

高知地方・家庭裁判所合同委員会（第25回）議事概要

1 日 時

平成28年7月13日（水）午後3時から午後5時まで

2 場 所

高知地方・家庭裁判所大会議室

3 出席者

(1) 委員（五十音順，敬称略）

ア 地方裁判所委員会委員

石 丸 将 利

大 谷 英 二

岡 本 佐代子

齋 藤 大 巳（家庭裁判所委員会委員を兼任）

島 根 豪（家庭裁判所委員会委員を兼任）

長 山 育 男

野 並 誠 二

畠 中 智 子

藤 田 直 義

宮 地 宏 明

イ 家庭裁判所委員会委員

有 田 尚 美

川 添 宣 和

近 藤 邦 夫

齋 藤 大 巳（地方裁判所委員会委員を兼任）

島 根 豪（地方裁判所委員会委員を兼任）

鈴 江 功 武

福 島 和 彦

増 田 純 平

(2) 事務担当者等

山 崎 晃 (高知地方裁判所事務局長)

藤 本 薫 (高知家庭裁判所事務局長)

貝 出 久 雄 (高知地方裁判所民事首席書記官)

高 見 和 昭 (高知地方裁判所刑事首席書記官)

小 畑 喜 彰 (高知家庭裁判所首席家庭裁判所調査官)

小 西 孝 雄 (高知家庭裁判所首席書記官)

近 森 基 靖 (高知地方裁判所事務局会計課長)

小 西 常 雄 (高知地方裁判所事務局総務課長)

高 尾 愉 理 (高知家庭裁判所事務局総務課長)

島 津 和 子 (高知地方裁判所事務局総務課課長補佐)

市 原 昌 彦 (高知家庭裁判所事務局総務課課長補佐)

4 議事

(1) テーマ

利用しやすい裁判所について

(2) 意見交換等

ア 齋藤委員から裁判所側が考えている「利用しやすい裁判所」の実現に関する問題意識の概略，現状の到達点や課題等について説明し，山崎高知地方裁判所事務局長及び近森高知地方裁判所事務局会計課長の案内で庁舎を見学した。

イ 意見交換 (○：委員，●：主に説明を担当した委員，事務担当者等)

庁舎を見学した上での印象，意見について

○ 1階に入って目についたのが，「家庭裁判所に御用の方は4階までお越しください」という表示です。この表示はあちらこちらにあり，教え

ただけでも5つありました。それくらい皆さんが迷われているということの裏返しだと思いますが、それほど分かりにくいのであれば、もう少し分かりやすく工夫すればいいのではないかと思います。

また、外の電車通りからまっすぐ来たところに案内板がありましたが、紫に白抜き文字で、こちらは民事、こちらは家庭裁判所という表示がされていました。一方、中に入るとグリーンに赤文字だったり、色の統一がされていません。せめてカラーサインだけでも、民事は何色、家庭裁判所は何色というのがあれば、いちいち文字を追いかけなくてもいいのではないかと思います。大きな病院だと、心臓外科は赤、内科は青というような感じで統一された案内がされているので、裁判所もせめて案内の色だけでも統一したら、もう少し分かりやすくだどり着けるのではないかと感じました。

分かりにくいから、これだけ文字の案内が必要になってくるのだと思いますが、文字の案内が多過ぎて、かえって分かりづらいです。庁舎1階に入って左の部屋の入口自動扉には、いっぱい紙が貼っていて、これを全部読まないといけないのか、何か大事なことを読み抜かっているかというような緊張を強いられる気持ちになりました。

- 案内の色を統一した方が分かりやすいのではないかという御意見でしたが、この点いかがでしょうか。
- ハード面では、設計するときには一生懸命考えてやったけれども、足りないものがあつたり、変更になったりしたものがあつたのだと思いますが、ソフト面を上手くするためにハード面が整備されていないというのが、今のサインの問題だと思います。

外の案内板は、電車通りから来たところにあり、そこが、木に囲まれています。それよりは、中であつた方が分かりやすいと思います。あそこにあると言われても誰も見ないと思います。電車通りから来ると確定

しているわけではありません。むしろ県庁側から来る方が多いかもしれません。裁判所のサイン計画全体をやり直した方がいいのではないかとというのが最終的な印象です。1階の受付も、受付の人がいるところには何もなく、反対側に庁舎全体の案内板があります。案内を聞いているのに、「こっちです。」と言われても、案内板は見えないところにあるというのはどうかと思います。上手くソフト面をハード面で誘導できるようにするという意味では、サイン計画を工夫するといいと思います。また、利用率を考えると、車で来庁される方が多いと思いますので、案内の人の場所、北側の駐車場からの動線等も考える必要があると思います。

