

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	令和元年度（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
平成元年11月13日，法テラス愛知地方事務所等の事務視察を実施した。 令和2年7月9日に開催した日本司法支援センター評価委員会第64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
		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	適切な情報提供の実施（項目2－6）については、アンケートによる利用者満足度調査において非常に高い満足度を得ているほか、災害や感染症の対応として迅速にホームページを更新して利用者に必要な情報を提供し、福祉機関との双方向の連携など情報提供業務の質の向上に向け、積極的に取り組んでいる。 法教育事業（項目2－7）については、特に若年者層や高齢者層を対象として法教育企画を実施するとともに、一般市民向けの法教育企画では、達成目標の2倍近くの人数の参加を得ている。 民事法律扶助業務の質の向上（項目2－8）については、司法アクセスの地域課題を分析・検討し、司法ソーシャルワークの効果的かつ持続的な実施体制を整備するとともに、外国人利用者のニーズに対応する取組を行い、また福祉機関等との連携を強化し、福祉機関等の指定相談場所を増加させるなど高齢者・障がい者等に対する法的支援を適切に実施している。 適切な犯罪被害者支援・援助の実施（項目2－11）については、DV等被害者法律相談援助の適切な実施に向けた取組を進めたほか、犯罪被害者支援に精通した弁護士数や女性弁護士数を増加させるなど、犯罪被害者に対する法的支援体制の適切な整備を行っている。 一般管理費及び事業費の効率化（項目3－13）については、効率化係数が反映された予算の範囲内で効率的な予算執行を達成している。 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）については、多様な回収策を着実に実施し、前年度を上回る高い償還率を実現している。 情報セキュリティ対策（項目5－22）については、インターネット環境と業務環境を分離するシステムを導入するなど情報セキュリティ対策を着実に実施している。 業務内容の周知を図る取組の充実（項目5－23）については、認知度の低い高齢者層・若年者層向けの動画配信等を行うなど相談等の利用促進を図るなど工夫を凝らしており、業務認知度等につき、おおむね前年度の水準を維持し、ホームページのページビュー数を前年度から14%以上も向上させている。 その他の項目についても、新型コロナウイルス感染症の拡大や新システムの導入時における不具合等の困難な環境の中、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。 なお、新型コロナウイルス感染症の影響は、今後も続くと思われるため、特に関係機関との連携・法教育企画・司法過疎対策など、従来、面談・集合形式で行ってきたものについては、その取組の継続に向けた工夫に期待したい。
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	(項目別評定で指摘した課題、改善事項) 職員の採用及び配置等(項目1-2)については、ベテランの常勤弁護士が退職期を迎えた等の事情により事件処理件数が大きく減少しており、今後、常勤弁護士の継続的な勤務体制の構築や業務量の把握等による適切な業務実施に向けた分析・対応を行う必要がある。特に、常勤弁護士の業務量の把握や適切な業務実施の評価においては、事件処理件数だけでなく、常勤弁護士に期待される司法アクセス障害の解消という役割の観点から、後は、ケース会議への参加や地域戦略に基づいて設定された各地方の司法アクセス障害の課題等に対する取組の内容等も考慮に値する。 一般契約弁護士・司法書士の確保(項目1-3)については、契約弁護士や契約司法書士の数の増加が、弁護士等の全体数の増加に見合ったものとなるよう更なる取組に期待したい。 事務所の存置等(項目1-4)については、昨年度末に八戸、松本等の事務所を閉鎖した一方、今年度新規設置に至っていないことから考えると、総合法律支援の理念を後退させることのないよう、今後、新規の地域事務所、出張所の設置等に向けた真摯な取組が必要である。今後、新規設置等に向けた問題点等を可能な範囲で可視化した上で検討結果が報告されることに期待したい。 関係機関等との連携強化(項目1-5)については、業務の増加や新型コロナウイルス感染症の影響等の事情により福祉機関等への業務説明の実施回数が大きく減少していることから、今後、Web会議方式など新たな手段の活用を含めて検討すべきである。また評価に当たっては、後は、協議会等の実施回数だけでなく、協議内容や実際の連携状況等も踏まえて評価することも検討に値する。 民事法律扶助業務(項目2-8)については、福祉機関等との連携を契機にした法律相談援助・特定援助対象者法律相談援助の潜在的なニーズは未だ大きいと史料されるため、その原因分析と検討等の必要がある。 適切な(犯罪被害者)支援・援助の実施(項目2-11)については、児童虐待の被害者等に対する更なる周知を図るため、今後も小中学校等における効果的な周知を進める必要がある。 内部統制の確実な実施(項目5-21)については、会計監査人との連携を更に強化し、適切な監査体制を維持する必要がある。
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			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			1-2
3	一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B			1-3
4	事務所の存置等【重要度・難易度：高】	B	B			1-4
5	関係機関等との連携強化	B	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			2-6
7	法教育事業	A	A			2-7
8	民事法律扶助業務【重要度：高】	A	B			2-8
9	国選弁護等関連業務	A	A			2-9
10	司法過疎対策業務	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			2-11
12	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施	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			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			3-14
15	民事法律扶助業務	B	B			3-15
16	国選弁護等関連業務	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			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			4-18
19	財務内容の公表	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			5-20
21	内部統制の確実な実施	B	B			5-21
22	情報セキュリティ対策【重要度：高】	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			5-23
24	報酬・費用の立替・算定基準	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			(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。）：734人 (令和2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考慮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、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考慮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、上記研修の実施に当たっては、視聴覚教材の配付等の効率的な方法についても検討・実施する。

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		評定	B	評定	B
1 採用		評定に至った理由		評定に至った理由	
- 多肢択一式問題や論文問題、適性検査のほか面接を複数回実施 - 面接の実施に際しては、本部局部長、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及び課長等も面接員に選任することで、様々な視点から受験者の能力及び適性を判断 - 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、320名から選考した23名を採用 - さらに、新卒採用（二次募集）及び中途採用試験も実施し、358名から選考した12名を採用 - 有期契約職員から常勤職員への登用については、特に有能な有期契約職員を登用するため、地方事務所長の推薦があった有期契約職員7名から選考した3名を登用 - 令和2年度の採用試験（筆記試験）にWeb試験の導入を決定 - 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」を導入し、1名を再採用		【採用・配置】 平成30年度に引き続き、中途採用試験等を実施し、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。また、女性活躍とワークライフバランス推進のため、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「ジョブリターン制度」を導入し、同制度に基づく再採用を行った。 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った。		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、職員の採用については、中途退職した元常勤職員を再採用する「ジョブリターン制」を導入するなどの確な採用を行う取組が行われたほか、職員の能力向上については、新規採用者に対するロールプレイを含む研修、研修期間の延長、OJTハンドブックの改訂、メンター制度の導入、外部研修の活用など新規採用者の能力向上・サポートのための取組を充実させていることが評価される。	
2 配置		令和2年4月期の広範な人事異動（144名）の実施に向け、以下の点を考慮 - 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			
3 研修等		平成27年度に策定した研修要綱に沿って階層別研修を通年で実施し、新規採用者研修においては接遇・ビジネスマナーについて、考課者研修においては人事考課における必要な知識や技法等について、それぞれ専門知識を有する外部講師による講義を行った。			

(1) 階層別研修 以下の研修を実施し、延べ131名が受講した。 ア 新規採用者研修 イ ステップアップ研修：採用後3、4年目の職員を対象 ウ ブラッシュアップ研修：採用後7年目の職員を対象 エ 3級昇格者研修：3級昇格者（地方事務所係長又は本部主任クラス）を対象 オ マネジメント基礎研修：4級昇格者を対象 カ 考課者研修：地方事務所事務局長等を対象 ・イウオにおいて、司法ソーシャルワークの講義を実施 (2) OJT 「OJTハンドブック」の改訂を行い、それに基づき、新規採用職員に対し、OJTを実施した。 (3) メンター制度の導入 メンター制度を取り入れ、新規採用者のサポート体制の構築を行った。 (4) DVD研修 法律事務所事務職員向けに、日本弁護士連合会の事務職員能力認定制度に基づく研修会のDVD教材を本部に備え付け、当該DVD教材を貸し出して研修を実施した。 (5) 中核を担う人材の育成 以下の外部研修に職員を派遣した。 ア 東京都職員研修：職員3名 イ 人事行政研究所研修：職員5名 ウ 財務省統計研究研修：職員3名 エ 明治学院大学のファシリテーションの講義：職員2名（3日間） オ 国家公務員等研修会（後期）：職員1名	また、職員の育成を図るため、「OJTハンドブック」を改訂し、職場の上司・先輩等が、新規採用者に対し、仕事に必要な知識やノウハウ等を計画的・継続的に伝える取組を行い、効果的なOJTの実施に取り組んだ。 上司以外の先輩職員が、新規採用者の悩みの相談にのり、解決のサポートを行うメンター制度を取り入れ、精神面でのサポートも行った。 職員のファシリテーション能力向上、統計分析能力向上等を期待して、平成30年度に引き続き、外部研修への参加を促し、支援センターの中核となる職務を担う人材の育成を図った。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	
---	---	--

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			(参考情報) 平成29年度：常勤弁護士数215名、総計8,456件、扶助5,111件、国選2,606件、有償739件。 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 ※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) 退職者数 期末総数	18名 (18名) 35名 215名	15名 (14名) 34名 198名	25名 (23名) 24名 201名			※ 期末総数は、3月末日時点の人数である。

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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 (ア) 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を確保するため、説明会等を通じ、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等を積極的に周知するとともに、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。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。 (イ) 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、平成30年度に引き続き、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。さらに、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。また、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、配置に向けた協議の開始を申し入れるなど、常勤弁護士の配置に向けた取組を進める。

