

第16回鳥取地方裁判所委員会及び第16回
鳥取家庭裁判所委員会（合同開催）議事概要

1 開催日時

平成23年1月19日（水）午後1時30分～午後3時5分

2 開催場所

鳥取地方・家庭裁判所大会議室

3 出席者

（委員・五十音順）

朝日貴浩（地裁委員），大崎良信（家裁委員），大田原俊輔（地家裁委員），
奥野隆一（家裁委員），門脇憲彦（家裁委員），佐藤洋子（家裁委員），助川
鶴平（家裁委員），寺垣琢生（地家裁委員），虎井佐恵子（地裁委員），奈良
武（地裁委員），濱村恵子（家裁委員），林 浩志（地裁委員），宮城絵理
（家裁委員），矢延正平（地家裁委員），山上富蔵（地家裁委員），山本 徹
（地裁委員）

（事務担当者等）

地裁：家室事務局長

家裁：星野事務局長，津森総務課長，宮部総務課課長補佐（書記）

4 議題

(1) テーマ：アンケート結果について

(2) 次回開催テーマ等

5 議事

(1) テーマについての意見交換

別紙のとおり

(2) 次回の開催テーマ等

次回の鳥取地方裁判所委員会及び鳥取家庭裁判所委員会を合同で開催し，開
催日時は平成23年7月6日（水）午後1時30分から2時間程度とする。

テーマは、「利用者に分かりやすい説明等」とする。

以 上

(別紙)

テーマ「アンケート結果について」

(事務担当者：アンケート結果の概要を説明)

公衆電話の撤去についての意見が2つあったが、現在の本庁、倉吉支部及び米子支部の公衆電話の設置状況はどうなっているのか。

(事務担当者：いずれの裁判所にも設置されていない。公衆電話については利用頻度が少ないことから、NTTの判断でそれぞれ撤収されたものと聞いている。)

携帯電話をお持ちでない高齢の方や車を持っていない来庁者がタクシーを呼んで帰りたいと思った際には、裁判所として何か配慮はあるのか。

(事務担当者：そのような場合も想定されるところであり、必要な場合には職員の方で連絡することも考えている。)

NTTの判断で撤去されたものであり、裁判所の方でどうこうということではできなかったが、必要な場合には裁判所が電話するということである。

家事調停についてのアンケート集計結果を見ると、米子支部の投函数が21と多く、本庁は4、倉吉支部は1とそう数がない。実施に関して何か違いがあるのか。倉吉支部と米子支部は、「民事調停の待合室と共用」との記載があるが、違いはこれだけか。

(事務担当者：投函場所や表示方法等に違いはない。米子支部の方が調停事件数が多いことや、民事調停当事者の投函も考えられるところだが、これだけ差が開いたことについての理由は不明である。)

事件数で5倍の差はないであろう。米子の方が住民の意識、利用者

の意識が違うのかなとも思うが、もう少し投函数を増やす工夫をしてもらいたいと思う。

（事務担当者：アンケート実施中に投函数が芳しくなかったことから、各部署へ協力を求める依頼をしたが、結果的には本庁及び倉吉支部では数が増えなかった。）

裁判所を利用される方に対するアンケートなので、買い物などのアンケートと違って応じていただけにくい面もあるように思う。投函数の差は、意識の差ということもあるかもしれないし、事件数の差、民事調停当事者の方の投函が考えられるが、本庁、倉吉支部と米子支部の間で、これだけ差が開いた具体的な原因は分かっていない。

事務担当者から、アンケートについて対応等したことの説明があったが、アンケートに記入された方へ直接は難しいとしても、その対応結果について館内に張り出すことはするのか。

（事務担当者：前回の委員会で御意見をいただいております、引き続き検討させていただきたい。）

先ほどの公衆電話の点だが、公衆電話の設置は、裁判所から言って設置してもらえるものなのか、N T Tが駄目だと言ったら駄目なのか。どういう性質のものなのか。

（事務担当者：N T T等から、公衆電話の設置のために裁判所庁舎の一時使用の申請があり、それを認めるという形で設置される。）

携帯電話を持っておらず、公衆電話がないために困っている人は、職員に言えば電話が使えるということをして、どこかに掲示しておくことが必要である。職員に聞いてくる人はいいが、聞いてくる人ばかりとは限らない。

