

資料 1

【資料 1 - 1】

法テラスにおける業務運営の現状と効率化等の取組 ————— 1

- 1 フロント業務（情報提供業務）
- 2 バックオフィス業務
 - (1) 審査業務・提出書類の現状
 - ア 民事法律扶助業務全体の流れ
 - イ 国選弁護業務全体の流れ
 - ウ 提出書類の現状
 - (2) 業務効率化等・デジタル化の取組
 - ア 集約化
 - イ 第5世代システム
 - ウ 生成AI活用ロードマップ

【資料 1 - 2】

政府・地方公共団体における業務効率化・生成AI活用の取組 ——— 25

- 1 フロント業務
 - (1) 神戸市の取組
 - (2) 北九州市の取組
- 2 バックオフィス業務
 - (1) 業務効率化・生産性向上の視点
 - (2) デジタル技術・生成AIを用いた生産性向上のための取組
 - ア 政府・地方公共団体の取組
 - イ 神戸市の取組

【添付資料】

添付資料 1 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移
(平成20年度から令和6年度)

添付資料 2 法テラス・サポートダイヤルでの1日

添付資料 3 法テラスWebサイトのチャット利用例

添付資料 4 法テラスへの提出書類 書式等一覧

添付資料 5 業務見直し着眼点ヒント集Ver2.1（抜粋）

1 フロント業務（情報提供業務） ————— 2

2 バックオフィス業務 ————— 8

(1) 審査業務・提出書類の現状

ア 民事法律扶助

イ 国選弁護

ウ 提出書類の現状

(2) 業務効率化等・デジタル化の取組

ア 集約化

イ 第5世代システム

ウ 生成AI活用ロードマップ

1 フロント業務（情報提供業務）

■ 情報提供業務の概要

情報提供業務は、法的トラブルを抱えながらも、どこに、誰に、相談したらいいかわからない方々に対し、

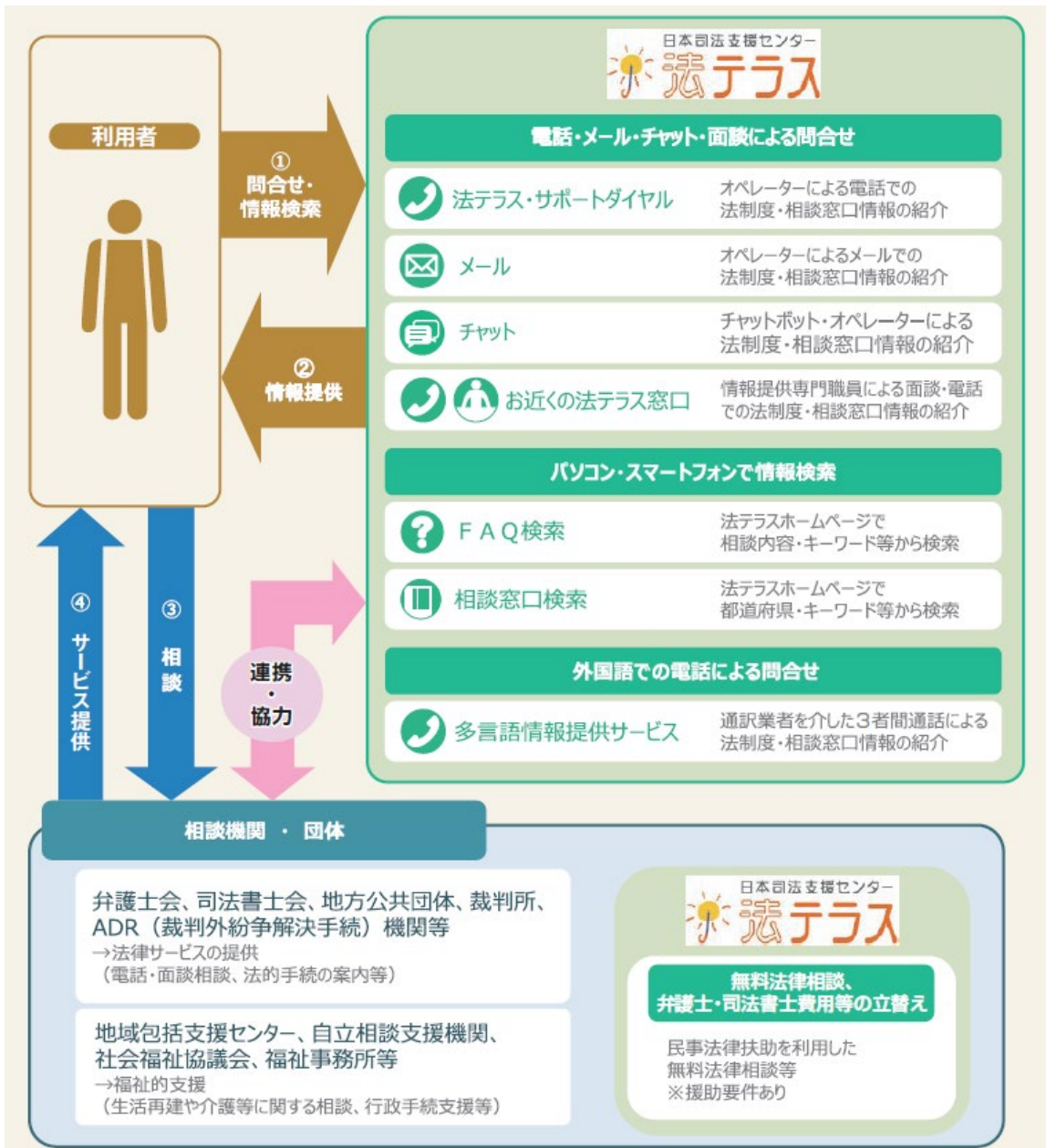
①法制度情報

裁判、その他の法的紛争解決のための制度を有効に利用するための情報

②関係機関・団体の相談窓口情報

弁護士及び隣接法律専門職（司法書士など）の業務に関する情報

を提供するものである。関係機関・団体との連携を図りながら、サポートダイヤルにおいては電話とメールと有人チャットで、各地方事務所においては面談と電話で個別の問合せに対応しているが、それ以外にも、ホームページやチャットボット（生成AI不使用）、リーフレットなどを活用した情報提供も行っている。

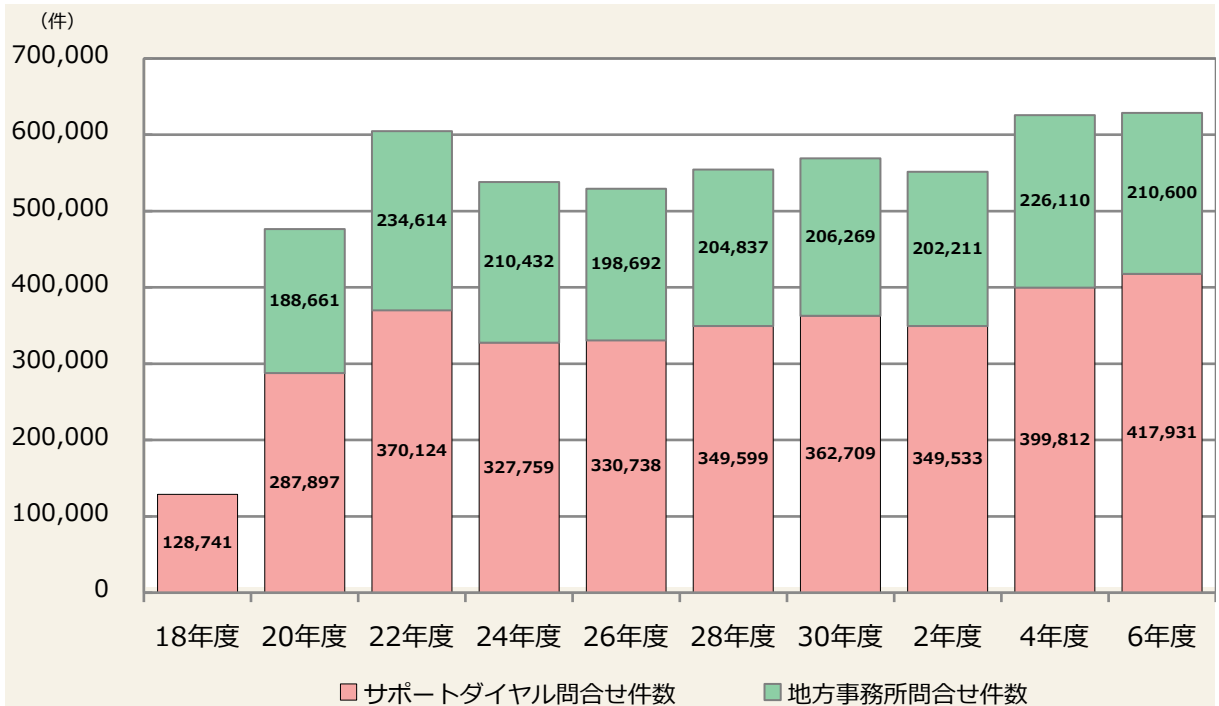


1 フロント業務（情報提供業務）

■ サポートダイヤル問合せ件数の推移（平成18年度から令和7年度）

令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策に伴う業務縮小により電話問合せ件数が減少したが、令和3年度から増加に転じ、令和6年度は更に増加した。

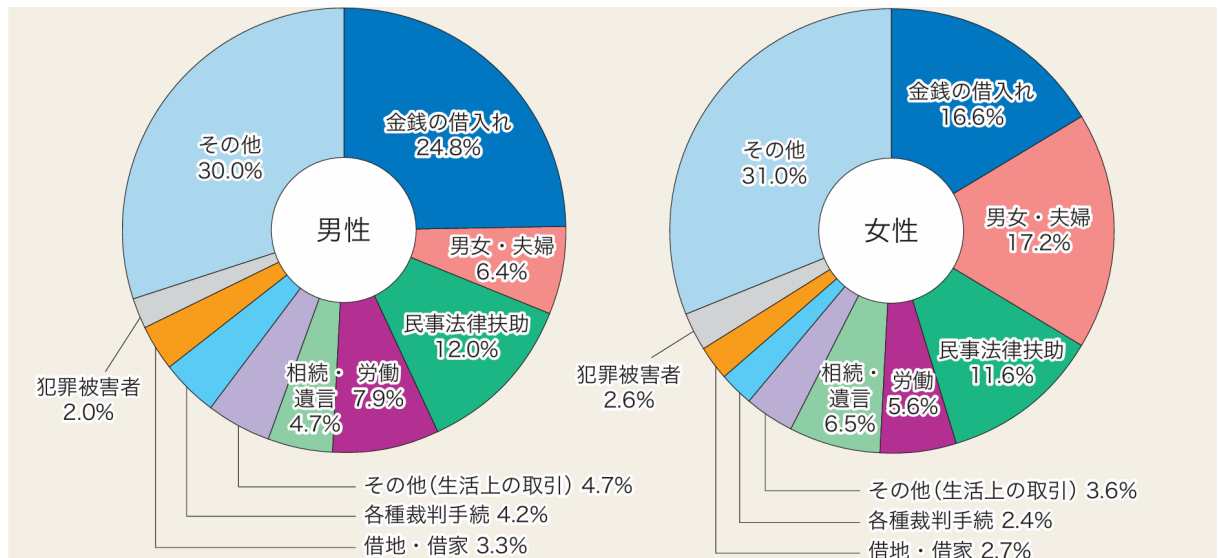
電話・メール・有人チャットによる累計情報提供件数は645万件に達した。



※平成18・19年度の地方事務所問合せ件数については、使用していた業務システムが異なるため、正確な集計値がない。サポートダイヤル問合せ件数は、メール・有人チャットへの問合せ件数を含む。

■ サポートダイヤル問合せ分野別内訳（令和6年度）

問合せ比率の高い分野は、男性については「金銭の借入れ」、女性については「男女・夫婦」となっている。



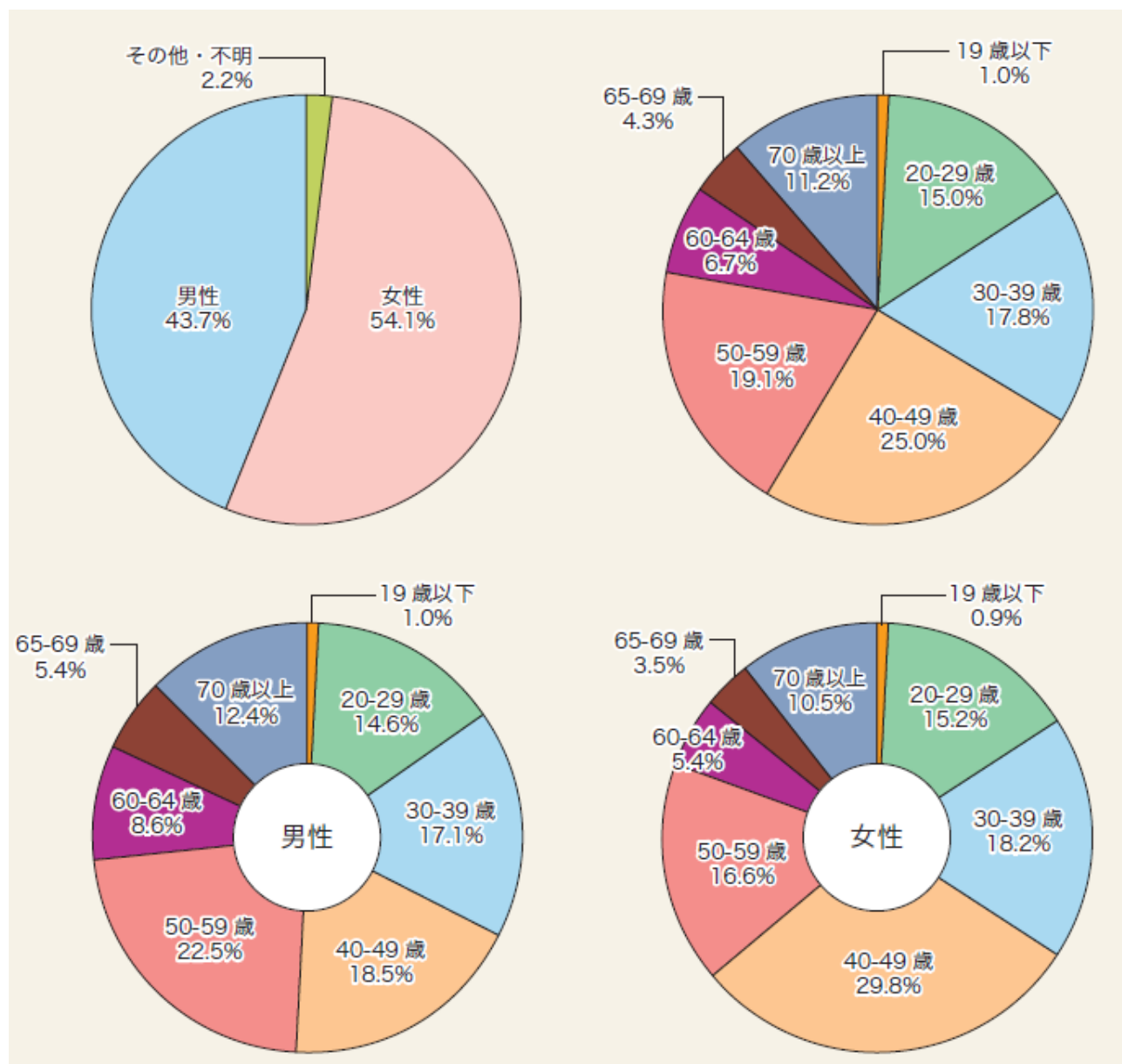
※「その他」には、「高齢者・障がい者」、「犯罪被害者」、「損害賠償」などが含まれる。

（令和6年度法テラス白書より引用）

1 フロント業務（情報提供業務）

■ 令和6年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた利用者の性別、年代

利用者は女性が54.1%、男性が43.7%と女性の割合が高い。年代別では40代（25.0%）及び50代（19.1%）が全体の4割超を占める。男性は50代（22.5%）の割合が特に高く、女性は40代（29.8%）が最も高い割合を示しており、男女間で年代分布に差異が認められる。



（法テラス白書令和6年度版より引用）

1 フロント業務（情報提供業務）

■ 法テラス・サポートダイヤルの体制

法テラス・サポートダイヤル（コールセンター）は宮城県仙台市に位置し、法的トラブルで困っている方や犯罪被害にあわれた方からの問合せに対応し、解決に役立つ法制度情報や相談できる窓口を案内している。

○ 人員構成等（令和8年1月1日現在）

常勤職員	10名
一般常勤職員	1名
スーパーバイザー	12名
オペレーター	92名

○ 業務の実施状況

電話受付時間は、平日は午前9時から午後9時まで、土曜日は午前9時から午後5時までとなっており、法的問題に関する知識や電話対応の研修を積んだオペレーターが対応している。

また、サポートダイヤルに寄せられた問合せを集計・分析し、関係機関への情報提供及びホームページからの情報発信などに活用している。

■ 法テラス・サポートダイヤルの業務の現状と課題

令和7年度は、電話問合せの急激な増加により、応答率が90%を下回り、占有率が85%を超える月が生じた。営業時間等を変更せずに、応答率90%を達成するためには、オペレーターの増員が最も効果的な対策となる。しかし、現在の雇用条件では、求人に対する応募者の確保が難しく、令和8年1月の採用数は4名、5月の採用数は2名に留まっている。今後も、電話問合せの増加傾向が続く場合には、人的体制の整備が困難なことから、サービスを低下させることなく応答率90%を達成することは非常に困難である。

※応答率：入電件数のうちオペレーターが対応できた件数の割合のこと。平均90%以上となることが目安とされている。

占有率：オペレーターが業務に当たっている時間のうち、顧客対応（通話時間や通話後の事務処理時間など）に充てることができている時間の割合のこと。80%～85%程度が目安とされる。

■ 業務の合理化・効率化に向けた検討状況

チャットによる情報提供では、本来対象外である相談予約のキャンセルや立替金残高の確認といった問合せが一定数混在し、効率的な情報提供の妨げとなっていた。そこで、チャット開始画面に対象外の問合せである旨を明示する文言を追加するとともに、相談窓口検索サービスへの誘導により利用者の自己解決を促すこととした。

