

日本司法支援センター 年度評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項		
法人名	日本司法支援センター	
評価対象事業年度	年度評価	平成29年度(第3期)
	中期目標期間	平成26~29年度

2. 評価の実施者に関する事項
日本司法支援センター評価委員会

3. 評価の実施に関する事項
平成29年11月20日、日本司法支援センターコールセンター及び東松島出張所の事務視察を実施した。 平成30年7月3日に開催した日本司法支援センター評価委員会第58回会議において、日本司法支援センター理事長・監事その他担当者からのヒアリングを実施した。

4. その他評価に関する重要事項
特になし。

日本司法支援センター 年度評価 総合評価様式

1. 全体の評価				
評価 (S、A、B、C、D)	B：中期計画における所期の目標を達成していると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評価の状況		
		26年度	27年度	28年度
		B	B	B
評価に至った理由	項目別評価では、一部の項目にA又はC評価があるものの、重要度「高」又は難易度「高」とされた業務を含めて、全般的にはB評価が大多数を占めており、中期目標の達成に向けておおむね順調な組織運営が行われていること、また、全体の評価を引き下げるべき事象もなかったことから、「日本司法支援センターの業務実績評価に係る基本方針」に基づきB評価とした。			

2. 支援センター全体に対する評価	
支援センター全体の評価	<p>高齢者・障害者等に対する援助の充実(項目1-3)については、司法ソーシャルワーク事業計画に基づき、各種取組を着実に推進している。</p> <p>情報セキュリティ対策業務(項目1-10)については、必要な規程を整備・改正し、職員に対する研修・教育を適切に実施している。</p> <p>一般管理費及び事業費の効率化(項目2-15)については、効率化減が反映された予算の範囲内での予算執行を着実に達成している。</p> <p>立替金の償還率の向上(項目4-31)については、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中で、前年度を上回る償還率を実現している。</p> <p>支援センターの認知度の向上に向けた取組の充実(項目5-35)については、認知度の数値は前年度よりやや低下しているものの、認知度向上に向けた様々な取組には工夫が見られる。</p> <p>その他の項目についても、おおむね所期の目標を達成していると認められ、特に重大な業務運営上の課題は検出されておらず、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。</p>
全体の評価を行う上で特に考慮すべき事項	特に全体の評価に影響を与える事象はなかった。

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など	
項目別評定で指摘した課題、改善事項	<p>職員の採用及び配置等（項目1 - 4）については、常勤弁護士の十分な採用が確保できていない上、未配置地域が複数存在し、その解消の進捗が見られないこと、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的効果等についても検討途上であることなどから、次年度以降の進捗に向けて更に取組を進める必要がある。</p> <p>一般管理費及び事業費の効率化（項目2 - 15）については、ラスパイレス指数が低い数値を示しているため、職員の勤務意欲の向上等の観点から引き続き検討・工夫が必要である。</p> <p>事務所の業務実施体制の見直し（項目2 - 16）については、司法過疎地域事務所の設置・存置等について、業務量等を踏まえた検討を進めているものの、いまだ検討途上にあり、新規設置も統廃合も実施には至っておらず、司法過疎対策を後退させることのないよう新規設置を積極的に検討するなど、更なる取組を進める必要がある。</p> <p>認知度の向上に向けた取組の充実（項目5 - 35）については、特に業務認知度がまだまだ低いことを踏まえ、更なる効果的な取組が必要である。</p>
その他改善事項	特に記載すべき事項はない。

4. その他事項	
監事等からの意見	特に記載すべき事項はない。
その他特記事項	特に記載すべき事項はない。

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定総括表様式

中期計画（中期目標）	年度評価				項目別調書
	26年度	27年度	28年度	29年度	
・ 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	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	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	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	1-4
5 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上	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	1-6
7 ガバナンスの強化	B	B	B	B	1-7
8 監査の充実・強化	B	B	B	B	1-8
9 コンプライアンスの強化	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	1-10
11 効果的な連携方策の策定	B	B	B	B	1-11
12 連携強化のための体制構築	B	B	B	B	1-12
13 報酬・費用の立替・算定基準	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	1-14
・ 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	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	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	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	2-18
19 国選弁護等関連業務	B	B	B	B	2-19
20 司法過疎対策業務	C	B	B	B	2-20

中期計画（中期目標）	年度評価				項目別調書
	26年度	27年度	28年度	29年度	
・ 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	3-21
22 法教育に資する情報の提供等	A	A	A	B	3-22
23 民事法律扶助業務	B	B	A	B	3-23
24 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保	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	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	3-26
27 犯罪被害者支援業務の質の向上	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	3-28
・ 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	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	4-30
31 償還率の向上 【重要度・難易度「高」】	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	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	4-33
34 財務内容の公表	C	B	B	B	4-34
・ 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	5-35
36 業務運営の体制維持	B	B	B	B	5-36

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・1 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付ける方策を検討・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>
年度計画	<p>・1 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の分析を踏まえた上で, 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付ける方策を検討・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)等によれば, アウトリーチの手法等によるアクセスの拡充が求められている。そのため, 巡回・出張相談(移動相談車両の活用を含む。), 夜間・休日相談を組み合わせ, また, テレビ電話相談を活用するなど, 被災者支援の充実を図る。また, 震災法律援助の根拠である「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」の有効期間を踏まえ, 事務処理要領の作成をしつつ, 十分な周知活動を行うことによって, 利用者が適切に支援を受ける機会を逸さないよう努める。</p>

主な評価指標		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		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：16		評価	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の検討・実施 過去の利用実績の分析から、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ている原発事故損害賠償請求に関する事案について、「原発弁護団」と協力関係を保ちながら、震災代理援助及び震災書類作成援助の利用促進を図った。 また、新入会員弁護士向けの研修会等において、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。 その結果、29年度は、ADR関係の震災法律相談援助110件のうち55件（50%）が震災代理援助につながった。 なお、全体としては、震災発生から一定程度の時間が経過したこともあり、利用対象が震災に起因する事案に限られる震災代理援助及び震災書類作成援助の利用件数は減少した。		評価に至った理由	評価に至った理由
2 被災者支援の充実 被災者の利便性の向上 被災者が利用しやすい制度となるよう以下の取組を実施した。 ア 巡回・出張相談の実施（震災巡回相談511件、震災出張相談242件） イ 全被災地出張所における夜間相談・休日相談の実施（夜間相談83件、休日相談237件） ウ 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（21件） 被災者の法的アクセスの拡充 仮設住宅及び相当程度の相談需要が見込める司法過疎地への、移動相談車両の活用を含めた巡回・出張相談を実施し、被災者の法的アクセスの拡充に努めた。 30年3月31日までであった「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」の有効期限が3年間延長されることを踏まえ、地方事務所において、引き続き十分な震災法律援助を提供できるよう体制を整えた。		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効果的に結び付けるべく、原発弁護団との協力関係を維持しながら利用促進を図ってきたが、震災発生からの時間経過等もあり、震災代理援助及び震災書類作成援助の件数自体は28年度に引き続き減少した。 しかし、被災者の利便性を考慮し、移動車両を利用した巡回・出張相談や、夜間・休日相談の実施といった取組を行った結果、震災法律相談援助の件数は28年度比100.8%と高い水準を維持しつつ若干の増加を見せた。また、震災特例法が延長になることを踏まえ、引き続き十分な援助を提供できるよう体制を整えた。 以上から、全体としては所期の目標を達成したと考える。	震災代理援助及び震災書類作成援助の件数は減少したものの、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、震災法律援助相談件数については5万件超を維持し、かつ、前年度より増加させた。 さらに、震災特例法の延長を踏まえた体制整備もを行い、利用者が適切に支援を受けられる機会を逸しないよう努めている。 本項目については、関係機関との連携とアクセスの確保が重要であるが、いづれについても、被災者のニーズに応え、充実した業務を展開しており、所期の目標を達成したと認められる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・1 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>
年度計画	<p>・1 イ 震災法律援助事業以外の手法による援助の充実 法的問題を抱えている東日本大震災の被災者を支援するため, 震災特例法に基づく震災法律援助事業を適正・迅速に遂行するとともに, 被災者のニーズに適した各種専門家による情報提供サービスを提供するなどのきめ細かい対応を行うよう努める。 震災法律援助事業による被災者支援を行うことができない場合であっても, 巡回・出張相談等の民事法律扶助の制度を活用し, 積極的な支援を実施する。</p>

主な評価指標		震災法律援助事業以外の手法によ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	
業務実績報告書掲載頁：17		評価	B
業務実績		評価	B
<p>1 震災法律援助事業以外の手法によるきめ細かい対応</p> <p>「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継続して設置し、被災者や被災関係者からの問合せに対応した。 なお、「震災法テラスダイヤル」では、28年4月の熊本地震発生を受け、同年5月14日以降は熊本地震の被災者からの問合せにも対応していたところ、29年度もこれを継続した。 「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等を考慮した上、宮城、岩手、福島の各県に設置した7か所の被災地出張所において、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、その開催数は677回（相談件数2,313件）に達した。 「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実施する「女性の悩みごと相談」を、被災地出張所5か所（法テラス南三陸、法テラス山元、法テラス東松島、法テラス大槌、法テラス気仙）で実施し、被災地における女性の悩みに対応した。 ホームページを利用した広報 ホームページ上に「東日本大震災相談事例Q & A」を継続的に掲載し、被災者や被災関係者の相談事例を基にした情報提供を実施することで、利用者の利便性の向上を図った。 なお、東日本大震災関係では、被災者が見やすいように、最近の問合せ傾向を踏まえ、Q & Aを一定数に絞る作業に着手した。 また、「東日本大震災に関する相談窓口一覧」についても、ホームページに継続的に掲載することで利用者の利便性の向上を図った。</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、地方公共団体、地域包括支援センター、本人から連絡があったときには、民事法律扶助の法律相談援助（高齢者を対象とした巡回相談や出張相談を含む。）を検討し実施するなど、民事法律扶助制度を活用した対応を行った。</p>		<p>評価</p> <p>評価に至った理由</p> <p>震災法律援助事業を適正・迅速に遂行しつつ、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とする、震災法律援助事業以外の手法による取組により、被災者の多様なニーズに応えるためのきめ細かい対応を行った。加えて、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、民事法律扶助制度を活用した巡回・出張相談等を実施するなどして、被災者等への積極的な支援を継続実施した。 ワンストップ相談会については、677回開催（相談件数2,313件）し、地元の地方公共団体や士業団体から、今後も継続することを求める声が寄せられるなど、取組を継続した効果が上がっている。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	<p>評価</p> <p>評価に至った理由</p> <p>震災特例法に基づく震災法律援助事業を適正・迅速に遂行するにとどまらず、関係機関との連携により、被災者のニーズに適したきめ細かい対応に努めている。 また、ホームページ上に「東日本大震災相談事例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て実施するとともに、最近の問合せ傾向に沿う内容に改善を試みるなど、常にニーズを意識した活動をしている。 さらに、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、地方公共団体等とも連携し、民事法律扶助制度を活用した巡回・出張相談等を行うなど、積極的な支援を実施している。 これらの多様なサービスを提供した実績から、所期の目標を達成したと認められる。</p>

4 . その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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	152か所	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	438件	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	639件		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	2,578件		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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 高齢者・障害者等に対する援助の充実</p> <p>常勤弁護士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的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、効率の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。</p>
中期計画	<p>・1 高齢者や障がい者等に対する支援の充実</p> <p>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、効率の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。</p>
年度計画	<p>・1 高齢者や障がい者等に対する支援の充実</p> <p>司法ソーシャルワーク事業計画の進捗状況を踏まえ、常勤弁護士を含めた担い手となる弁護士・司法書士を確保するとともに、福祉機関・団体（地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会等）を対象とした司法ソーシャルワークに関する協議会等を開催するなどして、福祉機関・団体との連携強化を図る。</p> <p>福祉機関・団体と連携し、指定相談場所を増加させ、併せて、巡回相談の件数を増加させる。</p> <p>また、福祉機関・団体との連携を契機として実施される出張相談、センター相談及び事務所相談を増加させる。</p> <p>全国の地方事務所で実施した高齢者・障がい者疑似体験実習等の研修の成果をいかし、高齢者・障がい者への配慮について、各地の地方事務所で実施している取組を全国で共有することによりサービスの向上を図る。既に作成している高齢者、知的障がい者及び視覚障がい者向けの各パンフレットについて、関係機関・団体の意見を踏まえて改善を図った上、必要に応じて関係機関・団体に配布する。</p>

主な評価指標		高齢者・障害者等に対す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			
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：18		評価	B
1 司法ソーシャルワーク		評価に至った理由	
<p>担い手となる弁護士・司法書士の確保</p> <p>ア 出張相談担当者名簿の整備等 29年度までに、61か所の地方事務所・支部のうち計31か所で出張相談担当者の名簿を整備した（うち3か所は29年度に新たに整備した。）。</p> <p>イ 担い手の能力向上のための取組 司法ソーシャルワークの手法を共有するために、常勤弁護士を対象とした実務トレーナー・実務トレーナー研修を計14回実施した。 福祉機関・団体等との連携強化</p> <p>ア 協議会等の開催 「司法ソーシャルワーク」「高齢者・障害者支援」をテーマに開催した地方協議会を32か所の地方事務所・支部で計66回実施した。 前記 以外で、福祉機関・団体職員を対象とした業務説明等を計1,457回実施した。 ・ うち地域包括支援センターの職員を対象者として含むもの：計450回 ・ うち福祉事務所の職員を対象者として含むもの：計96回 ・ うち社会福祉協議会の職員を対象者として含むもの：計463回</p> <p>イ 連携の促進に資する資料の作成等 福祉事務所・自立相談支援機関の施設で指定相談場所相談・巡回相談を実施することの利点をまとめた説明・提案資料に加え、実際に同施設での指定相談場所相談・巡回相談を実現した地方事務所における連携プロセスを掲載した「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、従事する福祉専門職の役割等を整理した「連携便利帳」を整備した。 これらの資料については、地方事務所・支部に配布するとともに、階層別に実施する職員研修においてもテキストとして使用し、連携の取組を進める上でのポイントを説明する際の資料とした。</p> <p>連携を契機とした法律相談援助の実施</p> <p>ア 指定相談場所相談・巡回相談の拡充 29年度までに連携対象機関の指定相談場所数は計185か所に達した（28年度は152か所）。 連携を契機とした巡回相談を計595件（28年度は438件）実施した。そのうち、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、社会福祉協議会で実施したものは312件（28年度は193件）であった。</p> <p>イ 出張相談・センター相談・事務所相談の拡充（注） 連携を契機とした出張相談を計1,131件（28年度は639件（注））実施した。そのうち、連携対象機関からの紹介を契機とするものは534件、連携対象機関職員による代理予約など紹介以外を契機とするものは597件（特定援助対象者法律相談援助122件を含む）であった。 連携を契機としたセンター相談・事務所相談を計3,636件（28年度は2,578件）実施した。</p>		<p>28年度までの取組結果を踏まえ、司法ソーシャルワークを効率的に推進するという観点から、29年度は特に福祉事務所・自立相談支援機関における指定相談場所相談・巡回相談の推進に重点を置く年度と位置付けた。 そのため、地方公共団体の生活保護部門に指定相談場所・巡回相談の実施を提案する際に活用する説明・提案資料のほか、連携のプロセスを掲載した「連携スキーム事例集」を作成し、地方事務所・支部に配布した。 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、「連携便利帳」を整備した。 これらの取組の結果、事業計画上の指標である連携対象機関の指定相談場所数は、28年度の152か所から185か所に増加した。 また、連携を契機とした巡回相談件数についても、28年度の438件から595件に増加し、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、社会福祉協議会で実施したものは、28年度の193件から312件と大幅に増加した。 さらに、連携を契機とした出張相談件数は28年度の639件から1,131件に増加し、センター相談・事務所相談件数については、28年度の2,578件から3,636件に増加しており、28年度が28年6月1日から29年3月31日の実績値であることを考慮しても、大幅な増加といえる。 その他、地方事務所に寄せられる高齢者や障害を持つ利用者からの苦情に対し、その都度、取り得る対応を検討した。 そして、本部で開催する集合研修において、高齢者や障害を持つ利用者への理解を</p>	
		評価	B
		評価に至った理由	
		<p>各地方事務所における出張相談担当者名簿等の整備等により、担い手となる弁護士・司法書士の確保を着実に進めている。 協議会や業務説明の実施、実例に即した事例集等の作成・整備等により、福祉機関・団体との連携強化を図り、連携対象機関の指定相談場所数を前年度から33か所多い185か所に増加させるとともに、主要な連携対象機関である地域包括支援センター等を中心に、積極的に巡回相談を実施している。 連携を契機とした出張相談件数及びセンター相談・事務所相談件数についても、前年度から大幅に増加させている。 また、高齢者や障がい者への配慮に関しては、地方事務所における取組事例の共有、職員であるサービス介助士を講師とする研修の実施、高齢者や障害者向けパンフレットの配備・配布等により、サービスの向上を図っている。 以上のように、司法ソーシャルワークの理念実現のために、各種関係機関との連携を保ちつつ、法律相談援助を実施しており、これらの実績から、所期の目標を達成したと認められる。 なお、福祉関係職員への配慮の観点からも、引き続き、福祉機関等へのより分かりやすく具体的な事例集の提供や、出張相談の推進等の取組を継続されたい。</p>	

