

日本司法支援センターの第1期中期目標期間業務実績評価に関する項目別評価表

A: 中期目標を達成した。
 B: 中期目標をおおむね達成した。
 C: 中期目標を達成しておらず、業務運営の改善等が必要である。
 なお、特に優れた業務実績を挙げていると判断された場合には、「A+」と評価できる。

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由																										
				18	19	20	21																													
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べき措置																																			
(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とともに、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。	利用者の立場に立った業務遂行への取組状況	支援センターの存在や業務内容を国民に周知するため、ポスター・リーフレットといった刊行物作成、テレビ・新聞といったマスメディア広告やイベント実施に加え、コールセンター利用者の認知媒体調査結果等を踏まえ、①「連動型」広報の実施、②関係機関のニーズを捉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醸成といった組織・業務の特性を生かした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累計は100万件を超え、民事法律扶助の法律相談援助件数累計も62万件を超えていることからもうかがえるように、相当程度支援センターの存在等を周知することができたものと考えられる。また、平成20年2月から実施している認知度調査も平成22年2月には37.3%となり、実施初年度と比較すると14.7%上昇し、国民のおよそ3人に1人に支援センターの存在等を認知させた。 また、利用者の立場に立った業務を遂行するため、支援センターに寄せられた利用者からの様々なご意見・ご要望等を集約し、今後の業務改善に役立てるべく、本部内にサービス推進室を設置し、苦情等取扱規程を定めるとともに、業務改善推進ワーキンググループを設置した。 その後、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様々なご意見・ご要望等を集約して業務改善推進ワーキンググループ、各課室及び地方事務所に報告するなどし、同ワーキンググループ等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、その内容を本部各課室、地方事務所に周知し、改善への取組を促すなどした。 その他、高齢者・障害者等に対する配慮としては、ホームページに各地方事務所のバリアフリー情報等を掲載したほか、支援センターの役割や業務内容を分かりやすく理解いただけるよう手話や字幕スーパー、音声ガイド機能等を付した広報用DVDを製作した。	B	B	B	B	A	B	コールセンターにおける情報提供件数や法律相談援助件数が年々増加していること、認知度調査の結果が年々向上していることなどから、支援センターの広報活動に関する各種取組が一定の成果を上げたことは認められる。しかしながら、数値が向上したとは言え、約37パーセントという認知度調査の結果は決して満足できる数値とは言えない。しかも、認知者の6割（全体の約23パーセント）は「名前だけは聞いたことがあるような気がする」というレベルに止まっている。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これを利用できない人に支援センターの存在を周知し、利用を促進するためには、学校教育と連携して若年層への周知徹底を図ったり、マスコミの更なる活用を図るなど、より一層効果的で効率的な広報活動を工夫し、支援センターの認知度向上に向けた取組を行う必要があるが、中期目標期間を通じては、そのような取組が十分ではあったとは評価し難い。 一方、サービス推進室の設置や苦情取扱規程を策定するなど利用者からの意見・要望を業務改善につなげる取組や、高齢者・障害者用DVDの制作など、支援センターへのアクセスに支障のある障害者・高齢者に対する特別の配慮がなされていることは認められる。 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は支援センターのすべての活動の基礎にあり、また社会からの要請でもあることから、業務内容について国民への周知徹底を図ることは、中期目標の達成度合いを評価するに当たっても最も重点を置くべき点であり、いまだ認知度の向上が不十分である以上、他の事項における成果を考慮しても、利用者の立場に立った業務遂行に常に心がける姿勢が基本とされていたとまでは評価できない。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。																										
			○コールセンターにおける情報提供件数 <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>累計</th> </tr> <tr> <td>128,741</td> <td>220,727</td> <td>287,897</td> <td>401,841</td> <td>1,039,206</td> </tr> </table> ○民事法律扶助の法律相談援助件数 <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>累計</th> </tr> <tr> <td>64,837</td> <td>147,430</td> <td>179,546</td> <td>237,306</td> <td>629,119</td> </tr> </table> ○認知度調査結果 <table border="1"> <tr> <th>平成20年2月</th> <th>平成21年2月</th> <th>平成22年2月</th> </tr> <tr> <td>22.6%</td> <td>24.3%</td> <td>37.3%</td> </tr> </table>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	累計	128,741	220,727	287,897	401,841	1,039,206	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	累計	64,837	147,430	179,546	237,306	629,119	平成20年2月	平成21年2月	平成22年2月	22.6%	24.3%	37.3%							
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	累計																																
128,741	220,727	287,897	401,841	1,039,206																																
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	累計																																
64,837	147,430	179,546	237,306	629,119																																
平成20年2月	平成21年2月	平成22年2月																																		
22.6%	24.3%	37.3%																																		
			※第1期中期目標期間業務実績報告書（以下「実績報告書（第1期）」という。）5・6ページ参照																																	

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由								
				18	19	20	21											
2		コンプライアンス体制の整備状況 の取組状況	<p>コンプライアンス体制については、監事監査規程、内部監査規程、役職員倫理規程、セキュリティ対策基準等を策定するとともに、毎年度、本部、地方事務所等に対する監事監査規程に基づく監事定期監査、内部監査規程に基づく内部監査及び情報セキュリティ対策基準に基づく情報セキュリティ監査を実施した。</p> <p>また、これらの監査結果を理事長等に報告するとともに、監査結果を踏まえ、地方事務所等に改善すべき事項を指摘し、業務方法の改善を図るなどしてコンプライアンス体制の整備を図った。</p> <p>監査の実施状況 ○平成19年度 監事定期監査 3か所 内部監査 10か所 ○平成20年度 監事定期監査 2か所 内部監査 18か所 ○平成21年度 監事定期監査 5か所 内部監査 29か所 情報セキュリティ監査 3か所</p> <p>※実績報告書（第1期） 6・7ページ参照</p>			B	B	B	B	<p>監事監査規定、内部監査規程、役職員倫理規定、セキュリティ対策基準などのコンプライアンスに関する各種規程は整備されている上、監査等の結果を業務運営に反映するための制度も整えられている。また、人員に限られるなどの制約がある中で、年々内部監査の実施数を増やしていることは評価できる。しかしながら、中期目標期間を通じて内部監査や監事定期監査の実施数は十分であったとは言えず、支援センターの業務にかかわる不祥事を未然に防ぐためのコンプライアンス体制の整備状況についての取組は十分であったとまでは評価できない。今後は、役職員に対し、コンプライアンスに関する動機付けを行うことにも意を注ぐべきである。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。</p>								
3	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、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。	<p>全国の地方事務所において、各事業年度に1回以上の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、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を行うなどして、関係機関・団体等との連携の確保・強化を図った。</p> <p>また、地方事務所においては、地方協議会で関係機関・団体等から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やすなどの業務改善を行った。</p> <p>○地方協議会開催回数（全国合計）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>56回</td> <td>74回</td> <td>85回</td> <td>86回</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績報告書（第1期） 7・8ページ参照</p>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	56回	74回	85回	86回	A	A	A	A	A	A	<p>全国の地方事務所単位で各事業年度に1回以上地方協議会を開催している。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、多重債務問題等のテーマ別による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。地方協議会の実質的な充実については今後とも更に推進する必要があるが、各地方事務所において、地方協議会で関係機関・団体から聴取した意見・要望を業務改善に反映するなど、地域の実情に応じた業務運営へ向けて地方協議会を活用していると評価できる。</p> <p>以上を総合的に踏まえ、中期目標を達成したと評価する</p>
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度															
56回	74回	85回	86回															
4	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設ける場合には、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。	<p>地方事務所において、地方協議会を開催するに当たっては、地元自治体、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、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出席者の人選にも配慮した。</p> <p>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日に顧問会議を設置した。これまでに合計4回開催し、広報活動の在り方、情報提供業務の在り方、民事法律扶助業務の在り方などについて意見を聴取した。</p> <p>※実績報告書（第1期） 8ページ参照</p>			A	A	A	A	<p>地方協議会の人選については、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て意見を聴取している。また、より一層利用者本位の姿勢で業務運営を行うため、法律家以外の者を含む各界の有識者で構成される顧問会議を本部に設置し、業務に関する意見聴取を行っていることは評価できる。</p> <p>地方協議会等を設ける際の人選については、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特段の配慮がなされていると評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>								

