

<2017년 2월 1일판>

www.cdc.go.kr

발 간 등 록 번 호

11-1352159-000796-01

SOP

공중보건 위기소통 표준운영절차(SOP)



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 되는대로 틀린 건 바로잡고, 좋은 내용은 잘 집어넣어, 모습을 갖춰나갈 예정이다. 바쁜 업무 와중에서 위기소통 표준운영절차를 만드느라 고생한 직원들에게 감사드린다.

2017년 2월 1일

질병관리본부 위기소통담당관

I

표준운영절차 개요 / 1

1. 표준운영절차 작성의 목적	3
2. 표준운영절차의 적용범위	4

II

위기소통 개요 / 5

1. 위기소통	7
1.1. 위기소통의 정의 및 목적	7
1.2. 위기소통의 기본원칙	8
1.3. 공중보건 위기소통의 목표	9
2. 위기소통 조직 구성	10
2.1. 조직 구성 방법	10
2.2 조직 구성 및 역할	10
2.3. 위기소통 조직 체계도	12
3. 위기소통 준비작업	13
3.1. 소통계획 수립	13
3.2. 소통체계 및 매뉴얼 활용 훈련	13
3.3. 내부소통 역량강화 교육	13
3.4. 위기대비 사전 네트워크 구축	14
4. 위기소통 10단계 흐름도	16
4.1. 신종 감염병 양성판정자 발생 시 흐름도	16
4.2. 단계별 세부내용	17
5. 위기소통 메시지	18
5.1. 메시지 개발 준비	18
5.2. 메시지 작성 원칙	18
5.3. 지카바이러스 단계별 소통 메시지 예시	19

III

위기소통 대응 / 21

1. 위기소통 단계	23
1.1. 발생 직후	23
1.2. 확산 초기	24
1.3. 위기확산 지속	25
1.4. 확산 고조	26
1.5. 확산 진정 및 소멸	27
2. 분야별 위기소통	28
2.1. 조직 내부 소통	28
2.2. 이해관계자 소통	29
2.3. 미디어 소통	30
2.4. 온라인 소통	33

IV

위기종료 후 평가 및 조치 / 37

1. 위기소통 평가	39
1.1. 평가 목적	39
1.2. 평가 과정	39
2. 평가 결과 공표와 포상	42
2.1. 평가 결과 공표	42
2.2. 유공자 포상	42
3. 매뉴얼 교육 및 훈련	43

V

관련 참고자료 서식 / 45

1. 사고 발생 보고	47
2. 사전 위기 연락망	48
3. 보도자료	49
4. 출입기자 대상 문자공지 기본 양식	52
5. 대언론 발표자료 표기 준칙	56
6. 기자회견·브리핑 사전 체크포인트	57

PART

I

표준운영절차 개요

1

표준운영절차 작성의 목적

2

표준운영절차의 적용범위

01

표준운영절차 작성의 목적

▶ 표준운영절차 작성의 목적

○ 일반 목적

- 이 표준운영절차(SOP · Standard Operation Process)는 공중보건 위기상황 시 해당 위기 극복을 위한 일련의 소통 활동을 구체적으로 기록해 놓은 것으로, 위기상황뿐만 아니라, 평시에도 국민 및 언론과의 신뢰 구축 및 유지를 위한 효율적이고 일관성 있는 소통이 이뤄지도록 하는데 그 목적이 있다.

○ 세부 목적

- 보건 부문 내·외부 네트워크를 확립해 공중보건 위기상황의 발생 시작부터 종료까지 위기소통을 효율적으로 실행한다.
- 위기소통 업무에 몸담고 있는 각 구성원이 담당해야 할 △ 주요 감염병 정보에 관한 미디어 상의 정보 관찰 및 수집 △ 올바른 정보 공급을 위한 메시지 개발 및 확산 △ 신속 대응을 위한 언론 브리핑 및 보도자료 유포 등에 대한 구체적인 방법 △ 온라인에서의 국민 직접 소통과 관련한 제반 내용 △ 국내·외 유관기관 연결망을 통한 제반 정보 공급 및 신뢰 구축 및 유지 활동 등을 구체적으로 명시한다.
- 공중보건 위기상황 발생 이후, 위기상황에서의 모든 소통 행위의 적절성을 평가함으로써, 향후에 보다 나은 위기소통을 위한 규정 및 체계 정비를 비롯한 대응 방법 등을 규정한다.

▶ 적용범위

- 감염성 질환을 포함한 모든 공중보건 위기 시에 보건의료 부분전반에 관한 소통 계획 및 실행에 적용할 수 있다.
- 표준운영절차는 질병관리본부의 위기소통담당관실은 물론, 감염병 발생에 따른 위기소통이 필요한 유관 부처, 지방자치단체, 보건소 등에서 개별 기관의 현실에 맞게 적용할 수 있다.
- 이를 위해 우리나라에서 실제 발생하는 여러 감염병 위기상황에서 위기소통담당관실은 물론, 유관 부처 및 기관에서도 사용할 수 있도록 관련 내용을 세세하게 담으려고 했다.
- 아울러, 표준운영절차는 이 자료를 필요로 하는 누구나 질병관리본부(KCDC) 홈페이지(<http://www.cdc.go.kr>)에서 내려 받아서 해당기관의 특성에 따라 수정·보완·발전시켜서 활용할 수 있다.

PART II

위기소통 개요

- 1 위기소통
- 2 위기소통 조직 구성
- 3 위기소통 준비작업
- 4 위기소통 10단계 흐름도
- 5 위기소통 메시지

01 위기소통

1.1. 위기소통의 정의 및 목적

▶ 위기소통(Risk Communication)의 정의

- 지난 2009년 국내에서 유행한 신종인플루엔자(HIN1), 2015년 발생한 메르스(중동호흡기증후군, MERS) 등과 같이 국민의 생명과 안전, 재산상의 중대한 변화나 위험이 발생했을 때 불필요한 오해나 루머를 조기에 차단하거나 추가 확산을 막는 제반 소통행위를 말한다.
- 아울러, 위기상황에 대처하는 질병관리본부를 포함한 보건당국의 각종 조치들이 국민의 신뢰와 협력 속에 신속하게 이뤄짐으로써, 국민들이 일상생활을 보다 평안하게 영위하는 일체의 종합적이고 체계적인 소통활동을 의미한다.
- 학문적으로는, 건강을 잃을 수 있는 행동습관이나, 바이러스 같은 외부 요인에 의해 병에 걸리게 되는데, 이때 발생하는 질병 위험의 종류나 크기를 알려주는 과정이라고 할 수 있다.

▶ 위기소통 목적

- 재난 상황 시 위기에 대한 신속·정확·투명한 전파로 국민들이 위기의 실제 위험 이상 수준으로 과도하게 혼란에 빠지는 것을 막는 데 있다.
- 이를 위해서는 평상 시 국민, 언론, 유관기관 등과의 신뢰 관계를 유지함으로써, 위기 발생 시 보건당국의 위기소통 활동이 해당 신뢰 관계 속에 이뤄질 수 있도록 하기 위함이다.

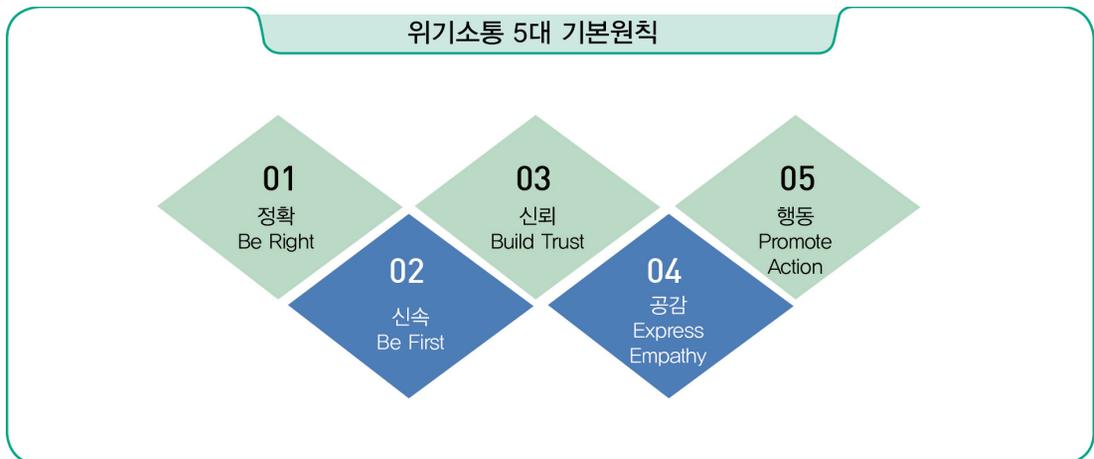
▶ 위기소통(정보공개) 관련한 추진 근거

- 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제6조제2항 및 제34조의2
- 국가방역체계 개편과제(4-4) : 위기관리소통 역량강화 및 정보투명성 확보

1.2. 위기소통의 기본원칙

▶ 위기소통 5대 기본원칙

공중보건 위기상황 발생 시, 질병의 확산 방지 및 사회적 혼란 최소화를 위해 위기소통 5대 기본원칙 수립 및 시행



<출처: US CDC CERC>

- 01 정확 : 현재 상황에 대한 정확한 정보 제공(Be right)
- 02 신속 : 신속한 정보공개 및 발표(Be first)
- 03 신뢰 : 국민과의 신뢰관계 구축(Build trust)
- 04 공감 : 국민과 환자에 대한 공감대 형성(Express empathy)
- 05 행동 : 질병예방 및 치료를 위한 국민 맞춤형 행동수칙 제공(Promote action)

