

第2期中期目標期間

業務実績報告書

自 平成22年4月1日

至 平成26年3月31日

日本司法支援センター

内容

I	はじめに	5
II	日本司法支援センターの概要	6
1	業務の内容	6
(1)	本来業務(総合法律支援法第30条第1項)	6
(2)	受託業務(総合法律支援法第30条第2項)	7
(3)	東日本大震災法律援助事業(震災特例法第3条第1項)	7
2	法人の組織	7
3	法人の沿革	8
4	根拠法	9
5	主務大臣	9
6	資本金	9
7	役員の状況	9
8	職員の状況	9
III	中期目標の期間	9
IV	第2期中期目標・中期計画期間における業務実績	10
2	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	10
(1)	業務運営の基本的姿勢等	10
1	効率性の観点を踏まえた効果的な広報の実施	15
2	広報効果の高い媒体を活用した効果的な広報の実施	15
3	マスコミへの積極的な情報発信と関係機関と連携した広報	16
4	認知度調査の実施	16
(2)	組織の基盤整備等	17
1	弁護士等の確保	19
1	司法過疎地域事務所を設置	22
2	常勤弁護士の配置等	23

3 常勤弁護士の確保【再掲】	23
4 常勤弁護士の待遇	24
1 支援センター常勤職員	24
2 常勤弁護士	26
ア 内部監査体制の整備及び強化	28
イ コンプライアンス体制の整備及び強化	30
ウ 業務に関する不祥事の防止	30
(3) 外部機関等との関係	32
1 中央レベルでの連携に関する取組状況	34
2 地方事務所における連携に関する取組状況	34
3 新たに創設される関係機関・団体との連携に関する取組状況	34
4 被害者支援連絡協議会への参加	35
5 DV防止法第9条連絡協議会への参加	35
3 業務運営の効率化に関する事項	35
(1) 総括	35
1 人件費	36
2 人件費以外の一般管理費	37
1 職員数及び職員の配置	38
2 常勤弁護士	39
3 支部及び出張所	39
(2) 情報提供・犯罪被害者支援	39
1 コールセンターの利用促進	40
2 コールセンターの設置場所等	41
(3) 民事法律扶助・国選弁護人等確保	41
1 書面審査の活用	42
2 審査方法の合理化	42
2 一括契約弁護士数の増加	44
3 関係機関との協議	44
(4) 司法過疎対策	45
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	46
(1) 総括	46
(2) 情報提供	46
1 客観的評価の実施	47

2	関係機関情報の充実	48
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	48
4	利用者の利便性の向上	49
5	充実した情報提供の実施	49
6	最適な情報の迅速な提供	50
7	法教育に資する情報の提供等	50
(3)	民事法律扶助	50
1	被災地における法的支援の実態分析	52
2	利用者のニーズの把握と業務への反映	52
3	ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施	52
3	サービスの質の向上	54
4	契約弁護士・司法書士が提供するサービスの向上	54
5	専門性を必要とする事件への適切な対応	55
(4)	国選弁護士等確保	56
1	関係機関等との協議・十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任	57
2	指名通知請求を受けてから通知するまでの時間	57
3	契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	58
(5)	司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	59
(6)	犯罪被害者支援	61
1	支援に携わる者からの意見の聴取	62
2	被害者等からの意見の聴取	65
3	その他の取組	65
1	担当職員研修	66
2	地方事務所の取組	66
3	被害者支援に精通した職員の配置	67
4	コールセンターオペレーターの養成	67
1	犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外の担当職員研修	69
1	精通弁護士名簿搭載者数及び精通弁護士紹介数の着実な増加	70
2	犯罪被害者支援に携わる弁護士のサービスの質の向上	71
1	犯罪被害者への適切かつ積極的な助言の徹底	72
2	専門相談の推進	72
3	迅速な援助のための手続の整備	72
4	民事法律扶助事業の利用状況	73
5	財務内容の改善に関する事項	73
(1)	総括	73

(2) 民事法律扶助	74
1 立替金債権等の管理・回収計画等	75
2 効率的で効果的な回収方法の工夫等	77
(3) 司法過疎対策	80
(4) 財務内容の公表	82
1 セグメント情報の充実.....	82
2 事業報告書の明解な表示	82
6 その他業務運営に関する重要事項.....	83

I はじめに

日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）の第2期中期目標の期間は、平成22年4月1日から同26年3月31日までの4年間である。

支援センターは、第1期中期目標期間（平成18年4月10日から同22年3月31日まで）においては、同19年10月の日本弁護士連合会委託援助事業の開始、同年11月の国選付添人に関する業務の開始、同20年12月の国選被害者参加弁護士の指名通知業務の開始、同21年5月21日からの裁判員裁判制度の開始に合わせて施行された被疑者国選弁護制度の対象事件の拡大、第2期中期目標期間においては、同24年12月1日の被害者参加旅費等支給業務の開始により新たに追加ないし拡大された業務に対応してきた。その上、第2期中期目標期間中の平成23年3月11日には、未曾有の被害をもたらした東日本大震災が発生し、同24年3月23日には「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」が成立し、同年4月の同法施行により「東日本大震災法律援助事業」（以下「震災法律援助事業」という。）が支援センターの新たな事業とされた。支援センターでは、被害が甚大であった宮城県、岩手県及び福島県の各県内に被災者への法的支援の拠点として合計7か所の被災地出張所を設置し、弁護士会、司法書士会等の関係機関等と連携しながら組織一丸となって震災法律援助事業を中心に被災者への法的支援に取り組んできた。

第2期中期目標期間内における支援センターの各業務はおおむね順調に推移し、宮城県に移転し自主運営としたコールセンターへの問合せ件数は平成25年1月には累計で200万件を超え、地方事務所を合わせると同25年度末で360万件に達している。また、民事法律扶助と震災法律援助を合わせた法律相談の件数は同25年末には32万件を超えた。さらに、当初22名からスタートしたスタッフ弁護士の配置も第2期中期目標期間末には246名にまで到達した。常勤弁護士は、各地において、福祉機関等と連携を図り、自らが法的問題を抱えていることに気付いていなかったり、意思疎通が困難であるなどの理由で、自ら法的援助を求めることが難しい高齢者・障がい者等の元に出向く（アウトリーチ）などして、当該高齢者・障がい者等が抱える問題の総合的な解決に向けて取り組んだ（以下、この取組を「司法ソーシャルワーク」と呼ぶ。）。

こうした中で、認知度も年々上昇し、平成21年度調査結果の37.3パーセントに対し、同25年度調査結果は47.3パーセントとなったが、法テラスの業務内容まで知っているという実質的認知度は11.1パーセントにとどまっており、支援センターの内容を正確に理解していただき、利用につなげていくことが課題となっている。

また、依然として震災からの復旧復興に当たって様々な場面で法的な問題の解決が求められているため、弁護士会、司法書士会等の関係機関等と連携の下、

被災者支援に引き続き取り組んでいくことが課題として残されている。

本報告書は、以上のような状況を踏まえ、支援センターの第2期中期計画の業務実績とその成果を報告するものである。

なお、第2期中期目標期間内の各事業年度における支援センターの業務実績とその成果の詳細については、各事業年度に係る業務実績報告書を参照されたい。

II 日本司法支援センターの概要

1 業務の内容

総合法律支援法に基づき、主に次のような業務を行う。

(1) 本来業務(総合法律支援法第30条第1項)

ア 情報提供業務(第1号)

利用者からの問合せに応じて、法制度に関する情報と相談機関・団体等(弁護士会、司法書士会、地方公共団体等の相談窓口等)に関する情報を無料で提供する業務。

イ 民事法律扶助業務(第2号)

経済的にお困りの方が法的トラブルに遭ったときに、無料で法律相談を行い(法律相談援助)、必要に応じて民事裁判手続等に係る弁護士又は司法書士の費用等の立替え等を行う(代理援助、書類作成援助)業務。

ウ 国選弁護等関連業務(第3号)

(ア) 国選弁護人及び国選付添人になろうとする弁護士との契約締結、国選弁護人候補及び国選付添人候補の指名及び裁判所への通知、国選弁護人及び国選付添人に対する報酬・費用の支払等を行う業務。

(イ) 国選被害者参加弁護士になろうとする弁護士との契約締結、国選被害者参加弁護士候補の指名及び裁判所への通知、国選被害者参加弁護士に対する報酬・費用の支払等を行う業務。

エ 司法過疎対策業務(第4号)

身近に法律家がない、法律サービスへのアクセスが容易でない司法過疎地域の解消のため、支援センターに勤務する弁護士が常駐する「地域事務所」を設置し、法律サービス全般の提供等を行う業務。

オ 犯罪被害者支援業務(第5号)

犯罪の被害に遭われた方やご家族の方などが、そのとき最も必要な支援が受けられるよう、被害の回復・軽減を図るための法制度に関する情報を提供するとともに、犯罪被害者支援を行っている機関・団体と連携した適切な相談窓口の紹介や取次ぎをし、必要に応じて、犯罪被害者等の支援に経験や理解のある弁護士を紹介する業務。

カ 被害者参加旅費等支給業務(第6号)

犯罪の被害に遭われた方やご家族の方が、適切に刑事裁判に参加することができるよう被害者参加人として公判期日（又は公判準備）に出席した際の旅費、日当及び宿泊料を支給し、経済的な側面から犯罪被害者等を支援する業務。

(2) 受託業務（総合法律支援法第 30 条第 2 項）

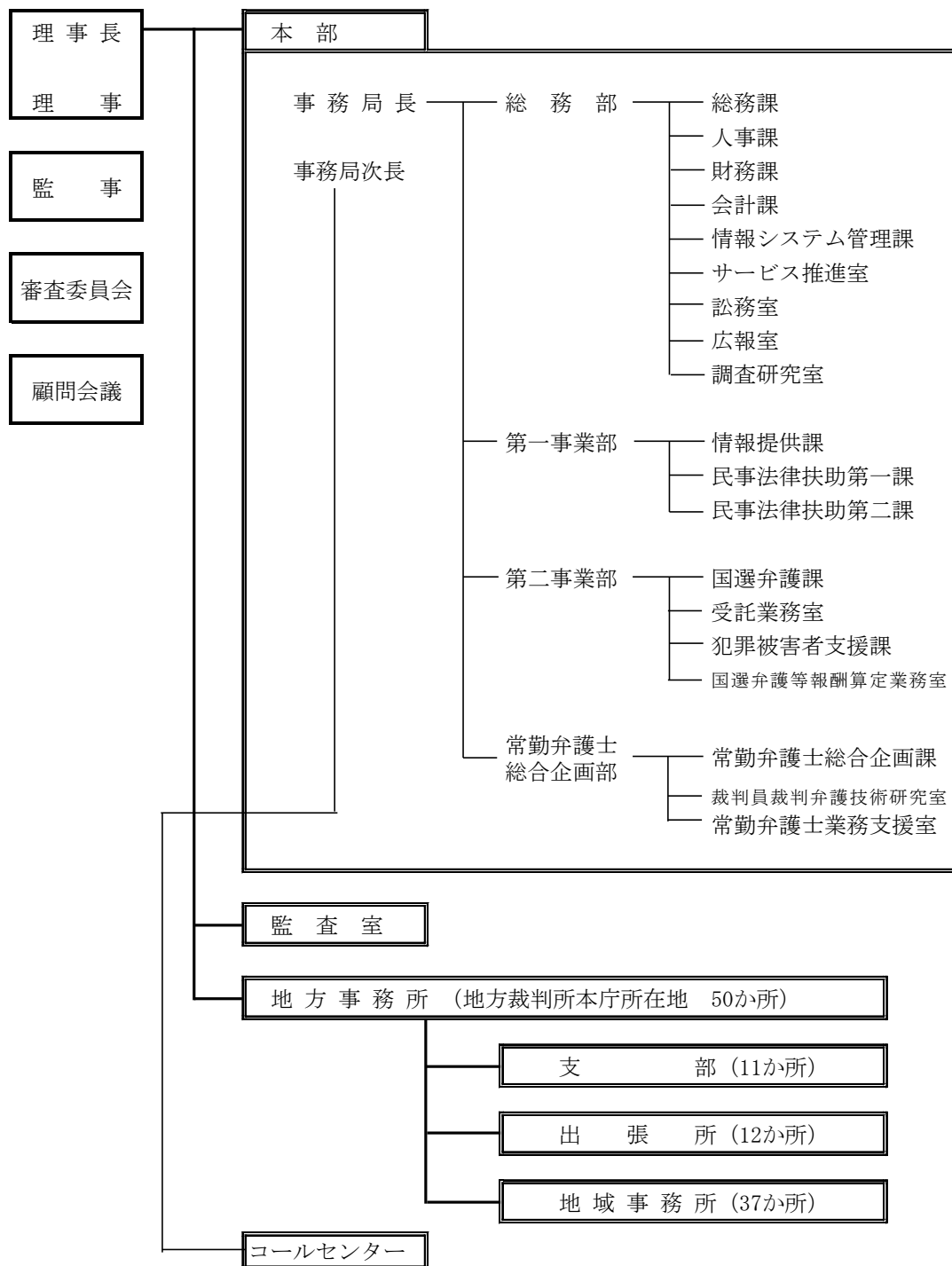
支援センターの本来業務の遂行に支障のない範囲で、国、地方自治体、非営利法人等から委託を受けて、委託に係る法律事務を契約弁護士等に取
り扱わせる業務。

(3) 東日本大震災法律援助事業（震災特例法第 3 条第 1 項）

東日本大震災について災害救助法が適用された市町村（東京都を除く。）
に平成 23 年 3 月 11 日時点で住所等を有していた方を対象に、資力の状況
にかかわらず、無料で法律相談を行い（震災法律相談援助）、震災に起因
する紛争について、裁判外紛争解決手続を含む従来の民事法律扶助より広
い範囲の法的手続に係る弁護士又は司法書士の費用等の立替え等を行う
（震災代理援助、震災書類作成援助）業務。

2 法人の組織

本部及び地方事務所等の組織図は、下図のとおりである（平成 26 年 3 月
31 日現在）。



3 法人の沿革

平成 18 年 4 月 10 日 支援センター設立

同年 10 月 2 日 支援センター業務開始

4 根拠法

総合法律支援法（平成16年6月2日公布、法律第74号）

5 主務大臣

法務大臣

6 資本金

3億5,100万円（政府全額出資）

7 役員の状況

	平成23年4月10日現在	平成24年4月10日現在	平成25年4月10日現在	平成26年4月10日現在
理事長	梶谷 剛	梶谷 剛	梶谷 剛	宮崎 誠
理事	大川 真郎	田中 晴雄	田中 晴雄	田中 晴雄
	廣瀬 健二	廣瀬 健二	廣瀬 健二	廣瀬 健二
	安岡 崇志	安岡 崇志	安岡 崇志	安岡 崇志
	菅野 富邇子	菅野 富邇子	菅野 富邇子	坂本 かよみ
監事	藤原 藤一	藤原 藤一	藤原 藤一	藤原 藤一
	羽田 悦朗	羽田 悦朗	山下 泰子	山下 泰子

8 職員の状況

常勤職員数（常勤弁護士を含む。）は以下のとおりである。

平成23年3月31日現在	平成24年3月31日現在	平成25年3月31日現在	平成26年3月31日現在
910人	913人	967人	977人

Ⅲ 中期目標の期間

平成22年4月1日から平成26年3月31日

IV 第2期中期目標・中期計画期間における業務実績

2 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

(1) 業務運営の基本的姿勢等

【中期目標】

① 業務運営の基本的姿勢

ア 支援センターは、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。

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。

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。

《中期計画》

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 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 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。

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。

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。

(実績)

理事長のリーダーシップの下、高齢者・障がい者に対する配慮を含め、利用者の立場に立った親切なサービスを迅速に提供するため、平成 22 年度に法テラス運営理念を制定し、ポスターサイズの同理念を全国事務所内に掲示するとともに、カードサイズの同理念を携行させるなどして、全役職員に組織運営理念を周知徹底した。

平成 25 年度には、全国の地方事務所等において上記運営理念に基づく業務運営を実現するため、上記運営理念を具体化した地方事務所長・支部長が果たすべき役割等を記載した執務資料を作成し、全国の地方事務所長・支部長等に周知し、上記運営理念に対する意識の向上を図った。

