

日本司法支援センターの平成25年度業務実績評価に関する項目別評価表

資料2-1

評価の基本方針

A：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25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
2 総合法律支援の充実のための措置に関する事項	I 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	I 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	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、高齢者及び障がい者等に対する特別の配慮を含め、利用者への心かけの姿勢を基本とする。	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がい者に対する特別の配慮を含め、利用者への心かけの姿勢を基本とする。	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がい者に対する特別の配慮を含め、利用者への心かけの姿勢を基本とする。	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 平成24年度 評価：A	独立行政法人の枠組みで設置された支援センターは、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・丁寧なサービスを迅速に提供することが求められている。 平成25年度は次の取組を行った。 1 組織運営理念(「法テラス運営理念」)の周知徹底 (1) 上記理念を記載したポスターの全国の事務所での掲示 (2) 上記理念を印刷したカードの携帯 (3) 本部主催会議での上記理念の説明 (4) 職員研修での上記理念の講義 2 接遇水準の向上等 (1) 地方事務所の職員を対象に研修を実施(平成25年9月) (2) 本部サービス推進室の職員を対象とした外部専門研修(高齢者・障がい者に対する接遇)を実施。 上記研修を受講した職員を講師として、職員を対象に高齢者・障がい者疑似体験実習を実施。【平成25年度新規】 全国地方事務所へ、同体験実習を行った職員を講師に、同様の体験実習を行うよう通知、順次実施。 ※ 業務実績報告書(25年度) 13頁参照	A	組織全体として利用者本位の基本姿勢の確立を図るため、本部主催の全国地方事務所長会議等において、その説明の機会を引き続き設けるとともに、高齢者・障がい者に対する接遇方法の習得を目的とするカリキュラムを研修に組み入れるなどの取組を行った。 また、東日本大震災の被災者が抱えている法的問題の解決のため、「震災法テラスダイヤル(フリーダイヤル)の継続」、「被災地における出張法律相談の実施」、「被災地出張所による法的サービスの提供体制の構築」など、組織一丸となって被災者の立場に立った法的サービスの提供に取り組んだ。 1
		イ 法的トラブルを抱えている東日本大震災の被災者を支援するため、震災特例法に基づく震災法律援助事業を適正・迅速に遂行し、きめ細かい対応を行うよう心がける。		3 東日本大震災に係る被災者支援の取組 東日本大震災の影響を受けて、法的支援が必要な被災者に対し、昨年度に引き続き以下の取組を行った。 (1) 情報提供業務 ① 震災法テラスダイヤル(フリーダイヤル)による問合せへの対応。 ② ホームページに掲載した東日本大震災相談実例Q&Aの内容の変更・追加。 (2) 民事法律扶助業務・震災法律援助業務 ① 震災法律援助業務 「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。)に基づく支援センターの業務。 ② 民事法律扶助業務 被災者を対象とした自己破産事件予納金(管財人報酬等)立替えなどの特例措置の実施。 ③ 巡回・出張相談 巡回・出張相談を活用した仮設住宅等での法律相談の実施。 ※ 業務実績報告書(25年度) 14頁参照		

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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25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 平成24年度評価：A	1 開催状況 第11回顧問会議：平成25年10月24日 第12回顧問会議：平成26年 3月14日 2 会議の概要 (1) 第11回顧問会議 ・刑事分野における司法と福祉の連携に係る取組事例の報告 ・第3期中期計画期間の支援センターの在り方等について協議 ①法テラスの利用促進につなげる認知度向上に向けた取組 ②福祉分野との一層の連携強化による総合法律支援の推進 ③被災者支援のさらなる取組 (2) 第12回顧問会議 ・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結果に基づく法的支援の在り方に関する協議 ・第2期中期計画期間における活動実績及び第3期中期計画の概要、特に司法ソーシャルワークの取組方針に係る協議 ※ 業務実績報告書(25年度) 15頁参照	A	顧問会議を2回開催し、今後の業務運営にいかすための多様な意見を得た。顧問会議の意見を踏まえ、司法ソーシャルワークの推進や被災者支援の更なる取組に努めた。
3	ウ 高齢者及び障がい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がい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、既に作成している高齢者向けパンフレット及び従来から作成していた障がい者向けパンフレットに加えて、視覚障がい者向けパンフレットを関係団体等に配布する。また、各地方事務所において社会福祉協議会や地域包括支援センター、地域生活定着支援センター、民生委員・児童委員連絡協議会、調停協会等との連携を強化し、業務説明会等を行う。 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、これまで以上に利用しやすくなるよう関係機関・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して、出張・巡回法律相談に対応することが可能な契約弁護士・司法書士の確保に努める。 また、震災法律援助事業については、引き続き、個々の事件にきめ細かく対応していくとともに、より被災者が利用しやすくなるよう、震災法律援助契約弁護士・司法書士の確保に努める。 関係機関・団体との連携の在り方を検討し、各地での取組の情報交換を踏まえ、出張・巡回法律相談の申込みに積極的に対応できるよう、契約弁護士・司法書士を確保する。	高齢者・障がい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 平成24年度	1 高齢者・障がい者等への周知 (1) 高齢者・障がい者向けのパンフレットの作成・配布 高齢者・障がい者向けパンフレットを作成、全国地方事務所への備付、関係機関等への送付 (2) 関係機関・団体との連携協力 ・各地方事務所において社会福祉協議会支部との意見交換会等を実施。 ・本部において地域福祉権利擁護に関する検討委員会の会議に参加。 ・厚生労働省との連携【平成25年度新規】 一老健局及び社会・援護局との協議会開催、生活保護就労支援員全国研修会に講師として常勤弁護士を派遣 ・葛飾区(平成24年度)、新宿区との連携【平成25年度新規】 一東京地方事務所において福祉事務所と常勤弁護士とのホットライン・開設、地域包括支援センターへの定期的な巡回。 ・静岡県との連携 一静岡地方事務所において精神保健福祉士専門職同の法律相談会を静岡県との共催で実施 (平成25年度6回53件、平成24年度9回46件) 法律専門職と精神保健福祉専門家による、互いの理解を深める研修会を実施(平成25年度3回156名参加、平成24年度3回192名参加)。 ・福岡市との連携【平成25年度新規】 一福岡地方事務所において、生活保護受給者の自立支援のため、福岡市内の福祉事務所とのホットラインを設置。 ※ 業務実績報告書(25年度) 16頁参照 2 出張法律相談体制の整備 (1) 出張法律相談の充実 ① 関係機関との連携を通じた高齢者及び障がい者等の自ら相談場所に赴くことが困難な者を対象とした出張法律相談の周知 ② 49地方事務所出張法律相談の実施 平成25年度：2,633件(うち震災法律相談118件) (前年度：1,790件(うち震災法律相談56件)) ③ 弁護士会の高齢者・障がい者を対象とする電話相談から民事法律扶助の出張法律相談にスムーズにつながるスキームの構築【平成25年度新規】 ④ 民事法律扶助業務に関する職員研修における知識・ノウハウの共有 (2) 事務所へのアクセスが困難な者を対象とした巡回法律相談の実施 平成25年度：22地方事務所1,448件(うち震災法律相談592件) (前年度：24地方事務所2,629件(うち震災法律相談1,635件)) ① 地方自治体等の公共施設や病院等への巡回法律相談 ② 弁護士会 司法書士会等関係機関との連携による被災者に対する巡回法律相談 (3) 相談窓口の充実 ・高齢者・障がい者に配慮した法律相談 ・高齢者・障がい者に関する専門相談を、大阪地方事務所、東京地方事務所に加え、新たに東京地方事務所上野出張所においても開始【平成25年度新規】 ・相談予約時における、高齢者・障がい者の対応に精通した契約弁護士・司法書士の割当て等 (4) 契約弁護士・司法書士の確保 ① 一般契約弁護士・司法書士数(平成25年度末) ・一般契約弁護士数：19,159名(前年度末比1,296名増) ・一般契約司法書士数：6,714名(前年度末比359名増) ② 震災法律援助契約弁護士・司法書士数(平成25年度末) ・震災法律援助契約弁護士数：2,681名(前年度末比294名増) ・震災法律援助契約司法書士数：1,124名(前年度末比107名増) ※ 業務実績報告書(25年度) 17頁参照	A	引き続き、高齢者・障がい者向けのパンフレットの作成・配布を行い、高齢者や障がい者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にするための取組を行った。 厚生労働省と連携することにより、福祉の現場へ支援センターの業務を周知した。 地方自治体と連携し、福祉事務所とのホットラインを設置したり、巡回相談の実施や心の状態に配慮した法律相談等を実施することにより、法的な支援をより利用しやすくする体制を整えた。 平成25年度は、巡回法律相談の件数は前年度から減少したものの、契約弁護士・契約司法書士の人数は前年度を上回るともに、出張法律相談の件数も増加した。震災関係を除いた民事法律扶助による出張相談件数も平成24年度に比べて増加しており、高齢者・障がい者等自ら相談場所に赴くことが困難な方のニーズに適切に対応した。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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。	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。 また、意見、苦情等を集約・分析して、その結果を職員に還元する等して、サービスの質の向上に努める。	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 平成24年度 評価：A	1 利用者からの苦情等の取扱い (1) 苦情等の件数推移や内容を分析し、「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及び全国職員への提供。 (2) 職員を対象に、高齢者・障がい者疑似体験実習などを行い、受講者的高齢者・障がい者の方への接遇スキルの向上を図る研修を実施(全国地方事務所職員等計65名参加)。 上記研修を受講した職員が他の職員に対して同様の実習を実施できるよう推進。【再掲】 2 契約弁護士・司法書士への「利用者の声」の伝達 (1) 一般契約弁護士 昨年度に引き続き、上記伝達の取扱要領の作成及びその全地方事務所への発出(スキーム実施中の地方事務所：22か所(平成26年3月31日現在)) (2) 一般契約司法書士 新たに上記伝達スキームを実施することとし、平成26年2月に全国の地方事務所に対して事務連絡を発出 ※ 業務実績報告書(25年度) 19頁参照	A	毎月執行部会で報告した「利用者から寄せられた声」(具体例)を全職員が共有し、執務の参考をすることを促進し、職員の対応等の質の向上につながるよう努めた。また、高齢者・障がい者疑似体験実習を全国の地方事務所でも実施することで、全国の地方事務所職員の接遇スキルの向上と定着を図った。 支援センターのサービスの質の向上には、一般契約弁護士及び一般契約司法書士によるサービスの質の向上が重要であるところ、一般契約弁護士に対する「利用者からの声」の伝達スキームを引き続き拡大し、平成26年3月31日現在で、実施中の地方事務所は22か所(前年同期18か所)となった。 新たに一般契約司法書士に対する「利用者からの声」の伝達スキームについても実施することとした。
5 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くることを踏まえ、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、必要に応じて、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、必要に応じて、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、必要に応じて、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 平成24年度 評価：A	1 業務運営の効率化等の徹底 (1) 効率的な業務運営に資する知識の習得を目的とした講義や、グループ討議による意見交換を実施する等の研修を実施し、当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。 (2) 新たに地方事務所の事務局長の役職に就く職員を対象とした説明会の実施【平成25年度新規】 2 業務改善の推奨(業務改善事例の把握と紹介) (1) 地方協議会の意見等に基づき、地方事務所から本部への業務改善の実施状況の報告 (2) 上記(1)の業務改善取組事例の全国地方事務所長会議等での紹介 ※ 業務実績報告書(25年度) 20頁参照	A	本部主催の各会議において、効率的で効果的な業務運営の実現に向けた各地方事務所における工夫事例を周知することにより、効率的で効果的な業務運営の改善を更に推進するよう努めた。 研修を通じて、地方事務所等の業務の効率化や効果的な実施方策への取組を促した。また、業務運営の要といえる地方事務所の事務局長の役職に就く職員に、新たに業務運営等に関する説明会を実施するなど、充実した取組を行った。
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				
6 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。	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ことで事後に十分な分析を行い、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。	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十分な分析を行い、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等の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、費用対効果の高い広報を実現する。	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 平成24年度 評価：B	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・地方事務所での広報活動の連動(本部：基本的な広報計画の策定 →地方事務所：管轄地域における広報計画の作成) (2) 効果の分析 ① 支援センターの認知調査、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に基づく費用対効果の観点からの有効な広報手段の分析の実施。 ② 上記①に基づき、ホームページにおける広報活動及び関係機関等への周知活動を中心とした次年度の広報活動方針を策定。 ※ 業務実績報告書(25年度) 21頁参照 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 ・ホームページの充実 ・インターネット・リスティング広告の実施 ・ツイッターの運用開始(平成25年4月から) →平成26年3月現在でフォロワー4,700人超【平成25年度新規】 ・メールマガジンによる業務等の情報の定期配信(月2回) (2) マスメディア広告以外の広報 全国約60の鉄道会社の駅施設等におけるポスター約6,600枚の掲出 (3) 震災法律援助事業の利用促進のための広報 東北6県において、テレビ、ラジオ、新聞及びフェイスブック広告を活用した広報活動の実施(平成25年6月及び同26年2月) →東北6県での認知度は59.3%(前年度比7.4%増)に上昇。 【平成25年度新規】 ※ 業務実績報告書(25年度) 22頁参照	A	前年度における広報活動の効果分析を行い、その結果を踏まえた広報計画を年度当初に策定するとともに、地方事務所の職員に対する研修を実施するなどしてスキルアップを図り、地方事務所と連携するなどして、前記広報計画を積極的に実践した結果、認知度は47.3%(前年度比4.9%増)、実質的認知度11.1%(前年度比6.0%増)に上昇した。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>③ 様々な機会を通じて、本部・地方事務所においても積極的に記者説明会(プレスリリース)を実施する。また、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研修を行う等して、プレスリリースの質を高めるための方策を講じ、全国的にメディアに取り上げられるような取組を行う。</p> <p>④ 多重債務問題への取組を継続するとともに、家事問題等への取組に向けて、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規模での実務担当者研修を行い、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。また、メディアに取り上げられるよう関係省庁などへ働きかける。</p> <p>⑤ 認知度調査を実施し、平成25年度に実施した広報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効果的な広報活動を検討・実施し、認知度を上昇させる。</p>		<p>3 マスコミへの積極的な情報発信</p> <p>(1) 本部における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ① プレスリリースの実施：9回(平成24年度：14回) ② 記者懇談会の実施 <p>(2) 地方事務所における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 本部のプレスリリースに合わせた地方報道機関への情報提供 ② 「一斉無料相談会」などの独自の取組に係るプレスリリース <p>※ 業務実績報告書(25年度) 22頁参照</p> <p>4 関係機関・団体と連携した広報と周知技術の向上</p> <p>(1) 関係機関・団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 金融庁、日本弁護士連合会、日本司法書士連合会との連携「多重債務者相談キャンペーン2013」を実施し、関係機関等へポスターを掲示。 ② 内閣府政府広報室の協力 <ul style="list-style-type: none"> ・震災特例法に関わる支援センターの被災者支援策の放映(平成25年7月及び同年12月) ・「YOMIURI ONLINE」のトップページ上へテキスト広告掲載(同年9月16日から同年22日の間) ・モバイル端末による「THE NEWS」に広告を掲載。(平成26年2月1日から同年3月2日の間)【平成25年度新規】 <p>③ 関係機関等への広報 関係機関等のほか、全国の児童養護施設及び公立図書館等へ広報誌「季刊ほうてらす」の送付</p> <p>(2) 周知技術の向上 広報担当実務者研修の実施(対象：各地方事務所の広報担当職員)</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 22頁参照</p> <p>5 認知度調査の実施 <認知度調査結果(平成26年1月実施)> 認知度(法テラスを知っていると回答した人の割合) 認知度 : 47.3%(平成24年度比4.9%増) 実質的認知度 : 11.1%(平成24年度比5.1%増) 認知経路の傾向：行政機関の広報誌の割合が上昇 認知者の年齢 : 30代が増加</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 23頁参照</p>		
