

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	令和3年度（第4期）
	中期目標期間	平成30～令和3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 令和4年7月6日に開催した日本司法支援センター評価委員会第72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			
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
		B	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	全般的にB評価が多いことは、さまざまな工夫を試みつつ、堅実に業務を展開していることの現れであり、特に、常勤弁護士の役割、情報提供、民事法律扶助等については、コロナ禍による制約があり、支援センターにより大きな役割が求められる状況下において、従来とは異なる方法を取り入れるなどし、相当な成果を得た。 個々の項目を見ると、まず、常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上（項目1－2）については、常勤弁護士が司法ソーシャルワーク活動等を積極的にを行い、各地のニーズに応じた役割を果たしたこともあり、減少傾向にあった常勤弁護士1人当たりの事件処理件数を増加に転じさせ、前年度比3%増加という目標を達成した。 事務所の存置等（項目1－4）については、出張所や地域事務所の新規開設・統廃合には至らなかったものの、新規開設等を行う地域の検討や、地元弁護士会との協議を行うなど、新規開設等に向けた取組を継続した。 法教育事業（項目2－7）については、オンラインを活用するなどして適切な感染防止対策を講じるなどした上、目標を上回る回数の法教育企画を実施し、その合計参加人数は4,654人に上った。 民事法律扶助業務（項目2－8）については、新型コロナウイルス感染症の影響等により、福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数は減少したものの、関係機関・団体との協議、動画の作成等によって特定援助対象者法律相談援助等の周知を図るなど、高齢者・障害者の司法アクセスの拡充に努め、特定援助対象者法律相談援助件数や、電話等相談援助件数を増加させており、真に支援が必要な高齢者・障害者に対して適切に法律相談を実施した。 適切な（犯罪被害者）支援・援助の実施（項目2－11）については、精通弁護士数を増加させ、女性の精通弁護士を引き続き全ての地方事務所で複数名確保した上、関係機関等との連携により、DV等被害者法律相談援助の実施件数についても高い水準を維持した。 一般管理費及び事業費の効率化（項目3－13）については、一般管理費を前年度比3%削減し、事業費を前年度比1%削減するという目標を達成した上、各種契約手続の競争性の確保に努めた。 自己収入の獲得等（項目4－17）について、寄付金制度の周知を図る各種取組等により、一定程度の寄付収入を得た上、司法過疎地域事務所における有償受任によっても自己収入を確保した。 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等（項目4－18）について、前年度と比べて償還率を上昇させるとともに償還滞納率を減少させた上、返済の見込のない立替金債権については、免除・みなし消滅を適切に実施した。 情報セキュリティ対策（項目5－22）については、政府のサイバーセキュリティ戦略本部の方針に準じた規程の改正準備等を行い、情報セキュリティインシデントに対処する体制整備等の対策を適切に講じるとともに、情報セキュリティに関する研修等も実施した。 業務内容の周知を図る取組の充実（項目5－23）については、業務認知度等の向上には至らなかったものの、年齢別認知度や認知経路を考慮した上、テレビ、新聞広告、オンライン等を活用し、若年層、高齢者、外国人等の属性に応じた様々な広報活動を展開した。 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、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。				
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	常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上（項目1－2）については、減少傾向にある常勤弁護士の人数を確保するための取組を推進するとともに、次期中期目標の指標の下で、常勤弁護士の役割が適切に評価されることを期待したい。また、常勤弁護士が未配置の地方事務所の解消に向けた具体的な取組や、その検討内容・結果を示すことが求められる。 一般契約弁護士・司法書士の確保（項目1－3）については、民事法律扶助契約弁護士数の増加幅が鈍化していることに対する改善策等の更なる検討が求められる。 事務所の存置等（項目1－4）については、司法過疎地域事務所の新規開設に向けた各地域の需要の適切な把握、日本弁護士連合会等との協議等の取組を継続することが期待される。 関係機関等との連携強化（項目1－5）について、今後、Y o u T u b e動画を業務説明の代替手段として使用する場合は、視聴人数、視聴方法等を把握するためのアンケートを実施するなど、その効果を検証するための工夫を取り入れることが期待される。また、外国人支援に詳しい弁護士等の活用や、外国人支援者との連携等に向けた更なる取組にも期待したい。 適切な情報提供の実施（項目2－6）について、ホームページのF A Qの更なる充実、チャットボット等の活用により、情報提供の手段を多様化させることが期待される。 民事法律扶助業務（項目2－8）について、巡回相談・出張相談を積極的に実施するほか、多分野の専門家が同席して問題の整理・解決を図る相談会を実施し、民事法律扶助の利用につなげるなどの取組が期待される。 司法過疎対策業務（項目2－10）について、今後も、巡回法律相談、電話等相談援助等による司法過疎地域における司法アクセスの向上が期待される。 一般管理費及び事業費の効率化（項目3－13）について、次期中期目標期間においては、固定的経費である施設経費の削減目標が今期よりも低く設定されたが、その目標の下での一層の効率化が期待される。 業務内容の周知を図る取組の充実（項目5－23）について、業務認知度及び名称認知度の低下を重く受け止め、今後、これまでに実施した広報活動の効果の分析・検証を実施し、全世代に対する効果的な周知・広報を行い、業務認知度及び名称認知度を改善することが期待される。 支援センターの業務全般について、今後、司法手続を含む社会全体のデジタル化が進む中で、デジタル技術を用いた支援センターの業務改革や、民事裁判等手続のI T化等に対応するための人的・物的体制の整備が求められるとともに、高齢者・障害者等の利用者の特性に応じたI T支援の在り方の検討も必要である。
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No.
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
Ⅰ．総合法律支援の充実のための措置に関する事項						
1	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上	B	B	B	B	1-1
2	常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上【難易度：高】	C	C	B	B	1-2
3	一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B	B	B	1-3
4	事務所の存置等【重要度・難易度：高】	B	B	B	B	1-4
5	関係機関等との連携強化	B	C	C	C	1-5
Ⅱ．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						
6	適切な情報提供の実施	A	A	A	A	2-6
7	法教育事業	A	A	A	A	2-7
8	民事法律扶助業務【重要度：高】	A	B	B	B	2-8
9	国選弁護等関連業務	A	A	A	A	2-9
10	司法過疎対策業務	B	B	B	B	2-10
11	適切な（犯罪被害者）支援・援助の実施【重要度：高】	B	B	A	A	2-11
12	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施	B	B	B	B	2-12
Ⅲ．業務運営の効率化に関する事項						
13	一般管理費及び事業費の効率化【重要度：高】	B	B	B	B	3-13
14	情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）	A	B	B	B	3-14
15	民事法律扶助業務	B	B	B	B	3-15
16	国選弁護等関連業務	B	B	B	B	3-16
Ⅳ．財務内容の改善に関する事項						
17	自己収入の獲得等【難易度：高】	B	B	B	B	4-17
18	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等【重要度・難易度：高】	A	A	A	A	4-18
19	財務内容の公表	B	B	B	B	4-19
Ⅴ．その他業務運営に関する重要事項						
20	業務運営の体制維持	B	B	B	B	5-20
21	内部統制の確実な実施	B	B	B	B	5-21
22	情報セキュリティ対策【重要度：高】	B	B	B	B	5-22
23	業務内容の周知を図る取組の充実【重要度：高】	B	B	B	B	5-23
24	報酬・費用の立替・算定基準	B	B	B	B	5-24

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1－1	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上		
当該項目の重要度、 困難度		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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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 (実施人数)	(参考指標)	—	171人	131人	135人	354人	(参考情報) 平成29年度：221人 総常勤職員数（常勤弁護士を除く。）：716人 (令和4年3月31日現在)

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(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上 職員の配置は、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、業務量の変動についての的確に把握・分析し、業務量に応じた適正かつ効率的なものとする。 職員の能力の向上のため、多様な経験を積むことができる人事配置等を行う。また、改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助を含め、支援センターの多様な取組に適切に対応できるよう、視聴覚教材の配付等も活用しつつ、職員に対する研修を適切に実施する。
中期計画	I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上 (ア) 職員の配置については、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえ、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、事務手続の合理化の観点を検討した業務量に応じた適正なものとする。また、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。 (イ) 人事配置等により多様な経験を積ませるとともに、改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助を含めた支援センターの多様な取組に適切に対応するため、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、職員の能力向上を図る。
年度計画	I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上 (ア) 職員の配置については、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、今後の増加が見込まれる外国人対応を含む既存業務の変動及び新規事業の追加による業務量の増加を的確に把握し、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点を検討した業務量に応じた適正なものとする。また、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。 (イ) 人事配置等により多様な経験を積ませるとともに、改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助を含めた支援センターの多様な取組への適切な対応と、利用者の立場に立った業務遂行の更なる推進のため、研修内容の見直しを進めつつ、OJT及び採用年次、経験年数に応じた階層別研修を実施し、各階層の職員に求められる業務知識の修得及び職員の能力向上を図る。 また、これまで階層別研修は、集合研修を中心に実施してきたところ、新型コロナウイルス感染症対策を兼ねて積極的に取り組んでいるDVD視聴及びオンライン研修等を積極的に活用することで、職員全体のスキルの向上を図る。さらに、階層別研修だけでなく、業務研修にもこれら研修方法を導入し、各地で執務する職員の日々の業務に直結するような研修を実施し、業務スキルの向上を図る。

主な評価指標		職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		自己評価			
業務実績等報告書（資料編）：なし		評価	B	評価	B
1 採用		評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) 選考 職員の採用選考に当たっては、多肢択一式問題や事務処理能力検査、適性検査のほか、面接を複数回実施した。面接の実施に際しては、本部事務局長、部長、課室長及び課室長補佐のほか、係長及び主任といった幅広い役職の者を面接員に選任するとともに、地方事務所から事務局長も面接員に選任することで、多角的な視点から受験者の能力及び適性を判断した。 令和2年度からは、受験者の利便性の向上及び新型コロナウイルス感染症対策の観点から、筆記試験及び一次面接をオンラインにて実施しており、令和3年度も継続した。		【採用・配置】 令和3年度においては、受験者の利便性の向上及び新型コロナウイルス感染症対策の観点から、一部オンラインによる試験を導入したほか、令和2年度に引き続き中途採用試験等を実施することで、多くの受験者の中からの採用選考を行い、的確な採用を行った。さらに、インターンシップを導入し、採用活動の充実を図った。また、「ジョブリターン制度」（女性活躍とワークライフバランス推進のため、令和元年度に導入した、育児、介護、配偶者の転勤及びその他の理由により中途退職した元常勤職員を再採用する制度）に基づき、退職時に同制度利用の有無を確認し、所属長の意見を提出させる取組を継続した。 一般職員の配置については、総合法律支援の充実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も踏まえて人事異動を行うとともに、業務量に応じた更に適正な人員配置実現のため、新たな人員再配置計画策定に向けて検討、準備を行った。また、令和2年度から導入した、「転勤特例制度」（職員の働きやすさ確保を目的とした転		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。 なお、インターンシップを導入して採用活動の充実を図った点や、新型コロナウイルス感染症対策を兼ねてDVD研修及びオンライン研修を積極的に活用し、人事課主催研修の実施人数を大きく増加させるなど、職員の研修の機会を十分に確保した点は評価できる。	
(2) 採用実績 卒業後5年間（厚生労働省告示では卒業後3年間）を新卒採用の対象者とする運用を継続し、一次募集及び二次募集計693名から選考した26名を採用した。 さらに、中途採用試験も実施し、184名から選考した3名を採用した。 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、当該有期契約職員の所属部署における管理監督者（本部課室長、地方事務所事務局長等）による評価等を行い、有期契約職員16名から選考した1名を合格とした。					
(3) インターンシップの導入 新卒採用において、センターの業務について理解を深めるとともに採用後のミスマッチを防ぐことを目的として、ロールプレイ形式で民事法律扶助や情報提供の利用者対応を疑似体験できるプログラムを企画し、50名の応募者の中から8名を選考して令和4年2月に東京地方事務所で実施した。					
(4) 女性活躍とワークライフバランスの推進 中途退職した元常勤職員を、一定の要件のもとで再採用する「ジョブリターン制度」を継続した。					
2 配置					

(1) 令和4年4月期の広範な人事異動（138名）の実施に向け、以下の点を考慮した。 ・ 各地方事務所が取り扱う事件数、事務所の規模等 ・ 業務の平準化及び事務手続の合理化 ・ 総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上 (2) 業務量に応じた更に適正な人員配置を実現するため、令和4年度中の新たな人員再配置計画の策定に向けて、業務量の検証、配置数の検討などを行い、計画案を作成した。 (3) 令和2年度から、職員の働きやすさを確保することを目的に導入した「転勤特例制度」（未就学児の育児をしている職員や親族の介護等をしている職員を対象として、転勤の回避や希望する事務所への転勤を内容とする制度）について、その運用を継続した。 (4) 令和2年度から、職員が積極的に能力を発揮できる場を提供し、ひいては組織全体を活性化することを目的に導入した「ジョブポスティング制度」（特定の業務を担当する職員を、職員の中から広く募集する制度）について、その運用を継続した。 3 研修等 人事課主催研修（階層別研修等）については、新型コロナウイルス感染症対策を兼ねて、オンライン研修及びDVD研修を実施するとともに、職員の育成について、OJTやメンター制度を活用するなどした。また、オンラインを活用したテーマ別研修を実施したほか、外部研修に参加するなどして、職員の質の向上を図った。 (1) 人事課主催研修 ア 階層別研修（オンライン研修及びDVD研修） 以下の研修を実施し、延べ354名が受講した。 ① 新規採用者研修 ② フォロー・アップ研修：採用後2年目の職員を対象 ③ ステップ・アップ研修：採用後3年目の職員を対象 ④ 実務能力パワーアップ研修：2級職員を対象 ⑤ 管理職育成研修：選抜した3級職員を対象 ⑥ 4級合格者研修：4級合格者を対象	勤の回避や希望する事務所への転勤を内容とする制度）、「ジョブポスティング制度」（職員が積極的に能力を発揮できる場を提供することによる組織の活性化などを目的とし、特定の業務を担当する職員を職員の中から広く募集する制度）の運用を継続した。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。 【研修等】 新型コロナウイルス感染症対策を兼ねて、人事課主催研修（階層別研修等）については、オンライン研修及びDVD研修を実施し、採用年次、経験年数に応じて、職員の能力向上を図った。 職員の育成について、OJTでは、より効果的な取組となるよう「OJTハンドブック」を改訂し、同ハンドブックに基づきOJTの実施に取り組んだ。また、メンター制度では、「新入職員メンター制度実施要領」を改訂し、メンター研修を実施した上、メンターの相談体制を確立したほか、新規採用者との面談をオンラインで定期的実施するなど、新規採用者のメンタル面を含めた支援体制の充実に取り組んだ。 また、オンラインの活用により、従来の集合型では参加が困難であった未就学児等を抱えた職員が、テレワークで参加するなど、研修により参加しやすい環境となった。さらに、オンラインの特性を生かし、全国の職員を対象とした短時間	
---	--	--

イ その他研修 ① 事務局長等対象研修：2回実施 ② 評価者研修：4回実施 ③ 管理職におけるコミュニケーション能力向上研修：1回実施 (2) O J T 職場の上司・先輩等が、仕事に必要な知識やノウハウ等を意識的・計画的・継続的に指導・伝授する職員の育成のための取組であるO J Tにおいては、新規採用者の活用を想定した「O J Tハンドブック」を改訂し、それに基づくO J Tを実施した。 (3) メンター制度 ア メンター制度の具体的な運用について定めた「新入職員メンター制度実施要領」の改訂 イ メンター研修の実施 ウ オンラインによるメンター面談の実施 (4) テーマ別研修の実施 以下のテーマにつきオンライン研修を開催した。 ア 総務部門（財務会計）研修：1回実施 イ 業務（民事法律扶助）研修：2回実施 (5) 中核を担う人材の育成 以下の外部研修に職員が参加した（派遣又はオンライン受講）。 ア 東京都人材育成センター：職員4名（派遣） イ 人事行政研究所研修：職員11名（オンライン） ウ 総務省統計研究研修：職員129名（オンライン） エ 国家公務員等研修：職員2名（オンライン） オ 国立公文書館公文書管理研修Ⅰ：職員31名（オンライン） カ 国立公文書館公文書管理研修Ⅱ：職員18名（うち派遣1名、オンライン17名）	でのテーマ別研修を複数回実施したことで、職員の研修の機会を大幅に増加させ、業務等に関するより深い知識の修得及び理解の向上に努めた。 外部研修への派遣については、国家公務員等の実務に対する職員の理解を深めるほか、統計分析能力向上等を期待し、各階層に各研修への参加を促すなどして、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。 以上のとおり、年度を通じて各階層の職員に求められる業務知識の修得及び能力向上に適切に取り組み、所期の目標を達成したものとする。	
--	--	--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上		
当該項目の重要度、 困難度	【難易度：高】常勤弁護士の配置については、各地域の法的ニーズや事務所ごとの業務量を把握・分析した上で地元弁護士会等の関係機関・団体との協議を経る必要があるなど、外部的・他律的要因の影響を受けざるを得ないことから、難易度は高い。	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 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
常勤弁護士1人当 たりの事件処理件 数	前年度比3%増加	総件数：39件 扶助件数：23件 国選件数：12件 有償件数：3件	43件(10.2% 増) 26件 13件 3件	34件(20.9% 減) 19件 11件 3件	30件(11.8% 減) 16件 11件 3件	33件(10.0% 増) 17件 12件 3件	(参考情報) 平成30年度：常勤弁護士数198名、総計8,618件、扶助5,182件、国選2,645件、有償791件 平成31／令和元年度：常勤弁護士数201名、総計6,952件、扶助3,847件、国選2,328件、有償777件 令和2年度：常勤弁護士数194名、総計5,994件、扶助3,111件、国選2,242件、有償641件 令和3年度：常勤弁護士数183名、総計6,219件、扶助3,249件、国選2,315件、有償655件 ※常勤弁護士数には、養成常勤弁護士等を含む。 ※左記扶助件数・国選件数・有償件数については、小数点以下を切り捨てたため、合計と総件数は一致しない。 ※扶助件数・国選件数について根拠資料を見直したため、基準値を含めた数値は平成30年度の業務実績報告書と一致しない。
(参考) 常勤弁護士数	採用数 (うち新スキーム)	21名 (18名)	15名 (14名)	25名 (23名)	24名 (21名)	5名 (0名)	※期末総数は、3月末日時点の人数である。 ※令和3年度は司法修習の時期が例年より後倒しになったことにより、司法修習終了直後の者の採

		退職者数 期末総数	38名 215名	32名 198名	22名 201名	31名 194名	16名 183名	用はなかった。同年度末時点で司法修習中の内定者数は17名であり、これらの者を令和4年5月に採用する見込みとなった。
--	--	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---

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	第3・2(1)イ 常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上 常勤弁護士の採用に当たっては、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、改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助を含め、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、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量を把握・分析し、配置人数の適正化を図るとともに、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果の把握を行い、常勤弁護士が担う各種業務の効率的な実施体制を構築する。また、地元弁護士会との協議を実施するなどし、常勤弁護士の活動に対する理解を求めつつ、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置に向けた取組を促進する。 改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助への対応を含め、常勤弁護士が各種法律事務を適切に取り扱えるよう、研修等の実施により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、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。 【指標】 ・常勤弁護士1人当たりの事件処理件数について、前年度比で3パーセント以上増加させる。							
中期計画	I・2(1)イ 常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上 (ア) 常勤弁護士の採用に当たっては、説明会等を活用し、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を確保する。そのため、常勤弁護士の給与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。 (イ) 全国的に総合法律支援を適切に実施できる体制となるよう、各地域における法的ニーズや事務所ごとの常勤弁護士の業務量を把握・分析し、常勤弁護士の配置人数の適正化に努めるとともに、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果の把握を行い、常勤弁護士が担う各種業務の効率的な実施体制を構築する。また、地元弁護士会との協議を実施するなどし、常勤弁護士の活動に対する理解を求めつつ、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置に向けた取組を促進する。 (ウ) 研修等の実施により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、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。 (エ) (ア)から(ウ)までの取組の実施に当たっては、常勤弁護士が、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等とともに、改正総合法律支援法により新たに加わった業務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に留意する。							

