발 간 등 록 번 호
11-1352159-001139-01

감염병

공중보건 위험소통 표준운영절차 (SOP)

Standard Operating Procedure

2nd Edition

질병관리본부
KCDC

감염병

공중보건 위험소통 표준운영절차 (SOP)

Standard Operating Procedure

2nd Edition

질병관리본부

KCDC

들어가는 말

질병관리본부(KCDC) 위기소통담당관실이 신설된 지 1 년이 조금 넘었다. 지난 15 년 5 월 국내에서 발생한 메르스(중동호흡기증후군·MERS) 사태에 대한 반성과 재발 방지 차원에서 발족한 부서다.

새로 생긴 부서가 그러하듯, 사실상 모든 걸 새로 시작해야 했다. 2016 년 1 월 4 일(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 3 월 22 일(화) 발생한 지카 바이러스 첫 번째 감염자가 그것. 신종감염병(EID·Emerging Infectious Disease)에 대한 공포는 메르스 이후 국민 가슴에 트라우마로 자리 잡았다. 지금에야 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 정보공개를 위해 브리핑과 보도자료, 온라인 소통 등에 나름 전력을 다했다. 3 명의 직원으로 출발한 위기소통담당관실은 이제 10 명 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 전국시도의사회 등과 쌍방향 소통이 가능한 평시 채널을 확보해 가고 있다. 보건당국의 내부, 관련 부처 간, 국제기구 등과의 소통망도 나름 윤곽을 잡아가고 있다.

하지만, 그간 1 년간의 위기소통 관리는 제대로 된 지침이나 표준운영절차 등이 없이 이뤄져왔다. 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)」는 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.

2017 년 2 월 1 일

질병관리본부 위기소통담당관

개정판을 내면서

위기소통담당관실이 질병관리본부(KCDC)에 신설된 지 2 년 11 개월이 조금 넘었다. 지난 2015 년 5 월 국내에서 유행한 메르스(중동호흡기증후군·MERS) 확산에 대한 반성과 재발 방지 차원에서 발족한 부서다. 정부부처에 '위기소통'이라는, 이른바 '위기'스러운 이름을 가진 부서는 거의 없다.

그런 명칭이 부서 이름에 들어갈 정도로 메르스로 인해 국민, 의료기관, 그리고 정부가 겪은 고통은 크다. 그만큼 책임이 막중할 수밖에 없다. 위기소통담당관실이 목표를 하나하나 세워가면서, 위기상황에서 흔들리지 않고 소통해야 하는 이유이기도 하다.

위기소통담당관실의 존립 이유 중 가장 큰 것은 감염병 위험상황에서의 신속·정확·투명한 정보 제공이다. 이 정보에 기초해, 국민들이 각자 처한 상황에서 질병예방과 건강증진을 위한 긍정적 행동을 함으로써 사회·경제적 피해를 최소화하는 길이다. 결국, *위기·위험소통*은 국민의 일자리와 행복을 지키는 것이다.

소통 문제로 지난 2015 년과 같은 상황이 발생돼서는 안 되기에 위기소통표준운영절차(Standard Operating Procedure·SOP)를 지난 2017 월 2 월에 첫 발간했다. 부족한 점이 많았음에도 당시 실무서 발간을 서두른 것은, 업무실무서가 없이 일한다는 것은 목적지 없이 항해하는 선박과 다름없다는 판단에서다.

이번 개정판의 출발은 첫 발간본이 나름 의미는 있었지만, 부족한 점 또한 많다는 판단에서다. 그간에 겪은 착오와, 동시에 얻은 교훈을 이번 개정판에 넣어서, 소통 업무를 하는 누구든지 쉽게 해당 업무를 파악하고, 실무에 사용토록 하자는 게 이번 개정의 이유다. 아울러 개정판 제작과정 중인 지난 9 월 8 일 메르스 환자가 추가로 국내에 유입되면서 이번 개정판의 중요성을 다시 한번 실감하는 계기가 되었음은 자명하다.

이번 개정판은 '종이책'이 아닌, '전자책'(디지털북) 개념으로 발간했다. 긴급상황이 발생하면 각종 백서나 매뉴얼 등을 찾아보기 어려울뿐더러, 종이책이라서 어디에 어떤 내용이 있는지 찾기도 힘들다는 점에서 보완을 서둘렀다. 특히, 최근 대부분의 각종 소통 자료가 시각물과 동영상으로 제작·보관되고, 온라인상에 많은 정보들이 쌓여있어, 이를 언제 어디서든 제대로 활용하기 위해서 디지털북이 절실했다.

책의 목차 및 내용 순서는 세계보건기구(WHO)에 각 나라들의 감염병 위험에 대한 위기대응능력을 평가하는 매뉴얼인 '합동외부평가'(JEE·Joint External Evaluation) 책자에 기초했다. 국제기준에 맞춰 제작함으로써 향후에도 지속적으로 흐름에 맞춰 수정·보완해 나가는 게 맞다는 판단에서다.

만든다고 만들었지만, 이번에도 의욕이 앞선 탓에 첫 발간 때처럼 아쉬운 게 눈에 띈다. 뻔한 변명인 인력, 예산, 시간의 문제가 있지만, 이런 이유를 빼고라도 추가로 손질하고 보완해야 할 게 적지 않다.

다행인 것은 디지털북이기에 온라인상에서 지속적으로 개정을 지속할 수 있다는 점이다. 국내외 최신 정보는 앞으로도 언제든지 추가로 보완할 예정이다.

이번 디지털 SOP 가 나오기까지 도와주신 분들이 너무 많다. 정은경 질병관리본부장을 비롯해 항상 든든한 지원을 해주시는 박금렬 기조부장께 먼저 감사인사를 드린다. 아울러, 첫 발간판에 기초해 온갖 자료 작성과 틀 개정을 해주신 질병관리본부의 소통협력사인 피알원 조재형 대표, 임내형 이사, 노영우 팀장, 장수진 대리 등 관계자께 감사의 인사를 전하지 않을 수 없다.

아울러 항상 창조적으로 업무에 임하면서 이번 2 차 개정판의 전체 내용을 만들어주신 위기소통담당관실의 서문교, 고재영 사무관을 비롯해 김동호, 최유석, 이혜은, 이윤재, 임고운, 이철호, 황세희, 차승호, 허우철, 유은태님에게 감사드린다. 이번 소통서는 일부 요약과정을 거쳐 영문으로도 제작해, 세계보건기구(WHO)는 물론, 책의 기본 틀을 잡도록 영감을 준 미국 질병통제센터(CDC) 등 여러 나라의 보건당국과도 공유할 예정이다.

2018 년 12 월 14 일

질병관리본부(KCDC) 위기소통담당관

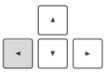
[표준운영절차 디지털 활용법]

■ **하이퍼링크 – 이미지**

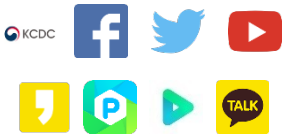
- 이미지 테두리가 파란색일 경우, 외부 링크로 연결됨

■ **하이퍼링크 – 텍스트**

- 텍스트 색이 파란색일 경우, 외부 링크로 연결됨
- 텍스트 색이 갈색일 경우, 문서 내 페이지로 연결됨

(연결 전 페이지로 돌아갈 경우, Alt 키 +  왼쪽 화살표 키 함께 누르기)

■ **하이퍼링크 – 텍스트 앞 아이콘**

분류	아이콘	분류	아이콘
보도자료		신문	
보고서		영상	
사이트 링크		이미지	
조직도		도표	
문서 내 링크		기타(채널)	

[목차]

1 장. 표준운영절차 발행 배경 11

1 절. 표준운영절차 발행 목적 12

2 절. 표준운영절차 적용 범위 및 관련 근거 13

2 장. 감염병 상황 15

1 절. 감염병 위해에 대한 이해 16

2 절. 국내 감염병 발생·대응 사례 18

3 장. 감염병 소통에 대한 이해 20

1 절. 위험, 그리고 위기소통 21

2 절. 질병관리본부 정보공개 및 소통 원칙 23

3 절. 루머 관리 25

4 절. 위험단계 경보수준 27

4 장. 감염병 위험·위기소통 준비 28

1 절. 질병관리본부 소통조직 29

2 절. 내·외부 소통 및 협력 33

3 절. 대국민 소통 40

4 절. 지역사회 소통 56

5 절. 루머 관리 58

5 장. 감염병 위험소통 대응 65

1 절. 시의적절한 정보를 유통하는 위험소통 대응 66

2 절. 위험소통 대응 세부사항 71

3 절. 위험소통 대응 사례 90

6 장. 공중보건 위험상황 종료 후 평가 97

1 절. 위험소통에 대한 평가 방법 98

2 절. 세계보건기구 위험소통 평가 사례 101

7 장. 관련 참고자료 서식 102

[서식 1] 사건 발생 보고 103

[서식 2] 보도자료 104

[서식 3] 보도자료 표기 준칙 112
[서식 4] 보도자료 작성 가이드 113
[서식 5] 브리핑 업무 분장(안) 116
[서식 6] 기자회견 브리핑 사전 체크포인트 117
[서식 7] 이해관계자 질의시 적절 & 부적절 표현 118
[서식 8] 출입기자 대상 문자 공지 120
[서식 9] 전문가 소통자문단 자문 양식 123
[서식 10] 사전 연락망 124
[서식 11] 주요 정의 126
[서식 12] 질병관리본부(KCDC) 통합소통 흐름도 128
[서식 13] 메르스 위험소통 전략도 129
[서식 14] 1339 콜센터 메르스 FAQ 130
[서식 15] JEE 기반 긴급 상황에서의 위험소통 역량에 대한 평가표 구축 135
<참 고 자 료> 138

[표 목차]

[표 1] 표준운영절차 활용 12
[표 2]「감염병 예방 및 관리에 관한 법률」 13
[표 3]「보건복지부와 그 소속기관 직제 시행규칙」(보건복지부령 제 566 호) 14
[표 4] 신종 감염병 거버넌스 개편 14
[표 5] 주요 감염병 발생사례 19
[표 6] 루머 사례 26
[표 7] 위험단계별 소통전략 27
[표 8] 질병관리본부 위기소통담당관 조직도 및 역할 29
[표 9] 질병관리본부 대책반 조직도 30
[표 10] 질병관리본부 대책반 부서별 역할 31
[표 11] 중앙방역대책본부 조직도 32
[표 12] 위험상황 시 책임성 판단에 따른 메시지 전략 43
[표 13] 온라인 소통 채널별 진행 절차 53
[표 14] 1339 콜센터 루머 대응절차 64
[표 15] 단계별 위험소통 대응 10 단계 소통 흐름도 70

[그림 목차]

[그림 1] 감염병 전세계 확산도 16
[그림 2] 2015 년 메르스 사태 관련 국내 사회경제적 손실 17
[그림 3] 연도별 주요 법정 감염병 신고현황 18
[그림 4] 위험소통에 대한 이해 21
[그림 5] 위험소통 인포그래픽 22
[그림 6] 위험소통과 정보공개 23
[그림 7] 위험소통 5 대 기본원칙 24
[그림 8] 위험상황 발생 시 보고체계 34
[그림 9] 질병관리본부 위험소통 네트워크 37
[그림 10] 메시지 개발 순서도 42
[그림 11] 질병관리본부 콘텐츠 확산 예시 51
[그림 12] 질병관리본부 온라인 소통체계 54
[그림 13] 콜센터 주요 상담 흐름도 55
[그림 14] 루머 관리를 위한 모니터링 및 대응체계 58
[그림 15] 메르스 재유입 시 대외협업을 통한 콘텐츠 확산 사례 89
[그림 16] 위험소통 관련 평가항목 및 점수 101

Chapter

1

표준운영절차 발행 배경

1 표준운영절차 발행 목적

2 표준운영절차 적용 범위 및 관련 근거

1 절. 표준운영절차 발행 목적

1. 일반 목적

- 이 표준운영절차(SOP·Standard Operating Procedure)는 공중보건 위험상황 극복을 위한 일련의 소통 활동을 구체적으로 기록해 놓은 것으로, 위험상황뿐만 아니라, 평시에도 국민 및 언론과의 신뢰 구축 및 유지를 위한 효율적이고 일관성 있는 소통이 이뤄지도록 하는데 그 목적이 있다.

2. 세부 목적

- 보건 부문 내·외부 네트워크를 확립해 공중보건 위험상황의 발생 시작부터 종료까지 소통을 효율적으로 실행한다.
- 공중보건 위험상황 발생 시 대외 소통 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 위험상황 발생 이후, 위험상황에서의 모든 소통 행위의 적절성을 평가함으로써, 향후에 보다 나은 소통을 위한 규정 및 체계 정비를 비롯한 대응방법 등을 규정한다.

[표 1] 표준운영절차 활용

위험 전		위험 중		위험 후
•국민·언론과의 신뢰구축	▶	•미디어 상의 정보 관찰 및 수집 •메시지 개발 및 확산 •언론 브리핑 및 보도자료 유포 •온라인 국민소통 •국내·외 유관기관 연결망	▶	•소통 평가 및 체계 정비

2 절. 표준운영절차 적용 범위 및 관련 근거

1. 적용 범위

- 표준운영절차는 감염성 질환을 포함한 모든 공중보건 위험상황 시에 보건의료 부분전반에 관한 소통 계획 및 실행에 적용할 수 있다.
- 한편, 표준운영절차는 질병관리본부의 위기소통담당관실은 물론, 감염병 발생에 따른 위험소통이 필요한 유관 부처, 지방자치단체, 보건소 등에서 개별 기관의 현실에 맞게 적용할 수 있다. 이를 위해 우리나라에서 실제 발생하는 여러 감염병 위험상황에서 위기소통담당관실은 물론, 유관 부처 및 기관에서도 사용할 수 있도록 관련 내용을 세세하게 담으려고 했다.
- 아울러, 표준운영절차는 이 자료를 필요로 하는 누구나 *질병관리본부 홈페이지* 에서 내려 받아서 해당기관의 특성에 따라 수정·보완·발전시켜서 활용할 수 있다.

2. 관련 근거

가. 보건의료 관련 법률

- 질병관리본부의 표준운영절차는 감염병 예방 및 관리에 관한 법률에 의거하여 교육 및 홍보, 국민의 알권리, 정보공개의 원칙에 준하여 작성하였다.

[표 2]「감염병 예방 및 관리에 관한 법률」

법조항	주요내용
제 4 조 (국가 및 지방 자치단체의 책무)	② 국가 및 지방자치단체는 감염병의 예방 및 관리를 위하여 다음 각 호의 사업을 수행하여야 한다. <개정 2014.3.18., 2015.7.6.> 4. 감염병에 관한 교육 및 홍보
제 6 조 (국민의 권리와 의무)	② 국민은 감염병 발생 상황, 감염병 예방 및 관리 등에 관한 정보와 대응방법을 알 권리가 있고, 국가와 지방자치단체는 신속하게 정보를 공개하여야 한다. <개정 2015.7.6.>
제 34 조의 2 (감염병위험 시 정보공개)	① 보건복지부장관은 국민의 건강에 위해가 되는 감염병 확산 시 감염병 환자의 이동경로, 이동수단, 진료의료기관 및 접촉자 현황 등 국민들이 감염병 예방을 위하여 알아야 하는 정보를 신속히 공개하여야 한다. 다만, 공개된 사항 중 사실과 다르거나 의견이 있는 당사자는 보건복지부장관에게 이의신청을 할 수 있다. ② 제 1 항에 따른 정보공개의 범위, 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. [본조신설 2015.7.6.]

- 특히, 위기소통담당관은 보건복지부와 그 소속기관의 직제의 시행 규칙에 따라 감염병 발생 상황 시 대외 소통력을 높이기 위해 표준운영절차를 준비한다.

[표 3]「보건복지부와 그 소속기관 직제 시행규칙」(보건복지부령 제 566 호)

법조항	주요내용
제 23 조의 2 (기획조정부)	⑤ 위기소통담당관은 다음 사항에 관하여 기획조정부장을 보좌한다. 1. 질병관리본부 주요 업무에 대한 홍보계획의 수립 2. 감염병 위기상황 관련 대외소통 총괄 3. 질병관리본부 업무의 대외 정책발표 사항 관리 및 브리핑 지원에 관한 사항

나. 국가방역체계 개편 과제

4-4. 위험관리 소통 역량강화 및 정보투명성 확보

- 정부는 2015 년 메르스 사태 이후 국가방역체계 개편방안 발표('15.9.1)를 통해 신종감염병 대응체계 대대적으로 정비하였다. 특히, 거버넌스 개편을 통해 위기소통 전담 부서를 신설하였고 신종 감염병 발생 시 절차에 따른 위험정보 공개의 원칙을 명문화 하는 등 표준운영절차 작성의 관련 근거가 되었다.

[표 4] 신종 감염병 거버넌스 개편

소통 역량 강화 및 정보 투명성 확보	
위기소통	위기소통담당관실 신설 및 사회학, 심리학, 언론 등 다양한 전문가들과 함께 「위기관리 소통계획」 수립
정보투명성	정보 공개의 세부범위, 방법 등을 사전 수립하고, 신종감염병 발생시 절차에 따라 관련 정보 즉시 공개

Chapter 2

감염병 상황

1 감염병 위해에 대한 이해

2 국내 감염병 발생·대응 사례

1 절. 감염병 위해에 대한 이해

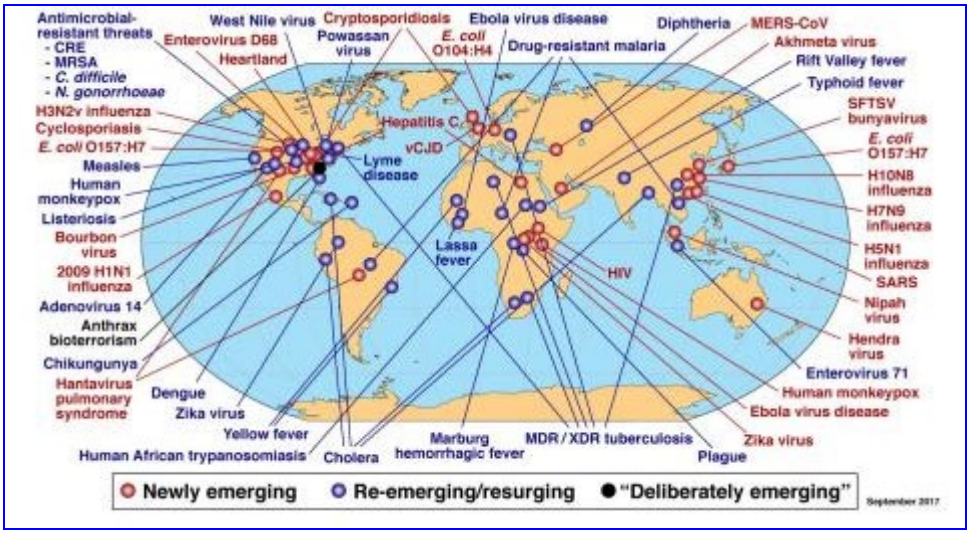
1. 감염병의 발생과 확산

감염병은 세균이나 바이러스와 같은 병원체에 의해 발병하는 질환으로 음식물의 섭취, 호흡기를 통합 흡입, 다른 사람과의 접촉 등을 통해 감염이 이뤄진다. 특히 감염된 동물이나 사람을 통해 광범위한 지역으로 대규모 확산이 발생할 수 있다는 점에서 공중보건 위협요인으로 꼽힌다.

실제로 두창(일명 천연두)이라는 감염병의 확산은 제 1 차, 2 차 세계대전의 사망자 수보다 많은 약 5 억 명의 목숨을 앗아갔으며, 20 세기 초반 유행한 스페인 독감은 당시 전 세계 인구 1/5 을 감염시켰고 최소 2000 만 명 이상 사망한 것으로 알려져 있다. 또한 최근에는 동물에서 시작한 질병이 인간에게 전파돼 종간의 벽을 넘어 유행하는 '인수공통 감염병'과 '해외 토착 풍토병' 확산도 인류를 위협하고 있다. 중국, 동남아 등지에서 최근에도 발생하고 있는 조류인플루엔자 인체감염증, 2003 년 전 세계를 공포로 몰아넣은 중증급성호흡기중후군(SARS, 사스), 감염된 소고기를 먹으면 인간에게도 증상이 나타나는 변종크로아츠펠트 야콥병(vCJD), 박쥐와 낙타에서 유래된 것으로 알려진 메르스 (중동호흡기중후군, MERS) 등이 그것이다.

오늘날 유럽과 아프리카, 중동에서 유행하는 감염병은 더 이상 강 건너 불이 아니다. 조사에 따르면 하루에 전 세계 각국에서 뜨고 내리는 항공편의 숫자는 약 10 만 편에 이른다. 이제 하루면 전 세계 어디든 갈 수 있고, 단 하루면 전 세계 어떤 감염병도 우리나라로 입국할 수 있다. 국제화 시대를 맞아 바이러스의 국경도 없어져 버렸다. 실제로 2015 년에 온 국민을 불안에 떨게 만든 메르스도 중동을 방문했던 단 한 명의 감염인에게서 시작되었다.

