

第19回岐阜地方裁判所委員会議事概要

1 開催日時

平成24年6月25日（月）午後1時30分から午後4時15分まで

2 開催場所

岐阜地方裁判所大会議室

3 出席者等

（委員）

安藤裕子，今瀬義幸，北川住江，田澤博司，棚橋泰之，山川隆司，山田耕司，
山田秀樹，吉橋由香（五十音順，敬称略）

（事務担当者）

刑事首席書記官，事務局長，事務局次長，総務課長，総務課課長補佐，岐阜
検察審査会事務局長

4 議事

（1）新委員の紹介（自己紹介）

田澤博司委員，棚橋泰之委員，安藤裕子委員

（2）委員長選任

委員会は，地方裁判所委員会規則第6条第1項に基づき，安藤裕子委員を委
員長に選出した。

（3）委員長代理の氏名

委員長は，地方裁判所委員会規則第6条第3項に定める委員長代理に，山田
耕司委員を指名し，委員会に報告した。

（4）委員長あいさつ

（5）「裁判所利用者に対するアンケートについて」の説明及び意見交換

事務局からアンケートの実施状況及び結果について報告した後，意見交換を
行った。意見交換の概要は別紙記載1のとおり

(6) 「検察審査会制度について」の説明及び質疑応答

検察審査会事務局長から検察審査会制度について説明した後、質疑応答を行った。質疑応答の概要は別紙記載2のとおり

(7) 裁判所からの報告

岐阜地裁における裁判員裁判の実施状況等について

岐阜法教育推進プロジェクトについて

(8) 次回の意見交換の主なテーマについて

「民事調停制度の活用」

(9) 次回期日

平成24年11月13日（火）午後1時30分

(別紙)

意見交換の要旨

1 「裁判所利用者に対するアンケートについて」

(A委員) 裁判所へ来られた方々に対するサービスの向上を実現するためのアンケートの実施は、より良い裁判所を目指すための効果的な取組である。

アンケート結果を見ると、裁判所の職員は既に決まった仕事を持っており、それに加えてサービスの向上を図ることはなかなか難しいのではないかと感じる。民間ではサービスを向上させるために業者へのアウトソーシングを利用しているが、例えば利用者への案内等については、裁判所でもアウトソーシングすることを検討してもよいのではないかと思う。

(B委員) アンケート結果は、回答数が来庁者数全体から見てどの程度の割合になるのかなどといった点を踏まえて検討する必要があると思うが、裁判所では年間のおおよその来庁者数を把握しているか。また、アンケートを実施した1月から3月までというのは来庁者が増える時期なのか減る時期なのか、また、どのような用件で来る人が多い時期なのか。

(事務局) 事件数からある程度の推測はできるとは思われるが、正確な来庁者数は把握していない。7月、8月については、法廷が開かれる事件数が減るので、来庁者も減る傾向にあり、家庭に関する事件については、盆明けから9月にかけてと正月明けから年度末にかけて増える傾向にある。

(B委員) 任意のアンケートの場合、アンケートに応じてくれるのは、良い印象、あるいは逆に悪い印象を持った人ではないかと思う。そうすると、極端な意見が多くなり、回答数34件を考慮すると、一つ一つの回答が結果に色濃く反映してしまうので、どちらの印象も持っていない、比

較的ニュートラルに回答をしてもらえそうな方々に、幅広く協力依頼ができるとよかったのではないかと思います。ただ、今回の結果を見ると、比較的裁判所に好意的な回答をしていただいている方が多かったと思う。仮庁舎という構造的に限界がある中で、ナーバスになっておられる方々に対し、裁判所の職員がきちんと応対できているという印象を受けた。

(C委員) 回答数34件という数字は、裁判所の来庁者を代表していると評価できる人数と考えてよいのか。他庁の状況はどうか。

(事務局) 他庁で実施した際の具体的な数字は手元にはないが、アンケートを実施しても、心理的に余裕がない方が多いので、なかなか応じていただけないというのが現状である。一般的なアンケートと比較すると回答数が少ないと思われるかもしれないが、裁判所が実施するアンケートとしては、2か月間で34件という回答数は集まった方だと思う。ただ、来庁者全体の平均的な意見と評価できるかどうかは分からない。

(D委員) 私は、34件というのは意外に多いと感じた。仕事でアンケートを依頼する機会もあるが、景品を付けないアンケートにここまで応じてもらえるケースは少ないと思う。通常、裁判所に来られる方は自分のことではっきりとアンケートに答える余裕のない人がほとんどだろうと思う。今回の報告でアンケートボックスを見て正直感動した。アンケートボックスをいろいろな形にしてみたり、ポスターを掲示するなどして、利用者の意見を聴きたいという裁判所の一生懸命な気持ちが伝わる形であったと思う。

