

日本司法支援センター 中期目標期間（見込）評価 総合評定様式

1. 全体の評定		
評定 (S、A、B、C、D)	B : 中期計画における所期の目標を達成する見込であると認められる。	
評定に至った理由	項目別評定では、一部の項目にA又はC評定があるものの、重要度「高」又は難易度「高」とされた業務を含めて、全般的にはB評定が大多数を占めており、中期目標の達成に向けておおむね順調な組織運営が行われていること、また、全体の評定を引き下げるべき事象もなかったことから、「日本司法支援センターの業務実績評価に係る基本方針」に基づきB評定とした。	
2. 支援センター全体に対する評価		
支援センター全体の評価	<p>事務所の存置等（項目1－4）については、復興状況、需要等を勘案し、関係機関等とも協議の上で、統廃合を実施するなど、組織運営の合理化が図られている。</p> <p>適切な情報提供の実施（項目2－6）については、利用者満足度調査において高い水準を維持するとともに、ホームページ上の情報を充実させるなど、変化する利用者の多様なニーズに柔軟に応えるとともに、毎年度発生する各種大規模災害の発生、新型コロナウイルス感染症拡大等、困難な課題にも迅速に対応している。さらに、外国人のニーズへの対応として、多言語情報提供サービスの対応言語を10言語まで増加させているほか、外国人在留支援センター（フレスク）内に国際室を設置して、同センター内に同居する関係機関と緊密に連携を図るなどし、外国人に対する情報提供等の支援を充実させている。</p> <p>法教育事業（項目2－7）については、全ての地方事務所において一般市民向けの法教育企画を計画・実施するとともに、新たな取組としてYouTube動画を作成するなど、法教育事業の更なる充実に努め、企画回数や参加人数を見ても、前記感染症が拡大する困難な状況の中でも十分な実績を上げている。</p> <p>民事法律扶助業務（項目2－8）については、前記感染症拡大の影響により、福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数は減少しているものの、特定援助対象者法律相談援助については着実に増加させるなど、高齢者・障がい者を対象とした司法アクセスの拡充、支援の充実等に取り組んでいる。</p> <p>国選弁護等関連業務（項目2－9）については、対象事件の拡大に伴い、被疑者国選弁護事件の受理件数が高い水準で推移し、かつ、前記感染症拡大による業務への影響があったにもかかわらず、24時間以内における指名通知の割合が前年度に引き続き約99.9%という極めて高い水準を維持している。</p> <p>適切な犯罪被害者支援・援助の実施（項目2－11）については、関係機関等と連携を進めながら、DV等被害者に対して適切な支援に取り組み、DV、ストーカー及び児童虐待のいずれにおいても相談援助を着実に実施したほか、精通弁護士の確保・紹介について十分な実績を上げている。</p> <p>一般管理費及び事業費の効率化（項目3－13）については、効率化係数が織り込まれた予算額の範囲内で効率的な予算執行が達成されている。</p> <p>自己収入の獲得等（項目4－17）については、寄附について必要な周知を行うなどして、一定水準以上の収入を確保している。</p> <p>民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等（項目4－18）については、多様な回収策を着実に実施し、償還率を上昇させるとともに、償還滞納率も減少傾向にある。</p> <p>情報セキュリティ対策（項目5－22）については、関係規程や体制を整備するなどして、情報セキュリティ対策を適切に実施している。</p> <p>業務内容の周知を図る取組の充実（項目5－23）については、様々な媒体を利用した多様な広報活動に積極的に取り組み、幅広い層へ向けた適切かつ効果的な広報活動が実施されており、ホームページのページビュー数が順調な増加傾向にある。</p> <p>その他の項目についても、前記感染症の拡大の影響がある中、おおむね所期の目標を達成していると認められ、今後もその取組が継続される見込みであるため、全体として順調な組織運営が行われているものと評価する。</p> <p>なお、前記感染症の影響は、今後も続くと思われるため、それを踏まえた工夫をするなどして、業務が停滞することのないよう留意し、十分な成果を上げることを期待したい。</p>	
全体の評定を行う上で特に考慮すべき事項	特に全体の評価に影響を与える事象はなかった。	

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など

項目別評定で指摘した課題、改善事項

(項目別評定で指摘した課題、改善事項)

常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上（項目1－2）については、常勤弁護士の配置に関し、いまだ常勤弁護士を配置できていない地方事務所が複数存在しているため、未配置事務所解消に向けた具体的な取組が強く求められる。また、中期目標の指標である常勤弁護士1人当たりの事件処理件数は年々減少しており、この点に関する改善も求められる。なお、常勤弁護士の業務量の把握や業務実績に対する評価については、事件処理件数だけではなく、今後は、司法ソーシャルワークを含む司法アクセス障害の解消という役割への貢献度として、出張法律相談件数、特定援助対象者法律相談援助件数、福祉機関等とのケース会議への参加回数、福祉機関等への情報提供件数等を指標の一部とすることなども検討に値するほか、事件処理件数を指標に取り入れるに当たっても、当該事件の属性や労力等を反映させるなど、常勤弁護士が果たしている役割を適切に評価できるような工夫がなされることに期待したい。

一般契約弁護士・司法書士の確保（項目1－3）については、弁護士数・司法書士のいずれにおいても、全体数の増加幅に比して契約人数の増加幅が小さく、とりわけ、民事法律扶助契約弁護士数の増加幅が小さいことについては、原因及び改善策の検討を期待したい。

事務所の存置等（項目1－4）については、中期目標期間中、事務所の新規設置がなされていないため、総合法律支援の理念を後退させることのないよう、今後は、新規の設置等に向けた具体的な検討を行い、その結果が示されることを期待したい。

関係機関等との連携強化（項目1－5）については、地方協議会に関し、新型コロナウイルス感染症が拡大する中においても開催可能な方法を認めたにもかかわらず、開催できていない地方事務所がある上、開催回数も減少傾向にある。また、地方公共団体、福祉機関等に対する業務説明についても、減少傾向が顕著であり、これらの点については、改善が強く求められる。なお、令和3年度においても、前記感染症拡大の影響により、対面での連携が困難な状況が続くことが想定されるため、地方協議会や業務説明の在り方について、十分な検討を期待したい。

適切な（犯罪被害者）支援・援助の実施（項目2－11）については、潜在的なニーズに対応するとともに、被虐待児やその周囲の方々による支援センターへのアクセスを促進するためには、支援センターの名称や業務についての認知度を上げることが重要であり、そのための更なる取組に期待したい。

一般管理費及び事業費の効率化（項目3－13）については、支援センターの自助努力が明らかになるよう、固定的経費である施設経費を削減対象から除外して示すなどの方法も検討に値する。

業務内容の周知を図る取組の充実（項目5－23）については、業務認知度及び名称認知度がいずれも近年伸び悩んでいることがうかがわれ、その点について検討・改善に期待したい。Y o u T u b e動画を利用した広報・周知活動は、有用であると思料されるため、今後も、対象とする利用者層を検討するとともに、動画の内容等を工夫するなどし、積極的に活用されることを期待したい。

その他改善事項

特に記載すべき事項はない。

4. その他事項

監事等からの意見

特に記載すべき事項はない。

その他特記事項

特に記載すべき事項はない。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（I. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報							
1-1 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上		当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー			
2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
人事課主催研修 (実施人数)	(参考指標)	—	171人	131人	135人		(参考情報) 平成29年度：221人 総常勤職員数（常勤弁護士を除く。）：749人 (令和3年3月31日現在)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価							
中期目標	<p>第3・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上</p> <p>職員の配置は、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえつつ、業務量の変動について的確に把握・分析し、業務量に応じた適正かつ効率的なものとする。</p> <p>職員の能力の向上のため、多様な経験を積むことができる人事配置等を行う。また、改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助を含め、支援センターの多様な取組に適切に対応できるよう、視聴覚教材の配付等も活用しつつ、職員に対する研修を適切に実施する。</p>						
中期計画	<p>I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上</p> <p>(ア) 職員の配置については、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえ、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、既存業務の変動及び新規事業の追加による業務量の増加を的確に把握し、事務手続の合理化の観点を考慮した業務量に応じた適正なものとする。また、職員を新たに採用する場合には、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。</p> <p>(イ) 人事配置等により多様な経験を積ませるとともに、改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助を含めた支援センターの多様な取組に適切に対応するため、採用年次、経験年数、担当業務の別等に応じた研修を実施し、職員の能力向上を図る。</p>						

主な評価指標	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上に向けた取組状況					
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価					
業務実績	自己評価		(見込評価)			
評定	B		評定	B		
評定に至った理由	評定に至った理由		評定に至った理由			
1 採用	<p>中期目標期間を通じて、以下の取組を行った。</p> <p>(1) 選考</p> <p>職員の採用選考に当たっては、多肢択一式問題、論文問題（令和2年度からは事務処理能力検査）、適性検査のほか、面接を複数回実施した。</p> <p>面接の実施に際しては、本部事務局長、部長、課室長及び課室長補佐のほか、係長及び主任といった幅広い役職の者を面接員に選任するとともに、地方事務所から事務局長及び課長等も面接員に選任することで、多角的な視点から受験者の能力及び適性を判断した。</p> <p>令和2年度からは、受験者の利便性の向上及び新型コロナウイルス感染症対策の観点から、筆記試験及び面接試験（一次のみ）をオンラインにて実施した。</p> <p>(2) 採用実績</p> <p>卒業後5年間（厚生労働省告示では卒業後3年間）を新卒採用の対象者とする運用として一般公募試験を実施したほか、平成30年度から令和2年度までの間、中途採用試験を実施した。その結果、同期間に、合計2,126名から選考した99名を採用した。</p> <p>有期契約職員から常勤職員への登用については、前記同様の試験内容に加え、特に有能な有期契約職員を登用するため、当該有期契約職員の所属部署における管理監督者（本部課室長、地方事務所事務局長等）による評価等を行い、平成30年度から令和2年度までの間に、合計50名から選考した13名を登用した。</p> <p>(3) 女性活躍とワークライフバランスの推進</p> <p>令和元年度から、中途退職した元常勤職員を一定の要件のもとで再採用する「ジョブリターン制度」を導入し、1名を再採用した。</p>					
2 配置	<p>(1) 毎年4月期の広範な人事異動において、以下の点を考慮した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地方事務所が取り扱う事件数、事務所の規模等 ・業務の平準化及び事務手続の合理化 					

<ul style="list-style-type: none"> ・総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上 <p>(2) 令和2年度に、職員の働きやすさを確保するため、未就学児の育児をしている職員や親族の介護等をしている職員を対象として、転勤の回避や希望する事務所への転勤を内容とする「転勤特例制度」を導入した。</p> <p>(3) 令和2年度に、職員が積極的に能力を発揮できる場を提供し、ひいては組織全体を活性化することを目的として、特定の業務を担当する職員を、職員の中から広く募集する「ジョブポスティング制度」を導入した。</p>	<p>【研修等】</p> <p>一般職員の能力向上のため、研修要綱に沿って、階層別研修を着実に実施した。特に、新規採用者の育成に重点を置き、座学だけでなくロールプレイングを多く取り入れ、研修期間も従来の1週間から合宿研修を含んだ2週間に延長した。</p> <p>また、「OJTハンドブック」を改訂し、職場の上司・先輩等が、新規採用者に対し、仕事に必要な知識やノウハウ等を計画的・継続的に伝える取組を行い、効果的なOJTの実施に取り組んだ。</p>
<p>3 研修等</p> <p>中期目標期間を通じて、支援センターの多様な取組に適切に対応できるよう、通年で階層別研修を実施したほか、業務研修（担当課主催の研修）を実施した。新型コロナウイルス感染症対策の観点から、令和2年度以降、DVD研修やオンライン研修等集合形式によらない研修手法を導入した。</p> <p>新規採用者の育成等に重点を置き、OJTハンドブックの改訂、メンター制度の導入によるサポート体制を構築した。</p> <p>センターの中核となる職務を担う人材育成を図るため、上記研修のほか、外部の研修に職員を派遣した（一部、オンライン研修への参加）。</p> <p>(階層別研修)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採用年次・職級等に応じた研修として、新規採用者研修、採用3年目対象のステップ・アップ研修、管理職を担当としたマネジメント研修等を実施 ・一部の研修を見直し、実務を担う主力職員の能力底上げを図る研修のほか、4級以上の級に昇格することが期待される職員に対するフォローを目的とする選抜研修を導入 <p>(業務研修)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視聴覚教材として、DVD等を作成して各事務所に配布したほか、担当業務別等のオンライン研修も実施 	<p>さらに、上司以外の先輩職員が、新規採用者の悩みの相談にのり、その解決のサポートを行うメンター制度を取り入れ、精神面でのサポートが受けられやすい体制を構築した。</p> <p>他方、令和2年度からは新型コロナウイルス感染症対策の観点から、集合研修が困難となったため、DVD研修やオンライン研修といった新たな手法を導入することで、学びの機会を途切れさせることなく、研修を実施した。オンライン研修により、遠方にいる職員でも研修に参加することが可能となったことから、令和3年度においては、地方事務所職員にグループワーク研修に関与してもらい、より実効性の高い研修を実現する予定である。</p> <p>職員のファシリテーション能力向上、統計分析能力向上等を期待して、外部研</p>

修への参加を促し、支援センターの中核となる職務を担う人材の育成を図った。

令和3年度においても以上の取組を継続して実施する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（I. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上		
当該項目の重要度、困難度	【難易度：高】常勤弁護士の配置については、各地域の法的ニーズや事務所ごとの業務量を把握・分析した上で地元弁護士会等の関係機関・団体との協議を経る必要があるなど、外部的・他律的要因の影響を受けざるを得ないところから、難易度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
							(参考情報)
常勤弁護士 1人当たりの事件処理件数	前年度比 3 %増加	総件数：39件 扶助件数：23件 国選件数：12件 有償件数：3件	43件(10.2% 増) 26件 13件 3件	34件(20.9% 減) 19件 11件 3件	30件(11.8% 減) 16件 11件 3件		平成29年度：常勤弁護士数215名、総計8,456件、扶助5,111件、国選2,606件、有償739件。 平成30年度：常勤弁護士数198名、総計8,618件、扶助5,182件、国選2,645件、有償791件。 平成31／令和元年度：常勤弁護士数201名、総計6,952件、扶助3,847件、国選2,328件、有償777件 令和2年度：常勤弁護士数194名、総計5,994件、扶助3,111件、国選2,242件、有償641件 ※常勤弁護士数には、養成常勤弁護士等を含む。 ※左記扶助件数・国選件数・有償件数については、小数点以下を切り捨てたため、合計と総件数は一致しない。 ※扶助件数・国選件数について根拠資料を見直したため、基準値を含めた数値は平成30年度の業務実績報告書と一致しない。
(参考) 常勤弁護士数	採用数 (うち新スキーム)	21名 (18名)	15名 (14名)	25名 (23名)	24名 (21名)		※ 期末総数は、3月末日時点の人数である。

	退職者数	38名	32名	22名	31名		
	期末総数	215名	198名	201名	194名		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価

中期目標	<p>第3・2(1)イ 常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適応でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。</p> <p>常勤弁護士については、改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助を含め、支援センターの主要業務である民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等を適切に運用するためのセーフティネットとしての役割を担っていることなどを踏まえ、総合法律支援の適切な実施が遂行できる体制となるよう、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量を把握・分析し、配置人数の適正化を図るとともに、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果の把握を行い、常勤弁護士が担う各種業務の効率的な実施体制を構築する。また、地元弁護士会との協議を実施するなどし、常勤弁護士の活動に対する理解を求めつつ、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置に向けた取組を促進する。</p> <p>改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助への対応を含め、常勤弁護士が各種法律事務を適切に取り扱えるよう、研修等の実施により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、支援センターの中核となって職務を行う人材の育成を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤弁護士 1人当たりの事件処理件数について、前年度比で3パーセント以上増加させる。
中期計画	<p>I・2(1)イ 常勤弁護士の採用、配置及び資質の向上</p> <p>(ア) 常勤弁護士の採用に当たっては、説明会等を活用し、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適応でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材を確保する。そのため、常勤弁護士の給与については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p> <p>(イ) 全国的に総合法律支援を適切に実施できる体制となるよう、各地域における法的ニーズや事務所ごとの常勤弁護士の業務量を把握・分析し、常勤弁護士の配置人数の適正化に努めるとともに、常勤弁護士が事件を受任したことで生じた財政的な効果の把握を行い、常勤弁護士が担う各種業務の効率的な実施体制を構築する。また、地元弁護士会との協議を実施するなどし、常勤弁護士の活動に対する理解を求めつつ、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置に向けた取組を促進する。</p> <p>(ウ) 研修等の実施により常勤弁護士の資質の向上に努めるとともに、支援センターの中核となって職務を行う人材を育成する。</p> <p>(エ) (ア)から(ウ)までの取組の実施に当たっては、常勤弁護士が、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等とともに、改正総合法律支援法により新たに加わった業務を適切に運用するためのセーフティネットとしての役割を担っていることなどに留意する。</p>

主な評価指標	常勤弁護士の配置及び能力の向上に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績	自己評価		(見込評価)	
	評定	C	評定	C
1 採用	評定に至った理由		評定に至った理由	
中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。 (1) 常勤弁護士採用のための就職説明会の開催、採用案内の周知等 <ul style="list-style-type: none"> ・司法修習生、司法試験合格者等に採用案内等を配布 ・本部主導の常勤弁護士の業務内容・採用情報等に関する就職説明会を東京等で開催（令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のためオンラインで開催） ・支援センターホームページ、日本弁護士連合会会員専用サイトやメールマガジン等に法曹経験者向けのものを含む就職情報を常時掲載 ・弁護士会、法科大学院、司法試験予備校等主催の就職説明会に参加して業務説明を行い、採用案内等を告知 (2) 常勤弁護士への関心を高めるためのエクスターンシップ実習生の受入れ、法科大学院生を対象とした説明会の開催等 <ul style="list-style-type: none"> ・本部主導による法科大学院からのエクスターンシップ実習生の受入れ 各地の法律事務所において法科大学院生を受入れ ・本部主導による法科大学院生を対象とした説明会の開催 ・司法研修所の選択型実務修習企画への参加（令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため実施が見送られた。） 各地の地方事務所、支部及び地域事務所において司法修習生を受入れ ・大学や法科大学院において常勤弁護士による講義を実施 ・大学生や高校生向けイベントに参加し、常勤弁護士の業務を説明 (3) 広報の強化による常勤弁護士の活動内容・採用に関する認知度向上 <ul style="list-style-type: none"> ・法曹実務経験者向け採用募集ポスター及びリーフレットを作成し、全地方事務所及び支部に配布 ・一般市民向けに常勤弁護士を周知するポスターを作成し、法科大学院や全地方事務所及び支部に配布 ・常勤弁護士採用パンフレットの改訂 ・支援センターホームページ内「スタッフ弁護士採用サイト」の更新 ・法テラス（公式）Twitterによる採用イベントの告知 	<p>1 常勤弁護士の採用及び配置人数の確保に向けた努力</p> <p>司法試験受験者数及び合格者数とともに減少傾向にある中で、学生に向けた常勤弁護士の魅力等の周知活動や司法修習生に向けた就職説明会を継続的に実施するなど、必要な人員の採用及び配置人数の確保に向けて努めたことで、各年度において十分な資質の認められる弁護士の採用に至った。特に、新型コロナウイルス感染症の影響が拡大した令和2年度の採用に関する事務は、同感染症対策に配慮した方法（オンライン等）を用いて実施せざるを得ず、従前と比較して制限の多い状況であったが、広報活動の工夫等により、感染拡大前の採用人数をおおむね維持することができた。</p> <p>2 兵庫地方事務所への新規配置</p> <p>常勤弁護士の配置人数の適正化を図るための取組を継続しながら、常勤弁護士の配置の必要性の検討について継続的な取組を続けてきた結果、令和2年10月、それまで未配置であった兵庫地方事務所に法律事務所を開設し、常勤弁護士を配置して</p>		<p>常勤弁護士の採用については、中期目標期間を通じて、司法試験合格者や司法修習修了者が減少傾向にあるにもかかわらず、就職説明会をはじめとする様々な取組を行った結果、司法修習修了直後の採用者につき、司法試験合格者に占める割合を年々上昇させるとともに、毎年度、法曹経験者も採用している。これらの採用活動及びその成果については、一定の評価を与えることができる。</p> <p>また、常勤弁護士の経験等に応じた研修やテーマ別研修が充実しており、常勤弁護士の能力向上への取組も適切に実施されているものと認められる。</p> <p>しかしながら、常勤弁護士の配置について見ると、令和2年度に兵庫法律事務所を開設して常勤弁護士を新たに配置するに至ったものの、他方で、中期目標期間中に、2つの法律事務所が廃止されており、いまだ常勤弁護士を配置できていない地方事務所が複数存在することは、厳しい評価を与えるを得ず、未配置事務所解消に向けた具体的な取組が強</p>	

