

공중보건
위기소통
지침



Korea
Centers for
Disease
Control
&
Prevention



질병관리본부
KCDC
위기소통담당관

들어가는 말

질병관리본부(KCDC) 위기소통담당관실이 신설된 지 1년이 조금 넘었다. 지난 2015년 5월 국내에서 발생한 메르스(중동호흡기증후군·MERS) 사태에 대한 반성과 재발 방지 차원에서 발족한 부서다.

새로 생긴 부서가 그러하듯, 사실상 모든 걸 새로 시작해야 했다. 2016년 1월 4일(월), 사무실 없이 업무에 들어갔다. 소통의 첫 단추인 언론과의 소통망(메일 및 문자서비스) 구축을 시작으로, 국민과의 직접 소통을 위한 모바일 홈페이지, 페이스북 등 온라인 소통체계 구축. 처음인 게 대부분이었다.

위기가 먼저 찾아왔다. 위기소통 체계가 채 완성되기 전인 지난해 3월 22일(화) 발생한 지카 바이러스 첫 번째 감염자가 그것. 신종감염병(EID·Emerging Infectious Disease)에 대한 공포는 메르스 이후 국민 가슴에 트라우마로 자리 잡았다. 지금이야 뉴스 가치가 거의 없는 지카 감염자 얘기지만, 초기에는 방송과 신문 모두 ‘소두증’을 앞세워 국민들의 불안감을 대변했다.

불완전한 소통체계임에도, 언론과 국민이 메르스 때 가장 원했던 신속·투명·정확한 정보 공개를 위해 브리핑과 보도자료, 온라인 소통 등에 나름 전력을 다했다. 3명의 직원으로 출발한 위기소통담당관실은 이제 10명 가까이로 불어났다.

평시는 물론, 위기상황 발생에 대비해 언론 소통 채널을 다각적으로 확보함은 물론, 온라인 소통을 위한 페이스북, 카카오톡, 네이버 포스트 등의 국민 직접 채널도 제법 모습을 갖춰가고 있다. 의료기관 등에도 최신 감염병 정보를 신속하기 알리기 위해, 위기소통담당관실을 중심으로 한국병원홍보협회, 전국 보건소와 지방자치단체 감염병관리본부, 대한의사협회를 비롯한 전국 시도 의사회 등과 쌍방향 소통이 가능한 평시 채널을 확보해 가고 있다. 보건당국의 내부, 관련 부처 간, 국제기구 등과의 소통망도 나름 윤곽을 잡아가고 있다.

하지만, 그간 1년간의 위기소통 관리는 제대로 된 지침이나 표준운영절차 등이 없이 이뤄져 왔다. 보건복지부 대변인실에서 쌓아온 노하우와 경험이 위기소통의 큰 주춧돌이었던 셈이다. 경험과 노하우는 기록되지 않으면, 사상누각이다. 누가 위기소통담당관실에 일하더라도 기록물을 보고, 좀 더 쉽게 해야 할 일을 알도록 하는 게 중요하다. 이번에 작성한 「공중보건 위기소통 지침」과 「공중보건 위기소통 표준운영절차(SOP)」은 이제 막 걸음마 단계에 있는 질병관리본부 위기소통담당관실의 이러한 고민에서 출발했다.

항상 그렇지만, 미흡한 게 한두 가지가 아니다. 그럼에도 용감하게 먼저 출판하기로 한 것은 시작이 반이라는 속담에 대한 강한 믿음에서 비롯됐다. 시간이 되는데로 틀린 건 바로잡고, 좋은 내용은 잘 집어넣어, 모습을 갖춰나갈 예정이다. 바쁜 업무 와중에서 위기소통 지침을 만드느라 고생한 직원들에게 감사드린다.

