

日本司法支援センターの第1期中期目標期間業務実績評価に関する総合評価表
 (第1期中期目標期間 平成18年4月10日から平成22年3月31日)

中期目標の項目	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事項</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を行うため、各地方事務所において、各事業年度に1回以上、地方協議会を開催し、関係機関・利用者等から意見や要望を聴取したほか、平成20年度には、法律家以外の各界の有識者から幅広い意見を聴取するために設置した顧問会議を本部に設置し、地方協議会や顧問会議で聴取した意見や要望を集約して業務改善につなげる取組を行っている。また、利用者から寄せられた意見や苦情を集約して業務運営に反映するための組織や規程を定め、実際に利用者から寄せられた意見や苦情を業務運営に反映するための取組を行っているほか、民事法律扶助に関しては、平成20年度にアンケート方式によるニーズ調査を行い、次期中期目標期間に向け、その結果の分析・検討を着実に進めていることが高く評価できる。また、職員に対する接遇研修の実施や障害者・高齢者への広報など、総合法律支援法が求める特別の配慮も適切になされている。</p> <p>情報提供業務、犯罪被害者支援業務を始めとする各種業務を実効的に行うために不可欠な関係機関等との連携の確保・強化については、中央レベル、地方レベルのいずれにおいても、関係機関・団体との連携強化・連携先の範囲拡大に向けた取組がなされた結果、中期計画を上回る数の相談窓口設置機関・団体や犯罪被害者支援関係機関・団体との連携・協力関係を構築している。今後は、関係機関・団体との間の連携関係をより実質的に強化するための取組を行うことを期待する。</p> <p>全国的に均質な弁護人の確保については、第1期中期目標期間を通じて国選弁護士契約弁護士、国選付添人契約弁護士数は増加し、平成22年4月1日の時点では、全国の弁護士の約61%に相当する数の国選弁護士契約弁護士を確保している。平成21年度には裁判員裁判制度が開始し、被疑者国選弁護対象事件の範囲も大幅拡大したが、これに特段の支障なく対応できるだけの水準に達している。</p> <p>一方、支援センターの利用を促進するためには、支援センターの認知度を向上させる必要が高く、支援センターにおいても認知度向上のために各種広報活動を実施してきたものの、いまだ支援センターの認知度は約37%にとどまっており、支援センターの役割が広く知れ渡っているとまでは言い難いため、次期中期目標期間においても、マスコミの一層の活用を図るなど広報活動に更なる工夫が必要である。</p> <p>コンプライアンス体制については、各種規程の整備を進め、これに基づいて各種監査を実施しているが、その実施数はいまだ十分とは言えず、次期中期目標期間においても、限りある人員体制の下で、可能な限り多くの事務所に行われることが期待される。また、今後は、役職員に対し、コンプライアンスに関する動機付けを行うことにも意を注ぐべきである。</p> <p>さらに、常勤弁護士確保のために積極的な取組を行い、平成21年度末時点で常勤弁護士200名を確保したこと、司法過疎対応地域事務所を26か所設置したこと、司法過疎地域の近隣の地方事務所に配置された常勤弁護士による巡回サービスを実施したこと等は評価でき、司法過疎対策として一定の成果が上がっているが、実質的ゼロワン地域はなお残っているため、次期中期目標期間においては、そのような地域の解消のための更なる取組が期待される。また、平成21年度に施行された裁判員裁判制度、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に引き続き適切に対応し、民事法律扶助の拡充等にも対応していくためにも、次期中期目標期間において、所要の常勤弁護士確保に向けた取組を進めるべきである。</p>