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度評価結果				自己評価	評価	評価理由																															
				18	19	20	21																																		
5	<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合でき、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合でき、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>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>各事業年度において、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、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、常勤弁護士の業務内容、意義・魅力、採用情報等に関する説明会を全国で実施した上、各地の地方事務所において司法修習生を対象とした就職説明会を実施した。また、平成19年度以降の各事業年度において、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1万4000名ないし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。また、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、採用を行った。</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等において同等の裁判官・検事の給与を参考とした。</p> <p>○常勤弁護士の採用等実績（単位：人）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>常勤弁護士数</td> <td>24</td> <td>96</td> <td>151</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>うち赴任組</td> <td>24</td> <td>57</td> <td>100</td> <td>149</td> </tr> <tr> <td>うち養成中</td> <td>0</td> <td>39</td> <td>51</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>対前年度増分</td> <td>24</td> <td>73</td> <td>59</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>対前年度減分</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注）常勤弁護士数は、各年度末現在の在籍者数である。</p> <p>※実績報告書（第1期） 9・10ページ参照</p>		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	常勤弁護士数	24	96	151	200	うち赴任組	24	57	100	149	うち養成中	0	39	51	51	対前年度増分	24	73	59	66	対前年度減分	0	1	4	17	B	B	B	B	B	B	<p>各事業年度において、既登録弁護士に対する採用案内の送付、常勤弁護士が講師となる就職説明会の開催、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入れなどの活動は行われている。採用する常勤弁護士の質にも考慮したことは評価できるが、結果として平成21年度末時点で確保した常勤弁護士の人数は200名にとどまっており、必ずしも十分とは言えない。また、採用された弁護士の実務経験年数のバランスにも課題が残っている。第2期中期目標期間においては、認知度の向上に対応した利用増加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十分配慮しつつ、確実に所要の常勤弁護士を採用できるように、更なる採用活動の充実強化が期待される。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。</p>
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																					
常勤弁護士数	24	96	151	200																																					
うち赴任組	24	57	100	149																																					
うち養成中	0	39	51	51																																					
対前年度増分	24	73	59	66																																					
対前年度減分	0	1	4	17																																					
(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																																							
6	<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>各地方事務所において、全国平均148.7の相談窓口設置機関・団体と連携・協力関係を構築した。</p> <p>○連携・協力関係を構築した相談窓口設置機関・団体数（平均）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>143.3</td> <td>151.5</td> <td>152.5</td> <td>147.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績報告書（第1期） 10・11ページ参照</p>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	143.3	151.5	152.5	147.4	A	A	A	A	A+	A	<p>各地方事務所において、中期目標期間を通じ、平均68件以上の相談窓口機関・団体との連携・協力関係を構築するという中期計画を大きく上回る平均約148.7件の相談窓口機関・団体と連携・協力関係を構築している。実質的な相談窓口設置機関・団体との連携・協力関係の構築状況については、良好であると評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>																							
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																						
143.3	151.5	152.5	147.4																																						
7		<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>支援センターと相談窓口設置機関・団体との連携方法には、i) 紹介、ii) 取次、iii) 転送、iv) 予約の段階があり、i) からiv) になるにつれ、利用者の負担が減り、緊密な連携方法といえる。連携指数の算出方法は、以下のとおりとした。 （「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>1. 中央レベルでの連携・協力関係の構築 内閣官房司法制度改革推進室が中期計画期間中に毎年開催した総合法律支援関係省庁等連絡会議において、法務省と協力し、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。 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、平成20年度は計4回（8省庁合計62名が参加）、平成21年度は計3回（9省庁合計46名が参加）、法テラスコールセンター見学・説明会を実施した。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>2. 地方協議会の開催 全国の地方事務所では、毎年1回以上、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 上記計算式に基づき算出した連携指数は、平成18年度から平成21年度までの間に0.16上昇した。</p> <p>○連携指数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.76</td> <td>1.98</td> <td>1.93</td> <td>1.92</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績報告書（第1期） 11・12ページ参照</p>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	1.76	1.98	1.93	1.92			A	A	A	B	<p>中央レベル、地方レベルのいずれにおいても、関係機関・団体との連携強化・連携先の範囲拡大に向けた取組がなされたことは評価できる。平成18年度と平成21年度の各連携指数を比較してその数値が上昇していることから、本項目についてA評価とする意見も複数存在したが、相談窓口設置機関の登録内容の見直しを行ったことを考慮しても、その上昇の度合いが小規模にとどまる上、平成19年度をピークに連携指数が低下傾向にあること、中期目標期間を通じて見ると連携指数の上昇が関係機関・団体との連携協力関係の実質的強化に結びついていないことなどの理由から、次期中期目標期間において、関係機関・団体との間の連携関係をより実質的に強化するための取組を行うことを期待し、あえてB評価とすることとした。</p>																							
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																						
1.76	1.98	1.93	1.92																																						

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由																												
				18	19	20	21																															
(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	平成21年度までに全国78か所の支援センターの事務所に常勤弁護士を配置し、各地の支援センター法律事務所にそれぞれ1ないし5名の常勤弁護士を常駐させている。また、島根地方事務所及び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松江地方裁判所西郷支部、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、民事法律扶助事件を取り扱った。 平成21年度末における契約弁護士・司法書士数は、弁護士が13,401人、司法書士が5,090人であり、弁護士・司法書士ともに契約数は増加しているが、受任・受託件数の少ない契約弁護士・司法書士も少なくなく、今後は、1名当たりの受任・受託件数の増加が課題である。 ○常勤弁護士を配置した支援センターの事務所の総数 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成18年度</td> <td>平成19年度</td> <td>平成20年度</td> <td>平成21年度</td> </tr> <tr> <td>事務所の総数</td> <td>22</td> <td>56</td> <td>71</td> <td>78</td> </tr> </table>		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	事務所の総数	22	56	71	78	B	B	B	B	B	B	平成21年度末までに78箇所の事務所に常勤弁護士を配置し、のうち51箇所に複数名の常勤弁護士を配置している。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、契約司法書士の数も順調に増加していることは評価できる。しかしながら、常勤弁護士の配置がなお十分とは言えないことに加え、各地において受任・受託件数の少ない契約弁護士・司法書士が少なからず存在するという状況は改善されていない。全国的に均質な民事法律扶助サービスの実現に向けた取組は十分であったとは言えない。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。																	
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																		
事務所の総数	22	56	71	78																																		
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、利用者等に対するアンケート調査を実施する。	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及びその結果を事業計画に反映するための検討に関する取組状況	平成20年秋に「法律扶助のニーズ及び法テラス利用状況に関する調査」を実施した。調査対象は、①無作為抽出方法による全国20歳以上の者3,000人、②東京・大阪・京都の路上（ホームレス）及び自立支援施設における262人、③扶助を利用した者1,229人である。調査及び分析結果については平成22年3月に冊子として製本して研究者や関係機関等に配布した。（なお、同報告書は同年4月に支援センターのホームページに掲載して国民に公表し、広範な研究や提言への活用を図った。）また、平成21年度以降、今回の調査で明らかになった法的ニーズを的確に反映し、支援センターへの利用へつながらるような事業計画策定に向け検討を開始した。 ※実績報告書（第1期） 12・13ページ参照	A	A	A	A+	A+	平成20年度にアンケート調査を実施しているが、その方法は、対象者属性ごとに十分なサンプル数を確保し、面談調査を実施するなど信頼性の高いものと評価できる。平成21年度にはその結果を取りまとめ公表した上、その結果を反映した事業計画を策定するため、同年度内に複数回にわたって検討会を開催し、今後の取組について意見交換を行っている。このように、中期計画で定めたアンケート調査の実施にとどまらず、これを充実した報告書に取りまとめた上、その分析・検討にも着手するなど現実の施策に反映させるための準備にも取り組んだものであり、民事法律扶助のニーズ把握に向けた取組については、特に優れていると評価する。																												
(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。	全国的に均質な弁護士確保態勢に向けた契約弁護士の確保に関する取組状況	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するなどして、国選弁護等関連業務の説明を行った。 また、国選弁護・国選付添に関する諸規定の仕組み、契約締結の方法、指名通知の方法、報酬基準の考え方及びその具体的な内容、報酬及び費用の算定並びに支払方法等について記載した解説書である「国選弁護関連業務の解説」及び「国選付添関連業務の解説」を支援センターで作成して、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配布した。 国選弁護人契約弁護士数は、平成18年10月2日時点の8,427名から平成22年4月1日時点の17,620名に増加しており、全弁護士数中の割合も、平成19年4月1日時点の約46%から平成22年4月1日時点の約61%に増加した。 また、国選付添人契約弁護士数は、平成19年11月7日時点の654名から平成22年4月1日時点の5,675名に増加した。 ○国選弁護人契約弁護士数（含むスタッフ弁護士） <table border="1"> <tr> <td>平成18年</td> <td>平成19年</td> <td>平成20年</td> <td>平成21年</td> <td>平成22年</td> </tr> <tr> <td>10月2日現在</td> <td>4月1日現在</td> <td>4月1日現在</td> <td>4月1日現在</td> <td>4月1日現在</td> </tr> <tr> <td>8,427</td> <td>10,733</td> <td>13,427</td> <td>15,556</td> <td>17,620</td> </tr> </table> ○国選付添人契約弁護士数（含むスタッフ弁護士） <table border="1"> <tr> <td>平成19年</td> <td>平成20年</td> <td>平成21年</td> <td>平成22年</td> </tr> <tr> <td>11月7日現在</td> <td>4月1日現在</td> <td>4月1日現在</td> <td>4月1日現在</td> </tr> <tr> <td>654</td> <td>2,922</td> <td>4,473</td> <td>5,675</td> </tr> </table>	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	10月2日現在	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在	8,427	10,733	13,427	15,556	17,620	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	11月7日現在	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在	654	2,922	4,473	5,675	B	B	A	A	A	B	弁護士に対する説明会を開催したり、独自の広報用資料や国選弁護等関連業務の解説書を弁護士へ配布するなどの契約弁護士の確保に向けた取組を行っていること、平成22年度初めの時点で全国の弁護士の約61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と、被疑者国選弁護事件の指名通知請求件数の大幅増加を受けても特段の支障が生じていないことは評価できる。しかしながら、裁判員制度や被疑者国選弁護事件に確実かつ十分に対応していくためには十分とまでは言えず、今後も、全国的に均質な刑事弁護サービスの実現のため、契約弁護士の確保に向けた更なる取組が必要である。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。
平成18年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年																																		
10月2日現在	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在																																		
8,427	10,733	13,427	15,556	17,620																																		
平成19年	平成20年	平成21年	平成22年																																			
11月7日現在	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在																																			
654	2,922	4,473	5,675																																			