（事務担当者：その点については検討させていただく。）

公衆電話には、喫茶店などにあるピンク電話と、N T Tが設置場所

を選んで設置する電話がある。県庁，駅などの公共の場所には多数の設置は不要であるが，公の場所には1箇所はあった方がよい。NTTが収益面から撤去することがあっても，裁判所として公の立場から，公の場所には1箇所でも設置するように言うことはできないものか。職員が代わりに電話をすることは，自力で電話をすることが定着しているのだから，コスト的に抵抗がある。ピンク電話のタイプを設置することはできないものか。

（事務担当者：どうしても対応する必要がある場合には，ある程度の司法サービスは必要であり，その場合は職員が電話をすることもあ
る。ただ，裁判所の予算は，本来裁判事務を運営していくために認められたものであり，予算執行の面で疑問が生じる。どこの裁判所でも来庁者の利便性から公衆電話を設置しておいてもらいたいと言っているところだが，公衆電話は維持費がかかるため，NTTは収益がなければ撤去しているというのが実情である。）

そうであれば，裁判所がある程度費用を負担して公衆電話を設置することは駄目だということになるのか。

（事務担当者：必要性があれば，ある程度のところは司法サービスに対応せざるを得ないとは思う。先ほど裁判所の電話が使えるということ
を掲示しておくべきではないかという意見に対して，「検討させていただく。」と回答したのは，そのことを含めて検討させていただくという趣旨からである。）

携帯電話が普及している時代であり，持っていない人は少数派だとしても，そういう人のために，裁判所の費用で公衆電話を設置することを是非検討してもらいたい。

裁判所の予算上の問題の点を含めて，検討することとしたい。

調停委員が公平でないという意見がかなり出ているが，調停委員に

対しては裁判所が責任をもって研修，指導する権限があるのか。

（事務担当者：調停委員は裁判所の非常勤職員として特定の調停事件について職務を行い，また，裁判所の研修も受けている。アンケートの御意見で事件が特定できたものについては，当該事件を担当した調停委員に個別の指導をしており，その他の調停委員に対しても機会を捉えて全体の問題として指導した。）

調停委員の研修の内容としては，調停の進め方や調停技法は具体的にどの程度されているのか。精神療法を行う医師とか臨床心理士だとロールプレイをするのは当たり前だが，調停委員も援助職として共通するものがある。これまでの研修では，ロールプレイをして調停技法などをチェックしてきたのか。

（事務担当者：全国統一の研修として，調停委員研究会，ケース研究会及び実務研究会を開催している。それらの研修ではロールプレイを含め，いろいろな場面の対応を想定した研修をしている。裁判所以外では，調停協会の研修として，年に何本か実施されている。）

直近の研究会でもロールプレイは行っており，通常行うべき研修はなされているところである。

アンケートの実施に協力してくれた人は，意見を言った後の変化を期待していると思うが，こういったアンケート結果が分かったら，即対応できるような予算の幅はあるのか，それとも予算化をして次年度に実施ということになるのか。また，アンケート結果で個人を特定したという説明については，アンケート結果は有効に活用したらいいと思うが，アンケートの目的からすると，個人を特定するというのが気になる。

事件を特定した趣旨は，どの事件でどういうことがあったのかを確認し，裁判所側の反省材料として，より良い対応方法などを検討する

限りにおいて把握したという趣旨だと思う。

（事務担当者：そうである。調停委員自身がどういう対応をすべきだったかを反省し、今後、検討していくことが必要であり、また、調停委員全員で留意することが必要であり、アンケートを投函した方を特定するという趣旨ではない。）

アンケート結果を活用し、指導に活かされるということは問題はないと思うが、個人を特定して指導したということだと、不公平感など受け取り方で幅があり、基本となる公正さを確認して指導すべきではないかと思う。

米子支部のアンケート結果で、内容的に見て放っておけないものとして、職員に対する不満と調停委員に対する不満がある。調停委員については、調停委員の資質の問題なのか、米子の方に何か特徴的なことがあるのか、事件について特殊の問題や利用者側にも問題があったケースなのかを確認したい。

（事務担当者：米子支部に限らず、意見が出れば調停委員としての対応はどうだったのかを検討する必要があると思われる。特殊な事件だとか、米子支部として特徴的な事情があるとは聞いていない。）

