

日本司法支援センター評価委員会 第40回会議 議事録

第1 日 時 平成26年7月8日（火） 自 午後 2時30分
至 午後 5時54分

第2 場 所 法務総合研究所第5教室（中央合同庁舎6号館赤れんが棟3階）

第3 議 事

- (1) 委員長の選任及び委員長代理の指名
- (2) 日本司法支援センターの業務実績評価について
（平成25年度及び第2期中期目標期間）
- (3) 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
- (4) 日本司法支援センターの業績評価のための項目別評価表及び総合評価表について
- (5) 今後のスケジュール

議

事

松井参事官 それでは、定刻でございますので、ただいまから日本司法支援センター評価委員会第40回会議を開催したいと思います。

委員の皆様方におかれましては、本日も御多忙中のところ、また大変お暑い中、御参集いただきまして、まことにありがとうございます。本日もどうぞよろしく願い申し上げます。

本年4月7日付で、御参集の委員の皆様方、再任または新任されたことに伴いまして、現在評価委員会委員長が不在の状態でございます。後ほど委員長を選定していただく手続きを行いますが、それまでの間、私のほうで暫定的に進行を務めさせていただきたいと存じます。

最初に、定足数の確認をさせていただきたいと思います。本日、村瀬委員につきましては、御欠席の御連絡を受けておりますが、9名の委員の皆様方に御出席をいただいておりますので、支援法施行令第7条第1項に規定する定足数であります過半数の出席要件は満たしていることを確認させていただきたいと存じます。

次に、議事に入る前に、当評価委員会の委員に変更がございましたので、御報告いたします。本年4月7日付で新たに増田悦子委員及び吉成昌之委員を当評価委員会にお迎えいたしました。新任の委員のお2人から一言御挨拶をお願いできればと存じます。

最初に、増田委員のほうからお願いします。

増田委員 公益社団法人全国消費生活相談員協会の専務理事をしております増田でございます。消費生活相談員の団体から出てまいりました。現場のお話が少しでも反映されて、お役に立つようにしていきたいと思います。よろしく願いいたします。

松井参事官 ありがとうございます。

次に、吉成委員、お願いいたします。

吉成委員 新任の吉成でございます。私、第二東京弁護士会に所属しております弁護士でございます。これまで弁護士会の中で多少は法テラスにかかわりを持ってまいりましたので、幾らかはお役に立てるかもしれないし、立ちたいというふうに思っております。よろしく願いいたします。

松井参事官 どうもありがとうございます。

それでは、早速ではございますが、議事に入らせていただきます。

まず、先ほど申し上げましたとおり、現在、評価委員会の委員長、委員長代理が不在の状況でございます。そこで、まずお手元の議事次第にございますように、委員長の選任及び委員長代理指名の手続を行いたいと存じます。支援法施行令第5条第1項によりまして、委員長は委員の互選により選任することとなっておりますので、委員長の互選をお願いしたいと存じます。委員の皆様の中で、どなたか委員長の選出についてのお考えをお持ちの方はいらっしゃいますでしょうか。

高部委員、お願いいたします。

高部委員 高部でございます。従来、伊藤先生に委員長の大役をお願いしておりましたところ、今回再任ということで委員長のお立場を一旦お外れになっているわけですが、これまでの御実績、それから議論のまとめ方に関しても大変尊敬される方でございますので、何とぞ伊藤先生に引き続き委員長の大役をお引き受けさせていただきたいと思っております。

私の意見は以上でございます。

松井参事官 ただいま高部委員から伊藤委員の御推薦がございましたが、ほかの委員の方々に御異論はございますでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

松井参事官 各委員の皆様から御賛同いただきましたので、伊藤委員に委員長をお願いしたいと存じます。伊藤先生、よろしいでしょうか。

伊藤委員 皆様方の御意向でございますので、大任をお引き受け致します。議事進行等につきまして、どうぞよろしく願いいたします。

松井参事官 ありがとうございます。

それでは、以後の議事進行につきましては、伊藤委員長にお願いさせていただきたいと存じます。よろしく願いいたします。

伊藤委員長 それでは、早速でございますけれども、委員長代理の指名につきましてお諮りいたしたいと存じます。法施行令第5条第3項に、委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員がその職務を代理するという規定がございますので、これに基づきまして、私から委員長代理を指名させていただきたいと思います。

先ほど御挨拶がございました吉成委員でございますが、就任早々まことに恐縮とは存じますが、第二東京弁護士会会長や日本弁護士連合会副会長を歴任されまして、法テラスについて造詣が深いと伺っておりますので、ぜひ委員長代理をお願いしたいと存じますが、吉成委員、いかがでございましょうか。

吉成委員 では、お引き受けいたします。

伊藤委員長 ありがとうございます。よろしく願いいたします。

それでは、次の議事に入りたいと存じます。

本日の議題の主なものとしたしましては、お手元の議事次第にありますとおり、日本司法支援センターの業務実績評価について、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、日本司法支援センターの業務評価のための項目別評価表及び総合評価表についての、大きく分けますと3つでございます。それぞれの議題につきまして、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、議題について御説明いたします。

まず、議事の(2)日本司法支援センターの業務実績評価についてですが、内容としたしましては、平成25年度分の業務実績評価と平成22、23、24、25の4年間、第2期中期目標期間分の業務実績評価がございます。

お手元に資料といたしまして2-1、2-2というものを付けておりますが、それぞれの業務実績につきまして、支援センターが自己評価とその理由を記した資料でございます。本日は、支援センターからこれらの資料についての説明と、各委員の質問に対する回答をいただく予定でございます。それを踏まえまして、次回の8月の会議で業務実績評価についての結論をいただきたいと存じます。

議事(3)でございますが、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でございます。支援法上、支援センターは財務諸表を作成し、法務大臣の承認を受けなければならないとされておりまして、法務大臣がその承認をしようとするときはあらかじめ評価委員会の意見を聞かなければならないとされておりまして、その関係で、例年同様、法務大臣から支援センターの平成25年度の財務諸表を承認するに当たっての意見が、この評価委員会

に求められているところがございます。そこで、この議題につきまして、本日、支援センターから資料の説明などをしていただいた上で、今回の評価委員会で当評価委員会としての意見の取りまとめをしていただきたいと思いますと考えているところがございます。

次に、(4)日本司法支援センターの業績評価のための項目別評価表及び総合評価表についてでございますが、日本司法支援センターの業績評価に係る基本方針において、項目別評価は評価委員会が定める項目別評価表に基づき行くと。総合評価は、やはり評価委員会が定める総合評価表に基づき行くと定められているところがございます。これも例年この会議で取りまとめているところがございますけれども、本年度の評価に用いる様式につきまして、この委員会で決定していただくというものでございます。

内容は以上でございます。

伊藤委員長 ただいま説明がございました順で議事を進めたいと存じますが、何か御意見ございますでしょうか。よろしいでしょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、そのような順で進めたいと存じます。

なお、本日の会議は18時、午後6時までを予定しておりますので、恐縮でございますけれども、そのことを御考慮いただきまして、議事の進行について御協力をお願いしたいと存じます。

そこで、本日の配付資料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、お手元にある資料を御覧ください。配付資料目録どおりにそろっているかどうか御確認をお願いいたします。

資料1から説明します。資料1でございますが、これは本年4月7日以降の当評価委員会の委員の名簿でございます。先ほど御紹介ございましたとおり、増田委員、吉成委員が新任の委員として選任されているところがございます。

次に、横長のA3版の資料2-1と2-2でございます。これは、支援センターの平成25年度及び第2期中期目標期間の業務実績評価に関する項目別評価表でございます。ここに記載されました実績や自己評価とその理由につきましては、後ほど支援センターのほうから説明をしていただく予定でございます。

次に、資料3-1及び3-2でございますが、資料3-1のほうが平成25年度の、それから資料3-2のほうが第2期中期目標期間の業務実績報告書でございます。

次に、資料4-1から4-5でございますが、4-1が平成25年度の支援センターの財務諸表、それから4-2が事業報告書、そして4-3が決算の報告書、4-4が監事監査の結果、それから4-5が独立監査人の監査報告書でございます。これらにつきましても、後ほど支援センターのほうから報告をしていただく予定でございます。

資料5は、支援センターにおける契約の点検結果を記載した監事の意見書でございます。

次に、資料6-1と6-2がございますけれども、本年度の業務実績評価に用いる総合評価表の様式案でございます。

次に、机上配付資料の御説明でございますが、A-1からA-4まで、そしてBとございます。

資料のA-1からA-3までは総務省政策評価独立行政法人評価委員会から発出されたものでございます。

資料A-1の独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点は、昨年の評価の際に御覧いただいたものから変更されておりません。

資料A-2、平成24年度における日本司法支援センターの業務の実績に関する評価の結果等についての意見について、A-3、独立行政法人評価分科会における平成26年度の取組については、今年新たに送付されたものであり、今般の評価に当たって特に留意すべき事項が幾つか記載されているものでございます。

次に、資料A-4は、資料A-1、3に記載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。政独委から、これらの事項についても、法人の取組状況に対する評価委員会としての見解を評価の結果において言及するべきとの指摘が過去になされているところでございます。

次に、資料Bにつきましては、日本司法支援センターの業務実績評価に係る基本方針であります。昨年度から変更はなく、本年度も引き続きこの方針にのっとり評価を行っていただくことになっております。

資料の説明は以上でございます。

伊藤委員長 ただいま説明ございました資料は、お手元にそろっておりますでしょうか。それでは、本日は支援センターの業務実績報告や財務諸表の承認につきまして、委員会としての理解を深めるために、毎年のごとくでございますけれども、支援センターから宮崎理事長を初めとする皆様方に御出席をいただいて説明をお願いしたいと存じますが、これも委員の皆様方、御了解いただけますでしょうか。

(各委員了承)

伊藤委員長 それでは、お認めいただいたことといたします。

議事に入りまして、まず議題の(2)日本司法支援センターの業務実績評価についてと、(3)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の2点に関して議事を進めたいと思います。

本日は、これらに関する資料につきまして支援センターから説明をいただくとともに、各委員から御質問等をお願いいたしまして、8月に開催予定の本委員会の場で御議論いただきたいと考えております。

そこで、初めに、資料2-1及び2-2の項目別自己評価及びその理由、次に、資料3-1から資料5までの業務実績報告書等の資料につきまして、支援センターから説明をお願いしたいと存じます。

議事は、まず平成25年度業績評価を前半と後半の2つブロックに分けて説明をお願いし、続いて第2期中期目標期間業績評価、財務諸表等について説明をお願いし、それぞれにつきまして質疑応答の時間を設ける形にしたいと思います。

また、本日は支援センターの藤原監事、山下監事にも御出席をいただいておりますので、適宜御意見ををお願いしたいと存じます。

本年は4年に1度の中期目標期間の評価も行わなければならないので、時間的にはやや厳しい状況でございますが、支援センターからの御説明も含めまして、よろしく御配慮賜ればと存じます。

それでは、支援センターからの御説明をお願いしたいと存じますが、最初に宮崎理事長から御挨拶をお願いいたします。

宮崎理事長 本年4月10日付で司法支援センター理事長に就任いたしました宮崎誠でございます。どうかよろしく申し上げます。

本日は、皆様方、大変お忙しいところ、業務実績評価のために御出席賜り、まことにありがとうございます。

私は4月10日に就任したばかりの新米理事長ではありますが、法テラスとの関係で申しますと、日弁連の副会長時代に総合法律支援法成立のための審議をしている、あるいは最後のまとめの段階で法案作成の業務に若干関与させていただき、また法案成立後は制度発足に向けて、あるいは発足間もない法テラスについて日弁連の窓口として関与させていただいたことがございます。その後、何年かしまして戻ってまいりまして、法テラスの中から今度は見させていただくようになりまして、随分成長したなど。

当時は、扶助協会あるいは国選業務、またさまざまな他分野の業務を合わせたわけでございますから、寄り合い所帯的などところもありましたし、また、そういう意味でボランティア組織のような、言ったら悪いですけども、少し甘いような、あるいは公金の管理についてもやや不慣れな組織でありまして、危惧したわけでありまして、随分成長したなどは思いますが、まだまだその尾っぽを引きずっているようなところもございまして、皆様方のまた叱咤激励あるいは御指導を賜りたいと考えているところでもあります。

今回は、平成25年度の業務実績と、それからこの4年間の第2期中期目標期間中の評価をお願いすると。第2期中期目標期間中というのは、初年度の終わりに未曾有の東日本大震災がございましたし、それはコールセンターの仙台移転の直前でもあったというようなことも重なりました。また、その後、24年には総合法律支援法の本来業務として、いわゆる震災特例法に基づく震災の法律援助業務が追加されたりしまして、あるいはその関係で7か所の被災地出張所を設けるなど、さまざまな業務を経験してきたところであります。

ただ、いかんせん、この間、それ以外の国選業務、扶助業務あるいはコールセンターにおける情報提供業務についても着実に進展してきているとは思いますが、またいろいろ、それはそれでさまざまな課題が生じているということは十分認識しているわけでございます。我々自身の評価でも、なかなかA評価がとれないと思うような業務も多々ございます。

本日は、そういう意味で、25年度の業務実績と第2期中期目標期間の業務実績を御報告申し上げまして、委員の皆様方から忌憚のない御意見、御指摘を賜り、それでさらに法テラスの業務がますます充実・発展して、セーフティネットとしての役割を十分果たせるような組織にしていきたい、私どもはそういう形で努力していきたいと思っております。どうかよろしく願い申し上げます。

伊藤委員長 宮崎理事長、ありがとうございました。

伊藤委員長 それでは、引き続き、支援センターからの説明をお願いいたします。

竹中部長 支援センター本部総務部長の竹中でございます。私から説明をさせていただきます。

まず、平成25年度の業務実績ですが、資料3-1にまとめてございます。ただ、大部にわたっておりますので、その要旨が資料2-1に記載してございますので、この資料2-1を御覧いただきながら説明を聞いていただければというふうに思います。

また、時間の関係もございますので、説明に当たりましては、昨年度の評価結果と今年度の自己評価の間に差異があるものについてを中心に説明をさせていただいて、そのほかに平成25年度に新たに特段の取組をしたものについて、その概要を説明するという形で行わせ

ていただきたいと思ひます。

まず、項目1から19が総合法律支援の充実のための措置に関する事項でございます。このうち項目1から5について説明をいたします。

項目1は利用者の立場に立った業務運営、項目2は顧問会議、3は高齢者・障がい者に対する配慮、4は利用者の意見、苦情への対応、5は効率的・効果的な業務運営に関するものです。

