

日本司法支援センター評価委員会

第82回会議議事録

第1 日 時 令和7年7月14日（月） 自 午後0時58分
至 午後4時19分

第2 場 所 法務省大会議室
(中央合同庁舎6号館A棟地下1階)

第3 議 事

- (1) 令和6年度に係る業務実績評価の実施について
- (2) 第5期中期目標期間の終了時に見込まれる、中期目標期間の業務実績評価について
- (3) 令和6事業年度財政諸表に関する法務大臣承認に当たっての意見について
- (4) 日本司法支援センターの役員退職手当規程の変更について

第4 今後のスケジュール

議 事

長谷部委員長 ただいまから日本司法支援センター評価委員会第82回会議を開催いたします。

皆様におかれましては、御多忙のところ御参集いただきまして、誠にありがとうございます。

初めに、定足数の確認をさせていただきます。本日は、10名の委員の皆様全員に御出席いただいておりますので、定足数でございます過半数の出席要件を満たしていることを確認させていただきます。

次に、議事に入りたいと思います。本日の議事は、お手元の議事次第にありますとおり、(1)「令和6年度に係る業務実績評価の実施について」、(2)「第5期中期目標期間の終了時に見込まれる、中期目標期間の業務実績評価について」、(3)「令和6事業年度財務諸表に関する法務大臣承認に当たっての意見について」、(4)「日本司法支援センターの役員退職手当規程の変更について」の4点でございます。

各議事につきまして、まず、事務局から概要の説明をお願いします。

本田総合法律支援推進室長 それでは、本日の議事の概要を御説明いたします。

まず、議事(1)「令和6年度に係る業務実績評価の実施について」につきましては、法テラスの令和6年度の業務実績について、自己評価とその理由等を踏まえた御議論をいただけたらと存じます。

次に、議事(2)「第5期中期目標期間の終了時に見込まれる、中期目標期間の業務実績評価について」につきましては、法テラスの第5期中期目標期間の見込評価について、自己評価とその理由等を踏まえた御議論をいただけたらと存じます。

次に、議事(3)「令和6事業年度財務諸表に関する法務大臣承認に当たっての意見について」につきましては、総合法律支援法上、法務大臣が法テラスの財務諸表について承認をしようとするときには、あらかじめ評価委員会の意見を聴かなければならないとされておりますことから、本日、併せて御議論をいただけたらと存じます。

最後に、議事(4)「日本司法支援センターの役員退職手当規程の変更について」につきましては、今般、法テラスにおいて役員退職手当規程を変更し、その届出がなされましたことから、当該変更について、評価委員会の御意見の有無をお諮りするものでございます。

議事の概要の説明は、以上でございます。

長谷部委員長 ありがとうございます。

それでは、ただいま事務局から説明のありました議事に沿って進めたいと思います。

本日は、法テラスの業務実績や見込評価、財務諸表等につきまして、委員会としての理解を深めるために、丸島理事長を始めとする法テラスの皆様方から、資料についての御説明や委員からの質問に対する御回答をしていただくこととしておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

続きまして、本日の配布資料について、事務局から説明をお願いします。

本田総合法律支援推進室長 それでは、配布資料について御説明いたします。

まず、資料1は本日現在の委員名簿でございます。

次に、資料2は青色の紙ファイルで、ラベルに「令和6年度業務実績等報告書」と書かれたものですが、法テラスの令和6年度の業務実績と自己評価等を記載したものでございます。

また、資料3はピンク色の紙ファイルで、ラベルに「第5期中期目標期間業務実績（見込）報告書」と書かれたものですが、法テラスの第5期中期目標期間の業務実績に係る見込評価について、自己評価等を記載したものでございます。

続きまして、オレンジ色の紙ファイルになりますが、ラベルに「財務諸表等」と書かれたものでございます。こちらは令和6事業年度の財務諸表等でございます。その中の資料4-1が財務諸表、4-2は事業報告書、4-3は決算報告書、4-4は監査報告、4-5は独立監査法人の監査報告書です。

また、資料5は日本司法支援センターにおける契約の点検結果でございます。

最後に、資料6が役員退職手当規程です。

資料の説明は以上でございます。欠落等ございましたら、いつでもお申し出いただければと思います。

長谷部委員長 ありがとうございます。

それでは、議事を進めたいと思います。ここからは各議事につきまして、それぞれに関連する資料について法テラスから御説明をいただいた上で、各委員から御質問等をお願いしたいと存じます。

まずは、議事（1）の「令和6年度に係る業務実績評価の実施について」と、議事（2）の「第5期中期目標期間の終了時に見込まれる、中期目標期間の業務実績評価の実施について」について、併せて説明をしていただきます。

なお、年度評価及び見込評価の評価項目は全21項目にわたりますため、項目1-1から1-6まで、2-7から2-13まで、3-14から5-21までと、全項目を三つのブロックに分けて御説明をいただき、それぞれに質疑応答の時間を設けたいと思います。

また、本日は、法テラスの松並監事、高橋監事にも御出席をいただいておりますので、後ほど御意見ををお願いしたいと存じます。

長丁場でございますので、一つ目と二つ目のブロックの説明及び質疑応答を終えた時点で各5分、三つ目のブロックの説明及び質疑応答を終えた時点で10分程度の休憩を取りたいと考えております。

それでは、まず、法テラスの丸島理事長から冒頭御挨拶を頂戴できればと存じます。

丸島理事長 当センターの理事長を務めております丸島でございます。

本日は、長谷部由起子委員長を始め委員会の委員の皆様には、大変御多忙のところ、また天候不順の中を、令和6年度の業務実績評価及び第5期中期目標期間の業務実績見込評価に関わる本会議に御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

令和6年度の当センターの業務の概況につきましては、後ほど担当者から説明をさせていただきますが、コロナ禍以降から続く社会経済情勢の大きな変化に伴い、法テラスのサービスの利用件数は、前年度に引き続き、全体として高い水準にありました。

情報提供業務では、昨年5月からサービスを開始した「チャットボット」の利用が3万件を超え、「法テラスサポートダイヤル」と地方事務所を併せた情報提供件数の合計は過去最多の66万件となりました。

民事法律扶助業務では、生活保護受給者の自己破産事件の増加やひとり親家庭の支援の拡充などの状況も相まって高いニーズが続いており、また、出張相談や巡回相談なども増加しております。その一方で、国の厳しい財政状況を反映して法テラスの財政運営面の困難も増

しており、予算の執行状況には格別の注意を払いながら事業の後退を招かないよう様々な工夫を講じる努力を尽くす中で、民事法律扶助の全体の利用件数は前年度から若干の減少にとどまりました。

また、国選弁護士等関連業務の事件受理件数の増加傾向は続き、犯罪被害者支援業務では、「精通弁護士」の紹介件数、「DV等被害者法律相談援助」の件数等は、いずれも引き続き増加をしております。

こうした主要業務を通じて提供するサービスの利用状況の変化とともに、近年は様々な困難を抱えながら容易に声を上げることができない人々への支援が重要な社会課題となっており、令和6年度も幅広い層の方々への司法アクセス改善に取り組んでまいりました。

能登半島の震災と奥能登豪雨の被災者への移動相談車両「法テラス号」を活用した無料相談や、靈感商法等の被害者、そして犯罪被害者、ひとり親家庭、在留外国人への支援等は、いずれも法改正を含め社会的な要請を受けている課題でありまして、継続して取組を進めてまいりました。

また、成年後見制度の普及と活用、福祉機関のケース会議への参加、罪を犯した人の更生支援、そして、「闇バイト」問題やSNSの利用をめぐる昨今の状況に見られるような、新たな形で現れる生活困窮や人権侵害の問題に直面しながら、孤立し孤独の中にある若者や女性に対する相談支援などは、深刻な問題に至る前の早い段階に対応し、支援に当たる大切な取組でありました。

これらの多くの今日的課題に対しては、自治体、福祉関係機関、各種専門職、支援団体等と連携し、常勤弁護士らも積極的に関わりながら総合的な支援を進め、各分野の関係者と協力して「ワンストップ相談会」を全国各地で実施するなどのほか、各地で多彩な活動を展開してまいりました。

これに関連して、「能登の被災者支援」と「こどもの支援」を目的とするクラウドファンディングを新たに実施し、多くの皆様から貴重な御寄附を頂くとともに、法テラスの活動への共感と温かなお声をお寄せいただきました。また、令和6年4月に成立した「改正総合法律支援法」により創設された「犯罪被害者等支援弁護士制度」については、その運用開始に向けて必要な体制の整備と関係機関との連携協議などの準備に精力的に取り組んでまいりました。

第5期中期目標期間を通じて当センターの役割は拡大し、業務もますます多様化・複雑化するとともに、現場の負荷は一層増しており、その改善が必要な状況にあるところ、中期目標にも掲げられているとおり、「多様な司法アクセスのニーズ」に応え、その使命を果たすため、人的体制の整備・充実やデジタル化の推進、安定的な財政基盤の確保等の焦眉の課題に取り組み、広く地域の関係機関・団体の皆様との連携強化を図りつつ、業務の簡素化・集約化などの業務改善とサービスの充実努めてまいりたいと考えております。

本日は、委員の皆様から忌憚のない御意見を頂戴いたしまして、当センターの業務・組織運営の改善・強化を図るべく一層の努力をしてまいりたいと存じておりますので、よろしくお願いを申し上げます。

以上、簡単ではございますが、私からの冒頭の御挨拶とさせていただきます。

長谷部委員長 丸島理事長、どうもありがとうございました。

それでは、法テラスから、評価項目の1ブロック目、1-1から1-6までの説明をお願

いたします。

近藤総務部長 法テラス本部総務部長の近藤でございます。令和6年度の業務実績及び第5期中期目標期間における業務実績見込みについて、まず、項目1-1から1-6までを御説明します。なお、主に令和6年度の実績について御説明した後、必要に応じ、中期目標期間の実績見込みを御説明します。また、「B」以外の自己評価とした項目、重要度・困難度が「高」とされた項目などを重点的に御説明します。

それでは、まず項目1-1です。常勤弁護士を除く「職員の配置及び能力の向上」に関するものになります。

第1に、職員の採用については、受験者の利便性向上の観点から、一部の試験についてオンラインで実施したほか、中途採用試験等を実施するなど、多様な人材を確保できるよう努めるとともに、法テラスの業務に適した人材を確保するため、新卒採用においては、令和5年度に引き続きインターンシップを企画し、より多くの学生が参加できるよう実施時期を早めた上、開催地を7か所に拡充したことで、234名中168名を選考して実施することができました。

第2に、配置については、令和4年度に策定した人員再配置計画に基づき、各地方事務所の業務量に応じた人員の再配置を行ったほか、組織の活性化を目的とした「ジョブポスティング制度」の運用を継続しました。

第3に、研修については、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、各部署に求められる基本的な執務姿勢を踏まえた上で、各種研修を実施しました。採用年次等に応じて職員の能力向上を図るとともに、オンライン研修の長所を活かし、全国の職員を対象とした短時間の実務研修を内容別に複数回実施するなど、効率的かつ効果的な研修を実施しました。

最後に、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」を継続するとともに、新たな転勤の負担軽減策として、職員の異動範囲を原則職員が希望するブロック内とする運用を実施するため、職員から勤務地として希望するブロックを聴取し、ブロック内異動を実施するための異動計画を策定いたしました。また、令和4年度に転勤の負担軽減策の一つとして試行した、異動範囲を一定のブロック内に限定した職員の採用を、北海道、東北、中部、中国・四国及び九州の五つのブロックにおいて継続して実施し、8名を採用することができました。

加えて、「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策方針」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いました。

以上から、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としております。

続いて、項目1-2は、「常勤弁護士の採用及び配置」に関するものであり、困難度が「高」とされております。

まず、常勤弁護士の採用について、令和6年度も集合形式及びオンライン形式で就職説明会を15回開催しました。そのうち4回については、現役の常勤弁護士にも参加してもらい、各地での取組について報告してもらいました。また、弁護士会や法科大学院主催の説明会にも10回参加しております。

ホームページやSNS等を利用した情報提供や、司法修習生等を対象にした常勤弁護士による連続講演会のインターネット上での限定公開といった広報活動は、令和6年度も継続して実施しております。また、司法修習生等の法曹志望者・法曹経験者を対象とし、求人情報サイトを利用して就職情報の発信にも努めました。

また、内定後、採用前の段階においても、内定者ごとにフォローアップ担当の常勤弁護士をつけることで、進路や業務に対する不安の解消に努めました。

これらの結果、令和6年度中の採用活動により、司法修習生8名、法曹経験者2名を新たに常勤弁護士として採用することができました。なお、司法修習生8名については、司法修習の時期の変更に伴い、入職時期が令和7年4月1日となっております。

他方で、退職者減少のための施策も講じました。具体的には、常勤弁護士が退職を検討する理由及び退職を防止する対策を常勤弁護士から聴取し、相談窓口等の整備・周知やキャリアアップの可視化といった対策をとっております。

