

# 日本司法支援センターの平成22年度業務実績評価に関する総合評価表

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を行うため、支援センターの憲法とも言うべき組織運営理念を策定したほか、効率性の観点も踏まえつつ、外部有識者の意見を適時に取り入れるための顧問会議の開催や、各種パンフレットの作成・関係機関との連携等による高齢者・障害者等に対する配慮、利用者の意見等への対応等の適切な取組がなされている。また、東日本大震災により仙台コールセンターが被災して安定的な運用が見込めなくなるという緊急時においても、サービスを停止することなく、本部内に臨時コールセンターを設置して急場をしのぐなど、利用者たる国民の利益を最優先に考慮した業務運営がなされている。したがって、業務運営に当たっての基本姿勢はおおむね高い評価に値するといえるが、惜しむらくは、いまだ国民に支援センターの存在及びその業務内容が周知されているとは言い難いことである。予算面等における厳しい制約があることは理解できるが、支援センターが真に国民の役に立つ存在となるためには、全ての前提として、まずその存在及び業務内容を広く国民に知ってもらうことが必要不可欠であることから、引き続きの努力と工夫を求める。</p> <p>組織の基盤整備等について、一般契約弁護士・司法書士の確保及び職員の質の向上に係る取組は比較的良好であるものの、常勤弁護士の確保及び内部統制・ガバナンスの強化に係る取組は期待される質に達していない。適正な数の常勤弁護士を早期に確保することの重要性は従前から指摘しているとおりであり、引き続きの努力を求める。また、内部統制の整備の確立は、支援センターのすべての業務運営の基礎となる重要な要素であることから、理事長のリーダーシップの下、全般的な内部統制の評価及び業務プロセスに係る内部統制の評価に関して、早期の対応を期待する。</p> <p>外部機関等との関係を緊密に保つための取組については、全体として良好と認める。名称のいかに問わず、地方協議会を始めとする各種会議、見学会、研修会等において、関係機関・団体等との連携協力関係を維持・向上させるための取組がなされている。</p> <p>総合するに、支援センターの存在及び業務内容の周知徹底、常勤弁護士の確保及び内部統制・ガバナンスの強化に係る取組についてはなお改善の余地はあるものの、中期計画における第1事業年度としてはおおむね良好と評価できる。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>一般管理費の合理化及び組織の見直しに向けた取組状況はおおむね良好と認める。すなわち、一般管理費について所要の合理化・効率化が図られるとともに、各種契約手続についても競争性を高めて適正価格で契約するための工夫がなされるなど、通常の業務運営における経費削減に向けた努力が鋭意なされている上、組織面においても東京地方事務所管内の渋谷出張所を廃止するなどの整理・合理化が図られている。もっとも、職員の適正採用・適正配置については更なる工夫を行う余地がある上、全国の司法過疎地域における常勤弁護士の配置数がいまだ不足した状態にあることは今後の課題である。</p> <p>情報提供・犯罪被害者支援業務については、コールセンターの設置場所を東京都内から仙台市内に移転させ、中長期的な運営コストを削減する方向性に進んだことは高く評価できる一方、コールセンターと地方事務所における役割分担がいまだ確立されていないこと、地方事務所からコールセンターへの転送が安定利用されていないこと等、課題もいくつか残っている。今後は、利用者のニーズを踏まえたコールセンターの安定的な運営を続け、利用者へのサービス向上との調和を保ちつつ更なるコスト低減を図るとともに、これらの課題を解消していく必要がある。</p> <p>民事法律扶助・国選弁護士等確保業務については、いずれも事務手続の合理化を進め、相応の成果を上げている。しかし、民事法律扶助業務においては事件数増の影響により、国選弁護士等確保業務においては即決被告事件数減の影響により、いずれも今後は旧来の取組を踏襲するのみではこれ以上の効率化を望み難い状況に至っていることもまた否定できないものと思われる。今後、更なる効率化を進めるためには、新たな発想に基づく取組が必要となろう。</p> <p>司法過疎対策業務については、支援センターにおいて、中期計画に掲げられた要素に照らし既存の司法過疎地域事務所の存廃を真摯に検討した上でいずれも維持との結論を出したこと、及び新たに3か所の司法過疎地域事務所を設置したことが認められる。前者について、当評価委員会としては、その検討プロセスは適正であり、結論も妥当であると評価するが、今後も引き続き不断の検討を求めたい。他方、後者については、まだ全国に多数の司法過疎地域が残っていることに鑑みると、新設事務所が3か所のみというのは取組の迫力を欠くと言わざるを得ない。様々な困難があることは理解しているが、国民の司法へのアクセスを高めるという理念を常に念頭に置き、更なる進展を目指して努力されることを期待する。</p> <p>総合するに、支援センターの各種業務の効率化はおおむね順調に推移しているものと評価できる。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>情報提供業務は、おおむね良好に実施されている。すなわち、利用者のニーズに合致する最適な情報の迅速な提供という目的を達成するため、外部機関による評価や利用者アンケートの活用、FAQ情報の不断の更新、事故情報データベースへの参画といった、業務の質の改善に向けた様々な努力がなされており、平成22年度から始めた法教育への取組も適切に行われている。もっとも、地方事務所における対応の質の向上や、IT技術の活用といった課題も散見されることから、引き続き、工夫を凝らした取組が推進されることを期待する。</p> <p>民事法律扶助業務については、一応、おおむね良好に実施されているといえるものの、他方で、最適な援助の提供、ニーズを踏まえた事業計画の立案・実施、契約弁護士等が提供するサービスの質の向上等の諸点において、業務改善の余地が大きいことも認められる。民事法律扶助は国民にとって極めて重要な制度であり、その改善は国民の利便性向上に直結することから、その担い手たる支援センターの更なる奮起を期待する。</p> <p>国選弁護関連業務の実施状況は良好である。関係機関との連携協力関係を高めて迅速確実な選任態勢の確保が進んだことはもとより、一部の事務所においてのみとはいえ、契約弁護士が提供するサービスの質を高めるための研修等を実施したことは特記すべき成果といえよう。この取組が更に全国へ拡大されていくことを期待する。</p> <p>司法過疎対策業務については、既存の地域事務所における常勤弁護士らによる業務運営は良好と認める。しかし、いまだ各地に残る司法過疎地域の解消に向けた体制整備の面においては遅れが目につくため、対策の強化が求められるところである。</p> <p>犯罪被害者支援業務の実施状況は良好である。被害者のニーズをくみ取るための意見聴取や、被害者の心情に配慮した業務運営を行うための職員研修を始めとする様々な取組が適切に行われたと評価できる。</p> <p>総合するに、支援センターの提供するサービスの質の向上に向けた取組は、おおむね順調に推移しているものと評価できる。</p>

