

I·SEOUL·U

『서울을 안전하게 시민을 행복하게』

2019년 주요업무계획



서울종합방재센터

목 차

I	일 반 현 황	3
II	신 고 처 리 현 황	8
III	정 책 목 표 및 방 향	9
IV	주 요 업 무 계 획	10
V	특 수 시 책	33

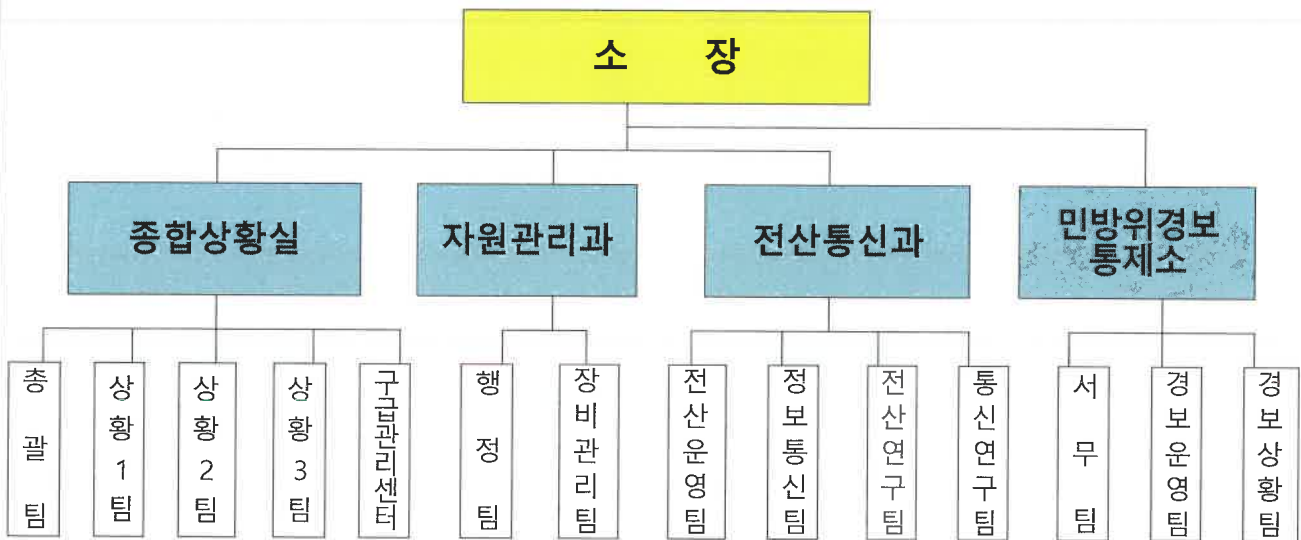
I. 일반 현황

연혁

- 개 관 : 2002. 3. 22(규모 : 5,017.55㎡, 소요예산 : 65,834 백만원)
 - 센터(지하) 3,097.62㎡ / 소방재난본부 청사2층 1,039.36㎡ / 별관 880.57㎡
- 서비스 확충
 - 2004~2005년 외국인통역, 의료지도, 위치추척서비스
 - 2008~2011년 출동정보문자, 원격화상의료지도, 도로명주소 신고서비스
 - 2012~2013년 구급상황관리센터, 소방안전지도시스템 운영

조직

(1실 2과 1통제소, 13팀 1센터)



인력

정원 : 235명 (소방직 171, 일반직 등 39, 정원외 인원 25)

총계	소방직									일반직 등							별도정원			
	소계	소방준감	소방정	소방령	소방경	소방위	소방장	소방교	소방사	소계	5급	6급	7급	8급	9급	임기제	전문경력관	소계	구급상황관리사	청정원
235	171	1	1	7	7	10	37	45	63	39	1	7	14	9	2	5	1	25	16	9

부서별 주요업무

부 서	주요 업무
종합상황실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재·구조·구급 등 재난 발생상황 119신고 접수 및 출동지령 관제 ○ 유관기관과의 공조체제 유지 및 관련정보의 공유, 재난통계 관리·분석 ○ 119구급대원 등 이송 중 응급환자에 대한 안내·상담 및 응급의료 정보제공
자원관리과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인사·상훈, 교육훈련, 복무·감찰, 보안 및 국가중요시설 관리 ○ 주요업무계획, 심사분석 평가, 감찰 및 기구 정·현원 관리 ○ 예산편성, 세입·세출 예산집행, 급여·공유 재산관리, 후생복지 등
전산통신과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 119종합전산정보시스템 확충보강 및 성능개선 ○ 119종합상황실 유·무선 통신시스템 관리 운용 ○ 경찰, 군, 한전 등 유관기관과의 시스템 연계관리
민방위경보통제소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 적 공격 시 민방공 경보발령 및 전파 ○ 자연재난 발생 시 재난 경보 전파 ○ 경보시설 확충, 보강 및 점검 관리

2019 예산

(단위 : 백만원)

연도별	구분	계	기본경비	사업비	인력운영비	비고
2019년		13,672	1,240	12,432	328	
2018년		16,329	1,238	14,761	328	
증감 (%)		2,327	2	2,329	0	
		14.3%	0.13%	16%	0	

시스템 현황

■ 전산정보시스템 : 42종 4,488점

합 계	119지령시스템	종합재난관리시스템	소방행정시스템
42종 4,488점	25종 4,261점	9종 90점	8종 137점

■ 재난영상시스템 : 5종 1,586점

합 계	화재감시	전광판	재해영상	종합상황판	상황관제
5종 1,586점	1,032점	4점	76점	448점	26점

■ 재난영상정보(CCTV) : 18,521점

계	소방		서울시							유관기관		사설
	화재	메트로	도시철도	안전통합상황실	교통	시설	지하공동구	터널	산불	문화재	국가재난	제2롯데
18,521	47	4,280	3,769	748	452	340	102	32	4	2,835	195	3,058

