

第26回鳥取地方裁判所委員会及び第26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28年2月19日（金）午後2時30分～午後4時30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）

大久保健司（地家裁委員），大島雅弘（地裁委員），辛島明（家裁委員），  
川谷道郎（地家裁委員），小山和子（地裁委員），佐野泰弘（地家裁委  
員），鈴木由香利（家裁委員），田中潔（家裁委員），田中大介（家裁委  
員），細野宏（地裁委員），増竹更治（地裁委員），松本美恵子（地家裁  
委員），三木文子（家裁委員），南直行（地裁委員），森原昌人（家裁委  
員）

（事務担当者等）

地裁：安原事務局長，中司民事首席書記官，岩井刑事首席書記官，建井民  
事訟廷管理官，國本鳥取簡裁庶務課長

家裁：山下事務局長，西崎首席家裁調査官，奥田首席書記官，浅野訟廷管  
理官，山本総務課長，常岡総務課課長補佐（書記）

4 議題

- (1) 委員長互選
- (2) テーマ：裁判所における窓口対応について
- (3) 次回開催テーマ等

5 議事

- (1) 新任委員の紹介
- (2) 委員長の互選

川谷道郎委員が地方裁判所委員会及び家庭裁判所委員会の各委員長に互選された。

(3) テーマについての意見交換等

委員による庁舎（玄関ロビー及び民事受付センター前）の見学を行った後、当庁における窓口対応の概要についての裁判所事務担当者からの説明及び職員による模擬窓口対応のロールプレイングを行った上、意見交換をした。

要旨は別紙のとおり

6 次回開催テーマ等

(1) 次回テーマ

今回は「面会交流に関する事項」をテーマに意見交換する。

(2) 次回開催期日

次回の鳥取地方裁判所委員会及び家庭裁判所委員会を合同で開催し、開催日時は平成28年7月14日（木）午後2時30分から2時間程度とする。

以上

(別紙)

テーマ「裁判所における窓口対応について」

○委員長

今の説明等を御覧になって、裁判所の窓口対応についての御意見、御感想を伺いたい。

○学識経験者委員A

先ほどのロールプレイの中で、訴訟や調停の手續のメリット、デメリットがあるという話があったが、具体的にはどのようなものがあるか。

○事務担当者

調停は強制的ではなく話し合いでの解決を求める手續なので、相手方が話し合いに応じなかったり、話し合いがまとまらなかった場合は、調停で最終的に解決することができない。こういった調停手續の限界について、デメリットという説明をすることがある。一方、訴訟は調停と異なり、呼出しを受けた被告が応答しない場合は訴えの内容を全て認めたとみなすことになる。そういった手續の違いを比較して、それぞれのメリットやデメリットについて説明をするようにしている。

○学識経験者委員A

デメリットがあるという説明を受けた相談者は手續を利用せずに帰ってしまうのか、それとも、デメリットがあると聞いてもその手續を希望するのか、実際はどのようなのか。

○事務担当者

相談者が抱えておられるトラブルの状況によって、例えば話し合いでまとまるよう

な状況であれば調停を選択されるということもあるし、話し合いをしても全然打ちあかないというような状況であれば、最初から民事訴訟を選択されるということもある。受付担当者としては、トラブルの状況に応じて手続を相談者を選択していただくというスタンスで説明をしている。

#### ○委員長

調停については、相手方が応じて自発的な合意による解決ができるというのがメリットといえるし、その反面、相手が応じなければ手続が進まないということはデメリットともいえる。そのようにメリットとデメリットとを比較して具体的な説明をしているということである。

#### ○学識経験者B

以前に私がこの裁判所を利用した際、まず窓口にとどり着くまでが非常に困難だと感じた。住民にとって裁判所はもともとかなり敷居の高い所で、しかも自分の抱えている案件が裁判所の手続を利用してよいものかどうか分かりにくいという状況の中で、そもそも裁判所に入るときに玄関口からいかめしい感じで、中に入っても、自分がどこに行けばいいのかが分からない。今日改めて見て、玄関口のロビーも少し暗い、案内の所の職員にもなかなか声を掛けづらいと思ったし、民事受付センターと書かれていても、民事とは何かが分からない。ロビーの館内表示を見ても、各階にある部署の名前が書かれているが、自分が抱えている案件については何階に行けばいいのかが分からない。そのように、入口から目的の場所まで非常にたどり着きにくくなっているのではないかと感じた。民事受付センター前の立て看板には、こういう相談はここというふうには書かれていたが、看板自体が入口からすぐに目につく場所ではなかったので、その案内に視線を誘導できるようにもう少し工夫した方がよいのではないかと感じた。

