

平成23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
2	法人の組織	3
	【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	4
	【資料2】日本司法支援センターのあゆみ（～平成24年3月31日）	
4	根拠法	4
5	主務大臣	4
6	資本金	4
7	役員状況	4
8	職員状況	4
III	中期目標・中期計画・年度計画	5
1	日本司法支援センターの中期目標・中期計画	5
(1)	総合法律支援の充実のための措置に関する事項	5
(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	6
2	平成23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
【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23年度の事業概要	9
1 総括	9
(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	9
(2) 地方協議会の開催	9
(3) 常勤弁護士の確保	9
【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23年3月31日現在）	
(4) コンプライアンス体制の整備状況	9
【資料6】法テラス運営理念	
2 各業務	10
(1) 情報提供業務	10
ア コールセンターにおける情報提供	10
【資料7】日本司法支援センター業務実績	
【資料8】平成23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	10
【資料7】日本司法支援センター業務実績	
【資料8】平成23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	10
エ 関係機関との連携・協力関係強化	10
オ 東日本大震災に対する対応	10
(2) 民事法律扶助業務	11
ア 援助申込状況及び援助決定件数等状況	11
【資料7】日本司法支援センター業務実績	
【資料9】援助申込み状況	
【資料10】援助決定件数等状況	
【資料11】代理援助事件の事件別内訳	
【資料12】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	11
【資料7】日本司法支援センター業務実績	
【資料13】契約弁護士数	
【資料14】契約司法書士数	
ウ 立替金等の状況	11
(3) 国選弁護等関連業務	12
ア 受理件数	12

	【資料 7】日本司法支援センター業務実績	
	【資料 15】国選付添事件受理件数	
イ	国選弁護士契約の締結	12
	【資料 7】日本司法支援センター業務実績	
	【資料 16】国選弁護士契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）	
	【資料 17】国選付添人契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）	
(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
	【資料 7】日本司法支援センター業務実績	
	【資料 18】犯罪被害者支援ダイヤルにおける受電件数の推移 （平成 19 年 4 月～平成 24 年 3 月）	
	【資料 19】犯罪被害者支援ダイヤルで受電した問合せ内容	
	【資料 20】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	
イ	被害者国選弁護関連業務	13
	【資料 7】日本司法支援センター業務実績	
(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
	【資料 21】平成 23 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	14
(ア)	業務内容	14
(イ)	件数	14
	【資料 7】日本司法支援センター業務実績	
	【資料 21】平成 23 年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）	
V	平成 23 年度における業務実績	15
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	15
(1)	業務運営の基本的姿勢等	15
①	業務運営の基本的姿勢	15
ア	利用者の立場に立った業務運営	15
	【資料 6】法テラス運営理念	
1	組織運営理念の周知徹底	15
2	待遇水準の向上	15

3	東日本大震災に係る被災者支援の取組	16
1	開催状況	16
2	会議の概要	17
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	19
2	業務改善の取組	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	効率性の観点を踏まえた効果的な広報の実施	21
2	広報効果の高い媒体を活用した効果的な広報の実施	22
3	マスコミへの積極的な情報発信と関係機関との更なる連携強化策の展開	22
	【資料 22】平成 23 年度プレスリリース実施一覧	
4	認知度調査の実施	23
	【資料 23】広報活動関連資料	
(2)	組織の基盤整備等	23
①	一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保等	23
ア	一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保	23
1	契約弁護士・司法書士の確保	23
	【資料 9】援助申込み状況	
	【資料 10】援助決定件数等状況	
	【資料 13】契約弁護士数	
	【資料 14】契約司法書士数	
	【資料 24】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	24
	【資料 5】常勤弁護士配置先一覧（平成 24 年 3 月 31 日現在）	
	【資料 25】常勤弁護士の司法過疎地域への巡回状況一覧	
1	説明会等の実施	25
2	契約弁護士の確保	25
	【資料 16】国選弁護人契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）	
	【資料 17】国選付添人契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）	
	【資料 26】国選弁護事件受理件数（被疑者）	
	【資料 27】国選弁護事件受理件数（被告人）	
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
	【資料 31】 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 32】 被害者参加弁護士契約弁護士数の推移	
1	就職説明会・採用案内の周知等	26
	【資料 28】 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	27
	【資料 29】 平成 23 年度司法研修所選択型実務修習受入状況	
	【資料 30】 平成 23 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	27
1	司法過疎地域事務所の設置	27
	【資料 5】 常勤弁護士配置先一覧（平成 23 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	28
	【資料 25】 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	28
1	募集活動の推進	29
2	総合評価に基づく人材の確保	29
	【資料 4】 常勤弁護士の採用実績一覧	
	【資料 28】 常勤弁護士就職説明会等実施状況	
	【資料 29】 平成 23 年度司法研修所選択型実務修習受入状況	
	【資料 30】 平成 23 年度法科大学院エクスターンシップ実習受入状況	
エ	常勤弁護士の待遇	29
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	30
1	一般職員に対する研修	31
2	常勤弁護士に対する研修	31
	【資料 33】 常勤弁護士・内定者に対する本部実務研修実施状況	
③	内部統制・ガバナンスの強化等	33
1	本部決定事項等の伝達	33
2	本部会議の充実	33
3	ガバナンス推進委員会の設置	34
1	会計監査人監査の実施（連携強化）	34
2	監事監査の実施	35
3	内部監査の実施	35
1	内部監査体制の整備・強化	36
2	情報セキュリティ監査の指摘事項の改善	36
3	全国地方事務所長会議における取組	36
4	職員研修の実施	36

1	過誤事案への対処	37
2	職員研修等の実施	37
(3)	外部機関等との関係	38
①	地方協議会の開催等	38
1	地方協議会開催状況	38
	【資料 34】平成 23 年度地方協議会開催一覧	
	【資料 35】平成 23 年度地方協議会参考事例一覧	
	【資料 36】平成 23 年度地方協議会を踏まえての業務見直し事例一覧	
2	アンケートの実施	38
3	先進事例の紹介	38
②	関係機関との連携強化	39
1	中央レベルでの連携に関する取組状況	39
2	地方事務所における連携に関する取組状況	39
3	新たに創設される関係機関・団体等との連携に関する取組状況	39
1	被害者支援連絡協議会への参加	40
2	DV防止法第 9 条連絡協議会への参加	40
3	関係機関との連携	40
	【資料 18】犯罪被害者支援ダイヤルにおける受電件数の推移 (平成 19 年 4 月～平成 24 年 3 月)	
	【資料 19】犯罪被害者支援ダイヤルで受電した問合せ内容	
	【資料 20】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 37】犯罪被害者支援ダイヤルで受電した「犯罪被害・刑事手 続」の問合せに関する紹介先	
	【資料 38】地方事務所における問合せ件数の推移 (平成 19 年 4 月～平成 24 年 3 月)	
	【資料 39】平成 23 年度地方事務所で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	41
(1)	総括	41
①	一般管理費等	41
1	一般管理費の効率化減	42
2	事業費の効率化減	42
②	組織の見直し	43
1	事件数等に応じた適切な配置と採用	43
2	真に必要な職員数の検証	43
	【資料 5】常勤弁護士配置先一覧(平成 24 年 3 月 31 日現在)	
(2)	情報提供・犯罪被害者支援	44

①	コールセンターの利用促進	45
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	45
2	コールセンターへの転送	45
	【資料 8】平成 23 年度情報提供件数の推移	
	【資料 40】平成 23 年度における相談分野の概要（問合せ上位 20 件）	
	【資料 41】平成 23 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	45
1	コールセンターの運営経費削減と利用者サービスの質の維持	46
2	運営コストの削減についての検討内容	46
(3)	民事法律扶助・国選弁護士等確保	46
①	民事法律扶助業務の事務手続の効率化	46
1	書面審査の活用	46
2	審査方法の合理化	47
②	国選弁護業務の効率化	47
1	不服申立ての事務手続の変更	48
	【資料 42】平成 23 年度不服申立件数一覧表	
2	一括契約弁護士数の増加	48
3	関係機関との協議	48
(4)	司法過疎対策	48
	【資料 5】常勤弁護士配置先一覧（平成 24 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のとるべき措置	49
(1)	情報提供	49
①	利用者のニーズの把握と業務への反映等	49
ア	客観的評価の実施	49
1	コールセンターに対する客観的評価の実施	49
2	地方事務所に対する客観的評価	50
イ	関係機関情報の充実	50
1	関係機関との情報交換	50
2	関係機関情報の充実・共有化	50
ウ	アンケート調査の実施	51
1	ホームページにおけるアンケート（評価値 3.4）	51
2	コールセンターにおけるアンケート（評価値 4.6）	51
3	地方事務所におけるアンケート（評価値 4.4）	51
	【資料 43】利用者満足度調査	
エ	オペレーター等の質の向上	51
1	研修計画の策定	52

2	研修の実施	52
②	提供する情報の内容及びその提供方法	53
1	F A Qの追加更新	53
2	東日本大震災相談実例Q & A集の作成、配布	53
3	Q & A集のホームページへの掲載及び更新	53
4	情報提供の環境整備	53
5	会話通訳サービスの試行	53
1	システムの改修	54
③	最適な情報の迅速な提供	55
1	事故情報データベースへの参画	56
2	関係機関情報等の充実・周知	56
④	法教育に資する情報の提供等	56
1	法教育普及の基盤整備	56
2	法に関する教育の実施	57
(2)	民事法律扶助	57
①	利用者のニーズの把握と業務への反映等	57
②	サービスの質の向上	59
1	審査の合理化等	59
2	援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間短縮	59
1	契約弁護士・司法書士への適時適切な周知	61
2	契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に関する取組	61
	【資料 46】 契約弁護士・司法書士への研修実施状況	
1	地方事務所における取組	62
2	専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保	62
(3)	国選弁護人等確保	63
①	迅速かつ確実な選任態勢の確保	63
1	関係機関との協議	63
2	十分な知識や経験を有する契約弁護士の選任	63
	【資料 47】 被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況	
	(平成 24 年 3 月末現在)	
②	通知時間の短縮	64
1	目標設定	64
2	達成度合い	64
	【資料 48】 平成 23 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	64
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	64
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	65
(4) 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	66
① 体制整備	66
【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成24年3月31日現在）	
② サービスの質の向上	66
1 研修の実施	66
2 日本弁護士連合会との協議	67
(5) 犯罪被害者支援	67
① 利用者のニーズの把握と業務への反映	67
1 意見の聴取	67
2 被害者等からの意見	68
3 その他の取組	68
② 提供するサービスの質の向上	68
1 効率性と犯罪被害者等の心情に配慮した情報提供	68
2 被害者支援に精通した職員態勢	69
【資料31】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32】被害者参加弁護士契約弁護士数の推移	
1 犯罪被害者への支援の充実	71
2 専門相談の推進	72
3 その他の取組	72
4 民事法律扶助事業の増加	72
4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	72
(1) 総括	72
(2) 民事法律扶助	73
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	73
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	74
【資料49】立替金残高表	
【資料50】法律相談費	
【資料51】代理援助立替金実績	
【資料52】書類作成援助立替金実績	
① コンビニエンスストアを利用した償還方法の整備	75
② 償還率の高い地方事務所の取組分析及び全国一律の督促指針の作成	76
③ 集中的な督促体制の整備	76
④ 援助開始時における償還制度の説明徹底による被援助者への償	

還の意識付け強化	77
⑤ 被援助者の状況を踏まえた継続的な償還の促進	77
⑥ 督促方法の検討・実施	77
⑦ 債権管理のためのシステム改修	77
(3) 司法過疎対策	78
① 有償受任等による自己収入	78
② 財政的支援の獲得	78
(4) 委託援助業務	79
1 日本弁護士連合会委託援助業務	79
2 中国残留孤児援護基金委託援助業務	79
3 委託業務に関わる広報	79
【資料 21】平成 23 年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）	
【資料 53】平成 22 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	80
(6) 予算、収支計画及び資金計画	80
5 短期借入金の限度額	80
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	80
7 剰余金の使途	80
8 その他法務省令で定める業務運営に関する事項	80

以上

I はじめに

平成 23 年度は、日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）の第二期中期目標の期間（平成 22 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日まで）における 2 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、犯罪被害者支援業務、司法過疎対策業務及び国選弁護等関連業務の主要 5 業務と受託事業について、第一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等に対処してきた。

平成 23 年度は、第二期中期目標期間における 2 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、業務の改善により着実な業務の推進を図ることとした。こうした中で、平成 23 年度の開始直前の平成 23 年 3 月 11 日には、未曾有の被害をもたらした東日本大震災が発生し、支援センターとしても東北地域を中心に深刻な被害を受けたが、役職員の一体となった取組で復旧に当たってきた。また、東日本大震災の被災者がその権利の回復を求めるために弁護士・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及び法的問題の解決の大きな障害との指摘がなされ、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」）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、本年 4 月 1 日の同法施行に向け、組織一丸となって、平成 23 年度中に業務方法書の変更などの所要の準備を終え、同業務を開始したところである。

現在、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が、関係機関との連携の下、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 23 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）

経済的にお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及び裁判所への通知、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し、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）

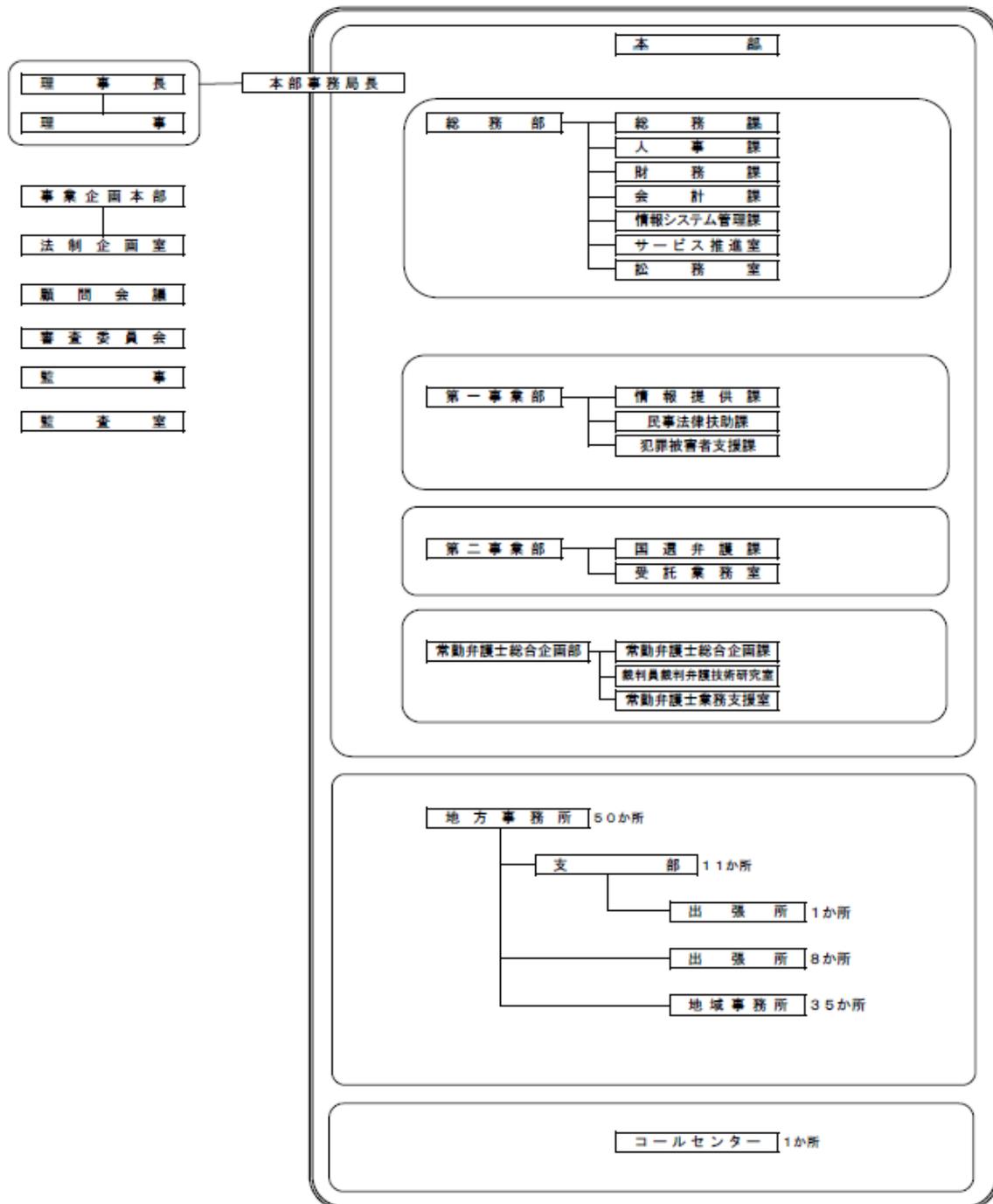
支援センターの本来業務の遂行に支障のない範囲で、国、地方自治体、非営利法人等から委託を受けて、委託に係る法律事務を契約弁護士等に取り扱わせる業務。

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24年3月31日現在）。

日本司法支援センター（法テラス）組織図

平成24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24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24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 役員状況

理事長 梶谷 剛（平成23年4月10日就任）

理事 大川 真郎（平成22年4月10日再任）

同 菅野 富邇子（ ” ” ）

同 廣瀬 健二（ ” ” ）

同 安岡 崇志（平成23年4月10日就任）

監事 羽田 悦朗（平成22年4月10日再任）

同 藤原 藤一（ ” ” 就任）

8 職員状況

平成24年3月31日現在、常勤職員数は913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、利用者には有用な情報提供が行え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23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23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23年3月30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し、外部有識者から構成される顧問会議を平成23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、高齢者・障害者等の身近な存在である民生委員等の研修会において、既存の民生委員等向けのパンフレットを活用した業務説明会を行う。
- 利用者からの意見・苦情等を集約分析して接遇研修等に活用すること。
- 広報計画を策定し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、その結果を平成24年度の広報計画に反映すること。
- 認知度調査を実施し、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周知し、認知度を上昇させること。
- 民事法律扶助の担手となる弁護士・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。
- 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と関係機関との更に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。
- 内部統制・ガバナンスの強化等のため、組織としての決定事項については、速やかに組織内に伝達するとともに、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等を定期に開催すること。

また、同会議等において、特にコンプライアンスの徹底を呼び掛けること。

- 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平成23年度中に1回以上行い、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。

また、より効果的な調査方法等について検討し、実施すること。

- 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拡充を図り、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。
- 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、これに近接する地への常勤弁護士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懇切・丁寧かつ迅速適切な情報提供に努め、地方事務所の窓口対応専門職員に犯罪被害者支援に精通している職員を配置すること。
- 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。

【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 23 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

第二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(38 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、総合法律支援法第 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 24 年 3 月 31 日現在で、常勤弁護士は合計 220 名となり、合計 82 か所(全国 40 か所の地方事務所、7 か所の支部、35 か所の地域事務所)に配置した(人数につき【資料 4】、配置先につき【資料 5】)。

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(28 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 24 年 3 月 31 日現在)

(4) コンプライアンス体制の整備状況

支援センターは、各種規程に基づく監査体制の強化を図ってきたが、平成 22 年度に策定した役職員の行動指針である「法テラス運営理念」を定着させる一つの方策として、カードサイズに印刷し、常時携帯用として役職員に配布した。