2017년 2월 1일

질병관리본부 위기소통담당관

I

위기소통 개요 / 1

1. 근거 및 목적	3
2. 적용 범위	3
3. 용어 정의	3

II

위기소통 기본원칙 / 5

1. 기본원칙	7
2. 기본단계	7

III

위기소통 관리 체계 / 9

1. 위기소통 체계구축	11
2. 내부 및 유관기관 소통체계	14
3. 대국민 소통체계	15
4. 지역사회 위기소통 참여	17
5. 능동적인 상황 파악 체계	19

IV

위기소통 평가체계 / 21

PART

I

위기소통 개요

1 근거 및 목적

2 적용 범위

3 용어 정의

01 근거 및 목적

- 가. 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」(이하 ‘감염병예방법’이라 한다)에 따라 국민 건강에 위해가 되는 질병의 발생과 유행을 방지하고, 그 예방 및 관리를 통해 국민 건강의 증진 및 유지에 이바지함을 목적으로 한다.
- 나. 「공공보건의료에 관한 법률」(이하 ‘공공보건의료법’이라 한다)에 따라 국가와 지방자치단체의 대응이 필요한 감염병과 비감염병의 예방 및 관리를 통해 국민에게 양질의 국민보건의 향상에 기여하기 위한 것이다.

02 적용 범위

질병관리본부의 소관으로 수행되는 모든 질병의 예방 및 관리

03 용어 정의

- 가. ‘국가위기’란 국가를 구성하는 정치·경제·사회·문화체계 등 국가의 핵심 요소나 가치에 중대한 위해가 가해질 가능성이 있거나 가해지고 있는 상태이다.
- 나. ‘위기관리’란 국가위기를 효과적으로 예방·대비하고 대응·복구하기 위해 국가가 자원을 기획·조직·집행·조정·통제하는 제반 활동과정을 말한다.
- 다. ‘유관기관’이란 위기유형별 정부의 위기관리 활동에 있어 주관기관의 활동을 지원하고 협조하는 중앙행정기관 및 지방자치단체 등이 해당된다.
- 라. ‘책임기관’이란 위기관리의 대상이 되는 기능·시설을 직접 관리하거나 그 지역을 관할하는 지방자치단체, 공공기관 및 단체를 말한다.

- 마. '예방(Prevention)'이란 위기 요인을 사전에 제거하거나 감소시킴으로써 위기 발생 자체를 억제하거나 방지하기 위한 일련의 활동이다.
- 바. '대비(Preparedness)'란 위기상황에서 수행해야 할 제반 사항을 사전에 계획·준비·교육·훈련함으로써 위기 대응능력을 제고시키고, 위기 발생 시 즉각적으로 대응할 수 있도록 태세를 강화시켜 나가는 모든 행위를 일컫는다.
- 사. '대응(Response)'이란 위기 발생시 국가의 자원과 역량을 효율적으로 활용하고 신속하게 대처함으로써 피해를 최소화하고 2차 위기 발생 가능성을 감소시키는 제반 활동을 뜻한다.
- 아. '복구(Recovery)'란 위기로 인해 발생한 피해를 위기 이전의 상태로 회복시키고, 평가 등에 의한 제도 개선과 운영체제 보완을 통해 재발을 방지하고 위기관리 능력을 강화하는 모든 과정을 말한다.
- 자. '관심(Blue)'단계란 위기징후와 관련된 현상이 나타나고 있으나 그 활동수준이 낮아서 국가 위기로 발전할 가능성이 적은 수준이다.
- 차. '주의(Yellow)'단계란 위기징후가 비교적 많아서 국가위기로 발전할 수 있는 일정 수준의 경향이 나타나는 상태이다.
- 카. '경계(Orange)'단계란 위기징후 현상이 매우 포착돼 국가위기로 발전할 가능성이 농후한 수준을 뜻한다.
- 타. '심각(Red)'단계란 위기징후가 너무 많아 국가위기 발생이 확실한 상태를 의미한다.

PART

II

위기소통 기본원칙

1

기본원칙

2

기본단계

01 기본원칙

위기상황에서의 소통에 대한 기본 원칙은 다음과 같다.