年度計画の項目		評価・指摘事項等
大項目4	予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画	<p>運営費交付金について約8億円の執行残が生じた一方で、予算額を超過する執行となった費目もあるなど予算の執行状況は安定していないが、いずれもその理由を検討した結果、特に問題ないものと認めた。むしろ、東日本大震災の影響等により民事法律扶助事件数が落ち込んだことや、臨時コールセンター設置のために新たな出費を余儀なくされたこと等、外部環境に予期せぬ事態の生起があったことにかんがみれば、所定の予算の範囲内でうまく対応することができたというべきである。したがって、平成22年度の予算執行状況は良好であると認める。</p> <p>しかしながら、その他の財務内容の改善に関する事項については、寄附金収入の増加に向けた取組、民事法律扶助立替金債権の管理強化、例えば、回収強化や適正な償却に向けた取組、有償事件受任による収益増加に向けた取組、地方公共団体からの財政的支援の獲得に向けた取組等、様々な努力が続けられてはいるものの、いずれも目立った成果を上げるには至っておらず、不十分と言わざるを得ない。もちろん、その背景には社会経済情勢の変化があるため、努力による改善には自ずから限度はあるが、自己収入は支援センターの業務運営を支える大きな柱の1つであって、その確保・増加は支援センターの業務の質を直接左右する要因となり得る。この問題については、役職員一同が真摯な危機感をもって対策に取り組む必要がある。今後の更なる工夫を強く期待するところである。</p>
大項目5	短期借入金の限度額	該当なし
大項目6	重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画	該当なし
大項目7	剰余金の使途	該当なし
大項目8	その他法務省令で定める業務運営に関する事項 施設・設備、人事に関する計画	<p>増員規模及び業務量の増加に合わせた備品の整備や建物の増床、書棚の整備等が適切に行われている。また、組織の活性化を図るため、工夫を凝らした採用試験を実施して十分な能力と適性を備えた人材を採用するとともに、採用した人材についても、勤務評定及び勤務成績評価の結果を活用した異動計画を策定し、その適正配置を図る等の取組を行っている。いずれについても、業務の実施状況は良好と認める。</p>

