

第3回 広島家庭裁判所委員会 議事概要

第1 開催日時

平成17年2月7日（月）午後3時～午後5時

第2 開催場所

広島家庭裁判所大会議室

第3 出席者

[委員]

飯岡久美, 今中亘, 佐藤道恵, 新澤美枝子, 鈴木敏之, 須田大,
田尾登美子, 辻秀策, 野口光代, 堀田稔（五十音順, 敬称略）

[事務担当者]

岡総務課長, 依光総務課課長補佐

第4 議事

1 広島家庭裁判所長（鈴木委員）あいさつ, 自己紹介

2 新委員（須田委員）あいさつ, 自己紹介

3 委員長選任

鈴木委員を委員長に選任した。

4 委員長代理指名

佐藤委員を委員長代理に指名した。

5 意見交換

次のテーマについて, 意見交換を行った。

(1) 国民にとって利用しやすい裁判所について

(2) 利用者等から意見や声を聴く方法について

(3) その他

意見交換の要旨は別紙のとおり

6 次回の意見交換のテーマについて

今回のテーマに関し委員から出された意見も含めて, 引き続き意見交換を行うこととした。

7 次回期日

平成17年6月29日（水）午後1時30分

【別紙：意見交換の要旨】

- ・ 国民にとって利用しやすい裁判所について

[委員長]

「利用しやすい家庭裁判所」という大きなテーマについて、委員の方々、特に裁判所以外の委員の方々から率直な意見をお願いしたい。意見交換に先立って、事務担当者から、平成16年7月以降の広島家裁の広報活動への取組状況について報告させていただく。

[事務担当者]

平成16年7月以降の広報活動への取組状況について報告

- ・ 広報委員会及び広報小委員会の設置
- ・ 「広島家裁広報委員会だより」創刊号、第2号の発行
- ・ 「法の日週間」における法曹三者の座談会
- ・ 裁判員制度に関する標語の制定、懸垂幕の作成
- ・ 「ひろしまの裁判所の日」の企画説明
- ・ 庁舎見学時のアンケート実施

[委員長]

- ・ 本委員会に先立ち、1月31日（月）に当庁の家事訟廷事務室において、受付係の実際の執務状況を見学していただいた委員から、見学時の状況や感想等について報告していただく。

[委員]

- ・ 一般の方が裁判所に来庁した時のイメージが分からないので、受付の状況を見学したいと思っていた。1月31日（月）の午前9時30分から11時過ぎにかけて、当事者からは見えない位置に着席して見学した。

事務室の出入口に近い席に受付の担当者が配置されており、来庁者が出入口から入ってくると、職員がすぐに立ち上がって対応していた。しかし、同一の職員が家事事件受付に関する外部からの電話にも対応しなければならないこともあり、来庁者が混み合うとすぐに対応することは難しいであろうと感じた。また、来庁者に対する案内の点で、玄関から受付係までどのようにして行けばよいのか分かりにくいのではと思った。

出入口から来庁者が着席するカウンターまでのスペースが狭い。カウンター後方の壁際に順番待ちの人のためのいすが設置されているが、相談中の人との距離が近いので、相談者の話が後方の順番待ちの人に聞こえるのではないかという気がした。また、相談者が2人で来るとカウンターの対応スペースも手狭である。

職員は丁寧に対応していたが、時には手続きが難しいと言って不満を持つ人

もいるだろうし、相談は別室に案内して受けるということであったが、別室に案内する人と受付カウンターで対応する人との振り分けが難しいであろうと感じた。

受付係では、受付や相談のほかに相続放棄申述受理の有無に関する証明事務等も取り扱っており、そのような証明事務もたくさんあるということであった。また、証明事務については、事実と異なる証明を行うわけにはいかないので、検索に非常に手間がかかるということを知った。