(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・常勤弁護士等の確保等	(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、国連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などの協議会を開催するなどして、契約弁護士・司法書士(震災特例法による震災法律援助について支援センターと契約をしている弁護士・司法書士をいう。以下同じ。)を含む。)を確保する。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+ 平成24年度 評価：B+	1 契約弁護士・契約司法書士の確保 (1) 取組 ① 単位弁護士会・単位司法書士会への働き掛け 講習会「民事法律扶助ってなあに～活用のノウハウ～」を日本弁護士連合会と共催・同講習会への講師派遣(平成26年2月) ② 平成25年度の実績が増加している地方事務所の取組を他事務所へ情報提供 ③ 一般契約弁護士による弁護士過疎地域での巡回法律相談の実施 ・静岡地方裁判所下田支部(5回) ・秋田地方裁判所本荘支部(2回) ・那覇地方裁判所名護支部(1回) (2) 実績(平成25年度末) ① 一般契約弁護士・司法書士数 ・一般契約弁護士数 : 19,159名(前年度末比1,296名増) ・一般契約司法書士数 : 6,714名(前年度末比359名増) ② 震災法律援助契約弁護士・司法書士数 ・震災法律援助契約弁護士数 : 2,681名(前年度末比294名増) ・震災法律援助契約司法書士数 : 1,124名(前年度末比107名増)	A	各種取組の結果、契約弁護士・契約司法書士数は増加しており、また、震災法律援助契約弁護士・震災法律援助契約司法書士を全ての地方事務所の担当区域に確保した。 平成25年度は新たに徳之島地域事務所を新設し、11か所の地方事務所及び6か所の地域事務所にも常勤弁護士を増員して民事法律扶助の担い手を充実した。また、地域の法的ニーズに応じた常勤弁護士による巡回を実施した。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
				2 常勤弁護士の配置等 (1) 常勤弁護士の配置 ① 平成25年度末時点の配置済み 85か所(各事務所に1～11名の常勤弁護士が常駐) ② 平成25年度新規配置 地域事務所: 1か所(平成25年度に徳之島地域事務所を新設) ③ 平成25年度増員配置 地方事務所: 11か所、地域事務所: 6か所 ④ 常勤弁護士の配置人数 平成25年度: 246名(前年度比13名増) (2) 常勤弁護士の巡回 旭川地方事務所の常勤弁護士による旭川地方裁判所管内支部、 名寄支部、留萌支部及び紋別支部の各管内での実施(合計3回)。 ※ 業務実績報告書(25年度) 24頁参照		
8	イ 捜査及び公判又は少年審判を通じて弁護士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て弁護士確保及び付添活動を行う弁護士を確保する。また、国選弁護士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、国選弁護士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 平成24年度 評価: A	1 説明会等の実施 (1) 説明会の開催・説明資料の配布 各地方事務所における業務説明会の開催、研修の実施、独自の広報資料の配布 (2) 解説書の配布 各地方事務所における「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」の配布 (一般契約弁護士にならうとする弁護士向け) 2 契約弁護士の確保 国選弁護士契約弁護士契約数 平成26年4月1日現在 : 24,055名(全国の弁護士の68.5%に相当) (平成25年4月1日現在比 1,805名増) 国選付添人契約弁護士契約数 平成26年4月1日現在 : 9,637名 (平成25年4月1日現在比 934名増) ※ 業務実績報告書(25年度) 25頁参照	A	新規登録者研修の際に解説書を配布することが定着しつつあり、地道な取組を継続した結果、契約弁護士の数は着実に増加した。 A 被害者参加人のための国選弁護制度の運用を適切に進めるため、本部は日本弁護士連合会との協議において、運用状況の説明及び契約弁護士確保の要請を行った。地方事務所は各都道府県の弁護士会との協議、説明会の開催等を通じて全国的な担い手の確保に努めた。こうした取組により、契約弁護士は着実に増加した。
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、日本弁護士連合会が発行する機関誌や支援センターのホームページにおいても、常勤弁護士の業務内容や最新の採用情報を掲載し、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+ 平成24年度 評価: B+	1 就職説明会・採用案内の周知等 (1) 就職説明会・採用案内の周知 ① 司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生等に対する「スタッフ弁護士採用案内」等の配布 ② 常勤弁護士の業務内容・採用情報等に関する説明会の実施(10回) ③ 日本弁護士連合会の就職採用フェイスブックに就職情報を掲載。 ④ 日本弁護士連合会会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集広告を常時掲載 ⑤ 上記会員向けのメールマガジン(毎月2回発信)の求人案内欄に常勤弁護士募集広告のURLを常時掲載 (2) 新規採用者の確保: 59名(法曹経験者8名を含む。13名純増) 2 選択型実務修習、エクスターンシップ (1) 司法研修所の選択型実務修習企画への参加 各地の法律事務所での司法修習生の受入れ(合計34か所) (2) 全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生の受入れの実施 各地の法律事務所での全国14か所の法科大学院生の受入れ(28回) ※ 業務実績報告書(25年度) 27頁参照	A	関係機関等の協力を得て、就職説明会の開催や選択型実務修習への参加等を行うとともに、採用案内の改訂やホームページを利用した情報提供を行うなど、常勤弁護士への応募を広く促すことにより、法曹経験者8名を含む59名の常勤弁護士を確保することができた。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
10 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らないか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みこととし、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。	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。	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らないか1名しかおらず、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。	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 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B 平成24年度 評価：B	1 司法過疎地域事務所の設置 平成25年度末現在の司法過疎地域事務所数：33か所(平成25年度は徳之島地域事務所を新設) 2 常勤弁護士の巡回による司法サービスの提供 旭川地方事務所の常勤弁護士による旭川地方裁判所管内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部の各管内の巡回の実施(合計3回)【再掲】 ※ 業務実績報告書(25年度) 28頁参照	B	平成25年度中に新設した司法過疎地域事務所は1か所であり、同年度末までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は85か所である。このうち、司法過疎事務所は徳之島地域事務所の新設により33か所となった。いずれの司法過疎地域事務所においても、常勤弁護士1ないし3名が常駐し、民事法律扶助事件、国選弁護事件のほか、有償で一般事件を幅広く取り扱い、地域住民の法的ニーズに応えた。 なお、司法過疎地域事務所の設置については、地裁支部管内人口、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を考慮しながら検討しているが、実働弁護士数、事件数等は流動的に日々変動していることから、今後も日本弁護士連合会からの資金援助によるひまわり公設基金法律事務所の新設や各地の弁護士会、地方関係機関の取組と連携しながら、司法過疎地域における法律サービスの提供に向け、積極的に取り組んでいく。
11 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に応じ、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。	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。 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。	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、総合法律支援に意欲的に取り組む、国民の期待に応えることのできる人材の確保に努める。 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。	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 平成22年度 評価：B+ 平成23年度 評価：B+ 平成24年度 評価：B+	1 就職説明会・採用案内の周知等 (1) 就職説明会・採用案内の周知 ① 司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生等に対する「スタッフ弁護士採用案内」等の配布 ② 常勤弁護士の業務内容・採用情報等に関する説明会の実施(10回) ③ 日本弁護士連合会の就職採用フェイスブックに就職情報を掲載 ④ 日本弁護士連合会会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集広告を常時掲載 ⑤ 上記会員向けのメールマガジン(毎月2回発信)の求人案内欄に常勤弁護士募集広告のURLを常時掲載 (2) 新規採用者の確保：59名(法曹経験者8名を含む。13名純増) 2 総合評価に基づく人材の確保 常勤弁護士の採用に当たっては、各応募者について日本弁護士連合会から弁護士としての基本的能力を含めた常勤弁護士としての適性に関する意見を徴した上で、採用面接を実施。 総合的な能力・適性・意欲の高さを審査して、採用を行った。 ※ 業務実績報告書(25年度) 29頁参照 3 常勤弁護士の待遇 ・実務経験年数が10年未満の者：任期3年(2回まで更新可) ・実務経験年数が10年以上の者：任期2年(2回まで更新可) ・司法修習生から採用した常勤弁護士：当初の任期1年(3回まで更新可) → 養成事務所において常勤弁護士としての基本的な素養を身に付けさせるために必要な指導、教育を行い、最初の任期の更新後、法律事務所に赴任。 報酬は、実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考。 ※ 業務実績報告書(25年度) 30頁参照	A	常勤弁護士を採用するための募集活動を工夫するとともに、日本弁護士連合会の協力を得て、常勤弁護士として必要な能力等を総合的に評価し、国民の期待に応えるために必要な人材の確保に努めた。 常勤弁護士の待遇については、年度計画に定めたとおりに運用した。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
	②職員質の向上等	②職員質の向上等					
12	<p>ア 能力主義に基づいた確か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、能力主義に基づいた確か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、能力主義に基づいた確か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> <p>平成24年度 評価：A</p>	<p>1 採用について</p> <p>(1) 新規採用(下記①②合計749名の応募→21名採用) 以下の者を対象とした一般公募試験を実施(試験科目：多肢択一式問題、論文問題及び面接)</p> <p>① 卒業後3年間以内の者</p> <p>② 司法試験受験資格を喪失した法科大学院修了者</p> <p>(2) 有期契約職員から常勤職員への登用(43名申込み →13名採用) 上記(1)と同様の試験内容に加え、当該有期契約職員の所属する職場の管理者による評価も採用決定の資料としている。</p> <p>2 人事配置について</p> <p>(1) 適性配置に向けた取組</p> <p>① 人事異動計画の策定：平成25年4月1日付けで85名異動</p> <p>② 昇格試験の実施：229名(1～4級の者)申込み →132名昇格</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 30頁参照</p> <p>(2) 職員のスキルアップ・組織の充実強化に係る取組 法務省への出向研修を実施(職員2名)</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 31頁参照</p>	A	<p>能力主義に基づいた確かな職員の採用及び人員配置を行うため、採用試験及び昇格試験は幅広い視点から厳正に実施した。人事交流は法務省との間で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に実施した。</p>
13	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を努める。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。	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を努める。 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。	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を努める。 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。 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。 研修内容については、裁判員裁判・常勤弁護士業務支援室を活用しながら随時見直しを図り、より充実した研修の実施に努める。	<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> <p>平成24年度 評価：A</p>	<p>1 一般職員に対する研修</p> <p>(1) 経験年数に応じた研修の実施</p> <p>① 新規採用者研修(採用から2年以内に実施)</p> <p>② フラッシュアップ研修(上記①後、2年以内に実施)</p> <p>③ マネジメント基礎研修(事務局長登用時に実施)</p> <p>④ 4級昇格者研修(課長職登用者)【平成25年度新規】</p> <p>(2) 実務研修の実施</p> <p>① 人事課研修：延べ17日間に延べ99名の職員が受講(平成25年度：6回)</p> <p>② 各業務専門研修：延べ16日間に延べ421名の職員が受講</p> <p>(3) 他機関の研修への参加</p> <p>① 人事院主催の課長級及び課長補佐級の研修(各1名参加・延べ7日間)</p> <p>② 東京都が実施する課長級及び係長級の研修(各2名参加・延べ6日間)</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 32頁参照</p> <p>2 常勤弁護士に対する研修</p> <p>(1) 実務研修</p> <p>① 本部主催の研修の実施</p> <p>② 新人常勤弁護士に対する研修(通年実施)</p> <p>③ 裁判員裁判に対応するための研修 少人数でディスカッションを行う裁判員裁判専門研修【平成25年度新規】</p> <p>④ 精神科医の講義や模擬法律相談等を行う研修</p> <p>⑤ 関係機関との連携強化のための実地研修(実務トレーナー・実務トレーナー研修)の試行【平成25年度新規】</p> <p>⑥ ブロック別研修の実施(7ブロック)</p> <p>(2) 裁判員裁判・常勤弁護士業務支援室の活用</p> <p>① 裁判員裁判・常勤弁護士業務支援室 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・助言を実施。</p> <p>② 常勤弁護士業務支援室 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・助言を実施。 ・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実施。</p> <p>(3) 常勤弁護士の外部研修</p> <p>① 伊豆市役所</p> <p>② 社会福祉法人南高愛隣会(長崎県)</p> <p>③ 社会福祉法人グロー(滋賀県)</p> <p>④ 法務省等</p> <p>(4) 法律事務所事務職員研修</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 32頁参照</p>	A	<p>計画的かつ体系的に研修を実施するとともに、課長登用者が4名生じたことを踏まえ、新たに4級昇格者研修を実施するなど、研修の充実化に努めた。</p> <p>常勤弁護士に対して、本部主催の多種多様な研修やブロック単位での研修を実施するとともに、常勤弁護士の外部派遣研修も充実させた。また、裁判員裁判・常勤弁護士業務支援室を活用して、研修内容を随時見直しするとともに、日常的に常勤弁護士の業務支援も行った。 これらの取組によって、常勤弁護士の質の向上を図った。