理事長が幅広く多様な意見を聴取し、適切なリーダーシップを発揮できるよう、外部有識者で構成される顧問会議を毎年2回実施した。

第5回顧問会議	平成 22 年 10 月 25 日	法律相談援助の在り方、支援センターの提供するサービスの質の向上についての意見聴取など。
第6回顧問会議	平成 23 年 3 月 7 日	法テラス組織運営理念、支援センターのサービスの現状の取組についての意見聴取など。
第7回顧問会議	平成 23 年 10 月 24 日	東日本大震災に対する取組の報告や民事法律扶助業務の拡充策についての意見聴取など。

第8回顧問会議	平成 24 年3月5日	平成 23 年度業務実績の見込み等についての報告や内部統制の充実・強化及びサービス水準の現状と改善策についての意見聴取など。
第9回顧問会議	平成 24 年 10 月 22 日	東日本大震災に対する取組などの報告や支援センターの活動について広く市民の理解を得るための方策についての意見聴取など。
第10回顧問会議	平成 25 年3月5日	被災地出張所2か所を新たに設置することについての報告や司法ソーシャルワーク、成年後見関係及び厚生労働省等の関係強化についての意見聴取など。
第11回顧問会議	平成 25 年 10 月 24 日	刑事分野における司法と福祉の連携等の報告や第3期中期計画期間における支援センターの在り方、ビジョン等について広く市民の理解を得るための方策についての意見聴取など。
第12回顧問会議	平成 26 年3月 14 日	「東日本大震災の被災者等への法的支援に関するニーズ調査の結果」や「第2期中期計画期間における法テラスの活動実績及び第3期中期計画の概要」についての意見聴取など。

高齢者・障がい者への法的支援について経験と理解のある契約弁護士・契約司法書士が担当するよう配慮した法律相談を実施するなど法律相談サービスの充実に努めるとともに、その実現の前提となる契約弁護士・契約司法書士の人数の増加させた。

○民事法律扶助契約弁護士・司法書士数(全国合計)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
弁護士	15,037 名	16,570 名	17,863 名	19,159 名
司法書士	5,617 名	6,065 名	6,355 名	6,714 名

○震災法律扶助契約弁護士・司法書士数(全国合計)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
弁護士	—	—	2,387 名	2,681 名
司法書士	—	—	1,017 名	1,124 名

相談者の住居等へ出張相談、公共施設や病院等での巡回法律相談を実施し、支援センター事務所へのアクセスが困難な相談者が法律相談援助を容易に受けられるよう努めた。その実施回数等は以下のとおり。

○出張法律相談実施地方事務所数・実施回数(全国合計)

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
7 事務所	24 事務所	49 事務所	49 事務所
232 件 (—)	1,863 件 (510 件)	1,790 件 (56 件)	2,633 件 (118 件)

※括弧はうち震災法律相談

○巡回法律相談実施地方事務所数・実施回数(全国合計)

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
35 事務所	24 事務所	24 事務所	22 事務所
1,453 件	8,313 件	2,629 件	1,448 件
(—)	(7,175 件)	(1,635 件)	(592 件)

※括弧はうち震災法律相談

東日本大震災の被害が甚大であった宮城県、岩手県及び福島県に7か所の被災地出張所を設置し、被災者に対する弁護士等による法律相談(テレビ電話を利用した法律相談を含む。)の実施態勢を整えるとともに、車両内で相談が可能な移動相談車両を配備・活用し、法的支援を必要とする被災者へアウトリーチするなどして弁護士等による法律相談サービス等を適切に提供した。

また、弁護士等以外の各種専門家による情報提供やフリーダイヤルによる情報提供(震災法テラスダイヤル)の各態勢を整え、法的支援を必要とする被災者の多様なニーズに対応したサービスを提供した。

支援センターのサービスの質の向上を図るため、利用者からの苦情や要望等を「利用者から寄せられた声」として取りまとめ、毎月本部の執行部会に報告するとともに、執務の参考としてグループウェアに掲示し、全職員との共有を図った。また、平成 24 年度から開始した「利用者からの声」(一般契約弁護士に対する苦情や感謝等)を当該一般契約弁護士へ伝達するスキームを全国で導入すべく、現在、各地方事務所において単位弁護士会と協議しながら、順次実施し(平成 26 年3月 31 日現在で 22 か所)、平成 25 年度からは、一般契約司法書士についても同スキームを実施するため、全国地方事務所に対して事務連絡を発出し、単位司法書士会と協議しながら、順次実施するよう進めている((参考)平成 26 年5月末現在で 33 か所))。

研修の中で、効率的な業務運営に資する講義や、グループ討議等を実施したほか、我が国の財政状況を踏まえた業務の充実化・効率化について論じさせるなどし、支援センター職員としてコスト意識を持って業務に当たる必要性を認識させた。また、効率的で効果的な業務運営に向けた方策として、平成 25 年度に

は、地方事務所の事務局長の役職に就く職員に対して、事前に地方事務所の運営等に関する説明会を実施した。

効率的で効果的な業務運営を実現するため、地方協議会において関係機関等から出された意見等に基づいて具体化した業務改善の実施状況を地方事務所から本部へ報告させ、先進的で効果的な取組事例については全国事務所長会議及び同事務局長会議において周知し、業務運営の改善を更に推進するよう取り組んだ。

平成 25 年度には、全国の地方事務所長・支部長に対して組織運営理念を始め、利用者の立場に立った効率的で効果的な業務運営を図るための所要事項を記載した執務資料を配布し、その周知を図った。【再掲】

【中期目標】

- 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、効率性の観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。

《中期計画》

- ① 効率性の観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などして事後に分析し、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。

(実績)

1 効率性の観点を踏まえた効果的な広報の実施

(1) 広報計画の策定

本部において基本的な広報計画を毎年策定し、これを踏まえて地方事務所が担当地域における広報計画を作成するという一連のプロセスを通じて、本部と地方事務所が連携して広報活動を実施した。具体的には、本部のマスメディア広告とタイミングを合わせ、地方事務所が地域的な広報活動を実施するなど、相乗効果を生み出す広報活動を行った。

(2) 効果測定

支援センターの認知度調査のほか、情報提供業務・民事法律扶助業務の利用者に対する認知経路アンケートの結果などを基に、潜在的な需要の掘り起こしや各業務の利用促進のためには、どのような広報手段の広報効果が高く、費用対効果の点から有効であるかについての分析を行った。

その分析の結果、認知度の向上にはテレビ広報が、情報提供(コールセンター)利用件数の増加にはホームページ広報が、民事法律扶助の利用件数については地方自治体等の関係機関への周知が、それぞれ有効であることが確認された。

2 広報効果の高い媒体を活用した効果的な広報の実施

(1) ホームページ等を活用した広報

支援センター認知度調査では、テレビが認知媒体として高い割合を占めていることから、平成 22・23 年度は全国都道府県の主要な放送局においてテレビ広告を実施した。

コールセンター利用者の認知経路調査においては、ホームページの閲覧が高い割合を占めていることから、コンテンツをリニューアルするなどしてホームページの充実を図った。さらに、インターネット・リスティング広告(Yahoo!Japan 等の検索サイトで、「多重債務」など法的トラブルに関連するキーワードを入力して検索すると検索結果画面に支援センターの広告が表示されるもの。)を実施した。そのほか、支援センターで活躍する弁護士・司法書士等を紹介するインタビュー記事「スピリッツ」を定期的に掲載し、また、メールマガジン、ツイッターを活用した情報の配信を行った。

(2) マスメディア広告以外の広報

一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて全国約 60 の鉄道会社の駅施設等に合計約 13,400 枚のポスターの無料での掲出協力を得て、費用を抑えつつも効果的な広報活動を実施した。

3 マスコミへの積極的な情報発信と関係機関と連携した広報

(1) プレスリリースの実施

本部においては、支援センターの取組や関係機関と連携した施策などについてのプレスリリースを行ったほか、記者懇談会を行うなど報道機関との接点を積極的に作り、新聞・テレビ等で支援センターが報道される機会を増加させることに努めた。地方事務所においては、地方の報道機関に対して、本部のプレスリリースに合わせて情報を発信したほか、「一斉無料法律相談会」など地方事務所独自の取組についてプレスリリースを行った。

(2) マスコミとの連携

共同通信社が新聞各社に配信する法律情報コラム「転ばぬ先の処方箋」を監修し、支援センターの業務紹介を行うとともに、同コラム記事をホームページ上にも掲載した。

(3) 関係機関との連携の強化

ア 金融庁、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会との連携により「多重債務者相談強化キャンペーン」を実施した。

イ 民生委員向けのパンフレット及び調停委員向けパンフレットを関係機関の協力を得て、全国の民生委員及び調停委員に配布した。

ウ 内閣府政府広報室の協力により、政府広報枠のテレビ及びラジオ番組の放映を実現し、被災者支援制度の利用促進と支援センターの認知度向上を図った。さらに、「YOMIURI ONLINE」のトップページ上へテキスト広告やモバイル端末による「THE NEWS」に支援センターの広告を掲載した。

エ 広報誌「季刊ほうてらす」を親しみやすい内容にリニューアルし、関係機関、全国の児童養護施設、公立図書館等へ広く送付した。

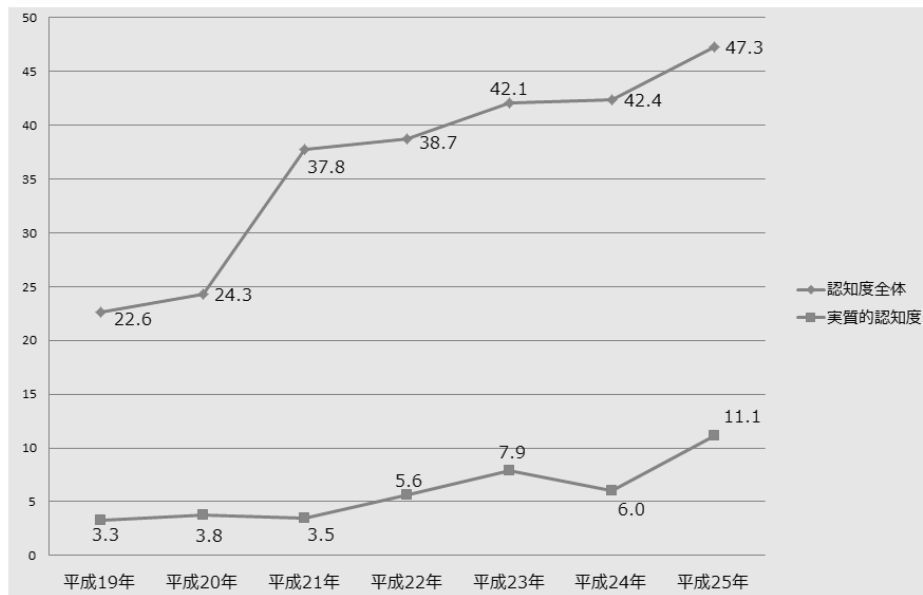
オ 弁護士・司法書士向けの広報誌「News Letter」を全国の弁護士会及び司法書士会を通じて配布し、業務に対する理解と協力を求めた。

4 認知度調査の実施

認知度調査(総サンプル数 1,100)の結果、支援センターの認知は徐々に定着しつつあり、平成 25 年度では 47.3%まで増加した。第1期中期計画最終年度(平成 21 年度)と比較して 9.5%増であった。さらに、支援センターの業務内容を知っているという実質的認知度も 11.1%まで増加した(同比 7.6%増)。

また、認知経路として、テレビ・新聞の割合が高いものの、関係機関・団体と連携、ホームページなどの広報も有効であることが明らかになり、費用対効果の高い広報に重点をおいた広報活動を行った。

● 認知度の推移



(2) 組織の基盤整備等

【中期目標】

① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等

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。

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り1名しかいない地域を始め、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。

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應でき、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。

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。

《中期計画》

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。

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。

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。

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らないか1名しかいない地域のうち、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。

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。

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應でき、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。

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。

(実績)

1 弁護士等の確保

(1) 常勤弁護士の確保

各事業年度において、日本弁護士連合会、各弁護士会、法科大学院、司法試験予備校等の協力を得て、弁護士、法科大学院生、司法試験合格者等を対象とした説明会の開催や募集案内を配布などして、常勤弁護士の業務内容、意義、魅力等について全国各地で説明する機会を設けた。

また、支援センターのホームページや日本弁護士連合会の会員専用サイト、メールマガジン等にも就職情報等を掲載し、法曹経験を有する弁護士の確保を図るとともに、司法研修所の選択型実務修習企画に参加して司法修習生を受け入れたほか、全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生を受け入れて早期に常勤弁護士への関心を高める取組を実施した。

採用に当たっては、日本弁護士連合会と協力して面接等を行い、弁護士として必要な実務処理能力やコミュニケーション能力のみならず、常勤弁護士としての意欲や資質等を総合的に評価し、評価の高い者を採用した。

以上の取組により、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常勤弁護士の確保を図った。

○ 常勤弁護士数の推移

(単位:人)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
常勤弁護士数	217	220	233	246
うち赴任中	182	189	183	201
うち養成中	35	31	50	45
対前年度増加分	42	39	63	59
対前年度減少分	25	36	50	46

(注)常勤弁護士数は、各年度末現在の数字である。

(2) 民事法律扶助契約弁護士・契約司法書士の確保

民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士を確保するため、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等の関係機関等との連携の下、基本契約締結に向けての働き掛けや説明会を継続的に行った。

また、実績が増加している地方事務所の取組についての情報共有を図るなど、契約弁護士・契約司法書士の確保に努めた。

その結果、契約弁護士・契約司法書士の人数は以下のとおり毎年度増加した。

○民事法律扶助契約弁護士・司法書士数(全国合計)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
弁護士	15,037 名	16,570 名	17,863 名	19,159 名
司法書士	5,617 名	6,065 名	6,355 名	6,714 名

常勤弁護士による司法過疎地域での巡回法律相談については、松江地方裁判所西郷支部、熊本地方裁判所天草支部、那覇地方裁判所名護支部、旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部、紋別支部の各管轄内で実施した。

震災特例法に基づく震災法律援助事業についても、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等との連携の下、業務内容の周知等に努め、全国に避難している被災者に対応できる体制の確保に向けて取り組んだ結果、平成 25 年度において、以下のとおり、全ての地方事務所で複数名の震災法律援助契約弁護士を、震災法律援助契約司法書士についても最低1名を確保した。

○震災法律援助契約弁護士・司法書士数(全国合計)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度

弁護士	—	—	2,387名	2,681名
司法書士	—	—	1,017名	1,124名

(3) 国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保

各地方事務所において、弁護士会主催又は支援センター主催(弁護士会との共催を含む。)の説明会の開催、研修の実施、独自の広報用資料の配布等により、国選弁護関連業務及び国選付添関連業務の内容並びに支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容について説明を行った。

また、弁護士会の協力を得て、全国の一般契約弁護士になろうとする弁護士に対して「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を配布した。

その結果、国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の契約数は以下のとおり毎年度増加した。

○国選弁護人契約弁護士の契約数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
19,566 名	21,259 名	22,250 名	24,055 名

○国選付添人契約弁護士の契約数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
6,564 名	7,701 名	8,703 名	9,637 名

国選弁護事件等の受け手となる弁護士が少ない地域7か所(西郷、雲仙、宮古島、中津川、むつ、八雲、徳之島)に常勤弁護士を常駐させるなどした。

(4) 被害者参加契約弁護士の確保

支援センター本部においては、被害者参加人のための国選弁護制度を全国的に均質なものとするため、各年度を通じて日本弁護士連合会との定期的な協議を継続し、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況を説明するとともに、被害者参加弁護士契約締結に向けての協力要請等を行った。

また、日本弁護士連合会主催の犯罪被害者支援全国経験交流会において、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況の説明、被害者参加弁護士契約締結への協力を要請した。

各地方事務所においては、以下の方法により、被害者国選弁護関連業務の内容、支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容について説明等を行った。

ア 弁護士会主催の説明会・研修会等への参加及び説明

イ 地方事務所主催の説明会の開催

ウ 地方事務所・弁護士会共催による説明会や被害者参加契約弁護士等との意見交換会の開催

その結果、被害者参加契約弁護士は、以下のとおり毎年度増加した。

性被害・性暴力の被害者の多くは女性であるため、被害者から要望の多い女性弁護士の確保にも取り組んだ。その結果、平成26年4月1日現在で790名となり、平成22年4月1日現在の385名から405名増加するとともに、全ての地方事務所で女性の被害者参加契約弁護士を紹介できる体制を整備した

