第５期中期目標期間

業務実績（見込）報告書

自　令和４年４月１日

至　令和８年３月 31 日

日本司法支援センター

目次

Ⅰ　はじめに……1
Ⅱ　日本司法支援センターの概要……3
Ⅲ　中期目標の期間……8
Ⅳ　第５期中期目標・中期計画期間における事業概要……8
Ⅴ　第５期中期目標・中期計画期間における業務実績……17
・自己評価表　・・19
１　総合法律支援の充実のための措置に関する事項
【１－１】職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
【１－２】常勤弁護士の採用及び配置・・27
【１－３】常勤弁護士の資質の向上・・・38
【１－４】一般契約弁護士・司法書士の確保・・・44
【１－５】事務所の存置等・・49
【１－６】司法アクセス拡充のための体制整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55
２　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
【２－７】適切な情報提供の実施・・67
【２－８】法教育事業及びその関連事業・・76
【２－９】民事法律扶助業務・・81
【２－10】国選弁護等関連業務・・86
【２－11】司法過疎対策業務・・・90
【２－12】犯罪被害者支援業務・・94

【２－13】多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・100
３　業務運営の効率化に関する事項
【３－14】一般管理費及び事業費の効率化・・・107
【３－15】事業の効率化・・110
４　財務内容の改善に関する事項
【４－16】自己収入の獲得等・・・116
【４－17】民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・121
５　その他業務運営に関する重要事項
【５－18】業務運営の体制維持・・・127
【５－19】内部統制の確実な実施・・132
【５－20】業務内容の周知を図る取組の充実・・・140
【５－21】報酬・費用の立替・算定基準・・149

Ⅰ　はじめに

日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）は、総合法律支援を担う組織として平成 18 年４月 10 日に設立され、同年 10 月２日から業務を開始し、以後、情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務、司法過疎対策業務及び犯罪被害者支援業務の主要５業務と受託業務を実施してきた。

第１期中期目標期間においては、世界的な経済不況の下での情報提供件数、法律相談援助件数及び代理援助件数の増大、被疑者国選弁護制度の対象事件の大幅な拡大、裁判員裁判の円滑な実施等に対応してきた。

第２期中期目標期間においては、我が国に未曾有の被害をもたらした東日本大震災の被災者に対して、平成 24 年４月１日に施行された「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」（以下「震災特例法」という。）に基づき、「震災法律援助業務」を実施した。さらに、平成 25 年 12 月から、犯罪被害者等が被害者参加人として公判期日に出席した際の旅費等を支給する「被害者参加旅費等支給業務」も開始した。

第３期中期目標期間においては、震災特例法の有効期限が平成 30 年３月 31 日まで延長されたことを受け、震災法律援助業務を継続したほか、司法ソーシャルワーク(※)事業計画を策定し、実施体制の整備、関係機関との連携強化等の取組を進めた。また、改正総合法律支援法により新設された大規模災害の被災者に対する「被災者法律相談援助」を平成 28 年熊本地震から実施するとともに、平成 30 年１月 24 日からは、認知機能が十分でない方に対する「特定援助対象者法律相談援助」や、ＤＶ、ストーカー、児童虐待を現に受けている疑いがある方に対する「ＤＶ等被害者法律相談援助」を開始した。

第４期中期目標期間においては、震災特例法の有効期限が令和３年３月 31 日まで再延長されたことを受け、同日付けで失効するまでの間、震災法律援助業務を継続したほか、被災者法律相談援助、特定援助対象者法律相談援助及びＤＶ等被害者法律相談援助並びに被疑者国選弁護の対象事件再拡大への対応を行った。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対応した電話等による法律相談援助の実施や、在留外国人に対する法的支援体制の整備を行った。

第５期中期目標期間（令和４年４月１日から令和８年３月 31 日まで）においては、多様化する司法アクセスへのニーズを拾い上げて迅速かつ適切に対応すること、及び特に法的支援を必要とする状況に置かれた国民等への司法アクセスを確保するという社会のセーフティーネットの役割を果たすことを目標とし、被害者支援ダイヤルのフリーダイヤル化や電話等相談援助の恒常的な実施、霊感商法等の被害者に対するワンストップ型相談会の開催、令和６年能登半島地震・令和６年奥能登豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助の実施、民事法律扶助業務におけるひとり親世帯への支援拡充などの取組を行った。さらに、

「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会」を実現する担い手として必要な役割を果たすため、組織体制の整備や、業務の改善・効率化等を更に推進した。

本報告書は、第５期中期目標期間の取組について、業務実績を報告するものである。

※　高齢者・障がい者を始め、自らが法的問題を抱えていることを認識する能力が十分でないなどの理由で自ら法的援助を求めることが期待できない者に対し、福祉機関等と連携して働き掛け、そうした者の法的問題を含めた総合的な問題解決を図る取組。

Ⅱ　日本司法支援センターの概要

1　業務の内容

総合法律支援法等に基づき、主に次のような業務を行う。

⑴　本来業務（総合法律支援法第30条第１項）

ア　情報提供業務

利用者からの問合せに応じて、面談、電話、電子メール、チャット等により、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体等の相談窓口等）に関する情報を無料で提供する業務。

イ　民事法律扶助業務

①　経済的にお困りの方が法的トラブルに遭ったときに、無料で法律相談を行い（一般法律相談援助）、必要な場合、民事裁判等手続に係る弁護士又は司法書士の費用等の立替え等を行う（代理援助、書類作成援助）業務。

②　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（特定援助対象者）に対し、資力にかかわらず法律相談を行い（特定援助対象者法律相談援助）、特定援助対象者のうち資力基準を満たす方については、一定の行政不服申立に係る弁護士又は司法書士の費用等の立替え等を行う（代理援助、書類作成援助）業務。

③　著しく異常かつ激甚な非常災害であって、被災地において法律相談を円滑に実施することが特に必要と認められるものとして政令で指定された大規模災害の被災者を対象に、災害発生日から１年を超えない範囲内で、その生活の再建に当たり必要な法律相談を実施する業務（被災者法律相談援助）。

ウ　国選弁護等関連業務及び被害者国選弁護関連業務

①　国選弁護人及び国選付添人になろうとする弁護士との契約締結、国選弁護人候補及び国選付添人候補の指名並びに裁判所への通知、国選弁護人及び国選付添人に対する報酬・費用の算定・支払等を行う業務。

②　国選被害者参加弁護士になろうとする弁護士との契約締結、国選被害者参加弁護士候補の指名及び裁判所への通知、国選被害者参加弁護士に対する報酬・費用の算定・支払等を行う業務。

エ　司法過疎対策業務

身近に法律家がいないことその他の事情により法律サービスへのアクセスが容易でない司法過疎地域の解消のため、支援センターに勤務する弁護士が常駐する「地域事務所」を設置し、法律事務全般の提供等を行う業務。

オ　犯罪被害者支援業務

① 犯罪の被害に遭われた方や御家族の方などが、そのとき最も必要な支援が受けられるよう、損害の回復や苦痛の軽減を図るための法制度に関する情報を提供するとともに、犯罪被害者支援を行っている機関・団体と連携しての適切な相談窓口の紹介や取次ぎを行い、必要に応じて、犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士（以下「精通弁護士」という。）を紹介する業務。

② ＤＶ、ストーカー、児童虐待を現に受けている疑いがある方に対し、資力にかかわらず、被害の防止に関して必要な法律相談を実施するＤＶ等被害者法律相談援助業務。

カ 被害者参加旅費等支給業務

犯罪の被害に遭われた方や御家族の方などが、適切に刑事裁判に参加することができるよう、被害者参加人として公判期日（又は公判準備）に出席した際の旅費、日当及び宿泊料を支給し、経済的な側面から犯罪被害者等を支援する業務。

⑵ 受託業務（総合法律支援法第 30 条第２項）

支援センターの本来業務の遂行に支障のない範囲で、国、地方自治体、非営利法人等から委託を受けて、委託に係る法律事務を契約弁護士等に取り扱わせる業務。

⑶ 震災法律援助業務（震災特例法第３条第１項。ただし、令和３年３月 31 日に失効）

東日本大震災について災害救助法が適用された市町村（東京都を除く。）に平成 23 年３月 11 日時点で住所等を有していた方を対象に、資力の状況にかかわらず、無料で法律相談を行い（震災法律相談援助）、震災に起因する紛争について、裁判外紛争解決手続を含む従来の民事法律扶助制度より広い範囲の法的手続に係る弁護士又は司法書士の費用等の立替え等を行う（震災代理援助、震災書類作成援助）業務。

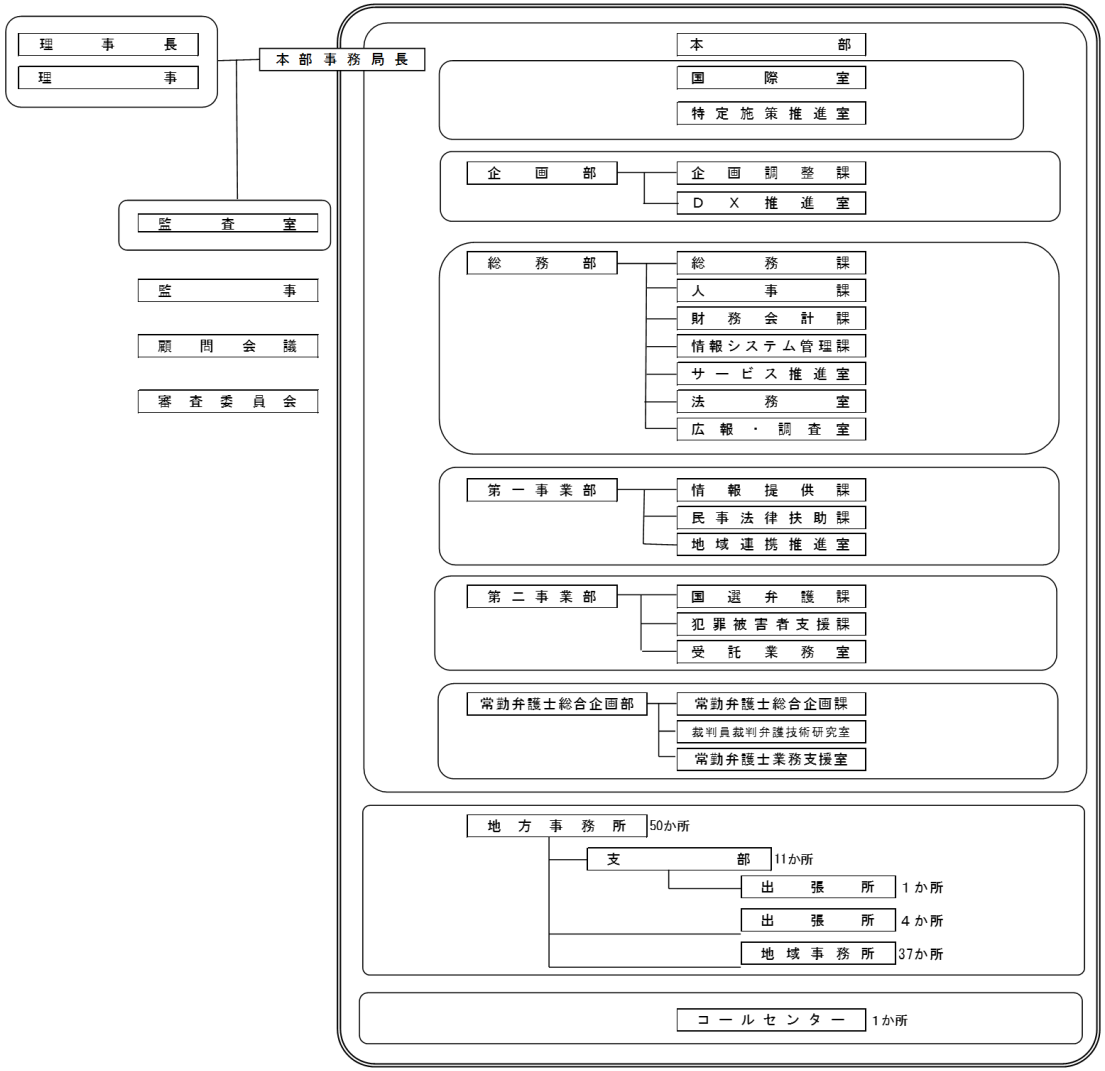
⑷ 特定被害者法律援助業務（特定不法行為等被害者特例法第３条第１項。令和６年３月 19 日に施行）

「特定不法行為等に係る被害者の迅速かつ円滑な救済に資するための日本司法支援センターの業務の特例並びに宗教法人による財産の処分及び管理の特例に関する法律」（以下「特定不法行為等被害者特例法」という。）に基づき、特定不法行為等（※）に係る被害者に対し、資力の状況にかかわらず、弁護士等による無料法律相談（特定被害者法律相談援助）や民事事件手続における弁護士費用等の立替え等（特定被害者代理援助、特定被害者書類作成援助）、民事保全手続に附帯する担保の提供を行う業務。なお、これらの援助に係る立替費用等については、援助終結までその償還等を猶予しなければならず、援助終結後、一定以上の資力を有する場合等の例外的な場合を除き、その償還等を免除することができる。

※　「法令に違反して、著しく公共の福祉を害すると明らかに認められる行為をしたこと」を理由とする所轄庁等による解散命令請求等の原因となった不法行為等及びこれらと同種の行為であって、当該解散命令請求等の対象宗教法人又はその関係者によるもの。

2　法人の組織

本部及び地方事務所等の組織図は、下図のとおりである（令和７年３月 31 日現在）。



３　法人の沿革

平成 18 年４月 10 日　支援センター設立

同年 10 月２日　支援センター業務開始

４　根拠法

総合法律支援法（平成 16 年６月２日公布、平成 16 年法律第 74 号）

５　主務大臣

法務大臣

６　資本金

３億 5100 万円（政府全額出資）

７　役員の状況

	令和５年３月 31 日現在	令和６年３月 31 日現在	令和７年３月 31 日現在
理事長	丸島　俊介	丸島　俊介	丸島　俊介
理事	名執　雅子	名執　雅子	名執　雅子
	山崎　学	山崎　学	北原　斗紀彦
	北原　斗紀彦	北原　斗紀彦	定塚　由美子
	定塚　由美子	定塚　由美子	栃木　力
監事	松並　孝二	松並　孝二	松並　孝二
	高橋　善也	高橋　善也	高橋　善也

８　職員の状況

常勤職員数（常勤弁護士を含む。）は以下のとおりである。

令和５年３月 31 日現在	令和６年３月 31 日現在	令和７年３月 31 日現在
931 名	927 名	916 名

Ⅲ　中期目標の期間

令和４年４月１日から令和８年３月 31 日まで

支援センターは、令和４年２月に法務大臣から指示された同年４月１日から令和８年３月 31 日までの間に支援センターが達成すべき業務運営に関する目標（中期目標）を受け、中期計画を作成し、法務大臣に認可された。

Ⅳ　第５期中期目標・中期計画期間における事業概要

１　総括

⑴　利用者の立場に配慮した業務遂行

利用者の立場に配慮した業務遂行のため、支援センターへ来所することが困難な高齢者・障がい者を対象とした出張相談や指定相談場所での相談体制の充実を図るとともに、令和５年４月から電話等相談援助の恒常的実施を開始した。また、令和６年能登半島地震及び令和６年奥能登豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助を実施し、被災者の生活再建の支援をしたほか、「法テラス災害ダイヤル」の運営や、ホームページ上で「令和６年能登半島地震法律問題Ｑ＆Ａ」及び「令和６年奥能登豪雨法律問題Ｑ＆Ａ」を公開することで、被災者の生活再建に役立つ法制度や各種手続、相談窓口などの情報提供を行った。さらに、地震により交通インフラが崩壊し、交通手段が乏しい地域の被災者に対して法的支援を届けるため、車内で相談できる移動相談車両「法テラス号」を被災地事務所に配備した。

特定不法行為等被害者特例法（令和５年 12 月 20 日公布）に係る業務に関しては、極めて短期間のうちに法務省、日本弁護士連合会等の関係機関と集中的に協議を重ね、所要の体制整備を迅速に行い、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。

犯罪被害者支援に関しては、「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、犯罪被害者等に対する包括的かつ継続的な援助を行う「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て総合法律支援法の一部を改正する法律が制定された（令和６年４月 18 日成立、同年４月 24 日公布）

ことから、法務省や日本弁護士連合会と定期的に協議を実施して制度体系や事務フロー等の検討を進めるとともに、運用開始に向けた体制整備や関係機関等との連携強化等の準備を実施した。同制度は令和８年４月までに同制度の運用が開始される予定である。

⑵　地方協議会の開催

支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、多数の関係機関・団体及び利用者の意見を聴取し、当該地域の実情に応じた業務運営を行うため、全国の地方事務所等において、協議内容を工夫しながら地方協議会を開催した。

⑶　常勤弁護士の確保

常勤弁護士とは、支援センターとの間で、総合法律支援法第 30 条等に規定する支援センターの業務に関し、主として他人の法律事務を取り扱うことについて契約をしている弁護士のうち、支援センターに常時勤務する契約をしている弁護士（常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程（平成 18 年規程第 22 号）第１条）である。

常勤弁護士数は、令和３年度末で合計 183 名、令和４年度末で合計 204 名、令和５年度末で合計 205 名、令和６年度末で合計 190 名となり、合計 84 か所（全国 40 か所の地方事務所、７か所の支部、37 か所の地域事務所）に配置した。

常勤弁護士数を増加させるための対策を引き続き強化した。

⑷　内部統制の構築・運用に関する点検

従前、内部統制推進委員会の下に業務管理小委員会及びコンプライアンス小委員会を設置していたが、令和５年度からリスク管理委員会及びコンプライアンス委員会に名称を変更した。

リスク管理委員会においては、本部各課室において自発的に発見したリスク及び前年度まで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、関係課室におけるリスクに対する対応の進捗管理を行った。

コンプライアンス委員会においては、職員に対する研修の実施等によりコンプライアンス教育を強化した。

２　各業務

⑴　情報提供業務

ア　コールセンターにおける情報提供

中期目標期間における情報提供件数は以下のとおりである。

入電状況に応じたオペレーター配置や各種の研修、民事法律扶助業務における資力要件確認等の実施により、効率的な運営と利用者に対するサービスレベルの維持の両立を図った。

令和４年度	令和５年度	令和６年度
399,812 件	419,403 件	417,931 件

イ　地方事務所における情報提供

中期目標期間における情報提供件数は以下のとおりである。

令和４年度	令和５年度	令和６年度
226,110 件	217,037 件	210,600 件

ウ　ホームページによる情報提供

通常の情報提供に加え、令和６年能登半島地震に関するＱ＆Ａの作成・更新を行った。

令和６年５月、ホームページにチャットボットを設置し、常に情報提供を受けられる仕組みを整えた。

エ　関係機関との連携・協力関係強化

地方事務所の実情に応じて、連携の必要性が高い関係機関等に参加依頼をして地方協議会を開催することにより、利用者その他の関係者から、利用者の目線での業務遂行に資する実践的な意見を得ることができ、また、関係機関・団体との連携協力関係を新たに構築しあるいは引き続き確保することができた。また、地方事務所において、地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会等の高齢者・障がい者支援を担う福祉機関・団体との間でオンライン等により意見交換等を実施するなどし、高齢者・障がい者に対する法的支援に適切に対応ができるよう、関係機関・団体との連携・協力関係の充実・強化に努めた。

また、令和４年度に設置した霊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、全国霊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、

令和５年５月以降、弁護士、心理専門職、社会福祉士等と連携した「霊感商法等でお悩みの方のためのワンストップ相談会」を開催し、また、令和６年度はより多角的・総合的に支援救済することを目指して警察とも連携して対象を「霊感商法等でお悩みの方」だけでなく「犯罪の被害に遭われてお困りの方」にまで広げ、弁護士、警察官、心理専門職、社会福祉士等が相談を受けるワンストップ相談会を全国で開催した。

