

# 日本司法支援センター評価委員会 第34回会議 議事録

第1 日 時 平成25年8月8日(木) 自 午後 2時30分  
至 午後 6時13分

第2 場 所 法務省大臣官房訟務部門会議室(中央合同庁舎6号館A棟5階)

第3 議 事

- (1) 日本司法支援センターの業務実績評価について
- (2) 法務大臣による財務諸表の承認に当たっての意見について
- (3) 日本司法支援センターの退職役員の業績勘案率の決定について

## 議 事

伊藤委員長 定刻でございますので、ただ今から日本司法支援センター評価委員会第34回会議を開催したいと思います。

暑中御多忙のところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。

本日は、全委員に御出席いただいておりますので、法施行令に規定の定足数を満たしていることを確認させていただきます。

そこで、早速でございますけれども、本日の会議の開催趣旨について申し上げます。

お手元の議事次第でございますとおり、主な議題は3つでございます。1つ目は支援センターの業務実績の評価、2つ目はセンターの財務諸表の承認に関する当評価委員会の意見、3つ目は支援センターの退職役員の業績勘案率の決定でございます。そこで、それぞれにつきまして事務局から説明をお願いいたします。

松井参事官 それでは、事務局から御説明いたします。

まず、第1の議題についてでございますが、前回の評価委員会会議におきまして支援センターから説明がありました業務実績について、評価をしていただくものでございます。本日の会議のメインテーマになるところでございます。

次に、第2の議題についてですが、法44条3項におきまして、法務大臣は財務諸表を承認しようとするときは、あらかじめ評価委員会の意見を聴かなければならないとされておきまして、この規定に基づきまして、当委員会の意見を賜るものでございます。

第3の議題についてでございますが、支援センターからの依頼を受け、本年4月に退職されました大川前理事に係る具体的な業績勘案率の算定を行っていただくものです。

各議題の詳細については、また後ほど御説明いたします。

伊藤委員長 それでは、特段御意見がございませんようでしたら、ただ今事務局から説明があった順で議事を進めたいと思いますが、よろしゅうございますか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、そのようにいたしまして、まず配付資料について、これも事務局から説明をお願いいたします。

松井参事官 こちらに、「第34回会議配付資料目録」と書きまして、赤色のインデックスを貼り付けたものがございます。資料1から3とあるものでございますが、お分かりでしょうか。

この資料1は、事務局作成による項目別評価表の取りまとめ案でございます。資料2は、総合評価表の案でございます。さらに、資料3は、総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会の「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」及び「平成24年度業務実績評価等の具体的取組について」という文書において指摘された各事項に関する当評価委員会の評価案でございます。これは、評価の視点等で指摘された事項について、評価委員会の見解は評価結果という形で明記すべきとの指摘を政独委から受けまして、平成22年度の業務実績評価から項目ごとに当評価委員会の評価を明記することとしたものでございます。

配付資料は以上でございますが、このほかに机上配付資料として、青色のインデックスを貼ったものがあると思います。

資料A-1は、「業務実績評価に係る基本方針」というものでございます。資料A-2は、

過去の業務実績評価における項目別評価の結果をまとめ、今回の項目と対照させたものであります。今、第二期の中期計画中になるわけですが、第一期中期計画のときから比較対照できるようにしてあります。それぞれの中期計画は、項目立て自体が異なりますので、完全に対照することは不可能でございますが、内容的に類似した項目を対照させるなどの工夫をしております。飽くまで参考資料として御覧いただければと思います。それから、資料A-3は、今回、各委員からいただきました項目別評価の分布をまとめたものでございます。

資料Bにまいります。資料B-1は、業務実績報告書でございます。資料B-2は、「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」及び「平成24年度業務実績評価等の具体的取組について」で指摘された事項に係る支援センターの取組状況をまとめた資料でございます。なお、前回配付いたしました財務諸表関連資料の再配付はしておりませんが、議論の過程で必要となった場合には、事務局に何部か御用意してございますので、おっしゃっていただければ参照できるようにさせていただきます。

それから、資料のC-1からC-7については、3つ目の議題であります支援センターの大川前理事の退職金に係る業績勘案率の算定に関する資料でございます。

このほかに、特に資料番号を振らないで、机の上に参考として置かせていただきましたものがございますが、これを適宜御参照いただければと思います。この中には、議論の際の便宜という趣旨で、「議論を要する項目」と「異論の少ない項目」を区別した進行予定表お配りしております。それから、総務省行管局長から支援センター評価委員会委員長宛てに届いている「日本司法支援センター評価委員会における「独立行政法人の役職員の給与等の水準」の活用について」という依頼文書及び支援センターの役員報酬規程もお配りしております。

資料については、以上のとおりでございます。

伊藤委員長 事務局から説明ございました資料がお手元にあることと存じます。

項目別評価及び評価理由についての議事を進めたいと存じます。

本日は、支援センターの方に別室で待機をお願いしております。審議の途中で委員の方から質問があった場合には、いつでも支援センターの方にこちらに来ていただくことのできる態勢をとっておりますので、この点も御承知おきいただければと存じます。

そこで、最初に全体的な審議の進め方についてお諮りしたいと存じます。

ただ今説明ございましたが、皆様のお手元に「業務実績評価（項目別評価）進行予定」という一枚の紙があるかと思えます。御覧いただくとお分かりになりますように、大項目1から5までのそれぞれにつきまして、「議論を要する項目」と「異論の少ない項目」を分けております。これは、飽くまで便宜的な区分ではございますけれども、多数意見が8名以上あった項目につきまして、それを「異論の少ない項目」としております。

そこで、審議の進め方でございますけれども、ただ今申し上げました「議論を要する項目」、これは現時点で委員の方々の間で実質的に意見が分かれているという項目になりますので、これについては個別的な形で審議をお願いしたいと思います。そして、その後で「異論の少ない項目」について、一括して審議をいただきまして、各委員から特段御異論がなければ、多数の方の意見、これは事務局作成に係る原案として取りまとめておりますけれども、それに即しまして委員会としての意見をまとめたいと存じます。もちろん、「異論の少ない項目」と申しまして、委員の方々の中で何か特に御意見ございましたら、それに即して積

極的に御発言をいただいて、実質的な議論をここですることは、差し支えございませんし、そのようにお願いをいたします。そういう点をお含みおきいただいた上で、基本的な議事の進行方法につきましては、「議論を要する項目」を中心に行い、その後大項目ごとに、「異論の少ない項目」について審議をいただくという進め方でよろしゅうございますか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、そのようにいたします。

本日は、時間に限りもございますので、充実した審議をお願いするとともに、協議進行に御協力をお願いできればと存じます。

そこで、大項目1、すなわち「総合法律支援の充実のための措置」に関する各項目で、資料1の項目別評価表(案)の項目番号で申しますと、項目1から19までについての審議と意見の取りまとめをさせていただきたいと思えます。

この中で「議論を要する項目」は、先ほど説明ございました机上配付資料A-3のとおり、項目14の「コンプライアンスの確保」でございまして、御覧いただくとお分かりになりますように、この項目につきましては、B+の評価が6名、Bの評価が4名というように委員の御意見が分かれております。そこで、それぞれの評価を付した委員の方、いずれの方からでも結構でございますので、この項目14につきまして御意見をお願いできればと存じます。

Bの評価をお付けになった委員の方が何名かおいでになりますけれども、少し厳しい御意見をおっしゃっていただいた方から意見をいただくのがよろしいかもしれません。嶋津委員、いかがでしょうか。

嶋津委員 御指名ですので、それでは皮切りに申し上げますけれども、BとB+で、私は厳しいというつもりで、Bをつけたつもりは全くありません。この項目は、業績評価の中でも重要な項目だと思います。したがって、その評価については、ファクトなりエビデンスに基づいて評価をすべき事項だと思います。

したがって、一時期あったような報酬の誤りなどの業務運営上の事項は、たまたまなかったかもしれませんが、支援センターの業務として、そういうものをなくするためのコンプライアンスを確保するための措置が、今までの年度と比べると具体的にこういう形で改善をされたとか、そういうことがあるのかなのかということの評価すべきだと思いますので、そういうことは、自己評価理由や実績の内容を見ても、特に変わった点はないと思うんですね。今まで平成22年度、23年度もBであって、努力はされていることは認めるとしましても、そういうことについて格段と変わったという状況がない限り、B評価を変える理由はないと思えますし、全然厳しくはないと思っております。ですから、私は、自己評価がAになったりすること自体がおかしいのではないかと思います。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、村瀬委員お願いします。

村瀬委員 私も、同じような趣旨からBにしました。平成23年度にガバナンス推進委員会が設置されまして、その活動として、組織の点検やマニュアル作成がなされたという具体的な記述もあるので、そういった面は評価できるんですけども、ただ、やはりコンプライアンスの重要性の浸透とか、重要性が職員に伝わっているということが大事ではないかという視点が今までずっと言われてきていたわけですし、その効果が出てくるのは、やはり推進委員会ができ上がってから1年ぐらいではまだ早過ぎる。そういう印象がございまして、今、嶋

津委員がおっしゃられたように、特に目立って、目に見えるような形で改善がなされた、あるいは浸透がなされたというような印象を受けなかったものですから、昨年度とそれほど評価は変わらないのではないかとというのが1点です。

それから、業務実績報告書の34ページなどにもございますけれども、「25年度の重点課題」ということで、今後のいろいろな課題も提起しているわけですし、そういったものも見て、それなりの改善がなされたかというのを評価するのが筋ではないかと。せっかくそういう課題が出ていますので、それが出る前に評価を上げるというのはいかがかなというのが私の意見です。

伊藤委員長 分かりました。

ほかにBの評価をなさった委員の方がいらっしゃいますけれども、何か、ただ今のことに付け加えて御意見ございましたらお願いいたします。

どうぞ、遠藤委員。

遠藤委員 内部統制というのは、整備とその運用があるわけなんです。現段階で、嶋津委員や村瀬委員からお話がありましたように、整備については、確かに着実に整備を実施されてきているわけですが、その運用につきましても、その整備されたものが、支援センターとして業務をする体制において十分機能しているかどうかというのがポイントになるわけです。そういたしますと、整備の段階から運用についても十分なされているという評価は、まだできないと思われまして。

したがって、これにつきましては、整備される状況を更に見ながら、そしてその運用もどうであるかということにつきましても、今後検証していく必要があると思いますので、今後、整備されたことに対する運用についても、是非、業務実績報告書に記載していただくということを、支援センターに対してお願いしたいと思います。

伊藤委員長 分かりました。

いかがでしょう、ほかには。高部委員、よろしゅうございますか。

高部委員 私もBを付けておりますが、今まで各委員の先生方がおっしゃったとおりで、全く同じ意見ですので、重ねて申し上げる点はありません。

伊藤委員長 それに対して、比較的多数ということになりますけれども、B+の評価の委員の方がおいでになります。こちらの評価についてはいかがでしょうか。

どうぞ、市川委員。

市川委員 決して私が代表して言うわけではありませんけれども、今の御指摘の中にも含まれておったように、整備はされつつある、平成23年度に比べるとですね。だから私は、体制を整備して運用というプロセスとしては、最後には運用も定着してスムーズな、あるいは確立された体制となっていく、そういう経過をたどると思うんですけれども、まあ、平成23年度に比べると、スタートして一歩は踏み出したとも言えるのではないかとという意味で、B+としたということでございます。

伊藤委員長 分かりました。

小林委員はいかがでしょう。

小林委員 ガバナンスとコンプライアンスと、私にとっては余り専門的でないので、実際どういう違いが支援センターの運営上あるのかというのが報告からは余りよく分かりませんで、支援センターの中ということではなくて、支援センターに対する請求の面で不祥事が起こっ

たということはありませんけれども、実際に支援センターの運営の中でそんなに問題があったのかどうかというところの分析なり、評価なりの報告を受けていません。したがって、問題があるかないかが余りよく分からないので、体制が強化されたのかされていないのかということ議論するレベルにまで行っていない、あるいは議論する必要がないのか、どちらかがちょっと私には分かりませんでした。余り大きな問題として挙がってきていないから、そんなに大きな問題がないのかなという期待感もありまして、B+といたしました。

あとは、国費の支出を含む運営だということについて、それは適正にしなければいけないというのは余りにも当然なことです。別に細かな具体的な指針なりが必要かということ、それが適用が強化されるかされないかという以前に、もうちゃんと普通の人ならできるのではないかという気もします。それから、余り統制がきつくなると、従前と離れてもっといいことをしようというような気持ちになっても、そこにセーブがかかるというようなことがあってもいけないと思いますので、様々考えますと、どんどん厳しく、きちんとやっているということが見えないといけないとまで言わなくてもいいのではないかと思います、B+ということにいたしました。

伊藤委員長 ありがとうございます。

ほかに、B+の評価の委員の方で御発言ございますか。

どうぞ、坂本委員。

坂本委員 B+にした理由は、不祥事が起きたことによってコンプライアンスマニュアルを作成するなどの整備をして、実際として不祥事も起きていないということは、組織としてはコンプライアンスについてはかなり重点的に力を入れているのではないかなと思、プラスに値すると思いました。

それと、この項目をBにすると、ほかにもBになるものがいっぱいあるような気がして、むしろコンプライアンスについてはB+でいいのかなと感じております。

伊藤委員長 分かりました。

ほかに御意見ございましたら、どうぞお願いいたします。いかがでしょうか。

自己評価ではAとなっていますが、先ほどお話がございましたように、運用、実績、結果等が具体的に出了段階でという意味では、Aはないとして、御意見が分かれているところは、結局、体制整備をしたことをどのように評価するかということになりますでしょうか。BにとどまらずB+のところまで、体制の整備として行っているという評価をしてもいいのではないかということがB+の委員の御意見で、私自身もそういう判断でB+にしておりますけれども、実質面でそれほど評価に大きな差はないようにも思ひまして、もしお許しいただければ、相対的な意味で多数ということも勘案してB+の評価で御了解いただくのはいかがでしょうか。許容できる範囲ということで御了解いただければ、B+で取りまとめをさせていただければありがたいと思います。