被害者参加契約弁護士数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
2,476	3,014	3,335	3,700

(参考) 被害者参加人からの選定請求数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
231	282	302	383

1 司法過疎地域事務所の設置

司法過疎対策として、実働弁護士による司法サービスの提供者がより少ない地域の解消に優先的に取り組む必要があることから、司法過疎地域事務所は、(i)地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいなか1名しかおらず、(ii)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しない地域を優先し、加えて、(iii)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、(iv)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、(v)当該地方裁判所支部管内の人口、民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等地域関係機関の支援体制等を考慮して設置することとした。

常勤弁護士を配置した支援センターの事務所数、司法過疎地域事務所数及び各年度の開設地域事務所は以下のとおりである。

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
--	----------	----------	----------	----------

常勤弁護士配置 事務所数(養成中を除く。)	78 か所	80 か所	81 か所	82 か所
うち司法過疎 地域事務所数	29 か所	31 か所	32 か所	33 か所
新設司法過疎 地域事務所	西郷(島根) 雲仙(長崎) 宮古島(沖縄)	中津川(岐阜) むつ(青森)	八雲(北海道)	徳之島(鹿児島)

2 常勤弁護士の配置等

常勤弁護士が必要な地域に順次新たな常勤弁護士の配置又は増員を行った。各年度の常勤弁護士を配置した事務所数は以下のとおりである。

	平成23年3月31 日現在	平成24年3月31 日現在	平成25年3月31 日現在	平成26年3月31 日現在
常勤弁護士(養成中を除く。)を配置した事務所数	78 か所	80 か所	81 か所	82 か所

民事法律扶助の担い手となる弁護士が特に少ない地域のうち、松江地方裁判所西郷支部については島根地方事務所に配置した常勤弁護士(平成23年1月7日に地域事務所を設置したため平成22年度のみ)、旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部については旭川地方事務所に配置した常勤弁護士が、それぞれ巡回して民事法律扶助事件等を取り扱った。

3 常勤弁護士の確保【再掲】

各事業年度において、日本弁護士連合会、各弁護士会、法科大学院、司法試験予備校等の協力を得て、弁護士、法科大学院生、司法試験合格者等を対象とした説明会の開催や募集案内を配布するなどして、常勤弁護士の業務内容、意義、魅力等について全国各地で説明する機会を設けた。

また、支援センターのホームページや日本弁護士連合会の会員専用サイト、メールマガジン等にも就職情報等を掲載し、法曹経験を有する弁護士の確保を図るとともに、司法研修所の選択型実務修習企画に参加して司法修習生を受け入れたほか、全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生を受け入れて早期に常勤弁護士への関心を高める取組も実施した。

採用に当たっては、日本弁護士連合会と協力して面接等を行い、弁護士として必要な実務処理能力やコミュニケーション能力のみならず、常勤弁護士としての意欲や資質等を総合的に評価し、評価の高い者を採用した。

以上の取組により、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常勤弁護士の確保を図った。

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・検事の給与を参考とした。

【中期目標】

② 職員の質の向上等

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。

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。

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。

《中期計画》

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。

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。

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。

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。

(実績)

1 支援センター常勤職員

(1) 採用について

職員の採用に当たっては、一般公募試験、司法試験受験資格を喪失した

法科大学院修了者を対象とした試験のほか、有期契約職員から常勤職員への登用試験を実施し、幅広い人材の確保に努めた。

各採用試験の実施に当たっては、多肢択一式問題や論文問題、適性検査のほか面接を複数回実施することにより、適性等を厳正に判断している。面接については、局次長、部長、課長、課長補佐及び係長を面接員とし、多角的に判断することができるように採用方法を整備した。有期契約職員から常勤職員への登用に際しては、上記と同様の試験内容に加え、当該有期契約職員の管理者による評価も採用決定の資料とするなど、評価材料の質・量について一層の充実を図った。

(2) 人事配置について

人事異動計画の策定に当たっては、勤務評定による評価のほか、管理者の適性に関する意見や職員本人の希望等を考慮の上、各地方事務所の業務件数等を勘案し、組織の強化及びサービスの質の向上を図るための適正配置に努めた。

組織の活性化を図るため、広範にわたる人事異動計画を策定、実施しているほか、昇格試験を毎年実施し、以下のとおり昇格を決定した。

(人事異動実績)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
異動対象者	125 名	104 名	120 名	85 名

(昇格試験実績)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
申込者	145 名	235 名	196 名	229 名
合格者	92 名	120 名	118 名	132 名

(3) 人事交流について

組織の中核を担う職員として幅広く活躍することが期待される者に対し、国等の他組織における業務を経験させることにより、職員のスキルアップ及び組織の充実強化を図ることを目的として、法務省及び国民生活センターに職員を派遣するなど、積極的に人事交流を行った。

(4) 常勤職員に対する研修

人事課主催の研修は、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組み立て、職員の経験年数や役職等に応じて実施した。

また、担当課において、総務、会計、情報提供、民事法律扶助、国選弁護、犯罪

被害者支援及び法律事務の各業務に従事する職員等を対象に、専門性の向上等を目的とした研修を実施した。

そのほか、平成23年度から、人事院及び東京都の実施する研修にそれぞれ職員を参加させた。

(研修実績)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
人事課主催	281名	126名	98名	99名
担当課主催	259名	447名	446名	421名

2 常勤弁護士

(1) 実務研修

支援センターの各法律事務所に配置した常勤弁護士に対しては、本部主催で、常勤弁護士として実務を行う上で必要な知識・技術を身に付けるための研修を体系的に実施した。

具体的には、司法修習修了直後に採用した常勤弁護士に対しては、1年間で常勤弁護士としての基本的な素養を身に付けることができるよう、採用時の研修や民事・刑事の実務に関する基本的な研修等、通年のスケジュールに基づいた研修を実施した。常勤弁護士の担うべき重要な役割の一つである裁判員裁判対応については、最高裁判所の協力を得て、実際の裁判員裁判で使用する法廷での模擬尋問を行う研修や、実際に常勤弁護士が対応した裁判員裁判事件を報告・検討する研修、事前課題について少人数でディスカッションを行う研修等を実施して、常勤弁護士の能力・技量の向上を図った。

また、平成24年度からは、心理的・精神的な問題を抱えていると思われる相談者の対応方法について精神科医の講義や模擬法律相談等を行う研修を実施し、平成25年度には、主に福祉分野において地方自治体を始めとする関係機関等との連携強化のために、同分野で先駆的役割を果たしている常勤弁護士と2人1組になってノウハウ等の個別指導を受ける実地研修を試行するなど、毎年度工夫した研修を実施した。

さらに、全国を7つのブロックに分け、各地の実情や常勤弁護士のニーズ等に応じて常勤弁護士自らが企画する少人数制のブロック別研修を実施し、常勤弁護士間の情報の共有化や、能力・技量の向上を図るとともに、常勤弁護士を補助する法律事務所事務職員を対象として、支援センターにおける事務処理や接遇等に関する実践的な研修を実施し、法律事務所全体の充実化と業務の効率化を図った。

(2) 外部派遣研修

平成 24 年度から、地方自治体や福祉機関等に潜在する法的需要の把握と法的問題の解消に向けた連携の促進を図るため、常勤弁護士を派遣する外部派遣研修を導入し、地方自治体、社会福祉法人、官庁等に常勤弁護士を派遣した。

(3) 裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室の活用

平成 22 年度から、支援センター本部内に刑事弁護を専門的に扱う弁護士を構成員とする裁判員裁判弁護技術研究室を設置し、常勤弁護士が取り扱っている裁判員裁判事件について個別具体的な指導・助言を行うことにより、常勤弁護士の弁護技術の向上を図った。

また、平成 23 年度からは、支援センター本部内に司法研修所の弁護教官経験者や元常勤弁護士等を構成員とする常勤弁護士業務支援室を設置し、常勤弁護士が取り扱っている民事・家事・一般刑事事件等について個別具体的な指導・助言を行い、かつ、新人常勤弁護士に対しては受任事件の起案の添削指導を行うなどして、常勤弁護士の業務能力・技量の向上を図った。

さらに、常勤弁護士に対する研修については、アンケート結果等を踏まえ、内容や時間配分等を随時見直し、より充実した研修の実施に努めた。

【中期目標】

③ 内部統制・ガバナンスの強化等

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。

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。

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。

《中期計画》

① 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、内部監査、会計監査人の監査及び監事監査の連携の在り方を検討するとともに、業務

執行部門から独立した内部監査体制の整備・強化を図るなどして、監査の質・量について充実・強化を図る。

- ② 上記監査結果等を踏まえ、規程の整備等の内部統制を強化するために必要な措置について検討・実施するとともに、職員に対する研修を実施するなどして法令・規程等の周知を徹底し、コンプライアンスの一層の推進を図る。
- 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。

(実績)

理事長が支援センターの業務を総理するに当たり、その業務遂行が適正かつ円滑に行われるよう、支援センターの業務運営に関する重要事項を審議することを目的として、理事長の招集により、執行部会を毎月2回開催した。

会議開催後に審議内容や決定事項を取りまとめ、本部役職員を始め地方事務所職員に伝達し、理事長の決定事項及び支援センターの課題等が速やかに職員に周知されるよう努めるとともに、指摘事項については、その対応状況につき、以後の執行部会においてフィードバックを行った。

また、毎年、全国地方事務所長会議及び同事務局長会議を少なくとも各1回、ブロック別協議会を8ブロックごとに1回ずつ計8回開催した。

ア 内部監査体制の整備及び強化

支援センターでは、業務執行部門から独立した内部監査体制が必ずしも十分でなかったことから、平成22年度に監査室専任職員を1名増員した。平成24年度には専任職員を更に1名増員し、業務部門から独立した内部監査体制の強化を図り、ほぼ2年に1度の割合で全事業所の監査が実施できるよう体制を整備した。

支援センターでは、定期的に監事監査を実施するとともに上記のとおり内部監査体制の強化を図っており、各監査結果は理事長の下で業務の点検資料として活用されている。

監事監査及び内部監査等の実施状況は以下のとおりである。

また、平成 21 年度に策定した情報セキュリティ対策基準に基づいて情報セキュリティ監査を実施しており、平成 25 年度は外部専門家に委託の上、情報システムに関して IT システム監査を実施した。

会計監査人による監査計画については、事前に監事及び監査室に報告するなど、監事監査、内部監査及び会計監査人監査の連携を図った。

第2期中期目標期間における監事監査、内部監査、情報セキュリティ監査の実施対象

年度	監事監査	内部監査	情報セキュリティ監査	IT システム監査
22	本部全課・室 地方事務所 本所 6	本部課・室 5 地方事務所(36) 本所 16 支部 5 出張所 3 地域事務所 12	本部課・室 0 地方事務所 本所 8 支部 1 出張所 0	
23	本部全課・室 地方事務所 本所 6	本部課・室 6 コールセンター1 地方事務所(35) 本所 18 支部 3 出張所 1 分室 1 地域事務所 12	地方事務所 本所 3	
24	本部全課・室、コールセンター 地方事務所 本所 5	本部課・室 8 地方事務所(43) 本所 24 支部 5 出張所 4 地域事務所 10	地方事務所 本所 6	
25	本部全課・室 地方事務所 本所 6	本部課・室 8 地方事務所(43) 本所 21 支部 5 出張所 1 地域事務所 16	地方事務所 本所 6	本部 情報システム管理課、民事法律扶助課

イ コンプライアンス体制の整備及び強化

支援センターでは、平成 23 年度末に、①支援センターにおける業務及び組織体制の構築・運用状況の点検並びに必要な改善策の検討、②支援センターの規程、通知等の実施状況の点検及び必要な改善策の検討、③コンプライアンス体制の構築・点検並びに必要な改善策の検討、を任務とするガバナンス推進委員会を設置し、

平成 24 年度の活動として、支援センターにおける全組織を対象にした業務・組織の点検を実施した。またコンプライアンス体制の整備・強化のため、コンプライアンス・マニュアルを作成して全職員に周知した。平成 25 年度には、コンプライアンスに対する意識の浸透と理解の向上を図るべく、コンプライアンス検討事例に基づくグループ討議を実施するとともに、各役職員がコンプライアンスの内容の理解度を自身でチェックできるシートを作成し、そのチェックを行わせて、コンプライアンスに対する意識の浸透と理解度の向上を図った。さらに、ガバナンス推進委員会ではニュースレターを平成 24 年度に 10 回、同 25 年度に 8 回発行し、役職員のガバナンス、コンプライアンスに対する意識を高めるとともに、各地方事務所、本部全課室にコンプライアンス推進担当者を置いて、コンプライアンス推進体制を整えた。

加えて、各年度に実施した各種研修において、情報セキュリティ監査における指摘事項等を踏まえた講義を実施し、情報セキュリティ意識の向上を図るとともに、情報セキュリティ関連規程等の周知を徹底した。

ウ 業務に関する不祥事の防止

1 過誤事案に対する対処

被疑者国選弁護事件における接見回数の申告状況に関する調査によって過大請求が発見された弁護士に対して、破産手続中や所在不明などの理由で回収ができなかった 3 名を除いて、回収可能な全ての者から全額の回収を終えた(157 名(4,379,370 円)のうち 154 名(4,252,511 円)から回収した。)。この調査で故意に過大請求をしたと認定できた契約弁護士 4 名に対して、契約解除措置を採り、その他 3 件以上の過大請求が判明した 15 名について、審査委員会に付議し(既に契約を解除していた 1 名を除く。)、全ての者につき、同委員会の審査結果に基づき、国選弁護人の候補としての指名の停止の措置を採った。なお、一連の調査で過大請求が認められた全ての弁護士につき、日本弁護士連合会を通じて所属弁護士会に情報提供し、所属弁護士会による指導監督を要請した。

2 契約弁護士に対する規則等の周知

この問題の発覚により平成 21 年に導入した接見資料提出制度が周知徹底され、報酬請求に当たって漏れなく資料添付がされるようになった。

なお、接見資料の紛失、滅失、汚損、用紙切れ又は受領失念のいずれかの理

由により接見資料を提出できない場合に提出される弁護士作成の事実証明書については、情報公開制度により開示を受けた面会簿等との照会等のサンプル調査を行うなどし(不一致事例なし。)、その真実性担保のための取組も行った。

そのほか、契約弁護士が国選弁護等関連業務に関する諸規程を理解していることが過誤事案の防止に重要であることから、各地方事務所において、一般契約弁護士になろうとする弁護士に対し、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を配布するとともに、ホームページで紹介するなどの方法により、一般契約弁護士に対して規程等の周知を図った。

3 公判時間連絡メモによる報酬算定

平成 23 年 10 月 1 日から導入した公判時間連絡メモの制度が定着し、これを参照した上で報酬算定を行う運用の徹底を図った。

4 職員研修等の実施

毎年2日間にわたり、平成 22 年度から平成 24 年度まで各地方事務所・支部の報酬算定担当職員を対象とする研修を実施したほか、平成 25 年度は報酬算定決裁者である各地方事務所・支部の事務局長等を対象とする研修を実施し、報酬算定業務に必要な各種規程について解説するとともに、報酬算定について過誤を招きやすい算定項目を盛り込んだ報酬算定演習を実施した。

5 報酬計算業務の本部への集約

複雑化した報酬基準への対応を徹底するため、平成 25 年度に報酬の計算を専門的に行うことを目的とした国選弁護等報酬算定業務室を本部に設置し、地方事務所での報酬算定決裁の前に、同室に報酬の計算を依頼する仕組みをとることとした。

なお、報酬計算業務の本部への集約に当たって地方事務所に生じる負担を軽減するため、以下の取組を実施した。

- ① 国選弁護等報酬算定業務室と地方事務所との業務分担に係る地方事務所向けの業務マニュアル及びQ&Aの作成。
- ② 契約弁護士が算定通知書を参照すれば算定結果が理解できるようにするため、通知書書式変更のための業務システム改修。
- ③ 契約弁護士からの弁護報告書等に適切・正確な記載がなされるように各報告書の書式を改訂するとともに、適切な記入のための記入例の整備に向けた準備。

