

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価総括表様式

中期計画（中期目標）	年度評価				中期目標期間評価		項目別 調査No.
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	見込 評価	期間実 績評価	
I. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項							
1 震災法律援助事業による援助の充実	B	B	B	B	B	B	1-1
2 震災法律援助事業以外の手法による援助の充実	B	B	B	B	B	B	1-2
3 高齢者・障害者等に対する援助の充実 【重要度「高」】	B	B	B	B	B	B	1-3
4 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等 【難易度「高」】	C	C	C	C	C	C	1-4
5 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上	B	B	B	B	B	B	1-5
6 一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B	B	B	B	B	1-6
7 ガバナンスの強化	B	B	B	B	B	B	1-7
8 監査の充実・強化	B	B	B	B	B	B	1-8
9 コンプライアンスの強化	B	B	B	B	B	B	1-9
10 情報セキュリティ対策 【重要度「高」】	B	B	B	B	B	B	1-10
11 効果的な連携方策の策定	B	B	B	B	B	B	1-11
12 連携強化のための体制構築	B	B	B	B	B	B	1-12
13 報酬・費用の立替・算定基準	B	B	B	B	B	B	1-13
14 自然災害等に関するリスクへの対応の構築	B	B	C	B	B	B	1-14
II. 業務運営の効率化に関する事項							
15 一般管理費及び事業費の効率化 【重要度「高」】	A	A	B	B	B	B	2-15
16 事務所の業務実施体制の見直し 【難易度「高」】	B	B	C	C	B	C	2-16
17 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）	B	C	A	B	B	B	2-17
18 民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）	B	B	B	B	B	B	2-18
19 国選弁護等関連業務	B	B	B	B	B	B	2-19
20 司法過疎対策業務	C	B	B	B	B	B	2-20

中期計画（中期目標）	年度評価				中期目標期間評価		項目別 調査No.
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	見込 評価	期間実 績評価	
III. 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							
21 情報提供業務の質の向上	B	B	B	B	B	B	3-21
22 法教育に資する情報の提供等	A	A	A	B	A	A	3-22
23 民事法律扶助業務	B	B	A	B	B	B	3-23
24 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保	B	B	B	B	B	B	3-24
25 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実	B	B	B	B	B	B	3-25
26 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	B	B	B	B	B	B	3-26
27 犯罪被害者支援業務の質の向上	B	B	B	B	B	B	3-27
28 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施	B	B	B	B	B	B	3-28
IV. 財務内容の改善に関する事項							
29 自己収入の獲得等 【難易度「高」】	B	B	B	B	B	B	4-29
30 効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫	B	A	A	A	A	A	4-30
31 償還率の向上 【重要度・難易度「高」】	B	B	B	B	B	B	4-31
32 立替金債権等の管理・回収状況の開示	B	B	B	B	B	B	4-32
33 立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築	B	B	B	B	B	B	4-33
34 財務内容の公表	C	B	B	B	B	B	4-34
V. その他業務運営に関する重要事項							
35 認知度の向上に向けた取組の充実 【重要度「高」】	B	B	B	B	B	B	5-35
36 業務運営の体制維持	B	B	B	B	B	B	5-36

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	震災法律援助事業による援助の充実		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
震災法律相談援助件数	—	—	51,542件	54,575件	52,995件	53,433件	(参考指標) 【平成25年度】 48,418件
震災代理援助件数	—	—	1,802件	2,126件	471件	219件	(参考指標) 【平成25年度】 2,267件
震災書類作成援助件数	—	—	9件	43件	31件	29件	(参考指標) 【平成25年度】 13件

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・1(2)ア 震災法律援助事業による援助の充実 震災法律相談援助によって東日本大震災の被災者のニーズをどの程度満たしているのか分析した上, 更なる援助により法的問題の早期解決に資すると見込まれる被災者について, 震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結びつける方策を検討・実施する。</p>
中期計画	<p>Ⅰ・1(2)ア 震災法律援助事業による援助の充実 震災法律相談援助によって東日本大震災の被災者のニーズがどの程度満たされているか分析をした上, 更なる援助により法的問題の早期解決に資すると見込まれる被災者について, 震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結びつける方策を検討・実施する。 平成24年度に実施した「東日本大震災の被災者等の法的支援に関するニーズ調査」の結果(自らが法的問題を抱えていることに気付いていない被災者の存在など)等を踏まえ, 震災法律援助について, 被災者が利用しやすい制度となるよう, 巡回・出張相談, 夜間・休日相談, テレビ電話相談を活用するなどし, 被災者支援の充実を図る。</p>

主な評価指標等		震災法律援助事業による援助の充実にに向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)		(業務実績評価)	
業務実績報告書掲載頁：8		評定	B	評定	B
1 震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結び付ける方策		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>援助実績の分析の結果、震災法律相談援助から震災代理援助や震災書類作成援助に結び付く割合が高いことが判明した原発事故損害賠償請求に関する事案について、中期目標期間を通じて、「原発弁護団」と連携し、同弁護団の震災援助説明会や原発事故による避難者支援団体等の説明会に支援センター職員が参加し、震災代理援助の申込みの際の必要書類や注意事項、審査の方法や援助開始決定後の手続の流れについて個別説明や情報交換を実施した。</p> <p>また、契約弁護士向けの研修会等においても、震災法律援助事業についての業務説明を行い、震災法律援助の利用促進を図った。</p> <p>なお、利用対象を震災に起因する事案に限定している震災代理援助の利用件数については、28年度に大幅減少したが、これは、震災発生から一定程度の時間が経過したことに伴い、震災に起因する案件が減少傾向にあることも一因と考えられる。</p>		<p>震災法律相談援助から震災代理援助及び震災書類作成援助に結び付く傾向が高い原発事故損害賠償請求に関する事案について、中期目標期間を通じて、原発弁護団と連携し、震災援助説明会や原発事故による避難者支援団体の説明会等において、援助内容の案内や審査の説明を行うなどの取組を実施したほか、契約弁護士向けの震災法律援助事業の業務説明を実施し、効果的に震災代理援助や震災書類作成援助に結び付くよう努めた。</p> <p>また、中期目標期間を通じて、被災者のニーズに応じて、移動車両を活用しての巡回・出張相談の実施、夜間及び休日相談の実施並びにテレビ電話相談の活用に取り組んだ結果、震災法律相談援助の件数は、高水準を維持している。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>震災発生からの時間経過等もあり、28年度には震災起因性を要件とする震災代理援助件数が大幅に減少したが、中期目標期間を通じて、援助実績の分析結果に基づき、いわゆる「原発弁護団」と連携し同弁護団の説明会での説明等、震災代理援助や震災書類作成援助に効果的に結び付けるための方策を着実に実施するとともに、契約弁護士向け研修会等での業務説明により、震災法律援助の利用促進に努めている。</p> <p>また、巡回・出張相談、夜間・休日相談等の活用により、被災者の法的アクセスの拡充を図り、震災法律相談件数については、毎年度、5万件超を維持している。</p> <p>これらの取組の実績及びその継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	
2 被災者支援の充実					
<p>中期目標期間を通じて、移動相談車両の活用を含めた巡回・出張相談や全被災地出張所における夜間相談・休日相談の実施、被災地出張所法テラスふたばにおけるテレビ電話相談の活用等を行い、被災者への司法アクセスの拡充に取り組んだ結果、震災法律相談援助の利用件数は、毎年度5万件を超える高水準で推移した。</p>					

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報							
1-2	震災法律援助事業以外の手法による援助の充実						
当該項目の重要度, 難易度						関連する政策評価・行政事業レビュー	
2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
ワンストップ相談会開催回数	—	—	643回	612回	643回	677回	(参考指標)
ワンストップ相談会相談件数	—	—	2,159件	2,503件	2,362件	2,313件	(参考指標)
震災法テラスダイヤル件数	—	—	3,743件	1,897件	1,573件	1,070件	(参考指標)
3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価							
中期目標	<p>第2・1(2)イ 震災法律援助事業以外の手法による援助の充実 東日本大震災の被災地・被災者のニーズに応じて, 支援センターが持つノウハウを有効利用し, 震災法律援助事業以外の手法による被災地・被災者の援助拡充を図る。</p>						
中期計画	<p>I・1(2)イ 震災法律援助事業以外の手法による援助の充実 東日本大震災の被災地の地方公共団体と連携して, 引き続き, 弁護士・司法書士のほか, 被災者のニーズに適した各種の専門家によるサービスを提供するなどし, 被災者に対する包括的な支援の充実を図る。震災法律援助事業による被災者支援が行えない場合であっても, 被災者のニーズに応じ, 民事法律扶助業務を通じ, 巡回・出張相談等の方法により, 適切な被災者支援を実施する。</p>						

主な評価指標等	震災法律援助事業以外の手法による援助の充実にに向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価	(見込評価)	(業務実績評価)
業務実績報告書掲載頁：8	評定	B	評定 B
1 震災法律援助事業以外の手法による各種取組	評定に至った理由	評定に至った理由	評定に至った理由
<p>(1) 「東日本大震災相談実例Q&A」 ホームページ上に「東日本大震災相談実例Q&A」を継続的に設け、被災者や被災関係者の相談実例を基にした情報提供を実施するとともに、相談項目ごとのQ&A一覧を掲載したり、随時情報の更新を行うなどにより、中期目標期間を通じて、利用者の利便性の向上に取り組んだ。</p> <p>(2) 「東日本大震災に関する相談窓口一覧」 ホームページ上に「東日本大震災に関する相談窓口一覧」を継続的に設け、関係機関との連携の下、随時情報の更新を行うなどにより、中期目標期間を通じて、利用者の利便性の向上に取り組んだ。</p> <p>(3) 「震災法テラスダイヤル」 震災に関する法制度や相談窓口等の情報提供専用のダイヤル「震災法テラスダイヤル」をコールセンター内に設置し、中期目標期間を通じて、被災者や被災関係者からの問合せに継続的に対応した。 なお、28年4月の熊本地震発生後、速やかに体制整備を行い、同年5月14日以降は、同ダイヤルにおいて、熊本地震の被災者からの問合せにも対応し、被災者支援に取り組んだ。</p> <p>(4) 「ワンストップ相談会」の実施 地元の地方公共団体の要望や前年度の相談会実施状況も考慮の上、宮城、岩手、福島各県に設置した7か所の被災地出張所において、中期目標期間を通じて、消費者庁、地元の地方公共団体と連携し、弁護士以外の各種専門家による「ワンストップ相談会」を継続実施し、被災者のニーズに適したきめ細かい情報提供サービスに取り組んだ。</p> <p>(5) 「女性の悩みごと相談」の実施 内閣府男女共同参画局との連携により24年2月から実施する「女性の悩みごと相談」を、中期目標期間を通じて、被災地出張所3か所（法テラス南三陸、法テラス山元、法テラス東松島）で継続実施し、被災地における女性の悩みに、よりきめ細やかかつ継続的に対応した。なお、同相談は、26年度においては、前記3か所の被災地出張所に法テラス岩手を加えた4か所で実施していたが、その後、法テラス岩手での相談を終了し、2か所の被災地出張所（法テラス大槌、法テラス気仙）での相談を開始したことで、合計5か所で実施するに至った。</p> <p>2 被災者（震災法律援助事業対象外）に対する民事法律扶助制度の活用 震災法律援助事業の直接の対象とならない被災者に対しても、中期目標期間を通じて、巡回相談及び出張相談等を活用した援助に取り組んだ。</p>	<p>震災特例法に基づく震災法律援助事業を適正に遂行するとともに、弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談会を始め、被災者の多様なニーズに応えるための各種取組を実施して、個々の被災者に応じたきめ細かい対応を行い、他方、震災法律援助事業の直接の対象とならない被災地の住民に対しても、巡回・出張相談等の民事法律扶助の制度を活用するなどして、中期目標期間を通じて、被災者等への積極的な支援を継続実施した。 以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>	<p>消費者庁や被災地の地方自治体等と密接に連携し、中期目標期間を通じて、被災地出張所において、弁護士以外の各種専門家によるワンストップ相談会や女性の悩みごと相談を実施するなど、被災者の特性やニーズに適したきめ細かい支援を提供するとともに、ホームページ上に「東日本大震災相談実例Q&A」等の情報を掲載、更新するなど、利用者の利便性に配慮した取組も継続し、被災者に対する包括的支援に努めている。 また、震災法律援助事業の直接の対象とならない被災地域の住民に対しても、民事法律扶助制度を活用した巡回・出張相談等を実施し、積極的な支援を継続している。 これらの多様な支援の充実等の取組を継続することにより、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	高齢者・障害者等に対する援助の充実		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：司法ソーシャルワークは、従前のように利用者からの申込みを待つとは異なり、支援センターが関係機関と連携の上、法的問題を抱えた高齢者・障害者に積極的に働きかけて法的サービスを提供するものであり、その業務の特質を考慮し、第3期中期計画期間から本格的に実施するものであることから重要度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
「司法ソーシャルワーク」「高齢者・障がい者支援」をテーマとした地方協議会の開催回数	—	—	52回	65回	62回	66回	(参考指標)
連携対象機関の指定相談場所数	前年度比増加	—	37か所	85か所	152か所	185か所	
連携を契機とした巡回相談件数	前年度比増加	—	319件	488件	438件	595件	【参考数値】地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会で実施した巡回相談件数 ・26年度：78件 ・27年度：136件 ・28年度：193件 ・29年度：312件
連携を契機とした出張相談件数（※）	前年度比増加	—	—	589件	639件	1,131件	※28年度の数値は28年6月1日～29年3月31日の実績値である。 【参考数値】出張法律相談総件数 ・26年度：3,312件 ・27年度：4,051件 ・28年度：4,522件 ・29年度：5,782件
連携を契機としたセンター相談・事務所相談件数（※）	前年度比増加	—	—	673件	2,578件	3,636件	※28年度の数値は28年6月1日～29年3月31日の実績値である。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第2・1(3) 高齢者・障害者等に対する援助の充実 常勤弁護士等の活動を含めた支援センターが行う司法ソーシャルワークの取組（福祉機関等との連携及び出張法律相談等のアウトリーチの手法等を活用した高齢者・障害者に対する援助）については、司法ソーシャルワークに係る検証調査で得られたデータや地域のニーズ等の把握に基づく事業計画及び具体的目標を平成26年度中に策定した上で、効率的かつ効果的に事業を実施する。その事業計画の進捗状況や目標の達成度合いについては、毎年度、日本司法支援センター評価委員会の評価を受ける。
中期計画	I・1(3) 高齢者や障がい者等に対する支援の充実 常勤弁護士等の活動を含めた支援センターが行う司法ソーシャルワークの取組については、司法ソーシャルワークに係る検証調査で得られたデータや地域のニーズ等の把握に基づく事業計画及び具体的目標を平成26年度中に策定した上で、平成27年度以降、効率的かつ効果的に実施する。その事業計画の進捗状況や目標の達成度合いについては、毎年度、日本司法支援センター評価委員会の評価を受ける。

主な評価指標等	高齢者・障害者等に対する援助の充実に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価	(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：10	評定	B	評定 B
1 司法ソーシャルワーク事業計画の策定	評定に至った理由	評定に至った理由	
<p>福祉機関・団体との連携を契機とした法律相談援助件数を増加させている地方事務所の取組や成果を基に、26年度に司法ソーシャルワークに関する事業計画を策定し、福祉機関・団体との連携を契機とした法律相談援助件数を増加させることを目標として掲げた上で、これを達成するために27年度から以下の取組を推進した。</p> <p>2 担い手となる弁護士・司法書士の確保 各地方事務所において弁護士会・司法書士会と協議をし、出張相談担当者名簿を整えたり、各会の高齢者・障害者相談窓口への取次ぎの仕組みを設けたりするなど、司法ソーシャルワークの担い手となる弁護士・司法書士の量的確保に努めた。 また、担い手の質的向上の観点から、常勤弁護士間で司法ソーシャルワークの手法を共有するために、実務トレーナー・実務トレーナー研修を実施した。</p> <p>3 関係機関との連携の強化 (1) 協議会等の開催 地方事務所において、福祉機関・団体の参加を得て、「司法ソーシャルワーク」をテーマとした地方協議会を毎年度開催した。 そのほか、27年度に厚生労働省の協力の下、全国の地域包括支援センター、福祉事務所及び地方公共団体の各担当部署に対して司法ソーシャルワークに関するパンフレットを一斉発送した上、地方事務所において福祉機関・団体職員を対象に業務説明や法律講座を全国各地で企画・実施した。その実施回数は年々増加し、29年度は全国で年間1,457回となった。 (2) マニュアルの作成等 先進的な取組を基に、福祉機関・団体との連携関係を構築するための作業工程等を整理した「連携スキーム構築マニュアル」や、特に福祉事務所・自立相談支援機関における指定相談場所相談・巡回相談の実施事例をまとめた「連携スキーム事例集」を作成した。また、地方事務所・支部職員及び常勤弁護士と福祉機関・団体との連携を円滑にするため、連携先となる福祉機関・団体の組織、業務及び職員の役割等を解説した「連携便利帳」を整備した。 その上で、これらをテキストとした地方事務所職員に対する研修を、各階層別実施した。</p> <p>4 連携を契機とした法律相談援助の実施 (1) 指定相談場所・巡回相談の拡充 連携を契機とした法律相談援助を拡充するため、福祉機関・団体の施設を恒常的な相談場所として指定する取組を推進した結果、29年度には連携対象機関の指定相談場所数が185か所に達し、中期目標期間の初年度である26年度の5倍に増加した。 また、福祉機関・団体を一時的な相談場所として実施する巡回相談も推進した結果、特に主要な連携対象機関である地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会における実績は29年度には312件に達し、中期目標期間の初年度である26年度の4倍に増加した。 (2) 出張相談、センター相談・事務所相談の拡充 そのほか、出張相談、センター相談・事務所相談の件数については、新たな抽出・集計の仕組みが整ったのが28年6月であるため、正確な経年比較をするまでには至っていないが、29年度実績においても前年度比で増加した。</p> <p>5 評価委員会の評価 事業計画の進捗状況や目標の達成度合いにつき、毎年度、評価委員会の評価を受けた。</p>	<p>司法ソーシャルワーク事業計画の策定に当たっては、福祉機関・団体との連携を通じて法律相談援助件数の実績増を実現している地方事務所の事例を整理・分析し、特に法律相談援助件数の増加という点で効果が期待できる取組を軸に事業計画を組み立てた。 また、組織全体で効率的に事業を実施するという観点から、例えば、本部において厚生労働省の協力を得て全国の福祉機関・団体にパンフレットを発送し、これを契機として地方事務所が協議会等を開催するなど、本部及び地方事務所が連動してそれぞれの役割を果たすというプロセスによって各種の取組を進めた。特に、29年度においては、福祉事務所・自立相談支援機関における指定相談場所相談・巡回相談の推進を重点施策と位置付け、組織資源を集中させることによって、取組の更なる効率化を図った。 さらに、事業計画を遂行するためには、効果的な取組のノウハウを組織内で十分に共有し、実践することが重要となることから、先進的な取組事例を基に「連携スキーム構築マニュアル」や「連携スキーム事例集」を作成した上、これらをテキストとして支援センター職員に対する研修を階層別実施するとともに、研修カリキュラムも毎年見直しを行い、グループディスカッションを取り入れるなどして実践的な内容となるよう改訂を重ねた。 以上を含め、事業計画のプロセスに沿った取組を進めた結果、多くの地方事務所が司法ソーシャルワークをテーマとした地方協議会を中期目標期間中に複数回にわたって開催するなど、福祉機関・団体職員、弁護士・司法書士及び支援センター職員等の関係者間による連携を深めつつ、前記事業計画で目標として掲げた「連携を契機とした法律相談援助件数の増加」をおおむね達成することができた。 以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>	<p>まず、初年度である26年度には、福祉機関・団体との連携により法律相談援助件数を増加させている地方事務所の事例分析等を踏まえ、司法ソーシャルワーク事業計画を策定し、福祉機関・団体との連携を契機とした法律相談援助件数の増加を具体的目標として設定した。 27年度からは、同計画及び目標に沿い、弁護士会・司法書士会と連携し、出張相談担当者名簿等の整備や、手法共有のための研修の実施等により、担い手となる弁護士・司法書士の量的・質的確保を進めている。 また、厚生労働省の協力を得るなど、効率性にも配慮しつつ、各地方事務所における協議会や業務説明会の開催、連携関係構築に関する職員向けマニュアルの作成及び研修の実施等により、福祉機関・団体等との連携強化を推進している。 さらに、連携を契機とした法律相談援助の拡充のため、福祉機関・団体の施設を指定相談場所に指定する取組を推進し、28年度までに、150か所以上を指定するとともに、連携を契機とする巡回・出張相談等の件数も、全体として着実に増加させている。 なお、司法ソーシャルワークの事業計画の進捗状況については、毎年度、本評価委員会において評価を実施している。 前記のような設定した目標を実現するための関係機関との連携を通じた積極的な取組の実施・継続により、中期目標を達成することが見込まれる。 次期中期目標期間においても、司法ソーシャルワークを始めとする積極的な取組を引き続き実施していくことを期待する。</p>	<p>評定に至った理由</p>

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-4	職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等		
当該項目の重要度、難易度	難易度「高」：常勤弁護士については、各地への配置につき各弁護士会との協議・了承を経ており、外部的・他律的要因の影響を受けざるを得ないところ、常勤弁護士の受入れに消極的な弁護士会も存することから、難易度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・2(1)ア 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等</p> <p>職員の採用及び配置等は、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。</p> <p>その際、支援センターの有する公共性や、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、幅広い視野をもって自らの能力を活用することについての意欲を有し、支援センター本部が決定した業務に関する方針に意欲的に取り組み、国民の期待に応えることのできる人材の確保・活用を図る。</p> <p>また、職員の能力の向上等のため、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とともに、人事交流等により、多様な経験を積むことができる人材育成の仕組みについて検討する。</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、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応でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p> <p>常勤弁護士については、支援センターの主要業務である民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等を適切に運用するためのセーフティネットとしての役割を担っていることなどを踏まえ、総合法律支援の適切な実施が遂行できる体制となるよう、所要の数の確保に努め、必要性が認められる地域への配置を行う。その前提として、既に常勤弁護士が配置されている地域も含めて配置の必要性や配置人数の妥当性について検証し、常勤弁護士が担う役割、配置の必要性等について十分な説明責任を果たす。</p> <p>常勤弁護士の業務との関連性にも留意しつつ、常勤弁護士が受任した事件数、事件の性質に応じた各事件の平均単価及び常勤弁護士の活動に係る費用を把握・分析するなどし、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果についても明らかにする。</p> <p>また、常勤弁護士については、大規模災害等における機動的な法的サービスの担い手としての役割も期待されているところ、そのための態勢整備を図る。なお、被災地自治体等への法的援助については、当該災害等発生地域の弁護士会等との連携を前提とした必要最小限のものとする。</p> <p>その上で、常勤弁護士による対応が必要な場合に備え、支援センターが組織的かつ機動的に法的援助を実施するための具体的措置内容等をあらかじめ明確にする。</p> <p>また、コールセンターの運営に当たっては、第2期中期目標期間における情報提供件数が毎年度減少し続けていることから、今後も情報提供件数の推移を踏まえ、業務量に応じて職員配置を見直すものとする。</p>

<p>中期計画</p>	<p>I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等</p> <p>(7) 職員の採用及び配置等については、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、既存業務の変動及び新規事業の追加による業務量の増加を的確に把握し、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点を踏まえた真に必要なものとする。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。</p> <p>その際、支援センターの業務の公共性・多様性に順応して、その業務に意欲的に取り組み、国民等の期待に応えることができる人材の確保・活用を図る観点から、職員の採用及び配置等を行う。</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、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応でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p> <p>(イ) 常勤弁護士については、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等を適切に運用するためのセーフティネットとしての役割を担っていることなどを踏まえ、総合法律支援の適切な実施ができる体制となるよう、所要の数の確保に努め、必要性が認められる地域に配置する。その前提として、既に常勤弁護士が配置されている地域も含めて配置の必要性や配置人数の妥当性について検証し、常勤弁護士が担う役割、配置の必要性等について十分な説明責任を果たす。</p> <p>常勤弁護士が取り扱う事件の種類・件数等の業務量（事件の性質や関係機関との連携強化への取組状況など取扱件数が業務量に直結しない事情を含む。）、その地域での常勤弁護士の役割を踏まえ、事件の性質に応じた各事件の平均単価及び常勤弁護士の活動に係る費用を把握するなどし、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果についても明らかにする。</p> <p>また、常勤弁護士については、大規模災害等における機動的な法的サービスの担い手としての役割も期待されていることから、東日本大震災の被災者支援の経験を踏まえ、災害発生地域におけるより迅速・適切な被災者支援を実施できる態勢を整備する。なお、被災自治体等への法的援助については、災害発生地域の弁護士会等との連携を前提とし、真に必要なものを検討して実施する。</p> <p>その上で、常勤弁護士による対応が必要な場合に備え、支援センターが組織的かつ機動的に法的援助を実施するための具体的措置内容等をあらかじめ明確にする。</p> <p>そのほか、コールセンターの運営に当たっては、第2期中期目標期間における情報提供件数が毎年度減少し続けていることから、今後も情報提供件数の推移を踏まえ、業務量に応じて職員配置を見直す。</p>
-------------	---

