

「利用しやすい裁判所」 のための方策について

大阪家庭裁判所




利用者アンケートの実施


国民に分かりやすく利用しやすい司法を目指して

実施期間：平成26年6月16日～同年7月15日

対象者：家事手続案内利用者・家事調停手続利用者

アンケート項目

 家事手続案内・調停手続の利用に関するもの

 施設に関するもの

 裁判所職員・調停委員の対応に関するもの

など

家事手続案内とは…

家庭内や親族の問題解決のために、
家庭裁判所を利用しようとする方に対し、

どのような申立てがあるか
申立てのために準備する書類はどのようなものか
その後の手続の流れはどうなるのか

などを手続的な観点から説明するもの

※ 「家事手続案内」は、法律相談や身上相談ではありません。



アンケートのお願い

—大塚家庭裁判所—

家庭裁判所の手続きを、より利用しやすく、分かりやすいものとするためのアンケートを行っています。

お手数をおかけいたしますが、ご協力をお願いいたします。
(お帰りの際に、ご記載ください。)

- ◆このアンケートは、家事手続案内を利用された方に、無記名で記載していただいています。
- ◆該当の記号に○をつけ、[]欄には自由にご意見を記載してください。
- ◆このアンケートでは、個別の事件等に対する不服申立等はできません。

1 差し支えなければ、あなたの性別をお書きください。

ア 男性 イ 女性

2 差し支えなければ、あなたの年齢をお書きください。

ア 10代 イ 20代 ウ 30代 エ 40代 オ 50代
カ 60代 キ 70代 ク 80代以上

3 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 イ 法テラス ウ 市町村の窓口
エ 裁判所から聞いた (a ホームページ b 家庭裁判所から c その他の裁判所から)
オ 特に聞いていない カ その他

4 家事手続案内を利用してどのように感じられましたか。

① ア 良かった イ 良くなかった ウ どちらともいえない
② どのようなことからそのように思われましたか

5 施設(待合室、手続案内室、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 イ 利用しにくい ウ どちらともいえない
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

6 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)はどうでしたか。

① ア 非常に良い イ 良い ウ ふつう エ 悪い オ 非常に悪い
② どのようなことからそのように思われましたか

7 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、お書き下さい。

～ご協力ありがとうございました～
1階待合室内の〈アンケート回収箱〉にお入れください。

アンケートのお願い

—大塚家庭裁判所—

家事調停手続を、より利用しやすく、分かりやすいものとするためのアンケートを行っています。お手数をおかけいたしますが、ご協力をお願いいたします。

- ◆このアンケートは、調停を利用された方に、無記名で記載していただいています。
- ◆該当の記号に○をつけ、[]欄には自由にご意見を記載してください。
- ◆このアンケートでは、個別の事件等に対する不服申立等はできません。

1 あなたの立場は次のどれにあたりますか。

ア 申立人本人 イ 相手方本人 ウ 弁護士代理人 エ その他()

2 【本人の方のみ】家事調停の制度はどのようにしてお知りになりましたか。

ア 裁判所の窓口 イ 各種法律相談 ウ 法テラス エ 裁判所のホームページ
オ 調停の通知を受けて初めて知った カ その他()

3 【本人の方のみ】裁判所から送付された書類の内容はわかりやすかったですか。

① ア 分かりやすい イ 分かりにくい ウ どちらともいえない
② どのようなことからそのように思われましたか

4 【本人の方のみ】あなたが今回の調停事件について裁判所に来られたのは何回目ですか。

ア 初めて イ 2回目 ウ 3回目以上

5 【双方両席で説明を受ける機会があった方のみ】双方両席での説明を受けた感想はいかがですか。

① ア 良かった イ 良くなかった ウ どちらともいえない
② どのようなことからそのように思われましたか

6 調停を利用して(調停に出席して)どのように感じられましたか。

① ア 良かった イ 良くなかった ウ どちらともいえない
② どのようなことからそのように思われましたか

7 施設(受付窓口、調停室、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 イ 利用しにくい ウ どちらともいえない
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

8 裁判所職員の対応(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 非常に良い イ 良い ウ ふつう エ 悪い オ 非常に悪い
② どのようなことからそのように思われましたか



9 調停委員の対応(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。

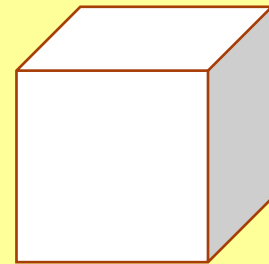
① ア 非常に良い イ 良い ウ ふつう エ 悪い オ 非常に悪い
② どのようなことからそのように思われましたか