- 가. 정확(Be Right) : 현재 상황에 대한 정확한 정보 제공
- 나. 신속(Be First) : 신속한 정보공개 및 발표
- 다. 신뢰(Be Credible) : 국민과의 신뢰관계 구축
- 라. 공감(Express Empathy) : 국민과 환자에 대한 공감대 형성
- 마. 행동(Promote Action) : 질병예방 및 치료를 위한 국민맞춤형 행동수칙 제공

02 기본단계

가. 위기대비 평소 준비사항

- 언론사 및 출입기자 명단 관리
- ‘위기관리 소통 매뉴얼’에 따른 교육 훈련
- 감염병 예방 및 보도에 관한 언론 협조사항 숙지

나. 위기발생

- 채널 정비, 여론 관찰, 온라인 콘텐츠 제작
- 위기소통 담당관 지정 및 위기소통팀 구성

다. 위기진행

- 채널정비, 여론 실시간 관찰
- 보도자료 배포 및 브리핑, 기자설명회 실시

-
- 온라인 콘텐츠 제작, 매체 홍보 및 광고
 - 언론소통 강화, 여론소통 관리

라. 위기종료

- 결과 브리핑, 위기대응 평가 및 사례 자료집 발간
- '위기소통 지침 및 표준운영절차(SOP)' 개선

PART

III

위기소통 관리 체계

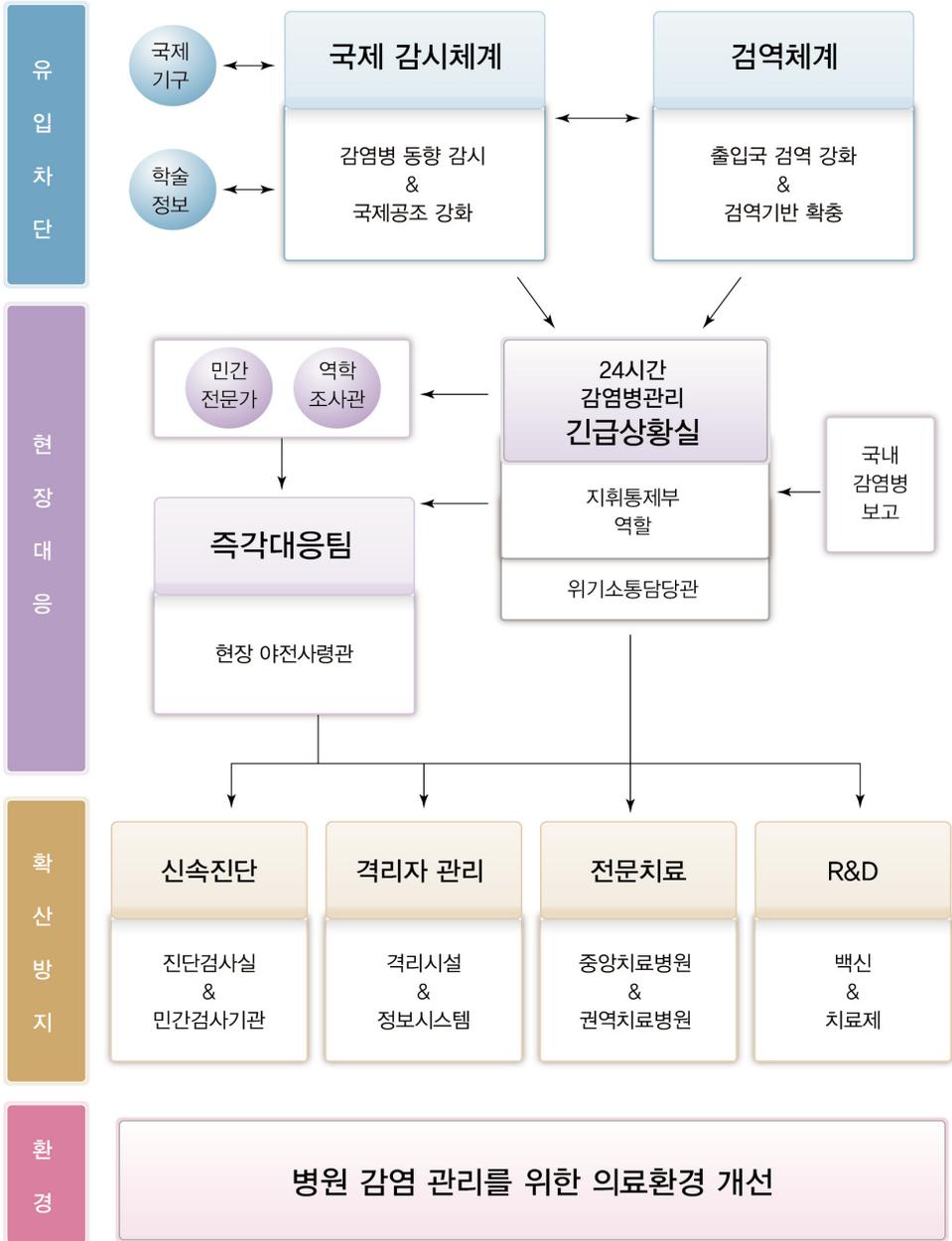
- 1 위기소통 체계구축
- 2 내부 및 유관기관 소통체계
- 3 대국민 소통체계
- 4 지역사회 위기소통 참여
- 5 능동적인 상황 파악 체계