オ　若年者等支援に関する取組

法的知識の不足から悪意のある大人によって搾取対象にされる可能性が高い若年者等に対する支援を推進すべく、いわゆる「トー横」問題対策として東京都が開設した若年者向け総合相談窓口「きみまも＠歌舞伎町」へ、令和７年１月から常勤弁護士を派遣し、同相談窓口を利用する若年者等に対し、弁護士の立場から情報提供を行う試行を開始した。当該取組では、若年者に対する法的支援、法的トラブルの未然防止及び司法サービスへの早期橋渡しなどにおいて一定の成果を挙げることができたことから、令和７年度から当該取組を本格実施することについて東京都と覚書を締結するに至った。

⑵　民事法律扶助業務・震災法律援助業務

ア　援助申込状況及び援助決定件数等状況

中期目標期間における民事法律扶助業務の援助実績は、以下のとおりである。

利用者の立場に配慮した業務遂行のため、支援センターへ来所することが困難な高齢者・障がい者を対象とした出張相談や指定相談場所での相談体制の充実を図った。

さらに、令和６年能登半島地震及び令和６年奥能登豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助を実施し、被災者の生活再建の支援をした。

加えて、緊急時電話等相談援助及び通常電話等相談援助については、令和５年３月 31 日に運用を廃止するとともに、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）が実施できるよう業務方法書を改正し、令和５年４月から電話等相談援助の恒常的実施を開始した。

また、令和６年４月からは、ひとり親世帯への支援の一環として、成功報酬や立替金の償還、免除に関する民事法律扶助の運用を変更した。

○　民事法律扶助

	令和４年度	令和５年度	令和６年度

法律相談	309,762 件	312,146 件	299,899 件
代理援助	101,594 件	105,076 件	102,754 件
書類作成援助	3,393 件	3,526 件	3,423 件

○　震災法律援助

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
法律相談	0 件	0 件	0 件
代理援助	496 件	617 件	5 件
書類作成援助	0 件	0 件	0 件

イ　契約弁護士・契約司法書士数

中期目標期間を通じて民事法律扶助制度についての講習会を日本弁護士連合会と共催し、又は同会が企画した研修へ講師を派遣するなどして、民事法律扶助業務の周知及び利用の促進を図った。

また、地方事務所においても、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。

○　民事法律扶助契約弁護士数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
24,293 人	24,418 人	24,408 人

○　民事法律扶助契約司法書士数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
7,555 人	7,571 人	7,566 人

ウ　立替金等の状況

中期目標期間における立替金の状況は、以下のとおりである。

立替基準の問題点について、日本弁護士連合会等の関係機関との間で課題を共有した上で協議を行うなどして、検討を進めた。

○　代理援助に係る立替金合計（常勤弁護士に法律事務を取り扱わせた場合の負担金を含む。）

令和４年度	令和５年度	令和６年度
147 億 7711 万円	154 億 2083 万円	156 億 114 万円

○　書類作成援助に係る立替金合計（常勤弁護士に法律事務を取り扱わせた場合の負担金を含む。）

令和４年度	令和５年度	令和６年度
２億 9550 万円	３億 1913 万円	３億 371 万円

○　法律相談援助に係る費用

令和４年度	令和５年度	令和６年度
17 億 7544 万円	17 億 9215 万円	17 億 3367 万円

○　償還金

令和４年度	令和５年度	令和６年度
103 億 7142 万円	100 億 8154 万円	99 億 1066 万円

○　償還免除等の合計

令和４年度	令和５年度	令和６年度
50 億 6224 万円	50 億 3863 万円	50 億 8007 万円

⑶　国選弁護等関連業務

ア　受理件数

中期目標期間における国選弁護等関連業務の受理件数は、以下のとおりである。

中期目標期間を通じ、被疑者国選弁護事件受理件数、被告人国選弁護事件受理件数、国選付添事件の受理件数のいずれについても増加傾向となっている。

○　被疑者国選弁護事件受理件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
73,775 件	80,514 件	81,893 件

○　被告人国選弁護事件受理件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
44,046 件	47,365 件	50,664 件

○　国選付添事件受理件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
2,996 件	3,631 件	3,952 件

イ　国選弁護人契約の締結

被疑者国選弁護の対象事件拡大等に的確に対応するため、国選弁護人契約弁護士の人数の拡大に努めている。

○　国選弁護人契約弁護士数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
31,755 人	32,073 人	31,863 人

○　国選付添人契約弁護士数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
16,150 人	16,299 人	16,162 人

⑷　司法過疎対策業務

令和６年度末において、司法過疎対策として設置している地域事務所（以下「司法過疎地域事務所」という。）数は 34 か所であり、司法過疎地域事務所に勤務する常勤弁護士数は 51 名となった。

⑸　犯罪被害者支援業務等

ア　犯罪被害者支援業務

中期目標期間における犯罪被害者等支援業務に係る業務実績は、以下のとおりである。

コールセンターに犯罪被害者支援専用の電話番号「犯罪被害者支援ダイヤル 0120-079714（フリーダイヤル）」を設け、犯罪被害者支援の経験や知識を有する担当者が犯罪被害者等に二次的被害を与えることがないよう、その心情に配慮しながら情報提供を行っている。

○　犯罪被害者支援ダイヤルへの問合せ件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
20,889 件	23,363 件	23,155 件

○　地方事務所における「犯罪被害・刑事手続等」に関する問合せ件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
14,644 件	15,481 件	14,252 件

○　精通弁護士の紹介件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
1,529 件	2,516 件	2,711 件

○　ＤＶ等被害者法律相談援助業務の実施件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
1,292 件	1,570 件	1,758 件

○　ＤＶ等被害者法律相談援助弁護士の契約人数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
2,263 人	2,333 人	2,382 人

イ　被害者国選弁護関連業務

中期目標期間における被害者参加弁護士契約弁護士数及び被害者参加人からの選定請求件数は、以下のとおりである。

○　被害者参加弁護士契約弁護士数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
5,756 人	5,837 人	5,897 人

○　被害者参加人からの選定請求件数

令和４年度	令和５年度	令和６年度
691 件	726 件	805 件

ウ　被害者参加旅費等支給業務

中期目標期間における被害者参加人の旅費等請求件数及び支給額は以下のとおりである。

令和４年度	令和５年度	令和６年度
2,816 件	3,303 件	3,346 件
2141 万 4301 円	3245 万 881 円	2582 万 2951 円

⑹　受託業務

中期目標期間において、受託業務としては、平成19年10月１日から開始された日本弁護士連合会からの委託による「日本弁護士連合会委託援助業務」を行った。

ア　業務内容

業務内容は、①刑事被疑者弁護援助、②少年保護事件付添援助、③犯罪被害者法律援助、④難民認定に関する法律援助、⑤外国人に対する法律援助、⑥子どもに対する法律援助、⑦精神障害者に対する法律援助、⑧心神喪失者等医療観察法法律援助、⑨高齢者・障害者・ホームレス等に対する法律援助の９つにわたるが、いずれも契約弁護士による活動と弁護士報酬や費用等を援助するものである。

イ　件数

中期目標期間における日本弁護士連合会委託援助業務の申込総件数は以下のとおりである。

令和４年度	令和５年度	令和６年度
10,898 件	12,160 件	12,506 件

Ⅴ　第５期中期目標・中期計画期間における業務実績

１　総論

独立行政法人の枠組みで設置された支援センターは、理事長のリーダーシップの下、高齢者・障がい者に対する配慮を含め、利用者の立場に立った親切・丁寧なサービスを迅速に提供することが求められていることから、法的支援の実施体制の充実を図るとともに、関係機関との連携を取りながら、利用者が利用しやすい法律サービスの提供に努めた。

２　利用者からの意見、要望等の取扱い

本部及び全国の地方事務所へ寄せられた利用者からの様々な意見、要望、苦情等については、本部サービス推進室にて「利用者から寄せられた声」として、情報を毎月集約の上、理事長、理事及び監事に対して定期的に報告し、支援センターの業務運営に役立てた。

また、こうして寄せられた貴重な意見等は、業務別や内容別（職員や契約弁護士等の応対に関するものなど）に分析を行い、そのうち、業務の改善が必要と考えられる事案については、支援センターとして求められる適切な対応策を検討の上、全国の執務の参考としてグループウェアへ掲示し、迅速な情報共有を図った。

さらに、新規採用者研修において、接遇に関するカリキュラムを実施するなど、利用者への適切な対応についてスキルの向上を図った。

３　顧問会議の開催状況

⑴　令和５年１月 31 日に第 21 回顧問会議を開催した。

〈会議の概要〉

令和４年度における業務実績（概況）について報告した。

また、特定施策推進室の取組（霊感商法等対応ダイヤルなど）について、意見交換を行った。

⑵　令和６年２月７日に第 22 回顧問会議を開催した。

〈会議の概要〉

令和５年度における業務実績（概況）について報告した。

また、ＤＸ推進室の取組（第五世代システムの構想など）及び業務のＩＴ化について、意見交換を行った。

⑶　令和７年１月 20 日に第 23 回顧問会議を開催した。

〈会議の概要〉

令和６年度における業務実績（概況）について報告した。

また、様々な分野（自然災害、外国人、犯罪被害者等）における地域連携の推進について、意見交換を行った。

（注）　顧問会議のメンバーは次のとおりである（令和７年３月 31 日現在）（五十音順、敬称略）。

北　山　禎　介　株式会社三井住友銀行名誉顧問
神　津　里季生　一般財団法人全国勤労者福祉・共済振興協会理事長
中　山　弘　子　元新宿区長
坂　東　眞理子　昭和女子大学総長
松　本　恒　雄　一橋大学名誉教授・国民生活センター顧問
村　木　厚　子　全国社会福祉協議会会長・元厚生労働事務次官

４　組織運営理念の周知徹底

階層別研修等において、法テラス運営理念に基づく講義を実施し、我が国の財政状況を踏まえた上で、支援センター職員としてコスト意識を持ちつつ質の高いサービスを提供する必要性を認識させた。

日本司法支援センター　中期目標期間評価　項目別評定総括表様式

中期計画（中期目標）		年度評価				中期目標期間評価	項目別調書№.
		令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	見込評価	
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	B		B	1-1
2	常勤弁護士の採用及び配置　【困難度：高】	B	B	B		B	1-2
3	常勤弁護士の資質の向上	B	B	B		B	1-3
4	一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B	B		B	1-4
5	事務所の存置等　【重要度・困難度：高】	B	B	A		B	1-5
6	司法アクセス拡充のための体制整備	A	A	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	A		A	2-7
8	法教育事業及びその関連事業	A	A	A		A	2-8
9	民事法律扶助業務　【重要度：高】	A	B	A		A	2-9
10	国選弁護等関連業務	A	A	A		A	2-10
11	司法過疎対策業務	B	B	B		B	2-11
12	犯罪被害者支援業務　【重要度：高】	A	A	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	B		B	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	B		B	3-14
15	事業の効率化	A	A	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	A		A	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	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	B		B	5-18
19	内部統制の確実な実施　【重要度：高】	B	B	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	B		B	5-20
21	報酬・費用の立替・算定基準	B	A	B		A	5-21

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－１	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	323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。）：726人 （令和７年３月31日現在）

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第３・２⑴ア　職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上 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。 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。
中期計画	Ⅰ・２⑴ア　職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上 (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。 (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。 (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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
	評定に至った理由			評定に至った理由
1　採用 中期目標期間を通じて、以下の取組を行った。 ⑴　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。 ⑵　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、令和４年度から令和６年度までの間、一次募集及び二次募集計855名から選考した53名を採用した。 さらに、同期間中、中途採用試験を毎年度２回～３回実施した。その結果、同期間に、合計410名から選考した28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当該有期契約職員の所属部署における管理職（本部課室長、地方事務所事務局長等）による評価等を行い、令和４年度から令和６年度までの間に、合計68名から選考した11名を合格とした。 ⑶　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年度から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４年度は、プログラムの見直しを行い、東京地方事務所及び大阪地方事務所において、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実施したほか、令和５年度においては、実施場所を更に増やし、東京、大阪に加え、札幌、愛知、福岡の５つの地方事務所においても実施し、令和６年度においては、更に京都地方事務所及び本部も加え、実施時期を見直した上で実施した。その結果、令和４年度か	1　採用 毎年度、新規採用試験のみならず、中途採用試験、有期契約職員からの常勤職員への登用試験を実施するなど、多様な選考方法を用いて多数の受験者の中からの採用選考を行い、的確な採用を行った。また、令和３年度から実施しているインターンシップについて、各年度、プログラムや実施時期の見直し、実施場所の拡充など様々な取組を行い、採用活動の更なる充実を図った。取組の結果、インターンシップへの応募者数も増加傾向となり、令和６年度には応募者が導入以来最多の234名に上り、支援センターに関心を寄せる多くの学生に対して、支援センターの業務内容や魅力を伝えることができた。 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業務量に応じた更に適正な人員配置実現のため、令和４年度に新た		

ら令和６年度までの間に、合計336名の応募者の中から252名を選考して実施した。取り分け、令和６年度においては実施時期等を見直した結果、前年度の約４倍に当たる234名の応募があった。令和７年度においては、実施場所を更に見直した上で実施する予定である。 　さらに、令和４年度及び令和５年度においては、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、地方事務所での説明会の予約を優先で取れるようにし、令和６年度には、オンラインでのインターンシップや説明会を複数回実施することで、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。オンラインでのインターンシップでは、対面でのインターンシップに比べ、民事法律扶助制度の利用可否の事例検討を行うなどより実践的なものとした。 ２　配置 ⑴　毎年４月期の広範な人事異動において、以下の点を考慮した。 ・　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 ⑵　業務量に応じた更に適正な人員配置を実現するため、令和４年度に各地方事務所と意見交換を行い、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しつつ、新たな指標（休日国選受託事務所の業務量への配慮等）を取り入れ、地方事務所の業務量を勘案した人員再配置計画を策定した上で、令和５年度以降、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。 ⑶　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４年度から令和６年度までの間、ジョブポスティングに対して20名から応募を受け、８名を選考した。 ３　研修等 　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	な指標（休日国選受託事務所の業務量への配慮等）を踏まえた人員再配置計画を策定し、令和５年度以降、人員の再配置を着実に実施した。 　また、「ジョブポスティング制度」（職員が積極的に能力を発揮できる場を提供することによる組織の活性化などを目的とし、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）については、その運用を継続し、令和４年度から令和６年度までの間において、20名の応募者から８名を選考し、組織の活性化を図った。 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及び職員研修ガイドブックに基づき、各種研修を実施し、職員の能力向上を図った。 　特に、新規採用者の育成については、採用間もなく実施する前期研修において、本部所属の先輩職員が多数関与するグループワーク形式のカリキュラムを充実させたほか、中期、後期と通年で研修を実施し、配属先に育成を委ねるのではなく、組織全体で関与する体制とした。また、配属先で実施されるＯＪＴについても、２級の昇格要件となる業務知識等を着実に習得できるよう、「ＯＪＴハンドブック」を改訂することで継続的な育成体制を構築した。	

に求められる基本的な執務姿勢を示し、令和４年度に作成した職員研修ガイドブックに基づき、通年で各種研修を実施した。 ⑴　人事課主催研修 中期目標期間を通じ、延べ932名に対し、研修を実施した。 ア　階層別研修等 新規採用者（中途採用者含む。）研修、採用２年目職員に対するフォローアップ研修、２級職員、３級職員及び４級合格者に対する研修を実施し、延べ392名が受講した。 イ　対象者別研修 事務局長等管理職を対象とする研修のほか民事法律扶助業務担当者や、人権侵害防止に関する規程に基づく人権相談員向けの研修を実施し、延べ540名が受講した。 ⑵　新規採用者に対する取組等 新規採用者に対しては、令和４年度に「ＯＪＴハンドブック」を改訂し、配属先の事務所においてＯＪＴを実施したほか、メンター制度によるメンター面談の実施等により、メンタル面を含めた支援に取り組んだ。 ⑶　その他研修 総務部門に配属された職員が適正に実務が遂行できるよう、毎年度、テーマを定め、実務研修を実施したほか、人事課職員や本部職員を選抜し、国家公務員等の実務を学ばせる外部研修にも参加させた。 ４　働きやすい職場の実現 ⑴　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「ジョブリターン制度」を継続し、令和４年度には12名、令和５年度には13名、令和６年度には７名から制度の利用を希望する旨の申出を受けた。また、同期間中、実際にジョブリターン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。 ⑵　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、令和４年度及び令和５年度には北海道ブロック及び九州ブロックにおいて、令和６年度には更に東北、中部、中国・四国ブロックを加えて、異動範囲を当該各ブロック内に限定した職員採用の試行を引き続き実施した（上記１⑵記載の中途採用試験）。 また、令和７年度から新たな転勤の負担軽減策として「ブロック内異動」（職	そのほか、オンライン研修の長所をいかし、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ことで、職員の学びの意欲に応え、業務等に関するより確実な知識の定着及び理解促進を図った。 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。 ４　働きやすい職場の実現 「ジョブリターン制度」（女性活躍とワークライフバランス推進のため、育児、介護、配偶者の転勤及びその他の理由により中途退職した元常勤職員を再採用する制度）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た。また、実際に、同制度に基づく元常勤職員１名の再採用を行った。 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。また、令和６年度には、令和７年度から導入する新たな転勤の負担軽減策であるブロック内異	

員（職務が管理職相当となる者を除く）の異動範囲を希望するブロック内とするもの。）を原則とする仕組みを採用することとし、令和６年度においては、職員から希望するブロックを聴取してブロック内異動実施のための異動計画を策定した。 ⑶　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４年度には60名、令和５年度には50名、令和６年度には53名から制度利用の申出を受けた。また、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。 ⑷　４級以上の職員に対し、メンタル不調の未然防止と活力ある職場作りに必要なメンタルヘルスケアに関する知識や対処方法の習得ができるよう外部機関が実施するメンタルヘルス・マネジメント検定試験（ラインケアコース）合格者への支援を実施したほか、ストレスを抱えやすいとされる採用・異動等、環境に変化があった職員に対し、外部相談窓口を活用したカウンセリングを実施した。 ⑸　利用者等からの、社会通念上著しく妥当性を欠き、支援センターの業務運営に支障を生じさせる要求や、職員の人格を否定したり尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）に対し、職員が安心して働ける職場環境を守るため、令和６年度に「日本司法支援センターにおけるカスタマーハラスメント対応方針」を策定した。また、カスタマーハラスメントの対応に関する研修を実施した。	動の実施のために、職員から希望するブロックの聴取を進めた。 また、令和２年度から導入した「転勤特例制度」（職員の働きやすさ確保のために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）の運用を継続した。さらに、これらの人事施策について、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。 加えて、近年、労働者のストレス・心の健康問題が深刻化している現況を受け、４級以上の職員がラインによるケアを推進できるよう支援制度を設けたほか、転勤等のストレスを抱えやすいとされる要因が生じた職員に対してカウンセリングの機会を積極的に与えるなど、メンタル不調の未然防止と活力ある職場作りのための取組を行った。 さらに、「日本司法支援センターにおけるカスタマーハラスメント対応方針」を策定し、職員が安心して働ける職場環境を守る取組を行った。 ５　評定 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、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、さらに、近年社会問題となっているカスタマーハラスメントに対する支援センターの考え方などを明らかにすることで、職員が安心して働けるよう、カスタマーハラスメント対応方針を策定しており、令和７年度においても以上の取組を着実に実施する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。	

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	法律相談101.8件相当 代理援助26.8件相当 （有償事件を含む。） 国選弁護14.5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	２名 （０名） 17名 190名		※期末総数は、３月末日時点の人数である。 ※新スキーム：法テラスが採用した弁護士の養成を行う枠組（平成19年度より、日弁連の新人弁護士養成事務所制度による養成を受けた弁護士を採用する枠組（従来スキーム）と併用している。） ※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。 ※第77期司法修習の時期が変更になったことの影響により、新スキームでの採用は令和７年４

								月以降を予定している。なお、現在の内定者数は８名である。

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第３・２⑴イ　常勤弁護士の採用及び配置 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。 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。 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。 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。 【指標】 ・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目指す。