そのうち、連携対象機関からの紹介を契機とするものは2,452件、福祉機関の代理予約等紹介以外を契機とするものは1,184件であった。

(注) イの28年度件数は、新方式によるデータ収集を開始した28年6月1日から29年3月31日までの10か月間の実績である。

2 高齢者・障害者へのサービス向上

各地の取組の共有

ア 各地の取組例の集約

地方事務所等に寄せられた利用者からの意見により業務等の見直しを行った取組例を本部に集約した。

【事例】

- ・ 相談会等の案内文を平易な文章にし、全ての漢字にルビを付した。
- ・ 利用者から、地方事務所が送付した書面の題名ではその内容を一見して想起し難いとの指摘があったため、題名を再検討した。

イ 各地の取組例の共有

各地の取組例を支援センター内のグループウェアに掲出して、全職員で共有するなどした。

ウ その他の取組

- ・ 新規採用者研修（29年4月実施）において、サービス介助士の資格を持つ担当職員による、車いすを使用した介助演習や高齢者・障害者疑似体験実習を実施
- ・ 新たに本部担当職員1名がサービス介助士の資格を取得

各種パンフレットの配布等

対象者ごとのパンフレットを全国地方事務所に配備し、地方協議会等で出席者に配布したり、関係機関に備置きを依頼するなどした。

深めさせたり合理的な配慮に関する取組事例を共有するなどして、接遇スキルの向上にも取り組んだ。

以上から、所期の目標を達成したものと考える。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ ．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．各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 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。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，能力主義に基づく的確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>・ 2 ア 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等</p> <p>(ア) 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から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切で、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>
<p>年度計画</p>	<p>・ 2 ア 職員（常勤弁護士を含む。）の採用及び配置等</p> <p>(ア) 職員の採用及び配置等については、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、既存業務の業務量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から踏まえた真に必要なものとする。</p> <p>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・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切で、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、既に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。その上で、関係機関等との連携協力関係の確保・強化も含めて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、必要と認められる地域に順次配置する。</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>常勤弁護士については、大規模災害等において機動的に法的サービスを提供できるようにするための具体的な態勢整備を図る。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>また、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策定する。</p> <p>そのほか、コールセンターの運営に当たっては、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		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		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：20		C	
1 一般職員について		評定に至った理由	
<p>(1) 採用</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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 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所属する職場の管理者による評価も考慮 卒業後5年間（厚生労働省告示では卒業後3年）を新卒採用の対象者とする運用を実施し、305名から選考した18名を採用 さらに、新卒採用（二次募集）及び中途採用試験も実施し、519名から選考した16名を採用 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登用するため、地方事務所長の推薦があった有期契約職員18名から選考した4名を登用 <p>(2) 人事配置</p> <p>30年4月期の広範な人事異動（134名）の実施に向け、以下の点を考慮</p> <ul style="list-style-type: none"> 各地方事務所が取り扱う事件数、事務所の規模等を勘案 業務の平準化及び事務手続の合理化に資する再配置 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>評定に至った理由</p> <p>一般職員の採用については、新卒二次募集及び中途採用試験を実施したことから、受験者数は28年度の218名から824名に増加し、多くの受験者の中からの採用選考が可能となった。また、新卒として取り扱う対象者を拡大するなどし、十分な人員と時間を設けて選考を実施し、的確な採用を行った。</p> <p>また、一般職員の配置については、総合法律支援の充実にに向けた体制整備及び提供するサービスの更なる向上に配慮しつつ、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点をも十分に踏まえて再配置を行った。</p> <p>常勤弁護士の採用については、就職説明会の開催数を増やし、選択型実務修習企画への参加等を行うとともに、関係機関と連携してホームページ等を利用した情報提供を行うなど、広く常勤弁護士への応募を促したが、応募者数が28年度の93名から65名に大きく減少したこともあり、採用できた常勤弁護士は法曹経験者3名を含む21名にとどまった。応募者を増加させるため、29年度は法科大学院を対象とした説明会を20か所（28年度は7か所）と大幅に増やしたが、効果はまだ検証できないところであり、引き続き効果的な募集方法について検討する必要がある。</p> <p>常勤弁護士の配置の必要性、配置人員の妥当性の検証については、事務所ごとの業務量を把握・分析するとともに、必要に応じて幹部らも各地へ赴き、関係機関の協力も得るなどして取組を継続した。</p> <p>ただし、常勤弁護士の配置については、弁護士会との協議が不可欠であることに加え、新規採用者数が伸び悩んでいるなどの事情もあり、30年度も引き続き取り組む必要がある。</p> <p>また、財政的な効果については、事務所ごとの収支を試算するなど、その効果を明</p>	
<p>2 常勤弁護士について</p> <p>(1) 常勤弁護士の採用</p> <p>ア 就職説明会の開催、採用案内の周知等による人材の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 司法修習生、司法試験合格者等に採用案内等を配布 常勤弁護士の業務内容・採用情報等に関する就職説明会を開催（16回） 支援センターホームページ、日本弁護士連合会会員専用サイトやメールマガジン等に法曹経験者向けを含む就職情報を常時掲載 司法試験予備校及び法科大学院主催の就職説明会に参加し、採用案内等を告知 <p>イ 選択型実務修習、エクスターンシップの受入れ、法科大学院生を対象とした説明会の開催による常勤弁護士への関心の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 司法研修所の選択型実務修習企画への参加 各地の地方事務所及び地域事務所において司法修習生を受入れ（合計75名） 全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生の受入れ 各地の法律事務所において全国12か所の法科大学院生を受入れ（合計19名） 法科大学院生を対象とした説明会の開催（合計20か所（28年度は合計7か所）） <p>ウ 総合評価のための面接の実施</p> <p>日本弁護士連合会の協力を得て、支援センター要員としての資質ばかりでなく、弁護士としての資質に着目した採用面接を実施</p> <p>エ 新規採用者の確保</p> <p>以上の取組により、65名の応募者の中から、総合法律支援に意欲的な21名を新規採用</p> <p>司法修習修了直後の者：18名 法曹経験者：3名</p>		<p>評定に至った理由</p> <p>一般職員の採用については、新卒採用対象者の拡大や中途採用の実施等により、相応の応募者数を確保し、多角的な視点から選考をしており、適正な採用を行っている。</p> <p>一般職員の配置については、業務の標準化・事務手続の合理化を行いつつ各地方事務所の業務量やサービスの質の向上に配慮した検討・配置を行っている。</p> <p>常勤弁護士の採用については、21名（うち法曹経験者3名）を採用することとまわっており、応募者数の減少傾向に対し、例えば、常勤弁護士の研修体制の充実を強調するなどの効果的な方策を引き続き検討する必要がある。</p> <p>常勤弁護士の配置については、前年度と同様、未配置の地域が解消されておらず、しかも、解消に向けた取組の進捗も必ずしも明らかとは言えない上、常勤弁護士の事件受任による財政的效果についても、検討途上である。</p> <p>他方、前年度発生した熊本地震に続き、新たに発生した九州北部豪雨の被災者支援に常勤弁護士を参加させるなどしたことは評価できる。</p> <p>コールセンターの職員配置については、コールセンターの業務を拡大させる一方で、入電件数等を踏まえ、新規雇用人数を抑制しつつ、適切なシフト体制をとるなどの方法により、効率的な運営を行っているものと評価できる。</p> <p>以上から、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、所期の目標を達成したと認められる。しかし、常勤弁護士については、十分な採用人数が確保できていない上、未配置地域の解消の進捗が見られないこと等からすると、応募者数の減少や本項目が難易度「高」であることを考慮しても、全体としては、いまだ所期</p>	

<p>(2) 常勤弁護士の配置</p> <p>ア 常勤弁護士の配置の必要性、配置人員の妥当性の検証</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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、28年度までに検討した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 <p>イ 配置人数等</p> <p>29年度末時点における配置人数：215名 28年度末比：17名減</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>(3) 常勤弁護士の事件により生じる財政的効果の把握等</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤弁護士が取り扱う事件の困難性や常勤弁護士が情報提供等を行った件数も踏まえた上で、事務所ごとの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を収集 以上で把握・収集した情報やデータを基に事務所ごとの収支を試算 <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 熊本地震（28年4月発生）、九州北部豪雨（29年7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を実施し、常勤弁護士も相談員として参加 <p>3 コールセンター職員の配置等について</p> <p>(1) 情報提供件数、業務量の推移</p> <ul style="list-style-type: none"> コールセンターにおける情報提供件数は339,344件（28年度は349,599件） コールセンターにおける資力要件確認（民事法律扶助における資力要件の確認）の対象事務所が65地方事務所・支部・出張所（被災地出張所を除く）全て（28年度は59地方事務所・支部・出張所）に拡大 電話が繋がらないという苦情を解消する施策の一環として、27年10月から各地の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（着信から一定時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）する取組を継続実施 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対象案件拡大：29年度34,214件（28年度27,004件） <p>(2) (1)に応じた職員配置の見直し</p> <p>職員の人数・配置に関し、入電件数や業務量などの状況を踏まえ、新規雇用の人数を抑制しつつ、曜日や時間帯別の入電件数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</p>	<p>らかにすべく分析を進めたが、引き続き検討する必要がある。</p> <p>大規模災害である熊本地震、九州北部豪雨では弁護士会と連携して無料法律相談を実施し、常勤弁護士も相談員として参加し、法的サービスを提供した。</p> <p>コールセンターの職員の人数・配置については、入電件数や業務量の状況を踏まえ、新規雇用の人数を抑制しつつ、曜日や時間帯別の入電件数に合わせたシフト体制を適切に配置するなど、効率的な運営を実施した。</p> <p>以上のとおり、一般職員やコールセンター職員の配置等については、所期の目標を達成したものと考えるが、常勤弁護士に関しては、十分な採用人数を確保できておらず、また、配置の必要性、配置人数の妥当性の検証結果を踏まえた配置には至らなかったことから、所期の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>の目標を達成するには至っていないと評価せざるを得ず、前記評定とした。</p> <p>なお、常勤弁護士に係る前記諸課題については、進捗に向けての努力は認められるにしても、次期中期目標期間における更なる工夫と進捗を強く期待したい。</p>
<p>4. その他参考情報</p>		

日本司法支援センター 年度評価 項目別評価調書（ ．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. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 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。</p> <p>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>・2 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ませ，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>

年度計画	<p>・ 2 イ 職員（常勤弁護士を含む。）の能力の向上 以下の研修等を実施し、支援センターにおける中長期的な人材育成プログラムの構築を進める。</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体系的な研修を企画・立案して計画的に実施し、実務能力や専門性の向上を図る。</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ことはもとより、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、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、随時研修内容を見直したり、より一層の内容の充実を図りながら実施するよう努める。</p> <p>また、ブロック単位での研修を充実させ、常勤弁護士間の技術・経験の共有を図り、全体的な能力・技量の向上を図る。</p> <p>(ウ) 上記の研修を実施し、意識・能力等の高い職員については、国、地方公共団体等を含む関係機関・団体との人事交流等によって多様な経験を積ませ、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> <p>さらに、常勤弁護士については、今後の重点課題と考えられる地方公共団体や福祉機関・団体に潜在する法的需要を把握し、これらの機関等との連携の促進を図るため、社会福祉法人等に派遣する外部研修を実施する。</p>
------	--

主な評価指標		職員（常勤弁護士を含む。）の能力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	
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：24		評価	B	評価	B
業務実績報告書掲載頁：24		評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>1 一般職員に対する体系的な研修制度の実施等</p> <p>27年度に策定した研修要綱に沿って、業務ごとに行っていた従来の業務研修を整理・統合した階層別研修を初めて通年で実施するとともに、新人事評価制度への理解を深めるための考課者研修を階層別研修に追加し、事務局長を対象として実施した。また、28年度に作成した「OJTハンドブック」を改訂して全地方事務所に配布し、OJTを実施した。</p> <p>階層別研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規採用者研修 ステップアップ研修：採用後3，4年目の職員を対象 ブラッシュアップ研修：採用後7年目の職員を対象 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 マネジメント基礎研修：4級昇格者を対象 マネジメント応用研修：事務局長経験2年目を対象 考課者研修：事務局長を対象（新設） <p>・ において、司法ソーシャルワークの講義を実施</p> <p>業務研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 犯罪被害者支援及び新規業務であるDV等被害者法律相談援助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実施 業務ごとに行っていた従来の業務研修については、階層別研修に統合 <p>OJT</p> <ul style="list-style-type: none"> 改訂した「OJTハンドブック」に基づき、新規採用職員に対し、OJTを実施 		<p>一般職員の能力向上のため、改訂した研修要綱に沿って、従来の業務研修を整理・統合した階層別研修を着実に実施した。</p> <p>また、新人事制度への理解を深めることを目的とした考課者研修を新たに実施したほか、新規採用職員の育成を図るため、「OJTハンドブック」を改訂して全地方事務所に配布し、効果的なOJTの実施に取り組んだ。</p> <p>常勤弁護士の能力向上のため、裁判員裁判技術研究室及び常勤弁護士業務支援室による集合研修、司法ソーシャルワークに係る実地研修、常勤弁護士の自主的な企画によるブロック別研修等の様々な研修を実施するとともに、常勤弁護士が日々取り扱う事件に係る指導助言体制を引き続き充実させた。</p> <p>また、28年度に引き続き、採用5年目以上の中堅常勤弁護士を対象として、ディスカッション形式に重点を置き、これまでの実務経験や知識をお互いに共有できるようにする研修として、赴任4年目研修及び専門研修（司法と福祉の連携）を実施した。</p> <p>支援センターの業務に深く関連する組織への外部派遣研修を実施し、支援センターの中核となる職務を担う人材の育成を図った。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>		<p>一般職員については、各種の研修を着実に実施し、司法ソーシャルワーク等多様な分野にわたる業務に適切に対応できる能力の向上を図っている。</p> <p>常勤弁護士についても、各種の研修等を実施するとともに、裁判員裁判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一層の内容充実や、個別事件の指導・助言等にも取り組むことにより、能力・技量の向上を図っている。</p> <p>また、多様な経験を積ませて中核を担う人材育成を図るため、一般職員の外部派遣研修を継続して実施するとともに、常勤弁護士についても、全体の人数が減少する中、可能な限り外部研修を実行している。</p> <p>このように、一般職員と常勤弁護士のそれぞれの職務内容に応じて適切な形での研修等が着実に実施されており、これらの実績から、所期の目標を達成したと認められる。</p>	
<p>2 常勤弁護士の能力技量の向上を図る取組</p> <p>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> <p>新任業務研修：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、利用者等と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</p> <p>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</p> <p>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> <p>イ 赴任中の常勤弁護士に対する研修</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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、地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>					

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

エ その他の研修等

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

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

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

ア 前記 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

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

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

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

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

3 中核を担う人材の育成

一般職員の外部派遣研修

ア 人事院主催の研修：課長補佐職1名（4日間）

イ 東京都職員研修：職員2名（2日間）

ウ 法務省研修：職員1名（6か月間）

常勤弁護士の外部派遣研修

法務省研修（大臣官房司法法制部、矯正局）：2名（9か月間、8か月間）

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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	29,078人	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	4,709人	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	27,667人	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	14,272人	12,512人	13,409人	14,272人	14,867人	

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・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>
年度計画	<p>・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とともに, 説明資料を配布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		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		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：27		評価	B	評価	B
1 扶助契約弁護士及び扶助契約司法書士の確保 30年2月に講習会「使える！民事法律扶助制度～活用のノウハウ～」を日本弁護士連合会と共催し、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。また、新しい制度である特定援助対象者法律相談援助についても、日本弁護士連合会の研修教材作成に協力し、相談担当者の確保に努めた。 32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実施した。 扶助契約弁護士の契約者数：30年4月1日時点22,346名 (29年4月1日時点から461名増加) 扶助契約司法書士の契約者数：30年4月1日時点7,294名 (29年4月1日時点から101名増加)		評価に至った理由 全ての地方事務所において、弁護士会、司法書士会など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、国選弁護士契約弁護士、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いずれも28年度以上となった。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		評価に至った理由 各種業務を遂行するために必要となる一般契約弁護士及び司法書士を適切に確保・増加させており、所期の目標を達成したと認められる。	
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 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した（弁護士会との共催を含む。）。 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資料を配布した。 国選弁護人契約弁護士の契約者数：30年4月1日時点 28,585名 (29年4月1日時点から918名増加) 国選付添人契約弁護士の契約者数：30年4月1日時点 14,867名 (29年4月1日時点から595名増加)					
3 被害者参加弁護士契約弁護士の確保 日本弁護士連合会との協議の場で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。 48地方事務所において、被害者参加人のための国選弁護制度の内容について理解を深められるよう以下の取組を実施した。また、説明会や協議会の開催に至らなかった地方事務所においても、弁護士会執行部、弁護士会内の犯罪被害者支援委員会委員等との情報共有、意見交換を実施した。 ア 弁護士会主催の説明会、協議会等への参加 イ 地方事務所主催の説明会、協議会等の実施 ウ 地方事務所・弁護士会共催による説明会、協議会等の開催 被害者参加弁護士契約弁護士の契約者数：30年4月1日現在5,038名 (29年4月1日時点から329名増加) うち女性弁護士の契約者数：30年4月1日現在1,102名 (29年4月1日時点から78名増加)					

