

日本司法支援センターの第2期中期目標期間業務実績評価に関する項目別評価表

資料2-2

評価の基本方針

- A：中期目標を達成した。
- B：中期目標をおおむね達成した。
- C：中期目標を達成しておらず、業務運営の改善等が必要である。

委員の協議により、特に優れた業務実績を挙げていると判断された場合には、上記区分に加え「A+」と評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																																																														
				22	23	24	25																																																																
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																																																																						
(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 ア 日本司法支援センター(以下「支援センター」という。)は、国民に身近で頼りがいのある司法を実現するために各種業務を行う法人であることにかんがみ、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、その業務運営においては、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、高齢者及び障害者等に対する特別の配慮を含め、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応をとる。	① 利用者の立場に立った業務運営 ア 支援センターの業務運営においては、引き続き、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障害者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。	利用者の立場に立った業務運営の取組状況	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的なサービスを迅速に提供するため、以下の取組みを行って、全役職員に組織運営理念を周知徹底した。  ・法テラス運営理念を制定(平成22年度)。 ・ポスターサイズの同理念を全国事務所内に掲示。 ・カードサイズの同理念を携行。	A	A	A	A	A	真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、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、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ため、全役職員に組織経営理念である法テラス運営理念を周知徹底した。	1																																																													
2	イ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を各事業年度に1回以上開催する。	顧問会議の開催状況	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。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 12頁参照	A	A	A	A	A	顧問会議を年に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、被災者支援等の更なる取組に努めている。	2																																																													
3	ウ 高齢者及び障害者等の法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供を求めることに困難がある方に対しては、その置かれた環境に特別に配慮し、関係機関・団体との連携協力体制を確保しつつ、支援センターの業務を周知するための方策について工夫・検討するとともに、出張法律相談を充実させるなど高齢者及び障害者等が必要な情報やサービスの提供をより容易に受けられるような業務運営を推進する。	高齢者・障害者等に対する適切なサービス提供に向けた取組状況	・高齢者・障がい者に対する接遇の外部講習を受講した職員が講師となって研修を実施し、その研修生が各自の事務所で他の職員に研修を行い、接遇水準の向上を図った。  ・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、公共施設や病院等での巡回法律相談の実施  ○出張法律相談実施地方事務所数・実施回数(全国合計) <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7事務所</td> <td>24事務所</td> <td>49事務所</td> <td>49事務所</td> </tr> <tr> <td>232件</td> <td>1,863件</td> <td>1,790件</td> <td>2,633件</td> </tr> <tr> <td>(—)</td> <td>(510件)</td> <td>(567件)</td> <td>(118件)</td> </tr> </tbody> </table> <small>※括弧はうち震災法律相談</small>  ・高齢者・障がい者に関する専門相談の実施 ・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・契約司法書士の割当て ・その前提となる契約弁護士・契約司法書士の確保  ○巡回法律相談実施地方事務所数・実施回数(全国合計) <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>35事務所</td> <td>24事務所</td> <td>24事務所</td> <td>22事務所</td> </tr> <tr> <td>1,453件</td> <td>8,313件</td> <td>2,829件</td> <td>1,448件</td> </tr> <tr> <td>(—)</td> <td>(7,175件)</td> <td>(1,635件)</td> <td>(592件)</td> </tr> </tbody> </table> <small>※括弧はうち震災法律相談</small>  ○民事法律扶助契約弁護士・司法書士数(全国合計) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士</td> <td>15,037名</td> <td>16,570名</td> <td>17,863名</td> <td>19,159名</td> </tr> <tr> <td>司法書士</td> <td>5,617名</td> <td>6,065名</td> <td>6,355名</td> <td>6,714名</td> </tr> </tbody> </table>  ○震災法律扶助契約弁護士・司法書士数(全国合計) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>2,387名</td> <td>2,681名</td> </tr> <tr> <td>司法書士</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>1,017名</td> <td>1,124名</td> </tr> </tbody> </table>	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	1,790件	2,633件	(—)	(510件)	(567件)	(118件)	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	2,829件	1,448件	(—)	(7,175件)	(1,635件)	(592件)		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		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	A	A	A	A	第2期中期目標期間を通じて着実に契約弁護士・契約司法書士数、出張法律相談の実施地方事務所及び実施件数も増加しており、高齢者及び障がい者等自ら相談場所に行くことが困難な方のニーズに応えた。なお、巡回法律相談実績は期中大きく変動しているが、これは平成22年度末に発生した東日本大震災の被災者支援の一環として、特に震災直後の平成23年度に被災地の法的支援へのニーズに応えるべく、積極的に活用したことによる。 また、平成24年3月23日の震災特例法成立後、同年4月1日施行という短期間の中で業務方法書改定や震災法律援助業務運営細則の制定等の規程整備を完遂するとともに制度周知を進め、全地方事務所で開催された巡回法律相談実施地方事務所数・実施回数(全国合計)も増加した。	3
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	1,790件	2,633件																																																																				
(—)	(510件)	(567件)	(118件)																																																																				
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	2,829件	1,448件																																																																				
(—)	(7,175件)	(1,635件)	(592件)																																																																				
	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																																																																			
	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																																																																			

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由	
				22	23	24	25			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本大震災に係る被災者支援の多様なニーズに対応したサービスを提供。</li> <li>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</li> <li>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。)の実施態勢を整備・実施。</li> <li>車両内で相談が可能な移動相談車両を配備・活用。</li> <li>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)の各態勢整備。</li> <li>仮設住宅等へのアウトリーチを活用した弁護士等による法律相談サービス等を適切に提供。</li> </ul>							
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの苦情等を取りまとめ、毎月本部の執行部会に報告するとともに、参考事例を全職員に周知した。</li> <li>一般契約弁護士に対する「利用者からの声」(苦情等)について、対象弁護士へ伝達するスキームを順次実施(平成26年3月31日現在で22か所)。</li> <li>一般契約司法書士についても「利用者からの声」を対象司法書士へ伝達するスキームの実施に着手。</li> </ul>	A	A	A	A	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、執務の参考となることを促進し、職員の対応等の質の向上に努めた。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」の伝達スキームの実施事務所数は平成26年3月末日現在で22か所となった。新たに一般契約司法書士に対する伝達スキームについても実施を開始した。	4
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、必要に応じて、自発的に創意工夫をして、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>効率的な業務運営に資する講義やグループ討議等を研修で実施し、コスト意識の必要性を認識させた。</li> <li>効率的な業務運営のため、新任の事務局長に対して、事前に地方事務所等の運営等に関する研修を実施。</li> <li>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業務改善を実施。</li> <li>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。</li> </ul> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 14頁参照</p>	B+	A	A	A	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業務運営の改善が更に推進されるよう努めた。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進した。	5
② 支援センターの存在及びその業務の内容についての周知		(2) 支援センターの存在及びその業務の内容についての周知								
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。	<p>1 効率性の観点を踏まえた効果的な広報の実施</p> <p>(1) 広報計画の策定 本部・地方事務所との連携 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</p> <p>(2) 効果測定 ① 支援センターの認知度調査、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を基に、費用対効果の点から有効であるかについての分析を実施。 ② 上記①に基づき、ホームページ広報、地方自治体等の関係機関への周知活動を中心とした広報活動方針を策定。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 16頁参照</p> <p>2 広報効果の高い媒体を活用した効果的な広報の実施</p> <p>(1) ホームページ等を活用した広報 ① 全国主要な放送局におけるテレビ広告の実施(平成22・23年度) ② ホームページのコンテンツのリニューアル ③ インターネット・リスティング広告の実施。 ④ 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の定期掲載 ⑤ メールマガジン、ツイッターを活用した情報配信</p> <p>(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約6,600枚のポスターの掲出。</p>	B	B	B	A	A	支援センターの存在や業務内容を広く国民に周知し、認知度を上げるため、毎年度広報活動の効果分析を行い、その結果を踏まえた広報基本方針を策定し、本部と地方事務所が連携した広報活動を実施した。 具体的には、①ホームページ及び広報誌などの改善、②インターネット・リスティング広告の実施、③ツイッター及びメールマガジンによるイベント・法律情報の配信、④民鉄協会との連携した広報などを行った。さらに、マスコミへの積極的な情報発信や、関係機関等と連携した広報活動にも重点を置き、費用を抑えつつ効果的な広報活動を実施した。その結果、中期目標期間のいずれの年度においても認知度は増加し、特に最終年度(平成25年度)は約5%も増加し、国民の過半数程度(47.3%)にまで高めることができた。	6

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度評価結果				自己評価	自己評価理由																														
				22	23	24	25																																
	<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 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 ① 本部における取組 ・プレスリリースの実施。 ・記者懇談会の実施。 ② 地方事務所における取組 ・本部のプレスリリースに合わせた情報の提供。 ・「一斉無料法律相談会」など独自の取組に係るプレスリリース。 (2) マスコミとの連携 ① 共同通信社が新聞各社に配信する法律情報コラムの監修。 ② 上記①のコラム記事をホームページ上にも掲載。 (3) 関係機関との連携の強化 ① 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。 ② 全国の民生委員及び調停委員にパンフレットを配布。 ③ 内閣府政府広報室の協力 ・被災者支援制度に関わるテレビ及びラジオ番組の放映。 ・「YOMIURI ONLINE」のトップページ上ヘテキスト広告 ・モバイル端末による「THE NEWS」に広告 ④ 広報誌「季刊ほうとう」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、公立図書館等へ送付。 ⑤ 弁護士・司法書士向けの広報誌「News Letter」を全国の弁護士及び司法書士に配布。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 16頁参照</p> <p>4 認知度調査の実施 ＜認知度調査結果＞ 認知度(法テラスを知っている)と回答した人の割合 : 47.3%(平成21年度比9.5%増) 認知経路: テレビ・新聞の割合が高いが、関係機関・団体からの認知及びインターネットの割合も上昇。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 16頁参照</p> <p>○認知度の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>第1期中期計画 最終年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>認知度</td> <td>37.8%</td> <td>38.7%</td> <td>42.1%</td> <td>42.4%</td> <td>47.3%</td> </tr> </tbody> </table>		第1期中期計画 最終年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	認知度	37.8%	38.7%	42.1%	42.4%	47.3%																								
	第1期中期計画 最終年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																		
認知度	37.8%	38.7%	42.1%	42.4%	47.3%																																		
(2)組織の基盤整備等	2 組織の基盤整備等																																						
①一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等	(1)一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等																																						
7 ア 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、民事法律扶助事件の受け手となる弁護士・司法書士が少ない地域、国選事件の受け手となる弁護士が少ない地域を含め、民事法律扶助事件の受任者の確保態勢、捜査・公判を通じ一貫した弁護人確保態勢等の全国的に均質な確保を図るべく、一般契約弁護士・司法書士の幅広い確保及び常勤弁護士の所要の数の確保に努める。	<p>① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保</p> <p>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をとするため、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。</p>	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	<p>1 弁護士の確保等</p> <p>(1) 常勤弁護士の確保 ① 「スタッフ弁護士採用案内」等の作成・配布。 ② 常勤弁護士採用説明会の実施。 ③ 日本弁護士連合会の会員専用サイト、メールマガジン等の活用。 ④ 司法研修所の選択型実務修習、法科大学院のエクスターンシップの受入れ。 ⑤ 日本弁護士連合会の協力を得た総合的評価による活用。</p> <p>○常勤弁護士数の推移 (単位:人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>常勤弁護士数</td> <td>217</td> <td>220</td> <td>233</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td>うち駐在中</td> <td>182</td> <td>189</td> <td>183</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td>うち兼命中</td> <td>35</td> <td>31</td> <td>50</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>対前年度増加分</td> <td>42</td> <td>35</td> <td>83</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>対前年度減少分</td> <td>25</td> <td>36</td> <td>50</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注)常勤弁護士数は、各年度末現在の数字である。</p>		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	うち駐在中	182	189	183	201	うち兼命中	35	31	50	45	対前年度増加分	42	35	83	59	対前年度減少分	25	36	50	40	B	B+	B+	A	A	7
	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																																			
うち駐在中	182	189	183	201																																			
うち兼命中	35	31	50	45																																			
対前年度増加分	42	35	83	59																																			
対前年度減少分	25	36	50	40																																			

