

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28年9月29日(木)午後1時30分から午後4時30分まで

2 場所

奈良地方・家庭裁判所大会議室

3 出席者

(地裁委員) 大森龍一郎, 川井徳子, 高見武志, 松尾勇, 水谷豊, 吉村あき子, 藤井茂久, 野口勝久(兼務), 稲葉重子(兼務), 木太伸広

(家裁委員) 佐野誠, 匠原記世子, 竹内輝明, 田村健吉, 豊澤孝彦, 倍巖智洋, 朝守令彦, 野口勝久(兼務), 稲葉重子(兼務), 渡邊雅道

(事務局等) 地裁 角間民事首席書記官, 大國刑事首席書記官, 佐野奈良簡裁庶務課長, 秋田事務局長, 藤本事務局次長, 西総務課長, 横山総務課課長補佐, 大浦文書係長, 長谷川事務官

家裁 松井首席家裁調査官, 濱口首席書記官, 岡田訟廷管理官, 藤原事務局長, 福富事務局次長

4 議事(□:委員長, ○:委員, ●:事務局等)

(1) 所長挨拶

(2) 意見交換(地方裁判所委員会・家庭裁判所委員会合同テーマ)

テーマ「利用しやすい裁判所について」

<裁判所職員による接遇について>

裁判所から, 家庭裁判所及び簡易裁判所における手続案内, 調停手続について説明の上, 裁判所が実施したアンケートの結果(裁判所職員による接遇関係)について委員会に報告し, 意見交換を行った。

○ 例えば, 特にプライバシーへの配慮が必要な手続案内の場合, 別室に案内してはどうか。

● 特にプライバシーに配慮を要する相談等については, 相談室という部屋を利用している。相談室の利用は, 簡易裁判所では多くないが, 家庭裁判所では, 日に1回程度は利用している。

○ 来庁者は自分の悩みなどで頭がいっぱいで, 案内図などが目に入らない可能性もあるため, 1階に来庁者への総合案内を担当する職員を配置してはどうか。

● 簡易裁判所の窓口はオープンカウンターになっており, カウンターの外で困っている来庁者に気付きやすく, 気付いた場合はカウンターの外に出て案内をしている。

○ アンケート結果によると, 家庭裁判所については女性の利用が多い。家庭裁判所に事件を申し立てる来庁者に女性が多いのであれば, ビジネス的な観点からの接遇だけではなく, 女性特有のデリケートなケアが求められているのではないか。特に女性は, ファストフード店のような気軽な雰

困気を求める傾向もある。

- 家庭裁判所では、離婚調停、離婚訴訟を女性側から申し立てることが多いことに加えて、離婚後、母親が子の親権を持った場合に、新たにその子の氏の変更を申し立てるなど、女性の利用者が多い。
- ビジネスとしての待遇と、来庁者が求めている待遇が違うという発想がなかったため、そのような発想での待遇の在り方を考えていきたい。
- 利用者のための意見箱を設置してはどうか。それによって、職員の意識が向上するのではないか。
- 奈良地方・家庭裁判所の庁舎は、明るく、入りやすいという印象を持っている。ただし、この庁舎が地方裁判所、家庭裁判所、簡易裁判所の合同の庁舎であることが分かりづらい。合同の庁舎として様々な窓口があることを分かりやすく総合的に案内する仕組みがあればよい。
- 簡易裁判所の窓口が総合案内の役割を求められることはあるか。
- オープンカウンターであることから、迷っている来庁者に案内を求められることは多い。
- 他庁の庁舎と比べて本庁舎はどのような印象を持つか。
- 大阪の中之島庁舎は、案内役の職員がいて、分かりやすかった。
- デジタルサイネージというテレビ型の案内板を設置してはどうか。表示の内容を編集しやすく、日によって表示を変更するなど柔軟な案内ができると思う。アンケートの回答者を見てみると、利用者に20代～40代の女性が多い。その世代はスマートフォンなどに慣れていて、デジタルな案内に対応できるため、デジタルサイネージから過不足なく情報を得られると考えられる。
- アンケートの結果を見ると、裁判所から送られた書類について「分かりにくい」と回答した人の割合が2割を超えており、これは、日本人のアンケートに対する気質を踏まえると、非常に高い数値と分析できる。
- 手続ごとに案内書面を交付するなどしているが、伝えるべき情報が多く、文字が多くなってしまいうため分かりにくい印象を与えてしまう面はあると思う。一覧性を意識したり、図を利用して視覚的に分かりやすくするなど、書式の改善に取り組んでいきたい。
- 裁判所の書面にはとりわけ正確さが求められるため、例外の場合の説明などもすべて記載した書面で分かりにくいという指摘を受けやすい。そのような前提に立って待遇の在り方を改善していく必要がある。
- それぞれの部署ごとに縦割りで相談を受けるのではなく、総合窓口を設ける必要があるのが時代の流れでもある。
- 簡易裁判所の民事調停に関するリーフレットは、分かりやすく、利用を促すような内容になっていると思う。職員の待遇の向上のための方策については、クレームがあった場合に、クレーム先の部署や内容を組織内の掲示板に載せるなどして、組織全体で共有し、早期改善につなげていくような方策も考えられる。