1 フロント業務（情報提供業務）

■ 研修（フルタイムオペレーターの場合）

新規採用オペレーターはまず、新任研修と継続研修を受ける。

新任研修では2か月かけて、サポートダイヤルへの問合せが特に多い分野を集中的に学ぶ。継続研修では、新任研修で扱った分野以外の分野を1か月かけて習得し、更に数か月かけて実践をしながら応対技術を身につける。

日々の講義のあとは必ず確認テストを行い、ロールプレイングを実施する。また、各分野の研修実施後は習得できているかをチェックする「見極め試験」を行い、先輩オペレーターが付き添う受電応対研修（OJT）を経て、単独応対を目指す。

研修種類	研修時期	研修内容
新任研修	1か月目	・「生活上の取引」「男女・夫婦」「親子」の講義、確認テスト、ロールプレイングを中心とした研修 ・「生活上の取引」「男女・夫婦」「親子」の見極め試験（筆記・実技）
	2か月目	・「相続」「労働」の講義、確認テスト、ロールプレイング ・「生活上の取引」の受電応対（OJT付き）を開始 ・「相続」の見極め試験（筆記・実技） ・「生活上の取引」に加えて「男女・夫婦」の分野についての受電応対（OJT付き）を開始 ・「労働」の見極め試験（筆記・実技） ・民事法律扶助の「ご利用条件（収入状況確認）」の見極め試験（実技）
継続研修	3か月目	・未受講分野（不動産、交通事故など）の講義、ロールプレイング ・新任研修で扱った分野について、単独で受電応対を開始
	4か月目	応対分野を「全分野」に拡大
	5か月目	地方事務所との転送、被災者フリーダイヤルの研修後、基本的な全業務に應對可能となる。

（令和元年度法テラス白書より引用）

■ 目標設定と面談・応対チェック

① 目標設定と振り返り面談

全てのオペレーターに対し、年に2回、スーパーバイザーが面談を実施している。4月から5月頃に実施する一回目の面談では、オペレーターが各自の課題を設定して臨み、9月から10月頃に実施する二回目の面談では、オペレーターの課題への取組状況をスーパーバイザーが確認・指導する。

② 電話応対中のモニタリング

オペレーターの電話応対中、スーパーバイザーがモニタリングし、応対内容等に間違いがないか、案内の仕方に改善点はないかなどを確認する。内容や伝え方に工夫の余地がある場合は、オペレーターが終話した後、「このように話すとよい」、「こう伝えるとわかりやすい」といったアドバイスをしたり、参考となるFAQを伝えるなどしている。

③ 第三者による客観的評価

専門業者にオペレーターの応対記録等の評価を依頼し、その結果をフィードバックしている。

1 フロント業務（情報提供業務）

■ 法テラスWebサイトにおけるチャットの利用

- 令和6年5月7日から、より多くの方に法テラスを利用いただけるよう、Webサイトにチャットを導入。

利用者は、法テラスWebサイト画面上、右側の赤枠をクリックすることでチャットを開始することができる。



スマートフォン表示



パソコン表示

- 以下は、受付画面。年齢、性別、利用規約への同意は、必須項目としている。
メールアドレスを入力し、下部のチェックボックスをチェックすると、右のようなチャットの内容が利用者に届く。

お困りではありませんか？

チャットで情報提供を行います。以下の情報を入力して開始してください。
※は必須項目となります。

メールアドレス（チャット終了時に内容をメールで送信希望の場合に入力）

メールアドレス

年齢※

☐ 12歳以下 ☐ 13歳-15歳 ☐ 16歳-17歳
☐ 18歳-19歳 ☐ 20歳-29歳 ☐ 30歳-39歳
☐ 40歳-49歳 ☐ 50歳-59歳 ☐ 60歳-64歳
☐ 65歳-69歳 ☐ 70歳以上

性別※

☐ 男性 ☐ 女性 ☐ その他 ☐ 回答しない

☐ チャット終了時に、内容をメールで送信希望。（希望する場合は上記にメールアドレスを入力）

☐ 利用規約に同意する※

チャットを開始する

【法テラス チャットによる情報提供の利用規約】

この利用規約は、日本司法支援センター（以下、法テラス）が取り扱う情報提供業務の一環として行っている。利用者の選択したシナリオに沿って自動応答するチャットボット、利用者の入力した質問を人

チャット受付画面

チャット内容を送ります

log@chatplus.jp
宛先

※以下の文書は「m-FILTER」が自動的に適応しています。

本メールに対し、以下の操作を行いました。
メール原本については、管理側にお問い合わせください。

メール本文にテキスト形式以外のものが存在したため、テキスト形式に変換しました。
リンク要素が存在したため、無効化しました。
無効化されたリンク先へアクセスする際は、一応にご注意ください。

チャット内容を送ります

チャット開始：2024年12月12日 10:35

名前：
メールアドレス：[REDACTED]

11:03 am
名前：
会社名：
メールアドレス（チャット終了時に内容をメールで送信希望の場合に入力）：
電話：
質問：
年齢：12歳以下
性別：その他

11:03 am
法テラス（自動応答）
[[copsize="13px";ご挨拶ありがとうございます。どのようなご質問ですか。]]

- 法制度を知りたい
- 相談窓口を知りたい
- 法テラスの無料法律相談を受けたい

チャット内容のメール

ア 民事法律扶助業務全体の流れ

受付

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・扶助制度の説明
- ・扶助対象外の場合、他機関紹介
- ・相談内容確認、相手方確認
- ・本人情報確認（氏名、生年月日、電話番号等）
- ・資力確認（住所、家族情報、収入、現金・預貯金、家賃等）
- ・相談履歴（回数）確認
- ・利用者情報のシステム入力
- ・法律相談の予約受付、相談予約管理
- ・相談場所の案内（センター、指定相談場所、弁護士・司法書士事務所）
- ・出張相談の事前承認
- ・特定援助対象者法律相談援助申入れ対応
- ・巡回相談企画の調整

相談準備

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・相談予約管理（弁護士・司法書士への事前連絡、変更・キャンセル）
- ・利益相反の確認
- ・出張相談、特定援助対象者法律相談、巡回相談の担当者の打診・選任

相談実施

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・相談者受付、本人確認
- ・相談スケジュール進行管理
- ・申込書、相談票受領
- ・相談実施情報のシステム入力、ダブルチェック
- ・相談費不支給決定（期限徒過、署名不備）

審査準備

- ・審査委員日程調整
- ・審査に必要な書類の確認
- ・不足書類の追完依頼
- ・Web口座登録
- ・申込書、相談票の不備追完
- ・職員による起案（資力要件・勝訴見込み、民事法律扶助の趣旨、立替金額（着手金・実費など）、決定案作成）
- ・審査起案内容のシステム入力
- ・過去の関連事件の添付を含めた審査用一件記録の作成

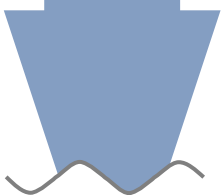
ア 民事法律扶助業務全体の流れ

援助開始審査

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・審査委員出欠確認
- ・審査会対応
- ・審査会後の修正等
- ・決定内容等の本部照会（高額立替等）
- ・本部照会に対する回答
- ・決定に係る決裁（援助開始決定及び業務方法書第9条第1号による援助不開始の場合は事務局長等。業務方法書第9条第1号以外の援助不開始決定の場合は所長等。）

援助開始決定等

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・援助開始決定のシステム入力、ダブルチェック
- ・決定書作成、ファイリング
- ・決定通知等発送（郵送）
- ・契約書、重要事項説明書、口座登録用紙提出管理（受領日入力、内容確認、督促）
- ・契約書等受領（不備確認、書類保管）
- ・口座登録用紙受領（不備確認、本部へ送付）
- ・口座登録（システムへ入力、収納代行業者へ送付）
- ・不備のある口座登録用紙を被援助者又は地方事務所へ返却
- ・不服申立に関する対応連絡
- ・再審査に関する対応連絡
- ・再審査
- ・更正決定等
- ・送金処理（送金に係る決裁：事務局長等）



ア 民事法律扶助業務全体の流れ

事件管理

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・着手・中間報告書管理（受領日入力、報告内容の確認、報告書等督促）
- ・関連援助決定
- ・償還方法変更決定
- ・償還猶予決定
- ・追加支出その他決定など
- ・立担保決定
- ・高額立担保等に対する本部協議
- ・不服申立に対する決定
- ・更正決定等
- ・決定内容等の本部照会（高額立替等）
- ・本部照会に対する回答
- ・決定に係る決裁
 - 関連援助の場合（援助開始決定及び業務方法書第9条第1号による援助不開始の場合は事務局長等。業務方法書第9条第1号以外の援助不開始決定の場合は所長等。）
 - 償還方法変更、償還猶予、追加支出、場合（事務局長等）
 - 不服申立、立担保援助、更正決定等の場合（所長等）
- ・決定通知（郵送、FAX）
- ・各種決定のシステム入力、ダブルチェック
- ・不服申立に関する対応連絡
- ・再審査に関する対応連絡
- ・再審査
- ・第三者予納

終結審査、決定

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・終結報告書管理（受領日入力、報告内容の確認、報告書等督促）
- ・援助終結審査（報酬金、支払方法、償還方法等（決裁：事務局長等））
- ・審査前の受任者等、被援助者への意見照会
- ・決定内容等の本部照会（高額立替等）
- ・本部照会に対する回答
- ・不服申立に関する対応連絡
- ・再審査に関する対応連絡
- ・再審査
- ・決定通知（郵送）
- ・送金処理（送金に係る決裁：事務局長等）
- ・文書保管期限後、文書廃棄

ア 民事法律扶助業務全体の流れ

償還

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・償還金管理（追加引落）
- ・償還金管理（払込票作成）
- ・償還金管理（償還金口座入出金確認）
- ・償還金管理（過償還金返金）
- ・償還金管理（預り金管理）
- ・督促状発送（郵送）
- ・地方事務所からの本部照会等対応
- ・本部直接受領分の口座登録用紙対応
- ・本部口座に入金した償還金への対応
- ・督促状発送（収納代行業者へ依頼）
- ・支払督促申立
- ・猶予（問合せ対応等）

免除

- ・問合せ対応等（窓口、電話、手紙）
- ・地方事務所からの本部照会等対応
- ・償還免除申請書等受領
- ・免除に係るシステム入力
- ・免除申請に伴う償還方法検討
- ・必要書類の確認
- ・不足書類・申告内容の追完依頼
- ・免除要件該当性の検討（償還充当の有無、生活保護受給の有無、収入要件、資産要件、資力回復困難要件、ひとり親要件など）
- ・不服申立ての採否の検討
- ・職権免除・みなし消滅処理
- ・決定内容等のシステム入力、ダブルチェック
- ・決定書作成
- ・決定に係る決裁
- ・決定通知等発送準備、ダブルチェック
- ・決定通知等発送（郵送又はメール）
- ・地方事務所への書類返却（郵送）、ダブルチェック
- ・ファイリング
- ・文書保管期限後、文書廃棄（ダブルチェック）

2 バックオフィス業務 – (1)審査業務・提出書類の現状

イ 国選弁護業務全体の流れ

指名通知依頼

- ・裁判所から国選弁護人の指名通知依頼書一式（勾留状写し等を含む）の受領（FAX）
- ・指名通知依頼書に対する受領書の返信（FAX）

候補者選定

- ・弁護士会との協議によりあらかじめ調整された名簿・ルールの確認
- ・要望書、先行事件の有無等の確認
- ・地域別、事件種別（裁判員裁判対象事件、少年被疑者等）等による名簿選別

指名打診

- ・選別した名簿を用いて、電話又はFAXにより契約弁護士へ連絡
- ・被疑事実・公訴事実等の内容説明
- ・受任意思の確認、契約弁護士からの返答の管理（受任拒否の場合は以上を繰り返し行う）
- ・システムへの事件情報の入力

指名通知

- ・指名通知書起案、事務局長決裁
- ・指名通知書を裁判所へ送信（FAX）、指名通知書に対する受領書の受信（FAX）
- ・裁判所からの選任通知書受領（FAX）、選任通知書に対する受領書返送（FAX）
- ・記録保管（ファイリング）、システムへの結果入力

報告書受領

- ・（事件終了後）契約弁護士から報告書受領
- ・保管記録（指名通知書類一式）と合綴
- ・本部算定担当へ送付（スキャナー読込、所定フォルダへの格納）

報酬算定

- ・地方事務所から送付を受けた報告書一式を所定フォルダから印刷
- ・算定作業（報告書・疎明資料の点検、交通費検索、システム入力、算定結果決裁書印刷）
- ・ダブルチェック（検算、点検、システム入力内容確認）
- ・トリプルチェック（特に正確な算定を行う必要の高い一部の事件のみ実施）
- ・国選弁護課長決裁（課長補佐による代決）
- ・算定結果決裁書等を地方事務所に送付、地方事務所において記録合綴・記録保管
- ・（報告書受領から7日以内）契約弁護士に対する算定結果通知（FAX）
- ・（算定結果通知から7日以内）算定結果通知に対する不服申立て
- ・（不服申立てから7日以内）不服申立てに対する再算定結果通知（理事長又は第二事業部長決裁）

送金

- ・報酬等金額確定が月の前半（1日から15日）の場合は翌月5日に、月の後半（16日から末日）の場合は翌月20日に送金

2 バックオフィス業務 – (1)審査業務・提出書類の現状

ウ 提出書類の現状

■ 法テラスへの提出書類の概要

法テラスの各制度の利用に当たり、提出を求めている書類は以下のとおりであり、おおむね次のように分類できる。

基本契約関係書類	各制度により事務を取り扱うことについて、弁護士・司法書士が法テラスとの間で締結する契約の締結・変更・解約等の手続書類
申込書・報告書等	個別の事案の事務を取り扱うに際し、各制度の利用を申し込み、活動の進捗・内容・結果等を報告する書類
疎明資料	申込書や報告書等の記載内容を疎明するための資料となる書類

■ 基本契約関係書類、申込書・報告書等

計211の書式を定めている。

業務区分	基本契約関係	申込書・報告書等	計
共通（民・犯・国・受託）	2	—	2
民事法律扶助	5	85	90
国選弁護等関連	2	41	43
犯罪被害者支援	3	44	47
受託業務	4	25	29
計	16	195	211

■ 疎明資料

申込書・報告書等の記載内容を疎明する資料の提出を求める場合がある。

例えば、民事法律扶助における代理援助・書類等作成援助の申込みに際しては、次頁の「審査に必要な書類」に記載された資料の提出を求めている。

そのほか、各制度において、主として報酬金・実費等の支出を決定又は算定するため、次のような疎明資料の提出を求めている。

分類	要疎明事項（例）	提出資料（例）
活動状況	【国選弁護】被疑者との接見	接見資料
実費支出	【共通】実費の支出	領収書 等
結果・成果	【共通】事件処理の結果	判決書・調停調書・示談書 等
	【共通】金銭以外の受益の評価額	不動産登記事項証明書・固定資産税評価額証明書、車検証・買取見積書 等

2 バックオフィス業務 – (1)審査業務・提出書類の現状

■ 民事法律扶助審査の必要書類一覧

審査に必要な書類		※マイナンバーの記載がないもの
◇ 本人及び同居家族を確認するための資料（細則20条1号）		
住民票（本籍・筆頭者・続柄・世帯全員）	援助申込みから3か月以内に発行されたもの	世帯人数が一人の場合、「世帯全員」の記載があれば「続柄」の記載がなくても可
○ 外国人		
住民票（在留資格・在留期間・在留期間満了日）	援助申込みから3か月以内に発行されたもの	いずれか
在留カード		
◇ 資力を確認するための資料		
○ 生活保護受給中の方以外（細則20条2号）		
資力申告書		
◇ 資力を証明する資料（細則20条3号）※1		
収入を証明する資料		
○ 生活保護受給中の方※2		
生活保護受給証明書	援助申込みから3か月以内に発行されたもの	いずれか
生活保護（開始・変更）決定書	援助申込みから3か月以内に発行されたもの	
生活保護受給者証	現状を反映しているもの	
○ 給与生活者		
給与明細、賞与明細		いずれか提出しやすいもの。 どれか一つで確認できない場合は、複数を出していただき、確認する。
給与明細	直近2か月分	
賞与明細	直近のもの	
源泉徴収票	直近のもの	
課税（所得）証明書	直近のもの	
非課税（所得）証明書	直近のもの	
○ 自営業者		
確定申告書の写し	直近1年分。e-Taxの場合は受付結果（受信通知）を添付いただく。	いずれか
課税証明書		
○ 年金受給者 ※基礎年金番号の記載がないもの		
公的年金受給証明書類		
年金振込通知書	直近のもの	いずれか
年金支払通知書	直近のもの	
年金証書	直近のもの	
○ 無職		
非課税（所得）証明書	直近のもの	
失業給付関係書類		
雇用保険受給者証明書		雇用保険の受給がある場合、いずれかを提出いただく
離職票		
解雇通知		
資産を証明する資料		
固定資産評価証明書	必要に応じて不動産全部事項証明書を提出いただく。	いずれか
固定資産税納税通知書	必要に応じて不動産全部事項証明書を提出いただく。	
◇ 割賦償還に用いる口座に係る資料（細則20条4号）※3		
○ 生活保護受給中又はセンター指定のWeb口座登録受付サービスへの登録手続を完了した場合以外		
自動払込利用申込書兼預金口座振替依頼書の写し		いずれか
口座情報が確認できる書類の写し		
通帳の写し（キャッシュカードの写し）		
インターネットバンキング等の画面等の写し		
◇ 事案を確認するための資料書類（勝訴の見込みを判断するために必要な範囲で提出を求める。ただし「＊」は必須とする。）		
多重債務事件	＊ 債務一覧表	
交通事故事件	交通事故証明書、診断書	
医療過誤事件	診断書	
被告事件など	訴状の写し	
離婚事件	＊ 戸籍謄本（被援助者が被告の場合、訴状の提出があれば戸籍謄本は不要）	
不動産、保全事件など	固定資産評価証明書、不動産全部事項証明書（オンラインによる「不動産登記情報」でも可）	
遺産分割事件	戸籍謄本	

