

⑫ 法 務 省

法人名	日本司法支援センター(平成18年4月10日設立) (理事長:寺井 一弘) ※平成18事業年度評価から、独立行政法人同様に評価を実施。
目的	内外の社会経済情勢の変化に伴い、法による紛争の解決が一層重要になることに鑑み、裁判その他の法による紛争の解決のための制度の利用をより容易にするとともに弁護士及び弁護士法人並びに司法書士その他の隣接法律専門職者(弁護士及び弁護士法人以外の者であって、法律により他人の法律事務を取り扱うことを業とすることができる者をいう。)のサービスをより身近に受けられるようにするための総合的な支援(以下「総合法律支援」という。)に関する事業を迅速かつ適切に行うことを目的とする。
主要業務	1 法制度、相談機関・団体等(弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等)に関する情報を無料で提供する情報提供業務。2 資力の乏しい方に対し、無料法律相談を行い、必要な場合、法律の専門家を紹介し、裁判費用や弁護士又は司法書士の費用の立替えを行う民事法律扶助業務。3 国選弁護人等にならうとする弁護士との契約、国選弁護人候補者の指名及び裁判所への通知、国選弁護人等に対する報酬・費用の支払いなどを行う国選弁護等関連業務。4 法律サービスへのアクセスが容易でない司法過疎地域の解消に向けた司法過疎対策業務。5 刑事手続への適切な関与や、損害・苦痛の回復・軽減を図るための制度に関する情報提供、犯罪被害者等支援の情報収集、適切な相談窓口の紹介や関係機関・団体への取次、犯罪被害者等の支援に精通している弁護士の紹介を行う犯罪被害者支援業務。
委員会名	日本司法支援センター評価委員会(委員長:山本 和彦)
分科会名	—
ホームページ	法人: <a href="http://www.houterasu.or.jp/">http://www.houterasu.or.jp/</a> 評価結果: <a href="http://www.moj.go.jp/content/000082299.pdf">http://www.moj.go.jp/content/000082299.pdf</a>
中期目標期間	4年間(平成22年4月1日～平成26年3月31日)

1. 府省評価委員会による評価結果

評価項目	年度	年度	年度	年度	目標期間	評価項目	H22年度	備考
<総合評価>	—	—	—	—	—	<総合評価>	—	1. 18年度から21年度まではA、B、Cの3段階評価。22年度からはA、B、Cの3段階評価。ただし、B評価については、委員の協議により、必要に応じて、業務の実績が比較的良好な場合にはB+と評価できるものとする。 2. 中期目標に係る業務の実績に関してはA、B、Cの3段階評価。ただし、委員の協議により、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。 3. なお、詳細な評価基準(手法)は第2部第2節1(2)「評価基準等」を参照。 4. 府省評価委員会は総合評価自体について評定を付さない取扱いとしているため、総合評価には「—」を記入している。
<項目別評価>						<項目別評価>		
<b>1. 総合法律支援の充実のための措置</b>						<b>1. 総合法律支援の充実のための措置</b>		
(1) 総括	A×1 B×2	A×1 B×2	A×2 B×3	A×2 B×3	A×2 B×3	(1) 業務運営の基本的姿勢等	A×4 B+×1 B×1	
(2) 情報提供・関係機関連携強化	A	A	A×2	A×2	A×1 B×1	(2) 組織の基盤整備等	A×3 B+×2 B×4	
(3) 民事法律扶助	B	A×1 B×1	A×1 B×1	A×1 B×1	A+×1 B×1	(3) 外部機関等との関係	A×4	
(4) 国選弁護人確保	B	B	A×1 B×1	A×1 B×1	B×2	<b>2. 業務運営の効率化</b>		
(5) 司法過疎対策	B	B	B	B	B	(1) 総括	A×2 B×2	
(6) 犯罪被害者支援	A	A	A	A×2	A+	(2) 情報提供・犯罪被害者支援	A×1 B×1	
<b>2. 業務運営の効率化</b>						(3) 民事法律扶助・国選弁護人等確保	A×1 B×1	
(1) 総括	A	A	A	A	A	(4) 司法過疎対策	B	
(2) 情報提供・犯罪被害者支援・関係機関連携強化	A	A	A×2	A×2	A×2	<b>3. 提供するサービスその他の業務の質の向上</b>		
(3) 民事法律扶助・国選弁護人確保	B	A×1 B×1	A×3 B×1	A×3 B×1	A×3 B×1	(1) 情報提供	A×5 B×2	
(4) 司法過疎対策	A	B	B	B	B	(2) 民事法律扶助	A×2 B+×1 B×2	
<b>3. 提供するサービスその他の業務の質の向上</b>						(3) 国選弁護人等確保	A×3	
(1) 情報提供	A	A×1 B×1	A×2	A×2	A×2	(4) 司法過疎対策を含む常勤弁護士に関する業務	A×1 B×1	
(2) 民事法律扶助	B	B	B×2	B×2	B×2	(5) 犯罪被害者支援	A×5	
(3) 国選弁護人確保	A	B	A×2 B×1	A×2 B×1	A×2 B×1	<b>4. 予算(人件費の見積りを含む)、収支計画及び資金計画</b>		
(4) 犯罪被害者支援	A	A	A×4	A×4 B×1	A+×1 A×3	(1) 総括	B	
(5) 司法過疎対策	A	A	A	A	A	(2) 民事法律扶助	B+×2	
(6) 関係機関連携強化	A	A	A	A	A	(3) 司法過疎対策	B×2	
<b>4. 財務内容の改善</b>	B	B	A×2	A×2	A×1	(4) 財務内容の公表	B	

