

日本司法支援センター令和7年度業務実績評価・第5期中期目標期間業務実績評価の概要

1 評価の方針

令和4年度からの第5期中期目標期間においては、高齢者・障がい者等の司法に手が届きにくい人のニーズに応えること、法的支援の必要性に気付いていない人へのアプローチを図ること、社会のデジタル化の動きに対応して必要な法的支援を提供することなどに重点が置かれていた。

そこで、令和7年度の業務実績については、各種取組が適切に実施され、中期計画及び年度計画における所期の目標を達成しているかという観点から評価を行った。

また、第5期中期目標期間の業務実績は、各種取組の進捗状況を踏まえ、同中期目標期間全体を通して中期目標が達成されているかという観点から評価を行った。

2 評価の概要

令和7年度の業務実績及び第5期中期目標期間の業務実績については、いずれも、所期の目標をおおむね達成していると認められる。

評価されるべき取組としては、

- 「司法アクセス拡充のための体制整備」について、「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、新たな社会的課題に対し、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こと
- 「犯罪被害者支援業務」について、令和8年1月の犯罪被害者等支援弁護士制度の運用開始に向けた制度体系や事務フローの検討等の体制整備、日弁連等の関係機関との協議を進め、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こと
- 「内部統制の確実な実施」について、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こと

などが挙げられる。

他方で、改善を期待する事項としては、

- 「常勤弁護士の採用及び配置」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こと
 - 「事業の効率化」について、とりわけ令和7年度のコールセンターの応答率の低下につきその要因について分析を行い、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が期待されること
 - 「自己収入の獲得等」について、一般寄附収入につき、中期目標期間を通じて見ると逡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が期待されること
- などが挙げられる。

また、支援センターの自己評価や評価委員会における評価制度の在り方についても

- 「常勤弁護士の採用及び配置」に関する評価について、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な検討が望まれること
- 「事業の効率化」に関する評価について、より適切な評価を行うためには、「応答率」や「占有率」などの指標が、事業の効率化を図るための指標としてどのような意味を有するのかを明確にする必要があるなど、指標の在り方を今一度検討すべきであること

などの意見もあり、評価の在り方についての課題も指摘された。

3 今後の業務運営に向けた期待

本年度からは、第6期中期目標期間が開始されており、第6期中期目標・中期計画が設定されている。

第6期中期目標・中期計画では、

- 人口減少や少子高齢化といった社会構造の変化等への対応
 - デジタル技術の活用による業務効率化
- といったことがポイントとして掲げられている。

当評価委員会としては、支援センターが、今後の業務運営を行うに当たり、

- 常勤弁護士及び契約弁護士等の確保に尽力し、持続可能な支援体制を構築すること
 - 社会の情勢やニーズ等を踏まえた迅速かつ柔軟な対応や、自治体等との関係機関連携といった司法アクセス拡充のための活動を継続すること
 - 事業の各分野におけるデジタル化の推進等により、業務運営をより一層効率化すること
- などに期待したい。

また、評価委員会としても、今後の評価制度の在り方について、法務省及び支援センターとも十分に意見交換を行いながら検討を進めてまいりたいと考えている。

評価制度は、単に実績を検証したり、支援センターの業務を「測る」ためだけのものではなく、支援センターが果たすべき役割や目指すべき方向性を共有し、その実現に向けた取組を後押しするための重要な仕組みであると考えている。

そのため、支援センター、法務省及び評価委員会が、何を重視し、どのような成果を評価すべきかについて共通の認識を持ちながら、評価の在り方を不断に見直していくことが重要である。

特に、業務量や件数といった定量的な指標のみならず、司法ソーシャルワークや関係機関との連携、制度の利用につながりにくい方々への支援など、支援センターが果たしている社会的な価値や効果についても適切に評価できる仕組みを目指していく必要がある。

併せて、定量的な指標についても、単に数値の高低を評価するのではなく、その指標が業務運営上どのような意味を持つのか、支援センターの使命や利用者サービスの向上とどのようにつながるのかを明確にするとともに、指標の基礎となる調査や集計方法の妥当性・信頼性についても不断の検証を行うことが重要であると考えている。

評価委員会としては、法務省及び支援センターと問題意識を共有しつつ、支援センターの業務を適切に評価するとともに、その評価が支援センターの継続的な改善や職員の意欲向上につながるものとなるよう、今後も取り組んでまいりたい。