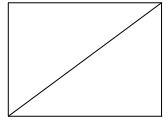


관리 번호	
----------	--



**「감염병」
위기관리 표준매뉴얼**

2012. 2.

행정안전부 · 보건복지부

- 이 매뉴얼은 「국가위기관리기본지침(대통령훈령 제285호)」을 근거로 감염병 위기상황 발생에 대비하여 범정부 차원의 대응체계, 부처·기관별 임무·역할 및 협조체계 등을 규정하고 있음.

- 관련 부처·기관은 이 매뉴얼에서 규정한 책임과 역할에 따라 「감염병」 위기 발생시 적용할 세부 대응절차와 제반 조치사항이 수록된 「위기대응 실무매뉴얼」을 작성하여야 함.

- 목 차 -

I. 일반 사항

1. 목적	1
2. 적용 범위	1
3. 관련 법규	2
4. 용어 정의	2

II. 위기 유형 및 경보

1. 위기유형	5
2. 전개양상	5
3. 위기 경보	6
가. 위기 경보 수준	6
나. 위기 경보 절차	7

III. 위기관리 기본방향

1. 목표	8
2. 방침	8
3. 위기관리 체계	9
가. 종합체계도	9
나. 위기관리 기구의 역할	10

IV. 위기관리 활동

1. 예방	13
가. 중점	13
나. 세부 활동내용	13
다. 기관별 임무·역할	14
2. 대비	15
가. 중점	15
나. 세부 활동내용	15
다. 위기유형별 기관의 임무·역할	16
3. 대응	24
가. 중점	24
나. 세부 활동내용	24
다. 위기유형별 기관의 임무·역할	25
4. 복구	31
가. 중점	31
나. 세부 활동내용	31
다. 기관별 임무·역할	32

V. 참고 자료

1. 언론홍보 위기관리 커뮤니케이션	33
2. 대국민 위기상황 홍보·전파 체계	38
3. 위기상황 대국민 홍보·전파 지원요청 방법	39
4. 국가재난관리(NDMS) 상황전파시스템	41
5. 재난온라인방송시스템(DITS)	43
6. 관련기관	46
7. 중앙방역대책본부	47
8. 감염병 분야 위기사례	48
9. 실무매뉴얼 작성기관	51

I. 일반 사항

1. 일반 사항

1. 목 적

이 매뉴얼은 대규모 감염병으로 인한 국민의 건강과 보건에 심각한 위해가 가해지는 사태에 대해 범정부적 위기관리(예방-대비-대응-복구) 체계 및 기관별 활동방향을 규정한 것임.

2. 적용 범위

가. 이 표준 매뉴얼은 아래와 같은 원인에 의해 대규모 감염병 환자가 발생할 경우에 적용

- (1) 신종 감염병 환자가 공항·항만 등을 통해 해외에서 국내 유입, 대규모 환자가 발생하는 경우(사스, 조류 인플루엔자 등)
- (2) 국내에서 신종·재출현 감염병으로 인해 대규모 감염병 환자가 발생하는 경우(신종 인플루엔자 등)
- (3) 태풍·집중호우 등 자연재해로 인해 수해지역에서 대규모 수인성 감염병 환자가 발생하는 경우

나. 이 표준 매뉴얼은 감염병 분야 위기와 관련된 국방부, 외교 통상부, 행정안전부 등 해당 기관에 적용

3. 관련 법규

가. 국가위기관리

- (1) 국가안전보장회의법
- (2) 재난 및 안전관리 기본법
- (3) 국가위기관리기본지침(대통령훈령 제285호)

나. 보건의료 · 감염병

- (1) 보건의료기본법
- (2) 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률
- (3) 검역법
- (4) 의료법

4. 용어 정의

용 어	정 의
국가위기	국가의 주권 또는 국가를 구성하는 정치·외교·군사·경제·사회·문화·과학·기술·환경 등 국가의 핵심요소나 가치에 심각한 위해가 우려되거나 가해지고 있는 상태
위기관리	국가위기를 예방·대비하며 위기 발생시에는 효과적인 대응·복구를 통해 위기상황으로부터 야기되는 영향을 최소화하고 위기이전으로 복귀하고자 하는 제반활동
위기관리 주관기관	위기에 대한 예방, 대비, 대응, 복구 업무를 소관하는 중앙 행정기관
위기관리 유관기관	주관기관이 맡고 있는 위기에 대한 예방, 대비, 대응, 복구 업무를 지원, 협조하는 중앙행정기관
위기관리 실무기관	위기관리의 대상이 되는 기능·시설을 직접 관리하거나 그 지역을 관할하는 지방자치단체, 공공기관 및 단체

용 어	정 의
신종·재출현 감염병	기존에 알려지지 않은 새로운 감염병 및 기존에 알려진 감염병 이나 타인에 감염 우려가 높은 감염병
해외 유입 감염병	해외에서 국내 유입이 가능하거나 우리나라 국민들이 해외 에서 전염될 가능성이 있는 각종 감염병
감염병 환자	감염병의 병원체가 인체 내에 침입하여 증상을 나타내는 자로서 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제11조 제5항의 진단기준에 의한 의사 또는 한의사의 진단 또는 보건복지 부령이 정하는 기관의 실험실 검사를 통하여 확인된 자
감염병 의사환자	감염병의 병원체가 인체 내에 침입한 것으로 의심이 되나 감염병환자로 확인되기 전 단계에 있는 사람
병원체 보유자	임상적인 증상은 없으나 감염병 병원체를 보유하고 있는 자
2차 전파	감염질환에 걸린 환자를 통해 주위 접촉자들이 추가 감염되는 경우
환자격리	타인의 감염을 막기 위해 감염자를 일정기간 격리시설에 수용, 입원시켜 외부인과의 접촉을 차단하는 조치
인수 공통 감염병	동물과 사람간에 상호 전파되는 병원체에 의하여 발생하는 감염병으로서 보건복지부장관이 고시하는 감염병 (사스, 조류 인플루엔자 등)
감 염	병원체가 사람의 몸에 침입하여 질병을 유발 시키는 모든 경우를 총괄함
전 염	병원체를 보유한 감염자가 타인에게 해당 병원체를 전파 시키는 경우를 총괄함
역학조사	감염병환자·의사환자 또는 병원체보유자(이하 "감염병환자 등" 이라 한다)등이 발생한 경우 감염병의 차단과 확산방지 등을 위한 감염병환자등의 발생규모를 파악하고 감염원 추적 등의 활동 및 감염병 예방접종 후 이상반응 사례가 발생한 경우 그 원인을 규명하기 위한 활동

용 어	정 의
검역	감염병의 예방을 위하여 선박·항공기·차량 및 그 승객·승무원·화물 등에 대하여, 감염병의 유무를 검사하고 소독하는 일
방역물자	방역사업 수행에 필요한 보호 장구, 소독약품, 진단시약, 검사장비 등 모든 물품을 총괄함
예방	위기 요인을 사전에 제거하거나 감소시킴으로써 위기 발생 자체를 억제하거나 방지하기 위한 일련의 활동
대비	위기 상황하에서 수행해야 할 제반 사항을 사전에 계획, 준비, 교육, 훈련함으로써 위기 대응능력을 제고시키고 위기 발생시 즉각적으로 대응할 수 있도록 태세를 강화시켜 나가는 일련의 활동
대응	위기 발생시 국가의 자원과 역량을 효율적으로 활용하여 신속하게 대처함으로써 피해를 최소화하고 2차 위기 발생 가능성을 감소시키는 일련의 활동
복구	위기로 인해 발생한 피해를 위기 이전의 상태로 회복시키고, 평가 등에 의한 제도 개선과 운영체계 보완을 통해 재발을 방지하고 위기관리 능력을 보완하는 일련의 활동
관심	징후가 있으나 그 활동수준이 낮으며 가까운 기간내에 국가 위기로 발전할 가능성도 비교적 낮은 상태
주의	징후 활동이 비교적 활발하고 국가 위기로 발전할 수 있는 일정 수준의 경향성이 나타나는 상태
경계	징후 활동이 매우 활발하고 전개 속도, 경향성 등이 현저한 수준으로서 국가위기로의 발전가능성이 농후한 상태
심각	징후 활동이 매우 활발하고 전개 속도, 경향성 등이 심각한 수준으로서 위기 발생이 확실시 되는 상태

