

# 재난사고 초기대응 매뉴얼

2017. 3.

- 본 매뉴얼은 원칙적으로 재난사고 발생시 신속한 지휘체계를 가동하기 위해 신고 접수부터 긴급구조 및 피해 확대 방지조치에 이르기까지 초기대응의 기본적인 사항을 규정한 것으로
- 재난현장의 상황에 맞춰 신속하고 탄력적으로 적용하되, 본 매뉴얼에 규정되지 않은 사항에 대해서는 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼에 따라 대응한다.

서울특별시

# 목 차

I . 매뉴얼의 목적 .....	1
II . 적용대상 재난 .....	1
III . 단계별 대응내용(요약) .....	2
IV . 주요 조치사항 .....	5
1. 재난사고 신고접수, 상황 파악 및 전파 .....	5
2. 긴급구조 및 구급 .....	9
3. 현장이동 및 피해상황확인 .....	15
4. 대외발표 및 시민소통 .....	19
5. 후속조치 .....	23
V . 기타 조치사항 .....	25
1. 자원봉사자 관리 .....	25
2. 재난의 조기수습 및 사회적 갈등 예방을 위한 커뮤니케이션 요령 준수 .....	25
※ 불 입	
1. SNS 대응방 단계별 운영 요령 .....	26
2. 협업체계 책임관별 주요임무(예시) .....	27
3. 재난사고 보고체계 .....	28
4. 재난발생내역 및 대응상황 요약서식 .....	29
5. 재난 대응시의 직원행동요령 .....	30
6. 사망자 확인 및 인도절차 .....	31
7. 서울시 재난안전대책본부 조직도(예시) .....	32
8. 재난대응 행동매뉴얼 주무부서 .....	33
9. 재난수습부서의 주요임무 .....	34
10. 재난사고 초기대응 체계도 .....	35
11. 시장 재난현장 이동긴급교통수단 .....	36
12. 대외발표문안(예시) .....	37
13. 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인 .....	37

# 재난사고 초기대응 매뉴얼(안)

재난 및 사고 발생시 신속한 지휘체계 확립을 위해 초기 지휘방법 및 유관부서간 공동대응방안 등을 마련하여 초기대응역량을 제고하고자 함.

## I 매뉴얼의 목적

- 재난 및 사고 발생시 혼란스러운 초기의 대응방법 등을 구체화하여 신속한 지휘체계를 가동함으로써 피해확산 방지 및 조기수습 도모
- SNS 대응방 등을 통한 현장상황 실시간 공유 및 공동대응방법 제시
- 55개 재난대응 매뉴얼에 공통 적용 가능한 초기대응 원칙 및 기준 마련

## II 적용대상 재난

- 다수의 사상자가 발생하였거나 물적 피해가 큰 재난 및 사고

### 〈대상재난 예시〉

- ▶ 사망 또는 다수의 부상이 예상되는 사고시(일반 교통사고 제외)
- ▶ 정부, 시, 산하기관, 공사·공단, 자치구 발주공사장 사고시
- ▶ 주요기반시설, 다중밀집시설, 주요 관공서 및 문화재 등 사고시
- ▶ 집중호우, 태풍, 폭설, 지진 등 자연재해로 인한 대규모 피해 발생시
- ▶ 한강·주요하천에서의 중대한 유류·유해물질 유출시
- ▶ 신종 감염병 최초 발생 및 법정 감염병 집단발생시
- ▶ 언론 등 사회적 이슈가 되고 있는 시정현안에 대한 사고시
- ▶ 기타 다수의 이재민 및 복지사각지대 인명사고 등으로 사회적 파장이 우려되는 경우

### ☞ 과거의 대형사고 사례

삼풍백화점 붕괴(사망 501명, 부상 937명), 성수대교 붕괴(사망 32명, 부상 17명), 우면산 산사태(사망 16명, 부상 51명), 상왕십리역 지하철 추돌(부상 249명) 등

※ 국민안전처의 지역재난안전대책본부 통합지휘 대상재난 기준 참조

### Ⅲ 단계별 대응내용(요약)

상황단계	조치내용	소관
재난사고 신고접수	○ 위기상황 신고 접수 - 재난안전상황실 등 접수, 안전처 및 소관부서 통보	안전총괄본부 (재난안전상황실)
	○ 긴급구조통제단 가동	소방재난본부장 (관할 소방서장)
상황파악 및 전파	○ SNS 대응방 가동 - 사고 규모에 따라 단계별 초청 가동	안전총괄본부 (재난안전상황실)
	○ 현장상황 신속파악 및 SNS 대응방 상황공유 - 119 출동인력, 상황대응과(재난협력팀), 수습부서	안전총괄본부장 소방재난본부장
	○ 주요재난일 경우 시장(단)에 보고(최초보고) - 전화, SNS, 문자 등	안전총괄본부장 소방재난본부장
	○ 현장출동 및 직후보고 - 이동중 시장(단)에 원인, 시민불편사항, 수습방향 등 보고	재난수습부서장
	○ 재난상황 공유 및 게시(SNS 대응방)	재난수습부서장 (안전총괄본부장)
긴급구조 및 구급	○ 긴급구조통제단 긴급구조 · 구급활동 - 주변위험시설 제거, 2차 피해방지	소방재난본부장 (관할 소방서장)
	○ 자치구 통합지원본부 설치	관할 자치구
	○ 긴급 복구자원(인력/장비) 동원 및 지원 - ①긴통단 자체조달 → ②자치구 통합지원본부 지원 → ③서울시 자원동원(도시기반시설본부, 도로사업소) ※ 필요시 발주 공사장 등에서 확보·지원	관할 자치구 도시기반시설본부장 (안전총괄본부장)
	○ 피해자 · 유가족 지원팀 운영 - 사상자가 3명이상 예상되는 경우는 초기단계부터 운영	복지본부장 시민건강국장
	○ 재난안전대책본부 설치·운영(대규모재난시) - 주요 재난발생시 상황판단회의 개최하여 결정 - 서울안전통합상황실(신청사 지하3층)에 설치 - 13개 협업부서 비상근무 및 반별 역할 수행 ※ 일반사고도 대책본부 운영을 준용하여 대응	재난수습부서장 안전총괄본부장 지원 13개 협업부서 반장
	○ 현장지원본부 운영(필요시)	



<b>현장이동 및 피해상황 확인</b>	○ 시장 신속한 현장이동 - 관용차 또는 긴급출동 차량 이용	비서실장 안전총괄본부장
	○ 시장 발표 메시지 준비 - 현장으로 이동 중 SNS 대응방 등을 통해 협의	재난수습부서장 (대변인)
	○ 현장확인 및 피해자 위로 준비 - 재난현장 상황에 따라 비서실장 등과 협의하여 방문 순서 결정 * 주요재난의 경우 시장이 현장지휘 및 대책회의 소집	재난수습부서장
	○ 정확한 피해규모 파악 - 피해자 후송병원, 영안실 등에 직원을 파견하여 정 확한 피해규모 파악 * 통계전담직원 지정, 필요시 SNS 대응방 등을 통해 자치구 에 요청	재난수습부서장 시민건강국장 지원



<b>대외발표 및 시민소통</b>	○ 대외발표 준비 - 시장(단) 도착 전 출입기자단 연락, 메시지 안, 마이크, 취재기자 지원공간 확보 등	대변인
	○ 최초발표 - 사고에 대한 유감표명, 피해자 위로, 구조구난 등에 대하여 간단히 언급	시 장 (재난수습부서장)
	○ 후속발표 - 재난수습부서장이 대변인과 협의하여 발표문안 최종정리	재난수습부서장 대변인 지원
	○ 대시민 재난정보 제공 및 시민행동요령 등 안내	시민소통기획관



<b>후속조치</b>	○ 피해복구, 피해자 지원 등 후속조치 - 시급한 재난상황 수습 후 시장(단), 재난수습부서, 유관 부서 등이 참석하는 대책회의 개최, 후속대책 등 논의	시장(단) 재난수습부서장 안전총괄본부장
	○ 현장조치 행동매뉴얼에 따른 임무수행 - 실·국·본부장 책임하에 재난매뉴얼에 따른 임무수행	재난수습부서장

※ 시장(단)이 출동하지 않는 경우에는 재난수습부서장(실·본부·국장, 과장)이 재난유형별 행동매뉴얼에 따라 재난복구 및 후속조치 등 지휘

〈시장단(비서실장) 할 일〉

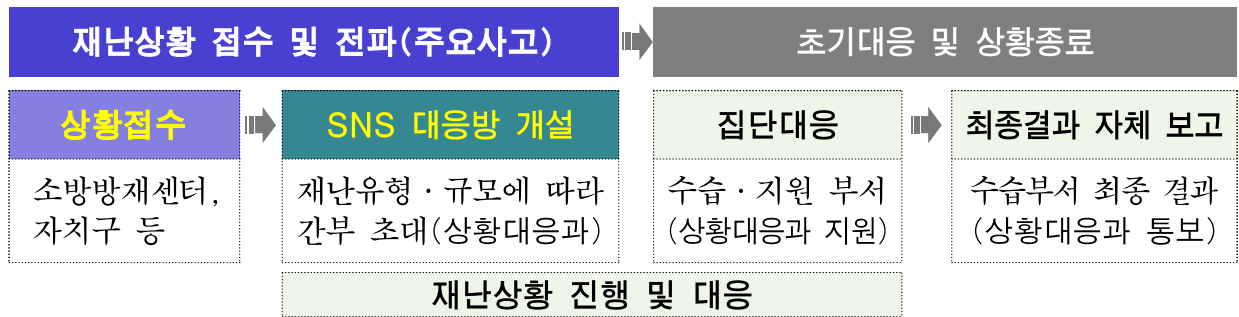
- ▶ 시장 재난현장 방문여부 협의(안전총괄본부장, 재난수습부서장 등)
  - ▶ 재난 현장까지의 교통수단 결정
  - ▶ 현장발표 메시지 및 후속 발표문안 협의(대변인, 재난수습부서장 등)
  - ▶ 시장 현장 방문시 이동 동선 협의(소방재난본부장, 재난수습부서장 등)
  - ▶ 시장(단) 조문 참석여부 조율(안전총괄본부장, 재난수습부서장 등)
  - ▶ 중앙정부, 타 지자체 등 대외기관 협력
- ※ 비서실장 부재시 기획보좌관이 업무대행

