

日本司法支援センターの平成24年度業務実績評価に関する項目別評価表(案)

資料5-1

評価の基本方針

- A: 当該事業年度の業務の実施が中期計画に照らし順調である。
- B: 当該事業年度の業務の実施状況が中期計画に照らしおおむね順調である。
- C: 当該事業年度の業務の実施状況が中期計画に照らし順調でなく、業務運営の改善等が必要である。

ただし、B評価については、委員の協議により、必要に応じて、業務の実績が比較的良好な場合にはB+と評価できるものとする。

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|-------------------------|---|---|---|--------|------|----|------|
| 2 総合法律支援の充実のための措置に関する事項 | 1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとすべき措置 | 1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとすべき措置 | | | | | |
| (1)業務運営の基本的姿勢等 | 1 業務運営の基本的姿勢等 | 1 業務運営の基本的姿勢等 | | | | | |
| ①業務運営の基本的姿勢 | (1) 業務運営の基本的姿勢 | (1) 業務運営の基本的姿勢 | | | | | |
| 1 | ア 日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）は、国民に身近で頼りがいのある司法を実現するために各種業務を行う法人であることにかんがみ、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、その業務運営においては、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、高齢者及び障害者等に対する特別の配慮を含め、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他利用者の立場に立った業務運営を常に心がける姿勢を基本とする。 | ① 利用者の立場に立った業務運営 ア 支援センターの業務運営においては、引き続き、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障害者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。 イ 東日本大震災の被災者に対しては、被災者のニーズに応え、震災に起因する様々な法的トラブルに適切に対応する。 | 利用者の立場に立った業務運営の取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 1 |
| 2 | イ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を各事業年度に1回以上開催する。 | ウ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を平成24年度内に2回以上開催する。 | 顧問会議の開催状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 2 |
| 3 | ウ 高齢者及び障害者等の法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供を求めることに困難がある方に対しては、その置かれた環境に特別に配慮し、関係機関・団体との連携協力体制を確保しつつ、支援センターの業務を周知するための方策について工夫・検討するとともに、出張法律相談を充実させるなど高齢者及び障害者等が必要な情報やサービスの提供をより容易に受けられるような業務運営を推進する。 | エ 高齢者・障がい者等への周知に関しては、すでに作成している高齢者向けパンフレット、知的障がい者向けパンフレットについて、関係団体等の意見を踏まえて引き続き改善を図るとともに、視覚障がい者向けパンフレットを作成する。また、各地方事務所において調停協会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等との連携を強化し、業務説明会の開催などを行なう。 引き続き支援センター事務所へのアクセスが困難な方を対象とした巡回・出張法律相談を充実させるため、関係機関・団体と連携協力しつつ、必要に応じて説明会や協議会を実施するなどとともに、東日本大震災の被災者にとってより利用しやすいスキームの策定に努める。 また、出張・巡回法律相談に対応することが可能な契約弁護士・司法書士を確保する。 | 高齢者・障害者等に対する適切なサービス提供に向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 3 |
| 4 | イ 支援センターが提供するサービスに関する利用者からの意見、苦情等について、支援センターの業務運営の参考にするとともに、必要に応じて業務の改善等適切な対応を行う。 | ② 利用者の意見、苦情等への適切な対応 支援センターが提供するサービスに関する利用者からの意見、苦情等について、支援センターの業務運営の参考にするとともに、必要に応じて業務の改善等適切な対応を行う。 | 利用者の意見、苦情等への対応状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 4 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|---|---|--|---|--------|------|----|------|
| ウ 国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、支援センターの役職員は、常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じ、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善をしていくものとする。 | ③ 効率的で効果的な業務運営 国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、役職員は常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じ、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善に努めることを基本姿勢とする。 | ③ 効率的で効果的な業務運営 国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、役職員は常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じ、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善に努めることを基本姿勢とする。 | 効率的で効果的な業務運営に向けた取組状況 平成22年度評価：B+ 平成23年度評価：A | | | | 5 |
| ②支援センターの存在及びその業務の内容についての周知 | (2)支援センターの存在及びその業務の内容についての周知 | (2)支援センターの存在及びその業務の内容についての周知 | | | | | |
| ア 支援センターがその役割を十分に果たすことができるよう、支援センターの存在及びその業務の内容について周知を図る。 イ 広報に関しては、効率性の視点を踏まえつつ効果的に実施するものとする。広報効果とこれに要した費用について事後に分析し、その結果を後の広報戦略に反映させる。 | ① 効率性の視点を踏まえつつ効果的な広報を実施するため、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を各年度策定し、同計画に基づき広報活動に取り組む。また、当該広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を参考にすることで事後に分析し、その結果を翌年度の広報計画に反映させる。 ② 支援センターの利用経験がある者等の認知経路として上位を占めるテレビ広告、ホームページ等の広報効果の高い媒体を活用し、支援センターの事業等に関する情報を効果的に提供する。 ③ 記者説明会の機動的な開催や、省庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携を通じた周知活動に努める。 ④ 支援センターが、より多くの国民に利用され、頼りにされる存在となるよう、業務内容等について上記方法により周知し、認知度を毎年度上昇させる。 | ① 効率性の視点を踏まえつつ効果的な広報を実施するため、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を各年度策定し、同計画に基づき広報活動に取り組む。また、当該広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を参考にすることで事後に分析し、その結果を翌年度の広報計画に反映させる。 ② 広報経費に関する予算状況を踏まえ、ホームページをより効果的に活用するなど、情報発信の手法について研究し、多様な手法を用いることにより、より費用対効果の高い広報を実現する。 ③ 様々な機会を通じて、本部・地方事務所において、平成23年度を上回る回数（プレスリリース）を実施するとともに、発信した情報が記事として取り上げられるよう、全国の広報担当職員の技術研修を行うなどしてプレスリリースの質を高めるための方策を講じる。 また、被災地での取組みや法教育シンポジウムが、テレビ・新聞等で大きく取り上げられた経験を活かし、マスコミに取り上げられるような取組みを行う。 ④ 多重債務問題への取組みを継続するとともに家事問題等への取組みに向けて、関係機関・団体と連携した周知活動をより効果的に実施する。そのため、広報活動に関する全国実務担当者会議・研修を開催し、連携ノウハウの共有及び担当職員における周知技術の向上を図る。 ⑤ 認知度調査を実施し、平成24年度に実施した広報の効果を適切に検証する。また、支援センターが、より多くの国民に利用され、頼りにされる存在となるよう、業務内容等について上記方法を通じて周知し、認知度を上昇させる。 | 効率的かつ効果的な広報活動に向けた取組状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B | | | | 6 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|--|---|--|---|--------|------|----|------|
| (2)組織の基盤整備等 | 2 組織の基盤整備等 | 2 組織の基盤整備等 | | | | | |
| ①一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等 | (1)一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等 | (1)一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等 | | | | | |
| 7 ア 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、民事法律扶助事件の受け手となる弁護士・司法書士が少ない地域、国選事件の受け手となる弁護士が少ない地域を含め、民事法律扶助事件の受任者の確保態勢、捜査・公判を通じ一貫した弁護人確保態勢等の全国的に均質な確保を図るべく、一般契約弁護士・司法書士の幅広い確保及び常勤弁護士の所要の数の確保に努める。 | ① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保 ア 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、弁護士会・司法書士会と連携協力し、必要に応じて説明会や協議会を実施するなどして、契約弁護士・司法書士を確保する。また、弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回相談又は常勤弁護士による常駐若しくは巡回を行う。 | ① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保 ア 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会・司法書士会と連携協力し、新規登録時期に合わせた説明会や研修会、取り組むべきテーマごとの協議会を開催するなどして、契約弁護士・司法書士を確保する。また、弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回又は常勤弁護士の常駐若しくは巡回を行う。 | 全国的に均質な民事法律扶助事件の担い手の確保に向けた取組状況 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B+ | | | | 7 |
