

「다중밀집시설 대형화재」 위기대응 실무매뉴얼

2021. 8.

Blue 관심

Yellow 주의

Orange 경계

Red 심각

- 이 매뉴얼은 「재난 및 안전관리 기본법」 (법률 제15764호) 제34조의5, 「국가위기관리기본지침」 (대통령훈령 제388호) 및 「다중밀집시설 대형화재 위기관리 표준매뉴얼」에 따라 위기상황을 상정하고 이에 따른 상황 인지 및 보고·전파, 상황 분석·평가·판단, 조치사항 등 위기대응을 위한 절차·기준·요령과 각종 양식, 보도자료 또는 담화문 예문 등에 관한 사항을 규정하고 있다.

매뉴얼 적용 기본원칙

- 이 매뉴얼과 관련된 모든 업무담당자는 이 매뉴얼에 규정된 절차와 내용에 따라 재난상황에 대응하여야 한다.
- 다만, 재난상황이라는 것은 때와 장소, 재난 유형 등 수많은 변수가 있어 이 매뉴얼에서 규정한 것을 참고하여 상황에 따라 융통성을 발휘하여 탄력적으로 재난에 대응하되 적극적으로 대응한다.
- 가급적 재난이 발생하면 심각단계로 대응하는 것이 바람직하며 이후 상황에 따라 경계, 주의 등으로 경보수준을 탄력적으로 조절할 수 있다.

- 목 차 -

I. 일반 사항

1. 목 적	3
2. 적용 범위	3
3. 관련 법규	3
4. 용어 정의	4

II. 위기 형태와 관리 체계

1. 위기 형태	9
2. 전개 양상	9
3. 위기관리 체계	10
가. 종합체계도	10
나. 위기관리 기구의 임무와 역할	11
다. 우리 기관의 대응체계	13
라. 협업기능별 활동내용	20
마. 재난현장 대응·수습 표준체계	22

III. 위기관리 기본방향

1. 목 표	27
2. 방 침	27
3. 위기대응 지침 및 판단·고려 요소	28
4. 위기징후 감시	30
가. 위기징후 목록	30
나. 위기징후 감시체계와 운용	31
5. 위기 평가	33

6. 위기경보와 경보 발령	36
가. 위기경보 수준	36
나. 위기경보 절차	37
다. 위기경보 발령체계	39
7. 비상근무체계	40
가. 구성원별 임무	40
나. 비상단계별 근무편성 기준	41

IV. 위기경보 수준별 조치사항

다중밀집시설 대형화재

1. 관심	
가. 상황	45
나. 조치사항	45
다. 부서별 임무와 역할	47
2. 주의	
가. 상황	48
나. 조치사항	48
다. 부서별 임무와 역할	50
3. 경계	
가. 상황	51
나. 조치사항	51
다. 부서별 임무와 역할	53
4. 심각	
가. 상황	55

나. 조치사항	55
다. 부서별 임무와 역할	57

V. 재난상황별 조치내용 및 절차

1. 발생상황	61
---------------	----

VI. 기관대응수칙

1. 재난관리 체계도 및 절차도	71
2. 교육부 다중밀집시설 대형화재 재난 대응 프로세스	73
3. 교육부 부서별 협업기능	74
4. 관계기관 주요 임무	75
5. 비상연락망	77

VII. 부 록

1. 상황보고서	83
2. 자체위기평가회의(상황판단회의) 보고서	84
3. 다중밀집시설 적용대상 세부 시설현황	85
4. 다중밀집시설 대형화재 발생 주요 사례	88
5. 재난방송 관련 위기상황 전파체계	90
6. 국가위기관리 영상회의 시스템	101
7. 위기관리 소통 매뉴얼	103
8. 외국인 사상자 관련 주한 공관 상황 공유 체계	127
9. 중앙수습지원단의 표준편제와 임무	129
10. 관련기관 연락처(비상연락망)	130
11. 국민행동요령(안전취약계층 포함)	135

【제 · 개정 이력】

일자 (승인)	주요 개정 내용	개정사유	담당자	협의기관
'17.10.	개정	위기관리 표준매뉴얼 (2017.9.) 개정사항 반영	교육시설과	유관기관
'18.6.	개정	국가 재난관리 체계도 변경사항 반영	교육시설과	유관기관
'19.4.	개정	위기관리 표준매뉴얼 (2019.1.) 개정사항 반영	교육시설과	유관기관
'20.11.	개정	비상연락망 현행화 및 재난방송온라인시스템 내용 수정	교육시설안전팀	유관기관
'21.8.	개정	위기관리 소통매뉴얼 수정	교육시설안전팀	유관기관

I . 일반사항

I . 일반사항

1 목 적

이 매뉴얼은 다중밀집시설 대형화재(화재로 인한 붕괴 포함)에 따른 대규모 인명 및 재산피해 발생 사태에 대해 교육부 차원의 위기경보별 수준별 조치사항(관심-주의-경계-심각) 및 기관별 활동방향을 규정하여 체계적이고 신속한 대응으로 피해를 최소화 하려는데 목적이 있다.

2 적용 범위

- 가. 다중밀집시설 대형화재 위기관리 업무 수행과 관련되는 교육부와 시·도 교육청, 국립학교 및 산하기관의 대비·대응 협업 활동에 적용한다.
- 나. 교육시설에 대형화재(화재로 인한 붕괴 포함)가 발생하여 인명 및 재산의 피해정도가 매우 큰 대규모 재난상황에 적용한다.

3 관련 법규

- 가. 재난 및 안전관리기본법(법률 제15764호)
- 나. 국가 위기관리 기본지침(대통령훈령 제388호)
- 다. 소방기본법(소방청)
- 라. 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률(소방청)

- 마. 다중이용업소의 안전관리에 관한 특별법(소방청)
- 바. 위험물안전관리법, 119구조·구급에 관한 법률(소방청)
- 사. 긴급구조 대응활동 및 현장지휘에 관한 규칙(소방청)
- 아. 시설물의 안전관리에 관한 특별법(국토교통부)
- 자. 건축법, 주택법, 건축물의 피난·방화구조 등의 기준에 관한 규칙(국토교통부)
- 차. 응급의료에 관한 법률(보건복지부)
- 카. 대기환경보전법, 수질 및 수생태 보존에 관한 법률(환경부)
- 타. 다중이용시설 등의 실내공기질관리 법률(환경부)
- 파. 학교안전사고 예방 및 보상에 관한 법률(교육부)

4 용어 정의

구분	내용
국가위기	국가 주권 또는 국가를 구성하는 정치·경제·사회·문화 체계 등 국가의 핵심요소나 가치에 중대한 위해가 가해질 가능성이 있거나 가해지고 있는 상태
위기관리	국가위기를 효과적으로 예방·대비하고 대응·복구하기 위하여 국가가 자원을 기획·조직·집행·조정·통제하는 제반 활동 과정
재난관리 주관기관	재난이나 그 밖의 각종 사고에 대하여 그 유형별로 예방·대비·대응 및 복구 등의 업무를 주관하여 수행하는 관계 중앙행정기관
유관기관	해당 위기에 대한 정부의 위기관리 활동에 있어 주관기관의 활동을 지원하고 협조하는 중앙행정기관 및 지방자치단체
실무기관	위기관리의 대상이 되는 기능·시설을 직접 관리하거나 그 지역을 관할하는 지방자치단체, 공공기관 및 단체

구분	내용
위기 경보 수준	① 관심(Blue) : 징후와 관련된 현상이 나타나고 있으나 그 활동수준이 낮아서 국가위기로 발전할 가능성이 적은 상태 ② 주의(Yellow) : 징후활동이 비교적 활발하여 국가위기로 발전할 수 있는 일정 수준의 경향이 나타나는 상태 ③ 경계(Orange) : 징후의 활동이 활발하여 국가위기로 발전할 가능성이 농후한 상태 ④ 심각(Red) : 징후활동이 매우 활발하여 위기발생이 확실히 되는 상태
위기관리 활동	① 예방 : 위기요인을 사전에 제거하거나 감소시킴으로써 위기 발생 자체를 억제하거나 방지하기 위한 일련의 활동 ② 대비 : 위기 상황 하에서 수행해야 할 제반 사항을 사전에 계획, 준비, 교육, 훈련함으로써 위기 대응능력을 제고시키고 위기발생시 즉각적으로 대응할 수 있도록 태세를 강화시켜 나가는 일련의 활동 ③ 대응 : 위기 발생 시 국가의 자원과 역량을 효율적으로 활용하고 신속하게 대처함으로써 피해를 최소화하고 2차 위기 발생 가능성을 감소시키는 일련의 활동 ④ 복구 : 위기로 인해 발생한 피해를 위기 이전의 상태로 회복시키고, 평가 등에 의한 제도 개선과 운영체계 보완을 통해 재발을 방지하며 위기관리 능력을 강화하는 일련의 활동
비상상황	<ul style="list-style-type: none"> • 대규모 피해 발생 우려로 일상적 대응보다 훨씬 강화된 조치나 특별한 의사결정이 요구되는 상황 • 비상상황은 진행양상과 대처내용에 따라 결과수습형, 완만진행형, 순간증폭형으로 구분
	<div>결과 수습형</div> <ul style="list-style-type: none"> • 상황 발생 자체가 이미 대규모 피해로 나타난 유형
	<div>완만 진행형</div> <ul style="list-style-type: none"> • 상황이 서서히 진행되면서 심각성도 점차적으로 증가하는 유형
	<div>순간 증폭형</div> <ul style="list-style-type: none"> • 발생 초기에는 저강도 수준이었으나, 대응과정에서 심각한 상황으로 급변하면서 중대재난으로 귀결될 수 있는 유형

구분		내용
다 중 밀 집 시 설	개념	<ul style="list-style-type: none"> • 불특정 다수인 등 다중이 이용하는 시설로서 대형화재 발생 시 대규모 인명 및 재산상의 피해가 발생할 우려가 높은 시설 ※ 다중밀집시설 적용대상 세부 시설 현황 : 참고자료 NO.1
	다중이용 건축물	<ul style="list-style-type: none"> • 「건축법 시행령 제5조의5」에 의한 다중이용건축물
	다중이용 영업시설	<ul style="list-style-type: none"> • 「다중이용업소의 안전관리에 관한 특별법 시행령 제2조」의 규정에 해당하는 영업시설
	다중 이용시설	<ul style="list-style-type: none"> • 「다중이용시설 등의 실내공기질관리법 제2조 및 제3조」에 따라 불특정 다수인이 이용하는 시설 중 대통령령(제2조)이 정하는 규모의 시설(다만, 다른 법령에서 정하고 있어 중복되는 대상 제외)

Ⅱ. 위기 형태와 관리 체계

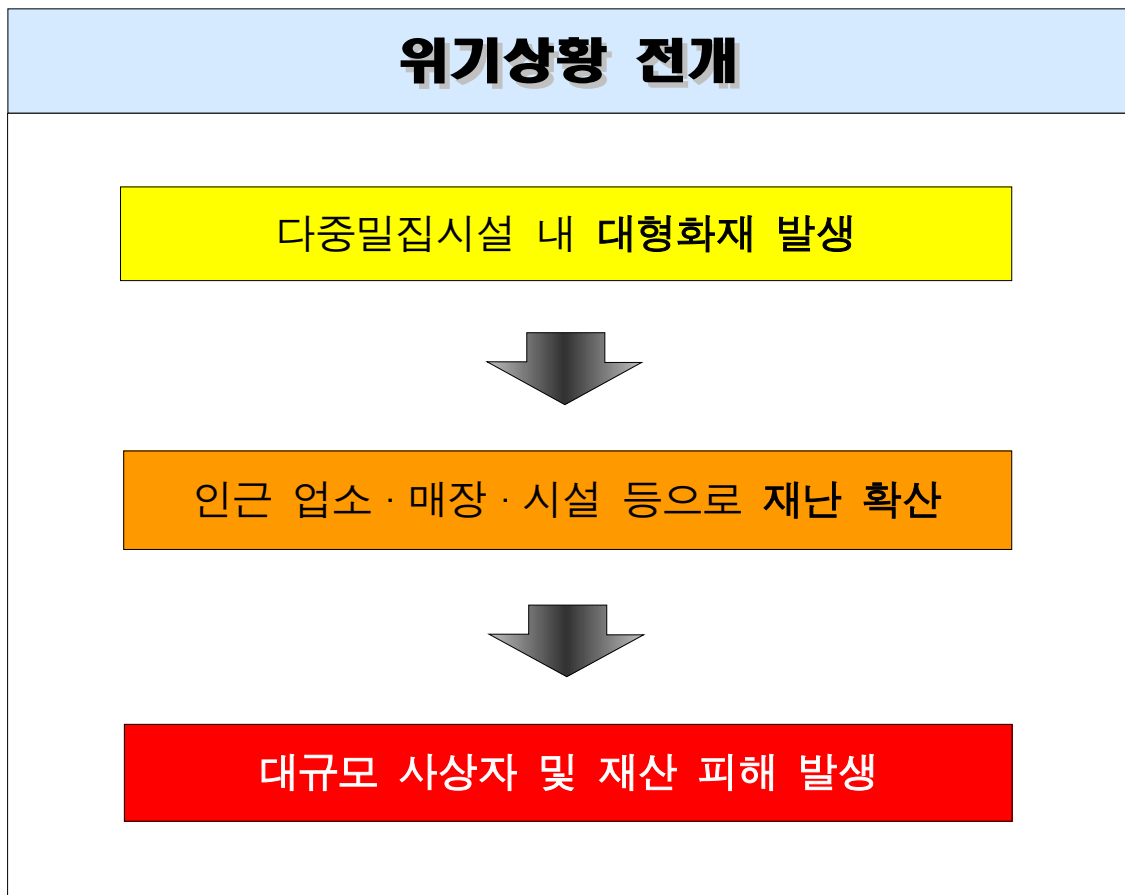
Ⅱ. 위기 형태와 관리 체계

1 위기 형태

가. 다중밀집시설에서 다양한 원인에 의해 발생하는 대형화재

- 의도적 원인 : 방화, 실화, 테러 등
- 비의도적 원인 : 자연발화, 천재지변에 의한 발화, 기타 폭발·관리 부실 등 부주의

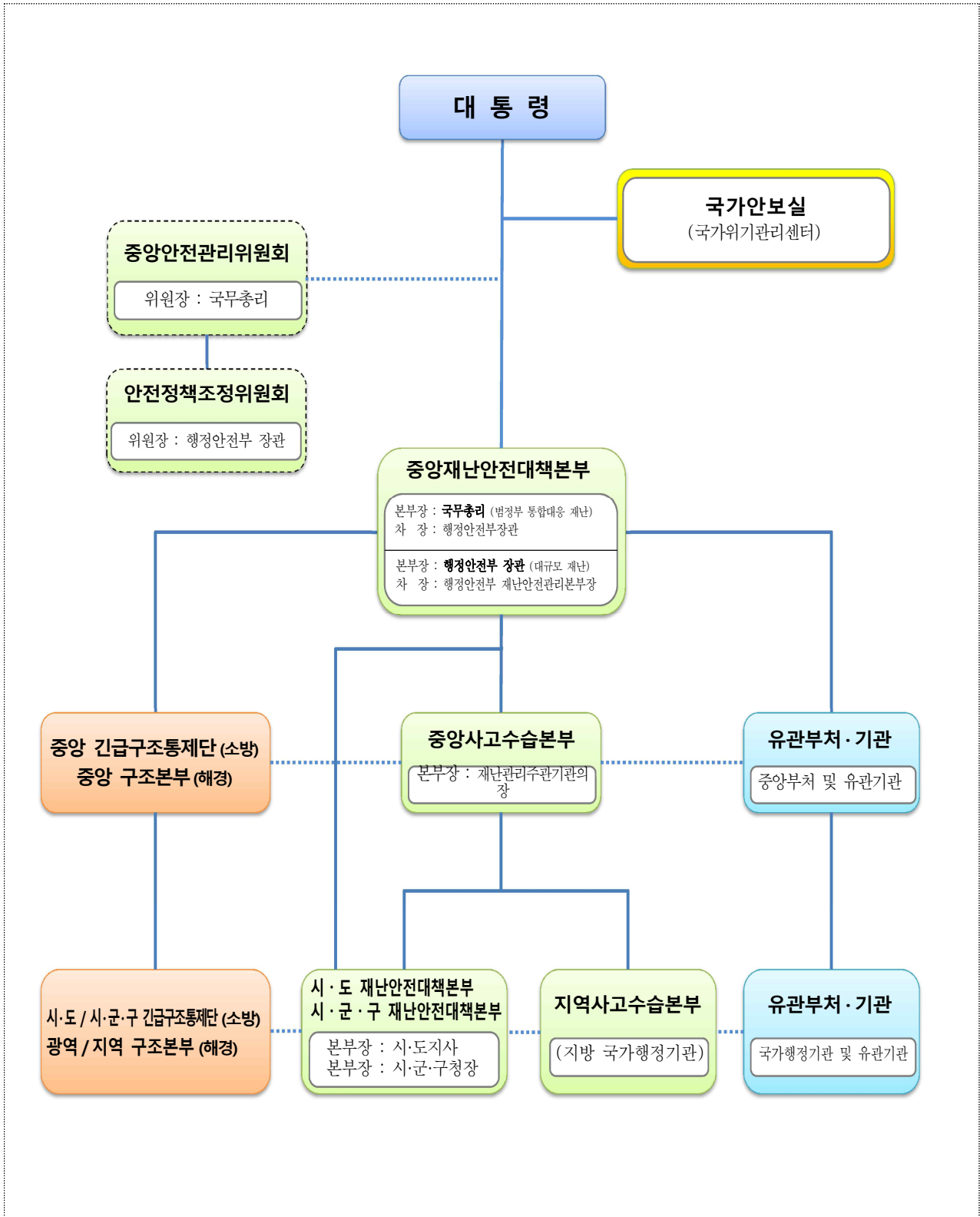
2 전개 양상



3

위기관리 체계

가. 종합체제도



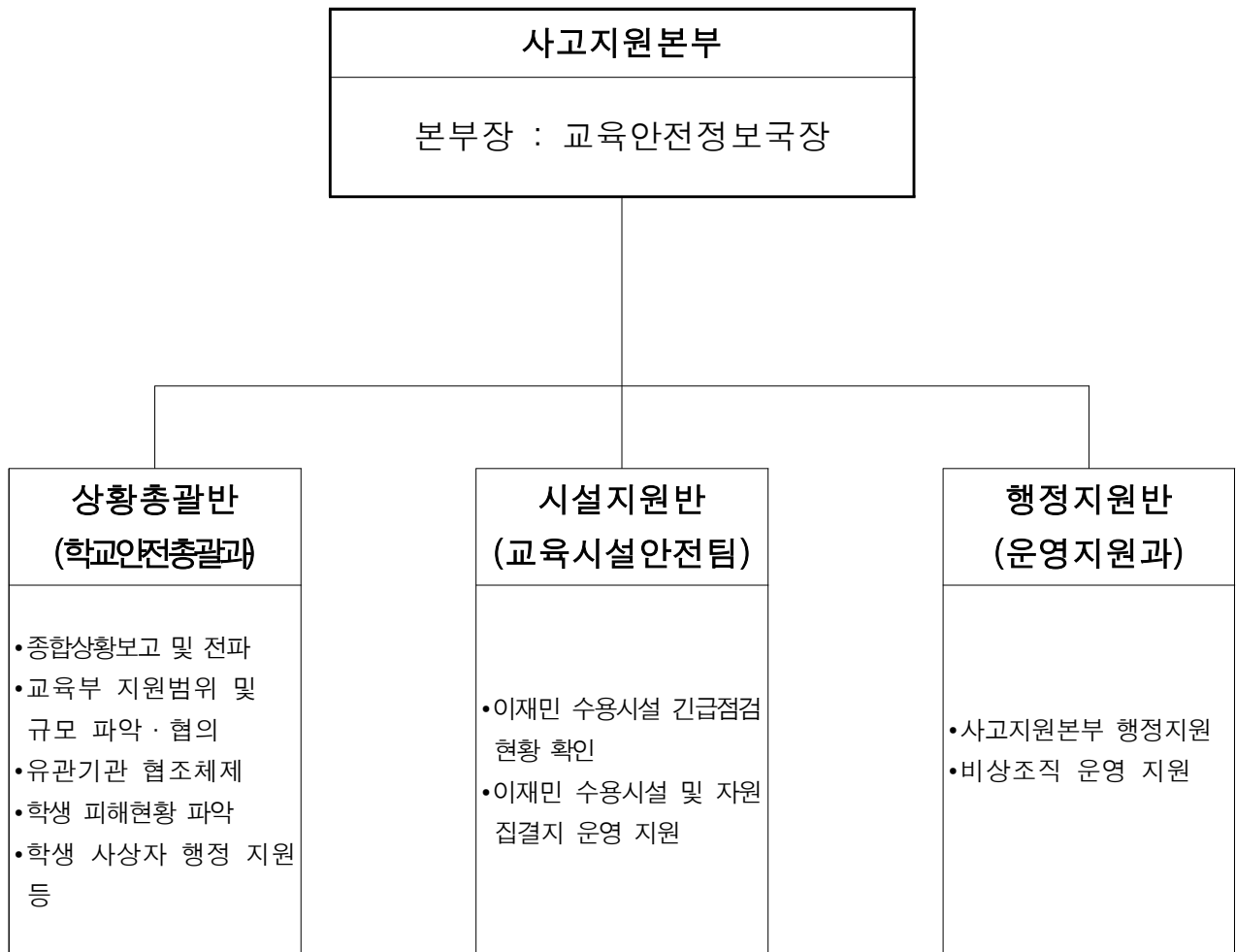
나. 위기관리 기구의 임무와 역할

구분	임무 및 역할
국가안보실 (국가위기관리센터)	<ul style="list-style-type: none"> 재난분야 위기에 관한 초기 상황 파악, 보고 및 전파 재난상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 재난안전관리 정책 총괄
대통령비서실 (소관비서관실)	<ul style="list-style-type: none"> 재난 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 재난 분야별 후속대응 및 복구
중앙안전관리위원회	<ul style="list-style-type: none"> 재난관리에 있어 국가차원의 중요정책 조정·심의 재난사태 및 특별재난지역 선포 심의
중앙재난안전대책본부 (국무총리 또는 행정안전부장관)	<ul style="list-style-type: none"> 대규모 재난의 대응·복구 등에 관한 사항의 총괄·조정 관계 재난관리책임기관의 장에게 행정 및 재정상의 조치, 소속 직원의 파견, 그밖에 필요한 지원 요청 재난예방 및 응급대책 등 재난대비계획 수립(안전취약계층 대책 포함) 재난분야 재난징후 목록 및 상황정보 종합·관리 재난사태 및 특별재난지역 선포 검토·건의 재난현장 대응활동 종합 및 조정 상황판단회의(자체위기평가회의)를 통해 중앙재난안전대책본부 설치 <ul style="list-style-type: none"> ※ 중앙재난안전대책본부장은 「재난 및 안전관리 기본법」 제14조 및 같은 법 시행령 제13조에 따라 중앙재난안전대책본부장이 상황판단회의를 거쳐 재난관리에 필요하다고 판단될 경우 중앙재난안전대책본부를 설치할 수 있음 ※ 중앙재난안전대책본부장은 필요시 재난관리주관기관의 장에게 중앙사고수습본부를 구성·운영 권고할 수 있음 주관기관 요청 시 중앙재난안전대책본부 가동 및 수습지원단 파견 조치 등 중앙사고수습본부와의 협업, 지원 및 총괄·조정 등
중앙수습지원단	<ul style="list-style-type: none"> 지역대책본부장 등 재난 발생지역의 책임자에 대하여 사태수습에 필요한 기술자문·권고 또는 조언 중앙대책본부장에 대하여 재난수습을 위한 재난현장 상황, 재난발생의 원인, 행정적·재정적 조치사항 및 진행상황 등에 관한 보고
지역재난안전대책본부 (지방자치단체장)	<ul style="list-style-type: none"> 지역재난상황 총괄 및 사고수습체계 구축 재난현장 총괄·조정 및 지원을 위한 재난현장 통합 지원본부 설치·운영(시·군·구 단체장) 지역 내 재난관리책임기관과의 장에게 행·재정상의 조치 및 업무협조 요청 생활안정지원, 응급복구, 의료·교통, 물자지원 등(안전취약계층 대책 포함) 지역사고수습본부와의 원활한 협조체계 유지 등

구분	임무 및 역할
중앙사고수습본부 (재난관리주관기관의 장)	<ul style="list-style-type: none"> 재난정보 수집·전파, 상황관리, 재난발생 시 초동 조치 및 사고수습 재난 수습 총괄 조정 및 언론 대응 피해상황 조사 및 종합상황 관리 관계 재난관리책임기관의 장에게 행·재정상의 조치, 소속 직원의 파견, 그밖에 필요한 지원 요청(안전취약계층 대책 포함) 재난수습에 필요한 범위에서 시·도지사 및 시장·군수·구청장 지휘 피해민 지원 대책 강구 등 재난현장의 국민에게 재난상황과 위기경보 발령·조정·해제 등의 사실을 재난문자 등을 활용하여 통보
중앙긴급구조통제단 (소방청장)	<ul style="list-style-type: none"> 긴급구조에 관한 사항의 총괄·조정, 긴급구조기관 및 긴급구조지원기관이 행하는 긴급구조 활동의 역할분담 및 지휘통제 담당
지역긴급구조통제단 (소방본부장 또는 소방서장)	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 긴급구조에 관한 사항의 총괄·조정, 당해 지역에 소재하는 긴급구조기관 및 긴급구조지원 기관간의 역할분담과 재난현장에서의 지휘·통제를 담당
중앙구조본부 (해양경찰청장)	<ul style="list-style-type: none"> 해수면에서의 수난구호에 관한 사항의 총괄·조정 수난구호 협력기관과 수난 구호 민간단체 등이 행하는 수난구호활동의 역할 조정과 지휘·통제 수난구호활동의 국제적인 협력 등
광역구조본부 (지방해양경찰청장)	<ul style="list-style-type: none"> 해역별 수난구호에 관한 사항의 총괄·조정 해당 지역에 소재하는 수난구호 협력기관과 수난 구호 민간단체 등이 행하는 수난구호활동의 역할 조정과 수난현장에서의 지휘·통제 관할 해역의 수난구호활동과 관련하여 타국 구조조정센터(RCC)간 국제적인 협력 등
지역구조본부 (해양경찰서장)	<ul style="list-style-type: none"> 관할 해역 내 해양사고 발생 시 수색구조 활동에 관한 직접적인 지휘 책임 및 권한을 가지고 수색구조세력의 효율적 운영 해상에서 수난구호를 효율적으로 수행하기 위한 구조대 편성 및 운영 해상 응급환자 처치 및 의료기관 긴급이송을 위한 구급대 편성·운영

다. 우리 기관의 대응체계

1) 사고지원본부 체계도 (학교시설 외 건물 화재 발생시)



※ 상황총괄반, 시설지원반, 행정지원반 반장은 과장급으로 편성·운영

가) 중앙사고수습본부 가동전 대응체계

구 분	임무 및 역할
상 황 총 괄 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재사고 발생상황 접수 및 소관부서 전파 <ul style="list-style-type: none"> － 사고 원인 및 피해규모, 사고현장 대응상황 등 파악 ○ 소관 실·국장 진행상황 보고 및 유관기관 전파 ○ 학생 수업 병행 방안 검토 ○ 학생 피해현황 파악
시 설 지 원 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이재민 수용시설 긴급안전점검 및 보수조치 현황 파악·점검 ○ 전기·통신·가스·급배수·위생시설 등 시설성능 점검 <ul style="list-style-type: none"> － 통풍/환기, 조명/채광, 단열/난방, 프라이버시, 노인·장애인 등 고려 포함 ○ 주변 이재민 수용시설 지정현황, 수용인원 등 파악 ○ 이재민 수용시설 및 자원집결지 안내 및 지원 ○ 교육시설 화재 예방 안전조치 및 안전점검
행 지 원 정 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사고지원본부 행정지원

나) 중앙사고수습본부 가동시 대응체계

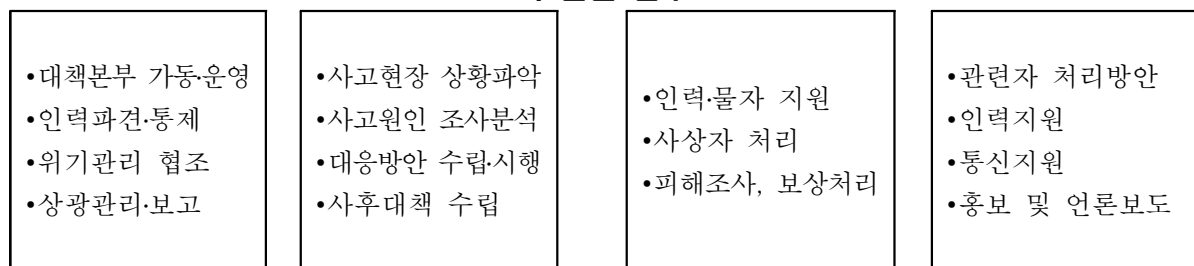
구 분	임무 및 역할
상 황 총 괄 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙사고수습본부, 지역사고수습본부, 지역재난안전대책본부, 유관기관 등 대처상황 파악 및 전파 ○ 장·차관 지시사항 및 주관부처 협조 요청사항 접수 및 전파 ○ 학생 수업 운영 병행실시 지원 ○ 피해학생 현황 파악 및 사상자 행정 지원 등
시 설 지 원 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이재민 수용시설 운영현황 등 지속적인 점검 <ul style="list-style-type: none"> － 부대시설 및 위생시설 운영상황 모니터링 － 통풍, 조명/채광, 난방, 프라이버시, 노인·장애인 고려 등 임시 주거 환경 모니터링 ○ 중수본, 지수본 등 사고수습 협조 및 지원 <ul style="list-style-type: none"> － 이재민 수용시설 및 자원집결지 안내 및 지원 － 각 반별 근무조 편성 및 비상근무 실시(필요시) ○ 필요시 유관부처·기관 협조 요청 <ul style="list-style-type: none"> － 전기·통신·가스·급배수 시설, 의료/심리치료 지원사항 등
행 지 원 정 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사고지원본부 행정지원