どうぞ、高部委員。

高部委員 これは私の個人的な意見で、これは最終的に委員長に御一任させていただくことになるかもしれませんが、我々がBと評価をしたいいわゆる整備の問題と運用の問題に関しては、B+だけれどもこういう問題があるということ、評価理由の中で明記していただくということであれば、私自身は、大勢がB+だということについては承知しておりますので、それで了承させていただきたいと思ひます。ただ、評価理由の中に我々の意見も入れていただい

た方がいいかなという気がいたします。

伊藤委員長 分かりました。高部委員が今おっしゃったことは、恐らく、B+の評価をされた委員の方々についても共通の認識かと思えます。それでは、表現は事務局と私にお任せいただければと思いますが、その点がはっきり支援センターで受け止められるように、体制の整備はできているけれども、運用、それからその体制に基づいた実績等についてきちんと進めていくことが期待されるというような趣旨のことを明記するという事で御了承いただけますでしょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 ありがとうございます。それでは、評価としてはB+で、ただ今のような趣旨のことを、記載することにいたしたいと思えます。

次に、同じく大項目1の「異論の少ない項目」でございますが、項目1から13、15から19までにつきましては、それぞれ8名以上の委員の方の評価が一致しております。そこで、それを原案として採用して、評価(案)の欄にはそのように記載してございますけれども、これらの、大方の意見が一致している項目につきましては、原案のとおりとしてもよろしゅうございますか。ただ、御意見については自由におっしゃっていただければと存じます。

どうぞ、市川委員。

市川委員 私、項目6の認知に関する広報の問題なんですけれども、結論はBで何ら異議はないんですけれども、理由付けで、認知度向上に向けて多面的な工夫を凝らすとか、支援センターの存在や業務内容を知ってほしい層に的を絞った形で広報をやっていくんだと、お金をかけないでやっていくんだというようなことを言っておられまして、そのこと自体にももちろん何ら異議があるわけではないんですけれども、私はそれに加えて、やはりテレビの広報の活用というのをどうしてしないのかなと。もちろんテレビはお金がかかりますので、テレビをどんどんやれという意味で言っているんじゃないんですけれども、この理由付けを見ると、頭からテレビは駄目よと、テレビは除外して考えなさいよという響きがあるように思えて、やはり最大の効果があるのはテレビでありまして、それはいろいろな数値からも言われているところでもありますから、チョイスとしては排除していかない、効果的なことが必要なときにはやるというですね、その辺も意識したらどうかと思って、少しそういう理由付けがあった方がよいのではないかという意味での、理由についての意見です。結論はBで同じであります。

伊藤委員長 ただ今の市川委員の御発言に対し、何か関連して御意見ございますか。

どうぞ、池田委員。

池田委員 テレビの効果をどうやってはかっていくかというのは、なかなか難しい課題だろうと思えますけれども、今回、私が追加で支援センターにホームページでのページビュー数の御提示をお願いいたしました。そのときにトップページのページビュー数の御返信はいただいたのですが、ホームページの中身もすごく良くする努力もしていらっしゃることを考えると、やはり、総ページビュー数をきちんとウォッチして行かれる必要があるのではないかなというふうに思っております。テレビでCMを流したりした後に、やはりホームページを訪れる方の数がどういうふうに変化をしているのかとか、ほかの広報手段が効果的に動いたかどうかをはかっていく上でも、ホームページの閲覧の動きをもう少し細かく追いかけていかれる必要があるのではないかなと思いました。

今御指摘の点に直接お答えしていることにはなっていないかと思いますが、関連していることとしては、そのように感じております。

伊藤委員長 どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 私も、市川委員の意見に賛成です。確かに、全国的なテレビのコマーシャルを流すというような形は膨大なお金がかかるわけで、スポンサーがないとなかなか大変だなという感じはします。

ただ、この前の震災地域において出張所を設置したり、そこで活躍している人たちが随分テレビに出てきて報道がされて、結果的に大変認知度が上がっているというような感じも持っていますから、要するにニュースリリースをしたり、過疎地域の人たちの活躍の様子なんかを積極的に広報活動することによって、テレビ等を活用するということが可能だと思いますので、そういう努力はすべきであり、そういうことも含めてテレビを活用することは大事なのではないかなと、私は思います。

伊藤委員長 いかがでしょうか。どうぞ、知久委員。

知久委員 もちろんテレビで広告すると、その後かなりの利用者が増えるというのは前も御報告いただいているので、ただ、予算の面もありますから、先ほど嶋津委員がおっしゃったような方法とか、あるいは結構運送会社の方たちはラジオを聞いているんですね。だから、司法書士会は予算が少ないので、テレビ広告はなかなか使えず、ラジオの広告を利用するんですが、一日中聞き流して運転している方たちなどは、ラジオのCMじゃないんですけども、こういうものをしますという通知をすることで、それを聞いてという方も結構いらっしゃるもので、ラジオになると、やはり費用的な面でもかなり抑えられると思います。もちろん、インターネット、ホームページ、ツイッター、あるいは誰かがブログでつぶやくとか、いろいろな方法があると思いますけれども、そういう面も御検討いただいたらいいんじゃないかなと思います。

伊藤委員長 分かりました。

松井参事官、この評価理由のところ、今御発言あったような、テレビ、ラジオ等のマスメディアの効果的な利用、活用とともに、池田委員から御発言あったように、それとホームページの閲覧についての調査を結び付けるといった趣旨のことを適切な形で記載できますかね。

松井参事官 もちろんです。今日の議論を反映させた書き振りを検討させていただきまして、委員長と御相談させていただきたいと思います。

なお、テレビはちょっと別ですけども、ラジオについては、特に被災地などは地元防災FMといった小さいFM局がありまして、被災地出張所でそういうところと連携して、30分ぐらいの番組みたいなものをいただいて、相談会のことをお伝えしたり、法律相談コーナーのような形を作ったりと、結構地道な活動をしていまして、それも被災地における認知度アップというところにはつながっていると聞いています。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、坂本委員。

坂本委員 テレビコマーシャルというのは効果があることは誰も承知の上なんですけれども、費用という点では莫大なお金がかかるんですね。私は再々発言させていただいているのが、お金のかからない広報として、110番事業が考えられると思うんです。110番事業は、

マスコミがニュースなどで流す可能性があり、費用がかからないのです。お金を掛けて、「支援センターがあります」という、支援センターのPRをするだけでは、人々の記憶として残らないと思うので、やはり事業効果のある「110番事業」を行うのがいいと思います。そのような費用をかけないPRを是非、考えていただきたいと思います。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、遠藤委員。

遠藤委員 私だけがB+にしているんですけども、確かに広報に関しましては非常に努力されていると思うんです。その努力を見ますと、確かに自己評価もBになっているんですけども、実際におやりになっていることを考えますと、その努力を買うということで、私はB+にしたんです。

それから、全体的にいわれる認知度をはかることにおいて、パーセントを上げるというのは非常に難しいと思うんです。したがって、どこからどういうふうに認知度を上げていくかということになりますと、これは的を絞っていく必要があると思うんです。それと、何も対象にするのはいわゆる一般の大衆だけじゃなくて、私は、教育の場においてもそういうようなものを取り込むということで、例えば、文科省にお願いして、現在日本の中ではこういう法的制度があるんだよということを社会科の教科書の中に入れていただくとなりますと、小・中学校からそういうようなものがあるんだという認識が出てくるわけです。そうしますと、潜在的な意識が出てくると思われます。

したがって、これははっきり言って余りお金はかからないわけです。文科省に、こういう制度があるんだけど、教科書に入れてもらえるかどうかという話ですから、これは交渉さえしていったら、もしオーケーをとればできることです。今の率を上げるのではなくて、対象をどこにどのように向けていけば、将来の率を上げることができるのかというような、潜在的な率を上げるための方策というのでも考えていく必要があるのではないかとということで、是非そういうようなところも支援センターでお考えいただくようお願いしたいと思います。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 ちょっと蛇足で、これは法務省も協力をする必要があるんですけども、お金のかからない広報としては、政府広報を使うことが一番有効なんですね。恐らく今までも政府広報を使ったことがあると思われるし、毎年毎年というわけにもいきませんが、やはり政府広報になじむ対象だから、積極的に政府広報の予算の枠を活用してやると、そういうこともやりなさいというのは、いいことではないかなと思います。

伊藤委員長 どうぞ、知久委員。

知久委員 相談をされていてよく気が付くんですけども、自分が今ある状況が、当然それが法律問題だということを認識できていない方がいらっしゃるんです。それが、自分が困っているときであれば110番でもCMでも、あっと手は出ると思うんですけども、本当にそばに行ってお話を聞いてあげて初めて、それは法律問題なんですよと言われて、そうだったんですか、ではどこに相談に行けばいいんですかというような実情が実はあるんですね。いまだに被災地もそういう状況があって、集合住宅にいて、いろいろ悩みがあって、悩みを聞いてねと言いながら、実は聞いていくとそれは法律問題だったりすることがあるので、短い時間で広報するのは非常に難しいとは思いますが、ただこれがありますというよりも、

こういうものが法律問題なので是非御利用くださいというか、何かその辺のプレゼンを少しお考えいただくと、自分に何も問題がなければ利用しないので心にも残らないんですが、身近に、あっ、私はもしかしたらこれかなというようなものに誘引できるものがあれば、もっと潜在的な広報につながっていくのではないのでしょうか。

伊藤委員長 そうですね。おっしゃるとおりだと思います。

そういたしましたら、表現は皆様の御趣旨に沿うように工夫いたしますけれども、ただ今の御意見にありましたように、マスメディアの有効な活用も含め、多様な広報の工夫が望まれるという趣旨のことを、より鮮明に出るように記載できればと思います。御意見ありがとうございました。

それでは、ほかに大項目1の「異論の少ない項目」に関しては何か御意見ございますか。

どうぞ、高部委員。

高部委員 項目18番の関係機関の連携維持・強化に関して、一言、意見を言わせていただきます。

この問題というのは、実は、大項目2の項目22の常勤弁護士の適正な採用・配置のところに関わっていることなんですが、先般、私から支援センターにお尋ねをしましたところ、地方事務所本所について、12の都道府県に関して常勤弁護士が配置されておらず、地域事務所も含め全く常勤弁護士が配置されていない地域は、9か所あるということでした。ただし、大阪については今年の11月に支援センター法律事務所が開設される予定だということになっております。

この点についての評価は、Bということになっているんですが、実は、今やろうとしている幾つかのプロジェクトを考えたときに、支援センターとしては、各地域全てに常勤弁護士を置きたいというのは当然の要望でありまして、それができない、これは弁護士だからあえて言うんですけれども、その一つの理由としては、やはり弁護士会の協力がどこまで得られているのかという問題が非常に大きいのだろうと私は認識しています。そうしますと、関係機関の連携維持・強化のところ、つまり、項目22番でBの評価がされていることの一つの、これはワン・オブ・ゼムの原因ではありますけれども、要するに、関係機関の協力維持が十分できていないということが、やはり影響を及ぼしていると言わざるを得ないので、表面的に見ると、何で項目18がAで、項目22がBなのということにもなりかねない部分があります。

そういうこともあるので、私自身の意見としては、B+だと思っています。つまり、この点について、足元の一番お世話になる方にもっと関係維持・強化に努めてくださいというのが本来そのメッセージかなという気がしていますが、仮にそれがかなわないまでも、項目18の評価理由のところについては、「その取組状況は高く評価できる」というところで結んであるんですが、「何々を除き」ぐらいで、「高く評価できる」というような形の文言に、少し御検討いただけないでしょうか。これは私の立場から言うのもなんですけれども、ここは率直に、これから支援センターを更に良くするためには非常に重要なポイントだと認識しておりますので、御一考、御検討をお願いできればと思います。

伊藤委員長 分かりました。高部委員の御趣旨は私にもよく理解できます。ただ、「何々を除き」という部分の表現が難しいかもしれませんね。

高部委員 いやいや、それは一つの例示として申し上げているわけで、最後、「高く評価でき

る」と書きながら、「何々を除き」なんていうのが日本語として成立するのかどうかというのは、これまた別な話ですから。

伊藤委員長 そうですね。「何々を除く」ということを具体的に言うのは多少問題があるかもしれないませんが、「高く評価できる」ということについて、若干留保を付けた方がいいという御趣旨ですよね。

高部委員 はい、せめてそうしていただけないかと。私の意見はB+ですけれども。

伊藤委員長 Aということで結論としてはいいかもしれませんが……。

どうぞ、坂本委員。

坂本委員 私も高部委員に賛成です。Bにするか悩んでAにしたところがありました。Aにしたのは、地方協議会の開催とそれから関係機関の連携について打合せ会の開催など2、059回も年間やっているということは、この数年間大変な努力をして、関係機関との連携が着々と進んでいるなど感じておりまして、それでAという結論になったんです。この項目は、高部委員がおっしゃるように最も重要な項目の一つだと思うんです。そういう意味では、いつまでもAを目指してB+でもいいのかなと思ひまして、「その取組は高く評価できる」というところは表現を変えていただくとありがたいなど。

伊藤委員長 分かりました。Aという結論を維持するという前提だと、なかなか表現が難しいところがございますけれども、ここに掲げられているような関係諸機関との関係での努力といたしますか、実績については、恐らく皆様方も御異論がないところだと思いますので、今の両委員がおっしゃったニュアンスが出て、かつ、Aという結論と矛盾しないような表現を、事務局と相談しながら考えてみたいと思いますので、ありがとうございました。