(E委員) アンケートに答えた人も真面目に答えていると思う。特に、「分かりづらかった点はどこか。」、「設備の面で改善してほしいところはあるか。」という自由記載型の質問については良い意見が出ている。「部屋番号があると分かりやすい。」という意見もおもしろい発想の

提案だと思うので、ここに出ている意見については、今後、検討してもらえればと思う。

(C委員) 裁判所にも部屋番号が付された部屋はある。例えば、101号であれば1階にあるとか、弁護士からすれば、番号から部屋の位置が推測できるが、一般の方にはそのようなルールが知られていないということだと思う。また、総務課や会議室は上層階、簡裁や執行は1階にあることが多いなどというルールも一般の方には知られていない。

いろいろな役所に行く機会があるが、役所はどこもだいたい同じような造りになっており、裁判所も同様である。だいたい1階に庁舎案内図があるので迷うことはないが、あまり裁判所に来ない人は案内図があること自体想定ができないので迷うかもしれない。人的な問題もあり、仮庁舎という制限された状況なので難しいとは思いますが、正面玄関に案内のための職員を常駐させておけば、来庁者から聞かれた場合、案内図を示して説明できるのではないか。

(F委員) 病院だとハンディキャップのある方が多いので、玄関にはボランティアで案内をする者がいる。裁判所も、ハンディキャップを持った方が来るという前提で対応されてもよいと思う。ハンディキャップを持った方にとってはそこでトイレに行けるか、車いすが使えるか、外国の方であれば言葉が通じるか、といったことが、その施設が利用できるかどうかの基準となるので、公共施設では、トイレや車いすの誘導、外国の方への対応などがどの程度できているかが問題となる。裁判所では、そのような対応に困ることはないか。

(事務局) 裁判員制度が施行されてからは多くの方が裁判所に来られ、その中にはハンディキャップを持っている方もおられる可能性があるため、障がい者団体に協力していただいて接遇の勉強をしたこともある。

(G委員) 法廷で通訳が必要になることもあると思われるが、その点については

何か工夫していることはあるか。

(H委員) 少数言語の通訳が必要な場合は、名古屋地裁に通訳人の派遣を依頼することもある。

(事務局) 他の裁判所では、英会話教室から講師を招いて職員に対して語学研修を行っている例もあるが、それでも英語などが主で少数言語までは対応できていないというのが現状である。

(I委員) アンケートの回答数が34件であることを前提にすると、職員の対応に対して「悪い」と答えている人の割合が高い印象を持つが、これも、来庁者全体の数が何人なのかが分からないので、割合が高いと評価してよいかどうかは分からない。来庁者への説明も法テラスなどのパンフレットを渡すだけなのかある程度の説明を加えるのかということだけでも印象は違うと思う。

(B委員) どの専門機関もそうだと思うが、説明する側としては専門用語を使った方が説明がしやすいので、専門用語を使いがちになるが、一般の方にとっては「一つ一つの言葉がバカにされているように聞こえる。」という印象になると思う。初めて来る人にとって専門用語は硬く感じるし、また高圧的にも感じるので、研修の場でロールプレイングを体験するなどして、自己の接遇について定期的に確認をするような努力をしたらよいのではないか。

(C委員) 専門用語を分かりやすい他の言葉に置き換える場合、個々の職員にその言葉の選択を任せていると表現の仕方がばらばらになるので、統一的な取扱いを決めるとよいと思う。ロールプレイングなどは、職員の意識を共通にする良い機会だと思う。

(G委員) 今回のアンケートを実施したことにより、裁判所の発想を変えていくための良いヒントをいただいたのではないか。

(A委員) ホテルではサービスで鞆を持ってもらえたりするが、そういうような

ことは裁判所には求められていない。表示などをもう少し見やすくすることなどは裁判所で工夫し、通訳や案内などはアウトソーシングを活用するなどして、要点を押さえたサービスを心がけると利用者にとってはよいのではないか。

2 「検察審査会制度について」

(E委員) 選挙人名簿に登録された方の中から検察審査員を選ぶということだが
選び方は基本的には裁判員と同じなのか。

(岐阜検察審査会事務局長) 選任の基礎となる名簿は検察審査会候補者名簿と裁判員候補者名簿とで異なるが、候補者をくじにより無作為に選んだり、事前に質問票を送付して事情を伺うなど、大まかな流れは同じである。

以 上