

日本司法支援センターの平成23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基本に据える組織運営理念を研修等のみならず日常業務を通じて職員に周知徹底して意識高揚を図り、法律家以外の外部有識者で構成される顧問会議等を通じて利用者の立場からの幅広い意見を吸い上げて、業務運営への反映に努めている。支援センター全体で月ごとにテーマを定めてサービス向上運動などを行い、また、利用者から寄せられた苦情や意見を職員に周知する体制もできており、利用者である国民の立場に立っ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大いに評価できる。</p> <p>効率的かつ効果的な広報活動において、限られた予算の範囲でプレスリリースの活用などの広報媒体を利用した積極的な広報活動の実施は認められるものの、いまだ国民に支援センターの存在及び業務内容が十分に認知されているとは言えず、この課題に対しては、引き続き努力が必要である。</p> <p>組織の基盤整備等については、説明会や研修会の実施等により常勤弁護士、契約弁護士・司法書士の数は前年度に比べて増加するなど一定の結果を伴う良好な取組状況は認められるが、契約弁護士・司法書士が少ない地域における常勤弁護士の配置数等は地域の需要を満たすには必ずしも十分とは言えず、改善の余地がある。</p> <p>なお、平成23年度において支援センターに課された大きな使命の1つと言うべきである東日本大震災の被災者支援についてみると、「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」が制定されてから施行までの極めて短期間に、それに対応する内部規定を整備するなど、その対応は全体としては適切であったものの、設置すべき場所の全てに出張所を設置できているものではないこと等に照らせば、被災者に対して質の高い法的サービスを提供するための人的・物的整備については、なお一層の努力を求められることをここに指摘しておく。</p> <p>内部統制・ガバナンスについては、理事長の指示が的確に伝達され、各部門において実行される体制の基本的な組織は整備されている。平成23年度にガバナンス推進委員会を設置して、内部統制の質的充実を目指す取組が行われており、その実効性については、今後の運用状況を観察したい。</p> <p>外部機関等との関係については、中央レベルにおいても地方レベルにおいても、各種会議や研修等を通じて、官民間問わず関係諸機関との連携維持・強化に向けた適切な取組がなされている。</p> <p>以上の点に照らせば、支援センターの認知度、常勤弁護士の確保、内部統制・ガバナンスの強化については、その取組に改善の余地は認められるものの、中期計画における第2事業年度としては、その措置は概ね良好であると評価できる。</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>経費削減については、職員の雇用形態や配置の工夫、省エネルギー対策等に加え、コールセンターの移転による自主運営への切替え等により経費削減の目標を達成するなど適切な取組が行われている。</p> <p>しかし、真に必要な職員数の検証に至っていない上、司法過疎地域も含めた常勤弁護士の配置数や配置状況の適正も実現されておらず、これらの点は、引き続き、速やかに解消すべき課題として取り組まなければならない。</p> <p>情報提供業務は、コールセンターへの内線転送機能を活用するなどの取組は認められるが、コールセンターの利用促進に向けた取組にはいまだ改善の余地があり、今後、コールセンター自主運営の当初目的が十分に発揮されることを期待する。</p> <p>民事法律扶助業務は、事務手続の効率化に向けた全国的、画一的な取組が必ずしも十分ではなく、援助開始決定時における書面審査など事務手続の効率化のための工夫の効果が十分に得られていない面がある。</p> <p>国選弁護関連業務は、報酬算定に対する不服申立ての処理の合理化、効率化等により事務手続の軽減が図られるなど全体的に取組状況は良好である。</p> <p>司法過疎対策業務は、新たに2か所の司法過疎対策地域事務所を設置したものの、司法過疎問題が解消されていない現状においては、その取組状況は不十分と言わざるを得ず、国民の司法へのアクセスを高めるといふ支援センターの理念に照らし、今後、更に積極的な取組が行われることを強く期待する。</p> <p>以上の点に照らせば、経費削減に向けた取組、各業務における効率化に向けた取組状況は、中期計画における第2事業年度としては概ね良好であると評価できるものの、効果的・効率的な法的支援の充実に関しては、被災地出張所の設置状況(数、場所)等にもうかがわれる支援センターの被災者対応態勢が必ずしも十分とは言えないことなども踏まえれば、それらの取組や効果が一過性のものにとどまることなく継続して遂行されるかに注目していきたい。