

## 日本司法支援センターの第2期中期目標期間業務実績評価に関する総合評価表(案)

(第2期中期目標期間 平成22年4月1日から平成26年3月31日)

中期目標の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>平成22年度に、利用者の立場に立った業務運営を基本に据える法テラス運営理念を制定し、これを研修等で職員に周知徹底するとともに、外部有識者で構成される顧問会議を開催して、提言内容や利用者からの意見等を業務に反映させるための取組を継続的に行った</p> <p>また、平成23年3月に発生した東日本大震災は未曾有の被害をもたらしたが、震災法テラスダイヤルを設け、被災地に新たに設置した被災地出張所を拠点として、平成24年度に施行された東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律（以下「震災特例法」という。）に基づく震災法律援助を行うなど、被災者の立場に立った業務運営を推し進めた。</p> <p>さらに、利用者の中でも特に手厚い法的援助を必要とする高齢者・障がい者に対する支援に当たっては、その接遇方法の習得を目的とした外部専門研修を行っているほか、関係機関・団体との連携協力による周知活動や福祉機関と連携して巡回法律相談を実施するなど、高齢者等が抱える司法アクセス障害を除去するための取組にも努めており大いに評価できる。</p> <p>広報活動については、広報計画の策定及び認知度調査等の効果測定を行い、また、ホームページの活用やマスコミとの連携による広報効果の高い媒体を活用した効果的な広報の実施等、支援センターの存在や業務内容について広く国民に周知して、認知度を上げるための取組を行い、中期目標期間を通じて認知度は緩やかに増加し、特に最終年度である平成25年度は約5%増加して47.3%に上昇した。ただ、今なおその認知度は半数を下回る状態であること、支援センターの業務内容まで知っているという実質的認知度も11.1%と低調であることから、効率的かつ効果的な広報活動に向けた取組はその途上にあるといえ、引き続き努力が必要がある。</p> <p>常勤弁護士及び一般契約弁護士・司法書士の数は、中期目標期間を通して増加しており、就職説明会等を積極的に行った成果が一定程度認められるが、常勤弁護士については平成25年度末においても定員を下回る数しか確保できておらず、また、司法過疎地への配置等は必ずしも十分とは言えないことから、更なる拡充を期待する。</p> <p>内部統制・ガバナンスの強化については、①本部決定事項の伝達、②会計監査人と監事及び監査室との連携、③業務部門から独立した内部監査体制の整備、④ガバナンス推進委員会を設置して内部統制の具体的な施策を実施、⑤コンプライアンス・マニュアルを用いた研修等体制強化に向けた取組がなされた点は評価できる。一方で、これら取組結果に対するフィードバックと評価や、コンプライアンス以外のガバナンスの強化に向けた取組は、未だ途上にあることから、第3期中期目標期間においても、内部統制・ガバナンスの強化に向けた取組を進めるべきである。</p> <p>外部機関等との関係については、地方協議会の開催、法務省主催の総合法律支援関係省庁連絡会議の参加等、中央、地方ともに関係機関との連携の維持・強化が図られており、その取組状況は評価できる。</p>
<p>大項目2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用による人事異動計画を策定・実施し、また人件費以外の一般管理費についても経費節減の数値目標を達成するなど、合理化・効率化に向けた取組状況は高く評価できる。</p> <p>組織の見直しについては、業務量に応じた職員や常勤弁護士の採用・配置に努めていることは評価できるが、必要かつ十分な職員数の検証には至っていない。特に、今後、いわゆる司法ソーシャルワークの取組は、ますます重要になると思われ、その担い手として常勤弁護士の果たす役割が期待されているところ、未だ常勤弁護士が配置されていない地域もあり、司法ソーシャルワークを担うだけの常勤弁護士数の検証も厳格に行われているとは言い難いことから、常勤弁護士の適切な採用・配置については、なお改善しなければならない状況にある。</p> <p>情報提供業務・犯罪被害者支援業務は、コールセンターの場所を東京都から宮城県に移転させるとともに、運営形態を自主運営方式に切り替え、オペレーターに対する継続的な研修によりサービスの質の維持向上を図りつつ効率的な運営に努めており、初期の目的を達成し、なお改善すべき点は残されているものの、組織の変化に対応する取組は大いに評価できる。</p> <p>民事法律扶助業務及び国選弁護人確保業務は、単独審査を行う地方事務所の数を増やし、また、報酬算定の不服申立てについて、地方事務所限りで処理を可能とする制度が定着するなど、業務の効率化に努めたことは評価できる。</p> <p>司法過疎対策は、未だ相当数の司法過疎地域事務所を必要とする地域があることに照らせば、今後、更に積極的な取組を遂行することを強く期待する。</p>