▶ 3-3-3 원칙 수칙

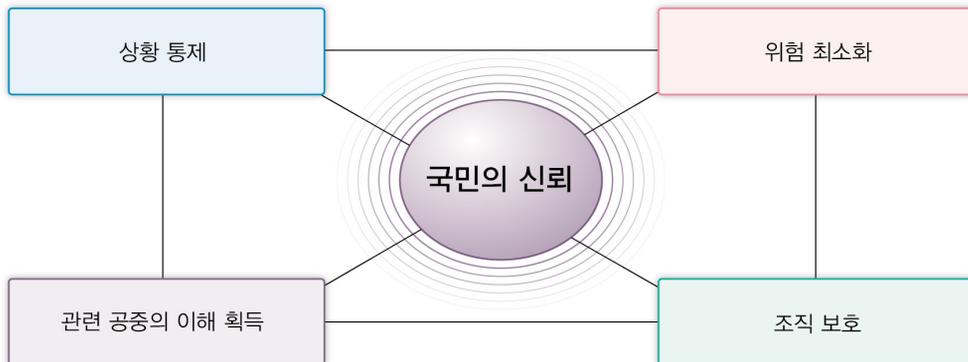
- 3시간 이내 소통부서를 포함한 위기대응팀 구성
- 3일간 초기 신속 진압을 위한 전사적 대응 활동 전개
- 3주간 추가 확산 방지를 위한 집중 대응 활동 실시

▶ 다부처 및 다부서 간의 위기소통 활동 전개

- 감염병 위기 대응에서는 위기소통 책임부서뿐만 아니라, 해당 당국 내부 및 유관 부처와의 긴밀한 내부 소통을 통한 공동 대응이 중요하다.
- 특히, 일사분란한 공동 대응을 위해서는 온라인 네트워크(인트라넷, 사내 게시판) 등을 통한 상황 공유가 필수적이며, 이는 지난 2016년 국내에 처음 유입된 지카 바이러스 등에 대한 대응에서 그 효과성이 입증됐다.

1.3. 공중보건 위기소통의 목표

위기에 적절히 대응해 부정적인 결과를 예방하거나 최소화함으로써, 위기의 피해로부터 국민, 이해관계자, 조직을 보호하는 것이다.



2.1. 조직 구성 방법

- 본부장 직속의 '위기소통담당관'(명칭은 개별기관마다 다를 수 있음)을 설치해 신속한 소통체계를 구축한다.
- 위기소통의 두 축인 미디어 소통과 국민 소통을 담당하기 위해 언론팀(보도계)과 온라인팀(홍보계)을 뒤, 위기상황 초기부터 종료 시까지 유기적으로 활동하도록 한다. 물론, 이는 해당 기관의 조직 크기 및 상황에 따라 통합 혹은 확대 운용 해도 무방하다.
- 관료조직에서 나타나기 위한 개별 팀 간의 소통 부재를 극복하기 위해 별도의 온라인 대응방을 통합적으로 운용해, 내부의 정보 비대칭 현상이 발생하지 않도록 한다.

2.2 조직 구성 및 역할

- 위기소통담당관
 - 대외적인 위기소통 업무를 총괄하며, 대내적으로는 내부 관련 부서가 일원화된 목소리가 소통업무를 할 수 있도록 조율한다.
 - 감염병 위기와 관련한 회의에 참석해 정보를 공유함은 물론, 외부 정보 공개와 관련한 일체 내용에 대해 판단 및 확정한다.
 - 위기상황 발생 시, 표준운영절차에 따라 위기소통이 진행되는지 총괄한다.

○ 언론팀(보도계)

- 평시에는 질병 정보에 대한 모든 내용을 국민들에게 신속·투명·정확하게 전달될 수 있도록 보도자료 배포 등을 총괄한다.
- 위기상황에서는 긴급 브리핑, 주요 설명회 등에 필요한 제반업무를 총괄하는 한편, 언론 흐름 등을 분석해 위기 조기 극복을 위한 선제적 대응에 나선다.

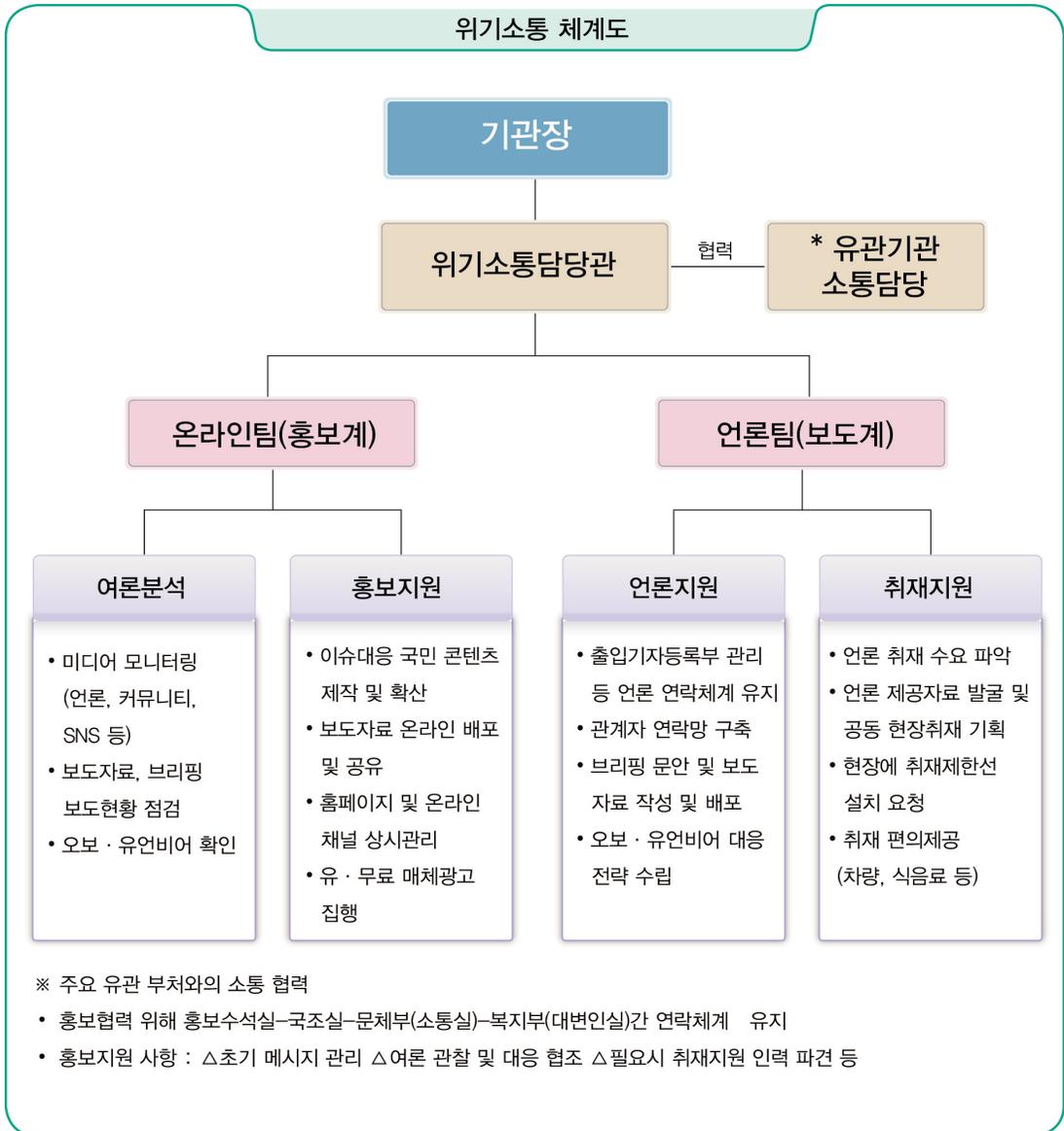
○ 온라인팀(홍보계)

- 평시에는 국민과의 직접 소통을 위해 대국민 홈페이지를 중심으로 주요 소셜 미디어(카카오톡, 페이스북, 네이버포스트, 트위터, 유튜브 등)를 통한 확산 등 온라인상의 제반 업무를 담당한다.
- 위기상황에서는 특정 제반 업무 외에도, 해당 신종감염병 (EID·Emerging Infectious Disease)의 초기 진압 및 확산 방지를 위한 메시지 개발 및 채널 확보, 목표 집단 등을 택해 집중 소통에 나선다.
- 우리나라처럼 온라인 상의 정보 유통이 매우 빠른 상황에서는 잘못된 정보 유통 방지가 매우 중요하므로, 루머 확산 방지에 최선을 다해야 한다.

○ 기타

- 상황 파악 및 여론 조사 결과 등 각종 조사활동을 통해 수집된 정보를 분석한다.
- 위기소통담당관실의 전문가 및 국민 소통자문단 자문을 신속히 받아 해당 감염병 위기에 대해 국민 입장에서 소통해야 한다.

