

日本司法支援センター 年度評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項		
法人名	日本司法支援センター	
評価対象事業年度	年度評価	令和5年度(第5期)
	中期目標期間	令和4年度～令和7年度

2. 評価の実施者に関する事項
日本司法支援センター評価委員会

3. 評価の実施に関する事項
令和6年7月12日に開催した日本司法支援センター評価委員会第79回会議において、日本司法支援センター理事長・監事その他担当者からのヒアリングを実施した。

4. その他評価に関する重要事項
特になし。

日本司法支援センター 年度評価 総合評定様式

1. 全体の評定				
評定 (S、A、B、C、D)	B：中期目標における所期の目標を達成していると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評定の状況		
		令和4年度	令和5年度	令和6年度
		B		
評定に至った理由	項目別評定では、A評定が9項目、B評定が12項目あり、重要度「高」又は困難度「高」とされた業務を含めて、全般的にB評定が多くを占めており、中期目標の達成に向けておおむね順調な組織運営が行われていること、また、全体の評定を引き下げるべき事象もなかったことから、「日本司法支援センターの業務実績評価に係る基本方針」に基づきB評定とした。			

2. 支援センター全体に対する評価	
支援センター全体の評価	<p>事務所の存置等（項目1-5）については、司法過疎地域事務所の設置場所を1か所選定した上、設置へ向けて調整及び準備を進めるに至り、一定の前進があった。また、高齢者、障がい者等への合理的配慮を的確に行うための取組を実施した。</p> <p>司法アクセス拡充のための体制整備（項目1-6）については、全ての地方事務所において地方協議会を開催するとともに、地域課題を把握し、優先課題を解消する取組等により、民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数に関する指標の目標を達成した。また、靈感商法等に関する取組を継続し、極めて短期間のうちに所要の準備を整え、特定被害者法律援助業務の開始に至るなど、社会のニーズに迅速かつ的確に応えた。</p> <p>民事法律扶助業務（項目2-9）については、関係機関等との連携等の地道な取組により、出張相談及び特定援助対象者法律相談援助の各件数を増加させ、指標の目標を達成したほか、法律相談援助のWeb予約を全国展開するなどして、支援の充実や利便性の向上に努めた。</p> <p>犯罪被害者支援業務（項目2-12）については、弁護士に向けた業務説明等や、関係機関等との協議等を積極的に実施し、指標の目標を達成した。また、参考指標であるDV等被害者法律相談援助実施件数のほか各種件数が大幅に増加する中、ニーズに応じて支援を適切に行った。</p> <p>多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実（項目2-13）については、指標である多言語情報提供サービスによる対応件数を増加させ、目標を達成したほか、令和6年能登半島地震の被災者に対し、速やかに被災者法律相談援助を開始するなどして、迅速かつ的確に対応した。</p> <p>一般管理費及び事業費の効率化（項目3-14）については、人件費の合理化・効率化を進めたほか、経費削減等により、指標である一般管理費及び事業費に関する削減目標を達成した。</p> <p>民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等（項目4-17）については、被援助者の属性・滞納状況等に応じた各種督促等の取組により、指標である償還率及び償還滞納率に関する目標を達成した。</p> <p>内部統制の確実な実施（項目5-19）については、各種会議等により情報共有を徹底するとともに、情報セキュリティ対策基準を改正するなどしてガバナンスの強化に努めた。また、各種監査やリスク管理委員会における課題の進捗管理等の取組により、監査・コンプライアンスの一層の充実・強化を図った。</p> <p>業務内容の周知を図る取組の充実（項目5-20）については、訴求対象や目的・効果に応じて各種媒体を活用し、積極的に広報活動を行い、指標である業務認知度等に関する目標を達成した。</p> <p>その他の項目についても、おおむね所期の目標を達成していると認められ、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。</p>
全体の評定を行う上で特に考慮すべき事項	特に全体の評価に影響を与える事象はなかった。

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など	
項目別評価で指摘した課題、改善事項	<p>常勤弁護士の採用及び配置（項目1-2）については、退職者減少へ向けた取組の運用状況を見定め、必要に応じてさらなる対応策を講じるとともに、従前の評価委員会において幾度か指摘されているとおり、常勤弁護士の新規配置が進まない原因等の分析結果や具体的な対応策の検討・実施状況等を明らかにすることが求められる。また、長年にわたって新規配置が進まない地域については、常勤弁護士の未配置が地域の司法アクセスに与える支障の有無等を調査し、常勤弁護士の配置に代わる司法アクセス向上の方策を検討されたい。</p> <p>常勤弁護士の資質の向上（項目1-3）については、研修のあり方につき効果測定の結果をも踏まえて検討するよう期待する。</p> <p>一般契約弁護士・司法書士の確保（項目1-4）については、前年度の評価委員会において指摘されているとおり、民事法律扶助契約弁護士数の増加幅が鈍化していることに関し、原因を分析した上で、主たる給源である新規登録弁護士に対する働きかけの充実・強化等、必要な対応策について検討し、その結果を示すよう求めたい。</p> <p>事務所の存置等（項目1-5）については、司法過疎地域に事務所を設置する必要性は高く、その設置に向けた取組を引き続き積極的に進めるとともに、その検討・協議の状況等を明確化することが求められる。</p> <p>司法アクセス拡充のための体制整備（項目1-6）については、今後も、支援センターにおいて、社会の情勢やニーズ等を踏まえ、また、各地域における法的サービス提供への潜在的な需要の把握に努めつつ、国民の司法アクセス拡充が図られることを期待したい。</p> <p>法教育事業及びその関連事業（項目2-8）については、今後も、対象となる層や分野を的確に選定するとともに、一方で、法的問題に関心が高くない層を含め幅広く実施するとの視点も持ちながら、支援センターからの働きかけやニーズの掘り起こしを行い、事業を推進していくことを期待する。また、法教育の効果については、前年度の評価委員会において指摘された、定量的かつ定性的な検証結果の活用を考慮されたい。</p> <p>民事法律扶助業務（項目2-9）については、電話等相談援助実施件数の減少に関し、司法過疎対策を含む事業全体のデジタル化推進との関係等を踏まえつつ、対応策の検討が求められる。</p> <p>司法過疎対策業務（項目2-11）については、司法過疎対策においても、デジタル化の推進による利便性の向上が期待される所であり、積極的にデジタル技術を活用する方策を検討するよう求めたい。</p> <p>犯罪被害者支援業務（項目2-12）については、今後、必要な人員を確保するなどして、円滑に犯罪被害者等支援弁護士制度の運用を開始するよう期待する。</p> <p>事業の効率化（項目3-15）については、事業の各分野におけるデジタル化の推進等により、業務運営のより一層の効率化を期待する。</p> <p>業務内容の周知を図る取組の充実（項目5-20）については、業務認知度を更に高めるために、効率的かつ効果的な広報媒体・方法の選択について、費用対効果の点をも踏まえて検討するよう求めたい。</p> <p>報酬・費用の立替・算定基準（項目5-21）については、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との議論を含む検討状況を、可能な限り報告することが求められる。</p>
その他改善事項	特に記載すべき事項はない。

4. その他事項	
監事等からの意見	特に記載すべき事項はない。
その他特記事項	特に記載すべき事項はない。

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.
		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上	A	B			1-1
2	常勤弁護士の採用及び配置 【困難度：高】	B	B			1-2
3	常勤弁護士の資質の向上	B	B			1-3
4	一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B			1-4
5	事務所の存置等 【重要度・困難度：高】	B	B			1-5
6	司法アクセス拡充のための体制整備	A	A			1-6
II. 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						
7	適切な情報提供の実施	A	A			2-7
8	法教育事業及びその関連事業	A	A			2-8
9	民事法律扶助業務 【重要度：高】	A	B			2-9
10	国選弁護等関連業務	A	A			2-10
11	司法過疎対策業務	B	B			2-11
12	犯罪被害者支援業務 【重要度：高】	A	A			2-12
13	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実	B	A			2-13
III. 業務運営の効率化に関する事項						
14	一般管理費及び事業費の効率化 【重要度：高】	B	B			3-14
15	事業の効率化	A	A			3-15
IV. 財務内容の改善に関する事項						
16	自己収入の獲得等 【困難度：高】	B	B			4-16
17	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等 【重要度・困難度：高】	A	A			4-17
V. その他業務運営に関する重要事項						
18	業務運営の体制維持	B	B			5-18
19	内部統制の確実な実施 【重要度：高】	B	B			5-19
20	業務内容の周知を図る取組の充実 【重要度：高】	B	B			5-20
21	報酬・費用の立替・算定基準	B	A			5-21

日本司法支援センター 年度評価 項目別評価調書（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	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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 (実施人数)	(参考指標)	—	301人	308人			(参考情報) 令和3年度：354人 総常勤職員数（常勤弁護士を除く。）：722人 (令和6年3月31日現在)

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上</p> <p>職員の配置は、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、法的ニーズの多様化や地域の実情等に基づく業務量の変動についての的確に把握・分析し、業務量に応じた適正かつ効率的なものとする。</p> <p>職員の能力の向上のため、キャリアプランを検討した上、多様な経験を積むことができる人事配置等を行う。また、多様化する法的ニーズに対応した様々な法的支援を含め、支援センターの多様な取組に適切に対応できるよう、オンラインによる研修等も活用しつつ、職員に対する研修を適切に実施する。</p>
中期計画	<p>I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上</p> <p>(ア) 職員の配置については、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえ、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、事務手続の合理化の観点を考慮した業務量に応じた適正なものとする。また、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。</p> <p>(イ) 人事配置等により多様な経験を積ませるとともに、支援センターの多様な取組に適切に対応するため、集合研修及びオンライン研修等の、それぞれの長所をいかしつつ、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、職員の能力向上を図る。</p> <p>(ウ) 職員一人一人がその能力を最大限発揮し、質の高いサービスを提供できるよう、働きやすい職場の実現に努めるべく、近時の働き方改革の動向を見ながら必要な人事上の取組を検討・実施する。</p>
年度計画	<p>I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上</p> <p>(ア) 職員の配置については、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、今後の増加が見込まれる外国人対応を含む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考慮した業務量に応じた適正なものとする。また、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。</p> <p>(イ) 人事配置等により多様な経験を積ませるとともに、多様化する法的ニーズに対する支援センターの取組への適切な対応と、利用者の立場に立った業務遂行の更なる推進のため、法律事務所を含む支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を示した上、OJT、採用年次及び職級に応じた階層別研修や、担当業務等に応じた実務研修を実施し、職員に求められる業務知識の習得及び実務能力の向上を図る。</p> <p>また、研修の実施に当たっては、引き続き、集合研修、オンライン研修等の、それぞれの長所を生かして研修を実施することで職員全体の能力向上を図る。</p> <p>(ウ) 職員一人一人がその能力を最大限発揮し、質の高いサービスを提供できるよう、働きやすい職場の実現に努めるべく、近時の働き方改革の動向を見ながら必要な人事上の取組を検討する。</p>

主な評価指標	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力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		
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価 B
1 採用	評価に至った理由		評価に至った理由
(1) 選考 職員の採用選考に当たっては、多肢択一式問題や事務処理能力検査、適性検査のほか、面接を複数回実施した（受験者の利便性向上の観点から、筆記試験及び一次面接をオンラインにて実施）。面接の実施に際しては、管理職、課室長補佐及び係長のほか、主任及び係員といった幅広い役職の者を面接員に選任するとともに、地方事務所職員も面接員に選任することで、多角的な視点から受験者の能力及び適性を判断した。	1 採用 令和5年度においては、令和4年度に引き続き、受験者の利便性向上の観点から、一部オンラインによる試験を実施することで、多くの受験者の中からの採用選考を行い、適切な採用を行った。さらに、採用後のミスマッチ防止等を目的に令和3年度より導入したインターンシップ（キャリア教育）をより多くの学生が参加できるよう拡充し、採用活動の充実を図った。		職員の採用については、インターンシップ（キャリア教育）を5つの地方事務所で実施するよう拡充するなどして、必要な人材の確保に努めた。 職員の配置については、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点から踏まえた人事異動を行うとともに、令和4年度に策定した人員再配置計画を実施し、令和2年度から導入した「ジョブポスティング制度」の運用等、職員の適切な配置に向けた取組を行った。
(2) 採用実績 卒業後5年間（厚生労働省告示では卒業後3年間）を新卒採用の対象者とする運用を継続し、一次募集及び二次募集計301名から選考した17名を採用した。 さらに、中途採用試験を2回実施した。第1回は84名から選考した8名を採用し、第2回は13名から選考した2名を採用した。 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登用するための試験を2回実施した。当該有期契約職員の所属部署における管理監督者（本部課室長、地方事務所事務局長等）による評価等を行い、第1回は有期契約職員15名から選考した1名を合格とし、第2回は20名から選考した1名を合格とした。	2 配置 一般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も踏まえて人事異動を行うとともに、令和4年度に策定した人員再配置計画に基づき、業務量に応じた人員配置の見直しを行った。また、令和2年度から導入した「ジョブポスティング制度」の運用を継続した。		研修等については、運営理念に掲げられた使命を踏まえ、支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を示した上で、各種研修を実施するなどした。また、OJTやメンター制度による支援等を通じて、新入職員の育成を図った。 職場環境については、「ジョブブリターン制度」の運用や、転勤の負担軽減策の一つとして、異動範囲の地区を限定した職員採用の試行を継続したほか、「転勤特例制度」の見直しに向けた検討を引き続き行うなど、働きやすい職場の実現のために
(3) インターンシップ（キャリア教育）の拡充 新卒採用において、支援センターの業務について理解を深めるとともに、採用後のミスマッチを防ぐことを目的として、令和3年度より導入したインターンシップ（キャリア教育）を引き続き実施した。令和5年度は、民事法律扶助や情報提供の制度の特徴を捉え、広報プランを作成するプログラムを継続した上、より多くの学生が参加できるよう、実施地域の拡充及び実施時期を早めることで56名の応募者の中から54名（令和4年度は46名の中から30名）を選考して、令和5年9月及び10月に札幌、東京、愛知、大阪、福岡の5つの地方事務所で実施した（令和4年度は東京及び大阪の地方事務所で実施）。 さらに、インターンシップ（キャリア教育）を受けられなかった応募者について	3 研修等 支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を示し、各種研修を実		

<p>ては、地方事務所での説明会の予約を優先で取れるようにすることで、支援センターに関心を寄せる学生との接点を維持するよう努めた。</p> <p>2 配置</p> <p>(1) 令和6年4月期の広範な人事異動（139名）の実施に向け、以下の点を考慮した。</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 ・ 業務の平準化及び事務手続の合理化 ・ 総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上 <p>(2) 業務量に応じた更に適正な人員配置を実現するため、各地方事務所における民事法律扶助の援助件数等を主な指標とし、地方事務所の業務量を勘案した人員配置として、令和4年度に策定した人員再配置計画に基づき、人員の再配置を実施した。</p> <p>(3) 職員が積極的に能力を発揮できる場を提供し、ひいては組織全体を活性化することを目的に令和2年度から導入した「ジョブポスティング制度」（特定の業務を担当する職員を、職員の中から広く募集する制度）について、その運用を継続し、令和5年度においては、実施した3件のジョブポスティングに対して4名から応募を受け、1名を選考した。</p> <p>3 研修等</p> <p>全職員に対し、多様化する法的ニーズへの適切な対応と利用者の立場に立った業務遂行を更に推進するため、法テラス運営理念に掲げられた使命を再確認した上、職員がいかなる意識の下で日々の執務に臨むべきかについて、支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を示し、各種研修を実施した。人事課主催研修（階層別研修等）については、集合研修及びオンライン研修を実施するとともに、新入職員の育成については、OJTやメンター制度を活用した。また、実務研修を実施したほか、外部研修に参加させるなどして、職員全体の能力向上を図った。</p> <p>(1) 人事課主催研修</p> <p>ア 階層別研修</p> <p>以下の研修を実施し、延べ132名が受講した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 新規採用者研修（前期・中期・後期） ② フォロー・アップ研修：採用後2年目の職員を対象 	<p>施した。人事課主催研修（階層別研修等）については、集合研修及びオンライン研修のそれぞれの長所をいかして、採用年次や経験年数に応じて、職員の能力向上を図った。</p> <p>新入職員の育成について、OJTでは、育成に当たっての留意点などを定めた「OJTハンドブック」に基づく効果的な取組に努めた。メンター制度では、メンターになる職員に対する研修を実施し、また、「新入職員メンター制度実施要領」に基づいて、新入職員に対するオンライン面談を定期的実施するなど、新入職員のメンタル面を含めた支援体制の充実に取り組んだ。制度導入時に新入職員であった職員がメンターを担うなど、制度を安定的に実施出来ている。</p> <p>また、全国の職員を対象とした短時間での実務研修を内容別に複数回実施するなど、効率的かつ効果的な研修を実施することで、担当職員の業務等に関するより確実な知識の定着及び理解促進の機会増加に努めた。</p> <p>外部研修への参加については、国家公務員等の実務に対する職員の理解を深めたほか、統計分析能力向上等を図る研修への参加を促すなどして、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>4 働きやすい職場の実現</p>	<p>取り組んだ。</p> <p>以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>
---	--	---

<p>③ 実務能力パワーアップ研修：2級職員を対象</p> <p>④ 管理能力育成研修：3級職員を対象</p> <p>⑤ 4級合格者研修：4級合格者を対象</p> <p>⑥ 中途採用者研修</p> <p>イ 対象者別研修</p> <p>以下の研修を実施し、延べ176名が受講した。</p> <p>① 事務局長等対象研修：1回実施</p> <p>② 民事法律扶助起案担当者研修：1回実施</p> <p>(2) OJT</p> <p>職場の上司・先輩等が、仕事に必要な知識やノウハウ等を意識的・計画的・継続的に指導・伝授する職員の育成のための取組であるOJTを、新入職員による活用を想定した「OJTハンドブック」に基づいて実施した。</p> <p>(3) メンター制度</p> <p>ア メンター研修の実施</p> <p>イ 「新入職員メンター制度実施要領」に基づいたメンター面談の実施</p> <p>(4) 実務研修</p> <p>以下の研修を実施した。</p> <p>総務部門（総務/個人情報保護、財務会計/予算調達等、情報システム/情報セキュリティ、広報/新ホームページ操作、サービス推進室/障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割）研修：6回実施</p> <p>(5) 外部研修</p> <p>以下の外部研修に職員が参加した。</p> <p>ア 東京都人材育成センター：職員1名（オンライン）</p> <p>イ 人事行政研究所研修：職員5名（派遣）</p> <p>ウ 総務省統計研究研修所研修：職員13名（eラーニング）</p> <p>エ 人事院行政研修：職員2名（派遣及びオンライン）</p> <p>オ 国立公文書館公文書管理研修Ⅰ：職員31名（オンライン）</p> <p>カ 国立公文書館公文書管理研修Ⅱ：職員18名（うち派遣1名、オンライン17名）</p> <p>4 働きやすい職場の実現</p> <p>(1) 中途退職した元常勤職員を、一定の要件の下で再採用する「ジョブリターン制</p>	<p>「ジョブリターン制度」に基づき、退職時に同制度利用の有無を確認し、所属長の意見を提出させる取組を継続し、同制度に基づく再採用を行った。</p> <p>より良い人材を確保するためにもワークライフバランスに配慮した職場環境の確保が必要となるところ、転勤負担の均等化、負担軽減等の検討を行い、負担軽減策の一つとして、異動範囲の地区を限定した職員採用の試行を継続して実施した。</p> <p>また、令和2年度から導入した「転勤特例制度」の運用を継続し、同制度について、より職員のニーズに合うものとなるよう、引き続き、制度の見直しについて検討を行った。</p> <p>5 評価</p> <p>以上のとおり、職員の採用に関して、インターンシップ（キャリア教育）を拡充し、また、多様化する法的ニーズへの適切な対応と利用者の立場に立った業務遂行の更なる推進のため、全職員に対し、各部署に求められる基本的な執務姿勢を示した上、年度を通じて各階層の職員に求められる業務知識の修得及び実務能力の向上を図るための研修を適切に実施したことから、所期の目標を達成したものと考え</p>	
--	---	--

<p>度」を継続し、令和5年度には、退職時に13名から制度の利用を希望する旨の申出を受けた（令和4年度は12名から申出を受けた。）。また、実際にジョブリーダーを希望する元常勤職員について、面接等を実施し、1名を再採用した。</p> <p>(2) 転勤負担の均等化、転勤の負担軽減等について検討を継続して行った。転勤の負担軽減策の一つとして、北海道地区及び九州地区において異動範囲を当該各地区内に限定した職員採用の試行を引き続き実施し（上記1(2)記載の中途採用試験第2回）、2名を採用した。</p> <p>(3) 職員の働きやすさを確保することを目的に令和2年度から導入した「転勤特例制度」（未就学児の育児をしている職員や親族の介護等をしている職員を対象として、転勤の回避や希望する事務所への転勤を内容とする制度）について、その試行としての運用を継続し、令和5年度については、50名より制度利用の申出を受けた（令和4年度は60名から申出を受けた。）。また、導入後一定期間が経過したことから、より職員のニーズに合うものとなるよう、引き続き、制度の見直しについて検討を行った。</p>		
--	--	--

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	常勤弁護士の採用及び配置		
当該項目の重要度、 困難度	【困難度：高】常勤弁護士の配置については、各地域の法的ニーズや事務所ごとの業務量を把握・分析した上で地元弁護士会等の関係機関・団体との協議を経る必要があるなど、外部的・他律的要因の影響を受けざるを得ないことから、困難度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
常勤弁護士の年間 平均業務量	中期目標期間最終年度 までに 法律相談100件相当 代理援助30件相当（有 償事件を含む。） 国選弁護15件相当 以上とする	左記のとおり	法律相談102.2件相 当 代理援助25.9件相当 （有償事件を含む。） 国選弁護14.7件相当	法律相談97.5件相当 代理援助25.0件相当 （有償事件を含む。） 国選弁護13.6件相当			
(参考) 常勤弁護士数	採用数 （うち新スキーム） 退職者数 期末総数	5名 （0名） 16名 183名 （令和3年度）	38名 （33名） 17名 204名	21名 （17名） 20名 205名			※期末総数は、3月末日時点の人数である。 ※令和4年度の数値について、第74期司法修習が 例年より後倒しになったことの影響により、新ス キームで、令和4年5月に第74期17名及び令和5 年1月に第75期16名の合計33名を採用した。 ※新スキーム：司法修習終了後直ちに常勤弁護士 として採用する枠組（平成19年度から実施）

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(1)イ 常勤弁護士の採用及び配置</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、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。</p> <p>常勤弁護士については、国民生活に欠かせない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、全国において総合法律支援の適切な実施及び体制整備を行うことができるよう、所要の数の確保に努めるとともに、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置の促進に向け、地元弁護士会との協議や司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を効果的に周知・広報する方策を検討・実施するなどして常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図る具体的取組を推進する。</p> <p>また、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量・常勤弁護士の活動に係る財政的な効果を把握・分析し、地域の実情に応じて期待される常勤弁護士の年間業務量の達成状況を客観的に評価しつつ、配置人数の適正化を図るなど、常勤弁護士が担う業務の効率的な実施体制を構築する。</p> <p>業務の効率的な実施体制の構築にあたっては、常勤弁護士がセーフティネットとして一般の弁護士が受任し難い採算性の乏しい事案や対応困難な事案を受任するなど司法アクセス障害解消という公共性の高い業務を担う必要があること、高齢者・障害者、犯罪被害者、外国人などの多様な法的ニーズへの対応、福祉機関等の関係機関との連携強化など第1記載の各種施策の担い手としての役割も期待されていることを踏まえなければならない。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の実情等を踏まえつつ、常勤弁護士の年間平均業務量について、中期目標期間最終年度までに、法律相談100件相当、代理援助30件相当（有償事件を含む。）、国選弁護15件相当以上とすることを旨とする。
中期計画	<p>I・2(1)イ 常勤弁護士の採用及び配置</p> <p>(ア) 常勤弁護士の採用に当たっては、説明会等を活用し、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。そのため、常勤弁護士の給与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ほか、採用数確保に向けた具体的方策を検討・実施する。</p> <p>(イ) 全国的に総合法律支援を適切に実施できる体制となるよう、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置の促進に向け、日本弁護士連合会と継続的な協議を開くなどして連携しつつ、地元弁護士会との協議や司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を効果的に周知・広報する方策を検討・実施するなどし、常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図る具体的取組を促進する。</p> <p>(ウ) また、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量・常勤弁護士の活動に係る財政的な効果を把握・分析し、地域の実情に応じて期待される常勤弁護士の年間業務量の達成状況を客観的に評価しつつ、配置人数の適正化を図るなど、常勤弁護士が担う業務の効率的な実施体制を構築する。</p> <p>(エ) 上記の取組の実施に当たっては、常勤弁護士が、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、出張相談や特定援助対象者法律相談援助等の一般の弁護士が受任し難い採算性の乏しい事案や対応困難な事案を受任するなど司法アクセス障害の解消という公共性の高い業務を担う必要があること、高齢者・障がい者、犯罪被害者、外国人などの多様な法的ニーズへの対応、福祉機関等の関係機関との連携強化など支援センターが求められている各種施策の担い手としての役割も期待されていることなどに留意する。</p>

年度計画	<p>I・2(1)イ 常勤弁護士の採用及び配置</p> <p>(ア) 常勤弁護士の採用に当たっては、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。そのため、常勤弁護士の業務の内容や魅力、常勤弁護士が受講できる研修の内容等を司法修習生及び法曹実務経験者に積極的に周知する説明会を開催するほか、法科大学院生を始めとする将来の法曹となり得る層に対しても、常勤弁護士の業務の内容や魅力を伝える機会を設けるなど採用数確保に向けた具体的方策を検討・実施する。また、常勤弁護士の給与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現行水準を維持する。</p> <p>(イ) 全国的に総合法律支援を適切に実施できる体制となるよう、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置の促進に向け、日本弁護士連合会と継続的な協議をするなどして連携しつつ、地元弁護士会との協議や司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を効果的に周知・広報する方策を検討・実施するなどし、常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図る具体的取組を推進する。</p> <p>(ウ) また、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量・常勤弁護士の活動に係る財政的な効果を把握・分析し、地域の実情に応じて期待される常勤弁護士の年間業務量の達成状況を客観的に評価しつつ、その配置人数の変更・調整を行い、配置人数の適正化を図るなど、常勤弁護士が担う業務の効率的な実施体制を構築する。</p> <p>(エ) 上記の取組の実施に当たっては、常勤弁護士が、司法アクセス障害の解消という公共性の高い業務を担う必要があることや支援センターが求められている各種施策の担い手としての役割も期待されていることなどに留意し、常勤弁護士の業務内容等の分析をする際には、出張相談や特定援助対象者法律相談援助等の担い手としての状況や多様な法的ニーズの具体的な内容を量及び質の観点から把握し、関係機関との連携内容等に関してデータの収集を行う。</p>
------	--

主な評価指標	常勤弁護士の採用及び配置に向けた取組状況		
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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料4、40、41、42】	評価	B	評価 B
1 常勤弁護士の業務量等	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>(1) 業務量の把握等</p> <p>常勤弁護士の業務は、法律相談や訴訟代理等にとどまらず、司法ソーシャルワーク等多岐にわたっている現状を踏まえると、その業務量を適正に評価するには、単なる事件処理件数のみならず、司法ソーシャルワーク等事件処理件数では評価しきれない業務量を適正に把握する必要がある。そこで、令和4年度から、司法ソーシャルワーク等法律相談や訴訟代理以外の業務状況を申告する関係機関連携票を導入した。また、法律相談については、その相談類型に着目し、出張相談、特定援助対象者法律相談援助、DV等被害者法律相談援助等の採算性の乏しい事案や対応困難な事案への対応件数の把握に努めた。</p> <p>(2) 法律相談等</p> <p>指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）</p> <ul style="list-style-type: none"> 法律相談件数 74.4件 情報提供等 23.1件相当 合計 97.5件相当 <p>※ 関係機関に対する情報提供等について、法律相談に類似する業務と整理した上で、関係機関連携票に基づき集計した年間一人当たりの対応時間を民事法律扶助における一件当たりの相談時間である30分で除して算出</p> <p>(3) 代理援助等</p> <p>指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）</p> <ul style="list-style-type: none"> 代理援助件数 18.0件 有償受任件数 5.5件 委託援助件数 1.5件 合計 25.0件 <p>(4) 国選弁護等</p> <p>指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）</p> <ul style="list-style-type: none"> 被疑者国選弁護事件受任件数 8.3件相当 <p>※ 要通訳加算報酬対象事件の受任件数については、要通訳事件加算報酬が</p>	<p>1 常勤弁護士の業務量等</p> <p>常勤弁護士は、左記のとおり、年間平均業務量において、法律相談等、代理援助及び国選弁護について、指標に掲げた中期目標期間最終年度までに達成すべき数値には達していないが、養成明け弁護士（第74期）の赴任時期の遅れ、異動時期の重なり等の事情があり、相談、受任等の件数が一般的に少なくなる時期が例年よりも多くあった中でも、前年度の数値に近い実績を上げることができた。なお、令和5年度に入り新型コロナウイルス感染症による制約も解消されつつあったほか、研修等を実施して司法ソーシャルワークの更なる促進を図ったことから、関係機関を通じた情報提供等の件数は微増となった。刑事事件に関する研修等により裁判員裁判事件を含む国選弁護事件の担い手としての意識付けを引き続き行っていることから、赴任時期の遅れ等の事情が生じないものと見込まれる令和6年度以降においては、国選弁護等の受任件数は増加することが期待される。</p> <p>これらに加えて、年間平均業務量の指標による数値化が難しい対応困難な</p>		<p>指標である常勤弁護士の年間平均業務量に係る達成目標は、中期目標期間最終年度までに法律相談100件相当、代理援助30件相当（有償事件を含む。）、国選弁護15件相当以上とするというものである。令和5年度においては、法律相談97.5件相当、代理援助25件相当、国選弁護13.6件相当であり、いずれも目標及び前年度の水準（それぞれ102.2件、25.9件、14.7件相当）を下回った。</p> <p>もっとも、その背景には次の事情があると認められる。すなわち、令和5年度にあつては、司法修習の日程変更により、第74期の常勤弁護士が養成期間を終え赴任する時期が遅れ、これに伴い、例年は1回にとどまる大規模な赴任・異動が2回生じたため、その前後の相談や受任の減少を余儀なくされる期間が例年よりも増加したものである。</p> <p>このように、令和5年度においては、前年度の水準を超えることに困難な面があったことは否定できない上、数値の減少幅は大きくない。加えて、常勤弁護士は、前年度から引</p>