## IV 주요 조치사항

### 1. 재난사고 신고접수, 상황파악 및 전파

#### ✓ SNS 대응방을 통해 신속 공유 및 대처

#### ① 재난상황 접수 및 전파<안전총괄본부, 소방재난본부>



소방재난본부, 자치구에서는 재난신고가 접수되면 상황전파메신저를 통해 재난안전 상황실로 상황을 전파하고, 재난안전상황실은 우선적으로 SNS 대응방을 개설

- 재난안전상황실은 SNS 대응방을 사고규모, 인명피해, 사회적 이슈 등에 따라 1, 2단계로 구분하여 개설·운영  
(붙임#1 「SNS 대응방 단계별 운영」 참조)
- SNS 대응방을 가동한 후 재난유형별로 소관부서 간부를 추가로 초대하여 집단대응체계가 가동될 수 있도록 지원(소관부서 간부는 담당 팀장, 담당자 초대)
- 시장(단)·재난수습부서·유관부서 등에 문자메시지 발송(소방재난본부)
- SNS 대응방을 통해 관련 실·본부·국과 협업하여 대응하도록 조치

- 주요 재난의 경우 **안전총괄본부장** 또는 **소방재난본부장**은 시장(단)에 전화, SNS, 문자 등으로 보고
  - 주요재난(SNS 대응방 2단계)
    - ▶ 피해심각(사망, 다수의 부상), 피해확산, 시민피해 가중, 언론 등 사회적 이슈 발생 등

## ② 현장출동 및 직후보고 <재난수습부서장<sup>1)</sup>>

- 현장이동 또는 재난사고 파악 즉시 시장(단)에 보고하고 SNS 대응방을 통한 연락 체계 유지
  - 보고시기 : 재난사고 발생 직후
  - 보고내용 : 시장 출동여부, 사고원인, 피해규모, 시민불편사항 등
- 소속간부에게 피해규모 등 재난상황을 정확히 파악하여 불필요한 추측을 배제하고 사실관계만을 보고토록 지시
- 사진 및 동영상을 현장에서 계속 촬영 · 전송할 전담직원 지정 · 운영

## ③ 시장 현장출동 여부 협의 및 결정

**재난수습부서장**은 현장이동 중 SNS 대응방을 통해 파악한 재난의 성격과 피해 상황 등을 감안하여 안전총괄본부장, 비서실장 등과 협의 · 결정

## ④ 재난상황 공유 및 게시

- **재난수습부서장**은 재난현장으로 이동 또는 수습진행시 재난안전상황실에서 개설한 SNS 대응방을 통해 시 간부 등과 재난상황을 실시간 공유하고, 협업부서들은 자체적으로 대응준비 (붙임#2 「협업부서 책임관별 주요임무」 참조)
- 필요시 유관기관 자체 SNS 대응방도 가동

1) 붙임8 재난유형별 주무부서의 실·본부·국장, 과장 등이 수행

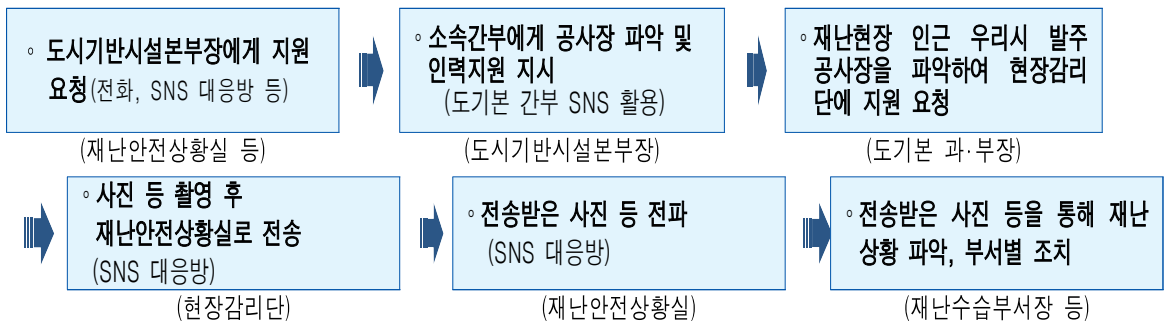


## ⑤ 현장사진 등 전파

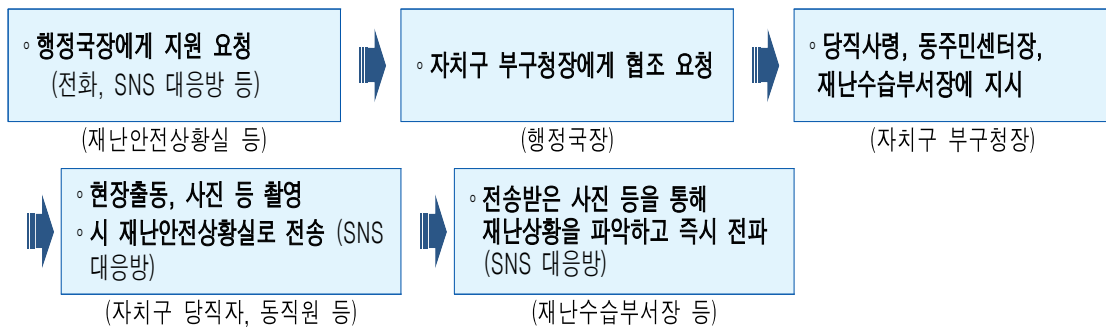
재난안전상황실은 재난현장 관계자 등에게 요청하여 재난현장의 사진·동영상을 SNS 대응방에 게시

- 필요시 재난현장 인근의 우리시 공사장 현장감리단, 동주민센터(야간에는 자치구 당직실) 등에 영상을 확보·전송토록 요청

### 가. 우리시 공사장의 현장감리단 협조 요청방법



### 나. 자치구 직원 협조 요청방법



## ⑥ 초기대응시 재난수습부서 지원

안전총괄본부장은 재난 발생시 신속한 초기대응을 위해 기본적인 SNS 대응방개설, 재난상황 파악 및 전파, 현장지원본부 설치, 재난안전대책본부 구성 등 지원

## ⑦ 재난상황 파악 및 조치

유관부서장은 SNS 대응방을 통해 전파되는 재난상황을 실시간 확인하면서 매뉴얼에 따른 조치 및 대책 강구

## ⑧ 재난상황 보고(체계)

안전총괄본부, 소방재난본부, **재난수습부서의 장**은 재난사고 발생현황과 시장(단)의 신속한 상황판단 및 의사결정을 위해 재난상황을 지체없이 보고

### ○ 최초(즉시) 보고

- 보고시기 : 재난사고 발생 즉시
- 보고자 : 안전총괄본부, 소방재난본부
- 보고내용 : 발생시기, 규모, 추정원인, 재난수습부서

### ○ 직후보고 / 수시보고

- 보고시기 : 재난사고 발생 직후 / 수시
- 보고자 : 재난수습부서
- 보고내용 : 시장출동여부, 사고원인, 시민불편사항, 대책 등

(붙임#3 「재난사고보고체계」 참조), (붙임#4 「사고발생 및 상황대응보고서식」 참조)

## ⑨ 동시 다발적인 재난발생시 지역별SNS 대응방 개설

**재난수습부서장**은 재난이 동시 다발적으로 발생한 경우 카카오톡 그룹 등을 활용하여 발생지역별로 별도의 SNS 대응방 개설 검토(이 경우 각각의 SNS 대응방에 재난수습부서와 유관부서 간부를 모두 초대하여 협업체계 구축)

※ 재난 발생시 가동하는 SNS 대응방은 신속한 재난수습을 위한 것이므로 이를 통해 재난상황과 무관한 인사말이나 격려말 등의 게시는 지양

### 〈시장(단) 할 일〉

- ▶ 재난수습부서장과의 통화 및 SNS 대응방을 통해 재난상황을 보고 받고 재난상황 실시간 파악 (필요시 소방서 현장지휘관과 통화)

## 2. 긴급구조 및 구급

- ✓ 긴급구조통제단 및 재난안전대책본부 가동
- ✓ 긴급 복구지원(인력/장비) 동원 및 지원

### ① 긴급구조통제단 및 통합지원본부 가동

**소방재난본부**는 긴급구조통제단을 가동하여 재난현장에서의 구조·구급활동 등 수행

- 긴급구조통제단이 가동된 후 자치구 통합지원본부 설치
- 재난현장에서의 긴급구조와 동시에 피해내용 및 규모를 신속히 파악하여 가동 중인 SNS 대응방을 통해 전송(사진 등 첨부)하고, 재난현장 주변에 위험시설이 있는 경우 2차 피해 방지를 위한 안전조치
  - ※ 소방행정정보시스템을 통해 재난이 발생한 시설물의 설계도 등 확보  
(필요시 자치구 건축과, 시 건축기획과 · 도로시설과 · 교량안전과 · 도로사업소 등에 요청)
- 자치구에서는 긴급구조통제단과 협의하여 통합지원본부를 설치 및 운영

### ② 긴급 복구지원(인력/장비) 동원 및 지원

- **소방재난본부**는 긴급구조 및 복구를 위한 인력·장비·자재 등을 자체 조달하고, 추가 필요시 관할 자치구 통합지원본부에 지원요청
- **자치구 통합지원본부**에서는 재난관리자원활용시스템을 통해 인근 자치구, 기관 등의 자원을 파악하여 응원 요청
- **도시기반시설본부장**은 우리시 발주 공사장(인근 대형민간공사장 포함)에서 필요한 자원을 확보하여 신속하게 지원한 후 이에 소요되는 경비는 추후 정산(당해 공사장의 현장감리단과 도시기반시설본부장은 투입 장비와 인력현황을 파악·기록하여 정산 시 근거자료로 활용)

- **기획조정실장**은 장비 등의 동원에 소요되는 예산(예비비 또는 재난관리 기금 등) 확보방안을 강구
- **안전총괄본부장**은 필요한 경우 도로사업소, 전문건설협회와 대한적십자사에 장비와 인력을 요청하고, 추가 필요시 서울시 재난 관리자원 동원

**장비·자재 동원순서**

- ① 긴급구조통제단 자체조달
- ② 자치구 통합지원본부 지원
- ③ 서울시 자원동원(도시기반시설본부, 안전총괄본부 등)