<p>護士を配置した。</p> <p>イ 配置人数等</p> <p>平成30年度末：配置198名（前年度比17名減） 令和元年度末：配置201名（前年度比3名増） 令和2年度末：配置194名（前年度比7名減）</p> <p>ウ 事務所ごとの配置人数の検討</p> <p>前記アの検証を踏まえ、業務量等に応じた必要な常勤弁護士の配置を継続しており、適正な配置人数については検討を続けている。</p> <p>(2) 常勤弁護士が取り扱う事件により生じる財政的効果の把握等</p> <p>常勤弁護士が取り扱う事件の困難性や常勤弁護士が情報提供等を行った件数も踏まえた上で、事務所ごとの常勤弁護士の業務量を把握・分析するとともに、事件の平均単価及び費用に係るデータを収集した。</p> <p>以上の方針により把握・収集した情報やデータを基に事務所ごとの収支を試算した。</p> <p>(3) 大規模災害等における法的サービス提供のための体制整備</p> <p>大規模災害等における法的サービス提供のための体制整備の方策を検討し、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号や令和2年7月豪雨の際には、各被災地において、相談会の実施に向けた手配等を行ったり、被災者法律相談援助利用の担い手となるなどした。</p> <p>3 研修等</p> <p>中期目標期間を通して、以下の取組を実施した。</p> <p>(1) 実践的な研修等の実施</p> <p>ア 養成中の常勤弁護士に対する研修</p> <p>① 新任業務研修：新たに採用した常勤弁護士に対し、支援センターの各業務の解説をしたり、留意すべき事項についての講義を行うほか、利用者等とコミュニケーションを円滑に図るためのビジネスマナーや傾聴スキルを習得させる研修</p> <p>② 定期業務研修：刑事事件・民事事件に関する基本的な技術習得を目的とした書面起案やロールプレイングなどの演習を行う研修</p> <p>③ 赴任前業務研修：支援センターの法律事務所への赴任に当たり、各業務の解説、業務実施及び事務所運営に当たって留意すべき事項を再確認する研修</p>	<p>たした。また、大規模災害発生時には、常勤弁護士が相談会の実施に向けた手配等を行うなど、体制整備の方策を検討したり、台風や豪雨災害の被災地にて、被災者法律相談援助の担い手となるなど被災地支援にも尽力した。</p> <p>5 評定</p> <p>以上のとおり、新規配置やメンターリング制度の導入を予定するなどしたものの、前記4のとおり評価対象となる指標に大きな不足が生じる見込みであるため、評定はCとした。</p>	<p>標の一部とすることなども検討に値するほか、事件処理件数を指標に取り入れるに当たっても、当該事件の属性や労力等を反映させるなど、常勤弁護士が果たしている役割を適切に評価できるような工夫がなされることに期待したい。</p>
--	--	--

<p>イ 赴任中の常勤弁護士に対する研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 赴任1年目業務研修：パーソナリティ障害対応をテーマとして、心理的・精神的な問題を抱えていると思われる相談者等への対応について、精神科医・臨床心理士の講義のほか、模擬法律相談のロールプレイングによる実践的な研修（令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施困難のため別のテーマを設定してオンラインにて実施。） ② 赴任2年目業務研修：労働事件に関し、現職の裁判官及び第一人者の弁護士を外部講師として迎え、事例検討を行う研修 ③ 赴任4年目業務研修：赴任後3年間の経験を活かしながらより専門的な知識の習得及び能力の向上を図ることを目的とした研修 ④ 実務トレーニー・実務トレーナー研修：司法ソーシャルワークの取組の経験・実績を有する常勤弁護士の下で、取組に意欲がある常勤弁護士がそのノウハウを習得することを目的とした実地研修（令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により不実施。） <p>ウ 裁判員裁判に関する研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 裁判員裁判事例研究研修：常勤弁護士が実際に取り扱った裁判員裁判を基に、主張の在り方等を議論する研修 ② 裁判員裁判専門研修：裁判員裁判を多く取り扱う常勤弁護士を対象とし、少人数で行う専門的な研修 <p>エ その他の主な研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① ブロック別研修：全国を9つのブロックに分けて、常勤弁護士が自主的に企画・実施する研修 ② 全国経験交流会：全国各地に赴任中の常勤弁護士が相互に活動を報告し経験の交流を図るもの ③ 外国人に対する法的支援研修：技能実習生の支援、外国人労働事件（解雇無効と未払賃金を中心に）、在留資格をテーマとして実施 <p>(2) 裁判員裁判弁護技術研究室・常勤弁護士業務支援室の活用</p> <p>ア 前記(1)アないしウの研修の企画・実施、研修受講者によるアンケート結果に基づく研修内容等の見直しを隨時実施</p> <p>イ 裁判員裁判弁護技術研究室による、常勤弁護士が受任している個別の裁判員裁判を含む刑事事件に関する指導・助言を実施</p> <p>ウ 常勤弁護士業務支援室による、常勤弁護士が受任している個別の民事・家</p>		
---	--	--

<p>事・労働事件等に関する指導・助言を実施</p> <p>エ 常勤弁護士業務支援室による、養成中の常勤弁護士が個別の事件で起案した書面の添削・講評を実施</p> <p>オ 常勤弁護士業務支援室による、赴任1年目の常勤弁護士及び1人事務所に赴任している常勤弁護士に対するフォローアップ（電話かけプログラム）を実施</p> <p>カ 常勤弁護士業務支援室により、必要に応じて、赴任1年目の常勤弁護士等が赴任する法律事務所を訪問しての支援を実施</p> <p>(3) 常勤弁護士の外部派遣研修 法務省研修（大臣官房司法法制部）</p> <p>(4) メンター制度導入に向けた準備 養成期間満了後1年目及び2年目の常勤弁護士並びにこれらと同程度の法曹実務経験年数の常勤弁護士を対象に、シニア常勤弁護士が担当制で支援を行うメンター制度を令和3年4月に導入予定である。</p>		
---	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（I. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-3	一般契約弁護士・司法書士の確保		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
民事法律扶助契約弁護士数	(参考指標)	—	23,371人	23,740人	24,028人		(参考情報) 平成29年度：22,346人
民事法律扶助契約司法書士数	(参考指標)	—	7,440人	7,453人	7,500人		(参考情報) 平成29年度：7,294人
国選弁護人契約弁護士数	(参考指標)	—	29,297人	30,160人	30,897人		(参考情報) 平成29年度：28,585人
国選付添人契約弁護士数	(参考指標)	—	15,177人	15,501人	15,886人		(参考情報) 平成29年度：14,867人
被害者参加弁護士契約弁護士数	(参考指標)	—	5,250人	5,440人	5,770人		(参考情報) 平成29年度：5,038人
DV等被害者法律相談援助契約弁護士数	(参考指標)	—	1,882人	1,953人	2,097人		(参考情報) 平成29年度：1,716人

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第3・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保 改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施や刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務等について全国的に均質な業務の効率的な遂行を実現するため、弁護士会及び司法書士会と連携し、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努めるとともに、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。
中期計画	I・2(2) 一般契約弁護士・司法書士の確保 改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施及び刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士、並びに国選弁護、国選付添及び被害者参加人のための国選弁護の担い手となる弁護士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするため、弁護士会及び司法書士会と連携し、必要に応じて説明会や協議会を実施するなどして各制度に対する理解を求ることにより、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努めるとともに、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。

主な評価指標	一般契約弁護士・司法書士の確保		
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績	自己評価		(見込評価)
1 民事法律扶助契約弁護士及び民事法律扶助契約司法書士の確保	評定 B		評定 B
中期目標期間を通じて、毎年2月に民事法律扶助制度についての講習会を日本弁護士連合会と共に開催し、同講習会へ講師を派遣して民事法律扶助業務（特定援助対象者法律相談援助を含む。）及び震災法律援助業務の周知及び利用の促進を図った。	評定に至った理由		評定に至った理由
また、地方事務所において、弁護士会・司法書士会と連携しつつ、説明会や協議会を実施し、未開催の地方事務所においても、地方協議会の開催などを通じて、民事法律扶助契約弁護士・民事法律扶助契約司法書士の確保及び制度に対するより深い理解を求めるための取組を展開した。	本部及び全地方事務所において、日本弁護士連合会、弁護士会等の関係機関と連携しつつ説明会や協議会・意見交換を実施したり、説明資料を配布するなどして、一般契約弁護士・司法書士の確保を図った結果、民事法律扶助契約弁護士、民事法律扶助契約司法書士、国選弁護人契約弁護士、国選付添人契約弁護士、被害者参加弁護士契約弁護士、DV等被害者援助弁護士の契約者数がいずれも令和2年度まで毎年度増加した。		中期目標期間を通じて、説明会や協議会等を実施するなどして、弁護士会・司法書士会と適切な連携関係を築き、各種契約弁護士数・司法書士数を着実に増加させるとともに、説明会や研修などを継続的に実施するなどし、契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上に努めた。
これらの取組の結果、民事法律扶助契約弁護士数及び民事法律扶助契約司法書士数のいずれも、令和2年度まで、毎年度増加した。	また、地方事務所において民事法律扶助業務に関する講習会を実施したほか、説明会や協議会を複数回にわたり実施し、さらに、国選弁護等関連業務や犯罪被害者支援業務についても、研修、説明会及び協議会を実施したり、説明資料を配布するなどして、各制度を周知し、より深い理解を求ることで、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図った。		以上のような取組は、令和3年度においても引き続き実施されるものと考えられることから、中期目標を達成することが見込まれる。
2 国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保	令和3年度においても引き続き実施されるものと考えられることから、中期目標を達成することが見込まれる。		なお、中期目標期間を通じて、弁護士・司法書士の全体数の増加幅に比して契約人数の増加幅が小さく、とりわけ、民事法律扶助契約弁護士数の増加幅が小さいことについては、原因及び改善策の検討を期待したい。
中期目標期間を通じて、全地方事務所において、国選弁護等関連業務の周知のための説明会や協議会（弁護士会との共催を含む。）を開催したり、国選弁護等関連業務周知のための説明資料の配布を行うなどして、国選弁護等関連業務に関する制度周知に取り組んだ。	これらの取組の結果、国選弁護人契約弁護士の契約者数及び国選付添人契約弁護士の契約者数ともに令和2年度まで、毎年度増加した。		
3 被害者参加弁護士契約弁護士及びDV等被害者法律相談援助契約弁護士の確保	(1) 被害者参加弁護士契約弁護士の確保		
中期目標期間を通じて、本部においては、日本弁護士連合会との協議の場で、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況を説明するとともに、被害者参加弁護士契約締結に向けての協力要請等を行った。また、地方事務所においても、説明会や協議会を通じて、被害者参加人のための国選弁護制度の周知を図り、契約弁護士の確保に努めた結果、契約弁護士数は、令和2年度まで、毎年度増加した。	令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。		

<p>(2) DV等被害者法律相談援助契約弁護士の確保</p> <p>中期目標期間を通じて、本部においては、日本弁護士連合会との協議の場で、同連合会の犯罪被害者支援委員会委員、両性の平等委員会委員及び子どもの権利委員会委員に対し、DV等被害者法律相談援助の運用状況を説明するとともに、DV等被害者法律相談援助契約締結に向けての協力要請を行った。また、地方事務所においても、説明会や協議会を通じて、DV等被害者法律相談援助制度の周知を図り、契約弁護士の確保に努めた結果、契約弁護士数は、令和2年度まで、毎年度増加した。</p> <p>4 サービスの質の向上</p> <p>中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。</p> <p>(1) 民事法律扶助業務</p> <p>前記1の講習会や説明会、協議会において、依頼者への制度説明、適切な事件管理と報告の徹底を求めるなどし、民事法律扶助制度に対するより深い理解を求めて弁護士・司法書士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするよう努め、サービスの質の向上を図った。</p> <p>(2) 国選弁護等関連業務</p> <p>ア 研修、協議会、説明会等の実施</p> <p>大多数の地方事務所（支部を含む。）において、新規登録弁護士対象を対象として、国選弁護・付添制度の研修、裁判員裁判の受任に関する説明会、被疑者国選対象事件拡大に伴う意見交換会又は大型連休を含む休日国選業務に関する協議会など、刑事弁護に関連した研修、協議会、説明会等を実施した（弁護士会等との共催を含む。）。</p> <p>イ 報酬請求に関する規程等の周知</p> <p>諸規程の正確な理解が的確な報告と過誤事案の防止にとって重要であるため、全地方事務所において、契約弁護士（契約弁護士になろうとする新規登録弁護士を含む。）に対して、改訂後の報告書様式のホームページ掲載箇所の案内、「国選弁護報酬及び費用についての基本的な説明」の配布、接見資料の提出に関する留意点を記載した文書の配布、通訳料基準・翻訳料基準の取扱いに関する各改正、いわゆるATM窃盗事案における特別成果加算に係る取扱変更等の周知を行った。</p>		
---	--	--

(3) 犯罪被害者支援業務

全地方事務所において、犯罪被害者に対する法的支援を適切かつ充実したものとするため、被害者参加人のための国選弁護制度及びDV等被害者法律相談援助並びにこれらの制度に関連する法律業務につき、説明会や協議会等を実施した。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（I. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-4	事務所の存置等		
当該項目の重要度、困難度	<p>【重要度：高】効率的で効果的な業務運営を実現するためには、事務所の存置等の必要性について不断の検討を行うとともに、必要な見直しを進めることが重要であることから、重要度は高い。</p> <p>【難易度：高】事務所の存置の見直しについては、多様な要素を調査・分析した上で、それらを総合考慮する必要があり、また、当該地域の住民や地方公共団体、弁護士会等の関係機関等との間の調整にも多大な時間・労力を必要とするなど、目標の達成には多くの困難が伴うことから、難易度は高い。</p>	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
出張所数	(参考指標)	—	10か所	10か所	10か所		(参考情報) うち7か所が被災地出張所 平成29年度：11か所（うち7か所が被災地出張所）
扶助・国選対応地域事務所数	(参考指標)	—	4か所	3か所	3か所		(参考情報) 平成29年度：4か所
司法過疎地域事務所数	(参考指標)	—	35か所	34か所	34か所		(参考情報) 平成29年度：35か所

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・2(3) 事務所の存置等</p> <p>事務所については、あまねく全国において法による紛争解決に必要なサービス等の提供が受けられる社会の実現を目指す総合法律支援法の基本理念を踏まえつつ、存置・移設・設置の必要性について不斷の検討を行うとともに、特に、出張所・扶助国選対応地域事務所・司法過疎地域事務所については、以下の見直しを進める。なお、司法過疎地域事務所の設置に際しては、引き続き、設置基準を設定した上で、具体的な検討過程を明らかにする。</p> <p>ア 地方事務所と地理的に近接する出張所については、地方事務所との統合を含め、組織運営を合理化する方向での見直しを進める。</p> <p>また、東日本大震災の被災地に設置している臨時出張所については、政府が定める復興・創生期間の終了時期等を踏まえた見直しを進める。</p> <p>イ 扶助・国選対応地域事務所については、当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。</p> <p>ウ 常勤弁護士を除く登録弁護士数が大きく増加した地域にある司法過疎地域事務所については、司法過疎地域事務所の設置趣旨に鑑みて、統廃合を含めた見直しを進める。</p>
中期計画	<p>I・2(3) 事務所の存置等</p> <p>事務所については、総合法律支援法の理念を踏まえ、その存置・移設・設置の必要性について不斷に検討し、必要な見直しを進める。なお、出張所、扶助・国選対応地域事務所、司法過疎地域事務所については、以下の点に留意する。</p> <p>ア 出張所</p> <p>地方事務所と地理的に近接する出張所については、維持コスト等を踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織運営を合理化する方向での見直しを進める。</p> <p>また、東日本大震災の被災地に設置している臨時出張所については、政府が定める復興・創生期間の終了時期等を踏まえた見直しを進める。</p> <p>イ 扶助・国選対応地域事務所</p> <p>当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト、常勤弁護士の業務量等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。</p> <p>ウ 司法過疎地域事務所</p> <p>常勤弁護士を除く登録弁護士数が大きく増加した地域にある司法過疎地域事務所については、その設置趣旨に鑑みて、当該地域の法律事務取扱業務量、実働弁護士数、実働弁護士1人当たりの人口、日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、当該司法過疎地域事務所における業務量、採算性等の要素を踏まえ、統廃合を含めた見直しを進める。</p> <p>なお、司法過疎地域事務所の設置に際しては、引き続き、上記要素等を考慮した設置基準をあらかじめ設定した上で、設置に係る具体的な検討体制や意思決定プロセスを明確化するなど、その検討過程を明らかにする。</p>

主な評価指標	事務所の業務実施体制の見直しに向けた取組状況				
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価				
業務実績	自己評価		(見込評価)		
	評定	B	評定	B	
1 出張所	評定に至った理由		評定に至った理由		
中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 被災地出張所 被災地出張所については、関係機関や出張所が設置されている地方事務所の執行部と協議を行うなどして、必要な見直しに向けた検討を継続した。 また、震災特例法が令和3年3月31日を限りに効力を失うことも踏まえ諸事情を検討した結果、同日をもって5出張所（南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所及び二本松出張所）を廃止した。 (2) (1)以外の出張所 地方事務所と地理的に近接する出張所については、業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等を把握・分析し、組織運営を合理化する方向での見直しに向けた検討を継続した結果、池袋出張所を平成30年6月に東京地方事務所に統合した。	出張所については、中期目標期間を通じて、業務量、利用者の利便性、地域における法的ニーズ等の把握・分析に努めるとともに、出張所が設置されている地方事務所の執行部と協議を行うなどして、必要な見直しに向けた検討を行った結果、被災地出張所については、令和3年3月に5出張所を廃止し、それ以外の出張所については、平成30年6月に池袋出張所を東京地方事務所に統合するに至った。 扶助・国選対応地域事務所及び司法過疎地域事務所については、関係機関の意見を聴取した上で、本部で諸要素を総合勘案して必要な見直しを行った結果、新規設置は行わなかったが、いずれも1か所ずつ廃止するに至った。	出張所については、中期目標期間中、業務量、需要等を分析するなどして必要な見直しを行い、1つの出張所を地方事務所に統合したほか、5つの被災地出張所について、復興状況、需要等を勘案し、関係機関等とも協議の上で、廃止するなど、組織運営の合理化が適切に実施されている。 扶助・国選対応地域事務所及び司法過疎地域事務所については、関係機関の意見を聴取した上で検討を重ね、いずれも1か所ずつ廃止した。			
2 扶助・国選対応地域事務所	このように、事務所等の存置の必要性につき検討を重ねて統廃合を実施しており、令和3年度においても、継続して必要な見直しに向けた検討が行われるものと考えられることから、中期目標を達成することが見込まれる。		もとともに、中期目標期間を通じて、出張所、扶助・国選対応地域事務所及び司法過疎地域事務所のいずれについても新規の開設がなされていない。この点については、総合法律支援の理念を後退させることのないよう、新規の設置等に向けた具体		
3 司法過疎地域事務所	(1) 設置・存置等についての検討 司法過疎地域事務所の設置基準を踏まえ、設置可能性のある地域について、法務省及び日本弁護士連合会等の意見を聴取した上で、当該地域の法律事務取扱業務量、採算性、既存の事務所の統廃合の当否等といった要素も含めて、本部で総合勘案した結果、中期目標期間中の新規設置は行わなかったが、平成31年3月31日をもって八戸地域事務所を廃止した。 自治体ごとの人口、弁護士数、民事法律扶助の援助件数等を踏まえ、令和2年				

度からは日本弁護士連合会との間で、従前の定例会議に加え、新たに作業部会を設けるなどして、新規設置すべき地域の検討を継続した。

(2) 常勤弁護士の配置人数についての検討

司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数等を分析した結果に基づいて、常勤弁護士の配置人数の見直しを行い、各事務所の業務量等に応じ配置を進めた。