中期計画	Ⅰ・２⑴イ　常勤弁護士の採用及び配置 (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。 (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。 (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。 (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。

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（見込評価）	
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
	評定に至った理由		評定に至った理由	

1　常勤弁護士の業務量等

⑴　業務量の把握等

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る。この現状を踏まえると、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の事件処理件数では評価しきれない業務についても適正に把握する必要がある。そこで、令和４年度から令和６年度において、司法ソーシャルワーク等の法律相談や訴訟代理以外の業務状況の把握に努めた。また、法律相談についても、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するよう努めた。

⑵　法律相談等

指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）

年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
法律相談件数	79.3件	74.4件	77.4件
情報提供等	22.9件相当	23.1件相当	24.4件相当
合計	102.2件相当	97.5件相当	101.8件相当

※　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

⑶　代理援助等

指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）

年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
代理援助件数	19.7件	18.0件	19.7件
有償受任件数	4.9件	5.5件	5.8件
委託援助件数	1.3件	1.5件	1.3件
合計	25.9件	25.0件	26.8件

1　常勤弁護士の業務量等

本項目について、本中期目標期間では、司法ソーシャルワーク等の事件処理件数では評価しきれない業務についても適切に評価すべく集計方法に工夫を行った。その結果に関しては左記のとおりであり、年間平均業務量において、法律相談については、令和６年度時点で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達した。他方で、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現時点では達していない。特に、令和５年度においてはいずれの数値も微減している。もっとも、その原因は養成明け弁護士（第74期）の赴任時期の遅れ、異動時期の重なり等の事情であることは明らかとなっており、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、令和４年度の数値に近い実績を上げることができたことを評価したい。また、令和６年度については、令和４年度の水準近くにまで回復できており、国選弁護等の受任件数については、令和７年度以降に指標を達成できる水準にまで達して

⑷　国選弁護等

指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）

年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
被疑者国選弁護事件受任件数※１	9.0件相当	8.3件相当	8.6件相当
被告人国選弁護事件受任件数※２	5.1件相当	4.9件相当	5.5件相当
国選付添事件受任件数	0.5件	0.3件	0.4件
被害者国選弁護事件受任件数	0.1件	0.1件	0.05件
合計	14.7件相当	13.6件相当	14.5件相当

※１　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

※２　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

⑸　その他参考となる事項

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４年度から令和６年度中、各年度の常勤弁護士の総対応件数／令和４年度から令和６年度中、各年度の常勤弁護士を含む契約弁護士の総対応件数）

年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
扶助相談における出張相談件数	780件／5938件（13.1%）	857件／6,809件（12.6%）	1,023件／7,180件（14.2%）
特定援助対象者法律相談援助件	78件／999件（7.8%）	126件／1,192件（10.6%）	92件／1,230件（7.5%）

いる。代理援助等については、有償受任件数が３年連続で増加傾向にあるなど着実な積み上げが続いており、令和７年度において令和６年度の水準を上回ることが見込まれる。また、中期目標期間を通じて、デジタル技術を活用した取組の拡大や関係機関との連携強化といった質的な改善も進んでおり、さらなる件数拡大に向けた基盤を築くことができた。中期目標期間最終年度までに達成すべき数値との間に差があるものの、最終年度までに指標を達成できる可能性は十分にあると思料する。

また、高齢化社会の進展等を背景に、出張相談のニーズが増加傾向にあるところ、常勤弁護士は出張相談に積極的に取り組んできた。一般に、出張相談は時間的コストが高く、弁護士の負担が大きいが、常勤弁護士は、本中期目標間を通じて全体の１割を超える出張相談を担ってきた。

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事案等にも、地域の実情に応じて、積極的に取り組んだ。例えば、精神疾患や発達特性の影響により依頼者の精神的・感情的な不安定さが顕著な事案では、感情面のフォローを要するため、頻回な打合せや対応調整が必要となり、相当な時間と労力を要する。ＤＶ等被害者の

数			
ＤＶ等被害者法律相談援助件数	68件／1292件（5.2%）	81件／1,570件（5.2%）	75件／1,758件（4.3%）

※　登録弁護士全体に占める常勤弁護士の割合は、0.4%（令和４年度～令和６年度）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。

イ　精通弁護士に占める常勤弁護士の割合

令和４年度　1.4%（56人／3,925人）
令和５年度　1.4%（56人／4,019人）
令和６年度　1.4%（56人／4,073人）

精通弁護士紹介件数に占める常勤弁護士の対応件数

令和４年度　2.2%（33件／1,525件）
令和５年度　1.6%（39件／2,516件）
令和６年度　2.0%（53件／2,711件）

※　登録弁護士全体に占める常勤弁護士の割合は、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。

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

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。

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、異動を行う時期が生じた。

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。

２　常勤弁護士の確保（採用及び広報）

中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。

⑴　司法修習生及び法曹経験者に向けた採用活動

法律相談及びＤＶ事件受任後の対応も、ＤＶ被害者の心情に配慮した丁寧な聞き取りやＤＶ加害者の心理的・物理的妨害に対応する必要があるため、相当の労力を要する。また、霊感商法被害を始めとする各種の弁護団事件にも積極的に参加し、複雑かつ公益性の高い案件にも対応している。

このように、赴任時期の遅れ等、一般に受任件数が落ち込む外部的要因にさらされた時期もあったにかかわらず中期目標期間を通じて一定の水準を維持することができたことから、常勤弁護士は、意欲的かつ効率的に業務を行い、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、前中期目標期間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。

２　常勤弁護士の確保

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

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 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40回開催（令和４年度12回、令和５年度13回、令和６年度15回） 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 エ　弁護士会が主催する就職説明会等に参加して採用情報等を告知 ・　合計17回（令和４年度９回、令和５年度３回、令和６年度５回） オ　法科大学院が主催する就職説明会等に参加して採用情報等を告知 ・　合計10回（令和４年度２回、令和５年度３回、令和６年度５回） ※　令和４年度は司法試験予備校主催の就職説明会等にも３回参加した。 カ　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（各年度１回） キ　本部主催の法律事務所見学会を開催し採用情報等を告知（令和６年度２回） ク　司法試験合格者向けイベントに参加して採用情報等を告知（令和６年度２回） ケ　司法過疎地域事務所を含む法律事務所を見学するバスツアーを新たに企画し、実施（令和６年度１回） ⑵　学生等に向けた常勤弁護士の業務に関する周知 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 令和４年度から令和６年度では、各地の法律事務所において43校の法科大学院から合計131名の法科大学院生を受け入れた（令和４年度44名、令和５年度43名、令和６年度44名）。 イ　司法研修所の選択型実務修習企画への参加 令和４年度から令和６年度では、各地の地方事務所、支部及び地域事務所において合計297名の司法修習生を受け入れた（令和４年97名、令和５年88名、令和６年112名）。 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 エ　日本弁護士連合会との共催による業務説明会の実施	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、新型コロナウイルス感染症の影響により発展したオンライン形式も引き続き取り入れるなど、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。新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着いた後には、広報としての勉強会の開催やバスツアー等の新たな取組も積極的に検討した。積極的な広報活動の工夫等も行ったが、採用人数は大幅な減少となった。その背景には、面接辞退者及び内定辞退者の増加がある。日本弁護士連合会からの司法修習生の採用に関する要請にもかかわらず、一般の弁護士事務所が全体として内定時期を前倒ししたことにより、支援センターよりも早く内定を出すことが影響していると考えられる。また、裁判官及び検察官への任官を理由とする辞退者も見受けられた。次の中期目標期間では、前述の取組を拡充するとともに、採用プロセスの見直しと内定者のフォロー等に注力したい。なお、令和７年度には中途採用者向けの採用イベントを企画するなど、採用活動の範囲を更に拡大する見込みである。	

・　合計６回（令和４年度２回、令和５年度２回、令和６年度２回） 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29回（令和４年度16回、令和５年度８回、令和６年度５回） 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 キ　支援センターへの出向者の協力を得た法曹三者による勉強会を実施 ⑶　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 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 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 ウ　駅構内におけるＰＲポスター掲示 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 オ　法テラス公式Ｘ（旧Twitter）による採用イベント等の告知 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 キ　「スタッフ弁護士Facebookページ」による採用イベント等の告知（令和５年度末をもって閉鎖） ク　全国経験交流会（【１－３】常勤弁護士の資質の向上１⑷イ）について、その一部につきマスコミや司法修習生、常勤弁護士の配置のない地方事務所長等の見学を受け入れ（合計１回） ⑷　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、令和４年度からインターネット上の応募フォームを使った応募の受付を開始した。また、応募時の提出書類等について見直しを行った。 ⑸　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した。 ⑹　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 内定者ごとにフォロー担当の常勤弁護士を配置し、内定辞退を防止するとともに、常勤弁護士としてのスタートを円滑に切れるように内定者のサポートを行った。 イ　内定者向けイベントを開催	また、常勤弁護士が相当数退職していることに関して、令和５年度に実施した常勤弁護士が退職を考える理由についてのアンケートの結果に基づき、退職者を減らす方策について検討し、キャリアに関する検討に資する説明会の開催、規程整備の準備、シニア常勤弁護士の役割に関する再検討など、これをいかした方策を実施した。 ３　常勤弁護士の適正配置 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。 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、令和５年度には、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。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	

・　令和４年度３回、令和５年度２回、令和６年度６回

⑺　退職者減少のための検討

常勤弁護士の退職の要因を把握し、適切な対策を講じるべく、令和６年度も退職する常勤弁護士から退職理由を聴取し、組織改善や退職防止に向けて活用した。また、令和５年度において聴取した「退職を検討する理由」を基に、組織全体の課題について検討を行った。キャリアパスを明確に示すことの重要性が認識されたことから、キャリアフローの可視化に取り組んだ。また、業務支援だけでない相談窓口等の整備・周知も行った。加えて、常勤弁護士におけるキャリアの選択肢を増やし、勤務を継続しやすくするための規程整備の準備を令和６年度から開始しているほか、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。以下、「シニア常勤弁護士」という。）について評価の基準や求められる役割の検討、意見交換を進め、ロールモデルを提示して常勤弁護士としての働き方を見える化することにより、キャリア選択及び勤務契約の判断に資する情報を提供した。

３　常勤弁護士の適正配置等

中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。

⑴　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の検証を行った。また、全ての地方事務所（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も実施した。

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、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の検討を重ねてきた。令和４年度から令和６年度において、その回数は45回に上る（令和６年度末現在）。

・　令和４年度　18回
（配置ライン協議９回、作業部会６回、その他協議３回）

・　令和５年度　15回
（配置ライン協議８回、作業部会６回、その他協議１回）

については令和４年度及び令和６年度に行うことができ、常勤弁護士の配置に対する理解醸成に努めた。常勤弁護士の財政的効果についても、具体的な算出方法について検討することにより、効果把握のための段階を進めている。

４　評定

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。

令和７年度においても、これらの取組を継続する予定であることから、中期目標を達成できる見込みである。

・　令和６年度　12回
（配置ライン協議７回、作業部会５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。

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が、令和６年度より再び実施されている。

また、各地方事務所において、毎年度、支援センター内外の資源を分析の上、地域の課題への取組を進めているところ、常勤弁護士未配置地域においては未配置であることが不利な点となるが、例えば、未配置である神奈川地方事務所においては、法的サービスへのアクセスに交通手段のハードルがある地域等への対応として特定援助対象者法律相談援助の利用促進にテーマを定め、弁護士会高齢者・障がい者委員会との綿密な協議や関係機関への業務説明等に注力し、援助件数を伸ばした。

イ　配置人数等

年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
配置人数	204名	205名	190名
前年度比	21名増	１名増	15名減　※

※　令和７年度は新スキームで８名の採用を予定している。

ウ　事務所ごとの配置人数の検討

前記３⑴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。

⑵　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。これらをもとに分析作業を行い、定量的評価と定性的評価の双方の観点から、常勤弁護士一人当たりの財政的効果の算出に着手した。司法ソーシャルワーク等の数値化が困難な要素について、説得的な概数を推定する手法について検討し、今後は、常勤弁護士の配置の必要性及び正当性に関する財政的側面からの説明にも活用していく。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	31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．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第３・２⑴ウ　常勤弁護士の資質の向上 　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。
中期計画	Ⅰ・２⑴ウ　常勤弁護士の資質の向上 　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
中期目標期間を通して、以下のような取組を企画、実施した。 1　研修等の実施 ⑴　養成中の常勤弁護士を対象とした研修 ア　新任業務研修（原則各年度1回開催） 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て採用直後に実施する研修 イ　定期業務研修（原則各年度２回開催） 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（外部講師：家事事件に精通した弁護士） ウ　刑事特別研修（原則各年度２回開催） 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 エ　赴任前業務研修（各年度１回開催） 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 ⑵　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（各年度１回開催） 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（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（各年度１回開催） 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（各年度１回開催） 民事事例研究演習、刑事事例研究演習、法テラス組織概論、法律事務所マネジメント等に関する研修	評定に至った理由 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、各年度において、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。また、令和４年度には霊感商法等対策に関する業務研修を行うなど、時機に応じて支援センターに求められる業務への対応のため必要な研修も実施した。なお、研修等の実施に当たっては、コロナ禍に引き続き、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。 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努めた。そのほか、自主勉強会等によっても、一般的な書籍や研修で		評定に至った理由	

エ　霊感商法等対策に関する業務研修（令和４年度） (ｱ) 基礎的な研修（全３回） 霊感商法等による被害への対策と法律事務（理論的・実務的な疑問の解消、被害回復を求めて提訴する場合の請求原因の例、相手方の反論等）をテーマとした研修（外部講師：霊感商法問題に精通した弁護士） (ｲ) 被害実態に関する研修（１回） 被害の経験談、家族への対応方法、カルト宗教による被害とその予防、カルト問題の本質と弁護士の使命等をテーマとした研修（外部講師：霊感商法問題に精通した弁護士等） オ　強制執行・債権回収研修（令和５年度１回開催） 強制執行及び債権回収の技術の習得を図るための研修 ⑶　裁判員裁判に関する研修 ア　裁判員裁判事例研究研修（各年度２回開催） 常勤弁護士の担当事件を題材とした研修 イ　裁判員裁判専門研修（原則各年度１回開催） ・　令和４年度　責任能力を争う事件の基礎知識についての講義ほか ・　令和５年度　性犯罪にかかる刑法等改正の概要についての講義ほか ・　令和６年度　保釈をめぐる弁護活動ほか ※　令和６年度からは「刑事弁護研修」に研修名を変えて実施している。刑事弁護研修は今後原則各年度２回開催予定。 ⑷　その他の研修等 ア　ブロック別研修 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を自ら企画・運営した。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。なお、令和５年度は各ブロック１回の実施となったが、令和６年度は本来の開催頻度である１年度当たり各ブロック２回の実施に戻すことができた。各年度の開催実績は次のとおり。 ・　令和４年度　合計16回 「精神科医療に関する講義及び施設見学」ほか ・　令和５年度　合計８回 「児童相談業務と弁護士との関わりについての講義」ほか	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。 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、メンターを担うことが予定されるシニア常勤弁護士に対しする研修や意見交換の場の提供、制度改訂によって、より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するための工夫等を行い、より実のある支援となるよう継続して取組を行った。 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、シニア常勤弁護士に各種研修の講師を担当させるなど後進育成等に関与させた。 加えて、研修後のアンケートにおいて新たな項目を追加し、より効果的な研修を行うための効果測定のための資料収集を開始した。このほか、法務省が実施した「法曹の質に関する検証調査」においても、福祉関係者からのヒアリングにおいて高い評価が得られていることが調査により明らかとなり、積み重ねられた研修の成果を表すものとなった。また季刊刑事弁護の連載でも常勤弁護士の活動が定期的に取り上げられているところであり、刑事事件に関する研修の成果として顕著な活動が見られているといえる。 令和７年度においても、これらの取組を継続する予定であることから、中期目	

・　令和６年度　合計16回 「常勤弁護士としての業務に有用な心理・カウンセリング・支援法の知識を得る」ほか イ　全国経験交流会（各年度１回開催） 全国各地に赴任している常勤弁護士が各地での活動報告、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 なお、一部につきマスコミや司法修習生、常勤弁護士の配置のない地方事務所長等にも見学可能とすることにより、常勤弁護士の活動を周知する場としても有益となるよう工夫した。 ウ　国際室による研修（各年度随時開催） 国際室が主催する外国人支援に関するケース研究等 （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、常勤弁護士は、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自主的に執り行っている。また、グループウェアを活用し、常勤弁護士相互での指導・助言、成果の共有を日常的に行っている。 ２　裁判員裁判弁護技術研究室（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 ⑴　前記１⑴ないし⑶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） ⑵　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） ⑶　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、支援室専門員（弁護士及び社会福祉士・精神保健福祉士）による指導・助言を実施（支援室） ⑷　支援室専門員の協働によるオンライン勉強会の実施（支援室） ⑸　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） ⑹　支援室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） 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）：各年度１名（約９か月間）	標を達成できる見込みである。	

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、令和５年度に意見交換を実施した結果、令和６年１月から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実施している。また、担当メンターの実施状況について把握するため、令和６年９月から定期的なアンケートを実施している。 5　研修の効果の把握 　令和６年度の研修では、78.4％の受講生が「非常に有益だった」と研修を評価している。アンケート結果が研修の改善の材料として十分に機能し得るかも含め、改めて効果測定の在り方について検討を開始した。また、令和６年度より、今後の研修の改善に役立てるため、過去に受講した研修に関するアンケートの項目の追加も行い、実際の業務において「どのような研修がどのような場面で役立った」かについてデータの収集を開始した。その結果を、講師を選定する際の参考とするほか、これまで事例検討を中心としていた研修内容を法改正や制度の解説に重点を置いた内容に再構成を図るといった工夫につなげている。 　また、令和６年度に法務省が実施した「法曹の質に関する検証調査」において、高齢者福祉の分野における連携についての調査が実施され、研修の積み重ねの成果である司法ソーシャルワークや事件処理の分野で、常勤弁護士が高齢者福祉に貢献したことにつき高い評価がなされた調査報告が公開された。 　そのほか、裁判員裁判事例研究研修では、研修終了後に常勤弁護士が担当事件に関するレポートを作成しているところ、それに対して研究室研究員による解説が加えられたものが季刊刑事弁護に定期的に掲載されており、研修の内容や結果が常勤弁護士のみならず、刑事弁護に取り組む一般の弁護士にも広く周知され、業務の参考とされた。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	24,408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	7,566人		（参考情報）令和３年度：7,525人
国選弁護人契約弁護士数	（参考指標）	―	31,755人	32,073人	31,863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	16,162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	5,897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	2,382人		（参考情報）令和３年度：2,198人

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第３・２⑵　一般契約弁護士・司法書士の確保 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。
中期計画	Ⅰ・２⑵　一般契約弁護士・司法書士の確保 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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
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 中期目標期間を通じて民事法律扶助制度についての講習会を日本弁護士連合会と共催し、又は同会が新規登録弁護士などこれから民事法律扶助事件を取り扱おうとする弁護士や民事法律扶助事件の取扱い経験が少ない弁護士等を対象として企画した民事法律扶助制度に関するｅラーニング研修へ講師を派遣するなどして、民事法律扶助業務の周知及び利用の促進を図った。 契約弁護士数の増加幅が鈍化傾向にあることから、単位会会員数に占める民事法律扶助契約率が低い地方事務所の把握や、全国の地方事務所で行っている契約数確保のための取組実施状況の調査を行った。また、年度別の解約状況等の原因分析を行ったところ、近年の解約者数に増加傾向は見られず、契約弁護士数の増加幅の鈍化の主たる原因は、新規契約者数の減少等の他の事情によるものと分析するに至った。令和７年度においては、主たる原因に対する対策の検討を行い、実施可能なものは実施する見込みである。 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、地方協議会の開催等を通じて、民事法律扶助制度に対する理解を求める取組を実施した。 これらの取組の結果、民事法律扶助契約弁護士数及び民事法律扶助契約司法書士数のいずれについても、令和６年度まで一定の人数を維持した。 2　国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保 中期目標期間を通じ、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。 これらの取組の結果、中期目標期間を通じ、国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士のいずれについても、必要な契約者数を確保できている。 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	評定に至った理由 関係機関と連携しつつ、説明会や協議会、研修を実施するなどして、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及び民事法律扶助契約司法書士、国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士については、令和６年度はいずれも微減となったものの、中期目標期間全体では例年同様の人数を確保することができた。なお、契約弁護士については、令和６年度に一時減少したが、これは司法修習日程変更により例年の契約者数の伸びを年度内に反映できなかったことが原因であるため、令和７年度には再び増加する見込みである。また、援助実績の伸びを踏まえて地方事務所において弁護士会と担い手確保に関する協議等を実施した結果として、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については令和６年度まで毎年増加した。 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、日本弁護士連合会への講師派遣、契約弁護士数の増加幅の鈍化に関する分析、地方事務所における説明会や協議会、研修等の実施を行い、さらに、国選弁護等関連業務や犯罪被害者支援業務に関しても、研修、		評定に至った理由

