

横浜家庭裁判所委員会議事概要

第1 日時

平成21年6月12日（金）午後1時30分～午後3時30分

第2 場所

横浜家庭裁判所大会議室（本館5階）

第3 出席者

（委員）五十音順，敬称略

浅海典子，石井徹夫，石黒康仁，岩田泰子，押切瞳，近藤昭一，佐藤主税，
澤村恭正，田中由子（委員長），林義亮，松野勉，丸山征，森和雄，
山上晃，四方耀子

（事務担当者）

小林進，盛田栄男，栗田昭彦，境敏博，助川政浩，小原誠司，川津優

（オブザーバー）

吉田要，松田幸忠，中谷厚志

第4 テーマ

家庭裁判所における家事手続案内・受付の在り方について

第5 議事

- 1 新任委員（浅海典子委員，松野勉委員）の紹介
- 2 各委員に裁判所を訪れた理由のサンプルを配布し，それを元に正面玄関から具体的な行動をしていただくということにより，裁判所のサービスが十分であるか，来庁した方にとって分かりやすく，利用しやすいものであるか，何か改善すべき点はないか等の観点から，家事手続案内・受付の視察見学を行った。
- 3 意見交換（以下，●委員長，○委員，◆事務局）
 - 本テーマの前提として，横浜家庭裁判所の案内表示について確認してみた

ところ、正門の正面玄関前に庁名が記載された置き石があるのみで、他には特になかった。例えば、金融機関が、ビルの屋上などに所在を示す大きな看板を表示しているように、遠方からも確認できるような表示を出したらどうか。

- 横浜家庭裁判所の最寄駅である J R 石川町駅から来たが、駅構内ホームの案内表示板には「横浜家庭裁判所」と記載されていた。しかし、駅構外には、特に道路案内の表示はなかった。

また、J R 関内駅から来る利用者もいると思うが、駅構内ホームの表示板にも特に表示はなかった。公共機関等への案内には、もっと配慮が必要ではないか。

- ◆ J R 石川町駅を降りると、すぐ横に高速道路があり、その敷地の金網に、当庁までの案内地図が表示されている。しかし、春から夏の季節は、その付近に生えている樹木の葉が生い茂ることで、案内地図が隠れてしまい、見えづらい状況になっている。今後、管理元と折衝していきたい。

また、関内駅からの表示については、今後の課題としたい。

- 家事の受付カウンターに、5番及び6番はあるが、庁舎案内図に表示がない。これは、受付カウンターが家事受付の部屋の中にあるから表示していないのか。また、1番から3番が手続案内室で、5番から6番が受付カウンターとなっているが、4番がない理由はなぜか。

- ◆ 4番がない理由は、承知していない。

- 庁舎内が迷路のようでわかりづらい。

守衛が総合案内を行っているが、守衛と総合案内では性質や役割が違う。そのあたりの基本的な感覚が市民と違うと思う。

家事受付で発券している番号札について、手続によって、1番から始まるもの、201番から始まるもの、601番から始まるものと、ケタや開始番号を分けているが、例えば、自分の引いた番号が245番であったら、

一見すると245人もいると感じて嫌になる。職員にとっては番号を分けることが便利なのかもしれないが、利用者も同様とは限らない。

◆ 3つの手続の発券を、同一の機械でやっているため、番号が重ならないようにするために配慮している。

● 「総合案内」の表記についてはどうか。

○ 「総合案内」で構わないと思う。守衛と総合案内を分ければよい。

また、案内図の階層表記において、「北」と「南」で分けているが、図面には方角が記載されていない。

あと、総合案内の机は、もっと広くし、2人がけにするとか、花など置いて、明るくする等工夫した方がよいのではないか。

○ 総合案内では守衛業務を兼ねているが相談を受けてもらえるという雰囲気がない。他の公共機関においては、守衛から案内・受付業務を切り離し、業務委託に切り替えて、受付が全員女性になって、まるで雰囲気が変わった。基本的に、守衛と総合案内は、共存しないのではないか。

利用者の立場になって、シミュレーションしてみたところ、総合案内に尋ねたら、家事受付の部屋の中にある番号札の機械でボタンを押すように指示された。しかし、例えば、離婚の場合、どのボタンを押せばよいかわからない。閲覧・謄写ではないと思うが、そもそも、申立てと手続案内自体がわからない。最初の段階で、家事か少年かを分離し、さらに、家事の中で、申立てか手続案内かを分離して、利用者が自分の行動を最低限は見通せるように案内したほうがよい。例えば、パネル等を使用し、その上で、待合室を案内すればよい。

○ セキュリティの問題もあるので、裁判所としての親しみやすさを維持しながら、どうやってセキュリティを確保するのかというのも課題である。

○ 横浜地裁は、最近改築されたこともあり、受付センターは、ガラス張りでオープンになっており、待合室も吹き抜けであるため、市民に開かれた裁判

所として理想的な建物ではないか。他方で入口には、防犯上の観点からガードマンが2人立っていて、厳重にチェックもしている。このように親しみやすさとセキュリティのバランスをどうするかというのは悩ましい問題である。

守衛は守衛，総合案内は総合案内だと思う。総合案内は出来れば女性の方がやわらかい感じがしていると思う。

ただ、十数年前に、家裁に来たことがあるが、そのときと比較すると雰囲気は良くなった印象である。しかし、基本的に「裁く」という印象があるので、もう少し、親しみやすく、開かれた雰囲気にならないものか。勿論、セキュリティの問題があるので難しいと思うが、少なくともドアをガラスにするとか、事務室の中が見透せるようにするとか、照明を明るくするなど工夫すれば、親しみやすさが増すと思う。裁判所に来る方は、それぞれ悩みをもって来るのだから、雰囲気がとても大事だと思う。