[그림 1] 감염병 전세계 확산도 (NIH 자료)

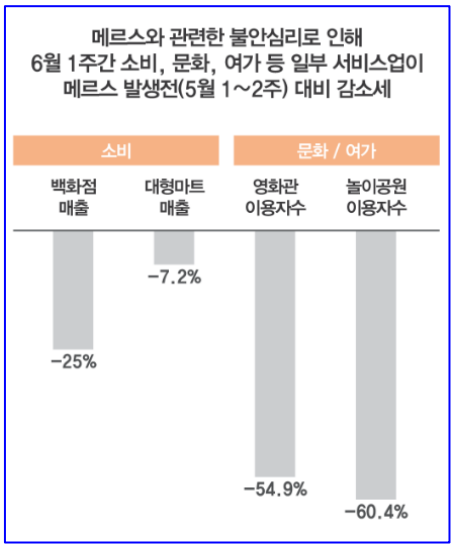


2. 감염병 손실과 예방

감염병의 확산은 공중보건 영역만의 문제가 아니라 사회경제적으로도 막대한 손실을 줄 수 있는 국가적 위험상황이다. 감염병은 일단 유행이 시작되면 종식까지 많은 시간과 노력이 소요되며, 인명 및 사회경제적 피해가 발생한다. 또한 여러 복합적 요인에 의해 확산하므로 한번 발생하면 통제가 쉽지 않다.

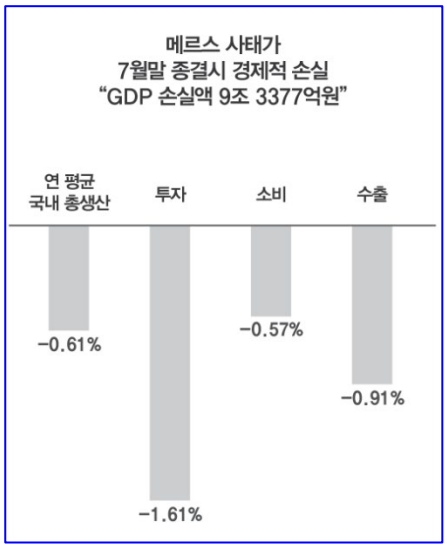
[그림 2] 2015 년 메르스 사태 관련 국내 사회경제적 손실

메르스는 2015 년 5 월 첫 확진자 발생 이후 (12 월) 상황종료 선언이 있기까지 확진 186 명, 사망 38 명, 격리 16,752 명이 발생하였다. 아울러 신종감염병의 유행으로 인한 사회경제적 손실도 상상을 초월하는 수준으로 메르스 유행 기간 경제적 손실은 약 10 조('15 년 5~7 월 두 달)에 달했고, 의료기관 영업 손실 20%, 대형마트나 대중교통 승객도 12~18% 감소했다. 감염병 유행의 직격탄은 관광산업에도 영향을 줘 한국으로 오는 해외관광객이 38%나 감소(2015 년 6 월)하였고, 감염 의심 환자 입출국 문제로 인해 중국 내에서는 '반한감정'이 고조되는 등 한국의 국제신인도 크게 하락하는 결과를 초래했다.



(기획재정부, 15.6.10)

메르스 관련 경제동향과 대응방안



(한국경제연구원, 15.7.30)

메르스 사태의 경제적 손실 추정

결국 최선의 대응은 예방이며, 이를 위해서는 사회 각 부문의 공조와 적극적인 소통이 매우 중요하다 할 수 있겠다. 우리나라는 '재난 및 안전관리 기본법'과 '감염병의 예방 및 관리에 관한 법률'에서 감염병 유행을 사회재난으로 규정 [1]하여 신속하고, 전문적인 국가 방역역량과 위험 대응을 위한 자원 관리 그리고 민관의 협업을 통해 감염병 재난의 극복을 위해 노력하고 있다.

1 재난 및 안전관리 기본법 : 재난이란 국민의 생명, 신체, 재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 감염병은 사회재난에 포함

2 절. 국내 감염병 발생·대응 사례

1. 감염병 발생 환경 및 대응 준비

우리나라의 경우 의·과학의 발달, 보건의료 및 공중위생 환경의 개선, 정부의 공중보건학적 개입 등으로 감염병의 발생 총량은 획기적으로 감소하여 왔다. 하지만, 그간 알려지지 않던 해외유입·신종감염병 출현에 따라 2010 년 이후 매년 400 명 내외로 꾸준히 신고되는 등 해외유입 감염병에 대한 관심이 지속해서 높아지고 있다.

신종감염병의 원인은 사회, 보건의료, 생활습관, 환경변화, 미생물학적 요인 등으로 다양하다. 세계 어느 곳이든 빈곤과 전쟁 등으로 열악한 위생 환경이 조성되거나 다른 이유로 공중보건이 약화하는 지역이 있다면 이는 그간 사라졌던 감염병이 재창궐하는 기회가 되기도 한다. 특히 전 세계가 일일생활권이 된 현재, 그간 알려지지 않던 감염병이 사람과 접촉할 기회를 제공하거나, 병원체가 새로운 세계로 유입될 가능성을 더욱 높여주게 되었다. 감염병 문제는 여러 원인이 복합적 메커니즘으로 얽혀 있다. 따라서, 각 원인을 충분히 통제하지 못하면 언제든 다시 큰 문제로 확산할 수 있다.

질병관리본부는 이러한 복합적인 문제에 대응하기 위한 국가 컨트롤타워로서 감염병 발생 시 환자 및 접촉자의 신속한 진단과 격리, 전문치료를 위한 인프라를 지속 확보하는 등 24 시간 긴급상황실 체제를 운영한다. 또한 평시에는 미래 감염병 대응계획을 수립하고 결핵과 같은 상시적 감염병 문제도 적극적인 역학조사와 감염자 관리로 유행 가능성을 차단하고 있다.

[그림 3] 연도별 주요 법정 감염병 신고현황

* 출처: *2017 년도 감염병 감시연보*

2. 감염병과 소통

위험대응 과정에서 원활한 '소통'은 재난의 조기 극복과 피해 최소화에 핵심적 역할을 담당한다. 세계보건기구 합동평가단에 따르면, 2015 년 한국은 메르스 정보공개 지연과 같은 소통의 문제가 원인이 되어 초기 대응에 실패했다. 마찬가지로 *네이처*도 한국의 메르스 사건을 위험에 대한 소통이 잘 이뤄지지 않아 질병의 역학적인 실제 위험성보다 훨씬 심각한 사회경제적 피해가 발생한 안타까운 사례로 언급하고 있다.

한국은 메르스 이후 2016 년 국가방역체계를 적극적으로 개편하면서 역학적인 방역뿐만 아니라 심리적 차원의 방역인 소통전담부서(위기소통담당관)를 질병관리본부 내 조직으로 신설해 투명한 정보공개, 신속·정확한 언론 및 국민 소통체계 구축 등에 힘쓰고 있다.

위기소통담당관은 감염병 발생 시 해당 정보를 국민들에게 효과적으로 전달함으로써, 국민이 막연한 불안감보다는 스스로 위험 상황을 판단하여 올바른 예방 행동을 수행할 수 있도록 돕는 역할을 한다.

[표 5] 주요 감염병 발생사례

연도	주요 감염병 이슈	관련 보도(참고)자료
2012	웨스트나일열	*[보도자료]* 미국 웨스트나일 열 감염자 지속 발생, 여행자 주의 당부(12.9.11.)
2013	치쿤구니야열	*[보도자료]* 해외유입 치쿤구니야열 환자 국내 첫 확인(13.8.6.)
	유비저	*[보도자료]* 국내 첫 해외유입 유비저 사망사례 확인(13.8.5.)
2015	중동호흡기증후군	*[보도자료]* 중동호흡기증후군(메르스) 환자 국내 유입 확인(15.5.20.)
2016	지카바이러스 감염증	*[보도자료]* 질병관리본부 지카바이러스 대비태세 강화(16.1.26.)
2017	결핵 확진	*[보도자료]* 모네여성병원 결핵역학조사 1 차 검사결과 및 관련 대책(17.7.19.)
	레지오넬라	*[보도자료]* 레지오넬라증 집단발생 의심에 따른 역학조사 실시(17.11.4.)
	주사 후 이상반응 의심	*[보도자료]* 서울 서초구 소재 의료기관, 주사 후 이상반응 의심사례 발생에 따른 역학조사 시행(17.12.8.)
	중환자실 신생아 사망	*[보도자료]* 이대목동병원 중환자실 신생아 사망 관련, 역학조사 진행 중(17.12.18.)
2018	노로바이러스	*[보도자료]* 범부처 합동대책본부, 평창동계올림픽 감염병대응 조치 및 결과 발표(18.2.26.)
	중동호흡기증후군	*[보도자료]* 중동호흡기증후군 확진자 국내유입 사례 발생(18.9.8.)

* 위 표에 제시된 자료는 질병관리본부 홈페이지 알림 > *보도자료*에서 확인 가능

Chapter

3

감염병 소통에 대한 이해

1 위험, 그리고 위기소통

2 질병관리본부 정보공개 및 소통 원칙

3 루머 관리

4 위험단계 경보수준

1 절. 위험, 그리고 위기소통

질병관리본부를 비롯한 보건당국은 소통을 통해 공중보건 위험상황에 적절하게 대응하여 부정적인 결과를 예방하거나 최소화함으로써 국민, 이해관계자, 조직을 보호하는데 목표를 가지고 있다.

미국 CDC 를 비롯한 WHO, UN 등 주요 세계보건기구는 공중보건 측면에서의 *위험과 위기의 정의*를 내리고 있다. 위험과 위기 각각의 용어는 종종 혼용되는 경향이 있지만, 무엇에 초점을 두느냐에 따라 그 의미가 다르다. 하지만, 기본적으로 감염병 관련 위험·위기소통은 예상치 못한 감염 상황이 닥쳤을 때 국민과 이해당사자들에게 해당 사건으로 인해 발생할 수 있는 위해(危害)를 알려주는 과정이다.

우리나라에서는 위험과 위기를 혼용하여 쓰고 있는 것이 현실이다. 이에 본 장에서는 위험, 위기에 대한 정의를 내리고 구분을 하여 명명하고자 한다.

위험소통(Risk communication)

- 위험소통은 환경 보건 영역에서 자주 활용한다. 예컨대, 우리는 건강을 잃을 수 있는 행동습관이나, 바이러스와 세균 등과 같은 외부 요인에 의해 병에 걸리게 되는데, 이때 발생하는 질병 위험의 종류나 크기를 알려주는 과정이 위험소통이라 할 수 있다.

위기소통(Crisis communication)

- 위기소통은 주로 특정 위기 상황에 직면한 조직(organization)의 관점에서, 해당 위기에서 벗어나기 위해서 공중이나 이해당사자와 어떤 방식으로, 어떤 것에 대하여 소통해야 하는가에 중점을 둔 것이다. 조직 입장에서의 소통 전략과 전술에 방점을 둔 것이다.

[그림 4] 위험소통에 대한 이해

WHO : risk keeping little Ksir safe

– Kris 가 위험소통이 감염병으로부터 어떻게 우리를 보호하는지 배우는 내용 -

(영상 주요장면)

[그림 5] 위험소통 인포그래픽

2 절. 질병관리본부 정보공개 및 소통 원칙

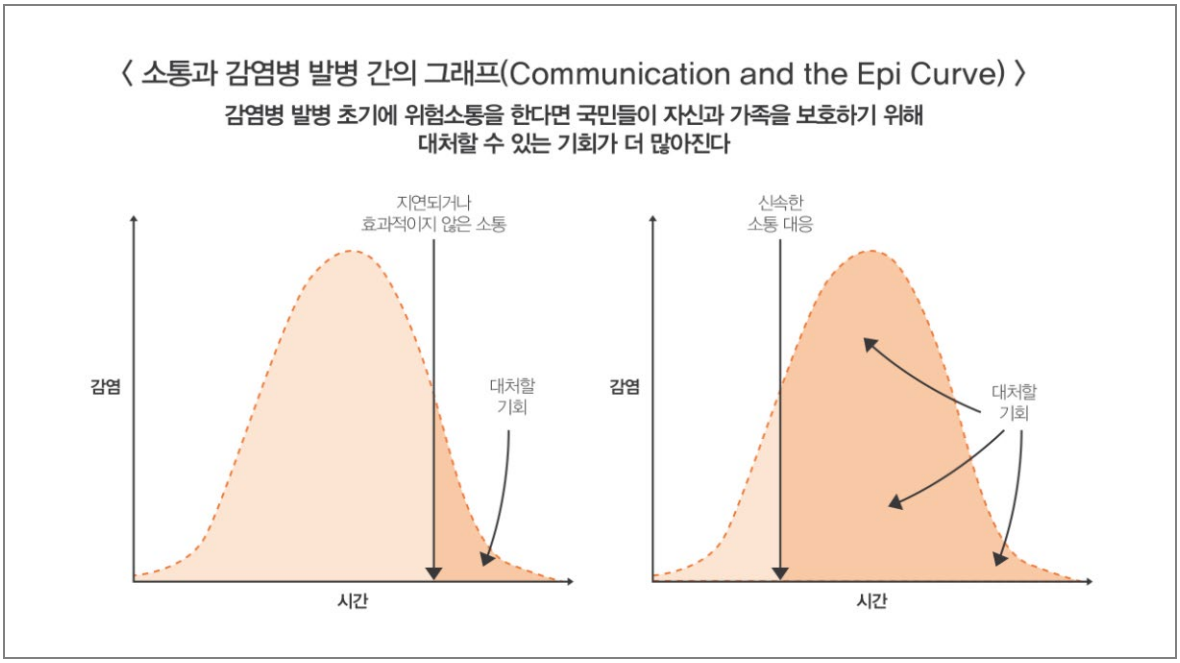
1. 정보공개의 목표

- 재해예방, 효율적인 구조활동 지원, 피해자 배려, 위험 대응 관련 정부신뢰 확보 등 성공적인 공중보건 위험소통을 위해 보건당국은 언론 및 국민들을 대상으로 일관된 메시지를 전달하고 국민이 원하는 정보를 신속하고 투명하게 제공해야 한다.[2]

2. 정보 공개 시점의 중요성

- 대중 스스로 정보를 생산하고 공유하는 상황에서 늦은 공개는 정보의 불투명성 혹은 비밀주의로 비쳐 정부 대응의 신뢰를 떨어뜨릴 수 있다. 따라서, 감염병 확산 시 환자 이동경로, 이동수단, 진료 의료기관 및 접촉자 현황 등 국민이 원하는 정보를 신속하게 공개하는 것이 무엇보다 중요하다.

[그림 6] 위험소통과 정보공개



2 보건복지부(2015) 2015 메르스 백서

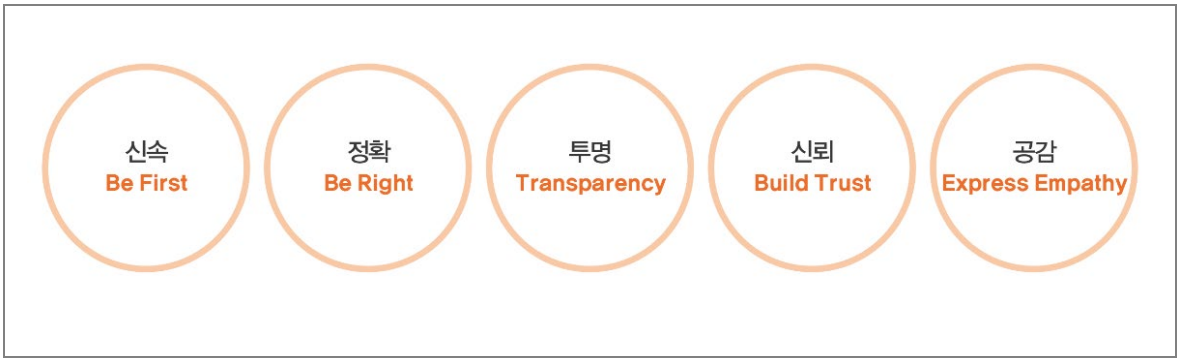
3. 정보공개의 효과

구분	정보공개의 효과	사례
예방적 조치	비감염자에게 선제적으로 감염병에 대처할 기회 제공	예) 병원 내 감염 예방을 위한 의료기관의 노력, 의료기관 방문 시 마스크 착용 등 예방 조치
통제적 조치	잠재적 감염자가 감염병 확산을 자체적으로 통제할 수 있도록 정보 제공	예) 정보공개를 통해 감염자와 접촉이 의심되는 사람이 자발적으로 보건소 및 1339 콜센터 신고 가능하여 추가적 감염 상황 예방

4. 정보공개를 통한 위험소통 원칙

공중보건 위험상황 발생 시, 질병관리본부는 정보공개를 통한 위험소통은 질병의 확산 방지 및 사회적 혼란 최소화를 위해 5 대 기본원칙을 세우고 시행해야 한다.

[그림 7] 위험소통 5 대 기본원칙



01 신속(Be first) : 신속한 정보 제공

02 정확(Be right) : 상황에 대한 정확한 정보 제공

03 투명(Transparency) : 모든 상황을 투명하게 공개

04 신뢰(Build trust) : 국민과의 신뢰관계 구축

05 공감(Express empathy) : 국민과 환자에 대한 공감대 형성

3 절. 루머 관리

1. 루머 관리 필요성

국제화 시대의 도래와 IT 기술의 발달로 소셜 네트워크를 통하여 사실여부를 판단하기 어려운 정보가 쉽고 빠르게 확산할 수 있다. 특히 부정확한 정보나 자극적인 내용은 확산도가 높을 수밖에 없다. 이러한 정보들이 발생하지 않도록 사전에 충분한 정보를 제공함은 물론 온라인 및 소셜 미디어에 특화된 선제적 관리가 필요하다.[3]

2. *루머 정의*

어떠한 상황에 대해 관련 정보를 찾기 어렵거나 의사소통의 통로가 없을 때 불확실하고 의심할만한 정보 [4]가 발생한다. 이러한 공식적인 증거 없이 유포되는 주장은 여러 분야에서 두루 사용되는 용어이지만 학자마다 정의하는 바가 다르다.[5]

기존의 루머는 어떤 이슈에 대해 사실이 아닌 것으로 인식하는 공중들의 커뮤니케이션으로 정의하고 있다. 이는 루머를 사실이 아닌 것으로 제한하여 해석함으로써 공중들이 루머를 수용하고 반응할 뿐 아니라 전파하는 행태를 반영하고 있지 않다고 볼 수 있다. 이에 루머에 관해 확인되지는 않았지만 유용할 가능성이 있는 떠돌아다니는 정보로 정의함으로써 보완할 필요성이 있다.[6]

특히, 감염병의 경우, 의료분야가 공중들에게 생소한 분야일 뿐만 아니라 직접적이고 신체적인 위협이 될 수 있는 위험상황이기 때문에 관련 정보에 대한 민감성이 높을 수밖에 없다. 또한 '사실일 수도 있는 점'을 회피하지 않아 발생할 것으로 예상되는 피해가 있기 때문에 공중은 과도하게 반응할 가능성이 높다. 이에 감염병 루머는 공중보건 위험상황에서 공중들이 비제도적이고 비공식적인 채널을 통해 부정확한 정보를 획득하고 전파하면서 초래되는 커뮤니케이션 현상이라고 볼 수 있다.

"루머 관리 = 확인되지 않은 정보에 대한 관리"

---

3 WHO IHR JEE of Republic of Korea Self-Assessment Report

4 구글 사전 'Rumor' : a currently circulating story or report of uncertain or doubtful truth.

5 Sunstein, C. R (2009). On Rumor: how falsehoods spread, why we believe them, what we can be done). 이기동 번역 (2009). <루머>. 서울: 프리뷰.

6 DiFonzo, N. & Bordia, P. (2006). Rumor Psychology: social and organizational approaches. 신영환 역 (2008). <루머 심리학>. 서울: 한국산업훈련연구소.

다음은 2000년 이후로 국내에서 발생한 주요 루머 사례다. 이 중 2015년 발생한 메르스 공기감염 이슈는 전 국민들의 공포를 초래하는 등 그 파급력을 실감하게 만든 대표적인 루머 위험·위기 사례였다.

[표 6] 루머 사례

감염병	관련 사례
신종 인플루엔자	• 발병 원인 관련 루머('09) - 미국의 생화학무기가 유출로 인해 신종인플루엔자가 확산하였고, 백신 이익을 위해 특정 제약회사에서 퍼트렸다는 루머
사람 유두종 바이러스	• 백신 관련 루머('13~) - 백신에 자폐, 불임의 부작용이 있다는 온라인 루머
메르스	• 감염병 관리 관련 루머 - 낙타유('15) - 중동지역 출국자 대상 메르스 예방 홍보 이미지 중 낙타 접촉 금지에 대한 사항만 따로 편집되어 공유 - 낙타유 발병 가능성에 대한 루머 확산 - 정부 및 질병관리본부에 대한 부정적 이미지 형성
	• 전파 관련 루머 - 공기감염('15) - 메르스는 비말감염임에도 불구하고 다수의 사람이 비말감염과 공기감염을 혼동하여 포 확산
지카바이러스	• 발병 관련 루머 - 소두증('16) - '지카바이러스 감염 = 소두증'으로 국민들에게 인식 - 국내 발병 사례 無로 루머효과가 크지 않았으나 루머 자체의 위험성은 높았음
결핵	• 검사 부작용 관련 루머('17) - 잠복결핵 전수 검사가 시작되면서 학생들 사이에 "검사 부작용으로 죽기도 한다", "대규모 생체실험이다" 등 루머 확산

4 절. 위험단계 경보수준

국내에서는 감염병 환자가 발생한 뒤의 확산 수준에 따라 위험에 대한 경보를 관심(Blue) - 주의 (Yellow) - 경계(Orange) - 심각(Red)으로 구분하여 대응하는 관리 체계를 따른다. 감염병 위험소통 담당자는 단계별 물리적 재난대응 시스템에 부합하는 국민소통 목표와 실행전략을 통해 긴박한 상황에서도 국민의 신뢰를 확보, 바른 위험대처 환경을 구축하는 일에 기여할 수 있어야 한다.[7]

[표 7] 위험단계별 소통전략

경보 수준	위험상황	소통 방향	
		목표	전략
관심 (Blue)	- 해외에서 신종감염병 유행 (아직 국내 유입되지 않음) - 국내에서 원인불명의 감염환자가 발생	**올바른 상황인식**	• 감염병 상황 관련 신속·정확·투명한 정보 전달
주의 (Yellow)	- 해외 신종감염병이 국내에 유입됨. 국내 환자 발생 - 국내 신종·재출현 감염병 발생 (원인불명의 환자가 감염병으로 확인)	**예방수칙 준수**	• 다양한 채널을 활용한 적극적인 국민 소통
경계 (Orange)	- 해외 신종감염병 또는 국내 신종·재출현 감염병이 타지역 전파되는 현상이 나타남	**위험극복 공감 및 참여 유도**	• 위험 극복을 위한 국민들의 자발적 참여 유도
심각 (Red)	- 해외 신종감염병 및 국내 신종·재출현 감염병이 여러 지역에서 발생함. - 전국 확산 조짐		

7 세계보건기구는 위험단계별 공중보건 사건에 대해 의사결정을 돕고 바람직한 행동변화와 신뢰를 유지하기 위한 커뮤니케이션 활동의 중요성을 이야기하고 있지만, 우리의 경우 단계별 소통목표 및 전략이 미흡한바, 메르스와 같은 감염유행 시 큰 피해를 보았다. 메르스 백서(2015)에서 '바이러스 감염이 아니라 소셜 미디어 감염이었다.'는 모 전문가의 회고 메시지가 대표적인 대한민국의 소통전략 미흡을 대변했던 예시다.