また、コンプライアンス体制の構築、点検、改善策の検討のため、ガバナンス推進委員会を設置した。

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、単独稼働は同年7月にずれ込まざるを得なかった。このような事態に対して、本部内に臨時コールセンターを設置して並行稼働させたため、被災による影響を最小限にとどめることができた。そして、この間の情報提供に係る応答率は従前どおり維持され、サービスレベルの低下を招くことはなかった。

平成23年度の間合せ件数は、339,334件で、前年度に比べて30,790件の減少であった。

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】、【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23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198,963件で、前年度と比べ35,651件の減少であった（【資料8】）。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料8】平成23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

通常のものに加え、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、国民生活センター・公害等調整委員会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、V1(3)②関係機関との連携強化(39頁)、V2(2)情報提供・犯罪被害者支援(44頁)、V3(1)情報提供の各項(49頁)を参照のこと。

オ 東日本大震災に対する対応

東日本大震災直後から開始した日本弁護士連合会及び東京三弁護士会との電話相談に加えて、仙台弁護士会、岩手弁護士会、日本司法書士会連合会とも電話相談を実施し、その相談事例を基に東日本大震災相談実例Q&

Aを作成して、地方公共団体等を通じて被災地住民等に配布した。

また、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、被災者からの問合せに応じた。

(2) 民事法律扶助業務

ア 援助申込状況及び援助決定件数等状況

平成23年度の法律相談援助実施件数は280,389件(前年度比9.2%増)、代理援助開始決定件数は103,751件(同5.9%減)、書類作成援助開始決定件数は6,164件(同16.3%減)であり、法律相談援助件数では前年度の実績と比べて増加したものの、代理援助開始決定件数や書類作成援助開始決定件数ではいずれも前年度の実績と比べて減少した(【資料9】及び【資料10】)。特に多重債務事件の減少幅が大きく、法律相談援助件数が15,669件減少、代理援助開始決定件数が14,189件の減少となっており、多重債務事件の減少傾向が大きく業務実績に影響を与えている。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11】、【資料12】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】援助申込み状況

【資料10】援助決定件数等状況

【資料11】代理援助事件の事件別内訳

【資料12】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

民事法律扶助の担手となる契約弁護士・司法書士の確保に努めた結果、平成23年度末時点における契約弁護士数(受任予定者契約)は16,570名(前年度比1,533名増)、契約司法書士数(受託予定者契約)は6,065名(同448名増)となり、いずれも前年度より増加した(【資料13】及び【資料14】)。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料13】契約弁護士数

【資料14】契約司法書士数

ウ 立替金等の状況

平成23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150億1,009万円、書類作成援助に係る立替金合計(前同)は5億9,098万円、法律相談援助に係る費用は、14億2,530万円であり、平成23年度中の償還金は、103億5,876万円であった。

平成22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29億8,976万円となり、前年に比して、3億1,876万円増えた。

民事法律扶助業務については、V 1 (2)①ア一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保(23 頁)、V 2 (3)①民事法律扶助業務の事務手続の効率化(46 頁)、V 3 (2)民事法律扶助(57 頁)、V 4 (2)民事法律扶助(73 頁)の各項を参照のこと。

(3) 国選弁護等関連業務

ア 受理件数

平成 23 年度の被疑者国選弁護事件受理件数は 73,209 件（前年度比 3.2% 増）、被告人国選弁護事件受理件数は 67,374 件（同 3.2% 減）である。

国選付添事件の受理件数は 469 件（同 10.9% 増）である（【資料 15】）。

【資料 7】日本司法支援センター業務実績

【資料 15】国選付添事件受理件数

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 23 年 4 月 1 日時点で 19,566 名であったが、平成 24 年 4 月 1 日時点で 21,259 名となり、1,693 名増加した。また、国選付添人契約弁護士は、平成 23 年 4 月 1 日時点で 6,564 名であったが、平成 24 年 4 月 1 日時点で 7,701 名となり、1,137 名増加した（【資料 16】及び【資料 17】）。

【資料 7】日本司法支援センター業務実績

【資料 16】国選弁護人契約弁護士数の推移(含 常勤弁護士)

【資料 17】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(23 頁)、V 2 (3)②国選弁護業務の効率化(47 頁)、V 3 (3)国選弁護人等確保(63 頁)の各項を参照のこと。

(4) 司法過疎対策

平成 23 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 31 か所（前年度比 2 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、52 名（同 1 人増）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(23 頁)、V 2 (4)司法過疎対策(48 頁)、V 3 (4)司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務(66 頁)、V 4 (3)司法過疎対策(78 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二次的被害を与えることがないよう、心情に配慮しながら情報提供を行っている。平成 23 年度の間合せ件数は、合計 9,780 件で、

前年度に比べて702件の減少であった（【資料18】）。

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13,096件であり、前年度に比べ993件の減少となっている。また、精通弁護士の紹介は877件であり、前年度に比べ52件の減少となっている（【資料20】）。

【資料7】日本司法支援センター業務実績

【資料18】犯罪被害者支援ダイヤルにおける受電件数の推移(平成19年4月～平成24年3月)

【資料19】平成23年度犯罪被害者支援ダイヤルで受電した問合せ内容

【資料20】平成23年度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

イ 被害者国選弁護関連業務

被害者参加弁護士契約弁護士の人数は3,014名(平成24年4月1日現在)で前年度に比べ538名増となっている。

また、平成23年度における被害者参加人からの選定請求件数は282件(前年度比51件増)であった。

犯罪被害者支援業務については、V1(2)①ア一般契約弁護士・司法書士・常勤弁護士の確保(23頁)、V1(3)②関係機関との連携強化(39頁)、V2(2)情報提供・犯罪被害者支援(44頁)、V3(5)犯罪被害者支援(67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

(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種類のものが行われている。

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

本邦に永住帰国した中国残留邦人等は、本邦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を必要とする。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、身元判明者に対する弁護士による法的援助につき受託している。

(イ) 件数

平成23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

10 件であるところ、申込件数は 10 件であった（【資料 21】）。

【資料 21】平成 23 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 19,826 件（前年度比 2,239 件増）、事業計画上の予定件数は 20,220 件（同 1,525 件増）であった（【資料 21】）。

受託業務については、V 4 (4) 委託援助業務(79 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 21】平成 23 年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）

V 平成 23 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

(7) 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、高齢者及び障害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。

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 23 年度は次の取組を行なった。

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が実現できるよう、全国の事務所内に運営理念を掲げたポスターを掲示して、基本姿勢の意識啓発・行動促進を図ったほか、役職員に運営理念を定着させる試みとして、運営理念をカードサイズに印刷して携帯させるなど、基本姿勢の意識高揚が図られるよう取り組んだ。また、全国所長会議を始めとした本部会議において組織運営理念についての説明の機会を設けるとともに、各職員研修においてはカリキュラムの中に組み込むなどして、基本姿勢の意識啓発・行動促進がより一層図られるようにした。

2 待遇水準の向上

待遇に関する知識及び技能を習得させ待遇能力の向上を図ること及び職場ごとに待遇リーダーを育成することを目的とした「待遇研修」を、地方事務所職員を対象として、平成 23 年 6 月に 2 回に分けて実施した。研修は、2 日間にわたるカリキュラムの中で、外部講師を招聘して接遇及びクレーム対応の基本に関する知識を習得するなど、利用者の立場に立った、親切・丁寧かつ迅速・適切な対応を意識付けた。

また、研修員が習得した知識及び技能を職場内で反映させ、支援センター全体として接遇水準向上の意識付けを図るため、待遇研修実施後の平成 23 年 8 月から月間目標を掲げて、全国の事務所においてサービス向上の推進に努めた。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なサービスを迅速に提供することが求められている。

3 東日本大震災に係る被災者支援の取組

東日本大震災を受けて、法的支援が必要な被災者に対し、以下の取組を行なった。

(1) 被災者支援特命室の設置

平成 23 年 4 月 15 日、被災者支援特命室を設置し、震災に関する情報収集・調整を行うとともに、被災地出張所についての検討等に集中的に取り組むこととした。

(2) 情報提供業務

- ① 震災時の初期的対応として、法律専門家が直接に電話による情報提供を実施した。
- ② 震災からの復旧又は復興に向けての悩みを抱える方に対して、平成 23 年 11 月 1 日から震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を開設した。
- ③ 東日本大震災相談事例 Q & A 集を発行した。

(3) 民事法律扶助業務

- ① 巡回・出張相談制度を活用して、避難所等での法律相談を実施した。
- ② 被災者を対象とした特例措置（自己破産の予納金の立替え等）を実施した。

(4) 出張所の設置

- ① 宮城県内に 3 か所（南三陸町、東松島市及び山元町）、岩手県内に 1 か所（大槌町）、出張所を設置した。
- ② 弁護士による法律相談（営業時間内は常時弁護士が待機）及び各種専門家による「よろず相談」を実施し、ワンストップで被災者の多様なニーズに対応した。
- ③ 機動的な相談の実施のため、車内での相談が可能な巡回相談車を配備した。

【資料 6】法テラス運営理念

年度計画内容

- (i) 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 23 年度内に 2 回以上開催する。

1 開催状況

平成 23 年 10 月 24 日に第 7 回顧問会議を、平成 24 年 3 月 5 日に第 8 回顧問会議を開催し、「平成 23 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7回顧問会議

第7回顧問会議においては、東日本大震災に対する取組などを報告するとともに、民事法律扶助業務の拡充策について意見を伺った。

東日本大震災の取組については、被災地における常勤弁護士の献身的な活動などに対し高い評価をいただいた。民事法律扶助業務の拡充策については、同業務が抱える現状の問題点あるいは拡充に向けての検討状況等について報告し、これに対し、支援センターが知られること、支援センターが利用しやすいシステムになることという視点から、解決事例集の作成や本部、地方事務所の連携の強化、関係機関との連携等について意見をいただいた。

(2) 第8回顧問会議

第8回顧問会議においては、平成23年度業務実績の見込み、東日本大震災に対する取組、法教育シンポジウムなどについて報告するとともに、内部統制の充実・強化及びサービス水準の現状と改善策について意見を伺った。被災地出張所において多数の各種専門家が共同して被災者支援に当たっていることや消費者庁との連携について画期的な取組であるとの評価をいただいた。また、法教育については、広報的な意義からも積極的に取り組むことが必要であるとのご意見をいただいた。ガバナンスの推進については、組織を外部から見て分かりやすいものとするものの必要性など、顧問の経験を踏まえた貴重な指摘をいただいた。

(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
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	株式会社読売巨人軍取締役オーナー (平成23年6月8日より取締役最高顧問)
竹下守夫	一橋大学名誉教授
夏樹静子	作家
兵頭美代子	主婦連合会参与

年度計画内容

(ウ) 高齢者・障害者等への周知に関しては、平成22年度に作成した民生委員等向けパンフレットを活用し、民生委員等の研修会において業務説明を行うとともに、同様に作成した知的障害者向けパンフレットを活用し、関係機関と連携を取り、業務説明会を行なう。

高齢者及び障害者等自ら相談場所に赴くことが困難な方を対象とする出張法律

相談などを充実させるため、引き続き関係機関・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とともに、出張法律相談に対応することが可能な体制を整備する。

1 高齢者・障害者等への周知

(1) パンフレットを活用した業務説明

各地の社会福祉協議会、民生委員・児童委員連絡協議会等にパンフレットを送付し、説明会、意見交換会の開催等を呼び掛けた結果、24 地方事務所においてパンフレットを活用した業務説明を実施した。

(2) 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等との連携を重視し、35 地方事務所において、直接訪問しての協力申入れや資料の送付を行っている。

本部においては、知的障害者団体との連携を強化するため社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会本部と協議を行い、平成 24 年度において同会の支部と地方事務所とで意見交換会等を実施することを準備している。

また、静岡地方事務所においては、弁護士・司法書士が精神に悩みを抱えた方に適切な法律相談を実施できるよう、静岡県と共催で、精神保健福祉士による弁護士、司法書士対象の研修会(4回、200名参加)、精神保健福祉士同席による法律相談会(2回、利用者7名)、シンポジウム「多重債務で命をなくさないために」を開催したほか、愛知地方事務所三河支部では、「高齢者・障害者をめぐる法的トラブル支援へのアプローチ」をテーマに地方協議会を開催し、管内の行政機関、社会福祉協議会、地域包括支援センターと意見交換を行った。

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 1,863 件(うち東日本大震災関係 510 件)の出張法律相談を実施し、高齢者及び障害者等自ら相談場所に赴くことが困難な方を対象とする法律相談の充実に努めた。東日本大震災の被災者に対しても積極的な実施に努めた。

(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 8,313 件(うち東日本震災関係 7,175 件)の法律相談援助を実施しており、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も法律相談援助を容易に受けられるよう努めた。特に被災者に対する巡回法律相談は、弁護士会・司法

書士会等関係機関と連携して、各地から被災地への巡回相談を積極的に実施し、被災者の喫緊のニーズに応えるとともに、法的ニーズの掘り起こしに繋ぐ活動を行った。

(3) 契約弁護士・司法書士の確保

高齢者及び障害者等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・司法書士を確保するため、本年度の実績が増加している地方事務所の取組（例：弁護士等を対象とした説明会の実施や広報の手法等）を他の地方事務所に情報提供することなどに取り組んだ結果、平成23年度末の時点で契約弁護士が16,570名（平成22年度末から1,533名増）、契約司法書士が6,065名（平成22年度末から448名増）となった。

なお、上記のとおり出張法律相談や巡回法律相談の実績値（件数）、そして、契約弁護士・司法書士の人員は昨年度末よりも上回った。特に、積極的に被災地への巡回法律相談企画を実施したことが件数増加に影響を与えている。今後も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出張法律相談・巡回法律相談に取り組むことにより、関係機関・団体との協力を得ながら取り組んだことで、支援センターへの理解を深めていただき、高齢者及び障害者等が必要な情報やサービスの提供をより容易に受けられる協力関係が順調に構築されていると言える。実績増加を見込んでいる。

(参考)

実績が増加している地方事務所の取組例を紹介するなど情報を提供する。また、震災被災者を対象とした巡回法律相談については、被災地の地方事務所を中心に引き続き積極的に実施する。

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とともに、必要に応じて業務の改善等適切な対応を行う。また、意見、苦情等を集約・分析して接遇研修を始め各研修に活用するとともに、関係機関に提供する。

1 利用者からの苦情等の取扱い

利用者から寄せられる苦情や意見を、「利用者から寄せられた声」として取りまとめ、毎月執行部会に報告するとともに、全国の職員が閲覧できるよう業務の改善を図った。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（例えば職員の対応に対するもの、契約弁護士等に対するものなど）を分析するとともに、対応策を検討し、可能なものから実

施している。

2 業務改善の取組

(1) リーダー養成研修の実施

平成 23 年 7 月に接遇リーダー養成のための研修を実施し、63 名の職員を参加させ、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り、他の職員に伝達することによって、地方事務所における接遇スキルの向上を図った。

(2) サービス向上月間の実施

研修員が職場で研修内容を伝達するための手助けとするとともに、支援センター全体としての接遇水準向上の意識付けを図るため、接遇研修実施後の同年 8 月から月間目標を決めてサービス向上運動に取り組んだ。

テーマ 「あいさつを意識してみよう」
「クッション言葉を使ってみよう」
「共感の言葉って何?」
「お詫び・感謝の言葉にチャレンジ」
「おさらい月間」

(3) 日本弁護士連合会への働きかけ

日本弁護士連合会で会員向けに行った扶助研修の資料として、引き続き「利用者から寄せられた声」を提供し、弁護士に関する苦情の実際が周知されるようにした。

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に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

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できるよう、基本姿勢の意識啓発・行動促進を図ることを目的として、全国の事務所内に運営理念を掲げたポスターを掲示したほか、役職員に運営理念を定着させる試みとして、運営理念をカードサイズに印刷して携帯させるなど、基本姿勢の意識高揚の浸透に取り組んだ。

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、研修終了後、我が国の財政状況を踏まえた上での業務の充実について論じさせ、課題を提出させることにより、職員がコスト意識を持って業務に当たる必要性を認識することができるような基盤整備を行った。

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、

- (1) 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された地方事務所の業務改善の実施状況を把握するとともに、地方事務所から報告を受けた業務改善事例のうち、先進的な取組事例を全国所長会議において紹介し、各地方事務所が自発的に創意工夫して、業務運営の改善が推進されるよう努めた。
- (2) 全国事務局長会議において、「業務改善について」をグループ討議の議題に取り上げ、各地方事務所の取組状況について報告を求め討議するとともに、優れた取組事例を紹介して推奨事例の普及に努めた。

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、その結果を平成24年度の広報計画に反映させる。
- イ 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、支援センターの事業等に関する情報を効果的に提供する。
- ウ 様々な機会を通じて、本部地方事務所において、平成22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。
- エ 金融庁、日本弁護士連合会等とともに、多重債務問題への取組を継続するほか、民生委員への周知活動に向け、機動的な業務説明会等を実施するなど、省庁、地方公共団体等の関係機関・団体との連携を通じた周知活動に努める。
- オ 認知度調査を実施する。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により周知し、認知度を上昇させる。

平成23年度においては、支援センターの存在や業務内容を周知するために、年度計画を踏まえ、以下の広報活動を実施した。

1 効率性の観点を踏まえた効果的な広報の実施

(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、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、潜在的な需要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進めた。

その分析の結果、認知度にはテレビ広報、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となった。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。

本分析をもとに次年度について、ホームページにおける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。

2 広報効果の高い媒体を活用した効果的な広報の実施

平成 22 年度に実施した支援センター認知度調査では、テレビが認知媒体として高い割合を占めていることから、全国都道府県の主要な放送局においてテレビ広告を実施した。

また、コールセンター利用者の認知経路調査においては、ホームページが高い割合を占めていることから、コンテンツ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。この他、東日本大震災に関連する支援情報のコンテンツを新たに制作するなどしてホームページの充実を図った。

また、マスメディア広告以外にも、平成 22 年度に引き続き、一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて全国約 60 の鉄道会社の駅施設等に約 1,300 枚のポスターを無料掲出したほか、現在、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も努めた。

3 マスコミへの積極的な情報発信と関係機関との更なる連携強化策の展開

(1) プレスリリースの実施

本部においては、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、昨年を上回る 14 回行った。地方事務所

においては、地方の報道機関に対して、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」など地方事務所独自の取組について年間約 172 回のプレスリリースを行った。その結果、新聞・テレビ等で度々報道される機会を得た。

【資料 22】平成 23 年度プレスリリース実施一覧

(2) 関係機関との連携の強化

平成 22 年度に引き続き、金融庁等と「多重債務者相談強化キャンペーン」を共催するなどしたほか、民生委員向けのパンフレットを 17,290 部作成し、各地方事務所を通じて全国の民生委員及び関係機関に広く配布した。また、平成 23 年度より公益財団法人日本調停協会連合会と連携し、調停委員向けに民事法律扶助制度を解説するパンフレットを 25,500 部作成し、全国の調停委員に配布した。

4 認知度調査の実施

平成 23 年 12 月に実施した認知度調査では、認知度が 42.1%と前年度に比べ 3.4%上昇した。

また、職業別の調査では「公務員」に対する法テラスの認知度が 68.0%と前年度に比べ 20.2%上昇し、支援センターの「名前も業務内容も知っている」と回答している層の割合が 20.0%となり、全ての職業の中で最も多いことから、地方自治体を中心とした関係機関・団体への連携を通じた周知活動が大きな成果をあげているものと考えられる。

また、同調査においては、男女ともに 20 代の認知度が上昇しており、特に女性 20 代では前年度から 12.5%上昇し、52.8%であった。これは、平成 22 年度において「若年層」を重点訴求対象として、積極的に広報活動を行った成果であると考えられる。