※1【資力を証明する資料】提出することが困難な事情がある場合には、受任・受託予定者からの報告書又は申込者の資力を確認できるその他の書面の提出をもって代えることができます。

※2 世帯主（申込者と異なる）の氏名のみ記載されている資料は、申込者本人が生活保護を受給している疎明資料とはなりません。申込者本人の氏名が記載されている資料の提出が必要です。また、公費負担者番号・受給者番号がないものを提出してください。

※3 提出することが困難な特別の事情があるときは、支払方法登録届又は受任・受託予定者からの報告書の提出をもって代えることができます。

ア 集約化

■ 業務集約化の現状について

民事法律扶助業務など、法テラスが実施する業務の運用に係る事務は全国61か所の拠点（地方事務所50、支部11）で取り扱われているが、これら拠点のうち3分の2強は、各業務の運用に係る事務に従事するものとして配置されている常勤職員の数が5名以下の小規模な拠点となっている。これらの拠点では、必然的に各職員が複数の業務を兼任しており、それだけより広い知識・経験が求められることとなる。

各制度の適正かつ円滑な運用を確保するためには、全ての拠点に相応の知識・経験を持つ職員を配置しなければならない。しかし、常勤職員に対して毎年実施している人事希望調査では、首都圏や京阪神の拠点での勤務を希望する職員が多く、その他の地域の拠点での勤務を希望する職員は必要数に満たない状況となっている。このため、特に年度途中で欠員が生じた場合には、各拠点における人的体制の確保に苦慮している。

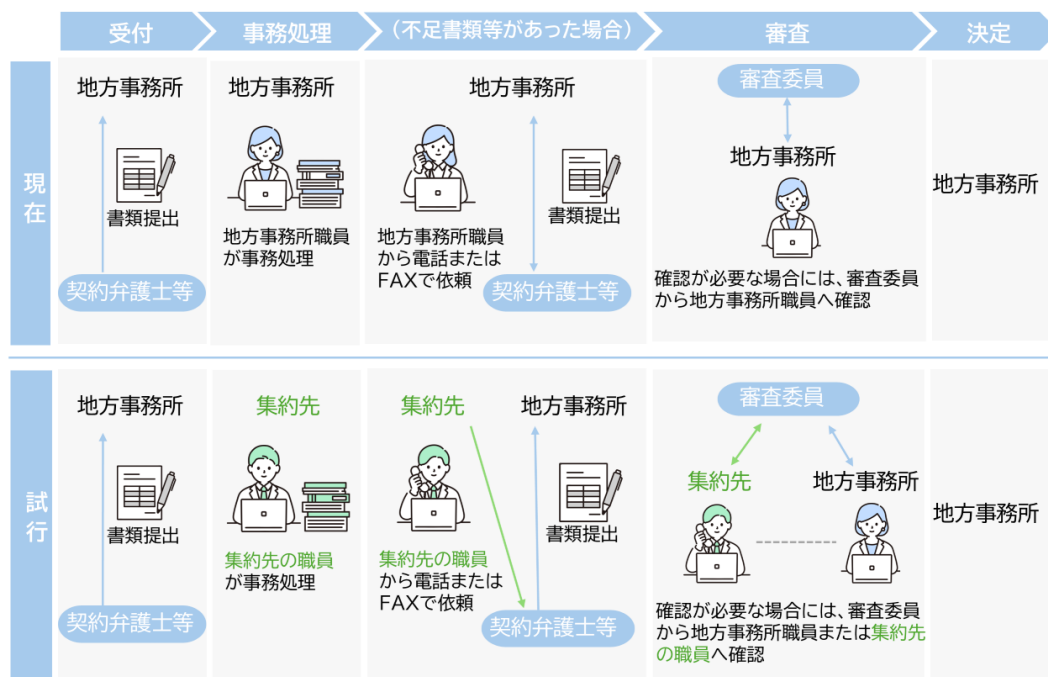
そこで、まず、民事法律扶助業務に係る事務及び平日における国選弁護士等指名通知に係る事務の集約試行に取り組んでいる。

■ 民事法律扶助業務に係る事務の集約試行の取組

○ 取組の概要

援助開始決定などを行うプロセスの中で、職員は提出書類に基づき資力等の援助要件を満たすか確認し、必要に応じて資料の追完を求め、また、規程等に基づき決定書案を作成するなどの準備的な事務を行っている。これらの事務の集約試行を令和7年度から実施しており、令和8年7月現在、4地方事務所において試行している。

民事法律扶助業務に係る事務の集約試行のイメージ



○ 試行により判明した課題

① 拠点ごとに具体的事務処理方法に違いがあること

各拠点における民事法律扶助に係る具体的事務処理については、民事法律扶助協会各支部（各地の弁護士会に対応）での事務処理方法を引き継いでスタートしたという経緯があるため、弁護士・司法書士への連絡方法、決定書等への記載の言い回しなどの規程等に関わらない部分について拠点ごとに慣行の違いが様々ある状態である。

② 援助事件記録等の資料が全て紙であること

現在の規程では、援助事件記録は各地方事務所に紙ベースで保管することとされている。このため試行では、集約元において資料をスキャンしてPDF化し、ネットワークドライブを介して集約先に提出することとしているが、従前どおり各拠点で事務を処理する場合には不要な作業となるため、集約元にとって負担となる。

○ 今後の取組予定

① 事務の標準化に向けた取組

各地の具体的な事務の内容を調査・確認した上で、標準化を模索していく。

② 援助事件記録等の資料の電子化に向けた取組

令和10年に予定している弁護士・司法書士ポータルへの導入により、電子機器による援助申込書等の提出が広がり、これにより援助案件記録の電子化が進むことが期待される。

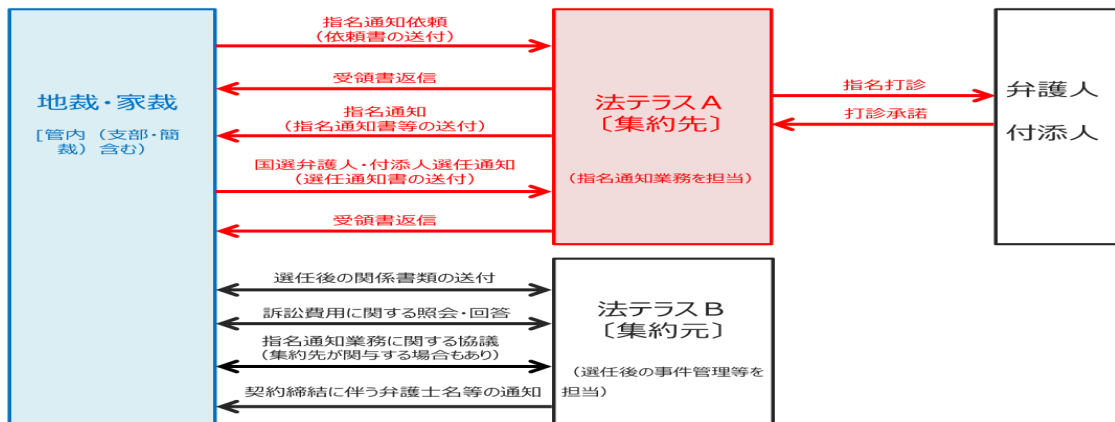
■ 平日における国選弁護士等候補者指名通知業務に係る事務の集約試行の取組

○ 取組の概要

国選弁護士等候補者指名通知業務とは、裁判所からの依頼を受け、国選弁護士・国選少年付添人（以下「国選弁護士等」という。）の候補者となる弁護士を指名し、裁判所へ通知する業務である。典型的には、職員は、裁判所からの依頼を受け、弁護士会との協議により定める「配てんルール」に則り、弁護士会から提供を受ける「配てん名簿」に登録された弁護士へ電話等により順次連絡して受任を打診し、承諾を得て指名通知書を作成し、裁判所にファクシミリで送付・通知する。また、弁護士に対し、裁判所から送付された指名通知依頼書、勾留状ないし起訴状の写し等の資料をファクシミリで送付する。

これらの事務の集約試行を令和7年度から実施しており、令和8年7月現在、2つの地方事務所を「集約先事務所」とし、それぞれ2地方事務所（集約元事務所）の事務の集約を試行している（フローについては以下の図を参照）。

なお、休日における国選弁護士等候補者指名通知業務については、既に高等裁判所本庁所在地等、比較的規模の大きい地方事務所に集約している。



○ 試行により判明した課題

① 具体的事務内容や1件当たりの処理に要する事務量の地域差

管轄ごとに配てんルールが異なり、複雑なものとなっている場合がある。また、受任する弁護士が見つかるまで、複数人への打診を行わなければならない場合もある。

② 指名通知依頼書等の資料が紙媒体であること

裁判所及び弁護士との間での国選弁護士等候補者指名通知依頼書等の関係書類はファクシミリでやり取りをしている。

また、現在の規程では、国選弁護等事件の管理は集約元の地方事務所が所管するものとなるため、集約先事務所は関係書類を複合機でスキャンしてPDF化し、ネットワークドライブを介して集約元事務所に共有する必要がある。

○ 今後の取組予定

① 集約の取組の進め方

集約に当たっては、各地の弁護士会等との協議を行い、配てんルールの調整等を図る必要もあるため、協議の状況も踏まえながら段階的に集約を進めていく予定である。

② 国選弁護等事件記録の電子化に向けた取組

令和9年には、指名通知依頼書の受領・指名通知書の送付等、裁判所との間のやりとりが電子化されることが予定されている。また、令和10年には、弁護士・司法書士ポータルの導入により、弁護士との間での書類のやりとりも電子化される見込みである。

イ 第5世代システム

■ 法テラスにおける第五世代システム構想

インフラ共通基盤の耐用年数（ライフサイクル）は5年となっており、現在の第四世代システムの耐用期間がR5.5~R10.5となっていることから、次期システムとして第五世代システムの構築に向けて準備を進めている。

令和10年度に予定されている「第五世代システム構想」に至った問題意識は以下のとおり。

利用者ファーストの実現	裁判のIT化との整合性	働き方改革等への対応	データの利活用
利用者からセンターへのアクセス手段が電話・郵送・対面に限定されており、民事法律扶助の被援助者が償還残高の確認をするために地方事務所へ問合せをしなければならぬため、利用者がデジタル化の恩恵を受けられるようにしたい。	弁護士・司法書士とセンターの連絡手段は、紙・FAX・郵送・電話となっている。裁判のIT化が進展する中で、センターもIT化を進める必要がある。	紙を基本とした業務となっていることから、テレワークの実施が困難となっている。業務応援等を考えたときに、ペーパーレス化は必要である。	紙に書かれたものを読み取ってシステムに入力しているが、弁護士・司法書士が入力したデータを使うことができれば、職員の労力が減ることが期待できる。また、データの取得対象が増えることで、データに基づいた施策の検討等がしやすくなる。

センターのデジタル化を進めるために業務統合管理システムを再構築し、利用者及び契約弁護士・司法書士が使えるポータルサイトを構築する

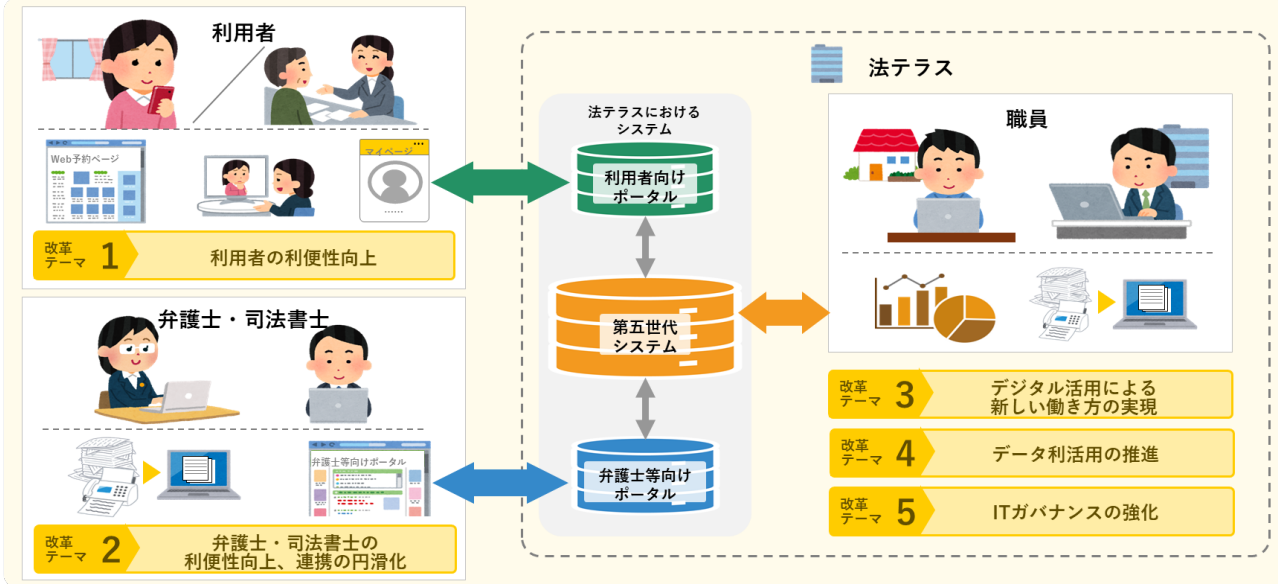
◆ 用語説明

業務統合管理システム	民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務、犯罪被害者支援業務においてセンター職員が使用する基幹システムの名称。
インフラ共通基盤	センター職員が使用する業務端末、データセンターにある各種サーバ類、クラウド、通信回線等のこと。
シンクライアントシステム/ シンクライアント端末	端末本体にはデータを保存せず、アプリケーションの実行やデータ保管はサーバで行い、その内容を端末に映すシステムのこと。専用の通信回線が有効でなければ動作すらないため、端末の紛失等による情報漏えいのリスクは低い。
FAT端末/セキュアFAT端末	市販のパソコンのように、端末だけで多くの機能を実行させられるPCのこと。セキュアFATとは、データ保管を一部オンラインで行うなどの方法により、端末を紛失等しても情報漏えいのリスクを回避できる端末のこと。
弁護士・司法書士向け ポータル	契約弁護士・司法書士が利用することとなるシステム。このシステムを通じて契約弁護士・司法書士からセンターへの申請や報告、センターから契約弁護士・司法書士への通知等を行う。弁護士・司法書士本人だけでなく、事務職員にもアカウントを発行する予定。
利用者向けポータル	民事法律扶助の代理援助・書類等作成援助の援助決定を受けた被援助者が利用できるシステム。センターからの照会に対する回答、一部の届出、償還残高の確認をすることができる。

2 バックオフィス業務 – (2) 業務効率化・デジタル化の取組

■ 「第五世代システム構想」で目指す姿と5つの改革テーマ

第五世代システム構想での目指す姿と5つの改革テーマ



■ 改革テーマ1、2への対応

	As-Is		To-Be
利用者の利便性向上	民事法律扶助の弁護士費用等の立替えを受けた利用者と支援センターとのやりとりは、電話・対面・郵送が主	»»»	利用者向けポータルにより、以下を実現する ①センターからの通知のデジタル化 ②弁護士・司法書士費用の償還状況の確認
契約弁護士・司法書士の利便性向上、連携の円滑化	契約弁護士・司法書士と支援センターとのやりとりは、電話・対面・郵送・FAXが主	»»»	弁護士・司法書士向けポータルにより、以下を実現する ①契約弁護士・司法書士とセンターのやりとりのデジタル化 ②契約弁護士・司法書士が申込書・報告書等をポータルで直接入力することで、直接基幹システムにデータ取込みをできるようにする ③各種書類はデータ保存する
	申込書等の書類は紙保存		

■ 改革テーマ3、4への対応

改革テーマ3「デジタル活用による新しい働き方の実現」及び改革テーマ4「データ利活用の推進」について、以下の対応を行う。

	As-Is		To-Be
デジタル活用による新しい働き方の実現	紙ベースの書類、電話、FAX、郵送が業務の中心であるため、テレワークが困難	»»»	弁護士・司法書士向けポータルにより、データでの取得が可能になり、場所にとられない働き方が実現できる
データ利活用の推進	業務上必要最小限のデータ入力にとどめているため、データ利活用の範囲が限られている	»»»	弁護士・司法書士向けポータルで弁護士・司法書士が直接データ入力してくれることで、直近で増加している相談内容を分析する等のデータ利活用の可能性が広がる

