

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定総括表様式

中期計画（中期目標）		年度評価				項目別 調書No.
		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	
I. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項						
1	震災法律援助事業による援助の充実	B	B			1-1
2	震災法律援助事業以外の手法による援助の充実	B	B			1-2
3	高齢者・障害者等に対する援助の充実 【重要度「高」】	B	B			1-3
4	職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等 【難易度「高」】	C	C			1-4
5	職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上	B	B			1-5
6	一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B			1-6
7	ガバナンスの強化	B	B			1-7
8	監査の充実・強化	B	B			1-8
9	コンプライアンスの強化	B	B			1-9
10	情報セキュリティ対策 【重要度「高」】	B	B			1-10
11	効果的な連携方策の策定	B	B			1-11
12	連携強化のための体制構築	B	B			1-12
13	報酬・費用の立替・算定基準	B	B			1-13
14	自然災害等に関するリスクへの対応の構築	B	B			1-14
II. 業務運営の効率化に関する事項						
15	一般管理費及び事業費の効率化 【重要度「高」】	A	A			2-15
16	事務所の業務実施体制の見直し 【難易度「高」】	B	B			2-16
17	情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）	B	C			2-17
18	民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）	B	B			2-18
19	国選弁護等関連業務	B	B			2-19
20	司法過疎対策業務	C	B			2-20

中期計画（中期目標）		年度評価				項目別 調書No.
		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	
III. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項						
21	情報提供業務の質の向上	B	B			3-21
22	法教育に資する情報の提供等	A	A			3-22
23	民事法律扶助業務	B	B			3-23
24	迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保	B	B			3-24
25	裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実	B	B			3-25
26	契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	B	B			3-26
27	犯罪被害者支援業務の質の向上	B	B			3-27
28	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施	B	B			3-28
IV. 財務内容の改善に関する事項						
29	自己収入の獲得等 【難易度「高」】	B	B			4-29
30	効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫	B	A			4-30
31	償還率の向上 【重要度・難易度「高」】	B	B			4-31
32	立替金債権等の管理・回収状況の開示	B	B			4-32
33	立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築	B	B			4-33
34	財務内容の公表	C	B			4-34
V. その他業務運営に関する重要事項						
35	認知度の向上に向けた取組の充実 【重要度「高」】	B	B			5-35
36	業務運営の体制維持	B	B			5-36

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	震災法律援助事業による援助の充実		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
震災法律相談援助件数	—	—	51,542件	54,575件			(参考指標) 【平成25年度】 48,418件
震災代理援助件数	—	—	1,802件	2,126件			(参考指標) 【平成25年度】 2,267件
震災書類作成援助件数	—	—	9件	43件			(参考指標) 【平成25年度】 13件

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・1(2)ア 震災法律援助事業による援助の充実</p> <p>震災法律相談援助によって東日本大震災の被災者のニーズをどの程度満たしているのか分析した上, 更なる援助により法的問題の早期解決に資すると見込まれる被災者について, 震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結びつける方策を検討・実施する。</p>
中期計画	<p>I・1(2)ア 震災法律援助事業による援助の充実</p> <p>震災法律相談援助によって東日本大震災の被災者のニーズがどの程度満たされているか分析をした上, 更なる援助により法的問題の早期解決に資すると見込まれる被災者について, 震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結び付ける方策を検討・実施する。</p> <p>平成24年度に実施した「東日本大震災の被災者等の法的支援に関するニーズ調査」の結果(自らが法的問題を抱えていることに気付いていない被災者の存在など)等を踏まえ, 震災法律援助について, 被災者が利用しやすい制度となるよう, 巡回・出張相談, 夜間・休日相談, テレビ電話相談を活用するなどし, 被災者支援の充実を図る。</p>

年度計画	<p>I・1(2)ア 震災法律援助事業による援助の充実</p> <p>震災法律相談援助によって東日本大震災の被災者のニーズがどの程度満たされているか分析をした上、更なる援助により法的問題の早期解決に資すると見込まれる被災者について、震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結び付ける方策を検討・実施する。</p> <p>平成24年度に実施した「東日本大震災の被災者等の法的支援に関するニーズ調査」の結果（自らが法的問題を抱えていることに気付いていない被災者の存在など）等を踏まえ、アウトリーチの手法等によるアクセスの拡充が求められている。そのため、巡回・出張相談（移動相談車両の活用を含む。）、夜間・休日相談を組み合わせ、また、テレビ電話相談を活用するなど、被災者支援の充実を図る。</p>
------	---

主な評価指標	震災法律援助事業による援助の充実に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：13	評価	B	評価
1 震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結び付ける方策 震災法律相談援助によって東日本大震災の被災者のニーズがどの程度満たされているか分析をした上、ニーズが高い原発事故賠償請求に関して「原発弁護団」との連携に引き続き努め、震災援助説明会や震災避難者支援団体等の説明会に支援センター職員が参加し、情報交換や震災代理援助の申込みの際の必要書類や注意事項、審査の方法や援助開始決定後の手続の流れについて個別説明を行ったところ、26年度よりも震災相談援助は3,033件増加、震災代理援助は324件増加と、大幅に件数が増加した。	評価に至った理由		評価に至った理由
2 被災者支援の充実 (1) 移動相談車両の活用を含めた巡回・出張相談の実施（震災巡回相談2,455件、震災出張相談169件） (2) 全被災地出張所における夜間相談・休日相談の実施（夜間相談56件、休日相談61件） (3) 被災地出張所法テラスふたばにおけるテレビ電話相談の活用（11件）	震災法律援助で特にニーズが高い原発事故賠償請求については、審査の説明や援助内容の案内を説明会等で行うことにより、震災法律相談援助を効果的に震災代理援助や震災書類作成援助に結び付けるような活動を行った結果、震災代理援助や震災書類作成援助の件数増加につながった。 また、被災者のニーズに応じて、移動車両を活用しての巡回・出張相談の実施、夜間及び休日相談の実施並びにテレビ電話相談の活用に取り組んだ。		これまでの震災法律相談援助実績の分析に基づき、いわゆる原発弁護団との連携及び各種説明会での説明等を行ってニーズ内容の把握に努めた結果、震災代理援助及び震災書類作成援助の件数を26年度よりも増加させたほか、機動的な巡回・出張相談等を積極的に実施し、震災法律相談援助の件数も増加させるなど、被災者支援の充実も図っており、所期の目標を達成していると評価できる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	震災法律援助事業以外の手法による援助の充実		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
ワンストップ相談会開催回数	—	—	643回	612回			(参考指標)
ワンストップ相談会相談件数	—	—	2,159件	2,503件			(参考指標)
震災法テラスダイヤル件数	—	—	3,743件	1,897件			(参考指標)

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第2・1(2)イ 震災法律援助事業以外の手法による援助の充実 東日本大震災の被災地・被災者のニーズに応じて, 支援センターが持つノウハウを有効利用し, 震災法律援助事業以外の手法による被災地・被災者の援助拡充を図る。
中期計画	I・1(2)イ 震災法律援助事業以外の手法による援助の充実 東日本大震災の被災地の地方公共団体と連携して, 引き続き, 弁護士・司法書士のほか, 被災者のニーズに適した各種の専門家によるサービスを提供するなどし, 被災者に対する包括的な支援の充実を図る。震災法律援助事業による被災者支援が行えない場合であっても, 被災者のニーズに応じ, 民事法律扶助業務を通じ, 巡回・出張相談等の方法により, 適切な被災者支援を実施する。
年度計画	I・1(2)イ 震災法律援助事業以外の手法による援助の充実 法的問題を抱えている東日本大震災の被災者を支援するため, 震災特例法に基づく震災法律援助事業を適正・迅速に遂行するとともに, 被災者のニーズに適した各種専門家による情報提供サービスを提供するなどのきめ細かい対応を行うよう努める。 震災法律援助事業による被災者支援を行うことができない場合であっても, 巡回・出張相談等の民事法律扶助の制度を活用し, 積極的な支援を実施する。

主な評価指標		震災法律援助事業以外の手法による援助の充実にに向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：14		評価	B
1 震災法律援助事業以外の手法による各種取組		評価に至った理由	
<p>(1) 「東日本大震災相談実例Q&A」 ホームページ上に「東日本大震災相談実例Q&A」を継続的に設け、被災者や被災関係者の相談実例を基にした情報提供を実施するとともに、相談項目ごとのQ&A一覧を掲載することで、利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>(2) 「東日本大震災に関する相談窓口一覧」 ホームページ上に「東日本大震災に関する相談窓口一覧」を継続的に設け、関係機関との連携の下、利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>(3) 「震災法テラスダイヤル」 震災に関する法制度や相談窓口等の情報提供専用のダイヤル「震災法テラスダイヤル」をコールセンター内に設置し、被災者や被災関係者からの問い合わせに応じた。</p> <p>(4) 「ワンストップ相談会」の実施 地元自治体の要望もあり、宮城、岩手、福島の各県に設置した7か所の被災地出張所において、消費者庁、地元自治体と連携し、弁護士以外の各種専門家による「ワンストップ相談会」を継続実施した。</p> <p>(5) 「女性の悩みごと相談」の実施 内閣府男女共同参画局との連携により実施する「女性の悩みごと相談」を、平成24年2月から被災地出張所法テラス南三陸において開始し、平成26年4月から実施場所に被災地出張所法テラス山元及び同法テラス東松島を加え、これらを継続実施し、被災地における女性の悩みによりきめ細やかに対応した。</p> <p>2 被災者（震災法律援助事業対象外）に対する民事法律扶助制度の活用 震災法律援助事業の直接の対象とならない被災者に対しても、巡回相談及び出張相談等を活用した。</p>		<p>震災特例法に基づく震災法律援助事業を適正・迅速に遂行するとともに、弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談会を始め、被災者の多様なニーズに応えるための各種取組を実施して、個々の被災者に応じたきめ細かい対応を行い、他方、震災法律援助事業の直接の対象とならない被災地の住民に対しても、巡回・出張相談等の民事法律扶助の制度を活用するなどして、被災者等への積極的な支援を継続実施した。ワンストップ相談会については、開催回数自体は減少したものの、地元自治体や被災者等より、その存在意義を評価し、継続を求める声が寄せられるなどしており、取組を継続した効果が上がっているものと認められる。</p> <p>26年度に引き続き、震災特例法に基づく震災法律援助事業を適正・迅速に遂行するとともに、関係機関と連携し、被災地出張所において弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談会、女性の悩みごと相談など、個々の被災者の特質に応じたきめ細かい対応を行っている。 また、震災法律援助事業の直接の対象とならない被災地の住民に対しても、巡回・出張相談等の民事法律扶助の制度を活用するなどして、被災者等への積極的な支援を実施している。 そのほか、ホームページ上で「東日本大震災相談実例Q&A」等の情報を掲示するなど、利用者の利便性向上のための取組も継続して行っており、所期の目標を達成していると評価できる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	高齢者・障害者等に対する援助の充実		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：司法ソーシャルワークは、従前のように利用者からの申込みを待つとは異なり、支援センターが関係機関と連携の上、法的問題を抱えた高齢者・障害者に積極的に働きかけて法的サービスを提供するものであり、その業務の特質を考慮し、第3期中期計画期間から本格的に実施するものであることから重要度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報	
「司法ソーシャルワーク」「高齢者・障がい者支援」をテーマとした地方協議会の開催回数	—	—	52回	65回			(参考指標)	
連携対象機関の指定相談場所数	前年度比増加	37か所	37か所	85か所				
連携を契機とした巡回相談件数	前年度比増加	319件	319件	488件			【参考数値】地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会で実施した巡回相談件数 ・26年度：78件 ・27年度：136件（26年度比58件増加）	
連携を契機とした出張相談件数（※）	前年度比増加	—	—	589件			※連携を契機としたか否かの判別方法に限界があったため、左記数値は部分的な数値にとどまる。 【参考数値】出張法律相談総件数 ・26年度：3,312件 ・27年度：4,034件（26年度比722件増加）	
連携を契機としたセンター相談・事務所相談件数（※）	前年度比増加	—	—	673件			※連携を契機としたか否かの判別方法に限界があったため、左記数値は部分的な数値にとどまる。	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・1(3) 高齢者・障害者等に対する援助の充実</p> <p>常勤弁護士の活動を含めた支援センターが行う司法ソーシャルワークの取組（福祉機関等との連携及び出張法律相談等のアウトリーチ的手法等を活用した高齢者・障害者に対する援助）については、司法ソーシャルワークに係る検証調査で得られたデータや地域のニーズ等の把握に基づく事業計画及び具体的目標を平成26年度中に策定した上で、効率的かつ効果的に事業を実施する。その事業計画の進捗状況や目標の達成度合いについては、毎年度、日本司法支援センター評価委員会の評価を受ける。</p>
中期計画	<p>I・1(3) 高齢者や障がい者等に対する支援の充実</p> <p>常勤弁護士等の活動を含めた支援センターが行う司法ソーシャルワークの取組については、司法ソーシャルワークに係る検証調査で得られたデータや地域のニーズ等の把握に基づく事業計画及び具体的目標を平成26年度中に策定した上で、平成27年度以降、効率的かつ効果的に実施する。その事業計画の進捗状況や目標の達成度合いについては、毎年度、日本司法支援センター評価委員会の評価を受ける。</p>
年度計画	<p>I・1(3) 高齢者や障がい者等に対する支援の充実</p> <p>司法ソーシャルワーク事業計画に基づき、各地方事務所において関係機関のリスト化を進め、常勤弁護士を含めた担い手となる弁護士・司法書士を確保する。</p> <p>福祉関係機関と連携し、指定相談場所を増加させ、併せて、巡回相談の件数を増加させる。</p> <p>関係機関との連携を契機とした出張相談の件数を増加させるとともに、関係機関との連携を契機としたセンター相談・事務所相談を増加させる。</p> <p>各地方事務所において社会福祉協議会や地域包括支援センター、地域生活定着支援センター等との連携を強化し、上記の事業計画及び具体的目標の進捗状況を踏まえた司法ソーシャルワークに関する協議会等を行う。</p> <p>全国の地方事務所、職員に対し、高齢者・障がい者疑似体験実習等の研修を実施し、接遇スキルの向上を図るほか、既に作成している高齢者、知的障がい者及び視覚障がい者向けの各パンフレットについて、関係機関・団体の意見を踏まえて改善を図った上、必要に応じて関係機関・団体に配布する。</p>

主な評価指標	高齢者・障害者等に対する援助の充実に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：15	評定	B	評定 B（重要度「高」）
1 司法ソーシャルワーク	評定に至った理由		評定に至った理由
(1) 実施体制の整備 ア 連携対象とする機関のリスト整備 全ての地方事務所・支部において、地域包括支援センター、福祉事務所を中心に連携対象となる福祉機関・団体をリスト化した。 イ 担い手となる弁護士・司法書士の確保 ① 27年度までに、計19か所の地方事務所・支部で、出張相談を担当する弁護士（常勤弁護士を含む。）の名簿を整備した（そのうち6か所の地方事務所・支部は27年度に新たに整備）。 ② 司法ソーシャルワークの手法を共有するために、常勤弁護士を対象とした実務トレーニング・実務トレーナー研修を計12回実施した。 (2) 潜在的な法的問題の掘り起し及びその法的支援の実現 ア 連携対象機関の指定相談場所数 ・ 85か所（26年度37か所） ・ 27年度に新たに指定された主な連携機関：地域包括支援センター（9か所）、福祉事務所（10か所）、社会福祉協議会（3か所） イ 連携を契機とした巡回相談件数 ・ 488件（26年度319件） ・ そのうち地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会で実施したものは27年度136件（26年度78件） (以下は連携を契機としたか否かの判別方法に限界があったため、部分的な数値にとどまる。) ウ 連携を契機とした出張相談件数：589件 〔参考情報〕 出張相談の総数（連携を契機としたか不明なものを含む。）は4,051件（26年度3,312件） エ 連携を契機としたセンター相談・事務所相談件数：673件 (3) 関係機関との連携の強化 ア 福祉機関・団体に対する司法ソーシャルワークの説明資料の送付 地方事務所・支部がリストアップした福祉機関・団体のうち、地域包括支援センター、福祉事務所を中心とした4,948機関に対し、厚生労働省の協力を得た上で本部から説明資料を送付 イ 協議会等の開催 前記アの説明資料の作成・送付を契機とするなどして、地方事務所・支部において福祉機関・団体を対象とした協議会等を以下のとおり実施した。 ① 「司法ソーシャルワーク」「高齢者・障がい者支援」をテーマに開催した地方協議会を42か所の地方事務所・支部で計65回実施した。 ② 前記①以外で、連携対象機関職員を対象に実施した業務説明等を計1,329回実施した。 ・ そのうち社会福祉協議会の職員を対象者として含むもの：計309回 ・ そのうち地域包括支援センターの職員を対象者として含むもの：計381回 ・ そのうち地域生活定着支援センターの職員を対象者として含むもの：計31回	<p>リストアップされた福祉機関・団体に対して司法ソーシャルワークの説明パンフレットを送付するに当たり、その効果を最大化するために、本部から厚生労働省に働きかけて、同省を通じて全国自治体に地方事務所の取組への協力を要請する文書を出した。</p> <p>また、各地方事務所において弁護士会・司法書士会と協議し、出張相談担当者名簿を整えたり、弁護士会の高齢者・障がい者相談窓口への取次の仕組を整えるなどして司法ソーシャルワークの担い手の量的確保に努めたほか、質的確保の観点からも、常勤弁護士間で司法ソーシャルワークの手法を共有するために、実務トレーナー・実務トレーナー研修を実施した。</p> <p>さらに、各地の地方事務所・支部では、「司法ソーシャルワーク」「高齢者・障がい者支援」をテーマとした地方協議会を26年度を上回る頻度で開催するとともに、福祉機関・団体の職員を対象とした業務説明等を行うことにより連携強化を図った。</p> <p>なお、これらの取組が具体的な連携スキームの構築につながりやすくするために、各地のスキーム構築事例をまとめた資料を作成し、会議・研修等で説明をするなどして連携手法の組織内共有を図った。</p> <p>これらの取組の結果、事業計画上の指標である「福祉機関・団体を指定相談場所として指定した数」は、26年度の37か所から85か所に増加した。また、「連携を契機とした巡回法律相談の件数」については、26年度の319件から488件に増加し、特に主要な連携対象機関である地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会で実施したものは、26年度の78件から136件に増加した。</p> <p>そのほか、27年度から新たに集計を開始した「連携を契機とした出張相談件数」は589件、「連携を契機としたセンター相談・</p>		
<p>27年度は司法ソーシャルワーク事業計画に基づく各種取組を実施する初年度であったところ、同事業計画に基づき、全地方事務所・支部において連携対象となる福祉機関等をリスト化するとともに、担い手となる弁護士・司法書士を確保するため、出張相談を担当する弁護士の名簿を整備し、また、常勤弁護士を対象とした研修を実施するなど、実施体制の整備を着実に進めている。</p> <p>また、連携対象となる福祉機関等を指定相談場所として指定した数を26年度の倍以上に増加させたほか、連携を契機とした巡回相談も26年度を大幅に上回る件数実施している。</p> <p>さらに、本部においては、厚生労働省の協力も得て、4,948もの関係機関に説明資料を送付し、各地方事務所においても、地方協議会や業務説明等を通じ、福祉機関等の職員に支援センターの取組を説明するなど、福祉機関等との連携強化にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>以上に加え、疑似体験学習等の実施といった高齢者・障がい者への接遇スキルの向上や高齢者・障がい者向けパンフレットの改訂・配布等も推進しており、全体として、重要度が高い項目について所期の目標を十分に達成していると評価できる。</p> <p>なお、支援センターの司法ソーシャルワークは、常勤弁護士がその機動性や日頃の福祉機関等との連携等を生かして始めた取組であり、今後も、常勤弁護士が率先して推進していくことを期待する。</p>			

ウ 福祉機関・団体との連携スキーム構築に関する研修等の実施

① 本部が実施した研修

各地のスキーム構築事例をまとめた資料を作成し、以下の会議・研修等で説明をするなどして連携手法を組織内で共有した。

- ・ 地方事務所長会議（6月）
- ・ 地方事務所事務局長会議（7月・平成28年3月）
- ・ ブロック別協議会（全国8ブロック）（9～12月）
- ・ 昇格者対象研修（10月・11月）

② 地方事務所が実施した研修

24か所の地方事務所・支部において職員を対象とした研修を実施した。
（研修の例）

- ・ 常勤弁護士による司法ソーシャルワークの基本についての講義
- ・ 市役所職員による認知症高齢者への接遇についての講義
- ・ 高齢者疑似体験学習移動することを体験

2 高齢者・障がい者に対する接遇スキルの向上等の取組

(1) 職員の接遇スキルの向上

<地方事務所>

高齢者・障がい者疑似体験学習の実施

【実施例】

- ・ 福祉機関から専門家（看護師、ソーシャルワーカー、介護支援専門員等）を招き、高齢者・障がい者の接遇に係る疑似体験学習を実施
- ・ 実際に車いすを使用する、視野や関節の動きを制限するなど、身体機能に制限がある利用者の立場で、事務所内外を移動することを体験

<本部>

- ・ 民事法律扶助担当職員研修（平成27年11月実施）において専門の講師を招き、高齢者や障がいを持つ利用者への説明技術の習得を含めた「説明力の強化」をテーマとした講義（演習形式を含む。）を実施
- ・ 平成28年4月施行の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に対応するため、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する規程」を制定
- ・ 上記規程の内容を全国の事務所に周知させるため、次年度事務局長説明会（平成28年3月実施）において、同規程の趣旨・留意すべき事項について説明
- ・ 本部担当職員2名がサービス介助士の資格を取得

(2) 各種パンフレットの改善・配布等

- ・ 高齢者等介助の専門団体の意見に基づき高齢者向けパンフレット及び知的障がい者向けパンフレットを改訂
- ・ 対象ごとのパンフレットを準備（高齢者向け、知的障がい者向け、視覚障がい者向け）
- ・ 全国地方事務所における各パンフレットの設置・配布
- ・ 関係機関へのパンフレット直接送付
- ・ 地方協議会等における出席者への配布

事務所相談件数」は673件であった。しかし、これらの指標については「連携を契機とした」か否かの判別方法に限界があり、部分的な数値とどまっていることから、正確かつ簡易に実績を集計するための仕組の整備に着手した。

さらに、全国の地方事務所の職員を対象とする高齢者・障がい者に対する接遇スキルの向上を図る取組、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」について規程制定等を通じた周知の取組やパンフレットの改訂等、高齢者・障がい者に対する支援センターの業務内容を周知するための取組を通じて高齢者・障がい者に対する援助の充実に取り組んだ。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ．総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-4	職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等		
当該項目の重要度、 難易度	難易度「高」：常勤弁護士については、各地への配置につき各弁護士会との協議・了承を経ており、外部的・他律的要因の影響を受けざるを得ないところ、常勤弁護士の受入れに消極的な弁護士会も存することから、難易度を「高」とした。	関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・2(1)ア 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等</p> <p>職員の採用及び配置等は、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする必要がある。職員を新たに採用する場合には、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。職員の配置については、配置先の業務量に応じた適正なものとする。その際、支援センターの有する公共性や、支援センターが多様な分野にわたる業務を行うことを考慮し、幅広い視野をもって自らの能力を活用することについての意欲を有し、支援センター本部が決定した業務に関する方針に意欲的に取り組み、国民の期待に応えることのできる人材の確保・活用を図る。</p> <p>また、職員の能力の向上等のため、能力主義に基づく確かな職員の採用及び人事配置を行うとともに、人事交流等により、多様な経験を積むことができる人材育成の仕組みについて検討する。</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材を含め、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適応でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p> <p>常勤弁護士については、支援センターの主要業務である民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等を適切に運用するためのセーフティネットとしての役割を担っていることなどを踏まえ、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、所要の数の確保に努め、必要性が認められる地域への配置を行う。その前提として、既に常勤弁護士が配置されている地域も含めて配置の必要性や配置人数の妥当性について検証し、常勤弁護士が担う役割、配置の必要性等について十分な説明責任を果たす。</p> <p>常勤弁護士の業務との関連性にも留意しつつ、常勤弁護士が受任した事件数、事件の性質に応じた各事件の平均単価及び常勤弁護士の活動に係る費用を把握・分析するなどし、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果についても明らかにする。</p> <p>また、常勤弁護士については、大規模災害等における機動的な法的サービスの担い手としての役割も期待されているところ、そのための態勢整備を図る。なお、被災地自治体等への法的援助については、当該災害等発生地域の弁護士会等との連携を前提とした必要最小限のものとする。</p> <p>その上で、常勤弁護士による対応が必要な場合に備え、支援センターが組織的かつ機動的に法的援助を実施するための具体的措置内容等をあらかじめ明確にする。</p> <p>また、コールセンターの運営に当たっては、第2期中期目標期間における情報提供件数が毎年度減少し続けていることから、今後も情報提供件数の推移を踏まえ、業務量に応じて職員配置を見直すものとする。</p>

<p>中期計画</p>	<p>I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等</p> <p>(7) 職員の採用及び配置等については、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする。具体的な職員の採用及び配置については、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、既存業務の変動及び新規事業の追加による業務量の増加を的確に把握し、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点を踏まえた真に必要なものとする。とりわけ、職員を新たに採用する場合には、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。</p> <p>その際、支援センターの業務の公共性・多様性に順応して、その業務に意欲的に取り組み、国民等の期待に応えることができる人材の確保・活用を図る観点から、職員の採用及び配置等を行う。</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材を含め、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適應でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p> <p>(4) 常勤弁護士については、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等を適切に運用するためのセーフティネットとしての役割を担っていることなどを踏まえ、総合法律支援の適切な実施ができる体制となるよう、所要の数の確保に努め、必要性が認められる地域に配置する。その前提として、既に常勤弁護士が配置されている地域も含めて配置の必要性や配置人数の妥当性について検証し、常勤弁護士が担う役割、配置の必要性等について十分な説明責任を果たす。</p> <p>常勤弁護士が取り扱う事件の種類・件数等の業務量（事件の性質や関係機関との連携強化への取組状況など取扱件数が業務量に直結しない事情を含む。）、その地域での常勤弁護士の役割を踏まえ、事件の性質に応じた各事件の平均単価及び常勤弁護士の活動に係る費用を把握するなどし、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果についても明らかにする。</p> <p>また、常勤弁護士については、大規模災害等における機動的な法的サービスの担い手としての役割も期待されていることから、東日本大震災の被災者支援の経験を踏まえ、災害発生地域におけるより迅速・適切な被災者支援を実施できる態勢を整備する。なお、被災自治体等への法的援助については、災害発生地域の弁護士会等との連携を前提とし、真に必要なものを検討して実施する。</p> <p>その上で、常勤弁護士による対応が必要な場合に備え、支援センターが組織的かつ機動的に法的援助を実施するための具体的措置内容等をあらかじめ明確にする。</p> <p>そのほか、コールセンターの運営に当たっては、第2期中期目標期間における情報提供件数が毎年度減少し続けていることから、今後も情報提供件数の推移を踏まえ、業務量に応じて職員配置を見直す。</p>
<p>年度計画</p>	<p>I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等</p> <p>(7) 職員の採用及び配置等については、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、既存業務の業務量の変動及び新規事業の追加による業務量の増加を的確に把握し、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点を踏まえた真に必要なものとする。</p> <p>支援センターの業務の公共性・多様性に順応して、その業務に意欲的に取り組み、国民等の期待に応えることができる人材の確保・活用を図る観点から職員の採用・配置等を行う。</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材を含め、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適應でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p> <p>(4) 常勤弁護士については、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等を適切に運用するためのセーフティネットとしての役割を担っていることなどを踏まえ、既に配置されている地域も含めて配置の必要性や配置人数の妥当性について検証し、常勤弁護士が担う役割、配置の必要性等について十分な説明責任を果たす。その上で、関係機関等との連携協力関係の確保・強化も含めて総合法律支援の適切な実施ができる体制となるよう、所要の数の確保に努め、必要と認められる地域に配置する。</p> <p>常勤弁護士が取り扱う事件の種類・件数等の業務量（事件の性質や関係機関との連携強化への取組状況など取扱件数が業務量に直結しない事情を含む。）、その地域での役割を踏まえ、事件の性質に応じた各事件の平均単価及び常勤弁護士の活動に係る費用を把握するなどし、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果についても明らかにする。</p> <p>常勤弁護士については、大規模災害等において機動的に法的サービスを提供できるようにするための具体的な態勢整備の方策を検討する。なお、被災自治体等への法的援助については、災害発生地域の弁護士会等との連携を前提とし、真に必要なものを検討して実施する。</p> <p>また、常勤弁護士による対応が必要な場合に備え、支援センターが組織的かつ機動的に法的援助を実施するための具体的措置内容等を策定する。</p> <p>そのほか、コールセンターの運営に当たっては、今後も情報提供件数の推移を踏まえ、業務量に応じて職員配置を見直す。</p>