## 全体評価

### (全体総括)

平成22年度から平成25年度までの第二期中期目標の期間(4年間)は、第一期中期目標の期間に整備した人的・物的体制を適正規模に維持しつつ、各種業務について更なる円滑な遂行及び不断の改善を図り、もって総合法律支援に関する事業の適切な実施を確保することに重点が置かれている。そのため、その初年度である平成22年度については、新たな中期目標及び中期計画の下、このような取組が適切になされたか、あるいは現実の業務遂行の場面で何らかの対応・改善等が必要になった場合に適切に取組が行われたかという観点から評価を行った。

平成22年度における業務実績についての評価は、項目別評価表及び総合評価表の大項目に係る評価欄において詳述したとおりであるが、これを一言で総括すれば、「優れた取組が随所に認められる反面、様々な課題が未解消のまま残されていることも認められ、更なる改善の余地がある。」ということができよう。

優れた取組の例としては、東日本大震災で仙台コールセンターが被災するという緊急事態に際し、臨機応変の措置で情報提供業務の継続を確保したことや、相変わらず増加のやまない民事法律扶助事件及び平成21年5月に制度が開始されたばかりの裁判員裁判事件を始めとする各種事件について、与えられた使命を着実にこなしつつ、効率化と質の向上を同時に図ったこと、職員の質の向上を図るための各種取組(厳格な採用、適切な配置、充実した研修及び外部機関との人事交流等)を推進したこと等が挙げられる。これらは、利用者の立場に立った業務運営を常に心がける姿勢の重要性を冒頭でうたいあげる中期目標及び中期計画の精神にも合致するもので、高い評価に値する。今後も引き続き同様の取組がなされることを期待する。

他方、未解消の課題の主な例としては、①支援センターの認知度が一向に上がらないこと、②常勤弁護士の確保難及び司法過疎地域事務所の偏在不解消を含む司法過疎対策業務の進展が思わしくないこと、③民事法律扶助償還金収入その他の自己収入の確保が思わしくないことの3点を指摘できる。①については、これまでも様々な機会において指摘済みであるため多くは述べないが、支援センターが真に国民に身近な存在として役立つためには避けては通れない問題であることから、早急な解消を目指して取組を強化する必要がある。②も古くて新しい問題である。常勤弁護士の確保にしろ司法過疎地域事務所の偏在解消にしろ、様々な事情が障壁となって取組が進まないことは理解しているが、司法過疎対策業務は、ある意味で、司法アクセスの向上という支援センター設立の精神を具現化する業務であり、利用者たる国民の利便性を考えると、早急な対策を進める必要性が高い。なお、この点に関連し、支援センターは、第二期中期計画の期間における適正な常勤弁護士の数を約260人程度としたが、充実した司法過疎対策業務を実施するためには、果たしてその程度の人数で足りるのかという懸念がないでもないことから、当評価委員会としては、常勤弁護士の配置状況とその業務内容等につき、今後の推移を注意深く見守っていくこととしたい。③については、総合評価表の大項目4で指摘したとおりであり、役職員一同の一層の努力を期待したい。なお、当評価委員会としては、いずれの問題についても、既に支援センターの個々の役職員が真摯な努力を重ねていることは視察等の機会を通じて十分理解しており、その姿勢には多大な敬意を払うところであるが、支援センターの行う業務の重要性にかんがみ、なお一層の努力と工夫を期待するものである。

### (内部統制に係る取組について)

次に、二次評価機関である政策評価・独立行政法人評価委員会から、平成22年度業務実績評価において特に留意すべき事項として示されている内部統制の問題について触れたい。この点については項目別評価でも言及しているが、重要な問題であり、かつ、若干の説明を要するものと思われることから、ここで当評価委員会の判断をふえんして述べることにする。