どうぞ、市川委員。

市川委員 おっしゃるのは分かるんですけども、十分な連携が図れていない機関、確かにありますが、それは支援センターのせいなのかということ、そういうふうにおっしゃる方もいるかもしれないけれども、私は、むしろ連携する機関の側にちょっと問題があって、相手の機関は機関で、内部で非常に困難な論争をしているわけですね、御存じのとおり。それで、日弁連の執行部も非常に困っていて、なかなかそこがうまくいっていないという実情があって、そういう中で、支援センター、おまえの努力が足りないからだと総括するのは、ちょっと支援センターがかわいそうなんじゃないかと思って、私は、実はそういう意味でAだったんですけどね。

高部委員 そこまで市川委員が本音でおっしゃっていただいているので一言申し上げさせていたいただきたいのは、これまでの法律扶助協会のおかげから、ずっと、日弁連は法律扶助協会を支えてきたわけで、支援センターがこういう形で困っているよということを示すことによって、親か、兄貴か、お姉さんが分かりませんが、そういう立場にいる人たちにも、やはりその点についてのメッセージを送りたいという気持ちがいささかありまして、申し上げたような次第です。市川委員のおっしゃっているお気持ちは、重々よく理解した上で言っているつもりです。

伊藤委員長 どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 私の理解は、前々から、地方協議会とか連携協力というのは、行政機関あるいはその他の消費者行政の分野とか、そういう分野との連携協力というふうに受け止めていまして、弁護士会は連携協力ではなくて、主体になるんですよ。だから、連携協力するというので

はなくて、主役なので、その主役に問題があるということもこの評価の中に入れたら、おっしゃるとおり評価を変えなくてはいけないと思うんですよ。だけれども、それは主役としてやっただけという前提で、それ以外の市区町村等の関係行政機関と連携協力しなさいというふうに私は受け止めていました。

高部委員 一言、この場でそういう問題があるということは、やはり皆様方に申し上げておく必要があると思って発言しているということで御理解いただけたらと思います。

以上です。

伊藤委員長 分かりました。それでは、少し工夫をさせていただきますが、ただ、Aという評価であるという結論を前提にして、かつ、今、嶋津委員がおっしゃったように、想定している関係機関というのは、ここで言われているようなものであるということでございますので、場合によっては表現にはそれほど大きな修正を加えないということもお認めください。ただ、高部委員がおっしゃった点については、議事録としてはそういう御発言が残りますので、それが支援センターの運営にプラスになるような形で働く趣旨の御発言だと理解しておりますから、表現に関する処理としてはお任せいただけますでしょうか。

高部委員 よろしくお願ひします。

知久委員 全然違う観点でこの項目で質問したいんですけども。

伊藤委員長 どうぞ、知久委員。

知久委員 岩手県との連携ということで、平成24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したということで、これは県内だけではなく県外避難者に対してもこれを実施するのでしょうかということで御質問させていただきましたところ、県外避難者に対する相談の実施も視野に入れているという御回答をいただいたんですが、実は全国各地に避難されていて、その把握はとてもできない状況にあるんですが、実際に実施するとなつて、もっとトップレベルで避難情報というか相談会の通知ですか、ここでこういう相談をしていますというのを、どこに住んでいらっしゃるかわからない、たくさん全国に避難されている方に対する相談会の周知を支援センターではできるんだと思っただけなのか、まだこれから検討段階なのか、その辺がちょっと読み取れないのです。もちろん県内にいらっしゃる方は、そこにいらっしゃるのすぐこういう相談会をしますということに対しては、通知はできると思うんですけども、そうでない方々に対しては、例えば県の御協力とか何かないと、どこにいらっしゃるかわからないので。

ただ、福島原発関係は、例えば福島で連絡をお願いすると、埼玉に避難している人たちに、ここでやるというのを連絡していただいているので、開くと集まっていたらいいんですけども、一般的に、ただ相談会をしますという広報は、市民の公報とかホームページに広告とかできないので、全然目にされないんですね。だから、支援センターが県外においてもそういうことを実施するとなると、いろいろな連携が必要になると思うんですけども、「事業協定を締結し」とありましたので、そこまでをされて、今後は、例えば都内とかほかの地方に避難されている被災者に対して周知ができて、これが利用できるようになるのかということが気になったので。評価には全然問題ないんですけども。

伊藤委員長 支援センターに確認をしますか。

松井参事官 私が知る限りのことを少しお話しさせていただきますと、岩手県の関係については、視野に入れているという答えなので、現時点で県側に避難者の所在地等を確認するよう

な体制というのはまだされていないのだろうと考えます。

一方で、福島県の浪江町とも同じような協定を結んでおりまして、こちらは県外被災者に対しての法的援助をするということで、浪江町からの申入れを受けて行っているもので、これは、浪江町で県外に避難された方の所在地を把握しているということがございまして、今、知久委員がおっしゃったような形で対処ができているということでございますので、知久委員の御趣旨は、支援センターに伝えたいと思います。

伊藤委員長 それでは、そのようにお願いします。

知久委員 よろしくお願いします。

伊藤委員長 どうぞ、小林委員。

小林委員 コメントですけれども、そういう被災地の方々に手厚くしているということが広まっていくと、そうでなくて困っている方たちにも、救済の道が開かれているんだということが少しでも目に触れるということで、波及効果も期待できるのではないかと思います。

伊藤委員長 おっしゃるとおりですね。その点も、支援センターにお伝えいただけますでしょうか。

松井参事官 はい、承知いたしました。

伊藤委員長 それでは、引き続きまして大項目2、すなわち「業務運営の効率化のための措置」に関する各項目でございます。資料1で申しますと、項目20から28までについての御意見を取りまとめさせていただきたいと思います。

この中で、「議論を要する項目」でございますけれども、机上配付資料A-3を御覧いただきますと、まず、項目23の支部・出張所の必要に応じた見直しについて、A評価の方が7名、B+評価の方が3名という形で委員の御意見が分かれています。そこで、まず、項目23につきまして、それぞれのお立場からの御意見をお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 私は、B+とさせていただきます。平成23年度の評価がB+で、それから平成24年度、福島県内に2か所、岩手県内に1か所という被災地出張所が整備されて、あるいはそれ以外にも、愛知県での展開等もあったわけなので、Aとする方向もあるとは思いますが、私が前回、支援センターに、今の被災地支援体制はこれで完成なんですか、と御質問をしたんですけれども、支援センターは必ずしも完成と考えていない、あるいは、今あるところの見直しも含めて、今後とも検討しますという返事ございました。被災地の状況からいって、まだ復興の問題は、5年、10年まだこれからずっと続く問題ですから、出張所、支所の配置の見直しということも含めて、まだ課題があるという位置付けをはっきりさせるためには、Aではなくて、B+にしておく必要があるのだろうと思って、あえてB+にさせていただきます。

伊藤委員長 分かりました。評価理由のところでは被災地支援のための云々と書かれているのは、ただ今の嶋津委員からの御指摘のような点を意識した上で、Aという評価をしているという趣旨のことかと思えます。どうぞ、ほかの委員の方、御発言をお願いいたします。

知久委員は、確かB+という評価だったように思いますが、何か御意見ございますか。

知久委員 今回の嶋津委員と同じように、まだ被災地の課題が残っている。今回で一応目標を達成し、もうこれ以上予定をされていないようなので、それでいいのかなという気持ちと、そ

れとやはり全国にある中で、今回、愛知の三河の1か所を見直しをされたということですが、やはり費用対効果を見ていく面で、もっと見直しするところがあるのではないかなというように気持ちが残っておりますので、もう一步というところでB+という評価をさせていただきます。

伊藤委員長 分かりました。

そういたしましたら、これも相対的に多数の方の評価であるAという結論にして、ただ、今御発言ございました被災地出張所の新設等については、既に記載してございますけれども、一層の努力をしてほしいということの評価理由の中に明らかにすることでよろしゅうございましょうか。B+の委員の方も、そういう趣旨で御了解いただければ、Aという評価にしたいと思いますが、よろしゅうございましょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、原案のとおりAという評価でございます。

次に、情報提供の方法・手段の工夫でございまして、これにつきましては項目24ですが、A評価が1名、B+評価が7名、B評価が2名で、B+を中心にいたしまして委員の評価が分かれております。これについて御意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょう。

どうぞ、村瀬委員。

村瀬委員 私、若干厳しかったかもしれませんが、B評価です。これは昨年度と同じ評価が適当ではないかと思ったわけですが、数字的には、ここにもありますように情報提供の件数全体に占めるコールセンターの割合といった面では、平成22年度、23年度に比べると、むしろ減ってきてしまっているというところで、余り評価できないなというところがございます。

それから、内線の転送機能の活用、これは平成23年度も評価されていたわけで、特に平成24年度になってそこが際立って評価すべき話なのかなという印象を持ったものですから、平成23年度とこの点も変わらないのではないかなという気がいたしました。そしてまた、内線転送の数が増加しているというのも、平成23年度は4月以降の数字で、実質的には増加と言えないのではないかなというように、細かい話ですが、そういった面もございまして、ほとんど平成23年度と状況は変わっていないのではないかなという印象を受けたものですから、平成23年度と同じような形でB評価にしたんですけれども、全体的に少しは向上の点が見られるという意味で、特にこだわってはおられません。

伊藤委員長 分かりました。そういう視点からBという御意見の方が二人おいでになって、他方、Aという評価の委員もおいでになるようです。

どうぞ、小林委員。

小林委員 A評価にしましたのは、ここの実績のところにははっきり表れていないんですけれども、私の記憶違いかも知れないんですが、地方事務所からコールセンターに内線転送すべきものというのがどういったものかというマニュアル的な指標を工夫なさったと聞いた気がしまして、そういうように、ぱっと見て、あるいは大体どういうふうに分けるかというのを訓練しておくことで、利用者からの電話を聞いて速やかに転送すべきものは転送するという作業ができているとすれば、それは、個々の事案の効率化に必ずつながっていると評価できると思うんですね。

そのように、内線転送すべき事案が増えたか増えないかということで、内線転送件数が増

えたり増えなかったりという可能性もありますので、実際に転送が効率的にできるというようなところをちゃんと工夫なさっているのであれば、それが前年度と同じ工夫であったとしても、その工夫についてだんだん習熟してくるわけですし、そういう指標の見方についても、あるいは指標の内容の表現の仕方についても、使っていれば必ず改善されてきたりというようなこともあるでしょうから、私は、件数が仮に増加していなくても、内容的には非常に役に立っている、あるいは効率化に役に立っているものが存在すると感じまして、Aという評価にさせていただきました。

伊藤委員長 ありがとうございます。

数値的にはマイナスの数値などもあるようですけども、多くの方がB+とされているのは、今、小林委員がおっしゃったような質的な向上面を積極的に評価されているということでしょうか。

どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 私もBとさせてもらいましたけれども、今年度の支援センターの自己評価は、非常に積極的で前向きに評価してAを付けている件数が随分多いんですけども、では、それは何をもってという説明で、地方事務所から内線転送をすることにしたということをもってBをAにするというのは、ちょっと強引過ぎると思うんですね。内線転送を含めてもコールセンターの着信数が同じということは、内線転送しないときよりも、コールセンターの着信数は大幅に減っているのかもしれないし、根拠がないような感じがしてならないんですね。

だから、何をもってAにするかということはあるかもしれませんが、今ここで余り変化がない。内線転送することは、役割分担として悪いことではないと思いますね。けれども、それと今の評価の向上、BからB+、BからAということにつながっているというのがどうも納得し難いという意味で、ファクトとして向上しているとは見られないとして、平成23年度と同じBにしました。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、高部委員。

高部委員 Bにされた方には、Bにされたロジックというか理屈があるので、聞いていたら、なるほどなと思うんですね。ただ、だんだん習熟されて、最初、中野坂上で御苦労されていたころからすると、随分いろいろ業務にも慣れてこられて、必ずしも明確な根拠があるわけではありませんが、一定の成果が上がっているんじゃないかなという、日時の経過を踏まえた上で、そういう成長が見込まれているということ踏まえて、B+にさせていただいたところは、確かに御指摘のとおりあるものですから、なかなか説明がしにくいな、難しいなと、思った次第であります。

伊藤委員長 どうぞ、ほかの委員の方、御意見をお願いいたします。

池田委員、何かございませんか。

池田委員 今の高部委員の御意見などを伺っていると、私は過去の経緯がよく分かっていないので、非常に表面的な評価しかできていないかもしれないとも思いましたが、多重債務の問題等々は山を越えたというような面があるにしても、震災の被災者の方々も含めて、法律的なトラブルを持っていらっしゃる方が減っているという状況ではないのではないかと思います。やはり件数そのものが、若干ではありますが、減ってしまっているというのは、まだ努力の余地があるのではないかと非常に単純に考えまして、Aとお付けするとこ

ろまでではないのでは、と考えました。

伊藤委員長 これも難しいところで、真ん中をとるという意味ではないんですけれども、質的な向上面を評価されてAという評価の委員もおいでになって、他方、事実としては必ずしも平成23年度より良くなったという評価はできないと、そういう意味でのBという御意見の方も複数おいでになるんですが、そのことを勘案しても、向上している面を認めていいのではないかという趣旨で、B+の御意見が多数かと思えますので、これももしよろしければ、評価としてはB+で御了解いただいて、評価理由のところに、御指摘のあった点をしかるべき表現で付け加えるということではいかがでしょうか。よろしゅうございますか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、そのようにして評価自体としてはB+で、評価理由に関しては、もう一度内容、表現を検討してみたいと存じます。

次に、項目25のコールセンターの経費削減でございますけれども、これにつきましても御覧いただくとお分かりになりますように、Aの評価が6名、B+の評価が4名の委員の方ということで分かれております。そこで、この点につきまして、それぞれのお立場からの御意見をお願いしたいと存じます。

