
일본 선진 제도개선체계 연구 등을 위한 국외출장 결과 보고

2023. 1.



국민권익위원회

권익개선정책국

목 차

I. 출장 개요	1
II. 방문기관별 출장 내용	4
1. 일본 총무성 행정평가국	4
2. 아카시시 옴부즈만	11
3. 오사카부 부민문화부	17
4. 일본 극장연출공간기술협회	22
5. 요코하마시 방재센터	29
III. 시사점	34

I. 출장 개요

1. 목 적

- 중앙 및 지방차지의 다양한 옴부즈만 활성화로 독자적 운영 방식 및 시스템을 갖춘 일본 옴부즈만 유형 비교 및 제도개선 관련 상호 역할 연구
- 민원 분류·처리 기법 및 행정기관과 시민 간 쌍방향 소통 사례를 연구하고 위원회 민원데이터 분석에 활용 및 내실화 방안 모색
- 공연장 및 야외공연 안전관리 기준 등을 운영하고 있는 일본의 공연 안전관리 기준 및 일본의 방재시스템 조사·연구

2. 출장기간 및 방문국가·기관

- 기간 : 2022. 12. 11.(일) ~ 12. 17.(토), 6박 7일
- 출 장 자 : 전시현 민원정보분석과장, 경제제도개선과 박기준 사무관, 사회제도개선과 이종윤 사무관, 최상권 사무관
- 출장국가 : 일본

< 방문기관 및 방문사유 >

연번	방문기관	방문사유
1	총무성 행정평가국	▶ 일본 옴부즈만의 대표기구로서 지역별 행정상담제도 및 행정 감시를 총괄, 행정상담제에 기반한 제도개선 연계사례를 연구
2	아카시시 옴부즈만	▶ 지자체 옴부즈만 기능 및 옴부즈만간 역할분담 체계 연구를 통해 제도개선 프로세스의 다양한 모델 탐색
3	오사카부 부민문화부	▶ 위원회 민원빅데이터 주월간 동향과 유사한 ‘부민의 소리’ 발간 업무를 수행, 상호간 비교연구를 통해 민원분석 바탕의 쌍방향 의사소통 활성화 방안 모색
4	극장연출공간 기술협회	▶ 발달된 실내 및 야외 공연 안전관리 지침 등의 적용사례 연구를 통해 국내 공연안전망 구축 제도개선에 벤치마킹
5	요코하마시 방재센터	▶ 재난 발생 위기관리 관련 기능·역할 연구를 통해 인파 밀집 상황의 위기관리 대응체계 등에 대한 시사점 도출

3. 세부 일정

일자	출발지	도착지	방문기관	업무수행내용	비고
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	Watanabe Hiroyuki (총무성 행정상담기획과장)
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	橋本 正三 (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	須田 弘樹 (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	伊東 正示 (JATET 회장)
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	根本 博之 (요코하마시 긴급대책과장)
12.16.(토)	도쿄	인천	-	귀국 (총 2h 50m)	-

4. 업무수행 내용

연번	직 급	성 명	업무내용
1	서기관	전시현	· 공무국외출장 총괄
2	사무관	박기준	· 기초자료 수집, 방문기관 섭외, 출장계획 수립
3	사무관	이종윤	· 기초자료 수집, 출장 세부계획 수립
4	사무관	최상권	· 기초자료 수집, 방문기관 섭외, 보고서 작성

5. 기대 효과

- 일본의 중앙 및 지방자치 부(府), 시(市) 등 다양한 옴부즈만 유형 비교 및 제도개선 관련 상호 역할 연구를 통해 제도개선 과제 발굴 및 기법과 관련한 시사점 분석하고, 국내 지방 옴부즈만의 독립성, 공정성, 신뢰성 제고 방안 검토
- 선진국 지방옴부즈만의 제도개선 관련 역할 연구를 통해 국내 지방옴부즈만의 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 위기관리 조사·연구를 통해 국내 공연 안전망 구축 제도개선에 벤치마킹

Ⅱ. 방문기관별 출장 내용

1 일본 총무성 행정평가국

1. 방문 개요

- 일 시 : '22. 12. 12.(월) 11:00 ~ 12:20
- 장 소 : 일본 총무성 사무실
- 면담자 : Watanabe Hiroyuki (행정상담기획과 과장)
Hada Kazuo (행정상담기획과 기획관)
Muto Satomi (행정상담기획과 전문관)
Ishimaru Hideyuki (행정상담기획과 전문직)
- 연락처 : +81 3 5253 5420

< 면담현장 사진 >



2. 조사 및 면담내용

□ 총무성 행정평가국 개요

- 행정평가국은 일본 총무성 소속으로, 총무성은 행정관리국, 자치행정국, 국제전략국, 통계국, 소방청 등 13개로 구성(4,569명 근무, '21.7월 기준)
- 행정평가국은 일본 정부에서 행정감시 역할의 한 축을 담당하고 있으며, 다른 부처와 차별화된 정부 내 전문조사기관으로서 중앙정부의 활동을 재검토함으로써 신뢰할 수 있는 행정 실현 추구
 - (행정조사) 평가나 조사 전문기관으로서 특정 문제 등을 명확히 하고 적정한 개선을 제안하기 위해 정부의 정책이나 행정절차에 대해 전국적 조사 등을 수행
 - (정책평가) 전체 부처의 정책이 실시되도록 부처별 정책을 평가하고 점검
 - ※ 위원회의 민원서비스평가 등과 유사한 제도는 미운영
 - (행정상담) 정부의 조치에 대한 국민의 불만, 의견, 요구를 접수하고 해소하기 위한 역할을 수행하며, 행정제도·운영에 대한 전반적 개선을 추진
 - ※ 행정감시 역할은 국회(중의원 결산행정감시위원회 등), 법원(사법통제), 회계검사원 외 내각에서는 총무성과 재무성에서 수행
 - ※ 총무성 행정상담 등 옴부즈만 기능과 지자체 옴부즈만 기능 간 관계는 관리감독 등 직접 연관된 사항은 없으며, 업무수행에 따른 애로사항 등 정보 공유를 위해 연 2회 수준의 전체 회의 개최

□ 행정상담 개요

- 국가 행정 등에 대한 불만이나 의견, 요구를 접수해 담당 행정기관과는 다른 입장에서 그 해결이나 실현을 촉진하는 동시에 행정의 제도나 운영의 개선에 활용

- 총무성 행정상담센터, 행정상담위원, 행정민원구체추진회의 운영
- '21년 기준 행정상담 규모는 120,047건으로 최근 5년 대비 다소 감소한 수준이며, 이는 코로나 사태에 따라 시구정촌 사무소 등에서 개최하는 정례상담소의 대면상담 접수의 일정기간 중지 등에 따른 영향

※ 연도별 행정상담 규모

연도	17년	18년	19년	20년	21년
실적(건)	156,178	169,100	163,689	119,116	120,047

- 접수창구별로 행정상담센터에서 77,509건(64.6%), 행정상담위원 42,538건(35.4%) 접수
- 행정분야별로 건강·보건·의사·약사, 등기·호적·국적, 사회복지, 고용·노동, 국세·지방세 순으로 많음

