日本司法支援センター　年度評価　評価の概要様式

１．評価対象に関する事項		
法人名	日本司法支援センター	
評価対象事業年度	年度評価	令和６年度（第５期）
	中期目標期間	令和４年度～令和７年度

２．評価の実施者に関する事項
日本司法支援センター評価委員会

３．評価の実施に関する事項
令和７年７月１４日に開催した日本司法支援センター評価委員会第８２回会議において、日本司法支援センター理事長・監事その他担当者からのヒアリングを実施した。

４．その他評価に関する重要事項
特になし。

日本司法支援センター　年度評価　総合評定様式

１．全体の評定					
評定 （Ｓ、Ａ、Ｂ、Ｃ、Ｄ）	Ｂ：中期目標における所期の目標を達成していると認められる。	（参考）本中期目標期間における過年度の総合評定の状況			
		令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
		Ｂ	Ｂ	Ｂ	
評定に至った理由	項目別評定では、Ａ評定が８項目、Ｂ評定が１３項目あり、中期目標の達成に向けておおむね順調な組織運営が行われていること、また、全体の評定を引き下げるべき事象もなかったことから、「日本司法支援センターの業務実績評価に係る基本方針」に基づきＢ評定とした。				

２．支援センター全体に対する評価	
支援センター全体の評価	事務所の存置等（項目１－５）については、令和７年４月に東京地方事務所上野出張所を、法テラス東京法律事務所と同じ建物・フロアに移転させる準備を進め（令和７年４月移転）、業務の効率化を図った。また、司法過疎地域事務所について、地元の関係機関との調整を進め、新規設置の一歩手前まで至った。 司法アクセス拡充のための体制整備等（項目１－６）については、霊感商法等対応ダイヤルの運営やワンストップ相談会の実施、特定被害者法律援助の運用といった旧統一教会の被害者対応における中核的な役割を果たすとともに、「トー横キッズ」「闇バイト」といった社会問題の当事者に対する司法アクセスの確保の取組を迅速に行った。 民事法律扶助業務（項目２－９）については、出張法律相談及び特定援助対象者法律相談援助の実施件数の増加傾向を維持し、また、オンラインによる法律相談等の活用も進めた。 犯罪被害者支援業務（項目２－１２）については、被害者参加旅費等の２週間以内支給率を１００パーセントまで到達させるとともに、新制度となる犯罪被害者等支援弁護士制度の創設に伴い、その運用開始に向けた準備を適切に進めた。 一般管理費及び事業費の効率化（項目３－１４）については、人件費についての合理化・効率化を適切に進めたほか、一般管理費及び事業費の削減目標を達成した。 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等（項目４－１７）については、被援助者への催促方法について工夫を凝らして償還率向上を図るなどして、各年度とも償還率及び償還滞納率について指標上の目標を達成した。 内部統制の確実な実施（項目５－１９）については、本部及び地方事務所のそれぞれにおいて定期的な執行部会を開催したり、常勤弁護士及び職員に対する研修等を実施するなどした。 業務内容の周知を図る取組の充実（項目５－２０）については、訴求対象を具体的に設定して、それに向けたデザインや媒体を用いた広報活動を展開するなどの取組を行うことで、認知度をわずかながらも増加させた。 その他の項目についても、おおむね所期の目標を達成していると認められ、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。
全体の評定を行う上で特に考慮すべき事項	特に全体の評価に影響を与える事象はなかった。

３．項目別評価における主要な課題、改善事項など	
項目別評定で指摘した課題、改善事項	（項目別評定で指摘した課題、改善事項） 常勤弁護士の採用及び配置（項目１－２）については、常勤弁護士の業務量についての指標の達成状況に懸念があり、令和７年度に向けて改善が求められる。また、常勤弁護士の採用数が前年度から大きく減少して退職超過に転じたことは、持続可能な法的支援体制を維持するに当たって大きな課題であって、採用戦略の抜本的な見直しが急務である。 司法アクセス拡充のための体制整備（項目１－６）については、人口1,000人当たりの法律相談援助件数が２件以上の自治体数が、令和３年度と比較して減少している点は課題であり、同自治体数を増やすことが求められる。また、電話等相談援助実施件数が令和５年度から5,000件以上減少している点も無視できず、特に同件数に含まれるオンライン法律相談については今後の拡充が求められるところである。 被害者支援業務（項目２－１２）については、令和８年４月までに運用が開始される予定の犯罪被害者等支援弁護士制度の円滑な運用開始に向けた準備を着実に進めていくことが求められる。 自己収入の獲得等（項目４－１６）については、一般寄附件数の増加につながった種々の工夫は評価できるものの、寄附金額が減少傾向にある点は課題として残っている。
その他改善事項	特に記載すべき事項はない。

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

日本司法支援センター　年度評価　項目別評定総括表様式

中期計画（中期目標）		年度評価				項目別調書
		令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	No.
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		1-1
2	常勤弁護士の採用及び配置　【困難度：高】	B	B	B		1-2
3	常勤弁護士の資質の向上	B	B	B		1-3
4	一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B	B		1-4
5	事務所の存置等　【重要度・困難度：高】	B	B	A		1-5
6	司法アクセス拡充のための体制整備	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		2-7
8	法教育事業及びその関連事業	A	A	A		2-8
9	民事法律扶助業務　【重要度：高】	A	B	B		2-9
10	国選弁護等関連業務	A	A	A		2-10
11	司法過疎対策業務	B	B	B		2-11
12	犯罪被害者支援業務　【重要度：高】	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		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		3-14
15	事業の効率化	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	B		4-16
17	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等【重要度・困難度：高】	A	A	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		5-18
19	内部統制の確実な実施　【重要度：高】	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		5-20
21	報酬・費用の立替・算定基準	B	A	B		5-21

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－１	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	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、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、今後の増加が見込まれる外国人対応を含む既存業務の変動及び新規事業の追加による業務量の増加を的確に把握し、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点を考慮した業務量に応じた適正なものとする。また、職員を新たに採用する場合には、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。 (ｲ)　人事配置等により多様な経験を積ませるとともに、多様化する法的ニーズに対する支援センターの取組への適切な対応と、利用者の立場に立った業務遂行の更なる推進のため、法律事務所を含む支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を踏まえたＯＪＴ、採用年次及び職級に応じた階層別研修や、担当業務等に応じた実務研修を実施し、職員に求められる業務知識の習得及び実務能力の向上を図る。 また、研修の実施に当たっては、引き続き、集合研修、オンライン研修等の、それぞれの長所を生かして研修を実施することで職員全体の能力向上を図る。 (ｳ)　職員一人一人がその能力を最大限発揮し、質の高いサービスを提供できるよう、働きやすい職場の実現に努めるべく、近時の働き方改革の動向を見ながら必要な人事上の取組を検討する。

主な評価指標	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）： なし	評定	B	評定 B
1　採用 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 次年度の定員数や本年度の退職予定者数のほか、定年前再雇用職員及び暫定再雇用職員の希望者数を念頭において採用を行っている。採用実績については、卒業後５年間（厚生労働省告示では卒業後３年間）を新卒採用の対象者とする運用を継続し、一次募集及び二次募集計271名から選考した22名を採用した。 さらに、中途採用試験を３回実施した。第１回は38名から選考した３名を採用し、第２回は40名から選考した３名、第３回は31名から選考した２名を採用した。 有期契約職員から常勤職員への登用については、特に有能な有期契約職員を登用するための試験を２回実施した。当該有期契約職員の所属部署における管理職（本部課室長、地方事務所事務局長等）による評価等を行い、第１回は有期契約職員13名から選考した４名を合格とし、第２回は12名から選考した３名を合格とした。 ⑶　インターンシップ（キャリア教育）の拡充及びホームページでの情報発信 新卒採用において、支援センターの業務について理解を深めるとともに、採用後のミスマッチを防ぐことを目的として、令和３年度より導入したインターンシップ（キャリア教育）を引き続き実施した。令和６年度は、民事法律扶助や情報提供の制度の特徴を捉え、広報プランを作成するプログラムを継続した上、より多くの学生が参加できるよう、実施地域の拡充及び実施時期を学生の夏季休暇に合わせ更に早めることで、234名の応募者の中から168名（令和５年度は56名の中	評定に至った理由 1　採用 令和６年度においては、令和５年度に引き続き、受験者の利便性向上の観点から、一部オンラインによる試験を実施することで、多くの受験者の中からの採用選考を行い、適切な採用を行った。さらに、採用後のミスマッチ防止等を目的に令和３年度より導入したインターンシップ（キャリア教育）をより多くの学生が参加できるよう実施時期を早めるなどして拡充した結果、応募者が導入以来最多の234名に上った（実際にインターンシップに参加した学生の内、41名（令和５年度は22名）が職員採用試験の応募に至った。）。また、ホームページ上で発信する職員採用情報等の充実化など、採用活動の充実を図った。 2　配置 一般職員の配置については、総合法律支援の充実に向けた体制整備及び提供するサービスの更なる向上に配慮しつつ、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点も踏まえて人事異動を行うとともに、令和４年度に策定した人員再配置計画に基づき、業務量に応じた		評定に至った理由 1　採用 採用については、選考過程の一部オンライン実施等の有効な施策を継続して実施した。また、インターンシップについては、実施時期を学生が参加しやすい夏季休暇に合わせるなどの工夫を行い、前年度を大きく上回る人数の参加につなげた。 2　配置 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く再配置を実施した。一方で、令和２年度から開始したジョブポスティング制度については、応募が３名、選考が１名にとどまった。同制度については、その有効性を検証し、利用拡大の要否を検討すべきである。 3　研修等 研修等については、前年度に引き続き、必要な研修を実施した。 働きやすい職場の実現に向けた施策としては、「ジョブリターン制度」や「転勤特例制度」といっ

から54名）を選考して、令和６年８月及び９月に札幌、東京、愛知、大阪、京都、福岡の６つの地方事務所及び本部で実施した（令和５年度は９月及び10月に札幌、東京、愛知、大阪、福岡の５つの地方事務所で実施）。

さらに、各地方事務所で実施する対面でのインターンシップでは、実施日、実施回数、受入人数の上限設定から必ずしも希望者全員が参加することができないため、取り分け対面でのインターンシップ（キャリア教育）を受けられなかった応募者やその他の支援センターに関心を寄せる学生に対してもオンラインでのインターンシップや支援センターの業務説明会を複数回実施することで、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。

また、令和６年５月に行ったホームページの全面リニューアルに際し、職員採用情報のページに職員のキャリアパスや職場の雰囲気を感じてもらうための職員同士の座談会・対談録を追加で掲載するなど発信する情報の充実化に努めた。

２　配置

⑴　令和７年４月期の広範な人事異動（123名）の実施に向け、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、各地方事務所における民事法律扶助の援助件数等を主な指標とし、地方事務所の業務量を勘案した人員配置として、令和４年度に策定した人員再配置計画に基づき、人員の再配置を実施した。

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６年度においては、実施したジョブポスティングに対して３名から応募を受け、１名を選考した。

人員配置の見直しを行った。また、令和２年度から導入した「ジョブポスティング制度」の運用を継続した。

３　研修等

支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を踏まえ、各種研修を実施した。人事課主催研修（階層別研修等）については、集合研修及びオンライン研修のそれぞれの長所をいかして、採用年次や経験年数に応じて、職員の能力向上を図った。

新規採用者の育成について、ＯＪＴでは、育成に当たっての留意点などを定めた「ＯＪＴハンドブック」に基づく効果的な取組に努めた。メンター制度では、メンターになる職員に対する研修を実施し、また、「新入職員メンター制度実施要領」に基づいて、新規採用者に対するオンライン面談を定期的に実施するなど、新規採用者のメンタル面を含めた支援体制の充実に取り組んだ。制度導入時に新規採用者であった職員がメンターを担うなど、制度を安定的に実施出来ている。

また、全国の職員を対象とした短時間での実務研修を内容別に複数回実施するなど、効率的かつ効果的な研修を実施することで、担当職員の業務等に関するより確実な知識の定着及び理解促進の機会増加に努めた。

外部研修への参加については、国家

た有効な施策を前年度から引き続き実施するとともに、令和７年度から実施予定の「ブロック内異動」の準備を進めた。ブロック内異動の施策は、職員の転勤負担の軽減に大きく寄与することが期待される。さらに、近時の社会問題とも言えるカスタマーハラスメント対策として、「カスタマーハラスメント対応方針」を作成し、職員に対する研修を実施したことは、職員が安心して働ける諸侯場環境を守るために重要な施策と考える。

４　評定結果

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

3　研修等 　多様化する法的ニーズへの適切な対応と利用者の立場に立った業務遂行を更に推進するため、法テラス運営理念に掲げられた使命を再確認した上、職員がいかなる意識の下で日々の執務に臨むべきかについて、支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を踏まえ、各種研修を実施した。人事課主催研修（階層別研修等）については、集合研修及びオンライン研修を実施するとともに、新規採用者の育成については、ＯＪＴやメンター制度を活用した。また、実務研修を実施したほか、外部研修に参加させるなどして、職員全体の能力向上を図った。 ⑴　人事課主催研修 ア　階層別研修 以下の研修を実施し、延べ127名が受講した。 ①　新規採用者研修（前期・中期・後期） ②　フォロー・アップ研修：採用後２年目の職員を対象 ③　実務能力パワーアップ研修：２級職員を対象 ④　管理能力育成研修：３級職員を対象 ⑤　４級合格者研修：４級合格者を対象 ⑥　中途採用者研修 イ　対象者別研修 以下の研修を実施し、延べ196名が受講した。 ①　事務局長等対象研修：１回実施 ②　民事法律扶助起案担当者研修：１回実施 ③　人権相談員研修：１回実施 ⑵　ＯＪＴ 　職場の上司・先輩等が、仕事に必要な知識やノウハウ等を意識的・計画的・継続的に指導・伝授する職員の育成のための取組であるＯＪＴを、「ＯＪＴハンドブック」に基づいて実施した。 ⑶　メンター制度 ア　メンター研修の実施 イ　「新入職員メンター制度実施要領」に基づいたメンター面談の実施 ⑷　実務研修 以下の研修を実施した。 総務部門（法人文書・個人情報保護、会計・予算調達等、情報セキュリティ、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」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。 　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、新たな転勤の負担軽減策として、令和７年度からブロック内異動を原則とする仕組みを採用することとしたため、令和６年度は、職員から希望するブロックの聴取を実施してブロック内異動のための異動計画を策定したほか、負担軽減策の一つとして、異動範囲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２年度から導入した「転勤特例制度」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。 　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	

新ホームページ操作、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割、カスタマーハラスメント対策、統計利活用）研修：９回実施 ⑸　外部研修 以下の外部研修に職員が参加した。 ア　人事行政研究所研修：職員７名（派遣） イ　総務省統計研究研修所研修：職員22名（eラーニング） ウ　人事院行政研修：職員１名（派遣及びオンライン） エ　国立公文書館公文書管理研修Ⅰ：職員31名（オンライン） オ　国立公文書館公文書管理研修Ⅱ：職員18名（うち派遣１名、オンライン17名） 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６年度には、退職時に７名から制度の利用を希望する旨の申出を受けた（令和５年度は13名から申出を受けた。）。 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。 新たな転勤の負担軽減策として、令和７年度から「ブロック内異動」（職員（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のための異動計画を策定した。 また、中途採用についても、転勤の負担軽減策の一つとして、北海道、東北、中部、中国・四国及び九州の５つのブロックにおいて、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）。 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６年度については、53名より制度利用の申出を受けた（令和５年度は50名から申出を受けた。）。また、導入後一定期間が経過したことから、より職員のニーズに合うものとなるよう、引き続き、制度の見直しについて検討を行った。	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、全職員に対して示した各部署に求められる基本的な執務姿勢を踏まえ、年度を通じて各階層の職員に求められる業務知識の修得及び実務能力の向上を図るための研修を適切に実施し、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た。これらのことから、所期の目標を達成したものと考える。	

⑷　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、「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（上記３⑷記載の研修）の対応に関する研修を実施した。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－２	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：司法修習終了後直ちに採用し、支援センターにおいて養成を行う枠組（平成19年度より、従来スキーム（日弁連の新人弁護士養成事務所制度により養成を受けた弁護士を採用する枠組）と併用） ※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。 ※令和６年度の数値について、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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。

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

主な評価指標	常勤弁護士の採用及び配置に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料４、40、41、42】	評定	B	評定 B
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っている現状を踏まえると、その業務量を適正に評価するには、単なる事件処理件数のみならず、司法ソーシャルワーク等事件処理件数では評価しきれない業務量を適正に把握する必要がある。そこで、令和４年度から、司法ソーシャルワーク等法律相談や訴訟代理以外の業務状況を申告する関係機関連携票を導入した。また、法律相談については、その相談類型に着目し、出張相談、特定援助対象者法律相談援助、ＤＶ等被害者法律相談援助等の採算性の乏しい事案や対応困難な事案への対応件数の把握に努めた。 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） ・　法律相談件数　77.4件　（前年度74.4件） ・　情報提供等　24.4件相当（前年度23.1件相当） 合計　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） ・　代理援助件数　19.7件（前年度18.0件） ・　有償受任件数　5.8件（前年度5.5件） ・　委託援助件数　1.3件（前年度1.5件） 合計　26.8件 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） ・　被疑者国選弁護事件受任件数　8.6件相当（前年度8.3件相当） ※　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	評定に至った理由 1　常勤弁護士の業務量等 常勤弁護士は、左記のとおり、年間平均業務量において、法律相談については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を達成した。代理援助及び国選弁護については、指標に掲げた中期目標期間最終年度までに達成すべき数値には達していないものの、前年度より増加させることができた。全ての指標において前年度実績を上回る結果となっている。 令和５年度は、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があり、相談、受任等の件数が令和４年度の水準を下回る結果となったが、令和６年度は、業務体制が安定し、全体として一定の水準を維持することができた。そして、司法ソーシャルワークの更なる促進を図るべく研修等を実施した結果、関係機関を通じた情報提供等の件数はわずかではあるが、令和６年度も増加傾向を継続している。刑事事件に関する研修等により裁判員裁判事件を含む国選弁護事件の担い手としての意識付けを引き続き行っており、令和６年度は、国選弁護等の受任件数についても令和４年		評定に至った理由 1　常勤弁護士の業務量について 法律相談援助件数、代理援助件数及び国選弁護件数は、いずれも前年度からは増加したものの、代理援助件数及び国選弁護件数は３年続けて達成目標に届かず、特に代理援助件数については達成目標の30件相当に届かない状態が続いている。ただし、代理援助件数についてやや増加傾向が見られ、令和７年度までの目標達成が見込めないとまでは言えず、また、常勤弁護士が、出張相談や対応困難事件等の時間的コストが高い案件に積極的に取り組んでいる点は評価できる。これらの点から、指標の達成状況について「目標を下回っている」と評価することまでは避けた。 なお、支援センターは、中期目標期間の３年目に至っても目標水準に届かない状態が続いていることを重く受け止める必要がある。中期目標期間最終年度である来年度までに目標を達成するため、更なる業績改善に向けた取組を行うことを強く求めたい。

