

平成 2 4 年度

業務実績報告書

日本司法支援センター

— 目 次 —

I	はじめに	1
II	日本司法支援センターの概要	2
1	業務の内容	2
(1)	本来業務（総合法律支援法第30条第1項）	2
ア	情報提供業務（第1号）	2
イ	民事法律扶助業務（第2号）	2
ウ	国選弁護等関連業務（第3号）	2
エ	司法過疎対策業務（第4号）	2
オ	犯罪被害者支援業務（第5号）	2
(2)	受託業務（総合法律支援法第30条第2項）	2
(3)	東日本大震災法律援助事業（震災特例法第3条第1項）	2
2	法人の組織	3
3	法人の沿革	4
4	根拠法	4
5	主務大臣	4
6	資本金	4
7	役員の状況	4
8	職員の状況	4
III	中期目標・中期計画・年度計画	4
1	日本司法支援センターの中期目標・中期計画	4
(1)	総合法律支援の充実のための措置に関する事項	4
(2)	業務運営の効率化に関する事項	5
(3)	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	5
2	平成24年度日本司法支援センター年度計画	6
(1)	総合法律支援の充実のための措置に関する事項	6
(2)	業務運営の効率化に関する事項	7
(3)	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	7
IV	平成24年度の事業概要	8
1	総括	8
(1)	業務内容の国民への周知・利用者の立場に立った業務遂行	8
(2)	地方協議会の開催	8
(3)	常勤弁護士の確保	8
(4)	内部統制の構築・運用に関する点検	9

2 各業務	9
(1) 情報提供業務	9
ア コールセンターにおける情報提供	9
イ 地方事務所における情報提供	9
ウ ホームページによる情報提供	9
エ 関係機関との連携・協力関係強化	9
オ 東日本大震災に対する対応	10
(2) 民事法律扶助業務・震災法律援助業務	10
ア 援助申込状況及び援助決定件数等状況	10
イ 契約弁護士・司法書士数	10
ウ 立替金等の状況	11
(3) 国選弁護等関連業務	11
ア 受理件数	11
イ 国選弁護人契約の締結	11
(4) 司法過疎対策	12
(5) 犯罪被害者支援業務等	12
ア 犯罪被害者支援業務	12
イ 国選被害者参加弁護士関連業務	12
(6) 受託業務	13
ア 中国残留孤児援護基金委託援助業務	13
(ア) 業務内容	13
(イ) 件数	13
イ 日本弁護士連合会委託援助業務	13
(ア) 業務内容	13
(イ) 件数	13
V 平成 24 年度における業務実績	14
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	14
(1) 業務運営の基本的姿勢等	14
① 業務運営の基本的姿勢	14
ア 利用者の立場に立った業務運営	14
1 組織運営理念の周知徹底	14
2 接遇水準の向上等	14
3 東日本大震災に係る被災者支援の取組	15
1 開催状況	16
2 会議の概要	16
1 高齢者・障害者等への周知	18

2	出張法律相談体制の整備	18
イ	利用者の意見、苦情等への適切な対応	19
1	利用者からの苦情等の取扱い	20
2	契約弁護士への「利用者の声」の伝達	20
3	「接遇リーダー」養成研修の実施	20
ウ	効率的で効果的な業務運営	20
1	組織運営理念の周知徹底	20
2	業務改善の推奨（業務改善事例の把握と紹介）	21
②	支援センターの存在及びその業務の内容についての周知	21
1	広報計画の策定	21
2	効果測定	22
3	効率的で効果的な広報の実施	22
4	マスコミへの積極的な情報発信	22
5	関係機関・団体と連携した広報と周知技術の向上	23
6	認知度調査の実施	23
(2)	組織の基盤整備等	24
①	一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等	24
ア	一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保	24
1	契約弁護士・契約司法書士の確保	24
2	常勤弁護士の配置等	25
1	説明会等の実施	25
2	契約弁護士の確保	26
1	被害者参加弁護士確保の取組	26
2	契約弁護士の確保	26
1	就職説明会・採用案内の周知等	27
2	選択型実務修習、エクスターンシップ	27
イ	法律サービスの提供に係る体制の整備	28
1	司法過疎地域事務所の設置	28
2	常勤弁護士の巡回による司法サービスの提供	28
ウ	常勤弁護士の採用	29
1	募集活動の推進	29
2	総合評価に基づく人材の確保	29
エ	常勤弁護士の待遇	30
②	職員の質の向上等	30
1	採用について	30
2	人事配置について	31
1	一般職員に対する研修	32
2	常勤弁護士に対する研修	32

③ 内部統制・ガバナンスの強化等	33
1 理事長のリーダーシップ	34
2 ガバナンス推進委員会の活動	34
3 本部決定事項等の伝達	35
1 監査室の態勢等	35
2 会計監査人監査（注1）の実施（連携強化）	35
3 監事監査（注2）の実施	36
4 内部監査（注3）の実施	36
5 会計監査人、監事及び監査室の連携	36
1 内部統制の構築・運用に関する点検（ガバナンス推進委員会）	37
2 全国地方事務所長会議等における取組	38
3 職員研修の実施	38
1 契約弁護士に対する規則等の周知	38
2 職員研修等の実施	39
(3) 外部機関等との関係	39
① 地方協議会の開催等	39
1 地方協議会開催状況	39
2 アンケートの実施	40
3 先進事例の紹介	40
② 関係機関との連携強化	40
1 中央レベルでの連携に関する取組状況	41
2 地方事務所における連携に関する取組状況	41
3 新たに創設される関係機関・団体との連携に関する取組状況	41
1 被害者支援連絡協議会への参加	42
2 DV防止法第9条連絡協議会への参加	42
3 関係機関との連携	42
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	43
(1) 総括	43
① 一般管理費等	43
1 一般管理費の効率化減	43
2 事業費の効率化減	44
3 各種契約手続における経費の節減	45
② 組織の見直し	45
1 事件数等に応じた適切な配置と採用	45
2 真に必要な職員数の検証	46
(2) 情報提供・犯罪被害者支援	47
① コールセンターの利用促進	47
1 コールセンター及び地方事務所の役割の明確化と周知	47

2 コールセンターへの内線転送	48
3 コールセンターの効率的・効果的な運営	48
② コールセンターの設置場所等	48
1 コールセンターの安定的・効率的運用と利用者サービスの質の維持	48
2 運営コストの削減についての検討内容	49
(3) 民事法律扶助・国選弁護人等確保	49
① 民事法律扶助業務の事務手続の効率化	49
1 書面審査の活用	49
2 審査方法の合理化	49
② 国選弁護業務の効率化	50
1 不服申立ての事務手続の変更	51
2 一括契約弁護士数の増加	51
3 関係機関との協議	51
(4) 司法過疎対策	51
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	52
(1) 情報提供	52
① 利用者のニーズの把握と業務への反映等	52
ア 客観的評価の実施	52
1 客観的評価の概要	52
2 評価内容のフィードバック	53
イ 関係機関情報の充実	53
1 関係機関との情報交換	54
2 関係機関情報の充実・共有化	54
ウ アンケート調査の実施	54
1 ホームページにおけるアンケート（評価値 3.2）	54
2 コールセンターにおけるアンケート（評価値 4.6）	54
3 地方事務所におけるアンケート（評価値 4.4）	54
エ オペレーター等の質の向上	55
1 研修計画の策定	55
2 研修の実施	55
② 提供する情報の内容及びその提供方法	56
1 F A Q の追加更新	56
2 東日本大震災相談実例 Q & A のホームページへの掲載及び更新	56
3 情報提供の環境整備	56
4 多言語通訳サービスの試行	56
③ 最適な情報の迅速な提供	58
1 ワンストップ相談	58

2	関係機関情報等の充実・周知	59
3	事故情報データベースへの参画	59
④	法教育に資する情報の提供等	59
1	法教育普及の基盤整備	59
2	法教育の実施	59
(2)	民事法律扶助	60
①	利用者のニーズの把握と業務への反映等	60
1	書類作成援助・簡易援助の申込者に対する取組	60
2	震災法律援助の利用者に対する取組	60
1	代理援助(家事事件)における取組	61
2	法律相談援助における取組	61
3	震災法律援助等における取組	62
②	サービスの質の向上	62
1	審査の合理化等	63
2	援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間短縮	63
1	契約弁護士・契約司法書士への適時適切な周知	63
2	契約弁護士・契約司法書士が提供するサービスの質の向上に関する取組	64
1	地方事務所における取組	65
2	専門分野に精通した契約弁護士・契約司法書士の確保	65
(3)	国選弁護人等確保	66
①	迅速かつ確実な選任態勢の確保	66
1	関係機関との協議	66
2	十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任	66
②	通知時間の短縮	67
1	目標設定	67
2	達成度合い	67
③	契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	67
1	国選弁護契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組	67
2	犯罪被害者支援に係わる弁護士のサービスの質の向上に資する取組	68
(4)	司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	69
①	体制整備	69
②	サービスの質の向上	69
1	研修の実施	69
2	日本弁護士連合会との協議	70
(5)	犯罪被害者支援	70
①	利用者のニーズの把握と業務への反映	70
1	意見の聴取	70

2	被害者等からの意見	71
3	その他の取組	71
②	提供するサービスの質の向上	72
1	効率性と犯罪被害者等の心情に配慮した情報提供	72
2	被害者支援に精通した職員態勢	73
1	犯罪被害者への支援の充実	75
2	専門相談の推進	75
3	その他の取組	75
4	民事法律扶助事業の利用状況	76
4	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	76
(1)	総括	76
(2)	民事法律扶助	76
1	立替金債権等の管理・回収計画の策定及び同計画に沿った回収の実施	77
2	償還の見込みがない立替金債権等の償却処理及び債権管理コストの削減	78
①	債権管理の新基幹システムの採用・活用	79
②	コンビニエンスストアを利用した償還方法の整備	80
③	償還率の高い地方事務所の取組の分析及び全国一律の督促指針の実施	80
④	集中的な督促体制の整備	80
⑤	援助開始時における被援助者への償還の意識付け強化	82
⑥	被援助者の状況を踏まえた継続的な償還の促進	82
⑦	債権回収の状況に応じた督促方法の検討・実施	82
(3)	司法過疎対策	83
①	有償受任等による自己収入	83
②	財政的支援の獲得	83
(4)	委託援助業務	84
1	日本弁護士連合会委託援助業務	84
2	中国残留孤児援護基金委託援助業務	85
3	委託業務に関わる広報	85
(5)	財務内容の公表	85
(6)	予算、収支計画及び資金計画	85
5	短期借入金の限度額	85
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	85
7	剰余金の使途	86
8	その他法務省令で定める業務運営に関する事項	86

I はじめに

平成24年度は、日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）の第2期中期目標の期間（平成22年4月1日から平成26年3月31日まで）における3年度目である。

支援センターは、総合法律支援を担う組織として平成18年4月10日に設立され、同年10月2日から業務を開始した。情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務、司法過疎対策業務及び犯罪被害者支援業務の主要5業務と受託事業について、第1期中期目標期間中においては、世界的な経済不況の下での情報提供業務の増大や法律相談援助、代理援助件数の増大、被疑者国選弁護制度の対象事件範囲の大幅な拡大、裁判員裁判の円滑な実施の確保等に対応してきた。

平成24年度は、第2期中期目標期間における3年度目として、これまでの取組を踏まえ、「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会」を目指し、組織体制の整備、業務の改善等により適切な業務の推進を図ることとした。

このような状況の中で、我が国に未曾有の被害をもたらした東日本大震災の被災者がその被害の回復を求めるため弁護士・司法書士等に依頼をしようと考えても、既存の民事法律扶助制度の下では資力要件等の制約があり、それが弁護士・司法書士等へのアクセスの大きな障害となっているとの指摘がなされ、平成24年3月23日に「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。）が成立し、同法施行の日から3年間にわたって「東日本大震災法律援助事業」が支援センターの新たな事業とされた。

これを受けて平成24年4月1日の同法施行に向け、組織一丸となって、業務方法書の変更等の所要の準備を終え、同月16日には震災法律援助業務に関する説明会を開催して地方事務所職員・審査委員に制度・業務上のポイントの迅速な情報提供を行うなど、業務が滞りなく開始・運営され、被災者が利用しやすい態勢の整備に努めたところである。

このほか、東日本大震災の被害が甚大であった宮城県、岩手県及び福島県については、地方事務所の相談窓口が各1か所に限られていたほか、法的支援に地理的な限界があったことなどから、これらの県内に合計7か所の被災地出張所を設置する計画を立て、平成23年度に、宮城県内に3か所（南三陸町、山元町及び東松島市）、岩手県内に1か所（大槌町）を、平成24年度には、福島県内に2か所（二本松市及び広野町）、岩手県内に1か所（大船渡市）をそれぞれ設置し、目標を達成した。

現在も、震災からの復旧復興に当たって様々な場面で法的な問題の解決が求められているため、関係機関・団体との連携の下、今後も被災者支援に全力で取り組むこととしている。

本報告書は、このような平成24年度の取組について、年度計画に即して業務実績を報告するものである。

Ⅱ 日本司法支援センターの概要

1 業務の内容

総合法律支援法等に基づき、主に次のような業務を行う。

(1) 本来業務（総合法律支援法第30条第1項）

ア 情報提供業務（第1号）

利用者からの問合せに応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体等の相談窓口等）に関する情報を無料で提供する業務。

イ 民事法律扶助業務（第2号）

経済的に困りの方が法的トラブルに遭ったときに、無料で法律相談を行い（法律相談援助）、必要な場合、民事裁判等手続に係る弁護士又は司法書士の費用等の立替え等を行う（代理援助、書類作成援助）業務。

ウ 国選弁護等関連業務（第3号）

(ア) 国選弁護人及び国選付添人になろうとする弁護士との契約締結、国選弁護人候補及び国選付添人候補の指名並びに裁判所への通知、国選弁護人及び国選付添人に対する報酬・費用の支払等を行う業務。

(イ) 国選被害者参加弁護士になろうとする弁護士との契約締結、国選被害者参加弁護士候補の指名及び裁判所への通知、国選被害者参加弁護士に対する報酬・費用の支払等を行う業務。

エ 司法過疎対策業務（第4号）

身近に法律家がない、法律サービスへのアクセスが容易でない司法過疎地域の解消のため、支援センターに勤務する弁護士が常駐する「地域事務所」を設置し、法律サービス全般の提供等を行う業務。

オ 犯罪被害者支援業務（第5号）

犯罪の被害に遭われた方やご家族の方などが、そのとき最も必要な支援が受けられるよう、被害の回復・軽減を図るための法制度に関する情報を提供するとともに、犯罪被害者支援を行っている機関・団体と連携しての適切な相談窓口の紹介や取次ぎを行い、必要に応じて、犯罪被害者等の支援に精通している弁護士を紹介する業務。

(2) 受託業務（総合法律支援法第30条第2項）

支援センターの本来業務の遂行に支障のない範囲で、国、地方自治体、非営利法人等から委託を受けて、委託に係る法律事務を契約弁護士等に取り扱わせる業務。

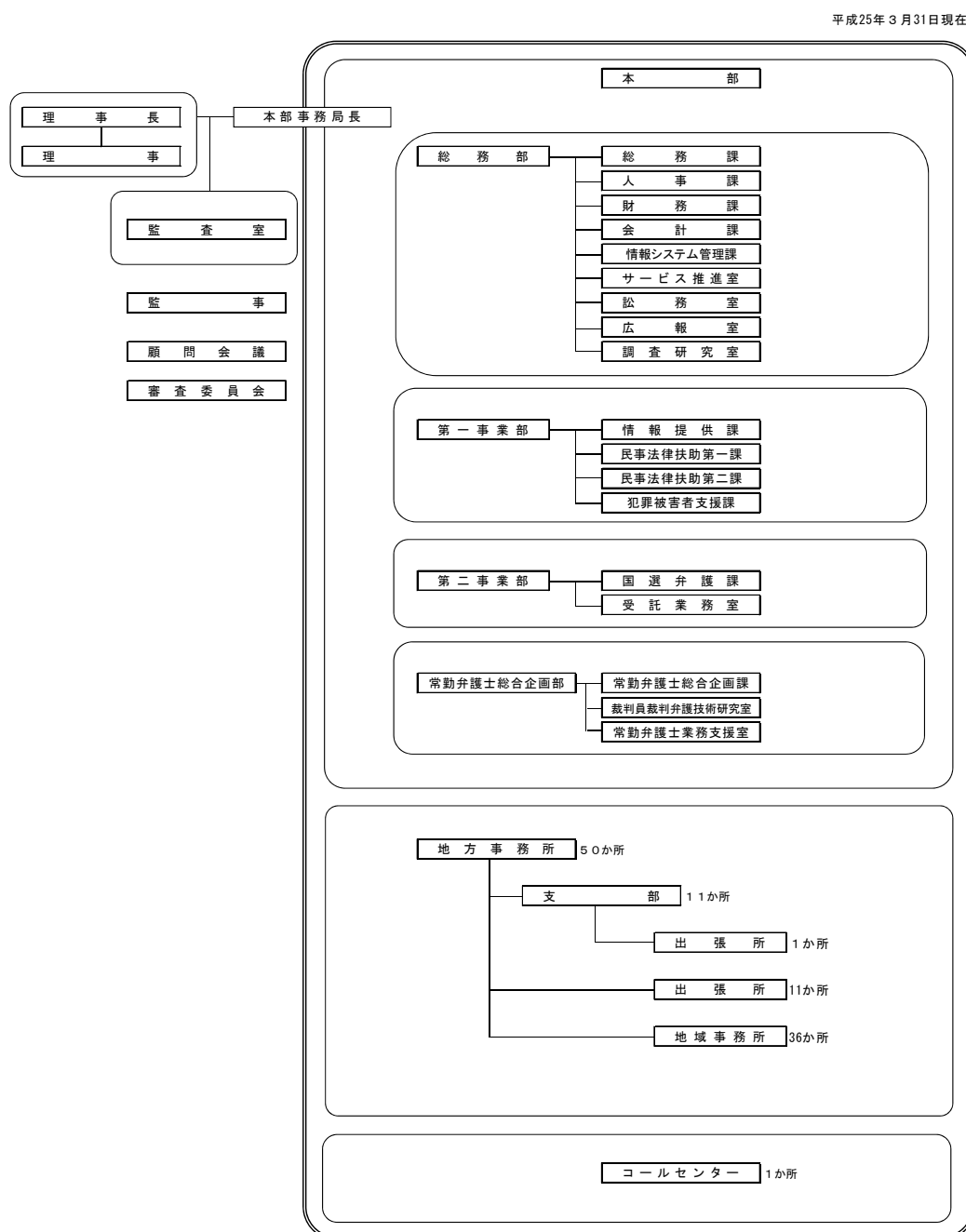
(3) 東日本大震災法律援助事業（震災特例法第3条第1項）

東日本大震災について災害救助法が適用された市町村（東京都を除く。）に平成23年3月11日時点で住所等を有していた方を対象に、資力の状況にかかわらず、無料で法律相談を行い（震災法律相談援助）、震災に起因する紛争について、裁判外紛争解決手続を含む従来の民事法律扶助より幅広い範囲の法的手

続に係る弁護士又は司法書士の費用等の立替え等を行う（震災代理援助、震災書類作成援助）業務。

2 法人の組織

本部及び地方事務所等の組織図は、下図のとおりである（平成25年3月31日現在）。



なお、全国の事務所所在地は、資料1のとおりである。

【資料1】日本司法支援センター全国事務所所在地等一覧

3 法人の沿革

平成18年4月10日 支援センター設立

同年10月2日 支援センター業務開始

なお、支援センターの平成25年3月31日までの沿革については、資料2のとおりである。

【資料2】日本司法支援センターのあゆみ（～平成25年3月31日）

4 根拠法

総合法律支援法（平成16年6月2日公布、法律第74号）

5 主務大臣

法務大臣

6 資本金

3億5,100万円（政府全額出資）

7 役員の状況

理事長 梶 谷 剛（平成23年4月10日就任）

理 事 田 中 晴 雄（平成25年4月10日就任）

同 菅 野 富邇子（平成22年4月10日再任）

同 廣 瀬 健 二（〃）

同 安 岡 崇 志（平成23年4月10日就任）

監 事 藤 原 藤 一（平成22年4月10日就任）

同 山 下 泰 子（平成24年9月3日就任）

8 職員の状況

平成25年3月31日現在、常勤職員数は942名（常勤弁護士を含む。）である。

Ⅲ 中期目標・中期計画・年度計画

1 日本司法支援センターの中期目標・中期計画

支援センターは、平成22年2月、法務大臣から指示された平成26年3月31日までの間に支援センターが達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を受け、中期計画を作成し、認可された。

中期計画の概要は以下のとおりである。

(1) 総合法律支援の充実のための措置に関する事項

○ 外部有識者から構成される顧問会議を各事業年度に1回以上開催すること。

○ 支援センターの業務を周知するための方策について工夫・検討し、出張法

律相談を充実させるなど必要な情報やサービスの提供を容易に受けられるような業務運営を推進すること。

- 広報計画を各年度策定し、同計画に基づき広報活動に取り組み、広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を事後分析して、その結果を翌年度の広報計画に反映すること。
- テレビ広告、ホームページ等の広報効果の高い媒体を活用して事業等に関する情報を効果的に提供し、認知度を毎年度上昇させること。
- 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回相談又は常勤弁護士による常駐若しくは巡回を行うこと。
- 国選弁護事件及び国選付添事件の受け手となる弁護士が少ない地域について、常勤弁護士を常駐又は巡回させること。
- 被害者参加人のための国選弁護制度の担い手となる弁護士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、弁護士会と連携協力して、契約弁護士を確保すること。
- 日本弁護士連合会等とも連携協力しながら、実質的な「弁護士ゼロワン地域」において司法過疎対策を図ること。
- 利用者及び関係機関等の意見を聴取し、地域の実情に応じた業務運営を行うこと。

(2) 業務運営の効率化に関する事項

- 総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえて真に必要な職員数を検証して職員の採用を行うこと。
- 関係機関・団体、利用者に対して、コールセンター及び地方事務所で行っている情報提供の種類、内容等について、ホームページや広報等を通じて周知を図ること。
- 民事法律扶助・国選弁護等関連業務の効率化を図ること。
- 司法過疎対策につき、支援センターの補完性と業務の効率性の観点をも踏まえること。

(3) 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

- 情報提供窓口業務について第三者による客観的評価を行い、より質の高い窓口対応・サービスを目指すこと。
- 情報提供業務に関し、ホームページを利用した利用者のアンケート調査を行い、満足度5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得ること。
- 新たな法制度に速やかに対応し、社会情勢の変化に柔軟かつ速やかに対応するため、FAQの追加・更新を行い、利用者に有用な情報提供ができるデータベースの構築を進めること。
- 民事法律扶助において、援助審査の方法を合理化することなどにより援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を短縮すること。

- 国選弁護士確保について、各地方事務所単位で、関係機関との間で、各事業年度に1回以上の定期的な協議の場を設定すること。
- 司法過疎地域において、適切な法律サービスを提供するため、司法過疎地域に近接する地への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努めること。
- 地方事務所に犯罪被害者支援に精通している職員を配置すること。また、職員に対し、犯罪被害者支援に関する研修を実施すること。
- 犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で各事業年度に1回以上設けること。

2 平成24年度日本司法支援センター年度計画

支援センターは、中期計画に基づき、平成24年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を定め、平成24年3月26日、法務大臣に届け出た。

年度計画の概要は以下のとおりである。

(1) 総合法律支援の充実のための措置に関する事項

- 利用者の立場から幅広い意見を聴取するため、外部有識者から構成される顧問会議を平成24年度内に2回以上開催すること。
- 高齢者・障害者等への周知に関しては、既に作成している高齢者向け・知的障害者向けパンフレットの改善及び新たに視覚障害者向けパンフレットを作成すること。また、社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等との連携を強化し、業務説明会などを開催すること。
- 広報計画を策定して広報活動に取り組み、広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を事後分析して、その結果を翌年度の広報計画に反映すること。
- 認知度調査を実施し、平成24年度に実施した広報効果を適切に検証すること。また、支援センターが、より多くの国民に利用されるよう、業務内容等について効果的な広報活動を通じて周知し、認知度を上昇させること。
- 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回又は常勤弁護士の常駐若しくは巡回を行うこと。また、常勤弁護士を採用し、国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域に常駐若しくは巡回させること。

なお、常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能とすることを基本としつつ、最初の任期を1年として、司法修習修了直後の者等から、常勤弁護士を採用すること。

- 常勤弁護士確保のため、日本弁護士連合会、司法研修所等の関係機関の協力を得て、常勤弁護士の業務内容、採用情報などについて、司法修習生等に対する説明を行うこと。また、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、日本弁護士連合会ホームページを活用するなどして広く応募を促すこと。

- 実質的な「弁護士ゼロワン地域」等に、人口・事件数等を考慮し、地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させること。
 - 効率的で効果的な事務を遂行する観点から、能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行い、職員の資質向上や人材育成、関係機関とのより密接な連携関係の構築を図るため、関係機関との人事交流を図り、利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、職員の実務能力や専門性を向上させる体系的な研修を実施すること。
 - 人材育成の観点から、職場内研修(OJT)、集合研修及び自己啓発が相互補完的に機能するような研修体系の見直し等を図ること。
 - 理事長の指示が支援センターの業務運営に的確に反映されるよう、理事長の決定事項については、速やかに組織内に伝達すること。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等を定期に開催すること。また、ガバナンスの強化と内部統制の構築・運用状況の点検のための委員会を組織し、業務・組織体制の点検と必要な改善策の検討等を行うこと。
 - 各地方事務所において、地方協議会や研修会・打合せ等を通じて、関係機関との連携強化に努めること。
- (2) 業務運営の効率化に関する事項
- 総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえて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こと。
 - 利用者にとって適切な窓口を選択することを可能とするため、コールセンター及び地方事務所の情報提供の種類や業務内容等について、ホームページや広報等を通じて周知を図ること。
 - 民事法律扶助・国選弁護等関連業務の効率化を図ること。
 - 司法過疎対策につき、地域事務所設置後においても、当該地域の司法過疎状態の状況把握を行い、所要の検討を行うこと。
- (3) 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
- コールセンター及び各地方事務所情報提供窓口での対応に関する第三者による客観的評価を平成24年度中にそれぞれ1回以上実施し、その結果を業務内容等にフィードバックすることにより、窓口対応の向上を目指すこと。
 - 情報提供業務について、通年のホームページにおけるアンケート調査等を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得ること。
 - 新たな法制度や社会情勢に対応した法制度を紹介するFAQの追加・更新などデータベースの一層の拡充を図るとともに、定期的に内容の見直し・更新作業を行い、最新かつ正確なデータの維持に努めること。
 - 民事法律扶助業務について、援助審査の方法を合理化することなどにより援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を平成23年度と比較して短縮させること。
 - 司法過疎地域事務所を設置していない司法過疎地域において、適切な法律

サービスを提供するため、必要に応じて、このような司法過疎地域に近接する地への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努めること。

- 犯罪被害者の心情に配慮した迅速適切な情報提供に努めること。
- 犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で平成24年度に1回以上設けること。

【資料3】日本司法支援センターの中期目標・中期計画・年度計画

IV 平成24年度の事業概要

1 総括

- (1) 業務内容の国民への周知・利用者の立場に立った業務遂行

第2期中期目標期間中に認知度を高め、支援センターの利用を促進するため、広報活動を戦略的に実施した。

また、利用者の立場に立った業務遂行のため、接遇リーダー育成に向けた研修を実施するとともに、法テラスへ来所することが困難な高齢者・障害者を対象とした出張法律相談を行った。

広報関係については、V 1 (1)②「支援センターの存在及びその業務の内容についての周知」(21頁)の項を参照のこと。

- (2) 地方協議会の開催

支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、多数の関係機関・団体及び利用者の意見を聴取し、当該地域の実情に応じた業務運営を行うため、全国の地方事務所等において、内容に工夫を加えながら地方協議会を開催した。

地方協議会関係については、V 1 (3)①「地方協議会の開催等」(39頁)の項を参照のこと。

- (3) 常勤弁護士の確保

常勤弁護士とは、支援センターとの間で、綜合法律支援法第30条に規定する支援センターの業務に関し、他人の法律事務を取り扱う契約をしている弁護士のうち、支援センターに常時勤務する契約(勤務契約)をしている弁護士(常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程(平成18年規程第22号)第1条)である。

平成25年3月31日現在で、常勤弁護士は合計233名となり、合計86か所(全国43か所の地方事務所、7か所の支部、36か所の地域事務所)に配置した。

なお、人数については資料4、配置先については資料5のとおりである。

常勤弁護士の確保については、V 1 (2)ウ「常勤弁護士の採用」(29頁)の項を参照のこと。

【資料4】常勤弁護士の採用実績一覧

【資料5】常勤弁護士配置先一覧(平成25年3月31日現在)

(4) 内部統制の構築・運用に関する点検

業務・組織体制の構築とその運用状況や規程・事務連絡等に基づく業務の実施状況、コンプライアンス体制の構築とその運用状況について、点検を行うとともに改善策を検討するため、平成24年3月にガバナンス推進委員会を設置し、平成24年度に、①全組織を対象とした業務・組織の点検の実施、②コンプライアンス・マニュアルの作成を行い、全職員に周知した。

コンプライアンスについては、V 1 (2)③「内部統制・ガバナンスの強化等」(33頁)の項を参照のこと。

【資料6】法テラス運営理念

2 各業務

(1) 情報提供業務

ア コールセンターにおける情報提供

平成22年12月、仙台に設置したコールセンターは、平成23年4月から本格的な自主運営を開始する予定であったが、同年3月に発生した東日本大震災により被害を受けたことから、本部内の臨時コールセンターと並行稼働し、同年7月に単独稼働した。

平成24年度の間合せ件数は、327,759件で、前年度に比べて11,575件減少した。

平成18年度からの情報提供業務における間合せ件数の推移は、資料7及び資料8のとおりである。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料8】平成24年度情報提供件数の推移

イ 地方事務所における情報提供

地方事務所における情報提供の件数は、全国合計で210,432件で、前年度と比べ11,469件増加した。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料8】平成24年度情報提供件数の推移

ウ ホームページによる情報提供

通常の情報提供に加え、東日本大震災に対する情報提供として、関係機関と連携をとって、ホームページに相談窓口情報一覧を掲示し、随時更新したほか、法テラス・東日本大震災相談実例Q&Aについても、掲示、更新を行った。

エ 関係機関との連携・協力関係強化

地方事務所において社会福祉協議会・地域包括支援センター等の関係機関との連携・協力関係強化を引き続き実施するとともに、コールセンターにおいても、公害等調整委員会、住宅リフォーム・紛争処理センター、違法有害情報相談センター等の関係機関の協力を得て当該機関の業務説明を実施し、協力関係を強化した。

情報提供業務については、V 1 (3)②「関係機関との連携強化」(40頁)、V 2 (2)「情報提供・犯罪被害者支援」(47頁)、V 3 (1)「情報提供」(52頁)の各項を参照のこと。