また、病院などにあるような総合受付を設けるといった工夫があれば、まず相談

窓口までたどり着くのが非常に容易になると思う。今日見学して、改めてそう感じた。

#### ○委員長

来庁者の方がまずどちらに行けばいいのかについては、できるだけ親切な案内をするよう工夫している。入口に近い所に守衛を配置しているが、どこに行けばいいのかわからない来庁者に守衛がどのような説明をしているか。

#### ○事務担当者

裁判所の正面玄関から入るとまずロビーに守衛がいるので、最初に守衛に尋ねられる方が多い。お金を貸したけれども返してもらえないといった自分のトラブルの状況を少し話していただくと、守衛が、どちらで受け付けますという案内をする。また、玄関から一番近い所に民事受付センターがあるので、直接そこに来られる方もいる。その中には民事受付センターが担当でない案件の方も多くおり、それらの方には該当する窓口を御案内している。

#### ○委員長

そのように、ある程度は裁判所も努力しているが、例えばここをもう少し工夫すれば良いというような意見があるか。

#### ○学識経験者委員B

民事の案件以外でまず民事受付センターに入っただけの方が多いのであれば、民事受付ではなく、窓口として全ての相談をまずはそこで一義的に受けた上で、ここでいいですよとか、そういった相談であれば2階の窓口にお越しくださいというように、まずその窓口で内容をお聞きして分けていくというようなことを考えてもよいのではないか。

○学識経験者委員C

先ほどのロールプレイを見ていて、仮に自分があのような夫婦間のトラブルの話をするとしたら、周りに人がいるとやっぱり話しにくいように感じた。建物の構造の問題で難しいかもしれないが、カウンターに仕切りがあって書類が見えなくても話は聞こえるし、周りに他の職員もいるし、別の相談者が他の席に座っているかもしれない。場合によっては別室で話をするといった対応を取ることもあるのか。

○事務担当者

事案に応じて個別に対応しており、別室を使用することもある。

○学識経験者委員D

裁判所には年間どれぐらいの人が来て、そのうちどれぐらいの人がアンケートを出しているのか。

○事務担当者

当庁舎を利用した方の人数についての統計は取っていない。今回の委員会に際して、1週間程度、それぞれの窓口にどの程度人が来ているかを調査したので、その結果をお伝えする。

○事務担当者

民事部に来られた方については、民事受付センターと執行・破産係を合わせた民事部全体で、1週間に約90人であり、そのうち、民事受付センターで実際に相談をされた方は13人である。

○事務担当者

家庭裁判所については、3階に家庭裁判所の受付が別にあるが、その受付窓口に1週間の間に来られた人数としては、手続を聞きに来られた方が18人、申立書などの書類を提出された方が41人であり、その他、既に調停などの手続を利用されていて、その期日のために来られた方が13人、利用中の手続に関する事で来られた方が8人である。合計すると、1週間に80人ぐらいの方が家庭裁判所の窓口に来られたことになる。

#### ○委員長

1週間で、地裁民事部が90人、家裁が80人で合わせて170人、それに刑事部に来られる方もいるので、おおざっぱに言えば1週間で二百数十人ぐらい、1か月だと1000人弱ぐらいの方が来庁されているという計算になる。その中で、前回委員会から今回まで5か月間で出されたアンケートが2件ということは、余り回収率が良いとはいえないということになるか。

#### ○学識経験者委員D

どうしても書いて文句を言いたい人という人が余りいないというようにも考えられる。43という数字が書かれているが。

#### ○委員長

これはいつからの累計で43件なのか。

#### ○事務担当者

正確には分からないが、4年ぐらい前にアンケートを始めている。今回は鳥取本庁の2件だけだったが、通常は米子支部、倉吉支部で出たアンケートも紹介しており、たまたま今回は本庁でしかアンケートが出なかったものである。正確な数字ではないが、感触としては管内全体で年間10件程度のアンケートをいただいている。

