

日本司法支援センターの平成20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20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、その業務内容について国民への周知徹底を図る。また、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。また、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 昨年度 評価：B	平成20年度においては、支援センターの存在や業務内容を国民に周知するため、イベントの実施や街頭における広報物の配布などに加え、コールセンター利用者の認知度調査の結果等も踏まえ、①「連動型」広報の実施、②関係機関のニーズをとらえた連携強化策の展開、③インターネットによる情報発信の強化、④公的で信頼性の高い法人であることのイメージの醸成といった戦略的な広報活動を実施した。 以上のように戦略的な広報活動を実施した結果、コールセンターにおける情報提供件数が前年度比で約30%増加するなどしたが、平成21年2月に実施した支援センターの認知度調査では、認知度が24.3パーセントと前年度（同22.6パーセント）に比べ、微増に止まった。 また、利用者の立場に立った業務遂行のため、前年度に引き続き、「苦情取扱規程」に基づき、利用者から寄せられた様々なご意見・ご要望等を集約するなどし、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、利用者に対する懇切・丁寧かつ迅速・適切な対応マナーの習得・向上のため、若手職員を対象とした接遇研修を実施した。さらに、支援センターホームページの地方事務所サイトに、各地方事務所のバリアフリー情報等（入口の段差の有無や車椅子用トイレ、ベビーベッドの設置の有無など）を掲載し、高齢者・障害者のみならず、すべての利用者が安心して利用できるような配慮した。 ※平成20年度業務実績報告書（以下「実績報告書」という。）26～28ページ参照	B	B	広報活動における各種取組は評価でき、コールセンターにおける情報提供件数も増加しているが、いまだに国民の間における支援センターの認知度は低く、十分な成果に結びついていない。支援センターの存在を知らない国民の中で法的トラブルを抱えている方がどの程度存在するのかが明らかでないが、国民一般における認知度が微増しただけの情報提供件数が大きく増加したことにかんがみると、潜在的な支援センターの利用者、すなわち、支援センターの存在を知らないためにその恩恵を受けられない人はまだ相当数いるものと考えられるため、引き続き、認知度が低い原因分析に努めた上で、より効果的で効率的な広報活動を行うべきである。利用者からの意見・要望を業務改善につなげる取組や、職員に対する接遇研修の実施は適切になされている。各地方事務所におけるバリアフリー情報の公表、文字の大きなパンフレットの作成・利用、ホームページにおける音声読み上げソフトの活用、出張法律相談の実施など、支援センターへのアクセスに支障のある障害者・高齢者に対する配慮がなされていることは評価できるが、障害の態様には様々なものがあることから、引き続き、様々なタイプのバリアフリーを更に充実させるための取組を強化することが期待される。支援センターは利用者が紛争の法的解決を目指す際の入口であり、その認知度を高くすることが極めて重要であるから、認知度の点は評価に当たっても重点を置いて評価すべきであり、認知度の改善に顕著な成果がない以上、他の事項で一定の成果を上げたとしても、B評価とせざるを得ない。
		※平成20年度における内部監査については、①内部統制の整備状況並びにその実施状況について支援センターの各業務部門並びに組織レベルの業務処理、会計処理の両面から点検する、②改善を要する点が判明した場合には直ちに対象部門に指摘するとともに、理事長に報告し、措置を求める、③内部監査において明らかになる推奨すべき事項・改善すべき事項等をまとめ、全国的レベルでの業務改善に役立てる、④監事監査、法人監査との連携に努めるなどを実施方針とし、対象箇所としては、地方事務所（支部・出張所を含む。）については12事務所程度、地域事務所については4事務所程度とした。	コンプライアンス体制の整備状況について 昨年度 評価：B （上記と共通評価）	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20年度においては、本部及び1地方事務所に対する監事定期監査、本部、13地方事務所及び4地域事務所に対する内部監査を実施し、これら監査の結果を理事長に報告し、また、内部監査の結果については監事にも報告するとともに、地方事務所等に改善事項を指摘して、業務方法の改善を図った。 ※実績報告書10ページ参照	A	B	コンプライアンス体制に関する各種規程は整備されているが、依然として、支援センターの業務に関わる不祥事（契約弁護士によるものを含む。）の発生が見られることにかんがみると、このような事態を未然に防ぐための体制整備・確立に向けた更なる努力が求められる。また、内部監査等については、限られた人員等の制約の中で、昨年度（13箇所）を上回る合計19箇所を実施しており、その結果を業務改善につなげる取組もなされているが、内部監査、会計監査人の監査及び監事監査の連携の在り方を再検討することにより、より効率的に、より実効性のある監査を行う余地がまだあると思われる。特に、監事監査については、総合法律支援法第23条第3項で定められた監事の職責及び支援センターには合計71箇所の地方事務所があることに照らせば、質・量ともに更なる充実が求められるところである。今後、監査に要する人員等の事情を考慮しつつも、これらの諸点を踏まえ、適切な監査を進めることが期待される。
	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な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 支援センターの業務に関する具体的な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20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参考とした当該地域の実情に応じた業務運営へ向けた地方協議会の開催状況 昨年度 評価：A	全国の各地方事務所等において、少なくとも1回以上、合計85回（平成19年度：74回）の地方協議会を開催した。 これら地方協議会については、支援センターの各業務の説明はもとより、消費者問題、多重債務問題、家事問題、高齢者問題等のテーマ別による議論を行うなどした。その結果、各地における関係機関・団体等の支援センターの業務等に対する理解・協力が一層深まり、更なる連携の確保・強化が図られた。また、支援センターの各地方事務所においては、地方協議会で出された意見や要望を踏まえ、広報活動の在り方を工夫するなどしたほか、情報提供業務において紹介する関係機関の相談窓口を見直したり、民事法律扶助業務における無料法律相談や出張相談の回数を増加するなどの業務改善を行った。 ※実績報告書28ページ参照	A	A	各地方事務所1回以上地方協議会を開催し、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ており、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。関係機関から出された意見や要望を業務改善につなげる取組も適切になされており、利用者の意見を参考とした当該地域の実情に応じた業務運営が図られていると評価できる。今後は、利用者等がより気軽に意見等を申し入れることのできる工夫をするほか、利用者の意見等を参考とした適切な業務運営の改善に向けた努力が期待される。
	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開催する。	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開催する。	地方協議会等の出席者の人選についての配慮状況 昨年度 評価：A （②と共通評価）	地方協議会の開催に当たっては、地方自治体や裁判所、検察庁、弁護士会等の関係機関・団体をはじめ、犯罪被害者団体等の利用者側団体等からも出席を求めて意見を聴取するなどした。 また、支援センター本部においては、今後も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（経済界、労働界、マスコミ、学界、消費者団体等）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、平成20年4月10日、顧問会議を設置した。そして、同年10月27日に第1回会議、同21年3月9日に第2回会議をそれぞれ開催し、広報活動の在り方や情報提供業務の在り方などについて意見を聴取した。 ※実績報告書28・29ページ参照	A	A	地方協議会については、サービスの提供者側である地方自治体や各種士業団体等の関係機関・団体のみならず、サービスの利用者側である犯罪被害者団体等の出席も求めるなど、出席者に偏りのないよう配慮がなされている。また、一層利用者の本位の姿勢で業務運営を行うために、法律家以外の各界の有識者で構成される顧問会議を設置して、業務に関する意見聴取を行ったことも評価できる。引き続き、利用者の意見を、より偏りなく、よりの確に聴取するための取組が期待される。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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、常勤弁護士の確保とともに、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等を考慮し、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応でき、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応でき、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年として、司法修習修了直後の者等から常勤弁護士を採用する。 	<p>契約弁護士・司法書士及び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>平成20年4月1日から同21年3月末までの間に、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44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。特に、平成19年度より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たことから、支援センターの常勤弁護士に強い関心を持つ司法修習生に常勤弁護士の業務の実態を実感できる機会を提供すべく、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する形で、合計12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>また、より早い段階から常勤弁護士への関心を促すべく、司法試験合格発表会場において、常勤弁護士の採用案内等を配布する広報活動を行ったほか、司法研修所選択型実務修習に参加し、各地の支援センターの事務所に21回にわたり司法修習生を受け入れ、常勤弁護士等の業務を直接体験してもらうことにより、その業務への理解が深められるようにした。</p> <p>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2万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。</p> <p>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、電話や電子メールによる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する新制度を導入し、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、比較的短期間に即戦力となるよう養成するため、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ており、平成20年度は合計50名の常勤弁護士を確保した。常勤弁護士の採用に当たっては、支援センターの職員としてのみならず、弁護士としての素養を見極め、より良い人材を確保するという観点から、日本弁護士連合会から常勤弁護士としての適性に関する意見を徴した上、支援センターの採用面接において、他者とのコミュニケーション能力などを審査し、採用を行っている。</p> <p>※実績報告書29・30ページ参照</p>	A	B	<p>昨年度を上回るペースで説明会を開催し、採用案内を送付する既登録弁護士数も増やすなど常勤弁護士の採用活動を活発に行い、その他にも、常勤弁護士が講師となる就職説明会の開催や、司法試験合格発表会場における広報活動の実施、地方事務所における選択型実務修習の受け入れなど工夫を凝らした活動を行ったことは十分に評価でき、採用する常勤弁護士の質にも配慮したことも評価できるが、結果として採用人数が55名にとどまっており、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、今年度に本格化する国選弁護制度の充実や裁判員制度への対応の観点からも、必ずしも十分とはいえない。今後、認知度の向上に対応した利用の増加への対応や司法過疎地域の解消を図るためにも、採用する常勤弁護士の質にも配慮しつつ、確実に所要の常勤弁護士を採用できるよう、更なる採用活動の充実強化が期待される。</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>6 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68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>① 平均68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>相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築状況</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>各地方事務所において、関係機関・団体数にして全国合計7,625、各地方事務所平均152.5、窓口数にして全国合計2万4,884、各地方事務所平均497.7件のデータを登録した。</p> <p>※実績報告書30・31ページ参照</p>	A	A	<p>各地方事務所における関係機関・団体の登録数は平均152を超え、年度計画の目標を達成している。相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築状況は良好と評価できる。</p>