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

・　被告人国選弁護事件受任件数　5.5件相当（前年度4.9件相当）

※　裁判員裁判事件については、基礎報酬の平均額を地方裁判所の第一審の被告単独事件における基礎報酬額で除することで実際の労力に相当する件数（4.0件相当）を算出

・　国選付添事件受任件数　0.4件（前年度0.3件）

・　被害者国選弁護事件受任件数　0.05件（前年度0.1件）

合計　　14.5件相当

(5)　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６年度中の常勤弁護士の総対応件数／令和６年度中の常勤弁護士を含む契約弁護士の総対応件数）

・　扶助相談における出張相談件数　1,023件／7,180件（約14.2%）

・　特定援助対象者法律相談援助件数　92件／1,230件（約7.5%）

・　ＤＶ等被害者法律相談援助件数　75件／1,758件(約4.3%)

※　登録弁護士全体に占める常勤弁護士の割合は、約0.4%（令和７年４月１日時点：赴任常勤弁護士187名/登録弁護士46,974名）であるところ、各実施件数の割合はこの数値を大幅に上回っている。

イ　令和６年度における精通弁護士に占める常勤弁護士の割合

約1.4%（56人／4,073人）

令和６年度における精通弁護士紹介件数に占める常勤弁護士の対応件数

約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、約0.4%であるところ、上記各割合はこの数値を大きく上回っている。

２　常勤弁護士の確保（採用及び広報）

(1)　司法修習生及び法曹経験者に向けた採用活動

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

度の水準にまで回復している。

他方、法律相談の件数が堅調に推移する一方で、代理援助等の件数が伸び悩んでいる。ただし、常勤弁護士に対しては、機会をとらえて支援センターの財政構造や、自己収入の確保の必要性・重要性について周知を図ってきた結果、有償事件の受任件数は本中期目標期間を通じて着実に増加している。また、代理援助事件に関しても、代理援助全体の援助開始件数が前年度比2.1%減少する中で、常勤弁護士による受任件数は7.5%増加しており、一定の成果が見られる。

また、高齢化社会の進展等を背景に、出張相談のニーズは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いる。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、常勤弁護士は全体の約14.2パーセントの出張相談を担った。

これらに加えて、年間平均業務量の指標による数値化が難しい対応困難な事案等にも、地域の実情に応じて、積極的に取り組んだ。

この結果から、常勤弁護士は、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び司法過疎対策業務等、支援センターの各業務の担い手として、地域の実情に応じて、前年度に引き続き法律相談、事件受任等に適切に対応した上、

２　常勤弁護士の確保について

退職者を減らすための対策に着手した点は評価できるものの、採用数は令和７年４月に採用予定の内定者を合わせても１０名にとどまり、退職超過に転じている。

この点、採用数確保を困難とする事情としては、司法試験合格者数の減少や、大規模・中規模法律事務所の採用時期の早期化及び採用数の増加、企業内弁護士等の司法修習生の選択肢の多様化といった、採用数確保を困難とする外的要因の影響も大きい。支援センターの業績向上努力が不足しているとまでは言えず、採用数の減少を大きなマイナス評価とはしていない。

しかし、支援センターがこのような採用環境の変化に対応できているとも言い難く、常勤弁護士の採用戦略について早期かつ抜本的な見直しが必須であり、支援センターには強い危機感を持って取り組んでもらいたい。

３　常勤弁護士の適正配置

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、日本弁護士連合会主催のブロック協議を継続して行い、配置に向けた働

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　弁護士会や法科大学院等が主催する就職説明会等に参加して採用情報等を告知（弁護士会は合計５回、法科大学院は合計５回） オ　日本弁護士連合会が主催する司法試験合格祝賀会に参加して採用情報等を告知 カ　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（合計２回） キ　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（合計２回） ク　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（合計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（各地の法律事務所において13校の法科大学院から合計44名の法科大学院生を受入れ） イ　司法研修所の選択型実務修習企画への参加（各地の地方事務所、支部及び地域事務所において司法修習生を合計112名受入れ） 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（合計２回）の実施 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５回） カ　大学生及び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　支援センター出向者（法曹資格あり）の協力を得た上で、法曹三者の立場から見た裁判員裁判に関する勉強会を実施（合計１回） 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、各関係機関等へ配布 ウ　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 エ　法テラス公式Ｘ（旧Twitter）による採用イベント等の告知 オ　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	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、司法過疎地域事務所の見学を内容に含むバスツアー等の新たな企画も積極的に開催した。なお、各イベントの実施に当たっては、内容や対象、目的に応じて、集合形式のほか、オンライン形式等も取り入れるなど、効果的な採用活動を行った。さらに、法律事務所見学会を複数回開催し、常勤弁護士の業務を直接見聞きしてもらう機会を設ける、広報誌「ほうてらす」から「スタ弁がゆく」の記事を抜粋した事例集を作成し支援センターホームページで公開する、民間テレビ放送局が制作した常勤弁護士の活動を取り上げた映像へのリンクを支援センターホームページに掲載する、全国経験交流会の一部をマスコミや司法修習生、常勤弁護士の配置がない地方事務所長等において見学できるようにするなど、常勤弁護士の活動への理解促進及び採用人数確保	きかけを継続した。また、未配置地域においても、地元弁護士会と協力して特定援助対象者法律援助の件数を増やすなど、司法ネットを維持するための対応が結果につながっている点は評価できる。 ４　評定結果 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当であると確認できた。 なお、常勤弁護士の業務を評価する上では、件数換算した業務量を評価するだけでなく、質的な面、つまり、司法ソーシャルワークを始めとする関連機関との協議・連携等の、常勤弁護士が各地で積極的に実施している司法アクセス向上に向けた取組内容等について、定性的に評価する枠組みを検討すべきである。

カ　常勤弁護士の活動に関する理解促進のため、機関紙「ほうてらす」記事内より「スタ弁がゆく」を抜粋した事例集を作成し、支援センターホームページに公開

キ　日弁連の機関紙「自由と正義」において、地域における常勤弁護士の活動を紹介する「スタッフ弁護士奮闘記−道しるべになりたくて−」を連載

ク　民間テレビ放送局が制作した常勤弁護士の活動を取り上げた映像へのリンクを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」に掲載

ケ　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、インターネット上での応募フォームを使った応募の受付を法曹有資格者向けにも拡充

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

⑹　内定者へのフォロー体制整備

ア　内定者に対する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。具体的には希望する内定者にはフォロー担当者が所属する法律事務所を訪問してもらい、現場の雰囲気や実際の業務内容について理解を深めてもらうなどしている。

イ　内定者向けイベントを開催（合計６回）

⑺　退職者減少のための検討

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年度に実施したアンケートの集計結果を検討し、以下のような取り得る対策に着手した。

ア　相談窓口等の整備・周知

イ　キャリアフローを分かりやすく可視化

ウ　常勤弁護士を対象としたキャリア説明会を開催した。説明会後のアンケートでは、参加者の約61パーセントが『不安が解消された』『多少不安が解消されに向けた具体的方策を実施した。そのほか、新たに支援センターに出向している法曹資格者の協力を得て常勤弁護士が刑事裁判に関する勉強会を開催したところ、興味を持った学生が多く参加し、常勤弁護士の業務に関する周知の良い契機となった。

ただし、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ことから、令和６年度中の採用は法曹有資格者のみとなった。

また、常勤弁護士が相当数退職していることに関して、退職する常勤弁護士から退職理由の聴き取りを行い、退職者を減らす方策について検討し、常勤弁護士を対象としたキャリア説明会を開催する、シニア常勤弁護士の役割についての再検討を行う、キャリア検討に資する規程の整備の準備を行うなど、これをいかした方策を実施した。安心して長期にわたり働ける組織作りを推進し、不本意な退職の発生を防ぎ、安定した人材の確保に取り組んだ。

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

た』と回答した。

エ　常勤弁護士における働き方の選択肢を増やし、勤務を継続しやすくするための規程整備の準備

オ　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更新の判断に資する情報を提供

３　常勤弁護士の適正配置等

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を検証するとともに、地方事務所（支部を含む。）を対象に、常勤弁護士の配置の必要性に関する調査を実施し、必要に応じて、常勤弁護士の配置等について地方事務所執行部等に対するヒアリングを実施した。

民事法律扶助事件数や国選弁護事件数のほか、司法ソーシャルワークを始めとする各地における常勤弁護士の各種役割等を踏まえ、以下の会議などで日本弁護士連合会と連携して、常勤弁護士の配置の必要性等を検討した。

配置ライン協議　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。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は、令和６年度は各地において８回実施し、活動への理解促進を図った。

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。また、令和５年度には実施できなかった、日本弁護士連合会ブロック協議会における常勤弁護士からの発表については、調整の結果、令和６年度に改めて行うことができ、常勤弁護士の配置に対する理解醸成の機会を復活させることができた。常勤弁護士を配置できていない地方事務所においても、当該地域の単位弁護士会との綿密な協議や、関係機関への丁寧な業務説明等を行うことで、特定援助対象者法律相談援助件数を伸ばすことにつなげるなどの成果を上げることができた。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一歩進めることができた。

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

また、各地方事務所において、毎年度、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て援助件数を伸ばし、全国で最も多い援助件数となっている。 イ　配置人数等 令和６年度末時点における配置人数：190名 令和５年度末比：15名減 なお、令和６年度は採用数が２名であった。その理由としては、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が令和７年度にずれ込んだためである。令和７年度の新スキーム採用は８名を予定している。 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中である。	だ。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－３	常勤弁護士の資質の向上		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
研修実施回数	（参考指標）	－	41回	26回	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅰ・２⑴ウ　常勤弁護士の資質の向上 常勤弁護士が、司法アクセス障害の解消という役割を適切に果たせるよう、常勤弁護士業務支援室、裁判員裁判弁護技術研究室及び専門的な外部講師等を活用するなどして実践的な研修を実施する。 また、中堅層を対象とする専門分野に特化した研修、常勤弁護士間において弁護技術や経験の共有を図るブロック別研修等を実施する。 さらに、常勤弁護士として豊富な経験を有する者を後進の指導・育成に関与させるメンター制度の維持・充実を図るとともに、経験の浅い常勤弁護士を組織的に支援するための体制整備を行う。 以上の取組により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、支援センターの中核となって職務を行う人材の育成を図る。研修等の実施に当たっては、その目的に応じて集合研修及びオンライン研修を使い分けるなど円滑な実施方法を検討する。また、各種研修等によって得られた効果を明らかにする方策の検討を進め、研修の更なる充実に向けて取り組む。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">常勤弁護士の資質の向上に向けた取組</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</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td>業務実績等報告書（資料編）：【資料43】</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td rowspan="2">1　実践的な研修等の実施（合計31回、回数の記載のないものは１回。いずれも支援センターにおいて企画・実施したもの。）
⑴　養成中の常勤弁護士に対する研修
ア　定期業務研修
※採用時期の変更により、令和６年度中は76期２回目のみを実施。
刑事事件・民事事件に関する基本的な技術を習得することを目的とした書面起案、模擬相談等の演習を行う研修（集合形式、外部講師：家事事件に精通した弁護士）
イ　刑事特別研修（養成期間中全２回）
刑事事件を処理するための基礎的知識及び技能の習得・向上を図ることを目的とした研修（集合・オンライン併用形式）
ウ　赴任前業務研修
支援センターの法律事務所に赴任するに当たって必要となる支援センターの各業務、司法ソーシャルワークの意義、事務所運営に関する留意事項等を再確認するための研修（集合形式）
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
パーソナリティ障害を抱える相談者等に対応するに当たって必要となる専門的知識及び技能の習得・向上を図ることを目的とした実践的な研修（集合形式、外部講師：臨床心理士、公認心理師及び精神科医）
イ　赴任２年目業務研修
労働事件演習、刑事事件演習等の実践的な研修（集合形式、外部講師：労働事件に精通した弁護士、大学教授及び裁判官並びに刑事事件に精通した弁護士）
ウ　赴任４年目業務研修
民事事例研究演習、刑事事例研究演習、法テラス組織概論、法律事務所マネジメント等に関する研修（集合形式）</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">常勤弁護士が司法アクセス障害の解消という役割を適切に果たせるよう、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室に加え、専門的な外部講師等を招いて、常勤弁護士の能力向上のための実践的な各種研修を実施した。研修等の実施に当たっては、研修の内容や目的に応じて、集合形式とオンライン形式を使い分け、又はこれらを併用して、円滑な研修実施と研修の実を上げるための工夫を行った。
また、常勤弁護士の業務遂行に当たっては、研究室研究員や支援室専門員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支援室専門員を中心に、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。</td><td colspan="2">常勤弁護士の経験年数に沿った総合的な研修に加え、パーソナリティ障害対応研修や裁判員裁判に関する研修等、常勤弁護士が対応することが多い類型の事件についての個別具体的な研修も実施した。特に、渉外家事事件や改正入管法の退去強制手続といった、社会の問題意識が高まっている分野について、国際室主催による研修が行われたことは、支援センターという組織の長所を活かした研修と評価できる。
また、研修の効果把握に努め、研修内容等の改善につなげていることも評価に値する。
そのほか、研究室及び支援室が必要に応じて指導・助言を行う仕組みや、若手常勤弁護士に対するメンター制度も、常勤弁護士の資質の向上にとって有効な施策であると思われる。
以上の事情によれば、所期の目標は達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</td></tr>
</table>

⑶　裁判員裁判に関する研修 ア　裁判員裁判事例研究研修（全２回） 　量刑が問題となる事例における、「被害者側の問題行動」についての主張・立証等をテーマとした事例研究研修、鑑定や量刑事情としての「精神障害」の位置付けをテーマとした常勤弁護士の担当事件を題材とする討議（集合・オンライン併用形式） イ　刑事弁護研修（全２回） 　保釈をめぐる弁護活動、公判前整理手続についての講義、事例紹介（集合・オンライン併用形式） ⑷　その他の研修等 ア　ブロック別研修（全16回） 　全国を９つのブロックに分け、各地で勤務する常勤弁護士が地方の実情に応じた研修内容を企画し運営する研修（集合形式又は集合・オンライン併用形式、外部講師：各研修内容に応じた専門家等、東北・北海道ブロックは合同で実施）において、各地の常勤弁護士の先進的な取組の共有や行政・福祉機関の業務内容についての理解や連携を深めるための検討などを行った。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。 イ　全国経験交流会（全１回） 　全国各地に赴任している常勤弁護士が各地での活動として、出口支援や精神障害のある方に対する支援などの活動を報告するとともに、現制度の在り方や問題点、今後の課題等について議論をする研修（集合・オンライン併用形式）において、常勤弁護士相互で参考となる連携や具体的な事件対応等について学び、現場における事件処理等でいかすことができる技術を磨いた。なお、その内容については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（全３回） 　渉外家事事件のケース研究、在留資格のケース研究、改正入管法の退去強制手続・補完的保護等の研修を実施（集合・オンライン併用形式、外部講師：外国人事件に精通した弁護士等） （参考）常勤弁護士の自主的な研さん等	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、担当メンター及び対象者の希望による選択型メンターによる支援を令和５年度から開始して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とともに、アンケートにより実施状況やその成果を随時確認できるようにした。 　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、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。 　以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

支援センターで企画・実施したものではないが、後見事件や出口支援に関わる経験や知識の共有、プレゼンテーション技術の向上を目的とするなどの様々な勉強会を常勤弁護士が自主的に執り行っている。また、グループウェアを活用し、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、研究室研究員による指導・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を実施（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）：１名（約９か月間） 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 　実施した研修が常勤弁護士の資質の向上に寄与したかどうかを確認するために実施したアンケートでは、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。また、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を行い、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、司法ソーシャルワークや事件処理で高齢者福祉に貢献したことにつき福祉関係者から高い評価がなされた。 　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　年度評価　項目別評定調書（Ⅰ．総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－４	一般契約弁護士・司法書士の確保		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
民事法律扶助契約弁護士数	（参考指標）	―	24,293人	24,418人	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅰ・２⑵　一般契約弁護士・司法書士の確保 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士、国選弁護、国選付添及び被害者参加人のための国選弁護の担い手となる弁護士並びにＤＶ等被害者法律相談援助の担い手となる弁護士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするため、弁護士会及び司法書士会と連携し、必要に応じて説明会や協議会を実施するとともに、説明資料を配布するなどして各制度に対する理解を求めることにより一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図りつつ、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努める。

