

### 第3回長崎家庭裁判所委員会議事録

#### 1 日時

平成17年1月27日(木) 午後1時30分から午後3時20分まで

#### 2 場所

長崎家庭裁判所大会議室

#### 3 出席者

(委員)

浅野義正, 伊東浩子, 中村尚達, 野崎彌純, 藤野美保, 本田貞勝, 山口康子, 若杉實  
(五十音順, 敬称略)

(庶務)

山内信男総務課長

#### 4 議事

##### (1) 開会

##### (2) 委員長あいさつ

##### (3) 協議

家庭裁判所利用者に対するアンケート調査について

ア アンケート案の説明

(以下, 発言者は, ◎:委員長, ○:委員, ◇:庶務等で略記する。)

○ (開会前に配布された別添の「利用者の声(案)」(添付省略)を示しながら説明)

前回の委員会で出された御意見を考慮してアンケート用紙は1枚にしてみた。アンケート調査の目的は, 家庭裁判所の利用者の声を拾い上げ, その声に家庭裁判所自身が耳を傾け, 改善を図ることである。対象者は, 事件や相談等で家庭裁判所に来庁した人全員で, 事件で来庁した人には担当書記官から, 相談で来庁した人には相談担当者からそれぞれアンケート用紙を手渡して調査の協力をお願いする。アンケートの一番下にアンケートの趣旨や目的を記載しているので, アンケート用紙を手渡す際に説明をする必要はないのではないかと考える。1階ロビーに投函箱を備え, これに投函してもらうか, 郵送してもらって回収することを考えている。年に1回, 期間は1, 2箇月に限定して実施し, この委員会で決めた担当者が集約作業を行い, その結果を委員会で紹介することができれば, 議論の材料も提供できるであろうし, 家庭裁判所にも改善について検討してもらい手がかかりにもなると思う。

アンケートの設問1に, 家庭裁判所の来庁目的を調査する事項を追加した。また, 設問2で, 家庭裁判所を利用した際に弁護士に依頼したかどうかを調査しているのは, 弁護士が付くと職員の対応が違うという声を聞くことがあるので, 利用者の意見を聴く中で, 弁護士に依頼したかどうかというのは, 大きな要因ではないかと考え追加した。

なお, 前回の議論の中で, アンケートを実施する場合, 家庭裁判所の職員の事務負担についても考慮すべきとの意見が出されたが, 要は家庭裁判所に利用者の声に耳を傾ける姿勢が

あるか否かということであり、事務負担が増加することについてはお願いするしかない。何らかの形で利用者の声を聴く必要があるのではないかと考え、その一つの方法としてアンケート調査を提案したが、事務負担の増加により現状では実施困難というのであれば、他の方法を考えるしかない。

#### イ アンケートの内容について

(出された意見の要旨)

- ◎ このアンケートでは、職員の対応の面と施設の面で利用者の意見を調査しようとしている。施設の面については一義的に回答が出せると思うが、職員の対応の面については、裁判所の仕事の性質上、結果に満足できなかった者は攻撃的な反応を示すことが予想され、それがアンケートに反映されている場合は、アンケートとして何か意味があるのか疑問である。
- 事件に携わる者として意見を述べさせてもらうならば、例えば調停についてアンケート調査をすると、調停の結果に不満を持った人の回答には、その不満内容や職員や調停委員に対する個人攻撃のような内容が書かれてしまう可能性があるのではないかと危惧する。
- ◎ そのような場合、具体的にどの職員のことが分からないし、仮に分かったとしてもその職員がそのようなことはなかったと言ってしまえば、結局どのような意味で書かれたのか分からないことになる。そうすると、職員等に対する一般的な注意ということで研修会等で取り上げるか、具体的に苦情があった時に対応するしか方法はない。したがって、アンケートの結果をフィードバックするのは難しいという気がする。
- 私が想定していたアンケートは、家庭裁判所の利用者が相談等で来庁した時に、職員がどのような対応をしたのかということに主眼を置いた内容のもので、事件の内容に対する不満があるか否かを調査しようとするものではない。事件の内容について、利用者がどのような感想を持っているかということをお聴きまではよいが、それをフィードバックするというのは無理な話である。

なお、前回も提案したことだが、回答者が特定できないように、アンケートでは回答者の具体的な年齢を問うよりも、10代、20代というように年代を選択する方式がよいのではないか。設問2についても、利用者が弁護士以外の、例えば司法書士に依頼することがあるとすれば弁護士だけではなく、司法書士等をアンケートの中に入れたらよいのではないか。