オ 東日本大震災に対する対応

被災地に設置した被災地出張所において、消費者庁・国民生活センターと協力し、各種専門家によるワンストップの相談会を実施した。

平成23年11月からは、震災法テラスダイヤル(フリーダイヤル)を設置し、平成24年度も継続して被災者からの問合せに応じた。

(2) 民事法律扶助業務・震災法律援助業務

ア 援助申込状況及び援助決定件数等状況

平成24年度における民事法律扶助業務及び震災法律援助業務の実績は、法律相談援助実施件数が314,535件、代理援助開始決定件数は107,718件、書類作成援助開始決定件数は5,449件であった。民事法律扶助に限ると法律相談援助件数(271,554件)は前年度実績(280,389件)と比べ減少したが、震災法律相談援助を加えると前年度比112.2%であり、大きく増加したといえる。また、代理援助開始決定件数は民事法律扶助(105,019件)だけで前年度実績(103,751件)を上回った。

平成24年4月1日に業務を開始した震災法律援助については、震災法律相談援助42,981件のうち、83.0%が宮城・福島・岩手の被災三県における相談であった。また、震災代理援助(2,699件)では裁判外紛争解決手続に係る事件が多く、全体の82.1%を占めている。

なお、民事法律扶助業務及び震災法律援助の代理援助事件及び書類作成援助事件の事件別内訳は、資料13、資料14、資料15及び資料16のとおりである。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料9】【民事法律扶助】援助申込状況

【資料10】【震災法律援助】援助申込状況

【資料11】【民事法律扶助】援助決定件数等状況

【資料12】【震災法律援助】援助決定件数等状況

【資料13】【民事法律扶助】代理援助事件の事件別内訳

【資料14】【震災法律援助】代理援助事件の事件別内訳

【資料15】【民事法律扶助】書類作成援助事件の事件別内訳

【資料16】【震災法律援助】書類作成援助事件の事件別内訳

イ 契約弁護士・司法書士数

民事法律扶助の担い手となる契約弁護士・契約司法書士の確保に努めた結果、平成24年度末時点における契約弁護士数(受任予定者契約)は17,863名(前年度比1,293名増)、契約司法書士数(受託予定者契約)は6,355名(同290名増)となり、いずれも前年度より増加した。

また、震災法律援助業務を行うことができるよう、弁護士2,387名、司法

書士1,017名と震災法律援助契約を締結した。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料17】契約弁護士数

【資料18】契約司法書士数

ウ 立替金等の状況

平成24年度の代理援助に係る立替金合計（常勤弁護士により援助が提供された場合の代理援助負担金を含む。）は151億436万円、書類作成援助に係る立替金合計（前同）は5億1,159万円、法律相談援助に係る費用は、15億641万円であり、平成24年度中の償還金は、99億8,236万円であった。

平成23年度同様、生活保護受給者の償還猶予、免除を原則としたこともあり、償還免除は44億9,951万円となり、前年に比して、15億975万円増えた。

民事法律扶助業務及び震災法律援助業務については、V 1 (2)①ア「一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保」（24頁）、V 2 (3)①「民事法律扶助業務の事務手続の効率化」（49頁）、V 3 (2)「民事法律扶助」（60頁）、V 4 (2)「民事法律扶助」（77頁）の各項を参照のこと。

【資料53】立替金残高表

【資料54】法律相談費

【資料55】代理援助立替金実績

【資料56】書類作成援助立替金実績

(3) 国選弁護等関連業務

ア 受理件数

平成24年度の被疑者国選弁護事件受理件数は73,664件（前年度比0.6%増）、被告人国選弁護事件受理件数は63,695件（同5.5%減）であった。

国選付添事件の受理件数は419件（同10.7%減）であった。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料19】国選付添事件受理件数

【資料30】国選弁護事件受理件数（被疑者）

【資料31】国選弁護事件受理件数（被告人）

イ 国選弁護人契約の締結

被疑者国選等に的確に対応するため、国選弁護人契約弁護士の拡大に努め、平成24年4月2日時点で21,259名であったが、平成25年4月1日時点で22,550名となり、1,291名増加した。また、国選付添人契約弁護士は、平成24年4月2日時点で7,701名であったが、平成25年4月1日時点で8,703名となり、1,002名増加した。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料20】国選弁護人契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）

【資料21】国選付添人契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）

国選弁護等関連業務については、V 1 (2)①ア「一般契約弁護士・司法書

士・常勤弁護士の確保」(24頁)、V 2 (3)②「国選弁護業務の効率化」(51頁)、V 3 (3)「国選弁護人等確保」(66頁)の各項を参照のこと。

(4) 司法過疎対策

平成24年度末において、司法過疎対策として設置した地域事務所（以下「司法過疎地域事務所」という。）の数は32か所（前年度比1か所増）であり、司法過疎地域事務所に勤務する常勤弁護士の数は、51名（同1人減）となった。

司法過疎対策業務については、V 1 (2)①ア「一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保」(24頁)、V 2 (4)「司法過疎対策」(51頁)、V 3 (4)「司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務」(69頁)、V 4 (3)「司法過疎対策」(83頁)の各項を参照のこと。

(5) 犯罪被害者支援業務等

ア 犯罪被害者支援業務

コールセンターに、犯罪被害者支援専用の電話番号「犯罪被害者支援ダイヤル 0570-079714（なくことないよ）」を設け、犯罪被害者支援の知識・経験を有する担当者が犯罪被害者等に二次的被害を与えないよう、心情に配慮しながら情報提供を行っている。平成24年度の問合せ件数は、合計11,048件で、前年度に比べて1,268件増加した。

また、全国の地方事務所において、電話による情報提供のほか、担当者との直接面談による情報提供、さらには、犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士（以下「精通弁護士」という。）の紹介業務を行った。「犯罪被害・刑事手続等」に関する問合せは、全国で15,582件であり、前年度に比べ2,486件増加した。また、精通弁護士の紹介は1,013件であり、前年度に比べ136件の増加となっている。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料22】犯罪被害者支援ダイヤルにおける受電件数の推移(平成22年度～平成24年度)

【資料23】犯罪被害者支援ダイヤルで受電した問合せ内容

【資料24】地方事務所における犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士の紹介状況

【資料42】地方事務所における問合せ件数の推移(平成22年4月～平成25年3月)

イ 国選被害者参加弁護士関連業務

被害者参加弁護士契約弁護士の人数は3,335名（平成25年4月1日現在）で前年度に比べ321名増加した。

また、平成24年度における被害者参加人からの選定請求件数は302件（前年度比20件増）であった。

犯罪被害者支援業務については、V 1 (2)①ア「一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保」(24頁)、V 1 (3)②「関係機関との連携強化」(40頁)、

V 2 (2)「情報提供・犯罪被害者支援」(47頁)、V 3 (5)「犯罪被害者支援」(70頁)の各項を参照のこと。

【資料 7】日本司法支援センター業務実績

【資料36】被害者参加弁護士契約弁護士数の推移

【資料51】被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況（平成25年 3 月末現在）

(6) 受託業務

現在、受託業務としては、平成19年 4 月 1 日から開始された公益財団法人中国残留孤児援護基金からの委託による「中国残留孤児援護基金委託援助業務」と、同年10月 1 日から開始された日本弁護士連合会からの委託による「日本弁護士連合会委託援助業務」の 2 種類を行っている。

各業務の内容等は、以下のとおりである。

ア 中国残留孤児援護基金委託援助業務

(ア) 業務内容

我が国に永住帰国した中国残留邦人等は、我が国における生活の安定等のために戸籍訂正手続その他戸籍に関する手続が必要となる。具体的には国籍確認訴訟の提起や戸籍に関する審判申立等が行われることとなるところ、支援センターは、このうち、身元判明者への弁護士による法的援助につき受託している。

(イ) 件数

平成24年度における中国残留孤児基金援助の事業計画上の予定件数は 5 件であるところ、申込件数は 5 件であった。

【資料25】平成24年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）

イ 日本弁護士連合会委託援助業務

(ア) 業務内容

業務内容は、①刑事被疑者弁護援助、②少年保護事件付添援助、③犯罪被害者法律援助、④難民認定に関する法律援助、⑤外国人に対する法律援助、⑥子どもに対する法律援助、⑦精神障害者に対する法律援助、⑧心神喪失者等医療観察法法律援助、⑨高齢者・障害者・ホームレス等に対する法律援助の 9 つにわたるが、いずれも活動をした弁護士の報酬や費用等を援助するものである。

(イ) 件数

日本弁護士連合会委託援助業務の申込総件数は23, 160件（前年度比 3, 334件増）、事業計画上の予定件数は22, 896件（同2, 676件増）であった。

受託業務については、V 4 (4)「委託援助業務」(84頁)の項を参照のこと。

【資料 7】日本司法支援センター業務実績

【資料25】平成24年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）

V 平成24年度における業務実績

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

(1) 業務運営の基本的姿勢等

① 業務運営の基本的姿勢

ア 利用者の立場に立った業務運営

年度計画内容

- ア 支援センターの業務運営においては、引き続き、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障がい者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。
- イ 東日本大震災の被災者に対しては、被災者のニーズに応え、震災に起因する様々な法的トラブルに適切に対応する。

独立行政法人の枠組みで設置された支援センターは、理事長のリーダーシップの下、高齢者、障害者に対する配慮を含め、利用者の立場に立った親切・丁寧なサービスを迅速に提供することが求められている。

平成24年度は次の取組を行った。

1 組織運営理念の周知徹底

平成22年度に制定した「法テラス運営理念」の下、役職員が常日頃からコスト意識を持って効率的で効果的な業務運営を実現するため、全国の事務所において、上記組織運営理念を記載したポスターの掲示を継続して基本姿勢の意識啓発・行動促進を図ったほか、引き続き、カードサイズに印刷した運営理念を携帯させるなど、基本姿勢の意識高揚が図られるよう取り組んだ。

また、上記組織運営理念については、全国地方事務所長会議を始めとした本部主催の会議において、その説明の機会を設けるとともに、職員研修において、上記組織運営理念の講義をカリキュラムの中に組み入れて基本姿勢の意識啓発・行動促進がより一層図られるよう取り組んだ。

【資料6】法テラス運営理念

2 接遇水準の向上等

平成24年9月に地方事務所職員を対象として、接遇に関する知識及び技能を習得させて接遇能力の向上を図るとともに職場ごとに他の職員の接遇指導を行う「接遇リーダー」を育成することを目的とした接遇研修を2回に分けて実施した。上記研修では、それぞれ2日間にわたるカリキュラムの中で外部の専門家による講義を実施し、接遇及びクレーム対応の基本的知識を習得させるなど、利用者の立場に立った懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応の意識付けを行った。

また、高齢者・障害者に対する接遇方法の習得を目的とした外部の専門研修を受講した本部に置かれたサービス推進室の職員が、自ら講師となって、地方事務所職員を対象とした上記接遇研修の中で、車椅子利用者への対応についての実演講義を行った。

3 東日本大震災に係る被災者支援の取組

東日本大震災の影響を受けて、法的支援が必要な被災者に対し、以下の取組を行った。

(1) 情報提供業務

① 平成23年度に引き続き、震災からの復旧又は復興に向けての法的問題を抱える方に対して、震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）による問合せに応じた。

② 平成23年度に引き続き、東日本大震災相談事例Q&Aをホームページに掲載し、新たな情報に対応するため内容の変更、追加を行った。

(2) 震災法律援助業務・民事法律扶助業務

① 震災法律援助業務

震災特例法が平成24年4月1日に施行され、支援センターが震災法律援助業務を行うこととされた。これを受け、速やかに関係規程・マニュアル・書式を整備し、同月16日には震災法律援助業務に関する説明会を開催して地方事務所職員・審査委員に制度・業務上のポイントの迅速な情報提供を行うなど、業務が滞りなく開始・運営され、被災者が利用しやすい態勢の整備に努めた。

② 民事法律扶助業務

平成23年度に引き続き、被災者を対象とした自己破産事件予納金（管財人報酬等）立替えなどの特例措置を実施した。

③ 巡回・出張相談

平成23年度に引き続き、巡回・出張相談を活用した仮設住宅等での法律相談を実施した。

(3) 出張所の設置

① 東日本大震災の被害が甚大であった宮城県、岩手県及び福島県については、地方事務所の相談窓口が各1か所に限られていたほか、法的支援に地理的な限界があったことなどから、これらの県内に合計7か所の被災地出張所を設置する計画を立て、平成23年度に、宮城県内に3か所（南三陸町、山元町及び東松島市）、岩手県内に1か所（大槌町）を、平成24年度には、福島県内に2か所（二本松市及び広野町）、岩手県内に1か所（大船渡市）をそれぞれ設置し、目標であった7か所の被災地出張所の設置を完了させた。

福島県の広野町に設置した福島地方事務所ふたば出張所において

は、弁護士が同出張所にいなくても法律相談が受けられるよう、テレビ電話を利用した法律相談ができる態勢を整備した。

② 弁護士等による法律相談（業務時間内は弁護士が常駐）及び各種専門家による「よろず相談」を実施し、被災者の多様な法的ニーズにワンストップで対応した。

③ 機動的な相談の実施のため、車両内での相談が可能な移動相談車両を配備して、同車両で仮設住宅等を訪問して相談活動を行った。

年度計画内容

ウ 利用者の立場からの幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に活かすため、外部有識者から構成される顧問会議を平成24年度内に2回以上開催する。

1 開催状況

平成24年度は新たに多様な人材を顧問に招き、平成24年10月22日に第9回顧問会議を、平成25年3月5日に第10回顧問会議をそれぞれ開催し、「平成24年度内に2回以上開催する」という年度計画を達成した。

2 会議の概要

(1) 第9回顧問会議

東日本大震災に対する取組などを報告するとともに、支援センターの活動について広く市民の理解を得るための方策について意見を聴取した。

東日本大震災に対する取組については、既に設置していた5か所の被災地出張所の活動として、弁護士等による法律相談と各種専門家による相談を同時に行って被災者にワンストップサービスを提供する取組、同出張所等の相談場所まで外出することが難しい被災者には、移動相談車両を活用して直接被災者の居所まで出向いてのアウトリーチ型の相談を実施し、又は仮設住宅で臨時相談会を開催する取組について報告を行った。

支援センターの活動について市民の理解を得るための方策として、①支援センターの認知度の向上について「アウトリーチ、御用聞きをすることが最大の広報活動である。利用者の体験が口コミで広がって認知度が向上する。」、②法テラスが提供するサービスの質の向上について「弁護士にはきちんと苦情を伝えないと、サービスの向上も限定的になってしまう。」などの意見を聴取した。

(2) 第10回顧問会議

新たに被災地出張所2か所を設置（福島県の広野町、岩手県の大船渡市）することについて報告するとともに、司法と福祉との連携によって

総合法律支援をより一層充実させる方法として、司法ソーシャルワーク、成年後見関係及び厚生労働省等との関係強化について意見を聴取した。

新たに設置する上記2か所の被災地出張所については、各出張所の概要、設置地域の実状及び各出張所の活動内容、マスコミ等の反応に関する報告を行った。

司法と福祉との連携によって総合法律支援をより一層充実させる方法として、①司法ソーシャルワークについて「法テラスの常勤弁護士と福祉関係者及び医療関係者との連携が重要である。」、②成年後見関係について「新潟県佐渡市での常勤弁護士による成年後見人不足解消のための取組方法を参考に今後の成年後見制度へ対応する必要がある。」、③厚生労働省等との関係強化について「これまで主に地方の機関・団体との関係強化を図ってきたが、今後の取組として中央の機関である厚生労働省等との関係強化の取組が重要である。」などの意見を聴取した。
(注) 顧問会議のメンバーは、次のとおりである（五十音順、敬称略）。

石井卓爾	東京商工会議所副会頭
片山善博	慶応義塾大学教授
金平輝子	元日本司法支援センター理事長
高木 剛	財団法人国際労働財団理事長
滝鼻卓雄	株式会社読売新聞東京本社相談役・前代表取締役社長
竹下守夫	一橋大学名誉教授
津島雄二	弁護士
夏樹静子	作家
坂東眞理子	昭和女子大学学長

年度計画内容

エ 高齢者・障がい者等への周知に関しては、すでに作成している高齢者向けパンフレット、知的障がい者向けパンフレットについて、関係団体等の意見を踏まえ、引き続き改善を図るとともに、視覚障がい者向けパンフレットを作成する。また、各地方事務所において調停協会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等との連携を強化し、業務説明会の開催などを行なう。

引き続き支援センター事務所へのアクセスが困難な方を対象とした巡回・出張法律相談を充実させるため、関係機関・団体と連携協力しつつ、必要に応じて説明会や協議会を実施するなどとともに、東日本大震災の被災者にとってより利用しやすいスキームの策定に努める。

また、出張・巡回法律相談に対応することが可能な契約弁護士・司法書士を確保する。

1 高齢者・障害者等への周知

(1) パンフレット等を活用した業務説明

各地方事務所において地域の調停協会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等にパンフレット等を送付し、説明会、意見交換会の開催等と呼び掛けることにより、37地方事務所においてパンフレット等を活用した業務説明を実施した。

(2) 視覚障害者向けの点字パンフレットの作成・配布

平成24年度は新たに視覚障害者向けの点字パンフレットを作成し、全国地方事務所に備え置くとともに、国立国会図書館、全国の点字図書館等(日本点字図書館、社会福祉法人日本盲人会連合、日本ライトハウス情報文化センター等89施設)に配布して利用を図ったほか、さいたま家庭裁判所からの要望を受け、同家庭裁判所にも配布した。

(3) 関係機関・団体との連携協力

各地方事務所において、社会福祉協議会支部と意見交換会等を実施した。

本部職員及び地域事務所職員が、和歌山県及び大阪府の各地域生活定着支援センターを訪問して、高齢者・障害者に対する法的支援の在り方について具体的なモデルを示しながら連携協力を依頼するなどした。

本部において、社会福祉協議会との連携が可能となるよう厚生労働省と打合せを実施した。

関係機関へ配布している支援センターの広報誌において、「高齢者が笑顔で暮らせる社会に向けて」を特集し周知を図った。

静岡地方事務所において、精神に問題を抱えた方が適切な法律相談を受けられるよう、静岡県と共催で、精神保健福祉士専門職が同席することによりメンタルヘルスにも配慮した法律相談会(9回、46件)を実施したほか、精神保健福祉専門職の方に対し、現場で直面する法的問題を解決するための手段として関係機関、法律専門家につなぐ方法についての研修会(3回、192名参加)を実施した。

2 出張法律相談体制の整備

(1) 出張法律相談の充実

関係機関との連携を構築する中で高齢者及び障害者等の自ら相談場所に赴くことが困難な方を対象とした出張法律相談の周知に努め、49地方事務所において1,790件(うち震災法律相談56件)の出張法律相談を実施し充実に努めた。なお、常勤弁護士による出張法律相談は1,790件のうち396件であった。

平成24年度の民事法律扶助業務に関する職員研修において、地方自治体等と連携するなど効果的な出張法律相談を実施している地方事務所から取組内容を発表させるなど、知識・ノウハウの共有を図った。

(2) 支援センターの事務所へのアクセスが困難な方を対象とした巡回法律相談の実施

地方自治体等の公共施設や地元の病院等を巡回することにより、24 地方事務所において2,629件（うち震災法律相談1,635件）の巡回法律相談を実施し、支援センターの地方事務所、支部、出張所へのアクセスが困難な相談者が法律相談援助を容易に受けられるよう努めた。なお、常勤弁護士による巡回法律相談は2,696件のうち203件であった。

被災者に対する巡回法律相談は、昨年度に引き続き、弁護士会・司法書士会等関係機関と連携して被災地への巡回相談を積極的に実施し、被災者の喫緊の法的ニーズに応えるとともに、その掘り起こしにつなげる活動を行った。

(3) 相談窓口の充実

これまで大阪地方事務所において、高齢者・障害者に関する専門相談を行っていたが、平成24年度から東京地方事務所においても専門相談を開始した。

その他の地方事務所においても、契約弁護士・契約司法書士の取扱分野を考慮の上で高齢者・障害者の対応に精通した契約弁護士・契約司法書士による相談予約を入れるなど、高齢者・障害者に配慮した法律相談を実施した。

(4) 契約弁護士・契約司法書士の確保

高齢者及び障害者等の自ら相談場所へ赴くことが困難な方を対象とする出張法律相談に対応することが可能な契約弁護士・契約司法書士を確保するため、平成24年度の実績が増加している地方事務所の取組（例えば、弁護士等を対象とした説明会や広報の手法等）を他の地方事務所へ情報提供することなどに取り組んだ結果、平成24年度末の時点で契約弁護士が17,863名（平成23年度末から1,293名増）、契約司法書士が6,355名（平成23年度末から290名増）となった。

また、平成24年4月1日に震災特例法が施行され、支援センターが震災法律援助業務を行うこととされたことから、同月16日に震災法律援助業務に関する説明会を実施するなどして、弁護士・司法書士が同業務の取扱いができるよう震災法律援助契約の締結を促したことにより、弁護士2,387名、司法書士1,017名と震災法律援助契約を締結し、被災者が利用しやすい態勢を整備した。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料17】契約弁護士数

【資料18】契約司法書士数

イ 利用者の意見、苦情等への適切な対応

年度計画内容

支援センターが提供するサービスに関する利用者からの意見、苦情等について、支援センターの業務運営の参考にするため、苦情を正確、迅速に把握し、業務改善につながるような方策について検討を行う。

1 利用者からの苦情等の取扱い

利用者からの苦情や意見を「利用者から寄せられた声」として取りまとめ、毎月本部の執行部会に報告するとともに、全国の職員が閲覧できる業務態勢を継続した。寄せられた苦情等に関して、苦情等の件数の推移、苦情等の内容（例えば、職員の応対に対するもの、契約弁護士等に対するものなど）を分析するとともに、改善を要すると考えられる事案について、支援センターとして求められる対応をまとめ、これを教材として、職員研修の際に説明した。

2 契約弁護士への「利用者の声」の伝達

苦情等の「利用者の声」について、その対象となっている一般契約弁護士に伝達するスキームを全国で導入するよう準備を進め、全国地方事務所長会議や全国地方事務所事務局長会議での検討を経て取扱要領を作成し、平成24年8月に事務連絡として全国地方事務所に発出した。現在、各地方事務所において、単位弁護士会と協議しながら、順次実施しており、平成25年5月時点において、実施中の地方事務所は18か所である。

3 「接遇リーダー」養成研修の実施

平成24年9月に上記「接遇リーダー」養成のための接遇研修を実施し、全国地方事務所職員等計75名を参加させ、ロールプレイングやディスカッションなどにより参加職員の接遇スキルの向上を図るとともに、研修内容を地方事務所に持ち帰った参加職員から、他の職員に伝達させて地方事務所における接遇スキルの向上を図った。

ウ 効率的で効果的な業務運営

年度計画内容

国費の支出の適正及び国費を投入して行う事業の意義・効果についての国民の関心が高まっていることを踏まえ、役職員は常にコスト意識を持ち、納税者の視点から、資金の投入の必要性、支出の適切性、投入資金額に見合う効果の有無等を十分に考慮して業務運営に当たり、必要に応じ、自発的に創意工夫をして、効率的で効果的な業務運営を実現するための改善に努めることを基本姿勢とする。

1 組織運営理念の周知徹底

全国の事務所内で「法テラス運営理念」の掲示を継続するなど、役職員

の基本姿勢の意識高揚が図られるよう取り組んだ。また、研修においては、業務に必要な知識の習得を目的とした講義や身近な課題に対するグループ討議を行ったほか、研修全体を通じて、我が国の財政状況を踏まえた上での業務の充実化について論じさせるなどすることにより、支援センター職員としてコスト意識を持って業務に当たる必要性を認識させた。

2 業務改善の推奨（業務改善事例の把握と紹介）

効率的で効果的な業務運営を実現するための取組として、地方協議会において関係機関・団体等から出された意見等に基づいて具体化した、地方事務所の業務改善の実施状況を本部に報告させ、把握するとともに地方事務所から報告を受けた業務改善事例のうち、先進的で効果的な取組事例を全国地方事務所長会議及び全国地方事務所事務局長会議において紹介し、各地方事務所における業務運営の改善が更に推進されるよう努めた。

② 支援センターの存在及びその業務の内容についての周知

年度計画内容

ア 効率性の観点を踏まえつつ効果的な広報を実施するため、基本方針、実施媒体等を盛り込んだ広報計画を各年度策定し、同計画に基づき広報活動に取り組む。

また、当該広報活動に要した費用と効果について、アンケート調査結果等を参考にするなどして事後に分析し、その結果を翌年度の広報計画に反映させる。

イ 広報経費に関する予算状況を踏まえ、ホームページをより効果的に活用するなど、情報発信の手法について研究し、多様な手法を用いることによって、より費用対効果の高い広報を実現する。

ウ 様々な機会を通じて、本部・地方事務所において、平成23年度を上回る回数の記者説明会（プレスリリース）を実施するとともに、発信した情報が記事として取り上げられるよう、全国の広報担当職員の技術研修を行うなどしてプレスリリースの質を高めるための方策を講じる。

また、被災地での取組みや法教育シンポジウムが、テレビ・新聞等で大きく取り上げられた経験を活かし、マスコミに取り上げられるような取組みを行う。

エ 多重債務問題への取組みを継続するとともに家事問題等への取組みに向けて、関係機関・団体と連携した周知活動をより効果的に実施する。そのため、広報活動に関する全国実務担当者会議・研修を開催し、連携ノウハウの共有及び担当職員における周知技術の向上を図る。

オ 認知度調査を実施し、平成24年度に実施した広報の効果を適切に検証する。また、支援センターが、より多くの国民に利用され、頼りにされる存在となるよう、業務内容等について上記方法を通じて周知し、認知度を上昇させる。

1 広報計画の策定

本部において基本的な広報計画を策定し、これを踏まえて地方事務所が

管轄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、例えば、法テラスの日における広報において本部のマスメディア広告とタイミングを合わせて地方事務所が地域的な広報活動を実施するなど、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って、個々の広報活動の効果を最大化するように努めた。

2 効果測定

支援センターの認知度調査のほか、情報提供業務・民事法律扶助業務の利用者に対する認知経路アンケートの結果などを基に、潜在的な法的ニーズの掘り起こしや各業務の利用促進のために、どのような広報手段の広報効果が高く、費用対効果の点から有効であるかについての分析を行った。その分析の結果、認知度の向上にはテレビ広報、情報提供（コールセンター）利用件数にはホームページ広報が有効であることが明らかになった。また、民事法律扶助の利用件数については、地方自治体等の関係機関への周知が有効であることが確認された。

本分析を基に平成25年度に向けて、ホームページを利用した広報活動及び関係機関への周知活動を中心とした広報活動計画の策定を行った。

3 効率的で効果的な広報の実施

コールセンター利用者の認知経路の調査においては、ホームページが高い割合を占めていることから、トップページをリニューアルするなどしてホームページの充実を図るとともに、インターネット・リスティング広告（Yahoo! Japan等の検索サイトで、「多重債務」など法的トラブルに関連するキーワードを入力して検索すると、検索結果画面に支援センターの広告が表示されるもの。）を実施した。

マスメディア広告以外にも、一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて、全国約60か所の鉄道会社の駅施設等に約4,200枚のポスターを無料掲出したほか、公益社団法人日本バス協会を通じて、全国の路線バス車内へのポスター無料掲出等を依頼するなど、費用を抑えつつも効果的な広報活動の実施に努めた。

新たな広報手段として、Twitter(ツイッター)による広報をすべく準備を進めた（平成25年4月1日開始）。

4 マスコミへの積極的な情報発信

本部において、支援センターの取組や関係機関と連携した施策などについてのプレスリリースを平成23年度と同じく14回にわたり行ったほか、記者懇談会を行うなど報道機関との接点を作り、新聞・テレビ等で法テラスが報道される機会を増加させることに努めた。

また、41か所の地方事務所においては、地方の報道機関に対し、本部のプレスリリースに合わせて情報を提供したほか、「一斉無料法律相談会」などの地方事務所独自の取組についてプレスリリースを行った。

【資料26】平成24年度プレスリリース実施一覧

5 関係機関・団体と連携した広報と周知技術の向上

(1) 関係機関・団体との連携

① 内閣官房内閣広報室

東日本大震災の被災者支援情報等について、被災3県（宮城県、岩手県及び福島県）のスーパー、コンビニ等で掲示する「ニュースレター」平成24年5月30日発刊号に、震災特例法に関わる支援センターの支援策を掲載した。

② 福島県庁

福島県で実施している避難者へのダイレクトメールに、震災特例法及び支援センターを周知するチラシを同封した。

③ 内閣府政府広報室

平成24年6月及び9月に被災3県に放送している政府広報枠のテレビ及びラジオ番組において、震災特例法に関わる支援センターの被災者支援策について放映された。また、同年9月17日から同月23日の間「YOMIURI ONLINE」のトップページ上へテキスト広告を掲載した。

④ 民生委員

民生委員向けパンフレットを作成し、各地方事務所を通じて広報を実施した。

⑤ 公益財団法人日本調停協会連合会

調停委員向けに民事法律扶助制度を解説したパンフレットを用いた広報を実施した。

⑥ 最高裁判所事務総局

家事事件における民事法律扶助制度の利用促進のため、全国の家庭裁判所の窓口にはパンフレットを備え置き、ポスターを掲出した。

(2) 周知技術の向上

各地方事務所の広報担当職員を集め、広報マインド（職員一人一人が広報担当であるという意識を持つこと）の育成、情報の共有を図ることを目的とした広報担当実務者研修を実施することにより、各地方事務所の広報スキルの向上を図った。

6 認知度調査の実施

平成24年12月に実施した認知度調査では、認知度（支援センターを知っている割合）が42.4%と前年度に比べ0.3%の微増となった。

認知経路としては、以前に実施していたテレビCMの割合が高い（29.6%）ものの、役所など行政機関の広報誌の割合も上昇している。

【資料27】広報活動関連資料

(2) 組織の基盤整備等

① 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等

ア 一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保

年度計画内容

ア 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会・司法書士会と連携協力し、新規登録時期に合わせた説明会や研修会、取り組むべきテーマごとの協議会を開催するなどして、契約弁護士・司法書士を確保する。また、弁護士・司法書士が少ない地域について、一般契約弁護士等による巡回又は常勤弁護士の常駐若しくは巡回を行う。

1 契約弁護士・契約司法書士の確保

民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士を確保するため、全国の地方事務所から各単位弁護士会及び単位司法書士会へ基本契約締結に向けての働き掛けを積極的に行い、平成25年2月に講習会「民事法律扶助ってなあに～活用のノウハウ～」を日本弁護士連合会と共催するとともに、同講習会へ講師を派遣し、民事法律扶助業務及び震災法律援助業務の周知及びそれらの利用促進に努めた。このような取組の結果、平成23年度末と比較して民事法律援助についての契約弁護士が1,293名、契約司法書士が290名増加し、震災法律援助については、新たに弁護士2,387名、司法書士1,017名と契約を締結した。

平成24年度の実績が増加している地方事務所の取組（例えば、弁護士等を対象とした説明会や広報の手法等）を他の地方事務所に情報提供するなど、引き続き契約弁護士・契約司法書士の確保に取り組んだ。

