# 『2024년 행정자치위원회』
# 공무국외활동 결과보고서

2024. 6.

서울특별시의회
행정자치위원회

# 『2024년 행정자치위원회』
# 공무국외활동 결과보고서

일본 도쿄와 오사카의 청소년, 시니어 및 중장년 지원, 다양한 자원봉사활동 모색, 행정평가 및 시민 민원처리에 대한 선진제도 습득 및 도입방안 모색으로 제도 개선 등 소관 위원회 의정활동에 적극 활용하고자 실시한 공무국외활동의 결과를 보고 드림.

## 1 추진개요

### □ 방문기간 : 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일

### □ 방문도시 : 일본(도쿄, 오사카)

### □ 방문단 구성 : 총 12명

- ㅇ 시의원 : 8명
  - 단장 : 김원태 행정자치위원장
  - 단원 : 송경택, 박유진, 구미경, 서호연, 옥재은, 박수빈, 송재혁
- ㅇ 직 원 : 4명(김성택 의사지원팀장, 정찬일 전문위원, 류홍섭 주무관, 이태기 입법조사관)

### □ 방문주제

- ㅇ 청소년, 시니어 및 중장년 지원 및 운영 시설 방문 및 시찰을 통한 선진제도 벤치마킹
- ㅇ 다양한 자원봉사활동 사업 모색을 위한 사례조사
- ㅇ 시민감사옴부즈만 제도의 비교시찰을 통한 개선방안 도출 연구

## □ 주요 일정

| 일 자 | | 교통편 | 주 요 일 정 |
|---|---|---|---|
| 1일차<br>(김포, 도쿄) | 5.16.(목) | 항공기<br>(대한항공) | o 김포공항 탑승(09:00)<br>o 일본 도쿄 하네다 공항 도착(11:20) |
| | | 전용차량 | ○ 공식기관방문 : 퀄리티오브라이프<br>(Quality of Life, Inc QOL)<br>– 방문시간 : 15:00 ~ 16:30<br>– 기관 운영 현황 등 청취 및 질의응답 |
| 2일차<br>(도쿄) | 5.17.(금) | 전용차량 | ○ 공식기관방문 : 도쿄일자리재단(東京しごと財団)<br>– 방문시간 : 10:00 ~ 12:00<br>– 기관 운영 현황 등 청취 및 질의응답 |
| | | | o 현장시찰 : 도쿄 수상버스 관련 시설 시찰<br>– 시찰시간 : 14:00 ~ 16:00<br>– 한강리버버스 공유재산관리계획 심사 대비하여 도쿄 수상버스 시설 및 승선 체험 |
| 3일차<br>(도쿄) | 5.18(토) | 전용차량 | o 현장시찰 : 린카이 방재센터<br>– 방문시간 : 10:00<br>– 방재센터 안전체험교육 현황 비교시찰 |
| | | | o 현장시찰 : 도쿄역 마루노우치광장<br>– 시찰시간 : 14:00<br>– 역 광장 운영실태 비교시찰 |
| 4일차<br>(도쿄, 오사카) | 5.19(일) | 고속열차<br>(신칸센)<br>전용차량 | o 도쿄에서 오사카로 이동<br>– 도쿄 마루노우치역 신칸센 탑승(09:30)<br>– 교토역 도착(11:50) ※중식후 오사카로 이동 |
| 5일차<br>(오사카) | 5.20(월) | 전용차량 | o 공식기관방문 : 오사카부 자원봉사·시민활동센터<br>– 방문시간 : 10:00 ~ 12:00<br>– 기관 운영 현황 등 청취 및 질의응답 |
| | | | o 공식기관방문 : 오사카국제교류센터<br>– 시찰시간 : 14:00 ~ 16:00<br>– 기관 운영 현황 등 청취 및 질의 응답 |
| 6일차<br>(오사카, 김포) | 5.21(화) | 전용차량 | o 공식기관방문 : 총무성 산하 행정평가국 지방사무소<br>– 시찰시간 : 10:00 ~ 12:00<br>– 기관 운영 현황 등 청취 및 질의응답 |
| | | 항공기<br>(대한항공) | o 오사카 간사이공항(19:35) 출발<br>o 김포국제공항(21:25) 도착 |

# 2 시찰단 업무분장

## □ 비교시찰 주제별 업무분장

| 목표 | 시민의 의사를 반영한 세대별 지원정책 기반조성 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 주제 | 시니어 및 중장년 지원 정책 강화 | 청소년 글로벌 인재육성 및 국제교류 | 다양한 자원봉사활동 사업 모색 | 시민 민원의 효율적인 정책방안 제고 |
| 단장 | 김 원 태 | | | |
| 단원 | 박유진, 서호연 | 박수빈 | 옥재은, 송재혁 | 송경택, 구미경 |
| 방문 기관 (시찰지) | (도쿄) 퀄리티 오브 라이프, 도쿄일자리재단 | (오사카) 오사카 국제교류센터 | (오사카) 오사카부 자원봉사 시민활동센터 | (오사카) 오사카시 행정평가국 |
| 보좌 직원 | 전문위원 정찬일, 입법조사관 이태기 | 전문위원 정찬일, 입법조사관 이태기 | 전문위원 정찬일, 입법조사관 이태기 | 전문위원 정찬일, 입법조사관 이태기 |

## □ 개인별 공무국외활동 업무분장

| 구 분 | 소 속 | 직 위 | 성 명 | 업무분장 |
|---|---|---|---|---|
| 시의원<br>(8명) | 행정자치위원회 | 위원장 | 김원태 | 공무국외활동 총괄(단장) |
| | 행정자치위원회 | 부위원장 | 송경택 | 서울시민 민원처리의 합리적 처리방안 도출 |
| | 행정자치위원회 | 부위원장 | 박유진 | 시니어 및 중장년을 위한 평생교육 시설, 프로그램 현황 시찰 등을 통한 50플러스 재단 운영 방향 모색 |
| | 행정자치위원회 | 위 원 | 구미경 | 서울시 시민민원의 합리적이고 효율적인 처리 위한 정책 조사 및 사례 비교 분석 |
| | 행정자치위원회 | 위 원 | 서호연 | 서울의 시니어 및 중장년 지원 정책 관련 실태 자료 수집, 시니어 및 중장년 지원 제도 비교 분석을 통한 개선 방안 마련 |
| | 행정자치위원회 | 위 원 | 옥재은 | 서울시 자원봉사활동 역할 및 기능 등 확대 비교시찰을 통한 사례 분석 |
| | 행정자치위원회 | 위 원 | 박수빈 | 청소년 시설 관리 실태 자료 수집, 청소년 시설 이용 활성화를 위한 개선방안 마련 |
| | 행정자치위원회 | 위 원 | 송재혁 | 서울시 자원봉사활동 시민 참여 역량 강화방안 모색 |
| 시의회<br>직원<br>(4명) | 시의회사무처<br>행정자치전문위원실 | 의사지원팀장 | 김성택 | 의정 지원 총괄, 기관 방문협의 |
| | 시의회사무처<br>행정자치전문위원실 | 전문위원 | 정찬일 | 시니어 및 중장년, 청소년 지원정책 관련 분야 자료수집, 의정 지원 및 기관 방문시 자료정리 |
| | 시의회사무처<br>행정자치전문위원실 | 주무관 | 류홍섭 | 현지 일정관리 총괄<br>시찰단 예산 및 회계 관리 총괄 |
| | 시의회사무처<br>행정자치전문위원실 | 입법조사관 | 이태기 | 기관방문 협의, 자원봉사센터, 시민감사 옴부즈만 관련 분야 자료수집, 의정 지원 및 기관 방문시 자료정리 |

## 3 사전 준비활동

### 【 공무국외활동 추진 회의 】

### □ 1차 회의 개최

ㅇ 일　　시 : 2024. 1. 22.(월) 11:20

ㅇ 장　　소 : 행정자치위원회 위원간담회장

ㅇ 참 석 자 : 행정자치위원회 위원장 및 위원, 전문위원실 직원

ㅇ 주요내용 : 출장시기 및 방문 국가(도시) 논의

- 출장시기 : 2024. 5월중
- 방문국가 : 청소년, 시니어 및 중장년 지원정책 등이 선진화된 일본으로 결정

### □ 2차 회의 개최 (제322회 임시회 시)

ㅇ 일　　시 : 2024. 2. 26.(월) 10:00

ㅇ 장　　소 : 행정자치위원회 위원간담회장

ㅇ 참 석 자 : 행정자치위원회 위원장 및 위원, 전문위원실 직원

ㅇ 주요내용 : 방문도시 결정 및 공무국외 활동 주제 선정

- 방문도시 : 도쿄, 오사카
- 활동주제 : 세대를 아우르는 평생교육(청소년, 시니어 및 중장년) 및 자원봉사, 시민감사 옴부즈만제도 선진 비교시찰

## 【 사전 전문가 간담회 등 개최 】

### □ 사전 전문가 초청 간담회 (제323회 임시회 현장방문시)

ㅇ 일　　시 : 2024. 4. 25.(목) 17:00~18:30

ㅇ 장　　소 : 수안보연수원 세미나장

ㅇ 참 석 자 : 행정자치위원회 위원장 및 위원, 전문위원실 직원

ㅇ 초청전문가 : 김선희 박사(경상북도의회 정책지원담당관)

| < 주요 약력 > |
|---|
| · 일본 국립치바대학 자연과학연구과(학술박사) |
| · (현) 경상북도의회 정책지원담당관 |
| · (현) 국회의정연수원/지방자치 인개개발원 강사 |

ㅇ 주요내용

▸ 사회를 변화시키는 힘 -일본의 자원봉사(아마추어) 활동 사례-

▸ 일본(도쿄, 오사카)의 정치, 경제, 사회, 문화 등 전반적인 소개

▸ 공식방문 기관 등에 대한 문답 등 간담회 진행

## 【 유관기관 방문 】

### □ 제1차 기관방문 (제323회 임시회 중 현장방문)

ㅇ 일　　시 : 2024. 4. 24.(수) 10:00~11:50

ㅇ 장　　소 : 마곡안전체험관(강서구 소재)

ㅇ 참 석 자 : 행정자치위원회 위원장 및 위원, 전문위원실 직원

ㅇ 주요내용 : 마곡안전체험관 현장시찰 및 현황보고
공무국외활동 시찰방문사항 착안 등

## □ 제2차 현장방문 (제323회 임시회 중 현장방문)

ㅇ 일　　시 : 2024. 4. 24.(수) 13:00~14:00

ㅇ 장　　소 : 리버버스 마곡 선착장 예정부지(강서구 소재)

ㅇ 참 석 자 : 행정자치위원회 위원장 및 위원, 전문위원실 직원

ㅇ 주요내용 : 한강 리버버스 공유재산관리심사 관련 현장시찰 및
현황보고, 공무국외활동 현장시찰방문사항 착안 등

# 4 기관방문 및 시찰 내용

## 【 기관방문 – 일본(도쿄) 】

## 1. 퀄리티오브라이프(Quality of Life)

**기관소개**

**□ 개 요**

○ 2006년 11월 설립된 민간회사

○ 저출산, 노동력 부족 등으로 시니어 인재의 노동시장 참여 필요

○ 중소기업단체 중앙회의 '지역 중소기업 시니어 인재 확보·정착 지원 사업'을 위탁받아 운영 → 중소기업 문제 해소

○ 고문·자문에 특화 → 대기업의 전문성과 경험을 중소기업에 전달

※ 생애프로페셔널 사업 : 대기업에서 10년 이상 근무한 50세 이상의 사람이 대상. 이들을 생애프로패셔널로 임명하여 중소기업에 자문·고문하는 역할을 부여.

○ 2018년 기준 약 4,000명 이상이 등록(60~64세가 절반 이상) 매년 증가 → 사업 확대 추세

**□ 역 할**

○ 퀄리티오브라이프는 네트워크[산·학·공·개(産·學·公·個)]를 구축하여 사회문제 해결에 참여하는 소셜 컴퍼니(social comapany)를 지향

① 산업: 전국 중소기업 단체 중앙회 및 중소기업들과 채용, 정착·육성, 컨설팅 관련 네트워크를 구축

② 공공: 경제산업성, 중소기업청, 경제산업국, 후생노동성, 지자체로부터 프로젝트 수탁

③ 교육: 대학(25개)과 산학연계 교육, 취직, 인턴십 등 추진

④ 개인: 취업 촉진, 기업 매칭, 커리어 상담 등 지원

□ **방문일시 :** 2024년 5월 16일(목) 16:00～17:30

□ **방문장소 :** 도쿄도 미나토구 신바시 2-20-15

□ **면담자 :** 하라 마사키 대표이사

□ **방문목적**

○ 시니어 전문가 관련 생애프로페셔널 프로그램 운영 현황 조사

○ 중소기업 및 산학연계 네트워크 구축 운영 현황 조사

○ 개인 경력 개발 지원 사업 현황 조사

○ 자립 및 창업 관련 사업 기획 및 운영 현황 파악

□ **기관 브리핑 내용 및 질의답변**

○ **퀄리티오브라이프 기관 브리핑** : 하라 마사키 대표이사

- 퀄리티오브라이프는 시니어 인재 파견과 관련된 업무를 하고 있는 회사.
- 일본은 고령화가 심해짐에 따라 정년을 70세까지 연장하려고 하고 있음. 퀄리티오브라이프는 2011년부터 인생 이모작에 관한 책을 내고 활동하고 있는데, 일본에서도 가장 빠른 편임.
- 시니어 일자리 문제는 일본, 한국뿐만 아니라 전세계가 고민해야 할 문제임.
- 시니어에 대해 업무 수행 능력이 떨어질 것 같다는 인식·이미지가 있음. 이런 상황에서 어르신들을 어떻게 사회에 참여시킬지가 중요한 과제임.
- 퀄리티오브라이프는 공공사업·민간사업·교육사업(청소년 대상, 어르신 대상 등) 등 다양한 분야에 진출해있음.
- 주로 미들 시니어(50대 정도의 나이)를 대상으로 교육, 상담 등 육성 사업을 주로 진행하고 있음. 시니어들이 살아가면서 필요한 마인드셋에 관한 교육이 이루어짐. 뿐만 아니라 시니어들이 사회에 적응하면서 필요한 여러 가지를 지원함.
- 퀄리티오브라이프는 사회적 문제를 해결하는 민간기업을 목표로 함. 사익과 공익을 융합하여 적절히 추구하는 기업으로 나아가고자 함.

- 생애프로패셔널의 경우 50살 이상, 10년 이상 유관 경력이 있는 전문가에 한해 지원이 가능함.
- 일본의 경우 정년에 따라 한 회사에서 쭉 일하는 경향이 있음. 결과적으로 일본회사는 나이가 많은 사람들이 기업에 차지하는 비율이 많아 인건비가 높아지는 경향이 있음.
- 퀄리티오브라이프에서는 한 회사에 오래다니는 것뿐만 아니라 다른 회사(중소기업)에 이직이 가능하도록 유연한 마인드셋을 가질 수 있도록 교육함.
- 마인드셋 장착 이후 커리어를 어떻게 이어나갈 것인지에 대한 커리어 디자인도 진행하고 있음.
- 커리어 디자인을 그린 후 그것을 구체적으로 실행시키기 위한 실행책(업무기술 교육 등)에 관련한 내용을 교육하고 있음.
- 이후 구직자와 기업 간의 매칭작업을 실시함.
- 사후지원책으로 지원자들을 대상으로 지속적인 상담을 진행함.
- 이러한 과정을 통해 일본 내에 전직·독립하는 시니어들이 늘어나고 있는 추세임.
- 대기업 출신 전문가가 대기업을 다니면서 중소기업을 지원하는 프로페셔널 캐러반서비스도 운영하고 있음.
- 일본 내 독립해서 일하는 시니어의 비율은 10%임. 이 비율을 늘릴수 있도록 노력하는 것이 목표임.
- 이외에 문화·건강·커뮤니티 지원 등도 진행하고 있음.
- 시니어의 꾸준한 활동을 지원하는 플랫폼이 되고자 함.

## ○ 주요 질의답변

- **(서호연 위원)** 서울시에서는 시 예산을 통해 중장년층 일자리 사업(50플러스 재단을 통해)을 진행하고 있음. 퀄리티오브라이프는 민간기업으로 운영하고 있는데 재원 조달은 어떤 식으로 하고 있는지?

  → 공공사업의 경우, 도쿄도와 후생노동성으로부터 금전적인 지원을 받아 진행(60%)되고 있음. 기업과 관련된 사업의 경우 인재 파견 시 수임료를

받는 식으로 재원을 조달하고 있음.(30%) 개인 및 학교로부터도 10% 정도 받음.

- **(서호연 위원)** 퀄리티오브라이프 이용자 현황은?

  → 생애프로페셔널 등록자 6천명. 30여 개의 대기업과 100여 개의 중소기업들이 관련되어 있음.

- **(박수빈 위원)** 시니어들이 은퇴하지 않고 대기업에 계속 소속되면서 중소기업에 파견되어 자문해주는 게 독특한 제도로 보이는데?

  → 생애프로페셔널들이 대기업으로부터 연수비를 받는 형태로 운영되고 있음. 일본의 대기업들은 54세 이상의 시니어들이 자립하기를 원하기 때문에 이런 방식의 고용이 가능함. 회사 내 시니어들이 업무 퍼포먼스가 저조한 경우가 많은데, 일본은 제도적으로 해고가 불가능하여 연수비를 부담해도 시니어들을 내보내고 싶어하는 게 일본 대기업들의 속마음임.

- **(송재혁 위원)** 생애프로페셔널 전문가의 보수 수준은 어느 정도인지? 생애프로패셔널을 시행하면서 시니어의 일자리 다양화 외에 얻어지는 효과는 무엇인지?

  → 급여의 경우 대기업과 중소기업이 함께 부담하는 경우가 있음.

- **(송재혁 위원)** 서울시 50플러스재단의 경우 사회공헌위주의 일자리로 봉사료 수준의 낮은 액수를 받고 일하는 경우가 많은데, 생애프로페셔널의 경우 기존에 다니던 회사에 비해서 급여수준이 어떠한지?

  → 대기업에 소속되어 생애프로패셔널로 일하는 경우가 있고, 대기업에 소속되지 않고 독립적으로 생애프로패셔널 일만 하는 경우가 있음. 급여수준은 기존과 같음.

- **(구미경 위원)** '50살 이상', '10년 이상 유관 경력'이 있는 전문가만 생애프로패셔널로 등록이 가능한데, 둘 중에 하나라도 조건 충족이 안되면 생애프로패셔널로 선정이 불가능한지? 생애프로패셔널들이 주로 어떤 업종에 종사하는지? 생애프로패셔널에게 필요한 공통적인 역량은 무엇인가?

  → 절대적으로 필요한 역량은 없고, 상황에 따라 유연하게 활용 중임. 또한 판매, 회계, 엔지니어링 등 다양한 업종에 생애프로패셔널을 파견 중임.

- **(구미경 위원)** 생애프로패셔널을 파견하는 30개의 대기업에는 어떠한 종류가 있는지?

→ 중소기업에서 원하는 사람들이 다양하기 때문에 폭넓은 대기업에서 생애 프로패셔널 파견 중. 생애프로패셔널들은 상품개발, 인재관리 등 다양한 과제들을 수행 중임.

- **(옥재은 위원)** 퀄리티오브라이프와 같은 역할을 수행하는 민간기업이 도쿄에 몇 군데나 있는지?

→ 3년 사이에 수십 개가 생김.

- **(옥재은 위원)** 시니어를 대상으로 유연한 마인드셋 기르기 등 여러 교육을 진행하다는 점에서 일반적은 헤드헌팅과는 다르다는 인상을 받았음. 시니어를 대상으로 직업 마인드셋을 교육할 때 어떤 태도를 가지도록 교육하고 있는지?

→ 일본 대기업에 다니고 있는 시니어들은 중소기업에 종사 중인 사람을 깔보는 경향이 강함. 그런 것을 주의시키는 교육을 주로 진행하게 됨.

- **(옥재은 위원)** 생애프로패셔널이 대기업 근무경력 10년 이상만 대상으로 한다는 점이 아쉬움. 꼭 그래야만 하는 이유가 있는지?

→ 일본 시니어 근로자에는 세 가지 유형이 있음. 첫 번째 10년 이상 대기업을 다닌 화이트칼라, 두 번째 중소 중견기업에 다니는 시니어, 세 번째 경비, 도로청소 등 블루칼라에 종사 중인 시니어도 있음. 블루칼라의 경우 젊은이들의 유입이 적어 일자리가 많이 있음. 중소기업의 경우 해당 기업에 자리 잡고 일하고 있는 사람들이 많음. 퀄리이오브라이프가 주목하는 사람은 대기업에 다니면서 전문성은 있음에도 불구하고 활약할 자리가 점점 줄어드는 시니어에 관한 것이므로 10년 이상 대기업 재직자를 대상으로 한 것임.

## □ 시사점

○ 퀄리티오브라이프는 시니어의 커리어 지원을 위해 ① 마인드 관련 근무 유연성 늘리기, ② 케리어디자인, ③ 케리어디자인 구체적 실행체계 내용 제공, ④ 실행력 관련 업무기술 익힘, ⑤ 다른 기업간 전직 매칭, ⑥ 사후지원 체계(상담, 지원 등) 시행으로 사업 효과성을 높이기 위해 노력하고 있음. 특히, 첫 단계인 마인트셋 교육을 통해 변화된 환경에 유연하게 적응할 수 있도록 돕고 있음. 노령화가 심해지는 서울시에서도 시니어 경력 지원을 위해 보다 체계적이고 섬세한 사업추진이 필요하다고 하겠음.

○ 대기업에 근무하는 시니어가 대기업에 소속된 상태로 중소기업을 지원할 수 있도록 하는 프로그램은 시니어의 자립을 원하는 대기업, 사람을 필요로 하는 중소기업, 시니어 당사자 모두에게 이익이 되는 사업이라는 점에서 서울시 시니어 정책 개선을 위해 검토할 필요가 있다고 하겠음.

○ 또한, 급여수준도 대기업과 중소기업이 함께 부담하는 방식을 통해 기존의 급여수준을 유지한다는 점에서, 사회공헌 위주의 일자리로 봉사료 수준의 낮은 액수를 받고 일하는 경우가 많은 서울시 50플러스재단의 사업 개선 검토에 시사하는 바가 크다고 하겠음.

## □ 방문사진

| | |
|---|---|
| | |
| 퀄리티오브라이프 대표의 브리핑 | 질의응답 |
| | |
| 기관방문 기념품 전달 | 퀄리티오브라이프 관계자들과 기념촬영 |

## 2. 도쿄일자리재단(Tokyo Foundation for Employment Services)

**기관소개**

### □ 개 요

○ 설립시기 : 2004년

○ '재단법인 심신장애자 기능개발센터'(1972년)와 '도쿄도 고령자사업진흥재단'(2005년)의 통합

○ 2006년부터 도쿄도로부터 지정관리자(민간위탁)로 지정되어 운영

○ 목적 : 본 재단은 전 연령을 대상으로 취업·고용 지원 및 산업진흥에 필요한 인재육성을 통해 활력 있는 지역사회 조성

※ 특히, 본 재단이 설치한 도쿄일자리센터는 55세 이상을 대상으로 한 취업 지원 서비스인 시니어코너를 통해 시니어 재취직 지원 세미나, 시니어 취직지원 강습, 시니어 중소기업 서포트 인재프로그램, 액티브 시니어 취업 지원 등을 운영함으로써 50+세대의 취업 활동을 적극 지원함.

### □ 프로그램

○ 본 재단은 전 연령층 및 장애인 등을 포함한 다양한 형태의 고용·취업 사업을 추진

① 고령자 취업을 위해 "실버인재센터" 운영

② 전 연령층 도민을 대상으로 "도쿄도일자리센터"를 통해 취업 지원 서비스 제공

③ 장애인 직업 자립 촉진을 위한 장애인 취업 지원 사업

④ 사업주를 위한 인재의 확보·육성 등

### □ 주요사업

① 공익목적사업: '실버인재센터사업', '도쿄도일자리센터', '장애인 취업 지원 사업'을 통해 여성・고령자・장애인들의 취업 지원 사업, 사업주의 인재 확보・육성 사업

② 수익사업: 손해보험 대리점업(실버종합보험 등)

□ **방문일시 :** 2024년 5월 17일(금) 10:00 ~ 11:30

□ **방문장소 :** 도쿄도 치요다구 이다바시 3초메 10번 3호

□ **면 담 자 :** 우에노 요시에 과장, 기획담당 프라모찌, 이도가와, 야바타, 이다

□ **방문목적**

○ 고령자 대상 실버인재센터 사업 현황 조사
○ 장애인 취업 지원 프로그램 사업 현황 조사
○ 중장년층 고용 지원 현황 조사

□ **기관 브리핑 내용 및 질의답변**

○ **도쿄일자리재단 기관 브리핑** : 우에노 요시에 과장

- **설립목적** : 일하는 목적을 찾고, 고용과 취업을 지원하며, 보다 풍부한 취직 활동을 실현시키기 위해 노력하는 기관
- **사업내용** : 실버인재 사업, 도쿄일자리센터 사업, 50세 이상의 일자리 사업, 사업체를 운영하는 사람들에 대한 지원 등
- **연혁** : 두 기관(도쿄도 고령자 취업 지원 센터와 도쿄도 심신 장애자 지원센터)을 합쳐 도쿄일자리재단이 설립됨(2004년 7월).
- **조직** : 현원 448명, 정직원 187명, 파견직 및 비정규직 다수 존재. 2개 부서 산하에 9개의 조직으로 이루어져 있음.
- **예산** : 기본재산 4억 9천 5백만엔. 올해 예산은 한화로 약 190억원
- 코로나 19이후 일본의 노인, 장애인, 여성들이 본인의 일자리로 복귀하지 못하는 문제를 겪고 있어 그것에 대한 지원을 우선으로 하고 있음.

<도쿄일자리센터>

- 도쿄일자리센터는 3가지 단계(29세 이하를 지원하는 영코너, 30세~54세까지를 지원하는 미들코너, 55세 이상을 대상으로 하는 시니어코너)로 구성되어 있음.
- 이 외에 여성들을 재취업지원을 위한 여성응원테라스 프로그램. 코로나 이후 재취업지원을 위한 전문서포터 코너도 운영 중.