□ 행정상담 운영 현황

○ 행정상담센터

- 총무성 본부와 도도부현에 설치된 50개 지방센터*로 구성
 - * 관구행정평가국(7개소), 행정평가사무소, 행정상담센터 행정상담창구 등
- 전화상담(행정민원 110번), 인터넷상담, 내방·메일·FAX상담을 통해 실시, 국민에게 친숙하게 다가가도록 '키쿠미미'라는 애칭 사용
 - ※ 위원회 국민신문고 시스템과 같은 타 기관·지자체의 민원을 모두 통합 관리하는 시스템은 부재(기관별로 별개 창구 운영중)하며, 국민신문고 시스템과 관련하여 통합시스템의 단점, 온라인 외 대면·전화 상담의 병행 운영 여부에 대한 관심 확인

○ 행정상담위원

- 1961년부터 제도 시행, 행정상담위원은 전국 약 5,000여명 규모의 민간인으로서 총무대신으로부터 위촉받아 무보수로 민원 접수 등 업무를 수행

- ※ 개별 민원을 조사·처리하는 역할은 미수행, 무보수이나 교통비 등 수준의 실비는 지급, 전문 영역의 상담원은 없음
- ※ 행정상담위원은 각 시(구)정촌별로 1명 이상 배치되어 전국 1,700여개 지자체(시구정촌) 마다 1명 이상이 배치된 수준
- ※ 행정상담위원 수 최근 추이

연도	1972년	1973년 ~1980년	1981년 ~1990년	1991년 ~2006년	2007년 ~현재
위원(명)	3,660	4,576	4,789	5,046	5,011

- 위촉기간은 2년이며, 80세까지는 재임 가능
 - ※ 행정상담위원 평균연령은 69.2세, 여성 비율은 35.0%(1,717명)
- 대부분 공무원, 교원 출신이며, 변호사·세무사·의사 등도 위촉
- 마을회관, 동사무소 등에 정기적 상담소를 개설하거나 지역 행사장 등에 부정기적으로 상담소 개설(위원회 운영 이동신문고와 유사)
 - ※ 상담 외 행정상담위원 활용 프로그램 : 행정상담배달교실, 행정상담 간담회개최, 케이블TV 출연 등을 통한 홍보활동 등
- 상담활동 외 상담을 통해 얻은 다양한 행정운영상 개선에 대한 의견을 총무대신에게 전달 역할 수행
 - ※ 총무성에서는 행정상담위원의 개선의견을 각 부처에 통지 등 실시
- 정기적으로 행정상담업무연수 등 역량 향상 프로그램 추진
 - ※ 도도부현별·전국단위의 행정상담위원 단체가 있어 행정상담위원의 처우 관련 의견을 개진 가능

○ 행정민원구제추진회의

- 각 분야 전문가 7명으로 구성된 장관 자문회의, '85.12월 발족
 - ※ 위원은 대학교 교수, 부처 장관 출신, 의료재단 이사장, 언론인 등 구성
- 전국적인 제도·운영의 개선이 필요한 상담, 행정상담위원으로부터 전달된 의견에 대해 정확하고 효과적인 처리를 위해 심의 실시

○ 특별행정상담소, 일일 합동행정상담소, 외국인 상담 제도

- 재해 시에 이재민 상담에 응하기 위해 행정기관, 금융기관, 도도부현 및 시구정촌의 행정상담위원 등의 협력을 얻어 특별행정상담소 개설
- 매년 10월 행정 상담 주간을 중심으로 법무성, 후생노동성 등 행정기관과 도도부현 및 시구정촌 등 직원이 한자리에 모여, 한 장소에서 다양한 불만 등을 상담할 수 있는 일일 합동 행정상담소 운영
- 일본 내 체류 외국인 증가 추세를 반영하여 외국인의 민원에 대응을 위해 외국인 상담 제도 운영

※ 외국어 번역기 도입 등을 통해 상담 대응 체계 정비, 영어로 행정상담 메일 접수, 국제교류행사 등에 외국인 상담회 개최 등

□ 행정상담 내용

○ 행정상담 업무처리 흐름

- 행정상담, 사실확인·조사 및 관계기관에 연락*, 상담자 회신 순으로 실시

* 사실 확인·조사, 현지 확인, 관계자에 대한 공청회를 실시하고, 관계기관(국가 행정기관 등)에 대해서는 개선을 위한 알선 등 필요한 연락을 실시

- 상담예시 : 월세 지급이 어려운 상황에서 신청한 주거확보급부금 지급 거절 통보의 적정성에 대한 불만에 대해서, 행정상담센터에서 사실관계 확인 후 주거확보급부금 수급 요건에 해당할 여지가 있음을 관련 행정기관에 통보하여 부지급 결정 취소
- 상담내용이 다수 기관과 관련되어 일부 기관이 부정적으로 답변하는 경우 직접적인 해소 수단은 없으며, 행정조사·행정감시 기능 등을 통해 부정적 입장에 대한 재검토 등 보완하는 수준

※ 다수 기관의 공통사항 등은 전국적인 기획조사 추진 시 대상으로 검토

○ 주요 상담내용 유형

- 행정절차 및 행정서비스에 관한 질의, 부적절한 행정처리 및 대응*에 불만, 행정절차의 복잡성에 대한 불만 및 건의, 취약 계층의 생활안전 등 요구, 편의성 향상을 위한 행정서비스 개선 요구, 기타 정부 정책에 대한 건의 등

* 행정기관 등 담당자의 부적절한 대응 및 지연, 형평성 위배 등을 포함

- 행정절차·서비스 질의와 관련하여 필요한 행정절차나 조언을 구하기 위한 적합한 행정기관을 알선하는 내용이 다수를 차지

○ 행정상담위원 활동에 온라인 상담 방식 도입

- 대면을 통해 이뤄지던 기존 행정상담위원 상담의 장소적·시간적 제약 해소를 위해 온라인 예약 및 상담이 가능하도록 태블릿형 단말기 제공 추진

□ 행정상담과 제도개선 간 연계

- 행정상담은 기본적으로 접수되는 하나의 상담에 대한 해결을 추구하지만 제도개선이 필요한 경우를 대비한 체계를 마련, 전체 접수되는 상담에 대해 제도개선 필요한 경우 총무성에서 직접 관리·조정 수행

- 행정상담을 통해 확인된 사항 중 제도개선 필요한 사례는 의견 제시 등을 통해 행정에 반영되도록 조치

※ 행정상담위원은 상담활동 외 상담을 통해 얻은 다양한 행정운영상 개선에 대한 의견을 총무대신에게 전달 역할 수행, 총무성에서는 행정상담위원의 개선의견을 각 부처에 통지 등 실시

※ '21년 행정상담 규모는 12만 건 수준으로 60% 이상이 단순 질의사항으로 상담 시 바로 해결하나, 즉시 또는 지바에서 해결하기 복잡한 사안은 총무성에서 검토

- 관련 전문가*들이 심층적으로 검토 후 실제 해당 업무를 소관하는 기관에 권고 실시, 권고에는 강제력이 없으나 이행될 때까지 지속적으로 소관기관에 이행을 요구

* 행정민원구제추진회의 등 총무대신 직속의 전문가 집단

- 제도개선 권고 사항의 이행여부는 외부 공표 실시, 외부 공표는 간접적 강제수단으로 작용

※ 위원회의 입법제안 제도와 유사한 내용은 없으며 제도개선 내용을 직접 의원에게 제공하는 절차는 마련되어 있지 않음

- 제도개선 연계 사례

- 행정상담위원 의견을 통한 개선 사례

(상담의견) 고속도로에 낙하물 발견 또는 역주행 차량을 긴급 전화로 신고할 때 자동응답 안내 및 사전 선택 등으로 1분 이상을 지체하는 문제에 대해 의견 제시

