

『재난 및 각종 사고발생시 신속한 조치를 위한』
공단 재난현장 초기대응 매뉴얼

2014. 10.

- 본 매뉴얼은 서울시 지침에 따라, 원칙적으로 재난 발생시 신속한 지휘체계를 가동하기 위해 신고 접수부터 긴급구조 및 피해 확대 방지조치에 이르기까지 초기 24시간 이내(필요시 연장 가능)의 기본적인 대응방안을 규정한 것으로서 재난현장의 상황에 맞춰 융통성을 발휘하여 탄력적으로 적용하되, 본 매뉴얼에 규정되지 않은 사항에 대해서는 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼에 따라 대응한다.
- 본 매뉴얼은 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼에 포함되어 운영되어야 한다.

『재난 및 각종 사고발생시 신속한 조치를 위한』

공단 재난현장 초기대응 매뉴얼

재난 발생시 신속한 지휘체계 확립을 위해 사고초기 지휘방법 및 유관부서간 공동대응방안 등을 매뉴얼로 작성하여 기존의 재난대응 매뉴얼에 반영함으로써 재난대응 역량을 강화하고자 함.

I 매뉴얼의 목적

- 재난발생시 혼란스러운 초기의 대응방법 등을 구체화하여 신속한 지휘체계를 가동함으로써 피해확산 방지 및 조기수습 도모
- 사고초기 SNS 등을 통해 현장상황 실시간 공유 및 공동대응방법 제시
- 공단 20개 유형 61개 현장조치 행동매뉴얼에 공통 적용 가능한 초기대응 원칙 및 기준 마련

II 적용대상 재난 유형

- 다수의 사상자가 발생하였거나 피해가 큰 중·대형 재난

〈 재난규모에 따른 재난등급 〉

- ▶ 중앙재난안전대책본부가 설치되어야 할 정도의 대형재난 또는 중앙부처 차원의 특별한 지원이 필요한 재난이 공단에서 발생되거나, 재난발생예고 발령시 1급재난으로 규정
 - ▶ 市차원의 대책본부를 설치하여 수습복구해야하는 재난발생시 또는 재난발생예고 발령시 2급재난으로 규정
 - ▶ 공단재난안전대책본부장(이사장)이 공단지체 재난안전대책본부를 설치하여 대비·수습·복구 명령시 3급재난으로 규정
 - * 인명사고, 물적피해, 다수의 시민불편 예상시 등 (단순 교통사고 제외)
- ☞ 과거 공단의 대형사고 사례
- 시립묘지 산사태(분묘유실 350기, 파손 3,821기, 여의도공동구 화재(피해액 33억원)
대공원 놀이동산 사고(1명 사망), 종각지하상가 폐가스누출(70명 병원치료) 등

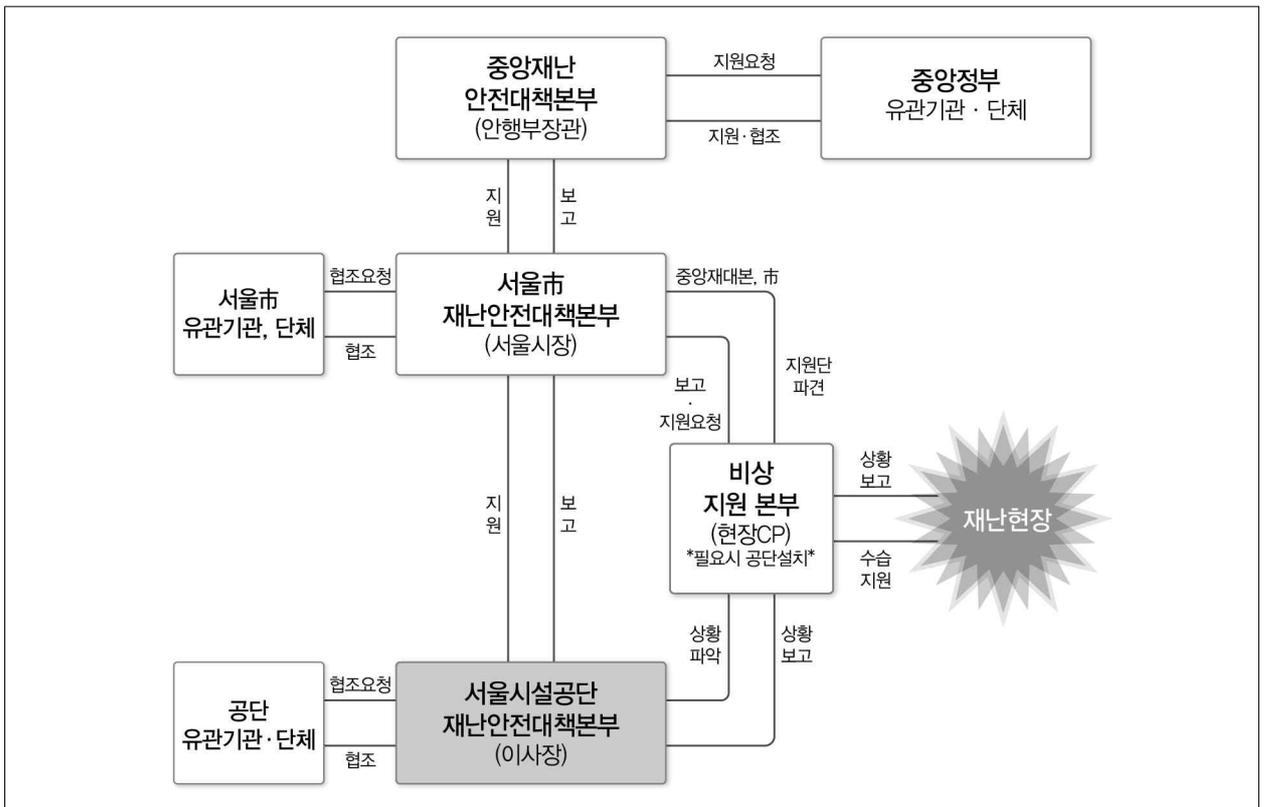
Ⅲ 공단 재난안전대책본부 운영체계

□ 재난안전대책본부 운영지침

- 운영부서 : 총무처
- 기 능 : 재난정보의 수집, 전파 및 신속한 재난상황 지휘
재난상황의 종합관리 등
- 운영시기
 - 재난 1, 2, 3등급 규모의 자연, 인적 재해발생시
 - 기타 공단 사업장에서 사회적 파장이 예상되는 재난·재해 발생시 등
- 운영판단 : 이사장
- 재난 상황전파 및 수습절차

① 재난 상황접수, 재난발생 목격·신고 ⇨ ② 재난상황 전파, 비상연락 (보고) ⇨ ③ 긴급구조·응급조치·요청 ⇨ ④ 공단재대본 상황실 설치·운영 ⇨ ⑤ 수습 및 복구 ⇨ ⑥ 피해보상 및 지원대책 시행 / 상황종료