主な評価指標	一般契約弁護士・司法書士の確保		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料18、19、28、29、35、36、48】	評定	B	評定　B
1　民事法律扶助契約弁護士及び民事法律扶助契約司法書士の確保 日本弁護士連合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して民事法律扶助業務の周知及び利用の促進を図るため、その資料作成等の準備を行った（同研修は令和７年４月に撮影を実施済み。）。 契約弁護士数の増加幅の鈍化については解約状況を調べるなどして原因分析を行ったところ、近年の解約者数に増加傾向が見られるわけではなく、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。 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）、司法修習生への講義を実施したほか、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７年４月１日時点　24,408名 （令和６年４月１日時点から10名減少） 民事法律扶助契約司法書士数：令和７年４月１日時点　7,566名 （令和６年４月１日時点から５名減少） 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 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図り、契約弁護士の確保に努めた。 →国選弁護人契約弁護士数：令和７年４月１日時点　31,863名 （令和６年４月１日時点から210名減少） 国選付添人契約弁護士数：令和７年４月１日時点　16,162名 （令和６年４月１日時点から137名減少）	評定に至った理由 業務実績欄に記載のとおり、日本弁護士連合会、弁護士会等の関係機関と連携しつつ、説明会や研修、協議会・意見交換を実施し、契約弁護士又は未契約の新規登録弁護士を対象として説明資料を配布するなどして、一般契約弁護士・司法書士の確保を図った結果、民事法律扶助契約弁護士、民事法律扶助契約司法書士、国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士はいずれもわずかに減ったものの令和５年度と同水準の人数を確保した。なお、契約弁護士の人数が減少したのは、例年であれば12月に弁護士が一斉に新規登録された後に契約者数も伸びていくところ、77期以降の司法修習日程が変更されたことに伴い、直近の一斉登録も令和７年３月にずれ込んだため、契約者数の伸びが年度内に反映されなかったことが主な要因である。例えば、国選弁護人契約弁護士について、例年一斉登録月の12月に最も契約者数が減少し、そこから増加に転じて６か月程度かけてピークに達する傾向があったところ、令和６年度は12月以降も減少が続き、一斉登録月の本年３月に底を打ったため、昨年４月と本年４月の比較では、ピークに近い時期と最も減少する時期を比べる形と	評定に至った理由 司法修習の終了が12月から３月に変更され、新規弁護士の一斉登録が令和７年３月となった影響で、同月付の契約弁護士数は民事法律扶助及び国選弁護のいずれも前年同月比で微減となったが、評価期間外ではあるものの、令和７年４月以降は前年度比でやや増加に転じており、必要な契約弁護士等は確保できているといえる。 また、被害者支援の要請が強く求められ、令和８年４月までの犯罪被害者等支援弁護士制度の運用開始が予定される中で、被害者支援に関わる被害者参加弁護士契約弁護士数及びＤＶ等被害者援助弁護士数が増加していることは、一定の評価に値する。 さらに、各弁護士会や契約弁護士に対し、民事法律扶助業務や国選弁護業務等に関する説明会、協議会等を行い、サービスの質の向上を図った。 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当であると確認できた。

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 ⑴　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。 →被害者参加弁護士契約弁護士数：令和７年４月１日時点　5,897名 （令和６年４月１日時点から60名増加） うち女性弁護士数：令和７年４月１日時点　1,427名 （令和６年４月１日時点から35名増加） ⑵　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。 →ＤＶ等被害者援助弁護士数：令和７年４月１日現在2,382名 （令和６年４月１日時点から49名増加） うち女性弁護士数：令和７年４月１日現在825名 （令和６年４月１日時点から23名増加） 4　サービスの質の向上 ⑴　民事法律扶助業務 前記１の講習会や説明会、協議会、研修（弁護士会等主催）において、依頼者への制度説明、適切な事件管理と報告の徹底を求めるなどし、民事法律扶助制度に対するより深い理解を求めることで弁護士・司法書士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするよう努め、サービスの質の向上を図った。 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、延べ125回、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	なったことが、契約者数減に見えた原因である。おって、底を打った直後の数値で比較すると、令和６年１月１日現在の契約者数は31,716名であり、本年４月１日時点は147名多い31,863名となっている。また、援助実績の伸びを踏まえ、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、ＤＶ等被害者援助弁護士の人数はいずれも令和５年度より増加した。 契約弁護士数の増加幅の鈍化については、近年の解約者数に増加傾向が見られるわけではないことを明らかにするなどして、原因分析を進めた。 また、地方事務所において民事法律扶助業務に関する研修等を実施したほか、契約弁護士等又は未契約の新規登録弁護士等を対象として、説明会や協議会も複数回にわたり実施し、さらに、国選弁護等関連業務や犯罪被害者支援業務に関しても、研修、説明会及び協議会を実施し、各制度を周知してより深い理解を求めることで、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図った。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－５	事務所の存置等		
当該項目の重要度、困難度	【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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅰ・２⑶　事務所の存置等 事務所については、その存置・移設・設置の必要性について検討し、必要な見直しを進める。また、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」の趣旨を踏まえ、支援センターが全国で賃借する事務所等におけるバリアフリー化を一層推進するほか、高齢者・障がい者等に配慮した環境整備を進めるため、職員に対し、利用者への対応に関する研修を受講させる等、合理的配慮を的確に行うための取組を推進する。 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、自然災害発生時等の緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられるよう、業務継続体制の観点も踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織の在り方の見直しを進める。 　また、東日本大震災の被災地への設置を継続した２出張所については、被災地における需要や出張所の業務量、維持コスト等を踏まえつつ、必要な見直しを進める。 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のほか、事務所の維持コスト、常勤弁護士の業務量等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。 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、法務省及び日本弁護士連合会又は地元弁護士会等と協議を行うなどして事務所の設置、存続及び統廃合を検討する。 　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
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料５】		評定	A	評定　A
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 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。また、下記２記載の上野出張所移転に関しても、移転先の検討に当たり、バリアフリー対応施設（事務所入り口まで段差なく移動できること、バリアフリートイレを有すること）であることを選定先の条件とし、事務所内部のレイアウトも、車いす利用者が単身で相談できるよう、通路を広く取り、引き戸の相談室を設置した。 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」２(1)参照）。８月からは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、令和６年４月に施行された改正障害者差別解消法に対する理解を深めるとともに、障がいを持った利用者への接遇スキルを向上させるため、本部主導により、新入職員、新たに管理職相当となった職員及び常勤弁護士に対する研修を行ったほか、令和６年度も引き続き本部職員数名がサービス介助士の資格を取得するなど、合理的配慮を的確に行うための取組を行った。 ２　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、業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等を把握・分析し、組織運営を合理化する方向での見直しに向けた検討を行い、法テラス東京法律事務所と東京地方事務所上野出張所を、上野地域の同じ建物・フロアに移転することとし、物件選定等の移転に向けた準備作業を行った（令和７年４月移転）。一部の相談室を上野出張所と東京法律事務所の共用とすることで効率化を図った。業務運営上では、上野出張所にとっては、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。また、上野出張所を移転する際、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、車いす利用者が単身で相談できる相談室を設置した。 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、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	評定に至った理由 出張所について、東京地方事務所上野出張所を法テラス東京法律事務所と同じ建物内に設置する形で移転するための準備を進めたもので、移転後の業務効率化が期待される。 高齢者・障害者等に対する合理的配慮を行うための取組としては、有人チャット及びチャットボットが導入されたことが、聴覚障がい者等への情報提供の機会拡充に資するものであって、合理的配慮のための施策としても有効と思われる。 司法過疎地域事務所については、地元弁護士会等の関係各所との必要な調整を進めるなど、具体的な取組を進めることができた。結果として新規設置には至らなかったものの、新規設置に向けた支援センターの活動に対し、一定の評価をすべきである。 以上のとおり、事務所の存置について困難度が「高」に設定されている中、出張所の移転についての具体的な準備をしたことや有人チャット等の導入といった有効な取組が認められることから、所期の目標を上回る成果を得られていると認められ、

律事務所の常勤弁護士から業務上の助言が得られる点、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る点から、業務効率の向上が見込まれる。 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　扶助・国選対応地域事務所 扶助・国選対応地域事務所が設置された地域における一般契約弁護士数の増加状況等のほか、常勤弁護士の業務量等を踏まえて検討を行った結果、依然として扶助・国選対応地域事務所を存置する需要が見込まれることから、令和６年度中の扶助・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。 ４　司法過疎地域事務所 常勤弁護士の配置に関連して司法過疎地域事務所の新規設置、存続及び統廃合の要否について、全地方事務所（支部を含む。）から各地の実情を踏まえた意見を聴取するとともに、司法過疎地域事務所の設置基準に該当する地域を抽出する作業を行った。 上記各結果を踏まえ、日本弁護士連合会との間で、以下のとおり、司法過疎地域事務所の設置、存続及び統廃合について協議・検討した。なおこのほかにも、必要に応じて柔軟迅速に対応を行うため、適宜協議を開催している。 配置ライン協議　７回 作業部会　５回 上記検討過程において、具体的に設置等を検討すべきとなった地域については、日本弁護士連合会が地元弁護士会と適宜協議を実施したほか、支援センター本部において、地方事務所との間で協議を実施し、関係機関との調整の進行方法等について綿密に連携をとるべくやり取りを行った。 以上の協議・検討の結果、国選弁護等関連事件による地元弁護士への負担や地域の民事法律扶助の利用状況、他地域と比較して算出した有償事件の収益の見込みなどから、設置の必要性が高いと判断した１か所について、関係各所と調整を実施した。結果として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。	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（東京法律事務所と統合）を実施した。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、設置に向け具体的な場所を定め、関係各所との調整につき最大限尽力した。結果としては設置には至らなかったが、検討により設置に向けた問題状況の理解、今後対策をなすべき課題等について把握することができ、次の候補地への新規設置に向けた取組にこれらをいかすべく準備を行っている。 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、事務所の移転を具体的に推進し、準備まで至った。	自己評価書の「Ａ」との評価結果が妥当であると確認できた。

	以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。	

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１－６	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ｉ・３　司法アクセス拡充のための体制整備 ⑴　本部において、関係機関連絡協議会を開催し、最高裁判所、法務省、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会に対して定期的に支援センターの活動実績を報告するとともに、今後の活動方針について協議し、支援センターの運営の参考とする。 ⑵　また、本部は、各地方事務所が地域の実情に応じた司法アクセスの拡充のための体制整備を効果的・効率的に行えるように、各種データの分析、各地域における取組事例の共有、研修、体制整備を促進させる資料や動画等のコンテンツの作成、関係機関に対する広報等を行う。 各地方事務所において、地方協議会を１回以上開催し、参加者に対して支援センターの業務に関する具体的情報を周知した上で、参加者からの意見を聴き、司法アクセスに関する地域のニーズ等を把握して業務運営の参考とする。なお、地方協議会の開催に当たっては、議題、開催時期・場所、開催回数に加え、オンラインによる開催等開催方法についても工夫し、特に議題については、在留外国人への対応、自然災害対応など、支援センターを取り巻く昨今の問題を踏まえたものや、司法アクセス拡充のための体制整備の推進に資するものとする。参考となる取組・事例については、他の地方事務所にも共有する。 また、本部との連携の下、司法アクセスの地域課題と利用し得る支援センター内外の資源の分析、地域課題の解決策と行動計画の策定をワークシート等を用いて行った上で、地域の実情に応じた司法アクセスの拡充のための体制整備を効果的・効率的に行う。実施に当たっては、地方協議会の開催、業務説明を含む法制度情報等の提供、広報等の手段による関係機関との連携強化、指定相談場所相談、巡回・出張相談・電話等相談の活用、司法ソーシャルワークの実施を始めとする体制整備の各手段（電話・オンラインによるものを含む。）を有機的に活用する。 以上の結果として、人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談援助の実施件数が、令和３年度時点１．５件未満の自治体については１．５件以上、同時点１．５件以上２件未満の自治体については２件以上となる自治体の数を、令和５年度よりも増加させる。

	⑶　令和５年１２月に制定された「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。）や、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」等を踏まえ、「霊感商法等対応ダイヤル」における相談対応を引き続き行うとともに、特定不法行為等被害者特例法に基づく支援を着実に実施する。 　また、令和５年６月６日に開催された犯罪被害者等施策推進会議における決定「犯罪被害者等施策の一層の推進について」等を踏まえ、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・運用に向けて、関係機関・団体等と連携を図りつつ、必要な検討・準備を進める。 　今後も、社会的に問題が指摘されている諸課題に適切に対応し、国民の司法アクセス拡充を図る。

主な評価指標	司法アクセス拡充のための体制整備に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料44、45、46、47、57】	評定	A	評定 A
1　司法アクセス拡充のための体制整備 (1)　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、関係機関連絡協議会を開催し、最高裁判所、法務省、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会に対して支援センターの活動実績を報告し、今後の活動方針を協議した（集合形式により２回開催）。 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１(2)イ参照）を編集し、取組事例の共有を行うための事例集を作成した。 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１(2)ウ参照）をテーマにした情報交換会を複数回開催したほか、全国の地方事務所事務局長が参加する会議において、オンライン法律相談会の活用・普及に向	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６年度も引き続き対応ダイヤルの運営を行い、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。また、相談対応者らが被害者等の心情等の理解を深めることができるよう、元信者、宗教２世・３世及びアドバイザーの方々の知見等を活用した研修、座談会及び意見交換会を実施し、相談・支援体制の強化を図った。 上記の継続的活動に加え、「犯罪被害者等施策の一層の推進について」等を踏まえ、新たに警察庁及び各警察本部との連携を開始した上、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、より総合的・一体的な相談対応を行うべく、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効果的な支援を可能とした。 さらに、特定不法行為等被害者特例法に基づく「特定被害者法律援助業		評定に至った理由 1　「旧統一教会」等への対応等 旧統一教会問題については、被害の規模が大きく、被害内容が複雑・困難である一方で、速やかな法的救済が社会的に要請されているところ、支援センターは、献金被害者に対する支援機関の中核的存在として、霊感商法等対応ダイヤルの継続運営や全国統一教会被害対策弁護団との連携、特定被害者法律援助業務の適切な実施等、関連する様々な施策を迅速かつ適切に実施してきており、このことは高く評価できる。 また、旧統一教会問題への対応から始まったワンストップ相談会を、警察とも連携した形での犯罪被害者全般に向けたワンストップ相談会に拡大して全国各地で開催した取組も、好事例として評価できる。 2　社会的に問題が指摘される諸課題への対応等 ひとり親家庭に対する支援や、「闇バイト」「トー横キッズ」に代表される若年者等の問題に対す

けた取組を紹介した。

エ　データ利活用の研修

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　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、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。

③　講師派遣

厚生労働省の実施する「令和６年度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。

④　YouTube動画

市民向け及び関係機関向けに制作したYouTube動画を通じて、支援センターの業務や連携のメリット等の周知を図った。主な動画の令和６年度における再生回数は以下のとおりである。

- ３分で解説！法テラスの使い方　17,265回
- ３分で解説！債務整理のキホン　1,856 回
- ３分で解説！養育費請求のしかた　900 回
- ３分で解説！離婚手続のキホン　1,253 回
- 福祉の現場にひそむ法的リスクシグナルの見つけ方　182回
- セーフティネットとしての法的支援　448回

務」を着実に実施した。

このように、継続的な「旧統一教会」問題への対応に加えて、令和６年度は初めて警察と連携し、「旧統一教会」の被害者対応にとどまらない、極めて実効的な犯罪被害者等への司法アクセス拡充の取組を推進することができた点は、高い評価に値すると考える。

２　社会的に問題が指摘される課題への対応

支援センターは、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、①ひとり親家庭等に対する支援として、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」の開催、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ことの試行などを通して、国民の司法アクセス拡充につなげた。

このように、ひとり親家庭等、「闇バイト」、「トー横」問題といった近時の社会問題に迅速かつ適切に対応できたことは、極めて高い評価に値する支援に、積極的に取り組んだ。特に若年者等支援においては、東京都設置の相談窓口に常勤弁護士を派遣するという新しい形での自治体連携を試行し、来年度からの本格実施につなげるなど、具体的な成果を得ることができた。これらの社会的に問題が指摘される課題への対応も、相応に評価すべきである。

３　各地域における司法アクセス拡充について

指標に掲げられた区分上昇自治体数のみを見れば、令和５年度からはやや減少しているものの、なお多数の自治体が区分上昇を達成しており、指標については、目標達成と同程度の評価が可能である。

ただし、令和３年度時点２件以上の自治体921か所のうち、224か所が1.5件以上２件未満の区分又は1.5件未満の区分に落ちており、結果として、２件以上自治体数は令和３年度と比較して26か所減少した。本項目全体の目標は「司法アクセス拡充」であって、２件以上自治体数が減少している状況では、その全体目標が達成されているとは言い難い。支援センターには、指標上の達成目標に拘泥するのではなく、項目全体の目

・　上手な法的支援の使い方 福祉と司法の座談会　667回

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

全国の50地方事務所において合計63回開催した。

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昨今の問題をテーマとした。

（主な協議会のテーマ）

・　高齢者・障がい者支援について（38回）
・　特定援助対象者法律相談援助について（34回）
・　常勤弁護士の活動報告について（25回）
・　司法ソーシャルワークについて（22回）
・　ＤＶ等被害者法律相談援助について（13回）
・　ひとり親支援の拡充について（12回）
・　外国人対応について（８回）
・　犯罪被害者支援制度について（７回）

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、協議会のテーマに沿った事前のアンケートを行う、集合形式の場合は少人数でのグループ討議を行うなど、活発な意見交換がなされるよう工夫を講じた。

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

司法アクセス拡充のための体制整備に参考となる各地の取組・事例については、支援センター内のネットワーク上で共有した。

る。

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、地方協議会を全国の50地方事務所全てにおいて合計63回開催し指標を達成した。また、司法アクセス拡充のために、地域課題を分析し、優先課題を解消する取組標を見据えた業績向上努力を求める。

4　評定結果

以上のとおり、指標については２件以上自治体数が減少していることは看過できないが、目標達成と同程度の成果を挙げていると認められる。これに加えて、旧統一教会問題への対応や社会的に問題が指摘される諸課題への積極的な対応は高く評価でき、総じて、所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、自己評価書の「Ａ」との評価結果が妥当であると確認できた。

なお、ワンストップ相談会等について、利用者のアンケート調査等を実施するなど、適切な効果測定とその結果の分析を行い、次の施策に活かすことが望まれる。

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12地方事務所において試行的に行った。各地方事務所においては、自治体等の関係機関への業務説明及び広報・周知を行い、派遣実績は236件であった。

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する準備を行った。これまでは、都内西側（新宿区・立川市）を中心に法テラス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することにより、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、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。

(3)　指標の達成状況

以上の取組の結果、中期目標上の指標の達成状況は、次のようになった。

ア　令和３年度時点1.5件未満の自治体564か所のうち、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。

(4)　指標外の参考数値

令和３年度時点２件以上の自治体921か所のうち、147か所（令和５年度113か

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。これは区分上昇自治体数が特に多かった令和５年度における区分上昇自治体数（333自治体）にわずかに（22自治体）及ばなかったが、令和３年度から相当数増加させた状態を維持できている。

令和４年度の評定において「人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が２件以上の自治体数が減少し、同実施件数が1.5件未満の自治体数が増加した点は今後の課題」と指摘された点については、令和６年度において、令和３年度との比較及び令和５年度との比較いずれにおいても、最大5.2％の範囲内の動きではあるが、２件以上の自治体数は減少、1.5件未満の自治体数は増加となった。相談件数の水準を上昇させ、上昇させた状態を維持していくために、関係機関との連携関係を継続して発展させていく方策について、引き続き検討し、対処していくこととしたい。