<p>7</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、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>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 ①と共通評価</p>	<p>1 中央レベルでの連携・協力関係の構築 平成20年7月4日、内閣官房司法制度改革推進室が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お願いした。</p> <p>また、内閣官房司法制度改革推進室と連携して、同会議に出席した関係省庁を対象に、同年11月から12月の間、計4回に分けて法テラスコールセンター見学・説明会を実施（8省庁合計62名が参加）した。</p> <p>その結果、情報提供業務への理解が深まり、連携・協力関係を強化することができた。</p> <p>さらに、警察庁と連携して、全国の警察署（交番を含む）宛にステッカー7,548枚及び案内チラシ1万5,96枚を配布し、連携・協力関係構築に努めた。</p> <p>2 地方協議会の開催 全国の地方事務所、支部において、平成20年度中に合計85回の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。</p> <p>3 連携指数 左記計算式に基づき算出した連携指数は、平成18年度は1.76、平成19年度は1.98、平成20年度は1.93となっている。</p> <p>※実績報告書31・32、26・27ページ参照</p>	A	A	<p>中央レベル、地方レベルのいずれにおいても、関係機関・団体との連携・協力関係を深める取組がなされている。昨年度に比べて連携指数は低下したが、その原因は、指数の計算において分母となる相談窓口設置機関の登録総数を増加させる一方で、質の向上という観点から登録内容の見直しを進め、取次先や転送先として適切でない窓口を登録から外したことにより、実質的に見れば連携関係は向上していると評価できる。そのことは、関係省庁の担当者を対象とするコールセンターの見学会を実施して好意的な反応を得られたことや、それを契機に関係省庁主催の会議において「法テラスの活用について」というテーマでの講演依頼を受けるなどしたことからも裏付けられているといえる。もともと、上記のとおり、連携指数が実質的な連携関係を十分に反映したのものとなっていないとすれば、今後、連携指数以外に、情報提供業務に対する関係機関・団体の理解の深まりを客観的に測定する手法の確立に向けた検討が期待される。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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					
8	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。	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	平成20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71か所であり、そのうち、同年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は36か所、地域事務所は14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、旭川地方事務所に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、紋別支部を巡回し、主として民事法律扶助事件を取り扱った。 また、平成20年度末時点で、契約弁護士総数は1万1,802人（前年度比14.4%増）、契約司法書士総数4,670人（前年度比11.9%増）といずれも前年度より増加した。 ※実績報告書32・33ページ参照	A	B	新たに常勤弁護士を配置又は増員した50か所を含む計71か所の事務所に常勤弁護士を配置し、常勤弁護士を複数名配置する事務所を増加させ、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の取組を行っていることや、契約弁護士、契約司法書士の数が順調に増加していることは大いに評価できる。しかしながら、各地において、受任・受託件数の少ない契約弁護士・司法書士が少なくないのも現状であり、これが全国的に均質な民事法律扶助サービスの実現を阻む一要因となっているとも考えられることから、今後、より多くの常勤弁護士を確保してゼロワン地域に常駐させるとともに、既存の契約弁護士・司法書士の受任・受託件数の増加を図り、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。
9	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：A	一般市民、路上生活者、法テラス利用者を各対象として、一般市民及び路上生活者に対しては、法律・福祉に関する困り事とそれに対する対応、法律相談や裁判経験、無料法律相談の認知度及び利用意向、償還制度の認知度及びその利用意向、無料法律相談及び裁判費用についての意識調査を個別面接聴取方法により、法テラス利用経験者に対しては、利用に至る経緯と償還制度の認知度及び利用希望等を、調査用紙記入方法により各調査を実施した。一般市民を対象とした調査では標本数3,000人（回収率54.5%、1,636人）、路上生活者では対象者265人、法テラス利用者では1,229人からの回答を集約した。 調査期間は平成20年9月から同11月であり、調査結果の集約及び分析作業はほぼ終了し、近く公表する予定である。 ※実績報告書33ページ参照	A	A	民事法律扶助のニーズを把握するため、適切な対象者に対し、適切な規模のアンケート調査を実施したと評価できる。今後は、この調査結果を適切に分析し、それを踏まえた業務運営計画の企画・立案が期待される。
	(4) 国選弁護士確保	(4) 国選弁護士確保					
10	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人確保態勢の全国的に均質な確保を図る。	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。	全国的に均質な弁護人確保態勢に向けた契約弁護士の確保に関する取組状況 昨年度 評価：B	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20年9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ろうとする弁護士に対して同解説書を配布した。 国選弁護人契約弁護士の人数は、平成21年4月1日時点で15,556名となっており、全国の弁護士の約57%に相当する。 そのほか、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った。また、「国選付添関連業務の解説」を、各地方事務所において、配布した。 ※実績報告書34、47ページ参照	A	A	弁護士に対する説明会を開催したり、独自の広報資料や国選弁護等関連業務の解説書の改訂版を弁護士へ配布するなどの取組を行い、全国の弁護士の約57パーセントに相当する数の国選弁護人契約弁護士を確保した。これにより、現時点では、一応、裁判員裁判の施行や被疑者国選弁護対象事件の拡大に対応可能な水準に達したと言え得ることから、平成20年度の取組としてはA評価とした。しかしながら、将来における裁判員裁判や被疑者国選事件の数がどのように推移するのか不透明であり、事件数が増加した場合に適切に対応できるか否かについては疑義がある上、是正される傾向にあるとはいえ依然として地域ごとの偏りも見られることから、今後も引き続き、契約弁護士の更なる確保に向けた努力が期待される。
11		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人確保態勢に向けた常勤弁護士の確保・配置に関する取組状況 昨年度 評価：B (①と共通評価)	平成20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71か所であり、そのうち、同年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は36か所、地域事務所は14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。 ※実績報告書34、32ページ参照	A	B	新たに55名の常勤弁護士を確保したこと、常勤弁護士が配置された71事務所中、42か所に複数の常勤弁護士を配置済みであることは評価できるが、平成21年5月の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への確実かつ十分な対応という観点からは十分とまでは言えない。今後も、全国的に均質な刑事弁護サービスの実現のため、常勤弁護士の確保に向けた更なる取組が望まれ、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20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					
12	<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>※20年度は、これまで常勤弁護士が配置されていない「実質的ゼロワン地域」への常勤弁護士の配置を進めると共に、業務の効率化の観点及び常勤弁護士の任期満了後の円滑な引継ぎの実現という観点から、既に常勤弁護士が配置されている司法過疎地域事務所にも更に常勤弁護士を配置していくという方針で業務を行った。</p>	<p>日弁連等との連携協力の下、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による司法サービスの提供がより乏し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を優先とし、加えて、(iii)地裁支部単位で実働弁護士1人当たりの人口が非常に多数である地域のうち、(iv)当該地裁支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地裁本庁又は多数の実働弁護士が事務所を開設している地裁支部が存在しない地域において、(v)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20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71か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は22か所である。司法過疎地域事務所のうち、平成20年度に新設されたのは、7か所である。</p> <p>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>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)及び(ii)の基準に適合する司法過疎地域であることから、常勤弁護士が巡回して民事法律扶助事件を中心とする法律サービスを提供することとし、上記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、国選弁護事件等を取り扱っている。</p> <p>※実績報告書35～36ページ参照</p>	A	B	新たに合計7か所の司法過疎地域事務所を設置したこと、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を継続していること、22か所の司法過疎地域事務所のうち7か所に複数の常勤弁護士を配置していること等の取組がなされ、実質的ゼロワン地域及びそれに次ぐ司法過疎地域の解消に一定の成果を上げていることは評価できるが、実質的ゼロワン地域はいまだに残っており、その解消のめどが立ったとまではいえない。実質的ゼロワン地域の解消のための更なる取組が期待される。
(6) 犯罪被害者支援	(6) 犯罪被害者支援	(6) 犯罪被害者支援					
13	<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>犯罪被害者支援関係機関・団体との連携・協力関係構築・強化を図る。</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)に加盟するなどし(現在、同協議会が開催されていない1県を除く49地方事務所加盟済み)、同協議会やその構成員である機関・団体等が出席する会合等において、犯罪被害者支援業務についての説明を行うなど、1人でも多くの方々に支援センターが実施している犯罪被害者支援業務を知っていただけるよう周知を図ったほか、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、法的支援を必要とする犯罪被害者の方々に対して、速やかに支援センターをご案内・ご紹介いただける体制を確保するため、連携・協力関係の構築・強化に取り組んだ。</p> <p>特に、被害者参加制度等が施行された12月1日に向け、ほとんどの地方事務所において、警察、検察を始めとする関係機関と協議を複数回重ね、リーフレット等を犯罪被害者の方々に配布していただくよう協力依頼をするなど、当該制度において、支援センターが担う業務内容の周知に努めた。また、制度施行に伴い、より一層、連携を強化し、制度が円滑に運用されるよう、実務担当者との協議を重ねた。このような活動と並行して、犯罪被害者週間には、関係機関の講演に講師として参加、関係機関とともに街頭で広報活動を行いリーフレット等を配布、あるいはイベントにブースを設置した。</p> <p>このように、協議会等への参加と併せて、イベントなどに参加若しくは共同で開催するなどして、連携・協力関係の構築に努めた。</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>連携指数 犯罪被害者支援を行っている関係機関、窓口について連携指数を算出したところ、平成20年5月現在では全地方事務所合計1.72、平成21年5月現在では1.73を示している。</p> <p>※実績報告書36・37、32ページ参照</p>	A	A	各地方事務所が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し、実務担当者間での協議の場を設ける等の努力をしている。また、被害者参加制度の施行前には、関係機関との協議を重ねて支援センターの業務内容の周知に努め、犯罪被害者週間にも、関係機関の講演に講師として参加する、共同で街頭広報活動を行う等の活動にも取り組んでいる。連携指数も上昇しており、関係機関・団体との連携・協力関係は着実に強化されている。今後とも引き続き連携強化のための取組みが進められることが期待される。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>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。</p> <p>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。）の削減を行う。</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>昨年度 評価：A</p>	<p>効率的かつ円滑な業務運営に向けた取組状況</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。</p> <p>また、事業の拡大等に伴う物品等の調達（システム調達、常勤弁護士採用に伴う宿舍・物品等の調達、司法過疎地域等の事務所・備品等の調達等）において、各調達ごとに、その内容、必要性、緊急性及び数量等を十分精査するとともに、契約手続についても、競争性を高めるため、一般競争を原則としつつ、随意契約による場合でも見積り合わせ方式（複数の業者から見積書を徴する競争的手法）によるなどして、より安価な金額で契約することにより、経費を効率化し、一般管理費の節減を図った（なお、支援センターにおける平成20年度の契約の状況については、別紙4のとおりである。）。</p> <p>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対応するため、所要の常勤弁護士を確保する必要があるところ、その確保業務をより効率的に推進するため、常勤弁護士推進本部を設置するなど、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37ページ参照</p>	A	A	<p>業務内容に応じた弾力的で多様な雇用形態を導入しているほか、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し、採用・昇級・昇格にも公正なルールを適用するなど、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、競争性を高めるため、一般競争入札を原則としており、随意契約による場合も、より安価な金額で契約することを心がけている。また、常勤弁護士確保業務を効率的に行うための常勤弁護士推進本部及び同部常勤弁護士総合企画室が設置されるなど、適時適切な業務運営体制の見直しながされている。全体的に、効率的かつ円滑な業務運営に向けた取組は良好と評価できる。</p>	