調停委員の他に家裁調査官が入って補足説明をしたり、調査結果を話したりなど、重要な部分に家裁調査官が入ることがあるが、家裁調査官の常駐は、本庁と米子支部だけか。家裁調査官の調停の同席率が本庁と米子支部とで違うのか、分かれば教えてもらいたい。

（事務担当者：家裁調査官が常駐しているのは、本庁と米子支部である。家裁調査官の調停の同席率は分からない。）

その他の意見では、「まったく聞いてくれなかったわけではないが、自分の思いどおりにならないと露骨に顔に出る。」という意見があるが、顔に出してしまうというのは、ありがちな不満なのだろうか。

（事務担当者：どう受け止められるかだが、態度等がどうだったかを検討することは必要と思われる。）

先ほど他の委員から質問があったが、特定の事件、特定の調停委員だけの問題なのか、米子支部全体の問題なのか。その点についてはどうか。

（事務担当者：特定の調停委員、米子支部全体の問題とは認識していない。いろいろな当事者の方がおられ、話しの中で、駆引きとか説得する場面等があるが、その場合でも誤解がないように対応していかなければならず、相手に誤解のないよう留意して説明していくことが必要である。）

先ほど、アンケートから個人を割り出すという点の意見に関して、アンケートはアンケートだと思うが、この度のアンケートが苦情の御意見箱という形になっている点はどうなのか。個々のケースについては、アンケート以外に個々のケースについての御意見箱があるべきだと思うがどうか。

（事務担当者：このアンケート一本で実施しているので、苦情もこのアンケートに記載してもらことになる。いただいた御意見は、良いことも悪いことも記載してもらい、職員の資質向上に役立てるということになる。）

アンケート結果についての事務担当者の説明は、ブアーな回答ではないか。アンケート結果から分かることは、職員には良い人と悪い人がいて、悪い人が1人いるということ、調停委員には良い人と悪い人がいて、問題のある人が1人いるということである。それを解決しなければ裁判所は評価を下げてしまう。悪い人とされる職員が約1名いるとすれば、その職員にはお客様に会わないように後方に下がってもらい、問題の調停委員いる場合には交代していただくことが素直な解

決方法ではないか。人事権は裁判所にあるのだから、その点は考えているのか。調停委員には任期があるのかもしれないが、別の人に代わってもらうことを真剣に考える必要がある。民間のクレームセンターはそういう発想をするが、そういう発想に切り換えてもらいたい。（事務担当者：アンケートにはそういう御意見が記載されているが、問題のある職員が確実にいるという認識はしていない。）

調停なので相手がいて、紛争なので自分が望む結論でない場合には、不満が出ることは理解している。米子支部の21人のアンケートについて、感謝をしていると記載された4名の方を除き、十数名の方がアンケートの中で一番言いたいと思うところに丸を付けてみた。米子支部の2番目の方は問3、3番目の方は問2、4番目の方は自由記載欄だろう。これを見たときに、当事者の方がこれが問題だと指摘し、当事者の方に問題がある場合が一、二あったとしても、それ以外については重く受け止めるべきだと思う。それなりの投函数があるので、何か問題があるのかとも思うし、問題意識を持った方が良いという感想を持っている。

（事務担当者：そういった視点を持って、今後、指導等していくことを考えている。）

調停委員になられる方なのでそれなりの見識をお持ちだと思うが、向き不向きがあるのだと思う。仕事だと良い成果を出す人でも、調停という場では成果が出せない人もいるのではないのか。そういう方には交代していただくというのも考え方だが、それは無理なのか。

一般論としては向き不向きはあると思う。選考の段階で経歴などを伺い、その他の事情を勘案して選任される。その後トラブルが続くと、向き不向きが分かってくるので、その点を配慮することはある。場合によっては、次期は選任しないということもある。そういう方につい

では、当事者による淘汰は機能している。昨今、接遇関係は重要視されてきており、既に、その点の配慮ができない方は退場していただくということになっている。裁判所としては、アンケートに記載されているように、それほどの調停委員の方がいるかどうか、把握できているかどうかも分かっていない。御意見をいただいた個別事件を見てみると、いろいろなやり取りの中での感情的な行き違いではないかとの印象を持っている。今の御意見のように、本来、退場すべき調停委員なのかも含めて、それぞれのアンケートの結果については受け止めて、今後の参考にしていきたいと思う。