○ サインの表示のことが出ましたので、その関係で私が気付いたのは、1階の守衛のところの案内の字が小さく、守衛なのか、案内の人なのか分かりづらいと思いました。障害というのは、弱視の方がいたり、聴覚障害の方がいたり、知的障害の方もいたりするので、もう少し字を大きくした方がいいと思います。おそらく元々の計画がすごく上品なサイン計画で、エレベーターホールも和紙の白地にグレーの文字で、全部が小さいです。分かりづらいから、破産の部屋のように、後から大きく表示した立て看板を作ったりしているのだと思います。私も皆さんと同じように、裁判所のサイン計画を見直した方がいいと思います。見えないし、分からないし、自分がエレベーターを降りたときにここが何階かも分からなくて、トイレに行ったときも、中でくるっと回るので、出てきたとき、どちらから入ってきたのかも分からなくなりました。真ん中に階段やトイレがコアでまとまっているので、自分が今どこにいるのか分からなくなるのではないかと思います。

● 現在地が分かりにくいということですか。エレベータの位置が分かれば、移動はできると思うのですが、自分が全体のどこにいるのかというのも必要ですか。帰り道が分からないということですか。

- 中に入ると全部が似ているのです。大体全部がグレーと薄いベージュという感じで、各階が似ているのです。
- 例えば家庭裁判所だと、エレベータを出たところから雰囲気が違う方がいいということでしょうか。
- そうですね。
- どんな方が利用されるのかが分からなかったのですが、見学してみて、かなり若い方、小さいお子様をお持ちの世代の方なども利用されるということが分かりました。そこで、裁判所が駆け込み寺的なことに答えようとしているのか、それとも前段階のセーフティネットのようなものがあり、そこに引っかかって次の段階まで進む人が来るところなのかによって、違ったものになると思います。全部のものを受け入れようとする、もっと細かいことまで考える必要があるのではないかと思います。例えば民生委員の方がお話を聞いて、次の段階で一緒に来るということであれば、それほど詳しい説明はいらないのではないかと思います。
- 相談ということと言いますと、事件の中身の相談ではなく、こういうことがあったときはどういう手続がありますという手続の説明をするのであって、裁判所が具体的な事件の相談に応じるわけではないのです。
- あることがあって、それに対してどう対処すればいいのか分からないというような段階で来られるということでしょうか。それであれば、もう少し詳しく細かい説明が必要になってくるのではないかと思います。
- 本当にやろうと思えば、プロの方を入れてやる方がいいと思います。初めて来られた方が分からないのは当たり前で、私も当然迷います。

裁判所は、サインがあり過ぎでごちゃごちゃし過ぎだと思いました。先ほどの話にも出てきたように、病院のサインのように色等の視覚的なもので分ける等した方がいいのではないかと思います。書面でも分かれますが、例えば7番の窓口と言われても、廊下の照明も省エネのため

に真っ暗にしている、7番が全然見えないのです。廊下の照明を暗くするのはいいにしても、7番の表示くらいは光らしておく等する必要があると思います。また、4階では、Aの窓口、Bの窓口という表示をしているのですが、Aの窓口、Bの窓口が何なのかよく分からなかったです。

- Aの窓口、Bの窓口について、典型的な手続について書いていますが、これについてはどうですか。
- Aの窓口、Bの窓口という表示はすぐに分かりましたが、別のところにAの窓口、Bの窓口の説明が書かれているということですか。
- 大きく表示しているのですが、どこにあるのか分からなかったということですね。
- サインのことで、やはり色分けによる識別ということに力を入れるべきだと感じました。

家庭裁判所や地方裁判所に来られる方は、精神状態としては穏やかでない状態で来られる方が多いのではないかと思いますので、市役所に行くのとはわけが違うのではないのでしょうか。すごく緊張感を持って滅多に来ないところに来ていると思いますので、きっちり読まないとたどり着けないというようなことではいけないと思います。例えば離婚とか、もんもんとした精神状態で来て、自分が家庭裁判所に行くべきなのか、地方裁判所に行くべきなのかすら分からないというような場合に、「家庭裁判所に御用の方は4階までお越しくください。」という表示を見て、自分が来た用件は家庭裁判所だということとリンクするのかということも疑問です。

照明の色なども緊張感を増幅させるような白っぽい色の照明が多いです。1階の待合室などもとても青白い色の照明で、余計に緊張してしまうのではないかと思います。最近、病院なども電球色に近い色の照明が使われていますし、もう少しリラックスできるような色の照明を使う