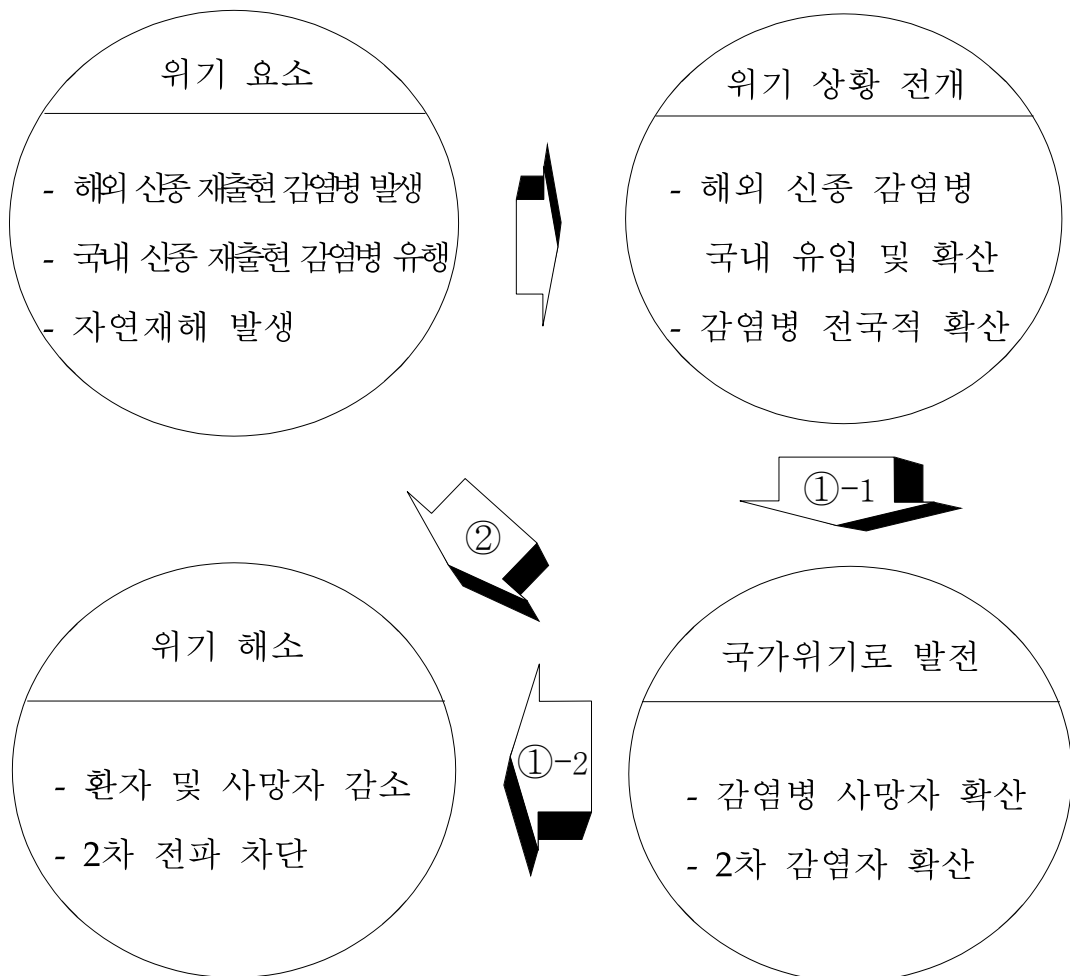
II. 위기 유형 및 경보

II. 위기유형 및 경보

1. 위기유형

- 가. 해외 신종 재출현 감염병의 국내 유입 및 확산
- 나. 국내 신종 재출현 감염병 발생 및 확산
- 다. 태풍·수해 등 자연재해로 인해 대규모 감염병 발생

2. 전개양상



3. 위기 경보

가. 위기경보 수준

수 준	내 용	비 고
관심 (Blue)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외의 신종감염병 발생 ○ 국내의 원인불명 감염환자 발생 ○ 태풍·집중호우 발생 기상 예보 	징후활동감시 대비계획점검
주의 (Yellow)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 신종감염병의 국내 유입 ※ 세계보건기구의 감염병 주의보 발령 ○ 국내에서 신종·재출현 감염병 발생 ○ 대규모 침수지역에서 수인성감염병 발생 	협조체제가동
경계 (Orange)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 신종감염병의 국내 유입후 타 지역으로 전파 ○ 국내 신종·재출현 감염병 타 지역으로 전파 ○ 대규모 수인성감염병의 타 지역 전파 	대응체제가동
심각 (Red)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 신종감염병의 전국적 확산 징후 ○ 국내 신종 감염병의 전국적 확산 징후 ○ 재출현 감염병의 전국적 확산 징후 ○ 수인성 감염병의 전국적 확산 징후 ※ 전국적 확산 징후-인접하지 않은 3개 이상의 시·도 지역에서 동시에 대규모로 발생 	대응역량총동원

나. 위기경보 절차

- (1) 주관기관(보건복지부)은 소관분야에 위기 징후가 포착되거나 위기 발생이 예상되는 경우, 그 위협 또는 위협의 수준을 평가하기 위한 「자체 위기평가회의」를 운영하고 평가 및 판단 결과에 따라 위기경보를 발령
- (2) 위기수준 평가시 상황의 심각성, 시급성, 확대 가능성, 전개 속도, 지속기간, 파급효과, 국내의 여론, 정부의 대응능력 등을 고려하여 평가
- (3) 주관기관(보건복지부)은 위기경보 발령시 대통령실(국가 위기관리실) 및 관련기관에 신속히 통보하고, 범정부차원의 평가와 조치가 요구되는 수준(심각)의 경보 발령시에는 대통령실(국가위기관리실) 및 행정안전부와 사전 협의 하에 경보 발령
- (4) 위기경보 수준(경계→심각, 심각→경계)을 수정 및 조정할 필요가 있을 경우에는 대통령실(국가위기관리실)과 행정안전부 및 보건복지부와 사전 협의를 통해 조정

Ⅲ. 위기 관리 기본방향

Ⅲ. 위기관리 기본방향

1. 목 표

- 가. 감염병 분야 위기에 대한 예방·대비 체제를 강화하고, 대응 태세를 사전에 마련하여 위기를 최소화
- 나. 감염병 분야 위기로 인해 예상되는 국민 건강권 침해를 적극적으로 보호하고, 사회·경제적 피해를 최소화
- 다. 위기단계별로 언론홍보 위기관리 커뮤니케이션을 이행하여 대국민 정보공유 및 소통강화를 도모

2. 방 칩

- 가. 단계별 국가 방역대책을 수립하여 상황발생에 따라 범 정부적으로 적절하고 신속하게 방역대책을 추진
- 나. 전국 공항·항만·육로검역소를 통해 국내 입국자에 대한 검역 등 감시체계를 강화하고, 국내 발생에 대비하여 주요 의료기관, 민간자문기관 등을 통해 조기경보 체계 구축
- 다. 평시 국내·외 감염병 발생 동향에 대한 감시체계를 구축·가동하고, 위기상황 발생시 즉각적으로 방역대책을 추진하여 추가 확산을 조기에 차단
- 라. 위기관리 능력을 강화하기 위해 위기발생 이전부터 격리병원 확보, 방역 비축물자 관리 등 국가방역 인프라 구축
- 마. 전국 방역기관(질병관리본부, 16개 시·도 및 253개 보건소, 13개 검역소) 및 관련기관에서 범정부적 대책기구 설치·운영 등을 통한 긴밀한 협조체계 구축
- 바. 위기발생시 방역요원 부족에 대비하여 대체인력 확보계획을 마련하고 즉각적인 현장투입을 위한 사전교육 시행
- 사. 위기상황 발생시 부서간 공조 강화 및 위기관리 커뮤니케이션 매체 다양화·신속화로 대국민 소통 강화

나. 위기관리 기구의 역할

구 분	내 용	비 고
<p>대통령실 (국가위기 관리실)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기징후 목록 종합 관리·운영 ○ 위기정보·상황 종합 및 관리 ○ 유형별 경보 발령시 <ul style="list-style-type: none"> - 심각 경보는 주관부처·기관과 사전 협의, 범정부적인 위기대응체계 가동 ○ 국가위기평가회의 운영 	
<p>국무총리실</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙안전관리위원회 운영 ○ 범정부 차원의 연습·훈련 방안 강구 및 시행 	
<p>행정안전부 (중앙재난안전 대책본부)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난/핵심기반 분야 위기관리활동 관장, 협조·지원 체계 가동 ○ 위기발생시 자원통합 및 지원 ○ 중앙재난안전대책본부 운영 ○ 위기관리 업무 평가 ○ 범정부 차원의 연습·훈련 방안 강구 및 시행 ○ 지역재난안전대책본부 가동 협조 <ul style="list-style-type: none"> - 행정, 인력, 물자 지원 ○ 대국민 홍보 지원 	
<p>보건복지부 (질병관리본부)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙사고수습본부(중앙방역대책본부) 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 국가 기본 방역대책 수립 및 종합·시행 ※ 검역/방역/환자관리/상황전파 등 ○ 시·도 및 보건소·검역소 대책반 운영 총괄 조정 및 총괄지시 ○ 경보수준별로 전국 보건의료기관 비상근무 운영 ○ 백신, 치료제, 진단키트의 연구개발(R&D) 	

구 분	내 용	비 고
국방부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국내 및 해외파병 군인에 대한 감염병 예방 및 관리 ○ 군 인력 및 의료시설 지원 협조 	
법무부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내·외국인 출입국기록 제공 등 지원 	
국토해양부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항공 및 선박 종사자, 여행객 등에 대한 예방 관리 ○ 항공노선 운영 조정, 승객 검역 및 격리·후송 등 지원 ○ 항공기 및 선박 등을 통한 홍보 강화 	
지식경제부 고용노동부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 근로자에 대한 감염병 관리 및 홍보·교육 ○ 기업업무 지속 계획수립 	
경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ○ (의심)환자 및 격리자 출입 통제지원 ○ 행방불명자, 주소 불명자 등 추적 관리 대상자에 대한 확인·관리 협조 등 	
해양경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 검역, 밀항자 격리 등 ○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지 	
식품의약품안전청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감염병 치료제 등 신속 허가·검정 ○ 감염병 유발 의심 (수입)식품 검사 	신설

구 분	내 용	비 고
문화체육관광부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종교·문화·체육 등 행사시 예방관리 ○ 대국민 홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 예방수칙 전파 및 의심환자 신고 등 - 정부 보유 매체 활용 - 대규모 해외 감염병 발생지역에 대한 여행자제 및 주의 당부 등 예방·홍보 	
농림수산식품부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인수공통감염병 관련 가축방역방역대책 추진 및 실시간 정보공유 ○ 감염병 유발 의심 농수산물 검역 및 규제 등 	
환경부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인수공통감염병 매개동물 및 야생동물 관리 및 수입금지 조치 등 	
기획재정부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감염병 방역 관련 예산 지원 	
교육과학기술부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학교, 학원 보건교육 및 상황관리 ○ 학교 및 학원 업무지속계획수립 ○ 학교 및 학원시설 지원 ○ 백신, 치료제, 진단키트의 연구개발(R&D) 	
외교통상부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재외국민 안전대책 시행 ○ 해외 감염병 발생상황 모니터링 및 전파 등 	
국가정보원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 발생 감염병 정보 입수·제공 	

IV. 위기 관리 활동

IV. 위기관리 활동

1. 예방

가. 중점

◆ 국내 감염병 유행의 사전 예측과 국가방역인프라 구축을 통해 위기 발생시에 그 피해를 최소화하기 위한 중·장기적 대응방안을 마련

나. 세부 활동내용

- (1) 국가 감염병 유행시 대응체계 구축을 위한 감염병관리 인프라 구축 및 중·장기 계획 수립·추진
- (2) 감염병 유행절기별 예방·홍보 및 병·의원 네트워크를 통한 감염병 감시체계 강화
- (3) 예방접종률 향상을 통한 국민 면역력 제고
- (4) 예방·치료약품 비축, 검사·진단장비 및 진단기술 확보
- (5) 국가감염병관리요원 및 보건의료인에 대한 정기적인 교육을 통해 기본 대응능력 배양
- (6) 국제적 공조체계 구축을 통한 해외 감염병 발생동향에 대한 신속한 정보입수 및 선진 국가와의 공동연구 수행
- (7) 질병별 대응매뉴얼 수립을 통해 위기상황시 즉각적인 대응 체계 구축
- (8) 국민에 대한 정확한 정보제공 및 홍보활동을 통해 감염병 발생시 국민들의 대처능력 배양