<p>通常報酬に0.2を乗じた報酬であることを鑑み、1.2を乗じることで実際の労力に相当する件数を算出</p> <ul style="list-style-type: none"> 被告人国選弁護事件受任件数 4.9件相当 ※ 裁判員裁判事件については、基礎報酬の平均額を地方裁判所の第一審の被告単独事件における基礎報酬額で除することで実際の労力に相当する件数（4.0件相当）を算出 国選付添事件受任件数 0.3件 被害者国選弁護事件受任件数 0.1件 合計 13.6件相当 <p>(5) その他参考となる事項</p> <p>ア 出張相談件数・特定援助対象者法律相談援助件数・DV等被害者法律相談援助件数（令和5年度中の常勤弁護士の総対応件数／令和5年度中の常勤弁護士を含む契約弁護士の総対応件数）</p> <ul style="list-style-type: none"> 扶助相談における出張相談件数 857件／6,809件（約12.6％） 特定援助対象者法律相談援助件数 126件／1,192件（約10.6％） DV等被害者法律相談援助件数 81件／1,570件（約5.2％） ※ 登録弁護士全体に占める常勤弁護士の割合は、約0.4％（令和6年4月1日時点：赴任常勤弁護士182名／登録弁護士45,826名）であるところ、各実施件数の割合はこの数値を大幅に上回っている。 <p>イ 令和5年度における精通弁護士に占める常勤弁護士の割合 約1.4％（56人／4,019人）</p> <p>令和5年度における精通弁護士紹介件数に占める常勤弁護士の対応件数 約1.6％（39件／2,516件）</p> <p>※ 登録弁護士全体に占める常勤弁護士の割合は、約0.4％であるところ、上記各割合はこの数値を大きく上回っている。</p> <p>ウ 令和5年度における養成明け弁護士等の赴任・異動時期の重複</p> <p>第74期の常勤弁護士について、司法修習の日程が例年と異なり4か月後ろ倒しのスケジュールとなったため、それに伴い養成明け赴任時期が例年と異なる時期（令和5年5月1日）となった。一方、第75期の常勤弁護士については、例年どおりの時期（令和6年1月1日）に赴任した。</p> <p>さらに、第74期の常勤弁護士の養成明け赴任時期の遅れは、赴任している常勤弁護士の異動時期にも影響を与え、令和5年度中に2期分、異動を行う時期</p>	<p>事案等にも、地域の実情に応じて、積極的に取り組んだ。</p> <p>この結果から、常勤弁護士は、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び司法過疎対策業務等、支援センターの各業務の担い手として、地域の実情に応じて、前年度に引き続き法律相談、事件受任等に適切に対応した上、司法ソーシャルワーク等を活発に行い、福祉機関等の関係機関との連携強化に向けた様々な取組を実践するとともに、遠隔地の事案や採算性の乏しい事案に加え、高齢者・障がい者、犯罪被害者、外国人等の多様な法的ニーズにも積極的に対応し、司法アクセス障害の解消という公共性の高い役割を果たしたと評価できる。</p> <p>2 常勤弁護士の確保</p> <p>常勤弁護士の採用に関し、学生に向けた常勤弁護士の魅力等の周知活動や、司法修習生に向けた就職説明会等の各種イベントを継続的に実施した。なお、各イベントの実施に当たっては、内容や対象、目的に応じて、集合形式のほか、オンライン形式等も取り入れるなど、効果的な採用活動を行った。さらに、求人情報サイト等の利用など広報活動を拡大・充実させるなど、採用人数確保に向けた具体的方策を実施した。前年度に引き続き、司法試験合格者数は減少傾向であったもの</p>	<p>き続き一般の弁護士が受任し難いとされる出張相談等に積極的に対応し、司法アクセス障害の解消という公共性の高い業務を担ってきた。業績改善の取組の継続により、次年度以降、目標達成に向けた前進を期待する。</p> <p>次に、常勤弁護士の確保については、司法修習生等に対する採用活動や、学生等に対する周知・広報活動に努め、司法試験合格者数が減少傾向にあるにもかかわらず、おおむね例年程度の数の採用を実現し、参考指標である常勤弁護士数を維持できた。また、退職者を減少させるために、退職理由等の分析を進め、相談窓口の整備等の対応策に着手した。</p> <p>さらに、常勤弁護士の配置については、地方事務所への新規配置には至らなかったものの、引き続き、日本弁護士連合会と連携を図りつつ、配置の必要性等を検証するとともに、地元弁護士会に対し、全国の常勤弁護士の法的支援体制を周知・広報するなどして、常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図るための取組を行った。その結果、未配置地域のうち1か所について、地元弁護士会と配置協議を行うに至ったのは進展といえ、新規配置の実現を期待する。</p> <p>以上の事情によれば、所期の目標</p>
--	---	--

<p>が生じた。</p> <p>相談担当日の調整や名簿登載時期などの関係で赴任・異動後数か月は、相談、受任等の件数が一般的に少ないこととなる。そのため、令和5年度中に常勤弁護士の赴任・異動時期、すなわち相談、受任等の件数が一般的に少なくなる時期が2回生じたものである。</p> <p>2 常勤弁護士の確保（採用及び広報）</p> <p>(1) 司法修習生及び法曹経験者に向けた採用活動</p> <p>ア 司法修習生、司法試験合格者等に採用案内パンフレット等を配布</p> <p>イ 本部主催の常勤弁護士の業務内容・採用情報等に関する就職説明会を集合形式又はオンライン形式で開催（合計13回）</p> <p>ウ 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、司法修習生等法曹志望者・法曹経験者を対象とする求人情報サイト等に就職情報を常時掲載</p> <p>エ 弁護士会や法科大学院等が主催する就職説明会等に参加して採用情報等を告知（弁護士会は合計3回、法科大学院は合計3回）</p> <p>オ 日本弁護士連合会が主催する司法試験合格祝賀会に参加して採用情報等を告知</p> <p>(2) 学生等に向けた常勤弁護士の業務に関する周知</p> <p>ア 本部主導による法科大学院から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15校の法科大学院から合計43名の法科大学院生を受入れ）</p> <p>イ 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、支部及び地域事務所において司法修習生を合計88名受入れ）</p> <p>ウ 司法修習生、司法試験合格者、法科大学院修了生、法科大学院生、大学生等を対象とした、全国各地に赴任する常勤弁護士の様々な活動を紹介する連続講演企画（合計9回）の録画動画のインターネット上での限定公開の実施</p> <p>エ 日本弁護士連合会との共催による業務説明会（合計2回）の実施</p> <p>オ 大学や法科大学院において常勤弁護士等による講義を実施（合計8回）</p> <p>カ 大学生や高校生向けイベントに参加し、常勤弁護士の業務説明を実施</p> <p>(3) 広報強化による常勤弁護士の活動内容・採用に関する認知度向上、社会情勢に即した広報手段の取捨選択</p>	<p>の、積極的な広報活動の工夫等により、採用人数をおおむね維持することができた。また、常勤弁護士が相当数退職していることに関して、常勤弁護士が退職を考える理由についてのアンケートを新たに行い、退職者を減らす方策について検討し、これをいかした方策を実施した。</p> <p>3 常勤弁護士の適正配置</p> <p>各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量の把握及び分析結果を踏まえ、常勤弁護士の配置人数の変更・調整を行い、配置人数の適正化に努めた。</p> <p>また、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置の促進に向け、日本弁護士連合会と定例協議の場を持つなどして緊密に連携しつつ、地元弁護士会に対して、司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を周知・広報し、常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図るなど、積極的な取組を行った。その結果、これまで進展のなかった未配置地域のうち一か所については、日本弁護士連合会を介し、地元弁護士会と初めて配置協議の場を設けるに至った。なお、令和5年度には実施できなかった、日本弁護士連合会ブロック協議会における常勤弁護士からの発表については、調整の結果、令和6年度に改めて行うこ</p>	<p>を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、常勤弁護士の確保については、退職者減少へ向けた取組の運用状況を見定め、必要に応じて更なる対応策を講じることが求められる。</p> <p>常勤弁護士の新規配置については、従前の評価委員会において幾度か指摘されているとおり、新規配置が進まない原因等の分析結果や、それに応じた具体的対応策の検討・実施状況等を明らかにする必要がある。また、長年にわたって新規配置が進まない地域については、常勤弁護士の未配置が地域の司法アクセスに与える支障の有無等を調査し、常勤弁護士の配置に代わる司法アクセス向上の方策を検討されたい。</p>
---	--	--

<p>ア 支援センターホームページ内「スタッフ弁護士採用サイト」の随時更新</p> <p>イ 常勤弁護士のPRポスターを全地方事務所、常勤弁護士が配置されている支部及び地域事務所に配布するとともに、各関係機関等への配布</p> <p>ウ 駅構内におけるPRポスター掲示</p> <p>エ 常勤弁護士のドキュメンタリー動画を法テラス公式YouTubeチャンネルで公開</p> <p>オ 法テラス公式X（旧Twitter）による採用イベント等の告知</p> <p>カ 前記サイト及びドキュメンタリー動画の案内チラシを説明会等で配布</p> <p>(4) 常勤弁護士への応募方法等の再考 応募者の利便性の向上を目的とし、インターネット上での応募フォームを使った応募の受付</p> <p>(5) 総合評価のための面接の実施 日本弁護士連合会の協力を得て、支援センター職員としての資質ばかりでなく、弁護士としての資質にも着目した採用面接を実施</p> <p>(6) 内定者へのフォロー体制整備 ア フォロー担当の常勤弁護士の選定 イ 内定者向けイベントを開催（合計2回）</p> <p>(7) 退職者減少のための検討 常勤弁護士の退職者の退職を検討する理由及び退職を防止する対策について常勤弁護士側の意見を聴取し、内容を法律事務所代表会議（法律事務所の代表である常勤弁護士等で構成される会議）において共有・検討し、以下のような取り得る対策に着手 ア 相談窓口等の整備・周知 イ キャリアフローを分かりやすく可視化</p> <p>3 常勤弁護士の適正配置等</p> <p>(1) 常勤弁護士の適正配置 ア 常勤弁護士の配置の必要性、配置人数の妥当性の検証 事務所ごとの常勤弁護士の業務量等を把握・分析した上で、常勤弁護士の配置の必要性や配置人数の妥当性を検証するとともに、地方事務所（支部を含む。）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し、必要に応じて、常勤弁護士の配置等について地方事務所執行部等に対するヒアリングを実施した。</p>	<p>とができる見込みであり、常勤弁護士の配置に対する理解醸成の機会を復活させることができた。</p> <p>4 評価 以上のとおり、常勤弁護士は中期目標期間最終年度までに達成すべき指標に掲げた数値について、いずれも同数値に近い実績を上げ、かつ、指標では捕捉されない各種取組にも積極的に対応したほか、常勤弁護士の確保や適正配置に向けた所定の業務に取り組んだ。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
--	--	--

民事法律扶助事件数や国選弁護事件数のほか、司法ソーシャルワークを始めとする各地における常勤弁護士の各種役割等を踏まえ、以下の会議などで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した。

配置ライン協議 8回

作業部会 6回

その他協議 1回

災害等の社会情勢にも配慮しながら、各弁護士会の体制その他の状況に関する情報について日本弁護士連合会から継続して共有を受け、同会を通じたアプローチを継続実施した。その結果、未配置地域のうち一か所について、日本弁護士連合会を介し、地元弁護士会と配置協議を1回行うに至った。

以上の検討に加えて、常勤弁護士を地方事務所に配置できていない地域については、弁護士会に対して、司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を周知・広報し、常勤弁護士の配置に向けた協議をするなどの取組を実施した。例年行っている、支援センターに関する日本弁護士連合会主催のブロック協議会（同会は、常勤弁護士未配置地域の弁護士会執行部役員も参加する。）での常勤弁護士による発表について、令和5年度は日本弁護士連合会の都合により行われなかったため、令和6年度に再び行われるよう調整を行った。

イ 配置人数等

令和5年度末時点における配置人数：205名

令和4年度末比：1名増

ウ 事務所ごとの配置人数の検討

前記3(1)アの検証を踏まえ、業務量・必要性等に応じ常勤弁護士を適正に配置した。

(2) 常勤弁護士が取り扱う事件により生じる財政的効果の把握等

常勤弁護士が取り扱う事件により生じる財政的効果の把握に向けて、事件数や事件の種類、常勤弁護士が情報提供等を行った件数等を踏まえた上で、事務所ごとの常勤弁護士の業務量を把握するとともに、事件の平均単価及び費用に係るデータを収集した。司法過疎地域事務所の設置に向けた検討を行っている具体的な地域について、設置に伴う財政的効果を測るべく、収集したデータを活用した。

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	常勤弁護士の資質の向上		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
研修実施回数	(参考指標)	—	41回	26回			※令和3年度に司法修習の時期が例年より後倒しになった影響により、令和4年度における養成中の常勤弁護士に対する研修の実施回数が例年より増加している。 (参考：令和2年度22回、令和3年度29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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(1)ウ 常勤弁護士の資質の向上</p> <p>常勤弁護士が各種業務を適切に取り扱えるよう、研修等の実施により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、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>
中期計画	<p>I・2(1)ウ 常勤弁護士の資質の向上</p> <p>民事事件、刑事事件、その他司法ソーシャルワークを含む司法アクセス障害の解消という役割を果たすのに資する研修等の実施により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、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。研修等の実施に当たっては、その目的に応じて集合研修及びオンライン研修を使い分けるなど円滑な実施方法を検討する。</p>
年度計画	<p>I・2(1)ウ 常勤弁護士の資質の向上</p> <p>常勤弁護士が、司法アクセス障害の解消という役割を適切に果たせるよう、常勤弁護士業務支援室、裁判員裁判弁護技術研究室及び専門的な外部講師等を活用するなどして実践的な研修を実施する。</p> <p>また、中堅層を対象とする専門分野に特化した研修、常勤弁護士間において弁護技術や経験の共有を図るブロック別研修等を実施する。</p> <p>さらに、常勤弁護士として豊富な経験を有する者を後進の指導・育成に関与させるメンター制度の維持・充実を図るとともに、具体的な事件処理を通じた後進の指導ができるよう体制を整備する。</p> <p>以上の取組により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、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。研修等の実施に当たっては、その目的に応じて集合研修及びオンライン研修を使い分けるなど円滑な実施方法を検討する。</p>

主な評価指標	常勤弁護士の資質の向上に向けた取組		
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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料43】	評価	B	評価 B
1 実践的な研修等の実施（合計26回、回数の記載のないものは1回。いずれも支援センターにおいて企画・実施したもの。）	評価に至った理由		評価に至った理由
(1) 養成中の常勤弁護士に対する研修	<p>常勤弁護士が司法アクセス障害の解消という役割を適切に果たせるよう、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加え、専門的な外部講師等を招いて、常勤弁護士の能力向上のための実践的な各種研修を実施した。研修のうち、強制執行・債権回収研修は、研修計画の策定に当たり、分野自体はどの弁護士でも直面するものであるところ、より発展的で中堅の常勤弁護士にも有用である研修が必要との分析に基づき、新たに行ったものである。なお、研修等の実施に当たっては、研修の内容や目的に応じて、集合形式とオンライン形式を使い分け、又はこれらを併用して、円滑な研修実施と研修の実を上げるための工夫を行った。</p> <p>また、常勤弁護士の業務遂行に当たっては、研究室や支援室による日常的な助言・指導に加え、社会福祉士・精神保健福祉士の資格を有する専門員を中心に多様な特性のある依頼者への理解や関わり、さらには、法的な支援に限らない社会資源につなげる手立て等について勉強会を実施するなどして常勤弁護士への更なる支援の充実を図り、常勤弁護士の資質の向上に務めた。そのほか、自主勉強</p>		<p>常勤弁護士の資質の向上を図るため、裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室や外部講師による支援を活用しつつ、各種研修の内容や目的に応じ、集合形式とオンライン形式を使い分けるなどして、実践的な研修等を円滑に実施した。これらの研修等は、常勤弁護士を幅広く対象とし、その内容についても、支援センターの業務や事務所運営、民事・刑事・労働事件、裁判員裁判事件、障がい者・外国人への対応等多岐にわたっており、質・量ともに充実した研修等が行われていると認められる。</p> <p>そのほか、将来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ため、常勤弁護士を外部研修へ派遣し、シニア常勤弁護士を後進育成に関与させるなどの取組を継続した。令和5年度には新たに、若手常勤弁護士のニーズに応じた支援に資するよう、選択型メンターによる支援を導入してメンター制度の補完を図るとともに、研修によって得られた効果を示す方策の検討にも着手した。効果測定の結果をも踏まえ、常</p>
ア 新任業務研修			
支援センターの役割や各業務への理解を深めるとともに、常勤弁護士の業務に必要な基本的知識を習得することを目的とした研修（集合形式）			
イ 定期業務研修（養成期間中全2回）			
刑事事件・民事事件に関する基本的な技術を習得することを目的とした書面起案、模擬相談等の演習を行う研修（集合形式、外部講師：家事事件に精通した弁護士）			
ウ 刑事特別研修（養成期間中全2回）			
刑事事件を処理するための基礎的知識及び技能の習得・向上を図ることを目的とした研修（オンライン形式）			
エ 赴任前業務研修			
支援センターの法律事務所に赴任するに当たって必要となる支援センターの各業務、司法ソーシャルワークの意義、事務所運営に関する留意事項等を再確認するための研修（集合形式）			
(2) 赴任中の常勤弁護士に対する研修			
ア パーソナリティ障害対応研修			
パーソナリティ障害を抱える相談者等に対応するに当たって必要となる専門的知識及び技能の習得・向上を図ることを目的とした実践的な研修（集合形式、外部講師：臨床心理士、公認心理師及び精神科医）			
イ 赴任2年目業務研修			
労働事件演習、刑事事件演習等の実践的な研修（集合形式、外部講師：労働事件に精通した弁護士、大学教授及び裁判官並びに刑事事件に精通した弁護士）			
ウ 赴任4年目業務研修			
民事事例研究演習、刑事事例研究演習、法テラス組織概論、法律事務所マネ			

<p>ジメント等に関する研修（集合・オンライン併用形式）</p> <p>エ 強制執行・債権回収研修 強制執行及び債権回収の技術の習得を図るための研修（集合・オンライン併用形式）</p> <p>(3) 裁判員裁判に関する研修</p> <p>ア 裁判員裁判事例研究研修（全2回） 量刑が問題となる事例における、「被害者側の問題行動」についての主張・立証等をテーマとした事例研究研修、鑑定や量刑事情としての「精神障害」の位置付けをテーマとした常勤弁護士の担当事件を題材とする討議（集合・オンライン併用形式）</p> <p>イ 裁判員裁判専門研修 性犯罪にかかる刑法等改正の概要についての講義、事例紹介（集合・オンライン併用形式）</p> <p>(4) その他の研修等</p> <p>ア ブロック別研修（全8回） 全国を9つのブロックに分け、各地で勤務する常勤弁護士が地方の実情に応じた研修内容を企画し運営する研修（集合形式、集合・オンライン併用形式、外部講師：各研修内容に応じた専門家等）において、各地の常勤弁護士の先進的な取組の共有や行政・福祉機関の業務内容についての理解や連携を深めるための検討などを行った。</p> <p>イ 全国経験交流会 全国各地に赴任している常勤弁護士が各地での活動として、入口・出口支援や外国人支援などの活動を報告するとともに、現制度の在り方や問題点、今後の課題等について議論をする研修（集合・オンライン併用形式）</p> <p>ウ 国際室による研修（全4回） ミャンマー人難民申請者の支援、改正入管法における退去強制手続、在留資格の変更等に関するケース研究等を実施（集合・オンライン併用形式、外部講師：外国人事件に精通した弁護士等）</p> <p>(参考) 常勤弁護士の自主的な研さん等 支援センターで企画・実施したものではないが、後見事件や出口支援に関わる経験や知識の共有、プレゼンテーション技術の向上を目的とするなどの様々な勉強会を常勤弁護士が自主的に執り行っている。また、グループウェアを活</p>	<p>会等によっても、一般的な書籍や研修では得られない常勤弁護士ならではの各地の情報や知識等を共有し、常勤弁護士の資質向上が図られている。</p> <p>そして、メンター制度については、若手の常勤弁護士への支援を継続する一方、検討を踏まえてメンター制度を一部改訂し、対象者にとって必須となる担当メンター及び対象者の希望による選択型メンターによる支援を導入し、それぞれの若手常勤弁護士のニーズに合わせた支援を実現できるようにした。</p> <p>さらに、将来支援センターで中核となって職務を行う人材を育成するため、常勤弁護士を外部研修に派遣し、シニア常勤弁護士を後進育成等に関与させるなどした。</p> <p>加えて、研修後のアンケートにおいて新たな項目を追加することを検討し、効果測定について道筋を固めた。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	<p>勤弁護士の資質を向上させる研修のあり方につき不断に検討するよう期待する。</p> <p>以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>
---	---	---

<p>用し、常勤弁護士相互での指導・助言を日常的に行っている。</p> <p>2 裁判員裁判弁護士技術研究室（以下「研究室」という。）・常勤弁護士業務支援室（以下「支援室」という。）の活用</p> <p>(1) 前記1(1)ないし(3)の研修の企画・実施、研修受講者へのアンケート結果に基づく研修内容等の見直しを随時実施（研究室、支援室）</p> <p>(2) 常勤弁護士が受任している個別の裁判員裁判を含む刑事事件に関して、研究員による指導・助言を実施（研究室）</p> <p>(3) 常勤弁護士が受任している個別の民事・家事事件等に関して、弁護士及びソーシャルワーカーとしての経験豊富な社会福祉士・精神保健福祉士（以下「専門員」という。）による指導・助言を実施（支援室）</p> <p>(4) 専門員の協働によるオンライン勉強会を実施（支援室）</p> <p>(5) 必要に応じて、支援センターの法律事務所を訪問しての支援を実施（支援室）</p> <p>(6) 専門員に寄せられた相談事例のうち、参考となる事例を共有することなどを目的として、定期的（月1回）に刊行物を発行（支援室）</p> <p>3 常勤弁護士の外部派遣研修 法務省研修（大臣官房司法法制部）：1名（約9か月間）</p> <p>4 メンター制度 赴任1年目及び2年目の常勤弁護士並びにこれらと同程度の法曹実務経験年数の常勤弁護士を対象に、シニア常勤弁護士（※）が担当制でメンターとして支援を実施した。 メンターによる支援方法の在り方について、メンターの経験を踏まえてシニア常勤弁護士間で意見交換を実施して、より充実した支援策を検討した。その結果、メンター制度を一部改訂し、対象者にとって必須となる担当メンター及び対象者の希望による選択型メンターによる支援を令和6年1月から実施している。 ※ シニア常勤弁護士：常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程別表第1の10号以上の俸給を受ける者（法曹実務経験が10年を超えた者が相当）</p> <p>5 研修の効果の把握 実施した研修が常勤弁護士の資質の向上に寄与したかどうかを確認するとともに</p>		
--	--	--

今後の研修に役立てるため、研修を受けた常勤弁護士に対するアンケートの項目の追加を行うことについて方針を固めた。		
---	--	--

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	一般契約弁護士・司法書士の確保		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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 弁護士数	(参考指標)	—	24,293人	24,418人			(参考情報) 令和3年度：24,056人
民事法律扶助契約 司法書士数	(参考指標)	—	7,555人	7,571人			(参考情報) 令和3年度：7,525人
国選弁護士契約弁 護士数	(参考指標)	—	31,755人	32,073人			(参考情報) 令和3年度：30,950人
国選付添人契約弁 護士数	(参考指標)	—	16,150人	16,299人			(参考情報) 令和3年度：15,909人
被害者参加弁護士 契約弁護士数	(参考指標)	—	5,756人	5,837人			(参考情報) 令和3年度：5,631人
DV等被害者援助 弁護士数	(参考指標)	—	2,263人	2,333人			(参考情報) 令和3年度：2,198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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び犯罪被害者支援業務について全国的に均質な業務の効率的な遂行を実現するため、弁護士会及び司法書士会と連携し、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努めるとともに、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。</p>
中期計画	<p>I・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>多様な司法アクセスニーズに応える必要があることを踏まえ、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を全国的に均質かつ効率的なものとするため、弁護士会及び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求めることにより、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努めるとともに、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。</p>
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、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並びにDV等被害者法律相談援助の担い手となる弁護士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするため、弁護士会及び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求めることにより一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図りつつ、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努める。</p>

主な評価指標	一般契約弁護士・司法書士の確保		
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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料18、19、28、29、35、36、48】	評価	B	評価 B
1 民事法律扶助契約弁護士及び民事法律扶助契約司法書士の確保	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>令和6年2月に講習会「日本司法支援センターと民事法律扶助の概要」を日本弁護士連合会と共催し、同講習会へ講師を派遣して民事法律扶助業務の周知及び利用の促進を図った。</p> <p>契約数の確保のための取組実施状況を調査した。</p> <p>地方事務所においては、弁護士会・司法書士会と連携しつつ、支援センターの業務に関する説明会や協議会、研修（弁護士会等主催）を実施したほか、未開催の地方事務所においても、地方協議会の開催等を通じて、民事法律扶助契約弁護士及び民事法律扶助契約司法書士の確保の必要性や民事法律扶助制度に関し、より深い理解を求めるための取組を実施した。</p> <p>→民事法律扶助契約弁護士数：令和6年4月1日時点 24,418名 (令和5年4月1日時点から125名増加)</p> <p>民事法律扶助契約司法書士数：令和6年4月1日時点 7,571名 (令和5年4月1日時点から16名増加)</p>	<p>業務実績欄に記載のとおり、日本弁護士連合会、弁護士会等の関係機関と連携しつつ、説明会や研修、協議会・意見交換を実施し、契約弁護士又は未契約の新規登録弁護士を対象として説明資料を配布するなどして、一般契約弁護士・司法書士の確保を図った結果、民事法律扶助契約弁護士、民事法律扶助契約司法書士、国選弁護士契約弁護士、国選付添人契約弁護士、被害者参加弁護士契約弁護士、DV等被害者援助弁護士の人数がいずれも令和4年度より増加した。</p> <p>民事法律扶助契約弁護士及び民事法律扶助契約司法書士については、契約数の確保のための取組実施状況を調査した。</p> <p>また、地方事務所において民事法律扶助業務に関する研修等を実施したほか、契約弁護士等又は未契約の新規登録弁護士等を対象として、説明会や協議会も複数回にわたり実施し、さらに、国選弁護士等関連業務や犯罪被害者支援業務に関しても、研修、説明会及び協議会を実施し、各制度を周知してより深い理解を求めることで、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図った。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したもの</p>		<p>一般契約弁護士・司法書士を確保するため、日本弁護士連合会、各弁護士会等と連携し、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種制度に関する周知や理解を求めた。その結果、令和4年度と比較して、民事法律扶助契約弁護士、民事法律扶助契約司法書士、国選弁護士契約弁護士、国選付添人契約弁護士、被害者参加弁護士契約弁護士及びDV等被害者援助弁護士の人数をいずれも増加させた。</p> <p>また、民事法律扶助業務、国選弁護士等関連業務及び犯罪被害者支援業務それぞれに関する様々な研修、説明会、協議会等を行い、サービスの質の向上を図った。</p> <p>以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、前年度の評価委員会において指摘されているとおり、民事法律扶助契約弁護士数の増加幅が鈍化している点については、原因を分析した上で、主たる給源である新規登録弁護士に対する働きかけの充実・強</p>
2 国選弁護士契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保			
<p>全61中、60の地方事務所（支部を含む。）において、契約弁護士又は未契約の新規登録弁護士を対象として国選弁護等関連業務の周知のための説明会や協議会（弁護士会との共催を含む。）を開催したり、同業務周知のための説明資料の配布を行うなどして、同業務制度の周知を行った。</p> <p>→国選弁護士契約弁護士数：令和6年4月1日時点 32,073名 (令和5年4月1日時点から318名増加)</p> <p>国選付添人契約弁護士数：令和6年4月1日時点 16,299名 (令和5年4月1日時点から149名増加)</p>			
3 被害者参加弁護士契約弁護士及びDV等被害者援助弁護士の確保			
(1) 日本弁護士連合会との協議の場において、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			

<p>等を行った。また、地方事務所においても、説明会や協議会を通じて、被害者参加人のための国選弁護制度の周知を図り、契約弁護士の確保に努めた。</p> <p>→被害者参加弁護士契約弁護士数：令和6年4月1日時点 5,837名 (令和5年4月1日時点から81名増加)</p> <p>うち女性弁護士数：令和6年4月1日時点 1,392名 (令和5年4月1日時点から39名増加)</p> <p>(2) 日本弁護士連合会との協議の場において、同連合会の犯罪被害者支援委員会委員、両性の平等委員会委員及び子どもの権利委員会委員に対し、DV等被害者法律相談援助の運用状況を説明するとともに、DV等被害者法律相談援助契約締結に向けての協力要請を行った。また、地方事務所においても、説明会や協議会を通じて、DV等被害者法律相談援助制度の周知を図り、契約弁護士の確保に努めた。</p> <p>→DV等被害者援助弁護士数：令和6年4月1日現在2,333名 (令和5年4月1日時点から70名増加)</p> <p>うち女性弁護士数：令和6年4月1日現在802名 (令和5年4月1日時点から26名増加)</p> <p>4 サービスの質の向上</p> <p>(1) 民事法律扶助業務</p> <p>前記1の講習会や説明会、協議会、研修（弁護士会等主催）において、依頼者への制度説明、適切な事件管理と報告の徹底を求めるなどし、民事法律扶助制度に対するより深い理解を求めることで弁護士・司法書士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするよう努め、サービスの質の向上を図った。</p> <p>(2) 国選弁護等関連業務</p> <p>ア 研修、協議会、説明会等の実施</p> <p>50の地方事務所（支部を含む。）において、延べ112回、刑事弁護に関連した研修、協議会、説明会等を実施した（弁護士会等との共催を含む。）。その内容としては、新規登録弁護士を対象とした国選弁護・国選付添制度の研修や裁判員裁判の弁護活動に関する説明会、休日国選業務を含む国選指名通知態勢のほか、令和6年2月の改正刑事訴訟法施行に伴う指名通知業務の一部運用変更に関する協議会などであった。</p> <p>イ 報酬請求に関する規程等の周知</p>	<p>と考える。</p>	<p>化等、必要な対応策について検討し、その結果を示すよう求めたい。</p>
---	--------------	--

<p>諸規程の正確な理解が的確な報告と過誤事案の防止にとって重要であるため、53の地方事務所（支部を含む。）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。）に対して、国選弁護人等に支給すべき報酬等の算定の基礎となる報告書の作成上の留意事項、刑事訴訟法改正に伴う支援センターにおける国選弁護人等指名通知業務の一部運用変更についての周知を行ったほか、本部において契約約款改正（令和6年3月28日法務大臣認可、同年4月1日施行）についての周知を行った。</p> <p>(3) 犯罪被害者支援業務</p> <p>全地方事務所において、犯罪被害者に対する法的支援を適切かつ充実したものとするため、被害者参加人のための国選弁護制度及びDV等被害者法律相談援助並びにこれらの制度に関連する法律業務につき、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士会主催の説明会、協議会等への参加 ・ 地方事務所主催の説明会、協議会等の実施 ・ 地方事務所・弁護士会共催による研修、説明会、協議会等の実施 		
---	--	--