(ウ) 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し、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	C	評価	C
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、採用案内の周知等 ・ 司法修習生、司法試験合格者等に採用案内等を配布 ・ 本部主導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東京と大阪に加え福岡でも開催（合計10回、うち1回は司法研修所近くでの開催（平成30年度は合計8回）） ・ 支援センターホームページ、日本弁護士連合会会員専用サイトやメールマガジン等に法曹経験者向けを含む就職情報を常時掲載 ・ 弁護士会、法科大学院、司法試験予備校等主催の就職説明会に参加し、業務説明を行い、採用案内等を告知（弁護士会は合計8回、法科大学院は合計4回、司法試験予備校等は合計3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の受入れ、法科大学院生を対象とした説明会の開催等 ・ 本部主導の全国の法科大学院のエクスターンシップ実習生の受入れ 各地の法律事務所において全国11か所の法科大学院生を受入れ（合計22名（平成30年度は合計20名）） ・ 本部主導の法科大学院生を対象とした説明会の開催（合計16か所（平成30年度は合計19か所、29年度は合計20か所）） ・ 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96名） ・ 大学や法科大学院への出張講義の募集を行い、常勤弁護士を講義へ派遣（合計11回） ・ 大学生、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7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 ・ 法曹実務経験者向け採用募集ポスターを作成し、全地方事務所及び支部に配布	1 常勤弁護士の採用及び配置人数の増加 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を継続しつつ、司法修習生に向けた就職説明会の実施を増やすなどしたことで、十分な資質の認められる25名（前年度比10名増）の採用に至った。また、退職者数も24名（前年度比10名減）に留まったため、常勤弁護士の配置人数は平成26年度以来の増加となった。 2 兵庫地方事務所への新規配置 常勤弁護士の配置人数の適正化を図るための取組を継続しながら、常勤弁護士の配置の必要性について継続的な取組を続けてきた結果、令和2年度中には、これまで未配置であった兵庫地方事務所に法律事務所を開設し、常勤弁護士を配置できる見通しとなり、準備に着手した。 3 能力の向上 常勤弁護士の能力向上のために各種の研修を実施するとともに、赴任1年目及び1人事務所に赴任する常勤弁護		常勤弁護士の採用については、司法修習生向けの就職説明会の回数を増やすなど採用数の増加に向けた取組を充実させた結果、採用者数は前年度を10名上回る25名となり、常勤弁護士の総数も前年度から3名増加していること、常勤弁護士の配置については、配置につき継続的な取組を継続した結果、これまで未配置であった兵庫地方事務所へ新規配置できる見通しとなったこと等については評価できる。 一方、中期目標の指標である常勤弁護士一人当たりの事件処理件数の前年度比3%増加は、達成できておらず、むしろ相当程度減少したものと認められる。常勤弁護士の効率的な業務実施体制の構築は、中期目標・中期計画においても重要なものと位置付けられており、事件処理件数の減少要因にベテランの常勤弁護士の退職等の事情があることを考慮しても、全体としては、所期の目標を達成するには至っていないと評価せざるを得ないため、C評価とした。 引き続き、常勤弁護士の確保に向けた取組を推進するとともに、常勤弁護士が仕事と生活を両立させ、将来設計が十分可能となるよう工夫す	

・ 一般市民向けに常勤弁護士を周知するポスターを作成し、法科大学院や全地方事務所及び支部に配布 ・ 常勤弁護士採用パンフレットの全面改訂 ・ 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」の更新 ・ 支援センター公式ツイッターによる採用イベントの告知 ・ 「スタッフ弁護士フェイスブックページ」に随時、記事を投稿し、記事の投稿について上記公式ツイッターにより告知 ・ 上記サイト及びフェイスブックページの案内チラシを作成、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、支援センター要員としての資質ばかりでなく、弁護士としての資質に着目した採用面接を実施 (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 ・ 全国各ブロックで内定者交流会を開催（合計4か所） (6) 新規採用者の確保 以上の取組により、63名の応募者の中から、総合法律支援に意欲的な25名を新規採用 司法修習修了直後の者：23名 法曹経験者：2名 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 ・ 地方事務所を対象に、常勤弁護士の配置の必要性に関する調査を実施 ・ 必要に応じて幹部らも各地へ赴き、常勤弁護士の配置等について地方事務所執行部からヒアリング ・ 民事法律扶助事件数や国選弁護事件数、平成30年度までに検討した常勤弁護士の役割等を踏まえ、日本弁護士連合会と連携して、常勤弁護士の配置の必要性等を検討	士に対するフォローアップも充実させた。 また、大規模災害等における法的サービス提供のための体制整備についても引き続き検討し、常勤弁護士は令和元年台風第19号の被災地にてサービス提供者を担った。 4 事件処理件数の減少 令和元年度の常勤弁護士の事件処理件数は、大きく減少している。その理由としては、従前は、新規受任に加え、別の常勤弁護士からの引継ぎ事件も件数としてカウントしてきたが、業務統合管理システムの変更に伴い、引継ぎ事件は件数としてカウントしなくなったこと、事件を多く受任していた世代が退職期を迎えたことなどが考えられる。 5 評定 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、過去の実績を上回る成果を上げたが、上記4項の理由により評価対象となる指標に大きな不足が生じたことは否定できないため、評定はCとした。	るなどして継続的な勤務体制を構築することに期待したい。 また、業務量の把握等による適切な業務実施に向けた分析・対応を速やかに行うべきである。 常勤弁護士の業務量の把握や適切な業務実施の評価においては、事件処理件数だけではなく、今後は、常勤弁護士に期待される司法ソーシャルワークを含む司法アクセス障害の解消という役割の観点から、ケース会議への参加や、地域戦略に基づいて設定された各地方の司法アクセス障害の課題等に対する取組内容や取組状況なども踏まえて評価することも検討に値する。 加えて、常勤弁護士の能力向上のための業務研修等については、Web会議等の活用により円滑な実施に期待したい。
--	---	--

・ 以上の検討の上で、未配置であった兵庫地方事務所に令和２年度中に常勤弁護士を配置する予定 イ 配置人数等 令和元年度末時点における配置人数：201名 平成30年度末比：３名増 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) 常勤弁護士の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 ・ 事件の平均単価及び費用に係るデータを収集 ・ 以上で把握・収集した情報やデータを基に事務所ごとの収支を試算 (3) 大規模災害等における法的サービス提供のための体制整備 ・ 大規模災害等における法的サービス提供のための体制整備の方策を検討 ・ 令和元年台風第19号において、各地で被災者法律相談援助利用の担い手となった 3 研修 以下のとおり、合計20回の業務研修を実施した。 (1) 実践的な研修等の実施 ア 養成中の常勤弁護士に対する研修 ① 新任業務研修：新たに採用した常勤弁護士に対し、支援センターの各業務の解説、留意すべき事項についての講義を行うほか、利用者等とコミュニケーションを円滑に図るためのビジネスマナーや傾聴スキルを習得させる研修 ② 定期業務研修：刑事事件・民事事件に関する基本的な技術習得を目的とした書面起案やロールプレイングなどの演習を行う研修 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あたり、各業務の解説、業務実施及び事務所運営に当たって留意すべき事項を再確認する研修。令和元年度は成年後見業務に関する講義も実施した イ 赴任中の常勤弁護士に対する研修 ① 民事業務研修：労働事件に関し、現職の裁判官及び第一人者の弁護士を外		
---	--	--

部講師として迎え、事例検討を行う研修 ② パーソナリティ障害対応研修：心理的・精神的な問題を抱えていると思われる相談者等への対応について、精神科医・臨床心理士の講義のほか、模擬法律相談のロールプレイによる実践的な研修 ③ 実務トレーニー・実務トレーナー研修：司法ソーシャルワークの取組の経験・実績を有する常勤弁護士の下で、取組に意欲がある常勤弁護士がそのノウハウを習得することを目的とした実地研修 ウ 裁判員裁判に関する研修 ① 裁判員裁判事例研究研修：常勤弁護士が実際に取り扱った裁判員裁判を基に、主張の在り方等を議論する研修 ② 裁判員裁判専門研修：裁判員裁判を多く取り扱う常勤弁護士を対象とし、少人数で行う専門的な研修 エ その他の研修等 ① ブロック別研修：全国を9つのブロックに分けて、常勤弁護士が自主的に企画・実施する研修 ② 全国経験交流会：全国各地に赴任中の常勤弁護士が相互に活動を報告し経験の交流を図るもの ③ 考課者研修：常勤弁護士に採用されてから10年を経過した者について、管理職としての役割認識とマネジメント・目標管理における基本を学ばせるもの（人事課主催マネジメント研修の一部に参加） (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～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・労働事件等に関する指導・助言を実施 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 必要に応じて赴任1年目の常勤弁護士の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（９か月間）		
---	--	--