５　まとめ

以上のとおり２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は達成され、区分上昇自治体数

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、14か所（3.4％）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 (1)　霊感商法等対応ダイヤルの運営 特定施策推進室では、「旧統一教会」について社会的に指摘されている問題に関し、悪質商法などの不法行為の相談、被害者の救済を目的として、霊感商法等対応ダイヤル（以下「対応ダイヤル」という。）の運営を継続した。対応ダイヤルでは、国内外から、電話及びメールにより、「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する問合せを受け付け、特定施策推進室にこれらの問題に経験や理解のある弁護士や心理専門職等を配置してその知見を活用しつつ適切な相談窓口等を案内し、金銭的トラブル、心の悩み等の多様なニーズに的確に対応できるように、日本弁護士連合会、全国統一教会被害対策弁護団（以下「弁護団」という。）、全国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	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る。 これに加え、上記ワンストップ相談会や若年者等に対する支援の取組みにおいて、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、オンラインも活用した効率的、包括的な支援を行ったことは極めて大きな成果といえる。 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、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。	

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令和５年度に引き続き行った。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　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、２世・３世の思考と心理」、第３回は「現役信者、元信者、２世・３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。

イ　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、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。

ウ　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。 (4)　「特定不法行為等被害者特例法」の業務開始 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」を着実に実施した。 3　ワンストップ相談会の開催 「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ワンストップ型の相談会を開催しているところ、より多角的・総合的に支援救済することを目指し、令和６年度は、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 (1)　ひとり親家庭等に対する支援 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・団体等と共に、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お悩みを支援救済するため、こども家庭庁と連携し、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。場所的な制約がある方や、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。 (2)　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、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べく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　　年度評価　項目別評定調書（Ⅱ．提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２－７	適切な情報提供の実施		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
利用者満足度調査における評価	５段階評価で平均４以上の評価の維持	4	4.4	4.4	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅱ・１⑴　適切な情報提供の実施 ア　ホームページやチャット等を活用した情報提供の充実を図るとともに、関係機関に対するヒアリングを行うなどして、関係機関データベースに登載する情報を充実させる。また、最新の法制度情報を反映するなどしてＦＡＱの充実を図る。さらに、チャットによる対応内容を分析し、より効率的なチャットの運用方法を検討する。 イ　質の高いサービスの維持・向上を図るため、情報提供担当者に対して、外部評価結果を踏まえた研修を実施するほか、ＦＡＱや関係機関データベースを十分に活用できるよう指導する。また、最適な関係機関の紹介、民事法律扶助への迅速な取次ぎなど、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行うために、コールセンターと地方事務所の情報共有の仕組みを活用するなどして、その連携を強化する。 ウ　地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供業務に関し、法的トラブルを抱える関係機関の被支援者を弁護士・司法書士につなげたり、法的トラブル以外の問題を抱える支援センターの利用者を当該問題の解決につながる関係機関に取り次ぐなど、関係機関との双方向の連携による取組を実施し、効果的な事例については、他の地方事務所にも共有する。 エ　利用者に対する満足度調査を実施し、その結果を踏まえ、必要に応じ、提供するサービスの内容等の見直しを行う。

主な評価指標	情報提供業務の質の向上に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料49】	評定	A	評定 A
支援センターの情報提供業務は、主として、コールセンターと地方事務所において行っており、日々多数の問合せに対応している。 令和６年度のコールセンターにおける対応件数の総数は417,931件、そのうちメールによる対応件数は62,099件であり、それぞれ前年度より1,472件、11,492件減少した。一方、令和６年５月からはチャットボットによる情報提供サービスを、令和６年８月からは有人チャットによる情報提供サービスを導入した。サービス開始から令和７年３月までのチャットボットの利用件数は30,732件、有人チャットの利用件数は515件であった。有人チャットによるサービスにより、双方向で文字による会話が行えることから、聴覚障がい者や電話を苦手とする利用者等への利便性を高めた（なお、有人チャットによる情報提供は、オペレーターが対応していることから、コールセンターの対応件数として計上している。）。また、チャットボットによるサービスにより、常に情報提供が行えるようになり、効率化が進んだことが、コールセンター及び後述の地方事務所における対応件数の減少に影響したものと考えられる。 令和６年度の地方事務所の対応件数は210,600件であり、前年度より6,437件減少した。これは、前記のとおりチャットボット導入の影響に加え、ナビダイヤル振分機能により、初めての利用者や情報提供を希望する利用者を地方事務所からコールセンターへ適切に誘導したことが影響したと考えられる。 １　利用者の多様なニーズへの対応 ⑴　令和６年能登半島地震及び令和６年奥能登豪雨に関する取組 令和６年能登半島地震への対応では、令和５年度に引き続き、被災者法律相談援助が終了後も必要な情報を取りまとめたＱ＆Ａの掲載を継続するなどして、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行った。 令和６年奥能登豪雨への対応では、令和６年12月25日に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に、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、令和６年能登半島地震対応に引き続き法テラス災害ダイヤルを活用した被災	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年奥能登豪雨への対応では、ホームページに、災害時におけるＱ＆Ａを速やかに掲載し、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。ホームページの令和６年奥能登豪雨災害Ｑ＆Ａ掲載ページの閲覧回数は3,440回となった。法テラス災害ダイヤルにおいても被災者等への情報提供対応を速やかに実施し、上記Ｑ＆Ａや関係機関相談窓口を案内するなどして、被災者等の生活再建を支援した。 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、地方事務所の情報提供専門職員に対するパーソナリティ障害への理解や近時の複雑化する債務整理に関する研修やケース検討を	評定に至った理由 チャットボット及び有人チャットの導入と、地方事務所への架電をコールセンターに誘導するナビダイヤル振分機能の導入により、情報提供業務の効率化を進めた。有人チャットを含むコールセンターの対応件数及び地方事務所の対応件数の減少は、むしろ業務効率化の結果として肯定的に評価できる事情である。 利用者の多様なニーズへの対応としては、ＦＡＱの充実や関係機関データベースの更新・追加により提供する情報の多様化を進めるとともに、事案の特性に応じてＦＡＱ、専用ダイヤル、チャットサービス、常勤弁護士による直接の説明等、情報提供のチャンネルの多様化も進め、情報提供の内容・手段の両面から適切に対応した。 情報提供担当者のサービスの質の向上の取組としては、社会福祉士の資格を有する職員を採用したり、各種研修及び第三者による客観的評価に基づく個別指導を実施した。その結果、利用者満足度は、達成目標を大きく上回る平均4.5（５段階評価）を維持し、多言語情報提供サー

者等への情報提供を行った。 ※　令和６年12月から令和７年３月までのホームページにおける令和６年奥能登豪雨法律問題Ｑ＆Ａ掲載ページの閲覧回数：3,440回 ⑵　パーソナリティ障害を抱える利用者への対応や社会情勢に応じた消費者契約トラブル事案への対応 全国の地方事務所の情報提供専門職員129名に対し、利用者の持つ障害の程度に応じた対応方法のための研修を行った。また、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　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。 ・　データベース上のＦＡＱの随時更新及び件数増加 ・　「キーワード検索」で表示されるよく利用されるＦＡＱ1,227件をホームページ上で継続公開 ＜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。 ⑷　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。 ・　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） ⑸　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	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、関係機関４か所に協力を依頼し、民事・刑事・福祉に関する各種研修を行い、情報の精度を高め、より適切に情報提供を行うべくサービスの向上に努めた。 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繋げる取組を行った。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の継続に加えて、38か所の地方事務所・支部において、生活上のトラブルを抱える利用者を福祉機関等に取り次ぐ取組を実施した。また、52か所の地方事務所・支部に	ビスにおけるアンケートでも2.9（３段階評価）という極めて高い評価を得ることができた。 以上の事情によれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、自己評価書の「Ａ」との評価結果が妥当であると確認できた。

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運用を行った。 (6)　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記取組を本格実施するに至った。 ２　質の高いサービスの維持・向上 (1)　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６年度は社会福祉士の資格を有する職員11名を新規に採用した。 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、音声ログのフィードバック等、実効的な研修を実施し、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 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	おいて、法律相談前後に行う面談によるきめ細やかな情報提供の取組を実施した。このような取組を研修等の機会に地方事務所に共有した。また、利用者からのアクセスにより適切に対応するため、一部の地方事務所のナビダイヤル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、業務開始以来２番目に多い件数を記録しており、メールによる情報提供件数は、62,099件とこれまでで３番目に多い件数となった。チャットサービスを加えた情報提供件数は合計448,663件であり、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、ホームページにおける５段階評価のアンケートで4.1、コールセンターにおける５段階評価のアンケートで4.8、地方事務所における５段階評価のアンケートで4.5といずれも高水準を達成し、全体平均でも４以上の評価を得た。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５年度に引き続き2.9という高水準を達成した。このように有人チャット対応という新たな業務を追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。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。	

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。

また、コールセンターのスーパーバイザー及びオペレーターに対して、関係機関４か所（日本司法書士会連合会、宮城県女性相談支援センター、公害等調整委員会、宮城労働局）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。

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
　：45,618件（令和５年度：52,259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：3,245件（令和５年度：4,792件）
・　メールによる情報提供件数：62,099件（令和５年度：73,591件）

３　地方事務所の特性をいかした取組

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、38か所の地方事務所・支部において、法的トラブル以外の生活上の問題を抱える支援センターの利用者を自立相談支援機関や地域包括支

援センター等の福祉機関等に取り次ぐ取組を実施した。 ・　38か所の事務所における取次件数：257件 （令和５年度：26か所の事務所で150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を52か所の地方事務所・支部において実施した。 ・　52か所の事務所における相談前後の面談件数：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、関係機関連携等の情報提供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 利用者満足度調査の結果、(1)ないし(3)のアンケートの平均で4.5の評価を獲得した。 (1)　ホームページにおけるアンケート （満足度：５段階評価） 4.1（令和５年度：3.9） 対象者：地方事務所等、コールセンター、メールによる情報提供の利用者 調査手法：ホームページ上でのウェブによる利用者アンケート 調査内容：職員対応、内容の的確性、認知経路、利用状況 (2)　コールセンターにおけるアンケート （満足度：５段階評価） 4.8（令和５年度：4.8） 対象者：コールセンター利用者 調査手法：情報提供利用直後にガイダンスによるアンケート実施 調査内容：オペレーターの対応についての満足度 (3)　地方事務所等におけるアンケート （満足度：５段階評価） 4.5（令和５年度：4.6） 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		

⑷　多言語情報提供サービスにおけるアンケート （満足度：３段階評価） 2.9（令和５年度：2.9） 対象者：多言語情報提供サービスが対応している10言語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語、インドネシア語）により同サービスを利用した外国語話者のうち、アンケートへの協力に了承した者 調査手法：情報提供直後に通訳業者の聴き取りによるアンケート実施 調査内容：職員の対応についての満足度		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２－８	法教育事業及びその関連事業		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報） 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般市民向け法教育事業及びその関連事業について、年度計画で定めた回数実施する。	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４年度から 令和５年度： 100回 令和６年度： 200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。 ※左記令和６年度における法教育関連事業の実施回数に、関係機関職員等へ業務説明のみを実施した回数（361回）は含めていない。

３．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅱ・１⑵　法教育及びその関連事業 　支援センターは、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的とし、法的問題に関心が高くない層を含む幅広い層を対象とした法教育事業を実施するとともに、関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資する法教育関連事業を実施する。対面参集型に限らず、オンラインセミナー等、効率的かつ効果的な方法等も活用した上、効果的な事例については、他の地方事務所等にも共有する。また、各地の実情に応じて、若年層、高齢者、在留外国人及びその支援者等を対象とする法教育事業及びその関連事業の充実に努めるとともに、引き続きアンケートを実施するなどして効果を検証する。その上で、全国で法教育事業及びその関連事業を合計200回以上開催するよう努める。

主な評価指標	法教育に資する情報の提供等に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料50】	評定	A	評定 A
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。 令和６年度は、令和５年度に引き続き、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。オンライン形式による開催を併用し、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 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（合計498回。一般市民対象の法教育事業が237回、関係機関職員対象の法教育関連事業が261回（業務説明のみを実施した361回を含まない。））。それらの実施に際しては、新型コロナウイルス感染症対策として主軸になったオンライン形式による開催の経験をいかし、集合形式とオンライン形式を効果的に使い分けながら企画を検討するなど、各地において工夫を凝らしながら、法教育事業及びその関連事業の充実を図った。 ・　オンラインセミナー等の企画（集合形式との併用含む。）43件 令和６年度に地方事務所が実施した一般市民向けの取組のうち、図書館や大学等との共催による取組については、令和７年度以降も引き続き力を入れて取り組んでいきたいと考えている。これらの取組は、そのほとんどが共催先の施設を会	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、同事例集を半期ごとに発行し、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、令和６年度の一般市民向け法教育企画における実施回数		評定に至った理由 支援センターにおける法教育の目的を明確に設定した上で、当該目的に沿った対象及び内容を選定して法教育事業に取り組んだ。具体的な実施例を見ても、大学生を対象とした消費生活に関する講座や、地域包括支援センターの要請に応じた後見制度に関する講座、警察と連携した法教育イベント等、対象者のニーズに沿った個別的かつ適切な内容の講義を行っているものと認められる。 その結果、令和６年度の法教育事業及び法教育関連事業の実施件数は463件と、前年度よりも増加している上、令和６年度の基準値となる200件の２倍以上の件数を記録しており、高く評価されるべきである。 以上の事情から、所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。

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。 これまで実施してきた法教育事業の内容や効果を踏まえ、対象となる層を若年者とした消費生活トラブルやＳＮＳによる誹謗中傷、いわゆる「闇バイト」問題などの問題を取り上げた法教育事業を行った。 【主な実施例】 （山口） 名称：相続登記の申請義務化について 実施内容：弁護士による法律講座 ※　山口県立山口図書館との共催により、山口県内の市民を対象に集合・オンライン併用形式にて実施 参加者：一般市民 参加人数：12名 （徳島） 名称：悪徳商法から身を守るためには 実施内容：情報提供専門職員による消費生活講座 ※　徳島大学の入学生を対象に、成人して間もない、あるいは初めての一人暮らしなど、具体的な消費生活の実体験がない若年層へ、日常生活に関する契約行為をテーマとして実施。 参加者：一般市民（大学生） 参加人数：150名 （旭川） 名称：ひとり親・ひとり親になる予定の方への支援について 実施内容：弁護士と関係機関職員による茶話会形式座談会 ※　関係機関主催の茶話会に弁護士が参加して、食事をしながら質問等を受け付けた。茶話会の中で弁護士がひとり親支援に関する説明を行い、関係機関	は237回であり、関係機関職員等を対象とした法教育関連事業の実施回数は261回（業務説明のみを実施した361回を含まない。）であった。令和６年度は前年度に比べて達成目標を100回から200回に高く設定したが、引き続き高い水準で目標を達成した。また、法教育事業におけるアンケートは各地で実施していたところ、より活用するため本部において同事業のアンケート結果を集計し、その効果を検証するためのアンケート項目について見直しを行い、令和７年度のアンケート項目を整理した上で書式を統一した。 回収率を高めるため、フォームズを用いたオンラインアンケートの実施も可能としたことで、対面かオンラインかの開催方式を問わずアンケートを実施できるようにした。また、令和７年度アンケート書式は、今後の法教育事業の改善に役立てるため、回答欄は原則としてチェック方式とし、性別と年代、関心のあるテーマを幅広に列挙したことで、年代や性別に応じてニーズを把握できるよう整えた。 令和６年度も、オンライン形式による開催を併用して実施した。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	

の職員が事前に参加者から聞き取った質問を随時入れながら解説を入れることで、参加者に制度説明を図った。 参加者：一般市民 参加人数：10名 （千葉） 名称：「いじめ」防止のために～いじめはなぜいけないのか　どうやったら防げるか～ 実施内容：弁護士による出前授業 ※　千葉県立東金高校の定時制生徒を対象に集合形式で開催。高校からの依頼により、人権やいじめについて考える授業を実施。生徒たちの「いじめ」に対する考え方が多様であったことから、生徒たちに考えてもらう時間を多くとり、板書や発言する機会を多く設けるなどの工夫を行った。 参加者：一般市民（高校生） 参加人数：22名 （福岡） 名称：弁護士先生に聞こう！成年後見制度～導入のタイミングや流れ等～ 実施内容：弁護士による講義及び事例検討、法テラスの活用方法説明 ※　地方事務所が連携している地域包括支援センターからの依頼により、福岡県内において独居高齢者、認知症高齢者が増加していることに鑑み、居宅介護支援事業所等の対応力や資質向上を目的とした講義を実施。 参加者：介護支援専門員 参加人数：63名 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、半期ごとに地方事務所に共有した。事例集の更新に当た	般市民へ広く参加を呼びかける企画を増加させた。また、本部と地方事務所が協力して関係機関と連携した法教育イベントも開催するなど、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。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。	

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、引き続き参考資料としての利便性を高める工夫を凝らした。 ⑷　地方事務所と共同した法教育イベントの開催 　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（項目別評定調書１－６「３　ワンストップ相談会の開催」参照）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　年度評価　項目別評定調書（Ⅱ．提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２－９	民事法律扶助業務		
当該項目の重要度、困難度	【重要度：高】超高齢社会の到来を受け、関係機関との連携の下、法的問題を抱えているが自ら法的援助を求めることが困難な高齢者・障害者等を対象に実施する一般法律相談援助における出張相談や特定援助対象者法律相談援助の重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報） 当該年度までの累積値等、必要な情報
出張相談実施件数	中期目標期間を通じて増加	―	5,938件	6,808件	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	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 民事法律扶助をより身近で利用しやすいものとするため、地域の実情や利用者のニーズに応じて、弁護士会や司法書士会、関係機関と連携・協議し、指定相談場所相談や専門相談の運用について検討する。例えば、指定相談場所や連携機関との間でのオンラインによる相談体制の構築、連携を通じた司法サービスへのアクセス困難者の対応、インターネットによる法律相談の予約受付、オンラインを含む電話等法律相談の活用などのデジタル化社会に即した利用方法の拡充により、相談体制及び相談方法の充実を図る。 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リーフレット等の資料内容及び配布方法等について必要な見直しを行う。 ⑷　ひとり親世帯に対する支援の充実 ひとり親が養育費を請求するために民事法律扶助を利用した場合に、償還免除の要件を緩和すること等を内容とする支援の拡充策を適切に運用する。