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	事務所の存置等		
当該項目の重要度、 困難度	<p>【重要度：高】 効率的で効果的な業務運営を実現するためには、事務所の存置等の必要性について不断の検討を行うとともに、必要な見直しを進めることが重要であることから、重要度は高い。</p> <p>【困難度：高】 事務所の存置の見直しについては、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、また、当該地域の住民や地方公共団体、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、困難度は高い。</p>	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	(参考指標)	—	5か所	5か所			(参考情報) 令和3年度：5か所（うち2か所が被災地出張所）
扶助・国選対応地域事務所数	(参考指標)	—	3か所	3か所			(参考情報) 令和3年度：3か所
司法過疎地域事務所数	(参考指標)	—	34か所	34か所			(参考情報) 令和3年度：34か所

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(3) 事務所の存置等</p> <p>事務所については、あまねく全国において法による紛争解決に必要なサービス等の提供が受けられる社会の実現を目指す総合法律支援法の基本理念を踏まえつつ、以下のとおり、存置・移設・設置の必要性について不断の検討を行う。</p> <p>また、事務所の施設等については、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の趣旨に照らし、高齢者や障害者等に対する合理的配慮を的確に行う。</p> <p>ア 出張所</p> <p>地方事務所と地理的に近接する出張所については、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大・大規模な自然災害発生等の緊急時における業務継続体制の観点も踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織の在り方について見直しを進める。</p> <p>東日本大震災の被災地に設置している臨時出張所については、被災地における法的ニーズ等を踏まえ、必要な見直しを進める。</p> <p>イ 扶助・国選対応地域事務所</p> <p>扶助・国選対応地域事務所については、当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。</p> <p>ウ 司法過疎地域事務所</p> <p>司法過疎地域事務所の設置については、地元弁護士会等と協議を行うなどして設置の可否等について検討を行うとともに、引き続き、設置基準を設定した上で、その検討過程を明らかにする。また、常勤弁護士を除く登録弁護士数や一般契約弁護士数が大きく増加した地域にある司法過疎地域事務所については、司法過疎地域事務所の設置された意義・効果等に鑑みて、統廃合を含めた見直しを進める。</p>
中期計画	<p>I・2(3) 事務所の存置等</p> <p>事務所については、総合法律支援法の理念を踏まえ、その存置・移設・設置の必要性について不断に検討し、必要な見直しを進める。また、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」の趣旨を踏まえ、支援センターが全国で賃貸する事務所等におけるバリアフリー化を一層推進するほか、高齢者・障がい者等に配慮した職員の対応や情報提供等の環境整備を進める等、合理的配慮を的確に行うための取組を推進する。なお、出張所、扶助・国選対応地域事務所、司法過疎地域事務所については、以下の点に留意する。</p> <p>ア 出張所</p> <p>地方事務所と地理的に近接する出張所については、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量に加え、自然災害等の発生に伴う緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられるよう、業務継続体制の観点も踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織の在り方の見直しを進める。</p> <p>また、法テラス震災特例法が令和3年3月31日を限りに効力を失った後も設置を継続することとした東日本大震災の被災地に設置している臨時出張所については、被災地における需要や出張所の業務量、維持コスト等を踏まえつつ、必要な見直しを進める。</p> <p>イ 扶助・国選対応地域事務所</p> <p>当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト、常勤弁護士の業務量</p>

	<p>等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。</p> <p>ウ 司法過疎地域事務所</p> <p>司法過疎地域事務所については、その制度趣旨に鑑みて、当該地域の法律事務取扱業務量、登録弁護士数、一般契約弁護士数、実働弁護士一人当たりの人口、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、当該司法過疎地域事務所における業務量、採算性等の要素を踏まえ、日本弁護士連合会又は地元弁護士会等と協議を行うなどして事務所の設置、存続及び統廃合を検討する。</p> <p>なお、司法過疎地域事務所の設置に際しては、引き続き、上記要素等を考慮した設置基準をあらかじめ設定した上で、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するなど、その検討過程を明らかにする。</p>
年度計画	<p>I・2(3) 事務所の存置等</p> <p>事務所については、その存置・移設・設置の必要性について検討し、必要な見直しを進める。また、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」の趣旨を踏まえ、支援センターが全国で賃貸する事務所等におけるバリアフリー化を一層推進するほか、高齢者・障がい者等に配慮した環境整備を進めるため、職員に対し、利用者への対応に関する研修を受講させる等、合理的配慮を的確に行うための取組を推進する。</p> <p>ア 出張所</p> <p>地方事務所と地理的に近接する出張所については、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量に加え、自然災害発生時等の緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられるよう、業務継続体制の観点も踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織の在り方の見直しを進める。</p> <p>また、東日本大震災の被災地への設置を継続した2出張所については、被災地における需要や出張所の業務量、維持コスト等を踏まえつつ、必要な見直しを進める。</p> <p>イ 扶助・国選対応地域事務所</p> <p>当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況のほか、事務所の維持コスト、常勤弁護士の業務量等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。</p> <p>ウ 司法過疎地域事務所</p> <p>司法過疎地域事務所については、その制度趣旨に鑑みて、当該地域の法律事務取扱業務量、登録弁護士数、一般契約弁護士数、実働弁護士一人当たりの人口、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、当該司法過疎地域事務所における業務量、採算性等の要素を踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会又は地元弁護士会等と協議を行うなどして事務所の設置、存続及び統廃合を検討する。</p> <p>なお、司法過疎地域事務所の設置に際しては、引き続き、上記要素等を考慮した設置基準をあらかじめ設定した上で、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するなど、その検討過程を明らかにする。</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			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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料5】	評価	B	評価 B
1 高齢者・障がい者等に対する合理的配慮を行うための取組等	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>高齢者・障がい者等の来所に配慮するため、バリアフリー情報を支援センターホームページ上に引き続き掲載し適宜更新するなど、環境整備を進めるための検討を行った。</p> <p>また、改正障害者差別解消法が令和6年4月に施行されることに伴い、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（令和5年3月14日閣議決定）で示された内容に沿って「障害を理由とする差別の解消の推進に関する規程」の所要の改正を行った上、全職員を配布対象とした「高齢者・障がい者対応マニュアル」を全面改訂し、障害者差別解消法を中心とした法整備と法テラスの規程について解説することや、災害発生時の対応を詳細に記載することで、障がい者への合理的配慮の提供に対する理解の浸透を図った。さらに、障がいを持った利用者に対する接遇スキルの向上のため、本部主導により、新入職員、新たに管理職相当となった職員及び常勤弁護士に対する研修を行ったほか、本部職員数名がサービス介助士の資格を取得するなど、合理的配慮を的確に行うための取組を行った。</p>	<p>高齢者、障がい者等への配慮については、ホームページで各事務所のバリアフリー状況の確認を可能とすることで、高齢者・障がい者が来所する際の不安の解消につなげた。</p> <p>また、改正障害者差別解消法の施行に伴い、閣議決定された基本方針の内容に沿って規程の改正を行った。</p> <p>さらに、「高齢者・障がい者対応マニュアル」の改訂、職員に対する各種研修の実施、職員におけるサービス介助士の資格の取得など、合理的配慮に資する取組を的確に行った。</p> <p>出張所については、業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等の把握・分析に努めるとともに、出張所が設置されている地方事務所の執行部と協議を行うなどして、必要な見直しに向けた検討を行った。被災地出張所については、被災地におけるニーズや復興の状況等諸事情を踏まえ、見直しに向けた検討を行った。</p> <p>扶助・国選対応地域事務所については、地域の実情や常勤弁護士の業務量等を踏まえて検討を行った。</p> <p>司法過疎地域事務所については、全地方事務所（支部を含む。）からの意見聴</p>		<p>司法過疎地域事務所については、新規配置には至らなかったものの、所要の手続きを経て具体的に設置等を検討すべき地域を抽出した上、日本弁護士連合会と地元弁護士会、支援センター本部と地方事務所との間で協議・検討した。その結果、そのうちの1か所につき事務所の設置場所として選定し、設置へ向けて調整及び準備を進めるに至り、一定の前進があったものといえる。</p> <p>また、出張所及び扶助・国選対応地域事務所については、業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等、事務所形態に即した情報の把握・分析に努め、存置等に関する検討を行った。</p> <p>さらに、高齢者、障がい者等への配慮については、ホームページにおける各事務所のバリアフリー状況に係る記載の充実、障害を理由とする差別の解消に係る規程の改正、対応マニュアルの改訂、職員に対する各種研修の実施、職員によるサービス介助士資格の取得等、合理的配慮を的確に行うための取組を実施した。次年度以降は、利用者の声にも耳を</p>
2 出張所			
<p>地方事務所と地理的に近接する出張所については、業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等を把握・分析し、組織運営を合理化する方向での見直しに向けた検討を行い、直ちに統廃合を行う段階にはないが、引き続き検討を行っていくこととした。</p> <p>また、東日本大震災の被災地への設置を継続した2か所の出張所については、被災地における需要や出張所の業務量、維持コスト等を踏まえ検討を行った結果、依然として需要が見込まれることから、現状変更の必要はないとの結論に至った。</p>			
3 扶助・国選対応地域事務所			
<p>扶助・国選対応地域事務所が設置された地域における一般契約弁護士数の増加状況等のほか、常勤弁護士の業務量等を踏まえて検討を行った結果、依然として扶助・国選対応地域事務所を存置する需要が見込まれることから、令和5年度中の扶</p>			

<p>助・国選対応地域事務所の統廃合の必要はないとの結論に至った。</p> <p>4 司法過疎地域事務所</p> <p>常勤弁護士の配置に関連して司法過疎地域事務所の新規設置、存続及び統廃合の要否について、全地方事務所（支部を含む。）から各地の実情を踏まえた意見を聴取するとともに、司法過疎地域事務所の設置基準に該当する地域を抽出する作業を行った。</p> <p>上記各結果を踏まえ、日本弁護士連合会との間で、以下のとおり、司法過疎地域事務所の設置、存続及び統廃合について協議・検討した。</p> <p>配置ライン協議 8回 作業部会 6回 その他協議 1回</p> <p>上記検討過程において、具体的に設置等を検討すべきとなった地域については、日本弁護士連合会が地元弁護士会と適宜協議を実施したほか、支援センター本部において、地方事務所との間で協議を実施した。</p> <p>以上の協議・検討の結果、国選弁護等関連事件による地元弁護士への負担や地域の民事法律扶助の利用状況、他地域と比較して算出した有償事件の収益の見込みなどから、設置の必要性が高いと判断した1か所について、関係各所と調整の上、具体的な場所の選定に至った。</p>	<p>取結果を踏まえつつ、あらかじめ設定した司法過疎地域事務所の設置基準に該当する地域を抽出した上で、日本弁護士連合会との間での継続的な協議を実施するとともに、必要に応じて地方事務所等との協議を実施し、支援センター本部で諸要素を総合勘案した結果、設置に向け具体的な場所を定め、調整及び準備に至った。</p> <p>以上のとおり、高齢者・障がい者に対する合理的配慮を的確に行うための取組を行った。また、事務所の存続及び統廃合についても検討を行ったほか、事務所の設置を具体的に推進し、準備まで至った。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	<p>傾けつつ、こうしたソフト面の取組に加えて、デジタル技術を活用したコミュニケーションツールなど、ハード面の整備へ向けた検討も期待したい。</p> <p>以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、司法過疎地域においてもデジタル化を推進して利便性の向上を図る必要はあるものの、一方で、総合法律支援の基本理念を踏まえると、司法過疎地域に事務所を設置する必要性は高いことから、その設置に向けた取組を引き続き積極的に進めるとともに、その検討・協議の状況等を明確化することが求められる。</p>
--	--	---

日本司法支援センター 年度評価 項目別評価調書（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	司法アクセス拡充のための体制整備		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
各地方事務所において地方協議会を毎年度開催する	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所			(参考情報) 令和3年度：50地方事務所（合計回数：66回）
人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が年度計画で定める件数以上の自治体の数	左記の実施件数が、次の条件を満たす自治体の数を中期目標期間を通じて増加させる。 ①令和3年度時点1.5件未満の自治体（564か所）については1.5件以上 ②同時点1.5件以上2件未満の自治体（411か所）については2件以上	—	① 149か所 ② 111か所	① 209か所 ② 124か所			

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・3 司法アクセス拡充のための体制整備</p> <p>関係機関連絡協議会、地方協議会の開催及び業務説明等により、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関・団体との緊密な連携を図るとともに、指定相談場所における相談、巡回・出張相談による法律相談体制の整備、ケース会議への出席体制の整備等を含め連携をいかした具体的取組の推進により、地域の実情に応じた司法アクセス拡充のための体制整備を図る。なお、その際には電話・オンラインも活用し、効率的な司法アクセス拡充を推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各地方事務所において地方協議会を毎年度開催する。 人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が年度計画で定める件数以上の自治体の数を、中期目標期間を通じて増加させる。
中期計画	<p>I・3 司法アクセス拡充のための体制整備</p> <p>本部及び各地方事務所において、地域の実情に応じ、司法アクセスに関する地域のニーズ、利用し得る支援センター内外の資源を的確に把握した上で、関係機関連絡協議会や地方協議会の開催、業務説明を含む法制度情報等の提供、広報等の手段による関係機関との連携強化に加え、指定相談場所の指定、巡回・出張相談の活用、司法ソーシャルワークの実施などを推進し、司法アクセス拡充のための体制整備を行う。</p> <p>なお、その際には電話・オンラインも活用し、効率的な司法アクセス拡充を推進する。</p>
年度計画	<p>I・3 司法アクセス拡充のための体制整備</p> <p>(1) 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、日本弁護士連合会及び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>(2) また、本部は、各地方事務所が地域の実情に応じた司法アクセスの拡充のための体制整備を効果的・効率的に行えるように、各種データの分析、各地域における取組事例の共有、研修、体制整備を促進させる資料や動画等のコンテンツの作成、関係機関に対する広報等を行う。</p> <p>各地方事務所において、地方協議会を1回以上開催し、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した上で、参加者からの意見を聴き、司法アクセスに関する地域のニーズ等を把握して業務運営の参考とする。なお、地方協議会の開催に当たっては、議題、開催時期・場所、開催回数に加え、オンラインによる開催等開催方法についても工夫し、特に議題については、在留外国人への対応、自然災害対応など、支援センターを取り巻く昨今の問題を踏まえたものや、司法アクセス拡充のための体制整備の推進に資するものとする。参考となる取組・事例については、他の地方事務所にも共有する。</p> <p>また、本部との連携の下、司法アクセスの地域課題と利用し得る支援センター内外の資源の分析、地域課題の解決策と行動計画の策定をワークシート等を用いて行った上で、地域の実情に応じた司法アクセスの拡充のための体制整備を効果的・効率的に行う。実施に当たっては、地方協議会の開催、業務説明を含む法制度情報等の提供、広報等の手段による関係機関との連携強化、指定相談場所相談、巡回・出張相談・電話等相談の活用、司法ソーシャルワークの実施を始めとする体制整備の各手段（電話・オンラインによるものを含む。）を有機的に活用する。</p> <p>以上の結果として、人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談援助の実施件数が、令和3年度時点1.5件未満の自治体については1.5件以上、同時点1.5件以上2件未満の自治体については2件以上となる自治体の数を、令和4年度よりも増加させる。</p>

(3) 「旧統一教会問題」として、社会的に問題が指摘された霊感商法、高額献金等に伴う法的トラブルやそれに関連する心理的問題、家族間の問題、生活困窮の問題等を抱えた利用者に対し、支援センターから取り次がれた関係機関・団体等が適切に対応できるよう、支援センターを中核とした相談・支援体制の構築等が求められているため、社会的ニーズを見極めつつ、支援センターに新設した特定施策推進室の効果的かつ継続的な運営を検討する。

主な評価指標	司法アクセス拡充のための体制整備に向けた取組状況		
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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料44、45、46、47、57】	評定	A	評定 A
1 司法アクセス拡充のための体制整備	評定に至った理由		評定に至った理由
<p>(1) 本部における取組</p> <p>ア 関係機関連絡協議会の開催</p> <p>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（集合形式により1回開催）。</p> <p>イ 各種データの整理</p> <p>① 地図による可視化</p> <p>自治体別の人口当たりの民事法律扶助の件数等を地図で可視化したデータを作成するとともに、各地方事務所等においてもデータをソフトウェア上で容易に確認できるようにした。</p> <p>② 指標達成状況の把握</p> <p>自治体別の人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談件数の推移を毎月確認するシートを作成したほか、10月以降の各月においては、前月末までの実績に基づき、年度末時点の指標達成見込みを示した資料も併せて作成し、支援センター内に周知した。</p> <p>③ 体制整備に関する活動の把握</p> <p>各地方事務所が行う地方協議会の開催、業務説明を含む法制度情報等の提供、広報等の取組について、その効果を横断的に確認するためのシートを作成した。</p> <p>ウ 取組事例の共有</p> <p>① 事例集の作成</p> <p>各地方事務所が作成した体制整備に関するワークシート（後記1(2)イ参照）を編集し、取組事例の共有を行うための事例集を作成した。</p> <p>② 情報交換会等の開催</p> <p>地方事務所の職員を対象にケース会議弁護士派遣モデル事業（後記1(2)ウ参照）をテーマにした情報交換会を複数回開催したほか、全国の地方事務所事務局長が参加する会議において、オンライン法律相談会の活用・普及に向けた取組を紹介した。</p>	<p>本部においては、関係機関連絡協議会により関係機関と緊密な連携を図り、支援センターの活動実績を関係機関に報告するなど、今後の活動方針を協議したほか、地方事務所が関係機関との連携を図ることを下支えするために各種データの整理や体制整備に関する取組事例の共有、情報発信についての研修、各地域における司法アクセス拡充の方策を検討する個別相談会を行った。これらの取組においては、例えば、年度末時点の指標達成状況見込みを示す資料の作成・周知、オンライン法律相談会の活用・普及に向けた取組事例の全地方事務所間での情報共有、広報用コンテンツ検索性向上のための一覧の作成、関係機関への業務説明を素材とした、より実践的な情報発信に関する研修の実施等、これまでの実績を踏まえ、更なる創意工夫を盛り込んだ。</p> <p>地方事務所においては、地方協議会を全国の50地方事務所全てにおいて合計68回開催し指標を達成した。また、司法アクセス拡充のために、地域課題を分析し、優先課題を解消する取組や、関係機関主催のケース会議に弁護士を派遣する取組を行った結果、中期目標上の取組対象である975の自治体のうち、333の自治</p>		<p>本部及び各地方事務所において、司法アクセス拡充に向けた各種取組が行われた。</p> <p>評価対象となる指標の一つとして、各地方事務所において地方協議会を毎年度開催することとされている。全国の50か所の全ての地方事務所において、支援センターの業務や昨今の問題をテーマとして取り上げ、活発な意見交換がされるよう工夫をしつつ集合形式若しくはオンライン形式又はその併用により、地方協議会を合計68回開催し、目標を達成した。</p> <p>また、もう一つの指標についても、各地の地域課題を具体的に把握した上で優先課題の解消に取り組んだり、ケース会議弁護士派遣モデル事業を試行したりするなどし、令和3年度時点の人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が1.5件未満の自治体のうち209か所が同実施件数1.5件以上に（前年度比約40.3%増）、同1.5件以上2件未満の自治体のうち124か所が同実施件数2件以上に（前年度比約11.7%増）、それぞれ到達し、</p>

<p>エ 研修 地方事務所においてより効果的な情報発信に資するよう、関係機関に対する業務説明を素材として、「わかりやすい」とはどういうことか、こちらの目的を達成するプレゼンテーションを行うには何をどのように考えればよいか、といったことを考える職員向け研修を実施した。</p> <p>オ コンテンツ作成・関係機関に対する広報</p> <p>① 白書 令和4年度版法テラス白書に「こども支援～家庭の環境調整を通じたアプローチを中心に～」と題する特集を掲載し、家庭環境の調整に取り組む福祉の現場で法的支援がどのように役立つのかについて、外部の有識者等のインタビューも交えながら紹介した。</p> <p>② 関係機関の機関紙における業務説明 全国社会福祉協議会の発行する「生活と福祉」において、生活困窮者支援に利用し得る支援センターの業務を説明する記事を掲載した。</p> <p>③ コンテンツ一覧の作成 地方事務所が広報活動に利用できるコンテンツを容易に見つけられるようにするため、これまでに作成した広報用コンテンツ（チラシ、スライド、動画等）の用途、掲載場所等を一覧にして地方事務所に配布した。</p> <p>④ 講師派遣 厚生労働省の実施する「令和5年度生活保護担当ケースワーカー全国研修会」に常勤弁護士を講師として派遣し、債務整理の概要及び支援センターの業務説明を行った。</p> <p>⑤ YouTube動画 市民向け及び関係機関向けに制作したYouTube動画を通じて、支援センターの業務や連携のメリット等の周知を図った。主な動画の令和5年度における再生回数は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 3分で解説！法テラスの使い方 6,733回 ・ 3分で解説！債務整理のキホン 1,659回 ・ 3分で解説！養育費請求のしかた 832回 ・ 3分で解説！離婚手続きのキホン 1,019回 ・ 福祉の現場にひそむ法的リスクシグナルの見つけ方 222回 ・ セーフティネットとしての法的支援 579回 ・ 法テラスの使い方～地域福祉機関との連携～ 784回 	<p>体において、人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談援助の実施件数の区分別が上昇し、指標を達成した。これは2年度連続しての達成であるとともに、令和4年度における区分上昇自治体数（260自治体）に比して約28.1%もの増加となっており、定量的指標について対年度計画値120%以上という高水準での達成となっている。</p> <p>また、前年度の評定で「人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が2件以上の自治体数が減少し、同実施件数が1.5件未満の自治体数が増加した点は今後の課題」と指摘された点について、令和5年度においては、2件以上の自治体数は増加、1.5件未満の自治体数は減少し、いずれも改善されている。</p> <p>このほか、靈感商法等対応ダイヤルの運営を継続し、法務省を始め、日本弁護士連合会、全国統一教会被害対策弁護団、全国靈感商法対策弁護士連絡会、法務少年支援センター、日本公認心理師協会、日本臨床心理士会、日本社会福祉士会等の各種関係機関・団体等との緊密な連携を基に、「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する問合せに対して適切な相談窓口等を案内するなど、問題解決を図るために必要な対応を行った。さらに、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議における被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策の一つとしても、弁護士、心理専門職、</p>	<p>前者が対年度計画値120%以上となるなど、大幅な増加を伴って目標を達成した。のみならず、令和3年度比で、人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が1.5件未満の自治体数が減少するとともに、同実施件数が2件以上の自治体数が増加するに至っており、前年度の評価委員会において指摘された課題も改善した。</p> <p>さらに、靈感商法等に関する取組については、幅広い関係機関・団体等との連携や、法的支援にとどまらない総合的支援が必要となるなど、困難度の高い業務である。このうち、靈感商法等対応ダイヤルについては、令和4年度に引き続き、特定施策推進室に配置した弁護士・心理専門職等の知見を活用するとともに、関係機関・団体等と連携しながら安定的に運用を行った。そのほか、総合的・一体的な相談対応や利用者の負担軽減のため、全国統一教会被害対策弁護団との連携を深めて利用者を同弁護団に取り次ぐ運用を構築したり、関係職種間連携の下でワンストップ相談会を企画・開催したりするなど、司法アクセスを更に拡充させる取組を行った。また、極めて短期間のうちに特定不法行為等被害者特例法の施行へ向けた準備を整え、特定被害者法律援助業務の開始に至ったのは、社会のニーズに迅</p>
---	---	---

<p>・ 上手な法的支援の使い方 福祉と司法の座談会 700回</p> <p>カ 個別相談会の開催 各地方事務所の作成したワークシート及び各種データを地図化したソフトウェアを元に、各地域における司法アクセス拡充の方策を検討する個別相談会を複数回開催した。</p> <p>(2) 各地方事務所における取組</p> <p>ア 地方協議会の開催</p> <p>① 開催状況 全国の50地方事務所において合計68回開催した。</p> <p>② 開催に当たり工夫した点等 地方協議会の開催に当たっては、司法ソーシャルワークの一層の展開を図るべく、連携先となる福祉機関・団体を中心に参加を呼び掛けるとともに、支援センターにおける業務や昨今の問題をテーマとした。 (主な協議会のテーマ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について (36回) ・ 高齢者・障がい者支援について (31回) ・ 司法ソーシャルワークについて (31回) ・ 常勤弁護士の活動報告について (22回) ・ DV等被害者法律相談援助について (14回) ・ 外国人対応について (3回) <p>開催形式については、集合形式だけでなく、複数の地方事務所においてオンライン形式又は集合・オンライン併用形式で開催し、遠方からでも参加しやすくしたほか、集合形式の場合は少人数でのグループ討議を行うなど、活発な意見交換がなされるよう工夫を講じた。</p> <p>また、実施結果及び聴取した意見等を踏まえて、新たな連携の在り方を検討した。</p> <p>③ 参考となる取組・事例の共有 司法アクセス拡充のための体制整備に参考となる各地の取組・事例については、支援センター内のグループウェアに掲載し、全国で共有した。</p> <p>イ ワークシートによる体制整備の計画検討と実施 各地方事務所において、司法アクセスの地域課題と利用し得る支援センター内外の資源の分析、地域課題の解決策と行動計画の策定をワークシート等を用いて行った上で、業務説明や広報活動を通じて自治体等の関係機関との連携・</p>	<p>社会福祉士等が相談を受けるワンストップ型の相談会を全国25か所で実施し、福祉的・精神的支援の充実・強化を総合的に実現した。また、相談対応者らが被害者等の心情等の理解を深めることができるよう、元信者等の方々の知見等を活用した研修会を企画し（令和6年度実施）、相談・支援体制の強化を図った。</p> <p>特定不法行為等被害者特例法に関し、極めて短期間のうちに各種の調整と所要の体制整備を行い、滞りなく施行日に「特定被害者法律援助業務」を開始したことは、社会のニーズに迅速かつ的確に応えたもので、実績として十分評価され得るものである。</p> <p>以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。</p>	<p>速かつ的確に応えるものとして特筆すべき点である。</p> <p>以上のとおり、二つの指標に関する目標はいずれも達成され、そのうちの1つは対年度計画値120%以上の成果を含むものであった。これに加え、困難度の高い業務を的確に実施した上、発展的な取組を行い、社会からの要請に応じて司法アクセスの拡充を推進してきたこと等を考慮すれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>今後も、支援センターにおいて、社会の情勢やニーズ等を踏まえ、また、各地域における法的サービス提供への潜在的な需要の把握に努めつつ、国民の司法アクセス拡充が図られることを期待したい。</p>
--	---	--

協力を図りつつ、各地域の司法アクセスに関する優先課題の解消に取り組んだ。

ウ ケース会議弁護士派遣モデル事業

関係機関の主催するケース会議に弁護士を派遣し、その費用を支援センターへの寄附金から支出する制度を32地方事務所（支部を含む。）において試行的に行った。各地方事務所（支部を含む。）においては、自治体等の関係機関への業務説明及び広報・周知を行い、派遣実績は352件であった。同制度の試行により、ケース会議に弁護士が関わることのメリットが認知されたこともあり、弁護士派遣の費用を予算化する自治体が増える見込みである。

(3) 指標の達成状況

以上の取組の結果、中期目標上の指標の達成状況は、次のようになった。

ア 令和3年度時点1.5件未満の自治体564か所のうち、122か所（令和4年度99か所・約23.2%増）が1.5件以上2未満に、87か所（令和4年度50か所・74.0%増）が2件以上となった（これらの合計は209か所（令和4年度149か所・約40.3%増））。

イ 令和3年度時点1.5件以上2未満の自治体411か所のうち、124か所（令和4年度111か所・約11.7%増）が2件以上となった。

(4) 指標外の参考数値

令和3年度時点2件以上の自治体921か所のうち、113か所（令和4年度131か所・約13.7%減）が1.5件以上2未満に、81か所（令和4年度57か所・約42.1%増）が1.5件未満となった。また、令和3年度時点1.5件以上2未満の自治体411か所のうち、109か所（令和4年度115か所・約5.2%減）が1.5件未満になった。

なお、令和6年1月1日に施行された静岡県浜松市の行政区再編により、令和3年度時点2件以上の自治体及び同1.5件以上2未満の自治体が1か所ずつ、同1.5件未満の自治体が2か所、それぞれ減少した。

結果、各区分に相当する自治体の数は次のように変化した。

（2件以上の自治体）

921か所（令和3年度）から937か所（令和5年度）に増加（約1.7%増）

※ 令和4年度（894か所）に対し、43か所（約4.8%）増加

（1.5件以上2未満の自治体）

411か所（令和3年度）から412か所（令和5年度）に増加（約0.2%増）

※ 令和4年度（415か所）に対し、3か所（約0.7%）減少

（1.5件未満の自治体）

564か所（令和3年度）から543か所（令和5年度）に減少（約3.7%減）

※ 令和4年度（587か所）に対し、44か所（約7.5%）減少

2 靈感商法等に関する取組

(1) 灵感商法等対応ダイヤルの運営

特定施策推進室では、「旧統一教会」について社会的に指摘されている問題に関し、悪質商法などの不法行為の相談、被害者の救済を目的として、灵感商法等対応ダイヤル（以下「対応ダイヤル」という。）の運営を継続した。対応ダイヤルでは、国内外から、電話及びメールにより、「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する問合せを受け付け、特定施策推進室にこれらの問題に経験や理解のある弁護士や心理専門職等を配置してその知見を活用しつつ適切な相談窓口等を案内し、金銭的トラブル、心の悩み等の多様なニーズに的確に対応できるように、日本弁護士連合会、全国統一教会被害対策弁護団（以下「弁護団」という。）、全国灵感商法対策弁護士連絡会、法務少年支援センター、日本公認心理師協会、日本臨床心理士会、日本社会福祉士会等の各種関係機関・団体等と緊密に連携しながら必要な対応を行った。対応ダイヤルには、令和4年11月から令和6年3月末までに累計8,237件（令和4年度3,796件、令和5年度4,441件）の相談が寄せられ、このうち「旧統一教会」を相手方とするものは累計1,615件（令和4年度754件、令和5年度861件）であった。

(2) 弁護団との連携

電話がかかりにくい等の物理的事情から被害者が弁護団へのアクセスや司法による救済を諦めることも考えられるため、これを防ぎ、また、相談者が対応ダイヤルで話した被害内容を再度自ら弁護団へ伝えなければならない負担を軽減するため、「旧統一教会」を相手方とする金銭賠償請求案件について、相談者が希望した場合には、対応ダイヤルで相談者から詳細情報を聴き取った上で弁護団へ直接引き継ぎ、相談者は担当弁護士からのコールバックを待つのみで足りるという運用を行った。対応ダイヤルにおいて相談者から事情等を聴き取るに当たり、事前に弁護団と協議して作成した聴取項目票を使い、担当弁護士が法律相談の際に必要な基本的な事項（民事法律扶助の利用可否も含む。）を漏れなく聴き取り、弁護団へ提供した。

