

日本司法支援センターの平成19年度業務実績評価に関する項目別評価表

評価の基本方針

- A：当該事業年度における中期計画の実施状況に照らし、中期目標を達成することが見込まれる状況である。
 B：当該事業年度における中期計画の実施状況に照らし、工夫や努力によって中期目標を達成することが見込まれる状況である。
 C：当該事業年度における中期計画の実施状況に照らすと、中期目標の達成は困難で業務の改善が必要である。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
2 総合法律支援の充実のための措置に関する事項	1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置	1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置					
(1) 総括	(1) 総括	(1) 総括					
① 日本司法支援センター（以下「支援センター」という。）は、国民に身近で頼りがいのある司法を実現するために各種業務を行う法人であることにかんがみ、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、その業務運営においては、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障害者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。	① 支援センターは、国民に身近で頼りがいのある司法を実現するために各種業務を行う法人であることにかんがみ、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、その業務運営においては、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障害者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢を基本とする。	① 支援センターは、国民に身近で頼りがいのある司法を実現するために各種業務を行う法人であることにかんがみ、真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるよう、その業務内容について国民への周知徹底を図るとともに、非公務員型法人であることの利点を活かした様々な創意工夫により、懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応その他高齢者及び障害者に対する特別の配慮を含め、利用者の立場に立った業務遂行に常に心掛ける。	・利用者の立場に立った業務遂行への取組状況（コンプライアンス体制の整備状況についての取組状況を含む） 昨年度評価：B	① 全国の各地方事務所においては、地元マスコミや交通広告等を利用したマスメディア広報のほか、4月10日の設立記念日（「法テラスの日」）におけるイベントの実施、街頭における広報物配布など地域密着型の広報活動を実施した。また、地方公共団体等の関係機関に対し、広報誌を配布するなどして支援センターの業務への理解の促進を図るとともに、リーフレット等の備え置きを依頼するなどした。本部においては、ポスター、リーフレット、広報誌、各種パンフレット等の広報物を作成して各地方事務所へ提供するとともに、各地方事務所における広報活動に関する情報やノウハウを集約して共有できるような措置を講じた。さらに、平成20年1月には支援センターのホームページを全面的にリニューアル（法的トラブル事例についての情報をトップページに掲載、法律相談予約待ち状況の掲載、各地方事務所サイトの創設等）し、同ホームページへのアクセス件数及びコールセンターの受電件数の増加を図った。 平成20年2月下旬には、電話調査の手法による支援センターの認知度調査を実施した。また、支援センターでは、利用者の立場に立った業務を遂行するため、「苦情取扱規程」に基づき、サービス推進室において利用者から寄せられたご意見・ご要望等を集約して業務改善推進ワーキンググループに報告するなどし、同ワーキンググループにおいて組織横断的に業務改善に向けた検討を行うなどしたほか、利用者に対する接遇マナーの向上を図るため、職員向けに接遇のポイントを解説したニュースを発行するなどした。さらに、支援センターホームページに文字の拡大や読み上げ等の機能を備えるとともに、拡大文字のパンフレットを作成するなど、高齢者・障害者に配慮した業務運営を行った。 コンプライアンス体制については、これまでに監事監査規程、内部監査規程、役職員倫理規程等を策定するとともに、毎年度、本部、地方事務所及び支部に対する監事監査規程に基づく監事定期監査及び内部監査規程に基づく内部監査を実施するなどし、その体制整備に努めている。平成19年度においては、3事務所に対する監事定期監査、10事務所に対する内部監査を実施した。 ※平成19年度業務実績報告書（以下「実績報告書」という。）25～26、9～10ページ参照	B	B	広報活動、ホームページのリニューアル等、認知度向上の取組は評価できるが、いまだに支援センターの認知度は低く、広報活動が十分とは評価できない状況にある。認知度向上のため、認知度が低い理由やこれまでの広報活動が効果を上げることができなかった理由を究明し、より効果的で効率的な広報活動を実施すべきである。利用者からの意見、要望については、これを集約して業務改善につなげており、評価できる。ただ、高齢者、障害者に対する配慮については、更なる工夫が期待される。コンプライアンス体制について、規程の作成、監査の実施等に努めていることは認められる。今年度は、監査の実施が一部の事務所でのみとなっているが、監査に要する人員等の事情を考慮しつつ、今後も積極的に監査を進めることが期待される。また、国選弁護関連業務に関し、一部、費用の支出に不適切な面が見られたことから、今後も内部統制・ガバナンス強化のための取組が必要である。
② 全国の地方事務所（地方裁判所本庁所在地に設置される事務所をいう。以下同じ。）単位で地方協議会を開催し、支援センターの業務に関する具体的情報の周知を図るとともに、関係機関・団体及び利用者の意見を聴取し、これを業務運営上の参考とするように努める。	② 全国の地方事務所（地方裁判所本庁所在地に設置される事務所をいう。以下同じ。）単位で各事業年度に1回以上、地方協議会を開催し、支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、関係機関・団体及び利用者の意見を聴取し、これを業務運営上の参考とする事項を取りまとめた上、これを参考に当該地域の実情に応じた業務運営を行う。	② 支援センターの業務に関する具体的情報を周知するとともに、多数の関係機関・団体及び利用者の意見を聴取し、業務運営上参考となる事項を取りまとめた上、これを参考に当該地域の実情に応じた業務運営を行うため、全国の地方事務所（地方裁判所本庁所在地に設置される事務所をいう。以下同じ。）単位で平成19年度内に1回以上、地方協議会を開催する。	・利用者及び関係機関等の意見を反映した業務運営への取組状況 昨年度評価：A	② 支援センターの各業務に関する具体的情報を周知するとともに、関係機関・団体等とのより一層の連携強化を図ったほか、多数の関係機関・団体及び利用者から様々な意見を聴取し、当該地域の実情に応じた業務運営に生かすため、全国の地方事務所等において、平成19年度内に少なくとも1回以上、合計74回（平成18年度：56回）の地方協議会を開催した。平成19年度は、支援センターの各業務の説明はもとより、多重債務問題、消費者被害、労働関係等のテーマ別による議論や、犯罪被害者団体等利用者側の出席を求めるなどして、いずれの地方協議会においても活発な意見交換が行われた。支援センターの業務等に対する理解・協力が一層深まるとともに、関係機関・団体等との連携についても、前年度以上に確保・強化が図られた。 なお、支援センター本部においては、今後より一層利用者本位の姿勢で業務運営を行うため、法律家以外の各界の有識者から、利用者である国民の立場に立った幅広い意見を聴取し、今後の業務運営に生かすことを目的として、顧問会議を設置することを検討した。 ※実績報告書26～27ページ参照	A	A	各地方事務所でも1回以上地方協議会を開催しており、開催回数は昨年度を上回っている。地方協議会においては、支援センターの業務内容の説明にとどまらず、テーマ別の議論なども行われ、利用者の意見を反映した業務運営の一助となるだけでなく、関係機関との連携・協力関係の確保・強化にもつながっている。また、地方協議会の人選についても、法曹関係者のほか、地方公共団体、警察、福祉関係団体、消費生活センターなど利用者側の意見の反映や関係機関等との連携の確保を図ることができるよう、意を用いている。利用者の意見、要望を業務運営に生かすための顧問会議の設置も評価できる。今後は、顧問会議の場で把握した意見、要望を適切に業務運営に反映するための仕組みについて検討し、それを実現することが期待される。
③ 支援センターの業務運営の公正・中立性及び関係機関・団体との連携協力関係の確保が重要であることを踏まえ、本部又は地方事務所において、支援センターの運営に関し、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を設ける場合には、支援センターの公正・中立性及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選について特段の配慮をする。	③ 本部又は地方事務所において、支援センターの運営に関し、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会その他の会議等を設ける場合には、支援センターの公正・中立性及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選について特段の配慮をする。	③ 本部又は地方事務所において、支援センターの運営に関し、利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とするための地方協議会、運営諮問委員会等を設ける場合には、支援センターの公正・中立性及び関係機関・団体との連携協力関係の確保の観点から、その人選について特段の配慮をする。					

