

공무국외출장계획서

1. 출장개요

출장목적	○ 중앙 및 지방자치의 다양한 옴부즈만 활성화로 독자적 운영 방식과 선진 시스템을 갖춘 일본의 옴부즈만 조사·연구 및 민원 사후관리 자료 수집 ○ 공연장 및 야외공연 안전관리 기준 등을 운영하고 있는 일본의 공연 안전관리 기준 등 일본의 방재시스템 조사·연구						
출장기간	2022. 12. 11. ~ 12. 17.(6박 7일)						
출 장 국	일본						
방문기관	총무성(總務省, Ministry of Internal Affairs and Communications) 아카시시 옴부즈만 (明石市 行政相談室, Akashi City Ombudsman) 오사카부 (大阪府 府民文化部) 극장연출공간기술협회 (JATET, Japan Association of Theatre and Entertainment Technology) 요코하마시 (横浜市 危機管理室)						
출 장 자	소속	직급	성명	성별	연령	출장경비	
						금액	부담기관
	권익개선정책국 민원정보분석과	서기관	전시현	남	57	3,353천 원	국민권익위원회
	경제제도개선과	사무관	박기준	남	55	3,353천 원	”
	사회제도개선과	사무관	이종윤	남	51	3,353천 원	
	사회제도개선과	사무관	최상권	남	43	3,353천 원	”

2. 출장일정

일자	출발지	도착지	방문기관	업무수행내용 (수집할 자료목록, 질의할 내용 등)	접촉예정인물 (직책포함)
12.11.(일)	인천	도쿄	-	출국 (총 2h 20m)	-
12.12.(월)	도쿄		총무성 (總務省)	▶ 행정상담 제도 기능·역할, 운영기법 연구 ▶ 행정상담 제도와 제도개선의 연계방안 등 연구 * 질의 사항 붙임 참조	Ishimaru Hideyuki (총무성 행정상담기획 과장)
12.13.(화)	도쿄	아카시	아카시시 옴부즈만 (明石市 行政相談室)	▶ 권익보호 관련 지자체 옴부즈만 기능·역할, 운영기법 연구 ▶ 옴부즈만의 제도개선요구 관련 운영기법, 사례 수집 * 질의 사항 붙임 참조	Itaoka (아카시시 시민상담실장)
12.14.(수)	아카시	오사카	오사카부 부민문화부 (大阪府 府民文化部)	▶ 민원 사후관리를 통한 쌍방향 의사소통과 피드백 기법 연구 ▶ 위원회 국민의 소리와 비교 연구 * 질의 사항 붙임 참조	Hirota Yuki (오사카부 광보광청과장)
12.15.(목)	오사카	도쿄	극장연출공간 기술협회 (JATET, 劇場演出空間技 術協會)	▶ 공연장 및 야외공연 안전 관리 등 공연안전망 연구 ▶ 시설물·공연 관리 주체의 역할 및 의무사항 등 연구 * 질의 사항 붙임 참조	Kenji Nakagawa (JATET 사무국장)
12.16.(금)	도쿄	요코하마	요코하마시 방재센터 (横浜市 危機管理室)	▶ 재난 발생 위기관리 관련 기능·역할, 운영기법 연구 ▶ 인파 밀집 상황 위기관리 대응체계 등 연구 * 질의 사항 붙임 참조	Hujino Karen (요코하마시 위기관리과장)
12.16.(토)	요코하마	도쿄	-	귀국 (총 2h 50m)	-
	도쿄	인천			

3. 개인별 업무 분장

연번	소 속	직 급 (직 위)	성명	업무내용
1	민원정보분석과	서기관 (과장)	전시현	공무국외출장 총괄
2	경제제도개선과	사무관	박기준	방문기관 섭외, 자료수집
3	사회제도개선과	사무관	이종윤	세부계획 수립, 자료수집
3	사회제도개선과	사무관	최상권	방문기관 섭외, 보고서 작성