- アンケート調査の趣旨は、職員の対応の面と施設の面に主眼を置くのがよいのではないか。アンケートを書く人の中には、調停や審判の内容に対する不満を書いてくる人がいるかもしれないが、仮にそれがあっても本委員会では関知しない事項であるということをお合意してもらっておけばよいのではないか。
- 確かに調停や審判で自分の思うような結果が出なかった時に、アンケートが攻撃的な内容になる可能性は強い。それならば、設問3の職員等の対応の仕方に対する質問の冒頭に「事案の処理の結果ではなく」という文言を入れたらどうか。設問3の(1)に、単に対応が良かったとか、悪かったと書いてあった場合、これをどのように利用するのか、あるいはどのようにフィードバックするのかという疑問はあると思うが、アンケートの結果、好印象を持つ

人が多かったとか、悪い印象を持つ人が多かったといったことが分かれば、具体的な内容は分からないにしても、その結果を職員に知ってもらい、来庁者に対する接し方について考えてもらうだけでも意味があると思う。

- 私も設問3の回答内容を個別の職員にフィードバックするのは、アンケート調査の目的ではないと考える。設問の「対応」という言葉を「応対」という言葉に変えれば、事件の内容とは関係のない職員の態度や言葉遣いに限られた質問と考えるのではないか。仮に事件の結果がアンケートに反映されたとしても、職員がどのような応対をしたかを「印象」で聴いているのであるし、職員としても利用者に大体どのような印象を持たれているのか把握したいと思っているのではないか。個別の問題ではなく、裁判所の職員が全体としてどのような印象を与えているのかというレベルのアンケートであるから、職員に現状を認識してもらうだけでも意味がある。最近では、どの機関も第三者懇談会のようなものを設けて、外部からの客観的な評価を恐れない姿勢を良しとする風潮があると思う。このようにして利用者の声を吸収しようとする姿勢を裁判所が示していることだけでもアンケートを実施する意味がある。
- 私達が基本的にこのアンケートで知りたいことは、職員の応対の部分であるが、これとは別に事件の結果に満足であったか否か程度の設問はあってもよい。ただし、その場合は、具体的な事件の内容を聴いても仕方がないので、記述式ではなく、選択式にして具体的なことを書かせないようにした方がよい。
- ◎ 裁判所で行う相談というのは、あくまで手続相談であって具体的な事件の内容について相談を受けることはできない。したがって、利用者が事件の内容についての相談を求めて来庁し、裁判所ではそのような相談は受けられないと断った場合は、断られた側としては職員の対応が悪かったというアンケート結果が返ってくるのではないかとと思う。
- その際、なぜ裁判所では具体的な事件の内容について相談を受けることはできないのか、できないのであればどのような所に相談に行けばよいのかということについて十分説明していないから、裁判所に相談に行ったが何も答えてくれなかったといった不満が出るのであって、説明の仕方に問題があるのではないか。事件の結果が自分の思うとおりにならなかった人でも、その過程で十分な説明がなされていれば不満は出ないのではないかと。
- なお、事件の結果に満足であったか否か程度の設問はあってもよいとの意見が出されたが、私は今回のアンケートにはその設問は入れない方がよいのではないかという気がする。
- その設問があると、設問3の「対応の仕方」というのが「応対の仕方」であることがはっきりして、質問の趣旨が区分されるのではないかと。そして、そのアンケートを見せてもらう私達にとっても、事件の結果に対する回答と職員の応対に対する回答との相関関係がある程度見えてくるのではないかという気がする。
- ◎ 調停のやり方に対する不満というのはどうしても出てくるもので、その不満を裁判所に言ってくる当事者も多い。大阪の裁判所では、そのような不満の声を集めたものを調停委員に対して公表しているし、裁判所でそのような話をしているということが調停協会の機関誌にも載っている。それを当庁の研修会で調停委員に周知するなど、ある程度のことはやっ

る。しかし、具体的なことになる、やはり結果に対する不満が調停委員の押しつけといった印象になってくる。

- 私の印象では、直接裁判所に来て不満をぶつける人や、苦情の手紙を出す人というのは、不満を持った人のほんの一部ではないかという感じがする。普通の人には不満があっても、それを裁判所に言いに行くことはできない。アンケートに調停委員からこのようなことを言われたといった不満が書いてあったとしても、それが誰であるかとか、本当に言ったかどうかということの問題にする必要はない。アンケート調査の結果、このような意見を持った人がいたということを知ってもらっただけでも意味がある。個人攻撃になるのを恐れるとの意見もあったが、本人にこのような意見があったと言う必要はないし、本人に対して考え直してもらおうという気もない。それは、集約をする際に伏せてしまえば問題はないのではないか。