Chapter 4

감염병 위험·위기소통 준비

1 질병관리본부 소통조직

2 내·외부 소통 및 협력

3 대국민 소통

4 지역사회 소통

5 루머 관리

1 절. 질병관리본부 소통조직

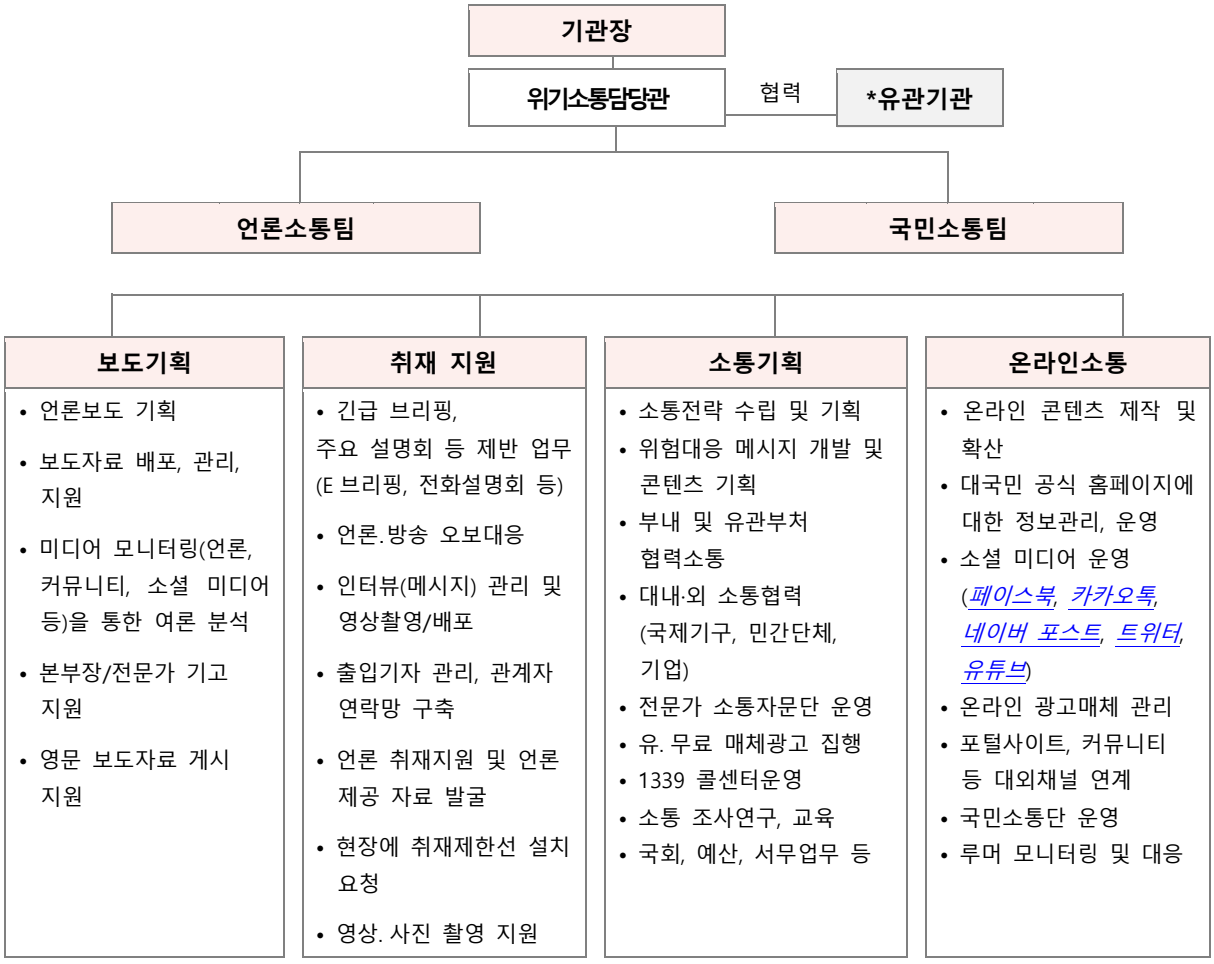
1. 소통조직 구성

*질병관리본부의 소통조직*은 위기소통담당관을 중심으로 국민 및 언론소통 담당 체계를 구축해야 한다. 이때, 위기소통담당관은 통합적으로 조직 대응방안을 운용하여 팀 간의 소통 부재를 극복하고 내부의 정보 비대칭 현상이 발생하지 않도록 해야 한다.

위기소통담당관의 주요 역할

- 위험관리 커뮤니케이션 활동을 통합적으로 지휘·감독
- 대내적으로는 내부 관련 부서가 일원화된 목소리로 소통업무를 할 수 있도록 조율
- 감염병 위험 관련 회의에 참석해 정보를 공유하고 외부 정보공개 수준을 판단·확정
- 브리핑 등을 통해 신속하고 시의적절한 위험대응 활동 시행
- 표준운영절차에 따라 위험·위기소통이 진행되는지 총괄

[표 8] 질병관리본부 위기소통담당관 조직도 및 역할



* 해당 기관의 조직 크기 및 상황에 따라 통합 혹은 확대 운영해도 무방

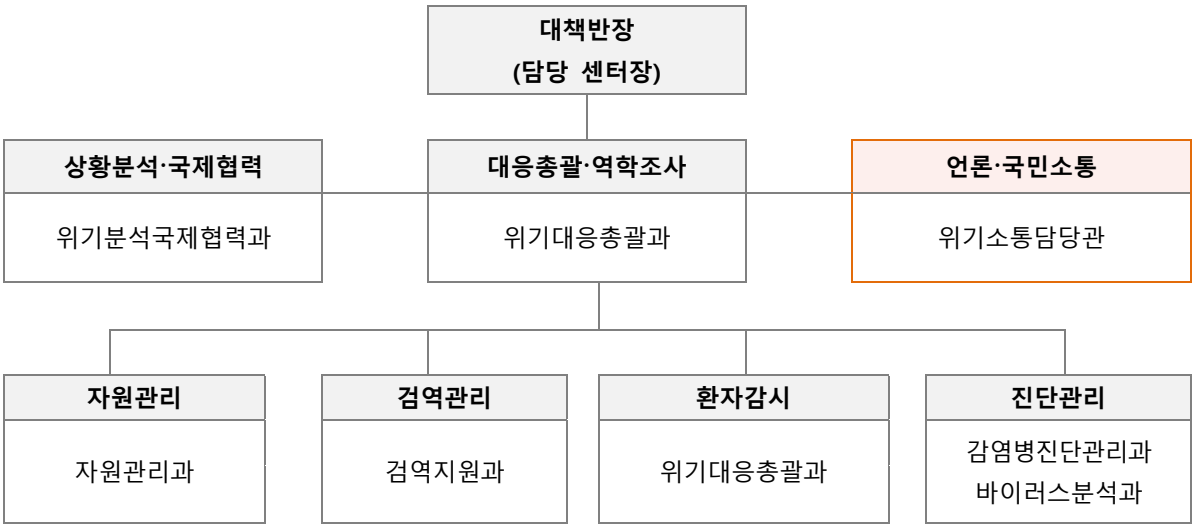
- 국민소통수석실-*국무조정실*-*문체부*-*복지부(대변인실)* -*질병관리본부(위기소통담당관실)*간 연락체계 유지
- 협력사항 : △초기 메시지 관리 △여론 관찰 및 대응 △콘텐츠 제작 및 확산 △취재지원 인력 파견 등

2. 위험상황 시 관리전담 조직 구성[8]

가. 질병관리본부 대책반 운영

감염병 관련 위험 징후가 인지되면 자체위기평가회의를 개최해 관심단계의 경보가 발령되면 질병관리본부는 곧바로 대책반을 구성하여 즉각적인 대응 체계를 구축한다. 위기소통담당관은 대책반장인 센터장 이하 위기대응총괄과를 지원하는 역할로, 위기대응총괄과에 필요한 위험소통 환경을 구축하고 언론 및 국민소통을 지원한다.

[표 9] 질병관리본부 대책반 조직도



8 질병관리본부(2018). 2018 메르스(MERS) 대응 지침

[표 10] 질병관리본부 대책반 부서별 역할

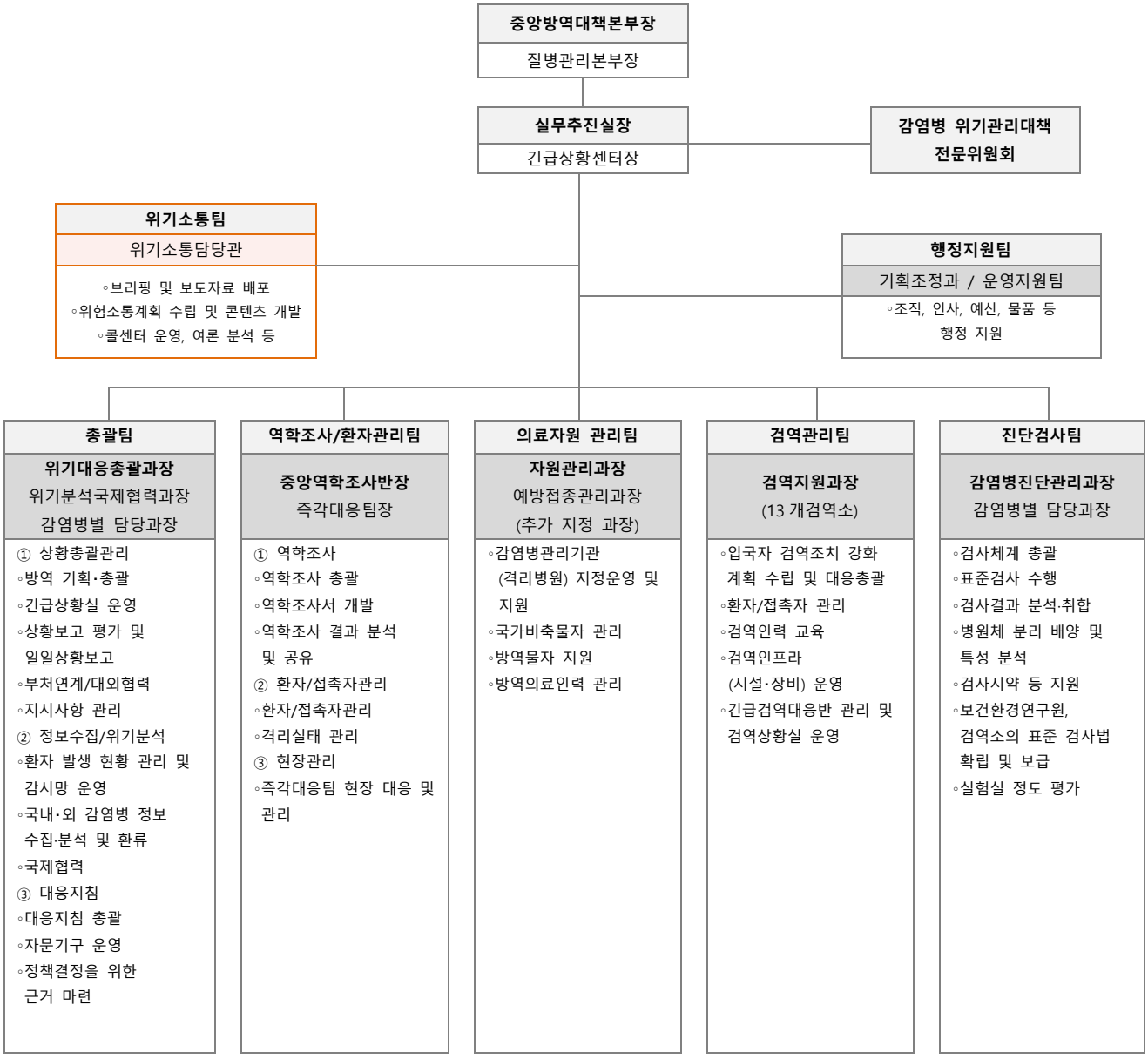
부서명	역할
위기대응총괄과	• 대책반 운영 총괄 및 긴급상황실(EOC) 운영 • 일일보고 및 상황 전파 • 보도자료 등 대국민 홍보자료 작성, 배포 등 • 중앙역학조사반 운영 및 시·도, 시·군·구 역학조사 지도, 교육 • 감염원, 감염경로 규명을 통한 국내 유행의 역학적 특성 분석 • 대량환자 발생 시 환자/접촉자 관리 시스템 운영 및 관리 • 국내 환자 발생 감시 및 발생 현황 보고 • 진단·신고기준 정립 및 신고 독려
위기분석국제협력과	• 국내외 환자 발생 모니터링, 자료분석 및 정보 환류
자원관리과	• 국가 비상 의료자원 관리(국가지정 입원치료병상, 국가비축물자)
위기소통담당관	• 언론보도 기획, 언론 모니터링, 보도자료 배포 • 취재지원, 오보대응 • 콘텐츠 관리·배포, 소통자문단 상황 공유, 1339 대응가이드 • 소셜미디어 소통, 홈페이지 콘텐츠 관리, 온라인 모니터링
검역지원과	• 국립검역소 검역대응 계획 수립 • 출·입국자 검역조치 총괄 • 검역 인프라(시설, 장비) 구축·점검 • 해외여행객 대상 홍보 지원
감염병진단관리과	• 검사법 표준화 관리 • 실험실 정도 평가 관리 • 타 기관 검사 확대 및 관리
바이러스분석과	• 확인 검사 • 검사법 개선 및 개발 • 검사법 보급 및 정도 평가

나. 중앙방역대책본부 운영

감염병 재난으로 인한 위기경보가 관심단계에서 주의단계로 격상하게 되면 기존 대책반 체제에서 중앙방역대책본부 단계로 대응 조직체 또한 격상한다. 질병관리본부장 담당 하에 긴급상황센터가 가동되고 각 부서는 팀으로서 일사불란한 역할을 부여 받는다.

위기소통담당관은 소통팀으로서 더욱 주도적인 역할을 수행해야 한다. 이때, 총괄팀을 비롯한 역학조사/환자관리팀, 의료자원관리팀 등은 소통지원부서로서 위기소통담당관의 대·내외 커뮤니케이션 활동에 필요한 정보제공자로서 역할을 수행해야 한다.

[표 11] 중앙방역대책본부 조직도



2 절. 내·외부 소통 및 협력

1. 조직 내부소통

조직 내부에서는 집단대응체계 구축과 위험상황 공유를 통해 수평적인 정보 공유 시스템을 유지해야 한다. 초기 대응 시 정보 공유를 위한 온라인방을 구축하고, 상시로 위험상황과 정보, 행동지침 등을 정확하게 공유하여 내부 직원이 위험관리의 핵심 주체로서 일원화된 목소리를 낼 수 있어야 한다.

가. 소통준비

(1) 조직 내부소통 채널 구축

- 위기소통담당관은 온라인방을 개설해 위험이 발생했을 때 초기 대응을 위한 정보 공유 시스템을 운영한다

<소통채널 운영 원칙>

- 유관부서의 위험연락망을 정비하여 즉각적인 연락이 가능하도록 사전 조치
- 사적 대화는 금하고 공식 보고임을 규정하여 육하원칙에 따라 정보 객관성을 확보
- 정보를 공유할 때는 출처와 시간을 명시
- 상시로 위험상황과 정보, 본부의 입장을 사내 게시판 및 소셜 미디어 등을 통해 내부직원들에게 공유 (긴급 상황, 피해 범위, 이미 논의된 조치, 계획 중인 대책 등)
- 내부 홍보협의체를 구성해 월 1 회 정기 및 수시 회의, 온라인방 운영을 통해 정보 공유는 물론 의견 수렴을 하여 위험소통에 대한 공동협력 방안도 마련해 시행
- 기관은 위험단계에 따른 행동지침과 우선순위를 제공
- 직원들의 헌신과 노고에 대해 지속해서 격려하고 소통

<3·3·3 원칙>

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

- 한편, 공중보건 위험상황 발생에 대해 신속한 정보 및 일관된 메시지 확산을 위해, 질병관리본부 내부에서는 관련 상황에 대한 소통창구와 작동체계(Hot-line)가 마련되어야 한다.

[그림 8] 위험상황 발생 시 보고체계

(2) 조직 내부소통 역량 강화 훈련

- 위기소통담당관을 비롯한 주요 소통담당자는 평소 위험상황 발생 시 상황을 고려한 다양한 시뮬레이션 교육 등을 실시하고 소통역량을 높이기 위한 훈련에 참여한다

『위기소통담당관』

사전에 감염병 위험과 대응절차에 따른 소통교육 훈련에 참여하여 매뉴얼을 숙지

『부서별 소통 담당자』

정기적으로 워크숍 참여 등 각종 교육 훈련을 통해 일관된 위험소통에 기여

『관리자 대상』

오프라인과 온라인 매체 변화 등에 따른 언론과의 인터뷰 방법, 보도자료 작성,

효과적인 미디어 활용 등에 대한 훈련 시행

『실무자 대상』

보도자료 및 기고 작성, 홍보기획 등 실무자를 위한 홍보업무 실행 교육과정 개설

나. 실행 가이드

(1) 위험상황 시 보고체계를 구축한다.

- 각 감염병 담당 부서에서 위험 징후가 포착될 경우, 위기소통담당관과 즉시 공유한다.
- 자체위험평가회의를 운영하여 평가 및 판단 결과에 따라 위기경보를 발령한다.
- 위기경보 단계에 따라 대책반 혹은 중앙방역대책본부가 구성·운영된다.

> √ 위험상황 공유 시 유·무선, 전자메일, SMS, 팩스, 서면 등 상황에 가장 적합한 방법을 사용한다. (일반적으로는 모바일 메신저(바로톡 등)의 단체 대화방을 통해 공유)
> √ 긴급상황센터에서 공유하는 일일 국내·외 감염병 동향을 통해 위험 징후를 예측할 수 있다.

(2) 일원화된 목소리 환경을 구축한다.

- 최초 위험상황 시, 언론브리핑을 통해 메시지가 언론으로 전달된다.
- 이후 대책팀·본부에서 상황에 따라 지속해서 보도자료를 배포하고 소통실에서는 관련 콘텐츠를 개발하여 확산시킨다.

> √ 모든 기자 취재에 대한 선조치 후보고를 금하고 대책팀·본부를 통한 접촉체계로 전환한다.
> √ 대책팀·본부에서 외부로 나가는 메시지 관리가 이루어지도록 소통 인력은 대책팀·본부에 상주하며 상황을 수시로 위기소통담당관과 공유해야 한다.

(3) 집단대응체계를 구축한다.

- 위기소통담당관은 모바일 메신저를 통해 수평적 정보 공유시스템을 운영한다.

> √ 유관부서 소통 담당자 연락망을 정기적으로 정비해 위험상황 시 연락이 가능토록 한다.
> √ 사적 대화는 금하고 공식적인 보고임을 규정하고 육하원칙에 따라 정보 객관성을 확보한다.
> √ 정보를 공유할 때는 출처와 시간을 명시한다.

(4) 내부직원들과 위험상황을 공유한다.

- 일원화된 목소리를 내기 위해 내부직원과 위험상황을 더욱 정확하게 공유한다
- 위험상황과 정보, 본부의 입장을 내부채널을 통해 내부직원들과 상시 공유한다.
  (긴급상황, 피해의 범위, 이미 논의된 조치, 계획 중인 대책 등)
- 평소 내부 홍보협의체 등을 구성해 정기 및 수시 회의, 온라인방을 운영한다.
  (정보 공유 및 의견 수렴을 하고, 위험소통에 대한 공동 협력 방안도 논의함)
- 내부직원들의 헌신과 노고에 대해 지속해서 격려하고 소통한다.

2. 조직 외부소통

감염병 위험소통에서는 조직 외부 유관기관과 긴밀한 소통을 통한 대응이 중요하다. 특히 일사불란한 공동 대응을 위해서는 사전에 구축한 위험소통 네트워크를 통한 상황 공유가 필수적이다.