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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					
15 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。	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。	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。	コールセンターにおける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	東京都に設置したコールセンターにおいて、電話・メールによる情報提供を一元的・集中的に行っている。運営は民間業者に委託し、平成20年度の契約内容は、平成19年度の実績から、年間受付件数を電話30万件（前年度同数）、メール10,400件（前年度比約290%増）と推定してその件数に応じた要員を配置しつつ、その他の諸経費について見直したことにより平成19年度契約金額より低額にするなど、必要な業務量に応じた効率的な業務運営を行った。 また、平成20年度には、専門評価会社によるコールセンターの品質評価を行い、コールセンターの対応品質や全体的な運営状況について、現状の利用者満足度からだけでは把握できない、第三者による客観的な評価を得るとともに、当センターとして今後目指すべき品質基準を策定した。これにより、当センターとして一定の品質を維持・向上できるとともに、業務運営のさらなる効率化の参考とする。 ※実績報告書37・38ページ参照	A	A	コールセンターにおいて電話・メールによる情報提供を一元的・集中的に実施している。対前年度比で増加することが見込まれた業務量に応じてオペレーター等の配置を行いつつも、その他の諸経費を見直し、外部委託費の総額を前年度より低額に抑えるなど、サービスの質を低下させずにより低コストで同等のサービスの提供を行うという観点からも適切な取組がなされた。また、専門評価会社によるコールセンターの品質調査を実施し、更なる業務運営の効率化の参考となる客観的なデータを入手するとともに、その結果を踏まえ、今後目指すべき品質基準を策定した。全体として、効率的な業務運営を行っているとして評価できる。
16 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。	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。	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る。	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活用の促進に向けた取組状況 昨年度 評価：A (①と共通評価)	内閣官房司法制度改革推進室が平成20年7月4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お願いした。 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お願いした。 ※実績報告書38ページ参照	A	A	中央における総合法律支援関係省庁等連絡会議の場や、地方における地方協議会の場において、関係機関等に対し、関係機関・団体のデータベースの利用方法の周知徹底及び積極的活用に関する理解を求め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20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						
17	<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>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>※20年度は、19年度に実施した常勤弁護士の確保に向けた取組みをより強化するという方針に基づき、司法修習終了直後の新人弁護士の確保数を増やすという観点からは、就職説明会の回数及び開催場所を増やすと共に、常勤弁護士の業務を体験してもらう機会を増やすため、司法研修所選択型実務修習に参加することを目標とした。</p>	<p>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>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、法科大学院教員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、各法科大学院の協力を得て、法科大学院教員等に対し、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18～20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1,500部以上配布した。</p> <p>② 平成20年4月1日から同21年3月末までの間に、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44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。特に、平成19年度より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たことから、支援センターの常勤弁護士に強い関心を持つ司法修習生に常勤弁護士の業務の実態を実感できる機会を提供すべく、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する形で、合計12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38・39ページ参照</p>	A	B	<p>昨年度を上回るペースで説明会を開催し、採用案内を送付する既登録弁護士数も増やすなど常勤弁護士の採用活動を活発に行ったこと、関係機関に対する配布資料もリニューアルし、常勤弁護士が講師となる就職説明会の開催や、司法試験合格発表会場における広報活動の実施、地方事務所における選択型実務修習の受け入れなど工夫を凝らした活動を行ったことは評価できるが、結果として採用人数が55名にとどまっており、十分とはいえない。今後、確実に所要の常勤弁護士を採用できるよう、更なる採用活動の充実強化が期待される。</p>
18		<ul style="list-style-type: none"> 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>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>常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できる環境整備に関する具体的方策の検討・立案及び実施状況</p> <p>昨年度 評価：B (①②と共通評価)</p>	<p>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する新制度を導入したことから、当初の任期（1年）を終了後、各地の支援センター法律事務所に異動する際の事務処理を円滑に行うため、異動時における受任事件の引継ぎに関するルールを定めるとともに、Q&Aを作成して、常勤弁護士に対して、想定される事例ごとに詳細な対応方法を示した。</p> <p>また、平成20年12月1日から国選被害者参加弁護士制度が導入され、国選被害者参加弁護士としての活動が常勤弁護士の業務となったことから、常勤弁護士等の採用及び職務等に関する規程を改正したほか、常勤弁護士の業務手順を解説したマニュアルを改訂して、国選被害者参加弁護士としての業務手順を詳細に定めた。なお、上記マニュアル改訂に際しては、加えて、常勤弁護士からの事件処理状況の報告書面等について、より入力方法を簡素化して、通常業務の支障とならないようにしており、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企画画室において、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。</p> <p>さらに、常勤弁護士が事件処理等を行うに当たり、法曹同士のネットワーク・支援体制を整備するため、「常勤弁護士支援メーリングリスト」を整備することにより、常勤弁護士間の情報交換の場を提供するとともに、日本弁護士連合会の協力を得て、民事事件、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スタッフとして同メーリングリストに参加し、常勤弁護士からの質問に対し、適時適切なアドバイスを行っている。</p> <p>※実績報告書39・40ページ参照</p>	A	A	<p>異動時における業務引継ルールを新たに定めた上、想定される事例ごとに詳細な対応方法を示したQ&Aも作成している。また、業務内容の変化に応じた業務マニュアルの改訂・配布や、本部において常勤弁護士からの問い合わせに対応する相談体制の整備、他の常勤弁護士や経験豊富な専門家弁護士を加えたメーリングリストの整備などを行っており、常勤弁護士が業務に専念し得る環境整備が図られている。</p>
19		<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年に2回以上実施する。</p>	<p>常勤弁護士又は内定者に対する実務研修の実施状況</p> <p>昨年度 評価：B (①②と共通評価)</p>	<p>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、日ごろの実務において学ぶ必要があると実感しているテーマを常勤弁護士から提出させ、そのテーマに関する知識・技術を身に付けられるような研修を実施するとともに、法曹三者の視点を取り入れた研修を実施している。</p> <p>また、裁判員裁判の実施が迫っているところ、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参加型の研修を導入した。</p> <p>さらに、常勤弁護士の業務は一般の弁護士とは異なる点があることから、先輩常勤弁護士から後輩常勤弁護士への技術・経験の伝承、常勤弁護士同士の意見交換も有益であることから、ゼミ形式の研修を実施することにより、常勤弁護士間の技術・経験の共有を図った。</p> <p>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、平成20年9月又は同21年1月から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>常勤弁護士の増加により、支援センター本部（東京）における一括研修だけでは、精緻な研鑽を積むことが困難になりつつあることから、ブロック別研修を導入し、全国を7つのブロックに分け、各地の実情を反映した内容とするため、各地で勤務する常勤弁護士に業務において必要と感ずる研修を企画させ、それぞれ研修を実施することにより、地方の実情等も反映したより緻密な研修を実現した。</p> <p>※実績報告書40・41ページ参照</p>	A	A	<p>常勤弁護士又は内定者に対する本部主催の実務研修については、法曹経験のある常勤弁護士を対象として内定者業務研修1回、業務研修等5回を実施し、新人常勤弁護士を対象として新任業務研修・赴任前業務研修を行うほか、定期基礎研修を開催しており、年2回以上の実務研修がなされている。また、研修メニューを多様化させ、全国一律の一括研修のみならず、地方の実情等をも反映したより精緻な研修を行うためのブロック別研修を導入するなど、きめの細かい研修が実施されている。また、司法修習終了直後の新人常勤弁護士に対しても、通年の研修スケジュールに基づく研修を行い、常勤弁護士としての基本的な素養の獲得を可能にしている。このような実践的な研修内容を作成する努力は評価できる。</p>	
20	<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>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：A</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、一括契約の増加に努めた。</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20年4月から同21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304件であり、前年度の合計531件に比べて減少した（なお、即決事件の算定件数は、平成19年度は4,596件、同20年度は4,525件である）。</p> <p>ただし、支援センターとの間で一括国選弁護士契約を締結している弁護士数は、平成20年4月1日時点で合計4,326名であったところ、同21年4月1日時点では5,022名であり、増加した。</p> <p>※実績報告書41ページ参照</p>	A	A	<p>様々な取組の結果、支援センターとの間で一括国選弁護士契約を締結している弁護士数は、前年度に比べて増加した。なお、一括契約に基づく国選弁護人の指名通知件数は前年度に比べて減少したが、これは、もともと事件数が多く、一括契約の活用が進んでいた大都市圏において即決事件数自体が大きく減少したこと等によるものと思われ、支援センターの帰責性は認められない。</p>	