2.3. 위기소통 조직 체계도



03

위기소통 준비작업

3.1. 소통계획 수립

- 위기상황 발생 시 직접 해야 할 업무에 대한 점검항목, 절차, 관련 기본 양식 (대응메시지, 보고서식 등) 중심으로 위기소통 행동 매뉴얼을 준비한다.
- 주요 위기상황 발생 후, 매뉴얼을 재검토·보완하고, 위기소통 전반에 관해 외부 전문가의 자문을 받아 향후에도 국민 입장에서 소통이 이뤄질 수 있도록 한다.
- 위기소통 전반에 관해 평시에 유관기관과 소통 체계를 구축함은 물론, 평시에 직·간접 만남을 통해 위기상황에서도 보다 빠르게 대응할 수 있도록 한다.

3.2. 소통체계 및 매뉴얼 활용 훈련

- 소통담당관실에서 일하는 직원은 사전 위기소통 관련 제반 교육 훈련에 참여해 감염병위기와 대응절차에 대한 기본 정보를 숙지한다.
- 부서별 소통 담당자의 경우에도 정기적으로 워크숍 참여를 포함한 각종 교육 훈련을 통해 일관된 위기소통에 기여토록 한다.

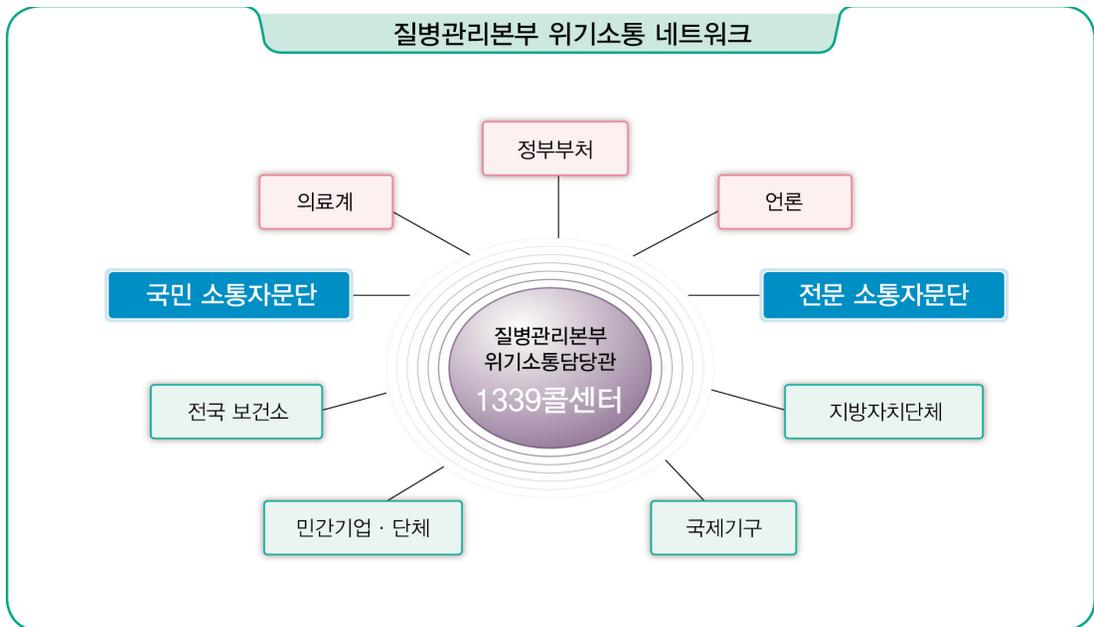
3.3. 내부소통 역량강화 교육

- 관리자 대상 소통 교육
 - 오프라인과 온라인 매체 변화 등에 따라 언론과의 인터뷰 방법, 보도자료 작성, 효과적인 미디어 활용 등에 대한 훈련을 실시한다.
- 실무자 대상 소통 교육
 - 보도자료 및 기고 작성, 홍보기획 방법 등 실무자를 위한 구체적인 홍보업무 실행방법 등의 교육과정을 개설한다.

(전문교육기관) 감염병 위기관리 커뮤니케이션 과정 운영(실무자 대상)
 (내부) 뉴미디어 환경의 이해, 언론대응 방법, 보도자료 작성 방법 등 소통강화 교육 실시
 “온라인을 통한 소통과 홍보”(SNS의 이해, 페이스북 사용법 등)

3.4. 위기대비 사전 네트워크 구축

- 신속한 정보 확산 및 일관된 메시지 확산을 위해 위기소통 네트워크를 구축한다.
 - (보건기관, 유관기관 연계) 언론, 지방자치단체, 전국 보건소, 의료기관(대한병원협회, 대한의사협회 등), 감염병관리본부 등과 실시간 위기소통채널(카카오톡, 옐로아이디)을 구축해 협력한다.
 - * 언론 취재지원, 실시간 질병 정보제공, 보도자료 공유 등
 - (민간 부문 협력 강화) 위기단계별 민간 부문 자원을 확보, 사전에 공동훈련 및 회의 등을 개최해 평시에 상호 신뢰적 협력 관계를 유지한다.
 - (전문가 자원 확보 및 참여) 재난 위기상황에서 소통할 수 있는 전문가 명단을 확보하고 평시에 소통 체계 구축을 통한 협력을 도모한다.



- ▶ 국민소통자문단 : 100인의 국민소통자문단 구축 및 운영
- 전문소통자문단 : 12명의 커뮤니케이션 전문 소통자문단 구축 및 운영
- 정부부처 : 보건복지부, 교육부, 외교부, 국방부, 행정자치부, 문화체육관광부 등
- 의료계 : 대한의사협회, 대한병원협회, 한국병원홍보협회 등
- 언론 : 복지부 및 질병관리본부 출입기자단 등
- 전국 보건소 : 전국 253개 시·군·구 보건소
- 지방자치단체 : 전국 17개 시·도, 226개 시·군·구
- 민간기업·단체 : 포털사이트, 온라인 커뮤니티, 유관기업, 민간단체 등
- 국제기구 : 세계보건기구(WHO), 세계보건기구서태평양사무처(WPRO), 미국 질병통제예방센터(US CDC), 유럽연합질병통제센터(ECDC) 등

▶ 위기소통 10단계 흐름도 제시

- 신종감염병 양성판정자 발생에서부터 사후 위기평가 및 대책 수립까지를 10 단계로 구분해 단계별 조치사항을 제시한다.
- 내부 상황보고, 보도자료 작성, 환자정보 공개 및 브리핑, 전문가 자문, 국민 맞춤형 정보 확산, 언론 반응 분석을 통해 추가 정보를 전달한다.

4.1. 신종 감염병 양성판정자 발생 시 흐름도



4.2. 단계별 세부내용

단계	구분	조치사항
1	신종감염병 양성판정자 발생	○ (검역소) 역학조사관 의심환자 분류 및 검사 지시, 판정 확정
2	내부 상황보고	○ (검역소) 신종감염병 환자 발생보고(문자, 유선, 메모보고) - 보고서 : 부서 과장 → 본부장 → 장관 → 청와대 - 언론 브리핑 발표자 선정 필요(본부장 혹은 센터장)
3	보도자료 작성 시작	○ (위기대응총괄과) 환자발생 및 대응에 대한 보도자료 작성 - 주요내용 : 환자정보, 질병정보, 발생·이동경로, 정부대책, 국민 질병예방 및 건강수칙, Q&A 등
4	환자정보 즉시공개 및 브리핑 문자공지	○ (위기소통담당관실) 출입기자 대상 환자정보·언론브리핑 문자공지 - 환자정보1) : 나이, 성별, 지역, 이동경로, 이동수단, 접촉자 현황 등 - 언론브리핑준비 : 소통실 → 복지부 브리핑실 예약 → 시간·장소 확정
5	의학·소통 전문가 자문(보도자료)	○ (위기소통담당관실) 보도자료 메시지 및 구성에 대한 전문가 자문 - 보건·소통전문가 구성 : 소통, 보건, 심리 분야 등의 전문가
6	언론브리핑 & 보도자료 배포	○ (위기소통담당관실) 언론브리핑 및 보도자료 현장배포
7	KCDC 홈페이지 및 SNS에 정보공개	○ (위기소통담당관실&정보화TF&위기대응총괄과) 정보 즉시공개 - 질병관리본부 홈페이지(모바일, PC사이트), SNS(페이스북, 카톡, 트위터) 통한 정보공개 : 보도자료, 브리핑 포토뉴스 실시간 업로드
8	국민 맞춤형 질병 예방 및 건강수칙 정보확산	○ (위기소통담당관실) 국민맞춤형 홍보콘텐츠 개발·확산 - 전달자료 : 공문, 보도자료, 포스터, 카드뉴스, 배너, 영상, 대응지침 등 - 1차 : 보건소, 의료기관, 콜센터 * 보건소 : 전국 253개 보건소 * 의료기관 : 대한의사협회(10만명), 대한병원협회(3,100개소) * 콜센터(1339) : 상담가이드(Q&A), 대응지침, 통계자료 - 2차 : 정부부처, 온라인 채널, 감염자, 국제기구 * 정부부처 : 보건복지부, 외교통상부, 교육부, 문화체육관광부, 국민건강보험공단, 건강보험심사평가원, 국민연금공단 등 * 지자체 : 전국 시도, 시군구 감염병 담당자 * 협력단체 : 대한노인회, 한국산후조리업협회 등 * 온라인 : 포털사이트 콘텐츠 등록, 사이트 등록, 커뮤니티 홍보(카페 등) * 감염자 : 감염환자, 감염환자 가족, 감염발생 지역주민 * 국제기구 : WHO, WPRO(WHO 서태평양지역사무처), 美CDC
9	언론 관찰, 추가 메시지 수립 및 정보전달	○ (위기소통담당관실) 여론분석을 통한 추가 메시지 수립 및 정보 전달 - 루머확산 방지를 위한 보도자료 추가배포(오해와 진실) 및 온라인 카드뉴스 콘텐츠 게시 등
10	사후위기평가 및 대책수립	○ (위기대응총괄과&위기소통담당관실) 평가 및 대책 수립 - 위기평가 및 향후 대책 수립

1) 「감염병예방법」 시행규칙 제27조3제1항 : 감염병에 관해 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 예보 또는 경보가 발령된 후에는 법 제34조의2에 따라 감염병 환자의 이동경로, 이동수단, 진료의료기관 및 접촉자 현황 등을 정보통신망에 게재하거나 보도자료를 배포하는 등의 방법으로 국민에게 공개해야 한다.