- 民事調停については、年々事件数が減少している。その原因として、制度自体の認知度の低下が考えられる。このような状況を踏まえて、奈良簡易裁判所では、3年前から市役所、法テラス、弁護士会、司法書士会等への広報を行っている。
- 先ほどから出ている総合案内については、総合案内の機能というかは別として、1階中央ロビーに案内カウンターがあり、職員が常駐して案内するなどしている。

<調停委員による接遇について>

裁判所から、裁判所が実施したアンケートの結果（調停委員による接遇関係）について委員会に報告し、意見交換を行った。

- そもそも調停委員とは、民間から選ばれたということだが、どのようなのか簡単に教えてほしい。
- 男女2人の調停委員が入って調停を行うことが多い。調停委員は、社会経験のある程度された方が、自薦、他薦を問わず応募してもらって裁判所の選考委員会で選考する。任期は2年であり、年齢層は、上は70歳台から下は40歳台であるが、50、60歳代が多い。
- 今回実施したアンケートにおいて、「相手方に偏った発言がある」、「自分が責められているように感じた」、「女性よりだった」という意見が出ているのが問題である。調停委員は基本的にはどちらの立場にも立たないということだと思う。「不満である」という回答が少なかったのは良かったと思う。
- 当事者からすると、調停委員がどれだけ自分に味方してくれたと感じるかがアンケート結果に影響を与えているとも考えられるため、客観的な接遇に対する満足度を反映していない面もあると思う。
- 調停委員の中には、封建的な思想や古い考え方を当事者に押し付けるような発言をする人もいる。これはその調停委員の価値観に由来する面もあり、研修などによって容易に変えられるものではない。
- 調停制度は良い制度だと感じており、奈良弁護士会の弁護士もおおむね好意的に捉えている。もっと弁護士調停委員を増やしてほしい。調停委員の人徳によって調停成立が増えれば、調停委員に対する信頼も上がると思う。
- 調停の待合室については、調停期日が多く入っていると当事者の方と代理人の弁護士で満席になってしまうこともある。例えば、調停待合室の外に長いすなどを置き、当事者は待合室で、弁護士は外の長いすで待つなどしてはどうか。
- 待合室にいる当事者を番号で呼ぶのは人格、人権への配慮を欠くのではないか。
- 当事者を番号で呼ぶことがある点については、当事者のプライバシーへの配慮の面からであり、アンケートには「大きな声で名前を呼ばないでほ