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由																																			
				18	19	20	21																																						
11		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	平成21年度までに全国78か所の支援センターの事務所に常勤弁護士を配置し、各地の支援センター法律事務所にそれぞれ1ないし5名の常勤弁護士を常駐させている。また、国選弁護事件の担い手のなる弁護士が特に少ない地域である岐阜地方裁判所御嵩支部については、平成19年6月に可児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同支部を巡回して国選弁護事件を取り扱った。同様に、国選弁護事件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、平成21年度まで、旭川地方事務所に配置した常勤弁護士において巡回し、国選弁護事件を取り扱った。 ※実績報告書（第1期） 14ページ参照			B	B	B	B	平成21年度末までに78箇所の事務所に常勤弁護士を配置し、このうち51箇所に複数名の常勤弁護士を配置している。また、国選弁護事件の受け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は評価できるが、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は言えない。また、中堅・ベテラン弁護士の確保のための取組も十分とは言えない。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。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。																																			
(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策																																												
12	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。	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	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支部が存在しない地域に優先的に設置し、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した。 平成21年度までに合計78か所の支援センターの事務所に常勤弁護士を配置したが、このうち司法過疎地域事務所は26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り扱い、地域住民の法的ニーズに応えた。 ○地域事務所の設置実績 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>地域事務所数</td> <td>10</td> <td>19</td> <td>26</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>うち扶助国選</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>うち司法過疎</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>19</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>うち新基準4号</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>対前年度増分</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>7</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>対前年度減分</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	地域事務所数	10	19	26	30	うち扶助国選	4	4	4	4	うち司法過疎	6	15	19	22	うち新基準4号	0	0	3	4	対前年度増分	10	9	7	4	対前年度減分	0	0	0	0	B	B	B	B	B	B	中期目標期間を通じて司法過疎地域事務所を設置した結果、平成21年度末までに26箇所の司法過疎地域事務所が設置されたほか、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も行われており、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向けた努力がなされている。また、平成21年度末の時点で、26箇所の司法過疎地域事務所のうち13箇所に複数の常勤弁護士が配置されるなどの取組がなされ、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及びそれに次ぐ司法過疎地域の解消のための更なる取組が期待される。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																									
地域事務所数	10	19	26	30																																									
うち扶助国選	4	4	4	4																																									
うち司法過疎	6	15	19	22																																									
うち新基準4号	0	0	3	4																																									
対前年度増分	10	9	7	4																																									
対前年度減分	0	0	0	0																																									
			※実績報告書（第1期） 14～16ページ参照																																										

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由			
				18	19	20	21						
(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1.2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。 （※）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・強化に向けた取組状況</p> <p>①（連携・協力関係の構築等） 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（※）」に、平成21年度までに、49地方事務所において同協議会（上記協議会が設置されていない1県を除く）に加盟し、協議会の構成員である関係機関・団体等に対し、支援センターの業務内容に対する理解を深めてもらうよう、支援センターが実施している犯罪被害者支援業務の周知を図った。 また、犯罪被害者週間における各種啓発活動に積極的に参画するなどし、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工夫をし、法的支援を必要とする犯罪被害者の方々に対し、速やかに支援センターを案内・紹介してもらうための連携・協力関係の確保・強化を着実に図ってきた。</p> <p>（※）被害者支援連絡協議会の加盟機関数は、全国平均で約20となっており、本協議会への加盟により、「平均12以上の犯罪被害者支援関係機関・団体との連携・協力関係の構築」は着実に図られた。</p> <p>（弁護士会に対する説明会の実施） 各地方事務所において、弁護士会の協力を得て、弁護士会主催の説明会・研修会等への参加、地方事務所が主催する説明会、地方事務所・弁護士会共催による説明会の実施等により、被害者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等を行い、多くの契約弁護士確保のための取組みを行った。 また、支援センター本部においても、山形で開催された日本弁護士連合会主催の「犯罪被害者支援全国経験交流集会」に講師として出席し、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況の説明、被害者参加弁護士契約締結への要請等を行ったり、日本弁護士連合会との協議の場で当該制度の運用状況等の説明を行なった。 その結果、当該制度の施行時（平成20年12月1日）には1,547名であった契約弁護士数は、平成22年4月1日現在で2,219名となっている。</p> <p>②（連携指数） 平成18年度から平成21年度までの間、連携指数は毎年度連続して上昇しており、関係機関との連携強化は着実に図られている。</p> <p>○連携指数の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.67</td> <td>1.72</td> <td>1.73</td> <td>1.74</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績報告書（第1期） 16・17ページ参照</p>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	1.67	1.72	1.73	1.74	<p>A A A A A+</p>	A+	<p>A+</p> <p>全国49箇所の地方事務所において被害者支援連絡協議会に加盟した結果、中期計画を大きく上回り、全国平均で約20の犯罪被害者支援関係機関・団体との連携・協力関係が構築されている。連携指数についても、平成18年度から平成21年度までの間、一貫して上昇を続けている。単に被害者支援連絡協議会に参加するのみならず、実務担当者間で連携方法等に関する協議の場をもうけるなどの工夫を行い、連携・協力関係の確保・増強が着実に図られ、実績を上げている。また、契約弁護士獲得のため、各地方事務所において、積極的に説明会を実施しており、契約弁護士数も大幅に増加している。以上を踏まえ、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は特に優れていると評価できる。</p>
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度										
1.67	1.72	1.73	1.74										

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由																				
				18	19	20	21																							
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																													
(1) 総括	(1) 総括																													
14	<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。</p> <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>効率的かつ円滑な業務運営に向けた取組状況</p> <p>① 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た。</p> <p>支援センターの業務・システムは、準備段階（平成17年度）において、一般競争入札により、効率的な調達を行っている。中期目標期間における当該業務・システムの追加開発に当たっては、改修項目の緊急性、必要性、相当性及び費用対効果等について検討を行い、真に必要と認められる改修項目のみを実施した。</p> <p>また、当該業務・システムに係る運用支援業務及びアプリケーション保守業務において、業務内容全般の見直し及び作業内容の切り分けを行い、運用支援業務について随意契約から一般競争入札とした。こうした取組みにより、システム調達において経費の効率化を図った。</p> <p>そのほか、業務運営に係る各種契約についても、効率的かつ円滑な業務運営が行われるよう、適時適切な点検及び見直しを行った。</p> <p>② 物品等の調達において、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、透明性及び公正性を高めるため、原則として一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることとした。</p> <p>また、いわゆる少額随契による場合でも、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により、経費を効率化し、一般管理費の節減を図った。</p> <p>○契約件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>競争契約</td> <td>96件</td> <td>11件</td> <td>38件</td> <td>41件</td> </tr> <tr> <td>うち企画競争</td> <td>—</td> <td>2件</td> <td>5件</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>随意契約</td> <td>170件</td> <td>86件</td> <td>99件</td> <td>146件</td> </tr> <tr> <td>うち事務所・宿舍賃借契約</td> <td>76件</td> <td>60件</td> <td>74件</td> <td>112件</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 業務運営については、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、所要の常勤弁護士及びその他の職員を確保する必要があったことから、常勤弁護士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たほか、所要の職員を採用して、体制を整備した。</p> <p>※実績報告書（第1期） 17～20ページ参照</p>		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	競争契約	96件	11件	38件	41件	うち企画競争	—	2件	5件	5件	随意契約	170件	86件	99件	146件	うち事務所・宿舍賃借契約	76件	60件	74件	112件	<p>A A A A A A</p>	A	<p>業務開始時から、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、採用・昇級・昇格にも公正なルールを適用するなど、中期目標期間を通じ、適正な人員配置及び人件費管理が行われている。また、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・効率化が図られている。</p> <p>業務・システム調達等の物品の調達についても、その内容、必要性、緊急性等を十分精査するとともに、競争性、透明性を高めるため、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法によることを原則としており、いわゆる少額随意契約による場合も、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心がけている。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。一般競争入札等の適用の拡大に向けて引き続き適時適切な点検及び見直しが行われることが期待される。また、「もの」の有効利用による物件費の合理化・効率化への取組を行うことも期待される。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																										
競争契約	96件	11件	38件	41件																										
うち企画競争	—	2件	5件	5件																										
随意契約	170件	86件	99件	146件																										
うち事務所・宿舍賃借契約	76件	60件	74件	112件																										

