

日本司法支援センター 中期目標期間評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項		
法人名	日本司法支援センター	
評価対象事業年度	年度評価	第5期中期目標期間
	中期目標期間	令和4年度～令和7年度

2. 評価の実施者に関する事項
日本司法支援センター評価委員会

3. 評価の実施に関する事項
令和8年7月7日に開催した日本司法支援センター評価委員会第88回会議において、日本司法支援センター理事長・監事その他担当者からのヒアリングを実施した。 なお、本中期目標期間中、以下のとおり、日本司法支援センターの各事務局について事務視察を実施した。 ・令和4年11月11日、日本司法支援センター埼玉地方事務所等 ・令和5年12月8日、日本司法支援センターコールセンター等 ・令和6年12月12日、外国人在留支援センター（FRESC）等 ・令和7年11月12日、日本司法支援センター熊谷法律事務所等

4. その他評価に関する重要事項
特になし。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 総合評価様式

1. 全体の評価		
評価 (S、A、B、C、D)	B：中期計画における所期の目標を達成していると認められる。	(参考：見込評価) ※期間実績評価時に使用
		B
評価に至った理由	項目別評価では、A評価が10項目、B評価が11項目あり、中期目標期間を通じておおむね順調な組織運営が行われていること、また、全体の評価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評価とした。	

2. 支援センター全体に対する評価	
支援センター全体の評価	事務所の存置等（項目1－5）については、高齢者・障がい者等に対する合理的配慮のため、ホームページでの各事務所のバリアフリー状況等の周知や、複数の事務所移転等における利用しやすい階設定・レイアウト設計を行ったほか、チャットボットや有人チャットによる情報提供など、聴覚障害者等にも利用しやすい取組を実施した。また、出張所・司法過疎地域事務所等の在り方に関する見直し・検討も中期目標期間を通じて適切に実施された。 司法アクセス拡充のための体制整備（項目1－6）については、「旧統一教会」問題への対応、犯罪被害者等支援、ひとり親家庭支援、若年者支援などの社会的課題に対し、関係機関と連携しながら効果的な取組を推進するとともに、司法アクセス拡充のための体制整備を進めた。 民事法律扶助業務（項目2－9）については、中期目標期間全体を通してみると出張相談件数及び特定援助対象者法律相談援助件数はいずれも増加しているほか、自治体等との連携やデジタル技術の活用による高齢者・障がい者等への支援、さらには、ひとり親世帯に対する支援など、支援を必要とする利用者に寄り添った各種施策を着実に推進している。 犯罪被害者支援業務（項目2－12）については、中期目標期間を通して被害者参加旅費等支給制度における2週間以内の支給割合が極めて高い水準を維持していることに加え、犯罪被害者等支援弁護士制度の円滑な運用開始を実現し、短期間で相当数の利用実績を上げるなど、特筆すべき成果が上げられている。 一般管理費及び事業費の効率化（項目3－14）については、中期目標期間を通していずれの年度も効率化による削減を反映した予算の範囲内で適切に執行されており、指標で定められた削減目標を達成したほか、人件費についても雇用形態に応じて適切な人員配置を行うとともに必要な規程改正などの対応を適切に実施し、合理化・効率化を図った。各種契約手続については、競争入札等の競争的手法を活用することで競争性・公平性を確保するとともに、契約情報の公表等を通じて透明性の確保に努めた。 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等（項目4－17）については、償還率・償還滞納率ともに目標を達成しており、適切な債権管理等のための各取組を継続的に実施している。 内部統制の確実な実施（項目5－19）については、組織全体として内部統制やガバナンスの強化に積極的に取り組み、ニーズ調査による法的支援の総括的な検証に着手するとともに、コンプライアンス推進室の設置を中心とした内部統制体制の強化を実現するなど具体的取組が行われた。 業務内容の周知を図る取組の充実（項目5－20）については、重点的な訴求対象を具体的に設定した上、それに向けてインターネット広告、YouTubeやSNSを利用した広報、ホームページでの情報発信等、多様な媒体を用いて周知活動を行った。また、他機関が主催するイベント等の機会も活用して広報活動を行うなど、関係機関と連携した周知活動も継続的に行った。 その他の項目についても、おおむね所期の目標を達成していると認められ、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。
全体の評価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) 常勤弁護士の採用及び配置(項目1-2)について、常勤弁護士の採用や適切な配置は、支援センターにおける法的支援の基盤をなすものであるから、次期中期目標期間に向けても常勤弁護士の確保については危機感を持って積極的に取組を進める必要がある。また、次期中期目標期間における評価に当たっては、件数による業務量のみならず、司法ソーシャルワークや関係機関との連携等を通じた司法アクセス向上への貢献についても適切に評価できるよう検討することが望まれる。 事務所の存置等(項目1-5)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という支援センターの責務を果たしていくために、次期中期目標期間においても、各地の法的ニーズ等を踏まえながら、事務所の存置や法的支援体制の在り方について検討・整備を進めていくべきである。 司法アクセス拡充のための体制整備(項目1-6)については、引き続き指標の達成状況に加え、支援を必要とする方への実際の到達状況、社会的な課題の解決への効果、関係機関との連携体制の定着状況、取組の波及状況など、その実質的な効果や広がりについても注視していくことが望まれる。 民事法律扶助業務(項目2-9)については、電話等相談援助実施件数の減少傾向がみられ、電話等相談援助実施件数に含まれるオンライン相談はその重要性が今後も拡大していくことが見込まれることを踏まえれば、次期中期目標期間においては、電話等相談援助実施件数の推移について必要な分析を行うとともに、その有効活用に向けた取組が更に進展することを期待する。 国選弁護等関連業務(項目2-10)については、24時間以内の指名通知の割合につき高水準を維持しているものの、令和6年度から2年連続で数値が低下していることは重く受け止める必要があるところ、24時間以内の指名通知ができなかった事例についての原因の分析を行った上で、今後の改善を期待する。 司法過疎対策業務(項目2-11)については、巡回相談件数が、中期目標期間最終年度の令和7年度において、令和4年度及び令和5年度と比較しても減少しているところ、その背景については更なる分析の余地がある。次期中期目標期間においては、巡回相談のニーズ把握等も含め、関係機関との連携や他の相談援助の活用状況も踏まえながら、必要な利用者に必要な支援が行き届いているかという観点から、その推移を分析・検討することが期待される。 事業の効率化(項目3-15)については、令和7年度のコールセンターの応答率の低下につき、入電件数の増加がその一因と思われるものの、それ以外の要因についても分析を行い、その結果を踏まえた改善策を講じるとともに、応答率の向上のみを追求することで相談者への丁寧な対応が損なわれることのないよう留意しつつ、適切な相談対応との両立を図ることを期待する。 自己収入の獲得等(項目4-16)については、一般寄附収入につき、中期目標期間を通じて見ると突出した額であった令和4年度を別として、年度ごとに通減傾向を示しているところ、その要因分析を行うとともに、業務認知度の向上や広報活動の工夫も含め、寄附収入の確保に向けた対応策を検討することを期待する。
その他改善事項	特に記載すべき事項はない。

4. その他事項	
監事等からの意見	特に記載すべき事項はない。
その他特記事項	特に記載すべき事項はない。

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評定総括表様式

中期計画（中期目標）		年度評価				中期目標期間評価		項目別調書No.
		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	見込評価	期間実績評価	
Ⅰ．総合法律支援の充実のための措置に関する事項								
1	職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上	A	B	B	A	B	A	1-1
2	常勤弁護士の採用及び配置【重要度：高】	B	B	B	B	B	B	1-2
3	常勤弁護士の資質の向上	B	B	B	B	B	B	1-3
4	一般契約弁護士・司法書士の確保	B	B	B	B	B	B	1-4
5	事務所の存置等【重要度・困難度：高】	B	B	A	B	B	B	1-5
6	司法アクセス拡充のための体制整備	A	A	A	A	A	A	1-6
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								
7	適切な情報提供の実施	A	A	A	A	A	A	2-7
8	法教育事業及びその関連事業	A	A	A	A	A	A	2-8
9	民事法律扶助業務【重要度：高】	A	B	B	B	B	B	2-9
10	国選弁護等関連業務	A	A	A	B	A	A	2-10
11	司法過疎対策業務	B	B	B	B	B	B	2-11
12	犯罪被害者支援業務【重要度：高】	A	A	A	A	A	A	2-12
13	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実	B	A	B	A	B	A	2-13
Ⅲ．業務運営の効率化に関する事項								
14	一般管理費及び事業費の効率化【重要度：高】	B	B	B	B	B	B	3-14
15	事業の効率化	A	A	A	A	A	A	3-15
Ⅳ．財務内容の改善に関する事項								
16	自己収入の獲得等【困難度：高】	B	B	B	B	B	B	4-16
17	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等【重要度・困難度：高】	A	A	A	A	A	A	4-17
Ⅴ．その他業務運営に関する重要事項								
18	業務運営の体制維持	B	B	B	B	B	B	5-18
19	内部統制の確実な実施【重要度：高】	B	B	B	A	B	B	5-19
20	業務内容の周知を図る取組の充実【重要度：高】	B	B	B	B	B	B	5-20
21	報酬・費用の立替・算定基準	B	A	B	B	A	A	5-21

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	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７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)	—	301人	308人	323人	460人	(参考情報) 令和３年度：354人 総常勤職員数（常勤弁護士を除く。）：732人 (令和８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	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 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、法的ニーズの多様化や地域の実情等に基づく業務量の変動についての的確に把握・分析し、業務量に応じた適正かつ効率的なものとする。 職員の能力の向上のため、キャリアプランを検討した上、多様な経験を積むことができる人事配置等を行う。また、多様化する法的ニーズに対応した様々な法的支援を含め、支援センターの多様な取組に適切に対応できるよう、オンラインによる研修等も活用しつつ、職員に対する研修を適切に実施する。
中期計画	I・2(1)ア 職員（常勤弁護士を除く。）の配置及び能力の向上 (ア) 職員の配置については、総合法律支援の実施及び体制の整備の重要性を踏まえ、総合法律支援の充実のための措置及び提供するサービスの質の向上に関する取組に配慮しつつ、既存業務の変動及び新規事業の追加による業務量の増加を的確に把握し、事務手続の合理化の観点を考慮した業務量に応じた適正なものとする。また、職員を新たに採用する場合には、業務を行うために真に必要な職員数を検証した上で、必要な数の採用を行う。 (イ) 人事配置等により多様な経験を積ませるとともに、支援センターの多様な取組に適切に対応するため、集合研修及びオンライン研修等の、それぞれの長所をいかしつつ、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。 (ウ) 職員一人一人がその能力を最大限発揮し、質の高いサービスを提供できるよう、働きやすい職場の実現に努めるべく、近時の働き方改革の動向を見ながら必要な人事上の取組を検討・実施する。

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		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)			(業務実績評価)																				
					評価	A		評価	B		評価	A																			
1 採用					評価に至った理由			評価に至った理由			評価に至った理由																				
中期目標期間を通じて、以下の取組を行った。					1 採用			1 採用			1 取組																				
(1) 選考					毎年度、新規採用試験のみならず、中途採用試験、有期契約職員からの常勤職員への登用試験を実施するなど、多様な選考方法を用いて多数の受験者の中からの採用選考を行い、的確な採用を行った。また、インターンシップについて、各年度、プログラムや実施時期の見直し、実施場所の拡充など様々な取組を行い、学生向けにホームページやSNSでの情報発信も充実させるなど、採用活動の更なる充実を図った結果、インターンシップへの応募者数は年々増加し、令和7年度には応募者が導入以来最多の289名に上り、支援センターに関心を寄せる多くの学生に対して、支援センターの業務内容や魅力を伝えることができた。			採用については、選考過程の一部オンライン実施等の有効な施策を継続して実施した。また、令和3年度に導入したインターンシップを本中期目標期間中も引き続き実施し、学生が参加しやすい時期に実施するなどの工夫をして参加者の増加につなげている。			採用においては、インターンシップ内容や実施時期を見直し、実践的なプログラムを導入することで、採用後を見据えた人材確保に取り組んだ。応募者数は令和6年度に一時減少したものの、中期全体を通して見れば増加傾向にある上、採用者数は毎年度増加しており、人材確保に向けた取組が着実に進められているものと評価できる。																				
(2) 採用実績					卒業後5年間（厚生労働省告示では卒業後3年間）を新卒採用の対象者とする運用を継続し、令和4年度から令和7年度までの間、一次募集及び二次募集計1,271名から選考した85名を採用した。年度ごとの応募数、採用数は下記のとおり。			2 配置			職員配置においては、「ジョブポスティング制度」を継続的に運用し、職員の適性を踏まえた人材活用を推進した。																				
					<table><tr><td></td><td>令和4年度</td><td>令和5年度</td><td>令和6年度</td><td>令和7年度</td></tr><tr><td>応募数</td><td>283名</td><td>301名</td><td>271名</td><td>416名</td></tr><tr><td>採用数</td><td>14名</td><td>17名</td><td>22名</td><td>32名</td></tr></table>				令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	応募数	283名	301名	271名	416名	採用数	14名	17名	22名	32名	配置については、令和4年度に人員再配置計画を策定し、同計画に基づく再配置を継続して実施した。一方で、令和2年度から開始したジョブポスティング制度については、令和4年度から令和6年度の3年間で応募が20名、選考が8名にとどまった。同制度については、その有効性を検証し、利用拡大の可否を検討すべきである。			研修等					
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度																											
応募数	283名	301名	271名	416名																											
採用数	14名	17名	22名	32名																											
					さらに、同期間中、中途採用試験を毎年度2回～3回実施した。その結果、同期間に、合計490名から選考した34名を採用した。年度ごとの応募者数、採用者数は下記のとおり。						研修機会については、参考指標である研修実施人数が前年度を大幅に上回っており、研修機会の拡充が図られていることがうかがわれる。また、OJTやメンター制度の充実に加え、実務研修や動画コンテンツの活用など、多様な手法による人材育成に取り																				
					<table><tr><td></td><td>令和4年度</td><td>令和5年度</td><td>令和6年度</td><td>令和7年度</td></tr><tr><td>応募数</td><td>204名</td><td>97名</td><td>109名</td><td>80名</td></tr><tr><td>採用数</td><td>10名</td><td>10名</td><td>8名</td><td>6名</td></tr></table>				令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	応募数	204名	97名	109名	80名	採用数	10名	10名	8名	6名	2 配置								
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度																											
応募数	204名	97名	109名	80名																											
採用数	10名	10名	8名	6名																											
					有期契約職員から常勤職員への登用については、特に有能な有期契約職員を登用するため当該有期契約職員の所属部署にお			一般職員の配置について																							

ける管理職（本部課室長、地方事務所事務局長等）による評価等を行い、令和4年度から令和7年度までの間に、合計81名から選考した15名を合格とした。年度ごとの応募数、登用数は下記のとおり。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
応募数	8名	35名	25名	13名
採用数	2名	2名	7名	4名

(3) インターンシップ（キャリア教育）の拡充

新卒採用において、支援センターの業務について理解を深めるとともに、採用後のミスマッチを防ぐことを目的として、令和3年度から導入したインターンシップ（キャリア教育）を引き続き実施した。令和4年度は、プログラムの見直しを行い、東京地方事務所及び大阪地方事務所において、民事法律扶助や情報提供の制度の特徴を捉え広報プランを作成するプログラムを実施したほか、令和5年度は、東京、大阪に加え、札幌、愛知、福岡の5つの地方事務所において実施、令和6年度は、京都地方事務所及び本部も加え、さらに実施時期を見直した上で実施した。また、令和7年度は、プログラムを再度見直し、入職後の業務をイメージできるよう、利用者対応のロールプレイを行うプログラムを導入し、東京、大阪、京都、札幌、愛知、福岡のほか、新たに宮城を加えた7つの地方事務所で実施した。その結果、令和4年度から令和7年度までの間に、合計625名の応募者の中から451名を選考して実施した。年度ごとの応募数、実施数は下記のとおり。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
応募数	46名	56名	234名	289名
実施数	30名	54名	168名	199名

令和4年度及び令和5年度においては、インターンシップ（キャリア教育）を受けられなかった応募者について、地方事務所での説明会の予約を優先で取れるようにし、令和6年

は、総合法律支援の充実に向けた体制整備及び提供するサービスの更なる向上に配慮しつつ、業務の平準化及び事務手続の合理化の観点も踏まえて人事異動を行うとともに業務量に応じた更に適正な人員配置実現のため、令和4年度に新たな指標（休日国選受託事務所の業務量への配慮等）を踏まえた人員再配置計画を策定し、それに基づき人員配置を実施した。

また、「ジョブポスティング制度」（職員が積極的に能力を発揮できる場を提供することによる組織の活性化などを目的とし、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制度）については、その運用を継続し、令和4年度から令和7年度までの間において、25名の応募者から11名を選考し、組織の活性化を図った。本制度は、DXワーキング・グループの公募や犯罪被害者支援業務の新制度の運用開始に備えた公募など、強い意欲を持った職員からの応募を受け付けるものであり、業務内容とのミスマッチを避ける効果も認められた

研修等については、令和4年度に作成した職員研修ガイドブックに基づき、必要な研修を実施した。

4 働きやすい職場の実現

働きやすい職場の実現に向けた施策としては、「ジョブリターン制度」や「転勤特例制度」といった有効な施策を本中期目標期間を通じて実施するとともに、令和7年度から「ブロック内異動」を導入する予定である。ブロック内異動の施策は、職員の転勤負担の軽減に大きく寄与することが期待される。さらに、職員のメンタルヘルスケアや、近時の社会問題とも言えるカスタマーハラスメントに対する対策を実施しており、職員の職務環境を保持する有効な施策を進めた。

5 評価結果

以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標における所期の目標を達成できる見込みである。

組んだ点は高く評価できる。さらに、「ジョブリターン制度」「ブロック内異動」「転勤特例制度」等の各運用を継続し、職員の個別事情も加味した配置等を行ったり、カスタマーハラスメント対策も講じるなど、職員が安心して働ける職場環境を構築するために多くの取組を行った点は高く評価できる。

2 評価

以上の事情、特に、応募者数及び採用者数の全体的な増加、研修機会の拡充、多様な人材育成施策の推進、働きやすい職場環境の整備等の成果が認められる。なお、前年度の見込評価時点では「B」評価が相当と判断されたものの、その後実績が確定した結果、採用者数の増加、研修機会の拡充及び職員の職務環境の改善に向けた各種施策の成果がより明確となった。これらの成果は中期目標期間を通じて継続的に実施された取組の積み重ねによるものであり、これらを総合的に勘案すると、所期の目標を上回る成果を得られていると認められ、自己評価書の「A」との

度及び令和7年度においては、オンラインでのインターンシップや説明会を複数回実施することで、支援センターに関心を寄せる学生との接点を維持するよう努めた。オンラインでのインターンシップでは、対面でのインターンシップに比べ、民事法律扶助制度の利用可否の事例検討を行うなどより実践的なものとした。 (4) ホームページやSNSでの情報発信 令和6年度において、ホームページの全面リニューアルに際し、採用情報ページを拡充し、キャリアパスや職場の雰囲気を感じられるようなコンテンツを増やすなど充実化に努め、令和7年度においては、SNS利用率の高い大学生に向け広告を配信し、ホームページへの誘導を図るなど効果的な情報発信を行った。 2 配置 (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。 ・ 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 ・ 総合法律支援の体制整備及びサービスの質の向上 (2) 業務量に応じた更に適正な人員配置を実現するため、令和4年度に各地方事務所と意見交換を行い、各地方事務所における民事法律扶助の援助件数等を主な指標としつつ、新たな指標（休日国選受託事務所の業務量への配慮等）を取り入れ、地方事務所の業務量を勘案した人員再配置計画を策定した上で、令和5年度以降、策定した人員再配置計画に基づき、人員の再配置を実施した。 (3) 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に令和2年度から導入した「ジョブポスティング制度」（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制度）について、その運用を継続し、令和4年度から令和7年度までの間、ジョブポスティングに対して	ものと考えられる。 3 研修等 支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢及び職員研修ガイドブックに基づき、各種研修を実施し、職員の能力向上を図った。 特に、新規採用者の育成については、採用間もなく実施する前期研修において、本部所属の先輩職員が多数関与するグループワーク形式のカリキュラムを充実させたほか、中期、後期と通年で研修を実施し、配属先に育成を委ねるのではなく、組織全体で関与する体制とした。また、配属先で実施されるOJTについても、2級の昇格要件となる業務知識等を着実に習得できるよう、「OJTハンドブック」を改訂することで継続的な育成体制を構築した。 そのほか、オンライン研修の長所をいかし、全国の職員を対象とした短時間での実務研修を内容別に複数回実施することや、民事法律扶助業務に関する動画コンテンツを作成し担当者に視聴させることでより多くの職員の学びの意		評価結果が妥当であると確認できた。
--	--	--	--------------------------

25名から応募があり、11名を選考した。具体的には、DX推進検討ワーキング・グループ、地域連携推進室、新制度創設・施行に向けた犯罪被害者支援業務に関する公募を実施した。 3 研修等 全職員に対し、多様化する法的ニーズへの適切な対応と利用者の立場に立った業務遂行を更に推進するため、法テラス運営理念に掲げられた使命を再確認した上、職員がいかなる意識の下で日々の執務に臨むべきかについて、支援センター各部署に求められる基本的な執務姿勢を示し、令和4年度に作成した職員研修ガイドブックに基づき、通年で各種研修を実施した。 (1) 人事課主催研修 中期目標期間を通じ、延べ1,392名に対し、研修を実施した。 ア 階層別研修等 新規採用者（中途採用者含む。）研修、採用2年目職員に対するフォローアップ研修、2級職員、3級職員及び4級合格者に対する研修を実施し、延べ524名が受講した。 イ 対象者別研修 事務局長等管理職を対象とする研修のほか民事法律扶助業務担当者や、人権侵害防止に関する規程に基づく人権相談員向けの研修を実施し、延べ868名が受講した。特に、令和7年度は民事法律扶助業務に関する動画コンテンツを作成し担当者に視聴させた。 (2) 新規採用者に対する取組等 新規採用者に対しては、令和4年度に「OJTハンドブック」を改訂し、配属先の事務所においてOJTを実施したほか、メンター制度によるメンター面談の実施等により、メンタル面を含めた支援に取り組んだ。 (3) その他研修 総務部門に配属された職員が適正に実務が遂行できるよう、毎年度、テーマを定め、実務研修を実施したほか、人事課職員	欲に応え、業務等に関するより確実な知識の定着及び理解促進を図った。 外部研修への参加については、国家公務員等の実務に対する職員の理解を深めたほか、統計分析能力向上等を図る研修への参加を促すなどして、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。 4 働きやすい職場の実現 「ジョブリターン制度」（女性活躍とワークライフバランス推進のため、育児、介護、配偶者の転勤及びその他の理由により中途退職した元常勤職員を再採用する制度）に基づき、退職時に同制度利用の有無を確認し、所属長の意見を提出させる取組を継続した。また、実際に、同制度に基づく元常勤職員2名の再採用を行った。 より良い人材を確保するためにもワークライフバランスに配慮した職場環境の確保が必要となるところ、転勤負担の均等化、負担軽減等の検討を行い、負担軽減策の一つとして、異動範囲の地区を限定		
--	--	--	--

や本部職員を選抜し、国家公務員等の実務を学ばせる外部研修にも参加させた。 4 働きやすい職場の実現 (1) 中途退職した元常勤職員を、一定の要件の下で再採用する「ジョブリターン制度」を継続し、令和4年度には12名、令和5年度には13名、令和6年度には7名、令和7年度には18名から制度の利用を希望する旨の申出を受けた。また、同期間中、実際にジョブリターンを希望する元常勤職員について、面接等を実施し、2名を再採用した。 (2) 転勤負担の均等化、転勤の負担軽減等について検討を行い、転勤の負担軽減策の一つとして、令和4年度及び令和5年度には北海道ブロック及び九州ブロック、令和6年度は更に東北、中部、中国・四国ブロックを加えた異動範囲を当該各ブロック内に限定した職員採用の試行を実施した。試行の結果を踏まえ、令和7年度においては異動希望者の少ない地域（北海道、東北、中国・四国ブロック）での職員採用を実施した（上記1(2)記載の中途採用試験）。 また、令和7年度から新たな転勤の負担軽減策として「ブロック内異動」（職員（職務が管理職相当となる者を除く。）の異動範囲を希望するブロック内とするもの）を原則とする仕組みを採用し、令和6年度に、職員から希望するブロックを聴取してブロック内異動実施のための異動計画を策定した。職員が希望できる7ブロックのうち、関東及び近畿については当該ブロックの定数を超過する希望があったことから、第2希望を聴取し、異動の範囲を第2希望ブロックまでとするなどし、既に希望ブロック外にいる職員を希望ブロックに戻す異動を実施した。 (3) 職員の働きやすさを確保することを目的に令和2年度から導入した「転勤特例制度」（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制度）について、その	した職員採用（ブロック採用）の試行を継続し、令和7年度から本格実施とした。また、令和7年度からは新たな転勤の負担軽減策であるブロック内異動を導入した。 さらに、「転勤特例制度」（職員の働きやすさ確保のために転勤の回避や希望する事務所への転勤を内容とする制度）の運用を継続した。 加えて、近年、労働者のストレス・心の健康問題が深刻化している現況を受け、4級以上の職員がラインによるケアを推進できるよう支援制度を設けたほか、転勤等のストレスを抱えやすいとされる要因が生じた職員に対してカウンセリングの機会を積極的に与えるなど、メンタル不調の未然防止と活力ある職場作りのための取組を行った。 さらに、「日本司法支援センターにおけるカスタマーハラスメント対応方針」を策定し、地方事務所からの要望に応え、同方針に基づく実際の対応方法を明確にするなど、職員が安心して働ける職場環境を守る取組を行った。		
--	--	--	--

試行としての運用を継続し、令和４年度には60名、令和５年度には50名、令和６年度には53名、令和７年度には40名から制度利用の申出を受けた。また、より職員のニーズに合うものとなるよう、引き続き、制度の見直しについて検討を行った。 (4) ４級以上の職員に対し、メンタル不調の未然防止と活力ある職場作りに必要なメンタルヘルスケアに関する知識や対処方法の習得ができるよう外部機関が実施するメンタルヘルス・マネジメント検定試験（ラインケアコース）合格者への支援を実施したほか、ストレスを抱えやすいとされる採用・異動等、環境に変化があった職員に対し、外部相談窓口を活用したカウンセリングを実施した。 (5) 利用者等からの、社会通念上著しく妥当性を欠き、支援センターの業務運営に支障を生じさせる要求や、職員の人格を否定したり尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）に対し、職員が安心して働ける職場環境を守るため、令和６年度に「日本司法支援センターにおけるカスタマーハラスメント対応方針」を策定し、周知した。また、地方事務所を対象にアンケートを実施し、そこで寄せられた要望に応え、同方針に基づいて対応拒絶等を行う際の決裁フロー等を明確にし、周知した。さらに、カスタマーハラスメントの対応に関する研修を実施した。	５ 評定 インターンシップ（キャリア教育）を拡充するなどして、必要な職員数を確保し、また、多様化する法的ニーズへの適切な対応と利用者の立場に立った業務遂行の更なる推進のため、全職員に対し、各部署に求められる基本的な執務姿勢を示した上、各階層の職員に求められる業務知識の修得及び実務能力の向上を図るための研修を適切に実施した。さらに、近年社会問題となっているカスタマーハラスメントに対する支援センターの考え方などを明らかにすることで、職員が安心して働けるよう、カスタマーハラスメント対応方針を策定・周知した上、職員の要望に応じて同方針に基づく利用拒絶等を行う際の決裁フロー等を明確にして職員に周知するなどした。 以上から、従前はインターンシップの拡充や研修の実施、カスタマーハラスメント対応方針の策定等の取組を着実に実施することにより、中期目標を達成できる見込みであると評価していた。		
---	--	--	--

	今回の評価では、これらの取組がいずれも計画どおり実施されたのみならず、カスタマーハラスメント対応については、方針の策定や、周知及び利用拒絶等の具体的運用の明確化にまで至っているほか、実際に採用競争が激化する厳しい環境の中で必要な職員数を確保できたとともに、ブロック採用やブロック内異動の実施等により職員の負担軽減と働きやすい職場環境の整備を実現するなど、計画策定時に想定していた水準を超える具体的成果が確認された。 このように、取組が着実に実施されたことに加え、その内容が具体化・高度化し、かつ外部環境が厳しさを増す中で追加的な成果も認められることから、単なる目標達成にとどまらず、所期の目標を上回る成果が得られたものと評価した。		
--	---	--	--

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			
1－2	常勤弁護士の採用及び配置		
当該項目の重要度、 困難度	【困難度：高】常勤弁護士の配置については、各地域の法的ニーズや事務所ごとの業務量を把握・分析した上で地元弁護士会等の関係機関・団体との協議を経る必要があるなど、外部的・他律的要因の影響を受けざるを得ないことから、困難度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報	
常勤弁護士の年間 平均業務量	中期目標期間最終年度 までに 法律相談100件相当 代理援助 30件相当 (有償事件を含む。) 国選弁護 15件相当 以上とする	左記のとおり	法律相談102.2件相当 代理援助25.9件相当 (有償事件を含む。) 国選弁護14.7件相当	法律相談97.5件相当 代理援助25.0件相当 (有償事件を含む。) 国選弁護13.6件相当	法律相談101.8件相当 代理援助26.8件相当 (有償事件を含む。) 国選弁護14.5件相当	法律相談108.2件相当 代理援助27.8件相当 (有償事件を含む。) 国選弁護15.7件相当		
(参考) 常勤弁護士数	採用数 (うち新スキーム) 退職者数 期末総数	5名 (0名) 16名 183名 (令和3年 度)	38名 (33名) 17名 204名	21名 (17名) 20名 205名	2名 (0名) 17名 190名	12名 (8名) 12名 190名	※期末総数は、3月末日時点の人数である。 ※新スキーム：法テラスが採用した弁護士の養成を行う枠組み（平成19年度より、日弁連の新人弁護士養成事務所制度による養成を受けた弁護士を採用する枠組み（従来スキーム）と併用している。） ※令和4年度の数値について、第74期司法修習が例年より後倒しになったことの影響により、新スキームで、令和4年5月に第74期17名及び令和5年1月に第75期16名の合計33名を採用した。 ※第77期司法修習の時期が変更になったことの影響により、令和6年度には新スキームでの採用はおらず、令和7年4月に8名を採用した。 ※第78期司法修習の新スキームでの採用は、令和8年4月以降に予定しており、令和7年度末時点の内定者数は10名である。その他従来スキームでの採用者が1名、中途採用者が2名いる。	

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(1)イ 常勤弁護士の採用及び配置 常勤弁護士の採用に当たっては、支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適応でき、総合法律支援の取組に意欲的で、国民の期待に応えることのできる人材の確保を図る。 常勤弁護士については、国民生活に欠かせない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、全国において総合法律支援の適切な実施及び体制整備を行うことができるよう、所要の数の確保に努めるとともに、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置の促進に向け、地元弁護士会との協議や司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を効果的に周知・広報する方策を検討・実施するなどして常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図る具体的取組を推進する。 また、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量・常勤弁護士の活動に係る財政的な効果を把握・分析し、地域の実情に応じて期待される常勤弁護士の年間業務量の達成状況を客観的に評価しつつ、配置人数の適正化を図るなど、常勤弁護士が担う業務の効率的な実施体制を構築する。 業務の効率的な実施体制の構築にあたっては、常勤弁護士がセーフティネットとして一般の弁護士が受任し難い採算性の乏しい事案や対応困難な事案を受任するなど司法アクセス障害解消という公共性の高い業務を担う必要があること、高齢者・障害者、犯罪被害者、外国人などの多様な法的ニーズへの対応、福祉機関等の関係機関との連携強化など第1記載の各種施策の担い手としての役割も期待されていることを踏まえなければならない。 【指標】 ・地域の実情等を踏まえつつ、常勤弁護士の年間平均業務量について、中期目標期間最終年度までに、法律相談100件相当、代理援助30件相当（有償事件を含む。）、国選弁護15件相当以上とすることを旨とする。
中期計画	I・2(1)イ 常勤弁護士の採用及び配置 (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の確保を図る。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ほか、採用数確保に向けた具体的方策を検討・実施する。 (イ) 全国的に総合法律支援を適切に実施できる体制となるよう、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置の促進に向け、日本弁護士連合会と継続的な協議を開くなどして連携しつつ、地元弁護士会との協議や司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を効果的に周知・広報する方策を検討・実施するなどし、常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図る具体的取組を促進する。 (ウ) また、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量・常勤弁護士の活動に係る財政的な効果を把握・分析し、地域の実情に応じて期待される常勤弁護士の年間業務量の達成状況を客観的に評価しつつ、配置人数の適正化を図るなど、常勤弁護士が担う業務の効率的な実施体制を構築する。 (エ) 上記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を適切に運用するためのセーフティネットとして、出張相談や特定援助対象者法律相談援助等の一般の弁護士が受任し難い採算性の乏しい事案や対応困難な事案を受任するなど司法アクセス障害の解消という公共性の高い業務を担う必要があること、高齢者・障がい者、犯罪被害者、外国人などの多様な法的ニーズへの対応、福祉機関等の関係機関との連携強化など支援センターが求められている各種施策の担い手としての役割も期待されていることなどに留意する。

主な評価指標		常勤弁護士の採用及び配置に向けた取組状況								
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		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)		(業務実績評価)	
					評価	B	評価	B	評価	B
1 常勤弁護士の業務量等					評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) 業務量の把握等 常勤弁護士の業務は、法律相談や訴訟代理等にとどまらず、司法ソーシャルワーク等多岐にわたる。この現状を踏まえると、その業務量を適正に評価するには、単なる事件処理件数のみならず、司法ソーシャルワーク等の事件処理件数では評価しきれない業務についても適正に把握する必要がある。そこで、令和4年度から令和7年度において、司法ソーシャルワーク等の法律相談や訴訟代理以外の業務状況の把握に努めた。また、法律相談についても、その相談類型に着目し、出張相談、特定援助対象者法律相談援助、DV等被害者法律相談援助等の採算性の乏しい事案や対応困難な事案への対応件数の把握するよう努めた。 さらに令和7年度は、民事法律扶助における簡易援助の件数や国選事件における遠距離接見等加算報酬件数のデータを集計し、常勤弁護士の年間平均業務量の把握を行った。					1 常勤弁護士の業務量等 本項目について、本中期目標期間では、司法ソーシャルワーク等の事件処理件数では評価しきれない業務についても適切に評価べく集計方法に工夫を行った。その結果に関しては左記のとおりであり、年間平均業務量において、法律相談については、令和6年度時点で指標に掲げた数値に達し、令和7年度は、さらに件数を増やすことができた。他方で、国選弁護については、令和6年度時点で指標に掲げた数値には達していなかったが、令和7年度は指標に掲げた数値を達成するに至った。代理援助については、令和7年度において指標に掲げた数値に達していないものの、令和6年度よりもさらに件数を増やすことができた。 なお、令和5年度はいずれの数値も微減している。		1 常勤弁護士の業務量等 指標である常勤弁護士の年間平均業務量のうち、代理援助及び国選弁護はいずれの年も目標値に届かず、特に代理援助件数は目標値の30件を5件近く下回る状態が続いている。ただし、代理援助件数についてやや増加傾向が見られ、令和7年度までの目標達成が見込めないとまでは言えない。また、常勤弁護士は、出張相談や対応困難事件等の時間的コストが高い案件に積極的に取り組んでいて、単純な対応件数に表れない貢献があり、この点は評価されるべきである。 なお、支援センターは、中期目標期間の3年目に至っても目標水準に届かない状態が続いていることを重く受け止める必要がある。中期目標期間最終年度である令和7年度までに目標を達成するため、更なる業績改善に向けた取組を行うことを強く求めたい。		1 指標 常勤弁護士の年間平均業務量については、法律相談件数及び国選弁護件数は中期目標期間最終年度までに目標指数を達成した。代理援助件数については目標達成には至らなかったものの、中期目標期間初年度の令和4年度から最終年度の令和7年度にかけて1.9件相当数値を伸ばしている。 2 取組 民事法律扶助においては、代理援助件数が目標に達しなかったものの、中期目標期間初年度から最終年度にかけては数値を伸ばしている。また、常勤弁護士は、ケース会議への参加や関係機関に対するホットラインを通じた法的助言などを積極的に実施している。これらの取組は、代理援助件数には直接結びつかない場合があるものの、高齢者や障がい者等が抱える法的課題の予防や早期解決に資する	
(2) 法律相談等 指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）										
年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度						
法律相談件数	79.3件	74.4件	77.4件	80.1件						
情報提供等	22.9件相当	23.1件相当	24.4件相当	28.1件相当						
合計	102.2件相当	97.5件相当	101.8件相当	108.2件相当						
※ 関係機関に対する情報提供等について、法律相談に類似する業務と整理した上で、関係機関連携票に基づき集計した年間一人当たりの対応時間を民事法律扶助における一件当たりの相談時間である30分で除して算出										

(3) 代理援助等

指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
代理援助件数	19.7件	18.0件	19.7件	20件
有償受任件数	4.9件	5.5件	5.8件	6件
委託援助件数	1.3件	1.5件	1.3件	1.7件
合計	25.9件	25.0件	26.8件	27.8件

※ 委託援助とは、センターが日本弁護士連合会から委託を受けて実施する法律援助事業であり、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、⑥精神障害者・心神喪失者等医療観察法法律援助及び⑦高齢者、障害者及びホームレスに対する法律援助がある。

(4) 国選弁護等

指標に対応する件数（常勤弁護士一人当たり年間平均）

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
被疑者国選弁護事件受任件数 ※1	9.0件相当	8.3件相当	8.6件相当	9.2件相当
被告人国選弁護事件受任件数 ※2	5.1件相当	4.9件相当	5.5件相当	5.8件相当
国選付添事件受任件数	0.5件	0.3件	0.4件	0.6件
被害者国選弁護事件受任件数	0.1件	0.1件	0.05件	0.09件
合計	14.7件相当	13.6件相当	14.5件相当	15.7件相当

※1 要通訳加算報酬対象事件の受任件数については、要通訳事件加算報酬が通常報酬に0.2を乗じた報酬であることに鑑み、1.2を乗じることで実際の労力に相当する

その原因は養成明け弁護士（第74期）の赴任時期の遅れ、異動時期の重なり等の事情であることは明らかとなっており、相談、受任等の件数が一般的に少なくなる時期が例年よりも多くあった中でも、令和4年度の数値に近い実績を上げることができたことを評価したい。

また、令和6年度は、令和4年度の水準近くにまで回復できた。代理援助等については、有償受任件数が令和4年から令和6年度にかけて3年連続で増加するなど着実な積み上げが続いた。

令和7年度は、有償事件の件数を令和6年度よりもさらに増やすだけでなく、民事法律扶助の代理援助及び日本弁護士連合会委託援助の件数も増やし、全体として令和6年度を上回る水準に達することができた。代理援助については、指標を達成するに至らなかったものの、その要因としては、常勤弁護士による司法ソーシャルワーク（情報提

2 常勤弁護士の確保について

常勤弁護士の採用数は年を追う毎に減少し、令和6年度は令和7年4月採用の8名を加えても10名にとどまり、退職者が採用数を上回る退職超過の状態に転じた。ただし、このような状態は、司法試験合格者数の減少や、大規模・中規模法律事務所の採用時期の早期化及び採用数の増加、企業内弁護士等の司法修習生の選択肢の多様化といった、採用数確保を困難とする外的要因の影響も大きい。そのような中で、支援センターが、退職者を減らすための対策に着手したり、中途採用者向けの採用イベントを企画するなどの、常勤弁護士数確保のための対策を進めていることについては、一定の評価が可能である。

なお、次期中期目標期間やその先に向けても、常勤弁護士数の確保は支援センターの活動を支える基盤であり、前記のような悪化した採用環境の中でも必要な常勤弁護士数を維持できるように、支援センターには、強い危機感を持

ものであり、司法ソーシャルワークの実践として評価できる。このような成果は数値指標には表れにくいものであるが、評価に当たっては、こうした指標外の取組及びその効果についても適切に勘案する必要がある。

このような取組を含めて総合的に見ると、常勤弁護士は、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び司法過疎対策業務等の各業務において、支援センター業務の担い手として、地域の実情に応じて関係機関と連携し、遠隔地の事案や採算性の乏しい事案、高齢者・障がい者・犯罪被害者・外国人等の多様な法的ニーズに積極的に対応している。また、法的トラブルの予防や早期解決に向けた司法ソーシャルワークにも継続的に取り組んでおり、司法アクセス障害の解消に向けた役割を適切に果たしたものと評価できる。

常勤弁護士の確保については、採用パンフレットや広報資料の刷新、各種説明会や見学会の実施など、採用活動の充実に取り組んだほか、キャ

件数を算出 ※ 2 裁判員裁判事件については、基礎報酬の平均額を地方裁判所の第一審の被告単独事件における基礎報酬額で除することで実際の労力に相当する件数（4.0件相当）を算出				
(5) その他参考となる事項 ア 出張相談件数・特定援助対象者法律相談援助件数・DV等被害者法律相談援助件数（令和4年度から令和7年度中、各年度の常勤弁護士の総対応件数／令和4年度から令和7年度中、各年度の常勤弁護士を含む契約弁護士の総対応件数）				
年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
扶助相談における出張相談件数	780 件 / 5,938 件 (13.1%)	857 件 / 6,809 件 (12.6%)	1,023 件 / 7,180 件 (14.2%)	1,158 件 / 7,185 件 (16.1%)
特定援助対象者法律相談援助件数	78件 / 999件 (7.8%)	126 件 / 1,192 件 (10.6%)	92件 / 1,230件 (7.5%)	86件 / 1,169 件 (7.4%)
DV等被害者法律相談援助件数	68件 / 1,292 件 (5.2%)	81件 / 1,570件 (5.2%)	75件 / 1,758件 (4.3%)	99件 / 2,382件 (4.2%)
扶助相談における簡易援助件数	1,781 件 / 2,727 件 (65.3%)	1,580 件 / 2,838 件 (55.6%)	1,542 件 / 2,825 件 (54.5%)	1,390 件 / 2,691 件 (51.7%)
国選事件における遠距離接見等加算報酬件数	341 件 / 9,889件 (3.4%)	330件 / 10,175 件 (3.2%)	291件 / 10,411 件 (2.8%)	273 件 / 10,624件 (2.6%)
※ 登録弁護士全体に占める常勤弁護士の割合は、0.4%（令和4年度～令和7年度）であるところ、各実施件数の割合はこの数値を大幅に上回っている。 民事法律扶助における簡易援助とは、法律相談援助に				

供等）の取組の中には、関係機関に対する業務説明や法教育など必ずしも代理援助に直結するものではない活動も含まれていることが挙げられる。また、常勤弁護士が受任という形ではなく、ケース会議に参加することで法的トラブルに対応したり、ホットラインを活用して関係機関に法的助言をすることにより、関係機関が支援する高齢者や障がい者等の法的トラブルを解決したり、将来の法的トラブル自体を予防することにつながっていると考えられる。さらに後述のとおり、常勤弁護士は扶助相談において代理援助だけでなく簡易援助を積極的に活用していることも関係している。これらの事情を踏まえると、数値化が難しい司法ソーシャルワークの取組を継続している中で、代理援助の件数について、令和6年度を上回る水準に達することができたことを評価したい。

また、高齢化社会の進展等を背景に、出張相談のニ

って、常勤弁護士の採用戦略について早期かつ抜本的な見直しに取り組んでもらいたい。

3 常勤弁護士の適正配置

常勤弁護士を地方事務所に配置できていない地域について、日本弁護士連合会主催のブロック協議を継続して行い、配置に向けた働きかけを継続した。また、未配置地域においても、地元弁護士会と協力して特定援助対象者法律相談援助の件数を増やすなど、司法ネットを維持するための対応が結果につながっている点は評価できる。

4 評価結果

以上の事情によれば、全体として、おおむね中期目標における所期の目標を達成できる見込みである。

なお、常勤弁護士の業務を評価する上では、件数換算した業務量を評価するだけでなく、質的な面、つまり、司法ソーシャルワークを始めとする関連機関との協議・連携等の常勤弁護士が各地で積極的に実施している司法アクセス

リア形成や更新回数の見直し等による退職者の減少に向けた取組を行っている点が評価できる。

常勤弁護士の適正配置という点においては、各地域における法的ニーズや各事務所の実情に応じた適正配置に努めているほか、未配置地域への配置の促進に向けて日弁連や地元弁護士会との協議・調整を継続するなど、積極的な取組が認められる。