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・3 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>
年度計画	<p>・3 ガバナンスの強化</p> <p>ア 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, 理事長の指示が支援センターの業務運営に的確に反映されるよう, 次のとおり組織運営を行う。</p> <p>(ア) 執行部会を定期的開催し, 決定事項については, 速やかに組織内に伝達する。</p> <p>(イ) 本部方針を地方事務所に適切に周知するとともに, 支援センターの抱える課題等を協議するため, 全国地方事務所長会議, 全国地方事務所事務局長会議, ブロック別協議会等を開催する。</p> <p>(ウ) 地方事務所においても, 随時, 執行部会議を開催することにより, 本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施する。</p> <p>イ 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た上, その実現のために意欲的に業務に取り組み, 国民等の期待に応えるよう努める。</p>

主な評価指標		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			
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：29		評価	B
1 本部における組織運営等		評価に至った理由	
<p>執行部会の開催状況 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）を合計22回（7月・8月は各1回，他は毎月2回）開催し，決定事項等を議事要旨にとりまとめ，本部役職員及び地方事務所職員へ伝達した。</p> <p>全国地方事務所長会議等の開催状況 ア 全国地方事務所長会議を1回（6月）開催した。 イ 全国地方事務所事務局長会議を2回（7月，12月）開催し，次年度事務局長説明会を1回（3月）開催した。 ウ ブロック別協議会を各ブロックにつき1回ずつ（計8回）開催した。 地方事務所における執行部会議の開催状況 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）を毎月開催した。</p> <p>2 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，以下の取組を実施した。</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計画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の定期的開催 		<p>本部においては，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，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の上，執行部会にて継続的に報告を行った。</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，出席者とのかつ達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し，本部と地方事務所との問題意識の共有を図った。さらに，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した。</p> <p>常勤弁護士に対しては，支援センターの業務の公共性や業務運営方針についての理解を深め，それらの実現のために意欲的に業務に取り組めるようにするため，本部主催研修において中期計画等に関する講義を行ったほか，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を実施した。また，地方事務所においても執行部会議や意見交換会などの機会を通じて，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>これらの取組により，本部において決定した業務運営方針を実施できる体制を構築するなどし，ガバナンスを強化できた。</p> <p>以上から，所期の目標を達成したものと考える。</p>	
		<p>本部においては，理事長の招集による執行部会を毎月開催し，そ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，本部主催の複数の会議を年複数回開催し，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，執行部会議を随時開催し，本部が決定した業務方針を迅速かつ適切に実施できる態勢をとっている。</p> <p>常勤弁護士については，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のほか，新たに法律事務所代表常勤弁護士会議の開催等の取組を行っている。</p> <p>本部及び地方事務所における意思決定や業務執行並びに常勤弁護士の業務遂行が適切に行われるよう，組織運営について十分な配慮をしているほか，意思決定プロセスの透明化等も図っており，これらの実績から，所期の目標を達成したと認められる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・3 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>
年度計画	<p>・3 監査の充実・強化 監事監査は本部ほか6 地方事務所等を, 内部監査は本部ほか33地方事務所・地域事務所等を対象として実施する。情報セキュリティ監査は各内部監査と同機会に行う。 内部監査については, 支援センターの業務の適正を確保するための体制等の整備を始めとする業務の実施状況のモニタリング及びシステム監査を行い, 改善方を提示する手法により実施する。 内部統制の構築及び運用状況につき, 会計監査人監査の指摘事項等を踏まえ, これを監事監査及び内部監査の際に点検するとともに, 監事、会計監査人及び監査室の情報共有の場を2 回以上設けるなど, 監事監査、会計監査人による監査及び内部監査との連携強化を図ることにより, 監査全体を効率的、効果的に実施する。</p>

主な評価指標		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			
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：30		評価	B
1 監査の実施		評価に至った理由	
<p>監事監査（本部及び6地方事務所） 監事監査は、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、29年度監事定期監査計画に基づき実施した。 監事は、本部執行部会等の重要な会議へ随時出席して意見を述べるとともに、本部課室の業務執行に関するヒアリングを実施し、地方事務所往査では、関係法令及び業務方法書その他諸規程等の遵守状況などを確認した。 その結果は理事長へ報告したほか、監査対象事務所へも通知した。 内部監査（本部及び33地方事務所等） 内部監査は、29年度内部監査計画に基づき、支援センターが中期目標を達成するため、業務運営の実情を調査し、その効率的、効果的な執行を図るとともに、予算執行及び会計経理の適正を期することを目的として実施した。 実施に当たっては、実効ある内部監査とするため、事前の予備調査を網羅的にを行い、リスクが高いと判断した事項を重点的に検証するというリスク・アプローチによる実地監査を行った。 その結果は理事長へ報告したほか、監査対象事務所へも通知し、当該事務所に改善結果の報告を求め、確認した。 また、新情報システムの更改状況及び運用体制について情報システム監査を実施し、業務処理の有効性・効率性を阻害する問題点を確認するとともに、改善方策について検討した。 情報セキュリティ監査（16地方事務所等） 情報セキュリティ監査は、情報セキュリティ関連規程の遵守状況等を確認することを目的として、29年度情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 28年度から監査の効率化のため内部監査と同機会に実施する方針としており、内部監査と同様に監査対象事務所に対して監査調書を事前に送付して回答を受け、それに基づき実地監査において詳細なヒアリング等を行うことにより業務実態を把握し、必要な指摘等を行った。 その結果は支援センター情報セキュリティ最高責任者である常務理事へ報告したほか、監査対象事務所へも通知し、当該事務所に改善結果の報告を求め、確認した。</p>		<p>監事監査は、監事が執行部会等において全国の業務執行状況等を把握しつつ実施され、理事長との意見交換を通じて意思疎通を図りながら、監査結果等が報告された。 内部監査は、事前の予備調査を網羅的に行うことで、リスク・アプローチによる実地監査を行い、別途、文書管理・保有個人情報保護に関する重点監査項目を設定するなど充実した監査を実施することができた。指摘事項のうち支援センター全体としての対応が必要な事項は、本部課室及び内部統制推進委員会において対応方針等の検討を行い、監査対象事務所における個別の指摘事項についても各事務所において改善を図っており、業務改善に役立てられている。 情報セキュリティ監査は、監査調書により業務実態を事前に把握した上で、情報セキュリティ関連規程の遵守状況について実地監査を行い、必要に応じて指摘等を行った。 また、会計監査人監査との連携強化を図り、監査全体を効率的、効果的に実施することができた。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
<p>2 効率的・効果的な監査 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した。 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り、監査全体を効率的、効果的に実施した。</p>		<p>定期監査計画に基づいて監事監査を実施し、その結果のフィードバックも適切になされている。 内部監査についても、監査における指摘事項を本部及び対象事務所で共有、検討するなど、その結果を実効的な業務改善につなげている。 情報セキュリティ監査については、効率的・効果的な方法により実施しており、指摘事項については改善結果を報告させるなどして情報セキュリティ体制の改善につなげている。 また、会計監査人との情報共有等による連携強化もなされている。 監事監査、内部監査、情報セキュリティ監査のいずれについても、適切な体制を整備し、監事が適正にその職務を遂行していると認められることから、所期の目標を達成したと認められる。</p>	
4 . その他参考情報			

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・3 コンプライアンスの強化 上記 () 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>
年度計画	<p>・3 コンプライアンスの強化 各種監査結果やこれまでのコンプライアンス推進の取組等を踏まえ, 規程の整備・運用等の内部統制を更に強化するために必要な措置についての検討・実施を継続するとともに, コンプライアンス・マニュアルを用いた研修やニュースレターの発行等により, 職員への法令・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>

主な評価指標		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		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：32		評価	B	評価	B
1 内部統制強化のための取組		評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>本部事務局長を委員長とする内部統制推進委員会の下に設置した以下の各小委員会において内部統制を強化する取組を実施した。</p> <p>業務管理小委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> 28年度に実施した業務改善策の有効性を検証するため、地方事務所、支部、出張所、常勤弁護士を対象としたアンケート調査を行い、業務改善が進んでいない事項については、さらなる改善策の実施を求めるとともに、進捗状況を定期的に確認するなどし、業務改善を実施 28年度に実施した内部監査、会計監査、システム監査での指摘事項について、リスクが高いものを洗い出し、指摘事項の改善状況を定期的に確認するなどし、業務改善を実施 <p>コンプライアンス小委員会</p> <p>後記2のとおりコンプライアンス推進のための各種取組を実施</p>		<p>業務管理小委員会において、地方事務所、支部、出張所、常勤弁護士を対象としたアンケート調査を行い、28年度に実施した業務改善策の検証を行った。また、28年度の各種監査で指摘のあった項目について、特にリスクの高いものから優先的にフォローアップを実施し、業務改善を行った。</p> <p>コンプライアンス小委員会では、検討用事例を作成し、これに基づいて地方事務所の全職員を対象に事例検討会を実施した。加えて、コンプライアンス強化週間の設定、コンプライアンスマニュアルに対する理解度テストの実施、ガバナンスレポートの発刊等、様々な取組によりコンプライアンスの推進を図った。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考ええる。</p>		<p>内部統制推進委員会を中核とし、業務管理小委員会とコンプライアンス小委員会において適切な取組を行っており、具体的事例を想定した事例検討会やフォローアップ等の実施により、コンプライアンスの推進が図られていることから、所期の目標を達成したと認められる。</p>	
2 職員に対するコンプライアンスの推進					
<p>コンプライアンスに関する事例検討会用の事例を作成するなどし、地方事務所においてこれに基づき事例検討会を実施（全職員対象）</p> <p>ガバナンスレポートの発刊（3回）</p> <p>コンプライアンスの周知・意識向上の推進</p> <p>コンプライアンス強化週間の設定</p> <p>コンプライアンスマニュアルの理解度チェックの実施（全職員対象）</p> <p>結果を報告させてコンプライアンスの重要性の理解を促進</p> <p>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> <p><コンプライアンスに関する講義を実施した研修></p> <ul style="list-style-type: none"> 新規採用者研修 ステップアップ研修 ブラッシュアップ研修 3級昇格者研修 マネジメント基礎研修 					

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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	・3 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。
年度計画	・3 情報セキュリティ対策 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」を踏まえて情報セキュリティ関連規程の改正を行うとともに, 標的型攻撃を含む新たな脅威に対応するための各種情報セキュリティ対策を充実させる。

主な評価指標		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	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：32		評価	B
1 情報セキュリティ関連規程の改正 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群（以下「統一基準群」という。）」を踏まえ、支援センターの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。		評価に至った理由	評価に至った理由
2 情報セキュリティ対策の実施 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、訓練及び教育を実施した。 研修（合計4回） 以下の各種研修において、情報セキュリティ対策をテーマとした講義を実施した。 ア 新規採用者研修（1回） イ マネジメント基礎研修（1回） ウ 新ブラッシュアップ研修（1回） エ 常勤弁護士赴任前研修（1回） 標的型攻撃メール対策訓練 業務上外部とメールでの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ほか、標的型攻撃を含む不審メールへの防御及び理解促進のため、事務連絡を発出して教育サイトを紹介するなどし、注意喚起を徹底した。 教育・自己点検 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・配布した上、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。		情報セキュリティ対策基準を改正し、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こととした。各種研修・教育は、情報セキュリティに関する意識向上策の充実を図るため、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ものとし、標的型攻撃の訓練メールの発信により職員に注意喚起を行ったり、全職員を対象とした情報セキュリティ教育及びチェックシートによる自己点検等を実施するなどした。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	統一基準群を踏まえて関連規程を見直し、情報セキュリティ対策基準を改正している。 また、情報セキュリティ対策を推進する体制を整備し、各種研修における情報セキュリティ教育や、標的型攻撃メール対策訓練、チェックシートによる自己点検等を実施している。 このように、標的型攻撃を含む脅威に対応するための各種情報セキュリティ対策を充実させる取組を実施していることから、所期の目標を達成したと認められる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評価調書（ . 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	28地方事務所	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	3,038回	2,753回	2,754回	3,038回	3,439回

3. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 効果的な連携方策の策定</p> <p>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。</p> <p>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>・4 効果的な連携方策の策定</p> <p>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。</p> <p>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>

年度計画	<p>・4 効果的な連携方策の策定</p> <p>ア 地方協議会の開催等</p> <p>(ア) 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。</p> <p>(イ) 28地方事務所以上において、複数回の地方協議会等を開催する。</p> <p>(ウ) 地方協議会等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に関する具体的情報を周知するほか、参加者に対するアンケート調査等を実施するなどして意見を聴取する。</p> <p>また、各地方事務所の取組のうち、参考となる事例を全国に普及させる。</p> <p>イ 関係機関等との連携強化</p> <p>(ア) 利用者に対する充実したサービスの提供を図るとともに、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、司法書士会等の関係機関・団体等との意見交換や研修等を行い、連携の維持・強化を図る。</p> <p>(イ) 司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえ、今後の巡回相談、出張相談の実施や個別案件における関係機関との協働につなげるべく、関係機関とのセミナーや意見交換を行う。</p> <p>(ウ) 本部において、法務省と連携し、同省主催の総合法律支援関係省庁等連絡会議に参加するなどし、中央レベルでの連携・協力関係の維持・充実に努める。本部において関係機関連絡協議会を開催し、最高裁判所、法務省、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会に対して定期的に支援センターの活動実績を報告するとともに、今後の活動方針について協議し、支援センターの運営の参考とする。</p> <p>(I) 地方公共団体その他関係機関・団体に対する業務説明や意見交換会等の回数を前年度と同水準とするとともに、地方公共団体その他関係機関・団体が主催する各種会議に参加し、支援センターの関与の度合いを高める。</p>
------	--

主な評価指標		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	
業務実績報告書掲載頁：33		評価	B
1 地方協議会の開催等 地方協議会の人選 各地方事務所において地方協議会を開催するに当たり、議題や開催方法等に応じた関係機関・団体を選別した上での出席依頼を実施した。 地方協議会開催状況 全国の50地方事務所（以下支部を含む。）で合計101回開催し、うち31地方事務所において複数回の地方協議会等を開催した。 アンケートの実施・参考事例の紹介 平成30年1月24日から開始した新規事業（特定援助対象者法律相談援助・DV等被害者法律相談援助）を議題の中心に据え、参加者と事例検討や意見交換を行うなどし、支援センターの新規事業等を参加者が具体的にイメージできるよう工夫した。 また、開催時又は開催後にアンケート調査を実施し、寄せられた意見等を業務に反映した。 これらの各地の取組については、支援センター内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。		評価	B
2 関係機関等との連携強化 サービスの充実、高齢者・障害者等への適切な対応に向けた関係機関との意見交換・研修等の実施 全国で開催された地方協議会のうち32地方事務所66回については、高齢者・障害者等に対する法的支援をテーマに設定した。加えて、各地の地方事務所において、高齢者・障害者支援を担う地方公共団体の担当部署、福祉機関・団体のほか、弁護士会・司法書士会を個別に訪問して意見交換や業務説明を実施した。そのほか、本部において、各地の弁護士会の高齢者・障害者支援の実施状況を確認すべく、的確な実態把握の方法等について日本弁護士連合会との検討を継続して行った。 個別案件における関係機関との協働につなげるための意見交換等 前記の取組は、司法ソーシャルワーク事業計画も踏まえて実施し、特に同計画において主要な連携先として掲げられている地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会については、計831回（28年度は763回）にわたって意見交換や業務説明等を実施することを通じて、民事法律扶助の巡回相談、出張相談等の制度・手続の周知を図った。 中央レベルでの連携・協力関係の維持・充実 本部において、法務省が主催する総合法律支援関係省庁等連絡会議に参加した（29年11月、25府省庁等が参加）。また、関係機関連絡協議会を開催し、最高裁判所、法務省、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会に対して支援センターの活動実績を報告し、今後の活動方針を協議した。（2回開催） 地方公共団体等に対する業務説明等の実施 具体的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、地方公共団体その他関係機関・団体に対する業務説明会、意見交換会等を3,439回（28年度は3,038回）実施した。		評価に至った理由 地方協議会の開催回数は、50地方事務所において合計101回に及び、うち31地方事務所において複数回の地方協議会等を開催した。また、各地方事務所において、地方協議会の開催目的を明確にした上で議題を設定し、その議題に応じ、公正性・中立性・多様性に配慮した参加者の選定や参加者に対する説明方法等に工夫を凝らすことにより、参加者から、利用者の立場に立った業務遂行に関する実践的な意見を得ることができた。さらに、参考事例については、支援センターのグループウェアに掲載して、全国の地方事務所にも周知した。 前記地方協議会のみならず、本部、地方事務所のいずれにおいても、関係機関・団体等との間で協議会、業務説明会、意見交換会等を積極的に開催した（3,439回）ことにより、支援センターの業務についての共通認識を得ることができ、連携の維持・強化が図られた。 取り分け、高齢者・障害者に対する法的支援について適切な対応ができるように、各地の地方事務所において高齢者・障害者支援を担う福祉機関・団体を個別に訪問し意見交換を行うなどの取組を実施した結果、地域包括支援センター、福祉事務所、社会福祉協議会の3機関を対象としたものは計831回に及び、前年度より増加した。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	評価に至った理由 地方協議会については、31か所の地方事務所複数回の地方協議会等を開催し、関係機関との連携を強化している。 関係機関との意見交換会等についても3,439回開催し、前年度（3,308回）よりも大きく増加させている。 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については、積極的に意見交換等を実施し、巡回相談等の手続を周知するなど、協働につなげるべく取り組んでいる。 このように司法ソーシャルワーク事業の実施等を中心として、各地で地方協議会を開催し、関係機関との効果的な連携のための方策を策定・実施していることから、所期の目標を達成したと認められる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・4 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>
年度計画	<p>・4 連携強化のための態勢構築</p> <p>支援センターの業務運営に当たっては, 関係機関・団体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職員の配置を行うなど, 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	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			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：35	評価	B	評価
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 地方事務所の業務運営に資するため、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。 ・ 副所長への起用：以下の10地方事務所 神奈川地方事務所（1名：社会福祉士） 埼玉地方事務所（1名：民間） 滋賀地方事務所（1名：社会福祉士） 和歌山地方事務所（1名：社会福祉協議会役員） 山口地方事務所（1名：社会福祉士） 鳥根地方事務所（1名：民間） 熊本地方事務所（1名：民間） 福島地方事務所（1名：社会福祉士） 山形地方事務所（1名：社会福祉士） 釧路地方事務所（1名：地方公共団体職員） ・ 30年度当初の副所長起用に向けた調整：3地方事務所	評価に至った理由	評価に至った理由	
2 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等 前記知識・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に向けた取組を行った。 ・ 29年度に採用：1名（社会福祉士） ・ 30年度の新規採用に向けた調整：2名（社会福祉士）	29年度当初の計画を上回る10名を、地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者として地方事務所副所長に起用し、30年度当初も3名の起用を行えるよう調整を進めた。 また、知識・経験を有する者の活用を図る観点から、これ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を行い、関係機関との連携強化に資する多様性のある体制を確保した。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	10地方事務所において、地方自治・福祉関係等の知識・経験を有する者を副所長に起用したほか、社会福祉士の有資格者を新卒採用するなど、関係機関・団体との連携を強化するため、多様性のある人材を起用・配置する方策を推進しており、所期の目標を達成したと認められる。 なお、若年層が相談しやすいルートを確保するとの観点からの連携構築にも注力されることを期待したい。	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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・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。</p>
中期計画	<p>・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。</p>
年度計画	<p>・5 報酬・費用の立替・算定基準 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, 民事法律扶助業務の報酬・費用については, 立替基準について検討を引き続き進め, 国選弁護等関連業務の報酬・費用については, その算定基準について検討を行い, いずれも, その結果の適切な反映を図る。</p>