(3) ワンストップ型相談会の実施、研修会の企画

「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議における被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策の一つとして、令和5年5月から令和6年3月

<p>までの間に、全国25か所において、弁護士、常勤弁護士、心理専門職、社会福祉士等と連携したワンストップ型相談会を開催した。対応ダイヤルに寄せられた相談等では、金銭的トラブル等の法的支援を必要とする相談者がそれと同時に精神的支援や福祉的支援を必要とする悩みを抱えていることが少なくなかった。そのため、靈感商法等の被害者救済を図ることを目的とし、必要な支援について総合的・一体的な相談対応を行うべく、全国から電話で相談を受ける対応ダイヤルとは別に、複数の専門家が面談で相談を受けるワンストップ型相談会を開催した。また、相談対応者らが被害者等の心情等の理解を深めることができるように、元信者等の方々の知見等を活用した研修会を企画し（令和6年度実施）、相談・支援体制の強化を図った。</p> <p>(4) 「特定不法行為等被害者特例法」の施行準備及び業務開始</p> <p>令和5年12月20日に公布された特定不法行為等被害者特例法に関し、支援センターの業務の特例に関する規定の施行日が、「公布の日から起算して三月を超えない範囲内において政令で定める日」と定められているため、極めて短期間のうちに、法務省、日本弁護士連合会を始めとする関係機関と集中的に協議を重ね、並行して、所要の体制整備を迅速に行い、内部への周知及び外部への発信・広報を不足なく行った上で、令和6年3月19日より「特定被害者法律援助業務」を開始した。</p>		
---	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ. 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			
2-7	適切な情報提供の実施		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
利用者満足度調査 における評価	5段階評価で平均 4以上の評価の維持	4	4.4	4.4			(参考情報) 令和3年度の調査結果：4.5
コールセンターの 対応件数	(参考指標)	—	399,812件	419,403件			(参考情報) 令和3年度：377,753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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・1(1) 適切な情報提供の実施</p> <p>民事裁判手続等のIT化等を含むデジタル化社会の進展及び多様化する利用者の法的ニーズに適切に対応するため、法関連情報のデジタル配信等、情報提供の手段の多様化を図るとともに、FAQ及び関係機関情報の充実を図る。</p> <p>情報提供担当者に対する研修等の実施により、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、民事法律扶助をはじめ、利用者に最適な支援への確実かつ円滑な橋渡しを行う。</p> <p>また、地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供の在り方について、コールセンターとの役割分担や関係機関との連携方法を踏まえた検討を行い、利用者のニーズや各地の実情等に応じた情報提供を適切に実施する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査において、5段階評価で平均4以上の評価を維持する。
中期計画	<p>II・1(1) 適切な情報提供の実施</p> <p>ア 民事裁判手続等のIT化等を含む社会のデジタル化・オンライン化の流れや利用者の多様なニーズに応じた情報提供を実施するとともに、最新の情報を常に把握し、FAQや関係機関データベースの情報の充実を図る。</p> <p>イ 外部評価の結果を踏まえた研修を実施するなどして、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、最適な関係機関の紹介、民事法律扶助への迅速な取次ぎなど、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行う。</p> <p>ウ 地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供業務に関しては、コールセンターとの役割分担を踏まえ、弁護士会・司法書士会、福祉機関等の関係機関との直接的な連携や、各地域に根差した柔軟な対応が可能であるという特性をいかし、利用者のニーズや各地の実情に応じた情報提供を適切に実施する。</p>
年度計画	<p>II・1(1) 適切な情報提供の実施</p> <p>ア ホームページ等を活用した情報提供の充実を図るとともに、関係機関に対するヒアリングを行うなどして、関係機関データベースに登載する情報を充実させる。また、成年年齢の引下げ等最新の法制度情報を反映するなどしてFAQの充実を図る。</p> <p>イ 質の高いサービスの維持・向上を図るため、情報提供担当者に対して、外部評価結果を踏まえた研修を実施するほか、FAQや関係機関データベースを十分に活用できるよう指導する。また、最適な関係機関の紹介、民事法律扶助への迅速な取次ぎなど、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行うために、コールセンターと地方事務所の情報共有の仕組みを活用するなどして、その連携を強化する。</p> <p>ウ 地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供業務に関し、法的トラブルを抱える関係機関の被支援者を弁護士・司法書士につなげたり、法的トラブル以外の問題を抱える支援センターの利用者を当該問題の解決につながる関係機関に取り次ぐなど、関係機関との双方向の連携による取組を実施し、効果的な事例については、他の地方事務所にも共有する。</p> <p>エ 利用者に対する満足度調査を実施し、その結果を踏まえ、必要に応じ、提供するサービスの内容等の見直しを行う。</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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料49】	評価	A	評価 A
支援センターの情報提供業務は、コールセンターと地方事務所において、日々多数の問合せに対応している。令和5年度のコールセンターの対応件数は、419,403件であり、前年度より19,591件増加した。また、地方事務所の対応件数は217,037件であり、前年度より9,073件減少した。ナビダイヤル振分機能の全地方事務所導入により、初めての利用者や情報提供を希望する利用者をコールセンターへ適切に誘導したことで地方事務所の対応件数は減少した。	評価に至った理由	評価に至った理由	
<p>1 利用者の多様なニーズへの対応</p> <p>(1) 令和6年能登半島地震に関する取組</p> <p>令和6年能登半島地震への対応では、令和6年1月4日にホームページ上の特設ページを開設し、同月10日に過去の災害対応時の例を参考として、必要な情報を取りまとめたQ&Aを掲載するなどして、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めるとともに、法テラス災害ダイヤルを活用した被災者等への情報提供を速やかに開始した。</p> <p>さらに、上記Q&Aのリーフレットを作成し、被災地4県の関係機関51か所へ2,550部を送付した上、相談窓口に備え置くよう協力を依頼し、関係機関連携を通じた被災者支援を図った。</p> <p>※ 令和6年1月から3月までのホームページにおける能登半島地震Q&A掲載ページの閲覧回数：40,073回</p> <p>(2) 靈感商法等の被害に遭った利用者のニーズへの対応</p> <p>全国の地方事務所の情報提供専門職員49名に対し、靈感商法等に関する知識、必要とされる配慮、対応等に関する研修を行った。</p> <p>(3) F A Qの追加更新・活用</p> <p>F A Qをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> データベース上のF A Qの随時更新及び件数増加 「キーワード検索」で表示されるよく利用されるF A Q1,170件をホームページ上で継続公開 <p><令和5年度F A Q更新等件数></p>	<p>利用者の多様なニーズや社会情勢の変化に対応するため、F A Qや関係機関のデータベースを随時追加修正するなどした。特に、令和6年能登半島地震への対応では、ホームページに、災害時におけるQ&Aを速やかに掲載し、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。ホームページの令和6年能登半島地震Q&A掲載ページの閲覧回数は40,073回となった。法テラス災害ダイヤルにおいても被災者等への情報提供対応を速やかに実施し、上記Q&Aや関係機関相談窓口を案内するなどして、被災者等の生活再建を支援した。また、過去の災害対応の経験を基に必要な情報を抜粋したQ&Aのリーフレットを作成し、被災地4県の関係機関へ送付し、窓口への設置を依頼した。</p> <p>情報提供担当者に対しては、第三者による客観的評価の結果を踏まえ、電話応対等に関する対処方法につき、音声ログのフィードバック等、実効的な研修を実施した。また、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実に円滑に行うために、コールセンターにおける資力要件確認や地方事務所からコールセンターへの電話の転送等を行うことにより、サービ</p>	<p>指標である利用者満足度調査における評価について、5段階評価の平均は4.4であり、基準値である4を大きく上回った。その内訳は、ホームページにおけるアンケートが3.9、コールセンターにおけるアンケートが4.8と、いずれも令和4年度と同じ水準を維持し、地方事務所等におけるアンケートは4.6と同年度を上回った。また、3段階評価である多言語情報提供サービスにおけるアンケートでも、前年度に引き続き2.9という高い評価を得た。</p> <p>情報提供業務は、利用者と支援センターが最初に接するところであり、その役割は非常に重要である。こうした点を踏まえ、令和5年度においても、情報提供職員に対する各種研修、F A Qや関係機関データベースの随時更新、きめ細やかな情報提供を目的とする法律相談前後の面談、生活上の問題を抱える利用者の福祉機関等への取次ぎ（前年度比約47%増の150件）等の取組が実施された。コミュニティソーシャルワークの促進を含めて、情報提供又はその体制の充実・強化が図られたもの</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ・ 新規追加件数：19件 ・ 更新件数（利用のないFAQの登録抹消等を含む。）：76件 （なお、これらを含むFAQ登録総件数：5,124件（うち震災関連506件）） <p>※ 新規追加FAQとしては、相続登記の義務化やインボイス制度、民事訴訟における住所・氏名等の秘匿制度、刑の執行段階における被害者等の心情等の伝達制度、国際ロマンス詐欺の手口などがある。</p> <p>(4) 関係機関データベースの更新・追加 データベースをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関データベースの継続的な更新及び新規登録 ・ 「相談窓口検索」のホームページ上での継続公開 <p><令和5年度関係機関データベース更新等件数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規に追加した関係機関の窓口件数：約270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5,400件 （なお、これらを含む関係機関登録件数：約22,000件） <p>(5) チャットボット導入に向けての検討 若年層や聴覚障がい者等への電話以外の方法による情報提供の機会を拡充するための今後の方策として、チャットボット導入事例の研究や支援センターで導入する際の業務フローの検討等を実施した（令和6年度から開始）。</p> <p>2 質の高いサービスの維持・向上</p> <p>(1) 情報提供担当者のサービスの質の向上</p> <p>ア 社会福祉士資格等を有する職員の配置と第三者による客観的評価の活用 福祉機関等との連携を模索する方針に基づき、令和元年度から引き続き、全国に社会福祉士資格等を有する職員を配置できるよう採用に努めた。 また、第三者による客観的評価に基づき、コールセンターのオペレーターに対し個別に指導を行うとともに、当該評価による指摘を踏まえ、コールセンターや本部における研修計画・内容の充実に努めた。</p> <p>イ 研修等 情報提供専門職員を対象とした研修を実施し、地方事務所間をオンラインで結び、地方事務所における対応困難なケースへの対応の検討や、地方独自の取組等を共有する意見交換の機会を設けたほか、各地方事務所でも対応に苦慮した</p>	<p>スの質の向上を図った。加えて、地方事務所の情報提供専門職員に対する靈感商法等の被害対応に関する研修やケース検討を含む意見交換会を実施し、支援センター全体の情報提供業務の質の向上に向けた取組を実践した。コロナ禍により、コールセンターのスーパーバイザー及びオペレーターについては外部機関による研修が実施できていなかったが、関係機関6か所に協力を依頼し、民事・刑事・福祉に関する各種研修を行い、情報の精度を高め、より適切に情報提供を行うべくサービスの向上に努めた。</p> <p>令和3年度に作成した地方事務所における情報提供業務の基本方針に基づき、福祉機関等関係機関の支援を受けている方で、法的トラブルを抱えている方を弁護士・司法書士につなげる取組の継続に加えて、26か所の地方事務所・支部において、生活上のトラブルを抱える利用者を福祉機関等に取り次ぐ取組を実施した。また、41か所の地方事務所・支部において、法律相談前後に行う面談によるきめ細やかな情報提供の取組を実施した。このような取組を研修等の機会に地方事務所に共有した。また、利用者からのアクセスに適切に対応するため、ナビダイヤルの待合わせ設定を導入するなど、地方事務所の受電体制の改善を行った。</p> <p>コールセンターの対応件数は、業務開始以来最も多い件数を記録し、メールに</p>	<p>といえる。</p> <p>特に、コールセンターと地方事務所との役割分担を踏まえ、一定の利用者を適切にコールセンターに誘導するよう、ナビダイヤル振分機能を全地方事務所に導入したことによって、参考指標であるコールセンターの対応件数が前年度から約2万件増加する中で、利用者満足度調査において基準値を大きく上回る評価を得られた点は、高く評価されるべきである。</p> <p>加えて、令和5年度においては、令和6年能登半島地震の発生後、速やかにホームページを更新して必要な情報を掲載するとともに、関係機関連携の下、被災者に対する情報提供を行い、迅速な被災者支援に努めたものである。</p> <p>以上のとおり、コールセンターにおける対応件数の増加という状況にあつたにもかかわらず、利用者満足度調査における評価について高水準をもって指標に係る目標を達成したことに加え、突発的な対応を求められた令和6年能登半島地震につき迅速かつ的確に対応したことなどの事情を併せ考慮すれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p>
--	---	--

<p>ケース等の事前アンケートを行い、情報提供専門職員間の情報共有を図った。</p> <p>また、コールセンターのスーパーバイザー及びオペレーターに対して、関係機関6か所（日本司法書士会連合会、仙台法務局、仙台地方検察庁、法務省大臣官房司法法制部審査監督課紛争解決業務認証係、宮城県消費生活センター及び宮城県社会福祉協議会）による民事・刑事・福祉に関する各種研修を実施したほか、犯罪被害者支援や資力確認に関する内部研修を行い、支援センター全体の情報提供業務の質の向上に向けた取組を実践した。</p> <p>(2) 最適な支援への橋渡し</p> <p>利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実に円滑に行うために、地方事務所のナビダイヤルによる振分機能の導入、地方事務所からコールセンターへの電話転送（内線転送）、地方事務所の法律相談へつなげるための資力要件確認サービスの実施、話中電話（話中で応答できない電話）、無応答電話（着信から一定時間内に応答できない電話）等のコールセンターへの自動転送（話中転送及び無応答転送）など、コールセンターを一層活用することにより、情報提供業務を効率的に運用した。また、地方事務所のナビダイヤルにおいて即時応答できない場合の待合せ設定（利用者がナビダイヤルに架電して話中で繋がらない場合に、メッセージを流して利用者に最大2分間待っていただき、電話が空き次第繋がる設定）を導入し、地方事務所における受電体制の改善を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンターにおける資力要件確認サービス対象事務所数 ：66地方事務所（支部・出張所を含む）全て （令和4年度：66地方事務所（支部・出張所を含む）全て） ・ コールセンターにおける資力要件確認サービス件数 ：52,259件（令和4年度：61,820件） ・ ナビダイヤル振分機能導入事務所数 ：66地方事務所（支部・出張所を含む）全て （令和4年度：55地方事務所（支部・出張所を含む）） ・ 話中転送及び無応答転送対象事務所数 ：4地方事務所（支部・出張所を含む） （令和4年度：15地方事務所（支部・出張所を含む）） ・ 話中転送及び無応答転送件数：322件（令和4年度：13,642件） <p>※ 地方事務所における電話応対サービス向上のため、利用者が架電時に地方事務所又はコールセンターを選択できる振分機能を持ったナビダイヤル</p>	<p>による情報提供件数も、73,591件とこれまでで最も多い件数となったことに加え、利用者満足度調査では、ホームページにおけるアンケートで3.9、コールセンターにおけるアンケートで4.8、地方事務所におけるアンケートで4.6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。また、外国語話者に対するアンケートでは、令和4年度に引き続き3段階評価で2.9という高水準を達成した。このように件数が大きく増加した状況においても、コールセンターにおける利用者満足度を引き続き高水準に保ち続けた点は大きな成果を上げたものと考えられる。</p> <p>以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。</p>	
---	--	--

<p>を令和元年6月から地方事務所に導入し、地方事務所からコールセンターへの話中転送及び無応答転送を段階的に減らしていく取組みを行い、令和5年度から全地方事務所で振分機能を導入した際に、地方事務所からコールセンターへの話中転送及び無応答転送を廃止した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内線転送件数：4,792件（令和4年度：3,731件） ・ メールによる情報提供件数：73,591件（令和4年度：71,287件） <p>3 地方事務所の特性をいかした取組</p> <p>地方事務所における情報提供業務の基本方針（※）に基づき、福祉機関等関係機関の支援を受けている方で、法的トラブルを抱えている方を弁護士・司法書士につなげる従前の取組に加えて、26か所の地方事務所・支部において、法的トラブル以外の生活上の問題を抱える支援センターの利用者を自立相談支援機関や地域包括支援センター等の福祉機関等に取り次ぐ取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 26か所の事務所における取次件数：150件 （令和4年度：19か所の事務所で102件） <p>また、法律相談前後に行う面談によるきめ細やかな情報提供を41か所の地方事務所・支部において実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 41か所の事務所における相談前後の面談件数：2,298件 <p>上記取組について研修の機会等に地方事務所に共有した。</p> <p>※ 面談・電話による情報提供を基幹業務と位置付けた上で、各地域の実情に応じ、各事務所で一定の方針を定め、関係機関連携等の専門職員を活用した情報提供を関連業務として実施する方針。</p> <p>4 アンケート調査の実施</p> <p>利用者満足度調査の結果、(1)ないし(3)のアンケートの平均で4.4の評価を獲得した。</p> <p>(1) ホームページにおけるアンケート （満足度：5段階評価） 3.9（令和4年度：3.9） 対象者：地方事務所等、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、内容の的確性、認知経路、利用状況</p>		
---	--	--

<p>(2) コールセンターにおけるアンケート (満足度：5段階評価) 4.8 (令和4年度：4.8) 対象者：コールセンター利用者 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</p> <p>(3) 地方事務所等におけるアンケート (満足度：5段階評価) 4.6 (令和4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</p> <p>(4) 多言語情報提供サービスにおけるアンケート (満足度：3段階評価) 2.9 (令和4年度：2.9) 対象者：多言語情報提供サービスが対応している10言語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語、インドネシア語）により同サービスを利用した外国語話者のうち、アンケートへの協力に了承した者 調査手法：情報提供直後に通訳業者の聴き取り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</p>		
--	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2-8	法教育事業及びその関連事業		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般市民向け法教育事業及びその関連事業について、年度計画で定めた回数実施する。	100回以上	100回	417回 (法教育事業：236回、 法教育関連事業：181回)	448回 (法教育事業：274回、 法教育関連事業：174回)			(参考情報) 令和3年度の合計回数：114回 ※令和3年度は、法教育関連事業を実施した回数を含めていない。 ※左記令和5年度における法教育関連事業の実施回数に、関係機関職員等へ業務説明のみを実施した回数(528回)は含めていない。

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・1(2) 法教育事業及びその関連事業</p> <p>法教育関連事業を行う法務省その他の関係機関・団体との適切な役割分担やデジタル化社会の進展を踏まえつつ、支援センターとして取り組むべき法教育事業及びその関連事業の内容・手法・目標を具体的に定めた上で、その充実を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般市民向け法教育事業及びその関連事業について、年度計画で定めた回数実施する。
中期計画	<p>II・1(2) 法教育事業及びその関連事業</p> <p>法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関・団体との適切な役割分担や社会のデジタル化・オンライン化の流れを踏まえつつ、具体的な内容及び目標を定めた計画を策定した上で、同計画に基づいて、一般市民向け法教育事業及びその関連事業を実施する。</p>
年度計画	<p>II・1(2) 法教育及びその関連事業</p> <p>支援センターは、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的とした法教育事業を実施するとともに、関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資する法教育関連事業を実施する。対面参集型に限らず、オンラインセミナー等、効率的かつ効果的な方法等も活用した上、効果的な事例については、他の地方事務所等にも共有する。また、各地の実情に応じて、若年層、高齢者、在留外国人及びその支援者等を対象とする法教育事業及びその関連事業の充実に努める。その上で、全国で法教育事業及びその関連事業を合計100回以上開催するよう努める。</p>

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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料50】	評価	A	評価 A
1 具体的な取組内容や方法に関する計画の策定	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>令和4年度から、支援センターの取組内容を法教育事業及びその関連事業と区分し、前者は一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的とした取組であり、後者は関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資することを目的とした取組であると定めた。</p> <p>令和5年度は、シンポジウム、イベント、講演、講座、事例検討会等を実施することとしたが、令和5年度も新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、前年度までに同感染症対策として導入したオンライン形式による開催を併用しつつ、各地の実情に応じて、若年層や高齢者を対象とする企画、図書館や大学等との共催による取組等を重点的に実施するよう努める計画とした。</p> <p>本部においては、法教育事業及びその関連事業に関するホームページでの情報発信、地方事務所が法教育企画を立案する際の参考とするための法教育教材などの資料の共有や、地方事務所の法教育事業及びその関連事業に用いることを目的とした動画の作成を計画した。</p>	<p>法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ、支援センターの取組内容を、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的とした法教育事業と関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資することを目的とした法教育関連事業であると位置付け、これに沿った実施計画の策定・実施に取り組んだ。</p> <p>地方事務所等において、一般市民に向けて開かれた企画や関係機関職員等を対象とした企画を実施するなど各地において工夫を凝らしながら、一般市民向け講演会や関係機関職員向けの事例検討会等を多数回実施し、法教育事業及びその関連事業の充実を図った。その上で、効果的な法教育事例については、他の地方事務所が企画検討する際の参考とするため、法教育事例集に掲載して共有した。また、活用しやすい事例集とするためレイアウト変更等の改訂を行い、法教育の活性化に向けた充実を図った。</p> <p>これらの取組により、令和5年度の一般市民向け法教育企画における実施回数は274回であり、関係機関職員等を対象とした法教育関連事業の実施回数は174回（業務説明のみを実施した528回を含まない。）であった。令和5年度も、新</p>		<p>評価対象となる指標は、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的とした法教育事業と、関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資することを目的とした法教育関連事業とを、年度計画で定めた回数（合計100回以上）実施するというものである。</p> <p>前年度から引き続き精力的に講演会や出前授業等を行い、その結果として、法教育事業を274回、法教育関連事業を174回の合計448回実施し、指標の基準値である100回を大きく上回った。</p> <p>令和5年度においては、効率的かつ効果的な開催となるよう、オンライン形式のメリットを踏まえて同形式と集合形式を使い分けたほか、更なる活性化を目指して、法教育実施事例集の改訂・共有を行った。また、前年度に引き続き、支援センターにおいて特に重点的に対応すべき若年層をターゲットに、図書館や大学等との共催を含め企画の充実を図った。</p> <p>以上のとおり、基準値を優に超えて指標に係る目標を達成したことな</p>
2 法教育事業及びその関連事業の取組			
(1) 法教育事業及びその関連事業の実施状況			
<p>各地の地方事務所等においては、一般市民向けの講演会、意見交換会、常勤弁護士等による学校における出前授業等のほか、関係機関職員等を対象にした業務説明や事例検討会等を実施した（合計448回。一般市民対象の法教育事業が274回、関係機関職員対象の法教育関連事業が174回（業務説明のみを実施した528回を含まない。））。それらの実施に際しては、新型コロナウイルス感染症対策として主軸になったオンライン形式による開催の経験を活かし、集合形式とオンライン形式を効果的に使い分けながら企画を検討するなど、各地において工夫を凝らしながら、法教育事業及びその関連事業の充実を図った。</p> <p>・ オンラインセミナー等の企画（集合形式との併用含む。）15件</p> <p>令和5年度に地方事務所が実施した一般市民向けの取組のうち、図書館や大学等との共催による取組については、令和6年度以降も引き続き力を入れて取り組</p>			

<p>んでいきたいと考えている。これらの取組は、そのほとんどが共催先の施設を会場とした企画であり、広報活動についても図書館や大学側の協力を得られることが多く、一定の参加人数を見込むことができることから、支援センターの課題でもあった若年層を意識した法教育事業として位置付けている。</p> <p>一方で、超高齢社会の中で、相続や成年後見制度等の法教育の重要性が増していることから、高齢者を対象とする企画についても引き続き行っている。</p> <p>【主な実施例（本部国際室を含む。）】</p> <p>(山口)</p> <p>名称：相続登記の申請義務化について 実施内容：弁護士による法律講座 ※ 山口県立山口図書館との共催により、山口地方事務所管轄内の市民を対象に集合・オンライン併用形式にて実施 参加者：一般市民 参加人数：25名</p> <p>(大分)</p> <p>名称：キャンパスライフ入門—学生は市民社会の一員— 実施内容：弁護士による法律講義 ※ 大分大学の入学生を対象に、労働問題や生活保護、扶養義務をテーマとして、事前収録した講義をオンデマンド方式で配信。 参加者：一般市民（大学生） 参加人数：196名</p> <p>(神奈川・小田原)</p> <p>名称：18歳成人になってできること、20歳まではしてはいけないこと 実施内容：弁護士による出前授業 ※ 小田原支部管轄内の県立高校の生徒及び教員を対象に集合形式にて実施 参加者：一般市民（高校生） 参加人数：160名</p> <p>(東京)</p> <p>名称：学校・家庭・地域でできること</p>	<p>型新型コロナウイルス感染症対策として取り入れたオンライン形式による開催を併用して実施した。当初は感染症対策を目的として採用したオンライン形式であったが、参加することの容易さから幅広い層の出席者や人数増加が見込めることや、主催者や関係機関にとっても、開催に至る人的・時間的・物理的な負担等が抑えられることから、この経験を活かしてオンライン形式と集合形式を効果的に使い分け、各地で展開した。その結果、一般市民へ広く参加を呼びかける企画を増加させ、企画回数においても高い水準を達成したものであって、良い成果を得られたものとする。</p> <p>令和5年度の法教育事業実施回数は前年度から38件の増加となった。令和4年4月の成年年齢引下げ等に伴い、若年層へアプローチするため、中高生向けの出前授業や大学との共催による法教育企画を積極的に行い、その充実を図ることができた。また、法教育実施事例集を改訂し共有したことで、各地方事務所における法教育企画の幅が広がっている。以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。</p>	<p>どの事情によれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>今後も、これまでに実施してきた事業の内容や効果を分析して、対象となる層や分野を的確に選定するとともに、一方で、法的問題に関心が高くない層を含め幅広く実施するとその視点も持ちながら、支援センターからの働きかけやニーズの掘り起こしを行い、法教育及びその関連事業を推進していくことを期待する。</p> <p>なお、法教育の効果については、前年度の評価委員会において指摘された、定量的かつ定性的な検証結果の活用を考慮されたい。</p>
---	---	--

実施内容：弁護士による出前授業

※ 東京地方事務所管轄内の区立中学校の生徒を対象に集合形式にて実施

参加者：一般市民（中学生）

参加人数：33名

（群馬）

名称：「自転車安全運転指導官マン」と法律あれこれ

実施内容：弁護士等による寸劇とスライド解説

※ 群馬地方事務所管轄内の一般市民を対象に集合形式にて実施

参加者：一般市民

参加人数：25名

（本部国際室）

名称：外国人支援者向けセミナー「お金の心配事と法的支援：生活していく
お金がない/借金を払えない」

実施内容：弁護士によるオンラインセミナー

※ ホームページで募集した外国人支援者等を対象にオンライン形式にて実施

参加者：外国人支援に携わる関係機関職員及び通訳ボランティア等の一般市民

参加人数：200名

本部においては、参考となる法教育企画を取りまとめた法教育実施事例集の書式改訂を行った。最新の法教育実施事例の企画実施のスケジュールや経緯、実施後の感想を盛り込み、地方事務所が参考にしやすい事例集を全国に共有した。

法教育事業やその関連事業の取組については、主に若年層への法的関心の高揚を図ることを目的に、ブラックバイトや詐欺による儲け話、消費者被害をテーマとしてミニドラマ形式の法教育動画を作成し、YouTubeの法テラス公式チャンネルで公開した。

(2) 法教育事業及びその関連事業に関するホームページでの情報発信

ホームページ上に、支援センターが行う法教育についての説明や地方事務所が実施を予定する法教育イベントの告知、イベント実施後の報告を掲載した。

(3) 法教育実施事例集の改訂と共有

法教育事業及びその関連事業に関する計画に従い、地方事務所において法教育

<p>企画を立案する際の参考とするために、引き続き地方事務所に提供していた法教育実施事例集を改訂し、地方事務所に改めて共有した。事例集の作成に当たり、企画から開催までの準備状況やテーマ決定の経緯、地方事務所及び参加者のコメントなどを盛り込み、参考資料としての利便性を高める工夫を凝らした。</p> <p>(4) 法教育教材の共有</p> <p>地方事務所が制作した寸劇で楽しみながら分かりやすく学ぶ「成年後見」と「養育費」の2本の動画を法テラス公式YouTubeチャンネルで公開している。</p> <p>このほか、法務省が制作した、学校現場において刑事裁判手続を模擬的に体験できる法教育教材「もぎさい」を地方事務所へ周知し、法教育の企画促進を図った。</p>		
---	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ. 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			
2-9	民事法律扶助業務		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】超高齢社会の到来を受け、関係機関との連携の下、法的問題を抱えているが自ら法的援助を求めることが困難な高齢者・障害者等を対象に実施する一般法律相談援助における出張相談や特定援助対象者法律相談援助の重要度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
出張相談実施件数	中期目標期間を通じて増加	—	5,938件	6,808件			(参考情報) 令和3年度：5,420件
特定援助対象者法律相談援助実施件数	中期目標期間を通じて増加	—	999件	1,192件			(参考情報) 令和3年度：789件
電話等相談援助実施件数	(参考指標)	—	48,249件	28,973件			(参考情報) 令和3年度：54,336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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・2 民事法律扶助業務</p> <p>認知機能が十分でないため自ら法的支援を求めることが困難な高齢者・障害者等に対する適切な援助を実施するため、福祉機関等との連携を更に強化し、司法ソーシャルワーク及び特定援助対象者法律相談援助を含むアウトリーチでの法律相談援助を積極的に実施する。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした、「新たな日常」やデジタル化社会の進展を踏まえつつ、オンラインによる福祉機関等との連携などデジタル技術を活用した利便性の向上の方策も検討する。</p> <p>民事法律扶助がより身近で利用しやすいものとなるよう、地域の実情を踏まえつつ、指定相談場所相談の増加、専門相談の充実など、利用者の立場に立った運用を検討・実施する。</p> <p>利用者のニーズ・援助内容・費用負担等を勘案した上で、利用者に必要な代理援助又は書類作成援助に適切に結びつける方策を検討・実施する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般法律相談援助による出張相談件数及び特定援助対象者法律相談援助件数について、中期目標期間を通じて増加させる。
中期計画	<p>II・2 民事法律扶助業務</p> <p>(1) 高齢者・障がい者等に対する支援の充実</p> <p>福祉機関等との連携について多角的に検討し、一般法律相談援助による出張相談や特定援助対象者法律相談援助を適切に実施するとともに、司法ソーシャルワークを全国的な取組として推進することによって、高齢者・障がい者等に対する適切な援助を行う。</p> <p>(2) 利用者の利便性の向上</p> <p>民事法律扶助がより身近で利用しやすいものとなるよう、地域の実情に鑑み、指定相談場所相談の増加に向けた取組や専門相談の充実を図るほか、デジタル技術を活用した相談体制への取組など、利用者の立場に立った運用を検討・実施する。</p> <p>(3) 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について、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>
年度計画	<p>II・2 民事法律扶助業務</p> <p>(1) 高齢者・障がい者等に対する支援の充実</p> <p>福祉機関等との連携について多角的に検討し、一般法律相談援助による出張相談や特定援助対象者法律相談援助を適切に実施するとともに、司法ソーシャルワークを全国的な取組として推進することによって、高齢者・障がい者等に対する適切な援助を行う。</p> <p>(2) 利用者の利便性の向上</p> <p>民事法律扶助をより身近で利用しやすいものとするため、地域の実情や増加する外国人利用者のニーズに応じて、弁護士会や司法書士会、関係機関と連携・協議し、指定相談場所相談や専門相談の運用について検討を行う。例えば、指定相談場所や連携機関との間でのオンラインによる相談体制の構築、連携を通じた司法サービスへのアクセス困難者の対応、指定相談場所相談の活用などの方法により、相談体制及び相談方法の充実を図る。</p> <p>また、これまで緊急時に限定しあるいは対象者を限定していた電話等法律相談について、令和5年4月1日からは、それらの限定をしない恒久的運用を開始する。法律相談の予約受付については、従来の電話・来所の他にインターネットを活用した方法で予約受付が可能となるよう体制を整備する。</p> <p>(3) 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リーフレット等の資料内容について必要な見直しを行う。</p>