裁判所の受付の仕事については、知らないようなことがたくさんあり、他の委員の皆さんも現場を見たり、実情を聞いてみれば、今後の参考となると思う。

受付や相談を意識的に見たのは初めてであるが、強い関心を持った。これから受付事務や相談事務にノウハウはあるのか。ノウハウがあるとすれば、職員の交代によってうまく引き継いでほしいと思うが、引継はどうなっているのか。

[事務担当者]

- ・ 受付担当者は、法律知識や実務能力のほか、窓口担当としての対応能力を磨いていく必要があるが、一つ教えたならそれで身に付くというのではなく、経験を積ませていく中で育成していかなければならず、時間がかかるのが実情である。

引継は、前任者が作成した引継メモ等に基づいて行うが、その場合は、主任書記官以上の現場の管理職も立ち会って、必要かつ十分な引継が行われるよう確認するとともに助言を行っている。また、新配置の職員については、職務導入研修を実施して、基礎から対応を身に付けさせている。

このようにして、多少の個人差はあるものの、多くのノウハウが後任者に引き継がれているが、ノウハウを引き継いだといっても、経験の積み重ねと研さんが重要であることは言うまでもなく、すべての職員がベテラン職員と同様の対応を行えるかという点も難しい面もある。

[委員長]

- ・ 対応が難しい場面も増えている。そこで、直接に当事者と接する受付相談事務を担当している職員を本庁に集めて、当事者対応を円滑に行うための研修を企画して実施したところである。

[委員]

- ・ 広報誌を創刊し、2号まで発行済みということであるが、それは、庁内の職員向けのものか。

[事務担当者]

- ・ 職員向けのものである。

[委員]

- ・ 広報予算との関連もあるかと思うが、広報誌が庁内向けのみであるというのは、いかがなものか。

庁内向けには、広報誌以外の方法でも周知は可能である。広報と言うからには一般に開かれているという趣旨がないといけない。予算がネックになるのであれば、行政の広報誌（「市民と市政」「県民だより」）の中のコーナーを利用するなどしてPRすることが考えられないか。

裁判所や検察庁にとっての広報は、今まで積極的に打って出ることはないというイメージがあったが、これを千載一遇のチャンスというムードに変える必要がある。そのためには、いかに裁判所のことを国民に周知していくかということが課題であり、積極的に出て行った方がよい。

例えば、成年後見制度については、これから利用が増えるはずであり、もっと広く知らされるべきである。想定していたとおりに国民の利用が増えない、あるいは、うまく運用されていない点があるのであれば、費用の低額化も含めてどこにあい路があるのかについて、家庭裁判所が意見を表明すべきではないか。広島家裁での成年後見関係事件の申立件数や事件処理状況、また、成年後見制度を利用すると、どのような点がプラスになるのかなどについて、やわらかな記事で紹介してはどうかと思う。

[委員長]

- ・ 広報誌の点等、まだPR不足ではないかとの指摘があったが、これは十分検討に値するものと考えられる。

成年後見制度については、全国紙で大きく取り上げられた例がある。事件数等の数値はすぐに出せるが、あい路も含めて専門的な点までとなると、高齢化問題をも含め色々な角度からの分析が必要となり、難しいテーマになるが、前向きに考えてみたい。なお、思ったよりも件数が伸び悩んでいるというのは、任意後見監督人選任事件のことであると思われる。

[委員]

- ・ 国民としては、行政や司法がスタートさせた制度が、当初の目論見どおり運用されておらず、問題があるのであれば、その原因を分析して手を打たないといけない。費用の点にあい路があると分かれば、安くしていく努力をしてしかるべきではないか。
- ・ 成年後見関係事件における費用面の問題としては、鑑定料の点が考えられる。広島家裁の場合、主治医であれば平均して8万円くらいかかっており、最も低額の場合でも3万円くらいである。また、主治医以外なら10万円くらいであった。この鑑定料は、基本的に申立人の負担となっており、鑑定料が出せないということで、申立てを控えるというケースもあるようである。