主な評価指標	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	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：36	評価	B	評価
1 民事法律扶助業務の報酬・費用の立替基準についての検討状況	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>民事法律扶助の報酬・費用の立替基準について、対応案を検討し、地方事務所や地方扶助審査委員協議会に意見照会を行った上で、検討結果を全国に周知するなど、現行基準の下での運用の適正化・平準化を進めた。具体的な基準及び運用方法を定めるに際しては、関係機関及び地方事務所に意見照会を行ったほか、より実態に即した内容とすべく、全国の地方事務所において地方扶助審査委員協議会を開催し、日々の審査業務を行う審査委員間での協議を行い、これらの検討結果等を踏まえて対応策を確定し、全国の地方事務所及び契約弁護士・司法書士に周知した。</p> <p>消滅時効援用事件・違法業者対応事件の実費・着手金額については、民事法律扶助業務運営細則に当該事件の減額基準を規定し、全国における統一的な基準の適用を可能とした。</p> <p>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、困難加算事由の例示等を行い、全国の審査委員に周知するなど、受任者等が要する労力の実態に即した適正な評価を可能とした。</p>	<p>民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、本部において対応案を検討し、地方事務所や地方扶助審査委員協議会に意見照会を行った上で、検討結果を全国に周知するなど、現行基準の下での運用の適正化・平準化を進めた。</p> <p>国選弁護等関連業務の報酬・費用については、本部において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、所期の目標を達成したものと考える。</p>		<p>民事法律扶助業務運営細則を改正し、家事事件の実費・着手金額の目安を設定するなど、適正化・平準化に向けた取組を実施している。</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、不服申立内容の分析、日本弁護士連合会や法務省との協議等を踏まえ、算定基準の改正を実施した。</p> <p>いずれについても、検討結果の反映がなされており、所期の目標を達成したと認められる。</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状況			
<ul style="list-style-type: none"> 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 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 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実施 30年の改正刑事訴訟法施行を見据え、これまで実施した前記分析及び協議の結果を反映した算定基準の改正 			

4 . その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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>・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>
年度計画	<p>・6 自然災害等に関するリスクへの対応の構築</p> <p>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継続計画を策定・公表する。 業務継続に必要なバックアップシステムの運用等について検証を行い, 必要に応じて見直しを行う。</p>

主な評価指標		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		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：37		評価	B	評価	B
1 業務継続計画の策定・公表 自然災害等発生時における支援センターの業務継続計画につき，新たな職員安否確認サービスの仕様や地方事務所の意見等を踏まえて策定し，公表した。		評価に至った理由 28年度には公表に至らなかった自然災害等発生時における支援センターの業務継続計画を策定・公表した。 自然災害等が発生した場合にデータを復旧させる態勢の整備については28年度までに完了していることを受け，関連システムの再構築作業の中で，業務継続に必要なバックアップシステムの運用等について検証を行い，今後に向けた見直しを行った。 以上から，所期の目標を達成したものと考える。		評価に至った理由 自然災害発生時におけるリスクに対応するための業務継続計画を策定し，公表した上，バックアップシステムの運用を検証して見直し，次期システムに生かすこととするなどの対応を講じていることから，所期の目標を達成したと認められる。	
2 バックアップシステムの運用等についての検証・見直し 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）においてもバックアップを実施している。 29年度は，関連システムの再構築作業の中で，現行バックアップシステムの運用について検証し，見直しが必要な事項については次期バックアップシステムの仕様案に盛り込むなどした。					

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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	1,894,698	1,880,695	1,803,889	1,786,149	1,772,021	人件費, 公租公課, 新規・拡充分は対象外。
事業費(千円)	前年度比1%削減	933,874	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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・1 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>

年度計画	<p>・ 1 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>ア 人件費について、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、合理化・効率化を図る。</p> <p>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 支援センターの果たすべき役割が拡大する中で、司法に手が届きにくい弱い立場の人への総合法律支援を的確に実施しながらも、業務運営の効率化を図る。</p> <p>具体的には、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、以下の削減を行う。</p> <p>一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を前年度比3パーセント削減し、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を除く。）を前年度比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。これら競争的手法を活用するに当たり、複数年契約及び一括調達の効果的活用を図るほか、特にこれまで一者応札・一者応募になっている案件については、公告期間及び履行期間の十分な確保、公告方法の検討及び仕様書の見直しを行うなど、一層の競争性の確保に努める。</p> <p>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とともに、性質随意契約による場合においては、契約内容の妥当性及び相当性を十分精査する。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		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	
業務実績報告書掲載頁：38		評価	B
1 人件費の合理化・効率化		評価に至った理由	
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 国家公務員との給与水準の比較指標（ラスパイレス）は、80.7ポイント（28年度は80.2ポイント） <p>管理部門のスリム化等</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 給与計算に関するアウトソーシングの活用について引き続き検討 		<p>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、管理部門をスリム化するなどして、引き続き経費の合理化・効率化を図った。</p> <p>一般管理費及び事業費についても、経費削減を推進し、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。</p> <p>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28年度より低い水準を達成した。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
2 一般管理費及び事業費の効率化		評価に至った理由	
<p>一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充を除く。以下同じ。）削減</p> <p>29年度の予算額は、中期計画で定めた「効率化係数3%」を織り込んだ1,822,430千円（前年度比72,268千円の削減）とされたところ、執行額は1,772,021千円となり、3%の効率化減が反映された予算の範囲内で効率的な予算執行（50,409千円）を行った。</p> <p>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・拡充を除く。以下同じ。）削減</p> <p>29年度の予算額は、中期計画で定めた「効率化係数1%」を織り込んだ1,236,615千円（前年度比302,741千円の増）とされたところ、執行額は1,084,278千円となり、1%の効率化減が反映された予算の範囲内で予算執行（152,337千円）を行った。</p> <p>なお、執行額が予算額を大幅に下回ったのは、第三世代システムへの移行時期の調整に伴い、この関連経費の支出が30年度に持ち越されたことなどによる。</p>		<p>一般管理費及び事業費については、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上、人件費については、合理化・効率化を推進し、国家公務員に準じた給与体系を維持しつつ、ラスパイレス指数を80.7ポイントに保っている。</p> <p>各種契約手続については、競争的手法の活用や入札情報の積極的な提供等により、一者応札件数を低い水準に保っている。</p> <p>これらの実績から、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>なお、ラスパイレス指数については、職員の勤務意欲の向上等の観点からの検討・工夫が引き続き必要である。</p>	
3 各種契約手続の競争性、透明性、公正性の確保		評価に至った理由	
<ul style="list-style-type: none"> 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、一般競争入札及び総合評価方式等の競争的手法を活用（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く。） 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をPR・入札に関する情報として、公告文に加えて入札説明書及び仕様書等をホームページに掲載 一般競争入札等における一者応札は39件中3件（全体件数の7.7%）と低い水準を維持（28年度は42件中4件（全体件数の9.5%）） 少額随意契約の場合には、複数の業者から見積りを徴取し、最も低額な価格で契約 性質随意契約の場合には、契約内容を十分精査して、見積書を複数回求めるなどの工夫を実施 <p>29年度の契約の状況については、業務実績報告書別紙4のとおり。</p>		<p>各種契約手続については、競争的手法の活用や入札情報の積極的な提供等により、一者応札件数を低い水準に保っている。</p> <p>これらの実績から、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>なお、ラスパイレス指数については、職員の勤務意欲の向上等の観点からの検討・工夫が引き続き必要である。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標,計画,業務実績,年度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 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,設置の要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 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>・1 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>・1 イ 司法過疎地域事務所 (ア) 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。 (イ) 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。 (ウ) 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(イ)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>

<p>年度計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1 事務所の業務実施体制の見直し ア 出張所 <ul style="list-style-type: none"> 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検討し，必要な見直しを行う。 イ 司法過疎地域事務所 <ul style="list-style-type: none"> (ア) 設置・存置等について，これまでの設置基準の厳格化の取組に加え，地域のニーズを踏まえた地方事務所等からの要望につき，本部でその必要性を検討し，法務省，日本弁護士連合会等の意見を聴取した上で最終決定するとともに，その検討過程についても明らかにする。 (イ) 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，総合勘案して行う。 (ウ) 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(イ)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，必要な見直しを行う。事件の性質や関係機関との連携強化への取組など取扱事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。
-------------	--

主な評価指標		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			
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：40		評価	C
1 出張所		評価に至った理由	
<p>被災地出張所を含めた出張所の業務量，利用者の利便性，地域における法的ニーズ等を把握・分析しつつ，業務実施体制の見直しにつき，出張所が設置された地方事務所及び同支部の執行部と協議を継続した。その結果，池袋出張所については，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，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・分析に努めるとともに，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，継続して業務実施体制の見直しの検討を進めた結果，池袋出張所については，30年度に東京地方事務所に統合させることとした。</p>	
<p>2 司法過疎地域事務所 設置・存置等についての検討 司法過疎地域事務所の設置基準を踏まえ設置可能性のある地域について，法務省及び日本弁護士連合会等の意見をも聴取した上で，当該地域の法律事務取扱業務量，採算性及び既存の事務所の統廃合等といった要素をも含めて，本部で総合勘案した結果，29年度中の新規設置や統廃合は行わなかった。</p>		<p>司法過疎地域事務所については，関係機関の意見を聴取した上で，本部で諸要素を総合勘案した結果，29年度中の新規設置や統廃合は行わなかった。</p>	
<p>常勤弁護士の配置人数についての検討 司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等の業務量の把握・分析を進め，業務量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>常勤弁護士の配置人数については，司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等の業務量の把握・分析を進め，業務量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見直しを行った。</p>	
		<p>もっとも，司法過疎地域の事務所につき，実際に見直しに応じた配置を行うまでには至らなかったことから，所期の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>なお，本項目は，地域住民のニーズの多様化や弁護士数の変動等も含めた多様な要素を考慮することに加え，弁護士会等の関係機関との調整も必要であることから，一定の長期的視野の下で検討・対応すべきものであり，業務環境の変化要因を捉えた的確な予測等により，適時に体制の見直しを図ることを望むとともに，次期中期目標期間を通じた取組の成果を期待する。</p>	

4 . その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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	764.8円	919.7円	941.2円	764.8円	795.3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）
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	586.6円	629.8円	685.1円	586.6円	589.4円	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. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 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。
中期計画	・2 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。
年度計画	・2 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） ア 利用者において適切な窓口を選択することを可能とするため，コールセンター及び地方事務所の情報提供の種類や業務内容等について，ホームページ，広 報誌，ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）を活用するなどして周知するとともに，関係機関との打合せ等の機会を利用して周知する。 イ 引き続き，地方事務所からコールセンターへの電話転送を行い，情報提供業務の効率的運用を図る。 ウ コールセンターにおけるオペレーターの効率的な配置をすることにより，90パーセント以上の応答率を維持し，放棄呼（入電したもののうち，受電できな かったものの件数）の減少に努める。 エ コールセンターにおいて，民事法律扶助業務の資力要件確認等の新たなサービスによる業務量の動向を勘案しながら，1コール当たりの運営経費を前年と 同一の水準に維持するよう取り組む。

主な評価指標		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	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：41		評価	B
業務実績		評価	B
<p>1 コールセンター及び地方事務所の役割分担と周知</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、広報誌、新聞広告、ソーシャルネット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 情報提供件数合計：535,479件（28年度554,436件） 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：63.4%（28年度63.1%） 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前年度と同水準 <p>2 情報提供業務の効率的運用</p> <p>地方事務所からコールセンターへの電話転送（内線転送）、資力要件確認サービスの拡大、話中転送（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から一定時間内に応答できない電話）等をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）するなど、コールセンターを一層活用することにより、情報提供業務を効率的に運用した。</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> コールセンターにおける資力要件確認サービス対象事務所数：65地方事務所・支部・出張所（被災地出張所を除く）全て（28年度59地方事務所・支部・出張所） コールセンターにおける資力要件確認サービス件数：45,372件（28年度36,836件） <p>イ 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>コールセンターの効率的な運用</p> <p>話中電話及び無応答電話をコールセンターに自動転送する取組の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 話中転送及び無応答転送対象事務所数：36地方事務所・支部・出張所 （28年度32地方事務所・支部・出張所） 話中転送及び無応答転送件数：33,314件（28年度34,749件） 内線転送件数：21,708件（28年度26,506件） <p>3 オペレーターの効率的配置</p> <p>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、入電が多い平日午前中の増員配置及び平日夕方から夜間の減員配置により、業務の効率化を図った。</p> <p>資力要件確認サービス対象事務所の拡大、地方事務所・支部・出張所の話中転送及び無応答転送の取組継続（対象事務所の拡大を含む）を要因とした業務範囲の拡大があった一方で、オペレーターの増加を抑制しつつも、応答率90パーセント以上を維持し、効率的な業務運営を実施</p> <p>応答率：95.8%（28年度97.1%）</p> <p>4 1 コール当たりの運営経費</p> <p>運営経費等の考え方</p> <p>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</p>		<p>評価</p> <p>評価に至った理由</p> <p>コールセンターと地方事務所の役割分担の周知につき、関係機関との連携等により促進を図り、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、前年度同水準を維持した。</p> <p>情報提供業務の効率的運用については、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の継続実施や、地方事務所等における災害時等の電話のコールセンターへの自動転送実施とともに、オペレーターへの効率的配置により、応答率90パーセント以上を維持しつつも、29年度の1コール当たりの運営経費につき、25年度、26年度及び27年度の1コール当たりの運営経費と比較して大幅に減少させた28年度の1コール当たりの運営経費と同程度の低水準を維持した。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	<p>評価</p> <p>評価に至った理由</p> <p>コールセンター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によって、応答率を95.8%に維持しつつ、1コール当たりの運営経費も、前年度の764.8円とほぼ同水準と評価できる795.3円に維持しており、いずれも達成目標をクリアしている。</p> <p>また、地方事務所からコールセンターへの電話転送や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、コールセンターの一層の活用による情報提供業務の効率化に取り組んでいる。</p> <p>したがって、所期の目標を達成したと認められる。</p>

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することとした。

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。

（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）、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）であり、それぞれ、1.25、1.82、1.40となる。

1 コール当たりの運営経費

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795.3円（25年度966.3円、26年度919.7円、27年度941.2円、28年度764.8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880.7円（25年度1,009.6円、26年度976.3円、27年度1,006.0円、28年度828.8円）

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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	48/50	43/50	46/50	48/50	50/50

3. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 民事法律扶助業務（震災法律援助業務を含む。） 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。 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>・2 民事法律扶助業務（震災法律援助事業を含む。） 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。 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>
年度計画	<p>・2 民事法律扶助業務（震災法律援助事業を含む。） 審査の適正を損なわず合理化を行うため，簡易な案件について単独審査を行い，単独審査率が前年度と同水準になるように努める。また，審査の適正性を確保しつつ，書面審査の活用や提出書類の合理化などの取組によって，事務手続の平準化・合理化を図る。被援助者の住居地と事件管轄地域とが遠く離れている事案等については，両地域又は近接する地域に勤務する常勤弁護士を活用した共同受任を検討するなど，事件処理の合理化・効率化に努める。</p>

主な評価指標		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		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：43		評価	B
1 単独審査の積極的活用 実施事務所：50地方事務所（28年度：48地方事務所） 特に「同時廃止決定が見込まれる破産事件等の簡易な案件」については単独審査の活用を推進した結果、援助開始審査における書面単独審査件数は57,099件であった（28年度36,171件）。 また、書面単独審査件数の代理援助及び書類作成援助全体に占める割合は48.0%であった（28年度は32.0%）。		評価に至った理由	評価に至った理由
2 事務の平準化・合理化の取組 事務手続の合理化・適正化等を図る一方策として、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「民事法律扶助業務標準モデル」を策定し、大きな運用変更を伴う地方事務所に対しては本部から実施に向けた助言を行うなどして同モデルの運用を全国的に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。		単独審査の推進及び書面審査の活用について積極的に取り組んだ結果、援助開始審査における書面単独審査件数は28年度より5割以上増加し、その割合も増加した。 事務の平準化・合理化については、「民事法律扶助標準モデル」を策定し、同モデルの運用を全国的に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。 また、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。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	簡易な案件についての単独審査の積極的な活用を推進し、単独審査を実施する事務所数を前年度より増加させて全ての地方事務所である50事務所としている。 また、「民事法律扶助業務標準モデル」を策定し、その運用を全国でおおむね定着させるなど、事務の平準化・合理化を進めたほか、事件処理の合理化のための取組も継続して実施している。 これらの業績から、所期の目標を達成したと認められる。
3 共同受任の促進 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 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・2 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>
年度計画	<p>・2 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, 引き続き, 地方事務所限りで再算定するのが適切な案件は地方事務所限りで処理するなど, 本部と地方事務所の適切な業務分担, 事務手続の合理化の進展状況を注視しつつ, 更なる事務手続の合理化を図る。</p> <p>国選弁護人契約における一括契約について, 弁護士に対する説明会や説明資料等を利用して周知を行うなどして, 契約数の増加に努める。併せて, 一括契約が業務処理の効率化に資するものであるかを検証する。</p>

主な評価指標		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		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：44		評価	B
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し、一層の活用の推進を図った。 29年度は、合計308件（28年度345件）の不服申立てのうち、42件（28年度47件）が地方事務所限りの再算定で処理された。 地方事務所限りの再算定処理率 29年度：約13.6% 28年度：約13.6%		評価に至った理由	評価に至った理由
2 一括契約について 一括契約弁護士数の増加 多く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10,898人（28年度10,563人）となった。 一括契約に基づく報酬算定について 29年度、一括契約に基づき報酬算定がされた事件数は0件であった。 その要因としては、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、即決裁判手続被告事件の指名通知依頼件数自体は583件（28年度は428件）と増加（28年度比約36.2%増）し、そのうち被疑者段階から国選弁護人が選任されている事件数（即決裁判手続被告事件について指名通知依頼がなされないため、一括請求に基づく報酬算定の対象外となる）は489件にとどまったことから、一括契約に基づく報酬算定の対象となり得る事件数（ から を差し引いた事件数）も94件（28年度は62件）と増加（28年度比約51.6%増）したにもかかわらず、結局、特定の地方事務所において同一の日に指名打診がなされた件数はわずか合計6件にとどまったため、いずれも一括契約が活用されなかったという事情がある。 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、前記のとおり外部的要因に左右される面が大きく、現実的な効果が期待できないと考えられたことから、次年度以降、当該手段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。		不服申立ての地方事務所限りの再算定については、28年度よりも件数、処理率ともに微増傾向にあり、制度として着実に定着している。 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。ただし、検証の結果、一括契約の活用による業務運営の効率化については、一括契約に基づく報酬算定の対象となり得る即決裁判手続被告事件自体の件数動向等、外部的要因に左右される面が大きいと考えられたことから、次期年度計画においては見直しを図ることとした。 また、報酬算定業務については、26年度に設置された国選弁護等報酬算定業務室に報酬計算業務を集約し、29年度においても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ている。 以上から、外部的要因により実現困難となった一括契約の活用による業務運営の効率化の観点を差し引いても一定の成果を得られており、所期の目標を達成したものと考える。	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、地方事務所限りの再算定処理率を維持するなど、事務手続の合理化を実施している。 また、国選弁護人契約における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。 その他、国選弁護等報酬算定室において引き続き報酬計算業務を集約し、効率的な処理に取り組んでいる。 報酬・費用の算定手続の簡素化や算定業務の集約化によって、関連業務の効率化が図られていると評価でき、これらの実績から、全体として、所期の目標は達成したと認められる。
3 報酬算定業務の集約化 26年度に設置された国選弁護等報酬算定業務室において、報酬計算業務を集約することで、29年度においても、効率的に処理した。			

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 司法過疎対策業務</p> <p>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。</p>
中期計画	<p>・2 司法過疎対策業務</p> <p>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の司法過疎対策を検討する。</p>
年度計画	<p>・2 司法過疎対策業務</p> <p>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, 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の利用を認めるなど, より効率的かつ効果的な形での司法過疎地域における法律サービスの提供を検討する。</p>

主な評価指標		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			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：46		評価	B	評価	B
司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策		評価に至った理由		評価に至った理由	
<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6名について、常勤弁護士定期業務研修への参加を認め、研修を実施 司法過疎地域における巡回法律相談を活用するとともに、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 		<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、前年度に引き続き、新たな地域において巡回法律相談を実施するなど、日本弁護士連合会等の司法過疎対策と連携しつつ、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、所期の目標を達成したものと考える。</p>		<p>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実施するなど、弁護士会の司法過疎対策との連携を図りながら、着実に取組を進めていることから、所期の目標を達成したと認められる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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											
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 情報提供業務の質の向上</p> <p>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>

<p>中期計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1 情報提供業務の質の向上 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、利用者にも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。 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。 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。 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られ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。 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。 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>年度計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1 情報提供業務の質の向上 ア オペレーター等の質の向上(客観的評価の実施・効果的活用等) コールセンター及び各地方事務所の情報提供窓口での対応に関する第三者による客観的評価を効果的に活用し、業務内容や電話対応等にフィードバックして業務改善を図ることにより、窓口対応の質の向上を図る。 イ 情報提供に係る外国人のニーズへの対応 地方事務所において、外部委託による通訳サービス業者を通じた多言語情報提供サービスを提供することにより、外国人のニーズに適切に対応する。 ウ F A Q等の充実と活用 常に法制度の新設、制度内容の変更や社会情勢の変化に速やかに対応し、これらの法制度を紹介するF A Q、新規に関係を構築した関係機関情報や変更のあった関係機関情報の追加・更新などデータベースの一層の拡充を図る。震災に関する法制度情報等についても、必要に応じて更新追加を行う。 ホームページ上のF A Q公開について、現行の内容をより充実させるとともに、件数を増加させる。 エ 民事法律扶助制度へのスムーズな橋渡し 先行実施しているコールセンターにおける民事法律扶助資力要件確認の対象地域を拡大し、法律相談を実施している地方事務所へスムーズな橋渡しを行う。 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すため、司法ソーシャルワーク事業計画を踏まえ、地方公共団体、福祉機関・団体等と連携した情報提供を実施する。 カ アンケート調査の実施 ホームページにおける通年のアンケート調査やコールセンター及び地方事務所での期間を設定した情報提供利用者に対するアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。

主な評価指標		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		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：46		評価	B
1 オペレーター等の質の向上（客観的評価の効果的活用等）		評価に至った理由	評価に至った理由
<p>第三者による客観的評価の活用 コールセンターや地方事務所において、電話応対等に関する対処方法につき、27年度に実施した第三者による客観的評価（ミステリーコール）結果を活用した事例研修を実施し、この研修では、特に、客観的評価結果において指摘された、オペレーター等の的確な主訴把握能力の向上に重点を置いた。また、新規採用者研修等の各種研修において、評価結果が良い音声ログを活用した研修を実施するなどの工夫により、研修内容の充実に努めた。</p> <p>相談分野別研修資料の活用等 FAQ・関係機関データベースからの適切な情報を抽出するスキルの向上を図るため、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>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、FAQ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、電話応対等に関する対処方法について、評価結果が良い音声ログを活用した具体的な研修を実施することにより、研修の実効性を確保するとともに、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、対応言語数を増やすなどのサービス拡充を行い、日本語を母国語としない外国人のニーズにも適切に対応した情報提供を行った。</p> <p>利用者にとって有益な情報提供を行うことができるようFAQを更新したほか、社会情勢の変化に対応した情報を関係機関から入手して関係機関のデータベースを追加修正するなどした。特に、九州北部豪雨の被災者からの問合せに対応するため、FAQを基にした「九州北部豪雨に関するQ&A」を緊急に作成するなど、被災者のニーズに適した情報提供を迅速に実施した。</p> <p>また、FAQの文言・構成の全面的見直しに着手したほか、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も着手した。</p> <p>満足度調査でも、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といずれも高水準を達成した。</p> <p>以上から、所期の目的を達成したものと考える。</p>	<p>アンケート調査においては、ホームページ、コールセンター及び地方事務所においてアンケートを実施し、平均して4以上の満足度評価（4.14）を得ており、達成目標をクリアしている。</p> <p>取り分け、コールセンターについては、高い応答率を維持しつつ、5段階評価で4.7という高い満足度を得ており、オペレーターの質が高く維持されていると認められる。</p> <p>また、多言語情報提供サービスの対応言語に新たにタガログ語を加えて7か国語とし、対応件数も、前年度より大幅に増加させるなど、外国人のニーズへの適切な対応にも努めており、訪日・在留外国人の急増を踏まえると、引き続き、外国人への対応の充実に期待したい。</p> <p>FAQ等に関しては、前年度より閲覧人数が大幅に減少しており、一層の工夫が期待される。</p> <p>これらの実績から、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>なお、ホームページにおけるアンケート満足度は3.3と低い上、調査件数も170件と少ない点については、引き続き検討・対策が必要である。</p>
2 情報提供に係る外国人のニーズへの対応			
<p>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た。</p> <p>29年度は、統計等に基づき高いニーズが見込まれたタガログ語を追加して、7か国語に対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 対応言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語（28年度6か国語） 対応件数：3,163件（28年度2,496件） 			
3 FAQ等の充実と活用			
<p>FAQの追加更新・活用</p> <ul style="list-style-type: none"> データベース上のFAQの随時更新・増加 <29年度FAQ更新等件数> 新規投入件数：65件（うち震災関連2件） 更新件数（利用のないFAQの登録抹消等を含む。）：295件 （なお、これらを含むFAQ登録総件数：5,048件（うち震災関連594件）） 「よく利用されるFAQ」約1,000件をホームページ上で公開 ホームページ上における公開FAQの閲覧人数：265,529人（28年度391,580人） 29年7月の九州北部豪雨の対応として、FAQを基に新たに「九州北部豪雨に関するQ&A」を緊急作成の上、ホームページ上に掲載し、被災者支援を実施 九州北部豪雨に関するQ&Aページ閲覧人数：5,657人 問合せが多い離婚に関するFAQについては、業務経験の少ない職員でも適切なFAQを選択できるようなFAQ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>関係機関データベースの更新・追加 利用者が必要とする関係機関の情報をより正確なものとするため、関係機関データベースの登</p>			

録情報全件の一斉内容確認を実施した。

<29年度関係機関データベース更新等件数>

新規に追加した関係機関の窓口件数：約280件

データベースの更新件数（利用のない窓口の登録抹消等を含む。）：約24,000件

（なお、これらを含む関係機関登録件数：約23,000件）

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、対象事務所数を拡大させた。

対象事務所数：65地方事務所・支部・出張所（被災地出張所を除く）全て（28年度59地方事務所・支部・出張所）

また、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。

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。）で継続的に実施した。

なお、九州北部豪雨の被災者からの問合せに対応するため、災害発生後速やかに、「九州北部豪雨に関するQ & A」を作成するなど体制整備を行い、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

ホームページにおけるアンケート

[3.3（満足度5段階評価） 28年度3.3]

対象者：地方事務所・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、内容の的確性、認知経路、利用状況

調査件数：170件

なお、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。

コールセンターにおけるアンケート

[4.7（満足度5段階評価） 28年度4.7]

対象者：コールセンター利用者

調査期間：29年9月21日～同年10月18日

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：オペレーターの対応についての満足度

調査件数：2,265件（調査対象総件数12,980件）

地方事務所におけるアンケート

[4.4（満足度5段階評価） 28年度4.4]

対象者：面談による情報提供を受けた利用者

調査期間：29年9月1日～同年10月31日

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

調査件数：1,216件（調査対象総件数2,381件）

4 . その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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											
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 法教育に資する情報の提供等</p> <p>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>・1 法教育に資する情報の提供等</p> <p>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>
年度計画	<p>・1 法教育に資する情報の提供</p> <p>全国各地で社会人に向けた法教育に関する講演会及び意見交換会や常勤弁護士等による地域の実情に応じた活動等を実施するなどして，法教育に資する情報の普及に一層取り組む。具体的には，本部主催の大規模法教育企画を年1回実施する。地方事務所における法教育事業を年800回以上実施する。</p>

主な評価指標		法教育に資する情報の提供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	
業務実績報告書掲載頁：50		評定	B
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、これに沿って、本部及び地方事務所において以下の取組を実施した。		評定	
1 本部における取組		B	
<p>26年度、27年度は、東京で法教育シンポジウム（法テラスシンポジウム）を開催したが、全国に法教育を普及させる観点から、28年度（札幌市と大阪市において開催）に続き、29年度はさいたま市と大津市で開催することとし、これまで「演劇」と「寄席」を活用して一般市民向けの法教育イベントを開催してきた実績を取り入れ、一般市民に広くより身近で分かりやすいものにする工夫を行った。</p> <p>また、さいたま市におけるシンポジウムを撮影した動画・写真等を支援センターの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、事後の周知活動も進めた（30年5月公開）。</p> <p>【さいたま市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 名称：29年度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、現代に置き換えるなどど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演劇に盛り込んだ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 常勤弁護士による支援センターの提供サービスの説明 落語演目：「紙入れ」 演劇タイトル：「佐藤さんちの相続争い」 参加者：一般市民 参加人数：768名 効果等：実施後アンケートの回収率が90.2%と多くの参加者から反響あり。 アンケート結果、落語・対談・法解説で取り上げた内容について「分かりやすかった」という回答割合が88.4%（「分かりやすかった」60.8%、「おおむね分かりやすかった」27.6%）。 演劇・クイズ・法解説で取り上げた内容について「分かりやすかった」という回答割合が88.5%（「分かりやすかった」60.9%、「おおむね分かりやすかった」27.6%）。 さらに、当該シンポジウムについて「満足だった」という回答割合が86%超（「満足だった」51.4%、「おおむね満足だった」34.8%）。 <p>【大津市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 名称：29年度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 演劇タイトル：「ネットが大炎上～スマホ・SNS篇～」 「意外と知らない交通ルール～自転車篇～」 「ウチの親にかぎって～成年後見・ゴミ屋敷篇～」 参加者：一般市民 		<p>各地方事務所においては、司法と福祉の連携の在り方やいじめの防止等をテーマとして、落語やクイズを交えるなどの工夫を凝らしながら、達成目標（800回以上）を上回る講演会等を開催（815回）している。</p> <p>また、本部においては、前年度と同様、「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、アンケートでも高評価を得たほか、同シンポジウムを撮影した動画等を法テラスのホームページ等に掲載して事後の周知活動を行うなどの新たな取組も実施している点は高く評価できる。もっとも、参加者の年齢層が高いことの是非については検討が必要と思われる。</p> <p>本部及び地方事務所における取組は、いずれも内容及び方法について工夫をし、かつ、多数の参加者から高評価を受けていることから、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>なお、本項目で集計する法教育事業の定義については、主として一般市民向けのものとするなど新たに整理し直したことから、今後は、対象を狭めつつ同事業を着実かつ効果的に遂行していくことが重要となる。</p>	
<p>1 本部における取組</p> <p>26年度、27年度は、東京で法教育シンポジウム（法テラスシンポジウム）を開催したが、全国に法教育を普及させる観点から、28年度（札幌市と大阪市において開催）に続き、29年度はさいたま市と大津市で開催することとし、これまで「演劇」と「寄席」を活用して一般市民向けの法教育イベントを開催してきた実績を取り入れ、一般市民に広くより身近で分かりやすいものにする工夫を行った。</p> <p>また、さいたま市におけるシンポジウムを撮影した動画・写真等を支援センターの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、事後の周知活動も進めた（30年5月公開）。</p> <p>【さいたま市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 名称：29年度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、現代に置き換えるなどど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演劇に盛り込んだ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 常勤弁護士による支援センターの提供サービスの説明 落語演目：「紙入れ」 演劇タイトル：「佐藤さんちの相続争い」 参加者：一般市民 参加人数：768名 効果等：実施後アンケートの回収率が90.2%と多くの参加者から反響あり。 アンケート結果、落語・対談・法解説で取り上げた内容について「分かりやすかった」という回答割合が88.4%（「分かりやすかった」60.8%、「おおむね分かりやすかった」27.6%）。 演劇・クイズ・法解説で取り上げた内容について「分かりやすかった」という回答割合が88.5%（「分かりやすかった」60.9%、「おおむね分かりやすかった」27.6%）。 さらに、当該シンポジウムについて「満足だった」という回答割合が86%超（「満足だった」51.4%、「おおむね満足だった」34.8%）。 <p>【大津市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 名称：29年度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 演劇タイトル：「ネットが大炎上～スマホ・SNS篇～」 「意外と知らない交通ルール～自転車篇～」 「ウチの親にかぎって～成年後見・ゴミ屋敷篇～」 参加者：一般市民 		<p>各地方事務所においては、司法と福祉の連携の在り方やいじめの防止等をテーマとして、落語やクイズを交えるなどの工夫を凝らしながら、達成目標（800回以上）を上回る講演会等を開催（815回）している。</p> <p>また、本部においては、前年度と同様、「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、アンケートでも高評価を得たほか、同シンポジウムを撮影した動画等を法テラスのホームページ等に掲載して事後の周知活動を行うなどの新たな取組も実施している点は高く評価できる。もっとも、参加者の年齢層が高いことの是非については検討が必要と思われる。</p> <p>本部及び地方事務所における取組は、いずれも内容及び方法について工夫をし、かつ、多数の参加者から高評価を受けていることから、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>なお、本項目で集計する法教育事業の定義については、主として一般市民向けのものとするなど新たに整理し直したことから、今後は、対象を狭めつつ同事業を着実かつ効果的に遂行していくことが重要となる。</p>	

