障害を抱えている場合の適切な弁護方針の策定についての研修を実施しており、これらの取組は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として高く評価できる。 今後、関係機関との連携に関するスキルが常勤弁護士に定着し、各地域における関係機関との更なる連携が構築されることが望まれる。

中期目標		中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
46	(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24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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	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、アンケート調査を実施した。 <実施要領> 実施期間：平成25年1月から同年3月まで アンケート送付機関・団体数：1,861(弁護士会、地方検察庁、保護観察所、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) 回収数：1,264 実施方法：各地方事務所からアンケート用紙を送付 聴取項目：支援センターの犯罪被害者支援業務に関する周知状況 支援センターとの連携(紹介・取次ぎ等)状況 支援センター等に対する被害者等からの意見 各機関のセミナーやイベントの主催・共催状況等 <主な実施結果> 犯罪被害者支援業務の認知度：93%以上 被害者参加人のための国選弁護制度の認知度：50%程度 連携(紹介・取次ぎ等)状況：支援センターからの紹介数 2,416名 関係機関・団体からの紹介数 15,872名 ※ 業務実績報告書(24年度) 70頁参照 2 被害者等からの意見 DV案件に理解がある弁護士の紹介を求めるDV被害者からの意見に対して、以下の対応を行った。 ① DV被害者に対する精通弁護士紹介後、被害者等にとって最も必要な支援を受けることができるように、事件の進行と利用可能な制度について説明したリーフレット等を準備し、周知に努めた。 ② 精通弁護士・被害者参加契約弁護士の契約をしている弁護士に対して、民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約の締結を働き掛けた。 ※ 被害者参加契約弁護士のうち、精通弁護士・民事法律扶助・日本弁護士連合会委託援助の全てに契約している弁護士は、45.8%(平成25年4月1日現在)。 ③ DVの専門相談を実施。 ④ 女性弁護士の登録を増やすための働き掛けを実施。 3 その他の取組 第2次犯罪被害者等基本計画(平成23年3月策定)に盛り込まれた以下の課題に対して、検討を実施。 ① 被害者参加人への旅費等の支給と被害者参加人のための国選弁護制度における資力要件の緩和。 ② 損害賠償請求訴訟等の準備及び追進の過程で、代理人である弁護士等がカウンセラー等を犯罪被害者等との打合せに同席させるための経費の公費負担。 ※ 業務実績報告書(24年度) 71頁参照	A	A	全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結果、認知度についてはほとんどの項目で例年とほぼ同水準であるが、地方事務所と各関係機関との連携や理解は深まってきており、意見聴取に関する取組状況は良好と認められる。また、DV被害者や犯罪被害者の要求に応えることができるための周知や体制整備についての取組も着実に進められているものと評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由		
47	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	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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迅速適切な情報提供に努める。</p>	<p>被害者の心情に配慮した適切かつ効率的な情報提供の実施に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p>	<p>1 効率性と犯罪被害者等の心情に配慮した情報提供</p> <p>(1) 担当職員研修 本部主催の平成24年度犯罪被害者支援業務担当職員研修において、関係機関等の専門家による講義、少人数のグループによる事例検討会等を実施した。 上記研修の講義レジュメ及び講義録を作成した上、研修資料として公開して周知し、犯罪被害者支援業務に関する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。</p> <p>(2) 地方事務所の取組</p> <p>① 関係機関が開催した研修に参加するとともに、それらの研修に関して本部へ報告させて、その結果を取りまとめて全職員が閲覧できるように掲示。</p> <p>② 関係機関から講師を招いての犯罪被害者支援に係る研修の実施。</p> <p>(3) 外部研修への派遣や研修の実施</p> <p>① 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や講演会等に担当職員(窓口専門対応職員を含む。)が参加。</p> <p>② 関係機関から講師を招いて犯罪被害者支援についての講義を受講。</p> <p>③ 犯罪被害者支援制度の説明をするなどの内部職員研修を実施。</p> <p>(4) オペレーターからの意見聴取 コールセンター犯罪被害者支援ダイヤルオペレーターへ意見聴取を実施。 オペレーターから要望のあった精通弁護士取次ぎ後の地方事務所の対応に関する情報共有。【平成24年度新規】</p> <p>(5) コールセンターオペレーターの研修と養成</p> <p>① 犯罪被害者支援ダイヤルオペレーター研修において、DV、性犯罪・性暴力の被害者対応についての研修を実施。また、精通弁護士が実際の受任事件の弁護活動についての講義を実施。</p> <p>② 一般ダイヤルのオペレーターの中で犯罪被害者対応に適性のある者に対して、犯罪被害者支援に関する研修を実施。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 72頁参照</p> <p>2 被害者支援に精通した職員態勢</p> <p>(1) 犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員の配置 犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員として、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、8か所の地方事務所(※)に配置。 ※ 東京、神奈川、埼玉、千葉、京都、兵庫、愛知、札幌</p> <p>(2) 研修の実施 各地方事務所において、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。)に対する、上記1(1)の本部研修の内容に即した研修等を実施。</p> <p>(3) 地方事務所の研修の際に活用するため、内閣府が作成した「民間被害者支援団体における支援員養成研修のためのDVD」を各地方事務所へ配置。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 73頁参照</p>	A	A	<p>全地方事務所・支部の職員を対象にした職員研修を実施し、犯罪被害者の心情に配慮した対応について、職員間で情報を共有し、犯罪被害者支援に関する職員全体の質の向上と提供するサービスの均質化及び業務の効率化を図った。地方事務所が参加した関係機関等が開催した研修に関して報告を求め、その取りまとめ結果を全職員が閲覧できるよう掲示することは、報告者が研修内容の理解を深めることに役立つとともに、被害者対応の質の均質化・向上を図るためには、大変有効と認められる。また、コールセンターにおいては、犯罪被害者支援オペレーターから意見を聴取するなど、オペレーター対応の充実を図ったほか、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など、被害者に寄り添った対応を心掛けているといえ、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。</p>	47
48	イ	<p>② 支援センターが提供する犯罪被害者支援の内容及び質を全国的に均質なものとし、かつ、一定の水準以上のものとするため、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止を図ることなどを始め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。</p>	<p>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とする犯罪被害者支援に関する研修を、平成24年度に1回以上実施する。</p>	<p>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等による質の高いサービスの提供に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p>	<p>・ 関係機関との意見交換等の実施</p> <p>・ 本部において、犯罪被害者支援に係るサービスの質を全国的に均質なものとするための情報共有等を目的とした職員研修を実施(平成24年10月)。 → 講義レジュメ及び講義録を研修資料として公開し、地方事務所内での研修等に活用。</p> <p>・ 地方事務所において、関係機関から講師を招いて犯罪被害者支援に係る研修を実施。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 73頁参照</p>	A	A	<p>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、その講義レジュメ及び講義録を作成した上、研修資料として公開し、地方事務所内での研修等に活用させた。また、同研修では、関係機関との連携の在り方や被害者対応の留意点、地方事務所ごとの問題点を意見交換会や事例検討会を通じて共有化し、犯罪被害者支援業務の質の向上を図っており、その取組状況は良好と判断できる。</p>	48