主な評価指標	民事法律扶助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		
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	A	評価 B
1 高齢者・障がい者等に対する支援の充実	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>(1) ワークシートによる体制整備の計画検討と実施</p> <p>19地方事務所（支部を含む。）が、ワークシート（項目別評価調書1-6参照）等を用いて、高齢者・障がい者に対する支援を司法アクセスの地域課題と設定した上で、遠方の自治体等へのアプローチに電話やオンラインも活用したり、YouTube動画と連携させたチラシを作成・配布したりする等、広報の手法にも更に工夫を凝らし、地方協議会や法教育イベント等様々な機会において具体的なケースに基づいて制度利用のメリットや電話等相談援助の恒常化を始めとした利便性の向上について周知する等、その課題解消に取り組んだ結果、その大半において人口1,000人当たりの法律相談援助件数が前年度実績を上回った自治体数が増加した。</p> <p>例えば、香川地方事務所では、人口1,000人当たりの法律相談援助件数が相対的に少ない4自治体について、遠隔地であって、高齢者が多く、公共交通機関も限られているために法律相談へのアクセスが困難になっている可能性が高いものとの分析結果に基づき、対策として事前に自治体担当者に電話相談会のチラシを送付した上で、後日その担当者に電話で連絡を取って法律相談の制度を説明するとともに、自治体広報紙等を通じた住民への周知を依頼する等の取組を行った。</p> <p>これは、4自治体のうち2自治体が小豆島に存している等、いずれも赴くには相当の時間や交通費等を要し、他方でマンパワー等地方事務所の有するリソースも限られるために訪問が容易ではない中、職員の創意工夫により、実行容易で、かつ対面での打合せに準じた効果が期待できるアプローチ手法として考案、展開したものである。</p> <p>その結果、令和5年度は、4自治体中3自治体で人口1,000人当たりの法律相談援助件数が前年度を上回った。</p> <p>(2) ケース会議弁護士派遣モデル事業</p> <p>複数の地方事務所が、ケース会議弁護士派遣モデル事業（項目別評価調書1-6参照）を利用して、地域包括支援センターにおけるケース会議に弁護士を派遣し</p>	<p>高齢者・障がい者の司法アクセス改善の取組においては、地方協議会や法教育イベント等様々な機会において具体的なケースに基づいて制度利用のメリットを説明したり、広報の手法を工夫したりするなど、制度の周知・浸透に努めた。結果として、出張相談件数は6,808件（対前年度約114.7%）、特定援助対象者法律相談援助件数は1,192件（対前年度約119.3%）となり、2か年度続けて前年度よりも大幅に増加し、今中期目標期間を通じて出張相談件数は125.6%、特定援助対象者法律相談援助件数は151.1%に達した。また、関係機関等と連携し、巡回相談を各地の実情を踏まえて実施した結果、巡回相談件数は861件となり、令和4年度（859件）より増加した。</p> <p>さらに、弁護士会・司法書士会など関係機関と連携・協力しつつ法律相談をオンラインにて実施したり、インターネットによる法律相談の予約受付を可能にしたり、通信端末を利用した通訳方式を活用したりするなど、デジタル技術を活用し、利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>既設の相談場所に赴くことができない方の利便性の向上を考慮し、令和5年4</p>		<p>評価対象となる指標は、出張相談件数及び特定援助対象者法律相談援助件数について中期目標期間を通じて増加させるというものである。前者については前年度比約114.7%、後者については前年度比約119.3%となり、いずれも大幅な増加を伴って目標を達成した。これらは、自治体にアプローチして周知に努めるなどの関係機関等との連携や、ケース会議弁護士モデル派遣事業等の地道な取組が功を奏したことによるものとみられ、高齢者・障がい者等に適切な援助を提供していることを示している。</p> <p>令和5年度においては、法律相談援助のWeb予約を全国展開するデジタル化や対象者を限定しない電話等相談援助の導入により、利用者の利便性向上を図った。また、ひとり親世帯に対する支援の充実に向けた取組が行われ、社会経済情勢や利用者のニーズ等を勘案した運用改善を実現した。</p> <p>以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められる。</p>

<p>た。</p> <p>(3) 日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会との協議 日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会と定期的に協議を実施し、特定援助対象者法律相談援助の実施状況を共有した。</p> <p>(4) YouTube動画の周知 高齢者支援に関わる福祉関係者と常勤弁護士による福祉と司法の連携をテーマにした座談会「上手な法的支援の使い方」のYouTube動画を、QRコード入りのチラシや福祉関係者向けの研修で周知した。</p> <p>(5) 指標の達成状況 以上の結果、出張相談件数は6,808件（令和4年度：5,938件。約14.7%増）、特定援助対象者法律相談援助の件数は1,192件（令和4年度：999件。約19.3%増）となった。 なお、関係機関と連携し、地域の実情を踏まえ巡回相談を実施した結果、巡回相談件数は861件（令和4年度：859件）となった。</p> <p>2 利用者の利便性の向上</p> <p>(1) オンライン等を活用した相談の実施 ア 弁護士会・司法書士会と連携・協力しつつ、指定相談場所や連携機関との間で相談体制の構築に努め、4地方事務所（支部・出張所を含む。）において、指定相談場所におけるオンラインによる法律相談を実施した。 イ 法律相談について、インターネットを活用した方法で予約受付ができるようシステムを構築し、令和5年10月からは一部の試行地域だけでなく、全国の地方事務所で予約受付ができるようにした。 ウ 増加する外国人利用者のニーズに応じて、通信端末を利用した通訳方式を活用して、相談体制の充実を図った。</p> <p>(2) 電話等相談援助の実施 利用者の利便性の向上のため、新型コロナウイルス感染症の感染拡大時等緊急時に限らず、通常時においても、一定の場合に音声及び動画による法律相談を実施できるように、業務方法書を改正し、令和5年4月1日から電話等相談援助を恒常化した。 令和5年度は新型コロナウイルス感染症の影響が一定程度落ち着いてきたため、面談方式による法律相談の需要が増加し、令和5年度の電話等相談の実施件</p>	<p>月1日から電話等相談援助を恒常化した。令和6年能登半島地震についての被災者法律相談においては、被災者法律相談実施件数のうち約31%を電話等相談援助が占めており、被災状況下での利便性向上につながった（法律相談援助に占める電話等相談援助は約9%）。</p> <p>日本司法書士会連合会が作成したリーフレットを参考にしながら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説明している。</p> <p>ひとり親世帯に対する支援の充実を図るため、業務方法書改正作業を行い、令和6年度当初から運用を開始できるように準備を進めた。</p> <p>以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものと考えます。</p>	<p>一方で、本項目については、定量的指標である出張相談件数等の増加の程度は、前年度比でみる限り120%以上の水準にまでは達していない上、中期目標において困難度が高いとは設定されておらず、評価の時点において困難度が高いとする合理的根拠が「業務実績」欄に具体的かつ明確に示されているともいえない。指標に係る目標の達成状況に加え、令和5年度における取組の内容は評価されるべきではあるものの、評価に係る基本方針に照らし、所期の目標を上回る成果が得られているとまではいえないものと判定した。</p> <p>なお、電話等相談援助の恒常化にもかかわらず、参考指標である電話等相談援助実施件数は前年度から大幅に減少している。今後の状況を注視する必要はあるものの、司法過疎対策を含む事業全体のデジタル化推進との関係等を踏まえつつ、対応策の検討が求められる。</p>
--	---	--

<p>数は28,973件（法律相談援助全体に占める割合は約9%）だったものの、令和6年能登半島地震の被災者法律相談援助においては、実施件数のうち約31%を電話等相談援助が占めており、被災状況下での利便性向上につながった。</p> <p>3 代理援助と書類作成援助の選択 日本司法書士会連合会が作成した「司法書士ができること」を地方事務所が利用し、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説明をしている。</p> <p>4 ひとり親世帯に対する支援の充実 日本弁護士連合会との協議を重ね、ひとり親世帯に対する支援を拡大できるよう、業務方法書の改正作業を行い、令和6年度当初から運用を開始するための所要の体制整備を行った。</p> <p>この支援の拡大は、民事法律扶助における立替金の償還等に関する運用が、子を養育する上で負担となっているという指摘を踏まえ、ひとり親が受け取った養育費を子のために確保できるよう、弁護士費用の償還やその免除等について、民事法律扶助の運用を改善するものである。</p>		
---	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ. 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			
2-10	国選弁護等関連業務		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
被疑者国選弁護事件における24時間以内の指名通知の割合を前年度同水準とする	全地方事務所 ・支部 (61か所)	99.9%	99.9%	99.9%			(参考情報) 令和3年度：99.9%
被疑者国選弁護事件の受理件数	(参考指標)	—	73,775件	80,514件			(参考情報) 令和3年度：72,308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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・3 国選弁護等関連業務</p> <p>各地方事務所・支部において、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間での協議を定期的に行うなどして、常勤弁護士の活用も図りつつ、迅速かつ確実に国選弁護人及び国選付添人の選任等が行われる態勢の確保を図る。</p> <p>裁判所等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等に候補を通知するまでの時間について具体的な目標を設定し、迅速かつ適切な指名通知を行う。</p> <p>また、弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議や研修の実施に努め、国選弁護等サービスの質の向上を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被疑者国選弁護事件における24時間以内の指名通知の割合を前年度同水準とする。
中期計画	<p>II・3 国選弁護等関連業務</p> <p>(1) 迅速かつ確実に国選弁護人及び国選付添人の選任が行われる態勢の確保を図るため、被疑者国選弁護事件数の推移を見据え、指名通知が困難な特殊な事案についても念頭に置いた上で、各地方事務所・支部単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各年度に1回以上、定期的な協議を行う。</p> <p>(2) 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者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を設定し、その目標時間内に適切な指名通知を行うよう努める。</p> <p>(3) 弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議、法改正等の制度変更や裁判員裁判に関する研修等により、十分な知識・経験を有する国選弁護人の選任が行われるよう努める。</p>
年度計画	<p>II・3 国選弁護等関連業務</p> <p>(1) 各地方事務所・支部において、国選弁護人等の迅速かつ確実な選任態勢を確保するため、被疑者国選弁護事件数の変動及び指名通知が困難になるおそれがある特殊事案を踏まえ、裁判所及び弁護士会を始めとする関係機関との間において、定期的な協議の場を1回以上設ける。</p> <p>(2) 各地方事務所・支部において、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、その目標時間内に適切な指名通知を行う。</p> <p>(3) 本部及び各地方事務所・支部において、弁護士会及び裁判所と連携・協力して、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議、法改正等の制度変更、裁判員裁判に関する研修等を実施することで、十分な知識・経験を有する国選弁護人の選任が行われるよう努める。</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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料26、54】	評価	A	評価 A
1 迅速かつ確実な選任態勢に関する関係機関との協議	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>全地方事務所（支部を含む。）において、指名通知が困難になるおそれがある特殊事案への対応、休日国選の指名通知態勢、自然災害の発生に備えた指名通知業務の継続等を議題として、裁判所、弁護士会等との間で、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会を1回以上実施した。その延べ回数は574回（令和4年度：463回）（個別事件に関する協議を含む。）に及んだ。</p> <p>また、令和5年の刑事訴訟法改正により、新たに犯罪被害者等の個人特定事項の秘匿措置が導入されることとなったところ、その導入後においても円滑な指名通知の運用を維持できるよう、関係機関との間で協議を行い、従来の運用方針を一部変更することとし、本部と地方事務所との間で連携して業務を行った。</p>	<p>全地方事務所（支部を含む。）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及び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。</p> <p>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、受理件数が前年度比で約9%増加し、改正刑事訴訟法の施行に伴う運用変更をしたが、24時間以内における指名通知の割合に関し、前年度に引き続き約99.9%という極めて高い水準を維持することができたところ、これは、日々の指名通知業務を各地の地方事務所において着実かつ適切に実施したことに加え、全地方事務所（支部を含む。）と裁判所等の関係機関との間で実施された協議会等の成果と運用の確実な定着によるところが大きい。</p> <p>さらに、刑事弁護等に関連した研修、協議会等も全国的に多数回開催し、国選弁護人等契約弁護士への知識付与を行っている。</p> <p>以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。</p>		<p>全ての地方事務所・支部において、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件及び国選付添事件の指名通知が、設定された目標時間内におおむね行われた。</p> <p>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、24時間以内の指名通知の割合を前年度と同水準とすることが指標とされている。令和5年度においては、被疑者国選弁護事件の受理件数が前年度から約7,000件（約9%）増加した上、刑事訴訟法改正に伴う従前の運用方針の一部変更があったにもかかわらず、99.9%という極めて高い水準を維持した。</p> <p>これは、各地方事務所及び支部において、指名通知業務を的確に実施したことに加え、裁判所や弁護士会との間で継続的に協議を行い、連携を図ってきたことによる成果であると認められ、高く評価されるべきである。</p> <p>そのほか、弁護士会等との連携に基づき研修、協議会等を行い、国選弁護等サービスの質の向上に努めている。</p>
2 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者を通知するまでの所要時間（指名通知）の目標時間の設定・実施			
(1) 目標時間の設定（全地方事務所（支部を含む。））			
被疑者国選弁護事件：原則数時間以内、遅くとも24時間以内			
被告人国選弁護事件：原則24時間以内、遅くとも48時間以内			
国選付添事件：原則数時間以内、遅くとも48時間以内			
(2) 目標時間の実施状況			
<p>全地方事務所（支部を含む。）において、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件及び国選付添事件のいずれについても、設定された目標時間内の指名通知の実施をおおむね達成した。</p> <p>なお、被疑者国選弁護事件における指名通知業務は、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、ほとんどの事件について指名通知請求当日に指名通知を実施した結果、全事件のうち24時間以内に指名通知が行われた割合は約99.9%であり、前年度と同様の高い水準を維持することができた。</p>			
3 刑事弁護に関する関係機関との連携・協力、協議等の実施			

<p>50の地方事務所（支部を含む。）において、刑事弁護に関連した研修、協議会又は説明会の場を設け（弁護士会等との共催を含む。）、その延べ回数は112回に及んだ。開催された研修等は、捜査段階の弁護活動に特化したもの、裁判員裁判における法廷弁護の技術に関するもの、控訴審や少年事件の弁護活動に関するものなどがあつた。</p> <p>また、本部においても、日本弁護士連合会と定期的に刑事弁護等に関する各種の協議を行った。</p>		<p>以上のとおり、極めて高い水準を維持して指標に係る目標を達成したことなどの事情によれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p>
--	--	---

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2-11	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	

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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
司法過疎地域事務所数	(参考指標)	—	34か所	34か所			(参考情報) 令和3年度：34か所
巡回相談件数	(参考指標)	—	859件	861件			(参考情報) 令和3年度：844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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・4 司法過疎対策業務</p> <p>各司法過疎地域の実情に応じて、司法過疎地域事務所の存置・移設・設置の必要性、常勤弁護士の適正な配置等について不断の検討を行うほか、司法過疎地域事務所を設置していない地域においては、関係機関等との連携・デジタル技術の利活用など、効率的で効果的な方策を検討し、その実施を図る。</p>
中期計画	<p>II・4 司法過疎対策業務</p> <p>司法過疎地域事務所については、地域の法的ニーズに的確に応えるため、必要な事務所を設置・維持し、適正な数の常勤弁護士を配置する。</p> <p>また、現時点で司法過疎地域事務所を設置していない地域においては、関係機関・団体が行う司法過疎対策との連携、対象者の心身の状況及びその置かれた社会的状況等に応じた出張相談・巡回相談の実施、デジタル技術を活用した情報提供や法律相談の可能性の検討を進めるなど、効率的かつ効果的な形での司法過疎対策を検討し、その実施を図る。</p>
年度計画	<p>II・4 司法過疎対策業務</p> <p>司法過疎地域事務所については、地域の法的ニーズに的確に応えるため、必要な事務所を設置・維持し、適正な数の常勤弁護士を配置する。</p> <p>司法過疎地域事務所を設置していない地域における司法過疎対策として、関係機関・団体との連携や巡回相談の活用、オンラインによる相談体制の構築など、効率的かつ効果的な方策を検討する。</p>

主な評価指標	司法過疎対策業務の取組状況		
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		
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価 B
1 司法過疎地域事務所	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>(1) 設置・存置等についての検討 項目別評価調書1-5「4 司法過疎地域事務所」のとおり。</p> <p>(2) 常勤弁護士の配置人数についての検討 司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等を分析した結果に基づいて、地域の実情等を考慮しつつ、各事務所の業務量等に応じた配置を進めた。また、常勤弁護士の配置人数の更なる適正化を目指し、常勤弁護士の業務でありながらもこれまで数値化されていなかった情報提供等について数値化を図ったほか、有償事件については、従来は個別のファイルから抽出していた数値をウェブ上のフォームで集計する形式とし、事件数の把握をより効率的に行えるよう工夫を行った。</p>	<p>司法過疎地域事務所については、関係機関の意見を聴取した上で、本部で諸要素を総合勘案した結果、設置に向け具体的な場所を定め、調整及び準備に至った。また、常勤弁護士の配置人数については、司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等を分析した結果に基づき、業務量等に応じた必要な人数を配置した。これと並行して、次年度以降の配置における配置人数の更なる適正化を目指し、事件の種類及び件数並びに情報提供等を行った件数等も踏まえた業務量の把握のために必要なデータ収集の方法を改善した。</p> <p>司法過疎地域事務所を設置していない地域における司法過疎対策では、関係機関・団体との協定に基づく生活困窮者向けの巡回相談を実施するなど、関係機関・団体との連携を深めながら、司法過疎対策を実施した。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>		<p>司法過疎地域事務所については、新規配置には至らなかったものの、所要の手続きを経て具体的に設置等を検討すべき地域を抽出した上、日本弁護士連合会と地元弁護士会、支援センター本部と地方事務所との間で協議・検討した結果、そのうちの1か所につき事務所の設置場所として選定し、設置へ向けて調整及び準備を進めるに至り、一定の前進があったものといえる。</p> <p>また、司法過疎地域事務所における常勤弁護士の配置人数について、更なる適正化のための検討及びデータ収集を行った。</p> <p>さらに、司法過疎地域事務所を設置していない地域においては、巡回相談の実施に努めるとともに、関係機関等と連携しつつ、電話等相談援助を活用して法的支援の的確な提供に努めた。</p> <p>以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、司法過疎対策においても、デジタル化の推進による利便性の向</p>
2 司法過疎地域事務所を設置していない地域における司法過疎対策	<p>常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域での巡回相談を継続して実施するとともに、関係機関・団体と連携し、利用者の属性に着目した法的サービスの提供として、福祉機関、弁護士会及び支援センターとの間で締結した協定に基づく司法過疎地域の福祉施設における生活困窮者向けの巡回相談や、精神科病院に入院している方など、支援センター事務所から必ずしも遠い場所で生活しているわけではないが支援センター事務所まで法律相談に赴くことが難しい方を対象とした巡回相談なども継続して実施した（巡回相談件数：令和4年度859件、令和5年度861件）。</p> <p>また、恒常化した電話等相談援助を活用するとともに、関係機関・団体と連携することにより、司法過疎対策を実施した。</p>		

		上が期待されるところであり、積極的にデジタル技術を活用する方策を検討するよう求めたい。
--	--	---

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ. 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			
2-12	犯罪被害者支援業務		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】第4次犯罪被害者等基本計画をはじめ、犯罪被害者支援業務等を行う支援センターに期待される役割は増しており、重要度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
各地方事務所において弁護士に向けた業務説明やそれに代わる資料提供等を年1回以上実施する	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所			
各地方事務所において関係機関等との協議等を年1回以上実施する	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所			
2週間以内の支給割合を前年度同水準とする	前年度と同水準	99.0%	99.9%	99.8%			(参考情報) 令和3年度：99.0%
DV等被害者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	1,292件	1,570件			(参考情報) 令和3年度：972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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・5 犯罪被害者支援業務</p> <p>犯罪被害者等に対する支援を充実させる観点から、支援センターにおける対応事例の分析や犯罪被害者等のニーズのくみ上げ、犯罪被害者支援を行っている関係機関・団体等との協議会を通じた情報共有等を踏まえた業務の質の向上に努めるとともに、性犯罪・児童虐待など個々の犯罪被害者等の実情に配慮し、二次被害の防止を始め犯罪被害者等の心情に配慮することができるよう、支援センター職員の能力向上のための研修を実施する。</p> <p>ストーカー・DV・児童虐待の被害者に対する法律相談援助を始めとする犯罪被害者支援業務について、適切に周知を図るとともに、弁護士会、警察、その他犯罪被害者支援を行っている関係機関・団体等と連携し、犯罪被害者等のニーズに応じて適切に援助を実施する。</p> <p>各地方事務所において、当該地域におけるニーズを踏まえつつ、犯罪被害者支援に精通している弁護士及びDV等被害者援助弁護士の紹介体制の更なる整備を図る。</p> <p>国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われる態勢の整備に努めるとともに、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。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の地方事務所において、弁護士に向けた犯罪被害者支援業務に関する説明会・資料提供等を年度計画で定める回数、着実に実施する。 ・全国の地方事務所において、警察、女性センター、ワンストップ支援センター、配偶者暴力相談支援センター、その他犯罪被害者支援を行っている関係機関・団体等との犯罪被害者支援に関する協議等を、年度計画で定める回数、着実に実施する。 ・被害者参加旅費等支給につき、2週間以内の支給割合を前年度同水準とする。
中期計画	<p>II・5 犯罪被害者支援業務</p> <p>(1) 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設け、そのニーズ等をくみ上げるとともに、対応事例を分析するなどの取組も実施し、必要に応じて業務の改善や職員の能力向上を図る。</p> <p>(2) 犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介及びDV等被害者法律相談援助を適切に実施するとともに、これらの支援体制を整備するため、弁護士会と連携して登録・契約弁護士数の確保に向けた協議会等の実施や関係機関との連携強化を図り、女性弁護士への相談希望等相談内容やニーズに応じたサービス提供に努める。</p> <p>(3) 国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われるための態勢の整備に努めるとともに、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、裁判所と密接な連携を図りながら、受理から2週間以内で支給するよう努める。</p>

年度計画	<p>II・5 犯罪被害者支援業務</p> <p>(1) 各地方事務所において、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設け、聴取した意見等からニーズを酌み上げるほか、職員に対し、支援センターにおける対応事例等を踏まえた二次的被害の防止のための方策等の研修を実施する。</p> <p>(2) 犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介及びDV等被害者法律相談援助に関し、ニーズに応じたサービスを提供するため、フリーダイヤル化した犯罪被害者支援ダイヤルの周知に努めるとともに、サービス提供の支援体制を整備し、さらに以下の活動に取り組む。</p> <p>ア 各地方事務所において、弁護士に向けた犯罪被害者支援業務に関する説明会の実施やそれに代わる資料提供等を、年1回以上実施する。</p> <p>イ 各地方事務所において、警察、女性センター、ワンストップ支援センター、配偶者暴力相談支援センター、その他犯罪被害者支援を行っている団体等の関係機関等との犯罪被害者支援に関する協議等を、年1回以上実施する。</p> <p>(3) 国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われるための態勢の整備に努めるとともに、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。</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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料30、31、32、33、34、35、36、37、38】	評価	A	評価 A
1 犯罪被害者等のニーズの把握と職員の質の向上	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>(1) 犯罪被害者等や関係機関・団体からの意見聴取等</p> <p>地方事務所において、合計1,664の関係機関・団体を通じて聴取した意見・要望から犯罪被害者等のニーズを把握するとともに、被害者支援連絡協議会やDV防止法第9条の趣旨に基づき設置された地域ネットワークの中で開催される協議会への参加のほか、犯罪被害者週間のイベントへの協力等を通じ、犯罪被害者等のニーズの把握に努め、それに沿った取組を行った。</p> <p>また、地方事務所において、業務改善の参考とするため、犯罪被害者等からの意見や犯罪被害者支援に関する法制度等について、弁護士会等の関係機関との間で、情報交換・事例検討を行った。</p> <p>(2) 二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等</p> <p>児童虐待の被害者対応を適切に行うため、外部（NPO法人）講師による被虐待児への初期対応技術に関する研修（リフカー研修）を、関東ブロック、中部ブロックの地方事務所から募った研修員に対し、合計3回（関東ブロックは2回）実施した。</p> <p>性犯罪・性暴力被害者及びDV被害者に対する支援を適切に行うため、内閣府主催の「性暴力、配偶者暴力等被害者支援のためのオンライン研修」を受講し、全国の担当職員76名が延べ356講座を視聴した。</p> <p>本部・コールセンターへ寄せられた犯罪被害者等からの意見等を本部関係課室、コールセンター及び地方事務所の間で共有し、犯罪被害者等の心情に配慮した対応を検討するとともに、コールセンターと共同で、犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介に至るケースを基に、地方事務所職員を対象とした二次的被害防止のためのロールプレイ研修を行った。</p> <p>本部人事課主催の階層別研修において、犯罪被害者支援業務に関する講義を行い、二次的被害の防止を含めた被害者対応に関する資料を配布し、注意喚起を行うとともに、本部及び地方事務所職員が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それぞれ参加した。</p>	<p>犯罪被害者支援に携わる関係機関・団体との連携の維持・強化を図り、犯罪被害者等からのニーズを把握する取組や職員研修を実施した。</p> <p>令和4年度に実施した犯罪被害者支援ダイヤルのフリーダイヤル化や、DV等被害者法律相談援助の電話等相談恒常化により利便性が向上したことに加え、本部及び地方事務所において更なる周知に努めたことにより、対前年度実績で犯罪被害者支援ダイヤル受電件数は約1.12倍に、精通弁護士取次件数は約1.65倍に、DV等被害者法律相談援助件数は約1.22倍に増加した。</p> <p>また、全ての地方事務所において、弁護士及び関係機関等に向けた、犯罪被害者支援に関する業務説明や協議会等をそれぞれ複数回実施し、連携の維持・強化を図ることができた。本部においても、引き続き内閣府担当部署等と連携強化を図り、サービスの向上に向けた意見交換を行った。</p> <p>さらに、被害者参加人のための国選弁護士制度では国選被害者参加弁護士の選定請求書を、被害者参加旅費等支給制度では被害者参加旅費等請求書様式一式を、どちらも制度開始後初めて改正するとと</p>		<p>令和4年度に実施した犯罪被害者支援ダイヤルのフリーダイヤル化や、DV等被害者法律相談援助の電話等相談の恒常化等により、参考指標であるDV等被害者法律相談援助実施件数のほか、犯罪被害者支援ダイヤル受電件数及び精通弁護士紹介件数についても、前年度と比べて大幅に増加する中、ニーズに応じて各種支援を適切に提供した。</p> <p>関係機関等との連携については、全国50か所の全ての地方事務所において、弁護士に向けた業務説明・資料提供等を合計144回、関係機関等との協議等を合計407回実施し、各地方事務所においてこれらをそれぞれ年1回以上実施するという指標に係る目標を達成し、連携強化を図った。</p> <p>また、被害者参加に関しては、被害者参加旅費等をおおむね2週間以内に支給した請求の割合は99.8%と極めて高い水準を維持し、前年度（99.9%）と同水準という指標に係る目標は達成されたといつてよい。また、旅費等を迅速かつ適切に支給できるよう、法務省令の改正を伴う</p>

<p>2 精通弁護士紹介及びDV等被害者法律相談援助等の適切な実施と関係機関との連携</p> <p>(1) 犯罪被害者支援ダイヤル 令和4年4月1日からフリーダイヤル化した犯罪被害者支援ダイヤルについて、引き続き、ホームページや地方事務所を通じて関係機関や利用者に周知を行った。 この取組により、犯罪被害者支援ダイヤルの受電件数は23,363件となった（令和4年度：20,889件）。</p> <p>(2) 精通弁護士紹介及びDV等被害者法律相談援助等の適切な実施 ア 精通弁護士紹介 精通弁護士紹介件数は、令和5年度は2,516件（令和4年度：1,529件）、精通弁護士紹介までに要する平均日数は、1.15営業日（受付日不算入）となった。 精通弁護士数は4,019名となった（令和4年度より56名増加）。そのうち、女性弁護士数は計994名となった（令和4年度より8名増加）。</p> <p>イ DV等被害者法律相談援助 児童虐待に対する法律相談援助の周知のため、児童向けのポスター及びポケットカードの配布を地域ごとに進めているところ、令和5年度においては、14道県内にある小中学校、公立図書館等合計11,196施設へ配布して掲示を依頼した。また、法テラス公式YouTubeチャンネルへ掲載中の児童虐待をテーマにした制度周知用アニメーション動画について、引き続き動画広告として放映するなど、制度の周知に取り組んだ。 DV等被害者法律相談援助における相談件数は1,570件（DV：1,375件、ストーリー：168件、児童虐待：27件）となった（令和4年度：1,292件（DV：1,130件、ストーリー：120件、児童虐待：42件））。</p> <p>(3) 関係機関との連携 ア 全地方事務所において、弁護士に向けた犯罪被害者支援業務に関する説明会の実施やそれに代わる資料提供等を1回以上実施し、全国での実施総数は144回となった。 イ 全地方事務所において、警察、女性センター、ワンストップ支援センター、配偶者暴力相談支援センター、その他人権擁護員や民生委員、NPO団体等の犯罪被害者支援を行っている団体等の関係機関等と、犯罪被害者支援に関する</p>	<p>もに、裁判所や法務省と情報共有を行い、連携を深めながら、適切な選任と旅費等支給に取り組んだ。</p> <p>加えて、総合法律支援法の改正に向けて、制度体系や事務フロー等を検討するとともに、関係機関と定期的に協議を実施した。</p> <p>以上のとおり、犯罪被害者等のニーズを適切にくみ上げ、各種支援制度につなぐことで件数増加を実現させるとともに、書式の改正により正確な業務遂行と負担軽減を図るための態勢を整備するなどしたことから、所期の目標を上回る成果が得られたものと考えられる。</p>	<p>旅費等の請求書様式一式の変更を実現するなどした。</p> <p>さらに、犯罪被害者等支援弁護士制度を創設するための総合法律支援法の改正へ向け、準備を推進した。</p> <p>以上のとおり、極めて高い水準の維持を含む指標に係る目標の達成状況に加え、各種件数の大幅な増加、法令の改正へ向けた一連の取組等の事情によれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>なお、平成28年以来となる総合法律支援法改正により創設された犯罪被害者等支援弁護士制度について、今後、必要な人員を確保するなどして、円滑に運用を開始するよう期待する。</p>
--	---	--