※ 재난초기의 인명구조 및 이송은 소방 현장지휘소를 중심으로 하되, 긴급구조 통제단<sup>2)</sup>의 인명구조 등 긴급구조상황이 종료된 후 이재민 구호 및 시설물 복구는 통합지원본부 또는 재난안전대책본부를 중심으로 운영

**③ 피해자 및 유가족 지원팀 가동(필요시)**

(구성기준) **재난수습부서와 복지본부, 시민건강국**은 사상자가 발생할 경우 피해자·유가족 지원팀 구성

- 팀원은 유관부서 간부급으로 구성하되, 재난상황과 규모에 따라 조율



<피해복구>



<구호물품 지원>



<재난심리지원센터 상담>

(주요임무) **피해자·유가족 지원팀**은 의료지원, 피해자·유가족 생계지원, 장례절차 지원 등을 담당

2) 소방재난본부 『긴급구조 현장지휘 매뉴얼』상 재난규모에 따라 소방재난본부장·소방서장 등이 지휘

- **재난수습부서(또는 시민건강국)**는 사상자 발생시 피해자 및 가족과의 연락 전담직원을 지정하여 조속히 가족 등에게 연락
  - ※ 사상자가 3명 이상 발생할 것으로 추정되는 경우 시민건강국에서 주관하는 것을 원칙으로 하되, 피해규모 등을 감안하여 재난수습주무부서와 협의·결정
- **피해자와 유가족을 대면하는 직원**은 단정한 복장(명찰이나 표식 패용)과 정중한 태도를 유지하고 재난상황에 부적합한 언행 자제(붙임#5, 「재난 대응시의 직원 행동요령」 참조)
- **재난수습부서(또는 시민건강국)**는 피해자 가족단위로 전담직원을 지정, 요구사항 등을 확인하여 최대한 편의를 제공하고 구조상황을 신속하게 제공하는 등 피해자 가족과의 소통 강화
  - ▶ 피해자 가족 등이 재난현장을 방문할 수 있는 이동수단, 가족 등이 머물 수 있는 임시거소, 음식·의류 등 생필품 지원(직장인이나 학생의 경우 불이익을 받지 않도록 직장·학교와 협의)
  - ▶ 피해자 가족 등의 심리적 안정을 위해 외부에 노출되지 않도록 유의하고, 필요시 의료진 입회하에 언론인터뷰 등 진행
- **재난수습부서(또는 복지본부, 시민건강국)**는 병원 및 영안실 확보, 직원배치 등 피해자유가족 지원(피해자 등과의 연락체계 구축)
  - ※ 대규모 사상자가 발생한 경우 재난안전대책본부에서 시민건강국을 중심으로 피해자가 후송된 병원·안치소 등에 직원 배치 및 사상자 현황 등 파악조치(필요시 행정국에 직원 배치를 위한 근무명령 요청)
- **시민건강국**은 피해자·유가족뿐만 아니라 구조된 자에 대하여도 심리치료 등 지속적인 지원방안 강구
- 기타 피해자(이재민)에 대한 심리상담, 급식, 임시거소 확보, 재해구호물자 지원, 피해주택 안전점검, 유가족 취업지원 등 조치

## 사망자 발생시의 장례지원

- ▶ **재난수습부서는 시민건강국·시설관리공단 등과 협의하여 재난현장 인근에 임시 영안소를 설치하거나 병원 영안실 확보 및 장례절차 지원**
  - 사망자는 가급적 빨리 의료기관에 안치하고, 의료기관의 협조를 받아 검사, 검안 및 신원확인(치과진료기록 등 활용) 등을 거쳐 가족에게 인도(가족관계 증명서 등 행정망을 통해 확인 가능한 서류는 요청 금지)  
(붙임#6, 「사망자 확인 및 인도절차」 참조)
- ▶ **다수의 사상자가 발생한 사고의 경우 유가족과 의논하여 합동분향소 설치·운영**
  - 대형사고의 경우 합동위령제 검토, 비서실장 등과 시장(단) 참석 여부 조율
- ☞ **과거의 합동분향소 설치사례 :**
  - 삼풍백화점 붕괴(사망 501명), 노량진 배수지 공사장 침수(사망 7명),  
경주 마우나리조트 붕괴(사망 10명), 여객선 세월호 침몰 등

## ④ 재난안전대책본부 가동

재난수습부서에서는 서울시 차원에서 수습할 경우의 대규모 재난인 경우 재난안전대책본부 가동

### 일반재난사고일 경우도

- ▶ **재난안전대책본부의 임무를 준용하여 각 실무반의 역할을 수행, 사고를 조기에 수습할 수 있도록 지원**
  - (붙임#7 「서울특별시 재난안전대책본부 조직도」 참조)
  - (붙임#8 「재난유형별 재난수습부서 현황 참조」 참조)
- ▶ **재난수습부서장도 대책본부의 임무를 준용하여 역할 수행**
  - (붙임#9 「재난수습부서 주요임무」 참조)
- ▶ **재난사고 초기대응은 전파, 구조구급, 복구 사후관리 체계로 하며 재난이 심각한 수준일 경우는 재난안전대책본부를 설치하여 운영**
  - (붙임#10 「재난사고 초기대응 체계도」 참조)

- 대형 재난발생시 재난수습부서는 상황판단회의(시장단 주재) 등을 거친 후 안전총괄본부의 지원을 받아 통합상황실에 재난안전대책본부를 설치·운영
- **안전총괄본부장**은 재난안전대책본부 가동이 필요함에도 재난안전대책본부가 가동되지 아니하면 재난수습부서에 재난안전대책본부를 가동토록 요청
- **재난수습부서**는 필요시 서울시 현장지원본부<sup>3)</sup> 설치여부를 판단하고, 시급을 요하는 경우 소방재난본부와 협의하여 긴급구조통제단의 현장지휘소를 임시로 사용하거나 재난현장 인근의 우리시 발주공사 현장사무실, 동주민센터, 천막 등 활용(필요시 현장지휘버스 출동)<sup>4)</sup>
  - ☞ 전화·인터넷 등 통신시설, 컴퓨터·태블릿PC·노트북·프린터 등 사무기기, 브리핑용 화이트보드 등 준비
- **정보기획관**은 대규모 재난 등으로 이동통신망이 피해를 입은 경우 재난수습부서와 협의하여 이동통신사(SKT, KT, LG)에 이동기지국 설치 요청



< 서울시 현장지원본부 배치도(예시) >



< 현장지휘버스 >

- **재난수습부서**는 신속한 재난대응을 위해 재난안전대책본부와 재난현장 등에 통제요원을 배치하여 출입비표(재난조끼 등으로 대체가능)가 없는 직원이나 취재진, 재난수습과 무관한 외부인 등의 출입 및 재난현장의 교통을 통제(경찰·소방에 협조 요청)하며, 필요시 도시교통본부에 협조 요청

3) 재난 및 안전관리기본법 제16조에서 재난 발생시 자치구청장이 재난현장에 통합지원본부를 설치·운영토록 규정하고 있으므로 재난수습부서에서 별도로 현장지원본부를 설치할 경우에는 소방 긴급구조통제단 및 자치구와 미리 협의하여 업무혼선 방지  
 4) 현장지원본부 설치를 위해 필요한 장비 및 물품 등은 상황대응과에서 지원

- **재난안전상황실**은 재난수습부서에 비상근무복을 지급하여 재난현장 근무자 등이 비상근무복을 착용하고 근무할 수 있도록 조치 (재난안전대책본부 근무자는 재난안전상황실에서 직접 수령)
- 침수·지진 등 다수지역 재난 발생시 자치구의 통합지원본부 등을 이용하고 총괄지휘는 시장(단)이 재난안전대책본부(재난안전상황실)에서 실시, 대외발표는 재난 현장 또는 시청 기자실을 이용
  - ☞ 재난안전상황실에서 현장지휘버스, 도로사업소 순찰차량(2대), 현장직원의 모바일 영상 등으로 재난상황을 실시간 파악, 제공

#### 〈시장(단) 할 일〉

- ▶ **재난사고로 인한 정확한 피해 확인** (긴급구조통제단, 재난수습부서)
  - 사망인원, 부상인원, 재산피해, 기타 피해 등
- ▶ **현장출동여부 결정** (긴급구조통제단, 재난수습부서, 안전총괄본부)
- ▶ **구조·구급에 필요한 자원이 무엇인지 확인 및 지원**  
(긴급구조통제단 현장지휘관, 재난수습부서장)



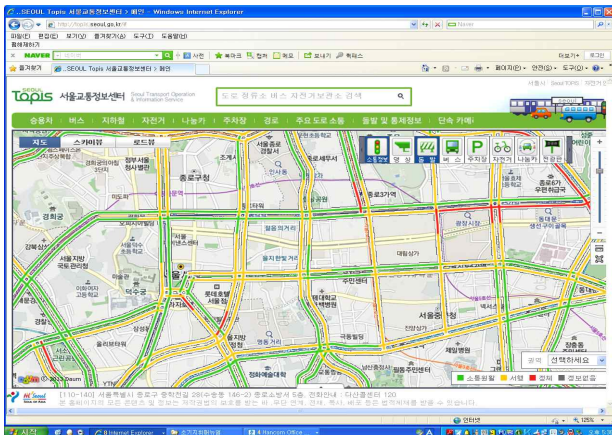
### 3. 현장이동 및 피해상황 확인

- ✓ 재난 현장까지의 교통상황을 파악하여 최대한 신속하게 이동
- ✓ 시장(단) 이동 중 재난현장에서 발표할 메시지 등 준비

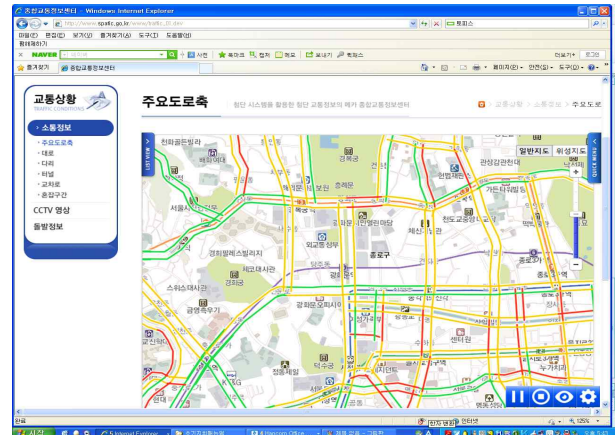
#### ① 재난현장까지의 교통상황 파악

비서실장과 안전총괄본부장은 현장까지의 교통상황 파악 및 신속한 이동수단 확보

- 서울교통정보센터(TOPIS, ☎ 2133-4996~7), T맵 · 올레내비앱, 서울지방경찰청 종합교통정보센터(spatic.go.kr, ☎ 700-5000) 등 활용
- 서울교통정보센터는 사고현장 위치와 재난현장까지의 교통상황을 SNS 대응방에 게시하여 재난수습부서 및 유관부서의 현장출동 지원