| 8 | イ 捜査及び公判又は少年審判を通じ一貫した弁護人及び付添人確保態勢を全国的に均質なものとするため、弁護士会とも連携協力し、捜査及び公判又は少年審判を通じ一貫して弁護活動及び付添活動を担う弁護士を確保する。また、国選弁護事件及び国選付添事件の受け手となる弁護士が少ない地域に、常勤弁護士による常駐又は巡回を行う。 ウ 被害者参加人のための国選弁護制度の担い手となる弁護士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、弁護士会と連携協力して、契約弁護士を確保する。 | イ 各地において、弁護士会の協力を得て引き続き、国選弁護人及び付添人契約に関する説明会の実施や説明資料の配布等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。また、常勤弁護士を採用し、国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域に常駐若しくは巡回させる。 ウ 被害者参加人のための国選弁護制度の担い手となる弁護士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会と連携協力し、被害者参加弁護士契約に関する説明会の実施や説明資料の配布等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。 | 全国的に均質な国選事件の担い手の確保に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | | 8 |
| 9 | エ 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、契約弁護士・司法書士の幅広い確保に加えて、所要の常勤弁護士の確保に努める。 | エ 常勤弁護士の確保のために、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所等の関係機関・団体の協力を得て、常勤弁護士の業務内容や魅力、採用情報等について、司法修習生、弁護士、司法試験合格者、法科大学院生等に対する説明を行い、応募を促すとともに、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、日本弁護士連合会ホームページを活用するなどして広く応募を促す。 | 常勤弁護士の確保に向けた取組状況 平成22年度 評価：B+ 平成23年度 評価：B+ | | | | 9 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|---|--|--|---|--------|------|----|------|
| <p>イ 司法過疎対策として、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいなかった地域を始め、人口、事件数、実働弁護士数、地域の交通の実情等を総合考慮して弁護士等に法律事務の取扱いを依頼することに困難のあると考えられる地域の解消に取り組むこととし、実働弁護士が多数いる地域との距離・交通の便、法律サービスの需要の程度等を考慮しつつ、日本弁護士連合会等とも連携協力しながら、必要な地域において、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供体制の整備を図る。</p> | <p>② 法律サービスの提供に係る体制の整備 ア 地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいなかった地域のうち、当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在する地域を除外した「実質的ゼロワン地域」において、法律サービスの需要も考慮しつつ、弁護士会、地方公共団体その他関係機関とも連携協力しながら、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供が可能な体制を整備する。</p> <p>イ 加えて、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、法律サービスの需要も考慮しつつ、弁護士会、地方公共団体その他関係機関とも連携協力しながら、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供が可能な体制を整備する。</p> | <p>② 法律サービスの提供に係る体制の整備 地方裁判所支部（以下「地裁支部」という。）管轄単位で実働弁護士がいなかった地域から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域を優先とし、加えて、地裁支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地裁本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数等を考慮しつつ、地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させる。 前述の地域に隣接する地方事務所等に配置する常勤弁護士を巡回させることにより、同地域において、法律サービスを提供するための具体的な方策を企画・立案し、実施する。</p> | <p>日弁連等との連携協力の下、司法過疎地域における法律サービスの提供に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B</p> | | | | |
| <p>ウ 常勤弁護士の採用に当たっては、支援センターが多様な分野にわたる業務を行うことを考慮し、幅広い人材の中から、例えば、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材を含め、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適切でき、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。</p> <p>エ 常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬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。</p> | <p>③ 常勤弁護士の採用 常勤弁護士の採用に当たっては、適時的確な人員配置その他支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適切でき、裁判員裁判にも適切に対応し得る刑事弁護に高い能力を有する人材や、関係機関・団体との連携協力関係を適切に構築し得る人材等を含む、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。</p> <p>④ 常勤弁護士の待遇 常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬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。</p> | <p>③ 常勤弁護士の採用 常勤弁護士の業務内容、採用情報などについて、司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生及び既登録弁護士等に対する説明を積極的に行い、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保に努める。</p> <p>④ 常勤弁護士の待遇 常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能とすることを基本としつつ、最初の任期を1年として、司法修習終了直後の者等から常勤弁護士を採用する。</p> | <p>意欲的で国民の期待に応えることのできる常勤弁護士の確保に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B+</p> <p>平成23年度 評価：B+</p> | | | | |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|-----------|---|---|--|---|------|----|------|
| ②職員の質の向上等 | (2)職員の質の向上等 | (2)職員の質の向上等 | | | | | |
| 12 | <p>ア 能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行う。</p> <p>イ 人事交流等により、多様な経験を積むことができる人材育成の仕組みについて検討する。</p> | <p>① 効率的で効果的な事務を遂行する観点から、能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行う。</p> <p>② 職員の資質向上や人材育成を図るため、国、独立行政法人、民間企業等を含む広範な関係機関・団体との人事交流を図る。</p> | <p>① 効率的で効果的な事務を遂行する観点から、能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行う。</p> <p>② 職員の資質向上や人材育成を図るため、国、独立行政法人、民間企業等を含む広範な関係機関・団体との人事交流を図る。関係機関との更に緊密な連携関係の構築と職員のスキルアップ等のために人事交流の充実を図る。</p> | <p>職員の質の向上を図るための、採用、人事配置及び人材育成面における取組状況</p> <p>平成22年度評価：A</p> <p>平成23年度評価：A</p> | | | 12 |
| 13 | <p>ウ 常勤弁護士による裁判員裁判への適切な対応を可能とするための研修等、常勤弁護士を含む職員の専門性を向上させるとともに、効率的で効果的な業務遂行ができるようにするための研修の実施及び研修内容の充実に努める。他方で、研修を行うに当たっては、過去に行った研修の内容や効果、研修に要した費用等を考慮して、効率的で効果的な研修の実施を心がける。</p> | <p>③ 利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、職員の実務能力や専門性を向上させる体系的な研修を、費用等を考慮して効率的にかつ計画的に実施するとともに、効果的な研修となるよう研修内容の充実に努める。</p> <p>また、常勤弁護士に対する研修を体系的に実施し、裁判員裁判その他の事件への適切な対応が可能となるよう常勤弁護士の能力向上を図る。</p> | <p>③ 利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、職員の実務能力や専門性を向上させる体系的な研修を、費用等を考慮して効率的にかつ計画的に実施するとともに、効果的な研修となるよう研修内容の充実に努める。</p> <p>人材育成の観点から、職場内教育（OJT）、集合研修及び自己啓発が相互補完的に機能するような研修体系の見直し等を図る。</p> <p>また、常勤弁護士に対して支援センター本部主催の研修を体系的に実施するとともに、各ブロック単位の研修を充実させる。</p> | <p>常勤弁護士を含む職員に対する効率的で効果的な研修の実施状況</p> <p>平成22年度評価：A</p> <p>平成23年度評価：A</p> | | | 13 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 | |
|-----------------|---|--|--|--|------|----|------|----|