■ 유선통신시스템 : 5종 108점

합 계	교환기	다중녹음장비	비상동보장치	일제방송	수보대
5종 108점	298점	25점	4점	26점	24점

■ 무선통신시스템 : 3종 1,457점

합 계	무선통합망	차량동태관리	무선중계시설
3종 1,457점	258점	861점	338점

■ 통신장비현황 : 9,548대

합 계	무전기(6,634)			휴대전화	무선중계	햄	위성전화
	UHF	TRS	VHF				
9,548대	6,406	2,477	90	495	61	14	3

시스템 현황

119 신고접수대(수보대) : 214대

구분		수량	수보대
서울종합 방재센터	종합상황실	49	접수대 24, 관제대 12, 감독대 2, 위치추적대 1, 비상접수대 10
	구급상황관리센터	24	의료지도 2, 의료상담 22
소방서		24	지령접수단말
119안전센터		117	지령접수단말

119 회선 : 720회선

용도	전화국	회선수
119신고접수용	8개(중앙, 신촌, 전농, 혜화, 서초, 송파, 구로, 영등포)	480회선
백업용	1개(영동)	240회선

민방위경보사이렌 : 176개소

계	관공서	학교	아파트	개인건물
176	107	49	7	13

전기 및 기계설비

전기	기계	공조기 등	기타
변압기 3대 UPS 12대 발전기 2대 (600kW, 40kW)	펌프 8대, 송풍기 7대 지하저수조(42,000ℓ) 1개 전기온수기 1대	공기조화기 2대 (74,000m ³ /h) 자동제어시스템 1식 시스템에어컨 8대	청정소화약제 소화설비 (HCFC BLEND A, 68ℓ×20) 구조보강모니터링시스템 1식

위험물 시설

시설명	설치위치	위험물		
		류별	품명	수량
옥내탱크저장소	지하1층 기계실 옆	4류	제2석유류 (경유)	4,000ℓ 900ℓ

Ⅱ. 신고 처리 현황

접 수 총 괄

구 분	계	긴급전화(671,155)				비긴급전화
		화 재	구 조	구 급	기타안전	민원안내 등 기타
2018년	2,209,342	21,886	43,528	533,734	72,007	1,538,187
2017년	2,280,016	22,397	41,630	526,641	82,997	1,606,351
증감 (%)	-70,674	-511	1,898	7,093	-10,990	-68,164
	-3.1%	-2.3%	4.6%	1.3%	-13.2%	-4.2%

▷ 긴급 전화신고 : 671,155건 (30.4%), 비긴급 전화 : 1,538,187건 (69.6%)

구급상황 관리 실적

구 분	합 계	병원·약국안내	응 처치지도	질병상담	의료지도	이 병원안내	기 타
2018년	273,423	106,190	94,356	48,808	22,973	10	1,086
2017년	279,463	119,697	100,562	39,598	18,503	25	1,078
증 감 (%)	-6,040	-13,507	-6,206	9,210	4,470	-15	8
	-2.2%	-11.3%	-6.2%	23.3%	24.2%	-60%	0.7%

▷ 기타실적 : 의료상담외 문의, 병원·약국외 안내문의, 오인접수 등

Ⅲ. 정책목표 및 방향

완벽한 상황관리, 견고한 안전확보

**재난대응 컨트롤
기능 강화**

- 고품질 119서비스 실현을 위한 상황관리 강화
- 재난대응 강화를 위한 협업체제 구축
- 실시간 재난현장 영상 전송을 통한 현장지휘 정보지원
- 민방위 경보시설 성능 보강으로 안전서울 구현

**재난관리 시스템
고도화**

- 119 종합전산정보시스템의 안정적 운영
- 안정적 현장 활동을 위한 무선통신장비 운영 개선
- 유·무선 통신시스템 운영 및 성능 보강
- 차량동태관리시스템(MDT) 단말기 개선
- 민방위 경보통제시스템 고도화

**119 명품
소방서비스 지향**

- 서울시 공간정보 플랫폼을 이용한 안전지도 시민 제공
- 효율적인 구급상황관리를 위한 모바일 상황실 운영
- 119 구급상황 모니터링 체계 구축
- 응급처치 영상 콘텐츠 제공을 통한 시민참여 확대
- 시민서비스 향상을 위한 업무용 휴대전화 교체
- 적극적인 홍보 활동 전개

**조직 활성화로
직무능력 향상**

- 신바람 나는 직장분위기 조성
- 청 렬 소 방 구현 및 공 직 기 강 확 립
- 직원 근무환경 개선으로 '119 굿 서비스' 인프라 강화
- 민방위 경보시설 안정적 운영과 교육·훈련

특 수 시 책

- 119 감정노동 종사자 회복력 강화 힐링시스템 구축
- 통신재난대비 119수보 회선 통신관로 이원화
- 출동업무 효율 향상을 위한 출동 벨소리 개선
- 서울시 25개 지역구 실시간 신고전화 상황판 운영

IV. 2019 주요업무계획

1. 재난대응 컨트롤 기능 강화

2. 재난관리시스템 고도화

3. 119 명품 소방서비스 지향

4. 조직 활성화로 직무능력 향상

1. 재난대응 컨트롤 기능 강화

① 고품질 119서비스 실현을 위한 상황관리 강화

② 재난대응 강화를 위한 협업체제 구축

③ 실시간 재난현장 영상 전송을 통한
현장지휘 정보지원

④ 민방위 경보시설 성능 보강으로 안전서울 구현

1

고품질 119서비스 실현을 위한 상황관리 강화

추진배경

- 신속·정확한 신고접수 업무로 시민만족도 향상
- 상황요원 CS교육 강화 및 불만족 사례를 통한 대응방안 마련
- 고품질의 상황관리 서비스 실현을 위한 멘토링제 추진

주요내용

- 상황접수 및 관제 프로세스 정립을 위한 「119상황관리 대응 매뉴얼」 제작
- 전문 외부강사 초빙을 통한 CS교육 및 민원 유형별 대응
- 119상황요원의 신고접수 능력 분석 및 품질관리 추진

