

家事手続案内利用者アンケート集約結果

配布及び回収時期 令和2年11月9日～同年12月4日

回答数 118通

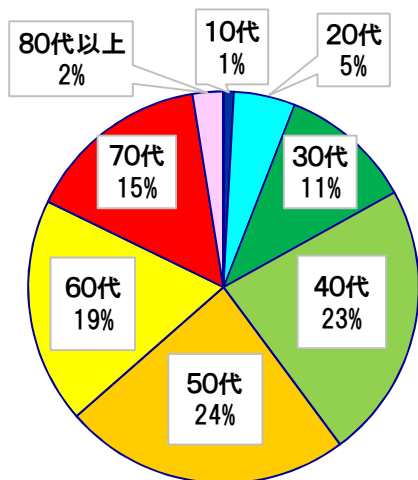
—大阪家庭裁判所—

1 差し支えなければ、あなたの年齢層（年代）をお答えください。

ア 10代(1) イ 20代(6) ウ 30代(13) エ 40代(27)

オ 50代(28) カ 60代(22) キ 70代(18) ク 80代(3)

※回答なし(0)



2 家事手続案内をどのようにしてお知りになりましたか。

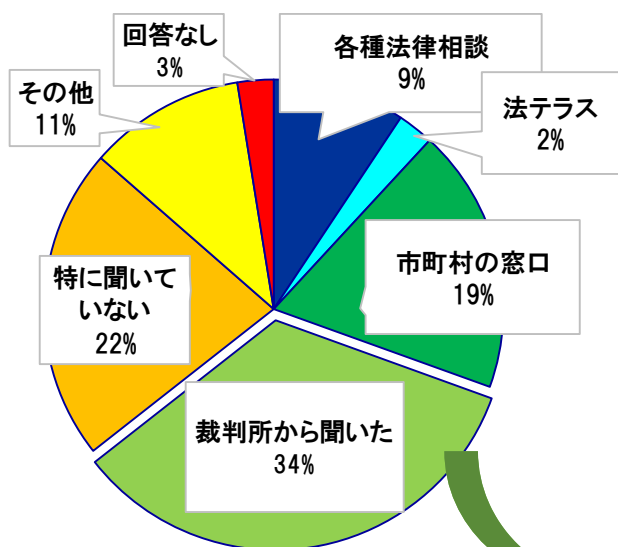
ア 各種法律相談(11) イ 法テラス(3) ウ 市町村の窓口(22)

エ 裁判所から聞いた(40)

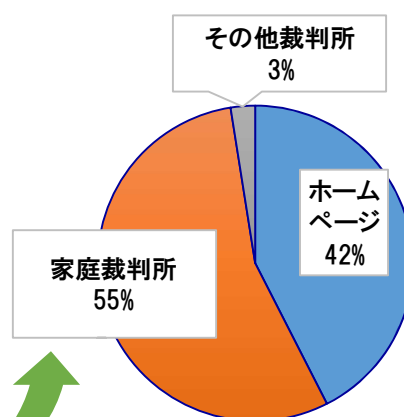
(内訳 a ホームページ(17) b 家庭裁判所から(22) c その他の裁判所から(1))

オ 特に聞いていない(26) カ その他(13)

※回答なし(3)



「エ 裁判所から聞いた」の内訳



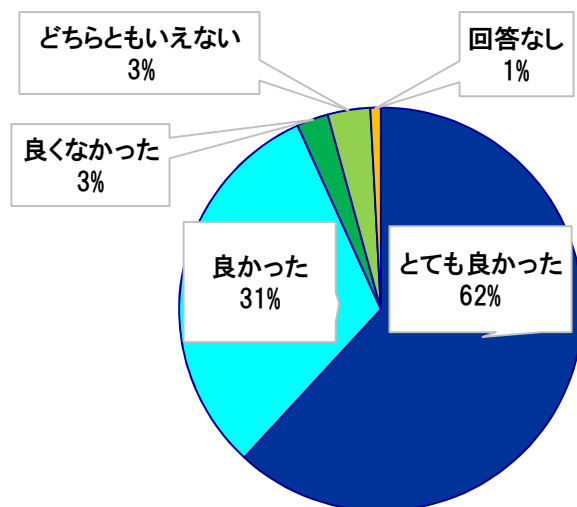
「カ その他」の具体例

知人、家族、いとこ、郵便局、葬儀社、弁護士から聞いた。

以前利用したことがある。インターネット情報。電話帳で調べた。

3 手続案内担当者の対応(応接態度, 言葉づかい, 説明の分かりやすさ)はどうか。

- (1) ア とても良かった(73) イ 良かった(37) ウ 良くなかった(3) エ どちらともいえない(4)
※回答なし(1)