10 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、お書き下さい。

～ご協力ありがとうございました～
3階・5～7階のエレベーター前に設置してある〈アンケート回収箱〉にお入れください

アンケート実施方法

-  手続案内利用者及び調停期日への出頭者を対象としてアンケートへの協力を依頼
-  回答は任意, 回収箱へ

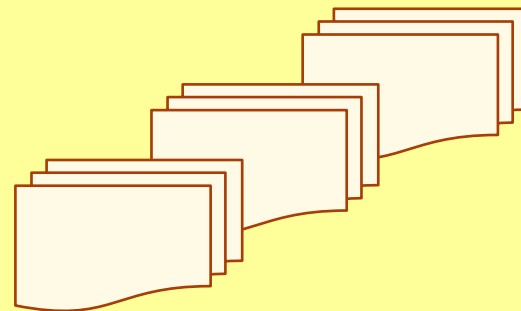


利用者アンケートの集約結果等について

回答数

手続案内利用者から167通

調停利用者から192通



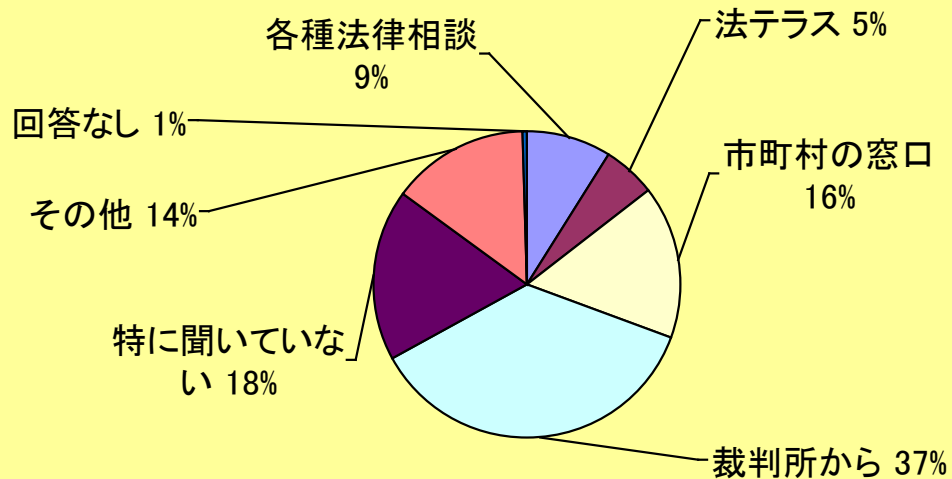
利用者アンケートの集約結果等について

家事手続案内利用者アンケートの特徴的な意見



家事手続案内をどのようにしてお知りになりましたか。
(アンケート項目3)

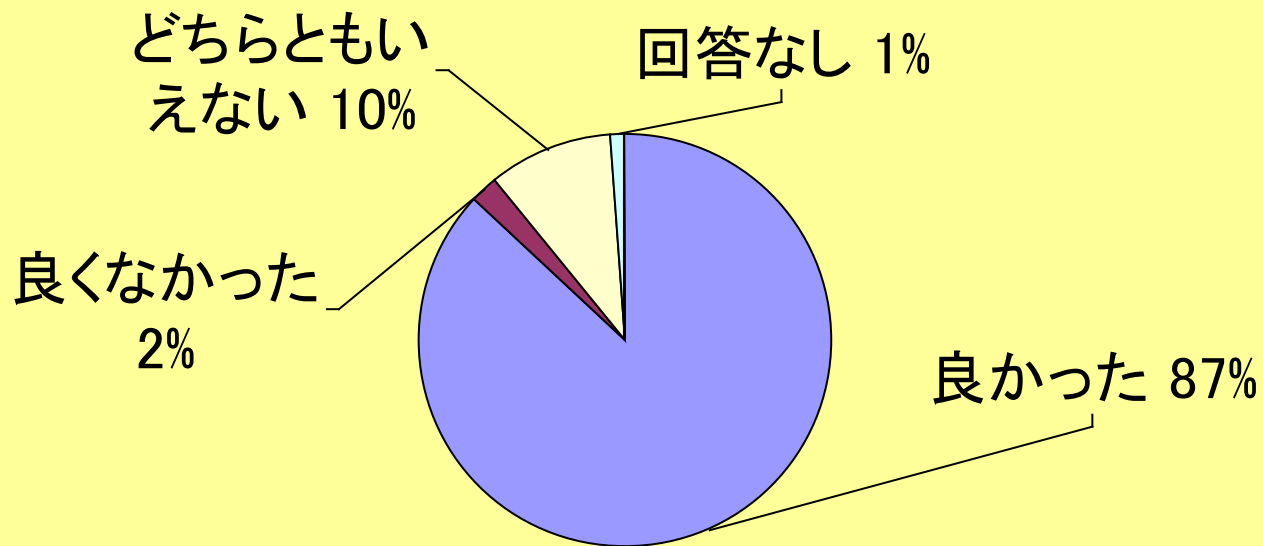
- ア 各種法律相談(15) イ 法テラス(9) ウ 市町村の窓口(27)
- エ 裁判所から聞いた(61)
(aホームページ(28), b家庭裁判所から(26),
cその他の裁判所から(1), 回答なし(6))
- オ 特に聞いていない(30) カ その他(24) ※ 回答なし(1)