○ 재난상황 발생시 정보전달 체계

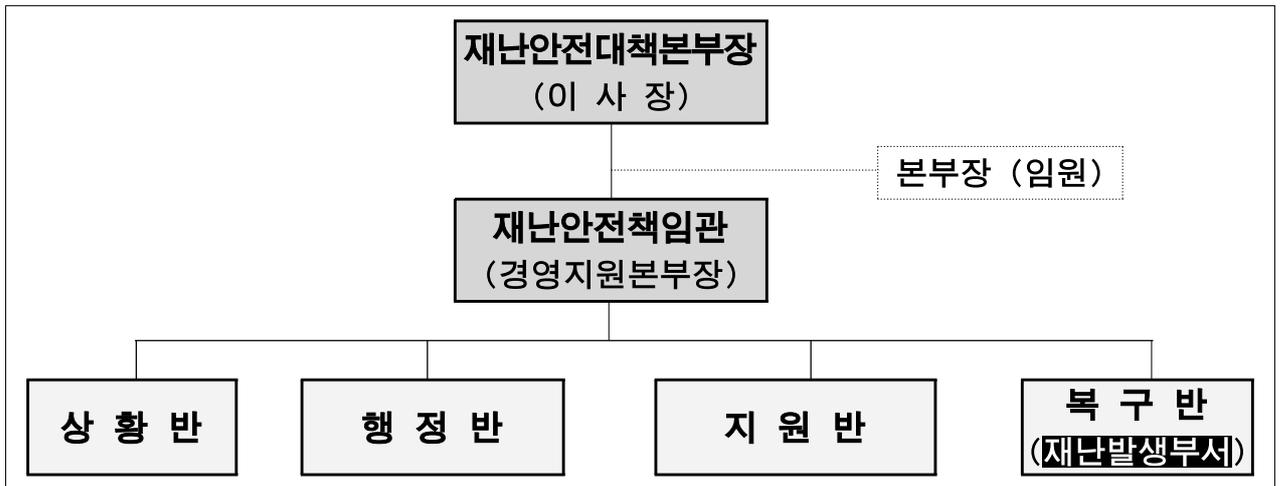


□ 조직구성

○ 기본방향

- 상황반, 행정반, 지원반, 복구반으로 편성하여 효율적 지원체계 구축
- 초기 비상근무자를 지정·편성하여 신속한 지휘체계 구축

○ 조직도 (* 수방, 제설근무 구성조직 별첨 1)



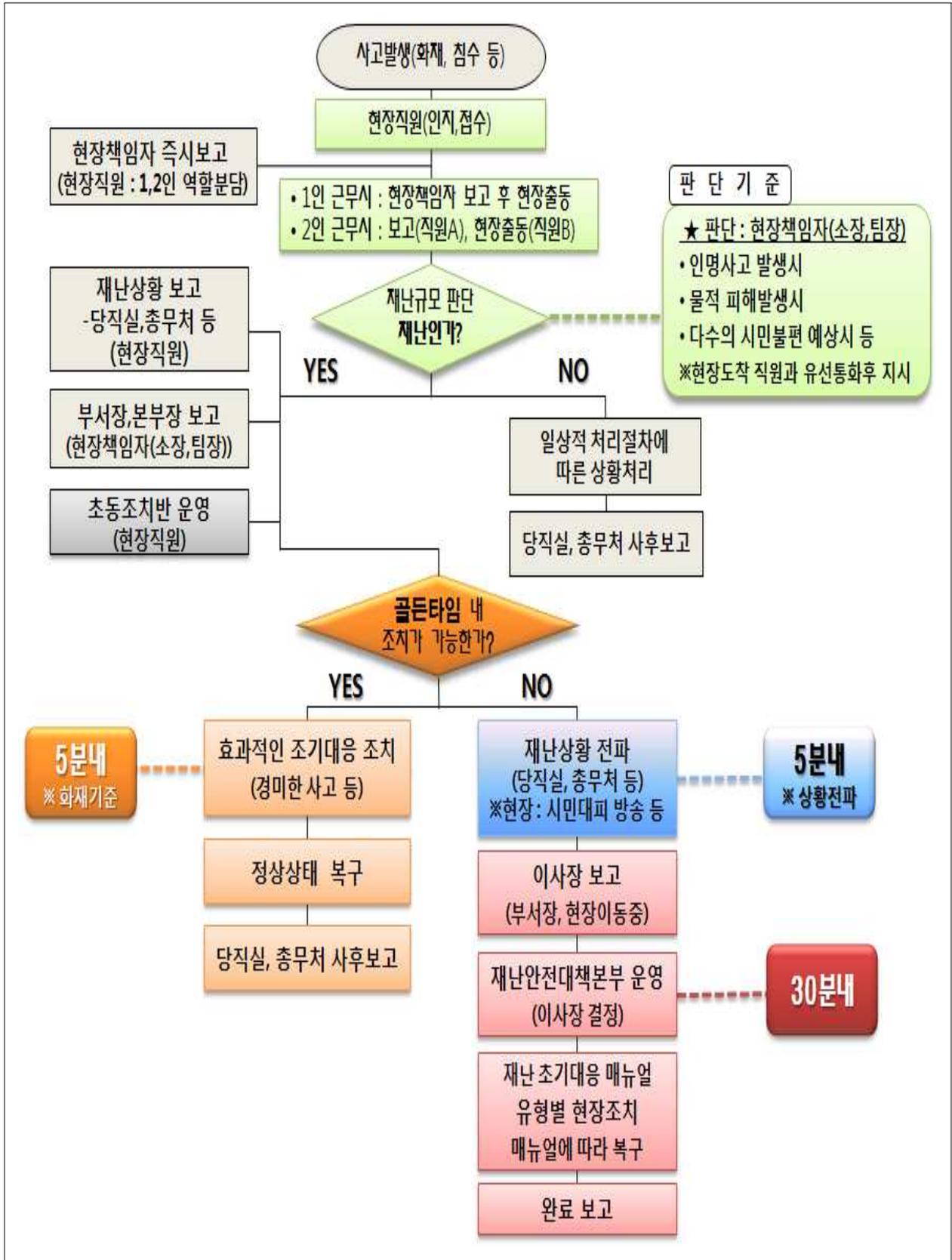
□ 대책본부 반별 인원 편성 및 주요임무

구 분	근무자 편성			주 요 임 무
	16명	반 장	반 원	
본부장	1			• 대책본부 업무총괄 주관
재난안전책임관	1			• 본부장 보좌
상 황 반	3	총무처장	총무팀장 기술안전팀장	• 대책본부상황실 설치·관리·운영 • 재난상황의 접수·보고·전파 기록관리 • 재난관리를 위한 현장지휘소 지원
행 정 반	3	기획조정실장	기획예산팀장 커뮤니케이션팀장	• 피해에 따른 대책 강구 • 보상 및 배상업무 지원 • 보도(해명)자료 제공 및 언론대응
지 원 반	3	인사처장	인사팀장 노사협력팀장	• 재해복구인력에 대한 후생지원 • 사망자에 대한 장례 문제처리 • 합동분향소 설치, 영안실 확보 등 처리
복 구 반 (재난발생부서장) “현장출동”	3	해당부서 처장	해당부서 팀장 2명	• 재난관리를 위한 응급복구 실시 • 인원 및 자재, 장비 투입 • 재해, 사고조사 파악 및 종합보고서 작성

※ 대형 재난사고 발생시 이사장 지시에 따라 「재난안전대책본부」 와 「현장대응반」 동시 설치·운영

IV 초기 위기대응 보고(지휘) 체계

○ 현장소장 임무 강화, 최초 보고시간 골든타임 적용



○ 예시) 초기 위기대응 보고체계를 적용한 매뉴얼

1

화재 사고 (매뉴얼)

가. 상황

개요

00점포 전기합선으로 인한 화재가 발생하였으며,
피해가 확산 되고 있음

세부 내용

○ 일 시 : 0000년 00월 00일 00시 00분

○ 위 치 : 00지하도상가

○ 사고원인 : 00점포 전기합선으로 인한 화재

○ 피해내용

- 물적피해 : 00 점포개수 (000백만원)