相互連携等の協議や勉強会等を1回以上実施し、全国での実施総数は407回となった。

ウ 本部においては、日本弁護士連合会と定期的に協議を実施するなどして課題等を共有し、適切な支援への協力を求めた。

法務省・日本弁護士連合会と三者で犯罪被害者支援弁護士制度・実務者協議会を開催し、支援の在り方等の協議を行った。

DV防止及び犯罪被害者支援に係る施策の抜本的な強化に向けて、内閣府担当部署及び日本弁護士連合会と協議し、更に充実した支援体制の構築を目指して、一層の連携強化に努めることを確認した。

その他、日本弁護士連合会主催の犯罪被害者支援全国経験交流集会への出席、公益社団法人全国被害者支援ネットワーク主催の全国犯罪被害者支援フォーラムへの出席、国土交通省主催の公共交通事故被害者支援研修への講師派遣、関東地方更生保護委員会研修への講師派遣等、関係機関等との連携強化に努めた。

3 被害者参加人のための国選弁護制度及び被害者参加旅費等支給制度等

(1) 裁判所等との連携

国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われるよう、最高裁判所との協議の場を設け、国選被害者参加弁護士の選定請求書について様式の改定を行った。

被害者参加旅費等支給については、迅速かつ適切に支給できるよう、最高裁判所及び法務省と協議を重ね、法務省令の改正を伴う被害者参加旅費等請求書様式一式の変更を行った。この他、裁判所及び法務省と情報を共有し、事前の支給見込額の照会に対応したり、請求書提出後に追加の事情聴取が必要な案件については、受付後に速やかに裁判所に対応を依頼したりするなどの工夫により、書類の追完等が必要な案件であっても、当初の請求から2週間以内に旅費を支給できるよう努めた。

(2) 支給実績

ア 請求件数と支給額

令和5年度における請求件数は3,303件、支給額は3245万881円であった（令和4年度の請求件数は2,816件、支給額は2141万4301円）。

イ 請求の受理からおおむね2週間以内の支給割合

引き続き毎月3回の送金日を設け、全請求の99.8%について請求の受理から

<p>おおむね2週間以内の支給（2週間を超えた直近の送金日に支給することを含む。）を達成した。</p> <p>4 総合法律支援法改正（犯罪被害者等支援弁護士制度の創設）に関する取組</p> <p>「犯罪被害者等施策の一層の推進について（令和5年6月6日犯罪被害者等施策推進会議決定）」において犯罪被害者等支援弁護士制度の創設が掲げられたことを受け、同制度の創設のための総合法律支援法の改正に向け、支援センターにおいて制度体系や事務フロー等を検討するとともに、法務省や日本弁護士連合会と定期的に協議を実施した。</p>		
--	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ. 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			
2-13	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実		
当該項目の重要度、 困難度		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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
多言語対応件数	多言語情報提供サービスによる対応件数を前年度より増加させる	6,065件	6,803件	7,676件			(参考情報) 令和3年度：6,065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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・6 多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実</p> <p>被災者や在留外国人を含め、様々な事情により司法アクセス障害を抱える人々がいることを踏まえ、これら各々の事情に対応した法的サービスの充実に努める。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多言語情報提供サービスによる対応件数を前年度より増加させる。
中期計画	<p>II・6 多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実</p> <p>これまでサービスの充実に図ってきた高齢者・障がい者、生活困窮者等に加えて、被災者や在留外国人等の司法サービスへのアクセスが困難な、より多様な方々に対しても更に充実したサービスが提供できるよう体制を整備し、これらの人々のニーズに即しながらサービスの充実に図っていく。</p>
年度計画	<p>II・6 多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実</p> <p>高齢者・障がい者や既存の法律相談場所へ赴くことが困難な方に対し、電話等を活用した法律相談が実施できることを福祉機関等の関係機関に周知を行う。</p> <p>在留外国人の法的問題に適切に対処するために、多言語情報提供サービス、通訳を伴う法律相談援助を更に周知し、充実させることを検討するとともに、一元的相談窓口を含む地域の外国人支援機関や団体、外国人在留支援センター（F R E S C）の入居機関等との連携を強化する。また、これら関係機関の相談員など、在留外国人の支援者を対象に、在留外国人が直面しやすい法的問題に関する研修を開催する等して、在留外国人に対する効果的な法的支援を図る。</p> <p>さらに、ホームページやSNSを通じて「やさしい日本語」を含む複数の言語で発信することにより、外国人への積極的な周知・広報に努める。</p> <p>また、自然災害等の発生時には速やかに被災者が必要とするサービスが提供できる体制を整備し、サービスの充実等を図る。</p>

主な評価指標	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実に向けた取組		
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		
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	A	評価 A
1 高齢者・障がい者等への対応	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>新型コロナウイルス感染症まん延等を理由とした緊急時電話等相談援助及び既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方を対象に電話等を活用した法律相談（通常電話等相談援助）を廃止し、令和5年4月から対象者を限定しない電話等を活用した法律相談（電話等相談援助）の恒常的な実施を開始した。これにより、高齢者や障がい者など既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方にとっても、電話等を活用した法律相談を一層利用しやすいものとした。</p> <p>また、自ら法的援助を求めることが難しい高齢者・障がい者等に対しては、福祉機関等の支援者を通じて次の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助（項目別評価調査2-9参照） 認知機能が十分でないために自己の権利の実現が妨げられているおそれがある国民等に対し、資力にかかわらず法律相談を実施する。 ・ ケース会議弁護士派遣モデル事業（項目別評価調査1-6参照） 支援者の主催する支援調整会議その他のケース会議に民事法律扶助契約弁護士を派遣する。 ・ 常勤弁護士による関係機関に対する情報提供（項目別評価調査1-2参照） 支援者に対し、常勤弁護士が、支援者の抱えているケースの解決に資する法的支援の情報を提供する。 <p>これらの取組について、全ての地方事務所において、自治体・福祉機関等に対し協議会や説明会を通じて周知を行った。</p> <p>例えば、三重地方事務所では、従前からの自治体との連携関係の下、自治体施設と地方事務所をオンラインで結んで実施するWeb法律相談会を定期的で開催したほか、県内の契約弁護士・司法書士に対し電話等相談援助の実施方法を案内し、一層の活用を促す文書を配付、電話等相談援助の一層の普及を図った。更に、地域包括支援センター等を対象として地方協議会を開催、特に成年後見等、高齢者・障がい者の法的支援のニーズの掘り起こしを進めた。</p>	<p>利用者の多様なニーズに対応するため、地方事務所や常勤弁護士において、地方公共団体や福祉関係機関等に対し、協議会や業務説明会を開催し、高齢者や障がい者などが既設の相談場所に赴くことが困難である場合も電話等を活用した法律相談という手段もあることや、ケース会議に弁護士を派遣できること、常勤弁護士による情報提供といった取組を周知するとともに、民事法律扶助制度の業務説明等を実施した。</p> <p>フレスク内に設置している本部国際室において、運営協議会や勉強会等を通じてフレスク入居機関との連携を深める体制を整備した。外国人支援者に対するセミナーは、前年度の基礎編（1回当たりの平均参加者数194名、合計582名）を約22%上回る受講者が参加した（1回当たりの平均約237名、合計712名）。面談及び電話による情報提供においては、必要に応じて、個々の問合せへの対応の際に、フレスク入居機関との同席相談を行うなど連携して対応し、早期の問題解決に寄与した。結果として、1,495件の情報提供を実施し、前年度から約22%の増加を達成することができた。これらの業務と並行して、常勤弁護士等を対象とす</p>		<p>高齢者・障がい者等への対応としては、対象者の限定をなくした電話等相談援助、特定援助対象者法律相談援助、ケース会議弁護士派遣モデル事業、常勤弁護士による情報提供等の取組を行うとともに、自治体・福祉機関等との協議会や業務説明会において、こうした各種支援に関する周知を行うことにより、司法アクセスの向上を図った。</p> <p>外国人のニーズへの対応としては、指標である多言語情報提供サービスによる対応件数について、前年度の6,803件から7,676件へと約13%増加させ、前年度よりも増加させるという目標を達成した。また、各種媒体を活用し、平易な表現を用いて積極的に周知・広報を行った。地方事務所においても、業務説明等を通じて関係機関等との連携強化を図った。本部国際室では、外国人本人に対する情報提供を行うとともに、常勤弁護士を対象とする研修や、外国人支援者を対象とするセミナーを実施するなどした。そのほか、フレスク入居機関との連携強化を図るため、運営協議会を開催したり、入居</p>
2 外国人のニーズへの対応			

<p>(1) 本部国際室での取組</p> <p>ア 外国人在留支援センター（FRES C／フレスク）入居機関等との連携強化 フレスクでは、同所に設置された本部国際室を通じて、出入国在留管理庁を始めとする入居機関との連携を強化した。具体的には、入居機関に寄せられる様々な相談のうち、法律問題や当該機関単独では対応が難しい生活問題等について、当該機関からの引継ぎや同席相談に積極的に対応するなどした。また、週1回の運営協議会で各機関の相談対応状況やイベント情報を共有するとともに、連携強化を図るための勉強会を3回開催した。</p> <p>さらに、本部国際室では、自治体や一元的相談窓口の相談員を含む全国の外国人支援者向けにセミナーを計5回（オンライン形式4回、集合形式1回）開催し、うち3回の基礎編は延べ712名が受講した（1回当たりの平均参加者237名）。この他にも業務説明や視察対応等を行い、支援センターの業務を様々な現場で外国人支援に携わる方々に周知するとともに、これらの人々の法的支援に関する知識獲得に貢献した。</p> <p>イ 面談及び電話による情報提供 本部国際室では、弁護士を配置し、外国人に特化して面談及び電話による情報提供を行ったほか、地方自治体等の外国人相談・支援窓口や地方事務所職員からの相談・問合せにも随時対応し、外国人相談者の早期の問題整理に寄与した（多言語情報提供サービスを利用した473件を含む令和5年4月1日から令和6年3月31日までの対応実績は1,495件）。</p> <p>ウ 常勤弁護士等を対象にした研修の実施 外国人の法的支援に必要な知識を持った弁護士を全国に増やして外国人相談者のニーズに適切に応えるべく、本部国際室において常勤弁護士等を対象に外国人支援研修を4回開催した。さらに、同研修につき、フレスク入居機関職員による受講を可能にし、外国人相談対応体制の充実に努めた。</p> <p>(2) 外国人への積極的な周知・広報</p> <p>ア やさしい日本語を用いた周知・広報 支援センターでは、出入国在留管理庁等が推奨している「やさしい日本語」を用いて、ホームページに法律用語・相談事例の解説を掲載している。令和5年度は、労働関係の法律用語や家事・労働に関する相談事例を新たに掲載した。</p> <p>イ X（旧Twitter）による周知・広報</p>	<p>る外国人支援研修を開催するなど、外国人のニーズ拡大にも適切に対応した。</p> <p>また、多言語対応件数については7,676件の情報提供を実施し、前年度から約13%の増加を達成することができたほか、ホームページやSNSを「やさしい日本語」を含む複数の言語で発信することで、外国人への積極的な周知・広報を行った。</p> <p>さらに、地方事務所では、外国人支援機関を新たに指定相談場所にする取組を進めたほか、地方協議会や業務説明等を通じて当該支援機関との連携を進展させた。</p> <p>令和6年能登半島地震発生後は、政令により非常災害の指定を受けた後速やかに被災者法律相談援助を開始した。この相談援助実施に当たっては巡回相談を活用した。また、震災発生後、巡回相談車両である法テラス号を被災地に投入すべく、東日本大震災への対応経験を活かして被災地の地方事務所や弁護士会と連携を密に行い、被災地の状況を踏まえて震災発生後約2か月で運行を開始するなど、速やかな被災地支援を展開した。さらに、災害に関するFAQや関係機関相談窓口情報の整備を行い、必要な法制度や相談窓口へのアクセスを支援した。</p> <p>以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。</p>	<p>機関との同席相談に対応したりするなど、司法アクセス確保を図るための環境整備に努めた。中でも、セミナーの受講者数や外国人に対する情報提供の実績は大きく増加している。</p> <p>令和6年能登半島地震の対応については、速やかに被災者支援に関わる情報提供体制を整備した上、発災から10日程度で被災者法律相談援助を開始した。この相談援助の実施に当たっては巡回相談を活用し、発災後約2か月で法テラス号を被災地へ展開した。このように、年始における震災発生から直ちに対応が求められた困難な状況下において、他の業務に特段の支障を生じさせることなく、一連の迅速かつ的確な行動により支援体制を確立したことは、これまで積み重ねてきた経験や関係機関等との連携に依拠しており、司法アクセス障害への対応力の高さを示すものである。</p> <p>以上を総括すると、司法アクセス障害を抱える人々に対しては様々な配慮が必要となるが、特に外国人のニーズに適切に応えるには、言語面や文化面で隔たりもあることから容易でない面がある。そのような中で、積極的な周知・広報などの取組により外国人のニーズに適切に応え、指標に係る目標が相当程度の増</p>
---	--	---

やさしい日本語を用いて、法律用語・事例集に関する情報を掲載したほか、10言語を使用して、多言語情報提供サービスに関する広報を行うとともに、各言語に翻訳したFAQをホームページに掲載していることを周知した。

ウ イベントを通じた周知・広報

外国人との共生社会を啓発するイベント「オール・トゥギャザー・フェスティバル」（法務省主催）に出展し、10言語と「やさしい日本語」により構成されたパネルの作成・展示や、外国語版リーフレットの配布などにより、来場した外国人に向けた広報を行った。

(3) 多言語による情報提供

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した。同サービスは「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」で決定した「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」の施策の一つであり、現在は10言語に対応している。令和5年度は前年度に引き続き、職員から外国語話者へ架電する場合においても、同サービスを利用して通訳を介して対応することができる体制を継続した。その他、情報提供業務において使用頻度の高いFAQの一部を前年度に引き続き10言語に翻訳し、当センターのホームページに掲載した。

- ・ 多言語対応件数 7,676件（令和4年度：6,803件）

(4) 地方事務所での取組

自治体や関係機関に対して、外国人支援関係の研修や講義、業務説明を行って連携の進展を図った（静岡、大分）ほか、関係機関による外国人の生活困窮事案に関するケース会議に出席した（岩手）。このケース会議で取り扱われた事案は、日本弁護士連合会委託援助へのつなぎや他機関連携を図った結果、生活保護の受給及び難民申請・認定に至った。

また、外国人支援をテーマとする地方協議会を開催し、地方出入国在留管理局や国際交流協会等との協議を通じて連携の進展を図った（青森・香川）ほか、新たに外国人支援機関を指定相談場所とした（東京・埼玉・川越）。また、外国人支援機関との合同相談会の実施（滋賀・愛知・広島）や自治体及び外国人支援機関への業務説明（神奈川・浜松・福井等）を行った。

(5) 職員の対応能力向上のための取組

東京出入国在留管理局在留支援部門が主催する「やさしい日本語研修」を、コールセンター、地方事務所等の職員68名が受講し、外国人にも伝わりやすく実践

加を伴って達成された実績は、高く評価されるべきである。

これに加え、令和6年能登半島地震への対応について、困難な業務を遂行したとあってよく、災害時の対応において特筆すべき点があることなどの事情を併せ考慮し、所期の目標を上回る成果が得られていると判定した。

的な話し言葉等を学ぶなどして外国人利用者に対する対応能力を向上させた。また、職員への研修で外国人支援をテーマに取り上げるなどして、法的支援の研さんに努めた。

3 令和6年能登半島地震への対応

令和6年1月1日に発生した能登半島地震について、被災地における司法アクセス障害の解消のため、同月11日に「令和六年能登半島地震による災害についての総合法律支援法第三十条第一項第四号の規定による指定等に関する政令（令和6年政令第6号）」により非常災害の指定を受けた後速やかに、同日から資力を問わない被災者法律相談援助を実施した。

この被災者法律相談援助の実施に当たっては、関係機関と連携し、巡回相談を活用した。さらに、令和6年3月から移動相談車両「法テラス号」を、交通が不便な地域や避難所等に派遣させることで、高齢者や障がい者など既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方が、対面で法律相談することができ、また、避難所等で法律相談ができる場所を確保できない場合でも、車内で法律相談を行うことが可能となった。

令和5年度中の被災者法律相談援助の実施件数は1,989件であった。

このほか、被災者を支援するため法テラス災害ダイヤルにおいて災害に関連するFAQや関係機関窓口情報を整備した。令和6年1月から3月までの同ダイヤルにおける情報提供件数は313件だった。

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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			
3-14	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】支援センターは、主に国費によりその業務を運営する法人であることから、可能な限りの効率化を反映させた業務運営体制の整備を進める必要があるところ、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、重要度は高い。	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 (令和5年度予算額)	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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%以上 削減 ※参考情報参照	1,942,506 ※	1,868,396	1,844,969			(参考情報) 人件費、公租公課、新規・拡充分は対象外 ※令和4年度予算額を基に、一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充分及び事務所借上料を除く。）の前年度比で3%以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1%以上を加えた効率化減を織り込んだもの
事業費 (千円)	前年度比1%以上 削減	1,170,874 ※	973,454	1,145,204			(参考情報) 立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等 事業経費、新規・拡充分は対象外 ※令和4年度予算額を基に1%以上の効率化減を織り込んだもの

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第5・1 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>役職員の報酬及び給与について、引き続き、国家公務員に準じた給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化・効率化を行う。</p> <p>一般管理費及び事業費について、引き続き、業務の効率化により経費削減に努めるとともに、調達合理化を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営費交付金について、一般管理費（新規・拡充分、人件費、事務所借上料及び公租公課を除く。）の前年度比で3パーセント以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1パーセント以上を加えた金額を削減する。 ・運営費交付金について、事業費（新規・拡充分、立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）の前年度比で1パーセント以上の金額を削減する。
中期計画	<p>Ⅲ・1 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>(1) 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び国家公務員の給与制度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>(2) 業務運営の効率化及び調達方法の合理化により、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及び拡充分等を除外した上で、毎年度、一般管理費（人件費、事務所借上料及び公租公課を除く。）の前年度比で3パーセント以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1パーセント以上を加えた金額を削減し、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）の前年度比で1パーセント以上の金額を削減する。そのため、各種契約手続については、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。</p>
年度計画	<p>Ⅲ・1 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>(1) 人件費については、パートタイム雇用など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制度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>(2) 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人のニーズに応じた総合法律支援を的確に実施しながらも、業務運営の効率化及び調達方法の合理化を図る。</p> <p>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及び拡充分等を除外した上で、一般管理費（人件費、事務所借上料及び公租公課を除く。）の前年度比で3パーセント以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1パーセント以上を加えた金額を削減し、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）の前年度比で1パーセント以上の金額を削減する。また、各種契約手続については、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ととし、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ほか、入札手続において、より競争的となるよう、適切な入札資格要件の設定や提出書類の適正化を図る。</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		
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価 B
1 人件費の合理化・効率化 業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用して、休日国選対応の土日勤務を含めたパートタイム・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、労働法規を考慮しつつ、国の制度に準じた内容の給与規程を維持した。	評価に至った理由		評価に至った理由
2 一般管理費及び事業費の効率化 (1) 一般管理費（人件費、公租公課及び新規・拡充分を除く。）削減 令和5年度の予算額は、中期計画で定めた一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充分及び事務所借上料を除く。）の前年度比で3%以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1%以上を加えた金額の削減を織り込んだ1,942,506千円とされたところ、執行額は1,844,969千円となり、3%以上の効率化減が反映された予算の範囲内で効率的な予算執行（予算額より97,537千円下回る。）を実現した。 (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等事業経費及び新規・拡充分を除く。）削減 令和5年度の予算額は、中期計画で定めた効率化係数1%以上を織り込んだ1,170,874千円とされたところ、執行額は1,145,204千円となり、1%以上の効率化減が反映された予算の範囲内で予算執行（予算額より25,670千円下回る。）を実現した。	人件費について、労働法規を考慮しつつ、国の制度に準じた内容の給与体系を維持し、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は、経費削減を推進し、効率化係数が織り込まれた厳しい予算額の範囲内で効率的な予算執行を達成した。 また、いわゆる性質随意契約のような競争的手法を用いることが困難な案件を除き、一般競争入札及び複数業者からの見積合わせ等の競争的手法により契約手続を行った。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		人件費の合理化・効率化を進めたほか、経費削減等により、指標である一般管理費及び事業費に関する削減目標を達成した。 また、各種契約手続の競争性・透明性・公平性の確保にも努めた。 よって、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。
3 各種契約手続の競争性、透明性、公平性の確保 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、いわゆる性質随意契約や少額随意契約に該当するものを除き、一般競争入札等（総合評価落札方式や企画競争による随意契約を含む。）の競争的手法を活用した。 随意契約に関しては、いわゆる少額随意契約の場合は、複数の業者から見積書を徴し、最も低額な見積金額を提示した業者と契約したほか、いわゆる性質随意契約の場合は、契約内容を十分精査し、見積内容に疑義がある場合は、再度見積書を徴するなどの工夫を行った。 なお、令和5年度の契約の状況については、別紙4のとおりである。			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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			
3-15	事業の効率化		
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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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%	92.4%	96.5%			(参考情報) 令和3年度：93.4%
占有率（業務関連 時間に占める利用 者対応時間の割 合）	おおむね80%	80%	81.7%	77.1%			(参考情報) 利用者対応時間（電話・メール等対応時間、保留 時間、後処理時間の和）を業務関連時間（利用者 対応時間と待機時間の和）で除した割合
地方事務所限りの 再算定の件数	(参考指標)	—	2件	4件			(参考情報) 令和3年度：10件 令和4年度の不服申立て件数：合計271件 令和5年度の不服申立て件数：合計268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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第5・2 事業の効率化</p> <p>社会情勢の変化等に応じ、組織運営における合理化・効率化を検討する。</p> <p>デジタル技術の活用等により、民事法律扶助業務や国選弁護等関連業務等の各種業務における合理化・効率化を図るとともに、各業務について、以下のとおり効率化を図る。</p> <p>ア 情報提供業務 コールセンターの情報提供については、一定の応答率を維持しつつ、効率的で効果的な運営を行う。</p> <p>【指標】 ・応答率及びオペレーターの占有率（業務関連時間に占める利用者対応時間の割合）について、中期計画で定めた水準を維持する。</p> <p>イ 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、書面審査及び単独審査を活用するなどし、引き続き合理的な事務運営を図る。</p> <p>ウ 国選弁護等関連業務 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上で、事務を適切に分担し、引き続き合理的な事務運営を図る。</p>
中期計画	<p>Ⅲ・2 事業の効率化</p> <p>(1) 組織運営の効率化 総合法律支援を取り巻く状況や社会情勢の変化等に応じて効率的に組織を運営するため、組織運営における本部・地方事務所間での役割分担や情報共有の実施方法等を柔軟に見直す。</p> <p>(2) 業務の効率化 デジタル技術の活用等により、本部・地方事務所間での業務分担の見直しや各業務における事務処理手順の見直し等を進め、業務の効率化を図る。なお、情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務については、以下の点に留意する。</p> <p>ア 情報提供業務 コールセンターにおける情報提供について、応答率90パーセント以上かつ占有率（業務関連時間に占める利用者対応時間の割合）おおむね80パーセントを維持しつつ、利用者のニーズに応じたサービスを提供するための効率的で効果的な業務運営方法を検討・実施する。</p> <p>イ 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行うとともに、全ての地方事務所において、書面審査の活用や、簡易な案件について単独審査とする取組を進め、事務手続の合理化を図る。</p> <p>ウ 国選弁護等関連業務 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、算定業務の本部集約を進める中、本部と地方事務所の役割を明確にし、地方事務所で処理することが合理的な事務は地方事務所で処理するなど適切な業務分担を行い、事務手続の合理化を図る。</p>

<p>年度計画</p>	<p>Ⅲ・２ 事業の効率化</p> <p>(1) 組織運営の効率化 総合法律支援を取り巻く状況や社会情勢の変化等に応じて効率的に組織を運営するため、組織運営における本部・地方事務所間での役割分担や情報共有の実施方法等について検討し、柔軟に見直す。</p> <p>(2) 業務の効率化 業務の効率化に活用し得るデジタル技術についての調査を行うこと等により、本部・地方事務所間での業務分担の見直しや各業務における事務処理手順の見直しについて検討する。</p> <p>ア 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターの運営に当たっては、利用者のニーズを踏まえたサービス内容や90パーセント以上の応答率を維持しつつも、曜日別・時間帯別の受電傾向を分析するなどしてオペレーターの効率的な配置を行い、占有率（業務関連時間に占める利用者対応時間の割合）おおむね80パーセントを維持するように努める。</p> <p>イ 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行うとともに、書面審査の活用や、簡易な案件について単独審査とする取組を進め、事務手続の合理化を図る。</p> <p>ウ 国選弁護等関連業務 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、算定業務の本部集約が段階的進行による本部及び地方事務所の業務に与える影響を見据えて本部及び地方事務所の適切な業務分担を行うとともに、事件数の変動等を把握し、事務負担傾向を分析するなどして、適時に必要な事務手続の合理化を図る。</p>
-------------	--

主な評価指標	事業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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料7、8、51、52、53】	評価	A	評価 A
1 組織運営の効率化	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>全国の地方事務所長等が参加する会議（全国地方事務所長会議、ブロック別協議会）において、支援センターが直面する各種課題に対応し得る効率的な組織運営の在り方をテーマに協議を行った。</p> <p>また、令和4年度に試行した職員の休業取得等のため円滑な業務運営が困難となっている地方事務所や本部課室が発生した場合における、他の地方事務所及び本部課室での効率的な業務支援について、試行により確立した運用に基づき、複数の地方事務所及び本部課室の業務の支援を行った。</p>	<p>1 組織運営の効率化</p> <p>組織運営の効率化については、効率的な組織運営の在り方をテーマに各地の地方事務所長等と協議を行った結果、より効率的な組織運営が期待できる施策を企画・試行し、効果が認められた施策を各地に展開していくという方針についておおむね合意に至ることができた。また、支援センター内で効率的に業務支援を行うべく令和4年度に試行し、運用を確立した地方事務所及び本部課室間での業務相互支援について、令和5年度から本格的に運用を開始し、複数の地方事務所及び本部課室の業務の支援を行った。</p>		<p>情報提供業務に関わる指標のうち応答率については、前年度の92.4%を4.1%上回る96.5%という高水準をもって目標を達成した。占有率については77.1%となり、おおむね80%という目標は達成されたといえる。令和5年度においては、コールセンターにおける電話応対件数が前年度より17,287件増加し345,812件となったところ、そのような状況にあつて、占有率を適正範囲に維持しつつ、応答率について前年度を4.1%上回る実績を上げるのは容易でないものと推察される。これらの成果は、前年度から引き続いて行われた取組に加え、入電の繁閑予測に合わせたオペレーターの配置の徹底や、法律相談援助のWeb予約を全国展開するデジタル化により、コールセンター限りでの予約案内が実現し、効率化が図られたことなどによるものと考えられ、従前から着実に合理化・効率化に取り組んできたことが結実したものとして、高く評価されるべきである。</p>
2 業務の効率化	2 業務の効率化		そのほか、地方事務所及び本部課
<p>(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）</p> <p>コールセンターの入電傾向を分析し、入電の多い平日午前中及び平日夕方に増員配置を行い、入電の少ない夜間・土曜日に減員配置を行うなどして、限られたオペレーター人員を効率的に配置し、業務の効率化を図った。</p> <p>入電の繁閑予測に合わせてオペレーターを配置することにより、オペレーターの無駄な配置を抑制しつつ、応答率90%以上・占有率（※）おおむね80%を維持するとともに、話中電話（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から一定時間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）する取組を継続した。さらに、全国の地方事務所のナビダイヤルに、音声自動応答によってコールセンターに自動転送する機能を追加する取組を拡大し、コールセンターの業務範囲を拡大して受電件数を全体として増加させることで、効率的な業務運営を実施した。</p> <p>情報提供業務においては、利用者の利便性向上のため、Web上で24時間、必要な時に必要な情報が得られるチャットの令和6年度導入に向けて準備を進めた。</p> <p>※ 利用者対応時間（電話・メール等対応時間、保留時間、後処理時間の和）を業務関連時間（利用者対応時間と待機時間の和）で除した割合</p>	<p>2 業務の効率化</p> <p>情報提供業務では、話中電話及び無応答電話のコールセンターへの自動転送の継続、ナビダイヤルの音声自動応答によるコールセンターへの自動転送の拡大といった利用者の利便性の向上に資する取組を実施しつつ、曜日別・時間帯別の受電傾向の変動を踏まえ、オペレーターを効率的に配置し、サービスに要したコストの構造について不</p>		
(2) 民事法律扶助業務			

専門審査委員を活用し、判断基準等の共有を図るなどして、審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を進めた。また、審査に関する課題等について、民事法律扶助業務担当副所長会議及び地方扶助審査委員長会議を開催し、意見交換を行った。

慎重な判断が求められる案件等では面談審査を行う一方、全ての地方事務所において、書面審査の活用や簡易な案件について単独審査とする取組を進めている。特に書面審査については、昨年度に引き続き、全ての地方事務所において、単独審査に付すべき案件のほぼ100%を同審査で行った。

以上に加え、法律相談援助のWeb予約の全国展開、償還金引落口座の入力作業を自動化できるソフトウェア（RPA）を使った業務の推進により、業務効率化を図った。また、インターネットによる償還免除申請の受付等、業務を一部デジタル化することにより更なる業務効率化を図ることにつき、課題や方策等を検討した。

(3) 国選弁護等関連業務

国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定は、平成25年度から本部で集約して行っている。

一方、不服申立てについては、その判断が容易であり、本部による判断が明らかに必要でないとき、地方事務所（支部を含む。）においても再算定を可能としており、本部と地方事務所の適切な業務分担により事務手続の合理化を図っている。

