日本司法支援センター　年度評価　評価の概要様式

１．評価対象に関する事項		
法人名	日本司法支援センター	
評価対象事業年度	年度評価	平成30年度
	中期目標期間	平成30～令和３年度（第４期）

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30年11月13日，法テラス富山地方事務所等の事務視察を実施した。 令和元年７月２日に開催した日本司法支援センター評価委員会第60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　総合評定様式

１．全体の評定					
評定 （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定の状況			
		平成30年度	平成31/令和元年度	令和２年度	令和３年度
		Ｂ			
評定に至った理由	項目別評定では，一部の項目にＡ又はＣ評定があるものの，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評定が多数を占めており，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，全体の評定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評定とした。				

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	事務所の存置等（項目１－４）については，新規設置には至っていないものの，統合・廃止を複数か所実現させており，一定の成果を出している。 民事法律扶助業務の質の向上（項目２－８）については，関係機関との連携を更に強化し，出張相談の活用等により利用者の利便性を高めながら，高齢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，大規模災害にも迅速かつ適切に対応している。 適切な犯罪被害者支援・援助の実施（項目２－11）については，職員への研修等が適切に実施され，犯罪被害者支援に精通している女性弁護士数も前年度より増加するなど，適切な支援体制の整備が着実に進んでおり，ＤＶ等被害者に対する新たな法的援助も適切に実施されている。 一般管理費及び事業費の効率化（項目３－13）については，効率化減が反映された予算の範囲内での予算執行を着実に達成している。 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，各種取組の着実な実施により，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，ＣＳＩＲＴの設置等，各種情報セキュリティ対策を着実に推進させる取組を実施している。 業務内容の周知を図る取組の充実（項目５－23）については，ホームページの閲覧数が前年度を下回ったものの，名称認知度及び業務認知度はいずれも過去最高値を達成している。 その他の項目についても，おおむね所期の目標を達成していると認められ，特に重大な業務運営上の課題は検出されておらず，全体として順調な組織運営が行われていると評価する。
全体の評定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	職員の採用及び配置等（項目１－２）については，常勤弁護士の十分な採用ができておらず，未配置地域も複数存在し，その解消の目処が立っていないことなどから，次年度以降の進捗に向けて，更に取組を進める必要がある。 事務所の存置等（項目１－４）については，統合・廃止は実施したものの，新規設置には至っていないため，司法過疎対策を後退させることのないよう，新規設置に向けた検討についても積極的に進めるなど，更なる取組を進める必要がある。 法教育事業（項目２－７）については，更なる充実を図るため，受講者等のアンケート結果を分析するなどして更なる課題や目標を設定することや，高齢者への法教育の在り方，法教育教材の充実化等についても検討する必要がある。 民事法律扶助業務（項目２－８）については，更なる質の向上のため，特定援助対象者法律相談援助における公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート等との連携も更に強化し，また，巡回法律相談等をより積極的に活用するなどして，潜在的なものをも含めた需要を満たす取組を推進する必要がある。 司法過疎対策業務（項目２－10）については，指定相談場所相談も更に活用するなどして，司法過疎対策を推進する必要がある。
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.
		H30年度	H31/R１年度	R２年度	R３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				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				1-2
3	一般契約弁護士・司法書士の確保	B				1-3
4	事務所の存置等　【重要度・難易度：高】	B				1-4
5	関係機関等との連携強化	B				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				2-6
7	法教育事業	A				2-7
8	民事法律扶助業務　【重要度：高】	A				2-8
9	国選弁護等関連業務	A				2-9
10	司法過疎対策業務	B				2-10
11	適切な（犯罪被害者）支援・援助の実施　【重要度：高】	B				2-11
12	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施	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				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				3-14
15	民事法律扶助業務	B				3-15
16	国選弁護等関連業務	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				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				4-18
19	財務内容の公表	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				5-20
21	内部統制の確実な実施	B				5-21
22	情報セキュリティ対策　【重要度：高】	B				5-22
23	業務内容の周知を図る取組の充実　【重要度：高】	B				5-23
24	報酬・費用の立替・算定基準	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				（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。）：732人（平成31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・２⑴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・２⑴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・２⑴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に適切に対応するため、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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">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</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>1　採用
・　多肢択一式問題や論文問題、適性検査のほか面接を複数回実施
・　面接の実施に際しては、局部長、課室長及び課室長補佐のほか、係長及び主任を面接員とし、様々な視点から受験者の能力及び適性を判断
・　有期契約職員から常勤職員への登用に際しては、前記と同様の試験内容に加え、当該有期契約職員の所属する職場の管理者による評価も考慮
・　卒業後５年間（厚生労働省告示では卒業後３年間）を新卒採用の対象者とする運用を実施し、277名から選考した26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、352名から選考した11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９名から選考した６名を登用

2　配置
31年４月期の広範な人事異動（175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、事務所の規模等を勘案
・　業務の平準化及び事務手続の合理化に資する再配置
・　総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上を図るための配置

3　研修等
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。
また、職場のメンタルヘルス対策のため、新たにＤＶＤによる研修を実施した。
⑴　階層別研修
以下の研修を実施し、延べ171名が受講した。</td><td colspan="2">評定に至った理由
29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った。また、新卒として取り扱う対象者を拡大するなどし、十分な人員と時間を設けて選考を実施し、的確な採用を行った。
また、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をも十分に踏まえて再配置を行った。
一般職員の能力向上のため、研修要綱に沿って、階層別研修を着実に実施した。
考課者研修や新規採用者研修では、外部講師に依頼をするなど、各研修方法を工夫した。
また、新規採用職員の育成を図るため、「ＯＪＴハンドブック」を使用して効果的なＯＪＴの実施に取り組んだ。新たに、職場のメンタルヘルス対策を見直し、各職場でＤＶＤによるメンタルヘルス対策の研修を行った。
30年度は、受講職員のファシリテーション能力向上のみならず、同職員による会議等の進行を通じた効果的で効率的な</td><td colspan="2">評定に至った理由
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。
取り分け，職員の能力の向上については，階層別研修や，新たな派遣先を含む外部派遣研修の実施に加え，新たにＤＶＤによる研修を実施するなどして適切な形での研修等が着実に実施されており，多様な分野にわたる業務に適切に対応できるよう，能力の向上が図られていることが評価される。</td></tr>
</table>

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　マネジメント応用研修：事務局長経験２年目を対象 キ　考課者研修（前期・後期）：事務局長を対象 ・イウオにおいて、司法ソーシャルワークの講義を実施 ⑵　ＯＪＴ 「ＯＪＴハンドブック」に基づき、新規採用職員に対し、ＯＪＴを実施 ⑶　ＤＶＤ研修 メンタルヘルス不調を未然に防止するために、研修教材ＤＶＤを回覧し、各職場で研修を実施 ⑷　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２名 エ　明治学院大学のファシリテーションの講義：職員３名（３日間） オ　法務省研修：職員１名（６か月間）	業務運営を期待して、外部講義にも参加を促した。その他、支援センターの業務に深く関連する組織への外部派遣研修を実施し、支援センターの中核となる職務を担う人材の育成を図った。 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：38件 扶助件数：23件 国選件数：11件 有償件数：３件	41件(7.8%増) 25件 12件 ３件				（参考情報） 平成29年度：常勤弁護士数215名、総計8,282件、扶助5,087件、国選2,456件、有償739件。 平成30年度：常勤弁護士数198名、総計8,261件、扶助4,994件、国選2,506件、有償791件。 ※常勤弁護士数には、養成常勤弁護士等を含む。 ※小数点以下を切り捨てたため、扶助件数・国選件数・有償件数の合計と総件数は一致しない。