⑴　中期目標期間を通じて、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結果、契約弁護士数は、令和６年度まで毎年度増加した。 ⑵　中期目標期間を通じて、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結果、契約弁護士数は、令和６年度まで、毎年度増加した。 ４　サービスの質の向上 中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。 ⑴　民事法律扶助業務 前記１の講習会や講師派遣、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。 ⑵　国選弁護等関連業務 ア　研修、協議会、説明会等の実施 地方事務所（支部を含む。）において国選弁護等に関連した研修、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。 イ　報酬請求に関する規程等の周知 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、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	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。 令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。	

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。 ⑶　犯罪被害者支援業務 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。 ・　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　中期目標期間評価　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	【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。 【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り、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。	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	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	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	34か所		（参考情報） 令和３年度：34か所

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第３・２⑶　事務所の存置等 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。 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。 ア　出張所 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。 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。 イ　扶助・国選対応地域事務所 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。 ウ　司法過疎地域事務所 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要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。
中期計画	Ⅰ・２⑶　事務所の存置等 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。 ア　出張所 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。 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。 イ　扶助・国選対応地域事務所 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

	等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。 ウ　司法過疎地域事務所 　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。 　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
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 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 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した。 合理的配慮に資するデジタル技術を活用したコミュニケーションツールとして、令和６年５月から、聴覚障害者等への情報提供の機会を拡充するため、ホームページ上でチャットボットによる情報提供を開始した（「３－15事業の効率化」２⑴参照）。同年８月から有人チャットを開始し、音声を介さない方式でサポートダイヤルと即時のやり取りを可能にした。 また、全地方事務所（支部を含む。）を対象に、合理的配慮に資するデジタル技術を活用したコミュニケーションツール等の整備に関する実態調査を実施するなど、環境整備を進めるための検討を行った。 さらに、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、本部職員数名がサービス介助士の資格を取得し、有資格職員が主導して、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い、合理的配慮を的確に行うための取組を継続して行った。 2　出張所 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 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継続して行い、令和７年度には、東京地方事務所上野出張所と東京法	評定に至った理由 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。 デジタル技術を活用したコミュニケーションツールとして、ホームページ上でチャットボット及び有人チャットによる情報提供を開始し、聴覚障害者等に対し、音声を介さない方式で即時に情報提供を受けることを可能にした。 また、地方事務所において、合理的配慮に資するデジタル技術を活用したコミュニケーションツール整備に関する実態調査を行い、各地方事務所の需要等を把握し、整備の可否等の検討を開始した。 さらに、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い、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。 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、必要な見直しに向けた検討を行い、移転を実施し		評定に至った理由

律事務所を上野地域の同じ建物・フロアに移転した。業務運営上では、上野出張所にとっては、東京法律事務所の常勤弁護士からの業務上の法的助言が得られ、東京法律事務所にとっては、民事法律扶助の審査に当たる対応の依頼等を上野出張所にスムーズに行うことができるようになった。 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、存続の要否についての検討を行った。 ３　地域事務所 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　法律事務所の新規設置、存続及び統廃合の要否について、毎年１回、全ての地方事務所（支部を含む。）から意見聴取を行った。 ⑵　扶助・国選対応地域事務所 既存の３か所の扶助・国選対応地域事務所について、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や地方事務所の意見（上記⑴）も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扶助・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。 ⑶　司法過疎地域事務所 地方事務所の意見（上記⑴）を踏まえ、司法過疎地域事務所の設置基準に該当する地域の中から司法過疎地域の新規設置を目指す地域を抽出する作業を行った。その結果を踏まえ、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の協議・検討を行った。 ・令和４年度　合計18回 （配置ライン協議９回、作業部会６回、その他協議３回） ・令和５年度　合計15回 （配置ライン協議８回、作業部会６回、その他協議１回） ・令和６年度　合計12回 （配置ライン協議７回、作業部会５回） 検討過程において、具体的に新規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。	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、存続の要否についての検討を行った。 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。 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、弁護士会の賛同を得て設置に向け具体的な場所を定め、２か年にわたり調整を行った。結果として設置には至らなかったが、新規設置を検討するに当たって対応すべき課題等について理解が深まったことから、今後の更なる新規設置への取組にもいかしていくことができる見込みである。 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た。 令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を達成できる見込みである。	

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、他の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、関係各所とも調整の上、設置が必要かつ相当と認められる具体的な場所１か所を選定し、２か年にわたり関係各所との調整を重ねたが、設置には至らなかったものの、それまでの検討により理解を深め、今後の課題等について把握できた。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－６	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	50地方事務所		（参考情報） 令和３年度：50地方事務所
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	①　199か所 ②　112か所		

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第３・３　司法アクセス拡充のための体制整備 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。 【指標】 ・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	Ｉ・３　司法アクセス拡充のための体制整備 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。 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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価		
	評定	A	評定
1　司法アクセス拡充のための体制整備 ⑴　本部における取組 ア　関係機関連絡協議会の開催 本部において、中期目標期間を通じて、毎年度、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。 イ　各種データの整理 ①　地図による可視化 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。また、このデータを有効に活用して戦略的に取組を展開するべく、全地方事務所の担当職員を対象にデータ分析の進め方に関する研修を新たに実施し、データ利活用スキルの向上を図った。 ②　指標達成状況の把握 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確認するシート及び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す資料を毎月作成し、支援センター内に周知した。 ③　体制整備に関する活動の把握 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。 ウ　取組事例の共有 ①　事例集の作成 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１⑵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。 ②　情報交換会等の開催 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１⑵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	評定に至った理由 1　「旧統一教会」等への対応について 支援センターは、令和４年度に、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議が取りまとめた総合的な相談体制の充実強化策に基づき、極めて短期間のうちに「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する対応部署として特定施策推進室を新設した上、同会議が設置した「合同電話相談窓口」の機能等を継承した対応ダイヤルを開設し、以降、対応ダイヤルの運営を継続した。また、法務省を始め、日本弁護士連合会、弁護団、霊感弁連、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、対応ダイヤルにおいて、「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適切な相談窓口等を案内するなど、問題解決に向けた必要な対応を行った。 さらに、総合的な相談体制の充実強化策の一つとして、令和５年度には弁護士、心理専門職、社会福祉士等が「霊感商法等の被害者」から相談を受けるワンストップ相談会を全国25か所で開催し、福祉的・精神的支援の充実・強化を総合的に実現した。		評定に至った理由

けた取組を紹介した。 エ　研修 ①　メディア対応 令和４年度においては、地方事務所が各地域のメディアを通じて効果的な情報発信ができるようにするため、報道機関の記者を講師に招き、記者との接点の作り方や効果的なプレスリリースの作成方法等を学ぶ研修を実施した。 ②　ホームページ 令和４年度においては、広報アドバイザーを講師に招き、見やすく分かりやすいホームページの作り方やホームページと他の広報媒体との連携のさせ方等を学ぶ研修を実施した。 ③　わかりやすい情報発信 令和５年度においては、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。 ④　データの利活用 令和６年度においては、データの可視化・利活用に関する実習を通じて、地域戦略等の施策を進めるに当たってのデータ活用方法や、より効果的なデータの可視化の仕方を考えるなどの職員向け研修を実施した。 オ　コンテンツ作成・関係機関に対する広報 ①　白書 令和５年度版法テラス白書に「霊感商法等に関する取組」と題する特集を掲載し、霊感商法等対応ダイヤルをはじめ、ワンストップ相談会の実施など、霊感商法等の問題に関して広く市民がアクセスできるように取り組んでいることを社会福祉士等の専門家の寄稿も交えて紹介した。また、「令和６年能登半島地震対応（速報）」と題する特集も掲載し、その中では交通が不便な地域や避難所等に派遣することで、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相談できるように石川地方事務所に配備した移動相談車両「法テラス号」について紹介するなどしている。 ②　関係機関の機関紙における業務説明 令和４年度及び令和５年度においては、全国社会福祉協議会の発行する機	加えて、対応ダイヤルのオペレーターらが、被害者等に対応するための専門知識を獲得し、対応力を向上させるため、①弁護士、心理専門職、社会福祉士等を講師とする研修等、②対応ダイヤルアドバイザー等との意見交換会、③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、宗教２世・３世の方々の知見等を活用した研修会、座談会等をそれぞれ実施し、相談・支援体制の強化を図った。 令和６年度には警察庁及び各警察本部、被害者支援センターや地方公共団体と連携し、より総合的・一体的な相談対応を行うべく、対象を「霊感商法等の被害者」だけでなく「犯罪被害者等」にまで広げて、弁護士、警察官、心理専門職、社会福祉士等が相談を受けるワンストップ相談会を全国９か所で開催し、様々な被害に遭われた方への支援を行った。 特定不法行為等被害者特例法に関しては、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、適切に運用した。 ２　社会的に問題が指摘される課題への対応 令和６年度には、社会的に問題が指摘されている諸課題に迅速かつ適切に対応すべく、新たに、こども家庭庁や関係機関・団体等と連携し、①ひとり	

関紙において、支援センターの業務を説明する記事を掲載した。 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共有した。 ④　講師派遣 令和４年度には、厚生労働省の実施する「生活困窮者自立支援制度人材養成研修」や「省庁等関係者の権利擁護支援勉強会」において常勤弁護士が講師を務め、支援センターの業務説明や連携事例の説明を行った。 また、令和５年度及び令和６年度には、同省の実施する「生活保護担当ケースワーカー全国研修会」において、常勤弁護士が講師を務め、債務整理の概要及び支援センターの業務説明を行った。 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。 カ　個別相談会の開催 地方事務所職員を対象に、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用いて、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。 ⑵　各地方事務所における取組 ア　地方協議会の開催 ①　開催状況 中期目標期間を通じて全国の50地方事務所全てにおいて開催した。 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近年の問題をテーマとした。 （主な協議会のテーマ） ・　特定援助対象者法律相談援助について ・　高齢者・障がい者支援について ・　司法ソーシャルワークについて ・　常勤弁護士の活動報告について ・　ＤＶ等被害者法律相談援助について	親家庭等に対する支援としてオンラインも活用したワンストップ相談会を全国３か所で開催、②若年者等に対する支援として「闇バイト」問題に悩む本人等が、全国どこからでも無料で弁護士や社会福祉士に相談できる「闇バイト脱出のための電話相談会」を開催、③東京都が設置した青少年・若者を対象とした総合相談窓口「きみまも＠歌舞伎町」に、より精度の高い情報提供を行うため常勤弁護士を派遣し、法制度の説明や適切な相談窓口を案内する試行を開始するなどした。 ３　犯罪被害者等支援弁護士制度への対応 犯罪被害者等支援弁護士制度の創設・運用に向けた取組として、日本弁護士連合会等と協議の上、業務方法書改正案を作成するとともに、業務管理システムの開発に着手した。 ４　各地域における司法アクセス拡充 司法アクセス拡充のために、本部において、関係機関連絡協議会等により関係機関と緊密な連携を図るなどしたほか、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	

・　外国人対応について

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、活発な意見交換がなされるよう工夫を講じた。

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。

③　参考となる取組・事例の共有

各地の司法アクセス拡充のための体制整備に資するよう、全国の取組・事例を、支援センター内のネットワーク上で共有した。

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・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事業を試行的に行った。各地方事務所において、自治体等の関係機関への業務説明及び広報・周知を行い、次のとおり弁護士派遣実績を上げた。

令和４年度（試行参加事務所７）　143件
令和５年度（試行参加事務所32）　352件
令和６年度（試行参加事務所12）　236件

同事業の試行により自治体の事業化・予算化につながった事例集を作成して参加地方事務所と共有し、弁護士派遣の有効性や必要性が自治体に効果的に理解されるような説明方法等を地方事務所と協議した。

エ　法律事務所の移転

東京法律事務所（新宿区）と上野出張所を統合した上で上野地域へ移転した。これまでは、都内西側（新宿区・立川市）を中心に支援センターの法律事務所が設置されており、都内東側の関係機関との連携に距離的な課題があったが、新宿区にある東京法律事務所が上野地域に移転したことにより、都内東側に所在する自治体や福祉機関と連携がスムーズに取れるようになる見込みである。また、都内の法テラスの法律事務所が立川と上野の２拠点となることで、

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た創意工夫を盛り込んだ。

地方事務所においては、３年度連続で地方協議会を全国の50地方事務所全てにおいて開催した。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、311の自治体において、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が上昇した。これは特に区分上昇自治体数の多かった令和５年度における自治体数（333自治体）に僅かに及ばなかったが（22自治体、6.6％）、令和４年度における区分上昇自治体数（260自治体）に比しては19.6％の増加となっており、令和３年度からは相当数増加した状態を維持している。引き続き、令和３年度時点２件未満の自治体に集中的に働きかけていくことにより、指標を達成できる見込である。

５　まとめ

都内全域を満遍なくカバーでき、従前より多くの関係機関との連携が可能となる見込みである。 ⑶　指標の達成状況 以上の取組の結果、中期目標上の指標の令和６年度の達成状況は、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、112か所（令和５年度122か所・8.2％減）が1.5件以上２未満に、87か所（令和５年度87か所・増減無し）が２件以上となった（これらの合計は199か所（令和５年度209か所・4.8％減））。 イ　令和３年度時点1.5件以上２件未満の自治体411か所のうち、112か所（令和５年度124か所・9.7％減）が２件以上となった。 ⑷　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、147か所（令和５年度113か所・30.1％増）が1.5件以上２件未満に、77か所（令和５年度81か所・4.9％減）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件未満の自治体411か所のうち、131か所（令和５年度109か所・20.2％増）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件未満の自治体が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、令和６年度までに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895か所（令和６年度）に減少（2.8％減） ※　令和５年度（937か所）に対し、42か所（4.5％）減少 （1.5件以上２件未満の自治体） 411か所（令和３年度）から426か所（令和６年度）に増加（3.6％増） ※　令和５年度（412か所）に対し、15か所（3.6％）増加 （1.5件未満の自治体） 564か所（令和３年度）から571か所（令和６年度）に増加（1.2％増） ※　令和５年度（543か所）に対し、28か所（5.2％）増加 ２　霊感商法等に関する取組 ⑴　特定施策推進室の新設及び霊感商法等対応ダイヤルの運営	令和６年度の指標に係る区分上昇自治体数の実績は、特に同自治体数が多かった令和５年度の実績に僅かに及ばなかったものの、他方で、令和６年度には、犯罪被害者等、ひとり親家庭等や若年者等といった司法アクセス障害を有する一定の対象について、新たに、警察庁、こども家庭庁等の関係機関や関係団体、相談会開催地の地方公共団体や東京都との連携を構築した上で、社会的に問題が指摘されている諸課題について司法アクセス拡充のための体制を迅速に整え、オンラインも活用した効率的、包括的な支援を行ったことは大きな成果といえる。 令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であり、指標外の事情ではあるものの、極めて高い評価に値する上記ワンストップ相談会等の業務実績を合わせ考慮すれば、中期目標を上回る成果を達成できる見込みである。	

「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、法務大臣の主宰により開催された「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議による取りまとめ「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」（以下「総合的な相談体制の充実強化策」という。）に基づき、令和４年11月11日に対応部署である特定施策推進室を新設した上、同月14日、同会議が設置した「合同電話相談窓口」の機能等を継承した霊感商法等対応ダイヤル（以下「対応ダイヤル」という。）を開設し、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。）、全国霊感商法対策弁護士連絡会（以下「霊感弁連」という。）、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７年３月末までに累計10,760件（令和４年度3,796件、令和５年度4,441件、令和６年度2,523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2,140件（令和４年度754件、令和５年度861件、令和６年度525件）であった。

⑵　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となる基本的な事項を漏れなく聴き取り、弁護団へ提供した。

⑶　対応ダイヤルに関連した研修、座談会及び意見交換会の実施

令和６年１月19日に開催された「「旧統一教会」問題に係る被害者等への支援に関する関係閣僚会議」における取りまとめ「「旧統一教会」問題の被害者等支

援の充実・強化策」（以下「支援の充実・強化策」という。）を踏まえ、被害者等の心情等を理解した上で支援に当たるため、対応ダイヤルオペレーター、特定施策推進室職員等に対し、以下の研修等を実施した。 ア　霊感弁連所属の弁護士を講師に迎えた研修 　対応ダイヤルの運用開始に備えるため、令和４年11月から令和５年３月までの間、常勤弁護士、対応ダイヤルオペレーター、特定施策推進室職員等が、霊感弁連所属の弁護士を講師として、霊感商法等に対する心構えや基礎知識を学び、対応ダイヤル運用開始後も、同弁護士等と事例検討を行う内容の研修を５回実施し、相談・支援体制の強化を図った。 イ　心理専門職及び社会福祉士を講師に迎えた研修 　対応ダイヤルには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方からの相談も多く寄せられていることから、令和４年度から令和６年度までの間、対応ダイヤルオペレーター、特定施策推進室職員等が、心理専門職及び社会福祉士を講師として、相談者の悩みを十分に聞き取り、適切な相談窓口等を紹介するための研修を４回実施し、相談・支援体制の強化を図った。 ウ　情報提供専門職員に対する研修 　霊感商法等に関する知識の再確認を行い、相談窓口の役割や支援内容について理解を深めるため、令和５年11月、情報提供専門職員を対象として、対応ダイヤルに関し、設置経緯や霊感商法の概要といった基本的事項を整理した上で、過去の事例を分析し、対応時における課題や注意点の確認をする研修を開催した。 エ　元信者を講師に迎えた研修 　元信者を講師に迎え、第１回は「元信者としての体験」、第２回は「現役信者、元信者、二世・三世の思考と心理」、第３回は「現役信者、元信者、二世・三世の理解と支援」をテーマとし、全３回（令和６年４～５月）の研修を実施した。 オ　宗教２世等を講師に迎えた座談会 　元信者及び宗教２世を講師に迎えて、宗教２世を取り巻く生育環境、経験、心情、心の悩み等について講師の話を伺う研修を２回実施した（令和６年８～９月）。講師の心理的な負担に配慮して座談会方式を採用し、多様な視点から講師の経験について共有し、理解を深めた。 カ　対応ダイヤルアドバイザーとの意見交換会 　対応ダイヤルの運営改善及び支援センターの情報発信の充実を図るため、弁		