一般契約弁護士による巡回法律相談については、松江地方裁判所西郷支部（4回）、熊本地方裁判所天草支部（2回）、那覇地方裁判所名護支部（2回）管轄内等の弁護士が少ない地域で実施した。

また、震災特例法の施行に当たっては、平成24年4月16日に震災法律援助業務に関する説明会を開催するなど、地方事務所との迅速な情報共有に努めるとともに、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等の関係機関との密接な連携・協力により、業務内容の周知や震災法律援助契約弁護士・震災法律援助契約司法書士の確保について理解を得た上で、全国に避難している被災者に対応すべく、震災法律援助契約弁護士は全ての地方事務所で複数名を確保し、震災法律援助契約司法書士は49地方事務所で確保するなど、新規事業である震災法律援助業務の円滑な実施に力を注いだ。

【資料9】 【民事法律扶助】 援助申込状況

【資料10】 【震災法律援助】 援助申込状況

【資料11】 【民事法律扶助】 援助決定件数等状況

【資料12】 【震災法律援助】 援助決定件数等状況

【資料17】 契約弁護士数

【資料18】 契約司法書士数

【資料28】 最近5年間の援助決定件数の推移

2 常勤弁護士の配置等

これまで常勤弁護士の必要な地域に順次新たな常勤弁護士の配置又は増員を行っており、平成24年度末までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計86か所となり、各事務所に1名ないし8名の常勤弁護士を常駐させた。同年度に常勤弁護士を新たに配置した地方事務所は3か所、地域事務所は1か所であり、増員配置をした地方事務所は8か所、地域事務所は3か所であり、合計15か所に常勤弁護士を新たに配置又は増員した。そのうち、北海道の八雲地域事務所については、平成24年度に新設した地域事務所である。

なお、常勤弁護士の配置人数も、平成23年度の220名から平成24年度は233名と13名増員した。

民事法律扶助の担い手となる弁護士が特に少ない地域である旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部については、上記各地方裁判所支部に近接する旭川地方事務所に配置した常勤弁護士が合計4回にわたり巡回して民事法律扶助事件等を取り扱った。なお、平成24年度における常勤弁護士の出張・巡回法律相談は599件であった。

【資料5】 常勤弁護士配置先一覧（平成25年3月31日現在）

【資料29】 常勤弁護士の司法過疎地域への巡回状況一覧

年度計画内容

イ 各地において、弁護士会の協力を得て引き続き、国選弁護人及び付添人契約に関する説明会の実施や説明資料の配布等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。また、常勤弁護士を採用し、国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域に常駐若しくは巡回させる。

1 説明会等の実施

(1) 説明会の開催・説明資料の配布

各地方事務所において、弁護士会主催又は支援センター主催（弁護士会との共催を含む。）の説明会を開催するとともに、研修を実施し、また、独自の広報用資料を配布するなどして、国選弁護関連業務及び国選付添関連業務の内容並びに支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容について説明を行った。

(2) 解説書の配布

各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、全国の一般契約弁護士になろうとする弁護士に対して「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を配布した。

2 契約弁護士の確保

国選弁護人契約弁護士の契約数は、平成24年4月1日時点の21,259名から平成25年4月1日時点の22,250名(991名増)に増加しており、後者は、全国の弁護士の66.9%に相当するものである。

国選付添人契約弁護士の契約数は、平成24年4月1日時点の7,701名から平成25年4月1日時点の8,703名(1,002名増)に増加している。

【資料20】国選弁護人契約弁護士数の推移(含 常勤弁護士)

【資料21】国選付添人契約弁護士数の推移(含 常勤弁護士)

年度計画内容

ウ 被害者参加人のための国選弁護制度の担い手となる弁護士の確保態勢を全国的に均質なものとするため、引き続き弁護士会と連携協力し、被害者参加弁護士契約に関する説明会の実施や説明資料の配布等を行い、契約内容の周知及び契約弁護士の確保に努める。

1 被害者参加弁護士確保の取組

(1) 本部における取組

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の説明、被害者参加弁護士契約締結に向けての要請等を行った。

(2) 地方事務所における取組

各地方事務所において、以下の方法により、被害者国選弁護関連業務の内容、支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容について説明等を行った。

- ① 弁護士会の協力を得て、弁護士会主催の説明会・研修会等へ参加し、説明を行った。
- ② 地方事務所主催の説明会を開催した。
- ③ 地方事務所・弁護士会共催による説明会や被害者参加契約弁護士等との意見交換会を行った。

2 契約弁護士の確保

上記1の各取組の結果、平成24年4月1日現在で3,014名であった被害者参加契約弁護士は、平成25年4月1日現在で3,335名(321名増)となった。性被害・性暴力の被害者の多くは女性であり、女性の弁護士を希望されることが多いところ、全ての地方事務所で女性の被害者参加契約弁護士

の登録を確保した。

【資料36】被害者参加弁護士契約弁護士数の推移

年度計画内容

エ 常勤弁護士の確保のために、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所等の関係機関・団体の協力を得て、常勤弁護士の業務内容や魅力、採用情報等について、司法修習生、弁護士、司法試験合格者、法科大学院生等に対する説明を行い、応募を促すとともに、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けて、日本弁護士連合会ホームページを活用するなどして広く応募を促す。

1 就職説明会・採用案内の周知等

常勤弁護士の確保のために、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所等の関係機関の協力を得て、司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生等に対して、新たに改定した「スタッフ弁護士」採用案内等を配布し、常勤弁護士の業務内容や魅力、採用情報等に関する説明会を11回にわたり実施した。

日本弁護士連合会が開設・運用している就職採用フェイスブックにも就職情報を掲載した。

日本弁護士連合会の会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集の広告を常時掲載した上、会員向けに毎月2回発信されているメールマガジンの求人案内欄にも同広告のURLを常時掲載してアクセスを促すなどし、転職を検討している既登録の弁護士に焦点を絞り、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けた経費のかからない効率的な情報提供を継続して行った。

この結果、14名の法曹経験者を含む63名を新たに採用した。なお、複数の採用期において常勤弁護士の更新時期が重なったことから、退職者数が前年度の36名から50名と大幅に増えたが、退職者数を見込んで積極的に採用活動を行ったことにより13名の純増となった。

【資料4】常勤弁護士の採用実績一覧

【資料32】常勤弁護士就職説明会等実施状況

2 選択型実務修習、エクスターンシップ

常勤弁護士の業務を直接体験してもらうことによりその業務の意義・魅力をより理解してもらうべく、司法研修所の選択型実務修習企画に参加し、合計34か所にわたる法律事務所に司法修習生を受け入れたほか、より早い段階から常勤弁護士への関心を促すべく、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も積極的に行い、各地の法律事務所において、全国15の法科大学院の学生を合計33回にわたり受け入れた。

【資料33】平成24年度司法研修所選択型実務修習受入状況

【資料34】平成24年度法科大学院エクスターンシップ実習受入状況
イ 法律サービスの提供に係る体制の整備

年度計画内容

地方裁判所支部（以下「地裁支部」という。）管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域を優先とし、加えて、地裁支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地裁本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数等を考慮しつつ、地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させる。

前述の地域に隣接する地方事務所等に配置する常勤弁護士を巡回させることにより、同地域において、法律サービスを提供するための具体的な方策を企画・立案し、実施する。

1 司法過疎地域事務所の設置

司法過疎対策として、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士による司法サービスの提供者がより少ない地域の解消に優先的に取り組む必要があることから、司法過疎地域事務所は、（i）地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、（ii）当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域を優先とし、加えて、（iii）地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、（iv）当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、（v）当該地方裁判所支部管内の人口、民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等地域関係機関の支援体制等を考慮して設置することとした。

平成24年度末までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は合計86か所で、そのうち司法過疎地域事務所は32か所であり、同年度には司法過疎地域事務所として北海道の八雲地域事務所を開設した。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成25年3月31日現在）

2 常勤弁護士の巡回による司法サービスの提供

旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部及び紋別支部は、上記（i）及び（ii）の基準に適合する司法過疎地域であったことから、常勤弁護士が巡回して司法サービスを提供することとし、上記各地方裁判所支部に近

接する旭川地方事務所に配置した常勤弁護士が平成24年度は合計4回にわたり巡回を行い、民事法律扶助事件国選弁護事件等を取り扱った。

【資料29】常勤弁護士の司法過疎地域への巡回状況一覧

ウ 常勤弁護士の採用

年度計画内容

常勤弁護士の業務内容、採用情報などについて、司法修習生、司法試験合格者、法科大学院生及び既登録弁護士等に対する説明を積極的に行い、総合法律支援への取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保に努める。

上記1(2)①ア「一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保」(24頁)に記載のとおり。

1 募集活動の推進

平成24年度は、司法修習生や法科大学院生、司法試験合格者等を対象として、新たに改定した「常勤弁護士」採用案内のパンフレットや募集要項等を配布するとともに、11回にわたり、常勤弁護士の業務内容、意義・魅力、採用情報等に関する説明会を実施した。

日本弁護士連合会が開設して運用している就職採用フェイスブックにも就職情報を掲載した。

日本弁護士連合会の会員専用サイトの求人案内欄に常勤弁護士募集の広告を常時掲載した上、会員向けに毎月2回発信されているメールマガジンの求人案内欄にも同広告のURLを常時掲載してアクセスを促すなど、転職を検討している既登録の弁護士に焦点を絞り、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けた経費のかからない効率的な情報提供を継続して行ったことから、平成24年度は採用者63名中14名の法曹経験者を採用することができた。

【資料4】常勤弁護士の採用実績一覧

【資料32】常勤弁護士就職説明会等実施状況

【資料33】平成24年度司法研修所選択型実務修習受入状況

【資料34】平成24年度法科大学院エクスターンシップ実習受入状況

2 総合評価に基づく人材の確保

常勤弁護士の採用に当たっては、支援センターの職員としてのみならず弁護士としての素養を見極め、総合法律支援に意欲的に取り組み、国民の期待に応えることのできる人材を確保するという観点から、各応募者について日本弁護士連合会から弁護士としての基本的能力を含めた常勤弁護士としての適性に関する意見を徴した上、採用面接を実施し、他者とのコミュニケーション能力等を含めた総合的な能力・適性・意欲の高さなどを

審査し採用を行った。

エ 常勤弁護士の待遇

年度計画内容

常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能とすることを基本としつつ、最初の任期を1年として、司法修習終了直後の者等から常勤弁護士を採用する。

平成23年度と同様、常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能としている。

なお、司法修習生から採用した常勤弁護士については、3回まで任期の更新を可能とし、当初の任期は1年として、養成事務所において常勤弁護士としての基本的な素養を身に付けさせるために必要な指導、教育を行い、最初の任期の更新後、法律事務所に赴任させることとしている。

報酬については、実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考としている。

② 職員の質の向上等

年度計画内容

- ① 効率的で効果的な事務を遂行する観点から、能力主義に基づく的確な職員の採用及び人事配置を行う。

1 採用について

職員の採用に当たっては、多肢択一式問題、論文問題及び面接により、実務能力及び支援センターへの適性を判断し、幅広い知識と利用者のニーズを的確に察知できる人材の確保に努めている。面接の実施に際しては、理事、局部長、課長、課長補佐及び係長を面接員とし、採用対象者に応じて、面接回数及び面接員の構成を決定している。

有期契約職員から常勤職員への登用に際しては、上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採用決定の資料としている。

平成24年度は、厚生労働大臣が定めた「青少年の雇用機会の確保等に関して事業主が適切に対処するための指針」に、新卒採用に当たって少なくとも卒業後3年間は応募できるようにすることが追加されたことを受け、これらを対象とした一般公募試験と、司法試験受験資格を喪失した法科大

学院修了者を対象とした一般公募試験を実施し、合計485名の選考を行った結果、10名を採用した。

有期契約職員から常勤職員への登用については、特に有能な有期契約職員の活用を図るため、申込みのあった41名を対象に常勤職員への登用試験を実施した結果、15名を常勤職員として登用することとした。

2 人事配置について

人事異動計画の策定に当たっては、勤務評定による評価、管理者の適性に関する意見及び職員の意向等を考慮の上、各地方事務所の事件数を勘案し、組織の強化及びサービスの質の向上を図るための適正配置に努めている。

組織の活性化を図るため、広範にわたる人事異動計画を策定し、平成25年4月1日付けで120名を異動させた。また、昇格試験受験申込みのあった1級から4級の者196名に対し、各級に求められる能力・適性を測ることができる内容の筆記試験及び面接試験を実施した結果、合格者118名につき昇格を決定した。

年度計画内容

- ② 職員の資質向上や人材育成を図るため、国、独立行政法人、民間企業等を含む広範な関係機関・団体との人事交流を図る。

関係機関との更に緊密な連携関係の構築と職員のスキルアップ等のために人事交流の充実を図る。

組織の中核を担う職員として幅広く活躍することが期待される者に対し、国等の他組織における業務を経験させることにより、職員のスキルアップ及び組織の充実強化を図ることを目的として、法務省との間で勤務研修を実施し、職員1名を出向させ人事交流を行った。

年度計画内容

- ③ 利用者への良質なサービスを安定的に提供するため、職員の実務能力や専門性を向上させる体系的な研修を、費用等を考慮して効率的にかつ計画的に実施するとともに、効果的な研修となるよう研修内容の充実に努める。

人材育成の観点から、職場内教育（OJT）、集合研修及び自己啓発が相互補完的に機能するような研修体系の見直し等を図る。

また、常勤弁護士に対して支援センター本部主催の研修を体系的に実施するとともに、各ブロック単位の研修を充実させる。

1 一般職員に対する研修

職員の資質及び能力の向上を図るため、職責に応じた研修を実施している。具体的には、採用から2年間を「基礎形成期間」、その後の2年間を「ブラッシュアップ期間」とし、経験年数に応じたカリキュラムを組み、それぞれの期間に新規採用者研修、ブラッシュアップ研修を実施している。管理職に対しては、事務局長登用時にマネジメント基礎研修を実施している。

各職員の担当する業務を適正かつ円滑に行うため、実務能力の向上を目的とした実務研修を実施している。実務研修の実施に際しては、職場における指導的立場の職員を研修員とし、研修効果のフィードバックを義務付けることにより、経費節約と効率化に努めている。

人事課主催の研修体系は職場内教育（OJT）、集合研修及び自己啓発が相互補完的に機能するよう組み立てており、平成24年度は合計4回の研修を実施し、延べ15日間に延べ98名の職員が受講した。内容については、全研修で「法テラス運営理念」の講義を行い、組織としての基本理念を各個人に浸透させるとともに、研修後のレポートを研修員に課すことで、研修の効果をより高めた。また、専門性の向上のため、総務、情報提供、民事法律扶助、国選弁護、犯罪被害者支援及び法律事務の各業務に従事する職員を対象とし、延べ17日間に延べ446名の研修を実施した。

人事院主催の課長級及び課長補佐級の研修に各1名・延べ7日間職員を参加させたほか、東京都の実施する課長級及び係長級の職員研修に各2名・延べ6日間職員を参加させた。

2 常勤弁護士に対する研修

(1) 実務研修

支援センターの各法律事務所に配置した常勤弁護士に対しては、常勤弁護士が日頃の実務を通して学ぶ必要があると実感しているテーマを提出させ、そのテーマに関する知識・技術を身に付けることができる内容の本部主催の研修を実施した。

また、全国を7つのブロックに分け、各地で勤務する常勤弁護士がより細やかなニーズに的確に対応するための研修をそれぞれ企画・実施させ、各地の実情を反映した少人数制のきめ細やかな研修（ブロック別研修）を行い、常勤弁護士間の技術・経験の共有を図るとともに、全体的な能力・技量の向上を図った。

特に常勤弁護士の担うべき重要な役割の一つである裁判員裁判については、最高裁判所の協力も得て、実際の裁判員法廷を使用し、参加者全員が複数回模擬尋問を行うなど、効果の高い実践型の研修を実施した。

司法修習修了直後に採用した新人常勤弁護士に対しては、1年間で常勤弁護士としての基本的な素養を身に付けることができるよう、通年の

研修スケジュールによる継続的な研修を実施した。

また、各法律事務所に法律相談に訪れる相談者が心理的問題、性格的問題、精神疾患を抱えていると思われる場合に、常勤弁護士がより専門的で多角的な視野を持ち適切な弁護方針を立てることができるようにすることを目的としたパーソナリティ障害対応研修を実施した。

【資料37】常勤弁護士・内定者に対する本部実務研修実施状況

(2) 裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室

裁判員裁判弁護技術研究室において、常勤弁護士が取り扱っている裁判員裁判事件について個別具体的な指導・助言を行い、常勤弁護士の弁護技術の向上を図った。

常勤弁護士業務支援室では、常勤弁護士が取り扱っている民事・家事・一般刑事事件等について個別具体的な指導・助言を行い、かつ、新人常勤弁護士に対しては受任事件の起案の添削指導を行うなどして、常勤弁護士の業務遂行能力の向上を図った。

さらに、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室の全面的な協力の下、常勤弁護士に対する研修の内容を見直し、より充実した研修の実施に努めた。

(3) 法律事務所事務職員研修

法律事務所事務職員を対象にした実践的な業務研修を実施するに当たり、事前に日常業務において疑問に感じている事項についてアンケートを行い、疑問事項に即した講義を行うとともに、参考例として各法律事務所が独自で作成している業務処理マニュアルを紹介し、常勤弁護士の日常業務の効率化を図った。

(4) 常勤弁護士支援メーリングリストの活用

支援センター及び常勤弁護士が、今後の重点課題と認識している地方自治体や福祉機関が抱える潜在的な法的ニーズを把握し連携の促進を図るため、常勤弁護士を地方自治体（伊豆市）や社会福祉法人（長崎県・社会福祉法人南高愛隣会、滋賀県・社会福祉法人滋賀県社会福祉事業団）に派遣し外部研修を受けさせた。

③ 内部統制・ガバナンスの強化等

年度計画内容

- ① 理事長の指示が支援センターの業務運営に的確に反映されるよう、次のとおり組織運営を行う。
 - ア 執行部会議を定期的に行い、決定事項については速やかに組織内に伝達する。
 - イ 本部方針を地方事務所に適切に周知するとともに、支援センターの抱える課題等を協議するため、全国地方事務所長会議・事務局長会議、ブロック別協議

会を開催する。

ウ ガバナンスの強化と内部統制の構築・運用状況の点検のための委員会を組織し、業務・組織体制の点検と必要な改善策の検討及びコンプライアンス体制の構築・点検と必要な改善策の検討を行う。

1 理事長のリーダーシップ

理事長は、支援センターの抱える課題について、随時、役職員にメッセージを送り、あるいは全国地方事務所長会議、ブロック会議等の本部会議において、支援センターの任務の達成のための努力を呼び掛けている。

理事長がリーダーシップを適切に発揮できるよう、理事は、総務・民事・刑事等の業務を分担して関係各課・室と日常的に協議を行うなど、理事長を補佐して各業務を分担掌理している。また、理事長が主催する執行部会が定期的で開催され、全理事、監事（月初のみ）、幹部職員（局部長）が出席し、活発な議論の中で、理事長の提案する方針への知恵出しが行われている。

2 ガバナンス推進委員会の活動

業務・組織体制の構築とその運用状況や規程・事務連絡等に基づく業務の実施状況、コンプライアンス体制の構築とその運用状況について、点検を行うとともに改善策を検討するため、平成24年3月にガバナンス推進委員会を設置し、平成24年度は、①全組織を対象とした業務・組織の点検を実施したほか、②コンプライアンス・マニュアルの作成を行い、全職員に周知した。

業務・組織の点検においては、全センター（注）レベルでの点検として概況、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリングの各項目について、本部の所管課に回答を求め、平成25年度の重点課題として、民事法律扶助における規程・事務連絡等の点検・整備と地域間格差の是正、常勤弁護士制度に係る規程・事務連絡等の点検・整備、情報セキュリティ基準の点検、超過勤務の点検を行い、改善策を検討している。

業務・組織点検の結果は、内部監査、監事監査及び監査法人の監査により報告された事柄と対照させ、その内容を確認した。

業務・組織の点検の結果明らかとなった課題については、コンプライアンス体制の強化を図るため、平成25年度以降の業務運営に反映させていくことを予定している。

なお、ガバナンス推進委員会は、常勤理事を委員長とし、組織業務小委員会及びコンプライアンス委員会を下部組織として擁する委員会である。

（注）全センターとは、本部、全地方事務所・支部・出張所、全法律事務所、コールセンターのことである。

3 本部決定事項等の伝達

- (1) 理事長の招集により執行部会を毎月2回以上（合計24回）開催し、会議開催後に決定事項等の議事の要旨を取りまとめ、本部役職員を始め地方事務所職員に対し伝達しており、理事長の決定事項及び支援センターの課題等が速やかに職員に周知されるよう努めた。
- (2) 全国地方事務所長会議及び全国地方事務所事務局長会議を各1回、ブロック別協議会をブロックごとに1回ずつ、計8回開催した。また、国選弁護業務について全国地方事務所長会議及び副所長会議を、民事法律扶助業務について全国地方事務所副所長会議を各1回ずつ開催した。本部会議においては、支援センターが抱える課題について、地方事務所の実情を把握するとともに、本部と地方事務所とが問題意識を共有することにより、会議出席者からかつ達な意見を集約することができた。

年度計画内容

- ② 会計監査人による監査の指摘を踏まえ、監事監査及び内部監査の際にその改善状況を点検するとともに、情報共有の場を設けるなど、会計監査人監査との連携強化を図る。監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査とも、基本的には平成23年度と同程度の規模とすることとし、監事監査は本部ほか6地方事務所を予定する。

内部監査は本部ほか43地方事務所・地域事務所を予定する。情報セキュリティ監査は6地方事務所で行う。

1 監査室の態勢等

監査室の態勢としては、平成22年度は室長と係員（非常勤職員）の専任職員2名態勢であったところ、平成23年度には3名（室長、主任、非常勤係員）として強化を図り、さらに、平成24年度には4名（室長、室長代行、常勤係員、非常勤係員）として一層の強化を図った。

平成24年度に実施した43事務所中38事務所においては、監査室員の監査員が主体となる方式で監査を実施し、業務部門から独立した部門である監査室の職員が監査を実施することにより、内部監査の独立性を強化した。

平成24年度も、平成23年度に引き続き、職員が内部監査に関する外部研修へ参加し、監査能力の向上を図った。

2 会計監査人監査（注1）の実施（連携強化）

平成24年度における会計監査人監査は、平成24年11月に行われた会計監査人と理事長等とのディスカッションを通じ、会計監査人と理事長等がそれぞれの意思の疎通を図ることにより、法人の組織の整備・運用及び会計事項等に関して問題意識の共有を図った。会計監査人が監査における指摘事項等を踏まえて策定した重点監査項目や監査計画を監事及び監査室へ

事前に報告して、計17事務所に対する監査を実施した。

前期末や期中における会計監査人による監査指摘事項は、本部において取りまとめを行い、内容を整理し、対応策を検討後、地方事務所等へ改善を求め、後日、改善状況の報告を受けた。その改善状況については、監事及び監査室へ報告した。

監事監査及び内部監査では、以前の各監査における指摘事項のほか、会計監査人による指摘事項についても改善状況を確認した。

(注1) 会計監査人監査は、主務大臣の承認を受けることを前提として、支援センターの財政状態及び運営状況等、財務運営の状況が、全ての重要な点において、財務諸表等に適正に開示されているかどうか検証することを目的としている。

3 監事監査(注2)の実施

本部、コールセンター及び5か所の地方事務所について、実地監査を実施した。監査結果は理事長に報告するとともに、それぞれの事務所に通知した。

(注2) 監事監査は、支援センターの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いる。

4 内部監査(注3)の実施

実地監査の実施回数としては、地方事務所・地域事務所の内部監査について、平成22年度及び平成23年度では計36事務所で実施したが、平成24年度は43事務所に対象を増加させた。このほか、6か所の地方事務所について情報セキュリティ監査を実施した。これらの監査結果は理事長に報告するとともに、それぞれの事務所に通知し、改善を要する事項については改善を求めた。

(注3) 内部監査は、総合法律支援法(平成16年法律第74号)第14条の目的の達成を目指し、業務運営の実情を調査し、その効果的かつ効率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いる。

5 会計監査人、監事及び監査室の連携

会計監査人の監査方針と監査結果については、監事に説明する機会を設けている。また、会計監査人監査において確認された検討を要する事項については、監査室において取りまとめ、監事監査及び内部監査の往査の際に、その対応状況につき点検を実施している。

監事に対しては、内部監査の往査結果を順次報告し、それを監事監査の際の基礎資料としている。監事と監査室の間では2か月に1回程度の頻度で打合せを行い、監査方針、往査の対象、重点項目の設定などについて、意見交換を行っている。

平成24年度監査実施事務所等一覧

	監事監査	内部監査	情報セキュリティ監査
本部	全課室、コールセンター	財務課、会計課、国選弁護士 法律扶助第一課・二課、常勤弁護士 総合企画課、犯罪被害者支援課、情 報提供課	
地方事務所（本 所）	札幌地方事務所、宮城地方事務所、新 潟地方事務所 三重地方事務所、兵庫地方事務所	旭川地方事務所、釧路地方事務所、 函館地方事務所、青森地方事務所、 岩手地方事務所、秋田地方事務所、 福島地方事務所、茨城地方事務所、 千葉地方事務所、神奈川地方事務 所、 山梨地方事務所、富山地方事務所、 福井地方事務所、石川地方事務所、 愛知地方事務所、岐阜地方事務所、 大阪地方事務所、奈良地方事務所、 島根地方事務所、鳥取地方事務所、 高知地方事務所、愛媛地方事務所、 熊本地方事務所、大分地方事務所	群馬地方事務所、長野地方事務所 大阪地方事務所、広島地方事務所 福岡地方事務所、鹿児島地方事務 所
地方事務所（支 部）		千葉地方事務所松戸支部、東京地方 事務所多摩支部、埼玉地方事務所川 越支部、静岡地方事務所沼津支部、 愛知地方事務所三河支部	
地方事務所（出張 所）		東京地方事務所新宿出張所・池袋出 張所・上野出張所、大阪地方事務所 堺出張所	
地域事務所		江差地域事務所、むつ地域事務所、 会津若松地域事務所、魚津地域事務 所、中津川地域事務所、可児地域事 務所、 南和地域事務所、安芸地域事務所、 雲仙地域事務所、高森地域事務所	
実地監査を行った 本部及び地方事務 所等の数	本部全課・室 コールセンター 地方事務所 本所 5	本部 課・室 8 地方事務所 本所 24 支部 5 出張所 4 地域事務所 10	地方事務所 6

年度計画内容

③ 本部・地方事務所における内部統制の構築・運用に関する包括的な点検のため、監査項目の再検討を行い、内部監査において活用するとともに、監査対象となっていない地方事務所・地域事務所においても自己点検のためにも活用することを呼び掛ける。コンプライアンスに関する意識向上のために、会議において役・職員にその重要性を訴えるなどの施策を実施する。

情報セキュリティ監査結果を反映した内容の職員研修を実施し、情報セキュリティ意識のレベル向上を図る。

1 内部統制の構築・運用に関する点検（ガバナンス推進委員会）

(1) ガバナンス推進委員会において、業務・組織体制の構築とその運用状況を点検し、評価した。点検は、「全センター」、「本部課・室」、「地方事務所」及び「法律事務所」に区分した上、点検項目を個別に設定し、点検対象部門による自己点検内容を、同委員会において確認していく手法で実施した。

(2) コンプライアンスに関する意識向上のため、ガバナンス推進委員会に

において「コンプライアンス・マニュアル」を作成した。その作成に当たっては、全国の役職員から意見を求め、コンプライアンスの重要性を訴える内容を盛り込んだ。

(3) ガバナンス推進委員会では、ニュースレター「ガバナンスレポート」を全国の役職員に向けて10回にわたり発行した。その内容についても、同委員会の活動をタイムリーに紹介するとともに、内部統制の解説を盛り込み、また、報道されたコンプライアンス上の問題事例などもトピックとして掲載し、内部統制に関する問題意識の共有を図り、必要な情報の伝達・周知に積極的に取り組んだ。

(4) 地方事務所の内部監査では、地方事務所での全業務を網羅した監査項目に加え、ガバナンス推進委員会が実施した概況調査の内容についても確認を行った。本部の内部監査では、ガバナンス推進委員会の業務・組織の点検状況を参考に監査項目を作成の上、監査を実施し、内部統制の構築とその運用について点検を行った。

2 全国地方事務所長会議等における取組

全国地方事務所長会議等において、コンプライアンスの徹底を呼び掛けた。

3 職員研修の実施

総務部門(総務・人事・会計・情報システム)に関する業務は、対象とする領域が広範囲にわたり、専門性が高いものも多く含まれるが、担当する職員の実務経験により理解度に差が見られるなどの問題がある。

このような状況から、法令・規程に則った適切かつ効率的な事務処理を確保するため、総務部門の業務のうち、専門性の高い税務処理、情報公開、労務管理、情報セキュリティ関連規程及び情報システムの利用上の留意事項等に関する実務的な研修(67名参加)を平成24年9月24日、25日の2日間にわたり実施した。

年度計画内容

④ 契約弁護士に対して関連する規則等を周知徹底し、過誤事案が判明した場合には、事案に応じて適切な対応をすることにより、コンプライアンスの一層の推進を図る。

1 契約弁護士に対する規則等の周知

平成23年度までに被疑者国選弁護事件の接見回数に関わる過大請求問題への対応をほぼ終えたところであるが、この問題の発覚により平成21年に導入した接見資料の制度については、周知徹底がされ、報酬請求に当たって漏れなく添付されるようになっている。

このほか、契約弁護士が国選弁護等関連業務の背後にある諸規程を理解

していることが過誤事案の防止に重要であると考えられることから、各地方事務所において、一般契約弁護士になろうとする弁護士に対し、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を配布するとともに、ホームページで紹介するなどの方法により、一般契約弁護士に対して規程等の周知を図った。さらに、本部において、報酬基準の骨格をなす考え方を説明した一般契約弁護士向けの文書（国選弁護報酬はどのように算定されているか）を作成し、日本弁護士連合会の機関誌「自由と正義」に寄稿した（平成25年4月号に掲載）。

2 職員研修等の実施

報酬基準は毎年改訂を繰り返して複雑化しており、過誤を生じる危険があることから、本年度も前年度までと同様、業務に関する各種知識を習得させることで過誤・不祥事案を防止することを目的として、平成24年12月4日、5日の2日間にわたり、各地方事務所・支部の報酬算定担当職員を対象とする研修を実施した。同研修においては、報酬算定業務に必要な各種規程について解説するとともに、報酬算定について過誤を招きやすい算定項目を盛り込んだ報酬算定演習を実施した。

そのほか、平成24年7月12日、13日に、各地方事務所・支部において職員を指導する立場にある事務局長を集めた会議を実施し、その際、報酬基準の骨格をなす考え方を説明した文書（「報酬算定業務の基礎—はじめて報酬算定を行う皆様へ」）を配布するとともに、日常の業務の中で職員に対し事務処理に当たっての考え方を指導することの重要性を徹底した。