| ③内部統制・ガバナンスの強化等 | (3)内部統制・ガバナンスの強化等 | (3)内部統制・ガバナンスの強化等 | | | | | | |
| 14 | <p>ア 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、支援センターの業務及び会計について、監事及び会計監査人による厳正な監査を受けるとともに、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備・強化を図るよう努める。</p> <p>イ 内部統制を強化するために必要な措置について検討し、実施する。また、支援センターが行う業務が、法令及び諸規程を遵守して行われる体制を確立するため、コンプライアンス体制の確立に向けた検討を進め、所要の施策を順次実施する。</p> | <p>① 理事長の指示が支援センターの業務運営に的確に反映されるよう、次のとおり組織運営を行う。</p> <p>ア 執行部会議を定期的に開催し、決定事項については速やかに組織内に伝達する。</p> <p>イ 本部分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・事務局長会議、ブロック別協議会を開催する。</p> <p>ウ ガバナンスの強化と内部統制の構築・運用状況の点検のための委員会を組織し、業務・組織体制の点検と必要な改善策の検討及びコンプライアンス体制の構築・点検と必要な改善策の検討を行う。</p> <p>② 会計監査人による監査の指摘を踏まえ、監事監査及び内部監査の際にその改善状況を点検するとともに、情報共有の場を設けるなど、会計監査人監査との連携強化を図る。監事監査、内部監査及び情報セキュリティー監査とも、基本的には平成23年度と同程度の規模とすることとし、監事監査は本部ほか6地方事務所を予定する。 内部監査は本部ほか43地方事務所・地域事務所を予定する。情報セキュリティー監査は6地方事務所を実施する。</p> <p>③ 本部・地方事務所における内部統制の構築・運用に関する包括的な点検のために、監査項目の再検討を行い、内部監査において活用するとともに、監査対象となっていない地方事務所・地域事務所においても自己点検のためにも活用することを呼び掛ける。コンプライアンスに関する意識向上のために、会議において役・職員にその重要性を訴えるなどの施策を実施する。情報セキュリティー監査結果を反映した内容の職員研修を実施し、情報セキュリティー意識のレベル向上を図る。</p> | <p>コンプライアンス体制の整備、強化に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B</p> | | | | 14 | |
| 15 | <p>ウ 業務に関する不祥事の発生を防止するために支援センターがとり得る対策を検討し、実施する。</p> | <p>③ 平成20年10月に発覚した、国選弁護業務に係る契約弁護士による報酬の不正請求事案を契機として、支援センターでは、接見回数3回以上の被疑者国選弁護報酬請求があった事案全件について、調査を実施するとともに、同様の不祥事を防止するため、報酬請求の際に疎明資料の添付を必要とする措置を講じたところであるが、更なる対策を要する点及び採り得る対策を検討した上で、必要な対策を速やかに実施する。また、契約弁護士等に対して関連する規則等の周知を徹底し、二度と不適切な事案が発生しないよう万全の措置を講じ、コンプライアンスの一層の推進を図る。</p> | <p>④ 契約弁護士に対して関連する規則等を周知徹底し、過誤事案が判明した場合には、事案に応じて適切な対応をすることにより、コンプライアンスの一層の推進を図る。</p> | <p>業務に関する不祥事の発生防止に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B+</p> | | | | 15 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|---|---|---|---|--------|------|----|------|
| (3)外部機関等との関係 | 3 外部機関等との関係 | 3 外部機関等との関係 | | | | | |
| ①地方協議会の開催等 | (1)地方協議会の開催等 | (1)地方協議会の開催等 | | | | | |
| 16 ア 全国の地方事務所（地方裁判所本庁所在地に設置される事務所をいう。以下同じ。）単位で地方協議会を開催し、支援センターの業務に関する具体的情報の周知を図るとともに、利用者及び関係機関・団体の意見を聴取し、これを業務運営上の参考とするように努める。 | ① 全国の地方事務所において、各地の実情を踏まえ、開催する地方協議会の議題、参加者、開催時期、開催回数等を適宜工夫し、支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、参加者に対するアンケート調査等を実施するとともに、利用者及び関係機関・団体の意見を聴取し、これを業務運営上の参考とするなどにより、関係機関・団体との一層の連携強化を図り、当該地域の実情に応じた業務運営を行う。 | ① 全国の地方事務所において、各地の実情を踏まえ、開催する地方協議会の議題、参加者、開催時期、開催回数等を適宜工夫し、支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、参加者に対するアンケート調査等を実施するとともに、利用者及び関係機関・団体の意見を聴取し、業務運営上の参考とすることにより、関係機関・団体との一層の連携強化を図り、当該地域の実情に応じた業務運営を行う。 | 地方協議会で検討された利用者及び関係機関等の意見を参考とした当該地域の実情に応じた業務運営への取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | | 16 |
| 17 イ 本部又は地方事務所において、支援センターの運営に関し、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を開催する場合には、支援センターの業務運営の公正・中立性、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保が重要であることを踏まえ、その人選を行う。 | ② 本部又は地方事務所において、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を開催する場合には、支援センターの業務運営の公正・中立性、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保を行う。 | ② 本部又は地方事務所において、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を開催する場合には、支援センターの業務運営の公正・中立性、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選を行う。 | 地方協議会等の出席者の人選についての配慮状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | | 17 |
| ②関係機関との連携強化 | (2)関係機関との連携強化 | (2)関係機関との連携強化 | | | | | |
| 18 ア 弁護士のみならず司法書士その他の隣接法律専門職者のサービスをより身近に受けられるようにし、また、法による紛争解決のために有益な情報を幅広く提供するため、弁護士及び司法書士その他の隣接法律専門職者の団体並びにその他の関係機関・団体との連携の維持・強化を図る。 | ① 窓口設置機関・団体数については、現在約25,000の相談窓口が情報提供システムに登録され、量的な部分での目標は達成したところ、今後は、これまで構築してきた関係機関・団体との連携を引き続き良好な状態で維持するとともに、支援センターの業務について相互に共通の認識を共有できるようにするための意見交換や相互研修を行うことなどにより、利用者にとってより有益な情報提供ができるよう、関係機関・団体との連携の強化・充実を図る。 | ① 内閣官房・法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議等を年1回開催し、中央レベルでの連携・協力関係の維持・充実に努める。 ② 各地方事務所において、地方協議会や研修会・打合せ等を通じて連携の充実に努める。 ③ 社会情勢等に伴い新たに創設される関係機関・団体、また、関係機関・団体において新たに創設される制度に関する情報収集に努め、支援センターの業務についての理解を得て、連携・協力関係の構築に努める。 コールセンターにおいても、関係機関の担当者による業務説明会を実施して連携の強化を図る。 | 関係機関等との連携維持・強化に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | | 18 |
| 19 イ 犯罪被害者の支援に資するサービス提供機関は必ずしも法的紛争解決に関わるものに限られないことに留意し、犯罪被害者に対する的確な情報を効率的に提供するなど犯罪被害者に対する充実したサービスの提供を図るため、被害者支援連絡協議会の場を積極的に活用するなどして、犯罪被害者支援関係機関・団体との連携の維持・強化を図る。 | ② 犯罪被害者に対する充実したサービスの提供のため、被害者支援連絡協議会を、犯罪被害者に対して的確な情報を効率的に提供するための情報交換の場として積極的に活用するなどして、同協議会に参画している犯罪被害者支援関係機関・団体等との連携の維持・強化を図る。 | ④ 地方事務所ごとに、被害者支援連絡協議会に設置されている分科会や犯罪被害者支援に関する協議会等に参画し、意見交換をするなどして、関係機関・団体との連携・協力関係の維持・強化を図る。 | 犯罪被害者支援関係機関等との連携維持・強化に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | | 19 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|---|---|--|--|--------|------|----|------|
| 3 業務運営の効率化に関する事項 | II 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 | II 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 | | | | | |
| (1)総括 | 1 総括 | 1 総括 | | | | | |
| 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、以下に掲げる各業務における効率化に関する目標を達成するほか、業務運営全般につき、適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑な業務運営を図る。 | | | | | | | |
| ①一般管理費 | (1)一般管理費等 | (1)一般管理費等 | | | | | |
| ア 役職員の報酬、給与について、引き続き、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化、効率化を行う。 | ① 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨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。 ② 業務運営の効率化により、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、拡充分等は除外した上で、以下の削減を行う。 ア 平成22年度は、一般管理費（人件費を除く。）を、前年度比1パーセント削減する。 イ 平成23年度以降は、一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を、毎年度、前年度比3パーセント削減し、事業費（民事法律扶助事業経費（立替金債権管理事務処理費を除く。）を除く。）を、毎年度、前年度比1パーセント削減する。 | ① 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨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。 ② 業務運営の効率化により、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、拡充分等は除外した上で、以下の削減を行う。 一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を、前年度比3パーセント削減し、事業費（民事法律扶助事業経費（立替金債権管理事務処理費を除く。）を除く。）を、前年度比1パーセント削減する。 | 一般管理費等の合理化・効率化に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | | |
