

## 京都家庭裁判所委員会（第31回）議事概要

### 1 日時

平成30年12月21日（金）午後3時から午後5時まで

### 2 場所

京都家庭裁判所大会議室

### 3 出席者

（委員）

石原智香子，市川ひろみ，植屋伸一，大島道代，大島由紀子，小松琢，才寺篤司，佐藤卓己，南哲也，目黒重幸，山上真由美，山口基樹（五十音順，敬称略）

（京都家庭裁判所職員）

小池家事部総括裁判官，野路少年部上席裁判官，山本首席家庭裁判所調査官，大垣家事首席書記官，藤井少年首席書記官，藤井事務局長，浅野事務局次長，児島事務局総務課長，羽藤事務局総務課課長補佐，大浦事務局総務課専門職

### 4 テーマ

利用しやすい裁判所について～庁舎内での対応を中心に～

### 5 議事概要

#### (1) 開会

#### (2) 新委員の紹介等

#### (3) 委員長の選出

委員の互選により，植屋伸一委員が委員長に選出された。

#### (4) 前回までの委員会後の取組状況報告

#### (5) 議事・意見交換（◎は委員長，○は委員，●は裁判所からの説明）

（事務局から京都家庭裁判所の庁舎設備等の現状説明及び庁舎見学後）

◎ 京都家庭裁判所の庁舎設備等の現状について説明を聞いていただき，その後に庁舎を見ていただいた。お気付きの点について，御意見をお聞かせいただきたい。

○ 8点ほど気づいたことがある。①正面玄関に警備員がいるとのことだが，銀行や区役所の入口のように案内担当者を置いてはどうか。案内担当者がいるだけで来た人はその人に声かけをしやすい。それだけでその施設の印象は変わると思う。②子どもを一人で連れて来る人のために託児サービスも必要ではないか。③車椅子が正面玄関を入

ったところに置いてあるが、車で来た場合、正面玄関の外に車椅子やベビーカーが置いてあるのが見えれば、取りに行き移動するのがスムーズではないか。④正面玄関付近にAEDが設置されているが、設置場所を案内板に表示した方がよいし、東棟にも設置した方がよい。⑤昼休みの時間帯が（執務室の）外から利用者に分かりやすいようにした方がよい。⑥切手や印紙を販売している（弁護士協同組合の）窓口と裁判所の執務時間を統一した方が利用しやすい。⑦車で敷地を出る際、右折できるのかどうか分かりづらいし、信号も明確でなく、出るタイミングが分かりづらい。標識を設置してはどうか。⑧総合案内の前で流しているビデオがかなり古い印象を受けるので、新しいものにした方がよい。手話での案内だけでなく、字幕をつけてはどうか。

- 車椅子を正面玄関の外に置くのは防犯上の問題もあるので、貸出用の車椅子があることを表示して案内することは検討したい。
- 部屋が番号で表示されているのが分かりやすいが、一緒に書いてある部屋の名前は聞き慣れない言葉なので、部屋の名前より、何番の部屋にと案内される方が分かりやすい。部屋の前に数字を大きく表示し、ピンク、水色と色分けをして、番号で案内すれば分かりやすいのではないか。また、玄関横に車椅子用のスロープが設けられていることは良いが、高齢者などスロープを上りにくかったり、補助してもらいたい場合もあるので、スロープの近くにインターフォン等を設置してはどうか。
- 誰かに尋ねようかと思っても、職員は名札等を付けていないので、職員かどうか分からない。また、先ほど、来庁者アンケートに、職員の対応が悪いと回答したものが約7割と紹介があった。文句があるからアンケートを記載するということなのだと思うが、アンケートの結果を受け、どのような職員教育をしているのか教えてもらいたい。
- 回収したアンケートは真摯に受け止め、その都度、職場に還元し、対応状況を確認して改善につなげている。接遇研修は実施していないが、障害者など配慮を要する人への対応については、本年度、研修を2つ実施した。一つは具体的事例についてグループ討議するというもので、もう一つは、外部講師による発達障害者への対応に関するものである。
- 案内板は小さく、見づらいので、正面玄関に警備員がいないと、手続別案内板に辿りつけられないのではないか。正面玄関の入口にある家事訟廷事務室には「総合受付」と大きく表示して、そこを目指してもらえるようにすべきではないか。また、「〇〇書記官室」と言われても馴染みがないので、番号で案内した方が分かり易い。また、駅や