的な検討を行い、その結果が示されることを期待したい。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（I. 総合法律支援の充実のための措置に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-5	関係機関等との連携強化		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
各地方事務所において地方協議会を毎年度開催する	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	49地方事務所	48地方事務所		(参考情報) 平成30年度の合計回数：94回 平成31／令和元年度の合計回数：75回 令和2年度の合計回数：57回
地方公共団体、福祉機関・団体への業務説明を年度計画で定めた回数実施する	1,000回以上	1,000回以上	1,013回	716回	—		(参考情報) 令和2年度の合計回数：618回 ※令和2年度は年度計画において、数値目標を定めていない。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第3・3 関係機関等との連携強化</p> <p>改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施や刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、支援センターの業務運営に当たっては、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関・団体と極めて密接な連携が必要であることに鑑み、関係機関連絡協議会及び地方協議会の開催等により、関係機関等との連携強化を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地方事務所において地方協議会を毎年度開催する。 ・地方公共団体、福祉機関・団体への業務説明を年度計画で定めた回数実施する。
中期計画	<p>I・3 関係機関等との連携強化</p> <p>改正総合法律支援法に基づく新たな法的援助の実施や刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大への適切な対応を含め、支援センターの業務運営に当たっては、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関・団体との間の極めて密接な連携が必要であることに鑑み、本部においては関係機関連絡協議会を開催し、地方事務所においては地方協議会や業務説明を実施するなどし、関係機関等との連携強化を図る。</p>

主な評価指標	関係機関等との連携強化に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績	自己評価		(見込評価)	
	評定	B	評定	B
<p>1 関係機関連絡協議会の開催 本部において、中期目標期間を通じて、毎年度、関係機関連絡協議会を開催し、関係機関・団体との連携強化に努めた。</p> <p>2 地方協議会の開催 各地方事務所において地方協議会を毎年度開催することを定め、その開催に当たっては、支援センターにおける新たな業務や昨今の問題を踏まえたテーマを選定するとともに、司法ソーシャルワークの一層の展開を図るべく、連携先となる福祉機関・団体を中心に参加を呼びかける等、関係機関との一層の連携確保・強化に努めた。また、これらの各地の取組・事例については、支援センター内のグループウェアに掲載し、参考となる事例を全国で共有した。 令和2年度に新型コロナウイルス感染症対策の観点から、オンライン形式での開催や、アンケートによる意見聴取を行うなどの新たな取組を行い、実施結果及び聴取した意見等を踏まえて、新たな連携の在り方や連携先を検討した。</p> <p>3 関係機関・団体との連携について</p> <p>(1) 関係機関・団体との連携関係の構築・維持・強化を図るため、地方協議会とは別に、地方公共団体、福祉機関・団体、警察、弁護士会、司法書士会等に対する業務説明を全国で実施した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大以降は、オンラインによる業務説明会を実施したほか、以下のとおり様々な媒体を利用した業務説明を検討・実施した。</p> <p>ア 支援センターのホームページに「新型コロナウイルス感染症に関する取組」に関するチラシを掲載するとともに、一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワークに依頼して、福祉関係者等が多く利用する同ネットワークのホームページ「困窮者支援情報共有サイト」にチラシへのリンクを設定することにより、前記取組を周知した。</p> <p>イ 全国社会福祉協議会に依頼して、同協議会が発信しているメールマガジンに前記アのチラシに関する情報を掲載することにより、福祉関係者宛てに周知した。</p>	<p>評定に至った理由</p> <p>本部においては、関係機関連絡協議会を開催、地方事務所においては、地方協議会をそれぞれ開催することで、関係機関との更なる連携強化を図った。また、各地の取組については支援センターのグループウェアに掲載して、参考となる事例を全国の地方事務所にも共有した。</p> <p>地方公共団体、福祉機関・団体に対する業務説明の実施回数は、平成30年度は目標を上回る1,013回となった。これに対し、令和元年度の実施回数は716回と目標に達しなかったが、これは新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことによるものであり、同感染症の拡大以降、オンラインでの説明会の実施、動画の作成、チラシのホームページへの掲出による情報の周知などの状況に応じた代替手段を講じて、関係機関・団体との連携関係の構築・維持・強化を図った。</p> <p>平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助については、これまでの関係機関・団体との連携を生かした迅速な支援を行った。</p> <p>令和2年度に外国人在留支援センター（フレスク）内に設置された本部国際室において、運営協議会や各種の検討会、勉強会を通じてフレスク入居機関との連</p>	<p>評定に至った理由</p> <p>中期目標の指標である「各地方事務所において地方協議会を毎年度開催する」という点については、中期目標期間を通じて平成30年度しか達成されていない。オンライン形式だけでなく、アンケート形式によることも認めるなど、新型コロナウイルス感染症が拡大する中でも開催可能な方法があったにもかかわらず、2年度続けて開催できていない地方事務所が存在する上、開催回数も減少し続けているため、これらの点については、原因の分析等が不可欠であり、令和3年度においては改善が強く求められる。</p> <p>また、地方公共団体、福祉機関等に対する業務説明についても、減少傾向が進んでおり、この点に関する改善策を講じることも必要である。</p> <p>他方で、ホームページを活用した連携の在り方を模索してそれを実践しているほか、Y o u T u b e 動画を作成し、令和3年度からはそれを活用した業務説明が実施されることに加え、令和2年度に外国人在留支援センター（フレスク）内に設置された国際室においては、同センター内に同居する関係機関と緊密な連携</p>		

<p>ウ 支援センターの利用の仕方や福祉と司法が連携するメリットについて、分かりやすく解説した法テラス（公式）YouTubeチャンネル掲載用の動画を作成した。なお、同動画を活用した関係機関への業務説明については、令和3年度からの実施を見込んでいる。</p> <p>(2) 平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助に関しては、被災各県の地方事務所において、地方公共団体、弁護士会等の関係機関からの問合せに対する制度説明や協議等を随時行ったほか、地方協議会の場や、地方公共団体や関係機関主催のイベントにおいて被災者法律相談援助を周知したり、地方公共団体を訪問してチラシの配布を依頼するなど、これまでの連携を生かして迅速な被災者支援を行った。</p> <p>(3) 地方事務所における関係機関との連携を促進するため、本部において、関係府省庁との連携を深め、支援センターの業務に対する協力要請を行ったり、協力体制を構築している。</p> <p>例えば、成年後見制度利用促進及び同制度に関する施策について厚生労働省社会・援護局との間で連携を図っているほか、令和2年度には、DV被害に対する支援について内閣府男女共同参画局との間で組織的な連携・協力を進めることを確認するなどしている。</p>	<p>携を深めたほか、外国人支援者向けにも支援センターの業務を周知するなどし、外国人支援に関する連携強化を図った。</p> <p>令和3年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響のため、会議や説明会の延期・縮小等を余儀なくされており、業務説明の実施が困難な状況にはあるが、令和3年度は、令和2年度に新たな連携の在り方や連携先を検討したことを踏まえ、更なる連携の強化を図る予定である。また、関係機関とのこれまでの連携を生かして、引き続き、令和2年7月豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助を実施するほか、国際室においてフレスク入居機関や外国人支援に携わる人との連携をより一層強化し、DV被害については全国の配偶者暴力相談支援センター等とも連携を深めていく予定であることから、全体として中期目標を達成できる見込みである。</p>	<p>等が期待される。</p> <p>以上の事情からすれば、令和3年度において全地方事務所において地方協議会が実施されるよう改善が行われることを前提とした上で、さらに、地方公共団体、福祉機関等に対する業務説明に努めるとともに、上記に掲げたホームページやYouTube動画を活用した新たな取組を継続して実施し、国際室等における関係機関等との更なる連携強化が図られることを期待することとし、「B」と評価することとした。</p> <p>なお、令和3年度においても、前記感染症拡大の影響により、対面での連携が困難な状況が続くことが想定されるため、地方協議会や業務説明の在り方について、十分な検討を期待したい。</p>
---	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-6	適切な情報提供の実施		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
利用者満足度調査における評価	5段階評価で平均4以上の評価の維持	4	4.4	4.4	4.3		(参考情報) 平成29年度の調査結果：4.14
コールセンターの対応件数	(参考指標)	—	362,709件	395,100件	349,533件		(参考情報) 平成29年度：339,344件
多言語対応件数	(参考指標)	—	3,949件	4,725件	5,260件		(参考情報) 平成29年度：3,163件

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・1(1) 適切な情報提供の実施</p> <p>利用者やニーズの多様化に対応するため、多様な方法での情報提供を実施するとともに、FAQ及び関係機関情報の充実を図る。</p> <p>情報提供担当者に対する研修等の実施により、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、民事法律扶助をはじめ、利用者に最適な支援への確実かつ円滑な橋渡しを行う。</p> <p>また、地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供の在り方について、コールセンターとの役割分担や関係機関との連携方法を踏まえた検討を行い、利用者のニーズや各地の実情等に応じた情報提供を適切に実施する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査において、5段階評価で平均4以上の評価を維持する。
中期計画	<p>II・1(1) 適切な情報提供の実施</p> <p>ア 利用者の多様なニーズに応じた情報提供を実施するとともに、最新の情報を常に把握し、FAQや関係機関データベースの情報の充実を図る。</p> <p>イ 外部評価の結果を踏まえた研修を実施するなどして、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、最適な関係機関の紹介、民事法律扶助への迅速な取次ぎなど、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行う。</p> <p>ウ 地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供業務に関しては、コールセンターとの役割分担を踏まえ、弁護士会・司法書士会、福祉機関等の関係機関との直接的な連携が可能であるという特性をいかした業務の在り方について検討し、利用者のニーズや各地の実情に応じた情報提供を適切に実施する。</p>

主な評価指標	情報提供業務の質の向上に向けた取組状況				
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績	自己評価		(見込評価)		
	評定	A	評定	A	
1 利用者の多様なニーズへの対応	評定に至った理由		評定に至った理由		
(1) 災害や新型コロナウイルス感染症に関する取組 平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震、令和元年台風第15号、令和元年台風第19号、令和2年7月豪雨及び新型コロナウイルス感染症への対応として、ホームページ上に特設ページを開設し、Q&Aを掲載するなどして速やかに情報提供を行うとともに、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨の被災者に対しては法テラス災害ダイヤル（被災者専用フリーダイヤル）による対応体制の整備を速やかに行うなど、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。	利用者の多様なニーズに対応するため、FAQの文言・構成の見直しを継続した。また、社会情勢の変化に対応した情報や、関係機関の情報を入手するなどし、FAQや関係機関のデータベースを、随時、追加修正するなどした。特に、平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震、令和元年台風第15号、令和元年台風第19号、令和2年7月豪雨及び新型コロナウイルス感染症への対応ではQ&Aの作成・更新と情報提供を行うとともに、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨の被災者に対しては法テラス災害ダイヤル（被災者専用フリーダイヤル）による対応体制の整備等を速やかに行い、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。	利用者満足度調査において、中期目標期間を通じて、毎年度、5段階評価のものについては平均4.3以上、3段階評価のものについては平均2.9といずれも高い水準を維持しているが、より質の高いサービスの提供を目指して、情報提供職員の配置を工夫しつつ、第三者による客観的評価の活用や情報提供職員に対する研修等を積極的に実施するなどしている。 また、ホームページ上のFAQや関係機関データベースを頻繁に更新したり、メールによる情報提供件数を増加させるなど、変化する利用者の多様なニーズに柔軟に応えるとともに、社会情勢の変化や毎年度発生する各種大規模災害の発生、新型コロナウイルス感染症拡大等、困難な課題にも迅速に対応している。	さらに、外国人のニーズへの対応として、外国人在留支援センター（フレスク）内に本部国際室を設置した本部国際室において、フレスク入居機関との同席相談を行ったり、地方自治体や地方事務所からの相談・問合せに対応し、外国人相談者の早期の問題整理に寄与した。また、フレスクに電話をかけてきた地方の外国人相談者については、国際室にて喫緊で必要なアドバイスを伝えた上で居住地における法律相談につないだり、本人の同意を得た上で地方事務所に引き継ぐなど、個別のニーズに合った対応を心掛けた。	弁護士を配置して、必要に応じて東京出入国在留管理局や東京労働局等との同席での相談に対応したり、地方自治体等の外国人相談・支援窓口や地方事務所職員からの相談・問合せにも随時対応し、外国人相談者の早期の問題整理に寄与した。また、フレスクに電話をかけてきた地方の外国人相談者については、国際室にて喫緊で必要なアドバイスを伝えた上で居住地における法律相談につないだり、本人の同意を得た上で地方事務所に引き継ぐなど、個別のニーズに合った対応を心掛けた。	
(2) 外国人のニーズへの対応 ア 国際室での取組 令和2年7月に外国人在留支援センター（フレスク）内に本部国際室を設置し、外国人に特化して面談及び電話による情報提供を行った（多言語情報提供サービスを利用した242件を含む令和2年7月1日から令和3年3月31までの対応実績は654件であった。 弁護士を配置して、必要に応じて東京出入国在留管理局や東京労働局等との同席での相談に対応したり、地方自治体等の外国人相談・支援窓口や地方事務所職員からの相談・問合せにも随時対応し、外国人相談者の早期の問題整理に寄与した。また、フレスクに電話をかけてきた地方の外国人相談者については、国際室にて喫緊で必要なアドバイスを伝えた上で居住地における法律相談につないだり、本人の同意を得た上で地方事務所に引き継ぐなど、個別のニーズに合った対応を心掛けた。 また、外国人の法的支援に必要な知識を持った弁護士を全国に増やして外国人相談者のニーズに適切に応えるべく、常勤弁護士向けに外国人支援研修を開催するとともに、同研修を、元常勤弁護士やフレスク入居機関職員による受講を可能にし、各地における外国人相談対応体制の充実に努めた。	外国人ニーズへの対応として、外国人在留支援センター（フレスク）内に設置した本部国際室において、フレスク入居機関との同席相談を行ったり、地方自治体や地方事務所からの相談・問合せに対応し、また、必要に応じて居住地における法律相談につなぐなど、早期の問題解決に寄与した。多言語による情報提供	外国人ニーズへの対応として、外国人在留支援センター（フレスク）内に設置した本部国際室において、フレスク入居機関との同席相談を行ったり、地方自治体や地方事務所からの相談・問合せに対応し、また、必要に応じて居住地における法律相談につなぐなど、早期の問題解決に寄与した。多言語による情報提供	さらに、外国人のニーズへの対応として、多言語情報提供サービスの対応言語の充実に努めて10言語まで増加させているほか、外国人在留支援センター（フレスク）	中期目標期間評価 2－6 適切な情報提供の実施	

<p>外部委託による通訳サービス業者を通じ、電話による多言語情報提供サービスを継続して実施するとともに、中期目標期間中、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同サービスの回線数を3回線から10回線に増設 ・対応言語を3言語追加（ネパール語、タイ語及びインドネシア語。令和3年3月末現在、10言語に対応） ・令和2年度に「新型コロナウイルス感染症Q&A」及び「身近なトラブルQ&A」を多言語で作成し、ホームページに掲載 	<p>語情報提供サービスについては、対応言語数を更に増やし、外国人のニーズ拡大に適切に対応した。</p> <p>情報提供担当者に対しては、第三者による客観的評価の結果を踏まえ、電話応対等に関する対処方法につき、音声ログのフィードバック等、実効的な研修を実施した。また、法改正等に対応して作成したFAQを配布して研修を実施した。さらに、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行うために、コールセンターにおける資力要件確認やコールセンターへの電話の転送等を行うことにより、サービスの質の向上を図った。加えて、地方事務所の情報提供専門職員に対する研修、意見交換会も実施し、支援センター全体の情報提供業務の質の向上に向けた取組を実践した。</p>	<p>内に国際室を設置して、同センター内に同居する関係機関と緊密に連携を図るなどし、外国人に対する情報提供等の支援を充実させている。今後、外国人に対する法的支援のニーズは更に高まるものと考えられるため、引き続き、支援体制の拡充を期待する。</p>
<p>(3) FAQの追加更新・活用</p> <p>中期目標期間を通して、FAQをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・FAQの随時更新及び更新件数増加 ・「よく利用されるFAQ」をホームページ上で継続公開 ・平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震、令和元年台風第15号、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨の災害の発生を受け、新たな被災者支援のためのQ&Aを迅速に作成の上、ホームページ上に掲載。また、被災地の現状に鑑み、リーフレットを作成し、一部被災自治体に配布 ・新型コロナウイルス感染症の発生を受け、新たな新型コロナウイルス感染症の影響による法的トラブルについてのQ&Aを迅速に作成の上、ホームページ上に掲載 	<p><各ページの閲覧人数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年7月豪雨Q&Aページ閲覧人数：6,871人 ・平成30年北海道胆振東部地震Q&Aページ閲覧人数：3,753人 ・令和元年台風第15号Q&Aページ閲覧人数：5,442人 ・令和元年台風第19号Q&Aページ閲覧人数：6,473人 ・令和2年7月豪雨Q&Aページ閲覧人数：5,212人 ・新型コロナウイルス感染症Q&Aページ閲覧人数：82,161人 ・債務整理、労働、民法改正、離婚、労働に関するFAQについて、業務経験の少ない職員でも適切なFAQを選択できるようFAQの見直しや、法律相談をちゅうちょしている方がその必要性を理解できるフレーズを追加する等の見直しを継続 	<p>以上のような取組状況等からすれば、中期目標を上回る成果が見込まれる。</p>
<p><平成30年度～令和2年度FAQ更新等件数></p>	<p>利用者満足度調査では、3年度連続で平均4.3以上の評価を得るととも</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ・新規投入件数：163件 ・更新件数（利用のないFAQの登録抹消等を含む。）：1,029件 (なお、これらを含むFAQ登録総件数:5,153件（うち震災関連555件）) <p>(4) 関係機関データベースの更新・追加</p> <p>データベースをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関データベースの継続的な更新及び新規登録 ・関係機関と連携し、データベースの情報を一括収集するなど追加更新方法を見直し、統一的な整備を実施 ・「相談窓口検索」のホームページ上での継続公開 <p><平成30年度～令和2年度関係機関データベース更新等件数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規に追加した関係機関の窓口件数：約550件 ・データベースの更新件数（利用のない窓口の登録抹消等を含む。） ：約6,500件 (なお、これらを含む関係機関登録件数：約22,000件) 	<p>に、外国語話者に対するアンケートでは、3年度連続で3段階評価で2.9という高水準を達成した。</p> <p>なお、令和2年度においてコールセンターの対応件数は減少しているが、これは新型コロナウイルス感染症対策による業務縮小等の理由によるものであり、やむを得ない側面があったと考えている。一方で、メールによる情報提供件数は58,339件と前年度比8,862件増となったほか、ホームページの新型コロナウイルス感染症Q&Aページの閲覧人数は82,161人となり、新型コロナウイルス感染症の影響に即した方法による情報提供については、実績が増加している。</p>
<p>2 質の高いサービスの維持・向上</p> <p>中期目標期間を通して、以下の取組を実施した。</p> <p>(1) 情報提供担当者のサービスの質の向上</p> <p>ア 社会福祉士資格等を有する職員の配置と第三者による客観的評価の活用</p> <p>福祉機関等との連携を強化するため、全国に社会福祉士資格等を有する職員を配置できるよう採用に努めた。</p> <p>また、第三者による客観的評価に基づき、コールセンターのオペレーターに対し個別に指導を行うとともに、当該評価による指摘を踏まえ、コールセンターや本部における研修計画・内容の充実に努めた。</p> <p>イ 研修等</p> <p>FAQ・関係機関データベースからの適切な情報を抽出するスキルの向上を図るため、オペレーター等の研修用として相談分野別に作成した講義DVDを地方事務所等の全職員に共有し、これを活用した研修を地方事務所等で実施した。</p> <p>また、令和2年度には、地方事務所間をオンラインで結び、地方事務所における対応困難なケースへの対応の検討や、地方独自の取組等を共有する意見交換の機会を設けたほか、外国籍住民が多い地域に所在する地方事務所の情報提供専門職員に対して、外国人の法的支援に関するオンライン研修を実施するなどし、支</p>	<p>令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果が得られる見込みである。</p>

援センター全体の情報提供業務の質の向上に向けた取組を実践した。

ウ 法改正等への対応

コールセンターでは、総合法律支援法改正、刑法改正、刑事訴訟法改正、ギャンブル依存症対策基本法の制定、民法改正等に伴い、FAQが作成・更新されたため、これを迅速にオペレーターの研修に利用して周知を図った。

(2) 最適な支援への橋渡し

利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行うために、地方事務所のナビダイヤルに振分機能の導入、地方事務所からコールセンターへの電話転送（内線転送）、資力要件確認サービスの実施、話中電話（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から一定時間内に応答できない電話）等をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）するなど、コールセンターを一層活用することにより、情報提供業務を効率的に運用した。

＜令和2年度の状況＞

- ・コールセンターにおける資力要件確認サービス対象事務所数
：64地方事務所（支部・出張所を含む（被災地出張所を除く））
- ・コールセンターにおける資力要件確認サービス件数：37,275件
- ・ナビダイヤル振分機能導入事務所数
：22地方事務所（支部・出張所を含む）
- ・話中転送及び無応答転送対象事務所数
：38地方事務所（支部・出張所含む）
- ・話中転送及び無応答転送件数：27,493件
- ・内線転送件数：8,947件
- ・メールによる情報提供件数：58,339件