年度計画	I・2(1)イ 常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上 (7) 常勤弁護士の採用に当たっては、近時、その成果が支援センターの重要な課題となっていることを踏まえ、会場での説明会に加えて、コロナ禍に対応したウェブ就職説明会を実施し、遠方の司法修習生も参加しやすいような工夫を継続して行い、常勤弁護士の活動内容や魅力、充実した研修を受講できること、将来のキャリアプラン等を積極的に周知するなど様々な採用活動を行う。また、司法修習生のみならず、法曹実務経験のある弁護士を対象とした求人広告等も行うことで、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を確保する取組を進める。なお、常勤弁護士の給与については、実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考とする現行水準を維持する。 (4) 全国的に総合法律支援を適切かつ効率的に実施できる体制となるよう、常勤弁護士の配置人数の適正化を図るため、引き続き、各地域における法的ニーズや事務所ごとの常勤弁護士の業務量を把握・分析し、その配置人数の変更・調整を行う。また、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果の把握方法や常勤弁護士の効率的な業務実施体制についての検討を進める。さらに、常勤弁護士を地方事務所に配置できていない地域については、地元弁護士会に対し、常勤弁護士の活動に対する理解を求めるとともに、配置に向けた協議をするなど、常勤弁護士の配置に向けた取組を続ける。 (6) 常勤弁護士が、民事法律扶助事件や裁判員裁判対象事件を含む国選弁護等関連事件に適切に対応し、司法ソーシャルワークにも適切に取り組めるよう、常勤弁護士業務支援室、裁判員裁判弁護技術研究室及び専門的な外部講師等を活用するなどし、より実践的な研修を実施する。 また、中堅層を対象とする専門分野に特化した研修、常勤弁護士間において弁護技術や経験の共有を図るブロック別研修や実務トレーニー・実務トレーナー研修等を積極的に活用するとともに、法曹経験10年以上で、法律事務所のマネジメントや後進を指導するのにふさわしい常勤弁護士がメンターとして後進の育成をすることで、常勤弁護士の全体的な能力の向上を図り、支援センターの中核になって職務を行う人材を育成する。
------	--

主な評価指標	常勤弁護士の配置及び能力の向上に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績		自己評価		
業務実績等報告書（資料編）：【資料4、5、31、32、33、36】		評価	B	評価 B
1 採用		評価に至った理由		評価に至った理由
(1) 常勤弁護士採用のための就職説明会の開催、採用情報の周知等 ・ 司法修習生、司法試験合格者等に採用案内パンフレット等を配布 ・ 本部主催の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オンラインで開催（合計3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のものを含む就職情報を常時掲載 ・ 弁護士会や法科大学院等が主催する就職説明会に参加して採用情報等を告知（弁護士会は合計9回、法科大学院は合計3回、司法試験予備校は合計2回） (2) 常勤弁護士への関心を高めるためのエクスターンシップ実習生の受入れ、法科大学院生を対象とした業務説明会の開催等 ・ 本部主導による法科大学院から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10校の法科大学院から合計35名の法科大学院生を受入れ ・ 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、支部及び地域事務所において司法修習生を受入れ（合計92名） ・ 司法修習生、司法試験合格者、法科大学院修了生、法科大学院生及び大学生等を対象とした常勤弁護士による連続講演会（全12回）及び同講演会の録画視聴会の実施（1回） ・ 本部主導による法科大学院生を対象とした説明会をオンラインで開催（合計13回） ・ 大学や法科大学院において、常勤弁護士による講義を実施（合計13回） ・ 大学生や高校生向けイベントに参加し、常勤弁護士の業務を説明（合計5回） (3) 広報の強化による常勤弁護士の活動内容・採用に関する認知度向上 ・ 支援センターホームページ内「スタッフ弁護士採用サイト」の随時更新 ・ 常勤弁護士のPRポスターを作成し、全地方事務所、常勤弁護士が配置され		1 常勤弁護士の採用及び配置人数の維持 常勤弁護士の採用及び配置人数に関し、学生に向けた常勤弁護士の魅力等の周知活動や、司法修習生に向けた就職説明会を継続的に実施した。令和3年度の採用に関する事務も新型コロナウイルス感染症対策に配慮した方法（オンライン方式等）を用いて実施せざるを得ず、令和2年度に引き続き制限の多い状況であったが、積極的な広報活動の工夫等により、年度末時点の内定者数を含めれば、採用人数をおおむね維持することができる見込みとなった。 2 資質の向上 令和2年度の緊急事態宣言等を受けて中止・延期となっていた研修について、令和3年度はオンライン会議方式を積極的に活用することにより再開させ、常勤弁護士の能力向上のために各種研修を実施した。 また、メンター制度を導入するなど、若手の常勤弁護士に対するフォローアップを充実させた。		評価対象となる指標である常勤弁護士1人当たりの事件処理件数については、令和元年度以降、減少傾向にあったところ、常勤弁護士が司法ソーシャルワーク活動等を積極的に行い、各地のニーズに応じた役割を果たしたことなどもあり、事件処理件数を増加に転じさせ、前年度比3%増加という目標を達成した。 常勤弁護士の採用については、司法試験合格者・司法修習修了者の減少等の社会情勢の変化がある中で、就職説明会や業務説明会、種々の広報活動等を実施するとともに、法曹経験者の採用人数を増加させるなどし、必要な採用人数を確保した。 また、オンラインを活用するなどして、常勤弁護士の経験等に応じた各種研修の実施を継続するとともに、若手の常勤弁護士に対するフォローアップを充実させるためのメンター制度を導入するなど、常勤弁護士の資質の向上に努めた。 常勤弁護士の配置については、本年度は新規配置には至らなかったものの、弁護士会と協議を進めるなど、今後の新規配置に向けた取組を

ている支部及び地域事務所に配布するとともに、各関係機関等への配布を準備 ・ 常勤弁護士のドキュメンタリー動画を作成し、法テラス公式YouTubeで公開 ・ 法テラス公式Twitterによる採用イベント等の告知 ・ 「スタッフ弁護士Facebookページ」による採用イベント等の告知 ・ 前記サイト及びドキュメンタリー動画の案内チラシを作成し、説明会等で配布 (4) 総合評価のための面接の実施 日本弁護士連合会の協力を得て、支援センター職員としての資質ばかりでなく、弁護士としての資質にも着目した採用面接を実施 (5) 内定者へのフォロー体制整備 ・ 養成中の常勤弁護士による「養成スタ弁日記」を内定者にメール送信 ・ フォロー担当の常勤弁護士を選定 ・ 内定者交流会をオンラインで開催（合計3回） (6) 新規採用者の確保 以上の取組により、56名の応募者の中から、総合法律支援に意欲的な法曹経験者5名を新規採用。 なお、令和3年度は司法修習の時期が例年より後倒しになったことにより、司法修習終了直後の者の採用はなかった。同年度末時点で司法修習中の内定者数は17名であり、これらの者を令和4年5月に採用する見込みとなった。 2 配置 (1) 常勤弁護士の配置 ア 常勤弁護士の配置の必要性、配置人員の妥当性の検証 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するとともに、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し、必要に応じて、常勤弁護士の配置等について地方事務所執行部等に対するヒアリングを実施した。 民事法律扶助事件数や国選弁護事件数のほか、司法ソーシャルワークをはじめとする各地における常勤弁護士の各種役割等を踏まえ、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した。 以上の検討を経て、常勤弁護士を地方事務所に配置できていない地域については、地元弁護士会に対し、常勤弁護士の活動に対する理解を求めるととも	3 常勤弁護士の活動等 前年度に続いて、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、常勤弁護士は、司法ソーシャルワーク活動等を活発に行い、各地のニーズに応じた役割を果たしたこともあり、常勤弁護士の事件処理件数は前年度比で増加し、指標を大きく上回った。 4 評価 以上のとおり、年度計画に定めた常勤弁護士の採用、配置等の項目において、評価対象となる指標を大きく上回るとともに、所定の業務に取り組んだため、評価はBとした。	継続している。 以上の事情から、所期の目標を達成したと認められる。 なお、常勤弁護士の人数が減少傾向にある点については、次期中期目標期間において、就職説明会・業務説明会、法曹経験者の採用拡大等の取組を更に推進し、法的ニーズや業務量等に見合った適正な配置を可能とする十分な人数が確保されることを期待したい。 また、常勤弁護士の業務には、弁護士ならではの情報提供のほか、福祉機関等との関係構築や遠距離の出張を伴う法律相談等が必要な司法ソーシャルワークなどが含まれ、それらは事件処理件数のみでは十分に評価しきれない面があることに鑑み、次期中期目標においては、指標の内容が変更されていることから、同指標の下で、関係機関への訪問回数、同機関職員からの相談対応件数等の様々な要素を考慮するなどしながら、司法アクセス障害の解消に向けた常勤弁護士の役割が適切に評価されることを期待したい。 さらに、常勤弁護士が配置されていない地方事務所が複数存在していることから、引き続き、未配置事務所解消に向けた具体的な取組を進めるとともに、その検討内容・結果を示すことが求められる。
--	---	--

に、配置に向けた協議をするなど、常勤弁護士の配置に向けた取組を行ったが、配置の実現には至らなかった。 イ 配置人数等 令和3年度末時点における配置人数：183名 令和2年度末比：11名減 ウ 事務所ごとの配置人数の検討 前記アの検証を踏まえ、業務量等に応じた必要な常勤弁護士の配置を継続しており、適正な配置人数については検討を続けている。 (2) 常勤弁護士が取り扱う事件により生じる財政的効果の把握等 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・分析するとともに、事件の平均単価及び費用に係るデータを収集した。 以上の方法により把握・収集した情報やデータを基に事務所ごとの収支を試算した。 3 研修等 (1) 実践的な研修等の実施 以下の業務研修を実施した（合計29回）。 ア 養成中の常勤弁護士に対する研修 ① 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等の演習を行う研修 ② 民事研修：研修員等が実施した模擬法律相談に関する議論等を通じて、法律相談業務に関する基本的な技術を習得することを目的とした研修 ③ 赴任前業務研修：支援センターの法律事務所への赴任に当たり、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 イ 赴任中の常勤弁護士に対する研修 ① パーソナリティ障害対応研修：パーソナリティ障害を抱える相談者等に対応するに当たって必要とされる専門的知識及び技能の習得・向上を図ることを目的とした実践的な研修 ② 赴任2年目業務研修：労働事件演習、刑事演習等 ③ 赴任4年目業務研修：民事事例研究演習、法テラス組織概論及び法律事務		
---	--	--

所マネジメント等に関する研修 ウ 裁判員裁判に関する研修 ① 裁判員裁判事例研究研修：殺意否認事件のケース・セオリー、ストーリーと反対尋問、心神耗弱と量刑についての主張、「量刑グラフ」についての主張等をテーマとした事例研究 ② 裁判員裁判専門研修：取調べ対応についての助言・援助に関する研修 ③ 法医学研修：法医学の基礎知識を習得し、実践に活かすことを目的とした研修 エ その他の研修等 ① ブロック別研修：全国を9つのブロック（北海道・東北、関東A、関東B、中部、近畿、中国、四国、九州・沖縄）に分け、各ブロックにおいて講義・講演を策定して実施 ② 全国経験交流会：全国各地に赴任している常勤弁護士が各地での活動を報告し、現制度の在り方や問題点、今後の課題等について議論を実施 ③ 国際室による研修：難民支援、ハーグ条約案件に関する研修や在留資格に関する事例検討会等を実施 (2) 裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室の活用 ア 前記(1)アないしウの研修の企画・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見直しを随時実施 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・助言を実施 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・家事事件等に関する指導・助言を実施。なお、令和3年度から、ソーシャルワーカーとしての経験豊富な社会福祉士・精神保健福祉士を専門員として迎え、社会福祉士・精神保健福祉士の視点からの指導・助言を受けられる環境を整備 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・講評を実施 オ 常勤弁護士業務支援室による、赴任1年目の常勤弁護士及び1人事務所に赴任している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 カ 常勤弁護士業務支援室により、必要に応じて、赴任1年目の常勤弁護士等が赴任する法律事務所を訪問しての支援を実施 (3) 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）：１名（約９か月間） (4) メンター制度導入 養成期間満了後１年目及び２年目の常勤弁護士並びにこれらと同程度の法曹実務経験年数の常勤弁護士を対象に、シニア常勤弁護士が担当制で支援を行うメンター制度を、令和３年度から導入し、若手常勤弁護士への支援を実施した。		
--	--	--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1－3	一般契約弁護士・司法書士の確保		
当該項目の重要度、 困難度		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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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 弁護士数	(参考指標)	—	23,371人	23,740人	24,028人	24,056人	(参考情報) 平成29年度：22,346人 ※令和3年度については、第74期司法修習生の弁護士一斉登録が令和4年4月中旬にずれ込んだため、契約弁護士数には反映されていない。
民事法律扶助契約 司法書士数	(参考指標)	—	7,440人	7,453人	7,500人	7,525人	(参考情報) 平成29年度：7,294人
国選辩护人契約弁 護士数	(参考指標)	—	29,297人	30,160人	30,897人	30,950人	(参考情報) 平成29年度：28,585人 ※第74期司法修習生の取扱いについては、民事法律扶助契約弁護士数と同様
国選付添人契約弁 護士数	(参考指標)	—	15,177人	15,501人	15,886人	15,909人	(参考情報) 平成29年度：14,867人 ※同上
被害者参加弁護士 契約弁護士数	(参考指標)	—	5,250人	5,440人	5,570人	5,631人	(参考情報) 平成29年度：5,038人 ※同上

	D V等被害者法律 相談援助契約弁護士数	(参考指標)	—	1, 882人	1, 953人	2, 097人	2, 198人	(参考情報) 平成29年度：1, 716人 ※同上
--	-------------------------	--------	---	---------	---------	---------	---------	---------------------------------

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(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保 改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施や刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等について全国的に均質な業務の効率的な遂行を実現するため、弁護士会及び司法書士会と連携し、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努めるとともに、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。
中期計画	I・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保 改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施及び刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、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を全国的に均質かつ効率的なものとするため、弁護士会及び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求めることにより、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努めるとともに、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。
年度計画	I・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士、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並びにDV等被害者法律相談援助の担い手となる弁護士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするため、弁護士会及び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求めることにより一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図りつつ、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努める。

主な評価指標		一般契約弁護士・司法書士の確保			
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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料17、18、20、21、35、48、49】		評価	B	評価	B
1 民事法律扶助契約弁護士及び民事法律扶助契約司法書士の確保 日本弁護士連合会が実施を予定している講習会に、民事法律扶助業務（特定援助対象者法律相談援助を含む。）及び震災法律援助業務の資料を提供し、両業務の周知及び利用の促進を図った。47地方事務所において、弁護士会・司法書士会と連携しつつ、支援センターの業務に関する説明会や協議会を実施したほか、未開催の地方事務所においても、地方協議会の開催などを通じて、民事法律扶助契約弁護士及び民事法律扶助契約司法書士の確保や両業務の制度に対し、より深い理解を求めるための取組を実施した。 →民事法律扶助契約弁護士数：令和4年4月1日時点 24,056名 （令和3年4月1日時点から28名増加） 民事法律扶助契約司法書士数：令和4年4月1日時点 7,525名 （令和3年4月1日時点から25名増加）		評価に至った理由		評価に至った理由	
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 全地方事務所において、国選弁護等関連業務の周知のための説明会や協議会（弁護士会との共催を含む。）を開催したり、同業務周知のための説明資料の配布を行うなどして、同業務制度の周知を行った。 →国選弁護人契約弁護士数：令和4年4月1日時点 30,950名 （令和3年4月1日時点から53名増加） 国選付添人契約弁護士数：令和4年4月1日時点 15,909名 （令和3年4月1日時点から23名増加）		本部及び全地方事務所において、日本弁護士連合会、弁護士会等の関係機関と連携しつつ、説明会や協議会・意見交換を実施したり、説明資料を配布するなどして、一般契約弁護士・司法書士の確保を図った結果、民事法律扶助契約弁護士、民事法律扶助契約司法書士、国選弁護人契約弁護士、国選付添人契約弁護士、被害者参加弁護士契約弁護士、DV等被害者法律相談援助弁護士の契約者数がいずれも令和2年度より増加した。 また、地方事務所において民事法律扶助業務に関する研修等を実施したほか、説明会や協議会も複数回にわたり実施し、さらに、国選弁護等関連業務や犯罪被害者支援業務に関しても、新型コロナウイルス感染症対策に配慮した形式で研修、説明会及び協議会を実施し、各制度を周知してより深い理解を求めることで、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図った。 以上から、所期の目標を達成したものとする。		弁護士会・司法書士会と連携し、協議会等を実施して各制度に対する理解を求めることなどにより、各種の契約弁護士数・司法書士数を増加させた。 また、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で研修等を適切に実施することなどにより、弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に努めた。 したがって、所期の目標を達成したと認められる。 なお、民事法律扶助契約弁護士数の増加幅が、国選弁護人契約弁護士数等の増加幅と比較しても鈍化していることについては、その原因及び改善策の更なる検討が求められる。	
3 被害者参加弁護士契約弁護士及びDV等被害者法律相談援助契約弁護士の確保 (1) 日本弁護士連合会との協議の場において、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行った。また、地方事務所においても、説明会や協議会を通じて、被害者参加人のための国選弁護制度の周知を図り、契約弁護士の確保に努めた。 →被害者参加弁護士契約弁護士数：令和4年4月1日時点 5,631名 （令和3年4月1日時点から61名増加）					

うち女性弁護士数：令和４年４月１日時点 1,302名 (令和３年４月１日時点から24名増加) (2) 日本弁護士連合会との協議の場において、同連合会の犯罪被害者支援委員会委員、両性の平等委員会委員及び子どもの権利委員会委員に対し、DV等被害者法律相談援助の運用状況を説明するとともに、DV等被害者法律相談援助契約締結に向けての協力要請を行った。また、地方事務所においても、説明会や協議会を通じて、DV等被害者法律相談援助制度の周知を図り、契約弁護士の確保に努めた。 →DV等被害者法律相談援助契約弁護士数：令和４年４月１日現在2,198名 (令和３年４月１日時点から101名増加) うち女性弁護士数：令和４年４月１日現在758名 (令和３年４月１日時点から31名増加) 4 サービスの質の向上 (1) 民事法律扶助業務 前記１の説明会や協議会において、依頼者への制度説明、適切な事件管理と報告の徹底を求めるなどし、民事法律扶助制度に対し、より深い理解を求めることで弁護士・司法書士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするよう努め、サービスの質の向上を図った。 (2) 国選弁護等関連業務 ア 研修、協議会、説明会等の実施 40の地方事務所（支部を含む。）において、延べ112回、刑事弁護に関連した研修、協議会、説明会等を実施した（弁護士会等との共催を含む。）。その内容としては、新規登録弁護士を対象とした国選弁護・付添制度の研修や裁判員裁判の弁護活動に関する説明会、休日国選業務を含む国選弁護人等候補指名通知態勢に関する協議会などであった。 イ 報酬請求に関する規程等の周知 諸規程の正確な理解が的確な報告と過誤事案の防止にとって重要であるため、全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。）に対して、改訂後の報告書様式のホームページ掲載箇所の案内、「国選弁護報酬及び費用についての基本的な説明（FAQ）」の配布、並びに、被疑者釈放後の国選弁護人の復路交通費に係る取扱い及びいわゆるAT		
--	--	--

M窃盗事案における特別成果加算に係る取扱いの各変更等についての周知を行った。 (3) 犯罪被害者支援業務 全地方事務所において、犯罪被害者に対する法的支援を適切かつ充実したものとするため、被害者参加人のための国選弁護制度及びDV等被害者法律相談援助並びにこれらの制度に関連する法律業務につき、集合形式での実施のほかオンラインによる開催や書面での意見聴取・資料配布等、新型コロナウイルス感染症対策に配慮した形態で、以下の取組を実施した。 ・ 弁護士会主催の説明会、協議会等への参加 ・ 地方事務所主催の説明会、協議会等の実施 ・ 地方事務所・弁護士会共催による研修、説明会、協議会等の実施		
--	--	--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1－4	事務所の存置等		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】効率的で効果的な業務運営を実現するためには、事務所の存置等の必要性について不断の検討を行うとともに、必要な見直しを進めることが重要であることから、重要度は高い。 【難易度：高】事務所の存置の見直しについては、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、また、当該地域の住民や地方公共団体、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、難易度は高い。	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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	(参考指標)	—	10か所	10か所	10か所	5か所	(参考情報) うち2か所が被災地出張所 平成29年度：11か所（うち7か所が被災地出張所）
扶助・国選対応地域事務所数	(参考指標)	—	4か所	3か所	3か所	3か所	(参考情報) 平成29年度：4か所
司法過疎地域事務所数	(参考指標)	—	35か所	34か所	34か所	34か所	(参考情報) 平成29年度：35か所

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(3) 事務所の存置等 事務所については、あまねく全国において法による紛争解決に必要なサービス等の提供が受けられる社会の実現を目指す総合法律支援法の基本理念を踏まえつつ、存置・移設・設置の必要性について不断の検討を行うとともに、特に、出張所・扶助国選対応地域事務所・司法過疎地域事務所については、以下の見直しを進める。なお、司法過疎地域事務所の設置に際しては、引き続き、設置基準を設定した上で、具体的な検討過程を明らかにする。 ア 地方事務所と地理的に近接する出張所については、地方事務所との統合を含め、組織運営を合理化する方向での見直しを進める。 また、東日本大震災の被災地に設置している臨時出張所については、政府が定める復興・創生期間の終了時期等を踏まえた見直しを進める。 イ 扶助・国選対応地域事務所については、当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト等を踏まえつつ、組織の在り方を見直しを進める。 ウ 常勤弁護士を除く登録弁護士数が大きく増加した地域にある司法過疎地域事務所については、司法過疎地域事務所の設置趣旨に鑑みて、統廃合を含めた見直しを進める。
中期計画	I・2(3) 事務所の存置等 事務所については、総合法律支援法の理念を踏まえ、その存置・移設・設置の必要性について不断に検討し、必要な見直しを進める。なお、出張所、扶助・国選対応地域事務所、司法過疎地域事務所については、以下の点に留意する。 ア 出張所 地方事務所と地理的に近接する出張所については、維持コスト等を踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織運営を合理化する方向での見直しを進める。 また、東日本大震災の被災地に設置している臨時出張所については、政府が定める復興・創生期間の終了時期等を踏まえた見直しを進める。 イ 扶助・国選対応地域事務所 当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト、常勤弁護士の業務量等を踏まえつつ、組織の在り方を見直しを進める。 ウ 司法過疎地域事務所 常勤弁護士を除く登録弁護士数が大きく増加した地域にある司法過疎地域事務所については、その設置趣旨に鑑みて、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、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、当該司法過疎地域事務所における業務量、採算性等の要素を踏まえ、統廃合を含めた見直しを進める。 なお、司法過疎地域事務所の設置に際しては、引き続き、上記要素等を考慮した設置基準をあらかじめ設定した上で、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するなど、その検討過程を明らかにする。