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由
				18	19	20	21			
(2) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機 関連強化	(2) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機 関連強化									
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。	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	平成18年10月2日の業務開始時から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ているが、契約の際に前年度 の実績から業務量を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を行い、契約金額の低減に努めるな ど効率的な業務運営を図った。 また、平成20年度及び平成21年度には専門業者によるコールセン 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て、それらの結果を業務に反映させる ための研修やオペレーター等に対する指導を行うよう指示するな ど、当センターとして一定の品質の維持・向上に努めた。 ※実績報告書（第1期） 20・21ページ参照	A	A	A	A	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。中期目標期間中に増加し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 費の総額を全体に低額に抑えるなど、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、平成20年度及び平成21年度においては、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、コールセンターの運営状況につ いて第三者からの客観的な評価を受けて業務運営の見直しを行うな ど、全体として、効率的な業務運営を行っていると同評価できる。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。
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。	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 用の促進へ 向けた取組 状況	平成19年1月30日から支援センターのホームページ上において、関係 機関・団体データベースを利用することができるようにし、併せて その操作方法をホームページに公開した。 そのうえで、内閣官房司法制度改革推進室が年に1回開催している 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 する理解を求めた。 ※実績報告書（第1期） 21ページ参照		A	A	A+	A	ホームページ上に関係機関・団体データベースの利用方法を掲示し たり、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 のデータベースの積極的活用に関する理解を求めるとともに、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は第1期中期目標期間としては十分であると 評価できる。今後は、関係機関・団体によるデータベースの利用実績 の増加という成果に向けて更なる取組が期待される。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。	
(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									
17 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。	業務処理の効率化を図るため、 ・所要の常勤弁護士を確保する。	常勤弁護 士の確保に 向けた取組 状況	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。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配布し、常勤弁護士採用のた めの基盤を整備した。 また、各事業年度において、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、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 勤弁護士の業務内容、意義・魅力、採用情報等に関する説明会を平 成18年度は40回、同19年度は35回、同20年度は44回、同21年度は29 回余りにわたり全国で実施した上、各地の地方事務所において、司 法修習生を対象とした就職説明会を平成19年度は8回、同20年度は 12回、同21年度は9回余りにわたり実施した。また、平成21年度か らは、全国の法科大学院からのエクスターンシップの申込みを広く 受け付け、各地の法律事務所へのエクスターンシップの受け入れを より活発にすることにより、支援センターの業務内容及び常勤弁護 士についての理解を深めてもらい、今後の支援センターの常勤弁護 士及び契約弁護士の増員を図るため、各地の支援センターの法律事 務所において、合計30回にわたり全国15校の法科大学院生を受け入 れ、常勤弁護士等の業務を直接体験してもらう機会を設けた。 ※実績報告書（第1期） 21・23ページ参照	B	B	B	B	B	B	中期目標を通じ、多数回にわたって説明会を開催したり、既登録弁 護士へ採用案内を送付するなど常勤弁護士の採用活動を活発に行った こと、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や、法科大学院から のエクスターンシップの受け入れを活性化させるなどの取組を行ったこ とは評価できるが、結果として、平成21年度末において常勤弁護士の確 保人数は200名にとどまっており、いまだ十分とはいえない。今後、 確実に所要の常勤弁護士を確保できるよう、更なる採用活動の充実強 化が期待される。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由
				18	19	20	21			
18	・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。	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>常勤弁護士が事件処理等を行うに当たり、「常勤弁護士支援メーリングリスト」を整備して、法曹同士のネットワーク・支援体制を整備し、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て適時適切なアドバイスをを行っているほか、常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できるようにするため、法律事務所勤務する事務職員のスキルアップを図り、同事務職員を対象にした業務研修を実施した。また、常勤弁護士の業務手順を解説したマニュアルを作成し、必要に応じて改訂を重ねた上、法テラス法律事務所における会計処理に関する書式集も作成して、各常勤弁護士に配布するとともに、本部常勤弁護士総合企画課において、常勤弁護士からの業務に関する問合せを常時受け付けるなどした。</p> <p>さらに、常勤弁護士が任期満了に伴って異動する際の事務処理を円滑に行えるようにするため、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、Q&Aを作成して、常勤弁護士に対し、想定される事例ごとに詳細な対応方法を示すなどしたほか、任期更新を行わず退職する常勤弁護士に向け、常勤弁護士が退職時において受任している有償事件の取扱いに関して、常勤弁護士等の採用及び職務に関する規程を改正し、さらには、事務連絡を發出して、退職時において受任している有償事件の取扱いに関するルール並びに退職時における預り金及び費用の取扱いに関するルールを定めるなどした。</p> <p>※実績報告書（第1期） 23ページ参照</p>			A	A	A	A	<p>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を整えた上、「常勤弁護士メーリングリスト」を整備して常勤弁護士が他の常勤弁護士や各分野の専門家弁護士から適時適切なアドバイスを受けられる場を提供したり、常勤弁護士の業務手順を解説したマニュアルを作成・配布したり、必要に応じて事務連絡を發出して業務に関するルールを策定するなど、常勤弁護士が業務に専念し十分に活動できる環境の整備に関する具体的方策の検討・立案及び実施に関する取組は十分になされていると評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>
19		常勤弁護士又は内定者に対する実務研修の実施状況	<p>各支援センター法律事務所勤務する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た。また、裁判員裁判が平成21年5月から実施されているところ、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実施した。</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、支援センター本部における集合研修については、1年間の養成期間に合わせ、期間満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、継続的な内容の通年研修を実施した。</p> <p>平成20年度からは、常勤弁護士の増加により、支援センター本部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、ブロック別研修制度を導入し、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じる研修を企画させ、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。なお、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、常勤弁護士相互の意見交換も有益であるため、多くのブロック別研修においてゼミ形式の科目を取り入れ、常勤弁護士間の技術・経験の共有を図った。</p> <p>※実績報告書（第1期） 23・24ページ参照</p>	A	A	A	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た内定者業務研修及び業務研修等、新人常勤弁護士を対象とした新任業務研修、定期基礎研修、赴任前業務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。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。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している努力は評価できる。常勤弁護士又は内定者に対する実務研修の実施についての取組は十分である。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>	
20	・複数事件の包括的な委託の契約締結に努める。	包括的な委託の契約締結に向けた取組状況	<p>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」を作成し、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するなどして、一括契約の増加に努めた。また、各地方事務所において、対応する裁判所、弁護士会等と協議し、一括国選契約弁護士の配点方法を確認した。</p> <p>一括契約を締結している弁護士数は、平成18年10月2日時点の3,006名から平成22年4月1日時点の5,603名に増加した。</p> <p>他方、一括契約に基づく報酬算定がなされた件数（対象となった事件の実件数）は、平成18年度（ただし、同年10月2日以降の約半年間）が104件、平成19年度が531件、平成20年度が304件、平成21年度が65件と推移している。</p> <p>※実績報告書（第1期） 24ページ参照</p>	A	A	A	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人契約を締結している弁護士数は、中期目標期間を通じて増加した。なお、一括契約に基づく国選弁護人の指名通知件数は、平成19年度をピークに減少に転じているが、この原因は、即決事件数自体が減少したこと及び即決事件の中で被疑者国選事件からの継続事件が占める割合が大きく増加したことなどによると思われる。支援センターの帰責性は認められない。包括的な委託の契約に向けた取組は十分であると評価する。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>	

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由
				18	19	20	21			
(4) 司法過疎対策	(4) 司法過疎対策									
21 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）と効果的・効率的な業務運営の観点をも踏まえ、設置の要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。	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。	司法過疎地域における地域事務所への設置に向けた取組状況	<p>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した。</p> <p>平成21年度までに合計78か所の支援センターの事務所の常勤弁護士を配置し、このうち司法過疎地域事務所は26か所設置した。設置された後も、各司法過疎地域事務所を設置した地裁支部管内の人口、民事・刑事の事件数、単位弁護士会・地方自治体等関係機関の支援体制等を考慮し、常駐する常勤弁護士の数を増減するなどして見直しを行った。</p> <p>※実績報告書（第1期） 24・25ページ参照</p>	A	B	B	B	B	B	<p>中期目標期間を通じ、26箇所の司法過疎地域事務所を設置し、うち13箇所の司法過疎地域事務所には複数の常勤弁護士の配置を了したこと、設置後も適宜見直しを行っている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。第2期中期目標期間においても、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を踏まえつつも、更なる事務所設置に向けた取組が望まれる。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。</p>

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由															
				18	19	20	21																		
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																								
(1) 情報提供	(1) 情報提供																								
22 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。	情報提供の質・量の向上に向けた取組状況	<p>（情報量の増大）</p> <p>業務開始日の平成18年10月2日には約1,500問だったFAQが、その後コールセンターに寄せられた問い合わせの分析、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を随時更新しており、平成22年3月31日までに開始時の倍以上となる約3,400問までに増加した。このうち約750問をホームページで公開している。その他、裁判員制度について、FAQの見直し・更新を行うなど、同制度の円滑な実施と、制度の周知・協力にも努めた。</p> <p>○FAQ増加数及び割合</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAQ数</td> <td>2,072</td> <td>2,823</td> <td>3,351</td> <td>3,420</td> </tr> <tr> <td>増加割合</td> <td></td> <td>36%</td> <td>62%</td> <td>65%</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注）FAQ数は、各年度末の数である。 （注）増加割合は、平成18年度末との比較である。</p> <p>（検索機能の向上）</p> <p>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支援センター職員が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>（満足度）</p> <p>利用者の満足度をより客観的に調査し、業務に反映させるため、以下の利用者アンケートを実施した。平成18年度にはコールセンター利用者アンケートで10段階評価で9.2の評価を得たが、この調査は、サービス提供者（対応したオペレーター）がそのまま利用者に質問して聴取する方法で客観性に問題があったため、その後、①ウェブ・アンケート調査、②コールセンターにおける自動音声応答アンケート調査、③地方事務所における面談アンケート調査をそれぞれ行った。</p> <p>①ウェブ・アンケート調査 平成19年度から、ウェブによる利用者アンケートを実施した結果は、以下のとおりであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成19年度 5段階評価で3.6（有効回答率約0.2%） 同 20年度 同 評価で3.6（有効回答率約0.2%） 同 21年度 同 評価で3.6（有効回答率約0.1%） <p>②コールセンターにおける自動音声応答アンケート調査 平成20年度から、電話によるコールセンター利用直後に満足度調査への協力を依頼し、応諾者の電話を調査会社が設置する自動音声アンケートシステムに電話を転送し、所定の設問にプッシュトーンで回答してもらう形式の満足度調査を行った結果は、以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年度 5段階評価で4.4 ※期間：平成21年2月25日から同年3月24日までの間 有効回答率：7.7% 平成21年度 5段階評価で4.4 ※期間：平成22年2月1日から同月27日までの間 有効回答率：7.2% <p>③地方事務所における面談アンケート調査 平成20年度から、地方事務所において面談による情報提供を受けた利用者に、職員がアンケート用紙を渡して協力を依頼し、回答していただいた結果は、以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年度 5段階評価で4.4 ※期間：平成20年10月1日から同年12月26日までの間 有効回答率：36.9% 平成21年度 5段階評価で4.3 ※期間：平成21年10月1日から同年12月28日までの間 有効回答率：32.6% 		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	FAQ数	2,072	2,823	3,351	3,420	増加割合		36%	62%	65%	A	B	A	A	A	A	<p>利用者の満足度やニーズを把握するため、ウェブによる利用者アンケート、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、地方事務所における用紙封入型のアンケート調査など、様々な手法で利用者の声を把握する努力を行っている。平成20年度及び平成21年度に実施された、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では、両年とも、満足度5段階で4.4の高評価を得ている。そのほか地方事務所の面談利用者を対象にした調査も行われるなど情報提供の質・量の向上に向けた取組状況は十分であるが、引き続きアンケートにおける回答率の上昇及び客観化に向けた取り組みを進めることが期待される。</p> <p>また、FAQの情報量は、平成18年度から平成21年度までの間に65パーセント増加しており、中期計画が設定した数値を達成している。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なされており、情報提供量の増大と検索機能・使いやすさの向上も両立させている。しかしながら、使いやすさには改善の余地があること、情報提供は支援センターの命とも言うべき業務であることなどを踏まえ、今後とも、FAQのより一層の充実、使いやすさの更なる向上に取り組むことを期待する。</p> <p>以上を総合的に踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																					
FAQ数	2,072	2,823	3,351	3,420																					
増加割合		36%	62%	65%																					