池田委員、お願いします。

池田委員 私は、B+という評価をさせていただいております。コールセンターというのは、本当に難しいものだと思いますが、かなり電話が集中的に入ってくる時間帯とそうでない時間帯があり、それにもかかわらず、どんなときでもある程度の応答率でお困りの方にお答えをする必要があります。特に支援センターの場合は、多分御相談になる内容も込み入ったものも大変多いと思いますので、必ずしも効率ばかりを求めていけばいいという種類のものではないと思いますが、コールセンターは充実させようとする、どうしてもコストがどんどんかさんでいきがちなサービスの一つであり、やはりここにも書いている効率的な運用ができていくかどうかということを常にウォッチする姿勢は、必要なのではないかなと思っております。

そういう意味では、御提供いただいた資料の中には、本当に効率性がどうなっているのかということが明確に分かるようなものが余り含まれていないような印象を持ちまして、追加資料として、1件当たりのコールを処理するのにどれぐらいの費用がかかっているかの推移を御提示いただけないでしょうかとお願いを申し上げました。多分、余りそういう視点で御覧になることがなかったのかと思います。御提供いただいた資料では、確かに自主運営をされるようになったことによって業務委託のころよりも格段に1件当たりのコール処理にかかっている費用は落ちているというのは出ていますが、東日本大震災の関係で自主運営が遅れた部分を除外した、自主運営後の平成23年度と平成24年度の費用を拝見すると、コール1件当たりの費用が平成23年度が588円だったのに対して、平成24年度は、589円であるという資料をちょうだいしております。したがって、自主運営後は基本的には同じような効率で運営をされているというように思いました。効率性を維持されていること自体も大変なことなのかもしれませんが、やはりそういう効率性の推移を追うという視点について、十分にお持ちだというようには捉え難いというところがございましたので、B+という評価にさせていただいた次第でございます。

伊藤委員長 池田委員からは、効率化の視点から見ると、更に努力すべき余地が残されている

のではないかと、こういうことでB+という評価をなされた、私はそのように理解いたしました。

どうぞ、村瀬委員。

村瀬委員 私もB+ですけれども、平成23年はコールセンターの自主運営に伴って、1億数千万円削減できたと、そこがかなり充実されてAになったのかなという私の理解がございまして、平成24年度はその延長で同じような運営をしている。特に特記する効率化というのは果たして何だろうかという目で見ますと、平成23年度のような評価が一体できるのだろうかと考えたわけでして、思いは同じで、コールセンターを充実させることが非常に支援センターの関係では重要だという認識ですので、効率化の面で簡単にAを付けていいのだろうかというのが素朴な感想でございます。

伊藤委員長 なるほど。

遠藤委員、いかがでしょう。

遠藤委員 村瀬委員がおっしゃいましたように、今後、全体的な費用の削減というのはほとんど不可能だと思うんです。

といいますのは、御存じのように、コールセンターの場合には人件費と賃借料、これが大部分を占め、あとは、システムの関係の費用が入ってくると思うんです。そういったしますと、確か、約1億9,000万円の費用がかかっていると思うんですが、これを更に来年度も費用節減するということは大変で、人を減らすか、あるいは賃借料の削減をするかしかない。システムにつきましては、恐らくバージョンアップしていかななくてはいけないこともありますので、システムに関する費用は今後かかっていくと思うんです。そうすると、どこに費用の削減を求めるといって、私は、やはりこれは質的な効率化を求めるといってつながるんだと思うんです。

そういったしますと、コールセンターというのは、支援センターの中では非常に量的なものをカバーしながら質的な転換をしていくという部門、つまり一般の事業会社で言えば工場と同じだろうと思うんです。一種のコストセンターのような考え方をとれるんだと思います。そうすると、今後、コールセンターというのは、ただ単に費用節減ということではなくて、質的な費用の節減をするためには、どのような数値目標を持って対応していくかということが、私は必要だと思うんです。

したがって、今後、質的な経費節減をするために、どの項目について、どのような効率的な運用の標準、又は基準を定めていくかということを考えていく時期に来ていると思うんです。平成23年度、24年度と、もう既に2年経過し、平成25年度で3年目に入っていますので、私は、次の第三期の中期目標・中期計画には、是非、効率化を求める質的転換のためのいわゆる経済的な指標について、どのようなものがあるかということを検討し、そして、それを中期目標・中期計画の中に入れるということ、是非お願いしたいと思います。平成24年度、25年度につきましては、恐らく、このままの状態が続くと思いますので、やはり新しい視点というのは、次の第三期の中期目標・中期計画の中で検討していただくということで、判定をしていく必要があるんじゃないかと思います。

その点からしますと、平成23年度は経費の削減もありましたし、それから自主運営をすることによる、いわゆる支援センターとしての意気というもの非常に感じられたものからAになっていますけれども、それがこの平成24年度につきましては、内容的にはほと

んど変化していないんです。そういたしますと、Aをそのまま付けるということは無理だと思しますので、私もB+ということにさせていただいています。むしろ、平成26年度以降の状況というものはどうなるかと、そのための第三期の中期目標をどう立てるかということに私は期待していますので、是非、その辺のところは御検討いただきたいと思います。

伊藤委員長 どうぞ、坂本委員。

坂本委員 経費の削減ということに視点を当てると、皆様方がおっしゃったのはそのとおりだろうと思うんですけども、それではサービスの質という点から見たときに、コールセンターというのは、国民が何も分からないで助けてくださいと言って電話をかけるところなんです。そこに時間を短縮させるとか、人を効率的な配置をするとかすると、サービスの質を維持できないのではないかと。きちっと向き合って話をして適切どころに回して行って、あまねく国民が法的な救助を受けるという、その出発点であるコールセンターにこれ以上の削減を求めるとするのは、それはサービスの質を低下させていくことにつながっていくんじゃないかと思えます。経費の削減というのは、もっとほかのところで幾らもあって、コールセンターに対して、これ以上メスを入れるというのは、これはちょっと視点が違うのではないかと考えます。

コールセンターは、支援センターの要となる場所ですね。そこを経費削減しろと言うのは、本末転倒だというのが私の意見です。それは、生の人間に対して愛情を持って適切なアドバイスをしていくということは、そんなに時間短縮をさせていくということはできない分野なんです。だから、経費の削減という項目を、仙台にコールセンターが移転した時点でもうここから外してもいいのではないかと思います。むしろ、中身の質を向上させていくという方に視点を当てた方がいいのではないかと、強く、現場にいた人間としてお伝えさせていただきたいと思えます。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、遠藤委員。

遠藤委員 私が先ほど質の転換とお話ししたのは、今、まさに坂本委員がおっしゃったように、サービスが低下したら何も経費削減にならないわけです。したがって、サービスの低下をさせないで、今後、サービスを提供するためには、絶対的な費用も増やしていかないといけないということが起きると、私は思うんです。それは何かといいますと、やはりオペレーターの中でもいろいろなオペレーターがいらっしゃいますから、このオペレーターを例えばランク別にしまして、こういうケースの場合にはこの人、というような張り付けをすると、これはある面からすると量的から質的な転換になるわけです。そういうことをやるとか、あるいは、それによってもなおかつクレームがつくわけですから、そういうクレームの分析です。どういう段階でどのようなクレームがつき、それに対してどのような対応をしたかという分析をしていくことによって、次のサービス提供についてのステップアップができると思います。そういたしますと、今後、サービスを充実していくために、レベルの高い人を採用していかなくてはいけなくなりますと、費用が増えていくわけです。これは、サービスの提供を十分にするためには当然の費用として、要求していかないといけないだろうと思うんです。そうしないと、支援センターのコールセンターとしての意味がなくなってしまうから。

ただ、そういう分析をした結果の資料を出さないと、費用アップの話は出てこないわけで

す。そういう意味での質的転換をすることによって対応していくということが、今後コールセンターでは求められるのだらうと思います。

伊藤委員長 では、小林委員をお願いします。

小林委員 坂本委員の御意見に賛成ですけれども、別の見方から意見を述べさせていただきます。

コールセンターの電話を受けて対応をする方の仕事は、大変難しいんです。坂本委員がおっしゃったように、全然分かっていない人が困ったと言ってきたときに、どういう事案なのかをほぼ瞬時に近いスピードで判断をして、順序立てて確認をして、内容を自分なりに、どこに振り分けるか、あるいはどういう回答をするかということをしているわけですね。本当に頭を使うし、ゆったりした気分で対応しないと、きちんとした仕事というのはできないと思うんです。そういう意味では、もうこれ以上の削減というのは考えられないと思います。

私も、仙台に視察に行ったときに応答を少し聞かせてもらいましたけれども、全然無駄な応答の仕方というのはしていないように思いました。そういう意味では、ここに「オペレーターの出勤シフトを調整し」というところがありまして、それがどのぐらい調整されて、どういうところに経費節減で生かされてきたかということは、具体的には報告はされていませんけれども、普通のお役所仕事では考えられないような画期的な工夫もしているということもありまして、私は、Aの評価にさせてもらいました。

伊藤委員長 どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 私も、今の小林委員の意見と全く同じです。

ミスリーディングなのは、今年の措置が「コールセンターの経費削減」と書いてあるんだけれども、こっちの評価表は、年度計画についても「コールセンターの設置場所等」と書いてあるので、昨年度の議論は設置場所で、仙台に移して経費削減してAにしましたよ、今年度は設置場所が同じだから経費削減ですよ、とリードしているような感じなので、それはおかしいのではないのでしょうか。そこに場所を移して、パフォーマンス良くそういう仕事をやっているということの評価して、年度別のコスト云々ということで同じだから、評価を変えてAじゃなくてBに下げるとするのは、それは論拠がないので、やはりそういう工夫をして、評価されたパフォーマンスに対しては、いいパフォーマンスをしているという評価を続ける必要があると、私は思います。経費削減というのは、何か可能性があったら、次の中期計画のときの評価で何かできることがあれば考えるということはあるのですが、年度別に評価方法が変わってしまって、内容でこの評価の結果が変わるとするのはちょっとおかしいかなと思います。

伊藤委員長 知久委員、お願いします。

知久委員 私も、坂本委員と同じA評価なんですけれども、人員を増加することなく受電率を1%向上というのは、かなり頑張ったんじゃないかなと思います。本当に電話はひっきりなしに鳴るわけですね。今、皆様がおっしゃったけれども、時間が決められていても、なかなかその時間内に説明して回してというのは難しいんですけれども、その中で受電率1%向上は、相当の件数を受電しているんじゃないか。ちょっと計算していないので分かりませんが、率的にはかなり頑張っている。その意味では、経費節減に十分につながっているのではないかと判断して、私もA評価にしました。

伊藤委員長 どうぞ、坂本委員。

坂本委員 ちょっと追加で発言させていただきますと、実際に私、コールセンターを使ったことがあるんですね。お試しということではなくて、必要があつて使ったことがあるんですけども、非常に対応が良くて、親切だなと思ひました。それから、地方事務所の対応も非常に良かったです。この分野に対してはかなり改善していると感じました。

先ほどのコンプライアンスもそうですけれども、コンプライアンスのところでは問題になったのは、外部の弁護士とかであつて、内部の職員はきちつと統制されているのではないかなと。だから、その辺のところを、私は、評価委員としてしっかりと押さえておきたいと思ひております。

伊藤委員長 分かりました。ほかに御意見ございますか。

どうぞ、池田委員。

池田委員 今、坂本委員や小林委員の御指摘どおり、コールセンターは、中身というか質が良くなかつたらば、幾ら取得本数が多かつたとしても、それは意味がないというのは本当におっしゃるとおりだと思ひます。

そういう意味で、多分お電話をかけられた方が本当に満足した答えを得られたのかどうかという調査、さっきおっしゃつていたことにも近いかと思ひますけれども、覆面調査のようなもので提供されているサービスのレベルをチェックしていくということは本当に大事だと思ひますし、仮にそれがもし悪くなつていくような傾向があるとすると、コールセンターの効率を落としてでも、まずサービスの質を上げるのを優先すべきだというような両面を見た判断がされていくべきだと思ひます。

ただ、私が最初に申し上げたかつたのは、コールセンターのサービス品質が重要であるということはそのとおりなんですけれども、経費が一方的に膨らんでいくことを防ぐためには、幾つか運営効率性に関する指標を設定して、その経過をずっとウォッチしていくべきではないかという気がしております。先ほどおっしゃつていたシフトですとか配員とかの工夫がされれば、確実にそれがその数字にも反映されてくると思ひます。効率面を見る指標を幾つか持つていくという観点、質を落とさない、質を上げていくということとは別に、あつてもよいのではないかと思ひます。

伊藤委員長 分かりました。

そういたしましたら、なるべく皆様の御意見が一致するような形でと思ひますので、評価としてはA評価で、先ほどB＋評価の方も、経費自体の削減努力が足りないという御趣旨ではないように承りました。また、その点について、削減のための努力や効率的運営のための努力もされていることは、ある程度認識が共有できているかと思ひます。

ただ、もちろんサービスの質の向上に努めるとか、それから今、池田委員がおっしゃつたような効率的運営を確保するための指標の設定等については、努力を続けてほしいという御趣旨かと思ひましたので、評価自体はAとしていただいて、今後の一層の努力というとB＋に近くなつてしまうんですが、そこは表現を工夫して、御指摘を生かす形で評価の理由を書くということではいかがでしょうか。よろしゅうございますか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、そのようにさせていただきます。

次に、大項目2の「異論の少ない項目」でございますけれども、項目20から22、26から28、これらについては大方の御意見は一致しているように見えますけれども、何か御

発言ございましたらお願いいたします。

御意見ございませんか。それでは、大項目2まで審議をいただいたことにいたしまして、このあたりで10分程度休憩をとりたいと思います。

(休 憩)

伊藤委員長 それでは、議事を再開いたしまして、今度は大項目3、業務の質の向上のための措置に関する各項目、資料1で申しますと項目29から50についての御意見の取りまとめに入りたいと思います。

まず、意見の分かれた項目ですけれども、項目39の提供するサービスの質の向上、先ほど来の別の項目との関係でも関連する御議論が出ておりますけれども、この項目39につきましては、A評価が2名、B+評価が7名、B評価が1名と御意見が分かれておりますので、この点について審議をお願いしたいと存じます。