【資料 23】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

(7) 民事法律扶助の担手となる弁護士・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相談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・司法書士の確保

民事法律扶助の担手となる弁護士・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の働きかけを積極的に行うとともに、本部においても平成 24 年 3 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～」へ講師を派遣し、民事法律扶助業務の周知及び利用促進に努めた。このような取組の結果、平成 22 年度末と比較して契約弁護士が 1,533 名、契約司法書士が 448 名増加した。

なお、本年度の実績が増加している地方事務所の取組（例：弁護士等を対象とした説明会の実施や広報の手法等）を他の地方事務所に情報提供するなど、契約弁護士・司法書士の確保について引き続き取り組んでいるところである。

東日本大震災の被災地特有の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や、いわゆる原発弁護団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・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。

また、震災特例法の成立・施行に当たっては、平成 24 年 3 月 26 日に全国地方事務所副所長会議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密接な連携・協力を行うなどし、業務内容の周知や契約弁護士・司法書士の確保について理解を深め、短い準備期間で新規事業である震災法律援助業務を立ち上げることに力を注いだ。

【資料 9】 援助申込み状況

【資料 10】 援助決定件数等状況

【資料 13】 契約弁護士数

【資料 14】 契約司法書士数

【資料 24】 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 23 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 82 か所である。

そのうち、同年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は 9 か所、地域事務所は 8 か所である。各地の支援センター法律事務所には、それぞれ 1 ないし 8 名の常勤弁護士を常駐させた。なお、地域事務所 8 か所のうち、中津川及びむつ地域事務所については、平成 23 年度に新設した地域事務所である。

また、民事法律扶助の担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15回にわたり巡回して民事法律扶助事件等を取り扱った。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成24年3月31日現在）

【資料25】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

(i) 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付等を行い、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。）の説明会や研修会において、独自の広報用資料を作成して配布するなどして、国選弁護関連業務及び国選付添関連業務の内容、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、「国選弁護業務の解説」及び「国選付添業務の解説」を、弁護士会の協力を得て、全国の一般契約弁護士及び一般契約弁護士になろうとする弁護士に対し、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23年4月1日時点の19,566名から平成24年4月1日時点の21,259名に増加しており、後者は、全国の弁護士の66.2%に相当する。また、国選付添人契約弁護士の契約数は平成23年4月1日時点の6,564名から平成24年4月1日時点の7,701名に増加している。

【資料16】国選弁護人契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）

【資料17】国選付添人契約弁護士数の推移（含 常勤弁護士）

【資料26】国選弁護事件受理件数（被疑者）

【資料27】国選弁護事件受理件数（被告人）

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付等を行い、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弁護士締結の要請等を行った。

(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を行った。

2 契約弁護士の確保

様々な取組の結果、平成 23 年 4 月 1 日現在で 2,476 名であった契約弁護士は、平成 24 年 4 月 1 日現在で 3,014 名（538 名増）となっている。また、平成 23 年度には全ての地方事務所でも女性契約弁護士の登録があり、女性契約弁護士のいない地方事務所がなくなった。

【資料 31】 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 32】 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、60 歳未満の既登録弁護士に対して常勤弁護士の採用案内や応募書類等を送付し、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、大手司法試験予備校等の関係機関・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、司法試験合格者、法科大学院生等に対する説明会を15回にわたり実施した。また、新たに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特に焦点を絞って情報提供を行うことで、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けた効果的な周知を図った。この結果、8名の法曹経験者を含む39名を新たに採用した。また、退職者数が前年度の25名から36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3名の純増となった。

【資料28】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32回にわたり各地の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け入れも積極的に行い、各地の法律事務所において、合計38回にわたり、全国13の法科大学院の学生を受け入れた。

【資料29】平成23年度司法研修所選択型実務修習受入状況

【資料30】平成23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

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23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82か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は31か所である。同年度に新設した司法過疎地域事務所は、（ア）岐阜県の中津川地域事務所、（イ）青森県のむつ地域事務所の2か所である。いずれの司法過疎地域事務所においても、常勤弁護士1ないし4名が常駐し、民事法律扶助事件、国選弁護事件等のほか、有償で一般事件全般（総合法律支援法第30条第1項第4号に規定する有償事件。以下「4号有償事件」という。）を幅広く取り扱い、過疎と高齢者の複合的問題を抱える事件に地元関係機関と連携して総合解決を図るなど、地域住民の法的ニーズに応えた。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成24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合計15回にわたり巡回することにより、民事法律扶助事件及び国選弁護事件等を取り扱った。

【資料25】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）に記載のとおり。

1 募集活動の推進

平成 23 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、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、15 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。また、新たな取組として、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特に焦点を絞って情報提供を行うことで、経験豊富な中堅弁護士の確保に向けた効果的な周知を図った。

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が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も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も含めた総合的な能力・適性・意欲の高さなどを審査した上、採用を行った。

【資料 4】常勤弁護士の採用実績一覧

【資料 28】常勤弁護士就職説明会等実施状況

【資料 29】平成 23 年度司法研修所選択型実務修習受入状況

【資料 30】平成 23 年度法科大学院エクスターンシップ実習受入状況

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。

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指導、教育を行い、最初の任期の更新後、法律事務所に赴任することとしている。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

ア 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、能力及び支援センターへの適性を判断し、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、課長補佐及び地方事務所職員を面接官とし、採用対象者に応じて、面接回数及び面接官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属する職場の管理者による評価をも、採用決定の資料としている。

平成 23 年度は、一般公募により、応募のあった 1,758 名を対象とし、新卒・中途の採用試験を行い、23 名の採用を行った。また、特に有能な有期契約職員の活用を図るため、有期契約職員のうち、申込みのあった 40 名を対象に、常勤職員への登用試験を実施し、10 名の合格者を決定した。

また、平成 23 年度末に地方事務所の管理職員が相当数退職することの補充として、管理職経験があり、組織運営に造詣が深い人材を公募により 4 名採用した。面接試験に際しては、理事を面接官とした。

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 24 年 4 月 1 日付けで 104 名を異動させた。また、昇格試験受験申込のあった 1 級から 4 級の者 235 名に対し、各級に求められる能力・適性を測れる内容とした筆記試験及び面接試験を実施し、合格者 120 名を決定した。

年度計画内容

イ 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、国民生活センターとの間で職員1名を相互に派遣し、人事交流を行った。

年度計画内容

ウ 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。

他方で、各職員の担当する業務を適性・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。

平成23年度新たに人事課主催の研修体系を職場内教育（OJT）、集合研修及び自己啓発が相互補完的に機能するよう見直した。研修は6回実施し、延べ21日間に延べ126名の職員を受講させ、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、組織としての方向性を各個人に植え付けるとともに、研修事後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。専門性向上のため、会計、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16日間に延べ447名の研修を実施した。また、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日間職員を聴講させた。

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、日ごろ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常勤弁護士から提出させ、そのテーマに関する知識・技術を身に付けられるような本部主催の研修を実施した。また、よりきめ細やかなニーズに的確に対応するため、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に必要と感じる研修をそれぞれ企画・実施させ、各地の実情を反映させた少人数制のきめ細やかな研修（ブロック別研修）を実現して、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。また、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、効果の高い参加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年間の任期満了時には常勤弁護士としての基本的な素養を獲得できるよう、継続的な内容の通年の研修スケジュールにより研修を実施した。

【資料 33】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は、刑事弁護分野の第一人者であるベテラン弁護士を室長・研究員として任命し、日常的に、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。これに加えて、平成23年6月に、支援センター本部内に新たに常勤弁護士業務支援室を設置し、弁護士実務経験の豊富なベテラン弁護士や司法研修所の弁護教官経験者、常勤弁護士のOB等を室長・専門員等として任命し、日常的に、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まで行うなどして、常勤弁護士の業務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を得て、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に対して実践的かつ網羅的な業務手順マニュアルを配布した上、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などして、常勤弁護士の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

常勤弁護士が事件処理等を行うに当たり、法曹同士のネットワーク・支援体制を整備するため、「常勤弁護士支援メーリングリスト」を整備することにより、常勤弁護士間の情報交換の場を提供するとと

もに、日本弁護士連合会の協力を得て、民事・家事・刑事等各分野の専門家である弁護士等がアドバイザースタッフとして同メーリングリストに参加し、常勤弁護士からの質問に対し、適時適切なアドバイスをを行った。

③ 内部統制・ガバナンスの強化等

年度計画内容

ア 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。

(イ) 執行部会議を定期的で開催し、決定事項については速やかに組織内に伝達する。

(ロ) 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。

1 本部決定事項等の伝達

執行部会は、理事長が支援センターの業務を総理するに当たり、その業務遂行が適正かつ円滑に行なわれるよう、支援センターの業務運営に関する重要事項を審議することを目的として開催されており、平成23年度は、理事長の召集により毎月2回以上（合計25回）開催された。

執行部会において審議された議事内容は、会議開催後、指示事項及び報告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法人の課題等が速やかに職員に周知されるよう努めた。

2 本部会議の充実

社会情勢の変化に伴い支援センターが抱える業務運営上の喫緊の課題を協議するため、全国地方事務所所長会議及び事務局長会議を各1回、ブロック別協議会を延べ8回開催した。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が問題意識を共有することによって、会議出席者から闊達な意見を集約することができた。

また、業務運営に係る重要な施策等を決定するに当たっては、本部会議での意見を踏まえて関係機関との協議を重ね、理事長の指示に基づいて本部方針を決定し、理事長自ら又は本部執行部役員から適切に地方事務所への周知が行なわれた。

平成24年3月には、本部会議において地方事務所から出された意見・要望を踏まえて、理事長の指示の下、国選弁護等関連業務担当副所長会議

及び民事法律扶助業務担当副所長会議を開催した。各会議には、地方事務所及び支部から各業務を担当する副所長等を本部に招集して、効率的で効果的な業務運営を実現するための協議・意見交換が行なわれた。

3 ガバナンス推進委員会の設置

業務・組織体制の構築・運用状況や規程・通達等の実施状況及びコンプライアンス体制構築の点検、改善策の検討のため、ガバナンス推進委員会を設置し、平成24年3月21日に第1回会議を開催した。委員会は当面、①全組織を対象とする業務の点検を実施し、その結果を内部統制報告書としてまとめること、②コンプライアンス・マニュアルを作成し、職員の行動指針とすること、を中心とする活動を進めることとし、実施に着手した。

ガバナンス推進委員会は、常勤理事を委員長とし、組織業務小委員会と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り、業務フローを点検して潜在的リスクを把握し対応策を明らかにするとともに、内部規程について、必要なルールが整備されているか否かを点検し、不足がある場合は新たに内部規程を整備することを目的としており、1年程度を目途として、理事長に報告をすべく作業を開始している。

年度計画内容

イ 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22年度と同程度の規模とする。

内部監査については、特にコンプライアンスに関する監査を強化するとともに、国選弁護報酬に関する監査方法を更に検討し、実施する。

1 会計監査人監査の実施（連携強化）

会計監査人による監査は、支援センターの財務運営が確実に実施され、それらの内容が財務諸表等に適正に開示されていることを検証している。

平成23年度会計監査は、これまでの指摘事項を踏まえて会計監査人が策定した重点監査項目や監査計画を事前に監事及び監査室へ報告し、ディスカッションを経て問題意識を共有した上で実施した。

期中における監査指摘事項は、本部において内容を整理し、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。そして、その改善状況は会計監査人により再チェックされ、監事及び監査室へ報告された。

監事監査及び内部監査では、会計監査人からの報告に基づき、各指摘

事項の改善状況を確認した。

2 監事監査の実施

本部及び 6 地方事務所につき、監事監査を実施した。監査結果は理事長に報告するとともに、当該事務所に通知し、改善を要する事項については改善を求め、後日改善状況の報告を受けることにした。

3 内部監査の実施

本部、コールセンター及び 35 か所の地方事務所・地域事務所の内部監査を実施した。このほか、地方事務所 3 か所への情報セキュリティ監査を実施した。また、国選弁護報酬監査（国選段階）の監査を実施した。内部監査結果は理事長に報告するとともに、当該事務所に通知し、改善を要する事項については改善を求めた。

なお、情報セキュリティ監査については、質の底上げを図る観点から過年度における監査の実施内容を分析した結果を勘案して、情報セキュリティ監査チェックリストのチェックポイントを明確化する等により監査の効率化を図るとともに、地方事務所として、今後採るべき対策の指針を具体的に明示する等により、事務手続の明瞭化を図るとともに、監査内容の充実も図った。

内部監査においては、業務執行部門における内部統制の構築状況をモニターする独立の監査として、業務経験と専門的トレーニングを積んだ職員の増員により、質的充実を伴う監査体制の整備を要する。

	監事監査	内部監査	情報セキュリティ監査
本部	全課・室	総務課、財務課、会計課、情報提供課、民事法律扶助課、常勤弁護士総合企画課、コールセンター	
地方事務所(本所)	高知地方事務所、青森地方事務所 奈良地方事務所、岡山地方事務所 沖縄地方事務所、東京地方事務所	東京地方事務所、栃木地方事務所 群馬地方事務所、静岡地方事務所 長野地方事務所、三重地方事務所 札幌地方事務所、山口地方事務所 広島地方事務所、新潟地方事務所 京都地方事務所、滋賀地方事務所 鹿児島地方事務所、佐賀地方事務所 福岡地方事務所、長崎地方事務所 宮城地方事務所、徳島地方事務所	香川地方事務所、函館地方事務所、 熊本地方事務所
地方事務所(支部)		神奈川地方事務所川崎支部、静岡地方事務所浜松支部、兵庫地方事務所阪神支部	
地方事務所(出張所)		東京地方事務所八王子出張所	
地方事務所(分室)		東京地方事務所霞が関分室	
地域事務所		熊谷地域事務所、松本地域事務所、 佐渡地域事務所、福知山地域事務所、 奄美地域事務所、指宿地域事務所、 鹿屋地域事務所、西郷地域事務所、 君吉地域事務所、五島地域事務所、 佐世保地域事務所、平戸地域事務所、	
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 地方事務所 本所 6	本部 課・室 6 コールセンター 1 地方事務所 本所 18 支部 3 出張所 1 分室 1 地域事務所 12	地方事務所 3

年度計画内容

ウ 監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査の結果を本部各課室及び地方事務所に伝え、改善事項については早急な改善を求めるとともに、全国地方事務所長会議等において、特にコンプライアンスの徹底を呼び掛ける。また、同監査結果等を踏まえ、規程の整備等の内部統制を強化するために必要な措置について検討・実施するとともに、職員に対する研修を実施するなどして法令・規程等の周知を徹底し、コンプライアンスの一層の推進を図る。

1 内部統制の整備・強化

内部統制を整備・強化するために必要な措置について検討し、コンプライアンスを含む内部統制の再構築・運用及びその点検等を目的とする、ガバナンス推進委員会を設置した。監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査の結果を本部各課室及び地方事務所に伝え、改善事項については早急な改善を求めるとともに、全国地方事務所長会議、全国事務局長会議等において、監査結果を報告し、特にコンプライアンスの徹底について事例を挙げながら呼び掛けた。

2 情報セキュリティ監査の指摘事項の改善

情報セキュリティ監査チェックリストの内容を再点検し、チェック項目を見直すとともに、チェック項目と関連規程を対比表示することによりチェックポイントを明確化し、監査の効率化を図った。また、過去の監査指摘事項の点検結果に基づき、地方事務所として、今後採るべき対策の指針を具体的に明示するとともに、改善取組の実効性向上を図るため改善ポイントに関する管理書式雛形等を配布する等により監査内容の充実を図った。全国事務局長会議において、各地の「情報セキュリティ対策の具体的な取組状況」を報告し、効果的な取組等についてグループ討議を実施した。新規採用者（管理職含む。）に対して、情報セキュリティ関連規程等について、研修を実施した。

3 全国地方事務所長会議における取組

全国地方事務所長会議において、コンプライアンスの徹底を呼び掛けた。

4 職員研修の実施

平成23年10月25・26日の2日間にわたり、法令・規程及び会計基準等に基づく、適正な会計処理及び手続の徹底や新財務会計システムに関する研修を全国の会計担当者を対象に実施した。

綜合法律支援法における区分経理や会計規程等で定められる月次決算、年度決算作業について再確認するとともに、常勤弁護士受任事件に関する発生主義による会計処理について解説をするなど、国費の適正な支出を徹

底するための講義を行った。

また、期中監査における会計監査人による指摘事項についても解説をし、不適切な会計処理が招くリスクに関し、注意喚起を行った。

さらに、多くの会計担当者が、総務担当も兼務していることから、情報公開法、個人情報保護法、文書管理規程等に基づく、適正な文書管理についても講義を行った。

年度計画内容

エ 国選弁護業務に係る契約弁護士による不祥事を防止するため、支援センターとして採り得る対策を関係機関とも協議の上、可能な限り速やかに実施する。また、契約弁護士に対して関連する規則等を周知徹底し、過誤事案が発覚した場合には、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 過誤事案への対処

前年度までに被疑者国選弁護事件における接見回数の申告状況に関する調査を終えたが、調査で相違が認められた契約弁護士について、破産手続中や所在不明などの理由で回収ができなかった4名を除いて、回収可能な全ての者から全額の回収を終えた（なお、157名（4,379,370円）のうち153名（4,232,511円）から回収した。）。

上記の調査で特に問題があると認められた契約弁護士19名については、契約上の措置をとることを前提とする調査手続を開始し、故意に過大請求をしたと認定できた契約弁護士3名に対して、契約解除措置をとった。

なお、平成21年に導入した接見資料の制度については、既に周知済みであり、現に報酬請求に当たって漏れなく添付されるようになっており、制度として定着してきた。

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23年11月28・29日の2日間にわたり、各地方事務所・支部の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3月23日に、各地方事務所・支部において算定担当職員を指導する立場にある副所長・副支部長を集めた会議を実施し、算定基準の解釈が問題となる種々の点につき協議を行い、解釈の整理と

統一を図った。

また、算定担当職員の上位者としてダブルチェックを行う立場にある事務局長に対して、ダブルチェックの着眼点を具体的に示した文書を配布して、ダブルチェック手続の徹底を図った。

(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

ア 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 23 年度は、全国の地方事務所において、合計 92 回（平成 22 年度：83 回）の地方協議会を開催した。各地方事務所においては、地域別に開催したり、多重債務問題、家庭問題、法教育などのテーマごとに開催するなど、適宜工夫しながら開催し、関係機関・団体との一層の連携強化を図った。

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、疑問点等を寄せてもらい、地方協議会の際に寄せられた意見等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、更なる連携の強化が図られた。

3 先進事例の紹介

地方協議会を通じて、より一層当該地域の実情に応じた業務運営を行なうため、全国所長会議において、次の取組を行なった。

(1) 地方協議会で出された意見等に基づいて具体化された業務改善事例の報告

(2) 地域別・分野別に分けて地方協議会を開催するなど、地方協議会の開催に工夫を凝らしている高知地方事務所長による報告

【資料 34】平成 23 年度地方協議会開催一覧

【資料 35】平成 23 年度地方協議会参考事例一覧

【資料 36】平成 23 年度地方協議会を踏まえての業務見直し事例一覧

年度計画内容

イ 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、議題や開催方法などにより、参加してもらい関係機関・団体を検討した上で出席依頼を行ない、利用者その他の関係者の意見が反映されるよう考慮した。平成 23 年度においては、例えば、高齢化社会を取り巻く問題について、成年後見制度を始めとする高齢者福祉に関する法律制度をテーマに掲げ、裁判所、地元自治体、弁護士会、司法書士会等に出席を要請するなど、利用者の意見が反映されるような人選を行った。