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由
				18	19	20	21			
23	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。	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 ※実績報告書（第1期） 27ページ参照		A	A	A	A+	A	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可能な限り即日中の情報提供を行い、支援センターでは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。地方事務所の情報窓口に来訪した利用者に対する迅速な情報提供に向けた取組は十分である。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。
(2) 民事法律扶助		(2) 民事法律扶助								
24	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。 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、充実した援助の提供に努める。	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。 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。	① 全国の地方事務所において、①これまでの多人数の審査委員による合議制審査を改め、少人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、②審査の開催頻度を増加する、③書面審査を活用する、という方法により、援助審査の合理化を図ったことにより、相談待ち日数、申込みから援助開始までの日数は事業開始当時に比べ、相談件数・申込み件数の増加にもかかわらず大幅に短縮した。 年間を通じた援助申込みから審査実施までの期間は、平成19年度は前年度に比してほぼ横ばいで短縮までには至らず、平成20年度は6地方事務所、平成21年度は13地方事務所が前年度より短縮している。中期目標期間を通して、援助件数が毎年度増加しているにもかかわらず、援助申込みから審査実施までの期間は全体としてほぼ横ばいを維持できている。相談待ち日数については、平成20年度は6地方事務所、平成21年度は13地方事務所が前年度に比して短縮しており、同様に全体としてはほぼ横ばいである。特に平成21年度については、前年度に比べ、援助件数が急激に増加しているにもかかわらず、援助申込みから審査実施までの期間は全体としてほぼ横ばいを維持できているが、短縮されるまでには至らなかった。 また、平成20年度からは、専門審査委員制度を段階的に導入し、平成20年度は5地方事務所、平成21年度には17地方事務所において運用が開始され、審査当日の審査を充実させて、審査の合理化を図る試みも実施した。 ※実績報告書（第1期） 28ページ参照 ② 犯罪被害者からの援助申込みに対しては、平成18年度は半数近くの地方事務所で申込み実績すらなかったが、平成20年度には全地方事務所でも援助実績があり、平成21年度には法律相談援助が3,307件で前年度の約5.7倍、代理援助件数が1,105件で前年度の約6倍と増加している。また、平成21年度末における精通弁護士数は1,822名のうち1,664名が民事法律扶助の契約弁護士であり、専門的知見を有する弁護士の選任など援助提供の体制も充実してきた。 その他、改正刑事訴訟法等の施行に伴い、刑事裁判の被告人に対し、損害賠償請求の申立てを行うことのできる「損害賠償命令制度」が、平成20年12月1日導入されたことにより、刑事手続から民事手続までの一連の法的手続等において、経済的に苦しい犯罪被害者が適切に弁護士による法的支援を受けることができるよう、周知を図り、援助につながる利用者数が増加した。 ※実績報告書（第1期） 28・29ページ参照	B	B	B	B	A	B	中期目標期間を通じ、審査委員の少人数化、審査の開催頻度の増加、書面審査の活用等の各種方策が行われるなど援助審査の合理化が進捗している。しかしながら、ごく一部とはいえ書面審査に消極的な地方事務所が存在していることは否めない。中期目標期間を通じ、援助申込みから審査実施までの期間は短縮には至っていないが、援助件数自体が大幅に増加したという事情があったにもかかわらず横ばいで推移したことは評価できる。より迅速な援助の提供が可能となるように、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。犯罪被害者からの援助申込みに関しては、精通弁護士総数に占める民事法律扶助契約弁護士の比率は上昇し、犯罪被害者からの相談件数、援助件数も大幅に増加しており、犯罪被害者に対する充実した援助について中期目標期間内に大きく改善されたことについては大変評価できる。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由
				18	19	20	21			
25	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。	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。	契約弁護士・司法書士に対する研修の実施状況 各地方事務所において、「民事法律扶助業務の解説」を配布したり、独自の印刷物を配布する等、新規契約弁護士・司法書士を含めた契約弁護士・司法書士を対象とする研修を開催した。各年度内に1回以上の研修を実施した地方事務所は、平成18年度19地方事務所（他22地方事務所）で弁護士会等主催の説明会に参加）、平成19年度18地方事務所（他15地方事務所）で弁護士会等主催の説明会に参加）、平成20年度34地方事務所、平成21年度40地方事務所であった。 さらに、本部からも地方事務所での研修や日弁連主催の講習会に講師を派遣しており、また、各地方事務所でも弁護士会主催の説明会に参加したり、独自の工夫を施して研修を行ったりして、質の向上を図る取組を行った。 ※実績報告書（第1期） 29・30ページ参照			B	B	B	B	契約弁護士・司法書士を対象とする研修を行った地方事務所の数は増加傾向にあるが、平成21年度においても、40箇所にとどまっておらず、全地方事務所で行われるには至っていない。また、関係団体主催の研修会等に本部から講師を派遣するなどの取組も行っているが、すべての地方事務所において継続的な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・向上のためには体系的継続的研修は欠かせないため、第2期中期目標期間においては、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かつ実効的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。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。
26	④ 平成21年度補正予算（第2号）により追加的に措置された交付金については、「明日の安心と成長のための緊急経済対策」のために措置されたことを認識し、民事法律扶助に充てるものとする。	④ 補正予算の趣旨を認識した交付金の使用状況	平成21年度においては、緊急経済対策経費としての追加的措置を受け、日弁連等の関係機関と連携・協力し、年末年越し「雇用と生活」全国一斉緊急総合相談会を実施する等、労働問題・多重債務問題等に関する問題の解決を図った。また、これら扶助制度の周知や相談会の実施等によって、扶助による手続の遂行を求める多重債務者等からの援助申込みの増加に対し、可及的速やかに援助決定を行うに至った。 ※実績報告書（第1期） 30ページ参照							
(3) 国選弁護士確保										
27	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。	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。	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 支部を含むすべての地方事務所において、各年度に1回以上、国選弁護士及び国選付添人の選任態勢等について、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。 協議の場を通じて、迅速かつ確実に指名通知が行える当番制名簿による選任方法で、国選弁護人の選任態勢の確保を図った地方事務所もある。 ※実績報告書（第1期） 30・31ページ参照	A	B	A	A	A	A	支部を含むすべての地方事務所において、各事業年度に1回以上、国選弁護士・国選付添人の選任態勢に関し、関係機関との定期的な協議が行われている。協議の場を通じて、迅速かつ確実な国選弁護士選任態勢確保に向けた具体的な取組が行われている地方事務所があることとも評価できる。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。
28	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。	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。	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 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における指名通知請求を受けてから裁判所に候補を通知するまでの目標時間は、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。また、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。 被疑者国選弁護、被告人国選弁護、国選付添とも、おおむね目標時間内に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が行われており、業務時間外に指名通知請求がされたなどの事情から当日中に指名通知に至らないものについても、大部分は24時間以内に指名通知が行われている。 ※実績報告書（第1期） 31ページ参照			A	A	A	A	支部を含むすべての地方事務所において、事件類型別に、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人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。被告人国選弁護においては客観的な達成率のデータはないようであるが、指名通知までの時間の短縮の趣旨は図られていると認められる。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。
29	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。	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。	国選弁護士契約弁護士に対する研修の実施状況 支部を含むすべての地方事務所において、各年度に研修を実施した。研修の方法としては、一般契約弁護士及び一般契約弁護士になるようとする弁護士への解説書の配布、支援センター主催の説明会の実施、弁護士会主催の説明会への参加などを行った。 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、各地方事務所において解説書を配布するほか、上記の説明会の機会を利用するなどの方法で実施した。 なお、平成20年に契約弁護士による被疑者国選弁護事件の報酬の過大請求事案が発覚したことを受け、支援センターでは、関係機関と協議の上、平成21年8月から、被疑者国選弁護人が接見をした場合に疎明資料を提出してもらおう制度を導入するなど、再発防止のための措置を講じた。 ※実績報告書（第1期） 32ページ参照			B	B	B	B	各地方事務所単位で、各事業年度に、国選弁護士契約弁護士を対象として、説明会を実施するなどの方法で研修を行ったこと、弁護報酬の不正請求事案の再発防止のための制度の周知を行ったことは評価できるが、その中身は形式的な内容にとどまっておらず、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、国選弁護活動の充実を図るといった観点から国選弁護士契約弁護士の質の向上に向けた取組についても検討すべきである。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由																																							
				18	19	20	21																																										
(4) 犯罪被害者支援	(4) 犯罪被害者支援																																																
30	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。	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。 職員に対し、犯罪被害者支援に関する研修を実施する。	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	（地方事務所の職員の配置） 犯罪被害者等からの情報提供のニーズが高い地方事務所に、民間犯罪被害者支援団体の電話相談等経験者や、警察出身者などによる犯罪被害者支援担当の窓口対応専門職員を配置して、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、二次的被害を与えないよう心情に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では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た。 これらの職員についても、犯罪被害者への二次的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い、その心情に十分配慮した懇切丁寧かつ迅速な情報提供のための体勢の構築を着実に図った。 （窓口対応専門職員等に対する研修の実施） 主に犯罪被害者支援に関する知識・技能等の習得、地方事務所における犯罪被害者支援業務を行なう上で生じる問題点等に関する検討・協議等を内容とした研修を実施し、地方事務所間における問題意識の共有、犯罪被害者支援業務の全国的な均質化、地方事務所全体における犯罪被害者支援の質の向上等を図ってきた。 また、コールセンターオペレーターに対しても、同様に被害者の心情に配慮した電話対応への留意点や問い合わせ対応における課題、刑事手続等の制度等についての研修を実施した。 ※実績報告書（第1期） 32・33ページ参照	A	A	A	A	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たことで、平成21年度には受電率も90%台に上昇している。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は十分である。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。																																						
31	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。	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。	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	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、各地方事務所において、関係機関等に対しアンケートに基づく意見聴取を各年度ごとに実施した。 犯罪被害者支援連絡協議会への加盟、関係機関・団体等との連携を着実に図ってきたことなどにより、関係機関・団体等における支援センターが行う犯罪被害者支援業務に関する認知度は着実に上昇している。 ○回答機関・団体（※）数の推移 <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>1,289</td> <td>1,376</td> <td>1,254</td> <td>1,286</td> </tr> </table> <small>※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</small> ○主な認知度結果の推移 1 支援センターが犯罪被害者業務を行なっていること <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>90.1%</td> <td>91.4%</td> <td>91.9%</td> <td>93.5%</td> </tr> </table> 2 犯罪被害者支援ダイヤルの設置について知っていること <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>69.7%</td> <td>76.9%</td> <td>82.7%</td> <td>82.9%</td> </tr> </table> 3 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 <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>80.3%</td> <td>81.2%</td> <td>87.8%</td> <td>下記3-1、3-2に特化（※）</td> </tr> </table> <small>※当該紹介業務の具体的な内容（3-1、3-2）の認知度の方がより重要であることをかんがみしたもの。</small> 3-1 刑事手続の流れや各種支援制度等の紹介をしていること <table border="1"> <tr> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>73.7%</td> <td>83.2%</td> </tr> </table> 3-2 各機関・団体で行っている支援内容や利用方法等の案内をしていること <table border="1"> <tr> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>69.8%</td> <td>80.1%</td> </tr> </table>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	1,289	1,376	1,254	1,286	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	90.1%	91.4%	91.9%	93.5%	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	69.7%	76.9%	82.7%	82.9%	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	80.3%	81.2%	87.8%	下記3-1、3-2に特化（※）	平成20年度	平成21年度	73.7%	83.2%	平成20年度	平成21年度	69.8%	80.1%	A	A	A+	A+	各地方事務所において、各事業年度に1回以上、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、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、ほとんどの項目で毎年認知度の上昇が認められ、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。犯罪被害者及びその支援者の意見聴取に関する取組は、特に優れていると評価できる。
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																														
1,289	1,376	1,254	1,286																																														
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																														
90.1%	91.4%	91.9%	93.5%																																														
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																														
69.7%	76.9%	82.7%	82.9%																																														
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																														
80.3%	81.2%	87.8%	下記3-1、3-2に特化（※）																																														
平成20年度	平成21年度																																																
73.7%	83.2%																																																
平成20年度	平成21年度																																																
69.8%	80.1%																																																