(3) 外部機関等との関係

① 地方協議会の開催等

年度計画内容

① 全国の地方事務所において、各地の実情を踏まえ、開催する地方協議会の議題、参加者、開催時期、開催回数等を適宜工夫し、支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、参加者に対するアンケート調査等を実施するなどして、利用者及び関係機関・団体の意見を聴取し、業務運営上の参考とすることにより、当該地域の実情に応じた業務運営を行う。

また、全国地方事務所の取組状況について、会議等の場で意見交換を行なうなどして、参考となる開催事例を全国に普及する。

1 地方協議会開催状況

平成24年度は、全国の地方事務所において、合計104回（平成23年度：92回）の地方協議会を開催した。各地方事務所においては、地区別に地方協議会を開催する方法や、多重債務問題、家庭問題、法教育等のテーマごとに開催する方法など、地方の実情に応じた工夫を施して開催し、関係機

関・団体との一層の連携強化を図った。

【資料38】平成24年度地方協議会開催一覧

2 アンケートの実施

関係機関・団体に対し、あらかじめアンケート調査を実施して支援センターに対する問題提起、疑問点等の意見・提案を聞いた上で、地方協議会の際に、寄せられた意見等について詳細を聴取するとともに、その意見等を業務に反映させるなどして、関係機関・団体との相互理解を深めるなど、更なる連携の強化を図った。

【資料39】平成24年度地方協議会参考事例一覧

【資料40】平成24年度地方協議会を踏まえての業務見直し事例一覧

3 先進事例の紹介

地方協議会を通じてより一層地域の実情に応じた業務運営ができるよう、全国地方事務所長会議及び全国地方事務所事務局長会議において、地方協議会で出された意見等に基づく具体的改善例として、民事法律扶助制度における審査において、弁護士向けの提出書類チェックシートを作成するなどして審査期間の短縮に努めたという改善事例等の報告を行った。

年度計画内容

- ② 本部又は地方事務所において、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を開催する場合には、支援センターの業務運営の公正・中立性、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選を行う。

地方協議会を開催するに当たっては、各地方事務所において、議題や開催方法等に応じて、参加してもらう関係機関・団体を検討した上で出席依頼を行い、利用者その他の関係者の意見がより適切に反映されるよう工夫した。平成24年度においては、例えば、東日本大震災による問題について、「震災法律援助」、「原発損害賠償に関する取組」及び「法テラス被災地出張所について」をテーマに掲げ、地元自治体、弁護士会、司法書士会のほか、原子力損害賠償支援機構等に出席を依頼するなど、利用者の立場に立った業務遂行及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、参加者の人選を行った。

② 関係機関との連携強化

年度計画内容

- ① 内閣官房・法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議等を年1回開催し、中央レベルでの連携・協力関係の維持・充実に努める。
- ② 各地方事務所において、地方協議会や研修会・打合せ等を通じて連携の充実に努

める。

③ 社会情勢等に伴い新たに創設される関係機関・団体、また、関係機関・団体において新たに創設される制度に関する情報収集に努め、支援センターの業務についての理解を得て、連携・協力関係の構築に努める。

コールセンターにおいても、関係機関の担当者による業務説明会を実施して連携の強化を図る。

1 中央レベルでの連携に関する取組状況

法務省と連携し内閣官房が主催する総合法律支援関係省庁等連絡会議（9月、17府省庁等が参加（1庁欠席））に参加し、関係機関において支援センターの業務内容について理解を得てもらおうとともに、連携強化を依頼した。

2 地方事務所における連携に関する取組状況

全国の各地方事務所・支部において、地方協議会や相互研修会、打合せ会を開催（2,059回）し、関係機関・団体との連携の充実に努めた。

3 新たに創設される関係機関・団体との連携に関する取組状況

- (1) 被災者支援として、消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施した（平成23年度：南三陸町、山元町、東松島市、大槌町、平成24年度：二本松市）。
- (2) 一般社団法人個人版私的整理ガイドライン運営委員会との連携を強化し、同運営委員会のコールセンターの情報を支援センターのホームページに掲載するなどの取組を行った。
- (3) 株式会社東日本大震災事業者再生支援機構と調整を行った上で、東日本大震災相談実例Q&Aに同支援機構に関するものを追加し、支援センターのホームページに掲載した。
- (4) 静岡地方事務所においては、静岡県と共催で、精神に問題を抱えた方が適切な法律相談を受けられるよう、精神保健福祉士専門職が同席することによりメンタルヘルスにも配慮した法律相談会（9回、46件）を実施したほか、精神保健福祉専門家の方に対し現場で直面する法的問題を解決するための手段として、関係機関、法律専門家につなぐ方法についての研修会（3回、延べ192名参加）を実施した。
- (5) 浪江町（福島県双葉郡）と事業協定を締結し、原子力賠償請求等を行う同町民であって西日本に避難している者に対して個別相談等を受け入れる態勢を整えた。
- (6) 岩手県と事業協定を締結し、平成25年度に東日本大震災の被災者に対する各種専門家の相談を実施する態勢を整えた。

年度計画内容

- ④ 地方事務所ごとに、被害者支援連絡協議会に設置されている分科会や犯罪被害者支援に関する協議会等に参加し、意見交換をするなどして、関係機関・団体との連携・協力関係の維持・強化を図る。

1 被害者支援連絡協議会への参加

各地方事務所において、各都道府県警察等が事務局となっている「被害者支援連絡協議会」及びその分科会に全地方事務所が参加し、日本弁護士連合会委託援助、被害者参加人のための国選弁護制度、民事法律扶助制度の各制度の利用について説明し、支援センターの提供できる被害者支援制度について総合的な理解を深めることに努め、また、支援センターの犯罪被害者支援業務実績を報告し、かつ、他の機関・団体における取組状況等について情報交換を行った。このような活動によって、各関係機関・団体が行っている犯罪被害者支援業務に関する相互理解を深め、連携の維持・強化を図った。

2 DV防止法第9条連絡協議会への参加

各地方事務所において、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律第9条の趣旨に基づき設置された連絡協議会に参加し、ドメスティックバイオレンス（以下「DV」という。）対策に取り組む関連団体との更なる連携を図った（平成24年度は44地方事務所が参加した。）。

3 関係機関との連携

各地方事務所においては、「犯罪被害者週間」（11/25～12/1）に、関係機関と共に啓発・広報活動を行った。具体的には、街頭で啓発用グッズやリーフレット、チラシの配布を行い、また、イベント会場にブースを設置してポスター、パネルの展示などを行った。

本部においては、以下のような活動を行った。

- (1) 支援センターの広報誌「ほうてらす」（2012年夏号）の記事からパネルを作成し、「犯罪被害者週間」の中央大会でそのパネルを展示した。
- (2) 内閣府が主催する国民の集いの中央大会や、長野県、岡山県の大会に協力・後援した。
- (3) 内閣府が発行している「共同参画（2012年12月号）」に犯罪被害者支援業務担当職員研修の内容を掲載し、支援センターの犯罪被害者支援業務について周知を行った。
- (4) 法務省保護局の犯罪被害者支援担当保護観察官の研修において、法テラスの犯罪被害者支援業務について講義を行った。
- (5) 内閣府男女共同参画局と連携して、被災地における女性の悩み・暴力（集中）相談事業の一つとして、宮城県の南三陸町に設置した南三陸出張所において、「女性の悩みごと相談」を実施した。
- (6) 厚生労働省の補助事業である社会的包摂相談事業「よりそいホットライ

ン」と連携し、相互に窓口を紹介するようにした。

【資料22】犯罪被害者支援ダイヤルにおける受電件数の推移(平成22年度～平成25年度)

【資料23】犯罪被害者支援ダイヤルで受電した問合せ内容

【資料24】地方事務所における犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士の紹介状況

【資料41】犯罪被害者支援ダイヤルで受電した「犯罪被害・刑事手続」の問合せに対する紹介先

【資料42】地方事務所における問合せ件数の推移(平成22年4月～平成25年3月)

【資料43】地方事務所に対応した問合せ内容

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

(1) 総括

① 一般管理費等

年度計画内容

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「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。

業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用して常勤職員及びパートタイム・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ている。給与規程については、平成24年の国家公務員給与法改正を踏まえた支援センターの改正規程を維持している。

なお、国家公務員との給与水準の比較指標（ラスパイレス）は、81.6ポイントとなっている。

年度計画内容

② 業務運営の効率化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの、拡充分等は除外した上で、以下の削減を行う。
一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を、前年度比3パーセント削減し、事業費（民事法律扶助事業経費（立替金債権管理事務処理費を除く。）を除く。）を、前年度比1パーセント削減する。

1 一般管理費の効率化減

平成24年度の人件費及び公租公課を除く一般管理費（2,108,521千円）のうち、新規追加・拡充分（122,245千円）を除いた額は1,986,276千円で

ある。これは、前年度の人件費及び公租公課を除く一般管理費（2,295,217千円）と比べ、対前年度▲308,941千円の削減となった（▲13.5%減）。その結果、人件費及び公租公課を除く一般管理費について、前年度比3%（68,857千円）を上回る削減額を達成した。

経費削減の主な内容としては、広報活動に係る経費について、平成24年度では広報活動の在り方を見直し、費用のかかるテレビ広告の代替としてプレスリリース等を利用することにより、66,055千円を削減した。また、複写機等のリースについて、平成24年度では更なる一括調達を実施したことにより、45,444千円（平成23年度55,306千円）に削減した（削減額9,862千円）。

2 事業費の効率化減

平成24年度の立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費（706,845千円）のうち、新規追加・拡充分（13,976千円）を除いた額は、692,869千円である。これは、前年度の立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費（1,292,735千円）と比べ、対前年度▲599,866千円の削減となった（▲46.4%減）。その結果、立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費を除く事業費について、前年度比1%（12,927千円）を上回る削減額を達成した。

経費削減の主な内容としては、ネットワーク回線使用料及びシステム保守料について、平成24年度では契約方式の見直しを実施したことにより、163,486千円（平成23年度175,430千円）に削減した（削減額11,944千円）。

なお、削減額が599,866千円（▲46.4%減）と大きくなっているのは、平成23年度において情報提供等システム（現行システムから次世代システム）の入替えを行うに当たり、現行・次世代システムを並行稼働していたことから、同年度実績には次世代システム関連経費484,163千円が組み込まれていたことによるものである。そのため、効率化により減額した額は、上記削減額（599,866千円）から次世代システム関連経費（484,163千円）を差し引いたもの（115,703千円）となるところ、これによっても対前年度比1%（12,927千円）を上回る削減額を達成している。

年度計画内容

- ③ 各種契約手続については、競争性、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとする。これら競争的手法によるに際し、すべての案件、特に一者応札・一者応募になっている案件について、公告期間の十分な確保、公告方法の検討及び仕様書の検討など、一層の競争性の確保に努めるものとする。また、いわゆる少額随契による場合においても、見積り合わせ方式（複数の業者から見積書を徴する競争的手法）によることとする。これらの取組によって、経費の節減を図る。

3 各種契約手続における経費の節減

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、目的が特定の者でなければ納入できないような性質上やむを得ないもの又は少額随意契約に該当するものを除いて、一般競争入札又は総合評価方式等の競争的手法を活用して契約を行った。

これらに加え、競争的手法を活用するにおいて、競争性が十分確保されるよう、一者応札となった契約を精査し、応募者を増やす方策としてホームページで公表している「一者応札・応募に係る改善方策について」に従い、入札参加が見込まれる業者に対して積極的に入札情報のPRを行うとともに、入札に関する情報として、公告文に加えて入札説明書及び仕様書等をホームページに掲示する措置を講じた。

さらに、少額随意契約の場合においても、複数の業者から見積りを徴収し、最も低額な価格で契約しているほか、性質随意契約の場合であっても、契約内容を十分に精査して、見積書を複数回求めるなどの工夫を行うことにより、経費の削減を図った。

なお、支援センターにおける平成24年度の契約の状況については、業務実績報告書別紙4のとおりである。

② 組織の見直し

年度計画内容

- ① 職員数について、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量に応じた適切なものとする。具体的な職員の採用及び配置については、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、民事法律扶助事件及び国選対象事件の事件数等の業務量実態に見合った適正なものとする。とりわけ、職員を新たに採用する場合には、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。

1 事件数等に応じた適切な配置と採用

利用者へのサービスの質を低下させないよう配意しつつ、事件数等の業務量実態を考慮して真に必要な職員数を配置するよう努めた（平成24年度当初増員できた5人について、繁忙事務所である東京、埼玉、大阪、兵庫、福岡に配置した。）。

平成24年度においても、東日本大震災の被災者支援対応のために被災地出張所を、福島県内に2か所（二本松市及び広野町）、岩手県内に1か所（大船渡市）開設し、被災者支援業務の遂行に必要な任期付職員を採用して配置した。

2 真に必要な職員数の検証

真に必要な職員数の検証のためには、合理的な事務処理方法の確立が不可欠であるところ、事務処理の合理化・標準化に資するものとして、昨年度に引き続き、平成25年度当初120名（平成24年度当初104名）の広範な人事異動を行ったほか、実務トレーニー制度（他の地方事務所において一定期間業務に従事させ、自己の所属する地方事務所の業務処理方法の改善に役立てるため研修を行う制度）を実施し、延べ16日・6名をこれに参加させ、他の地方事務所の効率的な業務の仕方等を経験することにより各地方事務所の業務の合理化を図る環境を整備した。

年度計画内容

- ② 常勤弁護士の配置の検討に当たり、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件等の受任の確実性、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性等を検討する。

常勤弁護士の配置の検討に当たり、民事法律扶助事件及び国選弁護事件等の受任の確実性を踏まえ、各地方事務所の事件数、弁護士数及び常勤弁護士への配点状況等に関する最新の情報を収集した上で、日本弁護士連合会との協議を重ねるなどして、配置の必要性について検討した結果、平成24年度は合計15か所に常勤弁護士を新たに配置又は増員（常勤弁護士を新たに配置した地方事務所は3か所、地域事務所は1か所、増員配置をした地方事務所は8か所、地域事務所は3か所。）し、民事法律扶助事件及び国選弁護事件等の担い手を拡充した。

地域の関係機関との連携協力関係の確保・強化については、連携に関するマニュアル等を作成して常勤弁護士に配布したり、地域の関係機関との連携に関する講義を研修に組み入れるなど、常勤弁護士が積極的に連携に取り組むことができるようサポート体制を充実化させた。

支援センター及び常勤弁護士が今後の重点課題と認識している福祉分野に潜在する法的ニーズを把握し、福祉分野の関係機関との連携の促進を図るため、常勤弁護士を地方自治体や社会福祉法人などに派遣し、外部研修を受けさせた。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成25年3月31日現在）

年度計画内容

- ③ 支部・出張所については、より効果的・効率的な業務運営に資するよう、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も配慮しつつ、業務量、対応する地方事務所の体制、費用対効果等を総合的に考慮して、引き続き、必要な見直しを行う。

東日本大震災の被害が甚大であった宮城県、岩手県及び福島県については、地方事務所の相談窓口が各1か所に限られていたほか、法的支援に地理的な限界があったことなどから、平成23年度から被災地出張所の設置を進め、平成23年度に、宮城県内に3か所（南三陸町、山元町、東松島市）、岩手県内に1か所（大槌町）を、平成24年度には、福島県内に2か所（二本松市、広野町）、岩手県内に1か所（大船渡市）をそれぞれ設置し、被災者の法的支援の一層の充実を図った。

このほか、愛知地方事務所三河支部においては、これまで別々の場所にあった同支部と法テラス三河法律事務所について、愛知県岡崎市の協力により従前の合計賃借料を低減させた上で、同支部が入居する岡崎市役所庁舎に同法律事務所を移転させた。

(2) 情報提供・犯罪被害者支援

① コールセンターの利用促進

年度計画内容

- ① 利用者にとって適切な窓口を選択することを可能とするため、コールセンター及び地方事務所の情報提供の種類や業務内容等について、ホームページや広報、関係機関との打合せ等の際に周知を図る。
- ② 引き続き地方事務所からコールセンターへの電話転送を行い、情報提供業務の効率的対応を図る。

1 コールセンター及び地方事務所の役割の明確化と周知

- (1) ホームページやパンフレット、関係機関との各種会議等において、電話による問合せはコールセンターを案内することを原則とし、最初から民事法律扶助を希望する利用者や面談による情報提供（参考資料等を利用して情報提供を行う必要がある場合）を希望する利用者については、地方事務所へ案内する取扱いについての説明を継続して実施した。
- (2) ホームページの掲載、政府広報、東日本大震災の被災地の新聞への折り込みチラシの配布、被災地の新聞の法律コラム欄への掲載等の広報により、東日本大震災に関する法制度の紹介や相談窓口についての情報提供については、震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を案内した。
- (3) 平成25年1月7日、コールセンターの利用件数が200万件を突破したことに伴い、プレスリリースを実施して広報に努めるとともに、同年2月27日に仙台市内において報告会を実施し、地元のテレビで報道された。
- (4) 以上の結果、貸金業法の改正に伴う多重債務事件の減少といった要因があったにもかかわらず、情報提供件数は、平成23年度の538,297件から平成24年度は538,191件と、前年度と同程度の件数を維持するととも

に、全体に占めるコールセンターでの対応件数の割合は60.9%と、6割を超える割合を維持した。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

2 コールセンターへの内線転送

平成23年度に引き続き内線転送を促進した結果、内線転送件数は、平成23年度の13,962件から平成24年度は14,156件へと増加した。

3 コールセンターの効率的・効果的な運営

- (1) コールセンターにおいて資力要件を確認し、地方事務所へ転送する運用を開始した。
- (2) サービスの質の向上を図るため、オペレーターの長期雇用を前提とした研修体制と研修ノウハウ等が蓄積できる体制を整備したほか、オペレーターに対する関係機関の担当者を講師とした業務説明を積極的に実施した。
- (3) コールセンターの受電傾向を分析し、平日昼間の出勤者を多くし、夜間及び土曜日の出勤者を少なくするなど、コールセンターの受電率を維持しつつ、業務運営の効率化を図った。
- (4) コールセンターを自主運営することによるメリットとして、(1)に記載したコールセンターにおける資力要件の確認や内線転送の実施など、新規業務に対して柔軟な対応が可能となった。

【資料8】平成24年度情報提供件数の推移

【資料44】平成24年度における相談分野の概要(問合せ上位20位)

【資料45】平成24年度における関係機関紹介状況

② コールセンターの設置場所等

年度計画内容

- ① コールセンターの運用に当たっては、利用者へのサービスレベルの維持向上を図りつつ、安定的かつ効率的運用に努める。
- ② コールセンターの運用に当たっては、支援センターの他の業務との連携や利用者のニーズに対応するため、コールセンターにおける民事法律扶助に関する資力要件の確認の実施に向けた取組を行うなどして、支援センターの業務全体の効率化も視野に業務運営の経費削減に努める。

1 コールセンターの安定的・効率的運用と利用者サービスの質の維持

- (1) コールセンターの自主運営により、以下のとおり、サービスの質を向上させ、維持している。

- ① 従来は、入札により、コールセンターを運営する業者を選定していたが、自主運営に切り替えることより、受託業者の変更によるサービスの質の低下を防止することができた。

- ② オペレーターを長期的に雇用することが可能となった結果、継続的な研修によりオペレーターの質を向上させることが可能となった。
- ③ サービスの質を向上させるためのノウハウの蓄積が可能となった。
- ④ 契約の変更等の手続を経ずに新たな形態によるサービスの提供を柔軟に行うことが可能となった。平成23年度においては、フリーダイヤルによる被災者に対する情報提供（震災法テラスダイヤル）を実現し、平成24年度においては、コールセンターでの民事法律扶助業務に関する資力要件の確認サービスを開始した。

(2) コールセンターでは、曜日・時間帯ごとの入電傾向を把握し、件数予測に基づいてオペレーターの配置人員を決定することで、繁忙期に放棄呼（着電があったが応答できずに利用者が電話を切ってしまう状況）を発生させないように努めるとともに、余剰人員が生じることを防止した。

2 運営コストの削減についての検討内容

支援センターの他の業務との連携を進めるため、コールセンターにおいて、オペレーターが民事法律扶助業務に関する概要説明を行い、利用者のニーズに応じて積極的に全国の地方事務所に電話を転送して、法律相談援助の予約につなげる運用を行ってきたが、平成24年度は更に業務全体の効率化を図るため、法律相談援助を希望する利用者については、コールセンターにおいて資力要件を確認し、地方事務所に転送する運用を開始した。

(3) 民事法律扶助・国選弁護人等確保

① 民事法律扶助業務の事務手続の効率化

年度計画内容
事務手続の効率化を図るため、平成23年度に行った事務手続洗い出しの結果を基に、最も合理的かつ効率的な標準事務について具体的な検討を進める。また、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、審査の適正を確保しつつ、援助審査方法の合理化を図る。

1 書面審査の活用

事務手続の効率化を図るため、援助開始決定時における書面審査の活用を推進し、平成24年度も前年度に引き続き、全ての地方事務所で書面審査を行った。

2 審査方法の合理化

(1) 単独審査の推進

審査委員の人数について、事案に応じて合理化を図り、平成24年度も前年度に引き続き、同時廃止決定が見込まれる破産事件、公示送達による離婚事件、敗訴その他の理由により報酬金決定を伴わない終結事件等の審査については、審査委員1名による単独審査を推進し、審査付議件

数が少ないため、別に単独審査の機会を設けることや事件の選別作業を行うことがかえって事務負担となる小規模地方事務所等を除き、34か所の地方事務所で実施した。

(2) 専門審査委員制度の拡充

民事法律扶助の援助審査実務に精通した審査委員が集中的に審査の事前準備を行うことで、事前に的確な照会や争点整理が行われ、これに伴い審査1回当たりの処理件数が増えることによって、援助申込みから援助開始決定までに要する期間の短縮化が図られ、さらには、より精緻な判断に基づく決定が可能となることで、利用者からの苦情申出等を減少させ、これらにかかる事務負担の発生を防ぐことが可能になることから、平成20年度から地方扶助専門審査委員制度を導入している。同制度は、平成20年度は5事務所、平成21年度は17事務所、平成22年度は18事務所、平成23年度は31事務所、平成24年度は34事務所が本制度を実施しており、段階的に拡充している。

(3) 援助申込者からの提出書類の合理化等

援助申込者からの提出書類については、審査の適正を確保しつつ、合理化を図るべく検討を継続した。特に民事法律扶助制度の利用促進・拡充を図るとともに、法的ニーズが増えている家事事件について、より利用しやすい制度を目指して具体的かつ実効性のある対応策・改善策を検討するためのワーキングチーム（民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチーム）等を設置し、各地方事務所が家事事件について被援助者に対し提出を求めている書類の実態調査を行い、提出書類の統一化・合理化の必要性について地方事務所との意識共有を図った。

東日本大震災の被災者に対する援助については、震災特例法成立後はこれに対応する業務運営細則や審査要領を別途作成するなど、審査の効率化に努めた。

なお、平成24年度民事法律扶助業務に関する職員研修において、各地方事務所における援助開始決定までの事務手続に関する調査等を行い、更に合理化が見込まれる点について協議を行ったところ、研修員からは「有意義であった。」、「今後の実務に反映させたい。」等の感想が寄せられた。

② 国選弁護業務の効率化

年度計画内容

① 国選弁護等の報酬・費用の算定に係る不服申立てに関する再算定について、見直しによる事務手続の簡素化・合理化の進展状況を引き続き注視しつつ、更なる見直しの必要性・相当性について検討する。

② 国選弁護人契約における一括契約について、弁護士に対する説明会や説明資

料等を利用して周知を行い、契約数の増加に努める。

- ③ 一括契約に基づく算定の対象となり得る複数の即決申立被告事件の配点方法等の実務運用について、裁判所等関係機関との間で協議を行う。

1 不服申立ての事務手続の変更

報酬算定に対する不服申立てについて、「判断が容易であり、理事長の判断が明らかに必要でない」場合には地方事務所限りで処理できる制度を導入して3年目に入った。平成24年度においては、合計350件の不服申立てのうち62件(約17.7%)について地方事務所限りで処理がされている。

【資料46】平成24年度不服申立件数一覧表

2 一括契約弁護士数の増加

全ての地方事務所において、一括契約の解説が記載された国選弁護業務の解説書である「国選弁護関連業務の解説」を、弁護士会の協力を得て、全国の一般契約弁護士になろうとする弁護士に配布し、一括契約の増加に努めた。

その結果、支援センターとの間で一括国選弁護人契約を締結している弁護士数は、平成24年4月1日時点では7,300名であったところ、平成25年4月1日時点では7,992名と増加した。

3 関係機関との協議

各地方事務所において、必要に応じて、対応する裁判所、弁護士会等と協議し、一括契約に関する事件の配点方法について確認した。

(4) 司法過疎対策

年度計画内容

上記Ⅰ2(1)②の地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数、単位弁護士会、地方自治体等による支援体制等を総合勘案し、必要な地に地域事務所を設置することとする。

地域事務所の設置後においても、当該地域の司法過疎状態の状況把握を行い、所要の検討を行う。

司法過疎対策として、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士によるサービスの提供者がより少ない地域の解消に優先的に取り組む必要があることから、司法過疎地域事務所は、(i) 地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、(ii) 当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域を優先とし、加えて、(iii) 地方裁判所支部単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、(iv) 当該地方裁判所支部から公共

交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、（v）当該地方裁判所支部管内の人口・民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等地域関連機関の支援体制等を考慮して設置し、常勤弁護士を常駐させることとしている。

平成24年度は新たに司法過疎地域事務所として、北海道の八雲地域事務所を設置した。

平成24年度までに設置した32か所の司法過疎地域事務所について、当該地域の最新の事件数、実働弁護士数、契約弁護士数等の情報を収集し、各地域事務所の存続の必要性を検討した。その結果、32か所のうち23か所については、司法過疎地域事務所を廃止した場合、その地域の法律サービスの提供体制に重大な問題が生じるため、廃止は不相当と判断した。また、残りの9か所についても、既存の事務所を廃止した場合、実働の契約弁護士数が極めて少なくなる上、いずれも当該地域を管轄する地方裁判所本庁から距離が遠く、その管内の弁護士の応援を得るのが困難であって、司法過疎地域事務所を廃止した場合の弊害が大きいことから、存続させる必要があると判断した。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成25年3月31日現在）

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

(1) 情報提供

① 利用者のニーズの把握と業務への反映等

ア 客観的評価の実施

年度計画内容

情報提供窓口の質の向上を図るため、コールセンター及び各地方事務所情報提供窓口での対応に関する第三者による客観的評価を平成24年度中にそれぞれ1回以上実施し、業務内容や電話応対等にフィードバックして、業務改善を図ることにより、窓口対応の向上を図る。

1 客観的評価の概要

コールセンターについては、平成24年10月から12月にかけて、平成23年度に実施したものと同様の音声ログ調査（貸金問題・男女問題）各15本（計30本）及びいわゆるミステリーコール（電話対応状況覆面調査）2事例（貸金問題・男女問題）各5本（計10本）を実施し、評価を行った。

地方事務所等については、上記期間中に全ての地方事務所・支部61か所に対する同事例のミステリーコール各1本（計2本）、総合計122本を実施し、評価を行った。

応対については、①基本応対に関する事項（オープニングトーク、保留

回数等)、②話し方・聴き方に関する事項(相づち、クッション言葉等)、③説明に関する事項(専門用語の置き換え、復唱確認等)、④問題解決に関する事項(選択肢の提供等)及び⑤顧客満足に関する事項(不安の排除等)の5分野29項目についてそれぞれ評価を行ったところ、その平均達成率は約68%であった。

また、応対に関する評価に加え、新たに当該事例において必要かつ正確な法制度・関係機関情報の提供がされているかとの観点から、20項目の評価を行ったところ、その平均達成率は55%であった。

2 評価内容のフィードバック

(1) コールセンターにおける評価内容のフィードバック

コールセンターでは定期的に管理スタッフによるモニタリングや個別指導を実施し、応対レベルの向上に努めているところであるが、今回の調査結果を踏まえ、コールセンター長に対して評価結果を伝えるとともに、そのフィードバックとして、指摘された点を踏まえたオペレーターへの個別指導等を実施した。

(2) 地方事務所における評価内容のフィードバック

上記調査結果を踏まえ、応対のトークスクリプトを改定し、このトークスクリプトを徹底させて、応対の標準化及び質の向上を図る目的で、全国の地方事務所・支部の窓口対応専門職員を対象とした研修を2回(平成25年1月及び2月)実施し、78名の同職員及び一部の常勤職員(7名)が受講した。同研修では、客観的評価実施の際に採取した音声ログを活用して、地方事務所における応対の現状及び特に改善すべき点を明確にしたカリキュラムを策定して指導し、実践的なロールプレイングを行うことにより、応対の質の向上を図った。

また、全国の地方事務所・支部に対し、特に改善が必要な項目等を示した評価結果を伝えるとともに、客観的評価実施の際に採取したログのうち、高評価であったもの及び低評価であったもの合計22本を選定して送付し、各地方事務所等において、これを素材とした応対改善等を図る勉強会等を企画するよう連絡した結果、44か所の地方事務所・支部にて研修を実施した。

イ 関係機関情報の充実

年度計画内容

関係機関・団体との相互理解を深めるため、関係機関・団体との協議会や研修会等を開催又は積極的に参加する。

関係機関情報について、全国どこからでも一定水準以上の関係機関情報の提供を行うため、地域の事情に即した情報の収集・登録を行い、関係機関情報の充実・共有化を図る。

1 関係機関との情報交換

地方事務所等において、地方協議会を開催するなどして、情報提供業務等、支援センターの業務に関わる具体例の解決方法を説明し、関係機関に支援センターとの連携の具体的なイメージを持ってもらうとともに、支援センターに多く寄せられる多重債務問題、家事問題、消費者問題等について、分野別の連携の構築・強化の方策等について意見交換を行った。

2 関係機関情報の充実・共有化

- (1) 関係機関情報については、地方事務所を中心に、関係機関のデータベースの更新作業（利用のない窓口の登録の抹消等）を行うとともに、新たに連携した関係機関の窓口を加え、24,500件余の登録を行っており、昨年度より関係機関登録件数が増加した。
- (2) 東日本大震災関連については、平成23年度に引き続き、ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関と連携を取って相談窓口一覧を掲載し、随時更新して利用者の利便性の向上を図った。

ウ アンケート調査の実施

年度計画内容

通年のホームページにおけるアンケート調査や期間を設定したコールセンター及び地方事務所での情報提供利用者に対するアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。

1 ホームページにおけるアンケート（評価値 3.2）

地方事務所やコールセンター、メールによる情報提供の利用者が、情報提供を受けた際の職員対応、情報提供内容の的確性、支援センターをどのように知り、どのように利用したのかについて、ホームページ上でのウェブによる利用者アンケートを行っている。平成24年度も継続して実施し、メールによる利用者に対しては、有効回答率の向上を目指して返信文にアンケートへの協力を依頼する文言を掲載した。