- ・ 参加人数：124名
- ・ 効果等：実施後アンケートの回収率が89.5%と多くの参加者から反響あり。
アンケート結果、演劇・クイズ・法解説で取り上げた内容について「分かりやすかった」という回答割合が80.2%（「満足だった」56.8%、「おおむね満足だった」23.4%）。
さらに、当該シンポジウムについて「満足だった」という回答割合が72.0%（「満足だった」47.7%、「おおむね満足だった」24.3%）。

2 地方事務所における取組

全ての地方事務所で社会人・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につながるような業務説明を実施した。

- ・ 実施した地方事務所数：50地方事務所全て
- ・ 講演会等開催回数（参加人数20名以上）：815回（延べ参加人数59,178名）（28年度806回（延べ参加人数60,093名））

【主な実施例（参加人数100名以上）】

（岩手）特定の業務従事者に対する偏見を除去し、司法と福祉の連携の在り方をテーマとした法律セミナー

（石川）いじめの防止を図る講演会

（札幌）演劇とクイズを交え、日常生活に潜んだ法的トラブルへの対処能力を身に付けるための法教育シンポジウム

（大阪）落語を題材とした法律に関するトークイベント

なお、28年度計画までは、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。

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 年度評価 項目別評定調書（ . 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											
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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, これを实践する。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せ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>

<p>中期計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2 民事法律扶助業務 (1) 利用者の利便性の向上 <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 (2) 利用者に対する適切な援助の実施 <ul style="list-style-type: none"> 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付ける方策を検討・実施する。 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。 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>年度計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2 民事法律扶助業務 利用者の利便性の向上 <ul style="list-style-type: none"> 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や調査の結果を踏まえ、一般管理費及び事業費の効率化に留意しつつ、夜間相談やテレビ電話相談等を活用した援助の実施や、司法ソーシャルワークの取組、総合法律支援法改正により追加された業務（認知機能が十分でない高齢者・障がい者を対象とした資力を問わない法律相談援助等）も念頭に、巡回・出張相談を活用した援助の実施、被援助者の状況等に応じた自宅等での出張相談を実施するための体制の整備に努める。また、それぞれの地方事務所で契約弁護士・司法書士に関する情報提供の手法等を工夫するなど、利用者の利便性の向上に取り組む。 イ 8割以上の地方事務所において、代理・書類作成援助申込みから援助開始決定までの平均所要期間を14日以内とする。 ウ 地方事務所においては、関係機関や利用者からの意見・要望等について、契約弁護士・司法書士へ適時適切に伝達するよう努める。 本部においては、法制度変更等の全体に関わる事項について、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会との協議や情報提供等を通じ、適時適切に契約弁護士・司法書士への周知徹底を図る。 利用者に対する適切な援助の実施 <ul style="list-style-type: none"> 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の分析を踏まえた上で、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の見直しを適時に行い、代理援助・書類作成援助に効果的に結び付ける方策を検討し、適切な対応を行う。 イ 関係機関・団体に関連する分野に係るリーフレット等を配布するなど、関係機関・団体との連携をより一層図り、利用者がスムーズに問題解決に必要な代理援助又は書類作成援助にたどり着くことができる環境の整備に努める。 ウ 弁護士会・司法書士会と連携・協力し、労働・DV・犯罪被害者・多重債務・外国人等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、地域の実情に応じて専門相談の実施・拡充に努める。

主な評価指標		民事法律扶助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		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：52		評価	B
1 利用者の利便性の向上		評価に至った理由	評価に至った理由
<p>夜間相談、移動相談車両による巡回・出張相談等を活用した援助の実施 地方事務所を通じた調査結果を踏まえ、休日、夜間相談のニーズに対応するため、40地方事務所 所で休日相談を、36地方事務所夜間相談を実施した（28年度：休日相談37地方事務所、夜間 相談36地方事務所）。</p> <p>各地方事務所における地域性をいかしながら、福祉関係機関と連携した指定相談場所相談や巡 回相談、出張相談担当者名簿の整備、被災者法律相談援助における移動車両を利用した巡回相談 等、利用者の利便性の向上につながるような方策を実施した。</p> <p>地方事務所における契約弁護士・司法書士に関する情報提供の工夫 全地方事務所の7割以上となる39地方事務所（28年度37地方事務所）において、法テラスホ ムページ内の地方事務所ページ上に、契約弁護士・司法書士の情報（事務所住所、業務時間等） の掲載を実施した。</p> <p>代理援助・書類作成援助申込みから援助開始決定までの平均所要期間の短縮 全50地方事務所のうち49地方事務所（28年度49地方事務所）で、申込みから援助開始決定ま の期間を平均14日以内とする目標を達成し、迅速な援助を提供した。</p> <p>利用者からの意見・要望等の適時適切な伝達 26年12月9日付け事務連絡「被援助者からの意見や要望への対応手順」の通り、利用者の 意見・要望等を契約弁護士・司法書士に適時適切に伝達した。</p> <p>制度変更等の全体に関わる事項について適時適切な伝達 日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会の機関誌等への記事掲載や、ファクシミリ・斉送信 サービスを利用した契約弁護士・司法書士への情報伝達により、適切な情報伝達を効率的に実施 した。</p>		<p>利用者の利便性の向上については、利 用者が相談しやすい環境を整備するた め、利用者のニーズに応じた休日・夜間 相談、各地方事務所の地域性をいかした 福祉関係機関との連携による指定相談場 所相談や巡回相談、出張相談担当者名簿 の整備を継続的に実施するなど、利用者 の利便性の向上に努めた。また、迅速な 援助の提供を行うため、援助開始決定ま での平均処理期間を14日以内とする目標 を、全50地方事務所のうち49地方事務 所で達成した（達成目標は8割以上の地 方事務所）。</p> <p>利用者に対する適切な援助の実施につ いては、福祉事務所等関係機関の勉強会 に参加するなどして連携を強化し、ス ムーズに代理援助や書類作成援助の申し 込みができる環境を整えた。また、DV、 労働、女性、消費者、医療、外国人等の 専門分野に精通した弁護士・司法書士を 確保し、弁護士・司法書士による専門相 談を行ったほか、小規模事務所等におい ても専門名簿による紹介を行い、相談内 容に応じた法律相談援助を実施した。</p> <p>そのほか、改正総合法律支援法の施行 （1月24日）に合わせ、同法に基づく新規 事業である特定援助対象者援助事業に係 る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を迅速 に行うとともに、利用促進を図るための 広報活動を行うなどして、同事業の運用 を円滑に開始した。</p> <p>以上から、民事法律扶助業務全体とし て所期の目標を達成したものと考える。</p>	
<p>2 利用者に対する適切な援助の実施</p> <p>代理援助・書類作成援助に効果的に結び付ける方策 代理援助・書類作成援助を適切に申し込める環境を整備するため、民事法律扶助制度の流れを 記載した民事法律扶助のしおりを視覚化したDVDを作成し、法律相談利用者が視聴できるよう 地方事務所に配布した。また、聴覚障害者のために、手話通訳を導入したDVDも配布した。</p> <p>そのほか、法律相談援助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の見直しを行い、ツイッターを利用した周知活動 を行うなど、代理援助や書類作成援助に効果的に結び付ける方策を実施した。</p> <p>関係機関・団体との連携による代理援助・書類作成援助にたどり着ける環境の整備 各地方事務所において、福祉事務所等関係機関の勉強会に参加し、ニーズに応じた業務説明や リーフレット配布を行うなどして連携を強化するとともに、利用者が関係機関を通じてスムーズ に代理援助又は書類作成援助の申込みができる環境の整備を行った。</p> <p>本部においては、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等関係機関との協議会を通じ、連 携を強化した。</p> <p>専門相談の実施・拡充 ア 弁護士会・司法書士会と連携・協力しつつ、専門相談の実施に努め、18事務所（支部・出張 所を含む。）（28年度15事務所（支部・出張所を含む。））においてDV、労働、女性、消費 者、医療、外国人等の問題に関する専門相談を実施した。</p> <p>イ 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</p>			

・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取ったり、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取組を実施した。

特定援助対象者への援助準備及び施行

29年度における相談実施件数：122件

改正総合法律支援法の施行に伴い、30年1月24日から開始され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・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、地方事務所でも各単位会との協議等を行うなど、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、名簿を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、対象者への適切な援助を実施できる態勢とした。

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 年度評価 項目別評定調書（ . 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（6月30日まで）、同項第6号（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													
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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）（参考指標）	-	-	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. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保</p> <p>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。</p>
中期計画	<p>・3 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
年度計画	<p>・3 迅速かつ確実な選任・選定態勢の確保</p> <p>ア 地方事務所ごとに，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裁判所，検察庁，警察及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を1回以上設ける。</p> <p>イ 地方事務所ごとに事業年度の当初において，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。</p>

主な評価指標		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	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：55		評定	B
1 迅速かつ確実な選任態勢に関する関係機関との協議 全ての地方事務所・支部において、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、延べ回数は489回（28年度488回）（個別事件に関する協議を含む。）に及んだ。 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協議を行った。		評定に至った理由	評定に至った理由
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）の目標時間の設定・実施 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時間以内と設定 ・ 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時間以内と設定し、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時間以内と設定 目標時間の実施状況 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の実施を達成した。 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おり、全事件のうち24時間以内に指名通知が行われた割合は、29年度は約99.9%と前年度と同様に高い水準を維持することができた。		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1回以上行われており、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ており、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内に指名通知に至っている。 特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件については、前年度に引き続き約99.9%という極めて高い割合で目標が達成されている。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	全ての地方事務所・支部において、関係機関との協議の場を1回以上設けた上、特に迅速な選任が求められる国選弁護事件については、99.9%の割合で目標時間内に指名通知を行っていることから、所期の目標を達成したと認められる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評価調書（ . 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											
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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	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. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実 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。 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。 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>・3 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実 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>

年度計画	<p>・3 裁判員裁判対象事件への対応態勢の強化・充実</p> <p>地方事務所ごとに、裁判員裁判対象事件に対する十分な知識・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、また、裁判員裁判対象事件における刑事弁護に関する知識や経験を多くの弁護士が共有できるよう、国選弁護人選任方法の運用を工夫することなどについて、裁判所及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を1回以上設ける。</p> <p>常勤弁護士については、裁判員裁判対象事件への適切な対応を可能とするため、常勤弁護士が実際に担当した事件について報告・検討等を行う裁判員裁判事例研究研修を実施するとともに、少人数での模擬尋問・弁論等を中心とした裁判員裁判専門研修を実施し、各地域における対応態勢の強化・充実に努める。</p> <p>また、裁判員裁判弁護技術研究室において、常勤弁護士が担当した終了事件の報告を受けるなどして、随時研修内容の見直しを図り、より充実した研修の実施に努める。</p>
------	--

主な評価指標		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		
業務実績		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：56		評定	B	評定	B
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		評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>裁判所及び弁護士会との定期的な協議 全ての地方事務所（以下、支部を含む。）において、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。</p> <p>裁判員裁判専用の国選弁護人候補者名簿が作成された地方事務所数は、33事務所（28年度と同じ）となり、また、複数の地方事務所において、同名簿の登載要件あるいは更新要件として、弁護士会における研修等の受講を義務付けている。</p> <p>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実施した。</p> <p>裁判員裁判に関する知識・経験の共有 45か所の地方事務所において、裁判員裁判に関する研修や協議会等を実施した（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、安定的に運用している。9か所の地方事務所においては、裁判員法廷弁護技術研修（多摩）、法曹三者等裁判員裁判検討会（長野、熊本）、裁判員裁判事例報告会（北九州等）等の、裁判員裁判に特化した研修や協議会等を実施した（延べ回数34回）。</p>		<p>支部を含む全地方事務所ですべて1回以上協議を実施し、指標の目標を達成した。裁判所及び弁護士会との定期的協議の継続により、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、運用方針が定着するなどその成果が上がっている。</p> <p>常勤弁護士による裁判員裁判への適切な対応のため、担当した裁判員裁判の報告方法の見直しを行い、裁判員裁判弁護技術研究室において、適時適切に個別事件の指導を行うとともに、研修内容を随時見直しして裁判員裁判事例研究研修及び裁判員裁判専門研修を計5回実施し、対応態勢の強化・充実に努めた。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>		<p>全ての地方事務所において、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を1回以上実施している上、45地方事務所において、裁判員裁判に関する研修や協議会等を実施し、知識・経験の共有を図っている。</p> <p>また、常勤弁護士に対する事例研修、専門研修の実施に加え、裁判員裁判弁護技術研究室による指導等の取組を実施するなど、常勤弁護士の対応態勢の強化を進めていることは評価できる。</p> <p>これらの実績から所期の目標を達成したと認められる。</p>	
2 常勤弁護士の対応態勢の強化・充実					
<p>常勤弁護士を対象とする裁判員裁判関連研修の実施</p> <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）を3回実施 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）を2回実施 <p>裁判員裁判弁護技術研究室の取組 常勤弁護士が担当する裁判員裁判につき、進捗や主張、争点の見直しも含めた網羅的な内容を把握するため、報告方法をより機動的なものに見直し、適時適切な指導を実施した。</p> <p>前記研修につき、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、より積極的に参加できるものに改善した。</p>					

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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											
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 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	・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。
年度計画	・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，裁判員裁判等に関する情報を収集した上，これを契約弁護士に適時適切に周知するため，各地において，弁護士会の協力を得るなどして，説明会の実施や説明資料の配布等を行う。

主な評価指標		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	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：57		評価	B
1 契約弁護士への適時適切な情報周知		評価に至った理由	
<p>説明会の実施等 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」、「国選弁護人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>研修の開催等 57か所の地方事務所（支部を含む。）において、延べ269回、契約弁護士の弁護活動の質の向上に資する研修等を実施した（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国選事件の手続の流れ等のほか、尋問技術や弁論に関するものや、刑事裁判経験交流会、少年付添人活動事例報告会、裁判員裁判対象事件に特化したものなどであった。</p> <p>報酬請求に関する規程等の周知 契約弁護士が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、ホームページで紹介して、報酬請求に関する規程等を周知した。</p> <p>本部では、29年度の約款改正に当たり、前記各解説を改定するとともに、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した。</p>		<p>契約弁護士に対する説明会のほか、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た。</p> <p>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諸規程の周知を図ったほか、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おり、これらの取組により、契約弁護士が提供する弁護活動の質の向上が図られた。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
<p>2 事件報告に関する取組</p> <p>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、契約弁護士は支援センターに正確に弁護活動を報告している。</p> <p>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、国選弁護人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した。</p> <p>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人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。</p> <p>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人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>57か所の地方事務所・支部において、延べ269回にわたり研修を実施したほか、契約弁護士への報酬請求に関する規程の周知や正確な報告の徹底等にも継続的に取り組んでおり、所期の目標を達成したと認められる。</p>	