| イ 人件費以外の一般管理費について、無駄を排除するとともに、一般競争入札等の競争的手法の利用の徹底により契約手続の適正を維持し、全体として効率化に努める。 | ③ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、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ることとする。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式（複数の業者から見積書を徴する競争的手法）によることとする。これらの取組によって、経費の削減を図る。 | ③ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、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ることとする。これら競争的手法によるに際し、すべての案件、特に一者応札・一者応募になっている案件について、公告期間の十分な確保、公告方法の検討及び仕様書の検討など、一層の競争性の確保に努めるものとする。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式（複数の業者から見積書を徴する競争的手法）によることとする。これらの取組によって、経費の削減を図る。 | | | | | |

| 中期目標 | | 中期計画の各項目 | | 年度計画（平成24年度） | | 評価の指標 | 実績（要旨） | | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|------|--|--|--|------------------------------------|---------------------------------------|-------|--------|--|------|----|------|
| | ②組織の見直し | ②組織の見直し | | ②組織の見直し | | | | | | | |
| 21 | ア 職員数について、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、業務量に応じた適切なものとする必要がある。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。職員の配置については、配置先の業務量に応じた適正なものとする。 | ① 職員数について、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、業務量に応じた適切なものとする。具体的な職員の採用及び配置については、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、民事法律扶助事件及び国選対象事件の事件数等の業務量実態に見合った適正なものとする。とりわけ、職員を新たに採用する場合には、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、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。 | ① 職員数について、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、業務量に応じた適切なものとする。具体的な職員の採用及び配置については、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、民事法律扶助事件及び国選対象事件の事件数等の業務量実態に見合った適正なものとする。とりわけ、職員を新たに採用する場合には、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、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。 | 業務量に応じた職員の採用・配置に向けた取組状況 | 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B | | | | | 21 | |
| 22 | イ 常勤弁護士が総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、支援センターの業務を遂行するために真に必要な常勤弁護士の数を厳格に検証する。常勤弁護士の配置に当たっては、民事法律扶助事件及び国選事件の確実な受任、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性、地域における一般契約弁護士の事件の受任体制等を総合考慮し、適正な配置になるよう事前に十分な検討を行う。 | ② 常勤弁護士が総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、支援センターの業務を遂行するために真に必要な常勤弁護士の数の厳格な検証を怠らないものとする。具体的な常勤弁護士の採用及び配置の検討に当たっては、総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の確実な受任、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性等の要素を総合考慮する。 | ② 常勤弁護士の配置の検討に当たり、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の受任の確実性、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性等を検討する。 | 常勤弁護士の適正な採用・配置に向けた取組状況 | 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B | | | | | 22 | |
| 23 | ウ 支部、出張所については、業務量、対応する地方事務所への体制、支部・出張所を維持するための費用と維持による効果等の点を総合的に考慮して、廃止を含め、必要な見直しを行う。 | ③ 支部・出張所については、より効果的・効率的な業務運営に資するよう、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も配慮しつつ、業務量、対応する地方事務所の体制、費用対効果等を総合的に考慮して、廃止を含め、必要な見直しを行う。 | ③ 支部・出張所については、より効果的・効率的な業務運営に資するよう、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も配慮しつつ、業務量、対応する地方事務所の体制、費用対効果等を総合的に考慮して、引き続き、必要な見直しを行う。 | 効果的・効率的な業務運営に向けた支部・出張所の必要に応じた見直し状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：B+ | | | | | 23 | |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|---------------------|---|--|--|---|------|----|------|
| (2) 情報提供・犯罪被害者支援 | 2 情報提供・犯罪被害者支援 | 2 情報提供・犯罪被害者支援 | | | | | |
| ① コールセンターの利用促進 | (1) コールセンターの利用促進 | (1) コールセンターの利用促進 | | | | | |
| 24 | <p>情報提供業務について、効率的で効果的な業務運営を行うため、コールセンターと地方事務所の役割を明確化した上で、コールセンターで対応可能なものについては、コールセンターの利用の促進を図る。そのために、コールセンター及び地方事務所で提供している情報の種類や内容等について、関係機関・団体や利用者に対する周知を図る。また、地方事務所からのコールセンターへの電話転送について、地方事務所において行っている電話による情報提供の件数やコールセンターの体制、費用対効果等の点を考慮した上、その導入を検討する。</p> | <p>コールセンターにおける電話とメールによる情報提供と地方事務所における電話と面談による情報提供について、それぞれの利点や利用者のニーズを踏まえた上で、より効率的で効果的な情報提供を行う観点から、コールセンターと地方事務所の役割の明確化を図り、コールセンターで対応可能なものについてはコールセンターの利用の促進を図る。そのために、関係機関・団体、利用者に対してコールセンター及び地方事務所で行っている情報提供の種類、内容等について、ホームページや広報を通じて、あるいは関係機関との打合せ等の機会を利用して周知を図る。</p> <p>地方事務所で行っている情報提供の件数や内容を分析し、地方事務所からの電話転送を行うことが費用対効果の観点から合理的である場合には、効率性・効果性の視点を踏まえつつ地方事務所からのコールセンターへの電話転送を行うことについて、平成22年度中に検討する。</p> | <p>① 利用者にとって適切な窓口を選択することを可能とするため、コールセンター及び地方事務所の情報提供の種類や業務内容等について、ホームページや広報、関係機関との打合せ等の際に周知を図る。</p> <p>② 引き続き地方事務所からコールセンターへの電話転送を行い、情報提供業務の効率的対応を図る。</p> | <p>コールセンターの利用促進に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B</p> | | | 24 |
| ② コールセンターの設置場所等 | (2) コールセンターの設置場所等 | (2) コールセンターの設置場所等 | | | | | |
| 25 | <p>コールセンター業務の委託契約を次に更新するに当たっては、経済性やサービスの質の確保に留意しつつ、効率的な業務運営の観点から、その設置場所を地方に移すことも含めて、必要な検討を行う。</p> | <p>コールセンターの運用に当たっては、受電件数の増減や社会情勢の変化、支援センターの業務効率化のためのニーズに対応できるような柔軟な体制の構築に努めるとともに、コールセンターの委託契約更新時において、コールセンターの人材の確保や研修の充実等によるサービス品質の確保に努めつつ、設置場所の地方移転等による経済性・効率性の観点からの検討を行い、コールセンター運営に要する経費削減に努める。</p> | <p>① コールセンターの運用に当たっては、利用者へのサービスレベルの維持向上を図りつつ、安定的かつ効率的運用に努める。</p> <p>② コールセンターの運用に当たっては、支援センターの他の業務との連携や利用者のニーズに対応するため、コールセンターにおける民事法律扶助に関する資力要件の確認の実施に向けた取組を行うなどして、支援センターの業務全体の効率化も視野に業務運営の経費削減に努める。</p> | <p>コールセンターの業務運営経費削減に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p> | | | 25 |
| (3) 民事法律扶助・国選弁護士等確保 | 3 民事法律扶助・国選弁護士等確保 | 3 民事法律扶助・国選弁護士等確保 | | | | | |
| ① 民事法律扶助業務の事務手続の効率化 | (1) 民事法律扶助業務の事務手続の効率化 | (1) 民事法律扶助業務の事務手続の効率化 | | | | | |