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
49	ウ 犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する体制の整備と拡充を図るとともに、犯罪被害者及びその支援に携わる関係者の意見等を踏まえつつ、日本弁護士連合会、弁護士会等の関係機関・団体と連携・協力して、犯罪被害者支援に携わる弁護士が提供するサービスの質の向上を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、犯罪被害者に対し必要なサービス提供ができるよう、適切に紹介を行う。	精通弁護士の確保・紹介体制の充実及びこれらの弁護士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	精通弁護士の確保状況：平成25年4月1日現在 2,454人 (平成24年4月1日現在 2,364人) 精通弁護士紹介実績：1,013件(平成23年度 877件) <取組内容> ・ 本部において、コールセンターから地方事務所への精通弁護士紹介の取次状況を分析し、コールセンターにフィードバックを実施。 ・ 本部から地方事務所に対して、積極的に精通弁護士紹介を行うよう働き掛けを実施。 ・ 全ての地方事務所で女性弁護士が登録している態勢を整備。 ・ 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。 ・ 日本弁護士連合会との間で継続して実施している協議を受けて、日本弁護士連合会が被害者の意見を聞くためのアンケートを実施。 ※ 業務実績報告書(24年度) 74頁参照	A	A	精通弁護士の確保、その紹介実績とも、前年度を上回っており、支援センターに寄せられた精通弁護士に対する意見・苦情を、日本弁護士連合会に提供するなぞ、関係機関と連携して、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を図っており、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。	民事法律扶助制度等の利用が適当な犯罪被害者に対する支援状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A	1 犯罪被害者への支援の充実 (1) コールセンターにおける取組 犯罪被害に係る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。 (2) 地方事務所における取組 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備。 精通弁護士・被害者参加契約弁護士の新規登録時や、既に登録・契約している弁護士に対しても、民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約の締結に向けた働き掛けを実施。 (3) 対応の均質化に対する取組 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。 (4) 各援助制度の周知に係る取組 FAQの整備、全国の地方事務所から関係機関等を通じた相談者に対するリーフレットの配布依頼、関係機関等による協議会、「犯罪被害者週間」における各種啓発活動への参加、ホームページの利便性の向上。 2 専門相談の推進 地方事務所におけるDVの専門相談の実施：東京、埼玉、愛知、兵庫、富山(※) ※ 兵庫・富山については、平成24年度から実施。 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ける、精通弁護士の紹介。 ・ DV案件等については、緊急対応が可能な事務所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。 ・ 被害者支援団体や性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センターを日本弁護士連合会委託援助制度の指定相談場所とすることにより、経済的に余裕のない犯罪被害者が支援センターの提供する援助制度を利用できるよう連携。 4 民事法律扶助事業の利用状況 損害賠償命令申立件数：154件(平成23年度の同件数171件) ※ 業務実績報告書(24年度) 75頁参照	A	A	経済的に余裕のない犯罪被害者が、民事法律扶助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ており、国選被害者参加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94%、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86%となり、その契約率は上昇しているなど、全体的な取組状況は良好であるといえる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
5 財務内容の改善に関する事項	IV 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画	IV 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画					
(1)総括	1 総括	1 総括					
51 引き続き、自己収入(寄附金等)の獲得に努める。	広報活動と連携しながら、一般人からの寄附等の寄附金の受入れ等による自己収入の獲得に努めるとともに、刑事裁判の被疑者・被告人からのしよく罪寄附を受け入れる。	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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	寄附への協力を呼び掛けるため、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)において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。 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。 <平成24年度実績> しよく罪寄附 43,033千円 一般寄附 18,084千円 計 61,117千円(平成23年度 10,743万円) ※ 業務実績報告書(24年度) 76頁参照	B	B	平成24年度の寄附金額は、前年度実績の56.9%(△43.1%)であったが、その主な理由は、平成23年度には1件4,000万円の大口寄附があったためであり、一般寄附については、平成24年度は、平成22年度の16,516千円より1,574千円増加している。そのような事情はあるものの、総額としては前年度の実績を下回る結果となり、また、新たな寄附制度の調査・検討もなされていないことから、B評価にとどまるといわざるを得ない。
(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。						