年度計画	I・2(3) 事務所の存置等 事務所については、その存置・移設・設置の必要性について検討し、必要な見直しを進める。 ア 出張所 地方事務所と地理的に近接する出張所については、維持コスト等を踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織運営を合理化する方向での見直しに向けた検討を行う。 また、東日本大震災の被災地への設置を継続した2出張所については、被災地における需要や出張所の業務量、維持コストを踏まえつつ、必要な見直しを進める。 イ 扶助・国選対応地域事務所 扶助・国選対応地域事務所を設置した地域における一般契約弁護士の増加状況や、民事法律扶助事件及び国選弁護等関連事件の受任状況のほか、常勤弁護士の業務量や事務所の維持コスト等を踏まえつつ、その存廃について検討する。 ウ 司法過疎地域事務所 常勤弁護士を除く登録弁護士数が大きく増加した地域については、実働弁護士数だけでなく、当該地域の実働弁護士1人当たりの人口、法律事務取扱業務量、一般契約弁護士による民事法律扶助事件及び国選弁護等関連事件の受任状況のほか、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、更には当該地域に設置された司法過疎地域事務所における業務量や採算性等を踏まえ、その存廃について検討する。 また、上記要素等を踏まえて地域の需要の有無を分析し、需要が見込まれる地域の地方事務所を通じて関係機関に働きかけるなどしてその要望を吸い上げた上で、法務省及び日本弁護士連合会等と協働して新規設置に取り組むとともに、その検討過程を明らかにする。
------	--

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	
業務実績等報告書（資料編）：【資料5】		評価	B
1 出張所		評価に至った理由	
地方事務所と地理的に近接する出張所については、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、組織運営を合理化する方向での見直しに向けた検討を行った。また、東日本大震災の被災地への設置を継続した2出張所については、被災地における需要や出張所の業務量、維持コスト等を踏まえ、見直しに向けた検討を行った。		出張所については、業務量、利用者の利便性、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の執行部と協議を行うなどして、必要な見直しに向けた検討を行った。被災地出張所については、被災地におけるニーズや復興の状況等諸事情を踏まえ、見直しに向けた検討を行った。扶助・国選対応地域事務所及び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、新規設置や統廃合は行わなかった。	
2 扶助・国選対応地域事務所		出張所や地域事務所の新規開設・統廃合には、多大な時間・労力が必要とされる中で、平成30年度から令和2年度にかけて、複数の出張所や地域事務所の統廃合を実施したこともあり、令和3年度中は、出張所や地域事務所の新規開設・統廃合には至らなかったものの、新規開設等を行う地域の検討、地元弁護士会との協議を行うなど、新規開設等に向けた取組を継続した。	
3 司法過疎地域事務所		したがって、所期の目標を達成したと認められる。	
(1) 設置・存置等についての検討		なお、司法過疎地域事務所の新規開設については、各地域の需要の適切な把握、日本弁護士連合会等との協議等の取組を継続することが期待される。	
司法過疎地域事務所の設置基準を踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会等の意見を聴取した上で、当該地域の法律事務取扱業務量、採算性、既存の事務所の統廃合の可否等といった要素も含めて、支援センター本部で総合勘案した結果、令和3年度中の新規設置や統廃合は行わなかった。			
新規設置については、前年度に日本弁護士連合会との間で新たに設けた作業部会を継続しつつ、新規設置すべき地域の検討を行った上、地元弁護士会に対し、常勤弁護士の活動に対する理解を求めるとともに、設置に向けた協議をするなどしたが、本年度中の設置の実現には至らなかった。			
(2) 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・件数等を分析した結果に基づいて、常勤弁護士の配置人数の見直しを行い、各事務所の業務量等に応じた配置を進めた。			

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1－5	関係機関等との連携強化		
当該項目の重要度、 困難度		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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
各地方事務所において地方協議会を 毎年度開催する	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	49地方事務所	48地方事務所	50地方事務所	(参考情報) 平成30年度の合計回数：94回 平成31／令和元年度の合計回数：75回 令和2年度の合計回数：57回 令和3年度の合計回数：66回
地方公共団体、福祉 機関・団体への業務説明を 年度計画で定めた回数実施 する	1,000回以上	1,000回以上	1,013回	716回	—	556回	(参考情報) 令和2年度の合計回数：618回 ※令和2年度は年度計画において、 数値目標を定めていない。

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・3 関係機関等との連携強化 改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施や刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、支援センターの業務運営に当たっては、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関・団体と極めて密接な連携が必要であることに鑑み、関係機関連絡協議会及び地方協議会の開催等により、関係機関等との連携強化を図る。 【指標】 ・各地方事務所において地方協議会を毎年度開催する。 ・地方公共団体、福祉機関・団体への業務説明を年度計画で定めた回数実施する。
中期計画	I・3 関係機関等との連携強化 改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施や刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、支援センターの業務運営に当たっては、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関・団体との間の極めて密接な連携が必要であることに鑑み、本部においては関係機関連絡協議会を開催し、地方事務所においては地方協議会や業務説明を実施するなどし、関係機関等との連携強化を図る。
年度計画	I・3 関係機関等との連携強化 (1) 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。 (2) 各地方事務所において、地方協議会（これに代わる取組を含む）を1回以上開催し、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した上で、参加者からの意見を聴き業務運営の参考とする。なお、地方協議会の開催に当たっては、議題、開催時期・場所、開催回数に加え、オンラインによる開催等開催方法についても工夫し、特に議題については、改正総合法律支援法に基づく法的援助等の更なる周知・運用方法の改善や増加が見込まれる在留外国人への対応、自然災害対応など、支援センターを取り巻く昨今の問題を踏まえたものとする。また、参考となる取組・事例については、他の地方事務所にも共有する。 加えて、客観的な地域のニーズと利用し得る資源の分析を踏まえ、地域の実情に応じて、各地方事務所において、関係機関・団体との連携関係の構築・維持・強化を図るため、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等に対する業務説明を実施する。また、電話等法律相談など新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対する取組について、積極的に関係機関へ業務説明を行う。特に、地方公共団体、福祉機関・団体に対する業務説明については、地方協議会とは別に全国で1,000回（オンライン等によるものを含む。）以上実施する。

主な評価指標		関係機関等との連携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	
業務実績等報告書（資料編）：【資料37、38、39】		評価	B
1 関係機関連絡協議会の開催		評価に至った理由	
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（会場集合形式及びオンライン形式により各1回開催）。		地方協議会については、全国の50地方事務所において合計66回開催し、指標を達成した。 開催日時を決めて実施する方式の業務説明（オンラインを含む）の実施回数は556回であり、指標である1,000回（以上）の55.6%に留まった。その原因は、①新型コロナウイルス感染症が終息せず、対面による業務説明が困難であったことに加え、②関係機関側も同感染症に起因する各種対応（緊急小口資金及び総合支援資金申込の激増、生活保護申請の増加、感染リスクの高い高齢者・障がい者関係機関における感染症対策の徹底等）のため、オンラインを活用するとしてもなお、支援センターの業務説明に参加する余裕がなかったことにあると考えられる。このような結果となることが予想できたため、支援センターは、上記①②を解決する業務説明の方式として、地方公共団体、福祉機関・団体に対して、感染リスクゼロで、いつでも・どこでも見ることのできる動画配信による業務説明を推進した。令和3年度におけるこれらの地方公共団体、福祉機関・団体向け動画の再生回数は合計3,404回である。動画配信による業務説明の実績を考慮すれば、業務説明についての指標も、実質	
2 地方協議会の開催		評価に至った理由	
(1) 開催状況		全地方事務所における地方協議会の開催という指標について、過去2か年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の影響により目標未達成であったところ、本年度は、オンラインを活用するなどし、全ての地方事務所において合計66回の地方協議会を開催し、指標の目標を達成した。	
(2) 開催に当たり工夫した点等		また、被災者法律相談援助に関する地方公共団体や弁護士会等との協議、国際室におけるフレスク入居機関からの相談の引継ぎなど、各種関係機関等との連携強化を図った。	
地方協議会の開催に当たっては、司法ソーシャルワークの一層の展開を図るべく、連携先となる福祉機関・団体を中心に参加を呼びかけるとともに、支援センターにおける業務や昨今の問題をテーマとした。		もっとも、もう一つの指標である地方公共団体、福祉機関・団体への業務説明の実施回数は、目標である1,000回を大きく下回る556回にとどまった。	
(主な協議会のテーマ)		令和3年度においては、同感染症の影響が残ることを前提とした上で、業務説明の実施回数の目標を年度計画で設定しており、それにもかかわらず、実施回数が目標の半数程度にとどまったことに対しては、厳しい評価を与えざるを得ない。	
・ 司法ソーシャルワークについて（41回）		この点について、福祉機関等向けのY o o T u b e 動画を作成し、周	
・ 特定援助対象者法律相談援助について（33回）			
・ 高齢者・障がい者支援について（32回）			
・ 常勤弁護士の活動報告について（26回）			
・ DV等被害者法律相談援助について（19回）			
・ 新型コロナウイルス感染症に係る対応について（10回）			
開催形式については、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、複数の地方事務所においてオンライン形式で開催したほか、会場集合形式の場合は少人数での開催とするなど、感染予防に留意しつつ活発な意見交換がなされるよう工夫を講じた。			
また、実施結果及び聴取した意見等を踏まえて、新たな連携の在り方を検討した。			
(3) 参考となる取組・事例の共有			
これらの各地の取組・事例については、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。			

3 関係機関・団体との連携について (1) 対面・オンラインによる業務説明の実施状況 関係機関・団体との連携関係の構築・維持・強化を図るため、地方協議会とは別に、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等に対する業務説明を全国で745回（うちオンライン133回）実施し、そのうち、地方公共団体、福祉機関・団体に対する業務説明は556回（うちオンライン101回）であった。また、常勤弁護士を多数の福祉関係者の参加する「生活困窮者自立支援全国研究交流大会」（一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク主催）や「生活保護担当ケースワーカー全国研修会」（厚生労働省主催）の講師として派遣し、福祉と司法が連携することによって福祉の側に生じるメリットの説明を交えながら、支援センターの業務について説明した。 (2) 動画配信による業務説明 地方公共団体、福祉機関・団体に対して、次のとおり支援センターの業務内容や連携することによる福祉側のメリット等について分かりやすく解説したYouTube動画を作成し、関係機関を通じて周知した。 ア 地方公共団体、福祉機関・団体向け動画（福祉と司法の連携シリーズ）の作成 (ア) 法テラスの使い方～地域福祉機関との連携～（令和3年度再生回数1,498回） (イ) セーフティネットとしての法的支援（同再生数717回） (ウ) 福祉の現場にひそむ法的リスクシグナルの見つけ方（同再生数480回） (エ) 上手な法的支援の使い方 福祉と司法の座談会（同再生回数709回） イ 福祉機関等を通じた動画の周知 (ア) 困窮者支援情報共有サイトへの掲載 (イ) 地域福祉・ボランティア情報ネットワークメールニュース（社協版）への掲載 (ウ) 生活困窮者自立支援制度人材養成研修における周知 (エ) 生活困窮自立支援全国研究交流大会における周知 (オ) 生活保護担当ケースワーカー全国研修会における周知 (カ) 雑誌「生活と福祉」（全国社会福祉協議会出版部）への掲載 (3) 新型コロナウイルス感染症に関する取組についての業務説明 関係機関・団体を対象とした対面・オンラインによる業務説明745回のうち、電話等法律相談など、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に対する取組に關す	的に達成したといえる。 外国人支援に関する連携については、外国人在留支援センター（フレスク）内に設置された本部国際室において、他機関に寄せられる相談を積極的に引き継いだり、運営協議会や勉強会等を通じてフレスク入居機関との連携を深めた。また、外国人支援者に対してもセミナー開催を通じて、外国人支援に関する連携強化を図った。 以上に加え、業務実績記載の各種連携活動について、新型コロナウイルス感染症が終息しない中で着実に実施したことをふまえれば、所期の目的を達成したと考える。	知・配信することにより、動画による業務説明を試みるなどして、業務説明の実施回数の不足を補うように努めたことは評価できる。しかし、前記動画については、一人で視聴した場合や動画の一部のみを視聴した場合にも、再生回数が1回と計上されるのに対し、対面又はオンラインによる業務説明会を開催すれば、1回当たり相当数の参加者が業務説明を最後まで受けることが見込まれること等を考慮すれば、前記動画の配信によって、業務説明の実施回数の未達分を補ったとまでは認められない。 よって、所期の目標を達成するには至っていないと認め、前記評定とした。 なお、今後、Y o u T u b e 動画を業務説明の代替手段として使用する場合は、視聴人数、視聴方法、感想等を把握するためのアンケートを実施するなど、動画の効果を検証するための工夫を取り入れることが期待される。 また、外国人に対する法的支援に関し、外国人支援に詳しい弁護士等の活用や、外国人支援者との連携等に向けた更なる取組にも期待したい。
---	---	--

るものを96回（うちオンライン25回）実施した。また、YouTube動画において、電話等法律相談の実施や新型コロナウイルス感染症の影響により生活が困窮した事例における法的支援について説明した。 (4) 地方事務所における関係機関との連携促進に向けた取組 地方事務所における関係機関との連携を促進するため、本部と内閣府男女共同参画局との間で、性犯罪・性暴力被害に対する支援について、地方事務所と各地のワンストップ支援センターにおける組織的な連携・協力を進めることを確認した。 (5) その他の連携 厚生労働省令和3年度社会福祉推進事業「権利擁護支援の地域連携ネットワーク強化に向けた都道府県の支援体制強化のための研修のあり方調査研究事業」を実施し、今後、都道府県や福祉機関・団体の職員等を対象として実施が予定されている研修の教材として、権利擁護支援における福祉と司法の連携の意義や支援センターの活用方法等を解説する動画を作成した。 4 フレスク入居機関等との連携強化 外国人在留支援センター（フレスク）では、同所に設置された本部国際室を通じて、出入国在留管理庁を始めとする入居機関との連携が強化された。具体的には、他機関に寄せられる様々な相談のうち、法律問題や生活問題に関するものについて積極的に引継ぎを受けるなどして、連携を図った。また、週1回の運営協議会で各機関の相談対応状況やイベント情報を共有するとともに、必要に応じて各機関の相互理解を図るための勉強会を開催した。本連携により、東京出入国在留管理局が主催する「やさしい日本語研修」を地方事務所等が受講することが可能となった。 さらに、自治体や一元的相談窓口の相談員を含む全国の外国人支援者向けにオンラインセミナーを6回試行し、支援センターの業務を様々な現場で外国人支援に携わる人々に周知するとともに、要請に応じて他機関主催の研修に講師を派遣し、これらの人々の法的支援に関する知識獲得に貢献した。		
---	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2－6	適切な情報提供の実施		
当該項目の重要度、 困難度		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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
利用者満足度調査 における評価	5段階評価で平均 4以上の評価の維持	4	4.4	4.4	4.3	4.5	(参考情報) 平成29年度の調査結果：4.14
コールセンターの 対応件数	(参考指標)	—	362,709件	395,100件	349,533件	377,753件	(参考情報) 平成29年度：339,344件
多言語対応件数	(参考指標)	—	3,949件	4,725件	5,260件	6,065件	(参考情報) 平成29年度：3,163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	第4・1(1) 適切な情報提供の実施 利用者やニーズの多様化に対応するため、多様な方法での情報提供を実施するとともに、FAQ及び関係機関情報の充実を図る。 情報提供担当者に対する研修等の実施により、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、民事法律扶助をはじめ、利用者に最適な支援への確実かつ円滑な橋渡しを行う。 また、地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供の在り方について、コールセンターとの役割分担や関係機関との連携方法を踏まえた検討を行い、利用者のニーズや各地の実情等に応じた情報提供を適切に実施する。 【指標】 ・利用者満足度調査において、5段階評価で平均4以上の評価を維持する。
中期計画	Ⅱ・1(1) 適切な情報提供の実施 ア 利用者の多様なニーズに応じた情報提供を実施するとともに、最新の情報を常に把握し、FAQや関係機関データベースの情報の充実を図る。 イ 外部評価の結果を踏まえた研修を実施するなどして、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、最適な関係機関の紹介、民事法律扶助への迅速な取次ぎなど、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行う。 ウ 地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供業務に関しては、コールセンターとの役割分担を踏まえ、弁護士会・司法書士会、福祉機関等の関係機関との直接的な連携が可能であるという特性をいかした業務の在り方について検討し、利用者のニーズや各地の実情に応じた情報提供を適切に実施する。
年度計画	Ⅱ・1(1) 適切な情報提供の実施 ア ホームページ等を活用した情報提供や、増加する外国人利用者に対応するための多言語情報提供サービスの充実を図るとともに、関係機関に対するヒアリングを行うなどして、関係機関データベースに登載する情報を充実させる。また、最新の法制度情報を反映することでFAQの充実を図る。 イ 質の高いサービスの維持・向上を図るため、情報提供担当者に対して、外部評価結果を踏まえた研修を実施するほか、FAQや関係機関データベースを十分に活用できるよう指導する。また、最適な関係機関の紹介、民事法律扶助への迅速な取次ぎなど、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行うために、コールセンターと地方事務所の情報共有の仕組みを構築するなどして、その連携を強化する。 ウ 地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供業務に関し、法的トラブルを抱える関係機関の被支援者を弁護士・司法書士につなげたり、法的トラブル以外の問題を抱える支援センターの利用者を当該問題の解決につながる関係機関に取り次ぐなど、関係機関との双方向の連携による取組の試行を継続実施し、効果的な事例については、他の地方事務所にも共有する。 エ 利用者に対する満足度調査を実施し、その結果を踏まえ、必要に応じ、提供するサービスの内容等の見直しを行う。

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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料46】	評価	A	評価	A
支援センターの情報提供業務は、コールセンターと地方事務所において、日々多数の問合せに対応している。令和3年度のコールセンターの対応件数は、377,753件であり、前年度より28,220件増加した。また、地方事務所の対応件数は216,639件であり、前年度より14,428件増加した。	評価に至った理由		評価に至った理由	
1 利用者の多様なニーズへの対応 (1) 新型コロナウイルス感染症に関する取組 新型コロナウイルス感染症への対応では、前年度に開設したホームページ上の特設ページに掲載したQ&Aを適時に更新するなどして速やかに情報提供を行うなど、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。 (2) 高齢者・障がい者のニーズへの対応 全ての地方事務所において、聴覚障がい者への情報提供等に対応するための筆談器及び高齢者や耳が聴こえにくい方のために取り込んだ音声の周波数帯域を調整して聴こえやすくする機械を設置し、高齢者・障がい者が情報提供を利用しやすい環境を整備した。 (3) 外国人のニーズへの対応 ア 国際室での取組 外国人在留支援センター（フレスク）内に設置した本部国際室では、外国人に特化して面談及び電話による情報提供を行った（多言語情報提供サービスを利用した359件を含む令和3年4月1日から令和4年3月31日までの対応実績は837件）。同一フロアに多数の機関が同居している利点をいかすべく、弁護士を配置し、必要に応じて他の入居機関からの引継ぎ・同席相談にも対応している。地方自治体等の外国人相談・支援窓口や地方事務所職員からの相談・問合せにも随時対応し、外国人相談者の早期の問題整理に寄与した。 外国人の法的支援に必要な知識を持った弁護士を全国に増やして外国人相談者のニーズに適切に応えるべく、常勤弁護士等を対象に外国人支援研修を6回開催した。さらに、同研修につき、フレスク入居機関職員による受講を可能にし、外国人相談対応体制の充実に努めた。	利用者の多様なニーズや社会情勢の変化に対応するため、FAQや関係機関のデータベースを随時追加修正するなどした。特に、新型コロナウイルス感染症への対応ではQ&Aの更新と情報提供を行い、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。ホームページの新型コロナウイルス感染症Q&Aページの閲覧人数は86,250人となった。 外国人在留支援センター（フレスク）内に設置した本部国際室において、フレスク入居機関との同席相談を行ったり、地方自治体や地方事務所からの相談・問合せに対応するなど、早期の問題解決に寄与した。また、常勤弁護士等を対象とする外国人支援研修の開催、地方事務所における専門相談の開始など、外国人のニーズ拡大に適切に対応した。 情報提供担当者に対しては、第三者による客観的評価の結果を踏まえ、電話応対等に関する対処方法につき、音声ログのフィードバック等、実効的な研修を実施した。また、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行うために、コールセンターにおける資力要件確認やコールセンターへの電話の転送等を行うことにより、サービスの質の向上を		情報提供の利用者満足度調査における評価は、中期目標期間の中でも最も高い平均4.5（特に、コールセンターの評価は4.8）であり、目標を大きく上回る評価を得た。3段階評価の多言語情報提供サービスについても、2.9という高い評価を得たのみならず、情報提供担当者に対するフィードバックや研修を適切に実施するなど、サービスの質の更なる向上を図っている。 コールセンターの対応件数についても、業務縮小等の影響で減少していた前年度の件数を大きく上回り、ホームページの閲覧人数、地方事務所での対応件数及びメールによる対応件数も増加した。 また、フレスク内に設置された国際室において、他機関からの引継ぎ、同席相談に対応するなどしたほか、多言語情報提供サービスの利便性を向上させ、前年度を大きく上回る件数の多言語情報提供を行うなど、外国人支援のニーズ拡大に適切に対応した。 そのほか、FAQや関係機関のデータベースの更新を随時行ったほ	