- (2) どのようなことからそのように思われましたか。

【とても良かった】と回答された方の意見

- ・よく話を聞いてくださって回答も明確でした。
- ・丁寧に説明していただいた。分かりやすく説明していただいた。
- ・家庭裁判所の所管外のことでも丁寧に教えてくれた。
- ・こちらが不明な点についても、すぐに対応してくれた。
- ・担当者が分からないことについても、すぐに調べてくれて回答が早かった。
- ・丁寧な言葉遣いの対応だった。
- ・親切に詳しく説明を受けた。

【良かった】と回答された方の意見

- ・穏やかに話を聞いてくださった。
- ・淡々と話をしてもらい、感情的にならずに済んだ。
- ・落ち着いた態度で接してもらえた。
- ・直接教えてもらって安心できた。
- ・はっきりと話をしてくれたので理解できた。
- ・説明は良かったが、少し早すぎてメモができなかった。

【良くなかった】と回答された方の意見

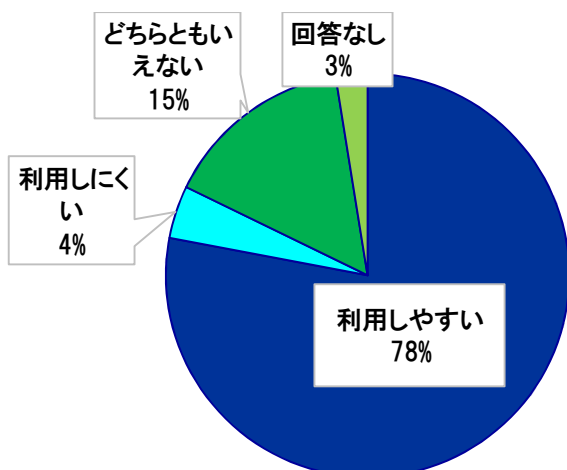
(なし)

【どちらでもない】と回答された方の意見

- ・手続の流れをもっと的確に知りたかった。例を挙げて説明してもらえれば、もっと分かりやすかった。
- ・マスクで聞き取りづらいので、ゆっくり話していただけたら良かった。

4 施設（待合室、案内表示など）は利用しやすかったですか。

(1) ア 利用しやすい(92) イ 利用しにくい(5) ウ どちらともいえない(18) ※回答なし(3)