② 関係機関との連携強化

年度計画内容

ア 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。

イ 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。

ウ 社会情勢等に伴い新たに創設される関係機関・団体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。

1 中央レベルでの連携に関する取組状況

(1) 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（8月、17府省庁が参加（1庁欠席））に参加し、関係機関から支援センターの業務内容についての理解を得るとともに、連携強化を依頼した。

(2) 東日本大震災に対し、日本弁護士連合会、東京三会（東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会）、仙台弁護士会、岩手弁護士会、日本司法書士会連合会と連携し、震災電話相談を共催実施した（相談件数 13,284 件）。

(3) 一般財団法人日本ADR協会が行ったシンポジウムに、本部からパネリストを派遣し、業務に関する説明を行って、連携への理解を求めた（12月）。

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（694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・団体等との連携に関する取組状況

- (1) 震災に対し、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（南三陸町、山元町、東松島市、大槌町）。
- (2) 震災に伴う福島原子力発電所事故損害賠償制度に関する相談会の実施について、原子力損害賠償支援機構との連携を協議した。
- (3) 震災に伴う個人債務者の私的整理に関するFAQについて、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調整を行った上で、これを作成し、問合せに備えた。

年度計画内容

エ 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画し、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」（全地方事務所で加盟済。昨年度は49か所で参加した。）の場で、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うことなどによって、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に努めることにより、連携の維持・強化を図った。また、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も説明し、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、DV対策に取り組む関連団体との更なる連携を図った（平成23年度は37地方事務所が参加した。）。

3 関係機関との連携

「犯罪被害者週間」（11/25～12/1）には、関係機関とともに啓発・広報活動を行った。具体的には、啓発用グッズやリーフレット、チラシの配布を行い、あるいは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。

本部では犯罪被害者支援ダイヤルのポケットカードを作成し、同ダイヤルの周知に努めた。ポケットカードの作成と犯罪被害者支援業務担当職員研修について、内閣府が発行している「犯罪被害者等施策情報メールマガ

ジン（第66号 平成23年11月15日発行）に掲載いただき、支援センターの犯罪被害者支援業務について周知した。また、内容を分かりやすくするため展示パネルの改定を行い、犯罪被害者週間のイベントに利用した。

本部では検察庁の協力を得て、支援センターの被害者支援についての解説を検察庁の関係者用ウェブ掲示板に掲示いただいた。検察官の方に被害者に対し制度利用をより一層促していただけるようにした。

さらに、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法テラス南三陸で「女性の悩みごと相談」を開始した。

【資料18】 犯罪被害者支援ダイヤルにおける受電件数の推移（平成19年4月～平成24年3月）

【資料19】 平成23年度犯罪被害者支援ダイヤルで受電した問合せ内容

【資料20】 平成23年度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37】 犯罪被害者支援ダイヤルで受電した「犯罪被害・刑事手続」の問合せに関する紹介先

【資料38】 地方事務所における問合せ件数の推移（平成19年4月～平成24年3月）

【資料39】 平成23年度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
ア 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。

業務の繁閑・内容に応じ、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、柔軟な雇用形態の活用に努めており、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、支援センターの規程を改正した。

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、82.9ポイントとなっている。

年度計画内容

イ 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、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23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）のうち、新規追加・拡充分（232,076千円。東日本大震災対応分176,266千円を含む。）を除いた額は2,063,141千円である。これは、前年度の人件費及び公租公課を除く一般管理費（2,170,193千円）と比べ、対前年度▲107,052千円の削減となった（▲4.9%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%（65,106千円）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23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記者説明会等を利用することにより、87,046千円（平成22年度196,465千円）に削減した（削減額109,419千円）。また、光熱水料について、平成23年度では更なる省エネルギー対策を実施したことにより、65,507千円（平成22年度67,295千円）に削減した（削減額1,788千円）。

2 事業費の効率化減

平成23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）のうち、新規追加・拡充分（震災対応分90,149千円。）を除いた額は、1,202,586千円である。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（1,313,094千円）と比べ、対前年度▲110,508千円の削減となった（▲8.4%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%（13,131千円）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、コールセンター運営費について、平成23年度ではコールセンターの自主運営を行うことなどにより、206,845千円（平成22年度566,631千円）に削減した（削減額359,786千円）。

年度計画内容

ウ 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。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。

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際し、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及びいわゆる小額随意契約に該当するものを除いて、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によった。

これに加え、これら競争的手法において、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、応募者を増やすための改善方策である「一者応札・応募に係る改善方策について」に従い、入札参加が予想さ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、公告文に加え入札説明書等をホームページに掲示する等の措置を講じた。

さらに、小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取し、最も低額な価格で契約すること等により、経費の削減を図った。

なお、支援センターにおける平成23年度の契約の状況については、別紙4のとおりである。

② 組織の見直し

年度計画内容

ア 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慮しつつ、事件数等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23年度においては、東日本大震災対応のために、任期付職員を採用し配置を行った。

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、前年度に引き続き、実務トレーニー制度を実施し、延べ23日・15名を参加させた。その結果、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

イ 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関連事件等の受任の確実性について、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も重ねるなどして、配置の必要性について検討した。

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、常勤弁護士に対する研修の中に福祉機関との連携をテーマとした参加型の講義を盛り込んだ上、日本弁護士連合会と共同で、「スタッフ事務所の設置等に関する検討会」を設置し、関係機関との連携による紛争の総合的解決の在り方について調査・検討を重ね、意見書及び報告書を作成・提出した。意見書において提案された、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、その効果等を検証して、全国的に展開していくためのパイロット事務所の設置に関する、新たな検討会を立ち上げた。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成24年3月31日現在）

年度計画内容

ウ 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。

東日本大震災に伴い被害が甚大であった宮城県及び岩手県については、地方事務所の相談窓口が各1か所に限られ、関係機関・団体の協力を得ても、多くの被災者に対する法的支援に地理的な限界があったため、宮城県内の被災地に3か所、岩手県内の被災地に1か所の出張所を開設することとし、被災者の法的支援の充実を図った。

具体的には、平成23年10月には南三陸町を中心に気仙沼市・登米市を含めた地域の支援のため南三陸出張所を、同年12月には県南部の地域を支援するための山元出張所を、平成24年2月には東松島市に石巻市・女川町などの被災地域を支援する東松島出張所を開設した。また、平成24年3月には岩手県大槌町を中心に釜石市・山田町を含めた地域を支援する大槌出張所を開設した。

(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

- ア 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それぞれの利点を活かした役割分担の検討・明確化を図り、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。
- イ 地方事務所への電話による問合せのうち、コールセンターで対応が可能なものについては、地方事務所からコールセンターへの内線転送を行う。

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の方、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）を希望の方は、地方事務所へ案内するよう説明を継続して実施した。
- (2) ホームページの掲載や震災Q&A小冊子、カードの配布等の広報により、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) 以上の結果、情報提供件数全体に占めるコールセンターでの対応件数の割合は、平成22年度の61.2%から平成23年度は63.0%となり、やや増加した。

2 コールセンターへの転送

震災により一時中止していた内線転送を平成23年4月26日から再開したほか、地方事務所に対し、同年7月1日付けで内線転送の実施を再度徹底した結果、内線転送件数は、平成22年度の9,719件から、平成23年度は13,962件へと増加した。

【資料8】平成23年度情報提供件数の推移

【資料40】平成23年度における相談分野の概要(問合せ上位20件)

【資料41】平成23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

- ア 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向上を目指し、安定的な運用に努めるとともに、受電件数の増減などを予測し、経済的かつ柔軟な運用を図り、経費削減に努める。
- イ 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のコールセンターの活用を図るため、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を検討するなど、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 コールセンターの運営経費削減と利用者サービスの質の維持

(1) 平成 23 年度にコールセンターに要した費用は、職員・オペレーターの賃金・社会保険料、研修費用、賃料、システム関連費用を含めて約 3 億 7,000 万円強であった。なお、平成 22 年度の業務委託費用は、約 5 億 3,000 万円強であった。

(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切電してしまう状況）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ていたが、平成 22 年 12 月の業務開始 3 か月後の震災の発生により、仙台コールセンターは、業務を一時停止し、平成 23 年 4 月 4 日から平日のみの 9 時～17 時までの受電（同年 4 月 23 日土曜業務、同年 5 月 16 日夜間業務をそれぞれ再開）となった。しかし、本部内に臨時のコールセンターを同年 6 月まで設置することで、応答率はおおむね 95%以上となり、利用者へのサービスレベルの低下を招くことはなく、質の維持が図られた。

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た。また、支援センターの業務全体の効率化を図るため、民事法律扶助に関する資力要件の確認をコールセンターで行うための業務フロー等の検討を行った。

(3) 民事法律扶助・国選弁護士等確保

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、現状の事務手続の簡略化が可能かどうかの徹底的な洗い出しを図るとともに、最も合理的かつ効率的な標準事務の検討を進める。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 23 年度も前年度に引き続き、全ての地方事務所で書面審査が行われた。

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、事案に応じ合理化を図り、平成 23 年度も前年度に引き続き、同時廃止決定が見込める破産事件、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、40 地方事務所で実施された。

(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、援助審査の合理化・効率化を図ることを目的として、平成 20 年度から地方扶助専門審査委員制度が導入されている。平成 23 年度は 31 事務所が本制度を実施しており、平成 20 年度の 5 事務所、平成 21 年度の 17 事務所、平成 22 年度の 18 事務所と段階的に拡充し、合理化が図られている。

(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、引き続き検討を継続する。

東日本大震災の被災者に対する援助については、被災の実情をふまえた審査要領を別途作成し、援助要件の判断や立替決定を合理化した。東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律（以下「震災特例法」という。）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し、審査の効率化に努めた。

なお、中期計画の到達状況の観点からは、平成 23 年度民事法律扶助業務に関する職員研修において、各地方事務所での援助開始決定までの事務手続に関する調査を行い、更に合理化が見込まれる点について問題意識を共有するなど書面審査や単独審査などの活用により、審査の合理化を進めているが、事務処理方法等に検討の余地があり、更なる合理化が必要であると考えている。

② 国選弁護業務の効率化

年度計画内容

- ア 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、前年度に実施した見直しによる事務手続の簡素化・合理化の進展状況を注視しつつ、更なる見直しの必要性・相当性について検討する
- イ 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。
- ウ 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

昨年度に、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」場合は地方事務所限りで処理できる制度を導入したが、本年度は、合計 375 件の不服申立てのうち 76 件（約 20.3%）について地方事務所限りで処理されている。

【資料 42】平成 23 年度不服申立件数一覧表

2 一括契約弁護士数の増加

すべ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及び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 23 年 4 月 1 日時点では 6,413 名であったところ、平成 24 年 4 月 1 日時点では、7,300 名と増加した。

なお、一括国選弁護人契約に基づき報酬算定がなされた事件数は、平成 22 年度の 34 件から平成 23 年度 2 件と減少している（前年度比約 6%）。しかし、一括契約は、複数の即決被告事件について報酬及び費用が一括して定められる契約であることから、これに基づく報酬算定がなされるためには、前提として、ある地方事務所において同一の日に複数の即決被告事件の指名通知請求があることが必要になる。しかるに、①即決被告事件の数自体が平成 22 年度の 2,654 件から 1,731 件に減少し、②そのうちで一括契約の対象から外れる被疑者段階から弁護人が選任されている事件の数は平成 22 年度 1,418 件、平成 23 年度 1,143 件となっていることから、論理的に一括契約の対象となり得る事件の総数（すなわち、①から②を差し引いた事件の数）は、平成 22 年度の 1,236 件から平成 23 年度の 588 件へと減少している（前年度比約 48%）。一括契約に基づき報酬算定がなされた事件の件数は低い水準で推移しているが、これは外部的要因によるところが大きいと考えられる。

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、一括国選弁護人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 I 2 (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た。平成23年度に新設した司法過疎地域事務所は、岐阜県の中津川地域事務所、青森県のむつ地域事務所の2か所である。

また、平成23年度末までに設置した上記2か所を含む司法過疎地域事務所31か所について、当該地域の最新の事件数、実働弁護士数等の情報を取得し、司法過疎状態の状況把握を行った上、当該司法過疎地域事務所の存続の必要性を検証した。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成24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23年度中にそれぞれ1回以上実施し、その結果を分析した上で、業務内容や電話応対等にフィードバックする。

1 コールセンターに対する客観的評価の実施

(1) 評価の概要

平成23年11月にあらかじめランダムに抽出した音声ログ45コールと、いわゆるミステリーコール(電話対応状況覆面調査)3事例(多重債務・相続・労働)を各2回の計6コールを対象に、①コミュニケーションスキル、②対応スキル、③対応プロセス、④その他(再架電ないし人にも勧めたい対応であったか)の4項目について、それぞれの評価を行

った。

(2) 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、対応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、指摘された点を踏まえたオペレーターへの個別指導等のフィードバックを実施するよう指導した。

2 地方事務所に対する客観的評価

(1) 評価の概要

平成 23 年 12 月及び平成 24 年 2 月に、窓口対応専門職員が配置されている 61 全地方事務所・支部(昨年度は 20 地方事務所)に対し、コールセンターと同様の事例(これまでの実施実績を踏まえて 1～3 事例)のミステリーコールを実施し、計 120 コールについてコールセンターとほぼ同様の項目に基づき評価を行った。

(2) 評価内容のフィードバック

今回の調査結果を踏まえ、地方事務所に対して、評価結果を伝えるとともに、「お客様の状況や気持ちに共感する言葉や気持ちのこもった復唱を行う。」「お客様の話は最後まで聞き取り復唱した上で案内する。」といった指摘事項を、11 月に行った情報提供担当職員研修において実施したコーチングの手法を用いてフィードバックするよう指導し、研修を行った。

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おける個別事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現状に具体的なイメージを持っていただくとともに、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、分野別に連携の構築や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・団体等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、地域の実情に応じた新たな窓口を加えることにより、既に 24,400 件余の登録を行っており、目標はほぼ達成できた。
- (2) 東日本大震災関連については、ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関と連携をと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) また、東北被災 3 県の市町村の窓口一覧を各公共団体のホームページから作成、随時内容を更新の上、コールセンターに提供し、利用者からの照会に備えた。

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。

また、より利用者のニーズを把握するための調査方法等について更に検討し、実施する。

1 ホームページにおけるアンケート（評価値 3.4）

地方事務所やコールセンター、メールによる情報提供を利用された方が、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。なお、有効回答率の向上を目指して、メールによる利用者に対しては、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 24 年 1 月 25 日から同年 2 月 24 日までの間（調査対象総件数 28,952 件中 1,283 件回答。有効回答率 4.4%。）、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 23 年 9 月 1 日から同年 11 月 30 日までの間（総面談件数 5,145 件中 1,516 件回答。有効回答率 29.5%。）、面談による情報提供を受けた利用者、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 43】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

客観的評価結果や満足度調査の結果を踏まえた業務の見直しに努めるとともに、利用者の声を反映させ、サービスの向上とより効果的な情報提供を行うため、コールセンターのオペレーター及び地方事務所情報提供担当職員・窓口対応専門職員に対する研修計画を策定する。

利用者からの問合せに対する事案の整理や利用者の抱えるトラブルに最適な情報提供が行えるような能力を養成するため、オペレーター相互間のケーススタディやロールプレイ等の実践に即した研修を行う。

1 研修計画の策定

平成 23 年度新たに、コールセンターについては、これまで外部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 S V、管理スタッフに管理的業務遂行のために必要な実践型外部研修受講をそれぞれ計画した。

地方事務所については、窓口対応専門職員を指導・監督する立場の職員に対して、コーチング手法を中心とした研修を計画したほか、窓口対応専門職員の応対に関する直接研修も計画した。

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

- ・ 上記計画に基づき、問合せ対応だけでなく、相談者が「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。
- ・ S V、管理スタッフに専門家を対象とした外部講習を受講させ、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不可欠なスキルの習得を図った。
- ・ 東日本大震災に関する問合せに対応するため、相談者の心情に配慮した対応ができるよう、臨床心理士による応対研修を実施した。

(2) 地方事務所の窓口対応専門職員について

窓口対応専門職員の対応の質の向上のため、これを指導する立場の職員に対し、いわゆる顧客満足度向上のために組織内でどのようなコミュニケーションをとるべきかを考えさせ、その手段としてのティーチング、カウンセリング、コーチングスキルをグループディスカッション、ペアワーク、ロールプレイングを通じて取得させ、窓口対応専門職員の指導・監督の徹底を図ることで、地方事務所における情報提供業務の質の均一化を図った。また、当該研修内容を DVD 化して、地方事務所に配布す

ることで職員の更なる能力向上のための実践の用に供するとともに、その徹底を図った。さらに、窓口対応専門職員（36名）に対する応対研修をロールプレイ等の実践に則して行った。

② 提供する情報の内容及びその提供方法

年度計画内容

ア 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。また、特に頻繁に利用されるFAQを抽出し、模範的な情報提供事例やトックフローを整理するなどして、より均一で正確な情報提供を行うための環境整備に努める。

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、よく利用されるFAQ約750問をホームページで公開した。

平成23年度におけるFAQ更新件数は以下のとおり。

FAQ更新件数： 230件（うち震災関連69件）

FAQ新規投入件数： 554件（うち震災関連467件）

FAQ総件数： 3,988件（うち震災関連517件）

2 東日本大震災相談事例Q&Aの作成、配布

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、Q&A集を10万部作成し、被災地域の市町村を通じて住民・職員等に配布したほか、図書館にも送付して住民の方々が閲覧できるようにした。

3 Q&A集のホームページへの掲載及び更新

上記2のQ&A集（173問）をホームページに掲載し、広く一般の方々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（1問）及び追加（41問）を行った。

4 情報提供の環境整備

コールセンター内に震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を平成23年11月に開設し、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1,143件）。

5 会話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面談問合せに対し、専門の業者に委託する電話による会話通訳サービスについて試行を始めた。

年度計画内容

イ 検索機能の充実や簡易な後処理機能など、オペレーター等にとってより使いやすく、また、利用者にとって適切な情報を速やかに提供が行えるようなシステムの構築・改修に努める。

1 システムの改修

(1) 仙台コールセンター内の震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）の開設に伴い、電話着信をオペレーターの既存のパソコンと連動させ、FAQ検索、対応結果入力の後処理も行えるようにして、次の問合せに速やかに対応できるよう改修を行った。

(2) 内線転送の本格実施に伴い、地方事務所からコールセンターに内線転送を行った場合、新規案件登録画面が自動で立ち上がるよう改修し、着信時間、対応時間等の着信対応記録の正確性を向上させた。

年度計画内容

ウ 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が可能な体制作りのための、関係機関・団体との協力関係の強化・充実に努め、オペレーター等へのアドバイス対応やFAQ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 東日本大震災を受け、日本弁護士連合会、東京三会（東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会）、仙台弁護士会、岩手弁護士会、日本司法書士会連合会と連携し、震災電話相談を共催実施した（相談件数13,284件）。

2 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、東日本大震災相談実例Q&Aを10万部作成し、被災地域の市町村を通じて住民・職員等に配布したほか、図書館にも送付して住民の方々が閲覧できるようにした。

3 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。

・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。

・コールセンターに常勤の弁護士2名を配置するとともに、仙台弁護士会の協力を得て弁護士の非常勤専門員を配置した。

4 平成23年度新たに、東日本大震災に対し、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（南三陸町、山元町、東松島市、大槌町）。