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由	
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	<p>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、立替金債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不断に必要な見直しを行う。その上で、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。</p>	<p>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、不断に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者等に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ることなどにより、債権管理コストの削減を図る。</p>	<p>これまでの実績を踏まえ、本部にて必須の項目事項を地方事務所に示した上で、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、不断に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者等に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ること、新しい機能である債権管理システムなどを活用することによる効率的な督促などにより、債権管理コストの削減を図る。</p>	<p>立替金債権等の管理・回収計画等の策定・検証・評価・見直しによる償還額の増加及び債権管理コストの削減に関する取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B+</p> <p>平成23年度 評価：B+</p>	<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</p> <p>(1) 民事法律扶助第二課を設置 本部内に同業務を専属的に所管する民事法律扶助第二課を設置し、管理体制を強化(平成24年4月設置)。</p> <p>(2) 本部における督促の実施 平成23年度同様、本部において、初期滞納者に対する督促を実施。</p> <p>(3) 債権管理・回収計画の作成</p> <p>① 本部において、効果が高いと考えられる取組を盛り込んだ、基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の骨子を作成し、地方事務所に提示。</p> <p>② 地方事務所において、本部が示した債権管理・回収計画の骨子を踏まえた上で、地域の実情等を反映し、債権管理・回収計画を策定、実施。</p> <p>(4) 償還状況に関するデータ活用【平成24年度新規】</p> <p>① 本部において、償還状況に関するデータを提供するとともに、各地方事務所において回収実績が適時・適切に把握できるようなシステム設定を実施。</p> <p>② 地方事務所においては、債権管理・回収計画に基づく各施策の結果の目安としてデータを活用し、随時施策を追加するなどの計画の見直しを実施。</p> <p>(5) 地方事務所の担当職員を対象にした業務研修の実施</p> <p>① 支援センターの予算の構造や債権管理・回収に関する情報を共有した上で、償還率の高い地方事務所における効果的な取組を紹介。</p> <p>② 初期滞納者に対する早期督促による長期滞納債権化の抑制や、被援助者の滞納状況や生活状況等と督促方法とを連動させることの必要性等を説明。</p> <p>(6) 平成24年度における新たな取組</p> <p>① コンビニエンスストアを利用した償還方法を整備して督促対象者を拡大。</p> <p>② 長期滞納者の自宅を訪問して償還を促す取組を全国に拡大。</p> <p>③ 長期滞納者に対して裁判所を利用した支払督促の申立を実施。</p> <p>④ 電話督促強化週間を設定して集中的に電話督促を実施。</p> <p>⑤ 被援助者に配布する「返済のしおり」の内容の見直し。</p> <p><督促の実績> 償還金額：99億8,236万円(平成23年度比3.6%増。震災法律援助分を含む。) (うち、コンビニ督促による償還 6億3,900万円、郵便督促による償還 1億100万円)</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債権管理コストの削減</p> <p>(1) 償還猶予、免除対象者への対応</p> <p>① 被援助者が援助継続中に生活保護を受給している場合には、原則として援助終了まで立替金の償還を猶予。</p> <p>② 援助終了時に生活保護を受給しているなどの要件を満たす場合には、立替金の償還を免除することが可能である旨を、当該被援助者に対して周知。</p> <p>(2) 所在不明者への対応 所在調査を行ったものの所在が確認できないと結論付けられる被援助者の立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討するなどの対応</p> <p>(3) 免除及びみなし消滅 平成24年度の償還免除金額 44億9,951万円 (平成23年度比50.5%増。震災法律援助分を含む。) みなし消滅額 7,001万円(平成23年度比441.5%増。震災法律援助分は実績なし。)</p> <p>(4) コストの削減への取組</p> <p>① ゆうちょ銀行口座からの自動引落しの登録を推進。</p> <p>② システムの改修によって新たに付与された督促対象者の検索機能や償還予定表の作成機能等を活用。</p> <p>(5) 震災法律援助の被援助者について、事件進行中の償還を猶予する運用を継続。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 77頁参照</p>	A	B+	<p>平成24年度は、立替金の償還を専属的に実施する民事法律扶助第二課を新設し、債権管理システムを稼働させ、地方事務所における債権管理回収計画の充実、コンビニ督促の対象範囲拡大、自宅訪問の全国展開、支払督促の申立て、電話督促の強化、免除手続の迅速化を図るなど、支援センター全体で立替金債権等の管理・回収に関する取組を強化している点は評価できるが、これらの取組が償還額の増加に反映されるには至っていない。債権管理システムの採用により、債権管理が組織的、有機的に運用される体制も整備されたが、未だそれらの取組に関する検証、評価が充分になされているとはいえないことから、前年度と同様、B+評価とした。</p> <p>今後は、各地方事務所が策定した立替金債権等の管理・回収計画につき、債権管理システムの採用により得られた情報を基に、その回収状況・効果等の数値的な検証を行った上で、その検証結果に基づく評価を各地方事務所に対してフィードバックするとともに、計画の見直しを更に進めていくことが必要と思われる。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