추진계획

- 119상황접수 및 관제 능력 역량 강화
 - 업무 프로세스 강화를 위한 「119상황관리 대응 매뉴얼」 제작
 - 영상 역결기를 통한 재난현장 추가 정보 출동대에 신속 제공
- 상황요원 전화 친절교육 및 민원업무평가 분석·보완
 - 전문 외부강사 초빙 친절교육 실시(년 2회)
 - 친절전화응대 자체평가 및 민원사례 토론회(민원 발생시 즉시)
 - 약/강성 전화민원 유형별 대응방안 마련
- 신고접수 상황관리 멘토링제 시행
 - 대 상 : 실시간 접수건에 대한 공청(근무팀별 4건 이상)
 - 방 법 : 적절한 출동대 편성 및 정확한 정보제공 등 각 항목 평가
 - ※ 매주 1회 종합상황실장 주재 「상황관리 멘토링 평가회의」 개최

2 재난대응 강화를 위한 협업체제 구축

추진배경

- 일원화된 보고체계 및 현장과의 소통을 통한 신뢰 구축
 - 종합상황실(상황관리) ⇨ 재난현장(현장지휘) 간의 유기적 협업 필요
- 긴급구조표준시스템 사용자와 관리자간 상호 협업
- 신속한 상황판단 및 보고를 위한 재난상황 보고체계 개선

주요내용

- 간담회 및 합동근무를 통한 상호 재난 상황관리 운영시스템의 이해
- 효율적 상황관리를 위한 종합상황실⇨전산통신과 정기토론회 개최
- 주요재난 및 규모에 따른 상황판단 및 단계별 보고 절차 개선

추진계획

- 소방서 지휘팀장 및 지휘차 탑승요원 간담회(합동근무)
 - 대 상 : 종합방재센터(각 팀장, 담당자)
소방서(지휘팀장, 지휘차 탑승요원)
 - 방 법 : 연 2회
 - 내 용 : 상황관리 개선안 토론 및 신고접수 합동근무



- 상호 협업체제 유지 및 업무공유를 위한 정기토론회
 - 대 상 : 종합상황실(팀장), 전산통신과(팀장)
 - 방 법 : 매월 1회
 - 내 용 : 주요 현안업무 및 시스템 정보공유 등



○ 재난상황 보고체계 개선 방안 추진

- 보고대상 : 서울특별시 사고 및 재난 현장 긴급구조 지휘에 관한 조례 시행규칙 제15조 별표4
- 보고절차 : 보고기준의 객관화를 통한 기준 정립

대상	보고기준	내 용	비 고
보고대	SMS 문자전송 그외포	오류 전(송받았음 등) ⇨ 수신보고	주요대상 미수신건 확인
상황담당	주요재난 및 대응1단계 이상	소장 용선보고 우선	소장 권한하에 보고단계 결정
상황판단	주요재난 및 대응1단계 이상	상황담당이 소장 용선보고 우선 ⇨ 소장 보고 후 전원에 따라 본부장(행정안전부장) 용선보고	기타 관련 기관 지 현상예측담당 (재위발령) 협의

실시간 재난현장 영상 전송을 통한 현장지휘 정보지원

추진배경

- 즉각적인 현장 활동 지원의 필요성의 증가
- 내구연한 경과로 인한 영상전송 단말기 노후화
- 재난 현장활동 실시간 정보의 중요성 확대

주요내용

- 노후 현장영상 전송장비 교체
- 드론 실시간 영상 전송 연계 유지관리 구축
- 신규 도입 소방헬기 실시간 영상 전송 지원 추진



추진계획

- 노후 현장영상장비 교체 사업(215백만원)
 - 내 용 : 노후화된 실시간 현장영상전송 단말 교체
 - 대 상 : 일선소방서 현장대응단 지휘팀
 - 내 역 : 영상서버, 관제 소프트웨어, 영상전송단말 구매
- 드론 실시간 영상 전송 연계 유지관리
 - 내 용 : 종합재난관리시스템 영상 시청 지원
 - 대 상 : 119특수구조단, 본부 현장대응단, 소방서
- 신규 도입 소방헬기 실시간 영상 전송 지원
 - 내 용 : 종합재난관리시스템 영상 시청 신규 지원
 - 대 상 : 119특수구조단 소방항공대

4 민방위 경보시설 성능 보강으로 안전서울 구현

추진배경

- 경보사이렌 중요부품 생산 중단에 따른 노후 장비 교체
- 황금시간 내 신속한 경보발령으로 시민의 소중한 생명과 재산 보호

주요내용

- 내용연수가 경과된 민방위경보사이렌 및 단일채널 위성수신기 교체
- 건물의 철거, 증·개축 등으로 인한 경보사이렌 이전설치 및 보수

추진계획

- 경보사이렌 교체 (830백만원)

- 기간 : 2019. 1. ~ 6.

- 내용 : 내용연수 9년 이상 경과된 60대 중 노후도가 심한 10대 우선 교체

※ 연도별 경보사이렌 설치현황

합계	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
176	15	15	14	16	11	5	15	7	8	19	17	17	17
	경과대상(60대)												



- 위성수신기 교체 (140백만원)

- 기간 : 2019. 1. ~ 6.

