

↑ 日本ADR協会事務局 (FAX : 03-5643-7186)

■ ADR機関と相談機関との連携に関するアンケート調査 ■

ご回答者

機関名 _____

担当者名 _____ Email _____

電話番号 _____ F A X _____

【調査票 I】

問 1. 直近 3 年間の紛争解決手続（和解の仲介手続、仲裁手続その他これらに類する手続。以下同じ。）の合計利用件数は何件ですか？ _____件

問 2. 貴機関に対する紛争解決手続の利用に関する問い合わせは何件（又は申立件数の何倍）程度ですか？ _____件

問 3. 紛争解決手続のうち、貴機関の関係者が申立人（注：相手方ではありません）代理人として又は何らかの関与で持ち込んだ事件（以下「関係者による申立事件」といいます。）の件数は全体の何割ですか？

3 割未満 3 割以上 5 割未満 5 割以上 7 割未満 7 割以上

問 4. 紛争解決手続のうち、貴機関の関係者が申立人代理人になっておらず、かつ、貴機関の関係者によって持ち込まれたものではない事件（以下「一般利用者による申立事件」といいます。）の申立人（以下「一般利用者」といいます。）が、貴機関の存在を認知したきっかけ又は貴機関の紛争解決手続を利用しようと考えたきっかけを把握していますか？

はい いいえ

※「いいえ」と答えた方は問 6 以降の質問にご回答ください

問 5. 問 4 で「はい」と答えた方へ

問 5 - 1. 一般利用者が貴機関の存在を認知したきっかけ又は貴機関の紛争解決手続を利用しようと考えたきっかけとなった情報は何ですか？（複数回答可）

- 貴機関のウェブサイトその他の広報
 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介
 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介
 貴機関の関係者からの紹介
 マスコミ報道
 その他 (_____)
 不明

問 5 - 2. 全体の件数に占めるその割合はどのようなものですか？

- ・ 貴機関のウェブサイトその他の広報 (_____ %)
・ 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介 (_____ %)
・ 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介 (_____ %)
・ マスコミ報道 (_____ %) ・ その他 (_____ %) ・ 不明 (_____ %)

※問 7 へ進んでください

問 6. 問 4 で「いいえ」と答えた方へ

問 6-1. 正確な情報でなくても構いませんので、一般利用者が貴機関の存在を認知したきっかけ又は貴機関の紛争解決手続を利用しようと考えたきっかけとなった情報について、どのようなものだと思いますか？（複数回答可）

- 貴機関のウェブサイトその他の広報
 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介
 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介
 マスコミ報道
 その他（ ）

問 6-2. 全体の件数に占めるその割合はどのようなものだと思いますか？

- ・ 貴機関のウェブサイトその他の広報（ ）％
・ 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介（ ）％
・ 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介（ ）％
・ マスコミ報道（ ）％ ・ その他（ ）％

問 7. 貴機関は、利用件数増加のために具体的な取組を実施していますか？

- はい いいえ

※「いいえ」と答えた方は問 9 以降の質問にご回答ください

問 8. 問 7 で「はい」と答えた方へ

問 8-1. 利用件数増加のためにどのような取組を実施していますか？（複数回答可）

- ウェブサイトの開設（問 8-2 もお答えください）
 パンフレットの配布（問 8-3 もお答えください）
 相談・情報提供機関との情報交換又は連携（問 8-4 もお答えください）
 その他（ ）（問 8-5 もお答えください）

問 8-2. （問 8-1 で「ウェブサイトの開設」にチェックされた方へ）貴機関の紛争解決手続を紹介するウェブサイトへのアクセス件数は年間何件ですか？

- 1,000 件未満 1,000 件以上 1 万件未満 1 万件以上
 把握していない

問 8-3. （問 8-1 で「パンフレットの配布」にチェックされた方へ）どこでパンフレットを配布していますか？（複数回答可）

- 貴機関又は関連機関の事務所等
 その他（ ）

問 8-4. 問 8-1 で「相談・情報提供機関との情報交換又は連携」にチェックされた方へ

問 8-4-1. 情報交換又は連携の内容はどのようなものですか？（自由筆記）

問 8-4-2. 情報交換又は連携によって、利用件数は増加しましたか？

- 増加した 特に増加していない

※「特に増加していない」と答えた方は問 8-4-4 以降の質問にご回答ください

問 8-4-3. 問 8-4-2 で「増加した」と答えた方へ

問 8-4-3-1. どの程度増加しましたか？（自由筆記）

問 8-4-3-2. 情報交換・連携の内容のうち、どのような内容が利用件数の増加につながったと考えていますか？（自由筆記）

問 8-4-4. (問 8-4-2 で「特に増加していない」と答えた方へ) その原因はどのようなものだと思いますか? (複数回答可)

- 相談・情報提供機関と情報交換したものの、具体的な施策につながらなかったため
- 具体的な施策を講じたが、あまり効果がなかったため
 - ・その理由は? (自由筆記)

その他()

問 8-5. 利用者数の増加に向けた貴機関の取組について、効果がどの程度あがっていると考えていますか? (自由筆記)

問 9. 問 7 で「いいえ」と答えた方へ

利用件数増加のための具体的な取組を実施するために障害になっている事項は何ですか? (複数回答可)

- 良い案が思いつかない
- 取組実施のための費用を負担することが困難
- 事務局の人員体制を考えるとそこまで取り組む余裕がない
- 利用件数を増加させる必要性を感じていない
- その他()

問 10. 今後の利用者数増加に向けた取組としては、関係者による申立事件と一般利用者による申立事件のどちらに重点を置いた取組が重要だと考えていますか?