いかがでしょうか。どうぞ、坂本委員。

坂本委員 先ほどとは打って変わりました、Bという評価をさせていただきました。その理由ですが、契約弁護士などに年間100くらいの研修をやっているという実績はありますが、契約弁護士や契約司法書士は、個別に事務所を持って活動をしており、組織外の人員なので、なかなか統制がとれていられないと思います。引き受けた弁護士や司法書士の裁量に任されていくところが非常に大きいのではないかなと考へまして、質を一定に保っていくとか、質をより向上させていくということが非常に難しい分野だと思います。

先ほどの話に戻るんですけれども、職員とかコールセンターの相談員たちは、統制がしやすい分野だけれども、契約弁護士や司法書士については、一定の考え方とか、支援センターの理念とかということについては、定期的に話をしたり、研修をやっていると思うんですけれども、そこをより理解を深めて、情報提供の質の向上を図っていくというのはなかなか難しい分野じゃないかなと思っています。そこは、支援センターとして非常に大きな課題だというふうに私は考えております。それで、あえてここは、Bという評価をさせていただきました。

伊藤委員長 分かりました。今の坂本委員の言葉を借りますと、いわば統制がとりにくいことを前提にして、いろいろな情報の周知だとか講習だとかいう形で、支援センターが努力していることを、Aの方は、逆に評価していると思うのですが、知久委員、どうですか。

知久委員 常勤弁護士ではなくて、飽くまで契約弁護士、契約司法書士なので、その人の資質が悪い場合には、弁護士会・司法書士会としては、登録削除ということもあります。支援センターでできるのは、例えば、法制度の変更とか震災対策で変わっている部分とか、支援センターを使うための必要な情報の提供であって、それ以後は、例えば受任するなり相談を法律家として受けるのであって、そこを支援センターで教育するというのはちょっと違うかなと思うんです。支援センターの使い方については、研修会をしていただいて、こことここは変わりました、例えば援助申込書の様式が変わった、2週間以内に報告を出してくださいとか、そういう細かいところの研修はあったとしても、それは飽くまで周知徹底すればよいことであって、質が悪いと言われてしまうと、それはもう弁護士会、司法書士会の中でもっと教育していただきたいという話になるのではないかなと思ひ、支援センターがする部分につ

いては、十分になさっているのではないかなということ、A評価にさせていただきました。  
伊藤委員長 分かりました。

多くの方はB+の評価ですけれども、御自由に御発言ください。

どうぞ、坂本委員。

坂本委員 B+でもやぶさかではないですけれども、この全体の項目の中では、ここはもうちょっと精度を上げていった方がいいのかなと思って、あえてBにさせていただきました。

どういう基準で契約弁護士を登録しているのか。地方に行けば行くほど、契約弁護士と地方事務所との関係は、かなり希薄になってくるんですね。地方事務所に定期的に来てくださいというのも、地方に行くと交通事情などから、個人の弁護士や司法書士の裁量権というのがかなり強いんじゃないかなと私は感じています。

では個人個人の資質が悪いかと思ったら、そうは思っていないんですけれども、きちんと支援センターの業務として、法律扶助の業務を各弁護士が認識しているところを、どうやってはかっているのかというところが見えてなくて、ほかの評価と比べたら、やはりもうちょっと頑張らなくてはいけない分野じゃないのかなと、私は感じております。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、高部委員。

高部委員 今、坂本委員のお話を聞いていて、実態をよく御存じな方でしかおっしゃることのできないすばらしい御意見をいただいたなと思って、私もそのあたりのところについて、十分理解しているところではないので、非常に勉強になりました。

まさに一番のコアである提供するサービスの質の向上というのは、支援センターにとって最も重要な項目の一つであることは、まさにまた御指摘のとおりだと思います。ただ、これは中をとるような話をして恐縮なんですけれども、大勢の意見がB+ということで、坂本委員もそれに対してBでなければ駄目だということまで固執するつもりもないがおっしゃっているということもあるので、坂本委員の今の貴重な御意見を評価項目の中うまく盛り込んでいただいた上で、B+評価という形で対応していただくのでいかがでしょうか。私が言うのもせん越な話なんですけど、今、坂本委員のお話を聞いてそう思いましたので、あえて申し上げさせていただきました。

伊藤委員長 ありがとうございます。高部委員の御意見も踏まえて御発言いただければと存じます。

どうぞ、小林委員。

小林委員 契約弁護士、司法書士が提供するサービスの質の向上について、今、少し分かったということを高部委員がおっしゃっていたんですけれども、ほんの少しは分かったかもしれないですが、実際、支援センターと評価委員会との中で、一体どういうことをもってサービスの質の向上と考えるべきなのか、余り認識は共通になっていないような気がしまして、ちょっとその辺が心配になってきましたけれども、いかがでしょうか。

伊藤委員長 この点は、そもそも項目設定の趣旨に関連するようなことですが、事務局から何か補足してありますか。サービスの質の向上ということの意味ですけれども、もちろん先ほど来の坂本委員あるいは知久委員の御発言、契約弁護士がやっている業務内容そのものの質ということもありますし、それから、支援センターの契約弁護士として、その基準に適合したような形での業務を遂行しているかという視点もあり、いろいろあるかと思われま



その単位会に通知することになっています。余りにもひどければ、契約解除ということも、もちろん類型としてはあり得ますけれども、それに至らないケースは結構あるわけですね。細かいことを言いますと、例えば、遅刻してきただとか、あるいは言葉遣いが悪いということもありますし、それから相談をミスリードしたというクレームが来たとか、そういう苦情なんかもありますけれども、そういったものについては、単位会の方に地方事務所から連絡がありまして、単位会が会員に対して指導監督権というのがございますものですから、それを行って注意をするというシステムをとっていて、札幌なんかはそうやっています。いきなり支援センターがやると、さっきの話もあるんですけども、非常に嫌う人がいたりして、ややこしい問題になってしまったりすることも無きにしもあらずということで、そういうシステムをとっているところが多いというふうに聞いております。

しかしそれが、委員が満足するレベルでちゃんと運用されて、きちんと回っているかということについては、これはまだ検証しておりませんので、何とも言えませんけれども、そういう努力が確かにされていることは、事実だということでもあります。

それからもう一つ、質の維持ということを大きな目で見ますと、恐らく弁護士一般が備えているであろう質より超えたものを契約弁護士一般に備えさせるというのは、不可能ではないにしても、かなり難しい問題で、恐らく一般の弁護士が持っているだろうものと同じようなレベルをその弁護士が備えていれば、それで質の維持というのは一応図られたと評価すべき問題で、特別高い資質を備えさせろということまで、中期目標・中期計画も恐らく求めてはいないのではないのかと思われまます。そういう意味でいきますと、もちろん問題のある人が皆無とは言いませんけれども、一般の質を備えた弁護士が契約弁護士になっているということにはなっているのではないかと思います。

伊藤委員長 そういたしましたら、この項目39につきましてはB+の評価で、しかし、当然のことながら、B+ですから、先ほど来、坂本委員ほかの方から御指摘があったような点については、更に努力を継続してほしいという趣旨のことを、もし必要があれば表現を工夫したいと存じますが、それでよろしゅうございますか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、大項目3の「異論の少ない項目」で、これは項目29から38、40から50について、委員の意見の大方が一致しているところでございますが、御意見があればお願いしたいと存じます。

どうぞ、池田委員。

池田委員 項目31につきましては、私は、B+という評価にさせていただいております。これは何も提供されているサービスの質が良くないということではなくて、お客様の満足度を測るためのアンケートがどのように実施されているかということについて、改善の余地があるのではないかと思います、そのようにさせていただきましたので、若干コメントをさせていただけたらと思います。

アンケートは、ホームページ、コールセンター、それから地方事務所におけるアンケートの3つというようにお伺いしておりますが、ホームページのアンケートにつきましては、評価値が若干低いのですが、その詳細が資料に記載されていなかったのがちょっと気になりましたのと、一番気になりましたのは、コールセンターにおけるアンケートの回答率が、対象になっているお客様に対して2.8%と非常に低いということです。なぜ、願いをしても

2. 8%の方しか満足度についての調査にお答えいただけないのかなと思ひましてお伺いしたところ、IVRでアンケートにお答えいただいているようですが、理由の1つ目は、地方事務所へ転送した場合には、IVRへのアンケート転送ができないということと、2つ目としては、IVRにお答えいただいている間、通話時間が長くなると利用者に通話料金の御負担が発生するため、利用者の方が途中で切ってしまうようなケースがあるという回答をちょうだいいたしました。

やはり、お客様に本当に満足したかどうかアンケートでお伺いするとすると、相談者の方がいろいろな法的トラブルを抱えていることを考えると、かけてこられた側に経済的な負担をかけながらアンケートに答えていただくというのは、やはりちょっと無理があるのではないかなと感じます。それが回答率2.8%という結果に結び付いてしまっているのではないかと思いますので、顧客満足度を測るということを定期的にしていくのだとすれば、例えば、コールセンターであれば、お客様の許可を得てこちらからかけ直しをさせていただいた上で、アンケートをとらせていただく、あるいは、アンケート部分については、フリーダイヤルになるような形の工夫をすとか、顧客の声を本気で聞くに当たっては、その辺の工夫の余地がまだあるのではないかなと感じた次第でございます。

伊藤委員長 分かりました。この点はどうでしょうかね。確かに池田委員の御指摘ももっともで、むしろそういう工夫をしてほしいということ、支援センターに事務局から伝えていただくことでどうでしょうか。

松井参事官 はい、もちろんです。本日の議論については全てお伝えするつもりでおりますけれども、1点、もちろん今後改善するための検討が必要なのですが、コールセンターでは、恐らく御本人のお名前とかそういうものを伺っていないんだと思うんですね。だから、コールバックするに当たっては、お名前を伺ったりお電話番号を伺う必要があって、御本人もそういう法的な悩みとかお抱えの方なので、そういうことについての抵抗感がある場合があるかとも思いますので、そういうことも含めて、トータルの検討をするように申し伝えたいと思います。

伊藤委員長 そういうことでよろしゅうございますね。

池田委員 はい。

伊藤委員長 どうぞ、坂本委員。

坂本委員 アンケートをとるときの方法として、マイナスのこと、クレームのような、要するにこの対応は悪かったというものを挙げてもらう。アンケートを全体にとると、みんないいことになってしまうんですね。だから、そのアンケート調査の信ぴょう性がなくなってくる可能性が高いと思うんです。クレームを受ける窓口をちゃんとつくとか、何かあったときにはそこに、先ほどの契約弁護士もそうですけれども、何かあったときにきちんと受け止めますよという窓口を表示しておく、その方が匿名で連絡できるということで、効果が高いのかなと思います。

伊藤委員長 そうですね。では、そういった点も支援センターに伝えていただくことでお願いいたします。

松井参事官 はい、承知いたしました。

伊藤委員長 ほかに、大項目3の「異論の少ない項目」についての御意見、御発言はございますか。

どうぞ、知久委員。

知久委員 評価には差し障りがない点でございますけれども、項目36番の中の実績の1つと  
いうところで、書類作成援助・簡易援助の申込者に対する取組ということでいろいろ実施し  
ていただいているようでございますが、実際、法律相談援助から受任に至る場合がほとんど  
代理援助になっているという中で、結局、支援センターを利用しますと、立替金なので必ず  
償還ということになりますので、紹介するときに、やはり代理援助だけでなく、書類作成援  
助というものもあるんだということをお伝えしていただくようなスキームが取り入れられな  
いのかなと思っております。

この評価理由の中にも、特に書類作成援助や簡易援助の実績件数が少ないというようなこ  
とも出ておりますので、この辺は、やはり利用者に対して説明の上で本人が代理を希望する  
というのであれば、それは代理ですけれども、償還金額を聞いて、それだったら書類作成援  
助にしたいというふうに申出があれば、そちらに誘導することも可能だと思いますが、単純  
に紹介だけしますと、当然、代理型で流れていく。援助の方法は当然、代理型じゃなくて、  
弁護士だって書類作成援助はオーケーなので、利用者の償還を考えたスキームとして、こ  
ちらの中のモデルケースとかではなくて、単純にこういう2つの制度があって、どちらを利  
用されますかというのを何らかの形で利用者に説明していくべきではないかと思うんです  
ね。そうしないと、恐らく、いつまでたっても増えないかなと思いますが、そういうのは、説明  
する時間が長くなってしまって難しいんでしょうかね。

伊藤委員長 事務局から今の段階で、知久委員の疑問に対して何かありますか。

松井参事官 書類作成援助が減少傾向にあるのは事実ですし、震災法律援助で書類作成援助の  
利用率が非常に少ないということは、私ども法務省としても、あるいは支援センターとして  
も問題意識は持っております、司法書士会等からも、そのような問題意識を聞いておりま  
す。支援センターの本部では、書類作成援助の活性化に向けての勉強会などはしていると聞  
いていまして、今後、知久委員の御指摘等も支援センターに伝えて、そういう勉強会等に生  
かしていければと思います。

減少理由というのは、端的に言えば、やはり多重債務案件の減少というのがあろうかとは  
思われますが、ほかにも書類作成援助がふさわしいような事件類型があるのではないかと  
いう観点から検討を進めていると聞いております。

伊藤委員長 支援センターに伝えるということによろしくございますか。

知久委員 はい。ただ、モデルケースというのではなくて、やはり利用者側にもそういう方法  
があるという説明をするのは、結局国からの資金でやっているわけですから、やはり償還金  
の中でたくさんの方に利用していただくとすれば、できる方は書類作成援助を使ってい  
ただくというのも一つの方策ですし、そうするとそちらの件数も増えてきますので、ひとつ検討  
していただければと思います。

