

奈良地方裁判所委員会・奈良家庭裁判所委員会 議事概要

1 日時

平成18年2月6日(月) 14:00~17:00

2 場所

奈良地方・家庭裁判所大会議室

3 出席者

(地裁委員) 稲葉一生, 奥田哲也, 国枝よしみ, 相良博美, 高橋裕子, 平田静太郎,  
中路義彦(家裁委員と兼務), 松本ハル, 安田昭子, 横山房子, 渡辺隆嗣  
(家裁委員) 石田裕一, 井戸田博史, 内野典英, 中路義彦(家裁委員と兼務), 永井景  
子, 橋本紹尚, 福井英之, 馬場秀司, 八澤健三郎, 安田順恵  
(事務局) 地裁 井内民事首席書記官, 藤原刑事首席書記官, 仙波民事訟廷管理官,  
寺田事務局長, 澤事務局次長, 角間総務課長, 島田会計課長  
家裁 三上家裁首席調査官, 吉村首席書記官, 有岡訟廷管理官, 木崎事務  
局長, 新谷事務局次長  
奈良簡裁 片山庶務課長

4 議事(□:委員長, ○:委員, ●:事務局等)

- (1) 委員長あいさつ
- (2) 各委員の紹介等
- (3) 新庁舎の概要及び地裁, 簡裁, 家裁での窓口での対応について説明
- (4) 庁舎見学(約1時間をかけて見学)
- (5) 意見交換(テーマ:来庁者の対応について)

□ 約1時間近く庁舎を見学いただきました。現実に庁舎を見学していただいて, 当初のイメージとの差や印象などについてまずお話いただきたい。

○ 2つ伺いたいことがある。1つは, 見せていただいたこの奈良の裁判所自体が, 全国の裁判所の今後のモデルになるような形でつくられているのかということである。もう1つは, 先ほど地裁, 簡裁, 家裁の説明をいただいたときに, オープンカウンター, それからローカウンターという言葉があり, そしてゆっくりした丁寧な説明をするということをお聞きして安心もしたのだが, 私が感じたのはその前の段階で, 裁判所に来る人はおどおどというか, 不安を抱えて来るだろうと思う。そのときに, そこへたどり着くまでの正面玄関の扉をあけて入ったときの受付の態勢がどうなっているのかということ, また, そのところで, デパートほど丁寧にする必要はないと思うが, そこからうろうろ, きょろきょろしている人をうまく誘導するようなソフトの面はどうなっているのかということ, その2点をお聞きしたい。

□ この庁舎の関係について, 若干説明させていただく。この庁舎は, 最高裁経理局が設計を行った。この建築に当たっては奈良の建築関係の委員会の審査が非常に厳しく, なかなかすんなりと通していただけなかったようで, かなり苦労した面がある。

しかし、それを経たゆえに庁舎として施設の面、ソフトの面、周辺環境の面を含めて、非常にいいものができた、個性ある建物ができたと私自身は思っている。最高裁が全国のモデルケースに位置づけているかどうかはともかく、立派にモデル的な庁舎になり得る性格のものであろうというふうに、私自身は、確信を持っている。

今後の参考にするためにいろいろな裁判所から見学に来られているところだが、一様に高い評価を得ており、今後そういう意味でモデル的な役割を果たすのではないだろうかと思っている。家庭裁判所においては、京都家庭裁判所がモデルケース的な役割を果たしている側面があるのだが、地家裁併設の裁判所としては、奈良が今後その役割を担うのではないかというふうに、多少希望も込めて、私自身は思っている。