4. 출장경비

성명	계(원)	항공운임* (원)	철도운임** (원)	체 재 비(GBP)				준비금 (원)
				소계	일비	식비***	숙박비** **	
계	13,413,748	3,206,400	1,770,764	\$6,268 (8,386,584)	\$840	\$1,836	\$3,592	50,000
전시현	3,353,437	801,600	¥45,970 (442,691)	\$1,567 (2,096,646)	\$210	\$459	\$898	12,500
박기준	3,353,437	801,600	¥45,970 (442,691)	\$1,567 (2,096,646)	\$210	\$459	\$898	12,500
이종윤	3,353,437	801,600	¥45,970 (442,691)	\$1,567 (2,096,646)	\$210	\$459	\$898	12,500
최상권	3,353,437	801,600	¥45,970 (442,691)	\$1,567 (2,096,646)	\$210	\$459	\$898	12,500

* (인천 ⇒ 도쿄) + (도쿄 ⇒ 인천)

** (도쿄 ⇒ 아카시) + (아카시 ⇒ 오사카) + (오사카 ⇒ 도쿄) + (도쿄 ⇒ 요코하마) + (요코하마 ⇒ 도쿄)

*** 총 17식 (출국일 기내식 및 귀국일 제외)

**** 가등급 상한액의 0.85

※ 환율 : 1USD=1,338원 100JPY=963원(11.28. 기준, 소수점 이하 절삭)

※ 환율·수수료 등에 따라 총 경비 일부 변동가능

5. 출장효과

- 일본의 중앙 및 지방자치 부(府), 시(市) 등 다양한 읍부즈만 유형 비교 및 제도개선 관련 상호 역할 연구를 통해 제도개선 과제 발굴 및 기법과 관련한 시사점 분석하고, 국내 지방 읍부즈만의 독립성, 공정성, 신뢰성 제고 방안 검토
- 선진국 지방읍부즈만의 부패방지 및 제도개선 관련 역할 연구를 통해 국내 지방 읍부즈만의 역할 범위 및 운영체계 정립
- 민원 분류·처리 기법 및 행정기관과 시민 간 쌍방향 소통 사례를 연구하고 위원회 민원데이터 분석에 활용 및 내실화 방안 모색
- 발달된 실내 및 야외공연의 안전관리 지침을 바탕으로 공연장 안전관리 시스템을 관리하는 일본 극장연출공간기술협회와 시청 위기관리과 조사·연구를 통해 국내 공연 안전망 구축 제도개선에 벤치마킹

국가	질문사항	
일본	총무성 행정평가국	1. 일본 옴부즈만 제도 - 일본 옴부즈만 제도의 도입배경, 연혁, 법적 근거 및 절차, 주요성과 등에 대해 소개해 주시기 바랍니다. 2. 행정상담제도의 운영 현황 - 행정상담 제도의 지역(Regional/Local) 조직 현황, 인원 및 예산, 중앙과 지역 간 주요 상호관계 - 행정상담의 연도별 실적 및 최근 추이, 지역별 주요 특성 - 행정상담원의 규모·자격 등 구성 및 주요 역할 - 행정상담원의 역량을 제고하는 교육, 세미나 현황 3. 행정상담제도 운영시 제도개선이 필요한 행정절차 등 처리 현황 - 행정상담제도 운영을 통해 국민의 관심, 행정에 대한 불만, 주요 개선 건의사항을 확인할 수 있다고 보여지는데, 이에 대한 사후관리가 있다면 소개해 주시기 바랍니다. - 행정상담 중 민원인 구체적인 조사나 처리를 요구하는 경우, 행정상담원이 제도적 결함에 따른 유사내용의 빈발 등을 인지하는 경우 이에 대한 행정평가국의 조치는 없는지? - 일선에서 경험이 풍부한 행정상담원의 행정절차 개선 등에 건의가 있는지, 있다면 어떻게 반영하는지? - 행정상담과 더불어 행정감사·정책평가를 함께 추진하고 있는데, 업무 간 상호 보완관계에 대한 설명 4. 행정상담제도와 지방자치단체의 민원처리감찰관 제도 간 상호관계 5. 행정상담제도 운영에 있어 애로사항 및 향후 발전방안 소개 - 예산, 행정상담원 확보·운영, 국민 만족도 등에 있어 어려움은 없는지 - 행정상담 실적의 증가/감소에 따라 일반 국민의 만족도를 제고할 수 있는 방안 등 발전방안에 대한 소개
일본	아카시시 옴부즈만	1. 시 옴부즈만의 일반 현황 - 제도 도입 배경, 연혁, 법적근거 및 목적 - 옴부즈만 위원, 전문조사원, 사무국 등 임명자 및 조직·인력 현황 - 대상 업무범위, 주요 직무 및 업무수행절차, 조사방법 및 권한