다. 기관별 임무·역할

구 분	기 능
대통령실	○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
국무총리실	○ 감염병분야 정책관리·조정 ○ 관련 동향 종합 평가
행정안전부	○ 매뉴얼 관리실태 점검·개선 ○ 재난관리 교육·훈련 실시
보건복지부 (질병관리본부)	○ 감염병 관리 기본계획 수립 및 관리지침 강구 ○ 유관기관 상황실과 24시간 상황 연계 ○ 상황분석 및 각종정보 수집·전파 ○ 환자 조기발견을 위한 감시체계 가동 - 전국 감염내과 및 응급 의료센터 연계 ○ 신속한 감별진단을 위한 실험실 진단체계 구축 ○ 국민 예방 접종률 향상 ○ 전국 방역요원과의 24시간 비상 연락망 구축 ○ 감염병 환자 이송 및 진료체계 구축 ○ 국제 공조체제 유지 ○ 유관기관 상호협력, 조정 체계 구축 ○ 보건 의료인 및 국민에 대한 교육 및 예방·홍보 ○ 감염병 예방을 위한 대국민 홍보
농림수산식품부	○ 인수공통감염병 관련 가축방역 대책 추진 ○ 인수공통감염병 관련 가축질병 발생시 정보제공
기획재정부	○ 국가 방역사업 인프라 구축을 위한 예산 지원
교육과학기술부	○ 학교 및 학원 등 감염병예방관리
지식경제부 고용노동부	○ 근로자에 대한 감염병 관리 및 홍보·교육 ○ 기업 업무지속계획(BCP) 수립 및 관리
국방부	○ 군장병 감염병예방관리

2. 대 비

가. 중점

◆ 감염병 분야 위기 관련 기관간 정보공유 및 협조체계를 구축하고, 위기 상황을 신속하게 식별하여 위기경보 수준 별로 적극적 대응

나. 세부 활동내용

- (1) 감염병 유행 등 국가위기 발생시 경보등급별로 단계별 대응체계
- (2) 검역장비, 진단장비, 환자관리시설, 비축물자에 대한 점검 및 가동
- (3) 감염병 자문위원회 및 관련 민간단체(병협, 의협 등) 합동으로 대응체계 가동
- (4) 병원내 조기경보체계 운영 등 계절별 유행 우려 질병에 대한 집중감시 및 경보체계 가동
- (5) 위기수준 단계별로 대국민 홍보활동 및 정부시책에 대한 홍보활동 강화
- (6) 감염병 분야 위기 발생에 대비하여 「위기대응 실무 매뉴얼」 검토

다. 위기유형별 기관의 임무·역할

(1) 관심(Blue)

구 분		내 용
징 후		<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외의 신종·재출현 감염병 발생 ○ 국내의 원인불명 감염환자 발생 ○ 태풍·집중호우 발생 기상 예보
기관별 조치내용	대통령실	○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
	국무 총리실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관련동향 모니터링 ○ 정부 대처방향 검토
	행정 안전부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기상황 모니터링 ○ 주관기관 위기경보 발령에 따른 조치(협조)사항을 유관 부서 및 지자체 등에 통보
	보건 복지부 (질병 관리 본부)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상황모니터링 및 위기경보 발령 ○ 감염병 환자 조기발견을 위한 감시체계 가동 <ul style="list-style-type: none"> - 전국 감염내과 및 응급 의료센타를 통한 감염병 환자 발생 모니터 - 시·도/보건소의 지역별 환자발생 동향 감시 강화 - 검역소의 국내 입국자에 대한 감염병 환자 발생동향 감시 강화 - 태풍 및 호우 등에 대한 기상예보 모니터링 강화 ○ 국가방역인프라 가동 준비태세 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 격리병원, 격리소, 검역장비, 보호장구, 진단장비 등 ○ 감염병 환자 이송 및 진료체계 구축 ○ 전국 방역요원 비상 연락망 점검 ○ 유관기관 상호협력, 조정 체계 구축 ○ 보건 관계관에 대한 교육 및 홍보 실시 ○ 감염병 예방에 대한 대국민 홍보 ○ 실험실 진단체계 구축 ○ 감염병 발생 원인에 대한 신속한 역학조사 실시

	농림수산 식품부	○ 인수공통감염병의 국내유입 방지를 위한 검역·방역활동 운영 준비 및 예찰활동 강화 - 국내유입 차단을 위한 국경검역 및 검색활동 등 ○ 감염병 유발 농수산물 수입 현황 등 파악
	외교 통상부 국가 정보원	○ 해외의 신종 감염병 발생 동향에 대한 신속한 정보 수집 및 전파 ○ 감염병 발생 국가에 대한 여행 자제 권고
	문화 체육 관광부	○ 해외 여행객 예방홍보
	경찰청	○ 환자격리 및 출입통제 등 사회 질서유지 ○ 환자 등 추적 조사자 소재지 파악 협조
	해양 경찰청	○ 검역, 밀항자 격리 등 ○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지
	식품의약 품안전청	○ 감염병 치료제 등 허가·생산 현황 파악
	시도 및 시군구	○ 상황 모니터링, 감염병 환자 조기발견을 위한 감시체계 가동 ○ 비상연락망 점검 등 환자 발생 대책 수립

(2) 주의(Yellow)

구 분		내 용
징 후		<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 신종감염병의 국내 유입 ※ 세계보건기구의 감염병 주의보 발령 ○ 국내에서 신종감염병 발생 및 지역별 재출현 감염병 발생 ○ 대규모 침수지역에서 수인성감염병 발생
기관별 조치내용	대통령실	○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
	국 무 총리실	○ 정부 대처방향 제시 ○ 범정부 대응체계 점검
	행정 안전부	○ 위기상황 모니터링 강화 ○ 주관기관 위기경보 발령에 따른 조치(협조)사항을 유관 부서 및 지자체 등에 통보
	보건복지부 (질병관 리본부)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙방역대책본부 설치 운영 등 정부 비상 대응체계 가동 <ul style="list-style-type: none"> - 국내감염병 발생 일일상황 점검 및 일일 동향 보고 ○ 위기경보발령 ○ 국가방역인프라가동 <ul style="list-style-type: none"> -환자격리, 검역강화(발열감시 및 추적조사 등) ○ 국민 예방접종 시행으로 대상 감염병 퇴치 ○ 감염병 전문 자문위원회 회의 소집 정례화 <ul style="list-style-type: none"> - 국가 감염병 관리방안 및 대책 마련 ○ 감염병 환자 감시체계 및 치료대응체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 전국 병·의료기관 및 감염내과 네트워크 구성·운영 - 의약품·장비 등 비축 및 공급 ○ 실험실 진단체계 강화 ○ 수해로 인한 전국 침수지역 현황 파악 ○ 감염병 예방에 대한 대국민 홍보 지속 및 언론 브리핑 ○ 언론모니터링 지속 <ul style="list-style-type: none"> - 국민과 언론등 여론 파악 - 정확하고 신속한 정보 제공을 통해 불필요한 불안감 해소

외교 통상부 국가 정보원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 감염병 발생 동향에 대한 신속한 정보 입수 ○ 재외국민에 대한 감염병 예방 홍보 및 교육 <ul style="list-style-type: none"> ※ 공관 홈페이지 및 한인단체 등을 통한 안내문 배포
농림수산 식품부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인수공통감염병의 조기종식을 위한 긴급 가축방역활동 추진
국방부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 군 인력에 대한 예방조치시행 ○ 군 인력 및 시설지원 준비태세 점검
법무부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내·외국인 출입국기록 제공 등 지원 및 출입국관리 강화 대책 시행
기획재정부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가 방역 인프라 구축에 따른 예산지원
교육과학 기술부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학교 및 학원 등 감염병예방관리
지식경제부 고용노동부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 근로자에 대한 감염병 관리 및 홍보·교육 ○ 기업 업무지속계획(BCP) 수립 및 관리
국토해양부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항공 및 선박 종사자, 여행객에 대한 예방관리
경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가필수시설(비축물자 보관·관리 시설 등) 경비 ○ 환자격리 및 출입통제 등 사회 질서유지 ○ 인력지원 및 전·의경 감염병예방관리 ○ 환자 등 추적 조사자 소재지 파악 협조
해양 경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 검역, 밀항자 격리 등 ○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지
식품의약 품안전청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감염병 치료제 등 신속 허가·검정 방안 검토 ○ 감염병 유발 의심 (수입)식품 관리 방안 검토
시도 및 시군구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유행지역 시·도, 시·군·구 지역재난 안전대책 본부 설치 ○ 감염병 감시 및 관리 강화

(3) 경계(Orange)

구 분	내 용
징 후	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 신종 재출현 감염병의 국내 유입후 타 지역으로 전파 ○ 국내 신종감염병의 타 지역으로 전파 및 대규모 재출현 감염병의 타지역 전파 ○ 대규모 수인성감염병의 타 지역 전파
기관별 조치내용	<p>대통령실</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
	<p>국무총리실</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정부 대응방향 제시 ○ 비상대책 시행 등 범정부 대응활동 조정
	<p>행정안전부</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위기상황 모니터링 강화 ○ 주관기관 위기경보 발령에 따른 조치(협조)사항을 유관부서 및 지자체 등에 통보 ○ 중앙재난안전대책본부 구성·운영 준비
	<p>보건복지부(질병관리본부)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙사고수습본부(중앙방역대책본부) 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 대책본부 구성 운영 및 범정부적 협조체계 구축(필요시 관련 협조기관 업무지원) - 협조기관 업무지원(필요시) ○ 상황모니터링 및 위기경보 발령 ○ 국가 방역체계 활동 강화 <ul style="list-style-type: none"> ※ 전국 방역요원 24시간 비상 방역체제 등 ○ 국가 방역·검역 인력 보강 검토 ○ 치료제 등 비축물자의 수급체계 적극가동 ○ 실험실 진단체계 운영 및 변이주 감시 강화 ○ 각종 언론매체를 통한 대국민 홍보 강화 및 언론 브리핑 ○ 언론모니터링 지속 <ul style="list-style-type: none"> - 국민과 언론 등 여론 파악 - 정확하고 신속한 정보제공으로 불필요한 불안감 해소
	<p>외교통상부 국제정보원</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 감염병 정보 신속 입수 및 전파 ○ 감염병 발생 국가의 재외국민에 대한 예방 교육
<p>농림수산식품부 환경부</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인수공통감염병의 발생 종식을 위한 가축방역활동 강화 ○ 야생동물에 대한 수입금지 조치 	