<p>大項目2 業務運営の効率化に関する事項</p>	<p>情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護士確保業務等の一体的な遂行による人的・物的体制の合理化・効率化を図るとともに、採用・昇級・昇格における公正なルールの適用、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法を原則とした物品調達方法の導入などの方策により、経費の合理化・効率化を図られている。</p> <p>情報提供業務及び犯罪被害者支援業務については、コールセンターで一元的・集中的に情報提供を行うことにより、業務の合理化・効率化を図ったほか、業務量の増加に応じた人員配置をしつつも、その他の経費を見直して外部委託費の総額を抑えたり、外部の品質評価を受けて業務運営の見直しを行ったり、オペレーターの研修等を重ねて一定の時間内でより多くの問い合わせを受けられるようにするなど、サービスの質を低下させずにより低コストで同等のサービスの提供を行う努力がなされている。また、関係機関・団体のデータベースを充実させ、連携する関係機関・団体に対してその利用に対する理解を求める取組も続けている。</p> <p>民事法律扶助業務及び国選弁護士確保業務については、これらの業務を担うべき常勤弁護士の確保数が支援センターの目標数に達しておらず、常勤弁護士確保に向けた取組が十分であったとは評価し難いが、採用後の常勤弁護士に対し、継続的で、きめ細かい研修を実施したり、常勤弁護士が業務に専念し十分活動できる執務環境整備に向けた努力を行うなど、常勤弁護士による業務処理全般の合理化・効率化を図るための取組については評価できる。</p>
<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事項</p>	<p>情報提供業務については、コールセンターにおける自動音声質問を活用したアンケート調査などを実施して利用者の満足度を把握し、情報提供の質の向上にも努めている。また、第1期中期目標期間を通じてFAQの情報量を増加させるなど情報提供量の充実を図った。さらに、地方事務所の窓口対応職員に、相談業務経験者を配置するなどして、提供する情報の質の向上を図るとともに、地方事務所の窓口に来訪した利用者に対する迅速な情報提供にも努めている。</p> <p>民事法律扶助業務については、援助申込みから代理援助又は書類作成援助実施までの期間を短縮するため、中期目標期間を通じ、審査の合理化・迅速化に向けた取組を行ったことが認められるが、援助件数の大幅増加という事情もあり、中期目標期間を通じてほぼ横ばいにとどまった。また、提供される法的サービスの質の向上を図る観点から、各地の地方事務所において契約弁護士・契約司法書士向けの研修を実施するなどしたが、すべての地方事務所において体系的継続的な研修が行われたわけではなく、十分とはいえない。いずれの点についても、次期中期目標期間における更なる努力が期待される。</p> <p>国選弁護士関連業務については、裁判所の指名通知請求からおおむね目標時間内に国選弁護人の指名・通知を行い、迅速・確実な国選弁護士候補者の提供に努めている。また、国選弁護士契約弁護士に対し、解説書の配布や説明会の実施等、一定程度の研修を実施していることは認められるが、質的・量的な面から十分とは言えない。第1期中期目標期間に発生した国選弁護士報酬の不正請求事案も教訓にして、日本弁護士連合会等と連携協力し、所要の取組を行うことが期待される。</p> <p>犯罪被害者支援業務については、犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員の配置、職員に対する研修の実施などにより、業務の質の向上に努めるとともに、犯罪被害者支援に関する関係機関・団体等からの意見等聴取を行い、業務の質の向上につなげる取組を行ったことは高く評価できる。精通弁護士の確保も進んでおり、被害者参加制度についての情報提供や、犯罪被害者が損害賠償による被害回復を求める際の民事法律扶助制度の利用案内も適切に行われている。もっとも、国選被害者参加弁護士契約弁護士を対象とする研修については、回数・内容が不十分であり、次期中期目標期間では、日本弁護士連合会等と連携協力して、所要の取組を行うことが期待される。</p> <p>司法過疎対策業務については、司法過疎対応地域事務所に配置された常勤弁護士が利用者のニーズに応じたサービスを提供できるよう、合理的な受任事件の配分が行われる目安が定められ、地域の実情に応じた柔軟な事件受任が行われている。</p> <p>関係機関との連携強化については、すべての地方事務所で各事業年度に1回以上、地方協議会を開催し、様々な分野において関係機関と意見交換を行い、連携・協力関係を強化し、支援センターの業務に関する理解を得ている。</p>