< 서울교통정보센터(TOPIS) 화면 >



< 서울지방경찰청 종합교통정보센터 화면 >

- 교통체증 또는 장거리 등으로 적시 도착이 어려운 경우 소방재난본부 소방차량 · 헬기 · 오토바이 등 이용  
(붙임#10 「시장 재난현장 긴급교통수단」 참조)
- 지하철 등 대중교통을 이용할 경우, 도착역에 차량을 대기토록 사업소 등에 지시하거나 행정국장을 통해 자치구 부구청장에게 협조요청

## ② SNS 대응방 등 온라인 여론동향 파악

시민소통기획관은 실시간 SNS (트위터 등) 모니터링을 통해 온라인상의 여론 동향을 파악하여 SNS 대응방으로 재난수습부서 등과 공유하면서, 사실과 다른 내용이 있을 경우 응답소 긴급메시지·주요 민간포털 등을 활용하여 정확한 사실 전파(재난수습부서와 협의)

- 재난수습부서는 여론동향 관련 특이사항이 있는 경우 즉시 필요한 조치를 취하고 이를 최초 발표내용에 포함할지 여부 검토

## ③ 최초 발표내용 보고

재난수습부서장은 시장(단) 이동 중 대변인비서실장 등과 현장에서 최초로 발표할 내용을 협의하고 이를 시장(단)에 보고

- 재난수습부서장은 대변인, 비서실장과의 사전협의 내용을 간략히 보고하고, 시장(단)의 추가 지시가 있을 경우 이를 반영

## ④ 이동동선 결정

시장(단)은 재난현장을 우선적으로 방문하되, 피해자 위문과 대외발표간의 우선순위는 재난수습부서장이 현장상황, 피해규모 등을 감안하여 비서실장·대변인과 협의하여 결정

- 기본적으로 ① 현장방문, ② 피해자 위문, ③ 대외발표 순으로 진행

※ 재해가 동시에 여러 곳에서 발생한 경우 피해규모가 큰 현장순으로 방문

## ⑤ 보고준비

재난수습부서장은 시장(단) 도착 전에 비서실장 등과 조율한 현장도착지점 및 이동동선을 확인하고 피해 및 수습현황·복구계획 등 보고자료 준비

(대변인 및 자치구 등 협조)

- 시간이 촉박한 경우 소방재난본부 긴급구조통제단의 브리핑자료 등을 활용하여 간략하게 작성하고 추후 보완

## ⑥ 현장확인 등

재난수습부서장은 시장(단) 도착시 사전에 확인한 이동동선에 따라 재난현장과 피해자 거쳐 등 안내



< 재난현장 방문 >



< 피해주민 위로 >

## ⑦ 초기지휘

대규모 재난의 경우 시장이 현장총괄 및 대책회의 소집 등 초기대응

- 긴급구조·복구 등에 전문성이 필요한 경우에는 재난수습부서장이나 경험과 능력을 겸비한 실무책임자가 현장을 지휘하도록 지시

## ⑧ 현장확인 및 후속대책 강구

재난수습부서장과 유관부서장은 시장(단)의 이동동선에 동행하여 재난 현장을 확인하면서 미흡하거나 조치가 필요하다고 판단되는 사항이 있을 경우 해결 방안 강구

- 재난수습부서장은 현장확인시 발견된 미흡사항 등에 대한 조치가 시장(단)의 대외발표시에 반영될 수 있도록 대변인 등과 공조
- 특히, 시장(단) 이동 중 최초 발표내용을 보고하는 과정에서 시장(단)의 지시사항이 있었던 경우 이를 누락하지 않도록 유의

## ⑨ 방문인사 응대

행정국은 정부관계자, 정치인(국회의원, 시의원 등) 등 외부인사가 재난현장을 방문하는 경우 응대 및 안내

- 필요시 응접공간 · 응접비품 등을 확보하여 응대하되, 재난수습에 방해가 되지 않도록 유의

### 〈시장(단) 할 일〉

#### ▶ 재난현장까지 신속히 이동

- 비서실장과 안전총괄본부장은 서울교통정보과(TOPIS) T맵 등을 활용하여 현장까지의 교통상황 파악, 신속한 이동수단 확보(붙임참조)

#### ▶ 재난현장으로 이동 중 대변인으로부터 현장에서 발표할 메시지 등을 보고받고 추가 필요사항 지시

#### ▶ 재난수습부서장의 보고 청취 및 필요조치 지시

#### ▶ 재난수습부서장의 안내에 따라 재난현장 확인 및 피해자 위문

※ 대규모 재난의 경우 직접 현장총괄 및 대책회의 등 소집

## 4. 대외발표 및 시민소통

- ✓ [최초 발표시] 시장이 사고발생에 따른 유감 표명
  - 피해자 위로, 구조·구난상황 및 대책 등에 대해 간단히 언급
- ✓ 후속발표는 부시장·재난수습부서장필요시 시장이 시행

### ① 대외발표 준비

대변인은 시장(단) 도착 전에 재난수습부서와 긴급구조기관 등과 협의·작성한 메시지안, 예상질문 및 답변자료와 마이크, 포토라인, 취재기자 지원공간(Press Booth) 등 확보

- 시장(단) 현장도착 후 대외발표장까지의 이동동선 및 발표장의 혼란을 방지하기 위한 질서유지방안 강구(필요시 경찰에 협조 요청)

### ② 정확한 피해규모 파악

대외발표시 **재난수습부서**는 시민건강국과 협의하여 피해자 후송병원, 영안실 등에 직원을 파견, 병원별 사상자 현황 등 **피해규모를 정확히 파악**

- 재난발생 초기 긴급구조 단계시에는 소방재난본부에서 발표하는 피해 현황으로 일원화
- 긴급구조통제단의 활동이 종료된 후에는 재난수습부서(대규모 피해시 시민건강국)에서 통계전담직원을 지정하여 파악하되, 필요시 SNS 대응방 등을 통해 자치구에 요청하여 파악
- ※ **재난수습부서**(또는 시민건강국)는 피해현황 파악시 누락되거나 중복된 자료가 없는지 확인하고, 필요시 SNS 대응방를 통해 보고받은 자료를 시급한 상황이 수습된 후 문서로 제출토록 요청

### ③ 최초 발표

**시장(단)**은 최초 발표시 사고원인, 피해규모, 구조활동상황 및 구조·구난 의지 등에 대한 **간략한 메시지 표명**

- 현장 확인 전에 기자단 조우시 가급적 답변을 자제하고 현장을 먼저 확인할 수 있도록 기자단에 협조 요청
- 발표내용이 전문적·기술적 판단을 포함하는 경우 시장(단)이 유감 및 피해자 위로 표명 후 재난수습부서장 등이 구체적 내용을 발표하는 등으로 역할 분담

(붙임#11 「대외발표문안(예시)」 참조)

### ④ 후속발표 문안 정리

**재난수습부서장**은 비서실장·대변인 등과 협의하여 후속발표문안 최종 정리

- 재난상황 요약(발생일시, 장소, 피해상황, 긴급구조 및 수습상황 등), 향후전망, 복구 및 지원대책 등을 간략하고 이해하기 쉽게 작성
  - 긴급구조가 진행되는 중에 피해규모 및 구조상황을 발표하는 경우 반드시 “집계시간 현재의 상황”으로서 “이후 조사결과에 따라 변동 가능성이 있음”을 표명
  - 시장(단) 현장확인시 시장(단) 또는 유관부서장 등으로부터 미흡하거나 추가조치가 필요한 사항을 수명·접수한 경우 이를 발표문안에 포함
- ※ 필요시 도면, 모형물(3D 프린터 활용 등), 애니메이션 등 사고원인 등에 대한 이해를 도울 수 있는 보조자료 제작

## ⑤ 후속발표

재난수습상황을 감안하여 **부시장(필요시 시장)** 또는 **재난수습부서장**이 발표



< 긴급구조통제단 бри핑 >



< 대외발표 >

## ⑥ 대외발표시 협업체계

**재난수습부서장**은 정확한 언론보도를 위해 **대변인**과 협의하여 **현장브리핑** 등을 통해 **재난수습상황**을 수시로 제공하고, **대변인**은 **대외발표문안 검토**와 **보도내용 모니터링** 등 **언론동향 파악** 및 **기자단 안내** 등 수행

- **재난수습부서**는 소속간부(담당팀장)를 지정하여 언론대응 창구를 단일화하고 사건이나 책임회피 및 추측성의 개별적 답변 자제
- **재난수습부서**는 사고원인, 사고경위, 피해현황, 유가족 지원, 복구현황(필요시 안전총괄본부장, 주택건축국장, 도시기반시설본부장 등이 지원), 향후대책 등을 종합적으로 정리하되,
- 필요시 관련전문가와 학회 및 시민단체 등이 참여하는 합동브리핑을 실시하여 발표의 신뢰도 제고(대변인 협조)
- **대변인**은 재난수습부서장과 협의하여 SNS 대응망을 통해 공유된 내용 중에서 재난수습과 관련된 부분을 발췌하여 기자단에 수시 제공(필요시 소속간부(담당팀장)를 지정하고 언론보도 전용 SNS 대응방향을 개설하여 기자단을 초대, 실시간 소통하는 방안 검토)

※ 소방재난본부 긴급구조통제단이 구조상황 발표시에는 재난수습부서와 소방재난본부간에 협의하여 역할 분담. 원칙적으로 재난안전대책본부와 소방재난본부 합동브리핑 실시