| 26 | <p>審査の適正を確保しつつ、書面審査を活用するなどの方法により、事務手続の効率化を図る。</p> | <p>審査の適正を確保しつつ、援助審査の方法を合理化すること（合議制の審査に代え、事案に応じて単独審査方法を活用する、援助開始決定時において書面審査を活用する、援助申込者からの提出書類を合理化するなど）などにより、事務手続の効率化を図る。</p> | <p>事務手続の効率化を図るため、平成23年度に行った事務手続洗い出しの結果を基に、最も合理的かつ効率的な標準事務について具体的な検討を進める。また、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、審査の適正を確保しつつ、援助審査方法の合理化を図る。</p> | <p>事務手続の効率化に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B</p> | | | 26 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|---------------|---|---|---|--------|------|----|------|
| ②国選弁護関連業務の効率化 | (2)国選弁護関連業務の効率化 | (2)国選弁護関連業務の効率化 | | | | | |
| 27 | <p>業務運営の効率化の観点から、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、事務手続の簡素化、合理化を図る。また、複数事件の包括的な委託の活用により、業務運営の効率化を図る。</p> <p>① 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、現在は、一律に本部で再算定しているところ、地方事務所限りで再算定するのが適切な案件については、地方事務所限りで処理できるようにするなど、本部及び地方事務所の役割を明確にした上で、適切に業務を分担し、事務手続の簡素・合理化を図る。</p> <p>② 業務処理の効率化を図るため、複数事件の包括的な委託の契約締結に努める。</p> | <p>① 国選弁護等の報酬・費用の算定に係る不服申立てに関する再算定について、見直しによる事務手続の簡素化・合理化の進展状況を引き続き注視しつつ、更なる見直しの必要性・相当性について検討する。</p> <p>② 国選弁護人契約における一括契約について、弁護士に対する説明会や説明資料等を利用して周知を行い、契約数の増加に努める。</p> <p>③ 一括契約に基づく算定の対象となり得る複数の即決申立被告事件の配点方法等の実務運用について、裁判所等関係機関との間で協議を行う。</p> | <p>事務手続の簡素・合理化及び複数事件の包括的な委託の活用等による業務運営の効率化に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p> | | | | 27 |
| (4)司法過疎対策 | 4 司法過疎対策 | 4 司法過疎対策 | | | | | |
| 28 | <p>①司法過疎対策地域事務所の設置要素の明確化 司法過疎対策地域事務所の設置、廃止の要否について、事後の厳格な検証の実施に資するよう、司法過疎対策地域事務所を設置する際に考慮する要素を中期計画等において具体的に明らかにする。</p> <p>②司法過疎対策地域事務所設置等に関する検討及び日本司法支援センター評価委員会による評価 地域の実働弁護士の数、地域のニーズ、日本弁護士連合会によるひまわり基金公設事務所の設置状況その他の支援センターが司法過疎対策地域事務所を設置する際に考慮するものとして明らかにした要素を的確に把握することにより、司法過疎対策地域事務所の設置、廃止について、不断に検討し、必要な見直しを行うものとし、毎年度、日本司法支援センター評価委員会において一定の指標（現行の項目別評価表の「評価の指標」又はこれに相当するもの）に基づく評価を受けることとする。</p> | <p>上記12(1)②の地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数、単位弁護士会、地方自治体等による支援体制等を総合勘案し、必要な地に地域事務所を設置することとする。 地域事務所の設置後においても、当該地域の司法過疎状態の状況把握を行い、所要の検討を行う。</p> | <p>司法過疎対策地域事務所の設置に当たり考慮する要素の的確な把握及びこれを踏まえた地域事務所の設置、廃止に関する検討状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B</p> | | | | 28 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|-----------------------------|--|---|---|---|------|----|------|
| 4 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 | Ⅲ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 | Ⅲ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 | | | | | |
| (1)総括 | | | | | | | |
| | 支援センターの業務が国民の権利・利益に直接関わる極めて公共性・公益性が高いものであることにかんがみ、業務の質の向上を図る。その際、利用者の視点で、各地域における実情を考慮しつつ、職員の創意工夫をも活用し、効率的な方法で、利用者の満足度の向上を図ることを目指す。 | | | | | | |
| (2)情報提供 | | | | | | | |
| | 1 情報提供 | 1 情報提供 | | | | | |
| | ①利用者のニーズの把握と業務への反映等 | (1)利用者のニーズの把握と業務への反映等 | | | | | |
| 29 | ア 業務の質を客観的に評価し、業務内容の改善向上に役立てる。 | ① 客観的評価の実施 情報提供窓口業務について第三者による客観的評価を行い、その評価結果をフィードバックするなどして、より質の高い窓口対応・サービスを目指す。 | ① 客観的評価の実施 情報提供窓口の質の向上を図るため、コールセンター及び各地方事務所情報提供窓口での対応に関する第三者による客観的評価を平成24年度中にそれぞれ1回以上実施し、業務内容や電話対応等にフィードバックして、業務改善を図ることにより、窓口対応の向上を図る。 | 第三者による客観的評価の実施、分析及びフィードバック状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B+ | | | 29 |
| 30 | イ 利用者のニーズを踏まえ、利用者に最適で質の高い情報を提供するとともに、利用者の関係機関への橋渡しを行う。 | ② 関係機関情報の充実 関係機関・団体との連携の構築を引き続き進めるとともに、関係機関・団体に関するより詳細な情報収集を行い、関係機関情報の充実を図る。また、関係機関・団体との協議会・研修会等を通じてより緊密な関係を構築し、利用者が求める関係機関・団体へのスムーズな橋渡しを行う。 | ② 関係機関情報の充実 関係機関・団体との相互理解を深めるため、関係機関・団体との協議会や研修会等を開催又は積極的に参加する。 関係機関情報について、全国どこからでも一定水準以上の関係機関情報の提供を行うため、地域の事情に即した情報の収集・登録を行い、関係機関情報の充実・共有化を図る。 | 利用者の関係機関等へのスムーズな橋渡しに向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | 30 |
| 31 | ウ 利用者の意見を適切に業務に反映させる仕組みを構築して業務の質の向上を図るとともに、オペレーター等の質の向上に努める。 | ③ アンケート調査の実施及びオペレーター等の質の向上等 ア 情報提供に係る国民のニーズを把握し、情報提供業務に反映させ、より利用しやすく、かつ満足度の高いものとするため、ホームページを利用した通年のアンケート調査や情報提供後に利用者に依頼する等の方法によるアンケート調査を行い、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 イ アンケート調査結果や評価結果を踏まえて業務内容の見直し等を行うとともに、これらをオペレーター等の研修内容に反映し、ケーススタディー等を内容とするオペレーター等の研修計画を策定・実施するなど、利用者の抱えるトラブルを整理し、最適な情報提供を行うことができる能力を養成するための研修を充実させ、オペレーター等の質の向上を図る。 | ③ アンケート調査の実施 通年のホームページにおけるアンケート調査や期間を設定したコールセンター及び地方事務所での情報提供利用者に対するアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。 ④ オペレーター等の質の向上 アンケート調査結果や評価結果をオペレーター等の研修内容に反映し、ケーススタディー等を内容とするオペレーター等の研修計画を策定・実施する。その上で、利用者の立場に立った応対能力の向上を図る。 | アンケート調査の実施及びオペレーター等の質の向上等に向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | 31 |

| 中期目標 | | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|------|---|---|---|---|--------|------|----|------|
| 32 | ②提供する情報の内容及びその提供方法 | (2)提供する情報の内容及びその提供方法 | (2)提供する情報の内容及びその提供方法 | | | | | |
| | ア 制度の新設、制度内容の変更や社会経済情勢の変化に応じた情報提供に努め、利用者の利便性の向上を図る。 | ① 利用者の利便性の向上 新たな法制度に速やかに対応し、社会情勢の変化に柔軟かつ速やかに対応するため、FAQの追加・更新を行い、利用者にとって、より有用な情報提供が行えるデータベースの構築を進める。 | ① 新規に関係を構築した関係機関情報、新たな法制度や社会情勢に対応した法制度を紹介するFAQの追加・更新などデータベースの一層の拡充を図るとともに、定期的に内容を見直し・更新作業を行い、最新かつ正確なデータの維持に努める。震災に関する情報についても、逐次更新追加を行う。 ② 利用者へのサービス向上のため、法律専門家等の情報提供業務への関与を継続し、オペレーター等へのアドバイス対応やFAQ、震災Q&Aの充実、メール対応等の情報提供業務の正確性の確保と内容の充実を図る。 ③ 各士業によるワンストップ相談会や震災フリーダイヤルを継続して実施するほか、外線転送の試行を踏まえて、これを拡大・充実することを検討し、利用者の利便性の向上を図る。 | 利用者の利便性の向上に向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 32 |
| 33 | イ 情報提供の方法を工夫し、充実した情報提供を行うよう努める。 | ② 充実した情報提供の実施 ア 正確な情報提供を行うための法律専門家の情報提供業務への関与や、紹介した関係機関・団体における必要書類に係る情報提供等、情報提供の方法・内容の更なる充実を図る。 イ 広く国民に対して法制度等に関する情報提供を行うため、情報発信のための媒体（ホームページ、印刷物等のうち広報効果の高い媒体）の充実を図るとともに、今後の情報提供手段としてIT技術を積極的に利用した情報提供について検討するなど、今後の情報提供の在り方を検討する。 | ④ 従来実施しているパソコンのメールに加えて、携帯電話からのメールによる問い合わせへの対応について検討する。 ⑤ ホームページやリーフレット等の内容の充実に努め、積極的な情報発信を行う。引き続き、IT技術を駆使した情報提供サービスについて情報収集に努め、その実現可能性について検討する。 | 充実した情報提供を行うための方法・手段の工夫及び内容の充実に向けた取組状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B+ | | | | 33 |
| | ③最適な情報の迅速な提供 | (3)最適な情報の迅速な提供 | (3)最適な情報の迅速な提供 | | | | | |