家事手続案内を利用してどのように感じられましたか。
(アンケート項目4)


ア 良かった(145) イ 良くなかった(4)


ウ どちらともいえない(16) ※ 回答なし(2)




家事手続案内を利用してどのように感じられましたか。
(アンケート項目4)


「良かった」との回答(87%)でいただいた意見

 具体的な手続方法, 流れを知ることができた。

 分からないところを丁寧に教えてくれた。

 いろいろ教えてもらえて, 気が楽になった。

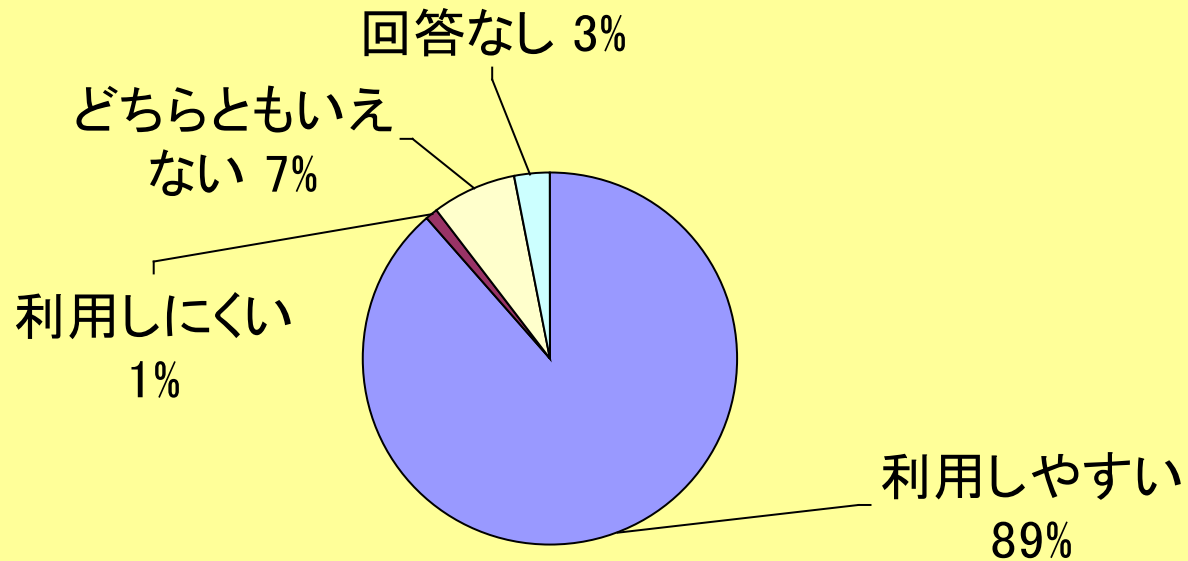
「良くなかった」との回答(2%)でいただいた意見

 わからないから聞いているのに, 上から目線でバカにしたように答えた。

施設(待合室, 手続案内室, 案内表示など)は利用しやすかったですか。
(アンケート項目5)


ア 利用しやすい(148) イ 利用しにくい(2)

ウ どちらともいえない(12) ※ 回答なし(5)



施設(待合室, 手続案内室, 案内表示など)は利用しやすかったですか。

(アンケート項目5)