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			(参考情報) 平成29年度：22,346人	
民事法律扶助契約 司法書士数	(参考指標)	—	7,440人	7,453人			(参考情報) 平成29年度：7,294人	
国選弁護士契約弁 護士数	(参考指標)	—	29,297人	30,160人			(参考情報) 平成29年度：28,585人	
国選付添人契約弁 護士数	(参考指標)	—	15,177人	15,501人			(参考情報) 平成29年度：14,867人	
被害者参加弁護士 契約弁護士数	(参考指標)	—	5,250人	5,440人			(参考情報) 平成29年度：5,038人	
DV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			(参考情報) 平成29年度：1,716人	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	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】				評定	B		評定	B	
1 扶助契約弁護士及び扶助契約司法書士の確保 令和2年2月に講習会「使える！民事法律扶助制度～活用のノウハウ～」を日本弁護士連合会と共催し、同講習会へ講師を派遣して民事法律扶助業務（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周知並びに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、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、扶助契約弁護士・司法書士の確保及び制度に対する理解を深めるための取組を実施した。 →扶助契約弁護士の契約者数：令和2年4月1日時点 23,740名 （平成31年4月4日時点から369名増加） 扶助契約司法書士の契約者数：令和2年4月1日時点 7,453名 （平成31年4月4日時点から13名増加）				評定に至った理由		評定に至った理由			
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、国選弁護等関連業務周知のための説明資料の配布を行うなどして、国選弁護等関連業務に関する制度周知を行った。 →国選弁護人契約弁護士の契約者数：令和2年4月1日時点 30,160名 （平成31年4月1日時点から863名増加） 国選付添人契約弁護士の契約者数：令和2年4月1日時点 15,501名 （平成31年4月1日時点から324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、弁護士会などの関係機関と連携しつつ説明会や協議会・意見交換を実施し、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、扶助契約弁護士、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等被害者援助弁護士の契約者数がいずれも平成30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講習会を実施したほか、説明会や協議会を複数回にわたり実施し、国選弁護等関連業務や犯罪被害者支援業務に関しても、研修、説明会及び、協議会を実施し、説明資料を配布するなどして、各制度を周知し、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。		研修・説明会等を通じ制度周知に努め、弁護士会・司法書士会と適切な連携関係を築き、各種契約弁護士数・司法書士数を着実に増加させるとともにそのサービスの質向上に向けて積極的に取り組んでおり、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、毎年、新たに登録されること等による弁護士・司法書士の全体数の増加に比べれば、未だ契約弁護士・司法書士数の増加は、十分とは言いがたいことから、その要因や解決方策を検討した上で、日弁連や日司連との連携を強化し、弁護士及び司法書士が総合法律支援の中でより一層役割を果たせるよう体制を整備することに期待したい。			
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で被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況を説明するとともに、被害者参加弁護士契約締結に向けての協力要請等を実施した。地方事務所においても、説明会や協議会を通じて、制度周知を図り、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の契約者数：令和2年4月1日時点 5,440名 （平成31年4月1日時点から190名増加）				以上から、所期の目標を達成したものと考える。		本年は、扶助契約弁護士の契約者数の増加が、国選弁護人契約弁護士数の増加に比して小幅であり、今後は、増加幅の違いやその理由等についても検討、分析が必要と考えられる。			

うち女性弁護士の契約者数：令和２年４月１日時点 1,239名 (平成31年４月１日時点から60名増加) (2) 日本弁護士連合会との協議の場で、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、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。地方事務所においても、説明会や協議会を通じて制度周知を図り、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２年４月１日現在1,953名 (平成31年４月１日時点から71名増加) うち女性弁護士の契約者数：令和２年４月１日現在687名 (平成31年４月１日時点から24名増加) ４ サービスの質の向上 (1) 民事法律扶助業務 上記１の講習会や説明会、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する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 52の地方事務所（支部を含む。）において、延べ169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。）。その内容は、新規登録弁護士対象の国選弁護・付添制度の研修や裁判員裁判の受任に関する説明会、大型連休を含む休日国選業務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 契約弁護士が諸規程を理解していることが正確な報告と過誤事案の防止に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」の配布、接見資料の提出に関する留意点を記載した文書を配布する等周知を行った。 (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以下の取組を実施した。また、説明会や協議会の開催に至らなかった地方事務所においても、弁護士会執行部、弁護士会内の犯罪被害者支援委員会委員等との情報共有、意見交換の実施や説明資料の配布を行った。 ① 弁護士会主催の説明会、協議会等への参加 ② 地方事務所主催の説明会、協議会等の実施 ③ 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			(参考情報) うち7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			(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			(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ながら、必要な見直しに向けた関係機関との調整を行う。 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、設置に際しては、設定済みの設置基準を基に、地域のニーズを踏まえた地方事務所等からの要望について本部でその必要性を検討し、法務省及び日本弁護士連合会等の意見を聴取して最終決定するとともに、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			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5】		評価	B	評価 B
1 出張所		評価に至った理由		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、出張所の業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等を把握・分析し、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、被災地出張所については、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進めた。		出張所については、業務量、利用者の利便性等、地域における法的ニーズ等の把握・分析に努めるとともに、出張所が設置されている地方事務所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。		出張所については、地域の需要を勘案した業務量等を分析するなどして必要な見直しに向けた検討を行い、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、諸要素を総合勘案し、新規配置すべき地域を検討するなどしており、所期の目標を達成したと認められる。もつとも、昨年度末に八戸、松本等の事務所を閉鎖した一方、今年度に新規設置に至っていないことから考えると、総合法律支援の理念を後退させることのないよう、今後、新規の地域事務所、出張所の設置等に向けた真剣な取組が必要である。
2 扶助・国選対応地域事務所		扶助・国選対応地域事務所と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。司法過疎地域事務所については、新規設置すべき地域を検討し関係機関との意見交換を行った。		その取組にあたっては、現在までの事務所等の存廃に関し、現在までの経過や各々の存廃原因を検討することも考慮すべきである。
3 司法過疎地域事務所		常勤弁護士の配置人数については、司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等を分析した結果に基づき、業務量に応じた必要な人数を配置できるように見直し、これに応じた配置を進めている。		事務所の存置等の評価に際しては、今後、新規設置等においてクリアすべき問題点等を可能な範囲で可視化した上で、検討結果の報告がされることに期待したい。
(1) 設置・存置等についての検討		常勤弁護士の配置人数については、司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等を分析した結果に基づき、業務量に応じた必要な人数の常勤弁護士を配置できるよう、司法過疎地域事務所ごとの配置人数を見直した結果を踏まえ、これに応じた配置を進めた。		
(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き、業務量に応じた必要な人数の常勤弁護士を配置できるよう、司法過疎地域事務所ごとの配置人数を見直した結果を踏まえ、これ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			(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
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			

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、開催回数等を工夫し、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、自然災害対応など、支援センターにおける新たな業務や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、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実施し、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、全国で1,000回以上実施する。

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	C
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（1回開催※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため令和2年3月に予定していた2回目は中止した。）。		本部において、1回の関係機関連絡協議会を開催し、最高裁判所等に対して支援センターの活動実績を報告し、今後の活動方針について協議した。 49地方事務所において、地方協議会を1回以上開催し、その回数は合計75回に及んだ。1地方事務所において地方協議会を開催することができなかった要因は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため令和2年3月に予定していた地方協議会を中止したためである。地方協議会の開催に当たっては、高齢者・障がい者対策及び特定援助対象者法律相談援助に重点を置くとともに、DV、自然災害など昨今の問題を踏まえた議題とするなど工夫し、制度説明以外にも各業務の活用事例を報告するなど具体的な情報を周知することで、関係機関との更なる連携強化を図った。 また、各地の取組については支援センターのグループウェアに掲載して、参考となる事例を全国の地方事務所にも共有した。	
2 地方協議会の開催		地方協議会については、新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかった1地方事務所を除き、49地方事務所で開催でき、その開催回数も合計75回に及んでいる上、高齢者・障害者対策など多様なテーマでの協議を実施したことは評価できる。他方、地方公共団体、福祉機関・団体への業務説明の実施回数は、達成目標を大きく下回る716回に止まっており、業務の増加や新型コロナウイルス感染症の影響などを考慮しても、所期の目標を達成するには至っていないと評価せざるを得ないため、C評価とした。	
(1) 開催状況		新型コロナウイルス感染症の影響は、次年度以降も継続すると考えられることから、今後の地方協議会・業務説明の開催については、対面でのコミュニケーションの重要性を意識しつつもWeb会議方式など新たな手段の活用も含めて検討すべきである。	
全国の49地方事務所において合計75回開催した。		また、関係機関との連携強化の評価においては、今後は、地方協議会・業務説明の実施回数のみならず、協議内容や協議による成果、実際の連携状況なども踏まえて評価す	
(2) 開催に当たり工夫した点等			
地方協議会の開催に当たっては、特定援助対象者法律相談援助の更なる利用促進を図るため、福祉機関・団体を中心に参加を呼びかけた。協議会のテーマは、高齢者・障害者対策について（46回）、特定援助対象者法律相談援助について（45回）、DV等被害者法律相談援助について（19回）、自然災害対応について（8回）、外国人対応について（6回）など支援センターにおける新たな業務や昨今の問題を踏まえた協議会を開催した。			
また、開催に当たっては、常勤弁護士が実際に担当したケースを素材として紹介し、参加者の意見交換が活発に行われるよう工夫をするとともに、具体的な利用方法や連携方法について周知した。			
(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・団体に対する業務説明について			
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972回実施した。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716回実施した。			
なお、令和元年台風第19号の被災者に対する被災者法律相談援助に関しては、被災			

災各県の地方事務所において、地方公共団体、弁護士会等の関係機関からの問合せに対する制度説明や協議等を随時行ったほか、地方協議会の場や、地方自治体や関係機関主催のイベントにおいて被災者法律相談援助の周知を行ったり、地方自治体を訪問してチラシの配布を依頼するなど、これまでの連携を生かして迅速な被災者支援を行った。	者法律相談援助については、これまでの関係機関・団体との連携を生かした迅速な支援を行った。 地方協議会や関係機関・団体に対する業務説明の実施回数が減少した要因として、被疑者国選の拡大等による業務の増加と新システム導入への対応が必要であった事に加え、新型コロナウイルスの感染拡大のため会議や説明会の自粛による影響があるものと考えられる。	ることも検討に値する。 また、新システム導入時の不具合による業務の一時的な滞留については、その原因と対策について共有を徹底すべきである。
--	--	--