2 コールセンターにおけるアンケート（評価値 4.6）

コールセンターについては、平成25年1月24日から同年2月23日までの間（調査対象総件数25,928件中724件回答、有効回答率2.8%。）、電話によるコールセンター利用直後に、オペレーターの対応についての満足度調査を実施し、5段階評価で4.6の満足度を得た。

3 地方事務所におけるアンケート（評価値 4.4）

地方事務所については、平成24年9月3日から同年11月30日までの間（総面談件数4,722件中1,624件回答、有効回答率34.4%。）、面談による情報提供を受けた利用者に、職員がアンケート用紙を渡して協力を依頼す

る方式で実施し、5段階評価で4.4の満足度の評価を得た。

【資料47】利用者満足度調査

エ オペレーター等の質の向上

年度計画内容

アンケート調査結果や評価結果をオペレーター等の研修内容に反映し、ケーススタディー等を内容とするオペレーター等の研修計画を策定・実施する。その上で、利用者の立場に立った応対能力の向上を図る。

1 研修計画の策定

平成23年度に引き続き、コールセンターについては、これまで外部の専門講師による研修を受講していないオペレーターに対する応対研修を、また、オペレーターを指導するスーパーバイザー及びスーパーバイザーを管理する立場の管理スタッフに管理的業務遂行のために必要な外部の専門研修の受講をそれぞれ計画した。

2 研修の実施

アンケート調査や第三者による評価結果を踏まえ、以下のとおりオペレーター等の質の向上に努めた。

(1) コールセンターオペレーター等について

ア 上記計画に基づき、問合せ対応だけではなく、利用者が「相談してよかった。」と思えるような「聴き方」「話し方」のスキル向上、ステップアップを目的に、ペアワーク、グループワーク、ロールプレイングを行って信頼される応対の確立を図った。

イ スーパーバイザー及び管理スタッフに、専門家を対象とした外部の専門研修を受講させ、オペレーターの指導育成、マネジメント、リーダーシップスキル等、コールセンターの自主運営に必要な不可欠なスキルの習得を図った。

(2) 地方事務所の窓口対応専門職員について

全地方事務所・支部の窓口対応専門職員の出勤日数、職務経歴、過去の研修の受講状況等を勘案の上、本部において対象職員を選定して、研修を2回（平成25年1月、2月）にわたり実施し、延べ78名の窓口対応専門職員が参加した。

研修カリキュラムは、客観的評価の結果に基づき、特に改善が必要な事項を明確にするとともに、採取した音声ログを活用して応対の現状を共有し、改善・標準化を図ることを主目的に策定した。具体的には、トークスクリプトの徹底、ロールプレイング等の応対講義及びこれらが身に付いているか等の確認のため、応対の事例実践（相続、労働問題）を実施した。また、総合法律支援における情報提供業務の目的や意義等について共通認識を持つための講義も行い、意識の啓蒙を図った。さらに、

正確な法制度情報の提供をするため、直近に制定・改正された法制度（家事事件手続法、労働契約法）に関する講義を実施した。

各地方事務所・支部においては、客観的評価結果を基に、それぞれの事務所において改善すべき点等の研修や各種法制度又は関係機関の窓口に関する勉強会等を延べ204回にわたり実施した。

② 提供する情報の内容及びその提供方法

年度計画内容

- ① 新規に関係を構築した関係機関情報、新たな法制度や社会情勢に対応した法制度を紹介するFAQの追加・更新などデータベースの一層の拡充を図るとともに、定期的に内容を見直し・更新作業を行い、最新かつ正確なデータの維持に努める。震災に関する情報についても、逐次更新追加を行う。

1 FAQの追加更新

業務開始以降コールセンターに寄せられた問合せを分析するとともに、オペレーターが業務上必要と感じる案件のFAQ化にも努め、データベース上のFAQの随時更新・増加を図った。また、ホームページで公開している、よく利用されるFAQ750問を更新した。

平成24年度におけるFAQ更新件数は以下のとおり。

FAQ更新件数： 301件（うち震災関連31件）

FAQ新規投入件数： 214件（うち震災関連76件）

FAQ総件数： 4,205件（うち震災関連593件）

2 東日本大震災相談事例Q&Aのホームページへの掲載及び更新

平成23年度に引き続き、Q&Aをホームページに掲載し、広く市民が利用できるよう配慮したほか、新たな情報にも対応するため内容の更新（24問）及び追加（75問）を行った。

3 情報提供の環境整備

コールセンター内に設置している震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）において、東日本大震災の被災者及び被災関係者からの問合せに応じた（問合せ件数2,981件）。

4 多言語通訳サービスの試行

地方事務所において、日本在住外国人からの問合せに対し、専門業者に委託し、電話による多言語通訳サービスについて試行を引き続き行った。

年度計画内容

- ② 利用者へのサービス向上のため、法律専門家等の情報提供業務への関与を継続し、オペレーター等へのアドバイス対応やFAQ、震災Q&Aの充実、メール対応等の情報提供業務の正確性の確保と内容の充実を図る。

- 1 情報提供の正確性を確保し併せて質の向上を図るため、関係機関等の協力を得て、法律専門家を以下のとおり配置した。
 - (1) メール対応及びFAQ更新・追加、震災FAQ・Q&A作成・更新・追加等のため、本部に専門員として弁護士・司法書士を配置した。
 - (2) 仙台弁護士会の協力を得て、コールセンターに弁護士の非常勤専門員（リーガルアドバイザー）を配置した。
- 2 平成23年度に引き続き、平成24年度も東日本大震災の被災者支援のため、新たに被災地出張所3か所を設置した上、消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、各種専門家によるワンストップ相談会を実施した（平成23年度 宮城県の南三陸町、山元町、東松島市、岩手県の大槌町 平成24年度 福島県の二本松市）。

年度計画内容

- ③ 各士業によるワンストップ相談会や震災フリーダイヤルを継続して実施するほか、外線転送の試行を踏まえて、これを拡大・充実することを検討し、利用者の利便性の向上を図る。

- 1 東日本大震災の被災者を支援するため、消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、支援センター被災地出張所において、弁護士以外の士業によるワンストップ相談会を実施した（平成23年度：宮城県の南三陸町、山元町、東松島市、岩手県の大槌町、平成24年度：福島県の二本松市）。
- 2 平成23年度に引き続き、コールセンター内に設置した震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）において、被災者及び被災関係者からの問合せに応じた。
- 3 利用者からの電話を関係機関へ転送して相談予約を取ることができるようにするなどの外線転送の試行を実施した。

年度計画内容

- ④ 従来実施しているパソコンのメールに加えて、携帯電話からのメールによる問い合わせへの対応について検討する。

携帯電話からのメールによる問合せについて検討した結果、提供した情報が表示される画面が小さいことから、利用者がそこから必要な情報を読み取ることが困難であるという結論に達した。今後は、携帯電話に代わるものとして、現在普及が著しいスマートフォン等の多様な情報端末による

情報提供サービスの実施を検討することとした。

年度計画内容

- ⑤ ホームページやリーフレット等の内容の充実に努め、積極的な情報発信を行う。引き続き、IT技術を駆使した情報提供サービスについて情報収集に努め、その実現可能性について検討する。

- 1 弁護士会等と共催で行った震災電話相談の結果に基づき、東日本大震災相談事例Q&A集を作成し、被災地域の市町村を通じて住民・職員等に配布したほか、平成23年度に引き続き、東日本大震災相談事例Q&Aのホームページへの掲載及び新たな情報に対応するため内容の更新、追加を行った。
- 2 東日本大震災関連については、平成23年度に引き続き、ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関と連携を取って相談窓口一覧を掲載し、随時更新して利用者の利便性の向上を図った。
- 3 平成23年度に引き続き、コールセンター内に設置した震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）において、被災者及び被災関係者からの問合せに応じた。
- 4 福島県の広野町に設置した福島地方事務所ふたば出張所においては、同出張所に弁護士が常駐していなくても法律相談を受けることができるよう、テレビ電話を利用した法律相談ができる態勢を整備した。
- 5 Twitter(ツイッター)については、平成25年4月からの開始に向け、関係省庁からの情報収集に努め、投稿設備の準備や広報素材の収集を行った。

③ 最適な情報の迅速な提供

年度計画内容

- ① 消費者庁・国民生活センターと連携して被災地における土業によるワンストップ相談を実施する。
- ② ホームページ上の関係機関情報やFAQの充実に努めるとともに、関係機関情報の積極的な利用の促進を図る。

1 ワンストップ相談

東日本大震災の被災者を支援するため、消費者庁、独立行政法人国民生活センターが行っている被災地への専門家派遣事業と連携し、支援センター被災地出張所において各種専門家によるワンストップ相談会を実施した（平成23年度：宮城県の南三陸町、山元町、東松島市、岩手県の大槌町、平成24年度：福島県の二本松市）。

2 関係機関情報等の充実・周知

- (1) 平成23年度に作成した冊子「東日本大震災相談実例Q&A集」の内容を、相談分野ごとにQ&A形式でホームページに掲載し、被災者及び被災関係者等が広く見ることができるよう公開するとともに、新たな情報に対応するため内容の更新及び追加を行った。
- (2) 東日本大震災関連について、ホームページ上の震災関連情報として、関係機関と連携を取って相談窓口一覧を掲載し、随時更新して利用者の利便性の向上を図った。

3 事故情報データベースへの参画

コールセンターにおいて事故情報を聴取し、消費者庁が進める事故情報データベースに対して情報提供を行った（6件）。

④ 法教育に資する情報の提供等

年度計画内容

関係機関との連携・協力のもと、全国3か所以上において法教育シンポジウムを開催し、法教育の普及・発展のための取組を継続する。

法教育に関する情報提供を行うための準備作業として、各事務所における法教育の実施状況や実施内容・方法等に関する情報を収集・整理し、組織内での情報共有を行う。

1 法教育普及の基盤整備

法教育への理解を高め、地域における法教育の実践を促進することを目的として、平成24年10月に京都、12月に岐阜で法教育シンポジウムを開催するとともに、平成25年度の札幌での開催に向けた準備を行った。同シンポジウムでは、最高裁、法務省、文部科学省、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会、各地の弁護士会、司法書士会及び教育委員会等の関係機関の協力の下、法教育関係者を始め多数の人々の参加を得た。また、シンポジウム実施後には、地元新聞社の協力を得てシンポジウムの内容を社告に掲載することで、広く市民への周知を図った。

【資料49】法教育シンポジウムリーフレット

2 法教育の実施

平成23年度に引き続き、市民講座における講演、学校における出前授業の実施及び支援センターの業務内容の説明等の法教育活動を実施した。

実施件数は、1,603件であり、内訳は市民講座における講演等が228件、学校における出前授業等が88件、支援センターの業務内容説明等が1,287件であった。

(2) 民事法律扶助

① 利用者のニーズの把握と業務への反映等

年度計画内容

- ① 事案の内容、申込者本人の能力及び資力等を十分に考慮することなどにより、援助申込者にとって最適な援助を提供するための環境整備に努めるとともに、平成23年3月に発生した東日本大震災の被災者の法的ニーズに対応した柔軟な援助を提供するための環境整備に努める。

1 書類作成援助・簡易援助の申込者に対する取組

書類作成援助や簡易援助の実施を検討すべき事案については、引き続きその旨を積極的に地方事務所に伝え、受任予定者、受託予定者に検討を促した。

また、書類作成援助や簡易援助がふさわしい事件のモデルケース作成については、書類作成援助の実績件数が減少していることから、前提として書類作成援助・簡易援助の現状と在り方を改めて確認・検討する必要があると考え、地方事務所に対し、利用者のニーズや件数増加のための取組状況に関する調査を行った。

2 震災法律援助の利用者に対する取組

震災特例法施行後は、関連規程・マニュアル・書式を速やかに整備し、平成24年4月16日に震災法律援助業務に関する説明会を開催するなど、地方事務所への迅速な情報提供に努めた。

また、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等の関係機関と密接な連携・協力を行うなどし、震災法律援助業務の内容の周知や震災法律援助契約弁護士・震災法律援助契約司法書士の確保について理解を深め、震災法律援助業務の円滑な実施に力を注いだ。

その結果、震災法律相談援助では、被災地の実情や被災者のニーズに応じた迅速かつ適切な法律相談援助を42,981件行った。さらに、代理援助等の申込みに当たって求める提出資料等についても、被災者に過度の負担とならないよう必要最低限の書類とし、追完も認めるなど適切な運用に努め、2,699件の代理援助を実施した。

【資料10】 【震災法律援助】 援助申込状況

【資料14】 【震災法律援助】 震災代理援助事件の事件別内訳

年度計画内容

- ② 平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果及び同23年3月に出された答申書とともに東日本大震災の被災者の状況を踏まえ、ニーズを反映した事業の在り方について検討・立案する。

1 代理援助(家事事件)における取組

平成20年度に実施した「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果を踏まえ、現状では代理援助の利用件数がいまだ少ないと考え、より利用が促進されるような制度改善に向けて、代理援助における代表的事案の収集や日本弁護士連合会等の関係機関との意見交換を実施した。

家事事件については、利用者のニーズが高まっていることが援助件数の増加からも判断できることから、中・長期にわたり計画的に充実・強化に取り組むべき分野であると捉え、平成24年度においては、民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームを設置し、DVによる離婚等家事事件における法的ニーズの調査、各地方事務所における業務の実態調査、業務改善策の検討を行い、民事法律扶助制度を利用者に周知するためのパンフレットや契約弁護士・契約司法書士向けのガイドの原稿作成等を行った。

2 法律相談援助における取組

「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」の結果、法律トラブルがあっても法律相談を受けなかった理由として、「自分で解決したいから」、「何をしても無駄だと思うから」、「時間がかかりそうだから」といった心情的な面を重視した回答が、「費用がかかりそうだから」といった価値的な面を重視した回答よりも上位となっており、特に壮年層・高齢層ではその割合が高いことから、専門分野に精通した弁護士による専門法律相談を推進することも、潜在的な法的ニーズをすくい上げるためには効果的であると考え、平成23年度に引き続き、専門法律相談の実施を推進した。

民事法律扶助業務においては、本取組を含む様々な取組により利用者のニーズの掘り起こしに努めており、その結果、民事法律扶助と震災法律援助の合計件数は314,535件（対平成23年度比34,146件増）となった。

専門分野についての法律相談援助については、東京地方事務所が、従前から多重債務、労働問題、DV、医療過誤、消費者問題、外国人の専門相談を実施しているほか、平成24年度から高齢者・障害者の専門相談を開始した。その他の地方事務所でも、規模の大きな地方事務所では、労働問題を始めとした専門相談を行っており、専門相談を行っていない地方事務所でも、各契約弁護士・契約司法書士の取扱分野を契約時のアンケート調査等により把握していることから、相談の予約時に相談担当者の取扱分野を考慮するなどの工夫も行っている。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

3 震災法律援助等における取組

東日本大震災被災者の法的ニーズへの対応については、平成23年度の民事法律扶助制度の中での援助を踏まえ、上記のとおり、震災特例法施行後は、関連規程・マニュアル・書式等を速やかに整備し、平成24年4月16日に震災法律援助業務に関する説明会を開催するなど、地方事務所への迅速な情報提供に努めるとともに、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等関係機関との密接な連携・協力により、業務内容の周知や震災契約弁護士・震災契約司法書士の確保について理解を得るなど、震災法律援助業務の円滑な実施に力を注いだ結果、震災法律相談援助では、法律相談援助を42,981件行った。

代理援助等の申込みに当たって求める提出資料等については、被災者に過度の負担とならないよう提出書類を必要最低限とし、追完も認めるなど適切な運用に努めた。

平成24年度に新たに3か所の被災地出張所（福島県の二本松市、広野町、岩手県の大船渡市）を開設したほか、平成24年5月には宮城県の東松島市に開設していた東松島出張所の相談担当者の人数を増やすなど、被災者の法的ニーズを反映した事業を行うとともに、福島県の広野町に新たに開設したふたば出張所においては、テレビ電話を利用した相談制度を導入し、被災者が利用しやすい環境整備に努め、2,699件の代理援助を実施した。

さらに、東日本大震災の被災者の法的ニーズの実態を明らかにし、被災地における法律相談の仕組みやサービスの改善を図ることを目的として、平成24年11月16日から12月2日にわたり宮城県の仙台市、女川町、南三陸町、福島県の相馬市、二本松市（同県の浪江町からの避難者が対象）の5地区にある仮設住宅居住者に対してアンケートによるニーズ調査を実施した。

【資料10】 【震災法律援助】 援助申込状況

【資料14】 【震災法律援助】 震災代理援助事件の事件別内訳

② サービスの質の向上

年度計画内容

- ① 迅速な援助を提供して援助申込者の負担を軽減するという観点から、審査の適正を確保しつつ、援助開始決定時における書面審査の活用及び援助申込者からの提出書類の合理化等、援助審査方法の合理化を図るとともに、審査以外についても標準的な事務処理方法を地方事務所に提示することで事務全般の効率化を図るなどにより、援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間を平成23年度と比較して短縮させるよう努める。

1 審査の合理化等

援助開始決定時に支援センター事務所まで来訪しなくても援助審査が可能な書面審査の活用を推進し、平成24年度も前年度に引き続き、全ての地方事務所が書面審査を行い、援助申込者の負担軽減を図った。

援助申込者からの提出書類については、審査の適正を確保しつつ、援助申込者の負担を軽減すべく検討を継続した。

また、原子力損害賠償請求事件を含む東日本大震災の被災者を被援助者とする援助については、平成23年度に作成した審査要領に基づき、援助要件の判断や立替え決定を迅速かつ適切に行うよう努めた。

2 援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間短縮

援助申込みから援助開始決定までの平均所要日数が2週間以内の事務所は、平成24年度は50地方事務所のうち46地方事務所であり、平成23年度の47地方事務所と比べ1地方事務所の減少となったが、代理援助開始決定件数が平成23年度から3,967件増加した状況で、ほぼ全ての地方事務所が引き続き2週間以内で処理を行うことができた。また、宮城地方事務所では、平成24年度は平均約7日間であり、平成23年度の平均約14日間と比べ約7日間短縮し、長野地方事務所では、平成24年度は平均約15日間であり、平成23年度の平均約21日間と比べ約6日間短縮した。

このように書面審査や単独審査などの活用により、審査の適正を確保しつつ、処理の迅速化を進めている。

年度計画内容

- ② 関係機関・団体と連携協力して、法制度の変更、利用者からの意見等、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報の収集に努め、適時適切に契約弁護士・司法書士に周知する。

1 契約弁護士・契約司法書士への適時適切な周知

新たな制度、利用者からの意見等については、適時適切に契約弁護士・契約司法書士に周知している。平成24年度に民事法律扶助業務運営細則を改正した際には、本部でチラシを作成することにより、全国一律・迅速に契約弁護士・契約司法書士に周知し、併せて地方事務所職員の負担を軽減した。

説明会等としては、平成24年4月1日に震災特例法が施行されたことを受けて、5か所の地方事務所において「震災法律援助事業」についての説明を行った。それ以外では、例えば、福岡地方事務所北九州支部では、民事法律扶助業務の概要、審査回付と必要書類についての説明及びDV案件や保全事件等の個別事件における注意事項について

ての説明を行っており、その他の地方事務所でも、独自に工夫したり、あるいは、弁護士会又は司法書士会の主催する説明会に参加・共催する等により、契約弁護士・契約司法書士を対象とする説明会を実施した。対象者が少ないため説明会を実施することがかえって非効率的である等の理由から説明会を実施できなかった地方事務所においても、契約弁護士・契約司法書士に対し個別に文書を発出する等により新たな制度の周知や事件を担当するに当たっての注意事項の徹底等に努めた。

本部においては、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との協議の機会を継続的に設け、契約弁護士・契約司法書士が提供するサービスの質の向上に資する情報収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・契約司法書士に対して周知を図るなどし、民事法律扶助により提供されるサービスの質の向上に努めた。

また、震災特例法の施行に当たっては、平成24年4月16日に震災法律援助業務に関する説明会を開催するなど、地方事務所との迅速な情報共有に努めるとともに、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会等関係機関との密接な連携・協力により、業務内容の周知や契約弁護士・契約司法書士の確保について理解を得て、震災法律援助業務の円滑な実施に力を注いだ。

2 契約弁護士・契約司法書士が提供するサービスの質の向上に関する取組

平成25年2月に日本弁護士連合会主催の講習会（「民事法律扶助ってなあに～活用のノウハウ～」全国25弁護士会及び16支部の計41か所にてテレビ会議実施）を共催するとともに、講師を派遣して民事法律扶助制度の概要について説明し、契約弁護士の制度理解の向上に努めるなど、サービスの質の向上を図る取組を行った。

契約弁護士・契約司法書士及び当該弁護士・司法書士事務所の職員が民事法律扶助制度をより熟知することで、更にサービスの質の向上を図ることが期待できることから、各地方事務所が実施する新規登録弁護士、法律事務所職員に対する研修についての実態調査を行った。

民事法律扶助制度の利用促進ワーキングチームでは、実際に制度を利用する契約弁護士・契約司法書士が家事事件のポイントを一目で把握でき、適時適切なサービスを利用者に提供できるようにA3判1枚のガイド案を作成し、関係機関に意見照会を行った。

東日本大震災の被災者支援に当たっては、東日本大震災の被災地特有の法的ニーズに対応するため、原子力損害賠償紛争解決センターの和解仲介手続や個人債務者の私的整理に関するガイドラインの申出といった新しい制度に関する支援について、日本弁護士連合会・日本司法書士会連

合会等と密に連携し、震災法律援助契約弁護士・震災法律援助契約司法書士が被災地の実情や被災者のニーズに応じた迅速かつ適切な法律相談等のサービスを提供できるよう知識・ノウハウの共有に努めた。

【資料50】 契約弁護士・司法書士への研修実施状況

年度計画内容

- ③ 弁護士会・司法書士会と連携・協力し、労働・DV・犯罪被害者・多重債務等の専門分野に精通した契約弁護士・司法書士を確保し、一定規模以上の地方事務所では専門相談の実施・拡充に努める。

1 地方事務所における取組

東京地方事務所において、多重債務、労働問題、DV、医療過誤、消費者問題、外国人、高齢者・障害者の専門相談、大阪地方事務所において、労働問題、外国人、高齢者・障害者、生活保護の専門相談を実施しているほか、平成24年度から、東京地方事務所新宿出張所においてはインターネット等に関する法律相談を、兵庫地方事務所では生活保護受給関係の専門相談を開始した。

弁護士・司法書士数が少ない地域では常設の専門相談の実施が困難であるが、契約時のアンケート調査等で把握した各契約弁護士・契約司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮するほか、DV案件等で相談者の身体に危険が及ぶような緊急対応を要する場合などについてはその対応のできる相談登録弁護士の法律事務所を紹介して緊急に法律相談援助を実施するなどの工夫を行い、適切な受任者・受託者の選任に努めた。

2 専門分野に精通した契約弁護士・契約司法書士の確保

平成24年度は、長崎地方事務所において、いわゆる家族法に絡む税務、遺産分割、労働法等に関する専門分野の説明会を行った。その他の地方事務所では、弁護士会・司法書士会が主催する講習会等への参加を呼び掛けるなどして、契約弁護士・契約司法書士が専門分野を広げられるよう努めた。

また、東日本大震災の被災地特有の法的ニーズに対応するため、原子力損害賠償紛争解決センターの和解仲介手続や個人債務者の私的整理に関するガイドラインの申出といった新しい制度に関わる支援に関し、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会等と密に情報交換を行うとともに、随時、支援センター内や契約弁護士・契約司法書士との間でこれらの制度に関する知識・ノウハウの共有に努めた。

さらに、東日本大震災の被災者を支援するため設置した被災地出張所では、弁護士・司法書士による無料法律相談（移動相談車両で行う巡回相

談を含む。）、各種専門家による無料相談を実施しているほか、宮城県内の被災地出張所では仙台弁護士会主催の震災ADRが併設され、平成24年2月16日からは、宮城県の南三陸町に設置された南三陸出張所において、内閣府男女共同参画局との連携により女性の悩みごと相談を実施し、東日本大震災の被災者が短期間に様々な問題を相談できる場を提供するなど、法的ニーズの掘り起しに努めた。

(3) 国選弁護人等確保

① 迅速かつ確実な選任態勢の確保

年度計画内容

地方事務所ごとに、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態勢に関する、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を平成24年度に1回以上設ける。

裁判員裁判に関し、十分な知識や経験を有する国選弁護人を選任するための態勢や、その知識や経験を多くの弁護士が共有し得るような選任の運用につき、地方事務所ごとに裁判所及び弁護士会と協議して、各地の実情に応じた適切な在り方を検討し、その実現に努める。

1 関係機関との協議

支部を含む全ての地方事務所において1回以上関係機関との協議を行い、同協議の場において、国選弁護人及び国選付添人の選任態勢について協議した。

2 十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任

上記協議の場において、特に裁判員裁判に関し、十分な知識や経験を有する契約弁護士が国選弁護人に選任されるとともに、その知識や経験を多くの契約弁護士が共有できるようにするため、国選弁護人を複数選任するときは裁判員裁判経験者と非経験者を組み合わせるなどの工夫や、裁判員裁判用名簿を作成し、当該名簿登載者に研修を義務付けること等についても協議した。さらに、18か所の地方事務所が各弁護士会との間で、被疑者国選弁護人が一定の日時までに被疑者の接見に行かなかったときは通知をすることについて協議した。

上記の結果、複数選任時の裁判員候補者名簿を作成したり、被疑者国選弁護人が一定の日時までに被疑者の接見に行かなかったときは通知をするという運用が複数の地方事務所・支部でなされるに至った。

【資料51】被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況(平成25年3月末現在)

② 通知時間の短縮

年度計画内容

地方事務所ごとに、事業年度の当初において、裁判所からの国選弁護人等候補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原則として数時間以内、遅くとも24時間以内等）を設定し、事業年度末において、その達成度合いを検証する。

1 目標設定

支部を含む全ての地方事務所において、裁判所・弁護士会と協議の上、指名通知の目標時間を定めており、被疑者国選弁護事件については、全ての地方事務所において、休日も含め、原則として数時間以内、遅くとも24時間以内としている。被告人国選弁護事件については、多くの地方事務所で、原則24時間以内、遅くとも48時間以内としている。また、国選付添事件の指名通知の目標時間についても、裁判所・弁護士会と協議の上、支部を含む全ての地方事務所で原則数時間以内、遅くとも48時間以内としている。

2 達成度合い

国選付添事件では設定された目標時間内に指名通知がされ、被疑者国選弁護事件及び被告人国選弁護事件については、支部を含め、おおむね設定された目標時間内に指名通知が行われた。被疑者国選弁護事件については、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、業務時間外に指名通知請求があったなどの事情から当日中に指名通知に至らなかった事件も若干あるが、全事件の約99.4%について、指名通知請求から24時間以内に指名通知が行われた。

【資料52】平成24年度被疑者国選事件指名通知状況

③ 契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組

年度計画内容

関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更、裁判員裁判等に関する情報を収集した上、これを契約弁護士に適時適切に周知するため、各地において、弁護士会の協力を得て、説明会の実施や説明資料の配布等を行う。

弁護士会と連携・協力し、支援センターを通じて犯罪被害者支援に携わる弁護士に関する利用者からの意見等について情報交換等をする場を設けるとともに、支援センターの業務運営の参考とするなど、必要に応じて適切な対応を行う。

1 国選弁護契約弁護士のサービスの質の向上に資する取組

(1) 説明会の実施等

支部を含めた全ての地方事務所において、年度計画に基づく説明会等を実施し、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を配布する等した。このうち支援センター主催の説明会を実施したものが20か所、弁護士会主催の説明会に参加する方法で実施したものが35か所であった。

(2) その他の取組

9か所の地方事務所・支部において、合計25回にわたり、各地の弁護士会と共催又は地方事務所が主催する形で、より直接的に弁護活動の質を向上させることを目的とした研修を実施した。研修の内容としては、裁判員裁判の経験者交流会や無罪事例の報告会等を始め、通訳事件の注意点に関する講義、法廷弁護技術研修等、より実践的な内容のものになっている。

平成24年8月9日、10日に支援センター本部と裁判所との共催により実施した常勤弁護士業務研修（法廷弁護技術研修）においては、一般契約弁護士の参加を認める形で研修を実施し、合計18名の一般契約弁護士の参加を得た。同研修には、主として裁判員裁判を想定した刑事弁護の法廷技術に係る演習や、現に裁判員裁判を担当している裁判官による講義を取り入れた。

2 犯罪被害者支援に係わる弁護士のサービスの質の向上に資する取組

(1) 説明会の実施等

各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、弁護士会主催の説明会・研修会等への参加、地方事務所主催、地方事務所・弁護士会共催による説明会・意見交換会の実施等により、国選被害者参加弁護士関連業務の説明や被害者対応における留意点について講義等を行った。また、弁護士会との共催により、犯罪被害者の遺族による講演やロールプレイング等、被害者等の心情に配慮した対応についての研修を実施した。

(2) その他の取組

日本弁護士連合会との定期的な協議の場で、「犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士（以下「精通弁護士」という。）」に対する苦情・意見について情報提供を行い、また、日本弁護士連合会が行っている被害者等の方へのアンケートなどを通じ、二次的被害防止に留意した被害者対応の重要性について更なる意見交換を進めた。

女性の被害者等の希望に対応できるように働き掛けを行い、全地方事務所で女性弁護士が登録している体制を整えた。

二次的被害防止に関するカリキュラム等を組み入れた本部主催の担当職員研修を実施し、東京近郊の常勤弁護士へ参加を呼び掛け、3名の常勤弁護士が講義の一部を受講した。

(4) 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務

① 体制整備

年度計画内容

司法過疎地域事務所を設置していない司法過疎地域において、適切な法律サービスを提供するため、必要に応じて、このような司法過疎地域に近接する地への常勤弁護士の重点配置等の工夫に努める。

民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件、有償事件等を機動的に受任する体制を整えるため、法律事務所に複数の常勤弁護士を配置するよう努める。

平成24年度までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計86か所であり、そのうち同年度に合計15か所（常勤弁護士を新たに配置した地方事務所は3か所、地域事務所は1か所、増員配置をした地方事務所は8か所、地域事務所は3か所。）に常勤弁護士を新たに配置又は増員した。、それぞれ1ないし8名の常勤弁護士を常駐させており、常勤弁護士を複数名配置した法律事務所は合計56か所となった。

平成24年度には北海道の八雲地域事務所を新設し、平成24年度中に複数配置となった支援センター法律事務所は、奈良法律事務所、むつ法律事務所の2か所であった。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成25年3月31日現在）

② サービスの質の向上

年度計画内容

常勤弁護士において、関係機関等に常勤弁護士及び法テラスの業務内容の理解を求めて連携を図り、関係機関等が認知する法的トラブルを把握・対応していくとともに、担当事件の状況に応じ、事件処理後も関係機関に引き継ぐなどして、法的トラブルの総合的な解決を図る。