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
<p>④ 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、常勤弁護士・司法書士の幅広い確保とともに、契約弁護士・司法書士の幅広い確保に努める。</p> <p>支援センターの業務が、多様な分野に及ぶことを考慮し、常勤弁護士の採用に当たっては、幅広い人材の中から、適時的確な人員配置その他支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適切でき、総合法律支援への取組に意欲的な人材の確保を図るとともに、支援センターの業務に専従することが支援センターの目的である総合法律支援の担い手としての法曹の能力の涵養にも資することにかんがみ、その実務経験年数をも考慮する。</p> <p>常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p>	<p>④ 総合法律支援の中核を担う支援センターの体制整備のため、契約弁護士・司法書士の幅広い確保に加えて、常勤弁護士の確保に努める。</p> <p>常勤弁護士の採用に当たっては、適時的確な人員配置その他支援センターの業務の円滑で効率的な運営に適切でき、総合法律支援への取組に意欲的な人材の確保を図るとともに、支援センターの業務に専従することが支援センターの目的である総合法律支援の担い手としての法曹の能力の涵養にも資することにかんがみ、その実務経験年数をも考慮する。</p> <p>常勤弁護士については任期付採用とし、その報酬については実務経験年数において同等の裁判官・検事の給与を参考にする。</p>	<p>④ 常勤弁護士の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤弁護士の確保のために、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所等の関係機関の協力を得て、常勤弁護士の業務内容、採用情報などについて、司法修習生、弁護士等に対する説明を行う。 常勤弁護士については、実務経験年数が10年未満の者の任期を3年、実務経験年数が10年以上の者の任期を2年とし、それぞれ2回まで更新可能とすることを基本としつつ、最初の任期を1年以内とするなどして、司法修習修了直後の者等から常勤弁護士を採用する方式を検討する。 	<p>・契約弁護士・司法書士、常勤弁護士の確保に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>④ 平成19年4月1日から同20年3月31日までの間に、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所、法科大学院、司法試験予備校等の協力を得て、合計35回余りにわたり、司法修習生、弁護士、法科大学院生、司法試験合格者等を対象として、常勤弁護士採用案内のパンフレットや募集要項等を配布するとともに、常勤弁護士の業務内容、意義・魅力、採用情報等に関する説明会を実施した。また、支援センターの各地の地方事務所において、常勤弁護士も講師として参加させる形で、合計8回にわたり、司法修習生を対象とした就職説明会を実施した。さらに、一定の法曹経験を有する弁護士からの応募者も確保するため、日本弁護士連合会の協力を得て、法曹経験が概ね10年以下であり、60歳未満の既登録弁護士約1万4,000名に対して常勤弁護士の採用案内や応募書類を送付し、応募を促す取組みを行った。支援センターのホームページにおいても、常勤弁護士の業務内容、採用情報等を掲載し、同ホームページにアクセスした常勤弁護士志望者からの問い合わせに対し、個別の説明も行っている。</p> <p>日本弁護士連合会の協力を得て、平成19年9月から、司法修習を終了した新人弁護士を常勤弁護士として採用する新制度を導入し、合計39名の常勤弁護士を確保した。上記新制度により採用する常勤弁護士については、常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程（平成18年規程第22号）において、その任期を1年以内で理事長が個別に定める期間と定め、当該任期中に、集合研修、OJT研修による実務指導などを実施し、比較的短期間に即戦力となるよう養成することとした。</p> <p>※実績報告書27～29ページ参照</p>	A	B	<p>日本弁護士連合会、単位弁護士会の協力を得て、常勤弁護士の採用活動を行うとともに、司法研修所、法科大学院などにおいても、常勤弁護士の採用に向けた活動を行い、また司法修習を終了した新人弁護士を採用する新制度の導入もあって、今年度は常勤弁護士72名を確保した。しかし、この数字は、中期計画に記載されている支援センターの体制整備の観点からも、来年度の国選弁護制度の拡充、裁判員制度の実施への対応という観点からも、必ずしも十分であるとは言えず、今後の認知度を高めるための更なる広報活動による利用者の増加に対応し、司法過疎地域の解消を図るためにも、常勤弁護士の確保に向けた一層の取組が必要であると認められる。確実に質量ともに十分な常勤弁護士を確保できるよう、採用活動を充実化すべきである。</p>
(2) 情報提供・関係機関連携強化	(2) 情報提供・関係機関連携強化	(2) 情報提供・関係機関連携強化					
<p>弁護士のみならず司法書士その他の隣接法律専門職者のサービスをより身近に受けられるようにするために、弁護士会・日本弁護士連合会及び司法書士会・日本司法書士会連合会その他隣接法律専門職者団体との連携の強化を図るとともに、連携関係を確保する関係機関・団体の範囲の拡大と連携の強化を図る。</p>	<p>① 地方事務所単位で、平均6.8以上の相談窓口設置機関・団体と連携・協力関係を構築する。</p> <p>② 関係機関との連携の在り方に関する実情を踏まえて、連携関係の強さを表す連携指数（※）を平成18年度から平成21年度までの間に上昇させる。</p> <p>（※）連携指数 例えば、連携の度合いを1～4に分類し、 （各関係機関の連携指数の総和）÷（関係機関の総数×4）×100</p>	<p>① 平均6.8以上の相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築</p> <p>② 連携指数の上昇</p> <ul style="list-style-type: none"> 内閣官房司法制度改革推進室及び法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議を開催するなどして、中央レベルでの連携・協力関係構築に関する理解を求める。 各地方事務所において、地方協議会を開催するなどして、地方レベルでの連携・協力関係構築に関する理解を求める。 相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係につき、「転送」「予約」を増加させることにより、連携指数（注）の上昇に努める。 <p>（注）連携指数については、以下の計算式により算出することとする。 （「紹介」窓口数×1＋「取次」窓口数×3＋「転送」窓口数×5＋「予約」窓口数×8）÷窓口総数</p>	<p>・関係機関・団体との連携強化・連携先の範囲拡大に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>① 関係機関データベースに、地方事務所単位で、平均6.8以上の相談窓口情報のデータを登録した。</p> <p>※実績報告書29～30ページ参照</p> <p>② ア 中央レベルでは、内閣官房司法制度改革推進室が平成19年7月6日に開催した総合法律支援関係省庁等連絡会議において、法務省と連携し、出席した16の関係省庁等に対し、連携・協力関係構築に関する理解を求めた。 イ 全地方事務所において、平成19年度中に少なくとも1回、地方協議会を開催し、関係機関・団体等との連携の確保・強化を図った。 ウ 支援センターとの連携方法には、i)紹介、ii)取次、iii)転送、iv)予約代行の段階があり、i)からiv)になるにつれ、利用者の負担が減り、緊密な連携方法と言える。左記計算式に基づき算出した関係機関・窓口における、平成19年3月31日現在の連携指数は全地方事務所合計1.8、平成20年3月31日現在では2.0を示している。</p> <p>※実績報告書30～31ページ参照</p>	A	A	<p>中央レベルで連携・協力関係の構築を図るとともに、地方レベルでも、中期計画等で設定した目標を上回る数の相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係を構築している（平均6.8以上の相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築という年度計画をクリアした。）。連携・協力関係の質についても、連携指数が改善されている。今後は、連携指数の更なる改善に向けた努力が期待される。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
(3) 民事法律扶助	(3) 民事法律扶助	(3) 民事法律扶助					
① 民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士が少ない地域を含め、その受任者の確保態勢の全国的に均質な確保を図る。	① 受任者の確保態勢を全国的に均質に確保するため、民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士が少ない地域について、常勤弁護士の常駐若しくは巡回又は契約弁護士・司法書士の確保を行う。	① 受任者の確保態勢を全国的に均質に確保するため、民事法律扶助の担い手となる弁護士・司法書士が少ない地域について、常勤弁護士の常駐若しくは巡回又は契約弁護士・司法書士の確保を行う。	・全国的に均質な受任者確保態勢の確保に向けた契約弁護士・司法書士及び常勤弁護士の確保・配置等に関する取組状況 昨年度評価：B	① 平成19年度までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計56か所であり、そのうち、平成19年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は37か所、地域事務所は9か所である。各地の支援センター法律事務所には、それぞれ1ないし3名の常勤弁護士を常駐させている。 なお、旭川地方事務所配置した常勤弁護士においては、民事法律扶助の担い手となる弁護士が特に少ない地域である旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部、紋別支部については、これら支部に近接する旭川地方事務所に配置した常勤弁護士が巡回し、主として民事法律扶助事件を取り扱った。 契約弁護士、司法書士ともに契約数は前年度末より増加した。 ※実績報告書31ページ参照	A	B	56か所の事務所に常勤弁護士を配置し、また、民事法律扶助の担い手が少ない地域に近隣の事務所の常勤弁護士を巡回させるなど、常勤弁護士の活用や、契約弁護士、契約司法書士の確保にも努めたことは評価できる。しかしながら、いわゆるゼロワン地域はなお相当残っており、より多くの常勤弁護士を採用するなど、全国的に均質な民事法律扶助サービスの実現に向けた更なる取組が期待される。
② 民事法律扶助のニーズを的確に反映した事業計画を立案できるよう、利用者に対するアンケート調査等を実施するなどして、民事法律扶助のニーズの把握に努める。	② 民事法律扶助のニーズを的確に反映した事業計画を立案できるよう、利用者等に対するアンケート調査を実施する。	② 民事法律扶助のニーズを的確に反映した事業計画を立案できるよう、利用者に対するアンケート等の調査を企画立案する。	・民事法律扶助のニーズを把握するためのアンケート調査の実施に向けた取組状況 昨年度評価：B (①と共通評価)	② 支援センターでは、平成21年度までに民事法律扶助に対するニーズ調査を実施すべく、平成19年度においては、学識経験者の協力を得ながら、ニーズ調査の方法や対象について検討を重ね、i)一般市民、ii)法律扶助利用者、iii)アンケート調査では把握しにくい特定階層（高齢者・障害者、ホームレスの方など）の3つの対象者層に対する調査を実施する旨の計画を立案した。 ※実績報告書32ページ参照	A	A	アンケート調査について、業務運営に反映できるような適切な実施方法について具体的な検討が進められており、「計画・立案」という年度計画はクリアしている。利用者のニーズに沿った民事法律扶助サービスを提供できるような調査を早期に実施し、調査結果を分析して、業務運営に反映すべきである。
(4) 国選弁護士確保	(4) 国選弁護士確保	(4) 国選弁護士確保					
国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域を含め、捜査・公判を通じ一貫した弁護士確保態勢の全国的に均質な確保を図る。	捜査・公判を通じ一貫した弁護士確保態勢を全国的に均質に確保するため、捜査・公判を通じ一貫して弁護活動を担う弁護士を確保するとともに、国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域について、常勤弁護士を常駐させ、又は巡回させる。	① 契約弁護士獲得のために、各地において、弁護士会の協力を得て、弁護士に対する説明会を実施する。 ② 常勤弁護士を採用し、国選弁護事件の受け手となる弁護士が少ない地域に常駐させる。	・全国的に均質な弁護士確保態勢の確保に向けた契約弁護士及び常勤弁護士の確保・配置等に関する取組状況 昨年度評価：B	① 支援センターは、各地方事務所において、弁護士会主催の説明会、研修会等に参加したり、支援センター主催の説明会を実施したり、独自の広報用資料を作成して配布するなどして、国選弁護関連業務の内容、支援センターと一般契約弁護士との間の契約内容について説明を行った。 また、平成19年11月の国選弁護人の事務に関する契約約款の改正に伴い、支援センター本部で「国選弁護関連業務の解説」の改訂版を作成し、各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、一般契約弁護士及び一般契約弁護士になるうとする弁護士に対して同解説書を配布した。 国選弁護士契約弁護士の人数は、平成19年度末時点で13,427名となり、全国の弁護士数の約54%に相当する。 平成19年11月の国選付添関連業務の開始に先立ち、各地方事務所において、弁護士会主催の説明会、研修会等に参加するなどして、制度の施行及び国選付添関連業務について説明を行い、当面の事件処理に必要な契約弁護士の確保に努めたほか、「国選付添関連業務の解説」を新たに作成し、各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、一般契約弁護士等に対して配布した。 ※実績報告書32～33ページ参照 ② 平成19年度までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計56か所であり、そのうち、平成19年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は37か所、地域事務所は9か所である。各地の支援センター法律事務所には、それぞれ1ないし3名の常勤弁護士を常駐させている。 また、岐阜地方裁判所御嵩支部は、国選弁護事件数等に比してその受け手となる弁護士が特に少ない地域であることから、平成19年6月に可見地域事務所を開設するまでの間、御嵩支部に近接する岐阜地方事務所に配置した常勤弁護士が、御嵩支部を巡回することにより、国選弁護事件に関する法律サービス提供を行った。 ※実績報告書33ページ参照	A	B	一般契約弁護士の確保については、説明会の開催、国選弁護等関連業務の解説書の改訂版の弁護士への配布などの取組により、国選弁護士契約弁護士の数が増加していることは評価できるが、より多くの一般契約弁護士の確保が必要であり、また、地域ごとのばらつきを是正するなどの更なる努力が期待される。常勤弁護士については、今年度は72名を確保しており、国選弁護の担い手となる弁護士が少ない地域を巡回し、国選弁護事件を取り扱うなどの取組がなされており、評価できる。しかし、裁判員制度の実施及び被疑者国選弁護の対象事件の拡大という観点から見ると、いまだ十分とは言えず、より多くの常勤弁護士の確保が必要であり、新人弁護士の確保に取り組むとともに、中堅・ベテラン弁護士の確保のための取組を一層推進すべきである。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策					