- 내용 : 노후 위성수신기 35대 교체 (2019년 완료사업)

구분	합계	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
대수	176	4대	17대	66대	54대	35대

- 경보사이렌 이설 및 보수 (31백만원)

- 기간 : 연중 필요시 추진

- 내용

- 이설공사 : 경보사이렌 이전설치 민원요청 해결
- 보수공사 : 도색작업 및 지지철선 등 안전시설 보강



2. 재난관리시스템 고도화

- ① 119 종합전산정보시스템의 안정적 운영
- ② 안정적 현장 활동을 위한 무선통신비 운영 개선
- ③ 유·무선 통신시스템 운영 및 성능 보강
- ④ 차량동태관리시스템〔MDT〕단말기 개선
- ⑤ 민방위 경보통제시스템 고도화

1 119종합전산정보시스템의 안정적 운영

추진목표

- 시스템의 안정성 확보를 통한 소방력 운용의 극대화
- 노후장비 보강·교체를 통한 신속한 출동지령·접수체계 확립
- 119종합전산정보시스템 유지관리 용역을 통한 안정적 운영

주요내용

- 119지령시스템, 종합재난관리시스템 등 유지관리 용역
- 노후 지령서버·지령단말 교체 보강
- 긴급구조시스템 취약점 조치 및 분석평가 수행



추진계획

- 119종합전산정보시스템 유지관리 용역(2,215백만원)
 - 대 상 : 119긴급구조시스템, 종합재난관리시스템, 행정망 네트워크 시스템장비 및 주변기기 등
 - 예 산 : 2,215백만원
 - 인 력 : 상주 19명(주간 13명, 야간 6명)
- 노후 지령서버 교체·보강(216백만원)
 - 대 상 : 노후화된 녹취, 음성변환, 자동상황전파 서버
 - 내 역 : 음성변환 서버(1), 녹취서버(2), 자동상황전파서버(1)
- 노후 지령단말 교체·보강(149백만원)
 - 내 용 : 종합상황실 및 소방서·안전센터 노후 단말 및 지령프린터 교체
 - 내 역 : 지령접수PC(80), 모니터(94), 거치대(10), 프린터(130)
- 긴급구조시스템 보안 취약점 분석·평가 (74만원)
 - 내 용 : 주요정보통신 기반시설장비 5종 177점

구분	계	서버	네트워크	보안장비	DB	PC
수량	177	25	12	5	5	130

2 안정적 현장 활동을 위한 무선통신장비 운영 개선

추진목표

- 효율적 소방현장작전을 위한 UHF 무전기 디지털화 기반확보
 - 통화품질, 통화편리성 및 보안성 향상
- 신속하고 적극적인 현장 활동을 위한 통신대원 무선운영 능력향상
- 주파수 추가 배정을 통한 효율적 무선환경 구성

주요내용

- 소방현장무선통신망(UHF) 디지털 무전기 보급
- 안정적 현장 활동을 위한 최적의 장비 성능 유지
- 현장대원의 무선통신 운용능력 향상 교육 실시
- 소방현장무선통신망(UHF) 주파수 추가 배정



추진계획

- 소방현장무선통신망(UHF)디지털 무전기 교체
 - 일 정 : 상반기
 - 대 상 : 119특수구조단, 24개 소방서
 - 내 용 : 소방현장무선통신망(UHF) 고정용 46대, 차량용 105대 교체
- 소방현장무선통신망(UHF) 주파수 추가 배정
 - 내 용 : 소방청 소방현장무선통신망(UHF) 각시도 주파수 배정
 - 내 역 : 서울소방 UHF 주파수 8개 추가배정 32채널 --> 40채널
- 현장활동을 위한 휴대용 무전기 배터리 구매·보급
 - 일 정 : 상반기
 - 대 상 : 119특수구조단, 24개 소방서
 - 내 용 : D-TRS 200개, UHF 200개 배터리 보급
- 통신담당자 통신보안 및 운영에 관한 교육 실시
 - 일 정 : 상반기 / 하반기
 - 대 상 : 119특수구조단, 24개 소방서 통신담당자
 - 내 용 : 소방무선통신 운영교육 및 애로사항 토론

유·무선 통신시스템 운영 및 성능 보강

추진배경

- 재난 발생 시 효율적 출동지령, 관제기능 수행을 위한 통신망 구축
- 안정적인 통신시스템 운영으로 상황관리 및 재난현장 대응력 향상

주요내용

- 무선·영상시스템 및 소방관서 통신장비 유지보수
- 노후화 및 내구연한이 경과된 통신장비 교체 및 확충



추진계획

- 무선영상시스템 및 소방관서 유지관리(1,956백만원)
 - 대 상 : 재난영상시스템, 유·무선 통신시스템, 차량동태관리시스템, 소방관서 통신장비
 - 기 간 : 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.(12개월)
 - 인 력 : 상주 20명(주간 15명, 야간 5명)
- 소방서 노후 교환기 교체(140백만원)
 - 대 상 : 종로소방서('04년식)
 - 내 용 : IP교환기 1식(콜서버, 미디어게이트웨이 등)
- 소방서 상황실 노후 수보장비 교체(130백만원)
 - 대 상 : 영등포소방서('96년식)
 - 내 용 : 수보대 1식(무선통신시스템, 방송장비, 운영PC 등)
- 소방서 상황실 노후 녹음장비 교체(25백만원)
 - 대 상 : 동작소방서('09년식)
 - 내 용 : 녹음장비 1식

차량동태관리시스템(MDT) 단말기 개선

추진배경

- 원활한 단말기 수급 및 단말기 성능개선 필요
- 무상 AS 기간 만료에 따른 단말기 교체 필요

주요내용

- 8인치 태블릿 단말기 교체 추진
- 고성능 단말기 선정 및 프로그램 최적화
- 사용자 요구사항을 수렴 및 기능 개선



추진계획

- 일선 소방관서 운영자 의견 수렴
 - 대 상 : 소방서 상황실장, 차량운전원
 - 일 정 : 2019. 6월
 - 내 용 : 단말기 성능 요구사항 수렴 및 태블릿 단말기 사양 선정
- MDT 단말기 프로그램 개발 추진
 - 내 용 : 단말기 선정에 따른 프로그램 최적화 및 요구사항 반영
 - 기 간 : 2019. 7월 ~ 12월
- MDT 단말기 시범 운영
 - 대 상 : 중부소방서
 - 일 정 : 2019. 12월 ~ 2020. 1월
 - 내 용 : 특장차량 및 구급차 대상 시범운영(7대)
- MDT 단말기 소방관서 설치 및 운영
 - 대 상 : 소방관서 출동편성차량 675대 순차 설치
 - 일 정 : 2020. 2월 ~ 2020. 4월
 - 내 용 : 특장차량 설치 운영 후 전 차량 설치

