

日本司法支援センターの平成25年度業務実績評価に関する総合評価表

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を基本とする業務運営理念を研修等で職員に周知徹底するとともに、外部有識者で構成される顧問会議を開催し、提言内容や利用者からの意見等につき、業務に反映させる取組を行っている。</p> <p>被災地においては、平成24年度に施行された「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律（以下、「震災特例法」という。）」に基づく各種業務を行い、被災者の立場に立った業務運営が更に推し進められた。</p> <p>また、利用者の中でも、特に手厚い法的援助を必要とする高齢者・障がい者に対する支援に関しては、その接遇方法の習得を目的とした外部専門研修を行っているほか、関係機関・団体との連携協力による周知活動、福祉機関と積極的に連携して巡回法律相談を行うなど、高齢者等が抱える司法へのアクセス障害を除去する活動も行っており、支援体制強化への取組は大いに評価できる。</p> <p>広報活動については、多岐にわたる媒体を活用し、被災地に向けた震災法律扶助事業のテレビCMなど新たな取組もなされているが、特に高齢者に対する広報としては、いまだ不十分であると言わざるを得ず、認知度はなお国民の半数以下であることから、今後は、より効率的で効果的な広報を目指し、引き続き努力する必要がある。</p> <p>一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の数は、前年度に比べて増加しており、就職説明会等を積極的に行った成果が一定程度認められるが、司法過疎地への配置等は必ずしも十分とはいえず、更なる拡充を期待する。</p> <p>内部統制・ガバナンスの強化については、本部決定事項の伝達、会計監査人と監事及び監査室との連携、コンプライアンス・マニュアルを用いた研修等、体制強化に向けた取組がなされた点は評価できる。また、本部に国選弁護等報酬算定業務室を設置し、報酬の誤算定防止のための取組を実施している点は評価できる。今後は、全組織的なコンプライアンスへの取組が期待される。</p> <p>外部機関等との関係については、地方協議会の開催、法務省主催の総合法律支援関係省庁連絡会議の参加等、中央、地方ともに関係機関との連携の維持・強化が図られており、その取組状況は評価できる。</p>
<p>大項目2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>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による人事異動計画を策定・実施し、また人件費以外の一般管理費についても経費節減の数値目標を達成するなど、合理化・効率化に向けた取組状況は良好である。</p> <p>組織の見直しについて、業務量の実態に応じた職員の増減員、新たに11地方事務所及び7地域に常勤弁護士を配置・増員、新宿出張所の東京地方事務所との統合などの取組は評価できる。ただ、必要かつ十分な職員数の検証には至っておらず、また、今後、支援センターが担うべき重要かつ有望な業務と考えられている司法ソーシャルワーク事業を担うだけの常勤弁護士の採用・配置には至っていないこと、支部・出張所の必要な見直しがまだ不十分であることから、これらは今後の課題として改善されていかなければならない状況にあるといえる。</p> <p>情報提供・犯罪被害者支援は、各種広報活動によるコールセンターの利用者への周知を図るとともに、オペレーターに対する継続的な研修により、サービスの質の維持向上に向けた取組を行っていることは評価できる。一方で、情報提供件数に占めるコールセンターでの対応件数の割合が微減していること、コールセンター問い合わせ件数が減少しているにもかかわらず、運営経費がやや増加しており、コールセンター運営体制調査において、オペレーターの空き稼働の時間帯がある旨指摘されていることから、オペレーターの配置状況の見直し等、更なる効率的運用に向けた改善策を迅速に講じる必要があると思われる。</p> <p>民事法律扶助業務は、事務手続の効率化を図るべく、単独審査を行う地方事務所の数を増やし、審査事務の平準化に向けた取組を進めていることは評価できるが、今後は「民事法律扶助審査基準・運用検討プロジェクトチーム」での検討内容を活用した更なる効率化の取組が期待される。</p> <p>国選弁護関連業務は、報酬算定に対する不服申立処理の合理化等により、事務手続の軽減が図られ、また、一括契約弁護士数も増加するなど、その取組は良好であるが、一括契約件数の増加には必ずしも結びついていないことから、一括契約の在り方について再検討する等、より一層の合理化に努めることを期待する。</p> <p>司法過疎対策は、平成25年度における司法過疎地域事務所の設置が1か所にとどまり、未だ相当数の司法過疎地域事務所を必要とする地域があることから、今後、更に積極的な取組を遂行することを強く期待する。</p>

