

(別紙第3)

## 意見交換

(委員長は ，委員は ，事務担当者は で表示する。)

それでは、委員の皆様から御意見をお伺いしたいと思います。まず、質問等ございましたらどうぞ。

一般的に、役所などで市民の声を聞くことをされていることがありますが、裁判所に対しても利用者からの要望等はあるのでしょうか。要望等から、足りない部分は何であるかがある程度分かると思うのですが。

人材育成の点、事件処理に関する点等について、利用者の声を聞くような仕組みがあるのでしょうか。

事件関係当事者の方の御意見の窓口があるか否かということであれば、それはありません。職員の対応に関する御意見ということであれば、当人やその上司が承ります。お聞きした御意見については、不適切な部分があったのかどうかを確認の上、必要に応じて職員を指導するなどしています。

来庁者の方から、どこに行ったらいいのか、など案内を求められることが多いと感じています。迷っておられる方をお見かけした場合は、声をかけて御案内するよう職員を指導しております。

事件の中身についてではなく、職員の資質に関する点での市民からの苦情に対応する窓口があるのかどうか、どのような内容の苦情があって、どういうシステムで対応されているのか、概括的に教えていただければと思います。

総務課にお寄せいただく御意見のうち、一番多いのは、手続についての説明を担当部で受けたけれども、それでは納得がいかないの、納得がいくように説明せよというものです。この点に関しては、総務課から事件関係のことをお答えすることは出来ませんので、お話を伺うだけということになります。

それ以外に、職員の対応についての御意見をいただくこともございます。それ

については、きちんとお話をお聞きし、事実を調査した上で、現場にも御意見の内容を伝え、適切に対処するという方法でやっております。

苦情があっても言い出せない方もおられるでしょうし、苦情になってしまってからでは遅いと思います。苦情になる前に、たとえば、意見箱を設置したり、アンケートを実施するなど、意見を積極的にくみ上げるような仕組みを作ることが必要だと思います。以前、家裁の方でも、利用者の満足を高めるための活動をされていたと思いますが、どういう点が利用者から求められているのか、どのような点をただしていかなければならないのか、意見をくみ上げていくことが必要だと思います。

貴重な御意見をありがとうございます。

事務担当者から、裁判所外の企業等に職員が出向いて体験する方法の研修について説明がありましたが、課題や問題意識があって行うのが研修なのだろうと思うのですが、その点についてはどうなのでしょう。何か問題があって、あるいは課題があって研修をするなら意味があると思うのですが、それがなければ、漠然とやっている感じであまりやる意味がないと思うのです。いろんな知見を育てるという意味ではいいのかもしれませんが、これが本当に実施すべき研修なのかなと思います。

研修を受ける職員と研修を実施する裁判所自身の問題意識が大切だと思います。

裁判所の中でだけ仕事をしていると、裁判所の中での思考に染まってしまうかもしれないので、外部に出かけて行って、肌で感じるというのが有意義だと考えています。そのときにどれくらい問題意識を持っていくかというのが大切だという御指摘かと思います。彼らは彼らなりに何を持ってこようかと意識して出かけていっていると期待しています。

研修は、足りないところを補う研修と、よいところを伸ばす研修があると思います。先程の外部研修の場合、行って気づく土台のある人に行ってもらうことが大切だと思います。足りないから補うために行かせるとなると、行った先に迷惑

をかけますので、外部に出すのには、そういった気づく素養のある人を選ぶ、良いところを伸ばすために研修に行かせるということを考える必要があります。

非常に貴重な御意見だと思います。そういった視点が非常に大事だと思います。

接遇のところを話を戻して、意見させていただきたいと思います。

私自身、裁判所に来たことがないので、来たときには優しくしてほしいなと強く思います。

接遇については、繰り返し行われて研修の中に含まれているかと思えますし、23、24年に窓口対応という研修を入れられているので、気にかけておられるということはよく分かりますが、全職員を対象としていないのはなぜか、というところが気になります。

また、この接遇研修が、求められるものと合っている研修をしているのかどうか気になります。外部講師に対して求められる職員像をきちんと伝えた上で研修がなされているのかどうか。

また、先程の、外部に行つて、という研修ですが、おそらく、個々の職員の育成という意味で実施しておられるのだと思いますが、研修を受けた上での提案がなされた場合はすぐに反映されるということでなければ、研修に参加したこの意味が感じられないと思います。