5.1. 메시지 개발 준비

- 메시지 준비의 대상이 되는 위험(Risk) 크기와 종류를 정확히 평가하고 결정한다.
- 해당 리스크 이슈에 관련된 이해관계자를 설정한다.
- 이해관계자들이 가질 수 있는 의문사항이나 우려사항을 조사·정리한다.
- 각각의 의문이나 우려사항에 대응해 자료 조사 및 입장 정리를 통해 핵심 메시지를 개발한다.
- 개발된 메시지를 내·외부 전문가를 대상으로 의견을 묻는다.

5.2. 메시지 작성 원칙

- 단순성(Simple)
 - 간결하고 명료하게 메시지를 작성한다. 어려운 내용은 국민들을 혼란스럽게 만든다.
- 시의성(Timely)
 - 공중은 상황 발생 후 오랜 시간이 지난 시점이 아닌, '지금 당장'의 정보를 원한다.
- 정확성(Accurate)
 - 사실과 다른 내용은 큰 혼란을 초래한다. 헛갈리는 문구는 아예 빼는 게 좋다.
- 관련성(Relevant)
 - 해당 이슈와 관련된 질문에 정확하게 답하고, 필요한 조치를 취한다.
- 신뢰성(Credible)
 - 진실하게, 정직하게, 솔직하게 정보를 공개한다.

○ 일관성(Consistent)

- 전달하고자 하는 내용이 일관성을 갖춰야 한다. 어제의 메시지와 오늘의 메시지가 다르면, 국민들은 이를 신뢰하지 않는다.

5.3. 지카바이러스 단계별 소통 메시지 예시

▶ 지카바이러스 등 주요 신종감염병 상황에서의 단계별 소통 메시지

- (발생 전) 유사 시 긴밀한 협조를 도모할 수 있도록 지속적으로 질병 정보제공 및 대처방법을 안내한다.
- (발생 후) 전파 방지 및 위기 극복을 위해 기자, 일반인, 의료기관, 보건소에 문자, 보도자료 등을 통해 정보를 지속적으로 공급한다.

상황	대상	조치 사항
발생前 (평상시)	일반인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가별 질병 발생 현황 ○ 질병 개요 및 Q&A 안내 ○ 발생 국가 여행 시 주의 사항 ○ 귀국 후 증상 발생 시 대처방법 안내(의료기관 방문 전 ☎1339)
	의료기관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가별 질병 발생 현황 ○ 질병 개요 및 Q&A, 진료 지침 안내 ○ 의심 환자 방문 시 대처방법 안내(보건소 신고)
	보건소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가별 질병 발생 현황 ○ 질병 개요 및 Q&A 안내 ○ 의료기관에서 의심 환자 방문 신고 시 대처방법 안내
발생後 (위기시)	기자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지카 환자 유입 상황 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 전부공개원칙, 예외적 비공개 항목 설정(개인신상정보 등) - 환자의 시간대별 주요경과 정보(최초 신고, 병원이송, 검체이송 시간 등) - 1차, 2차 검체검사 결과 ○ 질병 의심 시 대처방법 안내(의료기관 방문 전 ☎1339) ○ 국가별 질병 발생 현황 ○ 국내 의심환자 신고건수 현황(월별, 내국인/외국인 등) ○ 질병 개요 및 Q&A 안내

상황	대상	조치 사항
	일 반 인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지카 환자 유입 상황 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 전부공개원칙, 예외적 비공개 항목 설정(개인신상정보 등) - 흰줄숲모기 발견 상황 안내, 모기 주의 당부 ○ 질병 의심 시 대처방법 안내(의료기관 방문 전 ☎1339) ○ 국가별 질병 발생 현황 ○ 질병 개요 및 Q&A 안내
	의 료 기 관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지카 환자 유입 상황 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 전부공개원칙, 예외적 비공개 항목 설정(개인신상정보 등) ○ 의심 환자 방문 시 대처방법 안내(보건소 신고) ○ 국가별 질병 발생 현황 ○ 질병 개요 및 Q&A, 진료 지침 안내
	보 건 소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지카 환자 유입 상황 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 전부공개원칙, 예외적 비공개 항목 설정(개인신상정보 등) ○ 의료기관에서 의심 환자 방문 신고 시 대처방법 안내 ○ 국가별 질병 발생 현황 ○ 질병 개요 및 Q&A 안내

PART

III

위기소통 대응

1

위기소통 단계

2

분야별 위기소통

01 위기소통 단계

▶ 관리 단계별 조치사항

위기단계	조치사항	
위기대비 평소 준비사항	언론사 및 출입기자 명단 최신화	
	'위기소통 매뉴얼'에 따른 교육, 훈련	
	감염병 예방 및 보도에 관한 언론 협조사항 숙지	
위기발생	발생직후	(발생 3시간 이내) 채널 정비(온라인방 개설), 여론 관찰
	확산초기	위기소통담당관 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	
	'위기소통 지침 및 표준운영절차(SOP)' 개선	

1.1. 발생 직후(발생 3시간 이내)

▶ 채널 정비

- (부처 공동대응 온라인방 개설) 질병관리본부 사업과 및 위기소통담당관, 복지부 대변인, 홍보수석실, 문화부, 유관부처 참여 온라인방을 개설한다.
 - 관찰, 주요 진행상황(부처 대응방향 등), 향후 계획 실시간 공유
- (포털 검색 정비) 검색 용어, 지식백과 등 주요 포털 내 이슈 관련 검색 현황을 점검한다.

- (협업계획 수립) 각 부처 간 협조 사항, 부처가 보유한 가용 홍보매체 현황 등을 파악해 협업 계획을 수립한다.

▶ 여론 관찰

- (실시간 온라인 관찰) 기사, 관련 댓글, 커뮤니티, 네이버 지식인 등 종합 관찰해 이슈 발전 가능성, 조치 필요성을 검토한다.
 - 이슈발생 2시간 내 1회, 일 1, 2회 관련 결과를 외부와 공유한다.

1.2. 확산 초기(실시간 검색어 10위 내, 기사별 댓글 500건 이상)

▶ 조직 정비

- 기관 내 위기소통담당관을 지정하고 위기소통팀을 구성, 홍보 및 언론부문을 대응한다.

▶ 채널 정비

- (홈페이지 배너 연결) 우리본부 홈페이지, 산하 및 유관부처 홈페이지에 관련 배너 연결 요청을 한다.
 - 필요시 전용 페이지 구축(모바일 포함), 홈페이지와 배너로 연결한다.
- (온라인 채널 관리) 블로그 등에 관련 이슈 관련 별도 공간을 마련한다.

▶ 여론 소통

- (실시간 온라인 관찰 및 오보 대응) 사실 왜곡 등 잘못된 기사 발생 시 즉시 수정 요청 및 반영 여부를 확인한다.
 - 미반영시 3시간 내 보도해명(설명)자료 배포, SNS에 해명내용 게재
- (온라인 댓글 대응) 기사댓글 및 커뮤니티 내용을 바탕으로 답변 제공이 필요한 내용을 위주로 FAQ 개발 게시한다.

▶ **매체 홍보 및 광고**

- (온라인 콘텐츠 제작) 사건에 대한 사실관계 안내, 정부 대응 기초 등을 중심으로 SNS용 대응 글을 준비해 게시한다.
 - 초등학생이 이해할 수 있는 수준의 내용으로 반드시 시각물이나 동영상이 들어가도록 하는 것이 좋다.
 - 카드뉴스의 경우, 위기 상황에서 매우 효과적으로 메시지를 전달할 수 있으므로, 반드시 활용하는 것을 권한다.

1.3. 위기확산 지속(기사별 댓글 800건 이상, 커뮤니티 이슈방 개설)

▶ **채널정비**

- (유관기관 공동대응 커뮤니티 구성) 기관(대변인실, 담당부서 등), 유관기관 홍보팀 등 포함, 이슈 현황·향후 대응 방향 등을 공유한다.

▶ **여론 소통**

- (실시간 관찰 및 대응) 잘못된 내용, 악의적 기사, 유언비어, 댓글 등 긴밀히 관리한다.
 - 특히, 유언비어 등에 대해서는 1시간 내 사실관계 확인 후 3시간 이내 대응 메시지 또는 카드뉴스 등으로 SNS에 확산한다.
- (지식인 관찰 및 답변) 마이 지식 질의내용 답변 등록(12시간 내)

▶ **언론 소통**

- (보도자료 배포) 사실 중심의 사건 현황, 정부조치 사항, 향후 대응 방향 중심으로 작성하고, 페이스북·트위터·정책브리핑 등과 연계한다.
 - 필요시 언론브리핑, 기자설명회, 전화컨퍼런스 등을 진행한다.
- (현장방문) 이슈 관련 현장 방문 및 관련 보도자료 배포, 취재 지원 등을 통해 정부 메시지를 노출한다.