01

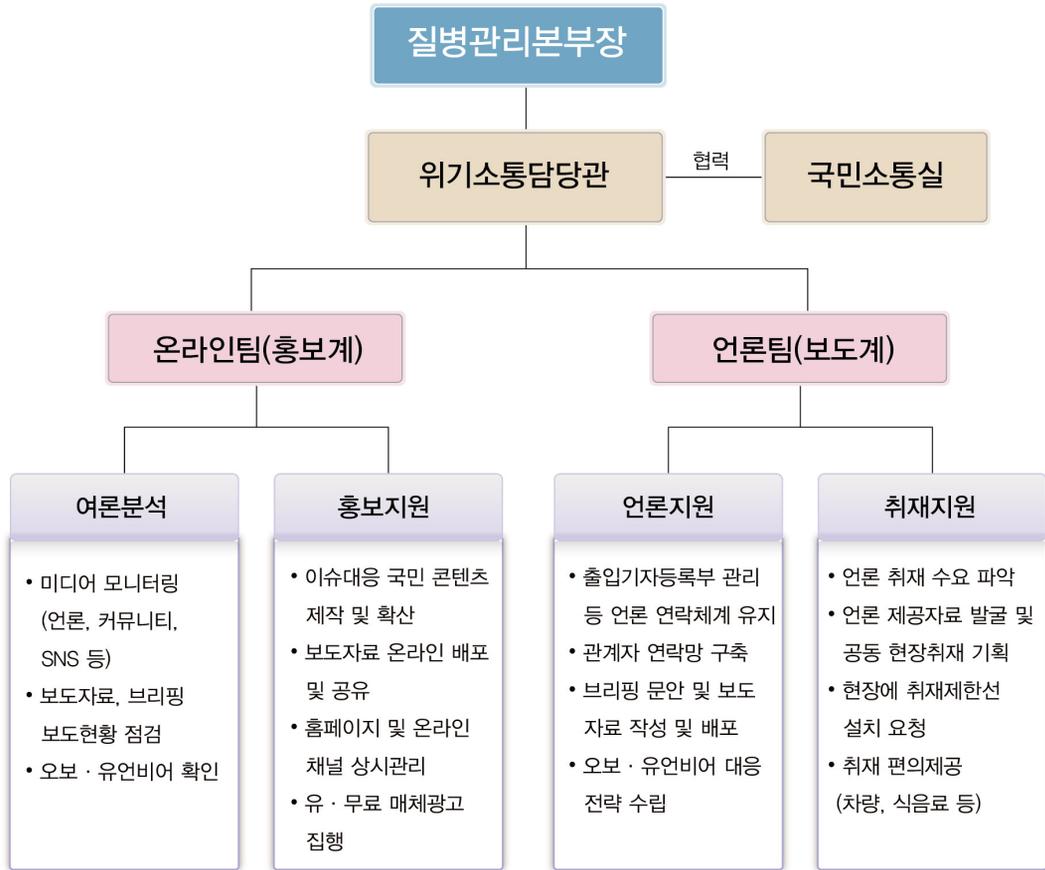
위기소통 체계구축

- 가. 국가(혹은 지방)방역체계에 위기소통 기능이 명시돼 있어야 한다.
- 나. 질병관리본부에는 위기상황에서 공중의 정보 욕구를 공식적 혹은 비공식적으로 충족시킬 수 있는 소통 분야 인력을 갖춰야 한다.
- 다. 위기상황에서 위기소통에만 전념할 수 있는 상시 인력이 있어야 한다.
- 라. 위기 대응 계획에 위기소통 인력의 역할과 책임이 명시돼야 한다.
- 마. 위기소통과 관련한 계획을 타 부처 및 보건소·의료기관 등 유관기관과 공유해야 한다.
- 바. 위기소통과 관련한 계획을 1년에 1번 이상 정기적으로 훈련해야 한다.
- 사. 지역사회와 보건위기 등에 대응하기 위한 위기소통 인력에 대해 정기적인 훈련이 이뤄져야 한다.
- 아. 공중에게 메시지를 정확하게 전달하기 위한 절차 등에 대한 내부 소통 단계가 있어야 한다.
- 자. 소통 체계의 유지 및 개선을 위한 특정 예산을 확보해야 한다.

국가 방역체계 개념도



질병관리본부 위기소통 체계도



※ 문체부 소통실과 복지부 대변인실의 협력