## ⑦ 재난정보 제공 등

시민소통기획관은 SNS 대응방을 통해 전파되는 재난상황을 공유하면서 재난정보 제공 및 시민행동요령과 자원봉사 참여방법 등을 안내하고, 120다산 콜센터와 응답소를 통해 구조상황 등에 대한 문의가 있는 경우 재난수습부서·소방재난본부·대변인과 협의하여 답변

- 시 홈페이지, 응답소 긴급메시지, 온라인 매체(SNS, 블로그, 서울톡톡, 카카오톡 플러스친구 등) 활용

### 〈시장(단) 할 일〉

#### ▶ 언론 브리핑(최초발표), 필요시 기자단과 질의답변

#### 【 전달할 메시지 】

- 사고 발생에 대한 유감 표명
- 피해자와 유가족에 대한 위로
- 구조·구난에 총력을 기울이겠다는 의지(인력·장비 동원현황 등)
  - 우리시 소관사고 : 책임지고 구조·구난을 위한 모든 노력 경주
  - 타 기관 소관사고 : (소관표명 없이) 구조·구난에 최대한 지원 및 협조
- 사고현장 피해 확대 방지대책
- 구호물품 지원 등에 대한 우리시의 대책
- 타 기관 지원 요청 및 시민협조 당부
- 철저한 사고원인 조사
- 재발 방지대책 등



## 5. 후속조치

- ✓ 사후조치를 위한 대책회의는 귀청 후 개최(재난현장 선수습)
  - 초대형 사고를 제외한 일반재난현장에서는 불필요한 회의 가급적 자제, SNS 대응방 등으로 상황 공유 및 대처

### ① 대책회의 개최

**시장(단)**은 시급한 상황 수습 후 재난수습부서, 유관부서 등이 참여하는 대책회의를 개최하여 후속대책 심층 논의

- 시급상황 수습 후 귀청하여 개최하는 것을 원칙으로 하되, 대규모 피해가 발생하였거나 복구에 상당한 시일이 소요될 것으로 예상되는 등 긴급하게 대책을 마련할 필요가 있는 경우 재난현장 인근의 구청·동주민센터 등에서 개최
- 재난수습부서는 피해복구 및 피해자 지원 등에 필요한 유관부서가 대책회의에 참석할 수 있도록 사전에 연락(기획조정실 협조)
  - ※ 지휘체계를 유지하기 위해 재난수습부서장(피해규모가 큰 경우 부서장)은 회의에 참석하지 않고 재난현장에서 계속 지휘, 대책회의에는 차상급자가 참석
- **유관부서장**은 현장확인 과정에서 미흡하거나 추가조치가 필요하다고 판단되는 소관별 조치계획 보고(유사현장 안전점검계획 등 포함)

### ② 매뉴얼에 따른 임무수행

**유관부서**는 실·본부·국장 책임하에 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼에 따른 임무 수행 (매뉴얼 소관부서는 행동매뉴얼에 과장·팀장·직원별 조치사항을 구체적으로 명시)

### ③ 기타

법률지원담당관은 수사기관 조사시 법률적 지원 필요성 등 검토

#### 〈시장(단) 할 일〉

- ▶ 시급한 재난상황 수습시 후속대책회의 주재
- ▶ 재난수습부서장으로부터 수시로 재난수습 · 복구상황 보고 청취 및 추가로 필요한 사항 조치 지시
- ※ 조문 및 부상자 추가 방문(필요시)

## V 기타 조치사항

### 1. 자원봉사자 관리

행정국은 재난수습부서와 협의하여 체계적이고 일원화된 채널로 자원봉사자·민간단체 등에 대한 상황전파 및 활동 계획 수립, 역할 부여, 자원봉사자 배치 등 수행

- 재난수습상황에 따라 시 자원봉사센터, 대한적십자사·시 자율방재단 등과 논의하여 자원봉사자에 대한 역할부여 및 행정지원 등 조치 (담당직원 배치 등)

### 2. 재난의 조기수습 및 사회적 갈등 예방을 위한 커뮤니케이션 요령 준수

(붙임#12 「위기관리 커뮤니케이션 가이드라인」 참조)

# SNS 대응방 단계별 운영 요령

## □ 재난상황별 참여범위를 단계별로 관리

- 재난 피해상황(인명·재산)과 해당재난이 미치는 시민불편 정도를 고려하여 2단계로 관리

① 단계	② 단계
<b>안전총괄본부장</b>	<b>① 단계 + 시장단</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 안전총괄본부(본부장, 국장, 과장)</li> <li>+ 재난수습부서(실·본부·국장, 과장)</li> <li>+ 재난관련기관(공사·공단 사장 등)</li> <li>+ 지원부서(비서실, 대변인, 시민소통기획관, 유관기관 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 시장단 등</li> </ul>

## □ 단계별 재난상황 및 참여자(예시)

단계	① 단계	② 단계
개설	안전총괄본부	
운영	안전총괄본부(초기), 재난수습부서(수습·진행시)	
재난 상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국지적 피해(일반사고)</li> <li>- 시민피해 예상</li> <li>- 반복적 사고 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피해심각(사망사고 등)</li> <li>- 시민피해 가중(피해 확산)</li> <li>- 언론 등 사회적 이슈</li> </ul>
참여자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전총괄본부(본부장, 국장, 과장 등)</li> <li>- 재난수습부서(실본부국장, 관련과장 등)</li> <li>- 사고관련 기관(공사공단 사장, 관련부서장 등)</li> <li>- 지원부서                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 비서실장, 행정보좌관, 기획비서관</li> <li>· 정책특보, 정책비서관, 정무수석, 정무보좌관</li> <li>· 언론담당관, 시민소통담당관, 뉴미디어담당관</li> <li>· 부시장(1,2,정무) 비서관</li> </ul> </li> </ul>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <b>① 단계</b> </div> <div style="font-size: 2em; margin-right: 10px;">+</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부시장(1, 2, 정무)</li> <li>- 기획조정실장</li> <li>- 행정국장</li> <li>- 대변인</li> <li>- 시민소통기획관</li> <li>- 재난지원실본부국장</li> </ul> </div> </div>

## 협업체계 책임관별 주요임무(예시)

책 임 관	주 요 임 무
재난수습부서장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재난수습 총괄지휘</li> <li>• 재난상황 시장(단) 보고 및 시장출동 여부 협의·결정</li> <li>• SNS 대응방에 수습상황 수시 정보 공유</li> <li>• 대외발표문안 작성(대변인 협조)</li> <li>• 피해자와의 협상(시민건강국, 기획조정실 등 협조)</li> <li>• 종합적인 피해규모 파악 등</li> </ul>
대변인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대외발표 준비 및 총괄지원</li> <li>• 재난상황 언론 제공 및 기자 안내 등</li> </ul>
기획조정실장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 긴급한 재정수요 발생시 재원마련 지원 등</li> </ul>
정보기획관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 긴급 통신지원, 통신 두절지역 인프라 복구 등</li> </ul>
경제진흥본부장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해자 및 유가족 일자리 제공·알선 등</li> </ul>
복지본부장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구호시설 설치, 구호물자 지원</li> <li>• 합동분향소 운영 지원, 장례절차 지원 등</li> </ul>
시민건강국장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응급의료 및 응급구호(비상급식 등), 방역, 심리치료 지원</li> <li>• 영안실 확보 지원 등</li> </ul>
도시교통본부장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통정보 제공 및 교통통제(서울지방경찰청 협조)</li> <li>• 재난현장 접근시 장애가 되는 불법주정차 차량 견인 등</li> </ul>
기후환경본부장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장 환경 정비(쓰레기 등 수거 ■처리)</li> <li>• 전기·가스 등 에너지 기능 복구(한전, 가스공사 등 협조) 등</li> </ul>
기술심사담당관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재난 수습시 자문할 수 있는 전문가 지원 등</li> </ul>
안전총괄본부장 (재난안전상황실)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재난신고 접수 및 재난수습주무부서에 통보</li> <li>• 재난발생 초기 시장(단) 보고</li> <li>• 재난발생 초기 SNS 대응방 가동 등 재난수습주무부서 지원</li> <li>• 현장지휘버스 운영 지원(필요시) 등</li> </ul>
주택건축국장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특별용자 등 복구비 지원</li> <li>• 피해주택 안전점검 등</li> </ul>
도시기반시설본부장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복구장비 지원 및 응급복구 등</li> </ul>
소방재난본부장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재난신고 접수 및 전파, 긴급구조 단계 피해규모 파악</li> <li>• 구조 및 사상자 이송(긴급구조통제단 가동) 등</li> </ul>
시민소통기획관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응답소·SNS 대응방 등을 통한 시민의견 모니터링 및 답변 등</li> </ul>
시설관리공단 이사장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장례전문가 및 화장장 지원 등</li> </ul>
행정국장 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부관계자 등의 재난현장 방문시 응대</li> <li>• 자원봉사자 지원, 기타 필요한 행정지원</li> </ul>

## 재난사고 보고체계

<p><b>최초(즉시)보고</b> (안전총괄본부, 소방재난본부)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 보고시기 : 재난사고 발생 즉시</li> <li>◦ 보고자 : 안전총괄본부, 소방재난본부</li> <li>◦ 내용 : 발생시기, 발생규모, 추정원인, 재난수습부서</li> <li>◦ 보고대상 : 시장(단)             <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 즉시보고와 동시에 재난수습부서에 상황 통보</li> </ul> </li> <li>◦ 주요역할 : 즉시보고 및 수습부서 통보, 수습지원</li> </ul>
<p><b>직후보고</b> (재난수습부서)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 보고시기 : 재난사고 발생 직후</li> <li>◦ 보고자 : 재난수습부서(실·본부·국)</li> <li>◦ 내용             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시장 출동여부(안전총괄본부장, 비서실장과 협의)</li> <li>- 사고원인, 피해규모, 시민불편사항 정도, 대책 등</li> </ul> </li> <li>◦ 보고대상 : 시장(단)</li> <li>◦ 주요역할 : 직후보고 및 수습주관, 수시보고</li> </ul>
<p><b>수시보고</b> (재난수습부서)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 보고시기 : 재난사고 수습시 수시</li> <li>◦ 보고자 : 재난수습부서(실·본부·국)</li> <li>◦ 내용 : 재난사고 수습 진행사항, 문제점, 대책 등</li> <li>◦ 보고대상 : 시장(단)</li> </ul>

## ○○○사고 발생 및 대응상황 보고

개요

- 일시 및 장소 :
- 발생원인 :

피해상황

- 인명피해 :      명(사망 :      , 실종 :      , 부상 :      )  
    ※ 피해자 인적사항 별첨
- 재산피해 :
- 기    타 :

긴급구조 및 수습상황

- 조치내역
  
- 동원상황
  - 소방인력 및 장비
    - 인력 :    명(소방공무원    명, 의용소방대    명)
    - 장비 :    대(…… 00대, …… 00대, …… 00대)
  - 소방 외의 인력 및 장비
    - 인력 :    명(공무원    명, 경찰관    명, 군인 :    명, 민간인    명)  
    ※ 민간인    명(대한적십자사    명, 자율방재단    명, …… 명)
    - 장비 :    대(…… 00대, …… 00대, …… 00대)

기타 지원·협조사항(타 부서 및 기관·단체 등)

향후 전망 및 대책(구조, 구호, 복구, 피해자 지원 등)

작성자 ○○과장 또는 ○○담당관 : ☎2133-0000    ○○팀장 : △△△☎1234    담당 : ▽▽▽☎5678

## 재난 대응시의 직원행동요령

재난현장에 임하는 직원은 물론 그 밖의 직원 모두 아래의 요령에 따라 피해자와 그 가족, 시민 등에게 마음의 상처를 주지 않도록 언행에 유의하면서 수습과 복구에 전력을 다한다.