次に、常勤弁護士の配置の必要性・妥当性を検証するため、法律相談や訴訟代理等の事件処理件数に加え、出張相談等の負担の大きい事案や対応困難な事案への対応件数を把握するとともに、関係機関連携票を用いて司法ソーシャルワークの業務量を分析しました。その結果、常勤弁護士1人当たりの年間平均業務量は、法律相談101.8件相当、代理援助26.8件相当、国選弁護14.5件相当となり、中期目標期間最終年度で達成すべき指標に近い数値を上げました。

これらの数値は、いずれも昨年度の数値を上回っております。法律相談等については指標の基準を達成しており、国選弁護等については次年度に達成が期待できる数値となっております。

この業務量を前提として、法テラス内部でも地方事務所からも意見聴取を行い、日本弁護士連合会と引き続き連携して、常勤弁護士の配置の必要性や配置人数の妥当性の検証に取り組みました。

さらに、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、日本弁護士連合会と緊密に連携しつつ、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・広報しました。令和5年度は実施できなかった日本弁護士連合会主催のブロック協議会における常勤弁護士の活動発表について、調整をした結果、令和6年度から再開することができました。さらに、常勤弁護士を配置できていない地方事務所においても、弁護士会の関係委員会との緊密な協議や関係機関への業務説明等に注力して、特定援助対象者法律相談援助件数を伸ばすなどし、常勤弁護士未配置地域なりの取組の成果を挙げました。

以上のとおり、常勤弁護士の年間平均業務量において、法律相談以外は指標に掲げた数値には達しなかったものの、同数値に近い実績を挙げることができました。これに加えて、指標に反映されない対応困難な事案等にも、地域の実情に応じて、常勤弁護士は積極的に対応しております。

常勤弁護士は、法テラスの各業務の担い手として、地域の実情に応じて、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、外国人など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ため、所期の目標を達成したものと考え、自己評価は「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としました。

続いて、項目1－3は、「常勤弁護士の資質の向上」に関するものです。

法テラスでは、常勤弁護士が司法アクセス障害の解消という役割を適切に果たせるよう、常勤弁護士の研修を行っております。裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室を活用しつつ、研修内容によっては外部講師を招きながら、常勤弁護士の日々の業務遂行に役立つ実践的な研修を実施し、その能力の向上を図りました。業務支援室には、弁護士だけでなくソーシャルワーカーである専門員も配置し、福祉的視点からの助言等も得られるようにするなど、相談体制も充実させております。

また、実施した研修が資質の向上に寄与したかどうかを確認するとともに、今後の研修に役立てるため、研修を受けた常勤弁護士に対するアンケートを毎回実施しております。アンケートの結果は、講師の選定や研修内容の検討材料としました。

次に、メンター制度ですが、赴任1年目及び2年目の常勤弁護士に向けて、担当制で支援を行うメンターに加え、興味・関心のある分野に応じて対象者が希望に沿うメンターを選択する選択型メンターを実施しております。これらのメンタリングの状況については、令和6年9月からアンケートを通じて把握しております。

加えて、法務省による「法曹の質に関する調査」では、常勤弁護士による司法ソーシャルワークや高齢者福祉における連携について、福祉関係者から高い評価を頂きました。

以上の実績を踏まえると、常勤弁護士の資質の向上に向けて十分な取組ができたといえるため、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としました。

続いて、項目1－4は、「一般契約弁護士・司法書士の確保」に関するものです。

本部と地方事務所において、日本弁護士連合会等の関係機関と連携して説明会や研修、司法修習生への講義、協議会、意見交換を実施するほか、説明資料を配布するなどして、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図りつつ、契約弁護士・司法書士の確保に努めました。

その結果、令和6年度の民事法律扶助契約、国選弁護人契約、国選付添人契約の各契約者数については、いずれも僅かに減ったものの、令和5年度と同水準の人数を確保することができました。また、国選被害者参加契約弁護士及びDV等被害者援助弁護士については、援助件数が伸びていることから、各地方事務所から弁護士会に対し、担い手確保の働きかけを一層強化したことにより、契約者数が増加しました。

なお、契約者数が減少した点について付言しますと、例年であれば12月に弁護士が一斉に新規登録され、その後6か月程度かけて契約者数も伸びていくのが通例ですが、77期以降の司法修習日程が変更されたことに伴いまして、直近の弁護士の一斉登録も令和6年度末である令和7年3月にずれ込んだことにより、その後に伸びていくはずの増加分を年度内に反映できなかったことが主な要因であると考えております。

以上から、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価についても、令和7年度中には、令和6年度内に反映できなかった契約者数の増加分を反映できると考えており、また、これまでの取組も継続して行う予定ですので、中期目標は達成できる見込みと考え、自己評価を「B」としました。

続いて、項目1－5は、「事務所の存置等」に関するものであり、重要度・困難度ともに「高」とされております。

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として、事務所の移転に際し、移転先は高齢者・障がい者等が来所しやすいよう、バリアフリー対応の施設を選定し、内部のレイアウトも車椅子利用者が単身で相談できる相談室を設置しました。さらに、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、音声を介さない方法で即時に情報提供を受けることを可能にしたほか、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するなど、合理的配慮に資する取組を的確に行いました。

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、東京地方事務所上野出張所の移転と併せて東京法律事務所との統合を実施しました。

被災地出張所については、被災地域のニーズ等を踏まえて総合的に判断し、ふたば出張所と気仙出張所を存続させて業務を継続しております。

扶助・国選対応地域事務所については、地域ごとの弁護士数や事件数等を勘案し、既存の事務所の統廃合も含めて検討した結果、令和6年度中の新規設置や統廃合は行いませんでした。

司法過疎地域事務所については、地方事務所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の抽出を行っております。また、日本弁護士連合会との間で設置している作業部会を開催するなど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間でも協議・検討を重ねてまいりました。その結果、令和6年度は、設置の必要性が高いとされた地域について、新規設置に向けて調整及び準備を進めました。最終的に、新規設置には至りませんでした。検討を重ねる中で課題や論点の整理を行い、今後に向けた重要な知見を得ることができました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価については、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としました。

続いて、項目1－6は、「司法アクセス拡充のための体制整備」に関するものです。

法テラスは、靈感商法等対応ダイヤルの運営を継続し、法務省を始め、日本弁護士連合会、全国統一教会被害対策弁護士団、全国靈感商法対策弁護士連絡会、法務少年支援センター、日本公認心理師協会、日本臨床心理士会、日本社会福祉士会等の各種関係機関・団体等との緊密な連携を基に、「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する問合せに対して適切な相談窓口等を案内するなど、問題解決を図るために必要な対応を行いました。

また、靈感商法等対応ダイヤルの相談対応者等が被害者等の心情等について理解を深める

ことができるよう、元信者、宗教二世・三世の方々の知見等を活用した研修会、座談会、そして靈感商法等対応ダイヤルアドバイザーの方々との意見交換会を複数回実施し、相談・支援体制の整備強化を図りました。

弁護士、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について、令和6年度は、新たに警察庁及び各都道府県警察本部とも連携を開始した上で、対象を靈感商法等の被害者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て全国で開催し、様々な被害に遭われた方への支援を可能としました。

そして、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基づき、令和6年3月19日から開始した特定被害者法律援助業務を着実に実施しました。

加えて、社会的に問題が指摘されている諸課題に適切に対応すべく、各種関係機関・団体等と連携し、ひとり親家庭等を対象とするワンストップ相談会や、若年者等に対する支援の観点からの「闇バイト脱出のための電話相談会」も開催しました。さらには、いわゆる「ト一横」問題を受けて東京都が設置した若年者向けの総合相談窓口「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、利用者の若年者等に対して、情報提供業務の一環として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、司法アクセスの拡充につなげました。

また、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、法務省、日本弁護士連合会と協議の上、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ました。

令和6年度は、法テラス本部において、関係機関連絡協議会により関係機関と緊密な連携を図りました。そして、地方事務所においては、全ての地方事務所で地方協議会を開催し、実施回数は63回に達しました。

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の自治体のうち合計311の自治体において、人口千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ました。これは、令和5年度に目標を達成した自治体数合計の333か所に22か所、率にして6.6%及びみせんでしたが、令和4年度に目標を達成した自治体数合計260か所に比しては19.6%の増加という高い水準となっております。

以上のとおり、二つの指標のうち地方協議会の開催についての指標に関する目標が達成され、区分上昇自治体数の実績も、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、令和3年度と比較して増加させた状態を維持できたことからすれば、所期の目標を達成しているものと考えます。

これに加え、ワンストップ相談会や若年者等に対する支援の取組において、社会的に問題が指摘されている諸課題に対する司法アクセス拡充のための体制を迅速に整え、オンラインを活用した効率的・包括的な支援を行ったことは極めて大きな成果といえます。

したがって、指標外の事情ではあるものの、極めて高い評価に値するワンストップ相談会等の業務実績を併せ考慮すれば、所期の目標を上回る成果は得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を上回る成果が得られる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

項目1-1から1-6の御説明は以上となります。

長谷部委員長 ありがとうございます。

それでは、項目が多岐にわたりますが、ただいま御説明があった範囲に含まれるものにつきまして、どの点からでも、委員の皆様から御質問等がございましたらお願いいたします。

どうぞ、長内委員。

長内委員 長内です。1-1についてお伺いいたします。1-1でインターンシップに関して、令和5年度が56名であったところ、令和6年度は234名、4倍ぐらいですかね、非常に増加している。その理由として、実施時期の変更や、実施地域も1か所増やしたというところはあるかと思うのですけれども、それにしてもすばらしい上昇だなということで、何かここで特筆すべき理由があればお聞かせいただきたいなと思います。

有吉人事課長 御質問ありがとうございます。人事課長の有吉よりお答えいたします。

インターンシップ参加の人数が増加した理由は、今、委員御指摘のとおりですが、開催の事務所を京都と本部、2か所増やしたということと、開催時期を1か月程度早めたことによって、学生の夏季休暇の時期にちょうどマッチングしたのではないかと考えております。また、大阪と愛知についてはそれぞれ2日間の開催といたしました。開催地を二つ増やしただけでなく日程も増やしたことで、より参加者が増加したものだと思います。

長内委員 ありがとうございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

奥山委員。

奥山委員 奥山でございます。1-5でございますけれども、ページでいうと53ページのところでございます。1-5は重要度が「高」、困難度も「高」ということで、司法過疎地域事務所が今回設置には至らなかったということで、大変残念に個人的には思っております。そこで、断念した理由の一つに、他地域と比較して算出した有償事件の収益が見込めないことが挙げられております。この点についてもう少し詳しく教えていただきたい点がございませぬ。

1点目は、有償事件の収益性を、候補地を選定する際にはあらかじめ分かっていたのではないかと。もし分かっていたとしても、例えば、協議の過程で事前の情報を覆すような大きな事象が生じていたのかどうかということでございます。

もう一つは、司法過疎地域事務所の設置基準からすれば、有償事件の収益性のみをここだけを見た場合、設置が困難と思われる地域はあるのか、仮にあるとしたら何か所あるのか、この辺を教えていただければ有り難いと思っております。

近岡常勤弁護士総合企画課長 常勤弁護士総合企画課長の近岡です。御質問ありがとうございます。

司法過疎地域の事務所の設置についてということですが、ただいま御指摘のあった点につきましては、検討理由項目は今御指摘のあったもの以外にも多数ございまして、内容を具体的にこの場でお伝えすることは、今後、関係機関その他設置に向けた協議をする上で支障が生じるおそれがありますので、ここでの詳細な回答は控えさせていただきたいと考えております。

奥山委員 そうすると、少なくとも有償事件の収益性というのは理由の一つになっているということでしょうか。

近岡常勤弁護士総合企画課長 結果を生じさせた理由の一つかどうかということはお答えしにくいのですけれども、検討した内容の要素の一つではあったということと言えます。

奥山委員 分かりました。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

中村委員。

中村委員 中村でございます。まず、1－1について御質問いたします。職員についてブロック内異動を原則とする仕組みを採用するというお話があったかと思うのですが、一般企業などですと、全国異動の社員とブロック内のみの異動の社員とでは報酬体系が違うなどもあるかと思うのですけれども、そのようなことがあるのかどうかについて御教示いただければと思います。

有吉人事課長 御質問ありがとうございます。人事課長の有吉よりお答えいたします。

現状で、ブロック内異動の職員か否かというのは管理職相当職かそれ以外かで分けておりまして、管理職相当職以外の職員は全てブロック内異動を選択できるように、今年度から変更いたしました。したがって、ブロック内異動対象職員の中で給与面・待遇面の差というのは設けておりません。

中村委員 ありがとうございます。

もう一つ、1－2について御質問したいと思いますけれども、1－2で常勤弁護士の採用ということについてですけれども、新人弁護士に関しては、大手事務所の採用なども盛んになっていてなかなか採用が難しくなっているというようなお話がございまして、中途弁護士の採用についても力を入れていくという御説明があったかと思うのですが、更にといいいますか、企業ですと高齢者の活用というようなことも最近はいろいろ検討がされております。もう十分仕事をして、地方に住んで、ちょっとだけ仕事をしようといった、そういうような方を活かすようなところは考えていらっしゃるのでしょうか。