これら各項目につきましては、平成24年度にいずれもA評価をいただいております。

平成25年度におきましても、引き続き目標達成のために適切に業務遂行を行い、目標を達成したと認識しておりますので、平成25年度の自己評価はいずれもAとしております。

なお、項目1の利用者の立場に立った業務運営に関し、地方事務所の所長や支部長を含む全職員につき、組織運営理念と利用者の立場に立った効果的・効率的な業務運営に係る意識の徹底を一層進めるために、平成25年度には新たにこれらの意識を持って執務に当たる旨を盛り込んだ執務資料を全国に配布しております。

また、平成25年度は宮城、岩手、福島の被災3県に設置した7か所の被災地出張所において1年を通じて震災特例法に基づく震災法律援助業務を適切に実施するとともに、被災3県の弁護士会と協議し、いずれの被災地出張所についても震災特例法の期限である平成27年3月末まで被災者支援を継続する体制を整備いたしました。

項目3の障がい者・障がい者等に対する適切なサービスの提供に向けた取組に関しましては、平成25年度は、いわゆるアウトリーチ型の出張相談を2,633件、うち震災関係118件実施いたしました。また、地域の公共施設や病院等への巡回法律相談を1,448件行い、うち震災関係592件行っております。

続いて、項目6ですが、項目6は効率的な広報活動に関するものでございます。

この項目につきましては、平成24年度の評価は、結果として認知度が微増にとどまっていること、法テラスの業務内容まで知っているとの実質的な認知度は低下していることを理由に、Bとなっております。

平成25年度は、これまで行ってきた取組を一層推進するとともに、新たな取組も行っております。すなわち、ツイッターによる情報配信を始め、これを1年間を通じて行いました。法律相談会のお知らせや暮らしに役立つ法律知識などの情報を1,300回にわたって配信したことで、平成25年度末で4,700人を超えるフォロワーを獲得いたしました。

また、東日本大震災の被災者支援制度の利用促進のため、東北6県において震災法律援助の利用を促すテレビ広告等を実施いたしました。

さらに、内閣府政府広報室の協力を得て、政府広報枠のテレビ番組で法テラスの被災者支援への取組について放映をいたしました。

これらの結果、平成26年1月に実施した認知度調査では、法テラスの認知度は前年度と比べ4.9%上昇し、47.3%までたかめることができました。また、法テラスの業務内容を知っているという実質的な認知度についても11.1%と、前回調査時と比べると5%の大幅アップを実現いたしました。

このようなことから、項目6の平成25年度の自己評価はAとさせていただきます。

続いて、項目7は民事法律扶助事件の担い手の確保に関するものです。

この項目については、平成24年度は震災法律援助契約司法書士が確保できていない地方

事務所があったこと、常勤弁護士による巡回相談を行っている事務所が1か所にとどまっていることなどを理由に、評価はAには届かず、B+でした。

これを受けまして、平成25年度は、全国の地方事務所において各地の弁護士会・司法書士会に対し、契約締結に向けた働きかけを積極的に行うなどの取組を行いました。その結果、民事法律扶助契約につきましては、いずれも前年度比で契約弁護士数は1,296名の増加、契約司法書士数も359名の増加となりました。

震災法律援助契約につきましても、契約弁護士数は294名、契約司法書士数は107名のいずれも増加となり、司法書士についても全ての地方事務所で確保することができました。

弁護士等が少ない地域への巡回として、静岡地方裁判所下田支部管内、秋田地方裁判所本庄支部、那覇地方裁判所名護支部の管内で合計8回にわたり一般契約弁護士による巡回相談を実施いたしました。常勤弁護士による巡回は、平成24年度と同様、旭川地方裁判所の支部管内の1か所で、回数は3回にとどまりました。しかしながら、平成25年度には新たに鹿児島県の離島である徳之島に司法過疎地域事務所を設置いたしました。その結果、扶助国選対応事務所を含む37か所の地域事務所に61名の常勤弁護士を常駐させ、全国的に均質なサービスの提供に向けた体制整備を進めました。このようなことから、自己評価はAとさせていただきます。

項目8は、国選弁護等事件についての担い手の確保に向けた取組に関するものです。

この項目につきましては、平成24年度にもA評価をいただいております、平成25年度も引き続き適正に業務を遂行し、着実に契約弁護士数を増加させてきましたので、平成25年度の自己評価もAといたしました。

なお、いずれも前年度比で国選弁護人契約弁護士数は1,805名の増加、国選付添人契約弁護士数は934名の増加、被害者参加契約弁護士数は365名の増加、そのうち女性弁護士は98名の増加となっております。

項目9は、常勤弁護士の確保に関するものです。

この項目につきましては、常勤弁護士につき、予算人員を30名下回る人員しか確保できていないことを理由に、平成24年度の評価はB+でした。

平成25年度は常勤弁護士の業務内容、採用情報等に関する説明会を合計10回実施したほか、常勤弁護士の業務を身近で体験してもらうよう司法修習生、全国の法科大学院の実習生の受け入れを積極的に行いました。また、実務経験のある既登録の弁護士の確保に向けて、日本弁護士連合会が開設し運用しているフェイスブックに就職情報を常時掲載したほか、会員弁護士向けのメールマガジンの求人案内欄にも常勤弁護士の募集情報を掲載しました。このような常勤弁護士採用に向けての取組を精力的に行った結果、予算人員を満たすことはできなかったものの、常勤弁護士数を13名純増させることができました。

以上から、自己評価はAといたしました。

続いて、項目10ですが、これは司法過疎地域における法律サービスの提供に関するものです。

平成24年度は年度内に新設した司法過疎地域地方事務所が1か所にとどまること、常勤弁護士による巡回相談も1地方事務所にとどまることなどを理由に、評価はBとされました。

この指摘を克服すべく努力したものの、平成25年度内に新設した司法過疎地域事務所は徳之島の1か所にとどまり、また常勤弁護士による巡回相談も平成24年度と同様、1地方

事務所にとどまりました。

そのため、平成25年度の自己評価はBといたしました。

項目11は、国民の期待に応えることのできる常勤弁護士の確保等に関するものです。

この項目についても、平成24年度は項目9と同様、常勤弁護士を予算人員を下回る数しか確保できていないことを理由に、評価はB+でした。

しかし、項目9で述べた取組の結果、平成25年度には法曹実務経験者8名を常勤弁護士として採用することができました。また、その採用に当たっては、日弁連の協力を得て、弁護士としての素養のほか、総合法律支援についての意欲と適性のある応募者の推薦を受け、当センター本部において重ねて総合法律支援への意欲や適性の高さなどを審査することで国民の期待に応えることのできる常勤弁護士を採用いたしました。

このようなことから、自己評価はAといたしました。

続いて、項目12は職員の資質の向上、13と職員に対する効果的な研修の実施に関するものです。

これらの項目につきましては、いずれも平成24年度にA評価をいただいております。

平成25年度も能力主義に基づく職員の採用・配置の実践、計画的・体系的な研修の実施など、引き続き適正に業務を遂行してきましたので、平成25年度の自己評価もいずれもAとさせていただきます。

項目14は、コンプライアンス体制の整備・強化に関するものです。

平成24年度は、コンプライアンスに関する取組は行われているものの、まだまだ緒についたばかりで、それがどの程度職員に浸透し、どのように業務に反映されているのかが不明であるという理由から、評価はB+とされました。

平成25年度は、会計監査人による監査の指摘を踏まえ、監事監査、内部監査において、その改善状況を点検するなど、各監査間の連携を一層強化し、効率的・効果的な監査を実施いたしました。また、地方事務所、法律事務所に対する監査のうち、監査室職員が監査員を務めた対象事務所数を平成24年度の38事務所から41事務所に増加させ、監査実施体制の業務部門からの独立性をより強化いたしました。監査結果は、その都度理事長に報告するとともに、監査対象事務所における指摘事項等を取りまとめ、本部各課室において監査指摘事項等の点検を行うなど、業務の改善及び業務レベルの向上に役立てました。

コンプライアンスに関する取組については、平成25年度には新たにコンプライアンス検討事例に基づくグループ討議を実施したほか、コンプライアンスに関する理解度を自己チェックするためのコンプライアンス理解度チェックシートを送信して実践させました。

その結果、年度末に実施したアンケートにおいて、ほとんどの事務所で理解度や関心の向上が見られたとの回答があり、役職員のコンプライアンスに対する意識を高めることができました。以上から、自己評価はAといたしました。

項目15は、不祥事の発生防止に関するものです。

国選弁護報酬の不正請求防止のため、接見資料提出の制度、裁判所からの提出を受ける公判時間連絡メモとの確認制度は定着しております。国選弁護報酬の過大請求の防止策として効果を発揮しております。これに加え、平成25年度には国選報酬算定基準の複雑化に対応し、報酬算定業務をより適切に行うため、本部に全国の国選弁護等の報酬算定を一括して専門的に行う国選弁護等報酬算定業務室を設置いたしました。不均衡な算定は制度上も不可

能になると考えており、この設置がガバナンスあるいはコンプライアンス上果たす役割は大きく、不祥事の発生防止に向けた体制は一層進められたと考えています。

ところで、算定業務室の設置準備過程で栃木地方事務所において約款違反の業務旅費の算定が継続して行われていたことが判明いたしました。算定業務室設置前の事案であるとはいえ、継続的に約款違反の算定が行われていたこと、これを適時に把握できなかったことを重く受けとめております。

このような事情から、この項目につきましては、平成24年度の評価はAではありましたが、25年度の自己評価はBといたしました。

項目16から19は、関係機関との連携に関する種々の取組に関するものです。

これらにつきましては、いずれも平成24年度にはA評価をいただいております。

平成25年度も各地方事務所それぞれに工夫した地方協議会を開催したり、関係機関との連携の維持・強化に向けた取組を進めたなど、引き続き目標達成のために適切に業務遂行を行いました。

したがって、これら各項目についての自己評価は、いずれもAといたしました。

続いて、業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置についてに行かせていただきます。

項目20は、一般管理費等の合理化・効率化に関するものです。

平成24年度の評価はAでございました。

この項目に関して、給与水準はこれまでどおり国家公務員の給与水準を維持し、ラスパイレ指数は81.3となっております。

経費の節減に関しましては、いずれも前年度比で一般管理費は3%以上、事業費は1%以上を削減目標とし、節減に取り組みました。一般管理費の節減目標は、金額にして6,326万円以上であったところ、パソコン端末のリース料や会計監査人監査委託費用等を削減した結果、1億556万円削減いたしました。事業費の削減目標は、金額にして707万円以上であったところ、データセンター利用料などを削減したことにより1,806万円を削減し、いずれも削減目標を達成いたしました。

以上から、自己評価はAといたしました。

項目21は、業務量に応じた職員の採用等に関するものです。

平成24年度の評価は、いまだ真に必要な職員数の検証には至っていないとの理由から、Bでした。

平成25年度は、真に必要な職員数の検証の前提となる業務の平準化に向け、広範な人事異動を行い、また事件数等に応じた定員数の再配分に着手いたしました。その効果があらわれるところまでは至っておりませんので、自己評価はBといたしました。

項目22は、常勤弁護士の採用配置に関するものです。

平成24年度の評価は、常勤弁護士は当面司法ソーシャルワークの主たる担い手にならざるを得ないものの、地方事務所、本所にも未配置地域があることから、評価はBとされました。

平成25年度には、徳之島地域事務所を新設して常勤弁護士を新たに配置するとともに、既存の事務所についても11か所の地方事務所、6か所の地域事務所に常勤弁護士を増員配置するなどの対応をいたしました。他方で、常勤弁護士は各地で福祉分野の関係機関と連携協力

しながら、いわゆる司法ソーシャルワークに取り組んでおり、平成24年度の評価で指摘されたとおり、この取組を強化・発展させるには常勤弁護士のさらなる配置促進が必要となります。そのモデルケースとして、東京法律事務所内においてパイロット事業を進めており、平成25年度には新たに新宿区との間で協定を結び、地域包括支援センターへの巡回を試行していますが、このパイロット事業が司法ソーシャルワークを含めた常勤弁護士の適正な配置・採用に結びつくまでは至っておりません。

したがって、自己評価はBといたしました。

評価項目23は、支部、出張所の必要に応じた見直しに関するものです。

24年度の評価はAでした。平成25年度には、新宿出張所について業務の効率化を図ると同時に、アクセスの利便性・安全性の改善を図る観点から、東京地方事務所の本所の移転にあわせ、本所との統合に向けた事務所移転を行いました。

以上から、自己評価はAといたしました。

項目24は、情報提供業務の効率的な運営として、コールセンターの利用促進に関するものです。

平成24年度の評価は、情報提供件数全体に占めるコールセンターの利用割合がわずかながら減少していること、コールセンターと地方事務所、それぞれの役割が明確になったとは言えないことから、B+でした。

平成25年度は、情報提供業務に関するコールセンターと地方事務所の役割分担についての関係機関等への説明に一層力を入れ、これを継続して実施いたしました。また、地方事務所からコールセンターへの内線転送を促進した結果、内線転送件数は1万8,042件となり、前年度から3,886件増加しました。このほかにも、スマートフォン用のウェブサイトに画面をタッチするだけでコールセンターに電話がかかる通話ボタンを設置し、コールセンターの一層の利用促進を図りました。

このような取組の結果、貸金業法の改正に伴って多重債務事件が減少し続けている社会状況の中にあいながら、平成25年度の情報提供件数は52万2,579件と50万件以上を維持し、情報提供件数全体に占めるコールセンターでの応答件数の割合も6割を維持しました。

以上から、自己評価はAといたしました。

項目25は、コールセンターの安定的かつ効率的な運用に関するものです。

24年度の評価はAでございました。

コールセンターの自主運営は安定しており、25年度にはコールセンターにおける資力要件確認サービスの拡大もしたなど、効率的な運用に資する取組も進めたことから、自己評価はAといたしました。

項目26は、民事法律扶助の事務手続の合理化に関するものです。

平成24年度は、民事法律扶助における単独審査について実施した事務所が前年度より減少したこと、未実施の地方事務所が6か所残っていること、審査資料の統一化・合理化もいまだ検討段階にあることなどから、評価はBでございました。

平成25年度は、書面審査を全ての地方事務所で行った。また、単独審査を前年度の34か所から6か所増加となる40事務所で行った。審査実務に精通した審査委員に集中的に事前準備を行わせることにより、審査の効率性と精緻さの両立を図る地