 手続案内室番号が分かりにくい

・・・手続案内室の場所の表示は次のようになっています。

案内室の表示



ディスプレイの様子

ご利用の内容を画面タッチして下さい

1

A 子の氏の変更

お待ち人数

1人

2

A 家事事件受付

1人

3

B 家事記録係

0人

4

家事手続案内

1人

Mon. 17:12

窓口案内フローチャート



タッチパネルの
4 家事手続案内

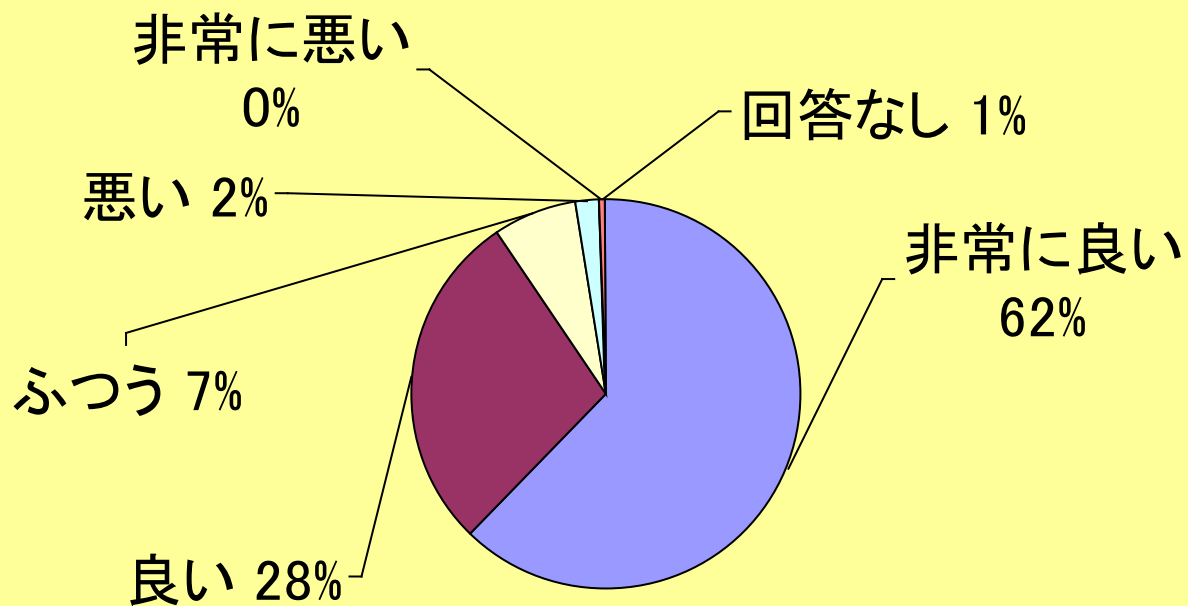
を押してください
(右後方の青い椅子に掛
けてお待ちください)



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)
はどうでしたか (アンケート項目6)

ア 非常に良い(104) イ 良い(47) ウ ふつう(12)

エ 悪い(3) オ 非常に悪い(0) ※ 回答なし(1)



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)
はどうでしたか (アンケート項目6)

❁ じろじろ見るのを止めて欲しい。目線は相談者にとって気になる。

利用者アンケートの集約結果等について

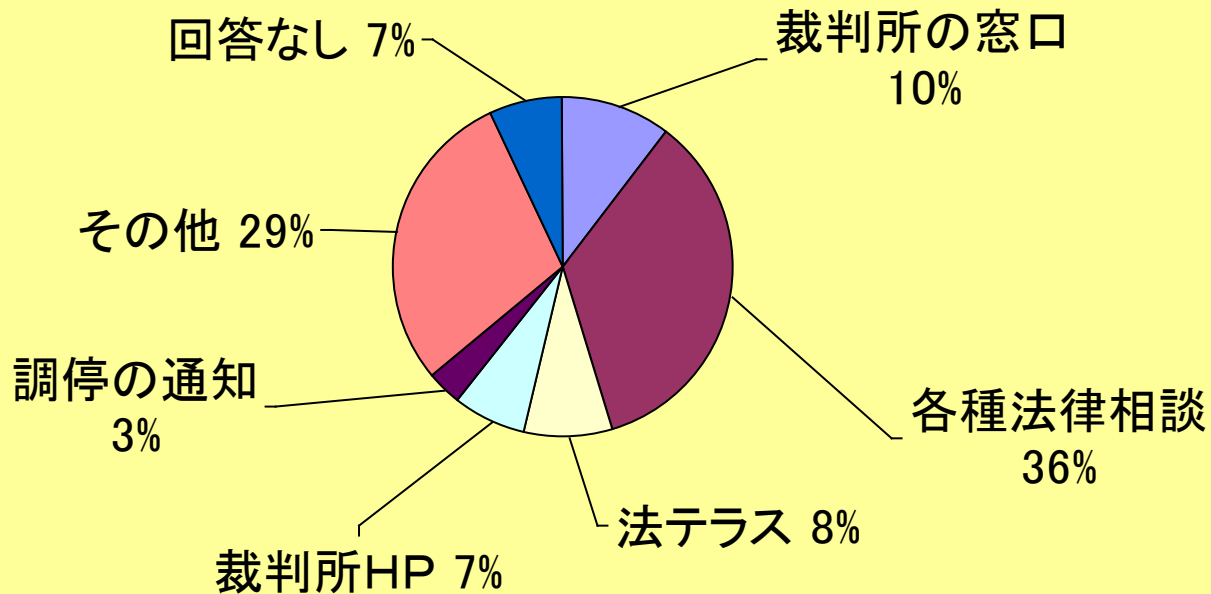
家事調停利用者アンケートの特徴的な意見



家事調停の制度はどのようにしてお知りになりましたか。
(アンケート項目2)