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・２⑴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・２⑴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・２⑴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等を周知するとともに、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、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・分析した上で、その配置人数の変更に着手する。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】		評定	B	評定 C
1　採用 ⑴　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開催（合計８回、うち１回は司法研修所近くでの開催（29年度は合計４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２回、司法試験予備校等は合計４回） ⑵　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17か所の法科大学院生を受入れ（合計20名（29年度は合計19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19か所（29年度は合計20か所、28年度は合計７か所）） ・　司法研修所の選択型実務修習企画への参加 各地の地方事務所及び地域事務所において司法修習生を受入れ（合計70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16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８回） ⑶　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、全地方事務所及び支部に配布 ・　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」を大幅に変更 ・　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」を開設し、随時、記事を投稿		評定に至った理由 常勤弁護士の採用については、就職説明会を新たに司法試験合格発表前にも開催した。また、合格発表後の開催数も増やした。集合修習中の司法修習生向けに司法研修所周辺での説明会を開催し、参加者が多い弁護士会、法科大学院、司法試験予備校等が主催する就職説明会にも積極的に参加するなどの工夫をした。 法科大学院生及び大学生に対してエクスターンシップの受入れを行うとともに、法科大学院・大学の講義へ常勤弁護士を派遣したり、大学生や高校生が参加するイベントに参加するなどして、常勤弁護士の活動内容や魅力等を周知し、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につながるよう活動した。 また、広報を強化して常勤弁護士の活動内容・採用に関する認知度を向上させるため、採用募集ポスターの配布や関係機関と連携してホームページ等を利用した情報提供を行った。さらに、支援センターの採用サイトを充実させる、フェイスブックページを開設する、SNSを利用し採用活動等の告知を行う、採用サイト及びフェイスブックページの案内チラシを作成して配布するなどした。		評定に至った理由 常勤弁護士の採用については，採用数の増加に向けて精力的に取り組み，応募者数をやや増加させた点は評価できるものの，採用者数は前年度を下回る15名（うち法曹経験者1名）にとどまり，十分な採用人数を確保するには至っておらず，常勤弁護士の総数についても，前年度から更に17名減少している。 常勤弁護士の配置についても，新たに配置された地域はなく，未配置の地域の解消に向けての前進があったとは言い難く，弁護士会との協議が不可欠であることを考慮しても問題といわざるを得ない。 他方で，様々な研修，フォローアップ等の適切な実施により常勤弁護士の能力向上が図られており，平成30年７月豪雨に際しても，常勤弁護士が被災地域で求められる役割を果たし，適切に活動をしたことは評価できる。 しかしながら，常勤弁護士は支援センターの活動の中核的存在であるにもかかわらず，前記のとおり，常勤弁護士の採用者数及び総数が共に前年度から更に減少しており，この

・　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 ⑷　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 ⑸　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６か所） ⑹　新規採用者の確保 以上の取組により、67名の応募者の中から、総合法律支援に意欲的な15名を新規採用 司法修習修了直後の者：14名 法曹経験者：１名 ２　配置 ⑴　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、29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 イ　配置人数等 30年度末時点における配置人数：198名 29年度末比：17名減 ウ　事務所ごとの配置人数見直しと着手及び更なる検討 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人数を29年度中に見直し、30年度はこれに基づく配置に着手した。 適正な配置人数については継続して検討を続けている。	上記活動の結果、応募者数は29年度の65名から67名にやや増加し、採用内定者へのフォロー体制も整備した結果、昨今の売り手市場による一般の法律事務所との競合が激化するなかにあっても、法曹経験者１名を含む15名の常勤弁護士の採用に至った。 なお、法科大学院生等に対する活動の効果は未だ検証できる段階にないため、今年度以降その効果を注視しつつ、引き続き、採用活動の工夫を続ける。 常勤弁護士の配置の必要性、配置人員の妥当性の検証については、事務所ごとの業務量を把握・分析するとともに、必要に応じて役員等も各地へ赴き、関係機関の協力も得るなどして取組を継続した。また、29年度に導入した配置シミュレーションに基づく配置の実施に着手した。 なお、常勤弁護士の配置の見直しについては、弁護士会との協議が不可欠であることに加え、新規採用者数が伸び悩んでいるなどの事情もあり、31年度も引き続き取り組む必要がある。 また、財政的な効果については、事務所ごとの収支を試算するなど、その効果を明らかにすべくさらに詳細に分析し、引き続き検討する。 支援センターとして、平成26年８月の広島豪雨災害を受けて、大規模災害直後から実施する電話相談や巡回法律相談に対応できるスキームを作り、常勤弁護士	まま減少し続ければ支援センターの活動に支障が生じかねない上，未配置地域の解消にも進捗が見られないことからすれば，本項目が難易度「高」であり，司法試験合格者数の減少等に伴い新規採用者の十分な確保が更に難化していることを考慮しても，全体としては，いまだ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評定とした。 なお，常勤弁護士の採用については，例えば，法曹経験者を対象とした説明会を更に増やすなどして中途採用者の増加に向けた取組をより強化することや，単位弁護士会による地域限定弁護士の採用枠を設けることなど，十分な人員確保のための効果的な方策を引き続き検討して早期に実施する必要があり，進捗を強く期待したい。

⑵　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 ⑶　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 ・　平成30年７月豪雨において、常勤弁護士が広島県災害復興支援士業連絡会の事務局となり、相談会実施に向け、自治体との調整及び相談員となる士業の手配等を行うとともに、相談会に相談員としても参加 ３　研修 以下のとおり、合計41回の業務研修を実施した。 ⑴　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 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 ④　赴任４年目業務研修：法テラス法律事務所に赴任し、３年間の任期を終了した常勤弁護士に対し、これまでの経験をいかしながら、より専門的な知識	にも周知するなどした結果、現地での円滑な体制整備につながった。平成30年７月豪雨では、広島において常勤弁護士が広島県災害復興支援士業連絡会の事務局として中心的な立場となり、相談会の実施に向け、自治体との調整及び相談員の手配等を行うとともに、常勤弁護士自身も相談員として参加し、法的サービスを提供した。 常勤弁護士の能力向上のため、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室による集合研修、司法ソーシャルワークに係る実地研修、常勤弁護士の自主的な企画によるブロック別研修、全国経験交流会等の様々な研修を実施するとともに、赴任１年目及び１人事務所に赴任している常勤弁護士に対するフォローアップを実施するなど、常勤弁護士が日々取り扱う事件に係る指導助言体制を引き続き充実させた。 また、法律事務所代表弁護士を対象として、法律事務所運営を円滑かつ適正に行うための、法律事務所マネジメント研修を実施した。 法務省への外部派遣研修を実施し、支援センターの中核となる職務を担う人材の育成を図った。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

の習得及び能力の向上を図ることを目的とした研修 ⑤　専門研修（マネジメント研修）：各法テラス法律事務所の代表常勤弁護士に対し、法律事務所運営と法律事務職員との付き合い方等、組織の一員として及び法律事務所を運営する立場としての姿勢や視点、チームワーク等を習得し、円滑かつ適正に法律事務所運営を行うことを目的とした研修 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 ⑵　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⑴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 ⑶　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				（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				（参考情報）平成29年度：7, 294人
国選弁護人契約弁護士数	（参考指標）	－	29, 297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				（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				（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				（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・２⑵　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・２⑵　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・２⑵　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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">一般契約弁護士・司法書士の確保</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td>業務実績等報告書（資料編）：【資料17、18、20、21、35、48、49】</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td rowspan="2">1　扶助契約弁護士及び扶助契約司法書士の確保
31年２月に講習会「使える！民事法律扶助制度～活用のノウハウ～」を日本弁護士連合会と共催し、同講習会へ講師を派遣して民事法律扶助業務及び震災法律援助業務の周知並びに利用の促進を図った。また、新しい制度である特定援助対象者法律相談援助についても、29年度に引き続き、周知並びに利用の促進を図り、相談担当者の確保に努めた。49地方事務所において弁護士会・司法書士会と連携しつつ説明会や協議会を実施し、未開催の地方事務所においても、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：31年４月４日時点　23,371名
（30年４月１日時点から1,025名増加）
扶助契約司法書士の契約者数：31年４月４日時点　7,440名
（30年４月１日時点から146名増加）

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：31年４月１日時点　29,297人
（30年４月１日時点から712人増加）
国選付添人契約弁護士の契約者数：31年４月１日時点　15,177人
（30年４月１日時点から310人増加）

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
⑴　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 。
→被害者参加弁護士契約弁護士の契約者数：31年４月１日時点　5,250名
（30年４月１日時点から212名増加）</td><td colspan="2">評定に至った理由</td><td colspan="2">評定に至った理由</td></tr>
<tr><td colspan="2">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29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。
以上から、所期の目標を達成したものと考える。</td><td colspan="2">各業務を遂行するために必要となる一般契約弁護士・司法書士を適切に確保・増加させており，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。</td></tr>
</table>

うち女性弁護士の契約者数：31年４月１日時点　1,179名 （30年４月１日時点から77名増加） ⑵　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。 →ＤＶ等被害者法律相談援助契約弁護士数：31年４月１日現在1,882名 （30年４月１日時点から166名増加） うち女性弁護士の契約者数：31年４月１日現在663名 （30年４月１日時点から52名増加） ４　サービスの質の向上 ⑴　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。 ⑵　国選弁護等関連業務 ア　研修、協議会、説明会等の実施 56の地方事務所（支部を含む。）において、延べ215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に関する協議会、被疑者国選対象事件拡大に伴う意見交換会などであった。 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、「接見資料等に関するＱ＆Ａ」や接見資料の提出に関する留意点を記載した周知等を行った。 ⑶　犯罪被害者支援業務 全地方事務所において、被害者参加人のための国選弁護制度及びＤＶ等被害者		

法律相談援助の内容について理解を深められるよう以下の取組を実施した。また、説明会や協議会の開催に至らなかった地方事務所においても、弁護士会執行部、弁護士会内の犯罪被害者支援委員会委員等との情報共有、意見交換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説明会、協議会等の開催		