(3) 外部機関等との関係

【中期目標】

① 地方協議会の開催等

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。

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。

《中期計画》

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などして、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。

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。

(実績)

全国の地方事務所において、地域別に開催したり、多重債務問題、労働問題、家庭問題、法教育、高齢者・障がい者に対する支援、司法ソーシャルワーク等のテーマごとに開催するなどして支援センターの多様な業務に関する具体的情報を周知するとともに、参加者と協議するなどして地方協議会を通じて関係機関等との一層の連携の確保・強化を図った。

また、地方協議会で出された意見や要望を踏まえ、その開催方法等を工夫するなどしたほか、情報提供業務における出前講座を実施したり、民事法律扶助業務における出張相談にいかすなどの業務改善を行った。

地方協議会の開催回数は以下のとおりである。

○地方協議会開催回数(全国合計)

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
83 回	92 回	104 回	95 回

地方協議会を開催するに当たっては、各地方事務所において、議題や開催方法などに応じて、参加してもらい関係機関等を検討した上で出席依頼を行い、利用者その他関係者の意見が適切に反映されるよう工夫した。例えば、東日本大震災による問題として「震災法律援助」「原発損害賠償に関する取組」「法テラス被災地出張所」、また、「高齢者・障がい者への法的支援」などをテーマに掲げ、本部において地方事務所が地方協議会において適宜使用できるよう各種参考資料を作成し、その利用促進を図るとともに、地元自治体、弁護士会、司法書士会のほか、原子力損害賠償支援機構、地域包括支援センター及び社会福祉協議会等に出席を依頼するなど、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関等との連携協力関係確保の観点から参加者の人選を行った。

【中期目標】

② 関係機関との連携強化

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。

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、犯罪被害者に対して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。

《中期計画》

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。

- 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。

(実績)

1 中央レベルでの連携に関する取組状況

法務省と連携し内閣官房が主催(平成 25 年度は法務省が主催)する総合法律支援関係省庁連絡会議に出席し、出席した省庁に対し支援センターの業務説明や講演をすることにより、支援センターの業務内容についての理解を深め、関係機関との連携、協力関係を強化した。

平成 24 年 12 月以降、厚生労働省との間で継続的な協議の場を設け、同省老健局、社会・援護局との間で、常勤弁護士を講師とし具体的事例を題材にした支援センターと同省福祉関係機関との連携モデルに係る勉強会を開催(平成 25 年 9 月 26 日)したほか、社会・援護局主催の生活保護就労支援員全国研修会(平成 25 年 11 月 20～22 日開催)に常勤弁護士を講師とした支援センターの業務説明及び同省福祉関係機関との連携の必要性等に係る講義を行うなどした。

2 地方事務所における連携に関する取組状況

全国の各地方事務所・支部において、地方協議会や相互研修会等の打合せ会を開催し、関係機関等との連携の充実に努め、良好な連携関係を維持した。関係機関等との打合せ回数は以下のとおりである。

○関係機関等との打合せ件数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
333 回	694 回	2,059 回	2,387 回

3 新たに創設される関係機関・団体との連携に関する取組状況

東日本大震災被災者に対する支援のため、日本弁護士連合会や各関係単位弁護士会、日本司法書士会連合会と連携の上で電話相談を実施したり、国民生活センター、消費者庁及び被災自治体と連携した各種専門家による相談の実施、個人版私的整理ガイドラインと連携した問合せ電話の転送やFAQの整備を行うなどして、被災者に対して適切な法的支援を実施した。

4 被害者支援連絡協議会への参加

全ての地方事務所において各都道府県警察等が事務局となっている被害者支援連絡協議会に以下のとおり参画し、分科会にも積極的に参加した。

被害者参加人のための国選弁護制度、民事法律扶助制度、日本弁護士連合会委託援助制度、被害者参加旅費等支給制度等の各制度について、それらの実績、利用方法及び運用状況を説明し周知を図り、支援センターが提供できる被害者支援制度について総合的な理解を深めることに努めた。また、相互理解のために、犯罪被害者支援の取組状況等について情報交換を行った。このような活動によって、各関係機関等が行っている犯罪被害者支援業務に関する相互理解を深め、連携の維持・強化を図った。

被害者支援連絡協議会開催数(全国合計)

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
48 か所	49 か所	50 か所	50 か所

5 DV防止法第9条連絡協議会への参加

各地方事務所において、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律第9条の趣旨に基づき設置された連絡協議会に以下のとおり参加し、ドメスティックバイオレンス(以下「DV」という。)対策に取り組む関係機関等との更なる連携を図った。

DV防止法第9条連絡協議会への参加地方事務所数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
41 事務所	37 事務所	44 事務所	44 事務所

3 業務運営の効率化に関する事項

(1) 総括

【中期目標】

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

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。

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。

《中期計画》

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。

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、経費の節減を図る。

(実績)

1 人件費

業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用して常勤職員及びパートタイム・フルタイムの非常勤職員の配置を行い、給与体系についても、国の制度に準じた内容の給与規程を維持しているほか、国家公務員の法改正に合わせて退職手当の規程の改正を行うなど、人件費について適正な水準を維持するよう努めた。

ラスパイレス指数の推移は以下のとおりである。

年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
ラスパイレス指数	81.0	82.9	81.6	81.3

2 人件費以外の一般管理費

中期目標期間を通じて業務運営の効率化に努めた結果、運営費交付金を充当して行う事業について、一般管理費(平成 22 年度においては人件費を除き、その他の年度においては人件費及び公租公課を除く。)及び事業費(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。)ともに各年度における目標を上回る削減を達成した。

経費削減の主な内容としては、広報活動の在り方や研修の実施方法の見直し、物品の一括調達等による一般管理費の削減、コールセンターの自主運営や情報システムに係る契約の見直し等による事業費の削減が挙げられ、これらの取組により、以下のとおり削減を行った。

一般管理費

年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値	▲1%	▲3%	▲3%	▲3%
実績値	▲1.1%	▲4.9%	▲13.5%	5.0%

事業費

年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値		▲1%	▲1%	▲1%
実績値		▲8.4%	▲46.4%	2.6%

【中期目標】

② 組織の見直し

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。

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。

ウ 支部、出張所については、業務量、対応する地方事務所の体制、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。

《中期計画》

- 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。
- 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。
- 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。

(実績)

1 職員数及び職員の配置

利用者へのサービスの質を低下させないよう配慮しつつ、事件数等に応じた適切な配置と採用(業務量実態)を考慮した職員の再配置を進めている。真に必要な職員数の検証のためには、合理的な事務処理方法の確立が不可欠であるところ、事務処理の合理化・標準化に資するものとして、人事異動を適正に行っ

たほか、実務トレーニー制度(他の地方事務所において一定期間業務に従事させ、自己の所属する地方事務所の業務処理方法の改善に役立てるための研修制度。)を実施し、他の地方事務所の効率的な業務の仕方等を経験することにより各地方事務所の業務の合理化を図るための環境を整備した。

2 常勤弁護士

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事件等の受任の確実性を踏まえ、各地方事務所の事件数、弁護士数及び常勤弁護士への配点状況等に関する最新の情報を収集した上で、日本弁護士連合会との協議も重ねるなどし、配置の必要性について検討した。

3 支部及び出張所

東日本大震災の被害が甚大であった宮城県、岩手県及び福島県については、被災地出張所の設置を進め、平成 23 年度に宮城県内に3か所(南三陸町、山元町、東松島市)、岩手県内に1か所(大槌町)、平成 24 年度には福島県内に2か所(二本松市、広野町)、岩手県に1か所(大船渡市)それぞれ設置し、被災者の法的支援の充実化を図った。

平成 22 年度には、東京地方事務所管内の渋谷出張所について、業務量などを総合的に考慮して廃止した。平成 24 年度には、愛知県岡崎市の協力を得て、従前の合計賃借料を低減させた上、愛知地方事務所三河支部と別の場所にあった法テラス三河法律事務所を同支部が入居する岡崎市役所庁舎に移転させた。さらに、平成 25 年度には、東京地方事務所においては、同一区内の新宿出張所について、業務の効率性の向上を図り、同出張所利用者のアクセス上の利便性を高めるべく、本所との統合に向けて移転させた。

(2) 情報提供・犯罪被害者支援

【中期目標】

① コールセンターの利用促進

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。

② コールセンターの設置場所等

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。

《中期計画》

(1) コールセンターの利用促進

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。

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・効果性の観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。

(2) コールセンターの設置場所等

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。

(実績)

1 コールセンターの利用促進

以下のとおり、地方事務所の情報提供件数は平成24年度に増加したものの、多重債務等事案が年々減少していく社会情勢を受けて、コールセンターの応対件数が事業年度ごとに減少し、その結果、コールセンターと地方事務所の情報提供件数は減少した。もっとも、平成22年6月に改正貸金業法の施行による総量規制が実施されたことの影響を受けて、同22年から同23年にかけては情報提供件数が大きく減少したが、その後の減少幅は少なくなっており、いずれの事業年度に

においてもコールセンターの対応件数は 30 万件を超える問合せ件数を維持した。

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
コールセンター	370,124 件	339,334 件	327,759 件	313,488 件
地方事務所	234,614 件	198,963 件	210,432 件	209,092 件
合 計	604,738 件	538,297 件	538,191 件	522,580 件
応対割合	61.2%	63.0%	60.9%	60.0%

以下のとおり、地方事務所からコールセンターに対する内線転送を充実させることにより業務の効率化・合理化を図った。

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
内線転送件数	9,719 件	13,962 件	14,156 件	18,042 件

内線転送は毎年度増加していることから、今後地方事務所に対して活用促進の継続を依頼するとともに、各種の広報によりコールセンターの活用を図っていく。

2 コールセンターの設置場所等

コールセンターを東京都から宮城県に移転させるとともに、自主運営に切り替えたことにより、運営経費の削減を図るとともに、震災フリーダイヤルの実施や民事法律扶助業務の法律相談を希望する利用者に対する資力確認など、新たな施策について柔軟に対応した。

サービスの質の向上については、オペレーターの長期継続雇用が可能となったことに伴う継続研修の実施と、ノウハウの蓄積が可能となった上、入電状況に応じオペレーターを効率的に配置しながら、応答率 90%以上を維持した。

民事法律扶助業務の資力要件の確認サービスを以下のとおり拡大することにより、業務の効率化と併せて利便性の一層の向上を図った。

平成 24 年度 5 事務所

平成 25 年度 15 事務所

(3) 民事法律扶助・国選弁護人等確保

【中期目標】

① 民事法律扶助業務の事務手続の効率化

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。

② 国選弁護関連業務の効率化

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。

《中期計画》

(1) 民事法律扶助業務の事務手続の効率化

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。

(2) 国選弁護関連業務の効率化

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。

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。

(実績)

1 書面審査の活用

事務手続の効率化を図るため、援助開始決定時における書面審査の活用を推進し、平成 22 年度から平成 25 年度までを通じて全ての地方事務所で書面審査を行った。

2 審査方法の合理化

(1) 単独審査の推進

審査委員の人数について、事案に応じて合理化を図るため、簡易案件（同時廃止決定が見込まれる破産事件、公示送達による離婚事件、敗訴その他の理由により報酬金決定を伴わない終結事件等）の審査については、審査委員1名による単独審査を推進したことにより、最終年度である平成 25 年度には、審査付議件数が少ないため、別に単独審査の機会を設けることや事件の選別作業を行うことがかえって事務負担となる小規模地方事務所等を除き、40 の地方事務所で単独審査を実施した。

単独審査実施地方事務所数の推移は以下のとおりである。

単独審査実施地方事務所数・実施回数(全国合計)

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
—	40 事務所	34 事務所	40 事務所

(2) 専門審査委員制度の拡充

民事法律扶助の援助審査実務に精通した審査委員に、集中的に審査の事前準備を行わせることで審査の効率化を図る等の目的で平成 20 年度から導入した「専門審査委員制度」について、第2期中期目標期間においてもこれを推進し、平成 22 年度には 18 の地方事務所で導入されるにとどまっていたところ、同 25 年度には 33 の地方事務所で導入され、定着しつつある。

専門審査委員制度実施地方事務所数(全国合計)

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
18 事務所	31 事務所	34 事務所	33 事務所

(3) 援助申込者からの提出書類の合理化等

援助申込者からの提出書類については、審査の適正を確保しつつ、合理化を図るべく検討を継続し、平成 25 年度には審査に必要な書類の統一化・合理化を取りまとめ、地方事務所に意見照会を行った。

また、随時ワーキングチームやプロジェクトチームを設置して集中的な検討を行い、成案が得られたものについては規程・要領等の制定・改正を行ったほか、議論状況等についても随時地方事務所と情報共有するなど、審査の適正を確保しつつ、審査方法の合理化を図る取組を進めた。

東日本大震災の被災者に対する援助については、被災の実情等を踏まえて審査要領等を定め、その後の援助実績に応じて見直し等を行い、審査の効率化に努めた。

さらに、職員研修等の機会を通じて、審査事務手続に関する調査及び協議を行い、審査方法の合理化について情報共有や改善意欲の向上を図った。

1 不服申立ての事務手続の変更

平成 22 年に「国選弁護、国選付添及び被害者国選弁護関連業務運営細則」等の関連諸規程を改正し、報酬算定に対する不服申立てについて、「不服申立てに対する判断が容易であり、理事長による判断が明らかに必要でない」場合には、地方事務所限りで処理できる取扱いとしたところ、同取扱いが定着し

た。

地方事務所で処理された不服申立件数及び割合は以下のとおりである。

平成 22 年度 全 391 件中 36 件(9.2%)
平成 23 年度 全 375 件中 76 件(約 20.3%)
平成 24 年度 全 350 件中 62 件(約 17.7%)
平成 25 年度 全 326 件中 77 件(約 23.6%)

2 一括契約弁護士数の増加

地方事務所において、弁護士会の協力を得て一括契約の解説が記載された国選弁護業務の解説書である「国選弁護関連業務の解説」を、全国の一般契約弁護士になろうとする弁護士に配布し、一括契約の増加に努めた。

支援センターとの間で一括国選弁護人契約を締結している弁護士数は以下のとおり増加した。

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
6,413 名	7,300 名	7,992 名	8,748 名

3 関係機関との協議

各地方事務所においては、必要に応じて、対応する裁判所、弁護士会等と協議し、一括国選弁護人契約に関する事件の配点方法について確認した。

(4) 司法過疎対策

【中期目標】

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。

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。

《中期計画》

司法過疎地域事務所の設置に当たっては、当該地域の法律事務取扱業務量、実働弁護士数、実働弁護士1人当たりの人口、地域の要望・支援、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、採算性等の要素について、効率的・効果的な業務運営及び支援センターの業務の補完性（民業圧迫の回避）の観点をも踏まえて総合勘案した上で、必要な地に設置することとし、設置された後も、当該事務所について同様の観点から毎事業年度ごとに見直しを行う。

(実績)

司法過疎対策として、サービスの提供者である実働弁護士がより少ない地域の解消に優先的に取り組む必要があることから、司法過疎地域事務所は、(i) 地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、(ii) 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しない地域を優先し、加えて、(iii) 地方裁判所支部単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、(iv) 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、(v) 当該地方裁判所支部管内の人口・民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等地域関連機関の支援体制等を考慮して設置し、常勤弁護士を

常駐させる施策を進めた。【再掲】

また、設置した司法過疎地域事務所について、当該地域の最新の事件数、実働弁護士数、契約弁護士数等の情報を収集し、各地域事務所の存続の必要性を検討した。

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

(1) 総括

【中期目標】

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

《中期計画》

(1) 利用者のニーズの把握と業務への反映等

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。

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。

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。

(2) 提供する情報の内容及びその提供方法

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。

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。

(3) 最適な情報の迅速な提供

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。

(4) 法教育に資する情報の提供等

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。

(実績)

1 客観的評価の実施

各業務年度において、コールセンターと全地方事務所(平成22年度は20地方事務所)を対象とし、ミステリーコール(電話対応覆面調査)による第三者からの電話対応品質調査を実施した。平成22・23年度は電話対応面を中心に調査したが、平成24年度以降は法制度及び関係機関紹介に関する調査を実施するとともに、