| 34 | 消費者庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携・協力関係を強化し、支援センターと関係機関・団体の業務内容についての情報を相互に把握し共有するなど、利用者が必要とする最適な情報を簡易迅速に入手できるようにするために必要な措置を講じる。 | 消費者庁、地方公共団体等の関係機関・団体との情報交換・情報共有が可能な信頼関係を構築し、利用者が必要とする関係機関の詳細な情報を速やかに提供するとともに、関係機関・団体における支援センターのホームページの関係機関情報の積極的活用を促進する。 | ① 消費者庁・国民生活センターと連携して被災地における士業によるワンストップ相談を実施する。 ② ホームページ上の関係機関情報やFAQの充実を図るとともに、関係機関情報の積極的な利用の促進を図る。 | 利用者が必要とする最適な情報の迅速な提供のための関係機関等との連携強化に向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 34 |
| | ④法教育に資する情報の提供等 | (4)法教育に資する情報の提供等 | (4)法教育に資する情報の提供等 | | | | | |
| 35 | 国民に身近な司法の実現における法教育の役割が大きいこと、法教育が紛争の未然防止に役立つことを考慮し、情報提供業務の一環として、関係機関と連携して地域住民等に対する法教育に取り組む。 | 法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえつつ、情報提供の一環として、高齢者、学生、地域住民等にとってより身近な司法の実現を目指して、関係機関と十分な連携を図り、地域の法教育に関する取組において適切な役割を果たす。 | 関係機関との連携・協力のもと、全国3か所以上において法教育シンポジウムを開催し、法教育の普及・発展のための取組を継続する。法教育に関する情報提供を行うための準備作業として、各事務所における法教育の実施状況や実施内容・方法等に関する情報を収集・整理し、組織内での情報共有を行う。 | 地域における法教育の推進に向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 35 |

| 中期目標 | | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|------|---|--|--|--|--------|------|----|------|
| 36 | (3) 民事法律扶助 | 2 民事法律扶助 | 2 民事法律扶助 | | | | | |
| | ①利用者のニーズの把握と業務への反映 | (1)利用者のニーズの把握と業務への反映 | (1)利用者のニーズの把握と業務への反映 | | | | | |
| | ア 利用者に最適な援助を提供するための方策を検討し、実施する。 | ① 事案の内容、申込者本人の能力及び資力等を十分に考慮することなどにより、援助申込者にとって最適な援助を提供することのできる環境を整備する。 | ① 事案の内容、申込者本人の能力及び資力等を十分に考慮することなどにより、援助申込者にとって最適な援助を提供するための環境整備に努めるとともに、平成23年3月に発生した東日本大震災の被災者の法的ニーズに対応した柔軟な援助を提供するための環境整備に努める。 | 利用者に対する最適な援助の提供に向けた取組状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B+ | | | | 36 |
| 37 | イ 民事法律扶助のニーズ調査の結果を踏まえ、利用者のニーズを適切に反映した事業計画を立案し、実施する。また、必要に応じ、適時適切な方法で、民事法律扶助に関するニーズを把握するよう努める。 | ② 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果を踏まえ、例えば、特定の紛争類型における専門的サービスの提供方法について検討することなどにより、ニーズを的確に反映した事業計画を立案し、同計画に基づく事業を実施する。 また、民事法律扶助のニーズを的確に反映した事業計画を立案できるよう、必要な調査を実施する。 | ② 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果及び同23年3月に出された答申書とともに東日本大震災の被災者の状況を踏まえ、ニーズを反映した事業の在り方について検討・立案する。 | ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施等に向けた取組状況 平成22年度評価：B+ 平成23年度評価：B+ | | | | 37 |
| | ②サービスの質の向上 | (2)サービスの質の向上 | (2)サービスの質の向上 | | | | | |
| 38 | ア 迅速な援助を提供するという観点から、審査の適正を確保しつつ、事務処理方法の工夫等により、援助申込から必要な援助の提供までの期間の短縮を図る。 | ① 迅速な援助を提供して援助申込者の負担を軽減するという観点から、審査の適正を確保しつつ、援助審査の方法を合理化すること（合議制の審査に代え、事案に応じて単独審査方法を活用する、援助開始決定時において書面審査を活用する、援助申込者からの提出書類を合理化するなど）などにより、毎年度、前年度と比較して、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を短縮させるよう努める。 | ① 迅速な援助を提供して援助申込者の負担を軽減するという観点から、審査の適正を確保しつつ、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、援助審査方法の合理化を図るとともに、審査以外についても標準的な事務処理方法を地方事務所へ提示することで事務全般の効率化を図るなどにより、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を平成23年度と比較して短縮させるよう努める。 | 迅速かつ適正な援助の提供に向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 38 |
| | イ 関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に対する周知を図るなどして、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。 | ② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知することにより、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。 | ② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知することにより、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。 | 契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B+ | | | | 39 |
| 40 | ウ 専門性を必要とする事件への適切な対応を検討する。 | ③ 各地方事務所において、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、専門相談を充実するとともに、適切な受任者・受託者の選任に努める。 | ③ 弁護士会・司法書士会と連携・協力し、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、一定規模以上の地方事務所では専門相談の実施・拡充に努める。 | 専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保及び専門相談の充実等に向けた取組状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | 40 |

| 中期目標 | | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|------|---|--|---|---|--------------------------------------|------|----|------|
| 41 | (4) 国選弁護士等確保 | 3 国選弁護士等確保 | 3 国選弁護士等確保 | | | | | |
| | ①迅速かつ確実な選任態勢の確保等 | (1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保 | (1) 迅速かつ確実な選任態勢の確保 | | | | | |
| | 各地域ごとに、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で協議の場を設けるなどして、迅速かつ確実に国選弁護士、国選付添人の選任、国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図る。とりわけ、裁判員裁判の円滑な実施が我が国の司法制度における喫緊の課題であることにかんがみ、同裁判につき、裁判所及び弁護士会と連携の上、刑事弁護に関する十分な知識や経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が行われる態勢の確保に努めるとともに、その知識や経験を多くの弁護士が共有することができるよう、国選弁護人の選任の運用の工夫に努める。 | 迅速かつ確実に国選弁護士及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図るため、各地方事務所単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各事業年度に1回以上、定期的な協議の場を設定する。とりわけ、裁判員裁判につき、裁判所及び弁護士会と連携の上、刑事弁護に関する十分な知識や経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が行われる態勢の確保に努めるとともに、その知識や経験を多くの弁護士が共有することができるよう、国選弁護人の選任の運用の工夫に努める。 | 地方事務所ごとに、国選弁護士及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定態勢に関する定期的な協議の場を平成24年度に1回以上設ける。 裁判員裁判に関し、十分な知識や経験を有する国選弁護人を選任するための態勢や、その知識や経験を多くの弁護士が共有し得るような選任の運用につき、地方事務所ごとに裁判所及び弁護士会と協議して、各地の実情に応じた適切な在り方を検討し、その実現に努める。 | 裁判員裁判における国選弁護人の選任の運用等に関する関係機関等が参加する定期的な協議の結果の運用への反映状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | 41 |
| 42 | ②通知時間の短縮 | (2) 通知時間の短縮 | (2) 通知時間の短縮 | | | | | |
| | 裁判所からの国選弁護士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時間の短縮を図る。 | 裁判所からの国選弁護士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所要時間の短縮を図るために、引き続き、地方事務所ごとに手続類型別の目標時間（被疑者国選弁護事件については原則として数時間以内、遅くとも24時間以内等）を設定し、実行する。 | 地方事務所ごとに、事業年度の当初において、裁判所からの国選弁護士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原則として数時間以内、遅くとも24時間以内等）を設定し、事業年度末において、その達成度合いを検証する。 | 指名通知請求を受けてから通知するまでの設定目標時間の達成状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | 42 |
| 43 | ③契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組 | (3) 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組 | (3) 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組 | | | | | |