(검토내용) 긴급전화 신고처의 적절성 검토 후 긴급 전화를 추가하도록 제안하여 수용

- 행정민원구제추진회의 심의를 통한 개선 사례

(상담내용) 유효기간이 지난 보험증의 파기와 관련하여 악용될 소지가 없는데도 스스로 파기를 불허하고 반드시 반납하도록 하고 있어 불편을 유발

(검토내용) 후생노동성에 관련 법령 재검토 및 재검토 결과의 일선 현장에 안내

※ 후생노동성에 수용하여 법령 개정 완료

2 일본 아카시시 옴부즈만

1. 방문 개요

- 일 시 : '22. 12. 13.(화) 10:00 ~ 12:00
- 장 소 : 아카시시청 사무실
- 면담자 : 橋本 正三 (아카시시 정책국 시민상담실 과장)
土井 健太郎 (아카시시 총무국 총무관리실 총무과 변호사)
- 연락처 : +81 078 918 5002

< 면담현장 사진 >



2. 조사 및 면담내용

□ 아카시시 옴부즈만 현황

- 시민의 요구가 복잡하고 다양해짐에 따라, 옴부즈만이 공정하고 중립적인 입장에서 신속*하게 조사하고 필요 시 해당 부서에 시정 등 권고나 제도개선 요구 의견표명을 통해 시민의 권리와 이익 함양, 열린 시정 진전, 시정에 대한 시민의 신뢰 제고를 위해 제도 도입

- * 시민의 고충이 있는 경우 법원 재판과정은 오랜 시간이 소요된다는 점 등을 고려하여 재판과정 이전에 심사를 통해 해소할 수 있는 문제의 해결을 도모
- '07.7월부터 '09.6월까지 시행기간을 거쳐 '10년부터 본격 도입
 - ※ 관련법령 : 아카시시 법령 준수 추진 등에 관한 조례 제42조 등
- 일본 지방자치법 제138조의4 제3항에 따라 집행기관 소속
 - ※ 아카시시에는 시 옴부즈만 외 민간에서 시정의 부정·부당 행위를 감시하는 시민 옴부즈만은 없음
- 구성 : 옴부즈만 2명, 사무국 3명(전문조사관은 별도 없음)
 - 옴부즈만은 공직자 또는 정당 및 그 밖의 정치단체 임원과 겸임할 수 없으며, 시와 특별한 이해관계에 있는 기업 및 그 밖의 단체의 임원도 겸임할 수 없도록 조례에 명시
 - ※ 현재 옴부즈만은 모두 변호사
- 대상 : 시에서 수행하는 전제 업무와 직원의 행위로서 민원인 본인의 권리나 이익을 침해하는 사항
- 홍보 : 홈페이지 소개 외 별도 홍보는 없음. 민원인 일반 민원을 접수하는 경우 옴부즈만 제도 우선 소개

□ 민원 처리 현황

- '18년 이후 민원 상당히 감소해서 '21년에는 3건 수준으로 별도로 유형화 불요
 - 옴부즈만 제도 도입 후 불만 유형의 민원이 크게 감소한 영향이 크며, 타 시와 비교 시 민원인 자신의 불이익이 없는 경우에는 민원을 신청할 수 없다는 점과 관련

※ 연도별 민원 처리 실적

연도	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
문의	14	6	5	2	3
불만	6	3	2	1	2
자기발의조사	-	-	-	-	-

- 민원 신청 방식 : 민원신청서에 신청인 정보, 사건발생 시기, 불만신청의 취지 및 사유 등 필요 항목을 기재 후 신청·제출
 - ※ 민원 신청은 본인 뿐만 아니라 대리인에 의해서도 가능하며, 민원 신청 이후 뿐만 아니라 이전에도 옴부즈만과 상담 가능
 - ※ 방문, 전화, 메일 등을 통해 민원 상담이 가능하지만, 공식적으로 접수하려면 소정의 신청서 작성이 필요
- 민원 처리 체계
 - 민원 신청 : 시 업무 또는 담당자 응대로 권리·이익 침해 시
 - ※ 미성년자, 시외 거주자, 외국인, 법인 등 신청 가능
 - ※ 민원인이 옴부즈만을 통하지 않고 직접 의회 의원 등에게 민원 신청도 가능하나, 가능한 옴부즈만 제도 안내를 통해 옴부즈만을 통하도록 운영
 - 옴부즈만 민원 대상 여부 판단 : 사무국에서 민원인 의견 청취 등을 통해 옴부즈만 소관 외 사항과 조사 제외 대상을 사전에 확인 및 처리
 - ※ 옴부즈만 보다는 관련 담당자에게 직접 전달하는 게 민원인에게 더 유리한 경우에는 직접 처리

소관 외 사항	재판이나 행정상의 불복 신청 절차 등으로 심리 중이거나 심리가 종료된 사항
	감사위원의 청구에 따라 감사 중이거나 감사 완료된 사항
	의회에 관한 사항 ※ 옴부즈만이 의회 업무에 대해 언급하는 것은 곤란하며, 의회 관련 의견은 별도 처리 절차가 있음
	공무원 본인의 근무에 관련된 사항
	옴부즈만 행위에 관한 사항 ※ 본인에 관한 사항을 스스로 시정하기 곤란하다는 사정 반영
조사 외 사항	시의 업무나 직원의 행위에 해당하지 않는 사항 ※ 민원 사항이 시 업무를 벗어나는 사례는 없었으나, 발생 시 타 중앙·지자체 기관에 전달할 수 있으나 현실적으로 해결 가능성은 낮음

	민원인이 본인의 권리·이익과 관련 없는 사항 ※ 민원인 본인의 불이익과 관련없는 사항을 조사에서 제외하는 이유는 한정된 인력(2명의 옴부즈만)의 효율적 활용, 소수에 의한 다수 민원 처리는 옴부즈만 제도가 특정 소수를 위한 제도로 전략할 우려 등으로 한정된 인력·자원 등 현실적 여건을 반영한 조치사항
	해당 사실이 있는 날로부터 1년 경과 사항 ※ 제한된 인력 및 1년 경과 시 조사 곤란 등 여건을 반영
	민원 내용이 허위, 부적절에 해당하는 사항
	기타 조사하지 않는 것에 상당한 이유가 있는 사항

- 조사 : 옴부즈만이 시의 담당부서를 조사
 - ※ 자료의 요구나 조사 시 보존되어 있는 자료가 아닌 민원 창구나 전화를 통한 응대나 발언은 확인 곤란
- 검토 : 민원인과 담당부서의 의견을 충분히 경청한 후 공정·중립적인 판단
- 권고·의견표명 : 시에 개선해야 할 점이 있다고 판단하는 경우에 업무개선을 촉구하는 권고나 제도개선을 요구하는 의견표명
- 보고 : 권고나 의견표명을 받은 담당부서에서 옴부즈만에게 시정 지시 등을 보고
- 결과 통지 : 민원인에게 조사 결과를 안내, 권고나 의견표명이 있는 경우 해당사항을 함께 안내
 - ※ 민원 처리기간에 대해서는 별도 규정이 없으며, 대개 2개월 이내에 종료
- 공표 : 민원 관련 조사·검토 내용을 홈페이지 등에 공표
- 민원 내용은 대부분 직원 응대를 지적하는 사항
- 민원이 해소되지 않더라도 동일 내용에 대해 반복 민원 신청은 불가하므로 민원을 추가 신청하거나 방문하더라도 접수 받지 않음