また、本人にあまり財産がないような場合には、成年後見人の報酬の財源もないし、成年後見制度を利用するまでもないということで、申立てをしないことを選択するケースもあると思われる。

鑑定料については、主治医に鑑定を依頼するなど、できるだけ低額になるよう配慮しているが、医師側の問題もあり、裁判所だけで決めることはできない実情にあり、医師サイドからの働き掛けも必要ではないかと思う。

[委員長]

- ・ 市町村長からの申立ても認められており、申立権者の枠も広がるなど態勢は整いつつあり、裁判所としても精一杯門戸を広げているところであるが、医師との関係もあって費用の低額化は困難な面もあることは事実である。費用の点があい路になっているかどうかははっきりしないが、そういった面にも意識を向けていきたい。

[委員]

- ・ 広島家裁における成年後見関係事件の審理期間については、家裁調査官による調査期間は1箇月未満であり、それに鑑定に必要な期間が加わることになるが、全体としても全国平均よりも短い。また、調査と鑑定を並行して行うといった工夫もしており、審理期間があい路となっているとは考えにくい。

[委員]

- ・ 地域福祉権利擁護事業やリーガルサポート等、制度は色々あり、サービスにも長短があるが、各機関のサービスが相互に連携できていない面がある。成年後見制度においては、社会福祉司が成年後見人等に選任されている例もあるが、社会福祉関係機関と家庭裁判所とが十分に連携できていないところがある。家庭裁判所による調整が難しいところであっても、ソーシャルワーカー等の専門職が関与すれば違う対応が可能となる。福祉事務所のソーシャルワーカー等と家庭裁判所の職員とがもう少し連携できればと思う。

平成12年に発足した地域福祉権利擁護事業では、知的障害者、認知症等の方に対し、福祉サービスの利用援助、具体的には、書類預かりサービス（財産管理）、日常的な金銭管理（年金の受取り等）といった援助を行っているが、その利用件数は非常に増えており、成年後見制度を下支えする制度となっている。

[委員長]

- ・ 家庭裁判所の成年後見制度については、制度を下支えするサービスも含めて考えるべきであり、その点からトータルに見ると、制度として機能しているということは言えるのではないか。

次に、「利用しやすい裁判所について」というテーマで意見交換していただきたいが、その前提として、裁判所には「利用しにくい」と思われる状況

があると考えられる。その一端として裁判所に対するクレームが寄せられる場合が挙げられるが、事務担当者から、事例を紹介させていただく。

[事務担当者]

利用者からのクレーム事例について説明

- ・ 事件処理の過程においてのもの
- ・ 職員の応対等に関してのもの
- ・ 裁判所の施設等に関してのもの

[委員長]

- ・ クレーム事例を参考として、御意見をいただきたい。

[委員]

- ・ 職員が名札を着けることを検討してはどうか。名札を着用すれば、公務員としてその言動にも責任を持つようになるのではないか。職員としては、名札を着用することに抵抗があるのか。

[委員長]

- ・ 行政官庁では名札を着用しているという例もあることから、窓口事務における名札の着用については検討を要すると思われる。

現実問題として、対応に苦慮するようなケースが増加しており、相談、受付、事件処理のそれぞれの過程で問題が生じている。公明正大に対応する職員の名前を開示することにすればよいとは思いますが、現場では「あの担当者を出せ」と執拗に、また精神的に攻めてくるケースもあって、職員が苦慮することもあるようである。そのようなことも含め、サービス向上を図るにはどうすればよいのか考えていく必要がある。一般論としては、名札の着用は、検討しなければならない時期にあると考えている。

[委員]

- ・ 職員は、当事者から名前を聞かれた場合には、名乗っているのか。
- ・ 聞かれた場合には、名字は名乗っていると思う。当事者からすると、苦情等を言いたいときに、名前を聞くのであろうか。

[委員長]