- 각각의 프로그램은 3가지 단계로 이뤄짐.
  - 1단계 상담 어드바이스 : 전문상담사가 친근하게 다가가서 상담을 제공함.
  - 2단계 지식과 정보의 제공 : 취직과 관련된 지식과 정보를 제공함. 취직 기술 교육을 위한 세미나 및 강좌 개최중. 취직 활동을 맞이하는 마음가짐, 의식개혁과 관련된 세미나 개최중.
  - 3단계 직업 소개 : 기업과 취업준비자를 매칭함. 기업 박람회 등과 같은 이벤트도 개최함.
- 미들코너는 인생계획에 있어 가장 중요한 위치에 있는 연령대(30세~54세)가 대상임. 상황이 다른 다양한 연령대를 대상으로 함.
- 미들코너는 상황과 상황이 다른 다양한 연령대를 커버하기 때문에 상담자와 카운슬러를 1:1 매칭하는 전략을 취하고 있음. 담당 카운슬러들은 상담자들을 장점과 약점을 객관적으로 파악하여 상담자에게 정보를 제공함. 약점의 경우 개선할 수 있는 방법을 제공함.
- 카운슬링를 통해 상담 완료된 자들은 취업을 위해 기업들과 직접 매칭을 진행하고 있으며 이력서 작성법과 면접과 관련된 세미나 등에도 도움을 주고 있음. 직업소개는 기업이 원하는 인재와 조율해나가면서 진행하고 있음.
- 시니어 코너는 55세 이상을 대상으로함. 어르신들이 원하는 취업니즈는 다양함. 퇴직금, 연금, 체력, 건강 등 다양한 요소를 고려하여 취업지원에 나서고 있음.
- 대부분의 시니어들은 사무직에서 근무를 하였기 때문에 40%의 시니어가 여전히 사무직으로 근무하기를 원함. 반면 기업들이 원하는 시니어 일자리는 사무직이 적기 때문에 시니어의 니즈를 충족시키기에는 어려운 경우가 많음.
- 시니어들이 자신의 경험과 지식을 어떻게 살려서 일할 수 있는지에 대해 모르는 경우가 많기에 상담사가 직업설계와 마인드 세팅을 도와줌.
- 시니어들이 취직소개로 나아가는 과정은 크게 4가지가 있음. 1단계 취업상담 2단계 시니어의 마인드 체인지, 3단계 직종을 바꾸기 위한 세미나, 4단계 본인이 원하는 희망업종으로 전환을 위한 단기 수업 코스
- 시니어코너와 관련된 구인·직업소개 업무는 일본의 후생노동성에서 직접 관리하는 헬로워크라는 곳에서 이루어짐.

- 헬로워크같은 공적인 취직기관과 직업훈련과 인재육성을 하는 기관은 각각 독립된 조직임. 그러나 시니어 분들은 원스탑서비스로 직업훈련 강좌를 지원함.
- 시니어를 위한 일자리 팜플랫에는 시니어에 대한 수요가 많은 직종이 소개되어 있음.(멘션 관리, 간호, 베이비 시터, 경비원, 빌딩청소업 등)
- 이런 업종과 관련하여 8일에서 20일 정도의 단기 강좌를 개설하여 시니어들이 전직을 수월하게 할 수 있게끔 도와주고 있음. 이러한 강좌는 사무직에 집착하는 시니어들의 마음을 변화시키는데 도움이 됨.
- 강좌가 끝나면 헬로워크와 같이 협업하여 공동면접회를 개최하여 어르신들이 취직할 수 있도록 도움을 줌. 공동 면접회에 참여한 어르신분들 중 70%가 취직이 완료됨.

<실버인재센터>

- 실버인재센터는 고령자의 취직활동을 지원하는 것을 목적으로 하고 있음. 전국에 1,300개 정도의 실버인재센터가 존재하고 있음. 도쿄도 내에 58개 존재.
- 1959년 실버인재센터 설립. 고령자분들이 은퇴 후에도 활발하게 경제활동을 이어갈 수 있도록 하는 취지로 설립됨. 60세 이상 어르신들이 본인이 거주하는 곳 근처에 위치한 실버인재센터에 정보를 등록하는 시스템.
- 주로 거주하고 있는 구 안에 있는 기업, 가정, 공공기관으로부터 일을 의뢰받아 회원들에게 소개하고 있음.
- 차량이나 대중교통 이용 없이 본인이 거주하는 곳 근처에서 일을 할 수 있다는 것이 가장 큰 특징이자 장점임.
- 실버인재센터를 통할 경우 법적으로 일주일에 20시간, 한 달에 열흘 이내로만 일을 할 수 있도록 정해져 있음. 단기간 파트타임으로 일하는 형태. 수입은 한 달에 약 5만엔 정도임.
- 60세 이상이 가입조건이며, 실제 70세 이상 많음. 2023년 기준 회원의 평균 연령은 75.4세. 남성이 76.3세, 여성이 75.1세였음.
- 실버인재센터에서 제공되는 일자리는 간단한 일자리와 파견형식의 일자리로 나뉘어짐.
- 첫째, 간단한 일자리의 경우 빌딩 청소, 안내데스크 업무 등이 해당됨. 간단한

일자리의 경우 기업이 어르신들에게 업무에 관한 지시를 할 수 없고 정해진 업무만 끝내면 됨. 면접을 통해 선별하는 시스템이 아니고 100% 매칭이 되는 시스템이기 때문에 만족도가 높음.

- 둘째, 파견형식의 일자리의 경우 인재센터에서 기업으로 어르신들을 파견하는 형태로 일을 진행함. 기업들이 어르신들에게 지시는 가능하나 마찬가지로 면접을 통해 사람을 선별하는 것이 아닌 일자리와 100% 매칭이 되는 시스템임.
- 생활지원 부분(가정방문 후 청소 및 요리, 학생들 등하교시 안전지킴이 역할), 전문직업 부분(스마트폰 이용이 어려운 어르신들 대상 이용법 강의, 가로수 가지치기, 정원 정리 등), 서비스 부분(보육 보조, 간호 보조 등)이 파견형식의 일자리에 해당됨.
- 어르신들이 연령이 많다보니 일을 하다가 다치는 경우도 많은데, 따라서 실버인재센터에서는 일을 받을 때, 위험한 일은 아닌지 숙고 후 업무를 수임하고 있음.

## ○ 주요 질의답변

- **(박수빈 위원)** 실버인재센터 회원들의 지위가 개인 사업자인지? 회원들이 일을 하다가 다치게 될 경우 보험처리는 어떻게 진행되는지?

  → 개인사업자 프리랜서 형태로 회원 가입이 됨. 보험의 경우 회원으로 가입하는 순간 종합보험에 자동으로 가입됨. 개인이 다쳤을 때 뿐만 아니라 일하다가 기물이 파손되는 경우 등의 경우에도 커버가 가능함.

- **(박수빈 위원)** 파견한 회원들의 업무 퀄리티는 어떻게 관리하고 있는지?

  → 실버센터에서 어르신들이 일을 자신감을 가지고 할 수 있게 충분한 교육을 실시함.

- **(박수빈 위원)** 민간 파견업체에 비해 본 센터가 가지는 강점은 무엇인지?

  → 민간회사보다는 인력을 조금 저렴하게 제공할 수 있음.

- **(서호연 위원)** 회원들의 실버인재센터를 통해 일을 하는 목적이 생계를 위한 것인지? 아니면 사회봉사 차원의 일인지? 일본 어르신들의 노후대책은 어느 정도 되어 있는지?

  → 도쿄도를 기준으로 살펴보면, 사회봉사 차원에서 일하시는 분들이 39%, 생계를 위해 일하시는 분들이 21%, 본인의 건강을 위해 일하시는 분들이 19.7%를 차지하고 있음.

- **(송경택 위원)** 도쿄일자리재단 시니어시스템과 실버인재센터가 유사해 보이는데 차이점이 있는지?

  → 도쿄일자리재단 시니어시스템은 현역에서 일하는 수준의 강도 높은 일자리를 주로 제공하고 있음. 반면, 실버인재센터의 경우 삶의 보람을 느끼거나 건강을 위해 소일거리를 하는 파트타임 일자리가 많음.

- **(송재혁 위원)** 공익재단의 설립자가 도쿄도인지 민간인지? 근무자 현황을 보면 파견 인원들이 있는데, 도쿄도 공무원들인지?

  → 도쿄 일자리재단 설립자는 도쿄도임. 파견직 중에는 도쿄 공무원들이 많음.

## □ 시사점

○ 도쿄일자리센터의 시니어코너는 55세 이상을 대상으로 어르신들의 다양한 취업니즈를 감안하여, 퇴직금, 연금, 체력, 건강 등 다양한 요소를 고려하여 취업 지원에 나서고 있음.

○ 대부분의 시니어는 사무직 출신으로 40% 정도의 시니어가 여전히 사무직 근무를 희망하지만 기업이 원하는 일자리는 사무직이 적어 어려움이 있는바, 상담을 통해 경험과 지식을 살릴 수 있는 일자리에 대한 직업 설계와 마인드 세팅을 도와주고 있음. 이러한 세심한 상담 및 마인드 세팅은 서울시도 이를 참고하여 개선이 필요한 것으로 보임.

○ 동 센터는 시니어들의 직종 전환 세미나 및 단기 수업코스 등을 지원하여 사무직에 집착하는 시니어들이 전직을 수월하게 할 수 있도록 지원하는 한편, 일본 후생노동성의 헬로워크와의 협업을 통해 공동면접회를 개최하여 이중 70% 정도가 취업에 성공하고 있는바, 정부 기관과의 협업 및 내실있는 취업교육 등을 서울시에서도 개선 착안사항으로 참고할 필요가 있다고 하겠음.

## □ 방문사진

| | |
|---|---|
| | |
| 명함 교환 | 도쿄일자리재단 기관현황 브리핑 |
| | |
| 질의 응답 | 질의 응답 |
| | |
| 기관방문 기념품 전달 | 재단 관계자들과 기념촬영 |

## 3. 오사카부 자원봉사시민활동센터
## (the Osaka Prefectural Volunteer and Civic Activity Center)

**기관소개**

### □ 연 혁

○ 1981 오사카부 사회복지협의회 내 자원봉사터 업무 개시

○ 1996 오사카부 자원봉사센터 개소

○ 2001 오사카부 자원봉사·시민활동센터 명칭 변경

### □ 목 적

○ 오사카부 내 행정과 중간지원단체와의 자원봉사 네트워크 구축 및 자원봉사 단체 조직화, 자원봉사 관리자 연수, 자원봉사 홍보·개발 등 지역 복지과제의 해결에 임하는 자원봉사 활동지지 및 사업 전개

### □ 주요사업

○ 오사카부내 시·정·촌 자원봉사 담당 정기 회의 운영

○ 자원봉사 상담·정보 제공, 자원봉사 보험 접수 및 각종 보조금 사업 등 안내

○ 자원봉사 활동 교류회, 연수회, 심포지엄 등 연수·강좌 운영

○ 자원봉사 체험 프로그램 운영 및 조사·연구

○ 자원봉사 홍보 및 개발

| 자원봉사 오사카 발행 | 자원봉사 수첩 |
|---|---|
| | |
| 자원봉사 활동을 소개하는 저널(연4회 발간) | 자원봉사활동 정보와 기록을 할 수 있는 다이어리 |

□ **방문일시 :** 2024년 5월 20일(월) 10:00 ~ 11:30

□ **방문장소 :** 오사카시 주오구 나카지 1가 1번 54호

□ **면담자 :** 혼다 카즈야 주임, 난바 시호, 오노 쇼오타로우

□ **방문목적**

○ 오사카부 자원봉사시민활동센터 운영 현황 조사

○ 오사카부 자원봉사자 현황 및 봉사활동 현황 조사

○ 자원봉사 활동 영역, 새로운 봉사활동 개발 관련 조사

○ 자발적인 자원봉사 활성화를 위한 방안 및 자원봉사 우수사례 조사

□ **기관 브리핑 내용 및 질의답변**

○ **오사카부 자원봉사시민활동센터 기관 브리핑** : 혼다 카즈야 주임

- 오사카부 자원봉사·시민활동센터(이하 '자원봉사센터')는 오사카시 자원봉사 부서와 연계하면서 업무를 수행하고 있으며, 연 2회 오사카시 담당 공무원과 정기적인 회의를 진행하고 있음. 최근 2020년부터 지속된 코로나19에 따라 자원봉사 활동을 어떠한 방법으로 촉진할 수 있을지 회의를 진행한 바 있음.
- 자원봉사센터는 업무연구회를 통해 복지에 대해 함께 공부하는 자리를 마련하고 있으며 초·중·고교 학생들에게 어떠한 복지교육을 전달할 수 있을까에 대한 결과물로 안내문을 작성하여 제공하고 있음.
- 사회복지협의회의 자원봉사 코디네이터는 사회복지시설과의 협업, 연계를 위해 노력하는 인력으로 사회복지시설로부터 봉사활동 수요를 파악하거나 각 기관별 사례 공유를 통해 재해 봉사활동 관련된 업무를 수행 중임.
- 자원봉사 코디네이터는 재난재해가 발생한 경우를 대비하여 자원봉사자들의 행동을 공부하고 교류하고 있으며 실제 대규모 재해가 발생한 경우 'ICT TOOL' 이라는 SNS를 이용하여 활용하거나, 평소에는 사용법 등을 공유하는 역할과 업무를 수행 중임.

- 2021년 교토 반도 대지진이 발생했을 때 자원봉사센터에서는 12명의 직원을 파견하는 등 사회복지관과의 협업뿐만 아니라 직원 파견 업무를 수행했으며, 코로나19가 발생했을 때 센터에서 실시한 업무에 대해 홍보지를 작성하고 초・중・고교 학생이 참여할 수 있도록 배부하는 업무를 수행함.
- 자원봉사센터는 봉사활동 참여자에게 어떠한 봉사활동에 흥미가 있는지를 조사하고 간호 체험을 촉진하는 활동을 하고 있으며, 초등학교 및 중학교 교직원 면허를 취득한 학생은 사회복지시설에서 5일간 봉사활동을 하도록 하고 있음. 또한 자원봉사 관련 동영상도 제공하고 있음.
- 오프라인 홍보지 배부와 함께 페이스북 등 온라인 홍보를 진행하고 있으며 자원봉사센터 자체적으로 2년에 1회 봉사활동수첩을 발행하여 홍보에 활용하고, 수첩 판매대금(권당 400엔)으로 공동기금을 적립하고 있음. 또한, 자원봉사자들이 수첩을 작성하면서 자원봉사에 참여할 수 있도록 촉진하는 활동을 진행 중임.

< Facebook 등을 통한 자원봉사 홍보활동 >

- 자원봉사센터 간 의견교류회를 운영하고 있으며 자원봉사자들이 함께 모여서 연락회, 연수회를 진행할 수 있는 그룹 활동을 지원하고 있으며, 봉사활동 시 발생할 수 있는 사건・사고에 대비하기 위한 보험에 가입할 수 있도록 홍보지를 통해 내용에 대해 안내하고 있음.

○ 주요 질의답변

- **(박유진 위원)** 수첩의 일정 달력을 1월부터 12월까지가 아닌 12월부터 익년도 3월까지 제작한 특별한 이유가 있는지?

  → 수첩을 제작한 시기가 12월이었으며, 연간 봉사활동 계획이 끝나는 시기가 익년도 3월을 기준으로 수첩을 제작함.

- **(박수빈, 송재혁 위원)** 자원봉사센터의 조직구성은 어떻게 되며, 지부의 형태, 센터와 지부와의 관계 및 조직별 중복사업 등이 어떻게 되는지?

  → 시·정·촌과 자원봉사센터의 관계는 대등한 관계이며 자원봉사센터의 주된 역할은 시·정·촌에 대한 회의, 연락회 등을 운영하는 역할이며 현재 센터에서 정규직 3명, 비정규직 4명이 근무 중임.

- **(서호연 위원)** 사회복지협의회 산하기관으로 자원봉사센터가 운영되는지?

  → 사회복지협의회의 산하기관으로 자원봉사센터가 운영되고 있음.

- **(서호연 위원)** 재해 활동에 있어서 적십자 단체 등과의 관계나 연계 사항, 역할은?

  → 재해 상황 발생 시 적십자는 의료구조활동에 한정되어 있으며 봉사활동센터는 재해봉사 거점을 운영 중임. 예를 들어 지진 때문에 집이 무너지는 경우 대응이 어려운 독거노인 등을 대상으로 센터를 통해 자원봉사할 수 있도록 지원하고 있음.

- **(송재혁 위원)** 하부조직인 시·정·촌의 조직 구성은 어떻께 되며, 각각의 역할이 어떻게 되는 것인지?

  → 시·정·촌은 행정구역이며 41개 시정촌에 사회복지협의회가 있고, 사회복지협의회 안에 봉사활동센터가 존재함.

- **(송재혁 위원)** 자원봉사에 참여하는 사람들을 모집하고 관리하는 기관은 별도로 존재하는 것인지?

  → 사회복지협의회에서는 봉사활동을 관리하는 곳은 아니며, 전국적으로 정보의 연계가 잘 되는지를 지원하는 곳으로, 봉사활동자가 봉사활동을 선택하여 신청하면 그분들을 재해재난이 발생한 곳으로 파견하는 업무를 진행하고 있음.

- **(구미경 위원)** 봉사활동자들이 주로 참여하는 봉사활동은 무엇인지?

  → 주로 참여하는 봉사활동은 아이들 식당에서 식사를 지원하거나 아이들의

이야기를 들어주고(경청) 케어해주는 봉사활동이 많음.

- **(구미경 위원)** 자원봉사활동에 참여하는 사람들의 주된 연령대가 궁금하며, 봉사활동에 참여하는 경우 봉사 시간을 인정받는 등 어떠한 장점이 있는지?

  → 정확한 비율은 조사되고 있지 않지만 65세 이상 고령층이 많이 참여하고 있으며, 봉사활동을 하는 경우 증명서를 발급받을 수 있어 학생들은 입시에서 가산점으로 받거나 기업에 취직하는 경우 기업이 해당 사항을 참고해서 가산점을 부여할 수 있는 제도가 있음.

- **(송재혁 위원)** 활동 파트너 보험에 대한 보험비를 누가 부담하고 있는지 의문이며, 자원봉사센터에 참여하는 경우 참가비가 존재하는지? 또 인건비 예산은 어떻게 충당하는지?

  → 봉사자들이 자기부담금으로 보험비를 직접 납부하고 있으며 봉사활동 참가비는 존재하지 않지만, 타지역의 자원봉사센터 같은 경우에는 회비를 받는 경우도 있음. 인건비 예산은 사업비 안에서 충당함.

- **(송경택 위원)** 코디네이터의 인원은 몇명인지?

  → 코디네이터는 겸업으로 하는 경우가 많으며 지부별로 2~3명이 근무하고 있음.

- **(송경택 위원)** 코디네이터에 대한 특별한 보상이 있는지 궁금하며, 퇴직 이후 자원봉사에 참여하는 사람들에게 주어지는 적절한 보상 제도가 있는지?

  → 65세 이상 퇴직자가 자원봉사에 참여하는 것은 본인 보람을 위해서 참여하는 것이며 코디네이터는 직원이므로 별도의 보상은 없음.

- **(김원태 위원장)** 센터 직원의 신분은 민간인인지? 센터에 정부보조금이 있는지?

  → 센터 직원은 민간인이고, 정부보조금은 사업별로 있을 수 있음.

## □ 시사점

○ 오사카부 자원봉사센터는 오사카시 담당 공무원과의 정기적인 회의 및 관할 시정촌 사회복지협의회, 관련 사회복지시설 등과의 긴밀한 협력관계를 구축하고 있으며, 업무연구회를 통해 복지 관련 공부를 꾸준히 하고 있음. 서울시 자원봉사센터에서도 다양한 네트워크를 구축하여 봉사활동의 저변을 확대하고 꾸준한 학습을 통한 역량 강화에 노력이 필요하다고 하겠음.

○ 초등·중학교 교직원 면허를 취득할 사람은 사회복지시설에서 의무적으로 5일간 봉사활동을 하도록 강제하고 있어, 봉사정신이 필요한 직업군에서는 의무봉사활동 도입 필요성에 대한 검토가 필요하다고 하겠음.

○ 오사카부 자원봉사센터는 봉사활동수첩을 1권당 400엔에 판매하여 판매대금으로 공동기금을 적립하고 있음. 서울시 자원봉사센터도 봉사활동을 위한 자금 마련을 위해 다양한 방안을 고민할 필요가 있다고 하겠음.

## □ 방문사진

| | |
|---|---|
| | |
| 오사카부 자원봉사·시민활동센터 기관 브리핑 | 질의 응답 |
| | |
| 기관방문 기념품 전달 | 센터 관계자들과 기념 촬영 |

## 4. 오사카국제교류센터(Osaka International House Foundation)

**기 관 소 개**

오사카를 중심으로 한 관서일대의 국제교류 · 협력활동 · 외국인지원과 더불어 시민주체의 활동 촉진 및 국제화에 이바지하는 활동의 장 제공을 통해 시민레벨의 상호이해와 친선의 증진을 도모하고 있으며, 또한, 다른 문화와 가치관을 가진 사람들이 안심하고 공생하며 활동할 수 있는 사회실현에 공헌하며 일본 뿐 아니라 국제사회의 발전에 기여하고 있음.

□ **설립시기 :** 1987년 2월

□ **법인성격 :** 공익재산법인(기본재산 2억엔)

□ **연 혁**

○ 1987 재단법인 오사카국제교류센터 설립허가(외무성)

○ 1990 오사카시에 있어서의 지역국제화협회로서 인정(자치성)

○ 1993 「특정공익증진법인」의 인정을 받음(외무성)

○ 2012 「공익재단법인 오사카국제교류센터」의 인정을 받음(내각부)

□ **사업내용**

○ **국제교류 · 협력사업**

국적과 민족이 다른 사람들이 세계적 시야을 지니면서 상호간의 문화를 인정하고, 함께 지역사회의 한 일원으로서 공존하기 위해 시민레벨의 상호교류와 문화 이해의 촉진을 지향한 활동을 추진하고 있음.

○ **외국인이 살기 좋은 지역만들기사업**

외국인 주민과 시민이 지역사회의 일원으로 함께 생활하고 사회에 적극 참가하는 활력 넘치는 다문화 공생사회의 실현을 위한 지역사회 만들기를 추진하고 있음.

○ **글로벌인재 육성사업**

글로벌인재 육성 및 자원봉사자의 활용, 국제교류단체등의 지원/협동을 통해 지역 시민이 주체가 되어 국제교류를 추진할 수 있는 환경 정비 등의 업무를 추진하고 있음.

○ **국제화기여 정보제공사업**

국제교류 및 협력, 다문화공생에 관한 서적/자료 등 정보를 수집하고 제공함과 동시에 행정기관과의 연계를 통하여 다양한 언어로 상담과 정보를 제공하는 거점인 인포메이션센터를 오사카국제교류센터 1층에 설치하고 운영.

그리고 일본의 생활과 국내외의 문화, 국제교류/협력, 자원봉사 등에 관한 정보를 수집하여 홈페이지와 같은 여러 매체를 통해 시민과 오사카를 방문하는 외국인의 요구를 충족시킬 수 있는 정보를 제공하고, 또한, 재단의 사업내용을 홈페이지와 홍보지 등 다양한 매체를 통해 발신하여 재단의 인지도 향상과 존재의의 등을 알림.

□ **방문일시 :** 2024년 5월 20일(월) 14:00 ~ 15:30

□ **방문장소 :** 오사카부 오사카시 텐노지쿠 구우에몬쵸 8번지 2-6

□ **면 담 자 :** 기시모토 다카유키 이사장, 우메모토 리에 사무국장, 기노시타 가즈코 국제교류과장

□ **방문목적**

○ 오사카국제교류센터의 다양한 활동 프로그램 및 시설 현황 조사

○ “글로벌인재 육성사업” 등 청소년 프로그램 운영 현황 조사

○ 센터와 지역사회 및 학교 등 여러 단체와 협력 관계 현황

## □ 기관 브리핑 내용 및 질의답변

○ **오사카국제교류센터 기관 브리핑** : 기시모토 다카유키 이사장

- 1987년 2월 오사카시 출연금을 통해 설립되었으면 현재 오사카시를 비롯한 관계 기관과 협력을 유지하면서 사업을 추진 중임. 간사이 지역 국제교류 협력활동과 외국인 지원활동을 하는 동시에 시민주도 활동 촉진 및 국제화 사회에 이바지하고 상호 이해를 촉진하는 활동을 진행 중임.
- 외국인이 다양한 문화를 배우고 안심하면서 거주할 수 있는 사회의 실현, 일본과 국제사회의 발전을 도모하고 있음.
- 오사카시 지역 국제교류의 추진을 위해 구심점 역할을 하고 있으며, 민간 국제교류 조직으로 업무를 추진 중임. 오사카시에서 지역국제화협회로 인가됨.
- 오사카국제교류센터는 외국인주민 증가에 따라 외국인 주민에 대한 다음 세 가지 역할을 하고 있음.
- 첫 번째로 오사카 및 간사이 지방의 국제교류, 시민 주체의 국제교류 협력을 지원하고 있으며, 두 번째로 외국인 주민을 포함한 오사카의 안전과 다문화 공생사회를 실현할 수 있도록 돕고 있고, 세 번째로 글로벌 인재 양성을 위해 24명의 직원이 각종 업무를 수행하며 노력하고 있음.
- 오사카국제교류센터는 국제교류 협력 추진 및 국제교류 실무자 육성, 국제화 관련 정보제공 등 다양한 사업을 실시하고 있으며 외국인과 지역주민 관계 개선을 지원하고 행사 참가자에게 문화이해 교육을 제공하고 있음. 또한, 국제협력의 중요성에 대해 안내하고 시민 주도의 상호교류를 지원하고 있음.
- 고등학생들이 거주하거나 사회문화를 체험 기회를 제공하고 있고, 한일 국제교류를 위해 일본 재무성에서 일본과 각 지역에 대해 지원하는 문화교류기금을 위탁받아 시행하고 있음. 2016년부터 2018년까지는 서울시와 협력해 사업을 추진한 바 있음.

< 서울시 연계 청소년 문화교류 사업 >

- 외국인 유학생을 대상으로 법률, 의료 등 생활과 관련된 내용에 대해 연 2회 교육을 실시하고 있으며, 일본어 학습지원 사업을 진행함.
- 외국에서 고등학교를 졸업하고 일본에서 고등학교 진학을 희망하는 아이들과 초등학교 3학년부터 고등학교에 재학 중인 다문화가정 아이들을 대상으로 일본어 교육을 시행하고 있으며, 영어권 출신이 아닌 외국인 유학생에게 영어 교육도 실시하고 있음.
- 일본문화 이해 및 교류사업으로 '아이하우스'를 진행하고 있으며 다문화 교류지원 사업은 외국인 주민이 주체가 되어 프로그램을 준비하고, 지역사회의 일원으로 활동할 수 있도록 외국인 주민과 지역, 학교 등 연계와 매칭 등을 오사카국제교류센터에서 지원하고 있음.
- 일본에 오랫동안 거주하면서도 일본인과 교류가 없는 외국인 등을 지원하거나 국제교류 실무자 양성사업을 위해 시민 주도 국제교류 추진, 인턴십 제도가 있고, 일본인 학생 및 유학생을 대상으로 인턴제도를 활용하여 인재 양성에 기여하고 있음.

- 자원봉사자 양성사업을 통해 해외에서 오사카를 방문하는 연수생을 대상으로 홈스테이, 일본 문화체험, 학교 방문 등을 지원하고 있으며, 국제화 기여 정보 제공, 국제교류 및 협력, 다문화 공생에 관한 서적/자료 등 정보수집과 제공, 행정기관 연계를 통해 다양한 언어로 상담과 정보제공. 일본어, 영어, 중국어 한국어, 베트남어 등 통역을 지원함.