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り、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				（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				（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				（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・２⑶　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、組織の在り方の見直しを進める。 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・２⑶　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、組織の在り方の見直しを進める。 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・2⑶　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を進めることとし、関係機関と調整を行う。 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た見直しに向け、その検討を開始する。 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、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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">事務所の業務実施体制の見直しに向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：【資料５】</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>1　出張所
被災地出張所を含めた出張所の業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等を把握・分析し、関係機関と調整を重ねた結果、池袋出張所を、東京地方事務所に統合させた。

2　扶助・国選対応地域事務所
扶助・国選対応地域事務所の設置基準を踏まえ設置可能性のある地域について、法務省及び日本弁護士連合会等の意見を聴取した上で、当該地域の法律事務取扱業務量、採算性及び既存の事務所の統廃合等といった要素も含めて、本部で総合勘案し、30年度中の新規設置は行わなかったが、31年３月31日をもって、松本地域事務所を廃止した。

3　司法過疎地域事務所
⑴　設置・存置等についての検討
司法過疎地域事務所の設置基準を踏まえ設置可能性のある地域について、法務省及び日本弁護士連合会等の意見を聴取した上で、当該地域の法律事務取扱業務量、採算性及び既存の事務所の統廃合等といった要素も含めて、本部で総合勘案した結果、31年３月31日をもって、八戸地域事務所を廃止した。
全国の自治体ごとの人口、弁護士数、民事法律扶助の援助件数等を踏まえ、31年度以降に新規設置すべき地域の検討に着手した。
⑵　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、これに応じた配置に着手した。</td><td colspan="2">評定に至った理由
出張所については、業務量、利用者の利便性等、地域における法的ニーズ等の把握・分析に努めるとともに、出張所が設置されている地方事務所及び同支部の執行部と協議を重ねるなどした結果、池袋出張所を東京地方事務所に統合させ、組織運営の合理化を図った。
扶助・国選対応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、１か所を廃止した。
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、１か所を廃止するとともに、31年度以降に新規設置すべき地域の検討に着手し、見直しを進めている。
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、これに応じた配置に着手した。
以上から、所期の目標を達成したと考える。</td><td>評定に至った理由
本項目は難易度「高」であり，効率的で効果的な業務運営の観点から事務所の存置・移設・設置の必要性を積極的に検討した上で，少なくとも事務所の統合（池袋出張所を東京地方事務所に統合）・廃止（松本・八戸地域事務所）の実現には至っており，新規設置についても検討を進めていることからすれば，所期の目標を達成したと認められる。
なお，引き続き，事務所の新規設置に向けた検討を積極的に進め，司法過疎対策を後退させることのないよう求めたい。</td></tr>
</table>

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				（参考情報）平成30年度の合計回数：94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				

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 ⑴　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。 ⑵　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新たな法的援助や、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など、支援センターにおける新たな業務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				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37、38、39】		評定	B	評定 B
1　関係機関連絡協議会の開催 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（２回開催）。 2　地方協議会の開催 ⑴　開催状況 全国の50地方事務所で合計94回開催した。 ⑵　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。合計94回の開催のうち、特定援助対象者法律相談援助をテーマとした協議会を73回、司法ソーシャルワークをテーマとした協議会を73回開催、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をテーマとした協議会を３回開催した。また、開催に当たっては、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の活用事例を社会福祉士の資格を有する地方事務所副所長や常勤弁護士が報告したり、支援を受ける側の立場を熟知する方を講師に招いたりし、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参加者に周知した。 ⑶　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1,371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1,013回実施した。		評定に至った理由 本部において、２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。 地方協議会を50地方事務所において１回以上開催し、その回数は合計94回に及んだ。開催に当たっては、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を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。 さらに地方協議会とは別に、地方公共団体、福祉機関・団体に対して、業務説明を1,013回実施し、年度計画で定めた回数（1,000回）を上回っている。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		評定に至った理由 年度計画で定めた達成目標を達成しており，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。 特に，地方協議会については，改正総合法律支援法に基づく新たな業務や，司法ソーシャルワーク等の関係機関との協働を必要とする業務を議題とし，関係機関との具体的な連携方法や各制度の活用方法を取り上げるなど開催方法の工夫も認められる上，各地の取組については全地方事務所に共有されており，関係機関・団体との連携体制の構築・強化に向けて着実に取り組んでいる点が評価される。

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			
２－６	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				（参考情報） 平成27年度の調査結果：4. 17 平成28年度の調査結果：4. 17 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				（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				（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・１⑴　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・１⑴　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・１⑴　適切な情報提供の実施 ア　福祉機関と連携した情報提供のほか、通訳サービス、ホームページ等を活用した情報提供を充実させるとともに、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次ぐなど、関係機関との双方向の連携による取組を試行的に実施し、その効果を検証する。 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】		評定	B	評定 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。30年度のコールセンターの対応件数は、362,709件であり、前年度より23,365件増加した。なお、コールセンターでは、31年１月５日に累計で400万件を達成した。また、地方事務所の対応件数は206,269件であり、前年度より10,134件増加した。 1　利用者の多様なニーズへの対応 ⑴　災害に関する取組 平成30年７月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震への対応では、Ｑ＆Ａの作成や震災法テラスダイヤルによる対応体制の整備等を速やかに行い、被災者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。 ⑵　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、31年度以降の入電数増加に備え、回線数を３回線から10回線に増設したほか、対応言語追加（ネパール語及びタイ語）のための調達を実施した。 ・　多言語対応件数　　3,949件（29年度：3,163件） ⑶　ＦＡＱの追加更新・活用 ＦＡＱ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ＦＡＱの継続的な随時更新及び件数増加 ・　「よく利用されるＦＡＱ」1,146件をホームページ上での継続公開 ・　平成30年７月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震の災害発生を受け、ＦＡＱを基に新たに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し、被災者支援を実施 →　平成30年７月豪雨に関するＱ＆Ａページ閲覧人数：6,871人 →　平成30年北海道胆振東部地震Ｑ＆Ａページ閲覧人数：3,753人 ・　30年度は債務整理に関するＦＡＱについて、業務経験の少ない職員でも適切		評定に至った理由 多言語情報提供サービスについては、サービス開始以降初の満足度調査を実施し、利用者のニーズ把握と対応の改善に努めるとともに、30年に改正された入管法の施行に向けて、回線数や対応言語数を増やすなどのサービス拡充の準備を行い、31年度以降想定される外国人のニーズ拡大に適切に対応した。 利用者の多様なニーズに対応するため、ＦＡＱの文言・構成や情報提供業務システムの全面的見直しを継続した。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、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、平成30年７月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震への対応では、Ｑ＆Ａの作成や震災法テラスダイヤルによる対応体制の整備等を速やかに行い、被災者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。 情報提供担当者に対して、第三者による客観的評価結果を踏まえ、電話応対等に関する対処方法につき、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、新たに事例集を作成し、事例集及びオペレーター研修用に作成した相談分野別研修資料をもとに事例の研修を		評定に至った理由 アンケート調査においては，平均して4以上の満足度評価（4.4）を得ており，達成目標（４）を大きくクリアしている。 取り分け，コールセンターについては，対応件数が２万件以上も増加したにもかかわらず，５段階評価で4.8という，前年度を更に上回る非常に高い満足度を得ており，オペレーターの質が高く維持されていると認められるところ，スーパーバイザーや法律アドバイザー（弁護士）による補助等が，オペレーターの質の向上・維持にもつながっていると認められる。 また，多言語情報提供サービスについては，電話回線数を３回線から10回線へと大幅に増設し，対応件数も前年度より増加したほか，対応言語数を更に２言語増やすといったサービス拡充の準備を行い，アンケートにおいても，３段階評価で2.9という非常に高い満足度評価を得ており，外国人のニーズへの適切な対応にも努めている。 さらに，ＦＡＱ等の整備，社会福祉士資格等を有する情報提供職員の

なＦＡＱを選択できるようＦＡＱの見直しに着手したほか、法律相談をちゅうちょしている方がその必要性を理解できるフレーズを追加する等の見直しに着手 ＜30年度ＦＡＱ更新等件数＞ 新規投入件数：５件（うち震災（平成30年７月豪雨）関連５件） 更新件数（利用のないＦＡＱの登録抹消等を含む。）：61件 （なお、これらを含むＦＡＱ登録総件数: 5, 060件（うち震災関連598件）） ⑷　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、「成年後見センター・リーガルサポート」「日本労働弁護団」「税務署」「日本クレジットカウンセリング協会」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 平成30年７月豪雨の災害発生を受け、弁護士会・司法書士会の無料相談会情報をとりまとめたものをホームページ上に掲載 ＜30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120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, 840件 （なお、これらを含む関係機関登録件数：約23, 000件） ２　質の高いサービスの維持・向上 ⑴　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 福祉機関との連携を模索する方針から、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。当該職員に対しては、電話応対等に関する対処方法につき、27年度に実施した第三者による客観的評価（ミステリーコール）結果を活用した事例研修を集中的に実施した。 また、30年度に実施し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った。今後は当該評価による指摘を踏まえ、コールセンターや地方事務所における研修内容の充実に努める。	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ールセンターを活用するなどし、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を試行的に実践した。 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. 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を初めて実施し、３段階評価で2. 9という高水準を達成した。 なお、民事法律扶助の法律相談予約のコールセンター導入のための体制構築等の準備も継続して行った。 以上から、所期の目標を達成したものと考える 。	採用，関係機関との双方向の連携等，サービスの質の更なる向上にも主体的・積極的に取り組んでいる。 このように，コールセンター，地方事務所及び多言語情報提供サービスの対応件数がいずれも前年度より大幅に増加した中で，いずれも達成目標を上回る非常に高い満足度を得ており，所期の目標を相当程度上回る成果が得られたと認められることから，Ａ評定とした。