3 地方事務所の特性を生かした取組等

(1) 地方事務所における情報提供

中期目標期間を通じて、全ての地方事務所において、以下のとおり、多数の問合せに対応している。

○ 地方事務所の対応件数

平成30年度	令和元年度	令和2年度
206,269件	200,333件	202,211件

(2) 地方事務所の特性を生かした取組

福祉機関等関係機関の支援を受けている方で、法的トラブルを抱えている方を弁護士・司法書士につなげる従前の取組に加えて、4か所（長野、阪神、滋賀、青森）の地方事務所・支部において、法的トラブル以外の生活上の問題を抱える支援センターの利用者を自立相談支援機関や地域包括支援センターなどの福祉機関等に取り次ぐ取組の試行を継続した。

○ 4か所の事務所（長野・阪神・滋賀・青森）における福祉機関への取次件数

平成30年度	令和元年度	令和2年度
55件	52件	46件

また、令和元年度に上記4事務所の取組方法を全国の地方事務所に共有するとともに、地方事務所の特性である面談によるきめ細やかな情報提供を効果的に実施する方法についても10か所（神奈川、長野、新潟、阪神、滋賀、富山、鳥取、宮城、函館、香川）の地方事務所・支部において令和元年度から試行を継続した。

4 アンケート調査の実施

中期目標期間を通して、以下の取組を実施し、満足度の把握に努めた。

(1) ホームページにおけるアンケート

（満足度：5段階評価）

・平成30年度 4.0

令和元年度 3.9

令和2年度 3.8

対象者：地方事務所等、コールセンター、メールによる情報提供の利用者

調査手法：ホームページ上のウェブによる利用者アンケート

調査内容：職員対応、内容の的確性、認知経路、利用状況

(2) コールセンターにおけるアンケート

（満足度：5段階評価）

・平成30年度 4.8

令和元年度 4.7

令和2年度 4.8

対象者：コールセンター利用者

調査手法：情報提供利用直後にガイダンスによるアンケート実施

調査内容：オペレーターの対応についての満足度

(3) 地方事務所等におけるアンケート

(満足度：5段階評価)

・平成30年度 4.4

令和元年度 4.5

令和2年度 4.4

対象者：面談による情報提供を受けた利用者

調査手法：情報提供利用直後に用紙交付によるアンケート実施

調査内容：職員の対応についての満足度

(4) 多言語情報提供サービスにおけるアンケート

(満足度：3段階評価)

・平成30年度 2.9

令和元年度 2.9

令和2年度 2.9

対象者：多言語情報提供サービスの利用者で、アンケートへの協力に了承した
者。年度によって対象言語を変更している。

(平成30年度：英語、ポルトガル語

令和元年度：中国語、ベトナム語、タガログ語

令和2年度：英語、韓国語、ネパール語、タイ語)

調査手法：情報提供直後に通訳業者の聴き取りによるアンケート実施

調査内容：職員の対応についての満足度

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-7	法教育事業		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般市民向け法教育企画について、年度計画で定めた回数実施する	100回以上	100回	148回	135回	—		(参考情報) 令和2年度の合計回数：100回 ※令和2年度は年度計画において、数値目標を定めていない。
一般市民向け法教育企画への参加人数を前年度同水準とする	4,000人以上	4,000人	6,828人	7,956人	—		(参考情報) 令和2年度の合計参加人数：5,425人 ※令和2年度は年度計画において、数値目標を定めていない。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第4・1(2) 法教育事業 法教育関連事業を行う法務省その他の関係機関・団体との適切な役割分担を踏まえつつ、支援センターとして取り組むべき法教育事業の内容及び目標を具体的に定めた上で、法教育事業の充実を図る。 【指標】 <ul style="list-style-type: none">一般市民向け法教育企画について、年度計画で定めた回数実施する。一般市民向け法教育企画への参加人数を前年度同水準とする。
中期計画	II・1(2) 法教育事業 法教育関連事業を行っている法務省その他の関係機関・団体との適切な役割分担を踏まえつつ、支援センターとして取り組むべき法教育事業は一般市民を対象とするものと位置付け、具体的な内容及び目標を定めた計画を策定した上で、同計画に基づいて一般市民向け法教育事業を実施する。

主な評価指標	法教育に資する情報の提供等に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績		自己評価	(見込評価)
		評定	A
評定に至った理由		評定に至った理由	
1 基本方針・実施計画の策定 支援センターが取り組むべき法教育事業とは、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的とした取組であると定め、以下の計画を策定した。 (1) 具体的な取組として、一般市民向けのシンポジウム、イベント、講演、講座等を実施する。令和元年度以降は、若年層を意識し、図書館や大学等との共催による取組等を重点的に実施する。 (2) シンポジウム、イベント、講演等は地方事務所が中心となり、学校教育向けの取組や矯正施設等での講話等は常勤弁護士が中心となることで、各地の実情に応じて実施する。また、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症に係る政府や地方自治体の方針等を踏まえて、同感染症に係る問題に直面した社会や国民生活の状況に応じた内容とともに、オンラインセミナー等、多数の参加者を同時に会場に集めることなく事業を実施するための効率的かつ効果的な方法等を検討しつつ、感染対策に十分配慮した上で実施する。 (3) 本部において、法教育事業に関するホームページでの情報発信、地方事務所が法教育企画を立案する際の参考とするための法教育教材などの資料の共有に重点的に取り組む。		法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ、支援センターの法教育事業を、主に一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的としたものと位置付け、これに沿った実施計画の策定・実施に取り組んだ。 全地方事務所において、一般市民に向けて開かれた企画を実施するなど各地において工夫を凝らしながら、一般市民向け講演会等を多数回実施し、法教育事業の充実を図った。 これらの取組により、実施回数及び参加人数は達成目標を大きく超えることができた。なお、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、実施回数等の見通しを立てることが困難であったことから、年度途中で実施回数及び参加人数の目標を定めない計画に変更したもの、結果的には、変更前の目標（実施回数100回以上、参加人数4,000人以上）を達成する実績を上げることができた。 令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果を達成できる見込みである。	
2 法教育事業の取組 前記1の方針等を踏まえ、中期目標期間を通して、以下の取組を実施した。 (1) 法教育事業の実施状況 全地方事務所において、一般市民向けの講演会、意見交換会、常勤弁護士等による学校における出前授業等のほか、具体的事例を取り入れるなど、一般市民に向け、地域住民等の法的問題に関する対応能力の向上につながる法教育事業を企画し、各地において工夫を凝らしながら実施した。 また、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症対策に十分配慮した法教育事業を企画するなど、新型コロナウイルス感染症の影響下における法教育事業の充実を図った。		一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めるという目的の下、中期目標期間を通じて、全ての地方事務所において、一般市民に向けて開かれた法教育企画を計画・実施しながら、新型コロナウイルス感染症が拡大した令和2年度においては、オンラインセミナー等を活用するなどして工夫を凝らし、また、新たな取組として、YouTube動画を作成するなど、法教育の更なる充実に努めているものと認められる。 法教育企画の実績を見ても、平成30年度及び令和元年度においては、中期目標を上回る成果を上げたものであり、この点は高く評価できる。新型コロナウイルス感染症が拡大した令和2年度においては、実施回数及び参加人数が前年度比では減少したものの、新型コロナウイルス感染症拡大による支障等がある困難な状況下においては、十分な成果を上げたものと評価できる。 令和3年度においても、新型コロナウイルス感染症による業務への影響はなお残るものと考えられるが、それを十分に踏まえた法教育企画の	

<p><具体的な事例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイムで動画を配信し、これを視聴する方法により、オンラインで参加できるようにした。 ・3密を避けた会場における集合形式とオンラインを併用する方法により参加できるようにした。 ・講義風景を録画・編集した後、その動画を動画共有サイトに登録し、各自オンラインで動画を視聴する方法により参加できるようにした。 <p>(2) 法教育事業に関するホームページでの情報発信</p> <p>令和元年度に支援センターのホームページ上に「法とくらし」ページを新たに設け、法テラスが行う法教育についての説明や地方事務所が実施を予定する法教育イベントの告知、イベント実施後の報告を掲載した。地方事務所が効果的に発信できるよう、統一フォーマットを作成・周知し、それまでは地方事務所の各ページに掲載していた法教育イベント情報を、同ページに集約して掲載できるように改善した。</p> <p>(3) 法教育実施事例集の作成と共有</p> <p>法教育事業に関する計画に従い、地方事務所において、法教育企画を立案する際の参考とするために、地方事務所が実施した法教育企画の内容を取りまとめた「法教育実施事例集」を本部で作成し、地方事務所に共有した。</p> <p>(4) 法教育教材の共有</p> <p>令和元年度に地方事務所で実施する一般市民向けの取組に関して、地方事務所で行う取組を標準化し、かつ事務の負担も軽減させるために、本部において平成30年度に作成した「法教育教材」について、地方事務所に共有した。また、地方事務所において、法教育企画を立案する際の参考とするために、地方事務所で実施した講演・講座等の法教育教材の一部を、他の地方事務所に共有した。</p> <p>令和2年度には法教育での利用素材として、本部において1本3分程度の動画を4本製作し、法テラス（公式）YouTubeチャンネルにて公開する準備をした（令和3年4月7日から公開）。</p>		<p>計画・実施、実績の向上が実現されると思料されることから、中期目標を上回る成果を上げるものと見込まれる。</p> <p>なお、知識や社会経験の乏しさゆえに法的トラブルに巻き込まれやすい若年層や外国人を対象とした法教育企画の更なる充実にも期待したい。</p>
---	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-8	民事法律扶助業務		
当該項目の重要度、困難度	【重要度：高】改正総合法律支援法により新たに追加された特定援助対象者法律相談援助及び司法ソーシャルワークは、関係機関との連携の下、法的問題を抱えているが法的サービスを自発的に求めることが期待できない高齢者・障害者等を対象に実施するものであり、超高齢社会の到来を迎えることを踏まえると、重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数について、中期目標期間を通じて増加させる	中期目標期間を通じて増加	6,941件	6,941件	6,584件	5,240件		
連携を契機とした巡回・指定相談場所相談件数	(参考指標)	—	2,468件 ※	2,671件	1,282件		(参考情報) ※ 前記「福祉機関との連携を契機とした法律相談援助件数」の内数
連携を契機とした出張相談件数	(参考指標)	—	1,373件 ※	1,357件	1,372件		(参考情報) 平成29年度：1,131件 ※ 同上
特定援助対象者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	570件	668件	743件		(参考情報) 平成29年度（1月24日～3月31日）：122件

平成30年7月豪雨に係る被災者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	12,905件	5,677件	—	—	(参考情報) 平成30年度は平成30年7月14日から平成31年3月31日まで 令和元年度は平成31年4月1日から令和元年6月27日まで
令和元年台風第19号に係る被災者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	—	16,285件	19,042件	—	(参考情報) 令和元年度は令和元年10月18日から令和2年3月31日まで 令和2年度は令和2年4月1日から同年10月9日まで
令和2年7月豪雨に係る被災者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	—	—	4,077件	—	(参考情報) 令和2年度は令和2年7月14日から令和3年3月31日まで
震災法律援助実施件数	(参考指標)	—	代理：216件 書類：0件 法律相談：54,765件	代理：100件 書類：36件 法律相談：50,944件	代理：678件 書類：4件 法律相談：47,101件	—	(参考情報) 平成29年度：代理：219件 書類：29件 法律相談：53,433件
電話等相談援助	(参考指標)	—	—	—	40,788件	—	(参考情報) 令和2年度は令和2年5月11日から令和3年3月31日まで

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・2 民事法律扶助業務</p> <p>福祉機関等との連携を強化し、改正総合法律支援法に基づく認知機能が十分でない高齢者・障害者等に対する新たな法的援助を適切に実施するとともに、全国的な取組として司法ソーシャルワークを推進し、高齢者・障害者をはじめ、自ら法的援助を求めることが期待できない者に対する適切な援助を行う。</p> <p>また、より身近で利用しやすいものとなるよう、利用者の立場に立った運用を検討・実施する。なお、これらの実施に当たっては、司法修習を修了した者による社会還元を含む弁護士による公益活動との連携をも図るものとする。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数について、中期目標期間を通じて増加させる。
中期計画	<p>II・2 民事法律扶助業務</p> <p>(1) 高齢者・障がい者等に対する支援の充実</p> <p>福祉機関等との連携について多角的に検討し、改正総合法律支援法に基づく認知機能が十分でない高齢者・障がい者等に対する新たな法的援助を適切に実施するとともに、第3期中期目標期間において支援センターの新たな取組と位置付けた司法ソーシャルワークを全国的な取組として推進することによって、地方公共団体、福祉機関・団体との連携を契機とした法律相談援助等を効率的かつ効果的に実施する。</p> <p>(2) 利用者の利便性の向上</p> <p>民事法律扶助がより身近で利用しやすいものとなるよう、指定相談場所相談の活用や専門相談の充実など、利用者の立場に立った運用を検討・実施する。</p>

主な評価指標	民事法律扶助業務の質の向上に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		(見込評価)	
	評定	B	評定	B
1 高齢者・障がい者等に対する支援の充実 認知機能が十分でない高齢者・障がい者等に対する新たな法的援助の適切な実施及び地方公共団体、福祉機関・団体との連携を契機とした法律相談援助等の効率的かつ効果的な実施のため、中期目標期間を通して以下の取組を行った。 (1) 法的支援の実施体制の充実 ア 地域の実情に応じ、司法アクセスに関する地域のニーズ、利用し得る支援センター内外の資源を的確に把握した上で、関係機関との連携のもと、地域の司法アクセスに関する課題を効果的・効率的・持続的に解決していく取組（以下「地域戦略」という。）を、一部の地方事務所における試行を経て、全国の地方事務所において開始した。また、司法アクセスに関する地域のニーズを的確に把握するための資料として、市町村別の民事法律扶助における人口当たりの件数を地図を用いて可視化した「地図で見る民事法律扶助」等の客観的データを整備した。 イ 組織内のノウハウ共有によって地域戦略の実施を促進するため、各地方事務所が策定した解決策・行動計画の共有、意見交換会の開催、研修の実施、活動事例を紹介する支援センター内部のニュースレターの発行を行った。 ウ 日本弁護士会連合会及び日本司法書士会連合会と定期的に協議を実施し、平成29年度に開始した特定援助対象者法律相談援助の実施状況を共有するとともに、担い手となる弁護士・司法書士の確保に努めた。また、利用実績の多い地方事務所へヒアリングを実施し、その結果をもとに利用促進の方策について協議・検討した。 (2) 地方公共団体、福祉機関・団体への周知 ア 厚生労働省の担当部署と情報・意見交換を行うとともに、同省を通じて地方公共団体の担当部署に支援センターとの連携について協力を依頼した。 イ 特定援助対象者法律相談援助の利用実績がない地方公共団体、福祉機関・団体を対象としたアンケートを実施し、その結果を踏まえて制度の周知を図った。	評定に至った理由		評定に至った理由	
	福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数を中期目標期間を通じて増加させるという目標は達成することはできなかったが、これは、新型コロナウイルスに感染した場合にリスクが高い高齢者・障がい者が利用を控える傾向にあつたことによる影響があったと考えられる。 しかし、こうした状況下においても、特定援助対象者法律相談援助の実施状況を把握し、その利用を促進させる方策を実施したことや、担い手となる弁護士・司法書士の確保に努めたこと等により、実施件数を増加させることができている。 データの整備を含め、地域戦略を全国の地方事務所において実施する体制を整備したことは、今後、高齢者・障がい者の司法アクセスに関する課題を効果的・効率的・持続的に解決していくにあたり、重要な意義を有する。	中期目標に掲げられている「福祉機関等との連携を契機とした法律相談援助件数」については、令和元年度以降減少傾向にあるところ、このうち、令和2年度における減少については、同相談の主な対象が新型コロナウイルス感染症に感染した場合にリスクが高いとされている高齢者・障がい者であるために、その利用が控えられる傾向にあったことによるものと考えられ、一定程度の減少はやむを得なかつたものといえる。しかしながら、前記感染症の影響がさほど大きくなかった令和元年度においても、前年度比で減少している点については、その要因の解説・分析、対応策等を検討する必要がある。また、令和3年度においても、前記感染症による影響は一定程度残るものと考えられるため、それを見据え、十分な実績を上げられるような対策等も求められる。 その一方で、福祉機関等からの申入れによって高齢者等を援助する特定援助対象者法律相談援助については、中期目標期間を通じて、毎年度		

ウ 地方事務所において、地方公共団体、福祉機関・団体に対し、訪問又はオンラインによる説明会を開催する等し、特定援助対象者法律相談援助をはじめとする支援センターの業務説明のほか、巡回・指定相談場所相談の導入に関する協議を実施した。

エ 全国社会福祉協議会が国から受託して実施する「生活困窮者自立支援制度人材養成研修」のカリキュラム検討委員及び講師として常勤弁護士を派遣した。

オ 権利擁護支援の方針を決定するケース会議に各地の常勤弁護士が参加することを通じて、支援センターが実施する各種支援の内容を周知した。

(3) 連携を契機とした法律相談援助の実施

ア 連携を契機とした法律相談援助件数は減少傾向にある。

イ 前記アの実施件数のうち、巡回・指定相談場所相談による件数も減少傾向にあるが、指定相談場所に指定した地方公共団体、福祉機関・団体数は、増加傾向にある。

ウ 前記アの実施件数のうち、出張相談は横ばいであり、そのうち、特定援助対象者法律相談援助は増加傾向にある。

2 利用者の利便性の向上

中期目標期間を通して、以下の取組を実施した。

(1) 専門相談の実施

ア 弁護士会・司法書士会と連携・協力しつつ、専門相談の実施に努め、DV、労働、女性、消費者、医療、外国人等の問題に関する専門相談を実施した。

○ 専門相談を実施した地方事務所数

平成30年度	令和元年度	令和2年度
18 地方事務所	19 地方事務所	20 地方事務所

イ 小規模地方事務所等、専門相談を設けるに至っていない地方事務所等においても、弁護士会・司法書士会との連携・協力等により専門名簿を作成して当該名簿から弁護士・司法書士を紹介できる体制を取ったほか、弁護士・司法書士の専門分野・取扱分野等の情報を蓄積して、相談内容に配慮した配点を行うなどの取組を実施した。

ウ 増加する外国人利用者のニーズに応じて、自治体と相談窓口等に関する協議

た通訳方式を導入するなど、利用者の利便性の向上に努めた。

被災者法律相談援助においても、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨において、日本弁護士連合会、災害発生地の弁護士会・司法書士会と連携して迅速に援助をスタートさせ、相談実績を上げた。

新型コロナウイルス感染症の影響により、面談による法律相談の実施が困難となったことから、その代替手段を創設すべく、業務方法書を改正した上で、電話等相談援助を創設・実施した。また、福祉と司法の連携のメリット等について分かりやすく解説したYouTube動画やチラシを作製した。

令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であるが、新型コロナウイルス感染症の影響等を考慮すると、福祉機関との連携を契機とした法律相談援助件数について、中期目標期間を通じて増加させることは困難な見込みである。しかしながら、電話等相談援助の実施による新たなニーズへの対応のほか、前記3つの災害における被災者法律相談援助の適切な実施、利用者の利便性の向上に資する取組を継続して行っていることを踏まえると、中期目標についてはおおむね達成できたと評価し得る見込みである。

件数を増加させたほか、新たな指定相談場所として福祉機関等を指定するなど、高齢者・障がい者を対象とした司法アクセスの拡充、支援の充実等に積極的に取り組んでおり、これらの点は評価に値する。

このほか、通信端末を利用した通訳方式による法律相談の開始や専門相談の実施など、変容する多様なニーズに即した施策に取り組んだほか、毎年度発生する大規模災害の被災者に対する援助や前記感染症拡大に対応した電話等による法律相談の実施、業務説明等のためのYouTube動画の作成等、社会情勢等の変化にも迅速かつ柔軟に対応する姿勢が見受けられ、これらの点も評価に値するものといえる。

以上の事情を総合すれば、中期目標を達成できる見込みであると認められる。

を行い、自治体の外国人相談実施施設を指定相談場所に指定するなどした。また、通信端末を利用した通訳方式を導入して、相談体制の充実を図った。

(2) 被災者法律相談援助の実施

平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨に際して、日本弁護士連合会、災害発生地の弁護士会・司法書士会と連携し、迅速に相談体制を整備の上、被災者法律相談援助を実施した。

3 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者、相談担当者等の感染リスクを回避するため、全国的に面談による法律相談を縮小・中止せざるを得ず、これに代わる相談の仕組みを求められたことから、関係機関の協力を得て迅速に業務方法書を改正し、令和2年5月11日から「音声及び動画による法律相談援助（電話等相談援助）」を実施した。