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																													
				22	23	24	25																															
			<p>(2) 民事法律扶助契約弁護士・契約司法書士の確保</p> <p>① 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の下、基本契約締結に向けての働き掛けや説明会の継続的な実施。</p> <p>② 実績が増加している地方事務所取組について他事務所へ情報提供。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 20頁参照</p> <p>○民事法律扶助契約弁護士・司法書士数(全国合計)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士</td> <td>15,017名</td> <td>16,570名</td> <td>17,383名</td> <td>19,459名</td> </tr> <tr> <td>司法書士</td> <td>5,617名</td> <td>6,065名</td> <td>6,355名</td> <td>6,714名</td> </tr> </tbody> </table> <p>司法過疎地域における常勤弁護士巡回法律相談の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般契約弁護士による司法過疎地域での巡回法律相談の実施。 <ul style="list-style-type: none"> <li>松江地方裁判所西郷支部</li> <li>熊本地方裁判所天草支部</li> <li>那覇地方裁判所名護支部</li> <li>旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部、紋別支部</li> </ul> </li> <li>全国に避難している被災者に対応できるよう、震災法律扶助契約弁護士については全ての地方事務所複数名、震災法律扶助契約司法書士についても最低1名を確保。</li> </ul> <p>○震災法律扶助契約弁護士・司法書士数(全国合計)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>2,387名</td> <td>2,681名</td> </tr> <tr> <td>司法書士</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>1,017名</td> <td>1,124名</td> </tr> </tbody> </table>		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	弁護士	15,017名	16,570名	17,383名	19,459名	司法書士	5,617名	6,065名	6,355名	6,714名		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					<p>民事法律扶助事業においては、契約弁護士・司法書士を第2期中期目標期間を通じて一貫して増加させるなど、その担い手を着実に確保した。また、弁護士・司法書士の少ない地域については一般弁護士等による巡回法律相談の実施に努めた。</p> <p>震災法律扶助事業においても、一貫して契約弁護士・契約司法書士を増加させ、全ての地方事務所において契約弁護士・契約司法書士を確保し、被災者のニーズに対応する体制を整備した。</p>
	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																		
弁護士	15,017名	16,570名	17,383名	19,459名																																		
司法書士	5,617名	6,065名	6,355名	6,714名																																		
	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																																		
8	<p>イ 捜査及び公判又は少年審判を通じ一貫した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。</p> <p>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。</p>	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	<p>(3) 国選弁護士契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>国選弁護士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。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 21頁参照</p> <p>○国選弁護士契約弁護士の契約数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19,566名</td> <td>21,259名</td> <td>22,250名</td> <td>24,055名</td> </tr> </tbody> </table> <p>○国選付添人契約弁護士の契約数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6,564名</td> <td>7,701名</td> <td>8,703名</td> <td>9,637名</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4) 被害者参加契約弁護士の確保</p> <p>支援センター本部においては、被害者国選弁護制度を全国に均質なものとするため、日本弁護士連合会との定期的な協議、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等において同制度の運用状況を説明するとともに協力要請。</p> <p>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内容、支援センターと一般契約弁護士との契約内容について説明。</p> <p>ア 弁護士会主催の説明会・研修会等への参加及び説明。</p> <p>イ 地方事務所主催の説明会の開催。</p> <p>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。</p> <p>一被害者参加契約弁護士は、毎年度増加。</p> <p>性被害・性暴力の被害者から要望の多い女性弁護士の確保にも取り組み、平成26年4月1日現在で790名確保。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の女性の被害者参加契約弁護士を紹介できる体制を整備。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 21頁参照</p>	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	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	A	A	A	A	A	<p>各地方事務所において説明会を開催し、解説書を配布する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ている。</p> <p>また、弁護士の少ない地域に常勤弁護士を新たに配置等した。</p> <p>被害者参加人のための国選弁護制度の円滑かつ適切な運用を図るために、各地方事務所において、弁護士を対象とした説明会や契約弁護士等との意見交換会等を実施するなどして、当該制度の内容・運用状況等の説明を行い、契約弁護士の確保に取り組んだ。また、本部においても、日本弁護士連合会との定期的な協議の場で運用状況等を説明の上、協力を依頼し、契約弁護士の確保に取り組んだ。</p> <p>このような取組を経て、契約弁護士の数は着実に増加している。また、性被害等の被害者から要望の多い女性弁護士も増加しており、全ての地方事務所での登録を達成、維持できている。</p>	8												
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																																			
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																																			

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度評価結果				自己評価	自己評価理由																														
				22	23	24	25																																
			被害者参加契約弁護士数 <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>2,476</td> <td>3,014</td> <td>3,335</td> <td>3,700</td> </tr> </table> (参考) 被害者参加人からの選定請求数 <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>231</td> <td>282</td> <td>302</td> <td>383</td> </tr> </table>	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	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	231	282	302	383																				
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																																				
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																				
231	282	302	383																																				
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。	常勤弁護士の確保に向けた取組状況	前記1に同じ。	B+	B+	B+	B	A	前記1に同じ。	9																													
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。	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。	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	1 司法過疎地域事務所の設置 地方裁判所支部管轄単位で、実働弁護士数、移動時間、人口、事件数、弁護士会等による支援体制等を考慮して、司法過疎地域事務所を設置 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>常勤弁護士配置 事務所数 【実働(包括的)】 司法過疎地域事務所数</td> <td>780ヶ所 290ヶ所</td> <td>800ヶ所 310ヶ所</td> <td>810ヶ所 320ヶ所</td> <td>820ヶ所 330ヶ所</td> </tr> <tr> <td>新設司法過疎地域事務所</td> <td>西郷(島根) 雲仙(長崎) 宮古島(沖縄)</td> <td>中津川(岐阜) むつ(青森)</td> <td>八雲(北海道)</td> <td>徳之島(鹿児島)</td> </tr> </table> 2 常勤弁護士の配置等 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成22年3月31日現在</td> <td>平成23年3月31日現在</td> <td>平成24年3月31日現在</td> <td>平成25年3月31日現在</td> </tr> <tr> <td>常勤弁護士(兼成中を除く)を配置した事務所数</td> <td>780ヶ所</td> <td>800ヶ所</td> <td>810ヶ所</td> <td>820ヶ所</td> </tr> </table> 松江地方裁判所西郷支部、旭川地方裁判所稚内支部・名寄支部・留萌支部・紋別支部で常勤弁護士による巡回法律相談を実施。 ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 22頁参照		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 【実働(包括的)】 司法過疎地域事務所数	780ヶ所 290ヶ所	800ヶ所 310ヶ所	810ヶ所 320ヶ所	820ヶ所 330ヶ所	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)		平成22年3月31日現在	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	常勤弁護士(兼成中を除く)を配置した事務所数	780ヶ所	800ヶ所	810ヶ所	820ヶ所	B	B	B	B	B	毎年度、司法過疎地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させることにより、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うなど、地域住民の法的ニーズに応えた。	10			
	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 【実働(包括的)】 司法過疎地域事務所数	780ヶ所 290ヶ所	800ヶ所 310ヶ所	810ヶ所 320ヶ所	820ヶ所 330ヶ所																																			
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)																																			
	平成22年3月31日現在	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																																			
常勤弁護士(兼成中を除く)を配置した事務所数	780ヶ所	800ヶ所	810ヶ所	820ヶ所																																			
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。	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。	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	1 弁護士の確保等 (1) 常勤弁護士の確保 ① 「スタッフ弁護士採用案内」等の作成・配布。 ② 常勤弁護士採用説明会の実施。 ③ 日本弁護士連合会の会員専用サイト、メールマガジン等の活用。 ④ 司法研修所の選択型実務修習、法科大学院のエクスターンシップの受入れ。 ⑤ 日本弁護士連合会の協力を得た総合的評価の実施。	B+	B+	B+	A	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した。また、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。これらの取組によって、毎年度一定の常勤弁護士を確保することができ、常勤弁護士数は年々増加した。	11																												
			○ 常勤弁護士数の推移 (単位:人) <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>常勤弁護士数</td> <td>217</td> <td>220</td> <td>233</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td>うち兼任中</td> <td>182</td> <td>189</td> <td>183</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td>うち兼成中</td> <td>35</td> <td>31</td> <td>50</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>対前年度増加分</td> <td>42</td> <td>39</td> <td>63</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>対前年度減少分</td> <td>28</td> <td>36</td> <td>30</td> <td>46</td> </tr> </table> (注) 常勤弁護士数は、各年度末現在の数字である。		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	常勤弁護士数	217	220	233	246	うち兼任中	182	189	183	201	うち兼成中	35	31	50	45	対前年度増加分	42	39	63	59	対前年度減少分	28	36	30	46						
	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																																			
うち兼任中	182	189	183	201																																			
うち兼成中	35	31	50	45																																			
対前年度増加分	42	39	63	59																																			
対前年度減少分	28	36	30	46																																			

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由															
				22	23	24	25																	
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・検事の給与を参考とする。	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・検事の給与を参考とする。		4 常勤弁護士の待遇 任期付採用とし、報酬は実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考として運用 ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 24頁参照						中期目標及び中期計画に定められているとおり、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。															
②職員の質の向上等		(2)職員の質の向上等																						
12 ア 能力主義に基づく確かな職員の採用及び人事配置を行う。	① 効率的で効果的な事務を遂行する観点から、能力主義に基づく確かな職員の採用及び人事配置を行う。	職員の質の向上を図るための、採用、人事配置及び人材育成面における取組状況	(1) 採用について ①以下の職員採用試験を実施し、幅広く人材を確保している。 ・一般公募試験。 ・法科大学院修了者対象試験(司法試験受験資格喪失者)。 ・常勤職員への登用試験(有期契約職員を対象)。 ②各採用試験では、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し、適性等を厳正に判断。局部長、課長、課長補佐及び係長を面接員とし、多角的に検討。 ・常勤職員への登用に際しては、上記②と同様の試験に加え、管理者の評価も採用時の資料とするなど、評価材料を充実。 (2) 人事配置について ・人事異動計画の策定に当たっては、勤務評定のほか、管理者の意見や職員本人の希望等を考慮の上、各地方事務所の件数等を勘案。 ・組織の活性化を図るため、広範な人事異動計画を実施しているほか、昇格試験を毎年実施し、以下のとおり昇格を決定。  (研修実績) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人事課主催</td> <td>281名</td> <td>126名</td> <td>98名</td> <td>99名</td> </tr> <tr> <td>担当課主催</td> <td>299名</td> <td>447名</td> <td>446名</td> <td>421名</td> </tr> </tbody> </table>		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	299名	447名	446名	421名	A	A	A	A	A	能力主義に基づく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を幅広い視点から厳正に実施した。
	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	299名	447名	446名	421名																				
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。	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) 人事交流について 組織の中核を担うことが期待される者に対し、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実施。 (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・役職等に応じて実施。 ・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研修を実施。 ・そのほか、平成23年度より、人事院及び東京都の実施する研修へ参加。 ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 25頁参照						職員のスキルアップ及び組織の充実強化を図るため、国や独立行政法人との人事交流を実施した。															
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。	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。	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	(1) 実務研修 ① 新人常勤弁護士に対する研修(通年実施)。 ② 裁判員裁判に対応するための事例研修。 ③ 精神科医の講義や模擬法律相談等を行う研修。 ④ 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。 ⑤ ブロック別研修の実施(7ブロック)。  (2) 外部派遣研修 ① 伊豆市役所 ② 社会福祉法人南高愛隣会(長崎県) ③ 社会福祉法人グロー(滋賀県) ④ 法務省等  (3) 裁判員裁判技術研究室・常勤弁護士業務支援室の活用 ① 裁判員裁判に関する個別指導・助言等。 ② 民事・家事・刑事事件等に関する個別指導・助言等。 ③ 起案の添削。 ④ 集合研修における講義。 ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 27頁参照	A	A	A	A	A	常勤弁護士に対して、裁判員裁判に適切に対応するための研修や福祉分野における活動を強化するための研修等、本部主催の多種多様な研修を実施するとともに、ブロック単位での研修や常勤弁護士の外部派遣研修も充実させた。また、裁判員裁判技術研究室及び常勤弁護士業務支援室を設置・活用して、研修内容を随時見直すとともに、日常的に常勤弁護士の業務支援を行った。これらの取組によって、常勤弁護士の質の向上を図った。															