とか、また、廊下の節電も大事ですが、人が来たときには点くようなセンサー式のものを取り入れるとか、そういったことも考えられたらいいのではないかと思います。

- 裁判所に来られる方は、すごく緊張もしていますし、人に見られたくないとか、恥ずかしいといった意識を持って来られる方もいると思います。なのにエレベータが真ん中に一つしかないというのは、プライバシーを保護するという意味でどうかと思います。ここは人に顔を見られずに相談に乗ってもらえる施設だと思われると、入ってきやすくなります。高知の裁判所は今さら仕方がないので、全国で次に新しく裁判所を建築するときには、人に顔を見られることがないように、相談者専用のエレベータを考えられたらいいのではないかと思います。

一番難しいのは、言葉だと思います。例えば、「成年後見人制度」だとか、その意味を知っている人は少ないと思いますので、「成年後見人制度」の後にカッコ書きで20文字程度で説明文を入れる等してあげると相談しやすいのではないかと思います。

受付の方は女性の方が取っつきやすいのではないかと思います。女性が男性に聞くのは恥ずかしいけれども、女性同士なら聞きやすいということもあるのではないかと思います。

- すごく工夫された建物だと思いますが、初めて来られた方には、表示だけでは分かりにくいのではないかと思います。もっとシンプルに分かりやすくすべきだと思いますが、それにはプロの方を入れて検討する必要があると思います。

- 私でしたら、正面玄関入って、受付の男性に用件を話して、どこに行けばいいか聞きます。民間企業でしたらそこが会社の顔です。そのイメージで安心したり、来て良かったと思ったりします。

また、インフォメーションコーナーをもう少し広くできないかと思

ました。そうすれば、県民、市民の方が資料を見に来るようなことができます。裁判所のインフォメーションコーナーは、取ってつけた形だけのスペースのように思いました。

待合室にはテーブルと椅子だけがありましたが、観葉植物を置いていただくといいと思います。管理費用はかかりますが、緑があるのとないのとでは違うのではないかという印象を持ちました。

○ 最初の所長の挨拶で、プライバシーの確保、庁舎の安全性の確保という話があったと思いますので、方向を変えてお聞きしたいのですが、安全性という面では、裁判所というところは、穏やかな人ばかりが来るところではありません。刑事も扱っていて不特定多数の方が出入りするところですので、暴漢対策というのはどうされているのかお聞きしたいです。先ほど、受付は女性の方がいいという意見がありましたが、もしかしたら、そういう人の対策のために男性を置いているのかもしれませんが、警察のOBを配置しているのかもしれませんが。裁判所に来られる方はウェルカムの方ばかりではないと思います。そういうウェルカムでない方が来られたときに、どういう対策を取られているのかということをお聞きしたいです。また、先日、北九州の方で、裁判員に対し、関係者が庁外で「よろしく」と声掛けしたという事案があり、裁判員裁判自体が中止になったというケースもありました。安全性という意味で、高知だけではないと思いますが、全国的に裁判所として、裁判員を守るためにどういう取組みをされているのか、また新たにされているのであれば、その取組みを教えてくださいたいと思います。

● その辺の問題は、本日の問題とは少し違うのですが、そういう具体的危害が発生するおそれのある事件については、民事事件でも刑事事件でも、個別の事件で危険の蓋然性を考慮しながら警備計画を立てて対策を行っています。裁判員裁判については、裁判員の安全を確保するという



ことが裁判員制度を維持する上で重要な事項になってきますので、各庁の体制において裁判員の動線を確保することができるのか、できないのであればどういう形で裁判員の方に移動してしていただくのか等について検討することになっており、今高知でも裁判員の方の安全確保について検討しているところです。

最初に安全性の問題についてお話しましたが、危害の問題ではなくプライバシーの問題等で、当事者に対する裁判所側の対応の仕方や設備等についてどのように感じているのか等について御意見をいただきたいという趣旨でした。

- 私は、前回初めて来たとき、北側から入ってきました。入った瞬間、いったい案内はどこにあるのだろうかと感じました。ここに行けばいいと分かっている人には、今のままで十分だと思いますが、何をどうすればいいのか分からない人にとっては、人と話をして、自分が採るべき方法が分かることが、優しい、利用しやすいということになるのではないかと考えます。コスト面での問題もあるかもしれませんが、何らかの形で人と対応できる入口があって、人と顔を合わせたくないという人には、見えないところで話を聞いてあげられる場所があれば、もう少し利用しやすい場所になると思います。廊下もそうですが、コンクリートの建物ですので、何をどうすればいいのか分からないような人には、人と関わってもらえるような1階フロアーがあった方がいいと思いました。
- 私は、毎週来ているような場所ですので、どこに行けば何があるかは大体分かっていますので、今まであまり意識していなかったのですが、今日は、初めて来たときの気持ちで見てみようと思い、見学しました。確かにいろいろ書いてあることに気付きました。表示で気になったのは、4階エレベーターホール前の表示で、いきなりA、Bとあって、このA、Bは何だろうと最初に思いました。A、Bとは何かを、そこに書く必要