		- 민간 옴부즈만이나 분야별 특화된 옴부즈만이 있는 지, 시 옴부즈만과 어떤 상호관계를 가지는 지 2. 민원처리 건수 등 운영실적 - 연도별 처리 실적 및 최근 추이, 타 지자체와 차이점 등 특성 - 민원 유형별 분류 체계 및 유형별 추이 및 특성 - 주요성과 및 민원처리 이후 홈페이지 공개 등 사후관리 현황 3. 제도개선요구 등 의견표명의 현황 및 성과, 향후 발전방안 소개 - 민원처리결과 제도개선요구를 요청한 연도별·유형별 실적 - 제도개선요구 주요 사례의 인지, 조사, 확인, 의견표명, 정책반영 등 절차별 구체적 소개 및 성과·애로사항에 대한 의견 - 접수된 민원 외에 향후 민원 발생을 예방하기 위하거나, 위법하지 않으나 다소 부당한 행정법규로 민원이 유발되는 것을 방지하기 위해 직권으로 제도개선요구를 검토하는지? - 제도개선요구 사항에 대한 행정기관의 태도 및 시민의 만족도에 대한 의견 4. 민원처리 시 행정기관 등에 대한 자료조사 요구, 조사 등에 있어 애로사항은 없는지? 5. 총무성 행정평가국의 행정상담제도와 역할 및 차이점, 교류협력 사항
	오사카부 부민문화부	1. 오사카부 민원 발생현황, 수집경로, 처리실적 및 최근 추이 소개 2. 부민의 소리 시스템의 도입배경, 연혁 및 법적근거 3. 부민의 소리 운영 현황 - 시스템 운영 체계 - 접수된 민원의 분류방법 및 분류별 대응현황 - 분류유형 중 경향 분석자료로 사용되는 내용에 대한 소개 및 사후관리 - 분류유형 중 의견 내용을 업무개선, 시책반영에 연결되도록 검토하는 경우의 분류기준 및 이후 처리절차, 주요 개선 사례 - 우리 위원회도 국민의 동향을 주·월간으로 발간하고 있는데, 부민의 소리와 의 내용, 방향성 등에서 차이점 논의 - 업무개선 등 외에 행정절차, 법규의 개선과 관련된 사례도 있는지와 중앙정부의 정책·제도와 연관된 경우에 처리 방향 - 민원 분류 시 집단민원, 빈발민원에 대한 대응방향이 있다면 소개