②効率的で効果的な回収方法の工夫等	(3)効率的で効果的な回収方法の工夫等	(2)効率的で効果的な回収方法の工夫等					
53 償還を要すべき者に対しては、初期滞納の段階での回収率の向上を図る、長期滞納者に対するものも含め効率的で効果的な回収方法を工夫する、償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所を活かして、支援センター全体として効率的で効果的な回収を行うなどの対策を検討し、適切に実施する。	コンビニエンスストアを利用した償還方法を整備して初期滞納の段階での回収の改善を図るとともに、例えば、①償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所を活かした全国一律の督促指針を立てて実施する、②集中的に督促を行うための体制を整備する、③援助開始時における償還制度の説明を更に徹底して被援助者の償還に向けた意識付けを強化する、 ④電話による督促を含め、被援助者との連絡を密にして、その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い、継続的な償還を図るなどの方法により、償還を要すべき立替金債権について、長期滞納者に対するものも含め、地方事務所と連携しつつ、支援センター全体として効率的で効果的な回収を図る。これらの取組を的確に実施することにより、毎年度、前年度と比較して償還率を向上させるよう努める。	償還を要すべき立替金債権について、長期滞納者に対するものも含め、地方事務所と連携しつつ、支援センター全体として効率的で効果的な回収を図るために、以下の取組について検討し、費用対効果の観点も踏まえ、実施可能なものから速やかに実施する。 ① コンビニエンスストアを利用した償還方法を引き続き活用して、初期滞納の段階での回収の改善を図る。 ② 償還率の高い地方事務所における取組や本部において実施した督促の方法を引き続き分析し、その長所を活かした全国一律の督促指針を立てて実施する。	償還率の向上に向けた効率的で効果的な回収方法の検討及び実施状況 平成22年度 評価：B+ 平成23年度 評価：B+	以下の取組により、平成23年度と比較して償還率を向上させるよう努めた。 (1) 債権管理の新基幹システムの採用・活用(平成24年度から本格稼働) ① 債権管理システムの稼働 → 償還方法や生活状況等を踏まえた属性の付与、滞納ステージの設定、属性や滞納ステージに応じた督促対象者の検索、償還予定表の作成、督促履歴の管理等が可能となった。 ② 地方事務所や関係機関等 → データを基に資料を作成し、償還状況等を説明。 ③ 地方事務所 → 操作マニュアルを作成して周知するとともに、職員研修において操作方法や機能を説明。 ※ 業務実績報告書(24年度) 79頁参照 (2) コンビニエンスストアを利用した償還方法の整備 コンビニ督促による回収額：6億3,900万円(平成23年度比4.1%増) ① 1か月滞納者から6か月連続滞納者までを対象として、コンビニ督促を実施するとともに、ゆうちょ銀行から償還金の初回引落しができずにコンビニ督促が行われた者に対する電話督促を継続的に実施。 ② コンビニ督促のはがきを発送する条件を一部変更し、督促対象者を拡大(平成24年11月から実施)。 ※ 業務実績報告書(24年度) 80頁参照 (3) 償還率の高い地方事務所等の取組の分析及び全国一律の督促指針の実施 ① 平成23年度同様、償還率の高い地方事務所の具体的な取組を分析して効果的な管理・回収方法を検討し、業務研修や事務連絡により、全国の地方事務所へ紹介。 ② 「立替金債権管理回収の手引き」を、全国一律の督促指針として活用。 ※ 業務実績報告書(24年度) 80頁参照	A	B+	自宅訪問の全国展開、支払督促の申立て、電話督促強化週間の実施、コンビニ督促の条件変更、債権管理システムの稼働による個別債権の属性に応じた債権管理の実現等、償還率向上のための取組は、組織的債権管理の手法の採用により年々強化されているものの、この組織的債権管理の運用により償還率が向上していると評価するには未だ材料が十分とは言えず、効率的で効果的な回収方法が検討されているとは判断できないことから、前年度と同様、B+評価とした。 今後は、債権管理システムを活用し、各施策に対する効果を分析した上で、債権の立替時期等に応じた効率的で効果的な回収方法を検討することが必要と思われる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
		③ 集中的に督促を行うための体制を引き続き整備する。		(4) 集中的な督促体制の整備 ① 初期滞納者に対する督促については、本部内に電話督促を担当する職員を配置し、集中的にコンビニ督促の発送スケジュールに合わせた電話督促を実施。 ② 長期滞納者に対する督促については、平成23年度に引き続き、本部において集中的に督促を実施。 ○郵便督促の実施 対象者：償還を行うべき状態にもかかわらず、6か月を超えて償還のない長期滞納者 (49,319名、立替残高54億7,400万円) 実施方法：本部から一斉に郵便督促を実施 実施結果：平成24年度末までに7,420名(15%)の償還が開始 1億100万円(平成23年度比1%増)を回収 対象者のうち614件、5,121万円の立替金を免除 転居先不明で督促状が返送された10%(平成23年度比3%減)の所在不明者については、引き続き所在調査等を実施 ゆうちょ銀行の払込取扱票の同封の恒常化 (1,301件、1,056万円を払込取扱票によって回収) ○自宅訪問の実施 対象者：郵便督促を行っても償還のない長期滞納者のうち一定の要件を満たす者 (対象を全国に拡大(平成23年度 東京近県の在住者のみを対象)) 実施方法：本部主導により1,000件の自宅訪問 実施結果：平成24年度 59件、51万円回収、地方事務所との会話再開 210件、償還免除 5件 ○支払督促の申立ての実施【平成24年度新規】 対象者：一定の長期滞納者 実施方法：申立予定者に事前予告通知を行い、それにもかかわらず償還や地方事務所への連絡がなかった者を対象に、本部が申立書を作成して簡易裁判所に申立てを行い、異議申立てがあった場合等には地方事務所と連携して対応 実施結果：事前予告通知220件により9件、40万円回収 申立て 100件(平成25年4月現在、19件、149万円を回収。償還免除 6件) ○銀行振込推進キャンペーン 対象者：銀行振込みにて償還を行いたいとする者 実施方法：6月と12月を強化月間として年2回実施(平成23年度12月のみ実施) 銀行振込の方法(又は払込取扱票による支払)を案内し、地方事務所と連携して入金確認を実施 実施結果：払込取扱票による入金も併せて369件、533万円(平成23年度比167%増)回収 ○手紙及び電話による督促 対象者：立替残高が少額になったことなどを理由としてコンビニ督促のはがきが発送されなくなった者等 実施方法：手紙及び電話による督促 実施結果：642件、650万円(平成23年度比13%増)回収 ○ゆうちょ銀行の自動引落未登録者に対する督促 対象者：ゆうちょ銀行の自動引落を登録していない者 実施方法：自動引落利用申込書と払込取扱票を送付 実施結果：255件、147万円回収 ○電話督促強化週間(11月と3月の一定期間)の実施 【平成24年度新規】 実施方法：本部において集中的に電話督促を実施 実施結果：4,645件の架電、892件、644万円回収 ※ 業務実績報告書(24年度) 80頁参照			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