가. 소통준비

- 신속한 정보와 일관된 메시지 확산을 위해 위험소통 네트워크를 사전에 구축한다.

(1) 보건기관, 유관기관 연계

- 언론, 지방자치단체 등 유관기관과 전국 보건소, 의료기관(대한병원협회, 대한의사협회 등), 감염병관리본부 등과 실시간 위험소통채널을 마련한다.

√ 위험상황 발생 시 유관 정부기관(행정안전부, 식품의약품안전처, 지자체보건소 등)과 실시간 소통채널을 구축해 신속하게 정보를 전달한다.
√ 주요 위험 상황의 경우, 언론브리핑 시 전문가 배석을 요청한다.
√ 정부부처 대변인 회의 주요 안건으로 상정해 정보 공유 및 협력 방안을 마련한다.

(2) 민간 부문 협력 강화

- 위험단계별 민간 부문 자원을 확보하여 사전에 공동훈련 및 회의 등을 개최해 평시에도 상호 신뢰적 협력 관계를 유지한다.

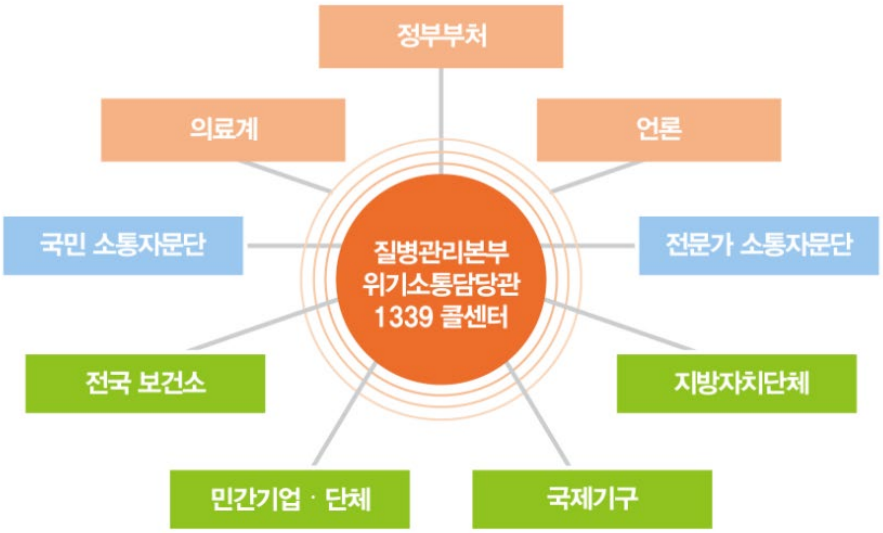
√ 의료계 및 민간기관(대한병원협회, 대한의사협회, 대한병원홍보협회 등)과 사전에 공동훈련 및 회의 등을 개최해 평시에 상호 신뢰적 협력 관계를 유지한다.
√ 위험 발생 시 네트워크를 통해 실시간 자료 전송 등 위험 대응력을 높인다.

(3) 전문가 자원 확보 및 참여

- 위험상황에서 소통할 수 있는 전문가 명단을 확보하고 평시에도 소통 체계 구축을 통한 협력을 도모한다.

√ 위험소통 관련 전문가(PR 학회, 헬스커뮤니케이션 전문가 등) 전문가소통자문단을 통해 자문 시스템을 확보하고 상시로 소통한다.
√ 위험상황 시 전문가들의 다양한 시각과 전문성을 통해 문제해결 방안을 모색한다.
√ 전문가들이 연구활동, 세미나, 기고, 방송출연, 인터뷰 등 다양한 경로를 통해 보건당국의 대응 메시지를 국민들에게 전할 수 있는 가교로 활용한다.

[그림 9] 질병관리본부 위험소통 네트워크



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

나. 실행 가이드

(1) 유관 정부 기관과 업무 협조

- 평소 위험대응 연락망을 구축해 놓고 위험상황 시 신속한 정보를 제공한다.
- 관련 정부부처가 있다면 해당 부처의 홍보팀의 홍보 네트워크 활용 협조를 고려해본다.
- 타 부처에서 언제나 정보 열람이 가능하도록 온라인(홈페이지 등)에 상시로 콘텐츠 (대응상황, 조치상황, 홍보콘텐츠)가 게시될 수 있도록 한다.

감염병 예방(손씻기·소매기침) 광고 '마블 히어로 어벤져스 캠페인'

[정부부처(문화체육관광부, 행정안전부 등) 및 지자체 협업 / 정부보유 전광판, 편의점 등 확산 추진]

(2) 전문가 자문 체계 마련

- '소통자문단'을 발족하고 상시 자문체계를 통해 지속해서 정보를 공유한다.
- 위험상황 발생 시 최초 브리핑 이전 즉시 자문을 받는다.
- 위험대응 시 전문가들의 다양한 시각과 전문성을 활용해 문제해결 방안을 모색한다.
- 국민이 불안해하는 부분에 대해 전문적, 과학적 근거로 설명할 수 있도록 한다.

< 전문가 자문 체계 마련 사례 연구 – Team B >

위험관리기관에서 다양한 외부 전문가를 모아서 만드는 한시적 조직으로 이들은 위험 대응이나 관리의 경험은 없지만 신선한 시각을 제공한다는 점에 장점이 있다. 'Team B'의 B 는 Brainstorming 의 약자로 여러 전문가가 함께 대응책을 모색한다는 조직의 성격을 잘 드러내 주고 있다. 이는 미국 CDC(질병통제예방센터)가 도입한 개념으로 2001 년 탄저균 테러와 관련한 CDC 의 미흡한 대처가 도입 계기이며 2002 년 West Nile 사태에서 처음 도입되었고 2003 SARS 조사에서도 도입되었다. Team B 는 의료인, 바이러스 학자 외에도 곤충학자, 사업가, 컨설턴트 등 다양한 인력으로 구성되었다.

(3) 의료계 및 민간기관과의 소통

- 평소 홍보채널로 활용하던 민간기관과의 네트워크를 적극적으로 활용한다.
- 소셜 미디어를 통해 양방향 소통이 가능함을 공지하여 실시간 소통을 유도한다.
- 공중보건 위험상황 관련 민간 전문가에게 정부의 대응 상황을 수시로 제공한다.

(4) 영향력 인사 이슈 대응 준비

- 위기소통담당관은 위험상황 발생 시 국회 보건복지위원회에 신속하게 정보를 공유하고 요청하는 자료에 대해 적극적으로 협조한다.

√ 요구 자료에 신속히 대응할 수 있도록 평소 부서 담당자 현황을 관리한다.
√ 평시 상시로 주요 감염병 발생 현황 자료 및 보도자료 등을 국회 파견자 및 보좌관들에게 정보를 공유(전자우편 및 문자 알림서비스)한다.

3 절. 대국민 소통

국민들이 상황을 올바르게 인식할 수 있도록 신속·정확·투명한 소통을 실시하고 감염병 피해자 및 가족에 대한 위로·공감 커뮤니케이션을 통해 국민과의 신뢰를 확보하는 것이 중요하다. 이를 위해 타깃과 채널환경을 고려하여 국민소통을 진행해야 한다. 특히, 감염병 발생 시 소통 콘텐츠는 보도자료에 기반을 두되 타깃 특성과 채널 환경에 따라 다양한 형태의 홍보물로 확장되어야 한다.

<감염 피해자 및 가족에 대한 위로와 공감 커뮤니케이션>

① 피해자 입장을 고려하여서 해야 할 말과 하지 말아야 할 말을 구분한다.
② 피해자의 목소리를 최대한 경청하고 공감하며 요청사항이 있을 경우, 대책본부에 전달하여 해결될 수 있도록 한다.
③ 피해지역에 신속하게 도착하여 피해자 및 가족을 만나야 한다.
필요한 경우 대책본부 책임자가 직접 만나는 것도 고려한다.
④ 피해자 및 가족에 대한 위로와 함께 이들이 스트레스 상황에 놓이지 않도록 보건 관계자에게 협조를 구한다.
⑤ 피해 확산방지와 현재 상황을 해결하기 위해 피해자의 협조가 중요함을 인지한다.

**** 일반 국민의 신뢰 확보를 위한 접근**

- 일반 국민들이 감염병에 대한 바른 정보를 바탕으로 감염으로부터 자신을 스스로 보호하고 불안을 극복할 수 있도록 신속 정확 투명한 커뮤니케이션으로 신뢰를 확보해야 한다.
- 정부 인사의 태도나 행동이 여론의 비판 대상이 될 수 있다는 점을 유념하며, 진지하고 신중한 자세를 유지한다.
- 정부 상황이 아닌 국민·언론 등 제삼자 입장에서 메시지를 만들어 전달한다.
- 국민들이 위험상황을 해소하기 위한 긍정적 행동할 수 있도록 소통수단을 마련한다.
- 국민들이 실제 위험상황 이상 수준으로 과도하게 받아들이지 않도록 루머를 관리한다.

**** 국민 소통 타깃 및 채널환경 구축**

- (감염병 발생 전) 유사 시 긴밀한 협조를 도모할 수 있도록 지속해서 기자, 일반인, 의료기관, 보건소에 질병 정보제공 및 대처방법을 안내하고, (감염병 발생 후) 잘못된 정보 확산방지 및 위험 극복을 위해 해당 타깃들에게 정보를 지속적으로 공급해야 한다.
- 평시 감염병에 대한 정보 및 예방수칙을 기자, 일반인, 의료기관, 보건소 등과 조성하여 필요하면 신속하게 활용하여야 한다. (위험 발생 시 채널을 급하게 만들기는 어려움)

가. 소통준비

(1) 소통 계획 수립

평시	위험소통 전반에 관해 유관기관과 소통 체계를 구축함은 물론, 평시에 직·간접 만남을 통해 위험상황에서 더욱 빠르게 대응할 수 있도록 준비한다.
위험 발생 시	맡은 업무에 대한 점검항목, 절차, 기본 양식(대응 메시지, 보고서식 등)을 중심으로 위험소통 행동 매뉴얼을 준비한다.
위험 발생 후	매뉴얼 재검토 및 보완하고 위험소통 전반에 대해 외부 전문가의 자문을 받아 앞으로 국민 입장에서 소통이 원활하게 이루어질 수 있도록 준비한다.

(2) 소통 메시지 개발

(가) 국민 공감을 위한 성공하는 메시지 전략

① 메시지 내용 (정보의 정확성)

- 위험 자체에 대한 정보뿐만 아니라, 어떻게 대처해야 하는지에 대한 지침도 전달한다
- 정확한 사실을 확인하여 공중에게 주기적으로 전달함으로써, 부정확한 정보가 확산하는 것을 초기에 차단한다.
- 언론을 통해서도 똑같은 사실이 취재되는 게 중요하다. 한 목소리를 통해 국민들이 편안함을 느끼게 해야 한다

② 커뮤니케이션의 속도(정보공개 속도)

- 공중의 물음에 빠르게 대답하고 필요한 조치를 할 수 있도록 노력한다
  (위험상황 시 국민들은 공중의 요구에 대한 당국의 반응속도로 위기대응체계 평가).
- 초동 시 당국이 빨리 나타나서 위험상황을 파악하고 있음을 보여주는 것이 중요하다.

③ 메시지에 대한 믿음

- (공감과 보살핌) 공포, 고통, 불확실함에 대한 공감과 보살핌의 내용은 30 초 안에 공중에게 전달돼야 한다. 국민들은 공감과 보살핌이 느껴질 때, 메시지를 기꺼이 받아들이며, 이를 행동에 옮겨 실천할 수 있다.
- (전문적인 능력) 전문적인 능력은 당국자가 과거 유사한 위험상황에서 어떻게 대처했으며, 현재에는 어떻게 대응하고 있는가에 의해 판단된다.
- (정직과 개방성) 정직함과 개방성은 정보나 자료를 공중에게 섣불리 공개하라는 뜻이 아니다. 현실을 정확히 파악해, 그것에 맞게 대응하는 것이다.
- (전념과 헌신) 현 공중보건 위험상황을 수습하기 위한 보건당국의 목표가 무엇인지를 보여주고, 이를 달성하기 위해 헌신을 다해야 한다.

(나) 효과적인 정보 전달을 위한 메시지 개발

메시지 개발 시 가장 우선하여 염두에 두어야 할 사안은 위험에 대한 정확한 정보다. 이를 바탕으로 해당 감염병 위험과 관련된 환자 및 가족, 그리고 지역주민 더 나아가서는 일반 국민들이 가질 수 있는 위험에 대한 우려와 공포를 관리할 수 있는 내용을 담는 게 효과적이다. 한편, 해당 메시지는 의료관계자 및 학계의 전문 감수를 통해 오류 정보를 제거하는 보완작업이 필수다.

[그림 10] 메시지 개발 순서도 [9]

(다) 메시지 작성 시 유의사항

① 위험상황을 설명할 때는 이해하기 쉬운 사례, 시나리오 등을 제시

- 연관성과 인과관계, 위험요인, 상대위험, 그리고 이론적 위험 등은 학자에게는 의미 차이가 있지만, 국민과 미디어에는 다 같은 내용으로 받아들여진다.

② 기술적 혹은 과학적인 근거에 의한 결정 중 논란 우려가 있는 내용에 대한 충분한 설명

- 구체성이 떨어지는 이론적 위험이 수치로 구체화할 수 있는 위험보다 국민에겐 더 큰 위험으로 다가온다. 난해한 통계 및 수치는 잘 받아들여지지 않는다.

③ 메시지의 신빙성을 위해 전문자료에 기반한 일관된 내용으로 작성

- 메시지의 수용도를 높이기 위해서는 메시지 자료는 보건당국이 아닌 제삼자에 의해서도 검증되는 게 좋다.

④ 책임 소재가 다른 두 가지 위험에 대한 단순 비교 유의

- 예컨대, 해외감염병 유입·확산과 같은 보건당국의 책임이 큰 위험상황을 흡연, 음주로 인한 사망률과 같이 개인에게 책임소재가 주어지는 위험상황 비교하는 것은 국민의 공분을 살 수 있다.

---

[9] *CDC (2018). CERC Messages and Audiences*

(라) 위험 대응 메시지 개발

위험 대응 메시지는 전략적인 판단이 중요하다. 질병관리본부를 비롯한 보건당국의 해당 이슈에 대한 책임수준과 그 수용 판단에 따라 공격자에 대한 반박부터 사과/수정행동에 이르기까지 다양한 대응메시지 고안이 가능하다.

[표 12] 위험상황 시 책임성 판단에 따른 메시지 전략 [10]

전략	수용	메시지 전략		전략 선정 기준
공격자 공격	수용 거부	문제에 맞서기	• 문제를 제기한 대상자에게 직접적인 반박 및 오류 지적(제소 포함)	• 식별 가능하고 반박할 수 있는 공격자가 있을 때 사용 • 루머에 의한 위험에 적당
부인			• 문제가 사실과 다르거나 관계가 없음을 시사	• 위험이 존재하지 않거나 위험에 책임이 없다는 근거가 있을 때 사용 • 루머에 의한 위험에 적당
해명하기	약한 수용	문제를 줄이기	• 문제 중 ~한 부분에 잘못된 점이 있어서 바로 잡음	• 위험 책임에 대한 오해의 소지가 있는 경우 사용
정당화			• ~에 오해의 소지가 있으나, 우리의 의도는 ~ 부분이며 우려사항이 아님	• 위험으로 인한 피해도 적고, 조직의 책임 소재가 명확하지 않은 경우
유감/ 조치	중간 수용	문제를 해결하기	• 문제에 대해 유감을 표함 • 앞으로 개선 및 재발 방지를 위한 활동을 계획/수행할 것	• 조직과 직·간접적인 관여가 있는 문제 상황에서 적절한 책임 대응이 필요할 때 적용
사과/ 수정행동	높은 수용		• 문제에 대한 전적인 책임을 수용하고 관련 처벌 또는 수정행동	• 조직의 명백한 실수 및 구성원의 비윤리적 행동 등이 발생했을 시

10 Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis

(마) 기타 이해관계자 타깃 메시지 대응

위험상황을 전·후로 하여 보건당국은 언론 인터뷰 외에도 엄중한 환경에서 답변을 수행할 때가 있다. 미디어를 통해서 국민들에게 메시지가 전달된다는 점에서는 같지만, 언론 인터뷰 때와는 반대로 알리는 자(Spokes Person)에서 대답하는 자(Answer Person)로 입장이 바뀐다는 점에서 차이가 크다. 알리는 자로서는 설득 메시지 접근이 효과적이나 반대로 대답하는 자로서는 수용적 메시지 접근이 중요하다.

① 질의에 대답하는 자로서 DOs & DO-NOTs

Dos **(적절한 표현)**	(강조점) 응답자의 '철학', '겸손', '경청과 소통', '균형', '현장' 등 (유의점) 충고에는 배움의 정신, 사적 지적에는 인정과 불찰로 응대
Do-nots **(부적절한 표현)**	(강조점) 모든 가능성 열어놓되, 책임 있는 자세의 발언 필요 (유의점) 지나친 확신, 논쟁 및 논박 태도, 감정 표현, 비하, 과도한 정치적 발언, 일방적 의견 등 자제

② 영향력 관계자의 질의 사항에 대한 준비

평시 또는 감염병 위험상황 진화 후 보건당국의 대처상황에 대한 확인과 평가, 후속 대책에 대한 요청 등으로 진행된다. 따라서, 주요 질의 사항에 대한 사전확인 하에 기본적으로 답변에 필요한 메시지를 준비해 가야 한다

예시 1) 000 위원 사전질의「감염병 재난 지역사회 대비 대응 시스템 조속 확보」

→ 시스템 구축 필요성에 대한 공감 표현
→ 관련 시스템에 해당하는, 과거 및 현재 추진사항에 대한 사실 정보 제공
→ 향후 보건당국으로서 예산확보 및 적극 설치 의지 표명

예시 2) 자체 예상 질의「원인불명의 질환 발생 시 향후 개선 방안」

→ 초동 대응 강화를 위해 개선 방안 소개
→ 원인불명 질환 집단 발생 시 대응 단계별 대응 지침을 마련 의지 표명

나. 실행 가이드

(1) 언론 소통

위험상황 시 언론의 취재 요청 목적은 △기사(뉴스)에 대한 증빙 자료를 얻기 위한 것 △기사(뉴스)의 방향을 강화하기 위한 것 △기사(뉴스)의 보충 설명 자료를 확보하기 위한 것이다. 즉, 취재요청 기자를 설득하거나 관련 기사를 막을 수 없다. 그러므로 위험상황 시 언론 대응 원칙을 숙지하고 적절한 대응 방안을 마련해야 한다.

<위기상황 시 언론 소통 원칙>

√ 신속하게 사실, 경위 확인(빨리 조직의 공식 입장 정리 및 표명)
√ 단일화된 공식 프레스 인포메이션 센터 개설(비공식 정보 출처 통제)
√ 최대한 정직하게 대처하며 매체와의 신뢰관계 증진 노력
√ 사태에 대한 책임 있는 모습과 최선의 노력 자세를 보임

(가) 언론자료 작성

① 보도자료 작성

- 수요자인 기자·국민의 관점에서 최대한 쉽게 작성한다.
- 보도자료의 배경이나 관련 통계, 용어설명, Q&A, 적용사례 등을 참고자료로 추가한다.

√ 통계는 가장 최신으로 사용하며, 타 부처 또는 기관의 통계를 사용 시 출처를 명확히 표기
√ 타 부처·기관과 공동으로 보도자료를 배포할 경우, 사전에 배포시기와 엠바고를 서로 조율
  * 조·석간의 엠바고는 신문지면 기준, 방송·통신·온라인의 경우 조간은 전날 12 시, 석간은 당일 6 시부터 보도 가능

보도자료 양식, *보도자료 표기 준칙*, *보도자료 작성 가이드*

② 언론사 기고 작성

- 논란이 되는 이슈* 혹은 특별한 계기**가 아닌 경우,
  2-3 주 전에 위기소통담당관으로 기고문 전달 필요(기고자 소속, 사진 포함)
  * (예) 신종·해외유입 감염병 유입 관련, ** (예) 예방접종 주간 등 특정 행사 관련
- 언론사에 기고문 요청 시 같은 주제로 겹치지 않도록, 1 주제 당 1 곳 언론사씩 추진

√ 담당과 요청 → 언론사(출입기자단 간사 협조) 의뢰 → 가능 여부 통보 → 모니터링

③ 오보·문제기사 대응 (보도설명 / 해명자료 배포 프로세스)

- 오보의 경우, 담당 언론에 연락하여 최대한 정중하게 오보임을 인지시키고 정정을 요구한다.
- 해명자료는 보도가 당일 오전 중 배포가 원칙, 늦어도 오후 3 시까지는 반드시 배포한다. 필요할 경우 설명회도 함께 실시한다.

√ 사업과 해명자료 작성 → 보고 → 배포 (기자단 송부/문자 공지)

<불리 기사가 예상될 경우 - 오해 소지가 있는 보도 대응 사례>

- 조직이나 피해자 보호 차원에서 게재되면 안 되는 이유를 설명
- 대응 후에도 기사가 나가는 경우가 많으므로 철저한 모니터링 시행, 기사 게재 시 바로 대처
- 불가피한 경우에 엠바고를 요청해 양해를 구하고 엠바고 시점까지 진행 상황 등을 수시로 담당기자에게 전달해 신뢰를 쌓음

('18.02) 스켈레톤 윤성빈 선수의 노로바이러스 감염이 이번 올림픽에서 있었던 것으로 오해할 소지가 있는 보도들이 있었으나, 올해 초 해외 대회에서 감염됐었다는 사실을 전함으로써 오해를 불식시킨 바 있음.