申立人

- ア 裁判所の窓口(9) イ 各種法律相談(30) ウ 法テラス(7)
エ 裁判所HP(6) オ 調停の通知を受けて初めて知った(3)
カ その他(25) ※ 回答なし(6)



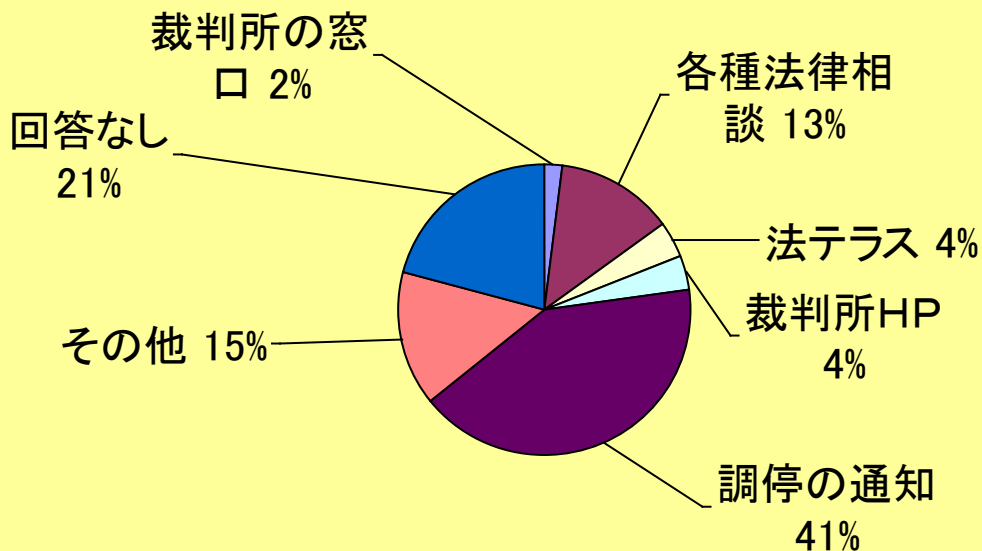
家事調停の制度はどのようにしてお知りになりましたか
(アンケート項目2)

相手方

ア 裁判所の窓口(1) イ 各種法律相談(7) ウ 法テラス(2)

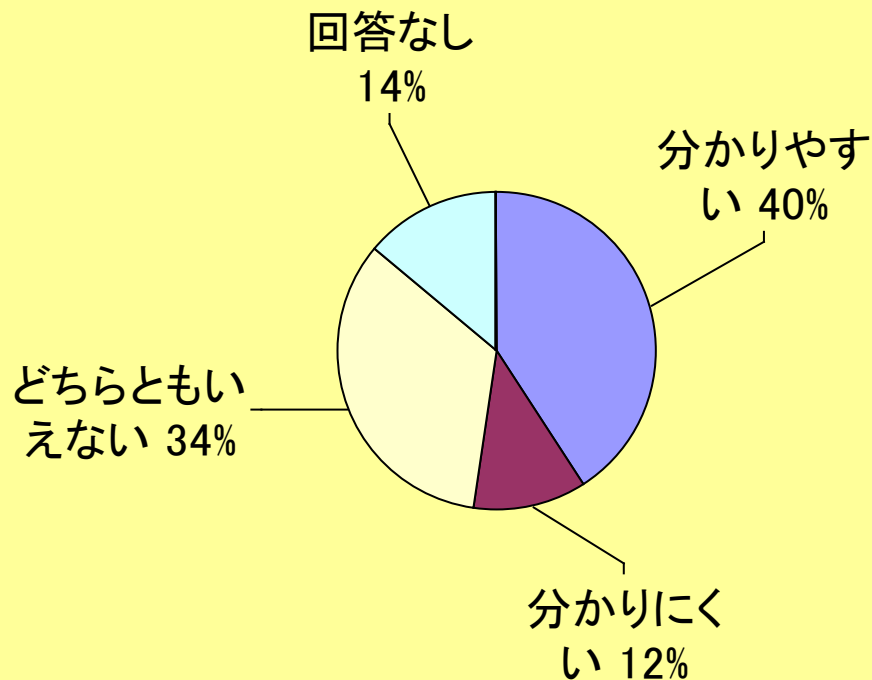
エ 裁判所HP(2) オ 調停の通知を受けて初めて知った(22)

カ その他(8) ※ 回答なし(11)