松井参事官 関係機関連絡協議会等でも、コールセンターにおいてユーザーにどうい  
うアナウンスをしているのかという問題意識が出されたこともありますので、そういうこと  
も含めて支援センターに伝えたいと思います。

伊藤委員長 そういたしましたら、時間も大分過ぎておりますので、よろしければ、大項目4  
に移りたいと存じます。財務内容の改善に関する事項でございます。

まず、意見が分かれた「議論を要する項目」でございますけれども、2つありまして、1

つ目は、項目53番の効率的で効果的な債権回収でございますが、A評価が3名、B+評価が7名という分布になっておりまして、いずれのお立場の方からでも御意見をお願いしたいと存じます。

前回の説明のときにも遠藤委員から御発言ございましたけれども、改めていかがでしょうか。

遠藤委員 私は、B+でいいと思います。

本格的にシステム採用したのは平成24年度からなんです。そういたしますと、システムそのものが実際の実務でどのように対応していくかということは、やはり今後の状況を見ていかなとなかなか判断できないと思います。そういう意味からいたしますと、この平成24年度につきましては、その効果を判断するだけの材料がまだ十分でないと考えられます。

確かに、システムを採用して新しい回収の計画等のいろいろな手続はできるようになりましたけれども、それが実際に回収の計画、あるいは回収率のアップにつながるかどうかということにつきましては、やはり今後の推移を見ていかないと本当に評価できないと思いますから、そういう意味からしますと、平成23年度と全く変わらない状況であるということだと思います。

伊藤委員長 先ほどコンプライアンスについても、やや似たような議論がございました。

どうぞ、小林委員。

小林委員 私はA評価にしております、このシステムの内容ですけれども、債務者の属性とか、督促をして今どのステージにあるかというような指標を使いながら今後の督促を考えていくと、そういうシステムを考えること自体、非常に私は評価をしたいと思っております。

それで、実際に効果があるかどうかを見てからというお考えを今、遠藤委員がおっしゃっていましたが、それで実際に効果があるかどうかを見て、なかなか効果が出ないのであれば、更にどこが足りないかということが初めて分かってくるのだと思うので、こういう新しいことをとにかくやってみようというところ自体に、評価を与えるのが適切ではないかなと考えて、Aにいたしました。

伊藤委員長 分かりました。

いかがでしょうか。システムを作って体制を整備したことをもって評価するか、それが実際にどう機能するのかがまだ判然としない段階では、Aの評価まで行くことはできないというような両方の御意見があって、それぞれごもっともかと思えます。

どうぞ、高部委員。

高部委員 ちょっと言わせていただくと、最近の立替金の回収方法については、ここに記載のあるようなことが精いっぱいであって、かつ、それは本当に一生懸命やっていると思うんです。

問題は、ここのところについては議論が非常に分かれるんですけれども、長期滞納者といえますか、結局のところ、一応まだ支援センターとして債権を有しているということでリストアップされているんだけど、それがもうまさに民事の消滅時効ぎりぎりのところ、もっと言えば10年とかいうものが累積しているわけです。その問題に関する効果的な回収方法があるのかという問題については、これは要するに年度計画の中でも、「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」と記載されていますが、要は、今取り得る手段として考えられることは対応されているものの、長期滞納に係る部分についての

債権回収方法が現時点で確立されているかという問題については、なおそのプロジェクトと  
いうか、手法自体についての検討もまだ道半ばで、言わせていただくと、要するにここまで  
セットアップしたんだからAだと言われるけれども、昔の分、まだちゃんと検討していない  
でしょうと、その分を含めるとB+だよというように、私は思っています。

伊藤委員長 そうですね。確かにそういう点も含めて考えれば、現在のシステムとしてはAと  
いう評価もあり得べしですけれども、全体として、この項目に関しては、B+ということで  
評価委員会の意見をまとめてはいかがでしょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 ありがとうございます。それでは、原案どおりB+ということにさせていただきます。

続きまして、項目56、分かりやすい財務内容の公表の項目でございますが、A評価が1  
名、1名というのは私なんですけれども、B+評価が7名、B評価が2名ということでござ  
います。私自身は、あえてAということにこだわる理由はないと現時点では感じております  
ので、むしろ、Bの評価をされた委員の方に御意見を伺った上で、委員会としての意見を取り  
まとめたいと思いますが、いかがでしょうか。

遠藤委員 委員長、その前に、できましたら支援センターの千葉課長に来ていただいて、皆さ  
んに確認していただいた方がいいと思います。

といいますのは、今回は、従来と違ってセグメント情報を入れたということをかなり強調  
されているわけです。それによって自己評価もAになっているわけなんです。もともとセグ  
メントというのは本体がありまして、その内訳表なんです。今回、セグメントが記載されて  
いるのは業務実績報告書であって、業務実績報告書は財務諸表ではないんです。業務実績報  
告書の参考資料に、セグメント情報として入っているわけです。そうしますと、業務実績報  
告書には、セグメントの全体、つまり本体を確認する資料はどこにもなく、これは、財務諸  
表の貸借対照表や損益計算書にしかないわけです。

したがって、そういうセグメントの情報といいながら、本体の記載のないものを業務実績  
報告書に書いて、それで開示が十分になったと言えるのかどうかということもありますので、  
その辺のところを千葉課長から御説明いただければと思います。

(支援センター千葉課長入室)

伊藤委員長 千葉課長、遠藤委員の御質問の趣旨はよろしいですか。

千葉課長 了解しております。

伊藤委員長 では、御説明をお願いいたします。

千葉課長 まず、セグメント情報を今回の資料で提出させていただいたものにつきましては、  
他の独法にセグメント会計基準というものがございまして、こういったものを参考に、財務  
諸表から持ってきた数字でございます。独法会計基準上は、このセグメント情報につきまし  
ては、同注解等においても、区分経理によるセグメント情報というのも、法律上、区分経理  
することとされている法人については、そもそも合理的な理由があるので、その区分経理自  
体がセグメント情報であるとされておりまして、支援センターでは業務開始当初より、財務諸  
表の中では、このセグメント情報を一般勘定と国選勘定という形で、これがセグメント情報  
であるということを表示してまいったところでございます。

ただ、情報提供では、こういった数字、収益あるいは費用がかかっているのか、民事法律

扶助の費用・収益はどうなっているのか、あるいは総資産はどうなっているのかという、もう少し業務の実態を表せるような数字を拾うべきではないかとの御指摘を、これまでの評価委員会からいただいていたところでございます。今回は、財務諸表の中から更に内訳と申しますか、金額を引っ張ってきまして、業務別セグメント情報という形で表示させていただきました。

ただし、支援センターの会計自体が大体5月の中旬ないし下旬近くにならないと財務諸表の概要が出てこないものですから、その固まった数字から、更に業務別に数字を引っ張ってくるという作業があります。この作業は、実は非常に大変でございまして、いわゆる会計監査の観点から耐えられる数字になっているのか、あるいは説明できる数字であるのか、業務の実態を表しているのかという観点から、今回はいわゆる財務諸表、事業報告書、決算報告書ではなく、業務実績報告書という監査の対象でないところに数字を持ってきたということでございます。

伊藤委員長 今、「今回は」ということでしたけれども、それは今回、今おっしゃったようなことがあってこうなっているけれども、今後については別の検討をする余地があると、そういう趣旨での「今回は」ということですか。

千葉課長 実は、こういった形でのセグメント情報の切り分けといいますか表示は、今回初めてやったというところでございまして、これを次年度どういう形でまた表現していくのかというところは、これからの課題であると思っています。

伊藤委員長 分かりました。

遠藤委員、どうぞ御質問を。

遠藤委員 先ほどもお話ししましたように、セグメントというのは、もともと本体があって、その内訳表ですから、財務諸表あるいは事業報告書の中にセグメント情報を出すべきであるわけなんです。その面からすると、財務諸表自体が十分に明瞭な表示がされているかどうかということにつきましては、クエスチョンマークが付くわけです。

ただ、支援センター全体としては、少なくとも業務実績報告書の中に入ったわけですから、従来とはちょっと変わったということなんですけれども、先ほどお話ししましたように、業務実績報告書の中に入れたら、結局本体が分からないものですから、一体その数字は、財務諸表の貸借対照表、損益計算書を引っ張ってこないと全く検証できないんです。したがって、そういう面からしますと十分な開示であるとは言えないわけです。確かに、セグメントの情報というのを開示書類の中には入れたけれども、財務諸表の明瞭な開示ということについては、やはり疑問が残るということです。

それから、さっき監査の話が出ましたけれども、確かに財務諸表の中に入れてしまうと、監査法人の監査対象になってしまいますから、例えば事業報告書の中の事業報告の中に入れるということも、今後は一つの方法であると思うんです。その事業報告の中には、当然財務諸表の数字として監査の対象になるものと、それから監査の対象にならないものがありますので、今、千葉課長がおっしゃったように、結局数字の蓋然性といいますか、そういうのが非常に検証しにくい。

というのは、支援センターは、もともと一般会計とか国選のように区分会計していませんから、実際に出てくる事業費用だとか事業収益というものを明確に把握されているということには、非常に疑問があります。したがって、監査の対象にならないところに記載をすると

して、今事業報告書の中の事業概要の説明をずっとされているところに入れられると、数字と事業の概要との結び付きができると思いますので、ちょっとその辺のところの工夫をされれば、確かに財務諸表の中にセグメント情報、つまり数値としての情報が入ったから、従来よりもより良い開示ができたということになるのだらうと思います。ただ、平成24年度はそうは言えないと思います。これは私の意見です。

伊藤委員長 それでは、千葉課長に対する御質問は以上でよろしいですか。

遠藤委員 結構です。

伊藤委員長 どうもありがとうございました。

(支援センター千葉課長退室)

伊藤委員長 ただ今の遠藤委員からの質問とそれに対する説明で、大分問題の内容は私なりに理解できましたけれども、そういうことを踏まえて、なお改善すべき点があるという留保付きで、しかし一定の前進は見られていることも否定できないと思いますので、B+でいかがでしょうか。よろしければ、そういうことで御了解いただければと思います。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、B+ということで取りまとめてさせていただきたいと思います。

それから、大項目4の「異論の少ない項目」ですけれども、項目51、52、54、55につきましては、大体の委員の御意見が一致しているようですが、何か御発言ございましたらお願いします。

よろしければ、ここで大方の意見が一致しているような形で取りまとめをさせていただきたいと思います。

(各委員了承)

そして、最後の大項目でございます、その他業務運営に関する重要事項の項目でございますけれども、項目57、58につきましては、いずれも各委員の意見がおおむね一致しているようでございますので、特段の御発言がなければ、原案どおり取りまとめをさせていただければと存じますが、いかがでしょうか。よろしいですか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、そのようにさせていただきます。

以上で、項目別評価表についての意見の取りまとめを終了いたします。今後、本日の審議の中で、理由の表記等についてはいろいろ御意見をいただいたところでございますので、それをどういう形で表現するか、場合によってはなかなか表現が難しいこともあろうかと思いますが、その点も含めまして、事務局と私に御一任いただけますでしょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 ありがとうございます。

それでは、10分程度休憩をとりたいと思います。

(休 憩)

伊藤委員長 それでは、議事を再開いたします。

資料2の総合評価表(案)でございますが、各委員の御意見をいただいて取りまとめをしたいと思います。

何か、資料2の総合評価表（案）につきまして御意見ございますか。

特段、総合評価表についての御意見がなければ、資料2のとおりということにさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 いつものことですが、今までの議論の過程で、評価の文章自体が変わってきていますし、あるいは、今後委員長のところで変わってくるということも含めて、必要な修正をこの総合評価表についてもしていただいて、合わせていただくのがいいのではないかと思います。

伊藤委員長 了解しました。それでは、その点は事務局と協議、確認した上で、先ほど来の議論を適切に反映しているかどうかを検討して、必要があれば修正をするということにさせていただきます。ありがとうございます。

次に、資料3の評価表についてお諮りいたします。

冒頭の資料説明の際に事務局からの説明ございましたが、これは「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」及び「平成24年度業務実績評価等の具体的取組について」で指摘された事項に関する当評価委員会の評価（案）でございます。これにつきましても、何か御意見ございましたら伺った上で、取りまとめをさせていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

（各委員了承）

伊藤委員長 そうしましたら、資料3のとおり、当委員会の評価として決定するということにさせていただきます。

以上で、平成24年度の業務実績評価は終了でございます。御審議ありがとうございました。

取りまとめました項目別評価表、総合評価表、それから資料3の評価表につきまして、文言等の修正等はお任せいただくとしまして、それを前提としました今後の取扱いについて、事務局からの説明をお願いいたします。

松井参事官 本日お取りまとめいただきました評価表につきましては、本月末までに総務省政策評価・独立行政法人評価委員会に通知をした上で、公表手続を行わせていただきます。

伊藤委員長 それでは、そのようをお願いいたします。

次に、財務諸表の承認に関する意見についてお諮りしたいと存じます。

前回の会議におきまして、平成24年度の支援センターの財務諸表等に関する支援センターからの説明を受けまして、法務大臣がこの財務諸表を承認することに関して、もし承認を相当としないという御意見がございましたら、お願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

（各委員了承）

それでは、財務諸表につきましては、当評価委員会としては承認して差し支えない旨の意見を申し上げることといたしたいと存じます。

次に、支援センターの役員の退職金に係る業績勘案率についての議題に入りたいと思います。

まず、事務局からこの議題の趣旨の説明をお願いいたします。

松井参事官 机上配付資料Cの部分がその関係の資料になります。

まず、机上配付資料C-1を御覧ください。本年4月に大川真郎氏が支援センターの理事を退任されたことに伴い、今般、支援センターから同氏に係る業績勘案率の算定依頼がなされております。そこで、当委員会が平成21年7月に定めた、机上配付資料C-5の「日本司法支援センターの役員の退職金に係る業績勘案率の決定方法について」に基づきまして、大川前理事に係る業績勘案率を算定していただく必要がございます。