病院のように廊下に導線を引くのがよい。

- 道路から庁舎の玄関までの距離が長い。悩みを持っていると、敷地に入ってから受付までの距離が2, 3倍に感じる。道路近くに案内ボックスを設置して案内すれば、駐車や車の出入りの問題も解決するし、利用者にとってありがたいのではないか。また、点字ブロックが入口や階段の踊り場にあるが、一貫性がなく、あまり役に立たないだろうという印象を受けた。手続別の案内板には、漢字にルビがあるが、部屋の前の表示、エレベーター内の表示や他の文書にはルビがなく、一貫性がないことが気になった。監視カメラが入口や廊下に設置されているのであれば、明示して視覚化した方が安心するという人もいるし、カメラで監視していれば迷っていそうな人にも対応できる。
- 点字ブロックは、職員による対応が可能となる正面玄関を入ったところの受付と総合案内に誘導するように設置している。その他は、注意喚起のためのもので階段とエレベーターの前に設置している。
- 廊下からはどこが部屋なのか分かりにくいので、廊下に突き出る形式の表示にしてはどうか。正面玄関を入っても、総合案内の場所が分からない。総合案内では、職員が廊下の方ではなく、横を向いて座っているので声をかけにくいのではないか。車で来る場合、正面玄関まで遠く、正面玄関の中がどうなっているのか分からないし、駐車場が広いので、車椅子の場所を駐車場の地面に表示したり、車椅子利用者向けに連絡先を表示しておくとうい。これから外国人が増えるので、アプリで翻訳できることが分かるようにしたり、アプリで翻訳しやすい表示を考えてはどうか。総合案内の前の人工の観葉植物が疲れたようで侘しく感じた。総合案内の前にあるパーテーションは、半透明のものの方が明るくなるのではないか。正面玄関を入れてすぐ右のスペースのように、総合案内の前も明るい感じにすればよい。障害者の雇用状況はどうか。障害者の職員がいると視線が変わると思う。災害時対応が見えるように、例えばエレベーター内に椅子を設置し、閉じ込められたときに必要な水や食べ物を椅子の中に入れておくと安心感にもつながるのではないか。
- 正面玄関を入ったところの案内が分かりにくい。総合案内の壁面の掲示や、裁判所の資料については系統立てて見やすく貼り付けたり、並べ方に工夫がほしい。目的場所への、案内の問合せがあったときは本日配布の庁舎図面を渡す。図面は北を上にし、庁舎図に番号を記載した上で、現在地や総合案内など主なポイントを表示する。「正

面玄関」の表示は大きくして全体が把握しやすく目的の部屋まで行ける案内図にする。多目的トイレや幼児対応トイレについては分かりやすく記載する。幼児を連れている人に授乳室の案内をする必要があると思う。正面玄関に入ってすぐ右側の待合場所は、相手の当事者と顔を合わせないようにという何らかの配慮ができないか。特殊な調停の場合、当事者を1階と2階の部屋に分けたり、調停委員が玄関まで送ったりしている。最初の来庁時に庁舎を出る時まで気をつけるようにアドバイスをすることも必要だと思う。

- 警備員は不在のときもあるとのことだが、不在のときは、インターフォンがあったり、ここに行けばよいという表示があるのか。また、案内板に点字はなかったが、どのように対応することになるか伺いたい。
- 警備員が巡回等で不在となる時間は、午前8時半から午後5時15分までのうち、合計3時間ほどで、「不在の際は、隣の総合案内でお尋ねください。」と記載した表示を置いている。
- 裁判所の職員がよくやっているのは常々感じており、10年前、20年前より明るく、分かりやすくなっている。掲示板も努力していると思うが、素人が一生懸命やっている感が出て、時代についていけない。素人で頑張るのは限界があるので、予算の関係で難しいかもしれないが、外部コンサルタントなどに依頼してはどうか。他機関や他省庁の工夫例を取り入れて、変えていってほしい。例えば照明を白熱灯に変えるだけでも温かみが変わるように、少しでも変えると違う。専門家のノウハウを上手に利用して、研修の機会などを利用して、利用者のためにという部分を職員で共有すればもっと利用しやすくなるのではないか。
- 子どもがうるさくしてもよい待機場所があると、ありがたい。
- 状況によっては、空いている調停室を使うことがある。
- 皆さんから出た意見は貴重なので、お金をかけずにできる、すぐ対応できる、このような点から難しいとか、裁判所で揉んだ上で、次回に答えてもらい、意見交換してはどうか。
- 意見をまとめてはどうかという御意見について、裁判所には予算という厳しい壁がある。手作り感が出るかもしれないが、これはすぐできるのではないかと、優先順位はこう考えてはどうかという意見をいただければ参考になる。
- 案内板は、正面玄関に入ってすぐ目につくところに置くのが一番よい。壁のところに