3 評定

以上の事情によれば、代理援助件数については目標達成には至らなかったものの、中期目標期間を通じて一定の成果向上が認められるほか、指標には表れにくい司法ソーシャルワークや関係機関との連携、常勤弁護士の確保・定着及び適正配置に向けた取組についても着実な成果が認められることから、所期の目標を達成したものと認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。

4 附帯意見

常勤弁護士の採用や適切な

付随する援助として、法律相談の際に簡易な法的文書を作成することをいう。消滅時効の援用や契約解除のために相手方に送付する通知文書の作成などを想定している。 国選事件における遠距離接見等加算報酬とは、事務所所在地を管轄する簡易裁判所から、直線距離で片道25km以上又は経路で片道50km以上の場所に接見、準抗告の申立て（被疑者のみ）、記録閲覧・謄写、示談交渉、犯行現場確認、目撃者・証人予定者・事件関係者との打合せ、被疑者・被告人親族・身元引受人との打合せ、保釈保証金の納付に赴く場合に加算される報酬である。 イ 精通弁護士に占める常勤弁護士の割合 令和4年度 1.4%（56人／3,925人） 令和5年度 1.4%（56人／4,019人） 令和6年度 1.4%（56人／4,073人） 令和7年度 1.4%（58人／4,095人） 精通弁護士紹介件数に占める常勤弁護士の対応件数 令和4年度 2.2%（33件／1,525件） 令和5年度 1.6%（39件／2,516件） 令和6年度 2.0%（53件／2,711件） 令和7年度 1.3%（51件／3,717件） ※ 登録弁護士全体に占める常勤弁護士の割合は、0.4%であるところ、上記各割合はこの数値を大きく上回っている。 ウ 令和5年度における養成明け弁護士等の赴任・異動時期の重複 第74期の常勤弁護士について、司法修習の日程が例年と異なり4か月後倒しのスケジュールとなったため、それに伴い養成明け赴任時期が例年と異なる時期（令和5年5月1日）となった。一方、第75期の常勤弁護士については、例年どおりの時期（令和6年1月1日）に赴任した。 さらに、第74期の常勤弁護士の養成明け赴任時期の遅れ	ーズが増加傾向にあるところ、常勤弁護士は出張相談に積極的に取り組んできた。一般に、出張相談は時間的コストが高く、弁護士の負担が大きい。常勤弁護士は、本中期目標間を通じて全体の1割を超える出張相談を担ってきた。 また扶助相談において、簡易援助を積極的に活用し、法律相談の中で法的文書を作成交付することにより、利用者の法的紛争の早期解決につなげることができた。 他方で、国選事件においては、要通訳事件や裁判員裁判対象事件など通常の事件よりも労力を要する刑事事件を処理するだけでなく、出張相談と同様、時間的コストを要する遠距離接見等加算報酬の対象となる刑事事件を担った。 加えて、年間平均業務量の指標による数値化が難しい対応困難な事案等にも、地域の実情に応じて、積極的に取り組んだ。例えば、精神疾患や発達特性の影響により依頼者の精神的・感	向上に向けた取組内容等について、定性的に評価する枠組みを検討すべきである。	配置は、支援センターにおける法的支援の基盤をなすものであるから、次期中期目標期間に向けても常勤弁護士の確保については危機感を持って積極的に取組を進める必要がある。また、次期中期目標期間における評価に当たっては、件数による業務量のみならず、司法ソーシャルワークや関係機関との連携等を通じた司法アクセス向上への貢献についても適切に評価できるよう検討することが望まれる。
--	--	--	---

は、赴任している常勤弁護士の異動時期にも影響を与え、令和5年度中に2期分、異動を行う時期が生じた。 相談担当日の調整や名簿登載時期などの関係で赴任・異動後数か月は、相談、受任等の件数が一般的に少ないこととなる。そのため、令和5年度中に常勤弁護士の赴任・異動時期、すなわち相談、受任等の件数が一般的に少なくなる時期が2回生じたものである。 2 常勤弁護士の確保（採用及び広報） 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 司法修習生及び法曹経験者に向けた採用活動 ア 司法修習生、司法試験合格者等に採用案内パンフレット等を配布（なお、令和7年度に採用案内パンフレット等を新しくした。） イ 本部主催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集合形式又はオンライン形式で開催 ・ 合計56回開催（令和4年度12回、令和5年度13回、令和6年度15回、令和7年度16回） （令和7年度の実施の内1回は法曹有資格者対象就職説明会である。） ウ 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、司法修習生等法曹志望者・法曹経験者を対象とする求人情報サイト等に就職情報を常時掲載 エ 弁護士会が主催する就職説明会等に参加して採用情報等を告知 ・ 合計20回（令和4年度9回、令和5年度3回、令和6年度5回、令和7年度3回） オ 法科大学院が主催する就職説明会等に参加して採用情報等を告知 ・ 合計13回（令和4年度2回、令和5年度3回、令和6年度5回、令和7年度3回） ※ 令和4年度は司法試験予備校主催の就職説明会等にも	情的な不安定さが顕著な事案では、感情面のフォローを要するため、頻回な打合せや対応調整が必要となり、相当な時間と労力を要する。DV等被害者の法律相談及びDV事件受任後の対応も、DV被害者の心情に配慮した丁寧な聞き取りやDV加害者の心理的・物理的妨害に対応する必要があるため、相当の労力を要する。また、靈感商法被害を始めとする各種の弁護団事件にも積極的に参加し、複雑かつ公益性の高い案件にも対応している。 このように、常勤弁護士は、意欲的かつ効率的に業務を行い、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び司法過疎対策業務等、支援センターの各業務の担い手として、地域の実情に応じて、法律相談、事件受任等に適切に対応した上、司法ソーシャルワーク等を活発に行い、福祉機関等の関係機関との連携強化に向けた様々な取組を実践するとともに、遠隔地の事案や採算性の乏しい事案に加え、		
---	--	--	--

3回参加した。 カ 日本弁護士連合会が主催する司法試験合格祝賀会に参加して採用情報等を告知（各年度1回） キ 本部主催の法律事務所見学会を開催し採用情報等を告知（令和6年度2回、令和7年度4回） ク 司法試験合格者向けイベントに参加して採用情報等を告知（令和6年度2回、令和7年度2回） ケ 司法過疎地域事務所を含む複数の法律事務所を1日かけて見学するバスツアーを実施（令和6年度1回、令和7年度2回） (2) 学生等に向けた常勤弁護士の業務に関する周知 ア 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 令和4年度から令和7年度では、各地の法律事務所において延べ57校の法科大学院から合計188名の法科大学院生を受け入れた（令和4年度44名、令和5年度43名、令和6年度44名、令和7年度57名）。 イ 司法研修所の選択型実務修習企画への参加 令和4年度から令和7年度では、各地の地方事務所、支部及び地域事務所において合計394名の司法修習生を受け入れた（令和4年度97名、令和5年度88名、令和6年度112名、令和7年度97名）。 ウ 司法修習生、司法試験合格者、法科大学院修了生、法科大学院生、大学生等を対象とした、全国各地に赴任する常勤弁護士の様々な活動を紹介する連続講演企画（合計9回）の録画動画のインターネット上での限定公開の実施 エ 日本弁護士連合会との共催による業務説明会の実施 ・ 合計8回（令和4年度2回、令和5年度2回、令和6年度2回、令和7年度2回） オ 大学や法科大学院において常勤弁護士等による講義を実施 ・ 合計35回（令和4年度16回、令和5年度8回、令和6年度5回、令和7年度6回）	高齢者・障がい者、犯罪被害者、外国人等の多様な法的ニーズにも積極的に対応し（外国人支援については、【2-13】多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実2(1)イ参照）、司法アクセス障害の解消という公共性の高い役割を果たしたと評価できる。 2 常勤弁護士の確保 常勤弁護士の採用に関し、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等の各種イベントを継続的に実施した。なお、各種イベントの実施に当たっては、内容や対象、目的に応じて、集合形式のほか、新型コロナウイルス感染症の影響により発展したオンライン形式も引き続き取り入れるなど、効果的な採用活動を行った。さらに、求人情報サイト等の利用など広報活動を拡大・充実させるなど、採用人数確保に向けた具体的方策を実施した。新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着いた後		
--	--	--	--

カ 大学生や高校生向けイベントに参加し、常勤弁護士の業務説明を実施 キ 支援センターへの出向者の協力を得た法曹三者による勉強会を実施（令和6年度1回） (3) 広報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、社会情勢に即した広報手段の取捨選択 ア 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」の随時更新 なお、令和7年度において、上記(1)のうち支援センター主催のイベントの周知に当たり、ホームページに掲載するチラシのデザインを新しくした。 イ 常勤弁護士のPRポスターを全地方事務所、常勤弁護士が配置されている支部及び地域事務所に配布するとともに、各関係機関等への配布 ウ 駅構内におけるPRポスター掲示 エ 常勤弁護士のドキュメンタリー動画を法テラス公式YouTubeチャンネルで公開 オ 法テラス公式X（旧Twitter）による採用イベント等の告知 なお、上記アと同様、令和7年度において、掲載するチラシのデザインを新しくした。 カ 前記サイト及びドキュメンタリー動画の案内チラシを説明会等で配布 キ 「スタッフ弁護士Facebookページ」による採用イベント等の告知（令和5年度末をもって閉鎖） ク 常勤弁護士の活動に関する理解促進のため、機関紙「ほうてらす」記事内より「スタ弁がゆく」を抜粋した事例集を作成し、支援センターホームページに公開 ケ 日弁連の機関紙「自由と正義」において、地域における常勤弁護士の活動を紹介する「スタッフ弁護士奮闘記-道しるべになりたくて-」を連載 コ 民間テレビ放送局が制作した常勤弁護士の活動を取り上げた映像へのリンクを支援センターホームページ内「スタッフ	には、広報としての勉強会の開催やバスツアー等の新たな取組も積極的に検討した。積極的な広報活動の工夫等も行ったが、採用人数は減少した。その背景には、面接辞退者及び内定辞退者の増加がある。日本弁護士連合会からの司法修習生の採用に関する要請にもかかわらず、一般の弁護士事務所が全体として内定時期を前倒ししたことにより、支援センターよりも早く内定を出すことが影響していると考えられる。また、裁判官及び検察官への任官を理由とする辞退者も見受けられた。 令和7年度は、これまで司法修習生や司法試験合格者等に配布していた採用案内のパンフレット等を新しくし、業務内容だけでなく、待遇、キャリア、異動、実際の常勤弁護士によるコメント等、具体的に情報を載せることで、現実的な就職先として検討されやすくした。各種イベントの周知に当たってホームページやSNSに掲載するチラ		
---	--	--	--

弁護士採用サイト」に掲載 サ 全国経験交流会（【1－3】常勤弁護士の資質の向上1(4)イ)について、その一部につきマスコミや司法修習生、常勤弁護士の配置のない地方事務所長等の見学を受入れ（各年1回） シ 中央大学の法と正義の資料館（特集展示「人権を我々のものとするために」）にて、法テラスの取組やスタッフ弁護士の活動を展示 (4) 常勤弁護士への応募方法等の再考 応募者の利便性の向上を目的とし、令和4年度からインターネット上の応募フォームを使った応募の受付を開始した。また、応募時の提出書類等について見直しを行った。令和6年度からインターネット上の応募フォームを使った応募の受付を法曹有資格者向けに拡充した。 (5) 総合評価のための面接の実施 日本弁護士連合会の協力を得て、支援センター職員としての資質ばかりでなく、弁護士としての資質にも着目した採用面接を実施した。 支援センターでの採用面接では、必要に応じて再面接を積極的に実施し、採用に当たり慎重な判定を行った。 (6) 内定者へのフォロー体制整備 ア フォロー担当の常勤弁護士の選定 内定者ごとにフォロー担当の常勤弁護士を配置し、内定辞退を防止するとともに、常勤弁護士としてのスタートを円滑に切れるように内定者のサポートを行った。 イ 内定者向けイベントを開催 令和4年度3回、令和5年度2回、令和6年度6回、令和7年度4回 (7) 採用活動に関するアンケート 令和7年度は、直近の採用者を対象に採用活動に関するアンケートを行い、その結果を分析検討した結果を踏まえ、パンフレットの記載内容や採用活動の際に使用する説明資料の記載内	シのデザインも新しくし、生き生きと働く常勤弁護士のリアルな姿を伝わりやすくした。法曹有資格者対象就職説明会を企画し実施するなど、採用活動の範囲を更に拡大した。さらに、直近の採用者を対象に採用活動に関するアンケートを行い、その結果を分析検討した結果を踏まえ、今後の採用活動にいかすことができた。また、採用応募者が支援センターに提出する確認書類に、応募に当たり閲覧した媒体などについて記載する項目を設けるなどして、採用活動の効果が測定できる仕組みを作り、令和8年度以降に活用する予定である。 また、常勤弁護士が相当数退職していることに関して、令和5年度に実施した常勤弁護士が退職を考える理由についてのアンケートの結果に基づき、退職者を減らす方策について検討し、キャリアに関する検討に資する説明会の開催、規程整備の準備、シニア常勤弁護士の役割に関する再検		
--	--	--	--

容に反映するなどした。 また、採用応募者が支援センターに提出する確認書類に、応募するに当たり閲覧した媒体などについて記載する項目を設けるなどして、採用活動の効果が測定できる仕組みを作り、令和8年度以降に活用する予定である。 (8) 退職者減少のための検討 常勤弁護士の退職の要因を把握し、適切な対策を講じるべく、令和6年度以降も退職しようとする常勤弁護士から退職理由を聴取し、組織改善や退職防止に向けて活用した。また、令和5年度において聴取した「退職を検討する理由」を基に、組織全体の課題について検討を行った。キャリアパスを明確に示すことの重要性が認識されたことから、キャリアフローの可視化に取り組んだ。また、業務支援だけでなく相談窓口等の整備・周知も行った。 加えて、常勤弁護士におけるキャリアの選択肢を増やし、勤務を継続しやすくするための規程整備の準備を令和6年度から開始し、令和7年度に「常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程」の改正を行い、常勤弁護士の契約の更新回数を見直すことで、様々な職責を伴うシニア常勤弁護士への登用希望を出すタイミングを柔軟に考えることができるようになり、常勤弁護士のキャリア選択の幅を広げた。 常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程別表第1の10号以上の俸給を受ける者（法曹実務経験が10年を超えた者が相当。以下「シニア常勤弁護士」という。）について評価の基準や求められる役割の検討、意見交換を進め、ロールモデルを提示して常勤弁護士としての働き方に見える化することにより、キャリア選択及び勤務契約の判断に資する情報を提供した（シニア常勤弁護士の役割については、【1－3】常勤弁護士の資質の向上6参照）。 3 常勤弁護士の適正配置等 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 常勤弁護士の適正配置	討など、これをいかした方策を実施した。 令和6年度以降、退職しようとする常勤弁護士から退職理由を聴取し、これをきっかけに、協議を重ねることで退職防止につながるものが複数あった。令和7年度に「常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程」の改正を行い、常勤弁護士の契約の更新回数を見直すことで、常勤弁護士のキャリア選択の幅を広げ、安定した人材確保に取り組んだ結果、17名から12名に退職者数を減少させた。 3 常勤弁護士の適正配置 各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量の把握及び分析結果を踏まえ、常勤弁護士の配置人数の変更・調整を行い、配置人数の適正化に努めた。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		
---	---	--	--

ア 常勤弁護士の配置の必要性、配置人数の妥当性の検証 事務所ごとの常勤弁護士の業務量等を把握・分析した上で、常勤弁護士の配置の必要性や配置人数の妥当性の検証を行った。また、全ての地方事務所（支部を含む。）を対象に、常勤弁護士の配置の必要性に関する調査を実施し、必要に応じて、常勤弁護士の配置等について地方事務所執行部等に対するヒアリングも実施した。 民事法律扶助事件数や国選弁護事件数のほか、司法ソーシャルワークを始めとする各地における常勤弁護士の各種役割等を踏まえ、日本弁護士連合会と連携して、常勤弁護士の配置の必要性等の検討を重ねてきた。令和4年度から令和7年度において、その回数は64回に上る（令和7年度末現在）。 - 令和4年度 18回 （配置ライン協議9回、作業部会6回、その他協議3回） - 令和5年度 15回 （配置ライン協議8回、作業部会6回、その他協議1回） - 令和6年度 12回 （配置ライン協議7回、作業部会5回） - 令和7年度 19回 （配置ライン協議9回、作業部会10回） 災害等の社会情勢にも配慮しながら、各弁護士会の体制その他の状況に関する情報について日本弁護士連合会から継続して共有を受け、同会を通じたアプローチを継続実施した。 以上の検討に加えて、常勤弁護士を地方事務所に配置できていない地域については、弁護士会に対して、司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を周知・広報し、常勤弁護士の配置に向けた協議をするなどの取組を実施した。例年行っている、支援センターに関する日本弁護士連合会主催のブロック協議会（同会は、常勤弁護士未配置地域の弁護士会執行部役員も参加する。）での常勤弁護	影響を受けざるを得ないことから、困難度は高いところ、関係各所との調整の結果、令和8年度から、業務量の負担が比較的大きい法テラス佐世保法律事務所の定員を2名から3名に増員することが決定したほか、欠員状態により常勤弁護士1名体制になっていた法テラス長崎法律事務所及び法テラス可児法律事務所にそれぞれ常勤弁護士を1名ずつ配置し、2名体制に戻すことも決定し、常勤弁護士の配置の適正化を行うことができた。 また、常勤弁護士を配置できていない地方事務所への配置の促進に向け、日本弁護士連合会と定例協議の場を持つなどして緊密に連携しつつ、地元弁護士会に対して、司法アクセス障害の解消に向けた全国の常勤弁護士の法的支援体制を周知・広報し、常勤弁護士の配置に対する理解醸成を図るなど、積極的な取組を行った。その結果、令和5年度には、これまで進展のなかった未配置地域のうち一		
--	---	--	--

士による発表について、令和5年度は日本弁護士連合会の都合により行われなかったが、令和6年度より再び実施されている。

また、各地方事務所において、毎年度、支援センター内外の資源を分析の上、地域の課題への取組を進めているところ、常勤弁護士未配置地域においては未配置であることが不利な点となるが、例えば、未配置である神奈川地方事務所においては、法的サービスへのアクセスに交通手段のハードルがある地域等への対応として特定援助対象者法律相談援助の利用促進にテーマを定め、弁護士会高齢者・障がい者委員会との綿密な協議や関係機関への業務説明等に注力し、援助件数を伸ばした。同じく未配置である札幌地方事務所においては、札幌市内の各区広聴課を訪問して担当者に対して広報物の掲示を依頼するとともに、主に情報提供に関する業務説明を実施して顔の見える関係作りを行った上で、同課担当者だけでなく区役所職員全体を対象とした法テラスの業務全般に係る業務説明を実施したりすることで、業務認知度を向上させ、法テラス認知媒体を地方自治体とする情報提供件数を伸ばした。

イ 配置人数等

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
配置人数	204名	205名	190名	190名
前年度比	21名増	1名増	15名減 ※	前年度同数

※ 第77期司法修習の時期が変更になったことの影響により令和7年4月に新スキームで8名を採用した。第78期司法修習の新スキーム採用は、令和8年4月以降に予定しており、令和7年度末時点での内定者数は10名である。その他従来スキームでの採用者が1名、中途採用者が2名いる。

ウ 事務所ごとの配置人数の検討

前記3(1)アの検証を踏まえ、業務量・必要性等に応じ常勤

か所については、日本弁護士連合会を介し、地元弁護士会と初めて配置協議の場を設けるに至った。日本弁護士連合会ブロック協議会における常勤弁護士からの発表については令和4年度、令和6年度及び令和7年度に行うことができ、常勤弁護士の配置に対する理解醸成に努めた。

常勤弁護士の財政的効果について、具体的な算出方法について検討を行ってきた。令和7年度は主に定量的評価に関する検討を行ったが、常勤弁護士が行う司法ソーシャルワーク等については活動内容が多様であり、数値化が困難な要素があるため、定量化に当たり課題が残ったものの、常勤弁護士の司法ソーシャルワーク等の取組について実態に即して評価するためには、定性的評価によることが適切であるとの結論に至り、新たな評価方法の道筋をつけることができた。

4 評価

以上のとおり、常勤弁護

弁護士を適正に配置した。 事務所ごとの常勤弁護士の配置の適正化の一環として、業務量の負担が比較的大きい法テラス佐世保法律事務所の常勤弁護士の定員を2名から3名に令和8年度から増員するため、関係各所との調整を行った。 また、令和5年度ないし6年度から欠員状態により常勤弁護士1名体制になっていた法テラス長崎法律事務所及び法テラス可児法律事務所にそれぞれ常勤弁護士を1名ずつ配置し、2名体制に戻すため、関係各所との調整を行った。 (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 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に向けて、事件数や事件の種類、常勤弁護士が情報提供等を行った件数等を踏まえた上で、事務所ごとの常勤弁護士の業務量を把握するとともに、事件の平均単価及び費用に係るデータを収集した。これらを基に分析作業を行い、令和6年度は、定量的評価と定性的評価の双方の観点から、常勤弁護士一人当たりの財政的効果の算出に着手した。令和7年度は、主に定量的評価に関する検討を行った。具体的には、常勤弁護士の財政的効果として、常勤弁護士が民事法律扶助や国選弁護等の事件を受任することによる国費の支出抑制の効果と有償事件等を受任することによる自己収入の増加の効果があるところ、それぞれの積算方法に関する検討を行った。もっとも、常勤弁護士が行う司法ソーシャルワーク等については定量化に当たり課題が残った。すなわち、常勤弁護士はこれまで各地域の司法アクセス向上に向けた司法ソーシャルワーク等を意欲的に行ってきたが、活動内容が多様であり、数値化が困難な要素があるため、必ずしもこれらの活動は定量的に評価できるものではなかった。このような活動について、令和7年度に日本司法支援センター評価委員会より「定性的に評価する枠組みを検討すべき」という指摘を受けたことから、「日本司法支援センターの第5期中期目標期間終了時における組織及び業務の全般にわたる検討結果並びに講ずる措置」において「司法ソーシャルワーク等の取組	士は中期目標期間最終年度までに達成すべき指標に掲げた数値について、法律相談と国選弁護に関しては達成した。代理援助は指標達成に至らなかったものの、昨年度の数値を上回るなど着実な積上げがあり、かつ、指標には表れないものの、将来的に指標に掲げた数値の達成に寄与し得る各種取組にも積極的に対応したほか、常勤弁護士の確保や適正配置に向けた所定の業務に取り組んだ。 以上から中期目標を達成したものとする。		
--	--	--	--

を更に充実させるとともに、好事例を全国的に共有してその横展開を図る」という見直し意見が出された。このことを踏まえ、第6期中期目標において、「常勤弁護士による多様な支援の拡充」の項目を新設し、常勤弁護士の司法ソーシャルワーク等の取組について定性的に評価する枠組みが採用された。			
---	--	--	--

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			
1－3	常勤弁護士の資質の向上		
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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	研修実施回数	(参考指標)	－	41回	26回	31回	37回	※令和3年度に司法修習の時期が例年より後倒しになった影響により、令和4年度における養成中の常勤弁護士に対する研修の実施回数が例年より増加している。 (参考：令和2年度22回、令和3年度29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	第3・2(1)ウ 常勤弁護士の資質の向上 常勤弁護士が各種業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。
中期計画	I・2(1)ウ 常勤弁護士の資質の向上 民事事件、刑事事件、その他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を果たすのに資する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。研修等の実施に当たっては、その目的に応じて集合研修及びオンライン研修を使い分けるなど円滑な実施方法を検討する。

主な評価指標		常勤弁護士の資質の向上に向けた取組					
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		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)		(業務実績評価)	
	評価	B		評価	B	評価	B
中期目標期間を通して、以下のような取組を企画、実施した。 なお、令和7年度は、令和8年1月13日から犯罪被害者等支援弁護士制度が運用開始するに伴い、その担い手となる常勤弁護士に対して制度説明の研修などを特別に実施した関係で、研修回数が増加した。				評価に至った理由		評価に至った理由	
1 研修等の実施 研修の内容上可能な場合は、集合形式のほかオンライン形式を利用又は併用し、全国に赴任する常勤弁護士がより容易に参加できるようにした。				常勤弁護士が司法アクセス障害の解消という役割を適切に果たせるよう、各年度において、裁判員裁判弁護技術研究室及び常勤弁護士業務支援室に加え、専門的な外部講師等を招いて、常勤弁護士の能力向上のための実践的な各種研修を実施した。また、令和4年度には靈感商法等対策に関する業務研修を行うなど、時機に応じて支援センターに求められる業務への対応のため必要な研修も実施した。なお、研修等の実施に当たっては、コロナ禍に引き続き、研修の内容や目的に応じて、集合形式とオンライン形式を使い分け、又はこれらを併用して、円滑な研修実施と研修の実を上げるための工夫を行った。 令和6年度以降、これまで赴任4年目研修で実施していた「中期目標」や「予算」に関する研修を新任業務研修において実施するなどして、法テラスの組織運営に関する理解を深めるための研修を早期の段階から実		常勤弁護士の経験年数に沿った総合的な研修に加え、パーソナリティ障害対応研修や裁判員裁判に関する研修、国際室主催の研修等、個別具体的なテーマの研修が実施された。これらの多様な研修は、様々な業務を担う支援センターの組織性を活かした活動であり、支援センターの強みが現れたものと評価できる。 また、令和6年度からは研修の効果把握に努め、研修内容等の改善につなげていることも評価に値する。 そのほか、研究室及び支援室が必要に応じて指導・助言を行う仕組みや、若手常勤弁護士に対するメンター制度も、常勤弁護士の資質の向上にとって有効な施策であると思われる。 以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標における所期の目標を達成できる見込みである。	
(1) 養成中の常勤弁護士を対象とした研修 ア 新任業務研修（原則各年度1回開催） 支援センターの役割や各業務への理解を深めるとともに、常勤弁護士の業務に必要な基本的知識を習得することを目的として採用直後に実施する研修 イ 定期業務研修（原則各年度2回開催） 刑事事件・民事事件に関する基本的な技術を習得することを目的とした書面起案、模擬相談等の演習を行う研修（外部講師：家事事件に精通した弁護士） ウ 刑事特別研修（原則各年度2回開催） 刑事事件を処理するための基礎的知識及び技能の習得・向上を図ることを目的とした研修 エ 赴任前業務研修（各年度1回開催） 支援センターの法律事務所に赴任するに当たって必要となる支援センターの各業務、司法ソーシャルワークの意義、事務所運営に関する留意事項等を再確認するための研修				1 取組 常勤弁護士に対しては、その経験年数や赴任状況等に応じた各研修が実施されており、基礎知識を養うとともに実践的な内容を取り入れた充実した研修が行われている。また、パーソナリティ障害対応研修、裁判員裁判に関する研修、国際室主催の研修等、業務の特性に応じた研修も実施されている。特に、中期目標期間最終年度に運用を開始した犯罪被害者等支援弁護士制度については、適切な運用に向けて適時に研修や講義を実施し、担い手となる常勤弁護士の育成に取り組んだことは高く評価できる。 また、研修後のアンケートによって研修の効果測定を実施し、その結果を研修内容等の改善につなげていることも評価に値する。		また、シニア常勤弁護士の役割を明確化し、メンター制度を充実させたほか、研修室	
(2) 赴任中の常勤弁護士に対する研修 ア パーソナリティ研修（令和7年度以降、「パーソナリティ障害対応研修」から名称変更。各年度1回開催）							

パーソナリティに特性を有する相談者等に対応するに当たって必要となる専門的知識及び技能の習得・向上を図ることを目的とした実践的な研修（外部講師：臨床心理士、公認心理師及び精神科医） イ 赴任2年目業務研修（各年度1回開催） 労働事件演習、刑事事件演習等の実践的な研修（集合形式、外部講師：労働事件に精通した弁護士、大学教授及び裁判官並びに刑事事件に精通した弁護士） ウ 赴任4年目業務研修（各年度1回開催） 民事事例研究演習、刑事事例研究演習、法テラス組織概論、法律事務所マネジメント等に関する研修 エ 靈感商法等対策に関する業務研修（令和4年度） （ア）基礎的な研修（全3回） 靈感商法等による被害への対策と法律事務（理論的・実務的な疑問の解消、被害回復を求めて提訴する場合の請求原因の例、相手方の反論等）をテーマとした研修（外部講師：靈感商法問題に精通した弁護士） （イ）被害実態に関する研修（全1回） 被害の経験談、家族への対応方法、カルト宗教による被害とその予防、カルト問題の本質と弁護士の使命等をテーマとした研修（外部講師：靈感商法問題に精通した弁護士等） オ 強制執行・債権回収研修（令和5年度、全1回） 強制執行及び債権回収の技術の習得を図るための研修 カ 犯罪被害者等支援弁護士制度に関する業務研修（令和7年度、全2回） 令和8年1月13日に施行された「犯罪被害者等支援弁護士制度」の知識習得のための研修 キ 「性犯罪加害者の心理・その支援について」の研修（令和7年度、全1回） 性犯罪事件における加害者の心理を理解し、再犯防止を含む弁護活動のノウハウに関する研修	施することとした。 令和7年度は、令和8年1月13日から犯罪被害者等支援弁護士制度が運用開始するに伴い、その担い手となる常勤弁護士に対して制度説明の研修などを特別に実施した関係で、研修回数が増加するに至ったが、必要な研修を適宜のタイミングに実施することができた。 また、常勤弁護士の業務遂行に当たっては、研究室や支援室による日常的な助言・指導に加え、社会福祉士・精神保健福祉士の資格を有する専門員を中心に多様な特性のある依頼者への理解や関わり、さらには、法的な支援に限らない社会資源につなげる手立て等について勉強会を実施するなどして常勤弁護士への更なる支援の充実を図り、常勤弁護士の資質の向上に努めた。支援室に、犯罪被害者支援に精通する弁護士を支援室専門員として増員し体制を更に強化するとともに、令和8年度に刑事弁護に精通する弁護士を支援室専門員として増員できるように準備した。そのほか、常勤弁護士による自主的な勉強会等によって、一般的な書籍や研修では得られない常勤弁護士ならで		及び支援室による指導・助言も行われており、さらに、エリアコーディネーター等としての役割を明確にすることで、若手常勤弁護士に対する支援体制を充実させるとともに、将来の支援センターの中核を担う人材の育成に努めている点も評価できる。 2 評定 以上の事情によれば、常勤弁護士の資質向上及び人材育成に向けた取組が中期目標期間を通じて適切に実施されており、所期の目標は達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。
--	--	--	---

ク 「判断者から見た訴訟活動」についての研修（令和7年度、全1回） 国家賠償請求訴訟に係る国側当事者の目線・思考、裁判官の目線・思考プロセス・重視する訴訟活動に関する講義 (3) 裁判員裁判に関する研修 ア 裁判員裁判事例研究研修（各年度2回開催、令和7年度のみ1回開催） 常勤弁護士の担当事件を題材とした研修 イ 裁判員裁判専門研修（令和5年度まで、原則各年度1回開催） - 令和4年度 責任能力を争う事件の基礎知識についての講義ほか - 令和5年度 性犯罪にかかる刑法等改正の概要についての講義ほか ウ 刑事弁護研修（令和6年度以降、原則各年度2回開催） - 令和6年度 保釈をめぐる弁護活動ほか - 令和7年度 取調べ対応一方針・助言・申入れほか ※ 「裁判員裁判専門研修」を令和6年度からは「刑事弁護研修」に研修名を変えて実施 (4) その他の研修等 ア ブロック別研修 全国を9つのブロックに分け、各地で勤務する常勤弁護士が地方の実情に応じた研修を自ら企画・運営した。各地の常勤弁護士の先進的な取組の共有や行政・福祉機関の業務内容についての理解や連携を深めるための検討などを行った。なお、令和5年度は各ブロック1回の実施となったが、令和6年度は本来の開催頻度である1年度当たり各ブロック2回の実施に戻すことができた。各年度の開催実績は次のとおり。 - 令和4年度 合計16回 「精神科医療に関する講義及び施設見学」ほか - 令和5年度 合計8回 「児童相談業務と弁護士との関わりについての講義」ほ	はの各地の情報や知識等を共有し、常勤弁護士の資質向上が図られている。 メンター制度については、引き続き若手の常勤弁護士への支援をする一方、メンターを担うことが予定されるシニア常勤弁護士に対する研修や意見交換の場の提供、制度改訂によって、よりそれぞれの若手常勤弁護士のニーズに合わせた支援を実現できるようにするための工夫等を行い、より実のある支援となるよう継続して取組を行った。 また、将来支援センターで中核となって職務を行う人材を育成するため、常勤弁護士を外部研修に派遣し、シニア常勤弁護士に各種研修の講師を担当させるなど後進育成等に関与させた。 さらに、令和6年度から研修後のアンケートにおいて新たな項目を追加し、より効果的な研修を行うための効果測定のための資料収集を開始し、令和7年度も引き続き実施した。このほか、令和6年度に法務省が実施した「法曹の質に関する検証調査」においても、福祉関係者からのヒアリングにおいて高い評価が得られていることが調査に		
---	---	--	--

か - 令和6年度 合計16回 「常勤弁護士としての業務に有用な心理・カウンセリング・支援法の知識を得る」ほか - 令和7年度 合計16回 「冤罪事件当事者及び弁護人による冤罪事件についての講義」ほか イ 全国経験交流会（各年度1回開催） 全国各地に赴任している常勤弁護士が各地での活動報告、現制度の在り方や問題点、今後の課題等について議論をする研修 なお、一部につきマスコミや司法修習生、常勤弁護士の配置のない地方事務所長等にも見学可能とすることにより、常勤弁護士の活動を周知する場としても有益となるよう工夫した。 ウ 国際室による研修（各年度随時開催） 国際室が主催する外国人支援に関するケース研究等（参考）常勤弁護士の自主的な研さん等 支援センターで企画・実施したものではないが、常勤弁護士は、後見事件や出口支援に関わる経験や知識の共有、プレゼンテーション技術の向上を目的とするなどの様々な勉強会を自主的に執り行っている。また、グループウェアを活用し、常勤弁護士相互での指導・助言、成果の共有を日常的に行っている。 2 裁判員裁判弁護技術研究室（以下「研究室」という。）・常勤弁護士業務支援室（以下「支援室」という。）の活用 (1) 前記1(1)ないし(3)の研修の企画・実施、研修受講者へのアンケート結果に基づく研修内容等の見直しを随時実施（研究室、支援室） (2) 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して、研究員による指導・助言を実施（研究室）	より明らかとなり、積み重ねられた研修の成果を表すものとなった。「季刊刑事弁護」の連載でも常勤弁護士の活動が定期的に取り上げられているところであり、刑事事件に関する研修の成果として顕著な活動が見られているといえる。 加えて、シニア常勤弁護士の役割を明確化し、シニア常勤弁護士がこれまでの経験や知見をいかして、常勤弁護士の後進指導・育成などを行う体制の準備を行った。 養成事務所による指導体制について、令和7年度から、養成事務所ガイダンスを新たに実施し、常勤弁護士の指導を担当する弁護士と直接、説明協議を行う場を設け、常勤弁護士の指導について相談協力する体制を強化するに至った。また、養成中の常勤弁護士が毎月作成する研修状況報告書書式を改訂して、養成中に最低限経験すべき必須の事件類型を明記し、養成中の常勤弁護士が経験する事件類型の均質化に努め、養成中の常勤弁護士の資質の向上を図ることができた。 以上から、中期目標を達成したものとする。		
--	---	--	--

(3) 常勤弁護士が受任している個別の民事・家事事件等に関して、支援室専門員（弁護士及び社会福祉士・精神保健福祉士）による指導・助言を実施（支援室） (4) 支援室専門員の協働によるオンライン勉強会の実施（支援室） (5) 必要に応じて、支援センターの法律事務所を訪問しての支援を実施（支援室） (6) 支援室専門員に寄せられた相談事例のうち、参考となる事例を共有することなどを目的として、定期的（月1回）に刊行物を発行（支援室） なお、令和7年度において、支援室に、犯罪被害者支援に精通する弁護士を支援室専門員として増員し体制を更に強化するとともに、令和8年度に刑事弁護に精通する弁護士を支援室専門員として増員できるように準備した。 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）：各年度1名（約9か月間） 4 メンター制度 赴任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メンターとして定期的な手持ち事件の棚卸、事務所運営や人間関係、キャリアの相談等の支援を実施した。 メンターによる支援方法の在り方について、令和5年度に意見交換を実施した結果、令和6年1月からメンター制度を一部改訂し、対象者にとって必須となる担当メンター及び対象者の希望による選択型メンターによる支援を実施している。また、担当メンターの実施状況について把握するため、令和6年9月から定期的なアンケートを実施している。 5 研修の効果の把握			
--	--	--	--

令和6年度の研修では、78.4%の受講生が「非常に有益だった」と研修を評価している。 令和7年度の研修では、従前から継続的に実施している研修については、74.6%の受講生が「非常に有益だった」と研修を評価している。他方で、令和7年度に新たに実施した研修（犯罪被害者等支援弁護士制度に関する業務研修を含む。）については、受講生の49.9%が「非常に有益だった」、44.7%が「有益だった」と研修を評価している。新制度の研修として制度説明が主となったことで、アンケートでは、犯罪被害者支援に関する案件を受任した場合の実務的な対応についての不安が残っていることが読み取れたため、令和8年度に新たに犯罪被害者支援の実務に関する研修を実施する予定である。 なお、犯罪被害者等支援弁護士制度に関する業務研修の実施を踏まえ、「常勤弁護士による犯罪被害者等法律援助の業務手順」の作成作業に着手し、担い手となる常勤弁護士の理解醸成に努めた（【5-19】内部統制の確実な実施1(2)参照）。 アンケート結果が研修の改善の材料として十分に機能し得るかも含め、改めて効果測定の内実について検討を開始した。また、令和6年度より、今後の研修の改善に役立てるため、過去に受講した研修に関するアンケートの項目の追加も行い、実際の業務において「どのような研修がどのような場面で役立った」かについてデータの収集を開始した。その結果を、講師を選定する際の参考とするほか、これまで事例検討を中心としていた研修内容を法改正や制度の解説に重点を置いた内容に再構成を図るといった工夫につなげている。 また、令和6年度に法務省が実施した「法曹の質に関する検証調査」において、高齢者福祉の分野における連携についての調査が実施され、研修の積み重ねの成果である司法ソーシャルワークや事件処理の分野で、常勤弁護士が高齢者福祉に貢献したことにつき高い評価がなされた調査報告が公開された。 そのほか、裁判員裁判事例研究研修では、研修終了後に常勤弁護士が担当事件に関するレポートを作成しているところ、それに			
--	--	--	--

対して研究室研究員による解説が加えられたものが「季刊刑事弁護」に定期的に掲載されており、研修の内容や結果が常勤弁護士のみならず、刑事弁護に取り組む一般の弁護士にも広く周知され、業務の参考とされた。 6 シニア常勤弁護士の役割 シニア常勤弁護士の役割を明確化し、上記4のメンター制度のほか、エリア内の法律事務所における事務所運営や事件処理状況などの調整等を担うエリアコーディネーター、常勤弁護士の業務等に関する個々の課題を検討し対応するワーキングチームをシニア常勤弁護士の役割の一部と整理した。令和8年4月1日付で常勤弁護士に周知できるように準備した。 7 養成事務所による指導体制 新スキームにより新規採用された常勤弁護士については、法テラスの各地方事務所に配属されるが、外部の一般の法律事務所（養成事務所）において1年間勤務し、民事法律扶助事件や国選弁護事件等の事件処理をOJTで行うことにより研鑽を積むこととしている。 養成の状況は、養成中の常勤弁護士及び養成事務所の双方から定期的に提出される報告書により把握されるところ、令和7年度から、これに加えて養成事務所ガイダンスを新たに実施し、常勤弁護士の指導を担当する弁護士と直接、説明協議を行う場を設けた。 また、養成中の常勤弁護士が毎月作成する研修状況報告書書式を改訂して、養成中に最低限経験すべき必須の事件類型を明記し、養成中の常勤弁護士が経験する事件類型の均質化に努めた。			
--	--	--	--

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（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	一般契約弁護士・司法書士の確保		
当該項目の重要度、 困難度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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)	—	24,293人	24,418人	24,408人	24,362人	(参考情報) 令和3年度：24,056人	
民事法律扶助契約 司法書士数	(参考指標)	—	7,555人	7,571人	7,566人	7,598人	(参考情報) 令和3年度：7,525人	
国選弁護士契約弁 護士数	(参考指標)	—	31,755人	32,073人	31,863人	32,420人	(参考情報) 令和3年度：30,950人	
国選付添人契約弁 護士数	(参考指標)	—	16,150人	16,299人	16,162人	16,305人	(参考情報) 令和3年度：15,909人	
被害者参加弁護士 契約弁護士数	(参考指標)	—	5,756人	5,837人	5,897人	5,991人	(参考情報) 令和3年度：5,631人	
DV等被害者援助 弁護士数	(参考指標)	—	2,263人	2,333人	2,382人	2,441人	(参考情報) 令和3年度：2,198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 民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務及び犯罪被害者支援業務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 多様な司法アクセスニーズに応える必要があることを踏まえ、民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士並びに国選弁護、国選付添及び被害者参加人のための国選弁護の担い手となる弁護士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするため、弁護士会及び司法書士会と連携し、必要に応じて説明会や協議会を実施するなどして各制度に対する理解を求めることにより、各地域における法的ニーズへの対応に必要な一般契約弁護士・司法書士の人数の確保に努めるとともに、一般契約弁護士・司法書士が提供するサービスの質の向上を図る。

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		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)		(業務実績評価)	
		評価	B	評価	B	評価	B
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		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) 中期目標期間を通じて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催し、又は同会が新規登録弁護士などこれから民事法律扶助事件を取り扱おうとする弁護士や民事法律扶助事件の取扱い経験が少ない弁護士等を対象として企画した民事法律扶助制度に関するeラーニング研修へ講師を派遣するなどして、民事法律扶助業務の周知及び利用の促進を図った。 (2) 契約弁護士数の増加幅が鈍化傾向にあることから、単位会会員数に占める民事法律扶助契約率が低い地域の把握や、全国の地方事務所（支部を含む。以下同じ。）で行っている契約数確保のための取組実施状況の調査を行った。 また、令和6年度には、年度別の解約状況等の原因分析を行ったところ、近年の解約者数の推移に増加傾向が見られるわけではなく、契約弁護士数の増加幅の鈍化の主たる原因は、新規契約者数の減少等の他の事情によるものと分析するに至った。 そこで、令和7年度は、地方事務所において新規登録弁護士・司法書士、司法修習生及び学生を対象に、民事法律扶助制度をテーマにした業務説明、研修、法教育等の契約弁護士等の確保のための取組を積極的に行うことを推進した。 (3) これを受けて、地方事務所においては、弁護士会・司法書士会と連携しつつ、新規登録弁護士・司法書士、司法修習生及び学生を対象に、支援センターの業務に関する説明会や協議会、研修、講義を実施したほか、地方協議会の開催等を通じて、民事法律扶助制度に対する理解を求める取組を実施した。 (4) 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についても、令和7年度まで一定の人数を維持した。		関係機関と連携しつつ、説明会や協議会、研修を実施するなどして、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及び民事法律扶助契約司法書士、国選弁護人契約弁護士及び国選付添人契約弁護士については、中期目標期間全体を通じ、例年同様の十分な契約者数を確保することができた。なお、契約弁護士については、令和6年度に一時減少したのは、司法修習日程変更により例年の契約者数の伸びを年度内に反映できなかったことが原因である。また、援助実績の伸びを踏まえて地方事務所（支部を含む。以下同じ。）において弁護士会と担い手確保に関する協議等を実施した結果として、被害者参加弁護士契約弁護士及びDV等被害者援助弁護士の人数については令和7年度まで毎年増加した。 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については、日本弁護士連合会への		契約弁護士数について、令和6年度はやや減少したように見えるが、これは新規弁護士の一斉登録時期が遅くなったことの影響であって、一斉登録後である令和7年4月以降の契約弁護士数は令和5年度から微増となっており、結局、契約弁護士数は本中期目標期間を通じてわずかながらも増加傾向を維持している。 また、被害者支援の要請が強く求められ、令和8年4月までの犯罪被害者支援弁護士制度の運用開始が予定される中で、被害者支援に関わる被害者参加弁護士契約弁護士数及びDV等被害者援助弁護士数も、本中期目標期間を通じて増加を続けていることは、一定の評価に値する。 さらに、各弁護士会や契約弁護士に対し、民事法律扶助業務や国選弁護業務等に関する説明会、協議会等を行い、サービスの質の向上にも寄与している。 以上の事情によれば、全体と		1 取組 参考指標ではあるが、民事法律扶助契約弁護士数、民事法律扶助契約司法書士数、国選弁護人契約弁護士数、国選付添人契約弁護士数、被害者参加弁護士契約弁護士数及びDV等被害者援助弁護士数の全てにおいて、前中期目標期間最終年度の令和3年度から増加させている上、本目標期間初年度の令和4年度と同最終年度の令和7年度を比較しても、全ての契約弁護士数は増加している。なお、令和6年度には一部の契約弁護士数に減少がみられるものの、新規弁護士の一斉登録時期の影響によるものであり、中期目標期間全体を通じて見れば増加傾向を維持している。 担い手確保が厳しい状況下において、中期目標期間内での増減はあるものの、全体を通して全ての契約弁護士数を増加させたことは、それ自体、各種取組の成果として高	