主な評価指標		職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：17		評価	C
1 職員について		評価に至った理由	
<p>(1) 採用について</p> <ul style="list-style-type: none"> 多肢択一式問題や論文問題、適性検査のほか面接を複数回実施 面接の実施に際しては、局部長、課室長及び課室長補佐のほか、係長及び主任を面接員とし、様々な視点から受験者の能力及び適性を判断 有期契約職員から常勤職員への登用に際しては、上記と同様の試験内容に加え、当該有期契約職員の所属する職場の管理者による評価も考慮 卒業後5年間を新卒採用の対象者とする運用を実施（厚生労働省告示では卒業後3年）さらに、司法試験受験資格を喪失した法科大学院修了者を対象とした一般公募試験及び中途採用試験を実施、合計841名を選考、そのうち26名を採用 有期契約職員から常勤職員への登用については、特に有能な有期契約職員を採用するため、地方事務所長の推薦があった有期契約職員42名から選考、そのうち14名を登用 <p>(2) 人事配置について</p> <p>平成28年4月期の広範な人事異動（102名）の実施に向け、以下の点を検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 各地方事務所が取り扱う事件数、事務所の規模等を勘案 業務の平準化及び事務手続の合理化に資する再配置 総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上を図るための配置 		<p>職員の採用については、新卒として取り扱う対象者を拡大することなどにより受験者数を26年度の381名から2倍以上の841名に増加させるとともに、26年度と同様、十分な人員と時間を設けて実施しており、採用を的確に行うことができた。</p> <p>また、職員の配置については、総合法律支援の充実に向けた体制整備及び提供するサービスの更なる向上に配慮しつつ、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点をも十分に踏まえて再配置を行った。</p> <p>常勤弁護士の採用においては、就職説明会の開催や選択型実務修習への参加等を行うとともに、関係機関と連携してホームページ等を利用した情報提供を行うなど、広く常勤弁護士への応募を促すことにより、106名の応募者の中から選別し、27年度必要となる人数である30名の常勤弁護士を採用することができた（法曹経験者2名を含む。）。ただし、応募者数は26年度（172名）に比べて減少したことから、効果的な応募方法について検討する必要がある。</p> <p>常勤弁護士の役割や配置の必要性等については、関係機関と協力して検討を継続し、新規に司法過疎地域事務所を設置した。常勤弁護士の配置に当たっては、弁護士会との協議が不可欠という難しい面もあり、28年度も引き続き取り組む必要がある。また、複数の法律事務所への収入について検討するなど、財政的效果を明らかにすべく分析を進めたが、いまだ途上である。</p> <p>大規模災害等における法的サービス提供のための具体的措置内容等を検討し、関東・東北豪雨等災害の被災者支援として、弁護士会が実施する無料法律相談を支援し、常勤弁護士も相談員として参加した。</p> <p>コールセンターの職員の数・配置については、入電状況と業務範囲拡大とのバラ</p>	
2 常勤弁護士について		評価に至った理由	
<p>(1) 常勤弁護士の採用</p> <p>ア 就職説明会の開催、採用案内の周知等による人材の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生等に採用案内等を配布 常勤弁護士の業務内容・採用情報等に関する説明会を開催（10回） 支援センターホームページ、日本弁護士連合会会員専用サイトやメールマガジン等に就職情報を常時掲載 司法試験予備校主催の就職説明会において採用案内等を配布 <p>イ 選択型実務修習、エクスターンシップの受入れによる常勤弁護士への関心の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 司法研修所の選択型実務修習企画への参加 各地の地方事務所及び地域事務所において司法修習生を受入れ（合計80名） 全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生の受入れ 各地の法律事務所において全国10か所の法科大学院生を受入れ（合計29名） <p>ウ 総合評価のための面接の実施</p> <p>日本弁護士連合会の協力を得て、支援センター要員としての資質ばかりでなく、弁護士としての資質に着目した採用面接を実施</p> <p>エ 新規採用者の確保</p> <p>以上の取組により、106名の応募者の中から、総合法律支援に意欲的な30名を新規採用 司法修習修了直後の者：28名 法曹経験者：2名</p>		<p>一般職員の採用については、26年度の2倍以上の受験者に対し、必要な試験等を多層的に実施し、適正に行っていると評価できる。</p> <p>また、一般職員の配置については、各地方事務所が取り扱う事件数等を勘案しつつ、業務の平準化及び事務手続の合理化といった観点や、総合法律支援の体制整備及び支援センターが提供するサービスの更なる向上に配慮した検討も行っていると認められる。</p> <p>一方、常勤弁護士の採用については、就職説明会の開催に加え、司法研修所の選択型実務修習やエクスターンシップの受入れを行うなどの積極的な取組の結果、30名を採用できているが、そのうち、法曹経験者は2名に止まっている。</p> <p>また、常勤弁護士の配置については、新たに司法過疎地域事務所を設置したほか、常勤弁護士の役割の検討や日本弁護士連合会と連携した配置の必要性の検討を行ったことは評価できるが、26年度同様、常勤弁護士が未配置の地域が複数存在する上、支援センターの業務を遂行するために必要な常勤弁護士の数の検証、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的效果の把握については、未だその途上にある。</p> <p>大規模災害等における機動的な法的サービス提供のための態勢整備について、検討を進め、常勤弁護士が被災者に対する無料法律相談に相談員として参加するなどしていることは評価できる。</p> <p>また、コールセンターにおけるオペレーターの配置については、業務量を勘案し、新規雇用を見送るなど、効率的な運営に努めていると認められる。</p> <p>以上のとおり、本項目に係る取組は一定の成果を上げているものの、未だ途上の点</p>	

- (2) 常勤弁護士の配置
- ア 常勤弁護士の役割、配置の必要性の検討等
- ・ 常勤弁護士の役割について検討し、関係機関と連携して解決に至った事例等を取りまとめ
 - ・ 地方事務所を対象に、常勤弁護士の配置の必要性に関する調査を実施
 - ・ 民事法律扶助事件数、国選弁護事件数等を踏まえ、日本弁護士連合会と連携して、常勤弁護士の配置の必要性等を検討
- イ 配置人数等
- 27年度末時点における配置人数：250名
 26年度末比：2名減（13か所で増員，15か所で減員）
 27年度新規配置：1名（鯉ヶ沢地域事務所を新設）
- (3) 常勤弁護士の事件により生じる財政的効果の把握等
- ・ 事件の平均単価及び費用に係るデータ収集及び分析
 - ・ 複数の事務所における収支について検討
 - ・ 事件処理件数に必ずしも直結しない活動の業務量を適切に把握するべく、常勤弁護士による情報提供等の活動を把握するための報告内容を見直し
 - ・ 常勤弁護士が取り扱う事件の困難性を評価するための指標や常勤弁護士が情報提供等を行うことによる財政的効果を算出する方法を検討
- (4) 大規模災害等における法的サービス提供のための態勢整備
- ・ 大規模災害等における法的サービス提供のための態勢整備の方策を検討
 - ・ 関東・東北豪雨等災害（平成27年9月発生）の被災者支援として、弁護士会が実施する無料法律相談を支援し、常勤弁護士も相談員として参加
- 3 オペレーターの配置等について
- (1) 情報提供件数、業務量の推移
- ・ コールセンターにおける情報提供件数は318,520件（26年度は330,738件）
 → 入電数減少や平成27年8月に生じたコールセンターシステム障害に起因する約2,000件未入電の事象もあって、26年度と比較して件数が減少
 - ・ 一方、コールセンターにおける資力要件確認（民事法律扶助における資力要件の確認）の対象事務所が46地方事務所・支部（26年度は31地方事務所・支部）に拡大。また、電話がつかまらないという苦情を解消する施策の一環として、平成27年10月より各地の地方事務所における話中電話（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から10秒以内に応答できない電話）をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）する新たな取組を開始
 → コールセンターの業務範囲は拡大
- (2) (1)に応じた職員配置の見直し
- 職員の数・配置に関し、入電状況と業務範囲拡大とのバランスを図り、その見直しを行うことで、これまで一定の退職（雇用期間満了を含む。）見込みに基づき毎年行っていた新規雇用が不要となるなど、効率的な運営を実施

ンスを図り、その見直しを随時行うことで、これまで一定の退職（雇用期間満了を含む。）見込みに基づき採用していた新規雇用を見送るなど、効率的な運営を実施した。

以上のとおり、各種取組を実施したものの、常勤弁護士の事件により生じる財政的効果の分析がまだ途上にあることから、C評価とした。

もあり、所期の目標を達成するまでには至っていないと評価せざるを得ず、上記の評定とした。

なお、常勤弁護士の活動の財政的な効果等の検討に当たっては、常勤弁護士が、セーフティーネットとして、一般の弁護士では対応困難な手間のかかる採算性の低い案件を引き受ける立場にあり、その活動には財政的な効果を示すことに適さないものが多く含まれていることを十分留意するよう求める。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-5	職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
人事課主催研修（人数）	—	—	147人	141人			(参考指標)
担当課主催研修（人数）	—	—	414人	301人			(参考指標)
外部派遣研修（人数）	—	—	5人	5人			(参考指標)
常勤弁護士業務研修実施回数	—	—	38回	42回			(参考指標)
常勤弁護士外部派遣研修派遣先数	—	—	6か所	3か所			(参考指標)

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・1(1)イ 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上 司法ソーシャルワークを始めとする支援センターの多様な取組に適切に対応するため、職員に対し、採用年次、経験年数、担当業務の別等に応じた研修を実施し、その能力の向上を図る。 支援センターの中核となって職務を行う人材を育成するため、能力等の高い者に対し、他機関等への研修等派遣や人事交流等によって多様な経験を積む機会を与えるよう努める。</p>
中期計画	<p>I・2(1)イ 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上 以下の研修を企画・立案等するための人的・物的な態勢を整備し、支援センターにおける中長期的な人材育成プログラムを構築する。 (ア) 司法ソーシャルワークを始めとする支援センターの多様な分野にわたる業務に対応し、利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、採用年次や経験年数に応じた各業務分野の実務能力や専門性を向上させるべく、体系的な研修を企画・立案して、計画的に実施し、その能力の向上を図る。 (イ) 常勤弁護士については、民事法律扶助事件及び国選弁護等関連事件等への適切な対応能力の向上を図るため、研修を実施する。とりわけ、司法ソーシャルワークが必要となる事件や裁判員裁判対象事件への適切な対応が可能となるような実践的な研修を実施する。 (ウ) 上記(ア)、(イ)の研修を実施し、能力等の高い職員については、国、地方公共団体、独立行政法人、民間企業等を含む関係機関・団体との人事交流等によって多様な経験を積み、支援センターの中核となって職務を行う人材の育成を図る。</p>

年度計画	<p>I・2(1)イ 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上</p> <p>以下の研修を企画・立案等するための人的・物的な態勢の整備に必要な準備・検討を行う。</p> <p>(ア) 司法ソーシャルワークを始めとする支援センターの多様な分野にわたる業務に対応し、利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、採用年次や経験年数に応じた体系的な研修を企画・立案して計画的に実施し、実務能力や専門性の向上を図る。</p> <p>(イ) 常勤弁護士については、民事法律扶助事件及び国選弁護等関連事件等への適切な対応能力の向上を図ることはもとより、司法ソーシャルワークが必要となる事件や裁判員裁判対象事件への適切な対応が可能となるような実践的な研修を、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室を活用し、随時研修内容を見直したり、より一層の内容の充実を図りながら実施するよう努める。</p> <p>また、ブロック単位での研修を充実させ、常勤弁護士間の技術・経験の共有を図り、全体的な能力・技量の向上を図る。</p> <p>(ウ) 上記の研修を実施し、意識・能力等の高い職員については、国、地方公共団体等を含む関係機関・団体との人事交流等によって多様な経験を積ませ、支援センターの中核となって職務を行う人材の育成を図る。</p> <p>さらに、常勤弁護士については、今後の重点課題と考えられる地方公共団体や福祉機関・団体に潜在する法的需要を把握し、これらの機関等との連携の促進を図るため、社会福祉法人等に派遣する外部研修を実施する。</p>
------	--

主な評価指標		職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上に向けた取組状況		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
支援センターの業務実績・自己評価					
業務実績		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：22		評価	B	評価	B
1 職員の実務能力・専門性の向上に向けた取組		評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>(1) 体制の整備に必要な準備・検討 従前の研修プログラム（階層別研修及び業務研修）を抜本的に改訂して中長期的な人材育成プログラムを構築するため、研修制度に関するP Tを平成27年4月に発足させ、同P Tにおいて、体系的な階層別研修の構築、研修要綱の策定、業務研修の整理・統合の方針確定及び「O J Tハンドブック」の作成を実施</p> <p>(2) 従前の研修プログラムの実施 ア 階層別研修 ① 新規採用者研修 ② ブラッシュアップ研修：採用から3，4年後をブラッシュアップ期間として対象 ③ 3級昇格者研修：3級昇格者（地方事務所係長又は本部主任クラス）を対象 ④ マネジメント基礎研修：4級昇格者を対象 イ 業務研修 実務能力や専門性の向上のため、総務、情報提供、民事法律扶助、国選弁護、犯罪被害者支援及び法律事務の各業務に従事する職員を対象とし、延べ12日間に延べ301名の職員に対してそれぞれ研修を実施 ウ 外部研修 ① 人事院主催の研修：課長職1名（3日間），課長補佐職1名（4日間） ② 東京都職員研修：職員3名（5日間）</p>		<p>研修制度に関するP Tにおいて、当センターの研修制度の中核をなす階層別研修の大幅な改訂につき検討を終え、研修要綱として策定し、併せて28年度に速やかに当該要綱に沿った研修を実施するための準備を行い、また、業務研修（担当課主催の研修）の整理・統合に関する方針を確定させ、一部の研修の統合等を先行して実施した（そのため、担当課主催研修の参加人数が414人（26年度）から301人に減少している。）。さらに、中長期的な人材育成においては業務を通じての日常的な指導（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）が重要となることに鑑み、管理職及び指導担当職員向けに「O J Tハンドブック」を作成し、職員の育成を効果的かつ効率的に行うことを可能とするなど、職員育成に関する体制の整備を図った。</p> <p>常勤弁護士の能力向上のため、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室による集合研修、司法ソーシャルワークに係る実地研修、常勤弁護士の自主的な企画によるブロック別研修等の様々な研修を実施するとともに、常勤弁護士が日々取扱う事件に係る指導助言態勢を引き続き充実させた。</p> <p>また、支援センターの業務に深く関連する組織への外部派遣研修を実施し、支援センターの中核となる職務を担う人材の育成を図った。</p>		<p>職員の実務能力や専門性の向上を図るため、従前の研修プログラムを実施するだけでなく、中長期的な人材育成プログラムを構築するため、研修制度に関するP Tにおいて、階層別研修を大幅に改訂するとともに、管理職及び指導担当職員向けに「O J Tハンドブック」を作成し、28年度以降に繋がる職員育成に関する体制の整備を図っていると認められる。</p> <p>また、常勤弁護士についても、養成中の者から赴任中の者に至るまで、各種の実践的な研修等を実施し、その能力・技量の向上に努めているほか、裁判員裁判を含む様々な類型の事件に十分に対応できるよう、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室によるサポートも充実させている。</p> <p>さらに、職員の外部研修及び常勤弁護士の関係機関等への外部派遣研修も実施し、職員や常勤弁護士に多様な経験を積み、その能力を向上させることができている。</p> <p>以上より、所期の目標を十分に達成していると評価できる。</p>	
2 常勤弁護士の能力技量の向上を図る取組					
<p>(1) 実践的な研修等の実施 ア 養成中の常勤弁護士に対する研修 ① 新任業務研修：新たに採用した常勤弁護士に対し、支援センターの各業務の解説、留意すべき事項についての講義を行う研修 ② 定期業務研修：刑事事件・民事事件に関する基本的な技術習得を目的とした、書面起案やロールプレイングなどの演習を行う研修 ③ 赴任前業務研修：支援センターの法律事務所への赴任にあたり、各業務の解説や業務実施に当たって留意すべき事項を再確認する研修 イ 赴任中の常勤弁護士に対する研修 ① 民事業務研修：労働事件に関し、現職の裁判官及び第一人者の弁護士を外部講師として迎え、事例検討を行う研修 ② パーソナリティ障害対応研修：心理的・精神的な問題を抱えていると思われる相談者等への対応について、精神科医・臨床心理士の講義のほか、模擬法律相談のロールプレイによる実践的な研修 ③ 実務トレーナー・実務トレーナー研修：司法ソーシャルワークの取組みの経験・実績を有する常勤弁護士の下で、取組みに意欲がある常勤弁護士がそのノウハウを習得することを目的とした実地研修</p>					

<ul style="list-style-type: none"> ウ 裁判員裁判に関する研修 <ul style="list-style-type: none"> ① 裁判員裁判事例研究研修：常勤弁護士が実際に取扱った裁判員裁判事件を基に、主張在り方等を議論する研修 ② 裁判員裁判専門研修：裁判員裁判事件を多く取扱う常勤弁護士を対象とし、少人数で行う専門的な研修 エ その他の研修等 <ul style="list-style-type: none"> ① ブロック別研修：全国を9つのブロックに分けて、常勤弁護士が自主的に企画・実施する研修 ② 全国経験交流会：全国各地に赴任中の常勤弁護士が相互に活動を報告し経験の交流を行うもの <p>(2) 裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 前記2(1)ア～ウの研修の企画・実施，研修受講者によるアンケート結果に基づく研修内容等の随時見直し イ 裁判員裁判弁護技術研究室による，常勤弁護士が受任している具体個別の裁判員裁判事件を含む刑事事件に関する指導・助言 ウ 常勤弁護士業務支援室による，常勤弁護士が受任している具体個別の民事・家事・労働事件等に関する指導・助言 エ 常勤弁護士業務支援室による，養成中の常勤弁護士が具体個別の事件で起案した書面の添削・講評 <p>(3) 外部派遣研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 社会福祉法人南高愛隣会（長崎県） イ 社会福祉法人グロー（滋賀県） ウ 法務省（司法法制部） 		
--	--	--

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-6	一般契約弁護士・司法書士の確保		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号: 0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
民事法律扶助契約弁護士・司法書士数	前年度以上	27,073人	27,073人	28,161人			
被害者参加弁護士契約弁護士数	前年度以上	4,122人	4,122人	4,449人			
国選弁護士契約弁護士数	前年度以上	25,218人	25,218人	26,370人			
国選付添人契約弁護士数	前年度以上	12,512人	12,512人	13,409人			

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・1(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため, 民事法律扶助事件の受け手となる弁護士・司法書士が少ない地域, 国選事件の受け手となる弁護士が少ない地域を含め, 民事法律扶助事件の受任者の確保態勢, 捜査・公判を通じ一貫した弁護人確保態勢等の全国的に均質な確保を図るべく, 一般契約弁護士・司法書士の幅広い確保に努める。</p>
中期計画	<p>I・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士並びに国選弁護, 国選付添及び被害者参加人のための国選弁護の担い手となる弁護士の業務態勢を全国的に均質なものとするため, 弁護士会, 司法書士会と連携し, 必要に応じて説明会や協議会を実施するなどして各制度に対する理解を深めつつ, 一般契約弁護士・司法書士の人数を前年度以上にする。</p>
年度計画	<p>I・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士並びに国選弁護, 国選付添及び被害者参加人のための国選弁護の担い手となる弁護士の業務態勢を全国的に均質なものとするため, 弁護士会, 司法書士会と連携し, 必要に応じて説明会や協議会を実施するとともに, 説明資料を配布するなどして各制度に対する理解を深めつつ, 一般契約弁護士・司法書士の人数を前年度以上にする。</p>

主な評価指標		一般契約弁護士・司法書士の確保に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：25		評価	B
1 扶助契約弁護士及び扶助契約司法書士の確保		評価に至った理由	
<p>(1) 平成28年2月に講習会「使える！民事法律扶助制度～活用のノウハウ～」を日本弁護士連合会と共催。同講習会へ講師を派遣して民事法律扶助業務及び震災法律援助業務の周知及び利用促進</p> <p>(2) 42地方事務所において弁護士会、司法書士会と連携しつつ説明会や協議会を実施し、未開催の地方事務所においても、制度改定の都度説明資料を配布するなど、一般契約弁護士・司法書士の確保及び制度に対する理解を深めるための取組を展開</p> <p>→ 扶助契約弁護士の契約者数：平成28年4月1日時点21,033人 (平成27年4月1日時点から857名増加)</p> <p>扶助契約司法書士の契約者数：平成28年4月1日時点7,128人 (平成27年4月1日時点から231名増加)</p>		<p>全ての地方事務所において、弁護士会、司法書士会などの関係機関と連携しつつ説明会や協議会・意見交換の実施するとともに、説明資料の配布を行う等して、契約弁護士・司法書士の確保を図った結果、扶助契約弁護士、扶助契約司法書士、国選弁護士、国選付添人契約弁護士、国選被害者参加弁護士契約弁護士の契約者数がいずれも26年度以上となった。</p>	
2 国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保		評価に至った理由	
<p>・ 全ての地方事務所において、国選弁護関連業務周知のための説明会や協議会を開催（弁護士会との共催を含む。）</p> <p>・ 全ての地方事務所において、国選弁護関連業務周知のための説明資料を配布</p> <p>→ 国選弁護人契約弁護士の契約者数：平成28年4月1日時点 26,370人 (平成27年4月1日時点から1,152名増加)</p> <p>国選付添人契約弁護士の契約者数：平成28年4月1日時点 13,409人 (平成27年4月1日時点から897名増加)</p>		<p>全国の地方事務所において、各地の弁護士会及び司法書士会等と連携し、説明会や協議会等を通じた民事法律扶助及び国選弁護等の支援センターの各業務の周知に取り組み、その結果、各種の領域における扶助契約弁護士・司法書士、国選弁護人契約弁護士、国選付添人契約弁護士及び被害者参加弁護士契約弁護士のいずれについても、26年度を相当数上回る人数を確保できており、所期の目標を達成している。</p>	
3 被害者参加弁護士契約弁護士の確保		評価に至った理由	
<p>・ 日本弁護士連合会との協議の場で被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況を説明するとともに、被害者参加弁護士契約締結に向けての協力要請等を実施</p> <p>・ 45地方事務所において、被害者参加人のための国選弁護制度の内容について理解を深められるよう以下の取組を実施。また、説明会や協議会の開催に至らなかった地方事務所においても、弁護士会執行部、弁護士会内の犯罪被害者支援委員会委員等との情報共有、意見交換を実施</p> <p>・ 弁護士会主催の説明会、協議会等への参加</p> <p>・ 地方事務所主催の説明会、協議会等の実施</p> <p>・ 地方事務所・弁護士会共催による説明会、協議会等の開催</p> <p>→ 被害者参加弁護士契約弁護士の契約者数：平成28年4月1日現在4,449人 (平成27年4月1日時点から327人増加)</p> <p>のうち女性弁護士の契約者数：平成28年4月1日現在984人 (平成27年4月1日時点から103人増加)</p>		<p>全国の地方事務所において、各地の弁護士会及び司法書士会等と連携し、説明会や協議会等を通じた民事法律扶助及び国選弁護等の支援センターの各業務の周知に取り組み、その結果、各種の領域における扶助契約弁護士・司法書士、国選弁護人契約弁護士、国選付添人契約弁護士及び被害者参加弁護士契約弁護士のいずれについても、26年度を相当数上回る人数を確保できており、所期の目標を達成している。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-7	ガバナンスの強化		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・3(1) ガバナンスの強化</p> <p>支援センターは, その業務が国民等の権利・利益に直接関わる極めて公共性・公益性の高いものであることに鑑み, 本部においては, 迅速かつ適切な意思決定を行うための体制の充実・強化に努め, 地方事務所等においては, 利用者全国的に均質な法的サービスを提供すべく, 本部が決定した業務に関する方針を迅速かつ的確に実施できるよう態勢の構築に努める。</p> <p>常勤弁護士は, 個別の法律事務について独立してその職務を行うことはもちろんであるが, 支援センターの業務の性質に鑑み, 本部が決定した業務に関する方針については意欲的に取り組み, 国民等の期待に応えるよう努める。</p>
中期計画	<p>I・3(1) ガバナンスの強化</p> <p>本部においては, 支援センターの業務が国民等の権利・利益に直結し, 停滞の許されない公共性を有することに鑑み, 業務運営方針を迅速かつ適切に決定できる体制の充実・強化に努める。</p> <p>地方事務所においては, 全国的に均質なサービスを提供すべく, 本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施できる体制の構築に努める。</p> <p>常勤弁護士は, 個別の法律事務について独立してその職務を行うものであるが, 支援センターの業務が公共性を有していることに鑑み, 支援センターの業務運営方針を理解して意欲的に取り組み, 国民等の期待に応えるよう努める。</p>
年度計画	<p>I・3(1) ガバナンスの強化</p> <p>ア 本部においては, 支援センターの業務が国民等の権利・利益に直結し, 停滞の許されない公共性を有することに鑑み, 理事長の指示が支援センターの業務運営に的確に反映されるよう, 次のとおり組織運営を行う。</p> <p>(ア) 執行部会を定期的に開催し, 決定事項については, 速やかに組織内に伝達する。</p> <p>(イ) 本部方針を地方事務所に適切に周知するとともに, 支援センターの抱える課題等を協議するため, 全国地方事務所長会議, 全国地方事務所事務局長会議, ブロック別協議会等を開催する。</p> <p>(ウ) 地方事務所においても, 随時, 執行部会議を開催することにより, 本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施する。</p> <p>イ 常勤弁護士は, 個別の法律事務について独立してその職務を行うものであるが, 支援センターの業務が公共性を有していることに鑑み, 支援センターの業務運営方針を理解した上, その実現のために意欲的に業務に取り組み, 国民等の期待に応えるよう努める。</p>