年度計画内容

エ 転送・取次を可能とする関係機関・団体との連携関係の構築を進めるとともに、利用者に対して、関係機関・団体への問合せの際に必要な書類の教示や各種申請書様式の提示・配布等を行うなど、より利用者の立場に立ったきめ細やかなサービスの充実に努める。

- 1 東日本大震災を受け、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（南三陸町、山元町、東松島市、大槌町）。
- 2 コールセンター内に震災法テラスダイヤル（フリーダイヤル）を開設し、被災者及び被災関係者からの問合せに応じた。
- 3 関係機関と連携して利用者からの電話を転送して相談予約を取る等の外線転送の実施を検討した。
- 4 平成 23 年度、新たに、経済産業省原子力安全・保安院石炭保安室と協力して、石炭じん肺訴訟の和解手続による賠償金等の支払いに関する問合せ先として、コールセンターを掲出し、同支払いに関するリーフレット及びポスターを地方事務所に備え付けた。

年度計画内容

オ 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、LGWANやテレビ電話などの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、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、ホームページへの掲載及び新たな情報にも対応するため内容の更新、追加を行った。
 - 2 震災関連については、ホームページ上の東日本大震災関連情報として、関係機関と連携をと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 コールセンター内に震災専用のフリーダイヤルを開設し、被災者及び被災関係者からの問合せに応じた。
 - 4 東日本大震災に関連する各種専門家によるワンストップ相談会において、各被災地出張所におけるテレビ電話による電話相談を検討した。
- ③ 最適な情報の迅速な提供

年度計画内容

- ア 消費者庁が進める事故情報データバンクに参画する。
- イ ホームページ上の関係機関情報やFAQの充実を図るとともに、関係機関情報の積極的な利用の促進を図るための周知を行う。

- 1 事故情報データバンクへの参画
コールセンターにおいて事故情報を聴取し、事故情報データベースに対して情報提供を行った（5件）。
 - 2 関係機関情報等の充実・周知
 - (1) 東日本大震災相談実例Q&Aの作成、配布
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、Q&A集を10万部作成し、被災地域の市町村を通じて住民等に配布したほか、図書館にも送付して住民の方々が閲覧できるようにした。
 - (2) Q&A集のホームページへの掲載及び更新
(1)のQ&A集をホームページに掲載し、広く一般の方々にも見られ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、追加を行った。
 - (3) 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、関係機関と連携をと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。
 - (4) 震災に対し、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（南三陸町、山元町、東松島市、大槌町）。
- ④ 法教育に資する情報の提供等

年度計画内容

情報提供の一環として、支援センターとしての中・長期的な法教育への関与の在り方について、企画・検討を行うとともに、関係機関・団体と連携し、地域社会での法教育の取組に参加するなど、地域における法教育において適切な役割を担うための取組を進める。

法教育の普及・発展に向けた具体的取組として、平成23年度は、全国3か所以上の地域において、関係機関等と連携・協力の上、法教育をテーマとしたシンポジウムを開催する。

- 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2月及び3月に全国3か所（香川・山梨・福井）で

法教育シンポジウムを開催した。シンポジウムでは、最高裁、法務省、日弁連、日司連、各地の弁護士会、司法書士会、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、広く一般の方々にも周知を図った。

2 法に関する教育の実施

昨年度に引き続き、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（法に関する教育）活動を実施した。

実施件数は、総計 734 件であり、内訳は市民講座における講演等が 73 件、学校における出前授業等が 45 件、支援センターの業務内容説明等が 616 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

ア これまでに書類作成援助や簡易援助の実施の検討を促した事案の分析等により、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として、援助類型ごとにモデルケースを作成して研修や法律相談担当者ガイドへの記載などにより、契約弁護士・司法書士への周知を行なう。同時に審査委員や支援センター職員に対しても周知を行い、利用者に対して援助類型のモデルケースを説明できるようにする。

1 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、書類作成援助や代理援助が相応しい事件のモデルケース作成の検討については、日本司法書士会連合会と、まずは家事事件について具体的な事案の洗い出しに着手したが、まだ分析の段階にまでは至っていない。

2 このほか、未曾有の被害となった東日本大震災被災者の法的ニーズに急遽対応するに当たっては、被災地の実状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援助を行うとともに、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適切な運用に努めた。また、償還猶予の特例や、自己破産事件の予納金の立替えを認めるよう業務方法書の改定を行うなど、被災者が法的支援を受けやすくなるよう各種の対応を講じた。

また、当初計画にはなかったが、平成 24 年 3 月 23 日に震災特例法が成立したことを受け、10 日足らずの短い準備期間の中で業務方法書の改定

や震災法律援助業務運営細則の制定等、関連する事務ルール・関係書式のほぼ全てを同年4月1日の施行に間に合わせて策定・周知し、運用直後の同年4月には2,000件を超える震災法律相談援助を実施することに成功した。

年度計画内容

イ 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月に提出された答申書を踏まえ、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 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、民事法律扶助制度も含めた司法アクセス全般の改善についての検討を引き続き行った。また、DVによる離婚等家事事件における法的ニーズも多いと想定されること、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、事案の収集や関係機関との意見交換を開始した。

さらに、平成23年3月に発生した東日本大震災の被災者という特殊な状況におかれた方の法的ニーズへの対応を急遽検討するに当たっては、同調査結果も踏まえ現行の民事法律扶助制度の範囲内で柔軟な運用に努めた。

2 同調査の結果、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掘り上げるためには効果的であると考え、専門法律相談の実施を推進している。

専門分野についての法律相談援助は、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23年2月から大阪地方事務所において弁護士会と共催して外国人の専門相談を実施している。その他、全国の地方事務所では各契約弁護士・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。

この他、未曾有の被害となった東日本大震災被災者の法的ニーズに急遽対応するに当たっては、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等の援助を行うとともに、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適切な運用に努めた。また、償還猶予の特例や、自己破産事件の予納金の立替えを認めるよう業務方法書の改定をするなど、被災者が法的支援を受けやすくなるよう各種の対応を講じた。

また、当初計画にはなかったが、平成 24 年 3 月 23 日に震災特例法が成立し、短い準備期間の中で業務方法書の改定と震災法律援助業務運営細則の制定や関連する事務ルールを策定し、同年 4 月 1 日の施行に間に合わせ、運用直後の同年 4 月には 2,000 件を超える震災法律相談援助を実施することに成功した。

- 3 引き続き、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」の結果及び民事法律扶助制度改善プロジェクトチームが平成 23 年 3 月に提出した答申書を踏まえ、震災被災者という特殊状況にある方も含めて、ニーズを反映した事業の在り方について検討・立案する。

② サービスの質の向上

年度計画内容

ア 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 22 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せずとも援助審査が可能な書面審査の活用を推進し、平成 23 年度も前年度に引き続き、全ての地方事務所で書面審査が行われており、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、引き続き合理化を検討していく。

また、原子力損害賠償請求事件を含む東日本大震災被災者を被援助者とする援助については、被災の実情を踏まえた審査要領を別途作成し、援助要件の判断や立替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

平成 23 年度における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23年度は50地方事務所のうち47地方事務所であり、平成22年度の44地方事務所と比べ3地方事務所の増加となり、全地方事務所での期間短縮が図られつつある。具体的には、援助申込みから援助開始決定が行われるまでの期間は、大阪地方事務所では、平成23年度は平均11日間であり、平成22年度の平均17日間と比べ6日間短縮した。岡山地方事務所では、平成23年度は平均10日間であり、平成22年度の平均18日間と比べ8日間短縮した。

なお、DV案件等により、相談者の身体に危険が及ぶ場合などの緊急な対応を要する案件については、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ことで対応している。ただし、一部の事務所では、申込み件数が増加したことにより相談や援助開始決定までの所要日数が長くなっているため、今後も、同日数が長い事務所の改善方策を引き続き検討する。援助申込みから受任者・受託者の選任までの期間については、被援助者による書類の追完など、その協力が得られないような案件を除き、おおむね期間短縮が図られていると考えている。

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迅速化が進んでいる。しかし、一部では審査が長期化した地方事務所があることから、事務処理等の更なる合理化が必要である。

(参考) 書面審査・単独審査については多くの地方事務所において活用されており、審査の迅速化が図られていると考えているが、依然として書面審査・単独審査の積極的な活用には慎重な姿勢の地方事務所も見受けられることから、引き続き、これら審査方法の活用を促していく。

援助申込者から提出を求める書類については、依然として地方事務所によりばらつきがあることから、これを統一化・合理化するため、平成24年度において、資力に関する資料や定型的な事件で提出を求めている資料について地方事務所の運用調査を行う予定である。その調査結果を踏まえて、資力審査などの事務処理方法について、援助申込者の負担軽減を図りつつ、適正な判断を可能とするような標準的・統一的なマニュアルを作成することを検討している。それとともに、将来的には資力要件を確認するためのソフトウェアやチェックリストの作成も検討するなどして統一的かつ効率的な審査を推し進め、援助申込者の負担軽減に努めたい。

また、東日本大震災被災者についても、震災法律援助業務の中で更に柔軟な運用改善に努め、援助申込者の負担軽減に努めたい。

年度計画内容

イ 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・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・司法書士に周知しており、平成 23 年度は、「準生保要件該当者の猶予及び免除申請」についての説明を行った事務所があった。39 地方事務所においては、民事法律扶助事業の現状や問題点、案件担当に当たっての注意事項等について、独自に工夫したり、あるいは、弁護士会及び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・司法書士を対象とする説明会を実施した。説明会を実施しなかった 8 地方事務所においても、契約弁護士・司法書士に個別に文書を発出する等により新たな制度の周知や案件担当に当たっての注意事項の徹底等に努めた。

本部民事法律扶助課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頻繁に会合を持ち、制度変更等、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収集に努めるとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に対する周知を図るなどして、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、震災特例法の成立・施行に当たっては、平成 24 年 3 月 26 日に全国地方事務所副所長会議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密接な連携・協力を行うなどし、業務内容の周知や契約弁護士・司法書士の確保について理解を深め、短い準備期間で新規事業である震災法律援助業務を立ち上げることに力を注ぎ、成功した。

2 契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に関する取組

本部民事法律扶助課において、平成 24 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 36 弁護士会及び 19 支部の計 55 か所にてテレビ会議実施）において、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。

また、東日本大震災の被災者支援に当たっては、日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会と密に連携し、被災地の実状や被災者のニ

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するべく、各種の取組を行った。

なお、平成 23 年度も関係機関・団体と連携・協力して、制度の変更等、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るとともに、適時適切に契約弁護士・司法書士に対する周知を図るなどして、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。

【資料 46】 契約弁護士・司法書士への研修実施状況

年度計画内容

ウ 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、外国人の専門相談、大阪地方事務所において弁護士会と共催で外国人の専門相談を実施しているほか、愛知地方事務所においてはDVを、埼玉地方事務所では平成 23 年 6 月から労働、8 月からDVの専門相談を実施している。

弁護士・司法書士数が少ない地域では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・司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮したり、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は、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で対応している。

2 専門分野に精通した契約弁護士・司法書士の確保

平成 23 年度は、長崎地方事務所では債務整理事件に関する専門分野の説明会を行っている。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かけるなどして、契約弁護士・司法書士が専門分野を広げられるよう努めている。

また、東日本大震災の被災地特有の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や、いわゆる原発弁護団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・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、被災地出張所（南三陸：平成 23 年 10 月 2 日～同年 3 月 31 日、山元：平成 23 年 12 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日、東松島：平成 24 年 2 月 5 日～同年 3 月 31 日、大槌：平成 24 年 3 月 10 日～同年 3 月 31 日）では、弁護士や司法書士のほか、一度に複数の各種専門家団体から相談担当者を派遣いただいた無料相談会（569 件）や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（10 件）を実施し、東日本大震災の被災者が短時間に様々な問題を相談できる場を提供するなど、ニーズの掘り起こしにも努めた。

（参考）平成 24 年度以降も各地方事務所において、弁護士・司法書士数等各地の実情に応じて、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、専門相談を充実するとともに、適切な受任者・受託者の選任に努める。震災法律援助業務では、各地の弁護団が原発被害者への支援に取り組んでいることもあり、弁護団との間で協議を行い、これまでの実績を凌ぐようさらに被災者に対する専門性の高い法的支援を更に充実させていきたい。

(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23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が行われ、同協議の席上、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

上記協議の席上、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に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等についても協議した。

【資料 47】被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況（平成 24 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士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、すべ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、ほとんど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

被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件及び国選付添事件とも、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ている。特に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少数あるが、全事件の約99.2%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ている。

【資料48】平成23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

支部を含めたすべての地方事務所において、年度計画に基づく説明会

等を実施した。説明会等の内容としては、解説書等を配布したものが 56 か所、支援センター主催の説明会を実施したものが 22 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 29 か所であった。

(2) それ以外の取組

5 か所の地方事務所・支部において、合計 7 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、「無罪判決を獲得した弁護士が、体験談を交えながら、刑事弁護活動の在り方や心構えについて講義する」、「裁判員裁判事件を担当した弁護士による弁護活動報告及び質疑応答を行う」など、実践的な内容のものが行われた。

平成 23 年 8 月 8 日、9 日（東京会場）及び同月 15 日、16 日（大阪会場）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）に一般契約弁護士の参加を認める形で研修を実施し、合計 22 名の一般契約弁護士の参加を得た。同研修では、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講義・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が行われた。

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、被害者国選弁護関連業務の説明や被害者対応における留意点についての講義等が行われた。

また、弁護士会等との共催により、臨床心理士を講師とする二次的被害の防止など、被害者等の心情に配慮した対応についての講義等の研修を開催した。また本部において、被害者国選弁護に関する解説書である「被害者国選弁護関連業務の解説」の改訂版を作成し、説明会等で同解説書を配布し、被害者国選弁護関連業務に対する理解を得るために活用した。

(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、精通弁護士に対する苦情・意見について情報提供を行い、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。

また、新規に常勤弁護士になった方を対象とした研修において、経験の深い常勤弁護士が犯罪被害者支援の実務に即した講義を行った。二次的被害防止に関するカリキュラムを盛り込んだ本部主催の担当職員研

修を常勤弁護士も受講した。

(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23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82か所であり、そのうち、同年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は9か所、地域事務所は8か所である。各地の支援センター法律事務所には、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57か所である。また、中津川及びむつ地域事務所を新設した。

なお、平成23年度中に複数配置となった支援センター法律事務所は、茨城、佐渡、高森、中村の4か所であった。

【資料5】常勤弁護士配置先一覧（平成24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、地域の福祉機関や行政機関等といかに効果的に連携していくかをテーマとする参加型の講義を盛り込み、常勤弁護士ならでは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ごと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、各地に需要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盛り込むなどして、常勤弁護士の職域の拡大・積極的な事件受任を促した。

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、「スタッフ弁護士の役割及びパイロット事務所の設置等に関する検討会」を設置し、関係機関との連携による紛争の総合的解決の在り方・具体的方策について調査・検討を重ね、意見書及び報告書を作成・提出した。意見書において提案された、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、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、「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 23 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、今後の業務に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 24 年 1 月から同年 3 月まで

アンケート送付機関・団体数：2,862（弁護士会、地方検察庁、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）

実施方法：各地方事務所からアンケートを郵送。

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 90%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制

度の認知度が50%程度であ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3,553名、関係機関・団体からの紹介数18,120名であった。

2 被害者等からの意見

ご意見の中に、刑事事件から民事法律扶助等への適切な引継ぎを求めるものがあった。支援センターでは犯罪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受けることが可能であり、精通弁護士紹介後、被害者等にとって最も必要な支援が受けられるよう制度の更なる周知に努めたい。同一弁護士による切れ目のない援助のために、また、精通弁護士・被害者参加契約弁護士に契約いただいている弁護士に対して、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もしていただけるよう働きかけた。この結果、被害者参加契約弁護士のうち、精通弁護士・民事法律扶助・日弁連委託援助の全てに契約いただいている弁護士は平成23年4月の41.6%から平成24年4月は46.1%に増加した。

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②損害賠償請求等に伴うカウンセラー等に要する経費の公費負担の二つがあり、現在、検討が進められている。また、犯罪被害者支援とDVのQ&A（リーフレット）の改定にあたり、関係機関に照会し、ご意見をいただいた。その結果、字を大きくし、読みやすいQ&A（リーフレット）を作成した。

② 提供するサービスの質の向上

年度計画内容

ア 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。

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の窓口対応専門職員に、犯罪被害者支援に精通している職員を効率的・効果的に配置する。

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

本部主催の平成23年度犯罪被害者支援業務担当職員研修では、犯罪被害者の御遺族の方のお話や関係機関との連携に積極的な地方事務所の業務報告、子どもの事件に精通した弁護士のお話、弁護士による被害

者参加制度の事例報告などをカリキュラムに組み込んだ。この研修の受講者が、所属事務所職員に対し当該講義内容等の研修を実施するなどし、犯罪被害者の心情に十分に配慮した対応に関し、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。また、業務の流れを整理したマニュアルを改訂し、業務の効率化を図った。

(2) 外部研修への派遣

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等に担当職員（窓口専門対応職員を含む）が参加したり、関係機関から講師を招き、職員研修を行うなど、犯罪被害者の心情に配慮した対応の質の向上を図っている。

(3) 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、オペレーターから提示された対応方法に関する改善意見等をコールセンターや地方事務所へフィードバックすることにより、コールセンターと地方事務所の連携を図った。また東日本大震災の影響で延長になっていた東京コールセンターのオペレーターに対し、4年間の業務を振り返っていただき、アンケートの形でご意見をいただいた。

(4) コールセンターオペレーターの養成

犯罪被害者支援ダイヤルオペレーター研修において、二次的被害に留意した対応や、犯罪被害者支援業務についての講義を行い、犯罪被害者の心情に配慮したオペレーターの養成を行った。

また、一般ダイヤルのオペレーターの中でスキルの高いオペレーターに対し、犯罪被害者支援スキルを付与する研修を行い、11名により犯罪被害者支援ダイヤルのバックアップを開始した。さらに、外部講師を招き、オペレーターのメンタルヘルスの保持の方法について研修会を行った。

2 被害者支援に精通した職員態勢

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か所の地方事務所等（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て対応した。また、上記以外の地方事務所及び上記地方事務所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。これらの職員に関しても、犯罪被害者への二次的被害を防止するため、上記本部研修の内容に係る研修等を行い、犯罪被害者の心情に十分配慮した適切な情報提

供の態勢を整えている。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（初級編・中級編）」を各地方事務所へ配布した。これは前年度に配布したものの続編にあたるもので、より知識を深めるためのものである。

年度計画内容

イ 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23年度に1回以上実施する。

平成23年3月に第2次犯罪被害者等基本計画が策定され、国の犯罪被害者等施策が新たな段階へ進みつつあるため、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、また、犯罪被害者支援業務における二次的被害防止等の留意点の確認や意見交換を通じ、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と意見交換会を平成23年10月に実施した。犯罪被害者支援担当窓口専門職員以外で犯罪被害者等に対して情報提供を担当する職員に対し、上記職員研修の講義レジュメ及び講義録を作成し、地方事務所内で研修を行い、犯罪被害者等の心情に十分配慮した適切なサービスの提供を図っている。さらにまた、平成23年11月に行われた情報提供課の研修では、地方事務所の情報提供業務の中で犯罪被害者等に対する業務の留意点についてレジュメを作成し説明を行った。本部では地方事務所に対する業務執行状況調査と意見交換を開始し、均質的なサービスの提供を図った。