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由	
(4) 司法過疎対策	(4) 司法過疎対策	(3) 司法過疎対策						
21	<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、司法過疎地域に事務所を設置することとし、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>司法過疎地域における地域事務所の設置に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>平成20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71か所であり、そのうち司法過疎地域事務所は22か所である。司法過疎地域事務所のうち、平成20年度に新設されたのは、(ア)茨城県の牛久地域事務所、(イ)京都府の福知山地域事務所、(ウ)長崎県の五島地域事務所、(エ)長崎県の対馬地域事務所、(オ)宮崎県の延岡地域事務所、(カ)福島県の会津若松地域事務所、(キ)岩手県の宮古地域事務所の7か所である。</p> <p>※実績報告書41、35ページ参照</p>	A	B	<p>これまで司法過疎地域事務所が設置されていなかった東北地方の2か所を含む合計7か所の司法過疎地域事務所を新たに設置したことや、22か所の司法過疎地域事務所のうち7か所において複数の常勤弁護士の配置を了したことは評価できるが、いまだに実質的ゼロワン地域は残っており、その解消のめどが立ったとまではいえない。支援センターの業務の補完性や、効果的・効率的な業務運営の観点も踏まえつつも、更なる事務所設置に向けた取組が望まれる。</p>
4	<p>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</p>	<p>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>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>					
(1) 情報提供	(1) 情報提供	(1) 情報提供						
22	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>① FAQの充実等 ・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に努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。</p>	<p>情報提供の質・量の向上に向けた取組状況</p> <p>昨年度 評価：B</p>	<p>業務開始以降コールセンターに寄せられた問い合わせを分析するとともに、オペレーターに対するアンケート調査の結果等を踏まえFAQを随時更新・増加しており、平成20年度においては、このうち約750問をホームページで公開している。この他、裁判員制度に関するFAQについて、最高裁判所の協力を得て約450問を追加しており、平成20年11月から平成21年1月の3ヶ月間で3,696件の裁判員制度に関する問合せに対応するなど、同制度の円滑な実施に寄与することにも努めた。</p> <p>平成20年度においても、FAQ、関係機関・団体情報をデータベースに追加投入した際には、検索スピードが落ちていないかをモデルケースに基づき実際に検索するテストを実施するとともに、オペレーターに対して実際の問い合わせ対応において情報の検索に時間がかかっていないかについてアンケート調査を実施するなどして、検索スピードを維持した。また、裁判員制度などの特定分野のFAQ情報が増加した場合には、FAQ分類を細分化して容易に検索できるようにするなど、使い勝手の良さを維持した。</p> <p>平成20年度は、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月から継続して実施しているウェブによる利用者アンケート調査のほかに、一定の期間を設けて、コールセンターの電話利用者と地方事務所の面談利用者を対象にアンケート調査を行った。合わせて、コールセンターの電話対応品質向上のため、専門評価会社による品質評価（通話モニタリング・ミステリーコール等）も実施したことによって、業務の到達点・今後の課題を把握することができた。</p> <p>・コールセンターにおいては、平成21年2月25日から同年3月24日までの間（期間中総受電件数2万6,954件中2,098件回答。有効回答率7.7%）、利用直後に満足度調査への協力を依頼し、自動音声質問に対しプッシュボタンによって回答を選択するという方式でのアンケートを行い、その結果、5段階評価で4.4の満足度を得た。</p> <p>・地方事務所においては、平成20年10月1日から同年12月26日までの間（期間中総面談件数5,659件中2,091件回答。有効回答率36.9%）、面談による情報提供を受けた利用者に対してアンケート用紙を渡して協力を依頼し、封入して回答を受け取る形でアンケートを実施し、その結果、5段階評価で4.4の満足度の評価を得た。</p> <p>・ウェブによる利用者アンケート調査における平成20年度の評価は3.6（コールセンターにおけるメール対応（総受電件数28万7,897件中16,287件）に対する評価を除くと、3.8の評価となる。）であり、数字としては、平成19年度（5段階評価で3.6）と変わらない。</p> <p>今後も、平成20年度と同様、有効回答率や調査の客観性などを考慮して複数の調査を定期的に行うことにより、多面的な方向で、客観的な利用者の満足度・ニーズを把握していく予定である。</p> <p>※実績報告書42・43ページ参照</p>	A	A	<p>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、専門評価会社によるコールセンターの品質調査等、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。また、利用者の満足度やニーズを把握するための調査についても、従来から実施しているウェブによる利用者アンケートに加え、コールセンターにおける自動音声質問を活用したアンケート調査や、地方事務所における用紙封入型のアンケート調査等、調査結果の客観性を確保しつつ利用者の回答率を上げる工夫をした新たな調査を実施した結果、従来よりも相当改善した回答率を得るとともに、内容的にも5段階評価で4.4という高い満足度評価を得ることができた。今後は、利用者や関係機関・団体等によるFAQの活用を促進するための取組を進めるとともに、引き続き定期的に客観的で多面的な利用者の満足度・ニーズの調査を継続して、不満をもった利用者の理由を詳細に分析し、業務の運営の改善に活用していくことが期待される。</p>
23	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>② 即日中の情報提供 ・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ある経験者を配置する。 ・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。</p>	<p>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</p> <p>昨年度 評価：A</p>	<p>地方事務所の情報提供を行う窓口対応専門職員として、主に消費生活相談資格者、裁判所・法務局OB等を採用し、全地方事務所に相談窓口等で稼働したことのある経験者を配置した。また、多くの地方事務所では、司法書士の協力も得ている。 そのほか、地方事務所の情報提供窓口では、来訪した利用者に対し、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諸機関を紹介するなど迅速なサービス提供に努めている。</p> <p>※実績報告書43・44ページ参照</p>	A	A	<p>すべての地方事務所において、消費生活相談資格者等の窓口相談業務経験者を配置して質の高い情報提供を可能とする体制を整備し、予約優先性を採用しつつも、予約なしに来訪した利用者に対しても即日中の情報提供を行い、支援センターで対応できない場合には他の関係諸機関を紹介するなど迅速なサービス提供に努めている。</p>