支援センターにおける内部統制の充実・強化という観点からは、理事長及び理事長から独立した立場でその業務運営を監査する監事の果たす役割が特に重要である。理事長のマネジメントについては、①リーダーシップを発揮できる環境整備、②法人のミッションの役職員への周知、③組織全体で取り組むべき重要な課題(リスク)の把握・対応等、④内部統制の現状把握・課題対応計画の作成の4項目が、監事監査については、⑤法人の長のマネジメントに留意した監事監査の実施、⑥監事監査で把握した改善点等の法人の長等への報告の2項目が重要とされる。



そこで、平成22年度における支援センターの取組をこれらの見地から検討する。まず、①について、支援センターでは、平成22年度に、業務運営の基礎となる組織運営理念を全職員への意見照会を含む手続により作成するとともに、各種規程の整備(内部通報・役員倫理規定)を進めたことが認められる。これらの取組は、組織が一体となってミッションの達成に取り組むような組織風土の醸成、すなわち理事長がリーダーシップを発揮できる環境整備に多大な好影響を与えるものであり、高く評価できる。

次に②について、理事長は、支援センターのミッションを役職員に周知徹底するため、執行部会や全国所長会議・全国事務局長会議の場を通じて、役職員に対し、支援センターの重要な方針や課題に関するメッセージを発信しており、これに基づき本部及び地方事務所の業務が行われていることが認められる。したがって、形式的には適切な取組がなされていると言えるが、いざ現場に目を転じると、例えば、本部及び地方事務所における会計担当職員の業務内容が相互に周知されていないなど、本部と地方事務所との間に、事務手続の統一化や事務マニュアルの整備における不徹底、及びコミュニケーションギャップがあることがうかがわれ、発信されたメッセージの適切な伝達経路、あるいはその実施体制の確立という面において欠陥があると言わざるを得ない。上記の具体例については、既に対策が講じられているが、他にも似たような支障が生じていないか、改めて業務プロセスの精査・検討が必要であろう。

③について、支援センターでは、業務運営上の課題(リスク)を明確にし、計画的かつ迅速な対応を図るため、本部・地方事務所を問わず、様々な会議等における報告・検討・議論を活発に行い、かかるプロセスを通じて、各業務部門が抱える当面の課題(リスク)及びそれに対する取組の進捗状況を把握・分析していることが認められる。したがって、この点については適切な取組がなされていると評価できる。

④について、支援センターでは、このようにして把握されたリスク評価を踏まえた内部統制用の項目別チェックリストを策定し、あらかじめこれを全地方事務所・地域事務所に配布して自己点検に役立たせるとともに、内部監査の際、項目別チェックリストをフォローすることによって現場における課題を洗い出し、改善に役立terるという業務のサイクルが確立されており、各課題について制度的な対応を行っていることが認められる。適切な取組であるが、他方で、このようなサイクルを合理的に機能させるために必須な業務執行部門から独立した内部監査体制の整備が、支援センターの組織規模から見るといまだ不十分であることが認められ、その実効性についての疑念が残った。既に、内部監査に専従する常勤職員1名を増配置し、実地監査の対象数も増やすなど、監査の質・量について充実・強化を図ったことは認められるが、更なる取組を求めたい。

最後に⑤及び⑥について、監事は、定期的に執行部会へ出席するなどして理事長のマネジメントを常に把握しているほか、支援センターの業務の適正かつ効率的、効果的な運営を図ること及び会計経理の適正を確保することを目的として監事監査を実施しており、平成22年度においては、本部の全課・室のほか6地方事務所をその対象としたことが認められる。監事監査における指摘事項は、理事長に報告され、理事長を始めとする執行部の意思決定の資料として用いられているほか、地方事務所長や関係部署にも通知され、業務改善の資料として活用されている。さらに、会計監査人監査によって指摘された事項を監査要点として監査計画に織り込み、その改善状況を確認するなど、会計監査人監査及び理事長が統括する内部監査との適切な連携・役割分担も意識されている。以上のことから、これらについての取組状況は良好と認める。引き続き監事が適切にその役割を果たし続けることを期待する。

#### (平成23年度に向けて)

既に平成23年度の業務運営が始まっているが、同年度においては、東日本大震災の被災者支援のための取組等、これまでとは異なる内容の取組が必要となる場面も出てくるものと思われる。そのような場面においても国民の期待に応えられるよう、上記の各指摘を踏まえた適切な業務運営がなされることを期待する。