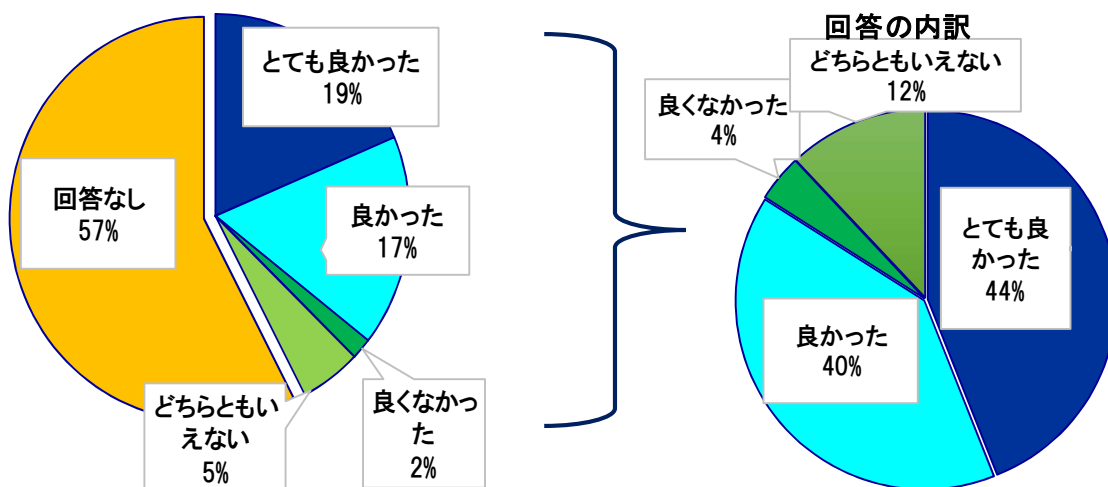
(2) 【イ・ウと回答された方】どのような改善が必要だと思われますか。

- ・最初どこに相談すればよいか分からず，発券機の番号を2枚引いてしまった。
- ・初めてだと分かりにくい。
- ・少し殺風景に感じた。
- ・案内表示を分かりやすくしてほしい。
- ・「受付」と記載されているが，「案内」と表示した方がいい。
- ・場所が分かりにくい。
- ・職員の案内係がほしい。

5 【大阪家庭裁判所に電話をされたことがある方のみ】

電話担当者の対応（応接態度，言葉づかい，説明の分かりやすさ）はどうでしたか。

(1) ア とても良かった(22) イ 良かった(20) ウ 良くなかった(2) エ どちらともいえない(6) ※回答なし(68)



(2) どのようなことからそのように思われましたか。

【とても良かった】と回答された方の意見

- ・面倒なことでもゆっくり相談に乗ってもらえた。
- ・丁寧に説明してもらえた。
- ・分かりやすく窓口を案内してくれた。

【別添第4】

【良かった】と回答された方の意見

- ・ただし、なかなか電話が繋がらなかった。

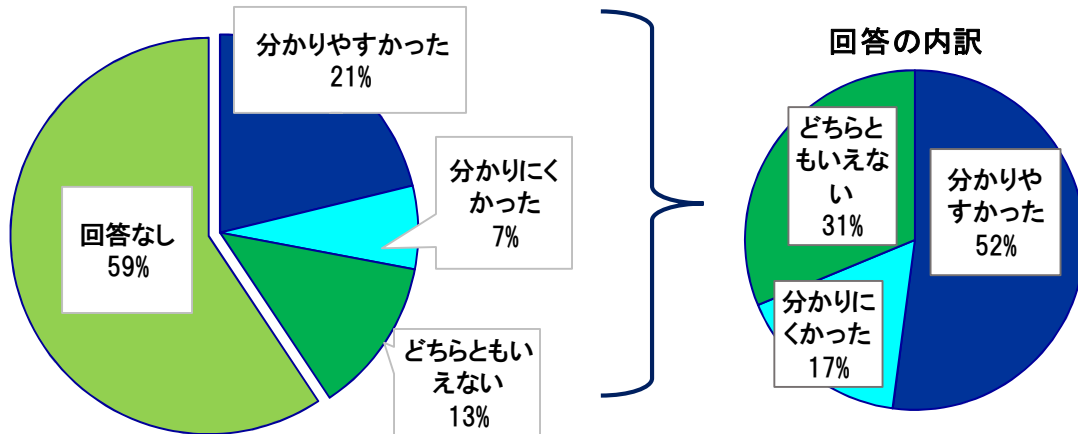
【良くなかった】と回答された方の意見

- ・何回も電話をしたが、話し中で繋がらなかった。
- ・電話がつながりにくかった。

6 【大阪家庭裁判所のホームページをご覧になったことがある方のみ】

ホームページの構成は分かりやすかったですか。

- (1) ア 分かりやすかった(25) イ 分かりにくかった(8) ウ どちらともいえない(15)
 ※回答なし(70)