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由																																								
				18	19	20	21																																											
			<p>4 精通弁護士の紹介を行っていることについて知っているもの</p> <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>68.0%</td> <td>72.2%</td> <td>81.2%</td> <td>下記4-1、4-2に特化（※）</td> </tr> </table> <p>※当該紹介業務の具体的内容（4-1、4-2）の認知度の方がより重要であることをかんがみたまもの。</p> <p>4-1 無料で紹介後は、原則として弁護士費用は有料となること</p> <table border="1"> <tr> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>66.3%</td> <td>77.1%</td> </tr> </table> <p>4-2 犯罪被害者等の経済状況等に応じて弁護士費用にかかる援助制度を利用できること</p> <table border="1"> <tr> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>65.0%</td> <td>72.7%</td> </tr> </table> <p>5 支援センター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もの</p> <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>13.0%</td> <td>15.2%</td> <td>18.1%</td> <td>下記5-1に特化（※）</td> </tr> </table> <p>※関係機関等の利用者で支援センターの紹介を受けた数の増加が、連携のバロメーターとして、より重要な指標と思考したもの。人数の増加に関しては、5-1のとおり。</p> <p>5-1 支援センターから紹介（取次含）を受けたという利用者の数</p> <table border="1"> <tr> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>1,340人</td> <td>2,631人</td> </tr> </table> <p>6 利用者に対して支援センターを紹介したことがあるもの</p> <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>23.4%</td> <td>29.7%</td> <td>39.5%</td> <td>下記6-1に特化（※）</td> </tr> </table> <p>※関係機関等の利用者に対し支援センターを紹介した数の増加が、連携のバロメーターとして、より重要な指標と思考したもの。人数の増加に関しては、6-1のとおり。</p> <p>6-1 関係機関等から支援センターを紹介（取次含）したことがある利用者の数</p> <table border="1"> <tr> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>8,473人</td> <td>11,651人</td> </tr> </table> <p>※実績報告書（第1期） 33～35ページ参照</p>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	68.0%	72.2%	81.2%	下記4-1、4-2に特化（※）	平成20年度	平成21年度	66.3%	77.1%	平成20年度	平成21年度	65.0%	72.7%	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	13.0%	15.2%	18.1%	下記5-1に特化（※）	平成20年度	平成21年度	1,340人	2,631人	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	23.4%	29.7%	39.5%	下記6-1に特化（※）	平成20年度	平成21年度	8,473人	11,651人							
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																															
68.0%	72.2%	81.2%	下記4-1、4-2に特化（※）																																															
平成20年度	平成21年度																																																	
66.3%	77.1%																																																	
平成20年度	平成21年度																																																	
65.0%	72.7%																																																	
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																															
13.0%	15.2%	18.1%	下記5-1に特化（※）																																															
平成20年度	平成21年度																																																	
1,340人	2,631人																																																	
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																															
23.4%	29.7%	39.5%	下記6-1に特化（※）																																															
平成20年度	平成21年度																																																	
8,473人	11,651人																																																	
32	<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>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>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</p> <p>③ 犯罪被害者支援に精通している弁護士（以下「精通弁護士」という。）を紹介する体制の整備と拡充を図るべく、各地方事務所において、精通弁護士の確保に取り組んできたところ、その結果、下記のとおり、精通弁護士名簿搭載者数、及び精通弁護士紹介数は着実に増加している。</p> <p>○精通弁護士名簿搭載者数</p> <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>1,185人</td> <td>1,261人</td> <td>1,570人</td> <td>1,839人</td> </tr> </table> <p>○精通弁護士紹介件数</p> <table border="1"> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> <tr> <td>97人</td> <td>590人</td> <td>696人</td> <td>898人</td> </tr> </table> <p>※実績報告書（第1期） 35・36ページ参照</p>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	1,185人	1,261人	1,570人	1,839人	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	97人	590人	696人	898人	A	A	A	A	<p>中期目標期間を通じ、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適切な紹介に関する取組は適切に遂行されている。以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>																										
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																															
1,185人	1,261人	1,570人	1,839人																																															
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																															
97人	590人	696人	898人																																															

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由
				18	19	20	21			
33	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、資力の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>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</p> <p>④（被害者参加制度及び損害賠償命令制度等の適切な情報提供等） 犯罪被害者等に対し、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等の新制度について、できる限り平易な言葉を使用したFAQ、犯罪被害者支援リーフレットを作成し、全国の地方事務所から関係機関等を通じ、相談者にリーフレットの適宜配布を依頼するなどして、周知の徹底を図った。 また、上記各制度施行前後に、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、各種啓発活動に参加するなどの取り組みを行い、上記各制度の周知を図るとともに、ホームページ上においても、上記各制度の概要を掲載し、制度利用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をすることで、制度に係る情報入手・利用に関する利便性を図ってきた。 併せて、コールセンターのオペレーターに上記各制度を周知するとともに、事案に応じて地方事務所へ転送・取次等の対応ができるよう対応チャート・ポンチ絵を作成し、研修等を通じて、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等を行い、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。</p> <p>（民事法律扶助、日本弁護士連合会委託援助制度の情報提供等） 損害賠償による被害回復を求める犯罪被害者に対し、資力の乏しい場合の民事法律扶助制度の利用の適切かつ積極的な助言の徹底を図るため、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、利用希望の情報を取次依頼書に記載するなど統一した対応を行えるよう配慮した。 また、地方事務所においては、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精通弁護士名簿等で確認し、被害者の経済状況に応じ、適切に弁護士に取り次ぐ態勢を整えた。 さらに、被害者参加人のための国選弁護制度、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との連携が重要であるため、研修等において、図表を用いた説明や具体的な事例による検討等を行うなど、理解・協力関係を深めながら制度を重畳的に活用し、被害者の負担をより少なくできる運用が図れた。</p> <p>（国選被害者参加弁護士契約弁護士に対する研修の実施） 各地方事務所において、業務解説書等の配布、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況の説明等を実施した。 また、隔月で開催している支援センター本部犯罪被害者支援課と日本弁護士連合会との協議において、被害者参加人のための国選弁護制度の運用状況に関する説明を行なった。</p> <p>※実績報告書（第1期） 36・37ページ参照</p>			A	A	A	A	<p>資力の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、犯罪被害者支援にかかわる職員の研修を行ったり、コールセンターと地方事務所間において適切かつ円滑に情報を引き継ぐなどの連携強化に取り組んでいる上、民事法律扶助契約を締結している精通弁護士に取り次ぐなどのきめ細やかな対応がなされている。</p> <p>また、国選被害者参加弁護士契約弁護士に対し、業務解説書を配布したほか、説明会を実施するなどの研修も行われている。</p> <p>全体として、犯罪被害者に対する情報提供等の支援状況は良好と評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>
(5) 司法過疎対策	(5) 司法過疎対策									
34	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。	<p>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</p> <p>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た。平成21年度までに司法過疎対策として設置した26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3.5割程度が4号有償事件、4割程度が民事法律扶助事件、2.5割程度が国選弁護・付添事件であったが、各々の地域の需要に応じて受任したため、地域事務所によってその内訳は様々であった。</p> <p>※実績報告書（第1期） 37・38ページ参照</p>	A	A	A	A	A	A	<p>中期目標期間を通じ、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。</p> <p>以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。</p>