<'18. 2 월 15 일 보도내용>	**<'18 2 월 16 일 보도내용>**
"윤성빈은 평창올림픽을 앞두고 위기를 겪었다. 노로바이러스에 걸려 체중이 3kg 이나 빠져 컨디션 조절에 애를 먹었다. 하지만 레이스에서 안정된 경기력으로 주위의 우려를 불식시켰다."	*이 감독은 (...) "지난 1 월 6 일 독일 알텐베르크에서 국제봅슬레이스켈레톤경기연맹(IBSF) 월드컵 6 차 대회를 마친 뒤 확신을 얻었다"며(...) 당시 윤성빈은 노로바이러스에 걸려서 배탈로 밥도 제대로 먹지 못할 만큼 고생했고, 그 탓에 연습에서도 최악의 컨디션을 보였다고 한다.*

<오보 기사 대응 - 초판 기사에 대한 신속 대응으로 기사 정정한 사례>

- 신문의 경우 후속판 또는 온라인 뉴스에, 방송의 경우 다음 뉴스에 시정되도록 노력
- 타 매체로의 파급을 최소화하기 위해 해명 자료를 신속히 배포
- 명백한 사실을 잘못 기재한 경우, 구체적 사실을 제시해 수정을 요구하고, 해석의 문제일 때는 다른 측면에서 사안을 바라볼 수 있음을 설명
- 역학조사 결과 등 민감한 내용이나 신속히 배포돼야 하는 상황일 경우 '객관적인 사실을 알려드리기 위해 정보를 제공한 것'임을 보도(참고)자료에 표기해 향후 언론대응에 참고

'올림픽 선수까지 노로바이러스 확진 비상' 제하의 초판 기사에 사실관계가 다른 내용이 실렸으나, '객관적인 사실을 알려드리기 위해 정보를 제공한 것'임을 언론사에 설명해 본 기사에는 해당 문구 삭제됨

<가판기사>

2018년 02월 19일 월요일 가판 013면 전체

스위스 2명 치료 뒤 훈련 복귀
경로 파악 안돼 추가 감염 우려

드러나지 않을 경우 다른 선수들의 추가 감염 가능성을 배제할 수 없다.

방역당국은 국제올림픽위원회(IOC)와 해당국가올림픽위원회(NOC) 협조가 필요하다며 위생 수칙 준수를 당부했다.

질병관리본부는 올림픽 개최 지역에서 감염병이 발생한 것에 대한 비난 여론이 커지자 밴쿠버동계올림픽(2010년)과 소치동계올림픽(2014년) 때의 참가선수 질병 발생 현황을 공개했다. 밴쿠버동계올림픽에는 선수 2567명이 참가해 185건의 질병이 발생했고 소치 때는 249건(참가선수 2780명)으로 집계됐다. 이 수치는 선수 부상과 이들이 걸린 여러 가지 질환을 포함하고 있어 감염병만을 집계한 건 아니다.

<본 기사>

2018년 02월 19일
13면 (사회)

스위스 2명 치료 뒤 훈련 복귀
경로 파악 안 돼 추가 감염 우려

문제는 이 선수들의 감염 경로가 파악되지 않았다는 점이다. 감염 경로가 드러나지 않을 경우 다른 선수들의 추가 감염 가능성을 배제할 수 없다. 노로바이러스는 보통 48~72시간 뒤 회복되지만 경기를 앞둔 선수에게는 치명적인 영향을 미칠 수 있다. 방역당국은 국제올림픽위원회(IOC)와 해당국가올림픽위원회(NOC) 협조가 필요하다며 위생 수칙 준수를 당부했다.

지난 밴쿠버동계올림픽(2010년)에는 선수 2567명이 참가해 185건의 질병이 발생했고 소치동계올림픽(2014년) 때는 249건(참가선수 2780명)으로 집계됐다. 이 수치는 선수 부상과 이들이 걸린 여러 가지 질환을 포함하고 있어 감염병만을 집계한 건 아니다.

(23.0×7.8)cm

<위험상황 시 언론 소통 고려사항>

① 초기에 신속히 대응하되 정확한 정보에 근거해 브리핑하라

- 위험상황 시 초기 발표가 정부의 신뢰를 좌우한다
- 초기 사고원인, 피해 상황에 대한 언급은 신중히 처리한다
- 문서로 작성한 발표 자료만 브리핑한다

② 창구를 단일화하고 한목소리를 유지하라

- 여러 채널을 통해 상호 모순되는 정보가 제공되면 불신이 생긴다
- 다른 조직에 책임을 전가하는 발언을 삼간다

③ 언론은 최대한 준비한 뒤 대하라

- 현장 상황 정보와 여론을 파악해야 적절한 메시지를 전달할 수 있다.

④ 피해자 등 국민 정서를 항상 염두에 두고 발언, 행동하라

- 위험상황 시 국민감정과 동떨어진 발언이나 행동은 국민적 공분을 낳는다
- 사람 중심 시각에서 언론에 브리핑하고 설명한다

⑤ 언론 및 온라인(소셜 미디어)에 적극적으로 새로운 정보를 제공하라

- 기자가 충분한 정보를 얻지 못하면 제삼자의 정보에 의존하게 되어 오보 가능성이 커진다
- 정부 발표 시 위험대응 조치가 진전되고 있음을 보이도록 한다

⑥ 모든 정보를 공식화하라

- '오프 더 레코드(Off The Record)'는 지켜지기 어렵고, '노코멘트 (No Comment)'는 문제가 있거나 숨기고 있다는 암시를 준다
- 최대한 모든 정보를 공개하고, 불가피하게 비공개가 필요한 경우 그 사유를 공개하여 국민적 동의를 얻어야 한다

⑦ 오보 및 루머에는 즉각 대응하라

- 오보가 한번 보도되면 사실로 받아들여지고 추가적인 오보가 이어지며, 루머는 소셜 미디어, 댓글 등을 통해 급속히 확산하므로 초기에 정확한 정보공개 등을 통해 대응하는 것이 필요하다

⑧ 위험 관련 전문가와 오피니언 리더들에게 상황을 충분히 설명하라

- 위험상황 시 언론이 접촉하는 전문가 의견은 여론에 큰 영향을 미친다

⑨ 외신 기자 취재 지원 계획을 수립하라

- 외신 보도는 대외적 국가 이미지 형성에 큰 영향을 미치고 내외신 보도는 상호 영향을 받게 마련이다

⑩ 국민들의 주의와 행동이 요구되는 경우, 대응 요령에 대한 메시지를 쉽고 간단하게 제작해 활용하라

- 감염병 확산이나 천재지변 등으로 인한 추가적인 사고를 막기 위하여 국민들의 주의나 행동 지침이 필요한 경우, 이와 관련한 메시지나 홍보물은 최대한 간단명료해야 한다.

(나) 언론 인터뷰

① 보도자료 관련 인터뷰 영상 촬영 및 배포 과정

- 주요 보도(참고)자료와 관련, 방송 주목도를 높이기 위해, 질병의 특성, 발생 양상, 대처 및 예방수칙 등을 담당자가 설명하는 영상을 직접 촬영해 언론에 배포한다.
- 사전 촬영이 가능하면 자료와 함께 송부, 어렵다면 사후촬영 후 즉시 배포한다.

√ 해당과에 촬영공지 → 일정 협의 → 촬영 → 내부검토 → 영상배포

② 인터뷰 수락 및 거절

- 언론·방송사에서 취재 등을 목적으로 연락할 경우, 위기소통담당관실을 통해 공식적인 인터뷰를 요청해달라고 전달한다.
- 인터뷰 진행 전 위기소통담당관실에 사전에 계획을 보고해야 하며, 인터뷰 질의답변서 등은 직접 전달하기보다는 소통실을 통해 언론·방송사로 공유한다.
- 인터뷰가 어려운 사안에 대해서는 구체적인 사유를 소통실로 공유, 내부적으로 조율해 수락 또는 정중히 거절하도록 한다.

③ 인터뷰 진행 시 확인사항

- 소관부서 개별접촉을 통한 언론 인터뷰는 일관된 언론소통을 저해할 수 있어 지양한다.
- 인터뷰 관련 질의지를 사전에 입수해, 담당 부서의 답변을 신속·정확히 준비한다.

④ 인터뷰 시 기본자세

- 전화인터뷰의 경우 친절하고 안정된 톤을 유지한다.

⑤ 인터뷰 주의사항 및 상황별 대처법

- 기자 문의에 잘 알지 못하는 사항일 경우 확인해보고 다시 연락하겠다고 친절하게 응대한 뒤, 담당 부서에 내용 확인 후 연결한다.
- 언론 취재받은 경우 즉시 소통실 및 부서장에게 상황을 보고한다.
- 민감한 사안의 경우 간부진 등 미리 합을 맞추어, 일관된 답변을 만들어 두어야 한다.

⑥ 매체별 인터뷰 요령 ☞ *질의 시 참고 표현*

- (언론사) 사전 작성된 답변서 위주로 답변 후, 향후 게재시점 등을 파악한다.
- (방송사) 방송개요, 프로그램 기획안, 촬영대본 등을 사전에 공유받는다.

<인터뷰 고려사항>

- 철저히 준비하라.
- 끝까지 듣고 답하라.
- 사실과 다른 이야기를 절대 하지 마라.
- 질문을 제대로 이해하지 못했다면, 질문의 요지를 다시 묻거나 스스로 질문의 요점을 정리한 뒤, 답하라.
- 모르는 내용이면, 사실 확인 후 '양해를 구한 뒤' 답하라.
- 민간·산하기관·지자체·타 부처 등에 대한 부정적인 의견을 표현하지 마라.
- 오프 더 레코드(Off the Record)는 없다고 생각하고 신중하게 답하라.
- 곤란한 답변은 정중히 거절한다.
- 경청하라.
- 어려운 용어를 사용하지 마라.
- 겸손이 최고의 미덕이다.
- 기사의 인용 문구에 들어갈 내용이라면, 반드시 '말'이 아니라 '글'로 답하라.

(다) 언론 브리핑 (긴급브리핑, 정례브리핑, 브라운백 미팅, 컨퍼런스콜 등)

- 설명은 보도자료를 기본으로 하며, 필요 시 설명자료, Q&A 자료, 발표 PPT(혹은 사례 동영상), 인포그래픽 등을 추가로 준비한다.
- 긴급하게 브리핑을 하는 경우, 월요일 브리핑으로 주말에 예약을 해야 하는 경우 등은 바로 문체부 담당자에게 유선으로 예약한다.

√ 브리핑 지원 과정

- 장소예약, e-브리핑 등록 → 기자단 문자 공지 → 사전 준비 → 진행

√ 전화설명회(컨퍼런스콜) 지원 과정

- 설명회 요청(사업과) → 협의 진행(위기소통담당관실) → 문자 공지(위기소통담당관실) → 설명회 진행(위기소통담당관, 담당과, 기자단 등)

<브리핑 고려사항>

- 브리핑 준비 시 -

• **브리핑 전 사전 리허설을 해라**
- 언론의 예상 질의에 대한 답변 비, 언급을 삼가야 할 주제나 용어 등을 미리 파악해 둔다.

• **브리핑 계획을 사전에 통보하라**
- 기자들의 위험상황 시 정보 욕구를 충족시켜 주고 정보 제공에 대한 예측 가능성을 높이도록 한다.

• **위험대응 활동의 설명에 도움이 되는 인사와 자료를 준비하라**
- 현장 지휘책임자, 기관장 등의 브리핑이나 기자회견 기회를 마련하고 관련 통계 정보도 제공한다.

• **미디어 트레이닝을 평소 정기적으로 실시한다.**
- 평소에 위험 상황을 상정하여, 기자 대상 브리핑 및 질의응답 훈련을 정례적으로 실시한다.

• **언론을 공평하게 대하라**
- 특정 매체에만 정보를 주어서는 안 된다. 취재기자 리스트에 근거해 공평하게 정보를 제공해야 한다.

• **복장은 정복이나 비상근무복을 착용하라**
- 대변인이 아니어도 브리핑, 기자회견 참석자는 이 원칙을 준수한다.

• **현장을 질서 있게 관리할 수 있도록 준비하라**
- 보도 경쟁이 과열될 경우 자극적·선정적 뉴스가 양산되고 피해자들의 인권이 침해될 수 있다.
- 사고 현장에 접근제한선(폴리스라인)을 설치하고 필요하면 적절한 안내 조처를 한다.
- 필요하면 공동취재단을 구성해 기자들이 공보담당자의 인솔하에 현장을 방문, 취재하도록 안내한다.

- 브리핑 진행 시 -

• **쉽고 정확한 용어를 사용하라**
- 전문용어나 업계에서 통용되는 약어 사용을 삼가고 정부 발표를 직접 인용해 기사화할 수 있도록 쉬운 용어로 말한다.
- 용어로 설명이 어려운 경우 그림·사진 및 영상 등을 함께 제공한다.

• **질문에 대한 답변은 간결하고 명확하게, 결론부터 말하라**
- 편집 가능성을 항상 염두에 두고 내용을 강조할 필요가 있는 경우, 답변을 한 번 더 되풀이한다.

• **질문에 얽매이지 마라**
- 질문이 잘못된 사실이나 가정을 전제로 한 경우 전제에 동의하지 않는다는 점을 분명히 한다.
- 확언 요구 등 답변이 곤란한 경우 '사태 해결을 위해 최선을 다하고 있다'등으로 언급한다.

• **질문에 대한 답변 인터뷰에서는 핵심 중심으로 간략히 말하라**
- 방송 인터뷰의 경우 편집되지 않도록 10 초 이내에 짧게 답변하고 준비되지 않은 돌발 인터뷰는 삼간다.

• **알려질 사실을 은폐하거나 축소하지 마라**
- 부정적 사안이라도 알려질 사실이라면 숨기지 말고 선제적으로 발표하고 전후 사정과 맥락을 충분하게 설명한다.

• **정직이 최우선이다**
- 정부가 진정성을 갖고 대처하고 있다는 평가가 이루어질 수 있도록 솔직하고 겸손한 태도로 임한다.

(2) 온라인 소통

온라인을 통해 국민 건강을 위협하는 질병을 알리고 그 예방 및 관리 정보를 공유해 국민 건강 증진에 기여한다. 국민건강을 위협하는 상황에 대비하고, 발생 시 온라인 채널을 통한 즉각적인 대응으로 국민보건 및 원활한 소통 향상에 목적을 둔다.

(가) 온라인 위험소통 목표

① 신뢰성이 있는 정보제공 및 확산

- 믿을 수 있는 질병·건강정보를 기관의 대표 홈페이지로 일원화하며, 제작된 콘텐츠는 소셜 미디어 등을 통해 국민에게 확산한다.

[그림 11] 질병관리본부 콘텐츠 확산 예시

② 국민과 정부 사이의 쌍방향 소통 역할

- 질병 관련 발생하는 다양한 질문에 대해 답변을 하고 정확한 정보를 Q&A 콘텐츠 등을 통해 신속하고 투명하게 공개한다.

➢ *노로바이러스감염증 Q&A*

➢ *인플루엔자 Q&A*

➢ *홍역 예방법 카드뉴스*

➢ *자궁경부암 예방법 카드뉴스*

(나) 온라인 위험관리 절차

<온라인 위험소통 기본 수칙 및 절차>

- 위험 관련 쟁점을 파악하여 관련 정보와 메시지를 국민에게 신속하게 공개한다.
- 위험소통의 공식 경로로써 책임감과 역할을 명확히 인식한다.
- 공식적이고 신중한 언어를 사용한다.
- 온라인 콘텐츠에 대한 잘못된 정보는 확인 즉시 바로잡아야 한다.
- 대중의 제보와 반응에 경청하고 신속하게 답변한다.
- 유관기관의 소셜 미디어와 협업해 정보의 접근성과 확장성을 높인다.
- 소셜 미디어의 특성에 맞게 소통하고 루머에 적극적으로 대응한다.
- 변화되는 정보를 확인하고 최신화한다.

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

(다) 온라인 위험소통 채널 운영

- 질병관리본부는 평소 홈페이지를 중심으로 페이스북, 트위터, 유튜브 등 소셜 미디어 채널과 더불어 네이버 블로그 및 네이버 포스트, 네이버 TV 등 포털을 통한 국민 소통 접점을 확보해야 한다.
- 위험상황 시에는 모바일 기반의 소통환경의 신속한 정보전달 효과 등을 고려하여 온라인 메신저를 통한 주요 이해관계자를 비롯한 대국민 메시지 전달을 적극적으로 활용한다.
- 한편, 위험소통 담당자들은 국민소통자문단과 전문가소통자문단의 의견수렴과 협력을 통해 효과적인 위험 커뮤니케이션 환경을 도모해야 한다.

[표 13] 온라인 소통 채널별 진행 절차

<table>
<tr><th>매체(프로그램)</th><th>진행절차
(협조기관/부서)</th><th>한달전</th><th>2 주전</th><th>1 주전</th><th>보도전날</th><th>당일
(정책시행)</th><th>보도이후</th></tr>
<tr><td rowspan="2">소셜 미디어
(페이스북/네이버포스트/트위터/카카오스토리/유튜브/네이버 TV)</td><td>담당과(기초 콘텐츠 및 원고 제공) → 소통실(아이템선정/개발)→확산</td><td rowspan="2">월간계획 보고</td><td>사전협의 및 기획회의</td><td>신청/제작</td><td>제작완료</td><td>게시
(조정가능)</td><td rowspan="5">모니터링</td></tr>
<tr><td>카카오 플러스친구</td><td>소통실(아이템선정 및 개발) → 추진계획 공유 → 카톡발송</td><td colspan="3">시안개발 및 테스트 발송</td><td>카톡발송
(낮 12 시)</td></tr>
<tr><td>홈페이지
(배너, 특집기사)</td><td>담당과(기초 콘텐츠 및 내용 제공) → 소통실(개발지원) → 게시</td><td></td><td>사전협의 및 기획회의</td><td>제작 및 수정</td><td>제작완료</td><td>게시</td></tr>
<tr><td>팩트체크</td><td>소통실 → 담당과 → 게시</td><td>루머 모니터링 결과공유</td><td>(부서) 콘텐츠 작성</td><td>(소통실) 콘텐츠 디자인</td><td></td><td>게시</td></tr>
<tr><td>포털 콘텐츠검색</td><td>담당과 → 소통실(협의) → 문체부 양식제출 → 게시</td><td></td><td colspan="2">문체부 의뢰</td><td>협의완료</td><td>게시</td></tr>
</table>

[그림 12] 질병관리본부 온라인 소통체계

소통 채널 구분		콘텐츠 운영 사례
KCDC 질병관리본부 홈페이지		➢ 메인페이지 ➢ 보도자료 ➢ 이달의 건강소식 ➢ 해외질병_국가별정보 ➢ 감염병포털 ➢ 국가건강정보포털
질병관리본부 페이스북		➢ 온열질환 카드뉴스 ➢ 수인성감염병 카드뉴스 ➢ 예방접종 카드뉴스 ➢ 페이스북 라이브
질병관리본부 네이버 포스트		➢ 일본뇌염 특집기사 ➢ 자궁경부암 카드뉴스 ➢ 결핵예방 카드뉴스 ➢ 유행성각결막염 카드뉴스
질병관리본부 네이버 TV		➢ 진드기 매개감염병 영상 ➢ 찾 GO 막 GO 캠페인 영상
질병관리본부 유튜브		➢ 미세먼지 영상 ➢ 에이즈 예방 영상
질병관리본부 카카오스토리		➢ 수인성·식품매개 감염병 특집기사 ➢ 여름철 감염병 특집기사 ➢ 건강한 음주문화 카드뉴스 ➢ 홍역예방 카드뉴스
질병관리본부 카카오 플러스친구	KCDC질병관리본부 KCDC 소통센터 KCDC 미디어센터 KCDC 국민소통단	➢ 봄철 감염병 카드뉴스 ➢ 비브리오패혈증 특집기사 ➢ 수족구병 카드뉴스 ➢ 진드기 매개감염병 특집기사
질병관리본부 트위터		

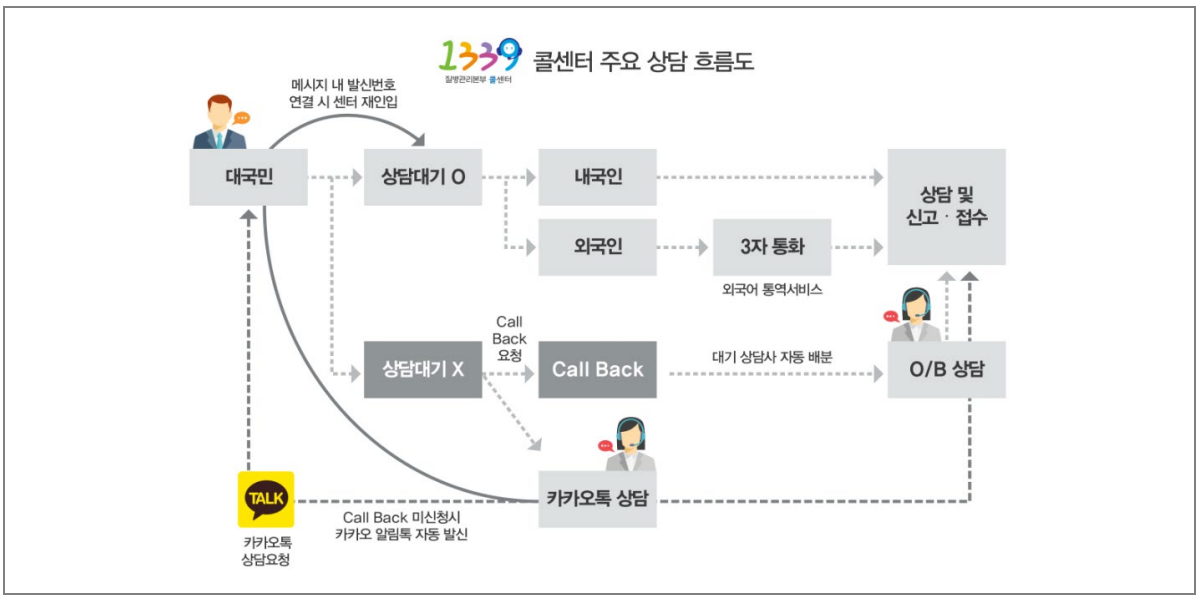
(3) 민원 소통

- 질병관리본부는 365 일 24 시간 질병 및 감염병 상담을 위해 ☎1339 감염병 전문 콜센터를 운영하고 있다. 콜센터에서는 메르스, 지카바이러스, AI 인체감염증 등과 같은 주요 감염병에 대한 신속한 의심환자 신고/접수, 예방법, 조치사항 안내 등 대국민 소통창구 역할을 하고 있다. 또한 국가예방접종 지원사업, 결핵안심국가 사업 등 주요 정책사업에 대한 민원상담도 제공한다.