主な評価指標	ガバナンスの強化に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：27	評定	B	評定 B
1 本部における組織運営等	評定に至った理由		評定に至った理由
(1) 執行部会の開催状況 理事長の招集により執行部会（出席者：理事長，理事，監事，局部長，関係課室長）を毎月2回（合計24回）開催し，決定事項等を議事要旨にとりまとめ，本部役職員及び地方事務所職員へ伝達	<p>理事長の招集により支援センター本部での執行部会を複数回開催し，会議後速やかに決定事項等を全職員に伝達するとともに，執行部会での指摘事項については課題解決に至るまで関係課室において継続的に報告を行った。</p> <p>また，全国地方事務所長会議等の本部開催会議においては，出席者とのかつ達な意見交換を通じて，地方事務所ごとの実績や支援センターが抱える課題について協議し，本部と地方事務所との問題意識の共有を図った。さらに，地方事務所においても執行部会議を随時開催し，業務運営方針に基づいた迅速かつ確な業務運営を実施した。</p> <p>支援センターの業務の公共性や業務運営方針についての常勤弁護士の理解を深め，常勤弁護士がそれらの実現のために意欲的に業務に取り組むべく，勉強会や意見交換会などの機会を設けて，常勤弁護士と地方事務所の執行部との意識共有を図った。</p>		<p>本部の執行部会において組織の意思決定を行い，その決定事項等を地方事務所を含む全職員に周知する体制を整えるとともに，本部主催の全国地方事務所長会議等の複数の会議を開催し，地方の実情や常勤弁護士の業務遂行の内容などを含め，支援センターの課題等の認識の共有及び協議を継続して行っており，本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施できる態勢が採られている。</p> <p>また，常勤弁護士については，地方事務所の執行部会へ出席させるほか，地方事務所の執行部と常勤弁護士との意見交換会を定期的に開催するなどし，常勤弁護士に支援センターの公共性や業務運営方針を理解させ，その理解の下で業務に取り組む態勢の確保に努めている。</p> <p>以上より，所期の目標を達成していると評価できる。</p>
(2) 全国地方事務所長会議等の開催状況 ア 全国地方事務所長会議及び全国地方事務所事務局長会議を各1回開催 イ ブロック別協議会を各1回（計8回）開催 ウ 地方事務所においても執行部会議（出席者：所長，副所長，事務局長等）を開催			
2 常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 常勤弁護士において支援センターの業務の公共性や業務運営方針についての理解を深めるべく，以下の取組を行った。 【取組例】			
<ul style="list-style-type: none"> 常勤弁護士による地方事務所執行部会への出席 地方事務所の執行部と常勤弁護士との意見交換会の定期的開催 常勤弁護士が開催する勉強会に地方事務所の執行部等が参加 			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-8	監査の充実・強化		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
監事監査実施地方事務所数	-	-	6 地方事務所 (各1回)	5 地方事務所 (各1回)			(参考指標)
内部監査実施事務所数	-	-	51事務所 (各1回)	41事務所 (各1回)			(参考指標)
情報セキュリティ監査実施地方事務所数	-	-	6 地方事務所 (各1回)	6 地方事務所 (各1回)			(参考指標)
会計監査人との情報共有の回数	-	-	2回	3回			(参考指標)

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第2・3(2) 監査の充実・強化 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため, 支援センターの業務及び会計について, 監事及び会計監査人による厳正な監査を実施するとともに, 業務執行部門から独立した内部監査体制に基づく厳正な内部監査を充実させる。
中期計画	I・3(2) 監査の充実・強化 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため, 業務執行部門から独立した内部監査態勢の整備・強化を図るなどして, 監査の充実・強化を図るとともに, 監事監査, 会計監査人による監査及び内部監査との連携を図る。
年度計画	I・3(2) 監査の充実・強化 監事監査は本部ほか6地方事務所等を, 内部監査は本部ほか44地方事務所・地域事務所等を, 情報セキュリティ監査は6地方事務所を対象として実施する。内部監査については, 支援センターの業務の適正を確保するための体制等の整備を始め, 業務の実施状況のモニタリングを行い, 改善方策を提示する手法により実施する。 内部統制の構築及び運用状況につき, 会計監査人監査の指摘事項等を踏まえ, これを監事監査及び内部監査の際に点検するとともに, 監事と会計監査人との情報共有の場を2回以上設けるなど, 会計監査人監査との連携強化を図ることにより, 監査全体を効率的, 効果的に実施する。

主な評価指標	監査の充実・強化に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：28	評価	B	評価 B
1 監査の実施	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>(1) 監事監査（本部及び5地方事務所） 監事監査は、業務の適正かつ効率的、効果的な運営を図ること及び会計経理の適正を確保することを目的として、27年度監事定期監査計画に基づき実施した。 監事は、本部においては、執行部会等の重要な会議へ随時出席して意見を述べるとともに、本部各課室の業務執行に関するヒアリングを行った。また、地方事務所においては、関係法令及び業務方法書その他諸規程等の遵守状況などを確認した。 その結果は理事長へ報告し、監査対象事務所へも通知した。</p> <p>(2) 内部監査（本部及び40地方事務所・支部・地域事務所） 内部監査は、中期計画及び年度計画達成のため、業務運営の実情を調査し、その効率的、効果的な執行を図るとともに、予算執行及び会計経理の適正を期することを目的として、27年度内部監査計画に基づき実施した。 実効ある内部監査とするため、事前の予備調査を網羅的にを行い、リスクが高いと判断した事項及び領域を監査要点、監査範囲、監査項目として設定し、重点的に検証するというリスク・アプローチによる実地監査を行った。 その結果は理事長へ報告し、監査対象事務所へも通知した。当該事務所において直ちに対応可能な指摘事項は、その対応結果等を監査室へ報告させ確認した。また、支援センター全体として対応方針等の検討が必要となる指摘事項については、本部において検討され、業務改善に役立てられていることを本部各課室へのヒアリングにおいて確認した。</p> <p>(3) 情報セキュリティ監査（6地方事務所） 情報セキュリティ監査は、情報セキュリティ関連規程の遵守状況を確認することなどを目的として、27年度情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 監査対象事務所に対して情報セキュリティ監査チェックリストを事前に送付して回答を受け、それに基づき実地監査において詳細なヒアリング等を行うことにより確認を行い、必要な指摘等を行った。 その結果は支援センター情報セキュリティ最高責任者である本部事務局長へ報告した。</p> <p>2 効率的・効果的な監査 内部統制の構築及び運用状況については、会計監査人監査における指摘事項を監査項目へ反映させることなどにより、監事監査及び内部監査の際に点検した。 また、監事及び監査室は、会計監査人から監査計画概要説明や地方往査結果報告、財務諸表等の監査報告を受けるなど情報共有の場を複数回設けて会計監査人監査との連携強化を図り、監査全体を効率的、効果的に実施した。</p>	<p>監事監査は、監事が執行部会等において全国の業務執行状況等を把握しつつ実施され、理事長との意見交換を通じ意思疎通を図りながら、監査結果等が報告されている。 内部監査は、事前の予備調査を網羅的に行うことで、リスク・アプローチによる実地監査を行い、また民事法律扶助業務に関する重点監査項目を別途設定するなど充実した監査を実施することができた。指摘事項のうち支援センター全体としての対応が必要な事項は、本部各課室において対応方針等の検討が行われ、業務改善に役立てられている。 情報セキュリティ監査は、チェックリストにより業務実態を事前に把握した上で、情報セキュリティ関連規程の遵守状況について実地監査を行い、必要に応じて指摘等を行った。 27年度は監事の交代等により、監査対象事務所の見直しをすることになったが、各監査の実施に当たり、事前の予備調査を充実させ、適切にリスク評価を行い、監査全体の質的向上を図ることができた。また、会計監査人監査との連携強化を図り、監査全体を効率的、効果的に実施することができたことから、監査の実質は保たれている。</p>		<p>監事監査は、監事が執行部会等に出席して支援センターの業務執行状況等を把握するなどしつつ、適切かつ効果的に実施したものと認められる。 また、内部監査については、事前の予備調査を充実させ、リスク・アプローチによる実地監査を実施しているほか、監査における指摘事項のうち、支援センター全体としての対応が必要となる事項については、本部所管課室において検討を行い、業務改善に役立てられている。 さらに、情報セキュリティ監査は、事前に送付したチェックリストの回答を踏まえ、業務実態に即した詳細な実地監査を実施しているほか、監事及び監査室は、会計監査人との情報共有の場を複数回設け、会計監査人監査との連携強化も図っている。 以上より、監事監査及び内部監査の実施回数は年度計画を下回っているが、監査全体で見れば、効率的かつ効果的に監査を実施しており、監査の実質は十分保たれていると認められることから、所期の目標に達していると評価できる。</p>
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-9	コンプライアンスの強化		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第2・3(3) コンプライアンスの強化 支援センターが業務を行うに当たって法令や諸規程が遵守される体制を確立・強化するとともに, 不祥事や過誤の発生を防止するための具体的措置を検討・実施する。
中期計画	I・3(3) コンプライアンスの強化 上記(2)(※)の監査結果等を踏まえ, 規程の整備・運用等の内部統制を強化するために必要な措置について検討・実施するとともに, 職員に対してコンプライアンス・マニュアルを用いた研修を実施するなどして, 法令・規程等の周知を徹底し, コンプライアンスの一層の推進を図る。 ※監事監査, 会計監査人による監査及び内部監査
年度計画	I・3(3) コンプライアンスの強化 各種監査結果やこれまでのコンプライアンス推進の取組等を踏まえ, 規程の整備・運用等の内部統制を更に強化するために必要な措置についての検討・実施を継続するとともに, コンプライアンス・マニュアルを用いた研修やニュースレターの発行等により, 職員への法令・規程等の周知を徹底し, コンプライアンスの一層の推進を図る。

主な評価指標	コンプライアンスの強化に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：29	評価	B	評価 B
1 内部統制強化のための取組	評価に至った理由		評価に至った理由
内部統制推進委員会を設置し、各小委員会において内部統制を強化 <ul style="list-style-type: none"> 業務管理小委員会において、業務組織概況調査の実施及び外部通報に関する規程、反社会的勢力への対応に関する規程、リスク管理規程を整備 コンプライアンス小委員会において、下記2のとおりコンプライアンス教育を充実 ICT小委員会において、業務管理システムの再構築準備状況の確認、個人情報保護に関する規程及び体制の整備状況並びに情報セキュリティに関する規程類及び体制の整備状況を点検 	<p>業務方法書の改正に伴い、ガバナンス推進委員会から内部統制推進委員会に組織再編を行った。</p> <p>同委員会においては、各種監査結果を踏まえて、全国の地方事務所及び法律事務所等の業務・組織の調査及び点検を行い、網羅的なリスク評価を行った。さらに、各種規程類を整備するとともに、業務管理システム再構築の進捗状況を点検するなどし、内部統制の基盤を強化した。</p> <p>また、コンプライアンスの推進では、ガバナンスレポートを発刊し、各事務所の取組事例を掲載したり、「職場のハラスメント防止」について具体的事例を踏まえた専門家の解説を掲載するなど、コンプライアンスに対する意識の向上、取組強化の推進を図った。さらに、コンプライアンス強化週間を設定し、コンプライアンスの標語を掲示するなど、職員のコンプライアンスに対する意識を高めた。加えて、新たに全職員を対象とした事例検討会を実施するとともに、チェックシートによる理解度テストを行うことで、職員のコンプライアンスに対する理解を一層促進させた。</p> <p>その他、集合研修においてコンプライアンスに関する講義の時間を26年度より多く設けて多方面での意識の向上を図った。</p>		<p>組織としてのコンプライアンスの強化については、業務管理小委員会における業務組織概況調査の実施及び各種規程の整備、ICT小委員会における業務管理システム再構築の進捗状況の点検等により、内部統制の基盤強化を適切に図っている。</p> <p>また、全職員を対象としたコンプライアンスに関する事例検討会及びコンプライアンスマニュアルの理解度チェックを実施するとともに、階層別研修等においてもコンプライアンスに関する講義の時間を26年度よりも多く設定するなど、各職員のコンプライアンスに対する意識を高める取組を行っている。</p> <p>以上より、所期の目標を達成していると評価できる。</p>
2 職員に対するコンプライアンスの推進			
(1) コンプライアンスに関する事例検討会の実施（全職員対象）			
(2) ガバナンスレポートの発刊（5回）			
(3) コンプライアンスの周知・意識向上の推進			
<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス強化週間の設定 コンプライアンスに関する標語の掲示 			
(4) コンプライアンスマニュアルの理解度チェックシートの実施（全職員対象）			
→ 結果を報告させてコンプライアンスの重要性の理解を促進			
(5) 職員階層別研修及び業務研修（集合研修）にコンプライアンスに関する講義の時間を26年度より多く設定・実施			
<実施した研修>			
<ul style="list-style-type: none"> 新規採用者研修 ブラッシュアップ研修 3級昇格者研修 マネジメント基礎研修 民事法律扶助業務担当職員研修 法律事務所事務職員業務研修 窓口対応専門職員研修 			
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-10	情報セキュリティ対策		
当該項目の重要度, 難易度	重要度「高」: 支援センターが取り扱う個人情報, 法的紛争に関する極めて機密性が高い情報が多いところ, 公的サイトへのサイバー攻撃事案が多発している昨今の状況にも鑑み, 情報セキュリティ対策の必要性が特に強く求められることから重要度「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ								
	評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第2・3(4) 情報セキュリティ対策 政府のIT総合戦略本部及び情報セキュリティ政策会議の方針に準じたセキュリティ対策を推進する。
中期計画	I・3(4) 情報セキュリティ対策 支援センターの業務の特性及びこれまでの情報セキュリティ対策の実施状況に応じて, 政府のIT総合戦略本部及び情報セキュリティ政策会議の方針に準じたセキュリティ対策を講じる。
年度計画	I・3(4) 情報セキュリティ対策 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」を踏まえて情報セキュリティ関連規程の改正を行うとともに, 改正後の情報セキュリティ関連規程にのっとり, 情報セキュリティ対策を実施する。

主な評価指標		情報セキュリティ対策に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：30		評価	B
1 情報セキュリティ関連規程の改定		評価に至った理由	
<p>政府のIT総合戦略本部及び情報セキュリティ政策会議の方針に準じたセキュリティ対策について検討し、情報セキュリティ対策基準及び関連規定について改定を行うとともに、別途必要な規定については新規に策定した。</p> <p>具体的には、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群（平成26年度版）」に基づいて検討を行い、これまで規定されていなかった情報セキュリティ委員会の設置、情報セキュリティに係る対策推進計画の策定、自己点検の実施等、支援センターにとって重要な点を盛り込む改定を行い、情報システム取扱要領、外部委託取扱要領、ライフサイクル基準等を新規に策定した。</p>		<p>「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」を踏まえて情報セキュリティ関連規定の改定・新設を行った。各種研修・教育においては昨今の公的機関への標的型攻撃の実例及び支援センターとしての対策を盛り込んだものとした。さらに、情報セキュリティ教育は全職員を対象に実施し、チェックシートを利用した自己点検を行わせるなど、情報セキュリティに関する意識向上策の充実を図った。今後も情報セキュリティ対策について不断の検討を行い、必要に応じて対応を行う予定である。</p>	
2 情報セキュリティ対策の実施		評価に至った理由	
<p>昨今の公的機関への標的型攻撃の実例及び支援センターとしての対策を盛り込んだ研修・教育を実施した。</p> <p>(1) 研修（合計9回）</p> <p>下記アからカの研修については、講義の一つとして情報セキュリティ対策をテーマとしたものを実施</p> <p>下記キについては、標的型攻撃の対象として狙われることの多い外部にメールアドレスを公開している部署の担当者を対象に実施</p> <p>ア 初任者研修（2回）</p> <p>イ ブラッシュアップ研修（2回）</p> <p>ウ マネジメント基礎研修（1回）</p> <p>エ 民事法律扶助担当者研修（1回）</p> <p>オ 法律事務所職員業務研修（1回）</p> <p>カ 常勤弁護士赴任前研修（1回）</p> <p>キ 標的型攻撃対策研修（1回）</p> <p>(2) 教育・自己点検</p> <p>職員の情報セキュリティ意識向上のために統一的な教育資料を作成・配布し、全職員を対象とした情報セキュリティ教育を実施し、チェックシートを利用した自己点検を行わせ、その結果を本部において取りまとめた。</p>		<p>近時の事象に対応した政府の方針に準じたセキュリティ対策について検討し、情報セキュリティ対策基準等を改定するなど、必要な規程の整備を行ったほか、標的型攻撃対策研修を始めとする各種研修や全職員を対象にチェックシートを利用した情報セキュリティ教育を実施するなど、情報セキュリティ対策を適切に行っており、所期の目標を達成していると評価できる。</p> <p>なお、支援センターが取り扱う情報の機密性に鑑みると、万一情報漏えい等が発生した場合の影響は甚大となることが想定され、また、新たなタイプの標的型攻撃が次々と生まれている現状を考慮すると、今後も常に最新の内容で全職員を対象とした教育・研修が実施されることを求める。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-11	効果的な連携方策の策定		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
地方協議会開催回数	—	—	99回	97回			(参考指標)
複数回の地方協議会を開催した地方事務所数	28地方事務所以上	28地方事務所	29地方事務所	31地方事務所			
関係機関等との意見交換会等開催回数	前年度比増加	2,753回	2,753回	2,754回			

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・4(1) 効果的な連携方策の策定</p> <p>支援センター本部又は地方事務所は、支援センターの運営の参考とするための関係機関連絡協議会、地方協議会等の会議等を開催する。これら会議の構成については、支援センターの業務内容を踏まえ、公正性・中立性かつ多様性を確保する。</p> <p>会議形態を採るもののほか、各業務を実施するに当たり、窓口対応専門職員の活用を図るなどして、利用者に対する充実したサービスの提供を図るために最適な方法での関係機関等との連携の維持・強化を図る。</p>
中期計画	<p>I・4(1) 効果的な連携方策の策定</p> <p>本部及び地方事務所は、関係機関・団体との連携を強化すべく関係機関連絡協議会、地方協議会等の会議を開催するに当たっては、支援センターの業務運営の公正性・中立性かつ多様性の確保の観点から、その人選を行う。</p> <p>地方事務所で開催する地方協議会等については、毎年度、年度計画において当該年度に複数回の地方協議会等を開催する地方事務所の数を定め、実施する。また、その開催に当たっては、議題、開催時期・場所、開催回数等を工夫するとともに、参加者に対して支援センターの業務内容を分かりやすく伝達するほか、参加者に対するアンケート調査を実施するなどして意見を聴取する。さらに、会議の形態を採るもののほか、窓口対応専門職員や常勤弁護士を活用するなどして、関係機関・団体との意見交換や研修等を行う。高齢者・障がい者等に対する法的支援に適切な対応ができるよう、地方公共団体、福祉機関・団体や弁護士会、司法書士会等とより密接な連携を図る。</p>

年度計画	<p>I・4(1) 効果的な連携方策の策定</p> <p>ア 地方協議会の開催等</p> <p>(ア) 本部及び地方事務所は、関係機関・団体との連携を強化すべく関係機関連絡協議会、地方協議会等の会議を開催するに当たっては、支援センターの業務運営の公正性・中立性かつ多様性の確保の観点から、その人選を行う。</p> <p>(イ) 28地方事務所以上において、複数回の地方協議会等を開催する。</p> <p>(ウ) 地方協議会等の開催に当たっては、議題、開催時期・場所、開催回数等を工夫するとともに、参加者に対して支援センターの業務に関する具体的情報を周知するほか、参加者に対するアンケート調査等を実施するなどして意見を聴取する。</p> <p>また、各地方事務所の取組のうち、参考となる事例を全国に普及させる。</p> <p>イ 関係機関等との連携強化</p> <p>(ア) 利用者に対する充実したサービスの提供を図るとともに、高齢者・障がい者等に対する法的支援に適切な対応ができるよう、地方公共団体、福祉機関・団体や弁護士会、司法書士会等の関係機関・団体等との意見交換や研修等を行い、連携の維持・強化を図る。</p> <p>(イ) 司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえ、関係機関とのセミナーや意見交換を行い、今後の巡回相談、出張相談の実施や個別案件における関係機関との協働につなげる。</p> <p>(ウ) 本部において法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議等を1回開催し、中央レベルでの連携・協力関係の維持・充実に努める。本部において関係機関連絡協議会を開催し、最高裁判所、法務省、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会に対して定期的に支援センターの活動実績を報告するとともに、今後の活動方針について協議し、支援センターの運営の参考とする。</p> <p>(エ) 地方公共団体その他関係機関・団体に対する業務説明や意見交換会等の回数を前年度に比して増加させるとともに、地方公共団体その他関係機関・団体が主催する各種会議に参加し、支援センターの関与の度合いを高める。</p>
------	---

主な評価指標		効果的な連携方策の策定に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：31		評定	B
1 地方協議会の開催等		評定に至った理由	
<p>(1) 各地方事務所において地方協議会を開催するに当たり、議題や開催方法等に応じた関係機関・団体を検討した上での出席依頼を実施した。</p> <p>(2) 地方協議会開催状況 全国の50地方事務所（以下支部を含む。）で合計97回開催（26年度99回）し、うち31地方事務所において複数回の地方協議会を開催した。</p> <p>(3) アンケートの実施・先進事例の紹介 関係機関・団体に対し、支援センターに関するアンケート調査を実施し、地方協議会の際に、前記アンケート調査で寄せられた意見等について詳細を聴取するとともに、その意見等を業務に反映した。また、具体的な検討事例の設定や説明方法の工夫、対象を限定した上での複数開催など、全国の取組について社内グループウェアに掲載し、参考となる事例を全国で共有した。</p>		<p>地方事務所の実情に即した関係機関等に参加依頼を行って地方協議会を開催した結果、利用者その他の関係者から利用者の立場に立った業務遂行に関する実践的な意見を得ることができた。地方協議会の開催回数は、50地方事務所において合計97回に及び、うち31地方事務所において複数回の地方協議会を開催した。また、先進事例や参考事例については、社内グループウェアに掲載して、全国の地方事務所に周知した。</p> <p>上記地方協議会のみならず、本部、地方事務所のいずれにおいても、関係機関・団体等との間で協議会、業務説明会、意見交換会等を積極的に開催したことで、支援センターの業務についての共通認識を得ることができ、連携の維持・強化が図られた。</p> <p>とりわけ、高齢者・障がい者に対する法的支援について適切な対応ができるように、各地の地方事務所において高齢者・障がい者支援を担う福祉機関・団体を個別に訪問し意見交換会等の取組を実施しているところ、本部において把握した範囲では、地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会の3機関を対象としたものは計659回（26年度比230回増加）に及んだ。</p>	
2 関係機関等との連携強化		<p>地方協議会については、開催回数自体は26年度をわずかに下回ったものの、達成目標を上回る31地方事務所において複数回開催しているほか、26年度に引き続き、開催に当たっては、その議題や開催方法に即した関係機関等に対して出席依頼を行う取組を継続しており、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関等との連携・協力関係の確保の機会として、地方協議会を活用できている。</p> <p>また、これら関係機関等に対し、アンケート調査を実施するなどして、その意見を支援センターの業務に反映している上、支援センターのグループウェアを活用した参考事例等の全国への普及も行っている。</p> <p>さらに、連携の必要性が高い高齢者・障がい者等に対する支援について適正な対応ができるよう、多くの地方協議会で高齢者・障がい者等に対する支援をテーマとして取り上げたほか、高齢者・障がい者支援を担う地方公共団体の担当部署や福祉機関等との間で意見交換会等を実施しており、とりわけ、司法ソーシャルワーク事業計画において主要な連携先として掲げられている地域包括支援センター等との意見交換等については、26年度を大幅に上回る回数を実施するなど、精力的に関係機関との連携の維持・強化を図っている。</p> <p>また、法務省主催の総合法律支援関係省庁等連絡会議への参加及び本部における関係機関連絡協議会の開催を通じた関係機関との連携も図っていると認められ、全体として、所期の目標を十分に達成していると評価できる。</p>	
<p>(1) 全国で開催された地方協議会のうち42地方事務所65回については、高齢者・障がい者等に対する法的支援をテーマとした。加えて、各地の地方事務所において、高齢者・障がい者支援を担う地方公共団体の担当部署、福祉機関・団体のほか、弁護士会・司法書士会を個別に訪問して意見交換や業務説明を実施した。そのほか、本部において、各地の弁護士会の高齢者支援の実施状況を確認すべく、的確な実態把握の方法等について日本弁護士連合会との検討に着手した。</p> <p>(2) 前記(1)の取組は、司法ソーシャルワーク事業計画も踏まえて実施されているところ、特に同計画において主要な連携先として掲げられている地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会については、計659回（26年度比230回増加）にわたって意見交換や業務説明等を実施することを通じて、民事法律扶助の巡回相談、出張相談等の制度・手続の周知を図るなどした。</p> <p>(3) 本部において、法務省が主催する総合法律支援関係省庁等連絡会議に参加した（平成27年10月、23府省庁等が参加）。また、関係機関連絡協議会を開催し、最高裁判所、法務省、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会に対して支援センターの活動実績を報告し、今後の活動方針を協議した（3回開催）。</p> <p>(4) 地方公共団体その他関係機関・団体に対する業務説明、意見交換等を2,754回（26年度2,753回）実施し、具体的事案が発生した場合に支援センターを紹介してもらえるよう取り組んだ。</p>			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-12	連携強化のための体制構築		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
他機関からの地方事務所執行部への起用(人数)	—	—	1人	5人			(参考指標)

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第2・4(1) 連携強化のための体制構築 支援センターの業務運営に当たっては, 自治体又は福祉機関・団体等の関係機関との間の極めて密接な連携が必要とされることに鑑み, その実施を担う地方事務所の執行部に地方自治・福祉の知識・経験を有する者を起用し, そのような知識・経験を有する者を職員として採用ないし育成するなど, 連携強化のための多様性のある体制の構築を行う。
中期計画	I・4(2) 連携強化のための体制構築 支援センターの業務運営に当たっては, 関係機関との密接な連携が必要となることに鑑み, その実施を担う地方事務所の執行部への地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の起用や, そのような知識・経験を有する者の活用を図る観点からの職員の配置など, 関係機関との連携強化に資する多様性のある体制の確保を図る。
年度計画	I・4(2) 連携強化のための態勢構築 支援センターの業務運営に当たっては, 関係機関・団体との密接な連携が必要となることに鑑み, その実施を担う地方事務所の執行部への地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の起用や, そのような知識・経験を有する者の活用を図る観点から職員の配置を行うなど, 関係機関との連携強化に資する多様性のある体制の確保を図る。

主な評価指標	連携強化のための体制構築に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：33	評定	B	評定 B
1 地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の地方事務所執行部への起用 地方事務所の業務運営に資するため、各地方事務所において地方自治及び福祉関係等の知識経験を有する者を執行部へ起用するための取組を推進するよう働きかけるとともに、全国地方事務所長会議及びブロック別協議会において、上記知識経験を有する副所長から関係機関との関係構築のための手法等を報告させて情報共有 (1) 副所長として起用したもの ・ 東京地方事務所（1名：自治体職員） ・ 大阪地方事務所（1名：公益社団法人職員） ・ 鳥取地方事務所（1名：社会福祉関係団体職員） ・ 福岡地方事務所（1名：社会福祉士） ・ 釧路地方事務所（1名：自治体職員） (2) 28年度当初の副所長起用にに向けた調整：1地方事務所	評定に至った理由	評定に至った理由	
2 自治体との連携 明石市役所内に設置した法テラスの窓口で業務を継続（明石市の要請によるパイロット事業。平成28年3月に窓口を廃止）	地方事務所執行部への地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の登用は、初年度の26年度は1名の配置にとどまったが、27年度は当初の予定3名よりも多い5名を配置することができ、自治体等との連携強化に一定の成果があった。		26年度を大幅に上回る6地方事務所において、副所長として、地方自治・福祉関係等の専門的知識・経験を有する人材を起用するなど、関係機関との連携強化に資する多様性のある体制構築を確実に進めており、所期の目標を達成していると評価できる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ．総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-13	報酬・費用の立替・算定基準		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・5 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務, 国選弁護等関連業務の報酬・費用については, その立替・算定基準について多角的な視点から検討を行い, その結果の適切な反映を図る。</p>
中期計画	<p>I・5 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務, 国選弁護等関連業務の報酬・費用については, 国費支出をより適正なものとする事, 事件の困難性や担い手が行う業務内容を適切・公平に反映させること等の多角的な視点から, 立替・算定基準について検討を行い, その結果の適切な反映を図る。</p>
年度計画	<p>I・5 報酬・費用の立替・算定基準 国費支出をより適正なものとする事, 事件の困難性や担い手が行う業務内容を適切・公平に反映させること等の多角的な視点から, ①民事法律扶助業務の報酬・費用については, 立替・算定基準について検討を行い, ②国選弁護等関連業務の報酬・費用については, 算定基準について検討を行うための準備を引き続き行う。</p>