調査結果を踏まえた研修を実施してコールセンターのオペレーター及び窓口対応専門職員にフィードバックし、業務改善に役立てた。

コールセンターについては、自主運営から3年を経過した平成 25 年度に初めて運営体制調査を実施し、応答率の維持、平均通話時間、スーパーバイザーのオペレーター支援などについては高い評価を受けた。今後は指摘事項を踏まえて、更に質の高いサービス提供を目指していく。

2 関係機関情報の充実

全国の地方事務所において、地方協議会を地域別・テーマ別に開催するなどして、支援センターの多様な業務を周知するとともに、参加者と協議して関係機関等との連携強化を図った。

関係機関情報については、新たに連携した関係機関の窓口の登録と利用のない窓口の登録抹消等を行った上で、全国で 24,500 件余りの登録を行うとともに、東日本大震災に関する相談窓口についても関係機関等と連携を取って情報収集し、随時更新しながら情報提供を行った。

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

満足度の調査は、以下のとおり、ホームページにおけるアンケートを除き、いずれも5段階評価で4以上の評価を得た。コールセンターにおけるアンケートについては、平成 25 年度に有効回答率を大きく引き上げ、調査の信頼性の向上を図った。

① ホームページアンケート

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
評価	3.6	3.4	3.2	3.1

② コールセンターアンケート

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
評価	4.5	4.6	4.6	4.6
有効回答率	7.9%	4.4%	2.8%	16.2%

③ 地方事務所におけるアンケート

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
評価	4.3	4.4	4.4	4.5
有効回答率	32.5%	29.5%	34.4%	31.5%

アンケート調査や第三者による評価結果を踏まえ、各業務年度において、コールセンターのオペレーターと地方事務所の窓口対応専門職員に対し、ロールプレイやケーススタディ等を内容とした研修を実施したり、直近の法制度や関係機関情報

を反映した研修を実施するなど、研修の開催形式や内容を工夫することにより情報提供業務の質の向上を図った。

4 利用者の利便性の向上

以下のとおり、FAQの追加、更新を随時行うだけでなく、東日本大震災に関するFAQの作成・充実や、法律専門家の関与を得た上でのFAQの更新、コールセンターへの法律専門家の配置をすることにより、利用者が求めるより適切な情報提供を行う態勢を整備した。

○FAQ関連件数

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
FAQ更新	128 件	230 件 うち震災関連 69 件	301 件 うち震災関連 31 件	382 件 うち震災関連 50 件
FAQ新規投入	29 件	554 件 うち震災関連 467 件	214 件 うち震災関連 76 件	144 件 うち震災関連 5 件
FAQ総件数	3,443 件	3,988 件 うち震災関連 517 件	4,205 件 うち震災関連 593 件	4,348 件 うち震災関連 598 件

多言語通訳サービスの実施により(英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語及びタガログ語(平成26年からはタガログ語を韓国語へ見直し)、日本語を母国語としない外国人に対しても情報提供を実施する態勢を整備した。

東日本大震災被災者の支援のため、震災フリーダイヤルの設置と、消費者庁、国民生活センター及び被災自治体との連携により、弁護士等以外の各種専門家によるワンストップ相談を実施した。

5 充実した情報提供の実施

最高裁判所の協力を得て、家事事件の申請書書式・記載例等を地方事務所の窓口に配布したり、『東日本大震災相談実例Q&A集』の刊行やホームページへの掲載、消費者庁、国民生活センター及び被災自治体と連携した弁護士等以外の各種専門家によるワンストップ相談を実施することにより、情報提供の方法、内容について充実化を図った。

IT技術については、ツイッター広報の開始や、テレビ電話を利用した法律相談の取組、スマートフォンの画面上にコールセンターへの簡易に架電できるボタンを設置するなど、多様かつ容易なアクセス方法を検討の上で実施した。

6 最適な情報の迅速な提供

消費者庁、国民生活センター及び被災自治体と連携した弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談の実施により、関係機関等とのより強固な連携関係の構築に取り組んだ。

ホームページ上においては、東日本大震災に関連する情報や、『東日本大震災相談事例Q&A集』を掲載することにより、被災者支援のための関係機関情報の整備、積極的な活用を図った。

事故情報データベースへの参画により、以下のとおり消費者庁へ情報提供を行い、連携を強化した。

○事故情報データベースの参画件数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
4件	5件	6件	6件

7 法教育に資する情報の提供等

法教育シンポジウムの開催(平成 23 年度山梨・福井・香川 平成 24 年度京都・岐阜 平成 25 年度札幌)や学校教員を主たる対象とした法教育セミナーの開催(平成 25 年度広島)により、広く市民に向け、法教育に関する取組を行った。

地方事務所では、関係機関等と連携し、多数の講演活動や業務説明活動を行うことにより、地域における法教育に関する活動を積極的に実施した。地方事務所の法教育実施件数の推移は以下のとおりである。

○地方事務所の法教育件数

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
283 件	734 件	1,603 件	1,759 件

(3) 民事法律扶助

【中期目標】

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。

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 サービスの質の向上

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。

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。

ウ 専門性を必要とする事件への適切な対応を検討する。

《中期計画》

(1) 利用者のニーズの把握と業務への反映

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。

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) サービスの質の向上

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。

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。

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。

(実績)

1 被災地における法的支援の実態分析

東日本大震災の発生から1年半が経過した平成24年11月から12月に、被災者の法的ニーズの実態を明らかにするためのアンケート調査を実施し、さらに、同調査結果を踏まえ、平成25年5月から7月に仙台市、女川町、南三陸町、相馬市の仮設住宅の住民及び二本松市の浪江町対象の仮設住宅の住民に対してインタビュー調査を行い、被災地における法的ニーズの実態分析を行った。

2 利用者のニーズの把握と業務への反映

(1) 利用者に対する最適な援助の提供

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などし、援助申込者にとって最適な援助を提供できる環境を整備するため、特に援助申込者にとって比較的費用負担の少ない書類作成援助や簡易援助について制度周知に努めたほか、書類作成援助や簡易援助に適合性のあるモデルケースの作成に向け、調査及び検討を行った。

平成23年3月の東日本大震災発生後は、被災者の置かれた状況とニーズを踏まえて民事法律扶助制度の範囲内で被災者のニーズに柔軟に対応した。

平成24年3月23日の震災特例法成立を受け、同年4月1日の施行までの短期間に業務方法書等の関係規程の整備等の準備作業を完遂するとともに、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会等の関係機関との連携を図り、震災法律援助業務の内容の周知や震災法律援助契約弁護士・震災法律援助契約司法書士を確保し、円滑に実施した。

3 ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施

(1) 代理援助における取組

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」の結果や援助実績を踏まえ、民事法律扶助の利用促進に向け、代理援助における代表的事例の収集や日本弁護士連合会等との意見交換を継続的に実施した。

特にニーズが高まっている家事事件について、中・長期にわたり計画的に充実・強化に取り組むこととし、「民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチーム」を設置して検討を行った。その結果、民事法律扶助制度を家事手続の周知のための利用者向けパンフレットや契約弁護士・契約司法書士向けのガイドを作成・配布したほか、各地方事務所において、家庭裁判所の呼出状発送時に

支援センターを周知する文書を同封することを各地の家庭裁判所に要望するなどの取組を進めた。

(2) 法律相談援助における取組

前記(1)の「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、一定の分野に精通した弁護士による専門法律相談を推進した。

東京地方事務所、大阪地方事務所を始めとする規模の大きな地方事務所では、労働問題を始めとする専門相談を行った。その他の地方事務所でも、平成25年度には三重地方事務所において四日市国際交流センターとの連携による外国人対象の専門相談を巡回相談により開始したほか、アンケート調査等で把握した各契約弁護士・契約司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮するなどの工夫を行った。

(3) 震災法律援助等における取組

東日本大震災被災者の法的ニーズへの対応について、平成23年3月の震災発生後は、被災者の置かれた状況とニーズを踏まえて民事法律扶助制度の範囲内で被災者のニーズに柔軟に対応した。【再掲】

平成24年3月23日の震災特例法成立後は、同年4月1日の施行までの短期間に業務方法書等の関係規程の整備等の準備作業を完遂するとともに、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会等との連携を図り、震災法律援助業務の内容の周知や震災法律援助契約弁護士・震災法律援助契約司法書士を確保し、円滑に業務を開始した。【再掲】

その後も、個人版私的整理ガイドラインについての震災法律援助での対応について各地方事務所に周知するなど、地方事務所への迅速な情報提供に努めるとともに、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会等と連携・協力し、いわゆる原発被災者弁護団に対する説明会を開催するなど、業務内容の周知や震災契約弁護士・震災契約司法書士の確保について理解を深め、被災者のニーズを反映した震災法律援助業務の実施に努めた。

震災代理援助等の申込みに当たって求める提出資料等については、被災者に過度の負担とならないよう配慮するなど、手続面でも実情を踏まえた取扱いに努めた。

さらに、福島県内のふたば出張所においてテレビ電話を利用した法律相談を実施したほか、被災者の中にはメンタル面でのケアが必要な方や高齢や障がいにより相談内容をうまく伝達できない方も少なくないことを踏まえ、法律相談時に社会福祉士の支援が得られるようにするなど、被災者の状況やニーズに細やかに対応し、被災者が利用しやすい環境を整備・実施した。

3 サービスの質の向上

(1) 審査の合理化等

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、以下のとおり、書面審査や単独審査、専門審査委員制度(民事法律扶助の援助審査に精通した審査委員が集中的に審査の事前準備を行うもの。)などの活用により、審査の適正を確保しつつ、処理の迅速化を進めた。【再掲】

また、審査書類の統一化・合理化についても検討を進め、原子力損害賠償請求事件を含む東日本大震災の被災者に対する援助については、平成 23 年度に審査要領を定め、援助要件の判断や立替決定を迅速かつ適切に行った。

各審査制度導入地方事務所数(全国合計)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
書面審査	50 事務所	50 事務所	50 事務所	50 事務所
単独審査	—	40 事務所	34 事務所	40 事務所
専門審査委員	18 事務所	31 事務所	34 事務所	33 事務所

(2) 援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間短縮

(1)に挙げた取組等により、以下のとおり、ほとんどの事務所において援助申込みから援助開始決定までの平均所要日数が2週間以内となった。

援助申込みから援助開始決定までの平均所要日数が2週間以内の地方事務所数(全国合計)

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
44 事務所	47 事務所	46 事務所	49 事務所

4 契約弁護士・司法書士が提供するサービスの向上

(1) 契約弁護士・契約司法書士への適時適切な周知

新たな制度、利用者からの意見等について適時適切に契約弁護士・契約司法書士に周知する取組を継続したほか、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会等との協議を継続的に実施し、適時適切な周知を図って民事法律扶助・震災法律援助により提供されるサービスの質の向上に努めた。

(2) 契約弁護士・契約司法書士が提供するサービスの質の向上に関する取組

本部においては、各年度において日本弁護士連合会主催の講習会(「民事法律扶助ってなかに～活用のノウハウ～」)。各弁護士会にてテレビ会議中継。日本弁護士連合会総合研修サイトにも新規登録弁護士研修重点選択科目として掲載。)を共催するとともに、講師を派遣して民事法律扶助制度の概要について

説明し、契約弁護士の制度理解の向上に努めるなど、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会との連携の下、サービスの質の向上を図る取組を行った。

各地方事務所においても、各地の弁護士会、司法書士会との連携の下、契約弁護士・契約司法書士及び当該弁護士・司法書士事務所の職員が民事法律扶助制度をより熟知することで、更にサービスの質の向上を図ることが期待できることから、新規登録弁護士・司法書士や法律事務所職員に対する研修等を積極的に実施した。

そのほか、制度改正周知のためのチラシ等を適宜配布するなど、契約弁護士・司法書士の制度理解向上等によるサービスの質の向上を図る取組を行った。

東日本大震災の被災者支援に当たっては、被災地特有の法的ニーズに対応するため、原子力損害賠償紛争解決センターの和解仲介手続や個人版私的整理ガイドライン等の新たな制度に関し、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会等と連携して、震災法律援助契約弁護士・震災法律援助契約司法書士が被災地の実情や被災者のニーズに応じた迅速かつ適切な法律相談等のサービスを提供できるよう知識・ノウハウを共有した。

5 専門性を必要とする事件への適切な対応

(1) 地方事務所における取組【再掲】

東京地方事務所、大阪地方事務所等の大規模地方事務所において労働問題を始めとする専門相談の実施を推進し、平成 24 年度には東京地方事務所では高齢者・障がい者の専門相談及びインターネット等に関する専門相談を新たに開始するなど、拡充した。

契約弁護士・契約司法書士数が少ない地域では常設の専門相談の実施が困難であるが、平成 25 年度には三重地方事務所において四日市国際交流センターとの連携による外国人対象の専門相談(巡回相談)を開始したほか、アンケート調査等で把握した各契約弁護士・契約司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮したり、DV案件で相談者の身体に危険がある等、緊急の対応を要する場合に、対応可能な相談登録弁護士を紹介して早急に法律相談援助を実施するなどの工夫を行い、専門性を必要とする事件への適切な対応に努めた。

(2) 専門分野に精通した契約弁護士・契約司法書士の確保

平成 25 年度には、東京地方事務所池袋出張所において、消費者相談担当者と事例研究会を定例的に開催したほか、その他の地方事務所でも、弁護士会・司法書士会が主催する講習会等への参加を呼び掛けるなどして、契約弁護士・契約司法書士の専門分野の拡充に努めた。

東日本大震災の被災地特有の法的ニーズに対応するため、原子力損害賠償

紛争解決センターの和解仲介手続や個人版私的整理ガイドラインの申出といった新しい制度に関わる支援に関し、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会や、いわゆる原発被災者弁護団等と密に情報交換を行うとともに、随時支援センター内や契約弁護士・契約司法書士との間でこれらの制度に関する知識・ノウハウの共有に努めた。【再掲】

また、東日本大震災の被災者を支援するため設置した被災地出張所では、弁護士・司法書士による無料法律相談（移動相談車両で行う巡回相談を含む。）のほか、いわゆるよろず相談として各種専門家による無料相談も実施するなど、多様なニーズに対しワンストップサービスを提供するよう努めた。【後段につき再掲】

(4) 国選弁護人等確保

【中期目標】

① 迅速かつ確実な選任態勢の確保等

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人、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人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。

② 通知時間の短縮

裁判所からの国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの時間の短縮を図る。

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。

《中期計画》

(1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保

迅速かつ確実に国選弁護人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人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。

(2) 通知時間の短縮

裁判所からの国選弁護人等候補指名通知請求を受けてから裁判所に候補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。

(3) 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組

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。

(実績)

1 関係機関等との協議・十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任

支部を含む全ての地方事務所において1回以上関係機関等との協議会を行い、国選弁護人及び国選付添人の選任態勢について協議した。

上記協議会においては、特に裁判員裁判に関し、十分な知識や経験を有する契約弁護士が国選弁護人に選任されるとともに、その知識や経験を多くの契約弁護士が共有できるようにするため、国選弁護人を複数選任するときに裁判員裁判経験者と非経験者を組み合わせるなどの工夫等についても協議した。

上記の結果、複数選任時の裁判員裁判対象事件弁護人候補者名簿を作成したり、被疑者国選弁護人が一定の日時まで被疑者と接見しなかったときは通知をする運用が複数の地方事務所・支部で実施されるに至った。

2 指名通知請求を受けてから通知するまでの時間

(1) 目標設定

支部を含む全ての地方事務所において、裁判所・弁護士会と協議の上、指名通知の目標時間を定めており、被疑者国選弁護事件については、全ての地方事務所において休日も含め、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内としている。被告人国選弁護事件については、多くの地方事務所原則24時間

以内、遅くとも 48 時間以内としている。また、国選付添事件の指名通知の目標時間についても、裁判所・弁護士会と協議の上、支部を含む全ての地方事務所で原則数時間以内、遅くとも 48 時間以内としている。

(2) 達成度合い

国選付添事件では設定された目標時間内に指名通知を行い、被疑者国選弁護事件及び被告人国選弁護事件については、支部を含め、おおむね設定された目標時間内に指名通知を行った。被疑者国選弁護事件については、ほとんどの事件が指名通知請求の当日に指名通知に至っており、全事件に占める指名通知請求から 24 時間以内に指名通知が行われた事件の割合の推移は次のとおりである。