2 国選弁護士契約弁護士及び国選付添人契約弁護士の確保 中期目標期間を通じ、地方事務所において、契約弁護士又は未契約の新規登録弁護士を対象とし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、同業務周知のための説明資料の配布を行ったりなどして、同業務制度の周知を行った。 これらの取組の結果、中期目標期間を通じ、国選弁護士契約弁護士及び国選付添人契約弁護士のいずれについても、必要な契約者数を確保できている。 3 被害者参加弁護士契約弁護士及びDV等被害者援助弁護士の確保 (1) 中期目標期間を通じて、日本弁護士連合会との協議の場において、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7年度まで毎年度増加した。 (2) 中期目標期間を通じて、日本弁護士連合会との協議の場において、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7年度まで毎年度増加した。 4 サービスの質の向上 中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。 (1) 民事法律扶助業務	講師派遣、契約弁護士数の増加幅の鈍化に関する分析、その結果を踏まえた対策、それを受けた地方事務所における説明会や協議会、研修等の実施を行い、また、国選弁護等関連業務や犯罪被害者支援業務に関しても、契約弁護士又は未契約の新規登録弁護士を対象として犯罪被害者等法律援助も含めた研修、説明会及び協議会を実施し、契約弁護士の増加についての理解を求めた。また、当該機会を通じて各制度を周知することで、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。 令和7年度においても、以上の取組を継続して実施したことで、中期目標を達成した。	しておおむね中期目標における所期の目標を達成できる見込みである。	く評価すべきである。また、犯罪被害者支援に対する要請が高まる中、被害者参加弁護士契約弁護士数及びDV等被害者援助弁護士数が継続して増加していることも評価できる。 また、単に各契約弁護士数の増加に向けた取組を行うのみならず、説明会や研修等を通じてサービスの質の向上にも取り組んでいることは、利用者のニーズに応じた適切な支援を提供するという法テラスのあるべき姿に沿うものであり、この点も評価できる。 2 評定 以上の事情によれば、各地域における法的ニーズへの対応に必要な契約弁護士・司法書士の確保に向けた取組としては成果が得られているといえ、また、説明会や研修等を通じてサービスの質の向上にも取り組んでいることから、中期目標における所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。
--	--	---	--

前記１の講習会や講師派遣、説明会、協議会、研修（弁護士会等主催）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ることで弁護士・司法書士の業務を全国的に均質かつ効率的なものとするよう努め、サービスの質の向上を図った。 (2) 国選弁護等関連業務 ア 研修、協議会、説明会等の実施 地方事務所において国選弁護等に関連した研修、協議会、説明会等を実施した（弁護士会等との共催を含む。）。その内容としては、新規登録弁護士を対象とした国選弁護・国選付添制度の研修や裁判員裁判の弁護活動に関する説明会、休日国選業務を含む国選指名通知態勢のほか、令和６年２月の改正刑事訴訟法施行に伴う指名通知業務の一部運用変更に関する協議会等であった。 イ 報酬請求に関する規程等の周知 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、地方事務所において、契約弁護士又は未契約の新規登録弁護士に対し、国選弁護人等に支給すべき報酬等の算定の基礎となる報告書の作成上の留意事項、被害者氏名等秘匿法制施行に伴う支援センターにおける国選弁護人等指名通知業務の一部運用変更、令和６年３月２８日法務大臣認可に係る変更後の契約約款の概要等の周知を行ったほか、本部において同契約約款の変更内容を反映した資料配布を行った。 (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、ＤＶ等被害者法律相談援助、犯罪被害者等法律援助といった各種制度に関連する法律業務につき、以下の取組を実施した。 ・ 弁護士会主催の説明会、協議会等への参加			
--	--	--	--

・ 地方事務所主催の説明会、協議会等の実施 ・ 地方事務所・弁護士会共催による研修、説明会、協議会等の実施			
---	--	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価調書（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	事務所の存置等		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】効率的で効果的な業務運営を実現するためには、事務所の存置等の必要性について不断の検討を行うとともに、必要な見直しを進めることが重要であることから、重要度は高い。 【困難度：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る、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、困難度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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)	—	5か所	5か所	5か所	5か所	(参考情報) 令和3年度：5か所（うち2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)	—	3か所	3か所	3か所	3か所	(参考情報) 令和3年度：3か所
司法過疎地域事務所数	(参考指標)	—	34か所	34か所	34か所	34か所	(参考情報) 令和3年度：34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	第3・2(3) 事務所の存置等 事務所については、あまねく全国において法による紛争解決に必要なサービス等の提供が受けられる社会の実現を目指す総合法律支援法の基本理念を踏まえつつ、以下のとおり、存置・移設・設置の必要性について不断の検討を行う。 また、事務所の施設等については、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の趣旨に照らし、高齢者や障害者等に対する合理的配慮を的確に行う。 ア 出張所 地方事務所と地理的に近接する出張所については、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大・大規模な自然災害発生等の緊急時における業務継続体制の観点も踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織の在り方について見直しを進める。 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、被災地における法的ニーズ等を踏まえ、必要な見直しを進める。 イ 扶助・国選対応地域事務所 扶助・国選対応地域事務所については、当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。 ウ 司法過疎地域事務所 司法過疎地域事務所の設置については、地元弁護士会等と協議を行うなどして設置の要否等について検討を行うとともに、引き続き、設置基準を設定した上で、その検討過程を明らかにする。また、常勤弁護士を除く登録弁護士数や一般契約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された意義・効果等に鑑みて、統廃合を含めた見直しを進める。
中期計画	I・2(3) 事務所の存置等 事務所については、総合法律支援法の理念を踏まえ、その存置・移設・設置の必要性について不断に検討し、必要な見直しを進める。また、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」の趣旨を踏まえ、支援センターが全国で賃貸する事務所等におけるバリアフリー化を一層推進するほか、高齢者・障がい者等に配慮した職員の対応や情報提供等の環境整備を進める等、合理的配慮を的確に行うための取組を推進する。なお、出張所、扶助・国選対応地域事務所、司法過疎地域事務所については、以下の点に留意する。 ア 出張所 地方事務所と地理的に近接する出張所については、各地域における法的ニーズや事務所ごとの業務量に加え、自然災害等の発生に伴う緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられるよう、業務継続体制の観点も踏まえつつ、地方事務所との統合を含め、組織の在り方の見直しを進める。 また、法テラス震災特例法が令和3年3月31日を限りに効力を失った後も設置を継続することとし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、被災地における需要や出張所の業務量、維持コスト等を踏まえつつ、必要な見直しを進める。 イ 扶助・国選対応地域事務所 当該地域における一般契約弁護士の増加状況、一般契約弁護士による民事法律扶助・国選弁護等関連事件の受任状況、維持コスト、常勤弁護士の業務量等を踏まえつつ、組織の在り方の見直しを進める。

ウ 司法過疎地域事務所

司法過疎地域事務所については、その制度趣旨に鑑みて、当該地域の法律事務取扱業務量、登録弁護士数、一般契約弁護士数、実働弁護士一人当たりの人口、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、地元住民からの需要等の要素を踏まえ、日本弁護士連合会又は地元弁護士会等と協議を行うなどして事務所の設置、存続及び統廃合を検討する。

なお、司法過疎地域事務所の設置に際しては、引き続き、上記要素等を考慮した設置基準をあらかじめ設定した上で、設置に係る具体的な検討体制や意思決定プロセスを明確化するなど、その検討過程を明らかにする。

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		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)		(業務実績評価)	
		評価	B	評価	B	評価	B
1 高齢者・障がい者等に対する合理的配慮を行うための取組等 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 高齢者・障がい者等の来所に配慮するため、バリアフリー情報を支援センターホームページ上に引き続き掲載し適宜更新した。 事務所移転に際しては、高齢者・障がい者が単身で来所相談することを想定し、バリアフリーを意識したレイアウトとした。 合理的配慮に資するデジタル技術を活用したコミュニケーションツールとして、令和6年5月から、聴覚障がい者等への情報提供の機会を拡充するため、ホームページ上でチャットボットによる情報提供を開始した（「3-15事業の効率化」2(1)参照）。同年8月から有人チャットを開始し、音声进行さない方式でサポートダイヤルと即時のやり取りを可能にした。 また、全地方事務所（支部を含む。）を対象に、合理的配慮に資するデジタル技術を活用したコミュニケーションツール等の整備に関する実態調査を実施し、当該結果を踏まえ、要望の多かった対話支援機器を地方事務所に配備した。これにより、聴力に不安のある方が窓口での情報提供や法律相談で使用することで、スムーズにコミュニケーションが取れるようになった。一方、窓口で同機器を使用することで相談の秘匿性が保たれないおそれのあることが判明し、今後の更なる配備については検討することとなった。 さらに、改正障害者差別解消法が令和6年4月に施行されたことに伴い、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（令和5年3月14日閣議決定）で示された内容に沿って「障害を理由とする差別の解消の推進に関する規程」の所要の改正を行った上、全職員を対象とした「高齢者・障がい者対応マニュアル」を全面改訂し、障害者差別解消法を中心とした法整備と法テラスの規程について解説することや、災害発生時の対応を詳細に		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
		高齢者、障がい者等への配慮については、ホームページで各事務所のバリアフリー状況の確認を可能とすることで、高齢者・障がい者が来所する際の不安の解消につなげた。 デジタル技術を活用したコミュニケーションツールとして、ホームページ上でチャットボット及び有人チャットによる情報提供を開始し、聴覚障がい者等に対し、音声进行さない方式で即時に情報提供を受けることを可能にした。 また、地方事務所において、合理的配慮に資するデジタル技術を活用したコミュニケーションツール整備に関する実態調査を行い、各地方事務所の需要等を把握した上、調査結果を踏まえて対話支援機器を整備した。 さらに、改正障害者差別解消法の施行に伴い、閣議決定された基本方針の内容に沿って規程の改正を行い、マニュアルの改訂、職員に対する各種研修の実施、職員におけるサービス介助		高齢者・障害者等に対する合理的配慮を行うための取組等について、バリアフリー情報の掲載・更新や、職員及び常勤弁護士への研修等を継続して行った。また、令和6年度に導入した有人チャット及びチャットボットは、聴覚障がい者等への情報提供の機会拡充につながっていると考えられる。 出張所については、令和7年度に東京地方事務所上野出張所を法テラス東京法律事務所と同じ建物内に移転する予定であり、移転後の業務効率化が期待される。 司法過疎地域事務所については、令和6年度に地元弁護士会等の関係各所との必要な調整を進めるなど、具体的な取組を進めることができた。結果として新規設置には至らなかったものの、新規設置に向けた支援センターの努力や、その過程によって得られた経験は高く評価すべきである。 以上の事情によれば、全体と		1 取組 高齢者・障がい者等への合理的配慮のための取組については、ホームページでの周知に加え、複数の事務所移転等において、高齢者・障がい者等が利用しやすい階設定やレイアウトが行われるなどの具体的な取組も行われた。 また、令和6年4月に改正障害者差別解消法が施行されたことに伴い、全職員を対象とした「高齢者・障がい者対応マニュアル」を全面改訂し、それに基づいた研修を行った。 さらに、同年にはデジタル技術を活用したチャットボットや有人チャットによる情報提供を開始し、それ以降の継続的な運用により、聴覚障害者等にも利用しやすい取組を行ったほか、実態調査の結果を踏まえた対話支援機器の配備や職員研修の実施等、高齢者、障がい者への合理的配	

記載することで、障がい者への合理的配慮の提供に対する理解の浸透を図った。さらに、障がいを持った利用者に対する接遇スキルの向上のため、本部職員数名がサービス助士の資格を取得し、有資格職員が主導して、新入職員、新たに管理職相当となった職員等に対する研修を行い、合理的配慮を的確に行うための取組を継続して行った。	士の資格の取得など、合理的配慮に資する取組を的確に行った。	しておおむね中期目標における所期の目標を達成できる見込みである。	慮に資する取組が進められた。
2 出張所 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 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て行い、令和7年度には、東京地方事務所上野出張所と東京法律事務所を上野地域の同じ建物・フロアに移転した。その結果、上野出張所において東京法律事務所の常勤弁護士からの業務上の助言が得られるとともに、東京法律事務所において民事法律扶助の審査に当たる対応の依頼等を上野出張所にスムーズに行うことができるようになり、関係機関との連携強化や業務効率の向上が図られた。 また、東日本大震災の被災地への設置を継続した2か所の出張所については、令和8年で震災発生から15年が経過し、震災対応拠点としての一定の役割を果たしたことから、令和8年末で業務を終了し、閉鎖する方針を決定した。 上記方針について、地元の弁護士会や司法書士会、自治体など関係機関へ訪問の上、説明を行った。	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の把握・分析に努めるとともに、必要な見直しに向けた検討を行い、移転を実施した。被災地出張所については、被災地におけるニーズや復興の状況等諸事情を踏まえ、令和8年度内の閉鎖を決定した。 扶助・国選対応地域事務所については、地域の実情や常勤弁護士の業務量等を踏まえて検討を行った。 司法過疎地域事務所については、全地方事務所（支部を含む。）からの意見聴取結果を踏まえつつ、あらかじめ設定した司法過疎地域事務所の設置基準に該当する地域を抽出した上で、日本弁護士連合会との間での継続的な協議を実施するとともに、必要に応じて地方事務所等との協議を実施し、支援センター本部で諸要素を総合勘案した結果、弁護士会の賛同を得て設置に向け具体的な場所を定め、2か年にわたり調整を行った。結果として設置には至らなかったが、新規設置を検討する	なお、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という法テラスの責務を果たしていくために、今後も、各地の法的ニーズ等を踏まえて、事務所の存置や法的支援体制の在り方を不断に検討、整備していくべきである。	出張所、扶助・国選対応地域事務所については、その設置や統廃合の検討に当たり、利用者のニーズ、業務量、維持コスト等も踏まえつつ、関係各所とも必要性等の協議を行うなど、適切な検討が行われたといえる。また、司法過疎地の地域事務所に関しては、新規設置には至らなかったものの、その検討・調整の過程で得られた知見は、今後の取組に資するものとして評価している。
3 地域事務所 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 法律事務所の新規設置、存続及び統廃合の要否について、毎年1回、全ての地方事務所（支部を含む。）から意見聴取を行った。 (2) 扶助・国選対応地域事務所 既存の3か所の扶助・国選対応地域事務所について、地域	士に資するものとして評価している。	2 評定 以上の事情によれば、高齢者・障がい者等に対する合理的配慮のための取組及び出張所・司法過疎地域事務所等の在り方に関する見直し・検討が中期目標期間を通じて適切に実施され、所期の成果を着実に上げていることに加え、本項目の困難度が「高」に設定されている点も踏まえれば、中期目標における所期の目標を達成していると認められるから、自己評価書の「B」との評価結果が妥当で	2 評定 以上の事情によれば、高齢者・障がい者等に対する合理的配慮のための取組及び出張所・司法過疎地域事務所等の在り方に関する見直し・検討が中期目標期間を通じて適切に実施され、所期の成果を着実に上げていることに加え、本項目の困難度が「高」に設定されている点も踏まえれば、中期目標における所期の目標を達成していると認められるから、自己評価書の「B」との評価結果が妥当で

における一般契約弁護士数の増加状況等のほか、常勤弁護士の業務量等や地方事務所の意見（上記(1)）も踏まえて検討を行った結果、依然として扶助・国選対応地域事務所を存置する需要が見込まれることから、扶助・国選対応地域事務所の統廃合の必要はないとの結論に至った。 (3) 司法過疎地域事務所 地方事務所の意見（上記(1)）を踏まえ、司法過疎地域事務所の設置基準に該当する地域の中から司法過疎地域の新規設置を目指す地域を抽出する作業を行った。その結果を踏まえ、日本弁護士連合会との間で、以下のとおり、司法過疎地域事務所の設置、存続及び統廃合についての協議・検討を行った。 なお、令和7年度は、候補地を最終選定する際の比較分析の段階において、地元住民からの需要等の要素を踏まえた検討を行った。 ・令和4年度 合計18回 （配置ライン協議9回、作業部会6回、その他協議3回） ・令和5年度 合計15回 （配置ライン協議8回、作業部会6回、その他協議1回） ・令和6年度 合計12回 （配置ライン協議7回、作業部会5回） ・令和7年度 合計19回 （配置ライン協議9回、作業部会10回） 検討過程において、具体的に新規設置等を検討すべきとなった地域については、日本弁護士連合会が地元弁護士会と適宜協議を実施したほか、支援センター本部において、地方事務所との間で協議を実施した。 以上の協議・検討の結果、国選弁護等関連事件による地元弁護士への負担や地域の民事法律扶助の利用状況、他の地域と比較して算出した有償事件の収益の見込みなどから、関係各所とも調整の上、設置が必要かつ相当と認められる具体的な場所1か所を選定し、2か年にわたり関係各所との調整を重ねたが、設置には至らなかったものの、それまでの検討により理解を深	に当たって対応すべき課題等について理解が深まった。令和7年度に新たに司法過疎地域事務所の設置に向けて、関係各所との調整を実施するに至った。 以上のとおり、高齢者・障がい者に対する合理的配慮を的確に行うための取組を行った。また、事務所の存続及び統廃合についても検討を行ったほか、事務所の移転を具体的に推進し、一部出張所を閉鎖する方針を決定した。 以上から、中期目標を達成したものとする。		あると確認できた。 3 附帯意見 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という支援センターの責務を果たしていくために、次期中期目標期間においても、各地の法的ニーズ等を踏まえながら、事務所の存置や法的支援体制の在り方について検討・整備を進めていくべきである。
--	---	--	---

め、今後の課題等について把握できた。 さらに、令和7年度において、設置の必要性が高いと判断した1か所（令和6年度とは別の地域）について、関係各所との調整を実施するに至った。			
--	--	--	--

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（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			
1－6	司法アクセス拡充のための体制整備		
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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	50地方事務所	50地方事務所	50地方事務所	(参考情報) 令和3年度：50地方事務所
人口1,000人 当たりの民事法律 扶助に基づく法律 相談の実施件数が 年度計画で定める 件数以上の自治体 の数	左記の実施件数 が、次の条件を 満たす自治体の 数を中期目標期 間を通じて増加 させる。 ①令和3年度時 点1.5件未満の 自治体（564か 所）については 1.5件以上 ②同時点1.5件 以上2件未満の 自治体（411か 所）については 2件以上	－	① 149か所 ② 111か所	① 209か所 ② 124か所	① 199か所 ② 112か所	① 193か所 ② 124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	第3・3 司法アクセス拡充のための体制整備 関係機関連絡協議会、地方協議会の開催及び業務説明等により、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・団体との緊密な連携を図るとともに、指定相談場所における相談、巡回・出張相談による法律相談体制の整備、ケース会議への出席体制の整備等を含め連携をいかした具体的取組の推進により、地域の実情に応じた司法アクセス拡充のための体制整備を図る。なお、その際には電話・オンラインも活用し、効率的な司法アクセス拡充を推進する。 【指標】 ・各地方事務所において地方協議会を毎年度開催する。 ・人口1, 000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が年度計画で定める件数以上の自治体の数を、中期目標期間を通じて増加させる。
中期計画	I・3 司法アクセス拡充のための体制整備 本部及び各地方事務所において、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、関係機関連絡協議会や地方協議会の開催、業務説明を含む法制度情報等の提供、広報等の手段による関係機関との連携強化に加え、指定相談場所の指定、巡回・出張相談の活用、司法ソーシャルワークの実施などを推進し、司法アクセス拡充のための体制整備を行う。 なお、その際には電話・オンラインも活用し、効率的な司法アクセス拡充を推進する。

主な評価指標		司法アクセス拡充のための体制整備に向けた取組状況					
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		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)		(業務実績評価)	
	評価	A		評価	A	評価	A
1 司法アクセス拡充のための体制整備				評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) 本部における取組				1 「旧統一教会」等への対応について		1 「旧統一教会」等への対応	
ア 関係機関連絡協議会の開催				支援センターは、令和4年度に、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議が取りまとめた総合的な相談体制の充実強化策に基づき、極めて短期間のうちに「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する対応部署として特定施策推進室を新設した上、同会議が設置した「合同電話相談窓口」の機能等を継承した対応ダイヤルを開設し、以降、対応ダイヤルの運営を継続した。また、法務省を始め、日本弁護士連合会、弁護士団、靈感弁連、法務少年支援センター、日本公認心理師協会、日本臨床心理士会、日本社会福祉士会等の各種関係機関・団体等との緊密な連携を基に、対応ダイヤルにおいて、「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する問合せに対し適切な相談窓口等を案内するなど、問題解決に向けた必要な対応を行った。		旧統一教会問題に対応するため、令和4年度から靈感商法等対応ダイヤルの運用を開始し、令和5年度からは特定不法行為等被害者救済特例法に基づく特定被害者法律援助業務を開始した。また、令和4年度に旧統一教会問題に対応するための特定施策推進室を設置し、同室によって、警察等の関係機関と連携したワンストップ相談会の開催や各種研修の実施等の施策を積極的に進めてきた。	
イ 各種データの整理							
① 地図による可視化							
自治体別の人口当たりの民事法律扶助の件数等を地図で可視化したデータを作成するとともに、各地方事務所等においてもデータをソフトウェア上で容易に確認できるようにした。							
令和6年度には、このデータを有効に活用して戦略的に取組を展開するべく、全地方事務所の担当職員を対象にデータ分析の進め方に関する研修を実施し、データ利活用スキルの向上を図った。							
② 指標達成状況の把握							
自治体別の人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談件数の推移を確認するシート及び前月末までの実績に基づき年度末時点の指標達成見込みを示す資料を毎月作成し、支援センター内に周知した。							
③ 体制整備に関する活動の把握							
各地方事務所が行う地方協議会の開催、業務説明を含む法制度情報等の提供、広報等の取組について、その効果を横断的に確認するためのシートを作成した。							
ウ 取組事例の共有							
① 事例集の作成							
各地方事務所が作成した体制整備に関するワークシート							
				1 「旧統一教会」等への対応		1 指標	
				旧統一教会問題に対応するため、令和4年度から靈感商法等対応ダイヤルの運用を開始し、令和5年度からは特定不法行為等被害者救済特例法に基づく特定被害者法律援助業務を開始した。また、令和4年度に旧統一教会問題に対応するための特定施策推進室を設置し、同室によって、警察等の関係機関と連携したワンストップ相談会の開催や各種研修の実施等の施策を積極的に進めてきた。		地方協議会を開催した地方事務所は50事務所であり、中期目標期間のいずれの年度においても目標を達成した。	
				これらの旧統一教会問題に係る活動は、困難な状況にある被害者に対し速やかに救済の手を差し伸べるという、支援センターの設立目的を体現した活動で、支援センターでなければ実現困難なものである。本中期目標設定の後に発生した事情であるために指標に反映されていないが、指標の達成と同程度以上に高く評価すべきである。		また、人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が令和3年度時点で1.5件未満の自治体数、及び人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談の実施件数が令和3年度時点で1.5件以上2件未満の自治体数を、それぞれ中期目標期間を通じて増加させるとの目標について、中期目標期間内での増減はあるものの、期間全体を通していずれも増加させており、目標を達成したものと見える。	
						2 取組	
						本項目においては、社会的に問題が指摘される諸課題への対応と、各地域における司法アクセス拡充のための体制整備の双方において、顕著な成果が認められる。	
						まず、社会的課題への対応	

(後記1(2)イ参照)を編集し、取組事例の共有を行うための事例集を作成した。 ② 情報交換会等の開催 地方事務所の職員を対象にケース会議弁護士派遣モデル事業(後記1(2)ウ参照)をテーマにした情報交換会を複数回開催したほか、全国の地方事務所事務局長が参加する会議において、オンライン法律相談会の活用・普及に向けた取組を紹介した。また、地方事務所の所長及び事務局長が参加するブロック別協議会において、同事業に係る取組事例を紹介した。 エ 研修 ① メディア対応 令和4年度においては、地方事務所が各地域のメディアを通じて効果的な情報発信ができるようにするため、報道機関の記者を講師に招き、記者との接点の作り方や効果的なプレスリリースの作成方法等を学ぶ研修を実施した。 ② ホームページ 令和4年度においては、広報アドバイザーを講師に招き、見やすく分かりやすいホームページの作り方やホームページと他の広報媒体との連携のさせ方等を学ぶ研修を実施した。 ③ わかりやすい情報発信 令和5年度においては、地方事務所においてより効果的な情報発信に資するよう、関係機関に対する業務説明を素材として、「わかりやすい」とはどういうことか、こちらの目的を達成するプレゼンテーションを行うには何をどのように考えればよいか、といったことを考える職員向け研修を実施した。 ④ データの利活用 令和6年度及び令和7年度においては、データの可視化・利活用に関する実習を通じて、地域戦略等の施策を進めるに当たってのデータ活用方法や、より効果的なデータの可視化の仕方を考えるなどの職員向け研修を実施した。	さらに、総合的な相談体制の充実強化策の一つとして、令和5年度には弁護士、心理専門職、社会福祉士等が「靈感商法等の被害者」から相談を受けるワンストップ相談会を通じて、福祉的・精神的支援の充実・強化を総合的に実現した。 加えて、対応ダイヤルのオペレーターらが、被害者等に対応するための専門知識を獲得し、対応力を向上させるため、①弁護士、心理専門職、社会福祉士等を講師とする研修等、②対応ダイヤルアドバイザー等との意見交換会、③被害者等の心情等の理解を深めることができるよう、元信者、宗教2世・3世の方々の知見等を活用した研修会、座談会等をそれぞれ実施し、相談・支援体制の強化を図った。 令和6年度には警察庁及び各警察本部、被害者支援センターや地方公共団体と連携し、より総合的・一体的な相談対応を行うべく、対象を「灵感商法等の被害者」だけでなく「犯罪被害者等」にまで広げて、弁護士、警察官、心理専門職、社会福祉士等が	2 社会的に問題が指摘される課題への対応等 ひとり親家庭に対する支援や、「闇バイト」「トー横キッズ」に代表される若年者等の問題に対する支援等、社会的に問題が指摘される課題を的確に捉えて、積極的な支援に取り組んだ。これも、支援センターに期待される活動であり、迅速な対応という点でも高い評価に値する。 また、令和8年4月までに犯罪被害者等支援弁護士制度の運用が開始されることを受け、業務方法書等の諸規程の整備やシステム開発等の準備を進めた。 3 各地域における司法アクセス拡充について 区分上昇自治体数のみを見れば、増減はあるものの、本中期目標期間を通じて100か所を超える区分上昇自治体数を維持しており、指標上の目標達成は認められる。 しかし、令和6年度において、令和3年度時点2件以上の自治体921か所のうち224か所が、1.5件以上2件未満の区分又は1.5件未満の区分に落ちており、結果として、2	については、「旧統一教会」問題等への対応、ひとり親家庭に対する支援、若年者等への支援、犯罪被害者等支援弁護士制度の創設に関する取組を積極的かつ適切に対応したことを高く評価できる。 とりわけ「旧統一教会」問題については、被害対策弁護団等との連携の下、灵感商法等対応ダイヤルの継続運営、ワンストップ相談会の開催、特定不法行為等被害者特例法に基づく法律援助業務の適切な運用を行うなど、被害者支援のための重要な役割を果たした。また、令和8年3月4日の東京高等裁判所決定後は、清算手続開始後の支援の在り方等について関係機関と協議を重ね、必要な支援体制を整えるべく、検討や整備を行った。これらの取組は、第5期中期目標設定後に顕在化した社会的課題に対し、関係機関と連携しながら迅速かつ適切に対応したものであり、指標には反映されないものの、高く評価できる。 また、ひとり親家庭支援や若年者支援についても、新たな運用を開始するなど、具体的かつ積極的な取組を行っ
---	--	---	--

⑤ チラシ作り 令和7年度においては、地域戦略の施策を進めるに当たってのより有効なツールとなるよう、メッセージを効果的にアピールするチラシ等資料作りに関する研修を実施し、職員のスキル向上を図った。 オ コンテンツ作成・関係機関に対する広報 ① 白書 令和5年度版法テラス白書に「靈感商法等に関する取組」と題する特集を掲載し、靈感商法等対応ダイヤルをはじめ、ワンストップ相談会の実施など、靈感商法等の問題に関して広く市民がアクセスできるように取り組んでいることを社会福祉士等の専門家の寄稿も交えて紹介した。また、「令和6年能登半島地震対応（速報）」と題する特集も掲載し、その中では交通が不便な地域や避難所等に派遣することで、高齢者や障がい者など既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方が対面で相談できるように石川地方事務所に配備した移動相談車両「法テラス号」について紹介するなどしている。 ② 関係機関の機関紙における業務説明 令和4年度及び令和5年度においては、全国社会福祉協議会の発行する機関紙において、支援センターの業務を説明する記事を掲載した。 ③ コンテンツ一覧の作成 地方事務所が広報活動に利用できるコンテンツを容易に見つけられるようにするため、これまでに作成した広報用コンテンツ（チラシ、スライド、動画等）の用途、掲載場所等を一覧にして地方事務所に共有した。 ④ 講師派遣 令和4年度には、厚生労働省の実施する「生活困窮者自立支援制度人材養成研修」や「省庁等関係者の権利擁護支援勉強会」において常勤弁護士が講師を務め、支援センターの業務説明や連携事例の説明を行った。 また、令和5年度、令和6年度及び令和7年度には、同	相談を受けるワンストップ相談会を全国で9回開催し、様々な被害に遭われた方への支援を行った。 令和7年度も同様にワンストップ相談会を全国で8回開催し、靈感商法等のお悩みに関する相談については、弁護士・心理専門職に直接相談できる全国を対象とした電話相談会を3回開催した。また、予約専用メールを設け、利用者を対象としたアンケート調査を開始する等、より効果的な支援体制の構築を図った。 特定不法行為等被害者特例法に関しては、極めて短期間のうちに各種の調整と所要の体制整備を行い、滞りなく施行日に「特定被害者法律援助業務」を開始し、その後も、特定被害者代理援助に附随する民事保全手続における担保の提供も含め、適切に運用した。 2 社会的に問題が指摘される課題への対応 令和6年度から令和7年度にかけて、社会的に問題が指摘されている諸課題に迅速かつ適切に対応すべく、新たに、こども家庭庁や関係機	件以上自治体数は令和3年度から令和6年度で26か所減少したものであって、指標上の目標を達成したとしても、それが項目全体の目標である司法アクセス拡充につながっているとは言い難い。 4 評価結果 以上の事情によれば、指標について一応の目標達成が認められることに加え、特に旧統一教会問題に係る対応は高く評価すべきであって、全体として見れば、支援センターの業績向上努力により、中期目標における所期の目標を上回る成果が得られる見込である。 なお、支援センターにおいては、指標は項目全体の目標を達成するための手段の一つであることを理解し、指標上の目標達成に拘泥して項目全体の目標を見失うということのないように、注意すべきである。	た。特に、若年者支援においては、「闇バイト脱出のための電話相談会」の開催、「きみまも@歌舞伎町」に関し、自治体連携の試行から正式実施につなげ、更には東京三弁護士会と連携に至った上、その後に福岡県・福岡県警察等との連携による取組を進めるなど、新たな支援ニーズに対応した体制・連携の整備・充実を図った。 犯罪被害者等支援弁護士制度については、運用開始に向けた入念な準備を行い、制度開始後短期間で、法律相談援助及び代理援助の双方において相当数の利用実績が得られており、犯罪被害者等のニーズに応じた司法アクセスの拡充に寄与したものと評価できる。 加えて、本項目の本旨である司法アクセス拡充のための体制整備についても、本部において関係機関連絡協議会等を通じて関係機関との連携を強化するとともに、地方事務所に対し、各種データの分析・提供、取組事例の共有、研修及び個別相談会の実施等を行い、地域課題の分析及び解決に向けた取組を支援し
---	--	--	--

省の実施する「生活保護担当ケースワーカー全国研修会」において、常勤弁護士が講師を務め、債務整理の概要及び支援センターの業務説明を行った。 ⑤ YouTube動画 市民向け及び関係機関向けに制作したYouTube動画を通じて、支援センターの業務や連携のメリット等の周知を図った。 カ 個別相談会の開催 地方事務所職員を対象に、各地方事務所の作成したワークシート及び各種データを地図化したソフトウェアを用いて、各地域における司法アクセス拡充の方策を検討する個別相談会を複数回開催した。 (2) 各地方事務所における取組 ア 地方協議会の開催 ① 開催状況 中期目標期間を通じて全国の50地方事務所全てにおいて開催した。 ② 開催に当たり工夫した点等 地方協議会の開催に当たっては、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掛けるとともに、支援センターにおける業務や近年の問題をテーマとした。 (主な協議会のテーマ) ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者支援について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ DV等被害者法律相談援助について ・ 外国人対応について 開催形式については、集合形式だけでなく、複数の地方事務所においてオンライン形式又は集合・オンライン併用形式で開催し、遠方からでも参加しやすくしたほか、活発な意見交換がなされるよう工夫を講じた。	関・団体等と連携して、①ひとり親家庭等に対する支援としてオンラインも活用したワンストップ相談会を全国7か所で開催し、②若年者等に対する支援として「闇バイト」問題に悩む本人等が、全国どこからでも無料で弁護士や社会福祉士に相談できる「闇バイト脱出のための電話相談会」を3回開催した。 加えて、東京都が設置した青少年・若者を対象とした総合相談窓口「きみまも@歌舞伎町」の利用者を適切な法律支援につなげるため、支援センターと東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会との間で連携に関する覚書を締結し、福岡市のいわゆる「警固界限」における若年者を支援するため、福岡県や福岡県警察と連携し、関係機関・団体が参加する協議会に出席して若年者支援に関する講演や意見交換を実施し、行き場がなく、支援を受ける必要があるものの、従来型の行政による支援を受けることに抵抗感を感じる若年者等の支援に向けた取組を行うなど、国民の司法アクセス拡充につなげる体制を構築した。		た。また、地方事務所においては、地方協議会を全50地方事務所で開催し、地域ニーズの把握及び関係機関との連携強化を図るとともに、指定相談場所相談、巡回・出張相談、ケース会議への弁護士派遣、司法ソーシャルワーク等を有機的に活用した取組を展開した。その結果、中期目標上の取組対象である975自治体のうち317自治体において人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談援助実施件数の区分が上昇しており、地域の実情に応じた司法アクセス拡充に着実な成果が認められる。なお、見込評価意見にて指摘したとおり、令和3年度時点で人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談援助実施件数が2件以上であった自治体の一部については、その後1.5件以上2件未満又は1.5件未満の区分へ移行していた。しかしながら、中期目標期間全体としては指標上の目標を達成しているほか、相当数の自治体において区分上昇が認められていることから、全体としては司法アクセス拡充に着実な成果が認められる。
---	--	--	--

また、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を検討した。 ③ 参考となる取組・事例の共有 各地の司法アクセス拡充のための体制整備に資するよう、全国を取組・事例を、支援センター内のネットワーク上で共有した。 イ ワークシートによる体制整備の計画検討と実施 各地方事務所において、司法アクセスの地域課題と利用し得る支援センター内外の資源の分析、地域課題の解決策と行動計画の策定を、ワークシート等を用いて行った上で、業務説明や広報活動を通じて自治体等の関係機関との連携・協力を図りつつ、各地域の司法アクセスに関する優先課題の解消に取り組んだ。 ウ ケース会議弁護士派遣モデル事業 関係機関の主催するケース会議に弁護士を派遣し、その費用を支援センターへの寄附金から支出する事業を試行的に行った。各地方事務所において、自治体等の関係機関への業務説明及び広報・周知を行い、次のとおり弁護士派遣実績を上げた。 <table><tr><td>令和4年度（試行参加事務所7）</td><td>143件</td></tr><tr><td>令和5年度（試行参加事務所32）</td><td>352件</td></tr><tr><td>令和6年度（試行参加事務所12）</td><td>236件</td></tr><tr><td>令和7年度（試行参加事務所12）</td><td>284件</td></tr></table> 同事業の試行により自治体の事業化・予算化につながった事例集を作成して参加地方事務所と共有し、弁護士派遣の有効性や必要性が自治体に効果的に理解されるような説明方法等を地方事務所と協議した。 エ 法律事務所の移転 令和7年4月に東京法律事務所（新宿区）と上野出張所を統合した上で上野地域へ移転した。これまでは、都内西側（新宿区・立川市）を中心に支援センターの法律事務所が設置されており、都内東側の関係機関との連携に距離的な課題があったが、新宿区にある東京法律事務所が上野地域に移転	令和4年度（試行参加事務所7）	143件	令和5年度（試行参加事務所32）	352件	令和6年度（試行参加事務所12）	236件	令和7年度（試行参加事務所12）	284件	3 犯罪被害者等支援弁護士制度への対応 犯罪被害者等法律援助（犯罪被害者等支援弁護士制度）の創設・運用に向けた取組として、日本弁護士連合会等と協議の上、業務方法書変更案を作成するとともに、業務管理システムの開発を行った。関係機関と連携方法を協議し、リーフレット等を配布する等して制度の周知を図り、担い手となる契約弁護士の確保に努める等して、施行と同時に滞りなく業務を開始した。 4 各地域における司法アクセス拡充 司法アクセス拡充のために、本部において、関係機関連絡協議会等により関係機関と緊密な連携を図るなどしたほか、地方事務所が関係機関との連携を図ることを下支えするために各種データの整理や体制整備に関する取組事例の共有、情報発信等についての研修、各地域における司法アクセス拡充の方策を検討する個別相談会を行った。これらの取組においては、例え	3 評定 以上の事情によれば、指標については所期の目標を達成したものと認められる。 また、「旧統一教会」問題への対応、犯罪被害者等支援、ひとり親家庭支援、若年者支援などの社会的課題に対し、関係機関との連携を活用しながら効果的かつ包括的な取組を推進したことは、年度計画に掲げる「地域の実情に応じた司法アクセス拡充のための体制整備」を質的に前進させる成果であったと評価できる。とりわけ「旧統一教会」問題への対応は、第5期中期目標設定後に生じた課題に対するものであり、指標には表れない重要な成果として評価できる。 したがって、指標面では所期の目的を達成した水準にとどまるものの、司法アクセス拡充のための体制整備という本項目に照らし、関係機関との連携を通じた新たな支援体制の構築及び社会的課題への対応において顕著な成果が認められることから、総合的に勘案して所期の目標を上回る成果が十分得られていると認められるため、自己評価書の
令和4年度（試行参加事務所7）	143件									
令和5年度（試行参加事務所32）	352件									
令和6年度（試行参加事務所12）	236件									
令和7年度（試行参加事務所12）	284件									

したことにより、都内東側に所在する自治体や福祉機関と連携がスムーズに取ることが可能になった。また、都内の法テラスの法律事務所が立川と上野の2拠点となることで、都内全域を満遍なくカバーできるようになった。 (3) 指標の達成状況 以上の取組の結果、中期目標上の指標の令和7年度の達成状況は、次のようになった。 ア 令和3年度時点1.5件未満の自治体564か所のうち、117か所（令和6年度112か所・4.5%増）が1.5件以上2未満に、76か所（令和6年度87か所・12.6%減）が2件以上となった（これらの合計は193か所（令和6年度199か所・3.0%減））。 イ 令和3年度時点1.5件以上2未満の自治体411か所のうち、124か所（令和6年度112か所・10.7%増）が2件以上となった。 以上の自治体数合計317か所は、令和5年度の333か所には及ばなかったものの、令和4年度の260か所及び令和6年度の311か所を上回った。 (4) 指標外の参考数値 令和3年度時点2件以上の自治体921か所のうち、133か所（令和6年度147か所・9.5%減）が1.5件以上2件未満に、87か所（令和6年度77か所・13.0%増）が1.5件未満となった。 また、令和3年度時点1.5件以上2件未満の自治体411か所のうち、112か所（令和6年度131か所・14.5%減）が1.5件未満になった。 なお、令和6年1月1日に施行された静岡県浜松市の行政区再編により、令和3年度時点2件以上の自治体及び同1.5件以上2件未満の自治体が1か所ずつ、同1.5件未満の自治体が2か所、それぞれ減少した。 結果、各区分に相当する自治体の数は、令和7年度までに次のように変化した。 （2件以上の自治体） 921か所（令和3年度）から900か所（令和7年度）に減	ば、年度末時点の指標達成状況見込みを示す資料の作成・周知、ケース会議弁護士派遣モデル事業に係る取組事例の全地方事務所間での情報共有、オンライン法律相談会の活用・普及に向けた取組事例等の全地方事務所間での情報共有、広報用コンテンツ検索性向上のための一覧の作成、関係機関への業務説明を素材とした、より実践的な情報発信等に関する研修の実施等、これまでの実績を踏まえた創意工夫を盛り込んだ。 地方事務所においては、中期目標期間を通じて地方協議会を全国の50地方事務所全てにおいて開催した。また、司法アクセス拡充のために、地域課題を分析し、優先課題を解消する取組や、関係機関主催のケース会議に弁護士を派遣する取組を行った結果、令和7年度における中期目標上の指標について、中期目標上の取組対象である975の自治体のうち、317の自治体において、人口1,000人当たりの民事法律扶助に基づく法律相談援助の実施件数の区分が上昇した。これは特に区分上昇自治体数の多かった令和5年		「A」との評価結果が妥当であると確認できた。 4 附帯意見 引き続き指標の達成状況に加え、支援を必要とする方への実際の到達状況、社会的な課題の解決への効果、関係機関との連携体制の定着状況、取組の波及状況など、その実質的な効果や広がりについても注視していくことが望まれる。
---	--	--	--

少（2.3%減） ※ 令和6年度（895か所）に対し、5か所（0.6%）増加（1.5件以上2件未満の自治体） 411か所（令和3年度）から424か所（令和7年度）に増加（3.2%増） ※ 令和6年度（426か所）に対し、2か所（0.5%）減少（1.5件未満の自治体） 564か所（令和3年度）から568か所（令和7年度）に増加（0.7%増） ※ 令和6年度（571か所）に対し、3か所（0.5%）減少 2 靈感商法等に関する取組 (1) 特定施策推進室の新設及び靈感商法等対応ダイヤルの運営 「旧統一教会」について社会的に指摘されている問題に関し、悪質商法などの不法行為の相談、被害者の救済を目的として、法務大臣の主宰により開催された「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議による取りまとめ「被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策」（以下「総合的な相談体制の充実強化策」という。）に基づき、令和4年11月11日に対応部署である特定施策推進室を新設した上、同月14日、同会議が設置した「合同電話相談窓口」の機能等を継承した靈感商法等対応ダイヤル（以下「対応ダイヤル」という。）を開設し、運営を継続した。 対応ダイヤルでは、国内外から、電話及びメールにより、「旧統一教会」問題及びこれと同種の問題に関する問合せを受け付け、特定施策推進室にこれらの問題に経験や理解のある弁護士のみならず、公認心理師及び臨床心理士（以下「心理専門職」という。）等を配置してその知見を活用しつつ適切な相談窓口等を案内し、金銭的トラブル、心の悩み等の多様なニーズに的確に対応できるように、日本弁護士連合会、全国統一教会被害対策弁護団（以下「弁護団」という。）、全国靈感商法対策弁護士連絡会（以下「靈感弁連」という。）、法務少年支援	度における自治体数（333自治体）に僅かに及ばなかったが（16自治体、4.8%）、令和4年度における区分上昇自治体数（260自治体）に比しては21.9%の増加、及び令和6年度における区分上昇自治体数（311自治体）に比しては1.9%の増加となっており、中期目標期間を通じて増加傾向を維持した。 5 まとめ 区分上昇自治体数の実績は、中期目標期間を通じた増加傾向を維持し、指標を達成したと言い得ることに加え、社会的にも大きな関心を集める課題への対応として、前記の対応ダイヤル等の取組を極めて短期間に実施したほか、令和6年度から7年度にかけて、犯罪被害者等、ひとり親家庭等や若年者等といった司法アクセス障害を有する一定の対象について、新たに、警察庁、こども家庭庁等の関係機関や関係団体、相談会開催地の地方公共団体や東京都との連携を構築した上で、社会的に問題が指摘されている諸課題について司法アクセス拡充のための体制を迅速に整		
--	---	--	--