また、地方公共団体、福祉機関・団体に対し、対面での業務説明の実施を控える代わりに、オンラインによる業務説明会を実施したほか、支援センターの利用の方法や福祉と司法が連携するメリットについて、分かりやすく解説した法テラス（公式）YouTubeチャンネル掲載用の動画を作成した。さらに、法的支援が新型コロナウイルス感染症の影響により生活困窮に至った方へのセーフティーネットとして機能することを説明した分かりやすいチラシを、支援センターのホームページに掲載し、厚生労働省や全国社会福祉協議会を通じて福祉関係者へ周知を行った。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-9	国選弁護等関連業務		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
被疑者国選弁護事件における24時間以内の指名通知の割合を前年度同水準とする	全地方事務所・支部 (61地方事務所)	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%		(参考情報) 平成29年度：99.9%
被疑者国選弁護事件の受理件数	(参考指標)	—	78,780件	80,145件	76,073件		(参考情報) 平成29年度：63,839件

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・3 国選弁護等関連業務</p> <p>刑事訴訟法の改正に伴い被疑者国選弁護事件が大幅に増加することも踏まえ、各地方事務所・支部において、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間での協議を定期的に行うなどして、常勤弁護士の活用も図りつつ、迅速かつ確実に国選弁護人等の選任等が行われる態勢の確保を図る。</p> <p>裁判所等からの国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所等に候補を通知するまでの時間について具体的な目標を設定し、迅速かつ適切な指名通知を行う。</p> <p>また、弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議や研修の実施に努め、国選弁護等サービスの質の向上を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被疑者国選弁護事件における24時間以内の指名通知の割合を前年度同水準とする。
中期計画	<p>II・3 国選弁護等関連業務</p> <p>(1) 迅速かつ確実に国選弁護人及び国選付添人の選任並びに国選被害者参加弁護士の選定が行われる態勢の確保を図るため、刑事訴訟法の改正に伴う被疑者国選弁護の対象事件の拡大及び指名通知が困難な特殊な事案についても念頭に置いた上で、各地方事務所・支部単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各年度に1回以上、定期的な協議を行う。</p> <p>(2) 裁判所からの国選弁護人等候補指名通知請求を受けてから裁判所に候補者を通知するまでの所要時間の短縮を図るため、地方事務所ごとに手続類型別の目標時間を設定し、その目標時間内に適切な指名通知を行うよう努める。</p> <p>(3) 弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議、法改正等の制度変更や裁判員裁判に関する研修等により、十分な知識・経験を有する国選弁護人の選任が行われるよう努める。</p>

主な評価指標		国選弁護等関連業務に向けた取組状況									
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価							
業務実績		自己評価		(見込評価)							
		評定	A	評定	A						
評定に至った理由		評定に至った理由		評定に至った理由							
1 迅速かつ確実な選任態勢に関する関係機関との協議		<p>中期目標期間を通じて、全地方事務所・支部において、被疑者国選弁護の対象事件拡大後の受理件数の増加状況及び指名通知が困難になるおそれがある特殊事案を踏まえ、裁判所及び弁護士会等との間において、国選弁護人及び国選付添人の迅速かつ確実な選任態勢に関する協議（個別事件に関する協議を含む。）を1回以上実施した。</p> <p>○ 関係機関との協議（延べ回数）</p> <table border="1"> <tr> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> <tr> <td>537回</td> <td>492回</td> <td>448回</td> </tr> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	537回	492回	448回	<p>全地方事務所・支部において、指名通知までの適切な目標時間が設定されており、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内に指名通知に至っている。</p> <p>特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件については、対象事件が拡大されて受理件数が大幅に増加した上、新型コロナウイルスの感染症の影響への対応が求められたにもかかわらず、24時間以内における指名通知の割合が中期目標期間を通じて約99.9%という極めて高い割合で水準を維持することができているところ、これは、日々の指名通知業務を各地の地方事務所において着実かつ適切に実施したことに加え、全地方事務所・支部と裁判所等の関係機関との間で実施された協議会等の成果と運用の確実な定着によるところが大きい。</p> <p>さらに、刑事弁護等に関連した研修、協議会等も全国的に多数回開催し、国選弁護人等契約弁護士への知識付与を行っている。</p> <p>令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果を達成できる見込みである。</p>	
平成30年度	令和元年度	令和2年度									
537回	492回	448回									
2 裁判所からの国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所に候補者を通知するまでの所要時間（指名通知）の目標時間の設定・実施		<p>(1) 目標時間の設定（全地方事務所・支部）</p> <p>被疑者国選弁護事件：原則数時間以内、遅くとも24時間以内に設定 被告人国選弁護事件：原則24時間以内、遅くとも48時間以内に設定 国選付添事件：原則数時間以内、遅くとも48時間以内に設定</p> <p>(2) 目標時間の実施状況</p> <p>全地方事務所・支部において、被疑者国選弁護事件、被告人国選弁護事件、国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内の指名通知の実施を達成した。</p> <p>なお、被疑者国選弁護事件については、平成30年6月1日に対象事件が拡大され、令和元年度において初めて通年で全ての勾留事件が対象となった結果、受理件数は平成29年度比25.5%も増加しているものの、業務時間終了間際あるいは業務時間外に指名通知請求があったものを除き、ほとんどの事件が指名通知請求の当日に指名通知に至っている。また、その後の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言下においても指名通知業務を継続して行い、全事件のうち24時間以内に指名通知が行われた割合は、中期目標期間を通じて約99.9%と高い水準を維持する</p>		<p>全ての地方事務所（支部を含む）において、国選弁護人等の指名通知がおおむね設定された目標時間内に実施されているところ、そのうち、特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件については、対象事件の拡大により、前中期目標期間に比べて受理件数が大幅に増加し、かつ、令和2年度においては新型コロナウイルス感染症拡大による業務への影響があつたにもかかわらず、中期目標期間を通じて、24時間以内における指名通知の割合が99.9%という極めて高い水準を維持している。これは、厳しい状況においても、絶えず工夫や努力を重ねてきたことや、全ての地方事務所（支部を含む）において、裁判所等の関係機関との間で協議会等を実施するなどしてきた成果によるものと認められ、高く評価できる。</p> <p>また、多くの地方事務所（支部を含む）において、多数回にわたって刑事弁護に関連する研修等を実施するなど、迅速な指名通知のための取組だけでなく、国選弁護等の質の向上にも積極的に取り組んでいる。</p>							

ことができた。

3 刑事弁護に関する関係機関との連携・協力、協議等の実施

大多数の地方事務所・支部において、刑事弁護に関連した研修、協議会ないし説明会の場を設けた（弁護士会等との共催含む。）。実施した研修等の内容は、責任能力が問題となる事件の弁護活動に関するもの、捜査段階の弁護活動に特化したもの、裁判員裁判における法廷弁護の技術に関するもの、刑事控訴審の弁護活動に関するものなどであった。

なお、本部においても、日本弁護士連合会と定期的に刑事弁護等に関する各種の協議を行った。

○ 関係機関との研修等（延べ回数）

平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
215 回	169 回	125 回

る。

以上からすると、中期目標を上回る成果を上げるものと見込まれる。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報							
2-10	司法過疎対策業務						
当該項目の重要度、難易度				関連する政策評価・行政事業レビュー			
2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	巡回法律相談件数	(参考指標)	—	1,553件	1,121件	971件	(参考情報) 平成29年度：1,044件
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価							
中期目標	第4・4 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所を設置していない地域における司法過疎対策について、関係機関等との連携を含め、効率的で効果的な方策を検討し、その実施を図る。						
中期計画	II・4 司法過疎対策業務 司法過疎地域事務所を設置していない地域において、関係機関・団体が行う司法過疎対策との連携や巡回相談の実施など、効率的かつ効果的な形での司法過疎対策を検討し、その実施を図る。						

主な評価指標	司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策									
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価									
業務実績		自己評価	(見込評価)							
1 司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策		評定	B							
<p>中期目標期間中、司法過疎地域事務所の設置以外の司法過疎対策として、以下の巡回法律相談を継続して実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤弁護士及び一般契約弁護士による司法過疎地域での巡回法律相談 ・福祉機関、弁護士会及び支援センターとの間で結んだ協定に基づく司法過疎地域の福祉施設における生活困窮者向けの巡回法律相談 ・精神科病院に入院されている方など、支援センター事務所から必ずしも遠い場所で生活しているわけではないが支援センター事務所まで法律相談に赴くことが難しい方を対象とした巡回法律相談 		評定に至った理由	評定に至った理由							
2 関係機関・団体との連携		<p>中期目標期間中、司法過疎地域における法律相談をより充実させるため、関係機関・団体と連携し、定期的に巡回法律相談を行っていた施設等を指定相談場所とすることに努めた。</p> <p>なお、前記1の巡回法律相談件数の減少は、指定相談場所が増加したことがその一因となっている。</p> <p>○ 指定相談場所の数</p> <table border="1"> <tr> <th>平成31年1月31日現在</th> <th>令和2年1月31日現在</th> <th>令和3年1月31日現在</th> </tr> <tr> <td>588か所</td> <td>619か所</td> <td>653か所</td> </tr> </table>		平成31年1月31日現在	令和2年1月31日現在	令和3年1月31日現在	588か所	619か所	653か所	<p>関係機関・団体との協定に基づく巡回法律相談を継続して実施するとともに、巡回法律相談を開催していた関係機関・団体の施設等を指定相談場所として法律相談を実施するなど、関係機関・団体との連携を深めながら、司法過疎対策の効率的かつ効果的な方策を実施した。</p> <p>巡回法律相談の件数が減少しているが、これは、これまで定期的に巡回法律相談を実施していた施設等を指定相談場所とすることにより、恒常的に法律相談を実施する場所が増加し、その分巡回法律相談件数が減少したことがその一因となっており、むしろ効果的な方策を実施した結果と評価し得、また、新型コロナウイルス感染症の影響により、面談相談が控えられたことも原因と考えられる。</p> <p>令和3年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。</p>
平成31年1月31日現在	令和2年1月31日現在	令和3年1月31日現在								
588か所	619か所	653か所								

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-11	適切な（犯罪被害者）支援・援助の実施		
当該項目の重要度、困難度	【重要度：高】改正総合法律支援法により新たな法律相談援助が追加されたほか、第3次犯罪被害者等基本計画をはじめ、犯罪被害者支援業務等を行う支援センターに期待される役割は増しており、重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
							（参考指標）
精通弁護士を前年度以上とする	前年度以上	3,736人	3,723人	3,781人	3,869人		
全地方事務所において、女性の精通弁護士を複数名確保する	全地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所		
DV等被害者法律相談援助実施件数	（参考指標）	—	809件	832件	983件		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第4・5(1) 適切な支援・援助の実施</p> <p>第3次犯罪被害者等基本計画をはじめ、政府として取り組む犯罪被害者支援施策に適切に対応すべく、支援センターにおける対応事例の分析、犯罪被害者等のニーズのくみ上げ等を行うとともに、これを踏まえた業務の改善、職員への周知等を実施し、犯罪被害者支援に携わる職員の能力向上を含めた適切な支援体制を整備する。</p> <p>弁護士会、警察等の関係機関等と連携し、改正総合法律支援法に基づくストーカー・DV・児童虐待の被害者に対する新たな法律相談援助をはじめ、犯罪被害者等のニーズに応じた適切な援助を実施する。</p> <p>各地方事務所において、当該地域におけるニーズを踏まえつつ、犯罪被害者支援に精通している弁護士を適切に紹介できる態勢を整備する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・精通弁護士数を前年度以上とする。 ・全地方事務所において、女性の精通弁護士を複数名確保する。
中期計画	<p>II・5(1) 適切な支援・援助の実施</p> <p>ア 犯罪被害者等やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を設け、そのニーズ等をくみ上げるとともに、対応事例を分析するなどの取組も実施し、必要に応じて業務の改善や職員の能力向上を図る。</p> <p>イ 改正総合法律支援法に基づくDV等被害者に対する新たな法律相談援助を適切に実施するとともに、経済的に余裕のない犯罪被害者がその後の手続を希望した場合には、民事法律扶助制度等を確実に利用できるよう、弁護士会、警察等の関係機関等とも連携しながら、犯罪被害者等のニーズに応じた支援が実施できる体制を整備する。</p> <p>ウ 弁護士会等と連携して犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保し、とりわけ、犯罪被害者支援に精通している女性弁護士については、地方事務所単位で複数名確保できるよう努める。</p>

主な評価指標	犯罪被害者支援業務の質の向上に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価			日本司法支援センター評価委員会による評価	
業務実績	自己評価		(見込評価)	
	評定	B	評定	B
1 犯罪被害者等のニーズの把握と職員の質の向上	評定に至った理由		評定に至った理由	
中期目標期間を通じて以下の取組を行った。	<p>犯罪被害者支援に携わる関係機関・団体との連携の維持・強化を図り、犯罪被害者等からのニーズを把握する取組や職員研修を毎年度実施した。</p> <p>この間、新型コロナウイルス感染症の影響下のニーズに応えるべく、各種取組をオンラインによる開催に切り替えて継続させ、DV等被害者法律相談援助の電話等相談を開始するなどして、制度開始以来、毎年度において前年度を上回る相談援助を実施することができたほか、本部・地方事務所において、弁護士会等関係機関に対し、DV等被害者に対する法律相談援助をはじめとする犯罪被害者支援制度等の業務説明や制度周知に努め、中期目標期間を通じて連携の維持・強化を図った。また、DV等被害者に対する法律相談援助の適切な実施を図るために、弁護士会をはじめとする関係機関に援助の実施状況を共有し意見交換を行った。</p> <p>特に児童虐待への対応を強化するため、DV等被害者法律相談援助制度の概要を分かりやすく記載したポスター等を作成して、小中学校を中心とした関係機関に掲示・配布を依頼するなど、更なる制度周知に取り組むとともに、児童虐待に特化した職員研修を開始した。</p>		<p>支援センターにおける犯罪被害者支援においては、他の支援団体をはじめとする関係機関等との連携を契機とする場合が多く想定されるため、それら関係機関等との連携の維持・強化がとりわけ重要であるところ、中期目標期間を通じて、それを十分に意識した取組が実施されている。</p> <p>また、改正総合法律支援法において新たに制定されるなど、近年において迅速な支援の重要性が特に指摘されているDV等被害者に対する支援については、それらに着目した関係機関との協力体制の構築・強化に努めているほか、支援が行き届きにくい児童を対象としては、小中学校や図書館等にポスターやポケットカードの配布を開始するなどして、支援センターの周知に取り組むとともに、被虐待児への初期対応技術に関する研修等も開始するなどしている。これらの取組により、DV、ストーカー及び児童虐待のいずれにおいても、中期目標期間を通じて、毎年度、前年度を上回る相談援助を実施している。</p>	
(1) 犯罪被害者等や関係機関・団体からの意見聴取等	<p>全地方事務所において、関係機関・団体を通じて聴取した意見・要望から犯罪被害者等のニーズの把握を行った。聴取対象の関係機関・団体は、毎年度1,400件を超える水準を維持した。</p> <p>多数の地方事務所において、被害者支援連絡協議会やDV防止法第9条の趣旨に基づき設置された連絡協議会といった地域ネットワークの中で開催される協議会への参加や、犯罪被害者週間のイベントへの協力を通じた犯罪被害者等ニーズの把握に努めるとともに、業務改善の参考とするために、犯罪被害者等からの意見や犯罪被害者支援に関する法制度等について、弁護士会等の関係機関との間で、情報交換・事例検討を行った。</p> <p>本部において、犯罪被害者等や関係機関向けの犯罪被害者支援制度に関するリーフレットの内容を充実させ、ホームページの記載内容を見直した。</p>			
(2) 二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等	<p>日本弁護士連合会、NPO法人、地方自治体職員等から講師を招き、二次的被害防止に関する研修を実施するとともに、同研修を録画したDVDを全国の地方事務所・支部等に配布し、研修に参加できない職員でも講義を受講する環境を整えた。さらに、児童虐待に関して、被虐待児に対する初期対応技術を学ぶ研修を、令和2年度から地域ごとに順次開始した。</p> <p>本部・コールセンターへ寄せられた犯罪被害者等からの意見等を本部関係課室、コールセンター及び地方事務所の間で共有し、犯罪被害者等の心情に配慮した対応を検討した。</p> <p>人事課主催の階層別研修において、犯罪被害者支援業務に関する講義を行い、二次的被害の防止を含めた被害者対応に関する資料を配布し、注意喚起を行うとともに、本部及び多数の地方事務所職員が、犯罪被害者支援に取り組む関係機関が開催する研修等に積極的に参加した。</p>			

<p>2 関係機関との連携とDV等被害者法律相談援助の適切な実施等</p> <p>中期目標期間を通じて以下の取組を行った。</p> <p>(1) 関係機関との連携</p> <p>ア 本部における取組</p> <p>日本弁護士連合会犯罪被害者支援委員会、両性の平等委員会及び子どもの権利委員会との定期会議を開催し、DV等被害者法律相談援助に関する支援をテーマに意見交換を実施した。</p> <p>警察庁主催の都道府県・政令指定都市犯罪被害者支援会議への出席、国土交通省の公共交通事故被害者等支援研修への講師派遣、日本弁護士連合会主催の犯罪被害者支援全国経験交流集会への出席を行ったほか、文部科学省及び3県の児童虐待所管部署、配暴センター等を所管する内閣府男女共同参画局等、様々な関係機関との連携強化に努めた。</p> <p>イ 地方事務所における取組</p> <p>弁護士会をはじめとする関係機関に対し、犯罪被害者支援に関する各種援助制度を含む支援センターの業務説明を行い、必要に応じて協議や意見交換を行った。</p> <p>(2) DV等被害者法律相談援助の適切な実施等</p> <p>DV等被害者法律相談援助の相談方法について、新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年5月11日から電話等による相談を可能にした。</p> <p>ア 制度の周知及び協力依頼等</p> <p>文部科学省・警察庁・内閣府・厚生労働省所管のDV等被害者への対応を行う機関等の協力を得て、支援センター作成の制度周知チラシを配布したほか、児童相談所に対しては、「法務省児童虐待防止対策強化プラン」に基づき、支援センターがDV及び児童虐待被害者への支援を行っていることを重ねて周知した。また、内閣府提供のラジオ番組にて、DV等被害者法律相談援助の制度説明を行った。</p> <p>地方事務所においては、弁護士会と定期的に協議を行ってDV等被害者法律相談援助の実施状況を共有し、また、本部においては、日本弁護士連合会と協議を実施するなどして、同援助の適切な実施に協力を求めた。</p> <p>イ 児童虐待被害に関する取組</p> <p>前記アの児童相談所への周知のほか、支援センターが児童虐待についても法律相談援助を行っていることを児童向けに分かりやすく説明したポスター及び</p>	<p>加えて、犯罪被害者からの要望の多い犯罪被害者支援に精通している女性弁護士については、中期目標期間を通じて、全地方事務所において各複数名確保できた上、精通弁護士数全体の数を見ても、期初より増加し、また、紹介に要した日数は毎年度3営業日を下回っており、前期目標期間と同水準を維持した。</p> <p>令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を達成できる見込みである。</p>	<p>さらに、精通弁護士の紹介に関する業務を見ると、精通弁護士の全体数については、一旦は減少に転じたものの、令和元年度以降は増加傾向にある上、女性の精通弁護士については、中期目標期間を通じて、全ての地方事務所において複数名の確保が実現できているほか、紹介に要した日数については、毎年度3営業日を下回っている。</p> <p>以上の事情を総合すれば、中期目標を達成できる見込みであると認められる。</p> <p>なお、潜在的なニーズに対応するとともに、被虐待児やその周囲の方々による支援センターへのアクセスを促進するためには、支援センターの名称や業務についての認知度を上げることが重要であり、令和3年度においては、そのための更なる取組に期待したい。</p>
--	---	---

ポケットカードを作成し、地方事務所での広報活動に活用するとともに、令和2年度までに5県の全小中学校及び公立図書館に掲示・配布を依頼するなど、制度周知に取り組んだ。

3 精通弁護士紹介態勢の整備

弁護士会等と連携して精通弁護士の確保に努め、特に、女性の精通弁護士について、中期目標期間を通じて全都道府県で各複数名確保した。

毎年度1,200件以上の精通弁護士紹介を行い、精通弁護士紹介までに要する平均日数は2～3業務日で推移した。

コールセンターと共同で、精通弁護士の紹介に至るケースを基に、地方事務所職員を対象とした二次的被害防止のためのロールプレイ研修を毎年度行った。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-12	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施		
当該項目の重要度、困難度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
2週間以内の支給割合を前年度同水準とする	前年度と同水準	100%	99.9%	99.0%	97.9%		(参考情報) 平成29年度：100% 令和2年度の請求中、新型コロナウイルス感染症による影響により通常とは異なる判断を要する請求を除いた支給割合は、99.4%
請求件数	(参考指標)	—	3,111件	2,818件	2,758件		(参考情報) 平成29年度：2,685件