5 민방위 경보통제시스템 고도화

추진배경

- 현 경보통제시스템 단종으로 인한 일부부품 수리 불가 및 운영체제 (윈도우서버 2003)의 기술지원 중단
- 안정적인 경보발령 체계를 유지하기 위한 신뢰성 높은 경보시스템 구축

주요내용

- 노후 경보통제시스템을 신뢰성 높은 최신 시스템으로 교체하여 민방위경보사이렌과 안정적인 연동 및 제어 체계 구축
- 내용연수 6년이 경과한 주제어시스템 등 6개 시스템 교체

추진계획

- 소요예산 : 345,000천원
- 추진일정
 - 사업계획 수립 : 2019. 1.
 - 설계서 작성 및 계약심사 : 2019. 2.
 - 입찰공고 및 계약 : 2019. 3.
 - 사업수행 및 준공 : 2019. 4. ~ 6.
- 사업내용
 - 사업내용 : 주제어시스템 등 6개 시스템 교체
 - 교체시스템 세부내역



품명	모델명 (운영체제)	수량	도입 시기	내용 연수	교체시기 경과기간
경보통제대 #1	HP Proliant ML350 (Windows Server 2003)	1식	2009년	6년	4년
경보통제대 #2	HP Proliant ML350 (Windows Server 2003)	1식	2009년	6년	4년
주제어시스템	HP Proliant ML350 (Windows Server 2003)	1식	2009년	6년	4년
운영망관리시스템	HP Proliant ML350 (Windows Server 2003)	1식	2009년	6년	4년
DB서버시스템	HP Proliant ML370 (Windows Server 2003)	1식	2004년	6년	9년
통합예비시스템	HP Proliant ML370 (Windows Server 2003)	1식	2004년	6년	9년

3. 119 명품 소방 서비스 지향

- 1 서울시 공간정보 플랫폼을 이용한 안전 지도 시민 제공
- 2 효율적인 구급상황관리를 위한 모바일 상황실 운영
- 3 119 구급상황 모니터링 체계 구축
- 4 응급처치 영상 콘텐츠 제공을 통한 시민참여 확대
- 5 시민서비스 향상을 위한 업무용 휴대전화 교체
- 6 적극적인 소방 활동 전개

서울시 공간정보 플랫폼을 이용한 안전지도 시민 제공

추진목표

- 시민에게 필요하고 알아야하는 안전분야 지도 제공
- 소방정책 홍보 및 이해를 위한 공간정보 제공

주요내용

- 공간정보 플랫폼 안전지도 등록 및 시민 서비스 제공
- 비상소화장치 공간정보 제작
- 보이는소화기 공간정보 제작
- AED(자동심장충격기) 공간정보 제작



추진계획

- 공간정보 플랫폼 안전지도 등록 및 시민 서비스 제공
 - 대 상 : 비상소화장치(2,738), 보이는소화기(7,022), AED(7,943)
 - 기 간 : 2019. 1. 1. ~ 7. 31.
 - 내 용 : 서울시 공간정보 플랫폼(공간정보담당관)에 비상소화장치, 보이는소화기, AED(자동심장충격기) 위치 정보 제공
 - ※ 공간정보 플랫폼 : 서울시와 시민이 함께 지도 기반의 가치를 발굴, 참여, 공유할 수 있는 개방형 지도 플랫폼
- 비상소화장치 공간정보 제작
 - 대 상 : 비상소화장치
 - 내 용 : 총2,738개
- 보이는소화기 공간정보 제작
 - 대 상 : 제3종 분말소화기
 - 내 용 : 총7,022개
- AED(자동심장충격기) 공간정보 제작
 - 대 상 : AED(자동심장충격기)
 - 내 용 : 총7,943개

2 효율적인 구급상황관리를 위한 모바일 상황실 운영

추진배경

- 상황실리 열차 추돌사고 현장대응시 나타난 문제점 개선('14. 05. 02)
- 사상자 적절한 병원 분산 이송으로 골든타임 확보 및 구급대응 강화

주요내용

- 다수사상자 발생시 업무처리 매뉴얼 작성 및 다수사상자 전담 담당자 운영
- 구급대원 사상자 이송현황 작성하여 구급상황관리센터 신속 전파
- 재난의료지원팀(DMAT) 출동 요청 및 모바일 상황실 운영
(중앙재난응급의료상황실)

추진계획

- 다수사상자 발생시 업무처리 매뉴얼 작성
 - 재난 대응 시스템 중심의 업무 매뉴얼 재정비(3월)
 - 다수사상자 전담 담당자 지정 및 사상자 현황 파악
 - 대형재난등 50명 이상 사상자 발생시 재난의료상황실 파견
- 구급대원 이송현황 작성하여 구급상황관리센터 신속전파
 - 무전기를 활용하여 구급대원들에게 이송현황 작성 독려
 - 상황실 및 구급대원들로 구성된 SNS (밴드)개설
- 재난의료지원팀(DMAT) 출동 요청 및 모바일 상황실 운영
 - 구급지도의사와 협의하여 재난의료지원팀 출동요청
 - 유관기관, 의료기관, 소방관계자 등 상황공유
 - 재난의료상황실은 DMAT 출동시 즉시 모바일 상황실 운영



119 구급상황 모니터링 체계 구축

추진배경

- 구급상황관리센터로 콜 이관 후 다각적 업무분석을 통한 선제적 대응 필요
- VIP 및 내·외국인 방문 시 구급상황업무 이해를 위한 프로그램 활용

주요내용

- 종합재난관리시스템 홈 화면에 콜 통계 모니터링 체계 구현
- 콜 통계 모니터링 체계 구축을 위한 프로그램 개발
- 통계정보 표출을 위한 시스템 간 연계 전송 작업



추진계획

- 예 산 : 비예산
- 대 상 : 종합재난관리시스템
- 내 용
 - 의료지도, 질병상담, 심정지, 중증외상 등 일별, 월별 통계정보 제공
 - 일일 소방서별 구급상황 재난건수 표출(1~3 순위 색상별 표기)
 - 해당 소방서 클릭 시 서별 구급상황 정보 제공
- 세부추진일정
 - 사용자 요구사항 분석 및 기본계획 작성 : 2019. 7.
 - 프로그램 개발 및 테스트 : 2019. 8.~10.
 - 시스템 적용 : 2019. 11.