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			
2－6	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			(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			(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			(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・司法書士に繋げたり、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繋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。令和元年度のコールセンターの対応件数は、395,100件であり、前年度より32,391件増加した。また、地方事務所の対応件数は200,333件であり、前年度より5,936件減少した。		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) 災害や新型コロナウイルス感染症に関する取組 令和元年台風第15号、令和元年台風第19号及び新型コロナウイルス感染症への対応では、ホームページ上に特設ページを開設し、Q&Aを掲載するなどして速やかに情報提供を行うとともに、令和元年台風第19号の被災者に対しては被災者専用フリーダイヤルによる対応体制の整備を速やかに行うなど、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。 (2) 外国人のニーズへの対応 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。同サービスが「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」の一つであることから、対応言語を追加した（ネパール語及びタイ語）。 - 多言語対応件数 4,725件（平成30年度：3,949件） (3) 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の継続的な随時更新及び件数増加 「よく利用されるF A Q」1,143件をホームページ上で継続公開 - 令和元年台風第15号、令和元年台風第19号の災害の発生を受け、F A Qを基に新たな被災者支援のためのQ&Aを迅速に作成の上、ホームページ上に掲載。また、被災地の現状に鑑み、リーフレットを作成し、被災自治体に配布 - 新型コロナウイルス感染症の発生を受け、F A Qや関係省庁の対応を基に新たに新型コロナウイルス感染症の影響による法的トラブルについてのQ&Aを迅速に作成の上、ホームページ上に掲載 → 令和元年台風第15号Q&Aページ閲覧人数：5,442人		利用者の多様なニーズに対応するため、F A Qの文言・構成の見直しを継続した。また、社会情勢の変化に対応した情報や、関係機関の情報を入手するなどし、F A Q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、令和元年台風第15号、令和元年台風第19号及び新型コロナウイルス感染症への対応ではQ&Aの作成と情報提供を行うとともに、令和元年台風第19号の被災者に対しては被災者専用フリーダイヤルによる対応体制の整備等を速やかに行い、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。 多言語情報提供サービスについては、改正入管法の施行に伴い来日する外国人が増加することが予想されるため、対応言語数を増やし、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、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、民法改正等に対応して作成したF A Qを配布して研修を実施した。さらに、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		アンケートによる利用者満足度調査において、達成目標である平均4を大きく上回る4.4を得ている。特に、コールセンターについては、前年度から対応件数が3万件以上増加しているにもかかわらず、オペレーターの対応につき4.7という非常に高い満足度を得ている。 また、多言語情報提供サービスについても、対応言語を2言語増やし、前年度から対応件数が大きく増加しているにもかかわらず、3段階で2.9という非常に高い満足度を得ている。なお、外国人利用者のニーズに更に対応していくため、多言語情報提供サービスの一層の拡充に加え、新たなツールの利用を含めた翻訳の円滑な実施に努められたい。 その他、台風や新型コロナウイルス感染症への対応として、ホームページ上に特設ページを開設し、随時Q&Aを更新するなど迅速な情報提供に努めるとともに、オペレーターの能力向上のため個別指導や相談分野別研修資料の活用がなされている。加えて、福祉機関との双方向の連携に取り組むなど情報提供業務の

→ 令和元年台風第19号Q&Aページ閲覧人数：6,473人 → 新型コロナウイルス感染症Q&Aページ閲覧人数：1,146人（令和2年3月27日から掲載。令和2年3月31日までの閲覧人数。） - 令和元年度は労働に関するFAQ、民法改正に関するFAQについて、業務経験の少ない職員でも適切なFAQを選択できるようFAQの見直しや、法律相談をちゅうちょしている方がその必要性を理解できるフレーズを追加する等の見直しを継続 ＜令和元年度FAQ更新等件数＞ 新規投入件数：21件 更新件数（利用のないFAQの登録抹消等を含む。）：193件 （なお、これらを含むFAQ登録総件数：5,065件（うち震災関連592件）） (4) 関係機関データベースの更新・追加 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 - 関係機関と連携し、データベースの情報を一括収集するなど追加更新方法を見直し、「年金事務所」、「職業安定所（ハローワーク）」及び「公益社団法人家庭問題情報センター」について統一的な整備を実施 「相談窓口検索」のホームページ上での継続公開 ＜令和元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270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1,930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持った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、平成30年度に引き続き全国に社会福祉士資格等を持った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。	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図った。 福祉等関係機関の支援を受けている人で、法的トラブルを抱えている人を弁護士・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に取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。 利用者満足度調査では、コールセンターにおけるアンケートで4.7、地方事務所におけるアンケートで4.5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、平成30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。 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。	質の向上に向けた積極的な取組を実施していることも評価される。 以上からすると、所期の目標を上回る成果が得られたと評価すべきである。
--	--	---

イ 相談分野別研修資料の活用等 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するなど、法テラス全体の情報提供業務の質の向上に向けた取組を実践した。 ウ 法改正等への対応 コールセンターでは、ギャングブル依存症対策基本法の制定、民法改正等に伴い、F A Qが作成・更新されたため、これを迅速にオペレーターの研修に利用して周知を図った。 (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、話中転送（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から一定時間内に応答できない電話）等をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）するなど、コールセンターを一層活用することにより、情報提供業務を効率的に運用した。 ・ 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（被災地出張所を除く）全て （平成30年度64地方事務所・支部・出張所） ・ コールセンターにおける資力要件確認サービス件数 ： 15,496件（平成30年度51,061件） ・ 話中転送及び無応答転送対象事務所数 ： 56地方事務所・支部・出張所 （平成30年度53地方事務所・支部・出張所） ・ 話中転送及び無応答転送件数： 80,604件（平成30年度50,807件） ・ 内線転送件数： 14,653件（平成30年度19,161件） ・ メールによる情報提供件数： 49,477件（平成30年度： 40,559件） 3 地方事務所の特性をいかした取組 福祉等関係機関の支援を受けている人で、法的トラブルを抱えている人を弁護士・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・支部で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などの福祉機関に取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：52件（平成30年度：55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・支部において試行的に実施した。 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4.4 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） 3.9（平成30年度：4.3） 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） 4.7（平成30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） 4.5（平成30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（平成30年度：2.9）		
--	--	--

対象者：多言語情報提供サービスを利用した中国語、ベトナム語、及びタガログ語話者のうち、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			
	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名			

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。特に平成31年度は、若年層を意識し、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。その上で、全国で一般市民向け法教育企画を合計100回以上開催し、延べ4,000名以上の参加者を確保できるよう努める。

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			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47】	評価	A	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		評価に至った理由	
平成30年度と同様、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を支援センターが取り組むべき法教育事業と位置付けた。 法教育事業における具体的な取組は、平成30年度と同様、一般市民向けのシンポジウム、イベント、講演、講座等の実施としたが、特に令和元年度は若年層を意識し、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計画とした。シンポジウム、イベント、講演等は地方事務所が中心となり、学校教育向けの取組や矯正施設等での講話等は常勤弁護士が中心となることで各地の実情に応じていくという計画を策定した。 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に重点的に取り組むことも計画した。	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は、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づけ、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趣向を凝らしながら、一般市民向け講演会等を多数回実施し、支援センターの法教育事業の充実を図った。 これらの取組により、令和元年度の一般市民向け法教育企画における実施回数は135回で、前年度よりは下回っているものの、目標回数を相当数上回っている。また、参加人数は7,956人となり、目標となる基準値の2倍近い数値となった。 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。		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、関係機関との連携を強化した上、全地方事務所において、一般市民向け講演会などの法教育企画を達成目標を大きく上回る135回実施し、参加人数も達成目標の2倍近い7,956人を達成している。 また、若年層を対象とした図書館や大学等との共催による法教育企画を実施するだけでなく、超高齢社会の中で高齢者を対象とした法教育の重要性を意識し、相続等の法教育企画を実施するなど積極的な取組も評価できる。 以上からすると、所期の目標を上回る成果が得られたと評価すべきである。 なお、新型コロナウイルス感染症に対応し、法教育事業を継続的に行うため、Web会議方式など新たな手段の活用も含めて検討すべきである。	
2 法教育事業の取組				
(1) 法教育事業の実施状況				
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、常勤弁護士を中心とした学校における出前授業等のほか、具体的事例を取り入れるなど地域住民等の法的問題に関する対応能力の向上につながるような業務説明を実施した（合計135回。参加人数7,956人）。実施に際しては、一般市民に向けて開かれた企画とするなど各地において趣向を凝らしながら、法教育事業の充実を図った。 令和元年度に地方事務所が実施した一般市民向けの取組の中で、令和2年度以降も引き続き力を入れて取組んでいきたいものとしては、図書館や大学等との共催による取組である。当該取組は、その殆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が多く、一定の参加人数を見込むことができる。これらは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く。				

【主な実施例】 (新潟) 名称：相続をきっかけとする空き家問題 実施内容：弁護士による法律講座（離島（佐渡市）での開催） 参加者：一般市民 参加人数：99名 (和歌山) 名称：終活のススメⅢ 実施内容：映画上映及び弁護士・司法書士による座談会形式の法的解説 参加者：一般市民 参加人数：320名 (島根) 名称：暮らしに役立つ図書館講座 実施内容：弁護士による講演会（図書館との共催）。全6回のシリーズ。 各回のテーマは「相続」「遺言・エンディングノート」「離婚」「大規模災害」「犯罪被害者支援」「成年後見制度」 参加者：一般市民 参加人数：118名（全6回の合計） (岩手) 名称：法テラス岩手市民公開講座「愛と法」 実施内容：LGBTをテーマとした映画上映と弁護士による講演会 参加者：一般市民 参加人数：181名 (函館) 名称：情報機器の操作・SNSとスマホなどの携帯端末の安全な利用 実施内容：大学の情報科学授業の1コマを用いた法的トラブル解説 参加者：一般市民（大学生） 参加人数：288名 (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「法と暮らし」ページを新たに設け、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。地方事務所が効果的に発信できるよう、統一フォーマットを作成・周知し、今までは地方事務所の各ページに掲載していた法教育イベント情報を、同ページに集約して掲載できるように改善した。 (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、地方事務所が平成30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) 法教育教材の共有 地方事務所で実施する一般市民向けの取組に関して、地方事務所で行う取組を標準化し、かつ事務の負担も軽減させるために、本部において平成30年度に作成した「法教育教材」について、地方事務所に共有した。また、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、地方事務所で実施した講演・講座等の法教育教材の一部を、他の地方事務所に共有した。		
--	--	--