- 인명피해 : 명 (사망 , 실종 , 부상)

※ 사망·실종·부상자 인적사항

기 타

○ 기상 상태 : 0000

○ 기술적 내용 : 0000

○ 언론보도 내용 : 00지하도상가에서 화재가 발생하여
이용시민 등이 대피하고 있음. (00일보)

나. 조치목록

구 분	주요업무 및 역할	비 고
현 장 근 무 자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재신고(119) ○ 현장소장 및 방재센터 상황보고 ○ 초기 화재 진화 및 소방활동 협조 ○ 시민 대피방송 송출 등 대피 활동 	
현 장 소 장	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난규모 최초 판단 <ul style="list-style-type: none"> - 초기 화재대응 지시 ○ 부서장 보고 및 재난상황 전파 ○ 현장 출동 및 현장 지휘 	
부 서 장 본 부 장	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이사장 보고 및 재난상황 전파 ○ 현장 출동 및 현장 총괄 지휘 	
종 합 방 재 센 터	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재현장 CCTV 모니터링 ○ 유관기관 및 인근 사업장 지원협조 요청 ○ 재난상황 보고 <ul style="list-style-type: none"> - 당직실(주간), 총무처(야간) 	
당 직 실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난상황 전파 <ul style="list-style-type: none"> - 크로샷 발송 및 SNS활용 	5분 이내
이 사 장	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난안전대책본부 운영 결정 	30분 이내

근무자별 행동 요령

□ 초동조치 가능시 - 1인 근무 (2인 근무시 현장근무자 역할 분담)

현장근무자
<ul style="list-style-type: none"> ① 화재발생 인지 및 화재신고(☎119) ② 현장소장 즉시 보고 ③ 현장 긴급 출동 ④ 경비원 화재진압장비 지참 현장 출동 지시 ⑤ 화재진압장비 및 주변 소화장비 사용 긴급진압 ⑥ 재난상황 완료 보고 (당직실(야간), 총무처(주간))

경비원
<ul style="list-style-type: none"> ① 화재진압장비 지참 현장 출동 ② 화재진압 활동 지원

현장소장(책임자)
<ul style="list-style-type: none"> ① 현장 긴급 출동 ② 현장 근무자와 연락체계 유지하고 초동대처 지시 ③ 부서장, 본부장 재난상황 (초동조치 가능) 보고 - 현장 출동중 ④ 상황종료 보고서 작성 및 최종 보고 - 현장 도착후

종합방재센터
<ul style="list-style-type: none"> ① 화재상황 인지 (☑ CCTV 현장 모니터링 등) ② 재난상황 완료보고 (필요시)

근무자별 행동 요령

□ 초동조치 불가능시 - 1인 근무 (2인 근무시 현장근무자 역할 분담)

현장근무자
<ul style="list-style-type: none"> ① 화재발생 인지 및 화재신고(☎119) ② 현장소장 즉시 보고 ③ 현장 긴급 출동 ④ 경비원 화재진압장비 지참 현장 출동 지시 ⑤ 현장책임자 2차 보고, 방재센터 상황보고 ⑥ 시민 대피 방송 송출 ⑦ 소방관 위치 안내 등 협조 및 시민 대피 활동

경비원
<ul style="list-style-type: none"> ① 화재진압장비 지참 현장 출동 ② 시민 대피 활동 지원 ③ 현장근무자 활동 지원

현장소장(책임자)
<ul style="list-style-type: none"> ① 현장 긴급 출동 ② 현장 근무자와 연락체계 유지하고 초동대처 지시 ③ 부서장, 본부장 재난상황 (초동조치 불가) 보고 ④ ☑SNS를 통한 연락체계 유지 ⑤ 현장 지휘 (현장도착 즉시), 상황전파(이동중) ⑥ 상황종료 보고서 작성 및 보고

종합방재센터
<ul style="list-style-type: none"> ① 화재상황 인지 (☑ CCTV 현장 모니터링 등) ② 한전 등 유관기관 연락 ③ 인근 공단관리 사업장에 지원 협조 요청 ④ 재난상황 보고 ⑤ 재난상황 중간보고 (당직실(야간), 총무처(주간))

부서장
<ul style="list-style-type: none"> ① 현장 긴급출동 및 이사장보고 (이동중) ② ☑SNS를 통한 연락체계 유지 ③ 현장 총괄 지휘 (현장도착 즉시), 상황전파(이동중)

당직실 또는 총무처
<ul style="list-style-type: none"> ① 재난상황 전파 (☑ 크로샷 발송, SNS활용) ② 재난 상황전파, 중간보고 (계속)

다. 근무자 행동 요령 (초동조치 가능시 - 1인 근무)

1. 화재 발생 및 인지 (D)

현장 근무자	① 화재발생 인지 및 화재신고(☎119) ② 현장소장 즉시 보고 ③ 현장 긴급 출동 ④ 경비원 화재진압장비 지참 현장 출동 지시
경비 근무자	① 화재진압장비 지참 현장 출동
현장 소장	① 현장 긴급 출동 ② 현장 근무자와 연락체계 유지하고 초동대처 지시
종합방제센터	① 화재상황 인지 (📺 CCTV 현장 모니터링 등)



2. 초동조치 가능시 (D+5분 이내 초동조치)

현장 근무자	⑤ 화재진압장비 및 주변 소화장비 사용 긴급진압 ⑥ 재난상황 완료 보고 (당직실(야간), 총무처(주간))
경비 근무자	② 화재진압 활동 지원
현장 소장	③ 부서장, 본부장 재난상황(초동조치 가능) 보고 - 현장 출동중
종합방제센터	② 재난상황 완료보고 (필요시)



3. 상황종료

현장 소장	④ 상황종료 보고서 작성 및 보고(최종보고) - 현장 도착후
-------	--------------------------------------

※ 종합방제센터가 없는 부서는 방제센터의 업무를 현장근무자 또는 책임자가 분담

라. 근무자 행동 요령 (초동조치 불가능시 - 1인 근무)

1. 화재 발생 및 인지 (D)

현장근무자	① 화재발생 인지 및 화재신고(☎119) ② 현장소장 즉시 보고 ③ 현장 긴급 출동 ④ 경비원 화재진압장비 지참 현장 출동 지시
경비근무자	① 화재진압장비 지참 현장 출동
현장소장	① 현장 긴급 출동 ② 현장 근무자와 연락체계 유지하고 초동대처 지시
종합방제센터	① 화재상황 인지 (☺ CCTV 현장 모니터링 등)



2. 초동조치 불가능시 (D+5분 이내 상황전파)

현장근무자	⑤ 현장책임자 2차 보고, 방재센터 상황보고 ⑥ 시민 대피 방송 송출
경비근무자	② 시민 대피 활동 지원
현장소장	③ 부서장, 본부장 재난상황(초동조치 불가) 보고 ④ ☒ SNS를 통한 연락체계 유지
부서장	① 현장 긴급 출동 및 이사장 보고 (이동중) ② ☒ SNS를 통한 연락체계 유지
종합방제센터	② 한전 등 유관기관 연락 ③ 인근 공단관리 사업장에 지원 협조 요청 ④ 재난상황 보고 (당직실(야간), 총무처(주간))
당직실(총무처)	① 재난상황 전파 (☒ 크로샷 발송, SNS활용)



3. 초동조치 불가능시 (D+5분 이후)