4 . その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評価調書（ . 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（6月30日まで）、同項第8号（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											
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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	3,663人	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. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 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。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>・ 4 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>
<p>年度計画</p>	<p>・ 4 犯罪被害者支援業務の質の向上</p> <p>ア 利用者のニーズの把握と関係機関との連携</p> <p>(ア) 地方事務所ごとに、被害者支援連絡協議会やその分科会等に参加し、意見交換をするなどして、関係機関・団体との連携・協力関係の維持・強化を図る。</p> <p>(イ) 地方事務所ごとに、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、聴取した意見等からニーズをくみ上げる。</p> <p>(ロ) 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に関する利用者からの意見や犯罪被害者支援に関連する法制度等について、情報交換や協議の場を設け、必要に応じて支援センターの業務改善の参考にするなど、適切な対応を行う。</p> <p>(ハ) 総合法律支援法改正により追加される業務（DV・ストーカー等被害者を対象とした資力を問わない法律相談援助）の実施に向けた関係機関等との調整を行い、改正法が施行された場合には適切に実施する。</p> <p>イ 犯罪被害者支援に係る職員の質の向上</p> <p>(ア) 犯罪被害者支援に関して、これまでの相談内容や対応状況、犯罪被害者等の意見を踏まえて、犯罪被害者等の心情に配慮した懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応に努める。</p> <p>(イ) 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1回以上実施する。</p> <p>ウ 弁護士会と連携・協力し、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士の複数名確保と前年度より犯罪被害者支援に精通している弁護士の人数の増加に努める。このような取組を通じ、被害者等の個々の状況に応じた必要なサービス提供ができるよう、紹介態勢の整備に努める。</p> <p>エ 経済的に余裕のない犯罪被害者が民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を確実に利用できるよう、適切かつ積極的な情報提供等を行う。</p>

主な評価指標		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			
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：58		評定	B
1 利用者のニーズの把握と関係機関との連携		評定に至った理由	評定に至った理由
<p>被害者支援連絡協議会等への参加</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、そのうち8協議会では分科会にも参加した。 43地方事務所でDV防止法第9条の趣旨に基づき設置された連絡協議会に参加した。 <p>ニーズのくみ上げ</p> <p>全ての地方事務所において、合計1,484の機関・団体から回答を得て、聴取した意見等からニーズのくみ上げを実施した。</p> <p>利用者や関係機関・団体からの意見聴取等</p> <p><本部></p> <ul style="list-style-type: none"> 日本弁護士連合会と連携し、犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者の意見をアンケートにより聴取した。 日本弁護士連合会犯罪被害者支援委員会と業務改善の参考とするための定期的な協議を開催した。 公益社団法人被害者支援ネットワークからの依頼を受け、相談員候補のための基本研修において、「法テラスの犯罪被害者支援」について講義を実施するとともに、研修員と犯罪被害者支援について意見交換を行った。 <p><地方事務所（支部を含む。）></p> <ul style="list-style-type: none"> 弁護士会等関係機関と連携して、業務改善の参考とするために、利用者からの意見や犯罪被害者支援に関連する法制度等に関する情報交換・事例検討の場を設定した。 <p>DV、ストーカー、児童虐待の被害者を対象とした法律相談援助（以下「DV等被害者法律相談援助」という。）の実施に向けた調整等</p> <p>改正総合法律支援法の施行に伴い、30年1月24日から新たな業務として、DV等被害者法律相談援助を開始するに当たり、以下の取組を実施することで態勢を整備し、関係機関との連携を深めながら、同法施行後、適切に同援助を開始した。</p> <p>29年度援助実施件数：141件（DV111件、ストーカー27件、児童虐待3件）</p> <p>29年度契約弁護士数：1,716名（うち女性弁護士数：611名）</p> <p><本部における取組事例></p> <ul style="list-style-type: none"> 日本弁護士連合会各委員会及び法務省と定期協議を開催した。 日本弁護士連合会子どもの権利委員会と児童虐待被害者に関する支援をテーマに意見交換を実施した。 日本弁護士連合会、内閣府男女共同参画局、警察庁犯罪被害者支援室、生活安全企画課、厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課に対し、制度周知及び相互連携に関する協力依頼・意見交換を実施した。 日本弁護士連合会総合法律支援本部と連携し、弁護士を対象に発行されている総合法律支援本部ニュースに2回、日弁連新聞に1回制度概要を記した記事を掲載し、制度周知を図った。 日本弁護士連合会総合法律支援本部と連携し、弁護士を対象としたeラーニングを用いた研修や民事法律扶助に関する講習会『使える法律扶助制度～活用のノウハウ』の場において、制度概要や利用方法を詳しく説明し、広く利用いただくよう協力を依頼した。 全国の都道府県・政令指定都市の犯罪被害者等施策主管課室長が集まる会議において、制度概要を説明の上、連携・協力依頼を行った。 関係省庁の課長等が集まる連絡会議の場において、制度概要を説明し、周知を図った。 <p><地方事務所（支部含む）における取組事例></p>		<p>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ほか同協議会に伴う分科会やDV防止法第9条の趣旨に基づき設置された協議会にも積極的に参加するなどし、犯罪被害者支援に携わる関係機関・団体との連携の維持・強化を図った。</p> <p>また、日本弁護士連合会、各地の関係機関・団体との連携の下、犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者の意見、関係機関・団体の支援センターに対する意見を聴取し、回答内容からニーズをくみ上げて、利便性の向上に取り組んだ。</p> <p>DV等被害者法律相談援助の開始に当たっては、日本弁護士連合会等との協議、関係省庁、各地の関係機関・団体への協力依頼等を実施し、適切かつ円滑同援助を開始した。</p> <p>さらに、利用者から寄せられた意見を共有し、応対時の様子から改善点を見出すなどとして、職員の対応の質の向上に取り組んだほか、職員を対象とする研修において、犯罪被害者対応を行っている検事を講師とする講義やロールプレイ等を実施し、二次的被害の防止を含めた被害者対応の留意点について注意喚起を行うなどした。</p> <p>そして、犯罪被害者支援を全国的に均質なものとするため、日本弁護士連合会及び各弁護士会と連携し、全ての都道府県において、犯罪被害者支援に精通している弁護士を複数名確保し、全体の女性弁護士数も増加させた。</p> <p>このほか、適切かつ積極的な情報提供が可能となるよう、本部においてはリーフレット・チラシやFAQの整備・充実、関係省庁等に対する犯罪被害者支援業務の周知等を行い、地方事務所においては協議会等の場を利用して各種制度の周知を図るなど、地域ネットワークの中で被害者に対する情報提供の充実をも図った。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	<p>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ほか、全ての都道府県で複数名の女性精通弁護士を確保するとともに、前年度より精通弁護士数を増加させており、達成目標をクリアしている。</p> <p>また、全国の地方事務所、前年度を上回る合計1,484の関係機関・団体から意見を聴取するなど、ニーズの把握にも取り組んでいることや、精通弁護士紹介に要する平均日数も2.1業務日に短縮させるなど、迅速な紹介を実施していることは評価できる。</p> <p>加えて、改正総合法律支援法に基づくDV、ストーカー、児童虐待の被害者に対する新たな法的援助については、関係機関との事前の意見交換を重ねるなどして、30年1月24日から適切に援助を開始・提供したことは特筆すべきである。</p> <p>これらの実績から、所期の目標を達成したと認められる。</p>

- ・ 各地の弁護士会と、DV等被害者法律相談援助の実施及び契約弁護士確保のための協議を行い、全ての都道府県で同援助実施に必要な人数の契約弁護士及び複数名の女性弁護士を確保した。
 - ・ 各地の関係機関・団体とDV等被害者法律相談援助の実施に向けた協議・意見交換を行った。
- 2 犯罪被害者支援に係る職員の質の向上
- 犯罪被害者等の心情に配慮した懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応のための取組
- 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し、犯罪被害者等の心情に配慮した対応を検討するなどした上、研修等を通じて職員に共有した。
- 二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等
- <本部>
- ・ 29年7月11日に、地方事務所事務局長を対象とした二次的被害の防止のための方策に関する講義を開催し、その模様を撮影したDVDを作成し、全国の地方事務所・支部に配布することで、各地方事務所においても研修を実施できる環境を整備した。
 - 講師：東京地方検察庁犯罪被害者支援室室長検事
 - ・ 30年2月27日には、地方事務所において情報提供を担当する職員を対象とした研修においても、二次的被害の防止を含めた被害者対応に関する資料を配布し、注意喚起を行った。
 - ・ 犯罪被害者支援に取り組む関係機関が開催する研修等へ参加した（合計25回）。
- <地方事務所（支部を含む）>
- ・ 犯罪被害者支援に取り組む関係機関が開催する研修等へ参加した（36地方事務所で合計94回）。
- 3 精通弁護士紹介態勢の整備
- ・ 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、その数は計849名となった（28年度比7名増加）。
 - ・ 犯罪被害者支援に精通している弁護士数は3,736名となった（28年度比73名増加）。
 - ・ コールセンターと共同で、犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介に至るケースを基に、全国の地方事務所職員に対する二次的被害防止のためのロールプレイ研修を行った。
 - ・ 精通弁護士紹介までに要する平均日数は2.1業務日となった（紹介希望の受付日を1業務日と計算）（28年度は2.2業務日）。
- 4 適切かつ積極的な情報提供等
- <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した。
 - ・ 民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度の説明を徹底した。
- <本部>
- ・ コールセンター及び地方事務所（支部を含む）での対応に備え、FAQの作成、更新、平易な言葉への修正を行った。
 - ・ 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による利便性向上、ツイッターによる情報発信を行った。
 - ・ DV等被害者法律相談援助業務開始に備え、当該制度内容を盛り込んだリーフレット及び案内チラシを作成した。
 - ・ 国土交通省での公共交通事故被害者等支援研修において、「法テラスにおける被害者支援」をテーマに講義を実施した。

- ・ 警察庁生活安全企画課からの依頼を受け、関東管区警察学校におけるストーカー配偶者暴力対策に関する研修において、「法テラスの犯罪被害者支援」について講義を実施した。
<地方事務所（支部を含む。）>
- ・ 関係機関・団体への業務説明，意見交換，リーフレット配布等により，地域ネットワークの中で被害者へ各制度の情報を提供した。また，犯罪被害者支援の経験のある弁護士や本部犯罪被害者支援課長を講師として説明を行うなど，DV等被害者法律相談援助制度に関する周知を積極的に実施した。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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（6月30日まで）、同項第9号（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											
主要なアウトプット（アウトカム）情報							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%	100.0%		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. 各事業年度の業務に係る目標，計画，業務実績，年度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 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	・4 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。
年度計画	・4 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 被害者参加人に対する旅費等について，裁判所等と密接な連携を図りながら，請求の受理からおおむね2週間以内に支給する。

主な評価指標		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	
業務実績		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：63		評価	B
業務実績		評価	
業務実績報告書掲載頁：63		評価	B
1 裁判所等との連携		評価に至った理由	
<p>裁判所及び法務省と情報を共有し、最高裁判所事務総局刑事局と意見交換等を重ね、各地の裁判所と協議が必要な事例を報告・協議するなどして、裁判所職員に向けた制度周知を促すとともに、ホームページにおける分かりやすい制度周知を検討・実施するなどし、被害者参加旅費等の迅速かつ適切な支給を推進した。</p>		<p>裁判所や法務省と情報共有を行い、連携を深めながら制度周知を図るなどして、適切な旅費等支給に取り組んだ。</p> <p>事務フローを工夫するなどして、毎月3回の送金日を順守することで、請求の受理からおおむね2週間以内に支給するという目標を、前年度に引き続き100パーセント遂げることができた。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	
2 目標期間の設定・実施		評価に至った理由	
<p>月ごとの請求件数に変動があるものの、裁判所等との連携に加え、事務フローを見直すなどして、毎月3回の送金日を設けることにより、全ての請求において、昨年度同様、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>裁判所等と連携を図りながら、全ての請求について、受理からおおむね2週間以内での支給を達成しており、所期の目標を達成したと認められる。</p>	
3 支給実績		評価に至った理由	
<p>29年4月1日から30年3月末日までの請求件数は2,685件、同期間の送金額は2,166万8,037円であった。</p>		<p>裁判所等と連携を図りながら、全ての請求について、受理からおおむね2週間以内での支給を達成しており、所期の目標を達成したと認められる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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	36,935千円	(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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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を踏まえつつ, 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得に努める。
中期計画	・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。
年度計画	・1 自己収入の獲得 寄附金の受入れ等による自己収入の獲得を図るため, 新たな寄附の受入れ方法を検討し, その具体化を進める。 司法過疎地域に設置した事務所においては, 民事法律扶助事件, 国選弁護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。 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		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																								
業務実績報告書掲載頁：64		評価	B																							
業務実績報告書掲載頁：64		評価に至った理由																								
<p>1 寄附金収入獲得への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 用途特定寄附金制度（寄附金の用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 ・ しょ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 ・ しょく罪寄附に関する契約弁護士用のチラシを配布し、しょく罪寄附制度の周知を徹底 <p><29年度実績></p> <table border="1"> <tr> <td>しょく罪寄附</td> <td>36,395千円</td> <td>(28年度</td> <td>52,610千円)</td> </tr> <tr> <td>一般寄附</td> <td>3,988千円</td> <td>(28年度</td> <td>1,916千円)</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>40,924千円</td> <td>(28年度</td> <td>54,526千円)</td> </tr> </table> <p>2 有償受任等による自己収入 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、本部で行う研修等における講義等を通じて再認識させ、常勤弁護士において、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、有償事件を受任することによる自己収入の確保に取り組んだ。</p> <p>司法過疎地域事務所における29年度受任事件数の内訳</p> <table border="1"> <tr> <td>民事法律扶助事件</td> <td>： 1,269件</td> <td>(28年度：1,133件)</td> </tr> <tr> <td>国選弁護・付添事件</td> <td>： 501件</td> <td>(28年度： 557件)</td> </tr> <tr> <td>有償事件</td> <td>： 640件</td> <td>(28年度： 645件)</td> </tr> </table> <p>司法過疎地域事務所における29年度事業収益 173,721千円（28年度：204,324千円）</p> <p>3 財政的支援の獲得 無償で貸与を受けている事務所について、それを継続</p> <p>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>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） ・ 鹿角地域事務所（鹿角市） ・ 鱒ヶ沢地域事務所（鱒ヶ沢町） 		しょく罪寄附	36,395千円	(28年度	52,610千円)	一般寄附	3,988千円	(28年度	1,916千円)	計	40,924千円	(28年度	54,526千円)	民事法律扶助事件	： 1,269件	(28年度：1,133件)	国選弁護・付添事件	： 501件	(28年度： 557件)	有償事件	： 640件	(28年度： 645件)	<p>評価に至った理由</p> <p>寄附金収入については、引き続き、ツイッター等の通信手段を用いた寄附の呼び掛けを実施するとともに、地方事務所や支部において、事務所内にしょく罪寄附制度の活用に関するポスターを掲示し、契約弁護士宛てにチラシを配布するなどして、その周知を図った。また、用途特定寄附金制度（寄附金の用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）に関するチラシについても地方事務所に配備するなどして周知を図った。</p> <p>有償受任等による自己収入については、常勤弁護士に対する研修等において自己収入の確保の必要性や重要性について認識させ、各地域の事情に応じた自己収入の確保に努めているところ、民事法律扶助事件の受任件数が増加している中で、有償事件については前年度同水準の件数を維持できしており、事業収益については、前年度から減少したものの、27年度の水準を維持できた。</p> <p>また、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ついては、新規に開設した事務所がなかったため、無償で貸与を受ける事務所等の増加はなかったが、これまで無償提供を受けていた事務所については引き続きこれを維持することができた。</p> <p>以上から、所期の目標を達成したものと考えられる。</p>		<p>評価に至った理由</p> <p>寄附金収入については大口寄附の有無等の事情に影響されるところが大きく、本項目は難易度「高」とされている中、一定の寄附金収入を獲得し、また、地方自治体からの財政的支援、有償受任等による自己収入についても一定の成果を維持している。これらの実績から、所期の目標を達成したと認められる。</p>	
しょく罪寄附	36,395千円	(28年度	52,610千円)																							
一般寄附	3,988千円	(28年度	1,916千円)																							
計	40,924千円	(28年度	54,526千円)																							
民事法律扶助事件	： 1,269件	(28年度：1,133件)																								
国選弁護・付添事件	： 501件	(28年度： 557件)																								
有償事件	： 640件	(28年度： 645件)																								

4 . その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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>・2 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 から 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。 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。 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。 援助開始時や償還開始時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。 自動払込方法の多様化を図る。 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。 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。 裁判所への支払督促の申立ての活用を図る。</p>

年度計画	<p>・2 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</p> <p>次の から の取組により、償還を要すべき者から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、事件解決による財産的利益を得られず、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、償却も含めて処理を検討することにより債権管理コストの削減に努めるなど、効率的で効果的な管理・回収を図る。</p> <p>集中的に立替金債権等の管理・回収を行うための態勢整備に継続的に取り組み、効率的で効果的な督促等を行う。</p> <p>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、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、実施する。地方事務所ごとの管理・回収計画の策定に当たっては、管理・回収状況について検証した上で必要な見直しを行う。</p> <p>援助開始時や償還開始時等の機会を捉えて、引き続き、償還制度や償還方法の説明を徹底するなど、被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。</p> <p>自動引落方法の多様化の取組により、生活口座からの償還金引落しを推進し、回収強化を図る。</p> <p>電話や手紙による督促等によって、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。</p> <p>コンビニエンスストアを利用した償還方法の運用と督促方法の工夫等により、初期滞納段階での回収の改善を図る。</p> <p>長期滞納者等に対しては、必要に応じて裁判所への支払督促の申立てを行う。</p>
------	--