主な評価指標	報酬・費用の立替・算定基準検討結果の適切な反映に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：34	評定	B	評定 B
1 立替基準についての検討準備	評定に至った理由		評定に至った理由
<p>(1) 「民事法律扶助審査基準・運用検討プロジェクトチーム」による検討結果を踏まえ、現行基準の下での運用の適正化・平準化を進めるべく、以下の点につき民事法律扶助業務運営細則を改定</p> <p>ア 債権者少数の任意整理事件・特定調停事件における着手金等の基準額の整備</p> <p>イ 受任者等に対して金銭返還を求める場合の基準を受任者等の実際負担する労力に整合させるよう調整</p> <p>(2) 受任者より処理の困難性について報告がされた場合の着手金増額についての目安も検討し、方向性を確定</p> <p>2 算定基準についての検討準備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約弁護士からの報酬・費用の算定に対する不服申立ての内容を分析 ・ 算定基準について、日本弁護士連合会との間で定期的な協議を継続 ・ 適正な国費支出、契約弁護士の活動に対する適切・公平な評価（報酬・費用への反映）の観点から、算定基準の改正案を作成し、法務省との間で協議を実施 	<p>「民事法律扶助審査基準・運用検討プロジェクトチーム」の結果を踏まえ、平成27年11月30日付で民事法律扶助業務運営細則を改定し、現行基準の下での運用の適正化・平準化を行った。</p> <p>現行の算定基準に対する契約弁護士の不服申立てを分析し、適正な国費支出の観点も踏まえて算定基準の改正案を作成し、関係機関と協議を行うなどしており、多角的な視点から算定基準の検討を行うための準備を引き続き行った。</p>		<p>民事法律扶助業務の立替基準については、プロジェクトチームによる検討結果を踏まえ、運用の適正化・平準化のための民事法律扶助業務運営細則の改定を行うとともに、処理の困難性が報告された場合の着手金増額の目安の方向性を確定するなど、事案の性質などを考慮して必要な検討を行っている」と評価できる。</p> <p>また、算定基準については、契約弁護士による不服申立ての内容を分析するとともに、それを踏まえて、日本弁護士連合会との間で定期的な協議を継続するなど、多角的な視点からの検討準備を引き続き進めており、全体として、所期の目標は達成していると評価できる。</p>
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅰ．総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-14	自然災害等に関するリスクへの対応の構築		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第2・6 自然災害等に関するリスクへの対応の構築</p> <p>支援センターは, その業務が国民等の権利・利益に直接関わる極めて公共性の高いものであること等に鑑み, 自然災害等が発生した場合においても業務の継続が可能な態勢の構築を図る。</p>
中期計画	<p>I・6 自然災害等に関するリスクへの対応の構築</p> <p>東日本大震災の発生等を踏まえ, 自然災害等に関するリスクに対応するため, 支援センターの業務の継続計画を策定・公表する。 また, その実効性を担保するため, 地方事務所等の安全性が確保されるよう努めるとともに, 業務継続に必要なバックアップシステムの構築等を行う。</p>
年度計画	<p>I・6 自然災害等に関するリスクへの対応の構築</p> <p>自然災害等に関するリスクに対応するため, 支援センターの業務継続計画策定に必要な情報収集などの準備・検討を行う。 次期システムの構築に向けた検討に際して, 自然災害等が発生した場合においても業務継続を可能とするバックアップシステムの構築に向けた検討を行う。</p>

主な評価指標		自然災害等に関するリスクへの対応の構築に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価		
業務実績		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：34		評価	B	評価	B
<p>1 業務継続計画の策定の準備・検討 リスク災害発生時に継続すべき優先業務の整理を行った上で、自然災害に関するリスク災害発生時における業務継続計画の案を作成した。</p> <p>2 バックアップシステムの構築に向けた検討 新システム構築の検討に当たり、各種業務データのバックアップの範囲・方式及び災害発生時における業務継続に向けたシステムの検討を行った。</p>		<p>評価に至った理由</p> <p>業務継続計画策定に必要な情報収集及び分析を行い、業務継続計画案を作成するなど、業務継続計画策定に向けた取組を進展させた。 新システム構築の検討に当たり、災害発生時のバックアップ及び業務継続に向けたシステムの検討を行った。</p>		<p>評価に至った理由</p> <p>自然災害等のリスク災害発生時に継続すべき優先業務の整理を行った上で業務継続計画案を作成し、業務継続計画策定に向けた取組を進展させるとともに、新システム構築に向けた検討に当たり、災害発生時の業務データのバックアップ及び業務継続のためのシステム態勢に関する検討を行っていること認められ、所期の目標は達成していると評価できる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-15	一般管理費及び事業費の効率化		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：支援センターの収入の大半は国費に依存していることから、その業務運営に当たっては、業務の質の向上だけでなく、業務の効率化も求められる（綜合法律支援法上も、中期目標・中期計画への必要的記載事項の一つとされている。）。そして、本項目は、効率化に関する項目の中でも、特に客観的かつ定量的なものであり、業務の効率化の集大成とも言える項目であると解されることから、重要度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ								
	評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	一般管理費(千円)	前年度比3%削減	1,824,274	1,880,695	1,803,889 (前年度比 4.1%削減)			人件費、公租公課は対象外。
	事業費(千円)	前年度比1%削減	784,992	792,921	784,122 (前年度比 1.1%削減)			立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費は対象外。

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第3・1(2) 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>役職員の報酬、給与について、引き続き、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化・効率化を行う。人件費及び公租公課以外の一般管理費及び事業費について、無駄を排除するとともに、一般競争入札等の競争的手法の利用の徹底により契約手続の適正性を維持し、全体として効率化に努める。</p> <p>効率的な運営を図る観点から、集約化やアウトソーシングの活用等により、支援センター全体として管理部門をスリム化することについて検討する。</p>
中期計画	<p>Ⅱ・1(2) 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>ア 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。</p> <p>また、管理業務の集約化やアウトソーシングの活用等により、支援センター全体として管理部門をスリム化することについて検討する。</p> <p>イ 業務運営の効率化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を、毎年度、前年度比3パーセント削減し、事業費(民事法律扶助事業経費（立替金債権管理事務処理費を除く。）を除く。）を、毎年度、前年度比1パーセント削減する。</p> <p>ウ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法により行う。また、少額随意契約による場合においても、複数の業者から見積書を徴する競争的手法により行う。これらの取組によって、経費の節減を図る。</p>

年度計画	<p>II・1(2) 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>ア 人件費について、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、合理化・効率化を図る。 管理業務の集約化やアウトソーシングの活用等により、支援センター全体として管理部門をスリム化することについて検討する。</p> <p>イ 支援センターの果たすべき役割が拡大する中で、司法に手が届きにくい弱い立場の人への総合法律支援を的確に実施しながらも、業務運営の効率化を図る。 具体的には、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、以下の削減を行う。 一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を前年度比3パーセント削減し、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く。）を前年度比1パーセント削減する。</p> <p>ウ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法により行う。これら競争的手法を活用するに当たり、複数年契約及び一括調達の効果的活用を図るほか、特にこれまで一者応札・一者応募になっている案件については、公告期間及び履行期間の十分な確保、公告方法の検討及び仕様書の見直しを行うなど、一層の競争性の確保に努める。 また、少額随意契約による場合においても、複数の業者から見積書を徴する競争的手法により行うとともに、性質随意契約による場合においては、契約内容の妥当性及び相当性を十分精査する。これらの取組によって、経費の節減を図る。</p>
------	---

主な評価指標		一般管理費及び事業費の効率化に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：35		評価	A
1 人件費の合理化・効率化		評価に至った理由	評価に至った理由
<p>(1) 柔軟な職員配置及び国家公務員に準じた給与体系の維持 業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用してパートタイム・フルタイムの非常勤職員の配置を行い、給与体系についても、国の制度に準じた内容の給与規程を維持した。 なお、国家公務員との給与水準の比較指標（ラスパイレス）は、81.2ポイント（26年度は80.6ポイント）であった。</p> <p>(2) 管理部門のスリム化等 管理部門においては、給与支給事務につきシステム利用によって申請するペーパーレス化を進めており、さらに、給与計算に関するアウトソーシングの活用についても引き続き検討を行うなどした。</p>		<p>人件費について、国の制度に準じた内容の給与体系を維持するなどし、引き続き経費の合理化・効率化を図った。 一般管理費及び事業費について、所要の削減額を上回る額を達成したほか、各種契約手続の透明性及び公平性の確保につき目標を達成することができた。 特に、一般管理費及び事業費の効率化については、27年度における削減目標64,350千円（一般管理費56,421千円、事業費7,929千円）を上回る85,605千円（対削減目標133%）の削減を達成した。 また、契約手続の競争性確保の取組の結果、一者応札の件数・比率ともに26年度から大幅に減少しており、改善が認められる。 したがって、全体として経費の合理化・効率化に向けた取組状況は所期の目標を大きく上回ったものと評価した。</p>	<p>人件費については、管理部門のスリム化に向けた取組、更なる検討を進めたほか、業務の内容に応じて各種職員を適切に組み合わせ合わせた配置を行い、国家公務員に準じた内容の給与規程を維持した上、ラスパイレス指標81.2ポイントという水準を保ち、合理化・効率化を推進していると評価できる。 また、経費削減に向けた様々な工夫、取組も見られ、人件費及び公租公課を除く一般管理費については、達成目標である3%を上回る26年度比4.1%の削減、事業費については、達成目標である1%を上回る26年度比1.1%の削減をそれぞれ達成し、これら合計の対削減目標は133%となっており、目標を大きく上回る成果を上げている。 さらに、各種契約手続の競争性・透明性・公正性についても、競争的手法の活用等により図られ、一般競争入札等における一者応札も2件にまで減少させており、取組状況は良好である。 本項目については、所期の目標を十分に達成したといえる上、特に、一般管理費の削減については、種々の工夫により目標を大きく上回る水準で成果を上げていることから、上記の評価とした。 なお、全国あまねく国民等に司法サービスを行き渡らせるという支援センターの業務の趣旨に鑑み、経費の効率化の目標達成が自己目的化し必要な業務の遂行に支障が生じることのないよう、十分留意することを求める。</p>
2 一般管理費及び事業費の効率化			
<p>(1) 一般管理費（人件費及び公租公課を除く。以下同じ。）削減 一般管理費：1,814,309千円 上記のうち、新規追加・拡充分（10,420千円）を除いた額：1,803,889千円 → 26年度（1,880,695千円）と比べ、76,806千円の削減（26年度比4.1%減） 【経費削減の主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 借上宿舍規程の改正による職員住宅借上料の削減 → 26年度比17,477千円減 判例検索ソフト利用契約見直しによる利用料の削減 → 26年度比3,280千円減 携帯電話の料金プランの見直し等による通信運搬費の削減 → 26年度比2,110千円減 P P C用紙の一括調達等による消耗品費の削減 → 26年度比1,396千円減 再リース契約の締結等による複写機借料の削減 → 26年度比1,102千円減 コピー枚数の削減等による複写機保守料の削減 → 26年度比1,019千円減 <p>(2) 事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く。以下同じ。）削減 事業費：860,679千円 上記のうち、新規追加・拡充分（76,557千円）を除いた額：784,122千円 → 26年度（792,921千円）と比べ、8,799千円の削減（26年度比1.1%減） 【経費削減の主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本部及び地方事務所における I P 回線契約見直しによる回線使用料の削減 → 26年度比7,602千円減 コールセンター品質評価委託契約の仕様の見直しによる業務委託費の削減 → 26年度比2,678千円減 			

- | | | |
|---|--|--|
| <p>3 各種契約手続の競争性, 透明性, 公正性の確保</p> <ul style="list-style-type: none">・ 物品の購入, 事務所・宿舍の賃借, 工事の請負その他の契約を行うに当たり, 一般競争入札及び総合評価方式等の競争的手法を活用(目的が特定の者でなければ納入できないような性質上やむを得ないもの又は少額随意契約に該当するものを除く。)・ ホームページで公表している「一者応札・応募に係る改善方策について」に従い, 入札参加が見込まれる業者に対して積極的に入札情報をPR・ 入札に関する情報として, 公告文に加えて入札説明書及び仕様書等をホームページに掲示
→ 一般競争入札等における一者応札が26年度の5件(全体件数の14.7%)から2件(同7.1%)に減少・ 少額随意契約の場合には, 複数の業者から見積りを徴収し, 最も低額な価格で契約・ 性質随意契約の場合には, 契約内容を十分精査して, 見積書を複数回求めるなどの工夫を実施 <p>※ 27年度の契約の状況については, 業務実績報告書別紙4のとおり。</p> | | |
|---|--|--|

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-16	事務所の業務実施体制の見直し		
当該項目の重要度、難易度	難易度「高」：出張所や司法過疎地域事務所の設置・存続については、多様な要素を調査・分析した上で、それらを総合考慮する必要がある上、当該地域の住民や自治体、弁護士会等の関係機関等との間の調整にも多大な時間・労力を必要とするなど、目標の達成には多くの困難が伴うことから、難易度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ								
	評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	出張所数	—	—	11か所	11か所			(参考指標) うち7か所が被災地出張所
	司法過疎地域事務所数	—	—	34か所	35か所			(参考指標)

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第3・1(3)ア 出張所 出張所については、取扱件数、利用者の利便性等、地域における法的ニーズの把握に努め、設置の要否や職員配置について不断の検討を行い、必要な見直しを行う。</p> <p>第3・1(3)イ 司法過疎地域事務所 司法過疎対策地域事務所の設置に際しては、設置基準の厳格化というこれまでの取組に加え、日本弁護士連合会が取り組んでいる司法過疎対策との連携を強化することを前提に、その設置に係る具体的な検討体制や意思決定プロセスを明確化し、その検討過程を明らかにする。 また、司法過疎地域事務所ごとの業務量を把握・分析し、存置の必要性や常勤弁護士の配置人数について検証の上、業務量を踏まえた必要な見直しを行うとともに、担当する事件の性質により、事件処理件数が業務量に直結しないなどの事情がある場合には、その存置の必要性について十分な説明責任を果たす。</p>
中期計画	<p>Ⅱ・1(3)ア 出張所 出張所については、取扱件数等の業務量、利用者の利便性等、地域における法的ニーズの把握に努め、その設置・存置、職員の配置等の必要性について不断に検討し、必要な見直しを行う。</p> <p>Ⅱ・1(3)イ 司法過疎地域事務所 (7) 司法過疎地域事務所の設置・存置等に際しては、設置基準の厳格化というこれまでの取組に加え、その設置に係る具体的な検討体制や意思決定プロセスを明確化し、その検討過程を明らかにする。 (イ) 司法過疎地域事務所の設置に当たっては、当該地域の法律事務取扱業務量、実働弁護士数、実働弁護士1人当たりの人口、地域の要望・支援、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、採算性等の要素について、効率的かつ効果的な業務運営及び支援センターの業務の補完性の観点をも踏まえ、総合勘案した上で、必要な地に設置する。 (ウ) 司法過疎地域事務所ごとで取り扱う事件の種類・件数等の業務量を把握・分析し、上記(イ)の要素を踏まえて存置等の必要性や常勤弁護士の配置人数について不断に検討し、必要な見直しを行い、事件の性質や関係機関との連携強化への取組など取扱件数が業務量に直結しないなどの事情がある場合には、その存置等の必要性について、十分な説明責任を果たす。</p>

<p>年度計画</p>	<p>II・1(3) 事務所の業務実施体制の見直し</p> <p>ア 出張所 取扱件数等の業務量，利用者の利便性等，地域における法的ニーズの把握に努め，その設置・存置，職員の配置等の必要性について検討し，必要な見直しを行う。</p> <p>イ 司法過疎地域事務所</p> <p>(ア) 設置・存置等について，これまでの設置基準の厳格化の取組に加え，地域のニーズを踏まえた地方事務所等からの要望につき，本部でその必要性を検討し，法務省，日本弁護士連合会等の意見を聴取した上で最終決定するとともに，その検討過程についても明らかにする。</p> <p>(イ) 設置に当たっては，当該地域の法律事務取扱業務量，実働弁護士数，実働弁護士1人当たりの人口，地域の要望・支援，日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況，採算性等の要素について，効率的かつ効果的な業務運営及び支援センターの業務の補完性の観点をも踏まえ，総合勘案して行う。</p> <p>(ウ) 司法過疎地域事務所ごとで取り扱う事件の種類・件数等の業務量を把握・分析し，上記(イ)の要素を踏まえて存置等の必要性や常勤弁護士の配置人数について不断に検討し，必要な見直しを行う。事件の性質や関係機関との連携強化への取組など取扱事件数が業務量に直結しないなどの事情がある場合には，その存置等の必要性について，十分な説明責任を果たす。</p>
-------------	--

主な評価指標		事務所の業務実施体制の見直しに向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価			
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：37		評価	C
1 出張所		評価に至った理由	
被災地出張所を含めた出張所の業務量等の基礎情報を把握・整理しつつ、出張所が設置された地方事務所及び同支部の執行部と協議を重ね、出張所の業務実施体制の見直しを検討		出張所については、業務量、利用者の利便性等、地域における法的ニーズ等の把握・整理に努めるとともに、出張所が設置されている地方事務所及び同支部の執行部と協議を重ねるなどして、業務実施体制の見直しの検討を進めたが、未だ途上である。	
2 司法過疎地域事務所の設置・存置等		司法過疎地域事務所については、設置基準や地域のニーズを踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会の意見を聴取した上で、新たに地域事務所を1か所設置した。	
(1) 新規設置（鱒ヶ沢地域事務所）		ただ、既存の司法過疎地域事務所の存置の必要性や常勤弁護士・職員の配置人数については、複数の事務所における収支に関する検証を行うとともに、事件処理件数に必ずしも直結しない活動の業務量を適切に把握するべく、常勤弁護士による情報提供等の活動を把握するための報告内容の見直しを行ったほか、常勤弁護士が取り扱う事件の困難性を評価するための指標や常勤弁護士が前記情報提供等を行うことによる財政的効果を算出する方法を検討するなど、必要な見直しをすべく検討を行ったが、未だ途上である。	
<ul style="list-style-type: none"> 第2期中期計画上の司法過疎地域事務所の設置基準（第3期中期計画においても踏襲）に基づき、実働弁護士1人当たりの人口（26,507人）、地方裁判所本庁からの移動距離・時間等（青森地裁本庁から五所川原支部までの移動距離は約54.6キロメートル、移動時間は97分）を勘案するとともに、法律事務取扱業務量（配置年度に予想される国選弁護士事件数を基に、実働弁護士1人当たりの年間事件数及び契約弁護士1人当たりの年間事件数は共に約25件）、地方公共団体や地方事務所の要望（鱒ヶ沢町より要望あり）も踏まえて設置の必要性等を検討し、27年度は鱒ヶ沢地域事務所を設置 鱒ヶ沢地域事務所の設置に当たっては、事務所の無償貸与を実現するとともに、法務省及び日本弁護士連合会の意見聴取を実施 		<ul style="list-style-type: none"> 他方で、司法過疎地域事務所に関しては、設置基準や地域のニーズを踏まえ、新たに鱒ヶ沢地域事務所を設置し、その際には、事務所の無償貸与を実現するなど、効率性を踏まえつつ、必要性やニーズに応じた対応を行っているものと評価できる。 また、既存の司法過疎地域事務所については、その存置の必要性や常勤弁護士・職員の配置人数につき検証を行うべく、業務量等の報告内容を見直すなど具体的な取組を開始しており、検討の途上ではあるものの、その取組には進展が見られる。 本項目の多くについては検討の途上にあり、目標に到達しているとはいえないが、各地域の実情などから難易度「高」と設定していることに加え、各種検討を経て司法過疎地域事務所を新設したこと、常勤弁護士の業務量等の基礎情報の把握・分析のための取組に進展が見られることを勘案し、評価を一段階引き上げて上記の評定とした。 	
(2) 司法過疎地域事務所の存置等の検討			
<ul style="list-style-type: none"> 複数の事務所における収支について検討 事件処理件数に必ずしも直結しない活動の業務量を適切に把握するべく、常勤弁護士による情報提供等の活動を把握するための報告内容を見直し 常勤弁護士が取り扱う事件の困難性を評価するための指標や常勤弁護士が情報提供等を行うことによる財政的効果を算出する方法を検討 			
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-17	情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
応答率	90%以上	90.0%	95.9%	98.5%			
① 1 コール当たりの運営経費（コールセンター）	前年度と同水準	919.7円	919.7円	941.2円			コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じたもの）で除した1 コール当たりの運営経費 (参考数値：25年度 966.3円)
② 従来の計算方法による1 コール当たりの運営経費（コールセンター）	前年度と同水準	629.8円	629.8円	685.1円			26年度報告の指標であり, コールセンターに係るオペレーターの人件費及び賃料の合計経費を対応件数で除した1 コール当たりの運営経費 (参考数値：25年度 631.0円)

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第3・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターにおける情報提供について, 業務量の変動を踏まえつつコストの検証を行い, 質を維持した上で効率化できるか不断に検討する。
中期計画	Ⅱ・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターにおける電話とメールによる情報提供と地方事務所における電話と面談による情報提供について, それぞれの利点や利用者のニーズを踏まえた上で, より効率的かつ効果的な情報提供を行う観点から, コールセンターと地方事務所の役割の明確化を図り, コールセンターで対応可能なものについては, 地方事務所からコールセンターへの電話転送も活用しながら, コールセンターの利用の促進を図る。そのために, 関係機関・団体, 利用者に対してコールセンター及び地方事務所で行っている情報提供の種類・内容等について, ホームページや広報を通じて, あるいは関係機関との打合せ等の機会を利用して周知を図る。 また, コールセンターにおける情報提供について, 応答率90パーセント以上を維持しつつサービスの向上に努めながら, 業務量の変動を踏まえ, サービスに要したコストの構造について不断の分析・検討を行い, 効率的な業務運営方法を検討・実施する。

年度計画	<p>II・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）</p> <p>ア 利用者において適切な窓口を選択することを可能とするため、コールセンター及び地方事務所の情報提供の種類や業務内容等について、ホームページ、広報誌、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）を活用するなどして周知するとともに、関係機関との打合せ等の機会を利用して周知する。</p> <p>イ 引き続き、地方事務所からコールセンターへの電話転送を行い、情報提供業務の効率的運用を図る。</p> <p>ウ コールセンターにおけるオペレーターの効率的な配置をすることにより、90パーセント以上の応答率を維持し、放棄呼（入電したもののうち、受電できなかったものの件数）の減少に努める。</p> <p>エ コールセンターにおいて、民事法律扶助業務の資力要件確認等の新たなサービスによる業務量の動向を勘案しながら、1コール当たりの運営経費を前年と同一の水準に維持する。</p>
------	--

主な評価指標		情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：39		評価	C
1 コールセンター及び地方事務所の役割分担と周知		評価に至った理由	
<ul style="list-style-type: none"> ホームページやパンフレット、関係機関との各種会議等において、コールセンター・地方事務所への案内に係る取扱いについての説明を継続して実施 テレビコマーシャル、ウェブサイト、新聞広告、ソーシャルネットワーキングサービスなどを通じて、震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を広く案内 情報提供件数：521,508件（26年度529,430件） 情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合：61.1%（26年度62.5%） → 情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合につき、6割を維持 		<p>26年度と比較して情報提供件数が減少したが、各種広報によるコールセンターの活用や内線転送の更なる活用に伴うコールセンターの利用促進を行い、情報提供件数全体に占めるコールセンターの対応件数の割合は6割超を達成した。</p> <p>さらに、オペレーターの効率的配置により、応答率90パーセント以上という放棄呼が極めて少ない状態を維持し、また、地方事務所の話中電話及び無応答電話のコールセンターへの転送という新たな試みを実施した。</p> <p>しかしながら、1コール当たりの運営経費は、26年度の数値を上回り、26年度と同一の水準を維持できなかった。</p>	
2 コールセンターへの内線転送件数の増加 22,004件（26年度19,030件）		<p>ホームページ、パンフレット、関係機関との会議等を通じて、地方事務所及びコールセンターでの情報提供について多角的な方法によって周知を行うとともに、地方事務所からコールセンターへの内線転送の利用を進めたほか、民事法律扶助業務の資力要件確認サービスを拡大させ、また、地方事務所・支部における話中電話及び無応答電話のコールセンターへの転送を新たに開始するなど、コールセンターの運用を合理化し、その機能をより活用するための取組を積極的に実施していると評価できる。</p> <p>また、コールセンターのオペレーターについて、受電傾向を分析の上、平日昼間の対応人員を増加し、夜間・土曜日の対応人員を減少させるなど、効率的な人員配置に努めつつも、達成目標を大きく上回る98.5%という応答率を達成している。</p> <p>他方、26年度には増加傾向にあった受電件数が27年度は減少したという状況を受け、新規オペレーターの採用抑制等によりコールセンターにおける総人件費を26年度よりも削減するなど、コールセンターの運営経費の削減に向けた努力をしたことは認められるも、1コール当たりの運営経費については、対応態様による業務量の違いを係数として反映させても、なお26年度の水準を維持できず、上昇している。</p> <p>したがって、コールセンターの業務の拡大等の取組においては一定の成果を上げていると評価できるが、1コール当たりの運営経費に示されるコールセンターの効率的な業務運営方法の点については目標を達成したとは言い難いことから、上記の評価とした。</p>	
3 コールセンターの業務範囲の拡大 (1) 民事法律扶助業務の資力要件確認サービスの拡大 <ul style="list-style-type: none"> 資力要件確認サービス対象事務所数：46地方事務所・支部（26年度31地方事務所・支部） 資力要件確認サービス件数：12,302件（26年度6,183件） (2) 平成27年10月から、地方事務所・支部における話中電話（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から10秒以内に応答できない電話）をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）する新たな取組を開始 <ul style="list-style-type: none"> 話中転送及び無応答転送対象事務所数：21地方事務所・支部 話中転送及び無応答転送件数：6,325件 			
4 オペレーターの効率的配置 コールセンターの受電傾向を分析し平日昼間の増員配置及び夜間・土曜日の減員配置による業務の効率化 → 資力要件確認サービス対象地方事務所の拡大、地方事務所・支部の話中転送及び無応答転送の新たな取組開始を要因とした業務範囲の拡大があった一方で、オペレーターの席数の増加を抑制し、かつ、応答率90パーセント以上を維持し、効率的な業務運営を実施 応答率：98.5%（26年度95.9%）			
5 1コール当たりの運営経費 (1) 運営経費等の考え方 26年度業務実績報告におけるコールセンター運営経費は、オペレーター人件費（スーパーバイザー職員（オペレーター職員の管理・指導及び電話対応業務支援を行う者）の人件費を除く）及び賃料を基礎としていた。しかし、コールセンター事業の効率化の状況をより適切に計ることができる指標とするため、27年度以降のコールセンター運営経費は、コールセンターに係る全ての人件費とし、固定経費となる賃料を除くこととした。 対応件数については、電話による一般問い合わせとは異なる対応を要するメール、犯罪被害者案件（電話）、民事法律扶助業務の資力要件確認案件（電話）につき、各業務量を考慮した係数（注）により調整した件数を算出した。			
(注) 通常の電話対応の平均対応時間を1とした場合のメール、犯罪被害者案件（電話）、民事法律扶助業務の資力要件確認案件（電話）の各平均対応時間（25年度・26年度・27年度の3か年の平均数値）であり、それぞれ、1.31、1.78、1.48となる。			