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由																				
				18	19	20	21																							
(6) 関係機関連携強化	(6) 関係機関連携強化																													
35	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。	<p>全地方事務所において、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、コールセンターの認知媒体における関係機関の件数が、平成19年度は36,218件、平成20年度は63,776件、平成21年度は80,297件と年々増加するなど、関係機関との連携が強化された。</p> <p>○コールセンターの認知媒体における関係機関の占める件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>36,218</td> <td>63,776</td> <td>80,297</td> </tr> <tr> <td>対前年度比</td> <td>-</td> <td>176.1%</td> <td>125.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績報告書（第1期） 38・39ページ参照</p>		平成19年度	平成20年度	平成21年度	件数	36,218	63,776	80,297	対前年度比	-	176.1%	125.9%	A	A	A	A	A+	A	すべての地方事務所において、事業年度に1回以上、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ついて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、コールセンターの認知媒体における関係機関の件数が年々大幅に増加するなど、連携関係が強化された。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は、十分である。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。								
	平成19年度	平成20年度	平成21年度																											
件数	36,218	63,776	80,297																											
対前年度比	-	176.1%	125.9%																											
5	財務内容の改善に関する事項																													
36	(1) 総括 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	<p>寄附金の自己収入増加を図るため、広報物やホームページに寄附金募集の案内を掲載するとともに、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、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ほか、罪を犯して保護観察中の方や仮釈放を許された方の更生に資するための寄附を受入れ制度である「更生寄附」及び個人・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である「サポーターズクラブ」を新規に創設した。</p> <p>また、補助金の自己収入増加を図るため、複数の地方公共団体に対し、総合法律支援法第9条の趣旨を説明するなどして理解と協力が得られるよう努めた。</p> <p>○寄附金・補助金の実績（単位：円）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>寄附金</td> <td>57,984,814</td> <td>132,465,693</td> <td>180,944,364</td> <td>150,625,349</td> </tr> <tr> <td>補助金</td> <td>0</td> <td>2,530,000</td> <td>1,920,000</td> <td>1,630,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>57,984,814</td> <td>134,995,693</td> <td>182,864,364</td> <td>152,255,349</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績報告書（第1期） 39ページ参照</p>		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	寄附金	57,984,814	132,465,693	180,944,364	150,625,349	補助金	0	2,530,000	1,920,000	1,630,000	合計	57,984,814	134,995,693	182,864,364	152,255,349	B	B	A	A	A	A	広報物やホームページに寄附金募集の案内を掲載したり、契約弁護士や検察官にしよく罪寄附を紹介するチラシを配布するなど積極的な広報活動を行っている上、「更生寄附」や「法テラス・サポーターズクラブ」といった新たな寄附金受入制度を開始している。また、補助金の自己収入増加を図るため、複数の地方公共団体に対し、総合法律支援法の趣旨を説明するなどして協力を求めている。寄附金収入については、平成21年度に前年度から減少し、補助金収入については、平成19年度から減少が続いているが、自己収入増加に向けた多様な取組を積極的に行っていると評価できる。 以上を踏まえ、中期目標を達成したと評価する。
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																										
寄附金	57,984,814	132,465,693	180,944,364	150,625,349																										
補助金	0	2,530,000	1,920,000	1,630,000																										
合計	57,984,814	134,995,693	182,864,364	152,255,349																										
37	(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。	償還金収入の確保に向けた取組状況	<p>初期滞納者に対する督促が有効であることから、平成21年度はコンビニ督促の回数を、初回及び3か月連続滞納者から初回、1か月、2か月及び3か月連続滞納者に増やしたところ、初回及び3か月連続滞納者からの償還金約2億1,592万5,833円に対し、初回、1か月、2か月及び3か月連続滞納者からの償還金は5億926万9,832円という成果が得られた。また、長期未収納者（滞納1年以上34,538件）に対し督促を実施したところ、4,269人から7,400万の償還を得ることができた。その他、各地方事務所においても、各地の実情に応じて償還率を向上させるために適切な督促を行った。これらの結果、平成21年度は97億3,381万2,492円（前年度より13億5,208万7,935円増）の償還金収入を得た。</p> <p>また、電話督促態勢の整備に向けた費用対効果予測のため、外部委託業者による電話による入金案内試行を実施した。</p> <p>○償還金の推移（単位：千円）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6,564,719</td> <td>7,579,692</td> <td>8,381,724</td> <td>9,733,812</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績報告書（第1期） 39・40ページ参照</p>	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	6,564,719	7,579,692	8,381,724	9,733,812	B	A	B	B	B	不良債権の増大化などを受け、平成20年度における業務実績評価の際、当委員会として、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したところであるが、平成21年度には、支援センターにおいて、初期滞納者や中長期滞納者に対する督促を充実させるなどの工夫を行い、平成20年度を相当上回る償還金収入を確保したことは認められる。しかしながら、第1期中期目標期間を通じて見ると、被援助者の属性による区分、被援助者ごとの立替金残高や償還状況の把握など合理的な償還金残高管理の徹底が不十分であったこと等償還金収入確保に向けた取組が十分であったとは言えないこと、書類作成援助及び代理援助件数が大幅に増加し、立替金債権額も増大傾向にあることを考慮すると、償還金収入確保に向けた更なる工夫を行う必要がある。次期中期目標期間においては、償還率の向上ないし滞納率の引き下げを客観的に検証できるようなシステムを構築することも課題である。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。													
平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																											
6,564,719	7,579,692	8,381,724	9,733,812																											

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由	
				18	19	20	21				
(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。	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	司法過疎地域事務所における有償事件の受任による自己収入額は、平成20年度までは増加したが、平成21年度については、前年度より約7000万円減少した。この理由としては、民事扶助・国選事件数の増加に伴い、受任事件に占める有償事件の割合が低下したこと、過払い案件の減少により事件1件あたりの収益が減少したことなどが考えられる。 今後は、各地域のニーズに応じて事件を受任しつつ、より一層の常勤弁護士の業績向上を図り、自己収入額の増加に努めたい。 これまで、地方公共団体その他関係機関・団体から財政的支援を受けた実績としては、佐渡地域事務所において、佐渡市役所から事務所を使用賃借した例がある。 今後は、地方公共団体その他関係機関・団体との連携を深め、支援センターの業務に対する理解・協力をより一層仰ぎ、更なる財政的支援の獲得に努めたい。 ※実績報告書（第1期） 40・41ページ参照			A	B	B	B	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に司法過疎地域地方事務所26箇所をもうけた結果、平成20年度には有償事件受任による事業収益約4億円を計上することができたものの、平成21年度においては、地域事務所数が増えたにもかかわらず、事業収益額が減少している。この点は民事法律扶助事件の増加や過払い案件の減少などを理由とするものと考えられるが、自己収入の増加に向けた取組はなお十分であるとは言えない。地方公共団体等からの財政的支援の獲得実績も乏しく、全体としてはまだまだ努力の余地がある。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。	
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	4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	A	B	A	A	A
39 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	予算、収支計画、資金計画に対する実績については、別紙のとおりである。平成21年度は、民事法律扶助の需要急増に対応するため、25億円の補正予算を確保した。	A	B	A	A	A	A		
	5 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。	短期借入金の状況	中期目標期間における短期借入れの実績はなかった。							
	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	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	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。							

中期目標	中期計画	評価の指標	中期目標期間（平成18年度～平成21年度）の実績（要旨）	事業年度 評価結果				自己 評価	評価	評価理由
				18	19	20	21			
40	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。	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踏まえた計画的な物的体制の拡充に関する取組状況	平成18年10月の業務開始に当たり、各地において、利用者の利便、賃貸条件などを総合考慮して、適当な物件を賃借し、必要な内装工事等を実施した（77事務所）。 その後、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踏まえつつ、それに対応できる事務所の施設・設備を整備した（新設20事務所、改修61事務所）。 ※実績報告書（第1期） 42ページ参照	B	B	A	A	A	A	平成21年度に実施された裁判員制度の開始及び被疑者国選弁護対象事件の対象拡大に伴う業務量増大を踏まえ、それに対応できるように、事務所のスペースを増加したり、レイアウトを変更するなどの施設・設備整備が行われている。被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に伴う業務の増大にも特段の支障なく対応できていると考えられ、計画的な物的体制の拡充に関する取組は十分に図られたものと評価できる。 以上を踏まえ、中期目標期間を達成したと評価する。
41	(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。	裁判員裁判開始等に伴う業務量の増大を踏まえた計画的な人的体制の拡充に関する取組状況	平成21年度までに合計200名の常勤弁護士を全国に配置した。 常勤職員についても、平成18年4月10日の設立以降、司法過疎地域における地域事務所開設、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などの業務拡大に伴い、計画的に職員の採用を行って、人的体制の整備を図った。 ※実績報告書（第1期） 42～44ページ参照			B	B	B	B	平成21年度に実施された裁判員制度の開始及び被疑者国選弁護事件の対象拡大を踏まえ、平成21年度末において200名の常勤弁護士を確保したものの、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、質を兼ねそろえた人員の確保に向けた取組が期待される。併せて、常勤弁護士の質の面の充実を図る採用計画の立案が求められる。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、職員的能力を反映したものとなるよう工夫されている。 以上を踏まえ、中期目標をおおむね達成したと評価する。

日本司法支援センターの第1期中期目標期間業務実績評価に関する総合評価表
 (第1期中期目標期間 平成18年4月10日から平成22年3月31日)