センター、日本公認心理師協会、日本臨床心理士会、日本社会福祉士会等の各種関係機関・団体等と緊密に連携しながら必要な対応を行った。対応ダイヤルには、令和4年11月から令和8年3月末までに累計13,323件（令和4年度3,796件、令和5年度4,441件、令和6年度2,523件、令和7年度2,563件）の相談が寄せられ、このうち「旧統一教会」を相手方とするものは累計2,801件（令和4年度754件、令和5年度861件、令和6年度525件、令和7年度661件）であった。 (2) 弁護士との連携 電話が架かりにくい等の物理的事情から被害者が弁護士へのアクセスや司法による救済を諦めることも考えられるため、これを防ぎ、また、相談者が対応ダイヤルで話した被害内容を再度自ら弁護士へ伝えなければならない負担を軽減するため、「旧統一教会」を相手方とする金銭賠償請求案件について、相談者が希望した場合には、対応ダイヤルで相談者から詳細情報を聴き取った上で弁護士へ直接引き継ぎ、相談者は担当弁護士からのコールバックを待つのみで足りるという運用を行った。対応ダイヤルにおいて相談者から事情等を聴き取るに当たり、事前に弁護士と協議して作成した聴取項目票を使い、担当弁護士が法律相談の際に必要な基本的な事項を漏れなく聴き取り、弁護士へ提供した。 (3) 対応ダイヤルに関連した研修、座談会及び意見交換会の実施 被害者等の心情等を理解した上で支援に当たるため、対応ダイヤルオペレーター、特定施策推進室職員等に対し、以下の研修等を実施した。 ア 靈感弁連所属の弁護士を講師に迎えた研修 対応ダイヤルの運用開始に備えるため、令和4年11月から令和5年3月までの間、常勤弁護士、対応ダイヤルオペレーター、特定施策推進室職員等が、靈感弁連所属の弁護士を講師として、靈感商法等に対する心構えや基礎知識を学び、対応ダイヤル運用開始後も、同弁護士等と事例検討を行う内容の研修を5回実施し、相談・支援体制の強化を図った。	え、オンラインも活用した効率的、包括的な支援を行ったこと、従来型の行政による支援を受けることに抵抗感を感じる若年者等に対し、東京都や弁護士会、福岡県等と連携して支援に取り組み、若年者等に対し司法アクセスの拡充を図ったことは大きな成果といえる。 指標外の事情ではあるものの、社会的にも大きな関心を集める課題への対応として、前記の対応ダイヤル等の取組を極めて短期間に実施したほか、極めて高い評価に値する上記ワンストップ相談会等の業務実績を合わせ考慮すれば、中期目標を上回る成果を達成できたものと思料する。		
--	--	--	--

イ 心理専門職及び社会福祉士を講師に迎えた研修 対応ダイヤルには精神的支援や福祉的支援を必要とする悩みを抱えている方からの相談も多く寄せられていることから、令和4年度から令和7年度までの間、対応ダイヤルオペレーター、特定施策推進室職員等が、心理専門職及び社会福祉士を講師として、相談者の悩みを十分に聞き取り、適切な相談窓口等を紹介するための研修を5回実施し、相談・支援体制の強化を図った。 ウ 情報提供専門職員に対する研修 靈感商法等に関する知識の再確認を行い、相談窓口の役割や支援内容について理解を深めるため、令和5年11月、情報提供専門職員を対象として、対応ダイヤルに関し、設置経緯や靈感商法の概要といった基本的事項を整理した上で、過去の事例を分析し、対応時における課題や注意点の確認をする研修を開催した。 エ 元信者を講師に迎えた研修 元信者を講師に迎え、第1回は「元信者としての体験」、第2回は「現役信者、元信者、二世・三世の思考と心理」、第3回は「現役信者、元信者、二世・三世の理解と支援」をテーマとした全3回の研修を令和6年度は4～5月、令和7年度は7～10月に実施した。 オ 宗教2世等を講師に迎えた座談会 元信者及び宗教2世を講師に迎えて、宗教2世を取り巻く生育環境、経験、心情、心の悩み等について講師の話を伺う研修を3回実施した（令和6年8月～令和7年4月）。講師の心理的な負担に配慮して座談会方式を採用し、多様な視点から講師の経験について共有し、理解を深めた。 カ 対応ダイヤルアドバイザーとの意見交換会 対応ダイヤルの運営改善及び支援センターの情報発信の充実を図るため、弁護士、心理専門職、社会福祉士等の各専門職のアドバイザーと対応ダイヤルオペレーターや特定施策推進室職員等の意見交換会を令和6年7月から令和8年3月までの間に計7回開催した。意見交換会では、対応ダイヤルの			
---	--	--	--

運用上の課題や被害者支援に関する最新の知見を共有するとともに、支援センターが発信すべき情報内容や方法、対応ダイヤルの利用者の心理的負担を軽減し、適切な支援につなげるための工夫などについて意見が交わされた。 (4) 「特定不法行為等被害者特例法」の施行準備並びに特例業務の開始及び適切な実施 令和5年12月20日に公布された特定不法行為等被害者特例法に関し、支援センターの業務の特例に関する規定の施行日が、「公布の日から起算して三月を超えない範囲内において政令で定める日」と定められたため、極めて短期間のうちに、法務省、日本弁護士連合会を始めとする関係機関と集中的に協議を重ね、並行して、所要の体制整備を迅速に行い、内部への周知及び外部への発信・広報を不足なく行った上で、令和6年3月19日から「特定被害者法律援助業務」を開始し、その後も同業務を適切に実施した。 その結果、特定被害者法律援助業務の援助実績は、業務開始以降の累計で、特定被害者法律相談援助実施件数が105件（令和6年度実績50件、令和7年度実績55件）、特定被害者代理援助開始決定件数が325件（令和6年度実績37件、令和7年度実績288件）、同援助に附帯する民事保全手続における担保の提供を行った件数が10件（全て令和7年度実績）であった。なお、特定被害者書類作成援助については援助申込みがなかった。 3 ワンストップ相談会の開催 総合的な相談体制の充実強化策の一つとして、令和5年5月から令和6年3月までの間に、弁護士、心理専門職、社会福祉士等と連携したワンストップ型の相談会を全国で25回開催した。対応ダイヤルに寄せられた相談等では、金銭的トラブル等の法的支援を必要とする相談者がそれと同時に精神的支援や福祉的支援を必要とする悩みを抱えていることが少なくなかった。そのため、靈感商法等の被害者救済を図ることを目的とし、必要な支援について総合的・一体的な相談対応を行うべく、全国から電話で相談を			
---	--	--	--

受ける対応ダイヤルとは別に、複数の専門家が面談で相談を受けるワンストップ型の相談会を開催した。令和6年度においては、より多角的・総合的に支援救済することを目指し、警察とも連携し、対象を「靈感商法等でお悩みの方」だけでなく「犯罪の被害に遭われてお困りの方」にまで広げ、弁護士、警察官、心理専門職、社会福祉士等が相談を受けるワンストップ相談会を全国で9回開催しているところ、令和7年度も前年度と同様に、令和7年4月から令和8年3月までの間にワンストップ相談会を全国で8回開催した。 また、「旧統一教会」に対する解散命令をめぐる動きなどについて各種メディアでの報道が相次いだことにより、靈感商法や高額献金問題に対する社会的関心が再び高まったことから、全国を対象としたワンストップ電話相談会を令和7年4月から令和8年2月までの間に3回開催した。また、相談予約の利便性向上のため電話予約に加えて予約専用メールを設けたほか、ワンストップ相談会を利用した参加者に対するアンケートを実施し、これらの相談会の効果測定・効果分析を行い、利用者のニーズを的確に把握することで、相談会の体制やテーマの設定等にこれを活かし、より充実した相談会の実施を実現して効果的な支援体制の構築を図った 4 社会的に問題が指摘されている諸課題への対応 (1) ひとり親家庭等に対する支援 ひとり親家庭については、令和6年4月1日に支援センターの立替金（返済）免除等の要件を一部緩和して新たな免除制度を設けることで、支援体制の強化を行った。 また、こども家庭庁、弁護士会、司法書士会、社会福祉士会、地方公共団体等の各種関係機関・団体等と連携し、養育費確保等の問題、就業・経済的な問題、子育てや生活環境等の問題など様々な問題が絡み合ったひとり親家庭等の悩みを支援救済するため、令和6年10月から令和7年3月にかけて、ひとり親家庭等のためのワンストップ相談会を全国で3回開催した。遠隔地に居住の方や、身体的・時間的な制約が			
--	--	--	--

ある方なども参加しやすいように、面談に加えてオンラインと電話での相談枠も設け、一部地方公共団体の協力を得てオンライン用の相談会場も設置するなどした。また、令和7年9月から12月にかけて同相談会を全国で4回開催し、予約専用メールを活用し様々な事情で電話を架けることが困難な方の予約を可能にするとともに、相談会の質を客観的に把握し改善につなげることを目的として利用者を対象としたアンケートを実施し、ひとり親家庭等に向けた司法アクセスの拡充を図った。 (2) 若年者等に対する支援 社会問題化し、若年者等がターゲットになっている、いわゆる「闇バイト」問題に対応するため、「闇バイト」問題に悩む本人やその家族等が全国どこからでも無料で弁護士や社会福祉士に相談できる「闇バイト脱出のための電話相談会」を令和7年3月から令和8年3月までの間に3回開催した。「闇バイト」問題のみならずその背景にあるとも指摘されている生活苦や借金問題についても相談を受け救済につながる情報を提供するとともに、緊急の保護を求めている相談者が希望する場合には、警察庁の協力を得て、支援センターから全国各地の警察につなぐ連携を行った。 また、行き場がなく支援を受ける必要があるものの、従来型の行政による支援を受けることに抵抗感を感じる若年者等を支援するため、令和7年4月から、いわゆる「トー横」問題を受けて東京都が設置した総合相談窓口「きみまも@歌舞伎町」に常勤弁護士を派遣し、情報提供業務の一環として、法制度の説明や適切な相談窓口を案内する取組を本格開始しているところ、常勤弁護士が相談窓口の支援員と共に若年者等とコミュニケーションを図り、様々な悩みを聞き出し、悩みに応じた適切な支援につなぐとともに、支援員の法的知識向上を目的とした研修も複数回実施するなど、その支援体制を強化した。なお、「きみまも@歌舞伎町」に関しては、利用者を適切な法律支援につなげるため、令和8年3月31日付けで、支援センターと東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会（以下			
---	--	--	--

「東京三弁護士会」という。)との間で連携に関する覚書を締結している。 さらに、福岡市のいわゆる「警固界限」における同様の問題を抱える若年者を支援するため、福岡県や福岡県警察と連携し、関係機関・団体が参加する協議会に出席して若年者支援に関する講演や意見交換を行ったほか、令和8年1月には、支援センターと東京都との連携をいかして、福岡県警察本部による「きみまも@歌舞伎町」視察及び東京三弁護士会との意見交換会を実施し、同年3月には「警固界限」で若年者支援活動をしている関係機関・団体の支援員の法的知識向上を目的とした研修を実施し、若年者等に向けた司法アクセスの拡充やその準備を図った。			
5 犯罪被害者等支援弁護士制度の創設・運用に向けた取組 総合法律支援法（平成16年法律第74号）の一部改正法が成立・公布（令和6年4月24日）されたことを受け、犯罪被害者等に対する包括的かつ継続的な援助を行う「犯罪被害者等支援弁護士制度」（以下「新制度」という。）が創設され、支援センターが担う「被害者等の刑事手続きへの適切な関与又は損害・苦痛の回復・軽減を図るために必要な法律相談」及び「契約弁護士等に必要な法律相談及びこれに付随する事務を取り扱わせる」業務について、令和8年1月13日から運用が開始された。 本部においては、同法律案に対する附帯決議（令和6年4月11日参・法務委員会、同月17日衆・法務委員会）等を踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会等と新制度の制度設計に関する協議を重ね、骨子となる業務方法書変更案を作成し、令和7年9月19日に法務大臣による認可を受けた。また、新制度を適切に運営するための業務管理システムを開発するとともに、コールセンターから地方事務所に犯罪被害者等からの相談案件を取り次いだ際の事務処理の平準化を図るために標準モデルを作成した。そのほか、制度概要をわかりやすく記載したリーフレット、ポスターを製作の上、関係機関に配布することで制度周知を図った。地方事務所においては、連携方法等について弁護士会等の関係機関と協議を行			

うほか、担い手となる契約弁護士の募集を行うなど着実に準備を進めた。その結果、施行と同時に滞りなく運用を開始し、令和7年度における犯罪被害者等法律相談援助件数は93件、犯罪被害者等代理援助件数は51件であった。			
--	--	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価調書（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	適切な情報提供の実施		
当該項目の重要度、 困難度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７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	４.５	４.３ (多言語情報 提供サービス を含む平均は ４.４)	(参考情報) 令和３年度の調査結果：４.５ 令和６年度以前の多言語情報提供サービスの満足 度調査は３段階評価で実施している。	
コールセンターの 対応件数	(参考指標)	－	399,812件	419,403件	417,931件	442,452件	(参考情報) 令和３年度：377,753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・1(1) 適切な情報提供の実施 民事裁判手続等のIT化等を含むデジタル化社会の進展及び多様化する利用者の法的ニーズに適切に対応するため、法関連情報のデジタル配信等、情報提供の手段の多様化を図るとともに、FAQ及び関係機関情報の充実を図る。 情報提供担当者に対する研修等の実施により、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、民事法律扶助をはじめ、利用者に最適な支援への確実かつ円滑な橋渡しを行う。 また、地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供の在り方について、コールセンターとの役割分担や関係機関との連携方法を踏まえた検討を行い、利用者のニーズや各地の実情等に応じた情報提供を適切に実施する。 【指標】 ・利用者満足度調査において、5段階評価で平均4以上の評価を維持する。
中期計画	Ⅱ・1(1) 適切な情報提供の実施 ア 民事裁判手続等のIT化等を含む社会のデジタル化・オンライン化の流れや利用者の多様なニーズに応じた情報提供を実施するとともに、最新の情報を常に把握し、FAQや関係機関データベースの情報の充実を図る。 イ 外部評価の結果を踏まえた研修を実施するなどして、質の高いサービスの維持・向上に努めるとともに、最適な関係機関の紹介、民事法律扶助への迅速な取次ぎなど、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確実かつ円滑に行う。 ウ 地方事務所（支部・出張所を含む。）における情報提供業務に関しては、コールセンターとの役割分担を踏まえ、弁護士会・司法書士会、福祉機関等の関係機関との直接的な連携や、各地域に根差した柔軟な対応が可能であるという特性をいかし、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。

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		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)		(業務実績評価)	
		評価	A	評価	A	評価	A
1 利用者の多様なニーズへの対応		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 新型コロナウイルス感染症に関する取組 新型コロナウイルス感染症への対応では、令和2年度に開設したホームページ上の特設ページに掲載した新型コロナウイルス感染症の影響で起こりうる法的トラブルに関するQ&Aを継続して公開するとともに適時に更新するなどして速やかに情報提供を行うなど、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。 (2) 高齢者・障がい者等のニーズへの対応 全国の事務所の情報提供専門職員に対し、高齢者・障がい者に関する知識、必要とされる配慮、対応等に関する研修を行ったほか、障害の程度に応じた対応方法や、医療契約したクリニックの倒産等により一般人が債権者となるケースが増えていることに鑑み、これらの問合せに対して適切に情報提供を行うための知識向上を目的とした研修を行った。 (3) 災害に関する取組 中期目標期間に発生した令和6年能登半島地震及び令和6年奥能登豪雨への対応では、ホームページ上の特設ページを開設し、過去の災害対応時の例を参考として、必要な情報を取りまとめたQ&Aを掲載するなどして、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めるとともに、法テラス災害ダイヤルを活用した被災者等への情報提供を速やかに開始した。 さらに、令和6年能登半島地震の対応では、上記Q&Aのリーフレットを作成し、被災地4県の関係機関51か所へ2,550部を送付した上、相談窓口に備え置くよう協力を依頼し、関係機関連携を通じた被災者支援を図った。 (4) 霊感商法等の被害に遭った利用者のニーズへの対応		利用者の多様なニーズや社会情勢の変化に対応するため、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、令和6年能登半島地震及び令和6年奥能登豪雨災害への対応では、ホームページに、災害時におけるQ&Aを速やかに掲載し、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。法テラス災害ダイヤルにおいても被災者等への情報提供対応を速やかに実施し、上記Q&Aや関係機関相談窓口を案内するなどして、被災者等の生活再建を支援した。また、令和6年能登半島地震の対応では、過去の災害対応の経験を基に必要な情報を抜粋したQ&Aのリーフレットを作成し、被災地4県の関係機関へ送付し、窓口への設置を依頼した。 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、電話対応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		ホームページ、コールセンター及び地方事務所で実施されている情報提供業務に関する利用者満足度は、本中期目標期間を通して平均4.4（5段階評価）を維持し、特にコールセンターについては毎年度4.8という非常に高い評価を受けたものであり、「平均4以上」という指標の達成目標を大きく上回る結果となった。 情報提供の内容を見ても、一般的な事項に係るFAQ及び関係機関データベースの定期的な更新を行うだけでなく、新型コロナウイルス感染症、旧統一教会に代表される霊感商法等被害、令和6年能登半島地震及び令和6年奥能登豪雨、トー横キッズ問題に代表される若年者支援等、そのときどきで発生した社会的な問題に対し、専用ダイヤルを設置したり、特設ページを作成して当該問題に特化したFAQを掲載するなど、迅速かつ的確に対応した。 さらに、令和6年度にはチャ		1 指標 利用者満足度調査における評価の中期目標期間平均は5段階評価で4.4となり、目標である平均4以上を達成している。 2 取組 より多くの利用者が迅速に法テラスの情報提供窓口につながるよう、チャットボットのアイコンを全てのホームページ上に配置するなどの細やかな工夫を行ったり、FAQやデータベースの追加更新を行うなど、適切な情報提供業務の運用に努めた点は評価に値する。 また、令和7年度にはコールセンターの対応件数が過去最多となったにもかかわらず、上記のとおり、利用者満足度を高い水準で維持したことは、高く評価されるべきである。利用者満足度は中期目標期間を通じて平均4.4という高い水準を維持しており、利用者から継続的に高い評価	

全国の地方事務所の情報提供専門職員49名に対し、靈感商法等に関する知識、必要とされる配慮、対応等に関する研修を行った。 (5) F A Qの追加更新・活用 F A Qをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。 ＜令和4年度～令和7年度共通の取組＞ ・ データベース上のF A Qの随時更新及び件数増加 ・ 「キーワード検索」で表示されるよく利用されるF A Q 1,232件をホームページ上で継続公開 ・ 新型コロナウイルス感染症の発生を受けてホームページ上に掲載していたQ & Aを随時更新 ＜令和4年度F A Q更新等件数＞ ・ 新規追加件数：43件 ・ 更新件数（利用のないF A Qの登録抹消等を含む。）：129件 （なお、これらを含むF A Q登録総件数：5,144件（うち震災関連506件）） ＜令和5年度F A Q更新等件数＞ ・ 新規追加件数：19件 ・ 更新件数（利用のないF A Qの登録抹消等を含む。）：76件 （なお、これらを含むF A Q登録総件数：5,124件（うち震災関連506件）） ※ 新規追加F A Qとしては、相続登記の義務化やインボイス制度、民事訴訟における住所・氏名等の秘匿制度、刑の執行段階における被害者等の心情等の伝達制度、国際ロマンス詐欺の手口などがある。 ＜令和6年度F A Q更新等件数＞ ・ 新規追加件数：32件 ・ 更新件数（利用のないF A Qの登録抹消等を含む。）：50件	を実施した。また、利用者にとって最適な支援への橋渡しを確保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地方事務所から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靈感商法等の被害対応に関する研修や、障害への理解、近時の複雑化する債務整理、ケース検討を含む意見交換会を実施し、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。コロナ禍により、コールセンターのスーパーバイザー及びオペレーターについては外部機関による研修が実施できていなかったが、関係機関に協力を依頼し、民事・刑事・福祉に関する各種研修を行い、情報の精度を高め、より適切に情報提供を行うべくサービスの向上に努めた。 また、若年者の法的トラブルを未然に防止するため、トラブルを抱えていることに気付かせ、適切な司法サービスにつなぐことを目的として、東京都と連携した若年者に対する情報提供を開始した。いわゆる「トー	ットボットを導入し、利用者に対する個別的な情報提供を、オペレーターを介さず24時間対応できるようにした。オペレーターによる有人チャットも一部導入し、こちらも新たな情報提供のチャンネルとして期待される。これらの取組は、利用者の利便性を上げるために新しい情報提供手段を試みるものとして、高く評価できる。加えて、地方事務所からコールセンターに電話を転送するナビダイヤルを導入して、コールセンターと地方事務所の間の情報提供業務の効率化を進めたことも評価すべきである。 このような情報提供業務に係る様々な取組を支える担当者についても、適切な配置を進め、また、サービスの質を向上させるために必要な研修を実施するなどの取組を行った。 以上の事情によれば、支援センターの業績向上努力により、全体として中期目標における所期の目標を上回る成果が得られる見込みである。	を得ていたものと認められる。 令和6年度から運用が開始されたホームページ上でチャットボットによる情報提供も令和7年度にかけて大幅に件数を伸ばしており、積極的に新しい運用を開始したことに加え、その中で利用者満足度を高水準に維持させたことも併せて評価に値する。また、有人チャットを含む新たな情報提供チャンネルの整備は、利用者の利便性向上に資する取組として評価できる。 加えて、新型コロナウイルス感染症への対応、靈感商法等被害への対応、令和6年能登半島地震等の災害対応など、その時々を社会的課題に応じて特設ページの設置や情報提供の充実を図るなど、迅速かつ適切な対応に努めた点も評価に値する。 また、第5期中期目標期間においては、自ら法的支援にアクセスすることが困難な若年者に対する支援に積極的に取り組んでおり、いわゆる「トー横キッズ」や「警固界限」における問題を抱える若年者に対するものを含め、そ
---	--	--	---

(なお、これらを含むF A Q登録総件数:5,316件(うち震災関連675件)) ※ 新規追加F A Qとしては、共同親権、いわゆる「闇バイト」問題、フリーランス法、戸籍フリガナ制度などがある。 ＜令和7年度F A Q更新等件数＞ ・ 新規追加件数：12件 ・ 更新件数(利用のないF A Qの登録抹消等を含む。)：265件 (なお、これらを含むF A Q登録総件数:5,328件(うち震災関連674件)) ※ 新規追加F A Qとしては、共同親権、共同養育計画書、犯罪被害者等法律援助(犯罪被害者等支援弁護士制度)、法テラス制度関連(W e b口座・W e b免除)などがある。 (6) 関係機関データベースの更新・追加 データベースをより一層充実させるために、以下の取組を実施した。 ＜令和4年度～令和7年度共通の取組＞ ・ 関係機関データベースの継続的な更新及び新規登録 ・ 「相談窓口検索」のホームページ上での継続公開 ＜令和4年度関係機関データベース更新等件数＞ ・ 新規に追加した関係機関の窓口件数：約60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2,700件 (なお、これらを含む関係機関登録件数：約22,000件) ＜令和5年度関係機関データベース更新等件数＞ ・ 新規に追加した関係機関の窓口件数：約270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5,400件 (なお、これらを含む関係機関登録件数：約22,000件) ＜令和6年度関係機関データベース更新等件数＞	横」問題などの法的トラブルに巻き込まれる可能性が高い子どもたちに対し常勤弁護士が情報提供を行うことで、法的知識の提供や、法的トラブルの早期発見、その後の法的支援などにつなげる取組を行った。 令和3年度に作成した地方事務所における情報提供業務の基本方針に基づき、福祉機関等関係機関の支援を受けている方を弁護士・司法書士につなげる取組を継続し、さらに、地方事務所・支部において、生活上のトラブルを抱える利用者を福祉機関等に取り次ぐ取組を実施した。また、法律相談の実施前や実施後に、面談によるきめ細かな情報提供を実施した。このような取組を研修等の機会に地方事務所に共有した。また、利用者からのアクセスに適切に対応するため、ナビダイヤルにおける待合わせ設定の導入を行った後、一部の地方事務所のガイドランス変更を試行するなど、地方事務所の受電体制の改善を行った。 コールセンターの対応件数は、令和7年度、業務開始以来最も多い件数を記録し、メール		の状況に応じて適切な支援につなぐ各取組は、極めて高く評価されるべきである。 その他、研修の実施や、関係機関との連携、地方事務所の特性に応じた取組等、質の高い情報提供業務の実施のための取組を継続的に行うとともに、利用者の多様なニーズに応じた支援の充実を図っている点も評価に値する。 3 評定 以上の事情によれば、利用者満足度については中期目標期間を通じて目標値を十分に上回る水準を維持している。加えて、情報提供件数の大幅な増加、チャット等の新たな情報提供手段への対応、災害対応及び若年者支援などの新規・拡充施策を実施する中で、質の高い情報提供サービスを維持したことを併せて考えると所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。
--	--	--	---

・ 新規に追加した関係機関の窓口件数：約140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5,600件 （なお、これらを含む関係機関登録件数：約23,000件） ＜令和7年度関係機関データベース更新等件数＞ ・ 新規に追加した関係機関の窓口件数：約80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2,800件 （なお、これらを含む関係機関登録件数：約23,000件） (7) チャットの導入・利便性の向上 若年層や聴覚障がい者等への電話以外の方法による情報提供の機会を拡充するための方策として、令和6年5月からホームページ上でチャットボットによる情報提供を開始した。ホームページ上で知りたい情報を選択していくと情報提供を受けられる（あるいは法律相談援助の資力要件の確認ができる）仕組みで、チャット終了後にはチャットの内容をメールで送信されることや24時間利用可能であることから、利用者の利便性が高まった。また、利用者の希望に沿った関係機関相談窓口を案内することを主として、令和6年8月より、有人チャットによる情報提供を開始し、初の取組であることから、対応時間を徐々に拡大するなど柔軟な対応を行った。チャットボットのアイコン（入口）は、当初はホームページのトップページのみに配置していたが、令和8年1月からは地方事務所別のトップページを含むほぼ全てのページに配置した。このことにより、利用者は支援センターのホームページのどのページからもチャットボットを利用できるようになった。 以上のような工夫を凝らし、利用者の利便性の向上を図った。 ・ チャットボットによる情報提供件数（令和6年5月開始） 令和6年度：30,732件 令和7年度：117,088件	による情報提供件数も、令和5年度は73,591件とこれまでで最も多い件数となった。令和6年度はチャットボットによる情報提供サービスを導入した結果、常に情報提供が可能となり、令和6年5月から令和8年3月までのチャットボット利用件数は147,820件となった。また、令和6年8月からは新たに有人チャットによる対応を開始した。有人チャット対応を加えた令和7年度の情報提供件数は合計442,452件であり、前年度の情報提供件数よりも24,521件増加した。利用者満足度調査では、ホームページ、コールセンター、地方事務所における5段階評価のアンケートでいずれも高水準を達成し、全体平均でも4以上の評価を得た。また、外国語話者に対する3段階評価のアンケートでは、令和4年度から令和6年度にかけて2.9、令和7年度は5段階評価で4.5という高水準を達成した。このように件数が大きく増加した状況においても、コールセンターにおける利用者満足度を引き続き高水準に保ち続けた点は大きな成果を上げたものとする。 以上のことから、中期目標を		
--	---	--	--

(8) 若年者支援に関する取組 法的知識の欠如から悪意のある大人による身体的・経済的搾取のターゲットに巻き込まれる可能性が高い若年者支援を推進すべく、令和6年5月に東京都が開設した若年者向けの総合相談窓口「きみまも@歌舞伎町」へ、令和7年1月から常勤弁護士を派遣し、同相談窓口を利用する若年者へ弁護士の立場から情報提供を行う取組を試行した。当該取組は、支援センターから東京都に対し、具体的な支援方法や将来的な支援方針を提案して、若年者支援の取組を推進するための連携を打診したことによって実現したものである。試行期間中に、いわゆる「トー横」問題に対する法的支援のニーズを把握しながら、法的トラブルを未然に防止する助言や、司法サービスへ早期に橋渡しをする取組について一定の成果を上げた。 2 質の高いサービスの維持・向上 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 情報提供担当者のサービスの質の向上 ア 社会福祉士資格等を有する職員の配置と第三者による客観的評価の活用 福祉機関等との連携を模索する方針に基づき、令和元年度から引き続き、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、令和4年度は15名、令和5年度は21名、令和6年度は14名、令和7年度は10名の社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有する職員を新規に採用した。 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。 イ 研修等 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について、民法改正を踏まえた内容に更新した上で、利便性を高めるため、地方事務所等の端末において視聴でき	上回る成果を得られた。		
---	--------------------	--	--

るようにし、これを活用した研修を実施した。 また、コールセンターのスーパーバイザー及びオペレーターに対して、児童虐待対応のためリフカー研修、日弁連委託援助に関する研修等のほか、犯罪被害者支援や資力確認、有人チャットの対応に関する支援センターの業務に係る研修の実施や、関係機関による民事・刑事・福祉、犯罪被害者や精神疾患のある方への対応方法に関する各種研修を企画・実施するなど、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。 情報提供専門職員を対象とした研修を実施し、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、各地方事務所では対応に苦慮したケース等の事前アンケートを行い、情報提供専門職員間の情報共有を図った。 (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に円滑に行うために、地方事務所のナビダイヤルにおけるガイダンスを変更し、振分機能を効果的に活用したほか、地方事務所からコールセンターへの電話転送（内線転送）や、地方事務所の法律相談へつなげるための資力要件確認サービスの実施など、コールセンターを活用することにより、情報提供業務を効率的に運用した。また、地方事務所のナビダイヤルにおいて、即時応答できない場合の待合せ設定（利用者がナビダイヤルに架電して話中でつながらない場合に、メッセージを流して利用者に最大2分間待っていただき、電話が空き次第つながる設定）を継続導入し、地方事務所における受電体制の改善を図った。 ・ コールセンターにおける資力要件確認サービス対象事務所数 ：66地方事務所（支部・出張所を含む）全て ・ コールセンターにおける資力要件確認サービス件数 令和4年度：61,820件			
--	--	--	--

令和５年度：52,259件 令和６年度：45,618件 令和７年度：72,795件 - ナビダイヤル振分機能導入事務所数 ：66地方事務所（支部・出張所を含む）全て - 内線転送件数 令和４年度：3,731件 令和５年度：4,792件 令和６年度：3,245件 令和７年度：1,561件 - メールによる情報提供件数 令和４年度：71,287件 令和５年度：73,591件 令和６年度：62,099件 令和７年度：38,276件 - 有人チャットによる情報提供件数（令和６年８月開始） 令和６年度：515件 令和７年度：6,558件 ３ 地方事務所の特性をいかした取組 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 地方事務所における情報提供業務の基本方針（※）に基づき、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、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等の福祉機関等に取り次ぐ取組を実施した。 - 地方事務所における取次件数 令和４年度：102件 令和５年度：150件 令和６年度：257件 令和７年度：361件			
---	--	--	--

また、法律相談前後に行う面談によるきめ細かな情報提供も実施した。 ・ 地方事務所における相談前後の面談件数 - 令和4年度：1,044件 - 令和5年度：2,298件 - 令和6年度：5,052件 - 令和7年度：8,234件 上記取組は、利用者と直接相対することができ、また、関係機関と「顔の見える」連携を築くことができる地方事務所の特性をいかした取組であり、各地方事務所の実情に応じて実施している。また、これらの取組の具体例や実績について研修の機会等に地方事務所に共有した。 ※ 面談・電話による情報提供を基幹業務と位置付けた上で、各地域の実情に応じ、各事務所で一定の方針を定め、関係機関連携等の専門職員を活用した情報提供を関連業務として実施する方針。 4 アンケート調査の実施 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 利用者満足度調査の結果、(1)ないし(3)のアンケートの平均で4.4の評価を獲得した。 (1) ホームページにおけるアンケート 対象者：地方事務所等、コールセンター、メールによる情報提供の利用者 調査手法：ホームページ上での利用者アンケート 調査内容：職員対応、内容の的確性、認知経路、利用状況（満足度：5段階評価） - 令和4年度：3.9 - 令和5年度：3.9 - 令和6年度：4.1 - 令和7年度：3.7 (2) コールセンターにおけるアンケート			
--	--	--	--

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 (満足度：5段階評価) 令和4年度：4.8 令和5年度：4.8 令和6年度：4.8 令和7年度：4.8 (3) 地方事務所等におけるアンケート 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 (満足度：5段階評価) 令和4年度：4.5 令和5年度：4.6 令和6年度：4.5 令和7年度：4.5 (4) 多言語情報提供サービスにおけるアンケート 対象者：多言語情報提供サービスが対応している10言語 (英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語、インドネシア語)により同サービスを利用した外国語話者のうち、アンケートへの協力に了承した者 調査手法：情報提供直後に通訳業者の聴き取りによるアンケート実施 調査内容：職員の対応についての満足度 (満足度：3段階評価) 令和4年度：2.9 令和5年度：2.9			
---	--	--	--

令和6年度：2.9 令和7年度：4.5（令和7年度は5段階評価）			
-------------------------------------	--	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価調書（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	法教育事業及びその関連事業		
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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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事業及びその関連事業について、年度計画で定めた回数実施する。	令和4年度から 令和5年度：100回以上 令和6年度：200回以上 令和7年度：400回以上	令和4年度から 令和5年度：100回 令和6年度：200回 令和7年度：400回	417回 (法教育事業：236回、 法教育関連事業：181回)	448回 (法教育事業：274回、 法教育関連事業：174回)	463回 (法教育事業：262回、 法教育関連事業：201回)	458回 (法教育事業：290回、 法教育関連事業：168回)	(参考情報) 令和3年度の合計回数：114回 ※令和3年度は、法教育関連事業を実施した回数を含めていない。 ※左記法教育関連事業の実施回数に、関係機関職員等へ業務説明のみを実施した回数は含めていない。

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) 法教育事業及びその関連事業 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やデジタル化社会の進展を踏まえつつ、支援センターとして取り組むべき法教育事業及びその関連事業の内容・手法・目標を具体的に定めた上で、その充実を図る。 【指標】 ・一般市民向け法教育事業及びその関連事業について、年度計画で定めた回数実施する。
中期計画	Ⅱ・1(2) 法教育事業及びその関連事業 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や社会のデジタル化・オンライン化の流れを踏まえつつ、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及びその関連事業を実施する。

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		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)		(業務実績評価)	
	評定	A	評定	A	評定	A
1 具体的な取組内容や方法に関する計画の策定	評定に至った理由		評定に至った理由		評定に至った理由	
令和4年度から、支援センターの取組内容を法教育事業とその関連事業とに区分し、前者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り、後者は関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資することを目的とした取組であると定めた。	法務省その他の関係機関との適切な役割分担を踏まえ、支援センターの取組内容を、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法教育事業と、関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資することを目的とした法教育関連事業であると位置付け、これに沿った実施計画の策定・実施に取り組んだ。		一般市民を対象とする法教育事業と、関係機関職員等を対象とする関連事業を区分し、それぞれの対象者及び目的に応じたイベントや講座等を積極的に実施した。その結果、中期目標期間を通じて、指標の達成目標をはるかに上回る回数の法教育事業及びその関連事業の実施につなげており、このことは高く評価されるべきある。		1 指標	
具体的な取組としては、シンポジウム、イベント、講演、講座、事例検討会等を実施することとした。令和4年度は、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、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について検討を引き続き進め、感染症対策に十分配慮することとした。また、令和5年度以降は、令和4年度までに感染症対策として導入したオンライン形式による開催を併用することとし、令和4年度から令和7年度を通し、各地の実情に応じて、若年層や高齢者を対象とする企画、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よう努める計画とした。	地方事務所等において、一般市民に向けて開かれた企画や関係機関職員等を対象とした企画を実施するなど工夫を凝らしながら、一般市民向け講演会や関係機関職員向けの事例検討会等を多数回実施し、法教育事業及びその関連事業の充実を図った。その上で、効果的な法教育事例については、他の地方事務所が企画検討する際の参考とするため、法教育事例集に掲載して共有した。また、活用しやすい事例集とするためレイアウト変更等のほか、職員の役割分担や開催メリットを盛り込んだ改		以上の事情によれば、支援センターの業績向上努力により、全体として中期目標における所期の目標を上回る成果が得られる見込みである。		中期目標期間を通じて、いずれの年度も一般市民向け法教育事業及びその関連事業の実施回数について、その目標回数を上回る実績をあげている。令和7年度のみ達成率が120%に至っていないものの、これは、令和7年度の目標値を令和6年度の2倍、令和4年度及び令和5年度の4倍に設定したためであって、令和6年度の目標値であれば達成率は200%を、令和4年度及び令和5年度の目標値であれば400%を超えているほか、目標値を高く設定してもなおそれを超える成果を出したこと自体、高い評価に値する。	
2 法教育事業及びその関連事業の取組	前記1を踏まえ、中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。				2 取組	
					取組としても、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、関係機関職員等を対象にした業務説明や事例検討会等、様々な対象に向け	

(1) 法教育事業及びその関連事業の実施状況 各地の地方事務所等においては、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、関係機関職員等を対象にした業務説明や事例検討会等を実施した。それらの実施に際しては、新型コロナウイルス感染症対策として主軸になったオンライン形式による開催の経験を経験をいかし、集合形式とオンライン形式を効果的に使い分けながら企画を検討するなど、各地において工夫を凝らしながら、法教育事業及びその関連事業の充実を図った。 一般市民向けの取組のうち、図書館や大学等との共催による取組については、力を入れて取り組んでいるものであるところ、これらの取組は、そのほとんどが共催先の施設を会場とした企画であり、広報活動についても図書館や大学側の協力を得られることが多く、一定の参加人数を見込むことができることから、支援センターの課題でもあった若年層を意識した法教育事業として位置付けている。 一方で、超高齢社会の中で、相続や成年後見制度等の法教育の重要性が増していることから、高齢者を対象とする遺言や成年後見制度、消費者被害に関する講座等の企画についても引き続き行っている。 法教育事業やその関連事業の取組については、主に若年層を対象とした消費生活トラブルやいじめ問題、SNSによる誹謗中傷などの問題、カスタマーハラスメント問題等の時勢に沿ったテーマを取り上げた法教育事業を行った。また、若年層への法的関心の高揚を図ることを目的に、ブラックバイトや詐欺による儲け話、消費者被害をテーマとしてミニドラマ形式の法教育動画を作成し、YouTubeの法テラス公式チャンネルで公開した。 (2) 法教育事業及びその関連事業に関するホームページでの情報発信 ホームページ上に、支援センター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	訂を行い、より最新の資料とすることで法教育の活性化に向けた充実を図った。 これらの取組により、一般市民向け法教育企画や関係機関職員等を対象とした法教育関連事業実績を積み重ねた。また、当初は感染症対策を目的として採用したオンライン形式であったが、参加することの容易さから幅広い層の出席者や人数増加が見込めることや、主催者や関係機関にとっても、開催に至る人的・時間的・物理的な負担等が抑えられることから、オンライン形式と集合形式を効果的に使い分け、各地で展開した。その結果、一般市民へ広く参加を呼びかける企画を増加させた。また、若年層を意識した図書館や大学等と共催した法教育イベント、高齢者を意識した相続・成年後見制度等をテーマとした法教育イベントを開催するなど、訴求対象に応じた開催場所やテーマを選択するなど企画内容においても高い水準を達成したものであって、良い成果を得られたものと考えている。 また、法教育事業の効果検証のための取組として、法教育事業におけるアンケートの項目整		た事業を行っている上、その開催方法についても、集合形式のみならずオンライン形式も用いながら、効果的かつ効率的に実施した点において評価できる。 また、事業の効果検証としてアンケートを活用することで、よりよい法教育事業等につなげられる点も意識した取組が行われており、今後の事業改善に取り組んでいるものとして、十分評価に値する。 3 評定 以上の事情によれば、いずれの年度においても目標値を大幅に上回る実績を確保しており、とりわけ令和7年度においては目標値を大幅に引き上げた中でこれを達成したことに加え、オンライン活用による事業手法の工夫、全国的なノウハウ共有、効果検証の実施など、年度計画に沿った取組について質と量の両面で成果が認められることを踏まえると、所期の目標を上回る成果が得られたものといえ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。
--	---	--	--

ント実施後の報告を掲載した。 (3) 法教育実施事例集の改訂と共有 法教育事業及びその関連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、引き続き地方事務所に提供していた法教育実施事例集を改訂し、地方事務所に共有した。事例集の更新に当たり、企画から開催までの準備状況やテーマ決定の経緯及び地方事務所と参加者のコメントなどを盛り込むなど、活用しやすい事例集とするためレイアウト変更等の改訂を行い、参考資料としての利便性を高める工夫を凝らした。 (4) 法教育教材の共有 地方事務所が制作した寸劇で楽しみながら分かりやすく学ぶ「成年後見」と「養育費」の2本の動画を法テラス公式YouTubeチャンネルで公開している。 このほか、法務省が制作した、学校現場において刑事裁判手続を模擬的に体験できる法教育教材「もぎさい」を地方事務所へ周知し、法教育の企画促進を図った。 (5) 地方事務所と共同した法教育イベントの開催 令和6年度は、関東近郊において高齢者を狙った凶悪犯罪が多発したことから、支援センター本部と千葉地方事務所が協力して企画し、ワンストップ相談会で連携した千葉県警と共催して、犯罪被害者支援イベントを開催した。犯罪被害の傾向からどのような支援ニーズがあるかという観点で千葉県警と検討を行い、千葉県警や法務省東京矯正管区の協力を得て、犯罪被害者支援に関する基調講演や千葉県警の取組の発表、関係機関や本部役職員を起用したパネルディスカッションを行った。高齢者支援に携わる関係機関職員や一般市民を対象に、生命身体犯と高齢者を狙った財産犯にテーマを分けた構成にするなど、同法教育イベントの目的である「将来における犯罪被害防止」を実現した。 3 法教育事業の効果検証のための取組 法教育事業におけるアンケートは各地で実施していたとこ	理と書式統一を行い、アンケートの回収率を高めるため、フォームズを用いたオンラインアンケートの実施も可能とし、開催方式を問わずアンケートを実施できるようにした。さらに、面談による情報提供を受けた利用者に対するアンケートにおいて、法教育に係る項目を追加して実施し、次年度以降の法教育事業の企画の参考となるよう地方事務所に共有した。令和4年度から令和5年度にかけて達成目標を100回、また、令和6年度は達成目標を100回から200回、令和7年度は更に達成目標を200回から400回と高く設定したところ、一般市民向け法教育企画における実施回数は290回、関係機関職員等を対象とした法教育関連事業の実施回数は168回（業務説明のみを実施した661回は含まない。）と引き続き高い水準で目標を達成している。 以上のことから、中期目標を上回る成果が得られた。		
--	---	--	--

ろ、令和7年度からは、今後の法教育事業の改善により活用するため、本部において同事業のアンケート結果を集計し、その効果を検証するためのアンケート項目を整理した上で書式を統一した。具体的には、回答欄は原則としてチェック方式とし、性別と年代のほかに関心のあるテーマを幅広く列挙したことで、性別や年代に応じたニーズを把握できるよう整えた。また、アンケートの回収率を高めるため、フォームズを用いたオンラインアンケートの実施も可能としたことで、開催方式を問わずアンケートを実施できるようにした。さらに、面談による情報提供を受けた利用者に対するアンケートにおいて、法教育に係る項目を追加して実施し、今後の法教育事業の企画をする際の参考となるよう地方事務所に共有した。			
---	--	--	--