近岡常勤弁護士総合企画課長 常勤弁護士総合企画課長、近岡です。ありがとうございます。

そのような視点というのも最近になって出てきたところであります。制度的な採用ですとか、実際にどのように進められるのかという検討は、これからしていきたいと考えております。

中村委員 ありがとうございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

坪田委員。

坪田委員 御説明ありがとうございます。坪田でございます。1－4ですけれども、ここだけに関連することではないかもしれませんが、(2)、DVのところで、被害者援助弁護士の数が2,380人に対して、うち女性弁護士ということで数字が書いてあります。まだ女性は少ないようではございますけれども、このDVに関することも含めまして、採用のときに今、世の中はかなり、官公庁の場合ですと女性の比率ということも気にしていることもあります。殊、被害を受けた方のお話を伺うというのは、性別の差は本来はあるべきではないと思う反面、やはり女性だからこそ、男性だからこそ、お話ししやすいとか、理解を得やすいという内容もあると思います。この男女につきましては、何か考慮をするとか、今後の方針としてどのようにお考えになっていらっしゃるのでしょうか。

加えまして、このDV、一般的には女性が被害者になることが多いかとは存じますがけれど

も、最近では男性が被害者になっている例もあると聞いておりますし、むしろ男性が被害者の場合は社会の理解を得ることがより難しい状況もあって、困難を極めているということも耳にしておりますが、この辺りはどうなのか教えていただければと思います。

大山犯罪被害者支援課長 犯罪被害者支援課長の大山です。

最初の御質問につきまして、利用者に、男性・女性の弁護士の希望を伺っているかという御質問かと思いますが、御希望をお伺いして、可能な限り沿うように担当する弁護士を御紹介するよう取り組んでおります。御希望に沿えない事案もございますが、一定範囲で努力して、お応えできるように各地方事務所で取り組んでおります。

それから、男性の被害者についてですが、相談にお見えになる方が少ないところでございますが、一定数いらっしゃいます。男性のDV被害者の方に対しては、弁護士に相応の配慮をして相談していただけるよう、弁護士会を通じてお願いをしているところでございます。坪田委員 ありがとうございます。弁護士の方を採用するときにも、ブロック内異動ということにも関連するかもしれませんが、女性の弁護士が仕事をしやすいような方向を何か考えていらっしゃることもあれば、併せてお願いいたします。

大山犯罪被害者支援課長 今回の御質問につきまして、一般の弁護士、契約弁護士を募集する際は、弁護士会に対し、女性弁護士との契約を増やすことができるよう協力をお願い申し上げておりますが、スタッフ弁護士の採用に関しては、別の担当からお答えいたします。

近岡常勤弁護士総合企画課長 常勤弁護士総合企画課、近岡です。

常勤弁護士の採用に関しては、特に男女で分けておりませんが、配置については、各弁護士会の意見も毎年聞いておりますので、例えば、特に女性弁護士がここは必要であるといったような意見があるところには最大限配慮した配置をしております。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、斉藤委員。

斉藤委員 斉藤です。1-4の契約弁護士の数の問題ですけれども、特に国選弁護人とか国選付添人に関して、もう少し登録数が増えないのかなという気がしています。基準日が違うのはよく分かるのですが、1,000人近く毎年弁護士登録していると思いますが、それに引き換え登録者数が非常に少ないということで、弁護士会が努力するのも必要なんだろうけれども、法テラスとして、もう少し契約弁護士を増やすように努力されたらどうかなと思うのですが、いかがでしょうか。

倉知国選弁護課長 法テラス本部国選弁護課長の倉知でございます。御質問ありがとうございます。

国選弁護等の担い手の確保のために法テラスが何をできるかという御質問だったと思います。国選弁護等の担い手の確保という観点から、法テラスの方といたしましても、解説書、改訂した資料等必要な資料の配布・案内、あるいは説明会を実施し、国選弁護等全般の情報提供を行っておりまして、国選弁護等の担い手となる契約弁護士を十分に確保することは国選弁護等の活動の質を確保する前提として不可欠と認識しております。

全ての法テラスの地方事務所におきましては、契約弁護士に対して説明会を開催したり、資料配布をして制度周知を行うとともに、多くの地方事務所においてサービスの質の向上を図る観点から、弁護活動の質を向上させるため、新規登録弁護士対象の国選弁護・付添人制度の研修、裁判員裁判における弁護活動に関する説明会、休日弁護を含む国選指名通知体制

に関する協議会などを実施しているところでございます。

法テラスといたしましても、今申し上げましたような取組を行うことを通じて、契約弁護士を確保する取組に協力してまいりたいと考えているところでございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

和気委員。

和気委員 和気です。1－6ですが、司法アクセス拡充のための体制整備について、近年の様々な社会的な支援が必要とされる課題について体制の整備をされているということで、評価も高くされております。そういう体制が整備されつつあるということは大変望ましい反面、まだまだニーズに対しての対応というのは恐らく十分ではないのだろうなというふうにも考えられます。ワンストップ相談会ですとか靈感商法等対応ダイヤル、その他新しい試みをなされた中で、相談された方の満足度のようなものは測定されておりますでしょうか。

細野特定施策推進室長 御質問ありがとうございます。特定施策推進室長の細野でございます。

満足度という観点では調査等を行っておりませんが、各相談会での相談者様の御反応というところは、我々、開催する側として実感しているところでございまして、例えば、ある相談会の会場におきましては、なかなか事前の予約が入らず、がらがらになるかなと不安に思ったような会場であったとしても、直前時期になりますとどんどん予約が入りましていっぱいになった上で、更に相談会当日も電話が入り、何とか当日中に相談ができないのかという方もございました。お話を聞いてみると、やはり緊急性がある事案だったので、その場で対応チームを臨時で編成して対応したということもありまして、やはりお話しして帰られる方々は皆様、一定数満足された状態で、中には涙ぐまれて帰っていかれるような方もいらっしゃいましたので、それなりの満足度はあるのかなとは思っております。

和気委員 ありがとうございます。1点、最近では、そういう場を設けるだけでは評価としてはおそらく不十分で、例えば、私どももよく色々ところで講演なども依頼されるのですが、必ず、何か評価・フィードバックを受けて、様々な御意見を頂戴することが恒常的な取組になっておりますので、そういう評価の視点というものは是非取り入れられていくとよろしいのかなと思いました。

細野特定施策推進室長 ありがとうございます。相談会について、弁護士会、警察、また心理士会、社会福祉士会など各関係機関・団体と事前協議をした上で開催しているところでございまして、各関係機関・団体に対しては、事後的なフォローアップまでは法テラスとして求められないというところをお話しているところでございます。また、相談対応者が御相談に対してどのように対応をされているのかということにつきましては、なかなか我々法テラス側としては中身について把握することまでは困難なところがございます。他方で、利用された方々の満足感というようなものについては、機会があれば聞いていくということは考えていきたいと思っております。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

坪田委員 1－6のところですが、「1(1)オ④」でユーチューブ動画をやっていただいております。かなりのアクセス数があるということが書かれていて、メリット等の周知を図ったとのこと。ほかに、「1(1)オ」のコンテンツ作成、関係機関に対する広報ということで、色々とされていることは大変評価したいと思っておりますが、このアクセスをするためにアクセス先のユーチューブなどを作ったとしても、なかなかそこに行き着けない方がいらっし

やって、一般の方はどうも、ネット上の余り適切ではない方の様々な支援もどきの情報の方に行ってしまうと、一番アクセスしてほしいところにはアクセスできないということがあるように感じております。

今、特に一般の方は、文字だけではなく動画というのは非常に効果が高いので、いいと思います。この動画に一人でも多くの方がアクセスできるようにしたいと思っているのですが、一般の方向けに、例えば、SNSであるとか何かを使って広報周知があるのであれば教えていただきたいと思いますし、また、今後そういった計画があるのであれば、それも教えていただきたいと思います。

長谷川広報調査室長代行 広報調査室長代行の長谷川です。

委員御指摘のとおり、例えばワンストップ相談会は、動画だけではなく、「X」でもワンストップ相談会をやっていますという投稿はしております。あとは、プレスリリースなどをしておりますので、そういったところで周知をし、参加を呼びかけているというところです。長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

長内委員。

長内委員 1-6 に関してお伺いいたします。評価対象となる指標ということで、区分上昇自治体については多くの箇所が増えているなという状況は見受けられますけれども、一方、指標それ自体ではないのですけれども、例えば、2件以上の自治体は令和3年度では921か所あったのですが、令和6年度では895か所とやや減少していると、2.8%減少しています。相談件数2件以上の自治体というのは、ここは特に増やすべきところかとは思いますが、ここが少し減少している、これに対しての対策と申しますか今後の対応と申しますか、それについて教えていただければと思います。

北郷地域連携推進室長 どうもありがとうございます。地域連携推進室長の北郷と申します。

御指摘いただきましたとおり、令和6年度、2件以上の自治体の数の減少、さらには法律相談援助件数全体の減少がございました。この減少の中身を自治体の人口規模別に見てみたところでは、特に人口規模の大きい自治体、10万人以上というような規模の自治体において減少自治体数が多い傾向が認められております。それから、その人口規模の大きい自治体の中に令和3年度時点で2件以上となっていた自治体が多く含まれている傾向も認められて、法律相談援助件数全体の減少の影響が、特に令和3年度時点で2件以上であった自治体により強く及んでいるのではないかと考えております。

御指摘がありましたとおり、2件以上であった自治体への取組は指標そのものではないため、法テラスの取組において、指標の直接の対象である1.5件以上2件未満、それから1.5件未満であった自治体への対応により優先順位を置くことになった面があったことは否定し難いところでございます。限られたマンパワーによって、相談件数を増加させていくのみでなく、増加した相談件数の水準をその後も維持していく方策については、今後も引き続き課題であると考えております。

長内委員 ありがとうございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

よろしいでしょうか。よろしければ、ここで一旦、5分間ほど休憩を取りまして、再開後に、2ブロック目について法テラスから御説明をいただきたいと存じます。今から2時3分ぐらいまででお願いいたします。

(休 憩)

長谷部委員長 それでは、再開したいと存じます。

引き続きまして、法テラスから評価項目の2ブロック目、2-7から2-13について御説明をお願いいたします。

近藤総務部長 それでは、次に、項目2-7から2-13までを御説明します。

項目2-7は、「適切な情報提供の実施」に関するものです。

コールセンターの対応件数は41万7,000件を超えましたが、前年度より約1,400件減少しました。そのうちメールによる情報提供件数は約6万2,000件であり、前年度より約1万1,000件減少しております。一方で、令和6年5月にサービスを開始しましたチャットボットの利用実績は、約3万件となっております。チャットボットによるサービスは常時利用可能であることから、幅広い利用者のライフスタイルを問わず情報提供が行えるようになったことや、令和6年8月に開始しました有人チャットによるサービスも、双方向で文字による会話が行えることから、聴覚障害者や電話を苦手とする利用者への利便性を高めたことで利用が促進され、これらチャットの導入がメールの件数減少に影響した可能性があります。

また、地方事務所の情報提供対応件数は約21万件であり、前年度と比較して約6,400件減少しましたが、これは、ナビダイヤルの振り分け機能を活用しガイダンスを工夫することで、初めての利用者や情報提供を希望する利用者をコールセンターに適切に誘導したことが地方事務所の対応件数の減少に影響したものと考えられます。

利用者への多様なニーズへの対応については、令和6年能登半島地震、令和6年奥能登豪雨における支援として、法テラスホームページに必要な情報を取りまとめた法律問題Q&Aを掲載したほか、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行いました。

また、パーソナリティ障害を抱える利用者対応や、医療契約したクリニックの倒産により一般人が債権者となったケースの問合せに対して、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いました。

さらに、若年者に対する支援を促進するため、東京都が開設した、先ほど申しあげました総合相談窓口「きみまも@歌舞伎町」へ常勤弁護士を派遣し、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ました。

満足度調査については、5段階評価のアンケートで、特にホームページにおけるアンケートでは、利用者満足度は昨年度を上回る4.1となり、全体平均でも4以上の高水準を維持しました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が見られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価につきましても、同様の取組を継続し、中期目標を上回る成果が得られる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

ここで、先ほど御紹介したチャットにつきまして、法テラスの山口情報提供課長から動画を交えて御説明をいたしたいと思っております。

山口情報提供課長 情報提供課長の山口から説明をさせていただきます。チャットの説明です

が、映像・スライドを使って、前半はチャットの入口からチャットボットまで、後半は有人チャットについて説明させていただきます。映像を御覧ください。

これから、離婚について悩んでいる40代男性として、法テラスのチャットを利用してみます。この画面は法テラスのホームページのトップページです。右側に、「チャットで問合せ」というアイコンがあります。このアイコンをクリックすることでチャットを開始することができます。アイコンをクリックすると受付画面が表示されます。