方扶助専門審査委員制度を全国33事務所で実施いたしました。さらに、平成25年度はこれまでの検討に基づき、審査に必要な書類の合理化案を進めました。合理化案を取りまとめ、地方事務所に意見照会を行い、審査手続の効率化に向けた取組を進展させました。

以上から、自己評価はAといたしました。

項目27は、国選弁護等関連業務についての事務手続の簡素化・合理化に関するもので、平成24年度の評価はAでした。

平成25年度は、不服申立て案件のうち判断が容易なものは地方事務所限りで処理する扱いを拡大するなどの合理化をさらに進めたなど、一層の簡素化・合理化を進めたことから、自己評価はAといたしました。

項目28は、地域事務所の設置・廃止に関するものです。

平成24年度の評価は、年度内に設置された地域事務所が1か所だけであり、司法過疎地域事務所の設置が必要な地域が多数残されていることから、評価はBとされました。

平成25年度も年度内に設置できた地域事務所は徳之島の1か所だけであり、平成24年度の評価において指摘された状況の解消にも至っていないことから、自己評価はBといたしました。

以上でございます。

伊藤委員長 ただいまの項目1ないし28につきまして、評価の指標に即して実績と自己評価の根拠、理由についての説明をいただきました。

それでは、説明がございました項目のいずれについてでも結構ですので、委員の皆様方から御質問等をお願いしたいと存じます。御自由に御発言ください。いかがでしょうか。

小林委員、お願いします。

小林委員 小林です。

前のほうから、項目の6です。認知度調査の結果についてですけれども、この認知度が上がってきていますが、認知度を上げるための努力の項目で、ツイッターによる広報活動と、それからテレビを使ったということと、かなり新しい取組だと思うんですけれども、25年度初めてということではないにしても、それらの新しい取組が認知度の上昇につながっているのかどうか、そういう分析はなさっていますでしょうか。

伊藤委員長 では、佐川さん、お願いします。

佐川特別参与 それでは、日本司法書士センターで本部の特別参与をしておりますが、広報室長も併任しておりますので、私、佐川のほうからお答えしたいと思います。

平成24年度あるいは平成25年度、幾つかの新しい試みを実施しました。それがどの程度今回の認知度の上昇に寄与しているのかというのは必ずしもきちんと分析しているわけではございませんが、実際に認知度自体も47%台になりましたし、とりわけ実質的認知度というのが5.1%上がったんです。実質的認知度というのは、法テラスの業務内容もある程度わかっているという、いわば非常に中身のある認知度の上昇が目立ったということです。

先ほどツイッターの話が出ましたが、ツイッターなどでもどういう業務を行っているのか、あるいはどういうイベントを行っているのかというのを毎日2本、3本ツイートにまとめて全国のフォロワーに発信しております。フォロワー数も着実にふえまして、25年度末の段階ではたしか4,700ぐらいでしたが、きょう現在ですと、もう6,000名近くになっております。そういうことで、かなり中身のあるしっかりとした法テラスの業務を受け

とめる層がふえてきているというのが1つあるのではないかと考えております。

あとは、目立ちませんが、比較的地味ですが、従前からやっておりますが、各地方事務所
で関係機関を細かく回って業務説明をしております。そのときに使う、例えば広報のリー
フレットであるとか、あるいは広報紙なども昨年度大変読みやすいものに改善しまして、具
体的に手にとって業務の内容を知っていただきやすいような親しみやすい内容にしておいま
すので、そういう細かな努力が少しずつ実を結んでいる部分もあるのではないかなというふ
うに思っているところでございます。

以上です。

伊藤委員長 小林委員、いかがでしょうか。

小林委員 ありがとうございます。

関連して、もう一つ、項目24ですが、コールセンター及び地方事務所の役割の明確化と
周知ということで利用度がここに出てきていると思うんですけども、その利用度の動きに
認知度の上下、上昇しているわけですけども、それがどういうふうに関連しているのか。
利用度自体はそんなに大きく動いていないでしょうけれども、例えば利用者の分布と、それ
から認知度の分布とか比較した場合に、何か利用度の傾向と認知度の傾向が関連しているの
かどうか。私どもは認知度が上がるということを大変気にするんですけども、それが利用
につながっているかどうかというのが見られるのか、あるいはそういう分析はまだなのかと
いうことです。

伊藤委員長 では、センターの方からお願いします。

相原事務局長 本部事務局長の相原でございます。

先ほどの認知度の分析も佐川室長のほうで、室員と、それから業者のほうでしているん
ですが、認知度の中でやはり問題になるのは、高齢者等に関してはなかなか、それこそツイッ
ターとかではそういうところを見ないというところもありますので、多分これから開拓の余
地があるのであろうとは思われます。

それから、今、コールセンターにつきましては、後でもしわかれば担当者のほうから利用
者を見て、その分析を申し上げられたらと思うんですが、先ほどの説明もありましたよう
に、まだまだ現実の利用者の層と、それからツールとの分析というのは、今現在進行形とい
いますか、これからやらなければいけないところであります。

ただ、申し上げられるとすれば、IT関係とかそういうことを使うとすれば、今、佐川室
長などのもでスマホとか、そういうところの開拓とか、わかりやすいものにしようとして
いまして、特に30代、40代の層に関しては、利用度、それから認知度も多分上がってお
ります。

ただ、一方で、高齢者等に関しましては、ツールとの関係では恐らく、推測が容易なん
ですが、必ずしもそちらのほうはまだ認知度の割合は低かったかと思えます。また、これもき
ちんとした分析等もできておりますので、どうしても限られた数にはなりますが、お示しす
ることはできるかと思えます。

したがって、コールセンターのほうは、数字としては、いわゆる熟年層ぐらいのとい
ころは認知度も高いし、利用度のほうもあるけれども、それ以上のところに関しては、もう少
しこれから努力しなければいけないというところと言えるのかなと考えております。

お答えになっているかどうかわかりませんが、また必要なことは提示させていただければ

と思います。

伊藤委員長 利用度と認知度の相関関係というのにつきましても、年代別、世代別との関係で相当な差異があるであろうということですよ。

相原事務局長 多分高齢者の、特に女性などになりますと、やはり利用度、それから認知度も少しほかの層よりは低くなってしまっているところは、非常に大ざっぱな言い方ですけども、申し上げられるかとは思いますが。

竹中部長 総務部長の竹中です。

若干補足して説明いたしますと、認知度の分布というのは、どういう形で法テラスを知るに至ったのかという認知経路と関連してくる部分が多いと思います。IT関係であれば若い人が多いとか、そういう関連になるかと思えます。

他方で、認知度で法テラスを知っているという人たちがいずれも法律問題を抱えているというものではありませんので、認知しているという方々のデータと実際にコールセンターに電話をかけてきたという方々の構成や内訳が必ずしも整合するというにはならないだろうとは思いますが、いずれについても細かい情報は持っておりますので、この後、分析をして、将来のより有効な広報の方法等につなげていきたいというふうに考えております。

佐川特別参与 ちょっと補足させていただきます。

伊藤委員長 どうぞ、佐川さん。

佐川特別参与 利用とどの程度結びついているかは、まだ必ずしもきちんと分析されておられません、男女別あるいは年代別の認知度というのは分析結果が出ております。

ちなみに、その特徴を御紹介しますと、20歳代の若者には法テラスの名前は結構知られております。ただ、細かい業務内容が浸透していない。最近の広報も、比較的費用対効果の関係で効率的に広報しようとするのでIT利用などをするので、その受け手はどうしても若者だと。しかしながら、例えばツイッターなどでもそうなんですが、細かく業務内容までツイッターの140文字の制限ではなかなかしにくいとか、そういうところがあって、その辺も影響しているのかなというふうに考えられます。あと、30歳代の若者層、これは男女を問わず認知度は、年代層としてはかなり高いということが言えます。

一番課題は、先ほど相原局長のほうからも報告しましたが、60歳代以上の高齢世帯の認知度を上げるというのが非常に大きな課題です。こちらのほうに本来の法テラスの潜在的な利用者もいらっしゃるのではないかとこのように思われますが、ITなどの受け手は比較的少ないということもございまして、この辺が課題です。

それとあわせて、40代、50代、60代の女性の認知度が押しなべて低いということも分析では明らかになっております。実は、こういう年代別とか男女別あるいは一部の地域別での認知度の分析というのは、ごく最近ようやくやるようになったものですから、ことしはこれをさらに深めて、この結果に応じた広報戦略を考えていきたいというふうに考えているところでございます。

伊藤委員長 ほかにいかがでしょうか。

小林委員、どうぞ。

小林委員 続きですが、今いろいろ御説明いただいた中で、やはり潜在的な利用者がどのくらい入っているかという分析をこれから目標にしたいというふうなことですけども、もっと

積極的に利用者に届く経路ということについて考えていかれたら、すごく好ましいと思います。

1つ、2つ考えられるのが、もうなさっているのかもしれないですけども、年金の通知とか年金支払いの通知あるいは生活保護に関する通知とか、いろいろ通知をしているわけですけども、そういう通知と一緒に、法テラスの使いようというんですか、こんなときは相談してくださいというような、わかりやすい大きい字で説明するとか、そういった工夫というものをひとつ考えていただくといいかなと思います。よろしくお願いします。

伊藤委員長 では、池田委員、お願いします。

池田委員 池田でございます。

今、相原事務局長のお話の中にもありましたけれども、実際に法テラスを認知した認知経路として、やはりインターネットが非常に高いという中で、スマートフォンに関していうと、まだこれからというところで御認識なのだろうと思いましたが、私が拝見していても、法テラスのホームページ自体は大変よくできていると思いますし、さまざまな例示とか、ケースについても御紹介があって、広範な御相談事を抱えていらっしゃる方々の一助になるんだろうと思っております。

一方、スマートフォンのページを拝見しますと、残念ながら、お近くの法テラスの場所ですとか、法テラスそのものが何であるかという程度の非常に基本的な御案内にとどまっていて、その中身のコンテンツの充実度合いについては相当なギャップがあるというように思います。

法テラスでもそういう御認識を持っていただいているようにはお伺いしておりますけれども、このあたり、どんなスケジュールでこの後、ここを充実させていただく御予定でいらっしゃるのかというあたりを少しお聞かせいただけたらと思います。スマートフォンの利用者は、皆さん御存じのとおり、どんどん増えておりますので、60歳代以上の方の認知向上の解決には直接的にはサポートにならないかもしれませんが、非常に大きな要素かと思っております。

伊藤委員長 では、佐川さんからお願いします。

佐川特別参与 ホームページのスマートフォンへの最適化は、実は、昨年ぐらいから始めているんですが、本年度も課題でございまして、予算のこともございますので、順次、最も優先度が高いものとしてやっていきたいというふうには思っております。

伊藤委員長 どうぞ、小林委員。

小林委員 小林です。

思いつきなのでですけども、銀行の金銭引出し機の画面にしょっちゅう振り込め詐欺に関する警告が出ていますけれども、そこに、困ったときは法テラスというのも1つ入れてもらうとか、非常に全国にネットワークがよくできているところを何とかして使わせてもらうということも考えていただけたらいいかと思えます。失礼しました。

伊藤委員長 ありがとうございます。いいえ、いろいろ御指摘いただいたほうが、支援センターで考えていただく上での貴重な材料になるかと思えます。

どうぞ、高部委員。

高部委員 委員の高部です。

2点ぐらいお尋ねしたいことがございます。7番と、それから27番です。

まず、7番の常勤弁護士の配置等のところ、35ページ目を御覧いただきたいのですが、平成25年度の新規配置が1か所ということになっていて、それから平成25年度の増員配置が地方事務所11か所、地域事務所6か所と記載されています。しかるところ、常勤弁護士の配置人数の関係については13名増ということになっております。それで、地方事務所11か所、地域事務所6か所ということとの平仄をどう考えたらいいのかお尋ねしたいことが1点。

2つ目の話は、配置済みの関係について、8か所の地方事務所に関して常勤弁護士を配置できていないという話を昨年と同様のこういうカンファレンスのときにお聞きしたように思うのです。その関係についての進展状況はどうなっているかというのが2点目のお尋ねです。

3点目のお尋ねは、常勤弁護士の巡回のところ括弧として、旭川のところですけども、合計3回と記載がございます。これは1年間に3回やったという御趣旨なのか、この3回の趣旨がよくわかりませんので、それについてもお尋ねをしたいというのが7に関する話です。
伊藤委員長 一旦そこで切ってもよろしいですか。

高部委員 はい、わかりました。

伊藤委員長 それでは、ただいまの高部委員からの常勤弁護士の配置などに関する部分の御質問について、センターからどなたか説明をお願いいたします。

小島課長 支援センター本部常勤弁護士総合企画課長の小島から御説明いたします。

まず、1点目の増員配置の件なんですけれども、これは引き継ぎ配置をした地方事務所なり地域事務所について、ここでは増員配置というふうにカウントしておりまして、例えば3か月で引き継ぎしたら、3か月が例えば2名とか3名になるというふうな扱いをしていることで、少し数との整合性がとれていないということになります。

2つ目の8か所未配置のところですが、ここにつきましては、鋭意配置をできるように日弁連等と協議をしているところなんです、我々本部としても幾つかの弁護士会と直接、ざっくばらんな意見交換というんですか、正式な配置要請というわけではないんですが、弁護士会とスタッフ弁護士の配置についての事実上の意見交換といったようなことも少しずつ始めておりまして、何とか配置に向けた進展がないかなというところで探っているということが現状であります。

3つ目の旭川の巡回の件ですけども、これは年間3回ということになっています。3回という数が少ないというふうに多分御認識になったと思うんですけども、最近、旭川でも一般弁護士、ジュディケア弁護士がふえてきたということもありまして、スタッフ弁護士だけではなくてジュディケア弁護士も含めて巡回相談をしているということもありまして、数が3回にとどまったということでございます。

以上です。

高部委員 ありがとうございます。

もう一つよろしいですか。

伊藤委員長 今の常勤の関係ですね。

高部委員 いや、違います。今のお答えでもう十分ですので。

伊藤委員長 別ですか。では、そちらに移っていただきましょう。

高部委員 次に、27番の関係なのですが、要は一括契約というのは、一括契約をするということはコストの削減を目的としたものだという認識であります。しかるところ、この自己評

