



クレアソウルセミナー開催レポート ～「安山市外国人住民センター」&「タサンコールセンター」の取り組み～

(一財)自治体国際化協会ソウル事務所 所長補佐 加藤 康一郎 河合 洸生

クレア・ソウル事務所では、1994年から、韓国に派遣されている日本の地方公務員を対象として「クレアソウルセミナー」を開催しています。

このセミナーは、韓国に駐在する日本の地方公務員を主な対象として、国際交流分野（観光・物産・文化等）における知識向上や理解促進、駐在員として活動するうえでのスキルアップなどを目的として、毎年度4回程度開催しています。

2016年6月3日（金）に開催した今年度第1回となるセミナーには、韓国駐在の地方公務員29名が参加し、京畿道安山市の「安山市多文化住民センター」とソウル特別市の「タサンコールセンター」を視察しました。以下、これらの取り組みについて紹介します。

安山市外国人住民センター

京畿道安山市（キョンギドアンサンシ）に設置されている外国人住民センターなどの取り組みについて、安山

市の多文化政策課長より説明を受けました。

<在住外国人の状況>

韓国は、総人口の約3.4%（約195万人）を外国人住民が占めます。中でも、京畿道安山市は、ソウル中心部から車で一時間ほどに位置し、工業地帯で仕事が多く、交通の利便性も良いため、外国人に人気の地域となっています。人口約75万人のうち外国人住民が約7万4,000人（約10%）と、韓国を代表する外国人集住地域です。国籍別では、中国が最も多く、ウズベキスタン、ベトナム、インドネシアなど89か国の人々が生活しています。

そのような安山市において、特に外国人住民が集住している地域が「元谷洞（ウォンゴットン）」です。「元谷洞」は、住民の約70%を外国人が占めており、メインストリートにはさまざまな国の商店が軒を連ね、別世界に足を踏み入れた気分になります。その「元谷洞」の一角、2008年度に開設されたのが安山市外国人住民センターです。センターの人型のシンボルマーク「Daddy-Long-Legs」は、58か国の国旗で人体を形成しており、「私たちはひとつ」というメッセージを表しています。

<施設の運営体制>

センターには約40名のスタッフが勤務しており、月2万人の利用者の対応にあたっています。主に、多言語相談翻訳窓口、大学



安山市外国人住民センターの外観

と連携した健康診断、住民向けの韓国語教室の開催など、外国人住民向けのサービスを提供するほか、海外送金に対応した365日営業の民間銀行も併設されています。特に、11か国の言語に対応した多言語相談翻訳窓口は年間5千件以上の相談があり、住民にとっての重要な情報源となっています。

また、センターでは、お祭り、スポーツ、音楽などソフト面での「多文化共生」支援として、韓国人と外国人の子供の混声合唱を実施したり、ハード面では、今後、各国の文化を体験できる施設の運営を検討するなど、「多文化共生」実現に向け、ソフト・ハード両面において事業が実施されています。

<今後の課題について>

一方で、今後の課題として「多文化共生」に関する教育の必要性があります。「多文化共生」において、外国人住民に対する支援は重要である一方、現地住民（韓国人）の意識改革が必要です。外国人住民が地域社会に溶け込み、地域の一員として活躍するには、現地住民が外国人住民を受け入れることが必要だからです。センターの職員は、この教育面の改革の必要性を強く感じています。

日本にも浜松市など外国人集住地域が存在し、今回視察した安山市と同様の課題を抱えていると思います。これまでも、日韓の外国人集住地域間で情報共有の場が設けられていますが、今後さらなる連携強化が図られるこ

とが期待されます。

タサンコールセンター

ソウル特別市が設置・運営する総合電話案内・相談センターについて、ソウル特別市の担当者より説明を受けました。

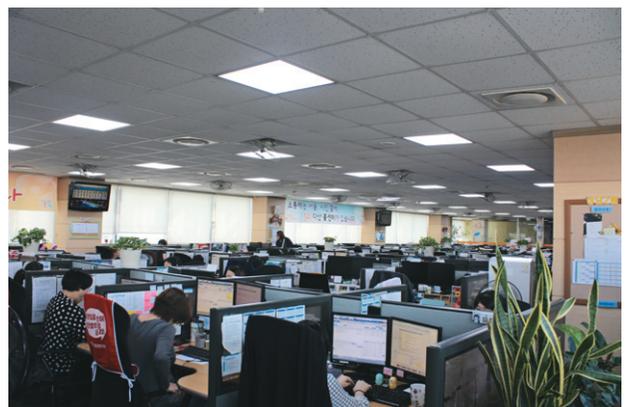
<施設の概要>

タサンコールセンターは2007年、市民からの相談に対応するためにソウル特別市が設置しました。それまでは市民が行政に関する質問や相談を行っても、担当部署間でたらい回しにされ、市に対する対応満足度が約30%と大変低いものであったそうです。そうした市民の不満に対し、ソウル市内部で検討が進められ、タサンコールセンターが設置されました。事業費は197億ウォン（日本円で約20億円）、そのうち169億ウォンは人件費、28億ウォンは運用管理費が占めています。