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
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：なし		評定	A	評定 B
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 全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同じテーマに取り組む地方事務所から資料を取り寄せて参考にするなどして、より効果的な地域戦略を検討した。 令和６年度は、そのうち11地方事務所（地域事務所を含む。）が高齢者・障がい者に対する支援を司法アクセスの地域課題と設定した上で、高齢化率の高い地域の関係機関を優先的にアプローチの対象としたり、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するなど手法にも工夫を凝らし、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などした結果、特定援助対象者法律相談援助件数が前年度実績を上回るなどの成果があった。 例えば、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・司法の連携の基礎となる福祉専門職の持つ役割及び業務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企画し、開催した。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		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するなど、制度の周知・浸透に努めた。結果として、出張相談件数は7,180件（対前年度105.5％）、特定援助対象者法律相談援助件数は1,230件（対前年度103.2％）となり、２か年度続けて前年度よりも増加し、今中期目標期間を通じて出張相談件数は132.5％、特定援助対象者法律相談援助件数は155.9％に達した。また、関係機関等と連携し、巡回相談を各地の実情を踏まえて実施した結果、巡回相談件数は1,077件となり、令和５年度（861件）より増加した。 さらに、弁護士会・司法書士会など関係機関と連携・協力しつつ法律相談をオンラインにて実施したほか、センター相談においてもオンラインビデオ通話サービスの導入を進めた。また、インターネットによる法律相談の予約受付サービスを改修したり、通信端末を利用した通訳方式を活用したりするなど、デジタル技術を活用し、さらなる利用者の利便性の向上に努めた。 既設の相談場所に赴くことができない		評定に至った理由 中期目標の指標である出張相談実施件数及び特定援助対象者法律相談援助実施件数は、いずれも令和５年度から増加しているものの増加幅は鈍化し、約５％増にとどまっている。また、参考指標ではあるものの、電話等相談援助実施件数は、令和５年度から減少している。電話等相談援助実施件数の減少は、面談相談へ利用者ニーズが移行した側面があることは否定しないものの、法律相談援助実施件数自体が減少していることからすると、当該事情のみでは説明できない。さらに、電話等相談援助実施件数にはオンライン相談も含まれるところ、オンライン相談については特に司法過疎対策等において拡大が期待されるところであり、この点からも電話等相談援助実施件数の減少は無視できない。 その他の取組についても、前年度までの取組を継続して適切に実施していることは一定の評価ができるものの、ひとり親支援拡充への対応を除き、民事法律扶助業務の拡充に向けた新たな施策は見当たらない。 以上の事情からすると、所期の目

た。 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　指標の達成状況 以上の結果、出張相談件数は7,180件（令和５年度：6,808件。5.5％増）、特定援助対象者法律相談援助の件数は1,230件（令和５年度：1,192件。3.2％増）となった。 なお、関係機関と連携し、地域の実情を踏まえ巡回相談を実施した結果、巡回相談件数は1,077件（令和５年度：861件）となった。 ２　利用者の利便性の向上 ⑴　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。 また、支援センターの事務所で行う法律相談援助（センター相談）についても、法律相談援助の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。 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たものについて、令和７年３月にはインターネットを活用して予約キャンセルまでできるようシステムを改修し、業務の効率化を図るだけでなく、利用者の利便性も高めた。 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、引き続き相談体制の充実を図った。 ⑵　電話等相談援助の実施 令和６年度の電話等相談の実施件数は23,224件（法律相談援助全体に占める割合は約８％）だった。	方の利便性の向上を考慮し恒常化した電話等相談援助を適切に活用した。 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に、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ている。 ひとり親世帯に対する支援の充実を図るため、令和６年４月１日当初から適切に運用を行った。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。	標を達成しているとは認められるものの、それを上回る成果を得られているとまでは評価できない。

３　代理援助と書類作成援助の選択 　地方事務所において、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に、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」を利用している。 　令和６年度は、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 　令和６年４月１日から開始したひとり親世帯に対する支援拡充につき、チラシやＱ＆Ａを発信しつつ、新たな運用を適切に実施した。 　この支援の拡大は、民事法律扶助における立替金の償還等に関する運用が、子を養育する上で負担となっているという指摘を踏まえ、ひとり親が受け取った養育費を子のために確保できるよう、弁護士費用の償還やその免除等について、民事法律扶助の運用を改善するものである。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２－10	国選弁護等関連業務		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報） 当該年度までの累積値等、必要な情報
被疑者国選弁護事件における24時間以内の指名通知の割合を前年度同水準とする	全地方事務所・支部（61か所）	99.9%	99.9%	99.9%	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅱ・３　国選弁護等関連業務 ⑴　各地方事務所・支部において、国選弁護人等の迅速かつ確実な選任態勢を確保するため、被疑者国選弁護事件数の変動及び指名通知が困難になるおそれがある特殊事案を踏まえ、裁判所及び弁護士会を始めとする関係機関との間において、定期的な協議の場を１回以上設ける。 ⑵　各地方事務所・支部において、裁判所からの国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの手続類型別の目標時間（被疑者国選弁護事件については遅くとも24時間以内等）を設定し、その目標時間内に適切な指名通知を行う。 特に、改正刑事訴訟法（令和６年２月15日施行）の下での被害者の個人特定事項秘匿の制度の導入に伴う指名通知業務の運用変更について、各地方事務所・支部において、各地の弁護士会及び裁判所と連携・協力して円滑な運用を実現し、上記の目標時間内の指名通知の実現に努めるとともに、本部において、運用状況に関する統計データ等を基に、上記の目標時間内の指名通知を実現する上での問題点やその原因の検討・分析を行い、必要に応じて関係機関等と連携・協議を行いながら問題点の解決に努める。 ⑶　本部及び各地方事務所・支部において、弁護士会及び裁判所と連携・協力して、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議、法改正等の制度変更、裁判員裁判に関する研修等を実施することで、十分な知識・経験を有する国選弁護人の選任が行われるよう努める。

主な評価指標	国選弁護等関連業務に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料26、54】	評定	A	評定 A
1　迅速かつ確実な選任態勢に関する関係機関との協議 全地方事務所（支部を含む。）において、指名通知が困難になるおそれがある特殊事案への対応、休日国選の指名通知態勢、自然災害の発生に備えた指名通知業務の継続等を議題として、裁判所、弁護士会等との間で、国選弁護人及び国選付添人の迅速かつ確実な選任態勢に関する協議会を１回以上実施した。その延べ回数は547回（令和５年度：574回）（個別事件に関する協議を含む。）に及んだ。 また、改正刑事訴訟法の施行に伴う犯罪被害者等の個人特定事項の秘匿措置制度の導入後も円滑な指名通知の運用を維持できるよう、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連携して業務を行った。 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約99.8％であり、前年度と同様の高い水準を維持することができた。	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、例年同様99.8％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。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。	評定に至った理由 被疑者国選弁護事件の受理件数が令和５年度から約1,300件増加したにもかかわらず、24時間以内の指名通知の割合は99.8％と非常に高い水準を維持している上、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ている。犯罪被害者の個人特定事項の秘匿措置制度の導入がなされた中で、この非常に高い水準を維持できたのは、各地方事務所と裁判所、弁護士会との継続的な連携の成果であり、この結果は極めて高く評価されるべきである。 さらに、刑事弁護等に関連した研修等の実施も評価できる。 以上の事情によれば、所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、自己評価書の「A」との評定結果が妥当であると確認できた。

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（弁護士会等との共催を含む。）、その延べ回数は125回(令和５年度：112回）に及んだ。開催された研修等は、捜査段階の弁護活動に特化したもの、裁判員裁判における法廷弁護の技術に関するもの、控訴審や少年事件の弁護活動に関するものなどがあった。 　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。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２－11	司法過疎対策業務		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
司法過疎地域事務所数	（参考指標）	―	34か所	34か所	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	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。 司法過疎地域事務所を設置していない地域における司法過疎対策として、関係機関・団体との連携や巡回相談の活用、オンラインによる相談体制の構築など、効率的かつ効果的な方策を検討する。

主な評価指標	司法過疎対策業務の取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：なし		評定	B	評定 B
1　司法過疎地域事務所 ⑴　設置・存置等についての検討 項目別評定調書１－５「４　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・件数等を分析した結果に基づいて、地域の実情等を考慮しつつ、各事務所の業務量等に応じた配置を進めた。 常勤弁護士の配置人数の更なる適正化を目指し、常勤弁護士の業務でありながらもこれまで数値化されていなかった情報提供等について数値化を図ったほか、有償事件については、従来は個別のファイルから抽出していた数値を令和５年度からはウェブ上のフォームで集計する形式とし、事件数の把握をより効率的に行えるような工夫を引き続き行った。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、実情を反映した数値の集計に努めた。また、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ことから、令和６年度は、令和５年度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。 また、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６年度において、その回数は合計12回（配置ライン協議７回、作業部会５回）に上る。 ⑶　司法過疎対策の取組 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 常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域での巡回相談を継続して実施するとともに、関係機関・団体と連携し、利用者の属性に着目した法的サービスの		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、新規設置に向け具体的な場所を定め、関係各所との調整を行い、弁護士会の理解を得て設置のための体制整備にまで至った。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。常勤弁護士の配置人数については、司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等を分析した結果に基づき、業務量等に応じた必要な人数を配置した。また、事件の種類及び件数並びに情報提供等の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について令和５年度に改善を行っていたところ、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ながら、司法過疎対策を実施した。		評定に至った理由 司法過疎地域事務所については、結果的に設置に至らなかったものの、関係機関、特に地元弁護士会の理解を得て設置体制の整備まで進んだことは評価できる。また、司法過疎対策の取組として、パソコン操作に不慣れな高齢者等でもオンライン相談を利用できるように、市役所や公民館等に端末を設置してその職員が操作方法を教えながらオンライン相談ができるような体制を整備したことも、取組の好事例と思われる。 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についても、巡回相談やオンライン相談を活用して、司法アクセスの維持を図っている。 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。

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、恒常化したオンライン相談を含む電話等相談援助を活用するとともに、関係機関・団体と連携することにより、司法過疎対策を実施した（令和６年度の弁護士０人市区町村でのオンライン相談実施件数/全体：15.2%、弁護士０人市区町村の人口/全市区町村人口：10.8%）。	以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２－12	犯罪被害者支援業務		
当該項目の重要度、困難度	【重要度：高】第４次犯罪被害者等基本計画をはじめ、犯罪被害者支援業務等を行う支援センターに期待される役割は増しており、重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
各地方事務所において弁護士に向けた業務説明やそれに代わる資料提供等を年１回以上実施する	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。

年度計画	Ⅱ・５　犯罪被害者支援業務 ⑴　各地方事務所において、犯罪被害者等やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を設け、聴取した意見等からニーズをくみ上げるほか、職員に対し、支援センターにおける対応事例等を踏まえた二次的被害の防止のための方策等の研修を実施する。 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に関し、ニーズに応じたサービスを提供するため、犯罪被害者支援ダイヤルの周知に努め、支援体制を整備するとともに、以下の活動に取り組む。 ア　各地方事務所において、弁護士に向けた犯罪被害者支援業務に関する説明会の実施やそれに代わる資料提供等を、年１回以上実施する。 イ　各地方事務所において、警察、女性センター、ワンストップ支援センター、配偶者暴力相談支援センター、その他犯罪被害者支援を行っている団体等の関係機関等との犯罪被害者支援に関する協議等を、年１回以上実施する。 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、被害者参加人に対する旅費等について、裁判所等と密接な連携を図りながら、請求の受理からおおむね２週間以内に支給する。

主な評価指標	犯罪被害者支援業務の質の向上に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料30、31、32、33、34、35、36、37、38】	評定	A	評定 A
1　犯罪被害者等のニーズの把握と職員の質の向上 ⑴　犯罪被害者等や関係機関・団体からの意見聴取等 地方事務所において、合計1,732の関係機関・団体を通じて聴取した意見・要望から犯罪被害者等のニーズを把握するとともに、被害者支援連絡協議会やＤＶ防止法第９条の趣旨に基づき設置された地域ネットワークの中で開催される協議会への参加のほか、犯罪被害者週間のイベントへの協力等を通じ、犯罪被害者等のニーズの把握に努め、それに沿った取組を行った。 また、地方事務所において、業務改善の参考とするため、犯罪被害者等からの意見や犯罪被害者支援に関する法制度等について、弁護士会等の関係機関との間で、情報交換・事例検討を行った。 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１回実施した。 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、全国の担当職員101名が延べ326講座を視聴した。 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ができるよう対応改善に向けた指導等を実施するとともに、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う際の研修受講者に対するフィードバックの視点として活用した。 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参加した。 地方事務所職員を対象として、職員同士の業務経験の共有等を行う勉強会（実施回数：４回、参加人数：延べ104人）及び心理専門職による犯罪被害者等への心	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実施した。 本部及び地方事務所において引き続き周知に努めたことにより、対前年度実績で犯罪被害者支援ダイヤル受電件数はやや減少したものの、精通弁護士取次件数は約1.08倍に、ＤＶ等被害者法律相談援助件数は約1.12倍に増加し、いずれも業務開始以来の最高件数を更新した。 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、精通弁護士紹介の運用等について改善すべき点がないか検討するとともに、連携の維持・強化を図ることができた。本部においても、引き続き日本弁護士連合会と連携強化を図り、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、被害者参加旅費等支給制度では、国家公務員等の旅費に関する法律の改正に伴い、事務手続の見直しを行うとともに、裁判所や法	評定に至った理由 犯罪被害者支援に携わる関係機関・団体との連携強化や、犯罪被害者等のニーズの把握に努めている。また、外部機関が実施する研修に職員を積極的に受講させ、多角的な知見の獲得を図るとともに、支援センター内部で蓄積してきた犯罪被害者支援の経験を内部職員に共有することも進めている。これらの取組は、いずれも評価できる。 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、適切な周知活動が功を奏し、いずれも過去最多となった。その上で、例えば精通弁護士の紹介に要する日数を２営業日以内に抑えるなど、適切な処理を続けることができたのは高く評価すべきであり、特に被害者参加旅費を２週間以内に支給する割合が100％に達したことは素晴らしい結果である。 さらに、新たに創設された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進めている。 以上の事情によれば、所期の目標を上回る成果が得られたものと認められ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。

理的配慮等に関する講義等（実施回数：２回、参加人数：延べ248人）を実施し、二次的被害防止を含めた対応スキル向上に取り組んだ。 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 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業務開始以来の最高件数であった令和５年度とほぼ同水準である23,155件となった（令和５年度：23,363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、令和６年度は2,711件（令和５年度：2,516件）、精通弁護士紹介までに要する平均日数は、1.43営業日（令和５年度：1.15営業日）（受付日不算入）となった。 精通弁護士数は4,073名となった（令和５年度より54名増加）。そのうち、女性弁護士数は計1,016名となった（令和５年度より22名増加）。 イ　ＤＶ等被害者法律相談援助 児童虐待に対する法律相談援助の周知のため、児童向けのポスター及びポケットカードの配布を地域ごとに進めているところ、令和６年度においては、未配布であった５府県内にある小中学校、公立図書館等合計4,997施設へ配布して掲示を依頼したことで、全都道府県への配布を完了した。また、法テラス公式YouTubeチャンネルへ掲載中の児童虐待をテーマにした制度周知用アニメーション動画について、引き続き動画広告として放映するなど、制度の周知に取り組んだ。 ＤＶ等被害者法律相談援助における相談件数は1,758件（ＤＶ：1,576件、ストーカー：151件、児童虐待：31件）となった（令和５年度：1,570件（ＤＶ：1,375件、ストーカー：168件、児童虐待：27件））。 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	務省と情報共有を行い、連携を深めることで、２週間以内の支給割合を前年度と同水準である100％という極めて高い水準で達成した。 加えて、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した。 以上のとおり、犯罪被害者等のニーズを適切にくみ上げ、各種支援制度につなぐ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て、業務管理システムの開発に着手し、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標準モデルを作成するなどしたことから、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。	

の実施やそれに代わる資料提供等を１回以上実施し、全国での実施総数は150回となった。 イ　全地方事務所において、警察、女性センター、ワンストップ支援センター、配偶者暴力相談支援センター、その他人権擁護員や民生委員、ＮＰＯ団体等の犯罪被害者支援を行っている団体等の関係機関等と、犯罪被害者支援に関する相互連携等の協議や勉強会等を１回以上実施し、全国での実施総数は381回となった。 ウ　本部においては、日本弁護士連合会と定期的に協議を実施するなどして課題等を共有し、適切な支援への協力を求めた。 　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、最高裁判所との協議の場を設け、国選被害者参加弁護士の選定請求書の様式改定後の運用等について意見交換を行うなど態勢の整備に努めた。 　被害者参加旅費等支給については、国家公務員等の旅費に関する法律の改正に伴い、最高裁判所及び法務省と協議を重ね、被害者参加旅費等支給業務の事務手続の見直しを行った。この他、裁判所及び法務省と情報を共有し、事前の支給見込額の照会に対応したり、請求書提出後に追加の事情聴取が必要な案件については、受付後に速やかに裁判所に対応を依頼したりするなどの工夫により、書類の追完等が必要な案件であっても、当初の請求から２週間以内に旅費を支給できるよう努めた。 ⑵　支給実績 ア　請求件数と支給額 　令和６年度における請求件数は3,346件、支給額は2582万2951円であった（令和５年度の請求件数は3,303件、支給額は3245万881円）。 イ　請求の受理からおおむね２週間以内の支給割合 　引き続き毎月３回の送金日を設け、全請求の100.0％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　犯罪被害者等支援弁護士制度の運用開始に向けた取組 犯罪被害者等支援弁護士制度の創設を内容とする改正総合法律支援法の施行に伴い追加される支援センターの業務について、改正法の施行と同時に運用開始する必要があるため、本部において制度体系、事務フロー、実施体制及び業務方法書をはじめとした各種規程の改正等を検討するとともに、法務省や日本弁護士連合会と定期的に協議を実施した。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べく標準モデルを作成した。地方事務所においては、同制度の運用開始を見据えて、連携方法等について内部検討や弁護士会との協議を開始した。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２－13	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
多言語対応件数	多言語情報提供サービスによる対応件数を前年度より増加させる	6,065件	6,803件（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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅱ・６　多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実 高齢者・障がい者や既存の法律相談場所へ赴くことが困難な方に対し、電話等を活用した法律相談が実施できることを福祉機関等の関係機関に周知を行う。 在留外国人の法的問題に適切に対処するために、多言語情報提供サービス、通訳を伴う法律相談援助を更に周知し、充実させることを検討するとともに、引き続き外国人在留支援センター（ＦＲＥＳＣ）の入居機関と連携しつつ、一元的相談窓口を含む外国人支援機関や団体等との連携を強化する。また、これら関係機関の相談員など在留外国人の支援者を対象に、在留外国人が直面しやすい法的問題に関する研修を開催する等して、在留外国人に対する効果的な法的支援を図る。 さらに、ホームページやＳＮＳを通じて「やさしい日本語」を含む複数の言語で発信することにより、外国人への積極的な周知・広報に努める。 令和６年能登半島地震の被災者に対し、適切な情報提供や、生活の再建に必要な無料法律相談（令和６年１２月３１日まで）を行う。また、自然災害等が発生した時には速やかに被災者が必要とするサービスが提供できる体制を整備し、サービスの充実等を図る。