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			
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			(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			(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			(参考情報) 平成29年度（1月24日～3月31日）：122件
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月末まで

							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			(参考情報) 令和元年10月18日から令和2年3月末まで
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			(参考情報) 平成29年度：代理：219件 書類：29件 法律相談：53,433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・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、出張相談を活用するなどし、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い、指定相談場所相談の活用や専門相談の充実などを図る。 本年6月27日まで実施される平成30年7月豪雨災害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		司法ソーシャルワークを効果的かつ持続的な取組とするために、「地域戦略」の実施体制を整備した。	
ア 全国市区町村別の民事法律扶助における人口あたり件数を地図を利用して可視化した「地図で見る民事法律扶助（平成30年度）」を作成し、地域の司法ニーズ分布を把握するための基礎資料を整備した上で、全国4か所の地方事務所（岩手、埼玉、岐阜、香川）をモデル事務所として、①客観的なデータに基づく基礎資料を活用して司法アクセスにおける地域課題を分析し、②その解決策を検討して今後の戦略を策定する法的支援の実施体制（以下「地域戦略」という。）を試行した。		地域戦略では、地方事務所職員、常勤弁護士がこれまで以上に情報を共有し、協働して取り組むことで、組織内の人材をより効率的に活用することを企図しており、その組織的基盤を整備するために地方事務所職員及び常勤弁護士を対象とした研修やワークショップを行った。	
イ 各地の常勤弁護士を対象として地域戦略に関するワークショップを開催（参加人数50名、全5回開催）したほか、常勤職員向け研修として地域戦略に関する講義・グループディスカッションを実施するなどして、組織内でのノウハウ共有を図った。		特定援助対象者法律相談援助の利用実績の多い地方事務所へヒアリングを実施し、その結果を踏まえて同援助の利用促進のための方策について、日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会と定期的に協議・検討し、法的支援の実施体制の充実に努めた。	
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。また、利用実績の多い地方事務所へヒアリングを実施し、その結果をもとに利用促進のための方策について協議・検討した。		地方公共団体、福祉機関・団体への制度周知を進めるために、司法ソーシャルワークと関わりの深い成年後見制度利用促進、生活困窮者自立支援の政策を所管している厚生労働省社会・援護局の担当者により具体的な取組事例を説明し、情報・意見交換を行うなどして連携の強化を図った。	
(2) 地方公共団体、福祉機関・団体への周知		以上をはじめとする取組によって、特	
ア 厚生労働省社会・援護局を訪問し、同局が所管する成年後見制度利用促進及び生活困窮者自立支援の各施策において支援センターが果たす役割について具体的事例を交えながら説明するとともに、情報・意見交換を行った。また、全国の常勤弁護士が相互の取組を共有するためのイベント（「スタッフ弁護士全国経験交流会」）に同局の担当者を招き、過疎地域における成年後見制度利用促進の中核機関の設立に常勤弁護士が携わった事例についてプレゼンテーションを行った。		特定援助対象者法律相談援助については、これに対応する専門相談を実施し、自治体の外国人相談実施施設を指定相談場所に指定して外国人利用者のニーズに対応するなど利用者の利便性向上に向けた取組も行っている。	
イ 全国社会福祉協議会が国から受託して実施する「生活困窮者自立支援制度人		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、前年度から350件程度減少したものの、減少の要因の一つに新型コロナウイルス感染症の影響が考えられ一定程度やむを得ないものと認められること、特定援助対象者法律相談援助の件数は98件増加（前年度比117%）、指定相談場所に指定した福祉機関等は12か所増加していることも考慮すると、福祉機関等との連	

材養成研修」のカリキュラム検討委員及び講師として常勤弁護士を派遣した。 ウ 地方事務所において地方公共団体、福祉機関・団体を訪問し、特定援助対象者法律相談援助をはじめとする支援センターの業務説明のほか、巡回・指定相談場所相談の導入に関する協議を実施した。 (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6,584件実施した。 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2,671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12か所増え、計244か所に達した。 ウ 前記アの実施件数のうち、出張相談は計1,357件であった。そのうち、特定援助対象者法律相談援助は計668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、17地方事務所（支部・出張所を含む。）（平成30年度18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態勢を取ったほか、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。 (2) 被災者法律相談援助の実施 平成30年7月豪雨に被災者法律相談援助が適用され、平成30年度に引き続き対応した結果、適用開始（平成30年7月14日）から令和元年6月27日までの相談実施件数は18,582件となった。 また、令和元年台風第19号にも被災者法律相談援助が適用された。平成30年7月豪雨の時と同様に、日本弁護士連合会・災害発生地の弁護士会・司法書士会と迅速に連携した結果、円滑に実施することができた。適用開始（令和元年10月18	定援助対象者法律相談援助は前年度よりも98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12か所増加したものの、令和元年度における「福祉機関との連携を契機とした相談件数」の総数は前年度よりやや減少した。 その要因として、項目1－5に記載した関係機関への業務説明の実施が前年度を下回ったことに加え、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、令和元年度末にかけて法律相談の利用が控えられたことが考えられる。 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関わらず、相談内容に配慮した相談運営を行い、利用者の利便性の向上に努めた。 被災者法律相談援助においても、平成30年7月豪雨に継続して対応するとともに、令和元年台風第19号においても、日本弁護士連合会、災害発生地 of 弁護士会・司法書士会と連携して迅速に援助をスタートさせ、約5か月間で16,289件の相談実績をあげた。 以上のことから、福祉機関との連携を契機とした相談件数は前年度より減少したが、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。	携は全体として強化・充実されているものと認められる。 以上から、所期の目標を達成したと認められる。 ただし、連携を契機とした法律相談援助の潜在的なニーズは、未だ大きいと料されるため、より一層の取組を期待したい。また、特定援助対象者法律相談援助の件数についても未だ十分とは言えず、その原因・分析と検討、関係機関との効果的な連携にさらに期待したい。
--	---	---

日) から令和2年3月末日までの相談実施件数は16,285件に及んでいる。		
---------------------------------------	--	--

日本司法支援センター 年度評価 項目別評価調書（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%			(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			(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		評価に至った理由		評価に至った理由	
全地方事務所・支部において、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、1回以上、裁判所及び弁護士会等が参加した、国選弁護人及び国選付添人の迅速かつ確実な選任態勢に関する協議の場を設置した。 延べ回数は492回（平成30年度537回）（個別事件に関する協議含む。）に及んだ。		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、対象事件が拡大され、事件数が大幅に増加したにもかかわらず、前年度に引き続き約99.9%という極めて高い割合で目標が達成されている。 被疑者国選弁護の対象事件の拡大に伴い、受理件数も過去最高値であるにもかかわらず、指名通知業務が従前の水準を維持できたのは、全地方事務所・支部で実施された裁判所等の関係機関との協議会等を実施した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考え。		被疑者国選弁護事件の受理件数は、一昨年度から約1万5,000件も増加した前年度からさらに増加したにもかかわらず、前年度と同じく約99.9%という極めて高い割合で24時間以内の指名通知を行っている。この結果は、全地方事務所・支部で実施された裁判所等との迅速かつ確実な選任体制に関する協議会等の実施と運用の確実な定着によるものと認められる。 また、52の地方事務所・支部において、延べ169回にわたり刑事弁護に関連した研修等を開催し、国選弁護等の質の向上を図っていることも評価される。 以上からすると、所期の目標を上回る成果が得られたと認められる。	
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ついては、平成30年6月1日に対象事件が拡大され、令和元年度において初めて通年で全ての勾留事件が対象となった結果、受理件数は平成29年度比25.5%も増加しているものの、業務時間終了間際あるいは業務時間外に指名通知請求があったものを除き、ほとんどの事件が指名通知請求の当日に指名通知に至っており、全事件のうち24時間以内に指名通知が行われた割合は、平成31年度は約99.9%と前年度と同様の高い水準の割合を維持することができた。					
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					
52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169回に及んだ。開催された研修等は、責任能力が問題となる事件の弁護活動に関するもの、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などがあった。 なお、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。		
--	--	--

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			(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結んだ協定に基づく司法過疎地域の福祉施設において開催する生活困窮者向けの巡回法律相談や、精神病院などセンター事務所から物理的に遠いわけではないが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：平成30年度1,553件、令和元年度1,121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、定期的に巡回法律相談を行っていた母子生活支援施設等を指定相談場所化する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も一因となっている（指定相談場所の数：平成30年1月31日時点588か所、令和2年1月31日時点619か所）。 このように、巡回法律相談を活用し、また、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巡回法律相談を実施するなどして巡回相談を活用し、また、巡回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化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、司法過疎対策の効率的かつ効果的な方策を実施した。 以上のことから、所期の目標を達成したものとする。		関係機関・団体と連携し、従前巡回法律相談を行っていた母子生活支援施設等を指定相談場所化することで恒常的に法律相談を実施する場所を29か所増加させており、司法過疎対策を効率的かつ効果的に実施したものと評価でき、所期の目標を達成したと認められる。 なお、巡回相談等の潜在的ニーズは、未だ大きいと思料されることから、一層の取組に期待したい。	