- 1339 콜센터 상담원은 모두 간호, 의료, 보건 분야 전문인력으로 구성되어 전문적인 상담서비스를 제공한다. 또한 전화상담뿐만 아니라 국내 대표 모바일 메신저인 '카카오톡'을 통한 1:1 문자상담 서비스도 함께 제공하고 있어 국내, 해외 등 누구나 쉽고 편리하게 콜센터 상담이 가능하다.

- **질병관리본부 콜센터(1339) 이용안내**
  - 대표번호: 국번 없이 1339(무료)
  - 운영시간: 365 일 24 시간
- ***질병관리본부 카카오톡 서비스***
  - 감염병, 만성질환, 예방접종 등 실생활에 필요한 질병·건강정보 제공
  - 언제 어디서나 카카오톡을 통한 실시간 1:1 상담서비스
- **해외이용 안내**
  -해외→국내에서 이용 시, +82-1339, +82-2-1339, +82-2-2633-1339, +82-2-2163-5945 번으로 이용 가능(유료)
- **외국인 상담**
  - 상담을 원하는 국내 체류 외국인은 한국관광공사 관광통역 안내전화(☎1330)과 법무부 외국인 종합안내센터(☎1345)와의 3 자 통화를 통해 상담을 받을 수 있음

[그림 13] 콜센터 주요 상담 흐름도



4 절. 지역사회 소통

위험상황뿐만 아니라 평시에도 지역사회, 지역단체 등과의 깊은 유대관계 및 신뢰형성은 중요하다. 지역주민에게 적절한 감염병 국민행동 예방수칙 등의 정보를 지속 제공하고, 감염병 발생 시 공중의 걱정이나 우려에 대해 효과적으로 소통할 수 있도록 해야 한다. 또한 위험 발생 전후로 적극적으로 지역의 목소리에 귀를 기울임으로써 위험을 줄이고 효과적으로 위험에 대처할 수 있다.

1. 소통 준비

가. 지역사회 협력관계 구축

지역의 학교나 지자체, 종교 및 주요 노동자 그룹의 리더나 조직은 감염병 위험발생 시 우리의 정보를 유통하거나 루머에 효과적으로 대처할 수 있도록 도움을 줄 수 있다. 평소, 지역사회와 상호작용을 통해 신뢰를 구축하는 노력을 기울임으로써 향후 위험상황 발생 시 보다 소통 효과를 높일 수 있다.

- 중앙 및 지자체에서는 긴급상황 대응 전략 안에 지역사회의 참여시스템과 프로그램을 포함해야 하며, 커뮤니티의 참여와 협조, 피드백 등이 이뤄질 수 있도록 체계화한다.

- 지역사회 단체의 리더들과 빠르고 직접 소통할 수 있도록 질병관리본부 카카오톡 소통센터를 안내하여, 이들 구성원의 목소리와 질문에 바로 답한다.

- 지역사회, 종교지도자, 관련 조직 등이 공중보건 위험상황 대응에 참여할 수 있도록 분권화된 지자체를 중심으로 교육 및 훈련이 사전에 이뤄질 수 있도록 표준 프로그램을 제공한다.

- 중앙정부의 언론브리핑 시, 지역사회의 참여와 협조가 이뤄질 수 있도록 사전점검 및 사후대처가 필요하다.

구분	지역사회 주요 대상
1. 지자체	시·도 및 시·도·군·구 각 보건소 등
2. 지역학교	교육부(유치원, 초·중·고등학교, 대학교), 보건부(어린이집) 등
3. 공공시설 (영화관 등)	영화관, 체육시설, 지하철, 버스터미널, 공중화장실 등
4. 종교 단체	지역 교회, 성당, 절 등
5. 지역 단체	외국인(다문화) 관련 단체, 청소년 관련 단체, 아동복지시설 음식업중앙회, 산후조리업협회, 대한노인회 등

2. 실천 가이드

가. 신뢰 관계 구축

신뢰관계를 구축한 단체는 이슈 논쟁 발생 시 제삼자적 입장에서 상황을 평가하고 대응과정에 협조할 수 있다. 또한 중앙 정부의 대응 정책에 대한 공감과 커뮤니티 내 정보 확산을 돕는다.

나. 정보확산

- 커뮤니티가 보유하고 있는 네트워크(정기세미나 및 회의, 관련 시설, 보유매체, 게시판, 면대면 등)를 통해 중앙정부의 일관된 메시지를 신속하게 확산할 수 있다.

> • 공문을 통해 감염병 발생 소식 및 예방수칙 정보를 정기적·비정기적으로 제공한다.
> • 반상회보, 가정통신문 등과 같이 핵심 내용이 정리된 인쇄 홍보물을 커뮤니티 특성에 맞춰 제작하고, 직접 인쇄물이 커뮤니티에 전달될 수 있도록 노력한다.
> • 모든 정보는 보도자료, 홈페이지(정보통신망) 등에도 신속하게 공개하여, 커뮤니티에서 관련 정보 습득에 지체됨이 없도록 해야 한다.
> • 커뮤니티는 신속·정확·투명한 정보가 퍼질 수 있도록 적극적으로 협조한다.

다. 의견수렴

- 각 커뮤니티의 주요 입장을 청취할 수 있도록 소통체계가 마련되어 있어야 하며, 올바른 정보 확산을 위해 지역사회에 퍼져있는 루머 모니터링 및 신속한 대응이 필요하다.

> • 공중보건 유관기관과 직접 소통할 수 있도록 1339 감염병 전문 콜센터 및 카카오톡 소통센터(유관기관용)를 안내한다.
> • 다양한 이해관계가 있는 커뮤니티 사이, 혹은 지역사회 내 루머확산 방지를 위해, 위험수준에 따라 이슈 모니터링을 확대하고 잘못된 정보에 대해서는 신속·정확하게 올바른 정보를 제공한다.
> • 커뮤니티는 올바른 정보가 퍼질 수 있도록 모니터링 및 대응에 대해 적극적으로 협조한다.

라. 참여 활성화

- 신종감염병 발생 등과 같은 실제 상황에 기초하여, 위험소통 절차에 따라 커뮤니티 수준에서 참여할 수 있는 프로그램, 행동변화 캠페인, 훈련 등을 마련해 정기적으로 점검한다.

> • 커뮤니티를 대상으로 대응 및 위험소통에 대한 교육을 시행한다.
> • 평시 감염병 예방 등을 위한 캠페인, 홍보자료 등을 지속 안내한다.
> • 가상 시나리오에 따른 세부 단계별 대응 프로그램을 마련해 연간 훈련을 한다.
> • 커뮤니티 수준에서 얻어진 교훈 및 결과에 대해 중앙부처, 지자체까지 공유(보고)될 수 있도록 공유체계(연락망 등)를 지속 점검한다.

5 절. 루머 관리

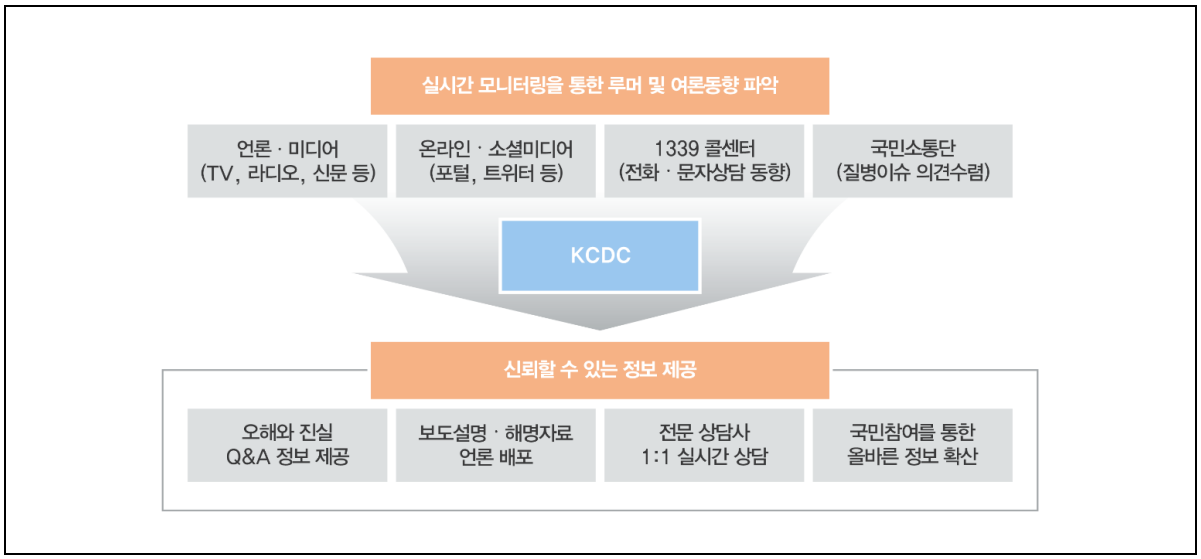
국제화 시대의 도래와 IT 기술의 발달로 소셜 네트워크를 통하여 사실여부를 판단하기 어려운 정보가 쉽고 빠르게 확산할 수 있다. 위험소통에 있어 부정확한 정보에 대한 '신속한 파악과 대응'은 상당히 중요하다. 부정확한 정보의 확산은 필요 이상의 혼란을 초래하며, 이는 정부에 대한 불신으로 이어져 더 큰 국민 피해를 일으킬 수 있다. 이러한 문제가 발생하지 않도록 사전에 충분한 정보를 제공함은 물론 온라인 및 소셜 미디어에 특화된 선제적 관리가 필요하다.[11]

1. 소통 준비

질병관리본부 위기소통담당관실을 중심으로 위험상황에 대한 국민의견 경청 및 루머관리를 위한 상시 대응 체계를 구축해야 한다. 실시간 이슈 모니터링을 통해 루머를 파악하고, 이를 바탕으로 신뢰할 수 있는 정보를 제공하기 위해 다각적인 대응 방안을 추진하고 있다.

국민 건강에 부정적인 영향을 미치는 잘못된 질병정보, 루머, 민간예방요법, 불필요한 불안감 조성 등의 여론 동향 파악을 위해 다각적인 모니터링이 필요하다. 모니터링 대상은 언론보도, 온라인 뉴스기사 댓글, 포털사이트 지식인, 유명 커뮤니티 게시글, 트위터, 1339 콜센터 전화/문자 상담동향, 국민소통단 의견수렴 등을 통해 추진해야 한다. 이는 전문 미디어 모니터링 회사 및 시스템을 활용하여 실시간, 일일, 주간, 월간 단위로 통합 분석이 가능하도록 추진되어야 한다.

[그림 14] 루머 관리를 위한 모니터링 및 대응체계 [12]



[11] WHO IHR JEE of Republic of korea Self-Assessment Report
[12] WHO IHR JEE of Republic of korea Self-Assessment Report

2. 실천 가이드

가. 미디어 모니터링 가동

(1) 언론 모니터링 실시간 공유(상시)

① 문자(SMS), KCDC 미디어소통센터 언론보도 배포 알림(사안별 수시)

- 보도 후 관련 기사 모니터링·보고
  (포털 뉴스검색 "질병관리본부", "감염병" 등 보도자료의 주요 키워드 검색)
- 청와대, 복지부(대변인실), KCDC 간부방, 통합홍보방 등 주요 모바일 대화방 공유

② 일일 언론 스크랩 : 모바일 KCDC 간부방, 1339·EOC 방(매주 월~토. 07:30)

- (프로세스) 가판기사 검색·확인 → 현안 관련 기사 요약 → 모바일 대화방에 브리핑
  ("질병관리본부", "감염병" 등 사안에 따라 주요 키워드 검색)
- 초판 대응(자극적인 기사 헤드라인, 오보 기사 내용 정정 등)
  (매일 18 시~, 보건복지부 가판대응방)

<2018 평창 동계올림픽 모니터링 사례>

• **내/외신 동향 모니터링**
- 내신 : 주요 언론사 지면기사 내용을 요약해 내부 보고 (메모보고, 모바일 메신저 보고)
- 외신 : 주요 외신 언론사 온라인 기사 내용을 요약해 내부 보고 (메모보고, 모바일 메신저 보고)

* 수신처 : 공개소통방(KCDC, 평창 조직위, 식약처, 환경부, 지자체 등), 부처언론방, 외신 담당방 등

no	매체명	주요내용	비고
1	조선일보 (2.8.)	"평창 노로바이러스 어제 54명 추가… 당국 '감염경로 모른다'" -총 확진 86명, 강릉·정선 등 확산 -민간 보안요원 확진자 38명 늘고 -경찰 12명, 종업원 6명, 기자 4명도 -의심환자 확진자 전원 숙소 격리 -여러 감염원서 동시다발 퍼지는 듯	http://news.chosun.com/site/data/html_dir/2018/02/08/2018020800355.html

<내신 동향(18.2.8.~2.23.)보고(예시)>

연번	보고일시	내용
1	1.30.(월)	1월 30일 (월) 9:30 평창동계올림픽 [외신 동향보고] □기사제목 KCDC prepares for possible disease outbreaks at 2018 Winter Olympics (코리아 바이오 메디컬 리뷰, 1월 25일) http://m.koreabiomed.com/news/articleView.html?idxno=2430 내용: 중앙정부와 지방 정보간의 협력을 높이고 평창올림픽 위원회, 동해검역소를 비롯한 지역보건판계자들과 함께 질병관리본부가 다가올 평창올림픽에 감염병 문제가 없게끔 최선을 다해 대비하고 있음

<외신 동향(18.1.30.~2.26.) 보고(예시)>

(2) 온라인 및 소셜 미디어 모니터링

① 모니터링 매체 범위 선정

- KCDC 온라인 채널 : 홈페이지, 블로그, 페이스북, 트위터, 유튜브
- 그 외 온라인 채널 : 소셜 미디어, 유튜브, 커뮤니티, 네이버 지식인 등

② 검색 키워드 설정

- 포털사이트, 빅데이터 분석 프로그램 등을 통해 '질병관리본부' 및 감염병 이슈 관련 키워드 검색

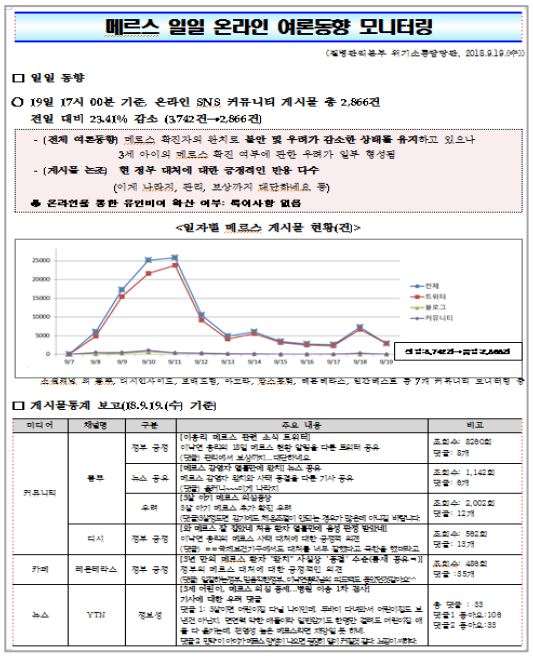
③ 모니터링 및 분석

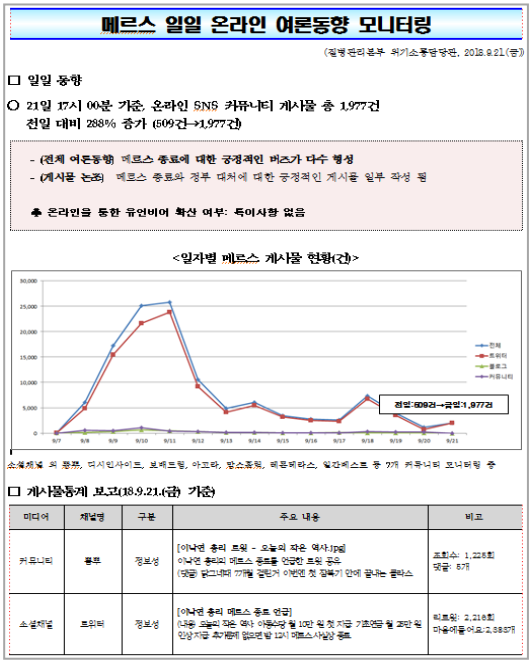
- 게시물 취합 : URL, 채널, 게시자 ID, 게시물 캡처본
- 정량분석 : RT, 댓글 수, 조회 수, 공유 수 등
- 정성분석 : 감염병 위험 인식 반응 및 태도, 루머 지원 및 변형 정도

④ 위험 심화 시 모니터링 추가 관리 사항

- 키워드 관련 시계열별 그래프

<공중보건 위험상황 시 온라인 모니터링 예시>





<온라인 위험관리 모니터링 프로세스>

1단계 | 위험 관련 이슈 발견

- 실시간으로 언제, 어떤 온라인 채널에서, 어떤 위험 사안들이, 얼마나 많이 그리고 자주 이슈가 되고 있는지 모니터링
- 주요 포털사이트 초기화면 뉴스창 실시간 모니터링 필요
  : 포털의 뷰 수 높은 뉴스 댓글 등 / 트위터, 블로그 등 주요 키워드 검색

2단계 | 확산 가능성 및 위험수준 등 동향 파악

- 쟁점의 특성, 확산 주체 및 채널, 쟁점에 대한 초기 반응, 확산 속도와 범위 등을 온라인 담당자가 1차 분석
- 해당 쟁점에 대한 분석 결과, 상당한 위험성을 내포하고 있다고 판단되면 담당자는 즉시 관련 부서의 의사 결정자에게 보고

3단계 | 보고 및 대응 여부 결정

- 메시지 내용, 대응 수위, 방식, 매체 등을 고려하여 종합적으로 결정

4단계 | 상시적, 지속적인 모니터링

- 게시물 조회 수, 댓글 흐름 변화, 추가 게시물 확산 여부, 다른 이슈로 재확산 여부, 해당 이슈의 언론/방송사 보도 여부 등을 모니터링

5단계 | 대응 점검 및 평가

- 모니터링 시스템을 통해 보고되는 사항들을 재분석하여 추가 대응 전개

6단계 | 상황종료

- 상황이 종료되었어도 온라인 모니터링 시스템은 지속해서 가동
- 위험상황 종료 이후에도 위험 복구단계에서 조치 및 진행 상황을 정기적으로 제공

(3) 루머대응 유관기관

① *방송통신심의위원회*

- 소셜 채널, 커뮤니티, 포털 등의 게재된 루머 게시물에 대해 차단 및 삭제 가능
- 방송통신심의위원회의 신청 양식에 맞춰 루머 게시물 행정조치
- (방송민원) 방송의 공정성, 객관성, 권리침해금지 등 심의 신청 및 문의
- (통신민원) 정보통신망으로 일반인에게 공개되어 유통되는 유해정보에 대한 신고 및 문의
- (인터넷피해구제) 명예훼손, 모욕, 초상권 등 권리침해정보, 사생활 침해 등 분쟁 조정 심의신청 및 상담

② *언론중재위원회(언론중재 Eye-Net)*

- 잘못된 보도로 인한 피해에 대한 조정·중재신청 가능
- (명예훼손) 사회적 평가를 저하하는 구체적인 사실을 적시한 경우
- (음성권 침해) 동의 없이 음성을 비밀로 녹음해 보도한 경우
- (초상권 침해) 얼굴이나 신체적 특징을 동의 없이 촬영, 보도한 경우
- (성명권 침해) 익명처리 해야 하는 개인의 성명을 동의 없이 실명으로 보도한 경우
- (사생활 침해) 사적 영역에서 이루어지는 생활을 본인의 의사에 반해 무단 공개한 경우
- (재산권 침해) 보도로 인해 개인이나 회사 등의 재산상 손해가 발생한 경우

<루머 관리 소통 사례>

① 메르스 공익요원 사례('17)