</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、IT技術の活用に改善の余地が見られるものの、全事務所において、その対応内容について外部の第三者による調査・評価を実施したり、利用者アンケートを実施するなどし、それらの結果をフィードバックしてサービスの質の向上を図る取組、関係機関との連携強化やそれに基づく情報交換の充実等の取組のほか、喫緊の課題であった東日本大震災の被災者に対するサービスの提供として、ホームページに相談事例Q&A集を公開するなど関係機関情報の利用促進のための周知を図るなど、その取組状況は良好である。</p> <p>民事法律扶助業務は、一応、概ね良好に実施しているとは言えるものの、利用者に最適な援助の提供、ニーズを適切に反映した事業計画の立案・実施という観点から見ると、改善の余地は大きい。特に、書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案について、いまだそれぞれの援助類型にふさわしい事件のモデルケースの作成にも至っていない点等を見る限り、取組の促進を図る必要性は大きく、より一層の取組強化を望みたい。</p> <p>国選弁護関連業務は、関係機関との連携を深め、知識や経験を共有できる体制の構築、充実した研修等の実施がなされている上、極めて高い割合で指名通知依頼から短時間で国選弁護人及び国選付添人の指名通知を行うなど提供するサービスの質の向上に向けた取組の成果も認められる。</p> <p>司法過疎対策業務は、関係諸機関との連携が図られているものの、いまだ司法過疎地域の解消には至っておらず、引き続き、その解消に向けた体制整備の強化と運用の柔軟性が望まれる。</p> <p>犯罪被害者支援業務は、関係諸機関に対するアンケート等により犯罪被害者のニーズを汲み取り、犯罪被害者の心情に配慮した業務運営のための研修を実施してサービスの質の向上を図るなど、その取組状況は良好と言える。</p> <p>以上の点に照らせば、業務によってその質と量にばらつきが見られるものの、提供するサービスの質の向上に向けた取組は、中期計画における第2事業年度としては概ね良好であると評価できる。もっとも、提供するサービスの質の向上が、今後の支援センターの存在意義に直結することは言うまでもないことから、各業務について、より一層の取組の充実を期待する。</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>寄附金の確保は、しよく罪寄附が被疑者・被告人の意向や資力等の事情に大きく左右されるなど、支援センターの取組のみではいかんともし難い点があることは否定できないが、前年度実績を大きく下回ったことを踏まえて、更なる呼び掛け等を行う必要がある。</p> <p>民事法律扶助の立替金債権の管理・回収について、回収計画の策定及びその手続については、従前に比べて業務全般にわたり充実してきているが、立替金債権の残高管理は不十分である。回収に関して、各地方事務所における回収実績を一覧表にして示したり、局地的な取組とはいえ、自宅を訪問して督促するなど多様な取組を実施している。今後、これらの立替金債権管理・回収の取組が更に大きな成果に結びつくことを期待し、それらの運用状況を注目していきたい。</p> <p>財政的支援の獲得については、東日本大震災の被災地の自治体幹部らと協議を重ね、支援センターの業務が被災者の支援に役立つ公共性の高いものであることについて理解を得たことにより、被災地出張所の敷地の無償貸与を受けたなど相応の取組及び成果を上げている。</p> <p>以上の点に照らせば、財務内容の公表について、分かりやすさの観点から工夫の余地があること等は指摘できるものの、収支計画、資金計画における支援センターの取組状況は、中期計画における第2事業年度としては概ね良好であると評価できる。もっとも、それらの中には、東日本大震災という特別事情が大きく影響しているものなども含まれるのであるから、今後、支援センターが高い水準の法的サービスを安定的に提供していくためには、寄附金確保、立替金債権の回収・残高管理、財政的支援の獲得等の点において、より一層の取組が行われることが不可欠とすべきであり、その点を強く認識した取組を強く期待する。</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	剰余金の用途	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>増員規模や業務量の増加に応じて適切な備品整備、建物の増床等が行われている上、幹部候補生として管理職経験者を公募採用することを始めとした能力主義を取り入れるなど施設・設備・人的体制の確保に向けた取組状況は良好と認められる。</p>