<p>大項目4 財務内容の改善に関する事項</p>	<p>自己収入額の増加については、平成21年度に前年度より寄附金額が減少しているが、寄附金の確保に向け、しよく罪寄附についての積極的な広報活動を行ったほか、新たな寄附金受入制度を導入したことは評価し得る。有償事件受任による自己収入額についても、平成21年度に前年度より減少している。</p> <p>民事法律扶助における償還金収入の確保については、平成21年度に督促を充実させるなどの工夫を始めると償還金額増加に向けた取組を行いつつあること、毎事業年度における償還金額自体は増加していることは認められるが、第1期中期目標期間を通じて見れば償還金収入確保に向けた取組が十分であったとはいえず、次期中期目標期間においては、償還率の向上ないし滞納率の引下げを客観的に検証できるシステムを構築し、効果的な督促を行うなどより一層の工夫を凝らした取組を行う必要がある。</p>
<p>大項目5 その他業務運営に関する重要事項</p>	<p>予算、収支計画、資金計画については、中期目標期間を通じて常勤弁護士の確保数が予定よりも少なかったことによる人件費相当の経費減が生じた一方、支出については、一般競争入札の利用等により一般管理費を削減するなどして効率的な業務運営を行っており、中期計画予算の執行として許容の範囲内にある。なお、平成21年度補正予算により追加的に25億円の交付金を措置されたにもかかわらず、最終的には約13億円弱もの余剰を出した点は、期中における収支管理の適切な執行という点で、問題と言えなくもないが、その主な原因は、補正予算要求時には想定できなかった収入増及び執行額の節減が生じたことが主な理由であり、一応合理的な理由は認められる。次期中期目標期間においては、期中における財務状況を適宜に把握する体制を整備することが求められる。</p> <p>物的体制の整備については、業務開始時に適当な物的整備を行ったほか、平成21年度に実施された裁判員裁判制度の開始及び被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務量増大を踏まえ、事務所スペースの増加やレイアウトの変更等に対応するための施設・設備整備が行われた。</p> <p>人的体制の整備については、平成21年度末の時点で200名の常勤弁護士を確保し、平成21年度の業務量拡大には特段の支障なく対応できるだけの人的体制は一応整備されているものの、裁判員裁判制度、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、民事法律扶助の充実及び司法過疎地域の解消等の課題に今後も十分対応し得るだけの常勤弁護士の質的充実を含む確保には至っていない。質量ともに十分な人的体制の整備に向け、更なる創意工夫が必要である。一方、常勤弁護士その他の職員に対する研修は適時適切に行われており、人材育成への配慮が認められる。また、職員の給与体系や人事評価システムも職員の能力を反映したものとなるよう工夫されている。</p>

全体評価

日本司法支援センターは、総合法律支援法に基づき、民事、刑事を問わず、あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現することを目指し、平成18年4月に設立され、同年10月に業務を開始した。

平成18年度から平成21年度までの最初の中期目標期間(4年間)は、総合法律支援に関する事業を迅速かつ適切に行うための体制整備・推進に重点を置いている。第1期中期目標期間の業務実績を総括的に見ると、中期目標・中期計画達成に向けた取組を着実に進めた結果、総合法律支援に関する事業を迅速かつ適切に行うための体制整備はほぼ完了し、支援センターが行う各種業務も軌道に乗るなど、おおむね順調に業務遂行が行われ、中期目標は達成されたか、おおむね達成されたと認められる。しかしながら、一部で改善に向け、次期中期目標期間において更なる努力を要する面もあった。

体制整備については、業務開始時に適当な物的体制の整備が行われたほか、平成21年度の裁判員裁判制度導入及び被疑者国選弁護事件の対象範囲拡大に伴う業務量増大に対応するための整備が行われた上、競争的手法の活用による一般管理費節減の取組も進んでいる。また、多様な雇用形態の活用、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程による人件費管理・人事評価、職員に対する研修等も行われている。さらに、各種業務を円滑に遂行する上で不可欠な関係機関・団体との連携関係を強化し、利用者及び関係機関等の意見・要望等を業務運営に反映するための地方協議会、有識者の意見を業務運営に反映するための顧問会議の開催等の取組も行われており、これらの体制整備に関する取組は評価できる。もっとも、平成21年度末の時点で、常勤弁護士の確保数は200名にとどまっておらず、業務量の拡大や司法過疎地域解消等の課題に対応するためには、質量ともに十分な常勤弁護士を確保するための取組が期待される。