법무부	○ 내·외국인 출입국기록 제공 등 지원
국방부	○ 군 인력 지원 및 군병원 활용 협조 ○ 군 인력 감염병 예방관리
기획재정부	○ 추가 예비비 편성 및 지원
교육과학기술부	○ 학교 및 학원 등 감염병예방관리 ○ 학교 휴교·휴업 및 학원 휴원 검토
자영업자부 고용노동부	○ 근로자에 대한 감염병 관리 및 홍보·교육 ○ 기업 업무지속계획(BCP) 수립 및 관리
경찰청	○ 국가필수시설(비축물자 보관·관리 시설 등) 경비 ○ 환자격리 및 출입통제 등 사회 질서유지 ○ 인력지원 및 전·의경 감염병예방관리 ○ 환자 등 추적 조사자 소재지 파악 협조
해양 경찰청	○ 검역, 밀항자 격리 등 ○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지
식품의약 품안전청	○ 감염병 치료제 등 신속 허가·검정 ○ 감염병 유발 의심 (수입)식품 검사
시도 및 시군구	○ 시·도, 시·군·구 지역재난 안전대책본부 구성 운영 ○ 방역인력 보강 ○ 실험실 진단체계 강화 ○ 격리시설 확보 및 활용

(4) 심각 (Red)

구 분	내 용
징 후	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 신종감염병의 전국적 확산 징후 ○ 국내 신종 감염병의 전국적 확산 징후 ○ 재출현 감염병의 전국적 확산 징후 ○ 수인성 감염병의 전국적 확산 징후
기관별 조치내용	<p>대통령실</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리 ○ 경보 관련 협의
	<p>국무 총리실</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정부 대응활동 종합점검·평가 및 협의·조정
	<p>행정 안전부</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위기상황 모니터링 강화 ○ 주관기관 위기경보 발령에 따른 조치(협조)사항을 유관부서 및 지자체 등에 통보 ○ 중앙재난안전대책본부 구성·운영(필요시) <ul style="list-style-type: none"> - 범정부 차원의 행·재정적 지원체계 구축 - 언론브리핑, 담화문 발표 등 대국민 홍보체계 구축(주관부처와 협조) 등
	<p>보건복지부 (질병관 리본부)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙사고수습본부(중앙방역대책본부) 운영 강화 ○ 상황모니터링 및 위기경보 발령 ○ 범정부적 대응체계 구축·운영강화 지속 <ul style="list-style-type: none"> - 각 기관별 대책반 구성·운영 ○ 국가 모든 가용자원 파악 및 동원방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 의료법 제59조 지도명령권 발동을 통한 의료인 동원 - 군의관, 간호장교 등 필수인력 추가 확보 - 역학 조사관 추가 총원 및 동원 - 격리병상 추가확보 ○ 대국민 홍보강화 <ul style="list-style-type: none"> - 국영·민간 방송을 통한 비상속보 및 자막방송 실시 - 선전성 보도 및 오보 등에 대한 적극적 대응 ○ 필요시 행정안전부에 중앙재난안전대책본부 설립 운영 요청 ○ 지속적 언론모니터링 으로 국민 및 언론 등 여론 파악
	<p>외교통상부 국제정보원</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 감염병 정보 수집 및 국내 감염병 동향 해외 전파
<p>농림수산 식품부 환경부</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인수공통감염병의 발생 종식을 위한 가축방역활동 강화 지속 ○ 야생동물에 대한 수입금지 조치 	

국방부	○ 군 인력 및 시설지원 ○ 군 인력 감염병 예방관리
교육과학 기술부	○ 학교 및 학원 등 감염병예방관리 ○ 학교 휴교·휴업 및 학원 휴원 검토
기획재정부	○ 국가 감염병대응 예산 지원
경찰청	○ 사회질서 유지
해양 경찰청	○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지
문화체육 관광부	○ 대국민 홍보 지원
법무부	○ 내·외국인 출입국기록 제공 등 지원
지식경제부 고용노동부	○ 근로자에 대한 감염병 관리 및 홍보·교육 ○ 기업 업무지속계획(BCP) 수립 및 관리
경찰청	○ 국가필수시설(비축물자 보관·관리 시설 등) 경비 ○ 환자격리 및 출입통제 등 사회 질서유지 ○ 인력지원 및 예방관리(전·의경 포함) ○ 환자 등 추적 조사자 주소지 제공
식품의약 품안전청	○ 감염병 치료제 등 지속 생산 독려
시도 및 시군구	○ 시·도 시·군·구 지역재난 안전대책본부 운영 ○ 방역인력 보강 ○ 실험실 진단체계 강화 ○ 격리시설 확보 및 활용

3. 대 응

가. 중점

- ◆ 대규모 환자 발생억제, 전국적인 확산차단을 위한 총력동원 체계 가동
- ◆ 환자나 사망자 발생을 차단하고, 조속한 위기상황 종식으로 국민건강 보호와 사회·경제적 손실 최소화

나. 세부 활동내용

- (1) 범정부적·범국가적 총력 대응으로 위기상황을 조기에 식별하고 신속하게 대응
- (2) 지역별 환자 발생에 따른 차별화 전략 및 대응 메뉴얼 시달
- (3) 동원가능한 모든 자원 동원
 - 진료의료진 현장 동원 명령 및 진료이탈 금지
 - 격리병원 추가 확보 및 보호장구·방역약품 대대적 보급
- (4) 방역 및 검역인력이 부족할 경우에는 대체인력 확보 및 투입으로 위기상황에 대응
 - 공중보건요, 군의관, 군 간호사 등 필수인력 추가 동원
- (5) 위기극복을 위한 전 국민동참을 위해 홍보활동 강화 등을 통해 대응능력 배양 및 국민의 불안심리 해소 노력

다. 위기유형별 기관의 임무·역할

(1) 해외 신종 감염병의 국내 유입 및 확산

구 분		내 용
상황 개요		○ 해외에서 신종감염병 유입 및 국내 확산
기관별 조치내용	대통령실	○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
	국무 총리실	○ 중앙안전관리위원회 운영 ○ 위기관리 관련부처 협조체제 강화 ○ 대응책에 대한 현황 파악 및 심의·점검·조정
	행정 안전부	○ 중앙재난안전대책본부 운영 강화(필요시) - 대체 자원 지원 등 통합 지원체계 강화 - 유관기관의 장에게 행·재정적 조치 및 협조요청 - 언론브리핑 및 대국민담화문 등 발표(주관부처와 공동대응) ○ 재난사태 선포 또는 선포 건의(필요시) ○ 지역재난안전대책본부 운영 지원 및 점검
	보건 복지부 (질병관 리본부)	○ 중앙사고수습본부 운영 강화 ○ 상황모니터링 및 위기경보 발령 ○ 방역, 검역 가능자원 총동원 - 발생지역에 대한 방역물자 신속 지원 - 미발생 지역에 대한 환자 감시 강화 - 13개 검역소를 통한 해외입국자 검역 강화 - 격리병원, 격리소 추가 확보 및 운영 ○ 신속한 병원체 실험실 진단 및 관리 ○ 국제전문가 현지파견 및 공동 역학조사 수행 ○ 대국민 홍보강화 - 국영·민간 방송을 통한 비상속보 및 자막방송 실시 - 선전성 보도 및 오보 등에 대한 적극적 대응 ○ 「위기관리 언론 대응반」 별도 운영 - 위기징후 변화 양상 등 모니터링 및 위험수준 분석 - 대변인실 중심으로 여론상황 분석 - 기자회견 등 위기발전에 대비한 준비 ○ 경보 발령 등 대국민 행동요령 시달 ○ 실험실 진단체계 운영 및 변이주 감시강화 ○ 백신, 치료제, 진단키트의 연구개발(R&D)
	외교 통상부 국가 정보원	○ 해외 감염병 발생 동향에 대한 신속한 정보 입수·전파 ○ 감염병 유행지역 여행자제 권고와 현지주민에 대한 홍보 및 예방교육

법무부	○ 내·외국인 입·출국자 추적관리 협조
국방부	○ 군 인력 및 시설 지원 ○ 군 인력 감염병 예방관리
교육과학기술부	○ 각급학교 휴교, 휴업령 검토 ○ 학교 및 학원 감염병 관리 ○ 백신, 치료제, 진단키트의 연구개발(R&D)
지식경제부 고용노동부	○ 근로자에 대한 감염병 관리 및 홍보·교육 ○ 기업 업무지속계획(BCP) 수립 및 관리
기획재정부	○ 국가 감염병대응 예산 지원
농림수산식품부 환경부	○ 인수공통감염병의 발생 종식을 위한 가축방역활동 강화 지속 ○ 야생동물에 대한 수입금지 조치 ○ 감염병 유발 농수산물 수입 금지 조치
문화체육관광부	○ 대국민 홍보 지원 ○ 감염병 유행 차단을 위한 대규모 체육 행사, 종교 집회, 문화 행사 제한 조치
경찰청	○ 국가필수시설(비축물자 보관관리 시설 등) 경비 ○ 환자격리 및 출입통제 등 사회 질서유지 ○ 인력지원 및 예방관리 (전·의경 포함) ○ 환자 등 추적 조사자 소재지 파악 및 관리 협조
해양경찰청	○ 검역, 밀항자 격리 등 ○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지
식품의약품안전청	○ 감염병 치료제 등 신속 허가·검정 ○ 감염병 유발 의심 (수입)식품 검사
시도 및 시군구	○ 유행지역에서는 사·도 사·군·구 지역재난안전대책본부 운영 ○ 방역자원 확보 ○ 실험실 진단체계 강화 ○ 격리시설 확보 및 활용