価理由のところを見ますと、要するに外部的要因によるところが大きいから、だから一括契約がこれだけしかできなかつたので、やむを得ないんだという書き方になっているように、私は読んで認識いたしました。しかし、それは一括契約のやり方自体がおかしいのではないかという疑問はないのかということをお尋ねしたかったんです。

理由づけは何かというと、ある地方事務所において同一の日に複数の即決被告事件の指名通知請求があることが必要になるが、即決被告事件の数自体が平成24年度の1,316件から714件に減少し、そのうち一括契約の対象外となる被疑者段階から弁護人が選任されている事件の数は、平成24年度969件、平成25年度545件となっていることから、論理的に一括契約の対象となり得る事件の総数は、要するに347件から169件に減少しているという書き方になっております。ただ、これは論理的な問題なのか、それとも要するにコスト削減が目的なのか、そのところがこの記載内容からは少し理解が難しいので、この点についての御説明をお願いしたいというふうに思います。

以上です。

伊藤委員長 これほどなたでしょうか。

山田課長 国選弁護課長の山田からお答えさせていただきます。

一括契約に基づいて効率化というのを図ったというのは、確かにおっしゃるとおり、これによって費用を下げる効果が見られるのではないかとということで導入されたというふうに認識しておるんですけども、外部的要因というのが、実際の訴訟の場で即決事件というもの自体がなかなかその利用数が減ってきてしまっているというところがありまして、そういった要因からすると、実際のところ、即決事件についての一括契約によってコストを下げること自体が本来なかなか難しいのかなという気がしてきているところがございます。

これによる効率化ということを目標に掲げること自体がなかなか達成できるのかなと、やや疑問にも思っているところではあるんですけども、それでも何とかできないかというところで努力はしているところなんですけど、今のところでは達成が難しいかなというところがございます。

伊藤委員長 いかがでしょうか。

高部委員 正直にお答えいただいて感謝でございます。要するに、私が言いたかったことは、一括契約の弁護士数を平成26年の段階で要するに随分増やしましたということ、自己評価の中のポイントにされているということは御認識いただいていると思うんですが、増やしても使えないのではないかのいうところがありませんかということをお指摘させていただきたかったというのが本音でございます。

以上です。

伊藤委員長 それでは、よろしければ、センターからの説明を続けてお願いしたいと思います。よろしゅうございますか。

竹中部長 引き続き、竹中から説明をさせていただきます。

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、項目29から50でございます。

まず、項目29は情報提供に関する客観的評価の実施に関するものです。

平成24年度の評価は、必要かつ正確な法制度情報が提供されているかとの観点からの評価が低かったことなどから、B+とされました。

平成25年度もコールセンター及び地方事務所の電話による情報提供について、いわゆるミステリーコールや音声ログ調査を実施し、その評価を行いました。

法制度情報の提供の正確性につきましては、地方事務所の窓口対応専門職員に対する音声ログを活用した具体的・実践的な研修を実施して、情報提供業務の質の向上に取り組みました。

また、平成25年度は、コールセンターを自主運営に切りかえてから初めて委託業者によるコールセンターの運営体制全体の調査を実施いたしました。この調査による評価結果として、情報提供業務の目的の浸透、オペレーターの育成計画などについて課題があるとされました。その一方で、応答率90%以上、応対時間10分以内、後処理3分以内の目標やスーパーバイザーによるオペレーターの支援体制について良好な評価を得ました。この調査で指摘された課題等に対応するため、情報提供業務はいかなる目的のもとで行うのかを明確にし、支援センター全体の情報提供業務の質を高めるためのツールとして、情報提供の使命の策定を進めております。

以上から、自己評価はAといたしました。

続きまして、項目30は関係機関へのスムーズな橋渡し、31はアンケート調査の実施等、32はFAQの充実等、全て情報提供に関するものです。

これらについての平成24年度の評価は、いずれもAでした。

平成25年度も引き続き地方協議会の開催方法の工夫、アンケート調査結果の研修内容への反映、FAQの追加更新といった取組を進めるなど、適切に業務を遂行いたしました。

したがって、平成25年度の自己評価は、いずれについてもAといたしました。

項目33は、充実した情報提供を行うための方法の工夫に関するものです。

平成24年度の評価は、テレビ電話による法律相談の実施が1か所にとどまることなどを理由に、B+とされました。

テレビ電話による法律相談の実施箇所は、平成25年度も前年度同様、ふたば出張所の1か所でした。しかし、ふたば出張所では、1年を通じてテレビ電話を利用した法律相談に応じ、被災者支援の充実化を図りました。また、情報提供方法の工夫として、先ほど説明しましたとおり、スマートフォンのウェブサイト上に通話ボタンを設置したり、ツイッターによる情報発信を行うなどの新たな取組も行いました。

このようなことから、平成25年度の自己評価はAといたしました。

項目34は最適な情報の迅速な提供に向けた連携強化、項目35は法教育の実施に関するもので、平成24年度の評価は、いずれもAでした。

これらの項目については、平成25年度も適正な業務遂行に一層努めました。

したがって、いずれについても自己評価はAとさせていただきます。

項目36は、利用者に対する最適な援助の提供に向けた取組に関するものです。

平成24年度は、書類作成援助等の実績件数が少ないことなどについての原因分析が未了であることなどを理由に、評価はB+でした。

平成25年度には、書類作成援助や簡易援助に適合性があるモデルケースを把握するため、地方事務所に対し、利用者のニーズや件数増加のための取組状況に関し、調査、情報共有を行いました。また、書類作成援助の主な担い手である契約司法書士による活用を図るため、日本司法書士会連合会との間でいかなる事件類型が書類作成援助に適合性があるかなどにつ

いての協議を継続いたしました。この関連で、日本司法書士会連合会に書類作成援助の参考事例等を掲載した司法書士向け活用マニュアルの作成を進めていただいております。

このような新たな取組を行ったことから、平成25年度の自己評価はAといたしました。

項目37は、ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施に関するものです。

平成24年度は、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームの検討や東日本大震災の被災者の法的ニーズ調査の結果分析が未了で、これらを反映させた事業計画が立案等されていないことを理由に、評価はAに届かず、B+となりました。

平成25年度は、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームの検討結果に基づき、家事事件について民事法律扶助制度を利用者に周知するためのパンフレットや、契約弁護士・契約司法書士向けのガイドを配布したほか、各地方事務所から各地の家庭裁判所に呼出状発送時に支援センターを周知する文書を同封することを要望するなどの取組を進めました。現在、大阪、京都、広島など、全国合計9か所の家庭裁判所で法テラスの案内文書を同封してもらう取り扱いをしてもらっております。

東日本大震災の被災者の法的ニーズへの対応につきましては、南三陸出張所及び東松島出張所において相談内容をうまく伝達できない高齢者や障がい者などのため、社会福祉士が事前に相談内容の聞き取りを行った上で法律相談に同席して支援をする取組を行うなど、被災者が利用しやすい環境整備にも努めました。また、東日本大震災の被災者の法的ニーズの実態の詳細を明らかにするため、アンケート調査協力者の中から24名の被災者にインタビュー調査を実施し、その結果を盛り込んだ東日本大震災被災者法的ニーズの調査結果を最終報告として取りまとめました。

以上から、平成25年度の自己評価はAといたしました。

項目38は、申し込みから援助までの期間短縮に関するもので、平成24年度の評価はAでした。

平成25年度も全地方事務所で書面審査を実施し、申し込みから受任者等の選任までの期間短縮に一層努めていることから、自己評価はAといたしました。

項目39は、サービス提供者である契約弁護士等に対し、サービスの質の向上に資する情報を提供することについてのものです。

この項目については、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームの取組が道半ばであること、新たな取組が認められないことなどを理由に、平成24年度の評価はB+でした。

平成25年度には、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームの成果として、契約弁護士、契約司法書士向けの家事事件ガイドを配布したほか、新たに「弁護士・司法書士向けほうてらすニュースレター」を創刊し、わかりやすい民事法律扶助の利用講座の連載を開始しました。また、利用者の考え方を知り、今後の対応に活かしてもらうため、利用者からの声である苦情等の言葉を一般契約弁護士に伝達する制度の実施を拡大し、平成25年度に実施中の地方事務所は22か所となり、前年度から4か所増加させました。また、平成25年度は新たに一般契約司法書士についても同様の伝達制度の実施を開始し、平成26年5月末で実施中の地方事務所は33か所になっております。

このように、平成25年度には扶助利用ワーキングチームで検討した成果を契約弁護士・司法書士に提供したほか、ニュースレターの創刊などの新たな取組も行ったことから、自己評価はAといたしました。

項目40は専門分野への適切な対応、項目41は関係機関との運用の協議、項目42は国選弁護の指名通知時間の目的設定等に関するもので、いずれも国選弁護関連です。

平成25年度には、被疑者国選弁護事件において事務手続等の遅延のため、被疑者段階での指名通知ができず、被告人国選段階になってから指名通知した事例が1件ありました。しかし、平成25年度には全事件のうち24時間以内に指名通知が行われた割合は99.6%と極めて高い達成率を実現し、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内に指名通知を行うとの目標は、ほぼ全ての事件で達成されました。

このようなことから、平成25年度の自己評価はAといたしました。

項目43から45は契約弁護士や常勤弁護士のサービスの質の向上に関するものです。

このうち項目44は、ニーズに応じた常勤弁護士の体制整備に関するものですが、年度内に設置した司法過疎地域事務所が1か所にとどまること、常勤弁護士の複数配置が進んでいないことなどから、平成24年度の評価はBでした。

指摘された点については対応すべく努力したものの、その解消には至っていないことから、25年度の自己評価はBとしました。

項目43と項目45の平成24年度の評価はどちらもAであり、平成25年度は福祉機関との連携について、経験豊富な常勤弁護士と2人1組となって個別指導を受け、福祉機関との連携方策を実質的に身につける実地研修を実施したなど、適正な業務遂行により一層取り組んだことから、平成25年度の自己評価はどちらもAといたしました。

項目46から項目50は、犯罪被害者支援に関する取組に関するものです。これらについては、いずれも平成24年度の評価はAでした。

平成25年度についても、いずれも引き続き目標達成に向けて適正な業務遂行に努めました。したがって、平成25年度の自己評価はいずれもAといたしました。

項目49の犯罪被害者支援に経験や理解のある精通弁護士の確保、紹介の体制の充実に向けた取組に関し、補足して説明をいたします。

平成25年度にコールセンターで受電し地方事務所へ精通弁護士紹介取り次ぎ依頼を行った案件について、その手続がおくれたケースが発生しました。これを受け、本部においては、直ちに全ての地方事務所に対して再発防止と迅速な精通弁護士紹介のための事務連絡を発出するとともに、コールセンターでの受電から地方事務所への精通弁護士紹介取り次ぎまでの状況を本部、コールセンター及び地方事務所でも共有する取り扱いに改めました。さらに、コールセンターから地方事務所への取り次ぎに際しては、担当職員に加えて事務局長に対しても精通弁護士紹介の受付状況を把握できる体制を整え、業務改善を行いました。

このように手続が遅延したケースがありましたが、精通弁護士を紹介する体制を充実するために、日弁連と連携し、各地方事務所において業務説明会の開催等に取り組んだ結果、精通弁護士名簿登載者数は、平成25年度は2,705名と前年度から251名増加し、また女性弁護士も51名増加しました。さらに、平成25年度の精通弁護士紹介件数についても、1,330件と前年度から317件増加いたしました。

このような事情も考慮し、精通弁護士紹介取り次ぎが遅延した事例が1件ありましたが、自己評価はAとさせていただきます。

続いて、予算、収支計画及び資金計画に移らせていただきます。

項目51ですが、これは寄附金の確保に関するものですが、平成25年度に受けた寄附金

総額は平成24年度の寄附金額を下回りましたので、自己評価はBといたしました。

項目52は、民事法律扶助の立替金の管理・回収への取組に関するものです。

この項目については、再建管理・回収に向けた取組が償還額の増加に結びついていないこと、債権管理システムによる体制整備はなされたが、その取組に関する検証等がなされていないことを理由に、平成24年度の評価はB+とされました。

これを受けて、平成25年度には本部において基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の骨子を作成し、地方事務所では、この骨子をもとに、独自のノウハウや地域の実情等を反映して債権管理・回収計画を策定し、実施いたしました。また、償還状況に関するデータを地方事務所へ提供するとともに、地方事務所においてもシステムの活用を促して、随時計画の見直しを行いました。

平成25年度は、新たな取組として、コンビニエンスストアを利用した償還方法による督促対象者の大幅拡大、簡易裁判所を利用した支払督促申立ての本格実施に取り組み、新規立替金額が減少する中、償還金額は99億9,934万円となり、前年度実績を上回りました。

一方で、償還の見込みのない立替金債権については、引き続き適切に償還の免除を行ったほか、平成25年度は10年以上償還がなく、残高が少額で回収コストに見合わない立替金債権につき、みなし消滅として一括整理を行いました。その結果、みなし消滅額は3億6,924万円となり、前年度から427.4%の増加となりました。

以上から、平成25年度の自己評価はAといたしました。

項目53は、効率的・効果的な回収方法の検討実施に関するものです。

この項目については、いまだ効率的・効果的な回収方法が検討されているとは判断できないとの理由から、平成24年度の評価はB+とされました。

そこで、平成25年度には債権管理システムを活用し、償還方法や生活状況等の属性に応じた督促等の債権管理を行い、被援助者との連絡を密にして、予定どおりの償還が難しい被援助者には、償還月額の変更や猶予を案内するなど、生活状況に応じた償還を促しました。

コンビニエンスストアで償還金を支払うことが可能となる対象を12か月連続滞納者にまで拡大しました。平成25年10月に開催した担当職員研修で、償還率の高い地方事務所における償還金確保に向けた取組状況を紹介するとともに、地方事務所向け「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しました。

本部内に電話督促を担当する職員を配置し、初期滞納者に対する集中的な電話督促の実施や、6か月を超えて滞納している者に対する本部からの一斉の手紙による督促、さらに全国の簡易裁判所における支払督促申立ての本格的な実施といった取組を行い、効率的・効果的な立替金回収に努めました。

これらの取組と並行して、期間を限定して銀行振込を推進するキャンペーンや、業務時間を延長して集中的に電話督促を行う電話督促強化週間等も行いました。援助開始時における償還制度の説明の徹底、ホームページにおける償還金返済者向けページ、「法テラスへ返済中の方へ」の新設、償還金の意義や償還方法等を記録した冊子、「返済のしおり」をよりわかりやすく修正をした上で利用者に配布、償還開始前の被援助者への個別連絡など、償還の意識づけの強化を目的とした対応を実施いたしました。