- 関係者による申立事件 どちらかといえば関係者による申立事件 どちらも
- どちらかといえば一般利用者による申立事件 一般利用者による申立事件
- ・その理由は? (自由筆記)

問 11. ADR 機関がより利用されるようになるためには、何が必要だと思いますか? (自由筆記)

問 12. その他に、貴機関が利用者数の増加に向けて取り組まれていることや、取組を検討されていることなどがあれば、ご記載ください。(自由筆記)

問 13. 日本 ADR 協会に対する要望事項や期待されている事項、改善すべき事項などがあれば、ご記載ください。(自由筆記)

【調査票 I】以上

【調査票Ⅱ】

問 14. 貴団体のADR業務に関する常勤担当者（受付、相談担当、事務、調査企画、広報など）は何人おられますか？他の業務と兼務している場合や、1週間のうち一部のみ勤務している場合は小数でお答え下さい。

_____人

問 15. 貴団体の手続実施候補者（調停人候補者等）は何人おられますか？

_____人

問 16. 貴団体のADR業務に関する組織運営上の関係者（手続実施候補者は含まないが、センター運営委員等非常勤を含む担当者・担当職員の合計数）は何人おられますか？問1で回答いただいた方、名簿に登載されているが実際の会議に参加される機会が少ない方、助言弁護士、顧問等の外部有識者なども含め、少しでも関係している人数を広めにご回答ください。

_____人

問 17. 問合せへの対応方法について、実施しているものすべてにチェックして下さい。

- 問合せや相談の電話を受け、相談担当者に転送する方法
- 問合せや相談の電話を受け、相談担当者から折り返し回答する方法
- 問合せや相談の電話を受けた者が、直接回答する方法
- 来訪した相談者に対して対応する方法
- その他 (_____)

問 18. 利用者から徴収する費用の設定について、最も近い考え方を一つ〇で囲んでください。

- ① 固定費の全て（常勤担当者の人件費や施設維持費等）、変動費全て（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）の経費を含めて組織運営を賄う。（独立採算をめざす）
- ② 固定費の一部（常勤担当者の人件費や施設維持費等）、変動費全て（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）の経費を含めて組織運営を賄う。
- ③ 固定費（常勤担当者の人件費や施設維持費等）を除き、変動費全て（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）の経費を含めて組織運営を賄う。
- ④ 利用者の負担額を小額に設定し、組織運営に必要な費用は別に充当する。
- ⑤ 利用者の負担額を小額に設定し、基本的に報酬がゼロのボランティアスタッフによって運営する。
- ⑥ 利用者からは費用を徴収せず、全経費を別途収入で賄う。
- ⑦ その他 (_____)

問 19. 相談や調停を実施する部屋について、最も近い状況を選び一つ〇で囲んで下さい。

- ① ADRに関して十分な専用スペースがある。
- ② 共用スペースであるが十分に広さが確保されている。
- ③ 十分な広さを確保できているとは言えない。
- ④ その他 (_____)

問 20. 貴団体がADR活動関連の費用について、最も問題があると思われる活動を一つ〇で囲んでください。

- ① 固定費（常勤担当者の人件費や施設維持費等）
- ② 変動費（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）
- ③ 広報費
- ④ ADR法認証に伴う書類作成等の経費
- ⑤ 手続実施者等の研修費
- ⑥ 調査研究費
- ⑦ その他 (_____)

問 2 1 . 主として公的な財政支援ニーズについて、支援を受けたい活動について、すべて選び○で囲んで下さい。また、最も支援を受けたい活動に◎を付して下さい。

- ① 固定費（常勤担当者の人件費や施設維持費等）
- ② 変動費（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）
- ③ 広報費
- ④ ADR法認証に伴う書類作成等の経費
- ⑤ 手続実施者等の研修費
- ⑥ 調査研究費
- ⑦ 公的な財政支援は必要ない
- ⑧ その他（

問 2 2 . 貴団体のADR活動関連の財政規模（年間予算）について、一つ選び○で囲んで下さい（施設維持費、人件費、調査研究費、調停人の研修費用、広報その他のすべての費用も含んでお考えください）。

- ① 50万円以下
- ② 50万円～100万円以下
- ③ 100万円～200万円以下
- ④ 200万円～500万円以下
- ⑤ 500万円～1000万円以下
- ⑥ 1000万円～2000万円以下
- ⑦ 2000万円～5000万円以下
- ⑧ 5000万円～1億円以下
- ⑨ 1億円超

問 2 3 . 財政上の課題を克服するために、貴団体が取り組んでおられる工夫等についてお書きください。

問 2 4 . ADR機関の財政問題について、国や自治体に対してのご意見をお書き下さい。

問 2 5 . ADR機関の財政問題について、当協会（JADRA）に期待するご意見をお書き下さい。

問 2 6 . その他、自由にご意見をお書きください。

【調査票Ⅱ】以上

ご協力いただきましてありがとうございました。 一般財団法人日本ADR協会

（本アンケートの調査結果及びそれに基づく分析結果等は、ご回答いただいた回答者・回答機関が特定されない形で、当協会のシンポジウム等において公表させていただく場合があります。）