

京都家庭裁判所委員会（第18回）議事概要

1 日時

平成24年6月29日（金）午後3時30分から午後5時まで

2 場所

京都家庭裁判所大会議室

3 出席者

（委員）

稲垣恭子，内田雅子，岡田愛，草地邦晴，白神恵子，並木正男，林隆憲，
波床将材，藤田信宏，松村淳子（五十音順，敬称略）

（京都家庭裁判所職員）

小野木家事部総括裁判官，谷口少年部上席裁判官，有田首席家庭裁判所調査官，山田家事首席書記官，松本少年首席書記官，田中事務局長，石川事務局長，美濃部事務局総務課課長補佐，植田事務局総務課課長補佐，大浦事務局総務課庶務係長

4 議事（ は委員長， は委員。 は裁判所からの説明）

- (1) 平成22年5月の第14回委員会（テーマ：家庭裁判所の各種手続を利用したいと考える人が，より簡便に利用できるようにするための方策について）において，各委員から出された意見の紹介
- (2) 上記意見等を踏まえて，利用者のアクセス改善のため，これまで当庁が取り組んだ具体例の紹介
- (3) 利用者アンケートの結果についての報告
- (4) 意見交換

ア テーマ

- (ア) 家庭裁判所の手続利用者のアクセス改善に向けて，当庁がこれまで取り組んできた結果に対する御意見・御感想
- (イ) 上記の改善結果を踏まえて，さらに見直しを検討すべき点及びより一層の当事者サービス充実を図るための方策についての御意見

イ 内容

利用者のアンケートということで，集計結果もお話しいただいたかと思うんですけども，この利用者のアンケートというのは，実際、利用されてい

る方のどれくらいの割合の方が記入されているのでしょうか。

アンケート総数につきましては、今日お配りしました資料3の下の欄に「68」とございます。家庭裁判所を利用される方の数から見ますと、アンケートにお答えいただいた方の数はまだまだ少ないと考えております。もう少しアピールしてもいいところかなと考えているところです。

- アンケートの「職員の対応はどうか」というところで、おおむね良い印象を抱いておられるようですが、やはり裁判所というお仕事の性質上か、多分これ言いがかりに近いものもあるんじゃないかなとは思うのですけれども、悪いとか、非常に悪いというふうな御意見も一定割合ありまして、これは具体的にどういったところで利用者の方が御不満に感じておられたのか。もし具体例が挙がるようでしたら教えていただければと思います。

アンケート上の職員の対応の点ですが、「説明の仕方が、上から話しているように聞こえる。」「親切な感じがしない。」というのが、この「悪い」、「非常に悪い」という回答のうち、複数いただいた理由です。

- 同じアンケートの集計結果のところですけど、1番で、どこで紹介を受けましたかという項目で、多くがちょうど媒介される方がいて紹介されているようなことになっていますが、その他は20名くらいいらっちゃって、それは個人なのか、大体どのような経路で相談されているのか、その中身をちょっと教えていただければと思います。

その他の中で挙げられるのが、例えば、病院で聞いた、図書館で知ったというものがございました。その他、家裁からの呼出状で知ったというものもございました。こうしたものが主なものになります。

当事者として呼ばれたから来たと、そういう意味ですか。

そうです。

- 表示板について、色分けはしてあるんですけども、読めばわかるとはいうものの、何色は何ですよというような、最初に誰か説明してくださる方がいらっしゃるのでしょうか。

基本的には、例えば、正面に守衛がおりますので、そこでお問い合わせいただいた際には、赤色が家事で、青色が少年、緑色が法廷という御案内をさせております。御指摘のように、この表示板だけを見たときに、分類の色と

というのはこちらからお伝えしないかぎり、表示は出ておりませんので、そのあたりはもしかしたら分かりにくいところがあるかもしれません。

表示板ですが、青色が少年事件関係の部屋ということになるのですか。それだけだとちょっと分かりにくいですかね。

そうですね。青が何を示しているのかというのは、表示板を見ただけでは分からないということになります。ただ、案内さしあげる際には、青色は少年事件関係です、赤色は家事事件関係ですという案内はできると思われま

す。それではとりあえず、この程度にさせていただいて、もし何か後で、御質問等が出てきましたら、そのときはまたお話をさせていただくということにして、実際に現場はどうなっているかを見ていただいた上で、後ほど意見交換に入りたいと思います。では、これから実際に現場の状況を見ていただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