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（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	民事法律扶助業務		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】超高齢社会の到来を受け、関係機関との連携の下、法的問題を抱えているが自ら法的援助を求めることが困難な高齢者・障害者等を対象に実施する一般法律相談援助における出張相談や特定援助対象者法律相談援助の重要度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
出張相談実施件数	中期目標期間を通じて増加	—	5,938件	6,808件	7,180件	7,185件	(参考情報) 令和3年度：5,420件
特定援助対象者法律相談援助実施件数	中期目標期間を通じて増加	—	999件	1,192件	1,230件	1,169件	(参考情報) 令和3年度：789件
電話等相談援助実施件数	(参考指標)	—	48,249件	28,973件	23,224件	21,313件	(参考情報) 令和3年度：54,336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・2 民事法律扶助業務 認知機能が十分でないため自ら法的支援を求めることが困難な高齢者・障害者等に対する適切な援助を実施するため、福祉機関等との連携を更に強化し、司法ソーシャルワーク及び特定援助対象者法律相談援助を含むアウトリーチでの法律相談援助を積極的に実施する。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした、「新たな日常」やデジタル化社会の進展を踏まえつつ、オンラインによる福祉機関等との連携などデジタル技術を活用した利便性の向上の方策も検討する。 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、地域の実情を踏まえつつ、指定相談場所相談の増加、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。 利用者のニーズ・援助内容・費用負担等を勘案した上で、利用者に必要な代理援助又は書類作成援助に適切に結びつける方策を検討・実施する。 【指標】 ・一般法律相談援助による出張相談件数及び特定援助対象者法律相談援助件数について、中期目標期間を通じて増加させる。
中期計画	Ⅱ・2 民事法律扶助業務 (1) 高齢者・障がい者等に対する支援の充実 福祉機関等との連携について多角的に検討し、一般法律相談援助による出張相談や特定援助対象者法律相談援助を適切に実施するとともに、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、高齢者・障がい者等に対する適切な援助を行う。 (2) 利用者の利便性の向上 民事法律扶助がより身近で利用しやすいものとなるよう、地域の実情に鑑み、指定相談場所相談の増加に向けた取組や専門相談の充実を図るほか、デジタル技術を活用した相談体制への取組など、利用者の立場に立った運用を検討・実施する。 (3) 利用者が代理援助と書類作成援助を適切に選択できるよう、援助の種類・内容や負担費用の違いを記載した資料等について、適時に見直しを行うなど、利用者の意思を尊重しつつ、代理援助や書類作成援助に効果的に結び付ける方策を検討・実施する。

主な評価指標		民事法律扶助業務の質の向上に向けた取組状況							
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価		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)		(業務実績評価)			
	評価	B		評価	B		評価	B	
1 高齢者・障がい者等に対する支援の充実				評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) ワークシートによる体制整備の計画検討と実施 各地方事務所において、ワークシート（項目別評価調書 1－6 参照）を用いて、前年度の振り返りや支援センター内外の資源分析を行い、また他の地方事務所のワークシートを参照してその取組を参考にするなどした上で、高齢者・障がい者等に対する支援を司法アクセスの地域課題と設定し、遠方の自治体等へのアプローチに電話やオンラインを活用したり、YouTube動画と連携させたチラシを作成・配布したりする等、広報の手法にも更に工夫を凝らし、地方協議会や法教育イベント等様々な機会において具体的なケースに基づいて制度利用のメリットや恒常化した電話等相談援助の活用を始めとした利便性の向上について周知する等、その課題解消に取り組んだ。 例えば、令和 6 年度において、青森地方事務所では、関係機関向けに勉強会・法教育・地方協議会等を企画することで、連携関係の構築を図った。具体的には、高齢者支援機関との連携に向けた準備として、職員が認知症サポーター養成講座、地域包括支援センター及び中核機関の業務説明を受講して福祉関係機関に係る状況を理解した上で、青森市内の地域包括支援センターとの共催による地方協議会を実施した。また、青森市高齢者支援課との共催による法教育事業を令和 7 年 2 月に実施し、200 名以上の参加があった。さらに、福祉事務所向け勉強会を企画・開催し、開催後には、講師を担当した常勤弁護士へ福祉事務所から出張相談の依頼がなされたり、特定援助対象者法律相談援助の申込がなされたりするなど、連携関係構築の契機となった。 令和 7 年度には、静岡地方事務所浜松支部が、弁護士が少ない又はいない地域において関係機関・一般市民向け講演会及び				高齢者・障がい者の司法アクセス改善の取組においては、各地方事務所においてワークシートを用いた資源分析等を行った上、地方協議会や法教育イベント等様々な機会において具体的なケースに基づいて制度利用のメリットを説明したり、広報の手法を工夫したりするなど、制度の周知・浸透に努めた。結果として、今中期目標期間を通じて、出張相談件数は約133％と大幅に増加した。特定援助対象者法律相談援助件数は、令和 7 年度は減少したものの、今中期目標期間を通じて、約148％と大幅に増加した。また、関係機関等と連携し、巡回相談を各地の実情を踏まえて実施した結果、巡回相談件数は令和 7 年度は減少したものの、3 年度続けて増加した。 さらに、電話やオンラインでの法律相談の実施、センター相談において容易に使用可能なオンラインビデオ通話サービスの導入、インターネットによる法		指標について、令和 6 年度の出張相談実施件数及び特定援助対象者法律相談援助実施件数は、本中期目標期間の初年度である令和 4 年度と比べていずれも約20％増となっているが、令和 5 年度と比べるとその増加幅は3～5％にとどまっている。令和 4 年度は未だ新型コロナウイルス感染症の影響が強く残っていた時期で、出張相談等の対面相談の実施が控えられていたという事情を考慮すると、令和 4 年度からの増加幅を過度に評価すべきではなく、令和 5 年度から令和 6 年度にかけての増加幅の鈍化も考慮すれば、指標の達成状況については、目標を上回る成果をあげたとまでは評価できない。 次に、参考指標である電話等相談援助実施件数については、新型コロナウイルス感染症の影響が残っていた令和 4 年度と比べて半分以下となっていることは仕方のない面があるものの、令和 5 年度から令和 6 年度にか		1 指標 第 4 期中期目標期間から第 5 期中期目標期間にかけてはコロナ禍の影響により出張相談等の対面相談の実施が控えられていたなどの事情もあったことから、指標においては、単年度ごとの増加幅や減少幅を単純に比較することは困難である。また、令和 6 年度見込評価においては、増加幅の鈍化等について指摘したところであるが、第 5 期中期目標期間を通じてみると、出張相談件数は133％、特定援助対象者法律相談援助件数は148％に達しており、一般法律相談援助による出張相談件数及び特定援助対象者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との指標との関係では、指標に沿った成果が認められる。 2 取組 高齢者・障がい者等に対する支援については、地方協議会等の機会を通じて制	

法律相談会を実施したほか、相談場所まで出向くことが困難な高齢者・障がい者のために、社会福祉協議会及び地域包括支援センターと連携し、広域の利用者宅へ支援者が端末を持参してオンラインによる法律相談を実施した。これらの取組の拠点とした指定相談場所の相談予約率が100%となったことを踏まえ、オンラインを活用した指定相談場所相談を令和8年度も継続して実施していくことになった。 (2) ケース会議弁護士派遣モデル事業 複数の地方事務所が、ケース会議弁護士派遣モデル事業（項目別評定調書1-6参照）を利用して、地域包括支援センターにおけるケース会議に弁護士を派遣した。 なお、このモデル事業に係る取組を通じて、例えば、山梨地方事務所においては、外部会議に積極的に出席してケース会議に弁護士が参加することの有用性の周知に努め、モデル事業を利用した地域包括支援センターから自治体に対して弁護士派遣制度事業化の要望が出されるなどした結果、山梨県による弁護士派遣の事業化に至った。 (3) 日本弁護士連合会・日本司法書士会連合会との協議 日本弁護士連合会及び日本司法書士会連合会と定期的に協議を実施し、特定援助対象者法律相談援助やケース会議弁護士派遣モデル事業の実施状況を共有するなどした上、利用促進に向けた方策の検討や、各地方における単位会との協力関係の確認等をした。 (4) YouTube動画の周知 高齢者支援に関わる福祉関係者と常勤弁護士による福祉と司法の連携をテーマにした座談会「上手な法的支援の使い方」のYouTube動画を、QRコード入りのチラシや福祉関係者向けの研修で周知した。 (5) 指標の達成状況 以上の結果、出張相談件数は7,185件（令和5年度：6,808件。令和6年度：7,180件。令和3年度と比較し1,765件増）、特定援助対象者法律相談援助の件数は1,169件（令和5年度：	律相談援助の予約受付、外国人利用者のニーズに応じた通信端末を利用した通訳方式の活用、Web口座登録受付サービスの導入、Web免除申請受付サービスの導入に向けた取組、指定相談場所や連携機関との間でのオンラインによる相談体制の構築など、デジタル技術を活用し、利用者の利便性の向上に努めた。 特に、電話やオンラインでの法律相談の実施については、令和6年能登半島地震に係る被災者法律相談において、被災直後の令和6年1月から同年3月にかけての電話等相談援助の割合が30%を超えており、被災状況下での法律相談の利便性向上に大きく寄与した。 日本司法書士会連合会が作成したリーフレットや支援センターが作成した民事法律扶助のしおりを活用しながら、利用者が代理援助と書類作成援助を適切に選択できるよう説明している。 ひとり親世帯に対する支援の充実を図るため、業務方法書変更作業を行い、令和6年4月1日から適切に運用を行った。 以上から、出張相談件数及び	けても約20%減少している点は無視できない。令和6年度は法律相談援助実施件数の総数自体が減少しており、電話等相談援助実施件数の減少を対面相談への回帰だけで説明することは難しい。また、電話等相談援助実施件数に含まれるオンライン相談は、その重要性が今後も拡大していくことが見込まれるものであり、電話等相談援助の有効活用に向けた支援センターの更なる努力が期待される。 そのほか、本中期目標期間においては、従前の取組を継続して行うとともに、令和6年度にはひとり親世帯に対する支援の運用変更に対応しており、一定の評価に値する。 これらの事情によると、全体としておおむね中期目標における所期の目標を達成できると見込まれるものの、指標である出張相談実施件数等の数値の伸びが鈍化していることや、参考指標である電話等相談援助実施件数の減少に鑑みれば、所期の目標を上回る成果が得られるとまでは見込めない。	度の周知・浸透を図るとともに、自治体等との連携によるケース会議弁護士派遣モデル事業を実施し、実際に事業化につなげた例もみられるなど、福祉機関等との連携強化や司法ソーシャルワークの推進に取り組んでいる。 また、デジタル技術を活用した相談体制への取組も積極的に行っており、Web口座登録受付サービスの導入や指定相談場所等でのオンライン相談の実施等、高齢者・障がい者等に対する司法アクセス拡充の取組が着実に行われている。 また、民事法律扶助のひとり親世帯に対する支援拡充策も令和6年の運用開始以降、継続的に取り組んでおり、その成果として、ひとり親免除を含む免除・みなし消滅の実績が前年度から約2.7億円増となり、ひとり親支援が着実に拡充していることがうかがわれる。 3 評定 以上の事情によれば、中期目標期間全体を通して見ると出張相談件数及び特定援助対
---	--	---	--

1,192件。令和6年度：1,230件。令和3年度と比較し380件増）となり、中期目標期間を通じて増加した。 なお、関係機関と連携し、地域の実情を踏まえ巡回相談を実施した結果、巡回相談件数は579件（令和5年度：861件、令和6年度：1,077件）となった。 2 利用者の利便性の向上 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 電話等相談援助の恒常化と活用 新型コロナウイルス感染症のまん延状況に鑑み、令和2年5月から開始した「音声及び動画による法律相談援助（緊急時電話等相談援助）」について、同感染症の影響を踏まえ、令和5年3月31日までその実施期間を延長した。 さらに、令和4年4月1日からは、同感染症まん延などの事情がない平常時においても、高齢者や障がい者など既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方を対象とした電話等を活用した法律相談（通常電話等相談援助）を開始した。 その後、利用者の利便性の向上のため、新型コロナウイルス感染症の感染拡大時等緊急時に限らず、通常時においても、一定の場合に音声及び動画による法律相談を実施できるように、業務方法書を変更し、令和5年4月1日から電話等相談援助を恒常化した。 特に、令和6年能登半島地震に係る被災者法律相談援助では、発災直後の令和6年1月から3月の被災者法律相談援助実施件数のうち約31%を電話等相談援助が占めた（同期間の法律相談援助実施件数に占める電話等相談援助は約9%）。 (2) デジタル技術を活用した相談体制への取組等 ア 支援センターの事務所で行う民事法律扶助の法律相談援助（センター相談）について、法律相談援助の利用者にとって容易に使用可能なオンラインビデオ通話サービスを、令和7年度に導入し、適切に運用した。 イ 法律相談について、インターネットを活用した方法で予	特定援助対象者法律相談援助件数について伸びの鈍化はあるものの、令和3年度からは大幅に増加しているため、中期目標を達成したものとする。		象者法律相談援助件数はいずれも増加しており、令和6年度の見込評価時に指摘した増加幅の鈍化を踏まえてもなお、指標に照らして一定の成果が認められる。 また、自治体等との連携やデジタル技術の活用による高齢者・障がい者等の支援、さらには、ひとり親世帯に対する支援等、支援を必要とする利用者に寄り添った各種施策を着実に推進していることが認められることを総合的に勘案すると、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。 4 附帯意見 電話等相談援助実施件数の減少傾向が見られ、電話等相談援助実施件数に含まれるオンライン相談の重要性が今後も拡大していくことが見込まれることを踏まえれば、次期中期目標期間においては、電話等相談援助実施件数の推移について必要な分析を行うとともに、その有効活用に向けた取組が更に進展することを期待する。
--	---	--	--

約受付ができるシステムを構築し、令和5年10月から全国の地方事務所に導入した。 ウ 外国人利用者のニーズに応じて、通信端末を利用した通訳方式を活用して、相談体制の充実を図った。 (3) Web口座登録サービスの導入 民事法律扶助の立替金の償還金引落口座の登録方法として、インターネットを活用した方法で口座登録の受付が可能となるサービスを、令和7年6月から導入した。 (4) Web免除申請受付サービスの導入に向けた取組 民事法律扶助の立替金の償還免除申請について、インターネットによる申請を受け付けるためのシステムを令和6年度に構築した上で、令和8年4月1日から全国に導入するため、令和7年度中に業務方法書の変更を行い、一部地域で先行実施を行うなどして準備を進めた。 (5) 指定相談場所や連携機関との間でのオンラインによる相談体制の構築 ア 弁護士会・司法書士会と連携・協力しつつ、指定相談場所や連携機関との間で相談体制の構築に努め、複数の地方事務所（支部・出張所を含む。）において、指定相談場所におけるオンラインによる法律相談を実施した。 イ 社会福祉協議会等の支援機関と連携し、支援員が通信端末を持参することで、通信端末を持たない利用者であっても、自宅から相談することができるオンライン相談を実施した。 (6) 裁判所に提出する電磁的記録の作成に係る費用の立替えを可能とするための所要の体制整備 総合法律支援法改正を含む民事訴訟法等一部改正法が令和8年5月21日に全面施行されることに伴い、令和7年度中に業務方法書を変更し、裁判所に提出する書類の作成に係る費用だけでなく、裁判所に提出する電磁的記録の作成に係る費用についても立替えを行えるようにするなど所要の対応を行った。			
--	--	--	--

3 代理援助と書類作成援助の選択 (1) 書類作成援助の受託者の多くが契約司法書士であることから、日本司法書士会連合会が作成したリーフレット類を地方事務所へ備え付けて利用者へ供するとともに、その内容を職員にも周知することで、利用者が代理援助と書類作成援助を適切に選択できるよう説明をした。 (2) 令和6年度には、利用者に配布する「民事法律扶助のしおり」に代理援助と書類作成援助がそれぞれどのような場合に利用されるかについての説明を追加した。 4 ひとり親世帯に対する支援の充実 日本弁護士連合会との協議を重ね、ひとり親世帯に対する支援を拡大できるよう、令和5年度中に業務方法書の変更作業を行い、令和6年度当初から新たな運用（民事法律扶助における立替金の償還等に関する運用が、子を養育する上で負担となっているという指摘を踏まえ、ひとり親が受け取った養育費を子のために確保できるよう、弁護士費用の償還やその免除等について、民事法律扶助の運用を改善するもの）を開始するための所要の体制整備を行った上で、令和6年4月1日から上記運用を開始した。 その後も、いわゆる「ひとり親免除」について、申請書式等の改訂を行い、ホームページに掲載するとともに、契約弁護士・司法書士へ周知したほか、ひとり親世帯に対する支援拡充策の運用全般について必要な整理を行いつつ、これを適切に実施した。			
--	--	--	--

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（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	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	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７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か所)	99.9%	99.9%	99.9%	99.8%	99.7%	(参考情報) 令和３年度：99.9%
被疑者国選弁護事件の受理件数	(参考指標)	—	73,775件	80,514件	81,893件	85,628件	(参考情報) 令和３年度：72,308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・3 国選弁護等関連業務 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及び国選付添人の選任等が行われる態勢の確保を図る。 裁判所等からの国選弁護人等候補者指名通知請求を受けてから裁判所等に候補を通知するまでの時間について具体的な目標を設定し、迅速かつ適切な指名通知を行う。 また、弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議や研修の実施に努め、国選弁護等サービスの質の向上を図る。 【指標】 ・被疑者国選弁護事件における24時間以内の指名通知の割合を前年度同水準とする。
中期計画	Ⅱ・3 国選弁護等関連業務 (1) 迅速かつ確実に国選弁護人及び国選付添人の選任が行われる態勢の確保を図るため、被疑者国選弁護事件数の推移を見据え、指名通知が困難な特殊な事案についても念頭に置いた上で、各地方事務所・支部単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各年度に1回以上、定期的な協議を行う。 (2) 裁判所からの国選弁護人等候補指名通知請求を受けてから裁判所に候補者を通知するまでの所要時間の短縮を図るため、地方事務所ごとに手続類型別の目標時間を設定し、その目標時間内に適切な指名通知を行うよう努める。 (3) 弁護士会と連携の上、裁判所の協力を得るなどして、本部及び各地方事務所において、刑事弁護等に関する知識経験の蓄積を行うとともに、刑事弁護に関する各種の協議、法改正等の制度変更や裁判員裁判に関する研修等により、十分な知識・経験を有する国選弁護人の選任が行われるよう努める。

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		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)		(業務実績評価)									
		評定	A	評定	A	評定	A								
1 迅速かつ確実な選任態勢に関する関係機関との協議		評定に至った理由		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、全地方事務所（支部を含む。）において、指名通知が困難になるおそれがある特殊事案への対応、休日国選の指名通知態勢、自然災害の発生に備えた指名通知業務の継続等を議題として、裁判所、弁護士会等との間で、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会を1回以上実施した（個別事件に関する協議を含む。）。 また、令和5年の刑事訴訟法改正により、新たに犯罪被害者等の個人特定事項の秘匿措置が導入されることとなったところ、その導入後においても円滑な指名通知の運用を維持できるよう、改正法施行の前後において、関係機関と協議し、一部変更した運用方針に基づき、本部と地方事務所との間でも連携して業務を行った。 ○ 関係機関との協議（延べ回数） <table><tr><td>令和4年度</td><td>令和5年度</td><td>令和6年度</td><td>令和7年度</td></tr><tr><td>463回</td><td>574回</td><td>547回</td><td>484回</td></tr></table>		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	463回	574回	547回	484回	全地方事務所（支部を含む。）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及び国選付添事件のいずれについても、おおむね設定された目標時間内に指名通知に至っている。 特に迅速な選任が求められる被疑者国選弁護事件については、受理件数の増加傾向が続いている中で、令和6年2月に改正刑事訴訟法の施行に伴う運用変更を行ったが、24時間以内における指名通知の割合に関しては、中期目標期間を通じて99%台という極めて高い水準を維持することができた。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（支部を含む。）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。 さらに、全国的に継続して多		被疑者国選弁護事件の受理件数が令和3年度から令和6年度までに約9,500件増加したにもかかわらず、本中期目標期間を通して24時間以内の指名通知の割合は99.8～99.9%という非常に高い水準を維持している上、ほとんどの事件について指名通知請求当日に指名通知を実施しているということである。令和5年度からは犯罪被害者の個人特定事項の秘匿措置制度の導入がなされている中で、この非常に高い水準を維持できたのは、各地方事務所と裁判所、弁護士会との継続的な連携の成果であり、この結果は極めて高く評価されるべきである。 さらに、刑事弁護等に関連した研修等の実施も評価できる。 以上の事情によれば、支援センターの業績向上努力により、全体として中期目標における所期の目標を上回る成果が得られる見込みである。		1 指標 24時間以内の指名通知の割合はいずれの年度においても99.7%以上の高い水準を維持した。 2 取組 指標としては、令和6年度及び令和7年度において、前年度比で僅かに数値が低下しているものの、受理件数が令和4年度から令和7年度にかけて約12,000件も増加した状況及び犯罪被害者の個人特定事項の秘匿措置制度の導入に伴う新たな対応も求められるなど、より厳しさを増す環境の中にあることを踏まえれば、令和6年度及び令和7年度における指標数値は、むしろそのような状況においてもなお迅速な指名通知体制を維持したことの証左であり、高く評価すべきである。 さらに、平時から裁判所や弁護士会との協議を重ね、休日・災害時も見据えた連携体制を構築してきたことが、高	
令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度												
463回	574回	547回	484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															
(1) 目標時間の設定（全地方事務所（支部を含む。））															
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															
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															
国選付添事件：原則数時間以内、遅くとも48時間以内															
(2) 目標時間の実施状況															
全地方事務所（支部を含む。）において、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のいずれについて															

も、設定された目標時間内の指名通知の実施をおおむね達成した。 なお、被疑者国選弁護事件における指名通知業務は、当日午前に勾留質問がなされた場合は昼頃、当日午後に勾留質問がなされた場合は夕方頃に指名通知請求がなされるのがおおむねの運用であるところ、業務時間外に指名通知請求があったもの等を除き、ほとんどの事件について指名通知請求当日に指名通知を実施した結果、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99%台と高い水準を維持することができた。 3 刑事弁護に関する関係機関との連携・協力、協議等の実施 地方事務所（支部を含む。）において、刑事弁護に関連した研修、協議会又は説明会の場を設けた（弁護士会等との共催を含む。）。開催された研修等は、捜査段階や公判段階等の場面ごとに想定される弁護活動について解説するもの、裁判員裁判における法廷弁護の技術に関するもの、少年事件の弁護活動に関するもの、令和5年の刑事訴訟法改正により導入された犯罪被害者等の個人特定事項の秘匿措置制度に関するものなどがあり、また、その水準も、新規登録弁護士向けの基礎的なものから法廷技術に関する実践的なものまで多岐にわたっており、弁護士の経験等に応じた段階的なカリキュラムを提供することができた。 また、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） <table border="1"> <tr> <th>令和4年度</th><th>令和5年度</th><th>令和6年度</th><th>令和7年度</th></tr> <tr> <td>144回</td><td>112回</td><td>125回</td><td>128回</td></tr> </table>	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	144回	112回	125回	128回	数回開催している刑事弁護等に関連した研修、協議会等は、その内容や水準が多岐にわたっており、国選弁護人等契約弁護士等の知識・経験に応じたきめ細かな知識付与や技能向上へ貢献している。こういった取組により、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ことができた。 以上のことから、中期目標を上回る成果を達成できたものと考ええる。		水準の実績につながったものと認められる。加えて、刑事弁護等に関連した研修等を継続的に実施している点も評価できる。 3 評価 このように、指標において単に前年度と同程度の実績を維持したにとどまらず、業務量の増加や制度改正への対応という困難要因に適切に対処しながら高い成果を継続的に確保したものと認められる。また、関係機関との連携強化や刑事弁護等に関連した研修等の実施にも継続的に取り組んでいる。これらを総合的に勘案すると、中期目標における所期の目標を上回る成果が得られていると評価でき、自己評価書の「A」との評定結果は妥当であると確認できた。 4 附帯意見 24時間以内の指名通知の割合につき高水準を維持しているものの、令和6年度から2年連続で数値が低下していることは重く受け止める必要があるところ、24時間以内の指名通知ができなかった事例についての原因分析を行った上
令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度								
144回	112回	125回	128回								

			で、今後の改善に向けた取組に期待する。
--	--	--	---------------------

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（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	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
司法過疎地域事務所数	(参考指標)	—	34か所	34か所	34か所	34か所	(参考情報) 令和3年度：34か所
巡回相談件数	(参考指標)	—	859件	861件	1,077件	579件	(参考情報) 令和3年度：844件 令和6年度の件数のうち394件は、令和6年能登半島地震及び令和6年奥能登豪雨災害の被災者に対する被災者法律相談援助に係る巡回相談件数である。

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 各司法過疎地域の実情に応じて、司法過疎地域事務所の存置・移設・設置の必要性、常勤弁護士の適正な配置等について不断の検討を行うほか、司法過疎地域事務所を設置していない地域においては、関係機関等との連携・デジタル技術の利活用など、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については、地域の法的ニーズに的確に応えるため、必要な事務所を設置・維持し、適正な数の常勤弁護士を配置する。 また、現時点で司法過疎地域事務所を設置していない地域においては、関係機関・団体が行う司法過疎対策との連携、対象者の心身の状況及びその置かれた社会的状況等に応じた出張相談・巡回相談の実施、デジタル技術を活用した情報提供や法律相談の可能性の検討を進めるなど、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		司法過疎対策業務の取組状況					
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		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)		(業務実績評価)	
		評価	B	評価	B	評価	B
1 司法過疎地域事務所		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 設置・存置等についての検討 項目別評価調書1-5「3(3) 司法過疎地域事務所」のとおり。 (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・件数や司法ソーシャルワークの活動状況等を分析した結果に基づき、地域の実情等も考慮しつつ、各事務所の業務量等に応じた配置を進めた。また、常勤弁護士の配置人数の更なる適正化を目指し、常勤弁護士の業務でありながらもこれまで数値化されていなかった情報提供等について数値化を図ったほか、有償事件について、従来は個別のファイルから抽出していた数値を令和5年度からはWeb上のフォームで集計するなど、事件数の把握をより効率的に行えるよう工夫を行った。その上で、研修その他の機会ごとにデータ入力的重要性を周知し、入力を促進することにより、実態に合った数値の集計に努めた。この集計方法の変更により、事件の種類についても従前より正確な把握が可能となった。 令和6年度及び令和7年度は、前年度のデータを分析した結果に基づき、それぞれの司法過疎地域事務所の実態に即した配置を行った。令和7年度に、フォームでの集計について、全ての常勤弁護士が日常的に入力しやすいものとするため、一部の項目を削除するなどの改訂を行い、令和8年度からの入力の負担を軽減することとした。データの蓄積が進むことで、令和8年度以降も、よりの確な配置が可能となることが期待できる。 また、日本弁護士連合会と、中期目標期間を通じて、常勤弁		司法過疎地域事務所については、令和5年度から令和6年度にかけて、関係機関の意見を聴取した上で、司法過疎地域事務所の設置基準に該当する地域を抽出する作業を行った。その結果、設置に向けた具体的な場所を定め、関係各所との調整に至った。実際の設置にまでは至らなかったが、今後の課題等について把握することができた。令和7年度は、上記検討に加えて、候補地を最終選定する際の比較分析の段階において、地元住民からの需要等の要素を踏まえた検討を行った。その結果、新たな設置に向けた具体的な場所を定め、関係各所との調整に至った。また、常勤弁護士の配置人数については、司法過疎地域事務所ごとに取り扱う事件の種類・件数や司法ソーシャルワークの活動状況等を分析した結果に基づき、業務量等に応じた必要な人数を配置した。これと並行して、配置における配置人数の更なる適正化を目指し、事		司法過疎地域事務所については、結果的には設置に至らなかったものの、関係機関、特に地元弁護士会の理解を得て設置体制の整備まで進んだことは評価できる。司法過疎地域における常勤弁護士配置についての日弁連との連携協議についても、本中期目標期間を通して継続的に実施されている。 また、司法過疎地域において、ウェブ会議システムによるオンライン相談の体制を整えた。パソコン操作に不慣れた高齢者でもオンライン相談を利用できるように、市町村職員の協力を得るなどの工夫も取り入れた。オンライン相談は、対面相談を完全に代替するものではないとしても、対面相談を頻繁に実施することが困難な地域において補完的に法律相談のニーズに対応する手段として、今後も体制整備を進めていく必要がある。 以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標における		1 取組 司法過疎対策の取組として、オンラインによる法律相談やケース会議等が行われたほか、パソコンの操作に不慣れた高齢者等も利用できるような体制を整えた地域もあるなど、司法過疎地域における司法アクセスの充実を図る取組がなされており、この点は評価に値する。 また、司法過疎地域事務所を設置していない地域においては、関係機関等との連携を図ることで、当該地域の利用者にも司法アクセス拡充を図る取組がなされており、この点も評価されるべきである。 さらに、第5期中期目標期間においては、司法過疎地域事務所の設置に向けた関係機関との調整や、司法過疎地域における常勤弁護士配置についての日弁連との連携協議が継続的に行われており、司法アクセスの確保に向けた取組が着実に進められていること	

護士の配置の必要性等に関する協議・検討を重ねてきた。令和4年度から令和7年度において、その回数は合計64回に上る。令和8年度においても、同様に日本弁護士連合会との検討を継続することとした。 ・ 令和4年度 合計18回（配置ライン協議9回、作業部会6回、その他3回） ・ 令和5年度 合計15回（配置ライン協議8回、作業部会6回、その他1回） ・ 令和6年度 合計12回（配置ライン協議7回、作業部会5回） ・ 令和7年度 合計19回（配置ライン協議9回、作業部会10回） (3) 司法過疎対策の取組例 離島における法律相談やケース会議について、複数の司法過疎地域事務所がオンライン（Web会議システム）を活用した。市町村職員の協力も得て、パソコンの操作に不慣れな高齢者等も利用できるような体制を整えた地域もある。現場からは「対面での相談を全て代替することは困難である」等の意見もあるが、例えば高齢等により法律相談のために遠方まで移動することが困難な被援助者等にとっては、相談に至る段階でのハードルを下げる上では貴重な代替手段であることから、相談機会の確保を補完する手段として活用していく予定である。 上記体制を整えた地域については、同地域の社会福祉協議会等の関係機関に業務説明を実施する際に、オンライン相談についても案内するなど周知広報を行った。 2 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 (1) 一般的な取組 中期目標期間中、関係機関・団体と連携し、利用者の属性に着目した法的サービスの提供として、福祉機関、弁護士会及び支援センターとの間で締結した協定に基づく福祉施設における	件の種類及び件数並びに情報提供等を行った件数等も踏まえた業務量の把握のために必要なデータ収集の方法を改善した。この点については研修その他の機会ごとにデータ入力を促すなどの取組を継続し、データが実態に合ったものとなるよう努め、これを配置人数検討の際にいかした。 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では、関係機関・団体との協定に基づく生活困窮者向けのを始めとする巡回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、司法過疎対策を実施した。 また、電話等相談援助を開始、恒常化した上で、センター相談について利用者にとって容易に使用可能なオンラインビデオ通話サービスを導入することで、その利便性向上を図ったことも、司法過疎対策に寄与した。 以上から、中期目標を達成したものとする。	所期の目標を達成していると認められる。	も評価できる。 参考指標である巡回相談の実施件数については前年度から減少しているものの、その要因の一つとして、令和6年奥能登豪雨等の被災者法律相談援助が終了したことが挙げられる。また、法律相談援助全体の実施件数が前年度から大幅に増加していることを踏まえれば、関係機関との連携や他の相談援助も活用しながら、必要な法的支援の提供に努めていることが認められる。 2 評定 以上より、参考指標である巡回相談件数の減少については、その背景事情も踏まえると、これのみをもって評価を下げることは適当ではない。上記のとおり、デジタル技術の活用や関係機関との連携等によって司法過疎地域対策を行っている取組状況からすれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。 3 附帯意見 巡回相談件数の減少が、中期目標期間最終年度の令和7
--	--	----------------------------	--

生活困窮者向けの巡回相談や、精神科病院に入院している方など、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相談なども継続して実施した（巡回相談件数：令和４年度859件、令和５年度861件、令和６年度1,077件、令和７年度579件。令和６年度の件数のうち394件、令和７年度のうち66件は、令和６年能登半島地震又は令和６年奥能登豪雨災害の被災者に対する被災者法律相談援助に係る巡回相談件数である。）。 また、令和４年度には、高齢者や障害者など、既設の相談場所へ赴いて相談することが困難な方を対象とする「通常電話等相談援助」を開始し、令和５年度にはこれを「電話等相談援助」として対象者を限定せずに実施できるようにした。加えて、令和６年度には電話等相談援助の利便性向上のため、センター相談について、利用者にとって容易に使用可能なオンラインビデオ通話サービスの導入を進め、令和７年度から全国で使用可能にした。 (2) なお、常勤弁護士が取り組む司法ソーシャルワークにおいて、オンラインを活用し、司法過疎地域事務所が設置されていない地域においても活動している事例がある。 また、受刑者及び在院者の社会復帰、再犯・再非行の防止を図るために、法務省矯正局と連携し、令和７年７月１日から、社会復帰支援の試行として、一部の刑事施設及び少年院（合計11か所）において、常勤弁護士による講話及び法律相談を実施した。			年度において令和４年度及び令和５年度と比較しても減少しているところ、その背景については更なる分析の余地がある。次期中期目標期間においては、巡回相談のニーズ把握等も含め、関係機関との連携や他の相談援助の活用状況も踏まえながら、必要な利用者に必要な支援が行き届いているかという観点から、その推移を分析・検討することが期待される。
--	--	--	---

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			
2－12	犯罪被害者支援業務		
当該項目の重要度、 困難度	【重要度：高】第4次犯罪被害者等基本計画をはじめ、犯罪被害者支援業務等を行う支援センターに期待される役割は増しており、重要度は高い。	関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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弁護士に向けた業務説明やそれに代わる資料提供等を年1回以上実施する	50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	50地方事務所	
各地方事務所において関係機関等との協議等を年1回以上実施する	50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	50地方事務所	
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	99.0%	99.9%	99.8%	100.0%	99.9%	(参考情報) 令和3年度：99.0%
DV等被害者法律相談援助実施件数	(参考指標)	—	1,292件	1,570件	1,758件	2,382件	(参考情報) 令和3年度：972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 犯罪被害者支援業務 犯罪被害者等に対する支援を充実させる観点から、支援センターにおける対応事例の分析や犯罪被害者等のニーズのくみ上げ、犯罪被害者支援を行っている関係機関・団体等との協議会を通じた情報共有等を踏まえた業務の質の向上に努めるとともに、性犯罪・児童虐待など個々の犯罪被害者等の実情に配慮し、二次被害の防止を始め犯罪被害者等の心情に配慮することができるよう、支援センター職員の能力向上のための研修を実施する。 ストーカー・DV・児童虐待の被害者に対する法律相談援助を始めとする犯罪被害者支援業務について、適切に周知を図るとともに、弁護士会、警察、その他犯罪被害者支援を行っている関係機関・団体等と連携し、犯罪被害者等のニーズに応じて適切に援助を実施する。 各地方事務所において、当該地域におけるニーズを踏まえつつ、犯罪被害者支援に精通している弁護士及びDV等被害者援助弁護士の紹介体制の更なる整備を図る。 国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われる態勢の整備に努めるとともに、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】 ・全国の地方事務所において、弁護士に向けた犯罪被害者支援業務に関する説明会・資料提供等を年度計画で定める回数、着実に実施する。 ・全国の地方事務所において、警察、女性センター、ワンストップ支援センター、配偶者暴力相談支援センター、その他犯罪被害者支援を行っている関係機関・団体等との犯罪被害者支援に関する協議等を、年度計画で定める回数、着実に実施する。 ・被害者参加旅費等支給につき、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 犯罪被害者支援業務 (1) 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。 (2) 犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介及びDV等被害者法律相談援助を適切に実施するとともに、これらの支援体制を整備するため、弁護士会と連携して登録・契約弁護士数の確保に向けた協議会等の実施や関係機関との連携強化を図り、女性弁護士への相談希望等相談内容やニーズに応じたサービス提供に努める。 (3) 国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われるための態勢の整備に努めるとともに、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		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		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)		(業務実績評価)	
		評価	A	評価	A	評価	A
1 犯罪被害者等のニーズの把握と職員の質の向上 中期目標期間を通じて以下の取組を行った。 (1) 犯罪被害者等や関係機関・団体からの意見聴取等 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い、二次的被害防止のため、支援センターにおいて被害内容の詳細を聞きすぎないような事務フローの見直しやマニュアルの改訂を行った。聴取対象の関係機関・団体は、毎年度1,500件を超える水準を維持した。 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等を通じ、犯罪被害者等の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、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・事例検討を行い、各種被害に理解のある弁護士に適切に犯罪被害者をつなげることができるようコールセンターから地方事務所に犯罪被害者等からの相談案件を取り次いだ際の事務処理の平準化を図るべく標準モデルを作成した。 (2) 二次的被害の防止をテーマとする研修の実施等 児童虐待の被害者対応を適切に行うため、外部（NPO法人）講師による被虐待児への初期対応技術に関する研修（リフカー研修）を実施した。 性犯罪・性暴力被害者及びDV被害者に対する支援を適切に行うため、内閣府主催の「性暴力、配偶者暴力等被害者支援のためのオンライン研修」を受講した。 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		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
		犯罪被害者支援に携わる関係機関・団体との連携の維持・強化を図り、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。 令和4年度に実施した犯罪被害者支援ダイヤルのフリーダイヤル化や、DV等被害者法律相談援助の電話等相談恒常化により利便性が向上したことに加え、本部及び地方事務所において更なる周知に努めたことにより、精通弁護士取次件数及びDV等被害者法律相談援助件数は毎年度において前年度を大きく上回る件数となった。 また、全ての地方事務所において、弁護士及び関係機関等に向けた、犯罪被害者支援に関する業務説明や協議会等をそれぞれ複数回実施し、中期目標期間を通じて連携の維持・強化を図ることができた。本部においても、引き続き内閣府担当部署等と連携強化を図り、サービスの向上に向けた意見交換を行った。		犯罪被害者支援に携わる関係機関・団体との連携強化や、犯罪被害者等のニーズの把握に努めている。また、外部機関が実施する研修に職員を積極的に派遣し、多角的な知見の獲得を図るとともに、支援センター内部で蓄積してきた犯罪被害者支援の経験を内部職員に共有することも進めている。これらの取組は、いずれも評価できる。 精通弁護士取次件数及びDV等被害者法律相談援助実施件数は、適切な周知活動が功を奏し、いずれも本中期目標期間を通じて増加傾向を示している。その上で、例えば精通弁護士の紹介に要する日数を2営業日以内に抑えるなど、適切な処理を続けることができたのは高く評価すべきであり、特に被害者参加旅費を2週間以内に支給する割合が99.9%～100%という非常に高い水準を維持し続けたことは素晴らしい結果である。 以上の事情によれば、支援センターの業績向上努力により、		1 指標 弁護士に向けた業務説明等の実施及び関係機関等との協議等の実施は、50地方事務所 で達成されている。 また、被害者参加旅費等支給制度における請求受理から2週間以内の支給割合は、中期目標期間のいずれの年度においても「前年度と同水準」との目標を達成している上、その平均数値は99.9%であり、前中期目標期間最終年度の99.0%から大きく数値を伸ばしている。 2 取組 第5期中期目標期間においては、令和8年1月に運用を開始した犯罪被害者等支援弁護士制度に関する取組が大きなものであったところ、その運用開始に当たっては、中期目標期間全体を通じて、関係機関・団体等との協議を重ね、業務方法書を始めとする各種規程の整備、業務管理システムの構築、担い手となる	

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するとともに、コールセンターと共同で、犯罪被害者支援に精通している弁護士の紹介に至るケースを基に、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や勉強会を行った。 本部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へそれぞれ参加した。 2 精通弁護士紹介及びDV等被害者法律相談援助等の適切な実施と関係機関との連携 中期目標期間を通じて以下の取組を行った。 (1) 犯罪被害者支援ダイヤル 令和4年4月1日からフリーダイヤル化した犯罪被害者支援ダイヤルについて、引き続き、ホームページや地方事務所を通じて関係機関や利用者に周知を行った。 また、これまでの各種広報活動に加え、犯罪被害者等法律相談制度運用開始に向けて、全国の裁判所、検察庁、警察等の関係機関を通じた周知により一層取り組んだ結果、犯罪被害者支援ダイヤルの受電件数は中期目標期間を通じて高い水準を維持できた（令和4年度：20,889件、令和5年度：23,363件、令和6年度：23,155件、令和7年度：31,640件）。 (2) 精通弁護士紹介及びDV等被害者法律相談援助等の適切な実施 ア 精通弁護士紹介 精通弁護士紹介件数は、毎年度において前年度を上回る件数となっており、精通弁護士紹介までに要する平均日数は、1～2営業日（受付日不算入）となった（令和4年度：1,529件、令和5年度：2,516件、令和6年度：2,711件、令和7年度：3,717件）。	さらに、国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われるよう最高裁判所と協議の場を設けて態勢整備に努めるとともに、被害者参加人のための国選弁護制度では国選被害者参加弁護士の選定請求書を、被害者参加旅費等支給制度では被害者参加旅費等請求書様式一式を改正し、裁判所や法務省と情報共有を行い、連携を深めることで、中期目標期間を通じて2週間以内の支給割合99.8%以上という極めて高い水準で達成できた。 加えて、犯罪被害者等法律援助（犯罪被害者等支援弁護士制度）の創設に向け、制度体系や事務フロー等の検討することで運用開始に向けた体制整備を進めるとともに、関係機関と定期的な協議や制度周知を行った結果、担い手となる契約弁護士を確保し、施行と同時に滞りなく業務を開始した。 中期目標期間を通じて、犯罪被害者等のニーズを適切にくみ上げ、各種支援制度につなぐという従来からの取組を継続して件数増加を実現させるとともに、被害者参加旅費等支給に関する指標を高い水準で達成しつつ、新たに加わる犯罪被害者等	全体として中期目標における所期の目標を上回る成果が得られる見込みである。 なお、令和8年4月までに犯罪被害者等支援弁護士制度の運用が開始される予定であり、今後も犯罪被害者等支援のニーズは増加していくことが予想されることを踏まえると、精通弁護士として登録される常勤弁護士の人数を増やすための取組を行うとともに、犯罪被害者等支援弁護士制度の担い手の確保や各地における犯罪被害者支援に携わる機関等との連携等を一層推進し、円滑・適正に犯罪被害者等支援弁護士制度が運用されるよう努められたい。	弁護士の確保、制度の周知・広報等の準備を着実に進めたものであり、その結果、法施行と同時に円滑な運用開始を実現できており、高く評価できる。また、運用開始後の短期間で、法律相談援助及び代理援助の双方で相当数の利用実績を上げられていることも評価できる。 そのほか、犯罪被害者等やその支援に携わる関係機関・団体等から意見を聴取し、ニーズの把握に努めるとともに、職員研修の実施等を通じて支援の質の向上に取り組んだことが認められる。関係機関・団体との連携強化や、支援に関する知見・経験の組織内での共有等にも取り組んだことも評価できる。 また、全ての地方事務所において、弁護士及び関係機関等との協議や業務説明を実施するなど連携体制の維持・強化を図った結果、精通弁護士紹介及びDV等被害者法律相談援助の利用件数をいずれも増加させているところ、そのような状況にあっても精通弁護士の紹介にかかる平均日数を2営業日以内に抑えるな
--	--	---	--