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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					
24	<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>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19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>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 専門審査委員の配置を試験的に実施して、配置事務所では審査日前の事前準備の充実が図られている。年度内に4地方事務所において審査委員人数の少人数化、書面審査の原則化等審査方法の合理化が図られている。これによって、6地方事務所において期間短縮が実現するとともに、全体として、援助件数の増加にもかかわらず従前の期間を維持している。</p> <p>② 犯罪被害者に対する平成20年度の法律相談援助件数は577件、代理援助件数は186件（うち損害賠償命令申立事件3件）と援助件数が確実にのびているとともに、精通弁護士数1,570名のうち1,370名が契約弁護士として、援助提供体制も充実しつつある。</p> <p>※実績報告書44・45ページ参照</p>	B	B	審査委員の少人数化、審査頻度の増加、書面審査の原則化等、各種方策を講じたものの、援助申込みから代理人選任までの期間を短縮できたのは6地方事務所にとどまり、全体的にはほぼ横ばいという結果であった。援助件数自体が増加したという事情はあるが、このような事情があったとしても、より迅速な援助の提供が可能となるよう、審査体制の更なる合理化を含む、援助申込みから法律相談援助を経て代理援助又は書類作成援助が行われるまでの期間の短縮へ向けた取組が期待される。すべての地方事務所では犯罪被害者に対する援助実績をあげるなど、犯罪被害者に対する迅速かつ充実した援助が着実に進んでいることについては評価できる。援助申込みから代理人選任までの期間の短縮は、利用者にとって重要であるところ、この点について顕著な成果が上がっていないことから、B評価とした。
25	<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>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、弁護士会及び司法書士会等の協力を得ながら、契約弁護士・司法書士を対象とする研修を実施する。</p>	<p>契約弁護士・司法書士に対する研修の実施状況</p> <p>昨年度 評価：B (①②と共通評価)</p>	<p>業務方法書、細則改正のポイント等の各地方事務所独自の印刷物の配布、新規契約弁護士・司法書士とその事務所職員に対する研修を実施した。</p> <p>また、本部より元常勤弁護士を講師として派遣した研修も4地方事務所でも実施され、引き続き平成21年度も実施する予定である。</p> <p>※実績報告書45・46ページ参照</p>	B	B	34か所の地方事務所において契約弁護士、契約司法書士に対する研修が行われ、うち14か所では複数回の研修が実施された。また、4か所の地方事務所には本部から講師を派遣するなどしたが、すべての地方事務所において、研修がなされているとまではいえない。サービスの質の維持・向上の為に継続的研修は欠かせないため、引き続き、全事務所における所要の研修の実施体制の構築を推し進めるとともに、利用者のニーズに対応した分野等における適時適切な研修の実施体制の構築に向けた取組がなされることが期待される。
(3) 国選弁護士確保	(3) 国選弁護士確保	(3) 国選弁護士確保					
26	<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>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>裁判所、検察庁及び弁護士会が参加する定期的な協議の場の開催状況</p> <p>昨年度 評価：B</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46ページ参照</p>	A	A	国選弁護士・国選付添人の選任態勢に関し、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ている。
27	<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>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>指名通知要請を受けてから通知するまでの設定目標時間の達成状況</p> <p>昨年度 評価：B (①と共通評価)</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おり、ほとんどの地方事務所・支部における目標時間は、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時間以内とするものである。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士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候補者の指名通知が行われている。</p> <p>※実績報告書46・47ページ参照</p>	A	A	支部を含むすべての地方事務所において、指名通知請求を受けてから通知するまでの目標時間を設定し、おおむね所定の目標時間内に国選弁護士及び国選付添候補者の指名通知に至っている。業務時間外に指名通知請求がされたなどの事情により当日中に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おり、処理時間の目安に沿った運用がなされている。
28	<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、国選弁護士としての活動の充実を図る。</p>	<p>③ 国選弁護士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>国選弁護士契約弁護士に対する研修の実施状況</p> <p>昨年度 評価：B (①と共通評価)</p>	<p>③ 支部を含むすべての地方事務所でも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12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、各地方事務所でも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>支援センターは平成21年2月、契約弁護士1名に対し、被疑者国選弁護事件の報酬請求において、被疑者との接見回数を実際よりも多く申告することにより過大な報酬を請求し、本来支払われるべき報酬との差額である30万円余りの支払を受けたことを理由に、3年間の契約締結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、再発防止に向けて会員に対する注意喚起等適切な対応をとるよう申し入れるとともに、同契約弁護士について警察に告訴した。なお、同契約弁護士に対し、過払いにかかる国選弁護報酬の返還を請求し、その全額の支払いを受けた。支援センターでは、日本弁護士連合会その他関係各機関と協議しつつ、接見の疎明資料を提出してもらった制度の導入など再発防止の効果的な措置の検討を進めている。</p> <p>※実績報告書47・48ページ参照</p>	B	B	国選弁護士契約弁護士に対し、解説書の配布、説明会の実施等の研修を行ったこと、弁護報酬の不正請求事案の発生を踏まえ、日弁連等の関係機関との間で、同種事案の再発防止及び法律事務取扱規程を始めとする諸規定の遵守に向けた協議を行ったことは評価できるが、十分なものとはいえない。今後は、関係団体と協議するなどして、所要の取組について検討すべきである。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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					
29	<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>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>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 窓口対応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>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10か所の地方事務所等（東京、神奈川、埼玉、川越、千葉、京都、兵庫、愛知、広島、札幌）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。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。これらの職員に対して、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>② 平成20年度における犯罪被害者支援業務研修等は、全国職員研修と意見交換会の2段階で構成した</p> <p>i) 全国担当職員研修：新規事業である被害者国選弁護士関連業務等の概要等についての講義（インプット） 時期：平成20年10月28日～29日（東京） 内容：刑事手続における被害者保護制度、被害者国選弁護士業務及び関連業務（日本弁護士連合会委託援助、民事法律扶助）、警察による被害者支援（警視庁）、犯罪被害者支援に係る法実務（弁護士）、犯罪被害者の心理と対応の在り方（臨床心理士）等</p> <p>ii) 担当職員意見交換会：事例をもとにした、より実務に即した実践的な意見交換（アウトプット） 時期：平成21年2月～3月（札幌、宮城、東京、愛知、大阪、岡山、福岡） 内容：被害者国選弁護士業務及び関連業務の運用状況と課題について（コールセンターとの連携、地方事務所間の連携等）、事例に基づいたグループ検討</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DVDや当該事務所における対応事例等を用いて、研修を実施するなどし、地方事務所全体における犯罪被害者支援の質の向上を図った。</p> <p>また、コールセンターのオペレーターに対しては、下記の研修を行った。</p> <p>i) オペレーター全員に対する研修（制度の概要及び留意点を中心に、地方事務所への取次方法について） 内容：被害者参加制度について 時期：第一回平成20年9月16日～18日、第二回平成20年11月25日～27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（新制度に関して、実際に使用される書面などを用いた、より具体的な手続について） 内容1：少年法・犯罪被害者等給付金支給法・配偶者暴力防止法・刑事訴訟法等の改正について 時期：平成20年5月14日 内容2：精通弁護士紹介・取次に関する復習・留意点について 時期：平成20年10月～11月にかけて随時 内容3：被害者参加制度・被害者参加人のための国選弁護士制度・損害賠償命令申立てについて（地方事務所との連携方法等） 時期：平成20年11月20日・26日</p> <p>※実績報告書48～50ページ参照</p>	A	A	各地方事務所において犯罪被害者支援に精通した窓口対応専門職員を適切に配置している。また、コールセンターのオペレーターを含むその他の職員に対しても、犯罪被害者支援に関する研修を適切に行っている。
30	<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20年度に1回以上設ける。</p>	<p>犯罪被害者及びその支援者の意見聴取に関する取組状況</p> <p>昨年度 評価：A (①②と共通評価)</p>	<p>犯罪被害者支援業務に関する関係機関・団体等からご意見・ご要望をお聴きし、今後の業務の在り方等の参考にするため、下記要領でアンケート調査を実施した。</p> <p>i) 実施時期：平成21年2月～3月</p> <p>ii) 回答機関・団体数：1,254（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）</p> <p>iii) 実施方法：各地方事務所からアンケートを郵送</p> <p>iv) 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内容に関する周知状況（精通弁護士紹介業務、ホームページでの検索、被害者参加人のための国選弁護士制度に関する業務等） 支援センターとの連携（紹介・取次等）状況 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等からの意見 支援センターのリーフレット等の活用可否 支援センターのURLをホームページのリンク先に加えることの可否 その他意見・要望 <p>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関する調査結果については、91.9%の関係機関・団体において認知されていた（前年度は91.4%）。被害者支援連絡協議会等における業務説明を始め、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・団体のすべてにおいて認知されているという地域が約半数に達した。</p> <p>業務内容に関する調査結果については、犯罪被害者支援ダイヤルの設置を知っていたものが82.7%（同76.9%）、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87.8%（同81.2%）であり、いずれも着実に認知が高まっている。また、精通弁護士の紹介を行っていることについて知っていたものは81.2%（同72.2%）であり、同様に高い認知となっている。一方、平成20年12月に施行された被害者参加人のための国選弁護士制度については、制度施行から間もないこともあり、被害者参加弁護士の選定に関する業務を行っていることについて知っていたものが50.4%、当該制度を利用するに当たり必要な書類等がホームページに掲載されていることを知っていたものが16.7%と、認知が下がることが判明した。</p> <p>当該制度や民事法律扶助等の各種援助制度を連携又は組み合わせることにより、犯罪被害者が経済的に困りの場合でも、被害直後から刑事手続、民事手続までの一連の法的手続等に、弁護士の援助を受けることが可能であることから、精通弁護士の紹介だけでなく、被害者参加人のための国選弁護士制度及び民事法律扶助制度の更なる周知に努めることが重要である。また、これらの制度が適切に運用されるためには、より一層弁護士会等との連携・協力の促進が求められる。</p> <p>連携（紹介・取次等）状況に関する調査結果については、支援センターから紹介を受けたという利用者がいたとの回答は18.1%（同15.2%）、逆に、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39.5%（同29.7%）であった。</p> <p>※実績報告書50・51ページ参照</p>	A	A	犯罪被害者及びその支援者からの意見・要望を聴取し、今後の業務の質の向上を図るため、すべての地方事務所において、関係機関・団体等に対してアンケート調査を実施した。その結果、ほとんどの項目で前年度より高い認知度が示され、支援センターに対する要望や期待も一層具体的なものとなっている。引き続き、関係機関・団体等における支援センターの業務の周知徹底を図るとともに、とりわけ実際の犯罪被害者からの意見聴取に努めることを期待する。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20年度）	評価の指標	実績	自己評価	評価	評価理由	
31	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。	④ 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。	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。	精通弁護士の確保及び犯罪被害者への適切な紹介に関する取組状況 昨年度 評価：A (①②と共通評価)	④ 地方事務所長は、弁護士会会長から、以下のi)又はii)に該当する弁護士を犯罪被害者支援に精通している弁護士として推薦を受け、これを基に精通弁護士名簿を作成している。同名簿には、平成21年4月1日現在、全国で1,570名(同19年3月31日現在、1,185名、同20年3月1日現在、1,261名、)が登録されており、各弁護士会の協力を得ながら順調に増加している。 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がある弁護士 ・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 ii) 日本弁護士連合会、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 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696件の紹介を行った(平成19年度の紹介件数は590件、18年度は97件)。 ※実績報告書51・52ページ参照	A	A	精通弁護士の名簿登録数及びその紹介件数は順調に増加しており、精通弁護士の確保及び犯罪被害者への紹介業務は適切に遂行されている。もっとも、精通弁護士を紹介した後の顔末を把握する工夫や、全国における犯罪件数・1件当たりの被害者数などから犯罪被害者の概数を得て、それに比較した精通弁護士の紹介件数を評価する等、全体像の中でどの程度利用されているかを把握する工夫がなされればなお望ましく、今後の取組を期待する。
32	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。	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。	⑤ 平成20年12月までに被害者参加制度及び損害賠償命令制度が施行されることに伴い、犯罪被害者が当該制度を適切かつ効果的に利用できるよう、適切な情報提供などを通じた支援の充実を図る。	犯罪被害者に対する適切な情報提供等の支援へ向けた取組状況 昨年度 評価：A (①②と共通評価)	⑤ コールセンター及び地方事務所における情報提供業務に資するためFAQを作成しているが、被害者参加制度、被害者参加人のための国選弁護制度及び損害賠償命令制度に関するFAQの作成には、新しい制度であることを考慮し、できる限り分かりやすい言葉を使用するよう配慮した。また、犯罪被害者支援リーフレットにこれらの制度について追記・改訂し、全国の地方事務所から関係機関等を通じ、相談者に適宜配布いただくよう、周知・依頼を行っている。さらに、制度施行前後には、全国のほとんどの地方事務所において、関係機関等による協議会やフォーラムに参加し、担当職員等による制度の説明や広報物(リーフレット、ポスター等)の配布を行った。 なお、ホームページにはこれらの制度の概要を掲載し、上記リーフレットや、被害者参加人のための国選弁護制度を利用する場合に必要な書類がダウンロードできるようにするなど工夫した。 コールセンターにおいては、オペレーターに制度を周知するとともに、事案に応じて臨機応変に地方事務所へ転送・取次等の対応ができるよう対応チャートを作成し、地方事務所にも周知するなど、連携体制の構築を図っている。制度施行前後に実施した全国担当職員研修等においては、これらの制度の概要を把握しながら、具体的な事例においてどのように運用されるのかなどについて説明、検討及び意見交換等を行った。その結果、刑事裁判の期日が切迫した事案であっても、関係機関や弁護士との連携のもと、迅速・円滑に対応できている。 ⑥ コールセンターにおいては、相談者に民事法律扶助制度や日本弁護士連合会委託援助制度を説明するとともに、地方事務所に取り次ぐ際には、相談者がこれらの制度の利用を希望する場合に、取次依頼書にその旨を記載し、経済的支援制度の利用についても併せ引き継ぐなど、コールセンター及び地方事務所において二次被害を極力避け、統一した対応を行えるよう配慮している。 地方事務所においては、精通弁護士名簿等で、精通弁護士が民事法律扶助の契約弁護士であるか否かを確認・把握し、犯罪被害者の経済状況に応じて適切に弁護士に取り次ぐ態勢を整えている。 また、全国担当職員研修等においては、被害者参加人のための国選弁護制度の施行に伴い、損害賠償命令申立てに係る民事法律扶助、日本弁護士連合会委託援助(犯罪被害者法律援助)との連携が、一層重要になること及びその連携方法等について、図表を用いた説明や具体的な事例による検討等を行った。その結果、平成20年度に全国で受け付けた29件の国選被害者参加事件で国選被害者参加弁護士候補として指名通知をした弁護士のうち、特に精通弁護士として紹介したものや民事法律扶助制度を利用して損害賠償等を重ねて担当したもの、又は、日本弁護士連合会委託援助制度を利用したものは18件(62%)あった。 ※実績報告書52・53ページ参照	A	A	犯罪被害者が被害者参加制度及び損害賠償命令制度を適切かつ効果的に利用できるよう、犯罪被害者支援に関わる職員に対する研修の実施や、FAQの表記の工夫、関係機関等を通じたリーフレットの配布等を行い、これらの制度の周知徹底を図るなど、適切な情報提供を通じた支援の充実を図る措置がとられている。また、資力に乏しい犯罪被害者が民事法律扶助制度や日弁連委託援助事業を適切に利用できるよう、コールセンターにおいて制度の説明を行い、犯罪被害者が経済的支援を必要とする場合には民事法律扶助契約を締結している精通弁護士への取り次ぐなどのきめ細やかな対応がなされており、その結果として民事法律扶助制度や日弁連委託援助制度の利用が現実にもされている。犯罪被害者に対する情報提供等の支援状況は全体として良好と評価できる。