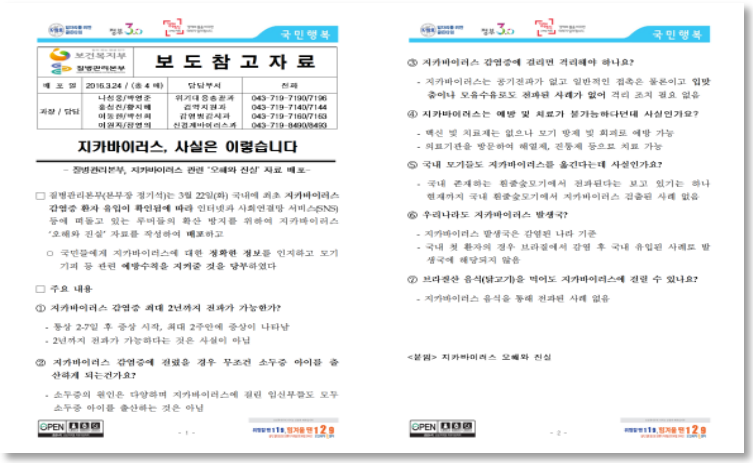
- **상황**
  - 보건소 공익요원이 온라인 카페에 보건소에 메르스 환자가 발생했다는 잘못된 게시글 (의심환자를 오해) 게재
  - 카페 게시글을 본 일반인이 콜센터로 사실여부 문의

- **대응**
  - 메르스 환자 발생이 아닌, 의심환자임을 확인한 후 공익요원에게 연락하여 게시글 수정 및 삭제 조치 요청
  - 공익요원 사과글 게시와 함께 상황 종료

② 지카바이러스 소두증 사례('16)

- **상황**
  - '지카바이러스 감염 = 소두증'으로 국민들에게 인식
  - 국내 발병 사례가 없어 루머효과가 크지 않았으나 루머 자체의 위험성은 높았음

- **대응**
  - 지카바이러스에 대한 Q&A 콘텐츠 지속 제공 (보도자료, 카드뉴스 시리즈, 가임기 여성 및 해외여행객 대상)

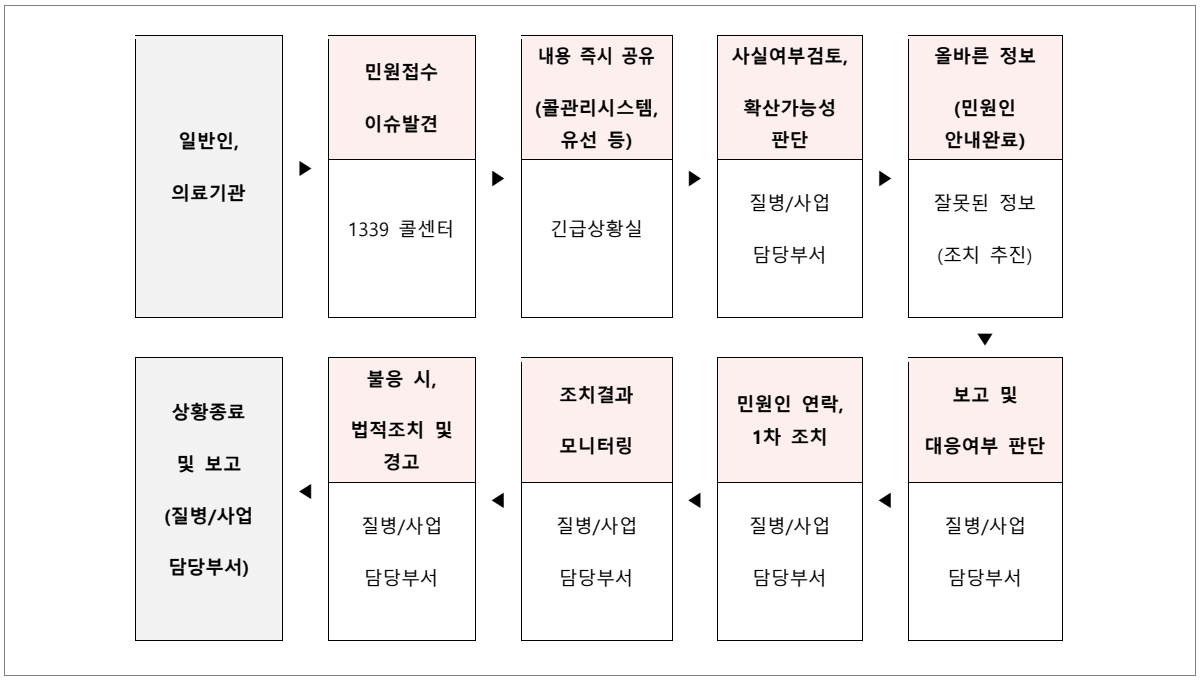


나. 1339 콜센터

1339 콜센터를 통해 메르스 등과 연관된 루머가 접수될 경우, 다음과 같이 대응절차를 통해 조치를 한다.

- 첫 번째로, 콜센터 이슈민원 접수창구를 긴급상황실로 일원화하고 루머에 대한 내용을 담당 질병 및 사업부서와 위기소통담당관실로 즉시 공유한다.
- 두 번째, 루머에 대한 사실여부 및 확산 가능성을 판단하여 대응조치 여부를 결정하고,
- 세 번째로 해당 민원인에게 일차적인 조처를 한 후, 불응 시 법적조치 및 경고(감염병 관리법, 방송통신 심의위원회)를 통해 상황을 종결한다.

[표 14] 1339 콜센터 루머 대응절차 [13]



[13] 1339 콜센터 통한 유언비어 접수 시, 대응절차 보고자료

Chapter

5

감염병 위험소통 대응

1 시의적절한 정보를 유통하는 위험소통 대응

2 위험소통 대응 세부사항

3 위험소통 대응 사례

1 절. 시의적절한 정보를 유통하는 위험소통 대응

위험소통의 주요 목표 중 하나는 국민 스스로 위험을 올바른 방법으로 대처할 수 있도록 정보를 효과적으로 유통하는 일이다. 따라서 감염병 위험이 발생했을 시 당국은 위험에 대해 정확하게 이야기하고 국민에게 정보가 원활히 전파되는 적절한 환경을 조성해야 한다.

1. 위험단계별 대응 조치

위험단계별 대응 조치 : 관심 → 주의 → 경계 → 심각

감염병 형태와 진행 상황에 따라 대응조치의 목표와 전략 및 프로그램의 성격이 다를 수 있으나 일반적으로 위험단계별 대응조치는 아래와 같은 방향을 반영한다.

		관심단계	주의단계	경계단계	심각단계
상황	해외	해외 신종감염병의 발생 및 유행	해외 신종감염병의 국내 유입	국내 유입된 해외 신종감염병의 제한적 전파	국내 유입된 해외 신종감염병의 지역사회 전파 또는 전국적 확산
	국내	국내 원인 불명·재출현 감염병 발생	국내 원인불명·재출현 감염병의 제한적 전파	국내 원인불명·재출현 감염병의 지역사회 전파	국내 원인불명·재출현 감염병의 전국적 확산
대응목표		• 올바른 상황 인식 - 정확한 감염병 발생 상황 인식	• 예방 수칙 준수 - 전국민의 예방 수칙 생활화	• 위험 극복 공감 - 위험 극복에 대한 범국민 공감대 형성	
대응전략		• 감염병 상황 관련 신속·정확·투명한 정보 전달 • 신뢰 기반 소통	• 다양한 채널을 활용한 적극적인 국민 소통	• 위험 극복을 위한 국민들의 자발적 참여 유도	
대응 조치	보도 기획	• 언론보도 기획 • 언론 모니터링 • 보도자료 배포	• 언론보도 및 브리핑 기획 • 언론 모니터링 • 보도자료 배포	• 언론보도 및 브리핑 기획 • 언론 모니터링 • 보도자료 배포	
	취재 지원	• 취재지원 • 오보대응	• 취재지원 • 오보대응 • 브리핑 • 현장 소통 지원	• 취재지원 • 오보대응 • 상시 브리핑 체계 • 현장 소통 지원	
	소통 기획	• 콘텐츠 관리·배포 • 소통자문단 상황 공유 • 1339 대응가이드	• 콘텐츠 관리·배포 • 유관기관 소통 협조(정부·민간) • 소통자문단 상시 자문체계 • 1339 인력·회선 증가 • 국민 인식조사	• 콘텐츠 관리·배포 • 유관기관 소통 협조(정부·민간) • 소통자문단 상시 자문체계 • 매체광고	
	온라인 소통	• 소셜 미디어 소통 • 홈페이지 메인 콘텐츠 게재 • 온라인 모니터링	• 소셜 미디어 소통 • 홈페이지 내 별도페이지 구성 • 온라인 모니터링	• 소셜 미디어 소통 • 전용 홈페이지 구축 • 온라인 모니터링	

가. 관심단계

대응조치	프로그램
보도기획	○ 언론보도 기획 - 위험상황 전개에 따른 보도자료 기획 ○ 언론 모니터링 - 위험상황 관련 주요 기사를 요약하여 내부 공유 ○ 보도자료 검토·배포 - 보도자료 검토(상황, 방향성 등) - 보도자료 사전 공지 및 배포(대변인실, 기자, 홈페이지 등)
취재지원	○ 취재지원 - 출입기자 소통(전화설명회, 문자메시지, 카카오톡, 미디어센터 등) - 인터뷰 영상 촬영·배포, 담당자 연결, 참고자료 공유 등 ○ 오보대응 - 오보에 대한 대응 여부를 판단하여 정정요청, 보도해명·설명자료 배포
소통기획	○ 콘텐츠 관리 - 상황, 질병, 예방 등에 대한 콘텐츠 기획·제작 ○ 콘텐츠 배포 - 소통 네트워크를 통한 콘텐츠 배포 - 유관기관 협조를 통한 소통 네트워크 추가 확보 ○ 소통자문단 상황 공유 - 상황 및 대응에 대한 상시 정보 공유, 자문단 의견 수렴 ○ 1339 대응 가이드 - 위험상황에 대한 정확한 상담을 위해 상담가이드(FAQ 마련)
온라인 소통	○ 소셜 미디어 소통 - 질병관리본부에서 보유하고 있는 소셜 미디어를 통해 상황에 대한 상시 소통 ○ 홈페이지 메인 콘텐츠 관리 - 홈페이지 내 위험상황에 대한 정보 관리(배너, 링크, 자료 등) ○ 온라인 모니터링 - 소셜 미디어, 커뮤니티 등 게시글, 댓글을 통해 온라인 여론을 요약하여 내부 공유

나. 주의단계

대응조치	프로그램
보도기획	○ 언론보도 및 브리핑 기획 - 위험상황 전개에 따른 보도자료 및 브리핑 기획 ○ 언론 모니터링 - 위험상황 관련 주요 기사를 요약하여 내부 공유 ○ 보도자료 검토·배포 - 보도자료 검토(상황, 방향성 등) - 보도자료 사전 공지 및 배포(대변인실, 기자, 홈페이지 등)
취재지원	○ 취재지원 - 출입기자 소통(전화설명회, 문자메시지, 카카오톡 미디어센터 등) - 인터뷰 영상 촬영·배포, 담당자 연결, 참고자료 공유 등 ○ 오보대응 - 오보에 대한 대응 여부를 판단하여 정정요청, 보도해명·설명자료 배포 ○ 브리핑 - 브리핑 기획(일정, 장소, 사전공지, 기자인솔, 배포자료 등) - 상황, 입장, 방안 등에 대한 브리핑 자료 검토 ○ 현장 소통 지원 - 현장 정보 및 상황 공유, 현장 취재지원, 지역사회(보건소 등) 협조 등
소통기획	○ 콘텐츠 관리 - 예방법, 환자발생, 대응상황, 루머대응 등에 대한 콘텐츠 기획·제작 ○ 콘텐츠 배포 - 소통 네트워크 통한 콘텐츠 배포 ○ 정부·민간 기관 소통 협조 - 정부·민간 기관 협조를 통한 국민소통 범위 확대(정부, 지자체, 협회, 언론, 포털 등) ○ 소통자문단 상시 자문 체계 - 소통자문단과 언제든 소통 이뤄 질 수 있도록 상시 정보 공유 및 자문 체계 유지 ○ 1339 인력·회선 추가 확보 - 상담 증가 추이를 검토하여 필요 시 인력·회선을 추가 확보 ○ 국민 인식조사 - 전문 리서치 회사를 통해 위험 상황에 대한 국민인식 확인
온라인 소통	○ 소셜 미디어 소통 - 질병관리본부에서 보유하고 있는 소셜 미디어를 통해 상황에 대한 상시 소통 ○ 홈페이지 내 별도 페이지 구성 - 위험상황에 대한 실시간 정보 공유 - 위험상황 관련 모든 자료 취합(상황정보, 보도자료, 소통콘텐츠 등) ○ 온라인 모니터링 - 소셜 미디어, 커뮤니티 등 게시글, 댓글을 통해 온라인 여론을 요약하여 내부 공유

다. 경계-심각단계

대응조치	프로그램
보도기획	○ 언론보도 및 브리핑 기획 - 위험상황 전개에 따른 보도자료 및 브리핑 기획 ○ 언론 모니터링 - 위험상황 관련 주요 기사를 요약하여 내부 공유 ○ 보도자료 검토·배포 - 보도자료 검토(상황, 방향성 등) - 보도자료 사전 공지 및 배포(대변인실, 기자, 홈페이지 등)
취재지원	○ 취재지원 - 출입기자 소통(전화설명회, 문자메시지, 카카오톡 미디어센터 등) - 인터뷰 영상 촬영·배포, 담당자 연결, 참고자료 공유 등 ○ 오보대응 - 오보에 대한 대응 여부를 판단하여 정정요청, 보도해명·설명자료 배포 ○ 상시 브리핑 체계 - 상시 브리핑 체계 구축 및 상주 기자 지원 - 상황, 입장, 방안 등에 대한 브리핑 자료 검토 ○ 현장 소통 지원 - 현장 정보 및 상황 공유, 현장 취재지원, 지역사회(보건소 등) 협조 등
소통기획	○ 콘텐츠 관리 - 예방법, 환자발생, 대응상황, 루머대응 등에 대한 콘텐츠 기획·제작 ○ 콘텐츠 배포 - 소통 네트워크 통한 콘텐츠 배포 ○ 정부·민간 기관 소통 협조 - 정부·민간 기관 협조를 통한 국민소통 범위 확대(정부, 지자체, 협회, 언론, 포털 등) ○ 소통자문단 상시 자문 체계 - 소통자문단과 언제든 소통 이뤄 질 수 있도록 상시 정보 공유 및 자문 체계 유지 ○ 매체광고 집행 - 대국민 대상 메스미디어를 활용한 온·오프라인 광고 집행
온라인 소통	○ 소셜 미디어 소통 - 질병관리본부에서 보유하고 있는 소셜 미디어를 통해 상황에 대한 상시 소통 ○ 전용 홈페이지 구축 - 위험상황에 대한 실시간 정보 공유 - 위험상황 관련 모든 자료 취합(상황정보, 보도자료, 소통콘텐츠 등) ○ 온라인 모니터링 - 소셜 미디어, 커뮤니티 등 게시글, 댓글을 통해 온라인 여론을 요약하여 내부 공유

[표 15] 단계별 위험소통 대응 10 단계 소통 흐름도

관심 단계	주의 단계	경계 및 심각단계
1 관심 단계 경보 발령	1 주의 단계 경보 발령	1 경계 단계 경보 발령
2 보도자료 작성 및 콘텐츠 제작/착수 (감염병 정보)	2 보도자료 작성 및 콘텐츠(상황공유) 제작 착수	2 보도자료 작성 및 콘텐츠(상황공유) 제작 착수
3 출입기자단 보도자료 사전공지	3 출입기자단 언론브리핑 사전 공지	3 출입기자단 언론브리핑 사전 공지
4 1339 콜센터 대응 매뉴얼 개발 착수	4 현장 소통전문가 파견	4 전문가 · 국민소통단 자문 사항 수렴
5 전문가 · 국민소통단 상황 정보 공유	5 전문가 · 국민소통단 상황 정보 공유 및 자문 사항 수렴	5 언론브리핑 및 보도자료 현장 배포
6 보도자료 배포 및 소통콘텐츠 게시 (KCDC 홈페이지, 소셜 미디어)	6 언론브리핑 및 보도자료 현장 배포	6 행정안전부 비상재난 문자 발송
7 언론, 온라인 모니터링 체계 가동	7 국민소통 콘텐츠 게시 (KCDC홈페이지, 소셜미디어)	7 국민소통 콘텐츠 게시 (KCDC홈페이지, 전용 홈페이지, 소셜미디어)
8 KCDC 홈페이지 내 콘텐츠 관리	8 KCDC 홈페이지 내 전용페이지 제작 착수	8 재난 극복 미디어 캠페인 추진
9 국민 맞춤형 콘텐츠제작 (포스터, 리플릿, 카드뉴스 등)	9 1339 콜센터 회선 및 인력 확대 추진	9 위험상황 대응에 따른 맞춤형 국민 소통
10 소통 네트워크를 통한 콘텐츠 확산	10 소통 네트워크 추가 확보 및 콘텐츠 확산	10 범정부 및 민간기관의 소통 협력 극대화

2 절. 위험소통 대응 세부사항

1. 위험소통 운영 지원

위험상황 시, 근무 인력이 위험소통 대응에만 집중하여 충분히 역량을 발휘할 수 있도록 위험소통 운영 전반에 대한 행정적 지원이 필요하다. 또한 위험상황이 지속할 경우, 원활한 위험소통 업무 수행을 위해서는 충분한 예산·인력에 대한 지원이 뒤따라야 한다.

가. 예산 : 위험소통 소요 예산 검토 및 확보

(1) 위험소통 대응에 추가 예산이 필요한지 검토

- 담당자에게 요청하여 위험소통 관련 추가로 필요한 예산을 취합
- 위험상황 흐름을 고려하여 경보단계가 올라갈 경우를 대비한 선제적 예산 대비 필요

(2) 예산 확보 방안 강구

- 예산 설명 자료를 작성하여 기획조정과와 협의를 통해 위험소통 대응 예산 확보

나. 위험소통 대비 인력 : 위험상황 대응 인력의 배분 및 인력 증원 방안

(1) 언론소통팀, 국민소통팀 지원 인력 편성

- 위기경보 단계에 따라 업무수행에 필요한 팀별 인력 편성

(2) 인력증원

- 위기경보 상향에 따라 추가 인력이 필요한 경우, 중앙방역대책본부, 기획조정과와 협의
- 타부서 인력 지원 및 소통전담인력 긴급채용 등 고려

다. 비상근무 : 위험소통 대응을 위한 근무여건 조성

(1) 비상근무 편성

- 24 시간 근무 체계가 필요할 경우, 야간, 휴일을 대비한 근무조 편성

(2) 비상근무 여건 조성

- 비상근무에 따라 출장, 야근, 식사 등에 드는 비용에 대한 대책 마련

(3) 각종 보고자료 취합

- 장관, 국회 등 각종 보고자료 및 요구자료 취합·정리

2. 보도기획

공중보건 위험상황 발생 시에는 보도참고자료 배포, 긴급 브리핑, 전화설명회 등을 통해 관련 현황 등을 국민과 언론에 정례적으로 신속. 정확. 투명하게 제공해야 함.

가. 보도자료 작성 및 배포

(1) 보도기획 및 배포 프로세스

기획 및 준비		배포
• 보건복지부 대변인실에 배포 보고 • 자료작성(사업과) 검토 등 배포 준비 • 보도자료 영문 번역 의뢰 • 인터뷰 영상 촬영	▶	• 보도자료 배포 공지(문자, 카카오톡) • 영문 보도자료 게시 (영문 홈페이지, 영문 페이스북)

(2) 세부과정

(가) 기획 및 준비

① 보도(참고)자료 배포가 결정된 경우, 보건복지부 홍보기획담당관(대변인실)에 보고

② 총괄팀(위기대응총괄과)에서 자료작성 및 본부장 검토 후 최종본을 위기소통팀으로 제출

▶ 자료 검토 및 콘텐츠 개발, 삽입 → 출입기자단, 국회상임위, 유관기관 등 메일 배포

> 내용이 부족한 보도자료는 배포 후 담당과에서 일일이 설명해야 하는 상황이 발생하므로, 관련 용어설명, 통계 수치, Q&A, 소통콘텐츠 등을 참고자료로 추가
>
> * 보도자료 내에 해당 자료의 통계 등 내용은 역학조사에 따라 달라질 수 있다는 언급을 자료 끝에 반드시 해야 함.
> * 인터뷰, 전화설명회 시 데이터는 항상 동일한 기준의 내용으로 설명해 혼동을 줄여야 함

(나) 배포

① 출입기자단(유관기관) 등에 이메일로 자료 배포
- 발신 (KCDC 공용메일) / 수신 (방송, 석간, 조건, 종편 등 매체)

② 문자 및 카카오톡으로 메일 송부 사항 공지-
- 문자발신(KCDC 보도계획 담당 자리번호), 카카오톡 공지 ☞ KCDC 미디어센터
  * 언론문의 답변을 위해 총괄담당과장, 담당자 연락처 기재해 공지

③ 영문 홈페이지 및 페이스북에 영문 보도자료 게시

④ 보도자료 이외 주요 현안 문자 발송 (예: 메르스 일일 현황 등)

- 해외유입 신종감염병 위험상황 시 해당 감염병 관련 일일 현황 보고자료를 언론에 배포(매일 오전 동일 시간대에 미디어센터를 통해 언론에 공개)

3. 취재지원

공중보건 위험상황 발생 시 브리핑, 전화설명회 등을 통해 출입기자단 등 언론의 이해를 돕고 올바른 정보를 신속·정확·투명하게 소통할 수 있다.

가. 브리핑

브리핑은 보도자료를 기본으로 하되 필요하면 추가 자료 및 Q&A 등을 준비함. 발표는 보통 장관 또는 본부장이 진행하며, 사회는 장관 브리핑 시는 대변인이 본부장 브리핑 시에는 위기소통담당관이 진행한다.