大変貴重な御意見をありがとうございます。

実際に行っている研修が求められるものと合っていないのではないかという御意見を持たれたのはどのようなところからでしょうか。

ずっと研修を続けておられるのであれば、「伺いたいポイント」に挙がらないのではないかと考えたからです。既に実施されている研修ですので、ニーズを把握された上で実施されているのではないかと思うのですが、ニーズを理解されずに研修を行っておられるとすると、ほとんど無駄なのではないかと思うのです。

接遇研修に関しましては、新採用の時から、自庁研修、高裁ブロック研修において取り上げています。

外部講師に依頼する際は、裁判所として力を入れている点を伝えて打合せをしています。

ニーズについては、毎年、各職場から出た意見を集約して研修を計画しています。

今の御説明でよろしいでしょうか。

家庭裁判所という、裁判所の中でも非常に身近な裁判所として存在意義があるようなところで、当事者の方にどのように接遇すればよいのかという点は、丁寧に対応・説明しているところではあると思うのですが、さらにどのようにすればいいか、模索しているのが実情ではないかと思います。試行錯誤しているところですので、そういったところで御意見をいただければと考えております。

地方裁判所の方では、突然来ていただいて初めて刑事裁判を担当される裁判員の方にどのように対応するか、一生懸命考えながら行っているというところですが、家庭裁判所としては、深刻な悩みを抱えて来庁される方々に対して、家庭裁判所に来て良かったと思っていただけるような接遇を実現したいという思いから、日々いろいろなことをやっているというのが現状かと思います。

研修を終えた職員にはアンケートや報告書を提出させ、問題意識が伝わっているかを確認するようにしています。研修を受けた職員の研修に対する意見も、決裁を通じて所長まで把握しています。

このようにして、模索しながら半歩ずつ進んでいるのが実情です。

外部委員として外からものを言う場合、内部ではどのような考え方を持っていているかということを示していただき、それに照らして、今やっていることがその達成のために十分なのかどうかという観点から意見を言うのであれば評価の意味がないと思います。

こういったことを行っているという現状報告ではなく、なぜこういうことを行っているのかという基本的な考え方を示していただかなければ、意見の言いようがありませんので、裁判所の考えをお示しいただきたい。

では、3年目研修について御説明させていただきます。この研修は、採用後3年を経過する事務官を対象に、配置換えも見据えて、ステップアップのために行う研修です。研修の中で裁判所外の企業等を訪問することにより、訪問先の方との意見交換を通じて、自らの五感で裁判所の組織の特色を認知すること、裁判所の課題を認知することが目的です。企業の訪問に当たっては、能力開発及び知識付与を目指して課題が与えられています。

自庁研修の実施計画の24年のところに、執務調整能力向上研修というのをされていますが、これが職員の職場体験の研修を基に行われている研修であれば、それが単年度でとぎれてしまっているように思います。一つの研修を実施されたら、その成果を出すような形で、毎年研修を経験した方が集まって恒常的に自庁研修を行ってはどうかと思います。

この執務調整能力向上研修は、マニュアル作成の手法など、他の職員の体験を元に自分の執務に役立てようというものであり、3年目研修とは全く別の研修です。

こんなに立派な研修を行っています、こんなに成果が上がっていますという報告をしてもらうのではなく、どの点に悩んでいますとか、どの点で困っていますということを逆に教えていただきたい。

伺いたいポイントについての説明の中でも申し上げましたが、裁判所職員の事務が多様化する中で、いろんな事務に柔軟に対応する力が身についているのだろうかというところがひとつあります。本当に考える力があるのかどうかということです。マニュアル化したりというところは増えてきていますが、自分でしっかり考える力は身についているのかということに問題意識を持っています。また、裁判所の中でいろいろな部署を経験する中で、本当に総合的な力についてはかというところが気になっています。

若い層について特有の問題は克服できているのか、管理職層、ベテラン層のモチベーションは維持できているのかなど、そういったところに問題意識を持って

います。

また、裁判所は非常に女性職員が増えておりますので、女性職員に働き甲斐を持って仕事をしてもらうにはどうしたらよいかというようなことにも、問題意識を持っています。

そのような点で、企業や団体、他官庁でどのようなことが行われているのかというところから、委員の皆様のお経験をふまえて御意見をいただければと思います。

私の会社でも、個人の能力を高める研修と自分たちのお客様を知るということをやっています。

個人の素養を高めるという研修としては、1年目の研修として聞く技術の研修、3年目から5年目の研修としてロジカルに物事を考える研修、マーケティングの研修があり、管理職になればマネジメント研修がありますが、それ以上に、お客様を知る研修を重視しており、例えば新人研修であれば、量販店のバックヤードに入ってみるといようなことをやっています。