年度計画内容

ウ 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体制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、その結果、下記のとおり、精通弁護士名簿登載者数は増加している。しかし、精通弁護士紹介件数は昨年より減少している。

〔精通弁護士の確保状況〕

平成23年4月1日現在 2,028人

平成24年4月1日現在 2,364人（336名増加 約16.5%増）

平成23年度には全ての地方事務所で女性弁護士の登録があり、女性弁護士の登録がない地方事務所がなくなった。

[精通弁護士紹介実績]

平成 22 年度 929 件

平成 23 年度 877 件

サービスの質の向上を図るために、日本弁護士連合会と協議の上、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、当センターと協議の上、日本弁護士連合会において、被害者の方のご意見をいただくためのアンケートを実施している。

【資料 31】 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 32】 被害者参加弁護士契約弁護士数の推移

年度計画内容

エ 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。
犯罪被害者からの民事法律扶助の援助申込みについては、専門相談から弁護士の選任までの手続を整備することなどにより、より迅速な援助開始、専門的知見を有する適切な弁護士の選任等の充実した援助の提供に努める。

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、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、統一した対応が行えるよう配慮している。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・契約いただい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もしていただけるよう働きかけた。

そして、これらの上記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などして、対応の均質化を図っている。

併せて、上記各援助制度の周知等を図るため、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がダウンロードできるようにするなど工夫をすることで、上記各制度に係る情報入手・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については、東京、埼玉、愛知地方事務所において、DVの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た各契約弁護士・司法書士の取扱分野を相談予約時に考慮して法律相談援助を実施したり、精通弁護士の紹介をしており、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は、対応可能な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で対応している。

4 民事法律扶助事業の増加

平成 23 年度の損害賠償命令申立件数は 171 件となり、平成 22 年度の同件数 141 件と比べ 30 件増加した。

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

刑事裁判の被疑者・被告人からのしよく罪寄附の受入れを主軸としつつも、広報誌、ホームページ及びメールマガジンといった広報手段を利用して、広く一般人からの寄附金の受入れを呼びかけ、支援センターの寄附制度による自己収入の獲得に努めるほか、新たな寄附制度の調査・検討を実施する。

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「しよく罪寄附」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かけるため、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）やメールマガジンにおいても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、刑事裁判の被疑者・被告人から受け入れているしよ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発送した。

（平成 23 年度実績）

しよく罪寄附	64,606 千円
一般寄附	42,827 千円
計	107,433 千円

(2) 民事法律扶助

年度計画内容

① 立替金債権等の管理・回収計画等

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

平成 22 年度同様、本部において初期滞納者に対する督促を強化するとともに、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、基本的かつ統一的な債権管理・回収計画の項目事項を作成し、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・回収計画の項目事項を踏まえた上で、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た具体的な債権管理・回収計画を策定し、実施した。さらに、本部において、毎月基本的な償還に関するデータを提供するとともに、2か月に1回程度、各地方事務所における回収実績（速報値）が容易に把握できる一覧表を作成し、地方事務所に提示した。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の実績値を活用し、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・回収に関する状況を検証・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、昨年度作成した「立替金債権管理回収の手引き」により、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・重要性等を共通認識とした上で、同手引きを基に債権管理・回収計画を進め、全組織的に立替金債権の管理・回収に取り組んだ。なお、債権管理システムの稼動に伴い、

同システムの利用に連動するよう、年度末には同手引きを改訂した。

こうした取組の成果として、平成 23 年度は新規立替額が前年度比 7.5% 減となったにもかかわらず、償還金額が 103 億 5,876 万円(前年度比 1.7% 増)となったほか、後述するように、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も、具体的な回収効果が生じた。

平成 23 年度における新たな取組としては、長期滞納者の自宅を訪問して償還を促す、「返済のしおり」をパンフレット形式で印刷して被援助者に配布して償還への意識付けを強化する、回収結果を地方事務所にフィードバックして本部と地方事務所の連携強化を図るなどの施策に取り組み、償還金額の増加に一定の成果を上げた。

さらに、償還を要する者の償還額や督促状況・償還状況等を正確に把握して実効的な回収を行うために、システムの改修を行って新たな機能を追加した。

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 22 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な旨の周知徹底を図った。書面・電話・訪問等の督促の結果所在不明が判明し、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して、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って、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。

この結果、平成 23 年度の償還免除金額は 29 億 8,976 万円(前年度比 12% 増)、みなし消滅額は 1,293 万円(前年度比 26% 増)となった。

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、システムの改修を行い、償還を要する者の償還額や督促・償還状況等を迅速かつ正確に把握する機能を付することによって、督促業務に必要なコストの合理化による削減を図った。

なお、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、平成 23 年 10 月に業務方法書を改正して償還猶予を可能にした。また、平成 24 年 3 月には、震災特例法の成立を受けて業務方法書を改定し、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規定を定めた。

【資料 49】立替金残高表

【資料 50】法律相談費

【資料 51】代理援助立替金実績

【資料 52】書類作成援助立替金実績

年度計画内容

② 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。

ア コンビニエンスストアを利用した償還方法を整備して、初期滞納の段階での回収の改善を図る。

イ 償還率の高い地方事務所における取組を分析し、その長所を活かした全国一律の督促指針を立てて実施する。

ウ 集中的に督促を行うための体制を整備する。

エ 援助開始時における償還制度の説明を更に徹底して被援助者の償還に向けた意識付けを強化する。

オ 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。

カ 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 22 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ための環境整備としてシステム改修を検討・開始する。

立替金債権の効果的な回収を目的として平成 23 年度に行った取組は、以下のとおりである。

① コンビニエンスストアを利用した償還方法の整備

平成 22 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、全国の提携コンビニエンスストアで償還金を支払うことのできる振込用紙付きのはがきを発送した（以下「コンビニ督促」という。）。また、ゆうちょ銀行から償還金の初回引落しができずにコンビニ督促が行われた者に対し、電話督促を継続的に実施した。

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、平成 23 年度には、ゆうちょ銀行から償還金の引落ができなかった者のうち 6 億 1,400 万円（自動引落はできなかったがコンビニ督促を実施した結果償還に至ったものの割合が 7.1%、前年度は 7.2%）をコンビニ督促によって回収し、長期滞納債権化を抑えるという一定の効果を得ることができた。

② 償還率の高い地方事務所の取組分析及び全国一律の督促指針の作成

平成 22 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督促方法を検討し、督促状の文面や裁判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、債権管理システムの稼動に合わせて改訂し、全国一律の督促指針として周知した。

③ 集中的な督促体制の整備

長期滞納者に対する督促については、比較的償還意識の高い初期滞納者に対する督促とは異なり、集中的な体制を整備して督促に取り組むことによって一定の類型化を図った上で、継続的に管理することが必要と考え、平成 22 年度に引き続き、本部において督促を実施した。

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）及び電話督促を行った結果、平成 22 年度末における対象者 46,052 件、立替残高 50 億 4,940 万円について、平成 24 年 4 月時点で 6,295 件(14%)の償還が開始され、約 1 億円を回収した。また、対象者のうち 171 件、1,712 万円の立替金を免除した。

なお、長期滞納者については、13%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て督促に努めた。また、後記⑥のとおり、郵便督促を行っても償還のない者に対しては、電話督促や自宅訪問を行った。

これらの取組によって督促状を送付した滞納者のうち一定の者には、新たな試みとして、ゆうちょ銀行の払込取扱票を同封し、償還を促したところ、792 件、890 万円を回収することができた。また、長期滞納者のうち一定の要件を満たす東京近県の在住者を対象にして、本部主導により 371 件（延べ 435 件）の自宅訪問督促を行い、償還意識の改善に努めた。この結果、償還再開 60 件、地方事務所との会話再開 54 件、償還猶予申請 2 件、免除申請 5 件の効果があった。

さらに、昨年度に引き続き、12 月を強化月間として、本部において銀行振込推進キャンペーンを実施し、銀行振込にて償還を行いたいとする者に対して、銀行振込方法（又は払込取扱票）を案内し、地方事務所と連携をとって入金確認を行った。この結果、払込取扱票による入金も併せて 96 件、200 万円の回収があった（前年度比 106%増）。併せて、立替残高が少額になったため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、手紙及び電話による督促を行って入金を促したところ、860 件、573

万円の回収があり、294 件が完済となった。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を送付して自動引落登録を促したところ、平成 24 年 5 月当初時点で 550 件の登録があった（登録率 12%）。

このように、回収方法、入金手段や督促対象者の選定に工夫を加えた結果、一定の効果があつた。

④ 援助開始時における償還制度の説明徹底による被援助者への償還の意識付け強化

平成 22 年度に作成を開始し、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、表現等をよりわかりやすく記載するとともに、被援助者が保管しやすいように、本部においてパンフレット形式で印刷して地方事務所に配布した。地方事務所においては、援助開始時にこのしおりを被援助者に交付することによって、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。

⑤ 被援助者の状況を踏まえた継続的な償還の促進

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、生活状況等に応じつつ償還を継続的に行うことを促した。また、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、郵便督促、電話督促、訪問督促を行うことによって、償還の再開を促した。

これらの取組によって、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。

⑥ 督促方法の検討・実施

立替残高が月額償還額以下の者と月額償還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等、個々の長期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、立替残高が月額償還額以下の者については、ゆうちょ銀行の払込取扱票を督促状に同封し、払込取扱票を利用して支払うか、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、銀行振込により支払を希望する者については、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の送付、長期滞納者を対象にした自宅訪問督促の試行を実施した。

⑦ 債権管理のためのシステム改修

これまでのシステムでは、滞納の有無や督促結果等の被援助者の償還

状況を的確に把握することが難しいなどの課題があったため、システム改修を行った。この改修により、償還方法や生活環境等を踏まえた属性の付与、滞納ステージの設定、償還予定表の作成、督促履歴の管理等の新しい機能が追加され、被援助者の状況に応じた適切かつ機動的な債権管理が可能になった。

以上の取組により、平成 22 年度と比較して償還率を向上させるよう努めた。

(参考) 平成 24 年度以降は、システム改修によって追加された機能を有効に活用し、個々の被援助者の状況に応じた督促を実施するとともに、コンビニ督促の対象者の拡大、法的手続の活用、本部と地方事務所が連動した督促等についても検討を進め、償還率の向上に努めてまいりたいと考えている。

(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 23 年度末までに司法過疎対策として設置した 31 か所の地域事務所における受任事件数の内訳は、平均すれば、受任事件全体の 3 割程度が 4 号有償事件 (999 件)、4 割程度が民事法律扶助事件 (1,207 件)、3 割程度が国選弁護・付添事件 (1,005 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需要に応じ、その内訳は様々であった。なお、司法過疎地域事務所の事業収益は、平成 23 年度については 379,994 千円であり、平成 22 年度の 434,166 千円に比べて 54,172 千円(前年度比 12%減) 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 23 年度に移転・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南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所及び大槌出張所の敷地に

については、地方自治体の協力を得て、無償で貸与を受けた。

(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 23 年度の援助申込総受理件数は 19,826 件であり、平成 22 年度の 17,587 件と比較して 2,239 件増加している。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傾向にあったが、平成 22 年度の 5,556 件の申込受理に対し、平成 23 年度は 6,961 件受理しており、1,405 件増加している。平成 23 年度の受理件数は平成 21 年度の 7,165 件にかなり近づいてきている。少年保護事件付添援助においても、平成 22 年度に 7,867 件受理したのに対し、平成 23 年度は 8,742 件受理し、875 件増加している。その他の援助については、顕著な動きはない。

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、着実に成果をあげてきている。

2 中国残留孤児援護基金委託援助業務

平成 23 年度は 10 件の援助申込みがあり、そのすべてについて援助開始した。10 件の内訳は、9 件は就籍許可申立、1 件は戸籍訂正許可申立である。

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て、制度の広報に努めている。

【資料 21】平成 23 年度委託援助事業統計表（申込総受理件数）

【資料 53】平成 22 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、財務データと業務実績と関連付けた情報開示を行った。しかし、財務諸表上の一般勘定の数値を、さらには情報提供、民事法律扶助及び司法過疎対策等の各事業の数値（セグメント情報）へ分解して表示することは、困難な状況にある。

(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

増配置に合わせた備品整備を行うとともに、当該人数により事務所面積の調整が必要となる場合には、建物の形状等を踏まえて適切な規模となるような調整を行った。また、業務量の増加に伴う書棚等の設備の増設に際しては、将来的な予測をも勘案して適切な整備を行った。

2 人事に関する計画

職員人数に合わせた備品整備を行った。

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、課長補佐及び地方事務所職員を面接官とし、採用対象者に応じて、面接回数及び面接官の構成を決定している。

また、幹部候補生として、管理職経験があり組織運営に造詣が深い人材を公募により7名採用した。

さらに、平成23年度の職員給与規程改正において、従来は昇給の際に1級上の級への昇格とされていたところ、能力を有する職員には2級上の級への昇格を可能とし、勤務成績又は業務能率が不良である職員等は降格又は降号を可能とした。これにより、能力主義に基づいた職員の配置を行い、組織の活性化を図っている。

以上

○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	-	1,169	1,169	(注1)
運営費交付金	16,554	16,554	-	
受託収入	17,319	17,150	△ 168	(注2)
補助金等収入	166	84	△ 81	(注3)
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	12,173	11,394	△ 779	(注4)
事業外収入	73	173	100	(注5)
計	46,285	46,525	240	
支 出				
一般管理費(国選弁護人確保業務に係る経費を除く。)	6,880	7,729	849	
うち人件費	4,889	4,857	△ 32	(注6)
物件費	1,991	2,872	881	(注7)
事業経費	22,086	17,987	△ 4,099	
うち民事法律扶助事業経費	20,780	16,741	△ 4,039	(注8)
その他事業経費	1,306	1,246	△ 60	(注9)
受託経費	15,367	15,323	△ 44	(注2)
うち国選弁護人確保事業経費	12,639	12,606	△ 33	
国選弁護人確保業務に係る一般管理費	2,728	2,717	△ 12	
うち人件費	2,147	2,263	116	
物件費	581	454	△ 127	
受託経費	1,951	1,827	△ 124	
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	1,860	1,736	△ 124	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	91	91	-	
うち人件費	74	74	-	
物件費	17	17	-	
計	46,285	42,866	△ 3,419	

※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818百万円及び政府出資金351百万円である。

(注2)

受託収入及び受託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下回ったことにより国選弁護人確保事業経費の支出実績が少なかったことなどによる。

(注3)

補助金等収入の予算額と決算額の差は、寄附金収入の実績額が少なかったことによる。

(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)

事業外収入の予算額と決算額の差は、過年度の消費税が還付されたことなどによる。

(注6)

人件費の予算額と決算額の差は、常勤弁護士の採用数が少なかったことなどによる。

(注7)

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8)

民事法律扶助事業経費の予算額と決算額の差は、代理援助実績が少なかったことなどによる。

(注9)

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10)

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。

○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	-	1,169	1,169	(注1)
運営費交付金	16,554	16,554	-	
補助金等収入	166	84	△ 81	(注2)
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	12,173	11,394	△ 779	(注3)
事業外収入	73	173	100	(注4)
受託収入	1,951	1,827	△ 124	
計	30,917	31,202	285	
支 出				
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	6,880	7,729	849	
うち人件費	4,889	4,857	△ 32	(注5)
物件費	1,991	2,872	881	(注6)
事業経費	22,086	17,987	△ 4,099	
うち民事法律扶助事業経費	20,780	16,741	△ 4,039	(注7)
その他事業経費	1,306	1,246	△ 60	(注8)
受託経費	1,951	1,827	△ 124	
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	1,860	1,736	△ 124	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	91	91	-	
うち人件費	74	74	-	
物件費	17	17	-	
計	30,917	27,543	△ 3,374	

※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818百万円及び政府出資金351百万円である。

(注2)

補助金等収入の予算額と決算額の差は、寄附金収入の実績額が少なかったことによる。

(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)

事業外収入の予算額と決算額の差は、過年度の消費税が還付されたことなどによる。

(注5)

人件費の予算額と決算額の差は、常勤弁護士の採用数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。

○国選弁護士確保業務勘定

(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	15,367	15,323	△ 44	(注1)
計	15,367	15,323	△ 44	
支 出				
受託経費	15,367	15,323	△ 44	(注1)
うち国選弁護士確保事業経費	12,639	12,606	△ 33	
国選弁護士確保業務に係る一般管理費	2,728	2,717	△ 12	
うち人件費	2,147	2,263	116	
物件費	581	454	△ 127	
計	15,367	15,323	△ 44	

※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)

受託収入及び受託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下回ったことにより国選弁護士確保事業経費の支出実績が少なかったことなどによる。

(注2)

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。

○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	46,285	42,866	△ 3,419	
経常費用	46,285	42,866	△ 3,419	
事業経費	22,086	17,987	△ 4,099	
うち民事法律扶助事業経費	20,780	16,741	△ 4,039	(注1)
その他事業経費	1,306	1,246	△ 60	(注2)
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	6,880	7,729	849	
うち人件費	4,889	4,857	△ 32	(注3)
物件費	1,991	2,872	881	(注4)
受託経費	15,367	15,323	△ 44	(注5)
うち国選弁護士確保事業経費	12,639	12,606	△ 33	
国選弁護士確保業務に係る一般管理費	2,728	2,717	△ 12	
うち人件費	2,147	2,263	116	
物件費	581	454	△ 127	
受託経費	1,951	1,827	△ 124	
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	1,860	1,736	△ 124	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	91	91	-	
うち人件費	74	74	-	
物件費	17	17	-	
減価償却費	-	-	-	
財務費用	-	-	-	
臨時損失	-	-	-	
収益の部	46,285	46,525	240	
前年度繰越金	-	1,169	1,169	(注6)
運営費交付金	16,554	16,554	-	
受託収入	17,319	17,150	△ 168	(注5)
補助金等収入	166	84	△ 81	(注7)
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	12,173	11,394	△ 779	(注8)
事業外収入	73	173	100	(注9)
純利益	-	3,659	3,659	(注10)
目的積立金取崩	-	-	-	
総利益	-	3,659	3,659	

※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、常勤弁護士の採用数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)

受託経費及び受託収入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下回ったことにより国選弁護士確保事業経費の支出実績が少なかったことなどによる。

(注6)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分818百万円及び政府出資金351百万円である。

(注7)

補助金等収入の計画額と実績額の差は、寄附金収入の実績額が少なかったことによる。

(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)

事業外収入の計画額と実績額の差は、過年度の消費税が還付されたことなどによる。

(注10)

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。

○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	30,917	27,543	△ 3,374	
経常費用	30,917	27,543	△ 3,374	
事業経費	22,086	17,987	△ 4,099	
うち民事法律扶助事業経費	20,780	16,741	△ 4,039	(注1)
その他事業経費	1,306	1,246	△ 60	(注2)
一般管理費(国選弁護士確保業務に係る経費を除く。)	6,880	7,729	849	
うち人件費	4,889	4,857	△ 32	(注3)
物件費	1,991	2,872	881	(注4)
受託経費	1,951	1,827	△ 124	
うち日本弁護士連合会等委託支援事業経費	1,860	1,736	△ 124	
日本弁護士連合会等委託支援業務に係る一般管理費	91	91	-	
うち人件費	74	74	-	
物件費	17	17	-	
収益の部	30,917	31,202	285	
前年度繰越金	-	1,169	1,169	(注5)
運営費交付金	16,554	16,554	-	
受託収入	1,951	1,827	△ 124	
補助金等収入	166	84	△ 81	(注6)
事業収入(民事法律扶助償還金収入を含む。)	12,173	11,394	△ 779	(注7)
事業外収入	73	173	100	(注8)
純利益	-	3,659	3,659	(注9)
目的積立金取崩	-	-	-	
総利益	-	3,659	3,659	