イ　相談分野別研修資料の活用等 　ＦＡＱ・関係機関データベースからの適切な情報を抽出するスキルの向上を図るため、オペレーター等の研修用として相談分野別に作成した講義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　法改正への対応 　コールセンターでは、総合法律支援法改正や刑法、刑事訴訟法改正に伴い、ＦＡＱが作成・更新されたため、これを迅速にオペレーターの研修に利用して周知を図った。 ⑵　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拡大、話中転送（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から一定時間内に応答できない電話）等をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）するなど、コールセンターを一層活用することにより、情報提供業務を効率的に運用した。 ・　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 　（29年度65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 　：51, 063件（29年度45, 372件） ・　話中転送及び無応答転送対象事務所数 　：53地方事務所・支部・出張所 　（29年度36地方事務所・支部・出張所） ・　話中転送及び無応答転送件数：50, 807件（29年度33, 314件） ・　内線転送件数：19, 161件（29年度21, 708件） ・　メールによる情報提供につき、スマートフォン・携帯電話による問合せも可能として対象案件拡大：40, 559件（29年度：34, 214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を試行的に実施した。各事務所の取組結果を基に、生活上の問題を抱えた利用者を福祉機関等へ取次ぐための効果的な方法を検証した。 ４か所の事務所における取次件数：55件 4　アンケート調査の実施 利用者満足度調査の結果、中期目標期間を通じ、ホームページにおけるアンケート及び、コールセンター及び地方事務所等におけるアンケートにおいて、いずれも５段階評価で４以上の評価を獲得した。 ⑴　ホームページにおけるアンケート （満足度：５段階評価） 4.0（29年度：3.3） 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 なお、30年度は、ホームページのアンケート画面のレイアウトを変更し利用者が回答しやすいようにした。また、ホームページのＦＡＱ検索及び相談窓口情報検索の利用者が検索結果を確認後、スムーズにアンケートに回答できるようにホームページのアンケート画面を検索結果の下部に配置したことにより、アンケートの回答に協力いただける利用者が増加した。（回答件数：170件→255件） ⑵　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（29年度：4.7） 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 ⑶　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（29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 ⑷　多言語情報提供サービスにおけるアンケート　※30年度新規実施 （満足度：３段階評価） 2.9 対象者：多言語情報提供サービスを利用した英語及びポルトガル語話者のうち、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				
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				

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・１⑵　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・１⑵　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・１⑵　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。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】	評定	A	評定	A
1　具体的な取組内容や方法に関する計画の策定 支援センターが取り組むべき法教育事業の充実について検討を進め、30年度以降は、一般市民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のみを法教育事業と位置づけた。 法教育事業における取組は、一般市民向けのシンポジウム、イベント、講演、講座等の実施とし、シンポジウム、イベント、講演等は地方事務所が中心となって実施し、学校教育向けの取組や矯正施設等での講話等は常勤弁護士を中心に各地の実情に応じて実施していくという計画を策定した。 また、全国での一般市民向け法教育企画の開催に資するよう、地方事務所がこれまで実施した法教育企画の内容をとりまとめた「法教育実施事例集」を本部で作成し、全地方事務所に共有することも計画した。 2　法教育事業の取組 ⑴　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148回。参加人数6,828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。 30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、31年度以降も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、また、一定の参加人数を見込むことができるものと認識している。特に大学との共催については、当センターの課題でもあった若年層に対する法教育事業として位置づけていくことも視野に入れている。今後は、一般市民向けの取組の中でも、これら取組を重点的に実施する方針である。	評定に至った理由 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、30年度の一般市民向け法教育企画における実施回数は148回で、参加人数は6,828人となり、目標回数等を相当数上回っている。 以上から、所期目標を達成したものと考える。		評定に至った理由 法教育事業計画に基づき，全地方事務所において，趣向を凝らしながら，一般市民向けの講演会等を合計148回開催し，その参加人数は6,828人にも達しており，目標を大きく超える成果を上げたと認められる上，その中には，大学生等を主な対象とした講演など，若者を対象とした取組も認められる。 さらに，新たに法教育教材を作成するなどして，次年度以降にもつながるような活動にも着手している。 これらの実績から，所期の目標を上回る成果が得られたと認められる。 なお，今後は，受講者・共催者のアンケート結果を分析するなどして，更なる課題や目標を設定することや，支援センターが実施する高齢者への法教育の在り方，法教育教材の充実化等についても検討するよう求めたい。	

【主な実施例】 （栃木） 名称：備えあれば憂いなし！図書館で学ぶ相続入門 実施内容：栃木県立図書館における法律講座 参加者：一般市民 参加人数：34名 （大阪） 名称：第12回法テラス寄席 実施内容：落語を題材とした法律に関するトークイベント 参加者：一般市民 参加人数：220名 （福井） 名称：福井大学出張法教育 実施内容：大学における消費者問題等の講演 参加者：一般市民（大学生） 参加人数：50名 （山口） 名称：相続・遺言セミナー 実施内容：遺言書の書き方や相続に関するセミナー 参加者：一般市民 参加人数：46名 （香川） 名称：相続と消費者被害 実施内容：高齢者に対する消費者被害防止等の講演 参加者：一般市民（高齢者） 参加人数：40名 ⑵　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、地方事務所がこれまで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」を本部で作成し、地方事務所に共有した。今後も事例を取りまとめ順次追加していく予定である。 ⑶　法教育教材の作成		

本部において、地方事務所で実施する一般市民向けの取組に関して、各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「法教育教材」を作成した。31年度に地方事務所に共有する予定である。		

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			
２－８	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				
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 ※				（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 ※				（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				（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, 908件 ※				（参考情報） ※　平成29年７月14日～2018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				（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 ⑴　高齢者・障がい者等に対する支援の充実 担い手となる弁護士・司法書士を確保するなどして、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体制を充実させる。 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。 ⑵　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、地域の実情に応じて、弁護士会や司法書士会と連携・協議しつつ、指定相談場所相談の活用や専門相談の充実などを図る。

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				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 A
1　高齢者・障がい者等に対する支援の充実 ⑴　法的支援の実施体制の充実 ア　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を実施し、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・司法書士を通じた同援助の利用促進方策について検討した。また、地方事務所のほか、同援助の利用実績のある地方公共団体、福祉機関・団体に対するアンケートを実施し、その結果をもとに制度運用の改善についても協議・検討した。 イ　常勤弁護士を対象とした実務トレーニー・実務トレーナー研修、ブロック別研修、全国経験交流会等の場で福祉機関・団体との具体的な連携事例を素材とした報告・検討を実施し、司法ソーシャルワークの手法を組織内で共有した。 ⑵　地方公共団体、福祉機関・団体への周知 ア　特に、特定援助対象者法律相談援助の利用実績が無い地方公共団体、福祉機関・団体を対象としたアンケートを実施し、その結果を踏まえて、改めて制度の周知を図った。 イ　厚生労働省が進めている生活困窮者自立支援、成年後見制度利用促進の各施策と連動させて特定援助対象者法律相談援助を含む司法ソーシャルワークを推進するために、同省を通じて地方公共団体の担当部署に支援センターとの連携についての協力を依頼した。 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。 ⑶　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6,941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2,468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・団体は計232か所に達した。 ウ　前記アの実施件数のうち、出張相談は計1,373件であった。そのうち、特定		評定に至った理由 特定援助対象者法律相談援助の利用実績がある地方公共団体、福祉機関・団体に対するアンケートを実施し、その結果をもとに、福祉機関等が利用しやすい書式への改訂を行うなどの制度運用の改善に向けた具体的な検討を進めた。加えて、同援助の利用実績の無い地方公共団体、福祉機関・団体に対してもアンケートを実施し、その結果を踏まえて、改めて同援助の制度周知を図った。 また、厚生労働省に対して、同省が進める生活困窮者自立支援、成年後見制度利用促進の各施策における司法ソーシャルワークの取組の意義等について説明をした。その結果、同省から地方公共団体に対して支援センターとの連携を促す事務連絡を発出してもらうなどの協力を得た。これを踏まえて、地方事務所において地方公共団体、福祉機関・団体を訪問するなどして、業務説明のほか、具体的な連携に向けた協議を行った。 以上をはじめとする取組によって、福祉機関との連携を契機とした出張相談件数が、29年度の1,131件から1,373件に増加したほか、指定相談場所に指定した地方公共団体、福祉機関・団体も29年度の185か所から232か所に増加し、高齢者・	評定に至った理由 特定援助対象者法律相談援助については，関係機関からのアンケート結果等を基に制度運用の改善をも検討しながら，適切に実施している。 福祉機関との連携を契機とした出張相談件数も1,373件に増加し（前年度比約121％），指定相談場所に指定した関係機関・団体も前年度から47か所も増加させて232か所に達する（前年度比約125％）など，福祉機関等との連携を効果的に進めている。 取り分け，平成30年７月豪雨に際しては，弁護士会・司法書士会と迅速に連携し，被災者法律相談援助を円滑に実施したことで，平成31年３月末日までにその相談実施件数は12,908件に上っている。 本項目の重要度は「高」であるところ，業務範囲が拡大する中で，業務内容等の周知を行うなどして関係機関との連携を更に強化し，利用者の利便性を向上させながら，高齢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，大規模災害にも迅速かつ適切に対応していることは高く評価でき，これらの実績からは