以上から、平成25年度の自己評価はAといたしました。

項目54は、常勤弁護士の有償事件受任による自己収入の確保に関するものですが、前年

度より減少したため、平成25年度の自己評価はBといたしました。

項目55は、地方公共団体からの財政的支援の獲得に向けた取組ですが、平成25年度は引き続き被災地出張所について敷地や建物につき無償提供を受けていることなどから、25年度の自己評価はAといたしました。

項目56は、わかりやすい形での財務内容の公表への取組に関するものです。

財務内容の公表については、図表等を盛り込んだ事業報告書へのさらなる工夫とともに、これまで開示してきた区分経理によるセグメント情報のほか、昨年から追加した業務別セグメント情報について、財務諸表との関連を示す注書きを加えるなど、国民その他利害関係者への説明責任を果たす内容にできたものと考えております。

以上から、自己評価はAといたしました。

項目57は、予算の収支計画に関するものです。

運営費交付金の未執行額が、平成24年度末から約1億7,000万円増加し、約32億円の未執行額が生じました。その主な原因は、代理援助件数が予想定件数を下回ったことです。これは、貸金業法の改正により、民事法律扶助件数の大半を占める多重債務事件の減少傾向が継続していること、東日本大震災の被災者による代理援助の利用が想定件数の約1万4,000件よりも約1万2,000件少なかったことなどによるものと考えられます。

以上から、予算の執行としては全体として予算額の枠内で適切に執行されたものであり、自己評価はAといたしました。

以上でございますが、受託業務室について日本弁護士連合会委託業務と中国残留孤児援護基金委託業務を行っております。日本弁護士連合会委託援助業務につきましては、平成25年度の総申込受理件数は2万5,313件であり、平成24年度と比較しますと2,153件増加いたしました。中国残留孤児援護基金委託援助業務につきましては、平成25年度は予定件数5件に対し、援助開始件数は4件でございました。

以上でございます。

伊藤委員長 それでは、ただいま説明のあった部分につきまして御質問等をお願いいたします。

どうぞ、池田委員、お願いします。

池田委員 池田でございます。

29番に関連して幾つか御質問させていただきたいと思います。

外部で調査をなされたという、この調査結果について別途お願いをしてちょうだいをいたしましたけれども、中身は大変示唆に富んだものだと私自身は拝見をいたしました。幾つか大変高い評価を受けていらっしゃる面がある一方、改善の余地があるというコメントも幾つか含まれていると見させていただいております。

その中の一つといたしまして、ここの中の1の(3)にある②にございますけれども、労働関係、それから相続関係についての情報提供に関して、評価として、平均達成率が28%と56%という数字が出ております。こちらについて、法テラス側ではどのような評価をしていらっしゃるのかというあたりを1点お伺いできればと思っております。

それから、2点目といたしまして、すみません、これはむしろ25番のところでお伺いすべきことだったのかもしれませんが、こちらの同じ調査結果の中で幾つか指摘されていることの一つといたしまして、稼働について、オペレーターの空き稼働が生じているというふうに思われる時間帯があるという御指摘が入っております。特に土曜日のところにつきまし

て、私が見ましても、ほとんど応答率100%がずっと続いているということで、若干オーバー配員になっているのではないかなと見させていただいておりました。

同じような指摘がこちらにもされておりますけれども、効率性という観点では、この調査をお受けになって、あるいはこの調査を受ける前にも、このあたりについてはどういうふう
に御覧になっていらっしゃるのかというところをお伺いできたらと思います。

それから、3点目は、同じようにこの報告書の中にある中で、私自身が一番個人的には驚いたところですが、地方事務所との連携がスムーズとは言いがたく、地方事務所に対するコールセンターのPRも不足しているように見受けられますという指摘が入っておりました。具体的には、これはオペレーターの方へのインタビューの中で出ていることですので、全員がそのように思っているわけではないのかもしれませんが、常にトラブルがある、何でそんな電話を振ってくるんだと言われる事務所があったり、そこまでやらなくていいという事務所もある、また、逆に何でもコールセンターに振ってくる事務所もあれば、そうでない事務所もあり、事務所によりスタンスの違いがあるということでオペレーターの方々が御苦労なさっている姿がここから見えるような気がいたしました。

それから、地方事務所からコールセンターに転勤してきた職員は一樣に、コールセンターがこんなことをしているということは知らなかったという回答だったというようなコメントも入っておりまして、同じ法テラスの中で地方事務所とコールセンターの間での連携というところが必ずしもスムーズにいていないところがあるのではないかなと。それがオペレーターの方々の負担を大きくしているところがあるのではないかなと読んだんですけれども、このあたりについてはどういう御評価をなさっているかあたりをお伺いできたらと思います。

伊藤委員長 そういたしましたら、第1点目の労働、相続関係事件での達成率あたりから説明をお願いいたします。

中井課長 情報提供課長の中井でございます。

3点御質問いただきました。まとめてお答えさせていただきます。

まず、労働、相続について、これにつきましては、決して評価として高いものをいただけたわけではないなというふうには思っています。ただ、労働にしましても、相続にしましても、分野として難易度が高いということもあったかなということと、それから一昨年度では行っていなかった、例えば断言するようなことを言うと、これはもう情報提供としては適切ではないということでマイナス評価を導入したりとか、採点の評価の基準自体を変更しているところもございますので、なかなか一概に言えない部分もあるのかなと。ただ、十分できているという評価は決してなされないと思いますので、これについて、より研修等を充実させながら向上を図っていきいたいなというふうに考えているところではございます。

それから、2点目でございますが、従来、できるだけ応答率を高くしたいなということはあったわけですが、外部からの評価によって過剰になっているところもあるのではないかなという指摘は、実は結構新鮮なものでは正直ございまして、それについてシフトをまた工夫しながら効率的な配置に努めつつ、応答率をある程度高いところで維持していきいたいと考えているところでございます。

それから、3点目の地方事務所とコールセンターの連携について、これも非常に示唆に富んだ指摘をいただいたなというふうには思っておりまして、これを受けまして、確かに地方事

務所に配置されております職員，それから本部の職員もそういう傾向があるんですけれども，コールセンターのことをよく知らないという状態がございまして，逆にコールセンターのオペレーターも地方事務所でどういうふうに対応しているのかということをよく知らないという状況がどうもあったということでございますので，これを例えば実地に，全てがというわけにはいかないんですけれども，職員に実地にコールセンター，仙台のほうに赴いて実際見てもらうとか，それからいろいろな研修の機会，職員研修の機会がございまして，コールセンターではこういうふうな仕事をやっているんだということを，そういう機会を捉えて相互に周知するというのを，これを受けまして，より浸透させていきたいというふうを考え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 よろしいでしょうか。どうぞ。

池田委員 オペレーターさんの配員の数につきましては，退職者を見込んだり，あるいは研修期間を見込んだりという意味では，予想を立てて効率よくやるのは大変難しいことだとは思いますが，拝見している資料を見ますと，やはり稼働が低いというのは事実だろうと思っておりますので，一層の効率化をお願いできたらと思いました。

伊藤委員長 わかりました。では，どうぞ，他の委員の方，お願いいたします。

遠藤委員。

遠藤委員 私のほうからは52番，53番の立替金の管理についてです。

管理システムが導入されまして，かなり手続的には整理・充実されてきたと思います。ここで一番問題になりますのは，53番の評価の指標のところには，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とあるわけです。そうしますと，償還率，これは償還をする場合には，立替金管理をするときに計画上どのぐらい償還をするのかという目標償還率があります。それに対して実績がどういう償還率だったのかということです。そうしますと，53番でその目標に近づけるためにはどういうふうな回収の手続をとらなくてはいけないのではないかと。このように52番と53番は関連性があるわけです。

今回，償還率については実施報告の中では何も述べられていないんです。このような手続をとって，こういうふうに回収しましたということは個々に説明はされていますけれども，立替金の全体的な償還率はどうだったのか，あるいは層別の償還率はどうであったのかということについては一言も述べられていないんです。それで，52番，53番の評価をしることができるのかという問題があります。その辺のところを確認したいと思います。

伊藤委員長 お願いいたします。

田中課長 償還率ということでは，これまでもこの報告では数字を出してはきておりません。それで，これまでの例にならった形での実績という形で報告させていただいております。

ただ，手元に資料がございましてを報告させていただければ，償還率の定義にもよるんですけれども，純粋に償還額のその年度の立替額に占める割合ということで計算をしますと，新規立替額が約155億，当年度の償還額が約100億ということですので，64.3%というのが25年度の数値になります。同じように計算をしますと，24年度ですと63.9%でございまして，25年度微増というような結果になっております。

これでよろしいでしょうか。

遠藤委員 それをなぜお書きにならなかったんですか。というのは，システムが導入されたと

いうことは、層別の回収実態がかなり把握できるようになったわけです。そうしますと、少なくとも25年度においては、当年度における償還がどのくらいあったかということは把握できるはずなんです。少なくとも平成25年度の償還についてはどうであったかということは、従来記載されていなかったとしても記載すべきです。

従来は、記載しようにもできなかつたんです。どんぶり勘定だったから。もし償還率を24年度に算出したとしても、これは意味がないと思います。これは、法律扶助協会のものから、システムが入るまでのものからシステムが入ったものが、いわゆるどんぶり勘定で入っているわけですから、それを分母、分子にしても、全く意味のないものです。25年度になりますとシステムが入りましたから、少なくとも25年度における償還率は出てくるんです。そうすると、従来償還率は記載していなかったからというのではなくて、25年度においてシステムが適用されてからの償還率はこのように把握されましたよということは記載されてもいいと思います。その辺のところを私は期待していました。

昨年の評価がなぜB+になったか。皆さん、Aもいらっしゃったんですけども、やはり1年間ちゃんとしたシステムで動かしてみないと立替金の管理というものはわからない、把握できないんだということでB+になったと思います。25年度は、そのようなシステムをお持ちになりながら、できなかったのであれば、これはB+ではなくてBになってしまいます。

田中課長 もう一言、償還率を記載していなかった理由として、償還率の定義ということで非常に問題がございまして、今申し上げた数字も償還額の立替額に占める割合ということで純粋に割り算をした数字なんですけれども、そうしますと、分母の中に入っていないもの、つまりその年度以前に立て替えたもの、もしくは本来であれば将来的に返ってくるものが、繰り上げで返済した分が入ってくるものですから、こういったものを入れますと、償還率としては正確ではないのではないかということで、この間、どのような計算をするのが法テラスの償還率として正しいのかということとずっと検討してまいりました。はからずも第3期中期計画では償還率を定めるということが明言されておりますので、今後は法テラスの償還率ということで定義づけをした上で、きちんとした形で出すということを計画しております。

遠藤委員 遠藤です。

第3期の償還率を明確にするというのは、平成25年度の計算を踏まえた上で、目標にしているんです。それはおわかりになっているんでしょうか。少なくとも25年度で、管理システムで出てくるデータをもとにして、どういうふうな償還率が計算されるのかということトライアルしてみないと。そうしないと26年度はどうするんですか。25年度で一応試行錯誤しながらでもやってみて、こういうふうな分母、分子をとればこういう問題があるということを把握して、そして26年度の償還率を考えないといけないわけです。26年度では、その実績の数値がどうであるかによって直していけばいいわけです。法テラスの償還率につきまして、絶対正しいものというのは当分出てこないと私は思っています。試行錯誤しながら決めていけばいいのであって、そのためにも25年度というのは、少なくとも算式をもって償還率を出すべきだったんです。

償還率につきましては、私も幾つかお話しさせていただいているはずなんです。そこを明確にしないと、第3期の償還率あるいは償還率に基づいた債権の回収計画というのが、ただ単にこういうことをやった、ああいうことをやったという回収手続のみで本来の債

権管理にならないと思います。そのところを踏まえておかれないと、25年度、せっかくシステムを1年間動かしながら、意味がなかったということになります。そのところはどういうふうにお考えになるかということをもう一度確認したいんですけども。

田中課長 25年度のデータでの検証を進めていきたいと思います。

伊藤委員長 それでは、そこはただいまの遠藤委員の御指摘の趣旨を踏まえて、次回までに補充していただけることがあれば補充をするなり、また、その点についての考え方を示していただくことにいたしましょう。

遠藤委員 それで結構だと思います。

相原事務局長 もう一度検討いたしまして、現段階で出せるものという形で、できるだけお示しさせていただくようにしたいと思います。

遠藤委員 そのとき、もしお話があれば、私も考え方を話しさせていただきたいと思います。

田中課長 ありがとうございます。

遠藤委員 それから、もう一ついいですか。

伊藤委員長 どうぞ。

遠藤委員 財務諸表の件なんですけれども、資料の57です。

皆さん、見ていただくとわかると思うんですけれども、25年度の実績、一番最後の資料の57というのがございます。これは昨年度に比べると、やっと本来の様式になりました。昨年度の業務別のセグメント情報というのは、ここにありますように、一般勘定と国選勘定というのがなくて、ただ法人単位の総合計が書かれているだけなんです。これは現在、法テラスでは全体の財務諸表と一般勘定の財務諸表と国選勘定の財務諸表と3つの財務諸表がありまして、一般と国選を合わせたものが法人全体の財務諸表の数値になっています。やっと一般勘定と国選勘定の業務別のセグメント情報というのが記載されまして、この数字は貸借対照表と損益計算書の総合計には合うようになりました。したがって、業務別のセグメント情報として、やっと本来の様式による表になったかなというふうに思っています。

さらに、これは前から話ししているんですけれども、この資料57にするのではなくて、事業報告書の中に取り込めるような、精度をぜひ上げていっていただきたい。まだ今の段階では、恐らく会計監査人のほうが、数字を出されますと、それを検証しなくてはいけないので、その検証ができないという意見があるということなんですけれども、これは業務別のセグメントが記載され、数値の正確性がはっきりしますと、当然、監査の対象になると思いますので、ぜひその正確度を上げていっていただきたいというふうに思います。

伊藤委員長 ありがとうございます。

どうぞ、小林委員。

小林委員 小林です。

3点ありますけれども、もし途中でとめたほうがよければ、おっしゃってください。

項目の29ですが、冒頭にもこの平均達成率が低かったことについて質問をさせていただいておりますが、例えば正しい回答についてのお話だったかと思うんですけれども、何が正しいか、あるいはなぜ正しくなかったかというところで、断言したこと自体がまずいのではないかというようなことをおっしゃっていましたが、それは相談内容と、それから回答について、いろいろなパターンがある中で、どういうものだったら断言はだめだとか、何かそういう想定問答集のようなものが実際にはあって、それに対比させて実際の受け答えを