※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予算額と決算額の差は、代理援助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、常勤弁護士の採用数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)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分818百万円及び政府出資金351百万円である。

(注6)

補助金等収入の計画額と実績額の差は、寄附金収入の実績額が少なかったことによる。

(注7)

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8)

事業外収入の計画額と実績額の差は、過年度の消費税が還付されたことなどによる。

(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。

○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	15,367	15,323	△ 44	
受託経費	15,367	15,323	△ 44	(注1)
うち国選弁護人確保事業経費	12,639	12,606	△ 33	
国選弁護人確保業務に係る一般管理費	2,728	2,717	△ 12	
うち人件費	2,147	2,263	116	
物件費	581	454	△ 127	
収益の部	15,367	15,323	△ 44	
受託収入	15,367	15,323	△ 44	(注1)
純利益	-	-	-	
目的積立金取崩	-	-	-	
総利益	-	-	-	

※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)

受託収入及び受託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下回ったことにより国選弁護人確保事業経費の支出実績が少なかったことなどによる。

(注2)

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。

○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	46,285	42,866	△ 3,419	
経常費用	46,285	42,866	△ 3,419	
業務活動による支出	46,285	42,866	△ 3,419	(注1、2)
投資活動による支出	-	-	-	
財務活動による支出	-	-	-	
次期中期目標の期間への繰越金	-	-	-	
資金収入	46,285	46,525	240	
前年度繰越金	-	1,169	1,169	(注3)
業務活動による収入	46,285	45,356	△ 928	
運営費交付金による収入	16,554	16,554	-	
受託収入	17,319	17,150	△ 168	(注2)
その他の収入	12,412	11,652	△ 760	(注4)
投資活動による収入	-	-	-	
財務活動による収入	-	-	-	
前期中期目標の期間よりの繰越	-	-	-	

※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実績が少なかったことなどによる。

(注2)

業務活動による支出及び受託収入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下回ったことにより国選弁護士確保事業経費の支出実績が少なかったことなどによる。

(注3)

前年度繰越金の内訳は、運営費交付金の繰越分818百万円及び政府出資金351百万円である。

(注4)

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5)

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23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	30,917	27,543	△ 3,374	
経常費用	30,917	27,543	△ 3,374	
業務活動による支出	30,917	27,543	△ 3,374	(注1)
投資活動による支出	-	-	-	
財務活動による支出	-	-	-	
次期中期目標の期間への繰越金	-	-	-	
資金収入	30,917	31,202	285	
前年度繰越金	-	1,169	1,169	(注2)
業務活動による収入	30,917	30,034	△ 884	
運営費交付金による収入	16,554	16,554	-	
受託収入	1,951	1,827	△ 124	
その他の収入	12,412	11,652	△ 760	(注3)
投資活動による収入	-	-	-	
財務活動による収入	-	-	-	
前期中期目標の期間よりの繰越	-	-	-	

※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818百万円及び政府出資金351百万円である。

(注3)

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4)

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。

○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	15,367	15,323	△ 44	
経常費用	15,367	15,323	△ 44	
業務活動による支出	15,367	15,323	△ 44	(注1)
投資活動による支出	-	-	-	
財務活動による支出	-	-	-	
資金収入	15,367	15,323	△ 44	
業務活動による収入	15,367	15,323	△ 44	
受託収入	15,367	15,323	△ 44	(注1)
投資活動による収入	-	-	-	
財務活動による収入	-	-	-	

※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及び受託収入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下回ったことにより国選弁護人確保事業経費の支出実績が少なかったことなどによる。

(注2)

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23年度日本司法支援センター契約状況表

第1表

総 表

	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

(参考)

平成22年度

	件数		金額	
	件	%	円	%
競争性のある契約	44	22.4	1,198,048,155	57.1
うち一般競争入札	39	19.9	981,735,300	46.8
うち企画競争	5	2.6	216,312,855	10.3
競争性のない随意契約	152	77.6	901,007,130	42.9
事務所・宿舍の賃貸借契約	121	61.7	536,125,487	25.5
会計監査人契約	1	0.5	29,925,000	1.4
官報公告契約	1	0.5	3,796,848	0.2
他との互換性がない契約	25	12.8	250,080,595	11.9
その他の契約	4	2.0	81,079,200	3.9
合計	196	100.0	2,099,055,285	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	社会保険手続等委託契約	H23.4.1	2,310,000	入札	4,117,520	56.1%	東京都江戸川区船堀3-1-6 社会保険労務士法人山本事務所	
2	総合メンタルヘルスケア等体制構築プログラム(EAP)に関する業務委託契約	H23.4.1	1,491,000	入札	2,026,384	73.6%	東京都中央区八重洲2-2-1 株式会社ピースマインド・イーブ	
3	産業医業務委託契約	H23.4.1	4,032,000	入札	4,347,000	92.8%	東京都新宿区西新宿3-9-3 株式会社メディアカルトラスト	一者入札
4	平成23年度戸籍附票及び住民票の写しの取得代行業務	H23.4.1	2,520,000	入札	5,737,200	43.9%	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	
5	日本司法支援センター本部事務所労働者派遣委託契約	H23.4.1	24,455,340	入札	31,384,017	77.9%	東京都千代田区丸の内1-6-5 株式会社ヒューマントラスト	
6	中津川地域事務所什器・備品一式	H23.4.11	2,467,500	入札	2,539,705	97.2%	岐阜県岐阜市水海道3-22-14 株式会社喜文堂事務機	
7	カメラ付インターホン設備等設置作業契約	H23.4.27	4,168,500	入札	8,281,444	50.3%	東京港区元赤坂1-6-6 総合警備保障株式会社	

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(%)	相手方住所氏名	備考
8	非常通報システム設置及び警備業務委託契約	H23.4.27	2,256,240	入札	7,069,235	31.9%	東京港区元赤坂1-6-7 総合警備保障株式会社	
9	次世代インフラ構築に係るインフラ・共通基盤等の供給及び構築作業等業務契約	H23.5.11	395,087,402	入札	806,381,917	49.0%	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	
10	プリンタ・デジタルカラー複合機保守付リース契約一式	H23.5.27	1,699,545	入札	8,330,812	20.4%	東京都港区六本木3-1-1 富士ゼロックス株式会社	5年契約
11	ルータ・スイッチ保守付リース契約一式	H23.5.27	220,846	入札	413,562	53.4%	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	5年契約
12	平成23年度定期広報誌「ほうてらす」印刷・発送業務一式	H23.7.11	8,520,120	入札	9,397,500	90.7%	熊本県熊本市八幡10丁目2-181 敷島印刷株式会社	
13	次世代インフラ構築に係る情報提供業務ホームページ及びCMSの提供並びに各種コンテンツの制作・運用役務一式	H23.7.27	44,192,400	入札	90,539,400	48.8%	東京都渋谷区恵比寿西1-16-6 モビル2階彼方株式会社	
14	被災地臨時出張所(南三陸町)設置業務及び建物賃貸借一式	H23.8.8	5,197,500	入札	13,753,971	37.8%	東京都千代田区飯田橋3-13-1 大和リース株式会社	

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(%)	相手方住所氏名	備考
15	法テラス債権管理システム及び給及び構築並びに保守業務委託契約	H23.8.24	107,835,000	入札	128,003,400	84.2%	東京都港区東新橋1-5-2 富士通株式会社	一者入札
16	法テラス東京 交通広告作成及び掲出業務に係る業務委託契約	H23.8.26	1,434,048	入札	1,871,625	76.6%	東京都新宿区歌舞伎町1-1-15 株式会社キョウエイアドインターナショナル	
17	次世代インフラ構築に係るFAX連携・配信システムの供給及び構築作業等業務契約	H23.9.1	30,471,000	入札	41,470,327	73.5%	東京都中央区晴海1-8-12晴海アイランド トリンスクエア オフィスタワーZ 住商情報システム株式会社	一者入札
18	日本司法支援センター臨時出張所(南三陸町)什器・備品等購入一式	H23.9.2	2,121,000	入札	2,901,123	73.1%	東京都千代田区神田淡路町2-21-15 株式会社東洋ノリツ	
19	臨時出張所巡回相談用車両(ワンボックス車)メンテナンス付リース契約一式	H23.9.7	7,291,620	入札	9,598,050	76.0%	東京都新宿区西新宿6-10-1 日土地西新宿ビル 東京オートリース株式会社	一者入札
20	日本司法支援センター自動車運行管理業務請負契約一式	H23.9.12	8,302,234	入札	12,484,927	66.5%	東京都港区港南1-6-34 日本総合サービス株式会社	
21	東日本大震災Q&A冊子作製、印刷及び納入業務一式	H23.10.5	8,925,000	入札	9,014,250	99.0%	神奈川県横浜市金沢区鳥浜町16-2 株式会社ポートサイド印刷	

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臨時出張所(山元町)什器・備品等購入一式	H23.10.12	1,512,000	入札	2,788,868	54.2%	神奈川県横浜市神奈川区台町13-19 株式会社三栄社	
23	一般乗用旅客自動車(ハイヤー)供給契約	H23.10.14	11,638,540	入札	単価 初乗8時間まで 28,800円 加算(30分ごと) 2,290円	100.0%	東京都中央区日本橋兜町1-13先 日本交通株式会社	一者入札
24	弁護士賠償責任保険契約	H23.10.24	1,410,300	入札	2,303,287	61.2%	東京都新宿区西新宿1-26-1 株式会社損害保険ジャパン	一者入札
25	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	H23.10.24	540,750	入札	1,648,500	32.8%	東京都渋谷区代々木2-6-5 テレコムコミュニケーションビル 株式会社もしもしホットライン	
26	源泉所得税及び消費税に関する税務コンサルタント委託業務契約	H23.11.1	945,000	入札	2,058,000	45.9%	東京都新宿区四谷1丁目4 税理士法人あると会計社	
27	東日本大震災用Q&A冊子配送等請負業務契約	H23.11.11	935,172	入札	1,295,700	72.2%	東京都文京区本郷4-24-8 春日タワービル8階 株式会社ジェイピーエル	
28	被災地臨時出張所(東松島)設置業務及び建物賃貸借一式契約	H23.11.14	18,375,000	入札	24,020,787	76.5%	東京都千代田区飯田橋3-13-1 大和リース株式会社	一者入札

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	平成23年度法教育シンポジウム運営業務契約	H23.11.18	16,830,450	入札	19,981,500	84.2%	東京都港区東新橋1-8-1 株式会社電通	
30	次世代インフラ構築に係る統計・集計システムの供給及び構築作業等業務契約	H23.12.8	22,050,000	入札	32,063,171	68.8%	川崎市川崎区田辺新田1-1 富士電機株式会社	
31	日本司法支援センター認知状況等(電話調査方式)業務委託契約	H23.12.16	1,680,000	入札	2,201,325	76.3%	東京都渋谷区代々木2-6-5 株式会社もしもしホットライン	
32	日本司法支援センター新聞広告出稿一式	H23.12.20	4,545,836	入札	5,355,000	84.9%	東京都中央区銀座7-13-20 株式会社日本経済社	
33	日本司法支援センター臨時出張所(東松島市)什器・備品等購入契約一式	H24.1.18	1,417,500	入札	2,950,500	48.0%	東京都千代田区神田淡路町2-21-15 株式会社東洋ノーリツ	
34	被災地臨時出張所(大槌町)設置業務及び建物賃貸借契約一式	H24.1.25	12,180,000	入札	16,339,800	74.5%	東京都港区六本木6-11-17 郡リース株式会社	一者入札
35	日本司法支援センター臨時出張所(大槌町)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一式	H24.2.9	1,625,400	入札	2,591,400	62.7%	東京都新宿区西新宿6-10-1 日土地西新宿ビル 東京オートリース株式会社	一者入札

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自動車運行管理業務請負契約一式(大槌町)	H24.2.9	2,627,100	入札	3,576,358	73.5%	東京都渋谷区 神南1-12-13 大新東株式会社	
37	「平成23年度版民事法律扶助業務の解説」印刷・発送業務一式	H24.2.17	2,420,250	入札	3,704,400	65.3%	岡山県岡山市 北区青江1-2 4-19 協同精版株式会社	
38	法テラス広報パンフレット等印刷業務一式	H24.2.20	2,987,379	入札	4,000,500	74.7%	熊本県熊本市 近見4-8-31 敷島印刷株式会社	
39	日本司法支援センター臨時出張所(大槌町)什器・備品等購入一式	H24.2.20	1,890,000	入札	2,041,200	92.6%	東京都千代田区 神田淡路町 2-21-15 株式会社東洋ノリツ	
40	法テラス宮城事務所移転作業契約	H24.3.1	2,028,600	入札	2,901,629	69.91%	東京都江東区 新木場2-14 -11 佐川引越センター株式会社	
41	日本司法支援センター「法テラスの日」新聞広告出稿一式	H24.3.9	13,230,000	入札	18,203,850	72.67%	東京都港区東 新橋1-8-1 株式会社電通	
42	平成24年度社会保険手続等委託契約	H24.3.15	1,614,585	入札	3,177,999	50.81%	東京都江戸川区 船堀3-1- 6 社会保険労務士法人 人事給与	

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	職員採用試験事務	H24.3.22	2,520,000	入札	4,111,789	61.28%	東京都港区芝浦1-2-1 シーバンスN館10階 株式会社シンカ	
44	法テラス法律事務所ファイルサーバー用UPSの購入及び導入契約	H24.3.23	1,178,520	入札	2,978,220	39.57%	東京都大田区中馬込1-3-6 株式会社リコー	
45	平成24年度産業医業務委託契約	H24.3.29	3,654,000	入札	3,822,000	95.60%	東京都新宿区西新宿3-9-3 第3梅村ビル9F 株式会社メディカルトラスト	一者入札
46	源泉所得税及び消費税等に関する税務コンサルタント業務委託契約	H24.3.30	1,207,500	入札	3,082,270	39.17%	東京都千代田区丸の内1-8-1 丸の内トラストタワーN館19階 税理士法人山田&パートナーズ	
47	日本司法支援センター本部事務所労働者派遣委託契約	H24.3.30	25,568,943	入札	33,243,399	76.91%	千葉県船橋市本町7丁目11番5号 テックソフトアンドサービス株式会社	

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契約	H23.4.25	5,065,200	企画競争	5,166,000	98.0%	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	東京都中央区銀座6-8-7 廣告社株式会社	
2	平成23年度職員昇格試験の試験問題作成及び採点業務委託契約	H23.9.20	1,886,535	企画競争	1,886,535	100.0%	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	東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8 株式会社日本経営協会総合研究所	
3	平成24年度日本司法支援センターリスティング広告出稿一式	H24.3.30	50,000,000	企画競争	50,000,000	100.0%	本件は、Yahoo!及びGoogleサイト上で、リスティング(特定のキーワードを設定して法テラスが検索・表示させるようにするもの)及びインタレストマッチ(利用者の過去の検索履歴から関心傾向を分析し、サイト上に広告を表示させるもの)の広告業務を委託するものであるため、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	東京都中央区銀座7-16-12 株式会社朝日広告社	

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	神奈川県地方事務所川崎支部賃貸借契約(更新)	H23.5.19	25,378,416	随意	25,378,416	100.0%	当センターの業務を行うに当たり、当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	東京都港区虎ノ門4-3-1城山トラストタワー18階ユニテッド・アーバン投資法人	
2	北九州支部賃貸借契約(借増し部分)	H23.9.2	2,017,008	随意	2,017,008	100.0%	当センターの業務を行うに当たり、当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	北九州市小倉北区魚町1-4-21株式会社リアルエステートサービス	
3	被災地臨時出張所(山元町)設置業務及び建物賃貸借一式に係る変更契約	H23.11.1	7,350,000	随意	7,350,000	100.0%	作業中の原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区六本木6-11-17郡リース株式会社	変更契約前10,710,000円 変更契約後18,060,000円
4	宮城地方事務所賃貸借契約(移転)	H23.12.20	73,214,463	随意	73,214,463	100.0%	当センターの業務を行うに当たり、当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	東京都中央区日本橋兜町1-10平和不動産株式会社	
5	被災地臨時出張所(東松島)設置業務及び建物賃貸借一式に係る変更契約	H24.1.19	1,291,500	随意	1,291,500	100.0%	作業中の原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都千代田区飯田橋3-13-1大和リース株式会社	変更契約前18,375,000円 変更契約後19,666,500円
6	下田地域事務所増床部分に係る賃貸借契約(更新)	H24.1.20	2,268,000	随意	2,268,000	100.0%	当センターの業務を行うに当たり、当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	個人につき公表しない	
7	被災地臨時出張所(大槌町)設置業務及び建物賃貸借一式に係る変更契約	H24.2.3	2,730,000	随意	2,730,000	100.0%	作業中の原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区六本木6-11-17郡リース株式会社	変更契約前12,180,000円 変更契約後14,910,000円
8	京都地方事務所賃貸借契約(更新)	H24.2.6	4,304,640	随意	4,304,640	100.0%	当センターの業務を行うに当たり、当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	大阪市北区中之島3-2-4株式会社朝日ビルディング	
9	法テラス宮城移転に係る新事務所建築等工事一式	H24.2.28	14,437,500	随意	15,004,500	96.2%	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工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	宮城県仙台市青葉区一番町3-1-1大成建設株式会社東北支店	

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
10	八雲地域事務所に係る賃貸借契約	H24.3.30	3,907,500	随意	3,907,500	100.0%	当センターの業務を行うに当たり、当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	北海道二海郡八雲町相生町105-7 有限会社まるよ林商店	月額借料 150,000円 権利金 150,000円 仲介料 157,500円
11	岩手地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H23.4.1	2,766,750	随意	2,766,750	100.0%	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	個人につき公表しない	
12	仙台コールセンター借上宿舍賃貸借契約	H23.4.12	2,118,000	随意	2,118,000	100.0%	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	
13	本部借上宿舍賃貸借契約	H23.4.21	1,450,800	随意	1,450,800	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
14	仙台コールセンター借上宿舍賃貸借契約	H23.4.23	2,066,000	随意	2,066,000	100.0%	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	
15	埼玉地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H23.4.27	1,639,200	随意	1,639,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
16	茨城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H23.4.28	1,235,400	随意	1,235,400	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
17	青森地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H23.4.28	1,640,000	随意	1,640,000	100.0%	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	青森県むつ市中央二丁目13番14号 大漆興業株式会社	
18	茨城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H23.5.19	2,384,250	随意	2,384,250	100.0%	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	個人につき公表しない	

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	本部借上宿舎賃貸借契約	H23.6.27	1,543,200	随意	1,543,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
20	本部借上宿舎賃貸借契約	H23.6.27	1,463,160	随意	1,463,160	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
21	愛知地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.8.22	1,461,600	随意	1,461,600	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
22	茨城地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.8.31	2,716,500	随意	2,716,500	100.0%	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	茨城県水戸市南町2-4-33 香陵住販株式会社	
23	宮城地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.9.9	3,725,250	随意	3,725,250	100.0%	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	個人につき公表しない	
24	鳥取地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.9.28	2,103,750	随意	2,103,750	100.0%	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	個人につき公表しない	
25	函館地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.9.29	1,662,000	随意	1,662,000	100.0%	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	個人につき公表しない	
26	函館地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.10.3	2,380,400	随意	2,380,400	100.0%	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	(貸主代理人)北海道札幌市中央区北2条西3丁目1-12 敷島ビル3階 株式会社常口アトム	
27	本部借上宿舎賃貸借契約	H23.10.28	1,604,400	随意	1,604,400	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	