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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						
33	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20年度までに司法過疎対策として設置した22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5.5割程度が4号有償事件、3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53・54ページ参照	A	A	司法過疎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、受任事件の配分について合理的な目安を定めた上で、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なされていることがうかがわれ、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						
34	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20年度中に少なくとも1回、地方協議会を開催したことにより、支援センターの業務等に対する理解・協力が一層深まり、平成20年度のコールセンターの認知媒体における関係機関の件数は63,776件（前年度比約75%増）であり、関係機関との連携が強化された。 ※実績報告書54ページ参照	A	A	すべての地方事務所において、平成20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付与するとともに、多重債務問題、家事問題、消費者問題等について、分野別に連携の構築や強化の方策等について意見交換を行った。それにより、関係機関の理解・協力が一層深まり、平成20年度のコールセンターの認知媒体における関係機関の件数が大幅に増加（前年度比75%増）するなど、連携関係が強化された。今後ともそのような取組み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								
35	補助金・寄付金の自己収入増加に努める。		補助金・寄付金の自己収入増加に向けた取組状況 昨年度 評価：B	平成20年度における寄附金収入は約1億8,000万円で、同19年度に比べて40%近くの増加となった。広報物やホームページに寄附金募集の案内を掲載するなどしたほか、寄附金の大部分を占める被疑者・被告人からのしよく罪寄附を増加させるため、支援センターの契約弁護士や検察官に対し、しよく罪寄附を紹介するチラシを配布するなどして周知に努めた。 さらに、個人・法人を問わず広く一般の方から寄附を集めるための仕組みの創設に向けた具体的な検討を行うとともに、罪を犯して保護観察中の方や仮釈放を許された方の改善・更生に資するための寄附の受入制度を準備するなど多様な取組みを行った。 他方、地方公共団体からの補助金については、190万円余りにとどまった。 ※実績報告書10ページ参照	A	A	寄附募集の広報活動を積極的に行ったことにより、しよく罪寄附を中心に自己収入金額を前年度比140%と大幅に増加することができた。また、広く一般から寄附を募る仕組みの創設に向けた検討を進めるとともに、更生寄附といった新たな制度の企画を検討するなどして、自己収入の増加に向けた多様な取組を行った。なお、補助金収入については、国と地方との適切な役割分担に配慮する必要がある。	
(2) 民事法律扶助								
36	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。		償還金収入の確保に向けた取組状況 昨年度 評価：B （上記と共通評価）	滞納期間に応じた督促方法を検討するとともに、滞納期間が短期のケースについて督促回数を増やして一定の成果が得られている。 また、長期滞納者のうち、法律扶助協会当時から滞納が継続し、日本司法支援センター設立後本部に管理が移管されていた案件（約15,000件、立替金残額合計約20億円）については、回収見込みのないものを集中的に整理し、債権管理コストの削減を図り、平成20年度末までにその大半の作業を終了した。 その余の長期滞納者については、住所調査を行った上で、手紙による督促を平成21年度中に実施する計画を策定した。 ※実績報告書16ページ参照	A	B	初期滞納者に対する督促により一定の増収という成果を上げたこと、長期間滞納が継続していた不良債権の一部について処理を進めたこと等は認められ、償還金収入の確保へ向けた取組は一応進んでいると言いが、他方で、多額の償還金債権が新たに不良債権化するなど、全体的にみれば滞納率の引き下げという結果に結びついておらず、立替金における貸倒懸念債権は1割近く増加している。社会経済情勢の悪化がその背景にあることや、支援センターとして償還金の回収率の改善に努めていることは理解できるものの、償還金が民事法律扶助事業の重要な財源であることや、支援センターの設立後既に3年を経過していることを考慮すると、償還金収入確保に向けた抜本的な対策を検討する時期に来ていると思われる。扶助申請を行う弁護士、司法書士を通じて、利用者に対し、償還制度について再度周知徹底するなどの対策を講じる必要もあろう。また、償還免除制度の対象債権については、一定の対策が進められてはいるが、なお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（破産更生債権等は2億円余り減少したがなお70億円超に及んでいる）、免除制度の適切な運用により、このような不良債権の処理をさらに進めるべきである。当評価委員会としては、支援センターに対し、償還金収入の確保に向けた課題につき、早急に、目に見える形で実効性のある対策を講じることを強く要請する。	
(3) 司法過疎対策								
37	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。		司法過疎事務所における自己収入の増加及び地方公共団体等からの財政的支援獲得に向けた取組状況 昨年度 評価：B （上記と共通評価）	平成20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71か所であり、そのうち、同年度に常勤弁護士を新たに配置又は増員した地方事務所及び支部は36か所、地域事務所は14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。 ※実績報告書35ページ参照	A	A	有償事件のニーズが大きい実質的ゼロワン地域及びそれに次ぐ司法過疎地域7か所に司法過疎地域事務所を新設した。これにより、司法過疎地域事務所全体での有償事件処理による事業収益は、前年度比約2倍となった。	