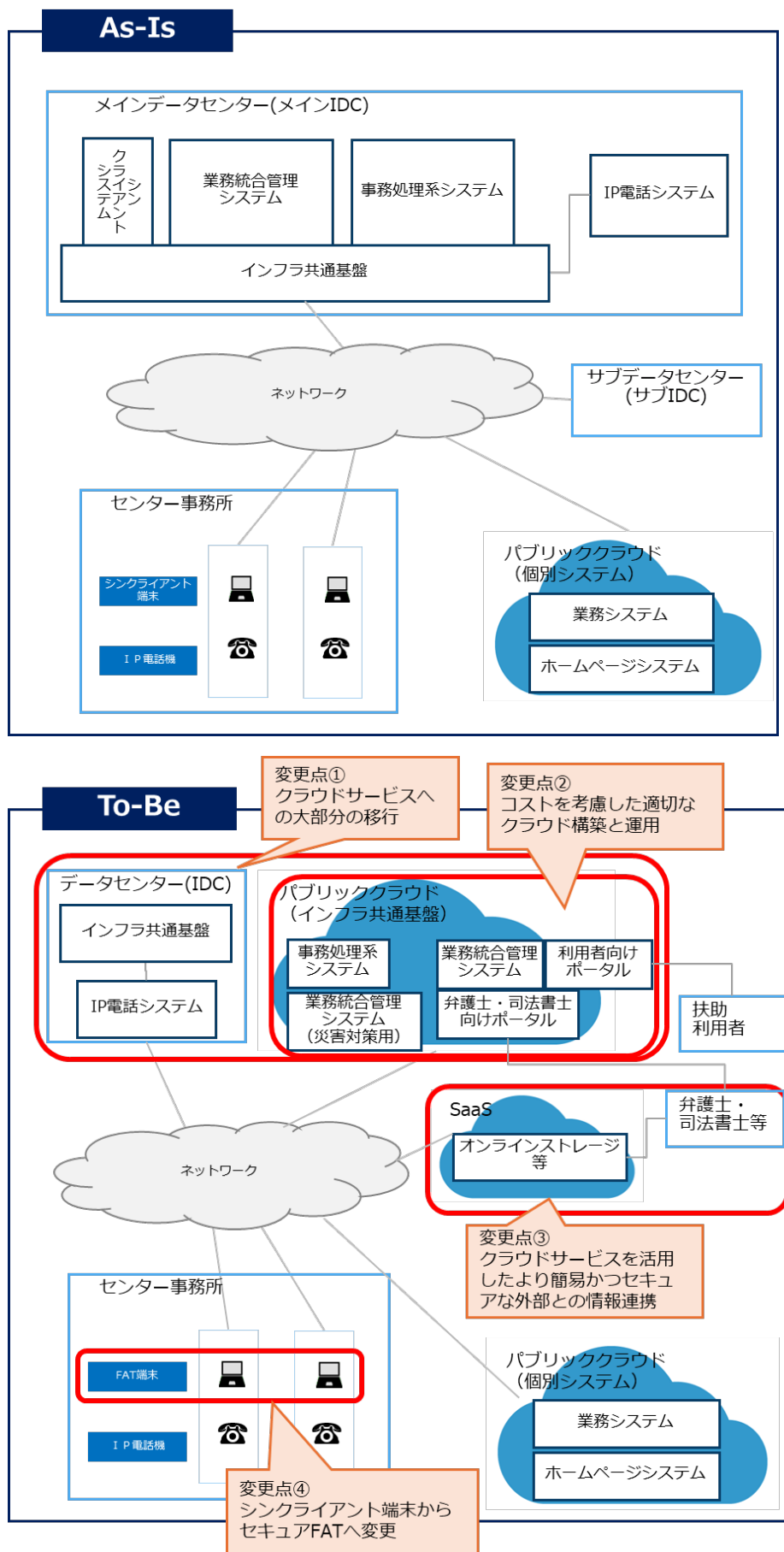
■ 改革テーマ5への対応（インフラ共通基盤の更改ポイント）

改革テーマ5「ITガバナンスの強化」について、インフラ共通基盤（業務端末、各種サーバ等）の更改のポイントは、以下のとおり。

	As-Is		To-Be
①クラウドサービスへの大部分の移行	データセンターにオンプレミス環境で構築して運用しているため、性能アップ等が困難であった	»»»	データセンターへ集約していたシステムの大部分をパブリッククラウドへ移行。データ容量や性能の変更が容易になる
②コストを考慮した適切なクラウド構築と運用	オンプレミスであるため、一度システムを構築すると、スペックが過剰であっても見直しができない	»»»	クラウドサービスのコストは、運用に入ってからの見直しが可能になるため、定期的なリソースとコスト最適化を実現
③クラウドサービスを活用したより簡易かつセキュアな外部との情報連携	外部との連絡手段が紙・FAX等がメインであり、データを送るとしてもメールでの対応となっている	»»»	セキュリティが担保されたオンラインストレージの活用により、司法関係者との簡易かつセキュアな情報連携を実現
④セキュアFAT端末への更改	シンクライアント端末はセキュリティ上の優位性があるものの、ネットワークへの負荷に係る。また、端末のスペックを有効活用できない	»»»	セキュリティを担保したFAT端末へ更改。シンクライアントによるネットワーク等への負荷を軽減し、セキュリティを担保したより快適な業務が可能となる

2 バックオフィス業務 – (2) 業務効率化・デジタル化の取組

■ システム概要図の As-Is と To-Be



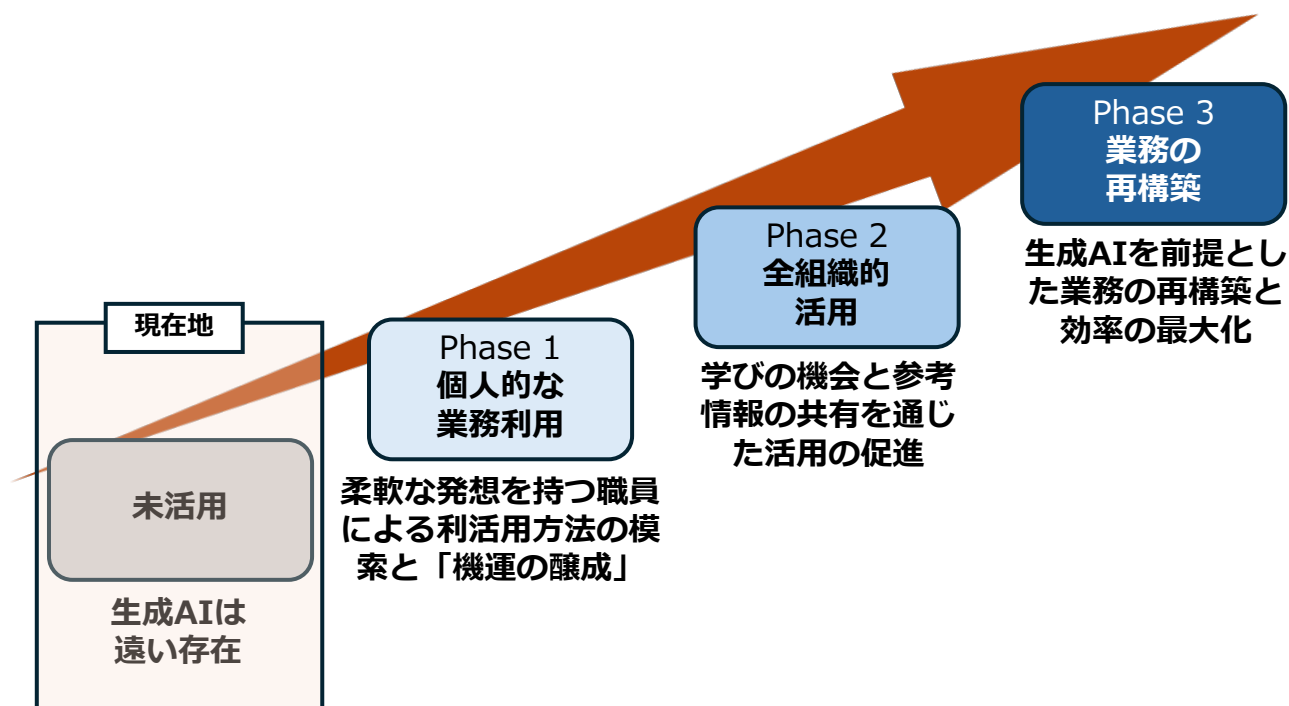
2 バックオフィス業務 – (2) 業務効率化・デジタル化の取組

■ 第五世代システム更改スケジュール（令和5年度から令和10年度）

システム	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	R10年度
第五世代システム構想	構想策定					
業務統合管理システム		要件定義	調達	設計・構築・移行		保守
インフラ共通基盤		要件定義準備	要件定義	調達	設計・構築・移行	保守
事務処理系システム （人事、財務会計、情報共有、法 人文書システム）			要件定義	調達	設計・構築・移行	保守

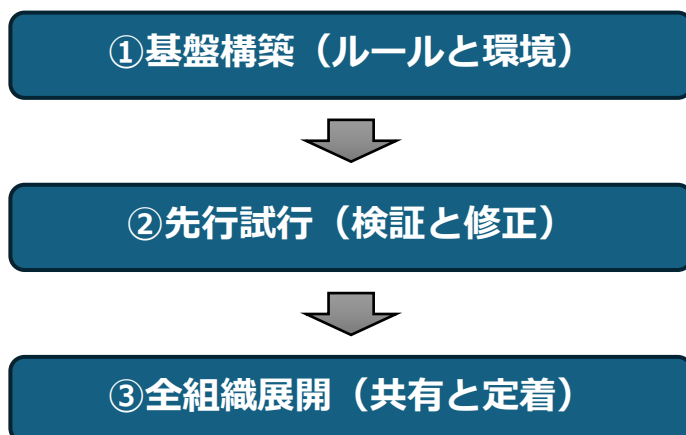
ウ 生成AI活用ロードマップ

法テラスにおいては、令和10年度にローンチ予定の第五世代システムを前提とした生成AI活用方法を模索しているところ、令和8年度より、情報システム管理課、DX推進室及び特定施策推進室が連携して、組織的な生成AIの活用を目指したロードマップを描いて検討を進めている。



本格的に導入する前段階として、生成AIの活用を可能にする関連規程の整備や利活用のためのマインドセットの構築が求められているところ、現在、生成AIの利点のみならず注意すべき点も踏まえたガイドライン等の策定を急いでいる。

以下は今後の具体的なステップであり、①として生成AIを利用するためのガイドラインの策定を行っているところ、これに引き続き、②で本部のみならず地方事務所において活躍する職員の協力を求めて試行を開始し、③で全組織展開をするための教育等のプラットフォーム、コンテンツの作成準備を行う予定である。



1 フロント業務 _____ 26

(1) 神戸市の取組

(2) 北九州市の取組

2 バックオフィス業務 _____ 32

(1) 業務効率化・生産性向上の視点

(2) デジタル技術・生成AIを用いた生産性向上のための取組

ア 政府・地方公共団体の取組

イ 神戸市の取組

1 フロント業務 – (1) 神戸市の取組

■ 神戸市におけるAI電話導入の意義と課題

AI電話導入までの経緯①

1.現状の課題とめざすべき姿

神戸市税務部では年間約40万件の電話問い合わせがあり、人での対応が中心

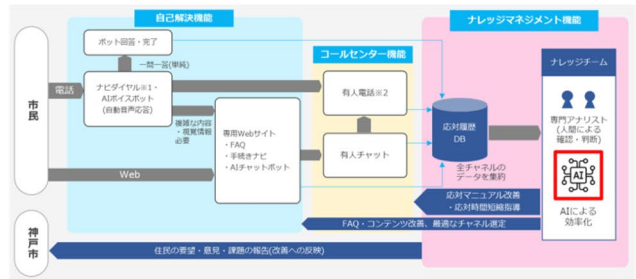
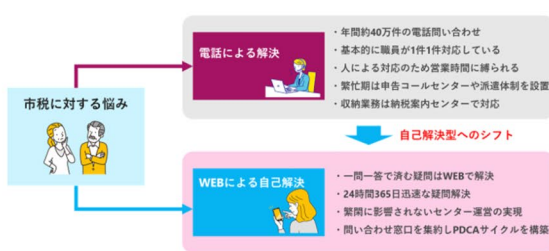
生産年齢人口の減少に伴い、市民サービスの維持向上と持続可能な仕組み・体制づくりが課題

課題解決に向けて、電話による解決からWEBによる自己解決へのシフトをめざす

2.めざすべき姿に向けた方向性

税務部の電話問い合わせの一次対応を集約するセンター設置を検討

センターではチャットボットやボイスボットなどのツールを利用し、WEBによる自己解決を促進するとともに、集約されたナレッジをもとに、高速PDCAを実行することで、自己解決を向上させ、センターの省人化をめざす



AI電話導入までの経緯②

3.電話問い合わせ分析

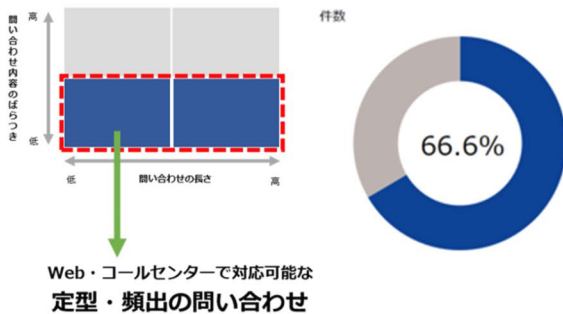
市民自己解決向上とセンター設置の検討に向けて、電話問い合わせの現状分析・可視化と分析結果に基づいたHP・FAQ改善を実施

現状分析においては、件数にして66.6%はWEB・コールセンターで対応可能な定型・頻出の問い合わせという分析結果を得た

4.AI電話試験導入

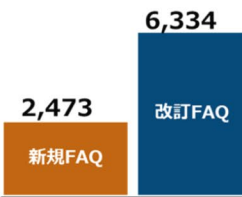
分析結果に基づき、市民の疑問を解決するFAQの新規作成・内容改訂を実施

分析結果に基づいたFAQの活用とAIを活用したセンター設置を目指し、AI電話を試験導入を実施することとした



FAQ改善後の効果検証（閑散期後の改訂分）

1.1：改善後のアクセス数 【全体】



(注：集計期間は2025年9月1日～2025年9月30日
なお新規については2025年9月17日以降に掲載開始)

【税目別】

市民税	新規：595 改訂：3,598
法人市民税	新規：666 改訂：323
固定資産税	新規：954 改訂：428
納税案内センター	新規：258 改訂：1,985

(神戸市提供資料)

AI電話の試験導入概要

1.目的

FAQの自動回答を通じて、職員の問い合わせ対応業務の効率化を実現する

AI電話の有効性を評価し、本格導入に向けた課題を明確化する

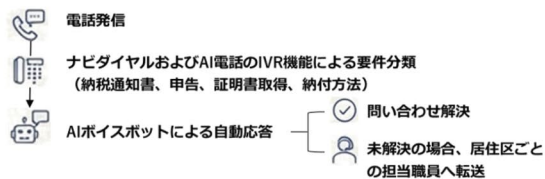
2.試験導入の対象

対象業務：住民税に関する定型的な問い合わせ

実施期間：2025年8月12日～2025年10月31日

対応時間：平日 8:45～17:30

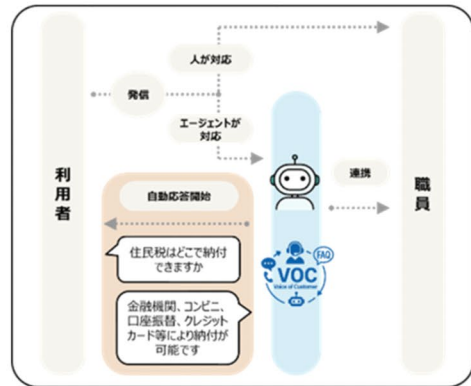
対応フロー：



3.AI電話の仕組み

市民の自然発話による質問に対し、AI電話が適切なFAQを参照して自動回答を行う

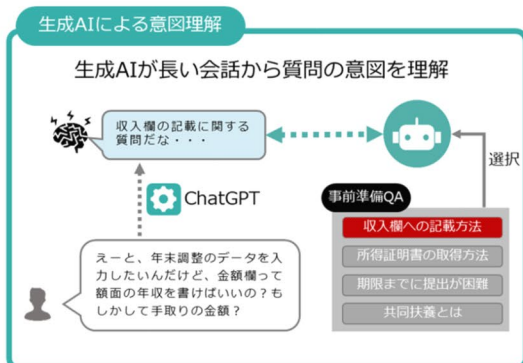
FAQで回答できない場合は、職員に電話を転送し問い合わせ対応を行う



AI電話の試験導入概要

4.生成AIの活用

市民の会話から質問の核心を正確に把握する意図理解の部分にとどめており、回答生成は行わない（ハルシネーションの防止）



5.主要評価指標

①市民の質問意図を正しく理解できたか？

→マッチング率：「〇〇に関するご質問ですね？」という確認に対し「はい」と応対された割合

②どの程度の問い合わせを自動で解決できたか？

→転送率：自動応答で解決できず、最終的に職員へ転送されたコールの割合



(神戸市提供資料)

AI電話の試験導入結果

ポイント	結果	評価	要因
マッチング率	月ごとに上昇 (50.5%→54.7%→66.3%)		電話問い合わせ分析による適切な追加FAQ精査 FAQ追加のサイクルが毎月実施できたこと
転送率	月ごとに減少 (19.7%→16.9%→11.4%)		上記の実施による解決率の向上
改善サイクル	約2.5か月間で2回の改善を実施 (特に初速はより短いスパンでの改善が必要)		FAQの精査及び追加作業に工数がかかったこと (新基盤では工数が3分の2程度に減る想定のため、 より短いスパンでの改善が可能)

試験導入結果の講評

- ・ AI電話に関する市民からのクレームがなかった
- ・ 事前のFAQ準備が重要（分析事業の一環で実施したことで、初速のマッチング率が50%を超えた）
- ・ 生成AIの活用により従来のキーワードマッチ型に比べ、FAQの作り込み工数が減った
- ・ 「市民税について聞きたい」などの抽象的な質問への対応に課題が残った
- ・ マッチング率を上げるためのナビダイヤルとAI電話のIVR機能による絞り込みが、選択誤りによるアンマッチの発生につながった

AI電話の本格導入

1.本格導入での取り組み

試験導入で65%以上のマッチング率を実現でき、職員負担の軽減と市民サービス品質の向上につながると判断し、令和8年度は通年で導入する

令和8年度は試験導入での課題を踏まえ、以下の取り組みを実施する

- ・ 抽象的な質問への深掘り機能実装
- ・ ボイスボットのIVR機能による絞り込みをなくし、アンマッチの低減を図る
- ・ 6月の最繁忙期における導入
- ・ 市民税以外の税目への対応拡大
- ・ マッチング率70%超えを目標としたFAQ追加・改善

2.最繁忙期での効果と課題

市民税に関する問い合わせは、納税通知書発送直後の1週間が年間でもっとも多い時期となる

当該期間の問い合わせのうち約9%をAI電話が対応し、最繁忙期における効果を実感した

ただし、AI電話の効果を最大化するうえで、以下の課題が発生した

- ・ AI電話への流入が問い合わせ全体の約10%にとどまった
- ・ 職員への転送率が約30%となった

上記に対し、今後は以下の取り組みを行う

- ・ AI電話の前段のナビダイヤルによる振り分けをやめ、AI電話への流入増加を図る
- ・ 職員転送後の問い合わせの多くが、定型的なものであったため、分析を実施しFAQを追加・改善する