4 응급처치 영상 콘텐츠 제공을 통한 시민참여 확대

추진배경

- 음성신고의 경우 응급상황 등 현장상황 파악 부정확성 존재
- 황금시간(Golden Time)내 신고자의 적극적인 응급처치 필요
- 구급차 도착 전 영상통화를 활용한 응급상황 시민참여 체계 구축

주요내용

- 영상 · 음성 공유로 응급처치 상황 대처
- 영상 응급처치 안내 중 다양한 콘텐츠 신고자에게 제공
- 대기호 · 포기호 현황 실시간 조회 가능 및 실시간 신고이력 확인

추진계획

- 영상 응급처치 안내 중 다양한 콘텐츠 제공
 - CPR 동영상, 압박위치 그림파일 등 실시간 신고자에게 제공
 - 신고자는 상황요원에 정확한 위치 및 현장상황 영상으로 제공 가능
- 영상 · 음성 공유로 응급처치 상황 대처
 - 응급처치 영상 출동구급대원 URL수신 실시간 가능
 - 실시간 상황전파로 구급대원 현장대응 역량 강화
- 대기호 · 포기호 현황 실시간 조회 가능 및 실시간 신고이력 확인
 - 대기호 포기호 통계 모니터링으로 신고자에게 역결기 확인
 - 신고이력 확인으로 과거 신고내용 신속파악
 - 통계 모니터링을 통해 상담인력 효율적 재배치
- CPR 영상 응급처치 안내 프로토콜 제작
 - 심폐소생술 프로토콜 제작 의뢰 및 완료(상반기)



5 시민서비스 향상을 위한 업무용 휴대전화 교체

추진배경

- 출동중 출동대원과 신고자 간의 원활한 의사소통 필요
- 대시민 서비스에 적극적 운영으로 황금시간 달성 기여
- 지휘관 지휘보고 및 비상연락망 활용으로 안정적 현장운영

주요내용

- 현장 출동 중 요구조자의 위치정보 및 상태확인
- 다양한 현장상황 전파 및 지휘관 현장지휘 지원
- 노후 휴대전화 교체로 서비스 품질 향상



추진계획

- 추진기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 세부 추진일정
 - 2019. 1월 : 통신사(SKT, KT, LGU+) 모델, 요금제 제안 요청
 - 2019. 2월 : 현장대원 의견 청취(필요기능, 요구사항 등)
 - 2019. 3월 : 심의회를 통한 통신사, 모델, 요금제 선정
현장업무용 휴대전화 343대 교체
 - 2019. 4월~12월: 지휘보고용, 기타업무용 희망자 자율적 수시 교체
- 내 용
 - 기존 노후 휴대전화(2년 약정 만료) 단말기 교체
 - 긴급상황 발생시 지휘관 지휘보고 및 비상연락망 확보 현장 운영 지원
 - 기타업무(감사, 홍보, 현장민원전담 등) 지원

6 적극적인 홍보 활동 전개

추진배경

- 야간 또는 휴일에 방문자 및 언론 취재 대응 공백 발생
- 해외 재난기관 관계자 방문에 대비한 홍보역량 미흡
- 다양한 방문층에 따른 맞춤형 홍보기념품 필요

주요내용

- 홍보 인력 상시 확보로 홍보 및 언론 대응 공백 방지
- 해외 재난기관 관계자 방문 대비 외국어 브리핑 능력 강화
- 방문 그룹별 맞춤형 기념품 제작으로 다중 홍보 활동 전개

추진계획

○ 예비 홍보 담당자 지정 운영

- 상황팀별 홍보인력 상시확보 및 담당자 지정
- 야간·주말·공휴일 홍보 업무 및 언론 취재 지원
- 홍보 능력 강화를 위한 브리핑 및 토론회 실시



○ 외국어 브리핑 능력 강화

- 해외 재난기관 관계자 방문에 대비한 영문 PPT 제작 및 브리핑 스크립트 작성
- 동영상 등 다양한 방법을 활용하여 대한민국 재난관리 우수성 적극 홍보

○ 방문 기념품 제작

- BI를 활용한 홍보기념품 제작 및 구매



4. 조직 활성화로 직무능력 향상

- 1 신바람 나는 직장분위기 조성
- 2 청렴소방 구현 및 공직기강확립
- 3 직원 근무환경 개선으로 '119 굿 서비스' 인프라 강화
- 4 민방위 경보시설 안정적 운영과 교육·훈련

1 신바람 나는 직장분위기 조성

추진배경

- 반복적 업무 수행으로 인한 피로감 해소 및 근무의욕 고취
- 직원 상호간 소통·공감 강화로 창의적·개방적인 조직문화 형성
- 적극적인 사기진작으로 활기차게 일할 수 있는 직장분위기 조성

주요내용

- 직무역량 강화 및 업무능력 향상을 위한 “워크숍” 실시
- 말은 바 직무 및 자긍심 고취를 위한 “우수 직원 표창”
- 직원 체력단련 등 피로감 해소 및 정신적 스트레스 해소

추진계획

- 직무역량 강화를 위한 반기별 『워크숍』 개최
 - 일 정 : 상반기 3 ~ 6월 / 하반기 8 ~ 11월
 - 장 소 : 각 부서별 선정
 - 내 용 : 직원 간 소통의 시간, 업무능력 향상 발표 등
- 부서별 유공 및 우수 직원 선발·표창
 - 인 원 : 20명 (소방의 날, 연말 유공자 선발)
 - 방 법 : 부서별 유공·우수 직원 선발
 - 내 용 : 각 분야에서 묵묵히 일한 직원 위로 및 격려
- 「체육행사」 등 심신단련 피로회복 및 해소
 - 일 정 : 상반기 3 ~ 6월 / 하반기 8 ~ 11월
 - 장 소 : 각 부서별 선정
 - 내 용 : 직원 간 체력단련, 피로, 스트레스 해소 등