家事調停と一般来庁者のアンケートを見ると、米子支部職員の接遇が悪いという結果が出ている。これは同じ人なのか、複数の人なのか。

（事務担当者：アンケート結果では、一般来庁者では「悪い」というものはなく、家事調停で「悪い」という意見が2つある。特定の職員が悪いという認識ではない。）

本庁、支部にはそれほど職員の数多くないのであり、特定の職員の対応が悪いとなれば容易に把握できるのではないかと思う。把握できた場合には、それに対する対応はどうするのか。

（事務担当者：窓口には、基本的にトラブルを起こす職員は配置しないようにしている。日々の業務の中で、多少のトラブル、行き違いがある場合には、個別に指導している。）

私が考えているのは、裁判所は裁きをするということの他に、行政サービスを提供している場所だと思う。我々裁判所委員会委員が集まっているのは、一つにサービスの質を高めるということが課題ではないかと思う。サービスの質が悪いという御意見があれば敏感に反応すべきである。裁判所として、もう少し目線を変えていくことをお願いしたい。公衆電話のことにしても、私からするとそんなことは直ぐに

できるだろうと思っている。予算の問題もあるだろうが、NTTに掛けあって、公共の場ということで公衆電話の1台くらいは設置させ、費用が掛かるなら裁判所が負担することで解決できるだろうと思う。裁判所は、法の適用は厳粛に行うべきだが、これからは行政サービスを提供しているということ意識し、行政サービスを膨らませてもらいたい。

米子支部の意見にある職員は、同じ職員の方ではないか。電話対応に対する意見は、対応した職員は女性の方ではないかと感じた。こういう言い方をすると失礼だが、役所に行くとき女性の職員の方は女性に対してシビアな、上から目線で対応されると感じており、これをそういうふうにして読んで読んだ。デパートや銀行では、公務員と違って態度が柔らかい。外部から指摘されたら、上司から個人に対してきちんと指導されている。銀行であれば銀行全体の、デパートであればデパート全体の評価に関わるので、こういう意見は非常に重視されている。役所になるとそうではない。「笑顔で接して欲しかった。」という意見があるが、ソフトに接する努力をしてもらいたい。裁判所へは楽しい気持ちではなく、身構えて来るところなので、自分が思う以上にソフトに接することが大切だと感じている。

前も話に出たが、職員の対応については、研修できちっと計画的にやっていただき、研修によって対応能力を高めてもらいたい。

米子支部の家事調停のアンケートでは、長時間待合室で待たされたという趣旨の意見がいくつかある。本庁では、申立人と相手方を30分交替で、最初は待ち時間をあまり感じないように対応されているが、なぜ待たされているのか分からないまま1時間20分経ってしまったという経験がたまにある。米子支部では、そのあたりの対応について、どのように調停委員に伝わっているのか。

（事務担当者：調停委員に対し、公平な聴き方やアドバイス、時間配分が偏らないようには指導してきている。概ねの待ち時間を伝え、効率よく事情聴取をしていくようにしているが、当事者の方の思いがあったり、順番に話をしていけないと説明できない方もおられ、思ったように事情聴取ができないことがある。効率的に聴くあまり、話の腰を折ったり、感情を逆撫でしてしまうと、結果的に聴取ができないことになってしまう。予定時間を過ぎるようであれば、調停委員から待っている当事者に対してもう少し待ってもらおうよう伝えるようにしている。米子支部では、昨年11月の研究会でその点を注意喚起した。）

私が鳥取に来て十何年か経つが、その間、時間の関係では同じことを何度となく経験している。30分交替で聞いてもらいたいと申し入れても、長くなっている。それこそ時間どおりに事情を聴くということは、正に技術的なことである。時間どおりに聴く技術を調停委員に身に付けてもらわないと、同じことの繰り返しになるのではないか。裁判所として、技術的な研修をしないままで、調停委員に対して「気を付けてください。」だけで済むのかと思う。その点の裁判所の考えを聞かせてもらいたい。

（事務担当者：研修において、調停技法の習得については不定期ではあるが行っている。実際の調停においては機械的な時間配分でいけないことがある。待ち時間が延びる場合には、待っている当事者の方にその旨を伝えることも大事であり、その点については引き続き周知していきたいと考える。）

調停委員としても時間配分は難しい点があり、なかなか思うようにいけないことがある。時間に関する意識も高まっており、今後の研修では、より厳しい時間管理について指導を行っていきたい。また、予