主な評価指標	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実に向けた取組			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：なし		評定	B	評定 B
1　高齢者・障がい者等への対応 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、福岡地方事務所では、高齢者・障がい者を支援する福祉機関等担当者からの問合せに対して弁護士が直接情報提供を行う「弁護士ナビゲーション」を独自に導入しているところ、令和６年度も、その利用について関係機関へのチラシ送付や、地方協議会・研修における説明等を通じて改めて周知した。これにより、福祉機関等と連携する機会が増加し、「弁護士ナビゲーション」経由の援助申込も増え、出張相談の件数が増加した。 2　外国人のニーズへの対応 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 外国人在留支援センター（フレスク）では、同所に設置された本部国際室を		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開催し、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といった取組を周知するとともに、扶助制度の業務説明等を実施した。 外国人在留支援センター（フレスク）内に設置している本部国際室において、運営協議会や勉強会等を通じてフレスク入居機関との連携を深める体制を整備した。外国人支援者に対するセミナーは、前年度の基礎編（１回当たりの平均参加者数237名、合計712名）を約47％上回る受講者が参加した（１回当たりの平均約349名、合計1,046名）。面談及び電話による情報提供においては、必要に応じて、個々の問合せへの対応の際に、フレスク入居機関との同席相談を行うなど連携して対応し、早期の問題解決に寄与した。結果として、1,957件の情報提供を実施し、前年度の1,495件から約31％の増加を達成することができた。これらの		評定に至った理由 高齢者や障がい者に対しては、本人が直接法的援助を求めることが難しい場合もあることから、福祉機関等の支援者に対する周知活動や情報提供を行うことで、本人に対する出張相談等につなげる施策を実施するなど、工夫した対応をとっている。 外国人に対しては、多言語による情報提供サービスやＦＡＱの掲示を行い、多言語情報提供の対応件数は前年度よりも増加しており、指標上の目標を達成した。また、常勤弁護士等に対する外国人支援研修の実施や、地方事務所における外国人支援機関との連携等、フレスクだけでなく、広く外国人の支援を行うことができる環境を整える取組を進めていると評価できる。 被災者支援についても、令和６年能登半島地震に続き、令和６年奥能登豪雨が発生し、１年を通して被災者援助を実施することになったが、適切な情報提供や被災者法律相談援助業務を実施することができた。 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当で

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２回開催した。 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、オンライン形式のセミナーを計５回開催し、うち３回の基礎編は延べ1,046名が受講した（１回当たりの平均参加者349名）。この他にも業務説明や視察対応等を行い、支援センターの業務を様々な現場で外国人支援に携わる方々に周知するとともに、これらの人々の法的支援に関する知識獲得に貢献した。 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672件を含む令和６年４月１日から令和７年３月31日までの対応実績は1,957件）。 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２回開催した。さらに、同研修の一部につき、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６年度は、家事・刑事に関する相談事例を新たに掲載した。 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を翻訳して掲載している。 また、令和３年度以降、利用実績の多いＦＡＱを10言語に翻訳して掲載して	業務と並行して、常勤弁護士等を対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、今年度から外国語（10言語）話者に対する情報提供件数を対象とする集計方法も加え、令和６年度は5,837件の情報提供を実施し、前年度から約４％の増加を達成することができたほか、ホームページの改修やＳＮＳの発信等を「やさしい日本語」を含む複数の言語で行うことで、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、同サービスの周知を図った。 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。 令和６年奥能登豪雨発生後は、政令により非常災害の指定を受けた後速やかに被災者法律相談援助を開始した。この相談援助実施に当たっては巡回相談を活用した。また、令和６年能登半島地震、令和６年奥能登豪雨被災地域において、巡回相談車両である法テラス号を引き続き運用し、令和６年度以降も継続すべく、	あると確認できた。 なお、外国人に対する情報提供の方法として、ホームページにＡＩ通訳機能が追加されれば、10言語以外の言語にも対応することが可能になるので、ＡＩ通訳の正確性に課題が残るものの、外国人に対する情報提供の一手段として検討してもよいと思われる。

おり、令和６年度も継続して実施した。 ウ　Ｘ（旧Twitter）による周知・広報 やさしい日本語を用いて、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。 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。令和６年度は前年度に引き続き、職員から外国語話者へ架電する場合においても、同サービスを利用して通訳を介して対応することができる体制を継続した。その他、情報提供業務において使用頻度の高いＦＡＱの一部を前年度に引き続き10言語に翻訳し、当センターのホームページに掲載した。 また、より多くの在留外国人に同サービスの周知を図るため、全国の出入国在留管理庁の窓口に同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に車内広告を掲出した。 ・　多言語対応件数　　5,837件（外国語話者に対する情報提供実施件数）（参考）（令和５年度：5,592件） ⑷　地方事務所での取組 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連携の申合せを行い、一体的な対応を行う体制を整備した（神奈川）ほか、新たに外国人支援機関を指定相談場所とした（茨城・大阪）。 さらに、外国人支援機関との合同相談会の実施（愛知・岐阜・広島）、外国人支援をテーマとする地方協議会の開催（宮城・神奈川・熊本）及び外国人支援機関への業務説明（山梨・佐賀・大分）を行うなどして、これらの機関との連携を進展させた。 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50名が受講し、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	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、弁護士会や地方自治体といった関係機関と連携を密に行った。さらに、災害に関するＦＡＱや関係機関相談窓口情報の整備を行い、必要な法制度や相談窓口へのアクセスを支援した。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

んに努めた。 3　令和６年能登半島地震、令和６年奥能登豪雨への対応 ⑴　被災者法律相談援助 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ホームページ等を更新し、同日から資力を問わない被災者法律相談援助を実施した。この被災者法律相談援助の実施に当たっては、関係機関と連携し、巡回相談を活用した。 令和６年能登半島地震及び令和６年奥能登豪雨に係る令和６年度中の被災者法律相談援助の実施件数は6,869件であった。 ⑵　「法テラス号」派遣 令和６年３月から開始した移動相談車両「法テラス号」を交通が不便な地域や避難所等に派遣する取組を令和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、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前年度に引き続き整備した。令和６年４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187件だった。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
３－14	一般管理費及び事業費の効率化		
当該項目の重要度、難易度	【重要度：高】支援センターは、主に国費によりその業務を運営する法人であることから、可能な限りの効率化を反映させた業務運営体制の整備を進める必要があるところ、本項目は、効率化に関する項目の中でも、特に客観的かつ定量的なものであり、重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値（令和６年度予算額）	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
一般管理費（千円）	前年度比３％以上削減 ※参考情報参照	1,977,875　※	1,868,396	1,844,969	1,878,180		（参考情報） 人件費、公租公課、新規・拡充分は対象外 ※令和５年度予算額を基に、一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充分及び事務所借上料を除く。）の前年度比で３％以上の金額に、事務所借上料の前年度比で１％以上を加えた効率化減を織り込んだもの
事業費（千円）	前年度比１％以上削減	1,179,088　※	973,454	1,145,204	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 ※令和５年度予算額を基に１％以上の効率化減を織り込んだもの

３．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	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、パートタイム雇用など業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び国家公務員の給与制度を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。 ⑵　支援センターの果たすべき役割が拡大する中で、司法に手が届きにくい人のニーズに応じた総合法律支援を的確に実施しながらも、業務運営の効率化及び調達方法の合理化を図る。 具体的には、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの及び拡充分等を除外した上で、一般管理費（人件費、事務所借上料及び公租公課を除く。）の前年度比で３パーセント以上の金額に、事務所借上料の前年度比で１パーセント以上を加えた金額を削減し、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）の前年度比で１パーセント以上の金額を削減する。また、各種契約手続については、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法により行うこととし、少額随意契約による場合においても、複数の業者から見積書を徴する競争的手法により行うほか、入札手続において、より競争的となるよう、適切な入札資格要件の設定や提出書類の適正化を図る。

<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</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td>業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</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、国家公務員の給与制度の見直し等を踏まえた規程の改正を行うなど、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
⑴　一般管理費（人件費、公租公課及び新規・拡充分を除く。）削減
令和６年度の予算額は、中期計画で定めた一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充分及び事務所借上料を除く。）の前年度比で３％以上の金額に、事務所借上料の前年度比で１％以上を加えた金額の削減を織り込んだ1,977,875千円とされたところ、執行額は1,878,180千円となり、３％以上の効率化減が反映された予算の範囲内で効率的な予算執行（予算額より99,695千円下回る。）を実現した。
⑵　事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費及び新規・拡充分を除く。）削減
令和６年度の予算額は、中期計画で定めた効率化係数１％以上を織り込んだ1,179,088千円とされたところ、執行額は1,066,839千円となり、１％以上の効率化減が反映された予算の範囲内で予算執行（予算額より112,249千円下回る。）を実現した。

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。
なお、令和６年度の契約の状況については、別紙４のとおりである。</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、国家公務員の給与制度の見直し等を踏まえた規程の改正を行うなど、国の制度に準じた内容の給与体系を維持し、引き続き経費の合理化・効率化を図った。
一般管理費及び事業費については、経費削減を推進し、効率化係数が織り込まれた厳しい予算額の範囲内で効率的な予算執行を達成した。
また、いわゆる性質随意契約のような競争的手法を用いることが困難な案件を除き、一般競争入札及び複数業者からの見積合わせ等の競争的手法により契約手続を行った。
以上から、所期の目標を達成したものと考える。</td><td colspan="2">人件費についての合理化・効率化を適切に進めたほか、指標で定められた一般管理費及び事業費の削減目標を達成した。
また、各種契約手続の競争性・透明性及び公平性の確保にも努めた。
以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当であると確認できた。</td></tr>
</table>

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
３－15	事業の効率化		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報） 当該年度までの累積値等、必要な情報
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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。

年度計画	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について検討し、柔軟に見直す。 ⑵　業務の効率化 業務の効率化に活用し得るデジタル技術についての調査を行うこと等により、本部・地方事務所間での業務分担の見直しや各業務における事務処理手順の見直しについて検討する。 ア　情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターの運営に当たっては、利用者のニーズを踏まえたサービス内容や90パーセント以上の応答率を維持しつつも、曜日別・時間帯別の受電傾向を分析するなどしてオペレーターの効率的な配置を行い、占有率（業務関連時間に占める利用者対応時間の割合）おおむね80パーセントを維持するように努める。 イ　民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行うとともに、書面審査の活用や、簡易な案件について単独審査とする取組を進め、事務手続の合理化を図る。 また、インターネットによる償還免除申請の受付等、デジタル技術の活用による業務の効率化について調査・検討する。 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、本部及び地方事務所の適切な業務分担を行うとともに、事件数の変動等を把握し、事務負担傾向を分析するなどして、適時に必要な事務手続の合理化を図る。 国選弁護人等の報酬算定業務等に関し、デジタル技術の活用による業務の効率化について調査・検討する。

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
業務実績	自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料７、８、51、52、53】	評定	A	評定 A
1　組織運営の効率化 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、令和５年度から、本部課室・地方事務所等において、所属職員の休業等により円滑な業務運営が困難となった場合には、他の本部課室・地方事務所等からの業務支援を行っているところ、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った。さらに、地方事務所間での業務連携・相互支援を促すため、各ブロック内の地方事務所の事務局長間で情報交換を行うための会議を、各ブロックで年１回以上開催した。 2　業務の効率化 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、令和５年度に引き続き、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、全国の地方事務所のナビダイヤルに音声自動応答によってコールセンターに自動転送する機能を追加する取組を継続し、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、令和６年度の受電件数は355,317件となり、令和５年度と比較して9,505件増加させた。 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の導入に向けて準備を進め、令和６年５月からチャットボットによる情報提供サービスを開始し、支援センターの営業時間外	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、ブロック内異動や国選弁護等関連業務の業務継続等、効率的な組織運営の在り方をテーマに各地の地方事務所長等と協議を行った結果、より効率的な組織運営が期待できる施策を企画・試行し、効果が認められた施策を各地に展開していくという方針についておおむね合意に至ることができた。また、令和５年度から、本部課室・地方事務所等の間で相互に業務支援を行っているところ、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。 2　業務の効率化 情報提供業務では、地方事務所のナ		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、本部課室と地方事務所等の間での業務支援を進めるなど、適切な対応を行っている。 2　業務の効率化 情報提供業務については、コールセンターの入電傾向の分析結果に基づいた効率的な人員配置を行い、また、チャットボットを導入してオペレーターが対応すべき情報提供業務の効率化も進めた結果、約95％という高水準かつ達成目標を上回る応答率と、約77％という適切な占有率を達成したものであり、高く評価すべきである。 民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務においても、報酬額の算定業務において、必要な効率化を進めている。なお、令和６年度は地方事務所限りの国選弁護報酬の再算定処理件数は１件にとどまっているが、これは再算定の理由に応じて本部と地方事務所のいずれで処理するかを割り振った結果

にも利用者に情報提供を行うことで、より効率的な対応が可能となった。また、令和６年８月からは有人チャットによる情報提供サービスも開始し、チャットの利用状況やコールセンターの人員体制等を考慮しながら、有人チャットによる対応時間を順次拡大した。

※　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、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、事務手続の平準化を進めた。また、審査に関する課題等について、民事法律扶助業務担当副所長会議及び地方扶助審査委員長会議を開催し、上記インターネット関連事件に係る立替基準の目安も含め、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、前年度に引き続き、全ての地方事務所において、単独審査に付すべき案件のほぼ100％を同審査で行った。

以上に加え、インターネットによる法律相談の予約受付、償還金引落口座の入力作業を自動化できるソフトウェア（ＲＰＡ）の機能改善を図るなど更なる業務効率化を図った。また、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。前述のＲＰＡについては、更なる業務効率化を図ることにつき、課題や方策等を検討した。

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。

令和６年度は、合計240件（令和５年度：268件）の不服申立てのうち、１件（令和５年度：４件）が地方事務所限りの再算定で処理された。

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するとともに、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た。令和６年８月には、即時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・検討を行い、効率的な業務運営方法を検討・実施した。

占有率は76.7％と目標をおおむね達成し、応答率は前年度と同程度の94.6％となった。これらは、入電状況を分析してオペレーターの適正なシフト配置をより徹底するとともに、全国の地方事務所において法律相談援助のWeb予約が可能となったことにより、地方事務所へ電話を転送せず、コールセンターから直接Web予約案内をできるようにしたことで応対時間の効率化を図ったことなどによるものである。占有率については適正範囲を維持し、かつ、応答率については前年度とほぼ同程度の成果を上げたことの意義は大

であり、業務効率化が進んでいないことを示すものではない。

３　評定結果

以上の事情によれば、特にコールセンターにおける業務効率化が進み、応答率が達成目標を上回ったことを評価して、全体として、所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、自己評価書の「Ａ」との評価結果が妥当であると確認できた。

地方事務所限りの再算定処理率　令和６年度：約0.4％ （令和５年度：約1.5％） また、国選弁護人等の報酬算定業務等に関し、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、令和９年度中の「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、他課と協働して令和８年度予算概算要求の準備を行った。	きいものと考える。 民事法律扶助業務では、ひとり親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、インターネット関連事件について立替基準の目安の整理を行うなど、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、令和６年度において、地方事務所限りの再算定件数及び同処理率が前年度より減少した。これは、前年度と同様に、不服申立のほぼ全てが契約約款の解釈を巡る統一的な判断が必要なものなど本部での処理が相当といえる事例であったためである。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適切な業務分担を行う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 以上から、所期の目標を上回る成果を得られたものと考える。	

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
４－16	自己収入の獲得等		
当該項目の重要度、難易度	【困難度：高】寄附金収入については、市民の社会的関心や社会情勢が大きく影響すること、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による収入については、当該地域の景気動向が大きく影響し、かつ、総合法律支援法上、当該地域の一般の弁護士との関係では補完性が求められることから、いずれも支援センターの取組のみでその収入を増加させることが非常に困難であるため、困難度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報）当該年度までの累積値等、必要な情報
しょく罪寄附収入	（参考指標）	－	38,316千円	39,945千円	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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 (1)　寄附金収入 寄附に関する広報や受入方法を工夫するなどして一般人からの寄附金の受入れを進めるなどし、寄附金収入の獲得に努める。 (2)　有償受任等による自己収入 司法過疎地域事務所において、民事法律扶助事件、国選弁護等関連事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等による自己収入を確保する。 (3)　財政的支援の獲得 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得・維持に努める。
年度計画	Ⅳ・１　自己収入の獲得 (1)　寄附金収入 寄附金の受入れによる自己収入の獲得を図るため、寄附金の使途を分かりやすく例示して使途特定寄附につなげたり、税制上の寄附金控除制度を周知するなど、工夫した広報を実施するとともに、寄附金の受入方法の拡充についても併せて検討する。 (2)　有償受任等による自己収入 司法過疎地域事務所において、民事法律扶助事件、国選弁護等関連事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等による自己収入を確保する。 (3)　財政的支援の獲得 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得・維持に努める。