案内板があり、その横にパンフレットがあり、他にもう一つ案内板があるので、どれを見ればよいか分からない。

- 平成24年6月の第18回家庭裁判所委員会で庁舎の案内板について触れられていて、同様の意見が出ている。そこから変わっていないのであれば、意見を踏まえて裁判所でどのような結論になったのか教えてもらいたい。
- これまでアンケート結果を何度か紹介されたが、良いとのアンケートを見たことがない。悪いというアンケートは、調停等に来たけれど納得がいかなかったから対応が悪いということになったのか、職員の対応が冷たかったのか、どのように見ているのか。
- 調停などで希望する結果が得られなかった方がアンケートに不満を記載するということはあると思う。アンケートには、どの手続で来庁されたか等が記載されているので、管理職を通じて職員に事情を確認したり、注意を促している。たまには褒めていただく内容のものもある。
- アンケートが5か月で10枚提出されたということだが、毎日チェックしているのか。また、所長も見ているのか。
- アンケートは週に1度回収しており、所長も見ている。
- 直ちに改善が必要な事が書いてあった場合に対応できないのではないか。また、積極的にアンケート用紙を配布するというのはどうか。
- アンケートに答えるのは面倒なので、答え甲斐があると分かれば答えると思う。大学の学内アンケートでは、アンケートを受けてどのように対処したかを書いている。アンケートを記載することが次の人に役に立つと想像できるようにすれば、記載しようという気持ちになる。
- すぐに手をつけられる、費用がかからないこととして、総合案内の職員の配置を変え、入口に向かって座る職員を作ることを検討してはどうか。「〇〇書記官室」という表示より番号の表示の方が分かりやすいし、それでも迷ったら職員に声をかけることになるが、そのときに親切なら安心すると思う。研修もいいが、来月は声をかける週間と決めて実施したり、月ごとに来庁者に対する関わりについてテーマを決めて取り組めば、意識的に少しずつ変わっていくのではないか。
- 冒頭のパワーポイントを用いた裁判所からの説明の中で、筆談による調停をしたと紹介があったが、上手く行ったのか。利用者の満足度はどうだったのか。
- 筆談で行ったことで上手く伝わったと聞いている。

- 障害者雇用については、京都家裁では、直ちに雇用の動きをとるところまで具体化しているわけではないが、最高裁のホームページに掲載されているとおり、裁判所全体で積極的に雇用していかなければならないというところである。
- すぐに費用をかけずにできることとして、職員か来庁者かが分かるように職員証を首から付けるというのはどうか。
- 名前が分からなくても、職員だと分かればいい。
- 歩いている人に尋ねるのもよいが、いくつかの事務室はガラス張りになっているのがとてもよい。部屋にいるのは明らかに職員なので、もう少し声をかけやすい何かがあればよいのではないか。
- アンケートは、いつ、このスタイルができたのか。1か月に2枚というのは、アンケートの取り方としてどうか。また、内容面についても検討してはどうか。
- アンケートは来庁者全員に配布しているのではなく、入口などに置いて、ご意見があればお書きくださいということで回収ボックスを設置している。来庁者全員に配布すると、その旨を説明することで混乱することもある。また、皆様の御意見をいただいで検討させていただきたい。

#### (6) 次回テーマ

次回テーマについて、裁判所から、「後見制度について」を提案したところ、委員から、裁判所の取組状況のフィードバックや机の配置等を含めた委員会の進め方・あり方について意見交換してはどうかとの意見が出され、これに賛同する意見があった。他方、裁判所から提案のあった成年後見をテーマとし、その中で危機管理について聞いてみたいとの意見のほか、成年後見制度の利用推進が社会的に注目を集めているため裁判所の取組について聞いてみたいとの意見があった。

最終的に、今回は、今回の委員会が出された意見に対する取組の状況などについて裁判所から報告を受けることとし、次回のテーマについては「成年後見制度について」とすることになった。

#### (7) 次回日程、閉会

次回の委員会は、平成31年6月24日（月）