2 청렴소방 구현 및 공직기강 확립

추진배경

- 깨끗한 조직문화 정착으로 『무결점 청렴품격』 완성
- 청렴·친절 서비스 역량 강화로 『신뢰받는 소방상』 정립
- 공직기강 확립으로 『열심히 일하는 공직풍토』 조성

주요내용

- 청렴소방 시스템 운영 강화 및 조직문화 확산
- 시민만족 친절한 소방공무원상 정립
- 공직기강 확립으로 공·사생활에서의 모범공무원상 정립

추진계획

- 청렴소방 시스템 운영 강화
 - 공직 비리 익명제보시스템 운영(전화, 메일, 홈페이지 등)
 - 시기별·상황별 자체점검 및 청렴교육 실시
- 청렴 조직문화 확산
 - 금품 수수자 ‘원 스트라이크 아웃’, 감독자 징계·인사조치
 - 청렴·친절 유공자 인센티브 부여(표창, 성과금 등)
- 시민만족 친절한 소방공무원상 정립
 - 신고접수 전화 친절히 받기 및 민원발생 방지
 - 센터 방문고객 ‘먼저 인사하기’ 등 친절히 맞기
- 공·사생활에서의 공직기강 확립
 - 자체 감찰기능 강화 ⇒ 불시점검 강화, 강도 높은 처벌로 사전 예방적 기능
 - 신고전화 응대방법 등 취약부분 집중 관리



3 직원 근무환경 개선으로 '119 곳 서비스' 인프라 강화

추진목표

- 실내공기 품질개선으로 숲속같이 상쾌한 근무공간 조성
- 업무 효율화 및 스트레스 회복력 강화를 위한 청사 환경 개선
- 청사 및 주요시설물의 꼼꼼한 관리로 안전한 근무환경 확보

주요내용

- 공기질 개선 및 조경으로 청정한 근무공간 조성
- 업무 효율화를 위한 사무공간 재배치 휴게 공간 확대
- 시설장비의 상시 점검·정비를 통한 최적 환경 유지



추진계획

- 공기질 개선 및 그린 조경으로 청정한 근무공간 조성
 - 공조기 덕트 청소, 공기청정기 및 산소발생기 설치
 - 실내공기질 모니터링 상황판 설치
 - 공기정화 및 심신안정을 위한 실내조경 확대
- 업무 효율화를 위한 사무공간 재배치 및 휴게 공간 확대
 - 업무공간 재배치를 통한 업무 효율성 강화
 - 직원 휴게공간 확대 및 스트레스 해소 힐링 쉼터 조성
- 시설·장비의 상시 점검·정비를 통한 최적 근무환경 유지

시기별	점검·정비사항
월중	기계·전기설비 자체점검, 공조기 급기구 청소
격월	방역소독
분기별	공기질 측정
반기별	저수조 청소, 공기조화기 필터 교체
연1회	전기설비 안전진단, 정화조 청소, 공기조화기 실외기 약품세척

민방위 경보시설 안정적 운영과 교육·훈련

추진배경

- 시스템 장애 시 신속한 복구와 예방점검으로 365일 경보발령 체계 확립
- 민방공·재난상황 발생 시 신속 정확한 경보발령 태세 유지
- 민방위경보담당자 교육을 통한 경보시스템 운영 역량 제고

주요내용

- 민방위경보시설 유지보수용역을 통한 시스템의 안정적 운영
- 경보상황실 직원의 대응능력 강화 및 전문성 함양을 위한 교육·훈련
- 자치구 책임자·담당자의 경보사이렌 운영능력 강화를 위한 교육 실시

추진계획

○ 경보시설 유지보수 용역 (634백만원)

- 추진기간 : 2019. 1. ~ 12.
- 사업내용 : 경보통제시스템, 경보사이렌 176대
- 경보시설 유지관리
 - 정기점검(매월) 및 특별점검, 정비
 - 장애발생 복구 및 오작동 방지를 위한 분진제거 작업



○ 경보상황실 직원의 시스템 운영 교육 및 경보발령 가상훈련

- 민방위 경보요원 전문성 함양 교육 : 2회 (6, 12월)
- 전입직원 직무 전문교육 : 2회 (1, 7월)
- 전국 민방공 경보발령 합동훈련 : 12회 (매월)
- 경보발령 가상훈련 실시 : 730회 (2회/일)



○ 자치구 민방위경보 책임자 및 담당자 교육

- 자치구 책임자 교육 : 1회 (10월)
 - 장 소 : 민방위 경보상황실 (집합교육)
 - 내 용 : 시·구간 경보전달 협조체계 구축 및 경보사이렌 관리방법
- 자치구·동 경보담당자 교육 : 2회 (4, 10월)



- 장 소 : 경보사이렌 설치장소 (현장교육)
- 내 용 : 경보전달체계 및 장비현황, 조작요령, 비상시 대처방법

V. 특수시책

1 119 감정 노동 종사자 회복력 강화 힐링시스템 구축

2 통신재난대비 119수보 회선 통신관로 이원화

3 출동업무 효율 향상을 위한 출동 벨소리 개선

4 서울시 25개 지역구 실시간 신고전화 상황판 운영

1 119감정 노동 종사자 회복력 강화 힐링시스템 구축

추진배경

- 『서울특별시 서울종합방재센터 감정노동 종사자 보호 매뉴얼』
- 119상황요원, 구급상황관리요원의 대민접점 스트레스 노출 심화
- 대시민 ‘119 굿 서비스’를 위한 재난안전관리 인적 인프라 강화 요구

주요내용

- 힐링쉼터 조성 및 스트레스 해소 미니음악실 마련
- 119감정노동 종사자 맞춤형 힐링프로그램 운영
- ※ 119감정노동 종사자: 119상황요원 141명, 구급상황관리요원 25명