なお、アンケート回答者の年齢については、前回も同様の意見が出たが、アンケート案を作成する際に、そのために何行も記載欄を使用するのはどうかと考えてこのようにした。

- 年齢は、たとえ2行になっても、10代、20代といった選択式にしていた方が、アンケートを集約して統計をとる際に集計がしやすいというメリットがある。私としては、10代、20代、30代、40代、50代、60以上の6項目は必要ではないかと思う。
- 設問1の家庭裁判所の利用目的という質問について、どこに行ったらよいのか何もわからずに来庁した人は、この設問を見ても回答できないのではないか。これに回答できるくらいならば、ほぼ自分が抱えている問題点がわかっており、どこに行けばよいかもわかっていると思う。ここは、むしろ夫婦の問題や相続の問題であるとか、少年非行の問題であるといった項目にした方が回答しやすいのではないか。
- アンケートに事件の結果に対する満足度と職員の応対に対する満足度の2つの質問を設けた方が、それぞれの質問の趣旨が明確になるし、その相関関係も見えてくるのではないかという意見と、利用者の満足度は事件の結果に直結するので、それを聴いても仕方がないという意見が出されたが、この点について各委員の御意見を伺いたい。
- 家庭裁判所の役割という観点から考えれば、利用者に結果に対する満足度を与えることが最終的な目的だと思うが、アンケート調査を実施する初期の段階から、あれこれ求めない方がよいのではないか。まずは職員の応対に対する満足度で結果が出るか否かを検証して、その後、事件の結果に対する満足度との相関関係を調査する必要が生じた段階で、新たな観点からアンケートの内容を検討してもよいのではないか。
- 私も同意見である。確かに2つの質問を設けることのメリットはあるが、今回は結果に対する満足度の質問ははずしてもよいと思う。
- アンケートの内容については、別に異論はない。それでも職員や調停委員に対する不満が具体的に記載されるだろうが、これを集計する側が、具体性のあるなしにかかわらず、いくつかの項目に区分するなど、集計の仕方を工夫すれば済む話である。とりあえずは、この内容で始めればよいのではないか。
- 私も事件の結果に対する満足度については質問しなくてもよいと思う。もしそのような質

問を設ければ、質問の趣旨が明確になるなどのメリットがあるのではないかという程度の意見を言っただけである。

ウ アンケート用紙の配布方法について

(出された意見の要旨)

- ◎ アンケート用紙の配布方法について、調停の担当書記官や相談担当者から直接手渡す方法はやりにくいのではないかと思う。例えば、相談が終わった直後にアンケート用紙を相談者に手渡すというのは、そこで直接相談担当者が評価されるということになるのではないか。
- 1階ロビーにいる案内係の職員からアンケート用紙を手渡してもらう方法もあるが、1階ロビーには簡易裁判所の利用者もいるので、家庭裁判所の利用者との区別がつかないので無理ではないかと考えた。それならば、申立人控室や相手方控室などにアンケート用紙を置き、そこに説明の文書を張り出しておけば、待ち時間を利用して回答してもらうことが期待できるのではないかと考える。
- 私としては、事件が終わった段階で、職員か調停委員からアンケート用紙を手渡すのが一番いい方法だと思っていたので、どうして直接手渡すことが困難なのか理解できない。また、事件が終わった段階でないとアンケートに回答することができないと思うし、来庁する度にアンケート用紙を手渡す方法だと、特定の人の意見が何回も出ることになり、アンケートの総合的な結果に対する信頼性が欠けるのではないか。
- 家庭裁判所を利用した人が、そこで応対した職員に対してどのような印象を持ったのか、事件の結果に関係なく家庭裁判所という空間が一般の来庁者にどのような印象を与えているかを調査するためのアンケートだと考えれば、利用者が来庁する度にアンケート用紙を渡して、毎回の印象を聴いてもよいのではないか。
- ◇ 調停の場合は、同じ時刻に複数の事件が同時進行している関係で、それらの事件がほぼ同じ時刻に終了することが多いが、事件の終了時間が重なると、担当書記官が、どうしてもすべての利用者に漏れなくアンケート用紙を手渡すというのは難しい。
- 書記官や相談担当者以外の職員が事務的にアンケートを手渡すことはできないのか。
- ◇ 事件による繁忙度等を考慮すると無理ではないかという気がする。
- 必ずしも手渡しする必要はないと思う。直接手渡すことに抵抗があるというのであれば、その場にアンケート用紙を入れた箱を置いておき、自主的にアンケートを持ち帰って回答してもらう形にすればよいのではないか。
- ◇ 事務局としても、審判廷、調停室、待合室等のいくつかの部屋にアンケート用紙とアンケートの説明文書を備え置く方法はどうかと考えている。