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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 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。	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・強化を図るなどとして、監査の質・量について充実・強化を図る。	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。 ア 執行部会を定期的に開催し、決定事項については、速やかに、組織内に伝達する。 イ 本部分針を地方事務所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。 ウ 平成24年度に引き続き、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において、必要な改善策の検討及びコンプライアンス体制の強化を図る。 ② 内部統制の構築及び運用状況につき、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点検するとともに、情報共有の場を2回以上設けるなど、会計監査人監査との連携強化を図ることにより、監査全体を効率的、効果的に実施する。監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査とも、基本的には平成24年度と同程度の規模とすることとし、監査方法については、各業務部門、事務所においてリスクに対する適切な対応がなされているかを掘り下げて点検する。 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。情報セキュリティ監査は6地方事務所を実施する。	コンプライアンス体制の整備、強化に向けた取組状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B 平成24年度評価：B+	1 本部決定事項等の伝達 (1) 執行部会の開催状況 理事長の招集により執行部会を毎月2回以上(合計24回)開催。会議開催後に決定事項等の議事の要旨の取りまとめ 本部役員や地方事務所職員への伝達 (2) 全国地方事務所長会議等の開催状況 ① 全国地方事務所長会議及び全国地方事務所事務局長会議を各1回開催 ② ブロック別協議会を各1回(計8回)開催 ③ 国選弁護業務について、全国地方事務所長会議及び副所長会議を各1回開催 ※ 業務実績報告書(25年度) 34頁参照 1 会計監査人監査の実施(地方事務所17か所) 会計監査人による監査指摘事項の改善状況等についての本部によるフォローアップの実施。 2 監事監査の実施 本部及び6か所の地方事務所 3 内部監査の実施 (1) 監査室の態勢 監査室職員が監査員を務めた対象事務所数を41事務所(前年度38事務所)に増加 (2) 実地監査の実施 本部及び43か所の地方事務所・地域事務所 (3) 情報セキュリティ監査の実施(6か所の地方事務所) (4) 情報システム監査を外部の専門家に委託して実施 (5) 地方事務所、法律事務所の自己点検結果を踏まえた本部点検の実施 ※ 業務実績報告書(25年度) 35頁参照 4 会計監査人、監事及び監査室の連携 会計監査人、監事及び監査室は、会計監査人の監査方針及び監査結果を共有しているほか、会計監査人監査の検討を要する事項を内部監査において点検するなどその連携を図っている。 監事と監査室との間で、2か月に1回程度意見交換を行っている。 ※ 業務実績報告書(25年度) 35頁参照 ・「コンプライアンス・マニュアル」を役員全員に配布 ・全国の事務所において「コンプライアンス推進担当者」を選任 ・「ガバナンスニュースレポート」の発行(計8回) ・情報セキュリティ監査の実施(6か所の地方事務所) ・上記監査における指摘事項等を踏まえた研修の実施(計5回) ※ 業務実績報告書(25年度) 36頁参照	A	理事長の招集により執行部会を毎月2回以上(合計24回)開催し、会議開催後に決定事項等の議事要旨を取りまとめ、速やかに本部役員を始め地方事務所職員に伝達したするとともに、指摘事項については、課題の解決に至るまで、継続報告を行った。 また、全国地方事務所長会議等の本部開催会議においては、支援センターが抱える課題について、地方事務所の実績を把握するとともに、本部と地方事務所とが問題意識を共有することにより、会議出席者からかつ違な意見を集約した。 会計監査人による監査の指摘を踏まえ、監事監査、内部監査の際に、その改善状況を点検するなど、監査担当者間の連携を強化しつつ、予定した監査を効率的・効果的に実施した。 内部監査においては重点監査項目を設定し、従来以上に予備監査を重視したリスクアプローチの手法を取り入れるとともに、リスク評価に基づき作成した監査項目による監査を実施した。 各事務所への監査の結果は取りまとめ後、その都度理事長に報告した。また、内部監査の中間報告(前期:6・7月実施分、後期:9~11月実施分)において監査対象事務所における指摘事項等がまとめられ、これに対する対応状況が本部課室において点検されるなど、業務の改善及び業務レベルの向上に役立てられている。 全地方事務所、法律事務所を対象に業務・組織の点検を実施し、改善課題などをまとめた。 コンプライアンスの各取組については、年度末に実施したアンケートにおいても、ほとんどの事務所が理解度や関心の向上が見られたとの回答があり、役職員の意識向上に資するものとなった。 実施計画どおり情報セキュリティ監査を実施するとともに、同監査結果を踏まえた職員研修を実施し、情報セキュリティ意識のレベル向上を図った。
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。	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 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、各事務所における業務・組織の自己点検を踏まえた実地監査を実施する。監査の結果は会議、研修等において確認し、業務の改善及び業務レベルの向上に役立てる。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。 情報セキュリティ監査の結果を反映した内容の職員研修を実施し、情報セキュリティに対する意識のレベル向上を図る。				

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
15 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。	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。	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。報酬基準が複雑化していることに伴って、報酬算定業務をより適切に行うため、必要な措置を講じる。これらにより、コンプライアンスの一層の推進を図る。	業務に関する不祥事の発生防止に向けた取組状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B+ 平成24年度評価：B+	1 契約弁護士に対する規則等の周知 (1) 平成21年に導入した接見資料の制度の浸透 (2) 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、これらをホームページで紹介。 2 公判時間連絡メモによる報酬算定 報酬算定に際して、公判時間連絡メモを参照して国選弁護人等の申告内容に誤りがないか確認しつつ報酬算定を行う運用を徹底。 3 職員研修等の実施 各地方事務所・支部の報酬算定決裁者(事務局長等)を対象とする研修(平成25年7月・2日間) 4 報酬計算業務の本部への集約 本部に国選弁護等報酬算定業務室を設置し、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構築。 ※ 業務実績報告書(25年度) 37頁参照	B	接見資料の制度は十分に定着し、根付いたといえるし、公判時間連絡メモによる国選弁護人等の申告内容の確認が確実に行われている。また、報酬基準が複雑化する中、書面等による契約弁護士に対する規則等の周知、地方事務所・支部の算定決裁担当者への研修等を通じて、規則等の周知・徹底を図った。さらに本部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設置することで、本部と地方事務所・支部との認識の共通化を徹底し、過誤事案の発生防止策を講じた。殊に国選弁護等報酬算定業務室の設置がカギとなし、結果として報酬の計算は、十分なものになった。ただし、同室による報酬計算業務の本部集約を準備する過程で、以前の問題として、栃木地方事務所において約款違反の旅費計算が継続されていたことが明らかとなった。そこで、同室設置以前の約款違反事案の存在という事実を踏まえ、本年度の自己評価はBとした。
(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などにより、当該地域の実情に応じた業務運営を行う。また、各地方事務所への取組状況のうち、参考となる事例を全国に普及させる。	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 平成24年度評価：A	1 地方協議会開催状況 全国の地方事務所等で合計9回開催(平成24年度：104回) 2 アンケートの実施 関係機関・団体に対し、支援センターに関するアンケート調査を実施。地方協議会の際に、上記アンケート調査で寄せられた意見等について詳細を聴取するとともに、その意見等を業務に反映。 3 先進事例の紹介 全国地方事務所長会議等において、地方協議会で出された意見等に基づく具体的改善例等を報告。 ※ 業務実績報告書(25年度) 38頁参照	A	各地方事務所が適宜工夫をしながら地方協議会を開催するなどし、関係機関等から多様な意見を徴しながら当該地域の実情に応じた業務運営を行っており、その取組状況についても本部開催会議等において意見交換等を行い、先進事例や参考事例を全国地方事務所等に周知した。
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の観点から、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 平成24年度評価：A	各地方事務所において地方協議会を開催するに当たり、議題や開催方法等に応じた関係機関・団体を検討した上での出席依頼を実施。 ※ 業務実績報告書(25年度) 39頁参照	A	地方事務所の実情に即した関係機関等に参加依頼を行って地方協議会を開催した結果、利用者その他の関係者から利用者の立場に立った業務遂行に関する実践的な意見を得ることができ、かつ、関係機関・団体との連携協力関係を新たに構築又は引き続き確保した。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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 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 社会情勢の変化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 平成24年度 評価：A	1 本部における連携に関する取組状況 法務省が主催する総合法律支援関係省庁等連絡会議に参加。 (12月、21府省庁等が参加) 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、打合せ会を開催(2,387回 平成24年度2,059回)。 3 その他関係機関・団体との連携に関する取組状況 (1) 消費者庁、地方自治体との連携 支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施。 ・平成23年度から実施：南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所 ・平成24年度から実施：二本松出張所 ・平成25年度から実施：気仙出張所、ふたば出張所 (2) 一般社団法人個人版私的整理ガイドライン運営委員会との連携 ・利用者からの問合せに対して同運営委員会コールセンターで対応可能な案件を転送する運用 ・同運営委員会のコールセンターの情報を支援センターのHPに掲載。 (3) 静岡県との連携 静岡地方事務所において、静岡県と共催で、精神保健福祉士専門職が同席することによりメンタルヘルスにも配慮した法律相談会を実施したほか(6回53件 平成24年度9回46件)、研修会を実施 (3回156名参加 平成24年度3回192名参加)。 (4) 岩手県との連携 岩手県と事業協定を締結し、被災地出張所以外でも東日本大震災の被災者に対する各種専門家の相談を実施【平成25年度新規】。 ※ 業務実績報告書(25年度) 40頁参照	A	中央、地方とも会議や打合せ等を通じて、関係機関等との間で、支援センターの業務についての共通認識を得ることができ、連携の強化を図った。 東日本大震災の被災者に対しては、地元自治体と連携することにより、適切な支援を実施した。
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、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。	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、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や同協議会に設置されている分科会、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 平成24年度 評価：A	1 被害者支援連絡協議会への参加 各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」及びその分科会に参加 参加：50地方事務所(平成24年度50地方事務所) 2 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参加。 参加：44地方事務所(平成24年度44地方事務所) 3 関係機関との連携 (1) 各地方事務所における活動 ・「犯罪被害者週間」(11/25～12/1)には、関係機関と共に啓発・広報活動を実施。 ・内閣府の交通安全基本計画に基づく交通事故被害者サポート事業における交通事故被害者支援の充実を図るための意見交換会に参加 (2) 本部における活動 ① 国土交通省の公共交通事故被害者等支援ネットワーク会議での被害者等支援に関する業務説明 ② 警察庁に支援業務の運営状況に関する説明、有識者検討会での支援センターの犯罪被害者支援業務に関する説明 ③ 内閣府交通事故被害者サポート事業の交通事故で家族を亡くした子どもの支援に関するシンポジウムへの参加 ④ 日本弁護士連合会、関東弁護士会連合会及び横浜弁護士会の主催による犯罪被害者支援全国経験交流集会への参加 ⑤ 内閣府が主催する国民の集いに協力・後援し、会場におけるパネル展示 ⑥ 法務省保護局の犯罪被害者支援担当保護観察官の研修における法テラスの犯罪被害者支援業務についての講義の実施。 ⑦ 内閣府男女共同参画局と連携し、南三陸出張所における「女性の悩みごと相談」を実施。 ※ 業務実績報告書(25年度) 41頁参照	A	各地方事務所において、被害者支援連絡協議会、DV連絡協議会等、地域の支援ネットワークに参画し、関係機関との相互理解、連携強化に取り組んだ。本部においては、府省庁のシンポジウム、会議等に参加し、広報物の展示等による犯罪被害者支援業務の周知に努めるとともに、業務説明及び講演の機会を得て、緊密な協力関係を構築した。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
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。						
20	①一般管理費	(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。	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。	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 平成24年度 評価：A	1 柔軟な職員配置及び国家公務員に準じた給与体系の維持 ・業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用による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。 ・給与規程については、国家公務員給与法に準じた支援センターの給与規程を維持。 ・国家公務員との給与水準の比較指標（ラスバイレス）：81.3ポイント ※ 業務実績報告書（25年度） 42頁参照	A	業務内容に応じた人事異動計画を策定し、適正に実施した。退職手当についても、国家公務員の改定を踏まえ、適正な水準となるよう規程改正等を実施した。
	イ	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。	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（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く。）を前年度比1パーセント削減する。	2 業務運営の効率化による削減 (1) 一般管理費の効率化減 人件費及び公租公課を除く一般管理費：2,231,332千円 上記のうち新規追加・拡充分（228,366千円）を除いた額：2,002,966千円 → 平成24年度の人件費及び公租公課を除く一般管理費（2,108,521千円）と比べ、105,555千円削減（対平成24年度比5.0%減）。 <経費削減の主な内容> ・パソコン端末の一括調達の実施による削減 → 対平成24年度比5,012千円減 ・会計監査人監査委託の選定方法を総合評価方式へと変更 → 対平成24年度比2,975千円減 (2) 事業費の効率化減 立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費：893,387千円 上記のうち新規追加・拡充分（204,598千円）を除いた額 → 平成24年度の立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費（706,845千円）と比べ、18,056千円の削減（対平成24年度比2.6%減）。 <経費削減の主な内容> ・サーバ機器等の集約によるデータセンターのラック数の見直し → 対平成24年度比7,542千円減 ・ネットワーク回線使用料の契約方式の見直し → 対平成24年度比1,758千円減 ※ 業務実績報告書（25年度） 43頁参照			所要の削減額を上回る額を達成したほか、各種契約手続の透明性や公平性の確保につき目標を達成した。したがって、全体として経費の合理化・効率化に向けた取組状況は良好であった。
	イ	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。					