(2) 1 コール当たりの運営経費

① コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じたもの）で除した1コール当たりの運営経費

27年度941.2円（26年度919.7円，25年度966.3円）

② コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じていないもの）で除した1コール当たりの運営経費

27年度1,006.0円（26年度976.3円，25年度1,009.6円）

※ 1コール当たりの運営経費が26年度の数値を上回ることとなったのは，26年度の対応件数と業務量の増加を踏まえ，27年度において目標とする応答率90パーセント以上を達成するために27年度当初において人員増加を図ったが，結果として対応件数が26年度と比較して減少したためである。入電状況と業務範囲拡大とのバランスを図りながら，新規オペレーター採用の抑制等を行うなど運営努力はしたものの，前述のとおり1コール当たりの運営経費を26年度と同一の水準に維持できなかった。なお，25年度の1コール当たりの運営経費と比較すると，これを下回った。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-18	民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004

2. 主要な経年データ								
	評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
	単独審査を実施する 地方事務所数の率	前年度以上	43/50	43/50	46/50			

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第3・2(2) 民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。） 審査の適正を確保しつつ, 書面審査・単独審査を活用するなどの方法により, 事務手続の平準化・合理化を図る。 被援助者の住居地と事件管轄地域とが極めて離れているなどの場合における常勤弁護士を活用した共同受任に積極的に取り組むなどして, 事件処理の合理化・効率化を図る。
中期計画	Ⅱ・2(2) 民事法律扶助業務（震災法律援助事業を含む。） 審査の適正の観点から合議制の審査を基本としつつ, 簡易な案件について単独審査を行い, 援助開始決定時の単独審査の率について前年度以上の増加に努める。また, 審査の適正を確保しつつ, 援助開始決定時に書面審査を活用したり, 援助申込者からの提出書類の合理化などの取組を進める。これらの取組によって, 事務手続の平準化・合理化を図る。 被援助者の住居地と事件管轄地域とが極めて離れているなどの事情がある場合に, 事案に応じて, 両地域あるいは近接する地域に勤務する常勤弁護士同士による共同受任に取り組むなどし, 事件処理の合理化・効率化を図る。
年度計画	Ⅱ・2(2) 民事法律扶助業務（震災法律援助事業を含む。） 審査の適正を損なわず合理化を行うため, 簡易な案件について単独審査を行い, 単独審査率の前年度以上の増加に努める。また, 審査の適正性を確保しつつ, 書面審査の活用や提出書類の合理化などの取組によって, 事務手続の平準化・合理化を図る。被援助者の住居地と事件管轄地域とが遠く離れている事案等については, 両地域又は近接する地域に勤務する常勤弁護士同士による共同受任を検討するなど, 事件処理の合理化・効率化に努める。

主な評価指標		民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：41		評定	B
1 単独審査の積極的活用 実施事務所：46地方事務所（26年度：43地方事務所） （かえって事務負担の増大を招くおそれのある小規模地方事務所等では未実施） 特に「同時廃止決定が見込まれる破産事件等の簡易な案件」については単独審査の活用を推進した結果、援助開始審査における書面単独審査は29,979件（26年度より1,537件増）		評定に至った理由	
2 事務の平準化・合理化の取組 本部内に設置された組織・運営改革推進本部の業務改善班で「民事法律扶助業務にかかる暫定標準モデル案」を策定して平成27年8月に各地方事務所に意見照会をし、一部の地方事務所 でパイロット試行を行うなど、事務の平準化・合理化に向けた取組を推進した。		単独審査の推進及び書面審査の活用について積極的に取り組んだ結果、援助開始審査における単独書面審査は29,979件となり、26年度より1,537件増加した。 事務の平準化・合理化については、本部内に設置された組織・運営改革推進本部の業務改善班で「民事法律扶助業務にかかる暫定標準モデル案」を策定して平成27年8月に各地方事務所に意見照会をし、一部の地方事務所 でパイロット試行を行うなど、事務の平準化・合理化に向けた取組を推進した。 また、民事法律扶助における共同受任マニュアルに基づき共同受任の促進を実施し、事件処理の合理化・効率化に向けた取組を実施した。	
3 共同受任の促進 (1) 民事法律扶助における常勤弁護士同士の共同受任マニュアルに基づき実施 (2) 民事法律扶助における一般弁護士と常勤弁護士との共同受任スキームを検討		簡易な案件について単独審査の積極的活用を進め、単独審査を実施する地方事務所 の数は、26年度を上回る46地方事務所となり、前年度以上という目標を達成できている。 また、「民事法律扶助業務にかかる暫定標準モデル案」を策定し、一部の地方事務所 でパイロット試行を行うなど、事務手続の平準化・合理化に向けた取組を推進できている。 常勤弁護士同士の共同受任については、共同受任マニュアルに基づき実施したほか、一般弁護士との共同受任スキームの検討を進めるなど、共同受任体制による事件 処理の合理化・効率化に向けた取組も行われている。 以上より、所期の目標を達成していると評価できる。	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-19	国選弁護等関連業務		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0005

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
	一括契約弁護士数	-	-	9,402人	9,967人		(参考指標)

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第3・2(3) 国選弁護等関連業務</p> <p>国選弁護人等の報酬算定に対する不服申立てへの対応について, 本部及び地方事務所の役割を明確にしたうえで, 事務を適切に分担し, 事務手続の合理化・簡素化を図る。また, 複数事件の包括的な委託の活用により, 業務運営の効率化を図る。</p>
中期計画	<p>Ⅱ・2(3) 国選弁護等関連業務</p> <p>国選弁護等の報酬・費用の算定に係る不服申立てについて, 地方事務所限りで再算定するのが適切な案件については, 地方事務所限りで処理するなどし, 本部と地方事務所の役割を明確にした上で, 適切な業務を分担し, 事務手続の合理化を継続して図る。</p> <p>また, 業務処理の効率化を図るため, 複数事件の包括的な委託の契約締結に努める。</p>
年度計画	<p>Ⅱ・2(3) 国選弁護等関連業務</p> <p>国選弁護等の報酬・費用の算定に係る不服申立てについて, 引き続き, 地方事務所限りで再算定するのが適切な案件は地方事務所限りで処理するなど, 本部と地方事務所の適切な業務分担, 事務手続の合理化の進展状況を注視しつつ, 更なる見直しの必要性・相当性について検討する。</p> <p>国選弁護人契約における一括契約について, 弁護士に対する説明会や説明資料等を利用して周知を行い, 契約数の増加に努める。</p>

主な評価指標		国選弁護等関連業務に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：42		評価	B
1 不服申立ての地方事務所（支部を含む。）限りの再算定について 国選担当副所長会議において全国の地方事務所限りの再算定の状況等について報告し、一層の活用を求めた。 27年度は、合計376件（26年度463件）の不服申立てのうち、45件（26年度82件）が地方事務所限りの再算定で処理された（地方事務所限りの再算定処理率約12.0%（26年度約17.7%））。		評価に至った理由 不服申立ての地方事務所限りの再算定については、26年度よりも件数、処理率ともに減少したものの、制度として定着しており、一層の活用を促している。 一括契約については、制度の周知に努め、契約者数は着実に増加している。 もともと、一括契約の活用による業務運営の効率化については、左記3で示したとおり、一括契約に基づく報酬算定の対象となり得る即決被告事件自体の減少等の外部的要因により、困難な状況にある。 このほか、平成26年に設置された国選弁護等報酬算定業務室において、報酬計算業務を集約し、効率的に処理しており、全体として業務運営の効率化を図ることができている。	
2 一括契約弁護士数の増加 多くの地方事務所において、説明会等の機会において、説明資料を配布するなどして、一括契約を周知 → 一括契約を締結している契約弁護士数：平成26年4月1日時点 8,748人 平成27年4月1日時点 9,402人 平成28年4月1日時点 9,967人		評価に至った理由 報酬算定に対する不服申立てが減少したこともあり、地方事務所限りの再算定の件数は減少しているが、国選担当副所長会議においてその制度の活用を促すなど、事務手続の簡素化を目的とする制度の定着に向けた努力が認められる。 また、説明資料の配布を行うなどして、一括国選弁護人契約の締結に努め、同契約を締結している弁護士数も増加していること、報酬算定業務の集約による効率的な処理も引き続き実施できていることも考慮すると、所期の目標を達成していると評価できる。	
3 一括契約に基づく報酬算定について 27年度、一括契約に基づき報酬算定がされた事件数は0件であった。 一括契約に基づく報酬算定がなされるためには、前提として、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依頼があることが必要になる（一括契約に基づく報酬算定は、同一の日に複数の即決被告事件について指名打診を受け、これらを承諾することが要件となっているため）が、①即決被告事件の指名通知依頼件数自体が437件（26年度は712件）と大幅に減少している（26年度比約38.7%減）上、②そのうち、被疑者段階から国選弁護人が選任されている事件数（即決被告事件について指名通知依頼がなされないため、一括請求に基づく報酬算定の対象外となる）は、339件あり、一括契約に基づく報酬算定の対象となり得る事件数（すなわち、①から②を差し引いた事件数）自体も、98件（26年度は151件）と大幅に減少した（26年度比約35.1%減）。			
4 報酬算定業務の集約化 平成26年に設置された国選弁護等報酬算定業務室において、報酬計算業務を集約し、27年度においても、効率的に処理している。			
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-20	司法過疎対策業務		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第3・2(4) 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所の設置だけでなく, 日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会等の司法過疎対策と連携し, 支援センターの既存のインフラを活用するなどした司法過疎地域への弁護士誘導等の方策を検討し, その実施を図る。
中期計画	Ⅱ・2(4) 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所の設置だけでなく, 日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会等の司法過疎対策と連携しつつ, 必要に応じて, 支援センターの既存インフラについて司法過疎地域事務所が設置されていない司法過疎地域で開業する弁護士等の利用を認めるなど, より効率的かつ効果的な形での司法過疎対策を検討する。
年度計画	Ⅱ・2(4) 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所の設置だけでなく, 日本弁護士連合会, 日本司法書士会連合会等の司法過疎対策と連携しつつ, 必要に応じて, 支援センターの既存インフラの利用を認めるなど, より効率的かつ効果的な形での司法過疎地域における法律サービスの提供を検討する。

主な評価指標	司法過疎対策業務に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：43	評定	B	評定 B
司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策	評定に至った理由		評定に至った理由
<ul style="list-style-type: none"> 司法過疎対策に携わる弁護士に司法過疎地域事務所の相談室等の既存インフラの利用を認めることによる担い手の確保について、ニーズの有無、管理方法等を検討した。 司法過疎地域における巡回法律相談を活用するとともに、これまで巡回法律相談を行っていない地域についても、巡回法律相談を企画・実施した。 司法過疎地域の公設系法律事務所（日本弁護士連合会や各地の弁護士連合会、弁護士会が会費により設置した事務所）へ派遣予定の一般契約弁護士6名について、常勤弁護士定期業務研修への参加を認め、研修を実施した。 日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会等との法律相談会の共催方法等を検討した。 	<p>一般契約弁護士に対し、司法過疎地域事務所の相談室利用を認めることの有用性を検討するとともに、新たな地域においても巡回法律相談を実施したほか、司法過疎地域の公設系法律事務所に派遣予定の一般契約弁護士につき、支援センターが行う研修への参加を認めるなど、より効率的かつ効果的な形で司法過疎地域における法律サービスの提供を検討・実施した。</p>		<p>司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策については、一般の弁護士に既存インフラの利用を認める方策の検討を着実に進めたほか、26年度には実施できていなかった新たな地域で巡回法律相談を実施したり、司法過疎対策に携わる一般の弁護士に常勤弁護士の研修への参加を認めるなど、26年度よりも実質的な司法過疎対策に進展が見られ、所期の目標を達成していると評価できる。</p>

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-21	情報提供業務の質の向上		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第1号
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
F A Qの総件数 (参考指標)	—	—	4,635件	4,909件				予算額（千円）			
アンケート満足度の平均（5段階評価）	4以上	4	4.16	4.17				決算額（千円）			
								経常費用（千円）			
								経常利益（千円）			
								行政サービス実施コスト(千円)			
								従事人員数			

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第4・1(1) 情報提供業務の質の向上</p> <p>コールセンターのオペレーター等に対する覆面調査や研修の実施等によりオペレーター等の質を向上させ、利用者に最適で質の高い情報を提供して関係機関への橋渡しを行う。利用者や支援センターと連携する関係機関からの意見を適切に業務改善に活用できる仕組みを構築し、常に制度の新設、制度内容の変更や社会経済情勢の変化に応じた情報提供、各種被災者支援情報を始めとする利用者に役立つ支援情報のフォローアップに更に配慮するなど、必要に応じ情報提供の内容や方法の改善を行う。</p>

<p>中期計画</p>	<p>Ⅲ・1(1) 情報提供業務の質の向上</p> <p>ア オペレーター等の質の向上 情報提供窓口業務について、第三者による客観的評価を行い、その評価結果を活用して、ケーススタディー等を内容とする研修を企画し、オペレーター等に対して実施するなど、利用者に最適な情報提供を行う能力を養成し、オペレーター等の質を向上させる。</p> <p>イ 情報提供に係る外国人のニーズへの対応 コールセンター及び地方事務所において、我が国の法制度や相談窓口に関する外国人のニーズに適切に対応するため、外国語による情報提供の態勢を整備する。</p> <p>ウ F A Q等の充実と活用 常に制度の新設、制度内容の変更や社会経済情勢の変化に速やかに対応し、利用者からの意見、要望等に適切に対応するため、F A Qを追加・更新する。利用者が必要とする関係機関の詳細な情報を速やかに提供するため、関係機関と連携するなどして関係機関情報を追加・更新する。さらに、これらの情報の活用を図るため、必要に応じて支援センターのホームページ上に公表する。</p> <p>エ 民事法律扶助制度へのスムーズな橋渡し コールセンター利用者が迅速に民事法律扶助に基づく法律相談援助を受けることができるよう、必要に応じ、コールセンターにおいて利用者の資力を確認し、地方事務所へスムーズな橋渡しを行う。</p> <p>オ 利用者の利便性の向上 地方事務所における情報提供の特性をいかしつつ、地方公共団体、福祉機関・団体等にアウトリーチするなどの情報提供方法等について検討する。</p> <p>カ アンケート調査の実施 ホームページ等を利用した通年のアンケート調査や、各情報提供についての利用者に対するアンケート調査を行う。これらの調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>
<p>年度計画</p>	<p>Ⅲ・1(1) 情報提供業務の質の向上</p> <p>ア オペレーター等の質の向上(客観的評価の実施) コールセンター及び各地方事務所の情報提供窓口での対応に関する第三者による客観的評価をそれぞれ1回以上実施し、業務内容や電話応対等にフィードバックして業務改善を図ることにより、窓口対応の質の向上を図る。</p> <p>イ 情報提供に係る外国人のニーズへの対応 地方事務所において、外部委託による通訳サービス業者を通じた多言語情報提供サービスを提供することにより、外国人のニーズに適切に対応する。</p> <p>ウ F A Q等の充実と活用 常に法制度の新設、制度内容の変更や社会情勢の変化に速やかに対応し、これらの法制度を紹介するF A Q、新規に関係を構築した関係機関情報や変更のあった関係機関情報の追加・更新などデータベースの一層の拡充を図る。震災に関する法制度情報等についても、逐次更新追加を行う。ホームページ上のF A Q公開について、現行の内容をより充実させるとともに、件数を増加させる。</p> <p>エ 民事法律扶助制度へのスムーズな橋渡し 先行実施しているコールセンターにおける民事法律扶助資力要件確認の対象地域を拡大し、法律相談を実施している地方事務所へスムーズな橋渡しを行う。</p> <p>オ 利用者の利便性の向上 地方事務所における情報提供の特性をいかすため、司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえ、地方公共団体、福祉機関・団体等と連携した情報提供を実施する。</p> <p>カ アンケート調査の実施 ホームページにおける通年のアンケート調査やコールセンター及び地方事務所での期間を設定した情報提供利用者に対するアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。</p>

主な評価指標	情報提供業務の質の向上に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：44	評定	B	評定
1 オペレーター等の質の向上（客観的評価の実施）	評定に至った理由		評定に至った理由
<p>(1) コールセンター 音声ログ調査（認知・養育費・労働問題、相続問題）各10本（計20本）及びミステリーコール（電話対応状況覆面調査）2事例（認知・養育費・労働問題、相続問題）各5本（計10本）を実施し、評価</p> <p>(2) 地方事務所・支部 26年度におけるミステリーコール評価が低かった地方事務所・支部を中心に調査対象地方事務所・支部が偏在しないよう考慮し、地方事務所・支部31か所に対する前記2事例のミステリーコール各1本（計62本）を実施し、評価</p> <p>(3) 評価 ア 上記(1)及び(2)の対応に対する評価 →25項目に対する平均達成率68.2%（26年度約69%） イ 法制度・関係機関情報の提供がされているかどうかの観点からの評価 →認知・養育費・労働問題11項目 平成達成率41.8% 相続問題9項目 平均達成率53.9%</p> <p>(4) ミステリーコールの活用 第三者による客観的評価を踏まえて、電話対応等に関する対処方法についてフィードバックを実施。特に、音声ログを活用した具体的な研修を実施することにより、研修の実効性を持たせるとともに、多くの地方事務所で客観的評価を踏まえた研修を実施し、対応の質の向上に向けた取組を実践</p>	<p>第三者による客観的評価を踏まえて、電話対応等に関する対処方法についてフィードバックを行った。特に、音声ログを活用した具体的な研修を実施することにより、研修の実効性を持たせるとともに、多くの地方事務所で客観的評価を踏まえた研修を実施し、対応の質の向上に向けて取り組んだ。</p> <p>多言語情報提供サービスを提供し、日本語を母国語としない外国人のニーズにも適切に対応した情報提供を行った。</p> <p>F A Qの更新や社会情勢の変化に対応した情報を関係機関から入手し、利用者にとって有益な情報提供を行うことができるようデータベースを追加修正した。</p> <p>満足度調査は、コールセンターにおけるアンケートで4.7、地方事務所におけるアンケートで4.5といずれも高水準を達成し、全体平均でも4以上の評価を得た。</p>		<p>第三者による客観的評価を業務改善に役立てるため、音声ログ及びミステリーコールによる調査を実施し、その結果については、音声ログを活用した具体的な研修を実施するなどの方法によりフィードバックが適切に行われ、コールセンターの業務の質の向上努力がなされていると認められる。</p> <p>また、外国人のニーズに対応するため、電話による5か国語の情報提供サービスを実施し、その対応件数が大幅に増加していることは、我が国に在住する外国人に対する司法支援サービスの向上に寄与していることを示している。</p> <p>F A Qについては、更新・新規投入を適切に行い、ホームページ上で公開するF A Qの内容の充実及び件数増加を図るとともに、平成27年9月に発生した関東・東北豪雨災害の対応として、専用のF A Qを作成してホームページ上に掲載するなど、社会情勢の変化等にも速やかに対応し、関係機関データベースの更新・新規追加も順調に行っている。</p> <p>さらに、コールセンターにおいて民事法律扶助の資力要件確認サービスを行う地方事務所数を増加させ、地方事務所へのよりスムーズな橋渡しを行うとともに、司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえた関係機関との連携による情報提供も複数の地方事務所で開始し、利用者の利便性の向上に努めていると認められる。</p> <p>こうした各種取組の成果もあり、アンケート調査では平均して4以上の満足度評価を得られており、全体として、所期の目標を達成していると評価できる。</p>
<p>2 情報提供に係る外国人のニーズへの対応 外部委託による通訳サービス業者を通じ、電話による多言語情報提供サービスを実施 対応言語：英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語（5か国語） 対応件数：1,575件（26年度908件）</p>			
<p>3 F A Q等の充実と活用 (1) F A Qの追加更新・活用 ・ データベース上のF A Qの随時更新・増加 <27年度F A Q更新件数> 更新件数（利用のないF A Qの登録抹消等を含む。）：668件（うち震災関連0件） 新規投入件数：286件（うち震災関連7件） 総件数：4,909件（うち震災関連595件） ・ 「よく利用されるF A Q」約1,000件をホームページ上で公開 ホームページ上における公開F A Qの閲覧人数：502,989人（26年度478,268人） ・ 平成27年9月の関東・東北豪雨災害の対応として、F A Qを基に新たに「豪雨災害に関するQ&A」を緊急作成の上、ホームページ上に掲載し、被災者支援を実施 関東・東北豪雨Q&Aページ閲覧人数：575人</p>			

- (2) 関係機関データベースの更新・追加
データベースの更新・追加を行うことで、利用者が必要とする関係機関の情報をより適切に提供する体制を整備
- ・ 新規に追加した関係機関の窓口件数：約580件
 - ・ データベースの更新件数（利用のない窓口の登録抹消等を含む。）：約9,000件
 - ・ 関係機関登録件数：約24,000件
- 4 民事法律扶助制度へのスムーズな橋渡し
民事法律扶助業務の資力要件確認サービスに関し、対象事務所数を増やし、拡大を行った。
対象事務所数：46地方事務所・支部（26年度31地方事務所・支部）
- 5 利用者の利便性の向上
司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえ、利用者への直接的情報提供に加え、地方公共団体、福祉機関・団体等と連携した情報提供（関係機関を通じての利用者アプローチを含む。）を複数の地方事務所（支部を含む。）で開始
- 6 アンケート調査の実施
- (1) ホームページにおけるアンケート
[3.3（満足度5段階評価）※26年度3.3]
対象者：地方事務所・コールセンター、メールによる情報提供の利用者
調査手法：ホームページ上でのウェブによる利用者アンケート
調査内容：職員対応、内容的確性、認知経路、利用状況
調査件数：195件
- (2) コールセンターにおけるアンケート
[4.7（満足度5段階評価）※26年度4.7]
対象者：コールセンター利用者
調査期間：平成27年11月17日～同年12月16日
調査手法：情報提供利用直後にガイダンスによるアンケート実施
調査内容：オペレーターの対応についての満足度
調査件数：2,900件（調査対象総件数16,186件）
- (3) 地方事務所におけるアンケート
[4.5（満足度5段階評価）※26年度4.5]
対象者：面談による情報提供を受けた利用者
調査期間：平成27年9月1日～同年10月30日
調査手法：情報提供利用直後に用紙交付によるアンケート実施
調査内容：職員の対応についての満足度
調査件数：1,160件（調査対象総件数2,831件）

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-22	法教育に資する情報の提供等		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	
当該項目の重要度，難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
講演会等開催回数 （参考指標）	—	—	1,935回	1,941回				予算額（千円）			
								決算額（千円）			
								経常費用（千円）			
								経常利益（千円）			
								行政サービス実施コスト(千円)			
								従事人員数			

注) 予算額，決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第4・1(2) 法教育に資する情報の提供等 国民に身近な司法の実現における法教育の役割が大きいこと，法教育が紛争の未然防止に役立つことを考慮し，情報提供業務の一環として，関係機関と連携して地域住民等に対する法教育に取り組む。その取組に当たっては，年度計画において具体的な指標ないし事業計画を策定した上でこれを実践する。
中期計画	Ⅲ・1(2) 法教育に資する情報の提供等 法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ，情報提供業務の一環として，それらの関係機関と十分な連携を図りながら，法的問題に関する地域住民等の対応能力を高めるべく，支援センターが取り組む基本方針，実施方法等を盛り込んだ計画を策定・実施し，法教育に資する情報の普及により一層取り組む。
年度計画	Ⅲ・1(2) 法教育に資する情報の提供 全国各地で社会人に向けた法教育に関する講演会及び意見交換会や常勤弁護士等による地域の実情に応じた活動等を実施するなどして，法教育に資する情報の普及に一層取り組む。具体的には，本部主催の社会人・一般市民向けシンポジウムを年1回開催する。地方事務所における業務説明を含めた法教育事業を年1,500回以上実施する。

主な評価指標	法教育に資する情報の提供等に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：47	評定	A	評定
主として社会人・一般市民向け広く法教育に資する情報を普及することを基本方針とし、以下の取組みを実施した。	評定に至った理由		評定に至った理由
<p>1 <本部> 法テラスシンポジウム—支え合う社会へ— テーマ：子どもの貧困から考える生活困窮者の自立支援と司法 開催趣旨：平成27年4月から施行された生活困窮者自立支援制度は、社会人・一般市民にとって身近なものとして認識されておらず、関心を持たれていない。そこで、最近、社会的問題として採り上げられている「子どもの貧困」を題材とすることによって、より多くの社会人・一般市民に生活困窮者自立支援制度と司法、同制度と地域社会、社会人・一般市民の役割などについて、ともに考える機会とし、支え合う社会の形成の一助となるものとする。 実施内容：社会福祉学者による基調講演、常勤弁護士・生活困窮者自立相談支援員による実践報告、パネルディスカッション 参加者：一般市民、福祉関係者、弁護士等法曹関係者等 参加人数：約240名 効果等：実施後アンケートの結果、基調講演・実践報告について「分かりやすかった」という回答割合が85%超（「分かりやすかった」55.0%、「おおむね分かりやすかった」30.7%）。さらに、報道機関（NHK）による取材を受け、開催日当日のニュースとして採り上げられることによって、広く社会人・一般市民に向けたシンポジウムの目的の周知ができた。 その他：開催趣旨に基づき、社会人・一般市民の参加を獲得すべく、託児サービスの導入、大学・ボランティアセンターなどを通じた積極的な広報等を行い、26年度を上回る社会人・一般市民の参加を得た（6割超）。 また、実施後にシンポジウムの内容を報告書にまとめ、事後にも活動の周知を実施した。さらに、全国の生活困窮者自立支援制度に係る自立相談支援窓口等への報告書送付に向け、関係機関等との調整等に着手した。</p>	<p>法テラスシンポジウムは、従前の学校教育向け法教育活動から社会人・一般市民向け法教育活動へ軸足を移し2回目となる本部主催の大規模イベントで、開催趣旨等に鑑み、託児サービスの導入や大学・ボランティアセンターなどを通じた広報を展開するなど新たな工夫を凝らし、26年度と比べ社会人・一般市民のより多くの参加を得た。また、実施後アンケートの結果も、基調講演・実践報告について分かりやすかったという回答割合が85%を超えるなど、十分な成果を挙げることができた。さらに、報道機関（NHK）による取材を受け、開催日当時のニュースとして採り上げられることによって、広く社会人・一般市民に向けたシンポジウムの目的を知ってもらうことができ、法教育普及の観点からも26年度を大きく上回るものと考ええる。 他方、全国の地方事務所全てにおいても、図書館・大学等と連携し、一般市民に向けて開かれた企画を実施するなど各地において趣向を凝らしながら、26年度を上回る回数に達した。また、法テラスが展開する法教育を全国に広く普及させた。 結果として、本部の定める基本方針に従い、本部では新たな工夫も取り入れつつ大規模なシンポジウムを開催し、全国の地方事務所では多様な関係機関・団体とも連携しつつ、各地域のニーズに応じた活動を行い、本部と地方事務所全てが一体となり全国各地で幅広く、精力的に法教育に資する情報の普及に取り組むことができ、所期の目標を大きく上回る成果を上げたものと考ええる。</p>		<p>法教育の実施に当たっては、社会人・一般市民の参加を広く求めることが課題であるところ、本部においては、社会人・一般市民も興味を持って参加しやすいよう、子どもの貧困をテーマとした大規模なシンポジウムを開催し、その際、託児サービスを導入したり、大学・ボランティアセンターなどを通じて広報を行うなどした結果、参加者のうち社会人・一般市民の割合が6割を超え、多数の参加者から評価を得たことは、社会人・一般市民向けシンポジウムを実施するという目標を十分に達成する成果を上げたこと評価できる。 また、地方事務所においても、演劇を交えたり、落語を題材にしたりするなどの工夫を凝らしながら、全地方事務所26年度を上回る1,941回もの講演会等を開催し、広く全国に法教育を普及させたと評価できる。 こうした本部及び全国の地方事務所が一体となった精力的な取組は高い評価に値するものであり、全体として、所期の目標を大きく上回る成果を上げていると認められることから、上記の評定とした。 なお、今後の展開については、被害者ばかりでなく加害者にもならぬよう、日常生活でのトラブル解決法を盛り込むなど、幅広い工夫に期待したい。</p>
<p>2 <地方事務所> 社会人向け講演会等の実施 全国各地で社会人・一般市民向けの講演会、意見交換会、学校における出前授業、センターの業務内容説明会等の紛争の未然防止に資する情報の普及に取り組んだ。 実施した地方事務所数：全50地方事務所 総数：1,941回（26年度1,935回） 【主な実施例（参加者100名以上）】 （札幌）演劇を交えた法的トラブルへの対処能力を身に付けるためのイベント （札幌）図書館と共催し、「成年後見制度」をテーマとした市民講座 （大阪）「落語」を題材とした法律に関するトークイベント （青森）大学生に対する「法と学生生活の関わり」をテーマとした法律講座 （福井）「落語」を題材とした消費者被害の防止を図るイベント</p>			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-23	民事法律扶助業務		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第2号
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
援助申込みから援助開始決定までの平均所要期間が14日以内の地方事務所の数	8割以上の地方事務所	40地方事務所	45地方事務所	48地方事務所				予算額（千円）			
								決算額（千円）			
								経常費用（千円）			
								経常利益（千円）			
								行政サービス実施コスト(千円)			
								従事人員数			