## ○ 주요 질의답변

- **(구미경 위원)** 청소년 대상 사업의 여부, 청소년 이용 시 이용료 할인이 되는지?
  - → 중·고등학생을 대상으로 다양한 프로그램을 진행 중이며, 일본 고등학생을 대상으로 외국어를 가르치는 강좌가 있음. 유학생이 직접 강사가 되어서 영어와 한국어를 가르치는 경우가 있으며, 본인들과 비슷한 또래의 사람들과 교류할 수 있는 효과가 있음.
  - → 또한, 일본 고등학생들이 영어를 모국어로 하지 않는 외국 유학생에게 해당 국가 언어를 배우는 프로그램을 운영하여 다양한 사람들에게 배우고 친해질 수 있는 기회를 제공하고 있음. 청소년센터 이용 시 이용료에 대한 할인 프로그램은 제공하고 있지 않음. 1회당 500엔 수준으로 강좌 진행함.
  - → 이와 별개로 해외 고등학교 학생들이 일본에 와서 홈스테이 등으로 고등학생들과 교류할 수 있는 사업이 있으며, 일본인 고등학생 가정뿐만 아니라 오사카국제교류센터 자원봉사자들의 지원도 받아 교류하는 프로그램을 진행하고 있음.
  - → 일본의 코디네이터 사업은 코로나19 사태 이후 진행되지 않고 있는데, 향후 기회가 되면 시행할 계획이며 외국인 학생들에게 일본어를 가르치는 프로그램도 운영 중임.
  - → 또한, 중학교를 졸업하지 않은 상태로 들어온 경우와 중학교를 졸업하고 일본으로 이주한 경우 일본 수속 절차를 지원하고 있고, 고등학교 졸업 후 취업 등을 할 수 있도록 지원하고 있음.
- **(옥재은 위원)** 오사카구의회와 주기적인 회의나 교류가 진행되는지?
  - → 오사카국제교류센터는 오사카시에서 출자한 기관이며, 오사카시와 밀접한 관계를 가지고 있음. 오사카구에는 국제교류센터를 별도로 운영하고 있음.

- **(옥재은 위원)** 운영비용 및 시설 이용료는 어떻게 되는지?

  → 센터 이용료는 특별히 없으며, 사업 대부분을 오사카시로부터 교부금을 지원받아 사업을 수행 중임. 교부금은 1억 2천만엔으로 대부분 오사카시로부터 받고 있으나, 다른 곳과 연계하는 경우 예산이 변경되는 경우도 있음.

- **(옥재은 위원)** 중학교 또는 고등학교 학생들에게 일본어를 가르치는 경우 학생들이 신청하는 경우에 한해서 지원하고 있는지? 그리고 일본 고등학교 입학 지원은 신청시에만 하는지?

  → 일본에 오는 외국인 학생들은 별도의 외국인위원회가 일본어 교육을 받을 수 있도록 지원하고 있으며, 중학교만 졸업하고 오는 경우에는 속해있는 단체가 존재하지 않아 해당 학생 전체를 대상으로 일본어 교육을 지원하고 있음. 일본 고등학교 입학지원은 입소문 듣고 오는 경우 및 홍보, 소개 등으로 오는 경우 많음.

- **(송경택 위원)** 외국인이 살기 좋은 커뮤니티 지원 대상은? 저출생 및 고령화가 심각한 상황인데 다문화국가로 나아가고자 하는 센터의 정책이 있는지?

  → 외국인이 살기 좋은 커뮤니티 지원 대상은 유학생은 물론 일본에 사는 모든 외국인이 대상임. 다문화 정책 관련 일본 국가 정책으로 외국인이 안전하게 살 수 있도록 다양하게 지원하고 있음.

## □ 시사점

○ 일본은 외국인 주민 증가에 따라 국제교류센터를 통해 시민 주체의 국제 교류 협력과 글로벌 인재 양성을 위해 많은 노력을 기울이고 있음. 이를 통해 외국인과 지역 주민의 관계 개선 및 상호 문화 이해를 위한 기회를 다양하게 제공하고 있음.

○ 또한, 외국인 유학생이 일본 고등학생들에게 해당국가 언어를 가르치는 프로그램을 통해 다양한 국적의 사람들에게 배우고 친해질 수 있는 기회를 제공하고 있고, 해외 고등학교 학생들이 일본에 와서 홈스테이 등으로 교류할 수 있는 사업도 운영하고 있음.

○ 해외에서 중학교를 졸업하지 않은 상태로 일본에 들어온 경우와 중학교만 졸업하고 들어온 경우 일본 수속 절차를 지원하고 있고, 고등학교 입학 지원 및 고등학교 졸업 후 취업 등을 할 수 있도록 지원하고 있음.

○ 우리나라도 외국인 청소년을 비롯한 외국인 거주자가 증가하고 있는바, 다문화 사회를 지향하고 상호 이해를 높여갈 수 있는 다양한 교류 정책을 고민할 필요가 있다고 하겠음.

○ 특히, 외국인 유학생이 우리나라 중·고등학생에게 해당국가 언어를 가르치고 친분도 쌓을 수 있는 청소년 프로그램 등의 도입을 검토할 필요도 있다고 하겠음.

## □ 방문사진

| | |
|---|---|
| | |
| 오사카 국제교류센터 기관 브리핑 | 질의 응답 |
| | |
| 기념품 전달 | 센터 관계자들과 기념촬영 |
| | |
| 시설 시찰 | |

## 5. 오사카시 행정평가국(Regional Administrative Evaluation Bureau)

**기관소개**

**□ 소 속**

○ 총무성 산하 행정평가국(AEB, The Administrative Evaluation Bureau)

**□ 기 능**

○ 행정상담, 행정감사, 정책평가

- 일본 중앙 정부의 활동을 평가하고, 타 부처 및 기관과는 다른 입장에서 신뢰할 수 있고 수준 높은 거버넌스를 실현

**□ 세부내용**

○ 행정상담

- (행정상담서비스) 중앙정부행정에 관한 국민의 불만, 의견, 요청을 접수하여 민원인과 관련 관공서 간 조정을 통해 민원 해결을 촉진하고 행정을 개선
- (50개 지방행정상담소'기쿠미미') 모든 현에 위치하여 방문, 전화, 서신 및 이메일을 통해 불만 사항을 접수
- (행정상담사) 무급 자원봉사자로 총무성 장관이 위촉, 전국적으로 약 5,000명(시도당 최소 1명)의 상담원이 중앙정부 활동에 관한 민원 접수, 해당 관공서에 전달
- (고충처리촉진협의회) 지식이 풍부한 전문가 7명으로 구성된 장관 자문기구
- (응급상황 상담 관리) 지진, 쓰나미, 태풍 등 대규모 재난이 발생할 경우 신속하게 정확한 정보를 제공하고 심층적인 상담으로 피해자 지원
- (외국인을 위한 상담) 국내교류단체 등 관계기관과의 연계 및 다국어 지원

○ 행정감사

- (절차) 정부 내 감사 전문기관으로 각 부처의 정책 추진 사항을 실무적으로 점검해 실체적 쟁점과 문제점을 찾아 분석, 권고, 이행 확인 점검

- (행정감사 주제) 각 부처별 정부시책의 추진현황, 지역사회 문제점 등에 대한 정보를 수집, 정리, 분석하여 심의를 거쳐 결정

○ **정책평가**

- (목적) 각 부처별 정책 효과를 평가, 분석, 국민생활에 대한 기여도를 확인
- (EBPM 추진을 위한 역할) EBPM(근거 기반 정책 결정) 도입을 지원

※ EBPM(Evidence-based Policymaking): 정책 결정 과정에서 과학적으로 객관적인 증거를 활용하여 최선의 결과를 얻기 위한 접근 방식

- (부처 정책 평가) 조세, 규제 및 공공 사업에 대한 특별 조치라는 세 가지 핵심 주제에 중점, 부족한 점이 발견되면 개선을 요청

□ **방문일시 :** 2024년 5월 21일(화) 10:00 ~ 11:30

□ **방문장소 :** 오사카시 주오구 오테마에 3-1-41

□ **면 담 자 :** 쿠리타 나오코 국장, 야마네 켄 부장, 하나와 리로노리 과장

□ **방문목적**

○ 행정상담서비스 운영 현황 파악

○ 고충처리촉진위원회 조직 구성 및 운영 현황 조사

○ 행정상담사의 역할 및 민원 처리 절차 파악

○ 정책평가 목적 및 절차 등 운영 현황 파악

□ **기관 브리핑 내용 및 질의답변**

○ **오사카시 행정평가국 기관 브리핑** : 쿠리타 나오코 국장

- 오사카시 행정평가국과 연계하여 행정상담센터가 교토 등 지역들을 관리하고 있음. 1992년 제5회 국제옴부즈만 회의 시작 이래로 행정상담센터는 아시아 옴부즈만 지부와 함께 정보교류를 이어가고 있음.

- 주변국과 협력관계를 이어 나가고 있으며 중국, 베트남과도 교류하고 있고 특히, 한국은 지리적으로 매우 가까운 나라로 향후 함께 의견교환이 이루어졌으면 함.
- 일본의 행정기관 중 총무성이 있으며, 행정평가국은 총무성의 여러 부서 중 하나로 도쿄에 본부가 있고 지방 기관들도 여러 곳에 있음.
- 행정평가국의 업무는 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있으며, 먼저 정책평가는 각 부서에서 본인들의 업무에 대해 자체적으로 평가한 내용을 토대로 본 행정평가국에서 그 평가를 추진하거나 돕는 형태로 업무를 수행하고 있음.
- 두 번째, 행정운영 개선조사는 각 부서들이 실시하는 평가에 대해 조사하고, 조사 대상은 정책과 같은 큰 단위부터 사무, 사업까지 다양하게 진행됨.
- 세 번째, 행정상담은 국민들로부터 직접 민원을 받아 진행되며 행정조사와 행정상담 모두 관계 부서에 대해 강제력을 가지지는 않음.
- 행정평가국은 상대 기관으로부터 협력을 얻어 업무를 수행하며 평가 및 행정운영 개선조사, 행정상담 등 관계 기관의 협의를 통해 업무를 추진하는 것이 행정평가국의 업무임.
- 일본에는 47개 지방조직이 있으며 해당 지방에 행정평가국과 같은 기관이 존재하고 있고, 일본에서는 어디에 살더라도 행정상담을 받을 수 있음. 또한, 시·정·촌에는 행정상담 위원이 있기 때문에 위원을 통해서도 행정상담을 받을 수 있도록 지원하고 있음.
- 이곳 행정평가국의 직원은 90명 정도이며 교토, 나라 등에 행정센터가 있고 각 센터에는 약 10명 정도의 직원이 있음.
- 행정운영 개선조사는 전국 조사와 지역계획 조사가 있는데, 전국 조사는 일본 전국을 대상으로 한 가지 큰 테마를 가지고 실시되며, 지역계획 조사는 지역에서 계획해서 조사하는 짧은 테마를 가지고 실시되는 조사임.
- 행정운영 개선조사는 예를들어 박물관이나 미술관을 이용하는 사람들의 안전성이나 편의성을 조사하고, 휠체어를 이용하는 사람들을 위해 세면대에 손잡이를 설치한 사례가 있음. 또한, 눈이 안보이는 사람들을 위해 웹사이트에 들어가는 방법에 대해 조사한 사례도 있음. 이러한 조사는 1년 동안 전국 조사와 지역조사 각각 10건 정도씩 이뤄짐.

- 일본 전국의 행정상담 관련 행정평가국은 50개가 있으며 전국 5000명 정도 행정상담위원이 있음. 행정상담위원들은 총무성에서 임명한 민간인들이며, 공무원은 아님. 보수는 존재하지 않으며 봉사활동과 같은 일을 하고 있음.
- 행정상담센터는 시·정·촌의 동사무소 같은 곳에서 일시적으로 이뤄지는 경우도 있으며, 직원들은 대면상담뿐만 아니라 전화, 메일 상담까지 다양한 방법을 통해 상담을 진행하고 있음.
- 재해가 발생한 경우 행정상담원과 함께 직원이 동행해서 행정상담소를 열고 있으며 올해 1월 2일 교토 반도 대지진이 있었을 때 현지 직원이 특별행정 상담소를 개최하여 지원한바 있음.
- 행정상담 건수는 전국 연간 13만건 정도 되며, 그 중 40%가 행정상담위원에 의한 것으로, 가장 많은 상담은 노동, 보험, 사회복지, 세금 관련된 것들이 있음.
- 실제 상담사례를 소개해보면, 고속도로 IC 주변에서 신호를 기다리는 차가 정체된 지역에 들어섰고, 정체된 차들이 교차점까지 늘어서 있어서, 민원을 제기한 차량은 북쪽으로 돌아서 나가고 싶어도 나갈 수 없는 문제가 발생했음. 행정 평가국에서 경찰이나 도로를 관리하는 담당부서에 연락해서 개선하도록 했으며, 결과적으로 운전자들에게 주위를 환기시키는 마크가 두 군데 설치된 바 있음.
- 행정상담위원의 업무 중 '행정상담의견'이라는 것이 있으며, 행정상담 절차를 통해 개선 의견에 대해 총무성에 직접 얘기할 수 있는 권리가 있음. 행정상담 의견은 전국에 200건 정도 있으며, 가장 많은 것은 사회복지 관련, 국민의 권리요구에 관한 것, 선거제도의 개선 등이 있음. 행정상담 의견에 따른 행정 상담 개선 사례가 있음.
- 행정상담 의견과 관련된 예를 소개해 보면, 일본은 지진이 자주 일어나고, 지진이 일어나면 지진해일(쓰나미)이 발생함. 그래서 지진해일 경보는 매우 중요한 사항으로, 현재는 TV 방송을 통해 송출하는 지진·해일 경보가 일반적인 지진해일과 더 큰 지진해일 두 가지를 구분하는 경보를 빨간색, 노란색으로 구분하여 송출하고 있으나, 전에는 방송국마다 다른 상황이었음.
- 방송국마다 다른 경보 형태로 인해 국민들이 곤란한 경우가 발생할 수 있고, 행정평가국은 이 의견을 일본 정부 기소청이라는 부서에 전달함. 기소청으로부터 방송사에서 색깔을 통일하도록 명령하였으며, 가장 큰 지진해일은 보라색,

그것보다는 작은 형태는 빨간색, 그 외에 주의보 정도는 노란색으로 방송국에서 통일할 수 있도록 했음.

- 행정평가국의 의견이 실제 개선 사례로 이어진 경우에 해당하며, 테마를 정해서 조사와 행정상담 등을 연계하면서 행정평가국은 업무를 진행하고 있음.
- 어떤 테마를 조사하는지, 어떤 제도의 개선을 다루는지에 따라서 민간회사와 협력하는 경우도 있으며, 조사가 끝났다고 업무가 끝나는 것이 아니라 그 이후로도 개선이 잘 되었는지에 대해 살펴보는 경우도 있음.

< 행정평가국 한국어 안내 팸플릿 >

○ 주요 질의답변

- **(구미경 위원)** 부실한 행정서비스 제공 등 민원인이 공공기관에 대해 불만을 제기할 경우 어떻게 처리하는지?

  → 행정서비스 개선에 관한 민원도 일반민원과 같은 과정으로 처리하게 됨. 행정서비스를 제공에 관한 개선안을 제시하는 방향으로 처리하고 있음.

- **(박수빈 위원)** 서울시 시민감사옴부즈만위원회의 경우에는 민원을 접수받고 다른 부서로 넘기는 '핑퐁문제'가 제기되고 있는데 행정평가국에 같은 문제가 존재하는지? 서울시 시민감사옴부즈만위원회의 경우 서울시뿐만 아니라 자치구에 대해서도 감시를 하는데 행정평가국의 경우는 어떠한지?

  → 행정평가국의 업무는 문제점을 발견했을 때 조사를 통해 상대방에게 개선을 요구하는 기관. 서울시 옴부즈만에 대해 파악이 어려워 자세한 답변이 어려움.

- **(송재혁 위원)** 서울시 시민감사옴부즈만위원회의 경우 국가조직이 아닌 지자체(서울시)에 속한 조직이기 때문에 규모가 작음. 반면 오사카 행정평가국의 경우 국가 총무성과 관련이 되어 있음. 총무성과 오사카 행정평가국은 어느정도 관련되어 있는지?

  → 오사카 행정평가국은 국가 기관인 총무성 산하 기관임. 조사한 사항에 대해 총무성에 보고하고 있음.

- **(송재혁 위원)** 행정평가국 이외에 전문적으로 감사하고 조사하는 기구가 있는지, 그런 기구가 있다면 업무가 중복되는 부분은 없는지?

  → 회계감사원(회계관련 감사 기구)이 존재함.

- **(송재혁 위원)** 오사카 행정평가국에 근무하는 공무원은 지방공무원 소속인지 국가공무원 소속인지?

  → 국가공무원임.

- **(옥재은 위원)** 행정상담인원이 5,000명이 된다고 하는데, 행정상담인원의 선별 기준은 어떻게 되는지?

  → 지방기관에서 신뢰할 만한 사람을 추천하고, 최종 선발은 행정평가국에서 실시함.

- **(옥재은 위원)** 일본의 선거제도에 관련한 민원이 있는지?

  → 투표시간 연장, 신속한 선거공고 등 간단한 민원 있음.

- **(옥재은 위원)** 악성민원, 반복민원에 대해서는 어떤 기준으로 처리를 하는지?

  → 기준을 정하고 민원인에게 여러번 반복하여 설명드리는 것 외에 방법이 없음.

- **(박유진 위원)** 장애인과 관련하여 도움을 주고자 발언함. 서울시는 작년부터 시각장애인들이 서울시 홈페이지를 수월하게 이용할 수 있도록 음성지원 서비스를 시작함. 시각장애인들이 이용에 전혀 불편함이 없는 수준까지 제공하고 있음. 노하우를 얼마든지 공유 가능하니 도움이 필요하면 요청바람.

- **(송경택 위원)** 상담위원의 경우 보수를 받지 않고 봉사 차원에서 일을 하고 있음. 이런 상황에서 상담위원들이 악성민원을 받았을 때 그만두거나 불편함을 호소하는 경우는 없는지?

  → 상담위원은 추천을 받아 선별된 만큼 직업의식이 투철함. 그렇기 때문에 그만두겠다고 호소하는 사람은 없음. 60~70대의 경험이 풍부한 상담위원들이 많아 지혜롭게 해결하는 편임.

- **(서호연 위원)** 서울시는 지역에서 공사를 진행하는 과정에 주민이 직접 참여하는 주민참여감독제가 존재함. 공사를 하는 과정에서 주민들이 참여하다보니 민원이 많이 줄어들었음. 일본에도 이러한 제도가 존재하는지?

  → 오사카에도 시민감사제도가 있지만 서울시처럼 공사과정에 주민이 직접적으로 참여하는 제도는 아직 없음.

- **(서호연 위원)** 지방에 수도관 등 공사하는 것을 못봤는데, 이유는?

  → 공사가 있을 때 절차가 많아 쉽게 시작할 수 없음.

- **(박수빈 위원)** 행정상담위원의 위치와 권위에 관한 질문이 있음. 상담위원들이 상담 결과를 총무대신에게 진술할 수 있는 권한이 있다고 하는데, 진술의 방식이 만나서 직접 대면 방식인지, 서류 보고하는 방식인지?

  → 직접 진술하는 경우는 없고 지방 행정평가국을 거쳐서 보고되는 경우가 대부분임.

- **(박수빈 위원)** 총무대신 진술에 대한 피드백은 어떻게 이루어지는지?

  → 진술을 받을 경우, 무조건 답변을 해야함.

- **(송재혁 위원)** 행정상담위원법이 독립적으로 존재하는 법인지? 행정상담위원과 관련된 법률을 받아볼 수 있는지?

  → 행정상담위원법은 별도로 존재하는 법임. 자료는 제공하도록 하겠음.

## □ 시사점

○ 오사카시 행정평가국은 정책평가, 행정운영개선조사, 행정상담의 세 가지 축으로 대시민 서비스 개선을 위해 노력하고 있음. 행정운영개선조사는 박물관을 이용하는 사람들의 안전성 강화를 위해 휠체어 이용자를 위한 세면대 손잡이 설치 사례에서 알 수 있듯이 시민이 피부로 느낄 수 있는 사항을 발굴하여 개선하고 있는바, 서울시에서도 시민편의 개선을 위한 다양한 추진 방법을 검토할 필요가 있다고 하겠음.

○ 행정상담은 민간인으로 보수를 받지 않는 행정상담위원이 주축으로 활동하며 노동, 보험, 사회복지, 세금 등 관련 상담을 하고 있음. 행정상담 의견을 통해 방송사들의 지진해일 표시 방법을 통일시키는 등 민간영역을 포함하여 다양한 개선 활동을 하고 있음.

○ 행정상담위원은 주로 60~70대의 경험이 풍부한 분들 중에서 추천을 받아 선발되어 직업의식이 투철하고, 악성 민원에도 대부분 지혜롭게 대처하고 있어, 악성민원으로 인한 문제가 증가하고 있는 서울시에도 상담위원 제도 도입 필요성에 대한 검토가 필요하다고 하겠음.

## □ 방문사진

| | |
|---|---|
| | |
| 오사카 행정평가국 기관 브리핑 | 질의 응답 |
| | |
| 질의 응답 | 기관 방문 기념품 전달 |
| | |
| 시설 시찰 | 기관 관계자들과 기념촬영 |

## 【 현장시찰 】

## 1. 도쿄 수상버스 시설 시찰

○ 도쿄 수상버스 시설 견학 및 승선 체험을 통해 한강리버버스 공유재산 관리계획 심사 관련 착안사항을 알아보고, 수상대중교통 수단으로서 한강리버버스의 효율적인 운영 방안을 모색하고자 함.

### □ 시찰일시 : 2024. 5. 17. 14:00~16:00

### □ 주요 시찰 내용

○ 도쿄 수상버스 운영현황

- 도쿄 수상버스의 역할과 기능 및 시민 활용 현황

### □ 시찰 대상

○ 도쿄 수상버스

## □ 시사점

○ 도쿄 수상버스는 도쿄 스미다 강의 교통수단으로 아사쿠사, 히노데, 하마리큐, 도요스, 오다이바 해변공원, 파렛트 타운, 도쿄 빅사이트의 총 7개 정류장에서 수상버스를 이용할 수 있음.

○ 요금은 목적지에 따라 성인기준으로 700엔에서 2,000엔 정도 수준임.

| 출발지 | 목적지 | 요금 | |
|---|---|---|---|
| | | 성인 | 어린이 |
| 아사쿠사 | 히노데 부두 | 1,000엔 | 500엔 |
| 히노데부두 | 파렛트 타운 | 700엔 | 350엔 |
| 오다이바 해변공원 | 아사쿠사 | 2,000엔 | 1,000엔 |
| 파렛트 타운 | 히노데 부두 | 700엔 | 350엔 |
| 도쿄 빅사이트 | 히노데 부두 | 700엔 | 350엔 |
| 하마리큐 | 아사쿠사 | 940엔 | 470엔 |
| 됴요스 | 아사쿠사 | 1,400엔 | 700엔 |

○ 서울시 한강에서 운영하는 리버버스는 수상대중교통 수단으로서 시민들이 이용하는데 편리함을 느낄 수 있도록 수요자 입장에서의 실질적인 교통서비스 제공과 함께 관광수요도 충족할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음.

## 2. 린카이 방재센터 운영 시찰

○ 방재 경험이 많은 일본의 린카이방재센터를 시찰하여, 올해 4월 17일 개관한 비상기획관 소관 마곡안전체험관의 효율적인 운영 방안을 모색하고자 함.

### □ 시찰일시 : 2024. 5. 18. 10:00~12:00

### □ 주요 시찰내용

○ 방재센터 안전체험교육 현황

○ 광역지원부대(자위대, 소방, 경찰 등) 베이스캠프 기능

### □ 시찰 대상

○ 안전체험교육장 등

## □ 시사점

○ 도쿄 수도권 바로 아래에 지진 등 대규모 재해 발생 시, 현지 재해 정보를 총괄하고 수도권 광역 방재 사령부 베이스캠프이자 재해·의료 등의 지원기지 역할을 수행하며, 가와사키시의 물류 컨트롤 센터와 일체적으로 기능하는 방재 거점 시설임.

○ 안전체험교육은 '도쿄 72시간 투어' 프로그램으로 수도권에 진도 7의 지진 발생을 가정하여 태블릿 기기를 활용한 AR체험을 통해 방재 퀴즈를 풀면서 72시간 동안 생존하는 방법을 익히는 교육임.

※ AR(증강현실)은 모바일 기기의 카메라 기능으로 마크 등의 정보를 인식하여 모바일 기기의 영상에 CG 영상과 해설 정보를 더하여 재현하는 방법.

○ 이외에도, 도쿄지진 특설코너, 방재모형 전시, 기존 대지진 경험 사례연구 자료, 애니메이션 상영 등을 통해 실효성 있고 피부에 와닿는 방재교육을 위해 많은 노력을 기울이고 있음.

○ 이에 체험하는 방재교육 프로그램의 운용 효과성을 비교 시찰하고 서울시 안전체험관 시설 운영의 효율성을 제고하기 위한 방안을 모색할 수 있었음.

[ 방재센터 한국어 팸플릿 ]

## 3. 도쿄역 마루노우치광장 운영 시찰

○ 최근 우리 위원회에서 심사하여 제정한 「서울특별시 서울역광장의 건전한 이용 환경 조성을 위한 지원 조례」에 따른 서울역광장 이용 환경 조성 관련 착안사항으로 활용하는 등 조례의 실효성 담보 방안을 모색하고자 함.

### □ 시찰일시 : 2024. 5. 18. 14:00~16:00

### □ 주요 시찰내용

○ 도쿄역광장 운영 현황

- 역 광장 운영 실태 및 역 지하상가 운영 등 주변 여건 시찰

### □ 시찰 대상

○ 마루노우치광장

## □ 시사점

○ 마루노우치 광장은 단계적으로 사용되다가 2017년 12월 전면 공용시설로 사용됨.

○ 도쿄역과 연계해 광장 중앙부에 보행자 공간인 중앙광장, 남북쪽에 교통광장을 배치한 역전광장을 정비함.

- '마루노우치 중앙광장' 중앙부 보행자 공간 : 가게, 조명 등 디자인감 통일, 마루노우치역사와 함께 일본을 대표하는 도시경관 창출 및 도쿄역 주변 도시관광 역할 담당
- 2018년 굿 디자인 금상 수상

○ 도쿄 마루노우치역 광장에서 교코도리까지는 역 앞의 넓은 보행자 공간 등의 풍경을 부각시키는 일체형 공간을 형성함.

○ 서울역광장도 주변 여건에 어울리는 경관 조성 및 이용자 동선을 고려한 보행공간 구성 등 이용환경 개선이 필요한 바, 개선방안 모색을 위한 착안점을 얻을 수 있었음.