主な評価指標等		職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価				
業務実績		自己評価		
業務実績報告書掲載頁：12		C		
1 一般職員について		C		
(1) 採用		C		
(2) 人事配置		C		
2 常勤弁護士について		C		
(1) 常勤弁護士の採用		C		
<p>・ 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</p> <p>・ 面接の実施に際しては、局部長、課室長及び課室長補佐のほか、係長及び主任を面接員とし、様々な視点から受験者の能力及び適性を判断</p> <p>・ 有期契約職員から常勤職員への登用に際しては、前記と同様の試験内容に加え、当該有期契約職員の属する職場の管理者による評価も考慮</p> <p>・ 卒業後5年間（厚生労働省告示では卒業後3年）を新卒採用の対象とする運用を実施するとともに、司法試験受験資格を喪失した法科大学院修了者を対象とした一般公募試験（26年度、27年度）、中途採用試験（26年度、27年度、29年度）、新卒採用（二次募集）（27年度、29年度）も実施</p> <p>（選考の実施状況）</p> <p>26年度：採用17名（応募381名）</p> <p>27年度：採用26名（応募841名）</p> <p>28年度：採用24名（応募218名）</p> <p>29年度：採用34名（応募824名）</p> <p>・ 有期契約職員から常勤職員への登用については、特に有能な有期契約職員を採用するため、地方事務所長の推薦があった有期契約職員から選考・登用</p> <p>（選考の実施状況）</p> <p>26年度：採用12名（応募27名）</p> <p>27年度：採用14名（応募42名）</p> <p>28年度：採用8名（応募23名）</p> <p>29年度：採用4名（応募18名）</p>	<p>・ 各地方事務所が取り扱う事件数、事務所の規模等を勘案</p> <p>・ 業務の平準化及び事務手続の合理化に資する再配置</p> <p>・ 総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上を図るための配置</p> <p>（4月期人事異動の実施状況）</p> <p>27年4月期：107名</p> <p>28年4月期：102名</p> <p>29年4月期：154名</p> <p>30年4月期：134名</p>	<p>・ 各事業年度において、日本弁護士連合会、各弁護士会、法科大学院、司法試験予備校等の協力を得て、司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生等を対象とした説明会の開催や採用案内等の配布をするなどして、常勤弁護士の業務内容、意義、魅力等について全国各地で説明</p> <p>・ 支援センターのホームページや日本弁護士連合会の会員専用サイト、メールマガジン等にも就職情報等を常時掲載し、法曹経験を有する弁護士の確保を図るとともに、司法研修所の選択型実務修習企画に参加して司法修習生を受け入れたほか、全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生を受け入れて早期に常勤弁護士への関心を高める取組も実施</p> <p>・ 採用に当たっては、日本弁護士連合会と協力して面接等を行い、弁護士として必要な実務処理能力やコミュニケーション能力のみならず、常勤弁護士としての意欲や資質等を総合的に評価し、新規採用を実施</p> <p>（選考の実施状況）</p> <p>26年度：採用37名（法曹経験者3名を含む）（応募172名）</p> <p>27年度：採用30名（法曹経験者2名を含む）（応募106名）</p> <p>28年度：採用26名（法曹経験者5名を含む）（応募93名）</p>	<p>・ 常勤弁護士の採用については、就職説明会の開催を増やし、ホームページを利用した情報提供等を広く行うなどして応募を促すとともに、関係機関と連携して常勤弁護士として必要な能力等の有無・程度を総合的に評価するように努めた。これらの取組により、総合法律支援に意欲的で有用な人材を一定数採用することができたものの、応募者数が年々減少したこともあり、採用者数も年々減少した。常勤弁護士は、任期付採用とし、報酬額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。</p> <p>・ 常勤弁護士の配置の必要性や配置人数の妥当性の検証については、事務所ごとの業務量等を把握・分析するとともに、必要に応じて幹部らも各地へ赴き、関係機関との協力も行うなどして取り組んだが、配置については、弁護士会との協議が不可欠であることや、新規採用者数の伸び悩み等の事情もあり、検証結果を踏まえた適正な配置の実現には至っていない。また、同検証結果を踏まえ、業務量等に応じた必要な人数の常勤弁護士を30年度以降順次配置できるように、事務所ごとの配置人数を見直した。</p> <p>・ 常勤弁護士の事件受任による財政的な効果については、29年度までの取組を踏まえて、引き続き検討する予定である。</p> <p>・ 各地で発生した大規模災害等では、被災者支援として無料法律相談等を実施し、常勤弁護士も相談員として適切に法的サービスを提供した。</p> <p>・ コールセンター職員の数・配置に関し、入電状況や業務量などの状況を踏まえ、新規雇用の見送りや新規雇用人数の抑制を行い、曜日や時間帯別の入電状況に合わせた適切なシフト体制を敷くなど、効率的な運営を実施した。</p> <p>・ 以上から、中期目標のうち、常勤弁護士の配置の必要性や配置人数の妥当性の検証及び常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果の検証については、中期期間を通じて取り組んできたものの、それら検証結果に基づく適正な配置の実現には至っていないため、中期目標を下回ってお</p>	<p>・ 一般職員については、新卒採用対象者の拡大等により、中期目標期間を通じて、相応の応募者数を確保した上、多角的な視点からの選考により適正な採用を行っており、その配置についても、各地の地方事務所の業務量、業務の標準化及び事務手続の合理化、総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上にも配慮した検討・配置を行っている。</p> <p>・ 常勤弁護士の採用については、中期目標期間を通じて、就職説明会の開催のほか、司法研修所の選択型実務修習やエクスターンシップの受入れ等により応募者数の確保を図り、一定の人員を確保している。ただし、応募者数が減少傾向にあることから、その原因についての検討や、常勤弁護士の使命と役割に対する理解を深めるなどの効果的な対策に引き続き取り組む必要がある。</p> <p>・ また、常勤弁護士の配置については、常勤弁護士の業務量の把握・分析等による配置人数の妥当性の検証や、日本弁護士連合会と連携した配置の必要性の検討等の取組を継続している点は評価できるが、未だ常勤弁護士が未配置の地域が複数存在し、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果についても検討途上にあり、検討結果を踏まえた適正な配置は実現されていない。</p> <p>・ 他方、大規模災害等における機動的な法的サービス提供のための態勢整備については、方策の検討を進め、中期目標期間中に発生した複数の災害時において、常勤弁護士を被災者支援に参加させたことは評価できる。</p> <p>・ また、コールセンターの職員配置等については、入電件数等の状況に合わせた適切なシフト体制等により、新規雇用人数を抑制し、効率的な運用を行っている。</p> <p>・ これらの取組の継続により、一般職員及びコールセンター職員の採用・配置等については、中期目標を達成する見込みであるなど、各種取組は着実に進捗しているものの、常勤弁護士の配置については、いまだ未配置地域が存在し、29年度までに配置の必要性等についての検討結果を踏まえた適正な配置の実現も困難であり、全体として見た場合、中期目標を達成する見込みに乏しいと言わざるを得ず、前記評定とした。</p> <p>・ なお、常勤弁護士の配置について、配置に消極的な弁護士会も存するなどの内部的・他律的要因による困難性がある</p>

29年度：採用21名（法曹経験者3名を含む）（応募65名）

(2) 常勤弁護士の配置

ア 常勤弁護士の配置の必要性、配置人員の妥当性の検証

以下のプロセスで、常勤弁護士の役割、配置の必要性の検討を行った。

- ・ 常勤弁護士の役割について検討し、関係機関と連携して解決に至った事例等を取りまとめ
- ・ 地方事務所を対象に、常勤弁護士の配置の必要性に関する調査を実施
- ・ 必要に応じて幹部らも各地へ赴き、常勤弁護士の配置等について地方事務所執行部からヒアリング
- ・ 民事法律扶助事件数や、国選弁護事件数、常勤弁護士の役割等を踏まえ、日本弁護士連合会と連携して、常勤弁護士の配置の必要性等を検討
- ・ 事務所ごとの常勤弁護士の業務量等を把握・分析した上で、常勤弁護士の配置の必要性や配置人数の妥当性を検証

イ 配置人数

	26年度	27年度	28年度	29年度
年度末時点の配置人数	252名	250名	232名	215名
前年度末比	6名増	2名減	18名減	17名減
新規配置	1名	1名	-	-
	(鹿角地域事務所)	(鯉ヶ沢地域事務所)		

ウ 事務所ごとの配置人数の更なる見直しの着手に向けた検討

前記アの検証を踏まえ、業務量等に応じた必要な人数の常勤弁護士を30年度以降順次配置できるように、事務所ごとの配置人数を見直した。

(3) 常勤弁護士の事件受任により生じる財政的効果について

29年度までに、以下の取組により財政的効果の検討を進めた。

- ・ 事件処理件数に必ずしも直結しない活動の業務量を適切に把握するべく、常勤弁護士が取り扱う事件の困難性を評価するための報告制度や、常勤弁護士による情報提供等の活動を把握するための報告制度を導入した上、その後も報告書式を改訂するなどして、その内容を見直し
- ・ 前記の困難性や情報提供等の活動も踏まえた上で、事務所ごとに常勤弁護士の業務量を把握・分析
- ・ 事件の平均単価及び費用に係るデータの収集
- ・ 常勤弁護士が情報提供等を行うことによる財政的な効果も含め、事務所ごとの収支を試算

(4) 大規模災害等における法的サービス提供のための態勢整備

大規模災害等における法的サービス提供のための態勢整備の方策を検討し、広島土砂災害（26年8月発生）、関東・東北豪雨等災害（27年9月発生）、熊本地震（28年4月発生）の被災者支援として、弁護士会と連携して無料法律相談等を実施し、常勤弁護士も相談員として参加した。

3 コールセンター職員の配置等について

職員の人数・配置については、入電件数や業務量などの状況を見ながら、曜日や時間帯別の入電状況に合わせた適切なシフト体制を敷くなど、職員配置の工夫により、新規雇用人数を抑制し、効率的な運営を実施した。

り、改善を要するものと言わざるを得ない。

中、常勤弁護士の確保や配置の必要性の検討等に継続的に取り組んでいること自体は評価でき、今後の一層の努力に期待したい。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-5	職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上		
当該項目の重要度、 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
人事課主催研修(人数)	—	—	147人	141人	169人	221人	(参考指標)
担当課主催研修(人数)	—	—	414人	301人	254人	62人	(参考指標)
外部派遣研修(人数)	—	—	5人	5人	4人	4人	(参考指標)
常勤弁護士業務研修実施回数	—	—	38回	42回	46回	46回	(参考指標)
常勤弁護士外部派遣研修派遣先数	—	—	6か所	3か所	2か所	2か所	(参考指標)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・1(1)イ 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上</p> <p>司法ソーシャルワークを始めとする支援センターの多様な取組に適切に対応するため、職員に対し、採用年次、経験年数、担当業務の別等に応じた研修を実施し、その能力の向上を図る。支援センターの中核となって職務を行う人材を育成するため、能力等の高い者に対し、他機関等への研修等派遣や人事交流等によって多様な経験を積む機会を与えるよう努める。</p>
中期計画	<p>I・2(1)イ 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上</p> <p>以下の研修を企画・立案等するための人的・物的な態勢を整備し、支援センターにおける中長期的な人材育成プログラムを構築する。</p> <p>(ア) 司法ソーシャルワークを始めとする支援センターの多様な分野にわたる業務に対応し、利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、採用年次や経験年数に応じた各業務分野の実務能力や専門性を向上させるべく、体系的な研修を企画・立案して、計画的に実施し、その能力の向上を図る。</p> <p>(イ) 常勤弁護士については、民事法律扶助事件及び国選弁護等関連事件等への適切な対応能力の向上を図るため、研修を実施する。とりわけ、司法ソーシャルワークが必要となる事件や裁判員裁判対象事件への適切な対応が可能となるような実践的な研修を実施する。</p> <p>(ウ) 上記(ア)、(イ)の研修を実施し、能力等の高い職員については、国、地方公共団体、独立行政法人、民間企業等を含む関係機関・団体との人事交流等によって多様な経験を積み、支援センターの中核となって職務を行う人材の育成を図る。</p>

主な評価指標等		職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		自己評価		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：18		B		B	
業務実績報告書掲載頁：18		評定		評定	
1 中長期的な人材育成プログラムの構築に向けた態勢の整備		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>研修制度に関するプロジェクトチームを設置し、27年度において、当センターの研修制度の中核をなす階層別研修の大幅な改訂につき検討を終え、以下の内容を中核とする研修要綱等を策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 従前の研修プログラム（階層別研修及び業務研修）を抜本的に改定し、採用年数や経験年数に応じた体系的な階層別研修（新階層別研修）を構築するとともに、地方事務所の運営や業務改善に必要な実践的講義等を内容とする業務研修（新業務研修）を新設 ・ 従来の業務研修については、整理・統合を推進 ・ 管理職及び指導担当職員向けの「OJTハンドブック」を作成して全地方事務所に配布 <p>2 一般職員に対する体系的な研修の実施等</p> <p>前記研修要綱等に基づき、28年度から、以下のとおり、体系的な研修を実施した。</p> <p>(1) 階層別研修</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 新規採用者研修 ② ステップアップ研修：採用後3，4年目の職員対象（新階層別研修で新設） ③ 新ブラッシュアップ研修：採用後7年目の職員対象（従前のブラッシュアップ研修を、新階層別研修で対象者及び内容を一新） ④ 3級昇格者研修：3級昇格者（地方事務所係長又は本部主任クラス）を対象 ⑤ マネジメント基礎研修：4級昇格者を対象 ⑥ マネジメント応用研修：事務局長経験2年目を対象（新階層別研修で新設） ⑦ 考課者研修：事務局長を対象（29年度から新設） <p>※ ②③⑤において、司法ソーシャルワークの講義を実施</p> <p>(2) 業務研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 司法ソーシャルワーク、犯罪被害者支援、メンタルヘルス等に関して重要な役割を果たす事務局長・コールセンター長を対象とした業務研修を新たに実施（新業務研修） ・ 各業務ごとに行っていた従来の業務研修については、29年度から階層別研修に統合 <p>(3) OJT</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方事務所において、新規採用職員に対し実施 <p>3 常勤弁護士の能力技量の向上を図る取組</p> <p>(1) 実践的な研修等の実施</p> <p>ア 養成中の常勤弁護士に対する研修</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 新業務研修：新たに採用した常勤弁護士に対し、支援センターの各業務の解説、留意すべき事項についての講義を行うほか、依頼者等とのコミュニケーションを円滑に図るためのビジネスマナーや傾聴スキルを習得させる研修 ② 定期業務研修：刑事事件・民事事件に関する基本的な技術習得を目的とした書面起案やロールプレイングなどの演習を行う研修 ③ 赴任前業務研修：支援センターの法律事務所への赴任にあたり、各業務の解説、業務実施及び事務所運営に当たって留意すべき事項を再確認する研修 <p>イ 赴任中の常勤弁護士に対する研修</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 民事業務研修：労働事件に関し、現職の裁判官及び第一人者の弁護士を外部講師として迎え、事例検討を行う研修 ② パーソナリティ障害対応研修：心理的・精神的な問題を抱えていると思われる相談者等への対応について、精神科医・臨床心理士の講義のほか、模擬法律相談のロールプレイによる実践的な研修 ③ 実務トレーナー・実務トレーナー研修：司法ソーシャルワークの取組の経験・実績を有する常勤弁護士の下で、取組に意欲がある常勤弁護士がそのノウハウを習得することを目的とした実地研修 ④ 赴任4年目業務研修：法テラス法律事務所へ赴任し、3年間の任期を終了した常勤弁護士に対し、これまでの経験をいかしながら、より専門的な知識の習得及び能力の向上を図ることを目的とした研修 ⑤ 専門研修：中核の常勤弁護士に対し、これまでの経験を生かした専門分野について、中長期的な人材育成プログラムの構築に向けた態勢の整備 		<p>中長期的な人材育成プログラムの構築に向け、研修制度に関するプロジェクトチームを設置し、27年度までに、階層別研修の大幅な改訂につき検討を終え、研修要綱等として策定した。</p> <p>一般職員に対する体系的な研修については、28年度から、前記研修要綱に沿った研修を実施し、従来の業務研修の整理・統合を進める一方、事務局長・コールセンター長を対象とした司法ソーシャルワーク等に関する業務研修を新たに実施したほか、中長期的な人材育成のため、管理職及び指導担当職員向けの「OJTハンドブック」を全地方事務所に配布し、OJTによる効果的かつ効率的な新規採用職員の育成を図った。</p> <p>常勤弁護士の能力・技量の向上のため、本部主催の研修を、赴任年数に応じて体系的に実施した。既に赴任している常勤弁護士には、既存の民事業務研修等に加え、28年度から、より専門的な知識の習得及び能力の向上を図るためのディスカッション形式を取り入れた研修を実施したほか、全国9ブロックごとに少人数制の研修を実施した。また、常勤弁護士を補助する法律事務所事務職員を対象として、事務処理や接遇等に関する実践的な研修も実施した。</p> <p>裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室では、個別事件について指導・助言を行ったほか、27年度からは、赴任1年目の常勤弁護士に対するフォローアップ等を実施して、常勤弁護士の業務能力・技量の向上を図った。さらに、前記研修については、アンケート結果等を踏まえて内容を随時見直すことにより、充実した研修の実施に努めた。</p> <p>中核を担う人材の育成については、中期目標期間を通じ、国、地方公共団体や福祉機関・団体等に、一般職員及び常勤弁護士を派遣する外部派遣研修を実施した。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>中長期的な人材育成プログラムの構築に向け、研修制度に関するプロジェクトチームを設置し、27年度までに、従前の研修プログラムを抜本的に改定した研修要綱等を策定し、28年度からは、同研修要綱に基づく研修を実施している。</p> <p>一般職員に関しては、職員の採用年次や経験年数に応じた階層別研修や、担当業務に応じた業務研修、OJT等、体系的な研修制度を実施し、能力向上を図っている。</p> <p>常勤弁護士に関しては、経験年数等を考慮した体系的な研修や、裁判員裁判に特化した専門的研修、常勤弁護士間の経験等の共有を図るブロック研修等を実施するとともに、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室を活用し、研修内容の見直しによる研修内容の一層の充実や個別事件の指導・助言等にも取り組み、能力向上を図っている。</p> <p>また、支援センターの中核となって職務を担う人材育成のため、一般職員及び常勤弁護士の外部派遣研修も継続して実施し、多様な知見を育成するための措置も講じている。</p> <p>これらの取組の継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

<p>域の実情に応じた取組を紹介・体験するとともに、意見交換を行うことで相互の知識・経験を向上させることを目的とした研修</p> <p>ウ 裁判員裁判に関する研修</p> <p>① 裁判員裁判事例研究研修：常勤弁護士が実際に取り扱った裁判員裁判を基に、主張の在り方等を議論する研修</p> <p>② 裁判員裁判専門研修：裁判員裁判を多く取り扱う常勤弁護士を対象とし、少人数で行う専門的な研修</p> <p>エ その他の研修等</p> <p>① ブロック別研修：全国を9つのブロックに分けて、常勤弁護士が自主的に企画・実施する研修</p> <p>② 全国経験交流会：全国各地に赴任中の常勤弁護士が相互に活動を報告し、経験の交流を図るもの</p> <p>(2) 裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室の活用</p> <p>ア 前記(1)ア～ウの研修の企画・実施、研修受講者によるアンケート結果に基づく研修内容等の随時見直し</p> <p>イ 裁判員裁判弁護技術研究室による、常勤弁護士が受任している個別の裁判員裁判を含む刑事事件に関する指導・助言</p> <p>ウ 常勤弁護士業務支援室による、常勤弁護士が受任している個別の民事・家事・労働事件等に関する指導・助言</p> <p>エ 常勤弁護士業務支援室による、養成中の常勤弁護士が個別の事件で起案した書面の添削・講評</p> <p>オ 常勤弁護士業務支援室による、赴任1年目の常勤弁護士に対するフォローアップ（電話かけプログラム）を実施</p> <p>4 中核を担う人材の育成</p> <p>支援センターの中核となって職務を行う人材育成を図るため、中期目標期間を通じて、以下の外部派遣研修を実施した。</p> <p>(1) 一般職員の外部派遣研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人事院主催研修 ・ 東京都職員研修 ・ 法務省研修 <p>(2) 常勤弁護士の外部派遣研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 法務省（大臣官房司法法制部、矯正局、保護局） ・ 厚生労働省（社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室） ・ 静岡県伊豆市・函南町・伊豆の国市（各総務課） ・ 長崎県社会福祉法人南高愛隣会 ・ 滋賀県社会福祉法人グロー 			
--	--	--	--

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-6	一般契約弁護士・司法書士の確保		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
民事法律扶助契約弁護士・司法書士数	前年度以上	—	27,073人	28,161人	29,078人	29,640人	
被害者参加弁護士契約弁護士数	前年度以上	—	4,122人	4,449人	4,709人	5,038人	
国選弁護士契約弁護士数	前年度以上	—	25,218人	26,370人	27,667人	28,585人	
国選付添人契約弁護士数	前年度以上	—	12,512人	13,409人	14,272人	14,867人	

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・1(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>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に努める。</p>
中期計画	<p>I・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保</p> <p>民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士並びに国選弁護, 国選付添及び被害者参加人のための国選弁護の担い手となる弁護士の業務態勢を全国的に均質なものとするため, 弁護士会, 司法書士会と連携し, 必要に応じて説明会や協議会を実施するなどして各制度に対する理解を深めつつ, 一般契約弁護士・司法書士の人数を前年度以上にする。</p>

主な評価指標等		一般契約弁護士・司法書士の確保に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：21		(業務実績評価)	
自己評価		自己評価	
B		B	
評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>1 扶助契約弁護士及び扶助契約司法書士の確保</p> <p>中期目標期間を通じて、毎年2月に、民事法律扶助制度についての講習会を日本弁護士連合会と共催で実施し、同講習会へ講師を派遣して民事法律扶助業務及び震災法律援助業務の周知及び利用の促進を図った。</p> <p>また、地方事務所において、弁護士会、司法書士会と連携しつつ説明会や協議会を実施し、未開催の地方事務所においても、制度改定の都度説明資料を配布するなど、扶助契約弁護士・司法書士の確保及び制度に対する理解を深めるための取組を展開した。</p> <p>その結果、中期目標期間中、毎年度、扶助契約弁護士・司法書士数の増加を達成した。</p> <p>2 国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保</p> <p>中期目標期間を通じて、全ての地方事務所において、国選弁護関連業務周知のための説明会や協議会を開催（弁護士会との共催を含む。）し、国選弁護関連業務周知のための説明資料を配布するなどの業務周知に取り組んだ。</p> <p>これらの取組の結果、国選弁護人契約弁護士の契約者数及び国選付添人契約弁護士の契約者数ともに、毎年度、増加を達成した。</p> <p>3 被害者参加弁護士契約弁護士の確保</p> <p>本部においては、被害者参加人のための国選弁護制度を全国的に均質なものとするため、中期目標期間を通じて、日本弁護士連合会との定期的な協議を継続し、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況を説明するとともに、被害者参加弁護士契約締結に向けての協力要請等を実施した。</p> <p>各地方事務所においては、以下の方法等により、被害者国選弁護関連業務の内容、支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容についての理解を広める取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士会主催の説明会、協議会等への参加 ・ 地方事務所主催の説明会、協議会等の実施 ・ 地方事務所・弁護士会共催による説明会、協議会等の開催 <p>その他にも、弁護士会執行部、弁護士会内の犯罪被害者支援委員会との意見交換や説明資料の配布を行うなどした結果、被害者参加弁護士契約弁護士数は、毎年度、増加を達成した。</p> <p>また、被害者から要望されることの多い女性弁護士の確保にも取り組んだ結果、29年度においては1,102名となり、25年度の790名から312名増加したことに加え、全ての地方事務所女性契約弁護士を複数名確保し、指名通知できる体制を整備した。</p>		<p>全ての地方事務所において、弁護士会、司法書士会等の関係機関と連携しつつ説明会や協議会・意見交換を実施したり、説明資料を配布したりするなどして、一般契約弁護士・司法書士の確保を図った結果、扶助契約弁護士、扶助契約司法書士、国選弁護人契約弁護士、国選付添人契約弁護士、国選被害者参加弁護士契約弁護士の契約者数が、毎年度、前年度以上となった。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p> <p>中期目標期間を通じて、本部及び地方事務所において、日本弁護士連合会、弁護士会及び司法書士会と連携し、説明会や協議会の開催等を通じて支援センターの業務内容の周知に取り組み、扶助契約弁護士・司法書士、国選弁護人契約弁護士、国選付添人契約弁護士、国選被害者参加弁護士契約弁護士のいずれについても、毎年度、前年度を上回る契約者数を確保している。</p> <p>これらの取組の継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-7	ガバナンスの強化		
当該項目の重要度、 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・3(1) ガバナンスの強化</p> <p>支援センターは、その業務が国民等の権利・利益に直接関わる極めて公共性・公益性の高いものであることに鑑み、本部においては、迅速かつ適切な意思決定を行うための体制の充実・強化に努め、地方事務所等においては、利用者に全国的に均質な法的サービスを提供すべく、本部が決定した業務に関する方針を迅速かつ的確に実施できるよう態勢の構築に努める。</p> <p>常勤弁護士は、個別の法律事務について独立してその職務を行うことはもちろんであるが、支援センターの業務の性質に鑑み、本部が決定した業務に関する方針については意欲的に取り組み、国民等の期待に応えるよう努める。</p>
中期計画	<p>Ⅰ・3(1) ガバナンスの強化</p> <p>本部においては、支援センターの業務が国民等の権利・利益に直結し、停滞の許されない公共性を有することに鑑み、業務運営方針を迅速かつ適切に決定できる体制の充実・強化に努める。</p> <p>地方事務所においては、全国的に均質なサービスを提供すべく、本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施できる体制の構築に努める。</p> <p>常勤弁護士は、個別の法律事務について独立してその職務を行うものであるが、支援センターの業務が公共性を有していることに鑑み、支援センターの業務運営方針を理解して意欲的に取り組み、国民等の期待に応えるよう努める。</p>