<p>地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかいない地域の解消に優先的に取り組むこととし、実働弁護士が複数いる地域との距離・交通の便、法律サービスの需要の程度等を考慮しつつ、日弁連等とも連携協力しながら、必要な地域において支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供体制の整備を図る。</p>	<p>地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかいない地域のうち、当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地裁本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在する地域を除外した「実質的ゼロワン地域」において、法律サービスの需要も考慮しつつ、日本弁護士連合会、単位弁護士会、地方公共団体その他関係機関とも連携協力しながら、支援センターの常勤弁護士による法律サービスの提供が可能な体制を整備する。</p>	<p>① 地方裁判所支部（以下「地裁支部」という。）管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数等を考慮しつつ、地域事務所を設置し、常勤弁護士を常駐させる。</p> <p>② 上記①の地域に近接する地方事務所等に配置する常勤弁護士を巡回させることにより、同地域において、法律サービスを提供するための具体的な方策を企画・立案し、実施する。</p>	<p>・日弁連等との連携協力による実質的ゼロワン地域解消に向けた取組状況</p> <p>昨年度評価：B</p>	<p>① 司法過疎対策として、地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかいない地域の解消に優先的に取り組む必要があることから、司法過疎地域事務所は、i)地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、ii)当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地裁本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域において、iii)当該地裁支部管内の人口、民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等地域関係機関の支援体制等を考慮して設置することとした。</p> <p>平成19年度までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計56か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は15か所である。司法過疎地域事務所のうち、平成19年度に新設されたのは、9か所である。いずれの司法過疎地域事務所においても、常勤弁護士1ないし2名が常駐し、民事法律扶助事件、国選弁護事件等のほか、有償で一般事件全般を幅広く取扱い、地域住民の法的ニーズに応えている。</p> <p>※実績報告書33～34ページ参照</p> <p>② 旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部、紋別支部は、上記i)～iii)の基準に適合する司法過疎地域であることから、これら4支部に近接する旭川地方事務所配置した常勤弁護士が巡回することにより、民事法律扶助事件、4号有償事件等を取り扱っている。</p> <p>また、岐阜地方裁判所御嵩支部も、上記i)～iii)の基準に適合する司法過疎地域であり、国選弁護事件数等に比してその受け手となる弁護士が特に少ない地域であることから、平成19年6月に可見地域事務所を開設するまでの間、御嵩支部に近接する岐阜地方事務所に配置した常勤弁護士が、御嵩支部を巡回することにより、国選弁護事件に関する法律サービス提供を行った。</p> <p>※実績報告書34～35ページ参照</p>	A	B	<p>今年度は、日本弁護士連合会等と連携協力し、常勤弁護士1名以上が常駐する司法過疎対応地域事務所が9か所設置されたほか、司法過疎地域の近隣の地方事務所に配置された常勤弁護士による巡回サービスが行われ、司法過疎対策としては一定の成果が上がっている。しかし、いわゆる実質的ゼロワン地域はなお相当残っており、東北、北海道への対応が遅れているなど、その解消の目的が立ったとまでは言えない。支援センターの設置目的や存在意義についての理解を得られるよう努力するとともに、日本弁護士連合会等と連携・協力し、そのような地域の解消のための更なる取組が期待される。</p>
(6) 犯罪被害者支援	(6) 犯罪被害者支援	(6) 犯罪被害者支援					
<p>犯罪被害者の支援に資するサービス提供機関が必ずしも法的紛争解決に関わるものに限られないことに留意し、連携関係を確保する犯罪被害者支援関係機関・団体の範囲の拡大及び連携の強化を図る。</p>	<p>① 地方事務所単位で、平均12以上の犯罪被害者支援関係機関・団体と連携・協力関係を構築する。</p> <p>② 関係機関との連携の在り方に関する実情を踏まえて、連携関係の強さを表す連携指数（※）を平成18年度から平成21年度までの間に上昇させる。</p> <p>（※）連携指数 例えば、連携の度合いを1～4に分類し、 （各関係機関の連携指数の総和）÷（関係機関の総数×4）×100</p>	<p>地方事務所において、犯罪被害者支援を行う機関・団体の連絡協議会に参加するなどして、連携・協力関係を構築する。</p>	<p>・犯罪被害者支援関係機関・団体との連携・協力関係構築・強化に向けた取組状況</p> <p>昨年度評価：A</p>	<p>犯罪被害者支援に関する情報の提供や、犯罪被害者支援に精通した弁護士の紹介などの業務を円滑に行うためには、各地において犯罪被害者支援を行っている機関・団体との連携・協力関係を構築することが必要であることから、各地方事務所において、各都道府県警察等が事務局となっている「被害者支援連絡協議会」（注）に加盟し（現在、同協議会が設置されていない1県を除く49地方事務所で加盟済み）、同構成員である機関・団体等を中心に犯罪被害者支援業務のリーフレットを配付するほか、実務担当者間で連携方法等に関する協議の場を設けるなど、連携強化の取組を行った。</p> <p>（注）各都道府県警察等が事務局となり、弁護士会、地方検察庁、民間犯罪被害者支援団体、医師会、臨床心理士会、県や市の相談機関等を構成メンバーとして設置されている。</p> <p>※実績報告書35ページ参照</p>	A	A	<p>各地方事務所が犯罪被害者支援連絡協議会に加盟し、その構成員である機関・団体等を中心にリーフレットを配布する、実務担当者間での協議の場を設けるなどの連携・協力関係の強化のための取組を続けている。そのため、支援センターが犯罪被害者支援を行っていることの認知度も高まってきている。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
3 業務運営の効率化に関する事項	2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置					
(1) 総括	(1) 総括						
<p>新たな国の施策である総合法律支援の実施及び体制整備の中核を担う新設の法人であることから、その設立・業務開始時において可能な限りの効率化を反映させた業務運営体制の整備（「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の検討を含む。）を図った上で、その業務が国民の権利・利益に直接かかわる極めて公共性・公益性の高いものであることにかんがみ、総合法律支援の充実を図りつつ、サービスの質の向上とともに、以下に掲げる各業務における効率化に関する目標を達成するほか、業務運営全般につき、適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑な業務運営を図る。</p> <p>また、支援センターにおける業務・システムについては、「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」の趣旨を踏まえ、システム調達に当たり、一般競争入札等の競争的手法の導入により経費の効率化を図る。</p>	<p>① 支援センターは、 ・国の責務において実施すべき情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護士確保業務等を一体的に遂行することにより、人的・物的体制の合理化・効率化 ・常勤弁護士制度の導入により、民事法律扶助及び国選刑事弁護につき、その時々々の需要の動向に応じた機動的かつ柔軟な対応等による事件処理の合理化・効率化 ・業務内容に応じた柔軟な雇用形態の採用及び「国家公務員の給与構造改革」の趣旨を踏まえた適切な給与体系の検討により、経費の合理化・効率化をそれぞれ図ること等を予定している。 支援センターが新規に体制を整備する法人であることからすれば、効率化に係る上記各取組については、中期計画期間中に効率化係数に基づいて段階的に実施するものではなく、可能なものはすべて支援センターの設立・業務開始当初から実施すべきものである。 そこで、支援センターにおいては、その設立・業務開始時において、効率化に係る上記各取組を実施することにより、平成18年度における総経費について、上記各取組を行わなかった場合に必要となる総経費に比して20%程度削減するほか、業務運営全般の適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑な業務運営を行う。</p> <p>また、支援センターにおける業務・システムについては、「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」の趣旨を反映するため、システム調達に当たり、一般競争入札等の競争的手法の導入により、経費の効率化を行う。</p> <p>② 業務運営の効率化により、一般管理費（人件費を除く。）の節減を行う。</p> <p>③ 総合法律支援の充実のための措置と提供するサービスその他の業務の質の向上との均衡に十分配慮しながら、以下の各業務ごとにおける効率化目標を達成するほか、業務運営体制の適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑に業務を遂行する。</p>	<p>総合法律支援の充実のための措置と提供するサービスその他の業務の質の向上との均衡に十分配慮しながら、以下の各業務ごとにおける効率化目標を達成するほか、業務運営体制の適時適切な点検・見直しにより、効率的かつ円滑に業務を遂行する。</p>	<p>・効率的かつ円滑な業務運営に向けた取組状況 （随意契約の適正化に向けた取組状況を含む） 昨年度 評価：A</p>	<p>支援センターは、平成18年10月の業務開始時から、効率的かつ円滑な業務運営を行うため、業務内容に応じて様々な雇用形態を導入しているほか、常勤職員の給与体系については、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程を策定するなどして、適正な人事配置及び人件費管理に努めている。 また、事業の拡大に伴う物品等の調達については、その必要性、内容及び数量等を十分に精査するとともに、契約手続についても、競争性を高めるため、一般競争による手続を経たり、随意契約による場合も企画競争や複数の業者から見積書を徴するなどして、より安価な金額で契約することを心掛けている。 さらに、平成21年度における裁判員制度の開始や被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴い、所要の常勤弁護士を確保する必要があるところ、その確保業務を集中的・効率的に行うため、事業企画本部に常勤弁護士総合企画室を設置するなど、適時適切な業務運営体制の見直しを図っている。</p> <p>※実績報告書36ページ参照</p>	A	A	<p>効率的かつ円滑な業務運営を行うため、様々な雇用形態を導入し、常勤職員の給与については、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程を策定するなどして、適正な人員配置及び人件費管理が行われている。物件費等についても、一般競争手続の導入などにより、より安価な金額での契約に努めている。業務運営体制の点検・見直しについても適正に行われている。常勤弁護士確保業務を効率的に行うための常勤弁護士総合企画室の設置は、適時適切な業務運営体制の見直しの一例として評価できる。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
(2) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機関連携強化	(2) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機関連携強化	(1) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機関連携強化					