	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、経費の節減を図る。	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。これら競争的手法を活用するに当たり、特にこれまで一者応札・一者応募になっている案件については、公告期間の十分な確保、公告方法の検討及び仕様書の見直しを行うなど、一層の競争性の確保に努めるものとする。また、少額随契による場合においては、見積り合わせ方式の活用を徹底するとともに、性質随契契約による場合においても、契約内容の妥当性及び相当性を十分精査するものとし、これらの取組によって、経費の節減を図る。	3 各種契約手続における経費の節減 ・物産の購入、事務所・宿舍の賃借、工事の請負その他の契約を行うに当たって、一般競争入札及び総合評価方式等の競争的手法の活用（目的が特定の者でなければ納入できないような性質上やむを得ないもの又は少額随意契約に該当するものを除く。） ・ホームページに公表している「一者応札・応募に係る改善方針について」に従い、入札参加が見込まれる業者に対して積極的な入札情報をPR。 ・入札に関する情報として、公告文に加えて入札説明書及び仕様書等をホームページに掲示。 ・少額随意契約の場合には、複数の業者から見積りを徴し、最も低額な価格で契約。 ・性質随契契約の場合には、契約内容を十分に精査して、見積書を複数回求めるなどの工夫の実施。 ※ 平成25年度の契約の状況については、業務実績報告書別紙4のとおり。 ※ 業務実績報告書（25年度） 44頁参照		

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
21	②組織の見直し	(2)組織の見直し	(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、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。職員数の配置については、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 平成24年度 評価：B	1 事件数等に応じた適切な配置と採用 ・比較的業務量が軽度である京都、山梨から各1名減員とし、繁忙庁である大阪、福岡に各1名配置。 ・平成25年度当初に増員した3名を、繁忙庁である本部、東京、大阪に配置。 2 真に必要な職員数の検証 平成24年度に引き続き、平成26年度当初85名(平成25年度当初120名)の広範な人事異動を実施。 実務トレーナー制度(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研修を行う制度)を実施(延べ9日・3名参加) ※ 業務実績報告書(25年度) 44頁参照	B	広範な人事異動等の実施により、事務処理の合理化・標準化のための環境整備に努めるとともに、事件数等の業務量実態を考慮して真に必要な職員数の配置の実現に向けて引き続き努めた。
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、適正な配置を行う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・強化の必要性等を検討する。	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 平成24年度 評価：B	・地方事務所等の計18か所に常勤弁護士を新たに配置又は増員 ＜内訳＞新規配置：地域事務所1か所 増員配置：地方事務所11か所、地域事務所6か所 ・地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化 (1) 地方自治体や社会福祉法人で研修を受けた常勤弁護士による地域の関係機関との連携に関する講義を研修に組み入れ。 (2) 福祉分野で先駆的な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を個別指導する実地研修(実務トレーナー・実務トレーナー研修)の試行を実施。【平成25年度新規】 ・地方自治体や社会福祉法人などに派遣し、外部研修を受講。 ※ 業務実績報告書(25年度) 45頁参照	B	新たに11か所の地方事務所及び支部並びに6か所の地域事務所に常勤弁護士を配置又は増員し、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の担い手を拡充したが弁護士の少ない地域については、今後も引き続き常勤弁護士を配置又は増員していく。 なお、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化については、福祉分野で先駆的な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を個別指導する実地研修の試行を行うなど、サポート体制の充実にも努めた。
23	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。	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+ 平成24年度 評価：A	・平成23年度から順次設置した被災地出張所 宮城県：3か所(南三陸町、山元町、東松島市) 岩手県：2か所(大槌、大船渡) 福島県：2か所(二本松、ふたば) について、設置期限を平成27年3月末まで延長。 ・法テラス新宿出張所について、東京地方事務所との統合に向けて移転 ※ 業務実績報告書(25年度) 46頁参照	A	平成25年度には、東日本震災の被災地における法的ニーズに対応するため、被災地出張所の設置期限を延長して法的支援を引き続き実施する態勢を整備した。また、事務の効率性を高めるため、地方事務所と出張所を同一の場所に入居させた。
(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	情報提供業務について、効果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が提供している情報の種類や内容等については、関係機関・団体や利用者に対する告知を図る。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。	① 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、より効果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と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告知を図る。 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。	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告知を図る。 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運用を図る。	コールセンターの利用促進に向けた取組状況 平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B 平成24年度 評価：B+	1 コールセンター及び地方事務所の役割の明確化と周知 以下の取組の結果、平成24年度と同程度の情報提供件数を維持するとともに、情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合につき、6割を維持。 ・情報提供件数：平成25年度522,579件(前年度538,191件) ・情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合：平成25年度60.0% (前年度60.9%) (1) ホームページやパンフレット、関係機関との各種会議等において、コールセンター・地方事務所への案内に係る取扱いについての説明を継続して実施。 (2) テレビCM、WEBサイト、新聞広告などを通して、震災法テラスダイヤル(フリーダイヤル)を広く案内 2 コールセンターへの内線転送件数の増加 平成25年度 18,042件(前年度 14,156件) 3 コールセンターオペレーターの出動シフト調整 コールセンターの受電傾向を分析し、オペレーターの出動シフトを調整し、コールセンターの受電率を維持しつつ業務運営を効率化。 4 スマートフォン用のウェブサイトには、画面タッチだけで、コールセンターへ架電できる「通話ボタン」を設置【平成25年度新規】 5 平成25年4月からツイッターの運用を開始【平成25年度新規】 ・法テラスからの情報発信数(ツイート)約1,300回 ・平成26年3月現在、フォロワー数4,700人超 ※ 業務実績報告書(25年度) 46頁参照	A	各種の広報によるコールセンターの活用や、内線転送の更なる活用に伴うコールセンターの利用促進策を行い、情報提供件数全体に占めるコールセンターの割合はおおむね6割を維持した。あわせて、オペレーターのシフト調整を行うなどして、業務運営の効率化を図った。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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	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>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、安定的かつ効率的な運用に努める。</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へ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確認の実施対象の拡大を図るなどして、支援センターの業務全体の効率化も視野に入れ、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> <p>平成24年度 評価：A</p>	<p>1 コールセンターの安定的・効率的運用と利用者サービスの質の維持</p> <p>(1) コールセンターの自主運営によるサービスの質の向上、維持</p> <p>① 受託業者の変更によるサービスの質の低下防止</p> <p>② オペレーターの長期的な雇用が可能となり、継続的な研修によりオペレーターの質を向上させることが可能となった。</p> <p>ミステリーコール（電話対応状況覆面調査）の結果</p> <p>平成25年度対応面平均達成率：約80%（前年度：約72%）</p> <p>サービスの質を向上させるためのノウハウの蓄積が可能となった。</p> <p>③ サービスの質を向上させるためのノウハウの蓄積が可能となった。</p> <p>④ 契約の変更等の手続を経ずに新たな形態によるサービスの提供を柔軟に行うことが可能となった。</p> <p>→ 平成24年度に開始したコールセンターでの民事法律扶助業務に関する資力要件の確認サービスを15地方事務所へ拡大。</p> <p>(2) 曜日・時間帯ごとの入電傾向を把握、件数予測に基づくオペレーターの配置人員の決定</p> <p>→ 繁忙期に放棄呼（着電があったが応答できずに利用者が電話を切ってしまう状況）を発生させないように努めるとともに、余剰人員の発生を防止。</p> <p>2 運営コストの削減についての検討内容</p> <p>コールセンターにおいて、オペレーターが民事法律扶助業務に関する概要説明を行い、利用者のニーズに応じて積極的に全国の地方事務所に電話を転送して、法律相談援助の予約につなげる運用を実施。</p> <p>法律相談援助を希望する利用者について、コールセンターにおいて資力要件を確認の上、地方事務所へ転送する運用を15地方事務所へ拡大。（前年度5地方事務所）</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 47頁参照</p>	A	<p>コールセンターを自主運営することにより、サービスの質の向上と効率的な運営の両立を図った。</p> <p>民事法律扶助業務の法律相談援助を希望する利用者に対する資力要件の確認サービスを拡大することにより、業務の効率化と併せて、利用者の利便性の一層の向上を図った。</p>
(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	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>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、各種調査での事務手続洗出しの結果を基に、最も合理的かつ効率的な標準事務について、引き続き、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> <p>平成24年度 評価：B</p>	<p>1 書面審査の活用</p> <p>援助開始決定時における書面審査を全地方事務所で実施。</p> <p>2 審査方法の合理化</p> <p>(1) 単独審査の推進</p> <p>簡易案件の審査について、審査委員1名による単独審査を推進（平成25年度：40地方事務所実施（前年度：34地方事務所））</p> <p>(2) 専門審査委員制度の拡充</p> <p>民事法律扶助の援助審査実務に精通した審査委員が集中的に審査の事前準備を実施する地方援助専門審査委員制度の拡充（平成25年度：33事務所が実施（前年度：34事務所））</p> <p>(3) 審査事務の平準化に向けた取組</p> <p>① 援助申込者からの提出書類に係る検討に基づき、審査に必要な書類の統一化・合理化案の取りまとめを実施。</p> <p>② 各地の審査現場における課題や運用状況等について情報共有するため、地方援助審査委員会を開催した。【平成25年度新規】</p> <p>③ 民事法律扶助の審査基準及び各種規定の解釈・適用等に関する問題を定期的に議論し審査事務の平準化を推進するための一助を提案するプロジェクトチーム「民事法律扶助審査基準・運用検討プロジェクトチーム」を設置。【平成25年度新規】</p> <p>④ 東日本大震災の被災者に対する援助について、被災地の実情や平成24年度の援助実績等を踏まえ、審査要領等の見直しを実施。</p> <p>⑤ 民事法律扶助業務に関する職員研修において、各地方事務所における援助開始決定までの事務手続に関する調査等を行い、更に合理化が見込まれる点についての協議を実施。</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 49頁参照</p>	A	<p>書面審査は全ての地方事務所が実施し、単独審査や専門審査委員制度も多くが事務所が実施している等、相当の効率化を図っている中、プロジェクトチームを設置して更に審査事務の平準化等の取組を推進した。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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・相対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> <p>平成24年度 評価：A</p>	<p>1 不服申立ての事務手続の変更報酬算定に対する不服申立てに係る地方事務所限りでの処理件数：326件の不服申立てのうち77件（約23.6%）実施</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 50頁参照</p> <p>2 一括契約弁護士数の増加 一括国選弁護人契約締結弁護士数：平成26年4月1日現在8,748名（平成25年4月1日現在7,992名）</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 50頁参照</p> <p>3 関係機関との協議 必要に応じ、各地方事務所において、裁判所、弁護士会等との協議を実施。</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 50頁参照</p>	A	<p>報酬算定に対する不服申立てについて、判断が容易であること等の条件を満たすものについて地方事務所限りでの処理を可能とする制度が定着し、約23.6%が地方事務所限りで処理を行った。本部及び地方事務所の双方における事務手続が軽減される制度の運用は相当程度定着しているといえる。</p> <p>一括契約を締結している弁護士数は着実に増加した。 なお、一括契約に基づき報酬算定がされた事件数は、平成24年度同様2件であった。一括契約は、複数の即決被告事件について報酬及び費用が一括して定められる契約であることから、これに基づく報酬算定がなされるためには、前提として、ある地方事務所において同一の日に複数の即決被告事件の指名通知請求があることが必要になるが、①即決被告事件の数自体が平成24年度の1,316件から714件に減少し、②そのうち一括契約の対象外となる被疑者段階から弁護士が選任されている事件の数は平成24年度969件、平成25年度545件となっていることから、論理的に一括契約の対象となり得る事件の総数（すなわち、①から②を差し引いた事件の数）は、平成24年度の347件から平成25年度の169件へと減少した（前年度比約49%）。したがって、一括契約に基づき報酬算定がされた事件の件数は低い水準で推移しているが、これは外部的要因によるところが大きいと考えられる。</p>
(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</p> <p>司法過疎対策地域事務所の設置、廃止の可否について、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</p> <p>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、当該地域裁判管内の人口・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。</p> <p>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> <p>平成24年度 評価：B</p>	<p>司法過疎地域事務所として、徳之島地域事務所を新設。</p> <p>平成25年度までに設置した計33か所の司法過疎地域事務所について、各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、それぞれの存続の必要性を検討した結果、いずれも存続させる必要があると判断。</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 50頁参照</p>	B	<p>平成25年度に新たに地域事務所を1か所設置し、今後も引き続き司法過疎地域に司法過疎地域事務所の設置を検討し、常勤弁護士を適切に配置していく。</p> <p>なお、既に配置した司法過疎地域事務所については、引き続き最新の事件数や実働弁護士数等の情報を取得し、当該地域における司法過疎状態の状況把握を行い、その廃止を含めて不断に検討して必要な見直しを行っていく。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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の措置	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の措置				
(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。					
29	(2) 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				
