

仙台地方裁判所委員会(第27回)議事概要

1 開催日時

平成27年5月14日(木)午後1時30分～午後3時30分

2 開催場所

仙台地方裁判所第1会議室

3 出席者

(1) 委員

秋吉淳一郎, 浅野富美枝, 石神敏夫, 官澤里美, 北園宏, 齋藤紀昭, 佐藤俊昭, 嶋田悦郎, 高山秀樹, 沼倉良郎, 橋本省, 畑一郎, 馬場浩一, 吉田幸江
(50音順, 敬称略)

(2) 事務担当者

(事務局) 北村事務局長, 高橋事務局次長, 秋元総務課長, 山口人事課長,
岩船総務課課長補佐, 留木総務課広報係長

4 議題

(1) 利用者アンケートの経過報告

(2) 来庁者への対応等に関する裁判所の取組

5 議事等

(1) 開会

(2) 委員交替紹介

山根薫委員が退任し, 馬場浩一委員が新任された旨を紹介

(3) 議題「利用者アンケートの経過報告」

ア 説明

秋元総務課長より, 平成27年2月から利用者アンケートを実施している旨及び平成27年4月末現在の回答数は5件である旨等を説明

イ 意見交換の要旨

別紙1のとおり

(4) 議題「来庁者への対応等に関する裁判所の取組」

ア 説明

山口人事課長より, 裁判所来庁者の対応の現状, 手続案内における工夫, 接遇に関する研修, 要配慮者に対する取組等, 来庁者への対応等に関する裁判所の取組の概要を説明

イ 意見交換の要旨

別紙2のとおり

6 次回期日等

(1) 次回期日 平成27年11月6日(金)午後1時30分

(2) テーマ未定(追って調整する。)

(別紙1)

意見交換の要旨

議題「利用者アンケートの経過報告」

(◎委員長, ○委員)

- アンケートの回答数が少ないようだが、その理由は広報不足だと思う。裁判所でアンケートを実施するのは画期的なことで、励みになったり、改善の機会となる。例えば弁護士会に依頼して、依頼者にアンケートに記入するよう伝えてもらったり、新聞に書いてもらったり、裁判所のホームページに載せるなどすれば、いろいろとアンケートに書いてもらえるようになるのではないか。
- より身近で利用しやすい裁判所という目的でアンケートを行っているのであれば、その旨を表示し、また、集まったものに対して、このように改善したという結果を表示するといった積極的な対応をすることが考えられるのではないか。
- 皆様の声により利用しやすい裁判所への参考になるのだという案内、気の配り方が必要だと思う。
- アンケートの内容がよくわからない。例えば、裁判所来庁前の相談窓口を聞く質問は、何のために聞いているのか。アンケートは、目について、なおかつ何か書こうと思わせる仕掛けが必要である。この質問は外して、自由記入欄のスペースをもっと増やした方がよいのではないか。また、アンケートに書いてくださいと渡すぐらいなら押しつけがましくないし、それぐらいいないとアンケートは集まらないのではないか。
- 同じ建物内に高裁もあるが、地裁だけではなく、高裁ともタイアップしてアンケートを実施してもよいのではないか。一緒に実施した方が、いろいろな声が集まるのではないか。
- ◎ 各委員の所属する組織で、アンケートを実施している中で参考となるものはあるか。
- アンケートという形ではないが、苦情や要望を組織内のネットワークを通じて蓄積して誰でも見られるようにしている。
- 相談に来る人のためにワンストップの相談窓口を設け、まずはそこで相談を受けて、担当部署に案内するようにしている。アンケート結果でも窓口がわかりづらかったという意見があったとのことであるが、そういったものがあれば、そのような意見にも対応できると思う。
- アンケートのタイトルが「利用者の声」となっているが、行政的で上から目線のような表現に感じる。タイトルを工夫した方が、アンケートを読んでもらったり、書いても

らったりするのではないか。

- 先ほど来庁前の相談窓口を聞く質問項目は無意味ではないかという意見があったが、私も無意味だと思う。民間であれば、どのルートから来たのかを把握することにより広報費の投入を考えるが、裁判所のアンケートとしては無意味だろう。
- ◎ アンケートは、いただいた意見も踏まえて継続して実施する。次回の地裁委員会では、その集計結果をあらためて報告する。

(別紙2)

意見交換の要旨

議題「来庁者への対応等に関する裁判所の取組」

(◎委員長, ○委員, ●裁判所委員, □説明者)