定時間を超える場合には、待っている方に一声掛けるか掛けないかで受け止め方が大分違ってくるので、研修の際には、この点についての周知徹底も図りたい。

当事者は、自分が呼ばれていないときは相手の話を聴いているのだらうと思いきこんでいる。しかし、調停委員は裁判官と協議している場合もあるのだから、その点が伝わらないと誤解されてしまう。裁判官と協議する場合には、一言伝えることで、不公平感については大分変わってくると思う。

その点についても趣旨を徹底していきたい。

新聞社には、電話や来所されて、いろいろと苦情を言われることがある。裁判所の受付に来る方は、戦闘態勢というか、高揚されている方が多いだらうし、自分の意見が通らないと納得されないということがあるだらう。新聞社の場合でも、自分の主張が理解されないと納得されないもので、いろいろなことを言われる。それに対する回答の仕方が、マニュアルどおりに話すとけんかになってしまう。マニュアルは短い時間で帰ってもらうためだが、そのままでは通用しないので、ある程度時間をとらないといけない。裁判所に来られた方の質問に対して、マニュアルどおりにぼんぼんと話をしてしまうと、何となく冷たい対応になる。ある程度時間を取り、人間らしい対応をしないといつまで経ってもアンケートではこういう意見しか出てこないように思う。マニュアルを作るにしても研修にしても、こういう部分に配慮する必要がある。今回のアンケート結果は、5月実施のアンケートと余り変わらないだらうが、仮に二、三年と続けてみて、同じ結果が出てくれば大きな問題だらう。正に人を交換するという話になるので、いつまで経っても「努力します。」では、末端まで待遇が浸透していかない。引き続き裁判所でアンケートが行われるので、職員の方には強い気持

ちを持ってもらいたい。そうしないとアンケートをする意味がない。

（事務担当者：問題があれば直ぐに対応するようにはしているが、実際には至らない点もある。御指摘の部分については、意識しながら改善を進めていきたい。）

前回御意見のあった守衛の向きについて、冒頭に事務担当者から説明があったが、何か御質問等があるか。

守衛の向きが変わって、今日は感じが良かったと思う。その他に気が付いたこととして、正面玄関の自動ドアが開くスピードが遅いし、反応が悪い。ドアの開閉が遅いのは何か理由があるのか。

（事務担当者：御指摘の開閉スピードが遅いという理由かどうかは分からないが、今後調整する予定であると聞いている。御指摘の点については確認し、必要があれば改善していきたい。）

守衛の向きが横向きになり、大分印象が良くなったと思うが、100点ではないということは一言言っておきたい。場所的には若干窮屈な感じは否めない。ロビー左側に余裕があるが、ロビーの左側と一般待合室との関係から、現状となったことは分かる。もっと良い方法を思いついたら意見を言わせてもらおう。

次回委員会では、裁判手続を案内する説明文について、より一層分かりやすい説明とするため、次回までに資料をお渡しして御意見をいただきたいと考えている。

手続案内に関し、それぞれの窓口ではどのような申立書の書式がもらえるのかが分かっていない。特定調停の申立書をもらいに行って断られたというのを聞いたことがある。訴訟、支払督促など、本人申立ての援助は、どこまで対応してもらっているのか。どのようなパンフレットがあり、書式がもらえるのか全て教えてもらいたい。この点に関しては、米子支部のアンケート結果の中に、受付で長い間待たされ

たという意見があった点が気になった。

（事務担当者：お渡しできる書類は事前に確認しておく。）

アンケートは、結局継続して実施するのか。

（事務担当者：一般来庁者に対するアンケートについて、裁判所が実施主体となり本日から実施している。）

一般来庁者に対するアンケートを実施し、家事調停当事者に対するアンケートは実施しないということか。

（事務担当者：一般来庁者に対するアンケートとして、すべての方を網羅して実施していくこととした。）

米子支部について、このまま家事調停当事者からアンケートをとらないのは気になる。当事者の方の声がなくなるまで、有意的に取り上げる意見がなくなるまで、しばらくアンケートを試してみる必要があると思うがどうか。これで止めると、先が見えないまま止めてしまうこととなる。アンケートの実施には職員の労力がかかるということか。

（事務担当者：労力はあるが、家事調停当事者に対するアンケートの実施については検討させていただく。）