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
約 99%	約 99.2%	約 99.4%	約 99.6%

なお、平成 25 年度に被疑者国選事件について事務手続等の遅延のため回答が遅れ、被告人国選の段階で指名通知したものが1件あった。そこで、同様の事態の再発を防止すべく、日本弁護士連合会と協議を重ね、再発防止策を取りまとめ、困難事件の国選弁護人候補者の指名通知に関する連絡体制を整備し、弁護士会との協議を行うように各地方事務所に通知した。

3 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組

(1) 説明会の実施等

支部を含めたほとんどの地方事務所で国選弁護業務及び国選付添業務の解説書等を配布し、支援センター主催や弁護士会主催の説明会に参加する方法で説明会を実施した。

(2) それ以外の取組

複数の地方事務所・支部において、各地の弁護士会と共催又は地方事務所が主催する形で、より直接的に弁護活動の質を向上させることを目的とした研修を実施した。研修の内容としては、裁判員裁判の法廷技術研修、無罪事例を題材とした実践的な反対尋問の研修、触法障がい者の弁護に関する研修等、刑事弁護技術の向上を図るもの、強盗致傷、強制わいせつ致傷事案の実務報告会等、知識の共有を図るもの、裁判員裁判、少年事件その他の一般的事項の研修を通じて基礎力の向上を図るものなど、契約弁護士のサービスの質を向上させるものを取り入れた。

地方事務所・支部において、開催した研修の延べ回数は以下のとおりである。

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
5か所9回	5か所7回	9か所 25 回	7か所 15 回

そのほか、平成 22 年度から平成 24 年度にかけて実施した、支援センター本部と裁判所との共催による常勤弁護士業務研修(実際の裁判員裁判用の法廷を利用した法廷弁護技術研修)においては、一般契約弁護士の参加を得た。同研修には、主として裁判員裁判を想定した刑事弁護の法廷技術に係る演習や、現に裁判員裁判を担当している裁判官による講義を取り入れた。

(5) 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務

【中期目標】

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。

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。

《中期計画》

(1) 体制整備

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。

(2) サービスの質の向上

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。

(実績)

常勤弁護士の必要な地域に、順次新たな常勤弁護士の配置又は増員を行った。各年度の常勤弁護士を配置した事務所数は、以下のとおりである。【再掲】

	平成 23 年3月 31 日現在	平成 24 年3月 31 日現在	平成 25 年3月 31 日現在	平成 26 年3月 31 日現在
常勤弁護士を配置した事務所数(養成中を除く。)	78 か所	80 か所	81 か所	82 か所

法律事務所を備えた事務所のうち、常勤弁護士を複数名配置した法律事務所は以下のとおりである。

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
常勤弁護士配置事務所数	82 か所	82 か所	86 か所	85 か所
複数配置事務所数	59 か所	57 か所	56 か所	57 か所

支援センター本部主催の常勤弁護士を対象とする研修において、関係機関等との連携に尽力している常勤弁護士や元常勤弁護士を講師として、地域の福祉機関や行政機関等の関係機関等との効果的な連携に関する実体験に基づく講義を組み入れ、常勤弁護士ならではの連携の具体的なノウハウを説明するなどして、各地域の実情に応じた関係機関等との連携に関するスキルを高めて、積極的に取り組んでいくよう促した。

また、公害紛争に対応するための行政ADRを活用した公害紛争処理に関する講義や、東日本大震災の被災者支援を行うための原発ADRの活用に関する講義を盛り込んだ研修を実施した。

平成 24 年度からは精神的疾患を持つ相談者に適切に対応するための研修、平成 25 年度からは福祉分野において関係機関との連携を強化するために、同分野で先駆的役割を果たしている常勤弁護士と2人1組になってノウハウ等の個別指導を受ける研修の試行を実施するなどして、当事者が抱える法的トラブルの総合的な解決に資する取組を行った。【再掲】

さらに、日本弁護士連合会の協力を得て、関係機関等との連携の在り方や連携強化による法的トラブルの総合的な解決について検討するための検討会やプロジェクトチームを設置し、常勤弁護士による活動の実態や今後果たすべき役割、連携強化のための具体的方策等を議論するとともに、平成 23 年度からは、司法ソーシャルワーク(高齢者や障がい者等にアウトリーチするなどして福祉機関や弁護士会・司法書士会

等と連携して法的問題を含めて総合的に問題を解決するための取組)のパイロット事務所による事業を展開した。これらの情報は、常勤弁護士同士のメーリングリスト等の活用によって適宜共有し、各常勤弁護士の意識の向上を図った。

(6) 犯罪被害者支援

【中期目標】

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。

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。

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。

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。

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。

《中期計画》

(1) 利用者のニーズの把握と業務への反映

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。

(2) 提供するサービスの質の向上

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。

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。

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。

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。

(実績)

1 支援に携わる者からの意見の聴取

犯罪被害者支援業務に関する関係機関・団体等から意見・要望を聴取し、今後の業務の在り方等の参考にするため、各地方事務所において、関係機関・団

体に対しアンケートの郵送・回収による意見聴取を毎事業年度ごとに下記要領で実施した。アンケート項目によって増減が見られるものの、関係機関・団体との実務における連携の指標となる紹介・取次件数は、以下のとおり堅実に増加した。

(1) 実施期間

毎年1月から3月まで

(2) アンケート送付機関・団体

弁護士会、地方検察庁、保護観察所、都道府県警察、都道府県庁福祉主管課、女性相談センター、児童相談所、精神保健福祉センター、民間支援団体等

(3) 実施方法

各地方事務所からアンケート用紙を送付

○回答機関・団体数の推移

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
1,251	1,372	1,264	1,249

○関係期間・団体と支援センター間の紹介・取次ぎ

1 関係機関・団体から支援センターへの紹介・取次ぎ

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
16,540	18,120	15,872	16,849

2 支援センターから関係機関・団体への紹介・取次ぎ

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
3,531	3,553	2,416	2,594

○主な認知度結果の推移

1 支援センターが犯罪被害者業務を行なっていること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
91.8%	91.2%	93.2%	93.5%

2 犯罪被害者支援ダイヤルの設置について知っていること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
85.3%	83.3%	85.4%	78.5%

3 刑事手続の流れや各種支援制度等の紹介をしていること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
84.3%	83.0%	87.6%	79.7%

4 各機関・団体で行っている支援内容や利用方法等の案内をしていること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
77.5%	75.6%	78.0%	72.8%

5 犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士を紹介していること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
アンケート項目なし	81.5%	86.8%	80.3%

6 経済状況等に応じ民事法律扶助等の各種援助制度を利用できること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
74.5%	67.1%	71.0%	65.2%

7 国選被害者参加弁護士の候補を指名し、裁判所に通知していること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
55.5%	49.3%	54.6%	48.5%

8 被害者参加人の意見を聞いて、国選被害者参加弁護士の候補を指名すること

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
41.4%	41.7%	47.5%	41.5%

2 被

害者等か

らの意見の聴取

(1) 相談時間等について

意見の中には、相談回数の増加、相談時間の延長を求めるものがあった。複数回の法律相談を希望される場合については、早期に犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士(以下「精通弁護士」という。)の紹介、受任に結び付けるように努めた。また、相談時間の延長を希望される場合については、コールセンターの犯罪被害者支援ダイヤルを、平日は9時から 21 時まで、土曜日は9時から 17 時まで実施し、利用者の生活時間に幅広く対応するとともに、二次的被害に注意しつつ必要な情報を提供した。迅速な弁護士紹介のために登録弁護士数の増加に取り組み、性犯罪の被害者から要望の多い女性弁護士を全都道府県で紹介できる態勢を整備した。

(2) DV被害者への対応について

意見の中には、DV被害者から、DV案件に理解のある弁護士の紹介を求めるもの、刑事手続と民事手続の両手続への対応を求めるものがあった。DV案件は、刑事手続に加えて、保護命令申立など民事手続が行われることが多い。支援センターでは被害者等に経済的に余裕がない場合に、被害直後から刑事手続及び民事手続の一連の法的手続について、弁護士等による援助を提供することが可能であることから、精通弁護士を紹介後、被害者等が必要な支援を受けることができるように、事件の進行と利用可能な制度について、できる限り平易な言葉で説明したリーフレット等を準備し、更なる周知に努めた。

また、同一弁護士による切れ目のない援助を提供するため、精通弁護士・被害者参加契約弁護士に対して、民事法律扶助契約及び日本弁護士連合会委託援助契約の締結を働き掛けた。

この結果、被害者参加契約弁護士のうち、精通弁護士・民事法律扶助・日弁連委託援助の全てで契約している弁護士は、平成 26 年4月は1,799 名となり、平成 22 年4月現在の 953 名から 846 名増加した。

業務の概要を分かりやすく伝えてほしいという意見に対応して、新たな情報を盛り込むとともに、可能な限り平易な言葉を用いたリーフレットを作成した。

3 その他の取組

(1) オペレーターからの意見聴取

コールセンター犯罪被害者支援ダイヤルオペレーターからの意見を聴取したところ、自らが行った精通弁護士取次ぎ後の地方事務所での対応を把握したい

との要望があった。そのため、コールセンター、地方事務所及び本部で精通弁護士取次ぎに関する情報を共有し、オペレーターへのフィードバックに取り組んだ。

(2) 裁判所、法務省等との協議

第2次犯罪被害者等基本計画(平成23年3月)において、以下の2点が課題とされていた。

ア 被害者参加人への旅費等の支給と被害者参加人のための国選弁護制度における資力要件の緩和

イ 損害賠償請求訴訟等の準備及び追行の過程で、代理人である弁護士等がカウンセラー等を犯罪被害者等との打合せに同席させる経費の公費負担

被害者参加人への旅費等の支給業務と被害者参加人のための国選弁護制度における資力要件の緩和への対応については、裁判所、法務省等との協議を恒常的に行い、平成25年12月からの実施に対応できるように体制を整備・実施した。また、犯罪被害者支援に携わる機関・団体からの意見聴取を集中的に行い、民事法律扶助制度としてカウンセラーの同席費用を立て替える援助制度を整備した。

(提供するサービスの質の向上 ア)

1 担当職員研修

全ての地方事務所の担当職員を対象に実施する、本部主催の犯罪被害者支援業務担当職員研修では、犯罪被害者による講演、犯罪被害者支援に取り組んでいる弁護士による講演、臨床心理士による講演等を取り入れ、二次的被害の防止を始め、犯罪被害者等の実状を理解して懇切・丁寧な対応に取り組む体制を着実に整えてきた。

また、支援する側に必要とされる二次受傷(被害者の語る内容や被害者が遭遇した外傷体験を聞くことで、支援する例が精神的に傷付くこと)の知識についても、臨床心理士による講演を取り入れ、担当職員にセルフケアの意識付けをするとともに、各地方事務所での迅速・適切な情報提供態勢の安定を図った。

さらに、地方事務所における犯罪被害者支援の取組を発表、共有するとともに、少人数でのグループディスカッションで事例検討を行うことで、職員全体の質の向上と均質化に努めた。

2 地方事務所の取組

各地方事務所では関係機関が開催する研修等への参加、又は外部から講師を招いての犯罪被害者支援に関する講義を通じて、犯罪被害者の心情に配慮した質の高い情報提供に取り組んだ。研修への参加に当たっては、研修内容、習熟度に応じて、出席する職員を調整し、事務所内の複数の職員が受講することで、事務所全体の意識向上に努めた。各地で参加した研修の情報は本部において取りまとめ

の上、全職員が閲覧、共有できるように掲示した。

3 被害者支援に精通した職員の配置

犯罪被害に関する情報提供の必要性が高い地方事務所を主な対象として、全国8か所の地方事務所(東京、神奈川、埼玉、千葉、京都、兵庫、愛知、札幌)に、犯罪被害者支援団体の電話相談等経験者や、警察出身者などを犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員として配置し、犯罪被害者等からの来所及び電話による問合せに対し、二次的被害を与えないように配慮しながら、質の高い情報提供に取り組んだ。

4 コールセンターオペレーター養成

犯罪被害者支援ダイヤルオペレーター研修において、被害者参加旅費等の支給開始等、新たな制度についての知識習得も組み込んで研修を実施した。

また、一般ダイヤルのオペレーターの中で犯罪被害者対応に適性のある者に対して、犯罪被害者支援に関する研修を実施し、犯罪被害者支援ダイヤルの対応オペレーターの充実を図った。

各年度研修実施状況

平成 22 年度	<p>1 業務説明・実務関連研修</p> <p>①犯罪被害者支援業務の実務運用上の留意点 説明者 犯罪被害者支援課</p> <p>②新コールセンターの業務 説明者 コールセンター準備室長</p> <p>③犯罪被害者支援の事例検討及びグループディスカッション</p> <p>2 外部講師等による講演等</p> <p>①「被害者参加を経験して」 講師 弁護士、被害者2名(うち1名被害者参加経験者)</p> <p>②「二次的被害に留意した被害者対応」 講師 被害者支援都民センター相談員(臨床心理士)</p>
平成 23 年度	1 業務説明・実務関連研修

	<p>①基本計画、中期・年度計画、刑事訴訟法、国選報酬算定等説明 説明者 犯罪被害者支援課</p> <p>②千葉地方事務所における犯罪被害者支援業務の実際 報告者 千葉地方事務所職員</p> <p>③被害者支援の事例報告 報告者 常勤弁護士</p> <p>④犯罪被害者支援の事例検討及びグループディスカッション</p> <p>2 外部講師等による講演等</p> <p>①「交通犯罪被害者の声～娘を交通事件で奪われて～」 講師 被害者遺族</p> <p>②「子どもの犯罪被害」 講師 弁護士</p> <p>③「被害者支援制度をめぐる歴史的経緯」 講師 立教大学大学院教授(元裁判官)</p>
平成 24 年度	<p>1 業務説明・実務関連研修</p> <p>①地方事務所における犯罪被害者支援業務 説明者 犯罪被害者支援課</p> <p>②被害者参加人のための国選弁護制度 説明者 犯罪被害者支援課</p> <p>③犯罪被害者支援の事例検討及びグループディスカッション</p> <p>2 外部講師等による講演等</p> <p>①「障害者虐待防止法について」 講師 弁護士</p> <p>②「性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター 開設・運営の手引について」 講師 内閣府犯罪被害者等施策推進室</p>

	<p>③「被害者の心理と対応」</p> <p>講師 警察庁犯罪被害者支援室臨床心理士</p>
平成 25 年度	<p>1 業務説明・実務関連研修</p> <p>①犯罪被害者支援業務の現状と展望</p> <p>説明者 犯罪被害者支援課</p> <p>②被害者参加人のための国選弁護士制度における実務と留意点</p> <p>説明者 犯罪被害者支援課</p> <p>③被害者参加旅費等支給制度における実務と留意点</p> <p>説明者 犯罪被害者支援課</p> <p>④コールセンターの業務</p> <p>説明者 コールセンター犯罪被害者支援スーパーバイザー</p> <p>⑤二次的被害を防止する対応</p> <p>説明者 コールセンター犯罪被害者支援スーパーバイザー</p> <p>2 外部講師等による講演等</p> <p>①「弁護士による被害者支援活動について」</p> <p>講師 弁護士</p> <p>②「二次的被害の防止及び二次受傷のケアについて」</p> <p>講師 臨床心理士</p>

(提供するサービスの質の向上 イ)

1 犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外の担当職員研修

全ての地方事務所の担当職員を対象に実施する、本部主催の犯罪被害者支援業務担当職員研修では、犯罪被害者による講演、犯罪被害者支援に取り組んでいる弁護士による講演、臨床心理士による講演等を取り入れ、二次的被害の防止を始め、犯罪被害者等の実状を理解して懇切・丁寧な対応に取り組む体制を着実に整えてきた。

また、被害者への支援を長期的に充実、安定させるため、支援する職員が二次受傷の知識と対策を身に着ける必要がある。そこで、臨床心理士による講演を取り入

れ、担当職員が被害者の対応を一人で抱え込まずに職員間で共有できる態勢を整えた。

さらに、地方事務所における犯罪被害者支援の取組を発表、地方事務所間で共有するとともに、少人数でのグループディスカッションで事例検討を行うことで、職員全体の質の向上と均質化に取り組んだ。