▶ 매체 홍보 및 광고

- (온라인용 콘텐츠 제작 및 확산) 이슈상황 발전에 따른 FAQ 추가 개발 및 관련 홍보콘텐츠(이미지, 영상)를 제작(수시)한다.
 - 기관 SNS 채널과 홈페이지에 게재, 공동대응 커뮤니티·온대끼리 등을 통해 즉시 확산한다.
- (광고 제작) 옥외매체* 영상광고(10~20초), 포스터 광고, 신문광고 등
 - 필요시 모바일 광고, TV방송(공중파, 종합편성채널, 뉴스채널 등) 자막·스크롤 광고를 병행 추진한다.

* 옥외광고 시 확산대상 매체(예시)

- 복지부 SNS, 전광판, KTX·버스·지하철 내외부, 엘리베이터, 정부·산하기관 협업매체, TV 캐스트 등

- (리플릿·안내문 등 제작·배포) FAQ 관련 리플릿 및 안내문 제작 및 부처·산하기관 공동대응 커뮤니티 및 협업매체 등에 확산시킨다.

1.4. 확산 고조(포털 메인 지속 노출)

▶ 언론소통 강화

- (보도자료) 추가 조치사항 및 세부대책 관련 보도자료 배포 검토
 - 필요시 브리핑 실시, 브리핑 진행시 페이스북 라이브를 병행한다.
- (언론홍보) 신문기고, 방송출연, 인터뷰 등을 실시한다.

▶ 매체 홍보 및 광고, 여론소통 관리 등은 전 단계와 동일

1.5. 확산 진정 및 소멸(포털 메인 30위 이하, 기사별 댓글 300건 이하)

▶ 언론 소통

- (보도자료) 이슈에 대한 대응결과 및 주요 성과, 향후 정책개선 방향을 중심으로, 페이스북·트위터·정책브리핑 등과 연계·확산한다.
- (언론홍보) 이슈 관련 전문가 기고, 기획기사, 인터뷰, 다큐멘터리 등
- (전문가 회의) 이슈 관련 전문가로 패널 구성해 간담회 등을 개최, 대응성과 및 향후 기대효과에 대해 논의한다.

▶ 성과 중심의 매체 홍보

- (온라인 콘텐츠 제작) 대응 성과 또는 향후 정책개선 방향을 중심으로 카드뉴스 등 제작·게시, 유관기관 등을 통해 확산한다.
- (캠페인) 국민 참여형 캠페인 및 이벤트를 기획하고 집행한다.

▶ ‘위기소통 지침 및 표준운영절차(SOP)’ 개선 방안 마련을 위한 내부 워크숍

2.1. 조직 내부 소통

▶ 수평적 정보 공유 시스템

- (집단대응체계 구축) 위기소통담당관은 온라인방을 개설해 위기발생 초기 대응을 위한 수평적 정보 공유시스템을 운영한다.
 - 매뉴얼에 유관부서 위기연락망을 정비해 위기 발생 시 즉각적인 연락이 가능하도록 사전 조치한다.
 - 사적대화는 금하고 공식적인 보고임을 규정하고 육하원칙에 따라 정보 객관성을 확보한다.
 - 정보를 공유할 때는 출처와 시간을 명시한다.
- (위기상황 공유) 내부직원이 위기상황에서 위기관리의 핵심 주체이므로 일원화된 목소리를 내기 위해 위기상황이 보다 정확하게 공유돼야 한다.
 - 위기상황과 정보, 본부의 입장을 사내 게시판 및 SNS 등을 통해 내부직원들에게 상시 공유해야 한다.(긴급상황, 피해의 범위, 이미 논의된 조치, 계획 중인 대책 등)
 - 내부 홍보협의체 등을 구성해 월 1회 정기 및 수시 회의, 온라인방 운영을 통해 정보 공유 및 의견 수렴을 하고, 위기소통에 대한 공동 협력 방안도 마련해 시행한다.
 - 기관은 위기에 따른 행동지침과 우선순위를 제공한다.
 - 직원들의 헌신과 노고에 대해 지속적으로 격려하고 소통한다.

2.2. 이해관계자 소통

▶ 국민

- 피해자 등 국민 정서를 항상 염두에 두고 발언·행동해야 한다.
- 위기 시 국민감정과 동떨어진 발언이나 행동은 국민적 공분을 낳는다.
 - 피해자의 입장에서 해야 할 말과 하지 말아야 할 말을 구분한다.
 - 정부 인사의 태도나 행동이 여론의 비판 대상이 될 수 있다는 점을 유념하면서 진지하고 신중한 자세를 유지한다.
 - 정부 입장이 아닌 국민·언론 등 제 3자적 입장에서 메시지를 만들어 전달해야 한다.
- 정보 공개에 대한 사회적 적정 수준 유도
 - 의료계, 언론계 등 당사자들이 참여하는 공청회를 통해 정보 공개에 대한 사회적인 적정 수준 유도한다.
 - 공중보건위기대응사업단과 함께 위기상황 시 빠른 판단을 통한 적정 정보 공개를 위해 위기소통 네트워크를 구성한다.

▶ 정부기관

- 위기상황 발생시 유관 정부기관(국민안전처, 식품의약품안전처, 지자체보건소 등)과 업무 협조는 위기 해결에 중요한 역할을 담당하므로, 필요시 관련 정부 기관에 정확한 자료 및 정보를 전달한다.
- 주요 정부기관 및 유관기관의 협조 필요 시 위기연락망을 활용해 신속한 정보를 제공한다.
- 심각한 위기상황의 경우 언론브리핑 시 정보의 신뢰성을 높일 수 있는 관련 기관 및 전문가의 배석을 요청한다.
- 주요 위기 상황에 대해서는 정부부처 대변인회의 주요 안건으로 상정해 정보 공유 및 협력 방안을 마련한다.

▶ 의료계 및 민간기관

- 위기소통담당관은 의료계 및 민간기관(대한병원협회, 대한의사협회, 대한병원 홍보협회 등)과 네트워크를 통해(카카오톡 등) 보도(참고)자료, 홍보콘텐츠 등 실시간 자료 전송 등 위기 대응력 제고를 위해 상시적으로 소통한다.

▶ 전문가

- 위기소통담당관은 위기소통 관련 전문가(PR학회, 헬스커뮤니케이션, 전문가 등)의 네트워크(전문소통 자문단)를 통해 위기 대응력 제고를 위한 자문 시스템을 준비하고 상시적으로 소통한다.
- 위기 대응 시 전문가들의 다양한 시각과 전문성을 활용해 문제해결 방안을 모색한다.

2.3. 미디어 소통

▶ 보도자료 작성 및 배포

- 감염병 관련 이슈가 발생하면 기관 조치에 관계없이 가능한 빨리 정확한 정보를 제공해 불필요한 의혹과 추측성 보도를 사전에 해소한다.
- 최초 보도자료는 사실정보 중심으로 작성하되, 발생배경에 대한 추측이나 상황을 확대 또는 축소하는 내용을 담는 것은 부적절하다.
- 정부차원의 조치상황 및 대책을 주요내용으로 담고 필요시 기관장의 메시지를 추가한다.
- 보도자료 작성 후 페이스북, 카카오톡 등 SNS에 공유해 내용을 점검 받고 배포 하며 배포 시 기관 홈페이지에도 올려 내·외부에 모두 신속히 공유될 수 있도록 한다.

- 사실 왜곡 또는 추측성 보도를 예방하기 위해 사실 정보를 수시로 정확하게 제공하고 사실과 다른 보도에 대해서는 신속하고 적극적으로 해명해 잘못된 정보가 확산되지 않도록 대응한다.
- 위기 관련 이해를 돕기 위해 Q&A(10문10답), 국내외 유사사례, 영상, 사진 등을 첨부해 참고자료를 제공한다.

▶ **브리핑 및 취재지원 요령**

- 복장은 정복이나 위기근무복을 착용한다.
 - 대변인이 아닌 경우에도 브리핑, 기자회견 참석자는 이 원칙을 준수한다.
- 브리핑 직전까지 상황을 최대한 파악한다.
 - 현장 상황에 대한 최신 정보 및 최신 관련 언론 보도 내용을 숙지한다.
- 브리핑 계획은 사전에 통보한다.
 - 정보 제공에 대한 예측 가능성을 높이기 위해 최소 1시간 전에 개최 사실을 공지한다.
 - 긴급 상황 시에는 신속한 정보 공개를 위해 전화설명회(컨퍼런스콜)등을 개최한다.
- 국민 공감형 브리핑을 실시한다.
 - 인적 피해는 물적 피해에 앞서 언급하고, 인적 피해에 대해서는 용어사용에 신중을 기해 진솔한 애도와 위로를 표명한다.
 - 브리핑장에서는 언론과 국민의 이해를 돕기 위해 브리핑 전에 관련 동영상이나 시각물 등을 배치해 브리핑의 집중도를 높인다.
 - 기관장, 현장 지휘책임자, 외부전문가 등이 브리핑에 적극 참여토록 하고, 해당 상황에 대한 관련 통계 정보도 함께 제공한다.
- 쉽고 정확한 용어를 사용한다.
 - 전문용어나 업계에서 통용되는 약어 사용을 삼가고 용어로 설명이 어려운 경우 그림·사진 및 영상 등을 함께 제공한다.