- ・ 職員としては、名乗ることに対して構えてしまうということはあるかもしれないが、最初に名乗るということにする必要があるだろう。私自身も、家事審判官として調停に立ち会う際には最初に名乗っているし、調停委員も最初に名乗っていると思う。名札の着用について、具体的にどういう形で進めるべきかについては検討する。

委員にお聞きしたいが、受付窓口を見学してよかったという根拠はどのようなところか。

[委員]

- ・ 実際に受付事務の状況を見て初めて分かったことが色々ある。カウンターの高さ、順番待ちの状況等について、他の委員の方々も実際に見てみたら色々な意見が出しやすいと思う。

私自身、職業上名乗るべきかどうか悩むことがあるが、名札を着けていた方が親しめると思う。多くの場合は名乗っても問題ないのであるから、先に名乗る方がよい。以降のクレームに対する対応等については、他の職員との連携ということで考えていけばよいのではないか。

何度も相談に来る人は、前と同じ人に続きを聞いてもらいたくないはずで、前回来た時に指示された書類を持ってきたような場合、また初めから話をするのは大変である。私は相談を受ける側で見てしまうが、相談したい側の気持ちについては、他の委員の方に現場を見てもらって、意見を述べてもらった方がよいであろう。

[委員]

- ・ 私も、時間があれば、受付係の見学をさせていただきたい。

[委員長]

- ・ 委員からの見学の申出に対しては、可能な限り対応させていただく。

[委員]

- ・ 広報関係の資料には、「ひろしまの裁判所の日」のように市民に来てもらうものと、裁判所から外に出向いて行う出前講座について書かれているが、家庭裁判所から外に出て行う行事はあるのか。

[委員長]

- ・ 家庭裁判所から外に出て行うということになると講師派遣くらいであるが、成年後見制度や少年事件手続に関し、色々な所で講師派遣を行って話している。講師派遣は、平成15年度の実績で15～20回くらいである。
- ・ 利用者等から意見や声を聴く方法について

[委員]

- ・ 意外と利用しやすかったというのであれば、利用者はまた相談に行ってみようと思うであろう。来庁した人がつらい思いをしないようにという配慮も必要だと思う。社会福祉団体の職員や離婚した人たちのグループから話を聴くのも一つの方法ではあるが、利用者へのアンケートを実施すれば、少しは意見が集まるのではないか。

当事者からの意見として、クレームのみではなく、「良かった」という声もあれば、職員としても自信にもなるであろうし、良かった点を他の職員が参考にすることもできる。

家庭裁判所の場合、家事事件と少年事件とがあり、その中でも色々な手続があるのでアンケートという形が可能かどうか分からないが、他庁でもアン

ケートは実施していると聞いている。

[事務担当者]

広島を除く中国地方の各裁判所のアンケートの実施状況等を報告

[委員]

- ・ アンケートでは、実際に来庁した人の意見に限られる。家庭裁判所に、相談に行きたくても事情があって行けないという人もいると思うし、来庁者に限らず、「ひろしまの裁判所の日」等、一般の人に広く知ってもらうための広報をもっと積極的に行うべきである。

名札については、着けるべきところで着ければよいと思う。

要請に応じて講師を派遣しているとのことであるが、講師を派遣した反響がどうであったのか聞いてみたい。例えば、講師派遣によりその内容が評判になって新たな講師派遣依頼につながったとか、そういった反響について検証を行っているのか。

[委員長]

- ・ その点について特に調査は行っていない。
委員の御意見も、もっと積極的に講師派遣等を行うべきであるという趣旨だと思うが、広島家裁では、従前、裁判員制度等特別な場合を除き、自ら出前講座を積極的に行うことはなかった。家庭裁判所では「しない」「できない」ということではないが、広島家裁は、かなり繁忙庁ということもあり、職員の負担といった点も踏まえて検討していかなければならない。

[委員]

- ・ 弁護士会では、地域の公民館等から女性の権利関係に関する講師を頼まれることがある。公民館としては、日程が合うのであれば、裁判所も一緒に来てもらいたいと思っているようである。裁判所には依頼をしても無理だと思われる。特に成年後見制度については、講師派遣のニーズが高いと聞いている。