<p>① 電話による情報提供業務につき一元化するなどの方法により、情報提供業務の効率的遂行を図る。</p> <p>② 連携関係を有する関係機関・団体における情報提供の拡充（アクセスポイント機能の充実）を図ることによって、支援センターにおける情報提供に関する業務量を軽減するべく、関係機関・団体が支援センターにおいて集約整理した情報（データベース）を活用して自ら情報提供を行う態勢の促進を図る。</p>	<p>① 情報提供業務の効率的遂行を図るべく、全国の利用者に対する電話による情報提供業務を一元的に行うコールセンターを設置し、その電話による情報提供業務を集中的に遂行する。</p> <p>② 関係機関・団体に対し、業務マニュアルの配付や研修の実施等の方法により、データベースの利用方法の周知徹底と積極的活用を促進する。</p>	<p>① コールセンターにおける効率的な情報提供 東京都に設置したコールセンターにおいて、業務量に応じた要員を配置するなどして電話による情報提供を集中的・効率的に行う。</p> <p>② 関係機関・団体データベースの活用等 ・内閣官房司法制度改革推進室及び法務省と連携し、総合法律支援関係省庁等連絡会議を開催するなどして、中央レベルで、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求めめる。 ・地方事務所において、地方協議会を開催するなどして、地方レベルで、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求めめる。</p>	<p>・情報提供業務の効率的遂行に向けた取組状況 昨年度 評価：A</p>	<p>① 東京都に設置したコールセンターで電話による情報提供を集中的に行っている。運営は民間業者に委託し、平成19年度の契約内容は、コールセンターにおける年間受電件数を平成18年度の実績から30万件と推定してその件数に応じた要員を配置するなど、必要な業務量に応じたものに見直している。 ※実績報告書36ページ参照</p> <p>② 内閣官房司法制度改革推進室が平成19年7月6日に開催した総合法律支援関係省庁等連絡会議において、法務省と連携し、出席した16の関係省庁等に対し、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求めた。 また、全地方事務所等が開催した地方協議会において、関係機関・団体データベースの利用方法の周知徹底及び積極的な活用に関する理解を求めよう努めた。 ※実績報告書36～37ページ参照</p>	A	A	<p>コールセンターを設置し、電話による情報提供業務を一元的・集中的に実施し、必要な業務量に応じた人員の配置を行っている。連携する関係機関・団体のデータベースについて、中央レベルでも地方レベルでも、関係機関等にその積極的活用に関する理解を求めている。全体として、情報提供業務の効率的な遂行に向けての取組が適切に行われている。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
(3) 民事法律扶助・国選弁護士確保	(3) 民事法律扶助・国選弁護士確保	(2) 民事法律扶助・国選弁護士確保					
<p>所要の常勤弁護士を確保し、これらの者が業務に専念して十分に事件処理を行うことのできる環境を整備するとともに、複数事件の包括的な委託の活用などにより、業務処理の効率化を図る。</p>	<p>業務処理の効率化を図るため、</p> <ul style="list-style-type: none"> 所要の常勤弁護士を確保する。 <p>常勤弁護士に対する事件の配点や担当事件の管理について所要の配慮措置を講ずることにより、常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できる環境を整備する。</p>	<p>① 常勤弁護士採用のための基盤を整備するため、司法研修所等の関係機関に対し、支援センターの業務内容や常勤弁護士の意義などに関する説明を行う。</p> <p>② 常勤弁護士確保のために、弁護士会等の関係機関の協力を得て、司法修習生、法科大学院生、弁護士に対する説明会を実施する。</p> <p>③ 常勤弁護士が配置された地方事務所において、常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できる環境を整備するための配慮措置に関する具体的な方策を検討・立案し、実施する。</p> <p>④ 常勤弁護士又は内定者に対する支援センター本部主催の実務研修を平成19年度に1回以上実施する。</p>	<p>・業務処理の効率化を図るための常勤弁護士の確保及び業務環境の整備に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>① 常勤弁護士を安定的に採用するためには、司法研修所教官等法曹養成指導者の理解・協力を得ることが重要であることから、司法研修所の協力を得て、司法研修所教官等に対し、支援センターの業務内容を掲載したリーフレット、常勤弁護士採用案内のパンフレット等を配布するとともに、口頭での説明を実施し、常勤弁護士募集・採用に関する協力を依頼した。</p> <p>また、常勤弁護士の意義、業務内容、実像等に対する理解を広め、常勤弁護士採用のための基盤整備に資するため、日本弁護士連合会、単位弁護士会等の関係機関に対し、平成18年度に採用した常勤弁護士が支援センターの常勤弁護士を志望した理由等を執筆した文集を2,000部以上配布した。</p> <p>※実績報告書37ページ参照</p> <p>② 平成19年4月1日から同20年3月31日までの間に、日本弁護士連合会、単位弁護士会、司法研修所、法科大学院、司法試験予備校等の協力を得て、合計35回余りにわたり、司法修習生、弁護士、法科大学院生、司法試験合格者等を対象として、常勤弁護士採用案内のパンフレットや募集要項等を配布するとともに、常勤弁護士の業務内容、意義・魅力、採用情報等に関する説明会を実施した。</p> <p>また、支援センターの各地の地方事務所において、常勤弁護士も講師として参加させる形で、合計8回にわたり、司法修習生を対象とした就職説明会を実施した。</p> <p>※実績報告書37～38ページ参照</p> <p>③ 司法過疎地域事務所において、当該地域の管内に住所若しくは居所を有している者が依頼若しくは相談する事件、及び当該地域を管轄する地裁支部が事物管轄を有する事件ばかりでなく、新たに、当該地域事務所に来所した者が依頼又は相談する事件についても、業務の補完性に配慮すれば、取り扱うことができるものとしたほか、これまで4号有償事件を受任することができなかった地方事務所、支部、扶助・国選対応地域事務所においても、常勤弁護士が受任した扶助・国選事件の関連事件であって一括して解決することが必要かつ相当である場合、又は必要性及び緊急性が認められる場合には、4号有償事件を受任することができることとし、柔軟かつ合理的な取扱いを実現した。</p> <p>また、常勤弁護士の業務手順を解説したマニュアルを改訂し、常勤弁護士からの事件処理状況の報告書面等の統合、簡素化を行ったものを各常勤弁護士に配布するとともに、支援センター本部常勤弁護士総合企画室において、常勤弁護士からの業務に関する問い合わせを受け付けている。さらに、「常勤弁護士支援メーリングリスト」を整備することにより、常勤弁護士間の情報交換の場を提供するとともに、日本弁護士連合会の協力を得て、民事事件、刑事事件を始め、各分野の専門家である弁護士等がアドバイザーズスタッフとして同メーリングリストに参加し、適時適切なアドバイスを行っている。</p> <p>※実績報告書38ページ参照</p> <p>④ 各支援センター法律事務所へ赴任した常勤弁護士については、赴任後おおそ1年を目安として、常勤弁護士から提出される事例を基にした事例研究を内容とし、法曹三者の視点を取り入れた研修を実施することとした。</p> <p>また、裁判員裁判においては、これまでの刑事弁護とは異なる技術が必要とされる部分があることにかんがみ、裁判員裁判への対応に主眼を置いた研修を導入した。司法修習終了直後に採用した新人常勤弁護士に対しては、他の常勤弁護士に比して、より綿密な指導・育成が必要であることから、特に、支援センター本部における集合研修については、1年間の任期に合わせ、任期終了時には常勤弁護士としての基本的な素養を獲得できるよう、継続的な内容とした通年の研修スケジュールにより研修を実施することとした。</p> <p>※実績報告書39ページ参照</p>	A	B	<p>司法研修所、日本弁護士連合会、単位弁護士会、法科大学院等の協力を得て、司法修習生、弁護士、法科大学院生等に対してパンフレット等を配布し、常勤弁護士採用に向けた説明会を開催するなど、常勤弁護士の確保に向けた取組を積極的に行い、今年度に72名の常勤弁護士を確保したことは評価できるが、いまだに十分な数の常勤弁護士を採用するまでには至っておらず、常勤弁護士の確保に一層努力すべきである。関連事件を受任できるようにした点は評価できるが、十分とは言えない。常勤弁護士がその能力を十分に発揮して利用者が必要とするサービスを効率的に提供できるよう、今後も日本弁護士連合会、単位弁護士会の協力を得て事件受任の工夫に取り組むべきである。常勤弁護士の業務手順を解説したマニュアルの改訂、常勤弁護士からの問い合わせに対応するための受付体制の整備、メーリングリストの整備など、常勤弁護士の業務を支援する体制が整備されている点は評価できる。常勤弁護士に対して経験に応じた研修を行ったほか、裁判員裁判への対応を主眼に置いた研修を導入する等独自の研修を行ったことは評価できる。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 複数事件の包括的な委託の契約締結に努める。 	<p>⑤ 国選弁護士契約における一括契約について説明資料を作成し、弁護士に対する説明の際などに活用する。</p> <p>⑥ 一括契約に基づく事件処理の実務運用について、裁判所、検察庁、弁護士会等関係機関との間で協議を行う。</p>	<p>・業務処理の効率化を図るための包括的な委託の契約締結に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B (①～④と共通評価)</p>	<p>⑤ 支援センター本部において、一括契約についても説明した解説書である「国選弁護関連業務の解説」の改訂版を作成し、地方事務所を通じて、全国の一般契約弁護士及び一般契約弁護士になろうとする弁護士に配布した。</p> <p>また、各地方事務所においては、対応する裁判所、弁護士会等と協議し、一括国選弁護士契約に関する事件の配点方法について確認した。</p> <p>平成19年4月から同20年3月までの間に、一括国選弁護士契約に基づき国選弁護人の指名・通知がなされた事件の件数は合計531件（対象となった事件の実件数）であり、昨年度（ただし平成18年10月から同19年3月までの5か月間）の合計104件に比べて大幅に増加した。</p> <p>※実績報告書39～40ページ参照</p>	A	A	<p>一括契約についての解説書を弁護士に配布する、地方事務所において、裁判所、弁護士会等と協議して国選弁護士契約に関する事件の配点方法について確認するなどし、一括国選弁護士契約に基づいて国選弁護人に指名・通知された事件数が大幅に増加したことは評価できる。</p>
(4) 司法過疎対策	(4) 司法過疎対策	(3) 司法過疎対策					
<p>司法過疎地域における事務所については、支援センターの業務の補完性（民業圧迫の回避）及び効果的・効率的な業務運営の観点をも踏まえ、設置の可否を検討することとし、設置された後も、当該事務所について同様の観点から適時適切に見直しを図る。</p>	<p>支援センターの業務の補完性（民業圧迫の回避）及び効果的・効率的な業務運営の観点をも踏まえ、司法過疎地域に事務所を設置するに際しては、当該地域の法律事務取扱業務量、地域の要望・支援、採算性等の要素を総合勘案して、必要な地に設置することとし、設置された後も、当該事務所について同様の観点から適時適切に見直しを行う。</p>	<p>上記1(5)の地域において、当該地裁支部管内の人口・事件数、単位弁護士会、地方自治体等による支援体制等を総合勘案し、必要な地に地域事務所を設置することとする。</p>	<p>・司法過疎地域の事務所の設置に関する取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>平成19年度までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計56か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は15か所である。司法過疎地域事務所のうち、平成19年度に新設されたのは、i)埼玉県の秩父地域事務所、ii)静岡県の下田地域事務所、iii)奈良県の南和地域事務所、iv)岐阜県の可児地域事務所、v)富山県の魚津地域事務所、vi)島根県の浜田地域事務所、vii)鹿児島県の奄美地域事務所、viii)鹿児島県の指宿地域事務所、ix)高知県の安芸地域事務所の9か所である。</p> <p>※実績報告書40ページ参照</p>	A	B	<p>平成19年度は全国で9か所の司法過疎対応地域事務所が設置されたものの、例えば東北、北海道地域への司法過疎対応地域事務所の設置が進んでいない現状や常勤弁護士の確保状況をも考慮すると、支援センターの業務の補完性と効果的・効率的な業務運営の観点も踏まえ、実質的ゼロワン地域の解消に向けて更なる事務所設置の実現を図ることが望ましい。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
4 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	3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置					
(1) 情報提供	(1) 情報提供	(1) 情報提供					
① 利用者にとって身近で利用しやすいものとするべく、情報提供の質・量の向上を図る。	① 情報データベース及びFAQデータベースの情報量を平成18年度から平成21年度までの間に20%以上増大する。インターネットによる提供情報量の増大と検索機能・使いやすさの向上を両立させる。利用者から適宜の方法によりアンケート調査を行い、満足度5段階評価で平均4以上の満足度の高い評価を得る。	① FAQの充実等 <ul style="list-style-type: none"> コールセンターに寄せられる問い合わせを日々分析し、よくある質問を抽出した上、それに対する答を作成する。 コールセンターにおいて稼働する者にアンケートをするなどして、質問頻度は低いが作成すべき質問についての答を作成する。 FAQ、関係機関・団体情報の増大によって検索の速度が落ちることのないよう、日常的に、検索のスピードのテストを実施する。 期間を設定し、コールセンター及び地方事務所の情報提供窓口においてアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。 	・情報提供の質・量の向上に向けた取組状況 昨年度 評価：A	① 業務開始以降コールセンターに寄せられた問い合わせの分析やオペレーターに対するアンケート調査の結果を踏まえFAQを随時更新・増加しており、平成19年度にはそのうち約700問をホームページで公開した。 FAQ、関係機関・団体情報をデータベースに追加投入した際の検索スピード等のテストを支援センター職員やオペレーターが行い、必要に応じてFAQ分類を細分化するなどして、使い勝手の良さを維持した。 利用者の満足度をより客観的・効果的に調査するため、平成19年7月からウェブによる利用者アンケート調査を行っているが、これは平成18年度に行った調査がコールセンターオペレーター等のサービス提供者が情報提供直後にその場で満足度を聞く方式だったので得点が高めに出やすく、データの客観性としてはやや劣るので、より正確な評価を得る方式に変更したものである。コールセンターでは平成19年7月11日から同20年3月31日までの間（総件数15万8,085件中225件回答。有効回答率0.1%）、地方事務所では平成19年12月3日から同20年3月31日までの間（総件数5万2,824件中174件回答。有効回答率0.3%）、利用者に対してアンケート調査を行い、5段階評価で3.6の満足度の評価を得た（コールセンターにおけるメール対応（総受電件数22万727件中5,842件）に対する評価を除くと3.9の評価。）。 オペレーター等には法的トラブルを抱えた利用者にアンケート調査を依頼することに心理的な抵抗があること、インターネットの利用が困難な利用者があることなどにより回答数が少ないが、平成20年度は、オペレーター等にアンケート調査の必要性を再度周知する、地方事務所面談による情報提供を行った場合はその直後にアンケート用紙に記入してもらうなど、ウェブ以外の調査方法を検討するなどして、有効回答率の低さを解消する予定である。 ※実績報告書41～42ページ参照	B	B	FAQの充実、FAQのホームページ上での公開、FAQの充実に伴う検索速度低下の防止等、利用者のニーズを反映し、利用者が必要とする情報を迅速に提供するための取組がされている。今後は、FAQの内容を不断に見直し利用者が必要とする回答にたどり着けるような工夫をするなどの取組を期待する。また、利用者の満足度について、より客観的な調査方法に変更したことは評価できるが、回答率が低く、その結果も満足のいくものではない。今後は、回答率を引き上げる努力を行うとともに、利用者の満足度が向上するよう、更なる工夫が必要とされる。