最初にメールアドレスの入力欄があります。チャット終了後、内容をメールで送信希望の場合、アドレスを入力し、下から2番目のチェックボックスにチェックしていただく必要があります。「年齢、性別、利用規約への同意」は必須項目です。利用規約は画面をスクロールし全てを確認の上、同意していただく必要があります。この必須項目を全てチェックし、「チャットを開始する」のボタンをクリックします。そうしますと、メニューが現れます。「法制度を知りたい」「相談窓口を知りたい」などのメニューが載っています。このメニューは追加や変更をすることができ、今後、利用者のニーズやトピック等に合わせて変更することを想定しています。

今回は、離婚についての法制度の情報提供を求めて、「法制度を知りたい」をクリックします。そうしますと、大きなカテゴリーが表示されます。「離婚」「借金」「相続」など、問合せが多いカテゴリーを載せています。カテゴリーを選んで絞っていくと、相談内容に応じたFAQを案内できる導線となっています。今回は大きなカテゴリーで「離婚、養育費、親権、財産分与」を選択し、更に「離婚」で絞っていきます。そうしますと、具体的な問いが表示されます。該当する問いをクリックすると回答が表示されます。今回は「調停離婚とは何ですか」を選択します。そうしますと、その問いに対する回答が表示されます。

次に、自由入力欄について説明をいたします。画面下の自由入力欄に単語を入力すると、AIが入力内容を判断して複数の問いを提案します。また、入力単語が直接含まれていない問いについても、関連性が高いと認識されれば、それらも提案します。今回は、自由記入欄に「離婚」と入力します。AIにより五つの問いが提案されました。その中から「離婚原因とは何ですか」という問いをクリックすると、回答が表示されます。回答の下には、「解決した」「相談窓口を知りたい」「よくある相談を自分で調べたい」「初めに戻る」など、次にどのようにするかという選択肢が用意されています。今回は「法制度を知りたい」が希望でしたので、「解決した」をクリックし、続いて「終了する」をクリックすることで、チャットボットは終了となります。

最後にアンケートを用意しています。現在、アンケートは5段階評価としています。今後、利用者の満足度を検証し、チャットボットの運用改善に役立てる予定です。チャットボットの御説明は以上です。

続いて、有人チャットについて御説明します。スライドを引き続き御覧ください。

有人チャットは現状、月曜日を除く平日9時から16時までコールセンターで対応しています。東京都中野区在住の借金について悩んでいる人物として、有人チャットを利用してみます。有人チャットへの入口、入り方は、途中までは先ほどのチャットボットと同じです。「年齢、性別、利用規約への同意」をチェックし、「チャットを開始する」のボタンをクリックします。その後に出てきます、最初のメニューで「チャットでオペレーターに相談窓口について質問したい」をクリックすると、有人チャットが開始します。まず、定型の注意書

きが表示されます。有人チャットは、コールセンターのオペレーターがやり取りをしておりますので、お待たせをする場合があります。そのため、順番をお知らせしています。オペレーターにつながりますと、「どのようなお問合せでしょうか」とお尋ねします。今回は、「借金で困っているのですが、どこに相談したらよいでしょうか」と困り事を入力しました。

次のスライドに移ります。これに対し、オペレーターが専門家への相談の後押しをするとともに、適切な相談窓口をお調べするため、お住まいの地域をお尋ねします。「東京都中野区」と答えました。この回答を受け、オペレーターは、情報提供業務システムで関係機関の相談窓口を調べます。その上で、このオペレーターは、法テラス東京での民事法律扶助相談と、東京三弁護士会の新宿総合法律相談センターの「クレサラ相談」を案内しました。有人チャットにおいても、利用者の希望があれば法制度情報の御案内も対応いたします。オペレーターは、利用者とのコミュニケーションを図り、希望に沿って臨機応変な対応をいたします。有人チャットの御説明は以上となります。

近藤総務部長 それでは、説明の方を続けさせていただきます。

続きまして、項目2-8です。「法教育事業及びその関連事業」に関するものです。

令和4年度から、法テラス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とし、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決めました。

地方事務所において、図書館と共催した企画、中学生・高校生向けの出前授業、大学の授業に組み込んだ企画等の一般市民向けの法教育事業や、関係機関職員等を対象とした事例検討会等を実施しました。また、これまで実施してきた法教育の内容や効果を検証し、若年者を対象とした法教育の充実を図る必要があると考え、若年者を対象とした消費者トラブルやSNSトラブルなどの問題をテーマにした法教育を企画・実施いたしました。

このほか、例えば、千葉県におきましては、犯罪被害者を対象としたワンストップ相談会で協力関係を構築した千葉県警と連携を図り、本部と地方事務所が協力して犯罪被害者支援をテーマとした法教育イベントを開催しました。

令和6年度は、前年度に比べて達成目標を100回から200回へと高く設定しましたが、一般市民向け法教育事業を262回、関係機関職員等への業務説明を含む法教育関連事業を201回、合計463回の実施に至り、目標回数を上回りました。また、法教育事業の効果をより広く検証するために、法教育におけるアンケート項目の見直しを行いました。アンケートを原則チェック方式とする書式に統一し、オンラインアンケートも可とするなど、回収率を上げる工夫を行いました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価につきましても、同様の取組を継続し、中期目標を上回る成果が得られる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

続いて、項目2-9は、「民事法律扶助業務」に関するものであり、重要度が「高」とされており、

まず、高齢者・障がい者等に対する支援の充実についてですが、11か所の地方事務所が高齢者・障がい者に対する支援を課題として設定した上で、その解消に取り組んだほか、複数の地方事務所がケース会議弁護士派遣モデル事業を利用して、地域包括支援センター等に

おけるケース会議に弁護士を派遣しました。

また、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との定期協議において、特定援助対象者法律相談援助等の実施状況を共有した上、利用促進に向けた方策の検討や各地方における単体会との協力関係の確認等を行いました。

以上の取組の結果、出張相談及び特定援助対象者法律相談援助の件数を、令和3年度よりも120%以上増加させることができました。

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ところ、巡回相談件数は1,077件に達し、前年度より増加させることができました。

続いて、指定相談場所でのオンライン相談を、弁護士会・司法書士会など関係機関と連携・協力しながら、四つの地方事務所で開催しました。オンライン相談を実施した地方事務所は、東京、埼玉、静岡、函館になります。

また、法テラスでの法律相談についてインターネットを活用して予約受付ができるようにしていましたが、令和7年3月からは、全国の地方事務所においてインターネットで予約キャンセルまでできるようにして、利便性を向上させました。

増加する外国人利用者のニーズに対しては、通信端末を利用した通訳を活用して、相談体制の充実を図っております。

他にも、法テラスで作成する「民事法律扶助のしおり」に、代理援助と書類作成援助の違いについての説明を追加しました。それを利用者に配布するなどして、地方事務所において適切に説明できるようにしております。

さらに、ひとり親世帯に対する支援の拡大については、令和6年4月1日の開始から、チラシやQ&Aを発信しつつ、新たな運用を適切に実施しました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価につきましても、同様の取組を継続し、指標である出張相談及び特定援助対象者法律相談援助の件数を令和3年度より120%以上増加させるなど、中期目標を上回る成果が得られる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

続いて、項目2-10は、「国選弁護等関連業務」に関するものです。

この項目につきましては、まず、国選弁護人及び国選付添人の迅速かつ確実な選任態勢を確保するため、支部を含む全ての地方事務所において、関係機関との間で令和6年度内に1回以上、協議の場を設けました。令和6年度においては、その数は延べで547回に及んでおります。

また、支部を含む全ての地方事務所において、裁判所・弁護士会と協議の上、裁判所から国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから指名通知を行うまでの目標時間を設定しております。特に、被疑者国選弁護事件については、全地方事務所において、休日を含め、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内との目標を定めております。令和6年度は、被疑者国選弁護事件の受理件数が前年度から約1.7%増加し、さらに、令和6年2月の改正刑事訴訟法施行に伴う被害者等の個人特定事項を含む情報に関する運用変更もありましたが、従前同様、全事件の99.8%という高い水準で24時間以内の指名通知が行われております。

さらに、本部及び支部を含めた地方事務所において、国選弁護等に関連した研修・協議会

ないし説明会の場を設けており、地方事務所におけるその延べ回数は125回に及んでおります。

以上のように、被疑者国選弁護事件について、事件数の増加や刑事訴訟法改正に伴う運用方針の一部変更があったにもかかわらず、例年同様の高い水準の割合で目標時間内の指名通知を実現できたことから、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価は「A」としました。

さらに、見込評価につきましても、令和7年度も同様の取組を継続していくこととしておりますので、中期目標を上回る成果が得られる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

続いて、項目2-11は、「司法過疎対策業務」に関するものです。

司法過疎地域事務所については、関係各所との調整の上、候補地について検討を重ねてまいりましたが、新規設置には至りませんでした。

常勤弁護士の配置人数については、司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等の分析を行いました。その結果に基づき、業務量等に応じた必要な人数を配置し、業務を取り扱わせています。また、日本弁護士連合会とも、常勤弁護士の配置の必要性について協議を重ねているところです。

次に、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の取組です。これまでどおり、関係機関・団体との協定に基づく巡回相談を実施しました。司法過疎地域の福祉施設において、生活困窮者向けの巡回相談や、精神病院に入院されている方など地方事務所まで法律相談に赴くことができない方を対象とした巡回相談を継続して実施しております。巡回相談の件数は、令和4年度が859件、令和5年度が861件でしたが、令和6年度は1,077件と増加傾向にあります。また、令和6年度は電話等相談援助の一種であるオンライン相談も活用しました。

以上を踏まえれば、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としました。

項目2-12は、「犯罪被害者支援業務」に関するものであり、重要度が「高」とされております。

まず、全ての地方事務所において、関係機関・団体から法テラスに対する意見等を聴取するとともに、本部においても、被害者支援に携わる関係機関との意見交換を行うなどして犯罪被害者等のニーズを把握し、業務の改善に役立てました。また、二次被害防止をテーマとした研修として、内閣府主催のオンライン研修を各地の職員が受講したほか、被虐待児への初期対応技術に関するリフカー研修を全国の地方事務所等を対象に開催しました。

次に、犯罪被害者支援ダイヤルの受電件数については、前年度比で約99.1%とやや減少したものの、精通弁護士紹介件数は195件増えて約108%に、DV等被害者法律相談援助件数は188件増えて約112%となり、ともに業務開始以来最多となりました。

また、関係機関等との連携においては、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、業務説明や協議会等を複数回実施し、更なる連携の強化を図りました。

被害者参加旅費等の支給については、引き続き、裁判所・法務省等と情報を共有し、連携を図りながら適切な支給に取り組んだ結果、100%目標期間内に支給することができまし

た。

さらに、犯罪被害者等支援弁護士制度の運用開始に向けて、制度体系、事務フロー及び業務方法書等の改正を検討するとともに、関係機関と定期的に協議を実施するなどの取組を推し進めました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を上回る成果を得られる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

続いて、項目2-13は、「多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実」に関するものです。

高齢者・障がい者等への対応については、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行いました。

また、特定援助対象者法律相談援助、ケース会議弁護士派遣モデル事業、常勤弁護士による関係機関に対する情報提供などの取組については、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いました。

次に、外国人のニーズへの対応については、外国人在留支援センター、通称フレスク（FRESC）内に設置している法テラス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、相談対応の引継ぎ、同席相談を積極的に受けました。また、本部国際室において全国の外国人支援機関との連携についても積極的に取り組み、外国人支援者に対するセミナーの基礎編は、1回当たりの平均受講者数が令和5年度から47%増加し、349名に達しました。これらの連携機関の取組や周知・広報により、令和6年度の本部国際室による情報提供は31%増の1,957件に達し、令和5年度の1,495件を大きく上回る実績となりました。

また、利用実績の多いFAQを10言語に翻訳してホームページに掲載する取組や、SNSにおいて多言語情報提供サービスの制度周知を継続実施しました。また、全国の出入国在留管理庁の窓口が多言語情報提供サービスのチラシの設置を依頼したほか、東京出入国在留管理局品川庁舎行きのバスに車内広告を掲出し、同サービスの周知を行いました。10言語による多言語情報提供件数は、前年度を245件上回る5,837件となりました。

令和6年1月1日に発生した能登半島地震について、同月11日から開始した被災者法律相談援助を令和6年度も継続し、引き続き、令和6年9月20日から同月23日に発生した令和6年奥能登豪雨について、令和6年12月25日に政令による非常災害の指定を受けた後、速やかに被災者法律相談援助を実施しました。また、関係機関と連携し、巡回相談を活用した被災者法律相談援助も実施しました。さらに、東日本大震災の対応経験を活かして、弁護士会を始めとする関係機関と連携を密にしながら、被災地の実情を踏まえ、移動相談車両である「法テラス号」の運行を継続しました。被災地における法的問題解決のニーズに応えられたものと考えています。令和6年度中の被災者法律相談援助の実施件数は6,869件でした。