2) 교육부 중앙사고수습본부 체계도 (학교시설 화재 발생시)



※ 현장대응팀은 사고관련 주무실에서 주관하되, 상황대응·처리 시기 장기화시 기조실에서 편성·운영

- 각 반별 임무 -



※ 사고수습본부의 임무

- 복구 및 피해 보상대책 수립
- 유관기관에 대한 협조요청으로 조기수습 및 2차 피해 최소화
- 유사한 재난방지를 위한 예방대책 수립·추진

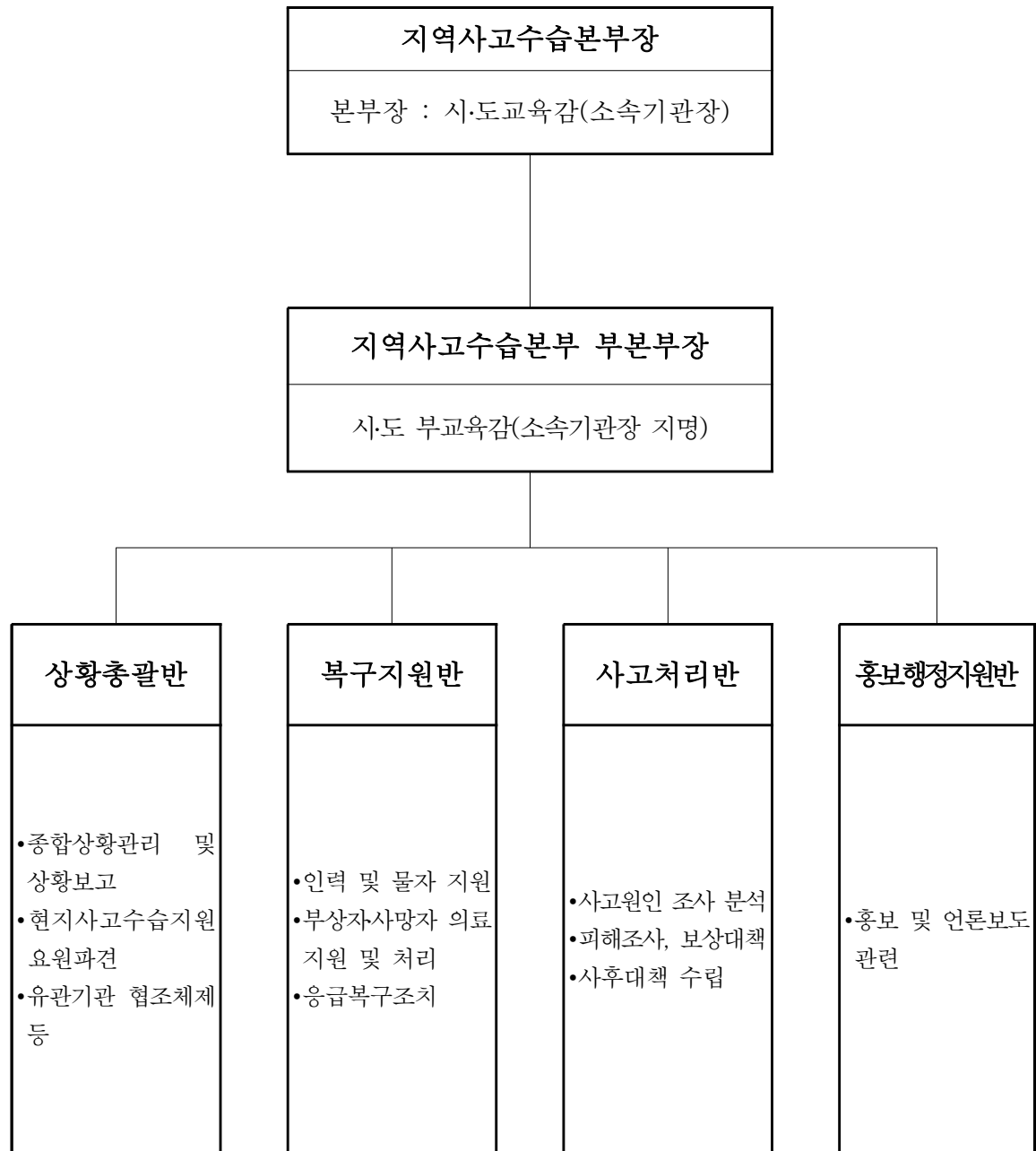
가) 중앙사고수습본부 가동전 대응체계

구 분	임무 및 역할
상 황 총 괄 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재사고 발생상황 접수 및 소관부서 전파 <ul style="list-style-type: none"> － 사고 원인 및 피해규모, 사고현장 대응상황 등 파악 ○ 소관 실·국장 진행상황 보고 및 유관기관 전파 ○ 상황판단회의(자체위기평가회의) 개최 ○ 학생 및 학교시설 피해현황 파악 ○ 비상수업대책 수립 및 시행 지시
사 고 처 리 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사고현장 피해 및 초동조치 상황파악 및 사고원인 조사·분석 ○ 사고수습 및 대응방안 수립·시행 <ul style="list-style-type: none"> － 사고수습 인력·장비 지원 및 유관기관 협조 요청 ○ 화재피해 교육시설 안전조치 및 안전점검 계획 수립
복 구 지 원 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재피해 시설물 복구대책 점검·수립 <ul style="list-style-type: none"> － 시설물 환경정화 및 보수·보강 등의 사항 ○ 학생 및 학교시설 피해조사 및 보상처리 방안 점검 ○ 복구업무 관련 시·도 교육청 및 소속기관 협조 요청
홍 보 행 정 지 원 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사고수습 관련 홍보 및 인력 지원

나) 중앙사고수습본부 가동시 대응체계

구 분	임무 및 역할
상 황 총 괄 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재현장 수습·복구 상황 지속적 파악 ○ 소관 실·국장 진행상황 보고 및 각반·유관기관 전파 ○ 중앙재난안전대책본부 및 유관기관 등 대처사항 파악 및 전파 ○ 학생 및 학교시설 피해현황 파악 및 사상자 행정 지원 등 ○ 비상수업대책 수립 및 시행 지시
사 고 처 리 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사고수습 및 대응 현황 점검 <ul style="list-style-type: none"> － 사고수습 인력·장비 지원 및 유관기관 협조 요청 ○ 사고수습 사후대책 수립 <ul style="list-style-type: none"> － 시설물 사용여부 판단, 재사용일 검토 등 ○ 화재피해 교육시설 안전조치 및 안전점검 실시현황 점검
복 구 지 원 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재피해 시설물 복구체계 가동 <ul style="list-style-type: none"> － 시설물 환경정화 및 보수·보강 등 조치 ○ 학생 및 학교시설 피해조사 및 보상처리 시행 ○ 복구업무 관련 시·도 교육청 및 소속기관 협조 요청
홍 보 행 정 지 원 반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사고수습 관련 홍보 및 인력 지원

3) 시·도교육청 및 소속기관 지역사고수습본부 체계도 (학교시설 화재 발생시)



※ 상황총괄반, 복구지원반, 사고처리반, 홍보행정지원반 반장은 과장

4) 대응단계별 기관장(장·차관)의 임무와 역할

가) 재난발생 및 초기대응 단계

(1) 대형화재 초기상황 확인(보고 : 교육안전정보국장)

- 대형화재 피해현황 및 현장 조치사항
- 소방서장·지자체장과 유선통화→추가상황 파악

(2) 긴급 조치사항 지시(필요시)

- 초기 신속한 진화
- 학생피해 최소화방안 강구
- 이재민 수용 및 자원집결지 지원방안 고려

나) 중수본·범정부적 총력대응 단계

(1) 사고수습 지원 총괄

- 사고지원본부 가동 결정(이재민 수용시설 및 자원집결지 지원 등)
- 사고 피해규모, 확산 전망 등을 고려하여 운영여부 결정

(2) 중앙사고수습본부 주재(학교시설 화재시)

- 중앙사고수습본부 상황판단회의 주재
- 중앙사고수습본부 설치 지시 및 사고수습 총괄 지휘
- 재난현장 방문 및 수습상황 점검
- 협업기능별 대처 및 관계부서 조치상황 확인
- 중수본, 시·도교육청 지역사고수습본부 가동 현황 점검

다) 수습·복구 단계

- 피해 및 복구상황 파악
- 복구협력 총괄 지휘
- 중수본 해체 결정(학교시설 화재시)
- (필요시) 현장방문 및 수습상황 점검
- 주관부처 사고수습·복구 협력
- 이재민 수용시설, 자원집결지 등 사고수습 지원 총괄

라. 협업기능별 활동내용 (필수 협업기능만 작성)

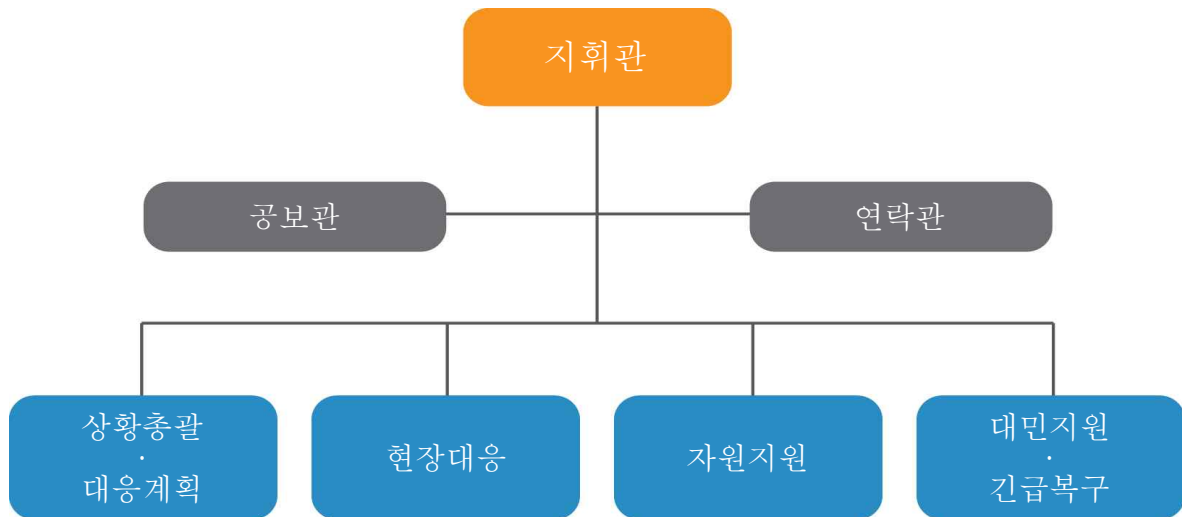
구분	임무	담당부서
① 상황관리 총괄	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 재난상황 파악·전파 및 보고(장·차관, 주관부처, 유관기관) ◦ 관계기관 비상연락망 유지 ◦ 전 직원 비상소집 및 상황판단 회의 개최 ◦ 상황판단회의에 따른 중수본 설치·운영(학교시설 화재시) ◦ 중수본 근무자 인사발령 및 상황실 설치요청, 근무조 편성 ◦ 대처상황 보고서 작성, 보고·전파 ◦ 주관부처 지원방안 검토·수립 ◦ 학생·교육시설 피해 현황 파악 	학교안전총괄과 교육시설안전팀
② 긴급생활 안정지원반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 피해학생 및 교직원의 심리적 안정지원 등 ◦ 교육 시설 응급 복구 지원 ◦ 의료 및 구호 지원기관(대한적십자사, 전국재해구호협회 등) 구호 협조 요청 ◦ 학생조기귀가, 임시휴교, 2부제수업 조치방안 마련 ◦ 학교 강당, 체육관 등 이재민 수용시설 안내 및 지원 	학교안전총괄과 교육과정정책과 교육시설안전팀 등
③ 긴급 통신 지원반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 재난현장 긴급통신체계 가동 ◦ 긴급통신장비 보급 등 ◦ 학생인계시스템 및 기관 간 통신라인 구축 및 지원 ◦ 통신상태 점검 및 대안통신체계구축 ◦ 이재민 수용시설 내 전화/FAX 통신수단 확보여부 점검 	학교안전총괄과 교육정보화과
④ 시설피해 응급복구반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 학교 및 소속기관, 교육시설의 피해상황 및 응급 복구현황 파악 ◦ 재해발생지역 학교시설 복구에 필요한 지원 등 (인력, 장비, 자재 동원을 위한 협업기능 수행) ◦ 이재민 수용시설 안전 확인 ◦ 필요시 이재민 수용시설 긴급보수·보강조치 점검 	학교안전총괄과 운영지원과
⑤ 재난관리 자원 지원반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사고수습을 위한 민관군 장비·인력 등 재난관리자원 총괄 배분 (탐색·구조장비, 차량, 의료, 자원봉사 등) ◦ 구호 자원·물품 집결지(학교운동장 등) 지원 	학교안전총괄과 운영지원과
⑥ 교통대책반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 인근 지역 교통상황 파악 ◦ 경찰청 등과 협조하여 학교 인근 교통 지원 	학교안전총괄과

구분	임무	담당부서
⑦ 의료·방역 서비스 지원반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 응급환자 중증도 분류에 따른 응급처치 및 이송 ◦ 현장 응급의료소 운영 및 응급의료자원 지원 ◦ 학교 시설 등 방역 대책 추진 ◦ 피해학생의 심리 상태 파악 후 지원 ◦ 의료 시설과 연계한 치료 지원 	학생건강정책과
⑧ 재난현장 환경정비반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 재난 발생 학교 시설의 유해물질 및 각종 쓰레기 정리 등 환경 정비 ◦ 임시 적환장(운동장, 폐기물처리시설 등) 확보 및 운영 현황 점검 	교육시설안전팀
⑨ 사회질서 유지반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 교직원 및 학생 피해 현황 및 신원 파악 ◦ 사상자 신원 파악 ◦ 피해지역 학생들의 학습 지원 등에 대한 대책 수립 ◦ 사고현장 또는 이재민 수용시설 범죄예방 및 치안확보를 위한 추가 경찰인력 배치 협조 요청 	학교안전총괄과 운영지원과 이러닝과
⑩ 수색, 구조·구급반	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 관련 부처와 협조로 학생 및 교직원 피해 구조 지원 및 현황 파악 ◦ 피해 학생 및 교직원의 응급 치료 등 각종 지원 대책 수립 	학교안전총괄과
⑪ 재난수습 홍보반	<p><학교시설 화재시></p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 지상파 방송, 지역 방송사에 자막방송 요청(해당부처 협조) ◦ 재난방송 및 보도자료 작성·배포(사고발생 및 현장 대응 및 피해 발생 상황, 위기경보 등) ◦ 언론브리핑 및 정부합동 담화문 발표(해당부처와 공동대응) 등 	홍보담당관

마. 재난현장 대응·수습 표준체계

(1) 재난현장 대응·수습 표준편제

- 재난현장 대응·수습 편제는 공보, 연락, 상황총괄(대응계획), 현장대응, 자원지원, 대민지원(긴급복구)으로 표준화



(2) 재난현장 지휘 및 협력체계

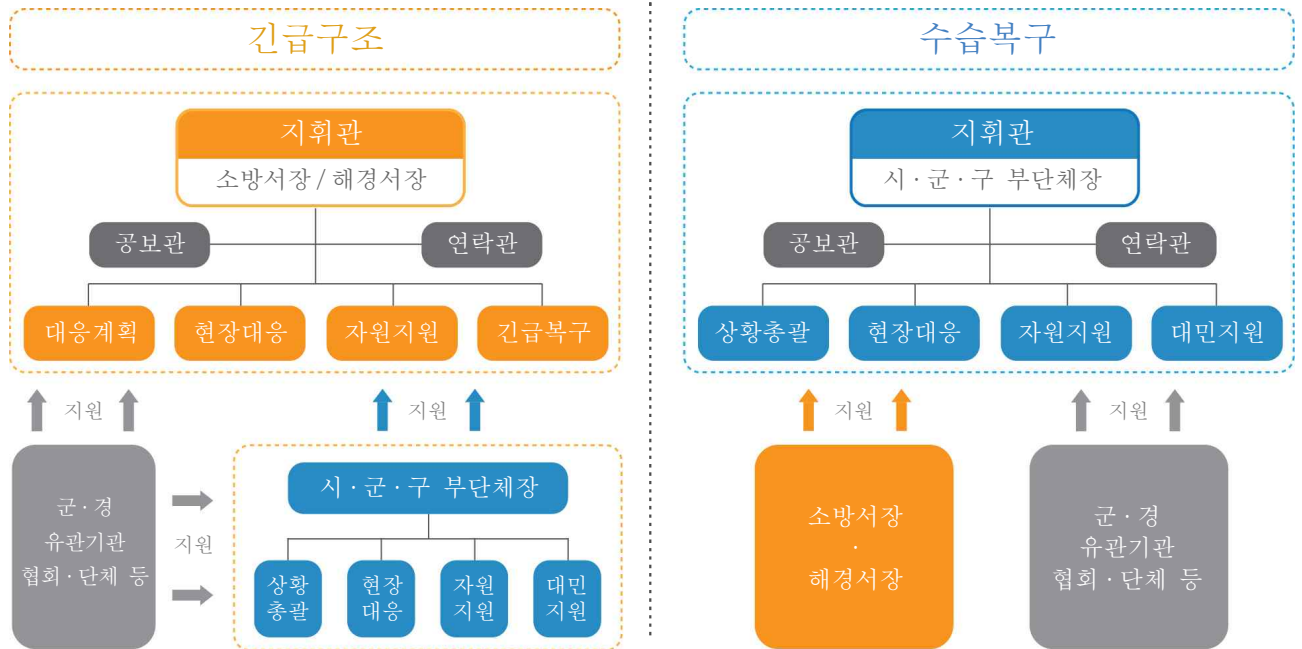
○ 현장대응

- (긴급구조 상황) 육상재난은 소방, 해상재난은 해경이 중심으로 수행하고, 지방자치단체는 통합지원본부를 통해 관내 행정기관 (군부대, 특행기관 등)을 총괄하여 재난대응 통합지원
- (비긴급구조 상황) 각 유형별 소관기관에서 담당하며, 지방자치 단체는 통합지원본부를 통해 관내 행정기관(군부대, 특행기관 등)을 총괄하여 재난대응 통합지원

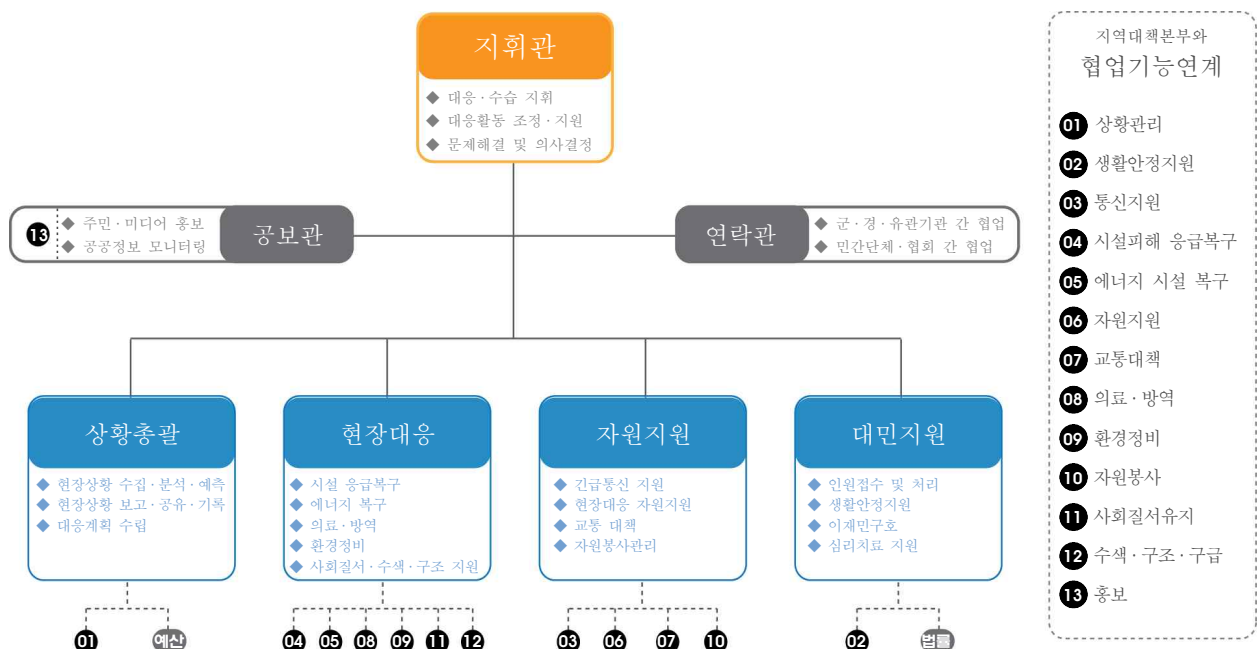
○ 수습복구

- 통합지원본부의 장은 지휘권을 위임받아 수습·복구 현장 지휘

- 소방해경은 기관의 기본 편제를 가지고 지원에 참여하고, 군·경·유관기관·협회·단체는 통합지원본부장의 지휘를 받아 수습·복구 지원



(3) 시·군·구 통합지원본부 표준편제



Ⅲ. 위기관리 기본방향

Ⅲ. 위기관리 기본방향

1 목 표

- 가. 다중밀집시설에 대한 화재예방, 시설안전점검, 제도 개선 등 소방 관련 안전관리체계 구축
- 나. 다중밀집시설 대형화재 및 당해 화재로 인한 붕괴사고 피해 발생 시 신속한 대응체계 가동과 상황 대처로 인명·재산 피해 최소화 및 조기 복구활동 수행

2 방 침

- 가. 대형화재 발생 대비 유관기관과 유기적 협력 및 지원체계 구축 (신속한 상황 전파 및 조기수습·복구 등)
- 나. 인명구조 및 구급활동 최우선 실시를 위한 범정부적 대응체계 구축·운영
- 다. 대형화재 발생 시 위기관리기구 및 재난대응기구·유관기관과 재난현장 통합운용체계 가동
- 라. 다중밀집시설 대형화재 사고 방지를 위한 안전교육 및 예방홍보 활동 지속 전개
- 마. 재난 발생 후 정확한 사고원인 규명과 피해 현황 파악을 위한 합동 조사단 구성·운영

3 위기대응 지침 및 판단 · 고려 요소

가. 대응개념

1) 목표

- 가) 다중밀집시설 대형화재 발생 시 사고발생 인근 학교 수용 임시조치 및 자원집결지 지원으로 신속한 수습·복구 지원
- 나) 대규모 인명 및 재산피해 발생 사태를 조기에 수습하고 국민의 피해를 최소화하기 위한 범정부적 위기관리 체계 가동

2) 대응방향

- 가) 이재민 수용시설 및 자원집결지 제공 등 사고수습 지원
- 나) 화재진압, 인명구조·구급 등 신속한 대응체계 가동
- 다) 현장지휘소, 응급의료소, 통합통신망 운영 등 유관기관 합동대응
- 라) 대국민 언론브리핑, 테러대응 등 위기수습체제 가동

나. 대응지침

1) 다중밀집시설 또는 학교시설 대형화재 발생 상황 접수

- 가) 사고 원인 및 피해규모, 현장 대응상황 등 파악
- 나) 소관 실·국장 보고 및 소관부서, 유관기관 전파
- 다) 이재민 수용시설 및 자원집결지 지원 대책 점검

2) 위기경보 발령 접수 및 전파

- 가) 위기경보 접수 및 소관 실·국장 보고

나) 위기경보 사항을 해당지역 시·도교육청·각급 학교 및 소속기관에 신속히 전파

(1) 전자결재 공문, 유·무선 및 FAX로 발령사항 전파

(2) 위기경보 발령수준에 따른 적절한 재난대응 지원체계 점검

3) 위기경보 발령에 따른 신속한 대응·지원 조치

가) 자체 상황판단회의 소집 및 사고지원본부(학교시설 피해시 중앙사고수습본부) 가동 여부 결정

나) 위기경보 수준에 따라 이재민 수용시설 또는 자원집결지 지원대책 점검 또는 지원

(1) 시설물 긴급안전점검 및 부대·위생시설 현황 파악·점검

(2) 이재민 수용시설 및 자원집결지 안내 및 지원

(3) 수용시설 현황, 수용인원, 조치내용 등 점검

다) 학교시설 화재시 사고수습 및 복구 계획 수립 및 조치 지시

라) 해당지역 시·도교육청·각급 학교 및 소속기관의 소관사항에 대한 대응 및 조치 요청

마) 유관기관 비상연락망 확인 및 협조체계 가동

바) 학생 인명피해 및 교육시설 피해상황 파악

다. 판단·고려 요소

가) 기상청의 이상기상 예보 또는 특보 발령

나) 사회적으로 피해가 큰 대형화재가 빈발

다) 취약시기 다중밀집시설의 화재발생 개연성 증가

라) 사회불만자 등에 의한 다중밀집시설 방화·테러 우려 증가

마) 다중밀집시설 초기화재 발생 신고

○ 불특정 다수인이 건물내부에 있으며, 인명·재산피해 예측 불가

○ 초기 화재진압 및 인명구조활동 전개

바) 다중밀집시설 초기 화재가 대형화재로 연소 확대

○ 건물내부에 대피하지 못한 요구조자 다수 발생

사) 다중밀집시설 화재의 급격한 연소 확대 등 피해 확산

○ 건물내부에 다수사상자 발생 및 대규모 인명 및 재산피해 우려

4 위기징후 감시

가. 위기징후 목록

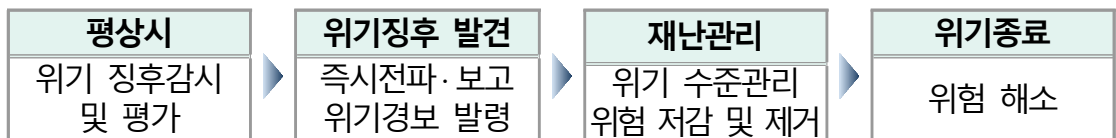
위기형태	위기징후	감시수단	감시방법	위기경보	조치 (대비·대응)
1. 소규모 화재 빈발로 인한 화재발생 증가	1.1. 빈발시기 도래 * 겨울철 화기사용 증가	○ 시기별 화재발생 통계 관리 * 기간별 재난사례 통계	○ 빈발시기 도래시 집중감시 및 겨울철 소방안전 대책 기간 운영	관심~주의	대책기간 운영, 모니터링 강화
2. 폭염, 한파, 지진 등 자연재해로 인한 화재발생	2.1. 화기수요 급증 요인 발생	○ 기상청 중기예보 * 폭염, 한파 등	○ 기상예보 모니터링	관심~주의	대책기간 운영, 모니터링 강화
	2.2. 지진 등 자연재난 발생	○ 빈번한 지진 발생 * 국내 규모 6.0이상, 지진 발생 주 2회 이상	○ 기상특보 모니터링	경계~심각	대책기간 운영, 모니터링 강화
3. 테러, 방화 등으로 인한 화재발생	3.1. 테러 발생 위험성 증가	○ 테러경보 발생	○ 해당요인 발생상황 모니터링	관심~주의	모니터링 강화
	3.2. 극렬단체, 개인 방화예고	○ 해당요인 발생상황	○ 해당요인 발생상황 모니터링	관심~심각	모니터링 강화

나. 위기징후 감시체계와 운용

(1) 근거 : 「국가위기관리기본지침」 제20조(징후감시체계 운용)

- 재난관리주관기관은 위기징후 감시체계를 구축, 위기징후 활동 상태를 지속 감시하고, 징후포착 시 징후정보 수집활동 강화

(2) 감시체계 및 운용

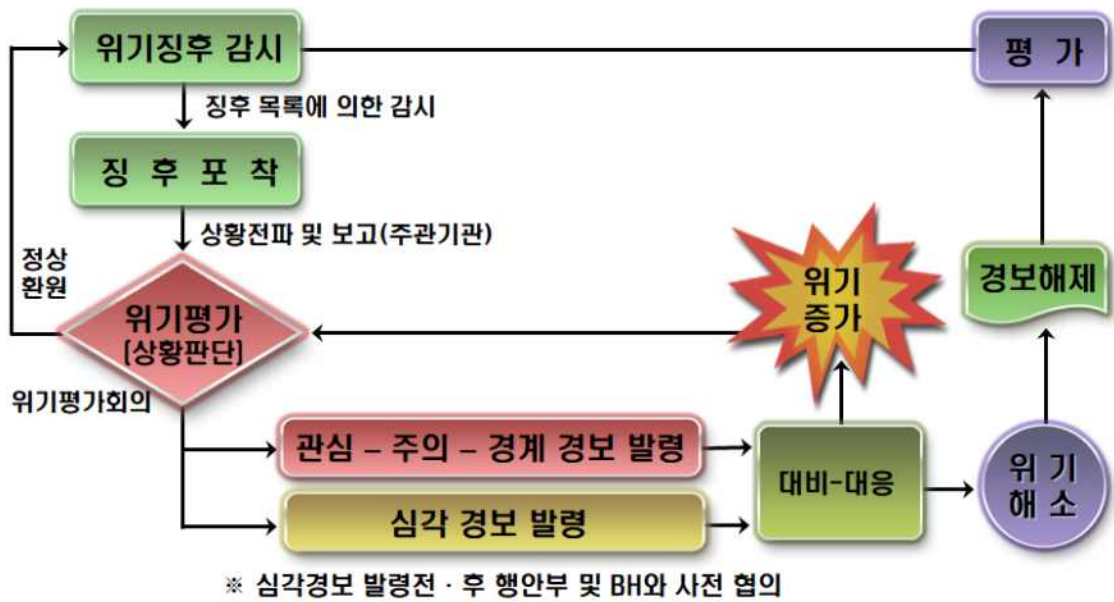


- 재난관리주관기관은 기상, 대·내외 환경, 통계 등 위기형태에 따른 위기징후를 징후목록 별 감시수단을 통해 상시 감시

- ▶ 위기형태 : 유형별로 위기가 어떻게 나타날지 형태
 - * 소규모 화재 빈발로 인한 화재발생 증가 등 3개 유형으로 구분
- ▶ 징후목록 : 위기형태(3개) 별 유발될 수 있는 징후 목록화
 - * 화재빈발시기 도래, 화기수요 급증, 자연재난 발생, 테러 위험성 증가, 극렬단체·개인 방화예고 등 5개 징후
- ▶ 감시수단 : 징후목록별로 감시할 수 있는 방안·수단
 - * 화재발생 통계, 기상청 중기예보, 빈번한 지진 발생, 테러경보 등 5개 수단

