

第15回鳥取地方裁判所委員会及び第15回
鳥取家庭裁判所委員会（合同開催）議事概要

1 開催日時

平成22年9月13日（月）午後1時30分～午後3時40分

2 開催場所

鳥取地方・家庭裁判所大会議室

3 出席者

（委員・五十音順）

朝日貴浩（地裁委員），大崎良信（家裁委員），大田原俊輔（地家裁委員），
奥野隆一（家裁委員），門脇憲彦（家裁委員），佐藤洋子（家裁委員），助
川鶴平（家裁委員），寺垣琢生（地家裁委員），虎井佐恵子（地裁委員），
濱村恵子（家裁委員），林 浩志（地裁委員），宮城絵理（家裁委員），矢
延正平（地家裁委員），山上富蔵（地家裁委員），山田 正（地裁委員），
山本 徹（地裁委員）

（事務担当者等）

地裁：家室事務局長

家裁：星野事務局長，津森総務課長，宮部総務課課長補佐（書記）

4 議題

(1) 委員長互選

(2) テーマ：裁判所利用者に対するアンケート結果について

(3) 次回開催テーマ等

5 議事

(1) 新任委員の紹介

(2) 委員長の互選

矢延委員が地裁委員会及び家裁委員会の各委員長に互選された。

(3) 家裁委員会の委員長代理の指名

大崎委員が委員長代理に指名された。

(4) テーマについての意見交換

別紙のとおり

(5) 次回の開催テーマ等

次回の鳥取地方裁判所委員会及び鳥取家庭裁判所委員会を合同で開催し、開催日時は平成23年1月19日(水)午後1時30分から2時間程度とする。

テーマは、「アンケート結果について」とする。

以 上

(別紙)

テーマ「裁判所利用者に対するアンケート結果について」

(事務担当者：接遇研修の実施状況等について資料に基づき説明した。)

資料によると、受付担当者に対する接遇研修は、平成18年以降は実施していないように思われるがどうか。一般的な接遇研修と受付・相談担当者接遇研修と接遇スキルアップ研修との関係がよく分からないので説明してもらいたい。受付担当者に対する接遇研修は全く行っていないのか、接遇スキルアップ研修で足りているのか。

(事務担当者：平成18年以降は、受付・相談担当者接遇研修は行われていない。裁判員制度関係の研修は、裁判員裁判が始まることから、特に裁判員裁判における接遇のあり方を対象としているが、受付・相談担当者接遇研修及び接遇スキルアップ研修は、一般的な接遇のあり方を対象としており、裁判員制度関係の研修と多少趣を異にしている。)

一般的な接遇研修は、その後の職員の異動を考えると、平成14年から平成17年の実施で十分であることから、それ以降は実施していないということか。毎年、新採用職員がいると思うが、その点はどうか。

(事務担当者：一般的な接遇研修が必要ないのではなく、重点の置き方を変えて、裁判員裁判での接遇を想定した研修を実施したということである。新採用職員の研修は、毎年職務導入時に行っており、採用後1年を経過した時期にも研修を行っている。)

採用時に行われる研修と、資料にある研修の水準は同じであり、そ

れで足りるということになるのか。

（事務担当者説明：両者の水準は違っており，採用時は接遇の基礎的なものであるのに対して，受付・相談担当者研修は，経験を積んだ中堅職員以上を対象にしている。）

研修を受けた職員が延べ145人との説明であったが，実人数は何人なのか。

（事務担当者：実人数は調査していない。）

基本方針として，研修を受けられるのは一人1回だけなのか，重複して受けることができるのか。

（事務担当者：できるだけ多くの職員に研修の機会が与えられるようにと考えているが，重複して受けることを排除していない。）

受付を行うレベルの職員は，平成14年からの9年間，1人あたりの時間にして，どれくらいの時間を受けていることになるのか。

（事務担当者：時間については調べていない。）

接遇研修の対象職員は，大体何人くらいと見ているのか。

（事務担当者：調査していない。正確な数字ではないが本庁，支部をあわせて30人程度ではないかと思われる。）

1回の研修で20人程度が研修を受けているので，職員の異動を想定すると，3分の1の10人程度はまったく研修を受けない人がいるということなのか。

（事務担当者：各職場で研修を受けていない人を優先して出してもらい，翌年異動で新たに担当者となった職員がいれば優先して受けてもらうということとしている。）

平成17年までに接遇研修を受けていない人はいないということか。

（事務担当者：研修を受けていない職員に優先して受けてもらうので，まったく研修を受けていないということはなく，基本的には何ら

かの研修を受けてもらっている。)