② 情報を求めて訪れた利用者すべてに対して、即日に質の高い情報の提供に努める。	② 各地方事務所の情報提供窓口に来訪した利用者のうち、法的紛争解決に資する情報又は犯罪被害者支援に関する情報を求めた者については、全員に対して、即日中に情報を提供する。	② 即日中の情報提供 <ul style="list-style-type: none"> 多様な法的トラブル、新たな法律の制定等に適切に対応することができるよう、地方事務所の情報提供窓口には、相談窓口等で稼働したことの経験者を配置する。 地方事務所の情報提供窓口に来訪する利用者に対し、即日中に情報提供を行う。 	・地方事務所の情報提供窓口に来訪した利用者に対する迅速な情報の提供に向けた取組状況 昨年度 評価：A (①と共通評価)	② 地方事務所等で情報提供を行う窓口対応専門職員として、消費生活相談資格者、裁判所・法務局OB等を主に採用し、全地方事務所に相談窓口等で稼働したことの経験者を配置した。多くの地方事務所では、司法書士の協力も得ている。 地方事務所の情報提供窓口では、来訪した利用者に対して即日中に情報提供を行い、支援センターで対応できない場合は他の関係機関を紹介するなどサービスの迅速に努めている。 ※実績報告書42ページ参照	A	A	地方事務所においても、相談業務経験者を窓口配置して質の高い情報提供を可能とする体制を整備し、予約優先制を採用しつつも、予約なしの利用者に対しても即日情報を提供する取組がなされている。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
(2) 民事法律扶助	(2) 民事法律扶助	(2) 民事法律扶助					
<p>① 迅速な援助を提供するという観点から、事務処理方法の工夫等により、援助申込から代理人選任までの期間の短縮を図る。</p> <p>② 犯罪被害者からの援助申込みに対し、より迅速な援助開始、専門的知見を有する弁護士を選任などを通じて、充実した援助の提供に努める。</p> <p>③ 契約弁護士・司法書士を対象とする研修を実施し、民事法律扶助により提供される法的サービスの質の向上を図る。</p>	<p>① 迅速な援助を提供するという観点から、援助審査の方法を合理化すること（これまでの合議制方式の審査体制に代えライン決裁方式を活用する、遠隔地居住の申込者について書面審査を活用するなど）などにより、援助申込みから代理人選任までの期間を平成18年度と比較して短縮する。</p> <p>② 犯罪被害者からの援助申込みに対し、より迅速な援助開始、専門的知見を有する弁護士の選任などを通じて、充実した援助を提供する。</p> <p>③ 民事法律扶助により提供される法的サービスの質の向上を図る観点から、各地方事務所単位で、各事業年度に1回以上、契約弁護士・司法書士を対象とする研修を実施する。</p>	<p>① 迅速な援助を提供するという観点から、援助審査の方法を合理化することなどにより、援助申込みから代理人選任までの期間を平成18年度と比較して短縮する。</p> <p>② 犯罪被害者からの援助申込みに対し、より迅速な援助開始、被害者支援に精通した弁護士を始めとした専門的知見を有する弁護士の選任などを通じて、充実した援助を提供する。</p> <p>③ 民事法律扶助により提供される法的サービスの質の向上を図る観点から、各地方事務所単位で、契約弁護士・司法書士を対象とする研修を実施する。</p>	<p>・迅速で充実した援助の提供に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>① 援助審査の合理化の具体的方法としては、i)これまでの多数の審査委員による合議制審査を改め、少数の審査委員による審査（原則2名の審査委員による審査、簡易な案件は単独審査）とすること、ii)審査の開催頻度を増加すること、iii)書面審査を活用することがある。</p> <p>平成19年度においては、50地方事務所中18地方事務所、i)審査合議体の少人数化、ii)審査の開催頻度の増加、又はiii)書面審査の活用による援助審査の方法の合理化を行ったが、平成18年度末と同19年度末とを比較した場合、援助件数自体が約11%増加していることから、法律相談援助から審査までの日数の短縮には至っていない。</p> <p>※実績報告書43ページ参照</p> <p>② 犯罪被害者からの援助申込みへの対応については、平成18年度、約半数の事務所が改善に努めたが、同19年度においても、50地方事務所中20地方事務所ですらなる改善について配慮を行った。その結果、犯罪被害者からの援助申込み実績のない地方事務所が平成18年度は半数近くに及んだが、同19年度においては5地方事務所にとどまった。</p> <p>※実績報告書43～44ページ参照</p> <p>③ 各地方事務所においては、契約弁護士・司法書士向けのマニュアルとして本部が作成した「民事法律扶助業務の解説」（平成20年3月改訂版発行）を配布したり、扶助制度全般や資力基準に関する説明会を開催するなどして、契約弁護士・司法書士に対する研修を実施した。また、一部の地方事務所では弁護士会等の説明会に担当者が出席し、説明を行うなどした。</p> <p>※実績報告書44ページ参照</p>	B	B	援助審査の審査委員の少人数化、審査開催頻度の増加、書面審査の活用など工夫がされており、援助件数が増加したという要因はあるものの、全体として援助申込みから審査実施までの期間は昨年度と同程度の期間を要している。今後は、適正な審査を維持しつつ、援助申し込みから審査を経て代理人が選任されるまでの期間を短縮するための工夫、努力が期待される。犯罪被害者からの援助申込みに関して、新たに20の地方事務所でも更なる改善についての配慮が行われたことは評価できるが、犯罪被害者のニーズに即した専門的知見を有する弁護士が迅速に選任されるよう、弁護士会などと協議し、早期に選任態勢を整備することが期待される。契約弁護士、契約司法書士に対する研修については、マニュアルを改訂するなどの工夫をしており、評価できるが、弁護士会などの協力を得て、利用者のニーズに対応した分野の研修が適時適切に行われるような工夫が期待される。
(3) 国選弁護士確保	(3) 国選弁護士確保	(3) 国選弁護士確保					
<p>① 各地域ごとに、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で協議の場を設けるなどして、迅速かつ確実に国選弁護人の選任が行われる態勢の確保を図る。</p> <p>② 裁判所からの指名通知要請を受けてから裁判所に候補を通知するまでの時間の短縮を図る。</p> <p>③ 国選弁護士契約弁護士を対象とする研修を実施するなどして、国選弁護人としての活動の充実を図る。</p>	<p>① 迅速かつ確実に国選弁護人の選任が行われる態勢の確保を図るため、各地方事務所単位で、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会との間で、各事業年度に1回以上、定期的な協議の場を設定する。</p> <p>② 裁判所からの指名通知要請を受けてから裁判所に候補を通知するまでの所要時間の短縮を図るために、地方事務所ごとに事件類型別の目標時間を設定する。</p> <p>③ 国選弁護人としての活動の充実を図る観点から、各地方事務所単位で各事業年度に1回以上、国選弁護士契約弁護士を対象とする研修を実施する。</p>	<p>① 地方事務所ごとに、国選弁護人の選任態勢に関する、裁判所、検察庁、警察及び弁護士会が参加する定期的な協議の場を平成19年度に1回以上設ける。</p> <p>② 地方事務所ごとに、事業年度の当初において、裁判所からの指名通知要請を受けてから裁判所に候補を通知するまでの手続類型別の目標時間を設定し、事業年度末において、その達成度合いを検証する。</p> <p>③ 地方事務所ごとに、平成19年度に1回以上、国選弁護士契約弁護士を対象とする研修を実施する。</p>	<p>・迅速かつ確実な国選弁護人選任態勢の確保及び国選弁護人の活動の充実に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>① 支部を含むすべての地方事務所において関係機関との協議が行われたほか、国選付添人の選任態勢についても、すべての地方事務所において関係機関との協議が行われており、協議を行っていない地方事務所はない。</p> <p>※実績報告書44～45ページ参照</p> <p>② 支部を含むすべての地方事務所において、裁判所・弁護士会と協議の上、指名・通知の目標時間を定めている。ほとんどの地方事務所において、休日を含め、被疑者国選については原則として数時間以内、遅くとも24時間以内とし、被告人国選については原則として24時間以内、遅くとも48時間以内とする目標時間を定めている。国選付添人の指名・通知についても、多くの地方事務所において、原則として数時間以内、遅くとも48時間以内とする目標時間を定めている。</p> <p>被疑者国選弁護、被告人国選弁護とも、支部を含むすべての地方事務所において、おおむね所定の目標時間内に国選弁護人候補者の指名・通知が行われている。被疑者国選弁護における休日の指名・通知業務についても、ほとんどの事件において当日中に指名・通知に至っている。当日中の指名・通知に至らないものについても、翌日には指名・通知が行われている。</p> <p>また、国選付添についても、指名・通知業務を行った地方事務所においては、おおむね所定の目標時間内に国選付添人候補者の指名・通知が行われている。</p> <p>※実績報告書45ページ参照</p> <p>③ 支部を含むすべての地方事務所年度計画に基づく研修を実施した。研修の内容としては、解説書を配布したものが55か所、センター主催の説明会を実施したものが11か所、弁護士会主催の説明会に参加する方法で実施したものが28か所であった。支援センター主催の説明会としては、事前に契約弁護士に解説書を配布した上で、本所管内、各支部管内の契約弁護士に対して、本所と支部のそれぞれで説明会を行ったなどの例がある。</p> <p>また、国選付添人契約弁護士を対象とする研修についても、各地方事務所解説書を配布するほか、上記の説明会等の機会を利用するなどして研修を実施した。</p> <p>なお、支援センターは、平成19年7月、契約弁護士1名に対し、国選弁護人に選任された複数の被告人における公判期日の不出頭等を理由に、3年間の契約拒絶期間を伴う契約解除の措置をとり、日本弁護士連合会及び所属弁護士会に対して、同措置事案を通知した。併せて、日本弁護士連合会との協議の場において、同措置事例を紹介して注意喚起を図るとともに、支援センターの国選弁護業務に対する理解と協力を求めた。</p> <p>※実績報告書45～46ページ参照</p>	A	B	すべての地方事務所選任態勢についての関係機関との協議が行われ、すべての地方事務所、おおむね目標時間内に国選弁護人の指名・通知が行われている。国選弁護人契約弁護士に対する研修も、解説書の配布、説明会の実施などの方法で行われているが、十分とは言えず、日本弁護士連合会等と協力し、更なる充実した研修への取組が期待される。受任した複数の被告人の公判期日への不出頭等の不祥事を起こした弁護士に対し、3年間の契約締結拒絶期間を伴う契約解除措置を講じ、日本弁護士連合会との協議の場で措置事例を紹介して注意喚起を図った。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
(4) 犯罪被害者支援	(4) 犯罪被害者支援	(4) 犯罪被害者支援					
<p>① 犯罪被害者に対し、被害を受けたときからの時間の長短を問わず、その心情に十分配慮した懇切丁寧かつ迅速な情報提供に努める。</p> <p>② 支援センターの具体的な業務の在り方について、犯罪被害者などやその支援に携わるものの意見を聴取する機会を設ける。</p> <p>③ 犯罪被害者支援に精通している弁護士を紹介する体制の整備と拡充を図る。</p> <p>④ 資力の乏しい犯罪被害者が民事法律扶助制度を適切に活用し、損害賠償請求による被害回復を行えるように適切な情報提供に努める。</p>	<p>① 地方事務所の窓口対応専門職員に犯罪被害者支援に精通している職員を配置する。</p> <p>職員に対し、犯罪被害者支援に関する研修を実施する。</p> <p>② 犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で各事業年度に1回以上設ける。</p> <p>③ 各地方事務所単位において、犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保する。</p> <p>④ 損害賠償による被害回復を求める犯罪被害者に対しては、資力に乏しい場合の民事法律扶助制度の利用に関する適切かつ積極的な助言を徹底する。</p>	<p>① 地方事務所の窓口対応専門職員に犯罪被害者支援に精通している職員を配置する。</p> <p>② 窓口専門職員及び一般職員に対し、犯罪被害者支援に関する研修を実施する。</p> <p>③ 犯罪被害者支援に関し、犯罪被害者やその支援に携わる者の意見を聴取する機会を地方事務所単位で平成19年度に1回以上設ける。</p> <p>④ 地方事務所単位において、犯罪被害者支援に精通している弁護士を確保するとともに、犯罪被害者に対し適切に紹介を行う。</p> <p>⑤ 損害賠償による被害回復を求める犯罪被害者に対しては、資力に乏しい場合の民事法律扶助制度の利用に関する適切かつ積極的な助言を徹底する。</p>	<p>・被害者の心情に配慮した適切な情報提供の実施に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>① 全国12か所の地方事務所（東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、京都、兵庫、愛知、広島、福岡、札幌、香川）には、民間犯罪被害者支援団体の電話相談等経験者や、警察出身者などを犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員として配置し、犯罪被害者等からの来所及び電話による問い合わせに対し、二次被害を与えないよう十分配慮して対応した。</p> <p>また、上記以外の地方事務所及び上記地方事務所犯罪被害者支援担当が配置されない曜日・時間帯については、犯罪被害者支援担当以外の窓口対応専門職員が犯罪被害者等からの問い合わせに対応している。これらの職員についても、犯罪被害者への二次被害を防止するため、犯罪被害者等の心情や各地方事務所における対応事例を踏まえた対応の留意点など、犯罪被害者支援に関する研修を行った。</p> <p>平成19年度における犯罪被害者支援業務研修の内容は次のとおりである。