- 민원 신청 후 처리가 종료한 사항은 신청자의 개인정보를 삭제한 후 홈페이지에 의무적으로 공표

※ 홈페이지 공표 등으로 시민에 대한 직원 응대태도 향상 추세

□ 민원과 제도개선 간 연계

- 최근 민원 처리와 관련하여 제도개선 의견표명 등으로 연결된 사례는 없었으나 조례에서 법적근거 및 절차를 규정
 - 의견표명
 - 읍부즈만은 민원 등의 조사 결과에 따라 그 원인이 제도 자체에 기인한다고 인정하는 때에는 관계 기관에 해당 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명을 할 수 있음
 - 조례에서 의견표명을 받은 시 기관에게 의견표명 사항에 대한 존중 의무를 부여
 - 읍부즈만은 의견표명한 사항에 대해 보고를 요구할 수 있고, 시 기관은 요구를 받은 날로부터 60일 이내에 제도개선 상황에 대해 보고해야 함
 - 읍부즈만은 의견표명한 사항에 대해 민원 신청인에게 통지하고 공표해야 함
 - 자기발의(아카시시 조례 제44조제2항)
 - 읍부즈만은 시의 업무와 관련하여 접수된 민원을 단서로 하여 스스로 시의 업무에 관한 사안을 지정해서 조사 가능
- ※ 시의 규모가 적다는 점에서 조사 실익 미흡하여 관련 실적은 없음

□ 기타 타 민원제도와 차이

- 행정상담제도와 지자체 읍부즈만은 민원인의 불만이나 의견, 요구에 대해 해소를 목표로 한다는 점에 방향이 같은 만큼 상호 관계기관이 되는 경우에는 협력 관계가 형성됨

- 행정상담제도 : 대상 범위가 국가 행정 전체이므로 담당 행정 기관이 불분명하거나 다수 행정기관에 관련되어 연결·조정이 필요한 문제에 효과적으로 대처 가능
- 옴부즈만제도 : 시 업무 및 담당자 응대 태도와 관련하여 위법, 부당, 불공평, 부적절한 사항에 대해 민원을 신청 및 처리

1. 방문 개요

- 일 시 : '22. 12. 14.(수) 15:00 ~ 17:00
- 장 소 : 오사카부청 사무실
- 면담자 : 須田 弘樹 (부민문화부 정부정보실 광보광청과장)
松本 崇洋 (부민문화부 정부정보실 광보광청과 과장보좌)
廣田 悠樹 (부민문화부 정부정보실 광보광청과 주임)
- 연락처 : +81 06 6944 9013

< 면담현장 사진 >



2. 조사 및 면담내용

□ 오사카부 민원 현황

- (규모) '21년 민원 발생량은 집단 민원을 포함하여 55,948건으로 코로나 영향이 있었던 '20년에 비해서는 감소한 수준

- 민원을 집계할 때에는 단체 서명 등을 통해 제출한 집단민원의 경우 별도로 표시, 집단 민원을 제외 시 민원 발생량은 코로나 상황을 제외하고 매년 유사한 수준

※ 연도별 오사카부 민원 발생 규모 (단위 : 건)

연도	17년	18년	19년	20년	21년
발생량	5,225	40,706	56,034	119,903	55,948
(집단민원)	(-)	(32,854)	(45,270)	(83,425)	(26,875)

- (민원신청경로) 전용메일*, 전용FAX, 우편, 면담, 전화, e메일 등

* 단순 이메일과 구분되는 홈페이지에 별도 마련한 창구를 통한 이메일

※ '22.11월 기준 7,878건 중 전용메일로 신청받은 민원이 4,134건으로 전체의 52.5% 차지

□ 오사카부 부민의 소리 운영

- 부민의 목소리를 활용해 행정절차 개선 및 시책 반영을 하기 위해서 체계적으로 관리할 수 있는 ‘부민의 소리 시스템’을 운용

※ '08.6월 최초 도입 및 '10.2월부터 부민의 목소리 등록·대응·공표 등 개선

- 근거 규정은 오사카부 홍보광청등 사무추진요강 등

※ 법에 근거를 두고 있지는 않음

- 요망, 의견 등 다양한 부민의 목소리를 시스템에 등록하여 관리

- 등록 대상은 제언, 요망 의견, 불만 사항

제언	부 행정 관련 정책에 대한 제안 신청 - 본인 또는 본인이 속한 집단의 이해관계와 관련되지 않은 사항
요망	부 행정 관련 개별 사항에 대한 요구사항 신청 - 본인 또는 본인이 속한 집단의 이해관계와 관련된 사항
의견	개별 정책안에 대한 찬성, 반대 의견 표명 - 정책에 대한 의견으로 제언·요망·불만에 해당하지 않는 사항

불만	부의 행정제도나 행정서비스에 대한 구체적인 불만에 따른 대응을 요청하는 신청 - 부의 시책, 제도, 행정서비스, 직원, 시설·설비에 대한 불평이나 불만 또는 이와 관련된 대응을 요구하는 사항
----	---

- 제도나 절차 등 단순한 사실관계 문의나 일상적인 대화 속에서 감상표현에 그치는 사항 등 부 행정에 직접 관련되지 않는 사항은 등록대상에서 제외 및 타 제도나 시스템 상 별도 기록 대상인 사항 등도 등록대상에서 제외

* 부가 아닌 국가나 시정촌 업무 관련 사항, 사인관계에 관한 사항, 부의 시책이나 업무와 관련없이 영업활동 관련 사항, 장난이나 취지 불명 사항

- 부민이 직접 시스템에 의견을 등록하는 방식이 아닌, 부민이 이메일 등을 통해 제출한 의견을 담당자가 정리 후 등록

※ 통상 담당자가 정리 후 등록할 수 있는 규모는 일 2백여건 정도 수준

※ 담당자 정리 후 등록 시에는 부서에서 검토 사전 수행하며, 등록 관련 불성실 등에 대한 별도 제재는 없음

- 민원내용, 처리방향 등을 기준으로 색상으로 구분하여 등록, 색상 구분 외 사항도 담당 부서에서 회신이 필요하다고 인정하는 경우 홈페이지를 통해 공표

- 의견을 등록한 부서의 담당 공무원이 내용별로 구분하고 있으며, 총괄 부서에서는 구분 기준 및 방향 등에 대해 의견 제시 역할 수행

※ 구분 기준 상세설명

파란색	절차개선 및 시책반영 여부 검토 사항
빨간색	민원 신청인에게 반드시 회신이 필요한 사항
노란색	개별 내용으로 해당 부서에서 직접 대응해야 할 사항
보라색	비위 등 사실관계 확인 후 대응방향 검토 사항