があるのではないかと思いました。部屋の中へ入って初めてA, Bと書かれていたので、そこで振り分けをすればいいのではないかと思います。また、4階の表示の中で、かなり詳しく「相続放棄」や「成年後見」とか細かい言葉がいろいろ書かれていましたが、あれを見ても多分分からないだろうなと思いました。あの表示ももう少しシンプルにしてもいいのではないかと思います。

もう一つは、1階の相談室は区切られていたのですが、3階の破産係では、ブースの仕切りだけでした。これでは隣で話をしているのが聞こえるような状況だと思います。スペースの問題はあると思いますが、プライバシーを考えると、もう少し区切れないのかと感じました。

- 大前提として、裁判所は裁判の傍聴ができるので、出入りが自由です。こういうオフィスビルで自由に出入りできるところはあまりないです。一般の人は、自由に傍聴ができるということをあまり知らないと思いますので、敷居が高いという前提があるのではないかと思います。

また、一般の人には、地方裁判所や家庭裁判所、簡易裁判所が何を担当しているのかは分からないと思いますので、この分類は顧客目線ではないと思います。来られる方は裁判所に来ているのであって、一番最初の分類が地方裁判所、家庭裁判所、簡易裁判所だと、「それは何ですか。」となってしまうと思います。来られる方の用件の中身が何かというところから、どこに行ったらいいのかが初めて分かるのであって、それは地方裁判所、家庭裁判所、簡易裁判所ではないと思います。ではその対応ですが、用件の内容ごとにどこに行けばいいのか説明しなくてはなりません。それを全部表示だけでやろうとするとかなり無理があります。市役所や銀行等に行くとフリーのフロアーにいる係の方がいて、「何の御用ですか。」と聞かれたりします。裁判所でも、裁判所の仕事の中身全部を分かっている人でないと、その案内は難しいと思います。

守衛の方は書記官ではないので、裁判所の仕事の内容を全部把握して、中身を聞いて答えられる方かという点、少し違うのではないかと思います。せめて、パソコンか何かで、フローチャートになっていて、用件を押していくと、行き先の案内が出る機械があって、守衛さんが、「一緒にやってみましょうか。」と言えるくらいでないと、なかなか難しいと思います。

また、警備の問題もあり難しいかもしれませんが、自由に出入りできるということをアピールしないと、そもそも来づらいところではないかと改めて思いました。

- 私が高知の裁判所に来る前は、古い裁判所での勤務が多く、古い裁判所の各部署に入るドアにはガラス部分がなくて、中が見えないため、他の部署へ入るのに非常に緊張するというような庁舎で勤めてきましたので、高知の裁判所に来て、非常に開放的で明るいという印象を持ったのが一番最初です。そこで、今日は、たどり着くべきところにきちんとたどり着けるのかという目線で見てみました。破産係は民事部ですのでじっくり見てきましたけれども、3階に上がったときに、どこに行っているのか確かに分かりませんでした。番号にしても、もう少し大きく表示しないと、これでは分からないだろうなということを改めて認識しました。これは考えなくてはいけないという思いを強く持ちました。
- 毎日ここで仕事をしていますので、感覚が麻痺しているのですが、今日改めて見てみて、例えば、各階のエレベーターホールにある表示が非常に小さくて、ぎゅっと詰まっているところが見づらいと感じました。4階には大きな表示板があるのですが、これも懇切に説明しようとし過ぎて、見る人にとっては分かりづらいのかもしれないと思いました。いろいろ使い勝手が悪かったりしたため、付け足しで紙を貼って表示して、不細工になっていたり、現状が継ぎ接ぎでやっているところがあります。

分かりやすくするために文字で表現しようとするのが裁判所の性質で、  
それがかえってマイナスになっているのではないかと感じたところです。

- ありがとうございます。みなさんの御意見を聞いて、まだまだいろいろ工夫をしていかなければいけないということがよく分かりました。  
どちらかというとハード面の加工というのが一番最初にあると思います。  
初めて来た人が目的の場所にきちんと行けるために、改善の余地はまだ  
まだあります。本当に貴重な御意見をいろいろとありがとうございました。

## 5 次回開催予定

### (1) 地方裁判所委員会

#### ア テーマ

配偶者暴力等に関する保護命令事件（DV事件）の現状について

#### イ 開催日

平成29年1月17日（火）

### (2) 家庭裁判所委員会

#### ア テーマ

成年後見関係事件の現状と課題について

#### イ 開催日

平成29年1月23日（月）

### (3) 開催場所

高知地方・家庭裁判所大会議室