業績勘案率は、いわゆる機関業績勘案率、つまり支援センターの業績と、個人業績勘案率、つまり大川氏個人の業績の合計値から成ります。このうち、大川氏在籍中の支援センターの機関業績勘案率を算出するとどうなるかをまとめたのが、ただ今事務局から配付いたしました、資料C-3の差替え版になります。冒頭にお配りしたものは、平成24年度評価と平成25年度評価が空欄になっていたわけですが、先ほど評価が確定いたしましたので、平成22年度から平成24年度に至るまで、所定の方法で計算いたしましたところ、機関業績勘案率につきましては、1.0という数値になります。また、まだ業務実績評価が行われていない平成25年度の評価につきましては、その前年度になります平成24年度の基準値を引用して算出することとされている結果、結局、大川氏の在職期間につきましては、支援センターの機関業績勘案率は、1.0で確定したということになります。

これを前提にいたしまして、大川氏個人の業績として支援センターから提出された机上配付資料C-2を参考にいただき、プラス・マイナス0.2の範囲で、個人業績勘案率を決定していただくこととなります。個人業績勘案率の決定の判断の参考といたしましては、机上配付資料C-6の政独委決定「役員退職金に係る業績勘案率に関する方針」及び机上配付資料C-7の「役員退職金に係る業績勘案率に関する方針の補足説明等」が発出されております。これによりますと、業績勘案率は1.0を基本とするとされています。これは、独立行政法人において、中期目標の達成など良好かつ適切な業績を上げた期間中に対象となる役員が適切に職務を果たした場合には、業績勘案率が1.0になるという意味であると解されております。これに加えまして、個人的な業績を考慮する場合に関しては、法人の業績に比べて個人の業績を重視し過ぎていないこと、過去の役員の業績とは差があったことを、客観的・具体的根拠によって認定していること、役員としての固有の業務に関する個人的な業績であること、評価委員会において十分な体制、時間をもって審議されていることなどの観点に十分注意することとされております。

算定の仕方につきましては、以上でございます。

伊藤委員長 事務局からのこの議題の趣旨についての説明を踏まえまして、次に、大川氏の具体的な業績について、事務局から説明をお願いいたします。

松井参事官 大川氏の理事在任中の業績につきましては、机上配付資料C-2に記載しているとおりでございます。概要を御説明をいたします。

大川氏は、在職期間中、常勤で理事長を補佐されていた方でありまして、業務全般、特に東日本大震災被災者援助等の担当理事として、業務を統括された方であります。その業績は、資料に記載いたしましたとおり支援センターの業務全般に及びますが、特に東日本大震災に係る被災者支援の取組に当たり、高い調整能力を発揮し、種々の援助を実現してきたことが指摘できると思います。平成24年4月に、いわゆる震災特例法が施行され、新たに震災法律援助事業が支援センターの業務に加わりましたが、法律の成立から施行まで極めて短期間の中、大きな増員もない中で業務方法書の整備、担い手となる弁護士、司法書士への周

知、震災法律援助契約の締結などをつつがなく行い、スムーズにこれを実施できるに至っております。

また、この震災法律援助の実施拠点として、被災3県に7か所、被災地出張所を設置しておりますが、この設置に当たっては、大川氏が先頭に立って職員の指揮をとり、また、自ら地元弁護士会、自治体などとの調整に当たっております。御承知のとおり、被災地出張所の設置につきましては、震災後2年となる本年3月まで時間を要したことからもお分かりのとおり、必ずしもスムーズに実現したものではございません。特に設置に時間を要した二本松、広野、気仙といった出張所は、その必要性の理解を得たり、援助の担い手となる弁護士、司法書士等の体制整備を行うことには困難が伴ったわけですが、法テラス気仙を例に挙げれば、大川氏は自ら岩手県に赴き、岩手県弁護士会、同司法書士会にとどまらず、出張所設置地域の開業弁護士にも出張所開設についての協力要請を行い、また、直接大船渡市長と面会し、出張所予定地の無償提供を受けるとともに、出張所の職員として適任である者の推薦を得るなどして、同出張所の開設を実現しているところでございます。

これら東日本大震災被災者援助関係の業務は、大川氏就任後に発生した新規業務であるとともに、大川氏の個人的な調整能力、交渉能力が発揮されたものでございまして、過去の役員の業績と比較しても高く評価できるように思われます。

以上でございます。

伊藤委員長 それでは、大川前理事の業績勘案率についての御判断をお願いしたいと思いますのですが、ただ今松井参事官から御説明がありましたように、機関業績勘案率は1.0ということが前提になります。その上で、個人業績勘案率としてプラス・マイナス0.2という幅があるようでございますが、その幅の中で、ただ今説明がありましたような大川氏の活動を評価して、どのように判断するかという問題かと存じますので、御意見をお願いいたします。

遠藤委員 松井参事官にちょっとお聞きしたいんですけども、評価委員会でプラスマイナス0.2というのは、0.2というのもあり得るんですか。

松井参事官 上げる、下げる、両方とも0.2の範囲で行うことができます。

遠藤委員 過去にそういう例もあるわけですか。

松井参事官 過去に0.2上げた実例があるとは承知していません。

遠藤委員 0.1上げた例はあるということですか。

松井参事官 支援センター評価委員会の話ではなくて、別の独立行政法人ということであれば、あると聞いています。

遠藤委員 0.1上げた例ははああるということですね。0.2上げた例は非常に少ないということですか。

松井参事官 個人業績勘案率のみで0.2上げた例があるかどうかというのは、把握はしていません。

遠藤委員 ということは、0.2上げるということは非常に難しいということですよ。

松井参事官 先ほど申し上げたとおり、評価については1.0を基本とするとされていまして、1.0の評価自体が良好の部類になりますので、そういうことからすると、それを更に高くするという点については、当然のことながら根拠が必要であると考えます。

嶋津委員 この問題は、けんけんがくがく議論をするという問題ではないので、委員長にお考え方をお示しいただいて、我々はそれに対してどうするかということによろしいのではない

でしょうか。

伊藤委員長 承りました。ただし、御発言があればお願いした上でと思いますが。

どうぞ、市川委員。

市川委員 私は、日弁連の執行部にいたときに大川氏とは一緒に仕事しましたので、御参考情報ということでちょっと紹介したいと思います。

元々、支援センターの理事の仕事というのは本当にお忙しいかと思うんですけども、特に東日本大震災ということで未曾有の震災を受けて非常にお忙しい思いをして、あちこち飛んで歩いていたのを私、存じております。資料にございますように、7か所の被災地出張所の設置等に関する功績は本当に大きなものがあるかと思えます。

先ほど松井参事官からは、調整力を発揮していろいろな作業を完成させたという御披露がございましたけれども、彼の調整力といいましょうか、熱意、人に話しかけて熱意を持って引っ張っていくみたいな、そういう説得力というか調整力というのは、すごいところがありまして、恐らく出張所の設置先となった弁護士会というのは、支援センターにつきまして厳しい議論をしているようなところでもございますので、説得の現場に私はいたわけではありませぬけれども、恐らく彼の説得が非常に大きな力になったのではないかと思います。このような結果を残すことができたのは、恐らく大川氏だからできたのだと私は理解いたします。

そういう意味で、是非とも、先ほど0.2というお話がございましたけれども、加算する方向でお考えいただきたいと思えますし、今のお話ですと、0.2はあるかどうか分からないという話でありましたけれども、私としては委員長に一任するのはやぶさかではありませぬけれども、少なくとも0.1ぐらいは考えていただきたいというふうに申し上げたいと思えます。

以上でございます。

伊藤委員長 分かりました。

ほかに何か御意見ございますでしょうか。

遠藤委員 私も、大川氏の東北に関わる仕事を、今、松井参事官から御説明いただきまして、確かにそれだけの業績効果があると思えますので、率については御検討いただくにしましても、加算することについては賛成したいと思います。

伊藤委員長 分かりました。

では、よろしゅうございますか。先ほどの基準の説明からすると、1.0というのは良好と。1.1というのは、いわば特筆すべき貢献という業績があったというようなことですよけれども、今の説明、あるいは委員の御発言を伺いまして、大川前理事につきましての業績勘案率は1.1ということにさせていただきたいと思えますが、御了解いただけますでしょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 ありがとうございます。それでは、そのようにいたします。

次に、今回特に議題とされているわけではありませんが、総務省行政管理局長から支援センター評価委員会委員長宛てに「日本司法支援センター評価委員会における「独立行政法人の役職員の給与等の水準（平成23年度）」の活用について」という依頼文書が参っておりまして、それに対する対応に関して御意見を承りたいと思えます。

御意見を承る前提として、事務局から依頼文書の趣旨、それから支援センターにおける現

状の説明をお願いいたします。

松井参事官 伊藤委員長からお話のありました総務省行政管理局長からの依頼文書では、総合法律支援法第48条が準用する独立行政法人通則法第52条等により、役員の報酬等について、役員の業績が考慮されるものでなければならないこと、各府省の独立行政法人評価委員会は、報酬等の支給の状況が通則法の趣旨に適合しているか評価を行い、必要に応じて法人に勧告することができるかとされているところ、支援センター評価委員会にも、これに準じた機能の発揮が期待されていることなどとされているものでございます。

次に、支援センターの役員報酬等の実情についてでございますが、現在のところ、役員報酬の賞与のうち、更にその勤勉手当の部分について評価委員会の業績評価の結果を勘案し、100分の10の範囲内でその役員の業績に応じて減額又は増額することができるかとされています。

一方、職員につきましては、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえた人事評価システムを導入しておりまして、勤務成績が優秀な者には、昇格、昇給及び勤勉手当の支給に当たってその評価を反映させる仕組みが採用されているところでございます。

以上でございます。

伊藤委員長 皆様の参考にしていただくために、他の独立行政法人について、ただ今の問題についてどういう仕組みをとっているのかも併せて説明いただけますか。

松井参事官 昨今の情勢についてでございますが、支援センターにつきましては、ただ今御説明したとおりでございますが、役員報酬のうち賞与の部分にのみ業績評価を反映するものであります。他の独立行政法人におきましては、月々の俸給につきましても、業績等に応じて変動するとの仕組みを採用しているところがございます。

私どもで、微力ながら調査をいたしました。全ての独立行政法人を承知できたわけではないのですが、独法制度を所管する総務省が所管する3法人、これは、統計センター郵便貯金・簡易生命保険管理機構、情報通信研究機構でございますが、これらは全て、今申し上げた月々の俸給が業績に応じて変動する制度を採用している様子でございます。また、文部科学省系の法人も少し調べましたけれども、所管法人が23あるようですが、そのうち少なくとも12の法人では、月々の俸給が業績に応じて変動する制度を採用しているようでございます。

伊藤委員長 それでは、ただ今の事務局からの説明を前提にしまして、委員の方々から御意見等をお願いしたいと思います。

どうぞ、高部委員。

高部委員 事務局に御質問したいんですけども、弁護士の立場での質問になりますが、支援センターの役員について、法人における不祥事案等に際しての担当役員の減給等の処分は規定されているのかどうか教えてください。

そのことについての私の問題意識を御説明させていただきます。要するに、民間会社の取締役というのは、これはもう皆様御存じのとおり、法的責任には至らない経営上の責任を問われたような場合については、解任か、自ら辞任するかという、そのスキームしか、選択しえないわけです。したがって、ちまたでは、会社でそういう不祥事が生じたときに取締役はどのような形で責任をとっているかということ、もちろん解任又は辞任に至るほどの責任の重いものではない場合ですけれども、報酬の一部自主返上という形で、それをいわば公表す

ることによって一定のけじめをとっているというのが、どうも民間会社における実態のようだと私は認識しております。

しかるところ、支援センターについては公的機関でございますので、そのような手法が可能なのかどうかもよく分かりませんが、いずれにしてもそういう問題が生じたときに、要はその責任の明確化を図る観点で、いわばけじめをつける、そういう観点での対応をするときのスキームと申しますか、そういう方法があるのかどうかに関して、若干違う話ではあるんですけども、関連性があると思っておりますので御説明をいただけたらと思うのですが。

伊藤委員長 その点について、松井参事官、何か更に説明していただくことがあればお願いいたします。

松井参事官 支援センターの役員の懲戒等の処分についてでございますけれども、これは総合法律支援法に定めがございまして、法務大臣又は理事長によるそれぞれの任命理事、つまり理事長については法務大臣で、各理事については理事長ということになりますけれども、それぞれが解任することができるというような規定はございます。

しかし、高部委員の御指摘のあった解任に至らない程度の運営責任に関して、その責任の明確化を図るといふ趣旨の規定、例えば報酬を減額するとかそういう規定について、公務員には減給という懲戒処分があるわけなんですけれども、それに当たるようなものは、支援センターの役員にはありません。

高部委員 それでお尋ねなんですけれども、必ずしも趣旨が違うかもしれませんが、そういう責任の明確化を図るといふ観点で、今御案内のありましたいわゆる俸給の関係についての変動スキームというのを使うことが可能なんでしょうか。

松井参事官 それはもちろんのことございまして、支援センターは独立行政法人に準じた法人になりますが、この種の法人でそのような形態の報酬制度が採用される、あるいは推奨されるのは、法人の自主性を尊重した柔軟な仕事のやり方で、質の高いサービスを提供することがございまして、そのインセンティブにもなりますし、役員の経営方針によって業績が悪化したような場合には、その経営責任を問うといふ趣旨があることは間違いないところだと認識しております。

高部委員 要するに、この俸給変動制といふのは、仕事がちゃんとできたときにはプラスだし、それから責任をとるといふよりも、責任の明確化を図る、けじめをとるときの一つの手段として用いることができるという理解でよろしいですか。そこをもう一度確認させてください。