- 재난관리주관기관은 징후감시 평가보고서를 매주(목요일 까지) 행정안전부를 통해 BH(국가위기관리센터)에 제출하며, 위기경보 변경 시에는 수시 제출
- 또한, 소관 재난유형 별 관련 부서(기관)의 위기징후 감시 및 평가를 종합·관리

위기징후 감시와 평가, 정보 과정



위기징후 감시제 운용

행정안전부		재난관리 주관기관		유관기관
<ul style="list-style-type: none"> ○ 징후목록작성 지침 운용 • 목록 종합 관리 ○ 징후감시활동 방향 제시 • 중점감시 대상, 감시방법 등 ○ 징후감시결과 보고, 전파 • 재난상황관리 등에 활용 	<p>→ 지침 방향</p> <p>제시</p> <p>← 감시 결과 목록</p> <p>제출</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 징후목록 작성 및 관리 • 새로운 징후목록 발굴, 징후목록 최신성 유지 ○ 위기징후 감시 • 특이징후 집중 감시 ○ 주기적 징후분석 • 평가 	<p>↔ 징후 정보 상호 교류</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 징후감시 ○ 위기징후에 따라 소관 분야 위기 관리

5 위기 평가

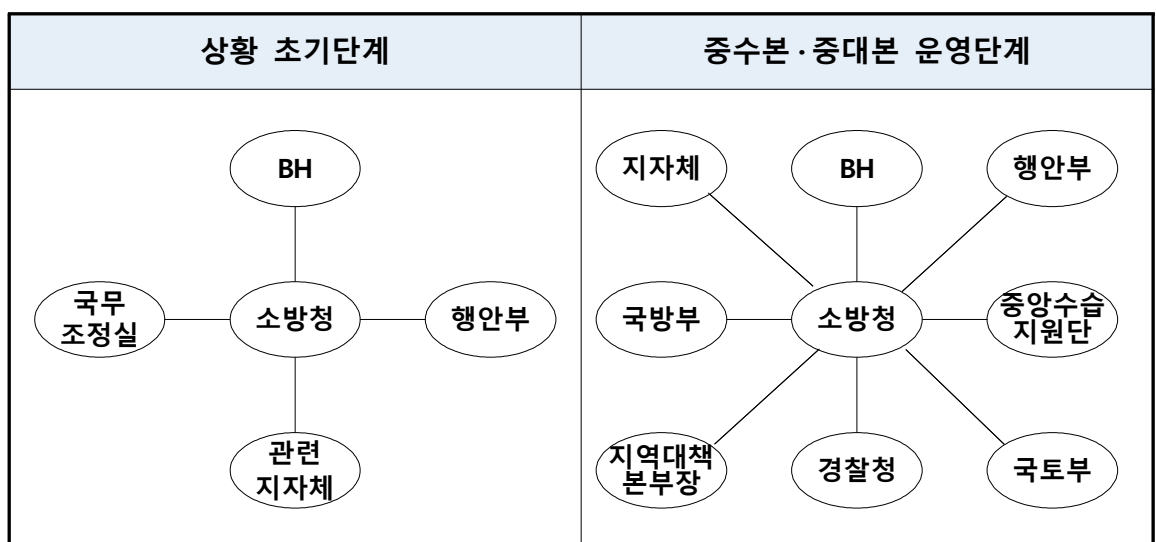
가. 근거 : 「국가위기관리기본지침」 제21조(위기평가)

나. 위기평가회의 : 사고수습본부 상황실장(정:소방정책국장, 부:119종합 상황실장)은 소관분야 위기징후 포착 또는 위기발생 예상 시, 그 위협 또는 위험수준 평가를 위한 「평가회의」를 운영

※ 교육부가 재난관리주관기관일 경우 사고수습본부 상황실장
(정:교육안전정보국장, 부:학교안전총괄과장 또는 교육시설안전팀장)

- 재난관리주관기관에서 자체적으로 실시하는 자체위기평가회의 정식 명칭은 상황판단회의로 통일
- 재난의 규모 및 대응단계 등을 고려하거나, 국가위기관리센터, 행정안전부의 요청이 있을 경우 관계기관이 참석하는 상황판단회의를 개최하며 필요시 영상회의로 개최 가능

관계기관 합동 위기평가 영상회의 구성



※ 교육부가 재난관리주관기관일 경우 소방청 → 교육부

- 위기평가는 상황의 심각성, 시급성, 확대 가능성, 전개 속도, 지속 기간, 파급 효과, 국내외 여론, 정부의 대응능력 등을 고려하여 평가

- 위기징후 감시목록 중 통계에 의해 파악된 위기징후는 소관부서에서 자체위기평가를 통해 위기경보 상향 및 후속조치를 시행하며, 수시 평가보고서를 작성하여 제출

<소방청이 재난관리주관기관일 경우>

- 1) 회의시기 : 다중밀집시설 대형화재로 인한 대규모 인명·재산피해가 예상되는 등 위기징후 포착 및 위기발생 예상 시
- 2) 회의장소 : 소방청 119종합상황실 또는 신속한 개최 가능 장소
- 3) 회의참석자 : 소방정책국장(의장), 화재대응조사과장(간사), 소방정책과장, 화재예방과장, 소방산업과장, 119구조과장, 119구급과장, 119생활안전과장, 장비항공과장
- 4) 회의방법
 - 주관부서 담당과장의 상황판단회의 개최 건의 또는 소방정책국장(119종합상황실장)의 개최 지시에 따라 소방청 종합상황실에서 회의 참석 대상자에 유·무선 또는 문자·SNS를 통해 회의 소집
 - 야간, 공휴일 등 신속히 위기평가회의를 소집할 수 없는 긴급한 경우에는 주관부서 담당과장 또는 119종합상황실장이 소방정책국장 등과 유·무선 또는 문자·SNS 등으로 간략히 협의가능, 이 경우 회의결과는 문자·SNS를 통해 전 참석대상자에 전파·공유

<교육부가 재난관리주관기관일 경우>

- 1) 회의시기 : 학교시설 대형화재로 인한 대규모 인명·재산피해가 예상되는 등 위기징후 포착 및 위기발생 예상 시
- 2) 회의장소 : 교육부 종합상황실 또는 신속한 개최 가능 장소
- 3) 회의참석자 : 교육안전정보국장(의장), 학교안전총괄과장(간사), 교육시설안전팀장, 학생건강정책과장, 학교정책과장 등
- 4) 회의방법
 - 주관부서 담당과장의 상황판단회의 개최 건의 또는 교육안전정보국장(종합상황실장)의 개최 지시에 따라 교육부 종합상황실에서 회의 참석 대상자에 유·무선 또는 문자·SNS를 통해 회의 소집
 - 야간, 공휴일 등 신속히 위기평가회의를 소집할 수 없는 긴급한 경우에는 주관부서 담당과장이 교육안전정보국장 등과 유·무선 또는 문자·SNS 등으로 간략히 협의가능, 이 경우 회의결과는 문자·SNS를 통해 전 참석대상자에 전파·공유

6

위기경보와 경보 발령

가. 위기경보 수준

구분	판단 기준	비고	현장대응
관심 (BLUE)	<ul style="list-style-type: none"> 기상청의 이상기상 예보 또는 특보 발령 - 화재경보 발령으로 화재특별 경계활동 강화 사회적으로 피해가 큰 대형화재가 빈발 취약시기 다중밀집시설의 화재발생 개연성 증가 사회불만자 등에 의한 다중밀집시설 방화·테러 우려 증가 	징후활동 감시 (대비업무 수행)	일상대응
주의 (Yellow)	<ul style="list-style-type: none"> 다중밀집시설 초기화재 발생 신고 불특정 다수인이 건물내부에 있으며, 인명·재산피해 예측 불가 → 소방서 현장지휘대의 초기현장 대응 초기 화재진압 및 인명구조활동 전개 	협조체제 가동 (일상적 화재)	대응1단계
경계 (Orange)	<ul style="list-style-type: none"> 다중밀집시설 초기 화재가 대형화재로 연소 확대 건물내부에 대피하지 못한 요구조자 다수 발생 - 다수인명피해 우려 상황전개 시 → 1개 소방서로 대응 불가하여 광역 응원출동 요청 → 지역긴급구조통제단의 가동 	대비계획 점검 (대형화재로 연소 확대)	대응2단계
심각 (Red)	<ul style="list-style-type: none"> 다중밀집시설 화재의 급격한 연소 확대 등 피해 확산 건물내부에 다수사상자 발생 및 대규모 인명 및 재산피해 우려 시 → 중앙긴급구조통제단의 가동 	즉각 대응태세 돌입 (대형화재 국가위기 상황 발생)	대응3단계

* 단, 위 발령기준은 재난경보 발령을 위한 기준제시이며, 실제 경보 발령 상황은 전개속도, 파급효과 등을 감안하여 ‘자체위기평가회의’에서 결정토록 함

(1) 위기경보 발령은 위기평가 결과, 위기상황의 특성, 전개속도, 피해 확대 가능성, 파급효과 등을 감안하여 상황판단회의(자체위기평가회의)에서 결정

- 특히, 재난 및 사고의 유형이 복잡하고 다변화됨에 따라 관심, 주의, 경계, 심각 4단계를 경직적으로 적용하는 것보다는 위기상황에 따라 탄력적으로 적용
- 피해범위가 한정되고 파급효과가 제한적인 재난의 경우 개별법에 근거하여 지역단위 위기경보 발령 가능

(2) 위기상황은 진행양상과 대처내용에 따라 결과수습형, 완만진행형, 순간증폭형으로 구분할 수 있으며

- 결과수습형은 바로 심각 경보 발령, 완만진행형은 순차적 또는 상황 변화에 따라 경보 발령, 순간증폭형은 2차 피해가 발생 가능한 시점 확인 및 심각 경보 발령 가능
- 다만, 재난 및 사고 유형별로 진행상황 변화에 따라 3가지 유형이 혼재하여 나타날 수 있으므로 위기경보 발령은 상황에 따라 탄력적 적용 가능

나. 위기경보 절차

(1) 주관기관은 다중밀집시설에서 대형화재 발생으로 인한 위기징후를 포착하거나 위기가 발생한 경우,

- 그 위험의 수준을 평가하기 위한 상황판단회의*(자체 위기평가회의)를 운영하고, 회의 결과에 따라 위기경보를 발령한다.

상황판단회의(자체위기평가회의) 구성

- ◆ 의장 : 소방정책국장
- ◆ 간사 : 화재대응조사과장
- ◆ 위원 : 소방정책국 및 119구조구급국 과장, 기타 의장이 필요하다고 인정하는 사람

※ 교육부가 재난관리주관기관일 경우

- 의장 : 교육안전정보국장
- 간사 : 학교안전총괄과장
- 위원 : 교육시설안전팀장 및 학교정책과장, 기타 의장이 필요하다고 인정하는 사람

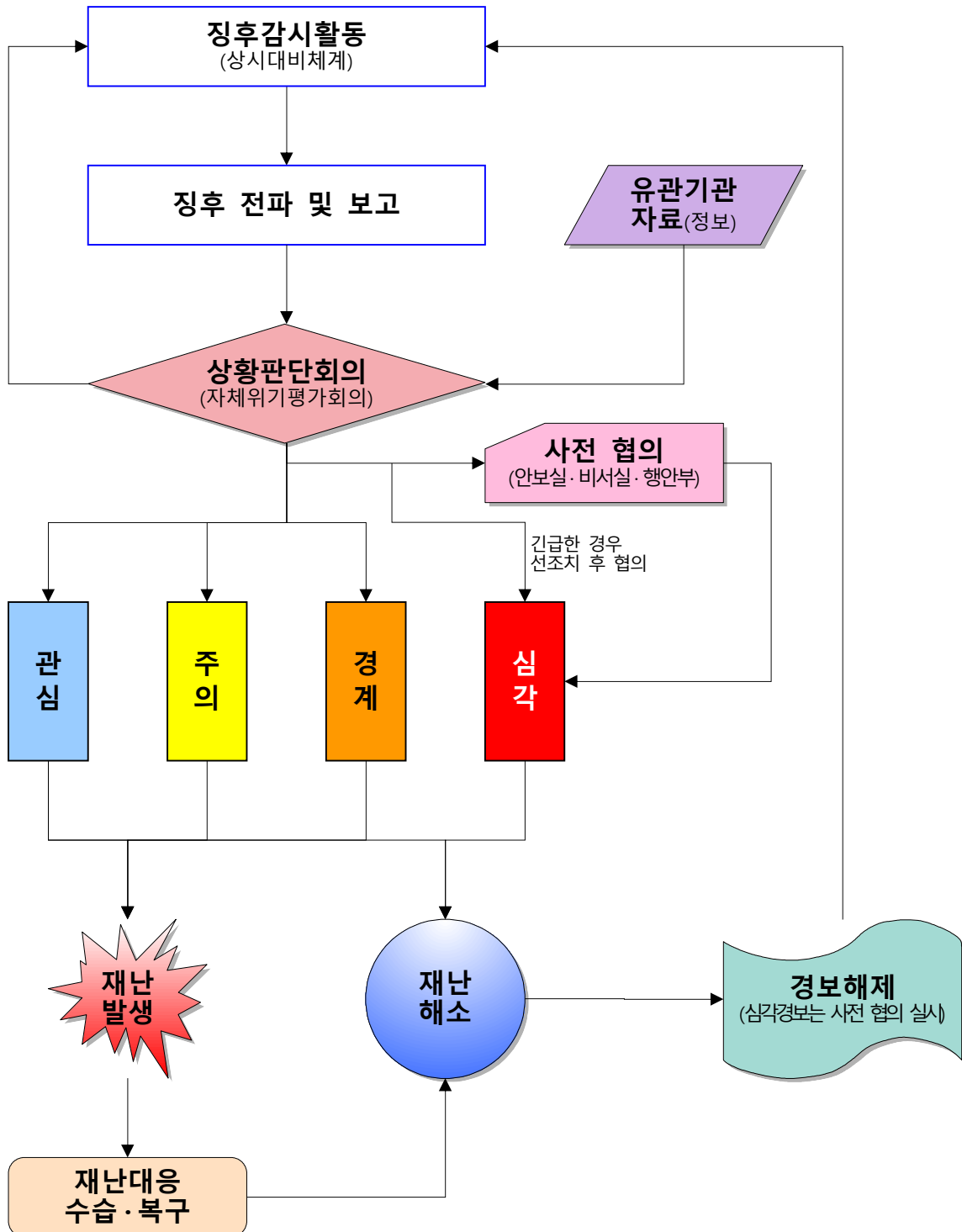
- 단, 위급상황이 발생하였으나 평가회의 의장 불참 시에는 유선 또는 참석자 중 상급자가 주관하여 자체위기평가회의를 개최하여 우선 결정하고, 사후보고 할 수 있다.

- (2) 위기평가 시 위기상황의 심각성, 시급성, 확대 가능성, 전개 속도, 지속기간, 파급효과, 국내·외 여론, 정부의 대응능력 등을 종합적으로 고려하여 평가한다.
- (3) 범정부 차원의 조치가 요구되는 위기경보수준(‘심각’ 단계) 발령 시 또는 신속한 대응이 필요한 위급상황의 경우에는 안보분야는 국가안보실과 사전 협의하여야 하고, 재난분야는 국가안보실·대통령비서실 및 행정안전부(중앙재난안전상황실, 재난대응정책과, 산업교통재난대응과)와 사전 협의 하에 위기경보를 발령한다.
 - － 위 (3)에도 불구하고 신속한 대응이 필요한 위급상황의 경우에는 사전조치(경보 발령)를 시행한 후 최단시간 내 협의에 착수하여야 한다.
- (4) 주관기관은 위기수준 평가결과와 상황분석·평가, 대응방향·목표, 대응조치·수단, 유관기관의 역할 및 협조사항, 대국민 재난상황 홍보, 시행시기 등을 포함하여 대응책을 강구한다.
- (5) 자체위기평가기구는 국정운영기조, 사회 각 분야에 미치는 영향, 국민여론 등을 종합적으로 고려하여 사고수습 대응책을 최종 확정한다.
- (6) 주관기관은 위기경보 발령 사항과 각종 상황을 국가안보실(국가위기관리센터), 대통령비서실, 국무조정실(중앙안전관리위원회), 관련 유관기관 등에 전파한다.
- (7) 중앙사고수습본부장은 위기단계 임무와 역할의 규정에도 불구하고 상황판단회의(자체위기평가회의)를 통해 중앙사고수습본부 운영을 탄력적*으로 할 수 있다.

* 「재난 및 안전관리 기본법」 제14조와 「재난 및 안전관리 기본법 시행령」 제13조에 따라 중앙재난안전대책본부장이 상황판단회의를 거쳐 재난관리에 필요하다고 판단될 경우 중앙재난안전대책본부를 설치할 수 있음

다. 위기경보 발령체계

– 주관기관 : 소방청 또는 교육부(학교시설 화재시)



7

비상근무체계

가. 비상근무자 임무 및 근무요령

구 분	임무 및 근무요령
1단계 (관심,주의)	<ul style="list-style-type: none"> 다중밀집시설에서 발생한 화재를 파악하여 시·도교육청 및 각급 학교에 재난 상황 전파 산하기관 상황근무 및 재난지원 대책 점검 지시, 확인 및 대처요령 전파, 지시
2.3단계 (경계, 심각)	<ul style="list-style-type: none"> 재난상황 파악 집계 및 보고 긴급대처요령 및 재난대응 지원 방법 지시 기타 재난 상황 전반을 관리
공통사항	<ul style="list-style-type: none"> 보고체계 : 담당자→과장→실.국장→차관→장관 ※ 긴급상황시 : 담당자 → 장관, 차관, 실.국장에게 즉시 보고 [긴급상황 전파(2개의 트랙)] ① 교육부 교육안전정보국장→교육부 당직실→시.도교육청 당직실 ② 교육부 교육안전정보국장→교육과정정책관→시.도교육청 부교육감 근무지 : 해당부서 사무실 비상근무체제로 변경 시 전일 근무조의 다음 조부터 순차적으로 근무 근무교대 요령 <ul style="list-style-type: none"> - (인수·인계) 08:30 ~ 09:00 - (교대근무) 09:00 ~ 18:00, 18:00 ~ 24:00 ※ 08:00-09:00까지는 업무 인수·인계 및 상황파악 등을 위하여 근무자 전원 합동근무 실시 근무자는 전일 근무자로부터 인수한 내용을 숙지하여야 하며, 근무 중 변화되는 상황을 즉시 파악·보고 등 신속한 대응 조치

나. 비상단계별 근무편성 기준

구분	근무 기준	근무 편성	근무인원
관심 (Blue)~ 주의 (Yellow)	<ul style="list-style-type: none"> 일상대응 대응1단계 	<ul style="list-style-type: none"> 근무대상 <ul style="list-style-type: none"> 09 : 00 ~ 18 : 00 (학교안전총괄과) 휴일 및 야간 (당직자가 겸임) 	1명 (최소)
경계 (Orange)	<ul style="list-style-type: none"> 대응2단계 (중통단 가동) 	<ul style="list-style-type: none"> 근무대상 <ul style="list-style-type: none"> 학교안전총괄과 직원 1명 교육시설안전팀 직원 1명 운영지원과 1명 교육과정정책과 직원 1명 시·도교육청, 국립대학 및 소속기관 등 근무시간 : 09 : 00 ~ 24 : 00 (해제시 까지) 	4명 (최소)
심각 (Red)	<ul style="list-style-type: none"> 대응3단계 (중수본 가동) 	<ul style="list-style-type: none"> 근무대상 <ul style="list-style-type: none"> 학교안전총괄과 직원 2명 교육시설안전팀 직원 2명 운영지원과 1명 교육과정정책과 직원 1명 학생건강정책과 직원 1명 시·도교육청, 국립대학 및 소속기관 등 근무시간 : 09 : 00 ~ 24 : 00(해제시 까지) 	7명 (최소)

IV. 위기경보 수준별 조치사항

IV. 위기경보 수준별 조치사항

다중밀집시설 대형화재

1 관심

가. 상황

- 1) 취약시기 다중밀집시설의 화재발생 개연성 증가
- 2) 사회불만자 등에 의한 다중밀집시설 방화 및 테러우려 증가

나. 조치사항

1) 조치목록

- 위기상황 접수 및 보고·전파
- 주관기관의 “관심”단계 위기경보 접수 및 보고·전파
- 위기경보 발령에 따른 지원 또는 대비사항 점검
 - － 이재민 수용시설 및 자원집결지 지원대책 점검
 - － 긴급 대응·출동태세 강화, 화재초기 총력대응태세 구축
 - － 화재예방을 위한 긴급안전점검 등 취약시설 관리
- 유관부처·기관 협조체계 점검·확인

2) 조치내용

구 분	내 용
위기상황 접수 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none">○ 위기상황 접수 : 학교안전총괄과○ 위기상황 전파 및 보고 : 학교안전총괄과<ul style="list-style-type: none">－ 위기상황 접수 후 관계부서·기관에 즉시 상황 전파－ 실·국장 등 주요 간부에게 상황보고

구 분	내 용
“관심” 단계 위기경보 접수 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none"> ○ “관심” 단계 위기 경보 접수 <ul style="list-style-type: none"> － 주관기관의 자체위기평가회의 결과 및 위기경보 발령사항을 접수 － 실·국장 보고, 재난대응소관부서 및 시·도교육청 등에 위기경보 발령사항 전파
위기경보 발령에 따른 지원 및 대비사항 점검	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이재민 수용시설 지원·협조 준비 <ul style="list-style-type: none"> － 이재민 수용시설(강당, 체육관 등) 지정현황 파악 － 이재민 수용시설 지원 체계 점검 ○ 자원집결지 지원 대책 점검 등 ○ 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 점검 <ul style="list-style-type: none"> － 소방특별조사, 화재취약시설 및 이재민 수용시설 안전점검 실시, 취약 시설·지역에 대한 순찰활동 강화 등 ○ 긴급 대응·출동태세 강화, 화재초기 총력대응태세 구축 <ul style="list-style-type: none"> － 화재·구조·구급장비, 시설 등 정비·점검 등 － 시·도 교육청 및 소속기관 상황실 상시대비체제 유지
유관부처·기관 협조체계 점검 및 확인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이재민 수용시설의 전기·통신·가스시설 등에 대한 유관부처·기관 지원 협조 체계 확인 <ul style="list-style-type: none"> － 전기·가스시설 : 산업통상자원부, 한국전력공사, 한국가스안전공사 등 － 통신 시설 : 과학기술정보통신부 － 급·배수 시설 : 환경부, 한국상하수도협회 등 ○ 이재민 수용시설 내 의료지원·치안유지 등 유관기관 협조체계 점검 <ul style="list-style-type: none"> － 의료 및 심리치료 : 보건복지부 등 － 치안유지 : 경찰청 등 ○ 관할 소방서 및 유관기관과의 초기 대응체계 점검

다. 부서별 임무와 역할

부서	임무와 역할
학교안전총괄과	<ul style="list-style-type: none"> • 각 방송사별 기상·재난방송 모니터링 • 재난 상황분석 및 각종 정보 수집·전파, 비상연락망 유지 • 소관 실·국장 보고 및 소관부서, 유관기관 전파 • 사고발생 대비 유관기관 협조체제 점검 • 긴급 대응·출동태세 강화, 화재초기 총력대응태세 구축
교육시설안전팀	<ul style="list-style-type: none"> • 이재민 수용시설(강당, 체육관 등) 지정현황 파악 • 이재민 임시수용시설(학교 강당, 체육관 등) 및 자원집결지 지원 체계 점검 등 • 소방특별조사, 화재취약시설 및 이재민 수용시설 안전점검 현황 점검, 취약시설·지역에 대한 순찰활동 지시 등
시·도교육청	<ul style="list-style-type: none"> • 소관지역 이재민 수용시설 지정현황 파악 • 자원집결지 지정장소 검토 • 지역 유관기관 비상연락망 정비 • 지역 내 학교 및 학교시설에 대한 소방 및 재난대비체계 점검 • 교육부 협조 요청사항 지원 및 처리 • 소방특별조사, 화재취약시설 및 이재민 수용시설 안전점검 실시, 취약시설·지역에 대한 순찰활동 강화 등 • 화재·구조·구급장비, 시설 등 정비·점검 등

2 주의

가. 상황

- 1) 다중밀집시설 초기화재 발생 신고
- 2) 건물 내 불특정 다수인 고립, 인명·재산피해 예측 불가

나. 조치사항

1) 조치목록

- 현장 주요 대처상황 파악 및 보고·전파
- 주관기관의 “주의”단계 위기경보 접수 및 보고·전파
- (학교시설 화재시) 초기상황판단회의 운영 및 위기경보 발령
- 위기경보 발령에 따른 지원 또는 수습체계 가동
 - － 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 점검
 - － 이재민 수용인원, 전기·통신·가스·급배수 시설성능 등 점검
 - － 자원집결지 지원대책 점검 및 확인
 - － 화재 확산 여부 판단에 의한 필요 조치 검토
 - － 소규모 재난 학생, 교직원 대피계획 검토(시·도 교육청, 산하기관)
 - － (학교시설 화재시) 관계기관 상황 전파 및 초기대응 요청
 - － (학교시설 화재시) 초기 화재진압 총력대응
- 유관부처·기관 협조체계 점검

2) 조치내용

구 분	내 용
현장 주요 대처상황 파악 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현장 대처상황 파악 : 학교안전총괄과 ○ 대처상황 전파 및 보고 : 학교안전총괄과 <ul style="list-style-type: none"> － 현장 대처상황 파악 및 관계부서·기관에 즉시 상황 전파 － 실·국장 등 주요 간부에게 상황보고
“주의” 단계 위기경보 접수 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none"> ○ 회의 결과 및 “주의” 단계 위기 경보 접수 <ul style="list-style-type: none"> － 주관부처의 자체위기평가회의 결과 및 위기경보 발령사항 접수 － 실·국장 보고, 재난대응소관부서 및 시·도교육청 등에 위기경보 발령사항 전파 ○ (학교시설 화재시) 초기상황판단회의 운영 및 위기경보 발령
위기경보 발령에 따른 지원 또는 수습체계 가동	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이재민 수용시설 지원체계 점검 ○ 자원집결지 지원 대책 점검 및 확인 ○ 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 점검 <ul style="list-style-type: none"> － 소방특별조사, 화재취약시설 및 이재민 수용시설 안전점검 실시, 취약 시설·지역에 대한 순찰활동 강화 등 ○ 소규모 재난 학생, 교직원 대피계획 검토(사·도 교육청, 산하기관) ○ 화재 확산 여부 판단에 의한 필요 조치 검토 <ul style="list-style-type: none"> － 인접 소방관서, 경찰관서, 지방자치단체, 군부대, 재난관리 책임기관 등에 대한 지원요청 및 상황통보 － 관계 교직원, 의용소방대원 비상소집 등 ○ 복구를 위한 인적·물적 자원 확충 및 동원 체계 구축현황 확인 등 ○ (학교시설 화재시) <ul style="list-style-type: none"> － 관계기관 상황 전파 및 초기대응 요청 － 초기 화재진압 총력대응
유관부처·기관 협조체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> ○ 필요시 긴급시설점검 결과에 따른 유관부처·기관 지원 협조요청 <ul style="list-style-type: none"> － 전기·가스시설 : 산업통상자원부, 한국전력공사, 한국가스안전공사 등 － 통신 시설 : 과학기술정보통신부 등 － 급·배수 시설 : 환경부, 한국상하수도협회 등 ○ 이재민 수용시설 내 의료지원·치안유지 등 유관기관 협조체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> － 의료 및 심리치료 : 보건복지부 등 － 치안유지 : 경찰청 등 ○ (학교시설 화재시) 관할 소방서 및 유관기관과의 대응체계 가동

다. 부서별 임무와 역할

부서	임무와 역할
학교안전총괄과	<ul style="list-style-type: none"> 재난상황 분석·판단 및 지속적인 진행상황 파악 유관기관별 재난대처사항 확인 사고발생에 따른 유관기관 협조체제 점검 및 가동 <ul style="list-style-type: none"> 이재민 수용시설의 안전점검 전기통신가스급배수 시설 의료지원 치안유지 등 인접 소방관서, 경찰관서, 지방자치단체, 군부대, 재난관리 책임기관 등에 대한 지원요청(학교시설 화재시) 소규모 재난 학생, 교직원 대피계획 검토(시·도 교육청, 산하기관) (학교시설 화재시) 초기상황판단회의 운영 및 위기경보 발령
교육시설안전팀	<ul style="list-style-type: none"> 이재민 수용시설 지정현황 파악 이재민 수용시설 대비상황 점검 <ul style="list-style-type: none"> 시설물 안전확보 및 부대·위생시설 현황 점검 수용인원, 전기·통신·가스·급배수 시설성능 등 파악·점검 자원집결지 지원 대책 점검 및 장소 안내 소방특별조사, 화재취약시설 및 이재민 수용시설 안전점검 현황 점검, 취약시설·지역에 대한 순찰활동 지시 등 긴급시설점검 결과에 따라 유관부처·기관에 지원 협조 요청(필요시) 이재민 수용시설 및 자원집결지 안내 및 지원(필요시) 복구를 위한 인적·물적 자원 확충 및 동원 체계 구축현황 확인 등 (학교시설 화재시) 초기 화재진압 및 수습 총력대응
운영지원과/ 지방교육재정과	<ul style="list-style-type: none"> 행·재정 지원
대변인실	<ul style="list-style-type: none"> 홍보 및 언론보도
시·도교육청	<ul style="list-style-type: none"> 위기상황 정보 접수 및 전파 소관지역 이재민 수용시설 지원·협조 준비 자원집결지 지정장소 지원 준비 지역 유관기관 비상연락망 가동 준비 교육부 협조 요청사항 지원 및 처리 소방특별조사, 화재취약시설 및 이재민 수용시설 안전점검 실시, 취약시설·지역에 대한 순찰활동 강화 등 화재·구조·구급장비, 시설 준비 등