<p>大項目3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>情報提供業務は、利用者のニーズの把握と業務への反映等の取組として、コールセンター及び地方事務所における電話対応状況覆面調査等の第三者による客観的評価を行い、その評価結果を窓口対応専門職員に対する研修で使用する等フィードバックを行っているほか、地方協議会への積極的な参加による関係機関との情報交換、情報端末の多様化に対応した広報媒体の工夫、被災地におけるワンストップ相談や震災テラスダイヤルの実施等、利用者のニーズに応じた情報提供に努めており、残された課題はあるものの、この点は評価できる。</p> <p>民事法律扶助業務は、平成24年度に設置した民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームによるニーズ調査分析結果を踏まえた実践、東日本大震災のニーズ調査に基づく被災者の法的支援を検討するための基礎資料の作成、書面審査及び単独審査、専門審査制度の活用による審査の合理化に向けた取組等につき評価できる。</p> <p>国選弁護士関連業務は、国選弁護士等の選定体制に関する裁判所等関係機関との定期的な協議の場を設け、裁判員裁判の知識や経験を多くの契約弁護士が共有するための工夫についても協議されており、また、目標時間内の速やかな国選弁護士指名通知を行うなど、その取組は高く評価できる。</p> <p>司法過疎対策業務は、中期目標期間を通じて、常勤弁護士の必要な地域に、新たな常勤弁護士の配置及び増員を順次行っているものの、常勤弁護士の複数配置についての取組も十分とはいえず、利用者のニーズに応じた体制整備には十分とはいえない。今後も引き続き、体制整備に向けた取組を推進していく必要がある。</p> <p>犯罪被害者支援業務は、関係機関・団体等に対するアンケート調査を実施して意見・要望を聴き、今後の業務の在り方等として活用しているほか、被害者の心情に配慮した対応について犯罪被害者担当職員研修の実施、精通弁護士の確保の取組、あるいは、本部・地方・コールセンターがそれぞれの立場から一体となった取組などは評価できる。</p>
<p>大項目4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画</p>	<p>寄附金等の自己収入増加に向けた取組を行ってきたことは評価できるが、それが必ずしも実績に反映しているとはいえず、中期目標期間を通して寄附金総額が減少し続けていることを踏まえると、今後は寄附金獲得に向けた十分な企画立案等の取組を行う必要がある。</p> <p>民事法律扶助の立替金債権の管理・回収について、立替金の償還を専属的に実施する民事法律扶助第二課を新設したこと、債権管理システムを稼働させて債権管理が組織的、有機的に運用される体制を整備したことは大きく評価できるものの、立替金債権等の管理・回収状況について、債権管理システムから得られたデータに基づいた効率的かつ効果的な回収方法であったとまで評価することはできず、今後は、債権管理システムを債権管理の事務に対応できる形で活用し、各施策に対する効果を分析した上で、効率的で効果的な回収方法を検討することが必要と思われる。</p> <p>司法過疎対策について、東日本大震災の被災地における法的ニーズに対応するため、自治体から建物又は敷地の無償提供を受け、平成25年度にはその設置期限を延長するなどの取組は評価できるが、有償受任等による自己収入は中期目標期間を通して減少を続けており、引き続き、有償事件収入の増加に向けた積極的な取組に期待する。</p> <p>財務内容の公表について、独立行政法人会計基準に基づいて財務諸表は作成されており、国民その他の利害関係者が容易に理解できないため、事業報告書において、損益、資産及び負債等の主要数値を経年別に図表化して開示する等、分かりやすい方式で公表する工夫をしている。また、業務別セグメント情報の開示等も公表の充実を図ってきており、今後も更に財務内容の透明性の確保に向けた取組を継続することを期待する。</p>
<p>大項目5 短期借入金の限度額</p>	<p>該当なし</p>
<p>大項目6 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画</p>	<p>該当なし</p>
<p>大項目7 剰余金の使途</p>	<p>該当なし</p>
<p>大項目8 その他 法務省令で定める業務運営に関する事項</p>	<p>施設・設備、人事に関する計画</p> <p>中期目標期間を通じて、職員数・業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保を適切に行い、効率的で効果的な業務遂行のために必要な人的・物的体制の維持を図っている。</p>

## 全体評価

### 【評価の方針等】

本評価は、第2期中期目標に係る業務の実績に関する評価であることから、第2期中期目標を達成したか否かという方針で行った。

その評価については、項目別評価表及び総合評価表の大項目に係る評価欄で詳述したとおりである。

### 【特筆すべき事項】

第2期中期目標は、総合法律支援に関する事業を迅速かつ適切に行うための体制整備がほぼ完了し、支援センターが行う各業務を軌道に乗せた第1期中期目標期間に引き続き、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とし、サービスの質の維持向上を図りつつ効率的かつ円滑な業務運営を行うことに、その重点を置いている。