した人が違っていたという、そういう評価の仕方をなさっているのでしょうか。評価について、わからなかったんですが。

伊藤委員長 小林委員，そこで一旦切っていただいて，センターからの説明をお伺いしましょう。

小林委員 はい。質問が長くてすみません。

中井課長 例えば，労働でしたら，非常に残業時間が長くなって疲弊しているんだけどもというようなことで，相談者，覆面調査という形で電話をすると。それについて，情報提供業務の聞いた範囲で，例えばそれで体を壊されたら労災ですねとかいうふうに断言してしまうとか，あるいは相続の問題でちょっと込み入ったような案件を話したときに，それは相続を放棄されればいいですよというふうに断言されるとかいうふうに答えられると，それは適切な説明ではないということで，それは減点対象でしょうと。ただ，それに関連するような，相続についてはこういう仕組みがあって，こういうところに相談されればいいのではないのかとかいうことを加点対象として決めている。そういう採点をしています。

だから，必ずしも1つに回答が決まるというものではないんですけども，情報提供業務というのは，そういう形で法制度及び関係機関を適切に紹介すると。その中で，問い合わせてこられた方に選択肢をお示しするというふうな使命ということにしておりますので，その中で今申し上げたような不適切なものがあらわれた場合は減点対象，そういう評価のやり方をやっております。

小林委員 ありがとうございます。

伊藤委員長 どうぞ，それでは，次に。

小林委員 はい。項目の37の実施の内容のところ，1番の代理援助における取組の(3)の③各地方事務所から各地の家庭裁判所に対し，呼出状発送時に支援センターを周知する文書を同封することを要望というふうに書かれていまして，これがまだ始まったばかりのようにおっしゃっていたんですけども，これは非常にいいことだと思うし，なぜ今までしていなかったかというぐらいな驚きがあるんですけども，今後どのように広げていけるのか，見込みというか，広げ方について教えていただけたらと思います。

伊藤委員長 お願いします。

生田課長 民事法律扶助第一課の課長の生田と申します。

なぜ今までなされていなかったという点については，いろいろな要因はあるんですけども，結局，相談機関というのはさまざまありますので，法テラスだけを載せてしまうと，では弁護士会や司法書士会も案内をしないのはどうしてなのかと。そうすると，では弁護士会・司法書士会とも協議をした上で，さらに家庭裁判所とも協議をした上で，どう対応するかというあたりの仕組みがなかなかできていなかったという部分があるかと思います。それで，現在は最高裁の家庭局，そして総務局との間で法テラスのほうから申し入れをして，そういう申し入れについては，家裁のほうでも地方事務所から申し入れがあったら検討してくださいと。それに当たっては，やはり法テラスと家庭裁判所だけではなくて関連機関とも協議をするという前提がありますので，そこは少し時間がかかってしまう部分があるかと思います。

あとは家裁の判断もあるんですけども，例えば人事訴訟であれば，代理人をつけて弁護士に相談をしてみてくださいね，司法書士に相談をしてみてくださいねというのは言いやす

いんだけれども、調停に関しては、本来、当事者同士の話し合いの場というのが前提なので、いきなり弁護士に相談をして、対立関係をかえってあおってしまうようなことがあってはいけないとか、そのあたりのいろいろな考え方があるというふうに聞いております。では、どういう形で情報提供すれば一番ユーザーの方にいいのかというあたりを、法テラスと最高裁もそうですけれども、地方事務所でも具体的な事情に応じて対応していく、そういう形で、この取組はちょっと時間をかけながら進めていければというふうに思っております。

田中理事 理事の田中でございます。

裁判所から申立てをされた相手方に対する呼出状などの書類の中に法テラスの記載をしていただくという取組は、法テラスが業務を開始して、かなり早い段階から始まってまいりました。特に、地方裁判所あるいは簡易裁判所の呼出状の中にそういった記載を入れるということについては、かなり早い段階で取組を始めました。ただ、そういった記述のある文書を同封していただけるかどうかは、それぞれの裁判体のお考えによるところだということになりまして、なかなか最初のころは法テラスの期待どおりの文書を出していただけるという事例がそう多くはなかったんです。それを徐々に、成功事例を幾つか確保できたものですから、それを全国的に御紹介しまして、まず民事事件については、ある程度広がりを持ってきたというところだったかと思えます。

民事事件のところ、ある程度成果を得たものですから、今度はより難易度が高い家庭裁判所の事件についても、同様の取組をしたいということで、意識的にそういった取組を始めたところ、まだ10か所にも及ばないわけですが、そういう成功例が出てきたというところでありまして、個別の成功例をさらに全国でまねをしながら広げていきたいというのが今の法テラスの姿勢でございます。

伊藤委員長 よろしければ、どうぞ続けて。

小林委員 調停の場合に弁護士を紹介するのは方向が違うのではないかとということをおっしゃっていましたが、法テラスが紹介できるものとして、ほかにもいろいろな機関があるので、そういう意味で使ってもらえるわけですから、そこをところを宣伝できるのではないかなというふうに思いました。

最後ですが、項目の52です。

実施の中の1番の(5)番の③、長期滞納者に対して簡易裁判所を利用した支払督促の申立てを本格実施ということで、これはかなり効果があったというふうにお聞きしました。その効果というのが、実際に裁判になる前に、そういうことをしますよという通知をするとか、そのくらいのところで払っていただけたらというようなことがあったというふうにお聞きしております。そうしますと、通知をただけで払ってもらったという案件が多ければ非常に費用対効果も高いというふうに感じられますが、実際のところ、費用対効果はこの項目についてはどんな感じか、おわかりでしたら教えていただければと思います。

伊藤委員長 お願いします。

田中課長 支払督促の申立てに関しては、予告通知というものをまず発送します。この予告通知で回収ができたものが281件のうち61件になります。回収するといっても全額という趣旨ではなく、分割の支払いが再開するという趣旨でございます。その予告通知に回答しなかったものの中から支払督促200件申立てを行っておりまして、この200件につきましては、約4割について、和解なり裁判所での決定なりが出まして、支払いの再開に結びつ

くという形になっております。

小林委員 裁判費用と回収できた費用との関係はどういう感じでしょうか。

田中課長 裁判費用、実費でいいますと、黒字になります。人件費等まで精査しますと、ちょっと厳しいかもしれないというのが実感でございます。

小林委員 ありがとうございます。

伊藤委員長 このあたりで、休憩をとりたいと存じますが、もしよろしければ25年度業務実績評価についての監事の御意見を承ってから休憩ということにいたしましょうか。

それでは、25年度実績評価につきまして、監事からの御意見をお願いいたします。

藤原監事 まず、藤原から申し上げます。

評価項目が大変多岐にわたっているものですから、時間の関係もありまして、幾つか重要だと思われる項目について申し上げたいと思います。

まず、項目の1番にかかわることですけれども、業務運営の基本姿勢ということに関しまして、これは理事長の的確な総理のもとに、情報提供、民事法律扶助、国選弁護を含む業務全般について適正な業務運営が行われて、総合法律支援の実を上げているものというふうに認められると思います。

それから、項目3の高齢者・障がい者に対する配慮ということの関係で、高齢者・障がい者が抱える法的ニーズを把握して、法テラスの法律支援に結びつけるために地方自治体の関係部署とか福祉団体等との連携を図っている地方事務所が次第にふえてきております。今は多数に上っております、また常勤弁護士が地方自治体の関係部署とか福祉団体と共同して法的な問題を含む高齢者・障がい者の問題を総合的に解決していこうとする、いわゆる司法ソーシャルワークというふうに最近では呼ばれておりますけれども、この取組も実践され出しているというところでございます。

それから、項目6に関しまして、効果的な広報活動の関係ですが、平成25年度に実施された認知度調査によりますと、法テラスの名前だけは聞いたことがあるような気がするという、この回答を含めた認知度は、昨年度の42%台から47%台に上昇した。それから、法テラスの業務内容をある程度は知っているという回答は、昨年度の6%台から11%台に上昇しております。これは予算の制約がある中で、本部とか各地方事務所が鋭意効果が期待される広報活動を策定して実践してきたことによるものであるというふうに認められます。

その次に、評価項目9番、22番、44番は常勤弁護士の関係でございますが、常勤弁護士の配置人数は、平成24年度は233名であったところ、25年度は地域事務所が新設されたこと、それから地方事務所とか地域事務所における増員ということの結果として13名が増加して、合計246名となった。それから、先ほども申し上げました司法ソーシャルワークを展開していく上では、関係機関とか団体との連携活動等の必要から、常勤弁護士が果たすべき役割が大変大きいというふうに考えられますので、この意味からも今後さらに常勤弁護士が必要になるように思われます。

それから、評価項目39番、提供するサービスの質の向上の関係で、被援助者から受任弁護士に対する苦情を受け付けた場合に、これを受任弁護士のほうに伝達するという、これを実施している地方事務所が増加しつつありまして、これによって契約弁護士が提供するサービスが向上していくものというふうに期待されると考えております。

それから、評価項目52、53、立替金債権の管理とか償還の問題ですけれども、みなし

消滅による債権処理が相当額についてなされております。先ほどの事務局の説明では、このみなし消滅による債権処理は約3億6,000万円というふうに報告されました。それから、コンビニ督促が従来の6か月間から12か月間に拡大されて、それからまた本部による電話による集中督促とか支払督促の申立て、こういうものが積極的に行われるようになりまして、立替金償還の確保が図られているというふうに認められます。

なお、先ほど少し御質問にありました償還率の問題ですけれども、後ほど事務局のほうから詳しいデータの説明がなされるかと思いますが、監事がことしの6月段階で執行部会の中で入手した資料によりますと、平成25年度の償還率、償還率の定義の仕方はいろいろありますけれども、25年度における償還の予定額を分母にとった場合、25年度だけの1年間の償還予定額を分母にして、そして同じ25年度中に償還された実際の金額を分子にしたという計算の場合は、85.1%というふうに報告を受けております。

この後は、ガバナンス等の関係につきまして、山下監事のほうから報告いたします。

伊藤委員長 それでは、お願いします。

山下監事 監事の山下でございます。

先ほど藤原監事から御説明がありましたとおり、内部統制の充実・強化に係る取組及び契約事務の適正化について御説明させていただきます。

まず、14の評価項目の中の内部統制・ガバナンスの強化等に関しまして、まず第1に、各課室は執行部会において年度計画を達成するための現状と課題の報告を行っております。

また、平成25年度より執行部会において御指摘のあった事項について、その対応を次回執行部会において報告いたしております。

さらに、全国地方事務所長会議を開催しまして、全国の地方事務所長と現状と課題について認識の共有を図っております。

第2に、24年3月に設置されたガバナンス推進委員会に関しましてですが、平成24年度のアンケートによる点検結果について、平成25年度の内部監査時にさらに詳細に事実確認を行いまして、点検結果の整理を行っております。

平成26年度に入ってから、この点検結果及び内部監査時に把握されたリスクを所管の各課室で点検し、問題の振り分けを行って、組織として優先すべき事項を協議しております。今後、執行部会の承認後、各課室で改善策を検討し、執行部会及びガバナンス推進委員会で協議する予定となっております。

第3に、各監査の連携につきまして御説明させていただきます。

会計監査人の監査計画について、事前の説明を受けて、会計監査人監査と連携した監事監査、内部監査を計画いたしております。また、会計監査人の監査結果と内部監査結果をその後の監事監査、内部監査に反映いたしております。

契約事務の適正化についてでございますけれども、資料5の「日本司法支援センターにおける契約の点検結果」を参照していただきますと、随意契約については、随意契約とした合理的な理由があり、一般競争入札等における一者応札については、前期に比べて改善が見られます。また、契約に係る情報は適正に公表され、契約の透明性の確保が図られています。

最後に、財務諸表等につきましては、会計監査人の監査の方法及び結果は妥当であると判断いたしております。

以上です。

伊藤委員長 よろしいですか。それでは、ただいまの監事からの御説明につきまして、何か御質問等ございましたら、お願いいたします。

もし現段階でございませんようでしたら、後ほどでも結構ですが、このあたりで10分程度休憩をとりたいと存じます。50分ぐらいから再開をいたすことにいたしましょう。

(休憩)

伊藤委員長 それでは、再開いたします。

引き続きまして、支援センターから第2期中期目標期間の業績評価についての説明をお願いいたします。

竹中部長 引き続き、総務部長の竹中から説明をさせていただきます。

時間の関係と、内容的に25年度の単年度の評価の説明とかぶるところがございます。したがって、中期計画の説明は、これまでの4年間の評価と、我々が今回つけさせていただいた自己評価との間に差異があるものを中心に説明をさせていただきたいと思っております。

まず、項目6でございます。項目6は、これまでずっとB評価でございました。効率的な広報活動に関するものでございます。

これは、平成25年度の事業実績で御説明したとおり、最終的には認知度が50%近くまで上がり、さらに業務内容まで知っているという実質的な認知度も11.1%という大幅なアップを遂げましたので、A評価とさせていただきます。

項目7は、BあるいはB+をいただいていたものでございます。全国的に均質な担い手の扶助に関する確保の問題でございます。

これにつきましては、一般契約弁護士・司法書士について、毎年度十分な数の契約者を確保してきたという実績を捉えまして、自己評価はAとさせていただきます。

続きまして、項目9でございます。項目9は、常勤弁護士の確保に関するものでございます。これは、過去3年間、いずれもB+の評価でございました。

しかしながら、平成22年度と比較しますと、最終的には29名の常勤弁護士を増加させることができました。また、23年度と24年度はそれぞれ10名以上の純増を確保できております。そういった点を捉えて、評価をAとさせていただいております。

それから、項目11でございます。これは、意欲的な常勤弁護士の確保についての項目でございます。これも、過去3年間、いずれもB+の評価を受けておりました。

しかしながら、先ほど25年単年度のところでも説明させていただきましたが、精力的な募集活動をいたしました。その結果、平成22年度と比較しますと、常勤弁護士を29名の増加、それから23年、24年度は、いずれも10名以上の純増という結果を上げましたので、これについてもA評価とさせていただきます。