- 裁判所では、外国人への配慮はどのようにしているのか。
- 組織を挙げて外国人の来庁者のために特別な取組をしているということはない。
- 言語もいろいろあるわけで、言語ごとに対応できる人を置くということは難しいだろうが、例えば、最高裁あたりに言語ごとのコールセンターを置けば、仙台でもどこでも手続案内を受けられるようになるのではないか。
- 聴覚障害者で手話通訳が必要な人もいると思うが、手話通訳を常駐させることはできないとしても、必要に応じて対応することはあるのか。
- 特に裁判員の関係では、音声が増強して聞こえるような補聴システムを利用したり、手話通訳や要約筆記を依頼するなど、ニーズに応じて対応している。
- 接遇に苦手意識を持っている職員が多いとの説明があったが、裁判所の利用者は大きな問題を抱えている人であり、そのような人に対して不得手な人が対応するという状況にあることになる。対応に苦手意識を持っている人が多いのであれば、例えば民間の接客業に出向いて実地研修を行うことが必要だと思う。また、要配慮者への対応については、実際に障害を持っている方に協力をもらって接遇を行い、どこに問題があるのか生の声を引き出しながら研修を行えば、スキルアップにつながっていくのではないか。
- 私の組織では、接遇マニュアルを作成して職員に配布している。そのようなものがないのであれば、取り入れてみるのも有効な方法だと思う。
- 私の組織では、対応が不得手な者は、得意な者と一緒に対応させることによってノウハウを学んでいる。
- 1日に何件くらい手続案内があつて、何人の職員で対応しているのか。
- 一ヶ月に七、八十件程度で、日によって差はあるが1日にならずと4件程度、対応する職員は五、六人である。
- 手続案内の際にカードを使っているという話があつたが、その内容を分析するのが一番よいのではないか。本日の説明には満足いただけたのか、どこがだめだったのかというのを掘り下げていくと、対応力の向上に繋がるのではないか。
- 説明を聞く人の中には、頭ではわかっていても実行に移せない人もいる。問題が解決したかどうか、実行に移せたかどうかまで把握できればよいのではないか。
- 月に七、八十件であれば、そこまで追いかけることができるのではないか。

- 私は破産事件やDV事件など特殊な事件を扱っている部署におり、手続案内もそこで独立して行っていて、申立書の書式の提供もしている。どの程度申立てに繋がったのかを把握しやすい状況にはあるので、裁判所全体の手続案内ということになると把握は難しいと思うが、特化した部署であれば把握は可能かもしれない。
- 裁判所の電話対応について思うことがある。今年の初めころ、裁判所の代表電話が自動音声応答になっていたことがあり、目的の部署にたどりつくまで四、五回プッシュしなければならず、とてもいらいらしたことがあったが、現在はやめたのか。

また、代表番号にかけると、直通の電話番号を教えられて電話し直すよう案内されたことがあるが、外にいるとメモをとって電話しなおすことが難しく、不親切と感ずるのではないか。

電話で職員が名乗らないことが多く、伝言を頼む際に名前を聞いてはじめて教えられることが多い。また、担当者に電話を回すときに、保留にしないで電話を手でふさいでいる人も多い。今の電話は感度が良く、話している内容が聞こえるので、保留するようにするのがアクシデント防止につながるのではないか。
- 現在も、時間帯によっては代表電話の自動音声案内が行われている。電話の保留等については、参考とさせていただく。
- ◎ 研修における取組で紹介いただけるものはあるか。
- 職員を電話対応の外部研修に出している。また、年に1回程度、客のふりをして電話をかけて対応を録音し、皆の前で聞かせるということもしている。
- 外部業者に委託して覆面で調査を行っている。対応に際して名前を名乗ることは当然のこととしてやっている。
- 苦情になると急に対応が苦手になる者もおり、研修が大事だといつも思っている。
- 利用者に不満があるときは、幹部まで情報が届き、事後的にどう対応するか検討することもある。職員も、最初から接遇に慣れているわけではないので、先輩の対応を見ながら研鑽を積む形になっている。
- 対応のスピードは、とても大事である。私の組織でも以前問題が発生したことがあったが、職員の一人が気づいてすぐに対応した結果、問題が最小限ですんだということがあった。勘所をもった人間がいると、そのような事態があっても最小限で抑えられる。
- 私の組織では新採用の職員が多く、電話は3コール以内に出て、所属と名前は名乗るようにという話はしている。
- ◎ 配慮が必要な方への対応について参考となる取組があれば、紹介いただきたい。
- 案内所の職員はサービス介助士の資格を取っており、その職員が、ときどき他の職員に教えたりしている。

- 身体障害のある方が実際に利用された場合に、利用者の生の声を聞くことが一番有効だと思う。
- 高齢の方に別の機関等を案内する際に、ひとりで赴くことができないようなときには、職員が同行することもある。
- 裁判所の出入口がスロープになっているが、雨や雪が降ると滑りやすくなっている場合があるため、車やスロープの下まで見送るなどの配慮は必要だと思う。
- 代表電話の自動音声応答は、とてもいらいらする。むしろ、電話が混み合っているためかけ直すよう案内される方がよいので、廃止するのがクレーム防止になると思う。
- 以前、裁判所に代理人で来たとき、開廷前の廊下で申立人と相手方が一緒に待機することがあり、相手方からの精神的なプレッシャーを感じたことがある。当事者ごとに動線が別だとよいと感じた。
- 担当書記官等に事前に申し出ただけであれば必要な配慮は可能であり、顔を合わせたくない夫婦間の事件などでは、そうしていると思う。