各部屋の受付に行くまでの振り分けやサービスを基本的にどういうふうに行っているかについて、事務局の方から説明させていただく。

- 入られたときの振り分け、案内誘導については、庁舎の案内表示を正面から入ってこられたときに目につくように置いている。また、来庁者の案内を行うために、守衛を玄関ロビーに配置している。それでも若干、来られた方の不安や目的のところに到着するのにご苦労があるというような感想も聞こえているので、今後、サインの方を充実するなり、職員の案内誘導をどうするかをさらに検討していきたいと考えている。
- 他の裁判所では、玄関を入ったところに非常に大きな施設の案内板みたいなものがあったりする。そのようなものがあるとどこへ行けばいいのかが簡明にわかるように感じられるので、今後の検討課題としたい。
- 幾らパソコン、ITを整備しても、やはり一番大切なのは人との接し方である。ITというのは、補助手段であるという認識で、実際に人と接する際の研修を行うと印象が変わるのではないかと思う。そして、やはり裁判所のイメージである。1階の吹き抜けのところには阿修羅の見事な絵が飾ってあるが、なぜか入った人からは反対に見ないと見られないという雰囲気であるし、それぞれの部屋には立派な絵が飾られていたが、目を楽しませるような絵を廊下等の部屋の外に配置してもいいのではないか。花でも絵でもよいが、ソフトに見せようと思うのであれば、そういういろいろな工夫が必要ではないか。
- パソコンの位置づけというのは、まさにそのとおりだと思う。人との接し方、接遇について、裁判所の実情を事務局の方で説明させていただく。
- これまでもいわゆる接遇研修というものを裁判所もかなりやっており、以前の裁判所に比べると応接について相当ソフトにはなっているが、まだまだ不十分なところがある。近々銀行の方を講師に招いて接遇研修を行う予定をしており、さらに一層の接遇のレベルアップを図っていきたい。今後もそのような研修を継続、維持していきたい。
- 旭川地方・家庭裁判所では、小学校の生徒に各学校ごとに絵をかいていただいて、それを廊下に10枚、20枚ぐらい、3カ月ごとに展示するようなことをやっている。絵をそういうふうな形で展示すると、子供たちだけではなくてお母さんが来て

いただいて、ついでに裁判傍聴してくれるとかそんな効用があり、奈良でもこのようなことを考えていくことが必要かなと改めて感じた。

- 調停室に奈良の風景や仏像の写真を飾ってもよいのではないかな。そういうものは、寄付する団体は幾らでもあると思う。
- 授乳室はお母さんの椅子と小さなサイドテーブルがあるだけである。授乳するような小さい子供を連れてこられる方は、きっとおばあさんとか、だれかがついてくると思うので、もう1つぐらい椅子を置くのがよい。また、絵を掛けるなどすることで壁面からいろんなことがかもし出されるのではないかな。喫煙室も壁面を何か工夫をしてはどうか。
- 時代の流れで言うと、喫煙室はなくなっていくし、現になくなっていっているところも多いが、あと何年かは必要なものとして設置していただきたらと思う。喫煙室内は殺風景だったが、ぜひ中に入られた方が和めるような、そういった形にしていただきたらと思う。
- 庁舎を見て、本当に素晴らしいものができたとうれしく思った。入ってこられる方が安心して使える、そういう裁判所に近づいたと思う。そういった目から見たときに、本当に外枠として素晴らしいけれども、先ほどからお話が出ているように、内側のソフト面、ハードとソフトで言いますとソフトの方だと思うのだが、例えば待合室などの待合スペースのところに、銀行に近い形で椅子も置かれているが、恐らくもう少しプライバシーへの配慮、つまり来られる方は顔を合わさない形を望まれるのではないかなと思う。あそこに置く椅子を背もたれの椅子にして、ぱっと見たときにだれが座っているかわからないというふうなことがあれば、さらにいいと思う。それともう1つ、ビデオを置いたりパソコンを設置されているが、本とか雑誌とかといったものを置いていただくことも必要ではないかな。それともう1つ、最近では空港の待合室でもパソコンを使用される方がいる。そういった方用にコンセントなどもあれば違った形の待合室になるのでは。今見せていただいたの感想だが、いずれにしても非常に温かい形で作られていて、あともし工夫をしていただくならじゅうたんの色だったかなというぐらいである。
- 裁判所は、とても立派な建物だが、何かわかりやすさがない。景観にはマッチしているけれども、県庁なのか、地裁なのか、それとも文化会館なのか全く初めて来た人にとってわかりにくい感じだと思う。ホームページなり何かで、例えば映像的にこういう建物なのかなというところがあってもいいと思う。また、先ほど庁内を見学して、書記官の方たちも調査官の方たちもきっとすごく忙しいのだろうなというふうに思った。いざというときに自分の抱えている案件以外のことにどの程度まで目配せできるのか、潤滑油になっていらっしゃる方がおられて、つまりこういう案件があったり、裁判所としての何かイベントがあったりというときに、そういうことを把握されている方がどれくらいいるのかなと思った。手に余るほどの仕事を抱えていて、その辺の目配せをやっている方とかというのも非常に厳しい状況に置かれているのではないかなというふうに思った。ですから、潤滑油になられる形の仕組みにするなり、それに対応する方を1名でも2名でも配置する、そういう仕組みを変えるだけでもうまくいくのではないかなと思った。