イ 多言語による情報提供 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。同サービスは「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」の一つであり、現在は10言語に対応している。令和3年度においては、これまで対応できなかった、プリペイド携帯電話や一部のIP電話からの架電ができるように整備した。 ・多言語対応件数 6,065件（令和2年度：5,260件） また、多言語情報提供サービス及び民事法律扶助業務について説明した多言語リーフレット（10言語）を作成し、各地方事務所に設置した。 ウ 地方事務所での取組 外国人支援をテーマとする地方協議会を開催して、問題意識醸成のための活動を行った（愛知・三河）。また、関係機関や弁護士会の協力を得て、地方事務所において外国人向け専門相談を開始したり（三重）、一元的相談窓口等に外国人向け指定相談場所を設置した（岐阜）。 エ 職員の対応能力向上のための取組 外国人利用者を始めとする言葉の壁を抱える利用者への対応能力を向上させるため、東京出入国在留管理局在留支援部門が主催する「やさしい日本語研修」をコールセンター及び地方事務所等の職員が受講した。 (4) F A Qの追加更新・活用 F A Qをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。 ・データベース上のF A Qの随時更新及び件数増加 ・「キーワード検索」で表示されるよく利用されるF A Q 1,103件をホームページ上で継続公開 ・新型コロナウイルス感染症の発生を受けてホームページ上に掲載していたQ & Aを随時更新 → 新型コロナウイルス感染症Q & Aページ閲覧人数：86,250人（令和2年度：82,161人） <令和3年度F A Q更新等件数> ・新規追加件数：6件 ・更新件数（利用のないF A Qの登録抹消等を含む。）：274件 （なお、これらを含むF A Q登録総件数：5,105件（うち震災関連506件）） (5) 関係機関データベースの更新・追加	図った。加えて、地方事務所の情報提供専門職員に対する研修、意見交換会も実施し、支援センター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。 福祉機関等関係機関の支援を受けている方で、法的トラブルを抱えている方を弁護士・司法書士につなげる取組の継続に加えて、4か所の地方事務所・支部において生活上のトラブルを抱える利用者を福祉機関等に取り次ぐなどの連携モデルを構築し、双方向の連携による取組の試行結果を全国の地方事務所に共有するとともに、面談によるきめ細やかな情報提供の効果的な方法を検討した。その結果を踏まえ、第5期中期目標期間以降の、地方事務所における情報提供業務の基本方針を策定し、地方事務所に通知した。 利用者満足度調査では、ホームページにおけるアンケートで4.2、コールセンターにおけるアンケートで4.8、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、全体平均でも4以上の評価を得た。また、外国語話者に対するアンケートでは、令和2年度に引き続き3段階評価で2.9という高水準を達成した。 なお、コールセンターの対応件数は過去10年度において2番目に多い件数を記録した。メールによる情報提供件数は59,754件と過去10年度で最も多い件数となった。	か、新型コロナウイルス感染症に関するQ & Aの更新、高齢者や障害者に配慮した環境の整備等にも努め、利用者の多様なニーズに応じた質の高い情報提供を実施した。 以上の事情からすれば、所期の目標を上回る成果が得られたと認められる。 なお、次期中期目標期間においては、引き続き、対面や電話による情報提供を適切に実施するとともに、ホームページのF A Qの更なる充実、チャットボット等の活用により、情報提供の手段を多様化させることが期待される。
---	---	---

データベースをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。 ・ 関係機関データベースの継続的な更新及び新規登録 ・ 「相談窓口検索」のホームページ上での継続公開 <令和3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40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3,600件 （なお、これらを含む関係機関登録件数：約22,000件） 2 質の高いサービスの維持・向上 (1) 情報提供担当者のサービスの質の向上 ア 社会福祉士資格等を有する職員の配置と第三者による客観的評価の活用 福祉機関等との連携を模索する方針から、令和元年度から引き続き、全国に社会福祉士資格等を有する職員を配置できるよう採用に努めた。 また、第三者による客観的評価に基づき、コールセンターのオペレーターに対し個別に指導を行うとともに、当該評価による指摘を踏まえ、コールセンターや本部における研修計画・内容の充実に努めた。 イ 研修等 F A Q・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講義DVD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した。 また、地方事務所間をオンラインで結び、地方事務所における対応困難なケースへの対応の検討や、地方独自の取組等を共有する意見交換の機会を設け、情報提供業務の研さんに資する書籍を選定して地方事務所等に配布するなどし、支援センター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。 また、コールセンターのスーパーバイザー又はオペレーターに対して、権利擁護支援に関する研修を行った。 (2) 最適な支援への橋渡し 利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行うために、地方事務所のナビダイヤルによる振分機能の導入、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実施、話中電話（話中で応答でき	以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。	
---	------------------------------------	--

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）等のコールセンターへの自動転送（話中転送及び無応答転送）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。 ・ 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 ：64地方事務所（支部・出張所を含む（被災地出張所を除く））全て（令和２年度64地方事務所（支部・出張所を含む）） ・ コールセンターにおける資力要件確認サービス件数 ：64,669件（令和２年度37,275件） ・ ナビダイヤル振分機能導入事務所数：31地方事務所（支部・出張所を含む）（令和２年度22地方事務所（支部・出張所を含む）） ・ 話中転送及び無応答転送対象事務所数 ：32地方事務所（支部・出張所を含む）（令和２年度38地方事務所（支部・出張所を含む）） ・ 話中転送及び無応答転送件数：27,378件（令和２年度27,493件） ・ 内線転送件数：6,603件（令和２年度8,947件） ・ メールによる情報提供件数：59,754件（令和２年度：58,339件） 3 地方事務所の特性をいかした取組 福祉機関等関係機関の支援を受けている方で、法的トラブルを抱えている方を弁護士・司法書士につなげる従前の取組に加えて、４か所（長野、阪神、滋賀、青森）の地方事務所・支部において、法的トラブル以外の生活上の問題を抱える支援センターの利用者を自立相談支援機関や地域包括支援センター等の福祉機関等に取り次ぐ取組の試行を継続した。 ・ ４か所の事務所における取次件数：32件（令和２年度：46件） また、上記４事務所の取組方法を全国の地方事務所に共有するとともに、地方事務所の特性である面談によるきめ細やかな情報提供を効果的に実施する方法についても10か所（神奈川、長野、新潟、阪神、滋賀、富山、鳥取、宮城、函館、香川）の地方事務所・支部において試行を継続した。 上記の取組を踏まえて、第５期中期目標期間以降の、地方事務所における情報提供業務の基本方針を策定し、地方事務所に通知した。 基本方針においては、面談・電話による情報提供を基幹業務と位置付けた上で、各地域の実情に応じ、各事務所で一定の方針を定め、関係機関連携等の専門職員を		
---	--	--

活用した情報提供を関連業務として実施することを定めた。 4 アンケート調査の実施 利用者満足度調査の結果、平均で4.5の評価を獲得した。 (1) ホームページにおけるアンケート (満足度：5段階評価) 4.2（令和2年度：3.8） 対象者：地方事務所等、コールセンター、メールによる情報提供の利用者 調査手法：ホームページ上でのウェブによる利用者アンケート 調査内容：職員対応、内容の的確性、認知経路、利用状況 (2) コールセンターにおけるアンケート (満足度：5段階評価) 4.8（令和2年度：4.8） 対象者：コールセンター利用者 調査手法：情報提供利用直後にガイダンスによるアンケート実施 調査内容：オペレーターの対応についての満足度 (3) 地方事務所等におけるアンケート (満足度：5段階評価) 4.4（令和2年度：4.4） 対象者：面談による情報提供を受けた利用者 調査手法：情報提供利用直後に用紙交付によるアンケート実施 調査内容：職員の対応についての満足度 (4) 多言語情報提供サービスにおけるアンケート (満足度：3段階評価) 2.9（令和2年度：2.9） 対象者：多言語情報提供サービスを利用したスペイン語、ポルトガル語、インドネシア語話者のうち、アンケートへの協力に了承した者 調査手法：情報提供直後に通訳業者の聴き取り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		
---	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2－7	法教育事業		
当該項目の重要度、 困難度		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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般市民向け法教育企画について、 年度計画で定めた 回数実施する	100回以上	100回	148回	135回	—	114回	(参考情報) 令和2年度の合計回数：100回 ※令和2年度は年度計画において、数値目標を定めていない。 ※令和3年度は数値目標を50回に定めた。
一般市民向け法教育企画への参加人数を前年度同水準とする	4,000人以上	4,000人	6,828人	7,956人	—	—	(参考情報) 令和2年度の合計参加人数：5,425人 ※令和2年度は年度計画において、数値目標を定めていない。 令和3年度の合計参加人数：4,654人 ※令和3年度は年度計画において、参加人数についての数値目標を定めていない

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・1(2) 法教育事業 法教育関連事業を行う法務省その他の関係機関・団体との適切な役割分担を踏まえつつ、支援センターとして取り組むべき法教育事業の内容及び目標を具体的に定めた上で、法教育事業の充実を図る。 【指標】 ・一般市民向け法教育企画について、年度計画で定めた回数実施する。 ・一般市民向け法教育企画への参加人数を前年度同水準とする。
中期計画	Ⅱ・1(2) 法教育事業 法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関・団体との適切な役割分担を踏まえつつ、支援センターとして取り組むべき法教育事業は一般市民を対象とするものと位置付け、具体的な内容及び目標を定めた計画を策定した上で、同計画に基づいて一般市民向け法教育事業を実施する。
年度計画	Ⅱ・1(2) 法教育事業 支援センターが主として取り組むべき法教育事業は、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的としたものと位置付け、具体的な取組内容や方法に関する計画を策定する。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症に係る政府や地方自治体の方針等を踏まえて、同感染症に係る問題に直面した社会や国民生活の状況に応じた内容、オンラインセミナー等、多数の参加者を同時に会場に集めることなく事業を実施するための効率的かつ効果的な方法等について検討を引き続き進め、感染防止及び感染対策に十分配慮した上で、各地の実情に応じて、若年層や高齢者を対象とする企画、図書館や大学等との共催による取組等を重点的に実施するよう努める。その上で、新型コロナウイルス感染症感染拡大等の状況も踏まえつつ、全国で法教育企画を合計50回以上開催するよう努める。

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			
業務実績		自己評価	
業務実績等報告書（資料編）：【資料47】		評価	A
1 具体的な取組内容や方法に関する計画の策定		評価に至った理由	
令和2年度と同様、支援センターが取り組むべき法教育事業とは、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的とした取組であると定めた。 具体的な取組としては、令和2年度と同様、一般市民向けのシンポジウム、イベント、講演、講座等を実施することとしたが、令和3年度は新型コロナウイルス感染症に係る政府や地方自治体の方針等を踏まえて、同感染症に係る問題に直面した社会や国民生活の状況に応じた内容、オンラインセミナー等、多数の参加者を同時に会場に集めることなく事業を実施するための効率的かつ効果的な方法等について検討を引き続き進め、感染症対策に十分配慮した上で、各地の実情に応じて、若年層や高齢者を対象とする企画、図書館や大学等との共催による取組等を重点的に実施するよう努める計画とした。 本部においては、法教育事業に関するホームページでの情報発信、地方事務所が法教育企画を立案する際の参考とするための法教育教材などの資料の共有や、地方事務所の法教育事業に用いることを目的とした動画の作成を計画した。		法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ、支援センターの法教育事業を、主に一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的としたものと位置付け、これに沿った実施計画の策定・実施に取り組んだ。 全地方事務所において、一般市民に向けて開かれた企画を実施するなど各地において工夫を凝らしながら、一般市民向け講演会等を多数回実施し、法教育事業の充実を図った。 これらの取組により、令和3年度の一般市民向け法教育企画における実施回数は114回、参加人数は4,654人であった。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、実施回数の目標を50回に定め、参加人数の目標を定めず計画としていたが、結果的には、新型コロナウイルス感染症まん延以前の目標（実施回数100回以上、参加人数4,000人以上）を達成する実績を上げることができた。 これは、新型コロナウイルス感染症対策として、オンラインセミナー等の企画の試行を進める等、新たな取組も開始することにより、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい状況の中において	
2 法教育事業の取組		日本司法支援センター評価委員会による評価	
(1) 法教育事業の実施状況		評価	A
全地方事務所において、一般市民向けの講演会、意見交換会、常勤弁護士等による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して法的問題への対応能力の向上につながるような業務説明を実施した（合計114回。参加人数4,654人）。それらの実施に際しては、新型コロナウイルス感染症対策に十分配慮した企画とするなど、各地において工夫を凝らしながら、法教育事業の充実を図った。 ・オンラインセミナー等の企画（集合形式との併用含む。） 30件 令和3年度に地方事務所が実施した一般市民向けの取組のうち、図書館や大学等との共催による取組については、令和4年度以降も引き続き力を入れて取り組んでいきたいと考えている。これらの取組は、そのほとんどが共催先の施設を会場とした企画であり、広報活動についても図書館や大学側の協力を得られること		法教育事業を主に一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的としたものと位置付け、近年のニーズを踏まえ、若年層や高齢者を対象とする企画等を重点的に実施する旨の計画を立てた。 指標である法教育企画の実施回数について、新型コロナウイルス感染症の影響により対面での講演会等の実施が困難である中で、オンラインを活用するなどして適切な感染症対策を講じた上、法教育企画を継続して実施した結果、実施回数は目標を大きく上回った。 また、本年度は、参加人数に関する目標は設定していなかったものの、本年度の法教育企画への参加人数は、令和元年度以前の達成目標を大きく上回っており、高い評価に値する。 そのほか、図書館や大学等との共催による若年層向けの法教育企画や、相続や成年後見制度等を題材とする高齢者向けの法教育企画を実施するとともに、法教育事例集や法教育用動画を地方事務所と共有するなど、法教育事業の充実に向けて様々	

が多く、一定の参加人数を見込むことができることから、当センターの課題でもあった若年層を意識した法教育事業として位置付けている。 一方で、超高齢社会の中で、相続や成年後見制度等の法教育の重要性が増していることから、高齢者を対象とする企画についても引き続き行っている。 【主な実施例】 (埼玉) 名称：そなえる相続 実施内容：弁護士による講話 ※さいたま市立大宮図書館との共催でオンラインにて実施 参加者：一般市民 参加人数：15名 (大分) 名称：学生生活と労働問題 実施内容：弁護士による法律講座 ※大分大学の新入生を対象にオンラインにて実施 参加者：一般市民（大学生） 参加人数：308名（2回開催の合計人数） (旭川) 名称：知っておきたい終活のはなし～相続と遺言・任意後見～（※成年後見含む） 実施内容：弁護士による法律講座 ※旭川地方事務所管轄内の市民を対象にオンライン形式・集合形式の併用にて実施 参加者：一般市民 参加人数：66名 (山形) 名称：相続と遺言～この時代を生き生きと過ごすために～ 実施内容：弁護士による法律講座 ※老人クラブ会員を対象とした集合形式での法律講座 参加者：一般市民（高齢者等） 参加人数：56名 (愛媛)	も、試行錯誤しながら、企画回数及び参加人数のいずれにおいても高い水準を達成したものであって、良い成果を得られたものとする。 また、大学との共催による企画を実施することで若年層向けへの法教育の充実を図ることができた。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。	な取組を行っている。 以上の事情から、所期の目標を上回る成果を得たと認められる。
---	--	--

名称：SNSトラブルと法的問題 実施内容：弁護士による法律講座 ※弁護士作成の動画を用いてオンラインにて実施 参加者：一般市民（大学生） 参加人数：114名（2回開催の合計人数） (2) 法教育事業に関するホームページでの情報発信 支援センターのホームページ上に、法テラスが行う法教育についての説明や地方事務所が実施を予定する法教育イベントの告知、イベント実施後の報告を掲載した。 (3) 法教育実施事例集の作成と共有 法教育事業に関する計画に従い、地方事務所において、法教育企画を立案する際の参考とするために、地方事務所が令和3年度に実施した法教育企画の内容を取りまとめた「法教育実施事例集」の最新版を本部で作成し、地方事務所に共有した。今後も最新の事例を取りまとめ作成していく予定である。 (4) 法教育教材の製作と共有 地方事務所で実施する一般市民向け法教育での利用素材として、本部において1本10分程度の動画を3本製作した（「ブラックバイト編」・「もうけ話編」・「消費者トラブル編」。公開は令和4年度以降。）。 また、札幌地方事務所と本部が共同で1本20分程度の動画を2本（「成年後見編」・「養育費編」）製作し、YouTubeで公開した。		
---	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2－8	民事法律扶助業務		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】改正総合法律支援法により新たに追加された特定援助対象者法律相談援助及び司法ソーシャルワークは、関係機関との連携の下、法的問題を抱えているが法的サービスを自発的に求めることが期待できない高齢者・障害者等を対象に実施するものであり、超高齢社会の到来を迎えることを踏まえると、重要度は高い。	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数について、中期目標期間を通じて増加させる	中期目標期間を通じて増加	6,941件	6,941件	6,584件	5,240件	5,119件	
連携を契機とした巡回・指定相談場所相談件数	(参考指標)	—	2,468件 ※	2,671件	1,282件	1,115件	(参考情報) ※ 前記「福祉機関との連携を契機とした法律相談援助件数」の内数
連携を契機とした出張相談件数	(参考指標)	—	1,373件 ※	1,357件	1,372件	1,500件	(参考情報) 平成29年度：1,131件 ※ 同上
特定援助対象者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	570件	668件	743件	789件	(参考情報) 平成29年度（1月24日～3月31日）：122件 ※ 前記「連携を契機とした出張相談件数」の内数
平成30年7月豪雨に係る被災者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	12,905件	5,677件	—	—	(参考情報) 平成30年度は平成30年7月14日から平成31年3月31日まで

							令和元年度は平成31年4月1日から令和元年6月27日まで
令和元年台風第19号に係る被災者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	—	16,285件	19,042件	—	(参考情報) 令和元年度は令和元年10月18日から令和2年3月31日まで 令和2年度は令和2年4月1日から令和2年10月9日まで
令和2年7月豪雨に係る被災者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	—	—	4,077件	2,044件	(参考情報) 令和2年度は令和2年7月14日から令和3年3月31日まで 令和3年度は令和3年4月1日から令和3年7月2日まで
震災法律援助実施件数	(参考指標)	—	代理：216件 書類：0件 法律相談：54,765件	代理：100件 書類：36件 法律相談：50,944件	代理：678件 書類：4件 法律相談：47,101件	代理：786件 書類：1件 法律相談：490件	(参考情報) 平成29年度：代理：219件 書類：29件 法律相談：53,433件
電話等相談援助	(参考指標)	—	—	—	40,788件	54,336件	(参考情報) 令和2年度は令和2年5月11日から令和3年3月31日まで

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・2 民事法律扶助業務 福祉機関等との連携を強化し、改正総合法律支援法に基づく認知機能が十分でない高齢者・障害者等に対する新たな法的援助を適切に実施するとともに、全国的な取組として司法ソーシャルワークを推進し、高齢者・障害者をはじめ、自ら法的援助を求めることが期待できない者に対する適切な援助を行う。 また、より身近で利用しやすいものとなるよう、利用者の立場に立った運用を検討・実施する。なお、これらの実施に当たっては、司法修習を修了した者による社会還元を含む弁護士による公益活動との連携をも図るものとする。 【指標】 福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数について、中期目標期間を通じて増加させる。