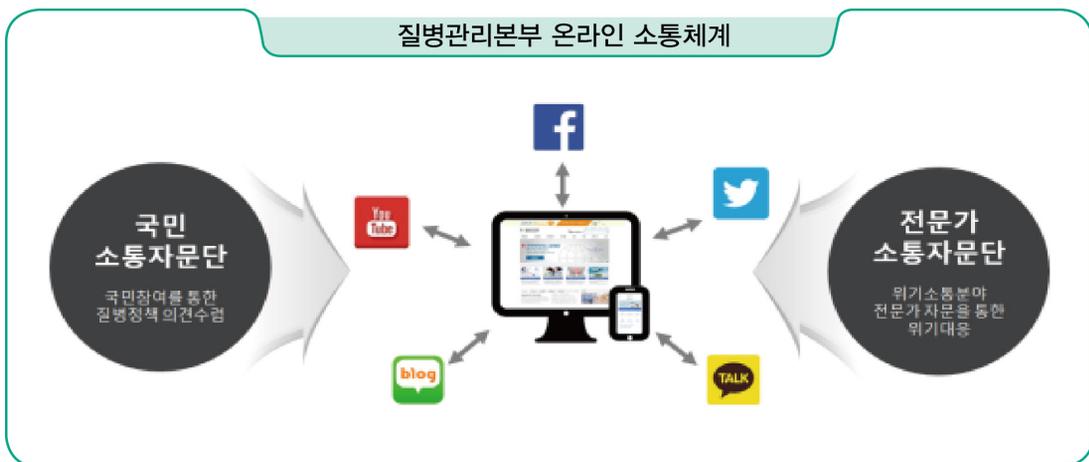
- 초기 사고원인, 피해상황은 신중하게 언급한다.
 - 주관적 판단이 결부된 추측성 답변, 예단하는 발언은 혼란을 부추기고 비판을 받게 된다는 점을 명심한다.
- 질문에 대한 답변은 간결하고 명확하게, 결론부터 말한다.
- 정부가 상황 해결을 위해 최선을 다하고 있으며, 현재 상황이 어떠한지를 정확히 설명한다.
 - 알려진 사실을 은폐하거나 축소하지 않는다.
 - 부정적 사안이라 할지라도 기사화된다는 것을 명심하고 선제적으로 발표한다.
- 언론의 마감시간을 고려한다.
 - 언론 기사의 마감시간(조간: 오후 5시, 석간: 오전 10시) 이전 자료를 배포한다.
- 언론을 공정하게 대한다.
 - 특정매체에만 정보를 주어서는 안 되며, 취재기자 리스트에 근거해 공정하게 제공한다.
- 정직과 신뢰는 위기소통의 최우선이다.
 - 솔직한 태도는 정부가 위기상황에서 진정성을 갖고 대처하고 있다는 믿음을 준다.

▶ 인터뷰 요령

- 기자의 인터뷰 요청 시 정확한 상황 파악과 인터뷰 목적에 대한 메시지를 정리한 후 진행한다.
 - 인터뷰 전에는 기자 소속과 이름, 인터뷰 목적과 범위, 인터뷰 시간, 마감 시간, 연락처 등을 확인한다.
 - 언론 인터뷰가 곧 국민에 인터뷰하는 것이므로 기자 질문에 차분하게 대응하고 질문을 무시하지 않는다.
 - ‘법리적, 관행적, 규정에 의하면’ 등을 언급하며 변명하지 말라.
 - 필요한 경우 녹취를 준비한다.

- 매체별 특성에 따른 주의사항은 다음과 같다
 - (신문) 인터뷰의 경우 기사화, 편집되는 과정에서 내용이 침삭되는 경우가 있으므로 핵심내용을 한번 더 확인한다.
 - 취재에는 적극 응하고 설명하되, 실제로 활자화되는 내용에 대해서는 해당 및 관련 부서장 등과 정확히 협의하여, 서면으로 답하는 것도 올바른 정보 전달의 좋은 방법이다.
 - 위기상황 및 대책 관련 보도자료 이외, 해당 위기상황 확산에 대한 사과 및 이미지 회복을 위한 홍보 등을 시행할 수 있다.
 - (방송) 인터뷰, 기자회견, 브리핑, 대담 및 특별 프로그램에 출연해 위기상황 및 대책을 설명한다.
 - 실시간 기자회견이나 브리핑에는 실수나 잘못된 정보까지 여과 없이 전달 되므로 주의한다.
 - 신문과 달리, 얼굴, 목소리, 복장 등이 모두 들어나므로, 이 부분에 관심을 기울여야 한다.

2.4. 온라인 소통



▶ 뉴미디어 위기소통

- 대국민 공식 홈페이지를 중심으로 신뢰있는 정보 제공
 - 믿을 수 있는 질병·건강정보는 기관의 대표 홈페이지로 일원화하며, 제작된 콘텐츠는 소셜미디어(SNS) 등을 통해 국민에게 확산한다.
- 기관이 보유한 뉴미디어 채널과 구독자·팔로워 숫자가 중요
 - 실제 위기 발생 시 유의미한 소통채널로 작동이 되기 위해서는 뉴미디어 계정에 대한 꾸준한 관리와 활동이 필요하다.
- 국민과 정부 사이의 쌍방향 소통 역할
 - 위기와 관련해 발생하는 다양한 질문에 대한 답변을 달고 새로운 정보를 신속하고 투명하게 공개한다.

▶ 온라인 위기관리 절차

단계	주요 내용	
1단계	위기 관련 쟁점 발견	• 주요 포털 사이트 초기화면 뉴스창 실시간 관찰
2단계	확산 가능성 및 위험수준 판단	• 쟁점의 특성, 확산 주체 및 채널, 쟁점에 대한 초기반응, 확산 속도와 범위 등을 온라인 담당자가 1차 분석
3단계	보고 및 대응 여부 결정	• 메시지 내용, 대응 수위 방식, 매체 등을 종합적으로 결정
4단계	메시지 작성	• 미디어 채널 특성에 맞도록 메시지 형식과 표현 작성
5단계	재난 미디어 채널 운영	• 원칙적으로 기관의 입장과 정보를 제공하는 공식 채널을 운영 (홈페이지, 카카오톡, 페이스북 등)
6단계	상시적 관찰	• 온라인 관찰 결과를 부처 내 주요 의사 결정자에게 실시간 보고 • 게시물 조회 수, 댓글흐름 변화, 추가 게시물 확산 여부, 다른 이슈로 재확산 여부, 해당 이슈의 언론/방송사 보도 여부 등을 관찰
7단계	추가 대응 점검	• 관찰 시스템을 통해 보고되는 사항들을 재분석해 추가 대응 전개
8단계	대응 점검 및 평가	• 대응 방식에 대한 노하우를 정리해 이후 발생하는 위기에 대해 유효한 대응방안 마련
9단계	상황 종료	• 상황이 종료되었어도 온라인 관찰 시스템은 지속적으로 가동

▶ 온라인 소통

○ 기본 수칙

- 위기 관련 정보와 메시지를 시민에게 직접 공개한다.
- 위기 소통의 공식 경로로써 책임감과 역할을 명확히 인식한다.
- 공식적이고 신중한 언어를 사용한다.
- 미디어의 오보에 대해서는 온라인 매체를 통해 한 시간 이내에 바로잡아야 한다.
- 대중의 제보와 반응에 경청하고 신속하게 답변한다.
- 유관기관의 소셜미디어와 협업해 정보의 접근성을 높인다.
- 소셜미디어의 특성에 맞게 대화에 참여하고 루머에 적극 대응한다.
- 정보를 확인하고 정직하게 질문에 답하고 최신화 한다.

○ 위기소통담당관실의 역할

- 메시지 작성(콘텐츠 제작 포함) 및 전파, 관찰 등 SNS 운영 담당자를 1인 이상 둔다.
- 위기 시 SNS로 전파하는 메시지는 위기상황, 대응현황, 국민행동요령, 루머에 대해 해명한다.
- 온라인 시스템(페이스북, 카카오톡 등)을 통해 위기상황 메시지를 공유하고 정리된 내용을 국민들에게 공개한다.

○ 메시지(콘텐츠)

- 메시지 맨 앞에는 날짜 및 시간, 콘텐츠의 경우에는 일련번호를 반드시 포함 시킨다.
- 국민의 트위터로 전달되는 메시지이므로 140자 이내로 작성하고 참고할만한 사이트 URL 링크도 제공한다.(가급적 대표 홈페이지 활용)

○ 국민 제보 및 문의에 대한 답변

- 국민 문의에 개인적인 생각이나 의견을 답변해서는 안 된다. 반드시 대책반에 문의내용을 전달하고, 확인한 사실에 근거해 답변한다.

-
- 사실 확인에 시간이 필요한 경우 1차 답변을 먼저 보낸 후, 2차 대응을 한다.
 - 비공개 질문이나, 공개하기 부적절한 내용은 질문자에게 직접 메시지나 이메일로 전달한다.
 - 답변 시 참고할 만한 사이트가 있다면, 해당 사이트 URL 링크를 제공한다.