## 5 출장경비 정산내역

### □ 산출근거

ㅇ 「서울특별시의회 의원 의정활동비 등 지급에 관한 조례」, 「공무원 여비 규정」 등

- 의원별, 직원 직급별, 도시등급별 등 국외여비 지급 기준

ㅇ 「2024년도 서울시의회 국제교류 기본계획」

- 의원 1인당 400만원(한도),

### □ 청구예산 : 금43,711,280원 ※ 여비의 경우 환율 변동사항 적용

| 구분 | 청구액(원) | 예산과목 |
|---|---|---|
| 의원여비 | 23,352,000 | 의정담당관, 의회청사시설의 안정적 관리 및 국내외 교류사업, 의정활동수행비, 의회비, 의원국외여비(205-04) |
| 직원여비 | 10,009,280 | 의정담당관, 의회청사시설의 안정적 관리 및 국내외 교류사업, 국내·외 교류사업, 해외 상호결연도시 및 국제회의 참석, 국외업무여비(202-03) |
| 사무관리비 | 5,100,000 | 의정담당관, 의회청사시설의 안정적 관리 및 국내외 교류사업, 국내·외 교류사업, 해외상호결연도시 및 국제회의 참석, 사무관리비(201-01) |
| 시책추진업무추진비 | 2,250,000 | 의정담당관, 의회청사시설의 안정적 관리 및 국내외 교류사업, 국내·외 교류사업, 해외상호결연도시 및 국제회의 참석, 시책추진업무추진비(203-03) |
| 의정운영공통경비 | 3,000,000 | 의정담당관, 의회청사시설의 안정적 관리 및 국내외 교류사업, 의정활동비, 의정운영공통경비(205-05) |
| 합계 | 43,711,280 | |

## □ 소요경비 : 42,872,381원

### ㅇ 국외여비 (의원, 직원) : 33,361,280원

(단위 : 원, USD = 1,379.73원, 2024.04.09. KEB 하나은행 고시 현찰 살때)

| 연번 | 성 명 | 소요예산 | 예산액(한도액) | 계 | 항공요금 | 철도요금 | 체 재 비(달러) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 소계 | 일 비 | 숙박비 | 식 비 |
| 계 | | 33,361,280 | 48,000,000 | 33,361,280 | 8,962,800 | 1,644,000 | 22,754,480 | 1,655,640 | 13,046,720 | 8,052,120 |
| 의원소계 | | 23,352,000 | 32,000,000 | 23,352,000 | 5,975,200 | 1,096,000 | 16,280,800 | 1,158,960 | 9,282,800 | 5,839,040 |
| 1 | 김원태 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 2 | 송경택 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 3 | 박유진 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 4 | 구미경 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 5 | 서호연 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 6 | 옥재은 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 7 | 박수빈 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 8 | 송재혁 | 2,919,000 | 4,000,000 | 2,919,000 | 746,900 | 137,000 | 2,035,100 ($1,475) | 144,870 ($105) | 1,160,350 ($841) | 729,880 ($529) |
| 직원소계 | | 10,009,280 | 16,000,000 | 10,009,280 | 2,987,600 | 548,000 | 6,473,680 | 496,680 | 3,763,920 | 2,213,080 |
| 9 | 김성택 | 2,502,320 | 4,000,000 | 2,502,320 | 746,900 | 137,000 | 1,618,420 ($1,173) | 124,170 ($90) | 940,980 ($682) | 553,270 ($401) |
| 10 | 정찬일 | 2,502,320 | 4,000,000 | 2,502,320 | 746,900 | 137,000 | 1,618,420 ($1,173) | 124,170 ($90) | 940,980 ($682) | 553,270 ($401) |
| 11 | 류홍섭 | 2,502,320 | 4,000,000 | 2,502,320 | 746,900 | 137,000 | 1,618,420 ($1,173) | 124,170 ($90) | 940,980 ($682) | 553,270 ($401) |
| 12 | 이태기 | 2,502,320 | 4,000,000 | 2,502,320 | 746,900 | 137,000 | 1,618,420 ($1,173) | 124,170 ($90) | 940,980 ($682) | 553,270 ($401) |

◇ 여비산출 기준 : 『공무원 여비 규정』[별표 1,3,4], 『서울특별시의회 의원 의정활동비 등 지급에 관한 조례』(별표 4) 등에 따라 산출

○ 일비/식비/숙박비 : 출장자 구분, 도시별 등급, 일수에 따라 산출

- 출장자구분 : 행정자치위원 등 → 「공무원여비규정」 [별표1] 제1호 라목
- 국가등급 : 도쿄→ 가등급, 일본(오사카, 고베) → 나등급
- 일수(국외업무여비 절감 기준) : 일비 → 6일 / 식비 → 총17식(가등급 7식, 나등급 10식)

※ 숙박(국외 숙박비 할인정액 지급기준) : 동경 3박, 오사카 2박 기준 상한액의 85% (『공무원보수 등의 업무지침』,인사혁신처)

※ 일비 : 현지 별도차량 임차로 반액 산출(근거 : 공무원여비규정 제16조3항)

ㅇ 사무관리비(버스임차료 등) : 금5,100,000원

- 차량 임차료 : 4,788,000원(부족분 1,182,000원은 의정운영공통경비로 결제)
- 전문가 간담회 수당 : 312,000원

ㅇ 의정운영공통경비(통역비 등) : 금3,970,330원

- 통역비 : 1,500,000원 (기관방문 5개소)
- 차량 임차료 1,812,000원
- 준비물품 : 658,330원 (영문명함, 비상약, 현수막, 소요물품 등)

※ 970,330원은 상임위 의정운영공통경비 활용

ㅇ 시책업무추진비(시찰 관련 간담회 등) : 금440,771원

- 간담회 개최 : 440,771원

| 붙임 1 | 수집 및 참고자료 |
|---|---|

## □ 퀄리티오브라이프(Quality of Life)

○ 기관 브리핑 자료

# 定年70歳時代に向けて

7つの義務へ）
① 定年の延長
② 定年の廃止
③ 契約社員などでの再雇用
④ 他企業への再就職の実現
⑤ フリーランスで働くための資金提供
⑥ 起業支援
⑦ NPO活動などへの資金提供

**企業から見たシニア活用の方向性** ➡
①できるだけ長くしっかり働いてもらう
②ほどほどのタイミングまで働いてもらう
③多様な選択肢を用意して望む道を進んでもらう

2019年発行

セカンドキャリアの充実へ

QOL Inc. All rights reserved.

# QOL型キャリア支援プログラム

各企業の課題に併せてカスタマイズ、数あるユニットの組み合わせと、企業課題に合わせたプログラムの作成。

| カテゴリー | QOLでの提供ユニット |
|---|---|
| マインド | 自己理解キャリアオーナーシップ、キャリア理論、環境理解、事例・ケース、キャリアフレーム、未来創造　等 |
| デザイン | キャリアデザイン、ライフラインチャート、スキルデザイン、リソースプラン、自己戦略、デザイン手法　等 |
| 実行策 | キャリアアクションプラン、スケジューリング、ポータブルスキル、実行戦略、連携戦略、ネットワーク　等 |
| 実行力 | スキルセット、リソースセット、関係資産、学習プラン、ポータブルスキル、産学公仕事術、仕事創造　等 |
| 実行 | 生涯プロフェッショナル、キャラバン隊、越境学習、マッチング、コンサルティング、キャリアワークショップ　等 |
| フォロー | 交流・コミュニケーション、トランジション、キャリアコンサルティング、メンタリング、フォロープラン　等 |

QOL Inc. All rights reserved.

# キャリアデザインの新たな支援

QOL Inc. All rights reserved.

# QOLのセカンドキャリア支援施策

| | |
|---|---|
| ①キャリアデザイン研修 | セカンドキャリアに向けてのキャリアデザイン、ライフプラン、マネープランなど。自己分析からデザインまで。 |
| ②キャリア開発スキル | キャリア自律、自身のキャリアのデザインとその実行のために必要なスキル・マインド等を育てる。 |
| ③キャリア越境学習 | キャリアデザインや自己理解のために、現在の組織や仕事を離れて行う学習と気づきのためのプログラム。 |
| ④企業支援力向上 | セカンドキャリアにおいて中堅中小企業等を支援するために必要な企業理解やコンサルティング力の向上。 |
| ⑤キャリア支援施策 | 企業内でキャリア自律を促進させるための施策立案や実行の支援。研修・セミナー・コンサルティング等。 |
| ⑥進路決定力向上 | 個人が多様なキャリアの選択肢に向けて、キャリアデザインに基づく進路を定めて前進する支援。キャリコンなど。 |
| ⑦汎用スキル向上 | リスキリング、アップスキリングなど、決定した進路を歩むための汎用的なスキルの向上プログラム。 |
| ※マッチング支援 | セカンドキャリアの実現に向けて、多様なマッチングのスタイルを提供する。 |

QOL Inc. All rights reserved.

# プロフェッショナルキャラバン隊

個人価値を認識し、社外・社内に対しての価値提供方法を考え、学ぶことが重要
－ミドルシニアのキャリア形成にはリスキリング・越境体験学習が効果的

QOL Inc. All rights reserved.

# Engun（外部専門人材活用）

経営課題の解決に特化した外部プロ人材活用

1. 現場経験豊富な多業種・多職種の人材が登録
2. 専門性・人柄を重視して人材を厳選
3. 雇用のリスクなし。必要なノウハウを必要なときに

QOL Inc. All rights reserved.

「兼業・副業」「独立・起業」支援
マインドリセット
キャリア再考
スキルリセット
リカレント教育
送り出し企業理解
機運醸成
自立研修
事例紹介セミナー
社会交流会
社内で活躍
他社で活躍（転職）
パラレルワーカー
独立・起業
個別相談
キャリアカウンセリング
コーチング
事例の把握
選択肢の理解
兼業副業の
実践・体験
企業留学
他社インターン
キャリアデザイン
起業
独立
継続雇用
転職
兼業副業
Engun
Engun
ライフデザイン・マネープラン

QOLシニア事業のスコープ
企業
シニア関係団体
生涯プロ
教育機関
独立
起業支援
仕事
マッチング
ENGUN
仕事紹介
フリーランス
連携
副業・兼業
支援
ビジネス
スキル
プラットフォーム
カルチャー
健康
東京セミナー事業
大阪府キャリア事業
自治体シニア事業
省庁・大学等事業
キャリア
サポート
コミュニティ
サロン
メディア
企業
機関
困り事
支援
キャリア関係
団体等
シニア支援団体

# □ 도쿄일자리재단(Tokyo Foundation for Employment Services)

## ○ 기관 브리핑 자료

令和６年４月１日

### 令和６年度（公財）東京しごと財団の概要

**設立目的**

◆働く意欲を持つ都民のために雇用・就業を支援
◆東京の産業の振興に必要な人材の育成

▷ 豊かな職業生活の実現と活力ある地域社会づくりに寄与

**事業内容**

設立目的を達成するために、次の事業を行っています。

(1) 公益目的事業

公1 「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」に規定されるシルバー人材センター事業など、高年齢者のいきがいの充実及び社会参加の促進を図るために必要な事業

公2 雇用・就業に関する相談、講習、能力開発等の事業、並びに、女性・高年齢者・障害者等の就業に関する個別支援事業
（東京都しごとセンター事業の管理運営（指定管理者）等）

公3 事業主に対する人材の確保・育成及び雇用環境の整備等の支援に関する事業

公4 高年齢者等が蓄積した多様な能力・経験を、企業間の人的資源の移動等を通じて社会の中で活用することを促進するために必要な事業

(2) 収益事業等

収1 損害保険の代理業

他1 中小企業従業員融資における利子補給の支払に関する事業

**沿　革**

昭 50. 10　（財）東京都高齢者事業振興財団の設立
(昭 47. 6　（財）東京都心身障害者職能開発センターの設立)
平 8. 4　「東京都高年齢者就業センター（シニアワーク東京）」竣工に伴い、管理運営受託
平 8. 10　（財）東京都高齢者事業振興財団が「シルバー人材センター連合」に指定
平 16. 4　両財団を統合し、（財）東京しごと財団発足
平 16. 7　「東京しごとセンター」の開所
平 19. 8　「東京しごとセンター多摩」の開所（国分寺）
平 23. 4　公益財団法人へ移行
平 26. 7　「女性しごと応援テラス」の開設
平 28. 4　「雇用環境整備事業」の事業開始
令 2. 5　「中小企業従業員融資における利子補給支払事業」の事業開始
令 2. 9　「専門サポートコーナー」の開設
令 2. 10　「女性しごと応援テラス多摩ブランチ」の開設
「ソーシャルファーム支援センター」の開設
令 4. 10　「東京しごとセンター多摩」の移転（立川）

**組　織**

1　職員数　448 人（R6. 4. 1 現在）
○ 内訳（職員区分別）
固有 187 人　都派遣 34 人　常勤嘱託 26 人　非常勤職員 201 人
○ 内訳（事業所別）
本部（飯田橋）248 人　しごとセンター多摩 31 人　企業支援部 169 人

2　組　織

**予　算**

1　基本財産　約 4 億 9,500 万円（都：約 1/2　58 区市町村：約 1/2）
2　令和６年度予算額

| 会計区分／項目 | | 予算額（百万円） |
|---|---|---|
| 公益目的事業会計 | | 22,108.1 |
| 公１ | シルバー人材センター事業等 | 2,586.2 |
| | 事業管理費 | 303.3 |
| 公２ | 障害者就業支援事業 | 609.2 |
| | 東京都しごとセンター事業等 | 6,292.3 |
| | ﾐﾄﾞﾙｼﾆｱの多様な働き方の促進に向けた人材交流支援等に関する事業 | 751.9 |
| | 基金事業 | 6,420.7 |
| | 事業管理費 | 277.8 |
| 公３ | 雇用環境整備事業 | 149.6 |
| | 基金事業 | 3,197.6 |
| | 事業管理費 | 968.8 |
| 公４ | ﾐﾄﾞﾙｼﾆｱの多様な働き方の促進に向けた人材交流支援等に関する事業 | 237.6 |
| | 基金事業 | 106.7 |
| | 事業管理費 | 206.4 |
| 収益事業等会計 | | 41.1 |
| 収１ | 損害保険代理業 | 41.0 |
| 他１ | 利子補給支払事業 | 0.1 |
| 法人会計（管理費） | | 30.0 |
| | 合　計 | 22,179.2 |

※内訳数値は百万円単位表記のため合計値とは合わない場合がある。

**施　設**

1　東京しごとセンター（飯田橋）

| | |
|---|---|
| 12階 | |
| 11階 | 東京都立・中央城北職業能力開発センター　しごとセンター校 |
| 10階 | |
| 9階 | 東京都労働相談情報センター／東京都労働資料センター |
| 8階 | 公益財団法人 東京しごと財団（東京都シルバー人材センター連合） |
| 7階 | 東京都職業能力開発協会／東京都福祉人材センター／東京都ひとり親家庭支援センター（はあと飯田橋） |
| 6階 | 陸上（緊急避難用　立ち入りできません） |
| 5階 | 工事中 |
| 4階 | |
| 3階 | ヤングコーナー（ハローワーク飯田橋U－35 併設） |
| 2階 | ミドルコーナー |
| 1階 | 総合相談<br>シニアコーナー（ハローワーク飯田橋専門援助第３部門併設）<br>女性しごと応援テラス |
| 地下1階 | 防災センター／駐車場 |
| 地下2階 | 講堂（貸出施設）駐車場 |
| 地下3階 | 駐車場 |

◇上記の他、JR 水道橋駅から徒歩２分のニチレイ水道橋ビルに、東京しごとセンターの専門サポートコーナー、障害者雇用就業サポートデスク、パソコン教室、多目的室、事務室等を設置。

2　東京しごとセンター多摩（立川）

| | |
|---|---|
| 7階 | 東京しごとセンター多摩　ホール<br>東京都労働相談情報センター多摩事務所　セミナー室 |
| 6階 | 東京都労働相談情報センター多摩事務所 |
| 5階 | 東京しごとセンター多摩　教室・グループワーク室・パソコン教室 |
| 4階 | ワークプラザ立川南／マザーズハローワーク立川 |
| 3階 | 東京しごとセンター多摩<br>女性しごと応援テラス多摩<br>障害者雇用就業サポートデスク多摩 |

◇令和４年 10 月１日に国分寺市から立川市へ移転。

3　企業支援部（飯田橋）

| | |
|---|---|
| 11階 | 企業支援部　事務室・支援窓口／ソーシャルファーム支援窓口 |
| 10階 | 企業支援部　事務室・支援窓口 |

◇JR 飯田橋駅から徒歩３分の住友不動産飯田橋駅前ビル（10～11 階）に「企業支援部」を設置。当該事務室に、企業向け支援窓口及びソーシャルファーム支援窓口を設置。

○ 기타 자료

東京都
公益財団法人
東京しごと財団
総合案内
ご利用無料
働きたいあなたを積極的にサポート
企業の人材確保職場環境整備を力強くサポート

東京しごとセンターの主なサービス一覧
STEP1 相談・アドバイス
1階 総合相談
3階 ヤング向けサービス
2階 ミドル向けサービス
1階 シニア向けサービス
1階 専門サポートコーナー
1階 女性しごと応援テラス

STEP2 就職に必要な知識・技能を身につける
STEP3 仕事を紹介

非正規雇用から正社員への転換を応援するプログラム
各地域で実施するシニア向けプログラム
新緊急就職支援対策として実施する全年齢向けプログラム

デジタル人材としての再就職を支援するプログラム
女性しごと応援キャラバン
就職だれでも相談

042-526-4510
STEP1 相談・アドバイス
STEP2 仕事を紹介

就職チャレンジ支援事業
おしごと応援フェア
女性しごと応援メッセ

60歳以上の方が地域で活躍！シルバー人材センター事業
03-5211-2312

# 東京しごとセンター

## あなたのしごと探しをサポート!!

ご利用は無料です

東京しごとセンターは、
東京都が都民の方の雇用や就業を
支援するために設置した
**しごとに関する**
**ワンストップサービスセンター**
です。

**東京しごとセンター**　X @tokyoshigoto

〒102-0072　東京都千代田区飯田橋三丁目10番3号

＜飯田橋駅から＞
○JR中央・総武線「東口」より徒歩7分
○都営地下鉄大江戸線・東京メトロ有楽町線・南北線「A2出口」より徒歩7分
○東京メトロ東西線「A5出口」より徒歩3分

＜水道橋駅から＞
○JR中央・総武線「西口」より徒歩5分

＜九段下駅から＞
○東京メトロ東西線「7番出口」より徒歩5分
○東京メトロ半蔵門線・都営地下鉄新宿線「3a・3b出口」「5番出口」より徒歩10分

**ニチレイ水道橋ビル**　東京都千代田区神田三崎町三丁目3番23号
＜水道橋駅から＞
○JR中央・総武線「西口」より徒歩2分

**パール飯田橋ビル**　東京都千代田区飯田橋四丁目5番11号
＜飯田橋駅から＞
○東京メトロ東西線「A5出口」より徒歩1分
○JR中央・総武線「東口」より徒歩3分

※東京しごとセンターには駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください。
各種サービスは、災害等やむを得ない事情によって中止や延期になることがあります。
なお、中止・延期の際は、東京しごとセンターホームページ等でお知らせします。

**利用時間**　平日：午前9時～午後8時　土曜：午前9時～午後5時
（日曜、祝日及び年末年始（12/29～1/3）はお休み）

**お問い合わせ**　https://www.tokyoshigoto.jp/

アプリ TOKYO防災Navi ダウンロードはこちらから

東京都

公益財団法人 東京しごと財団
Tokyo Foundation for Employment Services

令和6年度 上半期

東京都　東京しごとセンター

新たな職種への挑戦！

# 55歳以上の方のための就職支援講習

警備スタッフ

ベビーシッター／保育補助員

マンション管理員

調理業務／医療・福祉施設食アシスタント

ビル清掃スタッフ

ヘルパー／ケアスタッフ

## 1. 未経験歓迎

各業界で活躍する講師陣から**基礎知識・技能**を学べます。

## 2. 受講料無料

テキスト代・交通費をのぞき、講習の**受講料は無料**です。

## 3. 合同面接会

講習最終日の面接会で**書類選考無し**で**複数企業**と面接できます。

主な会場　ニチレイ水道橋ビル・東京しごとセンター

# □ 오사카부 자원봉사시민활동센터

## (the Osaka Prefectural Volunteer and Civic Activity Center)

○ 기관 브리핑 자료

大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンター　令和５年度事業報告

大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンター
令和５年度 事業報告

1 市町村社協ボランティアセンターへの支援

(1)市町村社協ボランティアセンター機能強化

①ボランティアセンター担当職員会議の開催<※2回/1月、3月>

| 日 程 | 内 容 | 参加者 |
|---|---|---|
| 7月12日 | (1)市社協からの事務連絡<br>(2)1分間トーク<br>「あなたが業務をするうえで大切にしている（したい）ことを一言で教えてください。また、その理由をお答えください。」<br>(3)講義<br>「コロナによるV活動の取り組みの変化や今後のVC機能の在り方について。」<br>講師：日本福祉大学　学長補佐　野尻　紀恵　氏<br>(4)グループワーク<br>「コロナ下によるV活動について、今後も活かせる活動や手法をはじめ、社協VCの強みから今後のVC機能について考える」<br>アドバイザー：日本福祉大学　学長補佐　野尻　紀恵　氏 | 35名<br>(内 市町村社協 30名、講師1名、事務局4名) |
| 3月25日 | (1)市社協からの事務連絡<br>(2)ボランティア体験プログラム実施報告「実施内容と工夫した点について。」<br>(3)講義<br>「参加支援事業とVC機能について」<br>講師：日本福祉大学　学長補佐　野尻　紀恵　氏<br>(4)情報交換<br>(5)本日のまとめ<br>アドバイザー：日本福祉大学　学長補佐　野尻　紀恵　氏 | 33名<br>(内 市町村社協28名、講師1名、事務局4名) |

②ブロック別担当者会議の開催

| ブロック | 日 程 | 協議内容 | |
|---|---|---|---|
| 市北 | 11月30日<br>(枚方市) | ・各市VC事業の情報交換 など | 10名<br>(内市社協10名) |
| 市南 | 2月27日<br>(羽曳野市) | ・各市VC事業の情報交換 など | 12名<br>(内市社協12名) |

1

大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンター　令和５年度事業報告

③実践研究会「総合的な福祉教育実践研究会」の開催<※平成29年度～>

・市町村社協における福祉教育について、社協の総合力を発揮する機会ととらえ、さらなる推進、検証、見直しに取り組むとともに、実践に関わる職員等への支援の研鑽、資質向上を図り、もってすべての人が参加する地域を対象とした「ともに支える力」を育む福祉教育プログラムの開発・実践に資することを目指して開催した。今年度もコロナの状況を踏まえて、年４回開催する予定（コロナ禍に１回程度）。

参加社協：吹田市、枚方市、堺市、大阪市、門真市、泉佐野市、河内長野市、太子町、泉南市、泉佐野市（10社協）

・「学校・地域・家庭の協働による地域共生社会の実現を目指して、社協ができる福祉教育実践」事例集（Ver.3）の作成（成果物）

学校・地域・家庭の協働による地域共生社会の実現を目指し、社協ができる福祉教育実践の取り組みについて事例集を作成予定。

参加社協：令和５年度実践研究会メンバー（10社協）

| 日 程 | 内 容 | 参加者 |
|---|---|---|
| 第１回<br>6月15日 | ■社協連携<br>■情報交換、課題共有（コロナの状況下での福祉教育の取り組み等） | 14名<br>市町村社 10名<br>市の担当 3名<br>講師：1名 |
| 8月10日 | ■令和５年度全国福祉教育推進員研修への参加<br>・演習1「福祉教育プログラムを磨く」<br>・演習2「福祉教育推進プラットフォームを考える」など | 9名<br>市町村 6名<br>市社協 3名 |
| 第２回<br>4月22日 | ■社協連携<br>■情報交換、課題共有（コロナの状況下での福祉教育の取り組み等） | 10名<br>市町村 6名<br>市社協 3名<br>講師：1名 |
| 第３回<br>12月20日 | ■社協連携<br>■情報交換、課題共有（コロナの状況下での福祉教育の取り組み等） | 11名<br>市町村 8名<br>市社協 3名 |
| 第４回<br>3月14日 | ■社協連携<br>■事例紹介「学校・地域・家庭の協働による地域共生社会の実現を目指して取り組む福祉教育実践」 | 12名<br>市町村 8名<br>市社協 3名<br>講師：1名 |

応援制度支援の取り組み

■市町村ボランティアセンター運営委員会への参加

| 日 程 | 社協名 | 内 容 |
|---|---|---|
| 6月28日 | 高石市社協 | ・令和４年度事業報告、令和５年度事業計画など |
| 7月31日 | 吹田市社協 | ・令和４年度事業報告、令和５年度事業計画など |
| 11月30日 | 吹田市社協 | ・令和５年度事業中間報告など |
| 12月15日 | 泉佐野市社協 | ・令和５年度事業報告（上半期）など |
| 1月29日 | 吹田市社協 | ・令和５年度事業中間報告、令和６年度事業計画など |
| 3月15日 | 泉佐野市社協 | ・令和５年度事業報告（下半期）など |

市町村ボランティアセンター概況調査

・市町村社会福祉協議会概況調査に代替して実施。ホームページ上で41社協分での情報共有を図る。

2

大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンター　令和５年度事業報告

(2)人材養成

・社会福祉教育ボランティアコーディネーター情報交換会（社協職員含む）

| 日 程 | 内 容 |
|---|---|
| 11月22日<br>会場：大阪私学会館<br>社会福祉センター<br>4階 研修室B<br><br>23名<br>(内市町村14名、職員等8名、事務局4名) | 実践事例報告①「大東市社協VCにおけるボランティアコーディネーション」<br>報告者：(社)大東市社会福祉協議会　地域福祉活動推進グループ　福嶋　星香　氏<br>実践事例報告②「施設におけるボランティアの受け入れとコーディネーション」<br>報告者：(福)豊の会　ケーリーハート大東　施設長　永田　耕一　氏<br>実践事例報告③「羽曳野市社協VCにおけるボランティアコーディネーション」<br>報告者：(福)羽曳野市社会福祉協議会　地域活動推進　塩野　吉明　氏<br>〃　　〃　　和　　賀子　氏<br>実践事例報告④「施設におけるボランティアの受け入れとコーディネーション」<br>報告者：阪本興業株式会社　ふじうの郷　施設長　阪本　清治代　氏 |

・令和５年度市町村社協担当者懇会への協力（4月22日開催分）

2 災害ボランティア支援の取り組み

①災害時の福祉教育ボランティア支援体制の整備

(1)市域の災害ボランティア支援ネットワークの構築

■「市町村社協災害総合職員会議」の開催

・災害支援にかかる状況や府内社協における支援体制の確認、市町村社協における取り組み状況の共有、意見交換を行うことを目的に開催した。

・大阪府内41市町村社協「BCP災害福祉用持物品一覧」を更新した。

・令和５年度「市町村社協災害総合職員会議」の開催とともに、各市町村社協が取り組む「災害支援状況調査」を実施した。

| 日程・参加者 | 内 容 |
|---|---|
| 9月25日<br>会場：大阪府<br>社会福祉会館<br>3Dホール<br><br>53名<br>(内市町村社協41名、講師2名、元職員1名、関係機関3名、事務局6名) | ●府社協からの報告・情報提供<br>●第1部：講義<br>「本格的防災・減災活動、災害時の被災支援と地域共生社会に向けた事業所支援体制整備について」<br>講師：コミュニティ・エンパワメント・オフィス　FEEL Do　代表　泰原　美女　氏<br>●第2部：実践報告<br>「西日本豪雨災害から5年、行政との連携による生活再建支援の実践について」<br>報告者：宇和島市社会福祉協議会　宇和島市地域福祉課・地域支え合いセンター　専門員　佐藤　猛　氏<br>●第3部：グループワーク<br>「平時からの福祉支援活動への体制整備に向けて」<br>●本日のまとめ<br>全体コーディネーター兼アドバイザー<br>コミュニティ・エンパワメント・オフィス　FEEL Do　代表　泰原　美女　氏 |