#### ○学識経験者委員D

こうしていろいろ出ているのを見ると、声なき声が多い、アンケートには答えないで思いを持っている人もかなりいるのかなと思う。

#### ○委員長

このアンケートは、これまでずっと、裁判所の対応が皆さんにどのように受けとめられているかについて来庁者の声をお聞きし、それを委員の皆さんに諮って、意見を伺うために活用させていただくという趣旨で実施していて、前回の委員会から今回の委員会までの間に回収したアンケートの結果を報告させていただいている。

委員の皆さん方御自身の職場における窓口対策と、今日見ていただいた裁判所の窓口対策を比較して、こんな点が特徴的だとか、こういう点を改善したらいいといった御意見はあるか。

#### ○学識経験者委員A

そのようなアンケートに、職員の説明が十分でないとか、不親切だと書かれるようなことを病院がしてしまうと、すぐに苦情などが来るが、裁判所の場合はそういうことにはならないのか。

#### ○事務担当者

裁判所の手続は、利害関係がかなり交錯するもめごとを扱っているのです、それを審理していく中で、事実認定としてはそういうことがあったとかなかったというような結論をどうしても出さざるを得ない。それに対して当事者の方が納得していただければ良いが、そういう結論になったのがけしからんというふうなお叱りを受けることもある。それはやむを得ないと思っているが、やはりその時々説明なり職員の対応等々で、きちんと手続は踏んでもらったけれど、この結論としてはこうな



ったということでの満足感を得ていただきたいと思いながら、職員一同頑張っている次第である。

○学識経験者委員A

それから、やはりプライバシーがかなり侵害されるのではないかと感じていて、我々精神科医は密室で患者さんと対応しているので、割と率直にいろいろなことを聞けるのだが、周りに人がいたら話しにくいのではないかと。先ほどのロールプレイでの話などは、まさに他の人がいたら話しにくいのではないかと感じた。

○学識経験者委員E

一応、守衛さん、総合の受付の方がおられるが、遠いのではないかと。入ったらその方の前を通るとか、すぐ近くにおられるというわけではなくて、奥の方におられる。入ったときにフレンドリーな感じでにこにこ挨拶をしてくださったりとか、何か声が掛けやすい雰囲気醸し出していたら良いが、何か声も掛けにくいかなと、少し失礼だが、この人に聞いてよいのかなと思ってしまう。鳥取市役所などでは、入ったらいきなり真ん前がインフォメーションになっているので、もしどこへ行ったらいいか分からなければすぐに聞けるが、あの場所と雰囲気が、もしかすると、来られる方も悩み事とか、呼ばれて大変と思って来ておられたりするから、気分もすぐれずに来て、余計に、本当は声も出ないような雰囲気であるにもかかわらず、何か声を掛けにくいかなと思われるのではないかと少し感じた。

○委員長

受付の場所はともかくとして、人をどうこうするというのはなかなか難しいところがあると思うが、何かアイデアはあるか。

○学識経験者委員E

いろいろな企業などでは接遇研修みたいなものを行っているが、そういったものはどうか。

#### ○事務担当者

裁判所でも接遇の研修には力を入れており、外部の講師の方を招いて行ういわゆる接遇研修を定期的に行っているほかに、新採用職員に対する研修、あるいは採用1年目研修、3年目研修といった研修を鳥取の裁判所で行っている。それから高等裁判所などの研修でも接遇に関する研修を行っている。また、一般の職員に対しては、例えば廊下で迷っておられるような方には必ず声を掛けて御案内をするようにというような指導も行っている。設備やシステムの不十分なところもあろうかと思うが、それを少しでも補うために、そのような職員への指導も行っているところである。

#### ○学識経験者委員F

障害者の方、聴覚障害の方とか視覚障害の方が民事受付センターや家裁に相談に来られたときの対応はどうなっているのか。それから、県内に在住の外国人の方で日本語が余り話せないというような方への対応なり態勢や、実際に事例があれば教えていただきたい。