援助対象者法律相談援助は計570件であった。 2　利用者の利便性の向上 ⑴　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、18地方事務所（支部・出張所を含む。）（29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。 ⑵　被災者法律相談援助の実施 28年に総合法律支援法が改正され、著しく異常かつ激甚な非常災害であって、被災地において法律相談を円滑に実施することが特に必要と認められるものとして政令で指定された大規模災害の被災者を対象に、災害発生日から１年を超えない範囲内で、その生活の再建に当たり必要な法律相談を実施する制度が設けられた。 平成30年７月豪雨にこの援助制度が適用された。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。適用開始から31年３月末日までの相談実施件数は12,908件に及んでいる。	障がい者等に対する支援の充実を図ることができた。 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り、専門相談の開催有無に関わらず、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、日本弁護士連合会・災害発生地の弁護士会・司法書士会と連携して迅速に援助をスタートさせ、約８か月間で12,908件の相談実績となった。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。	所期の目標を上回る成果が得られたと認められることから，Ａ評定とした。 今後は，特定援助対象者法律相談援助における司法書士や公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート等との連携も更に強化し，また，巡回法律相談や指定相談場所相談を更に積極的に活用するなどして，引き続き法律相談援助を適切に実施し，潜在的なものをも含めた需要を満たす取組を推進するよう求めたい。

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			
２－９	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	支部含む全地方事務所（61地方事務所）	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				（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 ⑴　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に伴う受理件数の増加及び指名通知が困難になるおそれがある特殊事案を想定しつつ、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を１回以上設ける。 ⑵　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。 ⑶ 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29、50】	評定	B	評定	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、被疑者国選弁護の対象事件拡大に伴う受理件数の増加及び指名通知が困難になるおそれがある特殊事案を想定しつつ、１回以上、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会が参加した、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537回（29年度489回）（個別事件に関する協議含む。）に及んだ。 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 ⑴　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 ⑵　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、30年６月１日に対象事件が拡大され、受理件数が29年度比23.40％増加したが、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、30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 56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215回に及んだ。開催された研修等は、ＤＮＡ型鑑定に関するもの、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。	評定に至った理由 全地方事務所において、指名通知までの適切な目標時間が設定されており、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内に指名通知に至っている。 特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件については、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。 このように、被疑者国選弁護の対象事件の拡大に伴う23.40％にも上る受理件数の増加にもかかわらず、指名通知業務が従前の水準を維持できたのは、全地方事務所で実施された裁判所、検察庁等の関係機関との協議会等の増加と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、所期の目標を達成したものと考える。		評定に至った理由 被疑者国選弁護の対象事件拡大に伴う受理件数の増加等を想定し，全ての地方事務所・支部において，関係機関との協議を１回以上実施した上，同拡大による23.40％もの受理件数の増加にも適切に対応し，前年度と同じく約99.9％という極めて高い割合で目標時間内に指名通知を行っている。 この結果は，関係機関との協力体制が構築されていることも意味しており，受理件数の増加を想定した事前準備等の努力の成果であると認められる。 また，56の地方事務所・支部において，刑事弁護に関連した研修等の場を合計215回設けるなどして，国選弁護等サービスの質の向上をも図っている。 これらの実績から，所期の目標を上回る成果が得られたと認められることから，Ａ評定とした。

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				（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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策
　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律サービスの提供として、福祉機関、弁護士会と支援センターとの間で協定を結び、司法過疎地域の福祉施設において生活困窮者向けの巡回法律相談を開催し、また、母子生活支援施設において、子どもを預けて外出することが難しい方を対象とした巡回法律相談も実施した。
　このように、地域性や問題点等を踏まえて実態に即した効率的かつ効果的な巡回法律相談の活用を推進し、司法過疎地域における法律サービスの提供を継続した結果、前年度を上回る件数の巡回法律相談を企画・実施した（巡回法律相談件数：29年度1,044件、30年度1,553件）。
　今後は、母子生活支援施設を始めとする福祉施設の入居者等のように必ずしもセンター事務所から物理的に遠い場所に居住しているわけではないが、法律相談に赴くことが難しい方への対応を含め、司法アクセスの充実につき検討を進める。</td><td colspan="2">評定に至った理由
　従前に引き続き、関係機関・団体と協定を結ぶなど連携し、実態に即した効率的かつ効果的な方法での巡回相談の活用を推進することで司法過疎地域における法律サービスの提供を行い、前年度を上回る件数の巡回法律相談を企画・実施した。
　以上のことから、所期の目標を達成したものと考える。</td><td colspan="2">評定に至った理由
　前年度を上回る件数の巡回法律相談を実施していることなどから，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。
　引き続き，福祉機関等の関係機関との連携を強化し，巡回法律相談や，指定相談場所相談をより一層積極的に活用するなどして，司法過疎対策を推進するよう求めたい。</td></tr>
</table>

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				（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				（参考情報） 確保した女性の精通弁護士数：合計868人（平成29年度　849人） 確保した全精通弁護士数：3, 723人（平成29年度3, 736人）
ＤＶ等被害者法律相談援助実施件数	（参考指標）	―	809件				（参考情報） 平成29年度（１月24日～３月31日まで）：141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・５⑴　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・５⑴　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・５⑴　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　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に基づくＤＶ等被害者に対する法律相談援助の適切な実施に加え、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				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	B	評定 B
1　利用者のニーズの把握と職員の質の向上 ⑴　利用者や関係機関・団体からの意見聴取 ・　全地方事務所において、合計1,425機関・団体から回答を得て、聴取した意見等からニーズの把握を行い、ニーズに沿った取組を行った。 ・　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、犯罪被害者週間イベントへの協力を通じたニーズ把握にも努めた。 ・　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、利用者からの意見や犯罪被害者支援に関連する法制度等に関する情報交換・事例検討の場を設定した。 ・　本部においても、国土交通省公共交通事故被害者ネットワーク会議に参加し、被害者支援に携わる関係機関と意見交換を行った。 ・　利用者や関係機関の方に犯罪被害者支援にまつわる制度を理解いただけるようリーフレットやホームページの記載を平易な言葉に改めるように取り組んだ。 ⑵　二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等 ・　日本弁護士連合会の協力の下、ＤＶ被害者支援に熱心に取り組んでいる弁護士を講師として招き、ＤＶ被害者支援と二次的被害防止について講義を実施した。また、その講義を録画したＤＶＤを全国の地方事務所・支部に配布し、各地方事務所・支部においても研修を実施できる環境を整備した。 ・　本部・コールセンターへ寄せられた利用者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、利用者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、注意喚起を行った。 ・　犯罪被害者支援に取り組む関係機関が開催する研修等へ94回参加した（本部		評定に至った理由 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、利用者からのニーズを把握する取組や職員研修を実施した。 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民事法律扶助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りながら、犯罪被害者等の法的ニーズに適切に応じるために、民事法律扶助制度などの制度概要を記載するなどしたリーフレットを配布した。 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。 精通弁護士数全体の数は、前年度より13名減少し、増加という所期の目標を達することはできなかったが、30年度の精通弁護士紹介件数が、1,795件に増加（29年度は1,705件）したにもかかわらず、紹介に要した日数も、2.1営業日内と29年度と同一の水準を維持しており、精通弁護士数減少による実務への影響は認められなかった。		評定に至った理由 犯罪被害者支援業務に携わる関係機関・団体と連携し，ニーズに沿った取組を行っている。 精通弁護士の総数は，名簿を整理するなどしたために13名減少しているものの，紹介件数が前年度より増加したにもかかわらず，紹介までに要する日数は2.1業務日を維持できており，減少に伴う業務への影響は特に認められない。 また，女性の精通弁護士数は，前年度より19名増加しており，全地方事務所において複数名の女性精通弁護士を確保するという目標は達成されている。 したがって，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。