中期計画	Ⅱ・２ 民事法律扶助業務 (1) 高齢者・障がい者等に対する支援の充実 福祉機関等との連携について多角的に検討し、改正総合法律支援法に基づく認知機能が十分でない高齢者・障がい者等に対する新たな法的援助を適切に実施するとともに、第３期中期目標期間において支援センターの新たな取組と位置付けた司法ソーシャルワークを全国的な取組として推進することによって、地方公共団体、福祉機関・団体との連携を契機とした法律相談援助等を効率的かつ効果的に実施する。 (2) 利用者の利便性の向上 民事法律扶助がより身近で利用しやすいものとなるよう、指定相談場所相談の活用や専門相談の充実など、利用者の立場に立った運用を検討・実施する。
年度計画	Ⅱ・２ 民事法律扶助業務 (1) 高齢者・障がい者等に対する支援の充実 改正総合法律支援法に基づく認知機能が十分でない高齢者・障がい者等に対する法的援助や司法ソーシャルワークの取組を通じた法的支援の実施状況を把握し、担い手となる弁護士・司法書士を確保するとともに、司法書士の更なる活用を促進するなどして、実施体制の更なる充実を図る。 また、地方公共団体、福祉機関・団体に対し、改正総合法律支援法に基づく認知機能が十分でない高齢者・障がい者等に対する法的援助や司法ソーシャルワークの取組を周知する。 さらに、地方公共団体、福祉機関・団体の施設を指定相談場所に指定するほか、福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助等を効率的かつ効果的に実施する。 (2) 利用者の利便性の向上 民事法律扶助をより身近で利用しやすいものとするため、地域の実情や増加する外国人利用者のニーズに応じて、弁護士会や司法書士会と連携・協議しつつ検討を行う。例えば、電話等法律相談援助の継続の検討や連携機関との間でのオンラインによる相談体制の構築、連携を通じた司法サービスへのアクセス困難者の対応、指定相談場所相談の活用、外国人利用者のためのタブレット型通信端末を利用した通訳サービスの提供などの方法により、相談体制及び相談方法の充実を図る。 本年７月２日まで実施される令和２年７月豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助について、引き続き万全を尽くすとともに、新たに自然災害が発生した場合に備えて、同援助等の実施結果を把握する。

主な評価指標		民事法律扶助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	
業務実績等報告書（資料編）：なし		評価	B
1 高齢者・障がい者等に対する支援の充実		評価に至った理由	
(1) 法的支援の実施体制の充実		令和3年度における「福祉機関等との連携を契機とした相談件数」の総数は前年度より121件減少したが、これは、新型コロナウイルスに感染した場合にリスクが高い高齢者・障がい者が利用を控える傾向にあったことによるものと考えられる。	
ア 令和2年度から全国の地方事務所において実施している「地域戦略」（地域の実情に応じ、司法アクセスに関する地域のニーズ、利用し得る支援センター内外の資源を的確に把握した上で、関係機関との連携のもと、地域の司法アクセスに関する課題を効果的・効率的・持続的に解決していく取組）を継続するとともに、この取組を促進するため、司法アクセス拡充のための体制整備の結果を測定することが可能な指標を検討した。また、司法アクセスに関する地域のニーズを的確に把握するための資料となる「地図で見る民事法律扶助」（市町村別の民事法律扶助における人口当たりの件数を地図を用いて可視化したもの）を更新し、支援センター内で共有した。		しかし、こうした状況下においても、特定援助対象者法律相談援助は前年度よりも46件増加したほか、指定相談場所に指定した地方公共団体、福祉機関・団体は前年度よりも13か所増加した。	
イ 組織内でのノウハウ共有によって地域戦略の実施を促進するため、積極的な取組を行っている地方事務所の事例を題材とした意見交換会を開催（参加職員数45名）したほか、地域の弁護士との具体的な連携方法についての座談会を開催し、その模様を支援センター内部のニュースレターに掲載した。		弁護士会・司法書士会など関係機関と連携・協力しながら、専門相談の充実を図るとともに、専門相談を標榜するか否かにかかわらず、相談内容に配慮した相談運営を行ったほか、通信端末を利用した通訳方式を導入するなど、利用者の利便性の向上に努めた。	
ウ 日本弁護士会連合会及び日本司法書士会連合会と定期的に協議を実施し、平成29年度に開始した特定援助対象者法律相談援助の実施状況を共有するとともに、担い手となる弁護士・司法書士の確保に努めた。		被災者法律相談援助においても、令和2年7月豪雨に継続して対応し、6,121件の相談実績をあげた。	
(2) 地方公共団体、福祉機関・団体への周知		新型コロナウイルス感染症の影響により、面談による法律相談の実施が困難となったことから、令和2年5月から電話	
ア 認知機能が十分でない高齢者・障がい者等に対する法的援助や司法ソーシャルワークの取組を解説する4種類のYouTube動画を作成・配信した（再生回数2,207回）。			
イ 地方公共団体や福祉機関・団体の職員に多く読まれている雑誌に、各地における司法ソーシャルワークの取組事例を紹介する記事を5回寄稿した。			
(3) 連携を契機とした法律相談援助の実施			
ア 連携を契機とした法律相談援助を計5,119件実施した。			
		福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数については、前年度よりもやや減少したものの、これは、同相談の主な対象が、新型コロナウイルス感染症に感染した場合にリスクが高いとされる高齢者・障害者等であるため、その利用を控える傾向にあったことによるものと考えられ、やむを得ない事情があったといえる。	
		このような状況下においても、福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助のうち、出張法律相談については件数を増加させたほか、特定援助対象者法律相談援助件数や、電話等相談援助件数も増加させており、真に支援が必要な高齢者・障害者に対しては、各種制度を利用するなどして、適切に法律相談を実施したと評価できる。	
		また、地方公共団体や福祉機関・団体との協議、福祉機関等向けのYouTube動画の作成・配信等によって特定援助対象者法律相談援助等の周知を図ったり、福祉機関等を	

イ 前記アの実施件数のうち、巡回・指定相談場所相談によるものは計1,115件であった。また、指定相談場所に指定した地方公共団体、福祉機関・団体は、前年度より13か所増え、計270か所に達した。 ウ 前記アの実施件数のうち、出張相談は計1,500件であった。そのうち、特定援助対象者法律相談援助は計789件であった。 2 利用者の利便性の向上 (1) 専門相談の実施 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、21地方事務所（支部・出張所を含む。）（令和2年度20地方事務所（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、高齢者・障がい者等の問題に関する専門相談を実施した。 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・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体制を取ったほか、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。 ウ 増加する外国人利用者のニーズに応じて、自治体と相談窓口等に関する協議を行い、自治体の外国人相談実施施設を指定相談場所に指定するなどした。また、通信端末を利用した通訳方式を導入して、相談体制の充実を図った。 (2) 被災者法律相談援助の実施 令和2年7月豪雨に被災者法律相談援助が適用され、令和3年度も引き続き対応した結果、適用開始（令和2年7月14日）から令和3年7月2日までの相談実施件数は6,121件となった。 3 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者、相談担当者等の感染リスクを回避するため、全国的に面談による法律相談を縮小・中止せざるを得ず、これに代わる相談の仕組みを求められたことから、関係機関の協力を得て迅速に業務方法書を改正し、令和2年5月から「音声及び動画による法律相談援助（電話等相談援助）」を実施した。令和3年度の相談実施件数は54,336件となった。 また、地方公共団体、福祉機関・団体に対し、対面での業務説明の実施を控える	等相談援助を開始し、令和3年度は54,336件の実績をあげた。 以上のことから、福祉機関等との連携を契機とした相談件数は前年度より減少したものの、連携を契機とした出張法律相談件数及び特定援助対象者法律相談援助実施件数は増加しており、所期の目標はおおむね達成したものと考えられることから、自己評価をBとした。	指定相談場所としたりするなど、高齢者・障害者の司法アクセス拡充のための取組を継続した。 さらに、同感染症の影響を踏まえ、令和2年5月に導入した電話等相談援助を継続したほか、福祉機関・団体等への対面での業務説明の代わりにオンラインを利用した業務説明を実施するなど、社会情勢の変化にも迅速かつ柔軟に対応した上、DV、高齢者・障害者等の問題に関する専門相談の実施、外国人利用者向けの通信端末を利用した通訳方式の導入等の利用者の利便性の向上にも取り組んだ。 以上の事情から、所期の目標を達成したと認められる。 なお、今後も、前記感染症に関する影響は一定程度残るものと考えられるが、その中でも、巡回相談・出張相談を積極的に実施するなどして高齢者・障害者等に対する支援の更なる充実を図るほか、弁護士その他の専門家が同席し、多分野にわたる問題の整理・解決を図る相談会を実施するなどして民事法律扶助の利用につなげるなど、より身近で利用しやすい民事法律扶助の実現に向けた取組が期待される。
---	---	---

代わりに、オンラインによる業務説明会を実施したほか、支援センターの利用の方法や福祉と司法が連携するメリットについて分かりやすく解説した法テラス（公式）YouTubeチャンネル掲載用の動画を作成した。さらに、法的支援が新型コロナウイルス感染症の影響により生活困窮に至った方へのセーフティネットとして機能することを説明した分かりやすいチラシを、支援センターのホームページに掲載し、厚生労働省や全国社会福祉協議会を通じて福祉関係者へ周知を行った。		
---	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2－9	国選弁護等関連業務		
当該項目の重要度、 困難度		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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
被疑者国選弁護事 件における24時間 以内の指名通知の 割合を前年度同水 準とする	全地方事務所 ・支部 (61地方事務所)	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	(参考情報) 平成29年度：99.9%
被疑者国選弁護事 件の受理件数	(参考指標)	—	78,780件	80,145件	76,073件	72,308件	(参考情報) 平成29年度：63,839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	第4・3 国選弁護等関連業務 刑事訴訟法の改正に伴い被疑者国選弁護事件が大幅に増加することも踏まえ、各地方事務所・支部において、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間での協議を定期的に行うなどして、常勤弁護士の活用も図りつつ、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。 裁判所等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等に候補を通知するまでの時間について具体的な目標を設定し、迅速かつ適切な指名通知を行う。 また、弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議や研修の実施に努め、国選弁護等サービスの質の向上を図る。 【指標】 ・被疑者国選弁護事件における24時間以内の指名通知の割合を前年度同水準とする。
中期計画	Ⅱ・3 国選弁護等関連業務 (1) 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、刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大及び指名通知が困難な特殊な事案についても念頭に置いた上で、各地方事務所・支部単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各年度に1回以上、定期的な協議を行う。 (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を設定し、その目標時間内に適切な指名通知を行うよう努める。 (3) 弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議、法改正等の制度変更や裁判員裁判に関する研修等により、十分な知識・経験を有する国選弁護人の選任が行われるよう努める。
年度計画	Ⅱ・3 国選弁護等関連業務 (1) 各地方事務所・支部において、国選弁護人等の迅速かつ確実な選任態勢を確保するため、被疑者国選弁護の対象事件拡大後の受理件数の増加への対応状況及び指名通知が困難になるおそれがある特殊事案を踏まえ、裁判所及び弁護士会を始めとする関係機関との間において、定期的な協議の場を1回以上設ける。 (2) 各地方事務所・支部において、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、その目標時間内に適切な指名通知を行う。 (3) 本部及び各地方事務所・支部において、弁護士会及び裁判所と連携・協力して、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議、法改正等の制度変更、裁判員裁判に関する研修等を実施することで、十分な知識・経験を有する国選弁護人の選任が行われるよう努める。

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		
業務実績等報告書（資料編）：【資料29、50】		評価	A	評価 A
1 迅速かつ確実な選任態勢に関する関係機関との協議 全地方事務所・支部において、指名通知が困難になるおそれがある特殊事案への対応、休日国選の指名通知態勢、新型コロナウイルス感染症の影響や災害により事務所閉鎖等が発生した場合における指名通知業務の継続等を議題として、裁判所及び弁護士会等との間で、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会を1回以上実施した。 その延べ回数は460回（令和2年度448回）（個別事件に関する協議含む。）に及んだ。		評価に至った理由		評価に至った理由
2 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 (1) 目標時間の設定（全地方事務所・支部） 被疑者国選弁護事件：原則数時間以内、遅くとも24時間以内に設定 被告人国選弁護事件：原則24時間以内、遅くとも48時間以内に設定 国選付添事件：原則数時間以内、遅くとも48時間以内に設定 (2) 目標時間の実施状況 全地方事務所・支部において、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。 なお、被疑者国選弁護事件における指名通知業務は、新型コロナウイルス感染症の影響下においても継続して行い、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、ほとんどの事件について指名通知請求当日に指名通知を実施した結果、全事件のうち24時間以内に指名通知が行われた割合は約99.9%であり、前年度と同様の高い水準を維持することができた。		全地方事務所・支部において、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、対象事件の拡大によって受理件数が高い水準を維持している上、新型コロナウイルス感染症の影響への対応が求められたにもかかわらず、24時間以内における指名通知の割合が前年度に引き続き約99.9%という極めて高い水準を維持することができたところ、これは、日々の指名通知業務を各地の地方事務所において着実かつ適切に実施したことに加え、全地方事務所・支部と裁判所等の関係機関との間で実施された協議会等の成果と運用の確実な定着によるところが大きい。 さらに、刑事弁護等に関連した研修、協議会等も全国的に多数回開催し、国選弁護人等契約弁護士への知識付与を行っている。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。		全ての地方事務所及び支部において、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件及び国選付添事件について、国選弁護人等の指名通知が、設定された目標時間である24時間以内におおむね実施された。 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、平成30年6月に対象事件が拡大した後、受理件数が高い水準で推移している上、新型コロナウイルス感染症による業務への影響があったにもかかわらず、24時間以内の指名通知の割合は、99.9%という非常に高い水準を維持した。 これは、各地方事務所及び支部において日々の指名通知業務を適切に実施したことに加え、裁判所、弁護士会等との間で迅速かつ確実な選任態勢に関する協議を継続してきたことによるところが大きく、高い評価に値する。 加えて、地方事務所等において、弁護士会等と連携し、刑事弁護等に関連した研修を実施するなどして、国選弁護等サービスの質の向上に努めている。
3 刑事弁護に関する関係機関との連携・協力、協議等の実施 40の地方事務所・支部において、刑事弁護に関連した研修、協議会ないし説明会の場を設け（弁護士会等との共催含む。）、その延べ回数は112回に及んだ。開催				

された研修等は、捜査段階の弁護活動に特化したもの、裁判員裁判における法廷弁護の技術に関するもの、控訴審や少年事件の弁護活動に関するものなどがあった。 また、本部においても、日本弁護士連合会と定期的に刑事弁護等に関する各種の協議を行った。		以上の事情から、所期の目標を上回る成果を得たと認められる。
--	--	--------------------------------------

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2－10	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	

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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
巡回法律相談件数	(参考指標)	—	1,553件	1,121件	971件	844件	(参考情報) 平成29年度：1,044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	第4・4 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所を設置していない地域における司法過疎対策について、関係機関等との連携を含め、効率的で効果的な方策を検討し、その実施を図る。
中期計画	Ⅱ・4 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所を設置していない地域において、関係機関・団体が行う司法過疎対策との連携や巡回相談の実施など、効率的かつ効果的な形での司法過疎対策を検討し、その実施を図る。
年度計画	Ⅱ・4 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所を設置していない地域における司法過疎対策として、関係機関・団体との連携や巡回相談の活用など、効率的かつ効果的な方策を検討する。

主な評価指標	司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策			
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			
業務実績等報告書（資料編）：なし	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	
常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域での巡回法律相談を継続して実施するとともに、利用者の属性に着目した法的サービスの提供として、福祉機関、弁護士会及び支援センターとの間で締結した協定に基づく司法過疎地域の福祉施設における生活困窮者向けの巡回法律相談や、精神科病院に入院されている方など、支援センター事務所から必ずしも遠い場所で生活しているわけではないが支援センター事務所まで法律相談に赴くことが難しい方を対象とした巡回法律相談なども継続して実施した（巡回法律相談件数：令和2年度971件、令和3年度844件）。 前年度より巡回法律相談件数は減少したが、これは、関係機関・団体と連携し、これまで巡回法律相談を実施していた施設等を指定相談場所としたことによって恒常的に法律相談を実施する場所が増加し、その分巡回相談件数が減少したこと（指定相談場所の数：令和3年1月31日時点653か所、令和4年1月31日時点724か所）や、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年5月から電話等相談援助も開始され、面談相談が控えられたことが原因と考えられる。 このように、巡回法律相談を活用するとともに、関係機関・団体と連携することにより、司法過疎対策の効率的かつ効果的な方策を実施した。	従前に引き続き、関係機関・団体との協定に基づく生活困窮者向けのものをはじめとする巡回法律相談を新型コロナウイルス感染症まん延防止に努めながら実施するとともに、巡回法律相談を開催していた関係機関・団体の施設を指定相談場所として法律相談を実施するなど、関係機関・団体との連携を深めながら、司法過疎対策の効率的かつ効果的な方策を実施した。 これらを踏まえれば、新型コロナウイルス感染症の影響により、面談相談の実施が難しい状況が続く中においても、所期の目標を達成したものとする。		常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域での巡回法律相談、地方事務所等に赴くことが難しい利用者向けの福祉施設や病院における巡回法律相談等を継続して実施したほか、関係機関・団体と連携し、指定相談場所の数を大きく増加させた。 巡回法律相談の件数は前年度よりも減少したものの、これは、新型コロナウイルス感染症対策としての外出抑制のほか、これまで巡回法律相談を実施していた施設等を指定相談場所としたことや、令和2年5月から電話等相談援助が開始されたことによるところが大きいと考えられ、効率的かつ効果的な方策による司法過疎対策が実施されていると評価できる。 以上の事情から、所期の目標を達成したと認められる。 なお、今後も、巡回法律相談、電話等相談援助等による司法過疎地域における司法アクセスの向上が期待される。	

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2－11	適切な（犯罪被害者）支援・援助の実施		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】改正総合法律支援法により新たな法律相談援助が追加されたほか、第3次犯罪被害者等基本計画をはじめ、犯罪被害者支援業務等を行う支援センターに期待される役割は増しており、重要度は高い。	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 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
精通弁護士を前年度以上とする	前年度以上	3,736人	3,723人	3,781人	3,869人	3,925人	(参考情報) 平成29年度：3,736人
全地方事務所において、女性の精通弁護士を複数名確保する	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	(参考情報) 女性の精通弁護士数：971人（令和2年度 936人） 全精通弁護士数：3,925人（令和2年度 3,869人）
DV等被害者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	809件	832件	983件	972件	(参考情報) 平成30年度：809件（DV675件、ストーカー108件、児童虐待26件） 令和元年度：832件（DV705件、ストーカー108件、児童虐待19件） 令和2年度：983件（DV841件、ストーカー121件、児童虐待21件） 令和3年度：972件（DV857件、ストーカー76件、児童虐待39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	第4・5(1) 適切な支援・援助の実施 第3次犯罪被害者等基本計画をはじめ、政府として取り組む犯罪被害者支援施策に適切に対応すべく、支援センターにおける対応事例の分析、犯罪被害者等のニーズのくみ上げ等を行うとともに、これを踏まえた業務の改善、職員への周知等を実施し、犯罪被害者支援に携わる職員の能力向上を含めた適切な支援体制を整備する。 弁護士会、警察等の関係機関等と連携し、改正総合法律支援法に基づくストーカー・DV・児童虐待の被害者に対する新たな法律相談援助をはじめ、犯罪被害者等のニーズに応じた適切な援助を実施する。 各地方事務所において、当該地域におけるニーズを踏まえつつ、犯罪被害者支援に精通している弁護士を適切に紹介できる態勢を整備する。 【指標】 ・精通弁護士数を前年度以上とする。 ・全地方事務所において、女性の精通弁護士を複数名確保する。
中期計画	Ⅱ・5(1) 適切な支援・援助の実施 ア 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設け、そのニーズ等をくみ上げるとともに、対応事例を分析するなどの取組も実施し、必要に応じて業務の改善や職員の能力向上を図る。 イ 改正総合法律支援法に基づくDV等被害者に対する新たな法律相談援助を適切に実施するとともに、経済的に余裕のない犯罪被害者がその後の手続を希望した場合には、民事法律扶助制度等を確実に利用できるよう、弁護士会、警察等の関係機関等とも連携しながら、犯罪被害者等のニーズに応じた支援が実施できる体制を整備する。 ウ 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を確保し、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は、地方事務所単位で複数名確保できるよう努める。
年度計画	Ⅱ・5(1) 適切な支援・援助の実施 ア 各地方事務所において、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設け、聴取した意見等からニーズを酌み上げるほか、職員に対し、支援センターにおける対応事例等を踏まえた二次的被害の防止のための方策等の研修を実施する。 イ DV・ストーカー・児童虐待が重大な社会問題化していることを踏まえ、犯罪被害者等のニーズに応じた適切な支援を実施するため、DV等被害者に対する電話等法律相談援助の継続の検討や連携機関との間でのオンラインによる相談体制の構築を図ることにより、法律相談援助を適切に実施する。また、潜在化しやすいDV・児童虐待による被害への支援に関して、配偶者暴力相談支援センター等、関係機関との連携をより推進・強化するとともに、当事者及びその支援者に対する制度周知の徹底を行い、支援体制の充実に取り組む。さらに、経済的に余裕のない犯罪被害者が希望した場合には民事法律扶助制度を利用できるよう、弁護士会をはじめとする関係機関との連携関係の維持・強化を図る。 ウ 弁護士会等の関係機関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、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士については、全地方事務所で複数名確保する。