3

大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンター　令和５年度事業報告

圏域内のネットワーク構築

・災害支援にかかわる関係団体と広くネットワーク構築を図るため、平時からの"顔の見える関係づくり"を目指し、交流と学び合いの場として、「おおさか災害支援ネットワーク」（略称：OSN）の定例会に参加した。また、今年度も行政、NPO、社協の三者連携について、それぞれの立場を理解し、さらなる協働をすすめるため、「三者連携会議」に参画する。

| 日 程 | 内 容 |
|---|---|
| 6月26日 | 三者連携会議（大阪災害支援活動連絡会議） |
| 7月26日 | 第23回おおさか災害支援ネットワーク定例会／<br>大阪府立男女共同参画・青少年センター（ドーンセンター） |
| 9月6日 | 三者連携会議（大阪災害支援活動連絡会議） |
| 12月26日 | 三者連携会議（大阪災害支援活動連絡会議） |
| 2月19日 | 第24回おおさか災害支援ネットワーク定例会／<br>大阪赤十字会館 |

(2)災害ボランティアコーディネーター研修会の実施

①大阪府社協研修室での体制により開催。

| 日程・参加者 | 内 容 |
|---|---|
| 5月21日<br>会場：大阪府<br>社会福祉会館<br>401<br><br>56名 | 講義①「これまでの災害支援活動を振り返る」<br>グループワーク（内容）私たちにできる災害支援を考える<br>講義②「災害ボランティアコーディネーターの役割と災害支援に必要な視点について」<br>講師：兵庫県NGO協働センター　代表　藤掛　良太　氏 |

(3)大阪府災害ボランティアセンター運営シミュレーション実行委員会の設置及び実施

・実行委員会

| 日 程 | 内 容 | 参加者 |
|---|---|---|
| 第1回<br>7月3日 | ■令和４年度大阪府災害VC運営シミュレーションの振り返り<br>■令和５年度大阪府災害VC運営シミュレーションの内容について | 18名<br>市町村 13名<br>府社協 4名<br>総括事務2名 |
| 第2回<br>9月20日 | ■令和５年度大阪府災害VC運営シミュレーションの内容について | 16名<br>市町村 9名<br>府社協2名<br>総括事務3名 |
| 第3回<br>11月20日 | ■令和５年度大阪府災害VC運営シミュレーションの内容について | 15名<br>市町村 10名<br>府社協2名<br>総括事務3名 |
| 第4回<br>12月25日 | ■令和５年度大阪府災害VC運営シミュレーションの内容について | 13名<br>市町村 7名<br>府社協3名<br>総括事務3名 |
| 第5回(予定)<br>3月22日 | ■令和５年度大阪府災害VC運営シミュレーションの振り返り | 12名<br>市町村 7名<br>府社協3名<br>総括事務3名 |

4

・シミュレーション

| 日程・参加者 | 内 容 |
|---|---|
| 1月26日<br>会場：大阪府新型感染症等対策センター<br>57名 | 内容：発災後の動き方の確認や災害VC支援体制構築に向けて各市町村の組織運営をもとに支援の見積もりの作成、eコミを核にするICTツールを活用し、関係機関との連携に必要な物資共有の仕組みなど<br>参10市町村（吹田市・高槻市・枚方市・門真市・富田林市・河内長野市・和泉市・太子町・柏原市・和泉市）及び3コミュニティ・エンパワメント・オフィス FEEL Do、国立研究開発法人 防災科学技術研究所、アル・システム株式会社、KDDI株式会社関係機を核に協力いただく。 |

(4)「災害時における大阪府内社協間災害ボランティアセンター運営支援等に関する相互支援協定書」に基づく災害VC運営支援者の養成　※地域福祉グループへの協力

「災害ボランティアセンター運営支援者スキルアップ研修会（３月１３日）」及び「情報交換会」を開催（予定）、運営支援者の養成は、大阪社会の運営支援者の派遣を中核とする府内の災害時支援体制の構築に関することを目的に実施している。※スキルアップ研修会は２年に１回の実施。

(5)「令和５年度災害ブロック社協災害支援研修」への協力（当事業所参加）
※令和５年度は災害支援のため中止

(6)市町村域の災害ボランティア支援ネットワークの構築
・市町村域における災害ボランティア活動に関するネットワーク構築等に向けて、実行委員会への参画や企画委員の派遣等を行っている。

| 社協名 | 日 程 | 内 容 |
|---|---|---|
| 吹田市社協 | 7月14日 | 吹田災害支援ネットワーク 第1回世話役会 |
| | 9月28日 | 吹田災害支援ネットワーク 第2回世話役会 |
| | 11月21日 | 第９回吹田災害支援ネットワーク |
| | 12月4日 | 吹田災害支援ネットワーク 第3回世話役会 |
| 高槻市社協 | 4月15日 | 災害ボランティアセンター設置・運営シミュレーション<br>第1回実行委員会 |
| | 11月6日 | 災害ボランティアセンター設置・運営シミュレーション<br>第２回実行委員会 |
| | 11月26日 | 災害ボランティアセンター設置・運営シミュレーション |
| | 1月22日 | 災害ボランティアセンター設置・運営シミュレーション<br>第３回実行委員会 |
| 貝塚市社協 | 9月3日 | 貝塚災害支援ネットワーク会議 |
| 枚方市社協 | 10月14日 | 枚方市総合防災訓練 |
| 富田林市社協 | 10月9日 | 富田林市災害ボランティアセンター設置運営訓練 |
| 和泉市社協 | 10月15日 | 和泉市災害ボランティアセンター設置運営訓練 |





| 社協名 | 日 程 | 内 容 |
|---|---|---|
| 岸和田市社協 | 7月27日 | 第１回きしわだ災害ボランティアネットワーク会議 |
| | 9月22日 | 第２回きしわだ災害ボランティアネットワーク会議 |
| | 11月27日 | 第３回きしわだ災害ボランティアネットワーク会議 |
| | 1月23日 | 第４回きしわだ災害ボランティアネットワーク会議 |
| | 2月10日 | 岸和田災害VC設置訓練 |
| | 3月21 | 第５回きしわだ災害ボランティアネットワーク会議 |

(7)ICTを活用した地域福祉活動支援（eコミュニティ・プラットフォームの展開）
※地域福祉グループとの共同実施（継続）

・減災・防災力の向上と小地域福祉活動の活性化を目指し、ICTを活用して府内市町村社協間の情報連携のためのポータルサイト、災害VC運営支援キット、マップ機能により、災害時の円滑な情報収集・共有・発信の図れ、平時の見守り活動や委託業者支援にも活用するためのシステムを導入（へ流れる化・活性化・集合化 を目指す）。
※国立研究開発法人防災科学技術研究所（NIED）およびコミュニティ・エンパワメント・オフィス FEEL Doの協力により実施。
・令和４年度より、府の独自サーバーに移行し、アル・システム株式会社にシステムの管理及びサーバー保守を委託。

【eコミュニティ・プラットフォーム運作検討会】

| 日 程 | 内 容 | 参加者 |
|---|---|---|
| 7月24日 | 事業進捗報告（吹田市・和泉市）<br>機能作成依 | 34名<br>市町村社協<br>府社協5名<br>総事業所3名 |

(8)大阪府下被難者支援団体等連絡協議会（ホップネットおおさか）への参画
・本日本大震災による被難者支援として、各地域で活動する支援団体・被難当事者とともに、地域したネットワーク組織に事務局団体として参画している（R5年３月31日現在 113団体、府内41市町村社協も加入）。年４回の定例会とそれに伴う事務局会議（大阪府庁舎内、大阪府社協、大阪府社協、全国本支部福祉協会、東日本大震災被難者の会 Thanks & Dream）等を開催している。
・ホップネットおおさか主催の「被難者交流会」は今年度コロナの状況により検討。

【定例会および被難者交流会など】

| 日 程 | 会 場 | 内 容 |
|---|---|---|
| 4月15日<br>（定例会①） | ZOOM 会議 | 被難者の状況について報告と共有 など |
| 7月18日<br>（定例会②） | ZOOM 会議 | 被難者の状況について報告と共有 など |
| 10月24日<br>（定例会③） | ZOOM 会議 | 被難者の状況について報告と共有 など |
| 1月16日<br>（定例会④） | ZOOM 会議 | 被難者の状況について報告と共有 など |





(9)近畿ブロック災害時相互支援協定協議者会議への参画

| 日 程 | 会 場 | 内 容 |
|---|---|---|
| 9月1日 | 大阪社会福祉指導センター | 近畿ブロック災害時相互支援協定協議者会議 |

(10)領域横断・地域新市社協災害ボランティア等に関する情報共有会への参画

| 日 程 | 会 場 | 内 容 |
|---|---|---|
| 6月7日 | 全体協(Zoom) | 地域の災害支援体制と連携強化に関する会議 |
| 8月3日 | 全体協(Zoom) | 災害福祉支援ネットワーク総合委員会オンライン会議 |

(11)災害ボランティア補助支援
「令和５年梅雨前線による大雨及び台風２号」による災害ボランティアセンター運営支援のための職員派遣

| 期日 | 市町村社協 | 府社協 | 派遣先 |
|---|---|---|---|
| 6/22～7/22（17日間） | 2名 | | 和泉市高槻市<br>災害ボランティアセンター |

※府社協は、6/19に現地視察、22、25、30に職員派遣及びボランティアワゴン協力の要請を行った。

「令和５年能登半島地震」による災害ボランティアセンター運営支援のための職員派遣

| 期日 | 市町村社協 | 府社協 | 派遣先 |
|---|---|---|---|
| 第1クール（1/25～1/30） | 1名 | 1名 | 石川県志賀町災害ボランティアセンター及びに尾市災害ボランティアセンター<br>※第2、第4、第5、第7クールは大阪市・堺市社協で対応。第6クールは輪島、七尾市への派遣となり、2名から3～4名の派遣人員（大阪市・堺市社協を含む）となる。 |
| 第2クール（1/28～2/3） | | | |
| 第3クール（2/1～2/7） | 1名 | 1名 | |
| 第4クール（2/5～2/11） | | | |
| 第5クール（2/9～2/15） | | | |
| 第6クール（2/13～2/19） | 1名 | 1名 | |
| 第7クール（2/17～2/23） | | | |
| 第8クール（2/21～2/27） | 1名 | 1名 | |
| 第9クール（2/25～3/2） | | 1名 | |
| 第10クール（2/27～3/6） | 1名 | 1名 | |
| 第11クール（3/4～3/10） | 1名 | 1名 | |
| 第12クール（3/8～3/14） | 1名 | 1名 | |
| 第13クール（3/12～3/18） | 1名 | | |
| 第14クール（3/16～3/22） | 1名 | 1名 | |
| 第15クール（3/20～3/26） | 1名 | 1名 | |
| 第16クール（3/24～3/30） | 1名 | 1名 | |
| 第17クール（3/28～4/3） | 1名 | 1名 | |
| 合 計 | 12名 | 12名 | |

※本質町災害ボランティアセンターにおいて、輪ゴム等の事務が不足していることを受け、府内市町村において輪ゴム等の募集協力があった。





令和５年能登半島地震にかかる近ブロ職員派遣報告会

| 日 程 | 内 容 |
|---|---|
| 2月7日 | 令和５年能登半島地震にかかる近ブロ職員派遣（第１クール）報告会 |
| 2月24日 | 令和５年能登半島地震にかかる近ブロ職員派遣（第６クール）報告会 |

大阪府社協 職員を含むによる能登半島地震災害ボランティア活動

| 期日 | 参加者 | 活動名 |
|---|---|---|
| 3/22～3/23 | 10名 | 石川県志賀町<br>災害ボランティアセンター |

※被災者の支援活動（家屋等のキーパー作業等）を行った。

３ 福祉教育・ボランティア学習・体験事業、広報啓発

(1)ボランティア活動への参加促進
■「コロナ下での夏のボランティア体験プログラム 2022」
～コロナにまけない！よりそいつづけるボランティア体験プログラム～
※５「こどもいろろんな基金」（ボランティアファンド）助成金交付事業
・令和４年度に引き続き、感染予防策をとりながら、コロナ下での創意工夫によるボランティア体験プログラムに取り組む社協を支援することを目的に実施。
・昨年度同様に、各種の社協によるキントリー方式（4月～11月末までの事業実施期間内33社協）で実施。
【参考】令和元年度までの年間の「夏のボランティア体験プログラム」では、府内41市町村社協共催事業として、7月～9月に実施。

【実施状況】

| 【1日体験】 | 令和5年度 | 令和4年度 | 【参考】令和元年度 |
|---|---|---|---|
| ・実施社協 | 37社協 | 32社協 | 41社協 |
| （参加中止） | 4社協 | 4社協 | - |
| ・参加終了社協 | 31 社協 | 28社協 | 41 社協 |
| ・参加受入数 | 1,107人 | 703 人 | 1,497人 |
| ・参加者人数 | 1,337人 | 994 人 | 2,116人 |

【年代別参加状況】（延べ人数）

| | 小学生未満 | 小学生 | 中学生 | 高校生 | 大学生 | 専門学校生 | 一般 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 令5 | 98 人 | 235 人 | 56 人 | 71 人 | 149 人 | 31 人 | 717 人 | 1,337 人 |
| 令4 | 18 人 | 140 人 | 12 人 | 55 人 | 160 人 | 28 人 | 581 人 | 994 人 |
| 平元 | — | 323 人 | 163 人 | 630 人 | 199 人 | 93 人 | 708 人 | 2,116 人 |

3月末現在

■府社協ホームページ「ボランティア体験プログラム2023」特設ページの作成

【参考】市町村プログラムチラシ

柏原市

太子町

■バリアフリー展2023への出展（4/19～4/21）

（2）「介護等の体験」調整事業の実施、福祉施設・大学等との連絡調整　（2024年３月末 現在）

| ◎調整実績 | | 大学等 学問数 | 大学等 学生数 | 受入可能施設数 | 調整結果 施設数 | 調整結果 学生数 | 年度内利用施設内訳 老人 | 障がい 児/者 | 障がい | 保護 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| R3 | 前期 | 43 | 2,584 | 287 ※1 | 195 | 2,568 | 167 | 25 | 86 | 9 |
| | 後期 | 26※2 | 631※2 | | 84 | 628 | | | | |
| | 再調整 | 18 | — | 238 | | 99 | 126 | 25 | 79 | 8 |
| 年度合計 | | 87 | 3,215 | | | 3,295 | | | | |
| R4 | 前期 | 41 | 2,646 | 288 ※4 | 203 | 2,625 | 166 | 20 | 93 | 9 |
| | 後期 | 31※3 | 622※3 | | 94 | 619 | | | | |
| | 再調整 | 24 | — | 254 | | 183 | 140 | 19 | 87 | 8 |
| 年度合計 | | 96 | 3,268 | | | 3,027 | | | | |
| R5 | 前期 | 34 | 2,618 | 273 | 193 | 2,604 | 148 | 19 | 97 | 9 |
| | 後期 | 42 | 947 | | 120 | 946 | | | | |
| | 再調整 | 7 | — | 267 | | 32 | 151 | 17 | 94 | 9 |
| 年度合計 | | 88 | 3,562 | | | 3,582 | | | | |

※1　後期に申込をしていない（代替措置対応）大学数：47 学生数：2,322 名
※2　受入可能施設数が当初より108 事例上からく、再度対象者の減少 ※3 施設対象に対応、施設数不明等。
※3　後期に申込をしていない（代替措置対応）大学数：41 学生数：2,443 名
※4　受入可能の施設数がからく、再度の対象者の増加【 ※3 】施設対象に対応、受入施設数も増加。

■文科省より６月１日付で、令和５年度介護等体験【代替措置】通知が届き、
体験申込時「代替措置」に変更した場合、調整費用の一部（@2,000円）を割戻する。
★別紙HOW TO 介護等体験」作製。３月下旬迄大学へURL を通知。
https://x.gd/HOWTOkaigo





学生が、施設での体験をイメージしやすくなることで体験の目的や意義が高まることを目的として、
事前学習用に作製。この制作作業は「令和５年度大阪府福祉基金 地域福祉推進助成金」を活用。

（3）ボランティア活動の広報PR（紙媒体・ＳＮＳ等・自治会掲示、ケアマネ会、民生委員へ通知）※特記事項は 20 文字以内

①「ふくしなおさか（本会機関紙）」でのボランティア情報コーナー「ボランティア OSAKA」での情報発信

| 号 | 内　容 | ポイント |
|---|---|---|
| 107 号<br>（春号） | 地域にお住まいの<br>みんなの困りを見守る事<br>行こうCar | わが国の高齢化率は、総務省統計局による令和４年(2022) 年９月末時点で 29.1%に、30%が目前に迫っています。要支援・要介護者も年々増加しており、全国での移動制約者は 500 万人を超えるともいわれています。記事では、鉄道・登録をの要としない地域助け合い型移送サービスが広がってきています。今回は、柏原市社会福祉協議会での移送サービス"行こうCar"の取り組みと、そこで活躍する運転ボランティアの声を紹介します。 |
| 108 号<br>（夏号） | 地域のひろば×ボランティア OSAKA<br>事例①<br>～子育て中の親の見える関係づくりを～<br>地域協働型民生委ボランティアセンターの取り組みについて<br>事例②<br>～＝コミュニティ・プラットフォームの活用例～<br>ICT ツールを身近な存在に | 【事例①】<br>各地で地震が頻発しており、南海トラフ地震は 30 年以内の発生確率が 70～80%と気象庁が発表しています。大阪府災害では、すぐに他府県からの支援が見込めないことが想定され、各地のボランティアセンターは地域協働型の運営を めざし、平常時から各団体で次世代の見える関係づくりをすすめています。今回は、高齢民生委員ネットワークの活動をご紹介します。<br>【事例②】<br>近年、スマートフォンやタブレットなど、ICT ツールが身近になりました。社会福祉協議会（SCT、社協）においても、業務の効率化・省力化に向けて導入が進んでおり、再内外協働での情報共有への活用に期待されています。今回は、社内で広がりをみせている ICT ツール、＝コミュニティ・プラットフォーム＝の活用例を紹介します。 |
| 109 号<br>（秋別号） | ボランティア活動をしてみたら楽しすぎた件<br>～ボランティアを多様化する時代<br>大学生が活躍する団体をご紹介～<br>事例① 関西大学 学生団体 KUMC<br>事例② 豊島西ラーダークラブ | ボランティアにはさまざまな機関があり、大学生も多方面で活躍しています。「地域の子ども会のサポートと「関活・補習」の分野で活動する２団体を紹介します。 |





| 号 | 内　容 | ポイント |
|---|---|---|
| 110 号<br>（秋号） | 子どもたちのかけ替えのない笑顔を支えるために<br>～豊中市立第二中学校「町どりの人」作戦～ | 大阪府民生委員児童委員協議会連合会では、地域活動やボランティア活動についてきちと取り組む子どもたち＝「子どもたちのかけ替え」を応援しています。豊中市民生委員児童委員協議会から推薦され、今年度受賞にいたった豊中市立第二中学校を連合会の活動を紹介します。 |
| 111 号<br>（新春号） | 全ての人に情報を届けたい！点訳・音訳ボランティアの活動に迫る！<br>事例① 点訳ボランティアグループ<br>たすけあい和の会 東大阪<br>事例② 音訳ボランティアグループ<br>風鈴（ふうりん） | 長い歴史をもつ点訳・音訳活動において近年、自動点訳や音声読みあげなど、新たな技術が開発されています。一方、地域で高年齢作業での活動をつづける団体も数多く存在します。そこにはいろいろな地域で活動するボランティアの苦闘の姿が、高齢で活動することでしか得られないやりがいがたくさんありました。点訳・音訳それぞれの分野で活躍するボランティア団体の活動に密着しました。 |

②大阪府ボランティア・市民活動センターのホームページの充実および Facebook での情報発信
■センターの事業内容の紹介、地域会情報、大阪府社協・市町村社協主催のボランティア事業、ボランティア実施者を発信・掲示した。

③OSAKA ボランティア手帳（2024 年～2025 年）の作製・販売
■2 年手帳として、14,600 部作製。
【寄付つき手帳】 赤い羽根共同募金「寄付つき商品」に登録申請（4 回目）。
2Ｗ 年度の内容から継続して、毎月税 1 部@10 円。ただし、手帳からボランティアとして手帳の価値向上とともに寄付文化を推進していく。販売価格@600 円（10%税・10 円寄付含む）
年度内は 15,390 冊×10 円（3/21 現在）を共同募金会へ寄付。残数は次年度の寄付になる。
【カレンダーデザイン】 月曜はじまりブロック表カレンダー（2 枚子文庫）
冊数作製時に、無駄縮小ラブロック表カレンダーへ変更。使用後の感見＆各位置にアンケートをとった結果、明欄広幅で作製・販売5 部。

（4）ボランティアセンター事業に関する調整・委員為運等へ対応
・大学や関係団体、行政等の協力を求めるため、会議に出して、本会職員が委員として参画。

| 日 付 | 会議名 | 議題・テーマ |
|---|---|---|
| 4月28日 | 市町村社協組織人職員研修 | ボランティアセンターと災害支援について |
| 6月19日 | 大阪ふれあいキャンペーン<br>第1回企画運営委員会 | 令和5年度事業に関する意見交換等 |
| 7月13日 | 第1回大阪府社会教育委員会議 | 令和5年度子ども読書活動推進事業計画について<br>各種事業について |
| 12月21日 | 第2回大阪府社会教育委員会議 | 令和5年度子ども読書活動推進事業実施報告等について<br>各種事業について |

| 日 付 | 派遣先 | 講座・テーマ |
|---|---|---|
| 2月14日 | 大阪教育大学 | 社会福祉施設における介護等体験について |
| 3月6日 | 大阪ふれあいキャンペーン<br>第2回企画運営委員会 | 令和5年度事業報告について<br>令和6年度活動計画について |
| 3月28日 | 大阪教育大学 | 社会福祉施設における介護等体験について |

４ 新たなボランティア・市民活動の情報収集と支援

(1) 地域包括ケアシステム構築や新しい組合事業への移行に向けた支援

「大阪ええまちプロジェクト」への協力、コロナ禍での情報収集など

５ 大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンターの運営、活動委員会等

(1) 大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンターの運営

⑩大阪府ボランティア・市民活動センター及び大阪府災害ボランティアセンター運営委員会の開催（年２回）

| 開 催 | 場 所 | 内 容 |
|---|---|---|
| 10月5日 | 大阪社会福祉指導センター | (1)令和5年度VC事業の進捗状況について<br>(2)その他 |
| 3月19日 | 大阪社会福祉指導センター | (1)令和5年度事業報告（案）について<br>(2)令和5年度「重点事業」の取り組み状況について<br>(3)令和6年度事業計画（案）について<br>(4)本センターのキャラクター（ボランジョー）について<br>(5)その他 |

(2) ネットワーク支援

①市町村ボランティア連絡会への支援

ボランティア活動の活性化や、今後の活動に向けた基盤整備、質の向上などに資するため、学びの場や情報交換・交流の場づくりをすすめている。

②活動内容

| 日 程 | 内 容 | 詳 細 | 参加者 |
|---|---|---|---|
| 4月26日 | 役員会 | ・令和４年度決算報告 | 4名 |
| 5月29日 | 役員会① | ・総会・講演会の流れの確認<br>・こどい・ろんらい基金の年間の報告<br>・令和５年度年間スケジュールの確認 | 13名 |
| 5月29日 | 総会 | 【審議事項】<br>・第１号議案 令和４年度事業報告（案）<br>・第２号議案 令和４年度収支決算（案）監査報告<br>・第３号議案 役員改選（案）<br>【報告事項】<br>・報告資料1 令和５年度事業計画<br>・報告資料2 令和５年度収支予算 | 44名<br>会員27名、事務局17名 |





| 日 程 | 内 容 | 詳 細 | 参加者 |
|---|---|---|---|
| 7月26日 | 役員会② | ・総会の振り返り<br>・諸報告の連絡<br>・令和5年度役員会の開催時期と回数について<br>・DSAKAボランティア手帳報告について<br>・テーマ別研修会・研修交流会について | 8名 |
| 9月5日 | 役員会③ | ・ブロック別交流会の報告報告<br>・テーマ別研修会・研修交流会について<br>・視察調査の実施について<br>・令和6年度以降の事業に関するご提案 | 11名 |
| 11月7日 | 役員会④ | ・テーマ別研修会の流れの確認<br>・研修交流会、代表者会議について<br>・令和6年度総会について | 6名 |
| 12月18日 | テーマ別研修会 | テーマ：未来のために知っておきたい、海とプラスチックの話～身近なボランティアについて考えるー<br>講 師：同志社大学 経済学部 准教授　原田 禄矢 氏 | 28名<br>会員43名、事務局15名 |
| 1月22日 | 役員会⑤ | ・テーマ別研修会のふりかえり<br>・代表者会議、研修交流会の流れの確認<br>・令和６年度総会について | 7名 |
| 2月19日 | 代表者会議 | 【審議事項】<br>・第１号議案 令和6年度事業計画（案）<br>・第２号議案 令和6年度収支予算（案）<br>【報告事項】<br>・報告資料1 令和5年度事業進捗報告<br>・報告資料2 令和5年度収支決算見込 | 94名<br>会員27名、事務局17名 |
| 2月19日 | 研修交流会 | ・ボランティア団体による活動紹介、展示・体験コーナー、チラシコーナーの設置 | 43名<br>会員7名、事務局19名 |
| 3月18日 | 役員会⑥ | ・代表者会議、研修交流会のふりかえり<br>・次年度事業について<br>・令和６年度総会の流れの確認 | 6名 |