情報提供業務に関しては、コールセンターによる一元的・集中的な情報提供、相談業務経験者の地方事務所の窓口への配置などの取組や、FAQ、関係機関データベースの充実により、効率的に質の高い情報提供を行っている。

民事法律扶助業務に関しては、契約弁護士・契約司法書士数は増加し、年々増大を続ける民事法律扶助の需要に対応している。ニーズ調査を行ってその分析・検討を進めたり、審査の合理化・迅速化等の業務の質の向上のための取組も行われたが、今後も審査の適正を確保しつつ、援助の申込みから代理援助又は書類作成援助実施までの期間の短縮に取り組むべきである。

国選弁護関連業務については、契約弁護士の確保を進め、裁判所の要請に応じて迅速かつ確実に指名・通知業務を行う体制の整備を続けており、その結果、平成21年度に施行された裁判員裁判の実施や被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大にも特段の支障なく対応できるだけの体制を整備することができた。もっとも、第1期中期目標期間中に、国選弁護報酬の不正請求事件が発生したことを踏まえ、今後も、日本弁護士連合会等と連携・協力して所要の取組を行うことが期待される。

犯罪被害者支援業務については、各地の犯罪被害者支援団体等との連携を強化し、各地の弁護士会と連携してより多くの弁護士が精通弁護士名簿に登載されたほか、犯罪被害者支援の経験のある者を窓口配置する、職員に対する研修を行うなどの方法により、業務の質の向上を図っているが、国選被害者参加弁護士契約弁護士を対象とする研修の回数、内容については一層の工夫を凝らした取組が期待される。

他方、今回の評価作業を通じて、今後の課題と考えられる点については、項目別評価及び大項目における評価で既に指摘したところであるが、特に、①支援センターの認知度が依然低いこと、②常勤弁護士の確保に難航していること、③民事法律扶助の償還金確保に向け、更に工夫を凝らした取組が必要であることを指摘することができる。

①については、国民に身近な司法を目指す支援センターにとって、その存在及び業務内容等を国民に周知することが極めて重要であり、国民への周知があつて初めて支援センターがその目的を達成することができる。支援センターは平成18年に設立されたばかりの法人であるが、その任務の重要性を鑑みれば、早期に国民への周知を図る必要がある。支援センターにおいて各種広報活動を行った結果、支援センターの認知度は平成19年度の22.6%から平成21年度の37.3%に上昇したものの、依然として支援センターの存在及び業務内容が国民に十分認知されているとは言い難い状況が続いている。国民への周知徹底については、マスコミの一層の活用を図るなど早急に更なる工夫をし、認知度向上のための新たな取組がなされる必要がある。

②については、依然として残る司法過疎地域の解消という観点などからして、常勤弁護士は不可欠な存在であることから、所要の常勤弁護士の確保は重要な課題である。平成21年度末の時点で200名の常勤弁護士を確保したが、全体として所要の常勤弁護士が確保できていない状態は継続しており、今後も、所要の常勤弁護士確保に向けた真摯な取組がなされることを期待する。

③については、民事法律扶助の立替金が国費から支出されている以上、納税者に対してその償還状況を説明する責任を果たすことが求められる。平成21年度になって督促方法の工夫などの取組が行われるようになったものの、次期中期目標期間においては、償還金確保に向け、償還率の向上ないし滞納率の引下げを客観的に検証できるシステムを構築し、効果的な督促を行うことなどにより一層工夫を凝らした取組を行う必要がある。

次期中期目標期間においても、支援センターが第1期中期目標期間中に培った経験を活かし、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるために、サービス提供者の立場ではなく、利用者の立場に立った業務運営を行うことを常に心がけることが重要である。支援センターには、利用者の立場に立った業務の充実を図り、創意工夫により業務運営の効率化を図りつつ、業務の質の向上を図ることを期待する。