3 경계

가. 상황

- 1) 다중밀집시설 초기화재가 대형화재로 연소 확대
- 2) 건물 내부에 대피하지 못한 요구조자 다수 발생

나. 조치사항

1) 조치목록

- 현장 주요 대처상황 파악 및 보고·전파
- 주관부처의 “경계”단계 위기경보 접수 및 보고·전파
- 위기경보 발령에 따른 주관부처 지원 또는 사고수습
 - － 자체 상황판단회의 소집 및 사고지원본부 가동(필요시)
 - － 이재민 수용인원 및 지정현황 파악·점검
 - － 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 점검
 - － 이재민 수용시설 및 자원집결지 안내 및 지원
 - － (학교시설 화재시) 상황판단회의 개최 및 중앙사고수습본부 가동
 - － (학교시설 화재시) 중앙사고수습본부 운영을 통한 대형화재 진압 총력대응
- 유관부처·기관 협조체계 가동여부 확인

2) 조치내용

구 분	내 용
현장 주요 대처상황 파악 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현장 대처상황 파악 : 학교안전총괄과 ○ 대처상황 전파 및 보고 : 학교안전총괄과 <ul style="list-style-type: none"> － 현장 대처상황 파악 및 관계부서·기관에 즉시 상황 전파 － 실·국장 등 주요 간부에게 상황보고 ○ (학생피해·학교시설 화재시) 학생 및 교육시설 피해현황 파악 보고·전파
“경계” 단계 위기경보 접수 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none"> ○ “경계” 단계 위기 경보 접수 <ul style="list-style-type: none"> － 주관기관의 자체위기평가회의 결과 및 위기경보 발령사항 접수 － 실·국장 보고, 재난대응소관부서 및 시·도교육청 등에 위기경보 발령사항 전파 ○ (학교시설 화재시) 상황판단회의 개최 및 위기경보 발령
위기경보 발령에 따른 주관부처 지원 또는 사고수습	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자체 상황판단회의 소집 및 필요시 사고지원본부 설치 및 운영 <ul style="list-style-type: none"> － 이재민 수용시설·자원집결지 안내 및 지원·협조 － 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 점검 － 이재민 수용현황 파악(1인당 최소면적 고려하여 수용시설 현황, 수용인원, 조치내용 등 점검) － 이재민 수용시설과 학교 학습공간 구분 여부 점검 ○ (학교시설 화재시) 상황판단회의 후 중앙사고수습본부 가동 <ul style="list-style-type: none"> － 현장정보 수집 및 상황전파·보고(사·도교육청 및 산하기관→교육부) ○ (학교시설 화재시) 현장지휘소·현장응급의료소 운영 지원 <ul style="list-style-type: none"> － 화재진압, 인명구조 및 응급조치 등 총력대응 － 연소 확대, 붕괴 등 2차 피해 방지를 위한 응급조치 지원 － 사상자의 응급처치 및 의료기관으로 분산 이송
유관부처·기관 협조체계 가동	<ul style="list-style-type: none"> ○ 긴급시설점검 결과에 따라 유관부처·기관에 협조 요청 <ul style="list-style-type: none"> － 전기·가스시설 : 산업통상자원부, 한국전력공사, 한국가스안전공사 등 － 통신 시설 : 미래창조과학부 등 － 급·배수 시설 : 환경부, 한국상하수도협회 등 ○ 이재민 수용시설 내 의료지원·치안유지 등 유관기관 협조 요청 <ul style="list-style-type: none"> － 의료 및 심리치료 : 보건복지부 등 － 치안유지 : 경찰청 등 ○ (학교시설 화재시) 수습복구 인력·장비 등 지원체계 구축

다. 부서별 임무와 역할

부서	임무와 역할
학교안전총괄과	<ul style="list-style-type: none"> • 현장 주요 대처상황 파악 및 보고·전파 <ul style="list-style-type: none"> - 협조·지원 요청 사항 접수 및 전파 • 자체 상황판단회의 개최 및 사고지원 본부 설치·운영(필요시) • 유관기관별 재난대처사항 확인 • 유관기관 협조체제 가동여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 이재민 수용시설의 안전점검, 전기·통신·가스·급배수 시설, 의료지원, 치안유지 등 - 현장 응급의료 및 수습복구 인력·장비 등(학교시설 화재시) • (학생피해·학교시설 화재시) 학생 및 교육시설 피해현황 파악 보고·전파 • (학교시설 화재시) 상황판단회의 개최 및 중앙사고수습본부 가동
교육시설안전팀	<ul style="list-style-type: none"> • 이재민 수용시설 수용인원 및 지정현황 파악 • 이재민 수용시설 대비상황 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 파악·점검 - 수용인원, 전기·통신·가스·급배수 시설성능 등 점검 - 통풍/환기, 조명/채광, 단열/난방, 프라이버시, 노인장애인 등 고려여부 확인 • 이재민 수용시설(학교 강당, 체육관 등) 및 자원집결지 안내·지원 • 긴급시설점검 결과에 따라 유관부처·기관에 지원 협조 요청 • 이재민 수용시설과 학교 학습공간의 구분 • (학교시설 화재시) 현장지휘소·현장응급의료소 운영 지원 및 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 대형화재 진압, 인명구조 및 수습·복구 등 총력대응 - 연소 확대, 붕괴 등 2차 피해 방지를 위한 응급조치 지원
교육과정정책과	<ul style="list-style-type: none"> • 등·하교시간 조정 또는 휴업 관련 응급수업대책 수립·시행
운영지원과	<ul style="list-style-type: none"> • 상황근무자 근무명령 및 사고지원본부 또는 중앙사고수습본부 행정지원

부서	임무와 역할
학생건강정책과	<ul style="list-style-type: none"> • 현장응급의료소 의료진 및 의약품 등 지원현황 파악 • 필요시 이재민 수용시설의 방역 및 방역 인력·물품 지원 요청 • (학교시설 화재시) 사상자의 응급처치 및 의료기관으로 분산 이송
시·도교육청	<ul style="list-style-type: none"> • 위기상황 정보 접수 및 전파 • 지역사고수습본부, 지역재난안전대책본부, 유관기관 등과의 협조체계 가동 • 소관지역 이재민 수용시설 및 자원집결지 운영 • 지역 유관기관 비상연락망 가동 • 교육부 협조 요청사항 지원 및 처리 • 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 점검 실시 • (학교시설 화재시) 지역사고수습본부 가동·운영 <ul style="list-style-type: none"> - 화재진압, 인명구조 및 응급조치 등 수·낙·습복구 활동 실시 - 연소 확대, 붕괴 등 2차 피해 방지를 위한 응급조치 실시

4

심각

가. 상황

- 1) 다중밀집시설의 급격한 연소 확대
- 2) 건물 내부에 대수 사상자 발생 및 대규모 인명·재산피해 우려

나. 조치사항

1) 조치목록

- 현장 및 유관기관 대처상황 파악 및 보고·전파
- 주관부처의 “심각”단계 위기경보 접수 및 보고·전파
- 위기경보 발령에 따른 주관부처 지원 또는 사고수습
 - － 자체 상황판단회의 소집 및 사고지원본부 가동
 - － 이재민 수용인원 및 지정현황 파악·점검
 - － 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 점검
 - － 이재민 수용시설 및 자원집결지 안내 및 지원
 - － (학교시설 화재시) 상황판단회의 개최 및 중앙사고수습본부 가동
 - － (학교시설 화재시) 중앙사고수습본부 운영을 통한 대형화재 진압 총력대응 (중앙재난안전대책본부와 협력)
- 유관부처·기관 협조체계 가동여부 확인

2) 조치내용

구 분	내 용
현장 및 유관기관 대처상황 파악 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현장 및 유관기관 대처상황 파악 : 학교안전총괄과(상황총괄반) ○ 대처상황 전파 및 보고 : 학교안전총괄과(상황총괄반) <ul style="list-style-type: none"> － 현장 대처상황 파악 및 관계부서·기관에 즉시 상황 전파 － 실·국장 등 주요 간부에게 상황보고 ○ (학생피해·교육시설 화재시) 학생 및 교육시설 피해현황 파악 보고·전파
“심각” 단계 위기경보 접수 및 보고·전파	<ul style="list-style-type: none"> ○ 회의 결과 및 “심각” 단계 위기 경보 접수 <ul style="list-style-type: none"> － 주관기관의 자체위기평가회의 결과 및 위기경보 발령사항 접수 － 실·국장 보고, 재난대응소관부서 및 시·도교육청 등에 위기경보 발령사항 전파 ○ (학교시설 화재시) 상황판단회의 개최 및 위기경보 발령
위기경보 발령에 따른 주관부처 지원 또는 사고수습	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자체 상황판단회의 소집 및 사고지원본부 설치 및 운영 <ul style="list-style-type: none"> － 이재민 수용시설 및 자원집결지 안내 및 지원 － 각 반별 근무조 편성 및 비상근무 명령(필요시) － 중대본, 중수본, 지수본 등 협조 요청사항 처리 － 이재민 수용시설 지원상황 점검 － 이재민 수용시설과 학교 학습공간 구분여부 점검 ○ (학교시설 화재시) 상황판단회의 개최 및 중앙사고수습본부 가동 <ul style="list-style-type: none"> － 현장정보 수집 및 상황전파·보고(시·도교육청 및 산하기관→교육부) ○ (학교시설 화재시) 현장지휘소·현장응급의료소 운영 지원 <ul style="list-style-type: none"> － 화재진압, 인명구조 및 응급조치 등 총력대응 － 연소 확대, 붕괴 등 2차 피해 방지를 위한 응급조치 지원 － 사상자의 응급처치 및 의료기관으로 분산 이송
유관부처·기관 협조체계 가동	<ul style="list-style-type: none"> ○ 긴급시설점검 결과에 따라 유관부처·기관에 협조 요청 <ul style="list-style-type: none"> － 전기·가스시설 : 산업통상자원부, 한국전력공사, 한국가스안전공사 등 － 통신 시설 : 과학기술정보통신부 등 － 급·배수 시설 : 환경부, 한국상하수도협회 등 ○ 이재민 수용시설 내 의료지원·치안유지 등 유관기관 협조 요청 <ul style="list-style-type: none"> － 의료 및 심리치료 : 보건복지부 등 － 치안유지 : 경찰청 등 ○ (학교시설 화재시) 수습복구 인력·장비 등 지원체계 구축

다. 부서별 임무와 역할

부서	임무와 역할
학교안전총괄과	<ul style="list-style-type: none"> • 현장 및 유관기관 대처상황 파악 및 보고·전파 • 자체 상황판단회의 개최 및 사고지원본부 설치·운영 <ul style="list-style-type: none"> - 중대본, 중수본, 지수본, 지대본 등 협조 요청사항 접수 및 전파 - 유관기관별 재난대처사항 확인 • 유관기관 협조체제 가동여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 이재민 수용시설의 안전점검, 전기·통신·가스·급배수 시설, 의료지원, 치안유지 등 - 현장 응급의료 및 수습복구 인력·장비 등(학교시설 화재시) • (학생·학교시설 피해시) 학생 및 교육시설 피해현황 및 응급복구 상황 보고·전파, 학생 사상자 및 가족 편의제공 등 지원방안 시행 • (학교시설 화재시) 상황판단회의 개최 및 중앙사고수습본부 가동 <ul style="list-style-type: none"> - 현장수습조정관, 현장대응반 현장 파견(필요시) - 지역사고수습본부 구성·운영 지시(시·도교육청)
교육시설안전팀	<ul style="list-style-type: none"> • 이재민 수용시설 대비상황 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 현황 파악·점검 - 수용인원, 전기·통신·가스·급배수 시설성능 등 점검 - 통풍/환기, 조명/채광, 단열/난방, 프라이버시, 노인장애인 등 고려여부 확인 • 이재민 수용시설(학교 강당, 체육관 등) 및 자원집결지 안내·지원 • 긴급시설점검 결과에 따라 유관부처·기관에 지원 협조 요청 • 이재민 수용시설과 학교 학습공간의 구분여부 확인 • 시설물 특별안전점검 현황 점검 • (학교시설 화재시) 현장지휘소·현장응급의료소 운영 지원 및 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 대형화재 진압, 인명구조 및 수습·복구 등 총력대응 - 연소 확대, 붕괴 등 2차 피해 방지를 위한 응급조치 지원
교육과정정책과	<ul style="list-style-type: none"> • 등·하교시간 조정 또는 휴업 관련 응급수업대책 수립·시행
운영지원과	<ul style="list-style-type: none"> • 상황근무자 근무명령 및 사고지원본부 또는 중앙사고수습본부 행정지원

부서	임무와 역할
학생건강정책과	<ul style="list-style-type: none"> • 현장응급의료소 의료진 및 의약품 등 지원현황 파악 • 필요시 이재민 수용시설의 방역 및 방역 인력·물품 지원 요청 • (학교시설 화재시) 사상자의 응급처치 및 의료기관으로 분산 이송
시·도교육청	<ul style="list-style-type: none"> • 위기상황 정보 접수 및 전파 • 지역사고수습본부, 지역재난안전대책본부, 유관기관 등과의 협조체계 가동 • 소관지역 이재민 수용시설 및 자원집결지 운영 • 지역 유관기관 비상연락망 가동 • 교육부 협조 요청사항 지원 및 처리 • 시설물 특별안전점검 및 부대·위생시설 점검 실시 • (학교시설 화재시) 지역사고수습본부 가동·운영 <ul style="list-style-type: none"> - 화재진압, 인명구조 및 응급조치 등 수습복구 활동 실시 - 연소 확대, 붕괴 등 2차 피해 방지를 위한 응급조치 실시

V. 재난상황별 조치내용 및 절차

V. 재난상황별 조치내용 및 절차

1

발생상황

가. 상황

00주상복합건물 대형화재 발생상황

□ 개 요

00광역시 소재 00주상복합 건물에서 건물 1동 전체가 연소되는 대형화재 발생

□ 세부내용

- 사고일시 : 0000년 4월 12일 14시00분
- 장소 : 00광역시 00구 00주상복합건물
- 사고내용
 - － 사고상황 : 주상복합 건물 1동 전체가 연소되는 상황 발생
 - － 사고전개 : 건물 중층부의 사무실에서 최초로 화재가 발생하여 2시간 내 건물 전체로 불이 번지는 대형화재 발생
 - － 화재원인 : 건물 사용자의 흡연 및 담뱃불로 인한 화재로 추정됨
- 피해상황
 - － 인적피해 : 사상자 총 00명 발생
 - 1) 부상자 : 00명
 - 2) 사망자 : 0명
 - － 물적피해 : 총 00억원 추정가치의 물적 손실 발생
 - 1) 장비 및 설비 : 약 00억원 추정
 - 2) 시설물 복구비 : 약 000억원 추정

□ 기타

- 기상상태 : 대기가 맑으며 매우 건조함
- 언론보도 내용 : 16시00경 000뉴스에서 화재사고 보도

나. 조치사항 및 절차

1) 조치목록

조치사항	세부내용	비고
(가) 위기상황접수 및 보고/전파	(가-1) 위기상황 접수 (가-2) 위기상황 및 경보 보고/전파	○ 학교안전총괄과
(나) 초동조치	(나-1) 자체 상황판단회의 소집 (나-2) 주관기관 중수본 협조요청 접수 및 전파	○ 교육안전정보국장 ○ 학교안전총괄과 ○ 교육시설안전팀
(다) 대응조치	(다-1) 사고지원본부 가동 (다-2) 비상근무조 편성 및 운영 (다-3) 주변 이재민 수용시설 지정현황 파악 (다-4) 시설물 긴급안전점검 및 부대·위생 시설 현황 파악·점검 (다-5) 수용인원, 전기·통신·가스·급배수 시설 성능 등 점검 (다-6) 학생 수업공간과 동선 및 배치 분리 여부 검토 (다-7) 자원집결지 지원 장소 점검·확인 (다-8) 인근 학생 격리·보호조치 (다-9) 비상수업대책 수립 및 시행	○ 교육안전정보국장 ○ 학교안전총괄과 ○ 교육시설안전팀 ○ 학생건강정책과 등
(라) 후속조치	(라-1) 사고수습 처리상황 종합 보고	○ 학교안전총괄과 ○ 교육시설안전팀

2) 조치내용

가) 화재사고 재난발생 상황 및 정보 확인·분석

주관기관으로부터 사고 개요(유형), 일시·장소, 인명·재산피해 규모 등 재난발생 상황 및 사상자 규모·구호 관련 정보 확인

나) 화재사고 보고 및 전파

○ 재난상황 보고 및 전파

－ 상황보고

· 보고체계: 장·차관, 실·국장 등

- 보고방법: 서면, 전화(SMS 포함), 이메일 또는 FAX
- 보고자: 학교안전총괄과장
 - 화재사고 상황 전파 (학교안전총괄과)
- 전자결재 공문, 유·무선 전화 및 FAX 등을 통한 신속한 전파
- ※ 전파대상 : 교육시설안전팀, 운영지원과, 학생건강정책과 해당지역
시·도교육청 및 각급 학교 등

☞ 보고서식 : 부록 1

다) 위기경보 접수 및 보고·전파

(1) 주관부처 위기경보 발령사항 접수

【4월 12일 14시00분】 · 심각(Red)

- (2) 실·국장 및 장·차관 보고 및 재난대응 소관부처 및 유관
기관에 위기경보 발령사항 전파
- (3) 시·도 교육청·각급학교 및 소속기관에 위기경보 발령사항
전파

라) 자체 상황판단회의 소집 및 사고지원본부 가동(필요시)

(1) 사고지원본부 각 반 편성 및 역할·임무 분배

- 사고지원본부 본부장: 교육안전정보국장
- 사고지원본부 구성: 상황총괄반, 시설지원반, 행정지원반

(2) 재난대응 지원 준비사항 점검

- 이재민 수용시설 및 자원집결지 지원 대책
- 유관부처·기관 협조 체계 점검 등

마) 주관기관 중앙사고수습본부 협조요청 접수 및 전파

(1) 이재민 수용시설 또는 자원집결지 협조요청 사항 접수

(가) 주변 이재민 수용시설(강당, 체육관 등) 지정현황 파악

(나) 이재민 수용시설 지원·협조 준비

○ 시설물 긴급안전점검 및 부대·위생시설 현황 파악·점검

○ 수용인원, 전기·통신·가스·급배수 시설성능 등 점검

－ 필요시 유관부처 및 기관에 지원 협조 요청

○ 학생 수업공간과 동선 및 배치 분리여부 검토

－ 이재민 수용시설 등과 학교 학습공간 구분여부 점검

(다) 자원집결지 지원 장소 점검·확인

○ 학교 운동장 등 긴급구조활동 등에 필요한 장소 파악 지원
(필요시)

(2) 협조요청 사항 재난대응소관부서 및 해당지역 시·도·교육청,
각급 학교에 전파

바) 비상근무조 편성 및 운영 지시(필요시)

(1) 비상근무조 편성 및 근무 실시(필요시)

(가) 사전조치 및 지원단계

(나) 실무반 편성기준에 따라 운영하되 필요시 상황총괄반의
결정 등을 거쳐 추가편성 등 탄력적으로 운영

사) 중수본·지대본·유관기관 등 협조 및 총력대응

(1) 이재민 수용시설·자원집결지 안내 및 지원

(가) 해당지역 시·도교육청·각급학교 및 소속기관에 지대본 및 지수본 지원·협조 지시

- 지역재난안전대책본부, 지역사고수습본부, 유관기관 등과의 협조체계 가동
- 소관지역 이재민 수용시설 및 자원집결지 운영(필요시)
- 교육부 협조 요청사항 지원 및 처리

(나) 1인당 최소면적 고려하여 수용시설 현황, 수용인원, 조치내용 등 점검

(다) 이재민 수용시설의 통풍/환기, 조명/채광, 단열/난방, 프라이버시 확보, 노인·장애인 등 고려 여부 확인

(라) 전기·통신·가스·급배수 시설 등 유관부처·기관 협조 요청 (필요시)

(2) 중대본·중수본·지수본 등 사고수습 협조 및 총력대응

(가) 이재민 수용시설 및 자원집결지 지원·협조

(나) 사고수습 추가 요청사항 지원 등

(3) 학생·교육시설 피해 수습복구

(가) 학생 피해현황 파악 및 사상자 장례절차 등 행정적 지원

(나) 학생·교육시설 피해현황 파악 및 관련 정보 제공

(다) 피해 교육시설 수습복구 및 인력·장비 등 협력 지원 (피해 발생시)

아) 비상수업대책 수립 및 시행 지시

- (1) 인근 다중밀집시설 화재사고로 인한 피해 또는 이재민 수용시설 지원으로 인하여 학교 휴교·휴업·단축수업 등 수업에 지장을 초래할 경우 안전한 인근학교의 특별교실, 관리실, 강당, 체육관 등 시설물을 최대한 활용하고 필요에 따라 2부제 수업 실시 지시
- (2) 등교가 불가할 경우 인터넷, 모바일 등을 통한 e-Learning 학습방안 수립 및 시행
- (3) 해당지역의 피해상황을 고려하여 “심각단계” 발령 시 최대한 신속하게 등교시간 조정 및 휴업 결정
- (4) 소방청의 “재난종합통보시스템”을 통해 방통위 “재난방송온라인시스템”에 등교시간 조정 또는 휴업·휴교사항 등 방송 조치
- (5) 시·도교육청에서는 SMS문자, 유무선 통신망을 통해 신속하게 등교시간 조정 및 임시휴업 사항 등을 통지

다. 부서별 임무와 역할

1) 상황총괄반

가) 중앙사고수습본부 대처상황 파악 및 보고·전파

나) 중대본, 중수본, 지수본, 지대본 등의 위기경보 발령사항 및 협조 요청사항 접수·전파

－ 전자결재 공문, 유·무선 및 FAX로 위기경보 및 협조 요청사항 전파

다) 유관기관 협조체계 점검 및 가동여부 확인

라) 학생·교육시설 피해현황 파악, 사상자 장례 및 치료 등 지원

2) 시설지원반

가) 이재민 수용시설 대비상태 점검

(1) 이재민 수용시설 및 자원집결지 지정현황 파악·점검

(2) 시설물 긴급안전점검 및 부대·위생시설 현황 점검

(3) 수용인원, 전기·통신·가스·급배수 시설성능 등 점검

(4) 통풍/환기, 조명/채광, 단열/난방, 프라이버시, 노인·장애인 등 고려여부 확인

나) 이재민 수용시설과 학교 학습공간의 구분

다) 이재민 수용시설(학교 강당, 체육관 등) 및 자원집결지 안내·지원

라) 긴급시설점검 결과에 따라 유관부처·기관에 지원 협조 요청

마) 교육시설 관련 정보 제공, 피해시설 수습복구 및 지원

3) 행정지원반

가) 비상근무자 편성 및 근무명령

나) 사고지원본부 행정 지원

VI. 기관대응수칙

기관대응수칙은 매뉴얼이 현장에서 작동할 수 있도록
재난유형별 주요 단계에서 지휘부와 핵심 대응부서가
판단하고 조치할 행동절차를 규정

유형 : 화재

주관부처 : 소방청

관리번호 : 사회재난-09

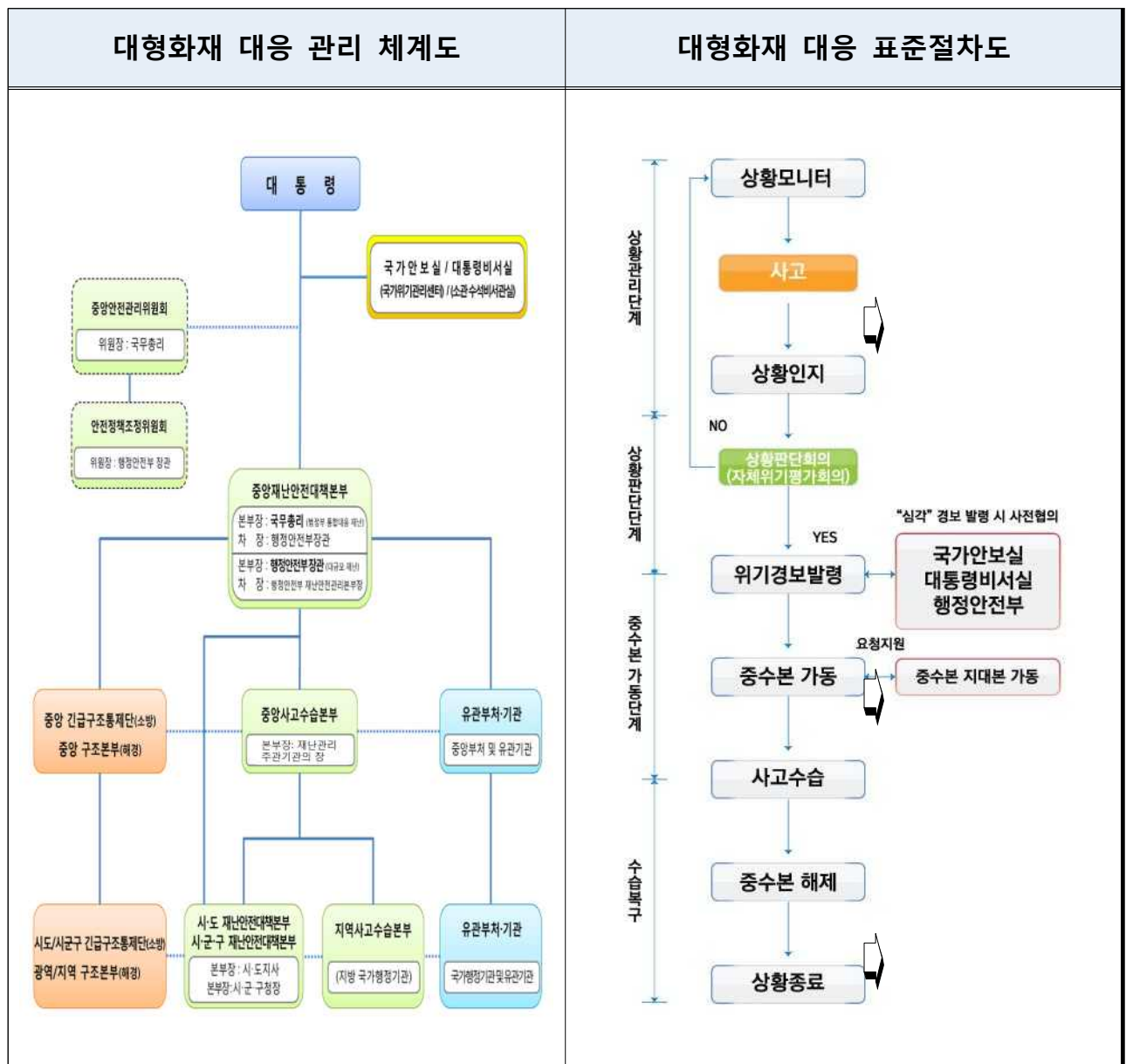
관련 매뉴얼

- 「다중밀집시설 대형화재」 위기관리 표준매뉴얼 : 소방청

- 「다중밀집시설 대형화재」 위기대응 실무매뉴얼 : 소방청, 행정안전부, 교육부, 국방부, 문화체육관광부, 산업자원통상부, 보건복지부, 과학기술정보통신부, 국토교통부, 환경부, 방송통신위원회, 경찰청