続いて、項目14でございます。22年度、23年度はB評価、それから24年度はB+の評価をいただいております。

これについては、A評価をつけております。その内容は、先ほど説明させていただいたとおり、コンプライアンスマニュアルの作成、さらにはコンプライアンス検討事例に基づくグループ討議、さらには理解度チェックシートなど新しい取組をして、コンプライアンスの意識を職員に植えつけるという積極的な取組をしたことを理由にしております。

それから、項目15でございます。項目15につきましては、平成22年度はB、23、24年度はB+の評価をいただいております。

しかしながら、先ほども申し上げましたとおり、算定業務について栃木で不祥事がございました。この関係で、これについてはBの評価としております。

続きまして、24番でございます。24番は、コールセンターの利用促進についての項目でございます。これは、22年度、23年度はB評価、そして24年度はB+の評価をいただいております。

コールセンターの利用促進の方策といたしまして、地方事務所からコールセンターへの内線転送を推進しまして、内線転送件数は平成22年度は9,000件台であったものが、最終的には1万8,000件台に増加いたしました。それから、先ほども御説明いたしましたとおり、スマートフォンに通話ボタンを設置し、コールセンターの利用促進に向けた新たな取組を実施しております。このようなことから、中期計画期間の評価といたしましては、A評価とさせていただきます。

それから、項目29でございます。先ほども質問のあった項目でございます。情報提供に関する客観的な評価の実施でございます。

これにつきましては、ミステリーコール、電話ログについての客観的な調査を継続して実施いたしました。そして、その実施の結果を研修に反映して、情報提供業務の質の向上に努めてまいりました。その結果、アンケート調査による満足度は、コールセンターオペレーターにつきましては、5段階評価でいずれの年度も4.5以上の高評価を得ております。また、地方事務所の窓口対応職員についても高い満足度を維持しているのみならず、平成22年度が5段階評価で4.3、23年度は4.4となり、平成25年度には4.5という形で上昇傾向を維持しております。このようなことから、自己評価はAとさせていただきます。

続きまして、項目33でございます。項目33は、情報提供方法の工夫についてのものでございます。これは、平成22年度はB評価、23年、24年度はB+の評価でございました。

しかしながら、先ほど説明させていただきましたとおり、ツイッターによる情報の発信という新たな取組をしまして、新しい形態での情報提供の枠組みをつくっております。また、繰り返しになりますが、スマートフォンにボタン一つでコールセンターにつながる通話ボタンを設置するなどの新しい取組をいたしました。このようなことから、自己評価はAとしております。

続きまして、項目36でございます。項目36は、最適な援助の提供という項目でございます。これは、22年度はB評価、23年、24年度は、いずれもB+の評価でございました。

利用者に対して最適な援助を提供するためには、そのニーズを正確に把握する必要があります。この観点から、当センターでは、先ほどの説明にも出てまいりました東日本大震災の被災者を対象にした法的ニーズについての調査をいたしました。ここから幾つもの大きな問題が明らかになってまいりました。被災者に対する法的ニーズ調査は、被災者を対象とした系統的・総合的な調査としては日本で初のものでございます。こういった斬新かつ精力的な取組をしたことを評価していただきたく、この項目につきましてはA評価とさせていただきます。

それから、項目37は、ニーズを反映した事業計画の立案・実施に関するものでございます。これは、過去3年間、いずれもB+の評価でございました。

これにつきましては、民事法律扶助制度利用促進ワーキングチームの検討結果を家庭裁判所による呼出發送時の封書に法テラスの周知文書を同封してもらうという形につなげるなど、成果を形にすることができましたので、自己評価をAとさせていただきます。

続きまして、項目39でございます。項目39は、サービス提供者に対する必要な情報の提供に関する項目でございます。これは、平成22年度はB評価、23年度、24年度はB+の評価でございました。

これにつきましては、先ほどの法律扶助制度利用促進ワーキングチームによる検討の成果といたしまして、新たにニュースレターを創刊し、わかりやすい民事法律扶助利用講座を連載、あるいは契約弁護士・契約司法書士向けにガイドを送付する、さらには利用者の声の制度も導入いたしました。平成25年度末には22か所での実施につなげるという成果を上げております。このような点を評価していただきたく、A評価とさせていただきます。

続いて、項目52と53でございます。これも先ほど質問が出た項目でございます。項目52は民事法律扶助の立替金の管理・回収への取組、53は効率的・効果的な回収方法の検討・実施に関する項目でございます。この項目は、いずれも過去3年間、全てB+の評価をいただいております。

当センターでは、立替金の管理・回収に関しまして、平成22年度に本部と地方事務所がそれぞれ行う債権管理・回収業務を連動させ、立替金債権の管理・回収についての組織的な体制整備に着手いたしました。23年度には本部において統一的な債権管理・回収計画を策定し、各地方事務所はこれに基づく回収実績表を作成するなど、本部と地方で連携した体制の構築も試みました。しかし、この当時はまだ個々の債権の特性に応じた債権管理を行うシステムを持っておりませんでしたので、債権管理・回収の体制としては必ずしも十分ではございませんでした。

そこで、平成24年度に管理・回収を専門的に担当する民事法律扶助二課を本部に設置いたしました。また、個々の債権の属性に応じた債権管理ができる基幹システムの導入もいたしました。このような経緯を踏み、平成25年度の実績で説明しましたとおり、償還金の回収に向けては、郵便督促、電話督促、コンビニ督促、銀行振込キャンペーンといった制度を順次導入して、これを相互に連動させ、債権回収に努めてまいりました。

他方で、償還の見込みがない立替金債権については、債権管理コストの削減の観点から、積極的に免除、みなし消滅を行いました。

立替金債権回収に向けた取組の実績を見てみますと、コンビニ督促の金額は平成23年度から25年度にかけて6億1,400万円、6億3,900万円、8億6,031万円と着実に増加しております。同様に、銀行振込キャンペーンの回収額も、平成23年度から平成25年度にかけて200万円、533万円、1,267万円と増加しております。電話督促強化週間回収額も、平成24年度は644万円でしたが、平成25年度は1,692万円と大幅に増加しております。このように新たな回収方法を導入しながら、その運用を拡充することで着実な回収実績を上げ、それが毎年度の償還総額につながっているものでございます。生活保護受給中の被援助者が増加している、あるいは多重債務事件の減少、景気の低迷による償還期間の長期化、こういった悪条件が続く中、第2期中期計画期間を通じて100億円

前後の償還実績を維持したのは、このような取組が奏功したからだと考えております。

こういったことから、項目52、53につきましては、いずれもA評価としております。
以上でございます。

伊藤委員長 ただいま説明を受けました第2期中期目標期間の業績評価につきまして、監事からの御意見をお願いいたします。

藤原監事 また、重要と考えられる項目につきまして、幾つか申し上げたいと思います。

まず、東日本大震災の被災者に対する取組、これは項目3に関連するものですが、平成23年3月に発生した東日本大震災の被災者のさまざまな法的ニーズに対応するために、法テラスではその年の秋から岩手、宮城、福島県、順次7か所の震災対応出張所を設置して、被災者の法律相談等に応じてきております。また、震災特例法による代理援助を含む法的支援、これは全国的に展開されております。さらに、法テラスのコールセンターにおきましては、震災ダイヤルというものを特設して、被災者に対する情報提供を実施してきております。このように、法テラスは東日本大震災の被災者の法的ニーズによく対応できてきているものというふうに認められます。

次に、項目6に関することですが、広報関係について、認知度調査の結果は第2期中期目標期間の4年間に38.7%から47.3%に上昇して、業務内容もある程度知っているという実質的認知度も5.6%から11.1%に上昇しております。この間にテレビのCMなどが予算化されなくなったというふうなことなど、広報関係の予算上の制約が年々厳しくなってきておりますけれども、法テラスとしては、法的支援を必要としている多くの国民に法テラスを利用する機会を保障できるように、鋭意さまざまな広報宣伝活動に取り組んでいるというところでございます。

それから、3番目に、項目9とか22番、44番に関するものですが、常勤弁護士の確保等について、常勤弁護士の配置人数は目標期間であった4年間に217人から246人に増加しました。地方事務所併設の法テラス法律事務所の配置人数を増員したり、地域事務所を増設してきた結果であります。この間、常勤弁護士の果たすべき役割について、法テラスとして検討を続けておりまして、民事法律扶助事件、刑事国選弁護事件を担当処理するほかに、関係機関等との連携、それから連携による法的ニーズの掘り起こし、また法テラスの業務説明を含む法教育などに積極的に取り組む常勤弁護士が増加しつつあります。そして、このような常勤弁護士の意欲的な活動を通じて、いわゆる司法ソーシャルワークに取り組むことの重要性が認識されまして、これがより広く実践に移されようとしているというところであります。

次に、項目14のガバナンスの強化・推進等に関する問題ですが、平成24年3月に常務理事を委員長とするガバナンス推進委員会が設置されまして、法テラスの組織とか業務運営について点検して、改善されるべき事項を把握するべく活動しております。把握された要改善事項は本部の課室長を含めた会議でその改善策を検討し、重要な事項については本部の執行部会で改善策を検討した上で、ガバナンスを徹底するべく取り組まれております。

なお、法テラスのガバナンスといいますと、ガバナンス推進委員会が設置される以前から、毎月数回開催される執行部会とか執行部懇談会において各部各課の所管に係る業務状況の報告がなされ、検討されるべき事項については時間をかけて検討がなされて、理事長の最終判断のもとに適切に業務運営がなされております。本部と地方事務所との関係では、毎年、地

方事務所所長会議，事務局長会議，ブロック協議会等が開催されて，現場における業務の実情や課題等についての報告と意見交換が行われて，ガバナンスの徹底が図られております。

次に，項目27番，国選弁護の関連でございますが，国選弁護報酬算定業務室の設置についてということで申し上げますが，25年8月から国選弁護報酬算定業務室が東京で最初に業務を開始しまして，26年2月からは全国に拡大されているという状況です。この算定業務室の業務開始後は，国選弁護報酬の計算ミスがゼロに近くなっておりまして，国選弁護業務がこれまで以上に円滑に運営されているように認められます。

最後に，項目52，53に絡む立替金債権の管理，それから償還の確保についての問題ですが，立替金債権の管理については，24年度から新しい債権管理システムが運用されて，その結果，立替金の発生とか償還等について，以前より個別詳細に把握・管理できるようになっております。

また，24年度から本部に民事扶助二課というものが設置されまして，立替金債権の状況とか償還状況等について逐次本部の執行部会に報告するほか，いわゆるコンビニ督促の期間を拡大し，あるいは期間を限った集中的な電話督促を行い，また償還遅滞額が大きいケースについて支払督促の申立てをするなど，立替金債権の管理，立替金償還の確保に専門的に取り組んで効果を上げているということが認められます。

以上でございます。

伊藤委員長 ありがとうございます。

先ほどの25年度の実績評価と重なり合う部分も相当あるかと思いますが，中期目標期間を通じての評価につきまして，ただいまセンターの担当者と監事から御説明をいただきましたが，それに関しまして何か御質問ございましたら，お願いいたします。

どうぞ，増田委員。

増田委員 増田でございます。

初めて参加させていただきましたので，感想のようなことでございますけれども，認知度47%というところまで達成されてA評価ということで，それが何かということではないんですけども，例えば一般国民のうちの半数が知っているという状況で，認知度のレベルがどうかというところはありますが，消費生活センターの認知度と比べると，まだ低いのではないかと思います。これがよいということではないと御認識はされていると思いますので，これが達成できたからよいということではなく，引き続き頑張りたいと希望します。

もう一つ，満足度を調査されて4. 幾つということで非常に高い満足度だなと感じているところですけども，そのはかり方をどのようにされているのか私のほうで確認できていないので，1つ心配なところです。

例えば，10分聞き取りをするということですが，それで満足されない方も中にはもしかしていらっしゃるのかなと思います。私どもは直接いろいろな相談を受けている中で，非常に時間をかけて聴き取りをします。来たときよりも，解決できなくても，最後にはちょっと心が開いてとか，ちょっとにっこりして帰っていただけるぐらいまでは少なくともしたいなという気持ちでやっております。情報提供というレベルなので違いはもちろんあるということとは承知しておりますけれども，そこら辺を少し教えていただければと思います。

以上です。

伊藤委員長 特に、ただいまの増田委員の御発言のうちの項目29のあたりですね。関連して、先ほどお話がありました相当高い程度の満足度が実現されているという御報告がございましたが、その満足度のはかり方と申しますか、そのあたりに関連して何か追加的な御説明がございましたら、お願いいたします。

中井課長 情報提供課の課長、中井でございます。

確かに、満足度をはかるのはなかなか難しいところはあったんですけども、コールセンターにおきましては、ある期間におきまして、そういう調査するところに回してもよろしいですかということで了解いただいて回すということで回答をいただくということ、それから地方事務所の窓口では面談で対応された場合に、その満足度について調べさせてもらってということをやってきたということです。

例えば、コールセンターでいいますと、一昨年度はそれでそちらの満足度調査のほうに転送できたのが2%台で、これではどうかというのはあったんですけども、話の流れからして転送がなかなか難しいような状況も非常に多いわけでございますが、それでもコールセンターのほうでハッパをかけてもらいまして、17%ぐらいまで上げて、非常に大きな転送率の上昇だったんです。それで、満足度自体少し下がるようなことがあるかなということも少し不安ではあったんですけども、結果としては、なおかつ上昇したということで、それなりに御満足いただけたというのがあらわれたのかなというふうに考えております。

以上でございます。

佐川特別参与 すみません。認知度の件について、よろしいですか。

伊藤委員長 どうぞ、お願いします。

佐川特別参与 認知度47.3で5%程度上がったという点に着目をしてAとただけで、もちろんこれでいいというふうには全く思っておりません。国民生活センターなどはかなり高い認知度であるということはもちろん承知しておりますし、これからも引き続き努力していきたいというふうに思っております。

ただ、申し上げたかったのは、法テラスのサービスというのは民事法律扶助と国選弁護がいわば中軸なんですけど、一般の人にとっては大変地味で、ぱっと聞いただけではどんなサービスをやっているのかわかりにくいという恨みがあります。そういう中で、しかも8年前に法テラスという全く新しい、そういう意味では認知度ゼロから始めて、8年間で半分近くまで来た。しかも、最近ではテレビ広告などについても、予算上の制約がかなりありまして実施できないという中で、報告しましたとおり、なるべくお金がかからないけれども、広く国民に伝わるような媒体を活用してやっていこうということで、ホームページとか、あるいはITの技術を活用した広報であるとか、何といたっても法テラスの一番大事なのは関係機関と連携していくということだろうと思っておりますので、そういうものを通じた地道な広報、こういうものの積み重ねなどを中心に、法テラスの役職員並びに関係機関の方に必死に法テラスを宣伝していただいて、ここまで来たというだけのことでございまして、まだまだこれからだという認識は持っております。引き続き、御助言をいただきながら頑張りたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