年度計画の項目		評価・指摘事項等
大項目3	提供するサービス その他の業務の質の 向上に関する目標を 達成するためとるべき 措置	<p>情報提供業務は、利用者のニーズの把握と業務への反映等の取組として、コールセンター及び地方事務所における電話対応状況覆面調査等の第三者による客観的評価を行い、その評価結果を窓口対応専門職員に対する研修で使用する等フィードバックを行っているほか、地方協議会への積極的な参加による関係機関との情報交換、様々な媒体を用いた利用者アンケートを実施して高い評価を得ている。さらに、被災地においては、ワンストップ相談や震災法テラスダイヤルの継続実施など、その取組状況は高く評価できる。</p> <p>民事法律扶助業務は、特にニーズの高い家事事件について、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームによるニーズ調査分析結果を踏まえた実践を行ったこと、審査の合理化に向けた取組等は評価できるが、震災法律援助業務については、ニーズ調査の結果を踏まえた事業計画の立案・実施まで至っていないことなど、課題は残る。</p> <p>国選弁護関連業務は、国選弁護人等の選定体制に関する裁判所等関係機関との定期的な協議の場を設け、裁判員裁判の知識、経験を多くの契約弁護士が共有するための工夫についても協議されており、また、目標時間内の速やかな国選弁護人指名通知を行うなど、その取組は高く評価できる。</p> <p>司法過疎対策業務は、平成25年度は、新たに1か所の司法過疎地方事務所の設置に止まり、未だ司法過疎問題は解消したとは言えないことから、その取組は十分とは言えない。今後も引き続き、その法的ニーズに応えるべく、必要な措置を柔軟かつ積極的に講じていくことが望まれる。</p> <p>犯罪被害者支援業務は、関係機関・団体等に対するアンケート調査を実施して意見・要望を聴き、今後の業務の在り方等として活用しているほか、被害者の心情に配慮した対応について犯罪被害者担当職員研修の実施、精通弁護士の確保の取組、本部・地方・コールセンターがそれぞれの立場から一体となった取組などは評価できる。</p>
大項目4	予算（人件費の見 積りを含む。）、収 支計画及び資金計画	<p>寄附金の確保は、寄附者の意思や資力に左右されるものであり、支援センターの取組のみではいかんともしがたい点があるのは事実であるが、平成25年度の寄附金総額が前年度を下回ったことを踏まえ、今後は寄附金獲得に向けた十分な企画立案等の取組を行う必要がある。</p> <p>民事法律扶助の立替金債権の管理・回収について、支援センター全体で立替金債権等の管理・回収に関する取組を強化し、償還金額は平成24年度を上回る実績となっており、その取組については一応評価できるものの、立替金債権等の管理・回収状況について、債権管理システムから得られたデータに基づいた効率的かつ効果的な回収方法であったとまで評価することはできず、今後、立替金債権等の回収計画に基づいて、債権管理システムのデータを債権管理の事務に対応できる形で活用して、効率的かつ効果的な回収方法を検討・実施することを期待する。</p> <p>司法過疎対策について、東日本大震災の被災地における法的ニーズに対応するため、自治体から建物又は敷地の無償提供を受けた被災地出張所の設置期限を延長するなどの取組は評価できるが、有償受任等による自己収入は減少しており、引き続き、有償事件収入の増加に向けた積極的な取組に期待する。</p> <p>財務内容の公表について、各業務の事業規模が明示された業務別のセグメント情報を開示するなど、決算情報の公表の基本的な体制は整備されつつあるが、なお課題が残されており、今後は、更に財務内容の透明性と分かりやすさを確保するための努力を継続する必要がある。</p>
大項目5	短期借入金の限度 額	該当なし
大項目6	重要な財産を譲渡 し、又は担保に供し ようとするときは、 その計画	該当なし
大項目7	剰余金の使途	該当なし
大項目8	その他法 務省令で定 める業務運 営に関する 事項	施設・ 設備、人 事に関する 計画
		<p>職員の配置に合わせた備品整備、職員数又は業務量の増加に伴う事務所面積の増加又は書棚等の設備の増設が必要となる場合には、効率的なスペースの活用方策について工夫し、それらで対応できない事務所や耐震性等に疑義がある事務所について、移転の計画を策定するなど、業務量に応じた施設、設備、人的体制の確保を図ったほか、適正な評価制度を活用し、能力評価に基づく採用及び人事配置を行っており、全体的な取組状況は良好であるといえる。</p>

## 全体評価

### 【評価の方針等】

平成25年度は第2期中期目標期間の最終年度であることを踏まえ、支援センターの同年度業務実績評価については、同年度までに第2期中期目標を達成するため、同年度の業務の実施状況が第2期中期計画に照らして順調であったか否かという方針で行った。

その評価については、項目別評価表及び総合評価表の大項目に係る評価欄で詳述したとおりである。

### 【前年度総合評価における指摘事項とその対応に関する評価等】

以下、当評価委員会が、平成24年度の業務実績評価における全体評価で指摘した事項について、支援センターが平成25年度にどのように対応したのかを中心に、全体評価を述べる。