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																										
				22	23	24	25																												
③内部統制・ガバナンスの強化等	(3)内部統制・ガバナンスの強化等																																		
14	<p>ア 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、支援センターの業務及び会計について、監事及び会計監査人による厳正な監査を受けるとともに、業務執行部門から独立した内部監査体制の整備、強化を図るよう努める。</p> <p>イ 内部統制を強化するために必要な措置について検討し、実施する。また、支援センターが行う業務が、法令及び諸規程を遵守して行われる体制を確立するため、コンプライアンス体制の確立に向けた検討を進め、所要の施策を順次実施する。</p>	<p>① 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。</p> <p>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。</p>	<p>コンプライアンス体制の整備、強化に向けた取組状況</p> <p>○ 支援センターの業務遂行が適正かつ円滑に行われるよう、重要事項を審議することを目的として、執行部会を毎月2回開催。 ・会議開催後に審議内容や決定事項を取りまとめて、本部役職員を始め地方事務所職員に伝達。 ・指摘事項の対応状況について本部の執行部会へフィードバック。 ○ 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。</p> <p>ア 内部監査体制の整備及び強化 ・業務部門から独立した内部監査体制を強化(平成22年度に1名、更に平成24年度1名を監査専任職員増員)。 ・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。 ・外部専門家による情報システムに関するITシステム監査を実施。 ・内部統制の強化・ガバナンスの推進(平成24年3月に、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、通知及び指示書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)。 ・ガバナンスに関するニュースレターを平成24年度には10回、平成25年度には8回発行。 監事監査及び内部監査等の実施対象は以下のとおりである。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 29頁参照</p> <p>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</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>監事監査</th> <th>内部監査</th> <th>情報セキュリティ監査</th> <th>ITシステム監査</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>22</td> <td>本部全課・室 地方事務所 本所</td> <td>本部課・室 地方事務所 本所</td> <td>本部課・室 地方事務所 本所</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>本部全課・室 地方事務所 本所</td> <td>本部課・室 コールセンター 地方事務所 本所</td> <td>地方事務所 本所</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>本部全課・室、コールセンター 地方事務所 本所</td> <td>本部課・室 地方事務所 本所</td> <td>地方事務所 本所</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>本部 全課・室 地方事務所 本所</td> <td>本部 課・室 地方事務所 本所</td> <td>地方事務所 本所</td> <td>本部 情報システム管理課、民事法律扶助課</td> </tr> </tbody> </table> <p>イ コンプライアンス体制の整備及び強化 ①コンプライアンス体制の確立 ・ガバナンス推進委員会内にコンプライアンス小委員会を設置。 ②より一層のコンプライアンスの強化・推進 ・平成24年度にコンプライアンス・マニュアルを作成。 ・平成25年度にはコンプライアンスについて、職員自身が理解度を自己診断するための「理解度チェックシート」を作成。 ・「コンプライアンス検討事例」を用いて全国の事務所においてグループ討議形式の検討会を実施。 ・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指定。 ③情報セキュリティ研修の実施 各年度、監査結果を踏まえ、情報セキュリティ研修を実施。</p>	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	本部課・室 地方事務所 本所	本部課・室 地方事務所 本所	0	23	本部全課・室 地方事務所 本所	本部課・室 コールセンター 地方事務所 本所	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	本部課・室 地方事務所 本所	地方事務所 本所	6	25	本部 全課・室 地方事務所 本所	本部 課・室 地方事務所 本所	地方事務所 本所	本部 情報システム管理課、民事法律扶助課	B	B	B+	A	A	<p>内部統制・ガバナンスの強化及び監査体制の整備・強化等 当センターは、監事監査、内部監査、会計監査人監査を実施しており、各監査は実施計画及び監査結果を相互に確認するなど、連携を進めた。 内部監査においては、監査室職員の増強により、監査員のほとんどについて監査室職員を充て、業務執行部門から独立した内部監査を実施した。また、対象事業所を増加させ、平成24年度からはほぼ全事業所について、2年に1度監査を実施する体制を整備した。監査報告が指摘した検討課題については本部において改善策が検討・実施されている。 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き、支援センターの保有する情報及び情報システムのセキュリティを確保するため、毎年度情報セキュリティ監査を実施している。 平成25年度には、支援センターにおける情報システムの各サイクル(情報戦略、企画、開発、運用、保守)において、現在稼働している情報システムの安全性、信頼性、効率性について、外部専門家に委託し、ITシステム監査を実施した。 平成25年3月、理事長直轄の組織としてガバナンス推進委員会を設置して、内部統制の点検・強化を図った。 ガバナンス推進委員会は、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、通達及び指示書等の実施状況の点検並びに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し、平成24年度には全組織の業務・組織の点検活動を実施した。その結果明らかになった内部統制の構築・運用上の課題については改善を進めている。ガバナンス推進委員会の活動については、ニュースレターを平成24年度に10回、平成25年度に8回発行し、職員に周知した。 コンプライアンス体制の確立についてはガバナンス推進委員会内にコンプライアンス小委員会を設け、平成24年度には、コンプライアンス体制の構築の基礎となるコンプライアンス・マニュアルを作成した。平成25年度には、コンプライアンス・マニュアルについて、職員自身が理解度を自己診断するための「理解度チェックシート」を作成した。また、グループ討議用の具体的な「コンプライアンス検討事例」を作成し、全国の事務所においてそのための検討会を実施した。なお、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き、コンプライアンス推進体制を整えた。</p>	14
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	本部課・室 地方事務所 本所	本部課・室 地方事務所 本所	0																															
23	本部全課・室 地方事務所 本所	本部課・室 コールセンター 地方事務所 本所	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	本部課・室 地方事務所 本所	地方事務所 本所	6																															
25	本部 全課・室 地方事務所 本所	本部 課・室 地方事務所 本所	地方事務所 本所	本部 情報システム管理課、民事法律扶助課																															

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由									
				22	23	24	25											
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。	ウ 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に過大請求が発見された弁護士への対処。 (1) 破産手続中や所在不明などの3名を除いて全額を回収(157名(4,379,370円)のうち154名(4,252,511円)から回収)。 (2) 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。 (3) 3件以上の過大請求が判明した契約弁護士15名(既に契約を解除していた1名を除く。)について、国選弁護人候補としての指名停止措置。 (4) 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よる指導監督の要請。 ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 30頁参照 2 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) 接見資料を提出できない場合に提出される事実証明書のサンプル調査の結果において不一致事例なし。 (3) 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。 3 公判時間連絡メモによる報酬算定 公判時間連絡メモを参照して報酬算定を行う運用を徹底。 4 職員研修等の実施 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(平成22年度から平成24年度まで 毎年2日間) 各地方事務所・支部の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(平成25年度 2日間) 5 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。 地方事務所の負担軽減のため、以下の取組を実施した。 ① 地方事務所向けの業務マニュアル及びQ&Aの作成。 ② 契約弁護士の算定結果の理解に資するよう通知書書式変更のための業務システムの改修。 ③ 各報告書書式の改訂・記入例の整備に向けた準備。 ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 31頁参照	B	B+	B+	B	B	過誤事案に対する対処を適切に行った。過誤事案の防止に向けて導入した接見資料提出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も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の研修等を通じて、規則等の周知・徹底を図るとともに、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、ガバナンス上果たす役割は大きく、同室設置後の不祥事の発生防止に向けた取組は、十分なものになった。しかしながら、同室設置前の事案ではあるものの、栃木地方事務所において継続的な約款違反の旅費計算事案の存在が判明したことから自己評価はBとした。	15								
(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																
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。	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 ○ 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、法教育など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。 ○ 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。 ○ 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。 ・ 情報提供業務における出前講座の実施。 ・ 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。 地方協議会の開催回数は以下のとおりである。 ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 33頁参照  ○地方協議会開催回数(全国合計) <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>83回</td> <td>92回</td> <td>104回</td> <td>95回</td> </tr> </tbody> </table>	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	A	A	A	A	A	各地方事務所が適宜工夫をして地方協議会を開催し、関係機関等から多様な意見を徹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本部開催会議等において意見交換等を行い、先進事例等を全国地方事務所にて周知した。	16
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															



中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																	
				22	23	24	25																			
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。	地方協議会等の出席者の人選についての配慮状況  <テーマの例> ・「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」 ・「高齢者・障がい者への法的支援」  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。人選は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実施。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 33頁参照	A	A	A	A	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、関係機関等との連携協力関係を新たに構築又は引き続き確保した。	17																
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 本部における連携に関する取組状況 法務省と連携し内閣官房(平成25年度には法務省)が主催する総合法律支援関係省庁連絡会議への参加。  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、打合せ会等を開催。  ○関係機関等との打合せ件数 <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>333回</td> <td>694回</td> <td>2,059回</td> <td>2,387回</td> </tr> </tbody> </table> 3 その他関係機関・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した電話相談の実施。 国民生活センター、消費者庁、関係自治体と連携した各種専門家の相談の実施。 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。	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	A	A	A	A	A	各地方事務所において、被害者支援連絡協議会やDV連絡協議会に加え、被害者支援連絡協議会に設置されている分科会へ積極的に参加するなどし、関係機関との相互理解や連携強化に取り組んだ。 犯罪被害者週間際して、本部では内閣府と連携し、「犯罪被害者週間」中央大会でパネル展示を実施するなど、関係機関等との連携の強化に取り組んだ。地方事務所では関係機関と共にイベントを開催したほか、街頭で啓発、広報活動を行った。	18								
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																							
19	イ 犯罪被害者の支援に資するサービス提供機関は必ずしも法的紛争解決に関わるものに限られないことに留意し、犯罪被害者に対する的確な情報を効率的に提供するなど犯罪被害者に対する充実したサービスの提供を図るため、被害者支援連絡協議会の場を積極的に活用するなどして、犯罪被害者支援関係機関・団体との連携の維持・強化を図る。	② 犯罪被害者に対する充実したサービスの提供のため、被害者支援連絡協議会を、犯罪被害者に対する的確な情報を効率的に提供するための情報交換の場として積極的に活用するなどして、同協議会に参画している犯罪被害者支援関係機関・団体等との連携の維持・強化を図る。	4 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被害者支援連絡協議会に参画。 被害者のための各種支援制度について、実績、利用方法及び運用状況を説明、周知を図り、情報交換を実施し、各関係機関等連携を維持・強化。  被害者支援連絡協議会開催数(全国合計) <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>48ヶ所</td> <td>49ヶ所</td> <td>50ヶ所</td> <td>50ヶ所</td> </tr> </tbody> </table> 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、DV被害対策に取り組む関係機関等と更なる連携。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 35頁参照  DV防止法第9条連絡協議会への参加地方事務所数 <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>41事務所</td> <td>37事務所</td> <td>44事務所</td> <td>44事務所</td> </tr> </tbody> </table>	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	48ヶ所	49ヶ所	50ヶ所	50ヶ所	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	A	A	A	A	A	国土交通省等での講演、内閣府男女共同参画局と連携した相談事業の実施、日本弁護士連合会等が主催する犯罪被害者支援全国経験交流会に参加するなど、新たな連携の構築、強化に取り組んだ。	19
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																							
48ヶ所	49ヶ所	50ヶ所	50ヶ所																							
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																							

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																																
				22	23	24	25																																		
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																																								
(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等による合理化、効率化を行う。	① 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。	一般管理費等の合理化・効率化に向けた取組状況	1 人件費 ・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を配置したほか、以下のとおり人件費について適正な水準を維持。 ・給与体系も、国に準じた給与規程を維持。 ・国家公務員の法改正に合わせて、退職手当の規程を改正。  ラスバイレス指数の推移は以下のとおり。 <small>ラスバイレス指数の推移は以下のとおりである。</small> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ラスバイレス指数</td> <td>81</td> <td>82.9</td> <td>81.6</td> <td>81.3</td> </tr> </tbody> </table>	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	ラスバイレス指数	81	82.9	81.6	81.3	A	A	A	A	A	業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用による人事異動計画を策定し、適正に実施した。 また、国家公務員給与法の改正を踏まえ、当センター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。  各種契約手続においては、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など、競争性、透明性及び公正性の確保に努めた。これらの取組の結果、削減目標を上回る効率化を達成するなど、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る。	20																				
年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																					
ラスバイレス指数	81	82.9	81.6	81.3																																					
		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、拡充等は除外した上で、以下の削減を行う。		2 人件費以外の一般管理費及び事業費 中期目標期間を通じて業務運営の効率化に努めた。 →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。 <経費削減の主な内容> ①一般管理費 ・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 ②事業費 ・コールセンターの自主運営 ・情報システムに係る契約の見直し  一般管理費 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>▲1%</td> <td>▲3%</td> <td>▲3%</td> <td>▲3%</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>▲1.1%</td> <td>▲4.9%</td> <td>▲13.5%</td> <td>▲5.0%</td> </tr> </tbody> </table> 事業費 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>▲1%</td> <td>▲1%</td> <td>▲1%</td> <td>▲1%</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>▲8.4%</td> <td>▲46.4%</td> <td>▲2.6%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	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%	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%	▲1%	実績値	▲8.4%	▲46.4%	▲2.6%								
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%																																					
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%	▲1%																																					
実績値	▲8.4%	▲46.4%	▲2.6%																																						
	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。																																								