(2) 국내 신종 감염병 발생 및 확산

구 분		내 용
상황 개요		○ 국내에서 신종 감염병이 발생하여 전국으로 확산
기관별 조치내용	대통령실	○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
	국무 총리실	○ 중앙안전관리위원회 운영 ○ 위기관리 관련부처 협조체제 강화 ○ 대응책에 대한 현황 파악 및 심의·점검·조정
	행정 안전부	○ 중앙재난안전대책본부 운영 강화(필요시) - 대체 자원 지원 등 통합 지원체계 강화 - 유관기관의 장에게 행·재정적 조치 및 협조요청 - 언론브리핑 및 대국민담화문 등 발표(주관부처와 공동대응) ○ 재난사태 선포 또는 선포 건의(필요시) ○ 지역재난안전대책본부 운영 지원 및 점검
	보건복지 부 (질병관 리본부)	○ 중앙사고수습본부(중앙방역대책본부) 운영 강화 ○ 상황모니터링 및 위기경보 발령 ○ 발생지역 현지 대책반 편성 및 운영 ○ 발생지에 대한 현지 역학조사를 통해 발생원인 규명 - 세계보건기구 전문가 현지 파견 ○ 격리병원으로 환자 후송 등 환자관리 강화 ○ 발생지 환경 소독 및 방역 강화 ○ 대국민 홍보강화 - 국영·민간 방송을 통한 비상속보 및 자막방송 실시 - 선전성 보도 및 오보 등에 대한 적극적 대응 ○ 「위기관리 언론 대응반」 별도 운영 - 언론모니터링 및 수시보고 - 성명서, 해명자료 등 작성 배포 ○ 실험실 진단체계 운영 및 변이주 감시강화 ○ 백신, 치료제, 진단키트의 연구개발(R&D)
	농림수산 식품부	○ 인수공통감염병 매개 가축에 대한 관리 등 가축방역 활동 강화 ○ 감염병 유발 농수산물 생산·유통 규제 조치
국방부	○ 대규모 확산시 군 인력 지원, 부대 출입 및 입영 통 제 검토	

기획재정부	○ 국가 감염병대응 예산 지원
교육과학기술부	○ 각급학교 휴교, 휴업령 검토 ○ 학교 및 학원 감염병 관리 ○ 백신, 치료제, 진단키트의 연구개발(R&D)
문화체육관광부	○ 대국민 홍보 지원 ○ 감염병 유행 차단을 위한 대규모 체육 행사, 종교 집회, 문화 행사 제한 조치
경찰청	○ 국가필수시설(비축물자 보관관리 시설 등) 경비 ○ 환자격리 및 출입통제 등 사회 질서유지 ○ 인력지원 및 예방관리 (전·의경 포함) ○ 환자 등 추적 조사자 소재지 파악 및 관리 협조
해양경찰청	○ 검역, 밀항자 격리 등 ○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지
식품의약품안전청	○ 감염병 치료제 등 신속 허가·검정 ○ 감염병 유발 의심 (수입)식품 검사
시도 및 시군구	○ 유행지역에서는 시·도 사·군·구 지역재난 안전대책본부 운영 ○ 방역자원 확보 ○ 실험실 진단체계 강화 ○ 격리시설 확보 및 활용

(3) 국내 대규모 감염병 확산

구 분		내 용
상황 개요		○ 자연재해로 인한 수해지역에서 대규모 감염병 발생
기관별 조치내용	대통령실	○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
	국무 총리실	○ 위기관리 총괄 및 관계 기관간 업무 협조·조정 ○ 대응책에 대한 현황 파악 및 심의·점검·조정 ○ 정부합동방역대책본부 운영 강화·확인
	행정 안전부	○ 중앙재난안전대책본부 운영 강화(필요시) - 대체자원 지원 등 통합 지원체계 강화 - 유관기관의 장에게 행·재정적 조치 및 협조요청 - 언론브리핑 및 대국민담화문 등 발표(주관부처와 공동대응) ○ 재난사태 선포 또는 선포 건의(필요시) ○ 지역재난안전대책본부 운영 지원 및 점검
	보건 복지부 (질병 관리 본부)	○ 중앙사고수습본부 (중앙방역대책본부) 운영 강화 ○ 수해지역 감염병관리 중앙 대책반 운영 강화 ○ 수해지역에 대해 방역물자 지원 ○ 지역 병·의원을 통한 환자 감시활동 강화 ○ 재출현 및 수인성 감염병에 대한 대국민 홍보활동 강화 ○ 위기관리 언론대응반 구성 운영 - 대변인 선정 및 창구 일원화 - 현장 프레스센터 설치 등 취재 지원 - 대언론 및 대국민 홍보, 성명서, 해명자료 작성 - 전문가 자문 및 활용
	농림수산 식품부	○ 인수공통감염병 발생 종식을 위한 가축방역활동 강화
국방부	○ 대규모 확산시 군 인력 지원	

	경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가필수시설(비축물자 보관·관리 시설 등) 경비 ○ 환자격리 및 출입통제 등 사회 질서유지 ○ 인력지원 및 예방관리(전·의경 포함) ○ 환자 등 추적 조사자 주소지 제공
	해양 경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항만을 통한 출입자 통제 및 질서유지
	시도 및 시군구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유행지역에서는 시도 시·군·구 지역재난 안전대책본부 운영 ○ 방역자원 확보 ○ 실험실 진단체계 강화 ○ 격리시설 확보 및 활용

4. 복구

가. 중점

- ◆ 위기 상황시 시행한 대응조치에 대한 평가
- ◆ 유사사례 재발시 대응조치에 대한 보안

나. 세부 활동내용

- (1) 감염병 분야 위기기간 중 발생한 각종 피해사례의 종합 및 복구 대책 마련·시행
- (2) 감염병 위기대응 조치 평가
 - 비상 대응조직 및 관계 기관간 협조체제 평가
 - 위기수준 및 단계별 조치사항 평가
 - 국민들의 대응능력 및 인식변화 모니터링
- (3) 지속적인 감염병감시 및 국가 방역의 선진화 방안 강구
- (4) 인력, 시설, 장비의 안정적 확보를 위한 방안 강구
- (5) 해외공조체계 구축을 통해 선진방역시스템 도입과 국외 발생동향 지속감시
- (6) 유사사례 대응을 위한 국가 방역인프라 보완, 제도개선 및 예산확보 등

다. 기관별 임무·역할

구 분	내 용
대통령실	○ 위기정보·상황종합, 위기관리 활동 모니터 및 사후관리
국무총리실	○ 위기관리 대응정책 총괄 평가 및 보완 ○ 위기관리 관련기관 협조체제 평가 및 보완
행정안전부	○ 위기관리체계 조사·분석 및 평가
보건복지부 (질병관리본부)	○ 위기 대응별 조치사항에 대한 평가 및 반성 ○ 감염병 발생지역 재유행 대비 감시 및 진단 체계 강화 - 해외발생동향에 대한 지속적 정보수집 ○ 검역장비, 비축물자, 진단시약 비축·관리 ○ 전국 방역요원에 대한 보건교육 실시 - 위기대응시 잘된 점, 잘못된 점 평가 및 교육
농림수산식품부	○ 신종 인수공통감염병 관리를 위한 가축방역활동 체계 보완 - 감염병 매개가축에 대한 관리 및 대책 강구
기획재정부	○ 위기상황 복구 및 향후 재발 방지를 위한 국가 방역 인프라 구축 예산 지원
외교통상부 국가정보원	○ 해외 감염병 발생동향의 지속적 모니터링 및 전파 ○ 국내 성공적인 감염병관리 사업에 대한 국외 홍보
문화체육관광부	○ 감염병 위기복구에 대한 홍보

V. 참고 자료

V. 참고 자료

1. 언론홍보 위기관리 커뮤니케이션

□ 위기 단계별 홍보 점검사항

위기 단계	홍보업무 점검사항
쟁점관리	이슈 모니터링: 정책 환경감시, 쟁점수집, 위험요소 발견
	쟁점 확산 가능성 및 위험수준 분석
	사전경보시스템 가동: 부처 내 보고 및 위기대응 의사결정 지원
▼	
위기상황 대비	위기상황별 커뮤니케이션 전략 개발 및 매뉴얼 공유
	비상연락망 점검
	본부와 현장 상황실, 브리핑실 등 취재지원시설 마련
	체크리스트 통한 언론 인터뷰, 브리핑 준비
▼	
위기 대응	위기관리 커뮤니케이션 팀 구성 및 업무분장
	대변인 선정 및 발표창구 일원화
	대응입장 정리 및 핵심메시지 선정, 관련자료 준비
	가능한 한 시간 내 보도자료 배포 및 브리핑 실시
	모든 커뮤니케이션 수단 가동 신속 대응
	상시 모니터링 및 장차관 수시 보고, 부처 내 상황 전파
	오보 적극 대응
	언론·인터넷을 통한 소문 처리 및 외부전문가 지원 확보
▼	
사후 위기관리	여론 반영한 메시지 수정 및 정책 보완·수정
	이미지 회복 활동: 공중관리, 매체관리
	위기대응 평가 및 사례 자료집 등

□ 위기 수준별 홍보 체크 포인트

위기 수준	위기 진단	위기 대응
관심 (Blue)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 해외의 신종감염병 발생 ■ 국내의 원인불명 감염환자 발생 ■ 태풍·집중호우 발생 기상 예보 	<p><일상적 상황></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기관리 시스템 점검: 비상망, 조직, 예산, 시설 ■ 쟁점관리: 정책 환경감시, 쟁점수집 <p><위기징후 초기상황></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 홍보조직 점검, 담당자에 상황 전달 ■ 위기징후 변화양상 모니터링, 위험수준 분석
주의 (Yellow)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 해외 신종감염병의 국내 유입 ※세계보건기구의 감염병 주의보 발령 ■ 국내에서 신종·재출현 감염병 발생 ■ 대규모 침수지역에서 수인성 감염병 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 대변인실과 관계부서 중심으로 역할과 책임 부여 ■ 여론상황 분석, 장차관 수시 보고 ■ 커뮤니케이션 기조 협의 결정, 전 부서에 전파 ■ 기자회견장, 장비 등 언론지원 시설 점검
경계 (Orange)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 해외 신종감염병의 국내 유입 후 타지역으로 전파 ■ 국내 신종·재출현 감염병 타 지역으로 전파 ■ 대규모 수인성감염병의 타 지역 전파 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 위기관리 커뮤니케이션팀 구성·운영 ■ 대국민 메시지 준비, 성명서·해명자료 등 작성 ■ 언론인터뷰 가이드와 자료 준비 ■ 언론보도, 여론 변화 모니터링 및 수시 보고 ■ 해당부서 책임자와 언론 대응 회의 및 훈련 실시
심각 (Red)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 해외 신종감염병의 전국적 확산 징후 ■ 국내 신종감염병의 전국적 확산 징후 ■ 재출현 감염병의 전국적 확산 징후 ■ 수인성 감염병의 전국적 확산 징후 ※ 전국적 확산 징후: 인접하지 않은 3개 이상의 시·도 지역에서 동시에 대규모로 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 위기관리 커뮤니케이션팀 구성·운영 ■ 관계기관에 상황보고 및 전파 ■ 브리핑 및 기자회견 준비, 한 시간 내 보도자료 배포 ■ 대변인 선정 및 발표창구 일원화 ■ 현장 프레스센터 설치 등 취재지원 ■ 대언론 및 대국민 홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 매시간 진전 상황을 언론과 온라인에 전달 - 주요 언론사, 포털 등 보도협조 요청 ■ 전담 여론모니터반 가동, 두 시간 단위 보고 ■ 언론응답 가이드 제시, 전문가 자문 및 활용