護士、心理専門職、社会福祉士等の各専門職のアドバイザーと対応ダイヤルオペレーターや特定施策推進室職員等の意見交換会を令和６年７月から令和７年３月までの間に計４回開催した。意見交換会では、対応ダイヤルの運用上の課題や被害者支援に関する最新の知見を共有するとともに、支援センターが発信すべき情報内容や方法、対応ダイヤルの利用者の心理的負担を軽減し、適切な支援につなげるための工夫などについて意見が交わされた。 ⑷　「特定不法行為等被害者特例法」の施行準備及び業務開始 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」と定められたため、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日から「特定被害者法律援助業務」を開始し、その後も同業務を適切に実施した。 ３　ワンストップ相談会の開催 総合的な相談体制の充実強化策の一つとして、令和５年５月から令和６年３月までの間に、全国25か所において、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の相談会を開催した。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、霊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の相談会を開催した。令和６年度においては、より多角的・総合的に支援救済することを目指し、令和６年９月から令和７年２月まで、警察とも連携し、また、対象を「霊感商法等でお悩みの方」だけでなく「犯罪の被害に遭われてお困りの方」にまで広げ、弁護士、警察官、心理専門職、社会福祉士等が相談を受けるワンストップ相談会を全国９か所で開催した。 ４　社会的に問題が指摘されている諸課題への対応 ⑴　ひとり親家庭等に対する支援 こども家庭庁、弁護士会、司法書士会、社会福祉士会、地方公共団体等の各種関係機関・団体等と連携し、養育費確保等の問題、就業・経済的な問題、子育て		

や生活環境等の問題など様々な問題が絡み合ったひとり親家庭等の悩みを支援救済するため、令和６年10月から令和７年３月にかけて、全国３か所において、ひとり親家庭等のためのワンストップ相談会を開催した。遠隔地に居住の方や、身体的・時間的な制約がある方なども参加しやすいように、面談に加えてオンラインと電話での相談枠も設け、また、一部地方公共団体の協力を得てオンライン用の相談会場も設置するなどし、ひとり親家庭等に向けた司法アクセスの拡充を図った。 ⑵　若年者等に対する支援 　社会問題化し、若年者等がターゲットになっている、いわゆる「闇バイト」問題に対応するため、「闇バイト」問題に悩む本人やその家族等が全国どこからでも無料で弁護士や社会福祉士に相談できる「闇バイト脱出のための電話相談会」を令和７年３月に開催した。「闇バイト」問題のみならずその背景にあるとも指摘されている生活苦や借金問題についても相談を受け救済につながる情報を提供するとともに、緊急の保護を求めていて相談者が希望する場合には、警察庁の協力を得て、支援センターから全国各地の警察につなぐ連携を行った。 　また、若年者等支援のため、令和７年１月から、いわゆる「トー横」問題を受けて東京都が設置した青少年・若者を対象とした総合相談窓口「きみまも＠歌舞伎町」により精度の高い情報提供を行うため常勤弁護士を派遣し、法制度の説明や適切な相談窓口を案内する試行を開始した。令和７年度からの本格実施のため、令和７年３月に東京都と覚書を締結するなど、若年者等に向けた司法アクセスの拡充やその準備を図った。 ５　犯罪被害者等支援弁護士制度の創設・運用に向けた取組 　総合法律支援法（平成16年法律第74号）の一部改正法が成立・公布（令和６年４月24日）されたことを受け、犯罪被害者等に対する包括的かつ継続的な援助を行う「犯罪被害者等支援弁護士制度」（以下「新制度」という。）の開始により、支援センターが担う「被害者等の刑事手続きへの適切な関与又は損害・苦痛の回復・軽減を図るために必要な法律相談」及び「契約弁護士等に必要な法律相談及びこれに付随する事務を取り扱わせる」業務について、令和８年４月までに開始できるよう運用の検討及び体制整備を推し進めた。 　本部においては、同法律案に対する附帯決議（令和６年４月11日参・法務委員会、同月17日衆・法務委員会）等を踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会等と新制度の制度設計に関する協議を重ね、骨子となる業務方法書改正案を作成した。ま		

た、新制度を適切に運営するための業務管理システムの開発に着手するとともに、コールセンターから地方事務所に犯罪被害者等からの相談案件を取り次いだ際の事務処理の平準化を図るために標準モデルを作成した。地方事務所においては、新制度の運用開始を見据えて、連携方法等についての検討や弁護士会や関係機関との協議を実施した。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	4.5		（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	417,931件		（参考情報） 令和３年度：377,753件

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第４・１⑴　適切な情報提供の実施 　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。 　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。 　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。 【指標】 　・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	Ⅱ・１⑴　適切な情報提供の実施 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。 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。 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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
1　利用者の多様なニーズへの対応 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　新型コロナウイルス感染症に関する取組 新型コロナウイルス感染症への対応では、令和２年度に開設したホームページ上の特設ページに掲載したＱ＆Ａを適時に更新するなどして速やかに情報提供を行うなど、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。 ⑵　高齢者・障がい者等のニーズへの対応 全国の事務所の情報提供専門職員に対し、高齢者・障がい者に関する知識、必要とされる配慮、対応等に関する研修を行ったほか、障害の程度に応じた対応方法や、医療契約したクリニックの倒産等により一般人が債権者となるケースが増えていることに鑑み、これらの問合せに対して適切に情報提供を行うための知識向上を目的とした研修を行った。 ⑶　災害に関する取組 中期目標期間に発生した令和６年能登半島地震及び令和６年奥能登豪雨への対応では、ホームページ上の特設ページを開設し、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。 さらに、令和６年能登半島地震の対応では、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。 ⑷　霊感商法等の被害に遭った利用者のニーズへの対応 全国の地方事務所の情報提供専門職員49名に対し、霊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。 ⑸　ＦＡＱの追加更新・活用 ＦＡＱをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。 ＜令和４年度～令和６年度共通の取組＞ ・　データベース上のＦＡＱの随時更新及び件数増加	評定に至った理由 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、ＦＡＱ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年能登半島地震及び令和６年奥能登豪雨災害への対応では、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。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、令和６年能登半島地震の対応では、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。 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かつ円滑に行うために、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、サービスの質の向上を図った。加えて、地方事		評定に至った理由

・　「キーワード検索」で表示されるよく利用されるＦＡＱ1,227件をホームページ上で継続公開 ・　新型コロナウイルス感染症の発生を受けてホームページ上に掲載していたＱ＆Ａを随時更新 ＜令和４年度ＦＡＱ更新等件数＞ ・　新規追加件数：43件 ・　更新件数（利用のないＦＡＱの登録抹消等を含む。）：129件 （なお、これらを含むＦＡＱ登録総件数:5,144件（うち震災関連506件）） ＜令和５年度ＦＡＱ更新等件数＞ ・　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）） ※　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。 ＜令和６年度ＦＡＱ更新等件数＞ ・　新規追加件数：32件 ・　更新件数（利用のないＦＡＱの登録抹消等を含む。）：50件 （なお、これらを含むＦＡＱ登録総件数:5,316件（うち震災関連675件）） ※　新規追加ＦＡＱとしては、共同親権、いわゆる「闇バイト」問題、フリーランス法、戸籍フリガナ制度などがある。 ⑹　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。 ＜令和４年度～令和６年度共通の取組＞ ・　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 ＜令和４年度関係機関データベース更新等件数＞ ・　新規に追加した関係機関の窓口件数：約60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2,700件 （なお、これらを含む関係機関登録件数：約22,000件） ＜令和５年度関係機関データベース更新等件数＞	務所の情報提供専門職員に対する霊感商法等の被害対応に関する研修や、障害への理解、近時の複雑化する債務整理、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。 また、若年者の法的トラブルを未然に防止するため、トラブルを抱えていることに気づかせ、適切な司法サービスに繋ぐことを目的として、東京都と連携した若年者に対する情報提供を開始した。いわゆる「トー横」問題などの法的トラブルに巻き込まれる可能性が高い子どもたちに対し常勤弁護士が情報提供を行うことで、法的知識の提供や、法的トラブルの早期発見、その後の法的支援などにつなげる取組を行った。この取組の有用性が認められ、東京都と覚書を締結し、令和７年度から支援センターと東京都が本格連携を行うことにつながった。 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を継続	

・　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） ＜令和６年度関係機関データベース更新等件数＞ ・　新規に追加した関係機関の窓口件数：約140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5,600件 （なお、これらを含む関係機関登録件数：約23,000件） ⑺　チャットの導入 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方策として、令和６年５月からホームページ上でチャットボットによる情報提供を開始した。ホームページ上で知りたい情報を選択していくと情報提供を受けられる（あるいは法律相談援助の資力要件の確認ができる）仕組みで、チャット終了後にはチャットの内容をメールで送信されることや24時間利用可能であることから、利用者の利便性が高まった。また、利用者の希望に沿った関係機関相談窓口を案内することを主として、令和６年８月より、有人チャットによる情報提供を開始し、初の取組であることから、対応時間を徐々に拡大するなど柔軟な対応を行った。 ⑻　若年者支援に関する取組 法的知識の欠如から悪意のある大人による身体的・経済的搾取のターゲットに巻き込まれる可能性が高い若年者支援を推進すべく、令和６年５月に東京都が開設した若年者向けの総合相談窓口「きみまも＠歌舞伎町」へ、令和７年１月から常勤弁護士を派遣し、同相談窓口を利用する若年者へ弁護士の立場から情報提供を行う取組を試行した。当該取組は、支援センターから東京都に対し、具体的な支援方法や将来的な支援方針を提案して、若年者支援の取組を推進するための連携を打診したことによって実現したものである。試行期間中に、いわゆる「トー横」問題に対する法的支援のニーズを把握しながら、法的トラブルを未然に防止する助言や、司法サービスへ早期に橋渡しをする取組について一定の成果を上げた結果、その有用性について東京都の理解を得ることができ、令和７年度からは正式に前期取組を本格実施するに至った。	し、さらに、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、法律相談の実施前や実施後に、面談によるきめ細やかな情報提供を実施した。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、ナビダイヤルにおける待合わせ設定の導入を行った後、一部の地方事務所のガイダンス変更を試行するなど、地方事務所の受電体制の改善を行った。 コールセンターの対応件数は、令和５年度、業務開始以来最も多い件数を記録し、令和６年度も過去２番目の件数を維持している。メールによる情報提供件数も、令和５年度は73,591件とこれまでで最も多い件数となった。令和６年度はチャットボットによる情報提供サービスを導入した結果、令和６年５月から令和７年３月までのチャットボット利用件数は30,732件となった。また、令和６年８月からは新たに有人チャットによる対応を開始した。チャットボットの導入により、常に情報提供が可能となったことに伴い、チャットサービスを加えた令和６年度の情報提供件数は合計448,663件となり、一概に比較できないものの、前年度の情報提供件数よりも29,260件増加した。利用者満足度調査では、ホームページ、コールセンター、地方事務所における５段階評価のアンケートでいずれも高	

2　質の高いサービスの維持・向上 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　情報提供担当者のサービスの質の向上 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、令和３年度は14名、令和４年度は12名、令和５年度は15名、令和６年度は11名の社会福祉士の資格を有する職員を採用した。 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。 イ　研修等 オペレーター等の研修用として相談分野別に作成した講義ＤＶＤについて、民法改正を踏まえた内容に更新した上で、利便性を高めるため、地方事務所等の端末において視聴できるようにし、これを活用した研修を実施した。 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、児童虐待対応のためリフカー研修を実施したほか、日弁連委託援助に関する研修等を行ったほか、関係機関による民事・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、有人チャットの対応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。 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、各地方事務所で対応に苦慮した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。 ⑵　最適な支援への橋渡し 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、地方事務所のナビダイヤルにおけるガイダンスを変更し、振分機能を効果的に活用したほか、地方事務所からコールセンターへの電話転送（内線転送）や、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など、コールセンターを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	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３段階評価のアンケートでは、令和４年度から令和６年度にかけて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る。 令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果が得られる見込みである。	

待っていただき、電話が空き次第繋がる設定）を継続導入し、地方事務所における受電体制の改善を図った。 ・　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 ・　コールセンターにおける資力要件確認サービス件数 令和４年度：61,820件 令和５年度：52,259件 令和６年度：45,618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 ・　内線転送件数 令和４年度：3,731件 令和５年度：4,792件 令和６年度：3,245件 ・　メールによる情報提供件数 令和４年度：71,287件 令和５年度：73,591件 令和６年度：62,099件 ３　地方事務所の特性をいかした取組 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 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従前の取組に加えて、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。 ・　地方事務所における取次件数 令和４年度：102件 令和５年度：150件 令和６年度：257件 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も実施した。 ・　地方事務所における相談前後の面談件数		

令和４年度：1,044件 令和５年度：2,298件 令和６年度：5,052件 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。 ※　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。 ４　アンケート調査の実施 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 利用者満足度調査の結果、⑴ないし⑶のアンケートの平均で4.4の評価を獲得した。 ⑴　ホームページにおけるアンケート 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 （満足度：５段階評価） 令和４年度：3.9 令和５年度：3.9 令和６年度：4.1 ⑵　コールセンターにおけるアンケート 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 （満足度：５段階評価） 令和４年度：4.8 令和５年度：4.8 令和６年度：4.8 ⑶　地方事務所等におけるアンケート 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		

（満足度：５段階評価） 令和４年度：4.5 令和５年度：4.6 令和６年度：4.5 ⑷　多言語情報提供サービスにおけるアンケート 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 （満足度：３段階評価） 令和４年度：2.9 令和５年度：2.9 令和６年度：2.9		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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。	令和４年度から 令和５年度：100回以上 令和６年度：200回以上 令和７年度：400回以上	令和４年度から 令和５年度：100回 令和６年度：200回 令和７年度：400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）	463回 （法教育事業：262回、法教育関連事業：201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は含めていない。

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第４・１⑵　法教育事業及びその関連事業 　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。 【指標】 ・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	Ⅱ・１⑵　法教育事業及びその関連事業 　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
1　具体的な取組内容や方法に関する計画の策定 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。 具体的な取組としては、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。令和４年度は、新型コロナウイルス感染症に係る政府や地方自治体の方針等を踏まえて、同感染症に係る問題に直面した社会や国民生活の状況に応じた内容、オンラインセミナー等、多数の参加者を同時に会場に集めることなく事業を実施するための効率的かつ効果的な方法等について検討を引き続き進め、感染症対策に十分配慮することとした。また、令和５年度以降は、令和４年度までに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することとし、令和４年度から令和６年度を通し、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。 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、地方事務所による関係機関との連携構築を支援するため、本部と地方事務所の共同による法教育イベントの開催を計画した。 2　法教育事業及びその関連事業の取組 前記１を踏まえ、中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　法教育事業及びその関連事業の実施状況 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。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いかし、集合	評定に至った理由 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。 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ほか、職員の役割分担や開催メリットを盛り込んだ改訂を行い、より最新の資料とすることで法教育の活性化に向けた充実を図った。 これらの取組により、一般市民向け法教育企画や関係機関職員等を対象とした法教育関連事業実績を積み重ねた。ま		評定に至った理由

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。 ・　オンラインセミナー等の企画（集合形式との併用含む。） 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、力を入れて取り組んでいるものであるところ、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。 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。 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。 ⑵　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。 ⑶　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、地方事務所に共有した。事例集の更新に当たり、企画から開催までの準備状況やテーマ決定の経緯や地方事務所及び参加者のコメントなどを盛り込むなど、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、参考資料としての利便性を高める工夫を凝らした。 ⑷　法教育教材の共有 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。 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。 ⑸　地方事務所と共同した法教育イベントの開催 令和６年度は、関東近郊において高齢者を狙った凶悪犯罪が多発したことか	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、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た。また、若年層や高齢者を意識したものとして、図書館や大学等と共催した法教育イベントや相続・成年後見制度等をテーマとした法教育イベントを開催するなど、企画内容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考える。 令和４年度から令和６年度にかけて、令和６年度は更に達成目標を100回から200回と高く設定したが、引き続き高い水準で目標を達成している。 令和７年度においては、達成目標を200回から400回と更に高く設定したが、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果が得られる見込みである。	

ら、支援センター本部と千葉地方事務所が協力して企画し、ワンストップ相談会で連携した千葉県警と共催して、犯罪被害者支援イベントを開催した。犯罪被害の傾向からどのような支援ニーズがあるかという観点で千葉県警と検討を行い、千葉県警や法務省東京矯正管区の協力を得て、犯罪被害者支援に関する基調講演や千葉県警の取組の発表、関係機関や本部役職員を起用したパネルディスカッションを行った。高齢者支援に携わる関係機関職員や一般市民を対象に、生命身体犯と高齢者を狙った財産犯にテーマを分けた構成にするなど、同法教育イベントの目的である「将来における犯罪被害防止」を実現した。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	7,180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	1,230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	23,224件		（参考情報）令和３年度：54,336件

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第４・２　民事法律扶助業務 　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。 　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。 　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。 　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。 【指標】 ・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	Ⅱ・２　民事法律扶助業務 ⑴　高齢者・障がい者等に対する支援の充実 　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。 ⑵　利用者の利便性の向上 　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。 ⑶　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
1　高齢者・障がい者等に対する支援の充実 ⑴　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、ワークシート（項目別評定調書１−６参照）を用いて、前年度の振返りや支援センター内外の資源分析を行い、また他の地方事務所のワークシートを参照してその取組を参考にするなどした上で、高齢者・障がい者等に対する支援を司法アクセスの地域課題と設定し、遠方の自治体等へのアプローチに電話やオンラインを活用したり、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恒常化した電話等相談援助の活用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。 例えば、令和６年度において、青森地方事務所では、関係機関向けに勉強会・法教育・地方協議会等を企画することで、連携関係の構築を図った。具体的には、高齢者支援機関との連携に向けた準備として、職員が認知症サポーター養成講座、地域包括支援センター及び中核機関の業務説明を受講して福祉関係機関に係る状況を理解した上で、青森市内の地域包括支援センターとの共催による地方協議会を実施した。さらに、青森市高齢者支援課との共催による法教育事業を令和７年２月に実施し、200名以上の参加があった。また、福祉事務所向け勉強会を企画・開催し、開催後には、講師を担当した常勤弁護士へ福祉事務所から出張相談の依頼がなされたり、特定援助対象者法律相談援助の申込がなされたりするなど、連携関係構築の契機となった。 ⑵　ケース会議弁護士派遣モデル事業 複数の地方事務所が、ケース会議弁護士派遣モデル事業（項目別評定調書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た。 なお、このモデル事業に係る取組を通じて、例えば、長崎地方事務所においては、ケースによって法律相談に社会福祉協議会の職員が同席するなど、社会福祉協議会や地域包括支援センター等との連携関係を深めている。	評定に至った理由 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、今中期目標期間を通じて出張相談件数及び特定援助対象者法律相談援助件数は３年度続けて増加した。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、巡回相談件数も３年度続けて増加した。 さらに、電話やオンラインでの法律相談の実施、インターネットによる法律相談の予約受付け、通信端末を利用した通訳方式の活用など、デジタル技術を活用し、利用者の利便性の向上に努めた。 特に、令和６年能登半島地震に係る被災者法律相談において、被災直後の令和６年１月～同年３月にかけての電話等相談援助の割合が30％を超えており、被災状況下での法律相談の利便性向上に大きく寄与した。 日本司法書士会連合会が作成したリーフレットや支援センターが作成した民事法律扶助のしおりを活用しながら、利用者が代理援助と書類作成援助を適切に選		評定に至った理由

⑶　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やケース会議弁護士派遣モデル事業の実施状況を共有するなどした上、利用促進に向けた方策の検討や、各地方における単位会との協力関係の確認等をした。 ⑷　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。 ⑸　指標の達成状況 以上の結果、出張相談件数は7,180件（令和４年度：5,938件。令和５年度6,808件。令和３年度と比較し32.5％増）、特定援助対象者法律相談援助の件数は1,230件（令和４年度：999件。令和５年度：1,192件。令和３年度と比較し55.9％増）となり、中期目標期間を通じて増加見込みである。 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1,077件（令和４年度：859件、令和５年度：861件）となった。 ２　利用者の利便性の向上 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　電話等相談援助の実施 新型コロナウイルス感染症のまん延状況に鑑み、令和２年５月から開始した「音声及び動画による法律相談援助（緊急時電話等相談援助）」について、同感染症の影響を踏まえ、令和５年３月31日までその実施期間を延長した。さらに、令和４年４月１日からは、同感染症まん延などの事情がない平常時においても、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を対象とした電話等を活用した法律相談（通常電話等相談援助）を開始した。その後、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。 特に、令和６年能登半島地震に係る被災者法律援助では、発災直後の令和６年１月から３月の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た	択できるよう説明している。 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４月１日から適切に運用を行った。 令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であり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、令和３年度の数値から大幅な増加が見込まれることから、中期目標を上回る成果が得られる見込みである。	