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第4・5(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 被害者参加旅費等支給業務について、裁判所との連携を図りながら、迅速かつ適切にその業務を遂行するよう努める。 【指標】 <ul style="list-style-type: none">2週間以内の支給割合を前年度同水準とする。
中期計画	II・5(2) 被害者参加旅費等支給業務の適切な実施 公判期日に出席する被害者参加人に対する旅費等の支給については、裁判所と密接な連携を図りながら、受理から2週間以内で支給するよう努める。

主な評価指標	被害者参加旅費等支給業務の適切な実施に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績	自己評価		(見込評価)	
評定	B	評定	B	
評定に至った理由			評定に至った理由	
1 裁判所等との連携	<p>中期目標期間を通じて、以下の取組を継続して実施した。</p> <p>(1) 裁判所及び法務省と情報を共有し、迅速かつ適切な支給ができるよう、事前の支給見込額の照会に対応した。</p> <p>(2) 請求書提出後に追加での事情聴取が必要な請求案件については、受付後に速やかに裁判所に対応を依頼するなどの工夫により、書類の追完等が必要な案件であっても当初の請求から2週間以内に旅費を支給できるよう努めた。</p> <p>(3) 制度開始後5年が経過した時点で各地の運用状況を取りまとめて法務省に共出し、周知状況や事務フローの課題を検討した。</p> <p>(4) 最高裁判所事務総局刑事局から提供を受けた裁判所職員総合研修所作成の「刑事事件における犯罪被害者等の保護のための諸制度に関する書記官事務の実証的研究」の被害者参加旅費に関する部分について、当センターのマニュアルに反映させる等、マニュアルの充実を図った。</p>		<p>裁判所や法務省と情報共有を行い、連携を深めながら制度周知を図るなどして、中期目標期間を通じて適切な旅費等支給に取り組んだ。</p> <p>事務フロー やマニュアルを見直すなどし、中期目標期間中、新型コロナウイルス感染症の影響により通常とは異なる判断を要する請求を除いた99%以上について、請求の受理からおおむね2週間以内に支給することができた。</p> <p>令和3年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。</p>	
2 支給実績	<p>中期目標期間中、毎月3回の送金日を設けることにより、請求の受理からおおむね2週間以内に支給（2週間を超えた直近の送金日に支給することを含む）するよう努めた結果、それを実現することができた割合は、新型コロナウイルス感染症の影響により通常とは異なる判断を要する請求を除き、中期目標期間を通じて99%台と高い水準を維持することができた。</p>			

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報				
3-13	一般管理費及び事業費の効率化			
当該項目の重要度、難易度	【重要度：高】支援センターは、主に国費によりその業務を運営する法人であることから、可能な限りの効率化を反映させた業務運営体制の整備を進める必要があるところ、本項目は、効率化に関する項目の中でも、特に客観的かつ定量的なものであり、重要度は高い。		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般管理費 (千円)	前年度比3%削減	—	(1,957,758) 1,679,017	(1,946,859) 1,774,141	(1,923,795) 1,766,273		(参考情報) 人件費、公租公課、新規・拡充分は対象外 ※上段括弧書は3%の効率化減を織り込んだ予算額
事業費(千円)	前年度比1%削減	—	(1,231,906) 1,226,894	(1,172,202) 1,136,193	(1,238,492) 1,102,047		(参考情報) 立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費、新規・拡充分は対象外 ※上段括弧書は1%の効率化減を織り込んだ予算額

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第5・1 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>役職員の報酬及び給与について、引き続き、国家公務員に準じた給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化・効率化を行う。</p> <p>一般管理費及び事業費について、無駄を排除するとともに、調達方法の合理化を図り、全体として効率化に努める。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費：前年度比3%削減 ・事業費：前年度比1%削減
中期計画	<p>III・1 一般管理費及び事業費の効率化</p> <p>(1) 人件費については、業務内容に応じた柔軟な雇用形態の活用及び国家公務員の給与制度を踏まえた適切な給与体系の維持により、経費の合理化・効率化を図る。</p> <p>(2) 業務運営の効率化及び調達方法の合理化により、運営費交付金を充当して行う事業については、新規に追加されるもの及び拡充等を除外した上で、毎年度、一般管理費（人件費及び公租公課を除く。）を前年度比3パーセント以上削減し、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費を除く。）を前年度比1パーセント以上削減する。そのため、各種契約手続については、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法により行う。また、少額随意契約による場合においても、複数の業者から見積書を徴する競争的手法により行う。</p>

主な評価指標	一般管理費及び事業費の効率化に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績		自己評価	(見込評価)	
		評定	B	評定
1 人件費の合理化・効率化		評定に至った理由	評定に至った理由	
<p>業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用して、常勤職員及び休日国選対応の土日勤務を含めたパートタイム・フルタイムの非常勤職員の配置を行い、給与体系についても、労働法規を考慮しつつ、国の制度に準じた内容の給与規程を維持した。</p>		<p>人件費について、労働法規を考慮しつつ、国の制度に準じた内容の給与体系を維持し、引き続き経費の合理化・効率化を図った。</p> <p>一般管理費及び事業費については、経費削減を推進し、効率化係数が織り込まれた厳しい予算額の範囲内で効率的な予算執行を達成した。</p> <p>また、いわゆる性質随意契約のような競争的手法を用いることが困難な案件を除き、一般競争入札及び複数業者からの見積合わせ等の競争的手法により契約手続を行っており、競争性のない随意契約による契約金額の規模は小さくなっている。</p> <p>令和3年度においても以上の取組を着実に実施する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。</p>	<p>自己評価書の「B」であるとの評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、一般管理費及び事業費の効率化については、支援センターの自助努力が明らかになるよう、固定的経費である施設経費を削減対象から除外して示すなどの方法も検討に値する。</p>	
2 一般管理費及び事業費の効率化				
<p>中期目標期間中、一般管理費（人件費・公租公課・新規・拡充分を除く。）については、毎年度、前年度比3%を、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助事業経費・新規・拡充分を除く。）については、毎年度、前年度比1%をそれぞれ削減する目標を達成するため、毎年度、業務運営の効率化、経費削減を推進し、3%及び1%の効率化減が反映された各年度の予算額の範囲内で、効率的な予算執行を徹底した。</p>				
3 各種契約手続の競争性、透明性、公平性の確保				
<p>物品の購入、事務所・宿舎の賃借、工事の請負その他の契約を行うに当たり、いわゆる性質随意契約や少額随意契約に該当するものを除き、一般競争入札等（総合評価落札方式や企画競争による随意契約を含む）の競争的手法を活用した。</p> <p>随意契約に関しては、いわゆる少額随意契約の場合は、複数の業者から見積書を徴し、最も低額な見積金額を提示した業者と契約したほか、いわゆる性質随意契約の場合は、契約内容を十分精査し、見積内容に疑義がある場合は、再度見積書を徴するなどの工夫を行った。</p>				

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-14	情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
応答率	90%以上	90%	95.2%	91.9%	93.3%		(参考情報) 平成29年度：95.8%
① 1コール当たりの運営経費（コールセンター：係数を乗じたもの）	中期目標期間を通じて削減	795.3円	747.3円	714.2円	815.1円		(参考情報) コールセンターに係る全ての人事費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じたもの）で除した1コール当たりの運営経費 (参考数値：平成29年度 795.3円)
② 1コール当たりの運営経費（コールセンター：係数を乗じていないものの）	中期目標期間を通じて削減	880.7円	845.2円	779.7円	929.3円		(参考情報) コールセンターに係る全ての人事費を対応件数で除した1コール当たりの運営経費 (参考数値：平成29年度 880.7円)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第5・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）</p> <p>コールセンターの運営に当たっては、必要なサービス内容や一定の応答率を維持しつつ、効率的で効果的な運営を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応答率について、中期計画で定めた水準を維持する。 ・1コール当たりの運営経費について、中期目標期間を通じて削減する。
中期計画	<p>III・2(1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）</p> <p>コールセンターにおける情報提供について、利用者のニーズを踏まえたサービス内容や応答率90パーセント以上を維持しつつ、サービスに要したコストの構造について不斷の分析・検討を行い、効率的で効果的な業務運営方法を検討・実施する。</p>

主な評価指標	情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）の効率化に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績	自己評価		(見込評価)	
	評定	B	評定	
1 オペレーターの効率的配置	評定に至った理由		評定に至った理由	
<p>中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの入電傾向を分析し、入電の多い平日午前中及び平日夕方に増員配置を行い、入電の少ない夜間・土曜日に減員配置を行うなどして、限られたオペレーター人員を効率的に配置。 ・話中電話（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から一定時間内に応答できない電話）をコールセンターに自動転送（話中転送及び無応答転送）する取組を継続して実施。 ・全国の地方事務所の代表電話番号にナビダイヤルを導入し、音声自動応答によってコールセンターに自動転送する取組を実施。 <p>以上の取組により、コールセンターにおける業務範囲が拡大して受電件数が全体として増加する中、応答率90パーセント以上を維持しながら、オペレーターの増加を抑制し、効率的な業務運営を実施した。</p>	<p>話中電話及び無応答電話のコールセンターへの自動転送の継続、ナビダイヤルの音声自動応答によるコールセンターへの自動転送の導入といった新たな取組に加え、スマートフォン・携帯電話によるメール問合せ対応など、利用者の利便性の向上に資する従来からの取組も継続して実施しつつ、曜日別・時間帯別の受電傾向の変動を踏まえ、オペレーターを効率的に配置し、サービスに要したコストの構造について不断の分析・検討を行い、効率的な業務運営方法を検討・実施した結果、応答率90パーセント以上を継続的に維持することができた。</p> <p>1 コール当たりの運営経費について、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策に伴うコールセンターの業務縮小及びオペレーターへ賞与を年2回支給することとした待遇改善等に伴って一時的に増加したもの、中期目標期間を通じては、基準値から削減できている。</p> <p>令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を達成できる見込みである。</p>	<p>地方事務所における話中電話及び無応答電話の自動転送の継続等により、コールセンターの業務が拡大する中で、中期目標期間を通じて、指標である応答率について毎年度90%以上を維持しており、この点に関する中期目標は達成できるものと見込まれる。もっとも、令和元年度以降については、対応件数等の事情を踏まえれば、応答率は実質的には減少傾向にあるとの見方も可能であるため、その要因、改善策等の検討に期待したい。</p> <p>他方、もう一つの指標である1コール当たりの運営経費について見ると、令和2年度は増加に転じているところではあるが、その要因の一つであるコールセンターの対応件数減少は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が一定程度あったものと認められる。また、もう一つの要因であるオペレーターへの賞与支給についても、同一労働同一賃金の実現、職務の特質に起因する人材確保・育成の困難性等の観点に照らせば、やむを得ないものと評価することも可能である。</p>		
2 1コール当たりの運営経費				
(1) 運営経費等の考え方				
<p>コールセンター事業の効率化の状況を適切に計る指標とするため、平成27年度以降のコールセンター運営経費は、コールセンターに係る全ての人事費とした。</p> <p>対応件数については、電話による一般問合せとは異なる対応を要するメール、犯罪被害者案件（電話）、民事法律扶助業務の資力要件確認案件（電話）につき、各業務量を考慮した係数により調整した件数を算出した。</p>				
(2) 1コール当たりの運営経費				
1コール当たりの運営経費は以下のとおりである。				
・コールセンターに係る全ての人事費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じたもの）で除した1コール当たりの運営経費				
中期目標期間中の平均値：758.8円				

○ 1コール当たりの運営経費（コールセンター：係数を乗じたもの）

平成30年度	令和元年度	令和2年度
747.3円	714.2円	815.1円

- ・コールセンターに係る全ての人事費を対応件数（業務量を考慮した係数を乗じていないもの）で除した1コール当たりの運営経費

中期目標期間中の平均値：851.4円

○ 1コール当たりの運営経費（コールセンター：係数を乗じていないもの）

平成30年度	令和元年度	令和2年度
845.2円	779.7円	929.3円

なお、令和2年度に1コール当たりの運営経費が増加した理由は、新型コロナウイルス感染症対策のため、コールセンターの業務縮小等により対応件数が減少したことや、オペレーターの待遇改善のために、これまで支給していなかった賞与を年2回支給したことなどによるものである。

以上のとおり、指標である応答率は、目標を上回る高い水準を維持している上、もう一つの指標である1コール当たりの運営経費についても、やむを得ない面があったと認められる令和2年度を除けば、前年度比で削減していることからすれば、中期目標を達成できる見込みにあると認めることとする。

なお、1コール当たりの運営経費の評価については、オペレーターの人材確保・育成の困難性等を踏まえつつ、支援センターの自助努力を示すなどの方法も検討に値する。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報							
3-15	民事法律扶助業務						
当該項目の重要度、難易度					関連する政策評価・行政事業レビュー		

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価							
中期目標	第5・2(2) 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、書面審査及び単独審査を活用するなどし、事務手続の合理化を図る。						
中期計画	III・2(2) 民事法律扶助業務 審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行うとともに、全ての地方事務所において、書面審査の活用や、簡易な案件について単独審査とする取組を進め、事務手続の合理化を図る。						

主な評価指標	民事法律扶助業務の効率化に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績	自己評価		(見込評価)
	評定	B	評定 B
中期目標期間中、以下の事務の平準化・合理化に向けた取組を継続して実施した。		評定に至った理由	評定に至った理由
<p>1 専門審査委員の活用や審査委員会議の開催により判断基準等の共有を図るなどして、審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を推進した。</p> <p>2 慎重な判断が求められる案件等では面談審査を行う一方、全ての地方事務所において、書面審査の活用や簡易な案件について単独審査とする取組を推進した結果、書面審査については、全ての地方事務所において、同審査に付すべき案件のほぼ100%を同審査で行うに至った。</p>		<p>専門審査委員の活用、審査委員会議の開催など、審査の適正を確保しつつ、事務手続の平準化を行った。</p> <p>全ての地方事務所において書面審査及び単独審査を活用する体制を整えるなど、事務手続の合理化を行った。</p> <p>令和3年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。</p>	自己評価書の「B」であるとの評価結果が妥当であると確認できた。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-16	国選弁護等関連業務		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
地方事務所限りの再算定の件数	(参考指標)		41件	29件	9件		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第5・2(3) 国選弁護等関連業務 国選弁護人等の報酬算定に対する不服申立てへの対応について、本部及び地方事務所の役割を明確にした上で、事務を適切に分担し、事務手続の合理化を図る。
中期計画	III・2(3) 国選弁護等関連業務 国選弁護等の報酬・費用の算定に係る不服申立てについて、引き続き、地方事務所限りで再算定するのが適切な案件は地方事務所限りで処理するなど、本部と地方事務所の役割を明確にした上で、適切な業務分担を行い、事務手続の合理化を図る。

主な評価指標	国選弁護等関連業務の効率化に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績		自己評価	(見込評価)
国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定については、平成25年度から本部で集約して行っている。		評定	B
一方、不服申立てについては、その判断が容易であり、本部による判断が明らかに必要ないと認めるときは、地方事務所（支部を含む。）においても再算定を可能としており、本部と地方事務所の適切な業務分担により事務手続の合理化を図っている。		評定に至った理由	評定に至った理由
○ 不服申立ての地方事務所限りの再算定件数／全体件数及び割合			
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
不服申立ての全体件数	342 件	291 件	301 件
(不服申立てのうち、地方事務所限りの再算定件数)	41 件	29 件	9 件
地方事務所限りの再算定の割合	12.0%	10.0%	3.0%
		不服申立てについては、地方事務所限りの再算定件数及び同件数の全体に占める割合は減少しているものの、これは、契約約款の解釈を巡る不服など本部での処理が相当といえる複雑な事例が大部分を占めるようになっており、地方事務所限りで処理することが相当といえる簡単な事例等が見当たらなくなってきたことによるものであって、本部と地方事務所の適切な業務分担がなされている結果といえ、令和 3 年度においても引き続き適切な業務分担を図る予定であるから、中期目標を達成できる見込みである。	

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（IV. 財務内容の改善に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-17	自己収入の獲得等		
当該項目の重要度、難易度	【難易度：高】寄附金収入については、市民の社会的関心や社会情勢が大きく影響すること、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による収入については、当該地域の景気動向が大きく影響し、かつ、総合法律支援法上、当該地域の一般の弁護士との関係では補完性が求められることから、いずれも支援センターの取組のみでその収入を増加させることが非常に困難であるため、難易度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
							(参考情報) 平成29年度：36,935千円
しょく罪寄附収入	(参考指標)	—	32,582千円	40,791千円	25,357千円		(参考情報) 平成29年度：36,935千円
一般寄附収入	(参考指標)	—	29,497千円	4,209千円	7,955千円		(参考情報) 平成29年度：3,988千円
司法過疎地域事務所における事業収益	(参考指標)	—	223,779千円	195,217千円	191,904千円		(参考情報) 平成29年度：173,721千円

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第6・1 自己収入の獲得等</p> <p>寄附金の受入れや有償事件の受任等により、自己収入の獲得・確保に努める。</p> <p>また、支援センターの業務の実施に当たっては、国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得・維持に努める。</p>
中期計画	<p>IV・1 自己収入の獲得</p> <p>(1) 寄附金収入 寄附に関する広報や受入方法を工夫するなどして一般人からの寄附金の受入れを進めるなどし、寄附金収入の獲得に努める。</p> <p>(2) 有償受任等による自己収入 司法過疎地域事務所において、民事法律扶助事件、国選弁護等関連事件に適切に対応した上で、有償事件の受任等による自己収入を確保する。</p> <p>(3) 財政的支援の獲得 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（事務所の無償又は廉価な賃貸料での貸与等）の獲得・維持に努める。</p>

主な評価指標	自己収入の獲得等に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績		自己評価	(見込評価)
		評定	B
1 寄附金収入獲得への取組		評定に至った理由	評定に至った理由
<p>中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使途特定寄附金制度（寄附金の使途を特定することで寄附者の意向に沿った活用ができる制度）に関するチラシを配備 ・支援センターのホームページにて、寄附金に関する情報を発信 ・法テラス（公式）Twitterにて、寄附金募集の記事を掲載 ・しょく罪寄附に関するポスターを地方事務所及び支部の事務所に掲出 ・しょく罪寄附に関する契約弁護士用のチラシを配布し、しょく罪寄附制度の周知を徹底 		<p>寄附金収入獲得への取組については、支援センターのホームページ及びSNSを活用した寄附の呼び掛けを実施とともに、地方事務所や支部において、事務所内にしょく罪寄附制度の活用に関するポスターを掲示したり、使途特定寄附金制度（寄附金の使途を特定することで寄附者の意向に沿った活用ができる制度）に関するチラシ等を配備するなどして寄附金獲得に向けた様々な方策を検討、実施した。</p> <p>有償事件等による自己収入については、減少傾向にあるものの、常勤弁護士全体の事件数の減少率に比べれば緩やかな減少にとどまった。</p> <p>地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得については、新規に開設した事務所がなく、また、無償で貸与を受けていた被災地出張所のうち5出張所を令和3年3月に廃止したことから無償で貸与を受ける事務所等は減少する見込みであるが、これまで無償提供を受けていた事務所については引き続きこれを維持することができた。</p> <p>令和3年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである</p>	<p>寄附金収入獲得については、中期目標期間を通じて、多様な手段を活用して寄附金制度の周知や寄附金の呼びかけを実施しており、年度によって収入にばらつきはあるものの、他律的要素が高い中で一定の水準を維持しているものと認められる。</p> <p>司法過疎地域事務所における有償受任等による自己収入を見ても、近年減少傾向にはあるものの、中期目標期間中、いずれの年度も平成29年度を上回るなど、一定の水準を維持している。</p> <p>これらの取組状況及びこれまでの成果に鑑みれば、令和3年度においても一定の収入を確保できるものと思料されることから、中期目標を達成すると見込まれる。</p> <p>なお、「法テラスの日」に実施しているプレスリリース等を利用して寄附金の募集をしたり、その使途等を報告することなども検討に値する。</p>
2 有償受任等による自己収入			
<p>中期目標期間を通じて、常勤弁護士に対し、研修等において、自己収入の確保の必要性や重要性について認識させることにより、地域の実情に応じ、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応した上で、有償事件に積極的に取り組むよう促し、自己収入の確保に努めた。</p>			
○ 司法過疎地域事務所の受任件数			
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
民事法律扶助事件	1,263件	963件	945件
国選弁護・付添事件	521件	475件	457件
有償事件	667件	671件	546件
3 財政的支援の獲得			
<p>無償で貸与を受けている事務所について、それを継続した。なお、令和3年3月31日をもって5つの被災地出張所（南三陸出張所、山元出張所、東松島出張所、大槌出張所及び二本松出張所）を廃止したことから、中期目標期間を通じて無償で貸与を受けている事務所数は減少する見込みである。</p>			