□ 위기 시 언론 홍보 유의사항

- 위기가 발생하면 처음 24시간이 가장 중요하다. 빠른 결정으로 신속하게 위기에 대처하라.
- 위기 발생 후 언론에 보내는 제1보가 위기 확산 여부를 좌우한다.
- 위기사 보도자료는 언론 마감시간을 가장 먼저 고려해야 한다. 되도록 한 시간 안에 첫 번째 보도자료를 배포할 수 있어야 한다.
- 정보는 반드시 하나의 창구(대변인)를 통해 배포한다. 상호 모순되는 정보가 제공되면 추측보도와 유언비어가 발생하기 쉽다.
- 위기 대응의 출발은 조직의 입장을 정리한 '성명서'를 작성하는 일이다. 위기인식과 기본 태도, 활동계획 등이 담겨 있기 때문에 위기관리의 주춧돌 역할을 한다.
- 비공식적 발언을 삼가고, 추측하게 만들지 말라. 권한 밖 내용에 대한 사견이나 추측성 발언은 혼란을 부추기는 요인이다.
- 발표문은 정확하게 문서화하여 전달하라. 기자는 부처의 입장을 직접 인용문으로 기사화 하는 것을 선호하기 때문에 문서화된 자료로 배포하는 것이 좋다.
- 오보에는 정중하되 당당하게 대응하라. 담당 기자에게 사실 내용을 설명하고 정정이나 반론 보도를 요구한다.
- 나쁜 뉴스라 할지라도 언론에 사실을 전달해야 왜곡보도를 막을 수 있다. 만약 숨겨진 정보를 언론이 다른 취재원으로부터 입수하게 되면 공신력이 실추될 수 있다.
- 정보제공 요청이나 논평을 거부할 때는 반드시 납득할만한 이유를 제시해야 한다.

- 언론사가 정보센터에서 쉽게 풍부한 정보를 얻을 수 있도록 지원한다. 기자가 제3자의 정보에 의존하게 되면 추측성 기사나 오보를 작성할 가능성이 높아진다.
- 쉽고 정확한 용어를 사용하라. 마감시간에 쫓기는 기자에게 전문용어나 업계 약어를 사용하는 것은 오보 가능성을 키우는 일이다.
- 감동적인 휴먼스토리를 발굴하라. 위기가 발생하면 기자는 사건 뒷이야기나 미담에도 관심을 갖는다.
- 사실이 수집되는 대로 주요 상황변화를 수시로 언론과 관련 부서로 보내준다.
- 사건 진행 과정을 문서, 사진, 비디오 등을 이용해 기록해야 한다. 사건 종료 후에도 법적 측면과 후속보도를 위해 필요한 경우가 많다.
- 외신기자에게는 별도로 정보를 제공하라. 외신기자가 국내 영자지에 의존해 기사를 작성하게 되면 논조에도 영향을 받아 자칫 사실이나 입장이 왜곡될 수 있다.
- 관련 전문가와 오피니언 리더에게 충분히 설명하라. 위기 시 언론은 홍보실만 취재하지 않는다. 전문가 의견은 여론에 큰 영향을 미친다.

Tip: 위험한 질문에 전략적으로 답하는 요령

- 여러 질문을 동시에 해올 경우
 - 간단한 질문부터 먼저 답변하고, 나머지 질문에 대해서는 다시 질문하도록 유도한다.
- 답변자로 하여금 '예, 아니오' 등 하나의 선택을 종용하는 경우
 - 양자택일을 거부한다. "이번 상황이 '예, 아니오'로 간단히 답변할 수 있는 것이 아니라고 생각합니다."
- 현장에 없는 사람이나 조직을 인용하면서 그에 대한 답변을 요구하는 경우
 - 질문을 피한다. "그 상황에 대해 모르기 때문에 지금 언급하는 것이 적절치 않다고 봅니다."
- 의도적으로 감정을 자극하는 표현, 어투, 논리로 즉각적 답변을 요구하는 경우
 - 질문 의도에 대한 거부 의사를 명확하게 전달한다. "그런 표현에 대해서는 동의할 수 없습니다." 또는 "그렇게 생각하지 않습니다."
- 상당히 공격적인 질문자가 잘못된 전제를 바탕으로 질문하는 경우
 - 해당 전제를 거부하거나 교정한다. "그 전제에 대해서는 동의하지 않습니다." 또는 "지금 정확하지 않은 전제를 기반으로 질문하고 있는 것으로 보입니다."
- 단언 또는 확언을 요구하는 경우
 - 부처의 위기관리 의지를 확인하는 답변으로 대체한다. "빠른 시간 내에 위기에 적절한 개선책을 마련하기 위해 최선을 다할 것입니다"
- 현재 발생하지 않은 상황에 대해 가정하여 질문하는 경우
 - 가정을 배제한 현 상황에 대한 답변만 하도록 한다. "가정하여 답변하는 것이 적절하지 않다고 생각합니다."

2. 대국민 위기상황 홍보·전파 체계

〈 기본 방향 〉

□ 위기상황 대국민 전파 지원 요청

○ 재난방송 자막송출(DITS) 요청

- 소관부처 → 소방방재청 재난상황실

- NDMS 상황전파시스템 메시지 작성화면에서 '지원 및 협조사항'에 자막방송 표준문안과 송출기준을 함께 작성하여 소방방재청으로 요청

○ CBS 문자메시지 요청

- 소관부처 → 소방방재청 재난상황실

※ 민방위 관련 CBS 문자메시지 송출은 민방위과로 요청

⇒ 위기발생 시 전파 수단 선택은 상황에 따라 소관부처에서 판단

□ 표준문안예시

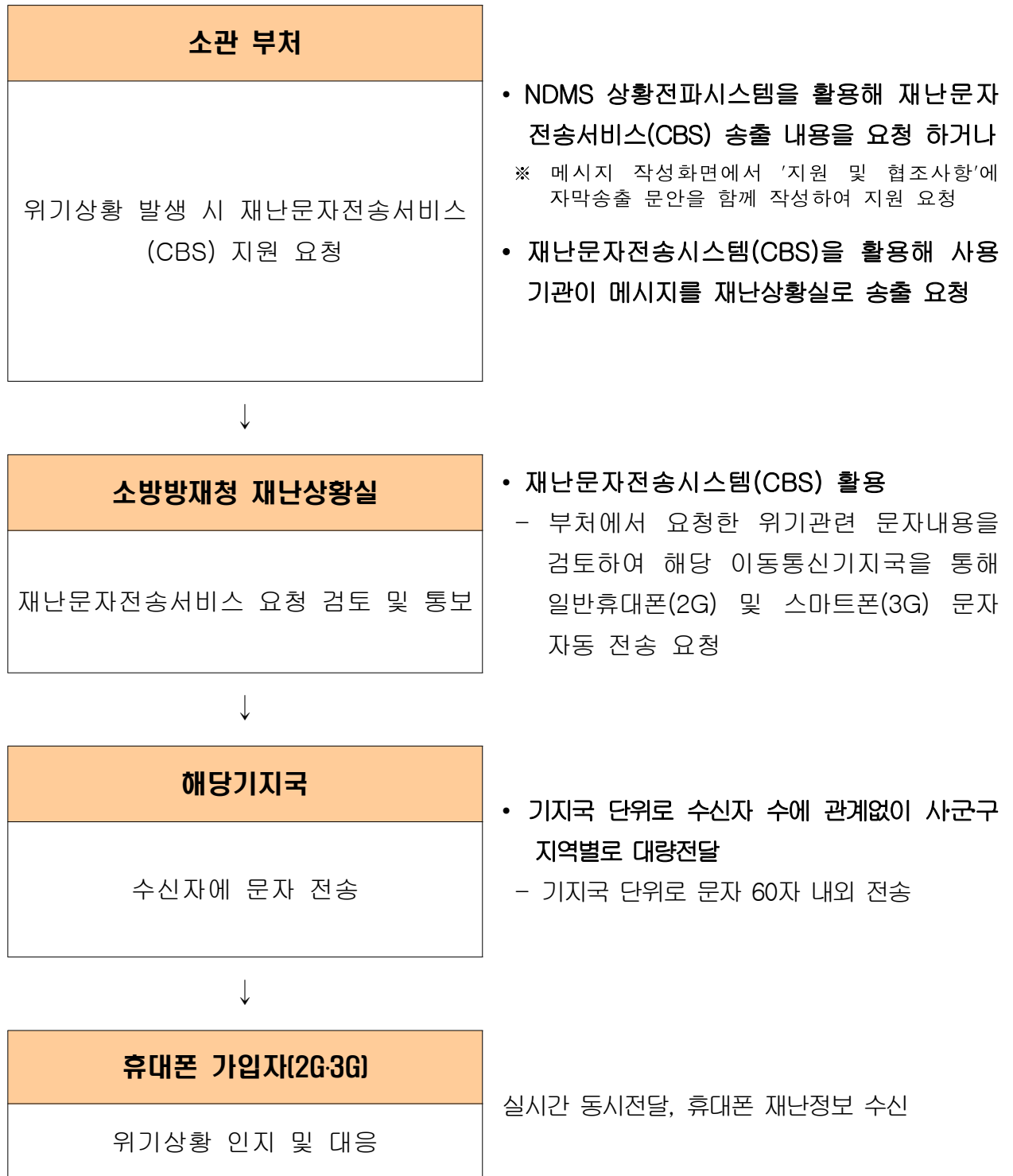
감염병 분야	[보건복지부] 신종인플루엔자 대유행에 대비하여 가급적 사람들이 많은 곳을 피하고, 손씻기 등 개인위생에 철저하시기 바랍니다.
전력부족	[지식경제부] 한파(폭염)에 의한 전기사용량 급증으로 전력부족 우려, 불요불급한 전기사용을 억제하여 주시기 바랍니다
순환정전시	[지식경제부] ○○월 ○○일 정전경보, 전력부족으로 전국 대규모정전 우려, ○○.○○일 ○○:○○분부터 순환정전실시 중 정전에 대비바랍니다.
원전안전분야	[원자력안전위원회] ○○일 ○○시 ○○분 ○○도 ○○군에 위치한 원자력발전소 ○호기에서 방사선 백색비상을 발령하였습니다.
교통통제	[국토해양부] ○○일○○시부터 ○○구간 차량운행통제, 주변 우회도로를 이용바랍니다.
항공운송장애	[국토해양부] ○○월 ○○일 ○○항공종사자노조 집단 업무거부 돌입예정, 국제선 이용객 항공대란우려 됩니다
해저케이블 절단	[방송통신위원회] ○○일○○시 지진해일로 인한 해저케이블 절단 사고 발생 ,○○국과의 국제전화 이용을 자제바랍니다
통신구 화재	[방송통신위원회] ○○월 ○○일 ○○시 ○○지역 통신구화재로 통신케이블 일부 훼손, ○○지역 주민 복구 시 까지 양해바랍니다.
댐붕괴	[국토해양부] ○○일○○시 ○○분 ○○다목적 댐의 붕괴가 발생 하류지역 침수가 예상되니 주민들께서는 신속히 고지대로 대피바랍니다.