主な評価指標等	ガバナンスの強化に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価	(見込評価)	(業務実績評価)
業務実績報告書掲載頁：23	評定	B	評定 B
1 本部における業務運営方針の決定体制等	評定に至った理由	評定に至った理由	評定に至った理由
<p>(1) 執行部会の開催 理事長の招集により執行部会（出席者：理事長，理事，監事，局部長等）を原則として月2回開催し，決定事項等を議事要旨にとりまとめ，本部役員及び地方事務所職員へ伝達する体制を維持した。</p> <p>(2) 全国地方事務所長会議等の開催 ア 全国地方事務所長会議を毎年度1回開催 イ 全国地方事務所事務局長会議等を毎年度1回から3回開催 ウ ブロック別協議会を全国8つのブロックで毎年度各1回開催</p> <p>2 地方事務所における業務運営の実施体制 地方事務所においても執行部会議（出席者：所長，副所長，事務局長等）を毎月開催し，本部が決定した業務運営方針に基づいて，迅速かつ的確な業務運営を検討・実施することで，地方事務所の実情に即した体制の構築を図った。</p> <p>3 常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 常勤弁護士において支援センターの業務の公共性や業務運営方針についての理解を深めるべく，中期目標期間を通じて，以下の取組を実施した。 【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本部主催研修において新規採用した常勤弁護士を対象に中期目標等に関する講義を実施 法律事務所代表を務める常勤弁護士を対象とした会議を初めて開催し，法律事務所のガバナンスに関する意見交換を実施 常勤弁護士による地方事務所執行部会議への出席 地方事務所の執行部と常勤弁護士との意見交換会，勉強会等の開催 	<p>理事長の招集により支援センター本部での執行部会を原則として月2回開催して業務運営方針を迅速かつ適切に決定し，会議後速やかに決定事項等を全職員に伝達するとともに，執行部会での指摘事項については課題解決に至るまで関係課室において検討し，執行部会にて継続的に報告を行い，体制の充実・強化に努めた。</p> <p>また，全国地方事務所長会議等の本部開催会議においては，出席者とのかつ違な意見交換を通じて，支援センター全体や地方事務所ごとの実績及び課題について協議するとともに，地方事務所においても執行部会議を毎月開催し，本部が決定した業務運営方針に基づいた迅速かつ的確な業務運営を実施できる体制の構築を図った。</p> <p>支援センターの業務の公共性や業務運営方針についての常勤弁護士の理解を深め，常勤弁護士がそれらの実現のために意欲的に業務に取り組むべく，本部主催研修において中期目標等について講義を行ったほか，法律事務所代表を務める常勤弁護士を対象とした会議を初めて開催し，法律事務所のガバナンスに関する意見交換会を実施した。また，地方事務所においても執行部会議，勉強会及び意見交換会等の機会を通じて，常勤弁護士と地方事務所の執行部との意識共有を図った。</p> <p>以上から，中期目標を達成したものと考える。</p>	<p>本部における組織運営等については，中期目標期間を通じて，理事長の招集による執行部会を原則として毎月2回開催し，執行部会での決定事項等を全職員に伝達する体制を整えて周知徹底を図るとともに，全国事務所長会議等の本部主催の複数の会議を開催し，地方事務所との課題の認識共有，協議にも取り組んでいる。</p> <p>地方事務所においても，中期目標期間を通じて，執行部会議を毎月開催し，本部が決定した業務方針を正確に認識し，迅速かつ適切に実施できる態勢をとっている。</p> <p>常勤弁護士の業務については，支援センターの業務の公共性や業務運営方針について，一層の理解を求めため，研修における中期計画等に関する講義の実施，地方事務所執行部会への出席，執行部との定期的な意見交換会の実施等の取組を継続して行っている。</p> <p>これらの取組の継続により，中期目標を達成することが見込まれる。</p>	
4. その他参考情報			

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-8	監査の充実・強化		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
監事監査実施地方事務所数	—	—	6 地方事務所 (各 1 回)	5 地方事務所 (各 1 回)	6 地方事務所 (各 1 回)	6 地方事務所 (各 1 回)	(参考指標)
内部監査実施事務所数	—	—	51事務所 (各 1 回)	41事務所 (各 1 回)	34事務所 (各 1 回)	34事務所 (各 1 回)	(参考指標)
情報セキュリティ監査実施地方事務所数	—	—	6 地方事務所 (各 1 回)	6 地方事務所 (各 1 回)	25地方事務所 (各 1 回)	16地方事務所 (各 1 回)	(参考指標)
会計監査人との情報共有の回数	—	—	2 回	3 回	3 回	3 回	(参考指標)

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・3(2) 監査の充実・強化 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実施するとともに, 業務執行部門から独立した内部監査体制に基づく厳正な内部監査を充実させる。</p>
中期計画	<p>I・3(2) 監査の充実・強化 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため, 業務執行部門から独立した内部監査態勢の整備・強化を図るなどして, 監査の充実・強化を図るとともに, 監事監査, 会計監査人による監査及び内部監査との連携を図る。</p>

主な評価指標等		監査の充実・強化に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：23		(業務実績評価)	
自己評価		自己評価	
B		B	
評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>1 業務執行部門から独立した内部監査体制の整備・強化</p> <p>内部監査・情報セキュリティ監査については、組織運営規程上、業務執行部門の指揮命令系統から独立した監査室の専任職員が中心的役割を担うとともに、全ての内部監査報告等について、監査室長の承認を経て理事長に報告することとし、業務執行部門から独立した内部監査体制を確保した。</p> <p>2 監事監査、会計監査人による監査及び内部監査との連携</p> <p>(1) 監事監査</p> <p>監事監査は、中期目標期間を通じ、毎年度、本部課室及び6か所程度の地方事務所を往査する方針とし、監事定期監査計画を策定の上、実施した。</p> <p>地方事務所往査では、28年度から実地監査の効率化及び地方事務所の負担軽減のため、質問事項を簡易に整理した監査調書を事前に送付して回答を受け、それを前提に特に重要性の高い監査項目を重点的に所長、事務局長へ確認した。</p> <p>(2) 会計監査人による監査</p> <p>会計監査人は、独立の立場から、支援センターの財務諸表等に対する意見等を表明することを目的として、本部及び各地方事務所への往査等により監査を実施した。支援センターは、平素から会計処理を適切に行うため、会計監査人の指導・助言を受け、結果を理事長に報告したほか、全国の地方事務所へ通知するなどして、組織的な共有を図った。</p> <p>(3) 内部監査・情報セキュリティ監査</p> <p>内部監査は、27年度まで全地方事務所等を2年に1回は往査するものとして計画を策定していたが、28年度から地方事務所は3年に1回、地域事務所は4年に1回往査することに変更し、その分、情報システム監査を実施するとともに情報セキュリティ監査を充実させた。</p> <p>情報システム監査は、基幹システム（業務管理システム）の統合・再構築作業が進められているところ、システムのライフサイクルに合わせた点検の重要性が大きく、28・29年度と継続して実施した。</p> <p>情報セキュリティ監査は、28年度から内部監査と同機会に実施したことから、26・27年度よりも多くの地方事務所等において情報セキュリティ関連規程の遵守状況を確認でき、情報セキュリティ関連規程を遵守する重要性についての認識向上に役立った。</p> <p>(4) 各監査の連携</p> <p>内部統制の構築及び運用状況については、会計監査人監査における指摘事項を監査項目へ反映させることなどにより、監事監査及び内部監査の際に点検することとした。</p> <p>また、監事及び監査室は、会計監査人から監査計画概要説明や地方往査結果報告、財務諸表等の監査報告を受けるなど情報共有の場を複数回設けて会計監査人監査との連携強化を図った。</p>		<p>内部監査・情報セキュリティ監査には監査室の職員が中心的役割を担うとともに、全ての内部監査報告等が監査室長の承認を経て理事長に報告されていることから、業務執行部門から独立した内部監査体制が確保されている。</p> <p>また、内部監査における重点監査項目の選定について、業務執行部門だけでなく総務・管理部門（文書管理）にも視野を広げるなど、公正な組織運営状況を点検することを通じ、国費の支出を含む業務運営の適正確保に資する監査を実施できた。</p> <p>その他、28年度から監事監査において、質問事項を簡易に整理した監査調書の採用や情報セキュリティ監査の充実など、新たな取組を行ったこともあり、監査の充実・強化を図ることができた。</p> <p>監事と会計監査人との情報共有は、各年度複数回実施されており、会計監査人監査の指摘事項を監事監査及び内部監査の際に点検することも各年度対応できたため、監事監査、会計監査人による監査及び内部監査の連携も確実に定着している。</p> <p>以上から、中期目標は達成したものと考える。</p> <p>監査室の専任職員に監査の中心的役割を担わせ、監査結果についても理事長に報告させるなど、業務部門から独立した内部監査体制を整備・維持している。</p> <p>監事監査は、地方事務所の業務執行状況全体に関する確認を徹底する一方、28年度からはチェックリスト方式を採用するなど、効率化にも配慮しつつ、定期検査計画に沿って着実に実施している。</p> <p>会計監査人による監査については、会計監査人との連携を密にし、指導・助言内容を支援センター内に周知し、業務改善につなげている。</p> <p>内部監査及び情報セキュリティ監査については、情報セキュリティの重要性を考慮し、実施回数配分の見直しや、両監査を同一機会に実施するなどの運用改善を図りつつ、着実に実施している。</p> <p>また、会計監査人との情報共有や、会計監査人監査での指摘事項を内部監査等の監査事項に反映させるなど、連携強化にも取り組んでおり、これらの取組の継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-9	コンプライアンスの強化		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・3(3) コンプライアンスの強化 支援センターが業務を行うに当たって法令や諸規程が遵守される体制を確立・強化するとともに, 不祥事や過誤の発生を防止するための具体的措置を検討・実施する。</p>
中期計画	<p>I・3(3) コンプライアンスの強化 上記(2)(※)の監査結果等を踏まえ, 規程の整備・運用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, 職員に対してコンプライアンス・マニュアルを用いた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>※監事監査, 会計監査人による監査及び内部監査</p>

主な評価指標等		コンプライアンスの強化に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績		(見込評価)			
業務実績報告書掲載頁：23		自己評価			
1 内部統制強化のための取組		B			
評定に至った理由		評定に至った理由			
<p>(1) 内部統制強化のための検討会での検討に基づき、業務方法書を変更（27年3月19日認可）し、従前のガバナンス推進委員会を内部統制推進委員会に組織再編し、同委員会の下に設置した後記各小委員会において内部統制の強化（27年度から実施）を図ることとした。</p> <p>(2) 内部統制推進委員会に設置した各小委員会において、内部統制を強化するための以下の取組を実施した。</p> <p>ア 業務管理小委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種監査結果を踏まえて、全国の地方事務所及び法律事務所等の業務・組織の調査及び点検を実施 調査及び点検結果から網羅的なリスク評価を行い、業務改善を実施 内部統制に関する規程類の整備 <p>イ コンプライアンス小委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> 後記2のとおりコンプライアンスの推進 <p>ウ ICT小委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務管理システム再構築の検討 個人情報保護に関する規程類の点検 情報セキュリティに関する規程類の点検 <p>2 職員に対するコンプライアンスの推進</p> <ol style="list-style-type: none"> コンプライアンスに関する事例検討会の実施 ガバナンスレポートの発刊 コンプライアンス強化週間等の設定 コンプライアンスマニュアルに対する理解度チェックの実施 職員階層別研修及び業務研修（集合研修）において、コンプライアンスに関する講義の時間を設定・実施 		<p>ガバナンス推進委員会を内部統制推進委員会に組織再編し、同委員会において、各種監査結果を踏まえ、全国の地方事務所及び法律事務所等の業務・組織の調査及び点検を行い、網羅的なリスク評価を行った後、業務改善を図るとともに、各種規程類を整備し、内部統制の基盤を強化した。</p> <p>また、コンプライアンスの推進については、事例検討会の開催やコンプライアンスマニュアルに対する理解度チェックの実施、さらに、強化週間等の設定や集合研修を利用した職員への集中的な啓発など、様々な取組によりコンプライアンスに対する理解・意識の向上を図った。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>26年度にガバナンス推進委員会を内部統制推進委員会に再編するとともに、その下に3つの小委員会に設置し、内部統制強化に向けた組織体制を整備した。</p> <p>その上で、業務管理小委員会では、各種監査結果を踏まえた業務・組織の点検等による業務改善や規定類の整備、コンプライアンス小委員会では、研修や事例検討会等を通じた職員に対するコンプライアンスの推進、ICT小委員会では、個人情報保護や情報セキュリティに関する規定類の点検等の取組を推進している。</p> <p>研修の強化やフォローアップ等を含め、これらきめ細かい取組の継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-10	情報セキュリティ対策		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：支援センターが取り扱う個人情報、法的紛争に係る極めて機密性が高い情報が多いところ、公的サイトへのサイバー攻撃事案が多発している昨今の状況にも鑑み、情報セキュリティ対策の必要性が特に強く求められることから重要度「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第2・3(4) 情報セキュリティ対策 政府のIT総合戦略本部及び情報セキュリティ政策会議の方針に準じたセキュリティ対策を推進する。
中期計画	I・3(4) 情報セキュリティ対策 支援センターの業務の特性及びこれまでの情報セキュリティ対策の実施状況に応じて、政府のIT総合戦略本部及び情報セキュリティ政策会議の方針に準じたセキュリティ対策を講じる。

主な評価指標等		情報セキュリティ対策に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)		(業務実績評価)	
業務実績報告書掲載頁：23		自己評価		自己評価	
1 情報セキュリティ関連規程の改定 政府のIT総合戦略本部及び情報セキュリティ政策会議の方針に準じたセキュリティ対策について検討し、情報セキュリティ対策基準及び関連規定について改定を行うとともに、別途必要な規定については新規に策定した。 具体的には、27年度に、これまで規定されていなかった情報セキュリティ委員会の設置、情報セキュリティに係る対策推進計画の策定、自己点検の実施等、支援センターにとって重要な点を盛り込む改定を行った。 また、29年度に、情報セキュリティ対策基準について、CSIRT（情報セキュリティインシデントに迅速かつ適切に対応する緊急即応チーム）を設置する条項を新設するなどの見直しを行った。		評定	B	評定	B
2 情報セキュリティ委員会の設置 28年度に、情報セキュリティ関連規程に基づき情報セキュリティ委員会を設置し、情報セキュリティ対策を推進するための体制を整備した。同委員会では、情報セキュリティ対策推進計画を策定し、情報セキュリティ対策を計画的に推進した。		評定に至った理由		評定に至った理由	
3 情報セキュリティ対策の実施 (1) 研修 各年度において、支援センター職員に対し、昨今の公的機関への標的型攻撃の実例及び支援センターとしての対策を盛り込んだ研修・教育を実施した。 (2) 標的型攻撃メール対策訓練 28年度に、本部各課室及び地方事務所を対象に標的型攻撃メールの対策訓練を行うとともに、役職員には教育サイトを紹介するなどして、注意喚起を徹底した。 また、29年度に、業務上外部とメールによる連絡を必要とする全役職員を対象に、昨今の標的型攻撃の実例を踏まえた標的型攻撃メールの対策訓練を実施した。 (3) 教育・自己点検 各年度において、職員の情報セキュリティ意識向上のために統一的な教育資料を作成・配布するとともに、全職員を対象とした情報セキュリティ教育を実施し、チェックシートを利用した自己点検を行わせ、その結果を本部において取りまとめた。		「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」を踏まえた情報セキュリティ関連規定の改定・新設と教育を実施するなどして継続的に情報セキュリティ対策を講じたことから、中期目標を達成したものと考える。		「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」に沿い、情報セキュリティ委員会の設置、情報セキュリティに係る対策推進計画の策定、自己点検の実施等を盛り込んだ情報セキュリティ関連規定の改定を行い、また、29年度には前記統一基準の改定を受けた対応も予定している。 28年度からは、情報セキュリティ委員会において、情報セキュリティ対策推進計画を策定し、職員に対する情報セキュリティ教育及び自己点検、標的型攻撃メール訓練を実施するなど、高度の個人情報を取り扱う支援センターの業務に即した情報セキュリティ対策を計画的に推進している。 これらの取組により、中期目標を達成することが見込まれる。	
4. その他参考情報					

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-11	効果的な連携方策の策定		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
地方協議会開催回数	—	—	99回	97回	87回	101回	(参考指標)
複数回の地方協議会を開催した地方事務所数	28地方事務所以上	—	29地方事務所	31地方事務所	33地方事務所	31地方事務所	
関係機関等との意見交換会等開催回数	前年度比増加	—	2,753回	2,754回	3,038回	3,439回	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・4(1) 効果的な連携方策の策定 支援センター本部又は地方事務所は、支援センターの運営の参考とするための関係機関連絡協議会、地方協議会等の会議等を開催する。これら会議の構成については、支援センターの業務内容を踏まえ、公正性・中立性かつ多様性を確保する。 会議形態を採るもののほか、各業務を実施するに当たり、窓口対応専門職員の活用を図るなどして、利用者に対する充実したサービスの提供を図るために最適な方法での関係機関等との連携の維持・強化を図る。</p>
中期計画	<p>I・4(1) 効果的な連携方策の策定 本部及び地方事務所は、関係機関・団体との連携を強化すべく関係機関連絡協議会、地方協議会等の会議を開催するに当たっては、支援センターの業務運営の公正性・中立性かつ多様性の確保の観点から、その人選を行う。 地方事務所で開催する地方協議会等については、毎年度、年度計画において当該年度に複数回の地方協議会等を開催する地方事務所の数を含め、実施する。また、その開催に当たっては、議題、開催時期・場所、開催回数等を工夫するとともに、参加者に対して支援センターの業務内容を分かりやすく伝達するほか、参加者に対するアンケート調査を実施するなどして意見を聴取する。さらに、会議の形態を採るもののほか、窓口対応専門職員や常勤弁護士を活用するなどして、関係機関・団体との意見交換や研修等を行う。高齢者・障がい者等に対する法的支援に適切な対応ができるよう、地方公共団体、福祉機関・団体や弁護士会、司法書士会等とより密接な連携を図る。</p>

主な評価指標等	効果的な連携方策の策定に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価	(見込評価)	(業務実績評価)
業務実績報告書掲載頁：29	評定	B	評定 B
1 本部における関係機関連絡協議会の開催について 本部においては、中期目標期間を通じて、毎年度、関係機関連絡協議会を開催し、関係機関・団体との連携強化に努めた。	評定に至った理由	評定に至った理由	評定に至った理由
2 地方事務所における地方協議会等の開催について 地方事務所における地方協議会等の開催に当たっては、年度計画において当該年度に複数回の地方協議会等を開催する地方事務所の数を定めたほか、司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえて福祉機関を中心とした地方協議会を複数回開催するなど、効果的な連携に向けた関係機関・団体の選定にも配慮した。 また、参加者に対するアンケート調査を行い、ニーズに合った議題を選択することで、支援センターの業務内容の理解を促進したり、具体的な事例検討や質疑応答を通じて、司法ソーシャルワーク事業を周知するなど、参加者との一層の連携の確保・強化を図った。 加えて、各地の取組について支援センターのグループウェアに掲載し、参考となる事例を全国で共有した。	本部においては、関係機関連絡協議会を開催し、また、地方事務所においては、司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえ、福祉機関を中心とした地方協議会を開催し、参加者に対するアンケート調査を行い、具体的な事例検討や質疑応答を通じて、支援センターの業務内容を周知するなど、参加者との一層の連携の確保・強化を図った。 高齢者・障害者等に対する適切な法的支援の観点からは、地方協議会以外にも、地域包括支援センター等の福祉機関・団体や地方公共団体を個別訪問して業務説明や意見交換等を行い、具体的な事案が発生した場合に支援センターを紹介してもらえるよう、中期目標期間を通じて継続的に取り組み、意見交換会等開催回数も増加させた。 以上から、中期目標を達成したものと考える。	中期目標期間を通じて、本部において関係機関連絡協議会を開催し、関係機関等との連携強化に努めた。 また、地方事務所においては、毎年度、複数回の地方協議会等を開催する事務所数を定めてその実施に努めているほか、開催に当たっては、適切な参加者の選定や、参加者に対するアンケート調査による適切な議題の選択により、司法ソーシャルワークを含む支援センターの業務内容の理解の促進を図るなどの工夫を行っている。 さらに、高齢者・障がい者等への適切な対応に向け、特に、司法ソーシャルワーク事業計画において主要な連携先としている地域包括支援センター、福祉事務所及び社会福祉協議会を中心に積極的に意見交換等を実施し、密接な連携を図っている。 これらの対象事項の特質に応じた連携体制の構築及び取組の継続により、中期目標を達成することが見込まれる。	
3 高齢者・障害者に対する適切な法的支援に向けた地方公共団体等との連携について 高齢者・障害者等に対する適切な法的支援対応の観点から、地方協議会以外にも、司法ソーシャルワーク事業計画において主要な連携先として掲げている地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会を中心とした福祉機関・団体については、個別に訪問して意見交換等を行い、民事法律扶助の巡回相談、出張相談等の制度・手続等の周知を図った。 加えて、地方協議会のほか、各地の地方事務所において、地方公共団体その他関係機関・団体に対する業務説明、意見交換等を実施し、具体的な事案が発生した場合に支援センターを紹介してもらえるように取り組んだ。			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-12	連携強化のための体制構築		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報
他機関からの地方事務所執行部への起用(人数)	—	—	1人	5人	1人	10人	(参考指標)

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・4(1) 連携強化のための体制構築</p> <p>支援センターの業務運営に当たっては, 自治体又は福祉機関・団体等の関係機関との間の極めて密接な連携が必要とされることに鑑み, その実施を担う地方事務所の執行部に地方自治・福祉の知識・経験を有する者を起用し, そのような知識・経験を有する者を職員として採用ないし育成するなど, 連携強化のための多様性のある体制の構築を行う。</p>
中期計画	<p>I・4(2) 連携強化のための体制構築</p> <p>支援センターの業務運営に当たっては, 関係機関との密接な連携が必要となることに鑑み, その実施を担う地方事務所の執行部への地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の起用や, そのような知識・経験を有する者の活用を図る観点からの職員の配置など, 関係機関との連携強化に資する多様性のある体制の確保を図る。</p>

主な評価指標等		連携強化のための体制構築に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)		(業務実績評価)	
業務実績報告書掲載頁：30		評定	B	評定	B
1 地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の地方事務所執行部への起用等		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>(1) 知識・経験のある者の起用 地方事務所の業務運営に資するため、ブロック別協議会その他の機会を活用し、各地方事務所において地方自治及び福祉関係等の知識・経験を有する者を執行部へ起用するための取組を推進した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 副所長として起用したもの 26年度：1名 27年度：5名 28年度：1名 29年度：10名 翌年度当初の副所長起用にに向けた調整 29年度：3名 <p>(2) 知識・経験のある者の活用の観点からの職員の配置等 知識・経験を有する者の活用を図る観点から、ブロック別協議会等において、知識・経験を有する副所長から関係機関との連携構築のための手法等を報告させて情報を共有するとともに、その知識・経験を有する副所長を補佐する一般職員の確保、社会福祉士の知識を有する一般職員の新卒採用等、関係機関との連携強化に資する多様性のある体制の確保に向けた取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 知識のある一般職員の新卒採用 28年度：2名（社会福祉士2名） 29年度：1名（社会福祉士1名） 翌年度の採用に向けた調整 29年度：2名（社会福祉士2名） <p>2 地方公共団体との連携 明石市役所内に設置した法テラス窓口で業務を実施（明石市の要請によるパイロット事業。26年4月から28年3月まで実施。）し、実践的なノウハウを得るために地方公共団体と連携した。</p>		<p>地方事務所執行部への地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の登用は、初年度の26年度から着実に増加させており、関係機関との連携強化に一定の成果があった。</p> <p>また、前記知識・経験を有する者の活用を図る観点から、その知識・経験を有する副所長を補佐する一般職員の確保、社会福祉士の資格を有する一般職員の新卒採用など、関係機関との連携強化に資する体制の確保に向けた取組を行った。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>中期目標期間を通じて、地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者の起用に着実に取り組んでおり、29年度も、新たに6名の起用に向けて調整を進めている。</p> <p>また、前記知識・経験を有する者に、ブロック別協議会等での報告を行わせてその知識等の共有を図るとともに、社会福祉士の有資格者を一般職員として採用するなど、関係機関との連携強化のための体制構築に着実に取り組んでいる。</p> <p>これらの取組により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報								
1-13	報酬・費用の立替・算定基準							
当該項目の重要度、 難易度						関連する政策評価・ 行政事業レビュー		
2. 主要な経年データ								
	評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価								
中期目標	第2・5 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務の報酬・費用については、その立替・算定基準について多角的な視点から検討を行い、その結果の適切な反映を図る。							
中期計画	Ⅰ・5 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務の報酬・費用については、国費支出をより適正なものとする事、事件の困難性や担い手が行う業務内容を適切・公平に反映させること等の多角的な視点から、立替・算定基準について検討を行い、その結果の適切な反映を図る。							