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度評価結果				自己評価	自己評価理由																								
				22	23	24	25																										
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。		<p>各種契約手続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>物品等の調達において、各調達ごとに、その内容、必要性、緊急性及び数量等を十分精査。</li> <li>契約手続について、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を活用。</li> <li>一者応札となった契約を精査し、入札参加者を増やすため、入札参加が予想される業者に対して積極的に入札情報のPR。</li> <li>入札に関する情報として、公告文に加え、入札説明書等をホームページに掲示。</li> <li>少額随意契約による場合には、複数の業者から見積書を徴するなどして、より安価な金額で契約。</li> </ul> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 37頁参照</p> <table border="1"> <caption>○契約件数</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>競争契約</td> <td>44件</td> <td>50件</td> <td>49件</td> <td>59件</td> </tr> <tr> <td>注意契約</td> <td>6件</td> <td>3件</td> <td>2件</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>注意契約-競争型随契</td> <td>152件</td> <td>128件</td> <td>114件</td> <td>112件</td> </tr> <tr> <td>注意契約-競争型随契</td> <td>121件</td> <td>94件</td> <td>87件</td> <td>84件</td> </tr> </tbody> </table>	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	競争契約	44件	50件	49件	59件	注意契約	6件	3件	2件	—	注意契約-競争型随契	152件	128件	114件	112件	注意契約-競争型随契	121件	94件	87件	84件					
年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																													
競争契約	44件	50件	49件	59件																													
注意契約	6件	3件	2件	—																													
注意契約-競争型随契	152件	128件	114件	112件																													
注意契約-競争型随契	121件	94件	87件	84件																													
21	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は、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。職員の配置については、配置先の業務量に応じた適正なものとする。	① 職員数について、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする。具体的な職員の採用及び配置については、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、民事法律扶助事件及び国選対象事件の事件数等の業務量実態に見合った適正なものとする。とりわけ、職員を新たに採用する場合には、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。	業務量に応じた職員の採用・配置に向けた取組状況	<p>1 職員数及び職員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの質を維持しながら、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。</li> <li>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、事務処理の合理化等に資するものとして人事異動を適正に実施。</li> <li>実務トレーナー制度(他所において一定期間就業し、所属する地方事務所業務処理を改善させる研修制度。)を実施。</li> </ul>	B	B	B	B	B	<p>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い。</p>	21																							
イ 常勤弁護士が総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、支援センターの業務を遂行するために真に必要な常勤弁護士の数を厳格に検証する。常勤弁護士の配置に当たっては、民事法律扶助事件及び国選事件の確実な受任、地域との関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性、地域における一般契約弁護士の事件の受任体制等を総合考慮し、適正な配置になるよう事前に十分な検討を行う。	② 常勤弁護士が総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、支援センターの業務を遂行するために真に必要な常勤弁護士の数の厳格な検証を怠らないものとする。具体的な常勤弁護士の採用及び配置の検討に当たっては、総合法律支援の実施及び体制の整備のために果たすべき役割を踏まえつつ、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の確実な受任、地域と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。	常勤弁護士の適正な採用・配置に向けた取組状況	<p>2 常勤弁護士の配置</p> <p>民事法律扶助事件や国選弁護事件の受任体制、事件数、弁護士数等を踏まえて適正な採用・配置に向けて検討。</p>	B	B	B	B	B	<p>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て、配置の必要性について検討した。</p>	22																							
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。	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	<p>3 支部及び出張所</p> <p>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、被災地出張所を設置し被災者の法的支援の充実化を図った。(平成23年度) 宮城県内3か所(南三陸、山元、東松島) 岩手県1か所(大槌町) 福島県内2か所(二本松、ふたば) 岩手県内に1か所(気仙)</p> <p>○ 支部・出張所の見直し(平成22年度) 東京地方事務所管内渋谷出張所：廃止(平成24年度) 法テラス三河法律事務所：移転(賃借料を低減) 新宿出張所：本所(東京地方事務所)との統合に向けて移転</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 39頁参照</p>	A	B+	A	A	A	<p>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設置した被災地出張所を7か所設置し、被災者の法的支援の充実化を図り、各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。 支部や出張所についても業務量などを総合的に考慮して廃止や本所との統合等必要な見直しを行った。</p>	23																							

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																																				
				22	23	24	25																																						
(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																																												
24	<p>情報提供業務について、効率的で効果的な業務運営を行うため、コールセンターと地方事務所の役割を明確化した上で、コールセンターで対応可能なものについては、コールセンターの利用の促進を図る。そのために、コールセンター及び地方事務所で提供している情報の種類や内容等について、関係機関・団体や利用者に対する周知を図る。また、地方事務所からのコールセンターへの電話転送について、地方事務所において行っている電話による情報提供の件数やコールセンターの体制、費用対効果等の点を考慮した上、その導入を検討する。</p>	<p>コールセンターにおける電話とメールによる情報提供と地方事務所における電話と面談による情報提供について、それぞれの利点や利用者のニーズを踏まえた上で、より効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の役割の明確化を図り、コールセンターで対応可能なものについてはコールセンターの利用の促進を図る。そのために、関係機関・団体、利用者に対してコールセンター及び地方事務所で行っている情報提供の種類、内容等について、ホームページや広報を通じて、あるいは関係機関との打合せ等の機会を利用して周知を図る。</p> <p>地方事務所で行っている情報提供の件数や内容を分析し、地方事務所からの電話転送を行うことが費用対効果の観点から合理的である場合には、効率性・効果性の観点を踏まえて地方事務所からのコールセンターへの電話転送を行うことについて、平成22年度中に検討する。</p>	<p>コールセンターの利用促進 広報や関係機関を通じ、コールセンターの利用促進を図った結果、コールセンターの問い合わせ件数は各事業年度を通じて30万件台を維持。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>コールセンター</td> <td>370,124件</td> <td>339,334件</td> <td>327,759件</td> <td>313,488件</td> </tr> <tr> <td>地方事務所</td> <td>234,614件</td> <td>198,963件</td> <td>210,432件</td> <td>209,922件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>604,738件</td> <td>538,297件</td> <td>538,191件</td> <td>522,580件</td> </tr> <tr> <td>応対割合</td> <td>61.2%</td> <td>63.0%</td> <td>60.9%</td> <td>60.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>地方事務所からコールセンターへの内線転送の増加による業務の合理化・効率化。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 41頁参照</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>内線転送件数</td> <td>9,719件</td> <td>13,962件</td> <td>14,156件</td> <td>18,042件</td> </tr> </tbody> </table>		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	209,922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%		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	B	B	B+	A	A	<p>各種の広報によりコールセンターの活用を図った結果、コールセンターの問合せ件数が減少を続けるも、コールセンターの問合せ件数は各事業年度を通じて30万件台を維持するとともに、内線転送の活用を図ることにより、コールセンターと地方事務所の間合せ件数の割合は平成25年度まで6割を維持し、情報提供業務全体として業務の合理化を図ることができた。</p>	24
	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	209,922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%																																									
	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																																									
② コールセンターの設置場所等	(2) コールセンターの設置場所等																																												
25	<p>コールセンター業務の委託契約を次に更新するに当たっては、経済性やサービスの質の確保に留意しつつ、効率的な業務運営の観点から、その設置場所を地方に移すことも含めて、必要な検討を行う。</p>	<p>コールセンターの運用に当たっては、受電件数の増減や社会情勢の変化、支援センターの業務効率化のためのニーズに対応できるような柔軟な体制の構築に努めるとともに、コールセンターの委託契約更新時において、コールセンターの人材の確保や研修の充実等によるサービス品質の確保に努めつつ、設置場所の地方移転等による経済性・効率性の観点からの検討を行い、コールセンター運営に要する経費削減に努め</p>	<p>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し自主運営化。 運営経費の削減を図りつつ、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等、新たな施策に対し柔軟に対応。 オペレーター継続雇用に伴う継続研修の実施とノウハウの蓄積が可能な態勢の整備。</p> <p>入電状況に応じ、オペレーターを効率的に配置し、応答率90%以上を確保。 民事法律扶助業務の資力要件の確認サービスの拡大により、業務の効率化と併せ利便性を向上。 (平成24年度 5事務所、平成25年度 15事務所)</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 41頁参照</p>	A	A	A	A	A	<p>コールセンターの設置場所等については、宮城県における自主運営としたことで、効率的な運営と、契約変更手続を経ることなく実施された震災フリーダイヤルの設置をするなど柔軟な対応を探ることが可能となり、利用者に対する利便性の一層の向上を図ることができた。</p>	25																																			
(3) 民事法律扶助・国選弁護士等確保	3 民事法律扶助・国選弁護士等確保																																												
① 民事法律扶助業務の事務手続の効率化	(1) 民事法律扶助業務の事務手続の効率化																																												
26	<p>審査の適正を確保しつつ、書面審査を活用するなどの方法により、事務手続の効率化を図る。</p>	<p>審査の適正を確保しつつ、援助審査の方法を合理化すること(合議制の審査に代え、事案に応じて単独審査方法を活用する、援助開始決定時において書面審査を活用する、援助申込者からの提出書類を合理化するなど)により、事務手続の効率化を図る。</p>	<p>事務手続の効率化 に向けた取組状況</p>	<p>1 書面審査の活用 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すべての援助開始決定時における書面審査を実施。</p> <p>2 審査方法の合理化 (1) 単独審査の推進 簡易案件について、最終年度である平成25年度には、かえって事務負担となる小規模地方事務所等を除き、40の地方事務所において、審査委員1名による単独審査を実施。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">単独審査実施地方事務所数・実施回数(全国合計)</th> </tr> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>—</td> <td>40事務所</td> <td>34事務所</td> <td>40事務所</td> </tr> </tbody> </table> <p>(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。平成22年度の18地方事務所での導入から平成25年度33地方の事務所での導入に増え、定着しつつある。</p>	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	B	B	B	A	A	<p>第2期中期目標期間を通じ全ての地方事務所ですべての援助開始決定時における書面審査を行ったほか、単独審査・専門審査委員制度も当期の全体傾向としては活用の拡大ないし定着が進み、審査の適正を確保しつつ、その効率化を大幅に進めた。加えて、プロジェクトチームを設置して審査に必要な書類の統一化・合理化等について集中的に検討を進めており、更なる審査事務の効率化に向け、着実に取組を進めている。</p>	26																						
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																																										