- 홍보협력 위해 현장지휘소-홍보수석실-국조실-문체부(소통실)-복지부(대변인실) 간 연락체계 유지
- 홍보지원 사항 : △초기 메시지 관리 △여론 관찰 및 대응 협조 △ 필요시 취재지원 인력 파견 등

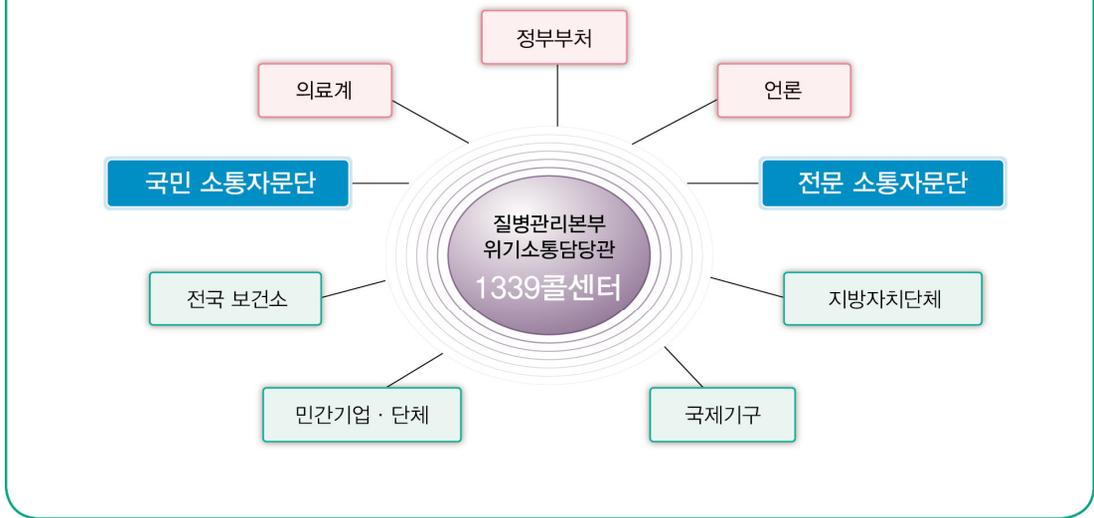
- 가. 위기상황에서 내부 소통을 공식적 혹은 비공식적으로 조율할 수 있는 작동 체계를 갖춰야 한다.
- 나. 위기상황에서 위기대응 담당 부서와 관련 타 부처 간의 소통을 공식적 혹은 비공식적으로 협의할 수 있는 체계가 준비되어야 한다.
- 다. 위기상황에서 위기 대응 담당 부서와 관련 국제 조직 간에 공식적 혹은 비공식적으로 조율할 수 있는 소통체계가 있어야 한다.
- 라. 위기상황에서 병원 혹은 의료계와 소통을 공식적으로 혹은 비공식적으로 협의할 수 있는 체계가 존재해야 한다.
- 마. 위기상황에서 시민단체 및 민간 분야와 공식적으로 혹은 비공식적으로 소통할 수 있는 체계를 마련해야 한다.
- 바. 위기소통 관련 외부 유관기관이나 이해관계자와 함께 위기소통 대응 계획을 정기적으로 개발해야 한다.
- 사. 위기소통 관련 외부 유관기관이나 이해관계자와 소통 대응을 위한 별도의 예산을 확보해야 한다.