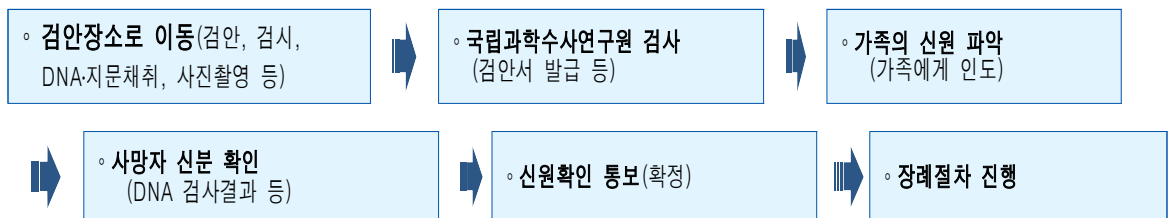
1. 재난상황에 대해 진실만을 말하고 확실하지 않은 사항에 대해서는 임의로 언급하지 않는다.
1. 우왕좌왕하거나 당황하지 말고 차분하게 대처하면서, 친절하고 따뜻한 자세를 유지하는 등 신뢰감을 얻을 수 있도록 행동한다.
1. 상황실·재난현장 등에서는 웃음, 잡담, 언쟁, 간부에게 우산 씌워 주기 등 과잉의전, 정해진 장소 외 취식, 음주, 기념사진 촬영, 긴급차량의 목적 외 사용 등 부적절한 행동을 삼간다.
1. 상황실과 재난현장에서 활동하는 직원은 원칙적으로 재난안전 대책본부에서 지급하는 비상근무복을 착용한다.
1. 기타 시 직원들도 유희, 해외여행, 부서회식 등을 자제하면서 피해자에 대한 애도·위로분위기를 유지한다.
1. 법규만을 앞세우지 않고 피해자 등의 요구사항을 최대한 수용할 수 있는 방안을 찾되, 무리한 요구에 대해서는 피해자 등의 마음이 진정되기를 기다려 관련규정 등을 소상히 설명하고 이해를 구한다.
1. 피해자 등으로부터 예기치 않은 요구사항이 있을 경우 부정적인 즉답을 삼가고, 관련부서의 의견을 들어 답변한다.



## 사망자 확인 및 인도절차

- 사상자 발생시 재난수습부서(또는 시민건강국)는 피해자·유가족 지원팀을 구성하고, 유가족 등과의 연락 전담직원을 지정하여 조속히 유가족 등에게 연락
  - 사상자를 수용하기 위한 병원·영안실 등을 확보하고, 병원별로 전담직원을 배치하여 정확한 입원현황 등 파악(병원 배치직원 전용 SNS 대응방망 개설·운영)
  - 시신 확인시 유가족 등이 심리적으로 충격을 받지 않도록 사전에 확인절차 등을 소상히 설명
- 가족관계증명서나 신분증 등 증빙 가능한 증명서로 확인한 후 가족에게 시신을 인도. 단, 이러한 확인이 불가능한 경우에는 치과진료기록 등을 활용하되 DNA 검사결과가 나올 때까지 장례를 치르지 않는 조건으로 인도하여 시신이 잘못 인도될 경우 발생할 수 있는 2차 피해 예방

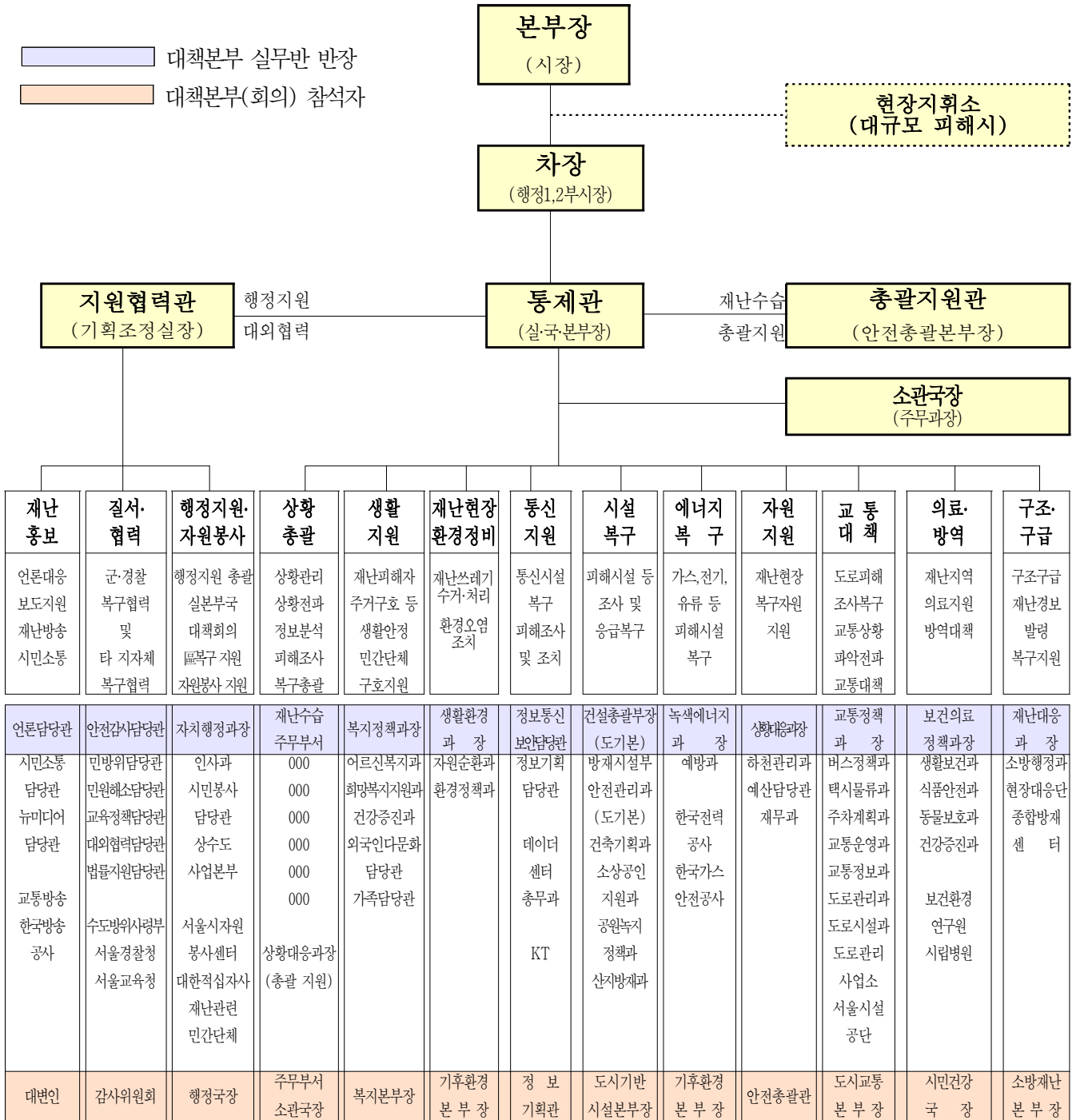
### ※ 시신 신원확인 절차



- 관공서에서 확인 가능한 가족관계증명서 등은 따로 요구하지 말고, 컴퓨터 단말기 등을 통해 신원확인에 필요한 정보 최대한 제공(행정국 협조, 인근 동주민센터 등 지원)

**붙임#7**

# 서울특별시 재난안전대책본부 조직도



※ 재난안전대책본부는 원칙적으로 13개반 협업체제로 구성한다. 단, 재난 유형과 규모에 따라 실무반을 자체 실정에 맞게 조정(가감)할 수 있으며 추가할 경우 상황총괄 반내에 TF팀을 설치하여 운영할 수 있다.

※ 재난안전대책본부의 차장은 주무부서의 부시장, 통제관은 주무부서의 실·본부·국장의 장으로 한다.