- 調停待合室として、申立人の部屋と相手方の部屋があるが、ガラス面の下から興味本意に部屋を覗くことも考えられるのではないか。2つの部屋は、余り離れていないし、申立人、相手方という掲示もされている。そんな人はめったにいないと思うが、万が一のためと思う。
- ローカウンターのところ、例えば私自身がその立場であれば、隣にどなたか座っていると、やはりプライベートなことをなかなか言いづらいと感じた。待合のところでも、結局裁判所に来ていることを見られるのが嫌だと思ってしまう方も中にはおられるのではないか。
- 裁判所に来ておられる方の顔が一切見えないようにするというのはなかなか現実問題として難しい面があるが、相談の場面で声が隣に聞こえないようにという配慮は、非常に大事なことだと思う。実際問題として、受付で相談をされている際にローカウンターでは、隣に声が聞こえるものなのか、どんな感じで相談されているのか、実情を御説明する。
- おっしゃる点は確かにあると思われます。一応、カウンターには、仕切り板を設けているし、後ろにもプランターを置いて見えにくくしている。しかし、全く外部から見えない、聞こえないというわけではありませんので、裁判所もその点は注意しており、どうしても内容的に相談内容を聞かなくては困るとか、外部から見られたくないという方には、相談室という個室も事務室内に設けている。そういうご要望があれば、あるいは裁判所の方で相談内容を聞いて、その方がよいと判断した場合には、そちらの方で対応するという事も考えている。
- 待合室の部屋の中が見えないようにどれだけガラスをカバーするかというのは、なかなか難しい問題も結構あるので、現在の状況は、どういう考え方に立っているか、説明してください。
- 裁判所には何か所か待合室を設けている。先ほど庁舎見学の中で委員の方々にもガラスに目隠しシールが張ってあるのを見ていただけたと思うが、全面にシールを張って見えないようにすることは、裁判所のいわゆる危機管理の面から問題があると考えている。全部隠してしまうと、中で当事者の方が倒れたりとか、当事者間でトラブルがあったときに、裁判所がそれを把握できないというような問題がある。現在シールを張っているが、そのシールでは中が見えやすいのではないかという意見もあり、シールの面積、幅を再検討しているところである。近々シールの張りかえをやる予定だが、今のところは全面シールは考えていない。危機管理とプライバシーの保護の両面のバランスを考えている。
- 裁判所の位置の案内表示の整備の話が出たが、裁判所という表示は、裁判所の前に石の裁判所碑だけで、ほかにはない。近鉄の駅にも表示がないので、申し入れをしたいと考えている。
- 車で来られる方も、つい通り越してしまうというような状況もある。正面には石の表示はあるのだが、車で来られる方でどこから駐車場に入っていったらいいのかわかりにくい。裁判所の建物の位置自体も坂の上りかげんにあるので、運転しながら見づらい、わかりにくいのではないかと思う。手前の交差点ぐらいに事前の表示があればわかりやすい。