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			(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			(参考情報) 女性の精通弁護士数：896人（平成30年度 868人） 全精通弁護士数：3,781人（平成30年度 3,723人）
DV等被害者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	809件	832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くみ上げるほか、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、改正総合法律支援法施行後の状況を検証しつつDV等被害者に対する法律相談援助を適切に実施することに加え、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			
業務実績		自己評価	
業務実績等報告書（資料編）：【資料34】		評価	B
1 犯罪被害者等のニーズの把握と職員の質の向上		評価に至った理由	
(1) 犯罪被害者等や関係機関・団体からの意見聴取		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。	
・ 地方事務所において、合計1,556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し、ニーズに沿った取組を行った。		本部・地方事務所において弁護士会等関係機関に対し、DV等被害者に対する法律相談援助をはじめ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。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、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。	
・ 地方事務所において、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連絡協議会といった地域ネットワークの中で開催される協議会への参加や、犯罪被害者週間のイベントへの協力を通じた犯罪被害者等ニーズの把握に努めた。		特に児童虐待への対応を強化するため、DV等被害者に対する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て関係機関に掲示依頼するなどさらなる制度周知に取り組むとともに、児童虐待に特化した職員研修を行った。	
・ 地方事務所において、弁護士会等関係機関と連携して、業務改善の参考とするために、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、情報交換・事例検討を行った。		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各複数名確保できた。	
・ 犯罪被害者等や関係機関向けの犯罪被害者支援制度に関するリーフレットの内容を充実させ、ホームページの記載内容を見直した。		精通弁護士数全体の数は、前年度より58名増加しており、紹介に要した日数は、2.6営業日で、昨年度と同水準を維	
(2) 二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等		地方事務所において合計1,556の関係機関等を通じるなどして犯罪被害者等のニーズを把握するとともに、児童虐待など特定分野に特化した研修等を実施し被害者対応の適切な実施に努めている。	
・ 児童虐待の被害者対応を適切に行うため、被虐待児等の支援を行っている弁護士及びNPO法人理事長を招いた研修を本部において実施した。また、同研修を録画したDVDを全国の地方事務所・支部・出張所・地域事務所に配布し、地方でも職員が講義を受講する環境を整えた。		被虐待児に対する法律相談援助の適切な実施に向け、児童向けのポスターやポケットカードを作成し、小中学校等に掲示依頼をするなど児童に対する制度周知に積極的に取り組んでいる。	
・ 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。		DV等に対する法律相談援助は重要かつ喫緊の課題であるところ、前年度から精通弁護士数を増加させるとともに、全地方事務所において女性の精通弁護士を複数名確保した上、DV等被害者法律相談援助実施件数を増加させていることは相当程度評価できる。	
・ 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、注意喚起を行った。		以上から、所期の目標を達成したと認められる。	
・ 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99回参加した（本部29回、地方事務所（支部含む）70回）。		なお、法テラスの取組を児童虐待の被害者及びその周囲の人々に対して直接周知していく取組は重要であり、今後も、小中学校を中心とした周知を図ることを期待したい。	
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			

(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、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。 ・ 児童虐待の被害者からのDV等被害者法律相談援助制度の利用促進を図るため、文部科学省及び3県の児童虐待を所管する部署を訪問して同制度の説明を行うとともに、連携強化に向けた協力依頼を行った。 ・ 警察庁主催の都道府県・政令指定都市犯罪被害者支援会議への出席、国土交通省の公共交通事故被害者等支援研修への講師派遣、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等、関係機関との連携強化に努めた。 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 ・ 平成30年度より継続して制度周知への協力依頼を行った結果、文部科学省・警察庁・内閣府・厚生労働省所管のDV等被害者への対応を行う機関等に対し、支援センター作成の制度周知チラシが配布された。児童相談所に対しては、「法務省児童虐待防止対策強化プラン」に基づき、支援センターがDV及び児童虐待被害者への支援を行っていることが重ねて周知された。 ・ 支援センターが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を作成し、地方事務所での広報活動に活用するとともに（例：神奈川県・香川県では県内の図書館に配布）、富山県内の全小中学校及び公立図書館に掲示依頼するなど、制度周知に取り組んだ。 ・ 内閣府提供のラジオ番組にて、DV等被害者法律相談援助の制度説明を行った。 ・ 地方事務所において、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、同援助の適切な実施に協力を求めた。 令和元年度援助実施件数：832件（DV705件、ストーカー108件、児童虐待19件）	持した。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	
--	---	--

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3,781名となった（平成30年度より58名増加）。 ・ 犯罪被害者支援に精通している女性弁護士を全都道府県で各複数名確保し、その数は計896名となった（平成30年度より28名増加）。 ・ コールセンターと共同で、犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介に至るケースを基に、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。 ・ 精通弁護士紹介は一年を通じて1,355件（平成30年度は1,795件）、精通弁護士紹介までに要する平均日数は2.6業務日となった。		
--	--	--

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			
2－12	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%			(参考情報) 平成29年度：100%
請求件数	(参考指標)	—	3,111件	2,818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する、請求書提出後に追加での事情聴取が必要な請求案件については受付後に速やかに裁判所に対応を依頼するなどの工夫により、書類の追完等が必要な案件でも当初の請求から2週間以内に旅費を支給できるよう努めた。 制度開始後5年が経過したため各地の運用状況を取りまとめて法務省に共有し、周知状況や事務フローの課題を検討した。 最高裁判所事務総局刑事局より裁判所職員総合研修所作成の「刑事事件における犯罪被害者等の保護のための諸制度に関する書記官事務の実証的研究」の提供を受けたため、被害者参加旅費に関する記載を、当センターのマニュアルに反映させた。				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。 事務フローやマニュアルを見直すなどし、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、高い割合で前年度と同水準を確保することができた。 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									
令和元年度の被害者参加人の旅費等請求件数は2,818件、支給額は1,928万2,333円であった（平成30年度の請求件数は3,111件、支給額は2,549万978円）。									
(2) 請求の受理からおおむね2週間以内の支給割合									
前年度から引き続き毎月3回の送金日を設けることにより、旅費等の算定に係る特段の事情等の判断に時間を要した請求を除き、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 (令和元年度予算額)	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	1,946,859 ※	1,679,017	1,774,141			(参考情報) 人件費、公租公課、新規・拡充分は対象外 ※ 平成30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	1,172,202 ※	1,226,894	1,136,193			(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 ※ 平成30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】 ・一般管理費：前年度比3%削減 ・事業費：前年度比1%削減
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。

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		評価に至った理由		評価に至った理由	
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。		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。		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 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 令和元年度の予算額は、中期計画で定めた「効率化係数3%」を織り込んだ1,946,859千円（前年度比10,899千円の減）とされたところ、執行額は1,774,141千円となり、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172,718千円下回る）を行った。					
(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 令和元年度の予算額は、中期計画で定めた「効率化係数1%」を織り込んだ1,172,202千円（前年度比59,704千円の減）とされたところ、執行額は1,136,193千円となり、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36,009千円下回る）を行った。					
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や少額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、令和元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
応答率	90%以上	90%	95.2%	91.9%			(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）	前年度と同水準	795.3円	747.3円	714.2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）	前年度と同水準	880.7円	845.2円	779.7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			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7、8、43、44】		評価	B	評価 B
1 オペレーターの効率的配置		評価に至った理由		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。 → 応答率90パーセント以上を維持しながら、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）する対象事務所数を拡大したり、全国の地方事務所の代表電話番号にナビダイヤルを導入し、音声自動応答によってコールセンターに自動転送する取組みを一部事務所において開始するなどした。コールセンターにおける業務範囲が拡大して受電件数が増加した一方で、オペレーターの増加を抑制し、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対象事務所の拡大、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導入といった新たな取組に加え、スマートフォン・携帯電話によるメール問合せ対応など、利用者の利便性の一層の向上に資する従来からの取組も継続実施しつつ、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。		地方事務所における話中電話、無応答電話の自動転送等によりコールセンターにおける業務範囲が拡大し、対応件数も前年度から3万件以上増加しているにもかかわらず、オペレーターの増加を抑制しつつ、1コール当たりの運営経費を前年度より減少させることができており、応答率が前年度よりやや低下したものの、達成目標である90%以上は維持しており、所期の目標を達成したと認められる。
2 1 コール当たりの運営経費		その結果、応答率90パーセント以上を維持しながら受電件数の増加に対応しつつも、1コール当たりの運営経費について、平成30年度よりも減少させることができた。		なお、応答率が低下すれば、利用者が適切な情報提供を得る機会を失うことにもなりかねないことから、応答率については維持・向上することを期待したい。
(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、犯罪被害者案件（電話）、民事法律扶助業務の資力要件確認案件（電話）につき、各業務量を考慮した係数（注）により調整した件数を算出した。 （注） 通常の電話対応の平均対応時間を1とした場合のメール、犯罪被害者案件（電話）、民事法律扶助業務の資力要件確認案件（電話）の各平均対応時間（平成29年度・平成30年度・令和元年度の3か年の平均数値）は、それぞれ、1.32、1.92、1.56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 714.2円（参考 平成30年度：747.3円）		

・ コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じていないもの）で除した1コール当たりの運営経費 779.7円（参考 平成30年度：845.2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、比較的簡易に要件を審査することができる事案の多い自己破産事件の援助開始審査について、書面による単独審査とするなどし、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。

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、審査委員会議を開いて判断基準等の共有を図るなど、審査の適正を確保しつつ、決定書の表記を見直すなどした。 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、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（自己破産事件の援助開始審査における書面による単独審査を含む、）は、全ての地方事務所において進められている。特に書面審査については、全ての地方事務所において同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、審査委員会議の開催など、審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行った。 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考える。		案件の性質を考慮しつつ、書面審査等を適切に活用しており、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			(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

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するなど、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。