精通弁護士数及びそのうちの女性弁護士数のいずれも、毎年度において前年度を上回った（令和４年度：３,９６３人（うち女性弁護士数９８６人）、令和５年度：４,０１９人（うち女性弁護士数９９４人）、令和６年度：４,０７３人（うち女性弁護士数１,０１６人）、令和７年度：４,０９５人（うち女性弁護士数１,０４１人））。 イ ＤＶ等被害者法律相談援助 児童虐待に対する法律相談援助の周知のため、中期目標期間を通じて児童向けのポスター及びポケットカードの配布を地域ごとに進め、小中学校、公立図書館等の施設へ配布して掲示を依頼した。また、法テラス公式YouTubeチャンネルへ掲載中の児童虐待をテーマにした制度周知用アニメーション動画について、引き続き動画広告として放映するなど、制度の周知に取り組んだ。 また、令和８年１月１日付けでＤＶ等被害者法律相談援助業務運営細則を改正し、相談時間６０分以上の場合に法律相談費を１１,０００円支出できるようにすることでサービスの向上を図った。 ＤＶ等被害者法律相談援助における相談件数は、毎年度において前年度を上回る件数となった（令和４年度：１,２９２件、令和５年度：１,５７０件、令和６年度：１,７５８件、令和７年度：２,３８２件）。 (3) 関係機関との連携 ア 全地方事務所において、弁護士に向けた犯罪被害者支援業務に関する説明会の実施やそれに代わる資料提供等を１回以上実施した。 イ 全地方事務所において、警察、女性センター、ワンストップ支援センター、配偶者暴力相談支援センター、その他人権擁護員や民生委員、ＮＰＯ団体等の犯罪被害者支援を行っている団体等の関係機関等と、犯罪被害者支援に関する相互連携等の協議や勉強会等を１回以上実施した。 ウ 本部においては、日本弁護士連合会と定期的に協議を実施	法律援助（犯罪被害者等支援弁護士制度）の運用開始に向けて計画的に着実な準備を行い、施行と同時に運用開始に至ることができた。 以上のことから、中期目標を上回る成果が達成できた。		ど、適切かつ迅速な対応を行った。 さらに、被害者参加人のための国選弁護士制度及び被害者参加旅費等支給制度といった各支援についても、関係機関との連携や積極的な制度周知活動等により、利用者のニーズに応じた適切な取組がなされたものと認められ、被害者参加旅費等支給制度において上記指標のとおり迅速な支給が行われていることは、その証左といえる。 3 評定 以上の事情によれば、中期目標期間を通じて被害者参加旅費等支給制度における２週間以内の支給割合が極めて高い水準を維持していることに加え、新制度について円滑な運用開始を実現し、短期間で相当数の利用実績を上げるなど、特筆すべき成果が上げられているほか、その他の支援においても利用者のニーズに応じた適切な取組がなされており、高く評価できることから、全体として所期の目標を上回る成果が得られたものと認められ、自己評価書の「Ａ」との評価結果が妥当で
---	---	--	---

するなどして課題等を共有し、適切な支援への協力を求めた。 法務省・日本弁護士連合会と三者で犯罪被害者支援弁護士制度・実務者協議会を開催し、支援の在り方等の協議を行った。 DV防止及び犯罪被害者支援に係る施策の抜本的な強化に向けて、内閣府担当部署及び日本弁護士連合会と協議し、更に充実した支援体制の構築を目指して、一層の連携強化に努めることを確認した。 その他、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、公益社団法人全国被害者支援ネットワーク主催の全国犯罪被害者支援フォーラムへの出席、国土交通省主催の公共交通事故被害者支援研修への講師派遣、関東地方更生保護委員会研修への講師派遣等、関係機関等との連携強化に努めた。 3 被害者参加人のための国選弁護制度及び被害者参加旅費等支給制度等 (1) 裁判所等との連携 国選被害者参加弁護士の選定が確実に行われるよう、最高裁判所と数年にわたり協議を重ね、制度開始後初めて様式改定を実施するなどの業務改善に取り組んだ。 被害者参加旅費等支給についても、最高裁判所及び法務省と数年にわたり協議を重ね、制度開始後初めて法務省令の改正を伴う被害者参加旅費等請求書様式一式の変更を行うとともに、迅速かつ適切に支給するための運用の見直しを実施した。また、裁判所及び法務省と情報を共有し、事前の支給見込額の照会に対応したり、請求書提出後に追加の事情聴取が必要な案件については、受付後に速やかに裁判所に対応を依頼したり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。 (2) 支給実績			あると確認できた。
---	--	--	------------------

請求件数は各年度によって変動があったものの、毎月3回の送金日を設け、毎年度全請求の99.8%以上について請求の受理からおおむね2週間以内の支給（2週間を超えた直近の送金日に支給することを含む。）を達成した。 4 総合法律支援法改正（犯罪被害者等支援弁護士制度の創設）及び制度の運用開始に向けた取組 「犯罪被害者等施策の一層の推進について（令和5年6月6日犯罪被害者等施策推進会議決定）」において犯罪被害者等支援弁護士制度の創設が掲げられたことを受け、同制度の創設のため、総合法律支援法の一部を改正する法律が令和6年4月18日に成立し、犯罪被害者等法律援助（犯罪被害者等支援弁護士制度）として、令和8年1月13日に施行された。 支援センターにおいて、総合法律支援法改正法案に対する附帯決議（令和6年4月11日参・法務委員会、同月17日衆・法務委員会）等を踏まえ、法務省及び日本弁護士連合会等と新制度の制度設計に関する協議を重ね、骨子となる業務方法書変更案を作成し、令和7年9月19日に法務大臣による認可を受けた。その他、実施体制及び業務方法書を始めとした各種規程の改正等を行うとともに、制度を適切に運営するための業務管理システムを開発した。また、法務省や日本弁護士連合会と定期的に協議を実施したほか、制度概要を分かりやすく記載したポスター、リーフレットを制作の上、全国の裁判所、検察庁、警察等関係機関へ配布し、YouTube動画を作成する等して幅広く制度周知を図った。地方事務所においては、連携方法等について弁護士会等の関係機関と協議を行うほか、担い手となる契約弁護士の募集を行う等着実に準備を進めた。その結果、施行と同時に滞りなく運用を開始した。 令和7年度における犯罪被害者等法律援助相談件数は93件、犯罪被害者等代理援助件数は51件であった。また、担い手となる弁護士数は令和8年1月13日時点で1,057名、うち女性弁護士は360名であったが、令和8年4月1日現在で1,362名、うち女性弁護			
---	--	--	--

士数は474名となった。			
--------------	--	--	--

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			
2－13	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実		
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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
	多言語対応件数	多言語情報提供サービスによる対応件数を前年度より増加させる	6,065件	6,803件 (10言語：5,298件)	7,676件 (10言語：5,592件)	6,296件 (10言語：5,837件)	10,270件 (10言語：8,148件)	(参考情報) 令和3年度：6,065件 多言語情報提供サービスは、支援センターが通訳業者を介して提供するものであるところ、令和6年度に通訳業者を変更し、それに伴い事前の振分け機能等が導入されたことから、他年度の多言語対応件数と同様の件数把握が困難となった。そこで、過年度対応分も含め、外国語話者に対し実際に多言語情報提供を行った件数（10言語対応件数）を併記した。

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・6 多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実 被災者や在留外国人を含め、様々な事情により司法アクセス障害を抱える人々がいることを踏まえ、これら各々の事情に対応した法的サービスの充実に努める。 【指標】 ・多言語情報提供サービスによる対応件数を前年度より増加させる。
中期計画	Ⅱ・6 多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実 これまでサービスの充実に図ってきた高齢者・障がい者、生活困窮者等に加えて、被災者や在留外国人等の司法サービスへのアクセスが困難な、より多様な方々に対しても更に充実したサービスが提供できるよう体制を整備し、これらの人々のニーズに即しながらサービスの充実に図っていく。

主な評価指標	多様な司法アクセス障害等に対応した業務の充実にに向けた取組					
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		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)		(業務実績評価)	
	評価	A	評価	B	評価	A
1 高齢者・障がい者等への対応	評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 令和4年4月1日から新型コロナウイルス感染症まん延等の事情がない平常時においても、高齢者や障がい者など既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方を対象とした電話等を活用した法律相談（通常電話等相談援助）を実施した。その後、通常電話等相談援助を廃止し、令和5年4月から恒常化した、対象者を限定しない電話等を活用した法律相談（電話等相談援助）により、高齢者や障がい者など既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方にとっても、電話等を活用した法律相談を一層利用しやすいものとした。 また、自ら法的援助を求めることが難しい高齢者・障がい者等に対しては、福祉機関等の支援者を通じて次の取組を行った。 ・ 特定援助対象者法律相談援助（項目別評価調書2-9参照） 認知機能が十分でないために自己の権利の実現が妨げられているおそれがある国民等に対し、資力にかかわらず法律相談を実施する。 ・ ケース会議弁護士派遣モデル事業（項目別評価調書1-6参照） 支援者の主催する支援調整会議その他のケース会議に弁護士を派遣する。 ・ 常勤弁護士による関係機関に対する情報提供（項目別評価調書1-2参照） 常勤弁護士が、支援者に対し、支援者の抱えているケースの解決に資する法的支援の情報を提供する。 これらの取組について、全ての地方事務所において、自治体・福祉機関等に対し協議会や説明会を通じて周知を行った。 例えば、令和5年度において、三重地方事務所では、従前から	利用者の多様なニーズへ対応するため、地方事務所や常勤弁護士において、地方公共団体や福祉関係機関等に対し、協議会や業務説明会を通じて、高齢者や障がい者等が既設の相談場所に赴くことが困難である場合も電話等を活用した法律相談という手段もあることや、ケース会議に弁護士を派遣できること、常勤弁護士による情報提供を行っていることなどの取組を周知するとともに、民事法律扶助制度の業務説明等を行った。 フレスク内に設置している本部国際室において、運営協議会や勉強会等を通じて、フレスク入居機関との連携を深める体制を整備した。外国人支援者に対するセミナーでは、基礎編の参加者が、令和4年度は1回当たり平均194名、合計582名だったところ、令和7年度は1回当たり平均331名、合計993名に達した。面談及び電話による情報提供においては、必要に応じて、個々の問合せへの対応の際にフ		外国人に対する多言語情報提供サービスにおける10言語対応件数は、本中期目標期間を通じて毎年増加しており、代替的な数値ではあるものの、指標の目標を達成したものと評価できる。外国人に対しては、他にも、ホームページ上で10言語に翻訳したFAQを公開したり、外国人支援者向けセミナー等の「支援者への支援」を実施するなど、司法アクセス障害の解消を目指した各種施策に取り組んだ。 高齢者や障がい者に対しては、本人が直接法的援助を求めることが難しい場合もあることから、福祉機関等の支援者に対する周知活動や情報提供を行うことで、本人に対する出張相談等につなげる施策を実施するなど、工夫した対応をとっている。 被災者支援についても、令和6年能登半島地震に続き、令和6年奥能登豪雨が発生し、令和5年度から令和7年度にかけて		1 指標 多言語情報提供サービスによる対応件数につき、外国語話者に対し実際に多言語情報提供を行った件数（10言語対応件数）は、中期目標期間を通して毎年増加しており、「前年度より増加させる」との指標を達成している。とりわけ令和6年度から令和7年度にかけては大幅な増加が見られる中で、適切な対応が行われた点は高く評価できる。 基準値として設定されている多言語対応件数の数値については、令和6年度については通訳業者が異なり、集計方法にも変更があることから、同年度の数値について基準値又は他年度との比較評価を行うことは適当ではないが、令和7年度の数値を見ると、基準値又は令和4年度の数値から大幅に増加しており、全体として多言語による情報提供サービスの充実及び利用促進について十分な成果があった	

の自治体との連携関係の下、自治体施設と地方事務所をオンラインで結んで実施するWeb法律相談会を定期的に開催したほか、県内の契約弁護士・司法書士に対し電話等相談援助の実施方法を案内し、一層の活用を促す文書を配付、電話等相談援助の一層の普及を図った。さらに、地域包括支援センター等を対象として地方協議会を開催し、特に成年後見等、高齢者・障がい者の法的支援のニーズの掘り起こしを進めた。 令和7年度には、栃木地方事務所において、高齢化率の高い自治体を優先的に訪問及び業務説明を行い、高齢者障がい者担当課、生活保護担当課及び広報広聴担当課の三部署を訪問して、試行的巡回相談会の実施に向けた協力を依頼した。また、それらの自治体における法律相談に関して弁護士会との調整も行い、相談担当者名簿の作成及び担当弁護士の派遣について協力を得た。これらの取組を通じて、県北エリアにおける指定相談場所の設置や巡回相談の実施に関する合意形成が進み、令和8年度から、大田原市内を会場として毎月1回巡回相談を実施する仕組みを整えることができた。 2 外国人のニーズへの対応 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 本部国際室での取組 ア 外国人在留支援センター（F R E S C／フレスク）入居機関等との連携強化 フレスクでは、同所に設置された本部国際室を通じて、出入国在留管理庁を始めとする入居機関との連携を強化した。具体的には、入居機関に寄せられる様々な相談のうち、法律問題や当該機関単独では対応が難しい生活問題等について、当該機関からの引継ぎや同席相談に積極的に対応するなどした。また、週1回の運営協議会で各機関の相談対応状況やイベント情報を共有するとともに、連携強化を図るための勉強会を開催した（令和4年度2回、令和5年度3回、令和6年度2回、令和7年度3回）。	レスク入居機関との同席相談を行うなど連携して対応し、早期の問題解決に寄与した。結果として、令和4年度から令和7年度までの間に6,837件の情報提供を実施することができた。これらの業務と並行して、常勤弁護士等を対象とする外国人支援研修を開催するなど、外国人のニーズ拡大にも適切に対応した。 また、10言語対応件数については、毎年度実績を増加させており、とりわけ令和7年度は前年度比で約139.6%と大きく増加した。さらに、ホームページやSNSを「やさしい日本語」を含む複数の言語で対応し、多言語情報提供サービスを周知・発信することで、外国人への積極的な広報を行った。 また、全国の出入国在留管理庁の窓口が多言語情報提供サービスのチラシ配架を依頼したほか、令和6年度には在留外国人が在留資格更新等により東京出入国在留管理局品川庁舎行きのバスを利用していることに着目し、ここに同サービスの車内広告を掲出するなど工夫を凝らした広報も展開し、同サービスの利用件数増加につなげた。	約1年9か月にわたり継続して被災者援助を実施することとなったが、迅速かつ適切な情報提供や被災者法律相談援助業務を実施することができている。 以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標期間における所期の目標を達成できると見込まれる。 なお、外国人に対する情報提供の方法として、ホームページにAI通訳機能が追加されれば、10言語以外の言語にも対応することが可能になるので、AI通訳の正確性に課題が残るものの、外国人に対する情報提供の一手段として検討してもよいと思われる。	ものと認められる。 2 取組 利用者の多様なニーズに対応するための取組の一つとして、まず、在留外国人支援については、本部国際室において、協議や勉強会等を通してフレスク入居機関との連携を深め、利用者のニーズに応じて同席相談を行うなど、関係機関と連携した効果的な支援を実施し、早期の問題解決に取り組んだ。結果として情報提供件数の増加という成果が得られた点は評価すべきである。また、ホームページやSNS発信等において、「やさしい日本語」を含む複数の言語で行うなど、外国人も利用しやすい取組を行ったほか、外国人支援者向けセミナーの実施など、支援者を含めた司法アクセス障害の解消に向けた取組を継続的に実施した。 また、自ら法的援助を求めることが難しい高齢者・障がい者等に対しては、複数の地方事務所において福祉機関等との連携による充実した支援の取組を行った。 被災者支援についても、令和6年能登半島地震・令和6
---	---	--	--

さらに、本部国際室では、自治体や一元的相談窓口の相談員を含む全国の外国人支援者向けにセミナーを開催し、基礎編の参加者は中期目標期間当初から比較して増加している。この他にも業務説明や視察対応等を行い、支援センターの業務を様々な現場で外国人支援に携わる方々に周知するとともに、これらの人々の法的支援に関する知識獲得に貢献した。

【外国人支援機関向けセミナーの実施状況】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
実施回数	5回	5回	5回	4回
基礎編延べ参加者数	582名	712名	1,046名	993名
基礎編平均参加者数	194名	237名	349名	331名

イ 面談及び電話による情報提供

本部国際室では、弁護士を配置し、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ほか、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（多言語情報提供サービスを利用した2,341件を含む令和4年4月1日から令和8年3月31日までの対応実績は6,837件）。

【情報提供件数の推移】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
実施件数	1,221件	1,495件	1,957件	2,164件

ウ 常勤弁護士等を対象にした研修の実施

外国人の法的支援に必要な知識を持つ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、本部国際室において常勤弁護士等を対象に外国人支援研修を開催した（令和4年度4回、令和5年度4回、令和6年度2回、令和7年度4回）。さらに、同研修につき、フレスク入居機関職員による受講を可能にし、外国人相談対応体制の充実に努めた。

(2) 外国人への積極的な周知・広報

さらに、地方事務所では、外国人支援機関を新たに指定相談場所にする取組を進めたほか、地方協議会や業務説明等を通じて当該支援機関との連携を進展させた。

中期目標期間中に発生した大規模災害に対しては、令和6年能登半島地震及び令和6年奥能登豪雨について、災害発生後、政令の指定を受けた後速やかに被災者法律相談援助を開始した。この相談援助実施に当たっては巡回相談を活用した。また、令和6年能登半島地震発生後、巡回相談車両である法テラス号を被災地に投入すべく、東日本大震災への対応経験をいかして被災地の地方事務所や弁護士会と連携を密に行い、被災地の状況を踏まえて震災発生後約2か月で運行を開始するなど、速やかな被災地支援を展開した。令和6年奥能登豪雨発生後も引き続き車両を運行し、新たに仮設団地集会所における茶話会形式の相談会を開催する工夫もした。さらに、災害に関するFAQや関係機関相談窓口情報の整備を行い、必要な法制度や相談窓口へのアクセスを支援した。

年奥能登豪雨への対応として、令和5年度から令和7年度にかけて、被災者法律相談援助、「法テラス号」派遣による法律相談、災害ダイヤル等での情報提供など、継続して、被災者のニーズに応じた災害支援を行った。

3 評価

以上の事情によれば、中期目標期間における目標指標を十分に達成していることに加え、多様な司法アクセス障害に対応した適切な取組を行っているといえる。特に、外国人支援においては、多言語情報提供の利用拡大に加え、フレスクを中心とした関係機関との連携強化や多言語による情報発信、外国人支援者に対する支援等を通じて、利用者のニーズに応じたサービスの充実が図られており、これらを総合的に勘案すると、所期の目標を上回る成果を得られていると認められ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。

ア やさしい日本語を用いた周知・広報 支援センターでは、出入国在留管理庁等が推奨している「やさしい日本語」を用いて、ホームページに法律用語・相談事例の解説を掲載している。令和5年度以降は、労働・交通事故に関する法律用語や家事・労働・刑事・交通事故に関する相談事例を新たに掲載し、内容を充実させた。 イ ホームページによる周知・広報 ホームページにおいては、支援センターの各業務や多言語情報提供サービス、外国人在留支援センターに関する情報や利用実績の多いFAQを10言語に翻訳して掲載している。 ウ X（旧Twitter）による周知・広報 やさしい日本語を用いて、法律用語・事例集に関する情報を掲載したほか、10言語を使用した多言語情報提供サービスに関する広報を行うとともに、各言語に翻訳したFAQ等を掲載しているホームページの周知・広報を実施した。 エ イベントを通じた周知・広報 令和5年度以降に外国人との共生社会を啓発するイベント「オール・トゥギャザー・フェスティバル」（法務省主催）に参加し、10言語と「やさしい日本語」により構成されたパネルの作成・展示や、外国語版リーフレット等の配布などにより、来場した外国人に向けた広報を行った。 (3) 多言語による情報提供 外部委託による通訳サービス業者を通じ、電話による多言語情報提供サービスを実施した。同サービスは「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」で決定した「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」の施策の一つであり、現在は10言語に対応している。中期目標期間を通じて、職員から外国語話者へ架電する場合においても、同サービスを利用して通訳を介して対応することができる体制を継続した。そのほか、情報提供業務において使用頻度の高いFAQの一部を10言語に翻訳し、支援センターのホームページに掲載した。 また、令和6年度においては、より多くの在留外国人に当該	令和7年度においても、以上の取組を継続した結果、特に、多言語情報提供サービスにあつては、毎年基準値を超えて上昇傾向にあり、令和7年度までに、基準値（6,065件）の約170%増の10,270件まで増加させていることからすると、所期の水準を上回る成果を達成した。		
--	---	--	--

サービスの浸透を図るため、全国の出入国在留管理庁の窓口に当該サービスのチラシ配架を依頼したほか、東京出入国在留管理局品川庁舎行きのバス車内に広告を掲出した。 外国人人口の増加等の環境変化がみられる中、外国人が利用する対話型A I等においても支援センターの多言語情報提供サービスが紹介されている例が確認されているところ、外国語話者に対する情報提供件数は年々増加しており、とりわけ令和7年度の実績は過去最多を記録した。 ・ 多言語対応件数（外国語（10言語）話者に対する情報提供件数） - 令和4年度：5,298件 - 令和5年度：5,592件 - 令和6年度：5,837件 - 令和7年度：8,148件 (4) 地方事務所での取組 中期目標期間を通じて、以下の取組により各機関との連携の進展を図った。 ・ 外国人支援機関を対象とした指定相談場所の新規指定（岐阜、高知、東京、埼玉、川越、茨城、大阪） ・ 合同相談会の実施（滋賀、愛知、広島、岐阜、大阪、和歌山・奈良） ・ 外国人支援をテーマとする地方協議会の開催（愛知・三河・青森・香川・宮城・神奈川・熊本・奈良・山口・大分） ・ 外国人支援関係の研修や講義の実施（静岡、大分、千葉、浜松、岡山） ・ 関係機関による外国人の生活困窮事案に関するケース会議への出席（岩手） ・ 地方出入国在留管理局や国際交流協会等との外国人の在留支援に関する申合せに基づく一体的な対応を行うための体制整備（神奈川） ・ 外国人支援機関と合同でのイベント開催（浜松） 以上のほか、自治体・外国人支援機関との会議・協議会への参加や、それらの他機関に対する業務説明を実施した。			
---	--	--	--

また、センター相談での外国人枠の新規開設（千葉）といった取組もなされている。 (5) 職員の対応能力向上のための取組 東京出入国在留管理局在留支援部門が主催する「やさしい日本語研修」を、コールセンター、地方事務所等の職員が受講し（令和４年度56名、令和５年度68名、令和６年度50名、令和７年度52名）、外国人にも伝わりやすく実践的な話し言葉等を学ぶなどして外国人利用者に対する対応能力を向上させた。また、職員への研修で外国人支援をテーマに取り上げるなどして法的支援の研さんに努めた。 3 災害への対応 中期目標期間に発生した大規模災害について、適切に支援を実施した。 (1) 被災者法律相談援助 令和６年１月１日に発生した能登半島地震について、被災地における司法アクセス障害の解消のため、同月11日付「令和六年能登半島地震による災害についての総合法律支援法第三十条第一項第四号の規定による指定等に関する政令（令和６年政令第６号）」により非常災害の指定を受けた後速やかに、同日から資力を問わない被災者法律相談援助を令和６年12月31日まで実施した。 さらに、令和６年９月20日から同月23日に発生した奥能登豪雨について、同年12月25日付「令和六年九月二十日から同月二十三日までの間の豪雨による災害についての総合法律支援法第三十条第一項第四号の規定による指定等に関する政令（令和６年政令第392号）」により非常災害の指定を受けた後速やかに、同日から資力を問わない被災者法律相談援助を令和７年９月19日まで実施した。 これらの被災者法律相談援助の実施に当たり、関係機関と連携し、巡回相談を活用した。 (2) 「法テラス号」派遣			
--	--	--	--

令和6年能登半島地震発生後、移動相談車両「法テラス号」を被災地に投入すべく、東日本大震災への対応経験をいかして被災地の地方事務所や弁護士会と連携を密に行い、被災地の状況を踏まえて震災発生後約2か月で運行を開始するなど、速やかな被災地支援を展開した。法テラス号を被災地の交通が不便な地域や避難所、仮設住宅等に派遣する取組を継続し、高齢者や障がい者等既設の相談場所に赴いて相談することが困難な方が対面で法律相談することができ、また、避難所等で法律相談ができる場所を確保できない場合でも、車内で法律相談を行うことを可能とした。 令和6年11月からは、金沢地方・家庭裁判所の協力を得て、金沢地方裁判所七尾支部、輪島支部及び金沢家庭裁判所珠洲出張所の各駐車場において、初めて裁判所施設内における「法テラス号」相談会を開催した。 また、石川県能登半島地震復旧・復興推進部生活再建支援課、同健康福祉部厚生政策課、石川県及び各市町の社会福祉協議会（地域支え合いセンター）と連携し、令和6年能登半島地震被災者法律相談援助が終了した令和7年1月以降も「法テラス号」派遣を継続できるようにした。 さらに、令和8年2月からは、七尾市社会福祉協議会（地域支え合いセンター）の協力を得て、仮設団地集会所における茶話会に弁護士が参加してお困りごと等について気軽におしゃべりをするとともに、同団地敷地内に駐車した「法テラス号」車内にて個別の法律相談にも対応する形の相談会を開催した。 (3) 情報提供 被災者を支援するため、法テラス災害ダイヤルにおいて、災害に関連するFAQや関係機関窓口情報を整備した。令和6年1月から令和8年3月までの同ダイヤルにおける情報提供件数は547件だった。			
---	--	--	--

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（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	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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%以上削減 ※参考情報参照	—	(1,921,503) 1,868,396	(1,942,506) 1,844,969	(1,977,875) 1,878,180	(1,778,381) 1,777,202	(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、前年度の予算額を基に、一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充分及び事務所借上料を除く。）の前年度比で3%以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1%以上を加えた効率化減を織り込んだ予算額
	事業費 (千円)	前年度比1%以上削減	—	(1,032,814) 973,454	(1,170,874) 1,145,204	(1,179,088) 1,066,839	(1,368,685) 1,351,346	(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等事業経費、新規・拡充分は対象外 ※上段括弧書は、前年度の予算額を基に、1%以上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	第5・1 一般管理費及び事業費の効率化 役職員の報酬及び給与について、引き続き、国家公務員に準じた給与体系の維持、柔軟な雇用形態の活用等による合理化・効率化を行う。 一般管理費及び事業費について、引き続き、業務の効率化により経費削減に努めるとともに、調達の合理化を図る。 【指標】 ・運営費交付金について、一般管理費（新規・拡充分、人件費、事務所借上料及び公租公課を除く。）の前年度比で3パーセント以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1パーセント以上を加えた金額を削減する。 ・運営費交付金について、事業費（新規・拡充分、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。）の前年度比で1パーセント以上の金額を削減する。
中期計画	Ⅲ・1 一般管理費及び事業費の効率化 (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。 (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分等を除外した上で、毎年度、一般管理費（人件費、事務所借上料及び公租公課を除く。）の前年度比で3パーセント以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1パーセント以上を加えた金額を削減し、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。）の前年度比で1パーセント以上の金額を削減する。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。

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		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)		(業務実績評価)	
	評価	B	評価	B	評価	B
1 人件費の合理化・効率化	評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
業務内容に応じ、柔軟な雇用形態を活用して、休日国選対応の土日勤務を含めたパートタイム・フルタイムの非常勤職員の配置を行い、給与体系についても、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。 2 一般管理費及び事業費の効率化 中期目標期間中、一般管理費（人件費、公租公課、新規・拡充分及び事務所借上料を除く。）については、毎年度、前年度比で3%以上の金額に、事務所借上料の前年度比で1%以上を加えた金額を、事業費（立替金債権管理事務処理費以外の民事法律扶助等事業経費及び新規・拡充分を除く。）については、毎年度、前年度比1%以上の金額を、それぞれ削減する目標を達成するため、業務運営の効率化、経費削減を推進し、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。 3 各種契約手続の競争性、透明性、公平性の確保 物品の購入、事務所・宿舍の賃借、工事の請負その他の契約を行うに当たり、いわゆる性質随意契約や少額随意契約に該当するものを除き、一般競争入札等（総合評価落札方式や企画競争による随意契約を含む。）の競争的手法を活用した。 随意契約に関しては、いわゆる少額随意契約の場合は、複数の業者から見積書を徴し、最も低額な見積金額を提示した業者と契約したほか、いわゆる性質随意契約の場合は、契約内容を十分精査し、見積内容に疑義がある場合は、再度見積書を徴するなどの工夫を行った。	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。 一般管理費及び事業費については、経費削減を推進し、効率化係数が織り込まれた厳しい予算額の範囲内で効率的な予算執行を達成した。 また、いわゆる性質随意契約のような競争的手法を用いることが困難な案件を除き、一般競争入札及び複数業者からの見積合わせ等の競争的手法により契約手続を行った。 以上から、中期目標を達成したものとする。		人件費についての合理化・効率化を適切に進めたほか、指標で定められた一般管理費及び事業費の削減目標を達成した。 また、各種契約手続の競争性・透明性及び公平性の確保にも努めた。 以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標期間における所期の目標を達成できると見込まれる。		1 指標 一般管理費及び事業費について、中期目標期間を通していずれの年度も効率化による削減を反映した予算の範囲内で適切に執行されており、指標で定められた削減目標を達成した。 2 取組 人件費については、雇用形態に応じて適切な人員配置を行うとともに、必要な規程改正などの対応を適切に実施した。 また、各種契約手続については、競争入札等の競争的手法を活用することで競争性・公平性を確保するとともに、契約情報の公表等を通じて透明性の確保に努めた。 3 評価 以上のとおり、指標を達成したことに加え、経費の効率化や適正な契約手続等の取組も着実に実施されていることから、所期の目標を達成していると認めら	

			れ、自己評価書の「B」との評価結果は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			
3－15	事業の効率化		
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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
コールセンターの 応答率	90%以上	90%	92.4%	96.5%	94.6%	84.6%	(参考情報) 令和3年度：93.4% 令和3年度受電件数：317,999件 令和4年度受電件数：328,525件（前年度比103.3%） 令和5年度受電件数：345,812件（前年度比105.3%） 令和6年度受電件数：355,317件（前年度比102.7%） 令和7年度受電件数：397,618件（前年度比111.9%）
占有率（業務関連 時間に占める利用 者対応時間の割 合）	おおむね80%	80%	81.7%	77.1%	76.7%	87.7%	(参考情報) 利用者対応時間（電話・メール・有人チャット対応時間 （有人チャットは令和6年8月以降）、保留時間、後処 理時間の和）を業務関連時間（利用者対応時間と待機時 間の和）で除した割合
国選弁護等報酬・ 費用に関する地方 事務所限りの再算 定件数	(参考指標)	—	2件	4件	1件	2件	(参考情報) 令和3年度：10件 令和4年度不服申立て件数：合計271件 令和5年度不服申立て件数：合計268件 令和6年度不服申立て件数：合計240件 令和7年度不服申立て件数：合計234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 事業の効率化 社会情勢の変化等に応じ、組織運営における合理化・効率化を検討する。 デジタル技術の活用等により、民事法律扶助業務や国選弁護等関連業務等の各種業務における合理化・効率化を図るとともに、各業務について、以下のとおり効率化を図る。 ア 情報提供業務 コールセンターの情報提供については、一定の応答率を維持しつつ、効率的で効果的な運営を行う。 【指標】 ・応答率及びオペレーターの占有率（業務関連時間に占める利用者対応時間の割合）について、中期計画で定めた水準を維持する。 イ 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、引き続き合理的な事務運営を図る。 ウ 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、引き続き合理的な事務運営を図る。
中期計画	Ⅲ・2 事業の効率化 (1) 組織運営の効率化 総合法律支援を取り巻く状況や社会情勢の変化等に応じて効率的に組織を運営するため、組織運営における本部・地方事務所間での役割分担や情報共有の実施方法等を柔軟に見直す。 (2) 業務の効率化 デジタル技術の活用等により、本部・地方事務所間での業務分担の見直しや各業務における事務処理手順の見直し等を進め、業務の効率化を図る。なお、情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。）、民事法律扶助業務、国選弁護等関連業務については、以下の点に留意する。 ア 情報提供業務 コールセンターにおける情報提供について、応答率90パーセント以上かつ占有率（業務関連時間に占める利用者対応時間の割合）おおむね80パーセントを維持しつつ、利用者のニーズに応じたサービスを提供するための効率的で効果的な業務運営方法を検討・実施する。 イ 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。 ウ 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、算定業務の本部集約を進める中、本部と地方事務所の役割を明確にし、地方事務所で処理することが合理的な事務は地方事務所で処理するなど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		事業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		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)		(業務実績評価)	
	評価	A		評価	A	評価	A
1 組織運営の効率化				評価に至った理由		評価に至った理由	
中期目標期間を通じて、全国の地方事務所長等が参加する会議（全国地方事務所長会議、ブロック別協議会）において、支援センターが直面する各種課題に対応し得る効率的な組織運営の在り方をテーマに協議を行った。 また、職員の休業取得等のため円滑な業務運営が困難となっている地方事務所や本部課室が発生した場合における、他の地方事務所及び本部課室での効率的な業務支援について、支援する業務内容の範囲を拡大して複数の地方事務所及び本部課室の業務支援を行った。さらに、令和6年度からは、地方事務所間での業務連携等を促すため、各ブロック内の地方事務局長間の情報交換を年1回以上設けた。				1 組織運営の効率化		1 組織運営の効率化	
				組織運営の効率化については、効率的な組織運営の在り方をテーマに各地の地方事務所長等と協議を行った結果、より効率的な組織運営が期待できる施策を企画・試行し、効果が認められた施策を各地に展開していくという方針についておおむね合意に至ることができ、ブロック内採用及び異動の実施や国選弁護等関連業務の業務継続体制の整備等につながった。また、支援センター内で効率的に業務支援を行うべく、地方事務所及び本部課室間での業務相互支援について、令和5年度から本格的に運用を開始した。令和7年度は、様々な支援メニューを基に、支援を求める事務所に対し、より効果的な支援を行った。さらに、各ブロックごとに、地方事務所事務局長会議を行った結果、事務局長間の情報交換の機会が増え、業務連携・相互支援の取		組織運営の効率化については、本部課室と地方事務所等の間での業務支援を進めるなど、適切な対応を行っている。	
2 業務の効率化						2 業務の効率化	
令和3年度下半期に本部に導入した法人文書システムを令和4年度から本部内で運用した。中期目標期間において、大半の文書の決裁を同システムを用いて電子化したことで、複数の職員が同時に決裁文書を閲覧・検討することが可能になり、最終決裁者の決裁までの時間が短縮するなど、本部業務を効率化できた。他方、地方事務所等においては、同システムの利用は一部にとどまっていたものの、令和7年度には、全ての地方事務所等職員を対象に運用開始に向けた研修を実施し、令和8年度以降の運用開始を可能にしたため、今後更なる効率化が図られる見込みである。 また、令和5年度に職員が使用する業務用パソコンをデスクトップ型からノート型に変更し、自席以外の場所へ持ち運んで使用することを可能にしたことで、会議等のペーパーレス化、リモートワーク可能業務の範囲拡大といった業務の合理化・効率化を実現した。						情報提供業務については、コールセンターの入電傾向の分析結果に基づいた効率的な人員配置を行い、また、チャットボットを導入してオペレーターが対応すべき情報提供業務の効率化も進めた結果、本中期目標期間を通じて、95%前後の高水準かつ達成目標を上回る応答率と、約77～82%という適切な占有率を達成したものであり、高く評価すべきである。	
						民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務においても、報酬額の算定事務に係る必要な効率化を進めた。なお、地方事務所限りの国選弁護報酬の再算定処理件数は1～4件	
						1 指標	
						コールセンターにおける情報提供について、応答率は令和7年度において目標達成に至っていないものの、令和4年度から令和6年度においては十分に目標を達成している。	
						また、占有率の目標は「おおむね80%」とされているところ、令和7年度において目標値から若干の乖離が見られたものの、令和4年度から令和6年度においてはおおむね目標を達成したものと見える。	
						いずれにしても、この評価に当たっては、コールセンターの対応件数及び入電件数は、第4期中期目標期間を大きく上回っており、そのような状況下においてサービス提供を継続し、一定の成果を出したことを考慮する必要がある。	
						2 取組	
						組織運営の効率化について	

そして、中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 情報提供業務（犯罪被害者支援業務の一部を含む。） コールセンターでは、電話対応及びメール・有人チャット対応による情報提供を行っているところ、このうち電話対応業務について、コールセンターの入電傾向を分析し、入電の多い平日午前中及び平日夕方に増員配置を行い、入電の少ない夜間・土曜日に減員配置を行うなどして、限られたオペレーター人員を効率的に配置し、業務の効率化を図った。 入電の繁閑予測に合わせてオペレーターを配置することにより、オペレーターの無駄な配置を抑制しつつ、中期目標期間を通じて応答率90%以上・占有率（※）おおむね80%を維持するとともに、地方事務所へ入電があったもののうち話中電話（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）する取組を行った。さらに、全国の地方事務所のナビダイヤルに適用されている音声自動応答によってコールセンターに自動転送する機能を追加する取組を継続し、コールセンターの業務範囲を拡大して、効率的な業務運営を実施した。その結果、受電件数は令和4年度に328,525件、令和5年度は前年度より17,287件多い345,812件、さらに令和6年度は355,317件、令和7年度は前年度より42,301件多い397,618件と、着実に増加させた。 情報提供業務においては、利用者の利便性向上のため、Web上で24時間、必要な時に必要な情報が得られるチャットボットの導入に向けて準備を進め、令和6年5月からサービスを開始した。また、令和6年8月からは有人チャットによるサービスも開始し、利用状況を随時検証しながら対応時間を拡大した。 ※ 利用者対応時間（電話・メール・有人チャット対応時間、保留時間、後処理時間の和）を業務関連時間（利用者対応時間と待機時間の和）で除した割合 (2) 民事法律扶助業務	組が進んだ。 2 業務の効率化 本部において、令和3年度下半期に導入した法人文書システムを、中期目標期間において本部内で本格運用した。電子決裁化したことで、複数の職員が同時に決裁文書を閲覧・検討することが可能になり、最終決裁者の決裁までの時間が短縮するなど、業務を効率化できた。地方事務所等においても、令和7年度までに同システムの運用を可能にするための研修を含む準備を整え、今後の業務効率化を可能にする状態にした。 また、令和5年度に業務用パソコンをノート型に変更したことで、ペーパーレス化の促進、リモートワーク可能業務の範囲拡大などにつながり、業務を合理化・効率化できた。 情報提供業務では、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、地方事務所の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取組を継続した。また、令和6年5月、聴	にとどまっているが、これは再算定の理由に応じて本部と地方事務所のいずれで処理するかを割り振った結果である。 3 評価結果 以上の事情によれば、特にコールセンターにおける業務効率化が進み、応答率が達成目標を上回る数字を挙げていることを評価し、支援センターの業績向上努力により、全体として中期目標における所期の目標を上回る成果が得られると見込まれる。	は、本部と地方事務所との間で協議を行い、複数の施策について効率的な組織運営に向けた施策の企画・試行及び横展開の方向性について認識の共有が図られたほか、平時から本部課室と地方事務所等の間で業務連携・相互支援の取組を行うなど、本部・地方事務所間の役割分担や情報共有の見直しに向けた取組が行われた。 業務効率化についても、電子決裁化やノート型パソコンの導入によりペーパーレス化、リモートワーク可能業務の範囲の拡大等の業務の合理化・効率化を図る取組も行われた。 情報提供業務については、地方事務所からコールセンターへの自動転送の運用の継続、チャットボット及び有人チャットによる情報提供サービスの実施、受電状況の分析に基づくオペレーター配置の最適化等、業務効率化に向けた取組が行われた。その結果、応答率及び占有率は中期目標期間全体を通して見ればおおむね目標を達成しているといえるところ、特に令和7
---	--	--	--

ア 令和4年度はWeb会議等の報酬金出廷回数加算の取扱いについて整理を行い、令和5年度には着手金の基準額に幅がある場合、原則、中間値で決定する運用を基本とし、令和6年度は事件が多数にわたり立替金が高額化する傾向が見られるインターネット関連事件につき、立替基準の目安の整理を行うなどして、審査の適正を確保しつつ、各種事務手続の平準化を進めた。 また、それに当たっては、審査に関する課題等について、民事法律扶助業務担当副所長会議及び地方扶助審査委員長会議を開催し、協議を行うなどした。 イ 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進めている。 特に書面審査については、中期目標期間を通じて、全ての地方事務所において、単独審査に付すべき案件のほぼ100%を書面審査で行った。 ウ 法律相談援助について、インターネットによる予約受付サービスを令和5年10月から全国に導入し、令和6年度以降も同サービスのためのシステムの改修に取り組んだ。 エ 立替金の償還金引落口座の登録方法として、新たにインターネットによる口座登録受付を可能とするサービスを令和7年6月に全国で導入し、利用者の利便性向上とともに、更なる業務効率化を図った。 オ 他の業務についても、デジタル化・システム化することにより利用者の利便性向上や業務効率化につながるかについて、業務担当職員とコンサルタントで意見交換し、デジタル化のための課題や方策等を検討した結果、業務のデジタル化推進のため、立替金の償還免除について、インターネットによる申請を受け付けるサービスを導入することとし、そのためのシステムを令和6年度に構築した上で、令和8年4月から全国で導入するため、令和7年度中に業務方法書を変更し、一部地域で先行実施を行った。	覚障がい者や電話を苦手とする利用者、営業時間内に電話することができない利用者であっても一定の情報提供サービスが受けられる利便性を提供するため、チャットボットによる常時の情報提供サービスを導入し、同年8月には即座に情報提供が可能な有人チャット対応を開始して、利用者の利便性の向上に資する取組を実施した。さらに、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。 令和7年度は、応答率84.6%及び占有率87.7%となり、いずれも中期計画の目標値（応答率90%以上、占有率おおむね80%）には及ばなかったが、過去最多かつ大幅に増加した入電件数に対し、オペレーター人員等の限られた資源の中で、対応時間を意識し、後処理時間の短縮を行うなど、効率的かつ真摯に対応した結果、受電件数は過去最多を記録した。令和7年度を		年度においてコールセンターの対応件数及び入電件数が過去最多となる中、限られた人的資源の下でサービス提供を継続しながら業務効率化を進めた成果として高く評価できる。 民事法律扶助業務については、オンライン法律相談やインターネットによる口座登録等、デジタル技術を利用した事務の合理化・業務効率化に取り組んだ。また、国選弁護等関連業務については、報酬・費用算定業務の効率化に向けたシステム導入の検討を進めるなど、業務の合理化・効率化が図られた。 地方事務所限りの国選弁護報酬の再算定処理件数は低い数値にとどまっているが、これは再算定の理由に応じて本部と地方事務所のいずれで処理するかを割り振った結果であり、むしろ合理的な手続による効率的な業務が行われていると評価できる。 3 評定 以上の事情によれば、コールセンターの応答率や占有率について年度ごとに増減はあるものの、中期目標期間全体
---	--	--	---

カ 立替金の償還免除について、申請者の負担軽減だけでなく、業務効率化の観点から、令和7年度に申請書式等を改訂するとともに、運用の一部を見直した。

(3) 国選弁護等関連業務

国選弁護等関連業務の報酬・費用の算定は、平成25年度から本部で集約して行っている。

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で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。

また、中期目標期間において、国選弁護人等の報酬算定業務等に関する業務のデジタル化の検討を進め、予算獲得のために必要な機能を厳選するなどの検討も行い、「費用等の自動計算システム」の導入を目指す方針を固めた上、開発業者から見積書を徴取するなど、予算要求の準備を行った。

○ 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

	令和4 年度	令和5 年度	令和6 年度	令和7 年度
不服申立ての全体件数	271件	268件	240件	234件
不服申立てのうち、地方事務所限りの再算定件数	2件	4件	1件	2件
地方事務所限りの再算定の割合	0.7%	1.5%	0.4%	0.9%

除く中期目標期間においては、応答率・占有率ともに目標を達成している。これらは、入電状況を分析してオペレーターの適正なシフト配置をより徹底するとともに、全国の地方事務所において法律相談援助のWeb予約が可能となったことにより、地方事務所へ電話を転送せず、コールセンターから直接Web予約案内をできるようにしたことで応対時間の効率化を図ったことなどによるものである。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拡大等によって、地方事務所だけではなくコールセンターでも電話対応が可能となり、情報提供業務の効率化を行った。しかし、この取組によってコールセンターの応対件数が増加となるため、その対策として入電傾向の分析に基づく人員配置を行い、コールセンター業務の更なる効率化を図ったことにより、占有率については適正範囲を維持しつつ、応答率については安定した成果を維持していることの意義は大きいものとする。

として見れば、おおむね目標は達成しているといえる上、過去最多となる入電需要の増加が認められる中、チャットボットや有人チャットの活用、オペレーター配置の最適化等の効率化に継続して取り組み、サービス提供を維持しながら業務効率化を進めた成果は評価できる。

さらに、組織運営の効率化に向けた本部・地方事務所間の連携強化や、民事法律扶助業務及び国選弁護等関連業務におけるデジタル技術を活用した業務効率化についても着実な進展が認められる。

これらを総合的に勘案すれば、事業の効率化に関して、全体として、所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。