현장근무자	⑦ 소방관 위치 안내 등 협조 및 시민 대피 활동
경비근무자	③ 현장근무자 활동 지원
현장소장	⑤ 현장 지휘 (현장도착 즉시), 상황전파(이동중)
부서장	③ 현장 총괄 지휘 (현장도착 즉시), 상황전파(이동중)
종합방제센터	⑤ 재난상황 중간 보고 (당직실(야간), 총무처(주간))
당직실(총무처)	② 재난 상황전파, 중간 보고 (계속)
이사장	① 재난안전대책본부 운영 결정 (필요시 현장출동)



4. 상황종료

현장소장	⑥ 상황종료 보고서 작성 및 보고
------	--------------------

※ 종합방제센터가 없는 부서는 방제센터의 업무를 현장근무자 또는 책임자가 분담

마. 화재대비 훈련을 위한 가상 시나리오 작성(예시)

1. 초동조치가 가능한 경우 (2인 근무시)

1. 화재 발생 및 인지 (D)

	<p>화재수신기 화재감지 (3호 점포) 및 화재신고(119) 후</p> <p>① 현장소장에게 전화를 걸어 “소장님 근무자 ○○○입니다. 21:00현재 3호 점포에서 화재가 발생하였습니다. 즉시 현장 출동하여 재보고 하겠습니다.”</p> <p>② 경비원 무선호출 “ 지금 3호 점포에 화재가 발생하였으니, 속히 출동바랍니다”</p> <p>③ 종합방재센터의 무전에 응답 “네, 지금 현장 출동중입니다. 현장확인후 다시 연락드리겠습니다.”</p> <p>※2인 근무시 : A근무자 현장소장 보고 등, B근무자 현장출동</p>
현장근무자	
경비근무자	① 현장근무자의 무선호출을 받고 “네, 소화기 가지고 바로 가겠습니다.”
현장소장	① 현장근무자의 전화를 받고 “ 알았습니다. 저도 현장으로 출동할 테니, 빨리 현장가서 조기진화 가능한지 확인해 주시기 바랍니다.”
종합방재센터	① 화재를 감지하고 현장근무자에 무선호출 “종각상가, 화재가 감지되었는데, 속히 현장 확인하고, 상황보고 해주시기 바랍니다.”후 CCTV 모니터링 유지

2. 초동조치 가능시 (D+5분 이내 초동조치)

	<p>현장확인 결과 소화기로 진화가 가능한 상황임</p> <p>④ 경비원과 화재를 진화하고 현장소장에게 전화를 걸어 “소장님 화재가 경미하여 소화기 2대를 사용하여 진화를 완료하였습니다.” (B근무자)</p> <p>⑤ 종합방재센터, 당직실 연락 : 완료여부 보고 및 화재관련 보고서 제출 (A근무자)</p>
현장근무자	
경비근무자	② 현장근무자와 화재 진화후 현장 정리
현장소장	② 현장근무자와 통화한후, 부서장에게 전화를 걸어 “ 처장님 종각 소장입니다. 21:00에 종각 3호 점포에 화재가 나서 직원이 조기 진화하였습니다. 피해상황 등 현장 도착후 별도 보고드리겠습니다.”

3. 상황종료

현장소장	③ 현장도착후 상황종료 보고서 작성 및 보고
------	--------------------------

2. 초동조치가 불가능한 경우 (2인 근무시)

1. 화재 발생 및 인지 (D)	
	화재수신기 화재감지 (3호 점포) 및 화재신고(119) 후
현 장 근무자	① 현장소장에게 전화를 걸어 “소장님 근무자 ○○○입니다. 21:00현재 3호 점포에서 화재가 발생하였습니다. 즉시 현장 출동하여 재보고 하겠습니다.” ② 경비원 무선호출 “ 지금 3호 점포에 화재가 발생하였으니, 속히 출동바랍니다” ③ 종합방재센터의 무전에 응답 “네, 지금 현장 출동중입니다. 현장확인후 다시 연락드리겠습니다.” ※ 2인 근무시 : A근무자 현장소장 보고 등, B근무자 현장출동
경비근무자	① 현장근무자의 무선호출을 받고 “네, 소화기 가지고 바로 가겠습니다.”
현장소장	① 현장근무자의 전화를 받고 “ 알았습니다. 저도 현장으로 출동할테니, 빨리 현장가서 조기진화 가능한지 확인해 주시기 바랍니다.”
종합방재센터	① 화재를 감지하고 현장근무자에 무선호출 “종각상가, 화재가 감지되었는데, 속히 현장 확인하고, 상황보고 해주시기 바랍니다.”후 CCTV 모니터링 유지
2. 초동조치 불가능시 (D+5분 이내 상황전파)	
	현장확인 결과 여러 점포로 화재가 확산되어 초기진화가 불가능한 상황
현장근무자	④ 현장확인 후, 무전으로 방재실 및 종합방재센터로 동시 상황전파 “3호 점포에 화재가 발생하여 점포 3군데로 번져서 초기진화가 곤란하니, 소장님, 한전 등 유관기관에 연락하고, 당직실에 상황보고해 주시기 바랍니다. (B근무자) ⑤ 현장소장에게 전화를 걸어 “소장님 화재가 점포 3군데로 커져서 초기 진화가 안됩니다. 경비원과 시민대피 활동과 비상방송 실시하겠습니다.” (A근무자)
경비근무자	② 현장근무자(B)와 함께 출구 안내 등 시민대피 활동 실시
현장소장	② 현장근무자와 통화후 부서장,본부장에게 전화를 걸어 “처장님 지금 종각상가 3호 점포에 화재가 발생하여 주변으로 확산되어 초기진화가 안되는 상황입니다. 이사장님께 보고해 주시고, SNS를 통해 상황 전파토록 하겠습니다.”
부서장	① 현장소장과 통화후 이사장께 유선보고 “지금 종각상가 3호 점포에 화재가 발생하여 주변으로 확산되어 초기진화가 안되는 상황입니다. 전부서 협조가 필요합니다. 현장 이동중 계속 보고(SNS활용)드리겠습니다.”
종합방재센터	② 현장출동자의 무전확인후 한전 등 유관기관에 연락하고, 당직실에 연락 “종각지하상가 13호 점포에 화재가 발생하여 옆 상가로 계속 번지고 있습니다. 각 부서장께 상황전파해 주시기 바랍니다.” ③ 종로, 종로4가, 을지로 등 주변 상가관리소에 지원협조 요청
당직실(총무처)	① 재난상황 전파 (크로샷 발송, SNS활용)
3. 초동조치 불가능시 (D+5분 이후) - 업무	
현장근무자	⑥ 소방관 위치 안내 등 협조 및 시민대피 활동 (B근무자) ⑦ 비상방송 계속 송출(A근무자),재난상황 중간 보고(당직실), 방재센터와 연락유지
경비근무자	③ 시민대피 활동 (계속)
현장소장	③ 현장 지휘 (현장도착 즉시), 상황전파(이동중)
부서장	② 현장 총괄 지휘 (현장도착 즉시), 상황전파(이동중)
당직실(총무처)	② 재난 상황전파, 중간보고 (계속)
이사장	① 재난안전대책본부 운영 결정 (필요시 현장출동)
4. 상황종료	
현장소장	④ 상황종료 보고서 작성 및 보고

□ 재난현장 단계별 대응체계

《 재난발생 접수 》

- 재난신고 접수 (각 현장, 당직실, 총무처, 재난안전대책본부)
 - ▶ 야간, 휴일 → 당직실 / 주간 → 총무처(기술안전팀)