主な評価指標	自己収入の獲得等に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：なし		評定	A	評定 B
1　寄附金収入獲得への取組 ・　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、新たに寄附プラットフォームにて寄附の受付を開始し、従来の現金又は口座振込以外にクレジットカード等の決済手段を選択できるようになった上、プラットフォーム上で寄附手続きを完了させることが可能となり、寄附者の利便性を高め、寄附手続を簡便化した。また、従来から主に寄附金により行ってきた具体的な活動への更なる寄附を募る目的から、クラウドファンディングを初めて実施し、２か月の実施期間中に110名の寄附者から、目標額の300万円を超える361万円の寄附を得て、目標を達成した。さらに、従前の取組「法テラス・サポーターズクラブ」が単発の寄附制度であったところ、寄附プラットフォーム上で、新たに継続年会費制の「法テラス応援団」を開始し、これまで継続した寄附を行うために必要であった、その都度の手続が不要となり、寄附者の利便性を高めた。令和６年度は10名が「法テラス応援団」に加入した。 ・　クラウドファンディングは、支援センターが主体的に「被災地支援」「こども支援」を行う目的で実施したものである。寄附者に使途の具体的なイメージを持ってもらうために、寄附プラットフォームにおいて、石川地方事務所に配置し、被災地等で法律相談を行うために巡回している「法テラス号」の活動や、こどもと親への法的支援を行う常勤弁護士の思いなどを発信するなど、積極的な寄附募集活動を行った。集めた寄附金は、令和６年能登半島地震等の被災地である石川県で運行している「法テラス号」（項目別評定調書２－13「３⑵「法テラス号」派遣」参照）の運行費用などに充てている。 ・　ホームページにおいて、かねて寄附金に関する情報を発信していたところ、令和６年度は、上記寄附プラットフォームまでの動線を短縮したページ構成とした。 ・　企業や団体に対し、積極的な寄附の呼び掛けを行い、上記の寄附プラットフォームからの寄附を除いても、寄附件数は134件から173件と大幅に増加した。 ・　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。		評定に至った理由 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方策を検討した。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、従来の現金又は口座振込以外にクレジットカード等の決済手段を選択できるようになった上、プラットフォーム上で寄附手続きを完了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導入したことで、年会費会員制の寄附方式を開始することができ、これまで継続した寄附をするために必要であった、その都度の手続が不要となった。また、寄附プラットフォームを利用して初めてクラウドファンディングを実施し、同プラットフォーム上で積極的な活動報告を行う等の取組により目標金額を２割超える寄附を達成した。 ホームページを用いた寄附の呼び掛けを継続して実施するとともに、寄附に係る手続の利便性を図り、寄附金受入れの間口を広げた。地方事務所や支部においては、事務所内にしょく罪寄附制度の活用に関するポスターを掲示する、契約弁護士用のチラシを配布するなどして、同制度の一層の周知を図った。		評定に至った理由 特に一般寄附について、寄附プラットフォームの改善やクラウドファンディングの実施等、種々の工夫を凝らした結果、一般寄附件数を増加させたことは評価できる。 ただし、参考指標ではあるものの、寄附収入額という結果を見ると、しょく罪寄附収入、一般寄附収入及び有償受任による事業収入の全てにおいて、令和５年度よりも減収となっている点は看過できない。寄附収入は外的要因の影響が大きく、困難度が「高」に設定されている事項とはいえ、収入を増加させることは支援センターの各種サービスの充実に直結する重要なテーマであり、減収の結果にかかわらず所期の目標を上回る成果が得られているとは評価できない。 以上から、所期の目標を達成していると認められるものの、それを上回る成果が得られているとは認められない。

・　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６年度実績＞ しょく罪寄附　30,792千円（令和５年度　39,945千円） 一般寄附　12,478千円（令和５年度　26,609千円） 計　43,270千円（令和５年度　66,554千円） ２　有償受任等による自己収入 常勤弁護士に対し、研修等において、支援センターの財政構造、自己収入の確保の必要性や重要性について認識させることにより、地域の実情に応じ、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件に積極的に取り組むよう促し、自己収入の確保に努めた。 34か所の司法過疎地域事務所の受任件数は、民事法律扶助事件が951件（前年度805件。前年度比約18.1％増）、国選弁護・付添事件が461件（前年度547件。前年度比約15.7％減）、有償事件が709件（前年度699件。前年度比約1.4％増）となった。 また、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による令和６年度事業収益は、155,576千円となった（前年度187,130千円。前年度比約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）	令和６年度においては、クラウドファンディングの他にも、企業や団体に対して積極的に寄附を呼び掛ける取組みなど、これまでにないほど積極的な寄附募集活動を行った。その結果、前年度と比べて一般寄附金額は減少しているが、寄附プラットフォームからの寄附を除いても、寄附件数は134件から173件と大幅に増加した。今後も寄附金収入獲得に向け、更なる取組の実施を検討する。 有償受任等による自己収入について、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による事業収益は、前年度から約16.9％減少した。有償事件の受任件数は常勤弁護士全体において微増傾向にあり、自己収入の確保に向けた取組みの成果は現れてきていると思料する。 令和６年度も、常勤弁護士に期待されている民事法律扶助事件や国選弁護・付添事件に取り組む一方で、有償事件についても適切に対応することで、自己収入を確保することができた。 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。 以上から、寄附金額という他律的要因の大きな参考指標数値は減少したものの、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、支援センターの努力で増加させ得る一般寄附件数増加のための様々な工夫を行い、一般寄附件数を前年度比129％に増加させたことからすれば、所期の目標を上回る成果を得られたものと考える。	

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
４－17	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等		
当該項目の重要度、難易度	【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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。

年度計画	Ⅳ・２　民事法律扶助における立替金債権の管理・回収 ⑴　効率的かつ効果的な債権回収の実施 立替金債権の管理・回収について、引き続き、被援助者の属性・滞納状況等に応じた効率的かつ効果的な督促を実施する。具体的には、以下の取組により、償還率の向上に努め、償還滞納率の減少を図る。 ア　本部において、これまで実施してきた取組の効果を検証の上、全国一律の督促方針を立て、これに基づき、各地方事務所において、立替金債権の管理・回収計画を策定する。なお、各地方事務所における管理・回収計画の策定に当たっては、これまでの管理・回収状況について検証し、必要な見直しを行うものとする。 イ　初期段階での償還率向上を図るため事務フローの見直しを引き続き行う。 ウ　被援助者の償還に向けた意識付けを強化するため、償還制度や償還方法のほか、償還を滞納すると新たな援助が受けられなくなること等を説明する。 エ　償還滞納状態の長期化を防止するため、本部において、滞納の初期段階で集中的な督促を行う。 オ　長期滞納者等に対しては、必要に応じて裁判所への支払督促の申立てを行う。 カ　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　効率的な債権管理の実施 償還の見込みがない立替金債権については、償却も含めてその処理を検討するほか、処理手続の合理化により債権管理コストの削減を図る。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性について適正に判断する。 ⑶　立替金債権の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータについて、業務実績等報告書で開示する。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">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</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</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td>業務実績等報告書（資料編）：【資料24】</td><td>評定</td><td>A</td><td>評定</td><td>A</td></tr>
<tr><td rowspan="2">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、督促方法等の強化を行った。具体的には、以下の取組により、償還率の向上に努め、償還滞納率の減少を図った。
償還率95.2％（令和５年度比増）
償還滞納率23.6％（令和５年度比減）
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　被援助者への償還の意識付け強化
ＳＭＳ（ショートメッセージサービス）を使用して、利用者に対し初回引落日の案内をしたり、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したりするとともに、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。
⑷　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。
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</td><td colspan="2">評定に至った理由
償還率を95.2％（令和５年度比増）に向上させるとともに、償還滞納率を23.6％（令和５年度比減）に減少させることができた。具体的取組として、確実な償還が見込める生活口座登録を引き続き推進するとともに、援助開始等の機会を捉えて償還の意識付けを促し、償還金の確保に努めた。
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一方で、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った。
また、償還の見込みがない債権について50億8007万円の免除・みなし消滅を実施したことのほか、ひとり親に対する新たな償還免除制度の運用を開始することができた。
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、所期の目標を上回る成果が得られたものと考える。</td><td colspan="2">評定に至った理由
償還率95.2％及び償還滞納率23.6％は、いずれも指標上の目標を達成しており、特に償還率については「90％以上」の達成目標を大きく上回っている。
この高い償還率を達成するために、被援助者への催促の方法として、被援助者が利用しやすいコンビニエンスストア用収納用紙を発送したり、ＳＭＳで支払を促すメッセージを送信するなど工夫を凝らしており、高く評価できる。また、償還見込みのない立替金債権や、10年間償還されていない債権について、償却処理を行うなど、適切な債権管理を行った。
以上の事情によれば、所期の目標を上回る成果を得られていると認められ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。</td></tr>
</table>

用紙（以下「コンビニ収納用紙」という。）を発送した。また、コンビニ収納用紙の期限内の支払いを促す内容のＳＭＳ送信を開始し、督促効果の上昇を図った。 596,479件発送、10億1670万円を回収 イ　督促状の発送 前年度までの取組を継続し、長期間滞納している被援助者に督促状及びコンビニ収納用紙を発送した。 72,205件発送、3440万円を回収 ウ　引落停止に対する督促 ゆうちょ銀行以外の金融機関口座からの自動引落しは３回連続で失敗すると引落しが停止となるため、初めて引落しが停止された被援助者に対し、引落しを再開する旨を通知する督促状及びコンビニ収納用紙を発送した。 7,495件発送、986万円を回収 また、前年度に引き続き、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。 (5)　支払督促の申立て 長期間滞納している被援助者の一部に対しては、償還されない場合は法的手続を採る場合がある旨を通告し、なおも償還されない場合に裁判所へ支払督促を申し立てた。 令和６年度は、24件の申立てを行った。 (6)　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 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するとともに、ひとり親世帯に対する支援拡充の一環として、新たな償還免除制度を開始した。 免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性を適正に判断した。 通常の償却処理とは別に、10年間償還がなされていない債権等を対象として、本		

部による一括償却を実施した（6,498件、7億898万円）。 上記を含め、令和６年度は50億8007万円の免除・みなし消滅を実施した。 ３　立替金債権の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータは、業務実績等報告書（資料）において開示している。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
５－18	業務運営の体制維持		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報） 当該年度までの累積値等、必要な情報
職員数（常勤弁護士を含む）	（参考指標）	－	931人 ※	927人 ※	916人 ※		（参考情報） 令和３年度：899人　※ ※各年度３月31日現在

３．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	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技術の導入を検討・実施するほか、これを利活用できる人材を育成するための「デジタル人材確保・育成計画」に基づき、業務のデジタル化を推進するための体制を整備する。 また、裁判手続のIT化を踏まえた業務改善について検討するとともに、RPA（Robotic Process Automation）活用に向けた調査・研究等、デジタル技術の活用・推進の検討を行う。 Ⅸ・３　業務継続体制の整備 地震や感染症の感染拡大等、自然災害等の発生により地方事務所において長期間業務継続が困難となる場合に備えて、防災・業務継続計画の見直しを検討するとともに、本部・地方事務所間又は地方事務所間における応援体制の構築や勤務拠点以外の場所において業務を行う環境の整備等を進め、緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられる体制を整備する。

主な評価指標	業務運営の体制維持に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：なし		評定	B	評定 B
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 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。 ⑵　人的体制の確保 ア　業務量の変動に応じた人員配置 人員配置において業務量の変動等を更に反映させるため、各地方事務所における民事法律扶助の援助件数等を主な指標とし、地方事務所の業務量を勘案した人員配置として、令和４年度に策定した人員再配置計画に基づき、令和７年度４月期の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　一部業務のデジタル化 利用者の利便性向上や業務効率化を図るため、民事法律扶助業務における償還免除の申請をWeb上でできるシステムを構築するなど、一部業務においてデジタル化を進めた。また、職員が手入力している項目について、ＲＰＡを活用して入力ができるか一部の地方事務所で試行を実施した。 イ　コンサルタントを交えたデジタル化の検討 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、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び犯罪被害者支援業務において、デジタル技術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。		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。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。 また、デジタル技術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による業務効率化について、専門家と担当職員で課題や方策等を検討し、当初の予定どおり第五世代システム要件定義書を作成した。また、民事法律扶助における償還免除の申請をWeb上でできるシステムの構築など、一部業務においてはデジタル化を進めた。さらに、職員が手入力している作業について、ＲＰＡを活用して入力できるか一部地方事務所で試行を実施した。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の募集を支援センター内で行い		評定に至った理由 施設及び設備並びに人事に関する計画については、前年度までの取組を継続し、適切に対応した。 デジタル化への対応については、民事法律扶助業務における償還免除の申請をウェブ上で行うためのシステムの構築を進めるとともに、更なる事務効率化を目指してＲＰＡの活用可能性を模索するなど、デジタル化への積極的な検討が見られる。 業務継続体制の整備についても、被災により業務継続が困難となる事態を想定した協議を行うなど、被災時対応に備えている。 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当であると確認できた。

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て全役職員に受講を促した。 　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、本部において地方事務所版防災・業務継続計画のひな型を示し、令和６年９月までに、地方事務所において地方事務所防災・業務継続計画を策定した。 ⑵　国選弁護等関連業務 　長期間業務継続が困難となる事態を想定し、全61中51の地方事務所（支部を含む。）において検討・協議を行った。具体的には、非常時における国選弁護人指名通知業務を維持するための人的応援体制の検討、上記事態に備えたマニュアルの見直し・整備の検討のほか、事務所閉鎖時の業務代替候補拠点となる地方事務所との業務移管に備えた地方事務所間での協議、小規模災害に関する協議、その他指名通知業務の継続に関して各地の弁護士会との間で協議を行うなどした。 　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。	５名の職員を選定した。 　業務継続体制の整備について、地方事務所防災・業務継続計画のひな型を本部において作成し、各地方事務所が同ひな型を用いて同計画を策定することで、統一性・一貫性を保ちつつ、各地方事務所の実態に即した防災・業務継続計画が策定できた。また、国選弁護等関連業務に関し、緊急性の高さに鑑み、61中51の地方事務所（支部を含む。）において業務継続に向けた検討・協議を実施するとともに、本部においても、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た体制を整えた。 　以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
５－19	内部統制の確実な実施		
当該項目の重要度、難易度	【重要度：高】支援センターが取り扱う個人情報は、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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。

年度計画	Ⅸ・６(1)　内部統制の確実な実施 ア　ガバナンスの強化 (ｱ)　理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたＰＤＣＡサイクルを機能させるため、次のとおり組織運営を行う。 ①　本部において、執行部会を定期的に開催し、決定事項については、速やかに組織内に伝達する。 ②　本部方針を地方事務所に適切に周知するとともに、支援センターの抱える課題等を協議するため、全国地方事務所長会議、全国地方事務所事務局長会議、ブロック別協議会等を開催する。 ③　地方事務所において、随時、執行部会議を開催することにより、本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施する。 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な分析等を進めるためのアンケート調査の実施に向けた具体的準備を進める。準備が整った時点で調査を実施し、必要に応じて業務改善の検討を積極的に行う。 (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)　「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」を踏まえ、情報セキュリティに関する体制の整備を進めるとともに、標的型攻撃を含む新たな脅威に対応するための各種情報セキュリティ対策を更に充実、強化させる。 イ　監査の充実及びコンプライアンス強化 (ｱ)　専門研修等を活用することにより監査技術の向上を図り、支援センターの業務運営に関し適正性の評価並びに改善に向けた指摘及び提案を行う。また、過去の監査結果への対応状況に関するフォローアップ監査を計画的に実施する。 (ｲ)　本部に設置している内部統制推進委員会主導の下、各種監査結果等の指摘事項等を分析し、リスクを評価した上、必要な措置について検討・実施し、その実施状況をモニタリングするとともに、法令や規程に基づいた適正な業務運営を行うために、コンプライアンス・マニュアルを用いた研修やニュースレターの発行等により、職員への法令・規程等の周知を徹底し、コンプライアンスの一層の推進を図る。

主な評価指標	内部統制の確実な実施に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：なし		評定	B	評定 B
1　ガバナンスの強化 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）を合計20回（月に1～２回）開催し、決定事項等を議事要旨に取りまとめ、本部役職員及び地方事務所職員へ伝達した。 イ　本部開催会議の開催状況 ①　全国地方事務所長会議・事務局長会議を開催（６月に集合・オンライン併用形式で開催。２月はオンライン形式で事務局長会議のみ開催。） ②　ブロック別協議会を開催（10月から12月にかけて全国を４ブロックに分けて集合・オンライン併用形式で各１回（計４回）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・効果の振り返りのため、支援センターの設立趣旨やこれまで取り組んできた業務の変遷等を内省し、国民(利用者)の需要を正確に把握した上で、さらなる司法アクセスの拡充を目指すべく、ニーズ調査の実施に向け質問項目や手法等について、大学教授等の有識者と複数回にわたり意見交換を行い、検討を進め、令和７年度上半期にニーズ調査を実施する予定である。 ⑵　常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 「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。 併せて、新スキーム養成常勤弁護士の養成中の業務に関するＱ＆Ａを改定した。 いずれも、内容のアップデートだけでなく、常勤弁護士が服する規程及び法律		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、理事長においてＲ６年度の重点施策を説明し、本部方針を地方事務所に周知したほか、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。 法的支援の意義・効果の振り返りに向け、ニーズ調査の質問項目や手法等について、大学教授等の有識者と複数回にわたり意見交換を行い、検討を進め、令和７年度上半期にニーズ調査を実施する予定である。 常勤弁護士については、個別の法律事務について、独立してその職務を行う者としての側面を持つ一方、支援センター		評定に至った理由 ガバナンスの強化について、本部及び地方事務所のそれぞれにおいて定期的な執行部会を開催し、また、常勤弁護士及び法律事務所職員に対する研修の実施や、必要な情報セキュリティ対策を行っている。 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、内部監査及び情報セキュリティ監査をそれぞれ適切に実施した。 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当であると確認できた。