（同期間の法律相談援助に占める電話等相談援助は約９％。）。 ⑵　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　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。 ３　代理援助と書類作成援助の選択 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 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。 令和６年度には、利用者に配布する民事法律扶助のしおりに代理援助と書類作成援助についての説明を追加した。 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、令和５年度中に業務方法書の改正作業を行い、令和６年度当初から新たな運用（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）を開始するための所要の体制整備を行った上で、令和６年４月１日から上記運用を開始し、これを適切に実施した。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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%	99.8%		（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	81,893件		（参考情報） 令和３年度：72,308件

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第４・３　国選弁護等関連業務 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。 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。 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。 【指標】 ・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	Ⅱ・３　国選弁護等関連業務 ⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。

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（見込評価）	
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
1　迅速かつ確実な選任態勢に関する関係機関との協議 中期目標期間を通じ、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（個別事件に関する協議を含む。）。 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、改正法施行の前後において、関係機関と協議し、一部変更した運用方針に基づき、本部と地方事務所との間でも連携して業務を行った。 ○　関係機関との協議（延べ回数） 令和４年度：463回 令和５年度：574回 令和６年度：547回 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 ⑴　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 ⑵　目標時間の実施状況 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。 なお、被疑者国選弁護事件における指名通知業務は、当日午前に勾留質問がなされた場合は昼頃、当日午後に勾留質問がなされた場合は夕方頃に指名通知請求がなされるのがおおむねの運用であるところ、業務時間外に指名通知請求があっ	評定に至った理由 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。 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、受理件数の増加傾向が続いている中で、令和６年２月に改正刑事訴訟法の施行に伴う運用変更を行ったが、24時間以内における指名通知の割合に関しては、中期目標期間を通じて99％台という極めて高い水準を維持することができた。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。 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。 令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果を達成できる見込みであ		評定に至った理由

たもの等を除き、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、中期目標期間を通じて約99％台と高い水準を維持することができた。

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

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た（弁護士会等との共催を含む。）。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った。

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。

○　関係機関との研修等（延べ回数）

令和４年度	令和５年度	令和６年度
144回	112回	125回

る。

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	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	1,077件		（参考情報）令和３年度：844件

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第４・４　司法過疎対策業務 　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。
中期計画	Ⅱ・４　司法過疎対策業務 　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。 　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
1　司法過疎地域事務所 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　設置・存置等についての検討 項目別評定調書１－５「３⑶　司法過疎地域事務所」のとおり。 ⑵　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・件数や司法ソーシャルワークの活動状況等を分析した結果に基づき、地域の実情等も考慮しつつ、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、従来は個別のファイルから抽出していた数値を令和５年度からはウェブ上のフォームで集計するなど、事件数の把握をより効率的に行えるよう工夫を行った。その上で、研修その他の機会ごとにデータ入力の重要性を周知し、入力を促進することにより、実態に合った数値の集計に努めた。この集計方法の変更により、事件の種類についても従前より正確な把握が可能となった。令和６年度については、令和５年のデータを分析した結果に基づき、それぞれの司法過疎地域事務所の実態に即した配置を行った。データの蓄積が進むことで、令和７年度以降は、より的確な配置が可能となることが期待できる。 また、日本弁護士連合会と連携して、中期目標期間を通じて、常勤弁護士の配置の必要性等の検討を重ねてきた。令和４年度から令和６年度において、その回数は合計45回に上る。令和７年度においても、同様に日本弁護士連合会との検討を継続している。 ・令和４年度　合計18回（配置ライン協議９回、作業部会６回、その他３回） ・令和５年度　合計15回（配置ライン協議８回、作業部会６回、その他１回） ・令和６年度　合計12回（配置ライン協議７回、作業部会５回） ⑶　司法過疎対策の取組例 離島における法律相談やケース会議について、複数の司法過疎地域事務所がウェブ会議システムを活用した。市町村職員の協力も得て、パソコンの操作に不慣	評定に至った理由 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、調整に至った。実際の設置にまでは至らなかったが、今後の課題等について把握することができ、今後の新規設置の取組にいかしていく予定である。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・件数や司法ソーシャルワークの活動状況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、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。この点については研修その他の機会ごとにデータ入力を促すなどの取組を継続し、データが実態に合ったものとなるよう努め、これを配置人数検討の際にいかした。 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ものを始めとする巡回相談を実施するなど、関係機関・団体との連携を深め		評定に至った理由	

れな高齢者等も利用できるような体制を整えた地域もある。市町村職員の協力も得て、パソコンの操作に不慣れな高齢者等も利用できるような体制を整えた地域もある。現場からは「対面での相談を全て代替することは困難である」等の意見もあるが、相談機会の確保を補完する手段として活用していく予定である。 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 ⑴　一般的な取組 　中期目標期間中、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、令和６年度1,077件）。 　また、令和４年度には、高齢者や障害者など、既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方を対象とする「通常電話等相談援助」を開始し、令和５年度にはこれを「電話等相談援助」として対象者を限定せずに実施できるようにした。加えて、令和６年度には電話等相談援助の利便性向上のため、利用者にとって容易に使用可能なオンラインビデオ通話サービスの導入を進めて令和７年度当初から全国で使用可能にした。 ⑵　なお、常勤弁護士が取り組む司法ソーシャルワークにおいて、ウェブ会議システム等を活用し、司法過疎地域事務所が配置されていない地域においても活動している事例がある。	ながら、司法過疎対策を実施した。 　また、電話等相談援助を開始、恒常化した上で、その利便性向上を図ったことも、司法過疎対策に寄与したものと言える。 　令和７年度においても以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を達成できる見込みである。	

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	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	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%	100.0%		（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	1,758件		（参考情報） 令和３年度：972件

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第４・５　犯罪被害者支援業務 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。 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。 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。 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。 【指標】 ・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	Ⅱ・５　犯罪被害者支援業務 ⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
1　犯罪被害者等のニーズの把握と職員の質の向上 中期目標期間を通じて以下の取組を行った。 ⑴　犯罪被害者等や関係機関・団体からの意見聴取等 全地方事務所において、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の把握を行い、二次的被害防止のため、支援センターにおいて被害内容の詳細を聞きすぎないような事務フローの見直しやマニュアルの改訂を行った。聴取対象の関係機関・団体は、毎年度1,500件を超える水準を維持した。 多数の地方事務所において、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や、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るとともに、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・事例検討を行い、各種被害に理解のある弁護士に適切に犯罪被害者をつなげることができるようコールセンターから地方事務所に犯罪被害者等からの相談案件を取り次いだ際の事務処理の平準化を図るべく標準モデルを作成した。 ⑵　二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等 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）を実施した。 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」を受講した。 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。 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	評定に至った理由 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毎年度実施した。 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、精通弁護士取次件数及びＤＶ等被害者法律相談援助件数は毎年度において前年度を大きく上回る件数となった。 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、中期目標期間を通じて連携の維持・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。 さらに、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協議の場を設けて態勢整備に努めるとともに、被害者参加人のための国選弁護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		評定に至った理由

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。 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 中期目標期間を通じて以下の取組を行った。 ⑴　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中期目標期間を通じて高い水準を維持できた（令和４年度：20,889件、令和５年度：23,363件、令和６年度：23,155件）。 ⑵　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、毎年度において前年度を上回る件数となっており、精通弁護士紹介までに要する平均日数は、１～２営業日（受付日不算入）となる見込みである（令和４年度：1,529件、令和５年度：2,516件、令和６年度：2,711件）。 精通弁護士数及びそのうちの女性弁護士数のいずれも、毎年度において前年度を上回る見込みである（令和４年度：3,963人（うち女性弁護士数986人）、令和５年度：4,019人（うち女性弁護士数994人）、令和６年度：4,073人（うち女性弁護士数1,016人））。 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、中期目標期間を通じて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、小中学校、公立図書館等の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、毎年度において前年度を上回る件数となる見込みである（令和４年度：1,292件、令和５年度：1,570件、令和６年度：1,758件）。	者参加旅費等請求書様式一式を改正するとともに、裁判所や法務省と情報共有を行い、連携を深めることで、中期目標期間を通じて２週間以内の支給割合99.8％以上という極めて高い水準で達成できる見込みである。 加えて、犯罪被害者等支援弁護士制度の創設に向けた、制度体系や事務フロー等の検討や、運用開始に向けた体制整備を進めるとともに、関係機関と定期的な協議を実施した。 令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であり、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という従来からの取組を継続して件数増加を実現させるとともに、被害者参加旅費等支給に関する指標を高い水準で達成しつつ、新たに加わる犯罪被害者等支援弁護士制度の運用開始に向けた準備を行うなどしたことから、中期目標を上回る成果が達成できる見込みである。	

⑶　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相互連携等の協議や勉強会等を１回以上実施した。 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 ⑴　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、最高裁判所と数年にわたり協議を重ね、制度開始後初めて様式改定を実施するなどの業務改善に取り組んだ。 　被害者参加旅費等支給についても、最高裁判所及び法務省と数年にわたり協議を重ね、制度開始後初めて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うとともに、迅速かつ適切に支給するための運用の見直しを実施した。また、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。		

⑵　支給実績 　請求件数は各年度によって変動があったものの、毎月３回の送金日を設け、毎年度全請求の99.8%以上について請求の受理からおおむね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。 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）及び制度の運用開始に向けた取組 　「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、総合法律支援法の一部を改正する法律が令和６年４月18日に成立した。令和８年４月までの改正法施行に向けて、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て同制度の支援内容を固め、運用開始に向けた体制整備や業務管理システムの構築、制度周知、関係機関等との連携強化等の準備を着実に進めている。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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 （10言語：5,298件）	7,676件 （10言語：5,592件）	6,296件 （10言語：5,837件）		（参考情報） 令和３年度：6,065件 多言語情報提供サービスは、支援センターが通訳業者を介して提供するものであるところ、令和６年度に通訳業者を変更し、それに伴い事前の振分け機能等が導入されたことから、従前の多言語対応件数と同様の件数把握が困難となった。そこで、過年度対応分も含め、外国語話者に対し実際に多言語情報提供を行った件数（10言語対応件数）を併記した。

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	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 　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。 【指標】 ・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	Ⅱ・６　多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実 　これまでサービスの充実を図ってきた高齢者・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を図っていく。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
1　高齢者・障がい者等への対応 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 令和４年４月１日から新型コロナウイルス感染症まん延等の事情がない平常時においても、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を対象とした電話等を活用した法律相談（通常電話等相談援助）を実施した。その後、通常電話等相談援助を廃止し、令和５年４月から恒常化した、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）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。 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。 ・　特定援助対象者法律相談援助（項目別評定調書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（項目別評定調書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（項目別評定調書１−２参照） 常勤弁護士が、支援者に対し、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。 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。 例えば、令和５年度において、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に開催したほか、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。さらに、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。	評定に至った理由 利用者の多様なニーズへ対応するため、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通じて、高齢者や障がい者等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を行っていることなどの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行った。 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では、基礎編の参加者が、令和４年度は１回当たり平均194名、合計582名だったところ、令和６年度は１回当たり平均約349名、合計1,046名に達した。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、令和４年度から令和６年度までの間に4,673件の情報提供を実施することができた。これらの業務と並行して、常勤弁護士等を対		評定に至った理由	

２　外国人のニーズへの対応

中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。

⑴　本部国際室での取組

ア　外国人在留支援センター（ＦＲＥＳＣ／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開催した（令和４年度２回、令和５年度３回、令和６年度２回）。

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開催し、基礎編の延べ参加者は大きく増加した。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。

【外国人支援機関向けセミナーの実施状況】

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
実施回数	５回	５回	５回
基礎編延べ参加者数	582名	712名	1,046名
基礎編平均参加者数	194名	237名	349名

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1,559件を含む令和４年４月１日から令和７年３月31日までの対応実績は4,673件）。

【情報提供件数の推移】

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
実施件数	1,221件	1,495件	1,957件

象とす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。

また、多言語対応件数については毎年度実績を増加させており、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。

また、全国の出入国在留管理庁の窓口に多言語情報提供サービスのチラシ配架を依頼したほか、在留外国人が在留資格更新等により東京出入国在留管理局品川庁舎行きのバスを利用していることに着目し、ここに同サービスの車内広告を掲出して、同サービスの利用件数増加につなげた。

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。

中期目標期間中に発生した大規模災害に対しては、令和６年能登半島地震及び令和６年奥能登豪雨について、災害発生後は、政令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、令和６年能登半島地震発生後、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い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

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開催した（令和４年度４回、令和５年度４回、令和６年度２回）。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。 ⑵　外国人への積極的な周知・広報 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年度以降は、労働関係の法律用語や家事・労働・刑事に関する相談事例を新たに掲載し、内容を充実させている。 イ　ホームページによる周知・広報 　ホームページにおいては、支援センターの各業務や多言語情報提供サービス、外国人在留支援センターに関する情報や利用実績の多いＦＡＱを10言語に翻訳して掲載している。 ウ　Ｘ（旧Twitter）による周知・広報 　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。 エ　イベントを通じた周知・広報 　令和５年度に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。 ⑶　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。中期目標期間を通じて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	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。令和６年奥能登豪雨発生後も引き続き車両を運行している。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。 　令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。	

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。 　また、令和６年度においては、より多くの在留外国人に当該サービスの浸透を図るため、全国の出入国在留管理庁の窓口に当該サービスのチラシ配架を依頼したほか、東京出入国在留管理局品川庁舎行きのバス車内広告を掲出した。 ・　多言語対応件数（外国語（10言語）話者に対する情報提供件数） 　令和３年度：4,640件 　令和４年度：5,298件 　令和５年度：5,592件 　令和６年度：5,837件 ⑷　地方事務所での取組 　中期目標期間を通じて、外国人支援機関を対象に指定相談場所の新規指定（岐阜、高知、東京、埼玉、川越、茨城、大阪）や合同相談会の実施（滋賀、愛知、広島、岐阜、広島）に努めた。そのほか、自治体・外国人支援機関への業務説明や外国人支援をテーマとする地方協議会の開催にも取り組んだ。外国人支援関係の研修や講義など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）。 　また、地方出入国在留管理局や国際交流協会等との間で外国人の在留支援に関する申合せを行い、一体的な対応を行う体制を整備した（神奈川（令和６年度）） ⑸　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が受講し（令和４年度56名、令和５年度68名、令和６年度50名）、外国人にも伝わりやすく実践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　災害への対応 中期目標期間に発生した大規模災害について、適切に支援を実施した。 ⑴　被災者法律相談援助 　具体的には、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令和６年12月31日まで実施した。さらに、令和６年９月20日から同月23日に発生した奥能登豪雨について、令和６年12月25日付「令和六年九月二十日から同月二十三日までの間の豪雨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392号）による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。これら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。 ⑵　「法テラス号」派遣 令和６年能登半島地震発生後、移動相談車両「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い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。法テラス号を、被災地の交通が不便な地域や避難所、仮設住宅等に派遣する取組を令和６年度も継続し、高齢者や障がい者等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を可能とした。 また、令和６年11月からは、金沢地方・家庭裁判所の協力を得て、金沢地方裁判所七尾支部、輪島支部及び金沢家庭裁判所珠洲出張所の各駐車場において、初めて裁判所施設内における「法テラス号」相談会を開催した。 さらに、石川県能登半島地震復旧・復興推進部生活再建支援課、同健康福祉部厚生政策課、石川県及び各市町の社会福祉協議会（地域支え合いセンター）と連携し、令和６年能登半島地震被災者法律相談援助が終了した令和７年１月以降も「法テラス号」派遣を継続できるようにした。 ⑶　情報提供 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月から令和７年３月までの同ダイヤルにおける情報提供件数は500件だった。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	―	(1,921,503) 1,868,396	(1,942,506) 1,844,969	(1,977,875) 1,878,180		（参考情報） 人件費、公租公課、新規・拡充分は対象外 ※上段括弧書は、前年度の予算額を基に、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予算額
事業費（千円）	前年度比１％以上削減	―	(1,032,814) 973,454	(1,170,874) 1,145,204	(1,179,088) 1,066,839		（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 ※上段括弧書は、前年度の予算額を基に、１％以上の効率化減を織り込んだ予算額

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第５・１　一般管理費及び事業費の効率化 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。 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、調達の合理化を図る。 【指標】 ・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	Ⅲ・１　一般管理費及び事業費の効率化 ⑴　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。 ⑵　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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">一般管理費及び事業費の効率化に向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価
（見込評価）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">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。

2　一般管理費及び事業費の効率化
　中期目標期間中、一般管理費（人件費、公租公課及び新規・拡充分及び事務所借上料を除く。）については、毎年度、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％以上を加えた金額を、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。）については、毎年度、前年度比１％以上の金額を、それぞれ削減する目標を達成するため、業務運営の効率化、経費削減を推進し、効率化減が反映された各年度の予算額の範囲内で、効率的な予算執行を徹底した。

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・宿舎の賃借、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。</td><td colspan="2">評定に至った理由</td><td colspan="2">評定に至った理由</td></tr>
<tr><td colspan="2">　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。
　令和７年度においても以上の取組を着実に実施する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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
コールセンターの応答率	90%以上	90%	92.4%	96.5%	94.6%		（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%	76.7%		（参考情報） 利用者対応時間（電話・メール・有人チャット応対時間（有人チャットは令和６年８月以降）、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
国選弁護等報酬・費用に関する地方事務所限りの再算定件数	（参考指標）	―	２件	４件	１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 令和６年度の不服申立て件数：合計240件

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第５・２　事業の効率化 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。 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。 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。 【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。 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。 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。
中期計画	Ⅲ・２　事業の効率化 ⑴　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。 ⑵　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。 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。 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。 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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
1　組織運営の効率化 　中期目標期間を通じて、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。 　また、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、支援する業務内容の範囲を拡大して複数の地方事務所及び本部課室の業務支援を行った。さらに、地方事務所間での業務連携等を促すため、各ブロック内の地方事務局長間の情報交換を年１回以上設けるよう推進した。 2　業務の効率化 　令和３年度下半期に本部に導入した法人文書システムを令和４年度から本部内で運用した。中期目標期間において、大半の文書の決裁を同システムを用いて電子化したことで、複数の職員が同時に決裁文書を閲覧・検討することが可能になり、最終決裁者の決裁までの時間が短縮するなど、本部業務を効率化できた。令和７年度からは、一部地方事務所等で運用し、更なる効率化を行う見込みである。 　また、令和５年度に職員が使用する業務用パソコンをデスクトップ型からノート型に変更し、自席以外の場所へ持ち運んで使用することを可能にしたことで、会議等のペーパーレス化、リモートワーク可能業務の範囲の拡大等の業務の合理化・効率化を実現した。 　そして、中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） 　　コールセンターでは、電話対応及びメール・有人チャット対応による情報提供を行っているところ、このうち電話対応業務について、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。 　　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	評定に至った理由 1　組織運営の効率化 　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、ブロック内採用及び異動の実施や国選弁護等関連業務の業務継続体制の整備等につながった。また、支援センター内で効率的に業務支援を行うべく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、令和６年度は、支援する対象となる業務メニューを増やしたことから、支援を求める事務所に対して、より効果的な支援が行えるようになった。さらに、地方事務所の事務局長間の会議を各ブロックで行った結果、ブロック内事務局長間の情報交換の機会が増え、それぞれの事務局長がブロック内事務所の状況を把握して自主的に業務を補完し合うなどしており、業務連携・相互支援の取組が進んだ。		評定に至った理由	