職員全員が接遇研修を受けているわけではないのに、どうして平成18年以降は、接遇研修をやめたのか。

(事務担当者：裁判員裁判が始まる関係で、裁判員裁判の関係を多く盛り込んだ研修ということで実施している。)

先ほどの説明では、裁判員裁判の研修と接遇研修とは別という説明だったのではないのか。

(事務担当者：まったく別ということではない。裁判員制度の研修では、裁判所に来庁される方を想定した接遇研修として実施した。裁判員候補者の方が来庁した場合の対応や身体に障害をお持ちの方の対応をどうするのかということ盛り込んでいる。)

受付・相談担当者接遇研修と接遇スキルアップ研修とは兼ねているということになるのか。

(事務担当者：大きくは違ってない。)

裁判所の説明としては、受付・相談担当者接遇研修及び外来者対応研修は基本となるものだが、平成19年以降は、接遇のいろいろな局面が加わってきたために、基本となる研修に加えてバージョンアップしたという趣旨になるのか。

(事務担当者：そうである。)

今の話からは、裁判所の方では、職員が最低何時間かの研修を受けなければならないというように、計画的に接遇研修を実施していないということになるのか。

(事務担当者：研修自体は毎年実施しており、それぞれの職員には研修の機会を与えているという理解である。)

誰が受けているとかいないとか、何年経ったらこの研修を受けるとか、研修の計画を立てたり、確認したりということはしておらず、た

だ、毎年こういう研修があるから、実施してきたということになるのか。

（事務担当者：先ほど御説明したとおり、採用時に接遇を含めた研修を実施しており、1年が経った頃にも再度同様に実施している。資料に上げているのは接遇を中心とした研修であるが、何年経ったからこの接遇研修を受けるといふことにはしていない。その時のニーズに応じて毎年研修の計画を立て、誰に参加してもらおうといふことを考えて実施している。接遇について、採用後に行い、何年たったら接遇中級の研修を受けるといふことはしていない。）

（事務担当者：地家裁委員会が実施したアンケート結果について、資料に基づき結果概要を説明した。）

アンケートは、受付に来られた方に用紙を渡したということだが、渡す場所はどこだったのか。

（事務担当者：受付に来られた方に渡している。交付場所は、1階が2箇所、2階が3箇所、3階が2箇所、4階が1箇所の合計8箇所で交付するようにし、アンケートの投函場所である1階一般待合室にもアンケート用紙を備え置いた。）

アンケートの交付場所は8箇所で、主に回答のあったのは、受付センターと家裁受付ということか。

（事務担当者：集計結果の「用務先」に記載してあるとおり4箇所とその他で不明なのが1箇所である。）

事前配布資料2の回答一覧の2枚目に、「対応して下さった方はよかったが、その他の方は、まったくあいさつもなし、下の受付の人も、おそろしくて目もあわせられない」との御意見がある。これは、こちらの施設の配慮の問題なのか、接遇の問題なのか。

（事務担当者：あいさつについては現状の確認はできていないが、

来庁者にはこちらからあいさつすることを指導している。また、「下の受付の人」とは総合案内の守衛と思われるが、平素から行き先を探しておられたり、お身体の不自由な方に対しては、積極的に声を掛けることを指導しているところである。）

手渡しの方法でどれくらい意見が出てくるのかということで実施したが、この度のアンケートを交付した8箇所では、どの程度の広報をした結果、この結果となったのか。家裁受付と受付センターが多いが、受付センターは地裁、簡裁を兼ねているのもっと多いのではとの感想をもっている。回答がないところもあり、配布枚数や回収率について説明をしてもらいたい。