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。	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+ 平成24年度 評価：B+	1 客観的評価の概要 (1) コールセンター 音声ログ調査(労働問題・相続問題)各15本(計30本)及びミステリーコール(電話対応状況覆面調査)2事例(労働問題・相続問題)各5本(計10本)を実施し、評価(平成25年9月から同26年2月)。 (2) 地方事務所等 全ての地方事務所・支部61か所に対する同事例のミステリーコール各1本(計2本)、総合計162本について評価。 (3) 評価 ① 上記(1)及び(2)の対応に対する評価 →28項目に対する平均達成率約67%(前年度約58%) ② 必要かつ正確な法制度・関係機関情報の提供がされているかとの観点からの評価(本年度からマイナス評価も追加) →労働15項目 平均達成率28% 相続13項目 平均達成率56% ※ 業務実績報告書(25年度) 51頁参照 2 評価内容のフィードバック (1) コールセンターにおける評価内容のフィードバック ① 定期的な管理スタッフによるモニタリングや個別指導を実施。 ② コールセンター長に対して評価結果を伝達。指摘された点を踏まえたオペレーターへの個別指導等を実施。 (2) 地方事務所における評価内容のフィードバック ① 調査結果を踏まえ、対応のトークスクリプトを改定 ② 全国の地方事務所・支部の窓口対応専門職員を対象とした研修を2回実施(平成26年1月) →76名の同職員及び一部の常勤職員(6名)が参加。 ③ 全国の地方事務所・支部に対し、特に改善が必要な項目等を示した評価結果を伝達。 ④ 地方事務所・支部の音声ログ調査のうち、高評価のものと同低評価のものを選定(合計20本)して地方事務所へ送付。各地方事務所等において、これを素材とした勉強会等を企画するよう連絡。 →地方事務所・支部43か所計68回の研修を実施。 ※ 業務実績報告書(25年度) 52頁参照 3 コールセンターの運営体制調査の実施【平成25年度新規】 コールセンターの「ミッション・目標」ほか7領域について、第三者による調査・評価を実施。 →ミッションの浸透やオペレーターの育成計画などについて課題があるとの指摘を受けたが、応答率の維持、平均通話時間・後処理時間、自己完結率、スーパーバイザーのオペレーター支援などについては、目標をクリアし、高い評価を得た。 ※ 業務実績報告書(25年度) 53頁参照	A	第三者による客観的評価を踏まえて、電話応対等に関する対処方法についてフィードバックを行った。特に、地方事務所の窓口対応専門職員等に対しては、音声ログを活用した具体的な研修を実施することにより、研修の実効性を果たせるとともに、多くの地方事務所等で客観的評価を踏まえた研修を実施し、応対の質の向上に向けて取り組んだ。 コールセンターでは運営体制調査を行い、これまでの運営に対して高い評価を受けた。今後は指摘事項を踏まえて、サービスの質を向上しつつ、より効率的な運営を目指す。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
30	イ 利用者のニーズを踏まえ、利用者以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 平成24年度 評価：A	1 関係機関との情報交換 地方事務所等において地方協議会を開催し、情報交換及び意見交換を実施。 2 関係機関情報の充実・共有化 (1) 地方事務所を中心に、関係機関のデータベースの更新作業を実施し、24,500件余の登録を実施。 (2) ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関の相談窓口一覧を随時更新。 (3) 原子力損害賠償支援機構と連携し、ホームページに各地の詳細な相談会情報を公開、随時更新。 ※ 業務実績報告書(25年度) 53頁参照	A	地方協議会開催形式の工夫や、関係機関に対する業務説明をするなどとして、関係機関との情報交換、関係機関情報の充実・共有化を図っており、東日本大震災についても関連情報を共有化した。
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、ケーススタディ等を中心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するため、ロールプレイ等を内容とするオペレーター等の研修を実施する。その上で、利用者の立場に立った対応能力の向上を図る。	アンケート調査の実施及びオペレーター等の質の向上に向けた取組状況 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A 平成24年度 評価：A	1 ホームページにおけるアンケート 【評価値 3.1(満足度5段階評価) ※前年度3.2】 調査手法：ホームページ上でのウェブによる利用者アンケート 対象者：地方事務所・コールセンター、メールによる情報提供の利用者 調査内容：職員対応、内容的確信、認知経路、利用状況 2 コールセンターにおけるアンケート 【評価値 4.6(満足度5段階評価) ※前年度4.6】 対象者：コールセンター利用者 調査期間：平成25年11月15日～同年12月14日 調査内容：オペレーターへの対応についての満足度 調査手法：コールセンター利用直後に実施 調査件数：3,080件(調査対象総件数 19,027件) 3 地方事務所におけるアンケート 【評価値 4.4(満足度5段階評価) ※前年度4.4】 対象者：面談による情報提供を受けた利用者 調査期間：平成25年9月1日～同年11月30日 調査内容：職員の対応についての満足度 調査手法：地方事務所職員がアンケート用紙を渡して協力を依頼 調査件数：1,531件(調査対象総件数 4,860件) ※ 業務実績報告書(25年度) 54頁参照	A	満足度の調査は、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、積極的に回答を促す働き掛けを行うことにより、有効回答率を大きく引き上げた。 本部、地方事務所及びコールセンターにおいてそれぞれ実施した研修に、客観的評価の結果を盛り込んだ内容等を取り入れることにより、窓口対応専門職員及びオペレーターのサービスの質の向上を図った。 正確な法制度情報の提供に資する取組として直近に制定・改正された法制度等に関する講義を実施した。
				1 研修計画の策定 コールセンターについては、外部の専門講師による研修を受講していないオペレーターに対する応対研修を計画し、客観的評価に基づくカリキュラムを盛り込んだ。 2 研修の実施 アンケート調査や第三者による評価結果を踏まえ、以下のとおりオペレーター等の質の向上に努めた。 (1) コールセンターオペレーター等について 上記1の計画に基づき、ベアワーク・グループワーク、講義、ロールプレイングを行って、信頼される応対の確立を図った。 (2) 地方事務所の窓口対応専門職員について ① 本部における研修の実施 参加者：窓口対応専門職員(全地方事務所・支部の窓口対応専門職員の中から、本部において選定した76名) 実施回数：2回(平成26年1月) 研修目的：客観的評価の結果に基づき、特に改善が必要な事項の明確化 採取した音声ログを活用しての応対の改善・標準化 研修内容：講義、事例実践、直近に制定・改正された法制度に関する講義等 ② 各地方事務所・支部における勉強会等の実施 (計168回 平成24年度204回) ・客観的評価結果に基づき、各事務所において改善すべき点等に関する研修 ・各種法制度、関係機関の窓口等に関する勉強会等 ※ 業務実績報告書(25年度) 55頁参照			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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、定期的な内容を見直し・更新作業を行い、最新かつ正確なデータの維持・提供に努める。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・充実することで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 平成24年度 評価：A	1 FAQの追加更新 ・ データベース上のFAQの随時更新・増加 ＜平成24年度FAQ更新件数＞ 更新件数： 382件（うち震災関連50件） 新規投入件数： 144件（うち震災関連5件） 総件数： 4,348件（うち震災関連598件） ・ ホームページで公開しているFAQ780問の更新 2 東日本大震災相談事例Q&Aのホームページへの掲載及び更新 ホームページに掲載したQ&Aにつき、内容の更新（2問）、追加（22問） 3 情報提供の環境整備 震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）において、東日本大震災の被災者及び被災関係者からの問合せに対応（問合せ件数4,952件）。 4 多言語通訳サービスの試行 地方事務所において、専門業者に委託し、日本在住外国人からの電話での問合せに対する多言語通訳サービスの試行を継続。 ※ 業務実績報告書（25年度） 56頁参照 1 法律専門家の配置 (1) 本部に専門員として弁護士・司法書士を配置（メール対応及びFAQ更新・追加、震災FAQ・Q&A作成・更新・追加等のため）。 (2) コールセンターに弁護士の非常勤専門員（リーガルアドバイザー）を配置。 2 被災地における取組 ・ 消費者庁と地方自治体と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施。【再掲】 平成23年度から実施：南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所 平成24年度から実施：二本松出張所 平成25年度から実施：気仙出張所、ふたば出張所 ※ 業務実績報告書（25年度） 56頁参照 1 ワンストップ相談会の実施 消費者庁と地方自治体と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施。【再掲】 平成23年度から実施：南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所 平成24年度から実施：二本松出張所 平成25年度から実施：気仙出張所、ふたば出張所 2 震災法テラスダイヤルの継続 震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）における、被災者及び被災関係者からの問合せ対応を継続。 3 外線転送の試行 外線転送（利用者からの電話を関係機関へ転送して相談予約を取ることができるようにする）の試行を実施。 ※ 業務実績報告書（25年度） 57頁参照	A	FAQの更新や社会情勢の変化に対応した情報を関係機関から入手し、利用者にとって有益な情報提供を行うことができるようデータベースを追加修正した。 多言語通訳サービスを実施し、日本語を母国語としない外国人に対しても情報提供サービスを実施することができた。 法律専門家等の情報提供業務への関与を得て、利用者に対する情報サービスの向上と提供する情報の正確性の確保、内容の充実を図った。 東日本大震災の被災者を支援するため、法律専門家等の情報提供業務への関与を得て、正確な情報提供を行い、利用者の立場に立ったサービスの充実に努めることができた。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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、情報端末の多様化に応じた情報提供サービスの実施を検討する。 ⑤ ホームページやリーフレットの等の内容の充実を努め、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+ 平成24年度 評価：B+	スマートフォン用のウェブサイト上に、画面タッチだけでコールセンターへ架電できる「通話ボタン」を設置。 ※ 業務実績報告書(25年度) 57頁参照	A スマートフォン上の通話ボタン設置に向けた調整、テレビ電話を利用した法律相談の実施、毎日複数回投稿するツイッターのフォロワー増加など、IT技術を利用した多様なアクセス方法を検討の上で活用を図った。 新たな広報媒体としてツイッターを活用し、定期的に情報発信(ツイート)したことにより、フォロワー数を増加させ、認知度の向上及び法的な情報発信に努めた。
34	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。	(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。	(3)最適な情報の迅速な提供 ① 消費者庁・地方自治体と連携して、被災地における土壌によるワnstopp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 平成24年度 評価：A	1 ワnstopp相談 消費者庁と地方自治体と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワnstopp相談会を実施。【再掲】 平成23年度から実施：南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所 平成24年度から実施：二本松出張所 平成25年度から実施：気仙出張所、ふたば出張所 2 関係機関情報等の充実・周知【再掲】 (1) ホームページに掲載した東日本大震災相談事例Q&Aを更新、追加。 (2) ホームページに掲載している東日本大震災関連の相談窓口一覧について随時更新。 3 事故情報データベースへの参画 コールセンターにおいて事故情報を聴取し、消費者庁の事故情報データベースに対する情報提供を実施(6件)。 ※ 業務実績報告書(25年度) 58頁参照	A 消費者庁、地元自治体と連携の上で実施した被災地における各種専門家によるワnstopp相談や、事故情報データベースへの参画、関係機関と調整して作成した東日本大震災事例Q&Aを更新した内容をホームページに掲載することにより、関係機関等とのより一層の連携強化に取り組んだ。
35	④法教育に資する情報の提供等 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。	(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。	(4)法教育に資する情報の提供等 関係機関との連携・協力のもと、全国3か所程度において法教育シンポジウムを開催するなどし、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図る。	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 平成24年度 評価：A	1 法教育普及の基盤整備 (1) 法教育シンポジウムの開催(平成25年8月・札幌) シンポジウム実施後、地元新聞社の協力を得てシンポジウムの内容を紹介。 (2) 法教育セミナーの開催(平成26年2月・広島) 教員を主たる対象として実施。 セミナー実施後、地元新聞社の協力を得てセミナーの内容を紹介。 2 法教育の実施 市民講座における講演、学校における出前授業の実施及び支援センターの業務内容の説明等の法教育活動を継続。 ・実施件数 総計1,759件(前年度1,603件) (内訳：市民講座における講演等 242件(平成24年度228件)、学校における出前授業等 86件(平成24年度88件)、支援センターの業務内容説明等 1,431件(平成24年度1,287件)) ※ 業務実績報告書(25年度) 59頁参照	A 法教育シンポジウムや学校の教員を主たる対象とした法教育セミナーを実施することにより、法教育の周知に限らず、より実践的な法教育活動に取り組んだ。 地方事務所では、各関係機関と連携して実施した法教育に関する取組を複数回開催することにより、地域における法教育活動において適切な役割を果たした。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
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	① 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ための環境整備に努める。また、震災法律扶助業務については、引き続き、個々の事案にきめ細かく対応していくとともに、震災法律扶助契約弁護士・司法書士の確保に努め、より被災者が利用しやすい環境整備に努める。	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。また、震災法律扶助業務については、引き続き、個々の事案にきめ細かく対応していくとともに、震災法律扶助契約弁護士・司法書士の確保に努め、より被災者が利用しやすい環境整備に努める。	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+ 平成24年度 評価：B+	1 書類作成援助・簡易援助の申込者に対する取組 (1) 書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案につき、地方事務所へ伝達し、受任予定者・委託予定者に検討を促す取組を継続。 (2) 書類作成援助・簡易援助がふさわしい事件類型の検討については、日本司法書士会連合会との間で、継続的な協議を実施。 2 震災法律扶助の利用者に対する取組 震災法律扶助事業の実績：震災法律相談援助 約48,000件 (平成24年度 約43,000件) 震災代理援助 約2,300件 (平成24年度 約2,700件) <取組内容> ・地方事務所への迅速な情報提供 ・日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等への制度内容の周知 ・震災法律扶助契約弁護士・司法書士の確保 ・代理援助等の申込みの際に際し提出する資料等についての柔軟な運用 ※ 業務実績報告書(25年度) 60頁参照	A	書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案について取組状況等の情報共有を図りつつ、積極的に受任予定者・委託予定者に検討を促したほか、その実施がふさわしい事件類型について日本司法書士会連合会との間で、継続的な協議を行った。 震災法律扶助業務については、平成24年度の取組を更に推進して被災者のニーズ等を踏まえた適切な取組を行い、援助実績を増加させた。
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 これまでに実施した各種調査結果等を踏まえ、東日本大震災の被災者を含む利用者のニーズを反映した事業の在り方について、引き続き、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+ 平成24年度 評価：B+	1 代理援助(家事事件)における取組 (1) 代理援助における代表的事案の収集 (2) 関係機関との意見交換の実施 (3) 民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチーム(平成24年度設置) ① DVによる離婚等家事事件における法的ニーズの調査、各地方事務所における業務の実態調査、業務改善策の検討 ② 法律扶助制度を利用者に周知するためのパンフレット、契約弁護士・司法書士向けのガイドの配布 ③ 各地方事務所から各地の家庭裁判所に対し、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要望【平成25年度新規】 2 法律相談援助における取組 専門法律相談の実施を推進 → 民事法律扶助件数273,594件 (対平成24年度比2,040件増) <取組内容> ・東京地方事務所では、多重債務、労働問題、DV、医療過誤、消費者問題、外国人、(平成24年度～)高齢者・障害者の専門相談を実施。 ・大規模地方事務所を中心に、労働問題等の専門相談を実施。 ・専門相談を実施していない地方事務所でも、相談予約時に相談担当者の取扱分野を考慮。 ・東京地方事務所上野出張所において高齢者・障がいの専門相談を開始【平成25年度新規】 ・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実施【平成25年度新規】 3 震災法律扶助等における取組 震災法律扶助事業の実績：震災法律相談援助 48,418件 (前年度比 5,437件増) 震災代理援助 2,267件 (前年度比 432件減) <取組内容> ・地方事務所への迅速な情報提供 ・震災法律扶助業務に関する説明会の開催 ・震災法律扶助契約弁護士・司法書士の確保 ・代理援助等の申込みの際に際し提出する資料等についての柔軟な運用・社会福祉士が事前に相談内容を聴取した上、法律相談に同席して支援(南三陸出張所及び東松島出張所) ・ふたば出張所におけるテレビ電話を利用した相談の実施 ・被災者に対する法的ニーズ調査(アンケート)の結果を踏まえ、インタビュー調査を実施【平成25年度新規】 ○実施期間：平成25年5月から7月 ○対象者：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にある浪江町対象の仮設住宅の住民(24人) → アンケート調査とインタビュー調査の分析を併せて最終報告書として取りまとめ、平成26年6月に行われた「東日本大震災被災者支援シンポジウム」において、資料として配布 ※ 業務実績報告書(25年度) 60頁参照	A	平成25年度は、特にニーズの高い家事事件について、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームにおける検討結果を計画どおり実践したほか、家庭裁判所への要望も含め、新たな取組を展開した。 また、関係機関との連携や運用上の工夫により専門法律相談等のニーズを踏まえた対応を更に拡充した。 東日本大震災被災者の法的ニーズへの対応においても、関係機関との連携・協力を通じ、契約弁護士・契約司法書士を確保したほか、迅速かつ適切な対応を行った。 東日本大震災の被災者を対象とした本調査は、被災者の法的ニーズを総合的・系統的に明らかにする調査としては、日本で最初の試みである。報告書においては、法テラスを始め法律専門家の今後の被災者支援をめぐる諸課題にも言及しており、被災者の法的