32回、地方事務所（支部含む）62回 ）。 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 ⑴　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。 ・　内閣府の主催する男女共同参画センター長との意見交換会や、全国の都道府県・政令指定都市の犯罪被害者等施策主管課室長が集まる会議において、支援センターの援助制度概要を説明の上、連携・協力依頼を行った。 ・　警察庁被害者支援対策室との間で犯罪被害者支援に関する情報交換を行った。 ・　国連アジア極東犯罪防止研修所開催の「国際高官セミナー」において、支援センターの犯罪被害者支援業務を中心とする業務説明を行った。 ・　文部科学省初等中等教育局児童生徒課に対し、ＤＶ等被害者法律相談援助の制度概要を説明し、全国の小中高等学校等に向けた周知について協力を要請した。 イ　地方事務所における取組 ・　各地の弁護士会をはじめとする各関係機関に対し、ＤＶ等被害者法律相談援助に限らず、支援センターの援助制度も含めた業務説明を行い、必要に応じて協議や意見交換等を行うことにより制度周知に努めた。 ⑵　ＤＶ等被害者法律相談援助の適切な実施等 29年度から実施されているＤＶ等被害者法律相談援助は、30年度においても関係機関との連携を深めながら体制を整備し、適切に実施した。相談実施後、弁護士による手続きを希望する方には、民事法律扶助や日弁連委託援助等の弁護士費用の援助制度についても案内できるよう、制度概要を記載するなどしたリーフレットを配布した。 30年度援助実施件数：809件（ＤＶ675件、ストーカー108件、児童虐待26件） 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3,723名となった（29年度より13名	以上から、所期の目標を達成したものと考える。	

減少）。 ・　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868名となった（29年度より19名増加）。 ・　コールセンターと共同で、犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介に至るケースを基に、全国の地方事務所職員に対する二次的被害防止のためのロールプレイ研修を行った。 ・　精通弁護士紹介は一年を通じて1, 795件（29年度は1, 705件）に増加したが、精通弁護士紹介までに要する平均日数は2. 1業務日を維持した。		

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			
２－12	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	100.0%	99.9%				（参考情報） 平成28年度：100% 平成29年度：100%
請求件数	（参考指標）	―	3,111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・５⑵　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・５⑵　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・５⑵　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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">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</td></tr>
<tr><td colspan="2">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：【資料57】</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>1　裁判所等との連携
　裁判所及び法務省と情報を共有し、最高裁判所事務総局刑事局と意見交換等を重ね、各地の裁判所と協議が必要な事例を報告・協議するなどして、裁判所職員に向けた制度周知を促すとともに、ホームページにおける分かりやすい制度周知を検討・実施するなどし、被害者参加旅費等の迅速かつ適切な支給を推進した。

2　支給実績
⑴　請求件数と支給額
　30年度の被害者参加人の旅費等請求件数は3, 111件、支給額は2, 549万978円であった（29年度の請求件数は2, 685件、支給額は2, 166万8, 037円）。
⑵　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. 9%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。</td><td colspan="2">評定に至った理由
　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. 9%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、極めて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。</td><td colspan="2">評定に至った理由
　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。</td></tr>
</table>

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 (平成30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, 957, 758　※	1, 679, 017				（参考情報） 人件費、公租公課、新規・拡充分は対象外 ※　平成29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, 231, 906　※	1, 226, 894				（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29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 ⑴　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。 ⑵　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 ⑴　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。 ⑵　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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">一般管理費及び事業費の効率化に向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>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、国の制度に準じた内容の給与規程を維持した。

2　一般管理費及び事業費の効率化
⑴　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
30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1,957,758千円（前年度比135,328千円の増）とされたところ、執行額は1,679,017千円となり、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278,741千円下回る）を行った。
⑵　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
30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1,231,906千円（前年度比4,709千円の減）とされたところ、執行額は1,226,894千円となり、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5,012千円下回る）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・宿舎の賃借、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、30年度の契約の状況については、別紙４のとおりである。</td><td colspan="2">評定に至った理由
人件費について、国の制度に準じた内容の給与体系を維持し、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。</td><td colspan="2">評定に至った理由
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。</td></tr>
</table>

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%				（参考情報） 平成29年度：95.8%
①１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				（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）
②１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				（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・２⑴　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・２⑴　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・２⑴　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】	評定	B	評定	A
1　オペレーターの効率的配置 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。 →　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）する際の対象事務所数を拡大し業務範囲を拡大した一方で、オペレーターの増加を抑制しつつも、応答率90パーセント以上を継続的に維持し、効率的な業務運営を実施した。 2　１コール当たりの運営経費 ⑴　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ことができる指標とするため、27年度以降のコールセンター運営経費は、コールセンターに係る全ての人件費とした。 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（28年度・29年度・30年度の３か年の平均数値）は、それぞれ、1.33、1.96、1.43となる。 ⑵　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 747.3円（参考　29年度：795.3円） ・　コールセンターに係る全ての人件費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗	評定に至った理由 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、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取組を継続実施しつつ、業務量の変動を踏まえ、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。 その結果、応答率90パーセント以上を維持しつつも、１コール当たりの運営経費について、29年度よりも減少させることができた。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		評定に至った理由 地方事務所等からコールセンターへ自動転送する取扱いをこれまで以上に拡大し，コールセンターの業務量を増大させているにもかかわらず，オペレーターを増やすことなく，その配置の効率化を徹底することにより，むしろ応答率を，基準値より5.2ポイントも上回る95.2％にまで上昇させるとともに，１コールあたりの運営経費についても，基準値となる前年度より48円も削減した747.3円という数値を達成し，経費の節減を実現している。 これらの結果は，適切な情報提供が実施されている中で，業務の効率化がなされていることを意味し，いずれも達成目標を相当程度上回ったものということができ，支援センターによる不断の努力の成果であると認められ，自己評価はＢにとどまるものではあるが，所期の目標を上回る成果を得られたと認められることから，Ａ評定とした。	

じていないもの）で除した１コール当たりの運営経費 845.2円（参考　29年度：880.7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・２⑵　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・２⑵　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・２⑵　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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">民事法律扶助業務の効率化に向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>1　事務の平準化・合理化の取組
　事務手続の合理化・適正化等を図る一方策として、民事法律扶助業務における事務手続の全国統一化を目的とした「民事法律扶助業務標準モデル」を策定、29年４月から正式に実施している。大きな運用変更を伴う地方事務所に対しては本部から実施に向けた助言を行うなどしてきたが、30年度においてもいくつかの地方事務所を実際に訪問して同モデルの運用状況を確認するなど、事務の平準化・合理化に向けた取組を推進した。

2　単独審査の積極的活用
　単独審査は29年度において既に全地方事務所で実施可能な体制となっており、さらに簡易な案件について適宜職員審査を実施することで審査事務の迅速化を図った。
　こうした取組により、職員の個人能力に頼らない組織としての事務処理体制の構築を推進した。</td><td colspan="2">評定に至った理由
29年度に続き、30年度も「民事法律扶助業務標準モデル」の運用の定着に取り組み、同モデルが全国的におおむね定着していることを確認し、事務の平準化・合理化を推進することができた。
　単独審査は全地方事務所において実施可能な体制が構築されており、職員審査も可能な範囲で実施した。
　以上から、所期の目標を達成したものと考える。</td><td colspan="2">評定に至った理由
　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。</td></tr>
</table>

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				（参考情報） 平成30年度の不服申立て件数：合計342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・２⑶　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・２⑶　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・２⑶　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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">国選弁護等関連業務の効率化に向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：【資料45】
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。
30年度は、合計342件（29年度308件）の不服申立てのうち、41件（29年度42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　30年度：約12.0%　29年度：約13.6%</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>評定に至った理由
不服申立ての地方事務所限りの再算定については、件数及び処理率が横ばいと評価でき、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る。</td><td colspan="2">評定に至った理由
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。</td></tr>
</table>

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				（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				（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				（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 ⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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 ⑴　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、税制上の寄付金控除制度を周知するなど、工夫した広報を行う。 ⑵　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。 ⑶　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				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　寄附金収入獲得への取組 ・　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 ・　法テラス公式ツイッターにて、寄附金募集の記事を掲載 ・　しょく罪寄附に関するポスターを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 ＜30年度実績＞ しょく罪寄附　32,582千円（29年度　36,935千円） 一般寄附　29,497千円（29年度　3,988千円） 計　62,079千円（29年度　40,924千円） 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。 31年３月31日までに設置した35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1,263件（29年度比0.5％減）、国選弁護・付添事件が521件（29年度比4.0％増）、有償事件が667件（29年度比4.2％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30年度事業収益は、223,779千円となった（29年度173,721千円）。 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 ⑴　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）		評定に至った理由 寄附金収入については、引き続き、ツイッターを用いた寄附の呼び掛けを実施するとともに、地方事務所や支部において、事務所内にしょく罪寄附制度の活用に関するポスターを掲示し、契約弁護士宛てにチラシを配布するなどして、その周知を図った。また、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）に関するチラシについても地方事務所に配備するなどして周知を図った。 有償受任等による自己収入については、常勤弁護士に対する研修等において自己収入の確保の必要性や重要性について認識させることにより、民事法律扶助事件の受任件数が若干減少している中で、有償事件については前年度より増加し、事業収益についても増加した。 また、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得については、新規に開設した事務所がなかったため、無償で貸与を受ける事務所等の増加はなかったが、これまで無償提供を受けていた事務所については引き続きこれを維持することができた。 以上から、所期の目標を達成したものと考える。		評定に至った理由 本項目は難易度「高」とされている中，寄附を促進する取組や，積極的な有償事件の受任等の取組により，相当額の寄附金収入を獲得するとともに，有償事件数や収益を増加させている。 したがって，所期の目標を達成したと認められ，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。