1 研修の実施

支援センター本部主催の常勤弁護士を対象とする研修において、常勤弁護士のOBを講師として招き、地域の福祉機関や行政機関等の関係機関といかに効果的に連携していくかをテーマとする実践型の講義を組み入れ、常勤弁護士独自の連携の具体的なノウハウを伝授するとともに、研修参加者間でグループ討議を実施するなどして、連携に関する各常勤弁護士の経験や知識及び各地域の特殊性とこれに対する対応策等の情報を常勤弁護士間で共有させ、関係機関との連携に対する意欲及びスキルを高めて、積極的に取り組んでいくよう促した。

また、各地にニーズが見込まれる公害紛争に対応するため、行政ADR

を活用した公害紛争処理について、総務省公害等調整委員会事務局審査官による講義を研修に組み入れるなどして、常勤弁護士の職域の拡大・積極的な事件受任を促した。

なお、法律相談のため、各法律事務所に訪れる相談者が心理的問題、性格的問題、精神疾患を抱えていると思われる場合に、常勤弁護士がより専門的で多角的な視野を持ち適切な弁護方針を立てることができるようにすることを目的としたパーソナリティ障害対応研修を実施するとともに、支援センター及び常勤弁護士が今後の重点課題と特に認識している福祉分野に潜在する法的ニーズを把握し、福祉分野の関係機関との連携の促進を図るため、常勤弁護士が地方自治体や社会福祉協議会などの外部研修を受講した。

2 日本弁護士連合会との協議

支援センター本部、地方事務所及び日本弁護士連合会が共同して、関係機関等との連携による紛争の総合的解決を専門的に実践し、これを継続的に観察してその効果等を検証した上、全国的に展開していくためのパイロット事務所の設置を実現すべく、平成23年8月、「地域連携パイロット事務所の設置に関する検討会」を新たに立ち上げ、司法ソーシャルワークのモデルケースとしてパイロット事務所における事業を進めた。そして、同事業を基に地方自治体や社会福祉の関係機関と協働した総合的な支援を通じて法的問題として処理すべきものがどの程度あるのか等について検証を行い、経済的・社会的に弱い立場にある方に対する総合的な支援を実施していくためのノウハウや効果を他の法律事務所等に還元することにより、常勤弁護士制度の社会的な存在意義を高めるよう努めた。

(5) 犯罪被害者支援

① 利用者のニーズの把握と業務への反映

年度計画内容
地方事務所ごとに、犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を、平成24年度に1回以上設ける。

1 意見の聴取

犯罪被害者支援業務に関する関係機関・団体等から意見・要望を聴き、今後の業務の在り方等の参考にするため、下記要領でアンケート調査を実施した。

実施期間：平成25年1月から同年3月まで

アンケート送付機関・団体数：1,861（弁護士会、地方検察庁、保護観察所、都道府県警察、都道府県庁福祉主管課、女性相談センター、児童相談所、精神保健福祉センター、民間支援団体等）

アンケート回収数：1,264

実施方法：各地方事務所からアンケート用紙を送付

聴取項目：

- 支援センターの犯罪被害者支援業務に関する周知状況
- 支援センターとの連携（紹介・取次ぎ等）状況
- 支援センター等に対する被害者等からの意見
- 各機関のセミナーやイベントの主催・共催状況
- その他意見・要望
 - ・ 支援センターの行う犯罪被害者支援業務は93%以上の関係機関・団体に周知されている。
 - ・ 支援センターの行う業務のうち、被害者参加人のための国選弁護士制度の認知度が50%程度である。被害者参加人旅費等の支給を法テラスが行うことが検討されているため更なる周知に努めたい。
 - ・ 連携（紹介・取次ぎ等）状況は、支援センターからの紹介数2,416名、関係機関・団体からの紹介数15,872名であった。

2 被害者等からの意見

意見の中に、DV被害者から、DV案件に理解のある弁護士の紹介を求めるものがあつた。DV案件は民事手続が行われることが多く、支援センターでは被害者等が経済的に困っている場合でも、被害直後から刑事手続、民事手続までの一連の法的手続等に関し弁護士の援助を提供することが可能であることから、精通弁護士紹介後、被害者等にとって最も必要な支援を受けることができるように、事件の進行と利用可能な制度について説明したリーフレット等を準備し、更なる周知に努めている。

また、同一弁護士による切れ目のない援助を提供するため、精通弁護士・被害者参加契約弁護士に対して、民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約の締結を働き掛けた。被害者参加契約弁護士のうち、精通弁護士・民事法律扶助・日本弁護士連合会委託援助の全てに契約している弁護士は45.8%であつた（平成25年4月1日現在）。

その他、DVの専門相談を実施し、女性弁護士の登録を増やすための働き掛けを行った。

3 その他の取組

平成23年3月に策定された第2次犯罪被害者等基本計画において、支援センターに関係がある主な課題として、①被害者参加人への旅費等の支給と被害者参加人のための国選弁護士制度における資力要件の緩和、②損害賠償請求訴訟等の準備及び追行の過程において、代理人である弁護士等がカウンセラー等を犯罪被害者等との打合せに同席させるための経費の公費負担が盛り込まれていることから、関係機関と協議を行っている。

② 提供するサービスの質の向上

年度計画内容

- ① 犯罪被害者に対する情報提供に関して、できる限り効率的な業務運営を行い、これまでの相談内容やそれへの対応状況、犯罪被害者の意見を踏まえて質の向上を図るよう努めるとともに、犯罪被害者の心情に十分に配慮した迅速適切な情報提供に努める。

1 効率性と犯罪被害者等の心情に配慮した情報提供

(1) 担当職員研修

本部が主催した平成24年度犯罪被害者支援業務担当職員研修においては、障害者虐待防止法が同年10月に施行されたことを受けて、障害者の権利擁護に熱心に取り組んでいる弁護士による講義、内閣府犯罪被害者等施策推進参事官による性犯罪等被害者に対するワンストップ支援センターの開設・運営の状況についての講義、警察庁犯罪被害者支援室の臨床心理士による犯罪被害者等の心理状態と二次的被害の防止及び支援者の二次受傷についての講義を実施した。また、業務開始から6年が経過し、事例の蓄積もある程度進んでいることから、少人数のグループごとに事例検討会を実施した。さらに、国選被害者参加制度の利用件数増加に伴い、報酬等の算定演習のほか、日常業務の留意点等について共通認識を確認した。当該研修の講義については講義レジュメ及び講義録を作成した上で、これを研修資料として公開して周知を図り、犯罪被害者支援業務に関する職員全体の質の向上及び提供するサービス（対応）の均質化を図った。

(2) 地方事務所の取組

各地方事務所において各関係機関が開催した研修に参加しており、その結果を本部に報告させ、その結果を取りまとめて全職員が閲覧できるよう掲示した。

また、各地方事務所において、関係機関から講師を招いて犯罪被害者支援に係る研修を実施した。

(3) 外部研修への派遣や研修の実施

各地方事務所において、関係機関が行う犯罪被害者支援員養成研修や講演会等に担当職員（窓口専門対応職員を含む。）が参加したほか、関係機関から講師を招いて犯罪被害者支援についての講義を受けるとともに、犯罪被害者支援制度の説明をするなどの内部職員研修を行い、犯罪被害者の心情に配慮した対応の質の向上を図った。

(4) オペレーターからの意見聴取

コールセンター犯罪被害者支援ダイヤルオペレーターへ意見聴取を

行い、オペレーターから要望のあった精通弁護士への取次ぎ後の地方事務所の対応について、情報共有を行った。

(5) オペレーターの研修と養成

犯罪被害者支援ダイヤルオペレーター研修において、DV、性犯罪・性暴力の被害者対応についての研修を実施した。また、精通弁護士が実際の受任事件の弁護活動について講義を実施し、事例に即したオペレーターの知識向上を図った。

一般ダイヤルのオペレーターの中で犯罪被害者対応に適性のある者に対して、犯罪被害者援助に関する研修を実施し、犯罪被害者支援ダイヤルの対応オペレーターの充実を図った。

2 被害者支援に精通した職員態勢

平成23年度に引き続き、犯罪被害者に対する情報提供のニーズが高い地方事務所を主な対象として、全国8か所の地方事務所（東京、神奈川、埼玉、千葉、京都、兵庫、愛知、札幌）に、民間犯罪被害者支援団体の電話相談等経験者や、警察出身者などを犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員として配置し、犯罪被害者等からの来所及び電話による問合せに対し、二次的被害を与えないよう心情に十分配慮した対応を行った。

上記以外の地方事務所及び上記地方事務所で犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員が配置されない曜日・時間帯については、犯罪被害者支援担当以外の職員（窓口対応専門職員を含む。）が犯罪被害者等からの問合せに対応しているが、これらの職員についても、犯罪被害者への二次的被害を防止するため、上記1(1)の本部研修の内容に即した研修等を行い、犯罪被害者の心情に十分配慮した適切な情報提供の態勢を整えた。

また、内閣府が作成した「民間被害者支援団体における支援員養成研修のためのDVD」を各地方事務所に配布し、地方事務所の研修の際に活用した。

年度計画内容

- ② 犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員以外で犯罪被害者に対する窓口における情報提供を担当する職員に対し、二次的被害の防止を始めとする犯罪被害者支援に関する研修を、平成24年度に1回以上実施する。

平成24年10月に障害者虐待防止法が施行され、各地で性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センターの設置が進められる中で、支援センターの犯罪被害者業務も関係機関との新たな連携構築が必要になったことから、関係機関との意見交換等を通じて、担当職員が犯罪被害者支援の意義や実情を学ぶことによって知見を広めた。また、犯罪被害者支援業務における二次的被害や二次受傷の防止等の留意点に関する認識の共有や事例検討会

を通じ、犯罪被害者支援に係るサービスの質を全国的に均質なものとするための情報共有等を目的とした職員研修を平成24年10月に実施した。この職員研修については、講義レジュメ及び講義録を作成した上で、これを研修資料として公開して周知し、地方事務所内での研修等に活用させた。地方事務所においても、関係機関から講師を招いて犯罪被害者支援に係る研修を実施した。

年度計画内容

- ③ 各地方事務所ごとに、弁護士会と連携・協力し、犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保するとともに、犯罪被害者に対し必要なサービス提供ができるよう、適切に紹介を行う。

犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する態勢の整備と拡充を図るべく、各地方事務所において、精通弁護士の確保に取り組んできたところ、下記のとおり、精通弁護士名簿登載者数が増加した。また、精通弁護士紹介件数については減少傾向であったため、平成23年度から本部においてコールセンターから地方事務所への精通弁護士紹介の取次状況を分析し、コールセンターにフィードバックを行うとともに、地方事務所に対しても積極的に精通弁護士紹介を行うよう働き掛けた結果、精通弁護士紹介件数が増加し、業務開始以来、初めて1,000件を超えた。性犯罪・性暴力の被害者には女性が多く、女性弁護士による相談を希望することが多いことから、平成23年度に引き続き、全ての地方事務所で女性弁護士が登録している態勢を整えた。

〔精通弁護士の確保状況〕

平成24年4月1日現在 2,364人

平成25年4月1日現在 2,454人 (90名増加)

〔精通弁護士紹介実績〕

平成23年度 877件

平成24年度 1,013件

犯罪被害者支援に係るサービスの質の向上を図るために、支援センターに寄せられた精通弁護士に対する苦情・意見につき、当該事例の概要及び利用者からの弁護士に対する意見・要望を日本弁護士連合会に提供している。また、日本弁護士連合会との間で継続して実施している協議を受け、日本弁護士連合会において、被害者の意見を聞くためのアンケートを実施している。アンケートでは弁護士が付いて心強かったという意見が多かった。結果報告を受けて、今後も日本弁護士連合会との協議を実施する。

【資料35】 犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士数の推移

【資料36】 被害者参加弁護士契約弁護士数の推移

年度計画内容

- ④ 経済的に余裕のない犯罪被害者が、民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を確実に利用できるよう、適切かつ積極的な情報提供等を行う。

1 犯罪被害者への支援の充実

コールセンターにおいては、犯罪被害に係る相談者に民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を説明するとともに、地方事務所に取り次ぐ際には、利用希望の情報を取次依頼書に記載するなど、統一した対応を行うよう配慮している。取次ぎを受けた地方事務所においては、精通弁護士が民事法律扶助の契約弁護士であるか否かを精通弁護士名簿等で確認し、被害者の経済状況に応じ、適切に弁護士に取り次ぐ態勢を整えている。さらに、精通弁護士・被害者参加契約弁護士の新規登録時や、既に登録・契約している弁護士に対しても、民事法律扶助契約や日本弁護士連合会委託援助契約の締結に向けた働き掛けを行っている。

これらの各援助制度に関する適切かつ積極的な情報提供及び各援助制度間の連携が円滑に図られるよう、職員向けに作成した犯罪被害者支援業務マニュアル、トークスクリプト、ポンチ絵を整備して、職員に対し各援助制度の連携について理解を深めさせることにより、対応の均質化を図っている。

併せて、できる限り平易な言葉を使用したFAQを整備し、全国の地方事務所から関係機関等を通じた相談者に対するリーフレットの配布依頼、関係機関等による協議会や「犯罪被害者週間」における各種啓発活動への参加等の取組を行い、上記各援助制度の周知を図った。ホームページ上においても、上記各制度の概要を掲載し、制度利用に必要な書類をダウンロードすることができるようにするなどの工夫をすることにより、情報入手・利用に関する利便性の向上を図っている。

2 専門相談の推進

犯罪被害者に関する専門相談としては、東京、埼玉、愛知地方事務所に加えて、平成24年度から新たに、兵庫、富山地方事務所においてDVに関する専門相談を実施している。

3 その他の取組

専門相談の実施が困難な地方事務所においても、契約時のアンケート調査等で把握している各契約弁護士・契約司法書士の取扱分野を考慮した法律相談援助を実施すべく、精通弁護士の紹介をしており、また、DV案件等で相談者の身体上の安全に危険が及ぶような緊急対応を要する場合などについては、その対応が可能な事務所相談登録弁護士の法律事務所を紹介して緊急に法律相談援助を実施するなどの工夫を行っている。

被害者支援団体や内閣府が地方自治体等の協力の下に設置を促進している民間団体である性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センターを日本弁護士連合会委託援助制度の指定相談場所とすることにより、経済的に余裕のない犯罪被害者が支援センターの提供する援助制度を利用することができるように連携を行っている。

4 民事法律扶助事業の利用状況

平成24年度の損害賠償命令申立件数は154件となり、平成23年度の同件数171件と比べ17件減少した。

4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

(1) 総括

年度計画内容

広報活動と連携しながら、一般人からの寄附等の寄附金の受入れ等による自己収入の獲得に努めるとともに、刑事裁判の被疑者・被告人からのしょく罪寄附を受け入れる。

支援センターの寄附制度には、広く一般から募る「一般寄附」のほか、刑事裁判の被疑者・被告人から受け入れる「しょく罪寄附」があり、一般寄附については、主として一般から小口の寄附を募る「サポーターズクラブ」、保護観察対象者から受け入れる「更生寄附」、それ以外の「その他寄附」の3つの制度から構成されている。

これらの寄附への協力を呼び掛けるため、ホームページ上に案内コーナーを設けているほか、関係機関等に広く配布する広報誌（年4回発行）において寄附募集のアナウンスをするなどして、制度の周知を図った。

特に、刑事事件の被疑者・被告人から受け入れているしょく罪寄附については、支援センターの全ての契約弁護士に対して寄附制度の案内チラシを送付した。

（平成24年度実績）

しょく罪寄附	43,033千円
一般寄附	18,084千円
計	61,117千円

(2) 民事法律扶助

年度計画内容

立替金債権等の管理・回収計画等

これまでの実績を踏まえ、本部にて必須の項目事項を地方事務所に示した上で、地方事務所ごとの民事法律扶助業務に係る立替金債権等の管理・回収計画を策定

し、同債権等の管理・回収状況について検証した上、厳格に評価し、不断に必要な見直しを行うことにより、償還を要すべき者からの立替金債権等の回収に最大限努力して、償還額の増加を図る。その上で、事件の解決により財産的な利益を得られず、資力も回復していない生活保護受給者等に係る立替金債権等、償還の見込みがない立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討し、当該債権等の特性に応じた運用を図ること、新しい機能である債権管理システムなどを活用することによる効率的な督促などにより、債権管理コストの削減を図る。

1 立替金債権等の管理・回収計画の策定及び同計画に沿った回収の実施

立替金債権等の管理・回収業務の重要性を踏まえ、平成24年4月から、本部内に同業務を専属的に所管する民事法律扶助第二課を設置し、管理体制を強化しつつ、平成23年度同様、本部において、初期滞納者に対する督促を実施するとともに、長期滞納者に対して計画的で網羅的な督促を行った。

また、本部において、これまでの実績から効果が高いと考えられる取組を盛り込んで、基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の骨子を作成し、地方事務所に提示した。地方事務所においては、本部が示した債権管理・回収計画の骨子を踏まえた上で、実際に被援助者に対応している経験やノウハウ、地域の実情等を反映し、自動引落口座の登録を徹底する、償還開始前に被援助者に連絡する、受任者・受託者の協力を求めるなどの具体的な債権管理・回収計画を策定し、実施した。

さらに、本部において、償還状況に関するデータを提供するとともに、各地方事務所において回収実績が適時・適切に把握できるようシステムの設定を行い、地方事務所に活用を促した。地方事務所においては、債権管理・回収計画に基づく各施策の結果の目安としてこれらのデータを活用し、随時施策を追加するなどの計画の見直しを行った。

地方事務所の担当職員を対象にした業務研修においては、支援センターの予算の構造や債権管理・回収に関する情報を共有した上で、償還率の高い地方事務所における効果的な取組を紹介し、他の地方事務所における導入を促した。また、これまでの実績等を踏まえ、初期滞納者に対する早期督促による長期滞納債権化の抑制や、被援助者の滞納状況や生活状況等に応じた郵便督促、電話督促、所在調査、法的手続等の督促方法を連動させることの必要性・重要性等を説明し、共通認識として意識付けた。

平成24年度における新たな取組としては、コンビニエンスストアを利用した償還方法を整備して督促対象者を拡大したこと、長期滞納者の自宅を訪問して償還を促す取組を全国に拡大したこと、長期滞納者に対して裁判所を利用した支払督促を申し立てたこと、電話督促強化週間を設定して集中的に電話督促を行ったこと、被援助者に配布する「返済のしおり」の内

容を見直して償還への意識付けを強化したこと、などを挙げることができる。

こうした全組織的な取組を実施した結果として、平成24年度においては、初期滞納者に対する督促、長期滞納者に対する督促のそれぞれについて、回収効果を向上させるための事務手続、すなわち、全国の提携コンビニエンスストアで償還金の支払が可能な振込用紙付きのはがきの発送による督促（以下「コンビニ督促」という。）によって6億3,900万円、郵便督促によって1億100万円など回収が促進されたが、償還金額は99億8,236万円（前年度比3.6%減。震災法律援助分を含む。）にとどまった。

後述のとおり、前年度を上回る取組を行ったにもかかわらず、償還金額が減少した理由としては、生活保護受給中の被援助者の割合の増加、平成23年度新規援助件数の減少、とりわけ多重債務事件が減少したことによる同事件に係る償還金額の大幅な減少、景気の低迷による償還期間の長期化等が考えられる。

2 償還の見込みがない立替金債権等の償却処理及び債権管理コストの削減

平成23年度同様、被援助者が援助継続中に生活保護を受給している場合には、原則として援助終結まで立替金の償還を猶予するとともに、援助終結時に生活保護を受給しているなどの要件を満たす場合には、当該被援助者に対し、立替金の償還を免除することが可能である旨の周知徹底を図った。

郵便督促・自宅訪問等の取組の結果、所在不明が判明し、更に所在調査を行ったものの所在が確認できないと結論付けられる被援助者の立替金債権等については、償却も含めてその処理を検討するなどの対応をした。このように償還の見込みがない立替金債権等についての償却処理を行うことにより、債権管理における将来発生する見込みコストの削減を図った。

免除及びみなし消滅については、民事法律扶助第二課を新設したことにより本部内事務処理の専門化と地方事務所との連絡体制の充実強化を図ったこと、案件の内容や被援助者の状況に応じて事務処理の類型化を行ったこと、これらの取組によって本部と地方事務所双方の事務手続（申請、理事長承認、決定）の効率化・迅速化を図った結果、平成24年度の償還免除金額は44億9,951万円（前年度比50.5%増。震災法律援助分を含む。）、みなし消滅額は7,001万円（前年度比441.5%増。震災法律援助分は実績なし。）となり、債権残高の管理が進捗している。

また、ゆうちょ銀行口座からの自動引落しの登録を推進するとともに、システムの改修によって新たに付与された督促対象者の検索機能や償還予定表の作成機能等を活用することにより、督促業務に必要なコストの削減を図った。

なお、平成23年度同様、東日本大震災の被災者については特別の配慮が

求められたことから、震災法律援助の被援助者について、事件進行中の償還を猶予する運用を継続した。

【資料53】立替金残高表

【資料54】法律相談費

【資料55】代理援助立替金実績

【資料56】書類作成援助立替金実績

年度計画内容

効率的で効果的な回収方法の工夫等

償還を要すべき立替金債権について、長期滞納者に対するものも含め、地方事務所と連携しつつ、支援センター全体として効率的で効果的な回収を図るために、以下の取組について検討し、費用対効果の観点も踏まえ、実施可能なものから速やかに実施する。

- ① コンビニエンスストアを利用した償還方法を引き続き活用して、初期滞納の段階での回収の改善を図る。
- ② 償還率の高い地方事務所における取組や本部において実施した督促の方法を引き続き分析し、その長所を活かした全国一律の督促指針を立てて実施する。
- ③ 集中的に督促を行うための体制を引き続き整備する。
- ④ 援助開始時における償還制度の説明を引き続き徹底して被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。
- ⑤ 電話による督促を引き続き実施することで、被援助者との連絡を密にして、その生活状況等に応じた償還月額の調整を行い、継続的な償還を図る。
- ⑥ 電話等による督促の実施により、債権回収の現状を常に把握し、現状に応じた督促方法を検討・実施する。

これらの取組により、平成23年度と比較して償還率を向上させるよう努めるほか、より適切かつ機動的な債権管理を実現する。

立替金債権の効果的な回収を目的として平成24年度に行った取組は、以下のとおりである。

① 債権管理の新基幹システムの採用・活用

平成24年度から債権管理システムが本格的に稼働したことにより、債権管理に関し、全国的な管理及び個別的な管理が実務に対応した方法で運用することができるようになった。すなわち、償還方法や生活状況等を踏まえた属性の付与、滞納ステージの設定、属性や滞納ステージに応じた督促対象者の検索、償還予定表の作成、督促履歴の管理等が可能となった。上記コンビニ督促はがきの発送条件変更も、債権管理システムの稼働により実現した取組である。

また、債権管理システムに記録されたデータを数値化して把握するため

の統計集計機能を活用することによって、援助開始年度別や被援助者の属性（年齢・性別等）に、償還実績、償還残高、免除実績等を把握することができるようになり、個別の債権の属性に応じた督促等の債権管理が可能となった。また、これらのデータを基に資料を作成し、地方事務所や関係機関等に償還状況等を説明することにより、立替金債権等の管理・回収への理解と協力を求めた。

地方事務所に対しては、操作マニュアルを作成して周知するとともに、職員研修において操作方法や機能を説明することによって、債権管理システムの積極的な活用を促した。

② コンビニエンスストアを利用した償還方法の整備

平成23年度同様、1か月滞納者から6か月連続滞納者までを対象として、コンビニ督促とともに、ゆうちょ銀行から償還金の初回引落としができずにコンビニ督促が行われた者に対する電話督促を継続的に実施した。

また、平成24年11月から、自動引落口座の登録がなくても督促対象とするなど、コンビニ督促のはがきを発送する条件を一部変更し、督促対象者を拡大した。

これらの方法により継続的な支払いを促すなどして、初期滞納者に対する早期督促に努めた結果、6億3,900万円（前年度比4.1%増）をコンビニ督促によって回収するとともに、初期滞納者に対する償還への意識付けの強化と長期滞納債権化の防止という効果を得ることができた。

③ 償還率の高い地方事務所の取組の分析及び全国一律の督促指針の実施

平成23年度同様、償還率の高い地方事務所の具体的な取組を分析して効果的な管理・回収方法を検討し、職員を対象とする業務研修の機会や事務連絡を活用して、被援助者の生活状況の適切な把握、受任者・受託者との協力体制の構築、督促状の工夫や法的手続の利用等を全国の地方事務所に紹介した。

また、滞納状況や生活状況等の個々の被援助者の状況に応じて、郵便督促、電話督促、所在調査、法的手続等の督促方法を連動させることの必要性や、初期滞納者に対する早期督促による長期滞納債権化抑制の重要性等の視点を盛り込んで作成した「立替金債権管理回収の手引き」を、全国一律の督促指針として活用した。

④ 集中的な督促体制の整備

初期滞納者に対する督促については、コンビニ督促の発送スケジュールに合わせて架電することにより、償還の意識付けを向上させることができることから、本部内に電話督促を担当する職員を配置し、集中的に電話督促を行った。

長期滞納者に対する督促については、償還意識が薄れていることが多いため、一定の類型化を図った上で継続的に管理する必要があることから、

平成23年度に引き続き、本部において集中的に督促を実施した。

具体的には、償還を行うべき状態にもかかわらず、6か月を超えて償還のない長期滞納者49,319名、立替残高54億7,400万円に対して、本部から一斉に郵便督促（被援助者に普通郵便で督促状を発送する方法）を行った結果、平成24年度末までに7,420名（15％）の償還が開始され、1億100万円（前年度比1％増）を回収した。

また、対象者のうち614件、5,121万円の立替金を免除した。

なお、郵便督促を行った長期滞納者については、10％（前年度比3％減）は転居先不明で督促状が返送された。これらの所在不明者については、引き続き所在調査等を実施し、転居先等を把握して督促に努めた。

さらに、督促状を送付する場合には、これまで期間限定で行っていたゆうちょ銀行の払込取扱票の同封を恒常化し、償還を促したところ、1,301件、1,056万円を払込取扱票によって回収することができた。

郵便督促を行っても償還のない長期滞納者のうち一定の要件を満たす者に対しては、平成23年度、東京近県の在住者のみを対象に自宅訪問を行ったが、平成24年度は居住地域にかかわらない全国的な取組に拡大し、本部主導により1,000件の自宅訪問を行い、償還意識の改善に努めた。この結果、平成24年度末までに、59件、51万円を回収するとともに、地方事務所との連絡再開210件、償還免除5件の効果があった。自宅訪問の結果、居住を確認することができた被援助者に対しては、今後郵便督促や法的手続等を行うことによって償還金の回収を図る予定である。

新たな取組としては、一定の長期滞納者を対象に支払督促の申立てを行った。具体的には、申立予定者に事前予告通知を行い、それにもかかわらず償還や地方事務所への連絡がなかった者を対象に、本部が申立書を作成して簡易裁判所に申立てを行い、異議申立てがあった場合等には地方事務所と連携して対応した。平成24年度においては、事前予告通知220件により9件、40万円を回収した。最終的に100件の申立てを行い、平成25年4月時点で、19件、149万円を回収し、償還免除6件の効果があった。

期間限定の取組として、前年度は12月のみに行った本部主導の銀行振込推進キャンペーンについては、6月と12月を強化月間として年2回実施し、銀行振込みにて償還を希望する者に対して、銀行振込の方法（又は払込取扱票による支払）を案内し、地方事務所と連携して入金確認を行った。この結果、払込取扱票による入金と併せて369件、533万円（前年度比167％増）を回収した。立替残高が少額になったことなどを理由としてコンビニ督促のはがきが発送されなくなった者等に対しては、手紙及び電話による督促を行って入金を促したところ、642件、650万円（前年度比13％増）を回収した。また、ゆうちょ銀行の自動引落登録を行っていない者に対し、自動引落利用申込書と払込取扱票を送付して償還を促したところ、255件、

147万円を回収することができた。さらに、年度当初は予定していなかったが、償還状況を踏まえた緊急企画として、11月と3月の一定期間を電話督促強化週間と位置付け、本部において集中的に電話督促を行った結果、4,645件の架電を行い、892件、644万円を回収した。

このように回収方法、入金手段や督促対象者の選定等に創意工夫を加えた結果、一定の効果を上げることができた。

⑤ 援助開始時における被援助者への償還の意識付け強化

償還の意義や償還方法等を記載した「返済のしおり」については、被援助者に対する償還の意識付けを強化するために内容を一部修正するとともに、地方事務所における償還月額等の記載や封入等の利便性を考慮して仕様を変更するなど、更なる活用を促して全ての地方事務所に配布した。地方事務所においては、援助開始時に「返済のしおり」を被援助者に交付するとともに、償還開始前に被援助者に個別に連絡するなどの対応をすることにより、償還制度の説明の徹底と償還の意識付けの強化を図った。

⑥ 被援助者の状況を踏まえた継続的な償還の促進

電話督促等によって被援助者との連絡を密にすることにより、約束どおりの償還が難しいことが判明した被援助者に対しては、償還月額の調整や猶予を行うなど、生活状況等に応じて継続的に償還することを促した。また、被援助者には、生活状況等に変更があった場合には地方事務所に連絡するよう繰り返して説明し、問合せがあったときは、丁寧に事情を聞きとった上で、電話督促を行った場合と同様に、継続的な償還を促した。初回滞納者に対しては、電話督促により早期に償還の意識付けを行い、長期滞納者に対しては、長期滞納期間に応じて、郵便督促、自宅訪問、支払督促の申立てを行うことによって償還の再開を促した。

これらの取組により、個々の被援助者の生活状況や償還状況を踏まえつつ、継続的な償還を図った。

⑦ 債権回収の状況に応じた督促方法の検討・実施

立替残高が償還月額以下の者と償還月額を超える者とに分けて督促を行うとともに、自動引落口座の登録の有無、コンビニ督促の発送の有無等、個々の滞納者の状況に応じて工夫した督促を行った。

具体的には、立替残高が償還月額以下の者については、督促状にゆうちょ銀行の払込取扱票を同封し、払込取扱票による支払や、ゆうちょ銀行の口座に入金するよう促すとともに、自動引落口座未登録の者については、自動払込利用申込書を同封して、ゆうちょ銀行口座の登録を促した。また、支払方法について、銀行振込みにより支払を希望する者については、6月と12月を強化月間として、地方事務所と連携しつつ、本部において振込口座を案内する施策を行った。さらに、立替残高が少額になるなどの理由によりコンビニ督促のはがきが発送されなくなっている者を対象にした督

促や、自動引落口座の登録のない者を対象にした自動払込利用申込書と払込取扱票の送付、長期滞納者を対象にした自宅訪問や支払督促申立てを実施した。

また、従来6か月を超えて自動引落に失敗した滞納者には送付していなかったコンビニ督促のはがきについては、毎月コンビニエンスストアで償還金を支払いたいという被援助者の要望に応え、はがきの発送条件を変更し、自動引落の有無にかかわらず、完済まで継続してコンビニエンスストアで支払うことができる環境を整備した。

以上の取組により、平成23年度と比較して償還率を向上させるよう努めた。

(3) 司法過疎対策

① 有償受任等による自己収入

年度計画内容

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・付添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。