主な評価指標等		報酬・費用の立替・算定基準検討結果の適切な反映に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：32		(業務実績評価)	
自己評価		自己評価	
B		B	
評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>1 民事法律扶助業務の立替基準についての検討・検討結果の反映 中期目標期間中、以下の取組を実施した。</p> <p>(1) 25年度に設置した「民事法律扶助審査基準・運用検討プロジェクトチーム」による検討結果を踏まえ、現行基準の下での運用の適正化・平準化を進めるべく、27年度に</p> <p>① 債権者少数の任意整理事件・特定調停事件における着手金等の基準額の整備 ② 受任者等に対して着手金等の返還を求める場合の基準の方針の確定を行い、これに合わせて民事法律扶助業務運営細則を改正した。</p> <p>(2) 28年度に、消滅時効援用事件・違法業者対応事件の代理援助立替基準や多重債務事件における関連事件等の事案への対応案を検討し、全国審査委員長会議を開催して協議を実施した。</p> <p>(3) 28年度に、債務整理事件につき、受任者から処理の困難性について報告がされた案件の着手金増額に関する目安を決定し、全国に周知した。</p> <p>(4) 29年度に、前記(2)における対応案の検討結果について関係機関及び地方事務所に意見照会し、地方扶助審査委員協議会を開催して協議を行った上で、その結果を踏まえて消滅時効援用事件・違法業者対応事件の基準額を整備し、民事法律扶助業務運営細則を改正した。</p> <p>(5) 立替基準上、基準額に幅のある家事事件について、主な手続ごとの実費・着手金額の目安の設定や困難加算事由を例示するなどし、全国の審査委員に周知した。</p> <p>2 国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定基準についての検討・検討結果の反映 中期目標期間中、契約弁護士からの報酬・費用の算定に対する不服申立ての内容を分析し、算定基準について、日本弁護士連合会との間で定期的な協議を継続した。 適正な国費支出、契約弁護士の活動に対する適切・公平な評価（報酬・費用への反映）の観点から、算定基準の改正案を作成し、法務省との間で協議を継続的に実施した。 29年度に、30年の改正刑事訴訟法施行を見据え、これまでの分析及び協議の結果を反映した算定基準の改正を行った。</p>	<p>民事法律扶助業務の立替基準については、「民事法律扶助審査基準・運用検討プロジェクトチーム」の結果を基に平準化を図り、かつ実態に即した適正な基準となるよう関係機関及び地方事務所に意見照会し、全国審査委員長会議及び全国の審査委員間での協議会を開催した上で、これらの検討結果を踏まえて方針を確定し、民事法律扶助業務運営細則を改正するとともに全国への周知等を行い、運用の適正化・平準化を行った。また、その他の検討事項についても、対応案を策定して協議を行うなどし、その結果を全国に向けて周知した。</p> <p>国選弁護等関連業務の報酬・費用については、現行の算定基準に対する契約弁護士の不服申立てを分析し、適正な国費支出の観点も踏まえた算定基準の改正を実現した。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>	<p>民事法律扶助業務の報酬・費用の立替基準については、プロジェクトチームによる検討結果を踏まえ、27年度には、債権者少数の任意整理事件等における着手金等の基準額の整備等に伴う民事法律扶助業務運用細則の改正、28年度には、消滅時効援用事件等につき対応案の検討及び全国審査委員長会議における協議、処理の困難性が報告された債務整理事件について着手金増額の目安の決定を行うなど、適正化・平準化に向けた取組を継続している。</p> <p>国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定基準についても、不服申立て内容の分析、算定基準の改正案の作成、日本弁護士連合会や法務省との協議等により、基準の適正化・明確化に向けた検討を継続している。</p> <p>国費支出の適切化を図るための多角的な検討・実施を行っており、取組の継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	<p>評定に至った理由</p>

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅰ. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-14	自然災害等に関するリスクへの対応の構築		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第2・6 自然災害等に関するリスクへの対応の構築</p> <p>支援センターは, その業務が国民等の権利・利益に直接関わる極めて公共性の高いものであること等に鑑み, 自然災害等が発生した場合においても業務の継続が可能な態勢の構築を図る。</p>
中期計画	<p>I・6 自然災害等に関するリスクへの対応の構築</p> <p>東日本大震災の発生等を踏まえ, 自然災害等に関するリスクに対応するため, 支援センターの業務の継続計画を策定・公表する。 また, その実効性を担保するため, 地方事務所等の安全性が確保されるよう努めるとともに, 業務継続に必要なバックアップシステムの構築等を行う。</p>

主な評価指標等		自然災害等に関するリスクへの対応の構築に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績		(見込評価)			
業務実績報告書掲載頁：33		(業務実績評価)			
自己評価		自己評価			
評価		B			
評価に至った理由		評価に至った理由			
<p>1 自然災害等に関するリスクに対応する業務継続計画等の策定 東日本大震災の発生を踏まえ、業務継続計画策定に必要な情報収集及び分析を行った上で、リスク災害発生時に継続すべき優先業務の整理を行った結果、26年度には情報システム運用継続計画（IT-BCP）の策定を遂げ、業務継続計画については、29年度に策定・公表した。</p> <p>2 バックアップシステムの構築等 支援センターのデータは、メインデータセンターでバックアップを行っているほか、26年度からは遠隔地に設置されたデータセンター（データ保全センター）でのバックアップも行っている。 28年度には、災害発生時に円滑にデータを復旧させるため、データ保全センターの最寄りの地方事務所職員を災害時対応要員として指名し、同職員も含めた復旧訓練を実施するとともに、データを可及的速やかに復旧させるために当センターで取るべき対応及び関係者との連携等に関する手順を策定するなど、対応態勢の整備に取り組んだ。 29年度は関連システムの再構築作業を通じて、業務継続に必要なバックアップシステムの運用について検証し、次期バックアップシステムにおいて必要な見直しの検討を行った。</p>		<p>東日本大震災や熊本地震等の発生を踏まえ、情報システム運用継続計画（IT-BCP）及び業務継続計画の策定を進め、情報システム運用継続計画（IT-BCP）については26年度に策定を終え、業務継続計画については、29年度に策定・公表した。 支援センターのデータは26年度から遠隔地に設置されたデータセンター（データ保全センター）においてもバックアップを行うシステムを構築した。さらに、災害発生時に円滑にデータを復旧させるため、データ復旧訓練の実施、支援センターで取るべき対応及び関係者との連携等に関する手順の策定等を行い、対応態勢を整備した。 以上から、中期目標を達成したものと考えられる。</p>		<p>情報システム運用継続計画（IT-BCP）については、必要な情報収集と分析を行った上で、26年度に完成させている。 業務継続計画については、熊本地震で職員の安否確認サービスに不備が判明したことへの対応等から、当初計画していた28年度の完成・公表には至らなかったものの、29年度中には完成・公表される予定である。 バックアップシステムの構築については、26年度からデータ保存センターでのバックアップを開始し、災害発生時の対応要員の指名及び訓練の実施、関係者との連携手順の整備など、適正な取組を実施している。 これらの取組により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-15	一般管理費及び事業費の効率化		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：支援センターの収入の大半は国費に依存していることから、その業務運営に当たっては、業務の質の向上だけでなく、業務の効率化も求められる（総合法律支援法上も、中期目標・中期計画への必要的記載事項の一つとされている。）。そして、本項目は、効率化に関する項目の中でも、特に客観的かつ定量的なものであり、業務の効率化の集大成とも言える項目であると解されることから、重要度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	一般管理費(千円)	前年度比3%削減	—	1,880,695	1,803,889	1,786,149	1,772,021
事業費(千円)	前年度比1%削減	—	792,921	784,122	775,418	1,084,278	立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費、新規・拡充分は対象外。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・1② 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>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。人件費及び公租公課以外の一般管理費及び事業費について、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性を維持し、全体として効率化に努める。</p> <p>効率的な運営を図る観点から、集約化やアウトソーシングの活用等により、支援センター全体として管理部門をスリム化することについて検討する。</p>
中期計画	<p>Ⅱ・1② 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>ア 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。</p> <p>また、管理業務の集約化やアウトソーシングの活用等により、支援センター全体として管理部門をスリム化することについて検討する。</p> <p>イ 業務運営の効率化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、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。</p> <p>ウ 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り行う。また、少額随意契約による場合においても、複数の業者から見積書を徴する競争的手法により行う。これらの取組によって、経費の節減を図る。</p>

主な評価指標等	一般管理費及び事業費の効率化に向けた取組状況																																
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価																														
業務実績	自己評価	(見込評価)	(業務実績評価)																														
業務実績報告書掲載頁：34	評定	B	評定 B																														
1 役職員の報酬・給与も含めた人件費の合理化・効率化	評定に至った理由	評定に至った理由	評定に至った理由																														
<p>(1) 柔軟な職員配置及び国家公務員に準じた給与体系の維持 業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用してパートタイム・フルタイムの非常勤職員の配置を行い、給与体系についても、国の制度に準じた内容の給与規程を維持した。 (国家公務員との給与水準の比較指標(ラスパイレス)) 26年度：80.6ポイント 27年度：81.2ポイント 28年度：80.2ポイント 29年度：80.7ポイント</p> <p>(2) 管理部門のスリム化等 管理部門においては、年末調整などの給与支給事務につきシステム利用によって申請するペーパーレス化を推進しており、さらに、給与計算に関するアウトソーシングの活用についても引き続き検討を行うなどした。</p>	<p>役職員の報酬・給与も含めた人件費について、国の制度に準じた内容の給与体系を維持するとともに、業務内容に応じた柔軟な雇用形態を活用するなどして、経費の合理化・効率化を図った。 一般管理費及び事業費についても、毎年度、業務運営の効率化、経費削減を推進することで、効率化係数が織り込まれた厳しい予算額の範囲内で効率的な予算執行を達成した。 また、契約手続の競争性等の確保に向けた取組を続けた結果、一者応札の件数・比率ともに低い水準を維持した。 以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>	<p>人件費については、中期目標期間を通じて、管理部門のスリム化に向けた取組の推進とともに、業務内容に応じて非常勤職員等も活用した職員配置により、合理化・効率化に継続的に取り組み、国家公務員に準じた給与体系を維持しつつ、ラスパイレス指標を80ポイント程度に維持している。 一般管理費及び事業費については、毎年度、それぞれ、3%及び1%の効率化減が反映された予算の範囲内での予算執行を達成している。 各種契約手続の競争性、透明性、公正性については、競争的手法による調達を原則とし、さらに、一者入札案件を解消するための方策として、入札情報の積極的な提供等にも取り組んでいる。 これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。 なお、ラスパイレスは、毎年度、80ポイント程度で推移しているが、この水準は非常に低いものであり、給与体系について、人件費の合理化・効率化の観点だけでなく、職員の業務意欲の維持・向上の観点から合理的水準がどうあるべきかの検討も必要であると思われる。 また、支援センターが担っている各業務の重要性及び期待されている役割等に照らすと、真に必要な予算は確実に確保すべきであり、次期中期計画の策定に当たっては、一般管理費及び事業費につき前年度比3%及び1%を、それぞれ削減する効率化減については、その対象となる経費の範囲を含め、見直しを検討すべきである。</p>	<p>中期目標期間中、一般管理費(人件費・公租公課・新規・拡充分を除く。以下同じ。)については、毎年度、前年度比3%を、事業費(立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費・新規・拡充分を除く。以下同じ。)については、毎年度、前年度比1%をそれぞれ削減することを目標としていることを踏まえ、毎年度の予算額は、所要経費から効率化係数3%及び1%が削減され、4年間の削減額は、一般管理費が合計451,172千円、事業費が合計84,491千円、総計で535,663千円となった。 この目標を達成するため、毎年度、業務運営の効率化、経費削減を推進し、3%及び1%の効率化減が反映された各年度の予算額の範囲内で、効率的な予算執行を徹底した結果、以下のとおり毎年度予算額内での執行を表現した。 ※ なお、期間中に事業費の執行額が予算額を大幅に下回った主な要因としては、第三世代システムへの移行時期の調整に伴い、この関連経費が持ち越されたことなどが挙げられる。</p>																														
<p>○ 一般管理費 (単位：千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算額</td> <td>1,905,040</td> <td>1,985,420</td> <td>1,894,698</td> <td>1,822,430</td> </tr> <tr> <td>執行額</td> <td>1,880,695</td> <td>1,803,889</td> <td>1,786,149</td> <td>1,772,021</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 事業費 (単位：千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算額</td> <td>817,150</td> <td>870,364</td> <td>933,874</td> <td>1,236,615</td> </tr> <tr> <td>執行額</td> <td>792,921</td> <td>784,122</td> <td>775,418</td> <td>1,084,278</td> </tr> </tbody> </table>		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	予算額	1,905,040	1,985,420	1,894,698	1,822,430	執行額	1,880,695	1,803,889	1,786,149	1,772,021		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	予算額	817,150	870,364	933,874	1,236,615	執行額	792,921	784,122	775,418	1,084,278			
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度																													
予算額	1,905,040	1,985,420	1,894,698	1,822,430																													
執行額	1,880,695	1,803,889	1,786,149	1,772,021																													
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度																													
予算額	817,150	870,364	933,874	1,236,615																													
執行額	792,921	784,122	775,418	1,084,278																													
3 各種契約手続の競争性、透明性、公正性の確保	<p>物品の購入、事務所・宿舍の賃借、工事の請負その他の契約を締結するに当たっては、性質上特定の者でなければ納入できないようなもの又は少額随意契約に該当するものを除き、一般競争入札や総合評価方式といった競争的手法による調達を徹底した。 また、一者応札案件を解消する方策として、ホームページで公表している「一者応札・応募に係る改善方策について」に従い、入札参加が見込まれる業者に対して積極的に入札情報のPRを行うとともに、入札に関する情報として、公告文に加えて入札説明書や仕様書等をホームページに掲載する措置を講じた結果、一者応札の件数・比率ともに低い水準を維持した。 さらに、性質随意契約においては、契約内容を十分に精査した上で、見積書の提出を複数回求めるなどの工夫をしたほか、少額随意契約においても、複数の業者から見積書を徴収し、その中で最も低額な価格で契約することにより、経費の削減を図った。</p>																																
4. その他参考情報																																	

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価調書（Ⅱ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-16	事務所の業務実施体制の見直し		
当該項目の重要度、難易度	難易度「高」：出張所や司法過疎地域事務所の設置・存続については、多様な要素を調査・分析した上で、それらを総合考慮する必要がある上、当該地域の住民や自治体、弁護士会等の関係機関等との間の調整にも多大な時間・労力を必要とするなど、目標の達成には多くの困難が伴うことから、難易度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
出張所数	—	—	11か所	11か所	11か所	11か所	(参考指標) うち7か所が被災地出張所
司法過疎地域事務所数	—	—	34か所	35か所	35か所	35か所	(参考指標)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・1(3)ア 出張所 出張所については、取扱件数、利用者の利便性等、地域における法的ニーズの把握に努め、設置の可否や職員配置について不断の検討を行い、必要な見直しを行う。</p> <p>第3・1(3)イ 司法過疎地域事務所 司法過疎対策地域事務所の設置に際しては、設置基準の厳格化というこれまでの取組に加え、日本弁護士連合会が取り組んでいる司法過疎対策との連携を強化することを前提に、その設置に係る具体的な検討体制や意思決定プロセスを明確化し、その検討過程を明らかにする。 また、司法過疎地域事務所ごとの業務量を把握・分析し、存置の必要性や常勤弁護士の配置人数について検証の上、業務量を踏まえた必要な見直しを行うとともに、担当する事件の性質により、事件処理件数が業務量に直結しないなどの事情がある場合には、その存置の必要性について十分な説明責任を果たす。</p>
中期計画	<p>Ⅱ・1(3)ア 出張所 出張所については、取扱件数等の業務量、利用者の利便性等、地域における法的ニーズの把握に努め、その設置・存置、職員の配置等の必要性について不断に検討し、必要な見直しを行う。</p> <p>Ⅱ・1(3)イ 司法過疎地域事務所 (7) 司法過疎地域事務所の設置・存置等に際しては、設置基準の厳格化というこれまでの取組に加え、その設置に係る具体的な検討体制や意思決定プロセスを明確化し、その検討過程を明らかにする。 (4) 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、効率的かつ効果的な業務運営及び支援センターの業務の補完性の観点をも踏まえ、総合勘案した上で、必要な地に設置する。 (7) 司法過疎地域事務所ごとで取り扱う事件の種類・件数等の業務量を把握・分析し、上記(4)の要素を踏まえて存置等の必要性や常勤弁護士の配置人数について不断に検討し、必要な見直しを行い、事件の性質や関係機関との連携強化への取組など取扱件数が業務量に直結しないなどの事情がある場合には、その存置等の必要性について、十分な説明責任を果たす。</p>

主な評価指標等		事務所の業務実施体制の見直しに向けた取組状況							
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績				自己評価		(見込評価)			
業務実績報告書掲載頁：37				評定		評定			
				C		B			
1 出張所				評定に至った理由		評定に至った理由			
<p>(1) 被災地出張所 いわゆる法テラス震災特例法が30年3月末まで延長されたことを受け、被災地の地方公共団体の要望等を踏まえて関係機関と協議・検討し、7か所のいずれも設置期間を30年3月末まで延長した。 ※ なお、同法の有効期限が33年3月まで再延長されたことに伴い、更に設置期間を延長することとなった。</p> <p>(2) (1)以外の上出張所 中期目標期間を通じて、各出張所の業務量、利用者の利便性等、地域における法的ニーズ等の把握・分析に努め、さらに、出張所が設置されている地方事務所及び同支部の執行部と協議を重ねるなどして、業務実施体制の見直しの検討を継続した。 この検討の結果、東京地方事務所が新宿に移転することとなり、業務の重複が生じるに至ったことから、新宿出張所については26年6月に廃止した。また、池袋出張所についても、30年度に東京地方事務所に統合させることとした。</p>				<p>出張所については、中期目標期間を通じて、必要性等の検討を継続し、被災地出張所（7か所）については、被災地自治体の要望等を踏まえて関係機関と協議・検討し、いずれも設置期間を延長した。 また、それ以外の上出張所（期初5か所）については、業務体制の見直しをした結果、26年6月に新宿出張所を廃止したほか、池袋出張所についても、30年度に東京地方事務所に統合させることとした。 司法過疎地域事務所については、本部において、設置基準、地域のニーズを踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会等の意見を聴取した上で、地域事務所を2か所設置した。 既存の司法過疎地域事務所の存置等の必要性や常勤弁護士の配置人数については、事務所ごとの業務量を把握・分析し、事務所の統廃合をも含めた存置等の必要性を検討するとともに、業務量に応じた必要人数の常勤弁護士を30年度以降順次配置できるように見直しした。 もともと、司法過疎地域事務所については、実際に見直しに応じた配置を行うことまではできなかったことから、中期目標を下回っており、改善を要するものと言わざるを得ない</p>		<p>出張所については、各出張所の業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等を踏まえた必要性の検討を継続しており、本中期目標期間中において、被災地出張所の存続、新宿出張所の廃止を実施している。 司法過疎地域事務所については、設置基準等を踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会の意見を聴取するなどの検討過程を明らかにした上で、26年度には鹿角地域事務所、27年度には鱈ヶ沢地域事務所を新たに設置している。 司法過疎地域事務所の存置の必要性や常勤弁護士の配置人数については、各事務所における業務量の分析や、取扱件数が業務量に直結しない事情の把握に努めるなどの検討を進めているが、いまだ検討途上であり、29年度までにその結果を踏まえた見直しを実施することは困難であると見込まれる。 もともと、出張所及び司法過疎地域事務所の見直しは、中・長期的視点に立つて検討・評価すべきものであることに加え、本項目は各地域の実情等から難易度「高」と設定されていることも考慮すると、本中期目標期間中に出張所1か所を廃止し、司法過疎地域事務所2か所を新たに設置したこと等は、各地域における法的ニーズの把握等を踏まえた措置として評価すべき点であるため、29年度までに司法過疎地域事務所の存置等の必要性や常勤弁護士の配置人数についての検証までは遂げることを前提に、評価を一段階引き上げて、前記の評定とした。</p>		<p>評定に至った理由</p>	
<p>2 司法過疎地域事務所</p> <p>(1) 設置・存置等の際の検討体制や意思決定プロセスの明確化 26年度の鹿角地域事務所設置、27年度の鱈ヶ沢地域事務所設置に際しては、本部において後記(2)の総合勘案をし、さらに、法務省及び日本弁護士連合会その他の関係機関からの意見聴取を実施した。</p> <p>(2) 新規設置 26年度の鹿角地域事務所設置、27年度の鱈ヶ沢地域事務所設置に当たっては、第2期中期目標上の司法過疎地域事務所の設置基準（第3期中期目標においても踏襲）に基づき、実働弁護士1人当たりの人口、地方裁判所本庁からの移動距離・時間等を勘案するとともに、法律事務取扱業務量、地方公共団体や地方事務所の要望も踏まえて設置の必要性等を検討した。 また、前記2事務所の設置においては、いずれも事務所建物の無償貸与を実現した。</p> <p>(3) 存置等の必要性や常勤弁護士の配置人数についての検討 事務所ごとに扱う事件の種類・件数等の業務量を把握・分析した。 取扱件数が業務量に直結しないなどの事情を把握するべく、常勤弁護士による関係機関への情報提供等の活動に関する報告制度等を導入した上、その後も報告書式を改訂するなどしてその内容を見直した。</p> <p>(4) 事務所ごとの配置人数の見直し 前記(3)で把握した業務量や事情等のほか、前記(2)の諸要素を踏まえ、既存の事務所の統廃合をも含めた存置等の必要性を検討するとともに、業務量に応じた必要人数の常勤弁護士を30年度以降順次配置できるように、事務所ごとの配置人数を見直した。</p>									

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価調査（Ⅱ．業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-17	情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）		
当該項目の重要度、 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
応答率	90%以上	90.0%	95.9%	98.5%	97.1%	95.8%	
① 1コール当たりの 運営経費（コールセ ンター）	前年度と同水準	—	919.7円	941.2円	764.8円	795.3円	(参考指標) コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じたもの）で除した 1コール当たりの運営経費 (参考数値：25年度 966.3円)
②従来の計算方法に よる1コール当たり の運営経費（コール センター）	前年度と同水準	—	629.8円	685.1円	586.6円	589.4円	(参考指標) 26年度報告の指標であり、コールセンターに係るオペレーターの人件費及び賃料の合計経費を対応件数で除した1コール当たりの運営経費 (参考数値：25年度 631.0円)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターにおける情報提供について、業務量の変動を踏まえつつコストの検証を行い、質を維持した上で効率化できるか不断に検討する。</p>
中期計画	<p>Ⅱ・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターにおける電話とメールによる情報提供と地方事務所における電話と面談による情報提供について、それぞれの利点や利用者のニーズを踏まえた上で、より効率的かつ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、地方事務所からコールセンターへの電話転送も活用しながら、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。 また、コールセンターにおける情報提供について、応答率90パーセント以上を維持しつつサービスの向上に努めながら、業務量の変動を踏まえ、サービスに要したコストの構造について不断の分析・検討を行い、効率的な業務運営方法を検討・実施する。</p>

主な評価指標等		情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		自己評価		（見込評価）	
業務実績報告書掲載頁：39		評価	B	評価	B
1 コールセンター及び地方事務所の役割分担と周知等		評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>(1) 中期目標期間中における取組</p> <p>コールセンターにおける電話やメールによる情報提供と地方事務所における電話や面談による情報提供について、より効率的かつ効果的に行う観点から、中期目標期間中、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページやパンフレット、関係機関との各種会議等において、コールセンター・地方事務所における情報提供内容についての説明を継続して実施 ・ テレビコマーシャル、ウェブサイト、新聞広告、広報誌、ソーシャルネットワークワーキングサービスなどを通じて、震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を広く案内 ・ コールセンターで対応可能な問合せについては、地方事務所からコールセンターへの電話転送の更なる活用 <p>(2) 取組結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合は6割を維持 26年度：62.5% 27年度：61.1% 28年度：63.1% 29年度：63.4% ・ コールセンターへの内線転送件数は2万件を超える件数を維持 26年度：19,030件 27年度：22,004件 28年度：26,506件 29年度：21,708件 		<p>ホームページやパンフレット等各種広報、地方事務所における関係機関との各種会議等において、コールセンター及び地方事務所における情報提供サービス内容についての説明を継続して実施するとともに、コールセンターへの内線転送を更に活用するなどしてコールセンターの利用促進等を行い、コールセンター及び地方事務所が一体となって効率的な運営に努めた。</p> <p>さらに、オペレーターの効率的配置により、90パーセント以上の応答率を継続的に維持しながらも、民事法律扶助業務の資力要件確認サービスの拡大、話中電話及び無応答電話のコールセンターへの自動転送、スマートフォン・携帯電話によるメール問合せ対応など、利用者の利便性の一層の向上に資する取組を継続実施した。</p> <p>前記のとおり、利用者サービスの向上を図りつつ、コールセンター及び地方事務所の役割分担を考慮の上、業務量の変動を踏まえて、サービスに要したコストの構造について、不断の分析・検討を行い、効率的な業務運営方法を検討・実施した。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>コールセンターにおける電話やメールによる情報提供と地方事務所における電話や面談による情報提供について、中期目標期間を通じて、ホームページやパンフレット、関係機関との会議等により継続して周知を図っている。</p> <p>また、コールセンターで対応可能な問合せについて、地方事務所からコールセンターへの転送の推進、コールセンターにおける資力要件確認サービスの拡大等、支援センター全体の業務運営との関係を意識し、コールセンターの一層の活用を進めている。</p> <p>コールセンターの効率的な業務運営については、中期目標期間を通じて、目標である90%以上の応答率を維持しているほか、27年度には1コール当たりの運営経費が増加したものの、入電傾向の分析に基づく効率的なオペレーターの配置の結果、28年度には、1コール当たりの運営経費の大幅な減少を達成している。</p> <p>これらの取組の継続により、全体として、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	
<p>2 コールセンターの効率的な業務運営</p> <p>(1) コールセンターの業務範囲の拡大</p> <p>ア 民事法律扶助業務の資力要件確認サービスの拡大 （コールセンターで実施するようになった対象事務所・対応件数） 26年度：31事務所・6,183件 27年度：46事務所・12,302件 28年度：59事務所・36,836件 29年度：65事務所・45,372件</p> <p>イ 地方事務所等における話中電話（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から一定期間内に応答できない電話）をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）する取組の開始（27年10月）及び継続実施（対象事務所） 26年度：0事務所 27年度：21事務所 28年度：32事務所 29年度：36事務所</p> <p>ウ メールによる情報提供につき、28年9月から、スマートフォン・携帯電話による問合せも可能として対象案件拡大 （対応件数）26年度：22,982件 27年度：22,920件 28年度：27,004件 29年度：34,214件</p> <p>エ 災害等の事情により対応できない地方事務所等の電話をコールセンターへ自動転送する取組の実施</p> <p>(2) オペレーターの効率的配置 コールセンターの入電傾向を分析し、限られたオペレーター人員のうち、入電の多い平日午前中の増員配置及び平日夕方から夜間・土曜日の減員配置による業務の効率化を図った。 → 前記(1)の業務範囲の拡大があった一方で、中期目標期間を通じて、オペレーターの席数の増加を抑制しつつも、応答率90パーセント以上を継続的に維持し、効率的な業務運営を実施した。</p> <p>(3) 1コール当たりの運営経費</p> <p>ア 運営経費等の考え方 26年度業務実績報告におけるコールセンター運営経費は、オペレーター人件費（スーパーバイザー職員（オペレーター職員の管理・指導及び電話対応業務支援を行う者）の人件費を除く）及び賃料を基礎としていたが、コールセンター事業の効率化の状況をより適切に計ることができる指標とするため、27年度以降のコールセンター運営経費は、コールセンターに係る全ての人件費とし、固定経費となる賃料を除外した。</p> <p>対応件数については、電話による一般問合せとは異なる対応を要するメール、犯罪被害者案件（電話）、民事法律扶助業務の資力要件確認案件（電話）につき、各業務量を考慮した係数（注）により調整した件数を算出した。</p> <p>（注）通常の電話対応の平均対応時間を1とした場合のメール、犯罪被害者案件（電話）、</p>					

