

## 名古屋家庭裁判所委員会（第20回）議事概要

### 1 日時

平成25年6月21日（金）午後1時30分から午後4時まで

### 2 場所

名古屋家庭裁判所大会議室（7階）

### 3 出席者

#### （委員）

伊藤委員，佐藤委員，丹羽委員，杉山委員，長谷川(誠)委員，長谷川(弘)委員，福谷委員，山本委員，水谷委員，熊田委員，柴田委員(委員長)，鬼頭委員

#### （事務担当者）

梶本事務局長，原田事務局次長，北林総括主任家庭裁判所調査官，杉江次席書記官，宮治会計課長，角屋総務課長，佐合総務課課長補佐，野田総務課庶務係長

### 4 議事

#### (1) 開会

#### (2) 所長あいさつ

#### (3) 前回テーマ「少年に対する教育的な働きかけの取り組みについて」の結果を踏まえた取組状況の説明

#### (4) 庁舎改修の概要説明

#### (5) 意見交換

テーマ「利用しやすい裁判所 - 来庁者に対する分かりやすいアクセス - 」について，庁舎内の案内表示を確認するアクセス体験及び意見交換（別紙記載のとおり）

#### (6) 次回開催日及び意見交換テーマ

未定

#### (7) 閉会

(別紙)

### 協議テーマに関する意見交換

( : 委員, : 委員長, : 事務担当者)

庁舎内のアクセス体験をしてみて、案内表示全体に現代性がなく、ひと昔前という感じがした。案内表示は来庁者に情報を伝達するという役割があり、それを果たすものでなければならない。遠くから見ても一目で分かるもの、文字もより大きく明確なものにした方がよいのではないか。

名古屋の裁判所は同じような建物が何棟も並んでいて、自分の行くべき裁判所がどの建物であるのか分からない。まずは、建物の外に各建物の位置についての大きな案内板が必要であると感じた。また、建物自体にも小さな表示しかないため、来庁者はここが家庭裁判所なのか不安になる。「名古屋家庭裁判所」という大きな表示が必要であると感じた。

初めて裁判所に来た際、まずエレベーターがどこにあるのか分からなかった。玄関に入って、最初にどの表示を見たらよいのか、直ぐに分かるサイン表示がひとつもなく不親切である。裁判所の来庁者はどのような心境で来庁するのか考える必要がある。来庁者はとても緊張しているはずであり、どこに行くのか分からなければ、さらに緊張することになる。

1階の玄関ホールにいる職員は、受付なのか警備なのか分からず、近寄りにくいと感じた。裁判所は不安を抱えた人が来庁する場所である。来庁者の不安を解消するためにはどんなサービスをしたらよいのかを考えていけば、求められる案内表示が分かるのではないか。

玄関を入ると中央にある柱の死角になって、総合案内の職員がまったく見えない。せめて、総合案内の表示を見やすいところに設置してはどうか。

1階の総合案内にいる職員は守衛であり、庁舎の警備と案内を行っている。現在の守衛はすべて男性であり、近寄りがたく感じるがあったかもしれない。来庁者が気軽に尋ねることができるような総合案内について検討したい。

今日は天候が悪いこともあるが、廊下が暗くて見にくかった。節電の問題もあると思うが、もう少し明るくしてもよいのではないか。

照明については、両方の見解があり、逆に明るすぎると「節電が求められているのに裁判所は明るすぎるのではないか。」との御意見をいただくこともあり難しい問題である。しかし、来庁者を暗い気持ちにさせてはいけないことは承知しており、その辺りを考えながら検討していきたい。

調停室の表示は、手作りの大きな表示を貼付して分かりやすくする工夫を行っているようであるが、部屋の前まで行かないと分からないので、飛び出し表示のように遠くから見ても分かる工夫をしてはどうか。

手作りの案内表示を貼付する等して工夫されているが、せっかく庁舎の改修をするのであれば、トータルコーディネートした案内表示を検討すべきである。

サイン表示に関しては、名古屋高裁がプランニングを行うことになる。当然、名古屋家裁からも要望を伝え、分かりやすいサイン表示にしていきたいと考えている。今回の庁舎改修にあたっては、例えば、6階の調停室について、表示を大きく分かりやすく、明るいものにして欲しい等の要望を事前に伝えている。

階段の踊り場にも、手作りの案内図を貼付して工夫がされているが、もう少し文字を大きくするとよいのではないか。また、上の階、下の階にある部屋の表示があるとさらに親切であると感じた。

正確性を期するため、情報を詰め込み過ぎて文字が小さくなってしまふことがあるのかと思われる。来庁者が求めている情報は何か、来庁者の視点に立ったサイン表示を検討していきたい。