- 민원 처리방향에 따른 구분 외 민원 발생분야별로 유형화하여 통계 관리

※ 감염증 대책, 육아지원, 도시관광, 환경보호 등으로 구분

○ 홈페이지 등 대외 공표

- 1주일 간 부민의 소리 공표

※ 매주 월요일 오후 2시에 전 주의 부민의 소리 공표

- 회신이 등록된 내용을 1주일 단위로 공표

- 월간 부민의 소리 공표

※ 1개월 동안 개요 작성, 월간 건 수 및 내용을 간단히 적고 대표적 사례 소개

- 전체 부민의 소리를 1개월 단위로 공표

※ 전체 공표 시에는 회신이 등록되지 않은 사항도 모두 포함

○ 매월 1회 부민의 목소리 개요 및 공표 내용을 오사카부 지사 보고

※ 시스템을 통해 지사가 직접 열람 가능

※ 오사카부와 유사한 시스템을 오사카시에서도 운영중

○ 등록시스템은 민간 서버를 활용중으로 관리 업체를 입찰을 통해 선정하고 매월 서버 사용료를 지급

- 시스템은 주로 내용 검색 용도로, 그래프 생성 등의 기능은 부재

□ 민원과 제도개선 간 연계

○ 부민의 소리 중 제언·요망·불만 등과 관련하여, 파란색 깃발 구분을 통해 행정절차나 관련 제도·규정의 개선이 필요한 사항은 총괄 부서에서 검토 후 개선 노력

- (개선사례) 오사카 시 엑스포 만박공원의 행사 증가 등으로 공원 주차장 정체가 발생함에 따라 해소가 필요하다는 의견을 수용하여 주차 공간 증대 등을 통해 해소

※ 유사 내용의 민원이 공원관리사무소 등에 신청되었으나 해소되지 않다가 부민의 소리에 등록됨을 계기로 해소까지 연결된 사례에 해당

□ 기타 타 민원제도와 차이

- 행정상담제도가 전 국가 행정에 대해 상담을 받는 점, ombudsman 제도는 시민이 기관에 조사 등을 실시한다는 점에서 부정에 대한 의견을 받아 부 정책에 반영을 검토하는 점에 구분

4 일본 극장연출공간기술협회

1. 방문 개요

- 일 시 : '22. 12. 15.(목) 14:00 ~ 17:00
- 장 소 : 극장연출공간기술협회 사무실
- 면담자 : 伊東 正示 (극장연출공간기술협회 회장)
永井 烈 (극장연출공간기술협회 부회장)
中川 堅司 (극장연출공간기술협회 사무국장)
伊東 正示 (Theatre Workshop 대표이사)
小池 浩子 (Theatre Workshop 집행위원) 외 2명
- 연락처 : +81 03 5289 8858

< 면담현장 사진 >



2. 조사 및 면담내용

□ 일본 극장·공연장 등 안전사고 현황

○ 극장 등 안전사고 유형

- 극장의 인명 사고 유형은 우선 피해자 기준으로 구분하면 출연자·주최자, 관람객, 기술진 등 스태프, 보수점검작업자가 있으며, 그 밖에 기구·조명·음향·영상 등에 따른 물손사고와 건물의 노후화로 인한 사고가 있음
- 극장에서 발생하는 사고 유형은 결쇠·기제의 낙하에 따른 사고, 높은 곳으로부터 낙하·추락 사고, 무대세트에 끼임 사고, 화재발생 사고, 군중이 집합함에 따른 사고가 있음

※ 후생노동성에서 산업재해 관련 통계를 공표하지만, 극장에 특화된 통계 자료는 부재

○ 관객의 이동과 관련된 사고 현황

- 관객이 무대시설 위로 쇠도함에 따른 사상사고는 1970~80년대 상당수 발생

※ 삿포로시 나카지마 스포츠센터의 레인보우 콘서트 사고('78.1월), 히비야 야외 음악당 사고('87.4월) 등

- 무대시설 외 관객의 이동과 관련하여 아카시 불꽃축제 육교 사고('01.7월)가 대표적인 사례이며, 그 밖에 아사기리역 근처 육교 외에서 눈사태에 따른 사고 등이 있음

□ 일본 공연장 안전관리기준 개요

○ 일본의 공연장 등 안전관리 기준 도입 배경

- 안전관리 기준을 도입한 계기는 디스코 톨리아 극장의 조명장치 낙하사고('88.9월, 사망 3명 및 부상 14명)를 계기로 일본건축센터에서 안전지침 및 해설서 제작

- 정부에서 극장 안전관리 기준을 정하고 있는 것이 아니라 관련 법령·규칙을 토대로 해당 단체에서 안전관리 기준을 정립하고 있으며, 통상 큰 사고가 발생함에 따라 관련 기준을 정비하는 것이 관례

□ 극장 및 관람시설의 건축 안전관리기준

- 건축기준법, 노동안전위생법, 극장·음악당 등의 활성화에 관한 법률 등 관련 법령을 바탕으로, 극장등연출공간운용기준협회의 극장 등 연출 공간의 운용 및 안전에 관한 가이드라인이 있음
- 건설단계별 법적 기준
 - 소방법(소방법시행령, 소방법시행규칙, 위험물의 규제에 관한 정령 등), 건축물의 위행적 환경 확보에 관한 법, 건축기준법, 흥행장법, 식품위생법 등
 - ※ 특정 법의 규제 요건이 엄격한 경우 덜 엄격한 법 적용을 받는 사례도 발생(사례 : 일본에서는 음식점 보다 라이브하우스 관련 법 준수가 어려워 음식점으로 등록해서 라이브하우스를 운영)
- 운영단계별 법적 기준
 - 근로기준법·근로자파견법·노동안전위생법, 소방법, 전파법·전기사업법·전기공사사법등, 흥행장법, 건강증진법, 식품위생법, 풍속영업 등의 규제 및 업무의 적정화 등에 관한 관계법
 - ※ 운영단계에서 복잡한 법령은 운영자 등의 법 준수와 자율성 확보를 위한 자체 가이드라인 제작으로 연결
- 운영단계별 각 업계에서 작성하고 있는 가이드라인
 - 극장 등 연출공간 전기설비 지침(전기설비학회, 극장연출공간기술협회), 연출공간 가설전기설비 지침(전기설비학회), NPO 법인 일본무대기술안전협회 가이드라인, 전국무대 TV조명사업협동조합 안전위생관리 매뉴얼, 레이저아트앤사이언스협회 LASA 안전기준, 아이치현 무대 운영 사업 협동조합 극장 관리 운영 기술

텍스트, 공립문화시설의 위기관리·스크매니지먼트 가이드북, 극장 등 연출공간의 운영 및 안전에 관한 가이드라인(극장 등 연출공간 운용기준협의회)

- ※ 가이드라인이 관련 법의 요건을 전부 규정할 수 없으나, 법에 규정하지 못하는 공백을 채워주는 역할을 수행(예시 : 무대 장치의 설치에 건축법 등에서 규정하고 있으나, 공연 중 무대장치의 작동에 관해서는 적용하기가 곤란한 사정이 발생하는데, 공연 중 다양한 상황에 대해서는 공연을 수행하는 전문가 집단에서 자율적으로 사고를 예방하기 위한 준수사항을 가이드라인에 규정), 또한 가이드라인의 보완적 역할은 복잡한 법을 모두 준수하기 곤란하다는 측면에서도 현실적으로 상당히 중요
- ※ 가이드라인의 규범성 강화 및 위반 시 제재 방안 마련과 관련하여, 가이드라인이 엄격해질수록 현장의 창작활동을 위축할 수 있다는 점에서 적절하지는 않다는 의견 다수. 오히려 공연 중의 예측하지 못한 다양한 사정 발생으로 완전무결한 가이드라인을 작성하는 것 곤란하다는 현실을 직시하고 수정보완하는 데 중점을 두어야 한다는 의견 확인