《 상황파악 및 전파 》



- SNS를 통한 집단대응체제 가동 (당직실, 총무처)
 - * 긴급상황 발생시 보고체계 (별첨 2)
- 재난 소관부서장 현장출동
 - ▶ 이동 중 전화상으로 이사장, 해당본부장에게 재난상황 보고
 - ▶ SNS를 통한 연락체계 유지 및 현장상황 공유
- 공단 재난안전대책본부 가동 (이사장)
 - ▶ 초기 비상근무자 소집(상황, 행정, 지원반 구성)

《 초기대응 및 응급조치 》



- 긴급구조, 구급활동 등 현장복구반 가동 (재난발생부서)
 - ▶ 피해내용 및 규모 등을 파악, SNS를 통해 전송(📷사진 등 첨부)
 - ▶ 주변에 위험시설이 있을 경우 2차 피해 방지를 위한 안전조치
- 긴급구조 및 복구를 위한 자원(인력, 장비) 파악 (재난안전대책본부)
 - ▶ 재난유형, 피해규모 등을 감안한 현장지원 및 현장지휘소 가동
- 이사장 현장출동 여부 결정 (재난발생부서장, 비서실 협의)

《 피해상황 파악 및 대외발표 》 ↓

- 피해자 후송병원, 영안실 등에 직원을 파견하여 정확한 피해규모 파악(지원반)
- 이사장 현장이동
 - ▶ 비서실은 교통정보처 등을 통해 현장까지의 교통상황 파악
- 현장으로 이동 중 발표할 메시지 준비
 - ▶ 행정반, 재난소관부서장 등이 ☒SNS를 통해 협의
- 최초 발표 (이사장)
 - ▶ 사고에 대한 유감표명, 피해자 위로, 구조, 구난 등에 대해 간단히 언급
- 후속 발표 (본부장 또는 해당부서장)
 - ▶ 해당부서장과 행정반이 협의하여 발표문안 최종 정리
- 대시민 재난정보 제공 및 시민행동요령 등 안내 (행정반)

《 복구 및 수습 》 ↓

- 피해복구, 피해자 지원 등 후속조치
 - ▶ 시급한 재난상황 수습 후 재해대책본부 대책회의 개최, 후속대책 등
- 해당부서는 본부장 책임하에 현장조치 행동매뉴얼에 따른 임무수행

□ 주요 조치사항

1. 재난상황 파악 및 전파

- ▶ 최대한 빠른 시간 내에 사고내용 및 원인, 피해규모, 피해확대 여부 등을 정확히 파악하여 전파 (5분 이내)
 - 형식적인 보고서보다 SNS를 통해 전송받은 사진 등을 신속 공유·대처

① **재난상황 전파** 당직실과 총무처는 재난신고가 접수되면 재난소관부서가 어디인지 파악한 후, 재난소관부서 본부장, 처장, 팀장, 현장소장 등에게 크로샷 발송

- 재난소관부서장(처장, 팀장)에게는 메시지를 발송한 후 전화상으로도 알려주면서 현장출동 및 SNS(밴드, 카카오톡 등)망을 통해 각 부서가 협업하여 대응하도록 안내
- 총무처는 재해대책상황실내 컴퓨터에 “카카오톡” 및 네이버 “라인” 등의 프로그램을 설치하여 평상시 임원, 부서장, 팀장, 소장 등 간부로 구성된 기본적인 SNS망을 유지·관리하여, 재난발생 신고가 접수되면 즉시 이를 가동한 후 재난소관부서장을 초대하여 SNS를 통한 집단대응체제가 가동될 수 있도록 지원

※ 처 단위로 SNS 관리책임자를 지정, 재난발생시 즉각적인 연락이 가능하도록 매뉴얼상 유관부서 비상연락망 정비관리 및 휴대폰 등에 연락처 등록

② **현장출동** 재난소관부서 소장, 부서장은 신고접수 즉시 재난현장으로 출발

- 현장이동 중 이사장, 해당 본부장에게 전화상으로 보고하고 SNS를 통한 연락체계 유지
- 최초인지자 및 현장 담당에게 피해규모 등 재난상황을 정확히 파악하여 불필요한 추측을 배제하고 사실관계만을 보고토록 지시하여, 현장상황을 지속적으로 촬영·전송할 수 있는 전담직원 지정·운영(야간촬영 및 휴대폰으로 전송이 가능한 카메라 지참)

※ 재난소관부서장이 지리적 여건 등으로 재난현장에 즉시 출동이 곤란 할 때에는, 재난현장 인근에 거주하는 소속 직원에게 출동을 명하여 초동조치

- ③ **집단대응체제 구축** **재난소관부서 소장, 부서장**은 재난현장으로 이동하면서 SNS매체 등을 통해 재난상황을 실시간 공유하고, 개설된 네이버 라인(장애시 “카톡망” 등 활용)을 통해 유관부서간 연락체계 구축
- ※ SNS 매체별 재난상황 공유방법 별첨 3.

2. 재난안전대책본부 가동 및 이사장 출동 여부 결정

- ▶ 신고접수 30분 이내 이사장의 현장출동 여부 결정
- ▶ 재난안전대책본부 가동

- ① **현장출동 여부 협의** **재난소관부서 소장, 부서장**은 현장이동 중 SNS를 통해 파악한 재난성격, 피해상황 등을 감안하여 비서실과 협의

- ② **현장출동 여부 결정** **비서실**은 재난소관부서장과의 통화내용 및 SNS 등으로 전파되는 재난상황을 참고하여 **최대한 신속하게**(신고접수 30분 이내) **이사장의 재난현장 출동 여부 결정**

- ③ **재난소관부서장의 초동조치** **재난소관부서 소장, 부서장**은 재난현장에 도착하면 신속하게 피해확대 방지 및 2차 피해 방지 등을 위한 조치를 취하여야 하며, 유관부서가 공동대응 할 수 있도록 피해상황 및 요청사항 등을 SNS를 통해 공유토록 소속직원에게 지시

- 피해규모 등을 감안하여 필요시 중앙정부나 서울시, 소방서 등 유관기관에 지원 요청

④ **재난안전대책본부 가동** **재난소관부서 소장, 부서장은** 이사장에게 재가를 얻어 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼로 규정된 재난안전대책본부 가동

- 재난소관부서는 신속·정확한 재난대응을 위해 재난안전대책본부 및 재난 현장 등에 직원을 배치하여 불필요한 외부인의 출입을 통제, 재난현장 교통통제 등 조치

⑤ **서울시 보고** **재난소관본부장은** 피해규모가 크거나 사회적 파장이 예상되는 경우 재난상황을 서울시에 유선으로 보고(필요시 재난소관부서본부장이 소관부서에 전화통화 또는 문자메시지 발송)

⑥ **예산조치** **재난소관부서장은** 피해자 등의 의료비, 간병비용, 장례비, 보상금, 복구비용 등을 지급할 주체가 누구인지 판단하여 필요한 조치를 취하고, 신속한 복구를 위한 자재구입 등 긴급한 재정수요가 발생한 경우 기획조정실장과 협의하여 선집행 후 시급한 상황이 수습되는 대로 필요한 절차 사후보완

- 부상자의 신속한 치료를 위해 병원에 지급보증

* 지급주체 : 공사장의 경우 시공사, 임대 시설물은 소유주 등

⑦ **재난현장까지의 교통상황 파악** **비서실은** 서울교통정보센터(TOPIS, topis.seoul.go.kr, ☎ 2133-4996~7)를 통해 재난현장까지의 **교통상황 파악 및 신속한 이동수단 확보**