	中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
38	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					
	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、事案に応じて、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に提示することで事務全般の効率化を図ることなどにより、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を平成24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 平成24年度 評価：A	1 審査の合理化等 (1) 前年度に引き続き、全ての地方事務所において書面審査を実施。 (2) 援助申込者からの提出書類に関する検討を継続。 審査に必要な書類の統一化・合理化案を取りまとめ、地方事務所に対し意見照会を実施。 (3) 東日本大震災の被災者を被援助者とする援助につき、審査要領(平成23年度作成)に基づき、迅速かつ適切な援助を実施。 2 援助申込みから受任者・受託者選任までの期間短縮 書面審査や単独審査などの活用により、審査の適正を確保しつつ、処理の迅速化を推進。 → 援助申込みから援助開始決定までの平均所要日数が2週間以内の事務所 ：50地方事務所のうち49地方事務所 (前年度 46地方事務所) ※ 業務実績報告書(25年度) 63頁参照	A	書面審査については全ての地方事務所が実施しており、迅速な援助開始決定に向けた取り組みを行った。 援助申込から受任者・受託者の選任までの期間短縮については、昨年度を上回り、ほぼ全ての地方事務所が2週間以内で援助開始決定を行っている。	38
39	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。	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、適時適切に契約弁護士・司法書士等に周知する。	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+ 平成24年度 評価：B+	1 契約弁護士・司法書士への適時適切な周知 ① 民事法律扶助業務運営細則や書式等の改正・変更に際し、本部で改正点等についての説明文書を作成、地方事務所に提供し、迅速に契約弁護士・契約司法書士に周知。 正後の各種書式等を日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会の各会員専用ホームページに掲載。 ② 契約弁護士等に対する説明会、文書による周知。 ③ 本部における日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との協議を継続。 2 契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に関する取組 (1) 平成26年2月に日本弁護士連合会主催の講習会(全国29弁護士会及び22支部の計51か所にてテレビ会議実施)を共催し、講師を派遣して民事法律扶助制度の概要について説明。【再掲】 (2) 各地方事務所が実施する新規登録弁護士、法律事務所職員に対する研修についての実態調査を実施。 (3) 民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームにおいて、家事事件ガイドを契約弁護士等に配布。 (4) 「弁護士・司法書士向けほろろすニュースレター」を創刊(平成25年6月)【平成25年度新規】 (5) 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・司法書士に対する、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の知識・ノウハウの共有に努めた。 ※ 業務実績報告書(25年度) 63頁参照	A	契約弁護士・契約司法書士への制度変更等の情報の周知を適時適切に行ったほか、重要な変更については、関係機関等との連携・協力により、ファックスニュースや会員専用ホームページへの掲載、テレビ会議の活用など、迅速かつ低コストの手段による周知を行った。	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。 また、弁護士会・司法書士会の専門相談窓口利用者が民事法律扶助及び震災法律援助を利用することができ、連携スキームの構築に努める。	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 平成24年度 評価：A	1 地方事務所における取組 (1) 一定規模の地方事務所 専門相談の充実・拡充に努めた。 <取組例> ・東京地方事務所： 多重債務、労働問題、セクハラ・DV、医療過誤、消費者問題、外国人、高齢者・障がい者、インターネットに関する専門相談 ・大阪地方事務所： 労働問題、外国人、高齢者・障がい者、生活保護の専門相談 ・東京地方事務所上野出張所： 高齢者・障がい者に関する専門相談【平成25年度新規】 ・三重地方事務所： 四日市国際交流センターと連携し、巡回法律相談(月1回)の方法による外国人専門相談を実施【平成25年度新規】 (2) 弁護士・司法書士数が少ない地域 アンケート調査結果を基に相談担当者の取扱分野を把握したり、対応可能な法律事務所を紹介することにより、適切な受任者・受託者の選任に努めた。 2 専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保 契約弁護士・司法書士に対する説明会の実施等 (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等) 3 東日本大震災被災地特有のニーズへの的確な対応 ・東日本大震災の被災地特有の法的ニーズ(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債務者の私的整理に関するガイドラインの申し出等)に対応するための知識・ノウハウの共有 ・被災地出張所における、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。)、各種専門家による無料相談の実施。 ※ 業務実績報告書(25年度) 65頁参照	A	各地方事務所専門相談の拡充や専門分野に精通した契約弁護士・契約司法書士の確保を図るため、様々な工夫をしつつ各種取組を行った。	40

	中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
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				
	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として、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、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するよう、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するよう、国選弁護人の選任の運用の工夫に努める。	本部において、日本弁護士連合会との定期的な協議の場で、各地の国選弁護士及び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ついて点検する。また、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、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を平成25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 平成24年度 評価：A	1 関係機関との協議 全ての地方事務所において、平成25年度内に1回以上、国選弁護士、国選付添人及び国選被害者参加弁護士の選定態勢に関する裁判所等関係機関との定期的な協議の場を設けた。 2 (1) 十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任 下記につき協議した。 ① 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を国選弁護人に選任。 ② 裁判員裁判に際しての工夫(国選弁護人を複数選任するときは、裁判員裁判経験者と非経験者を組み合わせるなど) ③ 裁判員裁判用名簿の作成及び名簿登載者に対する研修の義務付け協議の結果、複数の地方事務所・支部で複数選任時の裁判員候補者名簿を作成する運用がなされた。 (2) 国選被害者参加弁護士の選定 マニュアルを改訂するなど、地方事務所間の連携及び裁判所と地方事務所の連携による、実情に応じた適切な運用に努めた。 ※ 業務実績報告書(25年度) 66頁参照	A	定期的協議が根付き、裁判員事件の選任態勢も各地の実情に合わせた協議が行われており、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態勢の整備を進めた。また、裁判員裁判の知識や経験を多くの契約弁護士が共有するための工夫等についても協議されるなど、各地の実情に応じた国選弁護士選任の運用の在り方についての十分な検討に努めた。 地方事務所ごとに、国選弁護士、国選付添人及び国選被害者参加弁護士の選定態勢を含めた裁判所等関係機関との定期的な協議の場を1回以上設けた。また、事案内容及び犯罪被害者の希望等に応じた選定を検討し、適切な運用に努めた。	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。	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(被疑者国選弁護人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。	本部において、日本弁護士連合会との定期的な協議の場で、各地の指名通知の状況を点検する。 また、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人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの手続類型別の目標時間(被疑者国選弁護人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 平成24年度 評価：A	1 目標設定 全地方事務所(支部を含む。)において、指名通知の目標時間を設定。 【目標】 ・ 被疑者国選弁護人事件：全地方事務所(支部を含む。)で、休日も含め、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内 ・ 被告人国選弁護人事件：多くの地方事務所、原則24時間以内、遅くとも48時間以内 ・ 国選付添人事件：全地方事務所(支部を含む。)で、原則数時間以内、遅くとも48時間以内 2 達成度合い ・ 被疑者国選弁護人事件：おおむね設定された目標時間内に指名通知を実施(全事件の約99.6%について、指名通知請求から24時間以内に指名通知を実施(前年度約99.4%)) ・ 被告人国選弁護人事件：おおむね設定された目標時間内に指名通知を実施 ・ 国選付添人事件：設定された目標時間内に指名通知を実施 ※ 業務実績報告書(25年度) 67頁参照	A	全ての地方事務所において指名通知までの適切な目標時間を定め、被疑者国選弁護人事件、被告人国選弁護人事件、国選付添人事件のほとんどの事件がその目標時間以内に指名通知に至っている。特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護人事件においては、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件あったが、目標達成割合は約99.6%となり、前年度約99.4%から増加し、極めて高い割合で目標を達成した。	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 平成24年度 評価：A	1 国選弁護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 全地方事務所(支部を含む。)において、年度計画に基づく説明会等を実施し、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」の配布等を行った。 (支援センター主催 30か所、弁護士会主催の説明会に参加 27か所) それ以外の取組 7か所の地方事務所・支部において、合計15回にわたり、各地の弁護士会と共催又は地方事務所が主催する研修を実施。 2 犯罪被害者支援に関わる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 各地方事務所において、弁護士会主催の説明会・研修会等への参加、地方事務所主催又は地方事務所・弁護士会共催による業務説明会・意見交換会の実施等、国選被害者参加弁護士関連業務の説明や被害者対応における留意点についての講義等を実施。 (2) その他の取組 ① 日本弁護士連合会との定期的な協議の実施 ・ 「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。))」に対する苦情・意見に関する情報提供。 ・ 日本弁護士連合会が行っている被害者等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関する意見交換 ② 被害者参加旅費等の支給業務について、日本弁護士連合会の会員向けファクスニュースに掲載する方法で周知。 【平成25年度新規】 ③ 女性の被害者等への対応として、全地方事務所における女性弁護士登録の体制整備 ④ 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の実施(東京近郊の常勤弁護士に参加を呼び掛けた結果、3名の常勤弁護士が講義の一部を受講) ※ 業務実績報告書(25年度) 68頁参照	A	契約弁護士に対する説明会のほか、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その他の充実した内容の研修を複数回にわたり実施しており、国選弁護の質の向上を図った。 地方事務所では契約弁護士を対象とする業務説明会等を開催し、被害者国選弁護関連業務について理解を得られるように努めた。被害者、支援者等からの意見を日本弁護士連合会との定期的な協議において共有し、共通の認識を持って被害者対応での二次的被害防止に取り組んだ。また、被害者参加旅費等の支給業務の開始に当たっては、日本弁護士連合会の協力を得て、全国の弁護	43

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由	
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、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、必要に応じて、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方事務所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	(1) 平成25年度までに常勤弁護士を配置した事務所：85か所 地方事務所等の計18か所に常勤弁護士を新たに配置又は増員 <内訳>新規配置：地域事務所1か所（徳之島地域事務所を新設） 増員配置：地方事務所11か所、地域事務所6か所【再掲】 (2) 平成25年度までに常勤弁護士を複数名配置した法律事務所：57か所 ・法律事務所には、それぞれ1名～11名の常勤弁護士を常駐 ・平成25年度複数配置：4か所（佐賀法律事務所、対馬法律事務所、鹿児島法律事務所、八雲法律事務所） ※ 業務実績報告書（25年度） 70頁参照	B	新たに鹿児島県の離島である徳之島に司法過疎地域事務所を設置したほか、これを含む18か所の事務所において常勤弁護士の新規配置や増員を実施し、地域の法的ニーズに対応するよう努めた。 今後も引き続き民事法律扶助事件・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、かつ、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ける法律サービスを充実させるため、必要な地域の法律事務所に複数の常勤弁護士を配置に努めるなど、体制整備に取り組んでいく。
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、関係機関等に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	1 研修の実施 (1) 本部主催の研修の実施 地域の福祉機関や行政機関等の関係機関との連携をテーマとする実践型の講義を組み入れ、具体的なノウハウを伝授するとともに、関係機関との連携に対する意欲及びスキルを高めて、積極的に取り組んでいくよう促した。 (2) パーソナリティ障害対応研修の実施 法律相談の相談者が心理的問題を抱えていると思われる場合に、適切な弁護方針を立てることができるようにすることを目的とした研修を実施。 (3) 実務トレーナー・実務トレーナー研修の試行の実施 【平成25年度新規】 関係機関との連携強化のため、福祉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、ノウハウ等を個別指導する実地研修の試行を実施。 (4) 外部研修の受講 福祉分野に潜在する法的ニーズ需要を把握し、福祉分野の関係機関との連携の促進を図るため、地方自治体や社会福祉協議会などに派遣。 2 法的トラブルの総合的な解決のための取組に関する検討・協議 ・日本弁護士連合会と共同による「地域連携パイロット事務所」の設置に関する検討会を継続し、司法ソーシャルワークのモデルケースとしてのパイロット事務所における事業を実施。 ・地方自治体や福祉機関等の関係機関と連携し、「司法ソーシャルワーク推進プロジェクトチーム」を新たに立ち上げ、日本弁護士連合会や常勤弁護士等とともに、福祉分野等における常勤弁護士の活動状況や今後果たすべき役割等について検討・協議【平成25年度新規】 ・メーリングリスト等を活用した、関係機関との連携を通じた法的トラブルの解決について、常勤弁護士間の情報共有、意見交換の充実化 ※ 業務実績報告書（25年度） 70頁参照	A	関係機関との連携をテーマにした講義や実地研修を実施して常勤弁護士の質の向上を図るとともに、関係機関や常勤弁護士とも協議するなどし、関係機関との連携を通じた法的トラブルの総合的な解決を図るための取組を行った。