③大阪市内ボランティア団体連絡会への参加

毎月１回の定例会へ参加、定例会では、各々ボランティア団体相互での情報交換を図り、各種ボランティア活動の質の向上を図るとともに、活動の必要性、重要性を広めることを目的としている。

| 日 程 | 会 場 | 内 容 |
|---|---|---|
| 4月18日<br>（定例会①） | 長吉広民センター | 令和４年度決算について、活動報告・情報共有など |





| 日 程 | 会 場 | 内 容 |
|---|---|---|
| 5月16日<br>（定例会②） | 長吉広民センター | 情報交換会に向けた企画・活動報告・情報共有など |
| 6月20日<br>（定例会③） | 長吉広民センター | 情報交換会に向けた企画・活動報告・情報共有など |
| 7月18日<br>（定例会④） | 長吉広民センター | 情報交換会に向けた企画・活動報告・情報共有など |
| 7月19日<br>（市社会福祉協議会共催会議） | たかつガーデン | テーマ：「どうする？災害時の活動」 |
| 9月19日<br>（定例会⑤） | 長吉広民センター | 活動報告・情報共有など |
| 10月17日<br>（定例会⑥） | 淀川区民センター | 情報交換会に向けた企画・活動報告・情報共有など |
| 11月21日<br>（定例会⑦） | 長吉広民センター | 活動報告・情報共有など |
| 12月19日<br>（定例会⑧） | 長吉広民センター | 活動報告・情報共有など |
| 1月16日<br>（定例会⑨） | 淀川区民センター | 情報交換会に向けた企画・活動報告・情報共有など |
| 1月23日<br>（市社会福祉協議会共催会議） | たかつガーデン | テーマ：「災害参加による生活支援活動を話そう！」 |
| 2月20日<br>（定例会⑩） | 長吉広民センター | 次年度の活動内容について活動報告・情報共有など |
| 3月19日<br>（定例会⑪） | 長吉広民センター | 活動報告・情報共有など |

(2) 保険の運営、助成金等の利用

①ボランティア保険の運営および制度充実に向けた検討

⑩ボランティア活動保険加入者数の推移　※：新型コロナウイルス感染症により自粛期間あり。

| 年 度 | Aプラン | Bプラン | Cプラン | 合 計 |
|---|---|---|---|---|
| 令和元年度 | 43,681名 | 41,397名 | 2,790名 | 106,838名 |
| 令和2年度※1 | 36,867名 | 51,866名 | 1,622名 | 90,355名 |
| 令和3年度※1 | 36,895名 | 47,760名 | 1,532名 | 86,187名 |
| 令和4年度※1 | 38,081名 | 47,695名 | 1,605名 | 87,381名 |
| 令和5年度※1 | 39,932名 | 47,297名 | 2,123名 | 89,352名 |

※1 新型コロナ感染症（5月8日以降）、ボランティア活動の動きが戻りつつあると考えられる。　3月末 現在





②ボランティア団体、NPO等への助成金・調査、寄ってす情報により福祉事業者等情報提供の調査

各種団体の助成金情報を、市町村社協ならびに関係団体に対し、ホームページやメールを通じて情報提供を行った。なお、一部地域事業においては、社会福祉協議会の推薦を受けるものであり、希望団体には活動の意義や目的等を聞き取り、説明したうえで推薦文を作成した。

●情報提供状況：74件（年度末に情報一覧表を各社協へ送付、随時更新はHPにて閲覧可）

●助成事業

・公益財団法人大和証券財団「第30回ボランティア活動助成」：1団体

・公益財団法人キリン福祉財団　令和６年度「たりない地域のちから応援事業」公募助成：1 団体

・公益財団法人SOMPO福祉財団「NPO基盤強化事業助成　地域および事業活動の強化発展助成」：1 団体

●助成事業報告書のとりまとめ（社協受付窓口として）

・公益財団法人大阪ガスグループ福祉財団　令和5年度「高齢者福祉助成」：3団体

・公益財団法人大阪ガスグループ福祉財団　令和4年度「高齢者福祉助成」完了報告：1団体

③情報の調整

・令和5年度主申請機協会　大阪府協会「福祉総研事」情報（2件）講習会社協の情報および

・情報交換会（11月17日）。

・2023年度「24時間テレビ45」における「福祉事業」情報について、3団体事業の協力。

・令和6年度「赤い羽」募金40日間西日本技術事業協同組合より（0日）、株式会社ヤ代より（30 日）

④地域間連の調整、情報の協力

・「ボランティア活動者に対する障害保険加入推進」の推進：12 件

（過去分：一個人：5件、団体4件、学校3件／継続分：一個人：1件、団体1件）

・「大阪府社会福祉ボランティア表彰」の推薦：1件

（過去分：一個人：6 件、団体：12 件、学校 3件）

・「第47回「豊福市民の社会福祉賞」」の推薦：1件（団体）

―一般社団法人義協会　寄付講座先紹介：1 件（団体）

⑤「大阪府福祉基金地域福祉振興助成金」申請受付業務の実施

・大阪府内で高齢者や障がい者、児童などへの支援活動等を行うボランティア団体・NPO等を対象とした「大阪府福祉基金地域福祉振興助成金」について、申請書受付から助成金支払請求書受付に至る業務（各団体データ作成を含む）、および事業完了報告書受付等の関係業務を大阪府からの委託により実施。

○ 기타 자료

①ボランティアセンター担当職員会議の開催
②業務研究会「総合的な福祉教育実践研究会」の開催
③社会福祉施設ボランティアコーディネーター情報交換会
④「市町村社協災害担当職員会議」の開催
⑤災害ボランティアコーディネーター研修会
⑥大阪府災害ボランティアセンター運営シミュレーション

⑦災害ボランティアセンター運営支援者スキルアップ研修会

和歌山県海南市での災害支援に関する情報提供の様子

災害NGO等 代表者間 土民氏の講義

(オンライン)の様子

グループワークの様子

⑧「コロナ下でのボランティア体験プログラム2023」の実施

⑨バリアフリー展 2023への出展(4／19水～4／21金)

3日間に渡り、VC各種事業の紹介を行いました。

VC事業チラシの配布を通じて、来場者との会話も生まれました。

来場者と対話をしながらアンケート結果記入にシールを貼ってもらいました。

❿介護等体験(小中学校児童等をとる学生の社会福祉施設での5日間の体験)

HOW TO 介護等体験動画の作成

体験にあたり、事前におさえておきたいポイントや福祉施設での体験イメージ(学び)を深めることを目的に作成しました

⑪「ボランティアOSAKA」や「Facebook」での情報発信

「ボランティアOSAKA」 109号(春号) 110号(秋号) 111号(新春号)

「ボランティアOSAKA」…本会機関紙の「ふくしおおさか」内に掲載ページがあり、各市の様は関係者(民生委員・福祉施設・行政等)に向け配布、フルカラー印刷。

・通常年間4回(1万千部)A4判を発行。

・特別号年1回(25万部)A4判を発行。

自治会(組)名字順(名字無)世帯の全高校生・支援学校高等部生徒・教職員に配布

2～4回／月程度の情報発信を目標にしています。

・ふくしおおさか新春号 地域のひろばでは、イベントのようすを動画にして掲載しました!

⑫OSAKAボランティア手帳の作成

ボランティア活動をしている人に使用してもらうため、「ボランティア手帳」を作成しています。3年間使用できるスケジュールを組み、ボランティア情報に役立つ情報がたくさん掲載されています。「まずは手帳から、ボランティア」をキャッチフレーズに、手帳を「特定のかた大阪府下の社会福祉施設」として配布を行いました。その他入校の一部を「大阪府内社協全体(赤い羽根共同募金)」に寄付し、大阪府内の社会福祉のために役立てるしくみも大きな特徴です。

表紙デザインコンセプト:みんなでつくる「わが手帳」

「まずは、手帳からボランティア」してみませんか?

【受付つき封入】2年手帳 税込400円(10%税込み・10円税抜込み)

期2023.12月～2024.3月まで配布可能

⑬市町村ボランティア連絡会への支援

会合の様子①

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から人数制限下のもとで実施しました。

会合の様子②

今年度は2年1度の役員改選時でした。

講演会の様子①

テーマ「これからのボランティア活動を考える」

講演会の様子②



テーマ別研修会の様子①

テーマ「未来へ向けて知っておきたい、海とプラスチックの一体型ボランティアについて考える~」

研修交流会の様子①

4団体に活動発表をいただきました。

テーマ別研修会の様子②

研修交流会の様子②

体験・展示コーナーの出展者と参加者の間での情報交換や交流の場になりました。

⑭ボランティア保険

ボランティア活動保険のプランは3種類(Aタイプ、Bタイプ、Cタイプ)、それぞれ1,000円、500円、600円で個人・団体、Cタイプは、天災地変補償があり、地震・噴火・津波によるケガは補償対象となる(A・Bプランでは、台風・大雨によるケガは補償対象で、令和5年度よりCタイプ、もより簡単タイプ新設。

## □ 오사카국제교류센터(Osaka International House Foundation)

○ 기관 브리핑 자료

## 방일 국제교류단체 초빙 사업
### 일본 체험 스터디 투어 (The Japan Experience Study Tour)

7

주최: GB 사사카와 재단, 공익재단법인 오사카국제교류센터

동국의 고등학생들의 일본 문화 체험을 통해 오사카·일본과 동국의 우호 증진에 보탬이 되고자 합니다.

2003년도(제1회 차)부터 GB 사사카와 재단과 연계하여 실시 중입니다.

- 일시: 2023년 10월 28일(토) ~ 27일(금)
- 장소: 사카이교육대학 고등학교, 히노시 방문에, 신사도 체험 스쿨버스, 동대사 (일본다운), 기요미즈데라, 미야지마, 히로시마 평화기념공원, 평화기념자료관 등
- 참가 인원: 학생 12명 및 인솔자 2명

## 방일 국제교류단체 초빙 사업
### 대일아해촉진교류 프로그램 (JENESYS)

8

※일한문화교류기금 일본 공익재단법인 사업

주최: 공익재단법인 오사카국제교류센터 협력: 서울시립 청소년문화교류센터(MUZY센터)

공익재단법인 일한문화교류기금은 일본 외무성 위탁 대일아해촉진교류 프로그램을 통해 청소년 상호교류 사업을 실시하고 있습니다.

2016년부터 2018년까지 지역 재단이 협력하여 서울시립 청소년문화교류센터(MUZY 센터)와 연계를 통해 청소년 상호교류 사업을 실시하였습니다.

JENESYS 2016
- 일시: 11월 7일(목) ~ 12일(월)
- 참가인원: 학생 11명 및 인솔자 2명

JENESYS 2017
- 일시: 11월 13일(목) ~ 17일(금)
- 참가인원: 학생 10명 및 인솔자 2명

JENESYS 2018
- 일시: 11월 8일(금) ~ 11월(일)
- 장소: 시부야 방문, 한신 지원지 대지진 재해 기념관, 오사카 시청, 일본 성우상 실시하 방문, 일본식생활체험, 미야지마섬, 오사카여행 등
- 참가인원: 학생 16명 및 인솔자 2명

## 2. 외국인이 살기 좋은 커뮤니티 형성

9

외국인 주민의 지역 커뮤니티 참가를 통해 외국인을 지역 사회의 구성원으로 자리매김하고 더불어 사는 즐거운 다문화 사회를 만들어 가는 커뮤니티 형성에 미력지원합니다.

(1) 한국어 정보 제공 및 민원창구 통역 지원 사업
외국인을 위한 1일 인포메이션 서비스 등

(2) 일본어 학습지원
문제인 일본어교실
생활 일본어 코스
비즈니스 일본어
고도모어로바
「다이렉트」를 위한 일본어 교실 「미라이」 등

(3) 다문화 환경정비사업
재난 시의 외국인 지원 네트워크 형성 사업
외국인 커뮤니티 연계 사업
다문화 사회를 이끈 외국인 주민 서포트 사업 등

(4) 외국인 유학생 지원
외국인 유학생 연계 사업 등

## 고도모어로바 「다이렉트」를 위한 일본어 교실 「미라이」

10

「고도모어로바」
- 내, 용: 일본어 및 교과목 학습 지원
- 대상자:
- 외국에서 유학 온 중일한 등 일본 고등학교 진학을 희망하는 학생들 (이하 「다이렉트」)
- 다문화 배경 학생들 (초등학교 3학년부터 고등학생까지)

「미라이」
- 내, 용: 일본 생활에 필요한 기초 일본어를 체계적으로 학습 수 있는 일본어 교실
- 대상자: 일본어 이해에 어려움을 겪는 「다이렉트」

고도모어로바 (참고용)

일본어 학습 「미라이」 개요

## 외국인 유학생 연계 사업 「GULS (Global Understanding with Local Skills) 강좌」

11

- 외국인 유학생이 일본 고등학생에게 영어와 한국어를 가르치면서 일본 사회와 소통할 기회를 제공합니다.
- 글로벌 인재 육성의 일환으로서 일본 고등학생에게 외국어 회화 능력을 향상시킵니다.
- 바깥이권 출신이 영어를 가르침을 통해 영어가 글로벌 공통어라는 점을 이해하도록 합니다.

## 아이하우스 다문화 교류 플랫폼

12

모사카에 거주하는 외국인이 '달인'으로서 활약할 수 있는 환경을 제공합니다. 지역과 학교가 원하는 '달인'을 소개합니다.

※'달인': 취미와 특기를 살려 다양한 문화를 소개할 수 있는 분을 '달인'으로서 지역 재단이 소개하고 있습니다.

13
다문화 교류 실천 강좌 (다문화교류)
외국인이 바라본 일본과 오사카의 모습 및
외국인의 불안과 고민을 경청한 뒤, 일본인 주민이
도와줄 수 있는지 함께 고민하면서 일본인과
외국인의 상호이해 증진을 체험하는 워크샵입니다.
다문화 교류 도우미 가이드 (년에로 키이에에)
https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000
525645.html

3. 국제교류 실무자 육성 사업
14
국제교류 실무자를 양성하고, 자원봉사자를 활용하여, 국제교류 단체를 지원하여 시민 주도의 국제교류를
추진할 수 있도록 합니다.
(1) 국제교류 실무자 육성 사업
커뮤니티 통역가 양성 강좌
지역 국제화 실무자 양성 강좌
인턴십 제도 등
(2) 자원봉사자 양성 및 활용 사업
멀티미디어 뱅크 사업
일본체험 코디네이터 사업 등
(3) 국제교류단체 등 지원 및 연계 사업
국제교류 추진사업 공동 개최 및 지원
NPO 등과 네트워크 연계 사업 등

일본체험 코디네이터 사업
한일청소년프로그램
15
MIZY 센터에서 선발된 한국 중학생의 오사카 방문 시 일본문화의 체험학습 및 문화교류 기회를 제공

4. 국제화 관련 정보 제공 사업
16
(1) 다양한 매체를 활용한 정보 제공 사업
홈페이지
외국어 메일 매거진 등
(2) 외국어 정보 제공 · 민원 접수 통번역 지원 업무
외국인을 위한 민원 창구
법률 상담 및 비자 상담의 통역 등
(3) 인포메이션 센터 운영 관리
인포메이션 키오스크,
해외신문 및 잡지 코너,
국제교류 정보 도서 코너, 정보교환 보드 등

外国人のための相談窓口

## □ 오사카시 행정평가국(Regional Administrative Evaluation Bureau)

○ 기관 브리핑 자료

## 行政評価局の組織
Organization of the Administrative Evaluation Bureau

総務省行政評価局は、本省に設置された行政評価局に加え、全国50か所の出先機関において、国民に近い現場で地域における国の実態把握や改善に取り組んでいます。

表 行政評価局及び地方支分局

| 区分 | 機関 | 数 |
|---|---|---|
| 本省 | 行政評価局 | 1 |
| 出先機関 | 管区行政評価局・支局 | 8 |
| | 行政評価事務所 | 7 |
| | 行政監視行政相談センター | 35 |

※ 全国の47都道府県の県庁所在地及び北海道の3市に出先機関があります。

## 近畿管区行政評価局の組織
Organization of the Kinki Regional Administrative Evaluation Bureau

## 2 行政運営改善調査
Administrative management improvement survey



## 行政運営改善調査とは
What is an administrative management improvement survey?

政策の担当府省とは異なる立場から、
複数府省にまたがる政策や、各府省の業務の実施状況について調査し、
政策効果や各府省の業務運営上の課題を実証的に把握・分析

↓

政策や制度、業務運営の見直しや改善方策を提示



## 政策評価と行政運営改善調査
Policy evaluation and Administrative management improvement survey

### ○ 政策評価

政策評価制度は、各行政機関が、実施政策が国民生活に役立っているかどうか、政策の効果を、各行政機関自らが把握・分析するもの

行政評価局は、①政策評価制度の推進、②各府省が行った評価の客観性担保評価、③複数府省にまたがる政策の評価を実施

### ○ 行政運営改善調査

各府省における業務の実施状況を把握・分析

全国計画調査：総務省本省が企画し、管区行政評価局・行政評価事務所を活用して全国的規模で調査

地域計画調査：管区行政評価局・行政評価事務所が、独自に地域における行政上の課題を取り上げて調査



## 行政運営改善調査の例
Example of administrative management improvement survey

「博物館・美術館における利用者の安全性・利便性の向上に関する調査
―ユニバーサルデザインの推進を中心として―」調査結果

Concerning improving the safety and convenience of users at museums and art galleries Result of investigation

令和4年3月5日
近畿管区行政評価局

◆調査結果の全体像

# 3　行政相談
Administrative consultation

13

## 総務省の行政相談とは
What is administrative consultation?

国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせんを行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善にいかす仕組み

行政相談マスコットキャラクター「キクーン」

行政相談制度・行政相談委員制度の沿革

○行政相談制度

昭和30年開始。昭和35年法制化

○行政相談委員制度

昭和36年発足。昭和41年行政相談委員法施行

14

## 行政相談の特色
Characteristics of administrative consultation

1. 幅広い行政分野の苦情に対応
2. 申出手続不要（口頭、電話、手紙、インターネットなど）
   迅速な解決を促進
3. 相談無料で秘密厳守
4. 多様な相談窓口とネットワーク機能
   （行政相談委員、管区行政評価局等の相談窓口）
5. 行政の制度・運営の改善による再発防止

15

## 行政相談の流れ
Administrative consultation process

16

## 行政相談の受付窓口
相談無料 秘密厳守
Administrative consultation reception desk

| 窓口 | 概要 |
|---|---|
| 総務省行政相談センター（きくみみ）<br>※各管区局、事務所、センターに設置 | 総務省の職員が対応<br>電話、面談、郵便、FAX、インターネットなどあらゆる方法で相談を受付 |
| 総合行政相談所 | 専門の相談員が対応<br>百貨店などで毎日又は定期的に開設 |
| 行政相談委員による行政相談所 | 市役所、町村役場、公民館などで行政相談委員が定期的に開設 |
| 一日合同行政相談所（行政なんでも相談所） | 各地で開設。関係行政機関や士業団体と合同で開催し、ワンストップで相談を受付 |
| 特別行政相談所 | 災害時に必要に応じて被災者支援のため、行政相談委員と協働で開設 |

17

## （解決事例）信号待ちの多い国道の交差点
(Solution example)　National highway intersection with many traffic lights

**相談内容**　高速道路のインター近くにある国道の交差点では、信号待ちの車で渋滞し、近くの施設等の車が横道から右折して国道に入ろうとするが、進入することができず困っている。

**結果**　警察及び当該国道の管理者（府土木事務所）に要望を伝えたところ、両者において協議が行われ、その結果、府土木事務所によって路面標示（交差点マーク）が施されました。

18

# 行政相談委員
Administrative advisory committee

## 地域の身近な相談相手

- ○総務大臣が委嘱した民間有識者
- ○無報酬のボランティアとして活動
- ○国の行政相談について苦情や相談を受け付け、相談者へ助言、関係機関に対して通知
- ○市区町村に1人以上配置、全国に5,000人
- ○総務大臣に行政運営上の改善の意見を述べることができる「4条意見」

表 近畿管内における行政相談委員の配置数（令和6年4月1日現在の配置定数）

| 区分＼関係機関 | 近畿管区局（大阪） | 福井センター | 滋賀センター | 京都センター | 兵庫事務所 | 奈良センター | 和歌山センター | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 配置数（人） | 198 | 45 | 63 | 84 | 167 | 71 | 61 | 689 |
| 市町村数 | 43 | 17 | 19 | 26 | 41 | 39 | 30 | 215 |



# 行政相談委員意見（4条意見）
Opinions of the Administrative Consultation Committee to the Minister of Internal Affairs and Communications

行政相談委員は、行政相談委員法第4条に基づき、行政相談委員が日常の業務等を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に述べることができる。

- ☞ 行政相談委員に特有の制度
- ☞ 行政運営の改善に関する国民の声を代弁



# 【委員意見による改善例】津波警報・注意報のテレビでの表示を統一
【Solution example】 Unified display of tsunami warnings and advisories on TV

**委員意見**

テレビ局によって津波予想地域の色分け表示が異なっているが、視聴者が誤解しないよう、気象庁で色分け表示の統一基準を定め、テレビ局はその基準に基づき放送してほしい。

**改善内容**

気象庁から放送事業者に対し、津波情報の色使いの統一を働きかけ、平成23年8月から、NHKと日本民間放送連盟との間で、大津波警報を紫色、津波警報を赤色、津波注意報を黄色に統一されることとなった。

○ 기타 자료

Japanese
Ombudsman
System
総務省
行政評価局
Ministry of Internal Affairs and Communications
Administrative Evaluation Bureau
総務省

Index
1. Outline of the Administrative Evaluation Bureau ····· 1
2. Administrative Counseling ····· 3
3. AEB Administrative Inspection ····· 11
4. Policy Evaluation ····· 13
1. Outline of the Administrative
Citizen
Complaint →
← Response
Monitoring & Information Gathering of Administrative Issues
Administrative Counseling
The AEB receives complaints, opinions and requests from the public regarding government actions and offers mediation
Seeking Public opinion For Topics of Inspection
Administrative Inspection
The AEB, as a specialized body for evaluation and inspection, conducts nation-wide inspections of the policies and administrative
Ministries & Agencies
Policy Evaluation
Facilitating Policy Evaluation
The AEB oversees the policy evaluation tasks of all the ministries, and ensures that they are implemented.

The Administrative Evaluation Bureau (AEB) of the Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) reviews the activity of the central government of Japan and enables realization of a reliable and high-quality governance, in its capacity as a different position from other ministries and agencies through its three functions: [1] Administrative Counseling, [2] Administrative Inspection and [3] Policy Evaluation
Evaluation Bureau
Mediation to the Ministry
Recommendation to the Ministry
Refer Review Result to the Ministry
Policy Evaluation Reviews
The AEB reviews each ministry's policy evaluation reports to ensure their objective and rigorous implementation.
Objective
Realization of a reliable and high-quality Governance

2. Administrative Counseling
Overview of Administrative Counseling Service
Administrative Counseling Service receives complaints, opinions and requests from citizens regarding the central government administration. It gives mediation between complainants and the relevant governmental offices, facilitating resolution of the complaints, and to realize improvements of public administration.
System of the Administrative Counseling
Citizen (Complainant)
Complaint
Response
AEB
Head Office and 50 Local Offices of AEB
Administrative Counselors
AGRPC
Administrative Grievance Resolution Promotion Council
Administrative Inspection
Mediation
Answer
Ministries Agencies, etc
AEB's 50 Local Administrative Counseling Offices "Kikumimi"
Administrative Complaint Hotline! 0570-090110

## Administrative Counselors

The Administrative Counselors was marked the system's 60th anniversary in 2016.

About 5,000 counselors nationwide
~ Bridging between the citizens and public administration ~

Administrative Counselors are unpaid private volunteers who are commissioned by the Minister of MIC. About 5,000 counselors nationwide (at least one in every municipality) receive people's complaints concerning activities of central government and give advices to the people and/or requests to the relevant government offices.

Administrative Counselors hold counseling sessions at post from the people including municipal offices, community centers, or even in private residences. They give lectures at schools to advertise Administrative Counseling and actually receive complaints. When there have a natural disasters, counselors help people providing various information about government support measures and so on.

Administrative Counselors can submit their suggestions regarding improvement of administrative systems and operations to the Minister of MIC. They take a proactive approach to identify the complaints in the community, through meetings with the representatives of various groups, including the local authority, women's association, and the commerce and industry association, etc.

## Administrative Grievance Resolution Promotion Council (AGRPC)

The AGRPC is the Minister's advisory body, composed of 7 knowledgeable experts from various fields including academic and media.

Complaints that cannot be resolved without revisions of the existing legislations and operations (involving complex administrative issues requiring multi-ministerial coordination) are referred to the AGRPC.

## Administrative Counseling in emergency

When large-scale disasters such as earthquakes, tsunami, and typhoons or heavy rains happen, the AEB's administrative counseling supports victims by providing accurate information promptly and holding in-depth consultations.

- **Toll-free telephone line for victims**

  The AEB offers toll-free telephone line to handle enquiries and provide counseling in disaster victims.

- **Special Administrative Counseling for victims**

  The AEB opens special administrative counseling booths in cooperation with related administrative organizations, municipalities, lawyers, bar associations, administrative counselors, etc., and provides a one-stop consultation service to disaster victims.

- **Providing information for victims**

  Victims of major disasters need various administrative information. The AEB prepares and distributes a comprehensive contact list of relevant administrative organizations providing support measures.

### <Topic: The Great East Japan Earthquake>

The largest earthquake in Japan's history with its magnitude of 9.0 occurred on March 11th of 2011. Due to the earthquake and the following tsunami, over 18,000 people died or have been missing and over 1,200,000 houses were fully or half destroyed.

Administrative Counselors leveraged on their strengths that they are community members and more accessible than government staff, and listened to the voices of the affected people.

Minami Soma, Fukushima

Minami Sanriku, Miyagi Prefecture

An administrative counselor, who himself had lost his house by tsunami, opened counseling booth 4 days right after the earthquake and listen to victims' complaints.



## Administrative Counseling for foreigners

As the number of foreign residents is increasing, the AEB is promoting cooperation with related organizations such as prefectural international exchange organizations and multilingual support in order to meet the needs of these people.

- **Receiving complaints via e-mails in English**

- **Distributing multilingual leaflets in 12 languages**

  Leaflets written in Plain Japanese, English, Chinese, Korean, Vietnamese, Nepali, Indonesian, Tagalog, Thai, Portuguese, Spanish, French and Malay are distributing and on MIC's webpage.

- **Holding Counseling booth for foreigners**

## International Cooperation

The AEB joins international organizations such as International Ombudsman Institute (IOI) and Asian Ombudsman Association (AOA) in order to exchange information and present Japanese administrative counseling system to the world.

*International Ombudsman Institute* *Asian Ombudsman Association*

The AEB signed Memorandum of Cooperation with Ombudsmen of Vietnam, Iran, Uzbekistan and Thailand bilaterally.

## Cases resolved via Administrative Counseling

- **Improvement of Tsunami Warning Map colors**

**Complaint** Tsunami warning indicated the expected height of the tsunami differ from each TV station and it is very confusing every time I change the channels.

**Improvement** The AEB recommended to the Japan Meteorological Agency (JMA) to request TV stations adopt a unified standard for color-coded and social confusion of TV viewers and delay of their evacuation.

Consequently, TV stations deliberated and made a new color guideline as 'purple' for major warnings, 'red' for warnings and 'yellow' for advisories, taking into a barrier free specialists' suggestion. All TV stations and JMA now follow these color guidelines not only for tsunami warning but also for warnings of serious disasters such as heavy rains and typhoons.

(Before)

(After)

- **Submission of Document for Child Rearing Allowance**

**Complaint** Those who are eligible for child rearing allowance are required to attend a yearly interview at a city office every August, where they are asked to provide a "Statement of Current Situation". Since the amount of income I earned this year exceeds the allowable threshold, I will not be eligible for the child rearing allowance and so would not expect to have to go for the interview.