以上から、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるた

め、自己評価を「B」としております。

項目2-7から2-13の御説明は以上となります。

長谷部委員長 ありがとうございます。

それでは、これも多数の項目にわたっておりますが、どの点からでも結構ですので、御質問等がございましたらお願いをいたします。

奥山委員。

奥山委員 2-11のところの巡回相談件数が令和6年度は相当伸びているということで、皆様方の御努力の結果だなと思って評価をしておるところでございますけれども、この伸びた原因というのは特に何かあるのでしょうか。例えば、特定の地域で伸びているとか、特定の場所に対して伸びているとか、もしそういうことがあれば教えていただきたいと思います。

村山民事法律扶助課長 民事法律扶助課長の村山でございます。御質問ありがとうございます。

巡回相談について、令和6年度は件数が伸びているところで御指摘いただきましたとおりののですが、こちらの主な要因として考えられるのは、令和6年、先ほどのお話にもありました能登半島地震の被災者法律相談を行ってございました関係で、被災地で巡回相談をされる先生方が多かったと思います。その関係で、例年よりもこの巡回相談の件数が増えたように思われます。

奥山委員 ありがとうございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

長内委員。

長内委員 2-8の法教育事業及びその関連事業についてのところですが、評価対象となる指標で、以前は100回、そして今は200回とありますが、実際のところ、令和4年度から令和6年度まで、もう400回以上ということで、この達成目標200回というのが何か実情に合っているのか、少し変えてもいいのかなと、更に上昇というか、その辺について何か検討されているようなことがあれば教えていただきたいと思います。

山口情報提供課長 御質問ありがとうございます。情報提供課長の山口よりお答えいたします。

委員御指摘のとおり、実績回数のところは検討を重ねておまして、令和7年度からは400回に改めたところです。この中期目標期間から法教育事業の関連事業という区分けを新たに整理したものでありますので、令和4年度・令和5年度は100回で様子を見させていただいて、令和6年度については200回にし、更に実績を基に検討した結果、令和7年度からは400回に改めているところでございます。

長内委員 ありがとうございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

和気委員。

和気委員 2-13の多言語対応について質問です。FAQの一部を10言語に翻訳してホームページに掲載しているということでございますけれども、私はある国際組織の言語委員会の委員長をしているのですが、最近AI翻訳が充実してきて、その組織でも元々は5言語の公用語に限定して翻訳していたのですが、今は無料でホームページを一気に100以上の言語に翻訳する機能が瞬間的につきます。ただし、もちろん自動翻訳ですので細かいところは間違っていたりする翻訳もあるので、十分に注意しながら、機械翻訳なので正しくない部分がありますというのは伝えていきます。このような時代になった今、もちろん精査を必

要とする言語は対象が限定されますが、ホームページ上で自動翻訳機能はつけておられますでしょうか。

山口情報提供課長 情報提供課長の山口からお答えいたします。

現状においては自動翻訳機能はついておりません。実際にどういうFAQがアクセスされているのかという視点で毎年度確認しまして、アクセス数の多いものを翻訳業者の方に委託して翻訳をしているところです。御承知いただいているとおり、法律用語をいかに丁寧に分かりやすくひもといて言語化するかということもありますので、そういう意味におきましては、御示唆いただいている自動翻訳も参考にはなるとは思いますが、委託業者の方に依頼をしまして、より法テラスが望む翻訳ができればと考えております。

和気委員 もちろん厳密な翻訳というのは一方で必要ですけれども、本当に単純な情報提供というか、連絡できますよみたいな情報とか、そういうものについてはそういうものも利用できるのかなと思いましたが、今後御検討いただければと思います。

山口情報提供課長 検討させていただきます。ありがとうございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょう。

坪田委員。

坪田委員 2-9になるとは思いますけれども、こちらの自己評価のところにもオンラインビデオ通話サービスの導入ということが書かれていまして、この場合は民事法律扶助の業務に関することですが、また、2-11のところにもありますけれども、司法過疎対策の取組ということで、離島でも、市町村職員の協力も得てパソコンに不慣れな高齢者等も利用できるような形でやっているということをお聞きしております。デジタル化が進んでいてオンラインによるこういった通信ができる場合は、多くのアクセスを得ることもできるし、過疎地域であるとかアクセスの悪いところには非常にいいと思うのですが、やはりオンライン、デジタル化にスムーズに行かない人もいらっしゃるのでも、それを支える方がどうしても必要かと思いますが、その辺りのところを具体的にどういうふうにやっているかということをお聞かせいただきたいと思っております。

それからもう1点、法教育のところですので2-8になります。目標ということで何百回というのが出ておりまして、出前講座のような形をするのは、先方の方も忙しい中をやってもらうということで大変御苦労も多いかと思っております。確かに回数というのも非常に重要でして、開拓する側からすれば一件一件、本当に労力を要しているわけですが、一方、人数が多いか少ないかだけでは測ることができないのですが、非常に大きな集団の中でやることもありますし、非常にコアな必要とされている方を対象とした、そういった法教育もあると思うのです。あとは年齢的な属性ということもあって、少し書いてはございますけれども、もう少し細かく法教育を実施していることについての分析はされているのでしょうかということと、それによって今後どういうふうな法教育の展開が必要かという課題も見えてくるのかなと思っております。

それから、FAQのところですが、法教育のところでも関わってきますけれども、私も少し見てみたのですが、消費者被害についてということも色々書いてあるのですが、文字で簡単にFAQを書くのは非常に難しいと思っております。法テラスでの法的な支援ではなく、消費生活センターでも対応できることがあったりするのですが、その辺りについて、やはり私どもも消費生活センターにおりますと、他の機関を案内するというのは、たらい回し

になってはいけないということで、そこは責任をすごく感じるころではあるのですが、一方、法テラスと同じように地域の住民の方々に対して無料で気軽に相談できる窓口というのが消費生活センターを始めとしてあると思うので、そういったところの御案内が余りないように思うのですが、それについてはやはり今言ったような事情からなかなか踏み込めないのか、それとも今後検討していただけるのか教えていただきたいと思います。

村山民事法律扶助課長 それでは、オンライン相談のところにつきまして、まず民事法律扶助課長の村山の方からお答えいたします。

オンラインビデオ通話サービスの導入につき、令和7年度からこれを使えるようにいたしましたというのが令和6年度の報告の内容になりますが、オンラインで相談を行うというのは、今後もニーズが膨らんでいこうと考えての取組であります。他方で、今御指摘いただきましたように、そういったデジタル技術を使うのが難しい方々についてはということでもあります。まず、同じく項目2-9の方に書いてありますように、高齢者・障がい者の方々に対する支援の充実といった取組によってカバーしていくのだろうと認識しております。

また、項目2-11の中でもオンライン相談のことを書いてございますが、こちらについては司法過疎地域ということで、オンラインの利用も難しい方々につきましては、それこそスタッフ弁護士が配置される司法過疎地域事務所を設置するというような、そういう司法過疎対策業務によってカバーしていくものであるというふうに認識をしております。

山口情報提供課長 情報提供課長の山口です。2-8、法教育について御質問をいただきました。そちらの方をお答えさせていただきます。

まず、細かく分析をしてということですが、調書にも多少触れさせていただきましたが、昨年度、評価委員会からもより分析を徹底してニーズに沿った法教育を実施するようにということで御示唆を頂いておりましたので、その辺は重々意識をして、アンケートを変えて、今年度からの実施になりますが、年代とか、どういうテーマの法教育を望まれているのかということがより分析できるような形に改めております。これは、令和6年度中に分析をした上で、アンケート項目を見直しましたので、令和7年度からの変更となります。令和7年度のアンケート結果を踏まえまして、今後の方向性を改めて検討をしていきたいと思っているところです。

また、これまでも事務連絡で、本部から全国の地方事務所に対して推奨するテーマを掲げて通知をしてきたところがございます。若年層であったり、従前からの取組となりますが、高齢者・障がい者であったり、令和7年度については犯罪被害者支援に関するテーマも加えて取組を進めてくださいということで、既に事務連絡を発出しております。今後も、委員に御指摘いただいたところも踏まえまして、分析を重ねて、より適切なニーズに沿った法教育を実施できればと考えております。

もう一つ、FAQに係る御質問、関係機関連携にも及ぶのかもしれませんが、そちらの御質問につきましてお答えいたします。特に、消費生活センター等の御案内等も含めてということになりますが、各地の地方事務所において様々な関係機関と連携をしているところがございます。その連携を基にして、業務開始以来、情報提供業務システムの関係機関のデータベース、どういう機関でどういう窓口を持っているかという情報の整備を重ねて、ブラッシュアップしているところがございます。

坪田委員に昨年度も御指摘を頂きましたが、窓口で自己解決するところを案内するのもい

いけれども、そこがミスリードにならないように重々気に留めて配慮しながら、専門家へつながるべきところは専門家へつながり、関係機関へつながる場所は関係機関へつながりというところを、利用者の希望に沿って、コールセンター・地方事務所、それぞれ電話・面談・メール、先ほど御紹介しましたチャット、有人チャットという、媒体は様々ありますが、その中を通じて希望に沿った窓口紹介を行っているところがございます。今後も、関係機関情報、窓口情報というところは、よりブラッシュアップをしていきながら、適切な関係機関へ、専門家へのつながりも含めて、取組を継続していきたいと考えております。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

池亀委員、どうぞ。

池亀委員 池亀です。先ほどの有人チャットボットについて、一つお尋ねしたい点と、二つ目は質問ではないのですけれども、二つお伝えしたいと思っています。

一つ目の有人チャットボットは、使い方をベースにして分かりやすい事例で御紹介いただいたと思っていますが、必ずしも出てくる項目にこちらが聞きたいなと思うことが合致しているものばかりではないように思います。それは実際、私がチャットで質問をしたときに、ここを聞きたいことがこの項目にないなというふうに思う経験があるからです。そういった場合に、そうすると有人チャットボットにしたいなと思ってそこをクリックすると、コールセンターの方が御対応いただくということだったようにお聞きしましたが、離婚の原因を知りたいとか、そういうふうに一般の方が言葉を整理して来られることというのは非常に少ないように私の経験上は思うのですが、これはとてもコールセンターの担当者では答えられそうもないぞというような質問が来たときにはどのように対応なさっているのでしょうか。御苦労が忍ばれると同時に、法律の専門家ではない方が、もちろんたくさん研修をコールセンターの担当の方にはなさっていて、コールセンターへの期待も、また評価も高いということは十分に承知していますが、なかなか短いチャットの中で答えるということには相当な配慮も必要だと思われまして、技量も要るのではないかとすると、答えにくいというか説明しにくいというような質問が来たときにどのように答えをなさっているのかなというのを、先ほどの御説明をお聞きして感じたので、お尋ねをしている次第です。

先にここだけお答えいただいてから、もう一つのことをお伝えしたいと存じます。

山口情報提供課長 ありがとうございます。情報提供課長の山口からお答えいたします。

コールセンターにおけるオペレーター、しかもこの有人チャット対応しておりますのは3種オペレーターといいまして、採用は1種なのですが、1種から2種、3種へと昇格をしていって、かなり習熟したオペレーターが対応をしているところです。ただ、情報提供業務を担うコールセンターのオペレーターは、データベースにある関係機関の情報、データベースにあるFAQの情報をもってしかお答えすることができかねますので、委員御指摘のとおり、もし回答に詰まれば、「誠に申し訳ございません、情報を持ち合わせておりません。」ということでお答えすることになります。情報提供業務では、個別具体的な法的判断は行っておりませんので、その点は情報提供の範ちゅうでお答えすることになるかと思っております。

池亀委員 なるほど、よく分かりました。情報提供の範囲でということですね。

山口情報提供課長 はい、そのとおりです。

池亀委員 自分の状況はかくかくしかじかだけれども、こういう状況で離婚できるのだろうかみたいな質問が来たときには、情報提供の範囲外なのでお答えしかねますというような回答

になるということによろしいでしょうか。

山口情報提供課長 はい、その上でやはり専門家へつなぐ橋渡しをするというのが、本来の情報提供の在り方と考えています。

池亀委員 分かりました、情報提供という側面というふうに理解いたしました。ありがとうございます。

二つ目は、例えば2-13、多様な司法アクセス障害などに対応した業務の充実という項目がございます。一方で、ここの説明文を見ていくと、項目別評定調書2-9の民事法律扶助の業務のところを参照してください、あるいは項目別評定調書1-6の司法アクセス拡充のための体制整備のところも参照してくださいとあって、特にこの多様な司法アクセスという表現にしたときに、この「多様な」というものをどういうふうに捉えたらいいのかなということの一つ、多様な司法アクセスというのは一体何を指すのかなということが少し疑問に思います。同じように司法アクセス拡充のためのというのがあったり、あるいは多様な法的ニーズへの対応という項目があったりしていて、2-13だと、「1」が高齢者・障がい者への対応となっていて、「2」が外国人のニーズへの対応となっていて、外国人の方に対応をたくさんなさっているというところがあって、最後の1枚をめくると、令和6年能登半島地震と豪雨への対応となっています。