・　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） ⑵　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） ・　鰺ヶ沢地域事務所（鰺ヶ沢町）		

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%				（参考情報） 平成29年度：88.1%
償還滞納率	前年度以下	37.0% （平成29年度）	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 ⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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 ⑴　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・滞納状況等のデータを活用するなどし、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。 ①　本部において、償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所をいかした全国一律の督促方針を立て、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。 ②　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。 ③　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。 ④　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。 ⑤　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。

	⑵　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。 ⑶　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・滞納状況等のデータを活用するなど、効率的かつ効果的な督促を実施した。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。 ⑴　地方事務所ごとの立替金債権管理回収計画の策定・実施 本部において、償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所をいかした全国一律の督促方針を全国の地方事務所に提示した。地方事務所においては、この督促方針に基づき、各地方事務所の立替金債権の管理・回収状況を踏まえた計画を策定の上、実施した。 ⑵　被援助者への償還の意識付け強化 被援助者の償還に向けた意識付けを強化するため、援助開始時に「返済のご案内」を配布する、償還金返済者向けホームページにて毎月の返済日を告知するなど、様々な方法で償還に関する情報を周知した。 ⑶　生活口座の登録の推進等 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、自動引落の対象となる金融機関を拡大する以前に口座を登録した被援助者に対し、生活口座への変更を案内する書面を送付するなどした。 また、継続的な償還を確保するため、初回の返済日に返済しなかった被援助者に電話で督促するなど、被援助者との連絡を密に行った。 ⑷　本部による集中的な督促 償還滞納状態を改善するため、本部において、以下のとおり、集中的に督促を行った。督促に当たっては、被援助者の利便性を高めることにより滞納状態の改善を促進するため、コンビニエンスストア用の収納用紙（以下、「コンビニ収納用紙」という。）を送付する手法を多く用いた。 ア　初期滞納者督促 ・　初回滞納から12か月滞納までの被援助者にコンビニ収納用紙を発送 748,106件発送 ・　コンビニ督促発送スケジュールと合わせた電話督促 ・　コンビニ督促による回収　　11億3390万円 イ　長期滞納者督促 ３か月以上の長期滞納者にコンビニ収納用紙を同封した督促状を発送した。		評定に至った理由 立替金債権の回収においては、償還滞納率は29年度よりも微増したものの、生活口座の登録の推進や本部による集中的な督促などの各種取組により、29年度比102.6%、2億9655万円増の115億9296万円という高い償還実績を達成し、償還率は29年度（88.1%）よりも向上した。 他方、債権管理コスト削減の観点から、免除対象となる立替金の処理とともに、回収見込みのない債権の集中的な償却により、30年度は52億752万円の免除・みなし消滅を実施した。 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る。	評定に至った理由 立替債権の管理・回収計画に基づき，多様な回収策を着実に実施して，88.1%と高い償還率であった前年度を更に上回る89.0%の償還率を達成している。 また，債権管理コストの削減にも努めている。 本項目は，支援センターの運営にとって多年の課題であり，重要度「高」，難易度「高」とされているところ，各種取組の着実な実施により，前年度を上回る高い償還率を実現しており，償還滞納率が前年度より0.3%上がったことを考慮してもなお，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。

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。 108, 248件発送、5, 173万円を回収 ウ　期間限定督促 ・　ボーナス支給月に合わせた督促（７月、12月） 回収1, 171件、979万円 ・　電話督促強化週間（７月、12月） 198件架電、155万円回収 エ　引落停止督促 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同封を発送 7, 160件発送、1, 191万円を回収 オ　月額三倍未満督促 償還残額が毎月の償還額の三倍未満となった状態で償還を滞納している被援助者に対し、間もなく完済になることを通知する督促状及びコンビニ収納用紙を発送 3, 858件発送、872万円回収 カ　長期滞納者への支払督促申立て １年以上の長期滞納者に対しては、返済されない場合は法的手続を取る場合がある旨を内容証明郵便等で通告し、なおも返済されない場合は裁判所への支払督促を申立てた。 ・　事前予告通知 211人発出　このうち　40人分、59万円を回収 ・　平成30年度に申し立てた支払督促の回収実績 申立件数　300人のうち　130人から448万円を回収 ・　平成29年度支払督促申立てによる30年度の回収実績 132人から832万円を回収 2　効率的な債権管理の実施 償還が見込めない立替金債権については、償却による処理を検討・実施し、債権管理コストの削減を図った。 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。 また、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（5,541件、6億9640万円）。 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、業務実績報告書（平成30年度分から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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">財務内容の公表に向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：【資料56】</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>1　セグメント情報の開示
29年度に引き続き、情報提供業務や民事法律扶助業務、国選弁護業務等センターの事業のまと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報告書にも記載した。

2　各データの経年比較のグラフ化
29年度に引き続き、事業報告書において、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書及び行政サービス実施コスト計算書の各データの経年比較をグラフ化するなどし、決算情報を視覚的にも読み取りやすくする取組を継続した。
また、決算情報と業務実績を関連付けて各業務における主な収入及び支出に関する経年比較を記載することなどにより、充実した情報開示となるよう従来からの取組を継続した。</td><td colspan="2">評定に至った理由
29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。</td><td colspan="2">評定に至った理由
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。</td></tr>
</table>

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 ※				※平成31年３月31日現在 （参考情報） 平成29年度：929人　※平成30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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">業務運営の体制維持に向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td rowspan="2">1　施設・設備の確保
⑴　職員の配置に合わせた備品整備を行った。
⑵　職員数若しくは業務量の増加に伴う事務所面積の拡張又は書棚等の設備の増設が必要となる場合のレイアウト変更を行った。
⑶　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。

2　人的体制の確保
⑴　業務量の変動に応じた人員配置
27年度に策定した大規模な人員の再配置計画について、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検証しながら、31年度４月期の人事異動を実施した。
⑵　能力主義に基づく的確な人事配置
全職員に対し、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度の正式導入を実現した。</td><td colspan="2">評定に至った理由</td><td colspan="2">評定に至った理由</td></tr>
<tr><td colspan="2">職員数又は業務量の変動に応じた施設や備品整備の見直しを行い、施設・設備の確保を適切に行った。
既存業務の業務量の変動等を適切に把握した上、再配置計画の妥当性を検証しながら、31年度４月期の人事異動を実施した。
また、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度を全職員に導入した。
以上から、所期の目標を達成したものと考える。</td><td colspan="2">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。</td></tr>
</table>

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				

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 ⑴　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。 ⑵　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・４⑴　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・４⑴　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、執行部会を定期的に開催し、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、各種監査結果等を踏まえ、必要な措置について検討・実施するとともに、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	評定	B	評定	B
1　ガバナンスの強化 ⑴　本部における組織運営等 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、局部長等）を合計21回（７月・８月・12月は各１回、他は毎月２回）開催し、決定事項等を議事要旨にとりまとめ、本部役職員及び地方事務所職員へ伝達した。 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）開催した。 ②　全国地方事務所事務局長会議を２回（７月、12月）開催し、次年度事務局長説明会を１回（３月）開催した。 ③　ブロック別協議会を、東京・大阪・広島・仙台で１回ずつ（計４回）開催した。 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も執行部会議（出席者：所長、副所長、事務局長等）を毎月開催した。 ⑵　常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 31年２月25日～26日、横浜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開催し、参加者に対しマネジメント研修を実施した。 2　監査の充実及びコンプライアンス強化 ⑴　監査の実施 ア　監事監査（本部及び５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、30年度監事定期監査計画に基づき実施した。 監事は、本部執行部会等の重要な会議へ随時出席して意見を述べるとともに、本部課室の業務執行に関するヒアリングを実施し、地方事務所往査では、関係法令及び業務方法書その他諸規程等の遵守状況などを確認した。 その結果は理事長へ報告したほか、監査対象事務所へも通知した。	評定に至った理由 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、出席者とのかっ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。		評定に至った理由 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。