추진계획

- 힐링쉼터 조성 및 스트레스 해소를 위한 미니 음악실 마련
 - 기 간 : 2019. 3. ~ 2019. 6.
 - 소요예산 : 1억5천만원(시설비 1억원, 자산취득비 5천만원)
 - 내 용
 - 힐링쉼터 : 상황요원의 정신과 신체건강 복원·유지를 위한 힐링공간
 - 미니음악실 : 민원접점 스트레스 해소 및 직원간 유대관계 형성공간 마련
 - 힐링수면방 : 수면캡슐 설치 ⇒ 피로 회복 및 에너지 충전
- 119감정노동 종사자 맞춤형 힐링프로그램 운영
 - 기 간 : 2019. 3. ~ 2019. 11.
 - 소요예산 : 3천5백만원
 - 내 용 : 스트레스 해소 및 힐링을 위한 직원 맞춤형 프로그램 운영



2

통신재난대비 119수보 회선 통신관로 이원화

추진배경

- KT 아현 지사 통신구 화재에 의한 112 통신 중단
- 관로 이원화로 통신구 화재 및 공사중 사고, 재난 발생 등 대비

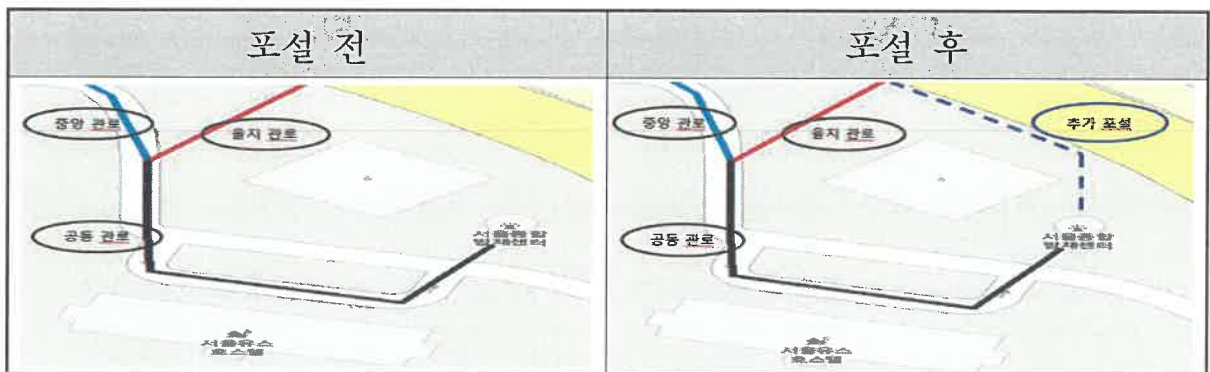
주요내용

- 119 수보 회선에 대한 인입 관로 이원화
- 비상시 백업 관로를 통한 통신망 운영



추진계획

- 관로 포설 및 비상 백업 운영 방안 협의
 - 일정 : 2019. 2월
 - 내용 : 중앙, 을지 관로 이외의 119 수보회선 추가 포설 협의
 - 포설 계획안



- 남산공원, KT와 관로 포설 협의
 - 일정 : 2019. 3월
 - 내용 : 통신관로 포설에 따른 유관기관 협의
- 119수보 회선 관로 이원화
 - 일정 : 2019. 5월 ~ 8월
 - 내용 : 추가 포설한 119수보 백업 회선에 대한 비상운영 계획 수립

3

출동업무 효율 향상을 위한 출동 벨소리 개선

추진배경

- 자체 설문조사 결과 출동벨소리 개선필요
- 출동 벨소리가 일상생활에서 접하는 벨소리와 유사하여 피로도 증가
- 야간 취약시간대 갑작스런 벨소리로 심리적 긴장감 누적

주요내용

- 신규 출동 벨소리 개발 및 선정
- 기존 전체 출동 벨소리 음원 품질 개선
- 지속적이고 정기적인 모니터링 및 피드백



추진계획

- 신규 출동 벨소리 개발 및 선정
 - 사전 설문조사 결과에 따른 예고지령, 화재출동 벨소리 변경
 - 기존 전자음에 국한되지 않는 다양한 종류의 음원 개발
 - 의견수렴을 통한 신규 벨소리 선정 적용
- 전체 출동 벨소리 음원 품질 개선
 - 벨소리 음원 도입부분 음량을 점진적으로 커지도록 개선
 - 야간 취약시간대의 벨소리 볼륨 감소 적용
- 지속적인 모니터링 및 피드백
 - 지속적인 의견청취를 통한 벨소리 개선으로 출동업무 효율 향상에 기여

4 서울시 25개 지역구 실시간 신고전화 상황판 운영

추진배경

- 빠른 재난신고 접수를 위한 지역 정보 확인 필요
 - 대형재난 발생 시 실시간 신고전화 폭주 지역 확인 필요
 - ※ 현재 휴대폰 기지국 지역코드 2개 지역구로 표출(예. 종로중구)
- 지역별 실시간 신고전화 집중 수보 대비 기반 조성 필요

주요내용

- 119 출동지령 시스템에 통신사(SKT, LGT) 기지국 지역코드 제공 협조 요청
- 서울시 25개 지역구 실시간 신고전화 상황판 운영



추진계획

- 119 출동지령 시스템에 통신사(SKT, LGT) 기지국 지역코드 제공 협조 요청
 - 신고자 위치 파악 요청 전 119신고자의 핸드폰 기지국 지역코드 표출(예. 종로)
 - 소방청 위치정보조회시스템(LBS) 장애 대비 지역코드 정보 확인을 통해 선제적 신고 접수 및 적정 소방력 출동 지령
 - ※ 현재 KT 통신사만 자사 기지국 지역코드 서울소방에 제공
- 서울시 25개 지역구 실시간 신고전화 상황판 운영
 - 서울 25개 지역구 신고전화 접수 건수 실시간 표출(1위~3위)
 - 과거 ~ 현재 시간까지 신고전화 누계를 통해 대형재난 여부 확인
 - 실시간 대기 호 모니터링 기능을 통한 적정 접수인력 투입