これを三つだけで、多様な司法アクセス障害というふうに大きく項目で分けて評価なさっているのかなと思ったので、御質問ということではなしに、思うのは、例えば、2-7に先ほど申し上げた関連するところがやはり出ていて、適切な情報提供の実施というところの実績の記載ぶりの中に、「1」に利用者の多様なニーズへの対応とあって、またここに能登の話が出ていて、そうかと思うとパーソナリティ障害を抱える利用者への対応というようなものがあったり、あるいは若年支援に関する取組というものもあります。そうすると、こういったものは多様な司法アクセス障害対応ともいえるような気もいたしますし、もちろんここにお書きいただいた利用者の多様なニーズへの対応というふうにも受け取れるように思います。

今度、中期が終わって、また目標を立てるに当たって、少し整理をしていただくと、評価委員としても、向こうでもこの項目を使っていたけれどもこっちもこの項目を使っている、関連性がどうあるのだろうかとか、幼稚な言葉で申し上げると、あっちでもこっちでも書いているけれども、果たしてその評価というのはどこできちんと評価すべきなのかということが、他の委員の方はお分かりかと存じますが、少し分かりにくいように思っておりますので、少し整理をしていただけたら有り難いなというふうに思ったので、申し上げた次第です。

本田総合法律支援推進室長 今の点に関しましては、事務局の方からお答えしたいと思います。

中期目標に関しましては法務大臣が指示をするという形になってございますので、法務省の方で正に中期目標について準備をしているところでございます。御指摘の点はおっしゃるとおり、ごもっともなところだと存じます。重複するようなところがないような形での次期中期目標を考えてまいりたいと思います。

池亀委員 なかなか重複するような項目がないようにというのは、業務の性質上、難しいことは承知しています。民事法律扶助業務という大きな業務があって、その中に代理援助があるし、相談援助があるので、そして、その相談の中には特定援助対象者法律相談援助があり、オンラインの相談があり、電話相談がありというふうに、そこが細部にわたっているということは承知してございますので、うまく重複しないようにということは難しいということは

私自身も承知はしておりますが、少し整理していただけたらという思いでお伝えしたものでございますので、よろしくお願いいたします。

長谷部委員長 ほかに御質問、御意見はございませんでしょうか。

もしよろしければ、ここで一旦、5分間ほど休憩を取りまして、再開後に3ブロック目について法テラスから御説明をいただきたいと存じます。3時5分までということになるかと思いますが、休憩時間に入りたいと思います。

(休 憩)

長谷部委員長 再開したいと思います。

引き続きまして、法テラスから評価項目の3ブロック目、3-14から5-21について御説明をお願いいたします。

近藤総務部長 それでは、説明いたします。項目3-14及び3-15は、それぞれ業務運営の効率化に関する事項です。

項目3-14は、「一般管理費及び事業費の効率化」に関するものであり、重要度が「高」とされております。

一般管理費及び事業費についても経費削減を推進し、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ました。

また、業務の内容に応じて職員を柔軟に配置し、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するなどして人件費の合理化・効率化を図りました。

以上のとおり、全体として効率化に努め、令和6年度の所期の目標を達成したことから、自己評価は「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としました。

続いて、項目3-15は、「事業の効率化」に関するものです。

「組織運営の効率化」については、全国の地方事務所長等が参加する会議において、効率的な組織運営の在り方に関する協議を行いました。また、法テラス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の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たところ、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て、複数の本部課室・地方事務所等の間で業務支援を行いました。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みました。

また、「情報提供業務の効率化」については、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を継続しつつ、そのガイダンスを工夫することにより、情報提供を希望する入電を、よりコールセンターに振り分けられるよう効率化を高めました。また、効率的に人員配置を行うことで、受電件数が約9,500件増加した中でも応答率94.6%を達成しました。

また、人員の効率的な配置の指標として導入した、利用者対応時間を業務関連時間で除し

た割合である占有率については76.7%となりました。受電件数を向上させつつも、全国の地方事務所において法律相談援助のウェブ予約が可能となったことにより、地方事務所に電話を転送せず、コールセンターから直接ウェブ予約を案内できるようにしたことで対応時間の効率化を図り、占有率を適正範囲内で維持することができました。

さらに、「民事法律扶助業務の効率化」については、専門審査委員を活用し、審査における判断基準の共有や事務手続の平準化を進めました。さらに、令和6年度は民事法律扶助業務担当副所長会議、地方扶助審査委員長会議を開催し、インターネット関連事件に係る立替基準の目安も含め、審査に関する意見交換を行いました。

また、全ての地方事務所において、申込書類のみで審査を実施する書面審査や、簡易な案件については単独審査の体制を整えるなど、事務手続の合理化を図りました。

以上に加え、法律相談援助のウェブ予約の全国展開、償還金引落口座の入力作業を自動化できるソフトウエアの機能改善を図るなどしたほか、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するなどして、更なる業務効率化を図りました。また、業務を一部デジタル化することにより更なる業務効率化を図ることにつき、課題や方策等を検討しました。

次に、「国選弁護等関連業務の効率化」では、報酬算定に対する不服申立てについて、報酬算定業務の本部集約後も地方事務所による再算定を可能としております。令和6年度は、240件の不服申立てのうち1件、率にして約0.4%を地方事務所限りで処理しました。地方事務所限りで再算定した割合は近年ごく少数にとどまっておりますが、これは不服申立てのほぼ全部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す。地方事務所限りで処理することが相当といえる事例がほとんど見当たらない状況となっておりますが、本部で処理することが適切な案件は本部で処理するということができておりますので、本部と地方事務所の適切な業務分担を行うことができたといえます。

また、報酬算定業務におけるデジタル化の検討については、予算獲得のために必要な機能を厳選するなどして、令和9年度中に費用等の自動計算システムの導入を目指し、その実現に向けた検討を進めました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価につきましても、同様の取組を継続し、中期目標を上回る成果を達成できる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

続いて、項目4-16は、「自己収入の獲得等」に関するものであり、困難度が「高」とされております。

まず、常勤弁護士の有償受任等による自己収入獲得に向けた取組について報告します。常勤弁護士に対しては、研修などの機会を通じて、法テラスの財政構造や自己収入の必要性・重要性について理解を深めさせております。その上で、地域の実情に応じて、民事法律扶助事件や国選弁護・付添事件に適切に対応しながら、有償事件にも積極的に取り組むよう促し、自己収入の確保に努めました。

次に、寄附金収入獲得への取組については、法テラス本部内にPTを設置して広く寄附金を募る方策を検討しました。また、ホームページを用いた寄附の呼び掛けを継続して実施す

るとともに、寄附金獲得に向け様々な方策を実施しました。参考指標である寄附金額は、他律的要因が大きいこともあり、合計金額は減少しましたが、寄附プラットフォームの導入やクラウドファンディングの実施など、法テラスの努力で増加させ得る一般寄附の件数増加のための様々な工夫を行い、一般寄附件数については前年度比129%に増加させました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価につきましては、引き続き令和7年度においても寄附者が全都道府県で税制上の優遇措置を受けられるよう、各自治体における住民税の寄附金控除の条例指定の申請を進めるなど、寄附金収入獲得への具体的な取組を行っていることから、中期目標を上回る成果を達成できる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

続いて、項目4-17は、「民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等」に関するものであり、重要度・困難度はいずれも「高」とされており。

立替金債権の管理・回収については、継続的な償還を確保するべく、生活用口座からの引落しを推進するとともに、SMS（ショートメッセージサービス）を使用するなどして、被援助者に対する償還の意識付けを引き続き行いました。予定どおりに償還ができなかった被援助者に対しては、コンビニエンスストア用の収納用紙を送付する手法を多く用いて償還を促したほか、被災者に対しては、督促の対象から除くといった弾力的運用を行いました。

また、償還が見込めない立替金債権の償却を促進するため、本部による一括償却を実施するなど効率的な事務処理も行ったほか、ひとり親に対する新たな償還免除制度の運用を開始できました。こうした取組により、償還率は95.2%、償還滞納率は23.6%に改善しました。

以上を踏まえれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと考え、自己評価を「A」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を上回る成果を得られる見込みであるため、自己評価を「A」としました。

続いて、項目5-18は、「業務運営の体制維持」に関するものです。

令和6年度のデジタル化への対応では、利用者の利便性の向上や業務効率化を図るため、一部業務においてデジタル技術を導入したほか、令和10年度に予定されている基幹システムの再構築に向けて、各業務においてデジタルを活用した業務のペーパーレス化や業務フローの見直し等によって利用者の利便性向上や業務効率化につなげるため、業務担当職員とコンサルタントで第五世代システム要件定義書を作成しました。また、デジタル化推進の中核を担う職員を計画的に確保・育成すべく策定した「法テラスデジタル人材確保・育成計画」に基づき、デジタル化推進の中核を担う職員を法テラス内で募集し、5名の職員を選定しました。

そして、業務継続体制の整備については、特に国選弁護等関連業務に関し、長期間業務継続が困難となる事態を想定し、51の地域事務所及び支部において検討協議を行い、非常時の人的応援体制や長期間業務が困難となった場合に備えたマニュアルの見直し、事務所閉鎖時の業務移管に備えた地方事務所間での協議、指名通知業務の継続に関する各地の弁護士会との協議を行うなどしました。また、複数の地方事務所と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ました。

以上を踏まえれば、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」といたしました。

また、見込評価については、令和7年度においても、引き続き先ほど述べた事務連絡に基づく体制整備を進める予定でありますことから、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としました。

続いて、項目5-19は、「内部統制の確実な実施」に関するものであり、重要度が「高」とされております。

まず、ガバナンス強化のため、本部では執行部会を開催するとともに、決定事項を速やかに全職員に伝達し、地方事務所においても執行部会議を原則毎月開催しました。また、これまでの法的支援の意義・効果について総括的な分析等を行うため、令和6年度はニーズ調査を実施する準備を進め、質問項目や手法等について協力いただいている研究者と意見交換を行うなど検討を重ねました。令和7年度上半期にニーズ調査を実施する予定となっております。

次に、常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組については、法律事務所業務の手引書の改訂版を令和6年12月に発行し、養成中の常勤弁護士向けQ&Aについても更新を行いました。また、定期的にワーキンググループを開催し、本部の運営方針を常勤弁護士にも共有したほか、法律事務所代表会議では、情報漏えい事故や労務管理への注意喚起、マネジメントや規程の周知を行いました。シニア常勤弁護士会議では、若手支援や制度の在り方を議論し、役割と責任について確認しました。また、常勤弁護士や法律事務所職員を対象とした各種研修を行い、業務の円滑化とガバナンス強化に取り組みました。

次に、情報セキュリティ対策については、令和5年7月に政府機関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ため、これに合わせて法テラスの情報セキュリティ対策基準と関連する規程の改正を行うとともに、マニュアルへの反映等、体制整備についても進めております。情報セキュリティに関する研修については、階層別研修受講者に対して、最新の情報セキュリティ対策を盛り込んだ講義を実施し、任意の職員や拠点を対象とした標的型攻撃メール訓練や、全職員を対象とした情報セキュリティ教育を実施するなどしました。

次に、監査につきましては、令和6年度においても、引き続き、監事監査を始めとした各種監査を実施したほか、過年度の結果を踏まえたフォローアップ監査を5か所の事務所で実施し、その後の改善状況を確認しました。また、監査室職員において、監査技術の向上に資する研修を積極的に受講することで監査の充実強化を図りました。

さらに、内部統制強化の取組については、リスク管理委員会において、内部監査結果の指摘事項等についてリスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、関係課室における課題の進捗管理を行いました。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を実施するなど、職員のコンプライアンス意識向上を図りました。

以上を踏まえれば、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続するなどして、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」としました。

続いて、項目5-20は、「業務内容の周知を図る取組の充実」に関するものであり、重要度が「高」とされております。

令和5年度に引き続き、令和6年度も外部有識者からの助言を受け、訴求対象をはっきりと定めるよう意識しました。例えば、インターネット広告に関しては、「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、10代から30代の女性のユーザーが多い「インスタグラム」でも、「若年層向け」動画から取り出した静止画を使用した広告を配信するなどしました。広報誌も、高年層と若年層にそれぞれテーマや構成を分けて設定し、訴求対象に応じたコンテンツ作成を心掛けました。

また、令和6年度は、ホームページの全面リニューアルを行いました。外部有識者からの指摘を踏まえ、全ページをスマートフォン対応とし、情報を対象者ごとに分類し、専門用語を避け、分かりやすい表記を心掛けました。ページの見直しも行い、ページタイトルと内容、情報量などを意識してページを作成しました。一方、重複している内容のページや不要なページを削除し、総ページ数を大幅に削減し、利用者が必要としている情報に早く分かりやすくだどり着けるよう工夫いたしました。

これらの広報活動により、名称認知度におきましては昨年度から0.6ポイント上昇し55.0%、業務認知度も0.5ポイント上昇して17.4%となり、ともに基準値を上回りました。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ところ、名称認知度は67.7%、業務認知度については28.5%と、いずれもロゴ提示前より上昇する結果となりました。