令和5年度は、合計268件（令和4年度：271件）の不服申立てのうち、4件（令和4年度：2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 令和5年度：約1.5%

（令和4年度：約0.7%）

また、国選弁護人等の報酬算定業務等に関して、業務のデジタル化の検討を開始し、令和8年度中の「費用等の自動計算システム」、「国選弁護等報告書受付フォーム」の導入を目指す方針を固めた上、他課と協働して検討を進め、開発業者から見積書を徴取し、令和7年度予算概算要求の準備を行った。

断の分析・検討を行い、効率的な業務運営方法を検討・実施した。

占有率は77.1%と目標をおおむね達成し、応答率は前年度を上回る96.5%となった。これらは、入電状況を分析してオペレーターの適正なシフト配置をより徹底するとともに、全国の地方事務所において法律相談援助のWeb予約が可能となったことにより、地方事務所へ電話を転送せず、コールセンターから直接Web予約案内をできるようにしたことで対応時間の効率化を図ったことなどによるものである。ナビダイヤルの音声自動応答によるコールセンターへの自動転送の拡大等によって、対応件数が前年度より17,287件増加し345,812件（資料8）となる中、占有率については適正範囲を維持しつつ、応答率については前年度を上回る成果を上げたことの意義は大きいものとする。

民事法律扶助業務では、専門審査委員の活用など、審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行った。

また、民事法律扶助業務担当副所長会議及び地方扶助審査委員長会議を開催し、審査に関する課題等について意見交換を行った。

さらに、全ての地方事務所において書面審査、単独審査を活用するなど、事務手続の合理化を図った。

国選弁護等関連業務では、令和5年

室間での業務相互支援について本格的に運用を開始するとともに、一部業務のデジタル化を実現しつつ、更なるデジタル化へ向けた検討及び準備を推進するなど、組織運営及び業務の効率化を図った。また、民事法律扶助業務では書面審査を活用し、国選弁護等関連業務では再査定手続に関する業務を適切に分担するなどして、事務手続の合理化に努めた。

以上のとおり、コールセンターにおける電話対応件数の増加という状況にあったにもかかわらず、二つの指標に係る目標がいずれも達成されたのみならず、そのうちの1つである応答率は高水準での達成となっている。そこで、業務の合理化・効率化に向けた着実な取組の内容等をも併せ考慮し、所期の目標を上回る成果が得られていると判定した。

なお、今後、必要な人員の不足が懸念されている。事業の各分野におけるデジタル化の推進等により、業務運営のより一層の効率化を期待する。

度において、全体の不服申立件数はほぼ横ばいであり、地方事務所限りの再算定件数及び同処理率は、前年度と同水準となった。これは、前年度と同様に、不服申立のほぼ全てが契約約款の解釈を巡る統一的な判断が必要なものなど本部での処理が相当といえる事例であり、地方事務所限りで処理すべき事例等がほとんど見当たらない状況となっている中、本部で処理することが適切な案件は本部で処理することにより、本部と地方事務所における適切な業務分担がなされてきた結果であり、事務手続の合理化が図られたといえる。

業務のデジタル化に関しては、情報提供業務においては、電話を苦手とする利用者や、営業時間外であっても一定の情報提供サービスが受けられる利便性を提供するため、チャットの令和6年度導入に向けた検討、準備を行った。民事法律扶助業務においては、法律相談援助のWeb予約の全国展開、償還金引落口座の入力作業を自動化できるソフトウェア（RPA）を使った業務の推進により、業務効率化を図った。また、インターネットによる償還免除申請の受付等、業務を一部デジタル化することにより、更なる業務効率化を図ることにつき、課題や方策等を検討した。国選弁護等関連業務については、業務実績欄2(3)記載のとおり、

	<p>費用等の自動計算システム及び契約弁護士からの報告書受付フォームの導入の方針を固め、検討を進めている。</p> <p>3 評定 以上から、所期の目標を上回る成果を得られたものとする。</p>	
--	---	--

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			
4-16	自己収入の獲得等		
当該項目の重要度、 難易度	【困難度：高】 寄附金収入については、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における有償事件の受任等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、総合法律支援法上、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、困難度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
しょく罪寄附収入	(参考指標)	—	38,316千円	39,945千円			(参考情報) 令和3年度：53,986千円
一般寄附収入	(参考指標)	—	72,692千円	26,609千円			(参考情報) 令和3年度：3,396千円
司法過疎地域事務所における事業収益	(参考指標)	—	157,649千円	187,130千円			(参考情報) 令和3年度：168,184千円

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第6・1 自己収入の獲得等</p> <p>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。</p> <p>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・維持に努める。</p>
中期計画	<p>IV・1 自己収入の獲得</p> <p>(1) 寄附金収入 寄附に関する広報や受入方法を工夫するなどして一般人からの寄附金の受入れを進めるなどし、寄附金収入の獲得に努める。</p> <p>(2) 有償受任等による自己収入 司法過疎地域事務所において、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る自己収入を確保する。</p> <p>(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（事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得・維持に努める。</p>
年度計画	<p>IV・1 自己収入の獲得</p> <p>(1) 寄附金収入 寄附金の受入れによる自己収入の獲得を図るため、寄附金の用途を分かりやすく例示して用途特定寄附につなげたり、税制上の寄附金控除制度を周知するなど、工夫した広報を行う。</p> <p>(2) 有償受任等による自己収入 司法過疎地域事務所において、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る自己収入を確保する。</p> <p>(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（事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得・維持に努める。</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														
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価 B												
1 寄附金収入獲得への取組	評価に至った理由		評価に至った理由												
<ul style="list-style-type: none"> 支援センター本部内にP Tを設置し、社会貢献活動を行う企業・団体への訪問や調査を行い、広く寄附金を募る方策を検討し、遺言贈与に関する協定を銀行1行と締結した。 ホームページにおいて、かねて寄附金に関する情報を発信していたところ、令和5年度は、メールでの寄附申込みの受付を開始し、ホームページ閲覧から寄附までの工程を短縮した。 寄附についてのチラシを作成し、ホームページに掲載した。 しょく罪寄附に関するポスターを地方事務所及び支部に掲示した。 しょく罪寄附に関する契約弁護士用のチラシを配布し、しょく罪寄附制度の周知を徹底した。 <p><令和5年度実績></p> <table border="1"> <tr> <td>しょく罪寄附</td> <td>39,945千円</td> <td>(令和4年度</td> <td>38,316千円)</td> </tr> <tr> <td>一般寄附</td> <td>26,609千円</td> <td>(令和4年度</td> <td>72,692千円)</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>66,554千円</td> <td>(令和4年度</td> <td>111,008千円)</td> </tr> </table>	しょく罪寄附	39,945千円	(令和4年度	38,316千円)	一般寄附	26,609千円	(令和4年度	72,692千円)	計	66,554千円	(令和4年度	111,008千円)	<p>寄附金収入獲得への取組については、支援センター本部内にP Tを設置して広く寄附金を募る方策を検討した。また、ホームページを用いた寄附の呼び掛けを継続して実施するとともに、寄附に係る手続の利便性を図り、寄附金受入れの間口を広げた。地方事務所や支部においては、事務所内にしょく罪寄附制度の活用に関するポスターを掲示する、契約弁護士用のチラシを配布するなどして、同制度の一層の周知を図った。</p> <p>令和5年度においては、前年度には及ばないものの、依然として高額の一般寄附を受領しており、一昨年度までに比べ同寄附金額は大幅に増加している。しょく罪寄附の寄附金額も前年度に比べ増加しており、総合的に見て着実に寄附金収入は増加の傾向にある。今後も寄附金収入獲得に向け、更なる取組の実施を検討する。</p> <p>有償受任等による自己収入について、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による事業収益は、前年度から約18.7%増加した。司法過疎地域事務所においては、民事法律扶助事件の受任件数についてやや減少傾向となったものの、国選弁護・付添事件の受任件数について</p>		<p>寄附金収入や有償事件の受任等による収入の獲得については、困難度が高い事項である。寄附金収入については、周知・広報、遺言贈与に関する協定の締結等を通じて獲得に努めたところ、令和4年度と比べて、一般寄附収入は減少したものの、しょく罪寄附収入は増加した。</p> <p>有償事件の受任等による収入の獲得については、常勤弁護士に有償受任に積極的に取り組むよう促したこと等により、事業収益及び受任件数ともに増加した。</p> <p>また、地方公共団体からの財政的支援は維持できた。</p> <p>よって、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>
しょく罪寄附	39,945千円	(令和4年度	38,316千円)												
一般寄附	26,609千円	(令和4年度	72,692千円)												
計	66,554千円	(令和4年度	111,008千円)												
2 有償受任等による自己収入															
<p>常勤弁護士に対し、研修等において、支援センターの財政構造、自己収入の確保の必要性や重要性について認識させることにより、地域の実情に応じ、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件に積極的に取り組むよう促し、自己収入の確保に努めた。</p> <p>34か所の司法過疎地域事務所の受任件数は、民事法律扶助事件が805件（前年度928件。前年度比約13.3%減）、国選弁護・付添事件が547件（前年度551件。前年度比約0.7%減）、有償事件が699件（前年度628件。前年度比約11.3%増）となった。</p> <p>また、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による令和5年度事業収益は、187,130千円となった（前年度157,649千円。前年度比約18.7%増）。</p>															
3 財政的支援の獲得															

<p>無償で貸与を受けている事務所について、それを継続した。</p> <p>(1) 事務所敷地の無償貸与（括弧内は地方公共団体）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災地出張所法テラス気仙（大船渡市） <p>(2) 事務所建物の無償貸与（括弧内は地方公共団体）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鹿角地域事務所（鹿角市） ・ 鱒ヶ沢地域事務所（鱒ヶ沢町） 	<p>はおおむね維持させた上で、有償事件の受任件数を増加させており、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応しつつ、自己収入を確保したと評価できる。</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の獲得については、新規に開設した事務所がなかったため、無償で貸与を受ける事務所等の増加はなく、これまで無償提供を受けていた事務所については引き続きこれを維持することができた。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
--	---	--

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			
4-17	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等		
当該項目の重要度、 難易度	<p>【重要度：高】 償還金収入は、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上、業務運営の自主性・自律性を高めるためにも、立替金債権を適切に管理し、償還金収入を確保することは極めて重要であることから、重要度は高い。</p> <p>【困難度：高】 立替金債権の回収については、資力の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、困難度は高い。</p>	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 (令和3年度)	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	中期目標期間を通じて90%以上	—	93.8%	94.6%			(参考情報) 令和3年度：93.0% 令和4年度の数值は、令和6年6月28日付け「業務実績等報告書の訂正について」による訂正後の数值を記載
償還滞納率	前年度以下	30.6%	28.6%	25.8%			(参考情報) 令和3年度：30.6% 令和4年度の数值は、令和6年6月28日付け「業務実績等報告書の訂正について」による訂正後の数值を記載

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第6・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等</p> <p>引き続き、被援助者の属性・滞納理由等に応じた効率的かつ効果的な立替金債権の管理・回収（免除等による償却処理を含む。）を実施する。なお、管理・回収に当たっては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や自然災害等による経済事情の変動等に留意し、償還猶予など柔軟な対応をする。免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、免除要件の該当性について適正に判断するとともに、償還猶予などによる対応可能性も検討する。</p> <p>回収見込みのある債権については、具体的な目標を設定し、償還率向上を図るための事務フローの見直しなど、高い償還率の維持に努める。</p> <p>また、発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況や立替金債権の償還総額等に関するデータを業務実績報告書で開示する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・償還率（「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」の割合）について、中期目標期間を通じて90パーセント以上の維持に努める。 ・償還滞納率（「当該年度末時点の償還残額」に占める「当該年度末時点の償還滞納額」の割合）について、前年度以下とする。
中期計画	<p>IV・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収</p> <p>(1) 引き続き、被援助者の属性・滞納理由等に応じた効率的かつ効果的な督促を実施するとともに、初期段階での償還率向上を図るため事務フローの見直しを行い、償還金の回収に努め、償還率（「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」の割合）について、中期目標期間を通じて90パーセント以上を目指すとともに、償還滞納率（「当該年度末時点の償還残額」に占める「当該年度末時点の償還滞納額」の割合）について、前年度以下とする。なお、督促の実施に当たっては、年度ごとに立替金債権の管理・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。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や自然災害等の影響により償還困難になった被援助者に対しては、償還猶予の弾力的運用を行う。</p> <p>(2) 償還の見込みがある立替金債権については、具体的な目標を設定した上で、高い償還率の維持に努め、償還の見込みがない立替金債権については、免除等による償却処理を含めた債権管理コストの削減を図るなど、効率的な債権管理を行う。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、免除要件の該当性について適正に判断する。</p> <p>(3) 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、立替金債権の償還総額等の基本的なデータについて、業務実績等報告書で明らかにする。</p>

年度計画	<p>IV・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収</p> <p>(1) 効率的かつ効果的な債権回収の実施 立替金債権の管理・回収について、引き続き、被援助者の属性・滞納状況等に応じた効率的かつ効果的な督促を実施する。具体的には、以下の取組により、償還率の向上に努め、償還滞納率の減少を図る。</p> <p>ア 本部において、これまで実施してきた取組の効果を検証の上、全国一律の督促方針を立て、これに基づき、各地方事務所において、立替金債権の管理・回収計画を策定する。なお、各地方事務所における管理・回収計画の策定に当たっては、これまでの管理・回収状況について検証し、必要な見直しを行うものとする。</p> <p>イ 初期段階での償還率向上を図るため事務フローの見直しを引き続き行うとともに、被援助者の償還に向けた意識付けを強化するため、援助開始時等の機会を捉えて、償還制度や償還方法のほか、償還を滞納すると新たな援助が受けられなくなること等を説明する。</p> <p>ウ 償還滞納状態の長期化を防止するため、本部において、滞納の初期段階で集中的な督促を行う。</p> <p>エ 長期滞納者等に対しては、必要に応じて裁判所への支払督促の申立てを行う。</p> <p>(2) 効率的な債権管理の実施 償還の見込みがない立替金債権については、償却も含めてその処理を検討するほか、処理手続の合理化により債権管理コストの削減を図る。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性について適正に判断する。</p> <p>(3) 立替金債権の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータについて、業務実績等報告書で開示する。</p>
------	--

主な評価指標	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料24】	評価	A	評価 A
1 効率的かつ効果的な債権回収の実施	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>立替金債権の管理・回収について、被援助者の属性・滞納状況等に応じた各種督促を実施するとともに、債権回収をより効率的かつ効果的に実施するため、従来の督促方法等の見直しを行った。具体的には、以下の取組により、償還率の向上に努め、償還滞納率の減少を図った。</p> <p>償還率94.6%（令和4年度比増） 償還滞納率25.8%（令和4年度比減）</p> <p>(1) 地方事務所ごとの立替金債権管理回収計画の策定・実施 各地方事務所において、全国一律の督促方針に基づき、地方事務所ごとの立替金債権の管理・回収計画を策定し、実施した。</p> <p>(2) 生活口座登録の推進 継続的な償還を確保する上で有効な方策である生活口座からの自動引落を推進するため、援助開始時に被援助者に対して生活口座を登録するよう案内したほか、督促状に登録口座を変更できることを記載するなどし、生活口座の登録を促した。</p> <p>(3) 被援助者への償還の意識付け強化 償還開始後、口座からの引落しに初めて失敗した利用者に対し、自動払込による償還を促すとともに、償還されない状況が続くことで援助の打切り等のデメリットがあることを周知する文書を発送したほか、被援助者に償還の必要性を意識付けるため、引き続き、援助開始時に「返済のご案内」を配布した。</p> <p>(4) 本部による集中的な督促 償還滞納状態を解消するため、本部において、下記アないしウのとおり、集中的に督促を行った。</p> <p>ア 収納用紙の発送 初回滞納から12か月連続滞納までの被援助者にコンビニエンスストア用収納用紙（以下「コンビニ収納用紙」という。）を発送した。 637,041件発送、11億1752万円を回収</p>	<p>償還率を94.6%（令和4年度比増）に向上させるとともに、償還滞納率を25.8%（令和4年度比減）に減少させることができた。具体的取組として、確実な償還が見込める生活口座登録を引き続き推進するとともに、援助開始等の機会を捉えて償還の意識付けを促し、償還金の確保に努めた。</p> <p>これに加えて、初期滞納者へのコンビニエンスストア用収納用紙を発送するほか、対象者の属性に応じた督促状を送付するなど、集中的な督促を本部で行った。</p> <p>また、償還の見込みがない債権について50億3863万円の免除・みなし消滅を実施した。</p> <p>以上のような償還率向上に向けた各種取組及び償還見込みのない債権等の効率的な償却処理を行い、所期の目標を上回る成果が得られたものと考えられる。</p>		<p>立替金債権の回収等は困難度が高い事項であるが、指標である償還率及び償還滞納率について、いずれも目標を達成した。</p> <p>すなわち、償還率は、令和4年度から0.8%増加した94.6%であり、目標の90%を大きく上回った。また、償還滞納率は25.8%であり、前年度から2.8%もの顕著な減少がみられた。これらは、生活口座登録の推進、償還の意識付け強化、被援助者の属性・滞納状況等に応じた各種督促等、効率的かつ効果的な債権の管理・回収を行うための取組を背景とするものと考えられ、高い評価に値する。</p> <p>また、適切な免除・みなし消滅等による効率的な債権管理も継続している。</p> <p>以上のとおり、困難度の高い立替金債権の回収について、定量的指標に係る目標が達成されていることなどの事情によれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p>

<p>イ 督促状の発送 前年度までの取組を継続し、長期間滞納している被援助者に督促状及びコンビニ収納用紙を発送した。 53,507件発送、3826万円を回収 それに加え、令和5年度は、1か月滞納及び2か月連続滞納の状態にある被援助者に対しても、督促状を送付する取組を行った。</p> <p>ウ 引落停止に対する督促 ゆうちょ銀行以外の金融機関口座からの自動引落しは3回連続で失敗すると引落しが停止となるため、初めて引落しが停止された被援助者に対し、引落しを再開する旨を通知する督促状及びコンビニ収納用紙を発送した。 7,224件発送、1077万円を回収 それに加え、令和5年度は、再度引落しが停止された被援助者についても、引落しを再開する措置をとった。</p> <p>(5) 支払督促の申立て 長期間滞納している被援助者の一部に対しては、償還されない場合は法的手続を採る場合がある旨を通告し、なおも償還されない場合に裁判所へ支払督促を申し立てた。 令和5年度は、21件の申立てを行った。</p> <p>2 効率的な債権管理の実施 債権管理コストを削減するため、償還の見込みがない立替金債権について、償却も含めてその処理を検討した。 免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性を適正に判断した。 通常の償却処理とは別に、10年間償還がなされていない債権等を対象として、本部による一括償却を実施した（4,670件、4億9247万円）。 上記を含め、令和5年度は50億3863万円の免除・みなし消滅を実施した。</p> <p>3 立替金債権の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータは、業務実績等報告書（資料）において開示している。</p>		
--	--	--

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			
5-18	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
職員数（常勤弁護士を含む）	(参考指標)	—	931人 ※	927人 ※			(参考情報) 令和3年度：899人 ※ ※各年度3月31日現在

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第7・1 業務運営の体制維持</p> <p>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。</p> <p>政府のデジタル・ガバメント実行計画を踏まえ、業務運営のデジタル化を進め、業務の効率化を図るとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や近年頻発する大規模な自然災害により長期間業務継続が困難となる事態を想定し、緊急時においても業務継続が可能となる体制を整備する。</p>
中期計画	<p>IX・1 施設及び設備並びに人事に関する計画</p> <p>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。</p> <p>IX・2 デジタル化への対応</p> <p>政府の「デジタル・ガバメント実行計画」を踏まえて、効率的な業務運営に資するデジタル化を進めるほか、デジタル技術を活用できる人材の育成を行う。</p> <p>IX・3 業務継続体制の整備</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大等、従来想定されていなかった自然災害等の発生により長期間業務継続が困難となる場合に備えて、防災・業務継続計画の見直しを検討するとともに、本部・地方事務所間又は地方事務所間における応援体制の構築や勤務拠点以外の場所において業務を行う環境の整備等を進め、緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられる体制を整える。</p>
年度計画	<p>IX・1 施設及び設備並びに人事に関する計画</p> <p>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。</p> <p>IX・2 デジタル化への対応</p> <p>政府の「デジタル・ガバメント実行計画」を踏まえて、効率的な業務運営に資するデジタル技術の導入を検討・実施するほか、これを活用できる人材を育成するため、「デジタル人材確保・育成計画」を策定するとともに、業務のデジタル化を推進するための体制を整備する。</p> <p>IX・3 業務継続体制の整備</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大等、自然災害等の発生により長期間業務継続が困難となる場合に備えて、防災・業務継続計画の見直しを検討するとともに、本部・地方事務所間又は地方事務所間における応援体制の構築や勤務拠点以外の場所において業務を行う環境の整備等を進め、緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられる体制を整備する。</p>

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	
業務実績等報告書（資料編）：なし		評価	B
1 施設及び設備並びに人事に関する計画		評価に至った理由	
<p>(1) 施設・設備の確保</p> <p>職員の配置、業務量の変動及び新規業務の追加等に合わせ、施設及び備品の整備やレイアウト変更等を行った。</p> <p>(2) 人的体制の確保</p> <p>ア 業務量の変動に応じた人員配置</p> <p>人員配置において業務量の変動等を更に反映させるため、各地方事務所における民事法律扶助の援助件数等を主な指標とし、地方事務所の業務量を勘案した人員配置として、令和4年度に策定した人員再配置計画に基づき、令和6年度4月期の人員配置を実施した。</p> <p>イ 能力主義に基づく的確な人員配置</p> <p>平成30年度から正式導入した国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度に基づき、的確な人員配置を実施した。</p>		<p>施設・設備・人的体制の確保については、職員数及び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。また、業務量の変動等を適切に反映させるため令和4年度に策定した人員再配置計画及び平成30年度から正式導入した国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度に基づき、的確な人員配置を実施した。</p> <p>デジタル化への対応では、令和5年5月に業務端末等を更改し、デスクトップ型パソコンからノート型パソコンにしたことで、ペーパーレス会議やリモートワークの実施等、デジタル化への環境整備を進めた。また、効率的な業務運営に資するデジタル技術の導入について、専門家と担当職員による意見交換や、実際にサービスを提供している職員のアイデアをデジタル化するための検討を行った。また、民事法律扶助における償還金引落口座をWeb上で登録できるシステムの構築など、一部業務においてはデジタル化を進めた。デジタル技術を活用できる人材の育成・研修については、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）」を参考に、「法テラスデジタル人材確保・育成計画」を</p>	
2 デジタル化への対応		評価に至った理由	
<p>(1) 効率的な業務運営に資するデジタル技術の導入検討等について</p> <p>ア 業務端末等の更改</p> <p>支援センターにおいて使用している業務端末等を令和5年5月に更改し、これまでデスクトップ型であった端末をノート型にすることにより、端末の持ち運びを可能にした。これにより、会議のペーパーレス化や職員のリモートワークが可能になる等、デジタル化への環境整備を進めた。</p> <p>イ 一部業務のデジタル化</p> <p>利用者の利便性向上や業務効率化を図るため、民事法律扶助業務における償還金引落口座をWeb上で登録できるシステムを構築するなど、一部業務においてデジタル化を進めた。</p> <p>ウ コンサルタントを交えたデジタル化の検討</p> <p>令和10年度に予定されている基幹システム再構築に向けて、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び犯罪被害者支援業務において、デジタル化・シス</p>		<p>施設や備品整備の見直し、令和4年度に策定した人員再配置計画の実施等により、適切な施設・設備・人的体制の確保に努めた。</p> <p>また、業務端末の更改等による環境整備や一部業務のデジタル化等により、デジタル化を推進するとともに、更なるデジタル化に向けた検討を行った。</p> <p>さらに、業務継続体制の整備に関しては、防災・業務継続計画の改訂版を発出するなどの取組を行った上、令和6年能登半島地震に際しては、本部において被災地地方事務所の一部業務を代替するなど必要な対応を行った。</p> <p>よって、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>	

<p>テム化によって利用者の利便性向上や業務効率化につなげるため、業務担当職員とコンサルタントで意見交換し、デジタル化のための課題や方策等を検討し、検討した内容に基づき、第五世代システム構想書を作成した。</p> <p>(2) デジタル技術を活用できる人材の育成・研修</p> <p>デジタル庁が行っている情報システム統一研修の「情報システム入門」について、同等以上の資格を有する場合を除いて全役職員に受講を促した。</p> <p>また、IT等の専門的知識や技術を備えた職員を計画的に確保・育成し、中長期的なデジタル施策を実現していく必要性が高まっていることから、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）」を参考に、デジタル化推進の中核を担う職員を計画的に確保・育成すべく、「法テラスデジタル人材確保・育成計画」を策定した。</p> <p>3 業務継続体制の整備</p> <p>(1) 緊急時の役割分担</p> <p>中央省庁業務継続計画や法務省業務継続計画を参考に、支援センターにおける防災・業務継続計画の検討を行い、本部防災・業務継続計画の改訂版を発出した。災害時の本部・地方事務所間又は地方事務所間における応援体制についても検討を開始し、令和6年能登半島地震において、被災地地方事務所の事務負担軽減のために、当該事務所の一部業務を本部にて代替した。</p> <p>(2) 国選弁護等関連業務</p> <p>長期間業務継続が困難となる事態を想定し、51の地方事務所（支部を含む。）において検討・協議を行った。具体的には、非常時における国選弁護人指名通知業務を維持するための人的応援体制の検討、上記事態に備えたマニュアルの見直し・整備の検討のほか、事務所閉鎖時の業務代替候補拠点となる地方事務所との業務移管に備えた地方事務所間での協議、小規模災害に関する協議、その他指名通知業務の継続に関して各地の弁護士会との間で協議を行うなどした。</p> <p>上記事態発生時の業務代替候補拠点に関し、全61の地方事務所（支部を含む。）のうち、60の事務所で第一順位の候補拠点となる事務所、53の地方事務所（支部を含む。）で第二順位の候補拠点となる事務所を選定・確保しているところ、本部においては、地方事務所において上記事態が発生した場合に、業務代替候補拠点への円滑な業務移管に向けて、適切に対応できるように準備し、実際に地方事務所で上記事態が発生した際には、速やかに情報収集を行い、業務代替拠</p>	<p>策定した。</p> <p>業務継続体制の整備について、本部防災・業務継続計画の改訂版を発出するとともに、災害時の本部・地方事務所間又は地方事務所間の応援体制についても検討を開始し、令和6年能登半島地震においては本部にて被災地地方事務所の業務応援を行った。また、国選弁護等関連業務に関し、緊急性の高さに鑑み、51の地方事務所（支部を含む。）において業務継続に向けた検討・協議を実施し、本部においても、緊急時に業務継続を維持し続けられる体制を整え、実際に地方において災害が発生した際には、速やかにその対応に当たった。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
--	---	--

点への業務移管の要否について検討を行った。		
-----------------------	--	--

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			
5-19	内部統制の確実な実施		
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、法的紛争に係る極めて機密性が高い情報が多く、外部へ流失した場合には重大な影響が生じるおそれがあり、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、重要度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
理事長の招集による執行部会の開催数	(参考指標)	—	22回	19回			(参考情報) 令和3年度：21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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第7・2 内部統制の確実な実施</p> <p>(1) ガバナンスの強化</p> <p>利用者に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態勢の充実・強化を図るとともに、理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたPDCAサイクルを機能させる。</p> <p>支援センターが設立から15年以上が経過したことを踏まえ、過去に実施した様々な法的サービスをその内容や効果等について総括的な評価を実施するとともに、その評価を業務運営に適切に反映させるべく検討を進める。</p> <p>支援センターが取り扱う情報の機密性に鑑み、政府のサイバーセキュリティ戦略本部の方針に準じたセキュリティ対策を実施する。</p> <p>(2) 監査の充実及びコンプライアンスの強化</p> <p>国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、監査の充実を図るとともに、職員に対する法令・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。</p>
中期計画	<p>IX・6(1) 内部統制の確実な実施</p> <p>ア ガバナンスの強化</p> <p>(ア) 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、理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたPDCAサイクルを機能させるため、本部においては、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、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充実・強化に努める。</p> <p>また、支援センター設立から15年以上が経過したことを踏まえ、これまでの法的支援の意義・効果について総括的分析・評価を行い、必要に応じた業務改善の検討を積極的に進める。</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の公共性に鑑み、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> <p>(ウ) 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を踏まえて、政府のサイバーセキュリティ戦略本部の方針に準じたセキュリティ対策を講じる。</p> <p>イ 監査の充実及びコンプライアンス強化</p> <p>(ア) 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、監査技術の向上を図るとともにフォローアップ監査を計画的に実施するなど、監査の充実を図る。</p> <p>(イ) 監査結果等を踏まえ、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、研修の実施等により職員に対する法令・規程等の周知を徹底することで、コンプライアンスの一層の推進を図る。</p>

年度計画	<p>IX・6(1) 内部統制の確実な実施</p> <p>ア ガバナンスの強化</p> <p>(ア) 理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたP D C Aサイクルを機能させるため、支援センター設立から15年以上が経過したことを踏まえ、これまでの法的支援の意義・効果について総括的な分析等を進めるためのアンケート調査の対象や方法等について検討を行い、必要に応じて業務改善の検討を積極的に行うほか、次のとおり組織運営を行う。</p> <p>① 本部において、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>② 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>③ 地方事務所において、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の公共性に鑑み、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> <p>(ウ) 「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」を踏まえ、情報セキュリティに関する体制を更に検討、整備するとともに、標的型攻撃を含む新たな脅威に対応するための各種情報セキュリティ対策を更に充実、強化させる。</p> <p>イ 監査の充実及びコンプライアンス強化</p> <p>(ア) 専門研修等を活用することにより監査技術の向上を図り、支援センターの業務運営に関し適正性の評価並びに改善に向けた指摘及び提案を行う。また、過去の監査結果への対応状況に関するフォローアップ監査を計画的に実施する。</p> <p>(イ) 本部に設置している内部統制推進委員会主導の下、各種監査結果等の指摘事項等を分析し、リスクを評価した上、必要な措置について検討・実施し、その実施状況をモニタリングするとともに、法令や規程に基づいた適正な業務運営を行うために、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。</p>
------	--