[委員]

- ・ 裁判所としても、できるだけ外に出て、利用していただきやすくする努力をしている。

[委員長]

- ・ 講師派遣は準備も大変であり、事件が増加する中で、事務量との兼ね合いもあるが、今後もできるだけことはしていく。
- ・ その他の意見

[委員]

- ・ 少年審判の際の裁判官の言葉が難しすぎるということを少年から聞くことがある。以前に比べるとずいぶん優しい言葉遣いをしてくださるようになった。

たが、少年にとっては審判の際は緊張していて良く聞き取れていない。また、裁判官は専門的な言葉で、かつ、壇上から話をされるので、少年との距離が遠い。より一層分かりやすく、印象に残る言葉で話していただきたいと考えている。これは現在でも少年から何度も聞くことである。裁判官の本当に心のこもった、心に沁みる言葉は、少年の中にも強い印象として残るものである。

また、裁判官にも「ほめ言葉」を使ってほしい。例えば、「あなたはこういうところは頑張っていたね」と言われて自分にもよいところがあると思えば、勇気づけられるものであるし、立ち直りにつながった例もある。

裁判官と少年が会うのが、審判の時しかなく、審判の前に裁判官と少年が言葉を交わす場がないことは不条理であると思う。審判の前に裁判官と会えれば少年の心を和ませることにつながるのではないか。

少年の家族は、裁判官の態度が冷たいと感じていることが多いようである。審判が終わると、さっと退席させられる、一言ねぎらいの言葉や「一緒に頑張らしましょう」という言葉を掛けてくれればと思う。

裁判所の人には、知的には高い水準にあるが、感情的・人間的にも高めるような努力をしていただきたい。それでも、以前に比べるとずいぶん変わっているのは確かであり、今は親しみやすくなっていると思う。

広報活動よりも、まず、接する「人」から変わってほしい。「あの裁判官は優しかった」ということで広がっていくものである。

出前講座の関係では、一般市民向けが難しいのであれば、保護司や民生委員といった関係者に対して、より裁判官と近くなれるような話をしていただければと思う。一般の人よりもまずそういった関係機関の人たちや、関係しているグループに対して「裁判所を使うように」といった話をしてくれればよい。

学校の文化祭等で模擬裁判を行い、子供に実践させるような仕組みにすれば裁判所が近くなる。子供に対するところから広報していけば、その子が成人したときに広がっていく裁判所はより身近な存在になるであろうし、裁判官になりたいと思う人も出てくるかもしれない。

教育テレビで放映している「ようこそ先輩」といった番組に裁判官が出演し、自分の母校の子供を使って宣伝できれば効果は高いであろう。自身の経験を子供たちに伝えていってはどうか。

- ・ 検察庁としても、外に出て広報を行うことが必要であるとして、平成16年度から「地域に根ざした検察庁」というコンセプトで各種団体との連携を図っている。その一環として、検察官及び検察事務官が繁華街の夜回りに参加したり、中学校のトイレ掃除等を行っているところである。これらの活動

に、裁判官や家裁調査官が参加していただくことが可能か否か検討してもらいたい。

[委員長]

- ・ 本日いただいた具体的な提言を踏まえ、次回までに裁判所としての意見も整理しておきたい。「利用しやすい裁判所」「利用者から意見を聴く方法」については引き続き検討課題としたい。

[委員]

- ・ 家裁委員会については、年4回くらい開催しないと議論が進まないのではないか。

[委員長]

- ・ 委員会の開催については、最低でも年2回というところであるが、状況により年3回くらいは開催可能であると考えている。

[委員]

- ・ 次回までに実行できるものはやればよいし、次回集まって議論すべきことはテーマとして残せばよい。
- ・ 次回は6月に開催することでよいが、年間の開催回数は増やしてほしい。

以 上