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					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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料34】			評定	A	評定	A
1 犯罪被害者等のニーズの把握と職員の質の向上			評定に至った理由		評定に至った理由	
(1) 犯罪被害者等や関係機関・団体からの意見聴取等 地方事務所において、合計1,473の関係機関・団体を通じて聴取した意見・要望から犯罪被害者等のニーズを把握するとともに、被害者支援連絡協議会やDV防止法第9条の趣旨に基づき設置された地域ネットワークの中で開催される協議会への参加のほか、犯罪被害者週間のイベントへの協力等を通じ、犯罪被害者等のニーズの把握に努め、それに沿った取組を行った。 また、地方事務所において、業務改善の参考とするため、犯罪被害者等からの意見や犯罪被害者支援に関する法制度等について、弁護士会等の関係機関との間で、情報交換・事例検討を行った。			犯罪被害者支援に携わる関係機関・団体との連携の維持・強化を図り、犯罪被害者等からのニーズを把握する取組や職員研修を実施した。 新型コロナウイルス感染症の影響下のニーズに応えるべく、引き続きDV等被害者法律相談援助における電話等による法律相談を実施するなどして、DV及び児童虐待においては前年度を上回る相談援助を実施することができたほか、本部及び地方事務所において、弁護士会等関係機関に対し、同援助をはじめとする犯罪被害者支援制度等の業務説明や制度周知に努め、連携の維持・強化を図った。また、DV等被害者に対する法律相談援助の適切な実施を図るため、引き続き内閣府担当部署と連携強化を図るとともに、弁護士会をはじめとする関係機関に援助の実施状況を共有し意見交換を行った。このほか、新たに犯罪被害者支援専用のウェブページを製作し、犯罪被害者支援ダイヤルへのアクセス改善を図った。		精通弁護士数を前年度から増加させ、女性の精通弁護士については、前年度に引き続き、全ての地方事務所で複数名確保するなど、評価対象となる指標の目標を達成した。また、女性の精通弁護士数も増加させたほか、精通弁護士の紹介までに要した平均日数は2.1業務日であり、速やかな取次ぎを実現した。	
(2) 二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等 児童虐待の被害者対応を適切に行うため、外部（NPO法人）講師による被虐待児への初期対応技術に関する研修（リフカー研修）を、九州ブロックの地方事務所から研修員を募り、福岡市において実施した。 性犯罪・性暴力被害者及びDV被害者に対する支援を適切に行うため、内閣府主催の「性暴力、配偶者暴力等被害者支援のためのオンライン研修」を受講し、全国の担当職員112名が延べ572講座を視聴した。 本部・コールセンターへ寄せられた犯罪被害者等からの意見等を本部関係課室、コールセンター及び地方事務所の間で共有し、犯罪被害者等の心情に配慮した対応を検討した。 人事課主催の階層別研修において、犯罪被害者支援業務に関する講義を行い、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、注意喚起を行うとともに、本部及び地方事務所職員が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40回参加した（本部15回、地方事務所（支部含む）25回）。			特に児童虐待への対応を強化するため、DV等被害者法律相談援助制度の概要を分かりやすく記載したポスター等を作成し、小中学校を中心とした関係機関		精通弁護士数は微増にとどまったとはいえ、犯罪被害者支援という業務の性質上、精通弁護士を確保することは容易ではないと考えられる中で、弁護士会等と連携しながら精通弁護士に関する二つの指標の目標を達成したことは、十分に評価すべきである。 DV等被害者法律相談援助の実施件数は、前年度から9件減少したものの、平成30年度及び令和元年度と比較すると、令和2年度に引き続き、高い水準の実施件数を維持した。	
2 関係機関との連携とDV等被害者法律相談援助の適切な実施等					これは、DV等被害者法律相談援助に関し、日本弁護士連合会等の関係機関・団体と連携し、意見交換、実施状況の共有、協力要請等を行っ	
(1) 関係機関との連携						
ア 本部における取組						

日本弁護士連合会犯罪被害者支援委員会、両性の平等委員会及び子どもの権利委員会との定期会議を開催し、DV等被害者法律相談援助に関する支援をテーマに意見交換を実施した。 日本弁護士連合会主催の犯罪被害者支援全国経験交流集会への出席、公益社団法人全国被害者支援ネットワーク主催の全国犯罪被害者支援フォーラムへの出席等、関係機関との連携強化に努めた。 成年年齢の引下げに係るいわゆるアダルトビデオ出演強要問題に対し、内閣府男女共同参画局担当部署と改めて組織的に連携・協力して対応することを確認し、全国のワンストップ支援センターと地方事務所との連携・協力体制強化の足掛かりとした。 イ 地方事務所における取組 弁護士会をはじめとする関係機関に対し、犯罪被害者支援に関する各種援助制度を含む支援センターの業務説明を行い、必要に応じて協議や意見交換を行った。 (2) DV等被害者法律相談援助の適切な実施等 令和元年度から、児童虐待についても法律相談援助を行っていることを児童向けに分かりやすく説明したポスター及びポケットカードの作成・配布に努めているところ、令和3年度においては、10の県及び佐賀県下の2市内にある全小中学校及び公立図書館等合計5,775施設へ配布して掲示を依頼し、さらに、児童虐待をテーマにした制度周知用アニメーション動画を制作して、法テラス公式YouTubeへ掲載するとともに動画広告として放映するなど、制度の周知に取り組んだ。 地方事務所において、それぞれ対応する弁護士会と定期的に協議を行いDV等被害者法律相談援助の実施状況を共有し、また、本部においては、日本弁護士連合会と協議を実施するなどして、同援助の適切な実施への協力を求めた。 DV等被害者法律相談援助の相談方法について、新型コロナウイルスの感染防止に配慮し、令和2年5月11日から開始した電話等による相談を、令和3年度においても引き続き実施した。 令和3年度援助実施件数：972件（DV857件、ストーカー76件、児童虐待39件） DV等被害者法律相談援助の対象者を含む全ての犯罪の被害に遭われた方が、支援センターの犯罪被害者支援をインターネット検索した際に、犯罪被害者支援	に掲示・配布を依頼するとともに、新たに制度周知用アニメーション動画を制作・公開するなどして更なる制度周知に取り組んだ。また、内部職員に向け、リフカー研修を実施して体制の強化を図った。 加えて、犯罪被害者からの要望の多い犯罪被害者支援に精通している女性弁護士については、全地方事務所において複数名確保した上、精通弁護士数は前年度より56名増加しており、紹介に要した日数は、2.1営業日となり、速やかに精通弁護士への取次ぎを実施することができた。 以上から、新型コロナウイルス感染症の影響下においても状況やニーズに合わせた方策を実施することに加え、専用のウェブサイトやアニメーション動画の制作など新たな取組を開始したことにより、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。	たこと、電話等法律相談を前年度に引き続き実施したことに加え、児童虐待被害者の法律相談援助に関するポスター・ポケットカードを作成して小中学校や図書館に配布したり、アニメーション動画等を制作・放映したりしたこと、犯罪被害者支援の専用ウェブページを作成し、ダイヤルアップ機能を設けたこと等の多様な取組の成果であると考えられる。 DV等の事案は、その性質上、被害者が自発的に援助を求めることが困難な場合も多く、被害が潜在化しやすい上、新型コロナウイルス感染症対策に伴う外出抑制等の影響があったにもかかわらず、DV等被害者法律相談援助について高水準の実施件数を維持した点は、高い評価に値する。 また、関係機関・団体と連携し、意見や要望を聴取して犯罪被害者等のニーズの把握に努め、犯罪被害者支援に関する法制度等について情報交換や事例検討を行った上、人事課による犯罪被害者支援業務等に関する研修の実施、NPO法人主催の被虐待児への初期対応技術に関する研修（リフカー研修）への参加、内閣府等の関係機関が開催する研修への参加、犯罪被害者からの意見の共有等、犯罪被害者支援業務の質の向上を図る取組も推進した。
--	---	---

ダイヤルへたどり着きやすくするための専用ウェブページを、法テラス公式ホームページとは別に制作し、携帯電話利用者向けにはダイヤルタップ機能を設けるなど、アクセス改善を図った。 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弁護士数は3,925名となった（令和2年度より56名増加）。また、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士を全地方事務所において複数名確保し、その合計数は計971名となった（令和2年度より35名増加）。 精通弁護士紹介は、本年度を通じて1,181件（令和2年度は1,252件）、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。 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、地方事務所職員を対象とした二次的被害防止のためのロールプレイ研修を行った。		このように、評価対象となる指標についてはいずれも目標を達成した上で、犯罪被害者支援業務の周知や、質の向上に向けた取組も十分に行ったと評価できることから、所期の目標を上回る成果が得られたと認められる。
--	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅱ．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			
2-12	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施		
当該項目の重要度、 困難度		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 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
2週間以内の支給 割合を前年度同水 準とする	前年度と同水準	100%	99.9%	99.0%	97.9%	99.0%	(参考情報) 平成29年度：100% 令和2年度の請求中、新型コロナウイルス感染症 による影響により通常とは異なる判断を要する請 求を除いた支給割合は、99.4%
請求件数	(参考指標)	—	3,111件	2,818件	2,758件	2,977件	(参考情報) 平成29年度：2,685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	第4・5(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 被害者参加旅費等支給業務について、裁判所との連携を図りながら、迅速かつ適切にその業務を遂行するよう努める。 【指標】 ・2週間以内の支給割合を前年度同水準とする。
中期計画	Ⅱ・5(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 公判期日に出席する被害者参加人に対する旅費等の支給については、裁判所と密接な連携を図りながら、受理から2週間以内で支給するよう努める。
年度計画	Ⅱ・5(2) 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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料57】	評価	B	評価	B
1 裁判所等との連携	評価に至った理由		評価に至った理由	
裁判所及び法務省と情報を共有し、迅速かつ適切な支給ができるよう、事前の支給見込額の照会に対応したり、請求書提出後に追加の事情聴取が必要な案件については受付後に速やかに裁判所に対応を依頼したりするなどの工夫により、書類の追完等が必要な案件であっても当初の請求から2週間以内に旅費を支給できるよう努めた。 また、被害者参加旅費等請求書及び聴取書兼送り事項書の書式について、これまでの運用状況から見えてきた改善点を反映させるべく、旅費支給業務に関するF A Qを整備して裁判所と共有するとともに、書式の見直しのための裁判所との協議を開始した。	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結果、全請求の99.0%について、請求の受理からおおむね2週間以内に支給することができた。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	
2 支給実績				
(1) 請求件数と支給額				
令和3年度における請求件数は2,977件、支給額は2115万6232円であった（令和2年度の請求件数は2,758件、支給額は1732万181円）。				
(2) 請求の受理からおおむね2週間以内の支給割合				
引き続き毎月3回の送金日を設け、全請求の99.0%について請求の受理からおおむね2週間以内の支給（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。				

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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			
3-13	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】支援センターは、主に国費によりその業務を運営する法人であることから、可能な限りの効率化を反映させた業務運営体制の整備を進める必要があるところ、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、重要度は高い。	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 (令和3年度予算額)	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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	1,882,558 ※	1,679,017	1,774,141	1,766,273	1,824,429	(参考情報) 人件費、公租公課、新規・拡充分は対象外 ※ 令和2年度予算額を基に3%の効率化減を織り込んだもの
	事業費(千円)	前年度比1%削減	1,293,530 ※	1,226,894	1,136,193	1,102,047	1,208,632	(参考情報) 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 ※ 令和2年度予算額を基に1%の効率化減を織り込んだもの

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 一般管理費及び事業費の効率化 役職員の報酬及び給与について、引き続き、国家公務員に準じた給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化・効率化を行う。 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、調達方法の合理化を図り、全体として効率化に努める。 【指標】 ・運営費交付金について、一般管理費（新規・拡充分、人件費及び公租公課を除く。）を前年度比で3パーセント以上削減する。 ・運営費交付金について、事業費（新規・拡充分、立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）を前年度比で1パーセント以上削減する。
中期計画	Ⅲ・1 一般管理費及び事業費の効率化 (1) 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制度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。 (2) 業務運営の効率化及び調達方法の合理化により、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及び拡充分等を除外した上で、毎年度、一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を前年度比3パーセント以上削減し、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）を前年度比1パーセント以上削減する。そのため、各種契約手続については、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。
年度計画	Ⅲ・1 一般管理費及び事業費の効率化 (1) 人件費については、パートタイム雇用など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制度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。 (2) 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人のニーズに応じた総合法律支援を的確に実施しながらも、業務運営の効率化及び調達方法の合理化を図る。 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及び拡充分等を除外した上で、一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を前年度比3パーセント以上削減し、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）を前年度比1パーセント以上削減する。また、各種契約手続については、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ととし、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ほか、入札手続において、より競争的になるよう、適切な入札資格要件の設定や提出書類の適正化を図る。

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			
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価	B
1 人件費の合理化・効率化 業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用して、休日国選対応の土日勤務を含めたパートタイム・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、労働法規を考慮しつつ、国の制度に準じた内容の給与規程を維持した。	評価に至った理由		評価に至った理由	
2 一般管理費及び事業費の効率化 (1) 一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充分を除く。以下同じ。）削減 令和3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1,882,558千円（前年度比41,237千円の減）とされたところ、執行額は1,824,429千円となり、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（予算額より58,129千円下回る）を実現した。 (2) 事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費、新規・拡充分を除く。以下同じ。）削減 令和3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1,293,530千円（前年度比55,038千円の増）とされたところ、執行額は1,208,632千円となり、1%の効率化減が反映された予算の範囲内で予算執行（予算額より84,898千円下回る）を実現した。	人件費について、労働法規を考慮しつつ、国の制度に準じた内容の給与体系を維持し、引き続き経費の合理化・効率化を図った。 一般管理費及び事業費については、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。 また、いわゆる性質随意契約のような競争的手法を用いることが困難な案件を除き、一般競争入札及び複数業者からの見積合わせ等の競争的手法により契約手続を行った。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		一般管理費を前年度比3%削減し、事業費を前年度比1%削減するという指標の目標を達成した上、各種契約手続の競争性の確保に努めたことなどから、所期の目標を達成したと認められる。 なお、次期中期目標期間においては、固定的経費である施設経費の削減目標が今期の3%から1%に変更されており、その目標の下での一層の効率化が期待される。	
3 各種契約手続の競争性、透明性、公平性の確保 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行うに当たり、いわゆる性質随意契約に該当するものを除き、一般競争入札等（総合評価落札方式や企画競争による随意契約を含む）の競争的手法を活用した。 随意契約に関しては、いわゆる少額随意契約の場合は、複数の業者から見積書を徴し、最も低額な見積金額を提示した業者と契約したほか、いわゆる性質随意契約の場合は、契約内容を十分精査し、見積内容に疑義がある場合は、再度見積書を徴するなどの工夫を行った。 なお、令和3年度の契約の状況については、別紙4のとおりである。				

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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			
3-14	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	

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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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%	95.2%	91.9%	93.3%	93.4%	（参考情報） 平成29年度：95.8%
① 1 コール当 たりの運営経費（コ ールセンター：係 数を乗じたもの）	中期目標期間を通 じて削減	795.3円 （平成29年度）	747.3円	714.2円	815.1円	758.4円	（参考情報） 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：平成29年度 795.3円）
② 1 コール当 たりの運営経費（コ ールセンター：係 数を乗じていないも の）	中期目標期間を通 じて削減	880.7円 （平成29年度）	845.2円	779.7円	929.3円	883.3円	（参考情報） コールセンターに係る全ての人件費を対応件数で 除した1 コール当たりの運営経費 （参考数値：平成29年度 880.7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5・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターの運営に当たっては、必要なサービス内容や一定の応答率を維持しつつ、効率的で効果的な運営を行う。 【指標】 ・ 応答率について、中期計画で定めた水準を維持する。 ・ 1 コール当たりの運営経費について、中期目標期間を通じて削減する。
中期計画	Ⅲ・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターにおける情報提供について、利用者のニーズを踏まえたサービス内容や応答率90パーセント以上を維持しつつ、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、効率的で効果的な業務運営方法を検討・実施する。
年度計画	Ⅲ・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターの運営に当たっては、利用者のニーズを踏まえたサービス内容や90パーセント以上の応答率を維持しつつも、曜日別・時間帯別の受電傾向を分析するなどしてオペレーターの効率的な配置を行い、1 コール当たりの運営経費の削減に努める。なお、1 コール当たりの運営経費の算出に当たっては、サービス内容ごとに要する業務量も踏まえるものとする。

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。）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			
業務実績		自己評価	
業務実績等報告書（資料編）：【資料7、8、43、44】		評価	B
1 オペレーターの効率的配置		評価に至った理由	
コールセンターの入電傾向を分析し、入電の多い平日午前中及び平日夕方に増員配置を行い、入電の少ない夜間・土曜日に減員配置を行うなどして、限られたオペレーター人員を効率的に配置し、業務の効率化を図った。 → 入電の繁閑予測に合わせてオペレーターを配置することにより、オペレーターの無駄な配置を抑制しつつ、応答率90パーセント以上を維持するとともに、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）する取組を継続した。さらに、全国の地方事務所のナビダイヤルに、音声自動応答によってコールセンターに自動転送する機能を追加する取組を拡大し、コールセンターの業務範囲を拡大して受電件数を全体として増加させることで、効率的な業務運営を実施した。		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、ナビダイヤルの音声自動応答によるコールセンターへの自動転送の拡大といった取組に加え、スマートフォン・携帯電話によるメール問合せ対応など、利用者の利便性の向上に資する従来からの取組も継続して実施しつつ、曜日別・時間帯別の受電傾向の変動を踏まえ、オペレーターを効率的に配置し、サービスに要したコストの構造について不断の分析・検討を行い、効率的な業務運営方法を検討・実施した。 令和2年度からオペレーターの待遇改善を図っており、令和元年度との比較では運営経費が増加しているものの、令和3年度は各種取組により対応件数を大幅に増やすことができたため、1コール当たりの運営経費を前年度に比べて抑えることができた。 応答率については、前年度にほぼ近い93.4パーセントを達成することができた。 以上からすれば、所期の目標を達成したものと考える。	
2 1コール当たりの運営経費		指標である応答率については、地方事務所からの話中転送・無応答転送等によってコールセンターの業務が拡大する中で、オペレーターの効率的配置等の工夫により、目標である90%以上の応答率を達成した。 また、1コール当たりの運営経費について、前年度は新型コロナウイルス感染症対策に伴うコールセンターの業務縮小等の事情によって増加していたところ、本年度はコールセンターの対応件数を増やしたこと等により、前年度からの削減に成功した。 したがって、所期の目標を達成したと認められる。 なお、次期中期目標期間においては、1コール当たりの運営経費に代えて占有率（業務関連時間に占める利用者対応時間の割合）を指標とすることとされているが、今後もコールセンターに係る人件費が適正なものとなるように努められたい。	
(1) 運営経費等の考え方			
コールセンター事業の効率化の状況を適切に計る指標とするため、平成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問合せ対応、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問合せ対応、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（令和元年度・令和2年度・令和3年度の3か年度の平均数値）は、それぞれ、1.23、1.63、1.62となる。			
(2) 1コール当たりの運営経費			
1コール当たりの運営経費は以下のとおりである。 ・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			

令和元年度 714.2円 令和2年度 815.1円 令和3年度 758.4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 令和元年度 779.7円 令和2年度 929.3円 令和3年度 883.3円		
--	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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			
3－15	民事法律扶助業務		
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	

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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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(2) 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、書面審査及び単独審査を活用するなどし、事務手続の合理化を図る。
中期計画	Ⅲ・2(2) 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行うとともに、全ての地方事務所において、書面審査の活用や、簡易な案件について単独審査とする取組を進め、事務手続の合理化を図る。
年度計画	Ⅲ・2(2) 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行うとともに、書面審査の活用や、簡易な案件について単独審査とする取組を進め、事務手続の合理化を図る。

主な評価指標	民事法律扶助業務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			
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価	B
事務手続の平準化・合理化の取組	評価に至った理由		評価に至った理由	
専門審査委員を活用し、判断基準等の共有を図るなどして、審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を進めた。また、審査に関する課題等について、民事法律扶助業務担当副所長会議を開催し、意見交換を行った。 慎重な判断が求められる案件等では面談審査を行う一方、全ての地方事務所において、書面審査の活用や簡易な案件について単独審査とする取組を進めている。特に書面審査については、全ての地方事務所において、単独審査に付すべき案件のほぼ100%を同審査で行った。	専門審査委員の活用など、審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行った。 また、民事法律扶助業務担当副所長会議を開催し、審査に関する課題等について意見交換を行った。 さらに、全ての地方事務所において書面審査、単独審査を活用する体制を整えるなど、事務手続の合理化を図った。 以上から、所期の目標を達成したものとする。		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅲ. 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			
3－16	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	