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第4・2 民事法律扶助業務</p> <p>利用者の情報不足を解消する方策、地理的不便性を解消する方策等利用者の立場に立った運用のための具体的措置を検討し、一般管理費及び事業費の効率化に留意しつつ、これを実践する。審査の適正を確保しつつ、事務処理方法の工夫等により、援助申込みから必要な援助の提供までの期間について、具体的な指標を策定した上で、迅速・適切な援助を行う。</p> <p>また、法律相談援助において、利用者のニーズをどの程度満たしているのか分析した上で、利用者に対して援助内容・負担費用の違いを十分に説明するとともに、利用者の自律性を尊重しつつ、代理援助や書類作成援助に効果的に結びつける方策を検討・実施する。</p>

中期計画	<p>Ⅲ・２ 民事法律扶助業務</p> <p>(1) 利用者の利便性の向上</p> <p>ア 民事法律扶助業務に係る過年度のデータに基づく事件動向の分析その他必要な調査を行い、その結果を踏まえ、一般管理費及び事業費の効率化に留意しつつ、移動相談車両を用いるなどした巡回・出張相談、夜間相談やテレビ電話相談等の活用、契約弁護士・司法書士に関する情報提供の手法等の工夫など、より身近な援助の方策を検討し、実施する。</p> <p>イ 迅速な援助の提供の観点から、審査の適正を確保しつつ、代理・書類作成援助申込みから援助開始決定までの期間の短縮を図るため、標準処理期間を14日間とし、平均14日以内にその処理を行う地方事務所を全国8割以上とする。</p> <p>ウ 関係機関や利用者からの意見・要望等を適時適切に契約弁護士・司法書士に伝達するなどし、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。</p> <p>(2) 利用者に対する適切な援助の実施</p> <p>ア 法律相談援助において、利用者のニーズがどの程度満たされているか分析をした上で、利用者が代理援助と書類作成援助を適切に選択できるよう、援助の種類・内容や負担費用の違いを記載した資料等を整備し、適時に見直しを行うなど、利用者の意思を尊重しつつ、代理援助や書類作成援助に効果的に結び付ける方策を検討・実施する。</p> <p>イ 法律相談援助のニーズが高い分野について、当該分野の関係機関・団体との連携をより一層図り、当該分野に係るリーフレット等を配布するなどして必要な情報を的確に周知し、問題解決に代理援助・書類作成援助が必要な利用者が適切にこれらを利用できる環境の整備に努める。</p> <p>ウ 各地方事務所において、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、専門相談の充実を図るとともに、適切な受任者・受託者の選任に努める。</p>
年度計画	<p>Ⅲ・２ 民事法律扶助業務</p> <p>(1) 利用者の利便性の向上</p> <p>ア 民事法律扶助業務に係る過年度のデータに基づく事件動向の分析その他必要な調査を行いながら、一般管理費及び事業費の効率化に留意しつつ、夜間相談やテレビ電話相談等を活用した援助の実施や、司法ソーシャルワークの取組も念頭に、移動相談車両を用いるなどした巡回・出張相談を活用した援助の実施、被援助者の状況等に応じて自宅等での出張相談を安全かつ円滑に実施するための体制の整備を検討する。また、それぞれの地方事務所で契約弁護士・司法書士に関する情報提供の手法等を工夫するなど、利用者の利便性の向上に取り組む。</p> <p>イ 8割以上の地方事務所において、代理・書類作成援助申込みから援助開始決定までの平均所要期間を14日以内とする。</p> <p>ウ 地方事務所においては、関係機関や利用者からの意見・要望等について、契約弁護士・司法書士へ適時適切に伝達するよう努める。</p> <p>本部においては、法制度変更等の全体に関わる事項について、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会との協議や情報提供等を通じ、適時適切に契約弁護士・司法書士への周知徹底を図る。</p> <p>(2) 利用者に対する適切な援助の実施</p> <p>ア 法律相談援助における利用者のニーズ分析を通じ、利用者が代理援助と書類作成援助を適切に選択できるよう、援助の種類・内容や負担費用の違いを記載した資料等の整備を進め、代理援助・書類作成援助に効果的に結び付ける方策を検討する。</p> <p>イ 関係機関・団体に関連する分野に係るリーフレット等を配布するなど、関係機関・団体との連携をより一層図り、利用者がスムーズに問題解決に必要な代理援助又は書類作成援助にたどり着くことができる環境の整備に努める。</p> <p>ウ 弁護士会・司法書士会と連携・協力し、労働・DV・犯罪被害者・多重債務・外国人等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、地域の実情に応じて専門相談の実施・拡充に努める。</p>

主な評価指標	民事法律扶助業務に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：49	評定	B	評定 B
1 利用者の利便性の向上	評定に至った理由		評定に至った理由
<p>(1) 夜間相談・テレビ電話相談、移動相談車両による巡回・出張相談等を活用した援助の施行の検討 地方事務所を通じた調査の結果、休日、夜間相談のニーズの存在が確認できたことから、そのニーズに対応するための態勢を更に整え、地方事務所又は指定相談場所での休日相談を行える態勢は21地方事務所（26年度18地方事務所）、夜間相談を実施できる態勢は22地方事務所（26年度22地方事務所）と、利用しやすい援助態勢を整えた。また、各地方事務所における地域性を生かしながら、福祉関係機関と連携し指定相談や巡回相談を行う等、利用者の利便性の向上につながるような方策を採った。</p> <p>(2) 地方事務所における契約弁護士・司法書士に関する情報提供の手法等 全地方事務所の6割以上となる31地方事務所において、法テラスホームページ内の地方事務所ページ上に、事務所相談登録弁護士・司法書士の情報（事務所住所、業務時間等）の掲載を実施した。</p> <p>(3) 代理・書類作成援助申込みから援助開始決定までの平均所要期間の短縮 全事務所の96%となる48地方事務所（26年度45地方事務所）で、申込みから援助開始決定まで平均14日以内と、審査の効率化が進んだ。</p> <p>(4) 利用者からの意見・要望等の適時適切な伝達 平成26年12月9日付事務連絡「被援助者からの意見や要望への対応手順」に則り、利用者の意見・要望等を契約弁護士・司法書士に適時適切に伝達するよう努めた。</p> <p>(5) 制度変更等の全体に関わる事項について適時適切な伝達 日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会の機関誌等に記事を掲載したり、ファクシミリ一斉送信サービスを利用して契約弁護士・司法書士に対する情報伝達を実施することで、支援センターが必要・適切な情報伝達を直接的かつ効率的に行った。</p>	<p>利用者が相談しやすい環境を整備するため、利用者のニーズに応じた休日、夜間相談実施の態勢を整え、各地方事務所の地域性を生かした福祉関係機関との連携による指定相談場所相談や巡回相談を実施した。</p> <p>また、迅速な援助の提供を行うため、援助開始決定までの平均処理期間14日以内の目標を、48地方事務所達成した。</p> <p>利用者に対して適切な援助を提供するため、福祉事務所等の勉強会に参加するなどして連携を強化し、スムーズに代理援助や書類作成援助にたどり着ける環境を整えた。</p> <p>また、DV、労働、女性、消費者、医療、外国人等の専門分野に精通した弁護士・司法書士を確保の上で、弁護士・司法書士による専門相談や専門名簿による紹介を行い、相談内容に応じた法律相談援助を実施した。</p>	<p>民事法律扶助の利用者の利便性の向上のため、休日・夜間相談の実施態勢を整えるとともに、福祉関係機関との連携により同機関を指定相談場所とする相談や巡回相談を行うなどの取組を継続して実施している上、達成目標を超える48地方事務所援助申込みから援助開始決定までの平均所要期間が平均14日以内と短縮され、審査の効率化も進んでいると評価できる。</p> <p>また、法律相談援助利用者が代理援助と書類作成援助を適正に選択できるよう、各援助の案内を工夫し、各援助の説明資料を見直したり、関係機関との連携を強化して利用者がスムーズに代理援助や書類作成援助にたどり着ける環境の整備を行い、扶助の利便性を向上させている。</p> <p>さらに、弁護士会・司法書士会と連携・協力し、専門相談を実施する地方事務所数を26年度よりも増加させた上、専門相談を設けるに至っていない地方事務所等においても、専門名簿を作成するなどの方法により専門分野に精通した弁護士・司法書士の紹介等に努めていると認められる。</p> <p>以上より、所期の目標を達成していると評価できる。</p>	
2 利用者に対する適切な援助の実施			
<p>(1) 法律相談援助利用者に対し、代理援助と書類作成援助を適切に選択できるよう、事物管轄等に応じ司法書士相談を案内するといった方策を行った。また、援助の種類・内容や負担費用の違いを記載した資料等の見直しを行い、代理援助や書類作成援助に効果的に結び付ける方策を実施した。</p> <p>(2) 各地方事務所等、福祉事務所等の勉強会に参加し、ニーズに応じた業務説明やリーフレット配布を行う等し、連携の強化と、利用者が関係機関を通じてスムーズに代理援助又は書類作成援助にたどり着ける環境の整備を行った。本部においても、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等関係機関との協議会を通じ、連携強化を図った。</p> <p>また、簡易裁判所の民事調停事件や少額訴訟事件について、代理人がいない利用者に対し、裁判所からの連絡により司法書士につなぐスキームについて裁判所、司法書士会と連携しながら検討を進めた。</p> <p>(3) 弁護士会・司法書士会と連携・協力しつつ、専門相談の実施・拡充に努め、15地方事務所（支部・出張所を含む。）（26年度12地方事務所（支部・出張所を含む。））においてDV、労働、女性、消費者、医療、外国人等の問題に関する専門相談を実施した。</p> <p>(4) 小規模地方事務所等、専門相談を設けるに至っていない地方事務所等においても、弁護士会・司法書士会との連携・協力等により専門名簿を作成して当該名簿から弁護士・司法書士を紹介できる態勢を採ったり、弁護士・司法書士の専門分野・取扱分野等の情報を蓄積して、相談内容に配慮した配点を行うなどの工夫を行った。</p>			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-24	迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第3号
当該項目の重要度，難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
定期的な協議を実施した支部を含む地方事務所の数	支部を含む全地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所				予算額（千円）			
24時間以内の指名通知の割合（被疑者国選弁護事件）（参考指標）	-	-	99.7%	99.8%				決算額（千円）			
								経常費用（千円）			
								経常利益（千円）			
								行政サービス実施コスト（千円）			
								従事人員数			

注) 予算額，決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第4・3(1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保 地域ごとに，裁判所，検察庁，警察及び弁護士会との間で協議の場を設けるなどして，迅速かつ確実に，国選弁護人等の選任等が行われる態勢の確保を図る。裁判所からの国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの時間について，具体的な指標を策定した上で，迅速・適切な指名通知を行う。
中期計画	Ⅲ・3(1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保 ア 迅速かつ確実に国選弁護人及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図るため，各地方事務所単位で，裁判所，検察庁，警察及び弁護士会との間で，各事業年度に1回以上，定期的な協議の場を設ける。 イ 裁判所からの国選弁護人等候補指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの所要時間の短縮を図るため，地方事務所ごとに手続類型別の目標時間（被疑者国選弁護事件については遅くとも24時間以内等）を設定し，実施する。

年度計画	<p>Ⅲ・3(1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保</p> <p>ア 地方事務所ごとに、国選弁護士及び国選付添人の迅速かつ確実な選任態勢に関する裁判所、検察庁、警察及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を1回以上設ける。</p> <p>イ 地方事務所ごとに事業年度の当初において、裁判所からの国選弁護士等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの手続類型別の目標時間（被疑者国選弁護事件については遅くとも24時間以内等）を設定し、実施する。</p>
------	--

主な評価指標		迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：51		評定	B
1 選任態勢に関する関係機関との協議 全ての地方事務所・支部において、1回以上、関係機関との間で、国選弁護人及び国選付添人の迅速かつ確実な選任態勢に関する協議の場を設けた。延べ回数は467回（26年度429回）に及ぶ（個別事件に関する協議を含む。）。 本部においても、日本弁護士連合会と定期的に指名通知の迅速化について協議を行った。		評定に至った理由	
2 指名通知の目標時間の設定 全ての地方事務所において、指名通知の目標時間を設定した。 被疑者国選弁護事件については、全ての地方事務所において、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内と設定している。 被告人国選弁護事件については、ほぼ全ての地方事務所において、原則24時間以内、遅くとも48時間以内と設定し、その余の地方事務所においても、「裁判所が指定した期限まで」などと目標時間を設定している。 国選付添事件については、全ての地方事務所において、原則数時間以内、遅くとも48時間以内と設定している。		評定に至った理由	
3 達成度合い 全ての地方事務所において、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内に指名通知が行われた。 被疑者国選弁護事件については、業務時間終了間際あるいは業務時間外に指名通知請求があったものを除き、ほとんどの事件が指名通知請求の当日に指名通知に至っており、全事件のうち24時間以内に指名通知が行われた割合は27年度は約99.8%（26年度約99.7%）に増加した。		<p>選任態勢に関する関係機関との協議は、全ての地方事務所において行われており、確実に根付いている。 全ての地方事務所において、指名通知までの適切な目標時間が設定されており、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内に指名通知に至っている。 特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件については、約99.8%（26年度約99.7%）という極めて高い割合で目標が達成されている。</p> <p>全地方事務所・支部において、国選弁護人及び国選付添人の選任体制についての関係機関との協議の場を設けている。 また、全地方事務所において、指名通知までの手続類型別の目標時間を適切に設定し、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、概ねその目標時間以内に指名通知に至っており、特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件においては、約99.8%という極めて高い割合で当該目標時間内の指名通知が行われており、所期の目標を達成していると評価できる。</p>	
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-25	裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
①主要なアウトプット（アウトカム）情報				②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）			
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	
関係機関との協議会を1回以上実施した支部を含む地方事務所の数	支部を含む全地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所			予算額（千円）
裁判員裁判関連の研修を1回以上実施した支部を含む地方事務所の数（参考指標）	-	-	21地方事務所	36地方事務所			決算額（千円）
							経常費用（千円）
							経常利益（千円）
							行政サービス実施コスト（千円）
							従事人員数

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第4・3(2) 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実</p> <p>弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得て、全ての裁判員裁判対象事件で、十分な知識・経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が確実かつ迅速に行われるよう、国選弁護人の選任態勢を充実強化する。</p> <p>裁判員裁判対象事件については、各地方事務所が、弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得て、裁判員裁判対象事件における刑事弁護に関する知識・経験を多くの弁護士が共有できるような国選弁護人の選任の運用の工夫に一段と努める。</p> <p>また、裁判員裁判への適切な対応を可能とするための常勤弁護士に対する実践的研修を実施し、各地域における対応態勢の強化・充実に資するよう努める。</p>

中期計画	<p>Ⅲ・3(2) 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実</p> <p>弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得て、全ての裁判員裁判対象事件で、十分な知識・経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が確実かつ迅速に行われるよう、国選弁護人の選任態勢を充実強化する。その目的を達するため、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する常勤弁護士を確保し、実務に即した弁護活動についてのノウハウ等の蓄積を行うとともに、契約弁護士との連携を密接に行うほか、裁判員裁判の経験や裁判員裁判に関する研修の受講などを登載条件とする実効性ある裁判員裁判専用の国選弁護人候補者名簿の整備を全国的に行うなど、一層の選任態勢の充実に努める。国選弁護人が複数選任される際には、裁判員裁判対象事件の弁護の経験者と非経験者が選任されるなど国選弁護人選任の運用の工夫に一層努める。</p>
年度計画	<p>Ⅲ・3(2) 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実</p> <p>地方事務所ごとに、裁判員裁判対象事件に対する十分な知識・経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が確実かつ迅速に行われ、また、裁判員裁判対象事件における刑事弁護に関する知識や経験を多くの弁護士が共有できるよう、国選弁護人選任方法の運用を工夫することなどについて、裁判所及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を1回以上設ける。</p> <p>常勤弁護士については、裁判員裁判対象事件への適切な対応を可能とするため、常勤弁護士が実際に担当した事件について報告・検討等を行う裁判員裁判事例研究研修を実施するとともに、少人数での模擬尋問・弁論等を中心とした裁判員裁判専門研修を実施し、各地域における対応態勢の強化・充実に努める。</p> <p>また、裁判員裁判弁護技術研究室において、常勤弁護士が担当した終了事件の報告を受けるなどして、随時研修内容の見直しを図り、より充実した研修の実施に努める。</p>

主な評価指標		裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価		
業務実績		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：52		評定	B	評定	B
1 裁判員裁判対象事件における国選弁護人の選任に関する協議 全ての地方事務所（以下、支部を含む。）において、1回以上、裁判所及び弁護士会との間で、裁判員裁判対象事件における国選弁護人の選任に関する協議を実施した（個別事件に関する協議を含む。）。 裁判員裁判対象事件用の名簿が作成された地方事務所数は、28事務所（26年度21事務所）となり、また、複数の地方事務所において、同名簿の登載要件あるいは更新要件として、弁護士会における研修等が義務付けられるようになった。 本部においても、裁判員裁判対象事件における国選弁護人の選任について、日本弁護士連合会と協議を行った。		評定に至った理由 裁判員裁判に対応できる国選弁護人の選任態勢は強化されつつあり、裁判員裁判に関する知識・経験の共有に向けた取組も着実に実施され、その成果が上がっている。 常勤弁護士による裁判員裁判への適切な対応のため、裁判員裁判事件の報告方法の見直しを行い、裁判員裁判弁護技術研究室において、適時適切に個別事件の指導を行うとともに、研修内容を随時見直して裁判員裁判事例研究研修及び裁判員裁判専門研修を2回ずつ実施し、対応態勢の強化・充実に努めた。		評定に至った理由 裁判員裁判に対応できる国選弁護人の選任体制を強化するための協議を、全地方事務所・支部において関係機関との間で年1回以上実施し、その結果、裁判員裁判対象事件用の国選弁護人候補者名簿が作成された地方事務所・支部の数は26年度よりも増加し、複数の地方事務所においては同名簿の登載・更新要件として弁護士会における研修等が義務付けられるようになっており、十分な知識・経験を有し、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任確保につき、着実に成果が上がっている。 また、裁判員裁判に関する研修や協議会等の実施により、裁判員裁判に関する知識・経験の共有が図られているほか、常勤弁護士を対象とした裁判員裁判関連研修の実施や裁判員裁判弁護技術研究室による指導等により、裁判員裁判対象事件への適切な対応を可能とする常勤弁護士を育成する取組も適切に行われていると認められる。 以上より、所期の目標を達成していると評価できる。	
2 裁判員裁判に関する知識・経験の共有 36か所の地方事務所において、裁判員裁判に関する研修や協議会等を実施した（実施方法は、地方事務所主催のほか、各地の弁護士会との共催、裁判所との共催がある。）。 うち、11か所の地方事務所においては、裁判員裁判に特化した研修や協議会等が実施され（延べ回数36回）、そのテーマとしては、裁判員法廷を利用した法廷弁護技術研修（東京等）、裁判員裁判における責任能力の争い方について（京都）、裁判員裁判振り返り研修・報告会（和歌山等）、量刑データを利用した弁論について（香川）等があった。					
3 常勤弁護士を対象とする裁判員裁判関連研修の実施 ・ 裁判員裁判事例研究研修（常勤弁護士が実際に取扱った裁判員裁判事件を基に主張の在り方等を議論する研修）を2回実施した。 ・ 裁判員裁判専門研修（裁判員裁判事件を多く取扱う常勤弁護士を対象とし、少人数で行う専門的な研修）を2回実施した。					
4 裁判員裁判弁護技術研究室の取組 ・ 常勤弁護士が担当する裁判員裁判事件につき、進捗や主張も含め網羅的に把握して適時適切に指導すべく、報告方法の見直しを行った。 ・ 上記研修内容を随時見直した。					
4. その他参考情報					

主な評価指標		契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：54		評価	B
1 制度の変更等に関する情報の収集 57か所の地方事務所（支部を含む。）において、刑の一部執行猶予制度の運用に関する裁判所主催の協議に参加した。参加者数は、延べ89名であった。		評価に至った理由	
2 説明会の実施等 全ての地方事務所において、契約弁護士（契約弁護士になろうとする新規登録弁護士を含む。）に対する説明会又は説明資料（「国選弁護関連業務の解説」、「国選付添関連業務の解説」、「国選弁護人契約弁護士のしおり」等）の配布を実施した（弁護士会との共催を含む。）。		契約弁護士に対する説明会のほか、弁護活動の質の向上に資する研修を複数回にわたり実施している。 また、国選弁護報酬の正確な請求等のため、説明資料の配布等により規程の周知を図っている。さらに、接見資料や公判時間連絡メモにより、不正請求を防止し、適切な算定を確保している。 これらの取組により、契約弁護士が提供する弁護活動の質の向上は図られているといえる。	
3 研修の開催等 55か所の地方事務所（支部を含む。）において、延べ194回、契約弁護士の弁護活動の質の向上に資する研修を実施した（弁護士会との共催を含む。）。 研修の内容は、新規登録弁護士対象の被疑者国選事件の手続の流れ等のほか、専門技術や弁論に関するものや、裁判員裁判対象事件に特化したものなどがある。		平成28年度から開始される刑の一部執行猶予制度に対応するための裁判所主催の協議に参加し、新制度の情報収集に努めたほか、全地方事務所等で契約弁護士に対する国選弁護関連業務等の説明会の開催又は説明資料の配布を行うとともに、26年度を上回る55か所の地方事務所・支部において、弁護活動の質の向上を目的とした研修を実施し、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に積極的に取り組んでいると認められる。 また、報酬請求に関する規程等の周知や接見資料及び公判時間連絡メモによる報酬算定を行うことにより、過誤防止を図っており、全体として、所期の目標を達成していると評価できる。	
4 報酬請求に関する規程等の周知 契約弁護士が諸規程を理解していることが正確な報告と過誤事案の防止に重要であると考えられることから、2記載のとおり、各地方事務所において、契約弁護士になろうとする弁護士に対し、「国選弁護関連業務の解説」及び「国選付添関連業務の解説」を配布するとともに、ホームページで紹介して、報酬請求に関する規程等の周知を行っている。 本部では、算定基準に関する法テラスの考え方を示した説明文書を作成し、地方事務所における算定基準に関する説明等に活用している。			
5 事件報告に関する取組 (1) 接見資料による報酬算定 平成21年に導入した接見資料の制度（※1）の浸透により、契約弁護士は支援センターに正確に弁護活動の報告を行っている。 (2) 公判時間連絡メモ（※2）による報酬算定 公判時間連絡メモを参照して、国選弁護人等の過失等による申告内容の誤りがないか確認しつつ報酬算定を行う運用が徹底している。			
※1 接見資料の制度 被疑事件の国選弁護人に選任された国選弁護人契約弁護士が基礎報酬及び多数回接見加算報酬を請求する際には、支援センターが細則で定める接見の事実を疎明する資料に足りる客観的な資料を提出することになっている。			
※2 公判時間連絡メモ 支援センターの指名通知により選任された国選弁護人等が関与する事件について、期日に立ち会った書記官が支援センターから送付を受けた書式に所定事項（当該事件の期日、開始時刻、終了時刻等）を記載して作成するメモ			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-27	犯罪被害者支援業務の質の向上		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第5号
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
①主要なアウトプット（アウトカム）情報				②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）			
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	
被害者支援連絡協議会参加地方事務所の数	全地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	49地方事務所			予算額（千円）
意見を聴取した機関・団体数（参考指標）	-	-	1,196機関	1,342機関			決算額（千円）
犯罪被害者支援に精通している女性弁護士が複数いる事務所数	全地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所			経常費用（千円）
犯罪被害者支援に精通している弁護士数	前年度以上	3,008人	3,008人	3,441人			経常利益（千円）
参加した関係機関主催研修数（参考指標）	-	-	101回	109回			行政サービス実施コスト（千円）
							従事人員数

