



取組状況報告

今後の利用者への対応の在り方について

大阪家庭裁判所

利用者への対応の現状

- 1) 感情に配慮し、寄り添った丁寧な対応
- 2) 執務全体に対して大きな割合を占める
- 3) 社会・制度や状況への不満、相手方当事者への感情が職員にぶつけられることで過重に心理的負担がかかる

対応における課題

- 1) 中立・公平性との両立
- 2) 丁寧さ
- 3) 要求対応
- 4) 組織的な対応
- 5) 対応者のメンタルケア



ご意見をいただいた事項

- 1) 利用者への対応をする上での留意点や工夫について
国民が求める対応の程度や、対応に苦慮する場面での工夫等
- 2) 対応者の負担軽減やメンタルケアについて
上司や同僚によるフォローの在り方

いただいたご意見の内容

- 要求事項の明確化が非常に重要
- 理不尽な要求は受け入れない
- 集団で対応する、暴言を記録する、警察へ連絡する
- 対応した職員への声掛け、振り返りを行ってアドバイス
- 心理カウンセラーの活用
- 研修の実施

取組内容 Ⅰ

利用者対応における参考例の作成

概要

- 利用者対応例（対面及び電話）を紹介する資料を作成
- 利用者の要求内容の明確化・対応の要否や是非という視点の共有
- 要求内容に関わらず、対応を打ち切るべき言動等の共有（チェックリスト（取組内容2）と連動）

現在の取組状況

- 対面及び電話での対応を想定した対応例を作成・配布
 - 対応時に持つべき視点、ポイント
 - チェックリスト（取組内容2）の使用例

取組内容 2

利用者対応におけるチェックリストの作成

概要

- 利用者対応においておさえるべき項目を明示
要求の明確化・対応の要否や是非の視点、対応の打ち切り（庁舎からの退去の促し）を見据えたフロー

現在の取組状況

- チェックリスト（フロー）の作成・配布
 - 対応時に持つべき視点、ポイント（取組内容Ⅰとリンク）
 - 対応の打ち切りへシフトするきっかけの例示

取組内容 3

組織としての対応強化

概要

- 電話録音機の導入
- メンタルヘルスカウンセラーの利用促進

現在の取組状況

- 電話録音機の配備
 - 取扱いに関するFAQを作成中
- メンタルヘルスカウンセラーの利用について
 - 既存の利用方法紹介の周知方法の見直し

貴重なご意見をいただき
ありがとうございました