		<p>④ 援助開始時における償還制度の説明を引き続き徹底して被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。</p> <p>⑤ 電話による督促を引き続き実施することで、被援助者との連絡を密にして、その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い、継続的な償還を図る。</p> <p>⑥ 電話等による督促の実施により、債権回収の現状を常に把握し、現状に応じた督促方法を検討・実施する。</p> <p>これらの取組により、平成23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。</p>		<p>(5) 援助開始時における被援助者への償還の意識付け強化 「返済のしおり」について、内容を一部修正し、更なる活用を促して全ての地方事務所に配布。 地方事務所においては、援助開始時に「返済のしおり」を被援助者に交付するとともに、償還開始前に被援助者に個別に連絡するなどの対応を実施。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 82頁参照</p> <p>(6) 被援助者の状況を踏まえた継続的な償還の促進 個々の被援助者の生活状況や償還状況を踏まえた、継続的な償還を図った。 ① 約定どおりの償還が難しいことが判明した被援助者 → 償還月額の調整や猶予を実施。 ② 被援助者 → 生活状況等に変更があった場合には地方事務所に連絡するよう説明。 ③ 初回滞納者 → 電話督促により早期に償還の意識付けを実施。 ④ 長期滞納者 → 長期滞納期間に応じて、郵便督促、自宅訪問、支払督促の申立てを実施。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 82頁参照</p> <p>(7) 債権回収の状況に応じた督促方法の検討・実施 個々の滞納者の状況に応じて工夫した督促を行った。 ① 立替残高が償還月額以下の者 → ゆうちょ銀行の払込取扱票を督促状に同封し、払込取扱票による支払や、ゆうちょ銀行の口座に入金するよう促す。 ② 自動引落口座未登録の者 → 自動払込利用申込書を同封して、ゆうちょ銀行口座の登録を促す。 ③ 銀行振込みにより支払を希望する者 → 強化月間を設け(6月、12月)、地方事務所と連携しつつ、本部において振込口座を案内する施策を実施。 ④ コンビニ督促のはがきが発送されなくなっている者 → 督促を実施。 ⑤ 自動引落口座の登録のない者 → 自動払込利用申込書及び払込取扱票を送付。 ⑥ 長期滞納者 → 自宅訪問や支払督促申立てを実施。 ⑦ コンビニ督促のはがきの発送条件を変更 → 自動引落の有無にかかわらず、完済まで継続してコンビニエンスストアで支払うことができる環境を整備。【平成24年度新規】</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 82頁参照</p>			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
(3) 司法過疎対策	3 司法過疎対策	3 司法過疎対策					
①有償受任等による自己収入	(1)有償受任等による自己収入	(1)有償受任等による自己収入					
54 有償事件の受任等により自己収入を適切に確保する。	司法過疎地域に設置した事務所においては、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等により、自己収入を確保する。	司法過疎地域に設置した事務所においては、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等により自己収入を確保する。	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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	民事法律扶助事件・国選弁護・付添事件・4号有償事件の配分についての目安を定めた上で、地域の実情に応じて事件を受任することとした。 <平成24年度地域事務所における受任事件数の内訳> 4号有償事件：平均約36% (1,063件) 民事法律扶助事件：平均38% (1,126件) 国選弁護・付添事件：平均26% (746件) <司法過疎地域事務所の事業収益> 平成24年度 337,945千円(平成23年度 379,994千円(平成23年度比11%減)) ※ 業務実績報告書(24年度) 83頁参照	B	B	平成24年度の司法過疎地域事務所の有償事件受任数は前年度より増加したものの、その事業収益は前年度に比べて約11%減少しており、これは、平成23年度の減少(約12%)に引き続いた減少であり、B評価にとどまる。 引き続き、有償事件収入の増加に向けた積極的な取組に期待する。
②財政的支援の獲得	(2)財政的支援の獲得	(2)財政的支援の獲得					
55 国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得に努める。	国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、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 評価：B 平成23年度 評価：A	【平成24年度新規】 現地の自治体の理解を得て、建物又は敷地の無償提供を受けた。 ・平成24年度新設分：二本松出張所(二本松市)、ふたば出張所(広野町)、気仙出張所(大船渡市) ・平成23年度以降継続分：南三陸出張所(南三陸町)、山元出張所(山元町)、東松島出張所(東松島市)、大槌出張所(大槌町) 愛知地方事務所三河支部において、愛知県岡崎市の協力を得て、法テラス三河法律事務所を三河支部が入居する岡崎市役所庁舎に移転させ、両事務所を同一の事務所に統合し、従前より合計賃料額を低減させた。 ※ 業務実績報告書(24年度) 83頁参照	A	A	組織一丸となって積極的に被災地自治体の訪問及び説明等を行ったことにより自治体からの協力が得られ、新たに設置した被災地出張所3か所の建物又は敷地について、無償貸与を受けることができ、その財政的支援獲得に向けた取組状況は高く評価できる。
(4) 財務内容の公表	4 財務内容の公表	5 財務内容の公表					