However, because there is a possibility that my earnings next year will be below the threshold thereby making me again eligible for the allowance, I was told by the city office that I will have to bring in the statement form and have an interview this year after all.

This means I have to take a one-day off from work for an interview that will be about 5 minutes even though I am not eligible for this year's allowance.

As this allowance aims to support single-parent households like myself, I think the city office should not put too much burden on as mothers who are ineligible for the allowance and should accept our statements of current situation by post without an interview.

**Resolution** The AEB found that some cities accept such statements by mail without accompanying an interview, and therefore, in line with opinion of the AGRPC(see 06), it requested the Ministry of Health, Labor and Welfare (MHLW) to review the procedures relating to child rearing allowance for ineligible parents.

Subsequently, the MHLW issued notifications to all municipalities clarifying cases where an interview is unnecessary so that any parents who are ineligible for the child rearing allowance no longer have to attend an interview and can send their statements of current situation by post instead.

## Unification of the Early Voting Date for House of Representative General Election and Public Review of Supreme Court Justices

**Complaint** I want to cast my vote in the House of Representatives general election during the early voting period, and also want to vote in the public review of the Supreme Court justices at the same time, but I could not vote as it was possible due to differences in length of period between both systems. It would be a burden to go to the polls again.

**Improvement** The AEB, in line with opinions of the ACROPC (Act 54), recommended to the Elections Department of the MIC to unify the voting date. Consequently, informal laws were amended and the both early voting periods were unified.

## Removal of Rarely Used Pedestrian Bridge

**Complaint** The Pedestrian Bridge in front of abolished elementary school was used to provide the student who cross way to the school but is now rarely used and even is narrowing the side walk.

**Improvement** An administrative computer checked the situation and referred to the concerned authority to improve. The Pedestrian Bridge were removed and pedestrian signals and zebra zone were established.

## Cases resolved via Administrative Counseling

### Foreign students' common names on Certificates of Residence

**Complaint** I am a foreign graduate student, and since coming to Japan I no longer use my original name as shown on my passport, but instead use my Japanese-style name in my day-to-day life.

As I would like to live in Japan on a permanent basis after graduation, I have applied to have my commonly-used name written on my Certificate of Residence, which is generally permitted if an application is made with the necessary documentation.

In connection with the documentation I need for my application, the city office has requested me to submit a Certificate of Enrollment showing my common name, however my certificate currently shows my passport name. My college has said that they can only update my Certificate of Enrollment to show my common name if I first provide them with a Certificate of Residence showing that name.

This is a "Catch-22" situation, as each of these two organizations is requesting a document that must be issued beforehand by the other organization. How can I get the document I need in these circumstances?

**Resolution** The AEB consulted with the Ministry in charge of the application procedure for Certificate of Residence and confirmed that the common name can be registered on a Certificate of Residence by submitting an application to the municipality office together with objective documentation demonstrating that the applicant is using this name in his/her daily life. It also confirmed that each municipality can make decisions at its own discretion as to whether or not an applicant's objective documentation is acceptable.

In light of the complainant's situation, the AEB requested the city to consider if there would be any room to accept documentation other than Certificate of Enrollment when handling applications for Certificate of Residence. At the same time, the complainant again requested his college to issue a Certificate of Enrollment showing his common name.

Eventually, the college issued the Certificate of Enrollment showing the complainant's common name, and he was finally able to register his common name on his Certificate of Residence.

## Received cases in the COVID-19 Pandemic

### Ventilation in buses

**Requests** Most of transportation vendors frequently or periodically operate the COVID-19, but the bus's always windows not open and windows allowing Uncomfortable many times. Many elderly people use the vehicle, so please improve the situation.

**Improvement** The AEB requested the department of transportation in charge to improve this situation, and the department notified the bus company to ventilate appropriately and attention to passengers well. The drivers' manner were also improved.

### Expansion of support for struggling international students

**Inquiry** I am a lecturer at a college and many international students lost their part-time jobs due to the influence of the COVID-19 pandemic, so are now suffered lack of money. They needed new support available.

**The AEB's response** The AEB determined that the situation was urgent and serious, and promptly gather information about available supports. Then informed the college about the "emergency small loan fund" of the Social Welfare Council (SWC).

**Examples of support** Subsequently, there were more than 10 applications for the said small loan funds from the students. These requests to the AEB made it clear that many students were in need.

The SWC decided to distribute 5,000 free masks to the college. In addition, the city office's own benefits fund were paid to those who requested loans. The Rotary-International Exchange Association provided the 5,000 Food Bank to the Free Food Distribution in the college.

The AEB then arranged with the college to hold an Administrative Counseling Services with the international students to explain about the AEB's services and to take care of their complaints and/or respond to questions related to Entry Elk in Japan.

## 3. AEB Administrative Inspection

**As a specialized body for inspection within the government standing in a different position from other ministries and agencies, the AEB conducts practical inspections on policy implementation efforts of each ministry and agency to find and analyze factual issues and problems, and to offer appropriate recommendations for their improvement. Furthermore, the AEB follows up to ensure improvements have been made as a result of its recommendations.**

### < Example ① >

(Recommendation published on Jan 21, 2021)

Inspection of Child Care Measures

— To further enhance prenatal and postnatal support

**Background**

It is said that about 10% of mothers develop postpartum depression after giving birth. However, according to surveys by university researchers this number has more than doubled in recent years due to the effects of the COVID-19 pandemic.

In response to this situation, it has been necessary to develop measures that provide necessary help to expectant and nursing mothers who need various types of support from pregnancy to after childbirth.

**Result of inspection**

AEB found that many municipalities, who are responsible for postnatal care, had difficulties in securing caretakers due to the uneven distribution of hospitals and midwives.

The Minister of MIC made a recommendation to the Minister for Health, Labor and Welfare (MHLW) to examine the current situation and propose efficient support measures by policymakers including wide-area measures encompassing many municipalities.

### < Example ② >

(Recommendation published on Feb 26, 2021)

Inspection of Disaster Waste Management

— To promote "advance preparations" for disaster waste disposal

**Background**

In order to dispose of waste caused by disasters smoothly and quickly, it is extremely important to make "advance preparations". However, because of a lack of such preparations, there have been cases of delays to recovery and reconstruction due to belated designation of the sites needed for temporarily accumulating disaster waste.

Temporarily accumulating disaster waste

**Result of inspection**

Following the AEB's inspection, it became clear that these "advance preparations" were not sufficient in many municipalities. Therefore, the Minister of MIC requested the Minister for the Environment to support municipalities in more accurately estimating the amount of disaster waste that would need to be disposed of and selecting candidate sites for holding the waste temporarily, while taking into account not only earthquake disasters but also flood damage.

## Administrative Inspection triggered by an administrative counseling case

**Recommendation for appropriate and smoother procedure at municipal offices**

**Complaint**

When registering my marriage to my Filipino fiancée at my local municipal office, I was asked to provide an original passport as proof of her nationality. My fiancée is in the Philippines and it is difficult for her to come to Japan due to the COVID-19 pandemic. The city office should have accepted a photocopy of her passport instead of insisting on the original passport itself.

**Administrative Inspection and Findings**

The AEB conducted a nationwide inspection and found that many municipalities also required the submission of the original passport rather than a photocopy.

**Recommendation and improvement**

The Minister of MIC requested the Minister of Justice to inform municipalities that when providing proof of nationality, a passport photocopy should be accepted.

After the Ministry of Justice announced this to the municipalities, the procedures were improved accordingly.

## AEB Administrative Inspection Topics

The topics of the AEB's Administrative Inspections are decided upon after collecting, organizing, and analyzing information relating to the implementation status of the various government measures by each ministry and agency as well as the problems local communities are facing, and after taking into account the deliberations by the Policy Evaluation Council and public opinions solicited from ordinary citizens, and the topics so determined are then announced by the Minister of MIC.

**<Example of Topics>**

- Intrinsic disaster prevention measures
- Presence of highly skilled foreign professionals
- Promotion of active participation by women
- Revitalization of fisheries and fishing villages
- Promotion of cause of death investigations
- Promotion of countermeasures against alien species
- Construction waste sort measures
- Independence support measures for the needy ... and so on...

# 4. Policy Evaluation

## ○ Overview of Policy Evaluation

The purpose of Policy Evaluation is to have each ministry assess and analyze the effects of its own policies and to check whether those policies are making contributions to people's lives. Such evaluations are then incorporated into reviews of policies and/or planning and drafting of new policies.

**Objectives**

- Promote effective and efficient administration.
- Meet the government's commitment to be accountable to the public for its activities.

## ○ AEB Role in Promoting of EBPM

In the capacity as facilitator and assessor of Policy Evaluation, the AEB undertakes the following activities to support the adoption of EBPM and to improve the quality of each ministry's Policy Evaluation where EBPM is utilized:

① Conducts empirical joint studies looking at methods for monitoring and analyzing the effects of policies

② Plans and provides trainings of staff in charge of policy evaluation in each ministry

## ○ AEB Review of Ministry Policy Evaluation

In order to ensure objectivity and appropriateness, the AEB focuses on three key topics during its review of each ministry's policy evaluation reports: special measures concerning taxation, regulations and public-work projects. If any inadequacies are found, the AEB brings them to the attention of the relevant ministries and request that improvements are made.

**Ministry Policy Evaluations: Special Measures Concerning Taxation**

For the purpose of realizing specific policy objectives, Special Measures Concerning Taxation are adopted to induce economic activity by reducing the tax burden on businesses. Each ministry, when reviewing the tax system each year, conducts evaluations to ensure new measures are introduced where needed and existing measures are reviewed carefully by clarifying their current status and effects.

**Ministry Policy Evaluations: Regulations**

Regulations limit the rights of citizens or impose obligations in order to achieve certain objectives including securing the lives and property of citizens and protecting the environment. Each ministry conducts preliminary assessments when establishing, revising or abolishing regulations, in order to ensure these regulations are the best means for solving problems by analyzing their effects and costs in advance. Each ministry also conducts ex-post evaluations to verify the actual effects after a certain period of time.

**Ministry Policy Evaluations: Public Work Projects**

Public Work Projects that have a significant influence on people's lives, on society and the economy such as maintenance of public facilities including dams and roads — often need expenditure of large amount of money. Each ministry conducts preliminary evaluations and ex-post evaluations in order to make accurate decisions based on a review of the implementation of the projects and an assessment of their necessity and efficiency.

**Example of Ministry Policy Evaluation**

Project: Establishment of new water supply facilities in certain region

# AEB Local Office "Kikumimi"

*The official nickname for the MIC administrative counseling centers is "Kikumimi (Listening Ears)". The Japanese term "Kiku" means "Listening", and also implies something in the process of taking effect or hitting to targets, with both meanings conveying the effectiveness of the administrative counseling service.*

**Japanese Ombudsman System**

Edited by Administrative Counseling Division, Administrative Evaluation Bureau,
Ministry of Internal Affairs and Communications, Government of Japan
2-1-2, Kasumigaseki, Chiyoda-ku, Tokyo 100-8926, Japan
Tel: +81 3 5253 5422, e-mail: aed@soumu.go.jp

Printed in March, 2021

| 붙임 2 | 의원별 정책검토보고서 |
|---|---|

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | **일본 동 경**(퀄리티오브라이프, 동경 일자리재단)<br>**일본 오사카**(자원봉사시민활동센터, 국제교류센터, 행정평가국) |
| 활동 목적 | 세대를 아우르는 평생교육(청소년, 시니어 및 중장년), 다양한 자원봉사활동 및 정렬한 서울 실현 위한 정책방향 제시 및 개선방안 도출 |
| 활동 기간 | 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 김 원 태 (서명) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 행정자치위원회 |

**검 토 의 견**

○ 공무국외 출장 전 보도자료 배포 후, 단장 자격으로 도쿄 소재 퀄리티오브라이프, 일자리재단, 오사카 소재 자원봉사 시민활동센터, 국제교류센터, 행정평가국을 방문하여 서울시 소관 각 청소년시설, 50 플러스재단, 서울시 자원봉사센터와의 비교 시찰을 충실히 진행하였음.

○ 기관 측 브리핑과 의원들의 열띤 질의와 응답을 통해 저출산으로 인한 노동력 부족에 따른 시니어 인재의 노동시장 참여 방안과, 전 연령 대상 취업·고용지원 및 산업 진흥에 필요한 인재육성 방안을 모색, 노령화가 점차 증가 추세인 서울시에서도 시니어 경력지원을 위한 보다 체계적이고 섬세한 사업추진이 필요하다 판단함.

○ 또한, 브리핑을 통해 자발적 참여에 의한 오사카시의 활성화된 자원봉사 우수 사례를 듣고 향후 서울시자원봉사센터의 사업, 정책 방향을 가늠·고민·예측해 볼 수 있었기에 많은 도움이 되었다고 판단함.

○ 특히, 외국인 주민 증가에 따른 국제교류센터를 통해 외국인과 지역주민의 관계 개선 및 상호 문화 이해를 위해 다양한 기회를 제공하고 있다는 점에서 글로벌 인재양성을 위해 시사하는 바가 지대하다고 판단함.

○ 한편 오사카시 행정정책 평가, 행정운영개선조사, 행정상담 등 3가지를 축으로 대 시민 서비스 개선을 위해 노력하고 있는 행정평가국에서는 시민들이 피부로 느낄 수 있는*(예를들어 휠체어 이용자를 위한 세면대 손잡이 설치 등)* 사안을 적극 발굴 개선하고 있는데 서울시에서도 시민편의 개선을 위한 다양한 시민편의 증진방안을 검토할 필요성 또한 느꼈음.

○ 또한 행정상담은 민간인으로 무보수 행정상담위원이 주축이 되어 노동, 보험, 사회복지, 조세 등 상담을 하고 있는데, 행정상담 의견을 정책에 적극반영*(예를 들어 각 방송사의 지진해일 표시방법 통일 등)*하는 민간영역을 포함한 다양한 개선활동을 하고 있다는 점에서 시사점이 있다고 할 수 있음.

○ 아울러 우리 위원회 소관 사항 중 서울광장 및 광장시민위원회 관련 조례와 운영과 관련하여 심의사항이 중요한데, 광장은 그 도시의 소통과 문화의 공간으로 매우 소중하고 특별한 공간으로 각 도시 방문시 반드시 도시내 광장을 시찰토록 지시하였고, 이에 따라 도쿄역 광장을 시찰할 수 있는 기회를 가졌음.

○ 도시의 광장은 '소통의 공간'과 '여가 문화의 공간'이 시민들의 성숙한 의식속에 조화롭게 공존할 수 있도록 하여야 하며, 이는 '도심지의 여백' 으로 둘 때 상충되지 않는다고 생각하는 본 의원으로서는(김원태, 2022, "광장 역사의 재조명과 서울광장 등 통합 운영방안 필요", 「예산과 정책」(통권 제42호). 발행처: 서울시의회. 참조.) 휴식 및 여가와 체육, 문화활동을 함께 할 수 있는 대규모 공원의 일부로서 광장이 기능하고 있는 역사적 상징성을 지닌 광장을 보존하면서 시민이 이용하도록 하는 도쿄역 광장 운영 실태를 확인하면서 서울광장도 자유로운 도심지 공간과 역사성을 스토리텔링함으로써 관광자원으로서 활용이 가능토록 개선방안 마련이 필요하다고 느꼈음.

○ '문제는 아는 만큼 보인다' 라는 말도 있듯이 금번 일본 도쿄, 오사카 공무국외 비교시찰은 시민들께서 부여하신 소중한 기회인 만큼 수차례 기관방문과 시찰을 통해 개인적으로 느낀 바가 매우 크며, 이를 토대로 향후 각종 조례안 심사와 행정사무감사 및 예·결산안 심의 등 의정활동에 적극 반영함으로써 천만 서울시민들의 행복지수 향상을 위해 최선을 노력을 기울이겠다고 다짐함.

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | 일본 – 도 쿄(퀄리티오브라이프, 도쿄일자리재단)<br>- 오사카(오사카부 자원봉사·시민활동센터, 오사카 국제교류센터, 송무성 산하 오사카시 행정평가국 지방사무소) |
| 활동 목적 | 청소년, 시니어 및 중장년의 지원 정책 및 자원봉사제도, 시민감사옴부즈만제도의 정책 방향 제시 및 개선방안 도출 |
| 활동 기간 | 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 송경택 (서명) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 행정자치위원회 |

**검 토 의 견**

☐ **오사카부 자원봉사 시민활동센터**

**O 개요 및 특징**

- 오사카시는 오사카시 사회복지협의회가 중심이 돼 지방정부와 체계적인 민관협력 시스템 구축
- 오사카시 24개구마다 구사회복지협의회가 조직돼 있고 자원봉사자들에 관한 정보가 데이터베이스화 되어 있어 시구 차원에서 체계적인 자원봉사활동 가능
- 오사카시 사회복지협의회는 1987년 창립됐으며, 1998년부터 종합적인 정보 제공의 창으로 사업 확충 시작
- 현재는 사회복지법인으로서 복지 분야를 중심으로, 교육·문화, 환경보전, 재해지원, 지역안전, 마을 만들기, 인권옹호, 국제협력 등 다양한 분야에서 활동
- 자원봉사자 자질 계발 위해 2010년부터 '오사카활동'이라는 시민포럼 조직, 대피소 1박체험, 방재카드게임 등의 방재·예방 프로그램 실시.
- 1박체험은 이재민들이 피난소에 집결하면 프라이버시 보호 위해 종이박스 칸막이를 펼쳐 세우고 그 안에서 개인 또는 가족끼리 잠 자거나 쉴 수 있도록 체험하는 프로그램

**O 정책적 시사점**

- 지역 자원봉사활동이 관주도가 아니라 민간단체인 오사카시 사회복지협의회 중심으로 운영된다는 것이 인상적

- 이에 반해 서울시 자원봉사센터는 서울시 지원금에 의존하는 출연기관으로 기획부터 집행까지 아래로부터 시민 의견을 반영해 하기보다 위로부터 관료적 행정업무 처리에 익숙한 체계로 운영

- 활동 프로그램에서도 서울시 자원봉사센터는 사회적 약자 지원, 재난피해 가정 지원, 이웃간 배려 문화 정착 등 그 사업 범위가 협소하고 단조로우나 일본 오사카부 자원봉사센터의 경우 복지 지원 외에도 지역 안전, 마을 만들기, 인권옹호에 국제협력까지 다양한 분야에서 걸쳐 활동을 펼치는 것은 벤치마킹할 필요가 있음.

- 또한 오사카부 자원봉사센터 관계자는 효과적인 봉사활동에서 인적 네트워크의 중요성을 강조했는데, 이런 네트워크를 통해 복지취약 가구나 재해 상황에 대한 정확한 파악과 신속한 연락을 이뤄낼 수 있다고 강조한 것도 배울 만한 내용임.

## □ 오사카 국제교류센터

### O 개요 및 특징

- 오사카를 중심으로 일본 관서지방 일대의 국제교류·협력활동·외국인지원과 더불어 시민의 주체적 활동 촉진 및 국제화에 이바지하는 활동의 장을 제공함으로써 시민 차원의 상호이해와 친선 증진을 목적으로 하는 공익법인

- 센터의 주요 활동은 기본적인 회원가부 관리, 정보 제공·발신, 상담 외에 아동 지원, 자원봉사, 일본어 교실, 유학생 정보, 재해방재, 외국인 활약 프로그램, 아이하우스 다문화교류 플랫폼 등 다채로운 프로그램을 운영

- 이런 활동을 통해 다른 문화와 가치관을 가진 사람들이 안심하고 공생하며 활동할 수 있는 사회 실현과 일본뿐 아니라 국제사회의 발전에 기여하고자 함.

### O 정책적 시사점

- 한국에서 국제교류센터라는 이름으로 활동하는 기구는 대개 대학 내 외국인 학생 유치와 한국어 교육, 생활 정보 제공 등을 담당하는 조직이거나 외국인력 공급 및 고용 알선하는 업체

- 서울은 2020년 기준 24만명의 외국인이 거주하고 있으나, 올해 들어서야 외국인 이민정책 및 국제교류를 총괄하는 '글로벌도시정책관' 신설하고 그 산하에 외국인 이민담당관과 다문화담당관을 신설해 모든 단계의 외국인 정책 총괄

- 서울시가 명실상부한 국제도시로 거듭나 국제교류의 중심에 서기 위해서는 오사카와 같은 국제교류센터를 설립해 관내 외국인이 필요로 하고 참여할 수 있는 여러 프로그램, 이를테면 한국어·한국사 교실, 유학생 정보, 한국 생활 소개 등을 제공해야 할 것임.

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | 일본 – 도 쿄(퀄리티오브라이프, 도쿄일자리재단)<br>- 오사카(오사카부 자원봉사·시민활동센터, 오사카 국제교류센터, 총무성 산하 오사카시 행정평가국 지방사무소) |
| 활동 목적 | 청소년, 시니어 및 중장년의 지원 정책 및 자원봉사제도, 시민감사옴부즈만제도의 정책 방향 제시 및 개선방안 도출 |
| 활동 기간 | 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 박유진 (서명) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 행정자치위원회 |

## 검 토 의 견

### ○ 도쿄 ( 퀄리티오브라이프 , 도쿄일자리재단 )

[1] 도쿄 방문 총평

1) 도쿄는 서울과 비교할 때 산이 없는 지평선의 도시 , 바다를 접한 도시

2) 특유의 남에게 폐 끼치지 않고자 하는 문화가 도시 전면에 체화되어 있음

3) 국제적 관광도시의 면모를 모두 갖고 있고 질서 정연한 위계 사회의 면모

[2] 도쿄 방문을 통한 한국 사회 적용 시사점

1) 타인과의 공존과 협력을 어떤 수준에서 표준화 할 것인지 시사점이 많음

2) 외국인을 위한 다양한 배려가 매우 디테일하게 적용되는 사회문화적 장점

3) 고령화된 택시 기사들의 업무형태와 양식을 장단점 분석해서 적용해야 함

[3] 도쿄 방문 답사 이후 비판적 사례 확보

1) 인생2막 일자리에서조차 기존 대기업과 관료 출신에 대한 가중치가 부여됨

2) 공익재단이면서 민간사업 영역의 겸업을 허용하고 있는 특징은 심화연구필요

3) 고령화 시대 대응 당사자도 고령화인 경우가 얼마나 합리적인 결과인지 궁금

○ 오사카 ( 자원봉사센터.국제교류센터.행정평가국 )

[1] 오사카 방문 총평

1) 가장 일본스럽거나 가장 일본스럽지 않은 오사카만의 특징은 매우 인상적

2) 도쿄 제일주의 일것만 같은 일본사회에서 오사카만의 장점은 큰 영향력 보유

3) 무엇인가 보다 적설적이고 통크고 화끈한 것같은 지역 특유의 정서가 느껴짐

[2] 오사카 방문을 통한 한국 사회 적용 시사점

1) 각 지역 정서의 표출과 사회 통합적 관점의 행정 일관성을 어떻게 조화시킬까

2) 글로벌 체류 시민에 대한 공적 영역의 세심한 배려는 시급히 도입해야 할 장점

3) 각각 민원 제기 사례에 대한 퇴직 공무원의 활용은 매우 효과적으로 느껴짐

[3] 오사카 방문 답사 이후 비판적 사례 확보

1) 임진왜란 같은 역사적 사건에 대한 양국의 인식차이를 함께 교육해야할 시대임

2) 미원 업무 처리 과정상에서도 여실히 관료중심 사회 문화가 적용되는듯 느껴짐

3) 하천과 운하의 역사적 배경과 활용방안을 실질 경제권안에서 활성화 시켜야 함

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | 일본 - 도 쿄(퀄리티오브라이프, 도쿄일자리재단)<br>- 오사카(오사카부 자원봉사·시민활동센터, 오사카 국제교류센터, 총무성 산하 오사카시 행정평가국 지방사무소) |
| 활동 목적 | 청소년, 시니어 및 중장년의 지원 정책 및 자원봉사제도, 시민감사 옴부즈만제도의 정책 방향 제시 및 개선방안 도출 |
| 활동 기간 | 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 구 미 경 (서명) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 행정자치위원회 |

**검 토 의 견**

□ 퀄리티오브라이프 (Quality of Life)

- QOL에 참여할 수 있는 대상의 기준이 '50살 이상/10년 이상 유관기관 경력자' 라는 가이드라인이 있으나 절대적인 기준은 아니고 상황에 따라 우연하게 활용 중임.
- 파견되는 직종은 판매, 회계, 엔지니어링, 상품개발, 인재관리 등으로 다양하며, 상황에 따라 인력을 활용하고 있고, 특히 대기업에서 일했던 사람들을 중소기업으로 파견하는 경우가 많음.
- 참여하고 있는 시니어들에게 젊은 시절 본인의 능력에 대한 향수를 잊게 하고 현실을 인지하고 수용하게 함으로 변화된 환경에 유연하게 적응할 수 있도록 상담하고 돕는 과정을 QOL의 필수과정으로 하고 있다는 점이 인상깊었음.
- 서울시50플러스재단에서도 시니어의 재취업 교육과정에서 '현실을 받아들이는 인식 전환 과정' 을 필수적으로 거치도록 해 시니어 경력지원을 현실에 더욱 부합하도록 체계화시키는 방안도 도입해도 좋을 것으로 보여짐.

□ 도쿄 일자리재단 (Tokyo Foundation for Employment Services)

- 도쿄도로부터 민간위탁으로 지정되어 운영되는 재단임
- 29세 이하를 지원하는 영코너, 30세~54세까지를 지원하는 미들코너, 55세 이상을 대상으로 하는 시니어코너로 구분하여 전 연령층을 각 세대별로 나누어 맞춤 서비스를 제공하고자 노력하고 있음.
- 특히 고령자 취업을 위해 '실버인재센터' 를 운영하고 있는 바, 60세 이상을

대상으로 하고 있다는 점과 이곳을 찾는 시니어들의 니즈는 일자리 창출보다는 사회에 공헌할 수 있는 재능기부와 같은 봉사활동에 중점을 두고 있다는 점에서 2023년 공무출장으로 다녀왔던 싱가포르의 C3A(인생 3단계 위원회)와 대상과 참여자의 니즈 부분에서 공통점이 있는 것으로 판단됨.

- 참고로 싱가포르의 C3A는 '실버인재센터'와 동일하게 60세 이상을 대상으로 하고 있으며, 단순히 시니어의 직업창출이 아닌, 학습아카데미, 자원봉사, 그리고, 세대간 학습 프로그램(Intergenerational Learning Programme)을 통한 세대간 소통 등 시니어들이 사회에서 다른 세대들과 함께 살아나가는 방향성을 개발하고 활동적인 노화를 지향하고 있는 바, '실버인재센터'를 통해 일을 찾는 시니어들의 목적이 (도쿄도 기준) 생계유지가 21%인데 반해 사회봉사 39%, 건강유지 19.7%인 것을 보면, '실버인재센터' 또한 Active Aging을 추구하는 시니어들이 많이 참여하고 있다고 볼 수 있음.