</p> <p>i) 担当職員研修（平成19年7月12日～13日） 内容：犯罪被害者による講演、犯罪被害者支援の現状と課題、民間被害者支援団体における支援等</p> <p>ii) 担当職員ブロック別意見交換会（平成20年2～3月） 内容：犯罪被害者支援業務の実施状況と課題に関する意見交換</p> <p>iii) 地方事務所窓口対応専門職員研修 地方事務所ごとに、上記i)の講義内容を収めたビデオや業務マニュアル、当該事務所における対応事例等を用いて研修を実施。</p> <p>また、コールセンターのオペレーターに対しても、下記の研修を実施した。</p> <p>i) オペレーター全員に対する研修 ○支援センターの犯罪被害者支援業務について（業務内容及び対応上の留意点等）（平成19年6月21日） ○刑事手続について（平成19年12月4日）</p> <p>ii) 犯罪被害者支援ダイヤル担当オペレーターに対する研修 ○犯罪被害者支援ダイヤルの課題について（平成19年7月26日） ○精通弁護士紹介の取次について（平成19年12月10日） ○意見交換会（平成19年12月17日）</p> <p>※実績報告書46～48ページ参照</p> <p>③ 犯罪被害者支援業務に関する関係機関・団体等から意見・要望を聴取し、今後の業務のあり方等の参考にするため、下記要領でアンケート調査を実施した。</p> <p>○実施時期：平成20年2月～3月 ○回答機関・団体数：1,376（弁護士会、地方検察庁、都道府県警察、都道府県庁福祉主管課、女性相談センター、児童相談所、精神保健福祉センター、民間支援団体等） ○実施方法：各地方事務所にてアンケートを郵送 ○聴取項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援センターが犯罪被害者支援業務を行っていることの周知状況 ・支援センターの犯罪被害者支援業務の内容に関する周知状況 ・支援センターからの紹介による利用者の有無 ・利用者への支援センターの紹介状況 ・支援センターに関する課題 ・支援センターに期待する事項 ・支援センターに対する被害者の意見 ・支援センターのリーフレット活用等の可否 ・支援センターのURLをHPのリンク先に加えることの可否 ・その他意見・要望 <p>調査の結果、支援センターが犯罪被害者支援業務を行っていることについて、91.4%の関係機関・団体が認知していた（前年度は90.1%）。被害者支援連絡協議会等における業務説明をはじめ、実務担当者間の情報交換・協議の場の設定など、日頃の連携向上の取組により、回答機関・団体の全てが認知しているという地域が約半数に達した。業務内容についても、犯罪被害者支援ダイヤルの設置を知っていたものが76.9%（同69.7%）、犯罪被害者支援に関する制度や支援窓口の紹介を行っていることについて知っていたものが81.2%（同80.3%）、精通弁護士の紹介を行っていることについての認知は72.2%（同68.0%）であり、いずれも着実に認知が高まっている。しかし、犯罪被害者支援ダイヤルは、専門オペレーターが案内をしていることや、平日夜間及び土曜日実施していること、電子メールによる問い合わせを受け付けていること、また、精通弁護士の費用は有料だが、犯罪被害者の経済状況等に応じて、援助制度を利用いただけることなど、具体的な業務内容の認知度は、未だ十分とは言えない状況であり、今後、支援センターの犯罪被害者支援業務の特長として、更なる周知に努めていく必要がある。</p> <p>「支援センターからの紹介」により、関係機関・団体を利用した犯罪被害者等があったという回答は15.2%（同13.0%）、利用者に対して支援センターを紹介したことがあるとの回答は29.7%（同23.4%）であった。</p> <p>※実績報告書48～49ページ参照</p> <p>④ 地方事務所長は、弁護士会会長からの推薦を受け、精通弁護士名簿を作成している。同名簿登載者は、以下のi)又はii)に該当する弁護士であり、平成20年3月1日現在、全国で1,261名である（平成19年3月31日時点では1,185名）。</p> <p>i) 下記の犯罪被害者等支援に関連する業務のいずれかを経験したことのある弁護士</p> <ul style="list-style-type: none"> ・犯罪被害者等の依頼により行う法律事務 ・弁護士会又は犯罪被害者支援団体により行われる犯罪被害者等支援活動 <p>ii) 日弁連、弁護士会又は全国被害者支援ネットワーク加盟の犯罪被害者支援団体の実施する犯罪被害者支援に関する研修を複数受講した弁護士</p> <p>犯罪被害者やご家族からのお問い合わせに応じ、全国の地方事務所、合計590件の紹介を行った（平成18年10月～同19年3月の紹介件数は97件）。</p> <p>※実績報告書49～50ページ参照</p> <p>⑤ 支援センターにお問い合わせいただいた犯罪被害者等が、損害賠償による被害回復を求める際には、資力に乏しい場合の民事法律扶助制度の利用について案内するよう取り組んでいる。その上で、犯罪被害者等が同制度の利用を希望する場合には、地方事務所の民事法律扶助担当窓口の紹介又は転送を行っている。</p> <p>また、精通弁護士の紹介に関し、コールセンターから地方事務所へ取り次ぎを行う際にも、犯罪被害者等が同制度の利用を希望する場合には、その旨取次依頼書に記載し、制度利用も含めて行っている。</p> <p>平成19年10月に改訂した業務マニュアルにおいて、「精通弁護士へ案件を取り次ぐ際には、『当該被害者は、民事法律扶助（又は犯罪被害者法律援助）を利用希望』等と記載し、経済的支援制度の利用についても併せて引き継ぎをすること」と明記し、資力に乏しい被害者が適切に法的支援を受けることができるよう徹底を図った。</p> <p>※実績報告書50ページ参照</p>	A	A	<p>窓口対応専門職員が配置され、職員に対する研修が行われており、犯罪被害者やその支援に携わる者からの意見聴取は適切に行われている。関係機関等の間でも、支援センターが犯罪被害者支援業務を行っていることが十分に知られている。今後とも、継続して関係機関・団体に対して、支援センターが行う犯罪被害者支援業務の内容についての周知徹底を図る取組を期待する。犯罪被害者支援に精通している弁護士も十分に確保され、精通弁護士の紹介件数は年間ベースで前年度の約3倍に伸びている。民事法律扶助制度の利用に関する適切かつ積極的な助言についても、業務マニュアルに記載して適切な業務運営が行われるような措置がとられている。平成20年度には被害者の刑事訴訟参加制度、国選被害者参加弁護士制度、損害賠償命令制度が導入されるが、以上の取組がさらに積極的に行われることが期待される。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策					
常勤弁護士の限りある業務量の中で可能な限り利用者のニーズに即したサービスを提供するべく、司法過疎地域における事務所に配置された常勤弁護士の民事法律扶助業務・国選弁護業務・有償事件受任業務の合理的な配分を図る。	常勤弁護士の限りある業務量の中で可能な限り利用者のニーズに即したサービスを提供するべく、司法過疎地域における事務所に配置された常勤弁護士の民事法律扶助業務・国選弁護業務・有償事件受任業務の合理的な配分を行う。	常勤弁護士が配置された上記1(5)の地域事務所において、利用者のニーズに即したサービスを提供するべく、常勤弁護士の民事法律扶助業務・国選弁護業務・有償事件受任業務の合理的な配分を行うための具体的な方策を企画・立案し、実施する。	・司法過疎地域における利用者のニーズに応じた常勤弁護士によるサービス提供の在り方の検討及びその実施状況 昨年度評価：A	常勤弁護士の限られた労力を、司法過疎地域の利用者のニーズに即してバランスよく法律サービス提供に用いるため、民事法律扶助事件・国選弁護事件・4号有償事件の配分についての目安を定めた上、地域の実情に応じて、事件を受任することとしている。平成19年度までに司法過疎対策として設置した15か所の地域事務所における受任事件数の内訳は、平均すれば、受任事件全体の6.5割程度が4号有償事件、2割程度が民事法律扶助事件、1.5割程度が国選弁護・付添事件であるが、各々を見れば、設置された地域の需要に応じ、その内訳は様々である。 ※実績報告書50～51ページ参照	A	A	司法過疎対応地域事務所に配置された常勤弁護士が利用者のニーズに応じたサービスを提供できるよう、合理的な受任事件の配分が行われる目安が定められるとともに、地域の実情に応じた柔軟な各種事件の受任が行われている。常勤弁護士の熱意のある行動と地域に常駐する常勤弁護士だからこそできる地域の実情に適合したサービス提供が窺え、これらの点は評価できる。今後も適切に目安の見直しを行い、常勤弁護士がその能力を十分に発揮させ、利用者のニーズに応えていけるような体制の維持が期待される。
(6) 関係機関連携強化	(6) 関係機関連携強化	(6) 関係機関連携強化					
地方事務所単位で、関係機関との連携を強化するための協議の開催を図る。	地方事務所単位で、連携関係にあるすべての関係機関と平成19年度以降各事業年度に1回以上（裁判所・検察庁・弁護士会との間では2回以上）、連携の現状と強化の方策等に関する協議を行う。	地方事務所単位で、連携関係にある関係機関と、連携の現状と強化の方策等に関する協議を行うよう努める。	・地方事務所単位での関係機関・団体との連携強化に向けた取組状況 昨年度評価：A	全地方事務所において、平成19年度中に少なくとも1回、地方協議会を開催し、情報提供業務等、支援センターの業務における個別事例の解決方法を説明することで関係機関に支援センターとの連携の現状に具体的なイメージを持ってもらうとともに、支援センターに多く寄せられる多重債務問題、家事問題、消費者問題等、分野別に連携の構築や強化の方策等について意見交換を行ったことにより、支援センターの業務等に対する理解・協力が一層深まり、コールセンターの認知媒体における関係機関の占める割合が、平成19年3月の28.9%から平成20年3月の39.1%に増加するなど、関係機関との連携が強化された。 ※実績報告書51ページ参照	A	A	全地方事務所等で、平成19年度中に少なくとも1回以上、地方協議会を開催し、関係機関・団体との連携・協力関係の強化に向けた取組が行われている。その結果として、コールセンターにおける認知媒体としての関係機関の占める割合が増加したことは評価でき、今後ともそのような取組の強化継続が期待される。
5 財務内容の改善に関する事項							
(1) 総括 補助金・寄付金の自己収入増加に努める。			・収入の確保・財務内容の改善に向けた取組状況 昨年度評価：B	(1) 平成19年度における自己収入は合計約1億3,000万円であり、実質的な受入れ期間が半年であった平成18年度（約5,800万円）と比較して倍増となった。収入のほとんどは刑事被疑者・被告人からの「しよく罪寄附」によるものであった。地方公共団体からの「補助金」は、折からの地方公共団体の財政難や、支援センターが国庫からの交付金を主たる財源としていることで、地方公共団体が補助金交付について消極的姿勢に転じる傾向にあることなどもあり、250万円余りにとどまった。支援センターは、所得税法、法人税法及び租税特別措置法上の「特定公益増進法人」として寄附者が税制上の優遇措置を受けられることになっていることから、経済団体や篤志家等からの「一般寄附」を確保すべく、寄付金募集用のポスターを作成し、また、広報物に寄附金募集の案内を掲載するなどしたほか、本部内に検討チームを設けて具体的な施策の検討に着手した。 ※実績報告書10ページ参照	B	B	補助金、寄付金収入については更なる努力を期待する。困難な財政環境であることは理解できるが、地域住民への支援センターによる様々なサービス提供は住民福祉の向上につながり、地方公共団体の本来の役割に資するものであることから、総合法律支援法第9条の趣旨も踏まえ、その点について、地方公共団体の理解と協力を得られるようさらに努力する必要がある。また、しよく罪寄附による収入も十分ではなく、しよく罪寄附の確保に向けた努力をすべきである。この点に関して、弁護士会等がしよく罪寄附を受け始めたことで、支援センターがしよく罪寄附の獲得に向けた努力を怠ることがあってはならない。民事法律扶助に係る償還金について、回収率の改善に努めていることは理解できるが、立替金残高のうち回収不能として見込まれている金額の割合が前年度より悪化しており、また、同事業の規模をも考慮すると、現在の回収率が十分とまでは言い難い。償還金が民事法律扶助事業の重要な財源であることを考慮すると、償還金確保に向けた施策について早急に検討することが必要である。民事法律扶助事業について、償還免除制度の対象であるのに、免除されないまま不良債権化しているものが少なくなく、免除制度の適正な運用により、このような不良債権の処理を進めるべきである。司法過疎地域における有償事件収入についても、柔軟かつ合理的な取扱いを図る方向は評価できるが、更なる努力の余地がある。
(2) 民事法律扶助 償還を要すべき者の滞納率を引き下げることなどにより、償還金収入の確保に努める。				(2) 償還金収入の確保のためには、初期滞納者に対する督促が有効であることから、従前から、自動払込手続による支払につき、i)初回の滞納者及びii)3か月連続の滞納者に対して、コンビニエンスストアでの支払が可能な葉書を送付して督促を行っていたところであるが、平成19年度はこれに加え、滞納月数が1～2か月である被援助者に対する督促を11月から12月にかけて全国一斉に実施した。また、i)きめ細かな督促を可能にするためのコンピュータシステム改善、ii)都市銀行での自動払込手続の導入、iii)電話による督促、iv)支払督促など法的手続につき、その効果とコストなどの検討を行った。 なお、償還免除については、地方事務所長が理事長の承認を得て決定することとされている。免除要件に該当するものの、免除申請がなされない等の理由で立替金債権として残存している場合があり、このような立替金債権の管理コストを考慮すると、適切に免除処理を行うことによって債権管理コストを縮減し、業務の効率化を図ることができるので、免除承認申請のための要領を策定した。その上で、地方事務所職員に対する研修も実施した。 ※実績報告書15～16ページ参照			
(3) 司法過疎対策 ① 有償事件の受任等による自己収入額を増加させる。 ② 地方公共団体その他関係機関・団体からの財政的支援（例えば、事務所の無償又は廉価な借料での貸与等）の獲得に努める。				(3) 平成19年度までに常勤弁護士を配置した支援センターの事務所は、合計56か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は15か所である。司法過疎地域事務所のうち、平成19年度に新設されたのは、9か所である。また、旭川地方裁判所稚内支部、名寄支部、留萌支部、紋別支部は、常勤弁護士が巡回することにより、4号有償事件等を取り扱っている。さらに、司法過疎地域事務所において、当該地域の管内に住所若しくは居所を有している者が依頼若しくは相談する事件、及び当該地域を管轄する地裁支部が事物管轄を有する事件ばかりでなく、新たに、当該地域事務所に来所した者が依頼又は相談する事件についても、業務の補完性に配慮すれば、取り扱うことができるものとしたほか、これまで4号有償事件を受任することができなかった地方事務所、支部、扶助・国選対応地域事務所においても、常勤弁護士が受任した扶助・国選事件の関連事件であって一括して解決することが必要かつ相当である場合、又は必要性及び緊急性が認められる場合には、4号有償事件を受任することができることとした。 ※実績報告書38ページ参照			