(庁舎案内)

- 拝見させていただいた感想ですけど、逆引き案内表示板のところの、気になったのは緑です。緑の下地の上に黒の字というのは、私自身見えにくいなと感じまして、同じ緑でも、例えば黄緑とか、黒の字が映えるバックの方が見やすいのではないのかなと思いました。それから、例えば、書記官室あるいは調査官室という案内表示ですけれども、いわゆる家庭裁判所に来てくださいという部分は、その書記官室あるいは調査官室の方に来てくださいという通知を出されているというふうに認識したらよろしいのでしょうか。

まさに通知等については、書記官室、調査官室という形で特定して御案内をさせていただいているところです。お越しいただく部屋の番号も、その通知書面に書いてあります。

少し補足させていただきますと、家事についてはいろいろな種類の事件があります。例えば、調停ですと、20の調停室がありまして、それらの部屋の割り振りは、前日又は当日の直前に決めるシステムになっており、いったん、家事部書記官室の受付までお越しくくださいということにしています。そこでお見えになったときに、何号室になりますということと、まずはそれまで待合室でお待ちくださいという御案内をさせていただく、そういう流れになっております。

○ 初めて京都家裁を見せていただいたんですけれども、全体としてわかりやすいと思います。特に待合室のドアの色、あれだけはっきりと色分けされていたら、何色というのが絶対にわかるので、そういう意味では、一般の方にはとてもわかりやすくてよいのではないかなという感想を持ちました。

○ 今、を見せていただいたところについて、アンケートも踏まえて、若干感想を述べさせていただきます。以前と比べまして、改装工事後のその色分けであったり、案内板であったりというのは、とても改善されているというふうに認識しております。会員の弁護士も、みんな家庭裁判所がすごく良くなったということで好評です。そのアンケートの回答にもありますけれども、明るい雰囲気になった、案内板が見やすくなった、トイレがきれいになった、待合室が色分けされているというのは、良かったという意見だと思います。

ただ、あえて一点申しますと、建物の入り口から入ったすぐのところだと思うのです。あそこがまず一番最初にどこに行けばいいのか迷うところになるんですが、その逆引き案内板は、入ってちょっと右の横の方であって、字が割と小さくて、わあっと書いてあるので、おそらくそれをすぐに見つけられない。特に御高齢の方がいらっしゃるので、やはりなかなか見つけられなくて、字が小さいのでよく見えなくて迷うというのが、あそこの一番最初の入り口のところでという感じがして、弁護士の中では、あそこでよく人が、ちょっと右往左往している感があると。そこに守衛さんがいらっしゃるんですけど、その方がすぐに「あちらです」、「こちらです」って言っていただけるならいいんですけど、聞かれれば多分答えるんですけど、「どうしました」みたいなことがないので、そういった点が少し改善されると、さらに良くなるのかなというようなことは感じております。

○ 前回来たときは、工事中だったものですから、今の状況、明るくなって非常にきれいだなというのが全体的な印象です。その中で、先ほどから御説明のありました中で、申立書の記載コーナーのつい立て仕切り板ですけれども、この写真のものと、1階にありましたものとで少しスタイルが違いますが、これですと、せっかく作られたつい立て仕切り板があっても、横に立ってしまおうと見えてしまいます。並んでいっぱいになって書くことが少ないのかもしれないかもしれませんが、仕切り板は、例えば金融機関のATMコーナーだとか、ある

いは投資相談コーナーなどをごらんいただきますと、こういう仕切りではなくて、横の人の顔が見えないぐらいの仕切り板になっているはずなんですね。ですから、そのあたり、申立書記載コーナーで、仕切り板が必ずしも機能していないのではないかという印象を持ちました。それから、利用者アンケートについては、これは設置場所にもよるんでしょうが、2階でしたか拝見したところでは、暗いところにありますから、あのようなところでは記入ができません。アンケート用紙を置いていただいているけども、実際にはそこでは記入されないんじゃないかなという印象を持ちました。