3. 위기상황 대국민 홍보·전파 지원요청 방법

□ 재난온라인방송(DITS) 요청



□ 재난문자전송서비스(CBS)송출 요청



4. 국가재난관리(NDMS) 상황전파시스템

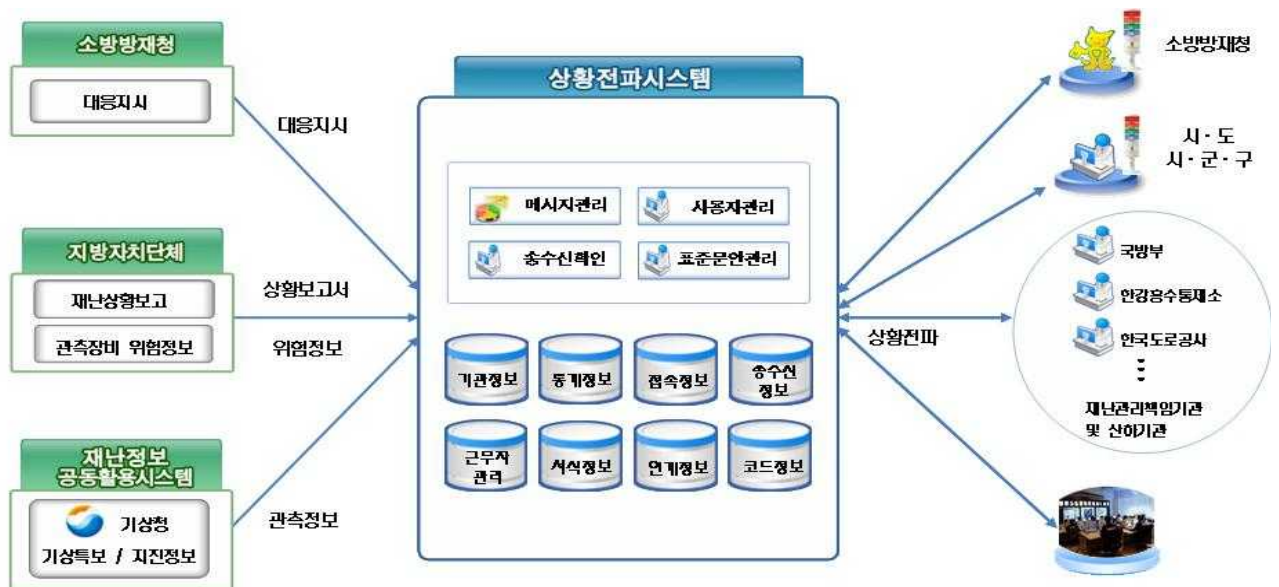
□ 상황전파시스템 개념

중앙부처와 지자체, 유관기관, TV 등 재난상황의 실시간 전파로 신속한 대응체계를 마련하고, 사회적 재난 인적재난 등 모든 재난 발생 상황전파에 가장 유용한 방법

□ 상황전파시스템 구축내역

- 16개 시·도, 230개 시군구, 3, 716개 읍면동
- 195개 소방관서 및 16개 시도 교육청
- 137개 중앙부처 및 126개 유관기관(산하기관 포함)

□ 시스템 개념도



< 참 고 >

□ 소방방재청 재난상황실 주요 기능

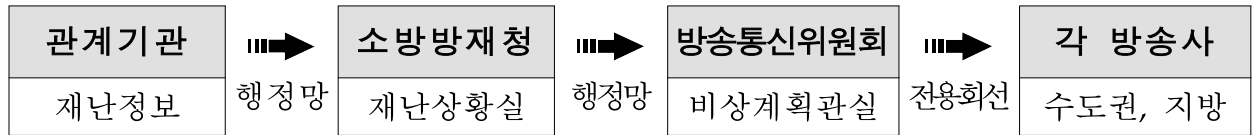
- 365일 24시간 실시간 재난정보 수집, 전파 및 대피조치 등 초동대응
- 국가적 비상 시 중앙재난안전대책본부를 구성 유관기관 공조체제를 강화하여 범정부적 대응

5. 재난온라인방송시스템(DITS)

□ 개 요

- ‘재난(「재난및안전관리기본법」 제3조) 및 ‘재해(「자연재해대책법」 제2조)가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우, 이를 예방하거나 피해를 줄이기 위해 **재난상황을 전국 방송사에 실시간 자동 통보하는 시스템**
- 지상파 방송사 등 62개 사업자는 의무적으로 재난방송을 실시, 기타 사업자는 위원장 요청 시 재난 방송 실시(방송통신발전기본법 제40조)

□ 시스템 체계



□ 주요기능

- 재난방송 요청 시, 방통위를 거쳐 방송사로 1분 이내 자동전파
- 전국 또는 국지적 재난별로 해당지역 방송사에 선택적 재난 방송 표출 요청 가능



※ KBS는 지진 등 긴급재난에 대비하여 재난방송 요청시 방송사에서 자막 작업을 거치지 않고 확인 버튼만 누르면 바로 TV로 송출될 수 있는 자동자막송출시스템 구축 운영 (2010년부터 시범 운영 중)

6. 관련기관

□ 중앙행정기관

부 처	주무부서	연락처
대통령실	국가위기관리실	
국무총리실	사회통합정책실	02)2100-2222
보건복지부	질병정책과 질병관리본부 공중보건위기대응과	02)2023-7552 043)719-7249/7242
교육과학기술부	학생건강안전과	02)2100-6677
외교통상부	재외국민보호과	02)2100-7588
법무부	출입국심사과	02)500-9118
국방부	보건정책과	02)748-6649
행정안전부	재난대책과	02)2100-3197
문화체육관광부	국제관광과	02)3704-9773
농림수산식품부	방역관리과	02)500-2079
지식경제부	산업경제정책과	02)2110-5117
환경부	자연자원과	02)2110-6908
국토해양부	종합교통정책과 국제항공과 해양항만상황관리실 해양경찰청 외사과	02)2110-8653 02)2110-8763 02)2110-8865~7 032)835-2468
경찰청	위기관리센터	02)3150-2856