56 財務内容の一層の透明性を確保する観点から、セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。	財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、セグメント情報の充実その他事業報告書の明解な表示を工夫する等より分かりやすい形で情報開示を行なう。	財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、セグメント情報の充実その他事業報告書の明解な表示を工夫する等、より分かりやすい形で情報開示を行う。	分かりやすい形での財務内容の公表に関する取組状況 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B	事業報告書に、視覚的にも情報を読み取りやすくする工夫を行うとともに、財務データと業務実績を関連付けた情報開示につき、各業務における主な収入及び支出に関する経年比較を示すこと等を実施。 業務実績報告書に、新たに情報提供業務や民事法律扶助業務等業務別のセグメント情報を開示。【平成24年度新規】 ※ 業務実績報告書(24年度) 85頁参照	A	B+	平成24年度は、業務実績報告書に、業務別のセグメント情報を開示しており、決算情報の公表の充実を図ろうとする意欲は見られるが、支援センターは営利目的の法人ではないことから、金銭的な収支を示しても、各業務の費用対効果が明示されていないことから、評価としてはB+にとどまる。 今後は、支援センターにおけるセグメント情報を含む開示について、どのような表示が適切なのかについて検討を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24年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	評価	評価理由
6 その他業務運営に関する重要事項	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>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p>	<p>平成24年度の委託費及び運営費交付金予算の執行状況は、以下のとおり。</p> <p>1 委託費 平成24年11月末時点において、執行見込額が予算額を超過したため、年度内に国から補填の措置を得るなどして財源を確保した。 ○委託費予算額 15,445百万円(うち事業費 12,439百万円) 平成24年11月末現在の事業費年間所要見込額 13,068百万円(予算額を629百万円超過)</p> <p>2 運営費交付金 5,191百万円(以下の①+②)の未執行分が発生した。 ①予算額(28,011百万円)－支出実績額(25,406百万円)＝2,605百万円 ②収入実績額(11,136百万円)－予算予定収入額(11,858百万円) ＋平成23年度繰越額3,308百万円＝2,586百万円</p> <p>(1) 支出が少なかった要因(2,605百万円) 民事法律扶助事業の代理援助経費において予算額と比べて2,339百万円の開差が発生 ・民事法律扶助の代理援助 予算設定想定件数 約11万8千件、実績件数 約10万5千件 ・東日本大震災の被災者のための代理援助 予算設定想定件数約1万件、実績件数 約3千件</p> <p>(2) 収入が少なかった要因(722百万円) ・民事法律扶助事業における代理援助件数の減少に伴って償還金収入が減少(▲488百万円) ・常勤弁護士の有償受任等の活動に伴う司法過疎事業収入の減少(▲326百万円)</p>	A	A	<p>委託費については、平成24年11月末時点で執行見込額が予算額を超過したため、年度内に追加財政措置を講じたが、その原因は国選弁護活動の活性化にあり、委託費は義務的経費であることを考慮すれば、追加財政措置を講じざるを得なかったことには相応の理由がある。また、運営費交付金については、平成24年度当初予算と比較して約19億円の未執行分が新たに発生したが、その主たる原因は、代理援助件数が想定よりも少なかったことによるものと考えられ、未執行金の発生には相応の理由がある。</p> <p>全体として、予算の執行は適切に行われたものといえる。</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、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。</p>	<p>短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。</p>	短期借入金の状況				
	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>	剰余金の使途についての状況				
	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					
58	<p>施設・設備、人事に関する計画</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、能力主義に基づく確かな職員の採用及び人事配置に取り組む。</p>	<p>施設・設備、人事に関する計画</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、能力主義に基づく確かな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>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p>	<p>1 施設・設備に関する計画 以下のとおり、適切な整備を行った。 ① 職員の配置に合わせた備品整備 ② 職員数又は業務量の増加に伴い事務所面積の増加又は書棚等の設備の増設が必要となる場合には、効率的なスペースの活用方策につき工夫。 ③ ①及び②においても対応できない事務所又は耐震性等に疑義がある事務所について、移転の計画を策定。</p> <p>2 人事に関する計画 ・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。 ・職員の採用において、多肢択一式問題、論文問題及び面接による試験を実施。 ・面接の実施に際しては、採用対象者に応じて、面接回数及び面接員の構成を決定。</p> <p>※ 業務実績報告書(24年度) 86頁参照</p>	A	A	<p>職員の配置に合わせた備品整備、職員数又は業務量の増加に伴う事務所面積の増加又は書棚等の設備の増設が必要となる場合には、効率的なスペースの活用方策について工夫し、それらで対応できない事務所や耐震性等に疑義がある事務所について、移転の計画を策定するなど、業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保を図ったほか、適正な評価制度を活用し、能力評価に基づく採用及び人事配置を行っており、全体的な取組状況は良好であるといえる。</p>