松井参事官 はい、そういう理解でよろしいかと思えます。

高部委員 今のお話を前提にすれば、私は個人的には、俸給変動制という制度についても一定の合理性があるのかなと思えます。今御指摘があったように、業績が上がったときには、いわば役員に対する関係でのインセンティブを与えることになるし、それから、支援センター自身が国民に対する関係での説明責任を負っていて、一定の問題が生じたときのいわゆる責任の明確化を図らざるを得ないような立場にあることを踏まえると、責任の明確化を図る観点から必要に応じて一定限度の報酬の減額であるとか、そういった目に見える形の対応をするといふのは、より時代に即応した対応かとも思えますので、一定の合理性があるということ前提に、私は個人的には賛成したいと思えます。

以上です。

伊藤委員長 結果として、増減はいずれになるにせよ、合理的な機能を果たすことが……

高部委員 一定のですね、一定の合理性を有しているのではないかと思います。

伊藤委員長 分かりました。

どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 総務省のどこの部局からの文書ですか。

松井参事官 行政管理局長からの依頼文書です。

嶋津委員 全体の独立行政法人に対してはいつ出しているんですか。

松井参事官 全体のといいますか、支援センターの評価委員会委員長宛てに平成24年9月7日付け事務連絡として出ている文書でございます。

嶋津委員 そういう制度というのは、以前からあるわけですね。そういうものを適用している独立行政法人もあるし、やっていないところもあるという状況ですね。

松井参事官 おっしゃるとおりです。

嶋津委員 私は、なぜその時点にこだわるのかというと、平成23年度、24年度というのは公務員の給与がどうなっているかといいますと、東日本大震災の影響等を勘案して、その復興の費用に充てるために公務員の給与を平均7.8%カットしていることについて、法律上、国家公務員についてはやっていますが、それ以外に独立行政法人も、法律の根拠はないんですけれども、各省の通達なりそういうもので、支援センターについても法務省からの要請なり連絡をして、7.8%の給与カットをしているわけです。それは、来年の3月までということになっています。平成25年4月以降どうするかということについては、非常に政治的な問題ですけれども、人事院勧告が8月、もう間近にやまして、それと今後の消費税をどうするかという政治的な決断と併せて何らかのアクションがあるのではないかとされているわけです。

だから、今は異常な状況なんですよ。今の業績勘案なんていう話と別に、いや応なく7.8%の給与カットをさせられているという状況の中で、総務省の行政管理局長が司法支援センターの給与についてこういう通達を出すというのが、私は常識的におかしいというふうに思います。異常な給与カットをさせている状況で、業績勘案で給与を上げなさいよでは、気持ちとすれば、こんなに震災対応で頑張っているんだから1割カットは元に戻したいと思うかもしれませんね。だけれども、そういうことを全独立行政法人がやるということも考えられないわけですね。だから、それは私は正常な状態になった時点で、これからどうするんだということを考えるべきであって、今のような強いられた給与カットをやっている状況でこういうものの増減を議論するというのはおかしいと、私は思います。

伊藤委員長 今、嶋津委員がおっしゃった現状、確かに正常でない状態であるんですけれども、一応来年の3月までですか、正常でない状況が続くことが確定しているのは。

嶋津委員 それは、分かりません。法律上確定しているのは来年の3月までですね。

伊藤委員長 なるほど。その後のことは、まだ現時点では何とも確定はしていないんですね。

何かその点、事務局で情報がありますか、一体どうなるのか。

松井参事官 今、嶋津委員がおっしゃったことに加えての情報というのではないわけですが、法律的なことを申し上げれば、平成26年3月末までとされておりまして、現時点でもそれが変更となるという話は聞いていないところでございます。

伊藤委員長 どうぞ、市川委員。

市川委員 公務員の場合は身分保障というのがございまして、法律に基づく場合は別ですけれ

ども、その意に反して勝手に給料を下げたり上げたりできないことになっていますよね。

それで、独法には公務員型の独法もございますよね。そうすると、公務員型の独法に出向している公務員の方は、業績反映によって上げ下げすることはできないことになりますよね。理屈上はそうなります。しかし、非公務員型の独法は、この案ですと10%の範囲内ですけれども業績に応じて上げ下げすることができることとなります。そうすると、非公務員型と公務員型の独法で差がつくこととなりますけれども、それはそれで仕方がないんだと、そういうことも含んでいる総務省の行政管理局長のお達しなわけでしょうか。

松井参事官 私からお答えしますが、今、市川委員から御質問があったところまで調査をしているわけではありませんので、正確なお答えはできないのですが、公務員型の独法におきましては、役員は確か公務員としての資格を持っていたのではなかったかと思われれます。

市川委員 今、支援センターに法務省から出向した方は、辞めて行っています。

松井参事官 辞めて行っているのです、支援センターは公務員型独法ではございませんで、民間人として活動されているということになります。私の理解に誤解があったら申し訳ないのですが、公務員型独法の職員は公務員としての立場を持っておる関係で、例えば先ほど申し上げた国家公務員法には減給という制度もあったりするわけなんですけれども、その減給制度などは非公務員型の独法には使えないということになります。そういうことからすると、こういう報酬変動制というのは、そういうところで使われる場合も想定されているのかなとは認識しています。

市川委員 公務員型独法には適用がないわけですよね。

高部委員 議論を整理しないといけないと思うのは、役員と職員を分けて議論しないとイケなくて、当然のことながら、要するに、支援センターの職員については懲戒規定があるわけで、私は懲戒規定の関係を明確に見ているわけではありませんが、通常であれば、それに基づく解職とか免職以外に、減給というようなものがあると思うんです。

問題は、これは民間も同じなんだけれども、取締役とか役員である場合については、そういう形のいわゆる懲戒制度というのが機能しないので、その部分をどう考えるかという問題だと思うので、少なくとも私が今議論していただきたいのは、支援センターの役員に限った議論ということで限定してやっていただかないと、全体のスキームとして職員まで含めた議論をし始めると、訳が分からなくなるというか、見えなくなってしまうと思いますので、その点、一言、言わせてください。

市川委員 これは役員だけなんですか。文書に「職員」と書いてありますけれども。

松井参事官 報酬変動制、いわゆる業績勘案率が報酬にそのまま影響するという部分については、役員だけでございます。職員については、一般的な民間企業も公務員もそうだと思うのですが、業績が直接影響する形ではなくて、要するに個人の勤務成績が俸給に反映するというところでございまして、先ほど来、議論等されているものは、役員の俸給について機関の業績に応じて変動する制度ということだという認識でございしますが。

嶋津委員 しかし、この文書は、趣旨は違いますが、役員及び職員の両方についてですよね。

松井参事官 職員については、勤務成績等が給与に反映するのは当然のことです、支援センターでもそのような制度がとられていますから、今この依頼文書の関係で検討を要されているのは、役員の俸給であるという認識でございします。

嶋津委員 依頼文書には、役員と職員の両方について記載されているけど。

松井参事官 依頼文書には、役員と職員について記載されていますが、職員については、この趣旨は既に達成されているという認識でございます。

嶋津委員 逆に言うとおかしいのは、役員は反映されていなくて、職員だけは反映されているという、今の状況なのでしょうか。

松井参事官 役員は経営者ですから、その機関の業績が反映されるのが妥当であろうという考え方で、職員は決して機関の業績に直接責任を負うものではなくて、与えられた職務を適切に執行しているかどうかというところについて、上司に当たる方などが評価をされて、それが給与等に反映するというようなことです。

高部委員 「支援センターの職員の給与については、総合法律支援法第48条により準用される通則法第63条において、支援センターの業務の実績も考慮した基準を定めることとされています。」と記載があったので、私は、役員だけの問題かなという認識でいたのですが。今のお話を聞いたら、それほど誤解していたわけではないと思うんですけども。

伊藤委員長 今、高部委員がおっしゃった上の段落のところでは、役員の報酬等について言っているんですね。

高部委員 はい。

市川委員 そうだとして、先ほどの役員限定の話で結構ですけども、公務員型の独法との差異はあることになるんですか。どうなんでしょうか、そこのところは。

松井参事官 今、不正確なことを申し上げても何なので、よく調べて、また別途御回答させていただければと思います。

嶋津委員 ですけども、今の給与の7.8%カットというのは、公務員型であろうと非公務員型であろうと両方の独立行政法人に、主として国の交付金とかそういうものに依存しているような独立行政法人については、全て7.8%、一律の給与カットを要請しているわけですね。ですから、それは役職員共通、両方ともそういうことがされているわけですね。

したがって、よく分からないけれども、支援センターでは、職員の給与について業績が反映されることが導入されているものの、役員については導入されていないのですか。

松井参事官 役員については、先ほど申し上げたとおり、賞与についてのみ反映する制度とされていまして、役員報酬規程によると、理事の月額俸給については定額制とされています。

嶋津委員 報酬は定額だけれども、賞与についてはプラス・マイナスがあり得ると。

松井参事官 賞与の勤勉手当の部分について、上下10%の範囲で反映することができるかとされています。

嶋津委員 それは、やはり業績なり個人の実績を反映してということだね。

松井参事官 もちろん、そうでございます。

市川委員 この文書が出された背景、何かあるのでしょうか、去年の9月になってこれが出てきた背景というのは。

松井参事官 これは行政管理局、政独委の一貫した考え方であって、もともとの独法通則法からして、給与、報酬については業績を反映するものとするのが望ましいとされておりまして、これは独法制度から導かれる要請だと認識しております。

市川委員 独法はずっと前からございますが、平成24年になってこの文書が出てきたわけですね。

松井参事官 この依頼文書自体は、定期的に出されているものと認識しておりますけれども、

一番直近のところで平成24年9月7日付けの依頼文書が出されたと。場合によったら本年度も出される可能性もございます。

市川委員 ということは、出したけれども、一向に進んでいないということなんだね、きっと。  
伊藤委員長 どうぞ、坂本委員。

坂本委員 報酬にプラスアルファを勘案するかどうかについてなんです、私は、する必要のないのかなと思います。

というのは、役員というのは大体1年とか2年とか非常に短期間の任務であって、今回の東日本大震災のような大きな、激動するようなことがあったときには役員が出ていかなければいけないことというのはあるんだと思うんですけども、通常の業務を行っているときには、ちゃんと国の基準として定められているのであって、その範ちゅうの中での仕事として与えられているのかなと思います。

その根底としては、国の財政が、非常に赤字財政がずっと続いている中で、やる必要のないのかなというのが私の意見です。

伊藤委員長 坂本委員の御指摘も、俸給変動制というものについては疑問があるということで、今の俸給自体が議論する必要はないとか、そういう御趣旨ではないですね。

坂本委員 はい、そうですね。

伊藤委員長 その点は、嶋津委員の御指摘のように、確かに現在の1割カットという状況が、正常でない状況であるということがございますので、ここで何か確定的にこういう方向で検討すべきだというような意見をまとめるのはなかなか難しい状況かと思えます。それを前提にして、高部委員のように、俸給変動制は、プラスの意味でもマイナスの意味でも一定の合理性があるのではないかという御意見があり、他方、いやいや、役員の職責を考えると必ずしもそうも言い切れないという御指摘もございますけれども、支援センターの業務が、本日もいろいろ御議論いただきましたように、量的にも増加し、質的にも拡張している状況を考えますと、現在の役員の給与は定額ということですけども、その額自体が適切なのか、それともその点については支援センターの業務内容の変化を考慮して、しかるべき検討すべき必要があるのかということについて、少なくとも検討する必要があるのかについては、ある程度共通の認識があり、ただ、その検討を具体的にどういう時期にどういう形で、あるいはどういう方向で行うべきかということについては、この場で結論を出すことはやや早過ぎるかと思えますが、現在の時点ではそのような取りまとめでいかがでしょうか。

嶋津委員 これを読んでみると、役職員の、特に役員についても、別に給与制度を変えるという勧告を当評価委員会に求めているのではなくて、総合法律支援法には、役員の報酬については業績が考慮されなくてはいけないと書いてあるんだから、評価委員会は、支援センターがそういうことを自らがやることと別に、評価委員会として役員の給与を、業績がいいから上げなさいとかそういうことの機能を評価委員会として果たすべきなのに、果たしていないのではないかという御指摘のようですね。

しかし、それも考えてみると、総務省は、理不尽に支援センターに7.8%、役員に1割の給与カットをさせていながら、他方で業績を見てちょっとでも上げたらというようなことを評価委員会が勧告をすべきだとかというのは、私は、やはり常識を反していると思いますよ。だから、それは政府として、そういう理不尽な措置を是正して、直した後で言うべきではないかと思えます。

例えちょっとでも業績が悪いからといって、うちの評価委員会が、今の給与よりも1～2%下げろなんて、そんなこと言えますか。それは、私は絶対言えないと思いますよ。プラスのことだっておかしいと思うから、そういう状態を直すべきだということを、評価委員会が言ってもいいのかもしれないけどね。

伊藤委員長 公務員の給与全体についての問題は、私どもではなかなか結論が出るような話ではありませんけれども、支援センターの業務の範囲の拡大とかそういった要素を踏まえて、この点は検討する必要があるということは、恐らく、時期の問題は別にして、共通の認識があるという程度で本日は終了させていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは以上で、本日の第34回評価委員会はこの程度で終了させていただきたいと思います。松井参事官、議事録の扱いなどについて、何か御発言ありますか。

松井参事官 議事録の作成につきましては、これまでの委員会でも申し上げておりましたとおりでございますが、委員の先生方に御確認いただきまして、従前と同様の段取りで公表させていただくこととなりますので、よろしくお願い申し上げます。

伊藤委員長 それでは、お疲れさまでございました。

以上で評価委員会の議事は終了でございますが、事務局から事務連絡事項がございましたらお願いします。

松井参事官 本日は、長時間にわたり御審議いただきまして、本当にありがとうございました。大変活発な御議論をいただきまして、大変有用な御指摘をいただきました。支援センターには、きちんとお伝えしたいと思います。

以上でございます。今日は本当にありがとうございました。

—了—