(以上1につき、犯罪被害者支援担当窓口対応職員だけでなく、それ以上の担当職員も同様に研修を受講等するため、前期ア・1の再掲。)

(提供するサービスの質の向上 ウ)

1 精通弁護士名簿搭載者数及び精通弁護士紹介数の着実な増加

精通弁護士を確保するとともに、精通弁護士を紹介する体制の整備と拡充に取り組んできたところ、以下のとおり、精通弁護士名簿搭載者数及び精通弁護士紹介数は着実に増加した。

【精通弁護士名簿搭載者数及び紹介件数】

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
男性	1,587	1,839	1,886	2,086
女性	441	525	568	619
合計	2,028	2,364	2,454	2,705

紹介件数	929	877	1,013	1,330
------	-----	-----	-------	-------

性犯罪・性暴力の被害者には女性が多く、女性弁護士による支援の要望が強い。これに対応するため、女性弁護士の登録増加に取り組み、全ての地方事務所で女性弁護士が登録している態勢を確保した。【再掲】

平成 25 年度にコールセンターで受電し、地方事務所へ精通弁護士紹介取次依頼を行った案件について、地方事務所において速やかに精通弁護士紹介をなすべきところ、その手続が遅れたケースが発生した。これを受け、本部において、直ちに全ての地方事務所へ再発防止及び迅速な精通弁護士紹介のための事務連絡を発出するとともに、コールセンターでの受電から地方事務所への精通弁護士紹介取次ぎまでの状況を本部、コールセンター及び地方事務所で共有する取扱いに改めた。さらに、コールセンターから地方事務所への取次ぎに際しては、慎重かつ迅速な対応が求められることから、担当職員に加えて事務局長に対しても精通弁護士紹介の受付状況を把握できる体制を整えた。

重大、凄惨な事件、社会的関心の高い事件については、被害者等の支援に一層慎重な配慮を要することから、該当する事件への対応について地方事務所から本部への報告手順を示すとともに、情報の共有、集積の重要性を全ての地方事務所へ通知した。本部内においても関連する部署で情報を共有し、地方事務所に対して必要なバックアップを行う体制を整備した。

深刻な被害に進展するおそれのある犯罪被害者を適切に支援するため、精通弁護士を紹介する一連の手順について、コールセンターオペレーターの育成、習熟に取り組んだ結果、精通弁護士紹介件数の堅実な増加に結び付いた。

2 犯罪被害者支援に携わる弁護士のサービスの質の向上

(1) 説明会の実施等

各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、弁護士会主催の説明会・研修会等への参加、地方事務所主催、地方事務所・弁護士会共催による説明会・意見交換会の実施等により、国選被害者参加弁護関連業務の説明や犯罪被害者の対応における留意点について講義等を実施した。

弁護士会との共催により、犯罪被害者の遺族による講演の聴講、臨床心理士を講師に招いての二次的被害防止に関する講義、犯罪被害者の応対を想定したロールプレイング研修の実施等、犯罪被害者等の心情に配慮したサービスの質の向上に努めた。

本部においては、国選被害者参加弁護に関する解説書である「被害者国選弁護関連業務の解説」の改訂版作成、配布、被害者参加旅費等支給制度の周知書面作成、配布等により、国選被害者参加弁護制度及び被害者参加制度の理解が深まるように取り組み、犯罪被害者等へ必要な情報提供が行われるように、サービスの質の向上に取り組んだ。

(2) その他の取組

日本弁護士連合会との定期的な協議の場で、精通弁護士に対する苦情・意見について情報提供を行い、また、日本弁護士連合会が行っている被害者等の方へのアンケートなどを通じ、二次的被害防止に留意した被害者対応の重要性について更なる意見交換を進めた。

女性の被害者等の希望に対応できるように働き掛けを行い、全地方事務所で女性弁護士が登録している体制を整えた。【再掲】

二次的被害防止に関するカリキュラム等を組み入れた本部主催の担当職員研修を実施に当たり、常勤弁護士へも参加を呼び掛け、サービスの質の向上に取り組んだ。また、新たに採用された常勤弁護士を対象とする研修において、犯罪被害者支援の経験のある常勤弁護士が実務に即した講義を行った。

(提供するサービスの質の向上 エ)

1 犯罪被害者への適切かつ積極的な助言の徹底

コールセンターにおいては、犯罪被害者等のための犯罪被害者支援ダイヤルを設け、犯罪被害者支援の経験や知識のある担当者を配置している。犯罪被害者等からの問合せに対し、被害者参加制度、損害賠償命令制度等について情報を提供するとともに、民事法律扶助制度や日本弁護士連合会から委託を受けている犯罪被害者法律扶助制度に関する説明を徹底した。

地方事務所においては、犯罪被害者支援に関する複数の制度について、適切かつ積極的な情報提供を行うとともに、民事法律扶助制度や日本弁護士連合会から委託を受けている犯罪被害者法律扶助制度が円滑に連動するよう、職員向けに犯罪被害者支援業務マニュアル、トークスクリプト等を整備して、各援助制度への理解を深め、対応の均質化を図った。

各援助制度の周知を図るため、利用者の安心に資するようにできる限り平易な言葉を使用したFAQを整備するとともに、全国の地方事務所を通じて関係機関等へリーフレットを配布し、被害者への案内を依頼した。また、地域での犯罪被害者支援に関する協議会等への参加、犯罪被害者週間における各種啓発活動への参加等の取組による周知にも、継続的に取り組んだ。

ホームページ上においても、上記各制度の概要を掲載し、制度利用に必要な書類がダウンロードできるようにするなど工夫をすることにより、上記各制度に係る情報入手・利用に関する利便性の向上を図った。

さらに、精通弁護士・被害者参加契約弁護士の新規登録時や、既に登録・契約している弁護士に対しても、複数の制度による犯罪被害者支援を切れ目なく実施するため、関連する民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約等、全ての契約締結に向けた働き掛けを行った。【再掲】

2 専門相談の推進

全国の地方事務所の内、5か所(東京、千葉(松戸)、埼玉、愛知、富山)で、犯罪被害(DV)の専門相談を実施している。【再掲】

また、他の地方事務所(神奈川、静岡、群馬、兵庫、京都、福井、大分)においても、弁護士会と連携の下、各契約弁護士・司法書士の取扱分野の把握に努め、犯罪被害者の相談希望に応じた法律相談が実施できるよう取り組んだ。具体的には、DV案件等で相談者の身体上の安全に危険が及ぶような緊急対応を要する場合等では、精通弁護士の所属する法律事務所との橋渡しを行っている。

3 迅速な援助のための手続の整備

コールセンターにおいて、精通弁護士の紹介を要する問合せを受けた場合には、犯罪被害者等の現在の状況、支援に関する要望等を二次的被害の防止に細心の

注意を払いつつ聴取し、所定の取次書に記載の上、確実に全国の地方事務所へ伝達する体制を整えた。

取次ぎを受けた地方事務所では、弁護士会と連携の下、精通弁護士を登録名簿等で確認し、被害者の経済状況に応じて、迅速に専門的知見を有する精通弁護士に取り次ぐ態勢を整えた。被害が広範囲に及ぶ場合には、犯罪被害者等が住所地から避難しているケース等も想定し、精通弁護士紹介は被害者の住所地に限らず、居所及び裁判所の管轄区域で利用できること、複数回の紹介希望に柔軟に対応することをマニュアルに明記した。

被害者が必要としている情報の提供及び専門家による切れ目のない支援のため、精通弁護士及び被害者参加契約弁護士の新規登録時を始め、既に登録・契約している弁護士に対しても、犯罪被害者支援に関連する民事法律扶助契約、日本弁護士連合会委託援助契約など全ての制度の契約締結に向けた働き掛けを行った。

【再掲】

4 民事法律扶助事業の利用状況

民事法律扶助を利用した損害賠償命令申立て件数の推移は以下のとおりである。

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
141 件	171 件	154 件	167 件

5 財務内容の改善に関する事項

(1) 総括

【中期目標】

引き続き、自己収入（寄附金等）の獲得に努める。

《中期計画》

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。

(実績)

支援センターの寄附制度は、広く一般から募る「一般寄附」のほか、刑事裁判の被疑者・被告人から受け入れる「しよく罪寄附」があり、一般寄附については、主として一般から小口の寄附を募る「サポーターズクラブ」、保護観察対象者から受け入れる「更生寄附」、それ以外の「その他寄附」の3つの制度から構成されている。

寄附金の自己収入増加を図るため、ホームページや関係機関等に広く配布する季刊広報誌に寄附募集の案内を掲載するとともに、しよく罪寄附については、支援センターの全契約弁護士に対して寄附制度の案内チラシを送付した。
寄附金の受入状況は以下のとおりである。

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年年度
しよく罪寄附	125,755 千円	64,606 千円	43,033 千円	36,563 千円
一般寄附	16,516 千円	42,827 千円	18,084 千円	11,375 千円
計	142,271 千円	107,433 千円	61,117 千円	47,938 千円

(2) 民事法律扶助

【中期目標】

① 立替金債権等の管理・回収計画等

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。その上で、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。

② 効率的で効果的な回収方法の工夫等

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。

《中期計画》

(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。

(2) 立替金債権等の管理・回収計画等

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。

(3) 効率的で効果的な回収方法の工夫等

コンビニエンスストアを利用した償還方法を整備して初期滞納の段階での回収の改善を図るとともに、例えば、①償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所を活かした全国一律の督促指針を立てて実施する、②集中的に督促を行うための体制を整備する、③援助開始時における償還制度の説明を更に徹底して被援助者の償還に向けた意識付けを強化する、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調整を行い、継続的な償還を図るなどの方法により、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。

(実績)

1 立替金債権等の管理・回収計画等

支援センターでは、平成 22 年度に本部と地方事務所とが行う債権管理回収業務を連動させ、償還率の高い地方事務所での効果的な取組を参考に債権管理回収の手引きを作成するなど、全組織的に立替金の管理・回収を行うための体制整備に着手したが、個別の債権の特性に応じた債権管理を図る態勢や償還見込みのない立替金債権の償却処理の検討が必ずしも十分でなかった。平成 23 年度には、本部において統一的な債権管理・回収計画の項目事項を作成し、各地方事務所における回収実績を示した一覧表を作成するなどの取組を行ったが、個別の債権の特性に応じた債権管理を図るレベルには達していなかった。

そこで、立替金債権等の管理・回収業務の重要性に鑑み、平成 24 年度に同業務を専門に所管する民事法律扶助第二課を本部内に設置し管理体制を強化するとともに、個別の債権の属性に応じた債権管理を行うことができる基幹システムを稼働させるなど、立替金債権等の管理・回収に関す

る取組を強化したが、これらの取組が償還額の増加に反映されるには至っておらず、取組に関する検証・評価も十分ではなかった。平成25年度は、新規立替金額が減少する中、平成24年度を上回る償還額となり、また、効果的な取組等を地方事務所と共有した。

第2期中期目標期間における立替金債権等の管理・回収計画等の各取組は以下のとおりであり、また、各取組の詳細は後記2のとおりである。

① 立替金債権等の管理・回収計画の策定及び同計画に沿った回収の実施

地方事務所ごとの管理・回収計画については、本部において年度ごとに、効果の高い取組を盛り込んだ基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の骨子を作成し、全国の地方事務所に提示した。地方事務所においては、本部が提示した債権管理・回収計画の骨子を基に、実際に被援助者に対応している経験やノウハウ、地域の実情等を反映し、滞納者に対する直接的な督促方法のほか、自動引落口座登録の徹底、償還開始前の被援助者への連絡、受任者・受託者への協力要請などを加えて具体的な債権管理・回収計画を策定し、実施した。

また、本部において、償還状況に関するデータを地方事務所へ提供するとともに、地方事務所において回収実績が適時・適切に把握できるようシステム設定を行って活用を促した。地方事務所においては、債権管理・回収計画に基づく各施策の結果の把握にこれらのデータを活用し、随時施策を追加修正するなどの計画の見直しを行った。

地方事務所の担当職員を対象とした業務研修においては、支援センターの予算の構造や債権管理・回収に関する情報を共有した上で、償還率の高い地方事務所における効果的な取組を具体的に引き上げて紹介し、他の地方事務所における導入を促した。また、これまでの実績等を踏まえ、初期滞納者に対する早期督促による長期滞納債権化の抑制や、被援助者の滞納状況や生活状況等に応じて、郵便督促、電話督促、所在調査、法的手続等の督促方法を連動させることの必要性・重要性等を説明し、共通認識とした。

地方事務所ごとの管理・回収計画の策定及び実施と並行して、本部において滞納者への督促を実施した。特に平成24年度から、民事法律扶助第二課の設置による強化された管理体制の下、初期滞納者及び長期滞納者に対して計画的な督促を行い、回収効果向上に向けて督促方法の見直しを行った。

具体的な督促方法等の見直しとしては、コンビニエンスストアを利用した償還方法による督促対象者を順次拡大し、全国の提携コンビニエンスストアで償還金の支払が可能な振込用紙付きのはがきの発送による督促(以下「コンビニ督促」という。)を連続12か月滞納まで拡大したこと、さらに、被援助者の希望に応じて完済までコンビニエンスストアでの償還金支払いを可能としたこと、銀行振込推進キャンペーンや電話督促強化週間を実施したこと、長期滞納者に対して

自宅を訪問して償還を促す取組や、簡易裁判所への支払督促の申立てを実施したことなどを挙げるができる。

② 償還の見込みがない立替金債権等の償却処理及び債権管理コストの削減

被援助者が援助継続中に生活保護を受給している場合は、原則として援助終結まで立替金の償還を猶予するとともに、援助終結時に生活保護を受給しているなどの要件を満たす場合には、当該被援助者に対し、立替金の償還を免除することが可能である旨の周知徹底を図った。所在不明となった被援助者の立替金債権等については、償却も含めてその処理について対応を検討し、償還見込みがない立替金債権等についての償却処理を行い、債権管理における将来コストの削減を図った。

免除及びみなし消滅については、民事法律扶助第二課にて本部内の事務処理の専門化を進め、地方事務所との連絡体制の充実、連携強化を図り、案件の内容や被援助者の状況に応じた事務処理の類型化を行い、申請・理事長承認・決定という一連の本部と地方事務所双方の事務手続の効率化・迅速化を図った。特別な取組としては、平成24年度からの生活保護受給者の免除処理の推進や、平成25年度に実施した長期未償還の立替金のうち10年以上償還がなく残高が少額で回収コストに見合わない立替金をみなし消滅として処理した一括整理がある。

また、恒常的にゆうちょ銀行口座からの自動引落しの登録を推進するとともに、平成24年度に本格稼働したシステム改修により可能となった督促対象者の検索機能や償還予定表の作成機能等を活用することにより、督促業務に必要なコストの削減を図った。

なお、震災法律扶助の被援助者については、事件進行中の償還を猶予する運用を行った。

2 効率的で効果的な回収方法の工夫等

立替金債権の効果的な回収を目的として行った取組は以下のとおりである。

① コンビニエンスストアを利用した償還方法の拡充

コンビニ督促について、当初、初回滞納及び1か月滞納者から3か月連続滞納者までを対象としていたものを、12か月連続滞納者までに督促対象を順次拡大して実施し、併せて、ゆうちょ銀行から償還金の初回引落としができずにコンビニ督促が行われた者に対する電話督促を年間を通じて継続的に実施した。また、自動引落口座の登録がない者もコンビニ督促の対象として加えた。

これらの取組により、初期滞納者に対する早期督促に努め、継続的な支払いを働き掛けた結果、コンビニ督促による償還金回収の効果とともに、初期滞納者に対する償還への意識付けの強化と長期滞納債権化の防止という効果を得ることができた。

② 償還率の高い地方事務所の取組の分析及び全国一律の督促指針の実施

償還率の高い地方事務所における債権回収の取組を分析して効果的な管理・回収方法を検討し、被援助者の生活状況の適切な把握、受任者・受託者との協力体制の構築、督促状の工夫、法的手続の利用等について、地方事務所職員を対象とする業務研修の機会や事務連絡を活用して全国の地方事務所に紹介した。また、滞納状況や生活状況等の個々の被援助者の状況に応じて、郵便督促、電話督促、所在調査、法的手続等の督促方法を連動させることの必要性や、初期滞納者に対する早期督促による長期滞納債権化抑制の重要性等の視点を盛り込んで作成した「立替金債権管理回収の手引き」を、全国一律の督促指針として地方事務所に配布し活用した。