4 附帯意見

令和7年度のコールセンターの応答率の低下につき、入電件数の増加がその一因と思われるものの、それ以外の要因についても分析を行い、その結果を踏まえた改善策を講じるとともに、応答率の向上

	民事法律扶助業務では、ひとり親支援拡充や特定被害者法律援助等の新たな運用や業務が追加される一方で、事務手続の平準化も進めた。また、インターネットによる法律相談援助の予約受付サービスの導入や、インターネットによる口座登録受付サービスの導入、インターネットによる立替金の償還免除申請受付サービスの導入に向けた取組等、デジタル技術の活用による各種効率化も図った。 国選弁護等関連業務では、中期目標期間を通じ、地方事務所限りの再算定件数及び同処理率が非常に低い結果となった。これは、不服申立てのほぼ全てが契約約款の解釈をめぐる統一的な判断が必要なものなど本部での処理が相当といえる事例であったためである。地方事務所限りで処理すべき事例等がほとんど見当たらない状況ではあるが、本部で処理することが適切な案件は本部で処理することができており、本部と地方事務所における業務を適切に分担することができたといえる。また、業務実績欄 2(3)記載のと	のみを追求することで相談者への丁寧な対応が損なわれることのないよう留意しつつ、適切な相談対応との両立を図ることを期待する。
--	---	--

	おり、費用等の自動計算システムの導入の方針を固め、検討を進めている。 3 評価 以上から、中期目標を上回る成果を達成したと考える。		
--	--	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価調書（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			
4-16	自己収入の獲得等		
当該項目の重要度、 難易度	【困難度：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、困難度は高い。	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報	
しょく罪寄附収入	(参考指標)	—	38,316千円	39,945千円	30,792千円	49,383千円	(参考情報) 令和3年度：53,986千円 中期目標期間合計：158,436千円 (第4期中期目標期間合計：152,716千円)	
一般寄附収入	(参考指標)	—	72,692千円	26,609千円	12,478千円	8,839千円	(参考情報) 令和3年度：3,396千円 中期目標期間合計：120,618千円 (第4期中期目標期間合計：45,057千円)	
司法過疎地域事務所における事業収益	(参考指標)	—	157,649千円	187,130千円	155,576千円	180,912千円	(参考情報) 令和3年度：168,184千円 中期目標期間合計：681,267千円 (第4期中期目標期間合計：778,084千円)	

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	第6・1 自己収入の獲得等 寄附金の受入れや有償事件の受任等により、自己収入の獲得・確保に努める。 また、支援センターの業務の実施に当たっては、国と地方の役割分担の観点を踏まえつつ、地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得・維持に努める。
中期計画	IV・1 自己収入の獲得 (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。 (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。 (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。

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		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)		(業務実績評価)	
		評定	A	評定	B	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		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。 - 令和5年度に支援センター本部内にPTを設置し、社会貢献活動を行う企業・団体への訪問や調査を行い、広く寄附金を募る方策を検討し、令和6年度には、寄附プラットフォームを導入することで、様々な決済手段を選択できるようになった上、寄附手続も同プラットフォームで完結させることが可能となり、寄附者の利便性を高めた。 - また、同プラットフォームを利用して、クラウドファンディングを行い、目標額を超える寄附を得た。また、従前の取組「法テラス・サポーターズクラブ」に替えて新たに継続年会費制の「法テラス応援団」を開始した。 - ホームページの寄附金ページを一新し、寄附金の使途に関する情報を積極的に発信した。 - 企業や団体に対し、積極的な寄附の呼び掛けを行った。 - 銀行と遺贈寄附に関する協定を締結した。 - 寄附についてのチラシを作成し、ホームページに掲載した。 - しよく罪寄附に関するポスターを地方事務所及び支部に掲示した。 - しよく罪寄附に関する契約弁護士用のチラシを更新し、国選弁護士契約のある全弁護士にしよく罪寄附に関するチラシを配布し、しよく罪寄附制度の申込窓口が法テラスであることの周知を徹底した。 - 寄附者が税制上の優遇措置を受けられるよう、個人住民税の寄附金税額控除対象団体の条例指定の申請を行い、令和7年度までに27都県から指定を受けた。 令和3年度から令和7年度までの寄附件数の推移は次のとおりである。		寄附金収入獲得への取組については、支援センター本部内にPTを設置して広く寄附金を募る様々な方策を検討、実施した。その結果、新たに寄附プラットフォームを利用することで、様々な決済手段を選択できるようになった上、寄附手続も同プラットフォームで完結させることが可能となり、寄附者の利便性を高めるとともに、継続して寄附金を獲得する手段として、年会費会員制の「法テラス応援団」を開始することができた。また、寄附プラットフォームを利用することで、今まで支援センターに関心がなかった層にも必要性や業務内容を伝えるなど、寄附獲得の積極的取組を行った。 ホームページの寄附に関するページを充実させることで、従前から行っていたホームページを用いた寄附の呼び掛けを引き続き実施するとともに、寄附に係る手続の利便性を図り、寄附金受入れの間口を広げた。		令和6年度に、一般寄附について、寄附プラットフォームの改善やクラウドファンディングの実施等、種々の工夫を凝らした結果、一般寄附件数を増加させたことは評価できる。 ただし、寄附収入等の額という結果を見ると、参考指標ではあるものの、しよく罪寄附収入及び有償受任による事業収入が令和3年度から令和6年度で減少し、一般寄附収入も令和4年度から年々減少していることは看過できない。寄附収入の多寡は外的要因の影響が大きく、困難度が「高」に設定されている事項とはいえ、自己収入を増加させることは支援センターの各種サービスの充実に直結する重要なテーマである。しよく罪寄附収入及び有償受任による事業収入について令和7年度に増収を図る具体的な施策も見当たらず、寄附収入等の減収の結果にかかわらず所期の目標を上回る成果が得られているとは評価し難い。		1 取組 第5期中期目標期間においては、令和5年度のPT設置及び令和6年度の新たな寄附プラットフォームを導入した上、同プラットフォームを利用してクラウドファンディングを実施するなど、寄附金収入獲得に向けた大きな取組が行われた。 加えて、寄附者が税制上の優遇措置を受けられるよう、個人住民税の寄附金税額控除対象団体の条例指定の申請を行い、実際に27都県から指定を受けたことも、寄附件数寄与のための具体的かつ効果的な取組として高く評価すべきである。 また、ホームページによる情報発信や契約弁護士へのしよく罪寄附制度の周知等、寄附金収入の確保に向けた広報活動を継続的に実施したことも、寄附しやすい環境整備を進めたものとして評価できる。	

年度	(参考) 令和3 年度	令和4 年度	令和5 年度	令和6 年度	令和7 年度
寄附件数	139件	113件	134件	173件	155件

第4期中期目標期間との寄附金額の比較は次のとおりである。

	第4期中期目標 期間計	第5期中期目標 期間計	前期比
しよく罪寄附	152,716千円	158,436千円	104%
一般寄附	45,057千円	120,618千円	268%
計	197,773千円	279,054千円	141%

2 有償受任等による自己収入

中期目標期間を通じて以下の取組を実施した。

支援センターの財政構造、自己収入の確保の必要性や重要性を常勤弁護士に浸透させるべく、研修等において、支援センターにおける財源の仕組みや、持続可能な活動のために必要な収入確保についての説明を行った。また、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、地域の実情に応じて、有償事件に積極的に取り組むよう促した。これにより、自己収入の確保を図るとともに、地域社会における法的支援の充実を目指した。

中期目標期間において、34か所の司法過疎地域事務所の受任件数（年度ごと）は以下のとおりとなった。

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
民事法律扶 助事件	928件 前年度比 1.5%減	805件 前年度比 13.3%減	951件 前年度比 18.1%増	1,076件 前年度比 13.1%増
国選弁護・ 付添事件	551件 前年度比 4.6%増	547件 前年度比 0.7%減	461件 前年度比 15.7%減	569件 前年度比 23.4%増
有償事件	628件 前年度比 15.7%増	699件 前年度比 11.3%増	709件 前年度比 1.4%増	773件 前年度比 9.0%増

しよく罪寄附については、契約弁護士用のチラシを更新し、国選弁護人契約のある全弁護士にしよく罪寄附に関するチラシを配布した上、地方事務所や支部において、事務所内にしよく罪寄附制度の活用に関するポスターを掲示し、しよく罪寄附制度の申込窓口が法テラスであることの周知を徹底した。

令和4年度から令和7年度までの4年間における有償事件の年間平均受任件数は約702件、これに伴う事業収益の年間平均額は170,317千円であった。これらの数値は、参考値である令和3年度と同等の事業収益であり、民事法律扶助事件、国選弁護・付添事件に適切に対応しつつ、自己収入の確保を継続したと評価できる。

地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援の獲得については、新規に開設した事務所がなかったため、無償で貸与を受ける事務所等の増加はなく、これまで無償提供を受けていた事務所については引き続きこれを維持することができた。

以上のとおり、第5期中期目標期間においては、司法過疎地

以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標期間における所期の目標を達成できると見込まれるものの、それを上回る成果が得られるとまでは見込まれない。

また、中期目標期間中の寄附金額の合計額は、前中期目標期間比141%（しよく罪寄附金額が104%、一般寄附金額が268%）と大幅に増加しており、寄附金額は寄附者の事情に依存する面が多いとはいえ、取組の成果の大きな表れといえる。

加えて、寄附件数においても、単年度ごとに増減はあるものの、全体としては、令和3年度からその数を増加させており、より多くの人から寄附を募るという点でも一定の成果が得られている。

有償受任等による自己収入については、常勤弁護士に対する研修等を通じて、持続可能な活動のために収入確保の必要性を周知するなどの取組が行われた。司法過疎地域事務所の有償受任等による自己収入については、受任件数は中期目標期間を通して増加している。もっとも、事業収益は、年度ごとに増減が見られ、中期目標期間全体としては、第4期中期目標期間に比べて約14%減少した。

2 評定

以上の事情によれば、寄附

また、司法過疎地域事務所における有償事件の受任等による事業収益（年間平均）は以下のとおりとなった。

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
有償事件受任等による事業収益	157,649千円 前年度比 6.3%減	187,130千円 前年度比 18.7%増	155,576千円 前年度比 16.9%減	180,912千円 前年度比 16.3%増

3 財政的支援の獲得

無償で貸与を受けている事務所について、それを継続した。

- (1) 事務所敷地の無償貸与（括弧内は地方公共団体）
 - ・ 被災地出張所法テラス気仙（大船渡市）
- (2) 事務所建物の無償貸与（括弧内は地方公共団体）
 - ・ 鹿角地域事務所（鹿角市）
 - ・ 鱒ヶ沢地域事務所（鱒ヶ沢町）

域事務所における事業収入額は減少したものの、支援センターの努力で増加させ得る一般寄附を増加させるための新たな方策をこれまでにないほど複数実施し、クラウドファンディングを成功させるなどの結果にもつなげた。これにより、一般寄附金額を第4期中期目標期間に比べて大幅に増加させることができ、寄附金による自己収入の獲得に努めるとの中期目標を高水準で達成したものである。

なお、見込評価時点では、概要、寄附プラットフォームの改善等の工夫の結果、一般寄附件数を増加させたこと自体は評価できるものの、（第4期中期目標期間最終年度である）令和3年度からしよく罪寄附収入及び有償受任による事業収入が減少していること及び一般寄附収入も令和4年度から年々減少していることなど、寄附等の収入自体は減少しており、これを増加させ得る具体的施策も予定されていないことから、所期の目標を上回る成果が得られるとまでは見込まれないと評価された。この点、見込評価の際に記載していなかった事情であるが、寄附金獲得に向けた上記各種取組

金収入の確保に向けた環境整備及び広報活動は、一定の成果が得られたものといえる上、有償受任等による自己収入についても件数の増加に加え、令和7年度には有償事件の受任数及び事業収益が前年度から大幅に増加しており、取組の成果が認められることから、中期目標期間における所期の目標を達成したといえる。

一方で、前年度の見込評価においても指摘したとおり、寄附金収入額や有償受任等による事業収益については、その金額において未だ年度ごとに増減を繰り返しており、困難度が「高」と設定されている項目とはいえ、未だ安定した収入の確保が得られているとはいえず、中期目標期間における所期の目標を上回る成果が得られたとまではいえないことから、「B」評価が相当である。

3 附帯意見

一般寄附収入につき、中期目標期間を通じて見ると、突出した額だった令和4年度を別として、年度ごとに逡減傾向を示している

	の結果、第5期中期目標期間のしよく罪寄附金額は約1億5,800万円に増加した（第4期中期目標期間比約600万円増）上、一般寄附金額は約1億2,000万円に大幅増加（第4期中期目標期間比約7,600万円増）した。なお、令和7年度はしよく罪寄附の金額自体を令和6年度から約160%増加させることもできた。他方、有償事件受任収入額については、第4期中期目標期間に比して約14%減少したものの、令和3年度の有償事件受任収入額は約1億6,800万円であったところ、令和5年度は約1,900万円増加、令和7年度は約1,300万円増加（いずれも令和3年度比）した。このように、第5期中期目標期間は、寄附金額を第4期中期目標期間から約40%も増加させたものであり、有償事件収入は減少したものの、令和5年度及び令和7年度は有償事件収入額を増加（令和3年度比）させており、有償事件を受任すべき場合には適切に受任したと言える。 これらのことからすれば、上記様々な取組を行い、寄附件数の増加等につなげたことなど、		ところ、その要因分析を行うとともに、業務認知度の向上や広報活動の工夫も含め、寄附収入の確保に向けた対応策を検討することを期待する。
--	--	--	--

	本項目に関する取組全体を考慮すれば、所期の目標を上回る成果を得られたと評価できる。		
--	--	--	--

日本司法支援センター 中期目標期間評価 項目別評価調書（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	民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等		
当該項目の重要度、 難易度	【重要度：高】償還金収入は、国費を除けば支援センターの収入の大半を占め、業務運営の重要な財政的基礎となっている上、業務運営の自主性・自律性を高めるためにも、立替金債権を適切に管理し、償還金収入を確保することは極めて重要であることから、重要度は高い。 【困難度：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、困難度は高い。	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 (令和3年度)	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	中期目標期間を通じて90%以上	—	93.8%	94.6%	95.2%	95.8%	(参考情報) 令和3年度：93.0% 令和4年度の数値は、令和6年6月28日付け「業務実績等報告書の訂正について」による訂正後の数値を記載
償還滞納率	前年度以下	30.6%	28.6%	25.8%	23.6%	20.4%	(参考情報) 令和3年度：30.6% 令和4年度の数値は、令和6年6月28日付け「業務実績等報告書の訂正について」による訂正後の数値を記載

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・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等 引き続き、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、管理・回収に当たっては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や自然災害等による経済事情の変動等に留意し、償還猶予など柔軟な対応をする。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、免除要件の該当性について適正に判断するとともに、償還猶予などによる対応可能性も検討する。 回収見込みのある債権については、具体的な目標を設定し、償還率向上を図るための事務フローの見直しなど、高い償還率の維持に努める。 また、発生年度ごとの立替金債権の管理・回収状況や立替金債権の償還総額等に関するデータを業務実績報告書で開示する。 【指標】 ・償還率（「当該年度末までの償還予定額」に占める「当該年度末までの償還金額」の割合）について、中期目標期間を通じて90パーセント以上の維持に努める。 ・償還滞納率（「当該年度末時点の償還残額」に占める「当該年度末時点の償還滞納額」の割合）について、前年度以下とする。
中期計画	IV・2 民事法律扶助における立替金債権の管理・回収 (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、初期段階での償還率向上を図るため事務フローの見直しを行い、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、中期目標期間を通じて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。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や自然災害等の影響により償還困難になった被援助者に対しては、償還猶予の弾力的運用を行う。 (2) 償還の見込みがある立替金債権については、具体的な目標を設定した上で、高い償還率の維持に努め、償還の見込みがない立替金債権については、免除等による償却処理を含めた債権管理コストの削減を図るなど、効率的な債権管理を行う。なお、免除の決定に当たっては、他の被援助者との公平性及び相互扶助の観点から、免除要件の該当性について適正に判断する。 (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、業務実績等報告書で明らかにする。

主な評価指標		民事法律扶助における立替金債権の管理・回収等に向けた取組状況					
支援センターの業務実績・自己評価				日本司法支援センター評価委員会による評価		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)		(業務実績評価)	
		評価	A	評価	A	評価	A
1 効率的かつ効果的な債権回収の実施		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
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、従来の督促方法等の見直しを行い、以下の取組を継続して行った。 (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 本部から、地方事務所が日常的に取り組む事項を示した上で、それを受けた各地方事務所において、地方事務所ごとの立替金債権の管理・回収計画を策定し、実行した。 (2) 口座登録の推進 ア 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しを推進するため、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。 イ 令和5年度には、Web口座登録受付サービスの導入のため、手続規定の改正を行った。その後、令和6年度中の一部地域における先行実施等を経て、令和7年度には上記サービスを全国に導入したことで、自動引落しの前提となる口座登録の確実かつ円滑な実施を推進した。 (3) 償還率向上を図るための事務フロー見直し 令和3年度途中から、援助申込時において被援助者に対して立替金の引落口座に関する書類の提出を求めるなど、償還に関する事務フローを見直し、償還率の向上を図った。 (4) 被援助者の償還に向けた意識付け強化 ア 償還開始後、口座からの引落しに初めて失敗した利用者に対し、自動払込による償還を促すとともに、償還されない状況が続くことで援助の打切り等のデメリットがあることを周		中期目標期間において償還率を95.8%（令和4年度比2%増）に向上させるとともに、償還滞納率を20.4%（令和4年度比8.2%減）に減少させることができた。 具体的取組として、確実な償還が見込める生活口座登録を引き続き推進するとともに、インターネットによる口座登録受付サービスを導入したほか、援助開始等の機会に「返済のご案内」を配布したり、初回引落日前にSMSを使用した引落日の案内をしたりすることで償還の意識付けを促し、償還金の確保に努めた。 これに加えて、初期滞納者へのコンビニエンスストア用収納用紙を発送するほか、対象者の属性に応じた督促状を送付するなど、集中的な督促を本部で行った。その一方で、令和6年能登半島地震の被災者に対しては、一時的に督促の対象から除くといった弾力的運用を行った。		本中期目標期間を通して、償還率は令和3年度の93.0%から令和6年度の95.2%まで年々向上し、償還滞納率は令和3年度の30.6%に対し令和6年度は23.6%と毎年改善を続けている。いずれも指標上の目標を達成しており、特に償還率については「90%以上」の達成目標を大きく上回っている。 この高い償還率等を維持するために、被援助者への催促の方法として、被援助者が利用しやすいコンビニエンスストア用の収納用紙を発送したり、SMSで支払を促すメッセージを送信するなどの工夫をしており、このような施策は高く評価できる。また、償還見込みのない立替金債権や、10年間償還されていない債権について、償却処理を行うなどの適切な債権管理を行った。 以上の事情によれば、支援センターの業績向上努力により、全体として中期目標における所期の目標を上回る成果が得られ		1 指標 償還率は、中期目標期間を通していずれの年度も「90%以上」という指標上の目標を達成しているのみならず、令和4年度から令和7年度にかけて毎年その数値を向上させている点は単に目標を達成していること以上に各取組における努力の成果であると評価できる。 償還滞納率においても、「前年度以下」との目標を毎年度達成している上、第4期中期目標期間最終年度の令和3年度と令和7年度の数値を比較すると、10%以上も低下させており、償還率の増加と同様、各取組の成果として高く評価できる。 2 取組 償還率の向上及び償還滞納率の低減に向けて、援助開始時等の機会を捉えた償還に関する意識付けや事後の督促等といった従前の取組に加え、口座登録の推進を図る取組	

知する文書を発送した。 イ 援助開始当初から被援助者に償還の必要性を意識付けるため、援助開始時に「返済のご案内」を配布するとともに、償還を滞納した場合の不利益について、令和7年度にその記載内容の追加を行った。 ウ SMS（ショートメッセージサービス）を使用して、令和5年度は利用者に対する初回引落日の案内を開始し、令和6年度には償還開始後初めて口座引落しに失敗した利用者に対する督促を開始した。 (5) 本部による集中的な督促 償還滞納状態を解消するため、本部において、次のア～ウのとおり、集中的に督促を行った。 ア 初期滞納者への督促 初回滞納から12か月連続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。）を発送した。令和6年度には、コンビニ収納用紙による期限内の支払を促す内容のSMS送信を開始し、督促効果の上昇を図った。 中期目標期間の収納用紙発送の実績は以下のとおり。 <table><tr><td>令和4年度</td><td>673,596件発送</td><td>11億118万円を回収</td></tr><tr><td>令和5年度</td><td>637,041件発送</td><td>11億1,752万円を回収</td></tr><tr><td>令和6年度</td><td>596,479件発送</td><td>10億1,670万円を回収</td></tr><tr><td>令和7年度</td><td>633,114件発送</td><td>10億8,564万円を回収</td></tr></table> イ 長期滞納者への督促 3か月以上滞納している被援助者に対し、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（引落口座登録未手続者、振込入金者等）に応じた督促文面を用いた。令和5年度は、1か月滞納及び2か月連続滞納の状態にある被援助者に対しても、督促状を送付する取組を行った。	令和4年度	673,596件発送	11億118万円を回収	令和5年度	637,041件発送	11億1,752万円を回収	令和6年度	596,479件発送	10億1,670万円を回収	令和7年度	633,114件発送	10億8,564万円を回収	また、償還の見込みがない債権について、ひとり親に対する償還免除制度を新設するとともに、免除・みなし消滅を適切に実施した。 以上のような償還率向上に向けた各種取組及び償還見込みのない債権等の効率的な償却処理を行い、中期目標を上回る成果が得られた。	ることが見込まれる。	や、被援助者の利便性にも配慮しながら償還を促進するための取組など、債権回収に向けた具体的な取組も実施している。 また、償還見込みのない債権について適切な償却処理を行うなど、効率的な債権処理を実施している点も評価できる。 3 評定 以上の事情によれば、困難度が高い項目において、目標となる指標を達成したのみならず、適切な債権管理等のための各取組を継続的に実施し、その結果として償還率向上及び償還滞納率の改善を実現している点は評価すべきであり、所期の目標を上回る成果を得られていると認められ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。
令和4年度	673,596件発送	11億118万円を回収													
令和5年度	637,041件発送	11億1,752万円を回収													
令和6年度	596,479件発送	10億1,670万円を回収													
令和7年度	633,114件発送	10億8,564万円を回収													

中期目標期間の督促状発送の実績は以下のとおり。

令和4年度	84,832件発送	4,181万円を回収
令和5年度	53,507件発送	3,826万円を回収
令和6年度	72,205件発送	3,440万円を回収
令和7年度	75,273件発送	1,726万円を回収

ウ 引落停止への対応

ゆうちょ銀行以外の金融機関口座からの自動引落しは3回連続で失敗すると引落しが停止となるため、初めて引落しが停止された被援助者に対し、引落しを再開する旨を通知する文書及びコンビニ収納用紙を発送した。令和5年度からは、再度引落しが停止された被援助者についても、引落しを再開する措置をとった。

中期目標期間の引落停止に対する督促の実績は以下のとおり。

令和4年度	7,784件発送	1,260万円を回収
令和5年度	7,224件発送	1,077万円を回収
令和6年度	7,495件発送	986万円を回収
令和7年度	8,290件発送	1,287万円を回収

(6) 支払督促の申立て

長期間滞納している被援助者の一部に対しては、償還されない場合は法的手続を採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た。

中期目標期間の支払督促の申立ての実績は以下のとおり。

令和4年度	22件申立
令和5年度	21件申立
令和6年度	24件申立
令和7年度	27件申立

(7) 自然災害等の影響により償還困難になった被援助者に対する

弾力的運用

令和6年能登半島地震の被災者については、令和6年1月から同年6月の間、償還滞納状態にある利用者を、督促の対象から除いた。

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。令和6年度には、ひとり親世帯に対する支援拡充の一環として、新たな免除制度を開始した。

(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適正に判断した。

中期目標期間の免除・みなし消滅の実績は以下のとおり。

令和4年度	50億6,224万円
令和5年度	50億3,863万円
令和6年度	50億8,007万円
令和7年度	53億4,729万円

(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。

中期目標期間の一括償却の実績は以下のとおり。なお、令和7年度は例年と比較し件数及び金額が少ないが、これは、生活保護法による保護を受けていることを理由とする申請により償還免除の決定を行った金額が増加したことで、前記2(2)のとおり例年の免除・みなし消滅の実績を超える金額に達したことによるものである。

令和4年度	3,447件	3億3,798万円
令和5年度	4,670件	4億9,247万円
令和6年度	6,498件	7億898万円

令和 7 年度	228件	4,267万326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）において開示している。					

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（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			
5－18	業務運営の体制維持		
当該項目の重要度、 難易度		関連する政策評価・ 行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ							
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
職員数（常勤弁護士を含む）	(参考指標)	—	931人 ※	927人 ※	916人 ※	922人 ※	(参考情報) 令和3年度：899人 ※ ※各年度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	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。 政府のデジタル・ガバメント実行計画を踏まえ、業務運営のデジタル化を進め、業務の効率化を図るとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や近年頻発する大規模な自然災害により長期間業務継続が困難となる事態を想定し、緊急時においても業務継続が可能となる体制を整備する。
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。 IX・2 デジタル化への対応 政府の「デジタル・ガバメント実行計画」を踏まえて、効率的な業務運営に資するデジタル化を進めるほか、デジタル技術を活用できる人材の育成を行う。 IX・3 業務継続体制の整備 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等、従来想定されていなかった自然災害等の発生により長期間業務継続が困難となる場合に備えて、防災・業務継続計画の見直しを検討するとともに、本部・地方事務所間又は地方事務所間における応援体制の構築や勤務拠点以外の場所において業務を行う環境の整備等を進め、緊急時においても、利用者に対するサービスの提供や国選弁護等関連業務を維持し続けられる体制を整える。

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		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)		(業務実績評価)	
	評価	B	評価	B	評価	B
1 施設及び設備並びに人事に関する計画	評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
(1) 施設・設備の確保 中期目標期間を通じて、職員の配置、業務量の変動及び新規業務の追加等に合わせ、施設及び備品の整備やレイアウト変更等を行った。令和4年度には、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議が設置した「合同電話相談窓口」の機能等を継承するため、同機能を支援センターが継承する旨決定された翌月に特定施策推進室を設置し、迅速に本部内のレイアウト変更や備品調達等を行い、同月中に「靈感商法等対応ダイヤル」の運用を開始することができた。	施設・設備・人的体制の確保については、職員数及び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。特に、令和4年度においては、左記靈感商法等対応ダイヤルの運用のための準備期間が限られている中、本部内のレイアウト変更や必要備品の準備等を行い、迅速に同ダイヤルの運用を開始した。また、業務量の変動等を適切に反映させるため令和4年度に策定した人員再配置計画及び平成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き、的確な人員配置を実施した。		施設及び設備並びに人事に関する計画については、平成30年度に導入した評価制度や、令和4年度に策定した人員再配置計画に基づき、適切な人員配置を実施するなどした。 デジタル化への対応については、民事法律扶助業務における償還免除の申請をウェブ上で行うためのシステムの構築等の一部業務のデジタル化を進めるとともに、更なる事務効率化を目指して基幹システムの再構築に向けた検討を進めるなど、デジタル化への積極的な検討が見られる。		1 取組 施設・設備の確保については、令和4年度において、靈感商法等対応ダイヤルの運用のための本部レイアウト変更や必要備品の準備等を行い、同ダイヤルの迅速な運用のための体制を整えた点は、その後の靈感商法等対応ダイヤルが適切に運用されていることからしても、十分な成果が得られたものとして評価に値する。	
(2) 人的体制の確保 ア 業務量の変動に応じた人員配置 中期目標期間を通じて人員配置において業務量の変動等をも更に反映させるため、各地方事務所における民事法律扶助の援助件数等を主な指標とし、地方事務所の業務量を勘案した人員配置として、令和4年度に策定した人員再配置計画に基づき、人員配置を実施した。 イ 能力主義に基づく的確な人員配置 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き、的確な人員配置を実施した。	デジタル化への対応では、災害や疫病の発生にかかわらず支援センターの業務を継続させるため、令和4年度から新たな業務端末等の構築を開始し、令和5年5月に業務端末等を更改した。その際、デスクトップ型パソコンからノート型パソコンにしたことで、ペーパーレス会議		業務継続体制の整備についても、被災により業務継続が困難となる事態を想定した協議を行うなど、被災時対応に備えている。 以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標期間における所期の目標を達成できると見込まれる。		また、令和4年度に策定した人員再配置計画及び平成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き、的確な人員配置を実施することで、業務量の変動等を適切に反映させた点も評価できる。	
2 デジタル化への対応	(1) 効率的な業務運営に資するデジタル技術の導入検討等について					
ア 業務端末等の更改 支援センターでは、新型コロナウイルス感染症の蔓延時には、職員の安全を確保しつつ支援センターのサービスを止めないためのシステム構築が大きな課題となったことを受け、						

この課題に対応するため令和4年度から、セキュリティを確保しつつ、働く場所の制約を受けない業務端末等の構築を開始した。令和5年5月には更改が完了し、従前デスクトップ型であった業務端末等をノート型にすることで持ち運びを可能にし、会議のペーパーレス化や職員のリモートワークが可能になる等、デジタル化への環境整備を進めた。 イ 一部業務のデジタル化 中期目標期間中、民事法律扶助業務において、法律相談の予約をWeb上でできるシステムの運用開始及び改修並びに償還金引落口座をWeb上で登録できるシステムの構築及び運用開始・改修並びに償還の免除申請がWeb上でできるシステムの構築及び試行運用開始など、一部業務においてデジタル化を進め、利用者の利便性向上や業務効率化を図った。また、職員が手入力している項目について、RPAを活用して入力ができるか一部の地方事務所で行った。項目別評価調査3-15にあるとおり、令和3年度下半期に本部に導入した法人文書システムを、令和4年度から本格運用し、大半の文書の決裁を同システムを用いて電子化したことで、本部業務を効率化できた。 ウ 基幹システム再構築の検討 令和10年度に予定されている基幹システム再構築に向けて、業務のデジタル化・システム化によって利用者の利便性向上や業務効率化につなげるため、令和5年度に第五世代システム構想書を策定し、令和6年度には業務担当職員とコンサルタントで構想書に基づいた意見交換を行い、デジタル化のための課題や方策等を検討し、検討した内容に基づき、第五世代システム要件定義書を作成した。令和7年度にはシステム構築業者を選定し、令和10年度の更改に向けた作業を開始した。 (2) デジタル技術を活用できる人材の育成・研修 デジタル庁が行っている情報システム統一研修の「情報システム入門」について、同等以上の資格を有する場合を除いた役	やリモートワークの実施等、デジタル化への環境整備を進めた。また、本部において法人文書システムの本格運用を開始し、大半の文書の決裁を電子化したほか、民事法律扶助業務において、法律相談の予約をWeb上でできるシステムの運用開始並びに償還金引落口座をWeb上で登録できるシステムの構築及び運用開始並びに償還の免除をWeb上で申請できるシステムの導入及び試行運用開始など、一部業務においては利用者の利便性向上や職員の業務効率化を図るためのデジタル化を進めた。さらに、令和10年度に基幹システムの再構築を予定しているため、業務のペーパーレス化・デジタル化について、専門家と担当職員による意見交換を行い、第五世代システム構想書や要件定義書を策定し、システム構築業者を選定の上、更改に向けた作業を開始した。デジタル技術を活用できる人材の育成・研修については、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）」を参考に、「法テラスデジタル人材確保・育成計画」を策定し、デジタル化推進の中核		基幹システム再構築に向けて、第五世代システムの構築を開始するなど、デジタル技術を活用した利用者の利便性向上や業務効率化の対策に具体的に取り組んでいる。また、研修等を通して、デジタル技術を活用できる人材の育成にも取り組んでいる。 業務継続体制の整備についても、関係機関との連携の下、被災時を想定した対応の検討を行うなど、適切に取り組んでいる。 2 評価 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。
--	---	--	--

職員に令和6年度までに受講するよう促した結果、令和4年7月から令和8年3月までに646名が受講した。 また、IT等の専門的知識や技術を備えた職員を計画的に確保・育成し、中長期的なデジタル施策を実現していく必要性が高まっていることから、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）」を参考に、令和5年度に「法テラスデジタル人材確保・育成計画」を策定し、令和6年度からデジタル化推進の中核を担う職員を支援センター内で募集し6名の職員を選定した。令和6年度に選定された5名に対して、情報システム統一研修の積極的な受講やオンライン研修サービス「UdemyBusiness」を活用した自学自習の取組を推進した。また、社外セミナーへも参加した。 3 業務継続体制の整備 (1) 緊急時の役割分担 中期目標期間を通じ、中央省庁業務継続計画や法務省業務継続計画を参考に、支援センターにおける防災・業務継続計画の検討を行い、本部及び地方事務所において防災・業務継続計画を改訂又は策定した。また、災害時の本部・地方事務所間又は地方事務所間における応援体制についても検討し、令和6年能登半島地震において、被災地地方事務所の事務負担軽減のために、当該事務所の一部業務を本部にて代替した。 (2) 国選弁護等関連業務 中期目標期間を通じ、長期間業務継続が困難となる事態を想定し、大多数の地方事務所（支部を含む。）において検討・協議を行った。具体的には、非常時における国選弁護人指名通知業務を維持するための人的応援体制の検討、上記事態に備えたマニュアルの見直し・整備の検討のほか、事務所閉鎖時の業務代替候補拠点となる地方事務所との業務移管に備えた地方事務所間での協議、小規模災害に関する協議、その他指名通知業務の継続に関して各地の弁護士会との間で協議を行うなどした。 令和6年度末には、複数の地方事務所で同時に業務が継続で	を担う職員を募集し、センター内から6名の職員を選定した。 業務継続体制の整備について、本部及び地方事務所において防災・業務継続計画を改訂又は策定した。また、国選弁護等関連業務に関し、緊急性の高さに鑑み、中期目標期間を通じて大多数の地方事務所（支部を含む。）において業務継続に向けた検討・協議を実施するとともに、本部においても、令和6年度には新たな事務連絡を発出した。令和7年度においては、当該事務連絡に基づく体制整備を本部及び地方事務所の双方において進めたほか、具体的な災害を想定した訓練を実施した。これらの取組により、従前の業務継続体制に加え、複数の地方事務所において同時に業務が継続できなくなった場合を想定した体制についても整えることができた。 以上から、中期目標を達成できたと考える。		
---	--	--	--

きなくなった場合も想定した事務連絡を本部から発出した。当該事務連絡による業務継続体制の枠組みは、自然災害、感染症の感染拡大その他原因を問わず、地方事務所において業務を継続できなくなった場合に、従前の小規模災害を想定した業務代替候補拠点における業務代替に加え、各地方ブロックの中核事務所において業務代替を行ったり、地方ブロックを超えて他の中核事務所において業務代替を行ったりするというものであり、この枠組みでは、全61の地方事務所（支部を含む。）において代替候補拠点となる事務所を確保することができた。令和7年度においては、当該事務連絡に基づく体制整備を、本部及び地方事務所において進めた。本部においては、地方事務所間で利用するシステム関係の整備、弁護士会と地方事務所との間の業務継続発動時の指名通知業務に関する協定モデル案の整備、具体的な災害を想定した訓練の企画等を行った。地方事務所においては、簡易マニュアルの整備やシステム関係の設定、弁護士会及び裁判所との緊急連絡先等の共有、弁護士会との間における協定又は業務継続発動時用名簿等に関する協議、代替事務所となる可能性のある地方事務所間での協議、具体的な災害を想定した訓練等を行った。			
--	--	--	--

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（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			
5－19	内部統制の確実な実施		
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、法的紛争に係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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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)	－	22回	19回	20回	22回	(参考情報) 令和3年度：21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	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PDCAサイクルを機能させる。 支援センターが設立から15年以上が経過したことを踏まえ、過去に実施した様々な法的サービスをその内容や効果等について総括的な評価を実施するとともに、その評価を業務運営に適切に反映させるべく検討を進める。 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。 (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。
中期計画	IX・6(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PDCAサイクルを機能させるため、本部においては、業務運営方針を迅速かつ適切に決定できる体制の充実・強化に努め、地方事務所においては、全国的に均質なサービスを提供すべく、本部が決定した業務運営方針を迅速かつ的確に実施できる体制の充実・強化に努める。 また、支援センター設立から15年以上が経過したことを踏まえ、これまでの法的支援の意義・効果について総括的分析・評価を行い、必要に応じた業務改善の検討を積極的に進める。 (イ) 常勤弁護士は、個別の法律事務について独立してその職務を行うものであるが、支援センターの業務の公共性に鑑み、支援センターの業務運営方針を理解して意欲的に取り組み、国民等の期待に応えるよう努める。 (ロ) 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。 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		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)		(業務実績評価)	
		評価	A	評価	B	評価	B
1 ガバナンスの強化		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 組織運営等 ア 執行部会の開催状況 理事長の招集により執行部会（出席者：理事長、理事、監事、本部事務局長等）を月に1～2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。 イ 本部開催会議の開催状況 ① 全国地方事務所長会議・事務局長会議を毎年度開催 ② ブロック別協議会を毎年度開催 ウ 地方事務所における執行部会議の開催状況 地方事務所において執行部会議（出席者：所長、副所長、事務局長等）を原則毎月開催した。 エ 法的支援の意義・効果の振り返りに向けた取組状況 支援センターが行う法的支援の意義・効果を把握し、これまでを振り返った上で、将来の業務及び組織のあり方を考える重要な基礎資料を得るために、広く国民等を対象として法的支援のニーズ調査を実施することが必要であるところ、平成20年に実施して以降、実施できていなかった。そこで、支援センター設立20周年の節目を迎えるに当たって、ニーズ調査を20周年記念事業の一つに位置付けて実施することとした。 令和6年度には、研究者6名の参加も得て、調査対象業務を所管する課室とも連携して、前回調査等を参考としつつ、調査項目の検討など、調査の設計・実施に向けて着実に準備を進めた。 令和7年度には、20周年記念事業の実施に向けて本部に		ガバナンスの強化として、本部においては、執行部会を月に1～2回開催し、会議後速やかに決定事項等を全職員に伝達するとともに、執行部会での指摘事項については、課題解決に至るまで関係課室において検討の上、執行部会にて継続的に報告を行った。全国地方事務所長会議等の本部開催会議においては、本部方針を周知するとともに、出席者とのかつ違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、執行部会議を原則毎月開催し、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。 これまでの法的支援の意義や効果を振り返るため、研究者の専門的知見を活用し総括的な分析・評価を行って報告書を作成する体制を整えた。支援センター設立20周年の節目を迎えるに		ガバナンスの強化について、本部及び地方事務所のそれぞれにおいて定期的な執行部会を開催し、また、常勤弁護士及び法律事務所職員に対する研修の実施や、必要な情報セキュリティ対策等を行っている。 監査の充実及びコンプライアンス強化について、監事監査、内部監査及び情報セキュリティ監査をそれぞれ適切に実施し、また、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会を適切に運営した。 以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標における所期の目標を達成できると見込まれる。		1 取組 定期的な執行部会の開催や研修の実施に加え、ガバナンス強化の取組の一つとして、「一般調査」と「利用者調査」の二本立てのニーズ調査を実施し、法的支援の意義・効果の振り返りを行った点は、今後の支援センターの法的支援の在り方を検討し、より良い法的支援を提供するための取組として評価に値する。 また、近時の組織におけるコンプライアンス推進の社会的要請を踏まえ、従来の内部統制やコンプライアンスに係る委員会を廃止して再編し、常設のコンプライアンス推進室を設置した上、内部統制推進基本規程の新設やリスク管理規程の改正等、関係規程の整備を行った点についても、監査の充実及びコンプライアンスの強化を図る取組として高く評価できる。 そのほか、研修等による常勤弁護士の業務におけるガバ	

「ニーズ調査PT」を設置し、引き続き、研究者等と検討を進め、広く一般の方を無作為抽出して対象とする「一般調査」と地方事務所等に来所された利用者を対象とする「利用者調査」の二本立ての調査を実施することを決定し、理事長も参加しての合同検討会を開催するなど、それぞれの調査項目の検討を進め、調査票上の質問や選択肢の文言・表現が対象者の回答に不当な影響を与えるところがないか等、緻密に詰めの検討を行い、ニーズ調査を実施した。 「一般調査」は令和7年8月27日～10月10日にかけて実施し、764件の回答が得られた。「利用者調査」は令和7年10月27日～11月14日にかけて実施し、761件（有効回答742件）が得られた。 令和8年2月24日に開催した「20周年記念式典」において、研究者よりその時点までの取りまとめ結果について、「法テラスニーズ調査中間報告」と題する報告を行った。さらに、同年3月23日には、研究者と理事長以下の幹部職員及びPTメンバーとの間で、その時点までの取りまとめ結果に基づく業務改善等に関する意見交換を行った。令和8年度の早い段階での報告書完成に向けて作業を行っている。 支援センターでは、上述のとおり、平成20年にニーズ調査を実施して以降、平成24、25年に東日本大震災の被災者等を対象にニーズ調査を実施していたものの、一般の方及び利用者を対象とした調査は17年ぶりに実施することができた。 (2) 常勤弁護士の業務におけるガバナンス強化の取組 ア 令和7年度に「常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程」の改正を行い、措置を行うに至らないものに対する訓告及び厳重注意の規定を新設し、措置の前段階において、軽微な事案に対し適切な処分を行うことができるようにした。 イ 「常勤弁護士の業務ハンドブック」（法律事務所で常勤弁護士及び法律事務所職員が業務を行うに当たり必要事項を参照するための手引書）の改訂作業を行い、「法テラス法律事務所の業務ハンドブック」と改題の上、第1版補訂版を令和	当たって、ニーズ調査を20周年記念事業の一つに位置付けて実施することとし、「ニーズ調査PT」を設置して、調査票の確定に向けて研究者と合同検討会を開催するなどして、緻密に詰めの検討を行い、ニーズ調査を実施した。 「一般調査」及び「利用者調査」を実施したところ、令和8年2月24日に開催した「20周年記念式典」において研究者より「法テラスニーズ調査中間報告」と題する報告を行った。また、同年3月23日には、研究者と理事長以下の幹部職員及びPTメンバーとの間で、その時点までの取りまとめ結果に基づく業務改善等に関する意見交換を行った。令和8年度の早い段階での報告書完成に向けて作業を行っている。 平成20年に実施して以降、17年ぶりに一般の方及び利用者を対象としたニーズ調査を実施することができた。 常勤弁護士については、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、法律事務所の運営などの業務に従事する者としての		ナンス強化や情報セキュリティ対策等、組織として必要な対策を適切に講じている。 2 評定 以上のとおり、組織全体として内部統制やガバナンスの強化に積極的に取り組んでおり、その取組は評価に値するものである。 一方、ニーズ調査については令和8年2月に中間報告が行われた段階であり、その分析・評価結果を踏まえた業務改善の成果については今後確認されるべきものである。また、常設のコンプライアンス推進室についても同年3月に設置されたものであり、その実効性については今後の運用状況を見極める必要がある。 このため、中期目標期間における所期の目標は達成していると認められるものの、所期の目標を上回る成果を得られているとまでは認められず、「B」の評価結果が相当であると判断した。
---	--	--	---