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25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	1 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・要望を聴き、今後の業務の在り方等の参考にするため、アンケート調査を実施した。 <実施要領> 実施期間：平成26年1月から同年3月まで アンケート送付機関 ：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 回数数：1,249（平成24年度1,264） 実施方法：各地方事務所からアンケート用紙を送付 聴取項目：○支援センターの犯罪被害者支援業務に関する周知状況 ○関係機関と支援センターとの連携（紹介・取次ぎ等）状況 ○利用者からの支援センターに対する意見 ○各機関のイベント・研修の開催状況 ○関係機関からの支援センターに対する意見・要望	A	全ての地方事務所において、犯罪被害者支援を行っての機関・団体等へのアンケートを実施した。アンケート、各種協議会等を通じて、連携を強化した結果、関係機関から支援センターへの取次ぎ・紹介、支援センターから関係機関への取次ぎ・紹介がいずれも昨年度の件数を上回った。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
				<p><主な実施結果> 支援センターの行う犯罪被害者支援業務の関係機関・団体への周知：93.5%（平成24年度93.2%） 支援センターの行う業務のうち、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の認知度：80.3%（平成24年度86.8%） 連携（紹介・取次ぎ等）状況： 支援センターからの紹介数 2,594名（平成24年度 2,416名） 関係機関・団体からの紹介数16,849名（平成24年度15,872名）</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 71頁参照</p> <p>2 利用者からの意見 犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士の紹介を求める犯罪被害者からの意見に対して、以下の対応を行った。 ① 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、二次的被害に注意しつつ必要な情報の提供に努めた。 ② 迅速な弁護士紹介のため、登録弁護士数の増加に取り組んだ。</p> <p>3 その他の取組 第2次犯罪被害者等基本計画（平成23年3月策定）に盛り込まれた以下の課題に対して、体制を整備した。 ① 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士制度における資力要件の緩和（平成25年12月から実施）。 ② 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ための経費の公費負担（平成26年4月から実施）。【平成25年度新規】</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 72頁参照</p>		
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	<p>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</p> <p>平成22年度 評価：A</p> <p>平成23年度 評価：A</p> <p>平成24年度 評価：A</p> <p>1 効率性と犯罪被害者等の心情に配慮した情報提供 (1) 担当職員研修 本部署主催の平成25年度犯罪被害者支援業務担当職員研修において、関係機関等の専門家による講義、少人数のグループによる事例検討会等を実施した。 上記研修の講義レジュメ及び講義録を作成した上、研修資料として公開して周知し、犯罪被害者支援業務に関する職員全体の質の向上及び提供するサービス（対応）の均質化を図った。 (2) 地方事務所の取組 ① 各関係機関が開催した研修に参加するとともに、それらの研修に関して本部へ報告させて、その結果を取りまとめて全職員が閲覧できるように努めた。 ② 弁護士会と連携の下、精通弁護士の名簿を整備し、より迅速な情報提供ができるように努めた。 (3) 外部研修への派遣や研修の実施 ① 各地方事務所において、関係機関が行う犯罪被害者支援員養成研修や講演会等に担当職員（窓口専門対応職員を含む。）が参加。 ② 関係機関から講師を招いて犯罪被害者支援についての講義を受講。 ③ 犯罪被害者支援制度の説明をするなどの内部職員研修を実施。 (4) 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へ意見聴取を実施。 オペレーターから要望のあった精通弁護士取次ぎ後の地方事務所の対応に関する情報共有。 (5) コールセンターオペレーターの研修と養成 ① 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業務の開始等、新たな制度についての講義を実施。 【平成25年度新規】 ② 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。</p> <p>2 被害者支援に精通した職員態勢 (1) 犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員の配置 犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員として、民間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、8か所の地方事務所（※）に配置。（平成24年度の配置8か所） ※ 東京、神奈川、埼玉、千葉、京都、兵庫、愛知、札幌 (2) 研修の実施 各地方事務所において、犯罪被害者支援担当以外の職員（窓口対応専門職員を含む。）に対する、上記1(1)の本部研修の内容に即した研修等を実施。 (3) 地方事務所の研修の際に活用するため、内閣府が作成した「民間被害者支援団体における支援員養成研修のためのDVD」を各地方事務所へ配置。</p> <p>※ 業務実績報告書（25年度） 73頁参照</p>	A	<p>全ての地方事務所・支部職員を対象にした職員研修において、犯罪被害者の心情に配慮した対応及び二次的被害の防止に関する知識習得のための講義を取り入れ、地方事務所全体の質の向上を図った。 また、コールセンターの犯罪被害者支援ダイヤルで全国からの問合せに対応するとともに、コールセンターから地方事務所への取次ぎにおいては、弁護士会との連携の下、精通弁護士の名簿を備えて迅速、適切な紹介に努めるなど、効率的な運用と迅速な情報提供に取り組んだ。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
48 イ	効率的な業務運営を行うため、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者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25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 平成24年度 評価：A	犯罪被害者支援に係るサービスの質を全国的に継続して均質なものとするため、犯罪被害者支援業務における二次的被害を防止するための留意点等についての職員研修を実施(平成25年11月)。 上記職員研修について、講義レジュメ及び講義録を作成した上、研修資料として公開し、全国の地方事務所での研修等に活用した。 ※ 業務実績報告書(25年度) 74頁参照	A 全ての地方事務所の担当職員を対象に、二次的被害の防止等を組み込んだ研修を実施した。この職員研修について、講義レジュメ及び講義録を作成の上、研修資料として公開し、地方事務所での研修等に活用した。
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 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、犯罪被害者の状況に応じて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により犯罪被害者に対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 平成24年度 評価：A	精通弁護士の確保状況：平成26年4月1日現在 2,705人 (平成25年4月1日現在 2,454人) 精通弁護士紹介実績：1,330件(平成24年度 1,013件) <取組内容> ・ 本部において、コールセンターから地方事務所への精通弁護士紹介の取次状況を分析し、コールセンターにフィードバックを実施。 ・ 本部から地方事務所に対して、積極的に精通弁護士紹介を行うよう働き掛けを実施。 ・ 全ての地方事務所女性弁護士が登録している態勢を整備。 ・ 支援センターに寄せられた精通弁護士に対する苦情・意見につき、当該事例の概要及び利用者からの弁護士に対する意見・要望を日本弁護士連合会に提供。 ・ 日本弁護士連合会との間で継続して実施している協議を受けて、日本弁護士連合会が被害者の意見を聞くためのアンケートを実施。 ・ 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までの状況を本部、コールセンター及び地方事務所と共有する取扱いに改めた。【平成25年度新規】 ・ 精通弁護士紹介は被害者の居所、裁判管轄地で利用できること、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。 ※ 業務実績報告書(25年度) 75頁参照	A 各地方事務所による業務説明会等を通じた弁護士会への働き掛けにより、精通弁護士名簿搭載者数が増加した。また、深刻な被害に進展するおそれのある犯罪被害者を迅速に支援するため、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。コールセンターと地方事務所との連携、地方事務所と弁護士会との連携の下、精通弁護士紹介実績は昨年よりも317件増加した。
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、被害回復を図るよう、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活用できるよう、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活用できるよう、適切かつ積極的な情報提供等を行う。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。	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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A 平成24年度 評価：A	1 犯罪被害者への支援の充実 (1) コールセンターにおける取組 犯罪被害に係る相談者に民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を説明するとともに、地方事務所に取り次ぐ際には、利用希望の情報を取次依頼書に記載するなど、統一した対応が行えるよう配慮。 (2) 地方事務所における取組 精通弁護士が民事法律扶助の契約弁護士であるか否かを精通弁護士名簿等で確認し、被害者の経済状況に応じ、適切に弁護士に取り次ぐ態勢を整備。 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、民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約の締結に向けた働き掛けを実施。 (3) 対応の均質化に対する取組 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、ポンチ絵を整備。 (4) 各援助制度の周知に係る取組 FAQの整備、全国の地方事務所から関係機関等を通じた相談者に対するリーフレットの配布依頼、関係機関等による協議会、「犯罪被害者週間」における各種啓発活動への参加、ホームページの利便性の向上。	A 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活用できるよう、契約弁護士への業務説明、関係機関への制度周知に取り組むとともに、コールセンターオペレーター及び地方事務所職員において、犯罪被害者の心情に配慮しつつ積極的な情報提供を行っている。 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ている。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
				<p>2 専門相談の推進 地方事務所におけるDVの専門相談の実施：東京、埼玉、愛知、兵庫、富山、神奈川、静岡、群馬、京都、福井、大分(※) ※ 神奈川・静岡・群馬・京都・福井・大分については、平成25年度から実施。</p> <p>3 その他の取組 ・ 専門相談の実施が困難な地方事務所における、精通弁護士を紹介。 ・ DV案件等については、緊急対応が可能な事務所相談登録弁護士の法律事務所を紹介して、緊急に法律相談援助を実施するなどの工夫。 ・ 被害者支援団体や性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップサービス実現のため、支援センターを日本弁護士連合会委託援助制度の指定相談場所とし、支援センターが同制度のサービス提供を担当することにより、経済的に余裕のない犯罪被害者による同制度利用の利便性を高めるよう連携。</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 76頁参照</p>		
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。	<p>寄附金等の自己収入増加に向けた取組状況</p> <p>平成22年度 評価：B 平成23年度 評価：B 平成24年度 評価：B</p>	<p>寄附への協力を呼び掛けるため、ホームページ上に案内コーナーを設けているほか、関係機関等に広く配布する広報誌(年4回発行)において寄附募集のアナウンスをするなどして、制度の周知を図った。 しよく罪寄附については、支援センターの全ての契約弁護士に対して寄附制度の案内チラシを送付した。</p> <p><平成25年度実績> しよく罪寄附 36,563千円(平成24年度 43,033千円) 一般寄附 11,375千円(平成24年度 18,084千円) 計 47,938千円(平成24年度 61,117千円)</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 77頁参照</p>	B	寄附制度の周知活動によって自主財源確保の取組に努めたが、刑法犯の減少傾向が続く中でしよく罪寄附が減少するなどし、本年度実績は前年度の78.4%(△21.6%)にとどまった。
(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。					

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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	<p>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により、債権管理コストの削減を図る。</p>	<p>これまでの実績を踏まえつつ、債権管理システムの稼働によって入手可能となった償還に係る各種データに基づいて、本部において民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収に効果的と思われる取組を必須項目として示した上で、地方事務所ごとの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とともに、債権管理システムを活用した効率的な督促を行うなどして、債権管理コストの削減を図る。</p>	<p>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</p> <p>平成22年度 評価：B+</p> <p>平成23年度 評価：B+</p> <p>平成24年度 評価：B+</p>	<p>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</p> <p>(1) 本部における督促の実施 平成24年度同様、本部民事法律扶助第二課において、初期滞納者及び長期滞納者に対する督促を実施。</p> <p>(2) 債権管理・回収計画の作成</p> <p>① 本部において、効果が高いと考えられる取組を盛り込んだ、基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の骨子を作成し、地方事務所に提示。</p> <p>② 地方事務所において、本部が示した債権管理・回収計画の骨子を踏まえた上で、地域の実情等を反映し、債権管理・回収計画を策定、実施。</p> <p>(3) 償還状況に関するデータ活用</p> <p>① 本部において、償還状況に関するデータを提供するとともに、各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なシステム設定を実施。</p> <p>② 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目安としてデータを活用し、随時施策を追加するなどの計画の見直しを実施。</p> <p>(4) 地方事務所の担当職員を対象にした業務研修の実施</p> <p>① 支援センターの予備の構造や債権管理・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紹介。</p> <p>② 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と督促方法を連動させることの必要性等を説明。</p> <p>(5) 平成25年度における新たな取組【平成25年度新規】</p> <p>① 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連続12か月滞納までに拡大。</p> <p>② 自動引落の有無にかかわらず、被援助者の希望に応じて、コンビニエンスストアでの償還金支払いを完済まで可能とした運用を年間を通じて実施。</p> <p>③ 長期滞納者に対して簡易裁判所を利用した支払督促の申立てを本格実施。</p> <p><督促の実績> 償還金額：99億9,934万円(平成24年度比0.2%増。震災法律援助分を含む。) (うち、コンビニ督促による償還 8億6,031万円、長期滞納者への郵便督促による償還6,998万円)</p> <p>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</p> <p>(1) 償還猶予、免除対象者への対応</p> <p>① 被援助者が援助継続中に生活保護を受給している場合には、原則として援助終結まで立替金の償還を猶予。</p> <p>② 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、立替金の償還免除が可能である旨を、当該被援助者に対して周知。</p> <p>(2) 所在不明者への対応 所在調査を行ったものの所在が確認できない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を検討するなどの対応。</p> <p>(3) 免除及びみなし消滅</p> <p>① 免除及びみなし消滅について、本部内事務処理の専門化、地方事務所との連携強化。</p> <p>② 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と思われる立替金をみなし消滅として一括処理。</p> <p>【平成25年度新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度の償還免除金額 33億7,724万円(平成24年度比24.9%減。震災法律援助分を含む。) ・みなし消滅額 3億6,924万円(平成24年度比427.4%増。震災法律援助分は実績なし。) <p>(4) コストの削減への取組</p> <p>① ゆうちょ銀行口座からの自動引落しの登録を推進。</p> <p>② システムの改修によって新たに付与され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。</p> <p>(5) 震災法律援助の被援助者について、事件進行中の償還を猶予する運用を継続。</p> <p>※ 業務実績報告書(25年度) 78頁参照</p>	A	<p>立替金債権の管理・回収を専門に所管する民事法律扶助第二課にて、地方事務所における債権管理・回収計画の充実、コンビニ督促の対象範囲拡大、電話督促の強化、支払督促申立ての本格的実施、債権管理システムの活用、免除及びみなし消滅の強化など、支援センター全体で立替金債権等の管理・回収に関する取組を強化しており、新規立替金債権が減少する中、償還金額は平成24年度を上回る実績となった。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