○ 운영에 관련된 자격증

- 전기공사사(국가자격·전기공사사법, 경제산업성), 고리걸이 기능 강습 수료자(국가자격·노동안전위생법, 후생노동성), 지게차 운전기능인(국가자격증), 크레인 데익 운전사(국가자격·노동안전법, 후생노동성), 발판 조립 등 작업주임자(국가자격·노동안전위생법, 후생노동성), 위험물취급자(국가자격·소방법), 갑종방화관리자(국가자격·소방법, 총무성), 건축물위생관리기술자(국가자격·건축에서의 위생적 환경 확보에 관한 법률), 자위소방기술인정(행정자격), 직장·안전위생책임자(직장 교육·노동안전위생법, 후생노동성), 구명강습(공적자격·소방본부, 총무성), 제3급육상특수무선기사(국가자격, 일본무선협회) 및 그 외 민간인정자격으로 조명기술자기능인정(일본조명가협회), 무대기구조정 기능사(국가검정, 직업능력개발협회), 음향기술자기능인정·사운드 시스템튜너(민간인정, 일본음향가협회), 극장관리운영기술자검정(민간인정, 아이치현 무대운영사업협동조합), 극장기술자검정(민간인정, 일본극장기술자연맹)

□ 무대장치 설치 · 관람객 이동 · 공연자 안전관리기준

- 조명 · 음향 · 기계장치 등 무대장치 설치와 관련하여 JATET규격 · 지침 · 안전수첩 등과 극장 등 연출공간 전기설비 지침 및 연출공간 가설 전기설비 지침(전기설비학회) 등이 있음
 - 안전관리 책임자로서 총괄안전관리책임자, 안전관리자, 위생관리자, 산업의, 작업주임자, 총괄안전위생책임자, 안전위생추진자, 직장·안전위생책임자가 있음
 - 안전관리 책임자 지정 등을 위해서는 건설업법 상 안전위생책임자 교육 수강자를 선임하고, 산업안전위생법 상 안전관리자는 대하의 자연계 과정을 수료하고 그 후 2년 이상 산업안전 실무를 경험한 자를 선임해야 함
 - 극장·공연장을 대관한 시설 운영자 측 기술자가 대관 이용자 측을 감시하는 입장에서 무대 설치 등 작업에 임회하고 있음. 이용자 측의 책임은 명확히 되어 있으므로 운영자 측은 주로 취급 설명과 위험행위가 발견된 경우 지도를 하고 있음
 - ※ 긴급한 경우를 제외하고 작업자에 대해 직접 주의를 촉구하는 것이 아니라 이용자측 책임자에게 전달하는 방식
 - 일본의 경우 극장·공연장 무대 설치와 관련해서도 행사의 주체자인 이용자 측이 책임을 부담하고 있으므로, 시설관리자의 지도나 확인 아래 소방서 등에 신고 및 확인을 하고 있음
 - ※ 시설 운영자 측의 지도는 구두로 하는 경우도 많지만 공연장에 따라서는 대관 이용자를 위한 피난경로도, 시공매뉴얼 등을 제공
- 관람객 이동 및 관람 등과 관련하여, 대규모 행사 시에는 집합예방과 안전한 보행자 공간 확보를 위해 효고현에서 작성한 집합경비안내서가 참고로 활용되고 있음
 - 대규모 공연 시에는 경찰 및 소방 신고가 선행되며, 필요 시 경찰 및 소방에서 사전에 출입 검사를 실시

- 관람객 등으로 혼잡이 예상되는 경우에는 경찰서에 교통통제 및 유도인력 배치, 우회로 설정 등을 보고
- 화기를 사용 시 공연장 내 전시물 배치로 위치 등이 변경될 우려가 있는 경우 소방서에 신고를 통해 대피로 확보 및 자위 소방대 조직도 제시 등을 확인
- 공연자에 대한 안전관리 기준과 관련하여 행사 등 주최자를 위한 운영체계를 구축
 - 시설운영자, 공연주최자 및 작업을 수행하는 업체에서는 근로기준법, 근로자파견법 등 관련 법령을 준수해야 하며, 위험 유발 작업 시에는 각 업체의 가이드라인을 참고해야 함

□ 야외 공연 관련 안전관리기준

- 가설 등 야외에 공연장 설치 시에도 상설 공연장과 마찬가지로 건축 관련 법령 등에서 요구하는 기준·절차 준수 필요
- 야외 공연 시 미흡했던 안전기준은 화재사건 등 발생을 계기로 추가적으로 규정
 - 관련사례 ① : '13년 교토부 후쿠치야마시 불꽃축제장에서 발생한 화재를 계기로 불특정 다수가 집합하는 행사에서 화재예방대책을 강화하기 위해 화재예방조례 개정
 - ※ 개정내용 : 화기 사용 시 소화기 준비, 화기 등 사용 노점 등을 개설할 경우 소방서 신고, 화기 사용 대규모 옥외 행사는 방화담당자 지정 및 화재예방에 필요한 업무 계획 작성 및 소방서 제출 등
 - 관련사례 ② : '16년 도쿄 신주쿠구 도쿄디자인위크에서 야외에 설치된 예술작품인 나무 정글짐 화재로 어린이가 사망한 사건을 계기로 관련 기준의 적용 범위 밖이었던 실외 예술작품 전시에도 안전성이 논의되었으며 법령 개정 등 이전에 옥외행사의 주최자가 스스로 실내기준을 참고한 독자적 기준을 마련하여 대응

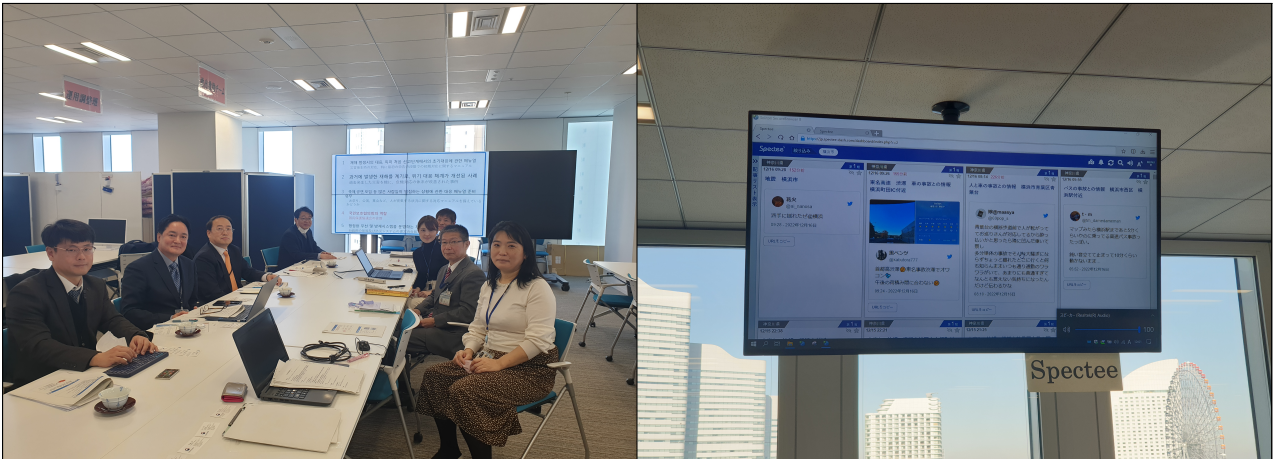
- 야외 공연·행사 등에 있어 예측하지 못한 사고 등을 예방하기 위한 사전 대비 훈련 등의 중요성 확인
 - 피난콘서트 : 대피 훈련의 일환으로, 사전에 관객에서 훈련내용을 안내한 후 평범하게 콘서트를 진행하다가 화재 등 모의 사고의 발생을 알리고 대피 등을 수행한 후 훈련이 끝나면 다시 예정된 공연을 재개
 - 디제이폴리스 : 시부야 등 다수 인파가 밀집된 장소에서 경찰의 통행 질서유지 등을 위한 안내에 시민들의 관심도 제고와 자율적 준수를 유도하기 위해 경찰이 디제이처럼 확성기 등을 통해 음악성을 결합해서 안내