金計画	A	B	A	A	A	(5) 予算、収支計画及び資金計画	A
6. 短期借入金の限度額	—	—	—	—	—	5. 短期借入金の限度額	—
7. 重要な財産の譲渡等	—	—	—	—	—	6. 重要な財産の譲渡	—
8. 剰余金の使途	—	—	—	—	—	7. 剰余金の使途	—
9. その他業務運営に関する事項						8. その他業務運営に関する事項	A
(1) 施設・設備に関する計画	B	B	A	A	A		
(2) 人事に関する計画			B	B	B		

2. 府省評価委員会による平成 22 年度評価結果(H23.8.31)(主なものの要約)

(1) 総合評価

(総合評価の内容)

- 22年度における業務実績についての評価は、一言で総括すれば、「優れた取組が随所に認められる反面、様々な課題が未解消のまま残されていることも認められ、更なる改善の余地がある。」ということができよう。
- 優れた取組の例としては、東日本大震災で仙台コールセンターが被災するという緊急事態に際し、臨機応変の措置で情報提供業務の継続を確保したことや、相変わらず増加のやまない民事法律扶助事件及び平成21年5月に制度が開始されたばかりの裁判員裁判事件を始めとする各種事件について、与えられた使命を着実にこなしつつ、効率化と質の向上を同時に図ったこと、職員の質の向上を図るための各種取組(厳格な採用、適切な配置、充実した研修及び外部機関との人事交流等)を推進したこと等が挙げられる。これらは、利用者の立場に立った業務運営を常に心がける姿勢の重要性を冒頭でうたいあげる中期目標及び中期計画の精神にも合致するもので、高い評価に値する。今後も引き続き同様の取組がなされることを期待する。
- 他方、未解消の課題の主な例としては、①支援センターの認知度が一向に上がらないこと、②常勤弁護士の確保難及び司法過疎地域事務所の偏在不解消を含む司法過疎対策業務の進展が思わしくないこと、③民事法律扶助償還金収入その他の自己収入の確保が思わしくないことの3点を指摘できる。