（事務担当者：（アンケート用紙を備え置いた各場所について、アンケート用紙の配布数及び回収率を説明）口頭で御説明してお渡ししているが、回収率に差がある理由は分からない。）

アンケート問4の「施設や設備等で利用しにくいところがありましたか」に対する意見が7パーセントあり、これに対する意見は、かなり意識されて記載されているのではないか。具体的にどこが利用しにくいのが記載されていないが、サインなど何か改善策を考える必要があると思う。

（事務担当者：「一般待合室が分からない」、「障害者用トイレがない」などとの意見があるが、いずれもサインは設置されており、その見直しはしていない。その他の意見については、調べ物用のパソコンの設置は難しく、すべての洋式トイレには便座シートが、女子トイレには音姫が設置され、小さな子供用のベビーベッド等も用意している。）

私の職場では、DV被害者の相談に応じることがある。その被害者が家事調停をしていたのだが、その調停の際、被害者と調停委員とで

DVについての認識が違っていて、そのため非常に傷ついたという話があった。今回のアンケートでは家事調停への出席が1人ということで、アンケート結果には出てきていないが、調停委員に対してDVについての研修をしていただけないものかと思いながらこのアンケート結果を見させてもらった。調停委員に対する研修の計画はできないものか。

（事務担当者：調停委員のDVに対する認識がずれているということについては問題意識をもっている。DVについては、新任時の研修の他に、年間に何本か研修があるので、その機会をとらえて話をしている。鳥取においては、DVについて体系的な、専門の研修を実施していないが、DVが大きな問題であるという認識はもっている。）

その点については裁判所長としても問題意識をもっている。DVについての専門的な研修は実施していないが、年間に実施している研修の中で、昨今のDVを含む福祉関係について極力話題として入れるようにしている。最近はそれらの点についてかなり浸透していると認識しているが、今後、この点については検討し、重点的な研修を含めて考えていきたい。

よろしく願いしたい。

この度のアンケートをするに際して、調停の利用者に聞いてみようという話があったが、結果的には広く利用者にアンケートをすることとなり、その結果が今回のアンケート結果となっている。この度のアンケート結果で、家庭裁判所の受付職員が非常に頑張っており、評価が高いというのは分かった。それ以外で、調停をはじめ、事件に関する利用者への配布数がほとんどなく、このアンケート結果では事件に関するユーザーのアンケート結果が取られない。今話に出たDVや離婚調停などについて問題点を把握しようとするれば、別途調査が必要だ

と思う。

今回のアンケート調査は、自由記載欄にもいろいろ書いてあるものの、ほとんどの職員について良い結果が出ている。この度のアンケートは、今までなかった取り組みのようであり、今後、アンケート結果をどのように活かしていくのか、既に職員に周知されたのか、今後どのような取り組みを検討しているのかをお聴かせいただきたい。

職員の対応は概ね良かったが、「対応が悪い」が2パーセントあり、これを考えていかないと進歩がない。職員の対応が「悪い」とされた意見について、どのような対応をしたのかを教えていただきたい。

（事務担当者：受付センターに対する御意見については、当該部署で早急にミーティングを開き、今後どうしていくのか検討した。それぞれ御意見があった部署については、その主管課に伝え、今後、裁判所利用者が一層利用しやすいように態勢をとることとした。）

今回のアンケートは、これまでのアンケートと違い、検討することができる数が集まり、評価している。アンケート結果も比較的よろしいという内容であり喜ばしいが、このアンケートを今後とも続けてもらいたい。アンケートを実施するについて、どんな内容にして、どのようにしていくのかについて議論してはどうか。事件当事者に対するアンケートについては、民事、刑事でも直接法廷に行くだろうからアンケートの取り方が難しい。家裁の場合は受付に来られるので、受付で渡すチャンスはあると思う。渡し方の工夫をして、是非、事件当事者からのアンケートをやってほしい。