<p>(1) 事務所敷地の無償貸与（括弧内は地方公共団体）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 被災地出張所法テラス南三陸（南三陸町）・ 被災地出張所法テラス山元（山元町）・ 被災地出張所法テラス東松島（東松島市）・ 被災地出張所法テラス大槌（大槌町）・ 被災地出張所法テラス気仙（大船渡市）・ 被災地出張所法テラスふたば（広野町） <p>(2) 事務所建物の無償貸与（括弧内は地方公共団体）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 被災地出張所法テラス二本松（二本松市等）・ 鹿角地域事務所（鹿角市）・ 纏ヶ沢地域事務所（纏ヶ沢町）		
--	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（IV. 財務内容の改善に関する事項に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-18	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等		
当該項目の重要度、難易度	<p>【重要度：高】償還金収入は、国費を除けば支援センターの収入の大半を占め、業務運営の重要な財政的基礎となっている上、業務運営の自主性・自律性を高めるためにも、立替金債権を適切に管理し、償還金収入を確保することは極めて重要であることから、重要度は高い。</p> <p>【難易度：高】立替金債権の回収については、資力の乏しい利用者からの返済という困難性が制度的に内在することから、難易度は高い。</p>	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度)	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
償還率	令和3年度において90%以上	—	89.0%	89.7%	91.6%		(参考情報) 平成29年度：88.1%
償還滞納率	前年度以下	37.0%	37.3%	37.3%	33.1%		(参考情報) 平成29年度：37.0% 平成28年度：38.2%

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第6・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等</p> <p>引き続き、悪質な償還滞納者への対応を含め、被援助者の属性・滞納理由等に応じた効率的かつ効果的な立替金債権の管理・回収（免除等による償却処理を含む。）を実施する。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者ではない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性について慎重に判断する。</p> <p>回収見込みのある債権については、具体的な目標を設定した上で、高い償還率の維持に努める。</p> <p>また、発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況や立替金債権の償還総額等に関するデータを業務実績報告書で開示する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・償還率（「当該年度末までの償還予定額」に占める「当該年度末までの償還金額」の割合）について、中期目標期間の最終年度において90パーセント以上を目指す。 ・償還滞納率（「当該年度末時点の償還残額」に占める「当該年度末時点の償還滞納額」の割合）について、前年度以下とする。
中期計画	<p>IV・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収</p> <p>(1) 引き続き、被援助者の属性・滞納理由等に応じた効率的かつ効果的な督促を実施するとともに、悪質な償還滞納者に対しては法的手続を活用するなど統一的な方針による対応を行い、償還金の回収に努め、償還率（「当該年度末までの償還予定額」に占める「当該年度末までの償還金額」の割合）について、中期目標期間の最終年度において90パーセント以上を目指すとともに、償還滞納率（「当該年度末時点の償還残額」に占める「当該年度末時点の償還滞納額」の割合）について、前年度以下とする。なお、督促の実施に当たっては、年度ごと、地方事務所ごとに立替金債権の管理・回収計画を策定し、毎年度、その管理・回収状況について検証した上、不断に必要な見直しを行う。</p> <p>(2) 債還の見込みがある立替金債権については、具体的な目標を設定した上で、高い償還率の維持に努め、償還の見込みがない立替金債権については、免除等による償却処理を含めた債権管理コストの削減を図るなど、効率的な債権管理を行う。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者ではない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性について慎重に判断する。</p> <p>(3) 発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、立替金債権の償還総額等の基本的なデータについて、業務実績報告書で明らかにする。</p>

主な評価指標	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等に向けた取組状況											
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価											
業務実績		自己評価	(見込評価)									
		評定	A									
評定に至った理由		評定に至った理由										
<p>1 効率的かつ効果的な債権回収の実施</p> <p>立替金債権の管理・回収について、被援助者の属性・滞納状況等に応じた各種督促を実施するとともに、債権回収をより効率的かつ効果的に実施するため、中期目標期間を通して、以下の取組を継続して実施した。</p> <p>(1) 地方事務所ごとの立替金債権管理回収計画の策定・実施</p> <p>各地方事務所において、全国一律の督促方針に基づき地方事務所ごとの立替金債権の管理・回収計画を策定し、実施した。なお、令和2年度以降、地方事務所と本部との督促の重複をなくすため、地方事務所が督促を行う対象を進行中の事件の債権に限定した。</p> <p>(2) 被援助者への償還の意識付け強化</p> <p>被援助者に償還の必要性を意識付けるため、引き続き、援助開始時に「返済のご案内」を配布した。また、「返済のご案内」の記載内容を見直し、償還滞納が続くと新たな援助が受けられなくなることを追記した。</p> <p>(3) 生活口座登録の推進</p> <p>継続的な償還を確保する上で有効な方策である生活口座からの自動引落を推進するため、援助開始時に被援助者に対して生活口座を登録するよう案内したほか、督促状に登録口座を変更できることを記載するなどし、生活口座の登録を促した。</p> <p>(4) 本部による集中的な督促</p> <p>償還滞納状態を解消するため、本部において、以下のアないしウのとおり、集中的に督促を行った。</p> <p>また、従来の督促文面を見直し、償還滞納が続くと新たな援助が受けられなくなることを追記するとともに、契約弁護士等に対し、被援助者が事件進行中に償還を連続して滞納した場合、地方事務所が受任者・受託者に被援助者の償還滞納情報を通知する制度を導入することについて、その周知を行った。</p> <p>ア 収納用紙の発送</p> <p>初回滞納から12か月滞納までの被援助者にコンビニエンスストア用収納用紙(以下「コンビニ収納用紙」という。)を発送</p>	<p>中期目標期間を通じて償還率を91.6%（令和元年度比1.9%増）に向上させるとともに、償還滞納率を33.1%（令和元年度比4.2%減）に減少させることができた。立替金の償還実績は、平成30年度が115億9296万円、令和元年度が112億1043万円、令和2年度が115億39万円と前中期目標期間と比べて増加傾向にある。また、償還の見込みがない債権については、免除・みなし消滅を実施した。</p> <p>これに加えて、立替金債権の管理・回収をより効率的かつ効果的に実施するため、督促方針の見直しや免除申請事務の本部への集約等を行った。</p> <p>令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であることから、中期目標を上回る成果を達成できる見込みである。</p>	<p>立替金債権管理回収計画に基づき、中期目標期間を通じて、被援助者に償還の必要性を意識付ける取組や継続的な償還を確保するための生活口座登録を推進したほか、集中的な督促を行うなど、被援助者の状況等に応じた回収策を着実に遂行している。</p> <p>これらの取組により、中期目標期間中、年々償還率を上昇させ、令和2年度においては、91.6%という高い水準を達成することができている。償還滞納率については、令和元年度まではおおむね前年度の水準を維持していたところ、令和2年度においては、前年度比で4.2%減少させて33.1%を記録しており、高く評価できる。</p> <p>加えて、償還の見込みがない立替金債権については、免除等による償却処理を検討するとともに、免除申請事務を本部で集約するなどして、債権管理コストの削減にも努めているものと認められる。</p> <p>以上からすれば、重要度及び難易度のいずれも「高」とされている本項目について、中期目標を上回る成</p>										
<table border="1"> <tr> <td>平成30年度</td> <td>748,106件発送</td> <td>11億3390万円を回収</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>767,392件発送</td> <td>11億7772万円を回収</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>670,056件発送</td> <td>11億9411万円を回収</td> </tr> </table>		平成30年度	748,106件発送	11億3390万円を回収	令和元年度	767,392件発送	11億7772万円を回収	令和2年度	670,056件発送	11億9411万円を回収		
平成30年度	748,106件発送	11億3390万円を回収										
令和元年度	767,392件発送	11億7772万円を回収										
令和2年度	670,056件発送	11億9411万円を回収										

イ 督促状の発送

3か月以上滞納している被援助者にコンビニ収納用紙に加えて督促状を発送した。発送に当たっては、滞納ステージ等を考慮して督促の効果が高いと考えられる者を対象にするとともに、個々の対象者の属性（引落口座未手続者、振込入金者等）に応じた督促文面を用いた。

平成30年度	108,248件発送	5173万円を回収
令和元年度	59,147件発送	3160万円を回収
令和2年度	37,059件発送	3374万円を回収

ウ 引落停止に対する督促

ゆうちょ銀行以外の金融機関からの引落は3回連続で失敗すると引落が停止となるため、引落が停止された被援助者に対し、引落を再開する旨を通知する督促状及びコンビニ収納用紙を発送した。

平成30年度	7,160件発送	1191万円を回収
令和元年度	10,146件発送	1532万円を回収
令和2年度	7,875件発送	1458万円を回収

(5) 支払督促の申立て

1年以上の長期滞納者に対しては、償還されない場合は法的手続を取る場合がある旨を通告し、なおも償還されない場合に裁判所へ支払督促を申し立てている。ただし、令和2年度については、新型コロナウィルス感染症の影響に鑑み、実施を取り止めた。

平成30年度	300件申立	130人から448万円を回収
令和元年度	150件申立	50人から124万円を回収

2 効率的な債権管理の実施

中期目標期間を通して、以下の取組を継続して実施した。

- (1) 債権管理コストを削減するため、償還の見込みがない立替金債権について、償却も含めてその処理を検討した。
- (2) 免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、対象者が生活保護受給者でない場合にはこれに準ずる程度の資力であるかなど、免除要件の該当性を慎重に判断した。
- (3) 通常の償却処理とは別に、10年間償還がなされていない債権、破産免責となつた債権等を対象として、本部による一括償却を実施した。中期目標期間の一斉償却の実績は以下のとおり。

果を上げる見込みであると認められる。

平成30年度	5,541件	6億9640万円
令和元年度	6,867件	8億4030万円
令和2年度	5,132件	7億1778万円

- (4) 免除申請に関する事務を効率化するため、以下の見直しを行った。
- ・免除申請書の書式をホームページに掲出
 - ・免除申請書の提出先を地方事務所から本部に変更（令和2年4月より）
 - ・免除決定通知の発行事務を地方事務所から本部に集約

以上の取組による中期目標期間の免除・みなし消滅の実績は以下のとおり。

平成30年度	52億752万円
令和元年度	47億8860万円
令和2年度	48億4020万円

3 立替金債権の管理・回収状況の開示

中期目標期間を通して、発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況、償還総額等の基本的なデータを、業務実績等報告書（資料）にて開示した。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（IV. 財務内容の改善に関する事項に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報	
4-19	財務内容の公表
当該項目の重要度、難易度	関連する政策評価・行政事業レビュー

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第6・3 財務内容の公表 財務内容の一層の透明性を確保する観点から、セグメント情報等の決算情報の公表の充実を図る。
中期計画	IV・3 財務内容の公表 財務内容について、一層の透明性を確保し、国民その他の利害関係者への説明責任を果たすため、一定の事業等のまとまりごとに適切にセグメントを設定し、セグメント情報を開示する。

主な評価指標	財務内容の公表に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績		自己評価	(見込評価)
		評定	B
評定に至った理由		評定に至った理由	評定に至った理由
1 セグメント情報の開示 中期目標期間中、情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務等、センターの事業のまとめごとに財務諸表（附属明細）及び決算報告書を作成し、業務実績等報告書にも同様の記載をした。		業務実績等報告書に業務別セグメント情報を記載することにより、財務内容についての透明性及び分かりやすさを確保し、それを中期目標期間中継続している。 令和3年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。	自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。
2 各データの簡潔な説明 平成30年9月3日付け「独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」に基づいて作成した事業報告書において、貸借対照表、行政コスト計算書、損益計算書、純資産変動計算書及びキャッシュ・フロー計算書の各データに関する簡潔な説明を付して、決算情報を読み取りやすくする取組を令和元年度から継続して実施した。			

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（V. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5-20	業務運営の体制維持		
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
					令和2年度	令和3年度	
職員数（常勤弁護士を含む）	(参考指標)	—	930人 ※	935人 ※	943人 ※		(参考情報) 平成29年度：929人 ※ ※各年度3月31日現在

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第7・1 業務運営の体制維持 利用者のニーズに機動的かつ柔軟に対応し、かつ、効率的で効果的な業務運営のために必要な人的・物的体制の維持を図る。
中期計画	IX・1 施設及び設備並びに人事に関する計画 既存業務の業務量の変動及び新規業務の追加による業務量の変動に応じた施設・設備・人的体制の確保を図る。

主な評価指標	業務運営の体制維持に向けた取組状況		
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価		
業務実績		自己評価	(見込評価)
		評定	B
評定に至った理由		評定に至った理由	評定に至った理由
<p>1 施設・設備の確保</p> <p>(1) 職員の配置、業務量の変動等に合わせ備品整備やレイアウト変更等を行った。</p> <p>(2) 書類保管方法を工夫し、効率的なスペースの活用を行った。</p>		<p>職員数又は業務量の変動に応じた施設や備品整備の見直しを行い、施設・設備の確保を適切に行った。</p> <p>また、業務量の変動等を考慮しつつ、平成30年度から正式導入した国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度に基づく的確な人員配置を実施した。</p>	<p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p>
<p>2 人的体制の確保</p> <p>(1) 業務量の変動に応じた人員配置</p> <p>中期目標期間を通じて既存業務の業務量の変動等を適切に把握した上、その妥当性について確認するなど、平成27年度に策定した大規模な人員の再配置計画に基づく的確な人員配置の実施に努めた。</p> <p>また、令和2年度には、外国人に対する法的支援ニーズの高まりを受け、外国人への法的サービス提供に必要な人員配置の実施に努めた。</p> <p>(2) 能力主義に基づく的確な人員配置</p> <p>中期目標期間を通じて、国家公務員の人事評価制度に準じた評価制度に基づく的確な人員配置の実施に努めた。</p>		<p>令和3年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。</p>	

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（V. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報							
評価対象となる指標		達成目標			基準値		
当該項目の重要度、難易度	5－21	内部統制の確実な実施			関連する政策評価・行政事業レビュー		
2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
理事長の招集による執行部会の開催数	(参考指標)	—	21回	21回	22回		
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価							
中期目標	<p>第7・2 内部統制の確実な実施 (1) ガバナンスの強化 利用者に全国的に均質な法的サービスを提供すべく、本部が決定した業務に関する方針を迅速かつ的確に実施できる態勢の充実・強化を図るとともに、理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたP D C Aサイクルを機能させる。 (2) 監査の充実及びコンプライアンスの強化 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、監査の充実を図るとともに、職員に対する法令・規程等の周知を徹底し、コンプライアンスの一層の推進を図る。</p>						
中期計画	<p>IX・4(1) 内部統制の確実な実施 ア ガバナンスの強化 (ア) 支援センターの業務が国民等の権利・利益に直結し、停滞の許されない公共性を有することに鑑み、理事長のリーダーシップにより、組織運営及びガバナンスの更なる適正化に向けたP D C Aサイクルを機能させるため、本部においては、業務運営方針を迅速かつ適切に決定できる体制の充実・強化に努め、地方事務所においては、全国的に均質なサービスを提供すべく、本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施できる体制の充実・強化に努める。</p>						

(イ) 常勤弁護士は、個別の法律事務について独立してその職務を行うものであるが、支援センターの業務の公共性に鑑み、支援センターの業務運営方針を理解して意欲的に取り組み、国民等の期待に応えるよう努める。

イ 監査の充実及びコンプライアンス強化

(ア) 国費の支出を含む業務運営の適正を確保するため、監査技術の向上を図るとともにフォローアップ監査を計画的に実施するなど、監査の充実を図る。

(イ) 監査結果等を踏まえ、内部統制を強化するために必要な措置について検討・実施するとともに、研修の実施等により職員に対する法令・規程等の周知を徹底することで、コンプライアンスの一層の推進を図る。

主な評価指標	内部統制の確実な実施に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績		自己評価	(見込評価)	
		評定	B	
評定に至った理由		評定に至った理由		
<p>1 ガバナンスの強化</p> <p>中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。</p> <p>(1) 組織運営等</p> <p>ア 執行部会の開催</p> <p>理事長の招集により執行部会（出席者：理事長、理事、監事、本部事務局長等）を原則として月2回開催し、決定事項等を議事要旨に取りまとめ、本部役職員及び地方事務所職員へ伝達した。</p> <p>イ 本部開催会議の開催状況</p> <p>① 全国地方事務所長会議を令和2年度を除き毎年度1回開催 (令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため開催を中止)</p> <p>② 全国地方事務所事務局長会議を毎年度開催</p> <p>③ ブロック別協議会を毎年度開催</p> <p>④ オンライン意見交換会を令和2年度に開催</p> <p>ウ 地方事務所における執行部会議の開催状況</p> <p>地方事務所において執行部会議（出席者：所長、副所長、事務局長等）を毎月開催し、本部が決定した業務運営方針に基づいて迅速かつ的確な業務運営を検討・実施することで、地方事務所の実情に即した体制の構築を図った。</p> <p>(2) 常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組</p> <p>ア 全法律事務所に法律事務所の運営に係る規程集を配付し、その後も規程や事務連絡の追加・差替等の変更が生じた際には、各法律事務所へその旨を周知した。</p> <p>イ 各年度において法律事務所代表会議を開催し、マネジメントや常勤弁護士の待遇、各種規程と手続等に関する研修、意見交換等を実施した。また、令和2年度に開催したシニア常勤弁護士会議では、若手常勤弁護士への支援体制の在り方と常勤弁護士の資質・能力の向上に向けた方策を検討した。</p> <p>ウ 令和2年度に赴任4年目を迎える常勤弁護士を対象とする業務研修において、法テラスの組織概論及び法律事務所マネジメントに関する研修を実施し、各種規程の周知等を図った。</p>	<p>本部においては、執行部会を原則として月2回開催し、会議後速やかに決定事項等を全役職員に伝達するとともに、執行部会での指摘事項については課題解決に至るまで関係課室において検討の上、執行部会にて継続的に報告を行う等、体制の充実・強化に努めた。</p> <p>また、全国地方事務所長会議等の本部開催会議においては、出席者とのかつ達な意見交換を通じて、支援センター全体や地方事務所ごとの実績及び課題について協議し、本部と地方事務所との問題意識の共有を図った。地方事務所においても執行部会議を毎月開催し、本部が決定した業務運営方針に基づいた迅速かつ的確な業務運営を実施した。</p> <p>常勤弁護士は、個別の法律事務について独立してその職務を行う者としての側面を持つ一方、支援センターの職員として、法律事務所の運営、法律事務所職員の管理などの業務に従事する者としての側面も併せ持つので、法律事務所の運営・管理、規程等の遵守などを一層図るために取組を行った。</p> <p>全ての地方事務所、支部、出張所、法律事務所及び地域事務所に対し、中期目標期間中に少なくとも1回は内部監査を</p>	<p>自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。</p> <p>なお、監査の在り方については、令和3年度においても、オンライン方式による監査を適宜活用するなどし、効率的かつ効果的な監査が実施されることを期待したい。</p>		