主な評価指標	内部統制の確実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		
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価 B
1 ガバナンスの強化	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>(1) 組織運営等</p> <p>ア 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、本部事務局長等）を合計19回（月に1～2回）開催し、決定事項等を議事要旨に取りまとめ、本部役職員及び地方事務所職員へ伝達した。</p> <p>イ 本部開催会議の開催状況 ① 全国地方事務所長会議・事務局長会議を開催（6月に集合・オンライン併用形式で開催。2月はオンライン形式で事務局長会議のみ開催。） ② ブロック別協議会を開催（9月及び10月に全国を4ブロックに分けてオンライン形式で各1回（計4回）開催）</p> <p>ウ 地方事務所における執行部会議の開催状況 地方事務所において執行部会議（出席者：所長、副所長、事務局長等）を原則毎月開催した。</p> <p>(2) 常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 法律事務所の運営に係る規程の変更や事務連絡が発出された際には、メール及びグループウェアにより法律事務所へその旨を周知した。 また、法律事務所代表会議（マネジメントに関わる法律事務所の代表である常勤弁護士及び常勤弁護士のうち経験年数の多いシニア常勤弁護士が出席）を開催し、各種ハラスメント防止の研修を含む法律事務所のマネジメント、各種規程と手続について周知等を図った。同日、シニア常勤弁護士会議も開催し、若手常勤弁護士への支援体制の在り方と常勤弁護士の資質・能力の向上に向けた方策を検討した。 さらに、以下の研修を実施し、常勤弁護士の業務におけるガバナンスの強化に取り組んだ。 ア 赴任を控えた養成常勤弁護士を対象とした赴任前研修 法律事務所のマネジメント講習、各種規程と手続に関する研修を実施 イ 赴任4年目の常勤弁護士を対象とする業務研修</p>	<p>ガバナンスの強化として、本部においては、執行部会を月に1～2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検討の上、執行部会にて継続的に報告を行った。全国地方事務所長会議等の本部開催会議においては、出席者とのかつた意見交換を通じて、支援センター全体や地方事務所ごとの実績及び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。地方事務所においても、執行部会議を原則毎月開催し、本部が決定した業務運営方針に基づいた迅速かつ的確な業務運営を実施した。 常勤弁護士については、個別の法律事務について、独立してその職務を行う者としての側面を持つ一方、支援センターの職員として、法律事務所の運営などの業務に従事する者としての側面も併せ持つことから、法律事務所の運営、規程等の遵守などをより一層図るための取組を行った。具体的には、ハラスメントに関する研修を、法律事務所代表会議にて実施するなどした。さらに、シニア常勤弁護士の参加するシニア常勤弁護士会議に</p>		<p>本部及び地方事務所それぞれにおいて、執行部会を始めとする各種会議等により情報共有の徹底を図った。常勤弁護士に対しては、研修等を通じて業務運営方針への理解の促進に努めた。情報セキュリティ対策については、情報セキュリティ対策基準の改正、職員に対する研修や訓練等を実施した。このように、ガバナンスの強化に向けた取組が着実に進められた。 また、各種監査や監査技術の向上に向けた研修の実施、リスク管理委員会における課題の進捗管理等の取組により、監査・コンプライアンスの一層の充実・強化を図った。 よって、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>

<p>法テラスの組織概論及び法律事務所マネジメントに関する研修を実施</p> <p>ウ 法律事務所職員を対象とした法律事務所職員研修</p> <p>常勤弁護士の業務を補助する法律事務所職員を対象として、法律事務所に勤務する職員が事務を取り扱うに当たって必要となる知識を習得し、重要な制度等を理解・確認する研修を実施した。常勤弁護士の業務に多く関わる法律事務所職員にも、制度等の理解を求め、法律事務所における事務をより円滑化することによって、常勤弁護士の業務におけるガバナンスの強化を図った。</p> <p>(3) 情報セキュリティ対策</p> <p>ア 情報セキュリティ対策基準の改正</p> <p>「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」が令和5年7月に改正されたことを受け、その改正内容を踏まえ、支援センターの情報セキュリティ対策基準及び関連する規程の改正準備を進めた。</p> <p>イ 情報セキュリティを確保するための基本的な取扱方法の検討</p> <p>令和4年に日本弁護士連合会において「弁護士情報セキュリティ規程」が成立し、ここで各弁護士に対する「基本的な取扱方法の策定」が求められていることから、令和6年度における策定に向け、常勤弁護士において定めるべき内容につき具体的な検討・準備を行った。</p> <p>ウ 情報セキュリティ対策の実施</p> <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、訓練及び教育を実施した。</p> <p>① 研修</p> <p>情報セキュリティに関する研修につき、新規採用者研修や総務部門研修受講者及び4級合格者研修受講者に対して、支援センターの地方事務所におけるシステム構成や情報セキュリティ対策を盛り込んだ講義を実施した。</p> <p>② 標的型攻撃メール対策訓練</p> <p>任意の職員を対象に、標的型攻撃の実例を踏まえた標的型攻撃メールの対策訓練を3回実施したほか、全職員を対象に、標的型攻撃を含む不審メールの適切な理解及びそれらへの防御策等の理解を促進するため、事務連絡を发出して注意喚起を徹底した。</p> <p>③ 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、統一的な教育資料を作成・配布した上、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</p>	<p>においても、常勤弁護士の支援体制等を検討し、方策の浸透を図った。</p> <p>また、規程改正の際に参照している「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の更新状況を踏まえ、情報セキュリティを確保するための取扱方法について改めて検討を行い、これに係る情報セキュリティに関する体制整備の改正準備も行った。</p> <p>各種研修・教育は、情報セキュリティに関する意識向上策の充実を図るため、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、標的型攻撃の訓練メールの発信により職員に注意喚起を行うとともに、全職員を対象とした情報セキュリティ教育及びチェックシートによる自己点検等を実施するなどした。</p> <p>次に、監査の充実及びコンプライアンス強化について、監事監査は、監事が全国の業務執行状況等を把握しつつ、理事長との意見交換を通じて意思疎通を図りながら実施され、監査結果等が報告された。</p> <p>令和5年度の内部監査及び情報セキュリティ監査は、前年度に引き続き、事前の予備調査を網羅的に行うことで業務実態をあらかじめ把握し、実地監査を効率的に実施した。いずれの監査においても、監査対象事務所に対し行った個別の指摘事項については各事務所において改善が図られており、支援センター全体と</p>	
--	---	--

<p>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>(4) その他 システムの導入やデジタル化については、理事長が主催するIT戦略会議において、システム化の必要性・合理性・コスト等を検討した上でプロジェクトを承認し、定期的に進捗管理をすることでシステム導入やデジタル化を適切に進めた。</p> <p>2 監査の充実及びコンプライアンス強化</p> <p>(1) 監査の実施</p> <p>ア 監事監査（本部及び6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、令和5年度監事定期監査計画に基づき実施した。監事は、本部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、本部課室の業務執行に関するヒアリングを実施し、地方事務所往査では、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、それらの結果を理事長へ報告した。</p> <p>イ 内部監査（フォローアップ監査含む。）（本部及び30地方事務所等） 内部監査は、令和5年度内部監査計画に基づき、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実施した。 実施に当たっては、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行い、リスクが高いと判断した事項を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。改善事項が認められた監査対象事務所には改善結果の報告を求め、内容を確認した。 また、5地方事務所を対象に、過年度の監査結果を踏まえたフォローアップ監査として、改善方策の取組状況等についての実地監査を行った。</p> <p>ウ 情報セキュリティ監査（本部及び18地方事務所等） 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等を確認することを目的として、令和5年度情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 情報セキュリティ監査については、平成28年度から、監査の効率化のため内部監査と同機会に実施する方針としており、内部監査と同様、監査対象事務所</p>	<p>しての検討や対応が必要と考えられる事項については、内部統制推進委員会を中心に対応方針等の検討が行われるなど、監査結果等が業務改善に役立てられている。</p> <p>また、会計監査人監査との連携強化を図るとともに、監査室員が専門機関の実施する研修を複数回受講するなど、前年度に引き続き監査技術の向上を図る取組を実施した。</p> <p>内部統制強化の取組については、リスク管理委員会において、内部監査結果の指摘事項等について、リスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、関係課室における課題の進捗管理を行った。また、コンプライアンス委員会では、コンプライアンス強化週間の設定、コンプライアンス・マニュアルに対する理解度チェックの実施、定期的なコンプライアンス情報の発信等、様々な取組によりコンプライアンスの推進を図った。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
---	--	--

に対して監査調書を事前に送付して回答を受け、その回答に基づいて、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業務実態を把握し、必要な指摘等を行った。改善事項が認められた事務所には改善結果の報告を求め、内容を確認した。

エ 監査結果の報告・共有

内部監査・情報セキュリティ監査の結果は、理事長（情報セキュリティ監査は常務理事）に報告した後、監査対象事務所へも通知した。さらに、監事、本部事務局長、各部長及び本部課室長補佐以上の役職員にも情報共有を行った。

オ 全事務所で実地監査を実施

新型コロナウイルス感染症対策の観点から、令和4年度は一部事務所は書面とオンラインによる監査方式にて監査を実施したが、新型コロナウイルス感染症の収束に伴い、令和5年度は、全事務所において実地監査を行った。

(2) 監査技術の向上

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して、情報共有の場を3回設けて会計監査人監査との連携強化を図り、監査全体を効果的に実施できるよう努めた。

さらに、監査室長を含む監査室員は、外部機関主催による監査技術の向上のための研修を5回受講した。

(3) 内部統制強化のための取組及びコンプライアンスの推進

本部事務局長を委員長とする内部統制推進委員会の下部組織として設置した以下の各委員会において内部統制を強化する取組を実施するとともに、コンプライアンスの一層の推進を図った。

ア リスク管理委員会

本部各課室において自発的に発見したリスク及び令和4年度の監査指摘事項についてリスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、関係課室における課題の進捗管理を行った。

イ コンプライアンス委員会

- ① コンプライアンス・マニュアルの理解度チェックの実施（全職員対象）
- ② コンプライアンスのケース検討動画の活用
- ③ 新規採用者研修において、コンプライアンスに関する講義を設定・実施
- ④ 定期的なコンプライアンス情報の発信（2回）
- ⑤ コンプライアンス強化週間の設定によるコンプライアンスの周知・意識向

上の推進		
------	--	--

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			
5-20	業務内容の周知を図る取組の充実		
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、支援センターの業務内容が認知されることが前提となることから、重要度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
業務認知度	中期目標期間を通じて増加	14.5% (令和3年度)	16.0%	16.9%			(参考情報) 平成30年度：16.7% 平成31/令和元年度：16.3% 令和2年度：16.4%
ホームページの年間ページビュー数	第4期中期目標期間中の年間平均以上	17,037,247PV	17,449,167PV	17,069,732PV			
名称認知度	(参考指標)	—	57.4%	54.4%			(参考情報) 平成30年度：58.0% 平成31/令和元年度：56.3% 令和2年度：52.8% 令和3年度：52.1%

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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第7・3 業務内容の周知を図る取組の充実</p> <p>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業務内容を認知し、適切に法的サービスを楽しむことができるよう、地方公共団体等との連携を図りつつ、様々な媒体を活用し、認知度調査の結果に基づいた効率的・効果的な方法により、業務内容の周知を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知度調査における業務認知者の割合について、中期目標期間を通じて増加させる。 ・ホームページの年間ページビュー数を第4期中期目標期間中の年間平均以上とする。
中期計画	<p>IX・6(2) 業務内容の周知を図る取組の充実</p> <p>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業務内容等を認知できるよう、本部において策定した広報活動方針及びこれを踏まえて各地方事務所において策定した広報計画に基づき、地方公共団体等との連携を図りつつ、様々な媒体を活用した効率的で効果的な広報活動を行う。</p> <p>なお、広報活動に要した費用及びその効果や、全体又は性別・年代別等の認知度の調査結果について事後に分析・検証し、その結果を広報活動方針等に反映させる。</p>
年度計画	<p>IX・6(2) 業務内容の周知を図る取組の充実</p> <p>ア 広報活動方針及び広報計画の策定</p> <p>本部において策定した広報活動方針を踏まえて、これらに基づき、各地方事務所において効率的かつ効果的な広報活動に取り組む。</p> <p>なお、広報活動方針の策定に当たっては、これまでの広報活動に要した費用及びその効果について、認知度調査結果等を分析・検証し、反映させる。</p> <p>イ 効果の高い広報活動の実施</p> <p>重要な認知経路であるインターネット広告及び利用者が増加しているYouTube等を活用した広報を実施する。また、Twitter・Instagramなど複数のSNSメディアの活用について、発信する情報や訴求対象に応じて使い分けるなど、より効果的な情報発信を行う。</p> <p>ウ 関係機関を通じた広報活動の実施</p> <p>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関係機関を通じて支援センターの存在や役割を認知できるよう、地方公共団体、福祉機関・団体等の関係機関に対し、支援センターの業務内容等を的確に伝え、その認識・理解を深めさせる広報活動に取り組む。</p>

主な評価指標	業務内容の周知を図る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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料55、56】	評価	B	評価 B
1 広報活動方針及び広報計画の策定	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>(1) 令和4年度の広報活動の効果分析に基づいて本部において策定した令和5年度の広報活動方針に従い、本部・地方事務所の広報活動を可能な限り連動させることにより、支援センターを十分に認知していない年齢層などを重点的なターゲットとして継続的かつ計画的に効果的な広報活動を実施した。</p> <p>(2) 例年実施しているインターネット媒体を通じた情報発信を積極的に進めた。 令和4年度に実施した認知状況等調査について、同年度中に外部有識者を招いての検討会を行い、訴求対象をはっきり定めそれに応じたコンテンツを用意することが重要との助言を受けたことから、令和5年度は、高年層向け、若年層向けと訴求対象を意識した動画やランディングページ（広告文やバナー広告からリンクするページ）をそれぞれ制作した。</p> <p>(3) 広報誌も、高年層と若年層にそれぞれテーマや構成を分けて設定し、年2回発行した。</p> <p>(4) 令和5年度に実施した認知状況等調査や広報活動について、同年度中に外部有識者を招いての検討会を行った。ホームページ上の情報が分散して動線が複雑になっている点やスマホファーストになっていないことなどが課題として挙げられたほか、訴求対象ごとに広報効果の高いメディアの選択、プレスリリースやSNS公式アカウントを利用した情報発信など費用がかからない広報の重要性などについて助言を受けた。また、地方事務所においては、自治体や大学との連携を強化し、連携先の広報媒体を通して情報発信することも有効との助言を受けた。これらの助言を踏まえて、令和6年度の広報活動方針を策定する方針である。</p>	<p>令和4年度の広報活動の効果分析に基づいて策定した広報活動計画に従い、地方事務所と連携して広報活動を実施した。広く国民に認知され、必要なときに支援センターを想起して問合せにつながることを目指し、支援センターの業務内容についての認知度（業務認知度）を上げることに重きを置いた広報活動を実施した。</p> <p>令和4年度の認知状況等調査に関する外部有識者からの助言を踏まえ、訴求対象に応じたコンテンツを制作し、利用メディアを選択した。また、プレスリリースを積極的に活用し、広く認知度向上を図った。</p> <p>従前より実施していたインターネット広告については、高年層・若年層それぞれに応じた動画とランディングページを作成して、それぞれの年代への訴求効果を高めた。</p> <p>新たな取組としては、若年層にアプローチすることを意識して、Instagramによる広告に取り組んだ。</p> <p>地方事務所においては、「法テラスの日」や霊感商法等にお困りの方のワンストップ相談会のプレスリリースや記者レクチャーをきっかけとして、メディア取</p>		<p>広報活動の効果について、有識者を招いて検討会を開催し、外部の専門的知見を活用するなどして分析・検証を行い、その結果に基づいて広報活動方針及び広報計画を策定した。そして、同計画に従い、訴求対象や目的・効果に応じて各種媒体を活用し、積極的に広報活動を行って業務内容の周知を図った。令和5年度は、特に訴求対象を踏まえたメディアの選択・コンテンツの制作やプレスリリースの積極的な活用に取り組んだ。今後も引き続き、的確な分析に基づく広報活動の展開を期待する。</p> <p>また、令和6年能登半島地震の発生後には、速やかに被災者支援に関わる情報を掲載した特設ページを開設するとともに、様々な媒体を活用して被災者の方々に対する効果的な情報発信に努めた。</p> <p>評価対象となる指標の一つである業務認知度は、令和4年度の16%から増加して16.9%となり、目標を達成した。他方で、参考指標である名称認知度は、令和4年度の57.4%から減少して54.4%となったものの、</p>
2 効果の高い広報活動の実施			
<p>複数の広報媒体を活用することによる相乗的な広報効果を狙い、法的サービスを必要とする方々に支援センターの業務が理解されるように努めた。</p> <p>(1) インターネット等を活用した広報活動</p> <p>ア インターネット広告</p> <p>インターネットによる広報では、リスティング広告（検索サイトで法的トラ</p>			

ブルに関連するキーワードで検索すると検索結果画面に支援センターの広告が表示されるサービス）やディスプレイ広告（サイトやアプリ上の広告枠に支援センターの画像バナー広告が表示されるサービス）を実施し、法的トラブルを抱えている方及び潜在的利用者（今後利用者となる可能性のある方）に向けて、支援センターの存在や制度内容の周知広報を行った。

令和5年度は訴求対象を「高年層」と「若年層」に分け、インターネット広告で使用するバナーやランディングページについて、訴求対象別にそれぞれ作成した。配色や配置等について目を引くデザインとしつつ、新たに制作する動画広告に出演した俳優をバナーやランディングページにも起用することで動画広告との連動を意識した統一性のあるものになるよう工夫した。これにより動画広告からランディングページ経由で支援センターへの電話やメールによる問合せへの誘導を図り、効率的で効果的な広報活動を実施した。

また、より若年層向けにアプローチすることを意識して、Instagramによる広告配信を通年で実施した。素材は、YouTube広告で作成した動画（若年層向けラップ編）から取り出した静止画やショート動画を使用した。

靈感商法等対応ダイヤルの周知については、令和4年度に引き続きリスティング広告やバナー広告を実施した。また、令和6年3月13日から同月20日までの間、令和5年度にワンストップ相談会を実施できなかった地域を対象に、令和6年3月20日実施のワンストップ電話相談会の周知広報を、Yahoo!のブランドパネル広告（トップページに表示されるバナー広告）にて集中的に行った。

令和6年能登半島地震の被災者支援については、令和6年2月22日から同年3月23日の間、被災4県にお住まいの方に向けて、Yahoo!のブランドパネル広告と天気予報ページのバナー広告を実施した。

イ YouTubeを利用した広報

特に若年層への広報効果が高いと考えられるYouTubeを利用した情報発信として、15秒動画1本（若年層向けラップ編）、30秒動画2本（若年層向けラップ編・高年層向けストレートトーク編）を作成し、適宜組み合わせる方法で広告を実施した。さらに、犯罪被害者支援の制度周知を目的として作成されたアニメーション動画「カプセルガチャの部屋」（全体編3分、ダイジェスト編15秒3本）と、常勤弁護士ドキュメンタリー動画「知られざる弁護士の道」2本とダイジェスト版1本を法テラス公式YouTubeチャンネルにて令和4年度に引き続き令和5年度も公開し、アニメーション動画（15秒）はYouTube広告において

材につながった事務所もあった。

令和6年能登半島地震の被災者支援に関しては、令和6年1月11日には法テラス災害ダイヤルや被災者法律相談援助等に関する特設ページを設置し、X（旧Twitter）において投稿を開始するなど迅速に対応した。同時にプレスリリースを行い、被災地の地元紙などに支援情報として掲載されるよう努めた。

令和5年度の認知状況等調査の結果、名称認知度は54.4%、業務認知度は16.9%となった。名称認知度は令和4年度からは下がったものの、業務認知度は令和4年度より0.9ポイント上昇し過去最高となった。

また、認知状況等調査を受け、外部有識者による広報活動に関する検討会を行った。

ホームページの年間ページビュー数（PV数）については、17,069,732PVとなっており、第4期中期目標期間の平均を超え目標を達成した。令和4年度のPV数からの減少については、令和6年5月のホームページリニューアルに向けて、不要なページを大幅に削除したことも一因となっている可能性がある。

このように、従来の広報活動を継続する中でも細かい見直しを行いつつ、新しいメディアでのアプローチも検討して広報活動の充実・強化に努めた結果、業務認知度を上昇させることができた。

令和6年能登半島地震の被災者支援と

テレビCM等による大規模広報は同年度限りのものであったことを考慮する必要がある。

また、もう一つの指標であるホームページの年間ページビュー数については、前年度から減少したものの、第4期中期目標期間中の年間平均を上回り、目標を達成した。

以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。

なお、前年度の評価委員会において、今後の課題の一つは、広報活動に要した費用及びその効果の分析である旨指摘されている。業務認知度を更に高めるために、効率的かつ効果的な広報媒体・方法の選択について、費用対効果の点をも踏まえて検討するよう求めたい。

<p>も利用した。</p> <p>令和4年度に引き続き、令和5年度も靈感商法等対応ダイヤルや全国で実施したワンストップ相談会の周知広報を通年で行った。</p> <p>令和6年能登半島地震の被災者支援については、令和6年2月2日からスライド形式の30秒動画を制作して被災4県にお住まいの方に向けた周知広報に努めた。</p> <p>ウ X(旧Twitter)を利用した広報</p> <p>法律関連情報や各地のイベント情報、サポートダイヤルの業務時間案内等を法テラス公式X(旧Twitter)で毎日1回程度配信した。靈感商法等対応ダイヤルについては、ワンストップ相談会を全国各地で開催するのに併せて、告知投稿を随時行い、令和6年1月以降は能登半島地震に関する被災者法律相談援助の告知投稿をするなどの広報にも努めた。</p> <p>エ ホームページでの情報発信</p> <p>令和4年度に引き続き、令和5年度もトップページの回転バナーに「靈感商法等対応ダイヤル」のバナーを掲載し、利用者への効果的な情報発信を続けた。また、令和6年3月19日に旧統一教会問題の被害者に対する「特定被害者法律援助業務」がスタートした際には、バナーもその内容に即時修正して迅速な情報発信に努めた。遷移先の特設ページにも、靈感商法等対応ダイヤルの概要やチラシ、毎月更新される法務省作成の相談状況の分析データを掲載した。</p> <p>また、令和6年1月1日に発生した「令和6年能登半島地震の被災者支援」についてのバナーをトップページに即時に掲載し、同時に法テラス災害ダイヤルや被災者法律相談援助等に関する情報を掲載した特設ページを設置し、利用者に対する迅速かつ効果的な情報発信に努めた。</p> <p>(2) プレスリリースの実施</p> <p>プレスリリースの活用は費用がかからない広報として重要であるとの外部有識者からの助言を受け、より積極的に取り組んだ。</p> <p>本部において、支援センターの取組などに関するプレスリリースを令和5年度中に11回実施した。毎年実施している4月10日の「法テラスの日」を始め、靈感商法関係のワンストップ相談会の開催に関するもの、特定被害者法律援助の開始に関するもの、令和6年能登半島地震に関するもの、法テラス・サポートダイヤルの600万件突破に関するもの、ひとり親世帯支援に関するものなど、様々なテーマのプレスリリースを行った。</p>	<p>いう突発的な案件にも、特設ページを設置し複数のメディアで情報発信に努めるなど迅速な対応を行った。</p> <p>以上から、所期の目標を達成できたと考える。</p>	
---	--	--

<p>また、令和5年10月に、報道機関に対して、支援センターの業務の現状を幅広く説明する機会として、支援センターと記者との懇談の場を設けて情報発信を行った。</p> <p>地方事務所においても、「法テラスの日」のほか、ワンストップ相談会の実施や地方事務所独自の取組について、情報を発信した。ワンストップ相談会では多くの地方事務所が記者レクを行い、新聞紙面やネットニュースに記事掲載された。</p> <p>(3) 新聞広告 令和5年5月の福岡及び同年7月の青森での各ワンストップ相談会について、いずれも1回ずつ、地元紙に広告を出稿した。</p> <p>(4) ラジオ広告 令和5年8月の沖縄のワンストップ相談会につき、令和5年7月17日から同年8月8日までの間、FM沖縄、RBC-i、ROKの3局で、それぞれ毎日2回、ラジオCMを実施した。</p> <p>(5) その他の広報活動 ア 鉄道広告 一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて、全国35社の鉄道会社の駅施設等に合計1,133枚のポスターを無料で掲示した。 イ 日本ケーブルテレビ連盟を通じた動画配信 日本ケーブルテレビ連盟を通じ、加盟社488社に対し、YouTube広告用に制作した令和6年能登半島地震の被災者支援に関する30秒周知動画の配信を依頼した。</p> <p>(6) 外部有識者を招いての検討会 令和5年度認知状況等調査を受け、同年度中に、外部有識者を招いて広報活動に関する検討会を2回実施した（有識者からの指摘・助言内容は、1(4)記載のとおり。）。</p> <p>3 関係機関との連携を通じた広報活動の実施 (1) 令和5年8月2日及び同月3日、こども霞が関見学デーに参加し、来場者に広報紙やリーフレット、ポケットティッシュなどを約1,000個配布したほか、常勤弁護士ドキュメンタリー動画や犯罪被害者支援のアニメーション動画を放映した。</p>		
--	--	--

<p>(2) 令和5年10月の法の日フェスタでは、来場者に広報紙やリーフレット、ポケットティッシュ等を約1,000個配布したほか、情報提供業務と民事法律扶助業務を紹介するYouTube動画「桃太郎編」などの動画を放映した。</p> <p>(3) 令和5年12月9日及び同月10日、全国矯正展に参加し、来場者に広報紙やリーフレット、ポケットティッシュ等を約2,000個配布した。</p> <p>(4) 令和6年1月21日、法務省主催の国際交流イベント「オールトゥギャザーフェスティバル」に参加し、来場者にリーフレット、ポケットティッシュ等を約500個配布した。</p> <p>(5) 以下の刊行物を関係機関、地方公共団体、大学、図書館等に配布した。 ア 法テラス白書（10月発行・約450か所） イ 広報誌「ほうてらす」（年2回発行・各回約3,700か所）</p> <p>(6) 成城大学で法社会学を履修する学生約20名が主体となり、支援センターの若年層向け広報を検討し、プロモーションを含む広報案を作成の上、支援センター本部において、支援センター職員に対してプレゼンテーションをするという授業が実施され、学生に支援センターの業務を詳しく知ってもらう機会となった。</p> <p>(7) 多くの地方事務所において、関係機関との各種協議会、職員向け研修会、イベントなどにおける業務内容の周知広報を行い、参加者にリーフレット等を配布した。例えば、福岡地方事務所北九州支部や大分地方事務所では、駅前等で通行人に広報グッズを配布して支援センターの周知広報を行った。また、地方事務所で開催した法教育のうち、大学生や高校生を対象とした回に、令和3年度に制作した成年年齢引下げをテーマにした広報誌やグッズ、靈感商法等対応ダイヤルのチラシなどを配布用に提供した。</p> <p>4 指標の達成状況</p> <p>(1) 認知状況等調査について 令和5年度の認知状況等調査は、令和5年12月に実施した。同調査の結果によれば名称認知度は54.4%となり、テレビCMなどによる大規模広報を行った令和4年度より減少したが、業務認知度は16.9%と上昇し過去最高となった。</p> <p>(2) ホームページの年間ページビュー数(PV数)について ホームページの年間ページビュー数(PV数)は、令和4年度よりは減少したものの、17,069,732PVとなり、第4期中期目標期間の年間平均：17,037,247PVを上回った。</p>		
--	--	--

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			
5-21	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第7・4 報酬・費用の立替・算定基準</p> <p>民事法律扶助業務に係る報酬及び費用の立替基準並びに国選弁護人等に支払う報酬及び費用の算定基準について、多角的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>IX・6(3) 報酬・費用の立替・算定基準</p> <p>民事法律扶助業務、国選弁護・国選付添関連業務、被害者国選弁護関連業務の報酬・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>IX・6(3) 報酬・費用の立替・算定基準</p> <p>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、その立替基準について検討を引き続き進め、②国選弁護・国選付添関連業務、被害者国選弁護関連業務の報酬・費用については、その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>

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		
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	A	評価 A
1 民事法律扶助業務の報酬・費用の立替基準についての検討状況 立替基準の問題点について、集積した事例を基に、日本弁護士連合会との間で課題を共有した上で、同会と議論し、検討を進めた。	評価に至った理由		評価に至った理由
2 国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定基準についての検討状況 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するとともに、日本弁護士連合会との間で課題を共有した上で、算定基準について同会と定期的に議論し、検討を進めた。 また、上記の分析・議論の結果を踏まえ、国選弁護関連業務担当副所長会議を開催し、約款改正項目以外の算定項目（遠距離接見費用、宿泊費等）について適正な算定基準の在り方について議論を行った。 国選弁護人・国選付添人契約約款（算定基準）の改正について、令和5年度までに行った不服申立ての内容の分析や日本弁護士連合会との議論の結果を踏まえ、法務省との間で認可に向けた調整を行い、支援センターにおいて、令和5年度末までに改正を目指す方針を固めていた18の改正要望項目（形式的な改正項目を除く。）のうち16の項目を改正するとの方針を固め、更に検討を重ねながら各改正項目の条文案・予算の積算資料の作成を行った上、財務省及び裁判所との間の協議・意見聴取を行い、認可申請をした上記16の改正要望項目全部（予算増を伴う「示談等加算報酬の加算方式の変更」の項目を含む。）について、令和6年3月28日に法務大臣の認可を得た。	<p>民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、課題を共有した上で、日本弁護士連合会と協議し、検討を進めた。</p> <p>国選弁護人・国選付添人契約約款（算定基準）について、業務実績欄2記載のとおり、以前から規定の合理性につき指摘がされていた項目を中心に改正項目を洗い出し、法務省との調整を重ねて改正項目を決め、関係機関との協議等を経て条文案を作成した結果、予算の増加を伴う項目を含め、改正を目指していたほぼ全ての項目の改正を実現することができた。</p> <p>また、国選弁護関連業務担当副所長会議を開催し、適正な算定基準の在り方について議論を行った。</p> <p>さらに、国選被害者参加弁護士契約約款（算定基準）についても、関係機関と調整を図りつつ、改正を実現することができた。</p> <p>以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。</p>		
3 被害者国選弁護関連業務の報酬・費用の算定基準についての検討状況 国選被害者参加弁護士契約約款（算定基準）の改正について、主に裁判所における丁数打ち（報酬等の算定に用いていた事件記録のページ数表示）廃止に代わる新たな算定基準を設けるため、法務省との間で認可に向けた調整を重ねながら、改正項目の検討や条文案・予算の積算資料の作成を行った上、財務省及び裁判所との間の協議・意見聴取を行い、令和6年3月28日に法務大臣の認可を得た。			<p>報酬・費用の立替・算定基準について検討を進めた。</p> <p>国選弁護等関連業務及び被害者国選弁護関連業務については、算定基準の改正を実現し、検討結果の適切な反映を図ったものといえる。</p> <p>特に国選弁護人・国選付添人契約約款については、長年にわたる検討の積み重ねを踏まえ、必要な準備を整えて認可にまで至るのは困難な面があったものと推察され、結果において改正を目指すほとんどの項目の改正を実現した点は、高く評価されるべきである。</p> <p>この点を主として考慮し、所期の目標を上回る成果が得られていると判定した。</p> <p>なお、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との議論を含む検討状況については、可能な限り報告することが求められる。</p>