I

대형화재 관리 체계도 및 절차도



II

교육부 대형화재 대응 프로세스

구 분		대형화재 사고발생 및 초기대응 단계	중수본 운영·범정부적 총력대응 단계	수 습 복 구 단 계
초기 대응 부서	상황실 (학교안전 총괄과)	사고접수, 상황파악 및 보고·전파 <ul style="list-style-type: none"> 대형화재 발생 상황 접수 및 파악 <ul style="list-style-type: none"> 대형화재 피해현황 파악(원인, 피해내용, 현장조치 사항 등) 장·차관, 실·국장, 관련부서, 주관기관(소방청) 전파 및 보고 전 직원 정위치 근무(비상근무조 편성) 주변 이재민 수용시설(강당, 체육관 등) 지정현황 파악 이재민 수용시설 지원·협조 준비 <ul style="list-style-type: none"> 시설물 긴급안전점검 및 부대·위생시설 현황 검토 자원집결지 지원 대책 점검 <ul style="list-style-type: none"> 학교 운동장, 창고 등 구호 자원 및 물자 비축장소 검토 소방안전 및 화재예방교육 실시 초기상황판단회의 후속조치 및 위기경보 발령·전파(학교시설 화재시) 	<ul style="list-style-type: none"> 현장 상황 정보 지속적 수집(소방청 협조) 화재상황 보고 및 전파 체계 가동 주관기관 지원사항 및 대형화재 발생학교 피해상황 파악 학교시설물 피해 우려지역 및 위험시설 응급조치 지시 및 확인 초기 상황판단회의 및 중앙사고 수습본부 후속조치 이행 <ul style="list-style-type: none"> 사고지역 인근 가스, 전력 차단 및 차량통제 등(관계기관 협업) 학생 대피 및 인계대책 수립 및 지시 중앙사고 수습본부 운영을 통한 화재진압 총력 대응(학교시설 화재시) 장·차관 지시사항 및 주관부처 협조 요청사항 전파 <ul style="list-style-type: none"> 이재민 수용시설 및 자원집결지 점검 및 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 피해지역 학교시설 복구대책 수립 피해 및 복구상황 모니터링 주요인사 상황실 방문시 브리핑 사고수습 처리상황 종합보고(중수본) <ul style="list-style-type: none"> 필요시 비상수업대책 수립 및 시행 지시 <ul style="list-style-type: none"> 수업의 지장을 초래할 경우 인근학교시설 활용 2부제수업 실시 지시 e-learning 학습방안 수립 및 시행 등교시설 조정 및 휴업 결정 피해 학생 등의 심리상담 지원 이재민 수용시설 및 자원집결지 운영 협조·지원
	재난대응 소관부서 (교육시설 안전팀)			
장·차관		대형화재 초기상황 확인 <ul style="list-style-type: none"> 초기상황 확인(보고 : 교육안전정보국장) <ul style="list-style-type: none"> 대형화재 피해현황 및 현장 조치사항 소방서장·지자체장과 유선통화→추가상황 파악 조치사항 지시 <ul style="list-style-type: none"> 필요시 긴급조치 사항 지시 <ul style="list-style-type: none"> 초기 신속한 진화 학생피해 최소화방안 강구 이재민 수용 및 자원집결지 지원방안 고려 	중앙사고수습본부 주재(학교시설 화재시) <ul style="list-style-type: none"> 중앙사고수습본부 설치 지시 및 사고수습 총괄 지휘 재난현장 방문 및 수습상황 점검 협업기능별 대처 및 관계부처 조치상황 확인 중수본, 시·도교육청 지역사고수습본부 가동 현황 점검 사고수습 지원 총괄 <ul style="list-style-type: none"> 사고지원본부 가동 결정(이재민 수용시설 및 자원집결지 지원 등) <ul style="list-style-type: none"> 사고 피해규모, 확산 전망 등을 고려하여 운영 결정 	<ul style="list-style-type: none"> 피해 및 복구상황 파악 복구협력 총괄 지휘 중수본 해체 결정(학교시설 피해시) (필요시) 현장방문 및 수습상황 점검 주관부처 사고수습·복구 협력 <ul style="list-style-type: none"> 이재민 수용시설, 자원집결지 등 사고수습 지원 총괄
담당 실·국장		<ul style="list-style-type: none"> 초기상황 확인 및 초동대응 지휘 <ul style="list-style-type: none"> 사고원인 및 피해규모 파악 초기대응상황실, 재난대응 소관부서에 긴급조치 지시 이재민 수용시설 지원 대책 검토 자원집결지(학교 운동장 등) 지원 대책 확인 장·차관 상황보고 초기상황판단회의 주재 및 위기경보 발령 여부 결정 (학교시설 화재시) 	<ul style="list-style-type: none"> 중수본 상황판단회의 주재 (장·차관 부재시) 상황판단회의 자료 및 언론 브리핑 자료 검토 사고지원본부 (또는 중수본) 조치내용 및 지원 필요사항 확인 사고지원본부 (또는 중수본) 운영점검 및 지원 중대본·중수본·지대본 등 협조 요청사항 파악 및 지원 지시 	<ul style="list-style-type: none"> 중대본·중수본·지대본 등 협조 요청사항 파악 및 지원 지시 장·차관 사고현장 방문시 수행 응급복구 등 수습상황 점검 피해복구 자원 등 파악·지원 상황종료 판단 및 주관기관 협조 조정·해제 검토
대변인 (학교시설 화재시)		<ul style="list-style-type: none"> 상황보고 확인 <ul style="list-style-type: none"> TV, 인터넷 등 언론보도 모니터링 언론사 및 기자 명단 확인 	<ul style="list-style-type: none"> (필요시) 장관 브리핑, 인터뷰 준비 중수본 보도자료 배포 및 (필요시) 브리핑 실시 여론 모니터링 : 오보, 유언비어 파악 및 브리핑 보도 현황 점검 주관방송사와 국가기간 통신사 활동 협력, 지원 	<ul style="list-style-type: none"> (필요시) 장관인터뷰 수습상황 브리핑 및 보도자료 배포 언론 모니터링 및 오보 대응

III 교육부 주요 협업기능

기능	① 재난상황관리	② 긴급생활안정 지원	③ 긴급 통신지원	④ 재난자원 지원	⑤ 시설 응급복구	⑥ 교통대책
주관부서	학교안전총괄과 교육시설안전팀	학교안전총괄과, 교육과정정책과, 교육시설안전팀 등	학교안전총괄과, 교육정보화과	학교안전총괄과, 운영지원과	교육시설안전팀, 운영지원과	학교안전총괄과
(연계부처)	(소방청, 행정안전부)	(소방청, 보건복지부 등)	(소방청, 행정안전부 등)	(소방청, 국방부 등)	(행정안전부, 국방부 등)	(행정안전부, 경찰청 등)
주요 업무	<p><재난관리활동 총괄 조정></p> <ul style="list-style-type: none"> 재난상황 파악전파 및 보고 (장·차관, 주관부처, 유관기관) 관계기관 비상연락망 유지 전 직원 비상소집 및 상황판단 회의 개최 상황판단회의에 따른 중수본 설치·운영(학교시설 피해시) 중수본 근무자 인사발령 및 상황실 설치요청, 근무조 편성 대처상황 보고서 작성, 보고·전파 주관부처 지원방안 검토·수립 학생·교육시설 피해 현황 파악 	<p><이재민 수용시설 및 학생안정 지원 등></p> <ul style="list-style-type: none"> 피해학생 및 교직원의 심리적 안정지원 등 교육 시설 응급 복구 지원 의료 및 구호 지원기관(대한적십자사, 전국재해구호협회 등) 구호 협조 요청 학생조기귀가, 임시휴교, 2부제 수업 조치방안 마련 학교 강당, 체육관 등 이재민 수용시설 안내 및 지원 	<p><재난현장 또는 이재민 수용시설 정보통신체계 운영></p> <ul style="list-style-type: none"> 재난현장 긴급통신체계 가동 긴급통신장비 보급 등 학생인계시스템 및 기관 간 통신라인 구축 및 지원 통신상태 점검 및 대안통신체계 구축 이재민 수용시설 내 전화/FAX 통신 수단 확보여부 점검 	<p><재난대응을 위한 재난자원 지원 총괄·조정></p> <ul style="list-style-type: none"> 사고수습을 위한 민관군 장비·인력 등 재난관리자원 총괄 배분 (탐색·구조장비, 차량, 의료, 자원봉사 등) 구호 자원·물품 집결지(학교운동장 등) 지원 	<p><피해 학교시설 응급복구 또는 이재민 수용시설 긴급보수></p> <ul style="list-style-type: none"> 학교 및 소속기관, 교육시설의 피해상황 및 응급 복구현황 파악 재해발생지역 학교시설 복구에 필요한 지원 등 (인력, 장비, 자재 동원을 위한 협업기능 수행) 이재민 수용시설 안전 확인 필요시 이재민 수용시설 긴급보수·보강조치 점검 	<p><재난발생지역 또는 이재민수용시설 교통소통대책></p> <ul style="list-style-type: none"> 인근 지역 교통상황 파악 경찰청 등과 협조하여 학교 인근 교통 지원

기능	⑦ 의료 및 방역 서비스	⑧ 재난현장 환경정비	⑨ 사회질서유지	⑩ 수색,구조,구급	⑪ 재난수습홍보
주관부서	학생건강정책과	교육시설안전팀	학교안전총괄과, 운영지원과	학교안전총괄과	홍보담당관
연계부처	(보건복지부, 국방부, 지자체 등)	(소방청, 환경부, 지자체 등)	(경찰청 등)	(소방청, 국방부, 경찰청 등)	(문체부, 방통위 등)
주요 업무	<p><재난대응을 위한 공중보건 및 전염병 방역서비스 지원 등></p> <ul style="list-style-type: none"> 응급환자 중증도 분류에 따른 응급처치 및 이송 현장 응급의료소 운영 및 응급의료자원 지원 학교 시설 등 방역 대책 추진 피해학생의 심리 상태 파악 후 지원 의료 시설과 연계한 치료 지원 	<p><재난현장 및 이재민수용시설 쓰레기·환경오염물질 처리 등 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 재난 발생 학교 시설의 유해물질 및 각종 쓰레기 정리 등 환경 정비 임시 적환장(운동장, 폐기물처리시설 등) 확보 및 운영 현황 점검 	<p><현장통제, 치안유지 등></p> <ul style="list-style-type: none"> 교직원 및 학생 피해 현황 및 신원 파악 사상자 신원 파악 피해지역 학생들의 학습 지원 등에 대한 대책 수립 사고현장 또는 이재민 수용시설 범죄예방 및 치안확보를 위한 추가 경찰인력 배치 협조 요청 	<p><학생 피해자 인명구조, 응급처치, 응급운송, 사망실종자 수색 등></p> <ul style="list-style-type: none"> 관련 부처와 협조로 학생 및 교직원 피해 구조 지원 및 현황 파악 피해 학생 및 교직원의 응급 치료 등 각종 지원 대책 수립 	<p><재난관련 언론·대국민 홍보 등 재난공보체계 운영></p> <p><학교시설 피해시></p> <ul style="list-style-type: none"> 지상파 방송, 지역 방송사에 자막방송 요청(해당부처 협조) 재난방송 및 보도자료 작성·배포(사고발생 및 현장 대응 및 피해발생 상황, 위기경보 등) 언론브리핑 및 정부합동 담화문 발표(해당부처와 공동대응) 등

IV

관계기관 주요 임무

부 처	주 요 임 무		
	사전대비	초동조치	중수본·중대본
교육부	<ul style="list-style-type: none"> · 사고접수 및 상황파악 · 국가안보실, 장·차관, 관련 실·국장, 담당부서 등에 보고·전파 · 소방안전 및 화재예방교육 실시 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 학교시설에 이재민 수용 임시조치(필요시) · 재난대응자원 집결지(학교운동장 등) 지원(필요시) · 직원 비상소집 및 상황판단회의 개최 · (학교시설 피해시) 상황판단회의 개최 및 중앙사고수습본부 가동, 위기경보 전파 	<ul style="list-style-type: none"> · 학교시설에 이재민 수용 임시조치(필요시) · 재난대응자원 집결지(학교운동장 등) 지원(필요시) · 위기경보 전파 및 학교시설 피해시 중앙사고수습본부 설치·운영 · 협업기능별 대처 및 관계부서 조치상황 확인
시·도 교육청	<ul style="list-style-type: none"> · 사고상황 접수 및 보고·전파(교육부 소관부서, 소방청 등) · 보고체계 및 유관기관 등 비상연락체계 확인·점검 등 · 지자체와 협력하여 병원, 장례식장 등 사상자 진료·안치시설 및 차량, 장비 등 확인 	<ul style="list-style-type: none"> · 위기상황 판단 · (학교시설 피해시) 교육청 지역사고수습본부 설치·운영 · 이재민 수용시설 및 재난대응자원 집결지 지원(필요시) 	<ul style="list-style-type: none"> · (학교시설 필요시) 지역사고수습본부 설치·운영 · 소방청, 지자체, 국방부, 경찰청등 사상자 긴급구호 및 방제 지원 · 이재민 수용시설 및 재난대응자원 집결지 지원(필요시)
국가안보실	<ul style="list-style-type: none"> · 재난분야 위기정보 상황 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> · 재난분야 위기정보 상황 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> · 재난분야 위기정보 상황 모니터링
국무총리실	<ul style="list-style-type: none"> · 사고상황 접수 및 정부대응 상황 파악, 상황관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 사고상황 접수 및 정부대응 상황 파악, 상황관리 · 관계기관 대응상황 파악 및 필요사항 지원 지시 	<ul style="list-style-type: none"> · 중앙재난안전대책본부 설치 지시 · 사고수습 필요사항 지원 지시 · 중수본, 지대본 등 관계기관 대책본부장 회의주재 및 지시사항 전달
소방청	<ul style="list-style-type: none"> · 위기상황 파악·접수 및 위기관리상황 모니터링, 보고전파 · 화재예방 긴급안전점검 등 재난취약시설 안전관리 · 위기경보 발령에 따른 유관기관 조치사항 및 구호체계 점검 · 지자체 광역 재난대응을 위한 가이드라인 확인 및 출동준비 	<ul style="list-style-type: none"> · 위기상황 정보 수집 및 전파, 위기경보 발령 · 관계부처 및 지자체 대책회의 개최(필요시) · 중대본, 중수본 운영 상황판단회의 개최 · 중앙수습지원단 구성·운영 요청(필요시) 	<ul style="list-style-type: none"> · 중앙사고수습본부, 중앙긴급구조통제단 설치운영 · 중앙수습지원단 구성 및 현지 파견 · 재난사태 건의 및 검토(중앙안전관리위원회 개최) · 특별재난지역 선포 검토 및 건의(필요시) · 피해지역에 대한 특별교부세 지원 등 행·재정적 지원 검토
행정안전부	<ul style="list-style-type: none"> · 각 방송사별 기상·재난방송 모니터링 · 지자체 및 유관기관 재난대응 상황파악 · 위기상황 모니터링 강화, 위기경보 발령사항 전파 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 위기상황 모니터링 강화, 위기경보 발령사항 전파 · 자체 상황판단회의 개최 · 각 방송사 기상·재난방송 모니터링 · 지자체 및 유관기관 재난대응 상황파악 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 중앙재난안전대책본부 설치운영 · 중앙수습지원단 구성 및 현지 파견(필요시) · 재난사태 검토 및 선포(중앙안전관리위원회 심의) · 언론브리핑 및 정부합동 담화문 발표 · 특별재난지역 검토 및 선포(필요시) · 피해지역에 대한 특별교부세 지원 등 행·재정적 지원 검토
국토교통부	<ul style="list-style-type: none"> · 긴급복구 인력 및 장비 지원 등 비상출동태세 점검·정비 	<ul style="list-style-type: none"> · 긴급복구 인력·장비 비상출동태세 점검·정비 	<ul style="list-style-type: none"> · 피해건물 안전진단 실시 · 응급구조·구난 지원, 화재로 인한 붕괴 가능성 조사 · 복구사업에 필요한 인력 및 장비 동원
과학기술 정보통신부	<ul style="list-style-type: none"> · 재난방송 지원 	<ul style="list-style-type: none"> · 재난상황에 대한 정확한 대국민홍보를 위한 재난방송 지원 	<ul style="list-style-type: none"> · 자막방송 등 재난방송 지원 등
국 방 부	<ul style="list-style-type: none"> · 인명 수색·구조 등 재난 초동대응에 필요한 장비·인력 지원 	<ul style="list-style-type: none"> · 인명 수색·구조 등 재난 초동대응에 필요한 장비·인력 지원 	<ul style="list-style-type: none"> · 인명 수색·구조, 방제 인력 및 장비 지원(탐색 구조부대 등) · 응급환자 치료 및 수송 지원(지역 의무부대 등)
문화체육관광부	<ul style="list-style-type: none"> · 재난예방 대국민 홍보 지원 	<ul style="list-style-type: none"> · 재난 발생시 대국민행동요령 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> · 재난 발생시 대국민행동요령 홍보
산업통상 자원부	<ul style="list-style-type: none"> · 긴급에너지수급 지원 등에 관한 사항 	<ul style="list-style-type: none"> · 긴급에너지수급 지원 등에 관한 사항 	<ul style="list-style-type: none"> · 긴급에너지수급 지원 등에 관한 사항 · 사고현장 수습활동 지원 및 전문인력 등 기술지원

부 처	주 요 임 무		
	사전대비	초동조치	중수본·중대본
보건복지부	· 사상자 및 부상자의 응급치료 지원체계 수립 및 가동	· 현장 응급의료소 의료진 및 의료물자 등 확보	· 현장 응급의료소 운영 등 구호 및 응급의료 지원체계 신속 가동 · 다수 인명피해 발생 시 현장 응급의료 지원
환경부	· 재난현장 환경오염 대책 수립 점검	· 환경오염 방지를 위한 전문인력 및 장비 지원 준비	· 재난현장 환경오염 방지 및 수습대책 추진
방송통신 위원회	· 재난방송 지원 (지상파중편·보도PP)	· 재난상황에 대한 정확한 대국민홍보를 위한 재난방송 지원 (지상파중편·보도PP)	· 자막방송 등 재난방송 지원 등 (지상파중편·보도PP)
경 찰 청	· 방화 및 테러 등 대비, 다중밀집시설 경계 순찰 강화 · 112순찰차 및 경찰인력 배치계획 등 재난초기 교통소통대책 수립 · 재난상황에 대한 유연비어 전파 등 사이버 대응	· 현장접근 제한 및 교통통제, 방화여부 조사 · 경찰인력 배치계획 등 재난초기 교통소통대책 점검 · 재난상황에 대한 사이버 유연비어 전파 대응	· 사고현장 인근 질서유지 및 교통소통 관리 · 사망자 신원확인, 유연비어 등에 대한 수사계획 수립 등
지 자 체	· 사고상황 접수 및 위기상황 판단 · 사상자 구호·치료 지원체계 및 관계기관 비상연락망 점검 · 병원, 장례식장 등 사상자 진료·안치시설 및 차량, 장비 등 확인 및 지원	· 지역재난안전대책본부 설치·운영(※시도교육청과 협의) · 사고수습 지원 현장 상황실 설치, 응급진료, 피해 유가족 지원시설, 현 장 정보통신 시설, 차량 지원 등 사고수습을 위한 행정적 지원	· 지역재난안전대책본부 설치·운영(※시도교육청과 협의) · 재난현장 통합지원본부 설치·운영 · 사고수습 지원 현장 상황실 설치, 응급진료, 피해 유가족 지원시설, 현 장 정보통신 시설, 차량 지원 등 사고수습을 위한 행정적 지원

☐ 교육부

주관기관(부서)	직 위(급)	사 무 실	팩스
교육안전정보국	국 장	044-203-6310	044-203-6971
학교안전총괄과	과 장	044-203-6353	044-203-6971
교육시설안전팀	팀 장	044-203-7131	044-203-6305
당직실		044-203-6118~9	

☐ 화재재난 대응 기관 비상연락망

기 관 명	관련 부서	연 락 처	
		전 화	Fax
소방청	화재대응조사과(과장)	044-205-7470	
	화재대응조사과(계장)	044-205-7471	
	화재대응조사과(담당)	044-205-7472	
행정안전부	산업교통재난대응과	044-205-6330	044-205-8715
보건복지부	비상안전기획관	044-202-2654	044-202-3989
국방부	재난관리지원과	02-748-5689	02-748-5778
문화체육관광부	비상안전기획관	044-203-2290	044-203-3458
산업통상자원부	에너지안전과	044-203-5271~8	044-203-4762
과학기술정보통신부	비상안전기획관	044-202-4385	044-202-6015
국토교통부	건축안전과	044-201-4995	044-201-5575
환 경 부	수질관리과	044-201-7062, 7069	044-201-7070
방송통신위원회	혁신기획담당관 (정보보안팀)	02-2110-1314	02-2110-0135
경찰청	위기관리센터	02-3150-1641	02-3150-3657

□ 사·도 지자체

구 분	기관명	부서명	연락처(사무실)
1	서울특별시 소방재난본부	재난대응과	02-3706-1425
2	부산광역시 소방안전본부	방호예방과	051-760-3052
3	대구광역시 소방안전본부	현장대응과	053-350-4096
4	인천광역시 소방안전본부	현장대응과	032-870-3092
5	광주광역시 소방안전본부	방호예방과	062-613-8111
6	대전광역시 소방본부	대응관리과	042-270-6152
7	울산시 소방본부	안전구조과	052-229-4573
8	세종특별자치시 소방본부	방호구조과	044-300-8113
9	경기도 소방재난본부	재난대응과	031-230-4551
10	강원도 소방본부	방호구조과	033-249-5142
11	충청북도청방북본부	대응구조구급과	043-220-4912
12	충청남도청안전본부	화재대책과	041-635-5601
13	전라북도청방북본부	방호예방과	063-280-3838
14	전라남도청방남본부	방호구조과	061-286-0822
15	경상북도청상방북본부	대응구조구급과	053-715-2125
16	경상남도청상방남본부	예방대응과	055-211-5353
17	제주특별자치도 소방방재본부	방호구조과	064-710-3553
18	창원소방본부	소방정책과	055-548-9343

□ **시·도 교육청 비상연락망**

시도	부 서	연 락 처
서울	정책·안전기획관	02-6973-9884
부산	기획조정관	051-860-0864
대구	교육안전담당관	053-231-0984
인천	안전기획팀	032-4208-432
광주	재난안전팀	062-380-4601
대전	안전총괄과	042-480-7824
울산	학교안전총괄팀	052-210-5652
세종	인성안전교육과	044-320-2442
경기	학교안전기획과	031-249-0681
강원	비상계획담당	033-258-5240
충북	총무과	043-290-2236
충남	안전총괄과	041-640-7914
전북	정책공보담당관	063-2393-187
전남	학생안전팀	061-260-0979
경북	기획조정관	054-805-3154
경남	안전총괄담당관	055-278-1744
제주	총무과	064-710-0653

VII. 부록

VII. 부록

1. 상황보고서

○○년 ○월 ○일, ○○:○○현재			
보고자	소속	직책	성명
연락처		팩스	

제목 :	배부처	
<div>개 요</div> <ol style="list-style-type: none"> 접수시간/출처 : 사고내용 현장 조치사항 우리부 조치사항 원인 및 재발방지대책 (중간·최종보고서에 작성) 참고사항 - 언론 동향, 여론, 기타 	장관	○○○
	차관	○○○
	○○실장	
	○○국장	
	○○국장	
	○○담당	
	청와대상황실	
	국가안보실	
	총리실	
	행정안전부	
	○○부	
	○○부	
	○○부	
	○○청	
○○청		

2. 자체위기평가회의(상황판단회의) 보고서 [필요시 사용]

위기유형			
경보내용	(관심 · 주의 · 경계 · 심각) 경보 발령		
보고번호		기 관 명	
관련근거 (출처)			
통보기관			
1. 관련상황/정보 2. 분석/판단 3. 조치사항			
작 성 자			

3. 다중밀집시설 적용대상 세부 시설현황

① 「건축법 시행령(시행 2018.10.18.)」 제2조 제17호 규정에 의한 "다중이용 건축물"

- 가. 다음의 어느 하나에 해당하는 용도로 쓰는 바닥면적의 합계가 5천제곱미터 이상인 건축물
- 1) 문화 및 집회시설(동물원 및 식물원은 제외한다) 2) 종교시설
 - 3) 판매시설 4) 운수시설 중 여객용 시설
 - 5) 의료시설 중 종합병원 6) 숙박시설 중 관광숙박시설
- 나. 16층 이상인 건축물

② 「다중이용업소의 안전관리에 관한 특별법(시행 2017.12.26.)」 제2조의 규정에 의한 "다중이용업소" 건축물

제2조(다중이용업) 「다중이용업소의 안전관리에 관한 특별법」 제2조제1항제1호에서 "대통령령으로 정하는 영업"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는营业을 말한다.

1. 「식품위생법 시행령」 제21조제8호에 따른 식품접객업 중 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것

가. 휴게음식점영업·제과점영업 또는 일반음식점영업으로서 영업장으로 사용하는 바닥면적(「건축법 시행령」 제119조제1항제3호에 따라 산정한 면적을 말한다)의 합계가 100제곱미터(영업장이 지하층에 설치된 경우에는 그 영업장의 바닥면적 합계가 66제곱미터) 이상인 것. 다만, 영업장(내부계단으로 연결된 복층구조의 영업장을 제외한다)이 지상 1층 또는 지상과 직접 접하는 층에 설치되고 그 영업장의 주된 출입구가 건축물 외부의 지면과 직접 연결되는 곳에서 하는 영업을 제외한다.

나. 단란주점영업과 유흥주점영업

2. 「영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률」 제2조제10호, 같은 조 제16호가목·나목 및 라목에 따른 영화상영관·비디오물감상실업·비디오물소극장업 및 복합영상물제공업

3. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 학원(이하 "학원"이라 한다)으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것

가. 「소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 3에 따라 산정된 수용인원(이하 "수용인원"이라 한다)이 300인 이상인 것

나. 수용인원 100명 이상 300명 미만으로서 다음의 어느 하나에 해당하는 것. 다만, 학원으로 사용하는 부분과 다른 용도로 사용하는 부분(학원의 운영권자를 달리하는 학원과 학원을 포함한다)이 「건축법 시행령」 제46조에 따른

방화구획으로 나누어진 경우는 제외한다.

- (1) 하나의 건축물에 학원과 기숙사가 함께 있는 학원
- (2) 하나의 건축물에 학원이 둘 이상 있는 경우로서 학원의 수용인원이 300명 이상인 학원
- (3) 하나의 건축물에 제1호, 제2호, 제4호부터 제7호까지, 제7호의2부터 제7호의5까지 및 제8호의 다중이용업 중 어느 하나 이상의 다중이용업과 학원이 함께 있는 경우

4. 목욕장업으로서 다음 각 목에 해당하는 것

가. 하나의 영업장에서 「공중위생관리법」 제2조제1항제3호가목에 따른 목욕장업 중 맥반석이나 대리석 등 돌을 가열하여 발생하는 열기나 원적외선 등을 이용하여 땀을 배출하게 할 수 있는 시설을 갖춘 것으로서 수용인원(물로 목욕을 할 수 있는 시설부분의 수용인원은 제외한다)이 100명 이상인 것

나. 「공중위생관리법」 제2조제1항제3호나목의 시설을 갖춘 목욕장업

5. 「게임산업진흥에 관한 법률」 제2조제6호·제6호의2·제7호 및 제8호의 게임제공업·인터넷컴퓨터게임시설제공업 및 복합유통게임제공업. 다만, 게임제공업 및 인터넷컴퓨터게임시설제공업의 경우에는 영업장(내부계단으로 연결된 복층구조의 영업장은 제외한다)이 지상 1층 또는 지상과 직접 접하는 층에 설치되고 그 영업장의 주된 출입구가 건축물 외부의 지면과 직접 연결된 구조에 해당하는 경우는 제외한다.

6. 「음악산업진흥에 관한 법률」 제2조제13호에 따른 노래연습장업

7. 「모자보건법」 제2조제12호에 따른 산후조리업

7의2. 고시원업[구획된 실(室) 안에 학습자가 공부할 수 있는 시설을 갖추고 숙박 또는 숙식을 제공하는 형태의 영업]

7의3. 「사격 및 사격장 안전관리에 관한 법률 시행령」 제2조제1항 및 별표 1에 따른 권총사격장(실내사격장에 한정하며, 같은 조 제1항에 따른 종합사격장에 설치된 경우를 포함한다)

7의4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제10조제1항제2호에 따른 골프 연습장업(실내에 1개 이상의 별도의 구획된 실을 만들어 스크린과 영사기 등의 시설을 갖추고 골프를 연습할 수 있도록 공중의 이용에 제공하는 영업에 한정한다)

7의5. 「의료법」 제82조제4항에 따른 안마시술소

8. 법 제15조제2항에 따른 화재위험평가결과 위험유발지수가 제11조제1항에 해당하거나 화재발생시 인명피해가 발생할 우려가 높은 불특정다수인이 출입하는 영업으로서 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 행정안전부령으로 정하는 영업

③ 「소방기본법」 제13조, 영 제4조에 의한 화재경계지구내 건축물

「소방기본법 제13조」에 의해 도시의 건물밀집지역 등 화재가 발생할 우려가 높거나 화재가 발생하는 경우 그로 인하여 피해가 클 것으로 예상되는 일정한 구역으로서, 「소방기본법 시행령 제4조」에 의해 대통령령이 정하는 지역 내 건축물

- 시장지역, 공장·창고가 밀집한 지역, 목조건물이 밀집한 지역
- 위험물의 저장 및 처리시설이 밀집한 지역, 석유화학제품을 생산하는 공장이 있는 지역
- 소방시설·소방용수시설 또는 소방출동로가 없는 지역 등

④ 「실내공기질관리법」 제2조 및 제3조의 규정에 의한 다중이용시설

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "다중이용시설"이라 함은 불특정다수인이 이용하는 시설을 말한다.

제3조(적용대상) ①이 법의 적용대상이 되는 다중이용시설은 다음 각호의 시설중 대통령령이 정하는 규모의 것으로 한다.