調停の待合室は、同じ方向を向いて座るようになっているが、奇妙な印象を受けた。また、音楽も流れていない、何もない部屋だったが、あの部屋でどのくらいの時間待つことになるのか。

20分から30分程度待つていただくことがある。椅子の配置が同じ方向を向いているのは、別事件の当事者の方が顔を合わせないようにする配慮からで

ある。当事者の方に緊張を和らげていただくため、また、他の部屋からの音漏れを防ぐという目的で音楽を流していた時期もあるが、現在は流していない。

利用者アンケートにも記載されていたが、待合室は窮屈でとても待っている場所ではないと感じた。調停室の数は多いようだが、一部を待合室に利用することは出来ないのか。

調停事件が増加しており、調停室が不足しているために調停期日が入りにくいというのが現状である。より多くの調停室が必要であると考えており、今回の庁舎改修では、調停室の数を増やす計画となっている。待合室についても、狭いということが以前からの課題であったので、庁舎改修を機に改善を図る計画をしている。また、現在の待合室は外に面した窓がないことも問題であると考えており、改修後は外に面した配置にして窓を設けることにしている。これによって、少しでも快適に待ち時間を過ごしていただければと考えている。

他の官庁では外国語の表示も見られるようになってきているが、裁判所にも外国の方が多く来庁するのではないか。その人達に対する案内はどのようにしているのか。

離婚関係の事件では国際結婚等により、外国の方が来庁されることもあるが、外国語の案内表示はしていない。当事者の方が、日本語のサポートができる方を同行される場合が多いため、まったく話が通じないという場面はほとんどないというのが実情である。なお、案内表示はしていないが、日本語が通じない方のために説明書面を準備している。

この庁舎は家裁・簡裁合同庁舎となっているが、サイン計画は簡裁とも連携して行っているのか。1階受付センターの表示が家裁と簡裁で統一されていないことが気になった。建物全体としてトータルコーディネートする必要があるとの印象を受けた。

この庁舎の庁舎管理は家庭裁判所が行っているが、簡易裁判所の意見も確認しながらサイン計画を検討している。家庭裁判所も簡易裁判所も当事者本人が

来庁することが多いという点では共通する部分が多いので、サイン計画においても連携していく必要があると考えている。

家庭裁判所は家庭の問題を扱うため、親子での来庁も多いと思われる。託児施設等を設置している裁判所はあるのか。調停室が不足している現状では難しいと思われるが、狭い待合室で小さな子どもを連れてくると気を遣うと思う。せめて親子スペースのような場所を検討することはできないか。

全国的にも託児施設を設けている裁判所はないと思われる。待合室には子供向けの絵本を配備する等の配慮を行っている。

期日通知書は注意事項を盛り込み過ぎて分かりにくくなっているのではないかと。当事者に必要な情報が何かを考えて、日時や場所をもっと分かりやすい記載にしてはどうか。

期日通知書の記載事項については、御意見を踏まえ、今後検討していきたい。

裁判所のウェブサイトは、暗い、堅いという第一印象である。また、欲しい情報にたどり着くことがなかなかできず、アクセスに至るまでの階層が深いと思った。

通常のウェブサイトは最初に見てほしい内容を左上に配置しているが、裁判所のウェブサイトは逆になっている。また、イラストが少なく文字を読まなければ次に進んでいくことができなかつた。堅苦しく、取っ付きにくいウェブサイトであると感じた。例えば、それぞれの手続の特徴的なイラストを表示して、そのイラストをクリックすることによって求めている情報が入手できるようにすると少しは分かりやすくなるのではないかと。

裁判所ホームページの名古屋家裁のトップ画面にある各裁判所の写真をクリックしたら、直接それぞれの裁判所の案内図が表示されるようにしてはどうか。

タイトルや表現を一般的なものにするだけでも分かりやすくなると思う。裁判所の用語は難しく、一般の人には分からないため、自分の求めている情報にたどり着く前に諦めてしまう人の方が多いのではないかと。もっと平易な

表現を使用した方がよい。

裁判所全体のウェブサイトと名古屋家裁独自のウェブサイトの棲み分けをはっきりさせることによって、もっと分かりやすくなると思われる。名古屋家裁のウェブサイトをもっとカスタマイズしていく必要がある。

スマートフォン等の普及に伴い、今後、ウェブサイトからの情報収集はさらに増えてくるとと思われる。ウェブサイトの充実は重要な課題である。

ウェブサイト情報の充実を図っていく必要性は十分に理解しているところである。裁判所のウェブサイトの構造上、当庁のみで解決できないこともあるが、いただいた御意見については上級庁にも伝えていきたい。

(以 上)