■ 小倉北区役所におけるAIを活用した電話問合せ業務改善実証実験

※ 以下の資料は、北九州市から提供を受けた実証実験資料を基に、事務局において要約・再構成したものである。



法テラス有識者検討会向け

小倉北区役所 市民課 AIを活用した電話問合せ業務改善 振返り

R8.7.7

北九州市 政策局 DX・AI戦略室

関係者外秘密情報

1

© 北九州市

実施内容



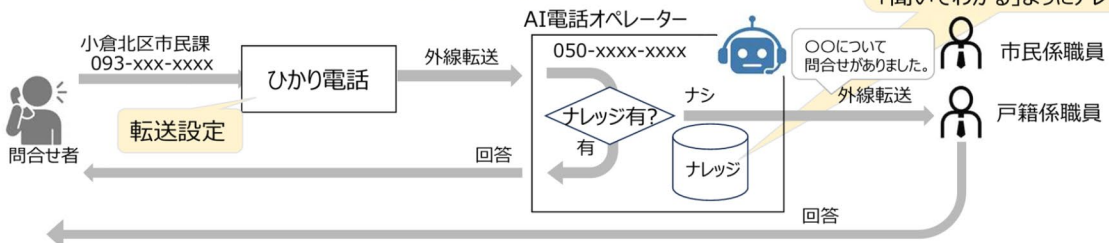
小倉北区市民課へ寄せられる問合せ電話に対し、AIが自動応答・転送する

実施期間 R7 9/3～ R8 3/31

対象電話番号 市民係電話 093-xxx-xxxx (3回線)

問合せ内容を解釈しナレッジがあれば回答する
ナレッジになければ または 問合せ者が希望すれば職員に転送する

マイナンバーカード総合サイトや
北九州市FAQデータをベースに
「聞いてわかる」ようにアレンジ



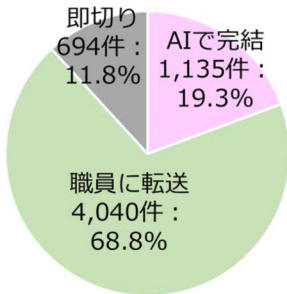
© 北九州市

(北九州市提供資料)

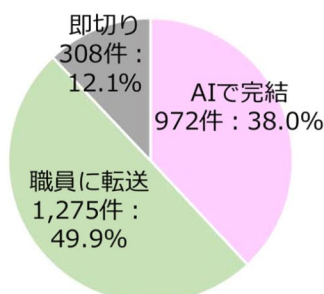
AI対応結果



R7.9.3～R8.2.1
マイナンバーカードに関する問合せのみ対応



R8.2.2～R8.3.31
対応範囲を拡大後



●ポジティブ意見サマリー

- ・説明が「わかりやすい」「丁寧」
- ・回答が「早い」「すぐに答えが出る」
- ・人件費削減やAI対応の効率性を評価
- ・休日対応が助かる
- ・柔軟な受け答え、キーワード抽出精度への評価
- ・話しやすさ、親しみやすさ

●ネガティブ意見サマリー

- ・応答までの「間」が長い、待ち時間がある
- ・会話が噛み合わない、スムーズでない
- ・説明が早すぎて分かりにくい
- ・会話が長すぎる、余計なことまで答える
- ・高齢者にとってわかりづらい
- ・AIではなく担当者と直接話したい

■R8.2.2からAI電話対応の対応範囲を大幅に拡充（2～6）

- 1 マイナンバーカードに関すること
- 2 転入や転出などの住民異動届に関すること
- 3 住民票、戸籍証明書などの交付に関すること
- 4 印鑑登録に関すること
- 5 戸籍に関すること（出生、婚姻、離婚、死亡等）
- 6 小倉行政サービスコーナーやコンビニ交付サービスのご案内

© 北九州市

検証1 職員の負担感



AI完結率は約40%だが、職員の負担感が40%軽減したとは言えない

- ・AIで完結した問合せは約40%あるが、職員の負担は40%軽減とは言えず、「少し」に留まった。（理由考察）
- ・問合せ者の個別ケースの対応等、複雑な問合せは職員が対応せざるを得ないため。
- ・AIからの回答に満足していない問合せ者の中には、区代表へ再ダイヤルし、オペレーター経由で職員を呼び出すケースが一定数あると考えられるため。



- ・但し、AIが一次対応を実施し職員に転送する時に要件を伝えるため、職員の心理的な余裕は生み出されている状況である。

関係者外秘密情報

© 北九州市

検証2 市民サービスの向上



時間外・休日対応あり、一方でAIへの拒否反応や待ち時間に対する要望あり

Positive

- ・時間外・閉庁日にも一日あたり約3件程度の利用があり、市民が都合のよい時間に問合せできる環境を提供することができた。
- ・生成AIによる自動応答の終了後、音声で簡易アンケートを実施しており、約8割の利用者から「分かりやすい」、「便利」や「特に問題なし」といった肯定的な意見を伺っている。

Negative

- ・ダイヤル後にAIが応答すると即切断する問合せが全体の約12%を占めた。
- ・「待ち時間が長い」という指摘がいくつかあった。今回の実証では、AIが問合せ内容を最後まで聞き取るために、終話の判断を長め(無音2秒継続)に設定していることや、AIが話している時に問合せ者が割り込めない仕様のためと思われる。

関係者外秘密情報

5

© 北九州市

AI ハルシネーション対策



RAGは使用しておらず、問合せを受ける度に対象のナレッジをAIに渡している

誤回答(いわゆるハルシネーション)をできるだけ防ぐため、本実証では、一般的なRAG(検索して回答を作成する方式)ではなく、問合せを受ける度に必要なナレッジをプロンプトに含めて生成AI(LLM)に直接渡し、回答させる方式を採用した。



関係者外秘密情報

6

© 北九州市

2 バックオフィス業務 – (1) 業務効率化・生産性向上の視点

■ 業務見直しアプローチ

内閣官房に設置されていた業務の抜本見直し推進チームは、業務見直しのアプローチを、「政策目的に照らしたアプローチ」と「今の業務をよりよくするためのアプローチ」に大別し、廃止や削減といった「作用別」の軸で、業務見直しの類型を大まかに整理した。（詳細については、添付資料5参照）

「業務見直し」作用別分類表（概括版）

視点	類型	イメージ	説明	具体例
政策目的に照らしたアプローチ	廃止（やめる）		一定の単位の業務そのものを取りやめること。業務の目的を考え直すきっかけになるほか、新たな事業に必要なリソース配分を行うことができる。	事業の廃止
	削減（へらす）		業務の工程のうち、いくつかの工程を取りやめること。利用者・相手方の負担軽減だけでなく、同時に自らの業務負担の軽減につながる。	回数の削減、調査事項の削減、添付・作成書類の削減
	一元化（まとめる）		業務の工程のうち、複数の工程のある組織・者でまとめて処理すること。重複排除のみならず、効率的な処理に寄与することができる。	調査自体または調査項目の統合、担当者の統合、置き場所の集約、公表物の一体化
今の業務をよりよくするために	分割（わける）		業務の工程のうち、ある工程を複数の組織・者で分けて処理すること。単純業務の処理や高度な調査研究などで外部の能力・知見を活用できる。	アウトソーシング、業務委託、マルチロール化
	標準化（そろえる）		業務の工程について、その整理を行うこと。エンドツーエンドで業務の仕組み、関係者や課題を見える化できるほか、ノウハウ・進捗の共有も可能。	業務フロー、マニュアル、執務執行参考資料集、法規集の作成、チェックシート、業務進捗状況表、事例データベース化
	置換（おきかえる）		業務の工程について、電子化などにより効率的なツールを置き換えること。利便性向上のほか、ミス軽減、知識・事例の蓄積にも寄与できる。	書類の電子化、web会議、ポータルサイト・共有フォルダの活用、文字起こしシステム、チャット機能の活用
	自動化（はやくする）		業務の工程について、ツールにより処理を機械化することで自動化や高速化すること。通常かかっていた処理を素早く処理することができる。	RPA、調査票マクロ集計、オンラインwebアンケート、各種システム化
その他	研修（まなぶ）		業務上の必要な知見・ノウハウの共有のほか、職員のスキルアップによる付加価値の増を図ること。	集合研修、マニュアル参照、
	環境改善（ととのえる）		業務を行う執務環境の向上を図ること。仕事に付随する単純作業やコミュニケーションの効率化に寄与。	オフィス改革、テレワーク、1on1ミーティング、庶務作業のマクロ活用

（注）業務見直しは、同一視点においてもそれが一類型（作用）に止まらず、他の作用が複合的・副次的に発生する場合があります（ex.削減をした場合、残りは他工程に一元化など）。また、一遍に見直すことが難しい場合でも、一貫して見直しを行った場合、その延長線上に他の作用が発生する場合があります（ex.標準化をした場合、標準化できない一部は分割され、残りの部分は置換の後、自動化など）。

（内閣官房HP「業務の見直し」内の「業務の見直し 着眼点のヒント集Ver2.1」（令和4（2022）年12月）より引用）

2 バックオフィス業務

(2) デジタル技術・生成AIを用いた生産性向上のための取組

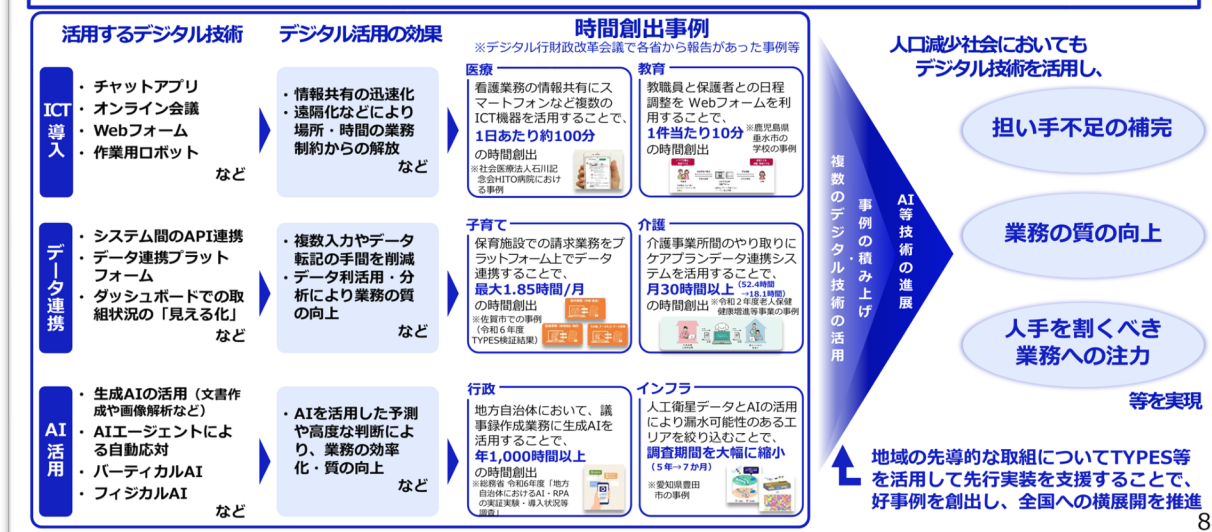
ア 政府・地方公共団体の取組

■ デジタル活用による業務時間創出

デジタル庁においては、デジタル活用による業務時間創出を行い、担い手不足の補完・業務の質の向上・人手を割くべき業務への注力等を実現しようとしている。

デジタル活用による業務時間創出の効果について

- 人口減少や高齢化等により担い手が不足する社会への適応に向け、AIを含むデジタル技術の活用によって生産性向上を図り、それにより創出された時間を必要性の高い他の業務や質の向上に充てることで公共サービスの持続性・生産性向上を実現。
- デジタル行財政改革会議は人口戦略本部と連携し、各分野における取組を推進する中で、デジタル活用による業務時間創出の具体的な事例の構築と、全国への実装を推進。



（内閣官房HPのデジタル行財政改革会議（第14回）デジタル行財政改革担当大臣提出資料より引用）

2 バックオフィス業務

(2) デジタル技術・生成AIを用いた生産性向上のための取組

■ ガバメントAI 源内

ガバメントAI 源内 とは

【背景】

- 技術革新が急速に進行。米・中・英は昨年相次いで国家AI戦略を公表。政府自らが積極的に活用する方針を明確化
- 少子高齢化による担い手不足の深刻化。行政サービスを維持するためにはAIの活用は不可避
- 行政における業務プロセスの見直し、働き方改革の必要性
- AIに関する日本の自律性確保の必要性

【目的】

- 政府職員によるAIの普段使いを浸透、定着させることにより、業務の質の向上及び効率化を実現(創造的な業務実現)
- 職員のAI理解度を深めることで、所管分野・業界のAI実装を牽引
- 信頼できるAIの価値と意義の国民への提示
- 国産AIの育成・強化、民間AI投資の喚起

■ 高市総理大臣指示(人工知能戦略本部(2025.12.19開催))

“信頼できるAIによる日本再起を実現するため、7点について指示します。第一に、『ガバメントAI源内』の徹底活用です。来年5月から10万人以上の政府の職員が活用できるようにします。源内の活用により、創造的に業務を行い、国民の皆様に信頼できるAIの意義を示してください。…”

■ 人工知能基本計画(2025.12.23閣議決定)

我が国でのAI活用を促進するため、「随より始めよ」の観点から、まずは政府自らが積極的かつ先導的に利活用する。政府職員によるAIの普段使いを浸透、定着させることにより、業務の質を向上させる。将来的には地方支分部局を含む中央省庁の全職員が業務の質の向上を実感できる環境の構築を目指すこととし、速やかに本府省庁職員が生成AIを活用できる環境を構築する。その際、指定職・管理職による率先した利活用を促す仕組みを導入する。



【手段】ガバメントAI 源内(げんない) Generative AI

- 約30種類のAIアプリケーションを使用できる生成AI利用環境
- 機密性2情報まで入力可能(デジタル庁内。府省庁は各ルールに基づき設定)
- 本年5月より、全府省庁約18万人の政府職員が生成AIを利用できる環境を展開
 - 職員に対する導入支援(カスタマーサポート)及び利活用促進(カスタマーサクセス)を実施
- 国産の大規模言語モデル(LLM)を公募・選定し、源内を通じて提供
- 政府共通データセットを調達・提供(官報79年10か・月分(昭和22年5月〜)等)

11

(デジタル庁 各府省庁DX推進連絡会議(第5回)・デジタル社会推進会議幹事会(第22回)合同会議資料より引用)

ガバメントAI源内をOSS(オープンソースソフトウェア)として公開するイメージ

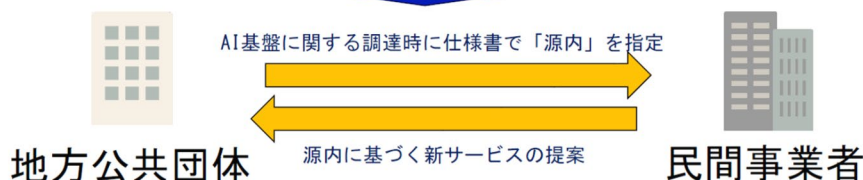
デジタル庁



- (1) 源内のWebインターフェース部分のソースコードと構築手順
- (2) 源内で利用している一部のAIアプリの開発テンプレート・実装
 - ・行政実務用RAG(検索拡張生成)の開発テンプレート(AWSを使用)
 - ・LLM(大規模言語モデル)をセルフデプロイして利用する開発テンプレート(Azureを使用)
 - ・最新の法律条文データを参照・回答する法制度に関するAIアプリの再現可能な実装(Google Cloudを使用)

源内の一部を商用利用が可能なライセンスのもと、
無償のオープンソースソフトウェア(OSS)として公開(※)

※ コードホスティングサービス「GitHub」上の
公式リポジトリにて一般公開



- 類似のAI基盤の重複開発を防止 → 社会全体の開発コスト削減
- OSSは自由な改変・再利用が可能 → 特定事業者への依存を抑制
- AI基盤に関する調達仕様書を作成する際、単に「源内のOSS」を指定するだけで調達が容易に → 自治体の担当職員にとっては、比較的容易にAI基盤の調達が可能に

+

- 「源内のOSS」を活用した新たなビジネス機会の創出
- 独自のアイデアや技術を加えたサービス提供が可能
 - 民間の創意工夫を活かしたサービスの多様化・高度化
 - 地方自治体など公共領域でのAIサービス市場の活性化
- スタートアップを含む多様な企業が参入しやすい環境を整備
 - 民間投資を喚起し、我が国のAI産業の裾野を拡大

(デジタル庁HPより引用)

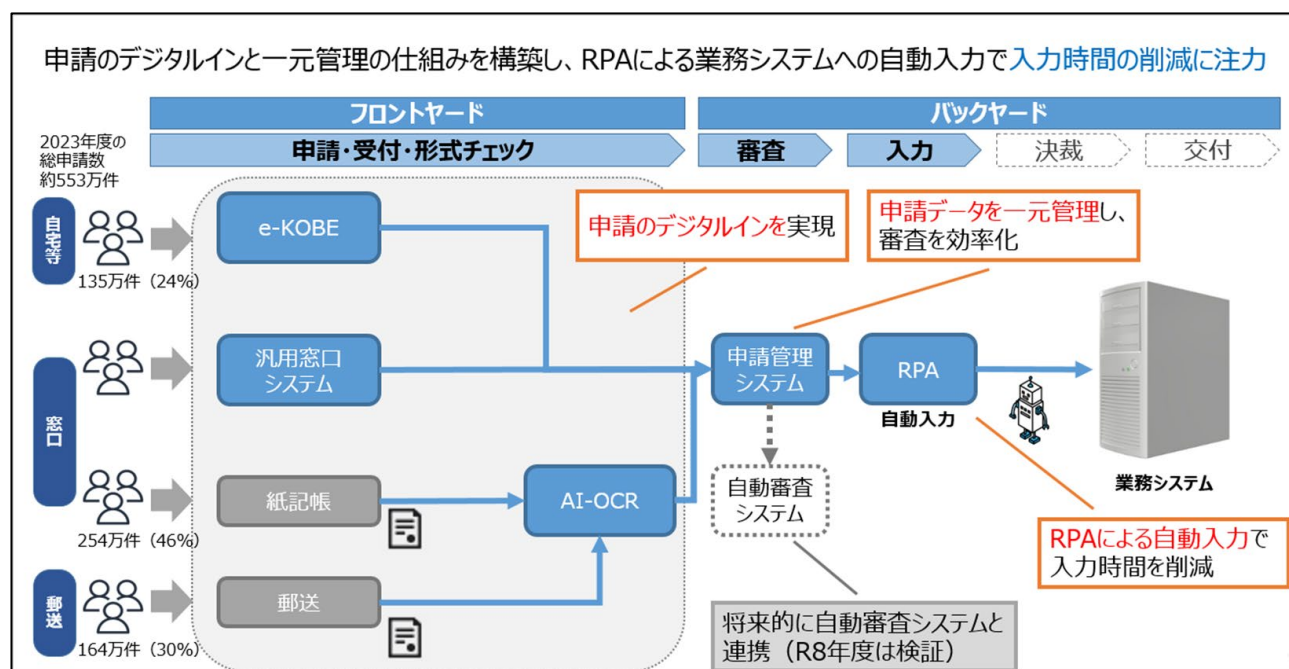
2 バックオフィス業務

(2) デジタル技術・生成AIを用いた生産性向上のための取組

イ 神戸市の取組

■ バックヤード（バックオフィス）の業務効率化

- 年間約145万時間に及ぶバックヤード業務を、全庁調査や個別ヒアリングに基づき、業務のボリュームゾーンを捉えて、フロントヤード業務からバックヤード業務までを一気通貫で最適化・効率化
- フロントヤード（市民接点）において、電子・窓口・郵送のチャネルから申請された情報を、バックヤードの申請管理システムで一元管理することにより、審査や入力業務などの効率化を実現する