そういうことに照らし合わせて、裁判所にとってのお客様とは、困ったことを抱えている一般の人であり、裁判所のミッションは、そういった人たちに一番満足のいく解決方法を提供することではないかと思えます。

困っている人が顧客であるとして、裁判所まで来る人というのは相当困っている人であり、それ以前にちょっとした悩みや困ったことがあって、どこに相談したらよいか分からない人もいるでしょうし、他の行政相談や法テラスの相談に行く人もいると思います。そういった行政相談等の場に裁判所の職員が行って、相談を行うことは出来ないとしても、そのような場に同席して世の中にどんな悩みがあるかを聞くなどするのが、私たちのやっている顧客を知るところに通じるのではないのでしょうか。

どうもありがとうございます。裁判所にとっての顧客、つまり利用者の本当の要望に応えるにはどうしたらいいのか、ということですが、裁判所へのアクセス

の問題ではないかと思えます。

裁判所の職員は、世の中にはたくさんの紛争があって、それで困っている人はたくさんいるという認識は持っていますが、裁判所に自分の仕事として来るもの以外に、社会の中でどのように紛争が解決されているのかを知ることは、確かに、職員にとって有意義であると考えます。

実施計画について、例えば時代の要請や職員の要望を取り上げることになっているのか、それとも一方的に定めるのか、その辺はどうなっているのでしょうか。

研修計画策定に当たっては、各部署の研修担当者を通じて意見や要望を吸い上げています。ニーズを全体で検討して、どのような研修を行うか決めています。

実施計画を拝見して、一貫性の点で、もう少し1つのテーマを継続して何年かやってみて、それについて職員の方がどう思われたかということフィードバックして、実務の中でどれくらい活かされたのかを検証するのとなければ、成果が現れにくいのではないかと思います。中身を拝見しますと、実務的なものと非実務的なものがちりばめられていて、アトランダムな印象を受けますので、一貫性というか、毎年継続して行って、研修効果を検証した上で次の3年、5年でのカリキュラムを決めることが必要だと感じました。

また、受講者が違うという形で、例えば3年目なら3年目の職員を対象とした研修を毎年同じテーマで開いて効果を検証することもあるのではないかと思います。参加するのが20人程度という点でどの程度の効果性を考えておられるのか、例えば積極的な方だけが参加するということであれば、組織全体のスキルアップにつながらないのではないかと思います。

他の研修の参加具合とのかねあいもあり、参加に積極的かどうかのみで参加を決めているわけではありません。また、研修を受けたときは、研修結果を職場に報告、還元するようにさせています。

先程意見が出ていた顧客を知るきっかけに関し、大阪家裁でも利用者のアンケートをされたことがありますか。他庁では、利用者アンケートを実施していると

ころもありますし、裁判所委員会で利用者アンケートの聞き取り項目等を検討している場合もあるようです。まさに委員のノウハウを生かせるところではないかと思しますので、次回とはいいませんが、次々回で利用者アンケートについて検討してはいかがでしょうか。

利用者の声は非常に大切だと思いますが、本日は人材育成がテーマですので、その基礎にどのような意見があるかということが大切だというのが先程の御指摘だと思います。

研修は一人で学ぶのですが、その成果を発揮するのはチーム力だと思います。特に、学ぶ必要性を上司や同僚が理解している必要があります。例えばクレーム対応が大切だ、接客をきちんとしなければ、という意欲を持った人がいても、それを周りが認めていなかったり、上司の理解がなかったりすると、チーム力として発揮されないと思います。

人事の方では組織目標もきちんと持っておられ、それをブレイクダウンして何が問題かも分かっているのに、それが発揮できていないというのは、そもそもそれを職員に伝えた上での研修が出来ていないからではないかと思えます。研修だけではなく、もう少し広い目で人材育成の体系がどうあるべきかを考える必要があるのではないかと感じました。

「希望する職員」が参加対象者である研修には、問題意識を持っている方が参加するのだと思いますが、例えば、セクハラ防止ということであれば、問題意識を持っていない方こそが参加すべきですので、希望する職員だけを対象に行っているのでは、全く効果が発揮できないと思います。どのような人材が必要かを裁判所として示し、必要な研修を指示するぐらいの勢いでやっていただきたいと思えます。

御意見も出尽くしたようですので、これで意見交換を終わりたいと思います。  
ありがとうございました。