ホームページの年間ページビュー数については、約1,669万ページビューと第4期中期目標期間の平均を下回りましたが、これは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たと考えられます。一方、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上昇するなど、利用者が必要としている情報に早く分かりやすくだどり着けるようになったと考えております。

以上を踏まえれば、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価についても、同様の取組を継続し、中期目標を達成できる見込みであるため、自己評価を「B」といたしました。

最後に、項目5-21は、「報酬・費用の立替・算定基準」に関するものです。

民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、同一の被援助者について立替金が高額化してしまう問題を日本弁護士連合会と共有し協議するなどして、検討を進めているところです。また、契約終了に伴い受任者等に対して立替金の返還を求める場合の基準について、民事再生事件の書類作成援助に係る基準を追加することを、日本司法書士会連合会と協議しつつ検討を進めております。

また、国選弁護等関連業務及び被害者国選弁護関連業務の報酬・費用につきましては、本部において現行の算定基準に対する契約弁護士の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、定期的な協議の場において検討を行いました。

また、これらの分析・検討の結果等を踏まえ、各地方事務所の国選弁護担当の副所長が参集した会議において、適正な算定基準の在り方に関する議論を行いました。

以上を踏まえれば、所期の目標を達成したものと考え、自己評価を「B」としました。

また、見込評価ですが、中期目標期間において、これまで報酬算定に用いていた事件記録のページ数の表示を裁判所において廃止したことを契機に、国選弁護・付添契約約款の改正の機運が高まっていたところ、令和5年度末までに、経費の合理化や他の項目への予算の振

り分けができるかなどの積算をしつつ、それまでに改正を目指す方針を固めていた18の改正要望項目のうち16の項目を改正するとの方針を固め、関係機関との協議や意見聴取を経て、その16の改正項目全部について、令和6年3月28日に法務大臣の認可を頂き、改正を実現しました。令和7年度も引き続き国選弁護等関連業務の報酬・費用について分析・協議を行う予定ですが、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、中期目標期間全体を通じて、目標を上回る実績を達成できたと評価できる見込みであると考え、自己評価を「A」といたしました。

御説明は以上となります。

長谷部委員長 ありがとうございます。

それでは、これも多数の項目にわたっておりますが、どの点からでも結構ですので、御質問等ございましたらお願いいたします。

奥山委員。

奥山委員 3-14のところでお伺いをしたい点が1点ございます。

費用の効率化は大変重要だと思っております。その指標は、事業費については予算の1%以上の効率化を見込んで策定しているということでございますけれども、令和6年度の予算額は11億7,900万円に対して執行額は10億6,800万円ということで、未執行額は約1億1,200万円でございます。これは予算額に対して約9.5%に達します。大きな予算差異が発生する場合は、通常は予算の精度が低いか、あるいは予算策定時に想定しなかった事象が発生したかになると思います。今回はどのような活動分野で、どのような理由で予算の未執行額が生じたのか、教えていただければと思っております。

寺嶋財務会計課長 本部財務会計課長の寺嶋でございます。私からお答えをさせていただきます。

お尋ねいただきました効率化対象経費のうちの事業費の関係で、予算額に対して執行額が少なかったものを幾つかピックアップいたしますと、大きいものとしましては、IP回線の使用料などは挙げられると考えております。こちらにつきましては、予算額が1億3,900万円余りであることに対して執行額が約1億円というところで、約3,800万円以上の開差が生じております。これは先ほど申しましたとおり、IP電話をセンターでは用いておりますけれども、その使用料でございまして、期中の使用実績によって金額が変動し得る、そういった性質の経費でございます。実際の利用に応じて金額が決まるというものですので、実際に措置していただいた予算額と使った結果の執行額とに差が出たというものと考えております。

その他でも、同じく利用料、実績に応じて金額が変わってくるという経費で予算額との差が生じているものが幾つかございます。例えばですけれども、外国語通話サービスの使用料、こちらは予算額が1,115万円余りであるのに対して執行額が340万円余りということで、こちらも約780万円ほどの差が出るといったような状況が生じてございます。今申し上げたような点を中心に、利用実績に応じて執行額が異なってくるというものが積み重なった結果と御理解をいただければと存じます。

奥山委員 ありがとうございます。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

中村委員。

中村委員 5-20のところについて御質問したいと思います。令和6年度は訴求対象を若年層とひとり親支援に設定し、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それぞれ作成をされたということですが、これの結果の評価についてはどのようにされているか、お伺いしたいと思います。

長谷川広報調査室長代行 広報調査室長代行の長谷川です。私の方からお答えさせていただきます。

結果というのは正直、なかなか難しいところですが、認知度調査については若年層の認知度調査ともやっております。そちらの方で若年層の方の認知度が上昇したということもあり、そのような訴求対象の設定をし、若年層向けの動画を作ったりというものが効果があったのではないかと考えております。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

長内委員。

長内委員 4-16に関してですが、自己収入の獲得等で、実際なかなか収入を増やすといいますが、経済状況とかそういうことによって色々変動しますので、必ず増えるという、なかなかそういうものでもないというところは分かっております。それで実際のところ、件数的には非常に伸びたと、実際パーセンテージで言うと前年度比129%になった、そういう意味で所期を上回る成果が得られたということですが、件数は確かに伸びたことは伸びたとしても、評価というところでは、やはり金額というところもなかなか無視し難いというか、無視するのは難しいところがあるのかなというところで、実際のところ前年度と比較すると、贖罪寄附収入も一般寄附収入も、それから司法過疎地域事務所における事業収入も、いずれも減少しています。このような点を見ますと、所期を上回るという成果が得られたということではいいのかと、少し疑問に思っているところでもあります。これについて見解をいただければと思います。

寺田総務課長 総務課長の寺田からお答えいたします。御指摘のとおり、金額についてはなかなか他律的な要因が大きいと思っているところでございます。特に贖罪寄附につきましては、これはあまり法テラスの方で増加させるために活動する性質のものではないかと考えておりますので、ここについては如何ともし難いところがあるかと思っております。また、一般寄附収入につきましては、令和4年度・令和5年度は1件で1,000万円を超えるような、一度に1,000万円を超えるような寄附があったことから、特にこの年度が多いというふうには理解をしております。参考として載せております令和3年度の金額を御覧いただきますと、令和6年度はそれよりはるかに多いというところがございますので、令和4年度・令和5年度がかなり多かったという側面があるかと理解をしております。

長谷部委員長 ほかにいかがでしょうか。

奥山委員。

奥山委員 続けて、5-18のところでございますけれども、この中に事業継続体制の整備という項目がございます。特に国選弁護等関連業務、これについては検討を行ってまいりましたということで、大変うれしいことかなと思っております。61の事務所のうち50事務所で検討して、結果として60の事務所で第1順位の候補拠点となる事務所、53の地方事務所で第2順位の候補拠点となる事務所を選定したとあります。61あって60だと、一つ事務所数が足りないような気がするのですが、これは特に理由があって、この一つの事務所は選定

しなくてもいいのか、特別な理由があったのか、教えていただけると有り難いです。

倉知国選弁護課長 国選弁護課長の倉知でございます。御質問いただきましてありがとうございます。

今、御指摘いただきましたとおり、全61の地方事務所のうち一つの地方事務所については協議が調っていないというところがございます。こちらの一つの地方事務所に関しましては、業務代替元と代替先候補となる事務所の規模の違いがあつて、なかなか代替拠点として引き受けることは難しいということで、これまで協議が調っていないというところがございます。ただ、代替元の事務所においては、同一の高裁管内の他の地方事務所との間では、順位を定めずに、各地方事務所を代替拠点候補とした上で、非常時の各事務所の業務状況に応じて適宜、代替先等を決定するなどすること、また、代替元の事務所の代替を要する業務を分割して、複数の代替先事務所においてそれぞれ代替するなど、事務所規模の差などの地域の実情を踏まえて柔軟に協議を進めている状況と聞いているところがございます。

奥山委員 5-20のホームページの年間ページビュー数について、少し確認的なことでお伺いをさせていただきます。今回、年間ページビュー数が減ったということはホームページのリニューアルの結果だと御説明をいただいております。ホームページのビュー数は一応、経年データの指標になっていますが、令和4年度・令和5年度はリニューアル前の状態であるので、令和6年度はリニューアルにより減少したとなると、令和5年度と令和6年度は比較しづらく、令和7年度も同様に比較しづらくなってしまうという理解でよろしいのでしょうか。

長谷川広報調査室長代行 ページ数がリニューアル前は約2,700ページ、リニューアル後には約1,500ページとなっているので、一概にリニューアル前後で比較、ページビュー数だけ見るとというのは状況が違うということにはなるかと思ひます。令和6年度・令和7年度に関しては、リニューアル後ということになりますけれども、リニューアル後に様々工夫をして、少しページ数が増えることもありますので、ページビュー数が絶対的な指標ということではないかと思ひますが、多くの人に見られるように工夫はしていきたいと考えております。

奥山委員 どうもありがとうございました。

長谷部委員長 ほかにございますか。

坪田委員。

坪田委員 3-15、「2」の業務の効率化というところで、先ほど有人チャットというのを見せていただきました。この有人チャットは、御説明によりますと3種という形でかなり熟練したオペレーターの方がやっていたらというふうには理解しております。人がいないチャット、それから有人チャット、電話と色々なアクセスの方法があるわけですが、「サービスに要したコストの構造について不断の分析・検討を行い」と書いてあつて、「オペレーターを効率的に配置し」とありますが、ベテランのオペレーターの方はやはり費用は高くなると思うのです。この有人チャットというのは、かなり聴覚障害者にとってもいいサービスだと思うのですが、やはり結構手間のかかる作業だとも思っておりますが、今後、本当にベストミックスができれば一番いいんですけれども、どういうふうな方向で考えていらっしゃるのか教えていただきたいと思ひます。

山口情報提供課長 情報提供課長の山口でございます。お答えいたします。

御指摘いただいているとおり、有人チャットを令和6年8月から始めまして、最初は常勤職員、スーパーバイザーが始めるところから行いまして、実際にオペレーターが着手したのは令和6年10月からで、先ほども申し上げましたとおり、3種オペレーターという熟練の、年数・知見を豊富に持っているオペレーターが対応しております。

体制ですが、メールも同じく熟練した3種オペレーターが対応しておりまして、メールを対応する係と有人チャットを対応する係を一つにして現状は運用をしております。その中で、有人チャットも今のところ常時来ているということではないので、有人チャットをしていないときにはメールを作成し、有人チャットが入った場合に、メールを担当する3種オペレーターの中からその日の担当者が対応を行うなど工夫をしているところでございます。今後も、有人チャットは増加傾向にありますので、その辺は分析をしつつ、コールセンターの人員体制というところも柔軟に変更をしていかないといけないと思っております。

坪田委員 どうもありがとうございます。災害が起こりましたり、いろいろな事件が起こったりしますと、電話の量であるとかオンラインの相談の量がかなり増えたりすることもありまして、実際オペレーターさんなり対応される方を採用していても、足りなくなってしまうと困るわけですが、逆に余っているという言い方はいけないかもしれませんが、なかなか人数の配置というのは難しいと思いますので、今後も是非お願いしたいと思っております。

それと、先ほどと少し関連しますが、有人チャットでの対応では「御質問のことは答えられません」との回答になったときには、今度はチャットではなくて、電話であるとか何らかの形で法テラスに相談をしてくださいという具体的な案内があるのでしょうか、というところが気になります。恐らく有人チャットを望む方は、有人ではないチャットよりも、より答えを期待していると思うので、そこのところも伺います。それによって、やはり、1種、2種、3種なりスーパーバイザーさんたちがいる中で、より効率的な人員配置をすることが、かなり法テラスに対する評価も上がりますし、相談してみるととてもいいですよという広がりにもなるかと思ひまして、お伺いいたします。

山口情報提供課長 ありがとうございます。現状におきましても、ホームページ上のFAQ検索へ誘導をしたりとか、関係機関の窓口を検索するツールもホームページ上に置いていますので、そちらのURLをチャット上でも表示して、利用者の方に入っていただくという導線も用意しているところでございます。ホームページ上でも、サポートダイヤルのコールセンターのダイヤルへの導線を作っているところですので、委員の御指摘を踏まえまして、引き続きチャットの改善、導線の改善というところは取り組んでいきたいと思っております。

長谷部委員長 他に御意見、御質問等ございませんか。

もしないようでしたら、法テラスから御説明いただいた業務実績評価につきまして、監事からの御意見をお願いしたいと思います。

松並監事 それでは、監事、松並の方から意見を申し上げます。

まず、法テラスの業務全般についてですが、これまで御説明いただいた業務実績評価にありますとおり、全般的には適正に運営されていると思っております。その上で、以下の三つの観点から私の意見を申し上げます。

まず第1は、常勤弁護士全般についてです。

項目1-2「常勤弁護士の採用及び配置」についてですが、昨今の司法試験制度の実情や合格者を取り巻く環境の変化、さらには法曹志望者の価値観が多様化する中で、常勤弁護士