③ 集中的な督促体制の整備初期滞納者に対する督促については、本部内に電話督促職員を配置し、コンビニ督促はがきの発送スケジュールに合わせた電話督促による回収効果と償還意識付けの向上を期して、集中的に電話督促を行った。

長期滞納者に対する督促については、一定の類型化を図った上で継続的に管理する必要があることから、本部において集中的に督促を実施した。

具体的には、6か月を超えて償還のない長期滞納者に対して、本部から一斉に郵便督促(被援助者に普通郵便で督促状を発送する方法)を行った。

なお、郵便督促を行った長期滞納者の一部については転居先不明で督促状が返送されたが、これらの所在不明者については引き続き所在調査等を実施し、転居先等を把握して督促に努めた。

さらに、郵便督促にて送付する督促状には、ゆうちょ銀行の払込取扱票の同封を平成24年度から恒常的に実施し償還を促した。

期間限定の取組みとしては、平成23年度から本部主導の銀行振込推進キャンペーンを年2回実施し、銀行振込みで償還したいとする者に対して、銀行振込みの方法若しくは払込取扱票による支払を案内して入金を促し、地方事務所と連携して入金確認を行った。

また、平成24年度から、本部における電話督促強化策として、年2回一定期間を電話督促強化週間と位置付け、督促時間を延長して集中的に電話督促を行った。

このように回収方法、入金手段や督促対象者の選定等に工夫を加えた結果、一定の効果を上げることができた。

④ 援助開始時における被援助者への償還の意識付け強化

被援助者向けに償還の意義や償還方法等を記載した冊子「返済のしおり」を作成し、被援助者への償還制度の説明時における償還の意識付け強化ツールとして全ての地方事務所に配布した。地方事務所においては、援助開始時に「返済のしおり」を被援助者に交付するとともに、償還開始前に被援助者

に個別に連絡するなどの対応をすることにより、償還制度の説明の徹底と償還の意識付けの強化を図った。

また、ホームページにおいて償還金返済者向けページ「法テラスへ返済中の方へ」を平成25年度に開設し、償還金の趣旨や支払日・支払方法、FAQ等を掲載して、償還制度の説明と償還意識付けに向けた手法の多様化を図った。

⑤ 被援助者の生活状況等に応じた継続的な償還の促進

電話督促等によって被援助者との連絡を保つことにより、当初設定した償還月額の入金が難しいことが判明した被援助者に対しては、償還月額の変更や償還猶予を行うなど、生活状況等に応じた対応を行った。また、被援助者には機会あるたびに、生活状況等に変更があった場合には、地方事務所に連絡するよう繰り返して説明し、問合せ等に対しては丁寧に事情を聞き取った上で、電話督促を行った場合と同様に、生活状況に応じた対応を行った。

初期滞納者に対しては電話督促により早期に償還の意識付けを行い、長期滞納者に対しては、滞納期間に応じて、郵便督促、電話督促、支払督促の申立てを行うことにより償還の再開を促した。

これらの取組により、個々の被援助者の生活状況や償還状況を踏まえつつ、継続的な償還を図った。

⑥ 債権管理の新システム導入と債権回収状況に応じた督促方法の検討・実施

被援助者における滞納の有無や督促結果等の償還状況を的確に把握するため、債権管理システムの改修を行い、平成24年度から本格稼働したことに伴い、償還方法や生活状況等による属性の付与、滞納ステージの設定、属性や滞納ステージに応じた督促対象者の抽出、償還予定表の作成、督促履歴の管理等が可能となった。これら機能も活用し、個々の被援助者に係る立替金債権の回収状況を把握して、コンビニ督促の対象拡大や、立替残高が償還月額以下の場合と償還月額を超える場合とに分けた督促、自動引落口座の登録の有無に応じた対応等、個々の滞納者の状況に応じた督促を行った。

具体的には、コンビニ督促の対象について、対象範囲を順次12か月連続延滞までに拡大した上で、平成25年度からはその期限を超えても毎月コンビニエンスストアで償還金の支払ができるよう、督促の発送条件を変更し、自動引落の有無にかかわらず完済まで継続してコンビニエンスストアで支払ができる運用を行った。また銀行振込みを希望する被援助者への対応として、平成23年度から、強化月間を設定し、地方事務所とも連携しつつ、本部において振込口座を案内するキャンペーンを行った。また、平成24年度からは、長期滞納者を対象として、使用する督促状を滞納状況ごとに変更して督促を行うほか、簡易裁判所への支払督促申立ての取組も行った。これは、長期滞納者に事前予告通知を行い、それにもかかわらず償還や地方事務所への連絡がなかった滞納者を対象に、本部が申立書を作成して簡易裁判所に申立てを行うものであり、異議申立

てがあった場合等には地方事務所と連携して対応した。なお、平成24年度からは、債権管理システムのデータを数値化して把握する統計集計機能を活用することで、援助開始年度別や被援助者の属性別(年齢・性別等)に償還実績、償還残高、免除実績等の把握ができるようになり、個別の債権の属性に応じた督促等の債権管理が可能となった。地方事務所に対してこれらのデータに基づく資料を還元し、操作マニュアルや職員研修において操作方法・機能の説明をすることで、債権管理システムの積極的な活用を促した。

以上の取組により、効率的で効果的な回収を図り、償還率を向上させるよう努めた。

立替金の管理・回収等の実績は以下のとおりである。

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
償還金額	101億8828万円	103億5876万円	99億8236万円	99億9,934万円
免除金額	26億7099万円	29億8796万円	44億9951万円 (注1)	33億7724万円
みなし消滅額	1023万円	1293万円	7001万円	3億6924万円 (注2)
コンビニ督促回収額	—	6億1400万円	6億3900万円	8億6031万円
郵便督促回収額	—	1億円	1億100万円	6998万円
銀行振込キャンペーン回収額	—	200万円	533万円	1267万円
電話督促強化週間回収額	—	—	644万円	1692万円

(注1)平成24年度は生活保護受給者に対して免除の案内を徹底する運用を開始した年度である。

(注2)平成25年度は長期未償還かつ少額債権の一括みなし償却を行った。

(3) 司法過疎対策

【中期目標】

- ① 有償受任等による自己収入
有償事件の受任等により自己収入を適切に確保する。
- ② 財政的支援の獲得

国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得に努める。

《中期計画》

(1) 有償受任等による自己収入

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。

(2) 財政的支援の獲得

国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（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。

(実績)

司法過疎地域事務所における有償事件の受任による自己収入額は、債務整理事件(過払い案件)の減少に伴う有償事件取扱件数の減少等により、以下のとおり毎年度減少する結果となった。

今後は関係機関等との連携強化によって潜在しているニーズを把握し、各地域の実情に応じて事件を受任するなどして、常勤弁護士のより一層の業績向上と自己収入額の増加に努めたい。

○ 司法過疎地域事務所における事業収益

年度	地域事務所数	事業収益(単位:千円)
平成 22 年度	29 か所	434,166
平成 23 年度	31 か所	379,994
平成 24 年度	32 か所	337,945
平成 25 年度	33 か所	242,993

平成 23 年度及び同 24 年度に移転・新設した事務所のうち、東日本大震災の被災地に新設した南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所及び大槌出張所の敷地については、地方自治体の協力を得て無償貸与を受け、福島地方事務所の二本松出張所(二本松市)及びふたば出張所(広野町)、岩手地方事務所気仙出張所(大船渡市)については、理事長等が自治体を訪問の上、市長等に面会し、被災地出張所の業務が被災者の支援に役立つ公共性の高いものであることを説明する等した結果、その理解を得て、建物又は敷地の無償提供を受けた。

法的問題を抱えている市民の司法アクセスの拡充及び利便性の向上を図るためのパイロット事業として、兵庫県明石市役所から市庁舎2階一画の無償提供を受け

て、法テラス明石市役所窓口を開所する準備を整えた(開所は平成26年5月)。

(4) 財務内容の公表

【中期目標】

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。

《中期計画》

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。

(実績)

1 セグメント情報の充実

区分経理によるセグメント情報を開示しているが、運営費交付金の収益化基準として費用進行基準を採用し、費用と収益を同額計上していることから、財務諸表だけでは業務実績を適正に評価できないものとなっているのが現状である。

したがって、財務データと業務実績とを単純に関連付けただけでは、費用対効果や効率化といった指標が明確には把握できないため、その開示方法の工夫を重ねることにより、セグメント情報の充実を図ってきた。

工夫の一つとして、勘定別の財務データをさらに分析し、業務別の財務データへ組み替えることにより、業務実績との関連を明確にしようと試みたが、金銭的側面のみを捉えても、指標に対するアプローチは十分ではなかった。

平成24年度から財務データに基づく業務別セグメント情報を開示しているが、開示方法については引き続き検討し、より分かりやすく充実した内容とする必要があると考えている。

2 事業報告書の明解な表示

支援センターの財務諸表は、独立行政法人会計基準に基づき作成しており、財務3表(貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書)のほか、「行政サービス実施コスト計算書」の作成、「資産見返負債」の計上等、独立行政法人固有の会計処理も多い。そのため、財務諸表から読み取れる財務内容は一部の専門家のみが理解できる程度であり、国民その他の利害関係者が十分かつ容易に理解できる内容とはなっていない。

そこで、財務内容の一層の透明性を確保し、説明責任を果たすためには、どのような工夫が必要であるかについて中期目標期間を通じ検討した結果、事業報告書へ図表等の様々な情報を盛り込む等、視覚的にもより理解しやすい情報開示に努めた。

この間の具体的成果としては、勘定科目の説明項目に「行政サービス実施コスト計算書」を追加、財務諸表の概況にグラフや勘定別財務諸表を追加、事業説明に主な収入と支出の経年比較を追加するなど、多くの工夫を行うことにより、事業報告書への明解な表示及び内容の充実を図ることができた。

6 その他業務運営に関する重要事項

【中期目標】

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。

《中期計画》

施設・設備、人事に関する計画

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、能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置に取り組む。

(実績)

予算、収支計画、資金計画に対する実績については、別紙のとおりである。人事異動計画に基づいて適正に人事異動を実施したほか、職員の採用においても、様々な役職等の面接員により、複数回面接を実施するなど、採用プロセスの一層の充実を図った。

職員数又は業務量の増加に伴い事務所の新設及び移転を行うとともに、書棚等の設備の増設が必要となる場合には、レイアウトの変更をするなど適切な整備を行った。

第2期中期目標期間予算及び決算(平成22年度～25年度)

○全体の予算

(単位:百万円)

区 分	予 算	決 算
収 入		
前年度繰越金	0	440
運営費交付金	58,575	61,078
政府出資金	0	0
受託収入	62,533	60,714
補助金等収入	630	377
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	50,736	44,052
事業外収入	291	538
計	172,765	167,200
支 出		
一般管理費(国選弁護人確保業務に係る経費を除く。)	27,298	30,329
うち人件費	18,577	18,992
物件費	8,721	11,337
事業経費	82,934	72,652
うち民事法律扶助事業経費	78,608	68,608
その他事業経費	4,326	4,045
受託経費	62,533	60,714
うち国選弁護人確保事業経費	51,363	50,062
国選弁護人確保業務に係る一般管理費	11,170	10,651
うち人件費	9,300	8,659
物件費	1,870	1,993
計	172,765	163,695

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

第2期中期目標期間予算及び決算(平成22年度～25年度)

○一般勘定

(単位:百万円)

区 分	予 算	決 算
収 入		
前年度繰越金	0	440
運営費交付金	58,575	61,078
政府出資金	0	0
補助金等収入	630	377
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	50,736	44,052
事業外収入	291	538
計	110,232	106,486
支 出		
一般管理費(国選弁護人確保業務に係る経費を除く。)	27,298	30,329
うち人件費	18,577	18,992
物件費	8,721	11,337
事業経費	82,934	72,652
うち民事法律扶助事業経費	78,608	68,608
その他事業経費	4,326	4,045
計	110,232	102,981

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

第2期中期目標期間収支計画及び決算(平成22年度～25年度)

○全体の収支計画

(単位:百万円)

区 分	収支計画額	決 算
費用の部	172,765	163,695
経常費用	172,765	163,695
事業経費	82,934	72,652
うち民事法律扶助事業経費	78,608	68,608
その他事業経費	4,326	4,045
一般管理費(国選弁護人確保業務に係る経費を除く。)	27,298	30,329
うち人件費	18,577	18,992
物件費	8,721	11,337
受託経費	62,533	60,714
うち国選弁護人確保事業経費	51,363	50,062
国選弁護人確保業務に係る一般管理費	11,170	10,651
うち人件費	9,300	8,659
物件費	1,870	1,993
減価償却費	—	—
財務費用	—	—
臨時損失	—	—
収益の部	172,765	167,200
前年度繰越金	0	440
運営費交付金	58,575	61,078
政府出資金	0	0
受託収入	62,533	60,714
補助金等収入	630	377
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	50,736	44,052
事業外収入	291	538
純利益	0	0
目的積立金取崩	—	—
総利益	0	0

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

第2期中期目標期間収支計画及び決算(平成22年度～25年度)

○一般勘定

(単位:百万円)

区 分	収支計画額	決 算
費用の部	110,232	102,981
経常費用	110,232	102,981
事業経費	82,934	72,652
うち民事法律扶助事業経費	78,608	68,608
その他事業経費	4,326	4,045
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	27,298	30,329
うち人件費	18,577	18,992
物件費	8,721	11,337
収益の部	110,232	106,486
前年度繰越金	0	440
運営費交付金	58,575	61,078
政府出資金	0	0
補助金等収入	630	377
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	50,736	44,052
事業外収入	291	538
純利益	0	0
目的積立金取崩	—	—
総利益	0	0

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

第2期中期目標期間収支計画及び決算(平成22年度～25年度)

○国選弁護人確保業務勘定

(単位:百万円)

区 分	収支計画額	決 算
費用の部	62,533	60,714
受託経費	62,533	60,714
うち国選弁護人確保事業経費	51,363	50,062
国選弁護人確保業務に係る一般管理費	11,170	10,651
うち人件費	9,300	8,659
物件費	1,870	1,993
収益の部	62,533	60,714
受託収入	62,533	60,714
純利益	0	0
目的積立金取崩	—	—
総利益	0	0

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

第2期中期目標期間資金計画及び決算(平成22年度～25年度)

○全体の資金計画

(単位:百万円)

区 分	資金計画額	決 算
資金支出	172,765	163,695
経常費用	172,765	163,695
業務活動による支出	172,765	163,695
投資活動による支出	0	0
財務活動による支出	0	0
次期中期目標の期間への繰越金	0	0
資金収入	172,765	167,200
前年度繰越金	0	440
業務活動による収入	172,765	166,760
運営費交付金による収入	58,575	61,078
受託収入	62,533	60,714
その他の収入	51,657	44,968
投資活動による収入	0	0
財務活動による収入	0	0
政府出資金による収入	0	0
前期中期目標の期間よりの繰越金	0	0

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

第2期中期目標期間資金計画及び決算(平成22年度～25年度)

○一般勘定

(単位:百万円)

区 分	資金計画額	決 算
資金支出	110,232	102,981
経常費用	110,232	102,981
業務活動による支出	110,232	102,981
投資活動による支出	0	0
財務活動による支出	0	0
次期中期目標の期間への繰越金	0	0
資金収入	110,232	106,486
前年度繰越金	0	440
業務活動による収入	110,232	106,046
運営費交付金による収入	58,575	61,078
その他の収入	51,657	44,968
投資活動による収入	0	0
財務活動による収入	0	0
政府出資金による収入	0	0
前期中期目標の期間よりの繰越金	0	0

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

第2期中期目標期間資金計画及び決算(平成22年度～25年度)

○国選弁護人確保業務勘定

(単位:百万円)

区 分	資金計画額	決 算
資金支出	62,533	60,714
経常費用	62,533	60,714
業務活動による支出	62,533	60,714
投資活動による支出	0	0
財務活動による支出	0	0
次期中期目標の期間への繰越金	0	0
資金収入	62,533	60,714
業務活動による収入	62,533	60,714
受託収入	62,533	60,714
投資活動による収入	0	0
財務活動による収入	0	0
前期中期目標の期間よりの繰越金	0	0

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。