

## 第18回岐阜地方裁判所委員会・第17回岐阜家庭裁判所委員会議事概要

### 1 開催日時

平成23年11月29日（火）午後1時30分から午後3時45分まで

### 2 開催場所

岐阜地方裁判所大会議室

### 3 出席者等

（地裁委員会委員）

今瀬義幸，大串雅里，岡安大助，北川住江，富田善範，野尻哲也，平田稔，三好忠博，山川隆司，山田耕司，山田秀樹（五十音順，敬称略）

（家裁委員会委員）

飯沼順平，小宮大典，齋藤淳子，杉原朱美，高橋俊郎，寺本和佳子，富田善範，則武好，綿貫義昌（五十音順，敬称略）

（地裁委員会事務担当者）

民事首席書記官，刑事首席書記官，事務局長，事務局次長，総務課長，総務課課長補佐

（家裁委員会事務担当者）

家裁首席書記官，首席家裁調査官，事務局長，事務局次長，総務課長，総務課課長補佐

### 4 議事

#### （1）新委員の紹介（自己紹介）

（地裁委員会） 北川住江委員，山田秀樹委員

（家裁委員会） 齋藤淳子委員，杉原朱美委員，寺本和佳子委員

#### （2）委員長あいさつ

#### （3）「裁判所利用者に対するアンケートについて」の説明及び意見交換

事務局からアンケートの試案及び実施期間等について説明した後，意見交換

を行った。意見交換の概要は別紙記載のとおり

(4) 庁舎案内

(5) 裁判所からの報告

岐阜地裁における裁判員裁判の実施状況

(6) 次回の意見交換の主なテーマについて

(地裁委員会) 「裁判所利用者に対するアンケートについて」

「検察審査会制度について」

(家裁委員会) 「裁判所利用者に対するアンケートについて」

「少年の処遇の在り方について」

(7) 次回期日

(地裁委員会) 平成24年6月25日(月)午後1時30分

(家裁委員会) 平成24年7月4日(水)午後1時30分

(別紙)

## 意見交換の要旨

### 1 「裁判所利用者に対するアンケートについて」

(A委員) 単にアンケートを実施するだけでは無意味であるので、どう改善するのかという点について説明すべきである。市民が利用しやすい裁判所を目指すということであれば、まずは裁判所に来た人がどういう目的で来たのかを把握する必要がある。東京地裁を参考にして、「裁判所に来る前にどこかの窓口で相談されたか」というような項目を設けて、その回答を踏まえて、裁判所としてどう改善していくかを検討することが必要である。

(B委員) 身体に障がいのある人、精神的に不安定な人にとって利用しやすい裁判所とするために、点字、照明、トイレなど、設備に関する項目もあってよいのではないかと思う。

(C委員) アンケート用紙の裏面に、「お気づきの点がございましたらご記入ください。」とあるが、むしろ、明確に「良かった点はどこか、悪かった点はどこか」と具体的に聞いた方がよいと思う。

(D委員) アンケートも一方通行では意味がないと思う。後からフィードバックされるかどうかによって、アンケートに興味を持ってもらえるかどうかが変わるので、アンケートの実施期間を明示するとか、ホームページで公表する予定であるなどの情報を載せた方がよいと思う。

(E委員) アンケートというものは、前提として、自分たちが努力した上で、その成果が出ているかどうかを確認するためのものである。今回のアンケート調査を実施する目的は、裁判所に来られた方にとっての分かりやすさと、職員の対応の在り方を確認するためであると理解したが、前提として、裁判所の職員は接遇などの研修を受けているのか。また、看板な

どの案内板を設置しているのか。

(事務局) 接遇の研修は行っている。また、裁判所としても案内板を設置したりしているところであるが、今一度、裁判所に来られた方に聞いてみようという観点で試案を作成させていただいた。

(F委員) 昨年10月に仮庁舎に移転したが、仮庁舎には、入口がたくさんあるため、目的の部屋にたどり着くまでのルートもたくさんある。そのため、病院のように床に色つきのテープを貼ってルート案内を施すなどしているが、まだまだ課題があるのではないかと考えている。

(G委員) 例えば、ホテルなどではチェックアウトするまでの間にアンケートを書いてもらうが、裁判所に来られる方は何か困ったことがある人が多いと思われるので、アンケートを書くまでの心のゆとりがあるのか疑問である。そのため、回収箱で回収するだけでなく、自宅に帰ってから後で郵送することができるような方法も選択肢の一つとして検討してはどうか。

(F委員) 後日郵送していただくという御意見はもっともな御意見ではあるが、コスト面での問題があると思われる。

(H委員) もう少し何か盛り込むべき項目はないかという印象は受けた。先程の設備面での項目は入れてもよいかと思った。

(I委員) テーマからは外れるかもしれないが、利用しやすい裁判所という点からすると、設備面での問題に直結するのかなと思う。例えば、廊下ですれ違うだけでも嫌だというケースなどに対しては、待合室の配置自体をどうすべきかを考えることによって根本的な解決ができるのではないかと思う。

(F委員) 現在も調停の申立人と相手方の待合室を階を隔てて設置しているところではあるが、なお改善を要する部分もあるだろうと考えている。仮庁舎という限られた中でもなお改善すべき点があれば対応していきたい。

- (J委員) アンケート用紙を設置する場所には椅子を置くと聞いたが、机は置かないのか。
- (事務局) 設置する場所によっては机が置かれているところもあるが、中には玄関ロビーなど椅子しかないところもあるので、更に工夫したい。
- (K委員) 今回のアンケート結果を、是非新庁舎の建設にも活かしていただきたいと考える。また、人がいない場所にもアンケートの回収箱が設置されるが、もう少し回収箱の構造を頑丈にしておかなくて大丈夫かなと感じた。
- (事務局) 記入していただいたアンケートについては、一定期間ごとに回収するなどして紛失防止に努めたいと考えている。
- (L委員) 用件や訪問先に対する回答の選択肢に「その他」とあるが、これは各項目に掲げられている選択肢で賄えるのではないか。
- (M委員) アンケートの設置場所の中には、アンケートを記入するスペースがあまり取れないところもあったように思う。また、自分の思いの叶った人にはスムーズにアンケートに協力してもらえるが、そうでない場合もあると思うので、アンケートを依頼するタイミングも考えた方がよいと思う。アンケート項目はこれで十分かと思う。
- (N委員) 行き先の部屋がすぐ分かったかという問いで、「すぐ分かった」を選ぶ人は少ないと思う。自分でも庁舎内を何度も見て回ったが、なかなか分かりづらい。多くの方は「なかなか分からなかった」もしくは「全く分からなかった」と感じていると思うので、それらの人がこうすればよいということを書くスペースがあるとよい。
- (O委員) 分かりづらかった原因に対する回答の選択肢に「案内板が少ない」とあるが、案内板が多い少ないというより、分かりづらいという点が問題なのではないか。
- (A委員) 今日は案内の方が立っておられたのでよかったが、仮庁舎の正面玄関

を入ったところに案内板があるものの黒板に遮られて見えなくなっていた。また、廊下に色分けした線を引いて工夫がされてはいたが、文字が消えた状態になっているところもあった。工夫は継続することが必要である。

(F 委員) 本日いただいた御意見を参考にして、目安としては来年2月頃から2か月程度と考えているが、準備が整い次第、アンケートを実施したいと思う。次回の委員会において、アンケート結果について議論させていただきたい。アンケート用紙については、後日、確定したものを委員の方々にお知らせする。

以 上