日本司法支援センターの平成24年度業務実績評価に関する総合評価表

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとすべき措置</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を基本とする業務運営理念を職員に周知徹底するだけでなく、外部有識者で構成される顧問会議等での提言内容や利用者からの意見等につき、業務に反映させる取組を行っている。また、被災地においては、「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律(以下、「震災特例法」という。)」の施行に伴い、出張相談を行い、目標であった7つの被災地出張所の設置を完了させて法的サービスを開始するなど、被災者の立場に立った業務運営が更に推し進められた。さらに、利用者の中でも、特に手厚い法的援助を必要とする高齢者・障害者に対する支援に関しては、その接遇方法の習得を目的とした外部専門研修を行い、また、地方事務所レベルでの取組ではあるが、福祉機関と積極的に連携して巡回法律相談を行うなど、高齢者等が抱える司法へのアクセス障害を除去する活動も行っており、業務運営に当たった基本姿勢は大いに評価できる。</p> <p>広報活動については、限られた予算の中で、Twitterを利用した広報活動など新たな取組もなされているが、その認知度上昇は微増で、支援センターの業務内容まで知っているという実質的な認知度は低下していることから、引き続き努力が必要である。</p> <p>常勤弁護士、一般契約弁護士・司法書士等の数は、前年度に比べて増加しており、就職説明会等を積極的に行った成果が一定程度認められるが、司法過疎地への配置等は必ずしも十分とはいえず、更なる拡充を期待する。</p> <p>内部統制・ガバナンスについては、会計監査人と監事及び監査室との連携、コンプライアンス・マニュアルの作成等体制強化に向けた取組がされた点は評価できるが、今後は、整備された内部統制に係る体制が実質的に機能し、実際の業務及び組織の運営面の隅々にまで浸透することや、未だ途上にあるコンプライアンス以外の部分でのガバナンスに対する取組についても期待する。</p> <p>外部機関等との関係については、中央、地方ともに関係機関との連携を拡充させており良好である。今後も、総合法律支援の目的達成のため、あまねく全国における関係機関や団体との密接な連携を推し進めるべく、一層の取組を期待する。</p> <p>以上の点に照らせば、効果的な広報活動、常勤弁護士等の確保、内部統制・ガバナンスの強化については、更なる改善の余地が認められるものの、中期計画における第3事業年度としては、その措置は、おおむね良好であると評価できる。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置</p>	<p>経費に関しては、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用による人事異動計画の策定・実施を行い、また人件費以外の一般管理費についても経費節減の数値目標を達成するなど、合理化・効率化が図られている。</p> <p>また、業務量に応じた職員の配置を行うとともに、平成24年度は特に法的ニーズの高い被災地に被災地出張所を3か所新設して、目標であった計7か所の被災地出張所の設置が完了する一方、法テラス三河法律事務所を愛知地方事務所三河支部が入居する岡崎市役所庁舎に移転させるなど、運用の効率化を図っており、評価できる。ただ、真に必要な職員数の検証には至っておらず、また、今後、支援センターが担うべき重要かつ有望な業務と考えられている司法ソーシャルワーク事業を担うだけの常勤弁護士の採用・配置には至っていないことから、これらは今後の課題として改善されていかなければならない。</p> <p>情報提供業務は、未だ改善の余地はあるものの、広報活動によりコールセンターの利用促進を図るとともに、オペレーターのシフトを調整することで受電率を維持しつつ業務の効率化を図っていることは評価できる。今後は、運営経費の効率的利用に向けた指標を定立し、その分析を行う一方で、サービスの質の向上に重点を置いた業務運営が期待される。</p> <p>民事法律扶助業務は、その事務手続の統一化に対する取組が必ずしも十分とはいえず、また、単独審査未実施の地方事務所も残っているなど、その業務の合理化が徹底されているとは言いがたく、今後一層の取組がなされることを期待する。</p> <p>国選弁護関連業務は、報酬算定に対する不服申立処理の合理化等により、事務手続の軽減が図られ、また、一括契約弁護士数も増加するなど、その取組は良好である。</p> <p>司法過疎対策業務は、平成24年度における司法過疎地域事務所の設置が1か所にとどまり、未だ50か所以上の司法過疎地域事務所を必要とする地域があることに照らせば、その取組状況は十分とはいえないことから、今後、更に積極的な取組を遂行することを強く期待する。</p> <p>以上の点に照らせば、経費節減、職員配置等の合理化・効率化及び各種業務の効率化に向けた取組状況は、中期計画における第3事業年度としては、おおむね良好であると評価できるものの、特に、常勤弁護士の採用や司法過疎地域事務所の設置等に関しては、まだまだ課題があると言わざるを得ず、今後も積極的かつ継続的に取り組むことを期待し、その展開を注視していきたい。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>情報提供業務は、IT技術の活用等につき改善の余地はあるものの、電話対応状況に関する覆面調査や利用者アンケート等の結果を研修に生かすなど、その調査結果のフィードバックに向けた取組を適切に行い、また、ホームページの相談事例Q&A集の充実を図っている。さらに、被災地においては、各種専門家と連携したワンストップ相談やテレビ電話を利用した法律相談を行うなど、新たな取組も実施しており、その取組状況は良好と言え、更なるサービス向上に期待する。</p> <p>民事法律扶助業務は、迅速な援助提供を行い、また、震災特例法の施行に伴い震災法律援助に取り組むなど、おおむね良好と言えるが、被災地における法律相談援助が、その後の代理援助等に結びついているとは言い難く、その原因分析も未了であることに照らせば、今後、その原因分析を行うことはもとより、利用者のニーズ調査を踏まえた事業計画の立案・実施を行う必要がある。契約弁護士・契約司法書士が提供するサービスの質の向上については、取組が道半ばで、現時点でこれを実効的に担保する方策が具体的に検討されているものではなく、今後の更なる取組が期待される。</p> <p>国選弁護関連業務は、特に裁判員対象事件において、その知識や経験を共有できる体制作りや、研修の義務付けなどにより弁護活動の質の向上に努め、また、速やかな国選弁護人指名通知を行うなど、その取組は高く評価できる。</p> <p>司法過疎対策業務は、平成24年度は、新たに1か所の司法過疎地方事務所の設置に止まり、未だ、司法過疎問題は解消したとは言えないことから、その取組は十分とは言い難い。今後も引き続き、その法的ニーズに応えるべく、必要な措置を柔軟かつ積極的に講じていくことが望まれる。</p> <p>犯罪被害者支援業務は、被害者の心情に配慮したサービスを提供するべく職員研修を行い、また、関係機関に対するアンケート等を通じて、犯罪被害者の要望をくみ上げ、それに応える体制整備に取り組むなど、その取組状況は良好である。</p> <p>以上の点に照らせば、民事法律扶助業務のように、今後、取組の充実が大いに期待されるものもあるが、全体としては、その提供するサービスの質の向上に向けた取組は、中期計画における第3事業年度としては、おおむね良好であると評価できる。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
大項目4 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画	<p>寄付金の確保は、寄付者の意思や資力に左右されるものであり、支援センターの取組のみではいかんともしがたい点があるのは事実であるが、平成24年度の寄付金総額が前年度を下回ったことを踏まえ、更なる協力への呼びかけを行う必要がある。</p> <p>民事法律扶助の立替金債権の管理・回収について、当該業務を専属的に行う体制を整え、回収実績等を一括してデータ管理するシステムを構築することにより業務の合理化・効率化を図るとともに、一定の長期滞納者に対して支払督促の申立を行うなど多様な取組を行っていることは評価できる。今後は、得られたデータの分析を行い、それを踏まえた効率的な債権回収計画の立案及び実施並びに債権残高管理の充実が期待される。</p> <p>財政的支援の獲得については、平成24年度に新たに設置した3つの被災地出張所の建物及び敷地につき、無償貸与を受けているところ、これは、被災地自治体を訪問して、その必要性につき丁寧な説明を行ったことにより、その理解を得られた結果であると思料され、高く評価できる。</p> <p>以上の点に照らせば、財務内容の公表におけるセグメント情報を含む開示方法の改善等、残された課題もあるものの、中期計画における第3事業年度としてはおおむね良好であると評価できる。ただ、特に、財政的支援に関しては、東日本大震災という特別事情が大きく影響していると思われ、今後、支援センターが、恒常的に質の高いサービスを提供し続けるためにも、収支計画や資金計画につき、より一層の工夫や取組を行うことが強く望まれる。</p>
大項目5 短期借入金の限度額	該当なし
大項目6 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画	該当なし
大項目7 剰余金の使途	該当なし
大項目8 その他法務省令で定める業務運営に関する事項	施設・設備、人事に関する計画 業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保が適切に図られている上、幹部候補生として、管理職経験がある者を公募により採用した点も含め、職員の採用、人事配置も能力主義に基づき的確に行われており、取組状況は良好である。