今の意見に同感である。この度のアンケートで、分かった部分と分かってない部分が明らかになった。実施期間は当初の想定した期間よりも短く、時期的に偏りがある。地家裁委員会は、今後とも続くのであり、今後の委員会の資料としてアンケートを続けてもらいたい。

私も同感である。このアンケートを実施する際に、統計が問題ではなく、来庁者の個別具体的な声を拾っていくことから始まったことなので、今後とも続けて行くべきだと思う。そうすることで、御意見の中で検討すべきことがあれば検討することができる。先ほど調停当事者に対するアンケート実施の意見があったが、アンケートを実施するのであれば、調停の当事者の声を拾う工夫について議論する必要がある。

先ほど身障者用トイレがあるという説明だったが、身障者用トイレが「ない」という意見が出るのは、アナウンス等に問題があると考えられる。その点を見返してみる必要がある。

受付の部署からたくさんのアンケートが出ており、この度のアンケート結果は非常に大事なツールになる。平成18年以降、接遇研修を実施していないが、接遇というのは重要なポイントであり、接遇についての研修をきちんと実施していただきたい。本日来庁した際、正面の入口に警備員がむすっと立っており、それは一般の人にとって嫌かなと思う。私は大田原委員の後について正面玄関から総合受付を通して入ってきた。総合受付の方は、私の顔は知らなくても、大田原委員の顔はよく知っておられるだろうし、委員会があることは当然分かっていることだろう。大田原委員がその方にあいさつしても、「あっ」という対応だけで、そのまま入ることになった。今日何があるのかということ意識して対応した方が良いと思う。ある人とすれ違ったが、ここの職員なのか、来庁者なのかが分からない。職員が名札を付けていれば、「トイレはどこですか。」などと話しかけやすい。来庁者が職員だと思って職員以外の人に話しかけたことで、対応が悪いとされることもあるだろうから、職員は名札を付けるなど、何か分かるようにした方が良いのではないか。

（事務担当者：委員からいただいた御意見については、今後、研修の内容に盛り込むなどして検討していきたい。）

最初に庁舎に入って真っ正面に総合受付があり、その総合受付の守衛の方は、接遇研修を受けていないだろうと思う。総合受付の位置と守衛に対する接遇研修は早急に対応すべきではないかと思う。

（事務担当者：総合受付の移設については、他に場所がないという事情がある。庁舎の全体として、来庁者の待合い場所がなく、初めてお見えになった方がロビーで待ち合わせをされる場合などに、ロビーを利用していただいている。手続説明用のパソコンも設置されており、これらのスペースをどこに置くのかという問題もあり、現時点では現在の位置が良いと考えている。前回の委員会でも御意見があり、検討してみたところであるが現在の位置でどうかと考えている。研修効果の問題はあるが、守衛は接遇研修の対象に入っている。）

総合案内について、他の委員と同じ感想をもっている。現在、耐震工事中であり、総合案内に何か手を加える、変えるチャンスではないのか。松江の裁判所では、守衛は玄関の右手に、横から見えるので、入るのにそんなに抵抗はない。鳥取の裁判所は入って正面にあり、女性でなく男性がおられ、威圧感がある。場所がないから仕方ないでなく、ないなら場所を作るという対応が必要ではないか。

（事務担当者：当庁においてもかつては玄関を入り、正面玄関風除室の左手に守衛室があり、そこで案内をしていた。庁舎の改修計画で、守衛室を含めた場所に現在の受付センターを配置することとなり、今の場所に総合案内を設けたという経緯があった。）

アンケートの結果は庁内掲示しているのか。

（事務担当者：していない。）

正面玄関に入って正面の場所に総合案内を設けた過去の経緯や予算

がないということでは、我々が何のために委員会に呼ばれているのかが分からない。今の状態の雰囲気を変えたり、何か改善することはあると思うが、そういったことも含めて改善することはないのかということである。位置を少しずらすとか、ポスターを貼って雰囲気を和らげるとか、案内という表示をしてそこでいろいろと案内をしてくれるのだということが分かるようにするということも考えられる。今の状態を変えるのに、大改装しなくともできることがたくさんあると思う。

