

## 平成18年度長崎地方裁判所委員会（第3回）議事概要

1 日 時 平成19年3月7日（水）午後2時00分～午後4時30分

2 場 所 長崎地方裁判所大会議室

3 出席者

（委員）安達一藏，飯谷英男，竹村昭彦，田中素子，峠憲治，

原章夫，東島尚志，山口幸雄（委員長），吉田雅子

（五十音順，敬称略）

（オブザーバー）林刑事部部総括判事

（事務担当者）徳重事務局長，平野民事首席書記官，吉野刑事首席書記官，

松川総務課長（庶務）

4 議 事

(1) 委員長あいさつ

(2) 庁内の案内表示等の巡視（委員全員）

(3) 「裁判員制度全国フォーラムin長崎」開催結果報告等

(4) 「裁判所の受付，相談案内等の態勢について」の協議

（ は委員長（長崎地方裁判所長）の， は委員の， は裁判所の事務担当者の発言。以下同じ。）

初めに，総務課長から，長崎地方裁判所本庁及び管内の受付，相談案内の状況について説明を行った上で協議に入った。

裁判所以外の機関で，裁判所に相談するように紹介されて来た方について，その相談が裁判所では対応できない場合はどのようにしているのか。

裁判所以外の適当な相談機関を紹介するしかない。

クレーム等にはどのように対応しているのか。

本庁の総務課長で対応している。

相談を受けた職員についてのクレームがあった場合，その職員に対して

指導等はどのように行っているのか。

相談者の立場に立って対応するよう、常々指導している。こちらが回答できない事項について、繰り返し尋ねてくる方もいるが、おおむね粘り強く対応していると思っている。

職員に対しては、接遇の研修も実施しており、研修では相談者への対応のカリキュラムもある。新人研修も行っている。

何かあれば、職場の上司からも常に指導するようにしているし、対応がうまく行かないときには、上司が対応を交替するようにしている。

裁判所のパンフレット等の配布状況はどうなっているのか。

区市町やその他の関連する公共機関に、パンフレット等の内容に応じて配布している。

以前、長崎地方裁判所委員会で検討し作成した「裁判所総合案内」を各家庭に1部ずつ配布できないか。

地方新聞が発行している情報誌にも掲載をお願いしてはどうか。

裁判所を訪ねても、誰が裁判所職員なのかすぐにわからない。見たらわかるように、首から身分証を下げる等してはどうか。

また、各階の構造が似ているため、今いる階が何階なのか分かりにくい。階ごとに床の色を変えると分かりやすいと思う。

目で見てすぐ目的の場所がわかるようなサイン（表示）が必要だと思う。文字を大きくする、色を変える等工夫をした方がよい。

来庁者が相談をする際に、他の来庁者に聞かれるような場所だというのは、相談者には気になる場所であると思う。何か配慮はできないのか。

パーテーションを置いたりして、しきりを作る等のことを検討しているところである。

貴重なご意見をありがとうございました。いただいた御意見については十分に検討させていただき次回の地裁委員会で報告したいと思います。

5 次回期日及び協議テーマについて

(1) 次回期日

平成19年9月19日(水)13:30とする。

(2) 協議テーマ

後日、委員の方に協議テーマについてアンケートを取り、その中から選定する。