<p>民事法律扶助業務の資力要件確認案件（電話）の各平均対応時間（27年度・28年度・29年度の3か年の平均数値）は、それぞれ、1.25, 1.82, 1.40となる。</p> <p>イ 1コール当たりの運営経費</p> <p>1コール当たりの運営経費は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じたもの）で除した1コール当たりの運営経費 26年度：919.7円 27年度：941.2円 28年度：764.8円 29年度：795.3円 （参考 25年度：966.3円） ・ コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じていないもの）で除した1コール当たりの運営経費 26年度：976.3円 27年度：1,006.0円 28年度：828.8円 29年度：880.7円 （参考 25年度：1,009.6円） 			
---	--	--	--

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報								
2-18	民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）							
当該項目の重要度、難易度					関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004		
2. 主要な経年データ								
	評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	単独審査を実施する地方事務所数の率	前年度以上	—	43/50	46/50	48/50	50/50	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価								
中期目標	<p>第3・2(2) 民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）</p> <p>審査の適正を確保しつつ、書面審査・単独審査を活用するなどの方法により、事務手続の平準化・合理化を図る。</p> <p>被援助者の住居地と事件管轄地域とが極めて離れているなどの場合における常勤弁護士を活用した共同受任に積極的に取り組むなどして、事件処理の合理化・効率化を図る。</p>							
中期計画	<p>Ⅱ・2(2) 民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）</p> <p>審査の適正の観点から合議制の審査を基本としつつ、簡易な案件について単独審査を行い、援助開始決定時の単独審査の率について前年度以上の増加に努める。また、審査の適正を確保しつつ、援助開始決定時に書面審査を活用したり、援助申込者からの提出書類の合理化などの取組を進める。これらの取組によって、事務手続の平準化・合理化を図る。</p> <p>被援助者の住居地と事件管轄地域とが極めて離れているなどの事情がある場合に、事案に応じて、両地域あるいは近接する地域に勤務する常勤弁護士同士による共同受任に取り組むなどし、事件処理の合理化・効率化を図る。</p>							

主な評価指標等		民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。）に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		（見込評価）		（業務実績評価）	
業務実績報告書掲載頁：42		評定	B	評定	B
1 事務手続の平準化・合理化の取組		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>(1) 単独審査の積極的活用 同時廃止決定が見込まれる破産事件等の簡易な案件について、単独審査を推進した結果、単独審査を実施する地方事務所数は毎年度増加し、書面単独審査による援助開始決定件数も増加した。</p> <p>(2) 書面審査の活用 事務の効率化を図るため、援助開始決定時における書面審査の活用を推進し、26年度以降、全地方事務所ですべて書面審査を実施した。 (書面単独審査件数・援助件数全体に占める割合) 26年度：28,442件・26.1% 27年度：29,979件・27.1% 28年度：36,171件・32.0% 29年度：57,099件・48.0%</p> <p>(3) その他の取組 援助申込者からの審査提出書類の統一化に向けた従前からの検討を踏まえ、26年7月に案件類型別に必要書類を定め、全地方事務所ですべて統一した取扱いとする旨の通知を発出した。 さらに、本部内に設置された組織・運営改革推進本部の業務改善班で検討を重ね、事務手続の合理化・適正化等を総合的に勘案し、民事法律扶助業務における事務手続の全国統一化を目的とした「民事法律扶助業務にかかる暫定標準モデル」を策定し、27年8月の各地方事務所への意見照会、一部の地方事務所でのパイロット試行を経て、28年6月から全国実施した。 また、その結果を参考にしつつ、「民事法律扶助標準モデル」を策定して、29年4月からその運用を開始し、全国の地方事務所における実施状況に関する調査・助言を行うなどして同モデルの運用をおおむね定着させるなど、事務の平準化・合理化に向けた取組を推進した。</p>		<p>事務手続の平準化・合理化については、単独審査の推進及び書面審査の活用に積極的に取り組み、援助開始審査における書面単独審査件数を増加させた。また、「民事法律扶助業務にかかる暫定標準モデル」を策定して全国で実施し、その結果を踏まえ、29年4月から「民事法律扶助標準モデル」の運用を開始し、全国における定着を図るための取組も推進した。</p> <p>事件処理の合理化・効率化については、民事法律扶助における共同受任マニュアルに基づき共同受任を促進し、事件処理の合理化・効率化に向けた取組を実施したほか、一般弁護士と常勤弁護士との共同受任スキームの検討も並行して進めた。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>事務手続の標準化・合理化については、中期目標期間を通じて、援助開始決定における単独審査及び書面審査の活用を推進し、これらを活用した審査は、毎年度、増加している。</p> <p>また、審査提出書類の統一化に向け、本部内に設置した運営改革推進本部業務改善班において検討を重ね、「民事法律扶助業務にかかる暫定標準モデル」の策定・試行等を経て、「民事法律扶助標準モデル」を策定し、29年度からその運用を開始している。</p> <p>事件処理の合理化・効率化については、共同受任マニュアルの実施、共同受任スキームの検討等に継続して取り組んでいる。</p> <p>これらの取組の継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	
2 事件処理の合理化・効率化の取組		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>共同受任の促進に向け、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 民事法律扶助における常勤弁護士同士の共同受任マニュアルに基づき実施 民事法律扶助における一般弁護士と常勤弁護士との共同受任スキームの検討 					

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-19	国選弁護等関連業務		
当該項目の重要度、 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0005

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	一括契約弁護士数	—	—	9,402人	9,967人	10,563人	10,898人 (参考指標)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(3) 国選弁護等関連業務</p> <p>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うえで、事務を適切に分担し、事務手続の合理化・簡素化を図る。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>
中期計画	<p>Ⅱ・2(3) 国選弁護等関連業務</p> <p>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、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するなどし、本部と地方事務所の役割を明確にした上で、適切な業務を分担し、事務手続の合理化を継続して図る。</p> <p>また、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>

主な評価指標等		国選弁護等関連業務に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：43		(業務実績評価)	
自己評価		自己評価	
B		B	
評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>1 不服申立ての地方事務所（支部を含む。）限りの再算定について 国選担当副所長会議において全国の地方事務所限りの再算定の状況等について報告するなどし、一層の活用を推進した。 （不服申立ての地方事務所限りの再算定件数/全体件数・全体件数に占める割合） 26年度：82件/463件・17.7% 27年度：45件/376件・12.0% 28年度：47件/345件・13.6% 29年度：42件/308件・13.6%</p> <p>2 複数事件の包括的な委託契約（一括契約）について (1) 一括契約弁護士数の増加 多数の地方事務所において、説明会等の機会に説明資料を配布するなどして、一括契約を周知した結果、一括契約弁護士数は、着実に増加した。 (2) 一括契約に基づく報酬算定について 中期目標期間を通して、一括契約に基づき報酬算定がされた事件数は4件にとどまった。その要因として、一括契約に基づく報酬算定がなされるためには、前提として、ある地方事務所において同一の日に複数の即決裁判手続被告事件の指名通知依頼があることが必要になる（一括契約に基づく報酬算定は、同一の日に複数の即決裁判手続被告事件について指名打診を受け、これらを承諾することが要件となっているため）ところ、その対象となり得る事件数が全国的にみても非常に少数にとどまっていることが挙げられる。 以上のとおり、中期目標期間において、一括契約の活用による業務運営の効率化の検証を図ったものの、前記のとおり外部的要因に左右される面が大きく、実効性がないと考えられることから、当該方策によって業務処理の効率化を図る計画については見直しを図ることとした。</p> <p>3 報酬算定業務の集約化 26年度に国選弁護等報酬算定業務室を設置し、報酬計算業務を集約することで、業務を効率的に処理した。</p>		<p>不服申立ての地方事務所限りの再算定については、年度によって件数、処理率に増減はあるが、制度として定着しており、一層の活用を促している。 一括契約については、制度の周知に努め、一括契約弁護士数は着実に増加しているが、検証の結果、一括契約の活用による業務運営の効率化は、一括契約に基づく報酬算定の対象となる事件数等の外部的要因により、困難な状況にあると考えられるため、見直すこととした。 報酬算定業務については、26年に設置した国選弁護等報酬算定業務室に報酬計算業務を集約し、効率的に処理しており、全体として業務運営の効率化を図ることができた。 以上のとおり、一括契約の活用による業務運営の効率化については、その外部的要因により実現困難となったものの、その他の項目については、中期目標期間を通じて一定の成果が得られている。 よって、全体として中期目標を達成したものと考える。</p> <p>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は、中期目標期間を通じ、地方事務所限りの再算定の活用を推進し、毎年度、一定の件数を実施しており、制度としての定着が見られる。 国選弁護人契約における一括契約についても、制度周知等により、毎年度、一括契約弁護士数を増加させており、取組の推進状況は評価できる。 しかし、一括契約に基づく報酬算定の対象となる事件数自体が少数にとどまっているという外部要因により、活用されていないことから、この取組の継続については検討が必要である。 そのほか、26年度に国選弁護等報酬算定室を設置し、報酬計算業務を集約して効率的な業務処理を推進している。 これらの取組状況から、全体として、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-20	司法過疎対策業務		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号: 0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第3・2(4) 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所の設置だけでなく, 日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会等の司法過疎対策と連携し, 支援センターの既存のインフラを活用するなどした司法過疎地域への弁護士誘導等の方策を検討し, その実施を図る。
中期計画	Ⅱ・2(4) 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所の設置だけでなく, 日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会等の司法過疎対策と連携しつつ, 必要に応じて, 支援センターの既存インフラについて司法過疎地域事務所が設置されていない司法過疎地域で開業する弁護士等の利用を認めるなど, より効率的かつ効果的な形で司法過疎対策を検討する。

主な評価指標等		司法過疎対策業務に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)		(業務実績評価)	
業務実績報告書掲載頁：45		評定	B	評定	B
司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策として、中期目標期間を通じて、以下の取組を行った。		評定に至った理由		評定に至った理由	
<ul style="list-style-type: none"> 司法過疎地域の公設系法律事務所（日本弁護士連合会や各地の弁護士会連合会、弁護士会が会費により設置した事務所）へ派遣予定の一般契約弁護士について、常勤弁護士定期業務研修への参加を認め、研修を実施（参加人数） 26年度：7名 27年度：6名 28年度：7名 29年度：6名 常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域における巡回法律相談の実施を継続するとともに、これまで巡回法律相談を行ってこなかった地域についても、新たに巡回法律相談を企画・実施 一般契約弁護士が、司法過疎地域の公民館等にいる相談者からの法律相談を、地方事務所に設置されたテレビ電話を用いて実施することについて検討 		<p>司法過疎地域の公設系法律事務所に派遣予定の一般契約弁護士につき、支援センターが行う研修への参加を認めたほか、常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域における巡回法律相談を継続するとともに、これまで相談を行ってこなかった地域でも新規に企画・実施した。また、テレビ電話を用いた法律相談の実施について検討するなど、より効率的かつ効果的な形で司法過疎地域における法律サービスの提供を検討・実施した。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>中期目標期間を通じて、司法過疎地域の公設系法律事務所に派遣予定の一般契約弁護士について、支援センターが実施する研修への参加を認め、研修を実施する取組を継続している。</p> <p>また、常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域での巡回法律相談を継続するとともに、過去に巡回法律相談を実施していなかった地域での巡回法律相談を新たに実施するなどの取組を着実に実施している。</p> <p>一般契約弁護士と常勤弁護士が提供するサービスの質及び量の両面における充実を図っており、これらの取組継続により、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-21	情報提供業務の質の向上		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第1号
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	26年度		27年度	28年度	29年度
F A Qの総件数（参考指標）	—	—	4,635件	4,909件	4,995件	5,048件	予算額（千円）				
アンケート満足度の平均（5段階評価）	4以上	4	4.16	4.17	4.17	4.14	決算額（千円）				
							経常費用（千円）				
							経常利益（千円）				
							行政サービス実施コスト（千円）				
							従事人員数				

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・1(1) 情報提供業務の質の向上 コールセンターのオペレーター等に対する覆面調査や研修の実施等によりオペレーター等の質を向上させ、利用者に最適で質の高い情報を提供して関係機関への橋渡しを行う。利用者や支援センターと連携する関係機関からの意見を適切に業務改善に活用できる仕組みを構築し、常に制度の新設、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、各種被災者支援情報を始めとする利用者に役立つ支援情報のフォローアップに更に配慮するなど、必要に応じ情報提供の内容や方法の改善を行う。</p>
中期計画	<p>Ⅲ・1(1) 情報提供業務の質の向上</p> <p>ア オペレーター等の質の向上 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、その評価結果を活用して、ケーススタディー等を内容とする研修を企画し、オペレーター等に対して実施するなど、利用者に最適な情報提供を行う能力を養成し、オペレーター等の質を向上させる。</p> <p>イ 情報提供に係る外国人のニーズへの対応 コールセンター及び地方事務所において、我が国の法制度や相談窓口に関する外国人のニーズに適切に対応するため、外国語による情報提供の態勢を整備する。</p> <p>ウ F A Q等の充実と活用 常に制度の新設、制度内容の変更や社会経済情勢の変化に速やかに対応し、利用者からの意見、要望等に適切に対応するため、F A Qを追加・更新する。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ため、関係機関と連携するなどして関係機関情報を追加・更新する。さらに、これらの情報の活用を図るため、必要に応じて支援センターのホームページ上に公表する。</p> <p>エ 民事法律扶助制度へのスムーズな橋渡し コールセンター利用者が迅速に民事法律扶助に基づく法律相談援助を受けることができるよう、必要に応じ、コールセンターにおいて利用者の資力を確認し、地方事務所へスムーズな橋渡しを行う。</p> <p>オ 利用者の利便性の向上 地方事務所における情報提供の特性をいかしつつ、地方公共団体、福祉機関・団体等にアウトリーチするなどの情報提供方法等について検討する。</p> <p>カ アンケート調査の実施 ホームページ等を利用した通年のアンケート調査や、各情報提供についての利用者に対するアンケート調査を行う。これらの調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>

主な評価指標等	情報提供業務の質の向上に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価	自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	(見込評価)		(業務実績評価)
業務実績報告書掲載頁：46	評価	B	評価 B
1 オペレーター等の質の向上	評価に至った理由	評価に至った理由	評価に至った理由
<p>(1) 第三者による客観的評価の活用 26・27年度に第三者による客観的評価（ミステリーコール）を実施し、その結果を効果的に活用するため、コールセンターや地方事務所において、客観的評価を踏まえた事例研修を実施し、特に評価結果が良い音声ログをフィードバックするなどにより、研修の実効性を確保した。</p> <p>(2) 事例集の作成及び活用等 第三者による客観的評価を踏まえ、オペレーター等の確かな主訴把握能力の改善及びF A Q・関係機関データベースからの適切な情報抽出スキルの向上を目的として、オペレーター等の自習用教材となる事例集を作成し、これを活用した研修を実施するなど、対応の質の向上に向けた取組を実践した。 また、作成した事例集を地方事務所等の全職員に共有することで、法テラス全体の情報提供業務の質の向上にも活用した。</p> <p>(3) 相談分野別研修資料の活用等 オペレーター等の研修用として相談分野別に作成した教材、確認シート、筆記試験集を地方事務所等の全職員に共有し、これを活用した研修を地方事務所等で実施するなど、法テラス全体の情報提供業務の質の向上に向けた取組を実践した。</p> <p>(4) 法改正に対する対応 コールセンターでは、総合法律支援法改正や刑法改正に伴い、F A Qが作成・更新されたため、これを迅速にオペレーターに研修し周知を図った。</p>	<p>第三者による客観的評価結果を踏まえ、音声ログのフィードバック等、実効的な研修を実施した。さらに、新たに事例集を作成し、事例集及びオペレーター研修用に作成した相談分野別研修資料を共有することで、法テラス全体の情報提供業務における対応の質の向上を図った。</p> <p>多言語情報提供サービスについては、対応言語数を増やすなどのサービスの拡充を行い、外国人のニーズにも適切に対応した。</p> <p>利用者に有益な情報提供を行うことができるよう、社会情勢の変化に対応した情報を関係機関から入手するなどし、F A Qや関係機関のデータベースを、随時、追加修正するなどした。特に、関東・東北豪雨、熊本地震及び九州北部豪雨への対応では、Q & Aの作成や震災法テラスダイヤルによる対応体制の整備等を速やかに行い、被災者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。</p> <p>満足度調査では、コールセンターにおけるアンケートで4.7、地方事務所におけるアンケートで4.4～4.5といずれも高水準を達成し、全体平均でも4以上の評価を得た。</p> <p>さらに、29年度においては、前記取組を継続しつつ、利用者サービスの更なる向上を図るべく、F A Qの文言・構成や情報提供業務システムの全面的見直しに着手し、関係機関データベースの登録情報全件の内容確認を実施するとともに、民事法律扶助の法律相談予約のコールセンター導入のための体制構築等の準備にも入った。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>	<p>客観的評価の結果を踏まえ、評価結果の高い音声ログのフィードバックや新たに作成した事例集を活用した研修等により、オペレーターの能力向上に取り組み、毎年度、高い応答率を維持しつつ、コールセンターに係るアンケートで毎年度4.7の高い満足度評価を得ており、オペレーター等の質は、高く維持されていると認められる。</p> <p>情報提供に係る外国人のニーズへの対応に関しては、対応言語につき、28年度及び29年度に各1か国語を追加して対応の幅を拡充し、対応件数も、毎年度、増加させている。</p> <p>F A Q等の充実と活用に関しては、F A Qを随時更新、増加させるとともに、相談窓口として案内する関係機関のデータベースについての情報更新等も実施しているほか、29年度には、情報提供業務システムの全面見直し及び関係機関データベース登録情報の一斉内容確認の実施を予定している。</p> <p>民事法律扶助制度へのスムーズな橋渡しに関しては、コールセンターにおける資力要件確認サービスの対象事務所数及び対応件数を、毎年度、増加させている。</p> <p>利用者の利便性の向上に関しては、司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえた関係機関との連携による情報提供を複数事務所で継続的に取り組んでいる。</p> <p>アンケート調査については、ホームページ、コールセンター、地方事務所における各アンケートを実施し、毎年度、平均して4以上の満足度評価を得ている。</p> <p>これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	
<p>2 情報提供に係る外国人のニーズへの対応 外部委託による通訳サービス業者を通じ、電話による多言語情報提供サービスを実施し、対応件数は年度の経過とともに増加した。 (対応件数) 26年度：908件 27年度：1,575件 28年度：2,496件 29年度：3,163件 また、対応言語についても、毎年度検討の上、見直しを行い、増加させた。 (対応言語) 26年度・27年度：5言語 28年度：6言語 29年度：7言語</p>			
<p>3 F A Q等の充実と活用</p> <p>(1) F A Qの追加更新・活用 F A Qをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> データベース上のF A Qの継続的な随時更新及び件数増加 「よく利用されるF A Q」のホームページ上での継続公開 27年9月の関東・東北豪雨、28年4月の熊本地震、29年7月の九州北部豪雨の災害発生を受け、F A Qを基に新たに被災者支援のためのQ & Aを迅速に作成の上、ホームページ上に掲載し、被災者支援を実施 29年度においては、特に問合せが多い離婚に関するF A Qについて、業務経験の少ない職員でも適切なF A Qを選択できるようF A Qの見直しに着手したほか、法律相談をちゅうちょしている方がその必要性を理解できるフレーズを追加する等の見直しに着手 <p>(2) 関係機関データベースの継続的な更新及び追加 データベースの更新・追加を継続的に行うことで、利用者が必要とする関係機関の情報をより適切に提供する体制の整備を進めるため、29年度において、関係機関データベースの登録情報全件の一斉内容確認を実施した。</p>			
<p>4 民事法律扶助制度へのスムーズな橋渡し 民事法律扶助業務の資力要件確認サービスに関し、対象事務所数を継続的に増加させ、サービスを拡大した。 (対象事務所・対応件数) 26年度：31事務所・6,183件 27年度：46事務所・12,302件 28年度：59事務所・36,836件 29年度：65事務所・45,372件 さらに、29年度において、コールセンターで民事法律扶助業務の資力要件確認サービス実施後、資力要件を満たす利用者の法律相談予約をコールセンターで受け付ける新たな取組を実施するための体制構築等に着手した。</p>			

- 5 利用者の利便性の向上
 司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえ、利用者への直接的情報提供に加え、地方公共団体、福祉機関・団体等と連携した情報提供（関係機関を通じての利用者アプローチを含む。）を複数の地方事務所（支部を含む。）で継続実施した。
 また、27年9月の関東・東北豪雨、28年4月の熊本地震、29年7月の九州北部豪雨発生の際には、被災者からの問合せに対応するため、各災害発生後速やかにFAQを基にしたQ&Aの作成・公開や、熊本地震対応に当たっては更に震災法テラスダイヤルの利用など、被災者のニーズに適した情報提供を迅速に実施した。
- 6 アンケート調査の実施
 満足度調査の結果、中期目標期間を通じ、ホームページにおけるアンケートを除き、コールセンター及び地方事務所等におけるアンケートにおいて、いずれも5段階評価で4以上の評価を獲得している。
- (1) ホームページにおけるアンケート
 (満足度：5段階評価)
 26年度：3.3 27年度：3.3 28年度：3.3 29年度：3.3
 対象者：地方事務所等・コールセンター、メールによる情報提供の利用者
 調査手法：ホームページ上でのウェブによる利用者アンケート
 調査内容：職員対応、内容的確性、認知経路、利用状況
 なお、29年度において、ホームページにおけるアンケートの周知のため、メール添付のアンケート誘導文言の修正や支援センターのホームページ上のアンケートの文言や表示等の改善を行った。
- (2) コールセンターにおけるアンケート
 (満足度：5段階評価)
 26年度：4.7 27年度：4.7 28年度：4.7 29年度：4.7
 対象者：コールセンター利用者
 調査手法：情報提供利用直後にガイダンスによるアンケート実施
 調査内容：オペレーターへの対応についての満足度
- (3) 地方事務所等におけるアンケート
 (満足度：5段階評価)
 26年度：4.5 27年度：4.5 28年度：4.4 29年度：4.4
 対象者：面談による情報提供を受けた利用者
 調査手法：情報提供利用直後に用紙交付によるアンケート実施
 調査内容：職員の対応についての満足度

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-22	法教育に資する情報の提供等		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ												
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	26年度		27年度	28年度	29年度	
講演会等開催回数 (参加人数20名以上)	800回以上	800回	-	-	(806回)	815回	予算額(千円)					
講演会等開催回数	1,500回以上	1,500回	1,935回	1,941回	2,335回	-	決算額(千円)					
							経常費用(千円)					
							経常利益(千円)					
							行政サービス実施コスト(千円)					
							従事人員数					

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・1(2) 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。その取組に当たっては、年度計画において具体的な指標ないし事業計画を策定した上でこれを実践する。</p>
中期計画	<p>Ⅲ・1(2) 法教育に資する情報の提供等 法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ、情報提供業務の一環として、それらの関係機関と十分な連携を図りながら、法的問題に関する地域住民等の対応能力を高めるべく、支援センターが取り組む基本方針、実施方法等を盛り込んだ計画を策定・実施し、法教育に資する情報の普及により一層取り組む。</p>