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>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に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、</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。これらの取組を確実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。そのために、債権管理システムの機能を有効に活用して、費用対効果の観点を踏まえつつ、以下の取組について検討し、実施可能なものから速やかに実施する。</p> <p>平成22年度 評価：B+</p> <p>平成23年度 評価：B+</p> <p>平成24年度 評価：B+</p> <p>① コンビニエンスストアを利用した償還方法を拡充するとともに、電話督促を実施して、初期滞納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ける取組の方法及び効果等を分析し、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。</p> <p>③ 集中的に督促を行うための体制を整備する。</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> <p>平成24年度 評価：B+</p>	<p>以下の取組により、前年度と比較して償還率を向上させるよう努めた。</p> <p>(1) コンビニエンスストアを利用した償還方法の拡充整備 コンビニ督促による回収額：8億6,031万円 (平成24年度比34.6%増)</p> <p>① 1か月滞納者から12か月連続滞納者までを対象として、コンビニ督促を実施するとともに、ゆうちょ銀行から償還金の初回引落しができるにコンビニ督促が行われた者に対する電話督促を継続的に実施。 【平成25年度より範囲拡大】</p> <p>② コンビニ督促のはがきを発送する条件を一部変更し、督促対象者を拡大。</p> <p>(2) 償還率の高い地方事務所における取組の分析及び全国一律の督促指針の実施</p> <p>① 平成24年度同様、償還率の高い地方事務所の具体的な取組を分析して効果的な管理・回収方法を検討し、業務研修や事務連絡により、全国の地方事務所に紹介。</p> <p>② 「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活用。</p> <p>(3) 集中的な督促体制の整備</p> <p>① 初期滞納者に対する督促については、平成24年度に引き続き、本部内に電話督促を担当する職員を配置し、集中的にコンビニ督促の発送スケジュールに合わせた電話督促を実施。</p> <p>② 長期滞納者に対する督促については、平成24年度に引き続き、本部において集中的に督促を実施。</p> <p>○郵便督促の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象者：償還を行うべき状態にもかかわらず、6か月を超えて償還のない長期滞納者(71,643名、立替残高53億6,671万円) 実施方法：本部から一斉に郵便督促を実施 実施結果：平成25年度未までに5,883名(8.2%)の償還が開始 6,998万円(平成24年度比31%減)を回収 対象者のうち559件、6,009万円(平成24年度比17.3%増)の立替金を免除 転居先不明で督促状が返送された6.5%(前年度比3.5ポイント減)の所在不明者については、引き続き所在調査等を実施。 <p>○銀行振込推進キャンペーン</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象者：銀行振込みにて償還をりたいとする者 実施方法：6月と12月を強化月間として年2回実施 銀行振込の方法(又は払込取扱票による支払)を案内 実施結果：払込取扱票による入金も併せて740件、1,267万円(平成24年度比138%増)回収 <p>○電話督促強化週間(11月と1月の一定期間)の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施方法：本部において集中的に電話督促を実施 実施結果：53,92件の架電、1,629件、1,692万円(平成24年度比163%増)回収 <p>※ 業務実績報告書(25年度) 81頁参照</p>	A	<p>対象範囲拡大によるコンビニ督促の充実、振込みキャンペーンや電話督促強化週間の実施、ホームページにおける償還金返済者向けページの開設、支払督促の積極的活用、債権管理システムによる個別債権の状況に応じた督促対応等、償還率向上のための取組を年々強化し、これらに見合った回収実績をあげた。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
		<p>④ 援助開始時における償還制度の説明を徹底して、被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。</p> <p>⑤ 電話による督促を実施するとともに、問合せにも適切に対応することにより、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 債権管理システムの活用により、個々の被援助者に係る立替金債権の回収状況を常に把握し、現状に応じた効果的な督促方法を検討の上、実施する。</p> <p>⑦ 裁判所の法的手続が適当な場合には積極的に利用するなど、長期滞納者に対する督促を一層強化する。</p> <p>これらの取組により、平成24年度と比較して償還率を向上させるよう努めるほか、債権管理システムを有効に活用するなどして、より適切かつ機動的な債権管理を行う。</p>		<p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> 「返済のしおり」について、内容を一部修正し、更なる活用を促して全ての地方事務所に配布。 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実施。 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」を開設【平成25年度新規】 <p>※ 業務実績報告書(25年度) 82頁参照</p> <p>(5) 被援助者の生活状況等に応じた継続的な償還の促進</p> <p>被援助者の生活状況や償還状況を踏まえた、継続的な償還を図った。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 約定どおりの償還が難しいことが判明した被援助者 <ul style="list-style-type: none"> → 償還月額の調整や猶予を実施。 ② 被援助者 <ul style="list-style-type: none"> → 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説明。 ③ 初回滞納者 <ul style="list-style-type: none"> → 電話督促により早期に償還の意識付けを実施。 ④ 長期滞納者 <ul style="list-style-type: none"> → 長期滞納期間に応じて、郵便督促、自宅訪問、支払督促の申立てを実施。 <p>※ 業務実績報告書(25年度) 83頁参照</p> <p>(6) 債権管理システムの活用と債権回収状況に応じた督促方法の検討・実施</p> <p>債権管理システムを活用し、個々の滞納者の状況に応じて工夫した督促を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 立替残高が償還月額以下の者 <ul style="list-style-type: none"> → ゆうちょ銀行の払込取扱票を督促状に同封し、払込取扱票による支払や、ゆうちょ銀行の口座に入金するよう促す。 ② 自動引落口座未登録の者 <ul style="list-style-type: none"> → 自動払込利用申込書を同封して、ゆうちょ銀行口座の登録を促す。 ③ 銀行振込みにより支払を希望する者 <ul style="list-style-type: none"> → 強化月間を設け(6月、12月)、地方事務所と連携しつつ、本部において振込口座を案内する施策を実施。 ④ コンビニ督促のはがきが発送されなくなっている者 <ul style="list-style-type: none"> → 督促を実施。 ⑤ 自動引落口座の登録のない者 <ul style="list-style-type: none"> → 自動払込利用申込書及び払込取扱票を送付。 ⑥ 長期滞納者 <ul style="list-style-type: none"> → 自宅訪問や支払督促申立てを実施。 ⑦ コンビニ督促のはがきの発送条件を変更 <ul style="list-style-type: none"> → 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うことができる環境を整備。 <p>※ 業務実績報告書(25年度) 83頁参照</p>		

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
(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 有償事件の受任等により自己収入を適切に確保する。	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。	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。	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 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B 平成24年度評価：B	民事法律扶助事件・国選弁護・付添事件・4号有償事件の配分についての目安を定めた上で、地域の実情に応じて事件を受任することとした。 <平成25年度地域事務所における受任事件数の内訳> ・4号有償事件：平均約30% (779件) ・民事法律扶助事件：平均約45% (1,181件) ・国選弁護・付添事件：平均約25% (653件) <司法過疎地域事務所の事業収益> 平成25年度 227,734千円 (平成24年度 337,945千円(平成24年度比33%減)) ※ 業務実績報告書(25年度) 84頁参照	B	前年度と比べて、民事法律扶助事件数は増加したものの、4号有償事件数の減少に伴い、司法過疎地域事務所の事業収益も減少した。 今後は、関係機関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させるなどとして、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。
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。	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。	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。	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 平成22年度評価：B 平成23年度評価：A 平成24年度評価：A	被災地出張所について、設置期限を平成27年3月末まで延長し、被災者の法的支援態勢の一層の充実を図った。 ・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階の一面の無償提供を受け、法テラス明石市役所内窓口を開所する準備を整えた。 ※ 業務実績報告書(25年度) 85頁参照	A	平成25年度には、東日本大震災の被災地における法的ニーズに対応するため、自治体から建物又は敷地の無償提供を受けた被災地出張所の設置期限を延長して、法的支援を引き続き実施する態勢を整備し、また、市民の司法アクセスの拡充等を図るため、市から市庁舎の一区画の無償提供を受けて窓口を開所する準備を進めた。
(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、区分経理による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。	分かりやすい形での財務内容の公表に関する取組状況 平成22年度評価：B 平成23年度評価：B 平成24年度評価：B+	区分経理によるセグメント情報に関する図表や経年比較等を盛り込み、視覚的にも情報を読み取りやすくなる工夫を行った。 ・財務データと業務実績を関連付けた情報として、各業務における主な収入及び支出に関する経年比較を記載すること等を実施。 ・平成24年度に引き続き、業務別セグメント情報を開示。 ※ 業務実績報告書(25年度) 86頁参照	A	これまでの実績を踏まえ、様々な工夫を行った結果、より充実した情報開示ができた。
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 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A 平成24年度評価：A	予算・収支計画・資金計画の実施状況 平成22年度評価：A 平成23年度評価：A 平成24年度評価：A	平成25年度の委託費及び運営費交付金予算の執行状況は、以下のとおり。 1 委託費 ○委託費予算額：15,686百万円(うち事業費 12,794百万円) ○委託費支出額：15,200百万円(うち事業費 12,503百万円) 予算と執行の乖離：486百万円 → 被告人国選弁護事業に係る事件数及び単価が、予算上想定されていた件数及び単価を下回ったことによる。 2 運営費交付金 3,154百万円(以下の①+②+③)の未執行分が発生した。 ①予算額(27,200百万円)－支出実績額(25,751百万円)＝1,449百万円 ②収入実績額(13,089百万円)－予算予定収入額(14,364百万円)＝▲1,275百万円 ③平成24年度繰越額 2,980百万円 (1) 支出が少なかった要因(1,449百万円) ①民事法律扶助事業の代理援助経費の予算との開差：1,329百万円 ・民事法律扶助の代理援助：予算設定想定件数 約12万1千件 実績件数 約10万4千件 (▲約1万7千件) ・東日本大震災の被災者のための代理援助： 予算設定想定件数 約1万4千件 実績件数 約2千件 (▲約1万2千件) ②物件費について、予算額を上回る支出：施設経費▲135百万円 (2) 収入が少なかった要因(▲1,275百万円) ・民事法律扶助事業における代理援助件数の減少に伴って償還金収入が減少(▲721百万円) ・常勤弁護士の有償受任等の活動に伴う司法過疎事業収入の減少(▲555百万円) ※ 業務実績報告書(25年度) 86頁参照	A	1 委託費について 国選弁護確保事業経費については、過去の事件数の動向や支出実績を基に所要額を確保しているところ、国選弁護に係る事件数は、勾留人員数や起訴人員数等の他動的な要因により左右され、また、弁護士報酬等は、その活動に応じて契約約款に基づき支払われるため、未執行額が生じたことはやむを得ない。 2 運営費交付金について 支出実績が予算で予定された支出額を15億円下回ったが、主な要因は民事法律扶助事業の代理援助件数が想定件数よりも少なかったことによるものであり、法改正や経済状況の変化等によるものと考えられる。他方、事務所設置・改修経費や職員宿舍借上げについては、必要性を踏まえ、与えられた運営費交付金の範囲内で適切に対応した。 したがって、総じて予算執行は適切であった。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画(平成25年度)	評価の指標	実績(要旨)	自己評価	自己評価理由
	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。	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 重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。	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。				
	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あてる。	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あてる。	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 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、能力主義に基づく確かな職員の採用及び人事配置に取り組む。	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 業務量に応じた施設・設備の充実及び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 平成22年度 評価：A 平成23年度 評価：A 平成24年度 評価：A	1 施設・設備に関する計画 以下のとおり、適切な整備を行った。 ① 職員の配置に合わせた備品整備 ② 職員数又は業務量の増加に伴い事務所面積の拡張又は書棚等の設備の増設が必要となる場合には、効率的なスペースの活用方を講じた。 ③ ①及び②においても対応できない事務所又は耐震性等に疑義がある事務所について、移転を実施。 2 人事に関する計画 ・勤務評定及び勤務成績評価を実施し、人事配置等の資料として活用の上、人事異動計画を策定。 ・職員の採用において、多肢択一式問題、論文問題及び面接による試験を実施。 ・面接の実施に際しては、採用対象者に応じて、面接回数及び面接員の構成を決定。 ※ 業務実績報告書(25年度) 89頁参照	A	業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保を適切に行った。評価制度を適正に運用したほか、能力評価に基づく採用及び人事配置を行った。