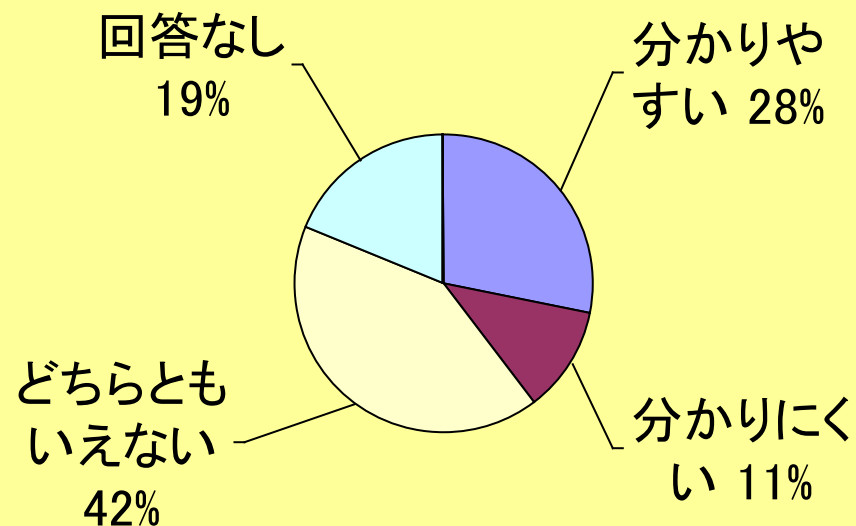


裁判所から送付された書類の内容はわかりやすかったですか。
(アンケート項目3)

申立人



相手方



裁判所から送付された書類の内容はわかりやすかったですか。 (アンケート項目3)

分かりにくい(申立人12%, 相手方11%)理由

- ❁ 専門的な言葉や手続があり, 一般人には理解しにくい。
- ❁ 書類が多すぎる。

双方同席での説明を受けた感想はいかがですか。
(アンケート項目5)

同席説明とは…

当事者双方が 調停期日の終わりに 同席して
調停委員会から

- 期日で合意できた事項
- 次回期日で確認する予定の事項

の説明を受ける取扱い

※ 同席説明は、当事者双方が同席して話し合いをすること
ではありません。

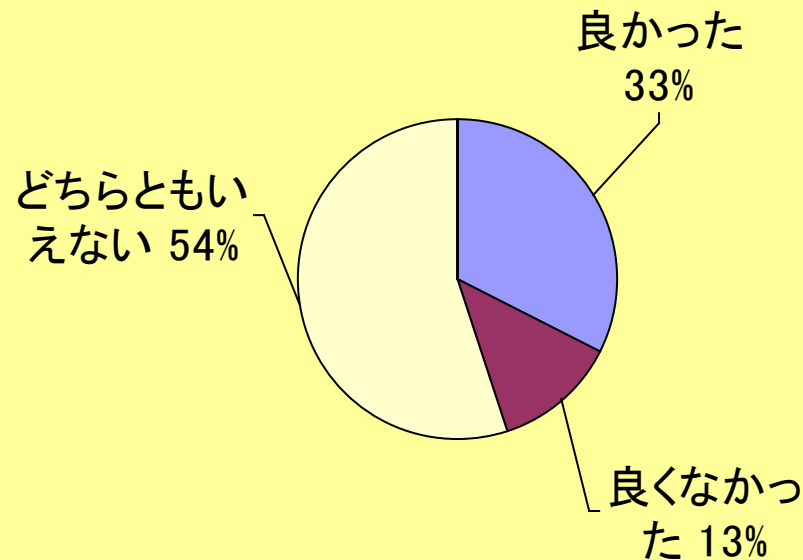


双方同席での説明を受けた感想はいかがですか。
(アンケート項目5)

回答あり(40) ※ 回答なし(152)

ア 良かった(13) イ 良くなかった(5)

ウ どちらともいえない(22)



双方同席での説明を受けた感想はいかがですか。
(アンケート項目5)

良くなかったとの回答(13%)でいただいた意見

 精神的安定を害する

どちらともいえないとの回答(54%)でいただいた意見

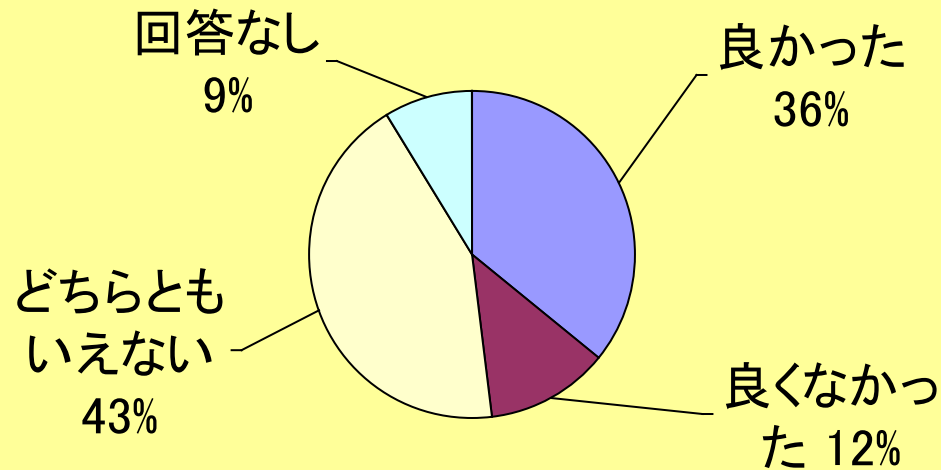
 ストレスを感じる

調停を利用してどのように感じられましたか。

(アンケート項目6)