#### ○事務担当者

まず、障害者への対応については、声を拡声して耳に押し当てて聞くという装置が備えられており、耳の不自由な方への対応の際には、必要に応じてそれを利用している。目の不自由な方については、口頭でお伝えするようにしている。手足の不自由な方、車椅子を利用する方については、エレベーターの他にスロープを備えており、介助が必要であれば、申し出ていただければ職員が対応させていただいている。

外国人への対応については、全ての外国語に堪能な職員を用意することはできないが、英語などの外国語に堪能な職員を若干把握しており、必要があればその職員が対応するという態勢になっている。ただ、実際に外国人の方が来庁して対応に困ったという事例は把握していない。

#### ○学識経験者委員F

時代の要請で、一般の企業でも手話ができる社員の養成が求められているが、裁判所にも手話のできる職員はいるか。

#### ○事務担当者

裁判所が組織として手話通訳者を養成しているということはないが、自ら技能を習得している職員がいて、その職員を頼りに会話したということはある。ただ、当庁の中に手話に堪能な職員がいるとは聞いていない状況である。

#### ○委員長

例えば県庁などで、手話の堪能な方を職員として養成したり配置したりしているというようなことはあるか。

#### ○学識経験者委員B

あいさつ程度というレベルでしかなくて、詳しい御説明となると、かなり堪能でないと対応し切れないという部分があり、窓口ではやはり筆談が中心になって対応をさせていただいているのが実情ではないかと思う。

#### ○弁護士委員G

先ほど意見が出ていたように、守衛に声を掛けにくいというのは何となく分かる気がする。初めて来庁される方に対して、やはりもう少し、何でもお尋ねください

というような表示をすとかして、もう少しにこやかにしていただくだけでも大分違うと思う。ただ、米子支部にも守衛がおられるが、米子はもう少し入口から近く、入った所のすぐ右手の場所である。結構元気な方で、外の車などにも気を配って、結構出たり入ったりされていて、よく動いておられるなどと思う。お金を掛けなくても、それだけでも随分変わるのではないかと思う。

それから、私が普段利用している倉吉支部には守衛はいないが、窓口が1つしかなく、今日見た所よりは大分狭いが、そこもガラスの中が見えるドアになっている。そこを入ると、地裁、家裁、簡裁の受付が全部一緒に、担当する職員の方がすぐに出てきて対応していただいている。小さい裁判所にかえて小回りが利いており、窓口が同じだから自動的にワンストップのようになっている。今はどんな分野でもなるべくワンストップにしよう、たらい回しは余り良くないという時代である。本庁や米子支部のようなもう少し大きい裁判所でも、案内機能の一部を1階に下ろすなどすれば随分良いのではないかと思った。

都会だとそもそも家裁と地裁の建物が別で、大阪だと地裁の中でも執行を取り扱う部署がまた違う場所の庁舎だったりで、そのような案内機能の共通化は絶対できないが、鳥取であれば大規模庁と比べて利用者目線の対応をしやすいと思うので、そのようなお金を掛けない工夫をして実績を作るチャンスではないかと思う。

具体的に何か良い案があるかと言われるとなかなか難しいが、一つ、アンケートにもっと回答してもらえる工夫として、倉吉支部には確か受付の入口の横に台があって、そこに御意見のある方は書いてくださいというポストみたいな投入口があるが、初めて来たり余り来ない人には、多分そこにあるとは分からない。もう少し分かりやすく表示した方がよい。それに、既にしているのかもしれないが、よく企業でやっているような、こういう質問にこう答えましたということをもっと分かりやすくして、アンケートを書けばこういう答えが返ってくるということが分かれば、もっと書いてもらえると思う。その辺りにもっと工夫できる余地があるのではないか。

## ○学識経験者委員H

今回の説明を聞く上で、来庁される方の平均年齢はどれぐらいかを考えた。多分これからの高齢化を考えると、掲示物の文字が少し小さ目ではないかと思う。先ほど意見が出ていたが、玄関に入ってきたときの照度についても検討した方がよいと思った。多分、1階、2階、3階では来られる方の年齢が違うのではないか思うので、その点も今後検討していただければと思う。