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
不服申立ての地方事務所（支部を含む。）限りの再算定については、引き続き一層の活用の推進を図っている。 令和元年度は、合計291件（平成30年度342件）の不服申立てのうち、29件（平成30年度41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 令和元年度：約10.0％ 平成30年度：約12.0％	評価に至った理由		評価に至った理由	
	不服申立ての地方事務所限りの再算定については、全体の不服申立件数が減少したが、処理率は概ね横ばいと評価でき、本部と地方事務所の適切な業務分担のための制度として定着しているものといえ、所期の目標を達成したものと考えている。		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			(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			(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			(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、寄附金の使途をわ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		評定	B									
1 寄附金収入獲得への取組		評定に至った理由										
・ 使途特定寄附金制度（寄附金の使途を特定することで寄附者の意向に沿った活用ができる制度）に関するチラシを配備 ・ 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 ・ しょく罪寄附に関するポスターを地方事務所及び支部の事務所に掲出 ・ しょく罪寄附に関する契約弁護士用のチラシを配布し、しょく罪寄附制度の周知を徹底 <令和元年度実績> <table><tr><td>しょく罪寄附</td><td>40,791千円（平成30年度</td><td>32,582千円）</td></tr><tr><td>一般寄附</td><td>4,209千円（平成30年度</td><td>29,497千円）</td></tr><tr><td>計</td><td>45,000千円（平成30年度</td><td>62,079千円）</td></tr></table>		しょく罪寄附	40,791千円（平成30年度	32,582千円）	一般寄附	4,209千円（平成30年度	29,497千円）	計	45,000千円（平成30年度	62,079千円）	寄附金収入獲得への取組については、引き続き、支援センターのホームページで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、その周知を図った。また、使途特定寄附金制度（寄附金の使途を特定することで寄附者の意向に沿った活用ができる制度）に関するチラシを地方事務所に配備するなどして周知を図った。	
しょく罪寄附	40,791千円（平成30年度	32,582千円）										
一般寄附	4,209千円（平成30年度	29,497千円）										
計	45,000千円（平成30年度	62,079千円）										
2 有償受任等による自己収入		評定に至った理由										
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2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963件（平成30年度比23.8%減）、国選弁護・付添事件が475件（平成30年度比8.8%減）、有償事件が671件（平成30年度比0.6%増）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元年度事業収益は、195,217千円となった（平成30年度223,779千円）。		なお、一般寄付の実績につき、平成30年度の実績には高額寄付2件（約2500万円）が含まれていたことに鑑みると、令和元年度の実績は、概ね横ばいであった。今後は、寄付金収入獲得の取組について、さらに充実させるべく検討する。										
3 財政的支援の獲得		有償事件による自己収入については前年度より減少しているものの、事件数については増加した。これは、常勤弁護士に対する研修等において自己収入の確保の必要性や重要性を説明したことも一因となっている。司法過疎地域事務所における民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件については、受任件数自体は減少したものの、一定の件数を確保し、適切に										
無償で貸与を受けている事務所について、それを継続												
(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南三陸（南三陸町） ・ 被災地出張所法テラス山元（山元町）												

- 被災地出張所法テラス東松島（東松島市） - 被災地出張所法テラス大槌（大槌町） - 被災地出張所法テラス気仙（大船渡市） - 被災地出張所法テラスふたば（広野町） (2) 事務所建物の無償貸与（括弧内は地方公共団体） - 被災地出張所法テラス二本松（二本松市等） - 鹿角地域事務所（鹿角市） - 鱒ヶ沢地域事務所（鱒ヶ沢町）	対応した。 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得については、新規に開設した事務所がなかったため、無償で貸与を受ける事務所等の増加はなかったが、これまで無償提供を受けていた事務所については引き続きこれを維持することができた。 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%			(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%			(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説明を行う。 ウ 継続的な償還を確保するため、生活口座からの償還金の引落しを推進するとともに、被援助者との連絡を密に行う。 エ 償還滞納状態の改善を図るため、本部において集中的な督促を行うほか、コンビニエンスストアを利用した償還を推進する。 オ 長期滞納者等に対しては、内容証明郵便による督促や、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し、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】	評価	A	評価	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89.7%（30年度比0.7%増）、償還滞納率37.3%（30年度と同率） (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。 また、令和2年度以降、地方事務所と本部との督促の重複をなくすため、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することとした。さらに、地方事務所における新たな督促手段として、被援助者が事件進行中に償還を連続して滞納した場合、地方事務所が受任者・受託者に対し被援助者の償還滞納情報を通知する制度を導入することとした。 (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。また、「返済のご案内」の記載内容を見直し、償還滞納が続くと新たな援助が受けられなくなることを追記した。 (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) 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、以下のとおり、集中的に督促を行った。また、従来の督促文面を見直し、償還滞納が続くと新たな援助が受けられなくなることを追記した。 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 767,392件発送、11億7772万円を回収 イ 督促状の発送	評価に至った理由 償還率を89.7%（30年度比0.7%増）に向上させるとともに、償還滞納率を前年度と同率の37.3%（30年度と同率）に維持することができた。また、償還の見込みがない債権については、47億8860万円の免除・みなし消滅を実施した。 これに加えて、立替金債権の管理・回収をより効果的かつ効果的に実施するため、督促方針の見直しや免除申請事務の本部への集約等を行った。 以上から、所期の目標を上回る成果が得られたものとする。		評価に至った理由 立替金債権管理回収計画に基づき、被援助者に償還の必要性を意識付ける取組や償還を確保するため生活口座の登録を推進し、集中的な督促を行うなど多様な回収策を着実に実施し、89.0%という高い償還率であった前年度をさらに上回る89.7%の償還率を達成し、償還滞納率については前年度の水準を維持しており、法テラスの財政的基盤を維持する上で重要度「高」、難易度「高」の本項目について、所期の目標を上回る成果が得られたと評価すべきである。	

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。 59,147件発送、3,160万円を回収 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。 10,146件発送、1,532万円を回収 (5) 支払督促の申立て等 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は裁判所へ支払督促を申し立てた。これまで実施していた内容証明郵便による督促については、被援助者の手元に届かないことが多いこと等から、実施を取り止めた。 150件申立、50人から124万円を回収 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、破産免責となった債権等を対象として、本部による一括償却を実施した（6,867件、8億4030万円）。 また、免除申請に関する事務を効率化するため、以下の見直しを行った。 ・免除申請書の書式をホームページに掲出 ・免除申請書の提出先を地方事務所から本部に変更（令和2年4月より） ・免除決定通知の発行事務を地方事務所から本部に集約 以上の取組により、47億8860万円の免除・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】	評価	B	評価	B
1 セグメント情報の開示 平成30年度に引き続き、情報提供業務、民事法律扶助業務及び国選弁護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、事業報告書及び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 令和元年度から適用される平成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」に基づき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た。	平成30年度に引き続き、業務別セグメント情報の事業報告書への記載を実現し、財務内容公表の透明性及び分かりやすさを前進させた成果を継続できていることから、所期の目標を達成したものと考える。		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			
5－20	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 ※			(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 (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。	評価に至った理由		評価に至った理由	
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2年度4月期の人員配置を実施した。 (2) 能力主義に基づく的確な人員配置 昨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。	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、昨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。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		再配置計画に基づく人員配置・国家公務員の人事評価制度に準じた評価などの的確な人員配置に向けた取組が評価でき、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			
5－21	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			

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		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、法律事務所職員の管理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・管理、規程等の遵守などを一層図るべく取組を行った。 監事監査は、監事が全国の業務執行状況等を把握しつつ実施され、理事長との意見交換を通じて意志疎通を図りながら、監査結果等が報告された。		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、会計監査人と連携をより強化し、適切な監査体制を維持することを期待する。	
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、局部長等）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 全国地方事務所長会議等の開催状況					
① 全国地方事務所長会議を1回（6月）開催					
② 全国地方事務所事務局長会議を開催（7月に1回開催。新型コロナウイルスの感染拡大防止のため令和2年3月に予定していた2回目は中止した。）					
③ ブロック別協議会を、東京・大阪・札幌・福岡で各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、法律事務所の運営にかかる規程集を配付した。					
令和2年3月16日と17日に幕張国際研修センターにおいて法律事務所代表会議及びシニア常勤弁護士会議を予定していたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため各会議は中止した。予定していた会議の一部について、同日にWeb会議システムを利用した方法で、法律事務所代表会議を開催し、常勤弁護士の待遇、規程等に関する周知、意見交換を実施した。					
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、令和元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、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29地方事務所等） 内部監査は、令和元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。その結果は理事長をはじめ事務局長、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地方事務所等には改善結果の報告を求め、確認を行った。 また、令和元年度フォローアップ監査実施計画に基づき、過年度の監査結果を踏まえたフォローアップ監査を、2地方事務所等を対象に実施し、改善方策の取組状況について実地監査を行った。 ウ 情報セキュリティ監査（本部及び18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、令和元年度情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 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、内部監査と同様に監査対象事務所に対して監査調書を事前に送付して回答を受け、それに基づき実地監査において詳細なヒアリング等を行うことにより業務実態を把握し、必要な指摘等を行った。 その結果は支援センター情報セキュリティ最高責任者である常務理事へ報告したほか、監査対象事務所へも通知し、改善事項が認められた地方事務所等に改善結果の報告を求め、確認した。 (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。 更に、監査室長を含む監査室員は外部機関の主催する監査技術の向上に資する研修を5回受講した。	内部監査及び情報セキュリティ監査は、事前の予備調査を網羅的に行うことで業務実態を把握し、効率的に実施することができた。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、昨年度に引き続き監査技術の向上を図る取組も実施した。 業務管理小委員会において、地方事務所等に対するアンケート調査の実施及び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。 コンプライアンス小委員会では、職歴の浅い職員に特に注意してほしい行動規範を取りまとめたコンプライアンスに関するポスターを作成し、各地方事務所等へ配布した。加えて、コンプライアンス強化週間の設定、コンプライアンス・マニュアルに対する理解度テストチェックシートの実施、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。	
---	--	--