6年12月に発行した。併せて「新スキーム養成常勤弁護士の養成中の業務に関するQ&A」を改訂した。 令和8年1月13日に「犯罪被害者等支援弁護士制度（犯罪被害者等法律援助）」が運用開始することに伴い、「常勤弁護士による犯罪被害者等法律援助の業務手順」の作成作業に着手するとともに、「法テラス法律事務所の業務ハンドブック」の改訂作業を行った。 常勤弁護士の勤怠管理に関する報告を容易にするために、令和8年度から利用できるように勤怠管理システムの導入を準備した。 法律事務所の運営に係る規程の変更や事務連絡の発出について、メール及びグループウェアによる法律事務所への周知を徹底した。 ウ また、一定の常勤弁護士をメンバーとするワーキンググループを定期的に開催し、本部から支援センターの運営方針等について説明し、その議事録を全常勤弁護士と共有することで、ガバナンスの強化に取り組んだ。 エ さらに、法律事務所代表会議（マネジメントに関わる法律事務所の代表である常勤弁護士及び常勤弁護士のうち経験年数の多いシニア常勤弁護士が出席）を開催し、各種ハラスメント防止、情報漏えい事故及び労務管理に関する注意喚起を含む法律事務所のマネジメント、各種規程と手続について周知等を図った。同代表会議開催と同日に、シニア常勤弁護士会議も開催し、支援センターの運営方針について共有の場を設けるほか、若手常勤弁護士への支援体制やシニア常勤弁護士制度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、後進指導により支援センターの業務運営方針の実現に資する組織力を高めるべき立場にあること、事務所運営等においてルールの遵守につき個々人が責任を負うべき立場にあること等、支援センターの運営におけるシニア常勤弁護士の役割について議論を深め、シニア常勤弁護士の役割を明確にした（項目別評定調書1－3「6」参照）。	側面も併せ持つことから、法律事務所の運営、規程等の遵守などをより一層図るための取組を行った。具体的には、令和7年度に「常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程」の改正を行い、措置を行うに至らないものに対する訓告及び厳重注意の規定を新設し、措置の前段階において、軽微な事案に対し適切な処分を行うことができるようにし、ガバナンス強化を図ることができた。業務ハンドブックの改訂・周知やワーキンググループ開催による各種規程や支援センターの運営方針等の共有を随時行ったほか、ハラスメントや情報漏えい防止、労務管理に関する研修を、法律事務所代表会議にて実施するなどした。シニア常勤弁護士の参加するシニア常勤弁護士会議においても、継続して常勤弁護士の支援体制やシニア常勤弁護士制度の在り方等を検討することで、その立場特有の制度や方策の浸透を図ることにより、様々な視点からのガバナンス強化に資する対応を行った。 また、セキュリティ上の脅威や技術の進展を捉え「政府機関等のサイバーセキュリティ対策		
---	---	--	--

エ 常勤弁護士を対象として、業務におけるガバナンス強化を目的とした研修を実施した。 ① 赴任を控えた養成常勤弁護士を対象とした赴任前研修 法律事務所のマネジメント講習、各種規程と手続に関する研修を実施 ② 赴任4年目の常勤弁護士を対象とする業務研修 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 ③ 法律事務所職員を対象とした法律事務所職員研修 常勤弁護士の業務を補助する法律事務所職員を対象として、法律事務所に勤務する職員が事務を取り扱うに当たって必要となる知識を習得し、重要な制度等を理解・確認する研修を実施した。常勤弁護士の業務に多く関わる法律事務所職員にも、制度等の理解を求め、法律事務所における事務をより円滑化することによって、常勤弁護士の業務におけるガバナンスの強化を図った。 (3) 情報セキュリティ対策 ア 情報セキュリティ対策基準の改正 令和3年7月にクラウド利用の拡大や多様な働き方に対応するため「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」が改正された。支援センターにおいても、令和4年12月に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上で、令和5年5月に、リモートワークに対応した業務端末への更改を実現した。 その後、サプライチェーンの脆弱性を利用したサイバー攻撃リスクが増大していることを受け、令和5年7月に再度「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」が改正された。この改正内容を踏まえ、支援センターにおいても令和7年3月に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。 イ 情報セキュリティを確保するための基本的な取扱方法の検討	のための統一基準群」の改正が定期的に行われているため、支援センターにおいても、令和4年12月と令和7年3月に情報セキュリティ対策基準及び関連規程を改正した。 さらに、職員の情報セキュリティに関する意識向上を図るため、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研修・教育を実施し、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においては、チェックシートによる自己点検に加え、令和7年度は、アクティブラーニングによる事例検討を実施するなどした。 次に、監査の充実及びコンプライアンス強化について、監事監査は、監事が全国の業務執行状況等を把握しつつ、理事長との意見交換を通じて意思疎通を図りながら実施され、監査結果等が報告された。 内部監査及び情報セキュリティ監査は、中期目標期間中に全ての対象地方事務所等について少なくとも1回は実施する方針とし、計画どおり実施した。加		
---	---	--	--

令和4年に日本弁護士連合会において「弁護士情報セキュリティ規程」が成立し、ここで各弁護士に対する「基本的な取扱方法の策定」が求められていることから、支援センターにおいても、常勤弁護士が事件情報を取り扱う際に遵守すべき基本的な取扱方法を定め、令和6年4月に全常勤弁護士向けに周知した。 ウ 情報セキュリティ対策の実施 昨今の公的機関への標的型攻撃の実例及び支援センターとしての対策を盛り込んだ研修、訓練及び教育を毎年度実施した。 ① 研修 情報セキュリティに関する研修につき、新規採用者研修や総務部門研修受講者及び4級合格者研修受講者に対して、支援センターの地方事務所におけるシステム構成や情報セキュリティ対策を盛り込んだ講義を実施した。 ② 標的型攻撃メール対策訓練 任意の職員を対象に、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複数回実施したほか、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注意喚起を徹底した。 ③ 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。あわせて、職員個人が事例を基にケーススタディを行うアクティブラーニングを導入し、実施させた。 (4) その他 システムの導入やデジタル化については、理事長が主催するIT戦略会議において、システム化の必要性・合理性・コスト等を検討した上でプロジェクトを承認し、定期的に進捗管理を	えて、これらの監査に際しては、事前の予備調査を網羅的に行うことで業務実態をあらかじめ把握し、実地監査を効率的に実施した。いずれの監査においても、監査対象事務所に対し行った個別の指摘事項については各事務所において改善が図られており、支援センター全体としての検討や対応が必要と考えられる事項については、内部統制推進委員会を中心に対応方針等の検討が行われるなど、監査結果等が業務改善に役立てられている。 また、会計監査人監査との連携強化を図るとともに、監査室員が専門機関の実施する研修を複数回受講するなど、当中期目標期間を通じて監査技術の向上を図る取組を継続して積み重ねている。 内部統制強化の取組については、令和5年度にリスク管理部門の体制を強化し、リスク管理委員会において、内部監査結果の指摘事項をリスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、本部課室において自発的に発見したリスクとともに、関係課室における課題の進捗管理を行った。なお、支援センター全体の		
---	---	--	--

することでシステム導入やデジタル化を適切に進めた。 2 監査の充実及びコンプライアンス強化 中期目標期間を通じて、以下の取組を実施した。 (1) 監査の実施 ア 監事監査 監事監査は、業務の適正かつ効率的、効果的な運営を図ること及び会計経理の適正を確保することを目的として、各年度の監事定期監査計画に基づき実施した。監事は、本部執行部会等の重要な会議へ随時出席して意見を述べるとともに、本部課室の業務執行に関するヒアリングを実施し、地方事務所往査では、関係法令及び業務方法書その他諸規程等の遵守状況などを確認し、それらの結果を理事長へ報告した。監事による地方事務所往査は、当中期目標期間においては24地方事務所等で実施した。 イ 内部監査（フォローアップ監査含む。） 内部監査は、各年度の内部監査計画に基づき、業務運営の実情を調査し、その効率的、効果的な執行を図るとともに、予算執行及び会計経理の適正を期することを目的として実施した。 実施に当たっては、実効性のある内部監査とするため、事前の予備調査を網羅的に行い、リスクが高いと判断した事項を重点的に検証するというリスク・アプローチによる実地監査を行った。改善事項が認められた監査対象事務所には改善結果の報告を求め、内容を確認した。 また、過年度の監査結果を踏まえたフォローアップ監査として、改善方策の取組状況等についての実地監査を各年度行った。 当中期目標期間内に全ての地方事務所等（126。うちフォローアップ監査22。）及び本部に対する内部監査を実施した。 ウ 情報セキュリティ監査	報告体制を整備した際には、進捗管理にとどまらず、リスク管理委員会において、あるべき報告体制を検討し、策定した。また、コンプライアンス委員会では、コンプライアンス強化週間の設定、コンプライアンス・マニュアルに対する理解度チェックの実施、コンプライアンス意識向上のための情報共有等、様々な取組によりコンプライアンスの推進を図った。さらに、近時、組織におけるコンプライアンスの推進は社会的要請でもあるところ、国民の司法アクセスを支援するという公益的活動を担っている支援センターの性質からすれば、支援センターにおいても、コンプライアンスの推進に取り組む必要性は大きいと考えられるため、令和8年3月、内部統制推進委員会及びコンプライアンス委員会を廃止・再編し、常設の室であるコンプライアンス推進室を設置し、内部統制体制を強化・整備した。このように、第5期中期目標期間は、令和5年度にリスク管理部門の体制強化、令和6年度にセンター全体の報告体制の整備を行った上、令和7年度には常設の室を新設して内部統制体制		
---	--	--	--

情報セキュリティ監査は、情報セキュリティ関連規程の遵守状況等を確認することを目的として、各年度の情報セキュリティ監査計画に基づき実施した。 情報セキュリティ監査については、平成28年度から、監査の効率化のため内部監査と同機会に実施する方針としており、内部監査と同様、監査対象事務所に対して監査調書を事前に送付して回答を受け、その回答に基づいて、実地監査において詳細なヒアリング等を行うことにより業務実態を把握し、必要な指摘等を行った。改善事項が認められた事務所には改善結果の報告を求め、内容を確認した。 当中期目標期間内に全ての対象地方事務所等（67）及び本部に対する情報セキュリティ監査を実施した。 エ 監査結果の報告・共有 内部監査・情報セキュリティ監査の結果は、理事長（情報セキュリティ監査は常務理事）に報告した後、監査対象事務所へも通知した。さらに、監事、本部事務局長、各部長及び本部課室長補佐以上の役職員にも情報共有を行った。 オ 新型コロナウイルス感染症流行下における対応 新型コロナウイルス感染症流行下の令和4年度においても一部の対象事務所では書面とオンラインによる方式で監査を実施する等の対策を講じ、当中期目標期間中に全ての事務所等に対し監査を実施する計画を堅持した。なお、新型コロナウイルス感染症の収束に伴い、令和5年度以降は全対象事務所において実地監査を行った。 (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して、情報共有の場を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。こうした情報共有の場は当中期目標期間においては12回設けられた。 さらに、監査室長を含む監査室員は、外部機関主催による研修を受講するなど、監査技術の向上に努めている。当中期目標	を強化・整備するなど、内部統制の確実な実施のための方策を不断に検討し、具体的な施策を実現した。 以上から、中期目標を上回る成果が得られた。		
--	---	--	--

期間においては22回の研修を受講した。 (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ていた業務管理小委員会及びコンプライアンス小委員会を、令和5年度にそれぞれリスク管理委員会及びコンプライアンス委員会に名称変更し、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 リスク管理委員会（令和5年度に業務管理小委員会から名称変更） 監査指摘事項についてリスクとして検討すべきものかどうかを峻別し、関係課室における課題の進捗管理を行った。令和4年度までは本部各課室の係員が主な構成員であったものを、令和5年度からは原則本部各課室の課長補佐又は係長を構成員とするものに引き上げ、体制強化を図った。また、令和5年度に新設された企画調整課が事務局として関与し、前記監査指摘事項以外にも、本部各課室において自発的に発見したリスクについても関係課室の課題とし、リスク管理を含む課題管理に積極的に取り組んだ。 令和6年度から、問題が生じた場合に確実かつ迅速に本部担当部長まで報告がなされる体制を整備するため、報告対象事項や報告ルートの検討を開始し、令和7年度に報告対象事項及び報告ルート等を定め、支援センター全体に周知した。 イ コンプライアンス委員会（令和5年度にコンプライアンス小委員会から名称変更） ① 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） ② コンプライアンスのケース検討動画の活用 ③ コンプライアンス意識向上のための情報共有 ④ 新規採用者研修において、コンプライアンスに関する講義を設定・実施 ⑤ 定期的なコンプライアンス情報の発信 ⑥ 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 また、支援センターにおけるコンプライアンスのより一層の推進のため、令和8年3月、内部統制推進委員会及びコンプライアンス委員会を廃止・再編し、常設の室であるコンプライアンス推進室を設置し、内部統制体制を強化・整備した。 内部統制体制を強化・整備した主な点は以下のとおり。 ・ 支援センターの業務に関する役職員の違法、不正若しくは不当な行為等を「コンプライアンス違反行為」と定め、本部課室長及び地方事務所事務局長等の一定の職位にある職員につき、コンプライアンス違反行為認知時等のコンプライアンス推進室への相談・通報義務を明示 ・ その他の職員について匿名での相談・通報制度を創設 ・ コンプライアンス推進室に相談・通報を受けた事案についての調査権限を付与するとともに、理事長、監事等へ迅速に報告される体制を整備			
---	--	--	--

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

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報	
業務認知度	中期目標期間を通じて増加	14.5% (令和3年度)	16.0%	16.9%	17.4%	16.9%	(参考情報) 平成30年度：16.7% 平成31/令和元年度：16.3% 令和2年度：16.4%	
ホームページの年間ページビュー数	第4期中期目標期間中の年間平均以上	17,037,247PV	17,449,167PV	17,069,732PV	16,690,082PV	18,378,076PV		
名称認知度	(参考指標)	—	57.4%	54.4%	55.0%	54.8%	(参考情報) 平成30年度：58.0% 平成31/令和元年度：56.3% 令和2年度：52.8% 令和3年度：52.1%	

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 業務内容の周知を図る取組の充実 支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの業務内容を認知し、適切に法的サービスを楽しむことができるよう、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、認知度調査の結果に基づいた効率的・効果的な方法により、業務内容の周知を図る。 【指標】 ・認知度調査における業務認知者の割合について、中期目標期間を通じて増加させる。 ・ホームページの年間ページビュー数を第4期中期目標期間中の年間平均以上とする。
中期計画	IX・6(2) 業務内容の周知を図る取組の充実 支援センターが提供する法的サービスを必要とする者が支援センターの業務内容等を認知できるよう、本部において策定した広報活動方針及びこれを踏まえて各地方事務所において策定した広報計画に基づき、地方公共団体等との連携を図りつつ、様々な媒体を活用した効率的で効果的な広報活動を行う。 なお、広報活動に要した費用及びその効果や、全体又は性別・年代別等の認知度の調査結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。

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		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)		(業務実績評価)	
		評価	B	評価	B	評価	B
1 広報活動方針及び広報計画の策定		評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
中期目標期間を通じて、以下の取組を行った。 (1) 本部において各年度ごとに策定した広報活動方針に従い、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、支援センターを十分に認知していない年齢層などを重点的なターゲットとして継続的かつ計画的に効果的な広報活動を実施した。 (2) 例年実施しているインターネット媒体を通じた情報発信を積極的に進めた。 各年度で実施した認知状況等調査について、外部有識者を招いての検討会を行い、訴求対象をはっきり定めそれに応じたコンテンツを用意することが重要との助言を受けたことから、令和5年度及び令和7年度は、高年層向け、若年層向けと訴求対象を意識した動画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）を、令和6年度は、若年層向けと「ひとり親支援の周知」に関する動画やランディングページをそれぞれ制作する等、各年度で訴求対象を意識し、情報発信に取り組んだ。 (3) 広報誌の制作は、令和5年度以降、高年層と若年層にそれぞれテーマや構成を分けて設定し、年2回発行した。 (4) 毎年度実施している認知状況等調査や広報活動について、令和4年度から令和7年度において、外部有識者を招いての検討会を行った。外部有識者からは、ホームページ上の情報が分散して動線が複雑になっている点やスマホファーストになっていないことなどが課題として挙げられた。また、訴求対象や内容を明確に定め、訴求対象ごとに広報効果の高いメディアの選択、プレスリリースやSNS公式アカウントを利用した情報発信等の費用が掛からない広報の重要性などにつ		広報活動の効果分析に基づいて策定した広報活動計画に従い、地方事務所と連携して広報活動を実施した。広く国民に認知され、必要なとき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、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。 令和4年度の認知状況等調査に関する外部有識者からの助言を踏まえ、訴求対象に応じたコンテンツを制作し、利用メディアを選択した。また、プレスリリースを積極的に活用し、広く認知度向上を図った。 令和6年5月には、ホームページの全面リニューアルを行い、情報の分類や、分かりやすい表記を心掛けるなどし、SEO対策にも努めた。 従前より実施しているインターネット広告については、令和5年度及び7年度には高年層・若年層、令和6年度にはひとり		「支援センターを十分に認知していない年齢層」を広報活動の重点的なターゲットとして設定し、その年齢層に向けた継続的かつ計画的な広報活動を行った。 インターネット広告では、令和5年度は「高年層」と「若年層」、令和6年度は「ひとり親支援」と「若年層」をそれぞれ重点的な訴求対象と設定し、Instagramやインターネットの配信広告を各訴求対象を意識したデザインにするなど工夫した。さらに、認知状況等調査により、ロゴを活用した広報活動の有効性を確認することもできた。 また、令和6年5月には法テラスホームページの全面リニューアルを行い、利用者の閲覧しやすさの観点から、コンテンツを整理し、全ページをスマートフォン対応とした。 そのほか、関係機関との連携を通じた広報活動等についても、これまでの取組を継続して		1 指標 業務認知度に関し、中期目標期間を通じて増加させるとの目標については、中期目標期間内での増減はあるものの、令和4年度から令和7年度にかけてその数値を伸ばしている上、令和3年度の数値と比べて2.4%増加させており、目標を達成している。 また、ホームページの年間ページビュー数は、いずれの年度も第4期中期目標期間中の年間平均ビュー数を上回っている上、令和4年度と令和7年度を比較すると大幅に増加している。 以上からすれば、いずれも目標を達成したものといえる。 2 取組 周知活動は、インターネット広告、YouTubeやSNSを利用した広報、ホームページでの情報発信等、多様な媒体を用いて実施された。 また、インターネット広告	

いて助言を受けた。地方事務所においては、自治体や大学との連携を強化し、連携先の広報媒体を通して情報発信することなども有効との助言を受けた。これらの助言を踏まえて、訴求対象やそれに応じたテーマを定めたり、ホームページのリニューアルを行うなどの改善を行った（ホームページリニューアルの詳細は2(1)エに記載。）。また、SNSの利用に関しても、公式X（旧Twitter）での情報発信を継続して実施し、令和7年10月からは、Instagramでターゲットを絞った投稿を開始した。（詳細は2(1)ウに記載。） 2 効果の高い広報活動の実施 複数の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、中期目標期間を通じて法的サービスを必要とする方々に支援センターの業務が理解されるように努めた。 (1) インターネット等を活用した広報活動 ア インターネット広告 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画像バナー広告が表示されるサービス）を実施し、法的トラブルを抱えている方及び潜在的利用者（今後利用者となる可能性のある方）に向けて、支援センターの存在や制度内容の周知広報を行った。 令和5年度及び7年度は、訴求対象を「高年層」と「若年層」に分け、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について、訴求対象別にそれぞれ作成した。配色や配置等について目を引くデザインとしつつ、動画広告との連動を意識した統一性のあるものになるよう工夫した。これにより動画広告からランディングページ経由で支援センターへの電話やメールによる問合せへの誘導を図り、効果的な広報活動を実施した。	親支援・若年層のようにターゲット毎に異なった動画とランディングページを作成して、それぞれの層の訴求効果を高めた。 新たな取組としては、若年層にアプローチすることを意識して、Instagramによる広告に取り組んだ。 令和7年度には、20代・30代の女性の層を主なターゲットとして、Instagramで法律問題Q&Aに関する投稿を開始した。投稿に関しては、テーマをターゲット層に興味・関心のありそうなものとしているほか、デザインもターゲット層に受け入れられやすいものとなるよう配慮するなどした。加えて、東海大学の法社会学ゼミの学生とのコラボ授業等を通じて出された学生の意見も取り入れ、より分かりやすく、興味を持たれるよう改善に取り組んだ。地方事務所においては、「法テラスの日」や「ワンストップ相談会」のプレスリリースや記者レクチャーをきっかけとして、メディア取材につながった事務所もあった。 令和6年能登半島地震、令和6年奥能登豪雨の被災者支援に関しては、法テラス災害ダイヤ	実施した。 指標についてみると、業務認知度は令和6年度時点で17.4%と高いとは言えないものの、令和3年度からわずかながら毎年度向上している。ホームページの年間ページビュー数は令和5年度から令和6年度で減少したが、これはホームページのリニューアルによりコンテンツが整理され、必要な情報により少ない閲覧数で到達することができるようになったことが影響しているものと思われる。 以上の事情によれば、全体としておおむね中期目標期間における所期の目標を達成できると見込まれる。	では、令和5年度は「高年層」と「若年層」、令和6年度は「ひとり親支援」と「若年層」をそれぞれ重点的な訴求対象と設定し、認知度状況等調査結果や外部有識者の助言も踏まえつつ、訴求対象に応じた広告コンテンツを作成したり、全てのページでチャットボットが利用できるように改善するなど、利用者の立場に立った細やかな修正も行われた。 中でも、靈感商法への対応や被災者支援に関する広報は、支援を必要とする人へ必要な情報を届けるだけでなく、被害者や被災者へ心を寄せる多くの人に対しても法テラスの存在意義や業務を周知することができるという点で効果的であると思われ、有益な取組であった。 認知状況等調査の結果や広報活動の実施状況について検討を行い、その分析結果を今後の広報活動の改善につなげる取組も行った。 加えて、他機関が主催するイベント等の機会も活用して広報活動を行うなど、関係機関と連携した周知活動も継続
---	--	--	--

令和6年度は、「ひとり親支援」と「若年層」の動画とランディングページを作成し、年代だけではなく、必要とされているニーズも意識し、訴求対象別に効率的で効果的な広報活動を実施した。 リスティング広告については、さらに、総合的なものだけでなく、男女、相続、労働、犯罪被害者支援等のランディングページも設け、利用者が検索しているキーワードに関連するランディングページを表示し、電話、メールだけでなく、ホームページや令和6年度からはチャットボットへも誘導できるようにするなど、効率的で効果的な広報活動を実施した。 また、より若年層向けにアプローチすることを意識して、令和6年度、令和7年度は、Instagramによる広告配信を通年で実施した。素材は、YouTube広告で作成した若年層向けの動画から取り出した静止画やショート動画を使用した。 靈感商法等対応ダイヤルの周知については、令和4年からリスティング広告やバナー広告のほか、Yahoo!のブランドパネル広告（トップページに表示されるバナー広告）を実施した。また、令和5年度から開催しているワンストップ相談会についても、開催する地域を対象に、同様に広告を実施した。 令和6年能登半島地震の被災者支援については、令和6年2月22日から同年3月23日の間、被災4県にお住まいの方に向けて、Yahoo!のブランドパネル広告と天気予報ページのバナー広告を実施した。 イ YouTubeを利用した広報 特に若年層への広報効果が高いと考えられるYouTubeを利用した情報発信として、令和4年度には令和3年度に制作した15秒動画と6動画を公式チャンネルで配信し、各動画を組み合わせたYouTube広告を掲出した。また、令和5年度以降はインターネット広告部分で触れたとおり、「若年層」「高年層」「ひとり親支援」のように訴求対象を定めて動画を制	ルや被災者法律相談援助等に関する特設ページを設置し、X（旧Twitter）において投稿を開始するなど迅速に対応した。同時にプレスリリースを行い、被災地の地元紙などに支援情報として掲載されるよう努めた。 認知状況等調査の結果から名称認知度を見ると、令和4年度はテレビ広告を多く実施した効果で名称認知度が上昇し、テレビ広告を減らした令和5年度は一度下がったが、令和6年度は上昇し、令和7年度は微減した。業務認知度については、令和4年度から令和6年度を通じて上昇傾向が続いたが、令和7年度は微減した。令和4年度から7年度の各年度において、名称認知度は55%前後を維持しており、業務認知度も令和3年度を上回っていることから、各広報活動を通じて、法テラスへの理解が広がっていると考えられる。 加えて、法テラスのロゴ提示後に再度法テラスの認知について質問した結果、令和4年度から令和7年度のいずれの年度も、ロゴを見ると実際は名称及び業務を認知しているという方の割合が上昇しており、名称認		的に行った。 3 評定 以上の事情によれば、所期の目標を達成していると認められ、自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。
---	--	--	---

作し、公式チャンネルでの配信、YouTube広告の掲出を行った。 令和4年度以降、靈感商法等対応ダイヤルや全国で実施したワンストップ相談会を周知するスライド形式の動画を作成し、公式チャンネルで配信したほか、通年で相談会の開催地域を対象にYouTube広告を掲出した。 令和6年能登半島地震の被災者支援については、令和6年2月2日からスライド形式の動画を制作して、公式チャンネルで配信し、被災4県にお住まいの方に向けたYouTube広告を掲出し、周知広報に努めた。 ウ SNSを利用した広報 公式X（旧Twitter）では、法律関連情報や各地のイベント情報、サポートダイヤルの業務時間案内等を毎日1回程度配信した。そのほか、法テラスホームページで公開している「よくある相談」を紹介する投稿も行い、ホームページへ誘導するよう工夫をした。靈感商法等対応ダイヤルについては、ワンストップ相談会を全国各地で開催するのに併せて、告知投稿を随時行い、令和6年1月以降は能登半島地震に関する被災者法律相談援助、令和7年1月以降は奥能登豪雨に関する被災者法律相談援助の告知投稿をするなどの広報にも努めた。 また、令和4年度は、「離婚」「収入減」「パワハラ」「SNS被害」などをテーマにした広告配信を実施した。 令和7年10月からは、20代・30代の女性の層を主なターゲットとして、Instagramで法律問題Q&Aに関する投稿を開始した。 エ ホームページでの情報発信 令和4年度から令和5年度は、トップページの回転バナーに「靈感商法等対応ダイヤル」のバナーを掲載し、利用者への効果的な情報発信を継続した。また、令和6年3月19日に旧統一教会問題の被害者に対する「特定被害者法律援助業務」がスタートした際には、バナーもその内容に即時修正し	知度、業務認知度ともに、令和3年度の結果を上回っている。これはロゴを多く活用した広報活動の効果の表れだと考えている。 また、認知状況等調査を受け、外部有識者による広報活動に関する検討会を毎年度行った。令和6年度、7年度に、費用対効果も含め支援センターの広報活動について確認したところ、広報活動はおおむね適切に行われていると考えられる旨の意見が出されている。 ホームページの年間ページビュー数(PV数)については、令和4～5年度は通じて第4期中期目標期間の平均を超え、目標を達成した。一方、令和6年度は平均を下回ったが、これは内容が重複しているページや不要と考えられるページを大幅に削減し、総ページが大きく減少したことが影響している。その反面、検索サイトで支援センターのホームページが上位に表示される関連キーワードの数が増加するなど、利用者が必要としている情報に早く、分かりやすく辿りつけるようになったと考えている。 令和7年度のページビュー数		
---	---	--	--

て迅速な情報発信に努めた。遷移先の特設ページにも、靈感商法等対応ダイヤルの概要やチラシ、毎月更新される法務省作成の相談状況の分析データを掲載した。 また、令和6年1月1日に発生した「令和6年能登半島地震の被災者支援」についてのバナーをトップページに即時に掲載し、同時に法テラス災害ダイヤルや被災者法律相談援助等に関する情報を掲載した特設ページを設置し、利用者に対する迅速かつ効果的な情報発信に努めた。「令和6年奥能登豪雨」についても被災者法律相談援助の開始にあわせて速やかに法テラス災害ダイヤルや被災者法律相談援助等に関する情報を掲載した特設ページを設置し、利用者に対する迅速かつ効果的な情報発信に努めた。 令和6年5月には全面リニューアルを行い、全面リニューアルにおいては、外部有識者から指摘されたスマホファーストを実現して全ページスマートフォン対応とした。また、情報を対象者毎に分類し、専門用語を避け分かりやすい表記を心掛けた。レイアウトも、より多くの方が利用すると思われるコンテンツをページ上部に配置し、情報毎にイメージをまとめるサブサイト化を採用して、視覚的にもまとまりのあるデザインを採用するなどした。加えて、ページの見直しを行い、重複している内容のページや不要なページを削除するなどした結果、総ページ数を大幅に削減し、それぞれの利用者が必要としている情報に早く、分かりやすく辿りつけるよう工夫した。また、ページタイトルと内容、情報量などを意識して信頼度を上げるなどSEO（検索エンジンでWebページの検索上位化を目指し、自然検索からの流入増加・改善を行う）対策にも努めた。その結果、検索サイトにおいて関連キーワード（例えば「債務整理 費用」）等で検索した際に、法テラスのホームページが上位に出てくるキーワード数が上昇することとなった。 (2) プレスリリースの実施	は18,378,076PVとなっており、第4期中期目標期間の平均を大きく上回った。これは、各種取組の効果等により安定的なアクセス増加が図られ、検索エンジン対策や、広告運用の工夫等、多面的な取組が利用者の情報取得行動に応じて適切に機能していると考えられる。 そのほか、実施している広報活動の効果により、センターの存在を知ってもらい、多くの方をホームページに誘導できたことも、ページビュー数の増加につながったのではないかと考えられる。 令和6年度に支援を拡充した「ひとり親支援」に関する周知については、ポスター広告を女性トイレ個室内に掲出するなど、重点的に周知すべき制度をターゲットを絞って発信した。 このように、従来の広報活動を継続する中でも細かい見直しを行いつつ、新しいメディアでのアプローチも検討して広報活動の充実・強化に努めた結果、令和4年度から7年度の全ての年度で令和3年度より業務認知度を上昇させることができた。 以上から、中期目標を達成できたと考える。		
--	--	--	--

プレスリリースの活用は費用が掛からない広報として重要であるとの外部有識者からの助言を受け、より積極的に取り組んだ。 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積極的に実施した。毎年実施している4月10日の「法テラスの日」を始め、理事長の交代、靈感商法関係のワンストップ相談会の開催、特定被害者法律援助の開始、令和6年能登半島地震・奥能登豪雨の被災者支援、法テラス・サポートダイヤルの600万件突破、ひとり親世帯支援、クラウドファンディングの開始、犯罪被害者等支援弁護士制度（犯罪被害者等法律援助）開始など、様々なテーマのプレスリリースを行った。 また、毎年発行している法テラス白書の発行を機に、報道機関に対して、支援センターの業務の現状を幅広く説明する機会として、毎年、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、「法テラスの日」のほか、ワンストップ相談会の実施や地方事務所独自の取組について、情報を発信し、複数の事務所で新聞紙面やニュース（ネットニュース含む）に取り上げられた。 (3) テレビ広告 令和4年11月の靈感商法等対応ダイヤルの開始に合わせて、全国114局において、YouTube広告に利用した周知動画「靈感商法編」を合計2,414回放映した。 また、令和6年能登半島地震の被災者支援の周知のため、令和6年7月から同年12月の6か月間、毎週金曜日と土曜日の2回、石川テレビの情報番組で15秒CM52本を実施した。また、10月の被災地の復興をテーマにした単発番組でクレジット入りの提供とともにCMを2本実施したほか、12月までに追加で15本のスポットCMを実施した。 (4) 新聞広告 令和4年11月の靈感商法等対応ダイヤルの開始に合わせて、			
---	--	--	--

全国紙・地方紙50紙に電話番号や受付時間を記載した新聞広告を実施した。また、令和5年5月の福岡及び同年7月の青森での各ワンストップ相談会について、いずれも1回ずつ、地元紙に広告を出稿した。その他、令和6年及び令和7年の4月10日に、東京新聞一面の「今日は何の日」というコーナーに法テラスの日が紹介されることに合わせ、その記事の右隣に題字下広告を実施した。 (5) ラジオ広告 令和4年11月の靈感商法等対応ダイヤルの開始に合わせてラジオ広告を2回実施し、靈感商法等対応ダイヤルの周知に努めた。 令和5年3月には4回の連続法律講座番組を実施し、サポートダイヤルの周知に努めた。 令和5年8月には、沖縄のワンストップ相談会につき、沖縄の3局でそれぞれ3週間毎日2回、ラジオCMを実施した。 (6) その他の広報活動 ア 鉄道広告 一般社団法人日本民営鉄道協会を通じて、全国の鉄道会社の駅施設等に毎年900枚を超える法テラスポスターを無料で掲示した。 イ 日本ケーブルテレビ連盟を通じた動画配信 日本ケーブルテレビ連盟を通じ、加盟社に対し、YouTube広告用に制作した靈感商法等対応ダイヤルの周知動画や、令和6年能登半島地震の被災者支援に関する30秒周知動画の配信を依頼した。 ウ 女性トイレ個室へのポスター掲出 令和6年度は試行的に、ひとり親率の高い16道県38店舗の商業施設において、女性トイレ個室に、令和6年度から拡充された「ひとり親支援」に関するポスターを掲示した。ポスターには、ひとり親支援のランディングページに誘導する二次元コードを掲載した。 エ 政府広報			
---	--	--	--

令和7年度、犯罪被害者等支援弁護士制度開始に当たり、政府広報提供ラジオ番組で取り上げられることなり、本部犯罪被害者支援課長が出演し、制度を周知した。 オ メインポスターのデザイン変更 令和7年度には、長期間の掲示等による周囲の景観への同化、物理的劣化等を解消するため、デザインを一新し、国民の関心を引くことを狙った。同ポスターは各地の裁判所、法務局、弁護士会、司法書士会にも配布したほか、地方事務所から必要に応じて各地方自治体等の関係機関・団体に配布している。 (7) 外部有識者を招いての検討会 令和4年度から毎年度、認知状況等調査を受け、同年度中に外部有識者を招いて広報活動に関する検討会を実施した（有識者からの指摘・助言内容は、1(4)記載のとおり。）。 3 関係機関との連携を通じた広報活動の実施 (1) 毎年8月に開催されるこども霞が関見学デー（令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響により中止）に参加し、来場者に広報誌やポケットティッシュなどのグッズのほか、子ども向けに法テラスロゴ入り風船やバルーンアートなどを配布したほか、制作した広報動画や犯罪被害者支援のアニメーション動画などを放映した。 (2) 毎年10月に開催される法の日フェスタ（令和4年度は動画放映のみ）でも、来場者に広報誌や、ポケットティッシュ等を配布したほか、制作した動画等を放映した。令和6年度には、初めての試みとして常勤弁護士による法律講座を実施し、令和7年度も継続して取り組んだ。 (3) 毎年開催される全国矯正展に参加し、来場者に広報紙やポケットティッシュ等を配布した。 (4) 令和6年1月21日、法務省主催の国際交流イベント「オールトウギャザーフェスティバル」に参加し、来場者にリーフレット、ポケットティッシュ等を配布した。			
--	--	--	--

(5) 以下の刊行物を関係機関、地方公共団体、大学、図書館等に配布した。 ア 法テラス白書（10月発行・約450か所） イ 広報誌「ほうてらす」（年2回発行・各回約3,700か所） (6) 令和5年度、令和6年度において、成城大学で法社会学を履修する学生約20名が主体となり、支援センターの若年層向け広報を検討し、プロモーションを含む広報案を作成の上、支援センター本部において、支援センター職員に対してプレゼンテーションを行うという授業が実施された。また、令和7年度は東海大学で法社会学ゼミを履修する学生13名とコラボ授業を行い、弁護士等への相談・依頼等への心理的及び物理的ハードルの解消などについて、SNS等の具体的な広報ツールも含めディスカッションを行った。いずれも、広報活動に関して直接若年層から意見を聞くことができ、学生に支援センターの業務を詳しく知ってもらう機会となった。 (7) 多くの地方事務所において、関係機関との各種協議会、職員向け研修会、イベントなどにおける業務内容の周知広報を行い、参加者にリーフレット等を配布した。 (8) 令和7年度においては、令和8年4月10日に設立20周年を迎えるに当たり、令和8年2月に20周年記念式典を開催した。プレスリリースも実施し、式典開催を通じて、設立20周年を迎えることを認知してもらえるよう努めた。式典には、センター設立に関与した方や関係機関、マスコミ関係者なども招待し、多数出席いただいた。当日はセンターのあゆみや業務内容、関係者のインタビュー等をまとめた冊子の配布も行い、結果として、20周年に関して記事にしたい旨の取材申込があるなど、センターのアピールにつながった。 4 指標の達成状況 (1) 認知状況等調査について 名称認知度については、令和4年度はテレビ広告を多く実施した効果があり上昇し、テレビ広告をあまり実施できなかった			
---	--	--	--

令和５年度は一度下がったが、令和６年度は上昇に転じ、令和７年度は微減した。また、業務認知度については、令和４年度から令和６年度を通じて上昇傾向となっていたが、令和７年度は微減した。 なお、法テラスのロゴ提示後に、再度法テラスの認知について質問したところ、令和３年度は名称認知度が64.2%、業務認知度が25.3%だったのに対し、令和４年度は名称認知度が70.8%、業務認知度が28.1%、令和５年度は名称認知度が68.4%、業務認知度が27.7%、令和６年度は名称認知度が67.7%、業務認知度は28.5%、令和７年度は名称認知度が66.2%、業務認知度は27.0%となっており、いずれもロゴ掲示前より上昇しており、令和４年度から令和７年度を通じて令和３年度を上回る結果となった。加えて業務認知度は、令和４年度から令和７年度を通じて令和３年度よりも高い数値を示した。 (2) ホームページの年間ページビュー数(PV数)について ホームページの年間ページビュー数(PV数)は、令和４年度から令和６年度までは減少傾向となった。令和６年度は第４期中期目標期間の年間平均を下回ったが、これはホームページのリニューアルで、ページの見直しを行い、重複している内容のページや不要なページを削除するなどした結果、総ページ数は大幅に削減されたことが影響していると考えられる。ただし、情報の分類や、分かりやすい表記を心掛けるなどし、SEO対策にも努めたことで、検索サイトでの関連キーワードで上位になるキーワード数が増加するなどした。 一方、令和７年度は、18,378,076PVとなっており、第４期中期目標期間の平均を大きく上回った。 この要因としては、 ・ 生成AIによる情報検索において、ご指摘を支援センターのホームページが回答の中で一定程度引用される機会が見られ、そこからの流入があったと考えられること のように、外的な要因も考えられる一方で			
---	--	--	--

・ ホームページのリニューアル及び継続的な改善により、利用者が必要とする情報や関心のある情報にアクセスしやすい構成としたこと ・ インターネット広告において、年齢層別に加え分野別のランディングページを設け、利用者の関心に応じたページへの誘導を強化したこと ・ 各種広報活動により支援センターの認知度が向上し、ホームページへのアクセス増加につながったこと、インターネット検索エンジンにおいて、支援センターの関連ページが上位表示されやすくなったこと などといった、各種取組が奏功したことが挙げられる。			
---	--	--	--

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（Ⅴ. その他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5－21	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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・4 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・6(3) 報酬・費用の立替・算定基準 民事法律扶助業務、国選弁護・国選付添関連業務、被害者国選弁護関連業務の報酬・費用については、国費支出をより適正なものとし、事件の困難性や担い手が行う業務内容を適切・公平に反映させること等の多角的な視点から、立替・算定基準について検討を行い、その結果の適切な反映を図る。

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		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)		(業務実績評価)			
	評価	A		評価	A		評価	A	
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			評価に至った理由		評価に至った理由		評価に至った理由	
	(1) 中期目標期間中、We b 会議等の報酬金出廷回数加算の取扱いや、インターネット関連事件に係る立替基準の目安について、支援センターが内部での検討結果を踏まえて案を作成した上で、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会との間で意見照会や協議を行うなどして検討を行い、その結果を職員用マニュアルに記載した。そのほか、契約終了に伴い受任者等に対して金銭返還を求める場合の基準や立替金が高額化する事例への対策についても協議を行った。なお、今期に協議が整った契約終了に伴い受任者等に対して金銭返還を求める場合の基準については、令和8年5月に細則の改正が実現した。			民事法律扶助の報酬・費用の立替基準については、各種の課題につき、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会と協議して検討を行い、その結果の適切な反映を図った。また、令和7年度は、民事訴訟のI T化に伴う立替基準の変更、官報公告費用の予納金額の改定への対応を行うなどして、立替基準についての検討を行った。		民事法律扶助の報酬等については、日弁連及び日司連との協議を行い、課題について確認している。		1 取組	
	(2) 令和8年5月21日に全面施行となる民事訴訟のI T化に伴い、令和7年度中に、立替基準のうち申立ての手数料に関する所要の変更を行った。			国選弁護人・国選付添人契約約款（算定基準）について、業務実績欄2記載のとおり、以前から規定の合理性につき指摘がされていた項目を中心に改正項目を洗い出し、法務省との調整を重ねて改正項目を決め、関係機関との協議等を経て条文案を作成した結果、予算の増加を伴う項目を含め、改正を目指していたほぼ全ての項目の改正を実現することができた。		国選弁護報酬等については、契約弁護士からの不服申立の内容分析や、日弁連との協議により課題の共有を行っている。その一つの結果として、令和5年度に契約約款（算定基準）の改正を行い、予算増を伴う報酬算定基準の改定を実現したことは、高い評価に値する。		本項目においては、とりわけ令和5年度に行われた国選弁護人・国選付添人契約約款（算定基準）改正の実現は高い評価に値する。当該改正においては、裁判所における丁数加算方式の見直しを契機として、令和5年度までに検討してきた不服申立ての内容の分析や日本弁護士連合会との議論の結果を踏まえ、法務省との調整、財務省及び裁判所との間の協議等を経て、合計16項目の予算増を伴う報酬算定基準の改定を実現した。	
	(3) 官報公告費用につき、令和8年4月1日掲載分から料金が改定（増額）されることに伴い、各地の裁判所が官報公告費用の予納金額の改定及びその時期について案内を始めたことから、令和7年度中に、改定後の予納金額の立替え等に対応できるように運用を定めた。			上記改正項目以外の点についても、中期目標期間を通じ、国選弁護等関連業務及び被害者国選弁護関連業務について、契約		被害者国選弁護関連業務の報酬についても、課題を確認しつつ、算定基準の問題点について具体的事例を交えた議論を日弁連との間で行った。		令和7年度においても、令和8年度の民事訴訟のI T化や官報公告費用の料金改定等に対応するため、変更や運用を開始するなど、必要な手続を適切に行った。	
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								
	これまで訴訟記録の丁数に応じた加算方法が定められていたところ、裁判所において訴訟記録に丁数を付す運用を改めたことを契機に、国選弁護人・国選付添人契約約款（算定基準）について改正の機運が高まっていた。そこで、丁数加算方式の見直しに伴う経費の合理化や他の項目への予算の振分けができるかなど、積算資料を作成しつつ、令和5年度までに検討してきた不服申立て			以上		以上の事情によれば、支援センターの業績向上努力により、全体として中期目標期間における所期の目標を上回る成果を得られる見込みである。		2 評価	
								以上の事情によれば、上記のとおり、令和5年度における多項目に及ぶ約款改正の実現は、中期目標・中期計画の	

の内容の分析や日本弁護士連合会との議論の結果を踏まえ、法務省との間で認可に向けた調整を行い、支援センターにおいて、令和5年度末までに改正を目指す方針を固めていた18の改正要望項目（形式的な改正項目を除く。）のうち16の項目を改正するとの方針を固め、更に検討を重ねながら各改正項目の条文案・予算の積算資料の作成を行った上、財務省及び裁判所との間の協議・意見聴取を行い、認可申請をした上記16の改正要望項目全部（予算増を伴う「示談等加算報酬の加算方式の変更」の項目を含む。）について、令和6年3月28日に法務大臣の認可を得た。 上記改正項目以外の点についても、中期目標期間を通じ、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。また、国選弁護関連業務担当副所長会議を開催し、適正な算定基準の在り方について議論を行った。 3 被害者国選弁護関連業務の報酬・費用の算定基準についての検討状況 国選被害者参加弁護士契約約款（算定基準）の改正について、主に裁判所における丁数打ち（報酬等の算定に用いていた事件記録のページ数表示）廃止に代わる新たな算定基準を設けるため、法務省との間で認可に向けた調整を重ねながら、改正項目の検討や条文案・予算の積算資料の作成を行った上、財務省及び裁判所との間の協議・意見聴取を行い、令和6年3月28日に法務大臣の認可を得た。 上記改正項目以外の点についても、中期目標期間を通じ、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、特に被告人が複数名存在する「同一の事件」における算定基準の問題点については、同会と具体的な事例も交えながら定期的に議論するなど検討を進めた。	弁護士からの報酬・費用の算定基準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継続して行った。また、国選弁護関連業務担当副所長会議を開催し、適正な算定基準の在り方について議論を行った。 さらに、国選被害者参加弁護士契約約款（算定基準）についても、関係機関と調整を図りつつ、改正を実現することができた。 以上のとおり、令和5年度において多数の項目に及ぶ約款改正の実現という近年にない目立った業績を挙げたことを踏まえれば、中期目標を上回る成果を達成できたものとする。		中核部分について大きな成果をあげたものというべきであり、約款改正後も適切に運用がなされていること、その他の取組も適切に行われていることをも踏まえると、支援センターの業績向上努力により、全体として中期目標期間における所期の目標を上回る成果を得られ、自己評価書の「A」との評価結果が妥当であると確認できた。
--	---	--	--