常勤弁護士の限られた労力を、司法過疎地域の利用者のニーズに応じてバランスよく法律サービス提供に用いるため、民事法律扶助事件・国選弁護・付添事件・4号有償事件の配分についての目安を定めた上、地域の実情に応じて事件を受任することとした。

平成24年度末までに司法過疎対策として設置した32か所の地域事務所における受任事件数の内訳は、平均すると、受任事件全体の36%程度が4号有償事件（1,063件）、38%程度が民事法律扶助事件（1,126件）、26%程度が国選弁護・付添事件（746件）であるが、各々の地域事務所については、設置された各地域の法的ニーズに応じ、その内訳は様々であった。

なお、司法過疎地域事務所の有償事件受任事業収益は、平成24年度については337,945千円であり、平成23年度の379,994千円に比べて42,049千円（前年度比11%）減少した。

② 財政的支援の獲得

年度計画内容

地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（例えば、事務所の無償又は廉価な借料での貸与等）の獲得に努める。

平成24年度に新設した事務所のうち、東日本大震災の被災地に新設した福島地方事務所二本松出張所（二本松市）及びふたば出張所（広野町）、

岩手地方事務所気仙出張所（大船渡市）については、理事長、理事等が現地の自治体を訪問し、市長等と面会し、被災地出張所の業務が被災者の支援に役立つ公共性の高いものであることを説明したほか、複数回の現地における依頼、打合せを行った結果、その理解を得て、建物又は敷地の無償提供を受けた。

平成23年度から敷地の無償提供を受けている宮城地方事務所南三陸出張所（南三陸町）、山元出張所（山元町）及び東松島出張所（東松島市）並びに岩手地方事務所大槌出張所（大槌町）については、引き続き、敷地の無償提供を受けている。

このほか、愛知地方事務所三河支部においては、これまで同支部と法テラス三河法律事務所が別々の場所にあったため事務に非効率が生じていたところ、愛知県岡崎市の協力により従前より合計賃料額を低減させた上で、法テラス三河法律事務所を三河支部が入居する岡崎市役所庁舎に移転させ、両事務所を同一の事務所に統合した。

(4) 委託援助業務

年度計画内容

日本弁護士連合会及び公益財団法人中国残留孤児援護基金と連携し、各援助業務が全国でより多く利用されるよう、制度の広報を行うとともに、適切に援助決定を行う。

(1) 日本弁護士連合会委託援助業務

日本弁護士連合会からの委託を受け、総合法律支援法が規定する支援センターによる民事法律扶助制度や国選弁護制度等でカバーされていない者を対象として、人権救済の観点から弁護士費用等の援助を行う。

(2) 中国残留孤児援護基金委託援助業務

公益財団法人中国残留孤児援護基金からの委託を受け、身元が判明している中国残留邦人等が、戸籍に関する手続を行う場合に、弁護士による法的援助を提供する。

1 日本弁護士連合会委託援助業務

平成24年度の援助申込総受理件数は23,160件であり、平成23年度の19,826件と比較して3,334件増加した。平成21年5月以降、被疑者国選制度における対象範囲拡大の影響により刑事被疑者弁護援助が減少したが、平成23年度には6,961件受理、平成24年度は9,059件受理して、同年度においては、平成21年度の受理件数（7,165件）を1,894件、平成23年度の受理件数を2,098件上回った。その他の援助における平成24年度の受理件数は、少年保護事件付添援助及び高齢者・障害者・ホームレス等に対する法律援助が前年度とほぼ同程度である以外は、前年度と比較して3割

から5割程度増加した。

支援センターが業務を行うことにより、広く全国に同一のサービスを提供するという日弁連委託援助業務の目的は、着実に成果を上げてきている。

2 中国残留孤児援護基金委託援助業務

平成24年度は5件の援助申込みがあり、その全てについて援助開始した。5件の内訳は、いずれも就籍許可申立てである。

3 委託業務に関わる広報

支援センターの広報活動を通じて、両委託援助の内容を紹介し、制度の広報に努めた。

【資料25】平成23年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）

【資料57】平成24年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）

(5) 財務内容の公表

年度計画内容

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、セグメント情報の充実その他事業報告書の明解な表示を工夫する等より分かりやすい形で情報開示を行なう。

事業報告書へ図表や経年比較を盛り込むことによって視覚的にも情報を読み取りやすくする工夫を行い、さらに、財務データと業務実績を関連付けた情報開示において、各業務における主な収入及び支出に関する経年比較を示すこと等により、より充実した開示を行った。

また、区分経理によるセグメント情報を、財務諸表、決算報告書及び事業報告書において開示しているが、新たに情報提供業務や民事法律扶助業務等業務別のセグメント情報を業務実績報告書に開示した。

【資料58】業務別セグメント情報

(6) 予算、収支計画及び資金計画

別紙1から別紙3のとおりである。

5 短期借入金の限度額

年度計画内容

短期借入金の限度額は、36億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。

該当なし。

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

年度計画内容

重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。

該当なし。

7 剰余金の使途

年度計画内容

剰余金は、情報提供に関する業務の充実、制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実に充てる。

該当なし。

8 その他法務省令で定める業務運営に関する事項

年度計画内容

施設・設備、人事に関する計画

業務量に応じた施設・設備・人的体制の確保を図りつつ、組織の活性化を図るため、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度などを活用しながら、能力主義に基づいた確かな職員の採用及び人事配置に取り組む。

1 施設・設備に関する計画

職員の配置に合わせた備品整備を行うとともに、職員数又は業務量の増加に伴い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、現地調査を行った上で、レイアウト変更又は書類保管方法の適正化を図るなど、効率的なスペースの活用方策について工夫を講じた。

これらの方策を講じても対応できない事務所又は耐震性等に疑義がある事務所について、移転の計画を策定するなど適切な整備を行った。

2 人事に関する計画

勤務評定及び勤務成績評価を実施し、人事配置等の資料として活用の上、人事異動計画を策定するとともに、職員の採用においても、十分な能力と適性の判断材料とするため、多肢択一式問題、論文問題及び面接による試験を実施し、利用者へのサービスの向上に資する人材という観点から選考を行った。面接の実施に際しては、局部長、課長、課長補佐及び係長を面接員とし、採用対象者に応じて、面接回数及び面接員の構成を決定している。

以上

平成24事業年度 決算報告書

○法人単位

(単位:百万円)

区 分	予算額 (A)	決算額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
収 入				
前年度繰越金	-	3,659	3,659	(注1)
運営費交付金	16,402	16,147	△ 256	(注2)
受託収入	17,645	17,465	△ 180	(注3)
補助金等収入	149	65	△ 84	
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	11,636	10,853	△ 783	(注4)
事業外収入	72	130	58	
計	45,905	48,319	2,414	
支 出				
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	7,135	7,397	262	
うち人件費	4,963	4,825	△ 138	(注5)
物件費	2,172	2,571	400	(注6)
事業経費	21,125	17,914	△ 3,211	
うち民事法律扶助事業経費	20,307	17,200	△ 3,107	(注7)
その他事業経費	818	714	△ 104	(注8)
受託経費	15,445	15,405	△ 39	
うち国選弁護士確保事業経費	12,439	12,787	348	(注9)
国選弁護士確保業務に係る一般管理費	3,005	2,618	△ 387	
うち人件費	2,500	2,085	△ 415	(注5)
物件費	506	533	27	
受託経費	2,200	2,060	△ 140	(注3)
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	2,099	1,959	△ 140	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	101	101	0	
うち人件費	83	83	0	
物件費	18	18	0	
計	45,905	42,776	△ 3,129	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分3,308百万円及び政府出資金351百万円である。

(注2)

運営費交付金の予算額と決算額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減額である。

(注3)

受託収入・経費の予算額は、平成24年度日弁連委託援助業務事業計画等に基づく金額を記載している。

(注4)

事業収入の予算額と決算額の差は、民事法律扶助償還金収入の実績額が少なかったことなどによる。

(注5)

人件費の予算額と決算額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減政策により役職員給与の支出実績が少なかったことなどによる。

(注6)

物件費の予算額と決算額の差は、事務所新設等のための設備費用の支出が多かったことなどによる。

(注7)

民事法律扶助事業経費の予算額と決算額の差は、代理援助(東日本大震災法律援助事業による代理援助を含む。)の実績が少なかったことなどによる。

(注8)

その他事業経費の予算額と決算額の差は、コールセンター関係経費の支出が少なかったことなどによる。

(注9)

国選弁護士確保事業経費の予算額と決算額の差は、実績件数が予算において想定された件数を上回ったことにより国選弁護士報酬の支出実績が多かったことなどによる。

(注10)

国選弁護士確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護士確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された予算額に対応する金額を決算額として計上していることによる。

平成24事業年度 決算報告書

○一般勘定

(単位:百万円)

区 分	予算額 (A)	決算額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
収 入				
前年度繰越金	-	3,659	3,659	(注1)
運営費交付金	16,402	16,147	△ 256	(注2)
補助金等収入	149	65	△ 84	
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	11,636	10,853	△ 783	(注3)
事業外収入	72	130	58	
受託収入	2,200	2,060	△ 140	(注4)
計	30,460	32,913	2,453	
支 出				
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	7,135	7,397	262	
うち人件費	4,963	4,825	△ 138	(注5)
物件費	2,172	2,571	400	(注6)
事業経費	21,125	17,914	△ 3,211	
うち民事法律扶助事業経費	20,307	17,200	△ 3,107	(注7)
その他事業経費	818	714	△ 104	(注8)
受託経費	2,200	2,060	△ 140	(注4)
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	2,099	1,959	△ 140	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	101	101	0	
うち人件費	83	83	0	
物件費	18	18	0	
計	30,460	27,371	△ 3,089	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分3,308百万円及び政府出資金351百万円である。

(注2)

運営費交付金の予算額と決算額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減額である。

(注3)

事業収入の予算額と決算額の差は、民事法律扶助償還金収入の実績額が少なかったことなどによる。

(注4)

受託収入・経費の予算額は、平成24年度日弁連委託援助業務事業計画等に基づく金額を記載している。

(注5)

人件費の予算額と決算額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減政策により役職員給与の支出実績が少なかったことなどによる。

(注6)

物件費の予算額と決算額の差は、事務所新設等のための設備費用の支出が多かったことなどによる。

(注7)

民事法律扶助事業経費の予算額と決算額の差は、代理援助(東日本大震災法律援助事業による代理援助を含む。)の実績が少なかったことなどによる。

(注8)

その他事業経費の予算額と決算額の差は、コールセンター関係経費の支出が少なかったことなどによる。

(注9)

国選弁護士確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護士確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された予算額に対応する金額を決算額として計上していることによる。

平成24事業年度 決算報告書

○国選弁護人確保業務勘定

(単位:百万円)

区 分	予算額 (A)	決算額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
収 入				
受託収入	15,445	15,405	△ 39	
計	15,445	15,405	△ 39	
支 出				
受託経費	15,445	15,405	△ 39	
うち国選弁護人確保事業経費	12,439	12,787	348	(注1)
国選弁護人確保業務に係る一般管理費	3,005	2,618	△ 387	
うち人件費	2,500	2,085	△ 415	(注2)
物件費	506	533	27	
計	15,445	15,405	△ 39	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

国選弁護人確保事業経費の予算額と決算額の差は、実績件数が予算において想定された件数を上回ったことにより国選弁護人報酬の支出実績が多かったことなどによる。

(注2)

人件費の予算額と決算額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減政策により役職員給与の支出実績が少なかったことなどによる。

(注3)

国選弁護人確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護人確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された予算額に対応する金額を決算額として計上していることによる。

平成24事業年度 収支計画

○法人単位

(単位:百万円)

区 分	計画額 (A)	実績額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
費用の部	45,905	42,776	△ 3,129	
経常費用	45,905	42,776	△ 3,129	
事業経費	21,125	17,914	△ 3,211	
うち民事法律扶助事業経費	20,307	17,200	△ 3,107	(注1)
その他事業経費	818	714	△ 104	(注2)
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	7,135	7,397	262	
うち人件費	4,963	4,825	△ 138	(注3)
物件費	2,172	2,571	400	(注4)
受託経費	15,445	15,405	△ 39	
うち国選弁護士確保事業経費	12,439	12,787	348	(注5)
国選弁護士確保業務に係る一般管理費	3,005	2,618	△ 387	
うち人件費	2,500	2,085	△ 415	(注3)
物件費	506	533	27	
受託経費	2,200	2,060	△ 140	(注6)
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	2,099	1,959	△ 140	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	101	101	0	
うち人件費	83	83	0	
物件費	18	18	0	
減価償却費	-	-	-	
財務費用	-	-	-	
臨時損失	-	-	-	
収益の部	45,905	48,319	2,414	
前年度繰越金	0	3,659	3,659	(注7)
運営費交付金	16,402	16,147	△ 256	(注8)
受託収入	17,645	17,465	△ 180	(注6)
補助金等収入	149	65	△ 84	
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	11,636	10,853	△ 783	(注9)
事業外収入	72	130	58	
純利益	0	5,542	5,542	(注10)
目的積立金取崩	-	-	-	
総利益	0	5,542	5,542	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

民事法律扶助事業経費の計画額と実績額の差は、代理援助(東日本大震災法律援助事業による代理援助を含む。)の実績が少なかったことなどによる。

(注2)

その他事業経費の計画額と実績額の差は、コールセンター関係経費の支出が少なかったことなどによる。

(注3)

人件費の計画額と実績額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減政策により役職員給与の支出実績が少なかったことなどによる。

(注4)

物件費の計画額と実績額の差は、事務所新設等のための設備費用の支出が多かったことなどによる。

(注5)

国選弁護士確保事業経費の計画額と実績額の差は、実績件数が予算において想定された件数を上回ったことにより国選弁護士報酬の支出実績が多かったことなどによる。

(注6)

受託経費・収入の計画額は、平成24年度日弁連委託援助業務事業計画等に基づく金額を記載している。

(注7)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分3,308百万円及び政府出資金351百万円である。

(注8)

運営費交付金の計画額と実績額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減額である。

(注9)

事業収入の計画額と実績額の差は、民事法律扶助償還金収入の実績額が少なかったことなどによる。

(注10)

純利益は、収益(収入)から費用(支出)を差し引いたものであり、政府出資金(351百万円)を含んでいる。また、以下(注11)記載の事情により損益計算書上の純利益(純損失)とは性質が異なる。

(注11)

国選弁護士確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護士確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された計画額に対応する金額を実績額として計上していることによる。

平成24事業年度 収支計画

○一般勘定

(単位:百万円)

区 分	計画額 (A)	実績額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
費用の部	30,460	27,371	△ 3,089	
経常費用	30,460	27,371	△ 3,089	
事業経費	21,125	17,914	△ 3,211	
うち民事法律扶助事業経費	20,307	17,200	△ 3,107	(注1)
その他事業経費	818	714	△ 104	(注2)
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	7,135	7,397	262	
うち人件費	4,963	4,825	△ 138	(注3)
物件費	2,172	2,571	400	(注4)
受託経費	2,200	2,060	△ 140	(注5)
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	2,099	1,959	△ 140	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	101	101	0	
うち人件費	83	83	0	
物件費	18	18	0	
収益の部	30,460	32,913	2,453	
前年度繰越金	-	3,659	3,659	(注6)
運営費交付金	16,402	16,147	△ 256	(注7)
受託収入	2,200	2,060	△ 140	(注5)
補助金等収入	149	65	△ 84	
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	11,636	10,853	△ 783	(注8)
事業外収入	72	130	58	
純利益	0	5,542	5,542	(注9)
目的積立金取崩	-	-	-	
総利益	0	5,542	5,542	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

民事法律扶助事業経費の計画額と実績額の差は、代理援助(東日本大震災法律援助事業による代理援助を含む。)の実績が少なかったことなどによる。

(注2)

その他事業経費の計画額と実績額の差は、コールセンター関係経費の支出が少なかったことなどによる。

(注3)

人件費の計画額と実績額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減政策により役職員給与の支出実績が少なかったことなどによる。

(注4)

物件費の計画額と実績額の差は、事務所新設等のための設備費用の支出が多かったことなどによる。

(注5)

受託経費・収入の計画額は、平成24年度日弁連委託援助業務事業計画等に基づく金額を記載している。

(注6)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分3,308百万円及び政府出資金351百万円である。

(注7)

運営費交付金の計画額と実績額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減額である。

(注8)

事業収入の計画額と実績額の差は、民事法律扶助償還金収入の実績額が少なかったことなどによる。

(注9)

収益(収入)から費用(支出)を差し引いたものであり、政府出資金(351百万円)を含んでいる。また、以下(注10)記載の事情により損益計算書上の純利益(純損失)とは性質が異なる。

(注10)

国選弁護士確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護士確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された計画額に対応する金額を実績額として計上していることによる。

平成24事業年度 収支計画

○国選弁護人確保業務勘定

(単位:百万円)

区 分	計画額 (A)	実績額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
費用の部	15,445	15,405	△ 39	
受託経費	15,445	15,405	△ 39	
うち国選弁護人確保事業経費	12,439	12,787	348	(注1)
国選弁護人確保業務に係る一般管理費	3,005	2,618	△ 387	
うち人件費	2,500	2,085	△ 415	(注2)
物件費	506	533	27	
収益の部	15,445	15,405	△ 39	
受託収入	15,445	15,405	△ 39	
純利益	0	0	0	
目的積立金取崩	-	-	-	
総利益	0	0	0	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

国選弁護人確保事業経費の計画額と実績額の差は、実績件数が予算において想定された件数を上回ったことにより国選弁護人報酬の支出実績が多かったことなどによる。

(注2)

人件費の計画額と実績額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減政策により役職員給与の支出実績が少なかったことなどによる。

(注3)

国選弁護人確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護人確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された計画額に対応する金額を実績額として計上していることによる。

平成24事業年度 資金計画

○法人単位

(単位:百万円)

区 分	計画額 (A)	実績額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
資金支出	45,905	42,776	△ 3,129	
経常費用	45,905	42,776	△ 3,129	
業務活動による支出	45,905	42,776	△ 3,129	(注1)
投資活動による支出	0	0	0	
財務活動による支出	0	0	0	
次期中期目標の期間への繰越金	0	0	0	
資金収入	45,905	48,319	2,414	
前年度繰越金	-	3,659	3,659	(注2)
業務活動による収入	45,905	44,660	△ 1,245	
運営費交付金による収入	16,402	16,147	△ 256	(注3)
受託収入	17,645	17,465	△ 180	(注4)
その他の収入	11,858	11,048	△ 810	(注5)
投資活動による収入	0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0	
前期中期目標の期間よりの繰越	0	0	0	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

業務活動による支出の計画額と実績額の差は、民事法律扶助事業の代理援助(東日本大震災法律援助事業による代理援助を含む。)の実績が少なかったことなどによる。

(注2)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分3,308百万円及び政府出資金351百万円である。

(注3)

運営費交付金による収入の計画額と実績額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減額である。

(注4)

受託収入の計画額は、平成24年度日弁連委託援助業務事業計画等に基づく金額を記載している。

(注5)

その他の収入の計画額と実績額の差は、民事法律扶助償還金収入の実績額が少なかったことなどによる。

(注6)

国選弁護人確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護人確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された計画額に対応する金額を実績額として計上していることによる。

平成24事業年度 資金計画

○一般勘定

(単位:百万円)

区 分	計画額 (A)	実績額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
資金支出	30,460	27,371	△ 3,089	
経常費用	30,460	27,371	△ 3,089	
業務活動による支出	30,460	27,371	△ 3,089	(注1)
投資活動による支出	0	0	0	
財務活動による支出	0	0	0	
次期中期目標の期間への繰越金	0	0	0	
資金収入	30,460	32,913	2,453	
前年度繰越金	0	3,659	3,659	(注2)
業務活動による収入	30,460	29,254	△ 1,206	
運営費交付金による収入	16,402	16,147	△ 256	(注3)
受託収入	2,200	2,060	△ 140	(注4)
その他の収入	11,858	11,048	△ 810	(注5)
投資活動による収入	0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0	
前期中期目標の期間よりの繰越	0	0	0	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注1)

業務活動による支出の計画額と実績額の差は、民事法律扶助事業の代理援助(東日本大震災法律援助事業による代理援助を含む。)の実績が少なかったことなどによる。

(注2)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分3,308百万円及び政府出資金351百万円である。

(注3)

運営費交付金による収入の計画額と実績額の差は、給与改定特例法に準じた給与削減額である。

(注4)

受託収入の計画額は、平成24年度日弁連委託援助業務事業計画等に基づく金額を記載している。

(注5)

その他の収入の計画額と実績額の差は、民事法律扶助償還金収入の実績額が少なかったことなどによる。

(注6)

国選弁護士確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護士確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された計画額に対応する金額を実績額として計上していることによる。

平成24事業年度 資金計画

○国選弁護人確保業務勘定

(単位:百万円)

区 分	計画額 (A)	実績額 (B)	差 額 (B)-(A)	備 考
資金支出	15,445	15,405	△ 39	
経常費用	15,445	15,405	△ 39	
業務活動による支出	15,445	15,405	△ 39	
投資活動による支出	0	0	0	
財務活動による支出	0	0	0	
資金収入	15,445	15,405	△ 39	
業務活動による収入	15,445	15,405	△ 39	
受託収入	15,445	15,405	△ 39	
投資活動による収入	0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0	

※各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注)

国選弁護人確保業務勘定と一般勘定との間の経費配分が、損益計算書上の経費配分と異なるのは、国選弁護人確保業務に関する国からの予算措置(委託費)の考え方(財務諸表の区分経理の考え方とは異なる。)を基礎として計上された計画額に対応する金額を実績額として計上していることによる。

平成24年度日本司法支援センター契約状況表

第1表

	件数		金額	
	件	%	円	%
競争性のある契約	48	29.6	422,706,743	57.1
うち一般競争入札	43	26.5	392,564,666	53.0
うち総合評価方式	3	1.9	22,533,000	3.1
うち企画競争	2	1.2	7,609,077	1.0
競争性のない随意契約	114	70.4	317,390,485	42.9
事務所・宿舍の賃貸借契約	87	53.7	151,015,921	20.4
会計監査人契約	1	0.6	22,260,000	3.0
官報公告契約	1	0.6	4,143,852	0.6
他との互換性がない契約	25	15.5	139,970,712	18.9
その他の契約	0	0.0	0	0.0
合計	162	100.0	740,097,228	100.0

(注)随意契約の主な内訳

		随契に占める割合(%)		随契に占める割合(%)
事務所契約	2件	1.8	13,710,767円	4.3
借上宿舍契約	85件	74.6	137,305,154円	43.3
システム関係契約	20件	17.5	101,538,202円	32.0
合 計	107件	93.9	252,554,123円	79.6

(参考)

平成23年度

	件数		金額	
	件	%	円	%
競争性のある契約	50	28.1	878,562,855	54.6
うち一般競争入札	47	26.4	821,611,120	51.1
うち企画競争	3	1.7	56,951,735	3.5
競争性のない随意契約	128	71.9	728,229,131	45.4
事務所・宿舍の賃貸借契約	94	52.8	279,107,667	17.4
会計監査人契約	1	0.6	28,350,000	1.8
官報公告契約	1	0.6	4,123,656	0.3
他との互換性がない契約	28	15.7	366,836,564	22.8
その他の契約	4	2.2	49,811,244	3.1
合計	178	100.0	1,606,791,986	100.0

一般競争による契約一覧表

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	相手方住所氏名	備考
1	平成24年度戸籍 附票及び住民票 の写しの取得代 行業務	H24.4.1	2,400,000	入札	3,384,000	70.92%	福岡県福岡市 博多区上呉服 町10-10 呉服町ビジネ スセンタービル 9階 株式会社シー・ ヴィ・シー	
2	平成24年度総合 メンタルヘルスケ ア等体制(EAP) 構築プログラムに 関する業務委託 契約	H24.4.1	1,459,500	入札	3,274,050	44.57%	東京都千代田 区一番町4-4 株式会社保健 同人社	
3	八雲地域事務所 什器・備品等購 入一式	H24.5.14	1,152,900	入札	1,729,350	66.66%	北海道函館市 鍛冶1丁目39 番11号 株式会社石田 文具	
4	常勤弁護士業務 に係る債権管理 コンサルタント業 務委託	H24.6.25	8,715,000	入札	8,776,950	99.29%	東京都中央区 八重洲1-6- 6 八重洲セン タービル4階 優成監査法人	
5	平成24年度定期 広報誌「ほうてら す」印刷・発送業 務一式	H24.7.2	8,787,324	入札	9,208,500	95.42%	熊本県熊本市 近見4-8-31 敷島印刷株式 会社	
6	自動体外式除細 動器(AED)パッ ド及び本体の供 給一式	H24.7.6	3,291,750	入札	3,446,047	95.52%	東京都新宿区 西新宿3-20-2 東京オペラシ ティタワー8階 東京総合警備 保障株式会社	
7	日本司法支援セ ンター宮城・岩 手・福島新聞折 込広告出稿業務 一式	H24.7.12	3,780,000	入札	4,378,500	86.33%	東京都中央区 銀座7丁目16 番12号 株式会社朝日 広告社	

第2表の1

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	相手方住所氏名	備考
8	日本司法支援センター「新聞折込 広告用チラシ」の 印刷・発送業務 一式	H24.7.19	1,909,183	入札	2,469,600	77.30%	東京都豊島区 東池袋5-44- 15 東信東池 袋ビル 株式会社サン エー印刷	
9	日本司法支援セ ンター防災用品 購入一式	H24.7.23	11,644,500	入札	11,733,631	99.24%	東京都中央区 銀座3丁目4番 12号 株式会社文祥 堂	
10	日本司法支援セ ンター臨時出張 所(南三陸・山 元・東松島・二本 松)自動車運行 管理業務請負契 約一式	H24.8.10	12,709,918	入札	13,114,942	96.91%	東京都港区港 南1丁目6-34 品川イースト4 階 日本総合サー ビス株式会社	2年契約
11	日本司法支援セ ンター臨時出張 所(福島県二本 松市)巡回相談 用車輛(ワンボッ クス車)メンテナ ンス付リース契約	H24.8.21	2,784,600	入札	2,817,150	98.84%	東京都新宿区 西新宿6丁目 10-1 東京オートリー ス株式会社	3年契約
12	日本司法支援セ ンター臨時出張 所(福島県二本 松市)事務所内 装等工事一式	H24.8.24	14,700,000	入札	22,950,900	64.05%	福島県福島市 腰浜町31-16 株式会社晃建 設	
13	防犯盾(レニー ガード)購入・発 送一式	H24.9.4	1,781,766	入札	2,530,290	70.42%	東京都渋谷区 初台1-47-1 サンエス技研 株式会社	
14	日本司法支援セ ンター臨時出張 所(福島県二本 松市)什器・備品 等購入一式	H24.9.11	3,465,000	入札	3,984,190	86.96%	福島県福島市 鎌田字御町23 番地の6 進和ビジネス 株式会社	

第2表の1

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	相手方住所氏名	備考
15	東日本大震災被災者等への法的支援に関するニーズ調査委託業務一式	H24.9.24	4,985,400	入札	10,720,500	46.50%	東京都中央区 日本橋本町2-7-1 株式会社日本リサーチセンター	
16	日本司法支援センター広報グッズ製作・発送業務一式	H24.10.1	2,289,000	入札	3,108,000	73.64%	東京都千代田区飯田橋2丁目16-9 東亜販売株式会社	
17	日本司法支援センター本部自動車運行管理業務請負契約一式	H24.10.4	11,351,939	入札	14,704,200	77.20%	東京都中央区 日本橋富沢町5-4 株式会社トークイ	3年契約
18	業務端末及びシステム機器等に係るデータ消去、搬送等に関する作業	H24.10.5	5,580,000	入札	35,081,263	15.91%	鎌倉市台1-1-6 日本通運株式会社藤沢支店	
19	日本司法支援センター本部用自動車メンテナンス付リース契約	H24.10.18	4,252,500	入札	5,068,350	83.90%	東京都港区芝3丁目22-8 オリックス自動車株式会社	5年契約
20	弁護士賠償責任保険契約一式	H24.10.25	1,412,550	入札	1,412,550	100.00%	東京都新宿区西新宿1丁目26-1 株式会社損害保険ジャパン	一社応札
21	東日本大震災被災者等への法的支援に関するニーズ調査(福島県相馬市)委託業務一式	H24.11.5	1,470,000	入札	1,517,250	96.88%	東京都中央区 日本橋本町2-7-1 株式会社日本リサーチセンター	

第2表の1

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	相手方住所氏名	備考
22	日本司法支援センター鹿児島地方事務所間仕切り工事等一式	H24.11.5	4,935,000	入札	4,945,500	99.78%	鹿児島県鹿児島市上之園町9番地8 株式会社しんぷく	一社応札
23	法テラス白書 平成23年度版の作成・印刷・発送業務一式	H24.11.15	1,089,648	入札	1,500,765	72.60%	徳島県吉野川市鴨島町牛島3043 株式会社 坂東印刷	
24	日本司法支援センター法律事務所用PC端末等リース契約一式	H24.11.20	26,516,700	入札	27,764,100	95.50%	東京都文京区後楽1-7-27後楽島ビル株式会社 富士通マーケティング 東京 京都千代田区神田練堀町3 富士ソフトビル 東京 センチュリーリース株式会社	一社応札
25	長期滞納者に対する現地訪問に係る業務委託一式	H24.11.26	3,073,350	入札	4,756,500	64.61%	東京都中央区日本橋本町3-4-7 株式会社日本インヴェスティゲーション	
26	日本司法支援センターの認知状況等調査(電話調査方式)業務委託一式	H24.11.30	1,595,000	入札	1,880,550	84.81%	東京都渋谷区渋谷3-12-18 日本トータルテレマーケティング株式会社	一社応札
27	日本司法支援センター点字パンフレットの作成・印刷・発送業務一式	H24.12.27	4,113,700	入札	4,609,920	89.24%	東京都新宿区天神町61番地 有限会社真美堂手塚箔押所	
28	Microsoft Office Professional Plus 1181ライセンス購入一式	H24.12.27	52,545,416	入札	57,788,955	90.93%	東京都港区六本木三丁目1番1号 富士ゼロックス株式会社	

第2表の1

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	相手方住所氏名	備考
29	日本司法支援センター被災地臨時出張所(法テラス気仙(仮称)・法テラスふたば(仮称))設置業務及び建物賃貸借一式	H25.1.9	35,280,000	入札	38,058,300	92.69%	東京都港区六本木6丁目11番17号 郡リース株式会社	2年契約
30	日本司法支援センター民事法律扶助立替金に係る集金代行業務等委託一式	H25.1.28	81,662,700	入札	96,287,100	84.81%	東京都千代田区麴町5-2-1 株式会社オリエントコーポレーション	
31	日本司法支援センターデジタル複合機保守付リース契約一式	H25.1.30	30,367,860	入札	53,167,140	57.11%	東京都中央区日本橋本町1-5-4 コニカミノルタビジネスソリューションズ株式会社	5年契約
32	日本司法支援センター臨時出張所(岩手県大船渡市・福島県双葉郡広野町)巡回相談用車両(ワンボックス車)メンテナンス付リース契約一式	H25.2.5	3,328,920	入札	4,144,350	80.30%	東京都品川区大崎1丁目6番4号新大崎勸業ビルディング3階 東京オートリース株式会社	2年契約
33	日本司法支援センター臨時出張所(大槌・大船渡・広野)自動車運行管理業務委託契約一式	H25.2.12	11,618,950	入札	13,461,271	86.31%	東京都調布市調布ヶ丘3-6-3 大新東株式会社	
34	日本司法支援センター福島地方事務所ふたば出張所(法テラスふたば)什器・備品等購入一式	H25.2.21	2,266,320	入札	2,419,200	93.68%	福島県福島市鎌田字卸町23番地の6 進和ビジネス株式会社	
35	日本司法支援センター岩手地方事務所気仙出張所(法テラス気仙)什器・備品等購入一式	H25.2.21	2,511,600	入札	2,767,800	90.74%	岩手県盛岡市南大通2丁目3番20号 株式会社木津屋本店	