主な評価指標等		法教育に資する情報の提供等に向けた取組状況		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
支援センターの業務実績・自己評価				自己評価		(見込評価)	
業務実績				A		A	
業務実績報告書掲載頁：50				評定		評定	
1 基本方針・実施計画の策定				評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ、関係機関との十分な連携を図りつつ、本部主催のシンポジウムや全国の地方事務所における各種法教育活動を通して、主として社会人・一般市民向け法教育に資する情報を広く普及することを基本方針とし、これに沿った実施計画の策定・実施に取り組んだ。</p>				<p>法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ、関係機関との十分な連携を図りつつ、主に社会人・一般市民向け法教育に資する情報を広く普及することを基本方針とし、これに沿った実施計画の策定・実施に取り組んだ。</p>		<p>主として社会人・一般人向け、法教育に資する情報を広く普及することを基本方針とし、毎年度、これに沿った実施計画を策定し、その実施に取り組んでいる。</p>	
<p>2 法教育の取組</p> <p>(1) 本部における取組</p> <p>全国における法教育の普及や一般市民に分かりやすい内容にすること等に配慮し、開催地の選定、演劇や寄席を活用した地方事務所における取組を取り入れるなどの工夫をしながら、以下のとおり、法教育イベントを開催した。</p> <p>26年度 名称：26年度法テラスシンポジウム―福祉と司法が連携する社会― テーマ：司法ソーシャルワーク 実施内容：社会福祉学者による基調講演、常勤弁護士・生活困窮者自立相談支援員による実践報告、パネルディスカッション 参加人数：約250名</p> <p>27年度 名称：27年度法テラスシンポジウム―支え合う社会へ― テーマ：子どもの貧困から考える生活困窮者の自立支援と司法 実施内容：社会福祉学者による基調講演、常勤弁護士・生活困窮者自立相談支援員による実践報告、パネルディスカッション 参加人数：約240名</p> <p>28年度①名称：法テラス設立10周年記念シンポジウム 法テラス劇場～おとなのための法教育 2016～ 実施内容：日常に潜む法的トラブルをテーマとして、演劇や会場参加型のクイズ、弁護士・司法書士による分かりやすい法解説 参加人数：254名</p> <p>②名称：法テラス設立10周年記念シンポジウム 第10回法テラス寄席 実施内容：演目の一つ「帯久」を題材に、現代の法律によるとどのような問題があるか、理事長と常勤弁護士と落語家によるトークを活用した分かりやすい法解説、参加者との質疑応答 参加人数：289名 (なお、28年度の法教育イベントについては、イベントを撮影した動画を法テラスホームページや動画サイト(YouTube・法務省チャンネル)に掲載するなど、事後的な周知活動も実施した。)</p> <p>29年度①名称：法テラスシンポジウム 渡る世間はトラブルばかり～落語と演劇で学んで得する身近な法律～ 実施内容：古典落語の演目「紙入れ」を題材に、現代に置き換えることのような問題等があるのか、地方事務所副所長の弁護士と落語家によるトークを活用した分かりやすい法解説 一般市民にも身近な相続トラブルをテーマとした演劇や会場参加型のクイズと地方事務所副所長の弁護士による分かりやすい法解説 常勤弁護士による法テラスの提供サービスの説明 参加人数：768名</p> <p>②名称：法テラスシンポジウム 法テラス劇場～演劇とクイズを交えたおとなのための法教育～ 実施内容：日常に潜む法的トラブルをテーマとして、演劇や会場参加型のクイズ、弁護士による分かりやすい法解説 参加人数：124名 (なお、29年度の法教育イベントについては、イベントを撮影した動画を法テラスホームページや動画サイト(YouTube・法テラスチャンネル)に掲載して公開するための準備を行い、事後的な周知活動も進めた(30年5月公開)。)</p> <p>(2) 地方事務所における取組</p> <p>全ての地方事務所において、社会人・一般市民向けの講演会、意見交換会、学校における出前授業等のほか、具体的事例を取り入れるなど地域住民等の法的問題に関する対応能力の向上</p>				<p>本部主催の法教育シンポジウムは、法に関心のない方も広く参加できる形式を取り入れるなど毎年度工夫を凝らし、多くの社会人・一般市民の参加を得た。また、シンポジウム実施後のアンケートによっても、参加者の高評価を獲得した。さらに、法教育イベント内容を動画サイトに掲出するなど新たな取組も実施した。</p> <p>全ての地方事務所においても、一般市民に向けて開かれた企画を実施するなど各地において趣向を凝らしながら、社会人・一般市民向け講演会等を継続的に実施し、支援センターが展開する法教育を全国に普及させるべく活動した。</p> <p>なお、29年度に講演会等開催回数が減少しているが、これは、26年度から28年度までの年度計画が、支援センターの目的や業務内容を知ってもらうための業務説明を全て法教育事業に含めていたのに対し、29年度計画においては、具体的な事例の説明を取り入れるなど地域住民等の法的問題に関する対応能力の向上につながるようなもの(参加人数が20名以上のものに限る。)を法教育事業として集計することとしたためであり、これに伴い、29年度の年度計画においては目標回数もそれまでの1500回以上から800回以上へと変更している。</p> <p>したがって、第3期中期目標期間の各年度いずれにおいても、目標回数の達成を遂げた。</p> <p>以上から、中期目標を上回る成果が得られたものと考えられる。</p>		<p>本部においては、毎年度1回以上のシンポジウムを開催し、特に28年度には「演劇」や「寄席」を活用した一般市民向けシンポジウムを2回開催したほか、これらを撮影した動画を法テラスホームページ等で掲載するなど、事後的な周知活動も実施している。</p> <p>各地方事務所においては、社会人・一般人向けの講演会、意見交換会、学校への出前授業等、様々な趣向を凝らしながら、毎年度、年度計画で定めた目標を大きく上回る回数の講演会等を開催し、法教育事業に積極的に取り組んでいる。</p> <p>こうした方法及び内容の両面における多様な取組の継続により、中期目標においても、所期の目標を大きく上回る成果が見込まれる。</p> <p>ただし、次期中期計画の策定に当たっては、司法ソーシャルワーク等の支援センターの業務の説明会等を法教育事業に含めることの妥当性等を含め、今後、支援センターとして取り組むべき法教育事業の内容及び目標について、法教育を行う他の機関・団体の取組内容も踏まえつつ、検討・整理することが必要である。</p>	

につながるような業務説明を実施した。また、一般市民に向けて開かれた企画を実施するなど各地において趣向を凝らしながら、社会人・一般市民向け講演会等を継続的に実施し、支援センターが展開する法教育を全国に広く普及する活動に取り組んだ。

なお、26年度から28年度までの年度計画は、支援センターの目的や業務内容を知ってもらうための業務説明を全て法教育事業に含めていたが、支援センターとして行うべき法教育事業の充実について検討を進めた結果、29年度計画においては、講演会、意見交換会、学校における出前授業等のほか、業務説明のうち具体的な事例の説明を取り入れるなど地域住民等の法的問題に関する対応能力の向上につながるようなもの（参加人数が20名以上のものに限る。）を法教育事業として展開・集計することとした（28年度実績のうち、この内容に合致する法教育事業は806回（延べ参加人数60,093人）である。）。

さらに、支援センターが取り組むべき法教育事業の充実について検討を進め、30年度以降は、一般市民向けの取組のみを法教育事業として整理することとし、他方で、業務説明を含む関係機関向けの取組は、「関係機関等との連携強化」の項目で報告することとした。このため、30年度以降の法教育事業において主とする取組は、一般市民向けのシンポジウム、イベント、講演、講座等の実施となり、学校教育向けの取組や矯正施設等での講話等は常勤弁護士を中心に各地の実情に応じて実施していくこととなる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-23	民事法律扶助業務		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第2号
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ												
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度	
援助申込みから援助開始決定までの平均所要期間が14日以内の地方事務所の数	8割以上の地方事務所	40地方事務所	45地方事務所	48地方事務所	49地方事務所	49地方事務所	予算額（千円）					
			決算額（千円）									
			経常費用（千円）									
			経常利益（千円）									
			行政サービス実施コスト（千円）									
							従事人員数					

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・2 民事法律扶助業務</p> <p>利用者の情報不足を解消する方策、地理的不便性を解消する方策等利用者の立場に立った運用のための具体的措置を検討し、一般管理費及び事業費の効率化に留意しつつ、これを実践する。審査の適正を確保しつつ、事務処理方法の工夫等により、援助申込みから必要な援助の提供までの期間について、具体的な指標を策定した上で、迅速・適切な援助を行う。</p> <p>また、法律相談援助において、利用者のニーズをどの程度満たしているのか分析した上で、利用者に対して援助内容・負担費用の違いを十分に説明するとともに、利用者の自律性を尊重しつつ、代理援助や書類作成援助に効果的に結びつける方策を検討・実施する。</p>
中期計画	<p>Ⅲ・2 民事法律扶助業務</p> <p>(1) 利用者の利便性の向上</p> <p>ア 民事法律扶助業務に係る過年度のデータに基づく事件動向の分析その他必要な調査を行い、その結果を踏まえ、一般管理費及び事業費の効率化に留意しつつ、移動相談車両を用いるなどした巡回・出張相談、夜間相談やテレビ電話相談等の活用、契約弁護士・司法書士に関する情報提供の手法等の工夫など、より身近な援助の方策を検討し、実施する。</p> <p>イ 迅速な援助の提供の観点から、審査の適正を確保しつつ、代理・書類作成援助申込みから援助開始決定までの期間の短縮を図るため、標準処理期間を14日間とし、平均14日以内にその処理を行う地方事務所を全国8割以上とする。</p> <p>ウ 関係機関や利用者からの意見・要望等を適時適切に契約弁護士・司法書士に伝達するなどし、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。</p> <p>(2) 利用者に対する適切な援助の実施</p> <p>ア 法律相談援助において、利用者のニーズがどの程度満たされているか分析をした上で、利用者が代理援助と書類作成援助を適切に選択できるよう、援助の種類・内容や負担費用の違いを記載した資料等を整備し、適時に見直しを行うなど、利用者の意思を尊重しつつ、代理援助や書類作成援助に効果的に結びつける方策を検討・実施する。</p> <p>イ 法律相談援助のニーズが高い分野について、当該分野の関係機関・団体との連携をより一層図り、当該分野に係るリーフレット等を配布するなどして必要な情報を的確に周知し、問題解決に代理援助・書類作成援助が必要な利用者が適切にこれらを利用できる環境の整備に努める。</p> <p>ウ 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、専門相談の充実を図るとともに、適切な受任者・受託者の選任に努める。</p>

- 小規模地方事務所等、専門相談を設けるに至っていない地方事務所等においても、弁護士会・司法書士会との連携・協力等により、専門名簿を作成して当該名簿から弁護士・司法書士を紹介できる態勢を整備したり、弁護士・司法書士の専門分野・取扱分野等の情報を蓄積して相談内容に配慮した配点を行うなどの工夫を行った。
- (4) 熊本地震の被災者への援助
 28年4月に発生した熊本地震に対応するため、同年6月3日に公布された改正総合法律支援法に基づく被災者法律相談援助について、業務方法書等の規程類の改正作業やマニュアル類の策定、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等との協議、利用促進を図るための広報活動などの準備を迅速に進め、同年7月1日から円滑に援助を開始した。
 また、地震発生後、弁護士会・司法書士会等と協議し、被災者への迅速かつ適切な法的サービスを実施するための方策について検討を行った。
 さらに、移動相談車両を利用した巡回相談を実施するなど、利用者への適切な援助の実施に努め、29年5月12日までに、被災者法律相談援助10,142件を実施した。
- (5) 特定援助対象者への援助準備及び施行
 30年1月24日から施行した特定援助対象者への新たな援助に対応するため、業務方法書等の規程類の改正作業やマニュアルの策定、厚生労働省や日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会等との協議、利用促進を図るための広報活動などの準備を進め、同日から援助を開始した。
 また、施行までの間に、厚生労働省及び全国社会福祉協議会を通じ、本援助の申入れを行う支援者である全国の福祉機関等への周知を行うとともに、地方事務所においても、地方協議会や福祉機関等が行う会議や研修での説明、制度説明書類の配布等を行い、本制度の周知活動に努めた。
 さらに、弁護士・司法書士に対しても、本部において日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会を通じた制度説明や研修における講義を実施したり、地方事務所各単体会との協議等を行う等、本制度の理解を深めるよう努めた。その結果、59地方事務所・支部において特定援助対象者法律相談援助用の相談担当者名簿を準備し、本制度の担い手となる弁護士・司法書士の確保をすることができた。
 なお、名簿が備え付けられなかった1事務所においても、速やかに相談担当者を選任する運用を開始しており、対象者への適切な援助を実施できる態勢とした。
- (6) 障害者や外国語を母国語とする利用者への適切な援助の実施
 民事法律扶助制度のしおりや援助申込書類、契約書類、返済に関する説明書等の外国語翻訳版の改訂に加え、しおりについては新たに点字版を作成して地方事務所に配布する等、障害者や外国語を母国語とする利用者が、民事法律扶助制度について正しく理解し、適切な援助を受けることができる環境を整備した。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-24	迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第3号（28年6月30日まで），同項第6号（28年7月1日以降）
当該項目の重要度，難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	26年度		27年度	28年度	29年度
定期的な協議を実施した支部を含む地方事務所の数	支部を含む全地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	予算額（千円）				
24時間以内の指名通知の割合（被疑者国選弁護事件）	—	—	99.7%	99.8%	99.9%	99.9%	決算額（千円）				
							経常費用（千円）				
							経常利益（千円）				
							行政サービス実施コスト（千円）				
							従事人員数				

注）予算額，決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標，計画，業務実績，中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第4・3(1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保 地域ごとに，裁判所，検察庁，警察及び弁護士会との間で協議の場を設けるなどして，迅速かつ確実に，国選弁護人等の選任等が行われる態勢の確保を図る。裁判所からの国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの時間について，具体的な指標を策定した上で，迅速・適切な指名通知を行う。
中期計画	Ⅲ・3(1) 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保 ア 迅速かつ確実に国選弁護人及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図るため，各地方事務所単位で，裁判所，検察庁，警察及び弁護士会との間で，各事業年度に1回以上，定期的な協議の場を設ける。 イ 裁判所からの国選弁護人等候補指名通知請求を受けてから裁判所に候補者を通知するまでの所要時間の短縮を図るため，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遅くとも24時間以内等）を設定し，実施する。

主な評価指標等	迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価	日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価	(見込評価)		(業務実績評価)
業務実績報告書掲載頁：57	評価	B	評価	B
1 選任態勢に関する関係機関との協議 中期目標期間を通じて、全ての地方事務所・支部において、毎年度1回以上、関係機関との間で、国選弁護人及び国選付添人の迅速かつ確実な選任態勢に関する協議の場を設け、毎年度、前年度を上回る開催回数を達成した。 (関係機関との協議の開催回数(個別事件に関する協議を含む。)) 26年度：429回 27年度：467回 28年度：488回 29年度：489回 また、本部においても、日本弁護士連合会と定期的に指名通知の迅速化について継続的に協議を実施した。	評価に至った理由 選任態勢に関する関係機関との協議は、全ての地方事務所において、毎年度、前年度を上回る開催回数で行われており、確実に根付いている。 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設定され、かつ、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内に指名通知を行うに至っている。特に被疑者国選弁護事件については、毎年度99%以上の高水準を達成した。 以上から、中期目標を達成したものと考える。	評価に至った理由 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保に関しては、中期目標期間を通じて、全国の地方事務所・支部において、関係機関との協議の場を設け、多数回の協議を実施している。 指名通知に関しては、全ての地方事務所において、手続類型別に適切な目標時間を設定し、いずれについても、中期目標期間を通じて、概ね目標時間内の通知が実施されており、特に迅速な選任が求められる国選弁護事件については、毎年度、99%以上の割合で目標時間内に指名通知を行っている。 これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。	評価に至った理由	
2 裁判所からの国選弁護人等候補指名通知請求を受けてから裁判所に候補者を通知するまでの所要時間(指名通知までの所要時間)の短縮 (1) 目標時間の設定 全ての地方事務所において、以下のとおり、指名通知の目標時間を設定した。 ・被疑者国選弁護事件については、全ての地方事務所において、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内に設定 ・被告人国選弁護事件については、ほぼ全ての地方事務所において、原則24時間以内、遅くとも48時間以内に設定し、その余の地方事務所においても、「裁判所が指定した期限まで」などと目標時間を設定 ・国選付添事件については、全ての地方事務所において、原則数時間以内、遅くとも48時間以内に設定 (2) 目標時間の達成状況 全ての地方事務所において、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内の指名通知を達成した。 特に、被疑者国選弁護事件については、業務時間終了間際あるいは業務時間外に指名通知請求があったものを除き、ほとんどの事件が指名通知請求の当日に指名通知に至っている。				

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-25	裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
関係機関との協議会を1回以上実施した支部を含む地方事務所の数（参考指標）	支部を含む全地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所	61地方事務所		予算額（千円）			
裁判員裁判関連の研修を1回以上実施した支部を含む地方事務所の数（参考指標）	—	—	21地方事務所	36地方事務所	46地方事務所	45地方事務所		決算額（千円）			
								経常費用（千円）			
								経常利益（千円）			
								行政サービス実施コスト（千円）			
								従事人員数			

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・3(2) 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実</p> <p>弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得て、全ての裁判員裁判対象事件で、十分な知識・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確実かつ迅速に行われるよう、国選弁護人の選任態勢を充実強化する。</p> <p>裁判員裁判対象事件については、各地方事務所が、弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得て、裁判員裁判対象事件における刑事弁護に関する知識・経験を多くの弁護士が共有できるような国選弁護人の選任の運用の工夫に一段と努める。</p> <p>また、裁判員裁判への適切な対応を可能とするための常勤弁護士に対する実践的研修を実施し、各地域における対応態勢の強化・充実に資するよう努める。</p>
中期計画	<p>Ⅲ・3(2) 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実</p> <p>弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得て、全ての裁判員裁判対象事件で、十分な知識・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確実かつ迅速に行われるよう、国選弁護人の選任態勢を充実強化する。その目的を達するため、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常勤弁護士を確保し、実務に即した弁護活動についてのノウハウ等の蓄積を行うとともに、契約弁護士との連携を密接に行うほか、裁判員裁判の経験や裁判員裁判に関する研修の受講などを登載条件とする実効性ある裁判員裁判専用の国選弁護人候補者名簿の整備を全国的に行うなど、一層の選任態勢の充実に努める。国選弁護人が複数選任される際には、裁判員裁判対象事件の弁護の経験者と非経験者が選任されるなど国選弁護人選任の運用の工夫に一層努める。</p>

主な評価指標等	裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実にに向けた取組状況																		
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価	日本司法支援センター評価委員会による評価															
業務実績	自己評価		(見込評価)																
業務実績報告書掲載頁：57	評定	B	評定	B															
1 国選弁護人の選任態勢の充実強化	評定に至った理由		評定に至った理由																
(1) 裁判員裁判対象事件における国選弁護人の選任に関する協議 中期目標期間を通じて、全ての地方事務所（以下、支部を含む。）において、毎年度1回以上、裁判所及び弁護士会との間で、裁判員裁判対象事件における国選弁護人の選任に関する協議（個別事件に関する協議を含む。）を実施した。 (2) 裁判員裁判専用の国選弁護人候補名簿（裁判員裁判対象事件用名簿）の整備 裁判員裁判対象事件用の名簿が作成された地方事務所数は、28年度までに33事務所（25年度は20事務所）となり、また、複数の地方事務所において、同名簿の登録要件あるいは更新要件として、弁護士会における研修の受講等を義務付けている。本部においても、裁判員裁判対象事件における国選弁護人の選任について、日本弁護士連合会との協議を継続的に実施した。 (3) 裁判員裁判に関する知識・経験の共有 裁判員裁判に関する研修や協議会等を実施した地方事務所は、28年度までに46か所（25年度は10か所）に達した（実施方法は、地方事務所主催のほか、各地の弁護士会との共催、裁判所との共催がある。）ほか、複数の地方事務所においては、すでに協議会等で取り決めた方針が定着し、安定的に運用されている。	<p>裁判員裁判対象事件用名簿の整備等により、裁判員裁判に対応できる国選弁護人の選任態勢は強化されつつあり、裁判員裁判に関する知識・経験の共有に向けた取組も着実に実施され、運用方針が定着しつつあるといえる。</p> <p>また、常勤弁護士に対しては、裁判員裁判の弁護技術の向上のため、常勤弁護士が実際に取り扱った裁判員裁判を基に議論を行う裁判員裁判事例研究研修を企画し、第3期中期目標期間中に延べ10回実施するとともに、25年度からは、裁判員裁判を多く取り扱う常勤弁護士を対象とした、より専門性の高い裁判員裁判専門研修を企画し、第3期中期目標期間中に延べ8回実施するなど、常勤弁護士の裁判員裁判の弁護技術の能力向上を図った。</p> <p>なお、前記研修については、実施ごとにアンケート結果等を踏まえ、内容や時間配分等を随時見直すことで、研修員が積極的に参加できる充実した研修の実施に努めた。</p> <p>さらに、常勤弁護士が担当する裁判員裁判の報告内容につき、裁判の進捗や主張、争点の見通しを含めた網羅的な内容を把握できるものとし、報告期限を定めるなどの見直しを行ったことで、より機動的な指導を行えるようになり、適宜適切な指導に努めた。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>																		
2 刑事弁護に高い能力を有する常勤弁護士の確保	(1) 常勤弁護士を対象とする裁判員裁判関連研修の実施 <ul style="list-style-type: none"> 裁判員裁判事例研究研修（常勤弁護士が実際に取り扱った裁判員裁判を基に主張の在り方等を議論する研修） 裁判員裁判専門研修（裁判員裁判を多く取扱う常勤弁護士を対象とし、少人数で行う専門的な研修） 		刑事弁護に高い能力を有する常勤弁護士の確保については、中期目標期間を通じて、事例研究研修及び専門研修の実施に加え、裁判員裁判弁護技術研究室において、機動的な指導を行う態勢を構築するとともに、アンケートや研修員との意見交換による研修内容の見直し等に取り組んでいる。これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。																
○研修実施状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>裁判員裁判事例研究研修</td> <td>2回</td> <td>2回</td> <td>3回</td> <td>3回</td> </tr> <tr> <td>裁判員裁判専門研修</td> <td>2回</td> <td>2回</td> <td>2回</td> <td>2回</td> </tr> </tbody> </table>					平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	裁判員裁判事例研究研修	2回	2回	3回	3回	裁判員裁判専門研修	2回	2回	2回	2回
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度															
裁判員裁判事例研究研修	2回	2回	3回	3回															
裁判員裁判専門研修	2回	2回	2回	2回															
(2) 裁判員裁判弁護技術研究室の取組	<ul style="list-style-type: none"> 常勤弁護士が担当する裁判員裁判事件の報告方法につき、これまでの報告内容から、裁判の進捗や主張、争点の見通しも含めた網羅的な内容を報告させるものに見直したことで、常勤弁護士に対して、より機動的に指導できる体制を構築 前記研修につき、より積極的に参加できるよう、研修後のアンケート結果の分析や研修員と意見交換を行うことで、内容を随時見直し 																		

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-26	契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
研修を1回以上実施した支部を含む地方事務所の数（参考指標）	—	—	52地方事務所	55地方事務所	56地方事務所	57地方事務所	予算額（千円）				
							決算額（千円）				
							経常費用（千円）				
							経常利益（千円）				
							行政サービス実施コスト（千円）				
							従事人員数				

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第4・3(3) 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組 関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判に関する知識・経験等、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士に対する周知を図るなどして、国選弁護等サービスの質の向上を図る。
中期計画	Ⅲ・3(3) 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組 弁護士会等と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判に関する知識・経験等、契約弁護士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努め、その情報を適時適切に契約弁護士に対して周知するなどし、国選弁護等サービスの質の向上を図る。

主な評価指標等		契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)		(業務実績評価)	
業務実績報告書掲載頁：57		評価	B	評価	B
1 説明会の実施等		評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>全ての地方事務所において、契約弁護士（契約弁護士になろうとする新規登録弁護士を含む。）に対する説明会又は説明資料（「国選弁護関連業務の解説」、「国選付添関連業務の解説」、「国選弁護士契約弁護士のしおり」等）の配布を実施した（弁護士会との共催を含む。）。</p> <p>2 研修の開催等 57か所の地方事務所（支部を含む。）において、中期目標期間を通じて延べ796回、契約弁護士の弁護活動の質の向上に資する研修を実施した（弁護士会との共催を含む。）。 その内容は、新規登録弁護士対象の被疑者・被告人国選事件の手続の流れ等のほか、専門技術や弁論に関するものや、刑の一部執行猶予制度、裁判員裁判対象事件に特化したもの、少年事件受任に関するものなどであった。 （開催実績） 26年度：122回 27年度：194回 28年度：211回 29年度：269回</p> <p>3 報酬請求に関する規程等の周知 契約弁護士が関係諸規程を理解していることが正確な報告と過誤事案の防止に重要であるため、前記1記載のとおり、各地方事務所において、契約弁護士になろうとする弁護士に対し、「国選弁護関連業務の解説」及び「国選付添関連業務の解説」を配布するとともに、ホームページで報酬請求に関する規程等を紹介するなどして周知を図った。また、本部では、算定基準に関する法テラスの考え方を示した説明文書を作成し、地方事務所における算定基準に関する説明等に活用した。 29年度の約款改正に当たっては、本部から全契約弁護士に対し、改正点等を分かりやすくまとめた説明資料を配布した上、ホームページにも掲載して周知を図った。</p> <p>4 事件報告に関する取組 (1) 接見資料による報酬算定 21年度に導入した接見資料の制度（※1）の浸透により、契約弁護士による支援センターへの正確な弁護活動報告を推進している。 (2) 公判時間連絡メモ（※2）による報酬算定 公判時間連絡メモを参照して、国選弁護士等の過失等による申告内容の誤りがないか確認しつつ報酬算定を行う運用を徹底させている。 ※1 接見資料の制度 被疑事件の国選弁護人に選任された国選弁護士契約弁護士が基礎報酬及び多数回接見加算報酬を請求する際には、支援センターが細則で定める接見の事実を疎明する資料に足りる客観的な資料を提出することになっている。 ※2 公判時間連絡メモ 支援センターの指名通知により選任された国選弁護士等が関与する事件について、期日に立ち会った書記官が支援センターから送付を受けた書式に所定事項（当該事件の期日、開始時刻、終了時刻等）を記載して作成するメモ</p>		<p>契約弁護士に対する説明会等のほか、弁護活動の質の向上に資する研修を複数回にわたり実施している。 また、国選弁護報酬の正確な請求等のため、説明資料の配布等により規程の周知を図っているほか、接見資料や公判時間連絡メモにより、請求の過誤を防止し、適切な算定を確保している。 以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>契約弁護士のサービスの質の向上を図るため、中期目標期間を通じて、全ての地方事務所において、契約弁護士に対する説明会又は説明資料の配布を実施するとともに、56か所の地方事務所・支部において、延べ527回にわたり、契約弁護士の弁護活動に関する研修を実施している。 また、正確かつ適正な報酬算定を確保するため、契約弁護士への報酬請求に関する規定の周知、接見資料や公判時間連絡メモによる報酬算定にも継続的に取り組んでいる。 これらの関係機関との連携・協力を踏まえた取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-27	犯罪被害者支援業務の質の向上		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第5号（28年6月30日まで），同項第8号（28年7月1日以降）
当該項目の重要度，難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
被害者支援連絡協議会参加地方事務所の数	全地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	49地方事務所	49地方事務所	50地方事務所	予算額（千円）				
意見を聴取した機関・団体数（参考指標）	—	—	1,196機関	1,342機関	1,378機関	1,484機関	決算額（千円）				
犯罪被害者支援に精通している女性弁護士が複数いる事務所数	全地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	経常費用（千円）				
犯罪被害者支援に精通している弁護士数	前年度以上	—	3,008人	3,441人	3,663人	3,736人	経常利益（千円）				
参加した関係機関主催研修数（参考指標）	—	—	101回	109回	119回	119回	行政サービス実施コスト（千円）				
							従事人員数				