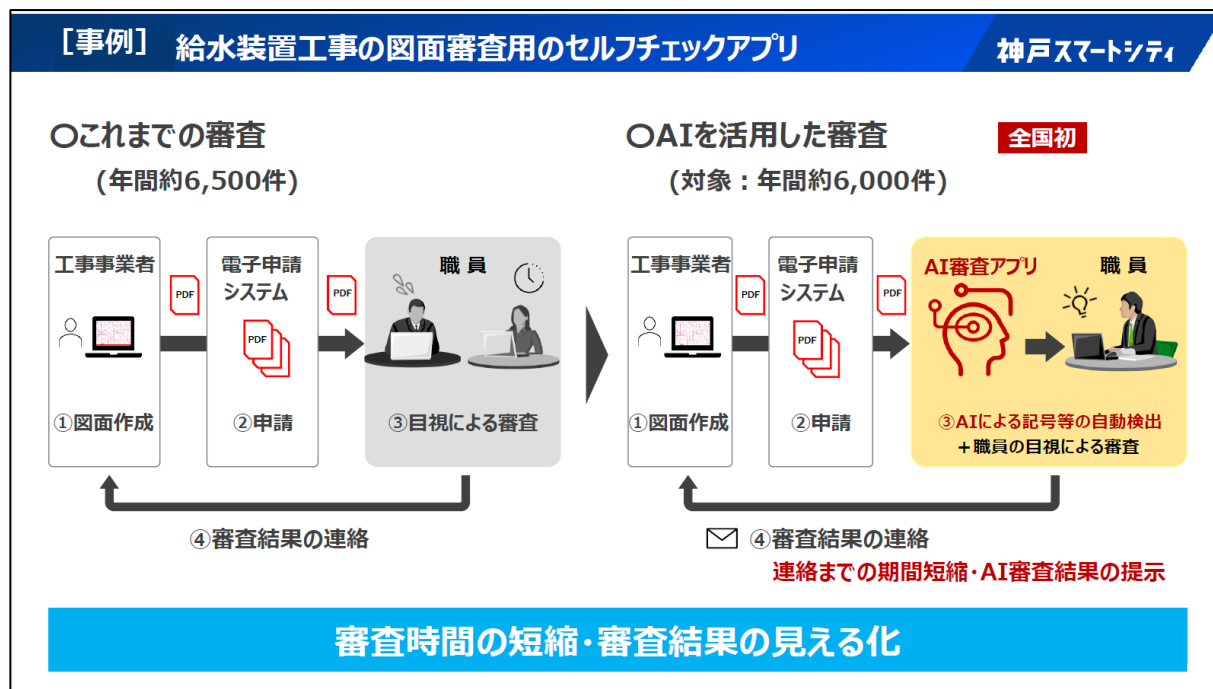
(神戸市提供資料より引用)

2 バックオフィス業務

(2) デジタル技術・生成AIを用いた生産性向上のための取組

イ 神戸市の取組

■ AI利活用の例



○ リスクアセスメント

・ 論点

(リスク) AIのチェックを信じすぎて、利用者が申請内容をチェックしない。

✓AIに間違いがあること、検出し損ねることの利用者への周知

AIが誤ってNGと判断した場合、利用者が目視で確認を行い、OKに変更できる運用とする。

✓職員にAIに誤りがあることの周知・教育

2 バックオフィス業務

(2) デジタル技術・生成AIを用いた生産性向上のための取組

イ 神戸市の取組

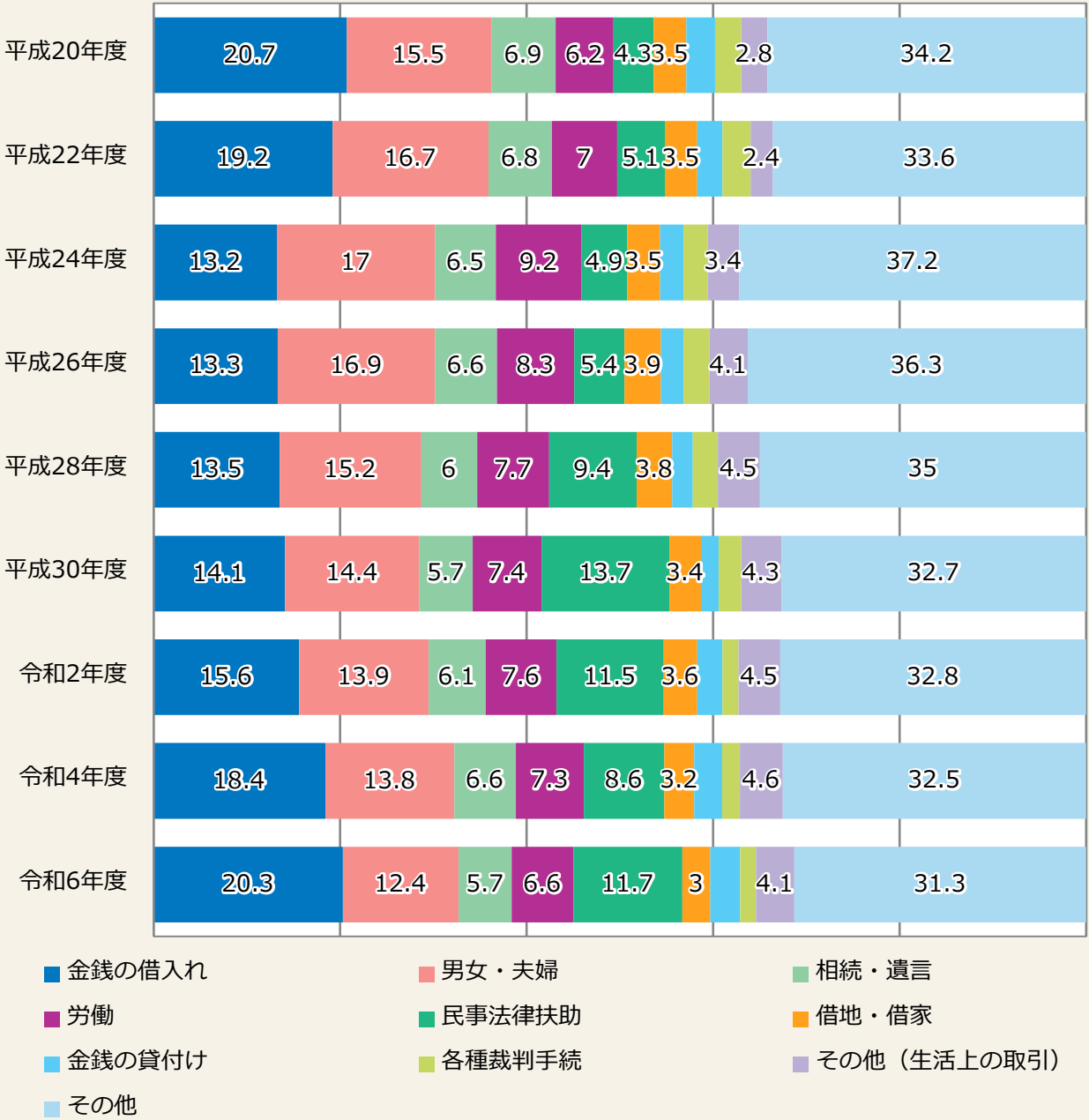
■ プロンプト事例集（一例）

届出内容の簡易審査		文章生成	文章要約	翻訳	アイデア出し
		プログラミング	情報検索	その他	
活用場面	ポイント				
電子申請された届出や申請内容について簡易審査する。	プロンプトのポイント ①前提条件として「審査ルール」をプロンプトで列挙する ②審査ルールは「形式審査」と「内容審査」にわけて記載 ③不備があれば、それぞれに対して不備内容を出力するよう指示				
プロンプトの紹介					
申請内容の簡易審査に加え、不備事項をコメントしてくれる。例えばe-KOBEで申請差し戻しを行うときに、そのコメントをコピーすれば、職員の手間を省くことができる。					
得られる効果					
ChatGPTに簡易審査をさせることで、職員の手間を削減することができる。（※）					
注意するポイント					
誤回答の可能性があるので必ず確認が必要。ChatGPT3.5では精度が足りないため、ChatGPT4で質問する必要がある。 数値や日付などの審査は誤回答率が急上昇するので避けたほうが無難。 （数字のチェックは表計算ソフトを使ったほうが良い。）					

※ 神戸市では、現在Copilotを全庁利用しており、ChatGPTの利用は行っていない

プロンプト
#命令書 {届出・申請名}の審査を実施し、問題がある項目を指摘してください
#前提条件 ・タイトル: {届出・申請名}の審査手続きについて ・依頼者条件: {届出・申請名}の内容を審査し、{届出・申請名}に問題がないか確認したい公務員 ・制作者条件: {届出・申請名}の審査手続きを理解し、その達成に必要な法規制やガイドラインなどを遵守できる能力を持つ人 ・目的と目標: {届出・申請名}の審査を実施し、問題がある項目を指摘する ・{届出・申請内容}の審査における注意点: (1)形式審査 ○届出・申請事項が記入されているか {必要な記載事項} ○必要書類が揃っているか {必要な添付書類名} (2)内容審査 ○{内容審査に必要な事項}
・評価基準: {届出・申請名}が正確に記入され、審査を無事に通過されるよう不備があれば指摘する。 ・明確化の要件: 1. {届出・申請名}の内容を確認する。 2. 必要な項目が正しく記入されているか確認する。 3. 必要な資料が添付されているか確認する。 4. 形式審査と内容審査にわけて不備があれば不備の点を指摘する。なければ、審査合格と回答する。
#補足 ・復唱はしないでください。 ・審査の可否と不適事項を端的に回答してください。 ・不備事項はすべて列挙してください。 ・不備事項を列挙するときは、不備のあった項目の番号も記載してください。 ・{その他出力形式など補足事項}

添付資料 1 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移 (平成20年度から令和6年度)





8時45分

「みなさん、おはようございます」。宮城県内のオフィスビルにあるサポートダイヤルのフロア。スーパーバイザー（SV）の田村は朝シフトで出勤してきたオペレーター（OP）約60人に、大きな声であいさつした。サポートダイヤルの一日は「朝会」から始まる。

「先日、パワーハラスメント防止法が施行されました。連日メディアで大きく取り上げられており、社会の関心が高まっています」。田村は、この日の問合せに影響のありそうなトピックスや注意事項などを伝達した。

SVは、サポートダイヤルのOPの対応内容・品質・運営などの現場監督・管理を担っている。OPの経験を生かしてSVに就いた者もいれば、各地の法テラスで他業務を経験して就いた者もいる。このように様々な経歴を持つSVがいることにより、サポートダイヤルに入電する問合せへの幅を広げている。

朝会が終わると、OPはヘッドセットの準備を始めた。今日は月曜日。サポートダイヤルの1週間がスタートした。



9時00分

業務開始。待ちかねたように業務フロア内の電話が一斉に鳴り始めた。月曜は1週間のうち、最も問合せ件数が多い。特に午前中は、電話のコール音が途絶えることはない。河野の電話にもコール音が鳴り、電話を取る。

電話をかけてきたのは、勤務先の飲食店を解雇された近畿地方の従業員男性だ。新型コロナウイルス感染症の影響で売上が激減し、突然解雇されたとのこと。サポートダイヤルには、相談内容に対応する法制度や関係機関の相談窓口情報等を検索するデータベース（情報提供システム）がある。

河野は話を聴きながら、適切な情報を検索する。解雇に関連する労働法制、相談窓口としては弁護士や労働局が考えられることを伝え、「わかりました、早速電話してみます」と少しほっとしたような口調。相談先で、解決する方向に進めばいいが…。そう思いながら電話を終えると、河野は案内したFAQや相談窓口等の情報を情報提供システムにすばやく入力した。入力されたデータは、問合せ傾向などを分析するための基礎になる。入力を終わるとすぐに次のコール音が鳴り、河野は電話を取った。

**11時30分**

昼休憩の時間になった。サポートダイヤルでは昼の時間帯も休むことなく問合せ対応を続ける。そのため、昼休憩は交代制だ。受電状況が落ち着いた僅かなタイミングで、SVから昼休憩の指示が出る。河野は数名のOPと共にフロアを出て休憩室に向かった。

**14時00分**

午後も電話は鳴り続けている。OPの内藤は、時折相づちを挟みながら、利用者の話にじっと耳を傾けていた。電話口の女性は声からもわかるほどに憔悴している。結婚して3年。夫が不倫していることを知ったが、離婚に踏み切るべきか、夫婦関係の再構築を目指すべきか…。これからどうしたらよいかわからず、思い悩んでいるようだった。

内藤は利用者の気持ちに寄り添いながら、少しずつ女性の状況や不安に思っていることなどを聴き出し、整理していく。「離婚や慰謝料の話はまだ考えられない。まずは夫と話し合いたいが、直接夫と話すと冷静になれない気がして…」。

内藤は、家庭裁判所の夫婦関係調整調停の手續と、気持ちを整理する手助けになればと、女性が住む関東地方の自治体の女性相談窓口の電話番号を案内した。

女性は内藤と話をしたことで、自分の気持ちや今後の方向性が整理できたと感じ、安心したのだろうか。感謝の言葉を述べて電話を切る女性の声は、少し落ち着きを取り戻していた。

**14時30分**

内藤の電話対応はいつもより長引いた。途中から内藤の電話対応の状況をモニタリングしていた田村は、内藤の電話対応が終わると「お疲れさま」と声をかけ、このタイミングで少し休憩をとるよう指示した。内藤はほっとした顔をして、休憩室に向かった。



16時45分

9時から電話対応業務に就いた朝シフトのOPが退勤する時間が近づいてきた。入れ替わりに16時45分からの夕方シフトのOPが出勤してきた。サポートダイヤルの勤務は6パターンのシフト制。シフト交代時にその都度、朝会と同様引継のミーティングを行っている。

SVの田村は、夕方から出勤してきたOPとのミーティングを始めた。「本日は、午後の情報番組で法テラスの名前が出た影響で、入電件数が増えています」。田村は、朝会でのトピックスや注意事項に加えて、最新の情報なども伝える。

夕方から夜にかけては、仕事などの事情で日中電話をかけることが難しい人からの入電が増える。



18時00分

夕方シフトで出勤してきたOPの平山が電話を取った。「ちょっと聞きたいことがあるんですけど」。平山の声のをさえぎるように、男性が勢いよく話し始めた。中部地方の小都市からかけているという。相続に関する問題のようだが、トラブルの相手方である親族への怒りが激しく、平山が声をかけても耳に入らない。内容も複雑そうだ。

平山は、SVの三浦に指示を仰ぐべく手を挙げる。三浦は業務終了まで担当するため昼過ぎに出勤し、平山らOPの様子をモニタリングしていた。

三浦は手が上がったのを見るとすぐに平山の席に駆け寄り、平山に、きりのいいタイミングで男性に声をかけ、いったん電話を保留にするよう指示した。保留の間、三浦は平山に、込み入った内容なので問題点を整理するにとどめて、弁護士など法専門家との相談を案内するよう指示した。

保留を解除すると少し冷静さを取り戻していた男性に対し、平山は、法テラスの無料法律相談を受けられるか確認することにした。男性の収入や資産の状況を尋ねると、法テラスの無料法律相談が利用できることが分かった。

通常、このまま男性の希望する地域の法テラス地方事務所へ転送するが、既に地方事務所の業務時間を過ぎている。平山は、男性からの入電記録を情報提供システムに残し、該当の地方事務所と共有。男性に明日以降、ご自身で地方事務所へ電話をしていただくよう案内した。



21時00分

サポートダイヤルの業務終了時間になった。新規の電話受付が停止された。ひとりまたひとりと、OPの対応が終了していく。電話のコール音が止まったサポートダイヤルに、事後処理のためのキーボード音だけが響いている。最後に入力し終えたOPが三浦に「お疲れ様でした。」と言って、業務フロアを去っていった。