現在、このコールセンターは24時間365日体制で相談サービスを行っており、昼間・夕方・夜間の3交代制で対応しています。勤務している相談員は415名で、37名の管理者を除く378名が実際に電話対応を行っています。コールセンターは市が民間会社2社に委託して運営されており、勤務する職員は全員がこの民間会社の社員です。相談員として採用されるためには、書類選考から面接を経て、5週間の研修を終了する必要があります。



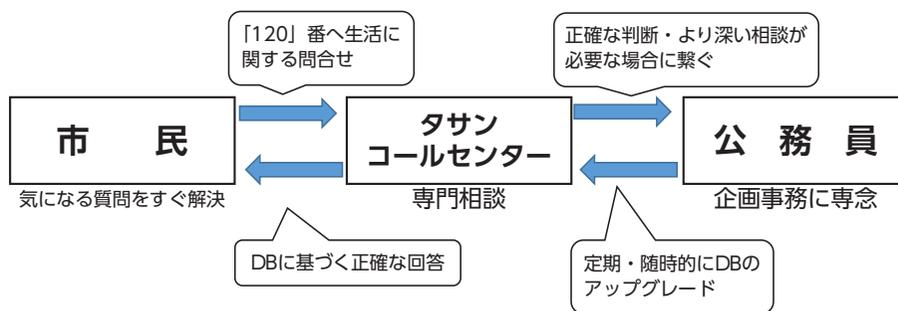
全員の集合写真



実際の電話相談の様子

<実際の相談対応>

このコールセンターに寄せられる相談は、ソウル特別市の行政業務に関する問合せが多くを占めています。そ



のほか、16の市の傘下機関、25の自治区に関する相談を合わせて、ソウル特別市内の全般的な質問事項がコールセンターにかかってきます。

ソウル市内で「120」にかけるとARS（音声応答システム）に繋がり、韓国語の音声案内が流れた後に案内を希望する番号を押すと、各相談員に繋がるようになっています。

(例) 1番→交通 2番→水道 3番→一般相談 4番→電話番号案内 5番→職場間苦情相談

さらに、タサンコールセンターは外国人からの相談にも対応しており、9番を押した後に各番号を押すと、外国語による相談を受けることができます。

(例) 1番→英語 2番→中国語 3番→日本語 4番→ベトナム語 5番→モンゴル語

なお、外国人からの相談件数は中国語が最も多く、モンゴル語、ベトナム語と続きます。これらの言語は韓国への移住者が多く使用しており、生活関係の相談が多く寄せられます。一方、英語や日本語での相談の多くは観光に関するものです。

コールセンターでは、相談員が標準的な相談をすぐに受けられるようにデータベースが構築されており、キーワード検索でデータベースを確認し、市民からの相談や質問に回答しています。

このデータベースには約1万2,000件の相談内容が登録されており、各相談員が随時情報の更新を行っています。

<運用の成果>

コールセンター開設時から今年度までに、認知度は80%以上に上がっていて、ほとんどの市民がコールセンターの存在を認知しています。実際の相談において、一次処理で対応が難しい場合は担当公務員に繋がります。

が、現在の一次処理率^(注1)は約80%となっています。この高い一次処理率は、データベースの精度が向上したことが大きな要因と言えます。

運用指標	2007年1月	2016年1月
相談件数	1,184件/日	24,321件/日
認知度	6.6%	84.3% (2012年6月時点)
一次処理率 (注1)	55.3%	81.1%
市民満足度	77.0%	89.0% (2015年12月時点)

<問題点と対策>

コールセンターは手軽に相談を行うことができる一方で、対面相談ではないため、相談者が感情的になり、相談員が傷つけられることもあります。相談員に対するセクハラや侮辱などの不法行為に対しては、法的対応を取ることによって相談員を保護しています。

具体的には、内部基準に従い、セクハラは1回目、侮辱などは4回目で告訴手続きを行って、多くの場合は罰金刑（約1,000万ウォン）に処されています。こうした法的措置の適用により、悪質な電話の90%が減少しました。

クリア・ソウル事務所では、事務所HPやFacebookにてクリアソウルセミナーの開催結果を公開しています。HPには過年度開催分も掲載しておりますので、是非ご覧ください。

クリア・ソウル事務所 HP <http://www.clair.or.kr/>
FB <https://www.facebook.com/clairseoul>

(注1) 一次処理率：相談員が口頭で説明できる割合