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、地方事務所へ入電があったもののうち話中電話（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）する取組を行った。さらに、全国の地方事務所のナビダイヤルに適用されている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継続し、コールセンターの業務範囲を拡大して、効率的な業務運営を実施した。その結果、受電件数は令和４年度に328,525件、令和５年度は前年度より17,287件多い345,812件、さらに令和６年度は前年度より9,505件多い355,317件と、着実に増加させた。 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ボットの導入に向けて準備を進め、令和６年５月からサービスを開始した。また、令和６年８月からは有人チャットによるサービスも開始し、利用状況を随時検証しながら対応時間を拡大した。 ※　利用者対応時間（電話・メール・有人チャット応対時間、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 ⑵　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、令和４年度はWeb会議等の報酬金出廷回数加算の取扱いについて整理を行い、令和５年度には着手金の基準額に幅がある場合、原則、中間値で決定する運用を基本とし、令和６年度は事件が多数にわたり立替金が高額化する傾向が見られるインターネット関連事件につき、立替基準の目安の整理を行うなど、各種事務手続の平準化を進めた。また、それに当たっては、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、協議を行うなどした。 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、中期目標期間中を通じて、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、インターネットによる法律相談の予約受付の導入から全国展開、償還金引落口座の入力作業等を自動化できるソフトウェア（ＲＰＡ）の導入とこれを使った業務の推進、それぞれについて中期目標期間を通じた機能改善により	２　業務の効率化 本部において、令和３年度下半期に導入した法人文書システムを、第５期中期目標期間において本部内で本格運用した。電子決裁化したことで、複数の職員が同時に決裁文書を閲覧・検討することが可能になり、最終決裁者の決裁までの時間が短縮するなど、業務を効率化できた。 また、令和５年度に業務用パソコンをノート型に変更したことで、ペーパーレス化の促進、リモートワーク可能業務の範囲拡大などにつながり、業務を合理化・効率化できた。 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、地方事務所の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取組を継続した。また、令和６年５月、聴覚障がい者や電話を苦手とする利用者、営業時間内に電話することができない利用者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、チャットボットによる常時の情報提供サービスを導入し、同年８月には即座に情報提供が可能な有人チャット対応を開始して、利用者の利便性の向上に資する取組を実施した。さらに、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断の分析・検討	

業務効率化を図った。また、他の業務についても、デジタル化・システム化することにより利用者の利便性向上や業務効率化につながるかについて、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た結果、業務のデジタル化推進のため、インターネットによる償還免除申請の受付のためのシステムを構築した。

⑶　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認めるときは、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。

また、中期目標期間において、国選弁護人等の報酬算定業務等に関する業務のデジタル化の検討を進め、予算獲得のために必要な機能を厳選するなどの検討も行い、「費用等の自動計算システム」の導入を目指す方針を固めた上、開発業者から見積書を徴取するなど、予算要求の準備を行った。

○　不服申立ての地方事務所限りの再算定件数／全体件数及び割合

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
不服申立ての全体件数	271件	268件	240件
不服申立てのうち、地方事務所限りの再算定件数	２件	４件	１件
地方事務所限りの再算定の割合	0.7%	1.5%	0.4%

を行い、効率的な業務運営方法を検討・実施した。

占有率は目標をおおむね達成しており、応答率については高い水準で達成している。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応対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、地方事務所だけではなくコールセンターでも電話対応が可能となり、情報提供業務の効率化を行った。しかし、この取組によってコールセンターの応対件数が増加となるため、その対策として入電傾向の分析に基づく人員配置を行い、コールセンター業務の更なる効率化を図ったことにより、占有率については適正範囲を維持しつつ、応答率については安定した成果を維持していることの意義は大きいものと考える。

民事法律扶助業務では、ひとり親支援拡充や特定被害者法律援助等の新たな運用や業務が追加される一方で、事務手続の平準化も進めた。また、デジタル技術の活用による各種効率化も図

	った。 　国選弁護等関連業務では、中期目標期間を通じ、地方事務所限りの再算定件数及び同処理率が非常に低い結果となった。これは、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ったためである。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ではあるが、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ができており、本部と地方事務所における業務を適切に分担することができたといえる。また、業務実績欄２⑶記載のとおり、費用等の自動計算システムの導入の方針を固め、検討を進めている。 ３　評定 　令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果を達成できる見込みである。	

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	30,792千円		（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	12,478千円		（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	155,576千円		（参考情報） 令和３年度：168,184千円

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第６・１　自己収入の獲得等 寄附金の受入れや有償事件の受任等により、自己収入の獲得・確保に努める。 また、支援センターの業務の実施に当たっては、国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得・維持に努める。
中期計画	Ⅳ・１　自己収入の獲得 ⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。

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（見込評価）	
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
	評定に至った理由		評定に至った理由	

1　寄附金収入獲得への取組

中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。

・　令和５年度に支援センター本部内にＰＴ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、令和６年度には、寄附プラットフォームを導入することで、様々な決済手段を選択できるようになった上、寄附手続も同プラットフォームで完結させることが可能となり、寄附者の利便性を高めた。

　また、同プラットフォームを利用して、クラウドファンディングを行い、目標額を超える寄附を得た。また、従前の取組「法テラス・サポーターズクラブ」に替えて新たに継続年会費制の「法テラス応援団」を開始した。

・　ホームページにおいて、寄附金に関する情報を発信した。

・　企業や団体に対し、積極的な寄附の呼び掛けを行った。

・　銀行と遺贈寄附に関する協定を締結した。

・　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。

　令和３年度から令和６年度までの寄附件数の推移は次のとおりである。

年度	（参考）令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
寄附件数	139件	113件	134件	173件

　令和７年度においては、支援センターは全都道府県に事務所が所在することから、寄附者が税制上の優遇措置を受けられるよう、全道府県の住民税の寄附金控除の条例指定の申請を行う予定である（東京都は指定済み）。

2　有償受任等による自己収入

中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。

　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を常勤弁護士に浸透させるべく、研修等において、支援センターにおける財源の仕組みや、持続可能な

　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ＰＴを設置して広く寄附金を募る様々な方策を検討、実施した。その結果、新たに寄附プラットフォームを利用することで、様々な決済手段を選択できるようになった上、寄附手続も同プラットフォームで完結させることが可能となり、寄附者の利便性を高めるとともに、継続して寄附金を獲得する手段として、年会費会員制の「法テラス応援団」を開始することができた。また、寄附プラットフォームを利用することで、今まで支援センターに関心がなかった層にも必要性や業務内容を伝えるなど、寄附獲得の積極的取組を行った。

　従前から行っていたホームページを用いた寄附の呼び掛けを引き続き実施するとともに、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の周知の取組を継続して実施した。

　令和４年度から令和６年度までの３年間における有償事件の年間平均受任件数は約678件、これに伴う事業収益の年間

活動のために必要な収入確保についての説明を行った。また、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、地域の実情に応じて、有償事件に積極的に取り組むよう促した。これにより、自己収入の確保を図るとともに、地域社会における法的支援の充実を目指した。

中期目標期間において、34か所の司法過疎地域事務所の受任件数（年度ごと）は以下のとおりとなった。

年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
民事法律扶助事件	928件 前年度比1.5%減	805件 前年度比13.3%減	951件 前年度比18.1%増
国選弁護・付添事件	551件 前年度比4.6%増	547件 前年度比0.7%減	461件 前年度比15.7%減
有償事件	628件 前年度比15.7%増	699件 前年度比11.3%増	709件 前年度比1.4%増

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事業収益（年間平均）は以下のとおりとなった。

年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
有償事件受任等による事業収益	157,649千円 前年度比6.3%減	187,130千円 前年度比18.7%増	155,576千円 前年度比16.9%減

３　財政的支援の獲得

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。

⑴　事務所敷地の無償貸与（括弧内は地方公共団体）

・　被災地出張所法テラス気仙（大船渡市）

⑵　事務所建物の無償貸与（括弧内は地方公共団体）

・　鹿角地域事務所（鹿角市）

・　鰺ヶ沢地域事務所（鰺ヶ沢町）

平均額は166,785千円であった。令和７年度についても、同様の実績が継続すると想定されることから、第５期中期目標期間の４年間を通じて、有償事件の年間平均受任件数は約678件、事業収益も年間平均で約167,000千円前後を維持する見込みである。これらの数値は、参考値である令和３年度と同等の事業収益であり、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、自己収入の確保を継続したと評価できる。

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。

以上のとおり、第５期中期目標期間においては、参考指標中のしょく罪寄附金額及び司法過疎地域事務所における事業収入額は減少したものの、支援センターの努力で増加させ得る一般寄附件数を増加させるための新たな方策をこれまでにないほど複数実施し、令和６年度の一般寄附件数を前年度比129%にまで増加させた上、クラウドファンディングにも挑戦して成功させたことは、寄附金による自己収入の獲得に努めるとの中期目標を高水準で達成したものである。

令和７年度においても、寄附者に対して税制上の優遇措置が受けられるよう申

	請を行う、寄附に関する広報や受入方法を工夫する等、自己収入を確保するための取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果を上げられる見込みである。	

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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	【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。 【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。	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％	95.2％		（参考情報） 令和３年度：93.0％ 令和４年度の数値は、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」による訂正後の数値を記載
償還滞納率	前年度以下	30.6％	28.6％	25.8％	23.6％		（参考情報） 令和３年度：30.6％ 令和４年度の数値は、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」による訂正後の数値を記載

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第６・２　民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等 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。 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。 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。 【指標】 ・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	Ⅳ・２　民事法律扶助における立替金債権の管理・回収 ⑴　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。 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。 ⑵　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。 ⑶　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
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、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、中期目標期間を通して、従来の督促方法等の見直しを行い、以下の取組を継続して行った。 ⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　償還率向上を図るための事務フロー見直し 令和３年度途中から、援助申込時において被援助者に対して立替金の引落口座に関する書類の提出を求めるなど、償還に関する事務フローを見直し、償還率の向上を図った。令和５年度には、Web口座登録受付サービスの導入のため、手続規定の改正を行った。 ⑷　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。また、令和５年度にはＳＭＳ（ショートメッセージサービス）を使用した、利用者に対する初回引落日の案内を開始した。 ⑸　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。	評定に至った理由 中期目標期間において償還率を95.2％（令和４年度比1.4％増）に向上させるとともに、償還滞納率を23.6％（令和４年度比5.0％減）に減少させることができた。立替金の償還実績は、令和４年度が103億7143万円、令和５年度が100億8154万円、令和６年度が99億1066万円と推移している。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、援助開始等の機会に「返済のご案内」を配布したり、初回引落日前にＳＭＳを使用した引落日の案内をしたりすることで償還の意識付けを促し、償還金の確保に努めた。 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。 また、償還の見込みがない債権について免除・みなし消滅を実施した。 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、令和７年度においても、以上の取組を継続する予定であり、中期目標を上回る成果が得られる見込みである。		評定に至った理由

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。令和６年度には、コンビニ収納用紙による期限内の支払を促す内容のＳＭＳ送信を開始し、督促効果の上昇を図った。

中期目標期間の収納用紙発送の実績は以下のとおり。

令和４年度	673,596件発送	11億118万円を回収
令和５年度	637,041件発送	11億1752万円を回収
令和６年度	596,479件発送	10億1670万円を回収

イ　督促状の発送

３か月以上滞納している被援助者に対し、コンビニ収納用紙に加えて督促状を発送した。発送に当たっては、滞納ステージ等を考慮して督促の効果が高いと考えられる者を対象にするとともに、個々の対象者の属性（引落口座登録未手続者、振込入金者等）に応じた督促文面を用いた。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。

中期目標期間の督促状発送の実績は以下のとおり。

令和４年度	84,832件発送	4181万円を回収
令和５年度	53,507件発送	3826万円を回収
令和６年度	72,205件発送	3440万円を回収

ウ　引落停止への対応

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文書及びコンビニ収納用紙を発送した。令和５年度からは、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。

中期目標期間の引落停止に対する督促の実績は以下のとおり。

令和４年度	7,784件発送	1260万円を回収
令和５年度	7,224件発送	1077万円を回収

令和６年度	7,495件発送	986万円を回収

⑹　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。

中期目標期間の支払督促の申立ての実績は以下のとおり。

令和４年度	22件申立
令和５年度	21件申立
令和６年度	24件申立

⑺　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する弾力的運用

令和６年能登半島地震の被災者については、令和６年１月から同年６月の間、償還滞納状態にある利用者を、督促の対象から除いた。

２　効率的な債権管理の実施

中期目標期間を通して、以下の取組を継続して実施した。

⑴　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。令和６年度には、ひとり親世帯に対する支援拡充の一環として、新たな免除制度を開始した。

⑵　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。

中期目標期間の免除・みなし消滅の実績は以下のとおり。

令和４年度	50億6224万円
令和５年度	50億3863万円
令和６年度	50億8007万円

⑶　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。

中期目標期間の一括償却の実績は以下のとおり。

令和４年度	3,447件	3億3798万円
令和５年度	4,670件	4億9247万円
令和６年度	6,498件	7億898万円

３　立替金債権の管理・回収状況の開示

中期目標期間を通して、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を、業務実績等報告書（資料）において開示している。

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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 ※	916人 ※		（参考情報） 令和３年度：899人　※ ※各年度３月31日現在

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第７・１　業務運営の体制維持 利用者のニーズに機動的かつ柔軟に対応し、かつ、効率的で効果的な業務運営のために必要な人的・物的体制の維持を図る。 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。
中期計画	Ⅸ・１　施設及び設備並びに人事に関する計画 既存業務の業務量の変動及び新規業務の追加による業務量の変動に応じた施設・設備・人的体制の確保を図る。 Ⅸ・２　デジタル化への対応 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、デジタル技術を利活用できる人材の育成を行う。 Ⅸ・３　業務継続体制の整備 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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
1　施設及び設備並びに人事に関する計画 ⑴　施設・設備の確保 中期目標期間を通じて、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。令和４年度には、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議が設置した「合同電話相談窓口」の機能等を継承するため、同機能を支援センターが継承する旨決定された翌月に特定施策推進室を設置し、迅速に本部内のレイアウト変更や備品調達等を行い、同月中に「霊感商法等対応ダイヤル」の運用を開始することができた。 ⑵　人的体制の確保 ア　業務量の変動に応じた人員配置 中期目標期間を通じて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、人員配置を実施した。 イ　能力主義に基づく的確な人員配置 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。 2　デジタル化への対応 ⑴　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 ア　業務端末等の更改 支援センターでは、新型コロナウイルス感染症の蔓延時には、職員の安全を確保しつつ支援センターのサービスを止めないためのシステム構築が大きな課題となったことを受け、この課題に対応するため令和４年度から、セキュリティを確保しつつ、働く場所の制約を受けない業務端末等の構築を開始した。令和５年５月には更改が完了し、従前デスクトップ型であった業務端末等をノート型にすることで持ち運びを可能にし、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。	評定に至った理由 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。特に、令和４年度においては、左記霊感商法等対応ダイヤルの運用のための準備期間が限られている中、本部内のレイアウト変更や必要備品の準備等を行い、迅速に同ダイヤルの運用を開始した。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。 デジタル化への対応では、災害や疫病の発生にかかわらず支援センターの業務を継続させるため、令和４年度から新たな業務端末等の構築を開始し、令和５年５月に業務端末等を更改した。その際、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、本部において法人文書システムの本格運用を開始し、大半の文書の決裁を電子化したほか、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や償還		評定に至った理由

イ　一部業務のデジタル化 中期目標期間中、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の構築及び改修、償還の免除申請がWeb上でできるシステムの構築など、一部業務においてデジタル化を進め、利用者の利便性向上や業務効率化を図った。項目別評定調書３－15にあるとおり、令和３年度下半期に本部に導入した法人文書システムを、令和４年度から本格運用し、大半の文書の決裁を同システムを用いて電子化したことで、本部業務を効率化できた。また、法律相談の予約をWeb上でできるシステムの運用を開始し、より利用者の利便性が向上するよう改修を行った。 ウ　基幹システム再構築の検討 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、業務のデジタル化・シス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、令和５年度に第五世代システム構想書を策定し、令和６年度には業務担当職員とコンサルタントで構想書に基づいた意見交換を行い、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、第五世代システム要件定義書を作成した。令和７年度にはシステム構築業者を選定し、令和10年度の更改に向けた作業を進める予定である。 ⑵　デジタル技術を利活用できる人材の育成・研修 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た役職員に令和６年度までに受講するよう促した結果、令和４年７月から令和７年３月までに633名が受講した。 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、令和５年度に「法テラスデジタル人材確保・育成計画」を策定し、令和６年度にデジタル化推進の中核を担う職員を支援センター内で募集し５名の職員を選定した。 ３　業務継続体制の整備 ⑴　緊急時の役割分担 中期目標期間を通じ、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、本部及び地方事務所において防災・業務継続計画を改訂又は策定した。また、災害時の本部・地方事務	の免除をWeb上で申請できるシステムの構築、法律相談の予約をWeb上でできるシステムの運用開始など、一部業務においては利用者の利便性向上や職員の業務効率化を図るためのデジタル化を進めた。さらに、令和10年度に基幹システムの再構築を予定しているため、業務のペーパーレス化・デジタル化について、専門家と担当職員による意見交換し、第五世代システム構想書や要件定義書を策定した。デジタル技術を利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」を策定し、デジタル化推進の中核を担う職員を募集し、センター内から５名の職員を選定した。 業務継続体制の整備について、本部及び地方事務所において防災・業務継続計画を改訂又は策定した。また、国選弁護等関連業務に関し、緊急性の高さに鑑み、中期目標期間を通じて大多数の地方事務所（支部を含む。）において業務継続に向けた検討・協議を実施するとともに、本部においても、令和６年度には新たな事務連絡を発出し、既存の体制に加え、複数の地方事務所において同時に業務が継続できなくなった場合を想定し体制を整えた。令和７年度においても、引き続き同事務連絡に基づく体制整備を進める予定である。	

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。 ⑵　国選弁護等関連業務 　中期目標期間を通じ、長期間業務継続が困難となる事態を想定し、大多数の地方事務所（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。 　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、業務代替拠点への業務移管の要否について検討を行った。 　また、複数の地方事務所で同時に業務が継続できなくなった場合を想定し、既存の体制も踏まえ、新たな事務連絡を発出し、緊急時に業務継続を維持し続けられる体制を整えた。	令和７年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。	

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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は、法的紛争に関係す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	20回		（参考情報）令和３年度：21回

３．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第７・２　内部統制の確実な実施 ⑴　ガバナンスの強化 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。 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。 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。 ⑵　監査の充実及びコンプライアンスの強化 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。
中期計画	Ⅸ・６⑴　内部統制の確実な実施 ア　ガバナンスの強化 (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。 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。 (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。 (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。 イ　監査の充実及びコンプライアンス強化 (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。 (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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
1　ガバナンスの強化 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　組織運営等 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。 イ　本部開催会議の開催状況 ①　全国地方事務所長会議・事務局長会議を毎年度開催 ②　ブロック別協議会を毎年度開催 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。 エ　法的支援の意義・効果の振り返りに向けた取組状況 法的支援の意義・効果の振り返りに向けて、ニーズ調査を実施する準備を進め、調査結果について大学教授等の有識者の専門的知見から分析・評価を行って報告書を作成する体制を整えた。同調査により把握したデータを基礎として、大学教授等の有識者と意見交換・業務改善に関する検討までを令和７年度中に実施できる見込みである。 ⑵　常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 ア　「常勤弁護士の業務ハンドブック」（法律事務所で常勤弁護士及び法律事務所職員が業務を行うに当たり必要事項を参照するための手引書）の改定作業を行い、「法テラス法律事務所の業務ハンドブック」と改題の上、第１版補訂版を令和６年12月に発行した。また、法律事務所の運営に係る規程の変更や事務連絡の発出について、メール及びグループウェアによる法律事務所への周知を徹底した。 イ　また、一定の常勤弁護士をメンバーとするワーキンググループを定期的に開催し、本部から支援センターの運営方針等について説明し、その議事録を全常	評定に至った理由 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、本部方針を周知するとともに、出席者とのかっ達な意見交換を通じて、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。 これまでの法的支援の意義や効果を振り返るため、ニーズ調査を実施する準備を進め、さらなる司法アクセスの拡充に向け、大学教授等の有識者の専門的知見を活用し総括的な分析・評価を行って報告書を作成する体制を整えた。同調査の結果、把握した国民のニーズや評価について、大学教授等の有識者と意見交換・業務改善に関する検討までを令和７年度中に実施できる見込みである。 常勤弁護士については、個別の法律事		評定に至った理由