主な評価指標	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			
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	自己評価		自己評価	
業務実績報告書掲載頁：65	評価	A	評価	A
業務実績報告書掲載頁：65	評価に至った理由		評価に至った理由	
<p>以下の取組により、29年度の償還実績額は、112億9,641万円（28年度比103.9%、4億2,342万円増）に大きく増加した。主な要因としては、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合体版を配布するなどして、新たな立替制度の利用者や償還滞納者について、生活用口座を引落とし口座とする取組を推進したことが挙げられる。</p> <p>なお、償還免除及びみなし消滅を実施した債権額は、合計49億8,556万円（28年度比109.8%）であった。</p> <p>1 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> <p>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10億8,852万円（28年度比106.2%） <p>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、105,837件の督促状発送 <p>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> <p>回収6,197万円、免除9,469万円（一括償却含む。）</p> <p>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） 回収1,322件、1,077万円 電話督促強化週間（7月、12月） 185件架電、154万円回収 <p>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 6,863件発送、1,386万円を回収 <p>月額三倍未済督促</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済となった者に対し、間もなく完済になることを示して督促状を発送 2,313件発送、436万円回収 <p>免除及びみなし消滅</p> <p>ア 研修における免除手続の周知徹底</p> <p>イ 本部一括償却</p> <p>6,474件、7億5,916万円を償却（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、28年度比124.4%）</p> <p>2 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</p> <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 	<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ことから、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と</p> <p>ころ、全体として、28年度比103.9%、4億2,342万円増の112億9,641万円という高い償還実績を達成した。</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、生活用口座からの引落しを推進し、滞納が発生しないよう努めた。また、滞納が長期になる前に解消することも肝要であることから、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。その他にも、本部における集中的な督促の実施、各種施策に加え、地方事務所における督促の相乗効果により、回収効果を上げることができた。</p> <p>他方、債権管理コスト削減の観点から、免除対象となる立替金の処理とともに、回収見込みのない債権の集中的な償却により、29年度は49億8,556万円の免除・みなし消滅を実施した。</p> <p>以上から、償還実績を大きく拡大しつつ回収見込みのない債権を適切に償却することにより、全体として所期の目標を上回る成果が得られたものと考えられる。</p>		<p>中期計画及び年度計画に定めた7項目の取組を着実に実施するとともに、特に、新たな立替制度の利用者や償還滞納者に対しては、生活口座を引落口座に登録させる取組を推進するなどの多様な回収策の実施により、償還実績額を前年度より更に約4億2,342万円増加（前年度比103.9パーセント）させており、非常に高い成果を上げたものと評価できる。</p> <p>また、前年度に引き続き、回収見込みの乏しい債権について、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たと評価できる。</p> <p>これらの実績から、所期の目標を上回る成果が得られたと認められる。</p>	

- 3 被援助者への償還の意識付け強化
- ・ 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
 - ・ 被援助者に「返済のしおり」を配布
 - ・ 償還金返済者向けホームページにおける引落日の告知
- 4 自動払込方法の多様化
- ・ 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
 - ・ 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
- 5 被援助者の生活状況等に応じた継続的な償還の促進
- ・ 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
- 6 初期滞納段階での回収の改善
- ・ 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
- 7 長期滞納者等への支払督促の申立て
事前予告通知
- 1,108人発出 このうち 78人、537,680円を回収
- 29年度に申し立てた支払督促の回収実績
- 申立件数 300人のうち 111人から5,223,738円を回収
- 28年度支払督促申立てによる29年度の回収実績
- ・ 28年度の申立：300人
 - ・ 28年度の回収実績：134人 / 8,881,205円
 - ・ 29年度の回収実績（上記134人のうち、29年度に支払いがあった利用者）：96人 / 5,224,250円
 - ・ 2年間の通算合計回収額：14,105,455円

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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 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	・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
年度計画	・2 償還率の向上 上記(1)の取組により、償還率の向上に努める。 上記(1)・・・項目4-30の年度計画

主な評価指標		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			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：69		評価	B	評価	B
<p>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、28年度の86.8%に対し、29年度は88.1%へ向上した。</p>		<p>評価に至った理由</p> <p>立替金回収に関する各種の施策により、償還率は28年度よりも向上したことから、所期の目標を達成したものとする。</p>		<p>評価に至った理由</p> <p>本項目については、重要度「高」、難易度「高」とされているところ、各種取組の着実な実施により、前年度を上回る償還率を実現しており、所期の目標を達成したと認められる。</p>	

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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 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	・2 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。
年度計画	・2 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, 償還総額等の基本的なデータについて, 平成29年度業務実績報告書にて開示する。

主な評価指標		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：69						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																																																																																													
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						評価に至った理由																																																																																													
<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</th> <th rowspan="2">免除 (発生以降累計) ③</th> <th colspan="2">平成30年3月現在 (単位 百万円)</th> </tr> <tr> <th>残額 ④ =①-②-③</th> <th>立替金処理率 (②+③)/①</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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>14,081</td><td>16.4%</td></tr> </tbody> </table>						年度	立替金額 ①	償還額 (発生以降累計) ②	償還割合 ②/①	免除 (発生以降累計) ③	平成30年3月現在 (単位 百万円)		残額 ④ =①-②-③	立替金処理率 (②+③)/①	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%	評価に至った理由
年度	立替金額 ①	償還額 (発生以降累計) ②	償還割合 ②/①	免除 (発生以降累計) ③	平成30年3月現在 (単位 百万円)																																																																																														
					残額 ④ =①-②-③	立替金処理率 (②+③)/①																																																																																													
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%																																																																																													
※ 四捨五入の関係で、数値は一致しない。						<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ことから、所期の目標を達成したものと考える。</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>																																																																																													

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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>・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>
年度計画	<p>・3 立替金等の悪質な償還滞納者への対応の構築</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, 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したりするために策定した統一的な対応方針に基づき, 引き続き適切な対応を行う。</p>

主な評価指標		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
業務実績	自己評価		
業務実績報告書掲載頁：70	評価	B	評価 B
立替金等の悪質な償還滞納者等への適切な対応を徹底するため、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、原則的に新たな援助を行わない等の対応方針を定めた業務マニュアルを28年度に地方事務所に発出しているところ、29年度においても統一した対応方針による運用の促進を引き続き行った。	評価に至った理由 これまでに策定した統一した対応方針による運用の促進を引き続き行っており、所期の目標を達成したものとする。		評価に至った理由 誰もが法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供を受けられる社会を目指すという支援センターの使命との関係で、困難性のある項目であるが、これまでに策定した統一した対応方針に基づく運用の促進を引き続き実行しており、所期の目標を達成したと認められる。

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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>・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>
年度計画	<p>・5 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, 財務諸表及び業務実績報告書のデータと関連付けたセグメント情報(中期目標等における一定の事業等のまとまり別の財務情報)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		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		自己評価			
業務実績報告書掲載頁：72		評価	B	評価	B
1 セグメント情報の開示 28年度に引き続き、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めごとに財務諸表（附属明細）及び決算報告書を作成し、事業報告書及び業務実績報告書にも記載した。		評価に至った理由 28年度に引き続き、業務別セグメント情報の事業報告書への記載を実現し、財務内容公表の透明性及び分かりやすさを前進させた成果を継続できていることから、所期の目標を達成したものとする。		評価に至った理由 セグメント情報の事業報告書への記載のほか、決算情報を視覚的にも読み取りやすくする工夫を施すなど、透明性の確保に資する取組を実行していることから、所期の目標を達成したと認められる。	
2 各データの経年比較のグラフ化 28年度に引き続き、事業報告書において、貸借対照表、損益計算書、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などし、決算情報を視覚的にも読み取りやすくする取組を継続した。 また、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などにより、充実した情報開示となるよう従来からの取組を継続した。					

4. その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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	56.4%	55.8%	50.6%	56.4%	54.9%	平成26年度から調査方法を電話調査からインターネット調査に変更した。

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度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>・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>

年度計画	<p>・ 1 認知度の向上に向けた取組の充実</p> <p>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策定し，効率的かつ効果的な広報活動に取り組む。 また，認知度調査結果を分析することにより，効果的な広報活動方針を策定し，翌年度の広報計画に反映させる。</p> <p>効果の高い広報活動の実施 新聞広告，インターネット広告，ホームページ等様々な広報媒体を連動させた広報を実施することに加え，本部・地方事務所において，積極的に記者説明会（プレスリリース）を開催する。 また，ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）等のメディア媒体を活用し，間断ない情報発信方法による広報活動を実施する。</p> <p>関係機関との連携を通じた広報活動の実施 法的サービスの提供が必要な者に効果的に情報を伝達するため関係機関・団体との連携を通じた周知活動を実施する。 また，支援センターの業務内容や課題が広く周知されるよう「法テラス白書」を発行し，関係機関・団体等に配布する。</p> <p>認知度の向上 認知度調査を実施し，平成29年度に実施した広報効果を適切に検証する。 また，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 から 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	認知度の向上に向けた取組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		
業務実績報告書掲載頁：73	評価	B	評価
1 広報計画の策定	評価に至った理由		評価に至った理由
<p>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>【取組事例】 本部において、「法テラスの日」（4月10日）に向けて、28年度の業務実績、活動状況や司法ソーシャルワークの取組についてプレスリリースを実施し、このタイミングと連動して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（リーフレット・広報グッズ配布）などの地域的な広報活動を実施した。 28年度に引き続き、認知経路として割合の高いインターネット媒体を通じた情報発信を広報活動方針の重点とし、活発に行った。</p> <p>2 効果の高い広報活動の実施 インターネット等を活用した広報 インターネットによる広報では、リスティング広告（検索サイトで法的トラブルに関連するキーワードで検索すると検索結果画面に支援センターの広告が表示されるサービス）やコンテンツマッチ広告（プログラムが広告を設置したページやサイトの内容を読み込んで、その内容に適した広告を自動的に配信するサービス）を実施し、支援センターを知らない者や法的トラブルを抱えているが支援センターの利用につながっていない者に向けて支援センターの存在や制度内容の周知を行った。特にコンテンツマッチ広告では、お悩み相談の掲示板などに重点的に配信することで、法テラスの潜在的利用者層への訴求を高め、効率的で効果的な広報を実施した。 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。ツイッターのフォロワー数は、30年3月末日現在で13,225人に増加した（28年度比473人増）。 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、福島県及び茨城県において、被災者に対して震災法律援助事業の利用促進を図るため、地方紙などに新聞広告を5回掲載した。また、被災地以外に避難されている方々を対象に、新聞社ホームページ（トップページ）上へのバナー広告や、全国紙への新聞広告を実施し、全国の避難者への広報にも努めた。 デザインについても、読者にとって支援センターの利用イメージが想起しやすいよう、具体的な利用方法や相談内容を記載した。 プレスリリースの実施 本部において、支援センターの取組などに関するプレスリリースを4回実施した。「法テラスの日」以外にも、改正総合法律支援法の施行など、制度の追加や変更が生じた際に、施行前と施行後の段階に応じてプレスリリースを実施し、さらに、報道機関に対する懇談会を別途実施するなど精力的に情報発信を行った。 地方事務所においても、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。 その結果、29年度では、新聞やインターネットにおいて、プレスリリースを行った「法テラスの日」や「改正総合法律支援法の施行」に関して、70を超える記事の掲載があった。 動画広告の実施 全国の商業施設328施設にある自動販売機約1,700台に動画広告を掲出した。 その他の広報</p>	<p>28年度の広報活動の効果分析に基づいた広報活動計画を年度当初に作成し、地方事務所と連携して、同計画を精力的に実施した。さらに、より精度の高い効果分析を行い翌年度の広報計画に反映させるため、地方事務所の広報活動報告をより具体的に把握できるように、30年度からの報告様式を変更した。 認知度については、29年度は、名称認知度は54.9%（前年比1.5ポイント減）、業務認知度は15.2%（前年比0.9ポイント減）であり、前年度とほぼ同等の水準を維持した。 また、支援センターのサービスを必要とする方々の利用を促進するためには、業務のないサービス内容を知ってもらう必要があることから、業務認知度を上げることにより重点を置いた広報活動を展開するとともに、プレスリリースについても本部と地方事務所連動して実施するなど、効果的な発信に努めた。 以上から、全体として所期の目標を達成したものと考える。</p>		<p>認知度調査結果は、54.9パーセントと前年度（56.4パーセント）を下回っており、達成目標はクリアできなかったが、実際の広報活動においては、インターネットにおける広告手法の活用、ツイッターのフォロワー数の増加、プレスリリースの利用、震災法律援助に関する新聞広告の全国紙展開、鉄道の駅におけるポスター掲出、金融庁等関係機関と連携した広報も展開するなどの工夫が見られる。 このような認知度向上に向けた努力は一応評価できることから、所期の目標を達成したと認められる。 もっとも、本項目が重要度「高」の項目であることを踏まえると、認知度調査結果（名称認知度）が26年度から停滞し、業務認知度に至ってはいまだ15パーセントにとどまっていることは重く受け止めなければならず、今後の認知度向上の見通しについて楽観を許すものではない。 そのため、不断の検討によるなお一層の工夫が求められるところであり、今後は、駅広告や電車内広告の拡充のほか、オンラインプラットフォーム事業者に一層の協力を求めるなどの効果的な取組を推進しつつ、特に、業務の正確な内容等についての更なる周知を図る必要がある。</p>

一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて全国50社の鉄道会社の駅施設等に約1,500枚のポスターを無料で掲出した。

3 関係機関との連携を通じた広報活動の実施

法務省のイベントに出展（全国矯正展，子ども霞が関見学デー，法の日）

下記刊行物を関係機関，地方公共団体，大学，図書館等に配布

ア 法テラス白書（10月発行・約680か所）

イ 広報誌「ほうてらす」（年3回発行・毎回約3,700か所）

なお，イについては，28年度に配布先等の見直しを行い，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て配布した。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2017」を実施し，地方事務所等にポスターを掲示した。

4 認知度の向上

認知度向上の取組

ここ数年，支援センターの広報活動は，支援センターの業務内容についての認知度（業務認知度）を上げること軸足を移しており，29年度も業務認知度を上げることに重点を置いた広報活動を実施した。

【具体的な取組例】

被災地を対象とした新聞広告では，具体的な利用方法を紹介しつつ，可能な限りシンプルなデザインとし，業務内容を正確にイメージできるように努めた。

認知度調査結果

全く知らない・聞いたことはない：45.1%（28年度比1.5ポイント増）

名前は知っている・聞いたことがある：39.7%（同比0.6ポイント減）

’の回答者のうち，更問に対し，具体的サービスを1つ以上選択：21.7%（同比1.7ポイント減）

どんなサービスを提供しているか，ある程度知っている（利用したことはない）：10.1%（同比0.4ポイント減）

利用したことがある：5.1%（同比0.5ポイント減）

名称認知度（ を除くもの）：54.9%（同比1.5ポイント減）

業務認知度（ + ）：15.2%（同比0.9ポイント減）

’記憶喚起の手がかりを得た者も含む業務認知者の割合（ ’ + + ）：36.9%（同比2.6ポイント減）

4 . その他参考情報

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（ . 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. 各事業年度の業務に係る目標, 計画, 業務実績, 年度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>・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, 能力主義に基づいた確かな人事配置に取り組む。</p>
年度計画	<p>・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, 能力主義に基づいた確かな人事配置に取り組む。</p>

主な評価指標		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	自己評価										
業務実績報告書掲載頁：76			<table border="1"> <tr> <td>評価</td> <td>B</td> <td>評価</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td colspan="2">評価に至った理由</td> <td colspan="2">評価に至った理由</td> </tr> </table>	評価	B	評価	B	評価に至った理由		評価に至った理由	
評価	B	評価	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>職員の配置に合わせた備品整備を行った。 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。 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。 ～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> <p>【具体的な取組】 耐震性に問題があり、かつ、所有者による改善も期待できないとの事情を考慮し静岡地方事務所を移転。また、事務所の老朽化による防犯・防災上の問題等も考慮し、平戸地域事務所を移転。</p> <p>2 人的体制の確保</p> <p>業務量の変動に応じた人員配置 既存業務の業務量の変動等を適切に把握した上、27年度に策定した大規模な人員の再配置計画に基づき、30年度4月期の人事異動を実施した。 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（4級以上の職員については正式導入及び3級以下の職員については業績評価について正式導入）を推進した。</p>			<p>職員数又は業務量の変動に応じた施設や備品整備の見直しを行い、施設・設備の確保を適切に行った。 既存業務の業務量の変動等を適切に把握した上、27年度に策定した大規模な人員の再配置計画に基づき、30年度4月期の人事異動を実施した。 また、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度段階的導入に向けた取組を着実に推進した。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。</p>	<p>施設・設備の確保に関し、職員配置に合わせた適切な工夫を行うとともに、人的体制の確保に関しても、業務量の変動を把握した職員配置を行い、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を進めている。 これらの実績から、所期の目標を達成したものと認められる。</p>							

4. その他参考情報