- 필요시 서울지방경찰청 종합교통정보센터(spatic.go.kr, ☎1644-5000), T맵·올레내비 앱 등 활용

⑧ **초기지휘** 초대형 재난의 경우 이사장이 현장에서 직접 현장지휘 및 대책회의 소집 등 초기 대응 지휘

3. 대 외 발 표

- ▶ 최초 발표시에는 이사장이 사고발생에 따른 유감 표명과 함께 피해자 위로, 구조구난상황 및 대책 등에 대해 간단히 언급
- ▶ 후속발표는 재난소관본부장(필요시 이사장)이 시행

① **정확한 피해규모 파악** 대외발표시 **재난소관부서**는 **재난안전대책본부(행정반)**와 협의하여 피해자 후송병원, 영안실 등에 직원을 파견, 병원별 사상자 현황 등 피해규모를 정확히 파악

- 재난발생초기 긴급구조시에는 소방재난본부에서 발표하는 피해현황으로 일원화하고, 긴급구조 활동이 종료된 이후에는 재난안전대책본부에서 통계전담직원을 지정하여 파악
- ※ 재난소관부서는 피해현황 파악시 누락되거나 중복된 자료가 없는지 확인하고, 필요시 SNS를 통해 보고받은 자료를 시급한 상황이 수습된 후 문서로 제출토록 요청

② **최초 발표** **행정반**은 최초 발표시 **사고원인, 피해규모, 구조활동 상황 및 구조·구난의지 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 이사장은 유감 및 피해자 위로 표명, 재난소관본부장 등이 구체적 내용을 발표하는 등 역할 분담

③ **후속발표문안 정리** **재난소관부서장**은 **행정반**과 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 대외발표하는 경우 반드시 “집계시간 현재의 현황”으로서 “이후 조사결과에 따라 변동 가능성이 있음”을 표명 ※ 대외발표문안(예시) 별첨 4

④ 대외발표시 협업체계 재난소관부서장은 정확한 언론보도를 위해 행정반과 협의하여 현장브리핑 등으로 재난수습상황을 수시 제공하고, 행정반은 대외발표문안 검토와 보도내용 모니터링 등 언론동향 파악 및 기자단 안내 등 수행

- 재난소관부서는 언론대응 전담직원을 지정하여 언론대응 창구를 단일화하고 사건이나 책임회피 및 추측성의 개별적 답변 자제
- 재난소관부서는 사고원인, 사고경위, 피해현황, 유가족 지원, 복구현황, 향후대책 등을 종합적으로 정리하되, 필요시 관련전문가와 학회 및 시민단체 등이 참여하는 합동브리핑을 실시하여 발표의 신뢰도 제고

4. 피해복구·피해자 지원 등 후속 조치

- ▶ 사후조치를 위한 대책회의는 시급상황 수습 후 귀청하여 개최
 - 초대형 사고를 제외한 일반 재난현장에서는 가급적 불필요한 회의를 자제하고 SNS 등으로 상황 공유 및 대처

① 대책회의 개최 재난대책본부 부분부장은 시급한 상황 수습 후 재난소관부서, 유관부서 등이 참여하는 대책회의를 개최하여 후속대책 심층논의

- 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 인근 사업장 등에서 개최
- 재난소관부서는 피해복구 및 피해자 지원 등에 필요한 유관부서가 대책회의에 참석할 수 있도록 사전에 연락(행정반 협조)

※ 지휘체계를 유지하기 위해 재난소관부서장(피해규모가 큰 경우 본부장)은 회의에 참석하지 않고 재난현장에서 계속 지휘, 대책회의에는 차상급자가 참석

② **매뉴얼에 따른 임무 수행** **유관부서**는 본부장, 처장 책임하에 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼에 따른 임무수행(매뉴얼 소관부서는 행동매뉴얼에 처장·팀장(소장)·직원별 조치사항을 구체적으로 명시)

③ **기타** **법무담당**(기획조정실)은 수사기관 조사시 법적 지원 필요성 검토 등

5. 피해자·유가족 지원팀 구성·운영(필요시)

① **구성기준** **지원반**은 사상자가 발생할 경우 추모시설운영처와 협업하여 피해자·유가족 지원팀 구성

② **주요임무** **피해자유가족 지원팀**은 의료지원, 피해자·유가족 생계지원, 장례절차 지원 등을 담당

- 지원반은 사상자 발생시 피해자 가족 및 유가족과의 연락전담직원을 지정하여 조속히 유가족 등에게 연락
- 피해자와 유가족을 대면하는 직원은 단정한 복장과 정중한 태도를 유지하고 재난현장 등에 어울리지 않는 복장이나 언행 자제
 - ※ 재난발생시 행동요령 별첨 5.
- 지원반은 피해자 가족단위로 전담직원을 지정, 요구사항 등을 확인하여 최대한 편의를 제공하고 구조상황을 신속하게 제공하는 등 피해자 가족과의 소통 강화(필요시 직원간 별도의 전용 SNS망 운영)
 - ▶ 피해자 가족 등의 심리적 안정을 위해 외부에 노출되지 않도록 유의하고, 필요시 의료진 입회하에 언론인터뷰 등 진행
- 지원반(유가족지원팀)은 병원 및 영안실 확보, 직원배치 등 피해자·유가족 지원(피해자 등과의 연락체계 구축)

◀ ※ 사망자 발생시 ▶

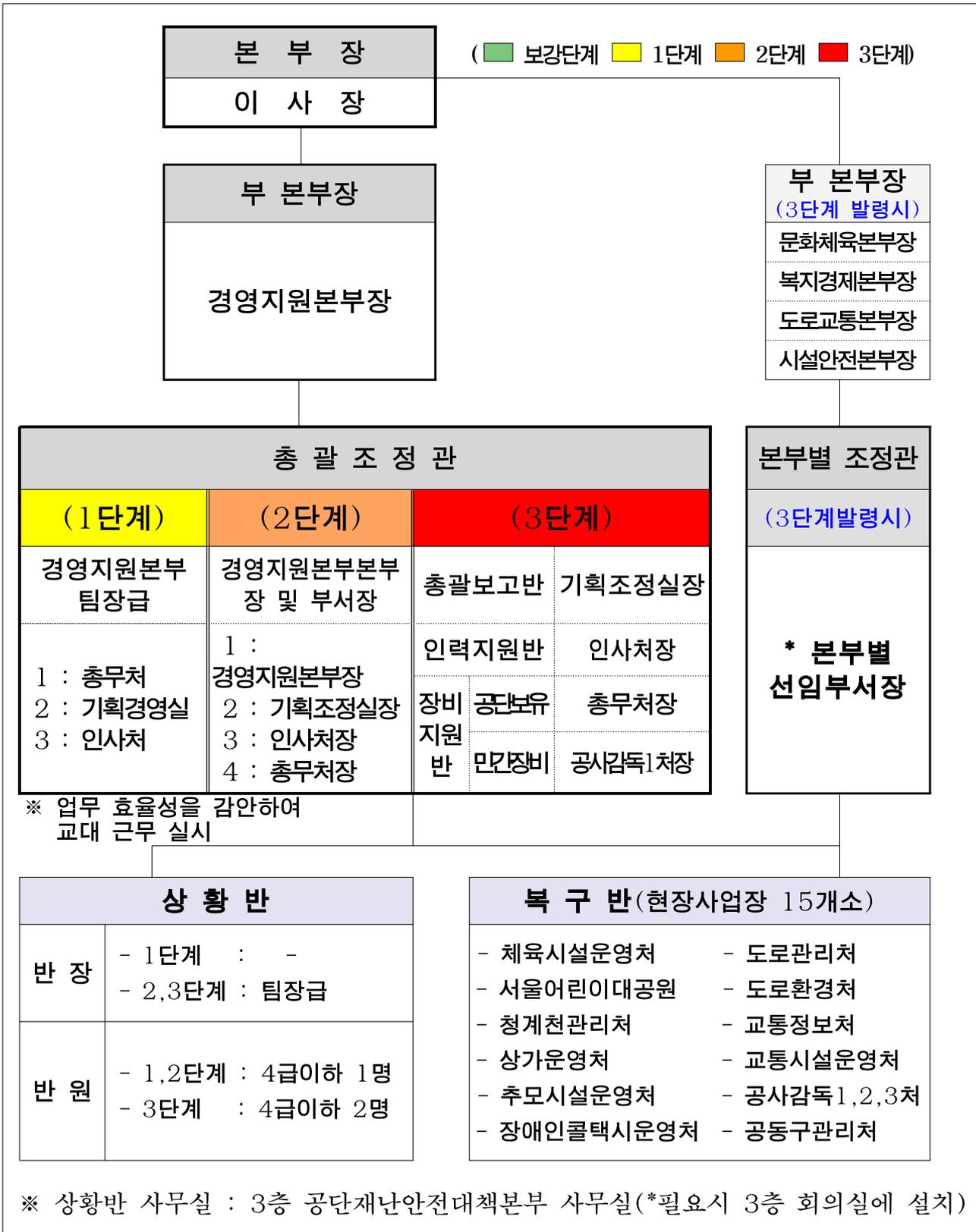
- ▶ 지원반은 병원 영안실 확보 및 장례절차 지원
 - 사망자는 가급적 빠른 시간에 의료기관에 영치하고, 의료기관의 협조를 받아
검시, 검안 및 신원확인(치과진료기록 등 활용) 등을 거쳐 가족에게
인도(가족관계증명서 등 행정망을 통해 확인 가능한 서류 요청 금지)
- ※ 사망자 확인 및 인도절차 참조 별첨 6
- ▶ 사망자가 다수 발생한 대형사고의 경우 유가족과 의논하여 합동분향소
설치·운영 (대형사고의 경우 합동위령제 검토)