1. 지하역사(출입통로·대합실·승강장 및 환승통로와 이에 딸린 시설을 포함한다)
2. 지하도상가(지상건물에 딸린 지하층의 시설을 포함한다)
3. 철도역사의 대합실
4. 「여객자동차 운수사업법」 제2조제5호에 따른 여객자동차터미널의 대합실
5. 「항만법」 제2조제5호에 따른 항만시설 중 대합실
6. 「공항시설법」 제2조제7호에 따른 공항시설 중 여객터미널
7. 「도서관법」 제2조제1호에 따른 도서관
8. 「박물관 및 미술관 진흥법」 제2조제1호 및 제2호에 따른 박물관 및 미술관
9. 「의료법」 제3조제2항에 따른 의료기관
10. 「모자보건법」 제2조제11호에 따른 산후조리원
11. 「노인복지법」 제34조제1항제1호에 따른 노인요양시설
12. 「영유아보육법」 제10조에 따른 어린이집 중 국공립어린이집, 법인어린이집, 직장어린이집 및 민간어린이집
13. 「유통산업발전법」 제2조제3호에 따른 대규모점포
14. 「장사 등에 관한 법률」 제29조에 따른 장례식장(지하에 위치한 시설로 한정한다)
15. 「영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률」 제2조제10호에 따른 영화상영관(실내 영화상영관으로 한정한다)
16. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 학원
17. 「전시산업발전법」 제2조제4호에 따른 전시시설(옥내시설로 한정한다)
18. 「게임산업진흥에 관한 법률」 제2조제7호에 따른 인터넷컴퓨터게임시설제공업의 영업시설
19. 실내주차장
20. 「건축법」 제2조제2항제14호에 따른 업무시설
21. 「건축법」 제2조제2항에 따라 구분된 용도 중 둘 이상의 용도에 사용되는 건축물
22. 「공연법」에 따른 공연장 중 실내 공연장
23. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」에 따른 체육시설 중 실내 체육시설
24. 「공중위생관리법」 제2조제1항제3호나목에 따른 목욕장업의 영업시설
25. 그 밖에 대통령령으로 정하는 시설

4. 다중밀집시설 대형화재 발생 주요 사례

연번	발생일시		장소	화재 원인	인명피해(명)			재산피해 (천원)
					소계	사망	부상	
1	2013년	03.09 15:38	경북 포항시 북구 용흥동 122 임야	부주의	27	1	26	1,093,825
2		03.14 20:59	전남 여수시 화치동 48 대림 2공장	화학적	17	6	11	49,500
3	2014년	05.26 00:27	경기 고양시 백석동 고양종합터미널 지하공사장	가스 누출	124	8	116	14,466,139
4		05.28 00:27	전남 장성군 삼계면 효사랑 요양병원	방화	29	21	8	1,530,790
5		10.18 21:34	서울 강서구 화곡동924-1 타임모텔	전기적	35	1	34	260,075
6		11.15 22:38	전남 담양군 대덕면 황토흙집펜션	부주의	10	4	6	14,462
7	2015년	01.10 09:16	경기 의정부시 대봉그린아파트	부주의	130	5	125	4,594,449
8		03.22 02:12	인천 강화군 해안남로1476-21 아름다운 캠핑마을	전기적	7	5	2	5,217
9	2016년	03.28 14:01	서울 강서구 마곡동 렉스나인 오피스텔 신축공사장	부주의	17	2	15	47,034
10		10.13 22:11	울산 경부고속도로 관광버스	교통 사고	18	10	8	132,000
11	2017년	02.04 10:56	경기 화성시 동탄메타폴리스 상가동	부주의	18	4	14	8,323,780
12		12.21 15:53	충북 제천시 하소동 71-7 노블휘트니스 &스파(두손스포리움)	부주의	69	29	40	2,073,830
13		12.25 14:46	경기 수원시 영통구 하동 1016-1 광교 SK View Lake 공사장	부주의	16	1	15	489,337
14	2018년	1.20 03:06	서울 종로구 종로5가 서울장여관	방화	10	6	4	24,506
15		26 07:32	경남 밀양시 가곡동 세종병원	전기적 요인	190	39	151	448,949
16		6.17 21:53	전북 군산시 장미동 7080클럽 (유흥주점)	방화	33	3	30	54,924
17		6.26 13:16	세종 새롬동 2-2 생활권 H-1블럭 주상 복합 신축공사장	전기적 요인	44	3	41	4,550,829
18		8.21 15:43	인천 남동구 남동서로 272 세일전자(주)	전기적 요인	15	9	6	224,350

19	2018년	10.20. 19:42	경남 김해시 서상동 41-2 모던하우스 외 주택 등	전기적 요인	10	2	8	180,848
20		11.9. 05:00	서울시 종로구 관수동 149-1 국일고 시원	부주의	18	7	11	58,165
21	2019년	7. 7. 04:32	서울특별시 영등포구 영등포동3가 호 텔	부주의	32	0	32	220,791
22		7.11. 00:57	충청북도 충주시 연수동 아파트	방화 의심	10	0	10	19,875
23		8. 6. 13:14	경기도 안성시 양성면 석화리 공장	미상	12	1	11	8,125,405
24		8. 12. 21:56	경기도 고양시 덕양구 토당동 다세 대주택	전기적 요인	14	0	14	291,404
25		9. 24. 09:03	경기도 김포시 풍무동 요양병원	기타	59	3	56	136,598
26		11. 07. 10:39	충청북도 진천군 초평면 은암리	방화	12	1	11	-
27		11. 15. 13:23	서울특별시 서초구 서초동 종합상가 지하1층 점포	미상	15	0	15	317,163
28		12. 05. 15:35	충청북도 음성군 대소면 오류리 공장	미상	12	0	12	125,221
29		12. 22. 05:45	광주광역시 북구 두암동 석천모텔	방화	33	3	30	27,158
30		1. 25. 19:46	강원도 동해시 묵호진동 팬션	가스누출 (폭발)	9	6	3	22,484
31	2020년	4. 28. 07:40	충청북도 청주시상당구 용암동 소라아 라트	전기적 요인	42	0	42	37,540
32		4. 29. 13:32	경기도 이천시 모가면 소고리 한익 스프레스 물류센터 신축공사장	미상	60	38	12	7,654,823
33		7. 10. 03:42	전라남도 고흥군 고흥읍 남계리 윤호21종합병원	미상	30	3	27	433,248
34		7. 12. 23:25	경상북도 상주시 성동동 경희삼백아파트	기계적 요인	12	0	12	9,972
35		7. 21. 08:29	경기도 용인시 처인구 양지면 제일리 양지SLC물류센터	부주의	13	5	8	36,815,600
36		11. 19. 16:12	인천광역시 남동구 고잔동 실버렉스(2층)	화학적 요인	12	3	9	93,056
37		11.24. 06:55	부산광역시 금정구 부곡동 경남한신아파트	미상	17	1	16	40,616
38		11. 25. 02:39	서울특별시 마포구 공덕동 안신장 모텔	방화 의심	11	2	9	36,433
39		12. 01. 16:37	경기도 군포시 산본동 한양백두아파트	부주의	11	4	7	431,047
40		12. 05. 02:42	충청북도 청주시 서원구 수곡동 세원청실아파트	전기적 요인	17	0	17	45,097

5. 재난방송 관련 위기상황 전파체계

① 긴급재난문자(CBS ; Cell Broadcasting Service)

- **관련법령** : 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조의2제3항 및 제6항,
「재난문자방송 기준 및 운영규정」(행정안전부예규)

□ 시스템 개요

- (구축/운영) '06.6~9월(2G폰), '12.9~12월(4G폰) / '06.12월
- (송출목적) 휴대폰으로 전국 또는 해당지역에 있는 사용자에게 재난정보 및 행동요령 등 신속 전파
- (대상단말) CBS 기능이 탑재된 2G, '13.1.1 이후 신규출시 4G 휴대폰
※ 3G 사용자는 "안전디딤돌 앱"을 통해 수신
- (송출용량) 1회 송출시 최대 60자(2G)/90자*(4G, '18.12월부터 적용)
* 국제표준에 따라, 4G는 한글·영어·공백·특수문자 모두 2Byte(총 180byte)
- (송출지역단위) 시·군·구, 시·도, 전국
- (송출비용) 무료(통신사와 업무협약, '04.12월)

< 발송 절차 >

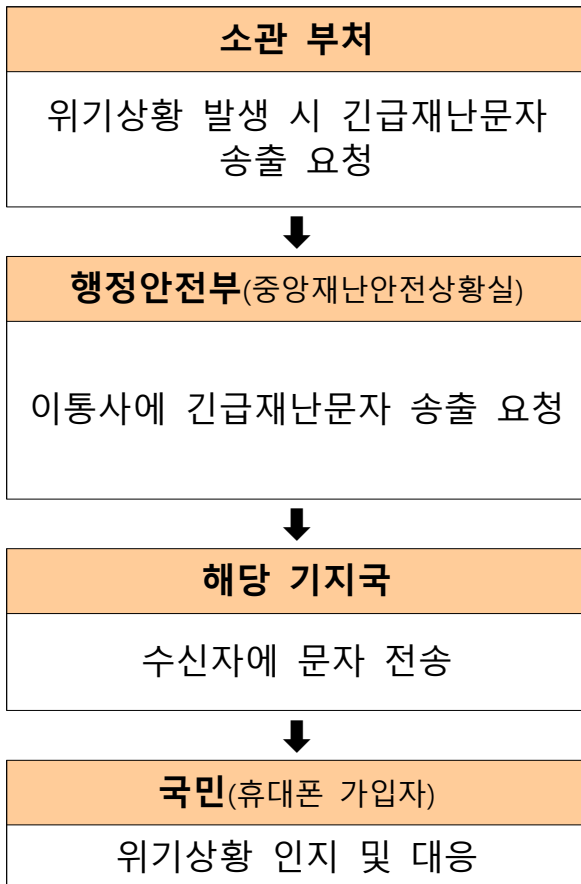


※ 지진, 지진해일은 기상청에서 직접 발송(2G는 행안부 시스템 활용)

□ 주요기능

- 수신자 수와 관계없이 대량으로 실시간 동시에 전달
- 이동 중에도 휴대폰만 있으면 실시간으로 재난정보 수신

□ 송출절차(중앙부처 및 재난관리책임기관)



- 긴급재난문자시스템*을 활용해 행정안전부(중앙재난안전상황실)에 재난문자 송출 요청

- 긴급재난문자(CBS) 시스템 활용
 - 이통사 기지국을 통해 2G, 4G 재난문자 송출요청
 - ※ 3G 및 4G('11~'12년) 휴대폰은 안전디딤돌 앱 설치·수신

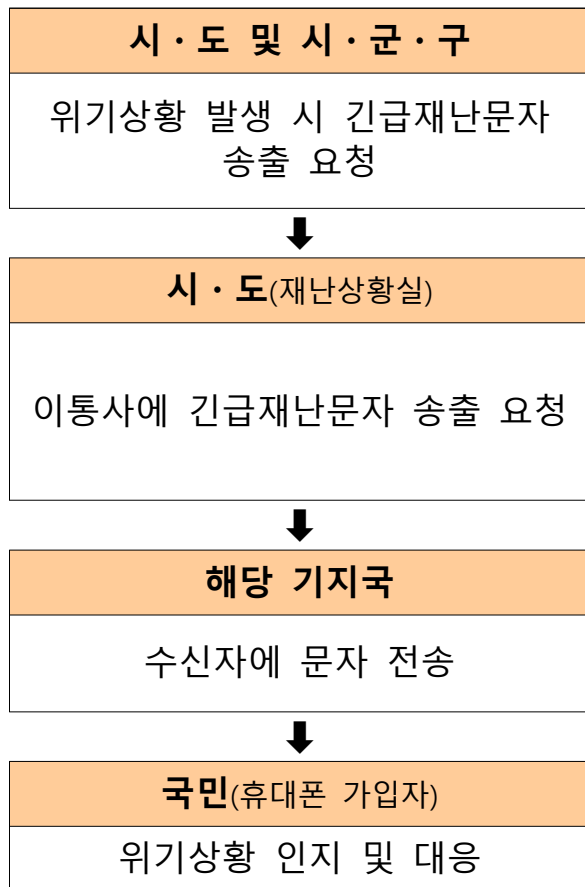
- 시·군·구 단위로 수신자 수에 관계없이 대량전달
 - 기지국 단위로 최대 90자 문자 전송

- 실시간 동시전달, 휴대폰 재난정보 수신

* 행정안전부 긴급재난문자 시스템(외부망, 인터넷망) : <https://cbis.safekorea.go.kr>



□ 송출절차(시·도 및 시·군·구)



- 재난관리시스템*을 활용해 시·도(재난상황실)에 재난문자 송출 요청

- 재난관리시스템시스템 활용
 - 이통사 기지국을 통해 2G, 4G 재난문자 송출요청
 - ※ 3G 및 4G('11~'12년) 휴대폰은 안전디딤돌 앱 설치·수신

- 시·군·구 단위로 수신자 수에 관계없이 대량전달
 - 기지국 단위로 최대 90자 문자 전송

- 실시간 동시전달, 휴대폰 재난정보 수신

* 재난관리시스템(업무망) : <https://www.ndms.go.kr>

대국민 통합 상황전파(실제) 작성

※ 실제 발송되는 페이지입니다. 화면 및 테스트는 불가 합니다.

출발 : 통합발령 / 대국민통합상황전파 / 대국민 통합 상황전파(실제)

대상 지역

- ☐ 전국
- ☐ 서울특별시
- ☐ 부산광역시
- ☐ 대구광역시
- ☐ 인천광역시
- ☐ 광주광역시
- ☐ 대전광역시
- ☐ 울산광역시
- ☐ 세종특별자치시
- ☐ 경기도
- ☐ 강원도
- ☐ 충청북도
- ☐ 충청남도
- ☐ 전라북도
- ☐ 전라남도
- ☐ 경상북도
- ☐ 경상남도
- ☐ 제주특별자치도

재난유형	자연재난 ▾ 기상특보 ▾ 태풍 ▾ 경보 ▾ 발표 ▾		
전송매체	<input checked="" type="checkbox"/> CBS <input type="checkbox"/> DITS <input type="checkbox"/> DMB		
제목	기상특보 태풍 경보 발표		
대상지역	선택한 지역이 없습니다. 지역을 선택하세요.		
CBS	재난유형 자연재난 ▾ 태풍 ▾ 경보 ▾ 안전 안내 문자 (채널:4372) 안전 안내 문자 (채널:4372)	메시지 [행정안전부] 오늘 00시 00지역 태풍경보, 해안지대 접근금지, 선박대피, 농수산물 보호행위 자제 등 피해 없게 주의바랍니다. [118/120 바이트]	

재난문자 송출 전 꼭 확인하세요!!

- ☐ 재난문자 송출 기준에 적합한지?
- ☐ 송출 지역은 정확히 선택했는지?
- ☐ 이미 송출했는데 중복 송출은 아닌지?
- ☐ 문안에 오타는 없는지?
- ☐ 예간심사 송출시 꼭 필요한것인지?

재난문자 송출기준 부적절 송출사례

☐ 송출 전 체크 항목을 확인하였습니다.

임시저장
삭제
송출요청
목록

□ 표준문안(예시)

<p>다중밀집 시설 대형화재</p>	<p><다중밀집시설 대형화재 발생 시></p> <p>○ 다중밀집시설 대형화재 발생 시</p> <p>[소방청] ○○일 ○○시 ○○분 ○○지역 ○○○건물 다중밀집시설에서 대형화재가 발생, 화재가 확산되어 주민 대피령 발령되었으니 주민들께서는 신속히 안전지대로 대피바랍니다.</p> <p>○ 다중밀집시설 대형화재 대피 권고 시</p> <p>[소방청] ○○일 ○○시 ○○분 ○○지역 ○○○건물 다중밀집시설에서 대형화재가 확산 우려, 인근 주민과 이용객은 안전한 곳으로 대피바랍니다.</p> <p>○ 다중밀집시설 대형화재 위기경보 경계, 심각단계 발령 시</p> <p>[소방청] ○○일 ○○시 ○○분 ○○지역 ○○○건물 다중밀집시설에서 대형화재가 발생하여 위기경보 경계(심각) 발령되었으니 인근주민과 이용객은 안전한 곳으로 대피바랍니다.</p>
-----------------------------	---

2 재난방송온라인시스템(EDBS; Emergency Disaster Broadcasting System)

□ 개 요

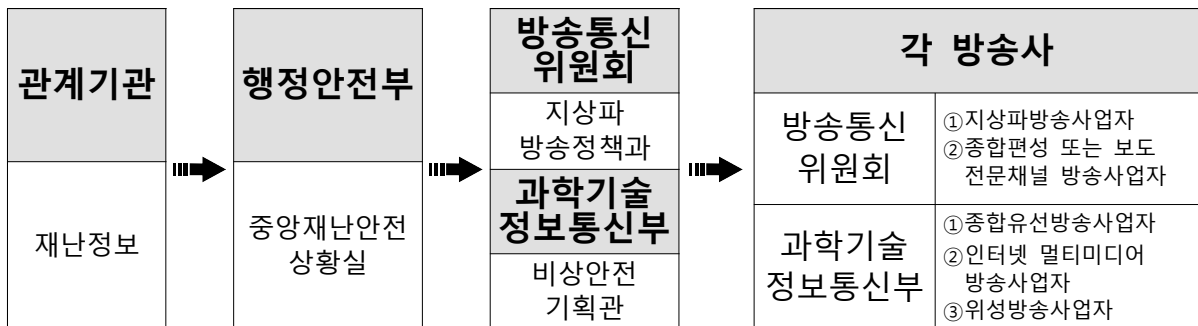
- 재난방송은 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조에 따른 재난이 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우, 그 발생을 예방하거나 피해를 줄일 수 있는 방송을 말함

※ 방송사업자(「방송법」 제2조제3호) 현황: 164개('19.12월 기준)

지상파	지상파DMB	중편·보도PP	SO	위성	IPTV
44	18	6	92	1	3

* 라디오PP/데이터PP는 제외, SO/위성/IPTV 사업자는 과학기술정보통신부 소관

□ 시스템 체계

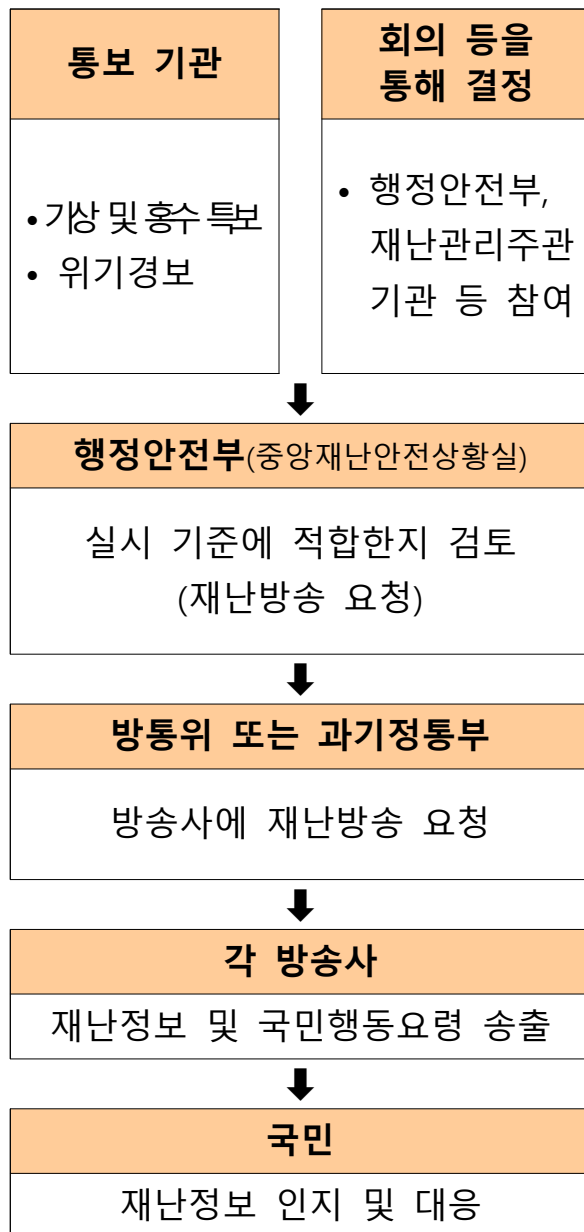


□ 주요기능

- 재난방송 요청 시, 방송통신위원회 또는 과학기술정보통신부를 거쳐 방송사로 자동전파
- 전국 또는 해당지역 방송사에 선택적 재난방송 표출 요청 가능



□ 발송절차



• 공문, NDMS 상황전파시스템 활용

- 기상특보, 홍수특보, 위기경보,
결정사항 통보

• 실시 기준에 적합한지 검토

- 방통위 및 과기정통부에
재난방송 요청

• 재난방송온라인시스템(EDBS) 활용

- 연계되어 있는 방송사에
재난방송 요청

• 통보받은 재난정보 및 국민행동요령을 신속하게 재난방송(TV자막방송)

□ 재난방송 및 민방위경보방송 실시 기준

명 칭		자율	의무	통보기관	재난방송 요청기관	비고								
태 풍	주의보		○	기상청	행안부									
	경 보		○											
호 우	주의보	○		홍수통제소										
	경 보		○											
홍 수	주의보		○											
	경 보		○											
대 설	주의보	○												
	경 보		○											
폭풍해일	주의보	○												
	경 보		○											
지진해일	주의보		○											
	경 보		○											
지 진	조기경보		○	기상청	*규모 (내륙/해역) 5.0 이상									
	속 보		○		*규모 (내륙) 3.5 이상 ~ 5.0 미만 (해역) 4.0 이상 ~ 5.0 미만									
	정 보		○		<table><tr><td>구분(규모)</td><td>남한</td><td>북한</td></tr><tr><td>내륙</td><td>3.0 이상</td><td>5.0 이상</td></tr><tr><td>해역</td><td>3.5 이상</td><td>5.0 이상</td></tr></table>	구분(규모)	남한	북한	내륙	3.0 이상	5.0 이상	해역	3.5 이상	5.0 이상
	구분(규모)	남한	북한											
내륙	3.0 이상	5.0 이상												
해역	3.5 이상	5.0 이상												
정보(재통보)	○													
화산재	주의보	○												
	경 보	○												
한 파	주의보	○												
	경 보		○											
강 풍	주의보	○												
	경 보		○											
풍 랑	주의보	○												
	경 보		○											
건 조	주의보	○												
	경 보		○											
폭염	주의보	○												
	경 보		○											
자연우주물체 추락·충돌		관심, 주의 경계, 심각	○ ○	과기정통부										
통신재난		관심, 주의 경계, 심각	○ ○											
원자력안전사고		심각 (청색,적색)	○	원안위	행안부									
산 불		경계~	○	산림청										
유해화학물질 유출사고		경계~	○	환경부										
대규모 수질오염		경계~	○											
대규모 해양오염		경계~	○	해수부										
댐붕괴		주의~	○	(환경부/산업부)										
지하철 대형사고		경계~	○	국토부										
고속철도 대형사고		경계~	○											
다중밀집시설 대형화재		심각	○	소방청										
해양선박사고		경계~	○	해수부										
사업장 대규모 인적사고		주의~	○	고용부										
다중밀집 건축물 붕괴		경계~	○	국토부										
해양유도선 수난사고		경계~	○	해양경찰청										
미세먼지		비상저감조치(관심)		○	환경부									
기타 재난			○*	해당부처										
민방위경보			○	공군										

* 기타 재난 (또는 위기발령 이전)의 경우 재난관리주관기관, 행안부 등이 참여하는 회의 등을 통해 행정안전부(중앙재난안전상황실)에서 재난방송 요청 가능

3 민방위경보시스템 재난경보

□ 목 적

- 민방공 사태 및 재난상황 발생 시 민방위 경보 발령 전달체계에 따라 국민에게 신속한 정보전파(민방위기본법 제33조)

□ 주요기능

- 중앙과 17개 시·도 정보통제소에서 전국 경보단말(사이렌 2,220대) 울림
- 8개 중앙방송사 및 18개 정부주요기관 연결장비를 활용한 상황 전파
- CBS(재난문자), DMB(지상파방송), TV자막 시스템과 연계 알림
 - ※ 재난경보(재난경계, 재난위험)의 경우 특별한 경우를 제외하고는 경보단말만 이용하여 경보방송 및 사이렌 취명 실시

□ 민방위경보 종류

- 민방공경보 : 경계경보, 공습경보, 화생방경보, 경보해제
- 재난경보 : 재난경계경보, 재난위험경보, 재난경보해제

□ 전달체제도



소관 기관

위기상황 발생 시
상황판단회의(자체위기평가회의)를
거쳐 재난경보 발령 검토

- 행정안전부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장이 재난경보 발령
 - ※ 재난경보 : 재난경계, 재난위험, 재난경보해제
 - 전국단위 재난 : 중앙재난안전대책본부
 - 지역단위 재난 : 시·도지사(2개 시·군 이상)
또는 시장·군수·구청장



중앙 및 시·도 민방위경보통제소

재난경보 발령 요청 및
경보전파 실시

※ 요청내용 : 경보 발령 사유, 경보의
종류, 울림일시, 울림지역, 경보요청자

- 행정안전부장관 → 중앙민방위경보통제센터 제1민방위경보통제소
 - 행정안전부장관(권한을 위임받은 자)이 경보통제소에 화상전화로 경보 발령 지시
 - ※ 제1경보통제소 부재시 제2경보통제소 요청
- 시·도지사, 시장·군수·구청장 → 시·도민방위경보통제소
 - 시·도지사 및 시장·군수·구청장(권한을 위임 받은 자)이 전용전화로 요청, 부득이한 경우 FAX 사용
 - ※ 시·도민방위경보통제소 장애 시 중앙민방위경보통제소로 요청



지자체 민방위경보 단말

음성방송 및 사이렌 울림

- 경보종류에 따라 음성방송 및 사이렌 울림
 - 재난경계경보 : 음성방송
 - 재난위험경보 : 음성방송+사이렌

4 국가재난관리(NDMS) 상황 전파시스템

□ 상황 전파시스템 개념

- 중앙부처와 지자체, 유관기관 간 재난상황의 실시간 전파로 신속한 대응체계를 마련하고, 사회재난 자연재난 등 모든 재난발생 상황 전파에 유용한 시스템

□ 상황 전파시스템 구축현황

- 재난상황정보와 대응지시 등을 메신저 기반으로 실시간 전파

※ 상황 전파 범위 : 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육기관, 산하기관

(’18. 10월말 기준)

구분	합계	중앙행정기관	지방자치단체	교육기관	정부산하기관
기관수	385	36	245	17	87
사용자수	16,157	1,522	11,403	2,354	878

□ 시스템 개념도



□ 메시지 작성 화면

※ 경로 : 재난관리업무포털(www.ndms.go.kr)-GIS상황관리-상황관리-상황보고전파관리-상황 전파메시지 작성

* 행정안전부 재난관리업무포털(<https://www.ndms.go.kr>, 외부망(인터넷망)], 문의(044-205-8462)

6. 국가위기관리 영상회의 시스템

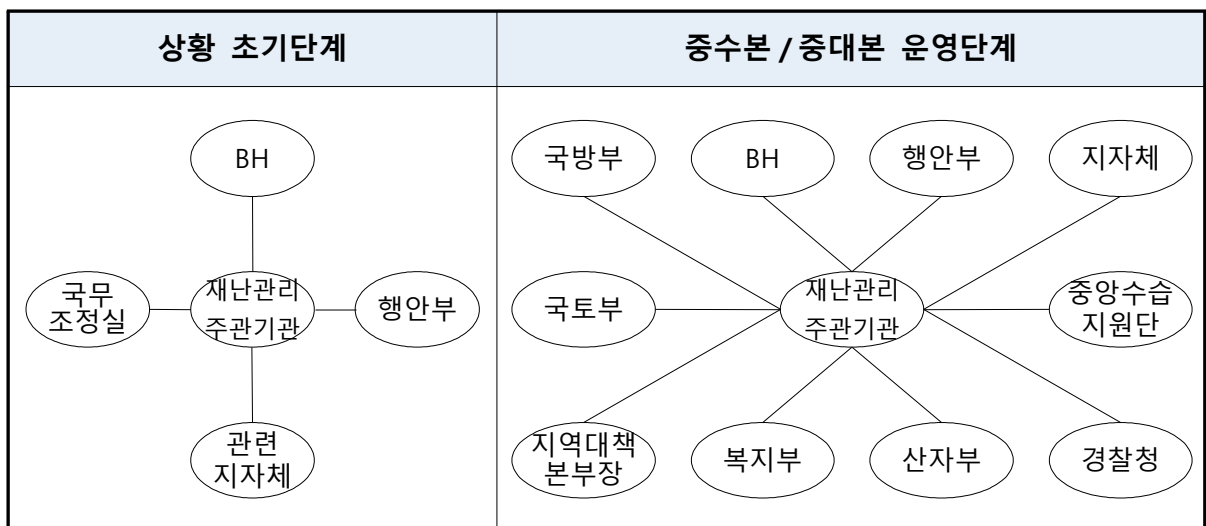
□ 개 요

- (목적) 청와대, 행정안전부, 재난관리주관기관, 중앙부처, 긴급구조기관 (소방·해경), 지방자치단체 등과 상황 공유, 범정부적 신속 대응
- (연결기관) 국가지도통신망을 통해 279개 기관과 연결

구분	연결기관(279개 기관)
중앙 (26)	<ul style="list-style-type: none"> 국가안보실, 국무조정실, 원자력안전위원회 18부 5청(경찰청, 소방청, 산림청, 기상청, 해양경찰청)
지자체 (245)	<ul style="list-style-type: none"> 17개 시·도 및 228개 시·군·구* * 시·군·구는 시·도를 통해 연계
재난관리 책임기관 (8)	<ul style="list-style-type: none"> 한국철도공사, 한국수력원자력, 한국도로공사, 한국전력거래소, 한국공항공사, 인천국제공항공사, 화학물질안전원, 질병관리본부

□ 영상회의 운영 ※ 운영사례 : 태풍 "솔락" 대처 긴급점검회의(MP주재 '18.8.23.) 등

- (대상회의) 초기상황판단회의, 상황판단회의,
중앙재난대책본부회의, 중앙수습대책본부회의 등
- (참여기관) ※ 대응단계별 기관별 임무와 역할 참조



※ 재난의 규모 및 대응단계 등에 따라 영상회의 참여기관은 변동 가능

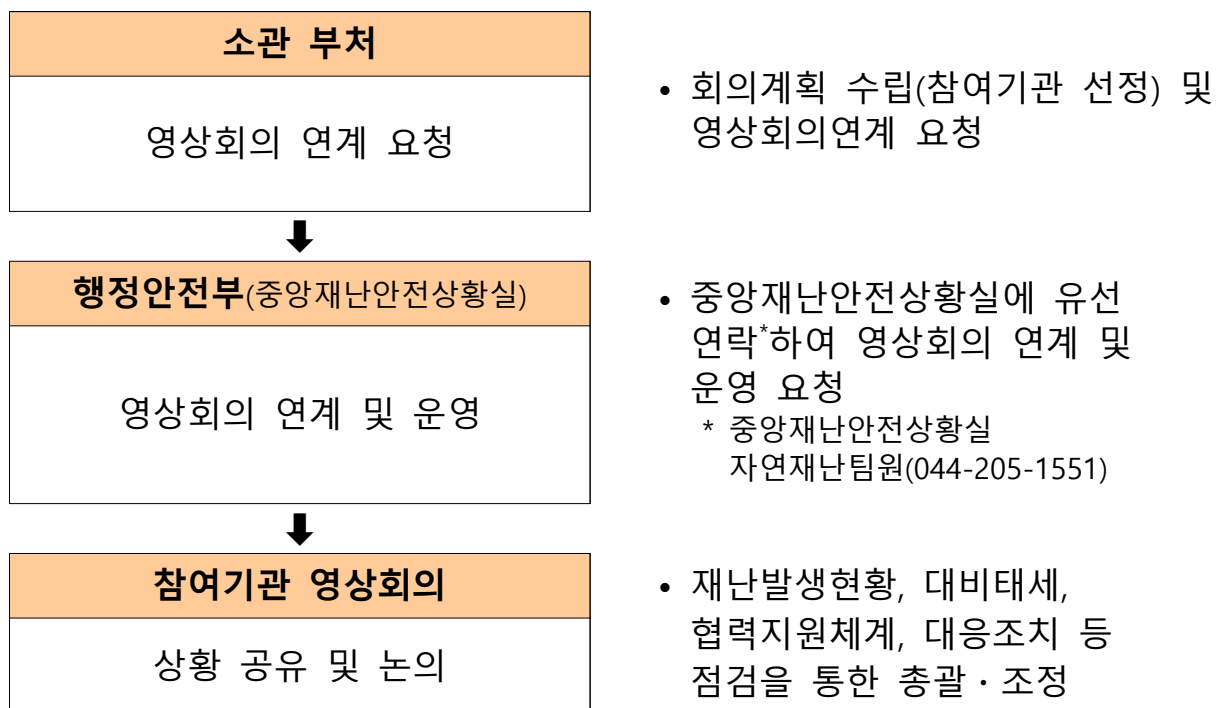
○ (참 석 자) 회의 참석대상 및 위기상황 등에 따라 판단

※ 예 : 대통령 회의 주재 시 각 부처 장관 및 시·도지사 참석 등

○ (회의내용) 재난의 규모에 따른 조치방향 및 재난관리 단계별 기관의 임무와 역할을 점검하고 효율적 재난대응을 위한 총괄·조정

- (대비태세) 중앙·현장(지역) 지휘·보고체계 구축, 재난 대비 실무 매뉴얼 등 대응계획 점검, 재난 상황대응체계 강화 및 긴급전파 체계 유지
- (협력·지원체계) 관계기관 재난상황 전파·공유 등 협력체제 가동, 사고 대응을 위한 관계기관 및 민간 구조세력 현황점검 및 동원체제 구축
- (대응조치) 재난수습에 필요한 구조·지원 세력 지휘, 중앙사고수습본부 설치 등 사고대응 총괄지휘 체제 구축