| | 関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判に関する知識・経験等、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士に対する周知を図るなどして、国選弁護等サービスの質の向上を図る。 | 弁護士会等の関係機関・団体と連携協力して、制度の変更、裁判員裁判に関する知識・経験等、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士に対する周知を図り、国選弁護等サービスの質の向上を図る。 | 関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判等に関する情報を収集した上、これを契約弁護士に適時適切に周知するため、各地において、弁護士会の協力を得て、説明会の実施や説明資料の配布等を行う。 弁護士会と連携・協力し、支援センターを通じて犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者からの意見等について情報交換等をする場を設けるとともに、支援センターの業務運営の参考とするなど、必要に応じて適切な対応を行う。 | 契約弁護士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | 43 |
| 44 | (5) 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務 | 4 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務 | 4 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務 | | | | | |
| | ①体制整備 | (1) 体制整備 | (1) 体制整備 | | | | | |
| | 必要に応じて常勤弁護士を複数配置するなど、常勤弁護士が受任事件に的確に対応でき、また、地域のニーズに適切に対応できる体制を整える。 司法過疎対策地域事務所を設置していない司法過疎地域において、より多くの利用者に、ニーズに応じたサービスを提供するため、ニーズを十分に把握し、このような司法過疎地域に近接する地方事務所への常勤弁護士の重点配置等の工夫により、司法過疎地域における法律サービスを充実させる。 | 法律事務所を備えた事務所のうち必要な地域においては、常勤弁護士を複数配置し、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等を機動的に受任する体制を整える。 司法過疎地域事務所を設置していない司法過疎地域において、適切な法律サービスを提供するため、必要に応じて、このような司法過疎地域に近接する地への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努める。 | 司法過疎地域事務所を設置していない司法過疎地域において、適切な法律サービスを提供するため、必要に応じて、このような司法過疎地域に近接する地への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努める。 民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等を機動的に受任する体制を整えるため、法律事務所に複数の常勤弁護士を配置するよう努める。 | 司法過疎地域における利用者のニーズに応じた常勤弁護士の体制整備に向けた取組状況 | 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B | | | 44 |

| 中期目標 | | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|------|--|---|--|--|----------------------------------|------|----|------|
| 45 | ②サービスの質の向上 | (2)サービスの質の向上 | (2)サービスの質の向上 | | | | | |
| | 関係機関等と連携協力し、利用者のニーズに適切に対応したきめの細かいサービスの提供に努める。 | 法律事務所を備えた事務所においては、配置地域の関係機関等との連携を図り、必要に応じて、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等の当事者が抱える法的トラブルの総合的な解決に努める。 | 常勤弁護士において、関係機関等に常勤弁護士及び法テラスの業務内容の理解を求めて連携を図り、関係機関等が認知する法的トラブルを把握・対応していくとともに、担当事件の状況に応じ、事件処理後も関係機関に引き継ぐなどして、法的トラブルの総合的な解決を図る。 | 法律事務所を備えた事務所における当事者が抱える法的トラブルの総合的な解決に向けた取組状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | 45 |
| 46 | (6)犯罪被害者支援 | 5 犯罪被害者支援 | 5 犯罪被害者支援 | | | | | |
| | ①利用者のニーズの把握と業務への反映 | (1)利用者のニーズの把握と業務への反映 | (1)利用者のニーズの把握と業務への反映 | | | | | |
| | 支援センターの具体的な業務の在り方について、犯罪被害者やその支援に携わる関係者の意見を聴取する機会を設ける。 | 犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で各事業年度に1回以上設ける。 | 地方事務所ごとに、犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を、平成24年度に1回以上設ける。 | 犯罪被害者及びその支援者の意見聴取に関する取組状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | 46 |
| 47 | ②提供するサービスの質の向上 | (2)提供するサービスの質の向上 | (2)提供するサービスの質の向上 | | | | | |
| | ア 犯罪被害者に対し、被害を受けたときからの時間の長短を問わず、その心情に十分配慮した懇切・丁寧かつ迅速・適切な情報提供に努める。犯罪被害者に対する情報提供に関して、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者の意見を踏まえてできるだけ効率的な業務運営を行いつつ、質の向上を図るよう努める。 | ① 犯罪被害者に対する情報提供に関して、できる限り効率的な業務運営を行いつつ、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者の意見を踏まえて質の向上を図るよう努めるとともに、犯罪被害者の心情に十分に配慮した懇切・丁寧かつ迅速適切な情報提供に努める。犯罪被害者に対する情報提供のニーズが高い地方事務所には、効率性の観点も踏まえ、犯罪被害者支援に精通している職員を適切に配置するなどしてより質の高い情報提供に努める。 | ① 犯罪被害者に対する情報提供に関して、できる限り効率的な業務運営を行いつつ、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者の意見を踏まえて質の向上を図るよう努めるとともに、犯罪被害者の心情に十分に配慮した迅速適切な情報提供に努める。 | 被害者の心情に配慮した適切かつ効率的な情報提供の実施に向けた取組状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | 47 |
| 48 | イ 効率的な業務運営を行いつつサービスの質の向上を図るため、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が配置されている地方事務所における犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が勤務していない時間帯における犯罪被害者に対する窓口での情報提供、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が配置されていない地方事務所における犯罪被害者に対する窓口での情報提供に当たっては、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、必要な研修を行うことなどにより二次被害を防止するなど、犯罪被害者の心情に配慮した質の高いサービスの提供を図る。 | ② 支援センターが提供する犯罪被害支援の内容及び質を全国的に均質なものとし、かつ、一定の水準以上のものとするため、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止を図ることなどを始めとした犯罪被害者支援に関する研修を各事業年度に1回以上実施することなどにより、犯罪被害者の心情に配慮した質の高いサービスの提供を図る。 | ② 犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止を図ることなどを始めとした犯罪被害者支援に関する研修を、平成24年度に1回以上実施する。 | 犯罪被害者に対する窓口での情報提供を担当する職員に対する研修の実施等による質の高いサービスの提供に向けた取組状況 | 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A | | | 48 |

| 中期目標 | | 中期計画の各項目 | | 年度計画（平成24年度） | | 評価の指標 | | 実績（要旨） | | 自己評価 | 評価 | 評価理由 | |
|------------------|---|--|---|---|--|-------|--|--------|--|------|----|------|--|
| 49 | ウ 犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する体制の整備と拡充を図るとともに、犯罪被害者及びその支援に携わる関係者の意見等を踏まえつつ、日本弁護士連合会、弁護士会等の関係機関・団体と連携・協力して、犯罪被害者支援に携わる弁護士が提供するサービスの質の向上が図られるよう努める。 | ③ 各地方事務所単位において、犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保するとともに、犯罪被害者及びその支援に携わる関係者の意見等を踏まえつつ、弁護士会等の関係機関・団体と連携協力して、支援センターを通じて犯罪被害者支援に携わる弁護士が提供するサービスの質の向上を図る。 | ③ 各地方事務所ごとに、弁護士会と連携・協力し、犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保するとともに、犯罪被害者に対し必要なサービス提供ができるよう、適切に紹介を行う。 | 精通弁護士の確保・紹介体制の充実及びこれらの弁護士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況 | | | | | | | | 49 | |
| 50 | エ 経済的に余裕のない犯罪被害者が民事法律扶助制度を適切に活用し、被害回復を行えるように、適切な情報提供に努める。犯罪被害者からの民事法律扶助の援助申込みに対し、より迅速な援助開始、専門的知見を有する弁護士の選任などを通じた充実した援助の提供に努める。 | ④ 経済的に余裕のない犯罪被害者が、民事法律扶助制度等を確実に利用できるよう、適切かつ積極的な助言を徹底する。犯罪被害者からの民事法律扶助の援助申込みについては、専門相談から弁護士の選任までの手続を整備することなどにより、より迅速な援助開始、専門的知見を有する適切な弁護士の選任等の充実した援助の提供に努める。 | ④ 経済的に余裕のない犯罪被害者が、民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を確実に利用できるよう、適切かつ積極的な情報提供等を行う。 | 民事法律扶助制度等の利用が適当な犯罪被害者に対する支援状況 | | | | | | | | 50 | |
| 5 財務内容の改善に関する事項 | | IV 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 | | IV 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 | | | | | | | | | |