※ 재난안전대책본부의 대책회의는 실·본부·국장이 부재중일 경우 대직자가 참여

**붙임#8**

**서울시 재난대응 현장조치 행동매뉴얼별 재난수습부서 현황**

연번	실국명	매뉴얼명수산물 유	주무부서	연번	실국명	매뉴얼명	주무부서
1	경제진흥부	농수산물 유통 마비	도시농업과	30	안전총괄부	지하도상가 안전사고	보도환경개선과
2		산업시설생산 마비	경제정책과	31		한강교량 대형사고	교량안전과
3		생활필수품유통 마비	민생경제과				
4	기획조정실	해외재난	국제교류담당관	32	문화본부	공연·행사장 안전사고	문화정책과
5	기후환경부	가스	녹색에너지과	33	시민건강국	가축질병	동물보호과
6		원유수급 마비	녹색에너지과	34		감염병	생활보건과
7		전력 마비	녹색에너지과	35		병원시설 대형사고	보건의료정책과
8		생활폐기물 매립시설 마비	자원순환과	36		보건의료 마비	보건의료정책과
9		소각시설 마비	자원순환과	37	비상기획관	원전안전(방사능)	민방위담당관
10		생활폐기물 수집운반 마비	생활환경과	38	상수도사업본부	상수도 누수	시설안전부
11		황사	대기관리과	39		상수도공사장 붕괴	시설안전부
12		버스파업	버스정책과	40		식용수공급사고	생산부
13	도시교통부	육상화물운송 마비	택시물류과	41	소방재난부	낙뢰	재난대응과
14		택시파업	택시물류과	42		대테러	재난대응과
15		지하철 대형사고	교통정책과	43		대형화재	재난대응과
16		지하철파업	교통정책과	44		재난대응분야(구조·구급)	재난대응과
17	도시기반시설본부	도로공사장 붕괴	토목부	45		정전 승강기 사고	재난대응과
18		지하철공사장 붕괴	도시철도토목부	46		위험물질 유출	예방과
19	물순환국	가뭄	물순환정책과	47		정보기획관	정보서비스 마비
20		환경(수질)오염	물순환정책과	48	정보통신 마비		정보통신보안담당관
21		물재생센터 마비	물재생시설과	49	주택건축국	대형건축물 붕괴(다중밀집건축물)	건축기획과
22		댐붕괴	하천관리과				
23		풍수해	하천관리과				
24	안전총괄본부	공동구 사고	도로시설과	50	도시재생부	아파트공사장 붕괴	재생협력과
25		도로터널 사고	도로시설과	51	푸른도시국	산사태	산지방재과
26		설해	도로관리과	52		급경사지	산지방재과
27		지진	상황대응과	53		산불	자연생태과
28		폭염	상황대응과	54	한강사업부	한강수난사고	운영부
29		한파	상황대응과	55	행정국	시청사 마비	총무과

\* 매뉴얼 확인방법(초기대응 매뉴얼 포함)

- 행정포털 : 업무태스크 ⇒ 도시안전/기반시설 ⇒ 통합재난관리시스템 ⇒ 자료실 ⇒ 현장조치 행동매뉴얼
- 휴대전화 : 모바일오피스 앱 실행 ⇒ 재난대응매뉴얼 ⇒ 현장조치 행동매뉴얼

\*\* 스마트폰 저장방법 : 행정포털 매뉴얼을 PC에 저장 ⇒ 저장한 매뉴얼을 행정망 e-mail에서 스마트폰으로 받아볼 수 있는 개인 e-mail로 전송 ⇒ 스마트폰에서 메일 수신, 저장

# 재난수습부서의 주요임무

## 〈재난수습 총괄지휘 및 진행 상황보고〉

### 1. 지휘보고

- 재난발생 즉시보고 : 일시, 장소, 사고내용 (안전총괄본부, 소방재난본부)
- 재난발생 직후 및 수습보고 : 원인, 피해상황, 수습상황, 대책 등 (재난수습 부서장)

2. 시장출동여부 결정 : 재난현장 상황 신속하게 파악하여 시장의 현장 출동여부 결정 (안전총괄본부 협조)

### 3. 현장출동

- 이동 중 전화로 시장(단)에 상황보고

### 4. 현장상황관리

- 최초발표 : 시장 대외발표 메시지 검토(비서실장, 대변인과 조율)
- 후속발표 : 재난수습부서장이 대변인과 협의하여 발표문안 최종정리
- 현장에서 시장(단) 보고 및 현장방문 수행
  - ▶ 피해 및 수습 현황 등 보고자료 준비(긴급구조통제단 협조)
  - ▶ 현장 확인 및 피해자 위문 준비
- 시의회 의장단, 소관상임위 위원장 유선보고, 사무처장에 의원 전파 요청
- 사고현장 수습 지원 및 총괄지휘 (안전총괄본부 협조)
- 긴급구조를 위한 인력·장비 등 지원 (안전총괄본부 협조)
- 필요시 현장지원본부 및 재난안전대책본부 운영 (안전총괄본부 협조)

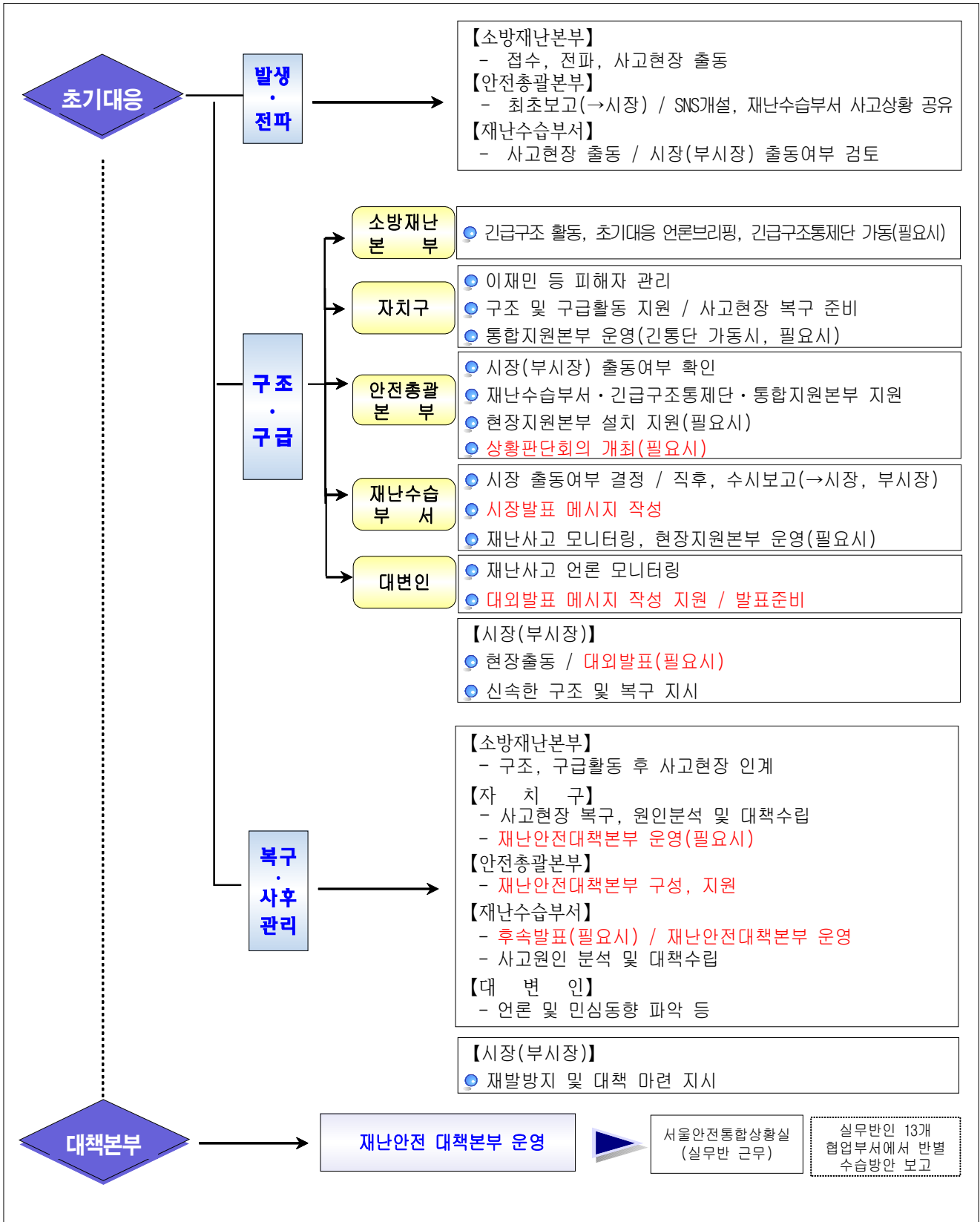
### 5. SNS 대응방 정보공유

- 유관부서가 공동 대응할 수 있도록 피해 및 지원 요청사항 등을 지속적으로 SNS 대응방을 통해 공유
  - ▶ 재난발생 일시, 장소, 원인, 피해규모 등을 간략히 기재(사진 첨부)

### 6. 문제점 및 대책마련

- 피해복구, 피해자 지원 등 후속조치
- 시급한 상황수습 후 시장(단), 유관부서 등이 참석하여 문제점 및 향후 조치 방향, 대책 등 논의
- 현장조치 행동매뉴얼에 따른 후속 임무수행