03

대국민 소통체계

- 가. 공중보건 담당기관(혹은 부서)은 공중과의 소통을 위한 공식적인 기능을 갖춰야 한다.
- 나. 해당 기관(혹은 부서)에는 대변인(소통담당관)이 있어야 한다.
- 다. 정보 전달을 전담하는 별도 소통 부서가 있어야 한다.
- 라. 신문·방송·소셜미디어(SNS) 등 다양한 채널을 통해서 메시지가 잘 전달되기 위한 소통 전략을 갖고 있어야 한다.
- 마. 다른 언어를 사용하는 국민과의 소통을 위해 해당 언어로 정보를 제공할 수 있는 역량을 마련해야 한다.
- 바. 과학적 분석(EBC·Evidence-Based Communication)을 통해 목표 공중을 포함한 국민에게 적절한 시점에 올바른 메시지를 잘 전달하기 위해, 사전 및 사후에 관련 조사를 정기적으로 실시해야 한다.
- 사. 국민들에게 질병 관련 정보를 제공하기 위해 연 2회 이상 정기적으로 언론 브리핑을 해야 하며, 위기상황에서 수시로 브리핑 및 설명회를 즉각적으로 실시해야 한다.
- 아. 위기상황에서 국민들이 긍정적으로 행동할 수 있도록 하기 위한 소통 수단(메시지, 채널 등)을 갖춰야 한다.
- 자. 유언비어 및 부정확한 정보를 상시 관찰해야 하며, 그런 정보가 확인됐을 때 신속·정확·투명하게 대응해야 한다.

질병관리본부 위기소통 네트워크



04

지역사회의 위기소통 참여

- 가. 공중보건 담당기관(질병관리본부 및 유관부처, 보건소 및 지방자치단체 감염병 관리본부 등)은 질병 예방 및 확산방지를 위한 지역주민의 활발한 참여를 유도하고, 관련 헬스 캠페인을 전개할 수 있는 소통 인력이나 부서를 갖춰야 한다.
- 나. 해당 기관(혹은 부서)은 위기상황에서 위기에 노출된 집단이나 지역 등과 소통할 수 있는 관련 인력이나 부서가 있어야 한다.
- 다. 질병 위기상황에 노출된 지역사회 집단과 대응 기관 사이에 지속적으로 피드백 할 수 있는 기능이 있어야 한다.
- 라. 위기상황에서 잘 대비할 수 있도록 보건소 등에 일하는 보건 전문가나 담당자에게 정보 공유 및 훈련 기회를 정기적으로 제공해야 한다.
- 마. 국가방역체계에 지역사회의 건강 캠페인 등과 관련한 내용이 포함되어야 한다.
- 바. 공중의 질문, 부정확한 정보 등을 처리하기 위한 정기적이고 신속한 체계가 마련돼 있어야 한다.