ア 良かった(69) イ 良くなかった(23)

ウ どちらともいえない(83) ※ 回答なし(17)

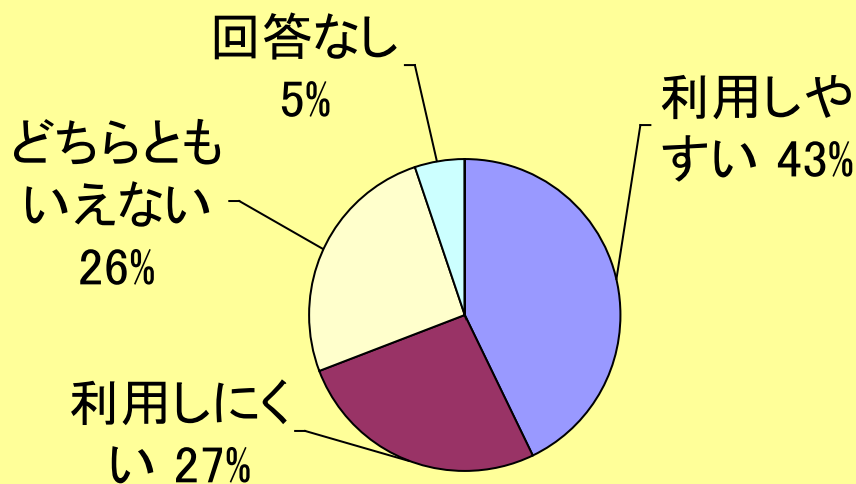


施設(受付窓口, 調停室, 待合室, 案内表示など)は利用しやすかったですか。

(アンケート項目7)

ア 利用しやすい(82) イ 利用しにくい(51)

ウ どちらともいえない(49) ※回答なし(10)

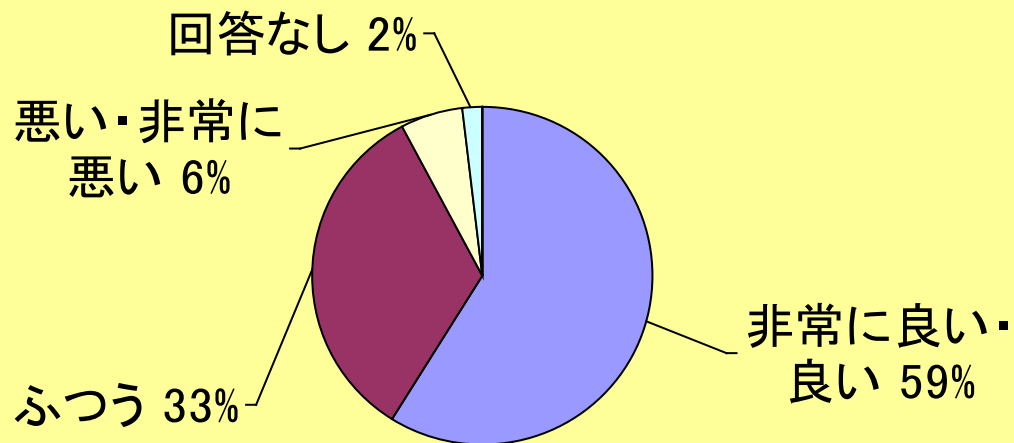


裁判所職員の対応(応接態度, 言葉づかい, 説明のわかりやすさ)は
どうでしたか。

(アンケート項目8)

ア 非常に良い(33) イ 良い(80) ウ ふつう(64)

エ 悪い(9) オ 非常に悪い(2) ※回答なし(4)