勤弁護士と共有することで、ガバナンスの強化に取り組んだ。 ウ　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、情報漏えい事故及び労務管理に関する注意喚起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、支援センターの運営方針について共有の場を設けるほか、若手常勤弁護士への支援体制やシニア常勤弁護士制度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、後進指導により支援センターの業務運営方針の実現に資する組織力を高めるべき立場であること、事務所運営等においてルールの遵守につき個々人が責任を負うべき立場であること等、支援センター運営におけるシニア常勤弁護士の役割について議論を深めた。 エ　常勤弁護士を対象として、業務におけるガバナンス強化を目的とした研修を実施した。 ①　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 ②　赴任４年目の常勤弁護士を対象とする業務研修 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 ③　法律事務所職員を対象とした法律事務所職員研修 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。 ⑶　情報セキュリティ対策 ア　情報セキュリティ対策基準の改正 令和３年７月にクラウド利用の拡大や多様な働き方に対応するため「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」が改正された。支援センターにおいても、令和４年12月に情報セキュリティ対策基準及び関連する規程を改正した上で、令和５年５月に、リモートワークに対応した業務端末への更改を実現した。	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、業務ハンドブックの改訂・周知やワーキンググループ開催による各種規程や支援センターの運営方針等の共有を随時行ったほか、ハラスメントや情報漏えい防止、労務管理に関する研修を、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おいても、継続して常勤弁護士の支援体制やシニア常勤弁護士制度の在り方等を検討することで、その立場特有の制度や方策の浸透を図ることにより、様々な視点からのガバナンス強化に資する対応を行った。 また、セキュリティ上の脅威や技術の進展を捉え「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」の改定が定期的に行われているため、支援センターにおいても、令和４年12月と令和７年３月に情報セキュリティ対策基準及び関連規程を改正した。 更に職員の情報セキュリティに関する意識向上を図るため、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研修・教育を実施し、標的型攻撃の訓練メールの発信により職	

その後、サプライチェーンの脆弱性を利用したサイバー攻撃リスクが増大していることを受け、令和５年７月に再度「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」が改正された。この改正内容を踏まえ、支援センターにおいても令和７年３月に情報セキュリティ対策基準及び関連する規程を改正した。 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 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、支援センターにおいても、常勤弁護士が事件情報を取り扱う際に遵守すべき基本的な取扱方法を定め、令和６年４月に全常勤弁護士向けに周知した。 ウ　情報セキュリティ対策の実施 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、訓練及び教育を毎年度実施した。 ①　研修 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。 ②　標的型攻撃メール対策訓練 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複数回実施したほか、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、事務連絡を発出して注意喚起を徹底した。 ③　教育・自己点検 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、チェックシートを利用した自己点検を行わせ、その結果を本部において取りまとめた。 ⑷　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。	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。 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。 内部監査及び情報セキュリティ監査は、中期目標期間中に全ての対象地方事務所等について少なくとも１回は実施する方針とし、現在まで計画どおり進行している。加えて、これらの監査に際しては、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。 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、当中期目標期間を通じて監査技術の向上を図る取組を継続して積み重ねている。	

2　監査の充実及びコンプライアンス強化 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 ⑴　監査の実施 ア　監事監査 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、各年度の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。監事による地方事務所往査は、令和６年度までに18の地方事務所等で実施しており、当中期目標期間においては24地方事務所等で実施する見込みである。 イ　内部監査（フォローアップ監査含む。） 内部監査は、各年度の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、実効性の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、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各年度行った。 令和６年度までに93地方事務所等（うちフォローアップ監査16）でこれらの監査を実施しており、当中期目標期間内に全ての地方事務所等（127。うちフォローアップ監査22。）及び本部に対する内部監査を実施する見込みである。 ウ　情報セキュリティ監査 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、各年度の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	内部統制強化の取組については、令和５年度にリスク管理部門の体制を強化し、リスク管理委員会において、内部監査結果の指摘事項をリスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、本部課室において自発的に発見したリスクとともに、関係課室における課題の進捗管理を行った。なお、支援センター全体の報告体制を整備した際には、進捗管理に止まらず、リスク管理委員会において、あるべき報告体制を検討し、策定した。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、コンプライアンス意識向上のための情報共有等、様々な取組によりコンプライアンスの推進を図った。 令和７年度においても以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を達成できる見込みである。	

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。 令和６年度までに51地方事務所等で情報セキュリティ監査を実施しており、当中期目標期間内に全ての対象地方事務所等（68）及び本部に対する情報セキュリティ監査を実施する見込みである。 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　新型コロナウイルス感染症流行下における対応 新型コロナウイルス感染症流行下の令和４年度においても一部の対象事務所では書面とオンラインによる方式で監査を実施する等の対策を講じ、当中期目標期間中に全ての事務所等に対し監査を実施する計画を堅持した。なお、新型コロナウイルス感染症の収束に伴い、令和５年度以降は全対象事務所において実地監査を行っている。 ⑵　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。こうした情報共有の場は令和６年度までに９回設けており、当中期目標期間においては12回設ける見込みである。 さらに、監査室長を含む監査室員は、外部機関主催による研修を受講するなど、監査技術の向上に努めている。令和６年度までに延べ17回の研修を受講しており、当中期目標期間においては20回以上の受講となる見込みである。 ⑶　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ていた業務管理小委員会及びコンプライアンス小委員会を、令和５年度にそれぞれリスク管理委員会及びコンプライアンス委員会に名称変更し、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（令和５年度に業務管理小委員会から名称変更） 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。令和４年度までは本部各課室の係員が主な構成員であったものを、令和５年度からは原則本部各課室の課長補佐又は係長を構成員とするものに引き上げ、体制強化を図った。また、令和５年度に新設された企画調整課が事務局として関与し、前記監査指摘事項以外にも、本部各課室において自発的に発見したリスクについても関係課室の課題とし、リスク管理を含む課題管理に積極的に取り組んだ。 令和６年度から、問題が生じた場合に確実かつ迅速に本部担当部長まで報告がなされる体制を整備するため、報告対象事項や報告ルートの検討を開始し、令和７年度に報告対象事項及び報告ルート等を定め、支援センター全体に周知した。 イ　コンプライアンス委員会（令和５年度にコンプライアンス小委員会から名称変更） 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　コンプライアンス意識向上のための情報共有 ④　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 ⑤　定期的なコンプライアンス情報の発信 ⑥　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　中期目標期間評価　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%	17.4%		（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	16,690,082PV		
名称認知度	（参考指標）	－	57.4%	54.4%	55.0%		（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．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第７・３　業務内容の周知を図る取組の充実 　支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの業務内容を認知し、適切に法的サービスを享受することができるよう、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。 【指標】 ・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	Ⅸ・６⑵　業務内容の周知を図る取組の充実 　支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの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。 　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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	B	評定	
1　広報活動方針及び広報計画の策定 中期目標期間を通じて、以下の取組を行った。 ⑴　本部において各年度ごとに策定した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。 ⑵　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。 各年度で実施した認知状況等調査について、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）を令和６年度は若年層向けと「ひとり親支援の周知」に関する動画やランディングページをそれぞれ制作した。 ⑶　広報誌の制作は、令和５年度以降は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。 ⑷　毎年度実施している認知状況等調査や広報活動について、令和４年度から令和６年度、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。また、訴求対象や内容を明確に定め、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。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なども有効との助言を受けた。これらの助言を踏まえて、訴求対象やそれに応じたテーマを定めたり、ホームページのリニューアルを行うなどの改善を行った。（ホームページリニューアルの詳細は２⑴エに記載。） 2　効果の高い広報活動の実施 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、中期目標期間を	評定に至った理由 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。 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。 令和６年５月には、ホームページの全面リニューアルを行い、情報の分類や、分かりやすい表記を心掛けるなどし、ＳＥＯ対策にも努めた 従前より実施しているインターネット広告については、令和５年度には高年層・若年層、令和６年度にはひとり親支援・若年層のようにターゲット毎に異なった動画とランディングページを作成して、それぞれの層の訴求効果を高めた。 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。		評定に至った理由	

通じて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。 ⑴　インターネット等を活用した広報活動 ア　インターネット広告 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年度には訴求対象を「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。 令和６年度にも、「ひとり親支援」と「若年層」の動画とランディングページを作成し、年代だけではなく、必要とされているニーズも意識し、訴求対象別に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広告で作成した若年層向けラップ編やグループインタビュー風の動画から取り出した静止画やショート動画を使用した。 霊感商法等対応ダイヤルの周知については、令和４年からリスティング広告やバナー広告のほか、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）を実施した。また、令和５年度から開催しているワンストップ相談会についても、開催する地域を対象に、同様に広告を実施した。 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	地方事務所においては、「法テラスの日」や「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、メディア取材につながった事務所もあった。 令和６年能登半島地震、令和６年奥能登豪雨の被災者支援に関しては、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。 認知状況等調査の結果から名称認知度を見ると、令和４年度はテレビ広告を多く実施した効果で名称認知度が上昇し、テレビ広告を減らした令和５年度は一度下がったが、令和６年度はその他の広報活動の効果もあり、上昇に転じたと考えられる。また、業務認知度については、令和４年度から令和６年度を通じて上昇傾向が続いており、各広報活動を通じて、法テラスへの理解が広がっていると考えられる。 加えて、法テラスのロゴ提示後に再度法テラスの認知について質問した結果、令和４年度から令和６年度のいずれの年度も、ロゴを見ると実際は名称及び業務を認知しているという方の割合が上昇しており、名称及び業務認知度ともに、令和３年度を上回っている。加えて、業務認知度は令和４年度以降上昇傾向にある	

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、令和４年度には令和３年度に制作した15秒動画と６動画を公式チャンネルで配信し、各動画を組み合わせたYouTube広告を掲出した。また、令和５年度以降は訴求対象を定めて動画を制作し、公式チャンネルでの配信、YouTube広告の掲出を行った。 令和４年度以降、霊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を周知するスライド形式の動画を作成し、公式チャンネルで配信したほか、通年で相談会の開催地域を対象にYouTube広告を掲出した。 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２日からスライド形式の動画を制作して、公式チャンネルで配信し、被災４県にお住まいの方に向けたYouTube広告を掲出し、周知広報に努めた。 ウ　X(旧Twitter)を利用した広報 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。そのほか、法テラスホームページで公開している「よくある相談」を紹介する投稿も行い、ホームページへ誘導するよう工夫をした。霊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、令和７年１月以降は奥能登豪雨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。 また、令和４年度は、「離婚」「収入減」「パワハラ」「ＳＮＳ被害」などをテーマにした広告配信を実施した。 エ　ホームページでの情報発信 令和４年度から令和５年度は、トップページの回転バナーに「霊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継続した。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、霊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。 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	など、ロゴを多く活用した広報活動の効果の表れだと考えている。 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毎年度行った。令和６年度は、費用対効果も含め支援センターの広報活動について確認したところ、広報活動はおおむね適切に行われていると考えられる旨の意見が出されている。 ホームページの年間ページビュー数(PV数)については、令和４～５年度は通じて第４期中期目標期間の平均を超え、目標を達成した。一方、令和６年度は平均を下回ったが、これは内容が重複しているページや不要と考えられるページを大幅に削減し、総ページが大きく減少したことが影響している。その反面、検索サイトで支援センターのホームページが上位に表示される関連キーワードの数が増加するなど、利用者が必要としている情報に早く、分かりやすく辿りつけるようになったと考えている。 令和６年度に支援を拡充した「ひとり親支援」に関する周知については、ポスター広告を女性トイレ個室内に掲出するなど、重点的に周知すべき制度をターゲットを絞って発信した。 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７年度においても以上の取組を着	

者に対する迅速かつ効果的な情報発信に努めた。「令和６年奥能登豪雨」についても被災者法律相談援助の開始にあわせて速やか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。 令和６年５月には全面リニューアルを行い、全面リニューアルにおいては、外部有識者から指摘されたスマホファーストを実現して全ページスマートフォン対応とした。また、情報を対象者毎に分類し、専門用語を避け分かりやすい表記を心掛けた。レイアウトも、より多くの方が利用すると思われるコンテンツをページ上部に配置し、情報毎にイメージをまとめるサブサイト化を採用して、視覚的にもまとまりのあるデザインを採用するなどした。加えて、ページの見直しを行い、重複している内容のページや不要なページを削除するなどした結果、総ページ数を大幅に削減し、それぞれの利用者が必要としている情報に早く、分かりやすく辿りつけるよう工夫した。また、ページタイトルと内容、情報量などを意識して信頼度を上げるなどＳＥＯ（検索エンジンでWebページの検索上位化を目指し、自然検索からの流入増加・改善を行う）対策にも努めた。その結果、検索サイトにおいて関連キーワード（例えば「債務整理　費用」）等で検索した際に、法テラスのホームページが上位に出てくるキーワード数が上昇することとなった。 ⑵　プレスリリースの実施 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。 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積極的に実施した。毎年実施している４月10日の「法テラスの日」を始め、理事長の交代、霊感商法関係のワンストップ相談会の開催、特定被害者法律援助の開始、令和６年能登半島地震・奥能登豪雨の被災者支援、法テラス・サポートダイヤルの600万件突破、ひとり親世帯支援、クラウドファンディングの開始など、様々なテーマのプレスリリースを行った。 また、毎年発行している法テラス白書の発行を機に、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、毎年、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。 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、複数の事務所で新聞紙面やニ	実に実施する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。	

ュース（ネットニュース含む）に取り上げられた。 ⑶　テレビ広告 　令和４年11月の霊感商法等対応ダイヤルの開始に合わせて、全国114局において、YouTube広告に利用した周知動画「霊感商法編」を合計2,414回放映した。 　また、令和６年能登半島地震の被災者支援の周知のため、令和６年７月から同年12月の６か月間、毎週金曜日と土曜日の２回、石川テレビの情報番組で15秒ＣＭ52本を実施した。また、10月の被災地の復興をテーマにした単発番組でクレジット入りの提供とともにＣＭを２本実施したほか、12月までに追加で15本のスポットＣＭを実施した。 ⑷　新聞広告 　令和４年11月の霊感商法等対応ダイヤルの開始に合わせて、全国紙・地方紙50紙に電話番号や受付時間を記載した新聞広告を実施した、また、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。その他、令和６年４月10日に、東京新聞一面の「今日は何の日」というコーナーに法テラスの日が紹介されることに合わせ、その記事の右隣に題字下広告を実施した。 ⑸　ラジオ広告 　令和４年11月の霊感商法等対応ダイヤルの開始に合わせてラジオ広告を２回実施し、霊感商法等対応ダイヤルの周知に努めた。 　令和５年３月には４回の連続法律講座番組を実施し、サポートダイヤルの周知に努めた。 　令和５年８月には、沖縄のワンストップ相談会につき、沖縄の３局でそれぞれ３週間毎日２回、ラジオＣＭを実施した。 ⑹　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、全国の鉄道会社の駅施設等に毎年1,000枚を超える法テラス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、加盟社に対し、YouTube広告用に制作した霊感商法等対応ダイヤルの周知動画や、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。 ウ　女性トイレ個室内へのポスター掲出		

令和６年度は試行的に、ひとり親率の高い16道県38店舗の商業施設において、女性トイレ個室内に、令和６年度から拡充された「ひとり親支援」に関するポスターを掲示した。ポスターには、ひとり親支援のランディングページに誘導する二次元コードを掲載した。 ⑺　外部有識者を招いての検討会 令和４年度から毎年度、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実施した（有識者からの指摘・助言内容は、１⑷記載のとおり。）。 ３　関係機関との連携を通じた広報活動の実施 ⑴　毎年８月に開催されるこども霞が関見学デー（令和４年度は新型コロナウイルス感染症の影響により中止）に参加し、来場者に広報誌やポケットティッシュなどのグッズのほか、子ども向けに法テラスロゴ入り風船やバルーンアートなどを配布したほか、若年層向け動画（ラップ編）や犯罪被害者支援のアニメーション動画などを放映した。 ⑵　毎年10月に開催される法の日フェスタ（令和４年度は動画放映のみ）でも、来場者に広報誌や、ポケットティッシュ等を配布したほか、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。令和６年度には、初めての試みとして常勤弁護士による法律講座を午前午後の各１回開催した。 ⑶　毎年開催される全国矯正展に参加し、来場者に広報紙やポケットティッシュ等を配布した。 ⑷　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配布した。 ⑸　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） ⑹　令和５年度、令和６年度において、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行う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。 ⑺　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。 ４　指標の達成状況 ⑴　認知状況等調査について 　名称認知度については、令和４年度はテレビ広告を多く実施した効果があり上昇し、テレビ広告をあまり実施できなかった令和５年度は一度下がったが、令和６年度は上昇に転じた。また、業務認知度については、令和４年度から令和６年度を通じて上昇傾向となっている。 　なお、法テラスのロゴ提示後に、再度法テラスの認知について質問したところ、令和３年度は名称認知度が64.2％、業務認知度が25.3％だったのに対し、令和４年度は名称認知度が70.8％、業務認知度が28.1％、令和５年度は名称認知度が68.4％、業務認知度が27.7％、令和６年度は名称認知度が67.7％、業務認知度は28.5％となっており、いずれもロゴ掲示前より上昇しており、令和４年度から令和６年度を通じて令和３年度を上回る結果となった。加えて業務認知度は、令和４年度から令和６年度を通じて令和３年度よりも高い数値を示した。 ⑵　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年度から令和６年度まで減少傾向となった（令和６年度は第４期中期目標期間の年間平均を下回った）が、これはホームページのリニューアルで、ページの見直しを行い、重複している内容のページや不要なページを削除するなどした結果、総ページ数は大幅に削減されたことが影響していると考えられる。ただし、情報の分類や、分かりやすい表記を心掛けるなどし、ＳＥＯ対策にも努めたことで、検索サイトでの関連キーワードで上位になるキーワード数が増加するなどした。		

日本司法支援センター　中期目標期間評価　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．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	第７・４　報酬・費用の立替・算定基準 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。
中期計画	Ⅸ・６⑶　報酬・費用の立替・算定基準 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こと、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。

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（見込評価）
業務実績	自己評価			
	評定	A	評定	
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 中期目標期間中、Web会議等の報酬金出廷回数加算の取扱いや契約終了に伴い受任者等に対して金銭返還を求める場合の基準、インターネット関連事件に係る立替基準の目安、立替金が高額化する事例への対策について、支援センターが内部での検討結果を踏まえて案を作成した上、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との間で意見照会や協議を行うなどして検討を行い、一部については細則やマニュアルの改正・改訂につなげることで、その結果の適切な反映を図った。 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 これまで訴訟記録の丁数に応じた加算方法が定められていたところ、裁判所において訴訟記録に丁数を付す運用を改めたことを契機に、国選弁護人・国選付添人契約約款（算定基準）について改正の機運が高まっていた。そこで、丁数加算方式の見直しに伴う経費の合理化や他の項目への予算の振分けができるかなど、積算資料を作成しつつ、令和５年度までに検討してき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。 上記改正項目以外の点についても、中期目標期間を通じ、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、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。 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	評定に至った理由 民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、各種の課題につき、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会と協議して検討を行い、その結果の適切な反映を図った。 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。 上記改正項目以外の点についても、中期目標期間を通じ、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、契約弁護士からの報告・費用の算定基準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定期的に協議するなどして検討を継続して行った。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。 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		評定に至った理由

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。 上記改正項目以外の点についても、中期目標期間を通じ、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、特に被告人が複数名存在する「同一の事件」における算定基準の問題点については、同会と具体的な事例も交えながら定期的に議論するなど検討を進めた。	調整を図りつつ、改正を実現することができた。 令和７年度においても引き続き以上の取組を継続する予定であるが、令和５年度において多数の項目に及ぶ約款改正の実現という近年にない目立った業績を挙げたことを踏まえれば、中期目標を上回る成果を達成できる見込みである。	