21時30分

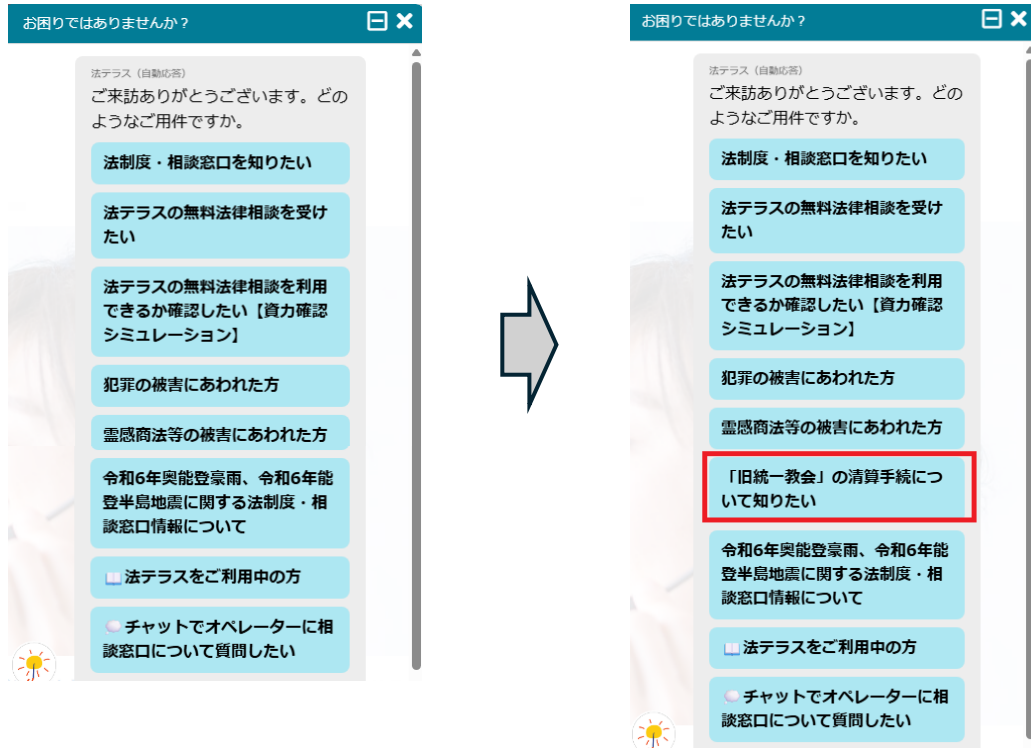
OPの全員が退勤し、あとは明日の業務に向けての準備。新型コロナウイルス感染症の拡大以降、パソコン、電話機などは各OPが毎日消毒を行っている。

自分の席の消毒を終えてSVの三浦は業務フロアを見渡した。今日も一日の業務が終了した。安堵しながら、電気を消してドアを閉めた。

こうしてサポートダイヤルの1日が終わった。

■ チャットシナリオ

- 初回メッセージのメニューに様々な項目を追加することで、利用者のニーズに合ったチャットを展開することができる。
- また、初回メッセージは自由に追加・変更が可能なので、急な要請にも対応できる。



- チャットボット（無人チャット）は、シナリオ型となっており、ボタンを押下するごとに、相談内容のカテゴリーが分岐・細分化され、利用者の相談内容に合致したFAQを案内する。



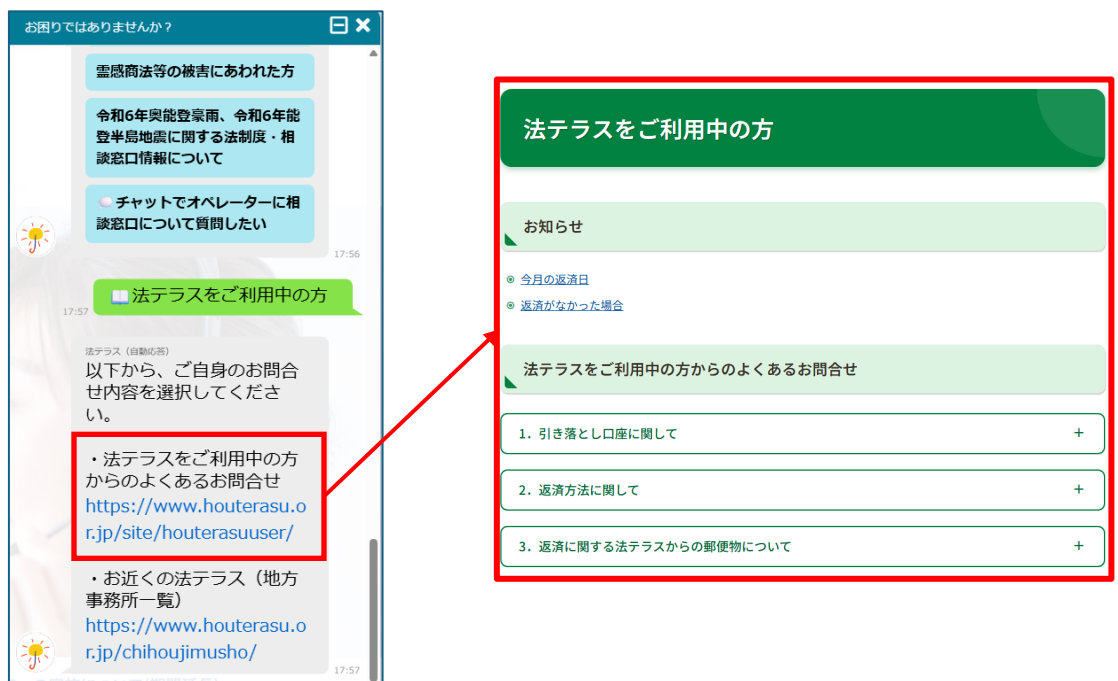
■ チャットによる相談窓口案内

- FAQのみではなく、相談窓口の案内を希望する場合、例えば「HPで法テラスの相談窓口を調べたい」を選択すると、以下のような分岐をする。

「お近くの法テラス」のページに遷移させることで、コールセンター等を経由しない直接の法律相談予約を促進させる。



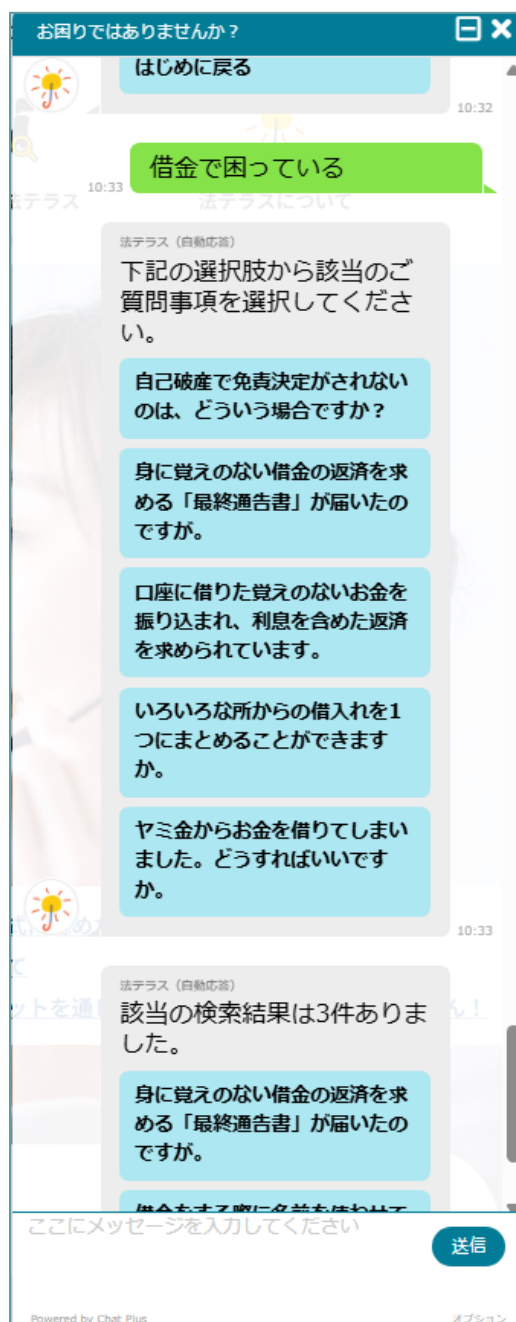
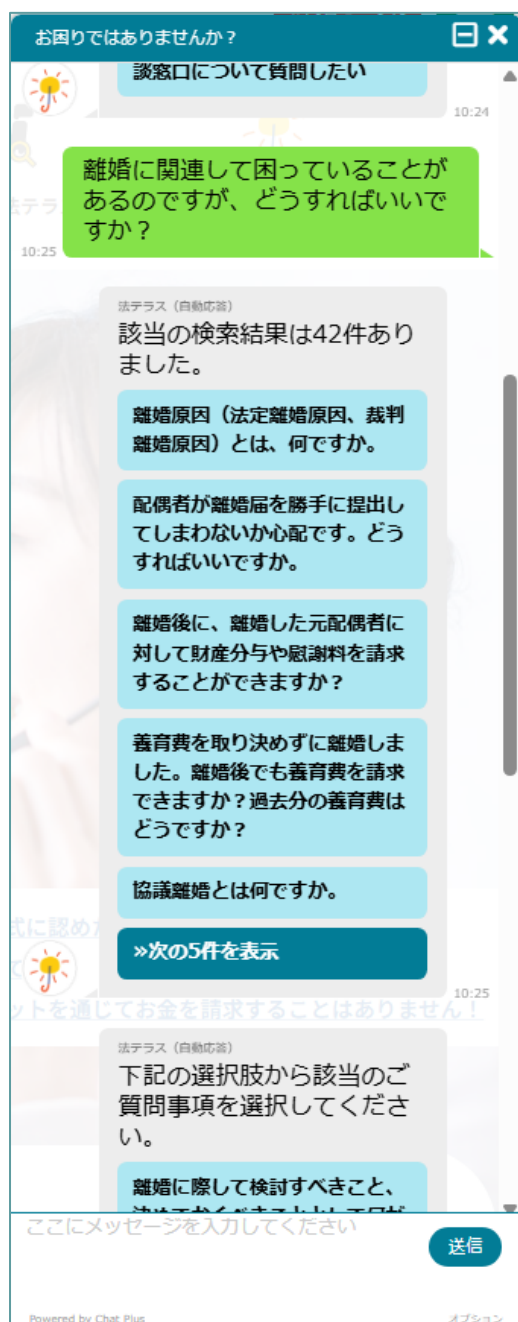
- WebサイトのURLを表示させることで、サイトのナビゲーションをする役割も可能。例えば、「法テラスをご利用中の方」のページ画面に遷移させることができる。



添付資料3 法テラスWebサイトのチャット利用例

- 自由入力欄に記載した場合、登録したFAQをもとに、機械学習で判断した適切なFAQを複数提案する。

以下は「離婚」や「借金」に関連して自由入力して出力された例。



添付資料 4 法テラスへの提出書類 書式等一覧

■ 法テラスへの提出書類 書式等一覧

	書式区分	業務区分	制度区分	書式名
1	基本契約関係	共通（民・犯・国・受託）	共通（民・犯・国・受託）	契約申込書記載事項等変更届（全業務共通・個人用）
2	基本契約関係	共通（民・犯・国・受託）	共通（民・犯・国・受託）	解約申込書（個人・法人共通）
3	基本契約関係	民事法律扶助	民事法律扶助契約	基本契約申込書（個人契約用）
4	基本契約関係	民事法律扶助	民事法律扶助契約	基本契約申込書（法人契約用）
5	基本契約関係	民事法律扶助	民事法律扶助契約	法人担当書
6	基本契約関係	民事法律扶助	民事法律扶助契約	契約申込書記載事項等変更届（法人契約用）
7	基本契約関係	民事法律扶助	民事法律扶助契約	配てん希望アンケート内容の変更届
8	基本契約関係	犯罪被害者支援	D V等被害者法律相談援助契約	D V等被害者法律相談援助契約申込書
9	基本契約関係	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助契約	犯罪被害者等法律援助契約申込書
10	基本契約関係	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士契約	国選被害者参加弁護士にかかる申込書
11	基本契約関係	国選弁護士等関連	国選弁護士等契約	国選契約解約申出書
12	基本契約関係	国選弁護士等関連	国選弁護士等契約	国選契約申込書
13	基本契約関係	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式 1 日本弁護士連合会委託援助契約申込書（個人・法人用）
14	基本契約関係	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式 1 0 契約申込書記載事項等変更届
15	基本契約関係	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式 1 1 解約届（個人・法人契約共通）
16	基本契約関係	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式 1 2 解散届
17	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	援助申込書
18	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	法律相談票
19	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	援助申込書（電話等相談援助用）
20	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	法律相談票（電話等相談援助用）
21	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	援助申込書の遅延・署名空欄理由書
22	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	私選委任契約承認申請書
23	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	出張相談申請書
24	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	届出書（契約弁護士・司法書士事務所における電話等法律相談事前届出書）
25	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	通訳サービス実施申請書
26	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	通訳サービス実施報告書
27	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	通訳業務に関する誓約書
28	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	通訳料・待機謝金請求書
29	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	面談審査通訳人申請書
30	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	銀行口座届出書（通訳料振込用）
31	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	民事法律扶助業務における巡回相談企業の申入書
32	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	巡回相談旅費等請求書
33	申込書・報告書等	民事法律扶助	一般法律相談援助	巡回相談実施報告書
34	申込書・報告書等	民事法律扶助	被災者法律援助	援助申込書
35	申込書・報告書等	民事法律扶助	被災者法律援助	法律相談票
36	申込書・報告書等	民事法律扶助	被災者法律援助	援助申込書（電話等相談援助用）
37	申込書・報告書等	民事法律扶助	被災者法律援助	法律相談票（電話等相談援助用）
38	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	資力申告書（審査用）【生活保護要給中の方以外】
39	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	事件調書（自己破産用）
40	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	事件調書（任意整理・民事再生用）
41	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	事件調書（一般用）
42	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	事件調書（離婚用）
43	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	事件調書（保全事件用）
44	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	債務一覧表（多量債務事件の場合）
45	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	自動払込利用申込書兼預金口座振替依頼書
46	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	支払方法登録簿
47	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	同意書（第三者名義口座）
48	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	代理援助契約書（一般）
49	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	重要事項説明書（代理援助・一般）
50	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	書類作成援助契約書（一般）
51	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	重要事項説明書（書類作成援助・一般）
52	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	代理援助契約書（常勤弁護士）
53	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	重要事項説明書（代理援助・常勤弁護士）
54	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	書類作成援助契約書（常勤弁護士）
55	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	重要事項説明書（書類作成援助・常勤弁護士）
56	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	追加代理援助契約書（一般）
57	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	追加代理援助契約書（常勤弁護士）
58	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	着手・中間・終結報告書（自己破産・民事再生用）
59	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	着手・中間・終結報告書（任意整理用）
60	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	過払金に関する報告書
61	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	着手報告書（一般事件用）
62	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	中間報告書（一般事件用）
63	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	終結報告書（一般事件用）
64	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	終結報告書（一般事件用）別紙療育費・婚姻費用に関する報告書
65	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	関連援助・方針変更報告書
66	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	追加費用支出立書
67	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	書類作成援助報告書（着手・中間・終結報告書）
68	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	生活状況等申告書
69	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	相手方等からの入金状況
70	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	確認書（過去の立替金の償還意思確認書（償還））
71	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	確認書（過去の立替金の償還意思確認書（生保猶予））
72	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	確認書（破産・再生の立替金の償還意思確認書（償還））
73	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	確認書（破産用 確認書（生活保護受給者）（生保猶予））
74	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	エクスタンプ誓約書
75	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	親権者（法定代理人）同意書（未成年申込の同意書）
76	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	分割払の入金確認のお願い
77	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	立担保に関する確認書
78	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	受領書（支払保証委託契約書）
79	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	不服申立書
80	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	再審査申立書
81	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	償還免除申請書
82	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	免除に関する確認票
83	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	【破産事件特例用】免除に関する確認票
84	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	【償還免除用】不服申立書
85	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	連絡票
86	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	同意書
87	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	法律相談票兼実施報告書
88	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	領収書
89	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	特定行政不服申立手続に係る援助申込書別紙

添付資料 4 法テラスへの提出書類 書式等一覧

80	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	再審査申立書
81	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	償還免除申請書
82	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	免除に関する確認票
83	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	[被害事件特例用] 免除に関する確認票
84	申込書・報告書等	民事法律扶助	代理・書類等作成援助	[償還免除用] 不服申立書
85	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	連絡票
86	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	同意書
87	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	法律相談票兼実施報告書
88	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	領収書
89	申込書・報告書等	民事法律扶助	特定援助対象者事業	特定行政不服申立手続に係る援助申込書別紙
90	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	事件調査〔一般〕
91	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	事件調査〔集団〕
92	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	事件調査〔離婚〕
93	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	追加費用支出申立書
94	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]代理援助契約書〔一般〕
95	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]重要事項説明書〔代理援助・一般〕
96	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]書類作成援助契約書〔一般〕
97	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]重要事項説明書〔書類作成援助・一般〕
98	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]代理援助契約書〔常勤弁護士〕
99	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]重要事項説明書〔代理援助・常勤弁護士〕
100	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]書類作成援助契約書〔常勤弁護士〕
101	申込書・報告書等	民事法律扶助	震災法律援助	[震災]重要事項説明書〔書類作成援助・常勤弁護士〕
102	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	援助申込書
103	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	法律相談票
104	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	通訳サービス実施申請書
105	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	通訳サービス実施報告書
106	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	事件調査
107	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	個別契約書〔一般用〕
108	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	個別契約書〔未成年者用〕
109	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	重要事項説明書〔一般用〕
110	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	重要事項説明書〔未成年者用〕
111	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	事情聴取書
112	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	法定代理人同意書
113	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	資力申告書
114	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	立担保援助申込書
115	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	終結・中間報告書
116	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	困難等加算報酬報告書
117	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	支出費用等に関する報告書
118	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	成果報酬報告書
119	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	追加実費支出申立書
120	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	犯罪被害者等法律援助	旅費等請求書
121	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	DV等被害者法律相談援助申込書
122	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	DV等被害者法律相談援助法律相談票
123	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	出張相談申請書〔持込みの場合のみ〕
124	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	通訳サービス実施申請書
125	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	通訳サービス実施報告書
126	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	不実施報告書
127	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	書き留め空間についての理由書
128	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	DV等被害者法律相談援助	法律相談票の提出遅延理由書
129	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	選定請求書・資力等申告書
130	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	国選被害者参加弁護士の選定に関する意見
131	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]報告書〔第一審〕
132	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]報告書〔上訴審〕
133	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]報告書〔上訴審〕
134	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]継続用紙
135	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	旅費等請求書
136	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	旅費等請求書〔継続用紙〕
137	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	旅費等請求書〔宿泊料・特殊事情〕
138	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	旅費等請求書
139	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	旅費等請求書〔継続用紙〕
140	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	旅費等請求書〔宿泊料・特殊事情〕
141	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]通訳料請求書
142	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]翻訳料請求書
143	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]療育料・訴訟準備費用請求書
144	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	[国選被害者参加]療育料・訴訟準備費用請求書
145	申込書・報告書等	犯罪被害者支援	国選被害者参加弁護士	報酬及び費用の算定に対する不服申立書
146	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被疑者（通称）]国選弁護報告書+継続用紙
147	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被疑者（即決同意）]国選弁護報告書
148	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人（一審通常）]国選弁護報告書+継続用紙
149	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人]追起訴等
150	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人（即決）]国選弁護報告書
151	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人（裁判員）]国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
152	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人（控訴）]国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
153	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人（上告）]国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
154	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[付添]報告書+継続用紙
155	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[付添（抗告・再抗告）]報告書
156	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	特別成果加算（無罪）請求書〔被告人用〕
157	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	特別成果加算（不処分）請求書〔少年用〕
158	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	特別成果加算（示談等）請求書
159	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	通訳料請求書
160	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	通訳に伴う文書作成料（翻訳料）請求書
161	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	療育料請求書
162	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	旅費等請求書（通常）+継続用紙
163	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	旅費等請求書（宿泊料・特殊事情）
164	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	訴訟・審判準備費用請求書
165	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被疑者（通称）]国選弁護報告書 + 継続用紙
166	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被疑者（即決同意）]国選弁護報告書
167	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人（一審通常）]国選弁護報告書+継続用紙
168	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人]追起訴等
169	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	[被告人（即決）]国選弁護報告書