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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
地方事務所限りの 再算定の件数	(参考指標)		41件	29件	9件	10件	(参考情報) 平成30年度の不服申立て件数：合計342件 令和元年度の不服申立て件数：合計291件 令和2年度の不服申立て件数：合計301件 令和3年度の不服申立て件数：合計250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	第5・2(3) 国選弁護等関連業務 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上で、事務を適切に分担し、事務手続の合理化を図る。
中期計画	Ⅲ・2(3) 国選弁護等関連業務 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役割を明確にした上で、適切な業務分担を行い、事務手続の合理化を図る。
年度計画	Ⅲ・2(3) 国選弁護等関連業務 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しつつ、算定業務につき、今後の集約対象とする地方事務所について具体的な検討を進めるなどして、本部と地方事務所の適切な業務分担を行うとともに、事件数の変動等を把握し、事務負担傾向を分析するなどして、適時に必要な事務手続の合理化を図る。 また、地方事務所で行っている被害者国選弁護の報酬算定業務について、段階的に本部に集約することにより、業務の合理化・効率化を図る。

主な評価指標	国選弁護等関連業務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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料45】	評価	B	評価	B
国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定は、平成25年度から本部で集約して行っている。 一方、不服申立てについては、その判断が容易であり、本部による判断が明らかに必要でないと認めるときは、地方事務所（支部を含む。）においても再算定を可能としており、本部と地方事務所の適切な業務分担により事務手続の合理化を図っている。 令和3年度は、合計250件（令和2年度301件）の不服申立てのうち、10件（令和2年度9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 令和3年度：4.0% 令和2年度：約3.0% 被害者国選弁護関連業務における報酬・費用の算定及び算定結果の通知（算定業務）は、全国を5ブロックに分けて段階的に本部へ業務集約することとし、令和3年2月から開始した集約は令和4年1月1日をもって完了した。 集約に際しては、事務手順を見直すことで地方事務所から本部へ人員を移すことなく実施したことから、地方事務所毎に行っていた算定業務分の事務負担が軽減され、本部における事務手続も一元化されたことにより効率化されたため、大幅な合理化につながった。	評価に至った理由		評価に至った理由	
	国選弁護等関連業務では、令和3年度において、全体の不服申立件数が減少した一方、地方事務所限りの再算定件数及び同件数の割合は、前年度と同水準であった。これは、前年度以降、契約約款の解釈を巡る不服など本部での処理が相当といえる複雑な事例が大部分を占め、地方事務所限りで処理することが相当といえる簡易な事例等がほぼ見当たらない状況となっている中、本部で処理することにより、本部と地方事務所の適切な業務分担がなされてきた結果であり、事務手続の合理化が図られたといえる。 また、被害者国選弁護関連業務は、令和4年1月1日をもって全国の報酬・費用の算定及び算定結果の通知業務が本部に集約され、地方事務所の事務負担軽減と本部集約による業務の効率化が図られた。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4－17	自己収入の獲得等		
当該項目の重要度、 難易度	【難易度：高】 寄附金収入については、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における有償事件の受任等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、難易度は高い。	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
しょく罪寄附収入	(参考指標)	—	32,582千円	40,791千円	25,357千円	53,986千円	(参考情報) 平成29年度：36,935千円
一般寄附収入	(参考指標)	—	29,497千円	4,209千円	7,955千円	3,396千円	(参考情報) 平成29年度：3,988千円
司法過疎地域事務所における事業収益	(参考指標)	—	223,779千円	195,217千円	190,904千円	168,184千円	(参考情報) 平成29年度：173,721千円

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6・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・維持に努める。
中期計画	IV・1 自己収入の獲得 (1) 寄附金収入 寄附に関する広報や受入方法を工夫するなどして一般人からの寄附金の受入れを進めるなどし、寄附金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る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（事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得・維持に努める。
年度計画	IV・1 自己収入の獲得 (1) 寄附金収入 寄附金の受入れによる自己収入の獲得を図るため、寄附金の使途を分かりやすく例示して使途特定寄附につなげたり、税制上の寄附金控除制度を周知するなど、工夫した広報を行う。 (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。 (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（事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得・維持に努める。

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			
業務実績		自己評価	
業務実績等報告書（資料編）：なし		評価	B
1 寄附金収入獲得への取組		評価に至った理由	
・ 支援センターのホームページにて、寄附金に関する情報を発信		寄附金収入獲得への取組については、支援センターのホームページ及びTwitter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たり、契約弁護士用のチラシを配布したりするなどして、同制度の周知を図った。	
・ 法テラス（公式）Twitterにて、寄附金募集の記事を掲載		令和3年度は、高額寄附の受領により、しょく罪寄附の金額が大幅に増加した。一般寄附の寄附金額は減少したものの、寄附金額の合計額において令和2年度を大きく上回ったことから、今後も寄附金収入獲得の取組について、更に充実させるべく検討する。	
・ しょく罪寄附に関するポスターを地方事務所及び支部に掲出		有償受任等による自己収入について、司法過疎地域事務所における事業収益は前年度に比べて11.9%減少したが、その一方で、民事法律扶助事件の受任件数は昨年度とほぼ同数で、国選弁護・付添事件の受任件数は大幅に増加している。これを踏まえれば、上記事業収益の減少は、中期計画及び年度計画に掲げたとおり、まず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、その上で有償事件の受任等による自己収入の確保に取り組んだ結果と考えられる。	
・ 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		寄付金収入の獲得については、寄付金制度の周知等を図るため、SNSやポスター等の多様な手法を活用し、市民の関心や社会情勢等の他律的要因の影響が大きいとされる中で、寄付金の収入金額を前年度から大きく増加させた。	
<令和3年度実績>		司法過疎地域事務所における有償受任等による自己収入は減少したものの、これについては、当該地域の景気動向や一般の弁護士との補完性が求められるため、難易度が高いとされており、やむを得ない面がある。司法過疎地域事務所における民事法律扶助事件や国選弁護・付添事件の件数は、横ばい又は増加しており、民事法律扶助事件等に適切に対応した上で有償受任等による自己収入を確保するという年度計画に沿った取組を実施したと評価できる。	
しょく罪寄附 53,986千円（令和2年度 25,357千円）		したがって、所期の目標を達成したと認められる。	
一般寄附 3,396千円（令和2年度 7,955千円）			
計 57,382千円（令和2年度 33,312千円）			
2 有償受任等による自己収入			
常勤弁護士に対し、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ることにより、地域の実情に応じ、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件に積極的に取り組むよう促し、自己収入の確保に努めた。			
令和4年3月31日までに設置した34か所の司法過疎地域事務所の受任件数は、民事法律扶助事件が942件（前年度比0.3%減）、国選弁護・付添事件が527件（前年度比15.3%増）、有償事件が543件（前年度比0.5%減）となった。			
また、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による令和3年度事業収益は、168,184千円となった（前年度190,904千円）。			
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、それを継続した。			
(1) 事務所敷地の無償貸与（括弧内は地方公共団体）			
・ 被災地出張所法テラス気仙（大船渡市）			
(2) 事務所建物の無償貸与（括弧内は地方公共団体）			
・ 鹿角地域事務所（鹿角市）			

・ 鰯ヶ沢地域事務所（鰯ヶ沢町）	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く、被災地出張所の閉鎖等により減少となったが、それ以外の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。 以上から、所期の目標を達成したものとする。	
--	---	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅳ．財務内容の改善に関する事項に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4－18	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等		
当該項目の重要度、 難易度	【重要度：高】償還金収入は、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上、業務運営の自主性・自律性を高めるためにも、立替金債権を適切に管理し、償還金収入を確保することは極めて重要であることから、重要度は高い。 【難易度：高】立替金債権の回収については、資力の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、難易度は高い。	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 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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	令和3年度において90%以上	—	89.0%	89.7%	91.6%	93.0%	(参考情報) 平成29年度：88.1%
	償還滞納率	前年度以下	37.0%	37.3%	37.3%	33.1%	30.6%	(参考情報) 平成29年度：37.0% 平成28年度：38.2%

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6・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等 引き続き、悪質な償還滞納者への対応を含め、被援助者の属性・滞納理由等に応じた効率的かつ効果的な立替金債権の管理・回収（免除等による償却処理を含む。）を実施する。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者ではない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性について慎重に判断する。 回収見込みのある債権については、具体的な目標を設定した上で、高い償還率の維持に努める。 また、発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況や立替金債権の償還総額等に関するデータを業務実績報告書で開示する。 【指標】 ・償還率（「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」の割合）について、中期目標期間の最終年度において90パーセント以上を目指す。 ・償還滞納率（「当該年度末時点の償還残額」に占める「当該年度末時点の償還滞納額」の割合）について、前年度以下とする。
中期計画	IV・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収 (1) 引き続き、被援助者の属性・滞納理由等に応じた効率的かつ効果的な督促を実施するとともに、悪質な償還滞納者に対しては法的手続を活用するなど統一的な方針による対応を行い、償還金の回収に努め、償還率（「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」の割合）について、中期目標期間の最終年度において90パーセント以上を目指すとともに、償還滞納率（「当該年度末時点の償還残額」に占める「当該年度末時点の償還滞納額」の割合）について、前年度以下とする。なお、督促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。 (2) 償還の見込みがある立替金債権については、具体的な目標を設定した上で、高い償還率の維持に努め、償還の見込みがない立替金債権については、免除等による償却処理を含めた債権管理コストの削減を図るなど、効率的な債権管理を行う。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性について慎重に判断する。 (3) 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、立替金債権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	IV・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収 (1) 効率的かつ効果的な債権回収の実施 立替金債権の管理・回収について、引き続き、被援助者の属性・滞納状況等に応じた効率的かつ効果的な督促を実施する。具体的には、以下の取組により、償還率の向上に努め、償還滞納率の減少を図る。 ア 本部において、これまで実施してきた取組の効果を検証の上、全国一律の督促方針を立て、これに基づき、各地方事務所において、立替金債権の管理・回収計画を策定する。なお、各地方事務所における管理・回収計画の策定に当たっては、これまでの管理・回収状況について検証し、必要な見直しを行うものとする。 イ 被援助者の償還に向けた意識付けを強化するため、援助開始時等の機会を捉えて、償還制度や償還方法のほか、償還を滞納すると新たな援助が受けられなくなること等を説明する。 ウ 償還滞納状態の長期化を防止するため、本部において、滞納の初期段階で集中的な督促を行う。 エ 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。

(2) 効率的な債権管理の実施

償還の見込みがない立替金債権については、償却も含めてその処理を検討するほか、処理手続の合理化により債権管理コストの削減を図る。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性について慎重に判断する。

(3) 立替金債権の管理・回収状況の開示

発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータについて、業務実績報告書で開示する。

主な評価指標		民事法律扶助における立替金債権の管理・回収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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料55】		評定	A	評定	A
1 効率的かつ効果的な債権回収の実施 立替金債権の管理・回収について、被援助者の属性・滞納状況等に応じた各種督促を実施するとともに、債権回収をより効率的かつ効果的に実施するため、従来の督促方法等の見直しを行った。具体的には、以下の取組により、償還率の向上に努め、償還滞納率の減少を図った。 償還率93.0%（令和2年度比1.4%増）、償還滞納率30.6%（令和2年度比2.5%減） (1) 地方事務所ごとの立替金債権管理回収計画の策定・実施 各地方事務所において、全国一律の督促方針に基づき地方事務所ごとの立替金債権の管理・回収計画を策定し、実施した。なお、地方事務所と本部との督促の重複をなくすため、令和2年度から、地方事務所が督促を行う対象を進行中の事件の債権に限定した。 (2) 被援助者への償還の意識付け強化 被援助者に償還の必要性を意識付けるため、引き続き、援助開始時に「返済のご案内」を配布した。 (3) 生活口座登録の推進 継続的な償還を確保する上で有効な方策である生活口座からの自動引落を推進するため、援助開始時に被援助者に対して生活口座を登録するよう案内したほか、督促状に登録口座を変更できることを記載するなどし、生活口座の登録を促した。 (4) 償還率向上を図るための事務フロー見直し 被援助者から、援助申込時に立替金の引落口座に関する書類を提出させるなど償還に関する事務フローを見直し、償還率の向上を図った。 (5) 本部による集中的な督促 償還滞納状態を解消するため、本部において、以下のアないしウのとおり、集中的に督促を行った。 ア 収納用紙の発送 初回滞納から12か月滞納までの被援助者にコンビニエンスストア用収納用紙（以下「コンビニ収納用紙」という。）を発送 690,596件発送、11億9784万円を回収 イ 督促状の発送 3か月以上滞納している被援助者にコンビニ収納用紙に加えて督促状を発送		評定に至った理由 償還率を93.0%（令和2年度比1.4%増）に向上させるとともに、償還滞納率を30.6%（令和2年度比2.5%減）に減少させることができた。また、償還の見込みがない債権については、51億9366万円の免除・みなし消滅を実施した。 これに加えて、初期滞納者へのコンビニエンスストア用収納用紙を発送するほか、対象者の属性に応じた督促状を送付する等、集中的な督促を本部で行った。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものと考ええる。		評定に至った理由 立替金債権の回収は、資力の乏しい被援助者からの返済を求める必要があり、難易度が高いとされる中、評価対象となる指標のうち、償還率については、達成目標が90%以上であったところ、前年度比1.4%増の93.0%まで上昇させ、償還滞納率については、33.1%から30.6%にまで低下させており、いずれも目標を大きく上回ったといえる。 これは、被援助者への償還の意識付け、生活口座登録の推進、事務フローの見直し、集中的な督促などの取組を続けてきたことによる成果であると考えられ、高く評価することができる。 また、返済の見込みのない立替金債権については、債権管理コスト、他の被援助者との公平性等を考慮して検討した上、本部による一括償却を含め、免除・みなし消滅を適切に実施した。 以上の事情から、所期の目標を上回る成果を得たと認められる。	

した。発送に当たっては、滞納ステージ等を考慮して督促の効果が高いと考えられる者を対象にするとともに、個々の対象者の属性（引落口座未手続者、振込入金者等）に応じた督促文面を用いた。 73,110件発送、4308万円を回収 ウ 引落停止に対する督促 ゆうちょ銀行以外の金融機関からの引落は3回連続で失敗すると引落が停止となるため、引落が停止された被援助者に対し、引落を再開する旨を通知する督促状及びコンビニ収納用紙を発送した。 7,194件発送、1265万円を回収 (6) 支払督促の申立て 1年以上の長期滞納者に対しては、償還されない場合は法的手続を取る場合がある旨を通告し、なおも償還されない場合に裁判所へ支払督促を申立てていた。 ただし、新型コロナウイルス感染症の影響に鑑み、令和2年度から令和3年度の前半までは実施を取り止めていたものの、同感染症の感染拡大が落ち着いた令和3年度の後半には速やかに実施を再開し、20件の申立てを行った。 2 効率的な債権管理の実施 債権管理コストを削減するため、償還の見込みがない立替金債権について、償却も含めてその処理を検討した。 免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性を慎重に判断した。 通常の償却処理とは別に、10年間償還がなされていない債権等を対象として、本部による一括償却を実施した（3,590件、3億895万円）。 上記を含め、令和3年度は51億9366万円の免除・みなし消滅を実施した。 3 立替金債権の管理・回収状況の開示 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータは、業務実績等報告書（資料）にて開示している。		
--	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評定調書（Ⅳ．財務内容の改善に関する事項に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4－19	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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6・3 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。
中期計画	IV・3 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、一定の事業等のまとまりごとに適切にセグメントを設定し、セグメント情報を開示する。
年度計画	IV・4 財務内容の公表 財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、一定の事業等のまとまりごとに適切にセグメントを設定し、セグメント情報を開示する。

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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料56、58】	評価	B	評価	B
1 セグメント情報の開示 情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務等、センターの事業のまとまりごとに財務諸表（附属明細）及び決算報告書を作成し、業務実績等報告書にも同様の記載をした。	評価に至った理由		評価に至った理由	
2 各データの簡潔な説明 令和元年度から、平成30年9月3日付け「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」に基づいて作成した事業報告書において、貸借対照表、行政コスト計算書、損益計算書、純資産変動計算書及びキャッシュ・フロー計算書の各データに関する簡潔な説明を付して、決算情報を読み取りやすくする取組を実施しており、令和3年度も同様の取組を実施した。	業務実績等報告書に業務別セグメント情報を記載することなどにより、財務内容について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考え		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5－20	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
職員数（常勤弁護士を含む）	(参考指標)	—	930人 ※	935人 ※	943人 ※	899人 ※	(参考情報) 平成29年度：929人 ※ ※各年度3月31日現在

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7・1 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。
中期計画	IX・1 施設及び設備並びに人事に関する計画 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。
年度計画	IX・1 施設及び設備並びに人事に関する計画 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。

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			
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価	B
1 施設・設備の確保	評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) 職員の配置、業務量の変動等に合わせ備品整備やレイアウト変更等を行った。 (2) 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。	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。 また、業務量の変動等を考慮しつつ、平成30年度から正式導入した国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度に基づき、的確な人員配置を実施するとともに、業務量の変動等を更に適切に反映させるため新たな人員再配置計画について検討した。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	
2 人的体制の確保 (1) 業務量の変動に応じた人員配置 平成27年度に策定した大規模な人員の再配置計画に基づき、既存業務の業務量の変動等を適切に把握した上、その妥当性について確認し、令和4年度4月期の人員配置を実施した。 また、人員配置において業務量の変動等を更に適切に反映させるため、令和4年度中の新たな人員再配置計画の策定に向けて検討、準備を行った。 (2) 能力主義に基づく的確な人員配置 平成30年度から正式導入した国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度に基づき、的確な人員配置を実施した。				

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5－21	内部統制の確実な実施		
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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
理事長の招集によ る執行部会の開催 数	(参考指標)	—	21回	21回	22回	21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	第7・2 内部統制の確実な実施 (1) ガバナンスの強化 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態勢の充実・強化を図るとともに、理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたPDCAサイクルを機能させる。 (2) 監査の充実及びコンプライアンスの強化 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、監査の充実を図るとともに、職員に対する法令・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。
中期計画	IX・4(1) 内部統制の確実な実施 ア ガバナンスの強化 (ア) 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、理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたPDCAサイクルを機能させるため、本部においては、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、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充実・強化に努める。 (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の公共性に鑑み、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。 イ 監査の充実及びコンプライアンス強化 (ア) 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、監査技術の向上を図るとともにフォローアップ監査を計画的に実施するなど、監査の充実を図る。 (イ) 監査結果等を踏まえ、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、研修の実施等により職員に対する法令・規程等の周知を徹底することで、コンプライアンスの一層の推進を図る。
年度計画	IX・4(1) 内部統制の確実な実施 ア ガバナンスの強化 (ア) 理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたPDCAサイクルを機能させるため、次のとおり組織運営を行う。 ① 本部において、執行部会を定期的を開催し、決定事項については、速やかに組織内に伝達する。 ② 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。 ③ 地方事務所において、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。 (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。

イ 監査の充実及びコンプライアンス強化

- (ア) 外部研修機関が行う内部監査に係る専門研修等を活用することにより監査技術の向上を図り、業務執行部門の業務改善に役立つ指摘・助言等を行うとともに、過去の監査結果への対応状況に関するフォローアップ監査を計画的に実施する。
- (イ) 本部に設置している内部統制推進委員会主導の下、各種監査結果等の指摘事項等を分析し、リスクを評価した上、必要な措置について検討・実施し、その実施状況をモニタリングするとともに、法令や規程に基づいた適正な業務運営を行うために、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。

主な評価指標	内部統制の確実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			
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価	B
1 ガバナンスの強化	評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) 組織運営等 ア 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、本部事務局長等）を合計21回（7月・8月・12月は各1回、その他の月は各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。 イ 本部開催会議の開催状況 ① 全国地方事務所長会議・事務局長会議を開催（6月にオンライン形式、2月に集合・オンライン併用形式で開催） ② ブロック別協議会を開催（10月及び11月に全国を4ブロックに分けてオンライン形式で各1回（計4回）開催） ウ 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。 (2) 常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 全法律事務所に配布済みの法律事務所の運営に係る規程集について、その追加・差替え等の変更が生じた際には、各法律事務所へその旨を周知した。 また、法律事務所代表会議を開催し、法律事務所のマネジメント、各種規程と手続について周知等を図った。同日、シニア常勤弁護士会議も開催し、若手常勤弁護士への支援体制の在り方と常勤弁護士の資質・能力の向上に向けた方策を検討した。 さらに、以下の研修を実施し、常勤弁護士の業務におけるガバナンスの強化に取り組んだ。 ① 赴任を控えた養成常勤弁護士を対象とした赴任前研修 法律事務所のマネジメント講習、各種規程と手続に関する研修を実施 ② 赴任4年目の常勤弁護士を対象とする業務研修 法テラスの組織概論及び法律事務所マネジメントに関する研修を実施	本部においては、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。 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。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。 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者としての側面を持つ一方、支援センターの職員として、法律事務所の運営などの業務に従事する者としての側面も併せ持つので、法律事務所の運営、規程等の遵守などをより一層図るための取組を行った。 監事監査は、監事が全国の業務執行状況等を把握しつつ、理事長との意見交換を通じて意志疎通を図りながら実施され、監査結果等が報告された。内部監査及び情報セキュリティ監査は、事前の予		執行部会、全国地方事務所長会議、法律事務所代表会議等を実施し、支援センターの組織及び常勤弁護士の業務双方のガバナンスの強化に努めた。 また、監事監査、内部監査、情報セキュリティ監査、フォローアップ監査等を、一部オンラインを活用するなどして適切に実施するとともに、監査室員が外部機関主催の研修に参加して監査技術の向上に努めたほか、内部統制強化のための委員会においてコンプライアンスの一層の推進を図った。 以上の事情から、所期の目標を達成したと認められる。	