具体的な提案だが、ソファの数は減るが、総合案内の位置を正面入って左側のテレビの位置、奥まった場所にするのはどうか。そうすると左側横の方となって真正面ということが緩和されるし、場所を聞こうと思えば聞ける位置でもある。裁判所に入ってくるところをじっと睨まれているということはない。

（事務担当者：委員からの御意見については検討させていただく。御意見のあったソファ部分の位置も検討したが、ソファ部分を利用しておられる来庁者が多いために、その部分に手を付けるということができなかった。御提案の位置に移設することについては検討させていただく。）

いただいた御意見について、あらゆる可能性を検討してみるということにしたい。

私が裁判員裁判の時に来庁し、総合案内の人にどこに行けばよいのかを聞いたら案内できなかった。他の職員に聞いて対応された。総合案内の方も今日何があるのかを理解する必要がある。来庁者は必ずしも正面から入ってくるとは限らず、私は自転車で横から入ってきた。場所を移すことができなければ、机を低くすることで威圧感がなくなると思う。

（事務担当者：検討させていただく。）

来庁者に対するアンケートは、今後も同様の形で続けていき、引き続き今回と同じような形で委員会に報告して、御意見をいただくということで良いか。そして、できれば調停当事者などの事件関係者からのアンケート回収率をアップさせていく工夫をすることを議論することで良いか。

そうした方がよい。

期間などについて、次の地家裁委員会で報告となった場合、期間はそれまでの間ということで実施するのか。期間について検討はなお必要であるが、裁判所の方で、アンケート回収の工夫とともに、引き続きアンケートを行っていくことに特段の支障はあるか。

(事務担当者：委員会において、この度のアンケートを引き続き実施するのか、事件当事者に絞ったアンケートを実施するのか、具体的にアンケートの対象者はどうするのか、アンケートの内容はどうするのかといった方向性を決めていただきたい。)

アンケート内容を変えるのか、対象者を調停当事者に絞るのか、それに応じたアンケート項目についてはどうか。

アンケートの内容をある程度決めるということだが、この度のアンケートは裁判所が任せてくださいということで、内容や期間を決めて実施されたものであり、アンケート項目などについて委員会で全部決めただけではないと思う。この度のアンケートは、庁舎設備やアクセスについて盛り込まれよく考えられているので、これはこれで存続させておくが、今後、実施するについては同じようにする必要はなく、アンケート用紙を置いておき、利用者にその用紙を取ってもらう方法で存続させることはどうか。この度出てこなかった点を重点的に情報収集するのであれば、調停当事者に対するアンケートを、期間を決めて、担当職員の対応や調停委員の対応についての質問2つくらいにし

てはどうか。アンケート用紙を渡し、調停終了後に任意に投函してもらうことが考えられる。

従前のものはこのままの内容で実施し、調停当事者に対するアンケートは比較的シンプルな項目で実施するものにするという意見が出された。事件当事者に対するアンケートを、調停当事者に限るかどうかについてはどうか。

事件関係者に対するアンケートであれば、その担当者と裁判官についての項目が良いと思う。調停事件当事者では、調停担当者、調停委員、裁判官についての項目とすれば良い。個人的な意見では、調停事件の当事者に対するアンケートは、実施してもらいたい。

この度のアンケートの回収率が高かったのは手渡しの方法をとったからだ。アンケートのやり方として、置いておくだけでなく、再度手渡しで3か月、最低でも2か月程度は実施してもらいたい。その中で、本当に施設関係の問題点はないのか、アクセスに問題点はないのかを見てみたい。

今まで裁判所で行っていたアンケートはどうしているのか。今でもやっているのか。

（事務担当者：委員会のアンケート実施中は中止している。）

集中して実施するアンケートは手渡しで行い、この度委員会で実施したアンケートはいろいろ網羅されていることから、これを恒常的なアンケートとしてこれに切り替えてやっていくことはどうなのか。

（事務担当者：手渡しではなく、アンケート用紙を置いておき、「アンケートをしている。」程度の声掛けであれば窓口担当職員の負担も少ないだろう。裁判所が実施していた「利用者の声」のアンケートを切り替えて実施していくということについては検討させていただく。）