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																
				22	23	24	25																		
			<p>(3) 援助申込者からの提出書類の合理化等 平成25年度には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。 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・改正を実施。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推進。 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、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。 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を向上。</p> <p>専門審査委員制度実施地方事務所数(全国合計)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18事務所</td> <td>31事務所</td> <td>34事務所</td> <td>33事務所</td> </tr> </tbody> </table>	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														
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																						
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>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>1 不服申立ての事務手続の変更 平成22年に導入した報酬算定に対し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不服申立てに対する判断を可能とする制度が定着。 地方事務所処理された不服申立件数及び割合は以下のとおり。 ・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%)</p> <p>2 一括契約弁護士数の増加 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。 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</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(第2期中期目標期間) 44頁参照</p>	<p>A A A A A</p>	<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の処理を可能とする制度が定着し、平成25年度は約23.6%が地方事務所限りで処理されている。 一括契約を締結している弁護士数は着実に増加している。 なお、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、これは以下のような外部的要因によるところが大きいと考えられる。すなわち、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ところ、下記のとおり、即決被告事件の数自体が減少し、一括契約の対象となり得る事件総数が減少した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>即決被告事件数</td> <td>2,654件</td> <td>1,731件</td> <td>1,316件</td> </tr> <tr> <td>うち被疑者段階から 弁護人が選任されて いる事件数</td> <td>1,418件</td> <td>1,143件</td> <td>969件</td> </tr> <tr> <td>一括契約対象事件数</td> <td>1,236件</td> <td>588件</td> <td>347件</td> </tr> <tr> <td>一括契約に基づき報 酬算定された事件数</td> <td>34件</td> <td>2件</td> <td>2件</td> </tr> </tbody> </table>		平成22年度	平成23年度	平成24年度	即決被告事件数	2,654件	1,731件	1,316件	うち被疑者段階から 弁護人が選任されて いる事件数	1,418件	1,143件	969件	一括契約対象事件数	1,236件	588件	347件	一括契約に基づき報 酬算定された事件数	34件	2件	2件	27
	平成22年度	平成23年度	平成24年度																						
即決被告事件数	2,654件	1,731件	1,316件																						
うち被疑者段階から 弁護人が選任されて いる事件数	1,418件	1,143件	969件																						
一括契約対象事件数	1,236件	588件	347件																						
一括契約に基づき報 酬算定された事件数	34件	2件	2件																						
(4)司法過疎対策	4 司法過疎対策																								
28	<p>①司法過疎対策地域事務所の設置要素の明確化 司法過疎対策地域事務所の設置、廃止の要否について、事後の厳格な検証の実施に資するよう、司法過疎対策地域事務所を設置する際に考慮する要素を中期計画等において具体的に明らかにする。</p> <p>②司法過疎対策地域事務所設置等に関する検討及び日本司法支援センター評価委員会による評価</p>	<p>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。</p>	<p>司法過疎対策 地方裁判所支部管轄単位で、実働弁護士数、移動時間、人口、事件数、弁護士会等による支援体制等を考慮して、司法過疎地域事務所を設置。地域事務所の存続の必要性についても、同様の情報を基に検討。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 45頁参照</p>	<p>B B B B B</p>	<p>毎年度、司法過疎地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させることにより、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うなど、地域住民の法的ニーズに応えた。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。</p>	28																			

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由	
				22	23	24	25			
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、不漸に検討し、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。										
4 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	Ⅲ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置									
(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	1 客観的評価の実施 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)を対象に、ミステリーコール(電話対応状況覆面調査)による第三者からの客観的評価を実施。 平成22年度及び23年度は対応を中心とした調査、24年度以降は対応に加え法制度及び関係機関紹介を含めた調査。 コールセンターオペレーターと地方事務所の窓口対応専門職員に対し、調査結果を踏まえた研修とフィードバックにより業務改善に役立てた。 コールセンターについて平成25年度に運営体制調査を実施。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等に対する高い評価を得た。	B	B+	B+	A	A	第三者からの客観的評価をフィードバックした研修等の様々な取組を実施した結果、情報提供業務の質を向上させることができ、情報提供業務における利用者の満足度向上につなげた。	29
イ 利用者のニーズを踏まえ、利用者に最適で質の高い情報を提供するとともに、利用者の関係機関への橋渡しを行う。	② 関係機関情報の充実 関係機関・団体との連携の構築を引き続き進めるとともに、関係機関・団体に関するより詳細な情報収集を行い、関係機関情報の充実を図る。また、関係機関・団体との協議会・研修会等を通じてより緊密な関係を構築し、利用者が求める関係機関・団体へのスムーズな橋渡しを行う。	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	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・テーマ別に開催し、支援センター業務の周知と関係機関等との連携を強化。  全国で24,500件余りの関係機関情報を登録し、不漸の追加修正。 東日本大震災に関する相談窓口の情報収集と随時更新。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 48頁参照	A	A	A	A	A	全国の地方事務所において様々な連携に関する取組を行った結果、関係機関等との連携関係が構築され、全国で24,500余りの関係機関情報の登録を随時更新しつつ維持した。この結果、利用者が求める関係機関情報をより適切に提供することが可能となった	30

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																																									
				22	23	24	25																																											
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、ケーススタディー等を内容とするオペレーター等の研修計画を策定・実施するなど、利用者の抱えるトラブルを整理し、最適な情報提供を行うことができる能力を養成するための研修を充実させ、オペレーター等の質の向上を図る。	3 アンケート調査の実施及びオペレーター等の質の向上等 ホームページアンケートを除き、いずれも5段階評価で4以上の評価。コールセンターアンケートの有効回答率引き上げによる評価の信頼性の向上。  ①ホームページアンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>評価</td> <td>3.6</td> <td>3.4</td> <td>3.2</td> <td>3.1</td> </tr> </tbody> </table> ②コールセンターアンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>評価</td> <td>4.5</td> <td>4.6</td> <td>4.6</td> <td>4.6</td> </tr> <tr> <td>有効回答率</td> <td>7.9%</td> <td>4.4%</td> <td>2.8%</td> <td>16.2%</td> </tr> </tbody> </table> ③地方事務所におけるアンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>評価</td> <td>4.3</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> <td>4.5</td> </tr> <tr> <td>有効回答率</td> <td>32.5%</td> <td>29.5%</td> <td>34.4%</td> <td>31.5%</td> </tr> </tbody> </table> アンケート調査や第三者による評価結果を踏まえた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する研修の実施。 直近の法制度や関係機関情報を反映した研修の実施。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 48頁参照		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		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%		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%	A	A	A	A	A	アンケート調査の結果は、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以上を維持しており、おおむね利用者の満足が得られている。 アンケート調査や第三者による評価結果を踏まえた研修を実施することにより、情報提供業務の質の向上を図ったことが、高評価につながった。	31
	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																																														
	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%																																														
	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%																																														
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																																																
	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。	4 利用者の利便性の向上 ①適切な情報提供を行う態勢の整備 不断のFAQの追加、更新。 東日本大震災に関するFAQの作成・充実。 法律専門家との関与を得た上での適切なFAQの更新。 コールセンターへの法律専門家を配置。  ○FAQ関連件数 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAQ更新</td> <td>128件</td> <td>230件 うち震災関連 69件</td> <td>301件 うち震災関連 31件</td> <td>382件 うち震災関連 59件</td> </tr> <tr> <td>FAQ新規投入</td> <td>29件</td> <td>554件 うち震災関連 467件</td> <td>214件 うち震災関連 76件</td> <td>144件 うち震災関連 5件</td> </tr> <tr> <td>FAQ総件数</td> <td>3,443件</td> <td>3,988件 うち震災関連 517件</td> <td>4,205件 うち震災関連 593件</td> <td>4,348件 うち震災関連 598件</td> </tr> </tbody> </table> ②多言語通訳サービスの実施 英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語及びタガログ語(タガログ語は平成26年度から韓国語に見直し)を対象。 ③東日本大震災被災者の支援 震災フリーダイヤルの設置。 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る各種専門家によるワンストップ相談の実施。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 49頁参照		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 59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	A	A	A	A	A	FAQの追加・更新を不断に行うなどして、利用者にとってより有用な情報提供を行うことができた。また、多言語情報提供サービスの試行や東日本大震災被災者に対する支援により、更なる利用者の利便性向上を図ることができた。	32																				
	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 59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																																														

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由										
				22	23	24	25												
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。	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	5 充実した情報提供の実施 ①情報提供の方法、内容についての充実化 最高裁判所の協力を得た、家事事件の申請書書式・記載例等の地方事 務所窓口配布。 『東日本大震災相談事例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以外の 各種専門家によるワンストップ相談の実施。  ② IT技術の活用 ツイッター広報の開始。 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タッチで簡易にコールセンター通話できるよ う改良。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 49頁参照	B	B+	B+	A	A	裁判所と協力した書式の提供や、消費者庁、地方自治体等 と協力の上で被災地出張所におけるよろず相談を実施するな ど、情報提供の方法、内容について充実を図ることができ た。 リーフレット等の印刷物は、利用しやすいものに随時見直 しを図るとともに、ツイッター広報の開始やスマートフォン用 ホームページの活用など、IT技術の活用を進めることがで きた。	33								
34	③最適な情報の迅速な提供	(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。	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。	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	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の連携による各種専門家 によるワンストップ相談会を実施。  ホームページに掲載した東日本大震災相談事例Q&A集の更新、追加。 事故情報データベースへの参画により消費者庁との連携を強化。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 50頁参照  ○事故情報データベースの参案件数 <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4件</td> <td>5件</td> <td>6件</td> <td>6件</td> </tr> </tbody> </table>	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	A	A	A	A	A	事故情報データベースの継続した登録や、消費者庁及び東 日本大震災被災自治体と連携した弁護士以外の士業によるワ ンストップ相談の実施により、消費者庁、地方公共団体等の 関係機関等とのより強固な連携体制が構築された。ホーム ページについても、東日本大震災関連情報等を掲載・更新す ることにより、関係機関情報の積極的な活用を図ることがで きた。	34
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																
35	④法教育に資する情報の提供等	(4)法教育に資する情報の提供等																	
	国民に身近な司法の実現におけ る法教育の役割が大きいこと、法 教育が紛争の未然防止に役立つこ とを考慮し、情報提供業務の一環 として、関係機関と連携して地域 住民等に対する法教育に取り組 む。	法教育関連事業を行っている法務 省その他の関係機関との適切な役割 分担を踏まえつつ、情報提供の一環 として、高齢者、学生、地域住民等 にとってより身近な司法の実現を目 指して、関係機関と十分な連携を図 り、地域の法教育に関する取組にお いて適切な役割を果たす。	地域における法教 育の推進に向けた 取組状況	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)。 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)。  地方事務所における関係機関等と連携した講演活動や業務説明活動等。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 50頁参照  ○地方事務所の法教育件数 <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>283件</td> <td>734件</td> <td>1,601件</td> <td>1,759件</td> </tr> </tbody> </table>	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	283件	734件	1,601件	1,759件	A	A	A	A	A	平成23年度以降の各事業年度における法教育シンポジウム や学校教員を対象とした法教育セミナーの実施と、地方事務 所における法教育に関する取組の拡大により、市民に対して 法教育を周知することができた。	35
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																
283件	734件	1,601件	1,759件																
36	(3)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																	
	ア 利用者に最適な援助を提供 するための方策を検討し、実 施する。	① 事案の内容、申込者本人の能 力及び資力等を十分に考慮する ことなどにより、援助申込者に とって最適な援助を提供するこ とのできる環境を整備する。	利用者に対する最 適な援助の提供に 向けた取組状況	1 被災地における法的支援の実態分析 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 (平成24年11月から12月の時期)。 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支援の実態を分析。	B	B+	B+	A	A	被災者の法的ニーズを総合的・体系的に明らかにするもの としては日本で最初の試みである東日本大震災の被災者を対 象としたニーズ調査を実施した。報告書においては、支援セ ンター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、被災者に対する法的支援の分析検討に必要な基礎 資料を完成させた。	36								



中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由			
				22	23	24	25					
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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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</p>	<p>2 利用者のニーズの把握と業務への反映</p> <p>(1) 利用者に対する最適な援助の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>書類作成援助や簡易援助がふさわしい事件のモデルケースの作成に向け、調査及び検討を実施。</li> <li>東日本大震災発生後、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柔軟に対応。</li> <li>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準備作業を完遂するとともに、関係機関との連携の下、制度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。</li> </ul> <p>3 ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施</p> <p>(1) 代理援助における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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・強化に取り組むため、検討を行う「民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチーム」を設置。</li> <li>上記ワーキングチームの成果として民事法律扶助制度に関する利用者向けパンフレット及び契約弁護士・契約司法書士向けガイドの作成・配布。</li> <li>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。</li> </ul> <p>(2) 法律相談援助における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>(3) 震災法律援助等における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東日本大震災発生後、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柔軟に対応。【再掲】</li> <li>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準備作業を完遂するとともに、関係機関との連携の下、制度周知や震災法律援助契約弁護士</li> <li>震災法律援助契約司法書士を確保し、円滑に実施。【再掲】</li> <li>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等について、各地方事務所に迅速に情報を提供。</li> <li>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、いわゆる原簿被災者弁護団に対する説明会を開催するなど、業務内容を周知。</li> <li>震災契約弁護士・震災契約司法書士の確保。</li> <li>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、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を実施。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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(アンケート)の実施。</li> <li>実施期間：平成24年11月16日～12月2日</li> <li>対象者：宮城県内の仙台市、女川町、南三陸町、福島県内の相馬市、二本松市(同県内の浪江町からの避難者を対象)の5地区にある仮設住宅住民</li> <li>上記アンケート調査を踏まえたインタビュー調査の実施。</li> <li>実施期間：平成25年5月から7月</li> <li>対象者：仙台市、女川町、南三陸町、相馬市の仮設住宅の住民(24人)</li> </ul> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 52頁参照</p>	B+	B+	B+	A	A	<p>「利用者のニーズの把握と業務への反映」については、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・受託予定者に検討を促したほか、書類作成援助や簡易援助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ている。</p> <p>平成23年3月の東日本大震災発生を受け、まず民事法律扶助制度の範囲内で可能な限り柔軟に対応、その後震災特例法成立後は短期間のうちに規程整備等の作業を完遂、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の下、制度周知や震災法律援助契約弁護士・司法書士を確保し、円滑に実施した。</p> <p>「利用者のニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施」について、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」の結果やその後の援助実績を踏まえ、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の関係機関との意見交換を継続的に実施した。</p> <p>代理援助については、そのニーズが高まる家事事件について、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームを設置して検討、その結果を計画どおり実践、家庭裁判所への要望等も含め、新たな取組を展開した。</p> <p>法律相談援助においては、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さらに拡充した。</p> <p>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。</p>	37