5 일본 요코하마시 방재센터

1. 방문 개요

- 일 시 : '22. 12. 16.(금) 10:30 ~ 12:00
- 장 소 : 요코하마시청 사무실
- 면담자 : 根本 博之 (총무국 위기관리실 긴급대책과 과장)
山本 直 (총무국 위기관리실 긴급대책과 계장)
瀬戸 洋美 (총무국 위기관리실 긴급대책과 계장)
澤井 利光 (총무국 위기관리실 긴급대책과 계장) 외 4명
- 연락처 : +81 03 5289 8858

< 면담현장 사진 >



2. 조사 및 면담내용

□ 요코하마시 재난 발생 시 대응체계

- 위기란 시민의 생명, 신체 및 재산에 중대한 피해를 주는 사태 또는 미칠 우려가 있는 사태
 - 재해나 사태의 내용, 정도에 따라 경계체계, 경계본부, 대책본부를 설치해 대응
 - 대책본부는 시장을 본부장으로, 경계본부는 위기관리실장을 본부장으로, 경계체계는 주요 소관국을 중심으로 하는 체계
 - 진도 5 이상의 지진 발생, 기상 특별 경보 발표, 재해 등의 의해 시에 막대한 피해 발생한 경우 대책본부 설치 및 정보수집, 소방 활동, 구출·구조 등 응급대책 실시
 - 지진 발생으로 대책본부 운영 시에는 구·국·본부와 별도로 총괄 조정과 관련하여 본부운영팀 등, 응급대책 관련 물품관리팀, 의료 조정팀, 타도시응원팀 등, 이재민 대책 관련 방사선대책팀 등 17개 기능별 팀을 운영
- ※ 17개 기능별 팀 체계는 동일본 대지진 경험에서 필요로 만들어졌으며, 구·국·본부 외 전체적으로 기능 조정 역할을 수행
- 위기의 유형별 구분
 - 재해(자연재해) : 지진, 해일, 호우, 홍수, 절벽 붕괴, 산사태, 태풍, 화산폭발 등 비정상적인 자연 현상
 - 재해(도시재해) : 지하상가 화재 등 대규모 화재, 유독물질 누출 등 위험물 및 도시가스 시설 등 재해, 선박 화재 및 기름 유출 등 해상 재해, 시내 운행 철도의 충돌 등 철도 재해, 자동차 사고 등 도로 재해, 항공기 사고 등 항공 재해, 원자력발전소 방사능 유출 등 방사성 물질 재해, 불발탄 등의 발굴 및 처리, 군중의 집합에 다른 혼잡사고 등 기타 재해

- 무력공격사태 : 탄도미사일 공격, 항공 공격, 게릴라나 특수부대에 의한 공격, 대규모 집합시설이나 터미널에 대한 공격 등

※ 북한 미사일 공격 등도 포함

- 사건 등 긴급사태 : 테러사건, 학교에 수상한자의 침입 등 교육시설 침입 사건, 신종코로나 등 감염증, 가축전염병, 식중독, 위험동물·유해곤충 등, 각종 환경오염, 기타 대규모 광역 정전 등

○ 주요 훈련

- 요코하마시 종합 방재 훈련 : 방재 관련 기관 등과의 연계 강화와 재해 대응력 강화를 목적으로 매년 실시하는 요코하마시 최대 규모의 실동(實動)훈련으로 방재 관계기관·지역단체·기업·NPO 등 참가

※ 구출·구조훈련, 응급구호훈련, 긴급교통로확보, 구호물자 수송 훈련 등 실시

- 시 본부 운영훈련으로 방재의 날 훈련, 방재와 봉사의 날 훈련이 있으며, 기능별 팀을 포함한 시 재해대책본부와 자위대, 경찰 등이 참여하고 시장은 훈련 시작·종료 시에 훈시·강평 등을 실시
- 주민이 참여하는 훈련은 무력공격사태 대비 국가나 현에서 주도하는 훈련인데, 요코하마시에서는 미 실시

□ 인파 밀집 상황에 대한 대응체계

- 요코하마시 방재계획 제5부 제9장 제3절에서 대규모 행사 등에 따라 행사장이나 그 주변 등에서 일시적으로 군중이 집합함에 따라 다양한 위험 발생 가능성 및 인명 피해 발생 예측을 대비해 군중 집합 등에 따른 혼잡사고 대책을 마련

- 원칙적으로 운영 지원을 포함하여 행사의 주최자가 사고방지 대책을 확립해야 함
- 방재계획에서는 혼잡사고가 발생한 경우 피해 최소화를 위해 시 관계기관 등이 실시해야 하는 사항을 정하고 있음

※ 방재계획은 군중의 밀집 사건을 가정해서 마련되어 있으나, 요코하마시에서는 2~3만명이 운집하는 마라톤대회가 있으나 실제 적용한 사례는 없음

○ 사전대책

- 위험요인 등의 조사·분석, 경비계획 수립, 사전 홍보 등 주최자의 사전대책, 경찰의 사전대책, 대중교통 사업자의 사전대책, 시설 관리자 등 관계기관의 사전대책 및 시의 사전대책으로 구분
- 특히, 경찰은 잡합*경비가 필요하다고 인정되는 경우 경찰경비 계획을 책정하고 행사 주최자가 작성하는 경비계획에 대해서도 지도·조언 역할 수행

* 잡합사고란 군중심리 영향을 받아 발생하는 인명사고, 물적 파손사고, 인파간의 분쟁 등

- 시의 사전대책은 총무국, 의료국, 소방국 등 부서별로 구분

○ 응급대책

- 행사 등 개최 당일 대책, 재해 응급활동 시 업무분담, 혼잡사고 발생 시의 대책으로 구분
- 업무분담은 주최자, 경찰, 소방 등 주체별로 피난유도, 구급·구호 활동, 군중정리 등 활동별 역할을 사전에 부여

○ 요코하마시 대응체계는 행사 주최자가 책임의 주체이고 따라서 안전계획도 행사 주최자가 세워야 하며, 경찰과 요코하마시는 행사 주최자에 대한 협력관계를 형성

- 행사 주최자 없이 특정 시간·장소에 인파가 밀집하는 경우에도 시 대응체계가 적용될 여부와 관련해서는 요코하마시에서는 적용 사례가 없음

※ 아카시시 불꽃축제 인명 사고의 경우에도 행사 주최자가 있었기 때문에 주최자의 책임 사항에 해당

□ 요코하마시 국민보호협회 및 방재시스템

- 요코하마시 국민보호협회는 무력공격사태 등에서 국민보호를 위한 조치에 관한 법률에 의한 것으로 타 시정촌에도 모두 구성

- ※ 법 제39조제1항 시정촌협의회 설치 및 소관사무

- 시정촌협의회는 시정촌 구역의 국민 보호를 위한 중요사항을 심의하고 시정촌장에게 의견 진술 및 국민보호 계획 변경 등에 대한 시정촌장의 자문에 응함
- 협의회 위원의 임기는 2년, 위원 정수는 60명