事件当事者，調停当事者に対するアンケートをどうやっていくのか，その回収率をどうやってアップするのかについて，裁判所の事務担当者で考えていくことになるのか，委員から御意見をいただいて具体化することになるのか。この点はどうか。

（事務担当者：御意見をいただいて，それに基づいて実施させてもらいたい。）

家事調停については，既に名古屋家庭裁判所のアンケートが資料としてある。これは7項目の質問があり，これ以上の項目は不要だ。このまま使えるくらい完成しているので，このまま配ってもらって良いと思う。大変だということであれば，4番目以下の質問項目にして，期間を定めて実施することによってどうか。

調停当事者に対するアンケートについて，項目を絞るか，回収率をどうやってアップするのか。いつの段階で実施するのが問題である。今回実施したアンケートの経過についてはどうなっていたのか。

（事務担当者：この度実施したアンケートについては，従前からある鳥取地家裁のアンケートが非常によくできているという意見があり，職員の対応やアクセスを取り入れてはどうかとの意見に基づき，基本的には従前のものを基にして実施した。）

次回までにアンケート項目を検討し，十分な期間を取って実施するということが考えられるがどうか。

できれば次回委員会までに2か月間位の期間でアンケートを実施してもらいたい。委員会内に部会を作り，アンケートについて部会で詰めていくこともできるのであり，技術的には可能だと思われる。

アンケートの回収率を上げることについて，名古屋家庭裁判所のアンケートで何か参考となる要因は考えられるか。

待合室にアンケート用紙を置いていたからではないか。待合室であ

れば待ち時間があり，そこで記入してもらうことで投函してもらえ
と思われる。来庁時にアンケートをしている旨の声掛けをして，待合
室に記入用の机と回収箱を置くことでどうか。

事件当事者に対するアンケートを次回委員会までに実施して，次回
委員会においてアンケート結果に基づき，委員からの意見を伺うこと
で良いか。なお，対象者が事件当事者であるが，裁判，調停を含む当
事者とするのか，意見のあった家事調停の当事者とするのかについて
はどうか。また，この度，地家裁委員会で実施したアンケートも並行
して実施するということについてはどうか。

簡裁事件，民事裁判，刑事裁判は待合場所が決まっておらず，法廷
でアンケートに答えてもらうのは難しい。家事調停であれば名古屋家
庭裁判所のものがあるので作りやすいので，家事調停だけに絞って良
いのではないか。また，この度実施したアンケートを実施する場合は，
アンケート用紙の備え置き場所を，今回と同様にして実施してはどうか。

今回，地家裁委員会で実施したアンケートは，倉吉，米子の裁判所
ではやっていないのか。

（事務担当者：地家裁委員会実施のアンケートは鳥取のみで実施し，
その実施期間中は従来のアンケートは中止していた。現在は従前のア
ンケートを復活させている。米子，倉吉では従前通りのアンケートを
実施してきた。）

接遇研修については県内全体の職員が対象で受けられているだろう
から，アンケートの実施についても県内で同じアンケートをする方が
良いと思う。研修の実施や何らかの改善をするにしても，アンケート
は県内全体で実施するのが望ましい。

今回，地家裁委員会で実施したアンケートは，実施場所を倉吉，米

子の裁判所にも広げ、アンケート用紙は手渡しせず、置いておく方法とする。一方、家事調停の当事者についても鳥取、倉吉及び米子の裁判所で実施し、アンケートの周知や用紙の備え付けなどについては、先ほどの意見のとおりを実施していくことで良いか。

アンケートの実施方法についてであるが、従前裁判所で行っていたアンケートでは、平成20年で合計8件、平成21年に合計6件の投函しかなく、数が集まるのか。アンケート用紙を置いておく方法は回収率が悪い。やはり手渡しすることが良いと考えるが、手渡しだと、配布、集計に関する手間として、職員に負担があるのか。また、今回は地家裁委員会がアンケートを実施したが、今後のアンケートは裁判所が実施していくのか。