# 재난사고 초기대응 체계도



※ 적색표시는 '사망사고 또는 시민피해 심각한 사고' 경우 임

## 시장 재난현장 이동 긴급 교통수단

### □ 시장님 재실 시 : 안전총괄본부 재난협력팀의 긴급 차량 이용

#### ○ 본청에서 현장 도착까지 재난협력팀 운영

- 24시간 상시 시청 주차장에 주차

#### ○ 재난 발생 → 상황대응과(재난협력팀)

→ 시장님 탑승 → 현장으로 이동 → 현장 도착



### □ 시장님 출타 시 : 23개 소방서 순찰차 이용

#### ○ 시장님 출장지의 최직근 소방서 순찰차 이용, 10분 내 탑승 가능

- (재난협력팀) 최직근 소방서 연락,

순찰차 요청

#### ○ 재난 발생 → 상황대응과(재난협력팀)

→ 출장지 최직근 소방서

→ 순찰차 출동(10분 내) → 탑승

→ 현장으로 이동 → 현장 도착



## 대 외 발 표 문 안(예시)

□ 초기발표시

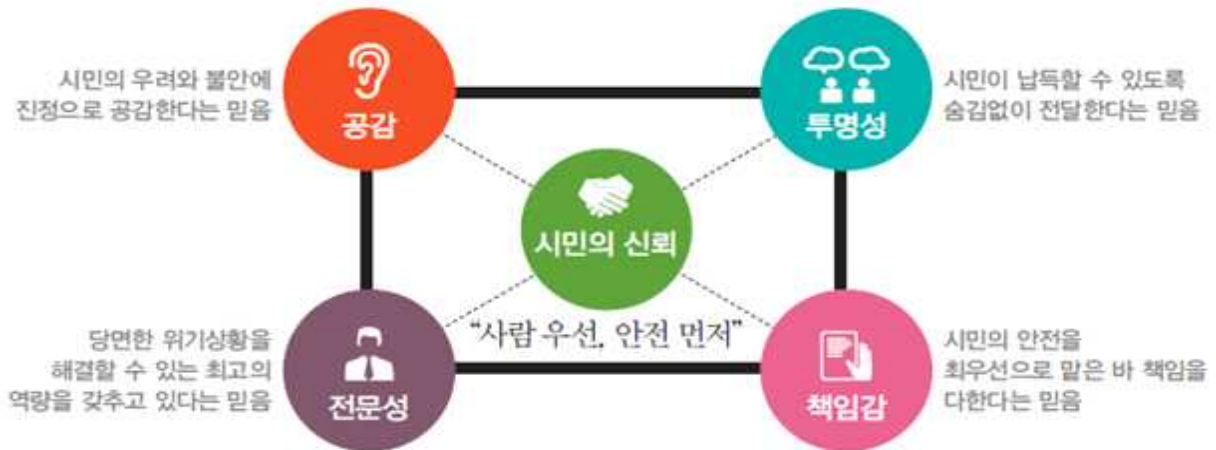
- 무엇보다 먼저 이번 재난(사고)으로 인하여 사망하거나 부상을 당하신 분들과 그 가족분들께 진심으로 깊은 애도와 위로의 말씀을 전하며, 시민의 안전을 책임지고 있는 시장으로서 이번 사고에 무거운 책임감을 느낍니다.
- 이번 사고는 ○○년 ○○월 ○일 ○○시에 .....의 원인으로 ....이 발생하였고, 사망 ○명, 부상자 ○명의 인적 피해와 .....의 파괴, ..... 손실 등의 물적 피해가 발생했습니다.
- 현재 긴급구조는 .....하게 실시하고 있고, 우선 .....한 부분에 대해서는 .....등 응급조치를 취하였으며, 피해자 구호는 .....하게 진행되고 있습니다.
- 향후 복구는 .....한 방향으로 추진하여 최대한 신속히 마무리하겠습니다.
- 아울러, 유가족에 대한 보상과 지원도 가능한 최대한 신속히 이루어 지도록 관계기관(또는 기업명) 등과 협의하겠습니다, 이번과 같은 사고의 재발을 방지하기 위하여..... 등에 대한 대책을 마련하겠습니다.
- 다시 한 번 이번 사고와 관련하여 피해를 입으신 모든 분께 깊은 위로의 말씀을 드리며, 이번 사고의 복구를 위해 애써 주고 계시는 분들께도 감사드립니다. 우리시에서는 이번 사고를 최대한 빨리 수습하고 복구하는 데에 최대한의 노력을 기울이겠습니다.

※ 재난 발생내역 및 대응상황 요약서 별첨

- 추가발표 필요시 : 재난수습부서에서 재난현장의 수습·복구 상황을 감안하여 대변인과 협의 작성

# 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인 (요약)

## 1. 위기관리 커뮤니케이션의 우선적 가치



- ① **공감** 어떠한 위기 상황에서도 피해자·유족과 여론에 대한 공감이 먼저다. 특히 인명과 관계된 사안에 대해서는 피해자·유가족의 슬픔을 적극적으로 겨안는 책임 있는 자세가 우선이다. 언제나 피해자·여론에 공감하는 태도와 자세를 바탕으로 모든 대응 조치와 메시지를 전달해야 한다.
- ② **투명성** 위기의 속성상 초반에 믿을 수 있는 확실한 정보가 많지 않은 상황에서 신뢰를 얻으며 소통할 수 있는 유일한 방법은 현재까지 확인된 사실과 아직 파악 중인 사실, 이미 시행하고 있는 조치와 향후 계획 등을 구분해서 투명하게 소통해야 한다.
- ③ **전문성** 신뢰할 수 있는 외부 전문가들로 위원회를 구성해서 위기 시 도움을 받고, 이들을 통해 메시지를 전달하는 것도 좋은 방법이다.
- ④ **책임감** 시민들은 위기상황에서 이슈를 해결할 수 있는 리더의 말을 듣고 싶어 한다. 시장이나 부시장이 직접 모습을 드러내는 것은 현재 서울시에 그 문제를 해결하는 것 보다 더 중요한 일은 없다는 메시지를 보낼 수 있다.



## 2. 위기관리 커뮤니케이션의 기본 원칙

예방/대비 단계		사전에 '위기 대변인'을 지정하라
		최악의 시나리오를 대비하라
		몸이 먼저 반응토록 훈련하라
		위기가 닥치기 전에 협업을 위한 파트너와 친해져라
		사전 예방/대비를 위한 자체 커뮤니케이션 채널을 활성화하라
대응 단계		초기에 빠르게 공개하라
		확인된 사실만을 말하라
		위기에 대한 해석을 제공하라
		시민들이 무엇을 해야 할지 말하라
		위기 극복을 위해 어떤 조치가 취해지고 있는지 말하라
		공중(公衆, public)을 우선시하라
		자체 미디어를 통해 빠르게 끊임없이 소통하라
		미디어를 배려하라
복구 단계		함께 공동체를 복원하라
		위기교훈을 공유하라

※ 관련부서가 하나의 팀으로서 한 목소리로 외부와 소통(One Team, One Voice)

### 3. 위기관리 커뮤니케이션 관련 팁(tip)

- 위험한 질문 방식을 이해하고 답변하기 -

- 여러 질문을 동시에 할 경우  
✓ 하나의 질문에 한 가지 답변만 한다는 원칙을 세워 답변해 나가는 것이 유리
- 답변자에게 '예, 아니오' 혹은 'A냐, B냐'의 선택을 종용하는 경우  
✓ "이번 상황이 '예, 아니오'로 답변할 수 있는 것은 아니라고 생각합니다"라고 선택 거부
- 현장에 없는 사람이나 조직을 인용하며 그에 대한 답변을 요구할 경우  
✓ "말씀하신 내용이 어떤 상황에서 어떤 취지로 이루어졌는지 현재 모르기 때문에 그에 대해서는 언급하는 것이 적절하지 않다고 봅니다"라고 질문을 피함
- 다른 사람과 조직을 비난하도록 하는 질문에 답변을 요구할 경우  
✓ 제 3자를 결코 비난하지 말아야 하며, 개인적인 평가를 말해서는 안된다.
- 의도적으로 감정을 자극하는 표현이나 어투로 즉각적 답변을 요구할 경우  
✓ "말씀하신 그런 표현에 대해서는 동의할 수 없습니다" 또는 "저희는 그렇게 생각하지 않습니다"라고 질문 의도에 대한 거부 의사를 명확하게 전달
- 상당히 공격적인 질문자가 잘못된 전제를 바탕으로 질문하는 경우  
✓ "그 전제에 대해서는 동의하지 않습니다" 또는 "지금 잘못되거나 정확하지 않은 전제를 기반으로 질문하고 계십니다"라고 답변하여 해당 전제를 거부 또는 교정
- 단언 또는 확인을 유도하는 경우  
✓ "확실하게 말씀드릴 수 있는 것은 가능한 한 빠른 시간 내에 해당 위기를 파악하고 이에 대해 적절한 개선책을 마련하기 위해 최선을 다할 것" 이라며 시의 위기관리 의지를 확인
- 현재 발생하지 않은 상황에 대해 가정하여 질문하는 경우  
✓ "가정에 근거한 질문에 대해서는 현재 답변하는 것이 적절하지 않습니다" 라고 가정을 배제한 후 현 상황에 대해서만 답변
- 인터뷰 말미 또는 카메라와 녹음기가 꺼진 후 가볍게 던지는 질문인 경우  
✓ 인터뷰가 아직 끝나지 않았음을 인식하고 공식적으로 대응

## - 커뮤니케이션 시 주의사항 -

### ① 지나치게 개방적인 태도는 오히려 우려와 불안을 야기할 수 있다.

메시지를 만들 때는 평이한 단어를 사용하고 전문용어를 피해야 한다. 시민을 안심시키고 신뢰감을 줄 수 있는 전문가 등과 합동으로 향후 계획이나 전망을 전달하는 것도 한 방법이다. 모든 질문에 대해 전부 대답해야만 하는 것은 아니다. 질문에 대답할 수 없다면 그 이유에 대해 밝히고 상황이 진척되지 않았다면 그 원인을 설명한다.

### ② 시민을 안심시키기 위해 현실을 왜곡해선 안 된다.

위기 상황을 완전히 통제하지 못한 상태에서 그렇다고 말하거나, 정상화가 오래 걸릴 것임을 아는데도 불구하고 빠른 시일 내에 해결될 것이라고 밝혀서는 안 된다.

### ③ 정보에 구멍을 남기는 것을 피해야 한다.

정보의 빈 공간은 원하지 않는 방향으로 채워질 것이다. 공식적인 정보의 부족은 문제를 더 복잡적으로 심화시킨다.

### ④ 미디어에 너무 전문적이거나 복잡한 정보를 제공하지 않는다.

브리핑 시에는 전문적인 용어를 가급적 피하고, 필요한 경우 알기 쉬운 사례를 들어 설명한다. 이는 과학적, 기술적 정보는 주의해서 재구성되어야 하며, 필수적인 구성요소와 원칙으로 축소한 후 활용 가능한 형식으로 제공되어야 함을 의미한다. 또한, 정보를 원하는 수용자의 이해에 맞게 세부정보가 추가되어야 한다.

### ⑤ 사회에 영향력이 큰 이슈를 무시하면 안 된다.

여론을 꾸준히 파악하고, 언론 모니터링·이메일·콜센터·이해관계자들과의 접촉을 통해 핵심적 영향을 주는 사안을 이해해야 한다. 상황이 장기적으로 진행될 경우 여론의 태도에 대한 조사를 실시해야 한다. 이러한 과정을 거쳐 시민이 우려하는 사안에 대해 최선의 대처를 하고 있다는 것을 표현해야 한다. 만일 그렇게 하지 못한다면 그 이유를 밝혀야 한다.

### ⑥ 불확실한 상황에서 정답을 가진 것처럼 꾸미면 안 된다.

비난에 대한 두려움에 위기에 대한 정답을 가지고 있는 것처럼 보여서는 안 된다. 위기에 대한 의문이 개방적으로 표현되고, 공공 영역에서 탐구된다면 시민이 더 합리적으로 반응하고, 안심을 위한 조치와 조언을 받아들일 가능성이 커진다.