また、先ほど話にあったが、車椅子の方、視覚障害の方、聴覚障害の方がそれぞれ年間に何人来られるのか、その方々が利用しやすいようになっているかを把握されておられるかと思って、インターネットを見たら、全国の裁判所がそのような対応をどのくらいしているかということが出ており、鳥取もいろいろなところで対応していただいているということ、そういう情報はインターネットで調べられるということがよく分かった。体の機能に障害のある方、例えばオストメイトを利用される方や、相談に行きたいけれど小さい子どもがいてどうしたらいいかということも、インターネットで調べることができると分かった。

裁判所が病院とよく似ていると思った点は、一つは、来られる方は不安を持っているということで、先ほども意見が出ていたが、受付の場所がドアのすぐ近くにあった方が良いと思う。また、私が市役所や県庁を利用する際には職員に積極的に声を掛けていただき、少しでも分からないことがあったらそこへ行けばいいんだなと思うので、その辺りも考えていただければと思う。それから、私は病院では必ず笑顔で不安感を緩和するということを心がけているが、同じサービス業として共通の部分があるのではないかと思った。

ただ、水飲み場があればいいというアンケートがあったが、自動販売機で飲み物が市販よりも10円か20円安く販売されており、気を遣っていただいているのだなと思ったし、待合室には曲線の机が置かれており、多分不安を和らげるためだろうなと思うし、肘掛けがある椅子で、色にも配慮していただいていると思った。そ

の辺りも利用者の意見を聞いていただいているのだなと思った。

最後に、プライバシーに関しては私も皆さんと同じことを強く感じた。ロールプレイの中で、恥ずかしい話ですけど、と相談者が言われていたが、恥ずかしい話をするとき、他の人が横にいたり、周りに職員の方がおられるのではなくて、個室があって、ではそちらでということがあれば、本当にありがたいと思うので、検討していただければと思った。

#### ○学識経験者委員 I

先ほどから皆さんが言われているように、裁判所に来る人はやっぱり不安を抱えている人が圧倒的に多くて、しかも、家裁と地裁が一緒になっている所は受付がどこかはっきり分かるようにすべきで、先ほどのロールプレイでも、最後に家裁がここにありますのでと言われたが、あのような話しにくいことを言い終わって、もう1回説明しなければいけないとなると、来た人のことをもう少し考えていただき、それより手前で、では家裁の方を御紹介しますといった案内ができないのかなと感じた。

それから、鳥取県は手話に強く力を入れているので、何かやれるのであればそういう努力も考えた方がよいのではないかと思う。

#### ○学識経験者委員 F

今までの意見と関連するが、主な受付窓口が1階、2階、3階と分かれているが、県庁や市役所、病院も含めて、受付は大体1階であり、一部2階の所もあるが、高齢者の方や障害者の方も含めて、やはり1階に受付窓口を集中させるのがよいのではないか。先ほどのロールプレイのように、民事に来た後で家裁に行く方もいるだろうし、その辺りの案内も含めて、できるだけ1階に一般の方の受付窓口を集中してもらいたいと思う。

## ○学識経験者委員 J

いろいろ話を聞いていて、裁判所が特殊だなと思ったのは、例えば医療の現場であれば困った方に寄り添い切ることができると思うが、公正中立ということになって、あなたの言い分はそうだけど、ということになると、相談した方はそこで冷たさを感じると思う。私はこれで勝てるという、いくら取れるのかというような心持ちで来られる方に対して、お答えができない、そこで冷たいなという印象を与えるということが少なからずある気がする。

だから、そういう相談はもう別個にして、それを受ける非営利団体でもあれば一番いいと思うし、制度上、情報提示だけできるということに初めからした方がよいのではないか。思い切って行ったのに、その結果、自分は調停をすべきなのか、裁判を起こすべきなのか、どちらかよく分からなくて、自分自身で決めてくださいと言われたとなると、思い切って来られた方に対して冷たいということになるのではないかと思ったので、初めに説明されていたようなメリットやデメリットということだけではなくて、できることとできないこと、裁判所での相談は少し性質が違うということをもう少し明示的に示した方がよいのかなという印象を持った。