- (2) どのようなことからそのように思われましたか。

【分かりにくかった】と回答された方の意見

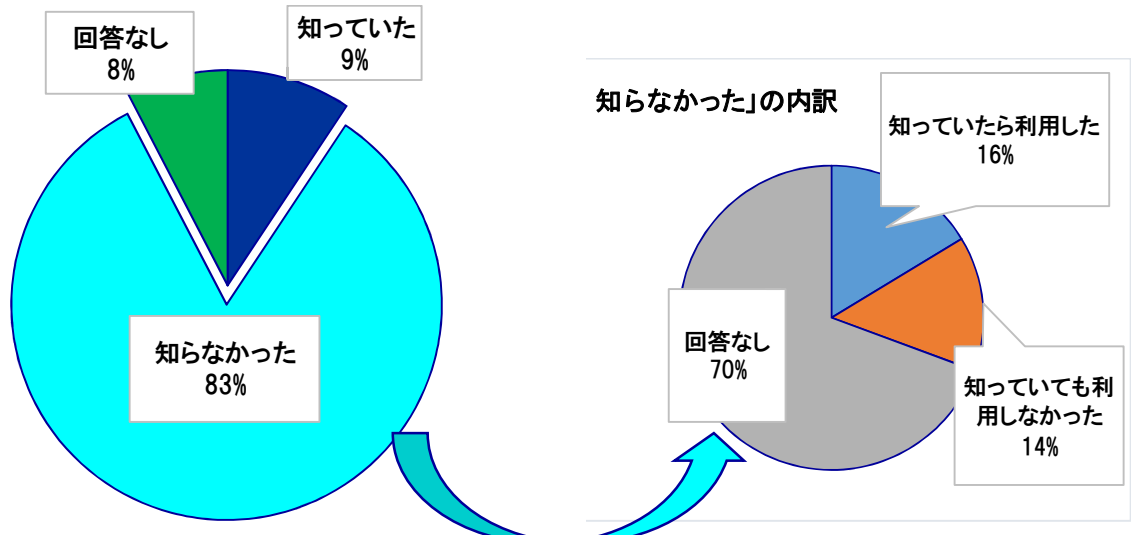
- ・どのように見るのかが分からなかった。
- ・相談を実施していると書いた方がよい。

【どちらともいえない】と回答された方の意見

- ・アクセスや受付時間がホームページに記載されていないような気がする。

7 夜間手続案内（第2・第4火曜日の午後6時30分まで（ただし1月の第2火曜日、4月の第2火曜日、8月の第2・第4火曜日及び12月の第4火曜日を除く））を実施していることはご存知でしたか。

- ア 知っていた(11) イ 知らなかった(98) (内訳:a 知っていたら利用していた(16) b 知っていたても利用しなかった(14) 回答なし(68))
 ※回答なし(9)



8 その他，裁判所を利用されての感想や意見がありましたら，お書きください。

- ・コロナ対策のために広い部屋（事務室の窓口）で話をしたが，隣の人が気になった。個人的な相談内容のため知られない。
- ・家庭裁判所を利用するのは初めてですが，皆さん親切で安心しました。
- ・思っていたよりも入りやすかった。話しやすかった。
- ・カウンターのアルコール消毒がされているのか不明で気になった。
- ・直接話を聞いて良かったと思います。
- ・初めてだが，丁寧に説明してもらえた。
- ・コロナ対策で飛沫ガードを設置するのはよいと思いますが，お互いマスクをしているため会話が聞き取りにくいことがありました。
- ・3日間電話をしたが，話し中ばかりだった。実際に来てみて分かったので安心した。
- ・普段なじみのない施設なのでよく分からなかったが，気軽に相談できて助かった。
- ・困っているときに助けになると感じた。
- ・もっと堅いところだと思っていたが，アットホームで怖さもなかった。
- ・裁判所が分かれていて，別の場所にあるので間違う。
- ・初めてでしたが，案内の方がすぐに気づいて誘導してくれました。
- ・離婚調停をしたが，相手の気持ちが変わらず終了になり，何も解決されないままで悔しい思いをした。
- ・手続が複雑な印象があるので，簡素化してほしい。
- ・丁寧な説明でよく理解できました。
- ・とても丁寧で助かりました。また教えてください。
- ・とても分かりやすい説明でした。
- ・丁寧な対応ありがとうございました。
- ・良心的。
- ・裁判所の職員の方は皆親切だと思います。
- ・初めてのことで，分からないことが多すぎる。
- ・初めてなので分かりづらい。