第2表の1

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	相手方住所氏名	備考
36	日本司法支援センター本部8階 監事室移設及び 改装工事等一式	H25.2.27	1,176,000	入札	1,195,950	98.33%	東京都千代田 区神田淡路町 2丁目21番地1 5 株式会社東洋 ノーリツ	
37	セキュリティ対策 ソフトウェアの購 入一式	H25.3.1	6,963,022	入札	10,156,650	69%	東京都文京区 後楽1-7-27 株式会社富士 通マーケティング	
38	日本司法支援セ ンター 一般向け リーフレットほか7 種類の印刷業務 一式	H25.3.8	3,444,000	入札	4,515,000	76.30%	東京都千代田 区一ツ橋1-1 -1 敷島印刷株式 会社	
39	平成25年度社会 保険手続等業務 委託契約一式	H25.3.8	1,436,400	入札	1,614,585	88.96%	東京都千代田 区麹町4-2第 2麹町ビル5階 社会保険労務 士法人Active Innovation	
40	日本司法支援セ ンター本部事務 所労働者派遣業 務一式	H25.3.15	1,275,750	入札	1,463,962	87.14%	千葉県船橋市 本町七丁目11 番5号 テックビジネス サービス株式 会社	
41	平成25年度総合 メンタルヘルスケ ア等体制(EAP) 構築プログラムに 関する業務委託 契約一式	H25.3.22	1,312,500	入札	1,505,371	87.18%	東京都千代田 区一番町4番 地4 株式会社保健 同人社	
42	平成25年度産業 医業務委託委託 契約一式	H25.3.25	3,129,000	入札	3,654,000	85.63%	東京都渋谷区 松濤二丁目15 番1号 株式会社ドク タートラスト	

第2表の1

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	相手方住所氏名	備考
43	戸籍附票又は住民票の写しの取得代行に係る業務委託契約一式	H25.3.29	3,000,000	入札	3,330,000	90.09%	東京都新宿区 西新宿7-21 -3 スリープロ株式会社	

総合評価による契約一覧表

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
1	平成24年度法 教育シンポジウ ム運営業務一 式	H24.9.3	12,600,000	入札(総合 評価)	12,747,000	98.84%	—	—	東京都港区 東新橋1丁目 8-1 株式会社電 通	一社応札 不落随契
2	日本司法支援 センターサポー トダイヤル及び 地方事務所にお ける品質評価 業務委託	H24.9.27	2,058,000	入札(総合 評価)	2,460,150	83.65%	—	—	東京都港区 芝5丁目19- 4 芝ビル6階 株式会社マネ ジメントサポー ト	
3	日本司法支援 センター決算効 率化・充実化コ ンサルティング 業務委託一式	H24.11.30	7,875,000	入札(総合 評価)	8,086,050	97.38%	—	—	東京都新宿 区津久戸町1 番2号 有限責任あ ずさ監査法人	

企画競争による契約一覧表

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
1	広報誌「ほうてらす」デザイン制作業務委託一式	H24.5.25	5,132,820	随意	5,132,820	100.00%	本件は、法テラス広報誌の作成業務を委託するものであるが、同業務の手法には様々な方法があるため、細部まで仕様を定めた上で価格による競争を図るよりも広くアイデアを募った方が得策との考えから、企画案を募集の上、審査を実施し、最適の企画を選定した。この選定された企画を実現できるのは、当該企画を提出した本契約の相手方以外に存在しないことから、その者を契約の相手方とした。	会計規程第18条第1項第1号	東京都千代田区有楽町1丁目2番14号 廣告社株式会社	
2	平成24年度職員昇格試験の試験問題作成及び採点業務委託一式	H24.9.20	2,476,257	随意	2,476,257	100.00%	本件は、法テラスの職員の昇格試験の問題作成及び採点業務を委託するものであるが、試験問題の内容、その実施方法及び採点処理には様々なものがあるため、当センターで細部まで仕様を定めた上で価格による競争を図るよりも広くアイデアを募った方が得策との考えから、企画案を募集の上、審査を実施し、最適の企画を選定した。この選定された企画を実現できるのは、当該企画を提出した本契約の相手方以外に存在しないことから、その者を契約の相手方とした。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区 港南2-12-27イケア品 川ビル3階 株式会社 ユーディー ジャパン	

随意契約一覧表

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
1	高知地方事務所賃貸借契約(変更)	H24.5.1	5,026,597	随意	5,026,597	100.00%	当センターの業務を行うに当たり、当該物件を借り上げることが必要であったため。	会計規程第18条第1項第1号	高知県高知市朝倉戊375番地1 社会福祉法人 高知県社会福祉協議会	
2	愛知地方事務所三河支部及び同法律事務所賃貸借契約	H24.5.31	8,684,170	随意	8,684,170	100.00%	当センターの業務を行うに当たり、当該物件を借り上げることが必要であったため。	会計規程第18条第1項第1号	岡崎市十王町2丁目9番地 岡崎市	
3	山形地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.4.1	2,365,150	随意	2,365,150	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
4	兵庫地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.4.1	2,340,475	随意	2,340,475	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
5	香川地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.4.1	3,518,850	随意	3,518,850	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
6	函館地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.4.1	1,767,300	随意	1,767,300	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区港南2丁目16番1号 大東建物管理株式会社	
7	佐賀地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.4.1	1,532,700	随意	1,532,700	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	佐賀県佐賀市嘉瀬町大字十五549番地 株式会社夢想	
8	山形地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.4.1	1,755,000	随意	1,755,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
9	函館地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.5.11	1,769,350	随意	1,769,350	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	会計規程第18条第1項第1号	相手方住所氏名	備考
10	埼玉地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.6.6	1,863,300	随意	1,863,300	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都豊島区東池袋3丁目1-1 サンシャイン60 41階 株式会社ハウスメイト パートナーズ	
11	長崎地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.6.20	2,103,750	随意	2,103,750	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	長崎県佐世保市椎木町303番地4 有限会社佐世保ヤマカ	
12	青森地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.6.29	1,595,950	随意	1,595,950	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	青森県十和田市東十三番町1-1 株式会社大成地所	
13	長崎地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.7.15	1,963,500	随意	1,963,500	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	長崎県長崎市新大工町5番12号 株式会社ツル茶ん	
14	本部借上宿舍賃貸借契約	H24.7.18	1,048,560	随意	1,048,560	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿6丁目5番1号 独立行政法人都市再生機構	
15	静岡地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.8.10	1,623,000	随意	1,623,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
16	茨城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.8.14	2,284,000	随意	2,284,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
17	埼玉地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.9.1	1,485,000	随意	1,485,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
18	鹿児島地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.9.11	1,562,800	随意	1,562,800	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
19	熊本地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.9.25	1,322,925	随意	1,322,925	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
20	静岡地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.9.25	1,120,850	随意	1,120,850	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
21	仙台コールセンター借上宿舍賃貸借契約	H24.9.25	2,356,200	随意	2,356,200	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
22	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.9.28	1,272,000	随意	1,272,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿6丁目5番1号独立行政法人都市再生機構	
23	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.9.28	1,132,800	随意	1,132,800	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿6丁目5番1号独立行政法人都市再生機構	
24	徳島地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.10.4	1,018,950	随意	1,018,950	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	徳島県徳島市末広1丁目5-48里美燃料株式会社	
25	本部借上宿舍賃貸借契約	H24.11.14	1,813,250	随意	1,813,250	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
26	鹿児島地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.11.27	1,758,250	随意	1,758,250	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
27	秋田地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.11.28	1,238,400	随意	1,238,400	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都杉並区上荻1丁目2-1インテグラルタワー4B株式会社三栄建築設計	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	会計規程第18条第1項第1号	相手方住所氏名	備考
28	静岡借上宿舍賃貸借契約	H24.11.28	1,200,000	随意	1,200,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	静岡県静岡市葵区大原1333 マルカズ佐藤製茶株式会社	
29	埼玉借上宿舍賃貸借契約	H24.11.28	1,857,225	随意	1,857,225	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都豊島区東池袋3丁目1-1 サンシャイン60 41階 株式会社HMプランズ	
30	埼玉借上宿舍賃貸借契約	H24.11.30	1,322,725	随意	1,322,725	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都豊島区東池袋3丁目1-1 サンシャイン60 41階 株式会社HMプランズ	
31	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.1	1,130,100	随意	1,130,100	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
32	福井地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.1	1,607,750	随意	1,607,750	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
33	本部借上宿舍賃貸借契約	H24.12.1	1,813,250	随意	1,813,250	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
34	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.6	1,451,300	随意	1,451,300	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
35	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,842,050	随意	1,842,050	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都豊島区池袋本町1丁目24-10 株式会社オリンピック	
36	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,803,200	随意	1,803,200	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区港南2丁目16-1 大東建物管理株式会社	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	会計規程第18条第1項第1号	相手方住所氏名	備考
37	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,611,000	随意	1,611,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区港南2丁目16-1 大東建物管理株式会社	
38	広島地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,248,350	随意	1,248,350	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	広島県広島市東区牛田本町1丁目1-21 山本設備工業株式会社	
39	鳥取地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,505,650	随意	1,505,650	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
40	山形地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,487,750	随意	1,487,750	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
41	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,780,650	随意	1,780,650	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都豊島区東池袋3丁目1-1 サンシャイン60 41階 株式会社ハウスメイト パートナーズ	
42	愛知地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,438,600	随意	1,438,600	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	愛知県岡崎市洞町字宮ノ腰5-6 株式会社永昌開発コンサルタント	
43	群馬地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,402,500	随意	1,402,500	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	群馬県前橋市大手町2丁目6-25 (代理人)株式会社ハウスマネジメント	
44	熊本地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.11	1,175,150	随意	1,175,150	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
45	岐阜地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.12	1,544,475	随意	1,544,475	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
46	静岡地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,534,650	随意	1,534,650	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
47	静岡地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,450,500	随意	1,450,500	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	静岡県沼津市吉田町22-12 有限会社せりざわ企画	
48	青森地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,478,600	随意	1,478,600	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
49	広島地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,951,350	随意	1,951,350	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
50	千葉地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	2,034,375	随意	2,034,375	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都世田谷区上用賀6丁目9-15 A-102 トゥルータイムスリビング株式会社	
51	岡山地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,522,500	随意	1,522,500	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	岡山県岡山市北区京町1-25 有限会社クリエイトハウス	
52	香川地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	2,118,650	随意	2,118,650	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
53	島根地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,258,200	随意	1,258,200	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
54	愛媛地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,803,000	随意	1,803,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	愛媛県宇和島市明倫町4丁目2-3 有限会社坂本水産	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
55	静岡県地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.25	1,147,900	随意	1,147,900	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	静岡県浜松市東区原島39 株式会社ビルド21	
56	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.14	1,480,750	随意	1,480,750	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区港南2丁目16-1 大東建物管理株式会社	
57	奈良地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.20	1,695,000	随意	1,695,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	大阪府大阪市西区西本町1丁目10-22 株式会社セブンエステート	
58	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.26	1,228,800	随意	1,228,800	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿6丁目5番1号 独立行政法人都市再生機構	
59	神奈川県地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.27	1,010,400	随意	1,010,400	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿6丁目5番1号 独立行政法人都市再生機構	
60	山口地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.27	1,450,500	随意	1,450,500	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
61	埼玉地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.28	1,265,250	随意	1,265,250	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区港南2丁目16-1 大東建物管理株式会社	
62	高知地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.12.28	1,830,250	随意	1,830,250	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
63	香川地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.2.2	1,607,750	随意	1,607,750	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
64	青森地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.2.2	1,616,900	随意	1,616,900	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	新潟県佐渡市長木675 伊藤建設株式会社	
65	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.2.28	1,623,600	随意	1,623,600	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿6丁目5番1号 独立行政法人都市再生機構	
66	本部借上宿舍賃貸借契約	H25.3.1	1,813,250	随意	1,813,250	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
67	茨城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.3	1,298,400	随意	1,298,400	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
68	石川地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.6	1,596,200	随意	1,596,200	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	石川県金沢市長土堀1丁目16-14 株式会社プリンスホームズ	
69	埼玉地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.7	1,582,720	随意	1,582,720	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
70	静岡地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.18	1,738,920	随意	1,738,920	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
71	兵庫地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.18	1,448,200	随意	1,448,200	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
72	茨城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.19	1,346,400	随意	1,346,400	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
73	本部借上宿舍賃貸借契約	H25.3.19	2,218,000	随意	2,218,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
74	大阪地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.19	1,200,000	随意	1,200,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
75	兵庫地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.19	1,363,680	随意	1,363,680	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
76	大阪地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.25	1,868,490	随意	1,868,490	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	兵庫県神戸市東灘区魚崎中町4丁目6-4-1F株式会社敬愛商会	
77	大阪地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.25	1,544,700	随意	1,544,700	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
78	愛知地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.25	1,469,864	随意	1,469,864	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	愛知県安城市住吉町字荒曾根152-3株式会社ユニバーサル	
79	香川地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.25	1,290,000	随意	1,290,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	個人のため公表しない	
80	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.28	2,441,250	随意	2,441,250	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都豊島区東池袋3丁目1-1サンシャイン60 41階株式会社ハウスメイトパートナーズ	
81	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.28	2,088,475	随意	2,088,475	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都豊島区東池袋3丁目1-1サンシャイン60 41階株式会社ハウスメイトパートナーズ	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条文	相手方住所氏名	備考
82	滋賀地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.28	1,162,000	随意	1,162,000	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	大阪府大阪市中央区谷町2丁目2-30 株式会社エス・ハート	
83	宮城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.28	1,314,160	随意	1,314,160	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	宮城県仙台市泉区七北田字東裏183 有限会社佐勘興業	
84	宮城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.28	1,314,160	随意	1,314,160	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	宮城県仙台市泉区七北田字東裏183 有限会社佐勘興業	
85	本部借上宿舍賃貸借契約	H25.3.29	1,909,800	随意	1,909,800	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿6丁目5番1号 独立行政法人都市再生機構	
86	東京地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.29	1,731,125	随意	1,731,125	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区港南2丁目16-1 大東建物管理株式会社	
87	青森地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H25.3.30	1,622,400	随意	1,622,400	100.00%	勤務地、交通の便等の条件に合致する物件が契約物件以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区港南2丁目16-1 大東建物管理株式会社	
88	平成24事業年度日本司法支援センター会計監査業務契約	H24.11.1	22,260,000	随意	29,235,150	76.14%	法務大臣が選任するため(総合法律支援法第48条において準用する独立行政法人通則法第40条)	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区芝浦四丁目13番23号 MS芝浦ビル 有限責任監査法人トーマツ	候補者名簿の作成に当たり、公募を実施した。
89	平成23事業年度財務諸表に関する公告	H24.10.25	4,143,852	随意	4,143,852	100.00%	本件を実施できるものは同社以外には存在しないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都千代田区神田錦町1-2 東京官書普及株式会社	
90	NHK放送受信料	H24.4.1	1,712,960	随意	1,712,960	100.00%	本件契約は放送法により定められたものであり、同法に基づき日本放送協会に受信料を支払うものである。	会計規程第18条第1項第1号	東京都新宿区西新宿2-6-1新宿住友ビル38F NHK新宿営業センター	

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	会計規程第18条第1項第1号	相手方住所氏名	備考
91	八雲地域事務所新設に係るB工事	H24.5.1	3,069,150	随意	3,069,150	100.00%	ビル内の改修を行うに当たり、ビル管理指定業者による施行をせざるを得なかったため。	会計規程第18条第1項第1号	北海道二海郡八雲町東雲町24番45号 株式会社加納工務店	
92	日本司法支援センター鹿児島地方事務所アーバンスクエアビル6階入居工事(電気・空調・消防)一式	H24.11.5	2,730,000	随意	2,772,000	98.48%	ビルオーナー指定業者のため	会計規程第18条第1項第1号	福岡県福岡市博多区博多駅前1丁目11-16 新栄不動産ビジネス株式会社九州支店	
93	被害者国選弁護関連業務管理システム追加開発	H24.4.9	2,268,000	随意	2,268,000	100.00%	当該システムを開発した業者のみ追加開発ができるため	会計規程第18条第1項第1号	東京都台東区花川戸2-17-8 ハンパビル6階 株式会社インターアーク	
94	人事・給与・勤怠システム追加機能開発作業一式に係る業務委託契約	H24.4.13	8,076,705	随意	8,076,705	100.00%	当システムの開発は富士通マーケティング株式会社によって行われ、本件業務のノウハウを有している者は同社以外には存在せず、本件作業についても同社以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都文京区後楽1-7-27 株式会社富士通マーケティング	
95	業務管理ファイルサーバーデータ移行作業	H24.5.28	1,134,000	随意	1,134,000	100.00%	移行元及び移行先のファイルサーバーの保守について、SCSK株式会社が行っていることから、両システムに精通し確実に本業務を行うことができる者は同社以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都江東区豊洲3丁目2番20号 豊洲フロントSCSK株式会社	
96	業務管理システムに係るアプリケーション保守作業委託契約	H24.5.29	5,769,456	随意	5,769,456	100.00%	当システムの開発は富士通株式会社によって行われ、本件業務のノウハウを有している者は同社以外には存在せず、本件作業についても同社以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1丁目32番2号 富士通株式会社	
97	法テラス債権管理システムの供給及び構築並びに保守業務委託(変更)	H24.5.29	1,332,408	随意	1,332,408	100.00%	当システムの開発は富士通株式会社によって行われ、本件業務のノウハウを有している者は同社以外には存在せず、本件作業についても同社以外に存在しないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1丁目32番2号 富士通株式会社	契約金額 変更前 115,518,986 円 変更後 116,851,394 円
98	法テラス業務管理システムに係る追加改修作業等委託契約	H24.6.22	5,051,508	随意	5,051,508	100.00%	業務管理システムを構築した業者以外には対応することができないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	
99	債権管理システムの供給及び構築並びに保守業務委託契約の変更契約	H24.6.27	2,871,792	随意	2,871,792	100.00%	債権管理システムを構築した業者以外には対応することができないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	契約金額 変更前 116,851,392 円 変更後 119,723,184 円

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
100	業務管理システムに係るアプリケーション保守業務委託契約の変更契約	H24.6.27	7,477,008	随意	7,477,008	100.00%	業務管理システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	契約金額 変更前 5,769,456円 変更後 13,246,464円
101	債権管理システムへの督促履歴データ移行作業委託契約	H24.9.12	2,530,500	随意	2,632,476	96.13%	本件業務は債権管理システム及び業務管理システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	
102	被害者国選弁護関連業務管理システム税率等変更改修	H24.9.21	2,110,500	随意	2,713,500	77.77%	当該システムを開発した業者のみ追加開発ができるため	会計規程第18条第1項第1号	東京都台東区花川戸2-17-8 ハンパビル6階 株式会社インターアーク	
103	債権管理システムの供給及び構築並びに保守業務委託契約の変更契約	H24.9.24	4,165,392	随意	4,171,860	99.84%	本件業務は債権管理システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	契約金額 変更前 119,723,184円 変更後 123,888,576円
104	業務管理システムに係るアプリケーション保守業務委託契約の変更契約	H24.9.25	7,386,456	随意	7,386,779	99.99%	本件業務は業務管理システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	契約金額 変更前 13,246,464円 変更後 20,632,920円
105	業務管理システム復興特別所得税対応機能開発等委託契約	H24.11.1	8,725,332	随意	8,725,332	100.00%	当該システムを開発した業者のみ追加開発ができるため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1丁目5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	
106	法テラスコールセンターにおける資力要件確認実施等のための情報提供システム改修業務委託契約	H24.12.13	14,096,197	随意	14,350,875	98.23%	情報提供システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都文京区後楽1-7-27 後楽鹿島ビル 株式会社富士通マーケティング	
107	債権管理システムの供給及び構築並びに保守業務委託契約の変更契約	H24.12.25	2,574,264	随意	2,574,264	100.00%	本件業務は債権管理システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	契約金額 変更前 123,888,576円 変更後 126,462,840円
108	業務管理システムに係るアプリケーション保守業務委託契約の変更契約	H24.12.25	4,113,648	随意	4,113,648	100.00%	本件業務は業務管理システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	契約金額 変更前 20,632,920円 変更後 24,746,568円

NO.	件名又は品目	契約年月日	契約金額(円)	契約方式	予定価格(円)	落札率(%)	随意契約理由	随意契約理由条項	相手方住所氏名	備考
109	コンビニ督促対象12ヶ月拡張対応、資金管理インターフェース改修作業委託契約	H25.1.25	3,699,696	随意	3,699,696	100.00%	本件業務は業務管理システム、債権管理システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	
110	財務会計システム改修作業委託契約	H25.1.25	2,604,000	随意	2,604,000	100.00%	本件業務は財務会計システムを構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区三田1-4-28 NECネクスソリューションズ株式会社	
111	インフラ共通基盤セキュリティ対策強化作業委託契約	H25.2.6	4,721,640	随意	4,721,640	100.00%	本件業務はインフラ共通基盤を構築した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都文京区後楽1-7-27 株式会社富士通マーケティング	
112	ホームページ運用支援業務委託契約	H24.11.1	10,829,700	随意	10,874,850	99.58%	当該システムを開発した業者のみ追加開発ができるため	会計規程第18条第1項第1号	東京都渋谷区恵比寿西1丁目16番6号 彼方株式会社	
113	判例秘書DVD貸借契約	H24.4.1	29,912,400	随意	29,912,400	100.00%	本件契約は常勤弁護士業務を行うため必須であり、当該業者以外に供給することができないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区南青山2-6-18 株式会社エル・アイ・シー	
114	複合機32台のデータ消去及び撤去請負契約	H25.2.13	1,008,000	随意	1,008,000	100.00%	本件業務は複合機を製造した業者以外には対応することが出来ないため	会計規程第18条第1項第1号	東京都中央区日本橋本町1丁目5番4号 コニカミノルタビジネスソリューションズ株式会社	

「平成24年度日本司法支援センター契約状況表」附属説明書

1 契約件数及び金額の状況

日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）における全ての契約のうち、いわゆる少額随意契約（注）が可能な金額を超える契約の件数と金額については、第1表「総表」記載のとおりであり、その概要は以下のとおりである。

（注）いわゆる少額随意契約が可能な金額については、国におけるそれと同じである（契約事務取扱細則（平成18年細則第2号）第23条）。

(1) 「競争性のある契約」について

競争性のある契約は48件で契約全体の29.6%、契約金額は約4億2,271万円であり、平成23年度と比較して、件数及び契約金額において全体に占める比率が高くなっている。

(2) 「競争性のない随意契約」について

競争性のない随意契約は114件で全体の70.4%、契約金額は約3億1,739万円であり、平成23年度と比較して、件数及び契約金額において全体に占める比率が低くなっている。

2 随意契約の内容等

(1) 事務所・宿舍の賃貸借契約

随意契約の件数の比率が高い要因としては、業務量の増加に伴う事務所の増床による賃貸借契約件数が2件、職員宿舍の賃貸借契約件数が85件で合計87件と多数に上り、契約全体（162件）の53.7%、競争性のない随意契約全体（114件）の76.3%を占めていることによる。

このような事務所等に係る建物の賃貸借契約については、国及び独立行政法人における随意契約の見直しにおいても、「その場所でないと行政目的が達し得ない等との理由から供給者が特定されるもの（税務署庁舎等の土地建物借料）」であり、競争性のない随意契約によることがやむを得ないと認められるものとして位置付けられている。この点、①支援センターの事務所についても、支援センターが国民に身近な司法の実現を目指して民事法律扶助業務、情報提供業務等を行う法人であることから、その目的を達成するためには、市民が利用しやすい環境にあり、かつ地域の業務量に見合う体制を整えるために相当な面積を確保する必要があること等から、自ずと物件は特定され、また、②職員宿舍の選定についても、職員の職務の能率的な遂行を確保するために当該事務所からの通勤の便等を考慮するとともに、貸与対象職員の職務の級等に応じて専有面積に制限を設けていることや、敷金・礼金のないUR都市機構が管理する物件又はこれに準じる条件の物件の中から候補物件を選定することとしていること等から、自ずと物件は

特定され、随意契約によることがやむを得ないものである。

なお、これら事務所や職員宿舎は、物件によって賃料が異なることから、契約に当たっては、①事務所の賃貸借については、複数の物件を選定し、その中から利用者の利便性、面積、賃料等を総合的に勘案し、また、②職員宿舎の賃貸借については、複数の物件を選定し、面積、賃料等を総合的に勘案するとともに、上記のとおり敷金や礼金の負担が生じない物件を極力選定している。

(2) 会計監査人契約及び官報公告契約

会計監査人契約は金額にして全体の約 3.0%、官報公告契約は金額にして全体の約 0.6%を占めており、これらの契約については、その性質上競争契約に馴染まず、随意契約とならざるを得なかったものである。

(3) 上記 1 掲記の諸類型以外の「競争性のない随意契約」に関する個別説明

上記 1 掲記の諸類型以外の「競争性のない随意契約」、すなわち、第 1 表「総表」の「競争性のない随意契約」中の「他との互換性がない契約」については、25 件で全体の 15.5%、契約金額にして約 1 億 4,000 万円で全体の 18.9%となっている。これらの契約案件について、随意契約とした理由は下記のとおりである。

① 第 3 表「随意契約一覧表」No. 90 の「NHK放送受信料」

これは、放送法第 6 4 条第 1 項に基づいて日本放送協会と契約したものであり、その性質上競争契約に馴染まず、随意契約とならざるを得なかったものである。

② 同表 No. 91 及び No. 92 の「事務所入居等工事」

これらは、事務所の新設又は移転に伴う内装工事であり、建物及び施設の維持管理上の必要性から、当該工事を施工する者が指定されていたため、随意契約とならざるを得なかったものである。

③ 同表 No. 93～No. 112 の「システム開発、保守、移行作業等業務委託」

これらは、支援センターの業務システムの開発及び保守を行っている業者以外の者に取り扱うことができないものであるため、随意契約とならざるを得なかったものである。

④ 同表 No. 113 の「判例秘書DVD賃貸借契約」

これは、支援センターの法律事務所に勤務する常勤弁護士が使用する判例検索ソフト「判例秘書」の賃貸借契約であり、当該ソフトウェアは製造元のほか同社の系列企業しか販売しておらず、同社の提供する価格以外で賃借を受けることはできないものであって、販売店間での競争もできないことから、随意契約とならざるを得なかったものである。

⑤ No. 114 の「複合機データ消去及び撤去請負契約」

これは、平成 24 年度にリース期間が満了した複合機 32 台をリース会社に返却するため、当該機器に保存されているデータの消去及び機器の撤去作業を行うものであるが、復元不能とする完全なデータの消去は、複合機を製造した業者以外には対応することができないこと、また、併せて撤去作業を委託するこ

とにより経費の節減が可能となるため、随意契約となったものである。

3 一般競争入札等における一者応札の改善について

平成 23 年度において、一般競争入札 47 件中一者応札は 10 件であったが、平成 24 年度においては、一般競争入札及び総合評価方式 47 件中 5 件と大幅に減少した。

一者応札となった原因は、支援センターにおいて一般競争入札により各種の調達を実施していることの周知不足にあると考えられるため、ホームページ等を活用して公告することに加え、入札への参加が予想される業者に対して積極的に入札情報の PR を行うなど、参入可能であることについて改めて周知を図ることにより、新規業者の開拓を進めている。また、入札参加者の拡大を図るため、ホームページに掲示する入札に係る情報として、公告文に加え、入札説明書、仕様書、契約書（案）及び入札に係る各種様式等も併せて掲示することにより、入札説明会への出席等をしなくても競争に参加できる措置を講じている。

なお、平成 22 年度において、支援センターのホームページに応募者を増やすための改善方法を公表し、競争性の確保に努めている。

4 契約に係る情報（予定価格及び落札率）の公表について

支援センターでは、契約事務取扱細則（平成 18 年細則第 2 号）第 25 条の規定に基づくいわゆる少額随意契約を除く随意契約については、ホームページにおいて、契約の目的、金額、日付、相手方等契約の内容及び随意契約によることとした理由を公表してきたところ、平成 21 年度からは、上記に加え、予定価格及び落札率を公表事項として追加するとともに、更に競争入札分についても同様に公表を開始し、平成 22 年度以降はこれらを毎月公表することにより、調達の適正化に努めている。

5 契約に関する規程類の整備について

契約に関する規程として、会計規程及び契約事務取扱細則を定めており、これら規程等の中で、契約を締結する場合は、原則として一般競争入札によることとし、例外的に指名競争あるいは随意契約によることができるものとしている。

なお、平成 22 年度において、複数年契約の適正な運用が図られるよう、複数年契約を締結する場合の契約の期間に関する規定を設けて運用している。

※ 会計規程（平成 18 年規程第 1 号）

（期間の定めのない契約及び複数年契約）

第 14 条 理事長は、電気、ガス若しくは水の供給を受け、又は電気通信役務の提供を受ける契約に限り、期間の定めのない契約を締結することができる。

2 理事長は、次の各号に掲げる契約に限り、契約期間が 1 年を超える契約を締結することができる。この場合において、契約の期間は、当該各号に定めるところによる。

(1) 不動産の賃貸借契約 3 年以内

- (2) 工具、器具、備品若しくはソフトウェアの賃貸借契約又はこれらの保守契約 7 年以内
- (3) その他 1 年を超える契約期間とすることが合理的と認められる契約 3 年以内

6 契約事務に係る執行体制について

契約に関しては、会計規程及び契約事務取扱細則に従って事務処理を行っている。具体的には、契約に当たり、一般競争入札によることを原則とし、事務担当者が一般競争入札手続に関する決裁を起案し、財務課内の決裁を経た上、金額に応じて総務部長以上の決裁を受けることとして、その適正性を担保している。また、性質的に随意契約とならざるを得ないもの又はいわゆる少額随意契約によるものについては、事務担当者において、必要性、妥当性及び相当性を判断した上、金額に応じて同様に決裁を受けるものとしている。

※ 文書決裁規程（平成 18 年規程第 6 号）別表に基づき、予定価格が 50 万円未満の契約は財務課長、50 万円以上 300 万円未満のものは総務部長、300 万円以上 1,000 万円未満のものは事務局長、1,000 万円以上のものは理事長決裁となっている。