エ アンケートの実施時期等について

(出された意見の要旨)

- ◎ それでは、大まかではあるが、大体の御意見は伺ったと思うので、再度裁判所の方でアンケートの内容を考えて、次の委員会に示すということによいか。
- 最初にこのアンケート案を見た時、アンケートには回答者の特定を避けるという目的もあ

って日付が入っていないので、全部たまってからではなく毎日回収するもの、しかも利用者全員に手渡すものだと思っていた。毎日回収することによって、何曜日に回答が出やすいといったこともわかるのではないかと思っていた。この程度のアンケートをそのような方法で回収するのであれば、それほど量が集まるとも思えないので、1年中アンケート用紙を置いていてもよいのではないか。そして1月分、2月分といった統計を取ればよいのではないか。

- ◎ とりあえず期間を定めてやってみて、それでどうなるか様子を見た方がよいのではないか。
- ◇ 例えば、1箇月か2箇月の期間を決めて、その期間が終わったら、事務局の方でアンケート用紙を全部回収して集約し、その分析結果を委員に示したいと考えている。
- 1年に1回、2箇月程度実施したとしても、その集約作業を裁判所に依頼するというのは大変ではないかと思う。また、次回までにアンケート案を裁判所で検討して、具体的な実施については次回の委員会という話があったが、それよりも次回までに実際に実施してみて、次回はその集約結果について話し合いができるようにしたらどうか。
- ◎ そうすると、具体的にどのような文言にしてアンケートを実施するかということをも早急に検討しなければならないが、そのアンケート案を各委員に諮るということでよいか。
- アンケートの文言は、この案どおりに決定してよいのではないか。
- アンケートを実施する主体は誰かということをはっきりさせておく必要があると思う。委員会が実施するのであれば、アンケートの内容もこの場で決めることになるが、委員会はあくまで諮問機関であるというのであれば、アンケートの内容を決めるのは裁判所であり、裁判所が実施するということになるのではないか。
- ◎ アンケートを実施するのは、あくまで裁判所であって、諮問機関として委員会があると考ええる。
- 私の発想は、アンケート調査は裁判所に対して運営改善のための意見具申をするための材料作りと考えていたので、むしろ委員会の方でアンケートを実施し、その結果に基づいて裁判所の改善点について具申していくものだと考えていた。裁判所がアンケートを実施するのであれば、あえて私の意見に固執しない。
- ◎ そうすると、アンケートの内容を確定するため、各委員に対しては案を郵送して意見聴取するなど、今後は書面のやりとりだけで実施まで持って行ってよいか。
- あとは裁判所の方でやってもらえるというのであれば、委員の意見は大体出たと思うので、アンケートの内容やいつから実施するのかといったことは裁判所に任せたい。
- アンケートの内容についても、配布方法についても裁判所に任せる。そして、できれば次回の委員会までにアンケートの実施結果を出してもらい、次回の委員会ではその結果に基づいた話し合いができればよいと思っている。
- 例えば、3月をアンケート月間として来庁者に周知して実施してはどうか。そして、暫定的にアンケートを回収し、その枚数を見て1箇月で足りないようであれば、もう1箇月延長すればよい。1箇月で十分な数量が回収できているならば、その段階で集計し、その結果に

基づいて委員会が開催できれば非常に有意義なのではないか。はじめから2箇月実施すると決めるよりも、1箇月実施した後のアンケートの集まり具合を見て期間延長を検討するなど、フレキシブルに対応した方がよい。

(4) 次回の予定

ア 日程

平成17年7月14日(木) 午後1時30分から

イ 場所

長崎家庭裁判所大会議室

(5) 閉会

長崎家庭裁判所委員会委員名簿（五十音順）

平成17年1月27日現在

長崎地方検察庁検事正	浅野義正
長崎家庭裁判所裁判官	伊東浩子
長崎市市民生活部次長	白石利市
長崎県精神科病院協会会長	
医療法人友愛会理事長	田川安浩
長崎県弁護士会所属弁護士	中村尚達
長崎家庭裁判所長	野崎彌純
長崎県商工労働部職業能力開発課長	藤野美保
長崎新聞社取締役論説委員長	本田貞勝
長崎純心大学人文学部教授・学生部長	山口康子
社団法人成年後見センター・ リーガルサポート長崎支部会員	
長崎県司法書士会副会長	若杉 實