中期目標	中期計画の各項目	年度計画（平成20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						
38	(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：B	別紙1～3のとおりである。	A	A	支出については、一般競争入札の利用等により一般管理費を削減するなどして効率的な業務運営が行われている。予算執行については、常勤弁護士の採用数が少なかったことによる人件費相当の経費減が生じた一方、物件費については予算を超過する執行がなされたが、前者は予算執行上の問題ではなく、後者についても前年度及び前々年度における物件費の執行額が少なかったことの調整としてなされたものであり合理的な理由がある。最終的に前年度からの繰越金とほぼ同額の次年度への繰越金を確保しており、全体としては、中期計画予算の執行として良好なものと認める。	
	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り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り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							
39	(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。	(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全国の事務所の施設・設備を整備する。	平成21年度に向けた計画的な物的体制の拡充に関する取組状況 昨年度 評価：B	平成21年度における裁判員制度の開始及び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、それに対応できる事務所の施設・設備を整備した。具体的には、平成20年度に新設した各事務所の設置に当たり、物件選定時に、平成21年度の業務量拡大を踏まえ、配置を要する常勤弁護士及び職員の数並びに業務を効率的かつ円滑に実施するためのレイアウト配置を考慮した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とこれに伴う人員配置の変更に応じたレイアウト変更等の施設改修や物品調達等を行うなど、昨年度に引き続き、きめ細かな対応を行った。 ※実績報告書56・57ページ参照（センターの本部、地方事務所、支部、出張所及び地域事務所の所在地は、同報告書【資料1】のとおりである。）	A	A	平成21年度における裁判員制度の開始及び被疑者国選弁護事件の対象拡大に伴う業務量増大を視野に入れ、事務所スペースの増加やレイアウトの変更等を念頭においた施設・設備の確保がなされている。	
	(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。	(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制度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体制の拡充に関する取組状況 昨年度 評価：B (1)と共通 評価)	平成20年度には、新たに55名の常勤弁護士を確保し、合計151名の常勤弁護士を全国に配置した。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。特に平成20年度においては、平成21年5月以降の被疑者国選弁護対象範囲の拡大に伴い業務量が大幅に増大することが見込まれたことから、これに適切に対応するために各地方事務所ごとに職員増員の必要性の可否を検討し、その結果を踏まえて職員の採用計画を立案の上採用事務を行った。また、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。なお、業務拡大等に伴う増員から給与支給総額は増加傾向にあるが、国家公務員との給与水準（年額）の比較指標では、100ポイントを下回っており、適正な指数を維持している。ちなみに、平成20年度における指数は、85.6ポイントであり、業務を開始した平成18年度以降、ほぼ横ばいで推移している。 また、福利厚生費についても、増員に伴って支出総額は年々増加しているが、その主な要因は法定福利費の伸びであり、総人件費に占める福利厚生費の割合は、ほぼ横ばいで推移している。 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・導入（平成18年12月）したが、平成20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20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21年1月の定期昇給にも反映させた。さらに、平成20年度は1級から3級在籍職員を対象に初めて昇格試験を実施し、勤務成績、能力、意欲等を公正・客観的に判断し昇格者を選考した。 ※実績報告書57・58ページ参照	A	B	常勤弁護士については、今年度は55名を確保したものの、被疑者国選弁護事件の対象拡大や裁判員裁判への対応のためだけでなく、司法過疎地域の解消という目的を達成するためには、更なる常勤弁護士が必要であり、その確保に向けた取組が期待される。常勤弁護士その他の職員に対する研修は適時適切に行われており、人材育成にも配慮がなされている。職員の給与体系や人事評価システムも、職員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。	
40								