(3) 内部統制強化のための取組 本部事務局長を委員長とする内部統制推進委員会の下に設置した以下の各小委員会において内部統制を強化する取組を実施した。 ア 業務管理小委員会 - 平成30年度に実施したアンケート調査において、引き続き改善の必要性が見受けられた地方事務所に対して改めてフォローアップ調査を実施し、その対応状況を確認した。 - 平成30年度に実施した内部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した。 イ コンプライアンス小委員会 後記(4)のとおりコンプライアンス推進のための各種取組を実施した。 (4) 職員に対するコンプライアンスの推進 ア 職員の行動規範を取りまとめたポスターの作成及び地方事務所等への配布 イ 定期的なコンプライアンス情報の発信（3回） ウ コンプライアンスの周知・意識向上の推進 → コンプライアンス強化週間の設定 エ 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） → 結果を報告させてコンプライアンスの重要性の理解を促進 オ 職員階層別研修において、コンプライアンスに関する講義の時間を設定・実施 ＜コンプライアンスに関する講義を実施した研修＞ - 新規採用者研修 - ステップアップ研修 - ブラッシュアップ研修 3級昇格者研修 - マネジメント基礎研修	以上から、所期の目標を達成したものと考える。	
---	-------------------------------	--

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見直しに向けた検討 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」の改正を受け、支援センターの情報セキュリティ対策基準見直し項目を洗い出すなど、令和2年度に同基準を改正するための準備をした。		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 セキュリティを強化したインフラ共通基盤を導入したほか、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。		情報セキュリティ対策基準の見直し項目の洗い出しを行い、情報セキュリティの体制整備に向け、準備をした。		インターネット環境と業務環境を分離するシステムを導入するとともに、職員に対する情報セキュリティ研修や標的型攻撃メール対策訓練等を実施して職員の情報セキュリティ意識を向上させる取組を行うなど重要度の高い情報セキュリティ対策を着実に実施しており、所期の目標を達成したと認められる。
(1) インターネット環境（外部）と業務環境（内部）の分離システムの導入 We b 閲覧や電子メールを利用するインターネット環境と、支援センター内部の各種業務システムや情報共有などを行う業務環境とをシステム上で分離するインフラ共通基盤を導入した。具体的には、インターネット環境と業務環境の仮想デスクトップを分離し、両環境間でデータをやり取りする場合の不正プログラム侵入対策や、やり取りしたデータの記録等の仕組みを備えることによるセキュリティ強化対策を実施した。		システムとして、セキュリティを強化したインフラ共通基盤を導入し、セキュリティ対策を充実させた。		なお、令和元年5月頃に生じた新システム導入時の不具合については、今後の対策として、生じた業務滞留や改善に向けた手順などを共有しておくべである。
(2) 研修（合計3回） 以下の各種研修において、情報セキュリティ対策をテーマとした講義を実施した。 ア 新規採用者研修（1回） イ マネジメント基礎研修（1回）：4級昇格者を対象 ウ ブラッシュアップ研修（1回）：採用後7年目の職員を対象		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。		
(3) 標的型攻撃メール対策訓練 業務上外部とメールでの連絡を必要とする職員を対象に、昨今の標的型攻撃の実例を踏まえた標的型攻撃メールの対策訓練を実施したほか、全職員を対象に、標的型攻撃を含む不審メールへの防御及び理解促進のため、事務連絡を発出して教育サイトを紹介するなどし、注意喚起を徹底した。		以上から、所期の目標を達成したものと考える。		
(4) 教育・自己点検 職員の情報セキュリティ意識向上のために統一的な教育資料を作成・配布した				

上、全職員を対象とした情報セキュリティ教育を実施し、チェックシートを利用した自己点検を行わせ、その結果を本部において取りまとめた。		
--	--	--

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%			(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			
名称認知度	(参考指標)	—	58.0%	56.3%			(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】		評価	B	評価 B
1 広報活動方針及び広報計画の策定		評価に至った理由		評価に至った理由
(1) 本部において平成30年度に策定した基本的な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できるようにした。 (2) 平成30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。 (3) 認知状況等調査における年齢別調査の結果を基とした分析により、近年、認知度が低い若年層を対象とする広報活動に特に注力することとした。		平成29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、業務のサービス内容が認知され、必要な時に支援センターを想起して問合せ行動に繋がるようにすることを目指し、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）を上げることに軸足を置いた広報活動を実施した。特に、現在の若年層の認知水準の低さが、将来にわたってさらに認知状況を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ている。		認知度の低い若年層や高齢者層への訴求を重視した動画を作成の上、若年者層向け動画は大学等、高齢者層向け動画は薬局等というように各層の視聴機会の高い場所を選定して動画配信を行うなど認知度向上に積極的に取り組むとともに、令和元年台風15号、19号が発生した際には、迅速にホームページにQ&Aを掲載したり新聞広告を掲載したりして相談等の利用促進を図るなど工夫を凝らした取組が評価される。
2 効果の高い広報活動の実施		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ねらい、法的サービスが必要とする方々に支援センターの業務が理解できるように努めた。 (1) インターネット等を活用した広報活動 インターネットによる広報では、リスティング広告（検索サイトで法的トラブルに関連するキーワードで検索すると検索結果画面に支援センターの広告が表示されるサービス）やコンテンツマッチ広告（プログラムが広告を設置したページやサイトの内容を読み込んで、その内容に適した広告を自動的に配信するサービス）を実施し、支援センターを知らない方や、法的トラブルを抱えているが支援センターの利用につながっていない方に向けて、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やランディングページ（広告文やバナー広告からリンクするページ）については、より利用者の目を引きやすい配色や事例等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った。また、コンテンツマッチ広告では、お悩み相談の掲示板などに重点的に配信することで、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。 このほか、特に若年層への広報効果が高いと考えられるYouTubeやLINE広告も期間を限って実施し、認知度の向上を図った。		こうした取組の結果、業務認知度及び名称認知度は若干減少したものの概ね前年度の水準を維持し、ホームページのページビュー数については、前年度から14%以上も向上していることからすると、全体としては所期の目標を達成したと認められる。 ホームページのページビュー数の向上に向けた取組に加え、業務認知度及び名称認知度の向上に向けた更なる取組に期待したい。 また、法的問題を抱えているにもかかわらず、被災などの理由でインターネットアクセスが困難な方に対

また、法律関連情報やイベント情報などをメールマガジン（月１から２回程度配信）や公式ツイッター（毎日１回から３回程度配信）で間断なく配信した。ツイッターのフォロワー数は、前年度から242人増加し、令和２年３月末日現在で13,359人にのぼっている。 (2) ホームページでの情報配信 平成30年６月に、ホームページ管理システム（CMS）のリニューアルが完了したことにより、ウェブアクセシビリティが更に向上し利用者への利便性を高めることができた。これ以降は、本部・地方事務所ともホームページのコンテンツを拡充している。 特に、令和元年台風第15号、19号が発生した際には、迅速にホームページ上に専用のバナーを作成してＱ＆Ａを掲載するなど、被災者に向けた効果的な情報配信に努めた。 (3) 動画広告の配信 これまでの認知度の調査における若年層や高齢者の認知度が低いという結果を踏まえ、これらの層への訴求を重視した動画を作成し、コンビニエンスストア内、大学のキャンパス内、薬局内店頭モニター、スーパーのレジ付近、山手線車両内のモニター等に出稿した（出稿期間11月中旬から12月上旬実施、全国20,170か所）。題材についても、「ＡＩ編」「将棋編」といった注目を集めやすいものを作成し、出稿場所ごとに対象に合致した内容を選定して効果的に配信した。 (4) 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３回実施した。このほか、令和元年12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】 ア 「法テラスの日」（４月10日）において、平成30年度業務実績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、街頭活動（リーフレット・広報グッズ配布）や、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も併せたプレスリリースを実施した。 イ 「令和元年台風第19号」の支援開始に当たって、地方事務所と連携して、チラシ作成を実施するなどして迅速な周知を図った。 (5) 新聞広告の掲載 震災法律援助事業及び令和元年台風第19号の相談等の利用促進を図るため、岩手県、宮城県、福島県、栃木県、東京都、神奈川県、埼玉県、山梨県、長野県及び群馬県において、各紙１から２回にわたり被災者に向けた新聞広告を掲載し		する広報の在り方についても検討を期待したい。
--	--	-------------------------------

た。また、被災地外に避難されている方々を対象に、全国紙への新聞突き出し広告（第一面、約6.6cm×6.6cm）も2回実施した。 (6) その他の広報活動 一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて全国55社の鉄道会社の駅施設等に3,523枚のポスターを無料で掲出した。 3 関係機関との連携を通じた広報活動の実施 (1) 法務省のイベントに出展（全国矯正展、子ども霞が関見学デー、法の日） (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に複数回にわたり令和元年台風第19号の被災者に対する被災者法律相談援助や特定援助対象者法律相談援助などの記事が無料で掲載された。その他政府広報ラジオ番組（令和元年8月24日・25日放送）での放送等がなされた。 (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（11月発行・約680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、関係機関の各種協議会、職員向け研修会、イベントなどで、支援センターの説明を行う機会を設けて業務内容の周知活動に努めた。		
--	--	--

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事例を集積して整理・分析し、日本弁護士連合会との間で課題を共有した上で、同会との協議会において定期的に議論し、検討を進めた。	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、同会との協議会において定期的に議論し、検討を進めた。	民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、問題点を整理・分析し、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。 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。 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。	