6. 자원봉사자 관리

① **자원봉사자 관리** **상황반**은 재난소관부서와 협의하여 자원봉사자에게 역할을 부여하고 자원봉사 용품 및 식사 등 지원

- 학생 등 단순 자원봉사자의 경우 대한적십자사·서울시 자율방재단 등 민간단체를 통해 주변 청소나 자재 이동, 급식지원 등의 임무를 부여하되, 민간단체에 직원을 배치하여 행정적인 지원이 가능하도록 조치

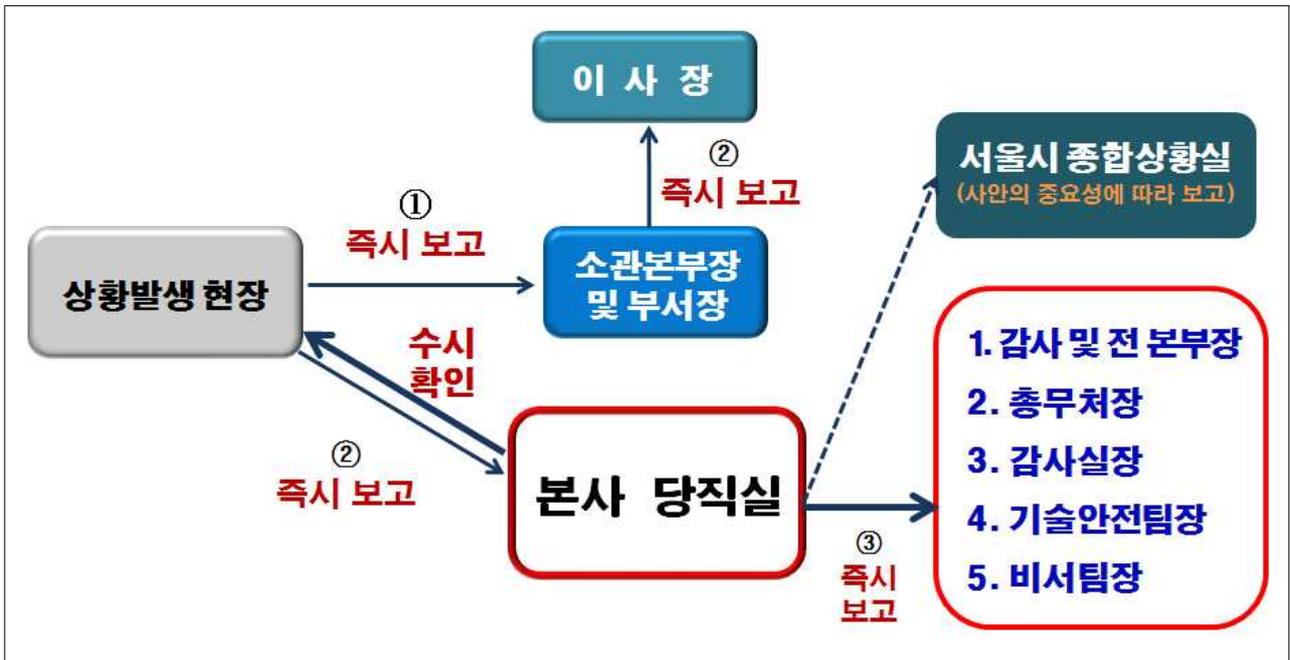
수방, 제설 단계별 지휘체계



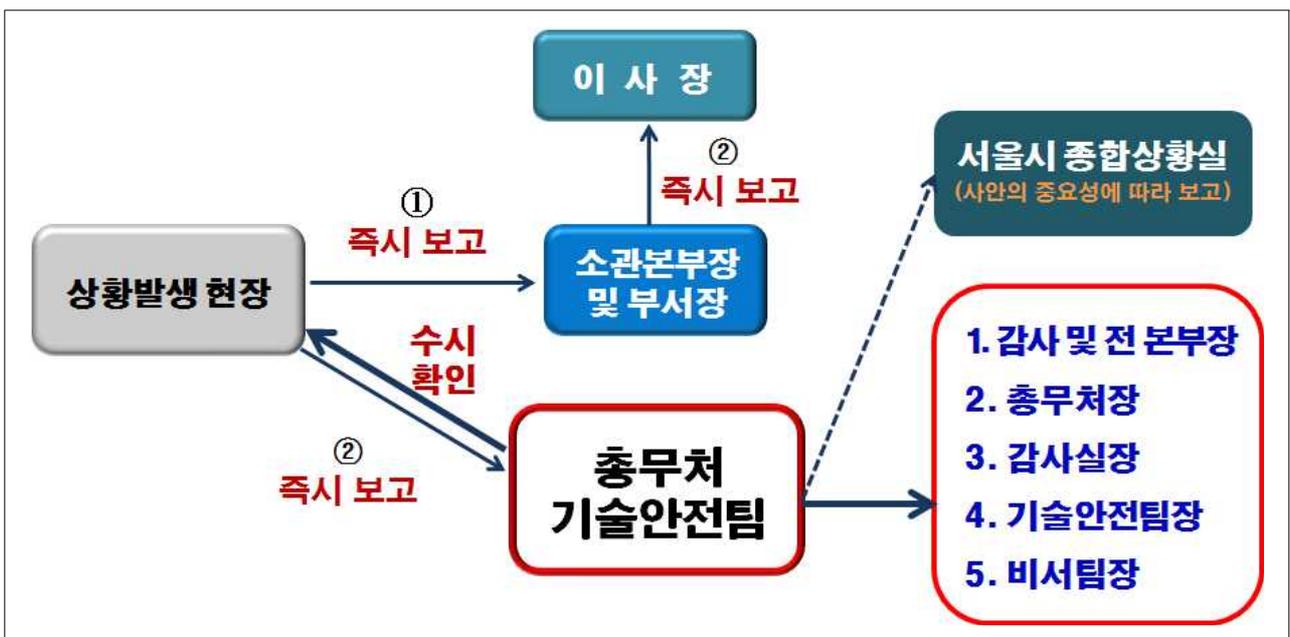
긴급상황 발생시 보고체계

○ 보고원칙 : 상황발생시 先 보고(유선 등) 後 서면 보고

야 간 야간 및 휴일(당직 · 일직근무) 긴급상황 발생시

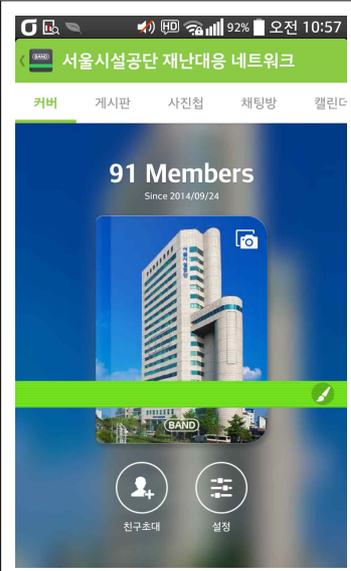


주 간 평일 주간 긴급상황 발생시



공단 SNS 개설 현황

- 명 칭 : 서울시설공단 재난대응 네트워크 (네이버 밴드)
- 개설목적 : 풍·수해, 설해 및 각종 재난사고 발생시 신속한 상황 공유로 집단 지성을 활용해 신속한 판단과 대처 도모
- 가입대상 : 이사장, 임원, 부서장, 팀장, 현장소장 등 직위자
- 운영방안

	<ul style="list-style-type: none">▶ 평상시<ul style="list-style-type: none">- 재난 관련 자료 공유, 정보 전달▶ 재난 발생시<ul style="list-style-type: none">- 신속한 현장 상황전파 및 공유(사진, 동영상 등)- 집단 대응체제 구축 (유관부서관 연락체계 등)- 신속하고 효율적인 판단 등 대처방안 도출
---	--

대 외 발 표 문 안(예시)

□ 공식발표시

- 무엇보다 먼저 이번 재난(사고)으로 인하여 사망하거나 부상을 당하신 분들과 그 가족 여러분께 진심으로 깊은 애도와 위로의 말씀을 전하며, 시민의 안전을 책임지고 있는 시장으로서 이번 사고에 무거운 책임감을 느낍니다.
- 이번 사고는 ○○년 ○○월 ○일 ○○시에의 원인으로이 발생하였고, 사망 ○명, 부상자 ○명의 인적피해와의 파괴, 손실 등의 물적피해가 발생했습니다.
- 현재 긴급구조는하게 실시하고 있고, 우선한 부분에 대해서는등 응급조치를 취하였으며, 피해자 구호는하게 진행되고 있습니다.
- 향후 복구는한 방향으로 추진하여 최대한 신속히 마무리하겠습니다.
- 아울러, 유가족에 대한 보상과 지원도 가능한 최대한 신속히 이루어 지도록 관계기관 등과 협의하겠습니다, 이번과 같은 사고의 재발을 방지 하기 위하여..... 등에 대한 대책을 마련하겠습니다.
- 다시 한 번 이번 사고와 관련하여 피해를 입으신 분들께 깊은 위로의 말씀을 드리며, 이번 사고의 복구를 위해 힘써 주신 분들께 감사드립니다. 우리시에서는 이번 사고를 최대한 빨리 수습하고 복구 하는 데에 최대한의 노력을 기울이겠습니다.