全体評価

【全体評価】

平成24年度は、第二期中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の3年目に当たる。いよいよ、中期目標の達成に向けて、これまでの取組の課題と成果が適正に実行されているか、また、今後、その目標を達成するに足りる人的・物的両面からの体制整備がなされているかとの観点から、支援の充実・業務運営の効率化・サービスの質の向上等におけるリスクや問題点を適切に抽出し、それらに対して、的確かつ適時に対処されているかなどについて評価した。

平成24年度における支援センターの業務実績についての評価は、項目別評価表及び総合評価表の大項目に係る評価欄において詳述したとおりであるところ、これらを総括すれば、新たな取組も含めた大いに評価されるべき取組が随所に見られ、全体としての取組状況は良好と言えるものの、従前からの、あるいは、新しく生じた課題が改善されないままになっている点もあり、更なる改善が期待される。

まず、評価できる点としては、前年度に引き続き、東日本大震災に係る被災者支援が挙げられる。平成24年度は、震災特例法の施行に伴い、震災法律援助が開始されるとともに、目標であった7つの被災地出張所の設置が完了し、被災者に対する法的支援体制が整った。また、その支援においても、各種専門家と連携したワンストップ相談やテレビ電話を利用した法律相談など、新たな試みが実施されるなど、被災者支援に対する取組は大いに評価できる。もっとも、被災地におけるこれら取組の中には、今後の更なる法的ニーズのくみ上げ等拡充が望まれる点もあることから、一層の取組を期待する。

通常業務においても、常勤弁護士等必要な人員の確保に努めるとともに、職員等に対して充実した研修を行うなど、量・質ともに向上を図っている点や、支部等の統合により合理化を図っている点などについては評価すべきである。ただ、支援センターの重要な業務として今後期待されている司法ソーシャルワーク事業を担っていただけの体制作りは未だ構築されておらず、常勤弁護士の増員等必要な取組を推し進めていくことが望まれる。

また、前年度の課題であった民事法律扶助の立替金債権の効率的な回収に関し、平成24年度に新たな体制及びシステム構築がなされたことは評価できる。今後は、システムの運用と債権管理の実務とをどのように対応させて成果を上げていくのかに期待したい。

しかし、一方で、従前からの課題である全国レベルにおける支援センターの認知度の上昇は微増に止まり、支援センターの業務内容まで知っているという実質的な認知度は低下している点が挙げられる。この点につき、支援センターが問題意識を持ち、効果的な広報活動をするべく工夫を行っていることは承知しているところではあるが、今後は、例えば、支援センターの存在や業務内容を知って欲しい層に的を絞った形での広報を実現するなど、更なる工夫を凝らすことを期待する。

また、司法過疎対策業務については、前年度に引き続き、平成24年度においても低調で、未だ司法過疎が解消される見通しが乏しい点については遺憾と言わざるを得ない。

さらに、業務運営の適正確保に不可欠であり、二次評価機関である政策評価・独立行政法人評価委員会においても重点事項の1つとして挙げているのが内部統制の充実・強化である。この点、支援センターでは、会計監査人と監事及び監査室との連携を図り、また、ガバナンス推進室が実動を始めているところ、平成24年度においては、新たに、当ガバナンス推進委員会によりコンプライアンス・マニュアルが作成され、それを職員に周知するなどの取組も行っており、一定の評価はできる。

ただ、コンプライアンスの重要性がどこまで職員に浸透しているかなどは、未だ明らかではなく、また、コンプライアンス以外の部分のガバナンスに関する取組については、その途上にあると言えることから、今後、整備された内部統制に係る体制が実質的に機能し、実際の業務及び組織の運営面の隅々にまで浸透するよう、その取組状況について、当評価委員会としても、期待を込めて引き続き注視していきたい。

【平成25年度に向けて】

平成25年度の業務運営においては、前年度に引き続き、東日本大震災の被災者支援及び内部統制・ガバナンスの充実・強化を踏まえた従来の業務の効率化やその質の向上が、取り組むべき大きな課題となろう。

まず、東日本大震災の被災者支援については、震災特例法の施行に伴い、震災法律援助が開始されているが、その法律相談援助が、その後の代理援助等に結びついているとは言い難く、書類作成援助件数等も著しく少ないことに照らせば、その運用につき改善の余地が多分にあると思われ、その原因分析を行って、被災者のニーズを的確に把握するとともに、そのニーズに応えるための適切な業務運営がなされることを期待する。

また、内部統制・ガバナンスについては、当評価委員会としても大きな関心を有しているところ、平成24年度も、ある程度の成果が認められるが、今後は、支援センターの「あまねく全国において、法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会の実現を目指す」という使命達成を阻害する課題のうち、優先的に対応すべき重要な課題は何か、あるいは、支援センターの各業務において、その業務運営を阻害する要因は何かなどについても分析を行った上で、その要因等に対して適切な対応をしていくことが必要であろう。