- しい」という意見もみられたため、双方の意見を踏まえた接遇を考えたい。
- アンケートの結果によれば、調停委員の説明を「分かりやすかった」と感じた回答者の割合は、手続案内の説明を「分かりやすかった」と感じた回答者の割合より低い。調停委員は調停の際に専門用語等を説明する際、どのような配慮をしているのか。
 - 調停委員に対して、手続や専門用語の説明方法を記載した書面を渡すなどして、分かりやすい説明を心がけてもらっている。
 - 任期中の調停委員の適性を確認する方法はあるのか。特に適切な解決案を提示するという調停委員の役割を果たせているかについてチェックする方法はあるのか。
 - 2年の任期を終えて再任する際に、再任するかどうかの資料として当事者からの意見等を参考にすることはある。

<裁判所の施設について>

裁判所から、裁判所が実施したアンケートの結果（裁判所の施設関係）について委員会に報告し、意見交換を行った。

- 待合室にコーヒーやお茶を持ち込むことができれば、当事者がリラックスできると思う。
- 同じフロアに自動販売機があり、飲料を持ち込むことは可能である。
- 待合室に購入した飲料等を置く机等があれば、当事者はリラックスしやすいのではないかと。さらに、カフェのように机を壁際に設置し、当事者が壁を向いて座るようにすれば、当事者同士が目を合わせずに済むと思う。
- 申立人待合室と相手方待合室のフロアを変えることはできないか。トイレ等の動線を考えると非常にリスクがあるように思う。
- 当事者同士の遭遇が危険であると事前に分かっている事件は、待合室や調停室を別のフロアに設けるなどの配慮を行っている。
- 1階のロビーは広く、明るいため、非常に印象が良い。一部をカフェスペースにすることはできないか。また、広い駐車場があることが一般に知られていないため、広報等で周知してはどうか。駐車場が満車の場合、近隣の駐車場を案内するための掲示をしてはどうか。
- 大きな庁舎であれば、カフェのような施設があるかもしれないが、奈良の規模では、現実的には容易ではない。
- 駐車場については数に限りがあるため、できるだけ公共交通機関を利用するようお願いしているのが現状である。満車の場合に職員に聞いてもらえば、近隣の駐車場を案内させている。
- 待合室について、今回のレイアウト変更（利用者同士が正対しないよう椅子を配置するなど）で現状の設備において最大限配慮していることは理解した。待合室前の廊下にベンチを置くことはできないか。
- 消防法上、廊下についてはなるべく物を置かないように指導を受けているが、許される範囲でどのようなことができるのか検討したい。

- 今日もらった手続案内などのリーフレットについては、駅等の人が集まる場所に設置していないのか。
- 県内の各自治体等に設置を依頼しているが、依頼したリーフレットが実際に置かれているかについて詳細に把握しているわけではない。
- 今日話を聞いて、裁判所が気軽に手続等の相談を行うことのできる場所だと初めて知った。裁判所が一般的なイメージよりも気軽に利用しやすい機関だということをより一般市民にPRする機会を設けてはどうか。
- 市役所、検察庁などの関係機関にリーフレットの設置を依頼することはあるが、公共交通機関等のパンフレット棚等に置くという発想は無かった。庁として検討したい。
- 現在行っている広報行事について説明する。
- 当庁では、憲法週間、夏休み、法の日週間の年3回、広報行事を行っている。平成28年度は、憲法週間では模擬裁判員選任手続を実施し、夏休みでは小学生の参加型模擬裁判を実施し、法の日週間では今日説明したような裁判所の各種手続を分かりやすく説明する企画を予定している。
- この場所は奈良市内でも最も良い立地である。観光用のプロムナードとして敷地を活用したり、休日にロビーを開放し、芸術品などを展示したりするなど市や県と協力しながら検討してはどうか。また、駐車場をコインパーキングにするなどして、設備投資のための資金を稼げないか。
- 裁判所の敷地は国有地で、裁判をするために国から土地を預かっているため、裁判所業務の目的外の行為は難しい。イベントの貸し出しについては、実際にプロティに絵画を置きたいという障害者団体からの申し出に応じたことはあるが、申し出に対して個別に判断することになる。