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成19年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由
6 その他業務運営に関する重要事項	4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	5 予算、収支計画及び資金計画					
業務の効果的かつ円滑な遂行に必要な人的・物的体制の適切かつ計画的な整備を図る。	(1) 予算 (2) 収支計画 (3) 資金計画		・予算・収支計画・資金計画の実施状況 昨年度評価：A	別紙1～3のとおりである。	A	B	支出については、一般競争入札の利用などにより一般管理費を削減するなどし、効率的な業務運営を行っており、全体としては、中期計画予算の執行として許容の範囲内にあるものとする。ただ、民事法律扶助事業経費の決算額が予算額を下回っており、その原因を究明し、適切に民事法律扶助サービスが提供できるよう努力すべきである。随意契約に関する情報の公表項目は適切であるが、引き続き、随意契約の適正化に努めることが期待される。
	5 短期借入金の限度額	6 短期借入金の限度額					
	短期借入金の限度額は、33億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。	短期借入金の限度額は、33億円とし、短期借入金は、運営費交付金等の資金の出入に時間差が生じた場合、その他不測の事態が生じた場合に充てるために用いるものとする。	・短期借入金 の状況	該当なし。			
	6 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画	7 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画					
	重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。	重要な財産の処分に関する計画の見込みはない。					
	7 剰余金の使途	8 剰余金の使途					
	剰余金は、情報提供に関する業務の充実、新制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実等に充てる。	剰余金は、情報提供に関する業務の充実、新制度周知徹底活動の充実及び職員研修の充実等に充てる。	・剰余金の使途についての状況	該当なし。			
	8 その他法務省令で定める業務運営に関する事項	9 その他法務省令で定める業務運営に関する事項					
	(1) 施設・設備に関する計画 平成21年度において、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務量の増大に応じて必要となる施設・設備の拡充を図る。 (2) 人事に関する計画 民事法律扶助事件及び国選弁護人確保業務対象事件の各増加に加えて、平成21年度における裁判員裁判の開始及び被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に的確に対応するためには、所要の常勤弁護士の確保を含む組織的、効率的な業務体制の確立が不可欠である。支援センターが担わなければならないこうした重大な責務を視野に入れながら、計画的に常勤弁護士の増員を始めとする人的体制の拡充を図る。	(1) 施設・設備に関する計画 平成21年度における被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務量の増大を視野に入れつつ、支援センター本部、地方事務所その他の事務所の施設・設備を整備する。 (2) 人事に関する計画 民事法律扶助事件及び国選弁護人確保業務対象事件の各増加に加えて、平成21年度における裁判員裁判の開始及び被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大を視野に入れ、これに的確に対応するため、組織的、効率的な業務体制の確立に必要な常勤弁護士につき所要数の確保を図る。 併せて、支援センター本部、地方事務所及びその下部組織について、計画的に人的体制を整備する。	・平成21年度に向けた計画的な人的・物的体制の拡充に関する取組状況 昨年度評価：B	(1) 地方事務所・地域事務所等施設の整備については、物件選定時に、平成21年度の業務量増大を視野に入れ、これに対応可能な面積を確保するとともに、法律事務所開業後の事件数の推移等も踏まえ、必要に応じ適宜レイアウト変更等の施設改修や物品整備等を行うなどきめ細かな対応を行った。 ※実績報告書54ページ参照 (2) 平成18年度に採用した常勤弁護士は24名にとどまっていたが、支援センターでは、日本弁護士連合会の協力を得て、平成19年度から、司法修習を終了した新人弁護士を常勤弁護士として採用した上、集合研修、OJT研修による実務指導を実施するなど、比較的短期間に即戦力となるよう養成する新制度を導入し、上記新制度による常勤弁護士を含む多数の常勤弁護士を確保するため、司法修習生、弁護士、法科大学院生等に対し、常勤弁護士採用情報等の説明・広報を積極的に実施したこと等により、新たに72名の常勤弁護士を確保し、合計96名の常勤弁護士を全国に配置した。 平成19年度も、司法過疎地域における地域事務所開設その他の業務拡大に伴い、計画的に職員の採用を行って、人的体制の整備を図ったほか、組織としてより質の高い法的サービスを提供すべく、管理監督者研修や各種業務研修を実施して、人材の育成に努めた。常勤職員の給与体系については、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程を策定し、業務開始当初から、適正な人件費管理に努めている。また、独立行政法人通則法第63条（総合法律支援法第48条において準用）において「その職員の勤務成績が考慮されるものでなければならない」と規定されていること及び行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）に沿って、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえた人事評価システムを策定（平成18年12月）したが、平成19年度においては、同人事評価システムに基づく人事評価を行い、その結果を平成19年6月及び12月支給の勤勉手当（賞与）に反映させるとともに、同20年1月の定期昇給にも反映させた。 ※実績報告書54～55ページ参照	A	B	平成21年度の被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務量の増大に配慮して、人員・事務所スペースの増加の可能性を視野に入れた事務所の確保がなされている。常勤弁護士についても、今年度は72名を確保しているが、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、裁判員裁判への対応、司法過疎地域の解消のためには、常勤弁護士の確保に向けた更なる取組が必要である。職員の給与については、その能力を反映したものとなるよう工夫されている。今後もこのような工夫を続けるべきである。