事務所の運営に係る規程類をより参照しやすく改定した。 規程類の改定・変更の周知方法についてはその都度迅速に事務連絡を発出し、メール及びグループウェアにより常勤弁護士・法律事務所へその旨を通知するよう運用を整備した。 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。 さらに、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、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。またメンタルヘルスに関する研修やハラスメント防止を内容とする管理職研修を常勤弁護士、法律事務所職員も録画視聴できるよう共有したほか、ガバナンス違反があった場合に取られ得る措置について制度整備に着手したほか、現状の措置制度自体について新たに図解を作成し、意識付けを行った。同日、シニア常勤弁護士会議も開催し、若手常勤弁護士への支援体制やシニア常勤弁護士制度の在り方等を検討し、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。また、民事法律扶助業務等の運営方針等について共有を行うなどし、センターの運営方針について共有の場を設けた。 加えて、以下の研修を実施し、常勤弁護士の業務におけるガバナンスの強化に取り組んだ。 ア　赴任を控えた養成常勤弁護士を対象とした赴任前研修 法律事務所のマネジメント講習、各種規程と手続に関する研修を実施 イ　赴任４年目の常勤弁護士を対象とする業務研修 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 ウ　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	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、常勤弁護士の業務ハンドブック・新スキーム養成常勤弁護士の養成中の業務に関するＱ＆Ａ等の改定により、常勤弁護士が職務上服するべき規程・事務連絡にアクセスしやすくし、ガバナンスの強化を図った。そのほか、定期的なワーキンググループの開催により、本部と現場の常勤弁護士との情報共有を図り、支援センターの今後の運営方針等について周知を行う体制を強化した。また、法律事務所代表会議にて情報漏えい事故や労務管理等に関する注意喚起をした。各種の研修動画の共有は法律事務所職員等にも好評であり、措置に関する説明についても常勤弁護士間での新たな意識醸成、理解の深化に寄与したものである。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、その立場特有の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、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の更新状況を踏まえ、サプライチェーンリスクを踏まえた情報セキュリティ対策について改めて検討を行い、令和７年３月に支援センターの情報セキュリティ対策基準及び関連規程を改正した。	

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 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「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年に成立した日本弁護士連合会「弁護士情報セキュリティ規程」において、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３回実施したほか、全職員を対象に、標的型攻撃を含む不審メールの適切な理解及びそれらへの防御策等の理解を促進するため、事務連絡を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	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。 令和６年度の内部監査及び情報セキュリティ監査は、前年度に引き続き、事前の予備調査を網羅的に行うことで業務実態をあらかじめ把握し、実地監査を効率的に実施した。いずれの監査においても、監査対象事務所に対し行った個別の指摘事項については各事務所において改善が図られており、支援センター全体と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、前年度に引き続き監査技術の向上を図る取組	

た。 2　監査の充実及びコンプライアンス強化 (1)　監査の実施 ア　監事監査（本部及び６地方事務所） 監事監査は、業務の適正かつ効率的、効果的な運営を図ること及び会計経理の適正を確保することを目的として、令和６年度監事定期監査計画に基づき実施した。監事は、本部執行部会等の重要な会議へ随時出席して意見を述べるとともに、本部課室の業務執行に関するヒアリングを実施し、地方事務所往査では、関係法令及び業務方法書その他諸規程等の遵守状況などを確認し、それらの結果を理事長へ報告した。 イ　内部監査（フォローアップ監査含む。）（本部及び33地方事務所等） 内部監査は、令和６年度内部監査計画に基づき、業務運営の実情を調査し、その効率的、効果的な執行を図るとともに、予算執行及び会計経理の適正を期することを目的として実施した。 実施に当たっては、実効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、５地方事務所を対象に、過年度の監査結果を踏まえたフォローアップ監査として、改善方策の取組状況等についての実地監査を行った。 ウ　情報セキュリティ監査（本部及び15地方事務所等） 情報セキュリティ監査は、情報セキュリティ関連規程の遵守状況等を確認することを目的として、令和６年度情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 情報セキュリティ監査については、平成28年度から、監査の効率化のため内部監査と同機会に実施する方針としており、内部監査と同様、監査対象事務所に対して監査調書を事前に送付して回答を受け、その回答に基づいて、実地監査において詳細なヒアリング等を行うことにより業務実態を把握し、必要な指摘等を行った。改善事項が認められた事務所には改善結果の報告を求め、内容を確認した。 エ　監査結果の報告・共有 内部監査・情報セキュリティ監査の結果は、理事長（情報セキュリティ監査	を実施した。 内部統制強化の取組については、リスク管理委員会において、内部監査結果の指摘事項等について、リスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、関係課室における課題の進捗管理を行った。また、支援センター内部の報告体制を整備し、問題が生じた場合に確実かつ迅速な報告がなされる体制とするための検討を開始した。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。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

は常務理事）に報告した後、監査対象事務所へも通知した。さらに、監事、本部事務局長、各部長及び本部課室長補佐以上の役職員にも情報共有を行った。 オ　全事務所で実地監査を実施 新型コロナウイルス感染症対策の観点から、令和４年度には一部事務所については書面とオンラインによる方式で監査を実施したが、令和５年度に引き続き、令和６年度も全事務所において実地監査を行った。 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３回設けて会計監査人監査との連携強化を図り、監査全体を効果的に実施できるよう努めた。 さらに、監査室長を含む監査室員は、外部機関主催による監査技術の向上のための研修を５回受講した。 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た以下の各委員会において内部統制を強化する取組を実施するとともに、コンプライアンスの一層の推進を図った。 ア　リスク管理委員会 本部各課室において自発的に発見したリスク及び令和５年度の監査指摘事項についてリスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、関係課室における課題の進捗管理を行った。 地方事務所で問題が発生した場合の報告体制を整備するため、確実かつ迅速に本部担当部長まで報告がなされるという観点で報告事項や報告ルート等を検討した。 イ　コンプライアンス委員会 ①　コンプライアンス・マニュアルの理解度チェックの実施（全職員対象） ②　コンプライアンス意識向上のための情報共有 ③　新規採用者研修において、コンプライアンスに関する講義を設定・実施 ④　コンプライアンス強化週間の設定によるコンプライアンスの周知・意識向上の推進		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
５－20	業務内容の周知を図る取組の充実		
当該項目の重要度、難易度	【重要度：高】支援センターの提供する情報や法的サービスが、それを必要とする国民等に利用されるためには、支援センターの業務内容が認知されることが前提となることから、重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報） 当該年度までの累積値等、必要な情報
業務認知度	中期目標期間を通じて増加	14.5% （令和３年度）	16.0%	16.9%	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．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅸ・６⑵　業務内容の周知を図る取組の充実 ア　広報活動方針及び広報計画の策定 本部において策定した広報活動方針を踏まえて、これらに基づき、各地方事務所において効率的かつ効果的な広報活動に取り組む。 なお、広報活動方針の策定に当たっては、外部の専門的な知見に基づいた広報活動を検討するほか、これまでの広報活動に要した費用及びその効果について、認知度調査結果等を分析・検証し、反映させる。 イ　効果の高い広報活動の実施 重要な認知経路であるインターネット広告及び利用者が増加しているYouTube等を活用した広報を実施する。また、Twitter・Instagramなど複数のＳＮＳメディアの活用について、発信する情報や訴求対象に応じて使い分けるなど、より効果的な情報発信を行う。 ウ　関係機関を通じた広報活動の実施 支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が関係機関を通じて支援センターの存在や役割を認知できるよう、地方公共団体、福祉機関・団体等の関係機関に対し、支援センターの業務内容等を的確に伝え、その認識・理解を深めさせる広報活動に取り組む。

主な評価指標	業務内容の周知を図る取組の充実に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料55、56】		評定	B	評定 B
1　広報活動方針及び広報計画の策定 ⑴　令和５年度の広報活動の効果分析に基づいて本部において策定した令和６年度の広報活動方針に従い、本部・地方事務所の広報活動を可能な限り連動させることにより、支援センターを十分に認知していない年齢層などを重点的なターゲットとして継続的かつ計画的に効果的な広報活動を実施した。 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。 令和４年度に実施した認知状況等調査について、同年度中に外部有識者を招いての検討会を行い、訴求対象をはっきり定めそれに応じたコンテンツを用意することが重要との助言を受けたことから、令和５年度からは訴求対象を意識したコンテンツ制作を行い、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（広告文やバナー広告からリンクするページ）をそれぞれ制作した。 ⑶　広報誌も、高年層と若年層にそれぞれテーマや構成を分けて設定し、年２回発行した。 ⑷　令和６年度に実施した認知状況等調査や広報活動について、外部有識者を招いての検討会を行った。その中では、各年度毎に特に解決を必要とする課題を明確にした上で、重点的な広報戦略を設定し、セグメントを的確に設定する必要があるとの指摘があった。また、ソーシャルメディアの有効的な活用や支援センターの信頼性を高めるような発信の必要性、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したり、大学生らと連携したイベントを実施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、令和７年度の広報活動方針の検討を行った。 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、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		評定に至った理由 令和５年度の広報活動の効果分析に基づいて策定した広報活動計画に従い、地方事務所と連携して広報活動を実施した。広く国民に認知され、必要なときに支援センターを想起して問合せにつながることを目指し、支援センターの業務内容についての認知度（業務認知度）を上げることに重きを置いた広報活動を実施した。 令和５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。 従前より実施していたインターネット広告については、ひとり親支援・若年層それぞれに応じた動画とランディングページを作成して、それぞれの年代への訴求効果を高めた。 令和５年度に引き続き、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。 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をきっかけとして、複数の事務所で新聞紙面やニュース（ネットニュース含		評定に至った理由 令和５年度に引き続き、周知広報活動の重点的なターゲットを「支援センターを十分に認知していない年齢層」と設定し、その年齢層に向けた周知広報活動を行った。 インターネット広告では、若年層を意識したInstagramでの広告や、訴求対象を「若年層」と「ひとり親支援」に絞ったデザインのインターネット広告等を展開した。認知状況等調査により、ロゴを活用した広報活動の有効性を確認することもできた。 また、法テラスホームページの全面リニューアルを行い、利用者がより閲覧しやすくなるように、コンテンツを整理したり、全ページをスマートフォン対応とするなどした。 そのほか、関係機関との連携を通した広報活動等についても、これまでの取組を継続して実施した。 指標についてみると、業務認知度は前年度よりもやや増加している。ホームページの年間ページビュー数は前年度より減少しているが、これは、ホームページのリニューアルによりコンテンツが整理され、必要な

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、訴求対象別にそれぞれ作成した。配色や配置等について目を引くデザインとしつつ、新たに制作する動画広告に出演した俳優をバナーやランディングページにも起用することで動画広告との連動を意識した統一性のあるものになるよう工夫した。これにより動画広告からランディングページ経由で支援センターへの電話やメールによる問合せへの誘導を図り、効率的で効果的な広報活動を実施した。 また、より若年層向けにアプローチすることを意識して、Instagramによる広告配信を９月から12月に実施した。素材は、YouTube広告で作成した動画（若年層向け）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通年でディスプレイ広告を実施した。 被災者支援については、リスティング広告を実施した。 イ　YouTubeを利用した広報 ＳＮＳの中でも全世代が広く利用しているYouTubeを利用した情報発信として、若年層向け動画と「ひとり親支援」の周知動画を、それぞれ15秒・30秒とし、令和６年度は、初めて縦長動画も制作し、公式チャンネルで配信し、また、YouTube広告としても使用した。 さらに、前年度に引き続き、令和６年度においても、全国で実施したワンストップ相談会の周知広報を通年で行い、霊感商法等の被害者だけでなく、犯罪被害者も含めた相談会の実施が多かったことから、動画をリニューアルし、公式チャンネルで配信したほか、YouTube広告としても使用した。 令和６年能登半島地震の被災者支援については、前年度に引き続きスライド形式の30秒動画を使用し、被災４県にお住まいの方に向けた周知広報に努めた。 ウ　Ｘ(旧Twitter)を利用した広報	む）に取り上げられた。 令和６年能登半島地震の被災者支援に関しては、テレビ広告を６か月実施したほか、令和６年奥能登豪雨の被災者支援に関しても特設ページの設置やＸ（旧Twitter）の投稿などを実施し、対象者や支援者への情報発信に努めた。また令和６年奥能登豪雨に関しても特設ページを設置し複数のメディアで必要な情報発信に努めるなどした。 令和６年度から拡充した「ひとり親支援」に関する周知については、ひとり親率上位の地域を抽出し、女性を訴求対象と定め、ポスター広告を女性トイレ個室内に掲出することとした。 令和６年度の認知状況等調査の結果、名称認知度は55.0％、業務認知度は17.4％となった。名称認知度・業務認知度ともに令和５年度より上昇した。また、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、名称認知度67.7％、業務認知度については28.5％となっており、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、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行った。検討会では、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、認知度調査の結果を見ると法テ	情報により少ない閲覧数で到達することができるようになったことが影響しているものと思われる。 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当であると確認できた。

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。また、ワンストップ相談会を全国各地で開催するのに併せて、告知投稿を随時行ったほか、令和６年能登半島地震や令和６年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。 エ　ホームページでの情報発信 令和６年５月に、ホームページの全面リニューアルを行った。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たり、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」）等で検索した結果、法テラスのホームページが上位になるキーワード数が上昇することとなった。 前年度に引き続き、「令和６年能登半島地震」の特設ページについて精度の高い情報発信に努めたほか、「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合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。 ワンストップ相談会の実施についても、開催する地方事務所のトップページにお知らせとして掲載したほか、特設ページを設けて日時や受付方法などを掲載した。 (2)　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、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令和６年度	ラスの名称認知、業務認知については微増、「全く知らない」は微減であって、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た。また、有識者からは、広報活動は継続的な接点創設が必要だと助言を受けており、インターネット広告の重要性も示された。一方、有識者からはターゲティングの必要性が示されるとともに、インターネット広告は、ターゲティングしても埋没することも多く、他の多くの公的団体も苦慮していることから工夫が必要と指摘された。これらの有識者の指摘を踏まえて、今後も適切な広報活動を模索していく必要があると考えている。 ホームページの年間ページビュー数(PV数)については、16,690,082PVとなっており、第４期中期目標期間の平均を下回ったが、これは内容が重複しているページや不要と考えらえ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たと考えられる。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、従来よりも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。 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	

中に21回実施した。毎年実施している４月10日の「法テラスの日」を始め、ワンストップ相談会の開催に関するもの、令和６年奥能登豪雨に関するもの、クラウドファンディングに関するものなど、様々なテーマのプレスリリースを行った。 　また、令和６年10月に、報道機関に対して、支援センターの業務の現状を幅広く説明する機会として、支援センターと記者との懇談の場を設けて情報発信を行った。 　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ュース（ネットニュース含む）に取り上げられた。 (3)　新聞広告 　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。 (4)　テレビ広告 　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。 (5)　その他の広報活動 ア　鉄道広告 　一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて、全国41社の鉄道会社の駅施設等に合計1,060枚のポスターを無料で掲示した。 イ　女性トイレ個室内へのポスター掲出 　ひとり親率の高い16道県に所在する商業施設（延べ38店舗）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。 (6)　外部有識者を招いての検討会 　令和６年度認知状況等調査を受け、同年度中に、外部有識者を招いて広報活動に関する検討会を２回実施した（有識者からの指摘・助言内容は、１(4)記載のとおり。）。	認知度を上昇させることができた。 　以上から、所期の目標を達成できたと考える。	

3　関係機関との連携を通じた広報活動の実施 ⑴　令和６年８月７日及び同月８日、こども霞が関見学デーに参加し、来場者に広報紙のほか、ボールペンやクリアファイルバッグなどの法テラスグッズを配布した。子ども向けイベントのため、小さなお子さんには法テラスロゴ入り風船や、職員が制作したバルーンアートを配布した。また、令和５年度に制作した若年層向け動画（ラップ編）や犯罪被害者支援のアニメーション動画を放映した。 ⑵　令和６年10月の法の日フェスタでは、来場者に広報誌やボールペン等を配布したほか、常勤弁護士のドキュメンタリー動画を放映した。また、初めての試みとして、常勤弁護士による法律講座（60分）を午前午後の各１回開催し、20代から60代まで幅広い層からの参加があった。 ⑶　令和６年11月23日及び同月24日、全国矯正展に参加し、来場者に広報誌やボールペン等を配布した。 ⑷　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430か所） イ　広報誌「ほうてらす」（年２回発行・各回約3,500か所） ⑸　令和５年度に引き続き、成城大学で法社会学を履修する学生約20名が主体となり、支援センターの若年層向け広報を検討し、プロモーションを含む広報案を作成の上、支援センター本部において、支援センター職員に対してプレゼンテーションをするという授業が実施され、学生に支援センターの業務を詳しく知ってもらう機会となった。 ⑹　多くの地方事務所において、関係機関との各種協議会、職員向け研修会、イベントなどにおける業務内容の周知広報を行い、参加者にリーフレット等を配布した。例えば、法テラスの日の広報活動のひとつとして、福井地方事務所や大分地方事務所では、駅前等で通行人にリーフレットや広報グッズを配布して支援センターの周知広報を行った。 4　指標の達成状況 ⑴　認知状況等調査について 令和６年度の認知状況等調査は、令和６年11月末～12月に実施した。同調査の結果によれば名称認知度は55.0％、業務認知度は17.4％であり、いずれも前年度から上昇した。 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、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った。 (2)　ホームページの年間ページビュー数(PV数)について 　ホームページの年間ページビュー数(PV数)は、16,690,082PVであり、前年度から減少し、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は増加した。		

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
５－21	報酬・費用の立替・算定基準		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

２．主要な経年データ								
	評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	（参考情報） 当該年度までの累積値等、必要な情報

３．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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。
年度計画	Ⅸ・６⑶　報酬・費用の立替・算定基準 国費支出をより適正なものとすること、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、①民事法律扶助業務の報酬・費用については、その立替基準について検討を引き続き進め、②国選弁護・国選付添関連業務、被害者国選弁護関連業務の報酬・費用については、その算定基準について検討を行い、その結果の適切な反映を図る。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">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</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td>業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td rowspan="2">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
事件が多数にわたり立替金が高額化する傾向があるインターネット関連事件に係る立替基準の目安につき、地方扶助審査委員長会議で協議を行うなどして検討を行った。さらに、事件類型を問わず、同一の被援助者について立替金が高額化してしまう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、日本弁護士連合会との間で協議を行うなどして検討を進めた。
また、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につき、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した。

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
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、検討を進めている。具体的には、現在日本弁護士連合会が助成している被疑者等の福祉関係費用に関するものや、基礎報酬の増額に関するものその他様々な課題について意見交換を行うなどして、次の約款改正に向けた検討につなげている。
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
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。</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">民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、課題を共有した上で、関係機関と協議し、検討を進めた。
国選弁護等関連業務及び被害者国選弁護関連業務については、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。
以上から、所期の目標を達成したものと考える。</td><td colspan="2">民事法律扶助の報酬等については、日弁連及び日司連との協議を行い、課題について確認している。
国選弁護報酬等については、契約弁護士からの不服申立の内容分析や、日弁連との協議により課題の共有を行っている。
被害者国選弁護関連業務の報酬についても、課題を確認しつつ、算定基準の問題点について具体的事例を交えた議論を日弁連との間で行った。
以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</td></tr>
</table>