の採用については、中期目標期間を通じて厳しい状況が続いていることは否めないところで、令和6年度においても、業務説明会の実施や広報、エクスターンシップの受入れなど、採用に向けた各種取組を行ったほか、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企画するなど、採用人数増加のための新たな取組も行われました。これら取組が直ちに効果を発揮するものではありませんが、このような地道なたゆまぬ努力は評価に値するところであり、引き続き採用数が伸びない理由を分析しつつ、危機感を持って対処していただきたいと思えます。

次に、項目1-3「常勤弁護士の資質向上」と、項目1-6「司法アクセス拡充のための体制整備」に関し、司法過疎地域における関係機関等との連携強化の重要性について申し上げます。法テラスでは、刑事・民事の事件処理のための知識・技能の習得・向上を図るための研修はもとより、福祉職や心理職を講師とした研修や、全国の常勤弁護士による各地の活動報告を通じた情報共有等により、常勤弁護士の意識向上とスキルアップを図りつつ、高齢者福祉等の地域に根差した活動の拡充・強化を図るべく取り組んでいるところです。

例えば、法テラス雲仙では、令和6年4月から雲仙市地域包括支援センターと「法テラスミーティング」と銘打った事例検討会を開催し、地域連携の下に法的支援を可能とするスキームを構築し、実りある支援を実現し、高齢者や障がい者等の司法アクセス障害の解消に大きく寄与しました。このような活動は、地方の、ほんの小さな取組の一つであり、時間と労力を要する反面、代理援助件数のような指数には表れないものです。しかし、このような常勤弁護士の取組は全国各地で日々行われておりまして、市民の生活に寄り添った幅広い法的支援を可能にしております。このような取組の積み重ねこそが法テラスの力であり、存在価値ですので、引き続き充実した取組に期待しております。

また、高齢者の支援という観点で見ますと、各地の常勤弁護士が高齢者に対する成年後見制度の運用に大きく貢献している点に注目すべきと思えます。いまだ統計的に整理し切れておらず、数値として提示されておきませんが、近年その受理件数は増加傾向にあります。その活動内容も充実・強化しつつあり、地域に密着した常勤弁護士の活動として、今後更に重要性を増していくものと思われます。

このように、各地の常勤弁護士においては、司法ソーシャルワークを含む司法アクセスの障害の解消や、高齢者・障がい者等、社会的困窮者の救済等に多大な時間と労力を注ぎ、数値のみでは表し切れない成果を上げているものと評価でき、本項目の目標は十分に達成できたものと考えております。

第2に、社会の諸問題への対応について申し上げます。

社会に惹起される諸問題への対応について、法テラスでは、中期目標期間の初年度である令和4年度から、靈感商法等対応ダイヤルの開設、ワンストップ相談会の開催等、あるいは「旧統一教会」問題への取組などを積極的に行ってきました。令和6年度においても、これら取組の経験を活かし、関係諸機関と連携しながら、能登半島地震及び奥能登豪雨災害対策を始め、犯罪被害者に対するワンストップ相談会、ひとり親家庭等のためのワンストップ相談会等を多数回開催し、また、近年社会問題となっている若年者が主なターゲットとなる「闇バイト問題」について、生活環境の改善等を含めた総合的な相談・対応を行うとともに、必要な事案においては、全国各地の警察との連携・調整にも取り組みました。

第4期中期目標期間までは「司法と福祉の連携」を大きなテーマとしていましたが、本中

期目標期間では、このような社会の諸問題に対し、様々な関係機関・団体と連携し、法的な支援にとどまらず総合的な観点からの救済・解決を目指した取組を実現しており、高い評価に値すると思えます。

第3に、犯罪被害者の新制度への期待であります。

令和6年4月18日に成立し、同月24日に公布された「改正総合法律支援法」においては、殺人罪、危険運転致死罪や性犯罪の被害者等で一定の資力基準を満たす方を、早期の段階から弁護士が包括的・継続的に支援する犯罪被害者等支援弁護士制度の創設が盛り込まれました。法テラスは、これまでの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などを通じて、犯罪被害者支援の充実・強化に寄与し、その存在感はますます高まっており、今後この分野での積極的な取組が重要な活動になるものと思います。

最後に、以上申し上げたとおり、令和6年度においては、関係諸機関との連携の下、地域に根差した活動により、社会に惹起した法的問題に幅広い観点から迅速かつ効果的に対処しております。これらの状況を踏まえ、組織運営の方向性として大いに評価できるものであり、引き続き市民に寄り添う法テラスの活動と、更なる展開を期待するところです。

私の意見は以上です。

長谷部委員長 松並監事の御意見を踏まえ、更に御発言のある方がいらっしゃいましたら、お願いいたします。

よろしいでしょうか。御意見ございませんですか。

よろしければ、これにて議事（1）及び議事（2）は終了とさせていただきます。

ここで再度、10分程度休憩を取り、再開後に残りの議事（3）及び議事（4）について法テラスから御説明をいただきたいと思います。

（休 憩）

長谷部委員長 それでは、再開したいと存じます。

引き続きまして、議事（3）の「令和6事業年度財務諸表に関する法務大臣承認に当たっての意見について」に入りたいと存じます。法テラスから財務諸表等についての御説明をお願いいたします。

寺嶋財務会計課長 法テラス本部財務会計課長の寺嶋でございます。それでは、私の方から令和6事業年度財務諸表等について御説明を申し上げます。オレンジ色の紙ファイル、財務諸表というタイトルがついているかと思いますが、そちらの紙ファイルにつづられております資料4-1から資料4-3、これらを使った上で御説明をというふうに考えております。

まず資料4-1、財務諸表ですけれども、こちらは法人単位の財務諸表と、一般勘定、それから国選勘定の勘定別財務諸表、合計3種類によって構成されております。次に資料4-2の事業報告書ですけれども、こちらはセンターの業務運営状況の全体像について、概要情報等の開示を行う資料です。さらに、資料4-3の決算報告書ですけれども、こちらは年度計画において定めました予算の区分に従い、決算の状況を表示するものです。

以上、3点の令和6事業年度財務諸表等につきましては、監事による監査報告におきまして、会計監査人の監査方法及び結果が相当であること、事業報告書は正しく示されているとの意見を頂戴しております。また、独立監査人、すなわち会計監査人の監査報告書におきま

しても無限定適正意見を受けておりますことを、あらかじめ御報告させていただきます。

それでは、法人単位の財務諸表を用いまして、その概要を説明いたします。財務諸表で申しますと1ページ目から21ページ目となります。

まず、貸借対照表についてです。財務諸表と記載されましたタイトルページの次のページ、ページ下部の通し番号で言いますと1ページ目となります。貸借対照表は、期末時点における法人の資産、負債及び純資産の状態を示すものです。令和6年度末現在の資産の合計が265億5,000万円です。前年度との比較で申しますと、12億9,000万円の増加となっております。これは現金及び預金、現預金が10億9,000万円増加したことなどが要因であります。一方、負債の合計が233億9,600万円です。こちらは前年度末との比較で8億8,500万円増加しており、こちらは未払金が8億7,200万円増加したことなどが要因となっております。

次のページに移りまして、行政コスト計算書について御説明申し上げます。こちらは、損益計算書上の費用及びその他行政コストに分類をいたしまして、当期発生した全ての行政コストを記載したものです。この後御説明いたします損益計算書上の費用の合計は372億3,100万円となっており、その他行政コストは該当がございませんでした。

次に、3ページ目に移りまして、損益計算書について御説明を申し上げます。こちらは、法人の運営状況を明らかにするために当期の費用と収益を記載したものになります。まず、経常費用についてですけれども、合計372億3,100万円でした。前年度との比較で申しますと21億1,700万円増加をしております。これは、貸倒引当金繰入額が9億6,800万円、人件費が8億1,800万円増加したことなどが主な要因であります。

他方、経常収益についてですが、こちらは合計が376億3,500万円でした。前年度との比較で16億5,400万円増加をしております。こちらは、資産見返運営費交付金戻入が6億1,700万円、退職給付引当金見返に係る収益が6億100万円増加したことなどが要因です。

以上から、4億500万円を当期総利益として計上したものです。

続いて、純資産変動計算書について御説明をいたします。純資産変動計算書は、貸借対照表の純資産の部に計上されております、資本金、資本剰余金、利益剰余金の当期変動額を明らかにしたものです。令和6事業年度の業務運営の結果、利益剰余金が4億500万円増加をしております。

最後に、キャッシュ・フロー計算書について御説明いたしますが、こちらは資金の動きを示す資料となっております。当期のキャッシュ・フローによりまして、資金期末残高は93億9,900万円となっております。期首残高との比較では、10億9,000万円増加をしております。これは、業務活動による政府受託収入の増加等が要因であると分析をしております。

私からの財務諸表に関する説明は以上となります。

長谷部委員長 ありがとうございます。

それでは、次に監事の御意見をお願いいたします。

高橋監事 それでは、監事、高橋から御報告いたします。

センターの財務状況等について財務会計課から説明を受け、また、会計監査人からも報告を受け、必要に応じて説明を求める等して検証いたしました。

その結果、令和6年度に係る財務諸表、決算報告書並びに事業報告書の会計に関する部分については、会計監査人である有限責任あずさ監査法人の監査を経ており、監事の監査報告の中で会計監査人の監査の方法及び結果は相当であると認め、また、事業報告書は法令等に従い、センターの状況を正しく示しているとの結論に至っております。

長谷部委員長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの財務諸表等についての御説明ないし御意見についての御意見がある委員はいらっしゃいますでしょうか。

いかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、特に御意見、御質問等ないようでしたら、これで議事（3）は終了させていただきます。

最後に、議事（4）の「日本司法支援センターの役員退職手当規程の変更について」に入りたいと存じます。法テラスから役員退職手当規程の変更についての御説明をお願いいたします。

有吉人事課長 人事課長の有吉より、役員退職手当規程の変更について御説明いたします。

今回の変更内容は、主として退職手当の支給対象となる遺族の範囲を国家公務員退職手当法の規定と整合させたというものでございます。法テラスの役員退職手当規程第5条第1項におきまして、役員本人が死亡したときは、その退職手当はその遺族に支給するとされております。そして、この遺族の範囲、こちらは第7条第1項でございますが、この遺族の範囲が国家公務員退職手当法の文言と若干異なっておりましたことから、これを整合させるための変更を行いました。併せて、第6条となりますが、役員が解任された場合などにおける退職手当の支給制限、支払の差止め及び返納につきまして、引用条文や読替規定の整理を行っております。

なお、冒頭御説明いたしました退職手当が支給される遺族の範囲につきましては、職員退職手当規程におきましても同様の変更を行っております。

長谷部委員長 ありがとうございます。

ただいまの役員退職手当規程の変更についての御説明につきまして、御質問、御意見のある委員はいらっしゃいますか。

よろしいでしょうか。それでは、役員退職手当規程の変更につきましては、評価委員会としては「意見はなし」としたいと存じますが、よろしいでしょうか。

（各委員了承）

それでは、そのようにさせていただきます。

そのほか、本日の議事全体を通して、何か御意見あるいは御質問がございましたら、お願いしたいと存じます。

よろしいでしょうか。もし追加的な御質問がございましたら、事務局を通じて法テラスに御質問いただくことができますので、事務局宛てに適宜の方法で御連絡いただければと存じます。

それでは、他に特段の御発言がございませんようでしたら、以上をもちまして、本日の議事は終了いたします。

最後に、事務局から、今後のスケジュール等について説明をお願いします。
本田総合法律支援推進室長 まず、本日の議事録の作成についてでございます。従前どおり、事務局におきまして原案を作成した後、御出席の委員の皆様にご確認いただき、最後に委員長に全体をご確認いただきましてから公表するという手順で行いたいと考えておりますが、よろしいでしょうか。

(各委員了承)

では、そのようにさせていただきます。ありがとうございます。

次に、次回の会議の予定でございますが、御案内のとおり第83回評価委員会を8月7日木曜日、午前9時30分から午後1時で予定しております。その際に、年度評価等の本日の議事事項につきまして、評価委員会としての御意見をとりまとめていただきたいと思っております。

とりまとめに当たりましては、本日の御議論を踏まえまして、まずは事務局の方でたたき台の案をお作りし、7月15日火曜日頃をめどに委員の皆様にお送りしたいと思っております。

委員の皆様におかれましては、大変恐縮でございますが、その翌週の7月22日火曜日、午後5時までに事務局宛てにメール等で御意見を頂きたいと存じます。御意見を頂きましたら、事務局で整理をいたしましてとりまとめ案を作成し、次回の評価委員会の前に、できる限り早くお示しをしたいと考えております。この間に、更に御質問等がございましたら、何なりと事務局宛てにお申し付けいただければと思います。

また、本日使用しました資料につきまして郵送を御希望される委員の方は、資料をそのまま机上に残しておいていただければ、後日郵送いたします。

事務局からは以上でございます。

長谷部委員長 ありがとうございます。期間が限られておりまして誠に恐縮でございますが、御協力のほどをよろしくお願い申し上げます。

それでは、以上をもちまして、本日の評価委員会を終了させていただきます。

どうもありがとうございました。

—了—