日本司法支援センターの平成19年度業務実績評価に関する総合評価表

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目1 総合法律支援の充実のための措置に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>利用者のニーズに対応した業務運営を行うため、各地方事務所で地方協議会を開催している。利用者からの意見、要望については、これを集約して業務改善につなげており、評価できる。利用者目線に立った業務運営を行うための顧問会議の設置も評価できる。</p> <p>情報提供業務を初めとする各業務を実効的に行うために不可欠な関係機関等との連携の確保・強化についても、中央レベル、地方レベル両方の取組を通じて、中期計画で設定した目標を上回る数の相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係を構築しており、連携・協力関係の質についても、連携指数の改善が見られる。今後は、連携指数の更なる向上に向けた努力が期待される。</p> <p>他方で、いまだに、支援センターの認知度は低く、広報活動に工夫が必要である。</p> <p>コンプライアンス体制について、規程の作成、監査の実施などによりおおむね確立されているが、監査については、可能な限り多くの事務所で行われることが期待される。国選弁護関連業務に関し、一部、費用の支出に不適切な面が見られ、今後も、内部統制、ガバナンス強化に向けた取組が必要である。</p> <p>今年度は、常勤弁護士確保のために積極的な取組を行い、常勤弁護士72名を確保し、司法過疎対応地域事務所を9か所設置したほか、司法過疎地域の近隣の地方事務所に配置された常勤弁護士による巡回サービスが行われ、司法過疎対策としての一定の成果が上がっているが、実質的ゼロワン地域はなお相当残っており、日本弁護士連合会等と連携・協力し、そのような地域の解消のための更なる取組が期待される。平成21年度の国選弁護関連業務の大幅増加、裁判員裁判への対応、今後の民事法律扶助の更なる拡充及び実質的ゼロワン地域の解消に向け、引き続き、所要の常勤弁護士確保の取組を進めるべきである。</p> <p>各地方事務所が犯罪被害者支援連絡協議会に加盟し、関係機関・団体との連携・協力関係を強化し、支援センターの犯罪被害者支援業務に関する認知度が高まったことは評価できる。</p>
<p>大項目2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>情報提供業務、民事法律扶助業務、国選弁護人確保業務等の一体的な遂行による人的・物的体制の合理化・効率化を図るとともに、常勤弁護士制度の導入により、民事法律扶助及び国選刑事弁護につき、その時々々の需要の動向に応じた機動的かつ柔軟な対応を可能にしつつ事件処理の合理化・効率化を図っている。情報提供業務については、コールセンターで集中的に情報提供業務を行うことにより、業務の合理化・効率化を図ったほか、関係機関・団体のデータベースを充実させ、連携する関係機関・団体に対してその利用に対する理解を求めている。</p> <p>常勤弁護士に関しては、今年度は72名を採用したことは評価できるが、質量ともに十分な常勤弁護士を確保するため、更なる工夫・努力が必要である。</p> <p>非常勤職員の活用、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえた適切な給与体系の導入、一般競争入札の活用等により、経費の合理化・効率化が図られている。今後も、随意契約の適正化のための取組が期待される。</p>

年度計画の項目	評価・指摘事項等
<p>大項目3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p>	<p>全般的に、業務の質の向上に向けた積極的な取組がなされている。</p> <p>情報提供業務については、FAQの充実を図るとともに、地方事務所の窓口対応職員に、相談業務経験者を配置するなどして、提供する情報の質の向上を図っている。今後は、利用者の満足度向上のための取組が期待される。</p> <p>民事法律扶助業務については、審査の合理化・迅速化を図るとともに、契約弁護士・契約司法書士向けのマニュアルの改訂を行ったり、研修を実施するなどして、業務の質の向上を図っている。今後は、適正な審査を維持しつつ、援助申込みから審査を経て代理人が選任されるまでの期間を短縮するための工夫、努力が期待される。</p> <p>国選弁護関連業務については、裁判所等の要請からおおむね目標時間内に国選弁護人の指名・通知を行い、迅速・確実な国選弁護人候補者の提供に努めた。国選弁護人契約弁護士に対する研修が、解説書の配布、説明会の実施などの方法で行われているが、十分とは言えず、日本弁護士連合会等と協力し、更なる充実した研修への取組が期待される。国選弁護人確保業務に関して、国選弁護人に選任された複数の被告事件における公判期日の不出頭等を行った弁護士に対して、3年間の契約拒絶期間を伴う契約解除措置を講じ、日本弁護士連合会との協議の場で措置事例を紹介して注意喚起を図った。</p> <p>犯罪被害者支援業務については、犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員の配置、職員に対する研修の実施などにより、業務の質の向上に努めるとともに、犯罪被害者支援に関する関係機関・団体等からの意見等聴取を行い、業務の質の向上につなげる取組を行った。精通弁護士の確保も進んでおり、犯罪被害者が損害賠償による被害回復を求める際の民事法律扶助制度の利用案内も適切に行われている。</p> <p>司法過疎対策業務については、司法過疎対応地域事務所に配置された常勤弁護士が利用者のニーズに応じたサービスを提供できるよう、合理的な受任事件の配分が行われる目安が定められ、地域の実情に応じた柔軟な事件受任が行われ、常勤弁護士が利用者のために熱意を持って業務に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連携強化については、全ての地方事務所ですべて少なくとも1回、地方協議会を開催し、様々な分野において関係機関と意見交換を行い、連携・協力関係を強化し、支援センターの業務に関する理解を得ている。</p>
<p>大項目4 予算、収支計画及び資金計画</p>	<p>全体として、運営費交付金の支出を抑制し、中期計画予算の範囲内に収まっている。</p> <p>物品調達における必要性等の精査、一般競争入札の利用等により物件費の節減を図っている。</p> <p>自己収入の確保については、補助金収入、寄付金収入ともに十分な水準にあるとは言えず、民事法律扶助における償還金の適正な確保に向けた取組も十分とは言えない。今後、補助金・寄付金を確保するとともに、償還金の適正な確保に向けた工夫、努力が期待される。</p>

年度計画の項目		評価・指摘事項等
大項目5	短期借入金の限度額	該当なし
大項目6	重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画	該当なし
大項目7	剰余金の使途	該当なし
大項目8	その他法務省令で定める業務運営に関する事項	<p>平成21年度の業務量拡大に伴う事務所スペースの増加を視野に入れ、これに対応できる程度の面積を確保するなど十分な対応がされている。なお、貸借対照表上の建物については、パーティション等の付属設備であり、遊休資産はなく、資産は有効活用されている。</p> <p>平成21年度の業務量拡大に対応できる人的態勢の整備が急務であり、今年度は72名の常勤弁護士を確保した点は評価できるものの、前年度の常勤弁護士の確保数が不足している結果、全体として、来年度の被疑者国選弁護対象事件の拡大、裁判員裁判への対応や、民事法律扶助の充実、司法過疎地域の解消のための所要の常勤弁護士の確保には至っておらず、質量ともに十分な弁護体制の整備に向け、更なる創意工夫が必要である。</p> <p>職員の給与については、国家公務員の給与構造改革の趣旨を踏まえたものとなっており、今後も、職員の能力を反映した適切な給与体系を維持することが期待される。</p>
	(1) 施設・設備に関する計画	
	(2) 人事に関する計画	

全体評価

平成18年度から平成21年度までの最初の中期目標期間(4年間)は、総合法律支援に関する事業を迅速かつ適切に行うための体制整備・推進に重点を置き、その中で、2年目である平成19年度は、中期目標期間終了時の体制整備の一応の完了を見据えながら、平成18年度に軌道に乗せた各種業務を円滑に遂行しつつ、現実の業務遂行の場面で更なる改善等が必要になった場合には、適切に改善に向けた取組を行うことが求められ、このような業務遂行、取組が行われたか否かを指標として評価した。平成19年度の業務実績を総括的に見ると、おおむね順調に中期計画の履行が進捗しているが、昨年度に続き、一部で改善に向け更なる努力を要する面もあった。

体制整備については、平成21年度の業務量拡大を見据えた対応が行われ、多様な雇用形態の活用、国家公務員の給与構造改革に準じた給与規程による人件費管理・人事評価がされており、各種業務を円滑に遂行する上で不可欠な関係機関・団体との連携関係を強化し、利用者及び関係機関等の意見・要望等を業務運営に反映するため、地方協議会の開催等の取組を続けたほか、新たに顧問会議の設置を検討し、これが実現する予定である。これらの体制整備に関する取組は評価できる。

情報提供業務に関しては、コールセンターによる情報提供、相談業務経験者を地方事務所の窓口配置するなどの取組や、FAQ、関係機関データベースの充実により、効率的に質の高い情報提供を行っている。

民事法律扶助に関しては、前年度を上回る契約弁護士・契約司法書士を確保し、前年度を上回る援助実績を上げており、審査の合理化・迅速化等の業務の質の向上のための取組も行われた。

国選弁護関連業務については、契約弁護士の確保を進め、裁判所の要請に応じて迅速かつ確実に指名・通知業務を行う体制の整備を続けており、平成21年度の被疑者国選弁護の範囲の拡大に対応できるよう、このような体制整備を推進することを期待する。

犯罪被害者支援業務については、各地の犯罪被害者支援団体等との連携を強化し、各地の弁護士会と連携してより多くの弁護士が精通弁護士名簿に登録されたほか、犯罪被害者支援の経験のある者を窓口配置する、職員に対する研修を行うなどの方法により、業務の質の向上を図っている。

他方、今回の評価作業を通じて、今後の課題と考えられる点については、項目別評価及び大項目における評価で既に指摘したところであるが、特に、①支援センターの認知度が低いこと、②今年度は常勤弁護士の確保が順調であったものの、昨年度の常勤弁護士の確保数が少なかったため、全体としては依然として所要の常勤弁護士の確保に至っていないことを指摘することができる。

①については、国民に身近な司法を目指す支援センターにとって、その存在及び業務内容等を国民に周知することが極めて重要であり、国民への周知があつて初めて支援センターがその目的を達成することができるのであるが、前年度に引き続き、依然として支援センターが国民に十分認知されていない現状が続いている。国民への周知徹底については、早急に更なる工夫をし、認知度向上のための新たな取組がなされる必要がある。②については、常勤弁護士が民事法律扶助事件及び国選弁護事件について全国的に均質なサービスを提供するという観点からも、平成21年度における被疑者国選弁護事件の範囲の拡大や連日的開廷を前提とする裁判員裁判の実施に対応できる体制の整備という観点からも、常勤弁護士は不可欠な存在であることから、所要の常勤弁護士の確保は喫緊の課題である。今年度は72名の常勤弁護士を採用することができ、その点は評価できるが、前年度の常勤弁護士の採用が24名にとどまった結果、全体として、所要の常勤弁護士が確保できていない状態は継続しており、今後も、所要の常勤弁護士確保に向けた取組に期待する。

平成20年度も、支援センターが真に国民に親しまれ頼りにされる存在となるために、サービス提供者の立場ではなく、利用者の立場に立った業務運営を行うことを常に心がけることが重要である。支援センターには、利用者の立場に立ちつつ、創意工夫により、業務運営の効率化を図りつつ、業務の質の向上を図ることを期待する。