ところで、1階ロビーに、開廷表が掲示されていたが、プライバシーの問題はないのか。

◆ 開廷表については、公開の裁判である人事訴訟事件の開廷表を案内の関係で掲示している。

○ 番号札による整理については、いつから始めたのか。そんなに前からではないと思うが、裁判所もそれなりに努力していると思う。

先ほど、「相談」という話がでたが、家庭裁判所は「相談」は受けていない。家事の手続案内をしている。家事受付の部屋の入口の表示で、申立てと手続案内の文字の大きさが違うが、理由はなぜか。

また、駐車場が狭く、すぐに満車になる。民間の駐車場を裁判所が案内することは支障があると思うが、車での来庁者に対する案内も必要ではないか。

他にも、正面玄関の傘立てに、大多数は鍵がない。以前、利用した際に、

仕方なく鍵がないものを利用したことがあるが、帰るときに自分の傘がなかった経験があるので、この点は改善してほしい。

○ 守衛と総合案内の役割は、違うと思う。病院も同様だが、危機管理の面からは、総合案内を複数人配置した方が良いのではないか。裁判所の利用者は多いので、総合案内が1人だと、その対応中は待たされることになる。2人配置して、1人が守衛業務、1人が総合案内業務というふうに分けてみるのもよい。

○ 家事手続案内カードや申立書等は、いつ、どこで、どのように渡しているのか。

◆ 家事手続案内カードについては、番号札の機械の横にあり、一般の方が自由に取り取ることができる。申立書及び記入例等については、受付で当事者からの要望があった場合又は手続案内において、具体的な話になった場合等に具体的に必要な書類を交付している。

○ 待合室で書類を記載する利用者用テーブルは、プライバシーが確保されるように、もう少し配慮してほしい。

また、番号札の機械は、受付カウンターに行く入口の脇にあるが、同機械の近くには、多くの説明書等の表示がある。そのため、番号札を取る方と、説明書を読む方と、受付カウンターに向かう方で混雑するので、流れがスムーズにいかないのではないかと。

なお、書類は、総合案内ですべて渡したらどうか。申立てであれば、番号札の機械で申立ての番号のボタンを押すよう指示する。そして、初めて来た方のために、手続を案内するパンフレットをA4で作ったらどうか。セキュリティの問題が有ると思うが、守衛と総合案内はそれぞれ配置した方がよい。そのためには、家庭裁判所の手続等に詳しいベテランの方が良いと思う。

○ 家事手続案内と申立ての区別が、一般の方にとってわかりづらい。本来は、手続案内を受けた上で、申立てを行うのだが、一般の方は、申立てをしたく

て来ているので、申立てに進むが、どうしたらいいかわからないため、手続案内を受けることが必要になるので、逆になっている。これは、最初の案内がわかりづらいからではないか。

総合案内については、細かい話になることもあるため、相当手続に詳しいベテランの職員でないと対応できないと思う。そういった意味で、総合案内の役割は重要である。

- ◆ 先ほど、家事相談という言葉が出たが、家庭裁判所は相談機関ではない。以前は、家事相談という名称であったが、家庭裁判所の家事相談は、家庭裁判所における手続において、その手続の流れや申立てに必要な書類等を案内するものであり、どうしたらいいのかという個別具体的な相談にお答えするものではないため、利用者に誤解を与えるおそれがあること等から、全国的に名称を「家事相談」から「家事手続案内」に改称した。そのため、案内表示についても、修正を加えたのだが、もしかしたら、それが、字の大きさの違いに影響したのかもしれない。

総合案内における振り分けについては、ある程度内容を伺わないと難しく、プライバシーに関わることを、総合案内で行うことは難しいと思う。

- 予算を伴うものもあるので、裁判所としては、実現できるものからやっていくことになる。
- 例え話であるが人間ドックを受けたとき、初めは憂鬱な気持ちでいたが、進行手順や終了時刻などが記載されており安心したことがある。家庭裁判所は、そのあたりがわからないと感じた。家事待合室で冷房で寒そうにしている女性がいたり、白い壁に「禁煙」と書かれた紙が貼ってあったり、全体として怖いという印象である。書類を記載する利用者用テーブルに、記載例が備え付けられているが、古くてぼろぼろだった。客観的に見れば、すぐに気づくことだが、働いている側は気付かないものである。私は、最初の就職先が小売業だったが、チェックリストを持って他の店をチェックしたことがあ

る。例えば、自分の店と違って良い点などがあれば、取り入れていった。若手職員は特に張り切って行うので、今後、そういったことを行えば効果が高いのではないか。

- 本委員会は、家庭裁判所の役に立つ委員会であってほしいと考えている。今回のテーマについて、次回委員会で事務局の検討結果等を報告していただいてはどうか。

また、準備会と称し、委員会に向けた準備の段階に委員が参加して、意見を述べる機会を作るのはどうか。

- それでは、今回の提案された意見等について、次回委員会で事務局から結果を報告することにしたい。

また、準備会については、委員の方が無理しない範囲で自由に参加できるものとし、開催を次回委員会開催日の約1か月前くらいに開催することとして、全委員に対して、時間・場所の案内を発出することとしたい。

第6 次回テーマについて

各委員からの提案を受け、後日決定する。

第7 次回期日について

平成21年11月27日(金)午後1時30分(当裁判所本館5階大会議室)