

## 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総合評価表(案)

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目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るべき措置</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を基本とする業務運営理念を職員に周知徹底するだけでなく、外部有識者で構成される顧問会議等での提言内容や利用者からの意見等につき、業務に反映させる取組を行っている。また、被災地においては、「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律(以下、「震災特例法」という。)」の施行に伴い、出張相談を行い、目標であった7つの被災地出張所の設置を完了させて法的サービスを開始するなど、被災者の立場に立った業務運営がさらに推し進められた。さらに、利用者の中でも、特に手厚い法的援助を必要とする高齢者・障害者に対する支援に関しては、その接遇方法の習得を目的とした外部専門研修を行い、また、地方事務所レベルでの取組ではあるが、福祉機関と積極的に連携して巡回法律相談を行うなど、高齢者等が抱える司法へのアクセス障害を除去する活動も行っており、業務運営にあたっての基本姿勢は大いに評価できる。</p> <p>広報活動については、限られた予算の中で、Twitterを利用した広報活動など新たな取組もなされているが、その認知度上昇は微増で、支援センターの業務内容まで知っているという実質的な認知度は低下していることから、引き続き努力が必要である。</p> <p>常勤弁護士、一般契約弁護士・司法書士等の数は、前年度に比べて増加しており、就職説明会等を積極的に行った成果が一定程度認められるが、司法過疎地への配置等は必ずしも十分とはいえず、更なる拡充を期待する。</p> <p>内部統制・ガバナンスについては、会計監査人と監事及び監査室との連携、コンプライアンス・マニュアルの作成等体制強化に向けた取組がなされ、この点は評価できるが、コンプライアンス以外の部分でのガバナンスに対する取組は途上であり、今後の推移を観察したい。</p> <p>外部機関等との関係については、中央、地方ともに関係機関との連携を拡充させており良好である。</p> <p>以上の点に照らせば、効果的な広報活動、常勤弁護士等の確保、内部統制・ガバナンスの強化については、更なる改善の余地が認められるものの、中期計画における第3事業年度としては、その措置は、おおむね良好であると評価できる。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目2 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</p>	<p>経費に関しては、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用による人事異動計画の策定・実施を行い、また人件費以外の一般管理費についても経費節減の数値目標を達成するなど、合理化・効率化が図られている。</p> <p>また、業務量に応じた職員の配置を行うとともに、平成24年度は特に法的ニーズの高い被災地に被災地出張所を3か所新設して、目標であった計7か所の被災地出張所の設置が完了する一方、法テラス三河法律事務所を愛知地方事務所三河支部が入居する岡崎市役所庁舎に移転させるなど、運用の効率化を図っており、評価できる。ただ、真に必要な職員数の検証には至っておらず、また、今後、支援センターが担うべき重要かつ有望な業務と考えられている司法ソーシャルワーク事業を担うだけの常勤弁護士の採用・配置には至っていないことから、これらは今後の課題として改善されていかなければならない。</p> <p>情報提供業務は、未だ改善の余地はあるものの、広報活動によりコールセンターの利用促進を図るとともに、オペレーターのシフトを調整することで受電率を維持しつつ業務の効率化を図っていることは評価できる。</p> <p>民事法律扶助業務は、その事務手続の統一化に対する取組が必ずしも十分とはいえず、また、単独審査未実施の地方事務所も残っているなど、その業務の合理化が徹底されているとは言い難く、今後一層の取組がなされることを期待する。</p> <p>国選弁護関連業務は、報酬算定に対する不服申立処理の合理化等により、事務手続の軽減が図られ、また、一括契約弁護士数も増加するなど、その取組は良好である。</p> <p>司法過疎対策業務は、平成24年度における司法過疎地域事務所の設置が1か所にとどまり、未だ50か所以上の司法過疎地域事務所を必要とする地域があることに照らせば、その取組状況は十分とはいえないことから、今後、さらに積極的な取組を遂行することを強く期待する。</p> <p>以上の点に照らせば、経費節減、職員配置等の合理化・効率化及び各種業務の効率化に向けた取組状況は、中期計画における第3事業年度としては、おおむね良好であると評価できるものの、特に、常勤弁護士の採用や司法過疎地域事務所の設置等に関しては、まだまだ課題があると言わざるを得ず、今後も積極的かつ継続的に取り組むことを期待し、その展開を注視していきたい。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目3 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</p>	<p>情報提供業務は、IT技術の活用等につき改善の余地はあるものの、電話対応状況に関する覆面調査や利用者アンケート等の結果を研修に生かすなど、その調査結果のフィードバックに向けた取組を適切に行い、また、ホームページの相談事例Q&amp;A集の充実を図っている。さらに、被災地においては、各種専門家と連携したワンストップ相談やテレビ電話を利用した法律相談を行うなど、新たな取組も実施しており、その取組状況は良好と言え、更なるサービス向上に期待する。</p> <p>民事法律扶助業務は、迅速な援助提供を行い、また、震災特例法の施行に伴い震災法律援助に取り組むなど、おおむね良好と言えるが、被災地における法律相談援助が、その後の代理援助等に結びついているとは言い難く、その原因分析も未了であることに照らせば、今後、その原因分析を行うことはもとより、利用者のニーズ調査を踏まえた事業計画の立案・実施を行う必要がある。</p> <p>国選弁護関連業務は、特に裁判員対象事件において、その知識や経験を共有できる体制作りや、研修の義務付けなどにより弁護活動の質の向上に努め、また、速やかな国選弁護人指名通知を行うなど、その取組は高く評価できる。</p> <p>司法過疎対策業務は、平成24年度は、新たに1か所の司法過疎地方事務所の設置に止まり、未だ、司法過疎問題は解消したとは言えないことから、その取組は十分とは言いがたい。今後も引き続き、その法的ニーズに応えるべく、必要な措置を柔軟かつ積極的に講じていくことが望まれる。</p> <p>犯罪被害者支援業務は、被害者の心情に配慮したサービスを提供するべく職員研修を行い、また、関係機関に対するアンケート等を通じて、犯罪被害者の要望をくみ上げ、それに応える体制整備に取り組むなど、その取組状況は良好である。</p> <p>以上の点に照らせば、民事法律扶助業務のように、今後、取組の充実が大いに期待されるものもあるが、全体としては、その提供するサービスの質の向上に向けた取組は、中期計画における第3事業年度としては、おおむね良好であると評価できる。</p>