□ 운영 절차



7. 위기관리 소통 매뉴얼

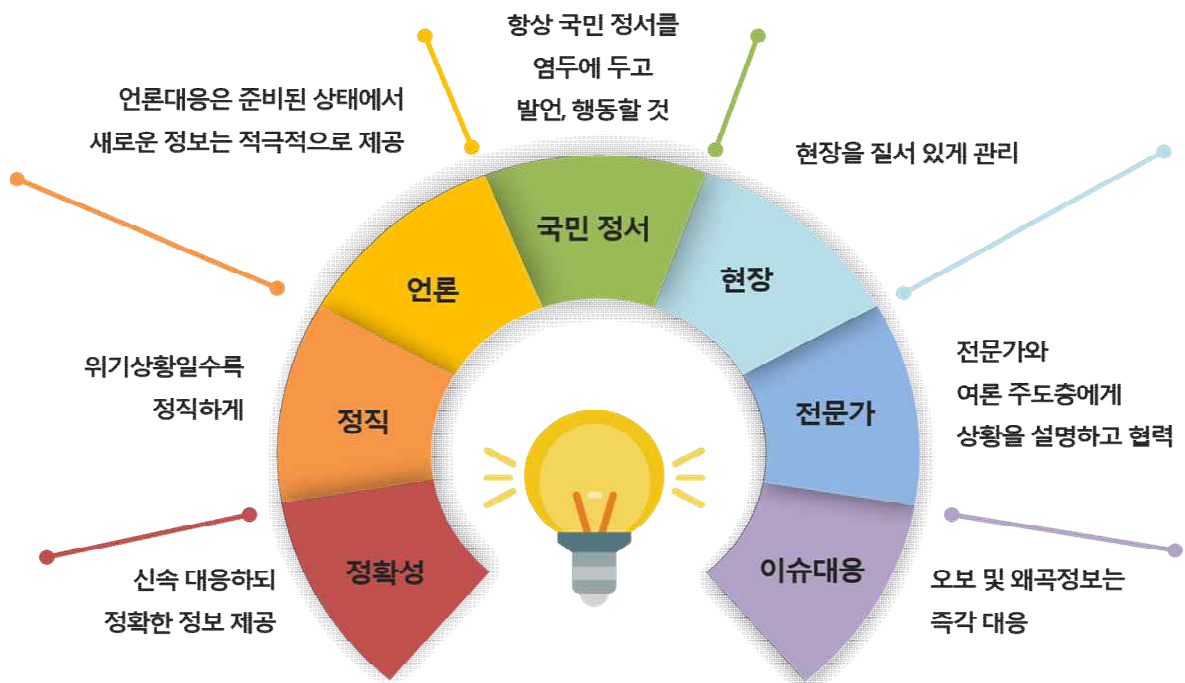
I. 일반사항

1. 목적

- 이 매뉴얼은 정부가 위기¹⁾ 시 정확하고 적절한 정보를 적시에 제공함으로써 △피해를 최소화하고, △효율적 구조 활동을 지원하며, △피해자를 배려하는 한편 △빠른 복구와 회복에 기여하기 위해 작성됨

2. 기본 원칙

- 위기관리 소통은 개방성, 투명성, 민주성의 원칙을 바탕으로 아래의 7가지 대응원칙을 준수해 위기 인지 단계부터 복구, 회복에 이르기까지 상호배려와 지지, 사회적·정책적 신뢰를 형성해 나가는 것을 목적으로 함



1) '위기'는 「위기관리 소통 매뉴얼」이 수록된 매뉴얼의 '재난'을 의미(예: 풍수해, 감염병 등)

3. 위기관리 소통 체계

3-1. 위기관리 소통 책임자

- 위기관리 소통 책임자는 「재난안전법」에 따른 재난관리주관기관의 장으로 정하되, 설치되는 조직에 따라 조정될 수 있음

- ◎ **(중앙재난안전대책본부)** ①본부장이 총리인 경우(「재난안전법」 제14조제4항) 총리가 지정하는 장관 또는 차관급 이상 공무원, ②본부장이 행정안전부장관인 경우(「재난안전법」 제14조제3항) 행정안전부장관이 지정하는 행정안전부 차관 또는 고위공무원단에 해당하는 일반직 공무원
- ◎ **(중앙사고수습본부)** 수습본부장인 재난관리주관기관의 장(「재난안전법」 제15조의2)이 지정하는 차관 또는 고위공무원단에 해당하는 일반직 공무원
- ◎ **(현장)** 각급 통제단장이 지명하는 부기관장 또는 이에 상응하는 직급의 공무원

※ 비상상황 발생에 대비해 1~3위를 사전에 정해두는 것이 좋음

- 위기관리 소통 책임자는 대외적으로 해당 기관(또는 본부)의 유일한 공식 소통 창구로서, 위기와 관련된 모든 회의에 참석해 실시간으로 정보를 파악하고 상황을 장악하며 시의 적절한 홍보를 시행해야 함
- 위기관리 소통 책임자는 공식 브리핑, 보도자료 등을 통해국민에게 위기의 상황과 정부의 대응을 발표해야 함
- * (중대본·중수본) 현장 지원 및 범정부 대책 중심 브리핑
- * (방대본·현장) 구조 등 수습활동에 대한 상황 중심 브리핑
- 위기관리 소통 책임자는 위기관리 소통의 실무를 담당하는 전담 조직과 실무자를 지정할 수 있음

3-2. 위기관리 소통 전담 조직

- 상위 매뉴얼에 따라 설치되는 소통 업무를 전담하는 조직* 또는 위기관리 소통 책임자가 지정하는 별도의 조직이 위기관리 소통 전담 조직이 됨

* 「재난안전법」 시행령 제43조의5 제1항 제13호 '재난 수습 홍보 기능'을 담당하는 조직을 포함함

- 별도의 조직이 설치되지 않는 경우, 대변인실 등 평상시 소통업무를 담당하던 조직이 위기관리 소통 전담 조직이 됨

4. 위기관리 소통 업무

- 위기관리 소통 업무는 ▲여론 분석, ▲전략 기획, ▲소통 실행으로 구성되며 다음 표로 요약할 수 있음. 구체적인 내용은 이하 Ⅱ. 업무별 세부 내용에서 후술함

여론 분석	전략 기획	소통 실행
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 여론 상황 분석 <ul style="list-style-type: none"> - 언론보도 분석 - 온라인 여론 분석 ◆ 허위조작정보 대응 <ul style="list-style-type: none"> - 미확인 정보 감지 및 확인 - 허위조작정보 대응 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 메시지 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 핵심/상황별 메시지 ◆ 매체별 소통전략 ◆ 근거자료 확보 ◆ 협업 관계망 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 관계자/전문가/이해관계자/영향력자 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 공식정보 제공하기 <ul style="list-style-type: none"> - 공식 브리핑 추진 - 보도자료 배포 - 공식 누리집/상담창구 마련 ◆ 언론 지원하기 <ul style="list-style-type: none"> - 내부 지원체계 구축 - 국내/해외 언론 지원 ◆ 가용매체 활용하기 ◆ 민간과 협업하기

II. 업무별 세부 내용

1. 여론 분석

1-1. 여론 상황 분석

☐ 언론보도 분석

- (필요성) 위기 자체의 대응과 수습뿐 아니라, 대국민 소통계획 수립에도 올바른 방향성을 제시해줌
- (기본방향) 여론 분석 전담자를 지정, 다음 사항을 주기적으로 정리하여 관련 부서에 전달
 - 주요 신문(중앙일간지, 경제지 등)과 방송(지상파, 종편 등), 통신, 외신의 ▲논조, ▲제언, ▲비판을 주제별로 정리
 - 정리 주기는 상황에 따라 조정할 수 있으며, 매일, 격일, 매주 등 정해진 시간(예: 오전 10시, 오후 5시)에 하는 것이 좋음
 - 정부의 공식 브리핑은 실시간으로 면밀히 점검, 여론 반응과 함께 발표자의 태도나 표정 등 개선사항도 전달

☐ 온라인 여론 분석

- (필요성) 여론 주도층의 의견이 주로 반영되는 언론보도와 달리, 국민의 직접적인 의견을 살펴보기 좋으며, 실시간 반응을 감지할 수 있다는 점에서 유용
- (기본방향) 온라인 분석 전담자를 지정, 다음 사항을 주기적(매일/기타)으로 정리하여 관련 부서에 전달
 - 주요 포털·커뮤니티 등 주요 온라인 게시글의 내용, 전반적 분위기, 제언, 우려점 등을 유형화하여 정리. 가급적 유형별로 현재 우세한 여론을 표시하는 것이 좋음
- * 정책여론 수렴시스템(big.pr.go.kr) 활용 가능
 - 정리 주기는 상황에 따라 조정할 수 있으나 온라인 여론은 수시

로 급변하는 만큼, 주목도가 높은 시기에는 1일보다 짧은 단위(예: 일 2회, 일 3회 등)로 분석하는 것을 권장함

[참고] 상황이 장기화되거나 대책 마련에 필요한 경우, 일반 국민 또는 정책고객, 전문가 대상 여론조사·분석도 병행

1-2. 허위·조작정보 대응

※ 허위조작정보 대응의 기본 원칙

- (신속대응) 오보는 또 다른 오보를 부르고, 유언비어는 교차 인용되며 급속히 확산되므로 조기에 대응하는 것이 중요함
- (적극대응) 정보가 충분히 제공되면 정보 부족에서 비롯되는 오보를 예방할 수 있음. 오보 대응은 객관적이고 사실적인 자료를 통해 이루어져야 함
- * 오보 및 허위·조작정보로 인해 실질적 피해가 예상되는 경우 법적 구제 절차를 활용하는 방안을 고려할 수 있음
(사실적 주장 → 반론청구권 / 명백한 오보 → 정정보도 청구, 소송 등)

□ 미확인 정보 감지 및 확인

- 여론 상황 분석 과정에서, 진위여부가 불분명한 정보*는 별도로 분류하여 담당자에게 전달하여 진위여부 파악
- * 뉴스보도, 인터넷 게시물, 누리소통망(SNS) 소문 등
- 확인 결과, 단순 오보(misinformation)는 보도설명, 정정요청 수준으로 대응

□ 허위·조작정보 대응

- 허위·조작정보(disinformation)는 의도적으로 오해를 야기하는 ‘틀린’ 정보로, 쟁점의 특성*과 대응의 특성**을 고려하여 대응의 수준과 방법 결정
- * 위법성이 명백한가, 내용이 복잡한가 등
- ** 해명의 공신력(어느 기관에서 해명하는가), 속도(언제 해명하는가) 등

- 허위조작정보에 대해서는 삭제 요청, 수사 의뢰, 공식 브리핑을 통한 정정, 후속 콘텐츠 제작 등으로 대응하며, 하나의 허위조작정보에 대해 여러 대응 수단을 병행할 수도 있음

□ 대응 시 유의사항

① 언론의 경우

- 공식 대응 전, 기사를 작성한 기자에게 먼저 관련 사실을 설명하고 납득시키려는 노력 필요
- 통계 및 근거 자료를 기반으로 보도내용이 사실과 다름을 충분히 설명하고, 정중하되 당당하게 대응
 - * 면피용, 책임 회피용 해명자료는 없는 것보다 못함
- 해명자료는 다른 언론 매체도 확인할 수 있도록 공개적으로 배포하여, 허위조작정보가 더 확산되지 않도록 노력해야 함

② 온라인의 경우

- 온라인상의 허위조작정보는 확산속도가 빠르고 정정이 어려워 가능한 한 신속하게 대응 여부를 결정해야 함
- 대응이 필요하다고 판단되면, 보도·설명자료를 즉시 배포하고(주로 언론에서 참고) 온라인에도 콘텐츠 게시(주로 국민들이 참고)
 - 설명자료를 이해하기 쉽도록 사진, 차트, 도표, 그래픽 등 가시성이 높은 객관적 근거를 충분히 제시하고, 관계자 인터뷰 영상, 카드뉴스 등 연성 콘텐츠도 적극 활용하면 좋음
- * 설명자료의 형식이나 표현은 각 온라인 매체의 특성에 맞춰 전략적으로 변형할 수 있음

2. 전략 기획

2-1. 메시지 관리

□ 핵심 메시지의 선정 [참고1]

- 국민과 언론의 입장에서 공감할 수 있는 메시지 선정
- 짧고 간단한, 이해하기 쉬운 메시지를 선정하는 것이 좋으며, 이야기(스토리텔링)가 담겨 있으면 더욱 좋음
 - * 복문, 중문보다는 단문이 효과적이며, 중학생이 이해할 수 있는 수준으로 메시지를 구성하는 것이 좋음
- 핵심 메시지의 부각을 위해 시각 정보와 청각 정보를 결합하는 것이 좋음

[참고] 메시지 개발 순서

- ① 핵심 단어를 먼저 선정 → ② 핵심 단어 또는 동의어를 이용해 1개의 문장 또는 문구 구성 → ③ 다른 사람(정책 대상자, 시민단체, 이해관계자 등)의 입장에서 홍보 메시지 생각 → ④ 위와 같은 과정을 통해 핵심적인 메시지를 3개 이상 개발 → ⑤ 개발한 메시지 중에서 가장 적합한 것 선택

□ 상황별 메시지 구성

- (핵심 메시지) 소통 기조와 핵심 메시지가 결정되면 모든 홍보물과 홍보 활동에 반영되도록 정부 내·외부에 널리 공유(필요 시 공문, 전화 연결음, 청사 옥외 현수막 등에도 활용)
- (정부 대응상황 안내) 위기 해결을 위한 정부의 조치 내역과 향후 계획은 정례 브리핑 등을 통해 적극 안내
 - 다만, 사생활 보호 침해 등 논란이 야기될 수 있는 대책은 근거 법령이나 선례 등을 함께 알림으로써 불필요한 논란이나 비판을 최소화하기 위해 노력
- (국민 행동수칙) 위기상황이 끝나지 않아 국민의 지속적인 주의와 행동이 요구되는 경우, 국민 행동수칙을 다양한 형태의 콘텐츠로 제작해 전방위적으로 확산

- 행동수칙은 핵심 내용 위주로 최대한 간단·명료하게 작성
- 전 국민의 숙지와 협조가 필요한 만큼 온·오프라인상의 모든 가용 매체를 활용해 주기적으로 확산

2-2. 매체별 소통전략

- (텔레비전·라디오·신문 등 언론) 국민 전체를 대상으로 위기의 진행 및 수습상황, 정부 대책 및 향후 계획, 주의할 점을 알려야 하거나 과도한 불안감 해소를 위한 설명이 필요한 경우 활용
 - 언론 대담이나 시사기획, 뉴스 인터뷰 등을 통해 현재 상황에 대한 국민의 이해를 높이는 데 도움을 줄 수도 있음
 - (누리집·누리소통망 등 온라인) 정확하고 다양한 정보의 신속한 제공, 오보·허위조작정보의 정정, 긴급 공지, 국민의 관심과 참여가 필요한 이벤트 등이 필요한 경우 활용
 - (현수막·인쇄물 등 홍보물) 국민 행동수칙, 상황별 핵심 메시지, 슬로건, 치유와 공감의 표현 등의 반복적 노출이 필요한 경우 활용
- ※ 광고는 정부 대책이나 대응방향을 가장 직접적으로, 압축적이고 인상 깊게 전달해야 하는 경우, 사회적인 인식 또는 태도 변화를 이끌어 내는 캠페인이 필요한 경우 활용하면 좋음

2-3. 근거자료 확보

- 대국민 소통에 도움이 되는 각종 통계자료, 소관 핵심자료를 취합하고 적극 활용
 - ▲과거 유사 사건·사고 자료, ▲기초 통계, ▲부처의 장·단기 계획, ▲감사자료 등 조직 및 정책 전반의 자료 사전 준비
 - 필요한 경우, 여론 조사를 실시하여 그 결과를 대국민 소통 활동의 근거로 활용할 수 있음

2-4. 협업 관계망 구축

□ 관계자

- (기관 간 협의체) 정부 내의 통일된 입장(One Voice)을 유지하기 위해 관련 기관 간 정보를 공유하는 협조 체계를 구성하고, 정례적인 협의회 개최
 - * (주의) 범정부 지휘 본부의 역할이 약해지면 각 부처가 자신의 이해관계에 따라 '부처 간 조율되지 않은 사안'을 공개하거나 '서로 다른 목소리'를 방출해 불필요한 혼란을 야기할 수 있음
- [현장지휘소]—[중대본]—[국조실]—[문체부(소통실)] 간 연락체계를 구축·유지하고 홍보 협력체계 구성
- 여러 부처가 관계된 사항은 협의회나 상시 연락망을 통해 정부 입장을 미리 정리한 뒤 발표. 기관별로 보유한 홍보 매체는 공동 활용하고, 주요 위기관리 대책은 함께 홍보
 - * (예) 감염병 확산 시 손 씻기, 마스크 착용 등 생활 예방수칙 공동 홍보
- 중앙정부와 지자체 간 엇박자는 위기의 확대를 초래할 수 있어, 상시 협력을 강화하고 지자체 소통 능력 향상 적극 지원

□ 전문가

- (여론 형성의 주도자) 전문가는 위기 시 상황을 객관적이고 전문적으로 설명하여 여론 형성에 큰 영향을 미침
- ➔ 주요 전문가 등 여론 주도자들(opinion leader)에게 상황을 충분히 설명하고 관련 정보 적극 제공
- (위기해결의 조언자) 전문가는 전문성을 바탕으로 정부에서 미처 고려하지 못한 다양한 사항을 알려주고 제안할 수 있음
- ➔ 주요 전문가 집단(pool)을 구성해 향후 대책 마련과 메시지 수립에 반영할 수 있는 조언을 구할 수 있음
 - * 위기 발생 전부터, 외부 전문가에게 자문을 받고 온라인 연락망을 구축하는 등 실시간으로 정보를 교류할 수 있는 장치 마련

□ 이해관계자

- 대국민 소통과 별개로, 특히 피해가 심한 집단이나 위기 해결과 깊게 연관된 이해관계자와 적극적이고 충분한 소통 실시
 - * (예) 감염병의 경우, △(특히 피해가 심한 집단) 취약계층·자영업자·소상공인, △(해결과 연관된 이해관계자) 의사·간호사·약사 등 의료계
- 가능한 한 공식 브리핑에 앞서 피해자 협의체와 간담회를 개최하고, 협의체에서 조율된 의견을 반영한 뒤 브리핑 진행
- 피해자에게는 위로와 공감의 태도로, ‘말하기’보다 ‘듣기’에 집중하며, 위기로 인한 피해와 불편이 최소화될 수 있도록 최선을 다해야 함
- 위기 해결대책과 관련된 이해관계자가 있는 경우, 충분한 사전 설득 과정을 거쳐야 반발을 최소화할 수 있음
 - * 편견이 심하거나 반감이 있는 관계자라도 인내심을 가지고 꾸준히 소통해야 함

□ 영향력자(인플루언서)

- 유명 블로거, 유튜버 등 영향력자의 의견은 그들과 긍정적 관계를 맺고 있는 다수의 사람들에게 상당한 영향을 미칠 수 있으므로, 이들이 정확한 정보를 이해할 수 있도록 이들과의 소통 노력을 강화하는 것이 좋음
 - * 초기 온라인 여론을 주도하는 영향력자들에게 정확하고 의미있는 정보를 지속 제공한다면 위기 때 효과를 기대할 수 있음

3. 소통 실행

3-1. 공식정보 제공하기

□ 공식 브리핑 추진 [참고2]

- **(필요성)** 위기 시 가장 먼저 해야 할 일은 대국민 메시지 창구를 단일화하여 정부의 목소리를 하나로 유지하는 것임
 - 위기 상황과 관련된 모든 정보는 공식 브리핑을 통해 우선 전달하고, 필요시 현장 책임자나 실무자의 추가 브리핑이나 인터뷰 등을 진행할 수 있음
- * 비공식적 경로로 상호 모순된 정보가 외부에 노출되는 경우 정부에 대한 불신이 깊어질 수 있는 만큼, 확인되지 않은 목소리가 전달되지 않도록 특히 주의해야 함
- **(시점)** 초기의 적극적인 정보 제공이 향후 정부에 대한 신뢰를 좌우하는 만큼, 사건 개요와 수습 상황, 대책 마련 계획을 확보하는 대로 최대한 빨리 공식 브리핑 실시
 - * 첫 브리핑은 확인된 사실만을 발표하고, 진행 중인 위기에 대해 사태의 추이 등을 예단하는 발언은 자제
- 온라인의 발달로 위기 발생 직후부터 관련 정보가 실시간으로 확산되기 때문에 징후가 포착되면 즉시 브리핑 준비
- **(정례화)** 위기가 종료될 때까지 정기적으로 브리핑을 개최해 수습 진행 상황 등 진전된 내용을 원활하게 제공
 - 위기 상황에서는 정부에서 내보내는 정보에 대한 주목도가 큰 만큼, 일 1~2회, 정해진 시간에 브리핑 진행
 - 위기 상황 중 희생자가 발생하면 최고책임자(대통령, 총리, 장관 등)의 명의로 위로 성명을 발표하는 것이 좋음

□ 보도자료 배포

- (필요성) 정부의 공식 입장을 문서의 형태로 상세하게 알릴 수 있음
- (방식) 각 기관별 누리집 개별 배포와 공식 누리집(후술) 공동 배포 모두 가능
- (기능) ▲현황 및 정부대책의 사전 안내, ▲왜곡 보도에 대한 정정, ▲조치의 성과 등 위기와 관련된 부처의 최신 정보 전달

□ 공식 누리집 마련

- (필요성) 공식 브리핑에서는 중요 사항을 실시간으로 전달한다면, 공식 누리집에서는 구체적인 사항을 언제든지 찾아볼 수 있도록 돕고, 정보를 축적함
- (방식) 특별 공식 누리집을 제작하거나, 기관 누리집을 공식적인 온라인 소통 창구로 일원화
- (기능) ▲현황, ▲사실 확인, ▲정부 대책, ▲부처 입장(반론·해명 자료 포함), ▲자주 묻는 질문(FAQ) 등 신뢰할만한 정보를 꾸준히 제공

* 중요 정보는 팝업, 배너, 별도코너 등을 활용해 찾기 쉽게 배치

- 잘못된 정보가 확산되고 있는 사이트나 포털 등에는 관련 정보를 고지하고 모든 문의는 공식 창구로 유입되도록 안내

□ 상담 접수창구 마련

- (필요성) 위기 상황에서 피해를 입은 국민들이 대처 방안을 문의할 수 있는 공식 상담 접수창구(콜센터 등) 마련
- (방식) 기존의 유사 기능을 수행하던 접수창구를 적극 활용하면서, 인력 확충 및 운영시간 확대

3-2. 언론 지원하기

언론과의 원만하고 협조적인 관계는 위기관리 소통활동의 핵심!
언론의 취재·보도 활동을 적극적으로 지원해야

□ 개괄

- 최선의 위기관리를 위해 언론보도를 지원하고, 언론과 협력하는 업무를 강화해야 함
- 위기 보도에 활용할 수 있도록 ▲상황 및 정책 등 자료 제공, ▲재난보도준칙 준수 및 협조요청, ▲공동 현장취재 추진, ▲재난방송협의회 운영, ▲재난주관 방송사 및 국가 기간 통신사 활동 협력·지원 등의 업무 추진

□ 내부 지원체계 구축

- 언론의 취재나 인터뷰 요청은 위기관리 소통 전담 조직에서 일괄 취합하여 정책부서에 전달
 - 위기관리 소통 전담 조직은 인터뷰의 주제와 일정을 확인하여 관련 정보 및 주의사항 등을 실무부서에 전달하고, 담당자에게 기본적인 언론 대응 수칙과 요령을 사전에 숙지시킴
- 정책부서에서는 사전에 ▲기자 이름, ▲소속, ▲면담 주제 및 쟁점, ▲주제에 대한 정부의 입장, ▲핵심 메시지, ▲예상질문과 답변, ▲관련자료 등을 꼼꼼하게 확인
- * 인터뷰 요령은 브리핑 요령과 유사함. 전화 인터뷰는 녹음될 수 있다는 사실을 인지해야 하고, 방송 인터뷰는 방송되는 시간을 고려해 10초 이내로 짧게 답변하는 것이 좋음(길게 답변한 경우, 핵심 내용이 편집되어 전달되지 못할 수 있음)

□ 국내 언론 지원

- **(사전 공지)** 기자들의 정보 수요를 충족시키고, 정보 제공에 대한 예측 가능성을 제고하기 위해 브리핑 등 계획을 사전에 알려야 함
 - 사전에 관계부처와 출입기자 명단을 구성하고 휴대폰 번호, 전자우편 주소 등 연락처 확보
- **(현장 준비)** 취재진이 몰릴 가능성이 높으므로, 점검표를 작성하여 빠진 사항이 없는지 꼼꼼히 확인
 - **(시설 설치)** 다수의 기자가 출입할 것으로 예상되는 장소(본부, 현장 등)에 브리핑실과 취재지원센터 설치[참고3]
 - * 기자(펜기자, 방송기자 구분)의 입장에서 불편한 점이 없는지 브리핑실과 장비 등 지원 시설 점검
- **(자료 공유)** 브리핑과 관련된 자료는 기자들에게 배포·공유
 - * (예) 대국민 메시지, 보도자료·배경자료, 성명서·설명자료·사과문 및 질답(Q&A), 통계자료, 재난보도준칙 등
- **(요구 대응)** 기자들의 문의 사항을 수시로 파악하고(서면 등 활용), 알맞은 정보를 제공해 정보 수요 충족
 - 이해의 편의를 위해 그림·사진·영상 자료 등을 다양하게 활용하고 온·오프라인을 통해 수시로 제공
- **(현장 관리)** 취재 경쟁이 과열될 것으로 예상되는 현장은 언론의 출입 가능구역과 제한구역을 구분하여 혼란 예방
 - * 국민의 사생활이 침해될 수 있는 장소나 위험지역 등 출입제한구역에는 취재제한선을 설치하고 적절한 안내 조치를 취해야 함
 - 필요시 공동취재단을 구성하고 홍보담당자의 인솔하에 현장을 방문·취재할 수 있도록 지원
 - * 현장취재 기자들 중에는 취재기자명단에 누락되어 있는 경우가 많아 현장에서 취재등록부를 마련하여 정보제공 대상에 포함

□ 해외 언론 지원

- 외신 보도는 대외적 국가 이미지에 큰 영향을 미치고, 국제협력의 기반이 되기도 하며, 내·외신 보도는 상호 영향을 주므로, 필요한 경우 외신 담당관을 지정해 외신의 취재활동 적극 지원
- * 기자단 구성 시 외신기자가 누락되지 않도록 주의하고 외신 취재지원 계획 마련
- 필요시 공식 브리핑을 번역하여 외국에 송출하고, 범정부 차원에서 정기적으로 외신대상 공식 브리핑 마련

3-3. 가용매체 활용하기

각 부처에서 보유한 홍보수단(매체) 적극 활용

○ 오프라인 매체

- 옥외 전광판, 현수막, 실내 영상패널, 기관별 홍보물 등이 있으며 소통실의 '보유매체 협업' 기능을 통해 신청할 수 있음

○ 온라인 매체

- 기관별/정책별 공식 누리집, 누리소통망, 온라인 기자단의 자체 채널 등이 있음

[참고] 온라인 소통 전략

① 메시지는 단일하게, 형식은 다양하게

- 온라인 홍보도 전체적인 홍보 계획 속에서 한 목소리(One Voice)를 유지해야 함
- 온라인 콘텐츠의 핵심은 형식의 다양화이므로, 브리핑 등 정부 공식 입장을 텍스트뿐 아니라 한컷뉴스, 동영상, 플래시, 만화, 정보그림(인포그래픽) 등 다양한 형태로 가공하여 제공

② 경청하라

- 10의 메시지를 전달한다면 9는 공감에, 1은 정보전달에 할애
- 정부가 온라인 매체를 통해 국민의 의견을 '진실되게 듣고 있다'는

느낌을 줄 수 있다면 국민과의 소통에 상당한 효과를 얻을 수 있음

③ 맞춤형으로 하라

- 주부, 학생, 영향력자(인플루언서) 등 홍보 대상을 세분화하고, 각 대상이 주로 사용하는 매체를 통해 대상별 맞춤 정보를 차별화하여 제공

④ 맞서지 마라

- 온라인 댓글 등이 부정확한 내용이나 부정적인 반응을 내포하더라도 함부로 삭제하지 말고, 충분히 해명하는 등 추가적인 소통 활동을 강화하는 것이 좋음

⑤ 담당자의 대처가 정부의 대처로 해석된다는 점을 명심하라

- 부처의 누리집(홈페이지, 블로그 등) 및 누리소통망(트위터, 페이스북 등) 등에서 가볍게 이야기(답변)하는 내용도 의도와 관계없이 정부의 공식 메시지로 받아들여진다는 점 유의

※ 정부 가용매체가 아닌, 사적인 온라인 계정이라고 해도 담당자나 기관장 등 정부 관계자가 올린 글은 정부의 입장으로 받아들여지거나 본질과 다른 새로운 논란을 야기하기 쉬우므로 개인적 활동 또한 유의