- 場所によっては、そういう表示があるところもあり、全然できないお話ではないと思うので、裁判所の方でそれが可能かどうか対応を検討してみたいと思う。それともう1点、外部からの電話に対する対応の問題とか、電話自体による相談みたいなものも家庭裁判所で対応しているので、そのあたりの実情を家裁の方から御説明したい。
- 裁判所が取り扱っていない相談の場合には、「ここではありません」、例えば「それは県です」とか「市です」とか答える場合もある。しかし、余りいいかげんな答えをするとかえって迷惑をかけることも考えられる。例えば、母子手当の関係でどうでしょうかという問い合わせがあり、余り詳しく知らないのに説明し過ぎるとかえって迷惑をかけることがある。福祉関係のところへご相談くださいとか、この程度までは家裁でできますがというような注釈をつけて案内や振り分けをしている。
- さきほど潤滑油的な仕組み、人の配置というようなことを言われたが、具体的にどういう形をイメージされているのか。
- 自分たちの仕事が忙しくなるあまり、人のことが構ってられない状況というのはどこの職場でもあると思う。銀行がやっぱり変わったなと思うのは、キャッシュディスペンサーのところでOBの方が対応されていて、非常にわかりやすく、ダイレクトで、やっぱり一番わかっている方が全面に出てきている。病院でもそういう形でやっているところがあると伺っているけれども、そういう何か例えば対応される方がいらっしゃったりとか、そうではなくて先ほども申し上げたように、何かちょっとした大きなイベントについては共通認識というんでしょうか、職員の方々が共通認識を持っていらっしゃれば、例えばきょうはこんなことがあるよと1つ頭の隅にあるだけで、それはわかりませんからまたもとに戻ってくださいではなくて、どここの課ですよというふうに、例えば何号法廷ですよというふうに答えるだけで、全然印象が変わってくるのかなという意味である。
- 確かに銀行のOBの方の介添えというのは、高齢者の方には大変役に立っている感じがする。裁判所でただちにそれができるかどうかはなかなか難しいが、お考えとして承っておきたいと思う。
- 銀行の業務よりも、人との接し方、家庭に入られて経験を積まれた方のそういうソフトな、親切的な、自分も一度素人になって来て困ったこと、わからなかったこと、そういう経験でやっていただいていると思うので、そういう方の活用というのは非常に大事である。
- 新庁舎を見学して、私自身は非常に感激をしている。新庁舎のコンセプトが「風と緑」というのは、なかなか言いえて妙だと思う。前の裁判所は、何ととっても暗かった。入ったエントランスホールも小さかったし、やはり暗い、空気がよどんでいるという雰囲気でした。新庁舎になって非常に風を感じるができるというのは非常にいいと思っている。京都地裁よりもはるかにできはいいと思う。
- 気になった点を述べると、まず1階西端の審尋室兼債権者集会室付近には待合の席や部屋がない。ここには破産事件についての破産者本人、申立人、代理人あるいは管財人、それから債権者、いろんな方が来るのだが、来た人がこの部屋の前でどこへ行けばいいのかと右往左往している。それから2階だが、2階は法廷がたく

さんあるが、201号、202号、203号法廷の前に待つ場所がない。防犯上の問題かと思うが、法廷は開廷時間の直前にならないと開かない。この新庁舎になってから法廷前で開廷されるのを立って持っている風景を結構見る。3人がけの長椅子が2つあるが、6人座るともうそれでいっぱいになる。できればもう少し早く法廷をあけるか、あるいは、もう少し椅子を置くか何らかの方法がないかと思う。それから3階だが、さきほど調停の関係で待合室のプライバシーの問題が出ていたが、私が今最大の問題だと思っているのは、調停委員が当事者を呼ぶ際に、この部屋に行って固有名詞で呼ぶことである。しかも、調停室の中には待合室まで結構遠いというところもあり、そのたびに往復をしなきゃならない。調停室から待合室にスピーカーで何番の方、何号調停室にお入りくださいというようなインフォメーションができないものだろうか。特に名前呼びに行くというのはやめて、違う方法で呼び出しをすべきである。またさきほど話が出ていたが、待合室が3列になっておりお互いに顔を、前も横も見渡せる状況になっている。やっぱり同じ方向を向いて顔を見合わさないようにするとかという配慮が必要ではないか。

利用していて感じた点だが、総体としては非常によくできた庁舎で、モデルケースと言ってもいいのではないかというぐらいに個人的にはよかったと思っている。

□ 新しい庁舎建設に伴い、「新しい風、新しい一歩」というキャッチフレーズをつくった。封筒や名刺に刷るなどして奈良の個性を表明していきたいと考えている。

本日、皆様からいただいたご意見、ご批判は今後の裁判所の運営の参考とさせていただきます、少しでも国民が利用しやすい裁判所づくりを目指して努力していきたい。