		- 홈페이지 등에 공개하는 범위, 주기 및 이후 피드백 현황, 특히 유사 내용의 민원 재발 방지에 도움이 되는지와 홈페이지 게재 이후 처리 지연에 대한 추가적인 불만사항은 없는지 4. 총무성의 행정상담제도 및 지자체의 읍부즈만 제도와 역할 및 차이점, 상호보완사항은 무엇인지 5. 오사카부 외 타 지자체 등에서도 유사한 시스템을 운영하는 지에 대한 문의
일본	극장연출 공간기술 협회	1. 일본의 공연장 안전사고 현황 - 최근 3년간 일본에서 발생한 공연장 안전사고와 관련된 통계나 사고 유형 등의 현황을 소개해 주십시오. 무대시설 관련 사고 외에 관람객 이동과 관련된 사고가 있다면 알려 주시기 바랍니다. 2. 일본의 공연장 안전관리 기준 마련 - 일본이 공연장 안전관리 기준 도입을 결정하게 된 계기나 사건이 있었다면 소개를 부탁드립니다. - 일본의 공연장 안전관리 기준은 어떠한 의사결정 과정을 거쳐 정립 되었나요? 3. 공연장 및 관람시설 설계·건축의 안전관리 기준 - 고정형 공연장이나 부설 관람시설을 설계 및 건축하는 과정에서 적용 되는 안전관리 기준이 있다면 소개해 주시기 바랍니다. - 야외 공연장 설치에 적용되는 안전관리 기준이 별도 마련되어 있는 지요? 있다면 알려 주시기 바랍니다. - 최근 다양한 유형의 야외공연 증가에 따라 실내 공연장 위주의 안전 관리 기준에 더하여 새로운 야외 공연장 안전관리 기준의 도입이 필요 하다고 보십니까? 4. 조명·음향·기계장치 등 무대장치 설치의 안전관리 기준 - 극장이나 공연장에 각종 무대장치를 설치하는 과정에 적용되는 별도의 안전관리 기준이 있다면 소개해 주시기 바랍니다. - 무대장치 설치와 관련되어 안전관리 전담 인원을 지정하는 규정이 마련되어 있는지요? 규정이 있다면 안전관리자 미지정에 대한 제재 규정이 별도 마련되어 있는지 알려 주시기 바랍니다. - 어떠한 자격이나 교육을 이수해야 안전관리자로 지정될 수 있는지 알려 주시기 바랍니다.

		5. 관람객 이동 및 관람 등에 대한 안전관리 기준 - 공연장에 입장, 관람, 퇴장하는 관람객의 안전과 사고 예방을 위한 기준이 마련되어 있는지요? 있다면 소개해 주시기 바랍니다. - 관람객의 사고예방을 위한 안전관리 의무자가 법률에 규정되어 있는지요? 규정되어 있다면 구체적인 의무와 위반에 대한 제재 등에 대해 알려 주시기 바랍니다. - 대규모 공연 등과 관련하여 관람객 사고 예방을 위해 경찰관서나 소방관서 등과 협조하는 체계가 마련되어 있는지요? 6. 공연자 안전관리 기준 - 무대에서 공연하는 공연자의 안전과 사고 예방을 위한 기준이 마련되어 있는지요? 있다면 소개해 주시기 바랍니다. - 공연자의 사고를 예방하기 위한 안전관리 기준이 공연자의 공연 범위나 공연의 독창성이나 자율성을 제한하지 않도록 협의하는 절차가 있는지요? 있다면 알려 주시기 바랍니다.
일본	요코하마시 위기관리실	1. 재난 발생시 대응체계 - 재난 발생시 초기 신고 단계에서 초기 대응 절차에 대해 소개해 주십시오. 2. 행정용 무선 및 방재 시스템의 운영 절차 3. 인파 밀집 상황에 대한 대응체계 - 축제, 공연, 집회 등 인파가 밀집되는 상황에 대해서도 위기 대응체계가 구축되어 있는지요? 있다면 소개해 주시기 바랍니다. 4. 행정용 무선 및 방재 시스템의 운영 절차 - 국민보호협의회의 역할 및 이를 통한 의견 수렴 등을 거쳐 대응체계의 개선이 이루어지고 있는지 알려 주시기 바랍니다. 5. 위기 발생 대응체계 개선 - 위기 발생시 대응체계와 관련하여 그동안 검토되었거나 개선된 사례가 있다면 소개해 주시기 바랍니다.