伊藤委員長 増田委員、よろしゅうございますか。ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、小林委員。

小林委員 小林です。

ミステリーコールによる満足度の評価が高くて、あと必要かつ正確な法制度、関係機関情報の提供がなされているかと。こちらの評価が余り高くないということなんですけれども、それは満足いただけることとつながっていない評価項目なのか、そのあたりを教えていただけますか。

伊藤委員長 どうぞ。

中井課長 情報提供課、中井でございます。

ミステリーコールで調べておりますのは、先ほども申しました情報提供業務として、これはやるべきというふうに考えております、正確な法制度情報、それから関係機関情報を適切に提供するというところでございまして、それを先ほど申しましたような一定の評価基準に当てはめていきますと、必ずしも高い評価ではないようなケースもあったわけでございますけれども、分野でありますとか、評価方法によって、なかなか一概には言えないなという部分はございます。満足度というものと必ずしもぴったりと対応するものではないのかもしれないですけれども、組織として求めるものはこういうものであるということで、一定のそういう調査、それから研修というものを行っているということでございます。

小林委員 ありがとうございます。法テラスの性格としては、やはり不正確なことをお答えするというのは絶対いけないわけで、そうすると2番目の必要かつ正確な法制度と、それから関係機関等の情報、こちらが絶対正確であるべきで、なおかつ対応も、利用者が怖がらずに聞くことができたというような、そういう面も注意しなければいけない。

何か優先順位というものがちゃんとコールセンターの職員の方に伝わっているのかどうか、これはいかがでしょうか。

中井課長 もちろん、コールセンターのオペレーターについては、そういう統一的な研修をやっております。その結果として、平均的にはコールセンターのオペレーターのほうが高い評価になっていて、地方事務所のほうがばらつきが出ているような状態にはなっているんですけれども、地方事務所につきましても、これが情報提供のいわば業務のミッション、使命であるということをきちんと紙の形でまとめまして周知・浸透を図っていくということを、昨年度の調査結果を受けまして策定して、各地方事務所に研修等々をして浸透・徹底をしているということもあわせて、こういった評価にしてもいけるのではないかと考えたところでございます。

小林委員 ありがとうございます。

相原事務局長 すみません。今のに少しだけ補足させていただきまして、ミステリーコール自体は業者さんがやっておられまして、それは普通の企業等のコールセンターなどを評価されるような方ですので、通常法律相談、情報提供となりますと非常に幅広いし、先ほど申し上げました労働問題とか、一概にいても非常に幅広いものでございます。そこで、問題意識として業者の指摘等も勘案しつつ、先ほど小林委員がおっしゃられたような優先順位で前向きに、これは現時点の問題ですが、弁護士と、それから業者の御指摘をあわせ持った段階で、またさらに研修等を今やっている最中でございます。

小林委員 ありがとうございます。別に、もう一つよろしゅうございますか。

伊藤委員長 はい。

小林委員 認知度の上昇というところで、周知の方法でツイッターとかITを使った場合に、どうしても若い方に偏ってしまうということなんです、その場合だと、お知らせする内容

として、内容だけお知らせするというより、おじいちゃん、おばあちゃんにも伝えてくださいというような、家族に伝えるとか、周りの人に伝えるとか、そういうことを手伝ってもらおうというような、ちょっと図々しいのかもしれないですけども、御本人の問題だけではなくて周りの方にもそんな問題があるかもしれないわけですので、困っているんだったら、困ることがもしこれから起こったら、ここに相談するといいいんだよというような伝え方をしてもらおうとか、そういうものも1つ工夫の考慮の範囲かなと思いますので、よろしく御検討ください。

佐川特別参与 そのとおりだと思います。

伊藤委員長 それでは、少し予定の時間との関係で厳しくなりましたので……。

遠藤委員 すみません。1つだけ確認したいんですけども、項目20がありますね。その一般管理費なんですけれども、一般管理費と事業費の年度の目標値、実績値があるわけです。そのところで24年度の3%が13.5%、それから1%が46.4%と、非常に実績値が大きく乖離しています。これは、やはり説明を入れるべきだと思います。

というのは、それまではそんなに変化はないんですけども、なぜ24年度だけ一般管理費と事業費の実績値がこんなに乖離したのかという説明、これは事業報告書にもないんです。ですから、必ず事業報告書に記載されるということと、あわせてここにも説明書きを入れてください。

伊藤委員長 項目20のところですね。一般管理費、事業費、それぞれについて。

遠藤委員 特に24年度でいいと思います。24年度の乖離が大きいからです。

伊藤委員長 目標値と実績値の乖離の理由ですね。

遠藤委員 はい、理由です。

相原事務局長 補完いたします。

伊藤委員長 では、これは御検討ください。どうぞ、嶋津委員。

嶋津委員 個別の項目のことで申し上げるのではないのですが、4年前にどういうふうな議論をされたか今よく覚えていないんですけども、計画期間中の単年度の評価と、それから中期計画期間の評価というのをどういうふうに論理的に結びつけるのかなというふうに考えたときに、私は各年度の評価で最終年度がよかったから、では中期計画はそこで目標を達成したから、中期計画中は達成しました、AならAだというふうに考えていいのか、あるいは事項によるのかもしれませんが、単年度の評価と最終年度の評価で単年度ごとの評価のそれぞれの年度の4カ年の達成状況によって、最終年度はAであったけれども、計画期間中の評価は全体としてはBだったという項目もあるように思うんですね。ですから、今この自己評価のほうは、自己評価ですから何とも言いませんが、期末がよければ全てよしというような考え方になっているような感じもしないでもないもので、それは少し考えたほうがいいのかなど。

逆に言いますと、先ほど、栃木の事務所で何か問題がありました、だから、今年は評価を下げますという説明があったけれども、栃木の事務所で最終年度、25年度に何か問題があったから、全体の期間中の評価を全部下げるというのも乱暴かなと私は思うんですよ。

だから、自己評価の方針をもう一回皆さんで考えたほうがいいのかなどと思います。
伊藤委員長 ただいまの嶋津委員からの御指摘、単年度評価と中期目標を通じた評価との考え方について、何か説明していただくことがあったら、お願いいたします。

竹中部長 御指摘いただいた点はまさにそのとおりで、当センター内部でも検討はしてまいりました。しかしながら、内容的には、やはり我々としてはどうしてもいい評価をいただきたいという面があって、どうしても前年度のB+がついている項目についてどうするのかというところで、なかなか判断に迷う面がございました。

それと、栃木の案件につきましては、あの件は我々としては本当に大変重大な事件だというふうを受けとめておりまして、そういった意味で、もう一度一から適正な業務遂行を目指すということで、第2期の期間を通じてもBとして、もう一度やり直そうという決意のあらわれということでB評価にしたということでございます。ただ、御指摘については、再度また検討いたしたいと思えます。

伊藤委員長 どうぞ、遠藤委員。

遠藤委員 遠藤です。

この第2期では制度が大きく変わり、それに伴って運用も変わったもの、例えば立替金にしましてもそうです。それから、コールセンターでもそうです。これは、第2期中に大きく整備されているわけです。内容的にも全く変わってきているわけです。そうしますと、これは第2期の中で見ますと、非常に大きな変化で、その結果として、良好な状態であれば、これは期の評価としてはAになり得るわけです。単年度で見た場合に、単年度はブレイクダウンしていますから、その段階での評価になりますと、Bであっても、期全体で見れば、従来と違った非常に大きな変化によって、26年度以降の計画にプラスになる方向へ行っているわけですから、これは立替金管理でも全く同じなんです。

したがって、そういう意味で、やはり特に大きな制度の変化だとか運用上の変化があった場合にはどう評価するかというのをあわせて、ぜひ検討されたほうがいいと思えます。

伊藤委員長 それでは、それはセンターにお願いすると同時に、私どもの評価委員会の評価の際にも今御指摘いただいたようなことを留意して考えることにいたします。

まだ御質問等があるかと思いますが、少し時間が厳しいので、御質問がある場合には適宜の方法で事務局に伝えていただければ、それをまたセンターに伝達するという形ができるかと思えますので、よろしく願いいたします。

そこで、続きまして、センターから財務諸表等についての説明をお願いいたします。

千葉課長 会計課長の千葉でございます。よろしく願いいたします。

平成25年度財務諸表等について御説明をさせていただきます。

資料といたしましては、資料4-1から4-5となっております。概要説明に当たりましては、法人単位財務諸表を前提といたしまして、4-1財務諸表の1ページ及び2ページ、貸借対照表及び損益計算書について御説明をさせていただきます。

平成25年度決算のポイントといたしましては、第2期中期目標期間の最終事業年度であることから、運営費交付金の未執行額については、全額収益化し、積立金として整理した上で、法務大臣に繰越承認をいただきました金額を除いて、原則として国庫納付するということが会計基準等により定められている点でございます。この点につきましては、さきに法務大臣に御承認いただきましたとおり、貯蔵品及び前払費用の合計額1億500万につき、次期への繰り越しをさせていただくこととなっております。

なお、これらの平成25事業年度財務諸表等は、監事による監査結果報告書におきまして会計処理は適正に行われているとの評価、また独立監査人の監査報告書におきましても、無

限定適正意見をいただいておりますことを御報告させていただきます。

それでは、1ページの貸借対照表について御説明いたします。

貸借対照表は、資産と負債及び純資産の合計額がバランスしているものでございまして、期末時点における法テラスの財政状態を明らかにしたものでございます。

平成25年度末における資産合計は205億6,200万円であり、前年度末との比較では13億4,400万減少しております。これは現金及び預金が15億4,000万減少したことなどによりまして流動資産が12億5,700万減少、また固定資産が8,700万減少したことなどが主な要因でございます。

次に、この資産に対応いたします負債合計は170億8,500万円であり、前年度末との比較では45億減少しております。これは運営費交付金債務が51億9,100万減少、預かり金が1億5,200万減少したことなどによりまして流動負債が48億1,300万減少したことなどが主な要因でございます。

なお、純資産の部の利益剰余金といたしまして30億8,600万計上しておりますが、これはさきに御説明いたしましたとおり、中期目標期間の最終事業年度である平成25年度は運営費交付金の未執行額を全額収益化しなければなりません関係で、発生したものでございます。

続きまして、2ページ、損益計算書について御説明いたします。

損益計算書は、一会計期間における法テラスの運営状況を明らかにしたものでございます。

まず、経常費用は332億9,600万円であり、前年度との比較では4億8,400万増加しております。これは、貸倒引当金繰入額が3億3,600万増加、人件費が2億9,500万増加したことなどが主な要因でございます。

一方、この経常費用に対応いたします経常収益は364億5,300万であり、前年度との比較では36億5,800万増加しております。これは運営費交付金収益が37億1,500万増加、日弁連受託事業収益が1億8,700万増加したことなどが主な要因でございます。

このような損益計算の結果、当期総利益といたしまして31億5,600万計上しておりますが、これは貸借対照表と同様、運営費交付金債務の未執行額を全額収益化したことによるものでございます。

財務諸表に関する御説明は以上でございます。

伊藤委員長 引き続きまして、監事からの説明をお願いいたします。

山下監事 財務諸表につきましては、先ほど千葉会計課長から御説明がありましたとおり、運営費交付金を全額収益化しておりますので、貸借対照表上の負債の部がその金額だけ少なくなっております。運営交付金を除いた金額が計上されているということで、前年度に比較して負債が少なくなっているという形になっております。運営費交付金収益につきましては、運営交付金を全額収益化しておりますので、この金額について前年度よりも多くなっているということで、全体としては、当期利益が31億5,600万ほどありますので、これを積立金として整理した金額から法務大臣に認められた前払費用等の金額を除きまして、全額国庫に償還するという形になるかと思っております。

この会計につきましては、会計監査人の監査を経ておりますので、会計監査人の監査の方法、結果は相当であると判断いたしておりますので、これについては、監事としては妥当であ

るということを報告いたしたいと思います。

以上です。

伊藤委員長 ただいまのセンターの担当者からの説明及びそれに基づきました監事からの意見につきまして、何か御質問ございましたら、お願いいたします。

よろしいですか。それでは、もし何か御意見、御質問ございましたら、先ほど同様に事務局に寄せていただければと思います。

他に御発言がないようでしたら、以上で本日の議題の（２）及び（３）の部分についての議事を終了させていただきまして、次に議題（４）の日本司法支援センターの業績評価のための項目別評価表及び総合評価表についての議事を進めたいと存じます。

センターの業績評価に係る基本方針におきまして、項目別評価は評価委員会が定める項目別評価表に基づき行う、総合評価は委員会が定める総合評価表に基づき行うと定められております。お手元の資料６－１及び６－２がそれぞれ平成２５年度、そして第２期中期目標期間の総合評価表の様式（案）ということになります。項目別評価表の様式につきましては、資料２－１及び２－２で示されているとおりでございます。

御確認いただければと思いますが、基本的には、昨年度から用いております様式と変わるところがございませんので、本年度の評価委員会における業務実績評価につきましても、ここに添付されているような様式を用いるということでも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、そのようにいたします。

以上で、本日の審議の議題は終了ということになります。

先ほど少し時間のことを申しましたけれども、皆様方の御協力で予定の時間内で会議を終了させることができました。

最後に、事務局から今後のスケジュールにつきまして説明をお願いいたします。

松井参事官 議事録の作成についてでございます。従前より事務局において原案を作成いたしまして、御出席の委員の皆様にご確認いただきまして、最後に委員長に全体を御確認いただいて公表するという手順を行ってまいりましたので、今回についても同様の手順で取り扱っていると考えているところでございます。

それから、会議の予定についてでございますが、次回、４１回の評価委員会を８月８日金曜日１４時３０分から１８時まで予定しております。その際に、業務実績評価、財務諸表の承認の件について御検討いただきまして、当委員会としての意見の取りまとめを行っていただくこととなります。

以上でございます。

伊藤委員長 委員会の意見の取りまとめまで時間的にかなり厳しい状況でございますが、委員各位におかれましては、どうぞよろしく御配慮いただければと思います。

以上をもちまして、本日の評価委員会を終了いたします。

御苦労さまでございました。

—了—