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度評価結果				自己評価	自己評価理由																															
				22	23	24	25																																	
38	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。	(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。	迅速かつ適正な援助の提供に向けた取組状況 3 サービスの質の向上 (1) 審査の合理化等 ・ 書面審査や単独審査、専門審査委員制度などの活用により、審査の適正を確保しつつ、処理を迅速化。 ・ 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、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実施。  各審査制度導入地方事務所数(全国合計) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>書面審査</td> <td>50事務所</td> <td>50事務所</td> <td>50事務所</td> <td>50事務所</td> </tr> <tr> <td>単独審査</td> <td>—</td> <td>40事務所</td> <td>34事務所</td> <td>40事務所</td> </tr> <tr> <td>専門審査委員</td> <td>18事務所</td> <td>21事務所</td> <td>34事務所</td> <td>33事務所</td> </tr> </tbody> </table> (2) 援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間短縮 ・ ほとんどの事務所において、援助申込から2週間以内に援助開始を決定。  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) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>44事務所</td> <td>47事務所</td> <td>46事務所</td> <td>49事務所</td> </tr> </tbody> </table> ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 54頁参照		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	21事務所	34事務所	33事務所		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	A	A	A	A	A	「サービスの質の向上」について、書面審査や単独審査、専門審査委員制度を活用、審査の適正を確保しつつ、処理の迅速化を進めた。その結果、平成25年度にはほぼ全ての地方事務所において援助申込から2週間以内に援助開始決定している。審査書類の統一化・合理化についても検討を進め、平成25年度には案を取りまとめ、全国地方事務所に意見照会を実施した。 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。	38
	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	21事務所	34事務所	33事務所																																				
	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																																				
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などして、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。	② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知することにより、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上を図る。	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 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。 ・ 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。 (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、毎年度、日本弁護士連合会主催の講習会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。 ・ 地方事務所において、各地の弁護士会、司法書士会との連携の下、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。 ・ 制度改正周知のためのチラシ等を適宜配布。 ・ 東日本大震災の被災者支援に当たって、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、知識・ノウハウを共有。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 55頁参照	B	B+	B+	A	A	「契約弁護士・司法書士が提供するサービスの向上」について、第2期中期目標期間を通じ、関係機関等とも連携・協力しつつ、契約弁護士・契約司法書士への周知を適時適切に行うとともに、継続的に研修会を開催、制度理解向上等を通じたサービス向上を図った。 加えて、東日本大震災の被災者支援において、特に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に関する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、知識・ノウハウの共有に努めた。	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。	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 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 ・ 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。 ・ 東京地方事務所が高齢者・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(平成24年度)。 ・ 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(平成25年度)。 ・ 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。 ・ 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。	A	A	A	A	A	「専門性を必要とする事件への適切な対応」について、各地方事務所専門相談の拡充や専門性向上に向けた研修会の実施等、様々な工夫をし、取り組んだ。	40																														

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度評価結果				自己評価	自己評価理由										
				22	23	24	25												
			<p>(2) 専門分野に精通した契約弁護士・契約司法書士の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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(平成25年度)。</li> <li>契約弁護士・契約司法書士の専門分野拡充のため、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。</li> <li>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。</li> <li>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上記の新制度に関する知識・ノウハウについて共有化。</li> <li>被災地出張所において、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を実施(ワンストップサービスの提供)。</li> </ul> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 56頁参照</p>																
41	(4) 国選弁護士等確保	3 国選弁護士等確保																	
	①迅速かつ確実な選任態勢の確保等	(1)迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保																	
	各地域ごとに、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で協議の場を設けるなどして、迅速かつ確実に国選弁護士、国選付添人の選任、国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図る。とりわけ、裁判員裁判の円滑な実施が我が国の司法制度における喫緊の課題であることにかんがみ、同裁判につき、裁判所及び弁護士会と連携の上、刑事弁護に関する十分な知識や経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が行われる態勢の確保に努めるとともに、その知識や経験を多くの弁護士が共有することができるよう、国選弁護人の選任の運用の工夫に努める。	迅速かつ確実に国選弁護士及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図るため、各地方事務所単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各事業年度に1回以上、定期的な協議の場を設定する。とりわけ、裁判員裁判につき、裁判所及び弁護士会と連携の上、刑事弁護に関する十分な知識や経験を有し、かつ、集中審理に対応し得る国選弁護人の選任が行われる態勢の確保に努めるとともに、その知識や経験を多くの弁護士が共有することができるよう、国選弁護人の選任の運用の工夫に努める。	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	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(全ての地方事務所(支部を含む。))において1回以上実施している関係機関等との協議において、国選弁護士及び国選付添人の選任態勢に関する協議を以下につき実施。 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、裁判員裁判経験者而非経験者を組み合わせるなど)。 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裁判対象事件の弁護人候補者名簿を作成、被疑者国選弁護人が一定の日時までに被疑者の検見に行かなかったときは通知する運用を実施。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 57頁参照	A	A	A	A	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が進んでいる。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人選任の運用の在り方についての十分な検討に努めた。	41								
42	②通知時間の短縮	(2)通知時間の短縮																	
	裁判所からの国選弁護士等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの時間の短縮を図る。	裁判所からの国選弁護士等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの所要時間の短縮を図るために、引き続き、地方事務所ごとに手続類型別の目標時間(被疑者国選弁護事件については原則として数時間以内、遅くとも2.4時間以内等)を設定し、実行する。	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	2 (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 ・被告人国選弁護事件：多くの地方事務所所で原則24時間以内、遅くとも48時間以内 ・国選付添事件：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 ・被疑者国選弁護事件：おおむね設定された目標時間内に指名通知を実施。 ・被告人国選弁護事件：おおむね設定された目標時間内に指名通知を実施。 ・国選付添事件：設定された目標時間内に指名通知を実施。 被疑者国選弁護事件については、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全事件に占める割合の推移は次のとおり。  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、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。  <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>約99%</td> <td>約99.2%</td> <td>約99.4%</td> <td>約99.6%</td> </tr> </table> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 57頁参照</p>	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%	A	A	A	A	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が定められており、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のほとんど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事件においては、平成25年度に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、裁判所の依頼から24時間以内に指名通知を終えた被疑者国選事件の割合は99.6%に達しており、極めて高い割合で目標が達成されている。	42
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%																

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																								
				22	23	24	25																										
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	<p>3 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組</p> <p>(1) 説明会の実施等 ほとんどの地方事務所(支部を含む。)で国選弁護業務及び国選付添業務の解説書等を配布し、説明会を実施。</p> <p>(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研修を実施。</p> <p>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。</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>5か所9回</td> <td>5か所7回</td> <td>9か所25回</td> <td>7か所15回</td> </tr> </table> <p>このほか、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(法廷弁護技術研修)においては、一般契約弁護士も参加。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。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 58頁参照</p>	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	A	A	A	A	A	<p>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が図られている。</p>	43															
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																														
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	<p>常勤弁護士を配置した事務所数</p> <table border="1"> <tr> <td>平成23年3月31日現在</td> <td>平成24年3月31日現在</td> <td>平成25年3月31日現在</td> <td>平成26年3月31日現在</td> </tr> <tr> <td>78か所</td> <td>80か所</td> <td>81か所</td> <td>83か所</td> </tr> </table> <p>常勤弁護士を複数名位置した事務所数</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>常勤弁護士配置事務所数</td> <td>82か所</td> <td>82か所</td> <td>86か所</td> <td>85か所</td> </tr> <tr> <td>複数名配置事務所数</td> <td>59か所</td> <td>57か所</td> <td>56か所</td> <td>57か所</td> </tr> </table> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 60頁参照</p>	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	78か所	80か所	81か所	83か所		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	複数名配置事務所数	59か所	57か所	56か所	57か所	B	B	B	B	B	<p>常勤弁護士の必要な地域に、新たな常勤弁護士の配置又は増員を順次行った。</p>	44
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																														
78か所	80か所	81か所	83か所																														
	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																													
複数名配置事務所数	59か所	57か所	56か所	57か所																													
45	②サービスの質の向上	(2)サービスの質の向上	<p>サービスの質の向上</p> <p>① 福祉機関等との効果的な連携に関する講義。</p> <p>② 行政ADR、原発ADRに関する講義。</p> <p>③ 精神科医の講義や模擬法律相談等を行う研修。</p> <p>④ 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。</p> <p>⑤ 関係機関等との連携強化のための検討会・プロジェクトチームの設置。</p> <p>⑥ 司法ソーシャルワークに関するパイロット事業の展開。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 60頁参照</p>	A	A	A	A	A	<p>関係機関等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、関係機関等や常勤弁護士とも協議するなどし、関係機関等との連携を通じた法的トラブルの総合的な解決を図った。</p>	45																							
46	(6)犯罪被害者支援	5 犯罪被害者支援	<p>1 支援に携わる者からの意見の聴取 今後の業務の在り方等の参考にするため、毎年度、各地方事務所において、関係機関・団体に対しアンケートによる意見聴取を下記要領で実施。 関係機関・団体との紹介・取次件数は、以下のとおり堅実に増加。</p> <p>(1) 実施期間 毎年1月から3月まで</p> <p>(2) アンケート送付機関・団体 弁護士会、地方検察庁、都道府県警察、女性相談センター、児童相談所、民間支援団体等</p>	A	A	A	A	A	<p>全ての地方事務所において、犯罪被害者支援を行っている機関・団体等に対して官民を問わずアンケートを実施し、犯罪被害者等及びその支援者から聴取を行った。関係機関等から地方事務所へ取次ぎ、紹介を受けた利用者数は堅実に増加しており、各地域における地方事務所と各関係機関等との理解及び連携は深まっている。 犯罪被害者等が複数の支援制度を適切に活用できるように、複数ある援助制度の全てについて契約を締結するよう精通弁護士等へ働き掛け、全ての契約を締結している弁護士数は4年間連続して増加した。</p>	46																							

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																																																																																															
				22	23	24	25																																																																																																	
			<p>(3) 実施方法：各地方事務所からアンケート用紙を送付。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 62頁参照</p> <p>○回答機関・団体数の推移</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>1,251</td> <td>1,372</td> <td>1,264</td> <td>1,249</td> </tr> </table> <p>○関係機関・団体と支援センター間の紹介・取次ぎ</p> <p>1 関係機関・団体から支援センターへの紹介・取次ぎ</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>16,540</td> <td>18,120</td> <td>15,872</td> <td>16,849</td> </tr> </table> <p>2 支援センターから関係機関・団体への紹介・取次ぎ</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>3,531</td> <td>3,553</td> <td>2,416</td> <td>2,594</td> </tr> </table> <p>○主な認知度結果の推移</p> <p>1 支援センターが犯罪被害者業務を行なっていること</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>91.8%</td> <td>91.2%</td> <td>93.2%</td> <td>93.5%</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>85.3%</td> <td>83.3%</td> <td>85.4%</td> <td>78.5%</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>84.3%</td> <td>83.0%</td> <td>87.6%</td> <td>79.7%</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>77.5%</td> <td>75.6%</td> <td>78.0%</td> <td>72.8%</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>アンケート項目なし</td> <td>81.5%</td> <td>86.8%</td> <td>80.3%</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>74.5%</td> <td>67.1%</td> <td>71.0%</td> <td>65.2%</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>55.5%</td> <td>49.3%</td> <td>54.6%</td> <td>48.5%</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>41.40%</td> <td>41.70%</td> <td>47.50%</td> <td>41.50%</td> </tr> </table> <p>精通弁護士登録・被害者参加契約・民事法律扶助契約及び委託援助契約の全てに登録・契約している 弁護士数</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>1,031</td> <td>1,388</td> <td>1,529</td> <td>1,799</td> </tr> </table>	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	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	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	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	41.40%	41.70%	47.50%	41.50%	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	1,031	1,388	1,529	1,799					
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																																																																																																					
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																																																																																																					
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																																																																																																					
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%																																																																																																					
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%																																																																																																					
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%																																																																																																					
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%																																																																																																					
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%																																																																																																					
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%																																																																																																					
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%																																																																																																					
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																																																																																					
41.40%	41.70%	47.50%	41.50%																																																																																																					
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																																																																																					
1,031	1,388	1,529	1,799																																																																																																					
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																																																																																																						
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。	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>1 担当職員研修</p> <p>全ての地方事務所の担当職員を対象とする研修では、犯罪被害者、支援に取り組む弁護士、臨床心理士等による講演を取り入れ、実状を理解し懇切・丁寧な対応に取り組む体制を整備。</p> <p>二次受傷についても、臨床心理士による講演を取り入れ、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。</p> <p>少数者でのグループディスカッションにより、職員全体の質の向上と均質化に努めた。</p>	A	A	A	A	A	全ての地方事務所の担当職員を対象とする本部主催の研修では、犯罪被害者等に二次的被害を与えないように、懇切・丁寧な対応の定着に取り組んだ。加えて、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(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、支援する側が精神的に傷付くこと)の知識と対策を身に付けることができるように、研修等を実施して態勢を整えた。地方事務所では、関係機関が開催する研修に積極的に参加しており、また犯罪被害者支援に精通した職員を配置することで効率的な業務運営と質の向上に努めた。	47																																																																																														