第2期中期目標期間の業務実績を総括的にみるに、中期目標の達成に向けて、創意工夫を行い、地道な業務運営に努めた結果、中期目標はおおむね達成されたと認められる。

以下、第2期中期目標の業務実績評価において、特筆すべき事項について述べる。

### ○東日本大震災の被災者に対する法的支援

東日本大震災は未曾有の被害をもたらし、被災者は多くの法律問題を同時に抱えることとなり、その解消のための援助が求められ、支援センターは、被災地に設けた7か所の出張所を拠点に、東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律に基づく震災法律援助事業を行った。当該取組は、被災者の生活再建、ひいては、被災地の復旧・復興の一翼を担ったといえることから、高く評価できる。被災地の復旧・復興は道半ばであることに照らせば、引き続き必要な体制整備や援助を行うことが求められると思われるところ、今後は、支援センターが行った被災地ニーズ調査の結果を反映させた事業計画の立案・実施を行うよう期待する。

### ○司法ソーシャルワーク

自らが法的問題を抱えていることを認識する能力が十分でないなどの理由で自ら法的支援を求めることが困難な高齢者・障がい者に対し、福祉機関等と連携を図り、弁護士の側から働きかけるなどして、その法的問題を含めて総合的に問題を解決していく取組（司法ソーシャルワーク）は、当該高齢者・障がい者が抱える法的問題をくみ上げる手法として有効であり、支援センターの重要な業務として期待されている。

そして、司法ソーシャルワークに係る研修、出張法律相談及び関係機関との連携等の取組は高く評価でき、今後は、その担い手として期待されている常勤弁護士の配置等の体制整備を早期に図ることを期待する。

### ○常勤弁護士の採用・配置

各事業年度において、継続的に常勤弁護士を配置・増員するなど、常勤弁護士の適正配置に向けた取組を行っていることは評価できるが、第2期中期目標期間を通じて定員を下回る人数しか確保できておらず、必要な常勤弁護士数の検証も未達成と言わざるを得ない。常勤弁護士は、支援センターの業務のセーフティネットとしての役割を担っていること、さらに、新たな役割として司法ソーシャルワークの担い手として期待されていることなどを踏まえれば、総合法律支援の適切な実施が遂行できる体制となるよう、必要な常勤弁護士数の検証を行い、その数の確保に努め、必要性が認められる地域への配置を行うことを期待する。

### ○司法過疎対策

第2期中期目標期間を通じて、司法過疎地域事務所の設置が必要と思われる地域への設置は7か所にとどまり、司法過疎地域の設置が必要な地域が相当数残っていることに照らせば、第3期中期目標期間において、司法過疎解消に向けた更なる取組みを強く期待する。

### ○立替金等債権の管理

第2期中期目標期間において、立替金の償還を専属的に行う民事法律扶助第二課を新設し、また、債権管理システムを稼働させて債権管理を組織的、有機的に運用させる体制を整備したことは大きく評価でき、償還金額も中期目標期間を通じて増加している。

第3期中期目標期間においては、債権の回収管理と残高管理を的確に実施する。つまり、債権管理・回収の取組みが適切に反映され、回収見込みのある債権について、効率的かつ効果的に管理・回収が行われたかが検証可能な指標として償還率を定義づけるとともに、この償還率を指標として、立替金等債権の種別に応じた管理回収に取組むことを期待する。

### ○認知度

認知度を上昇させるために様々な創意工夫が行われ、支援センターの業務内容まで知っているという実質的認知度が平成25年度には前年度比5%増となったものの、その数値は依然低い水準にとどまっていることに照らせば、引き続き、支援センターの存在や業務内容を知って欲しい層を対象を絞った形での広報を行うなど、更なる工夫が望まれる。

### ○内部統制・コンプライアンス

コンプライアンス等の体制強化に向けた内部統制組織の整備に対し、支援センターは積極的に取り組んでおり、第2期中期目標期間を通じて、その取組には一定の進展が見られる。その一方で、当該取組結果に対するフィードバック及びチェック・評価並びにコンプライアンス以外の部分でのガバナンスの強化に向けた取組は未だその途上にあり、整備されたガバナンスに係る体制の運用が実質的に機能し、実際の業務や組織運営において、動機付け、効果ないしは効率化が図られる努力をすることを期待する。

第3期中期目標期間においても、支援センターは、その業務運営について、常に国民等の立場から、これまで以上に国民等に親しまれ、頼りにされる存在となるように取り組むべきである。支援センターには、第2期中期目標期間において残された課題の解消に努めるとともに、新たな課題についても、効率化の観点を踏まえつつ、更なる創意工夫とたゆまぬ努力を続け、国民等の立場に立った業務の充実を図ることを期待する。