※ 재난발생내역 및 대응상황 요약서 별첨 7.

- 추가발표 필요시 : 재난소관부서에서 재난현장의 수습·복구 상황을 감안하여 행정반과 협의 작성

재난발생시 행동요령

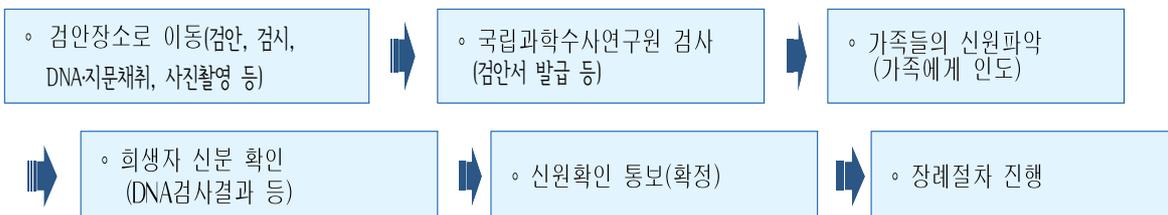
재난현장에 임하는 직원은 물론 그 밖의 직원 모두 아래의 요령에 따라 피해자 및 그 가족, 시민 등의 마음에 상처를 주지 않도록 언행에 유의하면서 수습과 복구에 전력을 다한다.

1. 항상 진실만을 말하고 확실하지 않은 사항에 대해서는 임의로 언급하지 않는다.
1. 우왕좌왕하거나 당황하지 말고 차분하게 대처하되, 친절하고 따뜻한 모습을 유지하는 등 신뢰감을 얻을 수 있도록 행동한다.
1. 상황실·재난현장 등에서는 웃음, 잡담, 언쟁, 간부에게 우산 씌워주기 등 과잉의전, 정해진 장소 외 취식, 음주, 기념사진 촬영, 긴급차량의 목적 외 사용 등 부적절한 행동을 삼간다.
1. 상황실과 현장에서 활동하는 직원은 원칙적으로 재난안전대책본부에서 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 찾아주되, 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 재난소관부서는 피해자·유가족 지원팀을 구성, 유가족 등과의 연락전담직원을 지정하여 조속히 유가족 등에게 연락
 - 사상자를 수용하기 위한 병원·영안실 등을 확보하고, 병원별로 전담직원을 배치하여 정확한 현황 파악(병원에 배치된 직원 전용 카톡방 개설·운영)
 - 시신확인 절차 등을 사전에 유가족에게 소상히 설명하여 유가족 등이 심리적으로 충격을 받지 않도록 유의
- 관공서에서 확인 가능한 가족관계증명서 등은 따로 요구하지 말고, 컴퓨터 단말기 등을 통해 신원확인에 필요한 정보 수시 제공
- 가족관계증명서나 신분증 등의 증빙가능한 증명서로 확인한 후 가족에게 시신 인도. 이러한 확인이 불가능한 경우 치과진료기록 등을 활용하되 DNA 검사결과가 나올 때까지 장례를 치르지 않는 조건으로 인도하여 시신이 잘못 인도될 경우 발생할 수 있는 2차 피해 예방

※ 국립과학수사연구원의 시신 신원확인 절차



○○○사고 발생 및 대응상황 보고

재난개요

- 재난발생 일시 및 장소
- 발생원인

피해상황

- 인명피해 : 명(사망 : , 실종 : , 부상 :)
 ※ 피해자 인적사항 별첨
- 재산피해 :
- 그 밖의 피해 :

긴급구조 및 수습상황

- 조치내역

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

기타 지원·협조사항(타부서 및 기관·단체 등)

향후 전망 및 대책(구조, 구호, 복구, 피해자 지원 등)

작성자