年度計画の項目		評価・指摘事項等
大項目4	予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画	<p>寄付金の確保は、寄付者の意思や資力に左右されるものであり、支援センターの取組のみではいかんともしがたい点があるのは事実であるが、平成24年度の寄付金総額が前年度を下回ったことを踏まえ、更なる協力への呼びかけを行う必要がある。</p> <p>民事法律扶助の立替金債権の管理・回収について、当該業務を専属的に行う体制を整え、回収実績等を一括してデータ管理するシステムを構築することにより業務の合理化・効率化を図るとともに、一定の長期滞納者に対して支払督促の申立を行うなど多様な取組を行っていることは評価できる。今後は、得られたデータの分析を行い、それを踏まえた効率的な債権回収計画の立案及び実施並びに債権残高管理の充実が期待される。</p> <p>財政的支援の獲得については、平成24年度に新たに設置した3つの被災地出張所の建物及び敷地につき、無償貸与を受けているところ、これは、被災地自治体を訪問して、その必要性につき丁寧な説明を行ったことにより、その理解を得られた結果であると思料され、高く評価できる。</p> <p>以上の点に照らせば、財務内容の公表におけるセグメント情報を含む開示方法の改善等、残された課題もあるものの、中期計画における第3事業年度としてはおおむね良好であると評価できる。ただ、特に、財政的支援に関しては、東日本大震災という特別事情が大きく影響していると思われ、今後、支援センターが、恒常的に質の高いサービスを提供し続けるためにも、収支計画や資金計画につき、より一層の工夫や取組を行うことが強く望まれる。</p>
大項目5	短期借入金の限度額	該当なし
大項目6	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	該当なし
大項目7	剰余金の使途	該当なし
大項目8	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	<p>業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保が適切に図られている上、幹部候補生として、管理職経験がある者を公募により採用した点も含め、職員の採用、人事配置も能力主義に基づき的確に行われており、取組状況は良好である。</p>

## 全体評価

### 【全体評価】

平成24年度は、第二期中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の3年目に当たる。いよいよ、中期目標の達成に向けて、これまでの取組の課題と成果が適正に実行されているか、また、今後、その目標を達成するに足りる人的・物的両面からの体制整備がなされているかとの観点から、支援の充実・業務運営の効率化・サービスの質の向上等におけるリスクや問題点を適切に抽出し、それらに対して、的確かつ適時に対処されているかなどについて評価した。