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第4・4(1) 犯罪被害者支援業務の質の向上</p> <p>犯罪被害者等に対して的確な情報を効率的に提供するなど、犯罪被害者等に対する充実したサービスの提供を図るため、被害者支援連絡協議会の場を積極的に活用するなどして、犯罪被害者等の援助を行う団体その他の者との連携の維持・強化を図り、ニーズのくみ上げを行い、その成果を業務に反映する。</p> <p>職員の接遇による二次的被害がないよう、犯罪被害者等の心情に配慮した接遇を行うための研修を行い、職員の犯罪被害者等に対する対応能力を向上させる。</p> <p>各地方事務所において、犯罪被害者等の援助に精通している弁護士を紹介する態勢整備・拡充を図る。各地方事務所は、犯罪被害者等の援助に精通している女性弁護士を複数名確保し、更なる増加に努める。</p> <p>経済的に余裕のない犯罪被害者等が、民事法律扶助制度を適切に活用して被害回復を行えるように、適切な情報提供を行い、犯罪被害者等からの民事法律扶助の援助申込みに対し、より迅速に援助を開始し、犯罪被害者等の援助に精通している弁護士の選任などを通じ、充実した支援の実施に努める。</p>
中期計画	<p>Ⅲ・4(1) 犯罪被害者支援業務の質の向上</p> <p>ア 犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者支援連絡協議会の場を積極的に利用するなどして、犯罪被害者等やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で各事業年度に1回以上設け、犯罪被害者等やその支援に携わる者から構成される団体等との連携の維持・強化を図る。</p> <p>また、犯罪被害者等に対する情報提供に関して、できる限り効率的な業務運営を行いつつ、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者等及びその支援に携わる者の意見等からニーズをくみ上げる。</p> <p>これらの取組を踏まえ、必要に応じて業務の改善等、適切な対応を行うとともに、弁護士会等の関係機関と連携して、支援センターを通じて犯罪被害者支援に携わる弁護士が提供するサービスの質の向上に努める。</p> <p>イ 犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者等の心情に十分に配慮した懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応に努める。</p> <p>また、支援センターが提供する犯罪被害者支援の内容及び質を全国的に均質かつ一定の水準以上のものとするため、犯罪被害者等に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止のための方策等の研修を各事業年度に1回以上実施する。</p> <p>ウ 各地方事務所単位において、弁護士会等と連携して、犯罪被害者支援に精通している弁護士の確保に努める。とりわけ、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士について、複数名を確保した上で、毎年度、前年度より全国の契約者数の更なる増加に努める。このような取組を通じ、犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する態勢の整備・拡充を図る。</p> <p>エ 経済的に困っている犯罪被害者等が民事法律扶助制度等を確実に利用できるよう、専門相談から弁護士の選任までの手続を整備するなどして、より迅速な援助開始、専門的知見を有する適切な弁護士の選任等に努める。</p>
年度計画	<p>Ⅲ・4(1) 犯罪被害者支援業務の質の向上</p> <p>ア 利用者のニーズの把握と関係機関との連携</p> <p>(ア) 地方事務所ごとに、被害者支援連絡協議会やその分科会等に参加し、意見交換をするなどして、関係機関・団体との連携・協力関係の維持・強化を図る。</p> <p>(イ) 地方事務所ごとに、犯罪被害者等やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を1回以上設け、聴取した意見等からニーズをくみ上げる。</p> <p>(ウ) 弁護士会等の関係機関と連携して、支援センターを通じて犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者からの意見や犯罪被害者支援に関連する法制度等について、情報交換や協議の場を設け、必要に応じて支援センターの業務改善の参考にするなど、適切な対応を行う。</p> <p>イ 犯罪被害者支援に係る職員の質の向上</p> <p>(ア) 犯罪被害者支援に関して、これまでの相談内容や対応状況、犯罪被害者等の意見を踏まえて、犯罪被害者等の心情に配慮した懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応に努める。</p> <p>(イ) 犯罪被害者等に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止のための方策等の研修を1回以上実施する。</p> <p>ウ 弁護士会と連携・協力し、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士の複数名確保と前年度より犯罪被害者支援に精通している弁護士の人数の増加に努める。このような取組を通じ、被害者等の個々の状況に応じた必要なサービス提供ができるよう、紹介態勢の整備に努める。</p> <p>エ 経済的に余裕のない犯罪被害者が民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を確実に利用できるよう、適切かつ積極的な情報提供等を行う。</p>

主な評価指標	犯罪被害者支援業務の質の向上に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：55	評定	B	評定 B
1 利用者のニーズの把握と関係機関との連携	評定に至った理由		評定に至った理由
(1) 被害者支援連絡協議会への参加 ・ 台風で開催中止になった岡山地方事務所を除く49地方事務所では、関係機関との間で資料交換を行い、情報共有を図った。 ・ 38地方事務所DV防止法第9条の趣旨に基づき設置された連絡協議会に参加 (2) 関係機関への意見聴取を実施（全地方事務所） 全国で合計1,342機関・団体から回答を得て、聴取した意見等からニーズの汲み上げを実施 (3) 利用者や関係機関・団体からの意見聴取等 <本部> ・ 日本弁護士連合会と連携し、犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者の意見をアンケートにより聴取 ・ 業務改善の参考とするための定期的な協議の開催 ・ 利用者から寄せられた意見をもとに、日本弁護士連合会被害者支援委員会が発行する犯罪被害者支援ニュースに、被害者参加旅費支給に関する記事を掲載し、弁護士を対象に制度周知 <地方事務所（支部を含む。）> ・ 弁護士会等関係機関と連携し、業務改善の参考とするための利用者からの意見や犯罪被害者支援に関連する法制度等に関する情報交換や事例検討の場を設定	49地方事務所被害者支援連絡協議会に参加し（台風で開催中止となった岡山地方事務所でも、関係機関との間で資料交換による情報共有が図られている。）、また、分科会にも参加する等、全ての地方事務所関係機関・団体との連携の維持・強化を図った。 日本弁護士連合会、各地の関係機関・団体との連携の下、犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者の意見、関係機関・団体からの意見を聴取し、回答内容からニーズをくみ上げ、利便性の向上に取り組んだ。 利用者から寄せられた意見を共有し、応対時の様子から改善点を見出す等により、職員の質の向上に取り組んだ。また、犯罪被害者支援業務担当職員が参加する研修を実施し、臨床心理士を講師とする講義・グループワークを開催した。さらに、犯罪被害者等と接する機会が多い民事法律扶助業務を担当する職員が参加する研修においても臨床心理士を講師とする講義を行った。また、法律事務所事務職員や窓口対応専門職員が参加する研修においても、二次的被害の防止を含めた被害者対応の留意点について、講義を行った。 ほかにも、関係機関が開催する研修への職員の参加により、二次的被害の防止等、職員の質の向上に取り組んだ。 犯罪被害者支援を全国的に均質なものとするために、日本弁護士連合会及び各弁護士会と連携して、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士数の増加、全ての都道府県において、犯罪被害者支援に精通している弁護士を複数名確保し、全体の女性弁護士数も増加させた。また、精通弁護士を		
2 犯罪被害者支援に係る職員の質の向上			49地方事務所被害者支援連絡協議会に参加し、台風で開催中止となった1地方事務所でもその代替手段として関係機関との間で資料交換による情報共有を行っており、関係機関との連携・協力関係の維持・強化を図っているほか、全地方事務所において、1,342もの関係機関から意見等を聴取するなどし、利用者のニーズの把握にも積極的に取り組んでいる。 また、本部やコールセンターに寄せられた利用者からの意見を共有するなどして犯罪被害者の心情に配慮した対応を検討するとともに、二次的被害防止のための各種研修を実施し、犯罪被害者支援を担当する職員の質の向上を適切に図っていると認められる。 犯罪被害者支援に精通した弁護士の紹介態勢の整備については、精通弁護士数を26年度以上に確保し、被害者となった女性に対して適切に対応するために女性の精通弁護士も全都道府県で複数名確保した上でその合計数も増加させ、精通弁護士紹介に要する平均日数も平均2日あまりとなり、いずれも良好である。 さらに、民事法律扶助制度及び日本弁護士連合会委託援助制度に関する説明を徹底するなど、適切かつ積極的な情報提供にも取り組んでおり、全体として、所期の目標を達成していると評価できる。
(1) 業務の改善 本部関係課室、コールセンター及び地方事務所において本部・コールセンターへ寄せられた利用者からの意見を共有する等犯罪被害者等の心情に配慮した対応を検討 (2) 二次的被害の防止のための方策等の研修の取組 <本部> ・ 平成28年1月21日から22日まで、犯罪被害者業務の担当職員に対する二次的被害の防止のための方策等の講義及びグループワークを開催 講師：臨床心理士 ・ 平成27年11月13日には、全国の民事法律扶助業務を担当する職員を対象とした研修においても、二次的被害の防止のための講義を開催 講師：臨床心理士 ・ 平成27年6月18日には全国の法律事務所事務職員を対象とした研修において、平成27年12月18日には窓口対応専門職員に対する研修においても、二次的被害の防止を含めた被害者対応に関する講義を実施 ・ 犯罪被害者支援に取り組む関係機関が開催する研修等への参加（合計16回） <地方事務所（支部を含む。）> 被害者支援に取り組む関係機関が開催する研修等への参加（40地方事務所合計93回）			

<p>3 精通弁護士紹介態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 犯罪被害者支援に精通している女性弁護士を全都道府県で複数名確保し、その数は計792名(26年度比95名増加) ・ 犯罪被害者支援に精通している弁護士数は3,441名(26年度比433名増加) ・ 被害者等の個々の状況に応じて弁護士を紹介できるよう、犯罪被害者支援業務担当職員の研修において、精通弁護士紹介事例を用いたグループワークを実施 ・ 精通弁護士紹介に要する平均日数は2.2業務日(紹介希望の受付日を1業務日と計算) <p>4 適切かつ積極的な情報提供</p> <p><コールセンター></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 犯罪被害者支援の経験や知識のある担当者を配置 ・ 民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度に関する説明を徹底 <p><本部></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンター及び地方事務所(支部を含む)での対応に備え、FAQの作成、平易な言葉への修正 ・ ホームページ及びスマートフォン用ホームページの改修による利便性向上 ・ 関係機関の方に被害者参加人旅費等支給業務を正しく理解いただくための説明資料を作成 <p><地方事務所(支部を含む。)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関・団体への業務説明、意見交換、リーフレット配布等により、地域ネットワークの中で被害者へ各制度の情報を提供 	<p>速に紹介できる態勢を整備できるよう、犯罪被害者支援業務担当職員研修において精通弁護士紹介に関する事例検討を行った。</p> <p>コールセンター及び地方事務所・支部において民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度に関する説明を徹底した。また、地域で開催される協議会等を利用して各制度の周知を図り、地域ネットワークを活用して被害者を確実に民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度へ案内できるように取り組んだ。</p>	
---	--	--

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-28	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第6号
当該項目の重要度，難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0005

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
2週間以内の支給割合（参考指標）	—	—	99.2%	99.9%				予算額（千円）			
								決算額（千円）			
								経常費用（千円）			
								経常利益（千円）			
								行政サービス実施コスト（千円）			
								従事人員数			

注) 予算額，決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第4・4(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 被害者参加旅費等支給業務について，裁判所との連携を図りながら，迅速かつ適切にその業務を遂行するよう努める。
中期計画	Ⅲ・4(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 公判期日に出席する被害者参加人に対する旅費等の支給については，これを迅速に行うため，裁判所と密接な連携を図りながら，受理から支給までの目標期間（おおむね2週間以内）を定め，実施する。
年度計画	Ⅲ・4(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 被害者参加人に対する旅費等について，裁判所等と密接な連携を図りながら，請求の受理からおおむね2週間以内に支給する。

主な評価指標	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：60	評価	B	評価 B
1 裁判所及び法務省と情報を共有し、連携を図りながら適切な旅費の支給のために必要な判断を行った。さらに、最高裁判所事務総局と意見交換を行い、裁判所と協議が必要な事例を報告するなどして、裁判所職員に向けた制度周知を促し、旅費等の支給が迅速かつ適切に行われるように取り組んだ。また、制度を正しく理解するための説明資料を作成し、関係機関向けの業務説明に利用した。	評価に至った理由		評価に至った理由
2 日本弁護士連合会犯罪被害者支援委員会と連携し、犯罪被害者支援ニュースを通じて、弁護士を対象とした制度周知を実施し、旅費支給を希望する参加人が、適切に制度を利用できるように取り組んだ。	裁判所や法務省、日本弁護士連合会とも情報を共有、連携を深めながら制度周知を図るなどして、必要な判断を行い、適切な旅費等の支給に取り組んだ。 マニュアルを充実化し、毎月3回の送金日を設けることで、裁判所等との協議を要するなどの特段の事情のある請求を除いて、受理からおおむね2週間以内に支給を行った。		被害者参加人に対する旅費等については、裁判所等との協議を要するなどの特段の事情のある請求を除く大半の請求について、受理から2週間以内に支給しており、被害者参加制度の実効性が高められ、所期の目標を達成している。
3 月ごとの請求件数に変動があるものの、26年度に引き続きマニュアルを充実化し、毎月3回の送金日を設けることで、裁判所等との協議を要するなどの特段の事情のある請求を除くと、請求のうち99.9%について、受理から2週間以内に支給を行った。 裁判所等との協議を要する特段の事情のある請求は、以下の3類型である。 ・書類に不明な点がある場合 ・被害者参加人の公判への出席について裁判所の判断を要する場合 ・請求期限を過ぎた請求について特段の事情の判断を要する場合			
4 平成27年4月1日から平成28年3月末日までの請求件数は2,594件で、同期間の送金額は1,975万7,395円であった。			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅳ. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-29	自己収入の獲得等		
当該項目の重要度, 難易度	難易度「高」：寄附収入については、市民の社会的関心や社会情勢が大きく影響すること、司法過疎地域事務所の有償受任による収入については、当該地域の景気動向が大きく影響し、かつ、綜合法律支援法上、当該地域の一般の弁護士との関係では補完性が求められることから、いずれも支援センターの取組のみでその収入を増加させることが非常に困難であるため、難易度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
しよく罪寄附収入	—	—	18,816千円	34,594千円			(参考指標)
一般寄附収入	—	—	7,980千円	52,319千円			(参考指標)
司法過疎地域事務所における事業収益	—	—	214,756千円	179,043千円			(参考指標)

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第5・1 自己収入の獲得等 寄附金の受入れや有償事件の受任等により、自己収入の獲得・確保に努める。 また、支援センターの業務の実施に当たっては、国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得に努める。
中期計画	Ⅳ・1 自己収入の獲得等 (1) 寄附金収入 新たな寄附の受入れ方法を検討・実施するなどして、一般人からの寄附等の寄附金の受入れ等による自己収入の獲得に努める。 (2) 有償受任等による自己収入 司法過疎地域に設置した事務所において、民事法律扶助事件、国選弁護等関連事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等により、自己収入を確保する。 (3) 財政的支援の獲得 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（例えば、事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得に努める。

年度計画	<p>IV・1 自己収入の獲得</p> <p>寄附金の受入れ等による自己収入の獲得を図るため、新たな寄附の受入れ方法の検討等を行う。</p> <p>司法過疎地域に設置した事務所においては、民事法律扶助事件、国選弁護等関連事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等により、自己収入を確保する。</p> <p>地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（例えば、事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得に努める。</p>
------	--

主な評価指標		自己収入の獲得等に向けた取組状況													
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価													
業務実績		自己評価													
業務実績報告書掲載頁：60		評定	B												
1 寄附金収入獲得への取組		評定に至った理由													
<ul style="list-style-type: none"> インターネットを利用した募金の導入、クレジットカード決済による募金の可否について検討 ツイッターやメールマガジンにて、寄附金募集の記事を掲載 しよく罪寄附に関するポスターを作成し、地方事務所及び支部の事務所に掲出 しよく罪寄附に関する契約弁護士用のチラシを配布し、しよく罪寄附制度の周知を徹底 <p><27年度実績></p> <table border="1"> <tr> <td>しよく罪寄附</td> <td>34,594千円</td> <td>(26年度</td> <td>18,816千円)</td> </tr> <tr> <td>一般寄附</td> <td>52,319千円</td> <td>(26年度</td> <td>7,980千円)</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>86,913千円</td> <td>(26年度</td> <td>26,796千円)</td> </tr> </table>		しよく罪寄附	34,594千円	(26年度	18,816千円)	一般寄附	52,319千円	(26年度	7,980千円)	計	86,913千円	(26年度	26,796千円)	<p>寄附金収入については、ツイッター等の新たな通信手段を用いた寄附の呼び掛けを開始するとともに、インターネットを利用した募金やクレジットカード決済による募金の導入の可否について検討を進めた。一般寄附については、大口の寄附を受けることができた上、しよく罪寄附については、地方事務所や支部において、事務所にしよく罪寄附制度の活用に関するポスターを掲示し、契約弁護士宛てにチラシを配布するなどして、その周知を徹底させることで、増額につながった。</p> <p>有償受任等による自己収入については、研修等において、常勤弁護士に自己収入の確保の必要性や重要性につき改めて認識させ、各地域の事情に応じた自己収入の確保に努めた結果、事業収益自体は26年度に引き続き減少したものの、受任件数は増加した。</p> <p>また、過去に無償提供を受けていた事務所を維持することができたことに加え、新設した鯉ヶ沢地域事務所についても無償提供による事務所設置を実現するなど、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得に取り組んだ。</p> <p>以上から、全体としては所期の目標を達成したものと考える。</p>	
しよく罪寄附	34,594千円	(26年度	18,816千円)												
一般寄附	52,319千円	(26年度	7,980千円)												
計	86,913千円	(26年度	26,796千円)												
2 有償受任等による自己収入		評定に至った理由													
<p>本部で行う研修等において、常勤弁護士に対し、自己収入の確保の必要性や重要性につき講義を行うことで改めて認識させ、常勤弁護士において、地域の実情に応じ、民事法律扶助事件・国選弁護・付添事件について適切に対応した上で、有償事件を受任することにより自己収入を確保した。</p> <p>(1) 司法過疎地域事務所における27年度受任事件数の内訳</p> <table border="1"> <tr> <td>民事法律扶助事件</td> <td>： 1,312件</td> <td>(26年度：1,137件)</td> </tr> <tr> <td>国選弁護・付添事件</td> <td>： 623件</td> <td>(26年度：690件)</td> </tr> <tr> <td>有償事件</td> <td>： 761件</td> <td>(26年度：727件)</td> </tr> </table> <p>(2) 司法過疎地域事務所における27年度事業収益</p> <table border="1"> <tr> <td>179,043千円</td> <td>(26年度：214,756千円)</td> </tr> </table>		民事法律扶助事件	： 1,312件	(26年度：1,137件)	国選弁護・付添事件	： 623件	(26年度：690件)	有償事件	： 761件	(26年度：727件)	179,043千円	(26年度：214,756千円)	<p>寄附金収入については、ツイッター等の新たな通信手段を用いた寄附の呼び掛けやしよく罪寄附に関する周知の工夫などにより、大きく増加している。</p> <p>司法過疎地域事務所における事業収益については、減収となっていることから、目標を下回っているといわざるを得ないが、他方で受任した有償事件件数が26年度より増加している点は評価できる。</p> <p>加えて、地方自治体からの事務所用不動産の無償貸与を継続し、27年度も新たに鯉ヶ沢地域事務所について事務所建物の無償貸与を受け、財政的支援を獲得できたことも考慮すると、全体として見た場合には、26年度を上回る自己収入を獲得できており、難易度「高」の項目であることを考慮すれば、所期の目標には達していると評価できる。</p> <p>なお、寄附金収入は、市民の社会的関心や社会情勢といった他動的要因が大きく影響することから、今回の大幅な増加の理由を分析するなどして、今後の獲得に役立てることを期待する。</p>		
民事法律扶助事件	： 1,312件	(26年度：1,137件)													
国選弁護・付添事件	： 623件	(26年度：690件)													
有償事件	： 761件	(26年度：727件)													
179,043千円	(26年度：214,756千円)														
3 財政的支援の獲得		評定に至った理由													
<p>無償で貸与を受けている事務所について、それを継続するとともに、27年度に新設した鯉ヶ沢地域事務所については、無償での貸与を獲得した。</p> <p>(1) 事務所敷地の無償貸与（カッコ内は地方自治体）</p> <ul style="list-style-type: none"> 被災地出張所法テラス南三陸（南三陸町） 被災地出張所法テラス山元（山元町） 被災地出張所法テラス東松島（東松島市） 被災地出張所法テラス大槌（大槌町） 被災地出張所法テラス気仙（大船渡市） 被災地出張所法テラスふたば（広野町） <p>(2) 事務所建物の無償貸与（カッコ内は地方自治体）</p> <ul style="list-style-type: none"> 被災地出張所法テラス二本松（二本松市等） 明石市役所内窓口[パイロット事業としての支援センター案内窓口]（明石市） 鹿角地域事務所（鹿角市） <p>(3) 新規の無償貸与</p> <p>鯉ヶ沢地域事務所（鯉ヶ沢町総合保健福祉センターの一角）</p>		<p>また、過去に無償提供を受けていた事務所を維持することができたことに加え、新設した鯉ヶ沢地域事務所についても無償提供による事務所設置を実現するなど、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得に取り組んだ。</p> <p>以上から、全体としては所期の目標を達成したものと考える。</p>													

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅳ．財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-30	効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第5・2(1) 効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫 債権管理システムの導入によって得られたデータを活用し, 関係部課が十分に連携するなどして, 民事法律扶助の被援助者の属性や立替金等の償還状況を分析し, その償還の滞納の理由・事情に応じた効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収の取組を実施する。</p>
中期計画	<p>Ⅳ・2(1) 効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫 次の①から⑦の取組により, 償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して償還額の増加を図りつつ, 他方で, 事件の解決により財産的な利益を得られず, 資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金等, 償還の見込みがない立替金債権等については, 償却も含めてその処理を検討することによって債権管理コストの削減を図るなど, 効率的で効果的な管理・回収を図る。</p> <p>① 集中的に立替金債権等の管理・回収を行うための態勢を整備する。 ② 償還率の高い地方事務所における取組を分析し, その長所をいかした全国一律の督促方針を立てて実施する。その実施に当たっては, 年度ごと, 地方事務所ごとに立替金債権等の管理・回収計画を策定し, 毎年度, その管理・回収状況について検証した上, 不断に必要な見直しを行う。 ③ 援助開始時や償還開始時等における償還制度の説明を更に徹底するなどし, 被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。 ④ 自動払込方法の多様化を図る。 ⑤ 電話による督促を含め, 被援助者との連絡を密にして, その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い, 継続的な償還を図る。 ⑥ コンビニエンスストアを利用した償還方法を整備するなどして, 初期滞納の段階での回収の改善を図る。 ⑦ 裁判所への支払督促の申立ての活用を図る。</p>

年度計画	<p>IV・2(1) 効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫</p> <p>次の①から⑦の取組により、償還を要すべき者から立替金債権等の回収に最大限努力して償還額の増加を図りつつ、他方で、事件解決による財産的利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めて処理を検討することにより債権管理コストの削減に努めるなど、効率的で効果的な管理・回収を図る。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 集中的に立替金債権等の管理・回収を行うための態勢整備に継続的に取り組み、効率的で効果的な督促等を行う。 ② 償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所をいかした全国一律の督促方針を立てて、地方事務所ごとに立替金債権等の管理・回収計画を策定し、実施する。地方事務所ごとの管理・回収計画の策定に当たっては、管理・回収状況について検証した上で必要な見直しを行う。 ③ 援助開始時や償還開始時等の機会を捉えて、引き続き、償還制度や償還方法の説明を徹底するなど、被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。 ④ 自動払込方法の多様化の取組を推進しつつ、自動払込方法以外の支払方法も検討する。 ⑤ 電話や手紙による督促等によって、被援助者との連絡を密にして、その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い、継続的な償還を図る。 ⑥ コンビニエンスストアを利用した償還方法の運用と督促方法の工夫等により、初期滞納段階での回収の改善を図る。 ⑦ 長期滞納者等に対しては、裁判所への支払督促の申立てを行う。
------	--

主な評価指標	効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：62	評定	A	評定 A
以下の取組により、27年度の償還実績額は、104億1,716万円（26年度比102.9%、2億9,504万円増）に大きく増加した一方、償還免除及びみなし消滅を実施した債権額は、合計47億5,965万円（26年度比99.6%）となった。 特に、平成26年12月から導入した償還金引落口座の対象拡大に伴い、生活用口座からの引落しを推進した結果、償還実績額の拡大につながった。	評定に至った理由		評定に至った理由
1 本部における集中的な立替金債権の管理・回収の体制整備	立替金の償還実績は26年度比102.9%、2億9,504万円増の104億1,716万円であるが、そもそも民事法律扶助業務は資力の乏しい国民を対象としていることから、償還実績を拡大させるためには、様々な施策を検討の上で実施し、成果を上げることが求められる。 まずは、確実な口座引落の実施により滞納を発生させないことが重要であることから、生活用口座からの引落しを推進し、滞納が発生しないよう努めた。そして、滞納が長期になる前に解消することも肝要であることから、口座引落不能者に対するコンビニ督促の実施により、滞納を解消させた。この施策と合わせ、26年度に引き続き実施した本部における立替金回収に関する各種施策に加え、27年度から実施した引落停止督促等のきめ細やかな督促体制の整備、集中的な督促の実施及び地方事務所における活動の相乗効果により、回収効果を上げることができた。 また、免除対象となる立替金の処理を進めるとともに、回収見込みのない債権を集中的に償却することにより、26年度並みの免除実績を確保することができた。 以上の取組により、償還実績を大きく拡大しつつ、回収見込みのない債権を償却することにより、適切な債権管理を行うことができたことから、全体として所期の目的を大きく上回る成果を達成することができたものと考えられる。		本項目は、立替型の司法支援の骨格をなす部分であるが、中期計画において設定した7つの取組を積極的かつ効果的に行い、特に利用者の利便性にも配慮して生活用口座からの引落しを推進したこと、滞納者の特性や滞納の態様に応じたきめ細やかな督促を行ったことなどにより、償還実績額の約3億円の増加につながっており、極めて高い成果を上げたと評価できる。 また、26年度に引き続き、償還免除及びみなし消滅を進めたことにより、回収の見込みが乏しい債権についての管理コストが削減されていると評価できる。 以上より、本項目については、所期の目標を大きく上回る成果を上げたものと認められ、上記の評定とした。
(1) 初期滞納者督促 コンビニエンスストアでの支払を可能とした督促（以下「コンビニ督促」） 初回滞納から12か月滞納までのコンビニ督促発送 コンビニ督促発送スケジュールと合わせた電話督促 コンビニ督促による回収10億1,324万円（26年度比108%）			
(2) 長期滞納者督促 ・ 6か月以上の長期滞納者を対象に、71,715件の督促状発送 発送に当たっては、債権管理システムの機能を活用し、滞納ステージや個々の滞納者の属性（引落口座未手続者、振込入金者、高齢者など）を考慮 回収5,132万円（26年度比51.3%）、免除5億5,363万円（一括償却含む。） 所在調査5.2%（26年度比1.6ポイント増） ・ 償還金滞納者が本部に問合せを行った際に本部償還金口座を案内する運用 回収1億4,999万円（26年度比173.5%、上記長期滞納者督促に伴う入金分を含む。）			
(3) 期間限定督促 ・ ボーナス支給月に合わせた督促（7月、12月） 回収1,200件、1,480万円（26年度比99.6%） ・ 電話督促強化週間（9月、11月、1月、3月） 1,416件架電、1,692万円回収（26年度比56.2%）			
(4) 引落停止督促＜27年度新規＞ ゆうちょ銀行以外の金融機関から引き落とされる被援助者に対しては、3回連続滞納に伴い引落しが停止されることから、この引落しを再開させる督促状を発送 5,028件発送、9,701万円を回収、419件の引落しを再開			
(5) 免除及びみなし消滅 ア 研修における免除手続きの周知徹底 イ 本部一括償却 6,775件、8億0,241万円を償却（対象：10年経過及び免責、26年度比118.0%）			
2 地方事務所ごとの立替金債権等の管理・回収計画の策定と実施 ・ 統一的な債権管理回収計画の骨子に基づく、前年実績も踏まえた地方事務所ごとの債権管理回収計画の作成と実施 ・ 「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 ・ 四半期ごとの支払予定額に対する償還実績額と償還割合のデータを還元			