<p>2 監査の充実及びコンプライアンス強化</p> <p>(1) 監査の実施</p> <p>ア 監事監査</p> <p>監事監査は、中期目標期間を通じ、毎年度、大規模事務所2か所と監査未実施事務所のうち、取扱事件数等を考慮しながら4か所を選定し、合計6か所程度を往査する方針として監事監査計画を策定の上、実施した。</p> <p>監事監査の実施に当たっては、所長及び事務局長に加え、法律事務所が併設されている地方事務所においては、代表常勤弁護士へのヒアリングも必ず実施するなど、地方事務所の業務執行状況全体に関する確認を徹底している。</p> <p>イ 内部監査・情報セキュリティ監査等</p> <p>中期目標期間を通じて、以下の監査及び取組を実施した。</p> <p>① 内部監査</p> <p>全ての地方事務所、支部、出張所、法律事務所及び地域事務所に対し、中期目標期間中少なくとも1回は監査を実施する監査計画を策定し、同計画に基づき実施した。</p> <p>② 情報システム監査</p> <p>基幹システム（第三世代業務統合管理システム）の再構築作業が進められているところ、令和3年度に実施する方針を策定した。</p> <p>③ 情報セキュリティ監査</p> <p>平成28年度より内部監査と同機会に実施する方針とした結果、中期目標期間における情報セキュリティ監査の実施回数は延べ70回以上にまで増加する見込みであり、前期（延べ53回実施）より増加する見込みである。</p> <p>また、令和2年度に、第三世代インフラ共通基盤に対するペネトレーションテスト（最新の攻撃手法を用いた外部からの侵入テスト）を実施した。</p> <p>④ フォローアップ監査</p> <p>過去の内部監査・情報セキュリティ監査において要改善事項が認められた事務所に対し、改善報告書が提出された後にフォローアップ監査を行う取組を実施した。中期目標期間における同監査の実施回数は、合計10事務所前後となる見込みである。</p> <p>ウ 監査結果</p> <p>監査結果については、支援センター役員のほか、本部各課室及び内部統制推</p>	<p>実施する方針とし、今まで計画どおり進行している。情報セキュリティ監査については、前期目標期間よりも多く実施できる見込みである。フォローアップ監査は、現地確認が必要な事務所を中心に、毎年度平均2か所程度実施している。さらに、監査室長を含む監査室員は、外部機関が主催する監査技術の向上に資する研修を毎年度平均6回程度受講し、監査技術の向上に努めている。</p> <p>業務管理小委員会では、地方事務所等に対するアンケート調査等の実施及び各種監査結果の指摘事項のモニタリングを行い、その結果を本部関係課室と共有するなどして、業務改善の取組を推進した。</p> <p>コンプライアンス小委員会では、職歴の浅い職員が特に留意すべき行動規範を取りまとめたコンプライアンスに関するポスターを作成し、各地方事務所等へ配布した。加えて、コンプライアンス強化週間の設定、チェックシートによるコンプライアンス・マニュアルに対する理解度テストの実施、定期的なコンプライアンス情報の発信等、様々な取組によりコンプライアンスの推進を図った。</p> <p>令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であり、中期目標は達成できる見込みである。</p>
---	---

進委員会等に対し共有したことに加え、令和元年度からは、理事長や常務理事、本部事務局長等に対して直接説明して率直な意見交換を行うために、監査報告会を実施した。

エ オンラインによる監査方式の一部導入

新型コロナウイルス感染症対策の観点から、令和2年度以降、一部の監査対象事務所については実地監査に代え、書面監査とオンラインによる聴取を組み合わせた監査方式を取り入れて実施した。

(2) 監査技術の向上

監事及び監査室は、会計監査人から監査計画概要説明や地方往査結果報告、財務諸表等の監査報告を受けるなど、情報共有の場を複数回設けて会計監査人監査との連携強化を図り、監査全体を効果的に実施できるよう努めた。

さらに、監査室長を含む監査室員は、外部機関主催による監査技術の向上に資する研修を毎年度平均6回程度受講した。

(3) 内部統制強化のための取組及びコンプライアンスの推進

本部事務局長を委員長とする内部統制推進委員会の下部組織として設置した以下の各小委員会において内部統制を強化する取組を実施するとともに、コンプライアンスの一層の推進を図った。

ア 業務管理小委員会

- ① 地方事務所等に対するアンケート調査等を実施し、引き続き改善の必要性が見受けられた地方事務所に対して改めてフォローアップ調査を実施し、その対応状況を確認した。
- ② 各種監査結果を踏まえて指摘事項を分析し、その改善状況をモニタリングした。

イ コンプライアンス小委員会

- ① 職員の行動規範を取りまとめたポスターの作成及び地方事務所等への配布
- ② 定期的なコンプライアンス情報の発信
- ③ コンプライアンス強化週間の設定によるコンプライアンスの周知・意識向上の推進
- ④ コンプライアンス・マニュアルの理解度チェックの実施（全職員対象）
- ⑤ 職員階層別研修において、コンプライアンスに関する講義の時間を設定・実施

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（V. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5-22	情報セキュリティ対策		
当該項目の重要度、難易度	【重要度：高】支援センターが取り扱う個人情報は、法的紛争に関係する極めて機密性が高い情報が多く、外部へ流失した場合には重大な影響が生じるおそれがあり、情報セキュリティ対策の必要性が特に強く求められることから、重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	第7・3 情報セキュリティ対策 支援センターが取り扱う情報の機密性に鑑み、政府のサイバーセキュリティ戦略本部の方針に準じたセキュリティ対策を実施する。
中期計画	IX・4(2) 情報セキュリティ対策 支援センターの業務の特性及びこれまでの情報セキュリティ対策の実施状況を踏まえて、政府のサイバーセキュリティ戦略本部の方針に準じたセキュリティ対策を講じる。

主な評価指標	情報セキュリティ対策に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価
業務実績	自己評価		(見込評価)	
	評定	B	評定	B
1 情報セキュリティ対策基準の見直しに向けた検討 中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。 <ul style="list-style-type: none">「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」の改正を受け、支援センターの情報セキュリティ対策基準及び関連する規程を改正した。平成30年度に、情報セキュリティインシデントに迅速かつ適切に対応するため、C S I R T（情報セキュリティインシデントに迅速かつ適切に対応する緊急即応チーム）を設置した。	評定に至った理由		評定に至った理由	
2 情報セキュリティ対策の実施 中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。 (1) インターネット環境（外部）と業務環境（内部）の分離システムの導入 令和元年度に、W e b閲覧や電子メールを利用するインターネット環境と、支援センター内部の各種業務システムや情報共有などを行う業務環境とをシステム上で分離するインフラ共通基盤を導入した。具体的には、インターネット環境と業務環境の仮想デスクトップを分離し、両環境間でデータをやり取りする場合の不正プログラム侵入対策や、やり取りしたデータの記録等の仕組みを備えることによるセキュリティ強化対策を実施した。 (2) 研修 平成30年度と令和元年度は、各種の集合研修において、情報セキュリティ対策をテーマとした講義を実施した。 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策により集合研修を実施しなかつたため、新規採用者研修及びブラッシュアップ研修受講者に対し、最新の情報セキュリティ対策を盛り込んだ講義を録画したD V D及び教材を配布した。 (3) 標的型攻撃メール対策訓練 業務上外部とメールでの連絡を必要とする職員を対象に、昨今の標的型攻撃の実例を踏まえた標的型攻撃メールの対策訓練を実施したほか、全職員を対象に、標的型攻撃を含む不審メールの適切な理解及びそれらへの防御策等の理解を促進するため、事務連絡を発出して教育サイトを紹介するなどし、注意喚起を徹底し	情報セキュリティインシデントに迅速かつ適切に対応するため、C S I R T（情報セキュリティインシデントに迅速かつ適切に対応する緊急即応チーム）を設置したほか、情報セキュリティ対策基準及び関連する規程を改正し、各種届出要領を見直すことにより、情報セキュリティの体制を整備した。 また、セキュリティを強化したインフラ共通基盤を導入し、セキュリティ対策を充実させた。 各種研修・教育は、情報セキュリティに関する意識向上策の充実を図るため、公的機関への標的型攻撃の実例及び支援センターとしての対策を盛り込んだものとし、標的型攻撃の訓練メールの発信により職員に注意喚起を行うとともに、全職員を対象とした情報セキュリティ教育及びチェックシートによる自己点検等を実施するなどした。 令和3年度においても、以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	

た。

(4) 教育・自己点検

職員の情報セキュリティ意識向上のため、統一的な教育資料を作成・配布した上、全職員を対象とした情報セキュリティ教育を実施し、チェックシートを利用した自己点検を行わせ、その結果を本部において取りまとめた。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（V. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5-23	業務内容の周知を図る取組の充実		
当該項目の重要度、難易度	【重要度：高】支援センターの提供する情報や法的サービスが、それを必要とする国民等に利用されるためには、支援センターの業務内容が認知されることが前提となることから、重要度は高い。	関連する政策評価・行政事業レビュー	

評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
							(参考情報)
業務認知度	中期目標期間を通じて増加	15.2% (平成29年度)	16.7%	16.3%	16.4%		平成28年度：16.1% 平成27年度：14.6% 平成26年度：13.3%
ホームページの年間ページビュー数	第3期中期目標期間中の年間平均以上	17,988,257PV	14,313,022PV	16,692,509PV	18,503,418PV		
名称認知度	(参考指標)	—	58.0%	56.3%	52.8%		平成29年度：54.9% 平成28年度：56.4% 平成27年度：50.6% 平成26年度：55.8%

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価	
中期目標	<p>第7・4 業務内容の周知を図る取組の充実</p> <p>支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの業務内容を認知できるよう、地方公共団体等との連携を図りつつ、様々な媒体を活用し、効率的で効果的な方法により、業務内容の周知を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知度調査における業務認知者の割合について、中期目標期間を通じて増加させる。 ・ホームページの年間ページビュー数を第3期中期目標期間中の年間平均以上とする。
中期計画	<p>IX・4(3) 業務内容の周知を図る取組の充実</p> <p>支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの業務内容を認知できるよう、本部において策定した広報活動方針及びこれを踏まえて各地方事務所において策定した広報計画に基づき、地方公共団体等との連携を図りつつ、様々な媒体を活用した効率的で効果的な広報活動を行う。</p> <p>なお、広報活動に要した費用及びその効果について事後に分析・検証し、その結果を広報活動方針等に反映させる。</p>

主な評価指標	業務内容の周知を図る取組の充実に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績	自己評価		(見込評価)	
	評定	B	評定	B
評定に至った理由	評定に至った理由			
1 広報活動方針及び広報計画の策定	<p>(1) 本部において平成30年度・31年度の広報活動方針及び令和2年度・3年度の広報活動方針を策定し、同方針を踏まえて地方事務所が担当地域における広報計画を策定するなど、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り、計画的かつ効果的に広報活動を実施した。</p> <p>(2) 中期目標期間を通して、認知経路として割合の高いインターネット媒体を通じた情報発信を実施した。</p> <p>(3) 認知状況等調査における年齢別調査の結果を基とした分析により、近年、支援センターに対する認知度が低い若年層を対象とする広報活動を中期目標期間を通して実施した。</p>			
2 効果の高い広報活動の実施	<p>様々な広報媒体を活用することによる相乗的な広報効果を狙い、中期目標期間を通して、以下の取組を実施した。</p> <p>(1) インターネット等を活用した広報活動</p> <p>インターネットによる広報では、リスティング広告（検索サイトで法的トラブルに関連するキーワードで検索すると検索結果画面に支援センターの広告が表示されるサービス）やディスプレイ広告（サイトやアプリ上の広告枠に支援センターの広告が表示されるサービス）を実施し、支援センターを知らない方や、法的トラブルを抱えているが支援センターの利用につながっていない方に向けて、支援センターの存在や制度内容の周知を行ったほか、特に、インターネット広告で使用するバナーやランディングページ（広告文やバナー広告からリンクするページ）については、より目を引く配色や事例等を工夫するなどし、支援センターの潜在的利用者層への訴求を高め、効率的で効果的な広報活動を実施した。</p> <p>特に、豪雨災害や新型コロナウイルス感染症の感染拡大など災害等発生時には、リスティング広告におけるキーワードの組替対応を迅速に実施するなど、被災者等に向けた効果的な情報配信に努めた。</p> <p>このほか、特に若年層への広報効果が高いと考えられるYouTubeやLINE広告も期間を限定して実施し、認知度の向上を図った。</p>			
	<p>平成29年度又は令和元年度の広報活動の効果分析に基づいて策定した複数年度にわたる広報活動計画に従い、地方事務所と連携して、同計画を精力的に実施した。広く国民に認知され、必要な時に支援センターを想起して問合せにつながることを目指し、特に、支援センターの業務内容についての認知度（業務認知度）を上げることに重きを置いた広報活動を実施した。特に、現在の若年層における認知度の低さが、将来にわたって全体の認知度を更に減退させる要因とならないように、この層を対象とした広報策を講じている。</p> <p>認知度調査の結果を見ると、支援センターの認知度は定着しつつあり、令和2年度においては、名称認知度は52.8%、業務認知度は16.4%となり、平成29年度（名称認知度54.9%、業務認知度15.2%（サンプル数4,700））と同水準を維持した。</p> <p>ホームページの年間ページビュー数については、令和2年度に18,503,418PVとなっており、基準値を超える成果が見られる。</p> <p>令和3年度においても状況を踏まえつつ、以上の取組を着実に実施する予定で</p>			
	中期目標期間評価 5-23 業務内容の周知を図る取組の充実			

また、法律関連情報やイベント情報をメールマガジン（月1回ないし2回程度配信）や法テラス（公式）Twitter（毎日1回から3回程度配信）等を利用して配信を継続して実施した結果、同Twitterのフォロワー数は、平成29年度から761人増加し、令和3年3月末日現在で13,986人にのぼっている。

(2) ホームページでの情報配信

平成30年6月に、ホームページ管理システム（CMS）をリニューアルし、ウェブアクセシビリティが更に向上したことにより、本部・地方事務所においてホームページのコンテンツを拡充するとともに、利用者の利便性を高めた。

特に、平成30年7月豪雨、令和元年台風第15号及び令和元年台風第19号に関する情報を継続して掲載したほか、令和2年7月豪雨が発生した際には、迅速にホームページ上に専用のバナーを作成してQ&Aを掲載するなど、被災者に向けた効果的な情報配信に努めた。

また、令和2年4月の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言以降は、トップページに「重要なお知らせ」として同感染症の関連情報を、各地方事務所のページにはそれぞれ各地の実情に応じた相談体制等の「お知らせ」を同時に掲載することで、利用者に迅速に情報を提供することができた。

(3) 動画広告の配信

これまでの認知度調査において支援センターに対する認知度が低い層をターゲットとした動画を作成し、コンビニエンスストア内、大学のキャンパス内、薬局内店頭モニター、スーパーのレジ付近、山手線車両内のモニター等に出稿した。題材についても、「AI編」「将棋編」といった注目を集めやすいものを作成し、出稿場所ごとに対象に合致した内容を選定して効果的に配信した。

○ 動画広告の出稿

平成30年度	令和元年度	令和2年度
27,177か所	20,170か所	—

※令和2年度も出稿を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、外出先で視聴することとなるサイネージ広告の実施は見送り、その代替としてSNS広告等を利用して広報を行った。

(4) プレスリリースの実施

本部において、支援センターの取組などに関するプレスリリースを複数回（平成30年度6回、令和元年度3回、令和2年度8回）実施した。このほか、令和元年12月、令和2年12月に、報道機関に対して、支援センターの業務の現状を幅広

あることから、中期目標を達成できる見込みである。

以上のとおり、今後への課題はあるものの、令和3年度においては、その改善等に取り組むとともに、これまで成果を上げてきた取組が継続されるものと認められることなどから、中期目標を達成すると見込まれる。

なお、YouTube動画を利用した広報・周知活動は、有用であると思料されるため、今後も、対象者層を検討するとともに、動画の内容等を工夫するなどし、積極的に活用されることを期待したい。例えば、日本人に比して、法的トラブルに直面しやすいにもかかわらず、支援センターをはじめとする支援機関への問合せや相談に壁を感じがちである外国人に向けて、翻訳版を作成したり、法的トラブルに対する知識や予防策等を周知する取組などにも期待したい。また、高齢者等に対する広報・周知活動として、自治体や町内会等における回覧板等を活用することなども検討に値する。

く説明する機会として支援センターと記者との懇談の場を設けて情報発信を行った。地方事務所においても、地方の報道機関に対するプレスリリースを行い、地方事務所独自の取組についての情報を発信した。

【取組事例】

ア 「法テラスの日」（4月10日）において、各年度業務実績に関するプレスリリースを実施し、これに連動して多くの地方事務所においても、街頭活動（リーフレット・広報グッズ配布）や、地域ごとの広報活動の企画（相談会等）についてのイベント告知も併せたプレスリリースを実施した。

イ 「令和元年台風第19号」の支援開始に当たって、地方事務所と連携して、チラシ作成を実施するなどして迅速な周知を図った。

ウ 「新型コロナウイルス感染症による社会情勢を踏まえた法テラスの取組について」として、令和2年5月に制度改正を行い、電話等による法律相談が可能となったことについて周知を行った。

(5) テレビ広告の実施

令和2年7月豪雨対応編及び新型コロナウイルス対応編の2本を、全国24局にて実施した。

(6) 新聞広告の掲載

震災法律相談援助事業、東日本大震災被災者及び新型コロナウイルス感染症に関する支援情報や、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨の被災者法律相談援助等の利用促進を図るため、全国紙や地方紙で新聞広告を実施した。

(7) YouTubeによる情報発信

令和2年度に、「情報提供・民事法律扶助編」・「令和2年7月豪雨編」・「コロナ編」などの動画CMを作成し、法テラス（公式）YouTubeチャンネルにて公開した。

(8) その他の広報活動

一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて、各年度ポスターを無料で掲出し（令和2年度は全国66社合計3,523枚）、費用を抑えつつも効果的な広報活動を実施した。

3 関係機関との連携を通じた広報活動の実施

(1) 第14回国連犯罪防止刑事司法会議（京都コングレス）

京都コングレスにおいて、サイドイベント（「誰ひとり取り残さない 司法アクセスを全ての人へ—法的ニーズ調査、依頼者中心型アプローチ及び司法ソーシ

<p>ヤルワークに関する世界的視点ー」)を実施するとともに、会場内におけるリアル展示及び専用ポータルサイト上のオンライン展示を実施した。</p> <p>(2) 法務省のイベントに出展（全国矯正展、子ども霞が関見学デー、法の日） ただし、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため中止、令和3年度はオンラインによる動画放映となった。</p> <p>(3) 政府広報 政府広報の企画募集に対して積極的に応募をし、その結果、首相官邸メールマガジン及びLINEに、それぞれ複数回にわたり、平成30年7月（西日本）豪雨、令和元年台風第19号及び令和2年7月豪雨の被災者に対する被災者法律相談援助や特定援助対象者法律相談援助などの記事が無料で掲載された。その他政府広報ラジオ番組、インターネットテレビでの放送等がなされた。</p> <p>(4) 下記刊行物を関係機関、地方公共団体、大学、図書館等に配布 ア 法テラス白書（各年度秋頃月発行・約680か所） イ 広報誌「ほうてらす」（年3回発行・各回約3,700か所）</p> <p>(5) 多くの地方事務所において、関係機関の各種協議会、職員向け研修会、イベントなどで、支援センターの説明を行う機会を設けて業務内容の周知活動に努めた。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響のため、各地のイベント等が中止されるなど、業務内容の周知活動の縮小・中止を余儀なくされたが、一部の地方事務所においては、オンラインを利用した協議会・研修会等を試みて周知活動を行った。</p>		
--	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定調書（V. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報							
5-24	報酬・費用の立替・算定基準						
当該項目の重要度、難易度					関連する政策評価・行政事業レビュー		

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	平成30年度	平成31／令和元年度	令和2年度	令和3年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び日本司法支援センター評価委員会による評価							
中期目標	第7・5 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務に係る報酬及び費用の立替基準並びに国選弁護人等に支払う報酬及び費用の算定基準について、多角的視点から検討を行い、その結果の適切な反映を図る。						
中期計画	IX・4(4) 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務の報酬・費用については、国費支出をより適正なものとすること、事件の困難性や扱い手が行う業務内容を適切・公平に反映させること等の多角的な視点から、立替・算定基準について検討を行い、その結果の適切な反映を図る。						

主な評価指標	報酬・費用の立替・算定基準検討結果の適切な反映に向けた取組状況			
支援センターの業務実績・自己評価	日本司法支援センター評価委員会による評価			
業務実績	自己評価		(見込評価)	
評定	B	評定	B	
評定に至った理由	評定に至った理由		評定に至った理由	
1 民事法律扶助業務の報酬・費用の立替基準についての検討状況 中期目標期間中、立替基準の問題点について、集積した事例を基に、日本弁護士連合会との間で課題を共有した上で、同会と定期的に議論し、検討を進めた。 また、令和2年度には、日本司法書士会連合会との間で、書類作成援助の立替基準について、勉強会を実施した。	民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、課題を共有した上で日本弁護士連合会と定期的に協議したほか、日本司法書士会連合会と勉強会を実施するなどして、検討を進めた。		自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。	
2 国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定基準についての検討状況 中期目標期間中、契約弁護士からの報酬・費用の算定に対する不服申立ての内容を分析するとともに、日本弁護士連合会との間で課題を共有した上で、算定基準について、同会と定期的に議論し、検討を進めた結果、以下のことを実現した。 ・接見資料及び事実証明書に関する細則の改定 ・いわゆるATM窃盗事案における特別成果加算（示談等）についての取扱い変更 ・上訴された原審記録に丁数を付す裁判所の事務処理が廃止されたことに伴う原審記録に丁数がないときの疎明資料等の取扱いについての細則の制定	国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定基準については、契約弁護士からの報酬・費用の算定に対する不服申立ての内容を分析するとともに、日本弁護士連合会と定期的に協議するなどして、検討を進めた結果、細則の改定や算定基準の取扱い変更を実施した。 令和3年度においても以上の取組を継続する予定であり、中期目標を達成できる見込みである。			