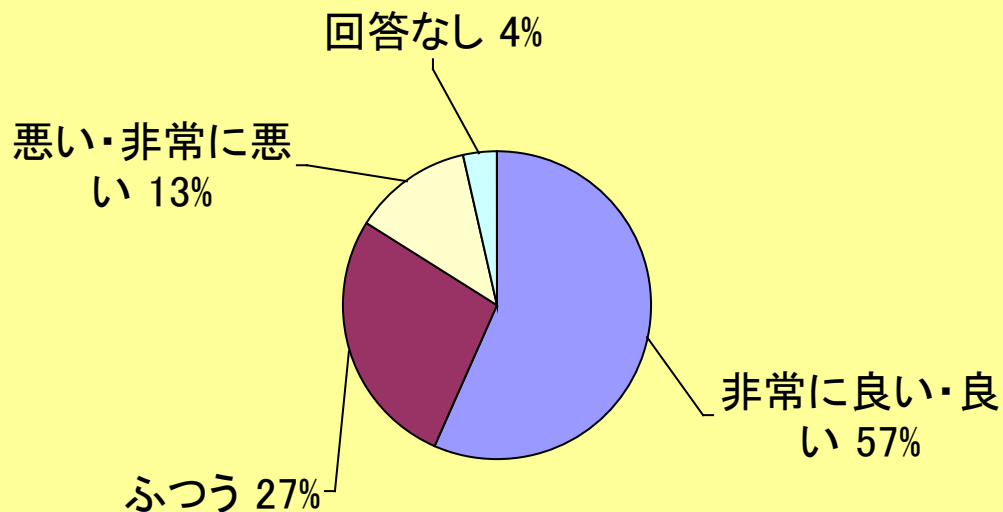


調停委員の対応(応接態度, 言葉づかい, 説明のわかりやすさ)はどうか。

(アンケート項目9)

ア 非常に良い(45) イ 良い(64) ウ ふつう(52)

エ 悪い(14) オ 非常に悪い(10) ※回答なし(7)



アンケート結果を踏まえた改善策

※ 後ほど委員の皆様の御意見をお願いします。



アンケート結果を踏まえた改善策

◎ 職員及び調停委員へのフィードバック

アンケート結果を今後の執務の参考にいたします。

❖ 職員・・・アンケート結果について管理職からのフィードバックをいたしました。

❖ 調停委員・・・研修によるフィードバックをいたします。

アンケート結果を踏まえた改善策


◎ 手続案内利用者の意見を踏まえた改善策


- ☁ わからないから聞いているのに、上から目線でバカにしたように答えた。
- ☁ じろじろ見るのを止めて欲しい。目線は相談者にとって気になる。
- ☀ 利用者の気持ちをより理解した対応を心がけます。


アンケート結果を踏まえた改善策


◎ 調停手続利用者の意見を踏まえた改善策

1 裁判所から送付される書類について

 専門的な言葉が多い

 できるだけ平易な言葉を使い、注釈文言を付けるなどしていますが、さらに検討いたします。

 書類が多すぎる

 書類の種類や内容について更に検討いたします。

早期解決のために必要な書類が含まれている点については御理解をお願いします。

アンケート結果を踏まえた改善策

◎ 調停手続利用者の意見を踏まえた改善策

2 同席説明について

- ☁ 対立当事者の同席は、本人の精神的安定を害する。
- ☁ 同席している本人は相手の存在に緊張し、あまり話を聞けていない。
- ☁ 相手が一方的に自らの主張を述べ、説明の意味がなかった。
- ☁ ストレスを感じる。

❖ 同席説明の趣旨の十分な説明を徹底します。

アンケート結果を踏まえた改善策

◎ 調停手続利用者の意見を踏まえた改善策




3 職員や調停委員の言動や接遇に対し、個別意見で厳しい御意見をいただいたことについて

- 🌸 (職員が)感情的に大きな声を出し、冷静に話ができない場面があった。
 - 🌸 (職員が)上から目線でつらかった。
 - 🌸 (調停委員が)冷静に話ができないので調停の意味がない。
 - 🌸 (調停委員から)弁護士なしで調停するのはばかげていると罵倒された。
 - 🌸 (調停委員が)人を見下した言い方をした。
 - 🌸 (調停委員が)自らの価値感を押しつける
- 🌸 アンケート結果を参考にした指導・研修を行います。

アンケート結果を踏まえた改善策

◎ 調停手続利用者の意見を踏まえた改善策

4 待合室の狭隘について

-  待合室が狭い
-  待合室が混んでいて弁護士と話ができない。
-  職員による効率的な誘導を行います。

アンケート結果を踏まえた改善策

◎ 調停手続利用者の意見を踏まえた改善策

5 空調(冷房)について

 暑い

 可能な限り柔軟に対応します。

委員の皆様のお意見を申し上げます

- ◎ 手続案内利用者の意見を踏まえた改善策について

- ◎ 家事調停手続利用者の意見を踏まえた改善策について
 - 1 裁判所から送付される書類について
 - 2 同席説明への御理解を得るために
 - 3 職員や調停委員の言動や接遇に対し、個別意見で
厳しい御意見をいただいたことについて
 - 4 待合室の狭隘について
 - 5 空調(冷房)について