- アンケートについてですが、アンケートに積極的に取り組もうと思うのであれば、もう少し、しっかり配布してみるとか、それから、割と遠慮がちにアンケートの箱が置いてあるのですが、アンケートによって何を裁判所としては一番に知りたいのかというあたりを、もう少し出したほうがいいと思います。それは、多分、裁判所が一丸になって、皆さんに利用しやすく、そして宣伝というものではないですが、裁判所に来ればこういうことが本当に解決の方向に向いていくということが、もう少し宣伝になるような、何か声をもうちょっと集めたいなというものだと思います。これは、ちょっと遠慮ぎみなアンケートじゃないかなと思うのです。もし積極的にこれを活用しようとされるのでしたら、やっぱり利用者が多くなって、そして京都家裁でこんなふうに活発にお仕事ができている、そして職員の配置も手厚くなるようにとかいうようなところまで、もっと突っ込んだと言いますか、具体的にはなかなか難しくて言えないですけど。
- おそらく今日は全部御説明するほど時間はないと思われましたので、文書で2枚もののメモを差し上げております。京都家庭裁判所のいわば社会的な認知度を高めると言いますでしょうか、認知度を高めることが目的ではありませんが、より皆様が開かれた家庭裁判所にする、あるいは利用しやすい機関にしていくという観点から、一つには、対外的なPR、ぜひ報道機関を利用して市民に親しみやすさをPRする。そしてもう一つは、先ほど回答の中にもありましたが、要請に応じて講演活動をなさっているということですが、むしろ要請がなくてもと言いますか、定期的というか、定番のところを一つ組み入れて御検討いただければどうかなと思っております。それは大学の教養講

座もしくは市民講座、あるいは高校での社会科の授業、そうしたものに、私も一つ持っている授業があるのですが、高校で一旦組み入れていただきますと、ずっと毎年同じリクエストが来るわけです。授業を受ける生徒は、年々卒業していきますから変わるのですが、それをずっと入れていただいている高校が一つございまして、一つには、そういう大学ないし高校で、家庭裁判所というのはこういう機能があり、こういう組織で、こんなことを取り扱っているといったこと、あるいは、最近こんな法律が改正されたといったことを教えてあげるとするのは非常に効果があることではないかと思っています。

それから、サービスの改善に向けた業務の時間の拡大です。これについては、現在、毎月第1金曜日の午後5時から6時半まで、家事手続案内と事件の申し立については受付をされていると聞いておりますが、それ以外の業務、あるいはそれ以外の日についても、今後検討される必要があるかと思えます。これは社会全体の流れですので、そこに一つ意見として挙げさせていただきました。

次は、職員の方々へのビジネスマナーの研修です。委員長に差し上げておきたいと思いますが、こういうビジネスマナーのパンフレットがございまして、ビジネスマナーの研修というのは、実は、いろんな組織の中で意識しないと安易な方向に流れていくというような傾向が常にあって、外に向けたマナーが、必ずしも十分でないという形になってまいります。たまたま私は、過去の職歴上、マナー研修の講師をずっと務めていたことがありますから、こうしたものについても、今後気をつけていかれることが必要ではないかと思ってここに挙げました。

それから最後に、家庭生活の困り事法律相談と仮に名前をつけましたが、総務省が行政よろず相談の窓口を持っております。どんな行政マターであっても、ここにアクセスすれば、いろんなことを教えてくれるというのが、この行政関係、総務省の窓口です。法務省と言いましょうか、家庭裁判所と言いましょうか、そういった関係では、今は法テラスというのがありますけれども、なかなか敷居が高いというか、一般市民には敷居が高いような印象を持っています。そういう意味で、どんなことでもいいから家庭生活について、困り事が発生したらここにアクセスしてくださいと、そうしたら一番いい窓

口を御紹介しますといったようなことをしていただければと思って挙げております。

- 広報というときに、一つは利用者の層の広さから考えると、インターネットで見る方が非常に多いと思うので、そちらを充実するというのは、やはり重要かなとすごく思います。その場合、わかりやすく簡単にぱっと見られるということと、一方では、そこを見ればかなり詳しいことまで全部わかるぐらい、情報をかなり詰め込んでいくというふうに、階層化して詳しい情報までわかるように。また、割と重い内容とかたくさんの内容をそこに埋め込んで、かつ、わかりやすいというふうな、そういう仕掛けが必要かなと思います。それから、ホームページでメディアを通してわかりやすいということと同時に、一方では、実際に相談する来やすさという点から見ると、そこで顔が見えるというか、実際にどういう人たちがどういうふうにして相談に乗ってくださるのかというふうなことがわかるという点では、私もやっぱりこちらの方々が講演とかそういうところに出かけて行かれるというのは、すごくいいなと思います。これまでに出かけられて、市民講座とかで仕事の内容や相談の内容を紹介されて、そのときに聞きに来ている方へのアンケートとかはとられているのでしょうか。そういうことも少し参考になるかなと思います。