中期目標の項目	評価・指摘事項等
大項目1 総合法律支援の充実のための措置に関する事項	<p>利用者の立場に立った業務運営を行うため、各地方事務所において、各事業年度に1回以上、地方協議会を開催し、関係機関・利用者等から意見や要望を聴取したほか、平成20年度には、法律家以外の各界の有識者から幅広い意見を聴取するために設置した顧問会議を本部に設置し、地方協議会や顧問会議で聴取した意見や要望を集約して業務改善につなげる取組を行っている。また、利用者から寄せられた意見や苦情を集約して業務運営に反映するための組織や規程を定め、実際に利用者から寄せられた意見や苦情を業務運営に反映するための取組を行っているほか、民事法律扶助に関しては、平成20年度にアンケート方式によるニーズ調査を行い、次期中期目標期間に向け、その結果の分析・検討を着実に進めていることが高く評価できる。また、職員に対する接遇研修の実施や障害者・高齢者への広報など、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、犯罪被害者支援業務を始めとする各種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・強化については、中央レベル、地方レベルのいずれにおいても、関係機関・団体との連携強化・連携先の範囲拡大に向けた取組がなされた結果、中期計画を上回る数の相談窓口設置機関・団体や犯罪被害者支援関係機関・団体との連携・協力関係を構築している。今後は、関係機関・団体との間の連携関係をより実質的に強化するための取組を行うことを期待する。</p> <p>全国的に均質な弁護士の確保については、第1期中期目標期間を通じて国選弁護士契約弁護士、国選付添人契約弁護士数は増加し、平成22年4月1日の時点では、全国の弁護士の約61%に相当する数の国選弁護士契約弁護士を確保している。平成21年度には裁判員裁判制度が開始し、被疑者国選弁護対象事件の範囲も大幅拡大したが、これに特段の支障なく対応できるだけの水準に達している。</p> <p>一方、支援センターの利用を促進するためには、支援センターの認知度を向上させる必要が高く、支援センターにおいても認知度向上のために各種広報活動を実施してきたものの、いまだ支援センターの認知度は約37%にとどまっており、支援センターの役割が広く知れ渡っているとまでは言い難いため、次期中期目標期間においても、マスコミの一層の活用を図るなど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は、各種規程の整備を進め、これに基づいて各種監査を実施しているが、その実施数はいまだ十分とは言えず、次期中期目標期間においても、限りある人員体制の下で、可能な限り多くの事務所に行われることが期待される。また、今後は、役職員に対し、コンプライアンスに関する動機付けを行うことにも意を注ぐべきである。</p> <p>さらに、常勤弁護士確保のために積極的な取組を行い、平成21年度末時点で常勤弁護士200名を確保したこと、司法過疎対応地域事務所を26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、次期中期目標期間においては、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、平成21年度に施行された裁判員裁判制度、被疑者国選弁護対象事件の大幅拡大に引き続き適切に対応し、民事法律扶助の拡充等にも対応していくためにも、次期中期目標期間において、所要の常勤弁護士確保に向けた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事項</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、採用・昇級・昇格における公正なルール適用、一般競争入札及び企画競争等の競争的手法を原則とした物品調達方法の導入などの方策により、経費の合理化・効率化を図られている。</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人員配置をしつつも、その他の経費を見直して外部委託費の総額を抑えたり、外部の品質評価を受けて業務運営の見直しを行ったり、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る取組も続けている。</p> <p>民事法律扶助業務及び国選弁護士確保業務については、これらの業務を担うべき常勤弁護士の確保数が支援センターの目標数に達しておらず、常勤弁護士確保に向けた取組が十分であったとは評価し難いが、採用後の常勤弁護士に対し、継続的で、きめ細かい研修を実施したり、常勤弁護士が業務に専念し十分活動できる執務環境整備に向けた努力を行うなど、常勤弁護士による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事項</p>	<p>情報提供業務については、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などを実施して利用者の満足度を把握し、情報提供の質の向上にも努めている。また、第1期中期目標期間を通じてFAQの情報量を増加させるなど情報提供量の充実を図った。さらに、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るとともに、地方事務所の窓口に来訪した利用者に対する迅速な情報提供にも努めている。</p> <p>民事法律扶助業務については、援助申込みから代理援助又は書類作成援助実施までの期間を短縮するため、中期目標期間を通じ、審査の合理化・迅速化に向けた取組を行ったことが認められるが、援助件数の大幅増加という事情もあり、中期目標期間を通じて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体系的継続的な研修が行われたわけではなく、十分とはいえない。いずれの点についても、次期中期目標期間における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、質的・量的な面から十分とは言えない。第1期中期目標期間に発生した国選弁護士報酬の不正請求事案も教訓にして、日本弁護士連合会等と連携協力し、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ことは高く評価できる。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。もっとも、国選被害者参加弁護士契約弁護士を対象とする研修については、回数・内容が不十分であり、次期中期目標期間では、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>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各事業年度に1回以上、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 財務内容の改善に関する事項</p>	<p>自己収入額の増加については、平成21年度に前年度より寄附金額が減少しているが、寄附金の確保に向け、しよく罪寄附についての積極的な広報活動を行ったほか、新たな寄附金受入制度を導入したことは評価し得る。有償事件受任による自己収入額についても、平成21年度に前年度より減少している。</p> <p>民事法律扶助における償還金収入の確保については、平成21年度に督促を充実させるなどの工夫を始めると償還金額増加に向けた取組を行いつつあること、毎事業年度における償還金額自体は増加していることは認められるが、第1期中期目標期間を通じて見れば償還金収入確保に向けた取組が十分であったとは言い難く、次期中期目標期間においては、償還率の向上ないし滞納率の引下げを客観的に検証できるシステムを構築し、効果的な督促を行うなどより一層の工夫を凝らした取組を行う必要がある。</p>
<p>大項目5 その他業務運営に関する重要事項</p>	<p>予算、収支計画、資金計画については、中期目標期間を通じて常勤弁護士の確保数が予定よりも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、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、中期計画予算の執行として許容の範囲内にある。なお、平成21年度補正予算により追加的に25億円の交付金を措置されたにもかかわらず、最終的には約13億円弱もの余剰を出した点は、期中における収支管理の適切な執行という点で、問題と言えなくもないが、その主な原因は、補正予算要求時には想定できなかった収入増及び執行額の節減が生じたことが主な理由であり、一応合理的な理由は認められる。次期中期目標期間においては、期中における財務状況を適宜に把握する体制を整備することが求められる。</p> <p>物的体制の整備については、業務開始時に適当な物的整備を行ったほか、平成21年度に実施された裁判員裁判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増大を踏まえ、事務所スペースの増加やレイアウトの変更等に対応するための施設・設備整備が行われた。</p> <p>人的体制の整備については、平成21年度末の時点で200名の常勤弁護士を確保し、平成21年度の業務量拡大には特段の支障なく対応できるだけの人的体制は一応整備されているものの、裁判員裁判制度、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今後も十分対応し得るだけの常勤弁護士の質的充実を含む確保には至っていない。質量ともに十分な人的体制の整備に向け、更なる創意工夫が必要である。一方、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

日本司法支援センターは、総合法律支援法に基づき、民事、刑事を問わず、あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現することを目指し、平成18年4月に設立され、同年10月に業務を開始した。

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。第1期中期目標期間の業務実績を総括的に見ると、中期目標・中期計画達成に向けた取組を着実に進めた結果、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はほぼ完了し、支援センターが行う各種業務も軌道に乗るなど、おおむね順調に業務遂行が行われ、中期目標は達成されたか、おおむね達成されたと認められる。しかしながら、一部で改善に向け、次期中期目標期間において更なる努力を要する面もあった。

体制整備については、業務開始時に適当な物的体制の整備が行われたほか、平成21年度の裁判員裁判制度導入及び被疑者国選弁護事件の対象範囲拡大に伴う業務量増大に対応するための整備が行われた上、競争的手法の活用による一般管理費節減の取組も進んでいる。また、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も行われている。さらに、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、有識者の意見を業務運営に反映するための顧問会議の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。もっとも、平成21年度末の時点で、常勤弁護士の確保数は200名にとどまっており、業務量の拡大や司法過疎地域解消等の課題に対応するためには、質量ともに十分な常勤弁護士を確保するための取組が期待される。

情報提供業務に関しては、コールセンターによる一元的・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、契約弁護士・契約司法書士数は増加し、年々増大を続ける民事法律扶助の需要に対応している。ニーズ調査を行ってその分析・検討を進めたり、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援助又は書類作成援助実施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、平成21年度に施行された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特段の支障なく対応できるだけの体制を整備することができた。もっとも、第1期中期目標期間中に、国選弁護報酬の不正請求事件が発生したことを踏まえ、今後も、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。

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載されたほか、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が、国選被害者参加弁護士契約弁護士を対象とする研修の回数、内容については一層の工夫を凝らした取組が期待される。

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依然低いこと、②常勤弁護士の確保に難航していること、③民事法律扶助の償還金確保に向け、更に工夫を凝らした取組が必要である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。支援センターは平成18年に設立されたばかりの法人であるが、その任務の重要性を鑑みれば、早期に国民への周知を図る必要がある。支援センターにおいて各種広報活動を行った結果、支援センターの認知度は平成19年度の22.6%から平成21年度の37.3%に上昇したものの、依然として支援センターの存在及び業務内容が国民に十分認知されているとは言い難い状況が続いている。国民への周知徹底については、マスコミの一層の活用を図るなど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。平成21年度末の時点で200名の常勤弁護士を確保したが、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、民事法律扶助の立替金が国費から支出されている以上、納税者に対してその償還状況を説明する責任を果たすことが求められる。平成21年度になって督促方法の工夫などの取組が行われるようになったものの、次期中期目標期間においては、償還金確保に向け、償還率の向上ないし滞納率の引下げを客観的に検証できるシステムを構築し、効果的な督促を行うことなどにより一層工夫を凝らした取組を行う必要がある。

次期中期目標期間においても、支援センターが第1期中期目標期間中に培った経験を活かし、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、利用者の立場に立った業務の充実を図り、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。