위기소통 10단계 흐름도



05 능동적인 상황 파악 체계

- 가. 공중보건 담당기관(질병관리본부 및 유관부처, 보건소 및 지방자치단체 감염병 관리본부 등)은 루머 및 부정확한 정보를 파악하기 위한 공식적인 기능을 수행하고 있어야 한다.
- 나. 해당 기관(혹은 부서)은 확인된 루머 및 부정확한 정보를 처리하기 위한 공식적인 소통 기능을 보유하고 있어야 한다.
- 다. 해당 기관(혹은 부서)은 루머 및 부정확한 정보를 정기적으로 취합하고 평가해야 한다.
- 라. 해당 기관(혹은 부서)은 메시지의 일관성을 위해서 취합된 루머 및 부정확한 정보를 유관 기관과 신속히 공유하고, 이에 신속히 대응하기 위한 역량을 갖추 수 있도록 평시에 훈련해야 한다.

위기단계별 조치사항

위기단계	조치사항	
위기대비 평소 준비사항	언론사 및 출입기자 명단 업데이트	
	'위기관리 소통 매뉴얼'에 따른 교육, 훈련	
	감염병 예방 및 보도에 관한 언론 협조사항 숙지	
위기발생	발생직후	(발생 3시간 이내) 채널 정비(카톡방 개설), 여론 관찰
	확산초기	위기소통 담당관 지정 및 위기소통팀 구성
		채널정비(온라인 채널, 홈페이지), 여론 소통, 온라인 콘텐츠 제작
위기진행	확산증가	채널정비(유관기관 공동대응 소통 구성), 실시간 관찰
		보도자료 배포 및 브리핑, 기자설명회 실시
		매체 홍보 및 광고(온라인 콘텐츠, 광고제작 등)
	확산고조	언론소통 강화(기고, 방송출연, 인터뷰 등 실시)
		매체 홍보 및 광고, 여론소통 관리 지속
위기종료 (확산진정 및 소멸)	결과 브리핑, 위기대응 평가 및 사례 자료집 발간	
	'위기관리 소통 매뉴얼' 개선 방안 마련	

PART

IV

위기소통 평가체계

- 가. 공중보건 담당기관(질병관리본부 및 유관부처, 보건소 및 지방자치단체 감염병 관리본부 등)은 위기의 재발 방지 및 위기관리 능력 강화를 위해 주기적으로 위기소통체계를 점검하고 평가해야 한다.
- 나. 위기상황 발생 시 종료 후에는 아래와 같은 항목을 중심으로 외부로 공표해야 할 중요 항목을 확인하고 공표해야 한다.
- 위기종료 선언 및 관련 향후 진행 상황
 - 위기로 인한 대국민 피해규모와 현재 상황
 - 위기 발생 지역의 복구 진행에 관한 구체적인 추이
 - 인적, 경제적 피해 크기와 보상 여부 및 보상 규모
 - 위기에 대한 전문가 견해와 재발 가능성 여부 및 관련 방지 대책
- 다. 위기소통이 전 조직원 차원에게 제대로 실행됐는지 평가하고 그 효과를 측정해야 한다.
- 라. 위기소통 프로그램과 조직 등 두 가지 차원에서 설정된 목표가 실제로 달성됐는지를 평가하고 측정해야 한다.
- 마. 실제 및 훈련 위기상황 후에는 위기소통 과정을 평가하고 그 평가 결과를 위기소통 지침 및 표준운영절차(SOP) 개선에 반영해야 한다.

✓ 참고문헌

1. 공중보건위기 커뮤니케이션 매뉴얼(보건복지부 질병정책과, 2015)
2. 감염병 위기관리 표준매뉴얼(보건복지부, 2014)
3. 공중보건 위기대응 소통 안내서(보건복지부 대변인실, 2015)
4. Crisis Emergency Risk Communication Quick Guide(US CDC, 2008)
5. WHO Outbreak Communication Guidelines(WHO, 2005)
6. International Health Regulation, Joint External Evaluation Tool(WHO, 2005)

공중보건 위기소통 지침

Korea
Centers for
Disease
Control
&
Prevention



질병관리본부
KCDC
위기소통담당관