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由								
				22	23	24	25										
			<p>2 地方事務所取組 各地方事務所では各種研修への参加等を通じて、被害者の心情に配慮した情報提供に取り組んだ。研修内容を事務所内で共有し、事務所全体の意識向上に努めた。</p> <p>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ニーズ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、犯罪被害者支援の経験がある窓口対応専門職員を配置し、質の高い情報を提供。</p> <p>4 コールセンターオペレーターの養成 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。犯罪被害者対応に適性のある一般オペレーターを対象に研修を実施し、犯罪被害者支援ダイヤルの対応オペレーターの充実化。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 67頁参照</p> <p>各年度研修実施状況</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td> <p>1 業務説明・実務関連研修 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 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 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 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) 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> </td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td> <p>1 業務説明・実務関連研修 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 ②千葉地方事務所における犯罪被害者支援業務の実態 報告者 千葉地方事務所職員 ③被害者支援の事例報告 報告者 常勤弁護士 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 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 ②「子どもの犯罪被害」 講師 弁護士 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> </td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td> <p>1 業務説明・実務関連研修 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 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 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 ①「障害者虐待防止法について」 講師 弁護士 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 ③「被害者の心理と対応」 講師 警察庁犯罪被害者支援室臨床心理士</p> </td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td> <p>1 業務説明・実務関連研修 ①犯罪被害者支援業務の現状と展望 説明者 犯罪被害者支援課 ②被害者参加人のための国選弁護制度における実務と留意点 説明者 犯罪被害者支援課 ③被害者参加人旅費等支給制度における実務と留意点 説明者 犯罪被害者支援課 ④コールセンターの業務 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 ⑤二次的被害を防止する対応 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 ①「弁護士による被害者支援活動について」 講師 弁護士 ②「二次的被害の防止及び二次受傷のケアについて」 講師 臨床心理士</p> </td> </tr> </table>	平成22年度	<p>1 業務説明・実務関連研修 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 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 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 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) 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	<p>1 業務説明・実務関連研修 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 ②千葉地方事務所における犯罪被害者支援業務の実態 報告者 千葉地方事務所職員 ③被害者支援の事例報告 報告者 常勤弁護士 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 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 ②「子どもの犯罪被害」 講師 弁護士 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 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 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 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 ①「障害者虐待防止法について」 講師 弁護士 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 ③「被害者の心理と対応」 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 ①犯罪被害者支援業務の現状と展望 説明者 犯罪被害者支援課 ②被害者参加人のための国選弁護制度における実務と留意点 説明者 犯罪被害者支援課 ③被害者参加人旅費等支給制度における実務と留意点 説明者 犯罪被害者支援課 ④コールセンターの業務 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 ⑤二次的被害を防止する対応 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 ①「弁護士による被害者支援活動について」 講師 弁護士 ②「二次的被害の防止及び二次受傷のケアについて」 講師 臨床心理士</p>						
平成22年度	<p>1 業務説明・実務関連研修 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 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 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 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) 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	<p>1 業務説明・実務関連研修 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 ②千葉地方事務所における犯罪被害者支援業務の実態 報告者 千葉地方事務所職員 ③被害者支援の事例報告 報告者 常勤弁護士 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 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 ②「子どもの犯罪被害」 講師 弁護士 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 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 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 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 ①「障害者虐待防止法について」 講師 弁護士 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 ③「被害者の心理と対応」 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 ①犯罪被害者支援業務の現状と展望 説明者 犯罪被害者支援課 ②被害者参加人のための国選弁護制度における実務と留意点 説明者 犯罪被害者支援課 ③被害者参加人旅費等支給制度における実務と留意点 説明者 犯罪被害者支援課 ④コールセンターの業務 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 ⑤二次的被害を防止する対応 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 ①「弁護士による被害者支援活動について」 講師 弁護士 ②「二次的被害の防止及び二次受傷のケアについて」 講師 臨床心理士</p>																

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																											
				22	23	24	25																													
48	イ 効率的な業務運営を行いつつサービスの質の向上を図るため、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が配置されている地方事務所における犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が勤務していない時間帯における犯罪被害者に対する窓口での情報提供、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員が配置されていない地方事務所における犯罪被害者に対する窓口での情報提供に当たっては、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、必要な研修を行うことなどにより二次被害を防止するなど、犯罪被害者の心情に配慮した質の高いサービスの提供を図る。	② 支援センターが提供する犯罪被害支援の内容及び質を全国的に均質なものとし、かつ、一定の水準以上のものとするため、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止を図ることなどを始めとした犯罪被害者支援に関する研修を各事業年度に1回以上実施することなどにより、犯罪被害者の心情に配慮した質の高いサービスの提供を図る。	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	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 本部主催の研修では、犯罪被害者、犯罪被害者支援に取り組む弁護士、臨床心理士による講演等を取り入れ、実情を理解した懇切・丁寧な対応に取り組む体制を整備。【再掲】 職員が二次受傷(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、支援する側が精神的に傷付くこと)の知識と対策を身に着けるための研修を取り入れ、支援体制の安定策を実施。 グループディスカッションにより、職員全体の質の向上と均質化を図った。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 69頁参照	A	A	A	A	A	全ての地方事務所の担当職員を対象とする本部主催の研修では、犯罪被害者等に二次的被害を与えないように、懇切・丁寧な対応の定着に取り組んだ。加えて、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ことができるように研修等を実施し質の高いサービスの提供に取り組んだ。	48																									
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を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。	精通弁護士の確保・紹介体制の充実及びこれらの弁護士が提供するサービスの質の向上に向けた取組状況	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(犯罪被害者支援に経験や理解のある弁護士)を確保するとともに、精通弁護士を紹介する体制の整備・拡充。  【精通弁護士名簿搭載者数及び紹介件数】 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>1,387</td> <td>1,839</td> <td>1,886</td> <td>2,084</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>44</td> <td>525</td> <td>568</td> <td>618</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,032</td> <td>2,364</td> <td>2,454</td> <td>2,702</td> </tr> <tr> <td>紹介件数</td> <td>926</td> <td>877</td> <td>1,013</td> <td>1,330</td> </tr> </tbody> </table> 性犯罪の被害者から要望に対応するため、女性弁護士の登録増加に取り組む、全ての地方事務所で女性弁護士が登録している態勢を維持。 平成25年度、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、その手続が遅れたため、被害者等に負担をおかけしたケースが発生。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发出するとともに、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、進捗を管理。 重大、凄惨な事件、社会的関心の高い事件については、地方事務所から本部への報告手順を示し、必要なバックアップを行う体制を整備するとともに、オペレーター育成に取り組んでいる。  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、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。 本部においては、被害者国選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、被害者参加人旅費等支給制度の周知書面作成、配布等により、被害者国選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んだ。		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	男性	1,387	1,839	1,886	2,084	女性	44	525	568	618	合計	2,032	2,364	2,454	2,702	紹介件数	926	877	1,013	1,330	A	A	A	A	A	日本弁護士連合会との連携及び各地方事務所における弁護士を対象とした業務説明会、意見交換会等の実施により、精通弁護士の登録数増加及び提供するサービスの質の向上に取り組んだ。取組の結果、精通弁護士の登録数は4年連続で増加し、このうち、女性弁護士の登録も着実に増加している。コールセンターから地方事務所への精通弁護士紹介に関する取次ぎでは、慎重かつ迅速な対応が求められることから、担当職員に加えて地方事務所事務局長とも情報を共有し、精通弁護士紹介の受付状況を把握できる体制を整えた。また、被害者が広範囲に及ぶ場合、犯罪被害者等が住所地から避難している場合等も想定し、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し、体制を整備した。	49
	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																
男性	1,387	1,839	1,886	2,084																																
女性	44	525	568	618																																
合計	2,032	2,364	2,454	2,702																																
紹介件数	926	877	1,013	1,330																																

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由									
				22	23	24	25											
			<p>(2) その他の取組</p> <p>日本弁護士連合会と精通弁護士に対する苦情・意見について情報提供を行い、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推進。</p> <p>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備。</p> <p>常勤弁護士へ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実施。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 71頁参照</p>															
50	エ	④	<p>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</p> <p>1 犯罪被害者への適切かつ積極的な助言の徹底</p> <p>犯罪被害者支援ダイヤルを設け、犯罪被害者法律扶助制度等各種支援制度に関する説明を徹底。</p> <p>地方事務所においては、研修等を通じて民事法律扶助制度等各援助制度への理解を深め、対応の均質化を図った。</p> <p>平易な言葉を使用したFAQを関係機関等へ配布し、被害者への案内を依頼。</p> <p>ホームページ上においても、上記各制度の概要を掲載し、情報入手・利用に関する利便性を向上。</p> <p>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に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実施。</p> <p>2 専門相談の推進</p> <p>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。</p> <p>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、弁護士会との連携の下で、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に取り組んだ。</p> <p>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、犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士の所属する法律事務所との橋渡しを実施。</p> <p>3 迅速な援助のための手続きの整備</p> <p>コールセンターにおいて、細心の注意を払いつつ情報を聴取し、確実に全国の地方事務所へ伝達する体制を整備。</p> <p>取次ぎを受けた地方事務所では、被害者の経済状況に応じて、迅速に専門的知見を有する弁護士に取り次ぐ態勢を整備。被害が広範囲に及ぶ場合、犯罪被害者等が住所地から避難している場合等も想定し、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。</p> <p>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実施。</p> <p>民事法律扶助による損害賠償命令申立件数の推移は以下のとおり。</p> <table border="1"> <tr> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>141件</td> <td>171件</td> <td>154件</td> <td>167件</td> </tr> </table> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 73頁参照</p>	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	A	A	A	A	A	<p>コールセンターにおいては、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、民事法律扶助制度を始めとする各種支援制度の案内をマニュアル及びトークスクリプトに取り入れて徹底している。</p> <p>被害者参加弁護士の94.7%が民事法律扶助制度の契約弁護士となっており、平成22年度の91.9%から堅実に増加し、犯罪被害者等が民事法律扶助制度を適切に活用し、被害回復を行える態勢を整えた。</p>	50
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															