日本司法支援センターの平成20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すべき措置</p>	<p>利用者の立場に立った業務運営を行うため、各地方事務所で年1回以上地方協議会を開催しており、関係機関等から出された意見、要望を集約して業務改善につなげる取組がなされている。利用者本位の姿勢で業務運営を行うための顧問会議が設置されたことや、民事法律扶助に関するニーズ調査が適切に実施されたことも評価できる。また、職員に対する接遇研修の実施や、支援センターの事務所へ物理的にアクセスすることが困難な高齢者・障害者等に対する出張法律相談が実施されるなど、総合法律支援法が求める特別の配慮も適切になされている。</p> <p>情報提供業務を始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、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。連携・協力関係の質についても、連携指数は昨年度に比して低下したものの、利用者の意見を参考に連携先を見直すなど、連携指数の数値に直接反映されない面での工夫が認められ、実質的には向上している。</p> <p>全国的に均質な弁護士の確保についても、全国の弁護士の約57%に相当する数の国選弁護人契約弁護士を確保し、現時点においては、裁判員裁判の実施及び被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大にも当面对応可能な水準に達していると思われる。また、地域ごとの偏りも是正される傾向が見られる。</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て実務担当者間での協議の場を設けるなどの努力をし、犯罪被害者週間においても関係機関・団体と共同で街頭広報活動を行うなどの取組をした結果、関係機関・団体との連携・協力関係が着実に強化されていることは評価できる。</p> <p>他方で、いまだに、支援センターの認知度は低く、広報活動に更なる工夫が必要である。</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一応確立されているが、今後は、支援センターの業務に関わる不祥事の発生を未然に防ぐ体制の構築についても意を配る必要がある。また、各種監査の連携の在り方を再検討するなどして、限りある人員体制の下で、より効率的に、より実効性のある監査を行うことも期待されるところであり、特に監事監査については質・量ともに拡充が求められる。</p> <p>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55名を確保し、司法過疎対応地域事務所を新たに7か所設置したこと、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を引き続き実施したこと等は評価でき、司法過疎対策として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残っているため、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。また、裁判員裁判の実施、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、今後の民事法律扶助の拡充等に対応するため、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>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、国選弁護士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、多様な雇用形態及び国家公務員の給与構造改革に準じた給与体系の導入や、採用・昇級・昇格における公正なルール適用、物件費における一般競争入札の原則化等により、経費の合理化・効率化が図られている。</p> <p>情報提供業務及び犯罪被害者支援業務については、コールセンターで一元的・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、業務量の増加に応じたオペレーター等の配置をしつつ、その他の経費を見直して外部委託費の総額を前年度より低額に抑えたり、オペレーターの研修等を重ねて一定の時間内でより多くの問い合わせを受けられるようにするなど、サービスの質を低下させずにより低コストで同等のサービスの提供を行う努力がなされている。また、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>民事法律扶助業務及び国選弁護士確保業務に関しては、それを担う常勤弁護士の採用数が十分ではないため、所要の常勤弁護士を確保するため、更なる工夫・努力が求められるところであるが、反面、採用済みの常勤弁護士に対するきめの細かい研修の実施や常勤弁護士の執務環境整備に向けた努力、一括国選弁護士契約弁護士数の増加など、業務処理全般の合理化・効率化を図るための取組については評価できる。</p>
<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>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、利用者等によるFAQの利用促進に関する取組を進めることを期待する。</p> <p>民事法律扶助業務については、援助申込みから代理人選任までの期間を短縮するため、審査の合理化・迅速化を図ったが、援助件数の増加という事情もあり、全体的にほぼ横ばいにとどまった。また、提供される法的サービスの質の向上を図る観点から、各地の地方事務所において契約弁護士・契約司法書士向けの研修を実施するなどしたが、すべての地方事務所において研修がなされたわけではなく、十分とはいえない。いずれの点についても、更なる努力が期待される。</p> <p>国選弁護士関連業務については、裁判所の指名通知請求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・確実な国選弁護士候補者の提供に努めている。また、国選弁護士契約弁護士に対し、解説書の配布や説明会の実施等、一定程度の研修を実施していることは認められるが、弁護士による国選弁護士報酬の不正請求事案が発生したことを踏まえ、日本弁護士連合会等と連携協力して、所要の取組を行うことが期待される。</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、被害者参加制度についての情報提供や、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ている。</p> <p>関係機関との連携強化については、すべての地方事務所ですら少なくとも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>

大項目4 予算, 収支計画及び資金計画	<p>支出については、一般競争入札の利用等により一般管理費を削減するなどして効率的な業務運営を行っており、次年度への繰越金の額も前年度からの繰越額とほぼ同額になっているなど、中期計画予算の執行として良好なものと認める。</p> <p>しかし、自己収入の確保については課題もある。特に、民事法律扶助における償還金については、その適正な確保に向けた取組がなされていることは認められるものの、いまだ滞納率の改善といった目に見える結果に結びついていない。今後、より一層の工夫を凝らした取組を行うことが求められる。</p>	
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	(1) 施設・設備に関する計画	平成21年度の業務量増大を視野に入れ、事務所スペースの増加やレイアウトの変更等を念頭においた施設・設備の確保がなされている。なお、貸借対照表上の「建物」は、パーティション等の附属設備であり、遊休資産はなく、資産は有効活用されている。
	(2) 人事に関する計画	<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る。今年度は55名の常勤弁護士を確保したものの、依然として目標数には達しておらず、裁判員裁判の実施への対応、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大、民事法律扶助の充実及び司法過疎地域の解消等の課題に十分対応し得るだけの常勤弁護士の確保には至っていない。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>常勤弁護士その他の職員に対する研修は適時適切に行われており、人材育成への配慮が認められる。また、職員の給与体系や人事評価システムも職員の能力を反映したものとなるよう工夫されている。</p>

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・推進に重点を置いている。3年目である平成20年度は、平成21年5月の裁判員制度の施行や被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に備えた人的・物的体制を整える中で、中期目標期間終了時の体制整備をほぼ完了させるとともに、前年度まで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何らかの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たため、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20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と認められるが、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、職員に対する研修等がされている。また、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の地方協議会の開催が地道に継続されているほか、新たに顧問会議の設置・開催等の取組も行われており、これらの体制整備に関する取組は評価できる。また、役員等で構成される執行部会が業務執行上の重要事項に関する方針決定を行い、これを各地の地方事務所へ徹底する仕組みを採用する一方、各種会議を通じて、役職員が地方事務所の実情や問題点を直接把握する仕組みも設けられており、役職員のイニシアティブにより業務改善を図る取組もなされている。

情報提供業務に関しては、コールセンターによる集中的な情報提供、相談業務経験者の地方事務所の窓口への配置などの取組や、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。

民事法律扶助業務に関しては、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、業務量が増大する中で、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が、今後も審査の適正を確保しつつ、援助の申込みから代理人選任までの期間の短縮に取り組むべきである。

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、その結果、裁判員裁判の実施や被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大にも対応可能な水準に達することができた。

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常勤弁護士の確保に難航していること、及び③民事法律扶助の償還金の滞納率が改善され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ところ、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。支援センターにおける各種取組が奏功してか認知度自体は微増傾向にあるものの、不十分と言わざるをえない。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、依然として残る司法過疎地域の解消という観点などからして、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重要な課題である。今年度は55名の常勤弁護士を採用したが、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真摯な取組がなされることを期待する。

③については、国費から支出されている立替金については、納税者に対する説明責任を果たすことが求められるため、適切な管理が行われて当然であるという観点からも、資産価値のない不良債権を資産計上することが適切でないという観点からも、滞納率が改善されていないことは重大な問題であり、今後、早期に、目に見える成果を上げることを期待する。

最初の中期目標期間の最終年度となる平成21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。