注）予算額，決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標，計画，業務実績，中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・4(1) 犯罪被害者支援業務の質の向上</p> <p>犯罪被害者等に対して的確な情報を効率的に提供するなど，犯罪被害者等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，犯罪被害者等の援助を行う団体その他の者との連携の維持・強化を図り，ニーズのくみ上げを行い，その成果を業務に反映する。</p> <p>職員の接遇による二次的被害がないよう，犯罪被害者等の心情に配慮した接遇を行うための研修を行い，職員の犯罪被害者等に対する対応能力を向上させる。</p> <p>各地方事務所において，犯罪被害者等の援助に精通している弁護士を紹介する態勢整備・拡充を図る。各地方事務所は，犯罪被害者等の援助に精通している女性弁護士を複数名確保し，更なる増加に努める。</p> <p>経済的に余裕のない犯罪被害者等が，民事法律扶助制度を適切に活用して被害回復を行えるように，適切な情報提供を行い，犯罪被害者等からの民事法律扶助の援助申込みに対し，より迅速に援助を開始し，犯罪被害者等の援助に精通している弁護士の選任などを通じ，充実した支援の実施に努める。</p>

<p>中期計画</p>	<p>Ⅲ・4(1) 犯罪被害者支援業務の質の向上</p> <p>ア 犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者支援連絡協議会の場を積極的に利用するなどして、犯罪被害者等やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で各事業年度に1回以上設け、犯罪被害者等やその支援に携わる者から構成される団体等との連携の維持・強化を図る。</p> <p>また、犯罪被害者等に対する情報提供に関して、できる限り効率的な業務運営を行いつつ、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者等及びその支援に携わる者の意見等からニーズをくみ上げる。</p> <p>これらの取組を踏まえ、必要に応じて業務の改善等、適切な対応を行うとともに、弁護士会等の関係機関と連携して、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に努める。</p> <p>イ 犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者等の心情に十分に配慮した懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応に努める。</p> <p>また、支援センターが提供する犯罪被害者支援の内容及び質を全国的に均質かつ一定の水準以上のものとするため、犯罪被害者等に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止のための方策等の研修を各事業年度に1回以上実施する。</p> <p>ウ 各地方事務所単位において、弁護士会等と連携して、犯罪被害者支援に精通している弁護士の確保に努める。とりわけ、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士について、複数名を確保した上で、毎年度、前年度より全国の契約者数の更なる増加に努める。このような取組を通じ、犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する態勢の整備・拡充を図る。</p> <p>エ 経済的に困っている犯罪被害者等が民事法律扶助制度等を確実に利用できるよう、専門相談から弁護士の選任までの手続を整備するなどして、より迅速な援助開始、専門的知見を有する適切な弁護士の選任等に努める。</p>
-------------	--

主な評価指標等	犯罪被害者支援業務の質の向上に向けた取組状況					
支援センターの業務実績・自己評価	自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績	(見込評価)		(見込評価)		(業務実績評価)	
業務実績報告書掲載頁：62	評価	B	評価	B	評価	
1 関係団体等との連携と利用者のニーズの把握	評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>(1) 被害者支援連絡協議会等への参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中期目標期間を通じて、台風等で中止になった場合を除き、毎年度、全ての地方事務所において、被害者支援連絡協議会に参加した（なお、台風等で中止になった場合にも、資料を共有する方法で情報を共有した。）。 ・ 被害者支援連絡協議会の分科会やDV防止法第9条の趣旨に基づいて開催されている協議会へも、毎年度、多数の地方事務所が参加した。 <p>(2) 関係機関への意見聴取の実施</p> <p>全ての地方事務所において、毎年度、犯罪被害者等やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を1回以上設け、利用者のニーズのくみ上げを図った（聴取対象の関係機関数は、中期目標期間を通じて1,100件を越える水準を維持した。）。</p> <p>その結果、被害者参加旅費等支給業務に関して更なる周知が必要と考えられたため、関係機関・団体向けの説明資料を作成し、地方事務所へ提供するなどして利便性の向上に取り組んだ。</p> <p>(3) 利用者や関係機関・団体からの意見聴取等</p> <p>本部においては、第三次犯罪被害者等基本計画において課題とされている深刻な被害に進展するおそれの強いDV、ストーカー、児童虐待の被害者に対する法的支援（以下「DV等被害者法律相談援助」という。）に関し、充実した支援が行えるよう、日本弁護士連合会、法務省、警察庁、厚生労働省等と意見交換を実施し、30年1月24日の改正総合法律支援法施行後、適切に援助を実施した。（平成29年度援助実施件数：141件）。</p> <p>また、日本弁護士連合会との定期的な協議開催に加え、利用者に対するアンケート調査結果を共有し、利用者から寄せられた意見をもとに業務改善等の取組を実施した。</p> <p>さらに、多くの関係省庁の課長級が集う関係省庁連絡会議において、犯罪被害者支援業務を説明し、積極的な利用と連携を依頼した。</p> <p>地方事務所においては、利用者や関係機関等の意見を踏まえ、弁護士会等関係機関との情報共有や事例検討の場を設定した。</p>	<p>関係団体等との連携と利用者のニーズの把握については、被害者支援連絡協議会や、それに伴う分科会等に参加するなど、全ての地方事務所で開催機関・団体との連携維持・強化を図り、日本弁護士連合会、各地の関係機関・団体との連携の下、利用者の意見、関係機関・団体からのニーズをくみ上げ、業務改善や利便性の向上に取り組んだ。</p> <p>犯罪被害者支援に係る職員の対応の向上については、利用者から寄せられた意見を関係課室で共有し、改善点を見出すなどの方法により、対応の質の向上に取り組んだ。また、犯罪被害者支援業務担当職員に加え、事務局長や民事法律扶助業務担当職員を対象にした二次的被害防止に関する研修を実施した。</p> <p>精通弁護士紹介態勢の整備については、日本弁護士連合会及び各弁護士会と連携して、精通弁護士数及び女性精通弁護士数ともに増加させた。また、精通弁護士を迅速に紹介する態勢整備のため、実例を題材にした職員研修を行うなどした。</p> <p>経済的に余裕のない犯罪被害者等が民事法律扶助制度等を確実に利用できるようにするための取組としては、コールセンター及び地方事務所、支部において、民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度に関する説明を徹底し、地域ネットワークを活用して犯罪被害者をこれらの制度へ案内できるよう、各地の協議会等で、リーフレット等を用いた業務説明を行い、制度周知を図るなどした。</p> <p>さらに、改正総合法律支援法に基づくDV等被害者法律相談援助の開始に向け、日本弁護士連合会、関係省庁、各地の関係機関・団体と協議の場を持つなどして連携し、弁護士や関係機関職員向けに制度周知を図ることで、施行に当たっては適切かつ円滑に援助を開始した。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>利用者のニーズの把握と関係機関との連携に関しては、中期目標期間を通じて、台風等で中止となったものを除き、全ての地方事務所において被害者支援連絡協議会に参加（台風で中止となった場合でも資料共有等による情報共有を実施）するなどして、関係機関との連携強化を図っている。</p> <p>また、全国の地方事務所において、毎年度、合計1,000以上の関係機関・団体からの意見聴取等により、ニーズの把握にも取り組み、利用者等からの意見を基に、業務改善にも取り組んでいる。</p> <p>犯罪被害者支援に係る職員の対応の向上に関しては、利用者から寄せられた意見を支援センター内で共有したほか、毎年度、二次的被害の防止等をテーマとする研修を複数実施するなどの取組を実施している。</p> <p>精通弁護士紹介態勢の整備に関しては、中期目標期間を通じて、精通弁護士の確保に努め、毎年度、前年度以上の契約者数を確保するとともに、全ての都道府県で複数名の女性精通弁護士を確保している。</p> <p>経済的に余裕のない犯罪被害者に対する情報提供等に関しては、コールセンターへの犯罪被害者支援の経験・知識のある担当者の配置、犯罪被害者への民事法律扶助制度等の説明の徹底、FAQの作成・修正、関係機関・団体への業務説明等の取組を継続して実施している。</p> <p>これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。</p>			
2 犯罪被害者支援に係る職員の対応向上のための取組						
<p>(1) 犯罪被害者等の心情に配慮した対応の推進</p> <p>本部関係課室、コールセンター及び地方事務所の間で、本部・コールセンターへ寄せられた利用者からの意見を共有するなどして、犯罪被害者等の心情に配慮した対応を推進した。</p> <p>特に、社会的関心の高い事件等については、該当する事件への対応について、地方事務所と本部との間で情報を共有し、本部から地方事務所に対して必要な援助を行った。</p> <p>(2) 二次的被害の防止のための方策の研修の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 犯罪被害者と接する機会が多い職員等を中心に、警察職員や臨床心理士等の外部講師を招へいするなどして、以下のとおり二次的被害の防止のための方策や二次受傷に関する研修・講義を実施 <p>（二次的被害防止のための研修等実績）</p> <p>26年度：5回 27年度：8回 28年度：7回 29年度：9回</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その他、犯罪被害者支援に携わる関係機関が開催する研修に参加するなどして、犯罪被害者等に対応する際の留意点を学習 						
3 精通弁護士紹介態勢の整備						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 犯罪被害者支援に精通している弁護士数は中期目標期間を通じて毎年度増加し、29年度において3,736名（25年度比1,031名増） ・ 犯罪被害者支援に精通している女性弁護士を全ての都道府県で複数名確保しており、その数は中期目標期間を通じて毎年度増加し、29年度において849名（25年度比230名増） ・ 被害者等の個々の状況に応じて弁護士を紹介できるよう、職員研修等の機会において、被害者対応事例を用いた指導を実施 ・ コールセンターから地方事務所への精通弁護士紹介案件の取次状況を本部と地方事務所担当者・事務局長の間で共有 ・ 精通弁護士紹介までに要する平均日数は2日～3日（営業日）の間で推移 						
4 犯罪被害者等が民事法律扶助等を確実に利用できるようにするための取組						
<p>経済的に余裕のない犯罪被害者等が民事法律扶助制度等を確実に利用できるよう情報提供を徹底するため、以下の取組を実施した。</p>						

<コールセンター>

- ・ 犯罪被害者支援の経験や知識のある担当者を配置
- ・ 犯罪被害者に適切に対応できるよう研修を実施
- ・ 民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度に関する説明を徹底

<本部>

- ・ コールセンター及び地方事務所（支部含む）での対応に備え、FAQの作成、更新、平易な言葉への修正
- ・ ホームページ及びスマートフォン用ホームページの改修、ツイッターでの情報配信等による利便性の向上
- ・ 犯罪被害者等、関係機関の方に制度を正しく理解いただくためにDV等被害者法律相談援助に関するチラシ、リーフレット、説明資料の作成

<地方事務所（支部含む）>

- ・ 関係機関、団体への業務説明や意見交換、犯罪被害者週間における啓発活動において、リーフレット配布等を通じて、各援助制度の情報を提供
- ・ 弁護士による切れ目のない支援を目指すため、精通弁護士に登録し、民事法律扶助契約、日弁連委託援助契約を締結している被害者参加弁護士契約弁護士の確保に努め、29年度において2,704名を確保(25年度比905名増)
- ・ DV等被害者法律相談援助の実施に向けた弁護士会等関係機関との協議等を実施し、担い手である契約弁護士を確保（契約弁護士数：1,716名）

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-28	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施		
業務に関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	総合法律支援法第30条第1項第6号（28年6月30日まで），同項第9号（28年7月1日以降）
当該項目の重要度，難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0005

2. 主要な経年データ											
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度		26年度	27年度	28年度	29年度
おおむね2週間以内の支給割合（参考指標）	—	—	99.2%	99.9%	100.00%	100.00%	予算額（千円）				
							決算額（千円）				
							経常費用（千円）				
							経常利益（千円）				
							行政サービス実施コスト（千円）				
							従事人員数				

注) 予算額，決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

3. 中期目標期間の業務に係る目標，計画，業務実績，中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第4・4(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 被害者参加旅費等支給業務について，裁判所との連携を図りながら，迅速かつ適切にその業務を遂行するよう努める。
中期計画	Ⅲ・4(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 公判期日に出席する被害者参加人に対する旅費等の支給については，これを迅速に行うため，裁判所と密接な連携を図りながら，受理から支給までの目標期間（おおむね2週間以内）を定め，実施する。

主な評価指標等		被害者参加旅費等支給業務の適切な実施に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		自己評価		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：62		評定	B	評定	B
1 裁判所等との連携		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>裁判所に加え、法務省とも情報を共有し、適切な旅費等支給のための必要な検討を行い、特に裁判所職員に向けた制度周知を促進するとともに、旅費等の支給が迅速かつ適切に行われるよう、最高裁判所事務総局刑事局と随時意見交換を行い、裁判所と協議が必要な事例等を報告・協議するなどして連携を強化した。</p> <p>また、利用者や関係機関が制度を正しく理解し、適切な請求手続をとることができるよう、ホームページの改修や説明資料の作成を行った。</p> <p>さらに、日本弁護士連合会犯罪被害者支援委員会と連携し、犯罪被害者支援ニュースを通じて、被害者参加旅費等支給を希望する参加人が適切に制度を利用できるよう、弁護士を対象とした制度周知にも取り組んだ。</p> <p>2 目標期間の設定・実施</p> <p>月ごとの請求件数に変動があるものの、前記各取組に加え、継続的にマニュアルの充実や事務フローの見直しを図り、月3回の送金日を設けることで、裁判所等との協議を要するなどの特段の事情がある請求を除き、中期目標期間を通じて請求の受理からおおむね2週間以内の支給（毎月3回の送金日との関係で、2週間を超えた直近の送金日に支給することを含む）を達成した。</p>		<p>裁判所や法務省、日本弁護士連合会と連携を深めながら制度周知を図り、迅速かつ適切な旅費支給に取り組んだ。</p> <p>裁判所等との協議を要するなどの特段の事情のある請求を除いて、請求書受理からおおむね2週間以内の支給を達成した。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>裁判所及び法務省、日本弁護士連合会犯罪被害者支援委員会との連携により、被害者参加旅費等支給制度の周知を図るとともに、支援センター内のマニュアルの充実などにより、迅速かつ適正な業務遂行を推進し、中期目標期間を通じて、裁判所等との協議を要するなど特段の事情があるものを除き、受理から概ね2週間以内での適切かつ迅速な支給を実現している。</p> <p>これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅳ. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-29	自己収入の獲得等		
当該項目の重要度、難易度	難易度「高」：寄附収入については、市民の社会的関心や社会情勢が大きく影響すること、司法過疎地域事務所の有償受任による収入については、当該地域の景気動向が大きく影響し、かつ、総合法律支援法上、当該地域の一般の弁護士との関係では補完性が求められることから、いずれも支援センターの取組のみでその収入を増加させることが非常に困難であるため、難易度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報	
しよく罪寄附収入	—	—	18,816千円	34,594千円	52,610千円	36,936千円	(参考指標)	
一般寄附収入	—	—	7,980千円	52,319千円	1,916千円	3,988千円	(参考指標)	
司法過疎地域事務所における事業収益	—	—	214,756千円	179,043千円	204,324千円	173,721千円	(参考指標)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第5・1 自己収入の獲得等 寄附金の受入れや有償事件の受任等により、自己収入の獲得・確保に努める。 また、支援センターの業務の実施に当たっては、国と地方の役割分担の観点から、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得に努める。
中期計画	Ⅳ・1 自己収入の獲得等 (1) 寄附金収入 新たな寄附の受入れ方法を検討・実施するなどして、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。 (2) 有償受任等による自己収入 司法過疎地域に設置した事務所において、民事法律扶助事件、国選弁護等関連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。 (3) 財政的支援の獲得 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賃貸料での貸与等）の獲得に努める。

主な評価指標等	自己収入の獲得等に向けた取組状況																						
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価																				
業務実績	自己評価	(見込評価)																					
業務実績報告書掲載頁：88	評定	B	評定 B																				
1 寄附金収入獲得への取組	評定に至った理由	評定に至った理由	評定に至った理由																				
<ul style="list-style-type: none"> インターネットを利用した募金の導入、クレジットカード決済による募金の可否についてなど、寄附金獲得に向けた検討会の実施 使途特定寄附金制度（寄附金の使途を特定することで寄附者の意向に沿った活用ができる制度）に関するチラシを新たに作成・配布 法テラス公式ツイッターやメールマガジン、機関誌「ほうてらす」にて、寄附金募集の記事を掲載 しよく罪寄附に関するポスターを作成し、地方事務所及び支部の事務所に掲出 しよく罪寄附に関する契約弁護士用のチラシを配布し、しよく罪寄附制度の周知を徹底 	<p>寄附金収入については、法テラス公式ツイッター等の新たな通信手段を用いた呼び掛けや、使途特定寄附金制度（寄附金の使途を特定することで寄附者の意向に沿った活用ができる制度）やしよく罪寄附に関するチラシ等を作成・配布するなど、寄附金獲得に向けた様々な方策を検討・実施した。</p> <p>有償受任等による自己収入については、弁護士数が増加した一方、地方裁判所に係属する民事訴訟事件数が第2期中期目標期間末から同水準で推移している社会情勢や、常勤弁護士にはセーフティネットの役割を担う者として、一般の弁護士が取り扱わない困難事件等を積極的に受任することが求められる状況の中で、常勤弁護士に対し、研修等を通じ、自己収入の確保の必要性や重要性について認識させ、有償事件受任を促進した結果、毎年度、一定程度の受任件数及び事業収益を確保した。</p> <p>地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援については、新設した事務所の無償提供や、これまでに無償提供を受けていた事務所の維持など、財政的支援の獲得に取り組んだ。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>	<p>寄附金収入に関しては、中期目標期間を通じて、ツイッターやメールマガジンを利用した募集広告、使途特定寄附金制度に関するチラシの作成・配布、しよく罪寄附に係るポスターの掲示及び契約弁護士へのチラシの配布等、工夫を凝らした取組を実施し、大口寄附の有無等によって左右される面は免れないものの、一定の寄附金収入を獲得している。</p> <p>司法過疎地域事務所における有償受任等による自己収入の確保に関しては、常勤弁護士に対する研修等を通じた意識付けを継続的に実施し、毎年度、一定の自己収入を確保している。</p> <p>財政的支援の獲得についても、中期目標期間を通じて、新設した事務所も含め、地方公共団体等からの事務所用不動産の無償貸与を継続して獲得している。</p> <p>これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。</p>																					
2 有償受任等による自己収入	<p>本部で行う研修等において、常勤弁護士に対し、自己収入の確保の必要性や重要性につき講義を行うなどして認識させ、地域の実情に応じ、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件について適切に対応した上で、有償事件をより積極的に受任するよう促し、自己収入増大を図った。</p>																						
(1) 司法過疎地域事務所における受任事件数の延べ数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>民事法律扶助事件</td> <td>1,137件</td> <td>1,312件</td> <td>1,133件</td> <td>1,269件</td> </tr> <tr> <td>国選弁護・付添事件</td> <td>690件</td> <td>623件</td> <td>557件</td> <td>501件</td> </tr> <tr> <td>有償事件</td> <td>727件</td> <td>761件</td> <td>645件</td> <td>640件</td> </tr> </tbody> </table>				平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	民事法律扶助事件	1,137件	1,312件	1,133件	1,269件	国選弁護・付添事件	690件	623件	557件	501件	有償事件	727件	761件	645件	640件
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度																			
民事法律扶助事件	1,137件	1,312件	1,133件	1,269件																			
国選弁護・付添事件	690件	623件	557件	501件																			
有償事件	727件	761件	645件	640件																			
(2) 司法過疎地域事務所における事業収益	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>地域事務所数</th> <th>事業収益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年度</td> <td>34か所</td> <td>214,756千円</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>35か所</td> <td>173,042千円</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>35か所</td> <td>204,324千円</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>35か所</td> <td>173,721千円</td> </tr> </tbody> </table>			年度	地域事務所数	事業収益	平成26年度	34か所	214,756千円	平成27年度	35か所	173,042千円	平成28年度	35か所	204,324千円	平成29年度	35か所	173,721千円					
年度	地域事務所数	事業収益																					
平成26年度	34か所	214,756千円																					
平成27年度	35か所	173,042千円																					
平成28年度	35か所	204,324千円																					
平成29年度	35か所	173,721千円																					
3 財政的支援の獲得	<p>(1) 事務所敷地の無償貸与（括弧内は地方公共団体）</p> <ul style="list-style-type: none"> 被災地出張所法テラス南三陸（南三陸町） 被災地出張所法テラス山元（山元町） 被災地出張所法テラス東松島（東松島市） 被災地出張所法テラス大槌（大槌町） 被災地出張所法テラス気仙（大船渡市） 被災地出張所法テラスふたば（広野町） <p>(2) 事務所建物の無償貸与（括弧内は地方公共団体）</p> <ul style="list-style-type: none"> 被災地出張所法テラス二本松（二本松市等） 明石市役所内窓口[パイロット事業としての支援センター案内窓口]（明石市） 鹿角地域事務所（鹿角市） 鱒ヶ沢地域事務所（鱒ヶ沢町） 																						

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅳ. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報							
4-30	効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫						
当該項目の重要度、難易度						関連する政策評価・行政事業レビュー	
2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価							
中期目標	<p>第5・2(1) 効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫 債権管理システムの導入によって得られたデータを活用し、関係部課が十分に連携するなどして、民事法律扶助の被援助者の属性や立替金等の償還状況を分析し、その償還の滞納の理由・事情に応じた効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収の取組を実施する。</p>						
中期計画	<p>Ⅳ・2(1) 効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫 次の①から⑦の取組により、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りつつ、他方で、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することによって債権管理コストの削減を図るなど、効率的で効果的な管理・回収を図る。</p> <p>① 集中的に立替金債権等の管理・回収を行うための態勢を整備する。 ② 償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所をいかした全国一律の督促方針を立てて実施する。その実施に当たっては、年度ごと、地方事務所ごとに立替金債権等の管理・回収計画を策定し、毎年度、その管理・回収状況について検証した上、不断に必要な見直しを行う。 ③ 援助開始時や償還開始時等における償還制度の説明を更に徹底するなどし、被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。 ④ 自動払込方法の多様化を図る。 ⑤ 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。 ⑥ コンビニエンスストアを利用した償還方法を整備するなどして、初期滞納の段階での回収の改善を図る。 ⑦ 裁判所への支払督促の申立ての活用を図る。</p>						

主な評価指標等		効率的かつ効果的な立替金債権等の管理・回収方法の工夫に向けた取組状況		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
支援センターの業務実績・自己評価				（見込評価）		（業務実績評価）	
業務実績				A		A	
業務実績報告書掲載頁：70				A		A	
1 第三期中期目標期間における償還実績額		自己評価		評価		評価	
<p>(1) 償還実績額は、以下のとおり、増加傾向が続いており、特に、26年12月から導入した償還金引落口座の対象拡大に伴い、生活用口座からの引落しを推進した結果、償還実績額が拡大した。</p> <p>26年度：101億2,200万円 27年度：104億1,716万円 28年度：108億7,299万円 29年度：112億9,641万円</p> <p>(2) 償還免除及びみなし消滅を実施した債権額も、以下のとおり、45億円以上で推移した。</p> <p>26年度：47億7,857万円 27年度：47億5,965万円 28年度：45億4,188万円 29年度：49億8,556万円</p>		<p>評定に至った理由</p> <p>民事法律扶助業務は資力の乏しい国民を対象としているため、償還実績を拡大させるためには、様々な施策を検討の上で実施し、成果を上げることが求められるが、立替金の償還実績については、中期目標期間を通じて、増加傾向を維持した。</p> <p>具体的には、確実な口座引落しの実施により滞納を発生させないことが重要であることから、26年12月から生活用口座からの引落しを推進し、滞納発生前の償還確保に努めた。また、滞納が長期になる前に解消することも重要であるため、口座引落不能者に対するコンビニ督促の実施により、滞納を解消させた。併せて、本部における立替金回収に関する各種施策に加え、集中的な督促の実施及び地方事務所における活動の相乗効果により、回収効果を上げることができた。</p> <p>他方で、免除対象となる立替金の処理を進めるとともに、回収見込みのない債権を集中的に償却することにより、26年度以降、毎年度、45億円を上回る免除を行い、債権管理コストの削減を図った。</p> <p>以上の取組により、償還実績を大きく拡大しつつ回収見込みのない債権を償却し、適切な債権管理・回収を行うことができたことから、全体として中期目標を上回る成果が得られたものと考ええる。</p>		<p>評定に至った理由</p> <p>中期計画に定めた7項目の取組を着実に実施するとともに、特に、26年度から導入した償還金引落口座の対象拡大により、生活用口座を引落口座に登録させる取組を積極的に推進したこと等から、28年度まで、毎年度、償還実績額を増加させており、極めて高い成果を上げていると評価できる。</p> <p>また、回収見込みの乏しいと判断される債権については、債務免除及びみなし消滅による処理を進め、債権管理コストも削減されていると評価できる。</p> <p>これらの多様な工夫を行い、その効果も出ていることから、中期目標を大きく上回る成果を上げることが見込まれ、前記のとおり、評定した。</p>		<p>評定に至った理由</p>	
2 本部における集中的な立替金債権の管理・回収の体制整備							
<p>(1) 初期滞納者督促</p> <ul style="list-style-type: none"> コンビニエンスストアでの支払を可能とした督促（以下「コンビニ督促」） 初回滞納から12か月滞納までのコンビニ督促発送 コンビニ督促発送スケジュールと合わせた電話督促 コンビニ督促による回収 <p>(2) 長期滞納者督促</p> <ul style="list-style-type: none"> 3か月以上の長期滞納者を対象に督促状発送 発送に当たっては、債権管理システムの機能を活用し、滞納ステージや個々の滞納者の属性（引落口座未手続者、振込入金者、高齢者など）を考慮 <p>(3) 期間限定督促</p> <ul style="list-style-type: none"> ボーナス支給月に合わせた督促（7月、12月） 電話督促強化週間（年に2～4回） <p>(4) 引落停止督促</p> <ul style="list-style-type: none"> ゆうちょ銀行以外の金融機関から引き落とされる被援助者に対しては、3回連続滞納に伴い引落しが停止されることから、この引落しを再開させる督促状を発送 <p>(5) 月額三倍未満督促</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き落とされなかった被援助者のうち、償還残額が毎月の償還額の三倍未満となった者に対し、間もなく完済なることを示して督促状を発送 <p>(6) 免除及びみなし消滅</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修における免除手続の周知徹底 本部一括償却（対象：10年間償還がなされていない債権、破産免責となった債権等） 							
3 地方事務所ごとの立替金債権等の管理・回収計画の策定と実施							
<ul style="list-style-type: none"> 本部において基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の骨子を全国の地方事務所に提示し、地方事務所が地域の実情等を反映した具体的な管理・回収計画を策定 「債権管理回収の手引き」を全国一律の督促指針として活用 四半期ごとの支払予定額に対する償還実績額と償還割合のデータを還元 							
4 被援助者への償還の意識付け強化							
<ul style="list-style-type: none"> 民事法律扶助業務研修における担当者への償還意識付けの周知徹底 被援助者配布用「返済のしおり」の見直し 償還金返済者向けホームページにおける引落日の告知 							
5 自動払込方法の多様化							
<ul style="list-style-type: none"> 償還金引落口座の対象を拡大し、生活用口座からの引落しを推進することにより、被援助者の利便性向上と償還金収入の確保を両立 ゆうちょ銀行用とその他金融機関用に分かれていた引落口座登録用紙の統一 全国事務局長会議等における生活用口座引落しの周知徹底 ブロック別協議会及び民事法律扶助業務研修における担当者への意識付け 長期滞納者に対する督促に当たっては、引落口座未登録者について工夫した文面にて発送し、口座登録を促進。 ゆうちょ銀行以外の金融機関から引き落とされる被援助者に対する引落停止督促の発送 							