- ※ 위원 정수는 시정촌별로 유사하며, 전력·가스·회사·경찰·언론 관계자도 참여

- 요코하마시국민보호협회조례에서 위원회 구성·운영 관련 사항을 규정하고 구체적인 내용은 정부 지침에서 규정

- 요코하마시 종합 방재시스템

- 기상청, 총무성, 국교성 등의 정보가 요코하마시 위기관리센터 시스템에 수집되고, 분석 등을 통해 정제된 정보는 시 행정기관, 언론사, 시민 등에게 전달

- 요코하마시에 설치된 CCTV(240여대가 24시간 가동중) 및 헬리콥터 이용 촬영 등을 통해서 시의 안전 관련 사항을 실시간 확인

- ※ 특히 시내 인구 밀집도가 높은 장소에는 ‘번화가 안심카메라’ 운용

- 시스템에서 대응상황 입력 등은 복수의 담당자의 판단 사항이며, 요코하마시에서 수집한 영상 데이터는 보관 보다는 정보 공유 목적으로 활용

- ※ 수집된 데이터 분석을 위해 AI기능 도입은 향후 과제

- 한국의 안전신문고와 같은 신고 시스템은 없으나, 요코하마 트위터를 통해 이벤트 등 정보를 수집하고 있으며 이를 통해 사고 예상 정보도 참고

- ※ 사전 예측 보다는 사고 발생 후 즉각 대처 방향으로 운용하는 측면 있음

Ⅲ. 시사점

□ 일반적 행정상담을 통한 제도개선 필요 과제 발굴원 확대

- 일본 총무성에서는 행정상담센터 및 행정상담위원 중심의 운영을 통해 개별 민원의 고충을 해소하는 역할 보다는 행정절차 및 소관 기관 관련 질의 등에 대한 일반적 안내 비중이 높으면서도, 행정절차·규정 개선을 위한 과제를 충실히 발굴 및 개선 추진
 - 전직 공무원 출신 등으로 구성되어 행정 경험이 많고 신뢰도가 높은 행정상담위원이 전국에서 활동하면서 일반적 상담으로 해소되는 것 외 행정 관행·절차·제도 등의 문제점을 인식하는 경우에는 민원인과 행정기관 간 중간 단계에서 다소 타당성 높은 문제 제기가 가능
 - 전국 상담위원의 운영을 통해 지자체 등에서 발생하는 개선 필요성이 있는 문제점이 중앙으로 수집되는 체계 마련
- 위원회에서 운영하고 있는 110콜센터, 정부합동민원센터 등의 일반 상담창구를 통한 질의·건의가 행정기관의 제도·정책의 불합리성 등에 기인하는 경우 제도개선 과제 발굴로 연계될 수 있도록 프로세스 마련
 - ※ 경험 많은 상담원 등이 사실관계 확인 및 회의 등을 통해 제도개선 필요성 여부를 1차 검토 후 위원회 제도개선부서에 전달
- 지자체 각종 상담창구(다산콜센터 등), 시민고충처리위원회 등에서 인지하는 지방정부 소관 사항 외 영역의 제도개선 필요 사항을 위원회에서 수집할 수 있는 법적근거 및 절차 마련 검토

□ 민원 감소를 통한 행정 효율성 향상 방안 검토

- 일본 아카시시 옴부즈만 민원 처리 건수는 상당히 적으며, 이는 옴부즈만 제도의 지속 운영에 따른 긍정적 효과 발생 및 민원 신청 대상의 한정에 따른 것으로 한정된 인력·조직의 효율적 운영 및 신청 민

원의 충실한 처리로 선순환 효과 발생

- 아카시시는 민원 처리 및 결과 공표 등의 옴부즈만 운영을 통해 시청 담당자의 민원 응대 태도 등에 경각심 부여로 관련 민원의 발생을 최소화
- 신청 대상이 1년 경과한 사항이거나 허위·부적절한 사항, 민원인 본인의 불이익과 관련 없는 사항, 이미 처리한 사항 등에 대해서는 처리 대상에서 제외

※ 특히 반복 민원에 대한 접수를 엄격히 제한하는 것은 허용할 경우 1인의 위한 옴부즈만 제도가 될 수 있다는 점을 고려

- 일본 오사카부에서 운영하는 부민의 소리에서도 일상적인 대화 속에서 감상표현에 그치는 사항, 장난이나 취지 불명 사항 등은 등록 대상에서 제외
- 민원 처리 내용의 공표 확대와 행정 낭비를 초래할 수 있는 민원 외 사항의 관리 강화를 통해 불필요한 민원 발생을 억제함으로써, 한정된 인력 문제에 따른 처리 불성실 및 민원 추가 발생 등의 악순환을 방지할 수 있는 방안에 대한 검토 필요
- 처리된 민원에 대한 공개는 궁금증 해소를 통해 동일 민원의 발생을 사전에 예방하고, 처리결과 공개는 일선기관 담당자의 응대 태도 향상에 기여

□ 민원 관리 향상을 위한 민원분석시스템 활용성 제고

- 일본 오사카부에서 운영하는 부민의 소리 시스템에서는 민원 내용별 구분 표시 및 처리결과 공개를 통해 민원 처리 적정성에 대한 관리 측면에서 행정 효율성 제고
- 시스템 등록 시 단순 사실관계 문의나 일상적 대화 수준의 내용을 제외하고 제언·요망·의견·불만 사항 등록
- 민원 내용별로 절차개선 등 검토 사항, 신속한 회신 필요 사항,

불만 등 사실관계 확인 후 대응방향 검토 사항 등으로 구분 후 색깔(깃발)로 표시하여 처리 담당자의 관심 제고

- 민원 처리 후 답변 내용과 함께 공개함으로써 민원 처리의 적정성 등에 대한 시민의 알권리 충족
- 민원분석시스템 기능 고도화 등을 통해 지자체별로 해당 민원 처리의 적정성을 관리할 수 있도록 지자체에 시스템 권한 제공
- 지자체 등 처리기관별로 민원을 내용별로 구분, 처리방향별로 구분하여 표시할 수 있도록 기능 추가
- 국민신문고 등과 연계하여 유사 민원의 발생을 예방하고 처리기관 별로 민원 처리의 적정성을 홍보할 수 있도록 처리내용 공개
- 위원회에서 발간하는 국민의 소리 주·월간동향에 빈발·이슈 등 주요 민원 내용뿐만 아니라 소관기관의 회신 내용 등도 함께 수록 검토
- 처리기관별로 제도개선 검토 사항을 구분 등록 시 지자체 소관이 아닌 중앙행정기관 소관 사항은 위원회로 수집·검토할 수 있도록 방안 마련 검토

□ 국내 공연 안정망 구축 관련 제도개선 시 벤치마킹 검토

- 공연, 행사 등에 따른 도심에서 인파 밀집 상황을 대비한 사전 대비 훈련, 사전 예측 회의 등 검토
- 실제와 유사한 상황에서 훈련 실시 또는 기존 민방위 훈련 등과 연계 실시
 - ※ 일본의 피난콘서트와 같은 실제 행사에서 대피훈련을 접목, 인파 밀집 시 통행질서 확립을 위해 이동위험지역에 디제이폴리스 안내원 배치 등
- 대규모 행사에서 사고 발생 시 책임 소재 불명확 등을 고려하여 사전 위험 진단 및 예방을 위해 기관별·기능별 회의체(워킹그룹) 도입 검토