全体評価

【全体評価】

平成23年度は、第二期中期目標の期間(平成22年度～平成25年度)の2年目に当たる。そこで、同中期目標期間の折り返し点を迎えるに当たり、これまでの取組の課題と成果が適正に実行されているか、そして、今後、その目標を達成するに足る組織として適正な人的・物的体制が構築されているか、という観点から、利用者の立場、ニーズに応じた質の高いサービスの提供が適切になされているか、リスクや問題点を適切に抽出し、それらに対して組織的に適切かつ適時に対処されているかなどについて評価を行った。

平成23年度における支援センターの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ところ、これらを総括すれば、新たな取組も含めた優れた取組が随所に見られ、全体としての取組状況は良好と言えるものの、従前からのあるいは新たな課題が改善されぬままになっている点等もあり、更なる改善の余地がある。

まず、評価できる点としては、平成23年度における喫緊の課題の1つとも言うべき東日本大震災に係る被災者支援として、多様な情報提供サービス等を行ったほか、被災地の自治体から敷地の無償貸与を受けて複数の出張所を設置し、弁護士を常時待機させるなど積極的かつ機動的な取組を行った点は評価できるし、日頃からの利用者の立場に立った業務運営姿勢や関係諸機関との連携等の成果と言えよう。もっとも、被災地出張所の設置状況等はいまだ十分とは言えず、一層の取組を望む次第である。

通常業務においても、関係諸機関との連携強化や充実した研修の実施等により、職員、常勤弁護士及び契約弁護士・司法書士の質や能力の向上を図るなど、提供するサービスを質・量ともに高める取組も評価すべきものである。

さらに、コールセンターを移転し、自主運営化を確立したことにより、一過性の事象が主要因とはいえ、相応の経費削減が達成できており、業務運営の合理化、効率化が十分意識されている点も優れた取組の現れと言えよう。

しかし、他方で、課題として、前年度比では上昇しているものの、支援センターの認知度の低調さは相変わらずと言わざるを得ない。支援センターの存在及びその活動状況等に対する多くの国民の認識、理解は、「あまねく全国において、法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会の実現」という支援センターの基本理念の実現に不可欠であることを再認識してもらいたい。

この支援センターの認知度の点に加え、司法過疎対策業務の成果が必ずしも上がっていない点、前年度比で微増を示したとはいえ民事法律扶助の立替金債権の効率的で効果的な回収が必ずしも実現できていない点は、いずれも、当評価委員会において既に指摘してきた点であり、それらの課題が改善、克服されぬままであることは遺憾と言わざるを得ない。

もっとも、支援センターが、これらの課題については常に問題意識を有しており、例えば、各公報媒体の有効性を分析して広報効果の高い媒体を活用したり、自宅訪問による督促等の新たな取組により立替金債権回収方法の多様化を図るなどの創意工夫をしていること自体は当評価委員会も理解しており、今後、それらの取組が業務の運用面で実を結ぶのか注目したい。

業務運営の適正確保に不可欠な事項であり、二次評価機関である政策評価・独立行政法人評価委員会においても特に留意すべき事項の1つとする内部統制の充実・強化に関する支援センターの取組状況を見る。

支援センターにおいては、組織運営理念の下で、組織としての方針等の決定、周知を図るべく、理事長を始めとする役職員による定期的な執行部会、全国地方事務所所長会議及び事務局長会議等が開催されている。加えて、平成23年度における新たな取組として、本部と地方事務所との間のより効率的な意思伝達を図るべく、担当業務ごとの会議を開催したほか、リスクの洗い出しとそれへの対応策を明らかにするなど内部統制の質の向上を検討するガバナンス推進委員会を設置するなどもしている。

これらの取組状況に照らし、支援センターが、内部統制・ガバナンスの充実・強化の必要性を認識し、実践していること自体は、当評価委員会も認めるところである。

しかし、内部統制・ガバナンスは、その性質上、その整備のみ及び現状維持ではなく、常に向上が求められるものである。上記のガバナンス推進委員会の位置付けや機能及び検討課題を明確にして、第三者の意見も参考にして審議されることを望みたい。

したがって、内部統制・ガバナンスの重要性に照らし、今後、支援センターが、どのように内部統制に取り組み、それを深化、展開していくのか、当評価委員会としても期待を込めて引き続き注目していきたい。

【平成24年度に向けて】

平成24年度の業務運営においては、内部統制・ガバナンスの充実・強化を踏まえた従来の業務の効率化、その質の向上及び東日本大震災の被災者支援が、取り組むべき大きな課題として挙げられよう。

すなわち、内部統制・ガバナンスの点においては、上記のとおり当評価委員会は、支援センターが、どのように内部統制・ガバナンスに取り組み、それを深化、展開していくのか、大きな関心を有している。

また、被災者支援の点においては、平成24年度は、東日本大震災に起因する様々な法律問題が更に具体化、現実化することが予想されることから、平成24年4月1日に施行された「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」に基づく取組も含めた被災者支援が強く要請され、支援センターの業務全般にわたり、そのための新たな取組が質・量ともに強く求められるものと思われる。この点、平成23年度においても、支援センターは震災対応に尽力してはいるものの、被災地出張所の設置状況(数、場所)等を見ると、あまねく被災者に十分な法的サービスが提供できる万全の態勢が完成しているとは言い難く、平成24年度においても引き続き取り組むべき大きな課題の1つとして位置付けられるものと思われる。

被災者を含めた国民からの支援センターに対する期待は、これまで以上のものとなるであろうことを認識し、その期待やニーズに十分に答えられるよう、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。