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
28	本部借上宿舎賃貸借契約	H23.11.15	2,158,800	随意	2,158,800	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
29	本部借上宿舎賃貸借契約	H23.11.30	1,413,600	随意	1,413,600	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
30	岐阜地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.2	1,578,600	随意	1,578,600	100.0%	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	岐阜県高山市下岡本町3030 有限会社飛騨プロバティマネジメント	
31	島根地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.2	1,765,500	随意	1,765,500	100.0%	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	個人につき公表しない	
32	静岡地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.7	2,413,150	随意	2,413,150	100.0%	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	東京都目黒区東山2丁目10-8 滝野川自動車株式会社	
33	静岡地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.7	2,272,050	随意	2,272,050	100.0%	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	個人につき公表しない	
34	岐阜地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.7	2,066,350	随意	2,066,350	100.0%	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	個人につき公表しない	
35	岐阜地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.7	2,570,300	随意	2,570,300	100.0%	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	個人につき公表しない	
36	群馬地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.8	2,461,750	随意	2,461,750	100.0%	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	群馬県高崎市通町76 株式会社群馬総合土地販売	

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
37	釧路地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.15	2,256,100	随意	2,256,100	100.0%	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	個人につき公表しない	
38	高知地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.15	1,152,750	随意	1,152,750	100.0%	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	個人につき公表しない	
39	滋賀地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.15	3,190,500	随意	3,190,500	100.0%	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	滋賀県大津市中央区4丁目2-4サニービル 有限会社	
40	千葉地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.16	1,174,800	随意	1,174,800	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
41	東京地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.16	1,639,320	随意	1,639,320	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
42	東京地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.16	1,188,000	随意	1,188,000	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
43	福岡地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.16	1,090,800	随意	1,090,800	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
44	東京地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.16	1,368,600	随意	1,368,600	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
45	大阪地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.16	1,047,600	随意	1,047,600	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	

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	大阪地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.16	1,047,600	随意	1,047,600	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
47	長崎地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.21	2,035,500	随意	2,035,500	100.0%	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	個人につき公表しない	
48	長崎地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.21	2,356,200	随意	2,356,200	100.0%	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	個人につき公表しない	
49	三重地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.21	2,200,750	随意	2,200,750	100.0%	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	個人につき公表しない	
50	埼玉地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,154,400	随意	1,154,400	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
51	東京地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,680,000	随意	1,680,000	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
52	東京地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,368,000	随意	1,368,000	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
53	大阪地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,047,600	随意	1,047,600	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
54	静岡地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	3,085,500	随意	3,085,500	100.0%	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	個人につき公表しない	

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
55	愛知地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,147,200	随意	1,147,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
56	愛知地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,208,400	随意	1,208,400	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
57	大阪地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,050,000	随意	1,050,000	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
58	大阪地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,294,560	随意	1,294,560	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
59	埼玉地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,095,840	随意	1,095,840	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
60	東京地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,375,200	随意	1,375,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
61	京都地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.22	1,066,080	随意	1,066,080	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
62	熊本地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.23	1,506,600	随意	1,506,600	100.0%	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	福岡地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.26	1,105,200	随意	1,105,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	

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	福岡地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.28	1,069,200	随意	1,069,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
65	栃木地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H23.12.28	2,800,650	随意	2,800,650	100.0%	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	個人につき公表しない	
66	埼玉地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.1.20	1,650,050	随意	1,650,050	100.0%	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	個人につき公表しない	
67	広島地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.1.31	2,394,900	随意	2,394,900	100.0%	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	個人につき公表しない	
68	新潟地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.2.27	1,513,750	随意	1,513,750	100.0%	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	新潟県佐渡市市野沢138 有限会社北剛	
69	和歌山地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.8	2,324,000	随意	2,324,000	100.0%	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	個人につき公表しない	
70	滋賀地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.12	2,219,700	随意	2,219,700	100.0%	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	滋賀県大津市別保2丁目7番20号 株式会社高栄ホーム	
71	富山地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.12	1,478,600	随意	1,478,600	100.0%	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	個人につき公表しない	
72	鳥取地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.13	1,474,500	随意	1,474,500	100.0%	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	個人につき公表しない	

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	仙台コールセンター借上宿舍賃貸借契約	H24.3.15	2,370,000	随意	2,370,000	100.0%	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	宮城県仙台市若林区六丁目北町7番地23 有限会社法華商事	
74	長野地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.3.19	2,035,500	随意	2,035,500	100.0%	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	個人につき公表しない	
75	宮城地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.3.19	1,662,750	随意	1,662,750	100.0%	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	宮城県仙台市青葉区木町通1丁目5-5 山屋商事株式会社	
76	徳島地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.3.19	2,083,500	随意	2,083,500	100.0%	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	徳島県徳島市末広町1丁目5-10-1F 株式会社井上産業	
77	山口地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.3.26	1,614,750	随意	1,614,750	100.0%	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	山口県山口市白石3丁目6番1号 マネジメント山口有限公司	
78	沖縄地方事務所借上宿舍賃貸借契約	H24.3.26	2,164,450	随意	2,164,450	100.0%	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	個人につき公表しない	
79	本部借上宿舍賃貸借契約	H24.3.30	1,101,360	随意	1,101,360	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
80	本部借上宿舍賃貸借契約	H24.3.30	1,325,760	随意	1,325,760	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
81	本部借上宿舍賃貸借契約	H24.3.30	1,050,960	随意	1,050,960	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	

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
82	本部借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,091,760	随意	1,091,760	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
83	千葉地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,398,960	随意	1,398,960	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
84	神奈川県地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,303,200	随意	1,303,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
85	本部借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,570,800	随意	1,570,800	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
86	大阪地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,320,720	随意	1,320,720	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
87	本部借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,215,600	随意	1,215,600	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
88	兵庫地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,266,000	随意	1,266,000	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
89	埼玉地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,250,400	随意	1,250,400	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
90	本部借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,457,760	随意	1,457,760	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	

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
91	東京地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,042,800	随意	1,042,800	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
92	愛知地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,094,400	随意	1,094,400	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
93	愛知地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,147,200	随意	1,147,200	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
94	福岡地方事務所借上宿舎賃貸借契約	H24.3.30	1,120,800	随意	1,120,800	100.0%	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6-5-1 独立行政法人都市再生機構	
95	平成23事業年度日本司法支援センター会計監査業務契約	H23.9.22	28,350,000	随意	30,398,550	93.3%	法務大臣が選任するため。	会計規程第18条第1項第1号	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	候補者名簿の作成に当たり、公募を実施した。
96	平成22事業年度財務諸表に関する公告	H23.10.5	4,123,656	随意	4,123,656	100.0%	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	
97	NHK放送受信料	H23.4.1	1,645,105	随意	1,645,105	100.0%	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	
98	南三陸町臨時出張所電気・給水等工事契約	H23.9.14	1,837,500	随意	2,066,183	88.9%	設置中の南三陸臨時出張所建物と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都千代田区飯田橋3-13-1 大和リース株式会社	
99	秩父法律事務所内装工事一式	H23.10.7	1,397,403	随意	1,400,133	99.8%	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工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	さいたま県秩父市番場町11-1 サンウッド東和104 株式会社 トークホーム	

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	法テラス宮城移転に係る旧事務所原状回復工事一式	H24.3.15	16,800,000	随意	19,582,523	85.8%	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工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	宮城県仙台市青葉区一番町2-10-17 イオンディスプレイ株式会社	
101	ルータに対するDHCP機能追加工事	H23.8.16	2,048,760	随意	2,048,760	100.0%	本件を整備できるものは、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	東京都港区海岸1-2-20 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	
102	日本司法支援センター次世代システム構築支援業務に係る変更契約	H23.6.1	5,785,500	随意	5,785,500	100.0%	原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都中央区晴海1-8-10 トリノスクエアタワーX14階 ウルシステムズ株式会社	変更契約前 77,038,500 円 変更契約後 82,824,000 円
103	次世代インフラ導入に伴う運用業務受入作業及びインターネットデータセンター受入作業一式	H23.8.3	18,637,500	随意	18,637,500	100.0%	同社が管理するインターネットデータセンターにおける運用業務及び受入作業であるため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都中央区晴海1-8-12 晴海アイランドトリノスクエア オフィスタワー2 住商情報システム株式会社	
104	次世代情報システムに係る移行データ変換プログラム開発作業一式	H23.8.18	6,823,740	随意	6,823,740	100.0%	構築中の次世代情報共有システムと一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	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	
105	被害者国選弁護関連業務管理システム改修作業	H23.8.22	1,386,000	随意	1,386,000	100.0%	本件を整備できるものは、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	東京都台東区花川戸2-17-8 ハン六ビル6階 株式会社インターアーク	
106	現行システムに係る次世代システム移行作業一式	H23.8.25	72,404,976	随意	72,404,976	100.0%	同システムの開発、構築及び保守は、同社によって行われており同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 富士通株式会社	
107	日本司法支援センター次世代システム構築支援業務に係る変更契約	H23.9.1	7,612,500	随意	7,612,500	100.0%	原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都中央区晴海1-8-10 トリノスクエアタワーX14階 ウルシステムズ株式会社	変更契約前 82,824,000 円 変更契約後 90,436,500 円
108	次世代インフラ・共通基盤追加構築作業契約	H23.9.22	6,265,560	随意	6,265,560	100.0%	構築中の次世代情報共有システムと一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	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	

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	現行システムに係る次世代システム移行作業に係る変更契約	H23.10.5	33,937,596	随意	33,937,596	100.0%	構築中の次世代情報共有システムと一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 富士通株式会社	変更契約前 72,404,976 円 変更契約後 106,342,572 円
110	被災者支援フリーダイヤル構築作業	H23.10.7	4,559,940	随意	4,559,940	100.0%	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	
111	日本司法支援センター次世代システム構築支援業務に係る変更契約	H23.12.1	9,439,500	随意	9,439,500	100.0%	原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都中央区晴海1-8-10トリノスクエアタワーX14階ウルシステムズ株式会社	変更契約前 90,436,500 円 変更契約後 99,876,000 円
112	次世代インフラ構築に係る人事・給与・勤怠システム等の供給及び構築並びに保守業務の変更契約	H23.12.16	5,995,027	随意	5,995,027	100.0%	原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	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	変更契約前 123,923,145 円 変更契約後 129,918,172 円
113	現行システムに係る次世代システム移行作業に係る変更契約	H23.12.22	18,052,188	随意	18,052,188	100.0%	同システムの開発、構築及び保守は、同社によって行われており同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 富士通株式会社	変更契約前 106,342,572 円 変更契約後 124,394,760 円
114	次世代インフラ・共通基盤追加構築作業契約	H23.12.26	10,882,410	随意	10,882,410	100.0%	構築中の次世代インフラ・共通基盤システムと一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	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	
115	次世代インフラ構築に係る財務・会計システムの供給及び構築並びに保守業務の変更契約	H23.12.28	2,245,320	随意	2,245,320	100.0%	原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区三田1-4-28 NECネクサソリューションズ株式会社	変更契約前 67,273,290 円 変更契約後 69,518,610 円
116	日本司法支援センター次世代システム構築支援業務に係る変更契約	H24.2.1	9,591,750	随意	9,591,750	100.0%	原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都中央区晴海1-8-10トリノスクエアタワーX14階ウルシステムズ株式会社	変更契約前 99,876,000 円 変更契約後 109,467,750 円
117	メールプロトコル及びアリアドネ従業員ID変更対応作業契約	H24.2.10	1,317,855	随意	1,317,855	100.0%	同システムの開発、構築及び保守は、同社によって行われており同社以外に遂行できる者がいないため。	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	

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
118	次世代債権管理システムの供給及び構築作業並びに保守業務委託に係る変更契約	H24.2.20	7,683,984	随意	7,683,984	100.0%	原契約と一体不可分の関係にあり、同社以外に遂行できる者がいないため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都港区東新橋1-5-2 富士通株式会社	変更契約前 107,835,000 円 変更契約後 115,518,984 円
119	平成24年度仙台コールセンターシステム(電話基盤・CRMシステム)に係るアプリケーション保守契約	H24.3.22	41,551,020	随意	41,551,020	100.0%	当システムの開発は同社によって行われ、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 後楽鹿島ビル 株式会社富士通マーケティング	
120	情報管理用ログ収集・解析ソフト Systemwalkerの保守契約	H24.3.26	3,284,820	随意	3,424,680	95.9%	当システムの開発は同社によって行われ、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 後楽鹿島ビル 株式会社富士通マーケティング	
121	法テラス業務管理システムに係る改修作業等委託契約	H24.3.30	29,073,660	随意	29,073,660	100.0%	当システムの開発は同社によって行われ、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1-5-2 汐留シティセンター 富士通株式会社	
122	平成23年度広報業務委託契約の変更契約	H23.12.21	15,750,000	随意	15,750,000	100.0%	原契約から継続的・効果的に本件業務を実施するため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都中央区銀座7-13-20 株式会社日本経済社	変更契約前 119,017,500 円 変更契約後 134,767,500 円
123	判例秘書DVD年間賃貸借契約	H23.4.1	29,199,450	随意	29,199,450	100.0%	本製品は契約の相手方が製造したものであり、同社のほか系列企業しか販売していないため、同社の提供する価格以外では、賃借を受けることは不可能であるため。	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	
124	平成23年度情報提供業務に関する研修DVD企画業務委託契約	H24.2.13	1,627,500	随意	1,627,500	100.0%	本件は研修を実施した相手方のみ企画できるものであり、同社以外には委託することが不可能であるため。	会計規程第18条第1項第1号	東京都千代田区麹町4-8 麹町クリスタルシティ8階 株式会社ザ・アール	
125	法テラスコールセンターサポートダイヤル業務委託契約	H23.4.1	25,860,744	随意	25,860,744	100.0%	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しなく、緊急に対応可能であったのも同社のみであったため。	会計規程第18条第1項第1号、第2号	東京都港区赤坂1-11-44 赤坂インターステイクセンチュア株式会社	
126	常勤弁護士業務支援室(仮称)間仕切り工事契約	H23.5.18	2,971,500	随意	3,015,337	98.5%	競争に付しても予定価格を下回る入札者がなかったため。	会計規程第18条第2項第2号	東京都中央区銀座3-4-12 株式会社文祥堂	

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
127	被災地臨時出張所(山元町)設置業務及び建物賃貸借一式契約	H23.9.2	10,710,000	随意	10,805,886	99.1%	競争に付しても予定価格を下回る入札者がなかったため。	会計規程第18条第2項第2号	東京都港区六本木6-11-17 郡リース株式会社	
128	仮想PCシククライアント端末の供給、賃貸借及び保守業務委託	H24.3.13	10,269,000	随意	10,275,325	99.9%	競争に付しても予定価格を下回る入札者がなかったため。	会計規程第18条第2項第2号	東京都港区港南2-18-1 日立ソリューションズ株式会社	

「平成23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。）におけるすべての契約のうち、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

件数が50件で契約全体の28.1%、金額が約8億7,900万円で全体の54.6%であり、平成22年度に比べ、件数において全体に占める比率は高くなっているが、金額において低くなっている。

(2) 「競争性のない随意契約」について

件数が128件で全体の71.9%、金額が約7億2,800万円で全体の45.4%と、平成22年度に比べ、件数において全体に占める比率は低くなっているが、金額において高くなっている。

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、主、常勤弁護士・職員の採用・配置に伴う事務所の増床による賃貸借契約件数の増加や職員宿舍借上数の増加による賃貸借契約件数が94件と多数に上り、全体（178件）の52.8%を占めていることによる。

こうした土地・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、競争的で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 1.8%、官報公告契約は金額にして全体の約 0.3%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、その件数が 28 件で全体の 15.7%、金額にして約 3 億 6,700 万円で全体の 22.8%、「その他の契約」については、件数が 4 件で全体の 2.2%、金額にして約 5,000 万円で全体の 3.1%となっている。これらの契約案件について、随意契約とした各理由は下記のとおりである。

① 第 3 表「随意契約一覧表」No. 97 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. 98 の「南三陸町臨時出張所電気・給水等工事契約」

これは、事務所の設置に係る電気・給水等の工事契約であり、建物の設置と一体不可分の設備工事であるため、随意契約にならざるを得なかったものである。

③ 同表 No. 99～100 の「事務所内装及び原状回復工事」

これらは、事務所の内装工事、原状回復工事であり、建物及び設備の維持管理上の必要性から、契約の相手方となるべき者が当該事務所の賃貸人から指定されているため、随意契約とならざるを得なかったものである。

④ 同表 No. 101 の「ルータに対する DHCP 機能追加工事」

これは、業務端末がネットワークに接続する際に必要となる IP アドレス等の必要な情報を割り当てる機能を追加する工事であるが、プロバイダが設置するルータに対する追加工事であり、プロバイダである同社以外の者が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。

⑤ 同表 No. 102～121 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会社以外の社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。

⑥ 同表 No. 122 の「平成 23 年度広報業務委託契約の変更契約」

これは、支援センターの広報を効果的に実施するため、リスティング広告規模の拡大及び契約期間を延長するものであるが、継続的・効果的に本件業務を実施するために原契約の一部を変更したものであるため、原契約の相手方との随意契約となったものである。

⑦ 同表 No. 123 の「判例秘書DVD年間賃貸借契約」

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、本ソフト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。

⑧ 同表 No. 124 の「平成 23 年度情報提供業務に関する研修DVD企画業務委託契約」

これは、研修カリキュラムに基づいた教育用DVDの製作企画に係る契約であるが、本件は当該研修を実施した相手方のみ企画できるものであり、同社以外に委託することはできないため、随意契約となったものである。

⑨ 同表 No. 125 の「法テラスコールセンターサポートダイヤル業務委託契約」

これは、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災により仙台コールセンターが被害を受け、同年 4 月から予定されていた同コールセンターの単独稼働が困難となり、緊急に他にコールセンターを設置して対応せざるを得なかったものであるが、本件業務のノウハウを有している者は、高円寺コールセンターを運営していた同社以外にはなく、緊急に対応可能であったのも同社のみであったため、随意契約となったものである。

⑩ 同表 No. 126～128 の「常勤弁護士業務支援室（仮称）間仕切り工事契約」、「被災地臨時出張所（山元町）設置業務及び建物賃貸借一式契約」、「仮想 PC シンクライアント端末の供給、賃貸借及び保守業務委託」

これらは、調達に当たって一般競争入札に付したものの、入札に際して、予定価格を下回る入札者がいなかったことから、随意契約とならざるを得なかったものである。

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 22 年度において、一般競争入札 39 件中一者応札は 7 件であったが、平成 23 年度においては 47 件中 10 件となっている。

各入札の応札条件は、いずれも各調達案件の特性に応じて適切に設定しており、入札参加の範囲を不当に狭めるような条件設定はしていないことから、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条の規定に基づきいわゆる少額随契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、財務課の担当者において、いわゆる少額随意契約が可能な金額を超える契約か否かについて、可能な範囲で見積書等により見極めた

上、さらに、当該契約の競争性の可否について慎重に検討している。その上で、一般競争入札又は随意契約とするか方針を決定し、財務課内の決裁又は金額に応じて総務部長以上の決裁を仰ぐこととして、その適正性を担保している。

※ 文書決裁規程（平成 18 年規程第 6 号）により、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。