(2) 項目別評価

評価項目	(1との 関連)	日本司法支援センターの業務実績	府省評価委員会による評価結果等
業務運営の基本的姿勢等	1(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「一人ひとりがお互いを尊重し、相手の気持ちを思いやる心をもって、『自立』『協働』『創造』の精神で」使命に取り組むことを内容とする組織運営理念を策定。</li> <li>出張法律相談体制の確保 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢出張法律相談:7 地事務所で 232 件実施</li> <li>➢巡回法律相談:35 地方事務所で 1,453 件</li> <li>➢出張法律相談に対応可能な契約弁護士が 1,636 名、契約司法書士が 527 名増加</li> </ul> </li> <li>認知度調査では、認知度が 38.7%と前年度に比べ 1.4%上昇。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>役職員への意見照会を含む手続により、利用者の立場に立った業務運営を基本に据える運営理念を新たに策定したほか、職場単位での接遇リーダーの育成を目指す研修の実施や、顧問会議のテーマに「サービスの質の向上」を選び意見を聴取する等の取組がなされており、支援センター全体として利用者本位の業務運営を常に心がける姿勢が認められる。</li> <li>出張法律相談に対応可能な契約弁護士・契約司法書士の確保が進んでおり、出張相談・巡回相談の実績も十分である。全体として、高齢者・障害者に対する適切なサービス提供に向けた取組状況は高く評価できる。</li> </ul>
総括 情報提供・犯罪被害者支援	2(1) 2(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ラスパイレス指数(対国家公務員)は、81.0%</li> <li>人件費を除く一般管理費について、前年度比1%(22,961 千円)を上回る削減額を達成。</li> <li>コールセンターの運営については、22 年度末に現委託業者との契約が終了すること等から仙台市へ移転し、人件費など物件費の削減を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人件費については、ラスパイレス指数は低水準を維持している。人件費以外の一般管理費の削減についても、対前年度比での削減目標率を達成しており、全体として、経費の合理化・効率化に向けた取組状況は良好である。</li> <li>コールセンターの場所を東京から仙台へ移転し、運営形態も業者への業務委託方式から自主運営方式に切り替えることとし、平成22年度中に所要の作業を終了した。よって、年間約1億4千万円の経費削減が見込まれるほか、より柔軟な業務運営も可能となる。</li> </ul>
情報提供	3(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>コールセンター、地方事務所及びウェブによる利用者アンケートを実施。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢コールセンター:5段階評価で 4.5 の満足度</li> <li>➢地方事務所:5段階評価で 4.3 の満足度</li> <li>➢ウェブ:3.6 の満足度</li> </ul> </li> <li>FAQの随時更新等。約 750 問を HP で公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々な媒体を用いて利用者アンケートを実施し、回答数が少ないホームページ上での調査を除き、良好な評価を得ている。アンケート調査に関しては、全体として、利用者の意見を業務に反映する仕組みが適切に構築されているものと評価できる。</li> <li>新たな法制度や社会情勢の変化に対応するための FAQの追加・更新等、迅速かつ適切な情報提供のための様々な取組が行われており、利用者の利便性の向上に向けた取組状況は良好と評価できる。</li> </ul>

犯罪被害者支援	3(5) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務の在り方等の参考にするため、犯罪被害者支援業務に関する関係機関・団体等から意見・要望についてアンケート調査を実施。</li> <li>・ 臨床心理士による二次的被害の防止に関する講義や全国で均質なサービスを提供するための情報共有等を目的とした職員研修・意見交換会を実施。</li> <li>・ 精通弁護士名簿登載者数:2,028 人 精通弁護士紹介件数:929 件</li> <li>・ 各契約弁護士・司法書士の取扱分野を考慮して法律相談援助や精通弁護士の紹介を実施し、緊急対応を要する案件には迅速に対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 犯罪被害者支援を行っている機関・団体等に対するアンケート調査を実施し、犯罪被害者及びその支援者からの意見等を聴取しており、意見聴取に関する取組状況は良好と評価できる。</li> <li>・ 二次被害防止を図るための実践的知識の習得や犯罪被害者の心情に配慮した対応を行うための研修及び意見交換会を実施するなど、犯罪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は良好と評価できる。</li> <li>・ 精通弁護士名簿登載者数及び紹介件数は着実に増加しているなど、取組状況は良好と評価できる。</li> <li>・ 精通弁護士を紹介する際に民事法律扶助の契約弁護士であるかを確認したり、各契約弁護士等の取扱分野を考慮したりするなど、極力、犯罪被害者のニーズに適合した受任者等を紹介するための工夫を行っており、取組状況は良好と評価できる。</li> </ul>
---------	--	---

3. 政策評価・独立行政法人評価委員会の平成 22 年度評価に関する意見(H23.12.9) (個別意見)

- ・ 該当なし