- それでは、改善点ということについて、京都弁護士会でとったアンケートも踏まえて何点か意見を述べさせていただきます。

まず、第1点目として、先ほどいろんな案内表示とか、そういうハード面の改善の点もありましたが、ソフト面でというか、対応の部分でということで行きますと、アンケート集計の1の真ん中あたりに記載をしていますが、やはり当事者の方、来られている方というのは、その相手方と顔を合わせることを非常に嫌がっている方が多いという状況があります。DVの場合なんかですと、非常に怖いといったような感情を持たれる方もいらっしゃるということもあまして、その動線ですね、人の動きの動線部分でかち合ったりしないかということとか、もう一つは調停の場とかで、調停室の出入りという面もあります。京都家裁の場合ですと、基本的に入口が一つになっているので、そういうところでかち合ったりしないかという点なんかも、結構当事

者の方は気にされているところですし、そういう面で、ちょっと御配慮をいただくと利用される方も安心するのかなと思います。

弁護士が横にいてもですね、顔が見えるとやっぱりという方も結構いらっしゃるぐらいなので、弁護士がついていない案件だとですね、かなりプレッシャーを感じられるということがあるんじゃないかと思いますので、そのあたり御配慮いただければと思います。

それから、今日は、調停室、先ほど見せていただいたときも時間が遅いということもありまして、空いていたのですが、弁護士の中で、やっぱり調停室の数自体が足らなくて、期日が入らないということと、調停がたくさん入っているときに待合室がいっぱいになってしまって座れないということの御指摘が非常に多いのです。これまでのアンケートなんかでも、よくここが出てきます。施設の問題でもあるので、そう簡単に広げられないところはあるかなとは思うのですけれども、今、代理人がついている案件も多くなっていますので、例えば5件ぐらいあるとしても、申立人が5人として、代理人が付いてますと10人になるわけですよ。家事事件の場合とかですと、御家族とか、御親族とか一緒に来ているようなケースもあって3人、4人と1件でいらっしゃったりするとですね、たちまちもう座れなくなってしまうということがあります。長いすなので、長いすのところに2人か3人座られて、その横に1人だけぽっと入るというのはなかなかしにくかったりということもあって、皆さん、私が見てても立っていらっしゃることが結構あるので、長時間になったりする際に、できるだけ座れるような工夫ができないかなと思っています。場合によっては、その待合室からあぶれてしまいますと、さきほど言った動線との関係で、今度は顔が合ってしまうということにもなってしまうので、何か工夫ができればいいなと思います。

あとは利用者の立場からですと、やはりそのアンケートをするといつも出てくるんですが、夕刻以降、あるいは土曜日に何とか利用できないのでしょうかという意見はよく上がってまいります。昔ですと調停だと午前枠と午後枠だったと思うんですけども、今は午後枠を2枠とったりして対応していただいていることもありますし、なかなか部屋を調整するのは難しいとは思いますが、何とか工夫ができないかなと。会員の中では、簡裁は今すごく調

停室が空いていますよね。ですから、ああいった施設が使えるのであれば使うことだって、やろうと思ったらできる話なので、できないのかとか、南部の利用者のために南部に出張所、京都の場合はありませんけど、ほかの府県では出張所というのは結構たくさんありますので、そういう出張所を設けるといったこともできないのかということも、よくアンケートでは出てくることです。

調停運営上の工夫としましては、事案にもよりますが、お越しいただく時間をずらす、あるいは日にちを変える、先に一方の方から事情をお伺いして、その結果を踏まえて、その後の進行を考えるとといった形で、御希望を伺いながら工夫を図っているところです。