- 3 被援助者への償還の意識付け強化
- ・ 民事法律扶助業務研修における担当者への償還意識付けの周知徹底
 - ・ 被援助者配布用「返済のしおり」の見直し
 - ・ 償還金返済者向けホームページにおける引落日の告知
- 4 自動払込方法の多様化
- ・ 償還金引落口座の対象を拡大し、生活用口座からの引落しを推進することにより、被援助者の利便性向上と償還金収入の確保を両立
 - ・ ゆうちょ銀行用とその他金融機関用に分かれていた引落口座登録用紙の統一<27年度新規>
 - ・ 全国事務局長会議等における生活用口座引落しの周知徹底<27年度新規>
 - ・ ブロック別協議会及び民事法律扶助業務研修における担当者への意識付け<27年度新規>
 - ・ 長期滞納者に対する督促に当たっては、引落口座未登録者について工夫した文面にて発送し、口座登録を促進。
 - ・ ゆうちょ銀行以外の金融機関から引き落とされる被援助者に対する引落停止督促の発送
- 5 被援助者の生活状況等に応じた継続的な償還の促進
- (1) 電話督促等を通じて被援助者との連絡を継続し、被援助者の生活状況に応じた適切な償還月額の設定及び償還猶予・償還免除の案内
 - (2) 初期滞納者に対する電話督促による早期段階における償還の意識付け
 - (3) 長期滞納者に対する滞納期間に応じた郵便督促、電話督促、支払督促の実施
- 6 初期滞納段階での回収の改善
- ・ 12か月連続滞納者までを対象としたコンビニ督促の発出
 - ・ 初回及び2回連続滞納に対する電話督促の実施
 - ・ 自動引落口座未登録者に対するコンビニ督促
 - ・ 完済までコンビニ督促による償還を可能とする運用
- 7 長期滞納者等への支払督促の申立て
- (1) 申立件数
600件（26年度比240%）
 - (2) 事前予告通知
1,690件発出 425件、9,699,723円を回収
 - (3) 回収金額
286件、13,845,603円を回収
 - (4) 26年度以降の支払督促による回収実績
 - ・ 26年度の申立：250件
 - ・ 26年度の回収実績：22件／721,000円
 - ・ 27年度の回収実績：92件／5,775,640円
 - ・ 2年間の通算合計回収額：延べ114件／6,496,640円

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅳ. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-31	償還率の向上		
当該項目の重要度、 難易度	重要度「高」：償還金収入は、毎年度100億円前後に上っており、国費を除けば支援センターの収入の大半を占め、業務運営の重要な財政的基礎となっている。そして、支援センターの業務運営の自主性・自律性を高めるためにも、償還金収入を確保し、増加させるために償還率を向上させることは極めて重要であることから、重要度を「高」とした。 難易度「高」：償還金収入は、支援センターの重要な財政的基礎であるところ、償還率は外部的・他律的要因がある上、資力が乏しい利用者からの返済という困難性が制度的に内在することから、難易度「高」とした。	関連する政策評価・ 行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
償還率	—	—	81.4%	84.6%			(参考指標) 「当該年度末までの償還予定額」に占める「当該年度末までの償還金額」（いずれも(財)法律扶助協会から承継した立替金債権分を含む。）の割合

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第5・2(2) 償還率の向上 立替金債権等の管理・回収についての取組が適切に反映され、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付けた上、その償還率の向上を図る。
中期計画	Ⅳ・2(2) 償還率の向上 回収見込みのある債権について、効率的かつ効果的に回収が行われたかについての検証が可能な指標として償還率（当該年度に償還されるべき要回収額に対する償還実績額の割合）を設定し、上記(1)の取組によって、前年度以上の向上に努める。 ※上記(1)・・・項目4-30の中期計画
年度計画	Ⅳ・2(2) 償還率の向上 上記(1)の取組により、償還率(当該年度に償還されるべき要回収額に対する償還実績額の割合)の向上に努める。 ※上記(1)・・・項目4-30の年度計画

主な評価指標	償還率の向上に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：66	評価	B	評価 B (重要度・難易度「高」)
<p>当該年度に償還されるべき要回収額に対する償還実績額の割合の把握として、「当該年度末までの償還予定額」に占める「当該年度末までの償還金額」（いずれも（財）法律扶助協会から承継した立替金債権分を含む。）の割合を算出したところ、26年度の81.4%に対し、27年度は84.6%へ向上した。</p>	評価に至った理由		評価に至った理由
	立替金回収に関する各種の施策により、償還率は26年度を更に上回った。		償還金収入は資力が乏しい利用者からの返済によるものであり、償還を得ることへの困難が制度自体に内在しているところ、26年度を上回る償還率を実現し、所期の目標を達成している上、償還率3%以上の向上は所期の目標を上回るものと評価できる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（IV. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-32	立替金債権等の管理・回収状況の開示		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第5・2(3) 立替金債権等の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権等の管理・回収状況（実績等）や立替金債権等の償還総額等に関する情報・データを業務実績報告書で開示する。
中期計画	IV・2(3) 立替金債権等の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権等の管理・回収状況, 立替金債権等の償還総額等の基本的なデータについて, 業務実績報告書で明らかにする。
年度計画	IV・2(3) 立替金債権等の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権等の管理・回収状況, 償還総額等の基本的なデータについて, 平成27年度業務実績報告書にて開示する。

主な評価指標		立替金債権等の管理・回収状況の開示に向けた取組状況					
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価					
業務実績		自己評価					
業務実績報告書掲載頁：66		評定	B			評定	B
発生年度ごとの立替金債権等の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータについては、以下一覧表のとおり。 民事法律扶助の利用者は経済的に余裕がない者であり、月次における償還月額も少額であるため、結果的に償還期間は長期にわたるものの、年数を経るに従い、償還割合等は着実に伸展している。		評定に至った理由			評定に至った理由		
平成27年度末現在(平成28年3月現在)における立替発生年度ごとの償還等の状況		平成28年3月現在 (単位 百万円)			<p>設立以降の立替金債権の発生額や管理回収状況等について一覧表で提示した。</p> <p>立替金債権の回収状況については年数を経るごとに向上し、18年度と19年度の立替分償還割合については80%を超えているほか、償還免除を含めれば、18年度から20年度までの立替残処理率は償還割合は90%を超え、23年度までの立替分では80%を超える立替金が処理されている。</p> <p>支援センター設立以降の立替金額、償還額、償還割合等の基本的なデータをいずれも業務実績報告書上で開示しており、所期の目標は達成している。</p> <p>なお、立替金債権の回収状況は、管理・回収の継続的努力を反映し、年数を経るごとに向上し、償還割合等も着実に上がっていることがうかがわれる。</p>		
年度	立替金額 ①	償還額 (発生以降累計) ②	償還割合 ②/①	免除 (発生以降累計) ③	残額 ④ =①-②-③	立替残処理率 (②+③)/①	
平成18年度	5,286	4,323	81.8%	441	522	90.1%	
平成19年度	11,078	9,024	81.5%	941	1,113	90.0%	
平成20年度	12,640	10,102	79.9%	1,286	1,252	90.1%	
平成21年度	15,446	11,545	74.7%	2,333	1,568	89.8%	
平成22年度	16,860	11,294	67.0%	3,347	2,219	86.8%	
平成23年度	15,601	9,655	61.9%	3,312	2,634	83.1%	
平成24年度	15,616	9,043	57.9%	3,276	3,297	78.9%	
平成25年度	15,562	7,679	49.3%	3,025	4,858	68.8%	
平成26年度	15,453	5,612	36.3%	2,598	7,243	53.1%	
平成27年度	16,032	1,922	12.0%	806	13,304	17.0%	
※ 四捨五入の関係で、数値は一致しない。							

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅳ．財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-33	立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	<p>第5・3 立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築</p> <p>地方事務所ごとに立替金等の悪質な償還滞納者等への対応が異なることがないように, 本部において統一的な対応方針を策定し, 各地方事務所へ周知・徹底を図るとともに, 必要に応じて公表する。</p>
中期計画	<p>Ⅳ・3 立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築</p> <p>正当な理由なく償還金を滞納する利用者や民事法律扶助制度を濫用する利用者に対しては, 契約を解除したり, 再度の援助申込みについて援助不開始決定をするなど, 本部において統一的な対応方針を策定する。その対応方針については, 各地方事務所への周知を図るとともに, 必要に応じて公表する。</p>
年度計画	<p>Ⅳ・3 立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築</p> <p>正当な理由なく償還金を滞納する利用者や民事法律扶助制度を濫用する利用者に対し, 契約を解除したり, 再度の援助申込みについて援助不開始決定をしたるための統一的な対応方針策定に向け, 本部での検討を進める。</p>

主な評価指標	立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：67	評定	B	評定 B
立替金等の悪質な償還滞納者等への対応について、既に統一的な対応方針を策定し、平成27年1月13日に各地方事務所に周知しているが、過去に滞納があり、かつ、自己破産等の援助申込みをする者への対応についても、統一的な対応方針を新たに策定し、平成27年10月9日に各地方事務所に周知した。 上記対応方針においては、原則、新たな援助を行わないこととし、例外的に、特別の事情がある場合は、申込み後の全額償還等の事情がある場合を除いて、本部協議を必要としている。27年度は、上記対応方針に基づき、26件の本部協議の申入れがなされている。	評定に至った理由	評定に至った理由	
	26年度に策定した対応方針に基づき、正当な理由なく償還金を滞納する利用者や民事法律扶助制度を濫用する利用者への統一的な対応を引き続き行うとともに、27年度も新たな対応方針を策定し、これに基づく対応も開始した。		26年度に引き続き、悪質な償還滞納者（正当な理由がないままに滞納している者）等への統一的な対応方針を策定・周知し、着実に取組を進めており、所期の目標を達成していると評価できる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅳ．財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-34	財務内容の公表		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第5・4 財務内容の公表 財務内容の一層の透明性を確保する観点から, セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。
中期計画	Ⅳ・4 財務内容の公表 財務内容について, 一層の透明性を確保し, 国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため, 支援センターの各事業のセグメント情報を事業報告書に記載する等, より分かりやすい形で決算情報の公表を行う。
年度計画	Ⅳ・5 財務内容の公表 財務内容について, 一層の透明性を確保し, 国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため, 財務諸表及び業務実績報告書のデータと関連付けたセグメント情報(業務別の財務情報)を事業報告書に記載する等, より分かりやすい形で決算情報の公表を行う。

主な評価指標	財務内容の公表に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター 評価委員会による評価	
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：69	評価	B	評価 B
1 業務実績報告書における「業務別セグメント情報」開示の更なる充実	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>27年度は、業務実績報告書に掲載している「業務別セグメント情報」につき、①「経常費用」、「経常収益」及び「総資産」の各内訳を追加し、財務諸表との結び付きをより明らかにするとともに、②人件費を業務ごとに配賦する基準を定めることにより、「法人共通」欄にまとめて計上されていた職員人件費等を各業務に配賦して開示し、26年度よりも充実した業務別セグメント情報の開示を行った。</p> <p>なお、支援センターの会計については、独立行政法人会計基準に従わなければならないところ（総合法律支援法施行規則第14条第3項）、平成27年1月に独立行政法人会計基準が改訂されて新会計基準が公表され、その後の同年3月にその実務指針（Q&A）が公表され、当該新会計基準においては、⑦財務諸表等（事業報告書を含む。以下同じ。）における業務別のセグメント情報の開示のほか、④運営費交付金の収益化（支援センターにおいては、業務別のセグメント区分を更に細分化して、収益化の単位を設定した上で行うものとされている。）も重要な内容とされた。</p> <p>支援センターの財務諸表等におけるセグメント情報を従来の区分経理によるものから業務別のものへ展開するに当たっては、財務諸表等における情報開示方法の重要な変更となるが、支援センターの会計においては、その処理の原則及び手続を每期継続して適用し、みだりにこれを変更してはならないという継続性の原則に従う必要があり、その重要な変更については、その変更内容及び変更時期に合理性が求められるところである。</p> <p>そこで、会計監査人との協議を重ねた結果、まず、④については、新会計基準及び実務指針の公表時期が27年度の直前であったこと、その対応に要する準備作業に時間が足りないことから、他の多くの独立行政法人と同様、28年度からの適用とし、これと密接に関連する⑦についても28年度から適用し、その変更時期を合わせるものが合理性があるものと判断された。</p> <p>よって、検討するに、27年度に業務別のセグメント情報を先行して事業報告書に記載しようとするれば、前記のとおり、④について未だ準備中であることから、④と連動せずに⑦を実施することとなり、28年度には、再度④と連動させた新たな業務別のセグメント情報を開示すること（⑦）となってしまう、継続性の原則に反しかねない。</p> <p>そのため、27年度は、財務諸表等においては従来どおり旧会計基準を適用して区分経理による開示を行うこととした。他方で、新会計基準適用に向けた準備作業の成果を生かし、前記のとおり、業務実績報告書において、業務別のセグメント情報の開示を行うこととした。</p>	<p>透明性があり、かつ、より分かりやすい形での決算情報の公表となるための取組を進めるとともに、業務別セグメント情報についても、26年度の開示内容を見直し、より充実した開示を行った。</p> <p>なお、業務別セグメント情報の財務諸表等での開示は、会計監査人との協議結果を踏まえ、改訂会計基準を適用する28年度から行い、旧会計基準を適用する27年度は業務実績報告書で開示を行ったが、前記のとおり、26年度よりも開示内容を充実させるなどしたことにより、28年度の財務諸表等での開示に向けた準備・検討を推進することができた。</p>		<p>事業報告書における業務別セグメント情報の開示には至らなかったが、その理由には会計基準の改訂などの他動的な事情が認められる上、26年度に引き続き、業務別セグメント情報を業務実績報告書において開示しているところ、各業務ごとに人件費等を配賦して開示するなど、26年度よりも充実した内容を開示しており、業務実績報告書における開示内容を勘案した場合、実質的には、所期の目標は達されていると評価した。</p>
2 各データの経年比較のグラフ化			
<p>昨年度に引き続き、事業報告書において、従来の貸借対照表、損益計算書及びキャッシュ・フロー計算書に加え、行政サービス実施コスト計算書についても区分経理によるセグメント情報を開示するとともに、各データの経年比較をグラフ化するなどし、財務諸表における会計情報を視覚的にも読み取りやすくする取組を継続した。</p> <p>また、財務データと業務実績を関連付けた情報として、各業務における主な収入及び支出に関する経年比較を記載することなどにより、充実した情報開示となるよう、従来からの取組を継続した。</p>			

3 分かりやすい表現に向けた取組み
財務諸表中の「重要な会計方針」や「注記」等の説明文について、会計基準において示されたやや分かりにくい専門的な例文をそのまま踏襲するのではなく、会計監査人とも協議の上、より分かりやすい説明となるよう書きぶりを工夫・調整した。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅴ. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5-35	認知度の向上に向けた取組の充実		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：支援センターの提供する情報や法的サービスが、それを必要とする国民等に利用されるためには、支援センターの存在自体や業務及び活動内容等が広く認知されていることが前提となることから重要度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
認知度	前年度以上	55.8%	55.8%	50.6%			平成26年度から調査方法を電話調査からインターネット調査に変更した。

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第6・1 認知度の向上に向けた取組の充実 支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの存在・役割を認知できるよう、窓口対応専門職員を活用するなどして地方公共団体等との連携を図りつつ、効率的かつ効果的に支援センターの認知度を高める。
中期計画	IX・1 認知度の向上に向けた取組の充実 (1) 広報計画の策定等 基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を各年度策定し、効率的かつ効果的な広報活動に取り組む。 また、広報活動に要した費用及びその効果について、アンケート調査結果等を参考にして事後に分析し、翌年度の広報計画に反映させる。 (2) 効果の高い広報活動の実施 認知経路として上位を占めるテレビ広告、ホームページ等に加え、プレスリリース・記者説明会を機動的に開催する。また、情報伝達手段の多様化など社会の変化も踏まえ、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）等のメディア媒体を広報媒体として活用する。これらの取組によって、効果の高い広報活動を実施する。 (3) 関係機関との連携を通じた広報活動の実施 支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの存在や役割を認知できるよう、省庁、地方公共団体、福祉機関・団体等に対して支援センターの業務内容等を的確に伝え、認識を深めてもらうことにより、これら関係機関と連携した効果的な広報活動に努める。 (4) 認知度の向上 支援センターがより多くの市民に利用され頼りにされる存在となるよう、上記(1)から(3)の方法により、支援センターの認知度を前年度以上に向上させるよう努める。

年度計画	<p>IX・1 認知度の向上に向けた取組の充実</p> <p>(1) 広報計画の策定等 基本方針，実施媒体等を盛り込んだ広報計画を策定し，効率的かつ効果的な広報活動に取り組む。 また，認知度調査（ニーズ調査を含む。）結果を分析することにより，効果的な広報活動方針を策定し，翌年度の広報計画に反映させる。</p> <p>(2) 効果の高い広報活動の実施 テレビ広告，インターネット広告，ホームページ等様々な広報媒体を連動させた広報を実施することに加え，本部・地方事務所において，積極的に記者説明会（プレスリリース）を開催する。 また，ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）等のメディア媒体を活用し，間断ない情報発信方法による広報活動を実施する。</p> <p>(3) 関係機関との連携を通じた広報活動の実施 法的サービスの提供が必要な者に効果的に情報を伝達するため関係機関・団体との連携を通じた周知活動を実施する。 また，支援センターの業務内容や課題が広く周知されるよう「法テラス白書」，総合法律支援に関する論稿「総合法律支援論叢」を定期的に発行し，関係機関・団体等に配布する。</p> <p>(4) 認知度の向上 認知度調査を実施し，平成27年度に実施した広報効果を適切に検証する。 また，支援センターがより多くの市民に利用され頼りにされる存在となるよう，上記(1)から(3)の方法により，支援センターの認知度を前年度以上に向上させるよう努める。</p>
------	--

主な評価指標	認知度の向上に向けた取組の充実に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：72	評価	B	評価 B (重要度「高」)
1 広報計画の策定	評価に至った理由		評価に至った理由
(1) 本部において基本的な広報活動方針を策定し、これを踏まえ、地方事務所が担当地域における広報計画を作成するという一連のプロセスを通じて、本部・地方事務所の広報活動を可能な限り連動させ、効率的かつ効果的な広報活動に取り組んだ。 【取組事例】 本部において、「法テラスの日」（4月10日）に、26年度の業務実績、活動状況等についてプレスリリースを実施し、これと前後して、地方事務所において、街頭活動（リーフレット・広報グッズ配布）などの地域的な広報活動を実施した。	26年度の広報活動の効果分析を行い、その結果を踏まえた広報活動計画を年度当初に作成するとともに、地方事務所と連携して、前記広報計画を精力的に実施した。 認知度については、設立以来、まずは名称を知ってもらう必要があるという観点から、名称認知度を上げるべく、広報活動を続けてきたところ、認知度調査を始めた19年度以降、名称認知度は徐々に上がり、26年度には初めて50%を超えた。他方、支援センターのサービスを必要とする方々の利用を促進するためには、業務ないしサービス内容を知ってもらう必要があり、ここ数年は業務認知度を上げる広報活動に軸足を移してきているところ、27年度は、26年度に名称認知度が50%を超えたこともあり、テレビ広報も含め、業務認知度を上げることにより重点を置いた広報活動を展開した。こうした広報活動の変更に伴ってCM延べ視聴率（GRP）が低下したこともあり、名称認知度は26年度比で5.2ポイント下がったが、業務認知度は14.6%と26年度比で1.3ポイント上がった。また、名称認知者に占める業務認知者の割合は、記憶喚起の手がかりを得た者も含めると、69.8%となっており、これらの結果に照らすと、全体として、所期の目標は達したものと考える。		本部において作成した広報活動方針を踏まえ、本部と地方事務所の広報活動を連動させながら、効率的かつ効果的な広報活動に取り組んだと認められる。 また、26年度の認知度調査の結果を踏まえ、認知度が低調な地域を意識したターゲティング広告を実施したり、業務認知度の向上を目的としてテレビ広報の内容を変更するなど、目的意識を持った広報活動に積極的に取り組んだ点は評価できる。 名称認知度は26年度を下回ったものの、広報活動において重点を置いていた業務認知度については、26年度より1.3ポイントであるが上昇しているほか、27年度の認知度調査から加えた追加質問への回答も考慮すると、実質的には35.3%が支援センターの業務内容を少なからず認識していることが判明し、目的とした広報活動の成果は着実に上がっているといえ、全体としては、所期の目標には達していると評価した。 ただし、業務認知度の向上を図る前提として、名称認知度の向上は不可欠であり、27年度の認知度調査において名称認知度が5.2ポイント低下したことを重く受け止め、他の機関が実施した認知度がうかがえる調査結果なども参考としつつ、今回の認知度調査の結果を踏まえた広報戦略を期待する。
(2) 地方事務所職員に対する研修の実施			
(3) 認知度調査の結果を分析したところ、低所得者層、高齢者層及び女性の認知度は、26年度調査と同様に低く、また、認知経路としては、依然、インターネット媒体からの割合が高いことが判明したので、この分析結果を踏まえ、低所得者層、高齢者層や女性が利用すると考えられる公共機関への重点的なアプローチについて、本部で作成する28年度の広報活動方針に反映させた。			
2 効果の高い広報活動の実施			
(1) インターネット等を活用した広報 認知度調査の結果を踏まえ、都道府県別認知度において認知度が低調な地域（石川・和歌山・沖縄・滋賀・三重・兵庫・岡山・新潟・栃木）に対し、重点的にターゲティング広告（リスティング広告、ツイッター広告）を実施した。 また、法律関連情報やイベント情報などをメールマガジン（月2回程度配信）やツイッター（毎日3回程度配信）で配信した。ツイッターのフォロワー数は、平成28年3月末日現在で11,506人となった（26年度比2,078人増）。			
(2) 震災法律援助事業の利用促進のための広報 岩手県、宮城県及び福島県において、被災者に対して震災法律援助事業の利用促進を図るため、平成27年11月及び12月、BS放送（全国）とケーブルテレビ（岩手、宮城）は30分番組、地上波テレビ（福島）は30秒CMを放映した。また、同年11月及び12月新聞広告を3回実施した。			
(3) プレスリリースの実施 本部において、支援センターの取組や関係機関と連携した施策などに関するプレスリリースを4回実施した。また、支援センターが報道される機会を増加させることを目的として、記者懇談会を行うなど、報道機関との接点作りにも取り組んだ。地方事務所においても、本部のプレスリリースに合わせて地方の報道機関に対するプレスリリースを行い、地方事務所独自の取組についての情報発信を行った。			
(4) その他の広報 ア 一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて全国58社の鉄道会社の駅施設等に2,650枚のポスターを無料で掲示 イ 認知度が低調な地域の官公庁（税務署、ハローワーク、年金事務所、法務局）へポスターの掲示、リーフレットの備付を依頼			

3 関係機関との連携を通じた広報活動の実施

- (1) 金融庁、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会と連携し、「多重債務者キャンペーン2015」を実施し、関係機関等へポスター掲示を依頼
法務省保護局の協力を得て、保護司組織の幹部に対し、会員保護司等への周知や利用促進を依頼し、保護観察所及び保護司組織との連携を通じた広報活動のための環境を整備
- (2) 下記刊行物を関係機関、自治体、大学、図書館等に配布
ア 法テラス白書（11月発行・約720か所）
イ 総合法律支援論叢（9月及び2月発行・約760か所）
ウ 広報誌「季刊ほうてらす」（年4回発行・毎回約21,000か所）

4 認知度の向上

(1) 認知度向上の取組

ここ数年、支援センターの広報活動は、業務認知度を上げることに軸足を移しており、27年度も業務認知度を上げることに重点を置いた広報活動を行った。

【具体的な取組例】

- ・ テレビ広報においては、CMだけでなく、業務内容を具体的にイメージできるよう、被災地を対象として、30分番組を制作し、これをケーブルテレビで約1か月間集中的に放映したり（岩手、宮城）、BS放送でも放映したりした（福島を含む全国）。
- ・ CM広告では、被災地を対象として、時間を従前の15秒から30秒と拡大し、内容も支援センター職員によるサービス提供場面等を盛り込むなど、業務内容が分かるものとした。

(2) 実態をより反映するための認知度調査の改定

認知度調査においては、認知度の実態をより反映できるよう、専門家の助言も得て、従前の質問・回答選択肢に加え、「名前は知っている・聞いたことがある」と回答した者に対し、記憶喚起の手がかりとなる更間（「法テラスが提供している次のサービスの中で知っているものを全て選んでください。（複数回答）」）を設け、「知っているサービスはない」の選択肢とともに、業務内容を具体的に列挙する選択肢を示した。

(3) 認知度調査結果

- ① 全く知らない・聞いたことはない：49.4%
② 名前は知っている・聞いたことがある：36.0%
②' ②の回答者のうち、更間に対し、具体的サービスを1つ以上選択：20.7%
③ どんなサービスを提供しているか、ある程度知っている（利用したことはない）：9.1%
④ 利用したことがある：5.5%
→⑦ 名称認知度（①を除くもの）：50.6%（26年度比+5.2ポイント）
① 業務認知度（③+④）：14.6%（26年度比+1.3ポイント）
①' 記憶喚起の手がかりを得た者も含む業務認知者の割合（②'+③+④）：35.3%
⑦ 名称認知者（⑦）に占める業務認知者（①）の割合：28.9%（26年度比+5.1ポイント）
⑦' 記憶喚起の手がかりを得た者（②'）も含む場合の上記割合：69.8%

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅴ. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5-36	業務運営の体制維持		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価	
中期目標	第6・2 業務運営の体制維持 利用者のニーズに機動的かつ柔軟に対応し, かつ, 効率的で効果的な業務運営のために必要な人的・物的体制の維持を図る。
中期計画	IX・2 施設・設備, 人事に関する計画 既存業務の業務量の変動及び新規業務の追加による業務量の変動に応じた施設・設備・人的体制の確保を図る。 また, 組織の活性化を図るため, 国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度などを活用しながら, 能力主義に基づく的確な人事配置に取り組む。
年度計画	IX・2 施設・設備, 人事に関する計画 既存業務の業務量の変動及び新規業務の追加による業務量の変動に応じた施設・設備・人的体制の確保を図る。 また, 組織の活性化を図るため, 国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度などを活用しながら, 能力主義に基づく的確な人事配置に取り組む。

主な評価指標		業務運営の体制維持に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター 評価委員会による評価
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：75		評定	B
1 施設・設備の確保		評定に至った理由	
<p>(1) 職員の配置に合わせた備品整備</p> <p>(2) 職員数又は業務量の増加に伴う事務所面積の拡張又は書棚等の設備の増設が必要となる場合のレイアウト変更</p> <p>(3) 書類保管方法を工夫、効率的なスペースの活用方策</p> <p>(4) (1)～(3)により対応できない事務所又は耐震性等に疑義がある事務所については移転を実施 → 耐震基準を満たさず、かつ、津波の浸水想定区域に立地していた安芸地域事務所の移転等</p>		<p>職員数又は業務量の変動に応じた施設や備品整備の見直しを行い、施設・設備の確保を適切に行った。</p> <p>地方事務所間の大幅な人員再配置のためには、地方事務所の業務量を精緻に把握するとともに、関係各所と調整を行う必要があったところ、これに積極的に取り組み、作成した再配置案に基づき、28年4月期人事異動を実施した。</p>	
2 人的体制の確保		評定に至った理由	
<p>(1) 業務量の変動に応じた人員配置 既存業務と新規業務追加による業務量の変化を適切に把握するとともに、平成28年4月期及びその後の人事異動に向け、全事務所を対象とした業務量に応じた大規模な人員の再配置案を作成</p> <p>(2) 能力主義に基づく確かな人事配置 国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度の段階的導入に向けた取組（28年度から上位級を占める職員を対象に試行を開始）を推進</p>		<p>レイアウト変更等の工夫や事務所の移転等を通じて、職員数又は業務量の変動に応じた施設・設備の確保及び人員配置を行い、支援センターの業務を適切に遂行するための方策が講じられていると認められる。</p> <p>また、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度の段階的導入に向けた取組も推進しており、全体として、所期の目標を達成していると評価できる。</p>	
4. その他参考情報			