中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由																					
				22	23	24	25																							
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																													
(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。	寄附金等の自己収入増加に向けた取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「一般寄附」：広く一般から募る寄附</li> <li>・「サポーターズクラブ」：主として一般から募る小口寄附</li> <li>・「更生寄附」：保護観察対象者から受入れ</li> <li>・「その他寄附」：それ以外の寄附</li> <li>○「しよく罪寄附」：刑事裁判の被疑者・被告人から受け入れる寄附</li> <li>○ 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</li> <li>○ 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。</li> </ul> <p>寄附金の受入状況は以下のとおり。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>しよく罪寄附</td> <td>125,755千円</td> <td>64,606千円</td> <td>43,033千円</td> <td>36,563千円</td> </tr> <tr> <td>一般寄附</td> <td>16,516千円</td> <td>42,827千円</td> <td>18,084千円</td> <td>11,375千円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>142,271千円</td> <td>107,433千円</td> <td>61,117千円</td> <td>47,938千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 73頁参照</p>		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25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	B	B	B	B	B	寄附金の自己収入増加を図るため、一般寄附については、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等して寄附金等の自己収入の獲得に努めた。	51
	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25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	2 民事法律扶助																													
	(1) 民事法律扶助制度は、弁護士・司法書士費用を立て替える制度であり、その実施のために国費が投入されていることから、財政負担を抑制しつつ、援助を必要とする国民等に適切にサービスを提供するためには、償還金の確保が極めて重要である。そのために、以下の取組等を行う。																													
①立替金債権等の管理・回収計画等	(2)立替金債権等の管理・回収計画等																													
52 民事法律扶助の立替金債権等の回収に最大限努める。そのために、年度ごと、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、立替金債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不測に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、適切に対応する。	年度ごと、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、同債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不測に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ることなどにより、債権管理コストの削減を図る。	立替金債権等の管理・回収計画等の策定・検証・評価・見直しによる償還額の増加及び債権管理コストの削減に関する取組状況	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 立替金債権等の管理・回収計画の策定 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 本部において各年度ごとに、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、全国の地方事務所に提示。</li> <li>② 地方事務所において、本部が示した債権管理・回収計画の骨子を基に、地域の実情等を反映し、具体的な債権管理・回収計画を策定、実施。</li> </ul> </li> <li>(2) 償還状況に関するデータ活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 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、地方事務所が回収実績を適時・適切に把握できるよう、システムを設定。</li> <li>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把握にデータを活用し、随時施策を追加修正するなどの計画の見直しを実施。</li> </ul> </li> <li>(3) 地方事務所の担当職員を対象とした業務研修の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 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紹介。</li> <li>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。</li> </ul> </li> <li>(4) 民事法律扶助第二課の設置 <p>平成24年4月から、立替金債権等の管理・回収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して、初期滞納者及び長期滞納者に対する計画的な督促を実施。</p> </li> </ul>	B+	B+	B+	A	A	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を設置し、地方事務所ごとの債権管理・回収計画を毎年度見直しして管理・回収の充実を図ると共に、生活保護受給者に係る償還免除処理の推進等、償還の見込みのない立替金債権を逐次適切に整理して債権管理コストの削減を図った。	52																				

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由	
				22	23	24	25			
			<p>(5) 回収効果向上に向けた督促方法の見直し</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順次拡大し、最終的に連続12か月滞りまで拡大。</p> <p>② 自動引落の有無にかかわらず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。</p> <p>③ 強化月間設定による銀行振込推進キャンペーンの実施。</p> <p>④ 電話督促強化週間を設定して集中的に電話督促を実施。</p> <p>⑤ 長期滞納者の自宅を訪問して償還を促す取組の実施。</p> <p>⑥ 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実施。</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は原則として援助終了まで立替金の償還を猶予。</p> <p>② 援助終了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、立替金の償還を免除することが可能である旨を当該被援助者に周知。</p> <p>(2) 所在不明への対応</p> <p>所在調査を行ったものの所在の確認ができないと結論付けられる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し対応。</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 生活保護受給者の免除処理の推進。(平成24年度)</p> <p>③ 長期未償還の立替金のうち10年以上償還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整理。(平成25年度)</p> <p>(4) コスト削減への取組</p> <p>① ゆうちょ銀行口座からの自動引落しの登録の推進。</p> <p>② 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の活用。</p> <p>(5) 東日本大震災の被災者について、事件進行中の償還を猶予する運用の継続実施。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 75頁参照</p>							
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									
53 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>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、</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。これらの取組を的確に実施することにより、毎年度、前年度と比較して償還率を向上させるよう努める。</p>	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>2 効率的で効果的な回収方法の工夫等</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</p> <p>① コンビニ督促について、当初、対象者を初回滞納及び1か月から3か月連続滞納者までとしていたものを順次拡大し、12か月連続滞納者まで督促対象を拡大。</p> <p>② ゆうちょ銀行から償還金の初回引落し不能にてにコンビニ督促が行われた者に対する電話督促の継続実施。</p> <p>③ コンビニ督促の対象を自動引落口座の未登録者にも拡大。</p> <p>(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</p> <p>① 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」を作成し、全国一律の督促指針として活用。</p>	B+	B+	B+	A	A	回収に当たっては、コンビニ督促の充実、振込キャンペーンや電話督促強化週間の実施、支払督促申立ての積極的活用、効果的な回収手法の地方展開、返済のしおりやホームページでの償還意識付け強化など、効率的で効果的な回収への取組は年々強化されている。新規立替金額がほぼ横ばいと伸び悩む中、償還金額は平成21年度を上回る実績で推移した。	53

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由
				22	23	24	25		
			<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、本部署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て集中的に電話督促を実施。</p> <p>② 長期滞納者に対する督促については、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> <p>・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</p> <p>・実施方法：本部から一斉に郵便督促を実施</p> <p>→ 転居先不明で督促状が返送された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。</p> <p>→ 督促状に恒常的にゆうちょ銀行の払込取扱票を同封し償還を促進(平成24年度より)</p> <p>○銀行振込推進キャンペーン</p> <p>・対象者：銀行振込みにて償還したいとする者</p> <p>・実施方法：強化月間を年2回設定して実施</p> <p>→ 銀行振込又は払込取扱票による支払を案内(平成23年度より)</p> <p>○電話督促強化週間の実施</p> <p>・実施方法：強化週間を年2回設定、督促時間を延長して集中的に電話督促を実施(平成24年度より)</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> <p>① 償還の意義や償還方法等を記載した「返済のしおり」を作成し地方事務所へ配布。</p> <p>→ 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。</p> <p>② 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)。</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>① 当初設定した償還が難しいことが判明した被援助者</p> <p>→ 償還月額の変更や償還猶予。</p> <p>② 全ての被援助者</p> <p>→ 生活状況等に変更があった場合には地方事務所へ連絡するよう説明。</p> <p>③ 初期滞納者</p> <p>→ 電話督促により早期に償還の意識付け。</p> <p>④ 長期滞納者</p> <p>→ 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実施。</p> <p>(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</p> <p>① 債権管理新システムの活用(平成24年度本格稼働)</p> <p>→ 債権管理システムの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、督促履歴の管理等の機能を活用。</p> <p>② 債権回収状況等に応じた督促方法の検討・実施</p> <p>○コンビニ督促の対象拡大(平成24年度、25年度)</p> <p>→ 対象範囲を順次拡大し、12か月連続延滞まで拡大</p> <p>→ コンビニ督促はがき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実施。</p> <p>○銀行振込キャンペーン</p> <p>→ 支払方法について銀行振込みを希望する被援助者への対応として、強化月間を設定して振込口座を案内するキャンペーンを実施。</p> <p>○長期滞納者の状況に応じた対応</p> <p>→ 滞納状況ごとに督促状を変更して督促を実施</p> <p>○簡易裁判所への支払督促申立て</p> <p>→ 対象者：一定の長期滞納者</p> <p>・実施方法：申立予定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い、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。</p> <p>○地方事務所への資料提供</p> <p>→ 債権管理システムを活用して地方事務所へ督促のための資料等を提供し、債権管理システムの積極的な活用を促した。</p>						

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度評価結果				自己評価	自己評価理由																																								
				22	23	24	25																																										
			<p>立替金の管理・回収等の実績は以下のとおりである。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>償還金額</td> <td>101億8828万円</td> <td>103億5876万円</td> <td>99億8236万円</td> <td>99億9934万円</td> </tr> <tr> <td>免除金額</td> <td>26億7099万円</td> <td>29億8796万円</td> <td>44億9961万円 (注1)</td> <td>33億7724万円</td> </tr> <tr> <td>みなし消滅額</td> <td>1023万円</td> <td>1293万円</td> <td>7001万円</td> <td>3億6924万円 (注2)</td> </tr> <tr> <td>コンビニ督促回収額</td> <td>—</td> <td>6億4400万円</td> <td>6億3900万円</td> <td>8億6031万円</td> </tr> <tr> <td>郵便督促回収額</td> <td>—</td> <td>1億円</td> <td>1億100万円</td> <td>6998万円</td> </tr> <tr> <td>銀行振込キヤノン回収額</td> <td>—</td> <td>200万円</td> <td>533万円</td> <td>1267万円</td> </tr> <tr> <td>電話督促強化連関回収額</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>644万円</td> <td>1692万円</td> </tr> </tbody> </table> <p>(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。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 77頁参照</p>		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	99億9934万円	免除金額	26億7099万円	29億8796万円	44億9961万円 (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	—	6億4400万円	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	銀行振込キヤノン回収額	—	200万円	533万円	1267万円	電話督促強化連関回収額	—	—	644万円	1692万円						
	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	99億9934万円																																													
免除金額	26億7099万円	29億8796万円	44億9961万円 (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	—	6億4400万円	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																																													
銀行振込キヤノン回収額	—	200万円	533万円	1267万円																																													
電話督促強化連関回収額	—	—	644万円	1692万円																																													
(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																																																
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。	有償事件の受任等による自己収入増加に向けた取組状況	<p>○ 司法過疎地域事務所における事業収益</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>地域事務所数</th> <th>事業収益 (単位:千円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>29小所</td> <td>434,166</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>31小所</td> <td>379,994</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>32小所</td> <td>337,945</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>33小所</td> <td>227,734</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 81頁参照</p>	年度	地域事務所数	事業収益 (単位:千円)	平成22年度	29小所	434,166	平成23年度	31小所	379,994	平成24年度	32小所	337,945	平成25年度	33小所	227,734	B	B	B	B	B	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)の減少という社会情勢による影響のほか、民事法律扶助事件や国選弁護事件の増加等に伴う有償事件取扱件数の減少により毎年度減少する結果となった。	54																								
年度	地域事務所数	事業収益 (単位:千円)																																															
平成22年度	29小所	434,166																																															
平成23年度	31小所	379,994																																															
平成24年度	32小所	337,945																																															
平成25年度	33小所	227,734																																															
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。	地方公共団体等からの財政的支援獲得に向けた取組状況	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・南三陸出張所</li> <li>・山元出張所</li> <li>・東松島出張所及び大槌出張所の敷地</li> <li>→地方自治体の協力を得て無償貸与</li> <li>・二本松出張所(二本松市)</li> <li>・ふたば出張所(広野町)</li> <li>・岩手地方事務所気仙出張所(大船渡市)</li> <li>→建物又は敷地の無償提供</li> </ul> <p>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階一面の無償提供を受けて、法テラス明石市役所内窓口の開所を準備。</p> <p>※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 81頁参照</p>	B	A	A	A	A	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、建物又は敷地の無償提供を受けた。そして、いずれの被災地出張所についても設置期限を平成27年3月末まで延長した。 また、法テラス明石市役所内窓口を開所するため、兵庫県明石市役所から市庁舎2階一面の無償貸与を受けた。	55																																							

中期目標	中期計画の各項目	評価の指標	中期目標期間(平成22年度～平成25年度)の実績(要旨)	事業年度 評価結果				自己 評価	自己評価理由		
				22	23	24	25				
(4)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。	4 財務内容の公表 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。	分かりやすい形で財務内容の公表に関する取組状況	1 セグメント情報の充実 セグメント情報充実のための工夫の一つとして、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、平成24年度から財務データの業務別セグメント情報を開示。  2 事業報告書の明解な表示 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て検討し、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。そ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、多くの工夫を実施。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 82頁参照	B	B	B+	A	B	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。	56
6 その他業務運営に関する重要事項											
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。	5 予算、収支計画及び資金計画  (1) 予算 (2) 収支計画 (3) 資金計画  V 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は、3.6億円とし、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。  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で充てる。  VIII その他法務省令で定める業務運営に関する事項	予算・収支計画・資金計画の実施状況	予算、収支計画、資金計画に対する実績については、業務実績報告書別紙のとおり。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 83頁参照	A	A	A	A	A	いずれも計画の範囲内で対応しており、総じて予算執行は適切であった。	57
58	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。	施設・設備、人事に関する計画 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	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、採用プロセスを一層充実化。  ・ 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実施。 ・ 書棚等の設備の増設が必要となる場合には、レイアウトの変更するなど適切な整備を実施。  ※ 業務実績報告書(第2期中期目標期間) 83頁参照	A	A	A	A	A	中期目標期間を通じ、業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保を適切に行い、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った。	58	