PART

IV

위기종료 후 평가 및 조치

- 1 위기소통 평가
- 2 평가결과 공표와 포상
- 3 매뉴얼 교육 및 훈련

01 위기소통 평가

1.1 평가 목적

- 질병 확산의 제한을 돕기 위한 소통의 효과를 이해하고, 국민 및 관련 기관과의 신뢰를 강화한다.
- 소통 전략 및 향후 대응 시에 어떤 변화가 필요한지를 파악해 향후 위기소통에 관한 대응 체계 및 절차를 조정한다.

1.2. 평가 과정

단계		주요 내용
1단계	감염병 발생 중 소통 평가	위기소통이 조직 전체차원에서 제대로 실행되고 있는지를 평가하고 그 효과를 측정
2단계	감염병 발생 후 소통 평가	프로그램, 조직의 두 가지 차원에서 설정된 목표가 실제 달성되었는지를 평가하고 측정
3단계	환류	평가결과는 위기소통 매뉴얼 수정·보완에 활용

1단계) 감염병 발생 중 소통 평가

- 소통 평가 내용
 - 국민들에게 적절한 채널을 통해, 메시지가 신속·투명·정확하게 전달되고 있는지 유무
 - 보건당국의 위기소통으로 인해 국민의 관련 이슈에 대한 인식이나 행동변화가 발생하는지 여부
 - 유관기관과는 자료 전달 및 정보 공유가 제대로 이뤄지고 있는지 유무

○ 위기소통 평가 지표

- 보도(참고)자료 및 온라인 정보 배포량
- 브리핑 및 설명회 횟수
- 온라인 댓글 분석을 통한 국민의 인식·행동변화 관찰
- 유관기관의 회의 및 정보공유 횟수

2단계) 감염병 발생 후 소통 평가

○ 소통 평가 내용

구 분	평 가	평가방법
외부대응	<ul style="list-style-type: none"> • 위기소통계획 수행 • 언론 대응 • 위기소통 목표 달성 	<ul style="list-style-type: none"> • 파일, 문서, 보고서로부터 자료 취합 • 집단 토론(감염병 발생에 대한 대응 활동에 참여한 자) • 국민, 언론, 유관기관에 대한 설문 및 면접 조사 실시
조직내부	<ul style="list-style-type: none"> • 내부 조직 명성 평가 • 일반 이해관계자와의 관계 평가 • 언론 평가 	

3단계) 매뉴얼 점검 및 수정 보완

○ 내부 소통 과정과 조직원에 대한 분석과 매뉴얼 보완

- 내부 위기소통 조직의 효율성과 실제 가동여부를 분석한다.
- 내부 직원들에 여론조사를 실시해 실제 위기상황에서의 매뉴얼 활용도와 소통 측면에서의 위기관리에 대한 평가와 문제점 등 다양한 의견을 수렴한다.

○ 언론 이외의 소통 분석과 매뉴얼 보완

- 소통 과정을 통해 나타난 기관에 대한 적대 유무 및 정도 파악
- 위기상황에서 실제 접촉한 위기관리 대상들의 위기연락망 등 세부 자료 일치 여부 파악 후 정확한 자료로 수정·보완한다.
- 전문 여론조사기관에 의뢰 등 위기관리 전략에 대한 만족도, 문제점 등의 다양한 의견을 수렴해 매뉴얼 보완에 활용한다.

○ 언론 분석을 통한 매뉴얼 보완

- 여러 감염병 이슈에 대한 미디어의 다양한 흐름과 의견을 분석해 국민 중심적인 메시지 개발에 활용한다.
- 국민과의 가교역할을 하는 언론의 사용 용어 등을 활용해, 향후 위기상황에서 보다 쉽고 정확하게 국민 소통에 나서기 위한 자료로 활용한다.

2.1. 평가 결과 공표

- 위기상황에 대해 적절하게 대응했는지 여부를 정확하게 분석해, 적절한 대응의 경우, 참고해야 할 항목과 지료로 삼는 한편, 부적절했거나 미흡한 부문에 대해서는 최대한 빨리 새로운 위기 대응에 활용할 수 있도록 조치해야 한다.
- 메르스 상황과 같이 국가적 우려를 낳은 상황이 재발했을 경우에는 위기소통 자체적인 평가작업을 통해 가능한 한 소통백서를 발간하고, 이를 국민에게 공개할 수 있어야 한다.

2.2. 유공자 포상

- 위기소통 대응과정에서 훌륭하게 임무를 수행함으로써 국민의 생명을 지키고 피해를 최소화한 공무원과 유관기관을 포상하도록 하고, 이를 널리 알린다.

03

매뉴얼 교육 및 훈련

▶ 주요 직급별 위기소통 매뉴얼 교육 및 훈련

- 공통주제
 - 내부 위기관리 조치 및 행동 분석에 대한 평가
 - 내부 소통과 언론대응에 관한 평가
 - 개인별 임무에 관한 숙지여부와 평가
- 위기소통담당관 및 관련 부서장
 - 내부 소통체계에 대한 평가와 개선 사항
 - 위기소통담당관 운용의 실효성과 행동분석 평가
 - 매달 1회 이상의 교육과 훈련 실시
- 위기소통담당관실
 - 팀 편제와 개인 임무에 대한 숙지여부와 평가
 - 대(對) 이해관계자 대응 전략과 매뉴얼의 실효성 판단
 - 위기소통의 원칙과 전략
 - 매달 1회 이상의 교육과 훈련 실시
- 유관 부서 및 기관
 - 위기관리와 위기소통의 의미 교육
 - 위기관리 조직 체계와 소통 절차에 대한 개괄적 소개
 - 위기상황 시 개인 임무에 대한 교육
 - 반기 1회 이상의 교육과 훈련 실시
- 훈련 방법
 - 교육훈련 전문기관(보건복지인력개발원)을 통한 위탁교육 실시
 - 위기소통, 미디어트레이닝, 보도자료 작성 등 년 2회 이상

PART

V

관련 참고자료 서식

- 1 사고 발생 보고
- 2 사전 위기 연락망
- 3 보도자료
- 4 출입기자 대상 문자공지 기본 양식
- 5 대언론 발표자료 표기 준칙
- 6 기자회견 · 브리핑 사전 체크포인트

[서식 1] 사건 발생 보고

~ 언론보도관련 상황보고

질병관리본부 (담당과) (보고일자)

보고성격 결심요망 지시사항 조치 상황보고 협조부서

◆ 핵심 요약 (2~3줄)

□ 보도개요

- 보도일시 :
- 보도매체 :
- 보도내용 :

◆ 사건 개요

- ()
- (그간의 조치사항)
-
-
- *
- (향후 계획)

□ 언론보도 주요 내용 관련

-

[서식 2] 사전 위기 연락망

〈조직 내 위기 연락망〉

소속	이름	직책	사무실 전화번호	핸드폰

〈외부 유관기관 위기 연락망〉

기관명	소속(직급)	부서명	전화번호	이메일

[서식 3] 보도자료



국민행복

		<h2 style="margin: 0;">보 도 자 료</h2> <p style="margin: 0;">○월 ○일(○) 조간(○.○.○시 이후 보도)</p>	
배 포 일	2017.○○.○○ / (총 ○ 매)	담당부서	○○○과
과 장	○ ○ ○	전 화	044-202-1234
담 당 자	○ ○ ○		044-202-5678

질병관리본부, △△△ [질병] 주의보 발령!

[기사의 key-point를 함축하는 핵심단어로 간결하게 작성]

- ○월 ○일 ○○○에서 ○○○ 확인-

(전체 내용을 함축할 수 있는 내용으로 필히 작성)

- ◇ ○○○에서 ○○○ 할 경우 위험
- ◇ ○○○ 하는 방법으로 예방 가능
- ◇ ○○○ 주의 당부

□ 전문(리드)

※ 1~2문장으로 기사 전체 내용을 파악할 수 있도록 작성

- 정책과 국정아젠다와의 연관성 언급

ex) 경제혁신 3개년 계획의 핵심과제인 ○○○, 박근혜 정부 주요 국정과제인 ○○○ 등등

□ 본문

○

-

※ 예상 성과

- 수혜자, 분야 등 구체적인 정책 대상자 명시
- 수혜자 규모, 혜택 내용, 개선사항 등 기대효과



국민행복

※ 작성 요령

- 사례 적시가 가능한 경우 스토리텔링식의 사례 제시
- 한 문장에는 하나의 사실만 표현, 가급적 3줄을 넘지 않도록 함
- 국민·정책 대상 입장에서 필요한 정보와 내용 중심으로 작성
- 구어체의 쉬운 말로 표현
- 본문이 긴 경우 중간 중간 소제목 붙이는 것이 효과적
- 본문의 부족한 부분은 보충·설명 자료 첨부
- 도표·그래픽·그림 등 시각적 자료 활용

<붙임> 1. ○○○○○

2. ○○○○○

3. 질의응답

4. 용어 설명

 보건복지부 질병관리본부		<h2 style="margin: 0;">보 도 설 명 자 료</h2>	
배 포 일	2016.〇〇.〇〇 / (총 〇 매)	담당부서	〇〇〇과
과 장	〇 〇 〇	전 화	043-719-1234
담 당 자	〇 〇 〇		043-719-5678

보건복지부는 _____는 _____임을 밝힘

☎ 〇월 〇일자 〇〇일보 〇면 ‘_____’ 기사 관련

□ 기사 주요내용

○

-

□ 설명내용

1. “_____”에 대해

○

-

2. “_____”에 대해

○

-

※ 설명 대상 및 설명 내용을 적극적으로 밝히는 것을 권장함

□ 지카바이러스 감염자 유입 안내 및 언론 브리핑 문자공지 (기본양식)

<O번째 지카바이러스 감염증 환자 유입 관련 안내 공지>

- 이름 및 연령: K씨 (47)
- 성: 남성 (직장인)
- 거주지: 경기도 ○○지역
- 확진판정 일시: 오늘 (○일, 목) 오전 6시
- 여행국 및 여행기간: 브라질(○○일간, ○월 ○일~○월 ○일)
- 방문목적: 여행
- 입국일: ○월 ○일
- 증상 발생일: ○월 ○일
- 증상: 발열(fever), 기침(cough)
- 현재 위치: ○○지역 ○○대학병원

* 이와 관련한 자세한 내용은 금일 브리핑을 통해 알려드릴 예정입니다.