イ　内部監査（フォローアップ監査含む）（本部及び31地方事務所等） 内部監査は、30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、30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21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、30年度情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 28年度から監査の効率化のため内部監査と同機会に実施する方針としており、内部監査と同様に監査対象事務所に対して監査調書を事前に送付して回答を受け、それに基づき実地監査において詳細なヒアリング等を行うことにより業務実態を把握し、必要な指摘等を行った。 その結果は支援センター情報セキュリティ最高責任者である常務理事へ報告したほか、監査対象事務所へも通知し、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。 ⑵　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６回受講した。 ⑶　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 ・　29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	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、効率的な監査実施を行うことができた。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についても各事務所において改善を図っており、業務改善に役立てられている。 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、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、検討用事例を作成し、コンプライアンス・マニュアルを改定した。これに基づいて地方事務所の全職員を対象に事例検討会を実施した。加えて、コンプライアンス強化週間の設定、コンプライアンス・マニュアルに対する理解度テストチェックシートの実施、ガバナンスレポートの発刊等、様々な取組によりコンプライアンスの推進を図った。 以上から、所期の目標を達成したもの	

けられた事項について、地方事務所、支部、出張所に対して改めてアンケート調査を実施し、その対応状況を確認するとともに更なる改善策の実施を求めた。 ・　29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⑷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。 ⑷　職員に対するコンプライアンスの推進 ア　コンプライアンスマニュアルの改定に関する事例検討会用の事例を作成するなどし、地方事務所においてこれに基づき事例検討会を実施（全職員対象） イ　ガバナンスレポートの発刊（２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	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は、法的紛争に関係す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・４⑵　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・４⑵　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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">情報セキュリティ対策に向けた取組状況</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td>1　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
「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群（以下「統一基準群」という。）」を踏まえ、29年度に改正した支援センターの情報セキュリティ対策基準に則り、ＣＳＩＲＴ（情報セキュリティインシデントに迅速かつ適切に対応する緊急即応チーム）を設置した。

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。
⑴　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）
ウ　ブラッシュアップ研修（１回）
⑵　標的型攻撃メール対策訓練
業務上外部とメールでの連絡を必要とする全役職員を対象に、昨今の標的型攻撃の実例を踏まえた標的型攻撃メールの対策訓練を実施したほか、標的型攻撃を含む不審メールへの防御及び理解促進のため、事務連絡を発出して教育サイトを紹介するなどし、注意喚起を徹底した。
⑶　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。</td><td colspan="2">評定に至った理由
29年度の情報セキュリティ対策基準改正を受け、ＣＳＩＲＴ（情報セキュリティインシデントに迅速かつ適切に対応する緊急即応チーム）を設置した。
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。</td><td colspan="2">評定に至った理由
情報セキュリティ対策は，各方面で重要視されているところであるが，前年度に改正された情報セキュリティ対策基準に基づき，ＣＳＩＲＴを設置し，昨今被害が多発している標的型攻撃メールの対策に関する訓練を徹底するなど，各種情報セキュリティ対策を着実に推進させる取組をしており，所期の目標を達成したと認められ，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。</td></tr>
</table>

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	16.7%	16.7%				（参考情報） 平成29年度：15.2% 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				
名称認知度	（参考指標）	－	58.0%				（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・４⑶　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・４⑶　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】	評定	B	評定　B
1　広報活動方針及び広報計画の策定 ⑴　本部において基本的な広報活動方針を策定し、これを踏まえ、地方事務所が担当地域における広報計画を作成するという一連のプロセスを通じて、本部・地方事務所の広報活動を可能な限り連動させることにより、効率的かつ効果的な広報活動に取り組んだ。前記方針の作成にあたっては、30年度及び31年度の複数年度にまたがる方針を打ち出し、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に対して、継続的かつ計画的に効果的なアプローチを実施できるようにした。 ⑵　29年度に引き続き、広報活動方針の重点として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 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、法的サービスを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。 ⑴　インターネット等を活用した広報 インターネットによる広報では、リスティング広告（検索サイトで法的トラブルに関連するキーワードで検索すると検索結果画面に支援センターの広告が表示されるサービス）やコンテンツマッチ広告（プログラムが広告を設置したページやサイトの内容を読み込んで、その内容に適した広告を自動的に配信するサービス）を実施し、支援センターを知らない方や、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を実施した。 平成30年７月豪雨、北海道胆振東部地震の災害発生時には、リスティング広告におけるキーワードの組替対応を迅速に実施し、被災者に向けた効果的な情報配信に努めた。 また、法律関連情報やイベント情報などをメールマガジン（月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108人減少したものの、31年３月末日現在で13,117人にのぼっている。 ⑵　ホームページ管理システムのリニューアル完了	評定に至った理由 29年度の広報活動の効果分析に基づいた複数年度にわたる広報活動計画を年度当初に作成し、地方事務所と連携して、同計画を精力的に実施した。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。 認知度については、30年度は、名称認知度は58.0%（前年比3.1ポイント増）、業務認知度は16.7%（前年比1.5ポイント増）であり、いずれも最高値となっている。 ホームページの年間ページビュー数については、14,313,022PV（前年比1,223,113PV減）となっているが、各認知度の向上がみられることから、全体として、一定程度の目標を達成したものと考える。		評定に至った理由 インターネット等を活用した広報において，リスティング広告等を利用し，特に災害発生時にはキーワードの組替対応を迅速に実施することで被災者に向けた効果的な情報発信をしたほか，主に若年層をターゲットにした動画広告を作成し，コンビニエンスストアや大学のキャンパス内等で利用するなど，効果的な広報活動を実施しており，工夫を凝らした取組が評価される。 こうした取組によって，認知度調査の結果については，名称認知度は58.0%，業務認知度は16.7%となり，いずれも過去最高値を達成している。 したがって，ホームページの年間ページビュー数は前年度を下回っているものの，全体としては所期の目標を達成したと認められる

組織の情報発信媒体として、ホームページは特に重要であり、30年６月に、２年余りの準備を経て、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。その結果、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。 ⑶　動画広告 これまでの認知度調査での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、山手線新型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月中旬実施、全国27, 177か所）。題材についても、「ＲＰＧ（ロールプレイングゲーム）編」「占い編」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。 ⑷　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６回実施した。このほか、31年１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、29年度業務実績に関するプレスリリースと併せて、理事長の就任記者会見を実施した。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　「平成30年７月豪雨」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。 ⑸　震災法律援助事業及び平成30年７月豪雨の相談等の利用促進のための広報 震災法律援助事業及び平成30年７月豪雨の相談等の利用促進を図るため、岩手県、宮城県、福島県、広島県、岡山県、愛媛県において、４回にわたり地方紙に被災者に向けた新聞広告を掲載した。また、被災地外に避難されている方々を対象に、新聞社ホームページ（トップページ）上へのバナー広告や、全国紙への新聞広告を実施した。 ⑹　その他の広報 一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて全国45社の鉄道会社の駅施設等に約1, 065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		

⑴　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） ⑵　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ラインに複数回にわたり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。その他政府広報テレビ番組（31年１月６日放送）での放送や、障がい者に向けた音声広報ＣＤも配布がなされた。 ⑶　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（毎年10月発行・約680か所） イ　広報誌「ほうてらす」（年３回発行・毎回約3,700か所） ⑷　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・４⑷　報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務の報酬・費用については、国費支出をより適正なものとすること、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・４⑷　報酬・費用の立替・算定基準 国費支出をより適正なものとすること、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。

<table>
<tr><td>主な評価指標</td><td colspan="4">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</td></tr>
<tr><td colspan="3">支援センターの業務実績・自己評価</td><td colspan="2" rowspan="2">日本司法支援センター評価委員会による評価</td></tr>
<tr><td>業務実績</td><td colspan="2">自己評価</td></tr>
<tr><td>業務実績等報告書（資料編）：なし</td><td>評定</td><td>B</td><td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td rowspan="2">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
29年度に、報酬・費用の立替基準についての対応策を確定し周知したが、30年度では、全国の地方事務所から寄せられる業務上の照会事項に回答する過程で表れた報酬・費用の立替基準についての問題点や課題について29年度に引き続き整理し、今後の対応策検討への準備を開始した。

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
・　算定基準について、日本弁護士連合会との間で定期的な協議を継続
・　接見資料及び事実証明書に関する細則を改定し、接見の事実を疎明する資料の提出方法を明確にすることで、適切な算定に資するようにした。</td><td colspan="2">評定に至った理由</td><td colspan="2">評定に至った理由</td></tr>
<tr><td colspan="2">民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、本部内において新たな問題点・課題などを整理・検討し、今後の対応策検討への準備を進めた。
国選弁護等関連業務の報酬・費用については、本部において現行の算定基準に対する契約弁護士の不服申立てを分析するとともに、適正な国費支出の観点も踏まえ接見の事実を疎明する算定資料の提出方法に関する細則を改定した。
以上から、所期の目標を達成したものと考える。</td><td colspan="2">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。</td></tr>
</table>