| (1) 総括 | | 1 総括 | | 1 総括 | | | | | | | | | |
| 51 | 引き続き、自己収入（寄附金等）の獲得に努める。 | 広報活動と連携しながら、一般人からの寄附等の寄附金の受入れ等による自己収入の獲得に努めるとともに、刑事裁判の被疑者・被告人からのしよく罪寄附を受け入れる。 | 広報活動と連携しながら、一般人からの寄附等の寄附金の受入れ等による自己収入の獲得に努めるとともに、刑事裁判の被疑者・被告人からのしよく罪寄附を受け入れる。 | 寄附金等の自己収入増加に向けた取組状況 | | | | | | | | 51 | |
| (2) 民事法律扶助 | | 2 民事法律扶助 | | 2 民事法律扶助 | | | | | | | | | |
| | | (1) 民事法律扶助制度は、弁護士・司法書士費用を立て替える制度であり、その実施のために国費が投入されていることから、財政負担を抑制しつつ、援助を必要とする国民等に適切にサービスを提供するためには、償還金の確保が極めて重要である。そのために、以下の取組等を行う。 | | | | | | | | | | | |
| ①立替金債権等の管理・回収計画等 | | (2)立替金債権等の管理・回収計画等 | | (1)立替金債権等の管理・回収計画等 | | | | | | | | | |
| 52 | 民事法律扶助の立替金債権等の回収に最大限努める。そのために、年度ごと、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、立替金債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不断に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、適切に対応する。 | 年度ごと、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、同債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不断に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ることなどにより、債権管理コストの削減を図る。 | これまでの実績を踏まえ、本部にて必須の項目事項を地方事務所に示した上で、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、同債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不断に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ることなどにより、債権管理コストの削減を図る。 | 立替金債権等の管理・回収計画等の策定・検証・評価・見直しによる償還額の増加及び債権管理コストの削減に関する取組状況 | | | | | | | | 52 | |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|-------------------|--|---|--|--------|------|----|------|
| ②効率的で効果的な回収方法の工夫等 | (3)効率的で効果的な回収方法の工夫等 | (2)効率的で効果的な回収方法の工夫等 | | | | | |
| 53 | <p>償還を要すべき者に対しては、初期滞納の段階での回収率の向上を図る、長期滞納者に対するものも含め効率的で効果的な回収方法を工夫する、償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所を活かして、支援センター全体として効率的で効果的な回収を行うなどの対策を検討し、適切に実施する。</p> <p>④電話による督促を含め、被援助者との連絡を密にして、その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い、継続的な償還を要すべき立替金債権について、長期滞納者に対するものも含め、地方事務所と連携しつつ、支援センター全体として効率的で効果的な回収を図る。これらの取組を的確に実施することにより、毎年度、前年度と比較して償還率を向上させるよう努める。</p> | <p>償還を要すべき立替金債権について、長期滞納者に対するものも含め、地方事務所と連携しつつ、支援センター全体として効率的で効果的な回収を図るために、以下の取組について検討し、費用対効果の観点も踏まえ、実施可能なものから速やかに実施する。</p> <p>① コンビニエンスストアを利用した償還方法を引き続き活用して、初期滞納の段階での回収の改善を図る。</p> <p>② 償還率の高い地方事務所における取組や本部において実施した督促の方法を引き続き分析し、その長所を活かした全国一律の督促指針を立てて実施する。</p> <p>③ 集中的に督促を行うための体制を引き続き整備する。</p> <p>④ 援助開始時における償還制度の説明を引き続き徹底して被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。</p> <p>⑤ 電話による督促を引き続き実施することで、被援助者との連絡を密にして、その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い、継続的な償還を図る。</p> <p>⑥ 電話等による督促の実施により、債権回収の現状を常に把握し、現状に応じた督促方法を検討・実施する。</p> <p>これらの取組により、平成23年度と比較して償還率を向上させるよう努めるほか、より適切かつ機動的な債権管理を実現する。</p> | <p>償還率の向上に向けた効率的で効果的な回収方法の検討及び実施状況</p> <p>平成22年度 評価：B+</p> <p>平成23年度 評価：B+</p> | | | | 53 |
| (3)司法過疎対策 | 3 司法過疎対策 | 3 司法過疎対策 | | | | | |
| ①有償受任等による自己収入 | (1)有償受任等による自己収入 | (1)有償受任等による自己収入 | | | | | |
| 54 | <p>有償事件の受任等により自己収入を適切に確保する。</p> <p>司法過疎地域に設置した事務所においては、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、有償事件の受任等により、自己収入を確保する。</p> | <p>司法過疎地域に設置した事務所においては、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、有償事件の受任等により自己収入を確保する。</p> | <p>有償事件の受任等による自己収入増加に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B</p> <p>平成23年度 評価：B</p> | | | | 54 |

| 中期目標 | 中期計画の各項目 | 年度計画（平成24年度） | 評価の指標 | 実績（要旨） | 自己評価 | 評価 | 評価理由 |
|-------------------|--|--|---|--|------|----|------|
| ②財政的支援の獲得 | (2) 財政的支援の獲得 | (2) 財政的支援の獲得 | | | | | |
| 55 | 国と地方の役割分担の観点から、地方公共団体その他の関係機関・団体からの財政的支援の獲得に努める。 | 国と地方の役割分担の観点から、地方公共団体その他の関係機関・団体からの財政的支援（例えば、事務所の無償又は廉価な借料での貸与等）の獲得に努める。 | 地方公共団体等からの財政的支援獲得に向けた取組状況 | 地方公共団体等からの財政的支援獲得に向けた取組状況 | | | 55 |
| | | | 平成22年度評価：B 平成23年度評価：A | | | | |
| (4) 財務内容の公表 | 4 財務内容の公表 | 5 財務内容の公表 | | | | | |
| 56 | 財務内容の一層の透明性を確保する観点から、セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。 | 財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、セグメント情報の充実その他事業報告書の明解な表示を工夫する等より分かりやすい形で情報開示を行なう。 | 財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、セグメント情報の充実その他事業報告書の明解な表示を工夫する等、より分かりやすい形で情報開示を行う。 | 分かりやすい形で財務内容の公表に関する取組状況 | | | 56 |
| | | | 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B | | | | |
| 6 その他業務運営に関する重要事項 | 5 予算、収支計画及び資金計画 | 6 予算、収支計画及び資金計画 | | | | | |
| 57 | 利用者のニーズに機動的かつ柔軟に対応して業務運営を行うことができ、また、効率的で効果的な業務遂行のために必要な人的・物的体制の維持を図る。 | (1) 予算 (2) 収支計画 (3) 資金計画 | 予算・収支計画・資金計画の実施状況 | 予算・収支計画・資金計画の実施状況 | | | 57 |
| | | | 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | |
| | V 短期借入金の限度額 | V 短期借入金の限度額 | | | | | |
| | 短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。 | 短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるものとする。 | 短期借入金の状況 | | | | |
| | VI 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画 | VI 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画 | | | | | |
| | 重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。 | 重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。 | | | | | |
| | VII 剰余金の使途 | VII 剰余金の使途 | | | | | |
| | 剰余金は、情報提供に関する業務の充実、制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実に充てる。 | 剰余金は、情報提供に関する業務の充実、制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実に充てる。 | 剰余金の使途についての状況 | | | | |
| | VIII その他法務省令で定める業務運営に関する事項 | VIII その他法務省令で定める業務運営に関する事項 | | | | | |
| | 施設・設備、人事に関する計画 | 施設・設備、人事に関する計画 | | | | | |
| 58 | 業務量に応じた施設・設備・人的体制の確保を図りつつ、組織の活性化を図るため、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度などを活用しながら、能力主義に基づく確かな職員の採用及び人事配置に取り組む。 | 業務量に応じた施設・設備・人的体制の確保を図りつつ、組織の活性化を図るため、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度などを活用しながら、能力主義に基づく確かな職員の採用及び人事配置に取り組む。 | 業務量や適切に評価した各職員の能力に応じた施設・設備・人的体制の確保に向けた取組状況 | 業務量や適切に評価した各職員の能力に応じた施設・設備・人的体制の確保に向けた取組状況 | | | 58 |
| | | | 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A | | | | |