- 앞으로 전 세계가 고령화로 인해 '평생교육'의 개념이 중요해지는 만큼 서울시50플러스재단에서도 중장년의 '생계유지'와 '일자리 창출'에만 집중하는 것이 아니라 중장년층이 사회에서 노년층으로 편입될 때 사회에서 소외되지 않고 다른 세대들과 함께 살아나가는 세대가 될 수 있도록 중장년 이후의 삶이 Active Aging하는 삶이 될 수 있도록 인식 전환 교육 및 관련 프로그램 개발이 필요해 보임.

□ 오사카부 자원봉사시민활동 센터 (the Osaka Prefectural Volunteer and Civic Activity Center)

- 봉사활동자들이 주로 참여하는 활동은 아이들 식당에서 식사를 지원하거나 아이들의 이야기를 들어주고(경청) 케어해주는 봉사활동이 많다고 함.

- 봉사활동에 참여하는 경우 증명서를 발급받아 학생들은 입시에서 가산점을 받거나 기업 취직시 가산점을 부여받을 수 있는 제도가 있음. 이와 같은 이유로 점수와 실적을 위해 자원봉사를 하는 경우, 숭고한 '자원봉사'라는 개념이 자칫 퇴색될 우려가 있음. 이러한 점은 서울시도 비슷한 지적이 있었던 바, 홍콩 자원봉사센터처럼 자원봉사를 하고 싶은 지원자가 센터등록시 일정 수준의 가입비를 받고 몇 년간의 꾸준한 자원봉사를 하는 사람들에 대해서는 가입비를 환불해주는 시스템을 서울시자원봉사센터에서도 도입한다면 자원봉사의 진정성과 귀중함을 고취시키는데 상당히 도움이 될 것으로 판단됨.

- 또한, 초등·중학교 교원 자격증 취득하기 위해 사회복지시설에서 의무적으로 5일간 봉사활동이 필수로 되어있는 바, 봉사정신이 필요한 직업군에서는 의무적

으로 봉사활동을 하도록 하는 방안도 검토해서 적용해볼 수 있다고 생각됨.

- 한편, 자원봉사활동에 참여하는 사람들의 주요 연령대는 65세 이상 고령층으로 이러한 현상은 서울시자원봉사센터의 경우와 비슷한 양상을 보이고 있음. 따라서 모든 연령층이 자원봉사에 참여할 수 있도록 연령대별로 동기부여할 수 있는 다양하고 세밀한 자원봉사 분야 개발이 필요하다고 판단됨.

□ 오사카 국제교류센터 (Osaka International House Foundation)

- 오사카 국제교류센터는 일본 고등학생을 대상으로 유학생이 직접 강사가 되어 영어와 한국어 등 외국어를 가르치는 프로그램, 해외 고등학교 학생들이 일본에 와서 홈스테이 등으로 일본 고등학생들과 교류할 수 있는 사업 등 본인들과 비슷한 또래의 학생들과 교류할 수 있는 기회를 제공하여 참여하는 모든 학생들이 세상을 보는 시야를 넓히고 다른 나라에 대한 이해도를 높일 수 있는 기회를 제공하고 있음.

- 우리나라 청소년 관련 센터들이 이용료 감면 및 할인 대상을 지속적으로 확대하고 있는 것과는 다르게, 일본은 청소년센터 이용 시 이용료 할인은 없고, 1회당 500엔 수준의 이용료를 지불하고 있음.

- 서울시에도 외국인 유학생 및 다문화 가정 학생이 증가하고 있는 바, 다문화 사회에 대한 상호 이해도를 높이고 외국인들이나 다문화 가정 학생들이 우리나라와 서울시의 일원으로 한국 문화를 잘 이해하고 우리사회의 구성원으로서 잘 적응할 수 있도록 다양한 해외교류 정책을 도출해야 할 시기라 생각함.

□ 오사카시 행정평가국(Regional Administrative Evaluation Bureau)

- 행정평가국은 일본 총무성의 여러 부서 중 하나로, 도쿄에 본부를 두고 지방 여러 도시에도 설치되어 운영되고 있음.

- 행정평가국은 정책평가, 행정운영 개선조사(행정감사), 행정상담 등의 업무를 수행하고 있으며, 관계 기관과의 적극적인 협의를 통해 업무를 수행하고 있음.

- 정책평가는 각 부처별 정책의 효과를 분석하여 평가하고 그 정책이 국민생활에 실질적으로 어떻게 기여를 하였는지 사후적으로 평가는 것이며, 행정운영 개선조사는 각 부서들이 실시하는 다양한 정책에 대해 평가하는 것을 조사하는 것으로 이 내용이 각 부처에 구속력을 가지지 않음. 또한, 행정상담은 중앙정부행정에 관한 국민의 불만, 의견, 요청을 접수하여 민원인과 관련 관공서간 조정을 통해 민원 사항을 해결하도록 권고하는 것으로 이 또한 관계 부서

에 대해 강제력을 가지지 않음.

- 민원인이 부실한 행정서비스 제공 등의 이유로 공공기관에 대한 불만을 제기할 경우 최대한 그 행정서비스 제공에 관한 개선안을 제시하는 방향으로 처리하는 노력을 하고 있음.

- 매년 행정상담 건수는 전국 약 13만건 정도인데, 이 중 40%가 행정상담위원에 의해 처리되고 있음. 이 행정상담위원은 총무성에서 임명한 민간인으로 공무원은 아니며 보수없이 자원봉사로 일하고 있음. 가장 많은 상담 분야는 노동, 보험, 사회복지, 세금 관련된 것으로 전국에 약 5,000여명 정도가 활동하고 있으며, 주로 60대~70대의 인생경험이 풍부한 분들 중에서 추천을 받아 선발되어 직업의식이 투철하고 악성 민원에도 상당히 지혜롭게 대처하고 있다는 평가를 받고 있음.

- 악성민원으로 인해 어려움을 호소하는 공무원이 증가하고 있는 서울시에도 사명감이 투철하고 인생경험이 풍부한 시니어분들 중에서 민원상담을 담당하는 역할을 할 수 있도록 인식의 전환을 해보는 것은 어떨까 생각함. 특히 서울시 50플러스재단에서 시니어의 Active Aging을 위한 한 방법으로 민원상담 분야를 고려해 볼 수 있다고 판단됨.

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | **일본 – 도 쿄**(퀄리티오브라이프, 도쿄일자리재단)<br>**- 오사카**(오사카부 자원봉사·시민활동센터, 오사카 국제교류센터, 총무성 산하 오사카시 행정평가국 지방사무소) |
| 활동 목적 | 청소년, 시니어 및 중장년의 지원 정책 및 자원봉사제도, 시민감사 옴부즈만제도의 정책 방향 제시 및 개선방안 도출 |
| 활동 기간 | 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 서호연 (서명) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 행정자치위원회 |

**검 토 의 견**

□ **도쿄일자리재단을 통해 본 서울-도쿄 중장년 일자리정책 비교**

- 일본은 저출산 고령화 문제를 일찍이 경험하고 이에 대한 대응으로 다양한 정부의 정책적 시도를 이어왔다. 기대수명의 증가는 중장년 인구의 경제활동 확대를 이끌었으며 이에 중앙정부뿐만 아니라 각 지방 정부에서도 중장년층의 노동시장 참여를 촉진하기 위한 정책을 확대하고 있다.
- 도쿄도 정부는 고용 문제를 해결하고 일자리를 창출하기 위해 '도쿄일자리재단'을 설립하여 운영하고 있다. 구직자에게는 구직활동에 필요한 정보제공, 상담, 교육 훈련 등을 제공하고, 기업에는 필요한 인재 발굴과 컨설팅을 지원하여 구직자와 기업이 상생하는 노동환경 조성에 앞장서고 있다. 1974년 설립된 이후로 매년 많은 구직자들의 취업을 돕고 지역 내 실업률 감소에 기여하여 지역경제 발전에 기여하고 있다.
- 재단은 상대적으로 구직활동이 어려운 고령자, 실업자, 저소득층, 장애인 등 취약계층을 위한 취업 지원 프로그램을 운영하고 있다. 특히 은퇴 후에도 경제활동을 희망하는 고령자들을 위한 재취업 지원 프로그램이 활성화되어있다. 고령자의 경력과 기술을 고려하여 적합한 일자리를 알선해주고 현장에서 요구되는 기술을 습득하고 역량을 향상시킬 수 있도록 직업 교

육 프로그램을 제공하는 것이 주요 내용이다.

- 한편, 일본일자리재단과 유사한 형태로 서울시의 50플러스재단도 중장년을 위한 일자리 지원 정책을 시행하고 있다. 두 도시의 정책 모두 고령자 일자리 창출과 취업 지원을 목표로 하고 있으며, 각 지역의 특성과 사회경제적 상황을 고려하여 프로그램이 설계되었다는 공통점이 있다. 이번 기관 방문에서 특히 흥미로운 점은 도쿄일자리재단이 사회적 기업과의 협력을 통해 고용 기회를 확대하고 고령자의 재취업을 지원하는데 많은 경험을 쌓아왔다는 것이다. 도쿄의 선진 사례들을 참고하여 향후 이를 서울시 정책에 잘 반영하고 구직자들에게는 양질의 일자리를 제공하고, 시민들에게는 경제적 안정을 도모할 수 있기를 기대한다.

## □ 지방 정부를 감시하는 주민의 눈, 행정평가국 지방사무소

- 총무성 산하 행정평가국은 일본 정부의 중앙행정 기관 중 하나로, 일본 내 지방자치 단체들의 행정 업무를 평가하고 지원하는 역할을 수행한다. 이를 위해 다양한 데이터 및 지표를 활용하여 지방 정부의 성과를 평가하고 효율성을 향상시킨다. 또한 지방 정부들 간의 정보 교류와 협력을 촉진하며, 지방자치제도의 원활한 운영을 지원한다. 이를 통해 지방 정부와의 협력을 강화하고 지역사회 발전을 촉진하는 구실을 한다.

- 서울시 시민감사옴부즈만위원회와 총무성 산하 행정평가국 간에 유사한 기능을 보이면서 한편으로 일부 차이점을 발견할 수 있었다. 중앙정부와 지방자치단체라는 조직구조의 차이로 인해 평가의 대상이나 사무의 범위 등에서 차이가 있었지만, 시민의 이해와 참여를 촉진하여 행정의 투명성을 높이고 지방 정부의 효율성을 증진하고자 하는 목표는 동일하였다. 이러한 관점에서 서울시는 행정 업무의 효율성과 투명성을 높이고 지역사회 발전을 위한 협력을 강화하여 더 나은 도시로 발전할 수 있을 것으로 생각한다.

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | 일본 – 도 쿄(퀄리티오브라이프, 도쿄일자리재단)<br>- 오사카(오사카부 자원봉사·시민활동센터, 오사카 국제교류센터, 총무성 산하 오사카시 행정평가국 지방사무소) |
| 활동 목적 | 청소년, 시니어 및 중장년의 지원 정책 및 자원봉사제도, 시민감사옴부즈만제도의 정책 방향 제시 및 개선방안 도출 |
| 활동 기간 | 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 옥 재 은 ( 서명 ) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 서울특별시의회 행정자치위원회 |

**검 토 의 견**

○ **일본의 자원봉사활동과 시스템에 대한 개관**

- 1959년부터 민간기관인 사회복지협의회를 중심으로 일본의 자원봉사는 본격적으로 실행되고 있으며, 1998년 특정 비영리 활동 촉진법(NPO법) 제정 이후 자원봉사센터를 자원봉사·시민활동센터로 전환하여 민관협력을 통해 자원봉사활동을 촉진·확대하여 각 지역의 시민활동센터를 중심으로 다양한 자원봉사 활동을 전개하고 있다.

- 우리 시찰단이 다녀온 일본 오사카의 경우 일본에서 두 번째로 인구가 많은 도시이며, 지역 사회 단체나 자원봉사를 통해 각종 사회적 문제에 대한 적절한 대응과 아낌없는 지원을 제공하고 있다. 공식방문기관인 오사카부 자원봉사·시민활동센터는 1981년 오사카부 사회복지협의회 내 자원봉사 업무를 개시하였으며, 1996년 자원봉사센터를 개관하였고, 오사카부 내 행정과 중간지원단체의 네트워크 구축하여 오사카시 자원봉사부서와 연계하면 연2회 오사카시 담당공무원과 정기적인 회의를 진행하고 있으며 최근 지속된 코로나19 팬데믹 당시 자원봉사 활동을 어떠한 방법으로 촉진할 수 있을지 회의를 진행하기도 하였다. 단체 조직화, 관리자 연수, 홍보·개발업무 등 다양한 업무를 진행하는 것은 서울특별시 자원봉사센터와 유사한 역할을 수행하고 있으나, 2001년 자원봉사·시민활동센

터로 전환하여 단순한 호혜적인 자원봉사활동에서 벗어나 공익성을 바탕으로 사회문제해결을 위한 주체적 사회공헌활동과 공익활동(시민활동)의 역할까지 그 지평을 높이고 있다.

○ **일본 사례를 통한 서울특별시 자원봉사센터의 기능과 역할에 대한 시사점**

- 서울시의 경우 자원봉사 활동이 단순한 호혜적 활동 중심에서 사회문제해결 중심으로 전환되고 있는 상황에서 그 영역이 공익(시민)활동과 중첩되어 2023년 2월부터 서울특별시자원봉사센터에 서울시 공익활동지원센터의 업무를 위탁운영하고 있는 실정이다.

- 이미 오래전부터 일본은 자원봉사활동을 자발적 시민활동의 영역으로 자연스럽게 스며들어 있다. 이는 민간기관인 사회복지협의회의 역할이 상당한 것으로 보인다. 사회복지협의회의 자원봉사 코디네이터는 사회복지시설과의 협업, 연계를 위해 담당하는 인력으로 사회복지시설로부터 봉사활동 수요를 파악하거나 각 기관별 공유를 통해 각종 자원봉사활동 영역을 찾고 있다. 특히 일본과 같이 지진 등 재난재해가 많은 나라에서는 재난재해가 발생할 경우를 대비하여 자원봉사자들의 행동을 서로 소통하여 교류하고 있으며 실제 대규모 재해가 발생한 경우 'ICT TOOL' 이라는 SNS를 이용하여 재난에 대처하는 등 활용하고 있다. 지난 2021년 교토 반도 대지진이 발생하였을 때 자원봉사센터에서는 자원봉사 인력을 발빠르게 파견하는 등 재난에 효과적으로 대비하고 있다.

- 이러한 일본의 선진적인 자원봉사제도와 활동에 대해 깊이 연구하고 벤치마킹하는 것은 이제 발걸음을 시작한 우리 서울시의 공익활동과 자원봉사의 결합 정책에 대해 시너지 효과를 가져옴으로서 더욱 발전하는 서울시의 자원봉사 정책이 이루어지기를 기대해본다. 아울러 지난 2023년 공식방문해서 확인하였던 국가적 시스템이 잘 갖춰져 있던 홍콩의 선진적인 자원봉사 정책과 일본의 민간주도의 자원봉사 정책의 접목은 우리 서울시의 효과적인 자원봉사 정책을 만들어 가는 데 커다란 도움이 될 것이라는 생각이 들고 향후 의정활동을 통해 서울의 자원봉사 정책의 합리적이고 효과적인 대안 및 정책제안을 제시하도록 연구하고자 한다.

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | **오 사 카**(오사카 국제교류센터) |
| 활동 목적 | 청소년 글로버 인재육성 및 국제교류를 활성화하기 위하여, 오사카의 국제교류센터를 방문, 청소년 시설관리 및 실태를 확인하고, 청소년 시설 이용활성화를 위한 개선방안을 마련하고자 함 |
| 활동 기간 | 2024. 5.16.(목) ~ 5. 21.(화) 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 박 수 빈 (서명) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 행정자치위원회 |

**검 토 의 견**

**□ 일본 내 오사카 거주 외국인들을 활용한 프로그램을 통해 오사카 청소년들에게 외국 문화에 대한 접근성을 높이고, 외국인들의 거주적응을 돕는 '일거양득' 효과 프로그램 구성**

- 일본 내 오사카 거주 비영어권 외국인 대학생으로 하여금 일본인 청소년에게 영어를 가르쳐주는 프로그램을 진행하고 있음.
- 이를 통해 외국인 거주자에게는 일본인 지인을 형성할 수 있게 하고, 외국인 청소년에게는 비영어권 학생임에도 영어를 할 수 있고, 글로벌 인재로 성장할 수 있음을 경험하게 함으로써 해당 외국인의 문화와 영어를 동시에 접할 수 있도록 유도하고 있음.

- 영어권 문화는 영어권 외국인을 통해, 비영어권 문화는 해당 국가의 외국인을 통해 청소년들에게 경험기회를 제공하는 직접적 성격의 프로그램을 넘어, 비영어권 외국인을 통해 영어권 문화를 접하게 함으로써, 비영어권 학생인 일본인 청소년에게 자신감을 심어주고, 비영어권이라는 동질감을 통해 오히려 외국인과의 유대감을 쌓게 하는 "삼중적 경험기회의 제공"은 매우 신선한 접근이었음.

- 청소년이 글로벌 인재가 된다는 것은 비단 외국의 문화를 이해하는 것으로 그치는 것이 아니라, 본인이 글로벌 사회의 일원이지 이방인이 아니라는 것을 이해하는

에서 시작한다는 점에서, 비영어권 정체성을 가진 청소년들이 글로벌 사회로 나아가는데 중요한 심리적 출발점을 형성할 수 있게 한다는 시사점이 있었음.

- 글로벌 인재를 키우는 데 있어서 주로 영어권으로의 진출에 집중하는 경향을 보이는 한국의 프로그램들의 중요한 개선점이 되리라 생각됨. 세계 10위 안에 드는 선진국으로서의 대한민국은 영어권 문화를 넘어 유럽, 중동, 중앙아시아, 동아시아, 아프리카 등 다양한 문화권의 외국인들이 살고 있고 점차 비영어권 국내 거주민이 넘어가고 있다는 점을 간과하지 않아야 함.

**□ 해외 고등학생들의 일본 홈스테이 진행, 일본 학생들의 해외 홈스테이 진행**

- 해외 고등학생들을 적극적으로 일본 청소년이 있는 가정에 홈스테이를 할 수 있도록 주선을 함으로써 해외 청소년에게는 일본에 대한 긍정적 이미지를 심어주고, 일본 청소년에게는 해외 청소년을 접할 기회를 제공하고 있음.
- 단순한 여행이 아니라 비록 단기간이라 할지라도 가정집과 같이 매우 사적인 공간에 머무름으로서 해당 국가의 국민과 친밀감을 쌓을 기회를 적극적으로 제공하고 있음.
- 삶의 지평과 시야를 형성해가는 청소년기인만큼, 해외 청소년에게도 일본 청소년에게도 매우 중요한 기회가 된다고 봄. 해외 청소년은 성장하면서 일본에 대한 호감도를 높일 가능성이 있고, 마찬가지로 일본 청소년도 해당 국가 및 국제사회로의 진출을 꿈꾸게 될 잠재력을 형성할 수 있게 됨.

- 한국의 청소년을 해외로 나가게 해 경험시키는 것도 중요하지만, 해외에서 리더십을 형성하고 있는 청소년을 국내로 많이 유치하는 일은 비용적 측면에서도 장기적 효과 측면에서도 효과적일 것으로 보임.
- 국내로 들어오는 외국인 학생이 한국에 대한 긍정적 이미지를 형성케 하는 것을 통해 향후 이 외국인 학생이 한국에 친화적인 리더로 성장할 수 있도록 하는 네트워크 형성의 계기가 되고, 한국 학생들은 리더십이 있는 해외 청소년들과의 교류를 통해 마찬가지로 해외로 진출할 수 있는 심리적 기반을 쌓을 수 있게 됨.
- 여행과는 달리 '홈스테이' 형식의 교류는 해외 청소년과 국내 청소년이 '지인' 내지 '친구' 로서 관계를 형성하게 하는 효과가 있으므로 장기적인 영향력을 발휘할 수 있음.

# 의원별 정책검토보고서

| | |
|---|---|
| 활동국(기관) | **일본 – 도 쿄**(퀄리티오브라이프, 도쿄일자리재단)<br>- **오사카**(오사카부 자원봉사·시민활동센터, 오사카 국제교류센터, 총무성 산하 오사카시 행정평가국 지방사무소) |
| 활동 목적 | 청소년, 시니어 및 중장년의 지원 정책 및 자원봉사제도, 시민감사 옴부즈만제도의 정책 방향 제시 및 개선방안 도출 |
| 활동 기간 | 2024. 5. 16.(목) ~ 5. 21.(화), 5박 6일간 |

| 활동자 | 성 명 | 송 재 혁 (공학제인) |
|---|---|---|
| | 소 속 | 서울특별시의회 행정자치위원회 |

**검 토 의 견**

총무성 행정 평가국 업무 중 서울시의 옴부즈만위원회의 역할과 유사한 행정 상담과 상담위원에 대해 중점을 두고 보고서를 작성 함

## 행정 평가국의 임무

### 1. 행정 운영 개선

· 정책의 담당 부서와는 다른 입장에서 조사 실시함
  여러 부서에 걸친 정책과 각 부서의 업무 실시 상황 조사
· 정책 효과와 각 부서의 업무 운영상의 과제(문제점)를 실증적으로 파악, 분석
· 정책이나 사무, 사업, 제도, 업무 운영의 재검토 및 개선 방안 제시

### 2. 행정 평가 추진

· 각 부서의 정책 평가제도에 대한 기본적인 사항을 기획 입안하고
  실시한 정책에 대한 평가와 점검을 함
· 정책 평가제도는 각 행정기관이 실시하는 정책이 국민 생활에 도움이 되고 있는지 등
  정책의 효과를 객관적으로 분석 평가하는 것

### 3. 행정 상담

· 국민의 행정에 대한 불만이나 의견, 요청(제안) 사항을 접수
· 관계 행정기관 등에 알리거나 통지하여 문제해결 촉진
· 행정 제도 및 운영, 개선에 활용

• **행정 상담의 특색**

- 다양한 행정 분야에 대한 전방위적 대응
- 구두, 전화, 편지, 인터넷 등 형식이나 절차에 제한 없이 신청 가능
  (접근성을 강화하고 신속하게 처리하기 위함)
- 다양한 상담 창구와 네트워크 기능 갖춤

• **행정 상담위원**

- 총무대신이 위촉한 민간인으로 무보수 자원봉사자
- 전국 50개 행정 평가국에서 5천 명의 상담위원 활동
- 나라의 행정, 사업 등에 대한 불만이나 제안을 받아 민원인에게 조언하거나
  관계기관에 통지
- 연간 13만 건에 이르는 부동산 투기, 보험, 사회복지, 세금 등 다양한 민원 접수 상담, 처리
- 총무대신에게 행정 운영상의 개선 의견을 전달할 수 있도록 법으로 보장
  (※ 행정상담위원 법)

• **행정상담법(1966년 제정)**

국민의 행정에 관한 고충 해결에 이바지하기 위하여 고충 상담에 관한 업무의 위촉에 관하여 필요한 사항을 정하고 있으며(제 1조)

총무대신으로부터 업무의 위촉을 받아 행정기관 등의 업무에 관한 고충 상담과 조언을 하고 해당 관계기관에 고충을 통지(제 2조)

총무대신에게 업무의 수행을 통하여 얻은 행정운영의 개선에 관한 의견을 진술할 수 있다고 명시 하고 있음(제 4조)

• **외국인을 위한 행정 상담**

외국인을 상대로 상담 창구 위치, 출입국관리, 의료 보험, 고용 등에 대한 체류 중 필요한 다양한 상황에 대한 안내와 상담, 지원함

• **행정상담센터의 마스코트 키쿠미미**

• 행정상담의 흐름

• 서울시 옴부즈만위원회의 정책 비전 및 목표

| | |
|---|---|
| 비전 | 시민권익 보호로 시민이 체감하는 동행·매력 특별시 구현 |
| 목표 | 사각지대 없는 시민의 권익 보호 / 고충·불편 해소로 시정 만족도 제고 / 시민의 참여로 공정·투명한 시정 |
| 중점 추진 과제 | 1 시민·주민이 직접 청구하는 감사를 통한 불합리한 행정·제도 개선 |
| | 2 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적 시민 권익보호 강화 |
| | 3 공공사업 감시 · 평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 확보 |
| | 4 시민을 위해 꼭 필요한 위원회 운영으로 시정 만족도 제고 |

● 제도의 공통점

국민(시민)의 입장에서 행정을 감시하고 시민 권익 보호를 위한 역할을 함
행정의 부조리를 차단, 개선하고 위법 부당한 행정처분으로 어려움을 겪는 시민을 보호
국민권익위원회와 시민감사옴부즈만의 혼합 형태로 볼 수 있음
행정상담위원의 활동은 시민참여옴부즈만과 유사점을 가지고 있음

● 제도의 차이점

- 구성의 차이

· 총무성의 행정 평가국 상담위원은 대부분 퇴직한 공무원이나 전문인으로 보수가 없는 자원봉사자임에도 사회 공헌에 대한 자긍심으로 참여함.

· 서울시는 옴부즈만위원회의 구성을 소수로 제한하고 변호사, 회계사 등 그 자격을 엄격하게 적용 함. 이로 인해 옴부즈만 참여의 벽은 높고 업무 연관성이 있는 직종의 전문가에 의해 구성 됨

- 대상의 차이

· 행정평가국의 업무에는 일상 생활의 불편에서 진행 중인 행정 조직의 사업까지 대상에 대한 구분 없이 평가와 조사 등이 이루어지는 반면

· 옴부즈만위원회의 감시, 평가 대상은 30억 원 이상의 공사, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품구매 등으로 규정하고 있으며 그 대상도 시의회에 관한 사항(옴부즈만 조례 제 7조 3항 1호)이나 감사청구심의회의 판단 등에 따라 대상에서 제외할 수 있음

- 접근성의 차이

· 총무성 행정상담소, 각 도도부의 현청, 특별행정상담소 외에 전국의 백화점 등 유동인구가 많은 곳에 상담소를 설치하여 시민들이 언제든지 불편한 민원을 접수할 수 있게 함

· 면담, 전화, 편지, 팩스, 인터넷 등 형식과 절차 등의 과정 없이 직접 상담이 가능 함

· 옴부즈만위원회는 접수서류, 절차, 제한과 제약 등으로 시민이 이용하기 불편하기도 하고 홍보를 적극적으로 하지 않아 제도에 대한 인식도 부족함

- 법적 보장의 차이

· 행정평가국 행정상담위원의 지위를 보장하고 역할과 업무를 독립된 법률에 의해 명시 함

· 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률이나 서울시의 시민감사옴부즈만위원회 운영 등에 관한 조례만 있음

● 제도의 개선점

· 행정평가국은 총무대신(내각) 산하의 중앙정부 조직 임에도 불구하고 대민 업무 처리 및 운영이 유연하며

· 행정상담위원의 조언이나 처리 및 행정 부서에 전달하는 내용에 강제력이 없지만 법률이 보장한 활동으로 신뢰도가 높음

· 옴부즈만 제도의 홍보, 접근의 편리성 강구, 절차 등의 간소화, 시민참여옴부즈만의 독립적 지위 보장, 민원 대상의 확대 등에 대한 개선이 요구 됨

· 나라마다 행정 제도와 환경, 문화의 차이로 단순하게 장단점을 비교하여 개선점을 도출하는 데는 한계가 있음