<p>6 被援助者の生活状況等に応じた継続的な償還の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話督促等を通じて被援助者との連絡を継続し、被援助者の生活状況に応じた適切な償還月額の設定及び償還猶予・償還免除の案内 初期滞納者に対する電話督促による早期段階における償還の意識付け 長期滞納者に対する滞納期間に応じた郵便督促、電話督促、支払督促の実施 <p>7 初期滞納段階での回収の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> 12か月連続滞納者までを対象としたコンビニ督促の発出 初回及び2回連続滞納に対する電話督促の実施 自動引落口座未登録者に対するコンビニ督促 完済までコンビニ督促による償還を可能とする運用 <p>8 長期滞納者等への支払督促の申立て</p>			
---	--	--	--

<p>4. その他参考情報</p>

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅳ. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-31	償還率の向上		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：償還金収入は、毎年度100億円前後に上っており、国費を除けば支援センターの収入の大半を占め、業務運営の重要な財政的基礎となっている。そして、支援センターの業務運営の自主性・自律性を高めるためにも、償還金収入を確保し、増加させるために償還率を向上させることは極めて重要であることから、重要度を「高」とした。 難易度「高」：償還金収入は、支援センターの重要な財政的基礎であるところ、償還率は外部的・他律的要因がある上、資力が乏しい利用者からの返済という困難性が制度的に内在することから、難易度「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート番号：0004

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	償還率	—	81.4%	84.6%	86.8%	88.1%	(参考指標) 「当該年度末までの償還予定額」に占める「当該年度末までの償還金額」（いずれも(財)法律扶助協会から承継した立替金債権分を含む。)の割合

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第5・2(2) 償還率の向上 立替金債権等の管理・回収についての取組が適切に反映され、回収見込みのある債権について、効率的かつ効果的に管理・回収が行われたかが検証可能な指標として償還率を定義付けた上、その償還率の向上を図る。
中期計画	Ⅳ・2(2) 償還率の向上 回収見込みのある債権について、効率的かつ効果的に回収が行われたかについての検証が可能な指標として償還率（当該年度に償還されるべき要回収額に対する償還実績額の割合）を設定し、上記(1)の取組によって、前年度以上の向上に努める。 ※上記(1)・・・項目4-30の中期計画

主な評価指標等		償還率の向上に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価			
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：70		（見込評価）	
業務実績報告書掲載頁：70		（業務実績評価）	
当該年度に償還されるべき要回収額に対する償還実績額の割合の把握として、「当該年度末までの償還予定額」に占める「当該年度末までの償還金額」（いずれも（財）法律扶助協会から承継した立替金債権分を含む。）の割合を算出したところ、25年度の76.6%に対し、26年度は81.4%、27年度は84.6%、28年度は86.8%、29年度は88.1%と、毎年度向上した。		日本司法支援センター評価委員会による評価	
償還率の向上に向けた取組状況		日本司法支援センター評価委員会による評価	
自己評価		（見込評価）	
（業務実績評価）		（見込評価）	
評価		評価	
B		B	
評価に至った理由		評価に至った理由	
立替金回収に関する各種の施策により、償還率は中期目標期間を通じて向上を続けたことから、中期目標を達成したものと考える。		償還率の向上については、外部的・他律的要因がある上、資力が乏しい利用者からの返済という困難性が制度的に内在することから、難易度「高」とされているところ、毎年度、各種取組を実施し、前年度を上回る償還率を実現している。これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅳ. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-32	立替金債権等の管理・回収状況の開示		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報)
							当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第5・2(3) 立替金債権等の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権等の管理・回収状況（実績等）や立替金債権等の償還総額等に関する情報・データを業務実績報告書で開示する。
中期計画	Ⅳ・2(3) 立替金債権等の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権等の管理・回収状況, 立替金債権等の償還総額等の基本的なデータについて, 業務実績報告書で明らかにする。

主な評価指標等		立替金債権等の管理・回収状況の開示に向けた取組状況																																																																																																											
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価																																																																																																											
業務実績		自己評価																																																																																																											
業務実績報告書掲載頁：70		(見込評価)																																																																																																											
発生年度ごとの立替金債権等の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータについては、以下の一覧表のとおりであり、業務実績報告書で開示している。		B																																																																																																											
民事法律扶助の利用者は経済的に余裕がない者であり、月次における償還月額も少額であるため、結果的に償還期間は長期にわたるものの、年数を経るに従い、償還割合等は着実に伸展。		B																																																																																																											
平成29年度末現在(平成30年3月現在)における立替発生年度ごとの償還等の状況		評定に至った理由																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">立替金額 ①</th> <th rowspan="2">償還額 (発生以降累計) ②</th> <th rowspan="2">償還割合 ②/① ②/①</th> <th rowspan="2">免除 (発生以降累計) ③</th> <th colspan="2">残額</th> <th rowspan="2">立替金処理率 (②+③)/①</th> </tr> <tr> <th>④</th> <th>=①-②-③</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成18年度</td><td>5,286</td><td>4,377</td><td>82.8%</td><td>643</td><td></td><td>266</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>平成19年度</td><td>11,078</td><td>9,154</td><td>82.6%</td><td>1,277</td><td></td><td>647</td><td>94.2%</td></tr> <tr><td>平成20年度</td><td>12,640</td><td>10,290</td><td>81.4%</td><td>1,534</td><td></td><td>816</td><td>93.5%</td></tr> <tr><td>平成21年度</td><td>15,446</td><td>11,842</td><td>76.7%</td><td>2,456</td><td></td><td>1,148</td><td>92.6%</td></tr> <tr><td>平成22年度</td><td>16,860</td><td>11,764</td><td>69.8%</td><td>3,496</td><td></td><td>1,600</td><td>90.5%</td></tr> <tr><td>平成23年度</td><td>15,601</td><td>10,317</td><td>66.1%</td><td>3,472</td><td></td><td>1,812</td><td>88.4%</td></tr> <tr><td>平成24年度</td><td>15,616</td><td>10,074</td><td>64.5%</td><td>3,500</td><td></td><td>2,042</td><td>86.9%</td></tr> <tr><td>平成25年度</td><td>15,562</td><td>9,441</td><td>60.7%</td><td>3,348</td><td></td><td>2,773</td><td>82.2%</td></tr> <tr><td>平成26年度</td><td>15,453</td><td>8,966</td><td>58.0%</td><td>3,303</td><td></td><td>3,184</td><td>79.4%</td></tr> <tr><td>平成27年度</td><td>16,032</td><td>8,252</td><td>51.5%</td><td>3,304</td><td></td><td>4,476</td><td>72.1%</td></tr> <tr><td>平成28年度</td><td>15,949</td><td>5,900</td><td>37.0%</td><td>2,858</td><td></td><td>7,191</td><td>54.9%</td></tr> <tr><td>平成29年度</td><td>16,850</td><td>1,928</td><td>11.4%</td><td>841</td><td></td><td>14,081</td><td>16.4%</td></tr> </tbody> </table> <p>※ 四捨五入の関係で、数値は一致しない。</p>		年度	立替金額 ①	償還額 (発生以降累計) ②	償還割合 ②/① ②/①	免除 (発生以降累計) ③	残額		立替金処理率 (②+③)/①	④	=①-②-③	平成18年度	5,286	4,377	82.8%	643		266	95.0%	平成19年度	11,078	9,154	82.6%	1,277		647	94.2%	平成20年度	12,640	10,290	81.4%	1,534		816	93.5%	平成21年度	15,446	11,842	76.7%	2,456		1,148	92.6%	平成22年度	16,860	11,764	69.8%	3,496		1,600	90.5%	平成23年度	15,601	10,317	66.1%	3,472		1,812	88.4%	平成24年度	15,616	10,074	64.5%	3,500		2,042	86.9%	平成25年度	15,562	9,441	60.7%	3,348		2,773	82.2%	平成26年度	15,453	8,966	58.0%	3,303		3,184	79.4%	平成27年度	16,032	8,252	51.5%	3,304		4,476	72.1%	平成28年度	15,949	5,900	37.0%	2,858		7,191	54.9%	平成29年度	16,850	1,928	11.4%	841		14,081	16.4%	<p>設立以降の立替金債権の発生額や管理回収状況等について業務実績報告書で開示した。</p> <p>なお、立替金債権の回収状況については年数を経るごとに向上し、18年度から20年度までの立替分償還割合については80%を超えているほか、償還免除を含めれば、18年度から22年度までの立替金処理率は90%を超え、25年度までの立替分では80%を超える立替金が処理されている。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>	
年度	立替金額 ①						償還額 (発生以降累計) ②	償還割合 ②/① ②/①		免除 (発生以降累計) ③	残額		立替金処理率 (②+③)/①																																																																																																
		④	=①-②-③																																																																																																										
平成18年度	5,286	4,377	82.8%	643		266	95.0%																																																																																																						
平成19年度	11,078	9,154	82.6%	1,277		647	94.2%																																																																																																						
平成20年度	12,640	10,290	81.4%	1,534		816	93.5%																																																																																																						
平成21年度	15,446	11,842	76.7%	2,456		1,148	92.6%																																																																																																						
平成22年度	16,860	11,764	69.8%	3,496		1,600	90.5%																																																																																																						
平成23年度	15,601	10,317	66.1%	3,472		1,812	88.4%																																																																																																						
平成24年度	15,616	10,074	64.5%	3,500		2,042	86.9%																																																																																																						
平成25年度	15,562	9,441	60.7%	3,348		2,773	82.2%																																																																																																						
平成26年度	15,453	8,966	58.0%	3,303		3,184	79.4%																																																																																																						
平成27年度	16,032	8,252	51.5%	3,304		4,476	72.1%																																																																																																						
平成28年度	15,949	5,900	37.0%	2,858		7,191	54.9%																																																																																																						
平成29年度	16,850	1,928	11.4%	841		14,081	16.4%																																																																																																						
平成30年3月現在 (単位 百万円)		評定に至った理由																																																																																																											
		<p>発生年度ごとの立替金額、償還額、償還割合等の基本的なデータを、毎年度、業務実績報告書上で開示しており、中期目標を達成することが見込まれる。</p> <p>なお、立替金債権の回収状況については、年数を経るごとに償還割合が向上しており、適切な管理・回収のための継続的努力の成果と認められる。</p>																																																																																																											

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅳ. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-33	立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第5・3 立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築</p> <p>地方事務所ごとに立替金等の悪質な償還滞納者等への対応が異なることがないように, 本部において統一的な対応方針を策定し, 各地方事務所へ周知・徹底を図るとともに, 必要に応じて公表する。</p>
中期計画	<p>Ⅳ・3 立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築</p> <p>正当な理由なく償還金を滞納する利用者や民事法律扶助制度を濫用する利用者に対しては, 契約を解除したり, 再度の援助申込みについて援助不開始決定をするなど, 本部において統一的な対応方針を策定する。その対応方針については, 各地方事務所への周知を図るとともに, 必要に応じて公表する。</p>

主な評価指標等		立替金等の悪質な償還滞納者等への対応の構築に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		自己評価		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：75		評定	B	評定	B
業務実績報告書掲載頁：75		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>立替金等の悪質な償還滞納者等への対応について、26年度から27年度にかけて、正当な理由なく償還金を滞納する利用者や民事法律扶助制度を濫用する利用者に対し、原則的に新たな援助を行わない等の統一的な対応方針を策定し、27年1月13日に各地方事務所に周知した。</p> <p>さらに、運用上、新たな問題となった、過去に滞納があり、かつ、自己破産等の援助申込みをする者への対応についても、新たに方策を策定し、27年10月9日に周知した。</p> <p>また、これまでの策定方針に基づく具体的な運用方法を定めた業務マニュアルを29年3月6日に各地方事務所に周知し、統一的な対応方針による運用を促進した。</p>		<p>26年度、27年度に対応方針を策定し、地方事務所への周知を行った。また、業務マニュアルに対応方針を反映させ、運用上の徹底を促した。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>27年度までに悪質な償還滞納者（正当な理由なく償還金を滞納する利用者等）への統一的な対応方針を策定・周知したのに加え、同方針を「相談・受付マニュアル」等にも明記して、29年3月に周知するなど、継続して統一的な対応の促進に取り組んおり、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（IV. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-34	財務内容の公表		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第5・4 財務内容の公表 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。</p>
中期計画	<p>IV・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, 支援センターの各事業のセグメント情報を事業報告書に記載する等, より分かりやすい形で決算情報の公表を行う。</p>

主な評価指標等		財務内容の公表に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績		(見込評価)			
業務実績報告書掲載頁：76		(業務実績評価)			
自己評価		自己評価			
評価		B			
評価に至った理由		評価に至った理由			
<p>1 セグメント情報の開示</p> <p>従来の区分経理によるセグメント情報開示から、一定の事業等のまとまり別のセグメント情報開示への展開がテーマとなったが、27年度までの業務実績報告書上における業務別セグメント情報開示の試みを通じて準備を進め、28年度から、情報提供業務や民事法律扶助業務、国選弁護業務等センターの事業のまとまりごとに財務諸表（附属明細）及び決算報告書を作成し、業務別セグメント情報の事業報告書への記載を実現し、29年度もこれを継続した。</p> <p>2 事業報告書における情報開示</p> <p>事業報告書において、①前述の業務別セグメント情報を開示したほか、②貸借対照表、損益計算書及びキャッシュ・フロー計算書及び行政サービス実施コスト計算書の各データの経年比較をグラフ化することによる決算情報のビジュアル化、③決算情報と業務実績を関連付けて各業務における主な収入及び支出に関する経年比較を記載することによる開示情報の充実化等に継続的に取り組んだ。</p>		<p>業務別セグメント情報の事業報告書への記載その他の取組により、財務内容公表の透明性及び分かりやすさを前進させた。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>26年度及び27年度においては、事業報告書での業務別セグメント情報の開示には至らなかったものの、業務実績報告書では業務別セグメント情報の開示を行っていた上、28年度からは、事業報告書において業務別セグメント情報を開示しており、29年度においても引き続き開示予定である。</p> <p>以上から、全体としては、中期目標を達成することが見込まれる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（V. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5-35	認知度の向上に向けた取組の充実		
当該項目の重要度、難易度	重要度「高」：支援センターの提供する情報や法的サービスが、それを必要とする国民等に利用されるためには、支援センターの存在自体や業務及び活動内容等が広く認知されていることが前提となることから重要度を「高」とした。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	認知度	前年度以上	—	55.8%	50.6%	56.4%	54.9%

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第6・1 認知度の向上に向けた取組の充実</p> <p>支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの存在・役割を認知できるよう、窓口対応専門職員を活用するなどして地方公共団体等との連携を図りつつ、効率的かつ効果的に支援センターの認知度を高める。</p>
中期計画	<p>IX・1 認知度の向上に向けた取組の充実</p> <p>(1) 広報計画の策定等 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、効率的かつ効果的な広報活動に取り組む。 また、広報活動に要した費用及びその効果について、アンケート調査結果等を参考にして事後に分析し、翌年度の広報計画に反映させる。</p> <p>(2) 効果の高い広報活動の実施 認知経路として上位を占めるテレビ広告、ホームページ等に加え、プレスリリース・記者説明会を機動的に開催する。また、情報伝達手段の多様化など社会の変化も踏まえ、ソーシャルネットワークワーキングサービス（SNS）等のメディア媒体を広報媒体として活用する。これらの取組によって、効果の高い広報活動を実施する。</p> <p>(3) 関係機関との連携を通じた広報活動の実施 支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの存在や役割を認知できるよう、省庁、地方公共団体、福祉機関・団体等に対して支援センターの業務内容等を的確に伝え、認識を深めてもらうことにより、これら関係機関と連携した効果的な広報活動に努める。</p> <p>(4) 認知度の向上 支援センターがより多くの市民に利用され頼りにされる存在となるよう、上記(1)から(3)の方法により、支援センターの認知度を前年度以上に向上させるよう努める。</p>

主な評価指標等		認知度の向上に向けた取組の充実に向けた取組状況		日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		自己評価		(見込評価)		(業務実績評価)	
業務実績報告書掲載頁：77		評定	B	評定	B	評定	
1 広報計画の策定		評定に至った理由		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>(1) 本部において基本的な広報活動方針を策定し、これを踏まえ、地方事務所が担当地域における広報計画を作成するという一連のプロセスを通じて、本部・地方事務所の広報活動を可能な限り運動させることにより、効率的かつ効果的な広報活動に取り組んだ。</p> <p>具体的には、本部のプレスリリースとタイミングを合わせ、地方事務所においてもプレスリリースを実施したほか、街頭活動などの地域的な広報活動を実施した。</p> <p>(2) 認知度調査の結果を分析したところ、低所得者層、高齢者層及び女性の認知度は低く、また、認知経路としては、インターネット媒体からの割合が高いことが判明したので、この分析結果を踏まえ、低所得者層、高齢者層や女性が利用すると考えられる公共機関への重点的なアプローチについて、本部で作成する広報活動方針に反映させるとともに、インターネットによる活発な情報発信を実施した。</p>		<p>広報計画の策定に当たっては、本部と地方事務所の広報活動を可能な限り運動させるとともに、認知度調査の分析結果を反映させることにより、効率的かつ効果的な計画となるように努めた。</p> <p>効果の高い広報活動の実施については、法的サービスを必要とする者が支援センターの存在や役割を認知できるように、認知経路として高い割合を占めるインターネット広告やツイッターによる情報発信を精力的に行うとともに、業務内容や利用方法がより分かりやすくなるようホームページを改修するなどしたほか、震災法律援助事業の利用促進のため、東北地方等への重点的な広報活動を実施したり、本部と地方事務所との連携したプレスリリース等を実施するなどした。</p> <p>関係機関との連携を通じた広報活動については、金融庁、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会等と連携したキャンペーンの実施に伴うポスターの掲示や、法テラス白書等の刊行物の関係機関への配布等を実施した。</p> <p>これらの取組の結果、第2期中期目標期間中40%台を推移していた名称認知度は、本中期目標期間を通じて50%以上を維持するとともに、業務認知度も年々上昇し、29年度は15%を超えた。</p> <p>以上から、中期目標を達成したものと考える。</p>		<p>中期目標期間を通じ、本部が策定した広報活動方針と、これを踏まえて地方事務所が作成する広報計画を連動させた効率的かつ効果的な広報活動に取り組んでいる。</p> <p>また、認知度調査の結果分析から、認知度の低い層や、有効な認知経路を把握し、それを広報活動方針に反映させている。</p> <p>効果の高い広報活動に関しては、認知経路として割合の高いインターネットの活用や認知度が低調な地域に対する重点的なターゲティング広告の実施、東日本大震災の被災地域における新聞広告の実施、熊本地震被災者に向けたテレビCMの実施等、対象を意識した効果的な広報に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連携を通じた広報活動に関しては、金融庁等と連携したキャンペーンポスターの掲示や、法務省のイベントへの出展等を実施している。</p> <p>認知度については、27年度に低下したものの、中期目標期間を通じて50%以上を維持したほか、支援センターの活動に対する社会的認知を示す指標となる業務認知度は、年々、上昇している。</p> <p>これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。</p> <p>なお、認知度調査において、いまだ4割以上の人は「全く知らない」と回答しているため、認知度向上に向け、一層の取組を期待する。</p>			
<p>2 効果の高い広報活動の実施</p> <p>(1) ホームページ等を活用した広報 P C版、携帯電話版及びスマートフォン版のホームページを改修し、支援センターの業務案内や利用方法などをより一層分かりやすく改善した。</p> <p>(2) インターネット等を活用した広報 インターネット広告を活用し、支援センターを知らない層及び法的トラブルを抱えていながら支援センターの利用につながっていない層への広報に努めるとともに、認知度調査の結果を踏まえ、都道府県別の認知度が低調な地域に重点的にターゲティング広告を実施した。</p> <p>また、法律関連情報やイベント情報などをメールマガジン（月2回程度配信）やツイッター（毎日1回から3回程度配信）で配信した結果、ツイッターのフォロワー数は、13,225人（30年3月末日現在）に増加した。</p> <p>(3) 震災法律援助事業の利用促進のための広報 岩手県、宮城県、福島県、山形県及び茨城県において、被災者に対する震災法律援助事業の利用促進を図るため、テレビ、新聞、インターネット広告を実施した結果、各地方における認知度は全国平均を超過した。</p> <p>(4) プレスリリースの実施 本部において関係機関と連携した施策などに関するプレスリリースを実施し、支援センターが報道される機会を増加させることを目的として、記者や論説委員との懇談会を行うなど、報道機関との接点作りにも取り組んだほか、地方事務所においても、本部のプレスリリースに合わせて地方の報道機関に対するプレスリリースを行い、地方事務所独自の取組についての情報を発信した。</p> <p>(5) その他の広報 ア 一般社団法人日本民営鉄道協会の協力を得て、同協会を通じ全国約50の鉄道会社の駅施設等にポスターを無料で掲出し、費用を抑えつつも効果的な広報活動を実施した。 イ 認知度が低調な地域の官公庁（税務署、ハローワーク、年金事務所、法務局等）へポスターの掲示、リーフレットの備付けを依頼した。</p>		<p>関係機関との連携を通じた広報活動の実施</p> <p>(1) 下記刊行物を関係機関、地方公共団体、大学及び図書館等に配布した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 法テラス白書（年1回発行・約720か所） 総合法律支援論叢（年1回ないし2回発行・約760か所） 広報誌「季刊ほうてらす」（年3回ないし4回発行・28年度までは毎回約21,000か所、29年度は毎回約3,700か所） <p>※広報誌「季刊ほうてらす」については、28年度に配布先等の見直しを行い、29年度は、多くの一般市民に配布するべく、まとまった部数（10部ないし30部）の配布が見込まれる機関等を選定した。</p> <p>(2) 金融庁、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会と連携し、「多重債務者相談強化キャンペーン」を実施し、地方事務所等にポスターを掲示した。</p>					
<p>4 認知度の向上 認知度調査（サンプル数4,700）の結果、支援センターの認知度は定着しつつあり、29年度54.9%まで上昇した（第2期中期目標最終年度（25年度）47.3%）。支援センターの業務内容を知っているという業務認知度も29年度15.2%まで上昇した（同11.1%）。</p>							
4. その他参考情報							

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅴ. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5-36	業務運営の体制維持		
当該項目の重要度, 難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	26年度	27年度	28年度	29年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等, 必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第6・2 業務運営の体制維持 利用者のニーズに機動的かつ柔軟に対応し, かつ, 効率的で効果的な業務運営のために必要な人的・物的体制の維持を図る。</p>
中期計画	<p>IX・2 施設・設備, 人事に関する計画 既存業務の業務量の変動及び新規業務の追加による業務量の変動に応じた施設・設備・人的体制の確保を図る。 また, 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な人事配置に取り組む。</p>

主な評価指標等		業務運営の体制維持に向けた取組状況	
支援センターの業務実績・自己評価		日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		(見込評価)	
業務実績報告書掲載頁：77		(業務実績評価)	
自己評価		自己評価	
評価		評価	
B		B	
評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>1 施設・設備の確保</p> <p>(1) 職員の配置に合わせた備品整備を行った。</p> <p>(2) 職員数若しくは業務量の増加に伴う事務所面積の拡張又は書棚等の設備の増設が必要となる場合のレイアウト変更を行った。</p> <p>(3) 書類保管方法を工夫し、効率的なスペースの活用を行った。</p> <p>(4) (1)～(3)により対応できない事務所又は耐震性等に疑義がある事務所については移転を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 26年度 和歌山地方事務所 ・ 27年度 安芸地域事務所 ・ 28年度 石川地方事務所 ・ 29年度 静岡地方事務所、平戸地域事務所 <p>2 人的体制の確保</p> <p>(1) 業務量の変動に応じた人員配置 毎年既存業務と新規業務追加による業務量の変化を適切に把握し、27年度には4月期及びその後の人事異動に向け、全事務所を対象とした業務量に応じた大規模な人員の再配置計画を策定し、これらに基づき人事異動を実施した。</p> <p>(2) 能力主義に基づく的確な人事配置 国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度の段階的導入に向けた取組を着実に推進した。</p>		<p>施設・設備の確保に関しては、業務量の変動や職員配置に合わせた備品整備や、レイアウト変更等の適切な工夫を行っている。</p> <p>人的体制の確保に関しては、業務量の変動を把握し、必要に応じて、27年度には大規模な人員の再配置を行うなど、適正な配置に取り組んでいる。</p> <p>また、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度についても、段階的導入に向けた取組を着実に進めている。</p> <p>これらの取組状況から、中期目標を達成することが見込まれる。</p> <p>なお、執務環境の整備、ワークライフバランス等も意識した取組が必要と思われる。</p>	

4. その他参考情報