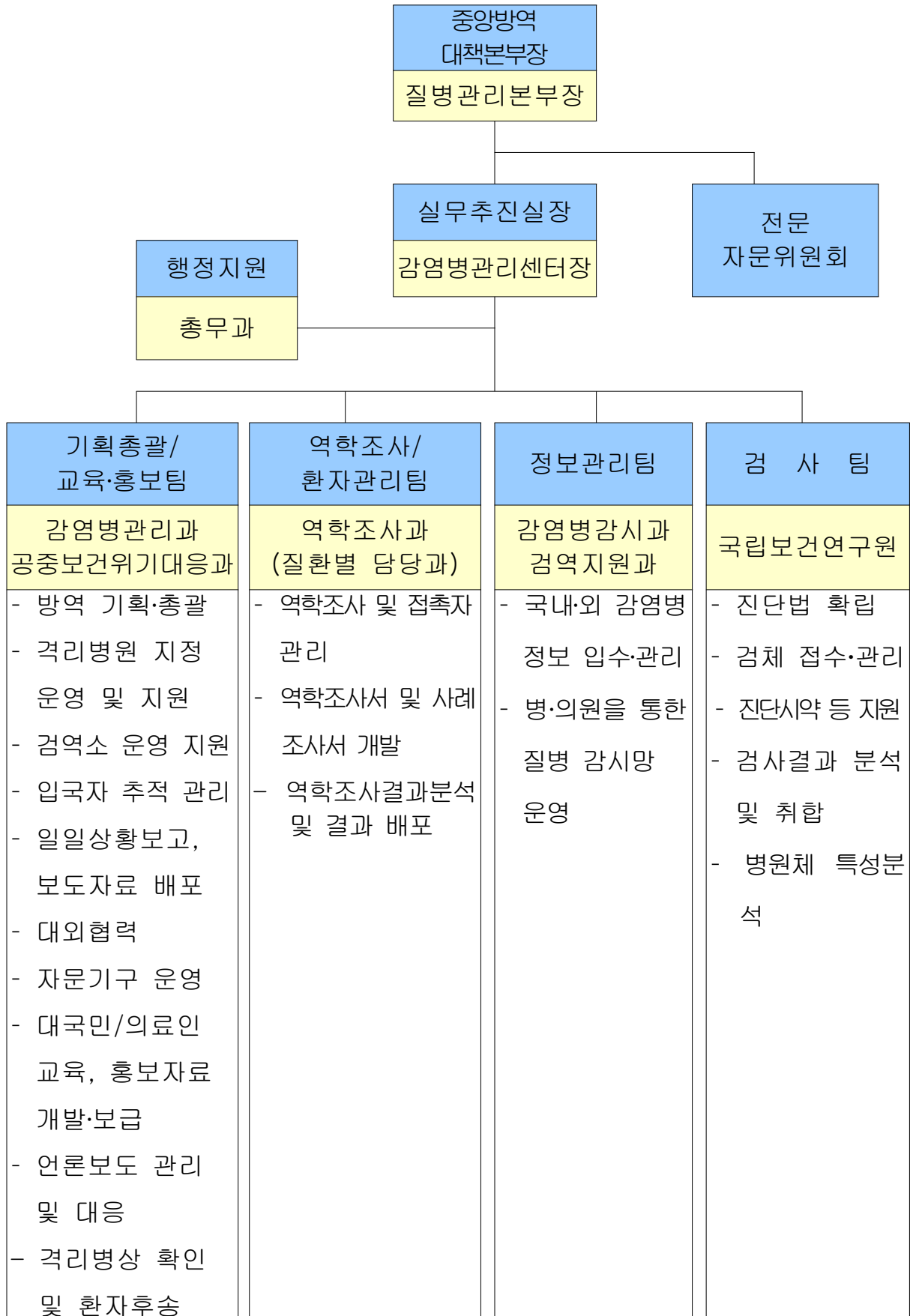
□ 지방자치단체

시도명	담당부서	연락처
서울특별시	보건정책과	02)3707-9137
부산광역시	보건위생과	051)888-2857
대구광역시	보건정책과	053)803-6284
인천광역시	보건정책과	032)440-2743
광주광역시	건강정책과	062)613-3336
대전광역시	보건정책과	042)600-2534
울산광역시	보건위생과	052)229-3561
경기도	보건정책과 경기도 2청 보건위생담당관	031)8008-4382 031)850-2762
강원도	보건정책과	033)249-2435
충청북도	보건정책과	043)220-3142
충청남도	보건행정과	042)251-2958
전라북도	보건의료과	063)280-2432
전라남도	보건한방과	061)286-6051
경상북도	보건정책과	053)950-2428
경상남도	보건행정과	055)211-4964
제주특별자치도	보건위생과	064)710-2937

□ 산하기관·단체

기관명	연락처
국립인천공항검역소	032)740-2712
국립부산검역소	051)442-5330
국립인천검역소	032)883-7502
국립군산검역소	063)445-4239
국립목포검역소	061)244-0941
국립여수검역소	061)665-2367
국립마산검역소	055)246-2443
국립김해검역소	051)973-6525
국립통영검역소	055)645-3579
국립울산검역소	052)255-4501
국립포항검역소	054)246-8545
국립동해검역소	033)535-6022
국립제주검역소	064)728-5500
대한의사협회	02)794-2474
대한병원협회	02)705-9200
대한간호협회	02)2260-2511
한국방역협회	02)467-7630

7. 중앙방역대책본부



8. 감염병 분야 위기사례

가. '08년 조류인플루엔자 유행

일시	'08.4.1.~'08.5.14.
장소	전북 김제 등 11개 시·도, 19개 시·군·구
피해현황	<ul style="list-style-type: none"> ○ 33개 농장에서 발생 ○ 670개 농가 8,138천수 살처분 <ul style="list-style-type: none"> - 17천여명 살처분 참가
주요조치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「AI 인체감염 대책반」 구성 ○ AI 인체감염예방 현장조치 <ul style="list-style-type: none"> - 살처분자 등 고위험 노출자에 대한 예방투약, 보건교육, 개인보호구 지급으로 인체감염 차단 ○ AI 인체감염 감시망 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 인플루엔자 감시망, 응급실 감시망, 지역사회 폐렴감시망 등을 AI 환자감시망으로 통합 운영 ○ 인체감염 확인을 위한 실험실 진단 ○ 국민 불안감 해소를 위한 대국민 홍보
평가	<ul style="list-style-type: none"> ○ AI 노출자에 대한 철저한 관리로 인체감염 사례없이 유행 종식 ○ 신속대응반의 적극적 운영으로 현장 대응능력 강화 ○ 질병관리본부 「질병통제 전략상황실」의 효율적 운영으로 유기적 지휘체계 유지 ○ 전문가의 적극적 참여로 효율적 의사 결정 ○ 불필요한 불안감 확산으로 닭소비가 감소되는 등 국민 눈높이에 맞는 홍보 필요성 확인 ○ 대도시, 소규모 농장, 재래시장 등 예측하지 못한 상황발생시 초기대응에 어려움 ○ 환자후송, 격리조치 등 구체적 사례에 대한 매뉴얼 필요성 대두

나. 대형 급식업체에 의한 대규모 집단설사환자 발생

일시	○ '06. 6. 16~6. 23		
장소	○ 서울, 인천, 경기 등 수도권 지역 26개 중·고교, 관공서 급식소		
피해현황	○ 수도권 지역 총 26개 학교 학생 2,922명(폭로자 30,434명)의 집단설사환자 발생		
기관별 주요역할	구 분		
	시·군·구	보건소	○ 발생보고, 역학조사, 결과보고
	시·도	보건위생(정책)과	○ 발생 및 결과보고 취합, 시군구 역학조사 지도 및 지휘
		보건환경연구원	○ 인체검체 실험실 검사·지하수 수질검사 등
	질병관리본부	전염병관리과	○ 2차감염 예방을 위한 감염병대응조치 ○ 상부기관 보고
		역학조사과	○ 중앙역학조사반 역학조사 실시 ○ 시·도 및 시·군·구 역학조사 기술지원 ○ 역학조사 결과분석 및 결과보고
		간염폴리오바이러스과	○ 인체검체 및 지하수 바이러스 시험(유전자형 분석 포함)
	관련부처	식품의약품안전청	○ 식품수거 및 식중독균 검사
		교육과학기술부	○ 역학조사 협조
환경부		○ 노로바이러스 시험을 위한 지하수 전처리	
평가	<p>○ 금번 유행이 ○○업체에 의해 발생한 것을 확인한 당일, - 서울시교육청은 ○○업체가 제공하는 40개교 급식 잠정중단</p> <p>○ 식약청은 ○○업체 4개 물류센터에서 납품하는 73개교 급식중단 조치를 하고, 기업체 등 총 436개 집단급식소 납품 식자재 중 문제 식자재 공급 중단</p> <p>○ 금번 대형급식업체 관련, 감염병예방관리 조치를 함께 있어관계 부처간 업무중복기능이 표출되어 기관간 명확한 업무분담 및 의사소통의 상시적 운영 필요성이 제기됨</p> <p>○ 집단급식소는 식중독 발생이 매우 취약한 곳임. 따라서 무엇보다 각급 학교의 자율적 위생관리가 무엇보다 중요하며, 또한 집단설사환자 발생시 관할 보건소에 신속한 신고와 역학조사시 적극적인 협조 필요</p> <p>○ 감염병관리 당국에서도 유치원, 학교, 노인요양시설 등 단체생활을 하는 기관대상 감염병예방홍보활동의 활발한 전개가 필요함</p>		

다. '09년 신종인플루엔자 유행

일시	'09.4.28.~'10.4.1.
장소	국내 16개 시·도 및 해외국가
피해 현황	<ul style="list-style-type: none"> ○ '09.5.2일 첫 확진환자 발생 이후 '09.9.20일까지 15,160명의 확진환자 확인. '10.6.12일까지 총 263명의 사망자 발생
주요 조치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신종인플루엔자 중앙방역대책본부 및 각 지자체 대책본부 구성 ○ 입국자 발열감시, 위험지역 입국자 및 확진환자 동승객 전화추적조사 ○ 인플루엔자 표본감시체계 확대운영 및 내성주·변이주 감시 ○ 환자관리 <ul style="list-style-type: none"> - 유행초기 국가격리병원 격리 및 항바이러스제 투여 ○ 신종인플루엔자 치료대응체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 의약품, 장비 추가비축 및 치료 거점의료기관 운영 - '신종인플루엔자 예방 및 관리지침' 및 세부지침 개발, 배포 ○ 신종인플루엔자 감염 확인을 위한 실험실 진단 ○ 국민 불안감 해소를 위한 대국민홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 대국민 행동요령 및 각종 안내문 배포, 콜센터 운영 ○ 신종인플루엔자 예방접종 시행
평가	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가 역량의 총체적 동원 <ul style="list-style-type: none"> - 범정부적인 협조체계를 통한 정부의 역량 집결 - 의료단체와 전문가가 적극 참여하는 협조체계 ○ 장기간 신종인플루엔자 대비조치의 산물 <ul style="list-style-type: none"> - 신종인플루엔자 대유행 대비·대응계획('06년), 항바이러스제 비축, 국가격리병상 확보, 백신공장 건립, 인플루엔자 감시체계 구축, 공중보건위기대응과 신설 등 ○ 새로운 감염병관리체계의 도입을 통한 대응 <ul style="list-style-type: none"> - 항바이러스제 배분체계, 거점병원 지정, 항바이러스제 투약관리시스템, 예방접종 사전예약시스템 개발 등

9. 실무매뉴얼 작성기관

부 처	주무부서	연락처
보건복지부 (질병관리본부)	질병정책과 (공중보건위기대응과)	02)2023-7552 ((043)719-7251)
교육과학기술부	학생건강안전과	02)2100-6677
국방부	보건정책과	02)748-6649
농림수산식품부	방역관리과	02)500-2079
행정안전부	재난대책과	02)2100-3197
외교통상부	재외국민보호과	02)2100-7588
법무부	출입국심사과	02)500-9118
환경부	자연자원과	02)2110-6908
국토해양부	종합교통정책과	02)2110-8653
경찰청	위기관리센터	02)3150-2856
해양경찰청	외사과	032)835-2468
국정원	-	02)3412-3060

소관 부서

행정안전부·보건복지부

연락처	행정안전부	전화	02) 2100-3197
		FAX	02) 2100-4093
	보건복지부	전화	02) 2023-7552
		FAX	02) 2023-7551

※ 본 매뉴얼에 대하여 수정, 또는 문의사항이 있을 경우 상기 연락처로 연락 바랍니다.