3-4. 민간과 협업하기

- 위기 상황에서 국민들이 쉽게 위기 관련 정보를 접하고, 검색할 수 있도록 민간의 다양한 온·오프라인 매체와 평소에 긴밀한 협력체계를 구축할 필요가 있음
- 보다 대대적인 정책 홍보를 위해서는 민간 유력 채널에서 유료 광고를 집행하는 것이 효과적임

참고1

위기관리 소통 메시지 작성 시 고려사항

□ 기본적인 고려사항

청자 [누구에게 하는가]	내용 [목적이 무엇인가]	매체 [어떻게 전달하는가]
<ul style="list-style-type: none"> ○ 전체/일부 ○ 인구통계적 특성 ○ 위기와의 관련성 ○ 피해의 정도 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진행상황/사실의 전달 ○ 오보, 허위조작 정보 대응 ○ 관계자/국민의 협조요청 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공식 브리핑(TV, 현장 등) ○ TV, 라디오 등 방송 ○ 신문 등 인쇄 ○ 누리집, 누리소통망 등 ○ 기타(전화 등)

□ 메시지 구성 예시

1. 어려운 상황에 대한 공감
2. 사건개요 설명
 - (6하원칙) 누가 / 언제 / 어디서 / 무엇을 / 어떻게 / 왜
3. 사건의 원인 규명 노력 천명
4. 원상회복 노력 천명

1. 발표자(briefer)의 지정

- 공식 브리핑 발표자는 원칙적으로 위기관리 소통 책임자로 지정함
 - 위기관리 소통 책임자는 현재 상황, 정부 조치, 향후 계획 등 핵심 메시지를 정기적으로 발표함
 - 핵심 메시지 발표자가 질의응답까지 진행하는 것이 좋으나, 현실적으로 어려운 경우 업무 담당자 또는 전문가를 배석시켜 질의응답을 담당하게 할 수 있음
- 발표자의 직함은 전문성을 강조하기 위해 ‘대변인’ 보다는 직무형 직함(예: 중앙재난안전대책본부 제1총괄조정관, 중앙방역대책본부장 등)을 사용하는 것이 좋음
- 메시지의 중요성에 따라 발표자를 구분할 수 있음(예: 대통령, 총리 등)

2. 브리핑 준비

- 위기 상황에서 대국민 발표의 성격을 가진다는 점을 염두에 두고 ▲핵심 메시지, ▲발표 내용, ▲발표 자세, ▲예상 질답, ▲참고자료(언급을 삼가야 할 주제와 용어, 위로나 유감 표현) 등을 준비
 - 브리핑은 ‘읽기’가 아니라 ‘말하기’임을 숙지하고, 사전 예행연습
 - 한 문장은 12~14개 단어로 구성하고, ‘첫째’, ‘둘째’ 등 발표문을 구조화하며, 종결어미를 자주 사용해 문장을 간결화
- 복장은 비상근무복 착용을 원칙으로 하며, 국민이 내용에 집중할 수 있도록 과한 화장이나 장신구 등은 피해야 함

3. 발표자의 자세

- (기본 자세) 여론은 유동적이므로, 진실한 자세로 일관되게 설득하면 변할 수 있다는 점 명심
 - 위기 상황에서 국민은 정부에 대해 쉽게 분노를 느낄 수 있다는 점을 인정해야 함
 - 정부가 사태수습을 위해 구체적으로 어떤 노력을 기울이고 있는지 강조해 문제해결 의지가 있음을 각인
 - * 제대로 된 정보의 전달이나 대책 없이 정부 성과만을 나열하는 자화자찬식 발표는 지양
 - 언론은 조심스럽고 신중하게, 그러나 당당하게 대해야 함
 - * 정부가 위기 상황에서 진정성을 갖고 대처하고 있다는 평가가 이루어질 수 있도록 매체에 솔직하고 겸손한 태도로 임해야 함
 - 언론의 비판은 당연한 것으로 거부감을 가져서는 안 됨
 - 언론사의 규모에 상관없이 모든 언론을 공평하게 대해야 함
- (감정의 통제) 자신의 감정을 최대한 배제하고 침착하고 차분한 어조로 발표
 - 피해자 등 국민 정서를 항상 염두에 두고, 해야 할 말과 하지 말아야 할 말을 구분하며 진지하고 신중한 자세 유지
 - * 변명이나 핑계로 해석될 만한 발언은 지양하고 현재와 같은 상황이 발생한 것에 송구함 표시
 - 인적 피해는 물적 피해에 앞서 언급하고 피해자의 관점에서 용어 사용에 신중을 기해야 함
 - * **[I]** 국민감정을 고려하지 않은 말실수는 정부에 대한 반감을 일으키고 위기 극복 과정에서 필요한 국민 협력의 동력을 저해함
- (실수 최소화) 모두가 예민한 상황인 만큼, 공식 석상에서 품행, 표정에 유의하고 자신도 모르게 웃음 등 실수가 나오지 않도록 주의

4. 브리핑 시 유의사항

- **(정확성)** 확인되지 않은 자료, 확정되지 않거나 부처 간에 의견 조율이 끝나지 않은 사안은 발표해서는 안 됨
 - 브리핑 등 대국민·대언론 설명 직전까지 현장에 대한 최신 통계와 관련 언론보도 내용을 숙지해야 함
 - * **[I]** 데이터 오류는 사소한 것이라 할지라도 국민과 언론의 신뢰 상실
 - 주관적 감정이나 선부른 정무적 판단은 배제하고 객관적 지표와 사실을 중심으로 발표하며, 향후 사태 추이 등을 예단하지 않음
- **(투명성)** 위기 관련 정보는 최대한 공개하고, 부득이하게 공개할 수 없다면 그 사유를 알려 공감을 얻어야 함
 - 부정적 사안이라도 알려져야 할 사실이라면 은폐하거나 축소하지 말고 선제적으로 발표하며 전후 맥락을 충분히 설명
 - * **[II]** 문제가 있을수록 미리 알리고 대응해야 함(사후 해명은 공신력에 상처를 줄 수 있음)
- **(적극성)** 언론에 보도되어 이슈화되기까지 기다리지 말고 기자가 묻기 전에 적극적으로 새로운 정보 제공
 - 언론 오보나 온라인상의 각종 유언비어, 비판, 거짓 정보 등에 대해 정확하게 해명하는 노력 지속
 - * **[II]** 기자가 충분한 정보를 얻지 못하면 제3자의 정보에 의존하게 돼 오보 가능성이 높아짐
- **(일관성)** 정부의 발표나 입장은 일관성을 유지해야 하며, 정책이나 입장이 변경되면 합리적으로 설명·설득해야 함
 - **(기관 간 일관성)** 여러 부처가 관계된 사안은 반드시 조율을 통해 공동으로 대응하여 일관된 목소리를 내야 함
 - 다른 조직에 책임을 전가하는 발언은 삼가야 함

- (내용의 일관성) 한 번 발표된 내용은 그대로 지켜져야 함
 - 불가피한 사유로 발표된 내용을 지키지 못하게 된 경우, 이에 대한 사유를 충분히 설명하고 양해를 구한다.
- * [I] 말바꾸기는 정부의 정책 결정 과정에 대한 불신을 초래함
- (신중성) 실수를 최소화하기 위해 사전에 정리된 자료를 기초로 발표하는 것을 원칙으로 삼을 것
 - 위기의 원인이나 피해 상황에 대한 언급 시 신중을 기하고, 특정 집단의 반발을 야기하거나 논란을 불러일으킬 수 있는 발언은 삼가야 함
 - 특히, 사고와 피해 상황에 대한 구체적인 묘사나 및 자극적인 표현은 피해야 함
 - 사전에 피해자 및 가해자 등 관련자에 대한 정보를 어느 수준까지 공개할지 결정
- (용이성) 누구나 이해할 수 있을 정도의 쉽고 정확한 용어를 사용
 - 업계에서 통용되는 전문용어나 약어, 영어 등 외국어의 사용을 삼가고, 언론이 정부 발표를 직접 인용해 기사화할 수 있도록 쉬운 용어로 발표

5. 상황별 질의응답 요령

- 잘 모르는 내용을 질문하는 경우
 - 발표자가 대답할 수 없는 전문적·실무적인 내용은 선불리 답변하지 말고 담당자가 답변하도록 하거나 추후 서면으로 답변
 - 추측성 답변이나 주관적 견해, 예단, 정보의 부분적 유출은 추후 불필요한 논란과 부정확한 보도를 야기할 수 있음
 - 통계수치의 정확성을 100% 장담할 수 없을 경우, ‘현재까지 파악된 바로는’, ‘잠정’, ‘몇 시 경’, ‘○○측이 제공한 자료에 따르면’ 등의 표현 사용

- 현장에 없는 사람이나 조직을 인용하여 답변을 요구했다면, “말씀하신 내용이 어떤 상황에서 어떤 취지로 이루어졌는지 모르기 때문에 제가 언급하는 것은 적절하지 않다고 봅니다” 등으로 답변

□ 공개할 수 없는 내용을 질문한 경우

- 비보도요청(Off The Record)이나 단순 답변거부(No Comment)는 지양하고, 답변할 수 없는 이유를 설명하는 것으로 대신

* (예) “상황이 정리되면 추후 공식적으로 말씀드리는 기회를 갖겠습니다”

“이 문제를 정부가 언급하는 것은 부적절해 보입니다.”

“질문하신 내용은 이해관계자에게 예기치 않은 피해를 줄 수 있어 지금 당장 답변 드리기가 곤란합니다.”

- 비보도요청은 국민의 알 권리를 위해 언제라도 무시될 수 있음
- 답변거부는 문제가 있거나 무언가를 숨기고 있다는 부정적 암시를 줌

- 의도적으로 감정을 자극하는 표현이나 어투, 논리로 즉각적 답변을 요구하는 경우, 감정을 배제한 채 최대한 객관적인 내용을 간단하게 답변하거나 추후 서면으로 답변하겠다고 응답

* (예) “말씀하신 표현에 대해서는 동의할 수 없습니다...”

“저희는 그렇게 생각하지 않습니다...”

□ 방대한 범위의 답변을 요구하는 질문의 경우

- 답변은 결론부터, 간결하고 명확하게 발언
 - 편집 가능성을 항상 염두에 두고, 강조할 필요가 있는 내용은 한번 더 되풀이
- 여러 질문을 동시에 받아 명확히 이해하지 못했다면, 답변이 가장 쉽거나 간단한 질문에 먼저 답변하고 나머지는 질문을 다시 확인

□ 잘못된 가정을 전제로 질문할 경우

- 잘못된 사실이나 현재 발생하지 않은 상황을 가정하여 질문하는 경우, 해당 전제에 동의하지 않는다는 점을 밝히고 관련 내용을 최선을 다해 성실하게 답변

* (예) “그 전제에 대해서는 동의하지 않습니다”

“가정에 근거한 질문에 대해 답변하는 것은 적절하지 않다고 생각합니다”

□ 양자택일을 강요하는 경우

- “이번 상황이 ‘예’나 ‘아니오’(혹은 ‘A냐 B냐’)로 답변할 수 있는 성격은 아니라고 생각합니다”라고 전제한 후 이에 대해 성실하게 충분히 설명

□ 단언이나 확언을 요구하는 경우

- 확언이 불가하거나 곤란한 상황임을 언급한 뒤 위기관리 수습을 위한 정부의 노력과 의지 강조

* (예) “현재 여러 가능성을 열어두고 구체적인 사고 원인과 피해상황을 조사 중에 있습니다. 확실한 입장이 결정되는 대로 알려 드리겠습니다”

“확실하게 말씀드릴 수 있는 것은 가능한 한 빨리 상황을 파악하고 적절한 개선책을 마련하기 위해 최선을 다할 것이라는 점입니다”

참고3

사고현장 취재지원센터 설치 및 운영방안

※ 사고현장 취재지원센터를 다수 부처가 공동으로 설치·운영하는 경우, 재난관리 주관기관을 중심으로 관계기관 협의를 통해 세부사항 결정

□ 장소 선정

- 사고현장에 가깝고, 취재진이 쉽게 접근할 수 있는 곳이면서, 현장 대책 본부의 활동이 노출되지 않도록 분리된 곳
- 취재진의 규모를 고려해 충분한 공간 확보 필요
 - * 취재지원실은 일반적으로 50명 이상 수용, 24시간 개방이 가능한 곳으로 선정하고 취재 편의를 위한 휴식 공간을 구비하는 것이 적합하나, 상황에 따라 탄력적으로 운용할 수 있음

□ 설치 시점 : 현장 사고대책본부 설치와 동시에 설치

□ 기능

- ① 수시 상황 브리핑 실시 및 보도자료 배포
- ② 언론 상황 파악 및 대응
- ③ 현장 취재단 지원
 - 취재 송고시설 마련 및 행정 서비스 지원
 - 사고현장 안내 및 취재제한선 준수 협조 요청

□ 역할분담

- (언론지원) ① 취재등록부 관리 등 언론 연락체계 유지, ② 보도자료 배포(이메일, 문자 등), ③ 언론 요구사항 파악 및 대응(공동 현장취재 수요 파악, 현장안내 등)
- (센터관리) ① 현장브리핑실·기자실 등 취재 공간 확보 및 기사송고 시설 설치*, ② 현장 취재제한선 설치 요청, ③ 공동 현장취재 관련 편의 제공(이동용 차량 준비 등)

* 현장에 설치가 어려운 경우 가까운 장소나 시설 활용

(물품 예시) 마이크, 배경막(기관 로고 확인), 책상·의자, 화이트보드, 발표대, 전화, 텔레비전, 컴퓨터, 인터넷 등 송고시설, 취재등록부, 프린터, 팩스, 필기구, 지도, 음료수 등

8. 외국인 사상자 관련 주한 공관 상황 공유 체계

□ 목 적

- 주관기관은 국내 체류 외국인 신변 보호 및 국가 간 신뢰 강화를 위해 대형재난 발생 시 외국인 사상자 인적정보를 각 국 대사관에 통보

「1963년 영사관계에 관한 비엔나 협약」

제37조(사망, 후견, 재산관리, 난파 및 항공사고의 경우에 있어서 통보) 접수국의 권한 있는 당국이 관계 정보를 입수하는 경우에 동 당국은 다음과 같은 의무를 진다.

- (a) 파견국 국민의 사망의 경우에는 그 사망이 발생한 영사관할구역 내의 영사 기관에 지체 없이 통보하는 것

□ 통보내용

- 사상자 인적사항(이름, 나이, 국적 등), 부상정도, 주요 조치사항 등

□ 통보절차 및 역할

- 재난관리주관기관

- (119종합상황실) 소관 재난에 의한 외국인 사상자 정보 입수 및 전달

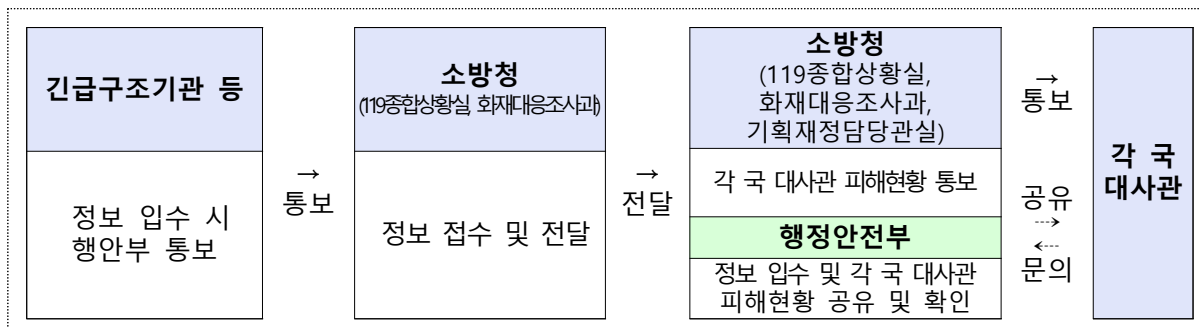
* 외국인 사상자 정보 입수 시 중앙재난안전상황실에 공유(재난안전법 제18조제5항)

- (소방청 국제협력담당관실) 각 국 대사관에 피해 현황 통보

- 행정안전부

- (중앙재난안전상황실) 외국인 사상자 정보 입수 시, 그 정보를 국제 협력담당관실에 전달

- (국제협력담당관실) 각 국 대사관과 외국인 피해현황 공유 및 확인



□ 사건 통보 예시 (해경)

○ ○ 해 양 경 찰 서

(OOOO Korea Coast Guard)

전화(Telephone) : 000

팩스(Fax) : 000

수 신(To) : 베트남 대사관

제 목(Subject) : 사고사실 통보(Accident Notification)

1. 변사자(Personal Details of the deceased)

성 명(Name) : 000

생년월일(Date of Birth) : 0000.00.00생

여권번호(Passport No.) : 0000

국적(Nationality) : 베트남

2. 발생 일시 및 장소(Date & Place of occurrence)

발생일시 : 2000.00.00. 00:00경

발생장소 : 00-00.00N 000-00.00E(○○○도 남방 00 해리)

3. 발생 개요(Details of the incident)

2000. 00. 00. 00:00경 00-00.00N 000-00.00E(○○○도 0 해리)에서 어선 203현진호가 전복된 것을 인근을 항행하던 어선이 발견하여 신고한 것임

4. 경찰 조치(Actions taken by the police)

- 제203현진호 승선원 8명 중 6명 구조(1명 사망/5명 생존)
- 제203현진호 선원인 위 대상자는 제주 한라병원 후송, 저체온증 외 건강상태 양호함

사법경찰관(Officer in charge) 경위

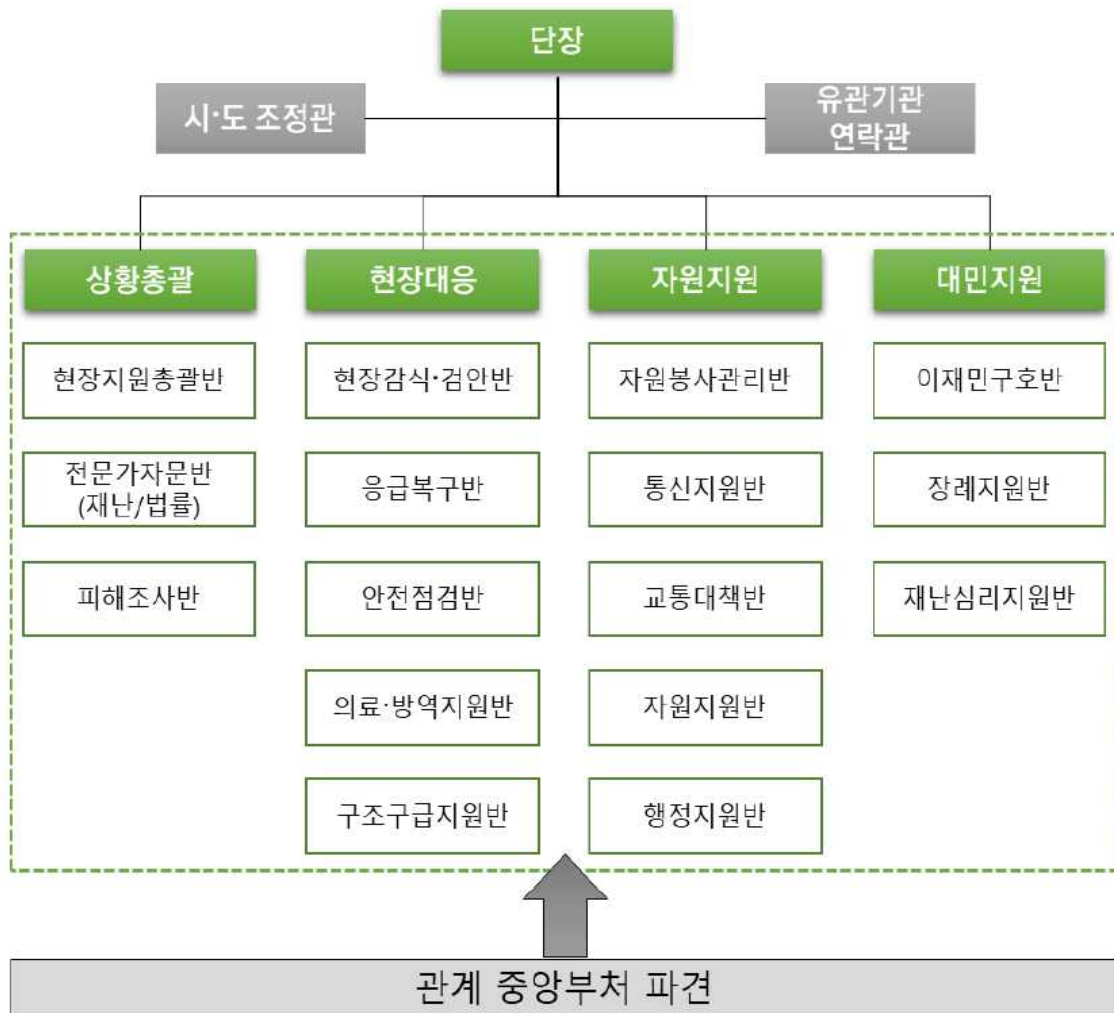
000

9. 중앙수습지원단의 표준편제와 임무

□ 목 적

- 재난관리책임기관의 대규모 재난 수습을 지원하기 위함
 - 중앙대책본부장이 관계 중앙행정기관 및 관계기관·단체의 재난관리 전문가 등으로 구성하여 현지에 파견

□ 수습지원단 표준편제



□ 임 무

- 지역대책본부장 등에 대하여 수습에 필요한 기술자문·권고 및 조언
- 중앙대책본부장에 대하여 현장 상황 및 재난발생 원인 분석 보고
- 중앙정부 차원의 행정적·재정적으로 조치할 사항에 대한 보고 등

10. 관련기관 연락처(비상연락망)

가. 중앙부처 (공공기관·단체 포함)

부처 / 기관명	주무부서	연락처
청와대	국정상황실 위기관리센터	02-3414-9437 02-770-4380~5
국무총리실	안전환경정책관실	044-200-2347
과학기술정보통신부	에너지안전과	044-203-5271~8
교육부	교육시설안전팀	044-203-6262
국방부	재난관리지원과	02-748-5689
	재난상황실	02-748-3183~4
문화체육관광부	비상안전기획관	044-203-2290
산업통상자원부	에너지안전과	044-203-5134
보건복지부	비상안전기획관	044-202-2654
환경부	수질관리과	044-201-7062, 7069
국토교통부	건축안전과	044-201-4995
소방청	119종합상황실	044-205-7081
	화재대응조사과	044-205-7472
	화재예방과	044-205-7442
	119구조과	044-205-7612
행정안전부	산업교통재난대응과	044-205-6330
방송통신위원회	정보보안팀	02-2110-1314
경찰청	위기관리센터	02-3150-2856
중앙119구조본부	119구조상황실	053-712-1000
서울특별시 소방재난본부	재난대응과	02-3706-1410~5
부산광역시 소방안전본부	방호조사과	051-760-3050~5
대구광역시 소방안전본부	현장대응과	053-350-4095~9
인천광역시 소방안전본부	119재난대책과	032-870-3090~5

부처 / 기관명	주무부서	연락처
광주광역시 소방안전본부	방호예방과	062-613-8110~4
대전광역시 소방본부	화재대응조사과	042-270-6151~7
울산광역시 소방본부	119재난대응과	052-229-4570~4
세종특별자치시 소방본부	대응예방과	044-300-8141~3
경기도 재난안전본부	재난대응과	031-230-4550 /4560~1
경기도 북부소방재난본부	대응과	031-849-2920~2
강원도 소방본부	방호구조과	033-249-5140
충청북도 소방본부	대응예방과	043-220-4911~5
충청남도 소방본부	화재대책과	041-635-5581/5591
전라북도 소방본부	방호예방과	063-280-3847/3838
전라남도 소방본부	대응예방과	062-286-0820~3
경상북도 소방본부	대응예방과	054-880-6210~3
경상남도 소방본부	방호조사과	055-211-5352~3
제주특별자치도 소방안전본부	예방대응과	064-710-3551~4
창원 소방안전본부	대응예방과	055-548-9343
국립중앙의료원	중앙응급의료센터	02-6362-3415
한국전력공사	비상계획실 당직상황실	061-345-4131(주) 061-345-3114(야)
한국전기안전공사	종합상황실	063-716-2334 063-716-2117/9(야)
한국가스공사	비상계획실	053-670-0582
한국가스안전공사	종합상황실	043-750-1300
대한적십자사	재난구호팀	02-3705-3611
대한건축학회	건축연구소	02-525-1841/8
삼성3119구조단	상황실	02-2233-3119
한국시설안전공단	진단본부 건축실	031-910-1682 031-910-4146

나. 시·도교육청 비상연락망

시도	주무부서	연락처
서울	정책·안전기획관	02-6973-9884
부산	기획조정관	051-860-0864
대구	교육안전담당관	053-231-0984
인천	안전기획팀	032-4208-432
광주	재난안전팀	062-380-4601
대전	안전총괄과	042-480-7824
울산	학교안전총괄팀	052-210-5652
세종	인성안전교육과	044-320-2442
경기	학교안전기획과	031-249-0681
강원	비상계획담당	033-258-5240
충북	총무과	043-290-2236
충남	안전총괄과	041-640-7914
전북	정책공보담당관	063-2393-187
전남	학생안전팀	061-260-0979
경북	기획조정관	054-805-3154
경남	안전총괄담당	055-278-1796
제주	총무과	064-710-0653

다. 자치단체 재난종합상황실

시·도	상황실 명칭	전화번호	팩스
서울	재난종합상황실	02-2133-0090~2	02-2133-0098
부산	재난경보상황실	051-888-4119	051-888-4158
대구	재난안전상황실	053-803-4119	053-803-4599
인천	종합상황실	032-432-0119	032-432-0217
광주	재난종합상황실	062-613-2119	062-613-4919
대전	재난안전상황실	042-270-3119	042-270-5978
울산	재난안전상황실	052-229-3119	052-229-3114
세종	재난종합상황실	044-300-5119, 20	044-300-5359
경기	재난종합지휘센터	031-230-2864	031-230-2969
강원	재난안전상황실	033-249-3119	033-249-4074
충북	안전상황실	043-220-2681~5	043-220-4387
충남	재난종합상황실	041-635-4743	041-635-0020
전북	재난상황실	063-280-3818	063-280-3919
전남	안전상황실	061-286-3290~2	061-286-4809
경북	재난종합상황실	054-880-3119	054-880-4939
경남	재난종합상황실	055-211-6352~3	055-211-6359
제주	재난안전상황실	064-710-3671	064-710-3679

다. 자치단체 소방상황실

시·도	전화번호	팩스	비고
서울	02-3706-1360~2	02-3706-1369	
부산	051-760-3150	051-760-3159	
대구	053-350-4000	053-350-4069	
인천	032-870-3120	032-463-6310	
광주	062-613-8084	062-613-8098~9	
대전	042-270-6106	042-270-6189	
울산	052-229-4600	052-276-5119 052-229-4628	
세종	044-300-8153~6	044-863-0119	
경기	031-230-6622~4	031-230-2969	
경기북부	031-849-2929	031-8849-2999	
강원	033-254-1198	033-249-4063	
충북	043-220-4944	043-220-4949	
충남	041-635-3119	041-635-0036	
전북	063-280-3119	063-280-3879	
전남	061-286-0900	061-286-0910	
경북	054-880-6432	054-880-6419	
경남	055-211-5392~6	055-211-5449	
제주	064-710-2117~9	064-710-4119	
창원	055-548-9282	055-548-9289	

11. 국민행동요령(안전취약계층 포함)

화재발생시 대피방법

- 불을 발견하면 '불이야'하고 큰소리로 외치거나 화재경보 비상벨을 눌러 다른 사람에게 알립니다.
- 어린이·노인·장애인 등 안전취약계층이 우선 피난할 수 있도록 협력합니다.
- 엘리베이터를 이용하지 말고 계단을 이용하되 아래층으로 대피가 불가능한 때에는 옥상으로 대피합니다.
- 연기가 많을 때는 한 손으로는 코와 입을 젖은 수건 등으로 막고 낮은 자세로 이동합니다.
- 불길 속을 통과할 때에는 물에 적신 담요나 수건 등으로 얼굴과 몸을 감싼다.
- 방문을 열기 전에 문손잡이를 만져 보았을 때 뜨겁지 않으면 문을 조심스럽게 열고 밖으로 나갑니다.
- 손잡이가 뜨거우면 밖으로 나가지 말고, 연기가 문틈으로 스며들지 못하도록 젖은 옷이나 이불로 막고, 창밖으로 옷가지 등을 흔들어 구조를 요청합니다.

소화기 사용요령

- (소화기를 불이 난 곳으로 옮겨) 안전핀을 뽑는다.
- (바람을 등지고 서서) 노즐을 잡고 불쪽을 향한다.
- 손잡이를 움켜쥔다.
- 분말을 골고루 쏜다.

화재시 119 신고요령

- 119를 누르고 불이 난 내용을 간단·명료하게 설명합니다.
(우리집 주방에 불이 났어요. 2층 집이에요)
- 주소를 알려 줍니다.(○○구 ○○동 ○○○번지예요. / ○○초등학교 뒤 쪽이에요).
- 소방서에서 알았다고 할 때까지 전화를 끊지 맙시다.
* 119는 화재신고는 물론 인명구조, 응급환자이송 등을 요청하는 번호입니다.

고층건물 화재발생시 대피요령

- 화재가 발생한 사무실에서 탈출할 때에는 불과 연기가 빠른 속도로 번지지 못하도록 문을 닫고 나와야 합니다.
- 닫힌 문을 열 때에는 손등으로 문손잡이가 뜨거운지 확인하고 뜨거우면 절대로 열지 말고 다른 비상통로를 이용합니다.
- 실내에 갇힌 경우 방안으로 연기가 들어오지 못하도록 문틈을 젖은 옷가지 등으로 막고 숨을 짧게 쉬면서 구조를 기다립니다.
- 전화가 있다면 119로 전화하여 자신의 위치를 정확하게 알려주시고, 창밖으로 옷가지 등을 흔들어 구조를 요청합니다.

소관 부서

교육부 교육시설안전팀

연락처

전화

044-203-6262

FAX

044-203-6305

※ 본 매뉴얼에 대하여 수정, 또는 문의사항이 있을 경우
상기 연락처로 연락바랍니다