#### ○ 東日本大震災の被災者に対する法的支援関係

（前年度の指摘）

被災者の更なる法的ニーズのくみ上げ等の拡充が望まれる。震災法律相談援助が震災代理援助に結びついているとは言い難く、震災書類作成援助件数も著しく少ないことに照らせば、その運用につき改善の余地が多分にあると思われ、その原因分析を行って、被災者のニーズを的確に把握するとともに、そのニーズに応えるための適切な業務運営がなされることを期待する。

（対応に関する評価）

被災者に対する法的支援についての従前からの種々の取組は高く評価できる上、被災者等への法的支援に関するニーズについてのアンケート調査を実施し、そのニーズの分析を行っている点は評価できる。

今後は、この分析に基づき、被災者に対する更なる法的支援に取り組むことを期待する。

#### ○ 司法ソーシャルワーク関係

（前年度の指摘）

支援センターの重要な業務として期待されている司法ソーシャルワーク（※）を担っていただくだけの体制が未だ構築されておらず、常勤弁護士の増員等の必要な取組の推進が望まれる。

※自らが法的問題を抱えていることを認識する能力が十分でないなどの理由で自ら法的支援を求めることが困難な高齢者・障がい者に対し、福祉機関等と連携を図り、当該高齢者・障がい者にアウトリーチするなどして、その法的問題を含めて総合的に問題を解決していく取組。

（対応に関する評価）

司法ソーシャルワークに係る研修や出張法律相談、関係機関との連携といった取組は評価できるが、常勤弁護士の増員等の体制整備が未了であり、早期に体制整備を図ることを期待する。

#### ○ 立替金等債権の管理関係

（前年度の指摘）

債権管理システムの運用と立替金等債権の管理の実務をどのように対応させて成果を上げていくのかに期待したい。

（対応に関する評価）

立替金等債権の管理・回収のため種々の方策を講じたことを否定するものではないが、債権の管理・回収の取組が適切に反映され、回収見込みのある債権について、効率的かつ効果的に管理・回収が行われたかが検証可能な指標として償還率を定義付けることを期待するとともに、この償還率を指標として、さらに、立替金等債権の種別に応じた管理・回収に取り組むことを期待する。

#### ○ 認知度関係

（前年度の指摘）

支援センターの認知度の上昇については、支援センターの存在や業務内容を知ってほしい層に絞った形での広報を実現するなど、更なる工夫を凝らすことを期待する。

（対応に関する評価）

認知度が前年度比4.9%増の47.3%、支援センターの業務内容まで知っているという実質的認知度が前年度比5.1%増の11.1%と、いずれも前年度を上回っていること自体は評価できるが、依然として認知度は低いと言わざるを得ない。

そして、前年度に指摘した事項についての取組が十分に行われたとは言えず、引き続き、支援センターの存在や業務内容を知ってほしい層に絞った形での広報を実現するなど、更なる工夫を凝らし、認知度を更に上昇させることを期待する。

#### ○ 司法過疎対策関係

（前年度の指摘）

未だ司法過疎が解消される見通しが乏しい点については遺憾と言わざるを得ない。

（対応に関する評価）

前年度と比較しても、司法過疎地域事務所は1か所新設できたにとどまり、なお設置を必要とする地域が相当数残っており、今後の見通しも前年度までの状況とさほど変わっていないとは言えない点は遺憾であり、今後も、司法過疎解消に向けた更なる取組を強く要望する。

## ○ 内部統制関係

### (前年度の指摘)

今後、整備された内部統制に係る体制が実質的に機能し、実際の業務及び組織の運営面の隅々にまで浸透するよう、その取組状況について、期待を込めて引き続き注視していきたい。

内部統制・ガバナンスについては、当評価委員会としても大きな関心を有しているところ、「あまねく全国において、法による紛争解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会の実現を目指す」という使命達成を阻害する課題のうち、優先的に対応すべき重要な課題は何か、あるいは、支援センターの各業務において、その業務運営を阻害する要因は何かなどについても分析を行った上で、その要因等に対して適切な対応をしていくことが必要。

### (対応に対する評価)

コンプライアンス・マニュアルに基づく研修を行うなど、内部統制の強化に向けた取組を実施していることは否定しないが、被疑者国選弁護人候補者の指名通知依頼を受けたにもかかわらず、漫然と対応し、指名通知しないまま当該被疑者が公判請求される事態が発生し、国選被害者参加弁護士候補者の指名通知依頼に関しても同様の事態が発生した上、文書管理上の過誤の発生から報告まで時間がかかり過ぎているくらいがある例が散見されるなど、まだコンプライアンスの考え方が浸透しているとはいえ、今後の更なる取組が期待される。

また、ガバナンスについても、支援センターの使命達成の阻害要因となっている課題への具体的な対処方針が明確になっているとは言い難く、この点も引き続き更なる取組が期待される。