<O번째 지카바이러스 감염증 환자 관련 브리핑 공지>

- 제목: O 번째 지카바이러스 감염자 상황 및 관련 대책
- 발표자: 정기석 질병관리본부장
- 일시: ○월 ○○일(화) 오전 11시
- 장소: 정부 서울청사 본관 311호 브리핑룸

* 관련 자료 배포는, 브리핑 현장에서 배포 예정입니다.

* e-브리핑 실시간 중계가능

* 원활한 출입을 위해 신분증 지참 바랍니다.

* 문의: 황영순 사무관(010-0000-0000), 배홍철 사무관(010-0000-0000),
강정미 주무관(010-0000-0000), 신가희 주무관(010-0000-0000),
김윤경 주무관(010-0000-0000), 이해은 주무관(010-0000-0000),
임고운 연구원(010-0000-0000)

□ 지카바이러스 진단검사 의뢰 및 검사결과 현황 문자 공지 (예시)

[질병관리본부] 지카바이러스 진단검사 의뢰 및 검사결과 현황 공지
지카바이러스 감염여부에 대한 진단검사와 관련해, 각 지방자치단체 보건환경연구원 등에서 질병관리본부에 의뢰한 검사 현황을 아래와 같이 알려드립니다.

- 기간 : 8월 4일(목) ~ 8월 10일(수), 7일간
- 일별 단위 시간 : 전일 오후 5시 ~ 당일 오후 5시

■ 4일(목)

의뢰 건수 25
결과 건수 25(음성 25)

■ 5일(금)

의뢰 건수 22
결과 건수 22(음성 22)

■ 6일(토)

의뢰 건수 4
결과 건수 4(음성 4)

■ 7일(일)

의뢰 건수 3
결과 건수 3(음성 3)

■ 8일(월)

의뢰 건수 19
결과 건수 19(음성 19)

■ 9일(화)

의뢰 건수 21
결과 건수 18(음성 18)
조사중 건수 3

▣ 10일(수)

의뢰 건수 19

결과 건수 12(음성 12)

조사중 건수 7

▣ 합계 : 8월 4일(목) ~ 8월 10일(수), 7일간

총 의뢰 건수 113

총 결과 건수 103(음성103)

총 조사중 건수 10

▣ 2월부터 현재까지의 총 의뢰 건수

1,805건(양성 9건, 음성 1,786건, 조사중 10건)

* 지카바이러스와 관련한 보다 자세한 내용은 질병관리본부 모바일 홈페이지 (<http://www.cdc.go.kr>)에서, 다른 최근 감염병 정보 등과 함께 확인하실 수 있습니다.

** 지카바이러스에 감염되지 않은 것으로 판정된 음성 결과를 포함한 자료가 국민들에게 속보성 뉴스로 제공될 경우, 자칫 국민들의 불안 증가와 경제적 손실로 이어질 수도 있으니, 보도에 신중을 기해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

KCDC 위기소통담당관실 드림

□ 인플루엔자 현황 문자 공지 (예시)

[질병관리본부] 제3주 인플루엔자 표본감시결과 알림 공지

안녕하십니까? 질병관리본부 감염병감시과에서 제3주 인플루엔자 표본감시결과를 아래와 같이 알려드립니다.

- 제3주(1.15-21.) 인플루엔자 의사(의심)환자 분율이 외래환자 1,000명당 17.0명 (잠정치)으로 4주 연속감소함
 - 최근 4주: 53주 63.5명 → 1주 39.4명 → 2주 23.9명 → 3주 17.0명
- 제3주 인플루엔자바이러스는 62건(23.9%) 검출, 모두 A(H3N2)형이며 B형 검출 없음

* 관련문의

이동한 감염병감시과장 010-1234-5678

인혜경 감염병감시과 보건연구사 010-2345-6789

* 자세한 내용은 질병관리본부 홈페이지 표본감시주간소식지 메뉴

(<http://tuney.kr/c4Taqp>)에서 금일 18시 이후 확인하실 수 있습니다.

KCDC 위기소통담당관실 드림

[서식 5] 대언론 발표자료 표기 준칙

기본 표기 준칙	
(1) 시각과 날짜	<ul style="list-style-type: none"> • 시각은 단위를 정확하게 쓰며, 정확하게 알지 못 할 경우 시각은 ‘경’으로 통일한다. 발표대상 사건 발생 시각이 정확하게 드러났을 경우 ‘분’ 단위 까지 기입한다. • 날짜는 반드시 명시 • 보도 당일의 경우에는 아무런 표현도 쓰지 않으나, 과거의 경우에는 ‘지난’이라는 표현을 쓰고, 미래의 경우에는 ‘오는’이라는 표현으로 시간에 대한 정확한 표현을 명시
(2) 사람의 호칭과 이름	<ul style="list-style-type: none"> • 사람이름은 한글로 쓰는 것이 원칙(외국인이라도 동일) • 호칭은 ‘씨’라고 통일하고, 직책이 있는 경우 이 직책을 이름 뒤에 명시, 이후부터는 약칭으로 통일 • 기관명은 처음에는 정식 명칭을 쓰고 이후부터는 약칭을 사용
(3) 지명표기	<ul style="list-style-type: none"> • 행정구역은 최대한 줄여 씀 예) 서울특별시 → 서울 • 지명이 잘 알려져 있지 않을 경우 구체적으로 명시, 역으로 잘 알려진 지명은 상세한 행정구역명 생략 예) 해운대, 한라산
(4) 고유명사	<ul style="list-style-type: none"> • 외국의 단체나 언론사 등은 원음을 따름, 원어 표기가 필요한 경우에는 괄호 속에 표기하거나 그냥 원어로 표기
(5) 기타	<ul style="list-style-type: none"> • 수치의 경우 통상적으로 아라비아 숫자로 표기 • 문장부호는 일반적인 맞춤법 표기 형식에 따름

[서식 6] 기자회견브리핑 사전 체크포인트

구분	체크포인트
(1) 기자회견	<ul style="list-style-type: none"> • 회견 시간과 장소 • 보도진에게 시간과 장소 통보 유무 • 기자, 편집자, 언론인들의 명단 • 기자들이 관심을 둘 만한 배경자료 • 의자, 탁자, 발언대의 상태 • 이크, 비디오, 오디오 장비 • 기자회견에 적합한 의복과 용모 상태인지 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 색상, 순백순흑색은 피할 것 - 금테안경, 장신구 착용 피할 것 - 진한 화장과 염색 등은 피할 것 • 예상질의, 답변 검토 • 회견장소를 찾은 인원 파악을 위한 방명록과 명함 수집함 • 보도 자료를 포함한 새로운 정보와 유인물 등 배경자료의 회견장 비치 유무 • 회견의 녹음 및 녹화시설 점검 • 직원들에게 기자회견의 실시 사전 고지
(2) 브리핑	<ul style="list-style-type: none"> • 브리핑 시간과 장소 • 보도진에게 시간과 장소 통보 유무 • 브리핑 진행 순서 • 발표문의 헤드라인 적절 유무 판단 • 직원들에게 브리핑 안내 및 통보 • 브리핑용 시청각 기자재(빔 프로젝터, VCR, 음향기기) • 브리핑에 적합한 의복과 용모 상태인지 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 색상, 순백순흑색은 피할 것 - 금테안경, 장신구 착용 피할 것 - 진한 화장과 염색 등은 피할 것 • 불참 취재진에 대한 브리핑 자료 지원 방법 • 브리핑장소를 찾은 인원 파악을 위한 방명록과 명함 수집함 • 보도 자료를 포함한 새로운 정보와 유인물 등 배경자료의 비치 유무 • 브리핑 과정의 녹음 및 녹화시설 점검

✓ 참고문헌

1. 공중보건위기 커뮤니케이션 매뉴얼(보건복지부 질병정책과, 2015)
2. 감염병 위기대응 실무매뉴얼(질병관리본부 감염병관리과, 2015)
3. 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인(서울시, 2014)
4. 공중보건 위기대응 소통 안내서(보건복지부 대변인실, 2015)
5. Crisis Emergency Risk Communication Quick Guide(US CDC, 2008)
6. WHO Outbreak Communication Guidelines(WHO, 2005)
7. 보건복지 정책홍보 업무편람(보건복지부 대변인실, 2016)



질병관리본부
KCDC
위기소통담당관

비매품



9 788968 383595

ISBN 978-89-6838-359-5