- 今の待合い関係の部分で、私ども家庭支援総合センターは児童相談所の機能と婦人相談所DV関係のものがありますので、それぞれの職員に、今回こういう議題で家裁委員として出席するけど、何かないかということで、みんなにそれぞれメールで問い合わせをしたところ、以前に比べて随分御配慮いただいていると。どうしても顔を合わしたくないとかということについても、日にちを変えていただいたりという、もちろん地裁もそうなんですけれども、家裁のところでもすごく御配慮いただいていると職員から聞いてまいりましたので、その点は実感しているところかなと思っております。
- 先ほどの対外PRの点で、どういう媒体を使うかという話しですが、確かにインターネットはどんどん普及していておりますし、非常に有効だと思っておりますが、一方では、やはり高齢者だとか、そういうところにアクセスをしにくい人たちもいらっしゃることを思いますと、公の、例えば、ここに私は例として持ってまいりましたが、京都市の市民新聞というのがございます。そういうのを見ておりますと、暮らし、仕事、健康などの悩みに1カ所に対応といったような、暮らしと心の総合相談会毎月開催というような記事もあります。こういうところに家庭裁判所ってこんなところってというような感じで、優しくと言いましょうか、軽いタッチでもって定番の記事を載せていただくのも一つの方法かと思って、御参考までにここに委員長に差し上げておきたいと思っております。
- 家庭裁判所のリーフレットについて、この京都家裁で作られたものはいい

なと思います。イラストもよくわかりますし、内容もわかりやすいです。ただ、配布先となると、ちょっと考えてしまうのですが。私ども保育園です。保育園にこれを置いとくのもちょっとなという気がして。相談を受ければなんですけども。それと、こっちの方は最高裁が作られたリーフレットでしょうか。表に「家庭に平和を、少年に希望を」と書いてあるので、こっちが京都家裁かなと思ったのですが、これは違うんですね。私はこっちの京都家裁のリーフレットはいいなと思っております。

○ 基本的にまだよくわかってないところもあるんですけど、どういう人がターゲットで、どういう案内を出すかというあたりですが、一般市民に向けて何か広報したいのか、それとも実際ここへ来なさい、あるいはここで用事があるなと思って来る人が対象になるのかというあたりが、そこをどう絞るかで、当然広報の仕方も変わってくるし、出すべき案内も変わってくると思うんですね。実はさきほどの市民新聞の広報、私どもの総合相談会の広報なんです。それは、市民全体に向けて、不特定の方を対象で出すということを目的にしているわけですよ。そういう方が相談に行く場所ということで出しています。でも、家庭裁判所は何か事件とか問題とか抱えて、必要性があって来られるという方が対象になるのかなと。そのあたりはどうなんですかね。例えば、一般市民がふらっと相談に来たいというような場所ではないと思うんです。まず、それはたぶん弁護士さんのところへ行かれたりとか、他のところへ行かれて、その結果として何かこう調停するとか、何か手続するとかいうことで来られるとなると、やっぱりどういうところにターゲットを絞って出すか。そのときに、どういうふうな形がいいのかということは、単純に、市民に親しまれるようにというのとちょっと何かニュアンスが違うような感じもして、それに応じてどこに配布する、どういうふうにしたらいいということを考えていただくという方が効果的なのかなと感じました。

○ 私も同意見で、家庭裁判所そのものが市民、府民に開かれたという、もちろんアクセスしやすい、来やすい、来やすさというのは求めなければいけないと思うんですけども、だれもかれもが、一番最初の相談窓口として家庭裁判所に来るかという、そうではないだろうと。むしろ、地域の中で、それなりに言ってみれば仕分けるっておかしいですけど、それだったら家庭裁

判所へ行っておいでという方がいらっしゃるといのが一番なのかなというふうに思います。ただ、家庭裁判所ってどんなところというのは、広くやっぱり知ってもらおうというのがあるのかもしれないですけども。そういうことから考えると、家庭裁判所を利用される方のためであるとか、高校生とか、大学生とかというところに家庭裁判所の機能のPRというとおかしいですけど、こういうところが家庭裁判所なんだということについての、研修会、講習会というのはすごくやっぱり意味があるのかなと思います。また、家庭裁判所に行っておいでと後押しする方々のため、それが多分、こういうリーフレットの配布先になるかと思うんですけども、例えば、地域の中での民生委員さんであるとか、主任児童委員さんであるとか、あるいは最近でしたら、それこそいろんな行政以外のNPOで、民間団体に支援しているところというところもありますので、そういう身近な窓口のところに、まず家庭裁判所を利用される方のためのリーフレットというのが配布されていてというのが、家庭裁判所と他の機関との連携ということも含めて一番いいのではないかなと思いました。

いろいろと御意見、御感想をいただきましたので、今後の裁判所の運営の参考にさせていただきたいと考えております。以上をもちまして、本日の京都家庭裁判所委員会を終了させていただきます。長時間にわたりありがとうございました。