平成24年度における支援センターの業務実績についての評価は、項目別評価表及び総合評価表の大項目に係る評価欄において詳述したとおりであるところ、これらを総括すれば、新たな取組も含めた大いに評価されるべき取組が随所に見られ、全体としての取組状況は良好と言えるものの、従前からの、あるいは、新しく生じた課題が改善されないままになっている点もあり、更なる改善が期待される。

まず、評価できる点としては、前年度に引き続き、東日本大震災に係る被災者支援が挙げられる。平成24年度は、震災特例法の施行に伴い、震災法律援助が開始されるとともに、目標であった7つの被災地出張所の設置が完了し、被災者に対する法的支援体制が整った。また、その支援においても、各種専門家と連携したワンストップ相談やテレビ電話を利用した法律相談など、新たな試みが実施されるなど、被災者支援に対する取組は大いに評価できる。もっとも、被災地におけるこれら取組の中には、今後の更なる法的ニーズのくみ上げ等拡充が望まれる点もあることから、一層の取組を期待する。

通常業務においても、常勤弁護士等必要な人員の確保に努めるとともに、職員等に対して充実した研修を行うなど、量・質ともに向上を図っている点や、支部等の統合により合理化を図っている点などについては評価すべきである。ただ、支援センターの重要な業務として今後期待されている司法ソーシャルワーク事業を担っていただけの体制作りは未だ構築されておらず、常勤弁護士の増員等必要な取組を推し進めていくことが望まれる。

また、前年度の課題であった民事法律扶助の立替金債権の効率的な回収に関し、平成24年度に新たな体制及びシステム構築がなされたことは評価できる。今後は、システムの運用と債権管理の実務とをどのように対応させて成果を上げていくのかに期待したい。

しかし、一方で、従前からの課題である全国レベルにおける支援センターの認知度の上昇は微増に止まり、支援センターの業務内容まで知っているという実質的な認知度は低下している点が挙げられる。この点につき、支援センターが問題意識を持ち、効果的な広報活動をするべく工夫を行っていることは承知しているところではあるが、今後は、たとえば、支援センターの存在や業務内容を知ってほしい層に的を絞った形での広報を実現するなど、更なる工夫を凝らすことを期待する。

また、司法過疎対策業務については、前年度に引き続き、平成24年度においても低調で、未だ司法過疎が解消される見通しが乏しい点については遺憾と言わざるを得ない。

さらに、業務運営の適正確保に不可欠であり、二次評価機関である政策評価・独立行政法人評価委員会においても重点事項の1つとして挙げているのが内部統制の充実・強化である。この点、支援センターでは、会計監査人と監事及び監査室との連携を図り、また、ガバナンス推進室が実動を始めているところ、平成24年度においては、新たに、当ガバナンス推進委員会によりコンプライアンス・マニュアルが作成され、それを職員に周知するなどの取組も行っており、一定の評価はできる。

ただ、コンプライアンスの重要性がどこまで職員に浸透しているかなどは、未だ明らかではなく、また、コンプライアンス以外の部分のガバナンスに関する取組については、その途上にあると言えることから、今後の取組について、当評価委員会としても、期待を込めて引き続き注視していきたい。

【平成25年度に向けて】

平成25年度の業務運営においては、前年度に引き続き、東日本大震災の被災者支援及び内部統制・ガバナンスの充実・強化を踏まえた従来の業務の効率化やその質の向上が、取り組むべき大きな課題となろう。

まず、東日本大震災の被災者支援については、震災特例法の施行に伴い、震災法律援助が開始されているが、その法律相談援助が、その後の代理援助等に結びついているとは言い難く、書類作成援助件数等も著しく少ないことに照らせば、その運用につき改善の余地が多分にあると思われ、その原因分析を行って、被災者のニーズを的確に把握するとともに、そのニーズに応えるための適切な業務運営がなされることを期待する。

また、内部統制・ガバナンスについては、当評価委員会としても大きな関心を有しているところ、平成24年度も、ある程度の成果が認められるが、今後は、支援センターの「あまねく全国において、法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会の実現を目指す」という使命達成を阻害する課題のうち、優先的に対応すべき重要な課題は何か、あるいは、支援センターの各業務において、その業務運営を阻害する要因は何かなどについても分析を行った上で、その要因等に対して適切な対応をしていくことが必要であろう。