添付資料4 法テラスへの提出書類 書式等一覧

170	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔被告人（裁判員）〕国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
171	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔被告人（控訴）〕国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
172	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔旧書式〕〔被告人（控訴）〕国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
173	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔被告人（上告）〕国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
174	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔旧書式〕〔被告人（上告）〕国選弁護報告書+公判等期日記載用紙
175	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔付添〕報告書+継続用紙
176	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔付添（抗告・再抗告）〕報告書
177	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	〔旧書式〕〔付添（抗告・再抗告）〕報告書
178	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	特別成果加算（無罪等）請求書
179	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	特別成果加算（示談等）請求書
180	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	通訳料請求書（2021年1月改訂版）
181	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	通訳に伴う文書作成料（通訳料）請求書（2021年1月改訂版）
182	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	膳写料請求書
183	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	旅費等請求書（通常）+継続用紙
184	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	旅費等請求書（宿泊料・特殊事情）
185	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	訴訟・審判準備費用請求書
186	申込書・報告書等	国選弁護等関連	国選弁護等関連	報酬及び費用の算定に対する不服申立書
187	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式2-1 日本弁護士連合会委託援助個別契約書（一般）
188	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式2-2 日本弁護士連合会委託援助個別契約書（常勤弁護士）
189	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式3 重要事項説明書
190	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-1 利用申込書（刑事被疑者）成人〔18歳以上〕申込用
191	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-1-2 利用申込書（刑事被疑者）少年本人〔18歳未満〕申込用
192	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-1-3 利用申込書（少年）成人〔18歳以上〕申込用
193	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-1-4 利用申込書（少年）少年本人〔18歳未満〕申込用
194	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-2 利用申込書（子ども・精神障害者・心神喪失者等）
195	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-2-2 利用申込書（子ども・精神障害者・心神喪失者等・高齢者等）子ども本人〔18歳未満〕申込用
196	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-2-3-A 利用申込書（高齢者等（生活保護関連））
197	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-3 利用申込書（犯罪被害者）
198	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式4-4 利用申込書（難民認定・外国人）
199	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式5-1 法律相談申込書・実施報告書（犯罪被害者・難民認定以外）
200	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式5-2 法律相談申込書・実施報告書（犯罪被害者）
201	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式5-3 法律相談申込書・実施報告書（難民）
202	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式6-1 終結報告書（刑事被疑者弁護）
203	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式6-2 終結報告書（少年保護事件付添）
204	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式6-3 終結報告書（外国人・子ども・精神障害者・心神喪失者等）
205	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式6-3-2 終結報告書（高齢者等（生活保護関連））
206	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式6-4 終結報告書（犯罪被害者）
207	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式6-4-2（被害者参加弁護士の活動弁護士報酬相当分 計算シート）
208	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式6-5 終結報告書（難民認定）
209	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式7 着手・中間・引継報告書
210	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式8 複数弁護士承認願い
211	申込書・報告書等	受託業務	日本弁護士連合会法テラス委託援助	書式9 弁護士2名による法律相談実施申込書

※132、135～137、143は、令和6年4月1日以降に選定請求又は指名通知請求があった事件の報酬等請求用の書類である。

※133、138～140、144は、令和6年3月31日以前に選定請求又は指名通知請求があった事件の報酬等請求用の書類である。

※146～164は、令和6年4月1日以降に指名通知請求又は最初の事件の起訴があった事件の報酬等請求用の書類である。

※165～171、173、175、176、178～185は、令和6年3月31日以前に指名通知請求又は最初の事件の起訴があった事件の報酬等請求用の書類である。

※172、174、177は、令和6年3月31日以前に指名通知請求又は最初の事件の起訴があった事件について、原審の記録に丁数の記載がある場合の報酬等請求用の書類である。

A 廃止（やめる）

一定の単位の業務そのものを取りやめること。

業務の目的を考え直すきっかけになるほか、新たな事業に必要なリソース配分を行うことができる。

A 1 一部廃止

マニュアルの廃止

検査において、マニュアルのチェックリスト形式による画一的な検証を行っていたが、検査対象となる事業の複雑化・多様化に対応するため、マニュアルを廃止した。

会議の廃止

監査において、担当者を集め、監査方針を伝える会議を行っていたが、類似の監査では会議を行っていないため、当該会議を廃止した。

フォローアップの廃止

フォローアップにおいて、ほとんど全ての項目が措置済みであることを確認したため、今後は統一的な実施状況調査は廃止し、未措置事項のある者からの報告書の中で、措置状況を公表した。

A 2 全て廃止

調査の廃止

一定の成果が出た、調査目的を果たせた、長年の慣行で実施してきたが必要性が低いという理由から、調査を廃止した。

既存のシステムの廃止

当該システムの利用実績が低調であり、施策の費用対効果が認められないため、当該システムのサーバ機器賃借にかかる契約期間終了をもってシステムの運用を終了した。

B 削減（へらす）

業務の工程のうち、いくつかの工程を取りやめること。

利用者・相手方の負担軽減だけでなく、同時に自らの業務負担の軽減につながる。

B 1 回数の削減

報告回数の削減

いくつかの種類の様式について、他省庁の統計で追えるものについては項目を削除し、重複する内容は統一することで1種類の様式を削減。また、報告頻度を年1回へと変更した。

公表物の更新時期

公表物に関して、新たな成果が得られた際のみ更新とした。

フォローアップ見直し

フォローアップを、半年後と1年後の2回実施しているが、進捗の状況を踏まえて、一律に2回に分ける必要がないことから、フォローアップのタイミングを1回にするなど見直した。

B 2 項目の削減

事項の簡素化

訓令・通達等に基づく各種報告について、事務担当者にとアラインして実態を把握した上で、根拠となる通知等を廃止又は一部改正し、報告事項の省略化した。

B 3 資料の削減

提出書類の代替

所管する団体に対して、提出報告させている資料に関して、各団体がホームページに掲載しているものについては、その提出・報告を不要とした。

報告の簡素化

委員等謝金支払いで、支給調書に支出依頼書の添付を求めていたが、決裁ルート上に出納係があれば決裁を確認できるため、電子決裁時は支払依頼書の添付を省略した。

添付書類の削減

3種類の報告様式が定められているが、必要事項が含まれていれば個別に報告書を作成することを要しない旨を付記することで、各省単位での一覧表による報告等を可能とした。

B 4 プロセスの削減

決裁プロセスの短縮

「決裁に係る業務（レクのアポ入れ、承認までの待ち時間、決裁システム自体の手間等）」や多数の決裁野中で、真に判断が必要な決裁に注力できるように、省決裁規則の改正により、専決のレベルを下げた。

差し替えの簡略化

配布後に差し替えが発生した場合、差し替え部分以外も含む全ての資料を印刷し直し、再配布していたが、差し替え部分のみを再配布、修正内容が軽微な場合は再配布はせず、セット版はメールで再配布等、対応を明確化した。

C 一元化（まとめる）

業務の工程のうち、複数の工程をある組織・者でまとめて処理すること。
利用者・相手方の負担軽減だけでなく、同時に自らの業務負担の軽減につながる。

C1 調査の統合

調査自体の統合

複数の調査業務において同じ項目を調査していたことが判明したため、調査を統合した。

C2 担当者の統合

実施者の統一

検査とフォローアップで実施主体が異なっており、検査する側・される側双方にとって非効率であるため、フォローアップは検査の実施主体が行うこととし、実施主体を統一した。

窓口の一元化

同一省庁の様々な部署から作業やヒアリングの依頼が五月雨に到着するとの苦情があったため、作業依頼・ヒアリングを行う際の、窓口を統一した。

C3 公表物の一体化

公表物の統合

個別に公表していた2種類の公表物について、一体とした議論が必要なものであることから、統合し、1つの公表物として公表した。

C4 庶務業務の一元化

契約業務の一元化

国外出張時にモバイルWi-Fiルーターを利用する都度、見積り取得の上で決裁を取り、個別に借上げた上で、出張者へ配布しているが、年間単価契約への変更、業務の会計課へ一本化した。

予算要求事務の一元化

要求資料が他の予算要求事務で活用できるよう、様式を統一。また事業ごとの要綱・要領の一本化に向けた検討、事例のデータベース（省内共有フォルダーへの格納）化した。

D 分割（わける）

業務の工程のうち、ある工程を複数の組織・者で分けて処理すること。
単純業務の処理や高度な調査研究などで外部の能力・知見を活用できる。

D1 アウトソーシング

集計作業

調査やアンケートにおける回答の集計作業を請負先にアウトソーシングすることで、担当者の業務負担を軽減した。

収集作業

業務を行う上で必要になる基礎データの収集を外部の専門業者に委託した。

D2 作業の分担

打合せ概要の作成

若手職員の役目であった打合せ後の概要作成について、業務負担をみながら若手職員だけでなく捕佐級職員も作成した。

国会対応

特定の係のみを国会担当とすると、その係に過度な負担が集中していたため、ロジのみならず答弁作成者も含めた当番制を導入した。

会議準備業務

若手職員の役目であった会議室の確保や資料印刷等について、業務負担をみながら若手職員だけでなく捕佐級職員も担当した。

出張手続

若手職員の役目であった出張手続（SEABIS起案等）について、若手職員が行うのではなく、出張者自らが行った。

（内閣官房HP「業務の見直し」内の「業務の見直し 着眼点のヒント集Ver2.1」（令和4（2022）年12月）より引用）

E 標準化（そろえる）

業務の工程について、その整理を行うこと。

エンドツーエンドで業務の仕組み、関係者や課題を見える化できるほか、ノウハウ・進捗の共有も可能。

E1 データベース化

過去事例

参考となる前例が蓄積されておらず、担当者によってその都度異なる対応をとっていたが、過去事例のデータ化して整理し、業務の効率化を図った。

専門家・有識者情報

課室内で法令や政策に関する専門家・有識者の情報が蓄積されておらず、講演者の選定作業が難航していたが、それぞれの業務で探索した法令や政策に関する専門家・有識者の情報を一元的に蓄積・集約した。

E2 マニュアル等作成

チェックリスト

申請に対する審査手続において、確認事項が多く、煩雑であり、審査の長期化や確認漏れが起きていたが、確認事項に係るチェックリストを作成し、審査手続に活用した。

ひな形

調達手続において、職員が調達事務に不慣れなことから内容に不備が生じることが頻発していたが、「機器・役務の調達」、「業務の委託」、「システム構築・改修」等の場合分けした調達仕様書のテンプレートを作成した。

執務執行参考資料集

関連する施策が多岐にわたり、議員や省内幹部から至急での説明要求も多いことを踏まえ、基礎資料を集約・冊子化し、課員全員に配付し、職員の業務把握のためや説明資料として活用した。

業務進捗状況表

申請等に対する審査手続において、審査期間が長期化しているため、審査事項をリスト化し、進捗管理に役立てている。

記載内容の適正化

行政文書開示請求電子申請システムによる請求対応について、記載方法が複雑であるため誤記載も多く、非効率であるため、電子申請システムの改修（誤入力へのエラー表示）やホームページ記載内容の工夫を実施した。

E3 法令等の見直し

省令の改正

定期的な給付金支給は、支給前月中旬時点での確認結果に基づくため当月一日時点で確認できない場合にも支給し、過払が発生するため、法令を改正し、当月の支払開始日を変更し、過払を解消した。

実施要領の改正

局内の企画競争手続において、記載漏れなどが原因で時間がかかる。局内部の企画競争実施要領を改正し、記載漏れを防止した。

F 置換（おきかえる）

業務の工程について、電子化などにより効率的なツールを置き換えること。

利便性向上のほか、ミス軽減、知識・事例の蓄積にも寄与できる。

F1 電子化

申請手続の電子化

申請手続について、システムを活用した電子申請を導入した。

資料の電子化

会議において、紙で配布していた資料を、タブレット等を用いて電子データで共有できるようにした。

F2 Web会議システムの活用

Web会議の実施

会議や調査をWebで開催することで、出席者の旅費の負担や資料印刷の手間が大幅に削減された。

F3 情報共有方法の見直し

共有フォルダの活用

照会対応の履歴や資料をメールベースで管理していたが、容量が少ないことや検索しづらいことから、共有フォルダによる管理を行う。

ポータルサイトの活用

マニュアルや政策に対する現場の意見の共有及び本省から地方出先機関への通知発出に当たって、ポータルサイトを活用することとする。

スケジューラの活用

会議室の使用状況について、紙ベースで管理していたが、スケジューラを利用した会議室の使用管理を行うこととする。

F4 ツールの活用

文字起こしシステムの導入

議事録作成、要約及び翻訳業務について、自動文字起こしシステムを導入し、自動で実施されるようにする。

G 自動化（はやくする）

業務の工程について、ツールにより処理を機械化することで自動化や高速化すること。
通常かかっていた処理を素早く処理することができる。

G1 RPAの活用

集計作業

調査業務や報告の取りまとめ業務に当たって、回答の集計作業にRPAを活用した。

転記作業

内部管理業務に当たって、宿舍使用料の控除手続きに関する金額表、転任通報表等の表計算ソフトへの転記作業にRPAを活用した。

超勤管理

超勤上限超過等に係る管理職への報告が事後報告となっておりマネジメントに反映できていないことを踏まえ、RPAを導入し、超勤上限を超える前に上司に通知されるようにした。

G2 各種システム化

全文検索システム

複数の職員が異なる視点で収集したドキュメントファイル、メール等を一括で高速全文検索を行い、重要なデータの情報共有が容易となるため、全文検索を開発した。

エラーチェックシステム

調査の回答集計作業において、回答データにエラーが多く発生しているため、エラーチェックツールを配布し、回答時にチェックすることとした。

業務情報システム

各種調査において手作業で必要なデータを集計したが、情報を一元管理すると共に、当該システムに集計システムを付与することで、それらの情報を集計することができ、回答の誤りを減らす。

電子申請システム

申請に対する審査において、紙媒体の申請では審査に時間がかかるため、電子申請システムを活用する。

G3 オンラインWebアンケート

Webアンケートの実施

紙のアンケート調査票を郵送して調査を行っていたが、インターネットを利用したウェブアンケートの方法に変更し、集計作業効率化、有効回答数、予算支出削減を実現。

H 研修（まなぶ）

業務上の必要な知見・ノウハウの共有のほか、職員のスキルアップによる付加価値の増を図ること。

H1 人材育成のための研修

集合研修の実施

職員の専門的領域の能力向上や業務の目的や必要性の理解度向上のため、室内勉強会を行った。

ビジョンの共有

部局としての将来のビジョン（使命やあるべき姿）を取りまとめ、具体的な心がけや行動例について話し合う場を設けている。

I 環境改善（ととのえる）

業務を行う執務環境の向上を図ること。

仕事に付随する単純作業やコミュニケーションの効率化に寄与。

I 1 テレワーク

テレワークの推進

少数の職員で業務を回す必要がある部署について、テレワーク下であっても、決裁起案や照会対応を滞りなく進められるようにした。

I 2 オフィス改革

ミーティングスペース確保

庁舎内の一部を改修し、予約なしで利用できるミーティングスペースを確保することで、職員が自由に打合せ等できる環境を整備した。

大型モニターの設置

幹部室にモニターを導入したり、大人数会議にプロジェクターを用いることで、ペーパーレス化を推進した。

フォローアップ見直し

2画面表示で資料作成等の効率化を図るため、希望者に対し、P Cのサブディスプレイを配備した。

I 3 ツールの活用

休暇取得

休暇取得や休暇予定の共有に当たって、勤怠管理ツールやスケジュールを活用した。

メールの確認

私有携帯から職場のメールの送受信を可能とするアプリを試行的に導入した。

非常時における業務継続

業務時間外に発生した大規模な自然災害に対して、省内ネットワーク上のグループウェアでは情報共有が困難であったため、民間事業者が提供する安否確認サービスにグループメッセージ機能を導入した。

（内閣官房HP「業務の見直し」内の「業務の見直し 着眼点のヒント集Ver2.1」（令和4（2022）年12月）より引用）

■ 業務見直しの事例集

○ 農地台帳情報のインターネット公開

農業参入促進を目的として農地台帳のインターネット公開を検討した際、当初は個々の農業委員会が保有する個別システムの改修で対応する予定であった。しかし、検討の中で、これでは全国横断で検索ができないと判明したため、政策の大目的に立ち返り、データ形式・用語を統一した全国一元的なクラウドシステムを整備した。これにより、誰でも全国から希望する農地を検索できるようになった。

○ ハローワークにおける相談対応

ITリテラシーのある求職者・求人者を含む多くの来所者対応に迫われ、就職困難者への相談時間が限られていた。インターネットサービスの充実・オンライン手続の新設によりITリテラシーのある層の来所を減らした結果、職員の余力を就職困難者への丁寧な相談対応に集中させることができた。