（事務担当者：裁判部の受付担当者が、当事者と対応していく中でアンケートの説明をしていくので手間にはなる。期間が長くなれば事務局の方での集計に手間がかかるということはある。アンケートの実施主体をどうするかは、前回同様に委員会で決めていただきたい。）

これまでの意見を整理すると、名古屋家庭裁判所のアンケートを参考に、家事調停当事者に対するアンケートを裁判所委員会名で、各裁判所で実施する。前回行ったアンケートは、裁判所委員会名で、分かりやすい場所に備え置きながら、極力協力を求めながらやっていくということになるのか。

家事調停当事者に対するアンケートは、受付で声掛け程度で、匿名で待合室でアンケートに答えられるということで良い。待合室にはアンケート用紙と投函箱があり、アンケートへの協力を依頼する張り紙が待合室と受付にあればよいと思う。継続実施する一般来庁者に対するアンケートは、アンケートの目的を明示して、御意見は裁判所委員会で裁判所に意見を言うために使用することを分かりやすく張り紙で

明示してもらいたい。

裁判所が実施していたアンケートについて回収数が減ったのは、アンケート用紙の備え付け場所を減らしたことが原因であったと思う。アンケート用紙の備え付け場所については、場所を増やす工夫をしてもらいたい。

飲食店やホテルではアンケート用紙が既に備え置いてあるので、それと同じようにアンケートに答えようと思えばできるというイメージがある。当事者全員に渡せば、誰が渡したのかは分からないし、何なのかを聞かれれば説明すれば良いので、そこに手間がかかるとは思えない。二つのアンケートを来庁した方に渡すことでどうか。どちらかということ、渡すことより集計の方に手間がかかるという認識であり、集計は今回の委員会のようにきちんとしたものでなくて良いので、荒集計的なものを報告することで足り、次々回に詳しくアンケート結果を報告してもらうことでどうか。置いておくだけで本当に効果があるのか、その点が疑問である。手渡すことには負担がないように思うので、集計が重いようなら集計だけは先延ばししてはどうか。

（事務担当者：事件部の担当者にできるだけ協力してもらうように依頼する。）

意見をまとめると、この度行ったアンケートについては支部にも広げ、もう少し期間を長く取って様子を見る。家事調停当事者に対するアンケートも同様に実施することになるのか。

今回の回収したアンケートにはいろいろな意見が出されているので、これから実施するアンケートについて、自分が出した意見に対して裁判所がどう対応しているのかをアンケート用紙の備え付け場所や投函場所に掲示してもらいたい。本日の委員会でも、意見に対してどう対応したのかの説明があったが、それをアンケートに協力してもらう人

に分かるようにしてもらいたい。

（事務担当者：対応結果について，回収場所が一般待合室ということであれば可能であろう。調停の当事者待合室については，待合室の性質上，検討する必要がある。）

調停当事者待合室への裁判所の対応結果の掲示は検討させていただき，二つのアンケートの実施に向けては，事務担当者と各委員とやり取りする時間もないことから，前回と同じく本日方針を委員会で決めたいいただいたことに基づき実施する。その結果を次回委員会に報告の上，各委員からの御意見をいただくこととしたい。

アンケートの意見とそれに対する裁判所の対応を掲示するということが，アンケート用紙の表紙あたりに，自由記載欄の意見は裁判所内に掲示させていただく旨の記載があった方がよい。人によっては自分の意見を掲示してほしくないという方もいる。

（事務担当者：店などでは，意見をそのまま掲示してそれに対する対応が記載されている例もある。注意を促しておく必要はあるので，掲示の方法を含めて検討させていただく。）

抑制的な感じにならないように，アンケートを書いたら掲示される，それなら書かないとならないようにする必要がある。アンケート用紙の「御意見をお聴かせください」の地家裁委員会の説明の続きに，場合によっては御意見を掲示させていただく旨を記載することでどうか。

アンケート面の自由記載欄の下に， を付して意見を掲示して良いかどうかを尋ね，アンケートに答えていただく方がチェックする方式が良いのではないか。