③ 法律事務所職員を対象とした法律事務所職員研修 常勤弁護士の業務を補助する法律事務所職員を対象として、法律事務所特有の会計事務、遵守すべきコンプライアンスについて特に留意すべき事項の周知を図る研修を実施することにより、常勤弁護士の業務におけるガバナンスの強化を図った。 2 監査の充実及びコンプライアンス強化 (1) 監査の実施 ア 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、令和3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、それらの結果を理事長へ報告した。 イ 内部監査（フォローアップ監査含む）（本部及び30地方事務所等） 内部監査は、令和3年度内部監査計画に基づき、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、本部事務局長及び担当部長へ報告したほか、監査対象事務所へも通知し、改善事項が認められた事務所には改善結果の報告を求め、その確認を行った。 また、3地方事務所を対象に、過年度の監査結果を踏まえたフォローアップ監査として、改善方策の取組状況についての実地監査を行った。 ウ 情報システム監査 当センターの情報システムにおいて、より適切なリスクコントロールを実現させることを目的として、令和3年度情報システム監査計画に基づき情報システム監査を実施した。 実施に当たっては、高度な専門知識と実務経験が必要となるため、一般競争入札により、府省あるいは自治体等を対象とした情報システム監査実績を有す	備調査を網羅的に行うことで業務実態を把握し、効率的に実施するとともに、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、一部の監査対象事務所についてはオンラインによる監査方式により対応した。いずれの監査においても、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、執行部や本部課室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も各事務所において改善を図っており、監査結果等が業務改善に役立てられている。 また、会計監査人監査との連携強化を図るとともに、監査室員が専門機関の実施する研修を複数回受講するなど、前年度に引き続き監査技術の向上を図る取組も実施した。 内部統制強化の取組については、業務管理小委員会において、内部監査結果の指摘事項のモニタリングを行い、その結果を本部関係課室と共有するなどして、業務改善の取組を推進した。また、コンプライアンス小委員会では、コンプライアンス強化週間の設定、チェックシートによるコンプライアンス・マニュアルに対する理解度テストの実施、定期的なコンプライアンス情報の発信等、様々な取組によりコンプライアンスの推進を図った。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	
---	--	--

る事業者を選定し業務委託した。監査人の所見によれば、各システムの運用保守プロセス等に関し、重大な指摘事項は検出されなかったが、監査後に行われた報告会には執行部及び情報システム管理課職員の参加を求め、監査結果の共有を行った。 エ 情報セキュリティ監査（本部及び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、令和3年度情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 情報セキュリティ監査については、平成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、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、その回答に基づいて、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、改善事項が認められた事務所に改善結果の報告を求め、それを確認した。 オ オンラインによる監査方式の一部導入 新型コロナウイルス感染症対策の観点から、8 地方事務所、11地域事務所及びコールセンターにおける内部監査・情報セキュリティ監査は、実地監査に代え、書面監査とオンラインによる聴取を組み合わせた方式により実施した。当該方式による監査の対象事務所には、従前より多くの資料の事前提出を求め、予備調査に時間を掛けることで、可能な限り実地監査に近い監査を行えるよう努めた。 (2) 監査技術の向上 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して、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、監査全体を効果的に実施できるよう努めた。 さらに、監査室長を含む監査室員は、外部機関主催による監査技術の向上のための研修を7回受講した。 (3) 内部統制強化のための取組及びコンプライアンスの推進 本部事務局長を委員長とする内部統制推進委員会の下部組織として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するとともに、コンプラ		
---	--	--

イアンスの一層の推進を図った。 ア 業務管理小委員会 令和2年度に実施した各種監査結果の指摘事項を分析し、その改善状況をモニタリングするとともに、令和2年度までに検討した結果、引き続き改善の必要があると判断した項目についてフォローアップした。 イ コンプライアンス小委員会 ① コンプライアンス・マニュアルの改訂 ② 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） ③ コンプライアンスのケース検討動画の作成 ④ 新規採用者研修において、コンプライアンスに関する講義を設定・実施 ⑤ 定期的なコンプライアンス情報の発信（2回） ⑥ コンプライアンス強化週間の設定によるコンプライアンスの周知・意識向上の推進		
---	--	--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5－22	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く、外部へ流失した場合には重大な影響が生じるおそれがあり、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、重要度は高い。	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和 2 年度	令和 3 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7・3 情報セキュリティ対策 支援センターが取り扱う情報の機密性に鑑み、政府のサイバーセキュリティ戦略本部の方針に準じたセキュリティ対策を実施する。
中期計画	IX・4(2) 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を踏まえて、政府のサイバーセキュリティ戦略本部の方針に準じたセキュリティ対策を講じる。
年度計画	IX・4(2) 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、情報セキュリティに関する体制を更に整備するとともに、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			
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価	B
1 情報セキュリティ対策基準の改正 令和3年7月の「政府機関のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改正を受け、改正点の整理を行う等、情報セキュリティ対策基準及び関連する規程の改正準備を進めた。また、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ための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）の設置要綱を改定し、より実効性のある体制を整備した。	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。 (1) 研修 情報セキュリティに関する研修につき、4級昇格者研修受講者に対して、最新の情報セキュリティ対策を盛り込んだ講義を実施した。 (2) 標的型攻撃メール対策訓練 任意の職員を対象に、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3回実施したほか、全職員を対象に、標的型攻撃を含む不審メールの適切な理解及びそれらへの防御策等の理解を促進するため、事務連絡を発出して注意喚起を徹底した。 (3) 教育・自己点検 職員の情報セキュリティ意識向上のため、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及び関連する規程の改正準備をするとともに、CSIRTの設置要綱の見直しを行い、情報セキュリティに関する体制を整備した。 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うとともに、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。		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5－23	業務内容の周知を図る取組の充実		
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、支援センターの業務内容が認知されることが前提となることから、重要度は高い。	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
業務認知度	中期目標期間を 通じて増加	15.2% (平成29年度)	16.7%	16.3%	16.4%	14.5%	(参考情報) 平成28年度：16.1% 平成27年度：14.6% 平成26年度：13.3%
ホームページの年 間ページビュー数	第3期中期目標期 間中の年間平均 以上	17,988,257PV	14,313,022PV	16,692,509PV	18,503,418PV	18,640,040PV	
名称認知度	(参考指標)	—	58.0%	56.3%	52.8%	52.1%	(参考情報) 平成29年度：54.9% 平成28年度：56.4% 平成27年度：50.6% 平成26年度：55.8%

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7・4 業務内容の周知を図る取組の充実 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業務内容を認知できるよう、地方公共団体等との連携を図りつつ、様々な媒体を活用し、効率的で効果的な方法により、業務内容の周知を図る。 【指標】 ・認知度調査における業務認知者の割合について、中期目標期間を通じて増加させる。 ・ホームページの年間ページビュー数を第3期中期目標期間中の年間平均以上とする。
中期計画	IX・4(3) 業務内容の周知を図る取組の充実 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業務内容を認知できるよう、本部において策定した広報活動方針及びこれを踏まえて各地方事務所において策定した広報計画に基づき、地方公共団体等との連携を図りつつ、様々な媒体を活用した効率的で効果的な広報活動を行う。 なお、広報活動に要した費用及びその効果について事後に分析・検証し、その結果を広報活動方針等に反映させる。
年度計画	IX・4(3) 業務内容の周知を図る取組の充実 ア 広報活動方針及び広報計画の策定 本部において広報活動方針を策定し、各地方事務所においてこれを踏まえた広報計画を策定した上で、これらに基づき、効率的かつ効果的な広報活動に取り組む。 なお、広報活動方針の策定に当たっては、これまでの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分析・検証し、その結果を反映させる。 イ 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ホームページやインターネット広告に加えて、テレビCMなど広報効果の高い媒体及び訴求力の高い動画を活用し、支援センターの業務内容等に関する情報を時世に即し、効果的に提供・発信する。 ウ 関係機関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関係機関を通じて支援センターの存在や役割を認知できるよう、地方公共団体、福祉機関・団体等の関係機関に対し、支援センターの業務内容等を的確に伝え、その認識・理解を深めさせる広報活動に取り組む。

主な評価指標		業務内容の周知を図る取組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			
業務実績等報告書（資料編）：【資料26、27】			評定	B		
1 広報活動方針及び広報計画の策定			評定に至った理由		評定に至った理由	
(1) 本部において策定した令和2年度・3年度の広報活動方針及び地方事務所が同方針を踏まえて策定した担当地域における広報計画に従い、本部・地方事務所の広報活動を可能な限り連動させることにより、支援センターを十分に認知していない年齢層などを重点的なターゲットとして継続的かつ計画的に効果的な広報活動を実施した。			令和元年度の広報活動の効果分析に基づいて策定した複数年度にわたる広報活動計画に従い、地方事務所と連携して、同計画を精力的に実施した。広く国民に認知され、必要な時に支援センターを想起して問合せにつながることを目指し、特に、支援センターの業務内容についての認知度（業務認知度）を上げることに重きを置いた広報活動を実施した。特に、現在の若年層における認知度の低さが、将来にわたって全体の認知度を更に減退させる要因とならないように、この層を対象とした広報策を講じた。		指標である業務認知度と参考指標である名称認知度は、前年度を下回ったものの、これは、新型コロナウイルス感染症対策としての外出抑制等の影響が考えられるところであり、やむを得ない面があったといえる。	
(2) 令和2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活発に進めた。						
2 効果の高い広報活動の実施			認知度については、令和3年度は、名称認知度は52.1%（前年度比0.7ポイント減）、業務認知度は14.5%（前年度比1.9ポイント減）と若干の低下がみられた。現に、他の関係機関の認知度も同様の傾向が見られ、新型コロナウイルス感染症の影響による外出抑制などの生活意識・行動の変化、関係機関への業務説明や連携の機会が激減したことなどが要因の一つとして考えられる。前年度から続くこのような状況の中で、これまで効果を挙げていた広報活動については、オンライン等を活用してできる限り維持しつつ、そのような環境の中でも有効と思わ		このような環境下でも、広報活動方針を策定した上、年齢別認知度や認知経路を考慮し、支援センターの認知度が低い若年層を対象とするイベントやSNSを活用したり、YouTube動画を作成・配信したりしたほか、認知経路として割合の高いインターネットを利用した情報提供を実施するなど、多様な媒体を活用した広報活動を展開した。また、デジタル化への迅速な対応が困難な高齢者等に対してはテレビ広告や新聞広告等を用いたり、外国人向けには英語版に加えて9言語の支援センターの業務紹介ページを作成・公開したりするなど、社会のニーズ等にも適切に対応した。	
様々な広報媒体を活用することによる相乗的な広報効果を狙うとともに大規模なテレビCMや新聞広告を実施し、法的サービスを必要とする方々に支援センターの業務が理解してもらえるように努めた。						
(1) インターネット等を活用した広報活動						
ア インターネット広告						
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）やディスプレイ広告（サイトやアプリ上の広告枠に支援センターの画像バナー広告が表示されるサービス）を実施し、支援センターの存在を認知していない方や、法的トラブルを抱えているがそのことを明確に認識しておらず支援センターの利用につながっていない方に向けて、支援センターの存在や制度内容の周知を行った。						
特に、インターネット広告で使用するバナー（コロナ版）やランディングページ（広告文や画像バナー広告からリンクするページ）については、引き続き、配色や配置・イラスト等について目を引くデザインとしつつ、また自分ごとと感じられるような事例を掲載するなどして、支援センターのホームページや問合せへの誘導を図り、適切な情報へのアクセスが容易になるよう工夫した。また、ディスプレイ広告の出稿先については、お悩み相談の掲示板などに重点的に配信することで、支援センター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活動を実施した。					また、もう一つの指標であるホームページの年間ページビュー数については、前記取組等により、基準値	

犯罪被害者支援専用のランディングページを新たに作成し、その一部を児童虐待をテーマにした小中学生向けのコンテンツとするなど、DV・ストーカー・児童虐待に関連するキーワードからの問合せやホームページ、法テラス（公式）YouTubeチャンネルへの誘導を図った。 イ YouTubeを利用した広報 特に若年層への広報効果が高いと考えられるYouTubeを利用した情報発信として、15秒動画1本、6秒動画3本を作成し、適宜組み合わせる方法で広告を実施した。さらに、犯罪被害者支援の制度周知を目的として作成されたアニメーション動画「カプセルガチャの部屋」（全体編3分、ダイジェスト編15秒3本）と、常勤弁護士のドキュメンタリー動画「知られざる弁護士の道」2本とダイジェスト版1本を法テラス（公式）YouTubeチャンネルにて公開した。 また、法テラスの使い方や債務整理、離婚、養育費についての解説動画（3分で解説シリーズ）や、関係機関の方向けの解説動画（福祉と司法の連携シリーズ）も公開し、役立つ情報を発信した。 ウ ホームページでの情報発信 令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言やまん延防止措置の発出以降は、トップページに「重要なお知らせ」として新型コロナウイルス感染症の関連情報を、各地方事務所のページには各地の実情に応じた相談体制等の「お知らせ」を、それぞれ即時に掲載したことで、利用者に迅速に情報を提供した。 また、引き続きコロナ関連のQ&Aを掲載した特設ページへ誘導するための回転バナーを掲載し、効果的な情報配信の継続に努めた。 令和4年4月の成年年齢引下げに向けて、特設ページを作成した。 さらに、法テラスの業務紹介ページ（民事法律扶助業務・犯罪被害者支援業務・情報提供業務）について、従来は英語版ページしかなかったものを、日本語・英語を母国語としない利用者に対する利便性をより高めるため、令和2年度から令和3年度にかけて、英語以外の9言語による多言語化を行い、公開した。 エ その他 法律関連情報やイベント情報などをメールマガジン（月1回ないし2回程度配信）や法テラス（公式）Twitter（毎日1回ないし3回程度配信）で間断なく配信したところ、Twitterのフォロワー数は、前年度から1,376人増加し、令和4年3月末日現在で15,362人にのぼっている。 デジタルサイネージ広告の代替として、若年層への広報効果が高いと考えられるSpotify（世界中のクリエイターによる音楽やビデオを楽しめるデジタル	れる広報活動を実施した。 例えば、令和3年4月から5月にかけて全国的なテレビCMや、全国紙を含む新聞広告を実施した。実際、令和3年度認知度調査では、インターネット及びテレビを介した認知の割合が増加しているため、これらの広報については今後もなお有効と考える。また、これまでにない新たな取組として、YouTubeで視聴できる動画を複数作成したり、LINEなどのSNSツールからオンラインで視聴できる若年層向けイベントに参加した。地方事務所においては、電話等法律相談を活用して新型コロナウイルス関係の相談会を積極的に実施し、メディア取材につながった事務所もあった。 ホームページの年間ページビュー数については、18,640,040PV（前年度比136,622PV増、0.74％増）となっており、基準値を超えて向上がみられた。 外国語話者向けに、従来の英語版に加えて9言語による法テラスの業務紹介ページを作成・公開したところ、PV数は大きく増加した。 このように、従来の広報活動に加え新しいアプローチ手法による広報活動の充実・強化に努めてきたため、全体としては、所期の目標を達成したものと考えている。	及び前年度を上回った。 以上の事情から、所期の目標は達成したと認められる。 なお、広報活動の効果を示す業務認知度及び名称認知度が減少したことについては、重く受け止める必要があり、今後、これまでに実施した広報活動の効果の分析・検証を実施し、全世代に対する効果的な周知・広報を行い、業務認知度及び名称認知度を改善することが期待される。
---	---	--

配信サービス。35歳未満のユーザーが55.9%を占める）における音声広告を利用して広報を行った。 (2) 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14回実施した（そのうち7回は職員の新型コロナウイルス感染情報）。また、令和3年11月に、報道機関に対して、支援センターの業務の現状を幅広く説明する機会として支援センターと記者との懇談の場を設けて情報発信を行った。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。 【取組事例】 「法テラスの日」（4月10日）において、令和2年度業務実績（速報値）に関するプレスリリースを実施し、これに連動して多くの地方事務所においても、地域ごとの広報活動の企画（相談会等）についてのイベント告知に併せたプレスリリースを実施した。 (3) テレビ広告の実施 全国114局において、「情報提供・無料法律相談編」及び「新型コロナウイルス対応編」の2本のテレビ広告を合計751本放映した。 (4) 新聞広告の掲載 法テラス設立15周年の周知を図るとともに、新型コロナウイルス感染症に関する支援情報を全国紙・地方紙合計40紙にそれぞれ掲載し、利用促進を図った。 (5) イベント ア 若年層向けイベントへの参加 東京ガールズコレクション（観覧者・視聴者のうち29歳以下が74%を占める。）に2回（令和3年9月・令和4年3月）協賛し、インフォマーシャル等を通じて情報提供業務・犯罪被害者支援業務に関する周知を行った。本イベントは本来有観客とオンライン（LINEライブ）で実施するところ、令和3年9月は完全オンラインで実施されたが、生配信の総視聴者数は227万人（延べ）に上った。イベント後のイベント公式SNS（LINE、Instagram、Twitter、Facebook）での法テラス情報の発信は、総フォロワー数150万人にアプローチできた。 令和4年3月は、観客1万2000人とオンライン配信（バーチャル、LINEライブ、TikTok、Twitter）で実施され、総参加人数は過去最高の400万人（延べ）を超えた。イベント後のイベント公式SNSの発信は、総フォロワー数170万人にアプローチできた。 また、法テラス公式Twitterのフォロワー数も、イベント終了後の約一週間で650人（通常の年間増加数と同程度）以上増加した。 イ 15周年記念イベント		
---	--	--

令和4年3月に「全国一斉養育費お困りダイヤル」として、常勤弁護士による養育費に関する電話による情報提供イベントを実施し、44件の問合せがあった。 (6) その他 ア デジタルサイネージ広告の配信 これまでの認知度調査において、認知度が低い層をターゲットとしたデジタルサイネージ広告を毎年実施していたが、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和2年度に引き続き、外出先で視聴することとなる同広告の実施は見送ることとした。 イ 鉄道広告 一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて、全国64社の鉄道会社の駅施設等に合計3,596枚のポスター（1社はデジタルサイネージ）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 (1) 法務省のイベント（全国矯正展、子ども霞が関見学デー、法の日フェスタ）に出展を予定していたが、全国矯正展については新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。子ども霞が関見学デーと法の日フェスタについては、オンラインでできるクイズや動画放映などを出展した。 (2) 政府広報 政府広報の企画募集に対して積極的に応募をし、その結果、首相官邸メールマガジン及びLINEに、それぞれ複数回にわたり、令和2年7月豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助や新型コロナウイルス感染症の影響でお困りの方に対する無料法律相談を案内する記事などが無料で掲載された。特に、新型コロナウイルス感染症の影響に関する記事については、令和3年4月から8月にかけて8回掲載された。その他テレビ（BS朝日）とラジオ（FM東京）で情報提供業務や犯罪被害者支援業務に関する放送がなされた。 (3) 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・613か所） イ 広報誌「ほうてらす」（年3回発行・各回約3,700か所） (4) 多くの地方事務所において、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年実施している関係機関との各種協議会、職員向け研修会、イベントなどにおける業務内容の周知活動について、令和2年度同様に縮小・中止を余儀なくされたが、令和3年度は、多くの地方事務所がオンライン開催（集合との併用を含む）を実施したり、開催を複数回に分けるなど感染対策を講じて集合形式で実施したり		
---	--	--

と、柔軟な対応を行った。		
---------------------	--	--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5－24	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	平成30年度	平成31／令和 元年度	令和2年度	令和3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7・5 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務に係る報酬及び費用の立替基準並びに国選弁護人等に支払う報酬及び費用の算定基準について、多角的視点から検討を行い、その結果の適切な反映を図る。
中期計画	IX・4(4) 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し、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。
年度計画	IX・4(4) 報酬・費用の立替・算定基準 国費支出をより適正なものとし、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、①民事法律扶助業務の報酬・費用については、その立替基準について検討を引き続き進め、②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、その結果の適切な反映を図る。

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			
業務実績等報告書（資料編）：なし	評価	B	評価	B
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 立替基準の問題点について、集積した事例を基に、日本弁護士連合会との間で課題を共有した上で、同会と定期的に議論し、検討を進めた。 また、日本司法書士会連合会とは、書類作成援助の立替基準について、勉強会を2回実施した。	評価に至った理由		評価に至った理由	
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 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するとともに、日本弁護士連合会との間で課題を共有した上で、算定基準について、同会と定期的に議論し、検討を進めた。 その結果、被疑者釈放後の国選弁護人の復路交通費に係る取扱いを変更した。	民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、課題を共有した上で、日本弁護士連合会と定期的に協議したほか、日本司法書士会連合会と勉強会を実施するなどして、検討を進めた。 国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定基準については、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するとともに、日本弁護士連合会と定期的に協議するなどして、検討を進めた結果、算定基準の取扱変更につながった。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		民事法律扶助業務の報酬・費用の立替基準及び国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定基準については、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会と協議を行うなどして検討を進めており、所期の目標を達成したと認められる。	