(가) 준비절차

- 장소예약 및 e-브리핑 등록 → 기자단 문자공지 → 사전 준비 → 브리핑 진행

(나) 세부과정

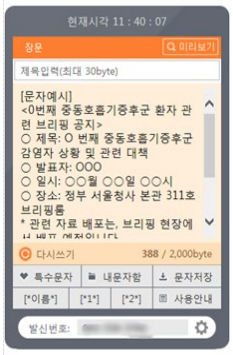
① 장소예약 및 e-브리핑 등록

- 보건복지부 1 층 제 3 브리핑룸 혹은 서울청사 본관 311 호*
  * 서울청사 본관 311 호가 불가능한 경우에는 별관 203 호로 예약가능
- e-브리핑(ebrief.korea.kr)에서 등록 후, 문체부 홍보협력과와 유선협의
  * 브리핑은 e-브리핑과 동시에 진행, 영상/속기록 서비스 신청 가능(문체부 홍보협력과)
  * 긴급 및 주말에 예약이 필요할 브리핑(월요일)은 문체부 담당자에게 유선으로 예약

② 기자단 문자공지

- 출입기자단 간사에게 브리핑 내용 전달 후 카카오톡 미디어센터를 통해 문자 공지

<기자단 문자공지 예시> ☞ *출입기자 대상 문자공지*



<0 번째 중동호흡기증후군 환자 관련 브리핑 공지>
○ 제목: O 번째 중동호흡기증후군 감염자 상황 및 관련 대책
○ 발표자: ○○○
○ 일시: ○○월 ○○일 ○○시
○ 장소: 정부 서울청사 본관 311 호 브리핑룸
* 관련 자료 배포는, 브리핑 현장에서 배포 예정입니다.
* e-브리핑 실시간 중계가능
* 원활한 출입을 위해 신분증 지참 바랍니다.
* 문의: OOO 사무관(010-0000-0000), OOO 주무관(010-0000-0000)

③ 브리핑 현장 사전준비 ☞ *브리핑 업무 분장* *브리핑 사전 체크포인트*

- 시작 전, 장소 세팅·설명자료 출력·배부 등 브리핑 지원을 위한 사전준비
  * 필요한 자료는 30 매 정도 준비(해당과 또는 소통실 지원)
  * 서울청사 브리핑 시에는 보도자료 배포·출입기자단 청사 출입지원 등 업무지원 인력 최소 2 명 필요(공무원만 가능, 공무원증 지참)
  * 보도자료 등 브리핑 자료 인쇄는 서울청사 9 층(또는 충정로 사옥)에서 준비
  * **카메라 기자는 브리핑 전 영상기기의 사전 설치가 필요하므로 브리핑 시작 최소 30 분 전까지 서울청사에서 출입 지원해야 함**

나. 전화설명회

공식 브리핑이 어려울 때 사안에 따라 충분한 배경설명을 통해 객관적 사실적인 보도를 유도하여 안정적 여론 조성하기 위해 전화설명회를 개최할 수 있다.

(가) 준비절차

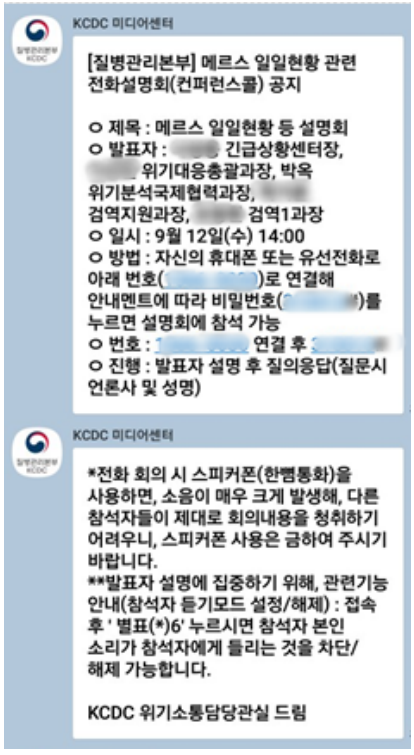
: 협의진행 및 문자공지(위기소통담당관실) → 설명회(위기소통담당관실, 담당과, 기자단 등)

(나) 세부과정

① **협의 및 문자공지** : 일정 및 내용 확인 후, 기자단에 설명회 공지

- 설명회 이전 기존의 언론 질의에 대한 답변서를 보내야 함
- (필수체크사항) 사회자(위기소통담당관), 발표자(담당 국장 또는 과장/팀장)

<공지 예시>



○ 제목: ○○○ 설명회
○ 발표자: OOO
○ 일시: ○○월 ○○일 ○○시
○ 방법: 자신의 휴대폰 또는 유선전화로 아래번호로 연결해 안내멘트에 따라 비밀번호를 누르면 설명회에 참석 가능
○ 번호: 0000 연결 후 0000
○ 진행: 발표자 설명 후 질의응답(질문시 언론사 및 성명)

* 전화 회의시 스피커폰(한뼘통화)을 사용하면, 소음이 매우 크게 발생해, 다른 참석자들이 제대로 회의내용을 청취하기 어려우니, 스피커폰 사용은 금하여 주시기 바랍니다.
** 발표자 설명에 집중하기 위해, 관련기능안내<(참석자 듣기모드 설정/해제) : 접속 후 '* 6' 누르시면 참석자 본인 소리가 참석자에게 들리는 것을 차단/ 해제>를 활용하시면 원활한 설명회에 도움이 될 수 있습니다.

KCDC 위기소통담당관실 드림

다. 카카오톡 KCDC 미디어센터 취재지원

예고되지 않은 보도(참고)자료 배포 시, 사전 알림 서비스를 시행하여 기자단과의 신뢰형성 및 긍정 보도 확산을 지원한다. 특히, 위험상황 시 동일 시간대에 아침 카카오톡 메시지를 통해 현황 안내와 더불어 예정된 브리핑 또는 설명회 유무, 배포자료 유무 등을 안내한다.

(1) 예고 공지

: 문자(시안) 마련(위기소통담당관실) → 문자 발송(기자단 등 카카오톡 발송) → 보도(참고) 자료 배포(기자단 등 메일 송부)

(2) 1:1 취재지원

: 기자단 문의(카카오톡 옐로아이디 미디어센터 확인) → 사전 안내(1 차, 콜센터 문자발송) → 내용 확인(2 차, 담당 부서) → 추가 답변(문자발송)

(3) 소통창구 마련

: 위험상황 발생 시 담당 팀에서 언론의 문의를 모두 답변하기 어려우므로, 소통창구를 KCDC 미디어센터로 '일원화'→ 답변 마련 후 전화설명회를 통해 일괄 답변 (자료 카카오톡 송부)

라. 언론 모니터링 및 오보대응

(1) 언론 모니터링

- 신문. 방송 등 언론 모니터링 상시 가동
- 사안에 따라 검색 키워드 설정
  예) 질병관리본부, 메르스, 바이러스, 감염병, 감염 등

(2) 오보 대응

- 오보대응 목적

: 언론매체의 초판 확인을 통한 KCDC 관련 오보 등을 사전 파악하여 신속하고 효과적인 언론 대응 체계 구축에 목적이 있음

- 오보대응 과정

: 대변인실 초판 대응 근무조의 기사 초판 받음 → KCDC 관련 사안 모니터링 후 문제 기사에 대해 내부 및 담당과에 즉시 통보 → 담당 국, 과장 대응여부 판단 → 대응 필요 경우, 해명 및 설명자료 등 작성

4. 소통기획

가. 콘텐츠 기획·제작

위험소통 콘텐츠는 보도자료, 홈페이지, 소셜 미디어 등에 게시되어 위험상황에 대해 국민들이 쉽게 이해할 수 있도록 한다. 국민 눈높이에 맞춘 콘텐츠는 위험상황 정보를 쉽고 빠르게 전달할 수 있다.

콘텐츠 제작 전 인쇄, 방송, 온라인, 현장매체 등 콘텐츠의 유형에 대한 고려가 필요하며, 내용상으로는 사실관계, 정부대응, 질병정보, 예방수칙 등을 중심으로 작성한다. 또한 내용은 초등학생도 이해할 수 있는 수준으로 작성되어야 하며, 반드시 시각물이나 동영상이 들어가도록 해야 한다.

콘텐츠 형태는 대중매체를 통한 공익광고보다는 온라인 콘텐츠가 매우 빠르고 효과적이므로 온라인상의 배너, 카드뉴스, 안내문 등을 우선으로 활용하는 것을 권한다.

(1) 콘텐츠 유형

(가) 매체별 콘텐츠 유형

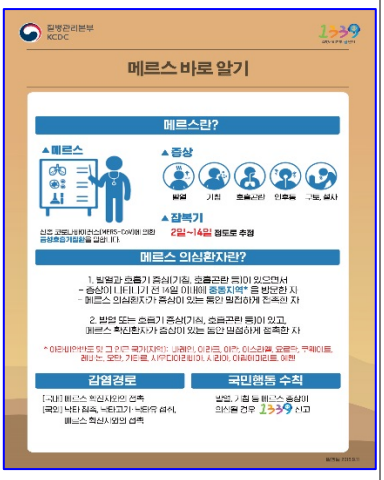
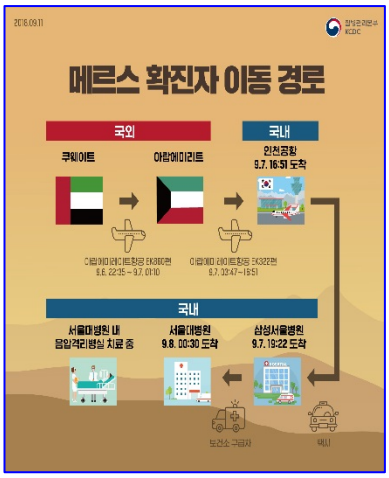
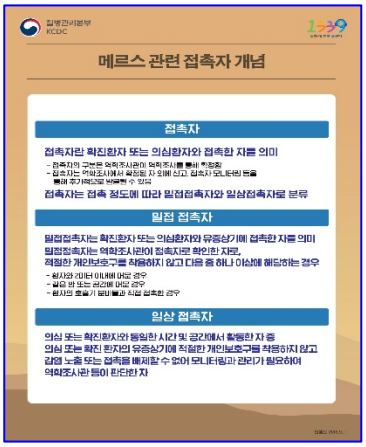
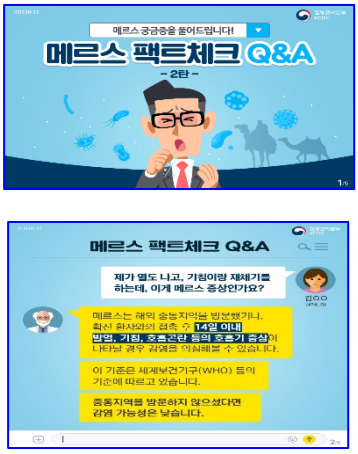
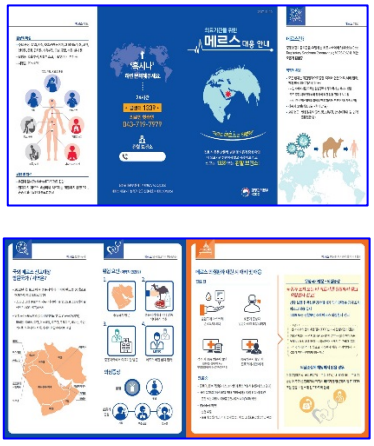
구분	매체	콘텐츠 유형
방송매체	TV, 라디오, 케이블 TV 등	영상(TV 공익광고), 음원, 자막/스크롤 등
인쇄매체	신문, 잡지, 기타 인쇄물 등	포스터, 리플릿, 브로슈어, 안내문 등
통신매체	인터넷, 소셜 미디어, IPTV, DMB 등	배너, 카드뉴스, 온라인 포스터, 영상 등
현장매체	옥외, 교통매체, 브리핑현장 등	영상, 포스터, 안내문 및 문구, 판넬 등

☞ *질병관리본부 홈페이지 홍보자료실*

(나) 주제별 콘텐츠 유형

주제	내용
질병정보	정의, 증상, 잠복기, 감염경로, 의심환자, 국민행동수칙 등
예방수칙	국민행동요령, 국내외 예방수칙 정보, 여행자 주의안내 등
발생현황	확진자 이동경로, 발생시간, 발생장소, 대응현황 등
용어 및 개념설명	의학 및 역학관련 용어 설명(밀접접촉자, 일상접촉자 등)
FAQ 혹은 팩트체크	궁금해하는 주요 질문, 루머 등에 대한 답변 제공
의료기관용 대응안내	역학적 특성, 임상적 특성, 진료 전·중·후 대응, 신고 등

(다) 콘텐츠 예시 이미지

[질병정보]	[예방수칙]	[발생현황]
메르스 바로알기	*메르스 예방수칙*	*메르스 확진자 이동경로*
		
[용어 및 개념설명]	[FAQ 혹은 팩트체크]	[의료기관용 대응안내]
메르스 접촉자 개념	*메르스 팩트체크*	*메르스 대응안내*
		

(2) 콘텐츠 작성 가이드라인

- 최초 콘텐츠는 배너, 안내문, 카드뉴스 순으로 우선 제작한다. (48 시간 내 제작완료)
- 질병에 대한 기본 개요(정의, 증상, 잠복기, 감염경로, 예방 등)를 포함한다.
- 질병관리본부 기관로고, 발행일, 페이지 번호를 꼭 기재한다.
- 제작된 콘텐츠는 담당 부서, 전문가소통자문단, 국민소통단 검토 과정을 거친다.
- 백 마디의 말보다 한 장의 사진(혹은 영상)이 효과적이므로, 반영되었는지 점검한다.
- 피해자나 피해자 가족 입장에서 상처받을 수 있는 내용은 없는지 꼭 확인한다.
- 대상자별(영아, 유아, 어린이, 청소년, 성인, 노인) 콘텐츠 제작을 확대해 개별 제작한다.

- 다국어 콘텐츠 제작 필요성에 대해 반드시 검토한다. (영어, 중국어 등)

나. 콘텐츠 배포·확산

재난과 위험상황에 대해 실시간으로 정부의 메시지가 국민에게 직·간접적으로 전달되어야 한다. 기존에는 대부분 TV 방송이나 신문 등 전통 미디어를 통해 수행되었다면, 이제는 디지털(온라인)을 통해 직접 국민에게 해당 정보와 메시지를 실시간으로 전달하는 등 대상자에게 적합한 매체를 선정해 신속하게 전파해야 한다. 또한 정부부처 및 유관기관과의 적극적인 공조체계를 갖춰 다양한 매체를 통해 확산시킨다.

(1) 배포 대상

(가) 정부부처(상황에 따라 조정 가능)

구분	소통방법
보건복지부	어린이집, 보육시설, 사회복지시설 등
식품의약품안전처	음식점(외식업중앙회), 홈페이지, 블로그, 페이스북 등
교육부	유치원, 초·중·고등학교, 가정통신문, 학생건강정보센터(웹)
외교부	해외여행객, 재외국민, 해외안전여행(사이트), 영사콜센터, 영사관 등
법무부	재외국민, 체류외국인, 소년원, 교정시설 등
국방부	입영대상자, 현역군인, 의무실, 국방신문, 병무청 등
행정자치부	경찰청, 긴급재난문자, 반상회보, 정부청사 영상, 고속도로 휴게소, 주민센터 등
문화체육관광부	전국 옥외전광판, 창원경륜공단 영상, 정책포털(사이트), 공직자 메일 메인 화면, 정부 대표 소셜 미디어, 위클리공감 등
농림축산식품부	농촌진흥청, 농축산업 등 종사자(안내문), 농식품일자리포털, 특별홈페이지 등
환경부	기상예보 협력, 웹진, 홈페이지, SNS 등
고용노동부	기업, 노조 등 활용 직장인 대상
여성가족부	여성, 청소년, 다문화가정, 한국청소년활동진흥원, 한국건강가정진흥원 등
해양수산부	홈페이지, 블로그, 소셜 미디어 등

(나) 소속기관·유관기관(상황에 따라 조정 가능)

구분	소통방법
국립검역소	전국 국립검역소 및 검역지소(22 곳)
지방자치단체	시도 보건과(18 곳), 시도 보건환경연구원(17 곳), 감염병관리지원단(7 곳), 시군구보건소(253 곳)
의료기관	대한의사협회, 대한병원협회, 한국병원홍보협회, 대한간호협회 등

☞ (참고) 포스터 제작수량 : 10 부 x 321 곳 = 3210 부 인쇄 (이외 각 유관기관에서 자체 인쇄 제작)

(다) 질병관리본부(상황에 따라 조정 가능)

구분	소통방법
언론	보도자료, 기고, 인터뷰, 설명회, 촬영(영상/사진), 뉴스대담 등
광고	TV, 라디오, 신문, 잡지, 온라인/소셜 미디어, 교통, 옥외, 기타매체, 방송협찬 등
온라인	소셜 미디어(페북, 카톡), 홈페이지, 포털사이트
국민소통단 취재	질병관리본부 국민소통단, 보건복지부 서포터즈, 문체부 서포터즈
정부 무료매체	반상회보, 가정통신문, 생활정보신문(교차로), 정부청사 시설영상, 전국 옥외 전광판, 편의점 내 멀티미디어, 지하철 영상, 전국 고속도로 휴게소 등
행사	공청회, 기념행사, MOU, 컨퍼런스, 학술대회, 영화제 등

☞ *질병관리본부 통합소통흐름도*

(2) 콘텐츠 배포 가이드라인

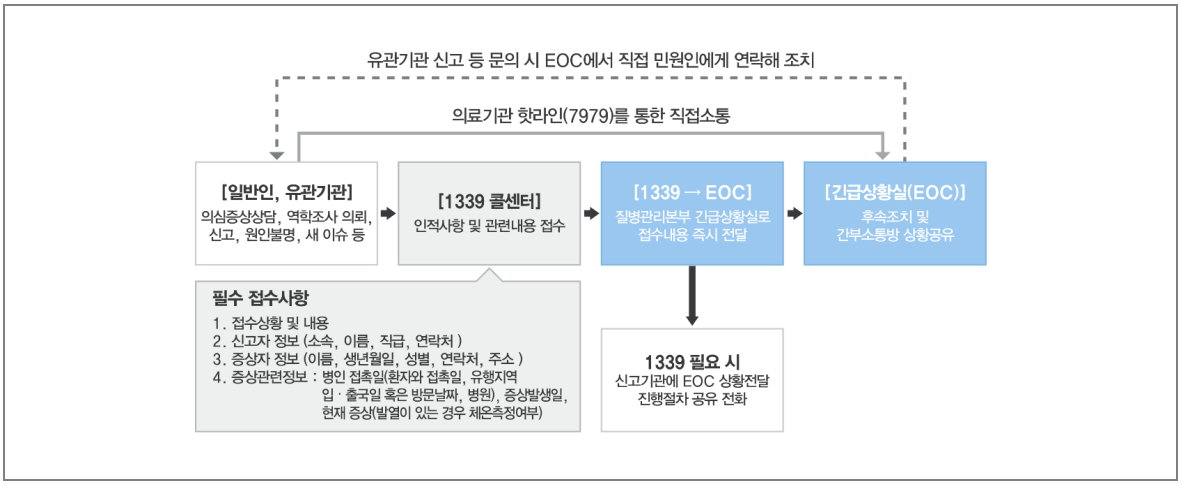
- 질병관리본부 공식 미디어 채널을 통해 먼저 신속하게 제공한다.
- 정부부처, 유관기관 등에 협조요청 시 공문뿐만 아니라 직접 메일/전화 등으로 안내한다.
- 잘못된 정보(루머)가 확산하는 경우, 공식 채널을 통해 정확한 사실과 입장을 알린다.
- 메시지 수용자에게 적합한 매체를 선정하였는지 검토한다.
- 향후 잠재적인 영향을 미칠 수 있는 메시지 수용자도 포함되었는지 검토한다.
- 위기경보 단계 수준에 따라 매체비용을 추가 마련하는 방안을 빠르게 검토해 적용한다.

다. 1339 콜센터 운영

질병관리본부 감염병 전문 콜센터 1339 는 평시에는 질병과 관련된 대국민 민원상담, 정보제공, 예방법 안내 등의 역할을 하며, 신종감염병 환자 발생 등과 같은 공중보건 위험상황 시에는 국민의 불안감 해소 및 의심환자 신고 등을 위한 핵심적인 역할을 한다. 콜센터를 통한 감염병 신고 및 접수, 상담 등은 질병관리본부 긴급상황실(EOC)과의 실시간 연계 등을 통해 감염병 발생을 조기에 인지하여 신속하게 차단할 수 있다.

(1) 콜센터를 통한 상담 신고·보고 체계

신종감염병 의심 신고, 원인불명 질환, 집단 질병발생, 유관기관 상담 등 긴급대응이 요구되는 상담이 콜센터로 들어오는 경우, 콜센터에서는 민원인의 인적사항 및 관련 내용을 접수해 긴급상황실 혹은 담당 부서로 즉시 전달한다. 상담내용을 전달받은 긴급상황실 혹은 담당 부서에서는 해당 내용에 대한 후속조치를 처리한다. 특히, 일반인 이외에 정부부처, 경찰, 소방서 등 유관기관을 통한 상담건의 경우는 콜센터-긴급상황실-위기소통담당관실 간의 모바일 메신저 소통방을 통해 즉시 공유한다.



<민원내용에 따른 소통체계 보고방안>

민원 내용에 따른 분류		보고 및 공유 수신처
정부, 경찰 등 유관기관 문의		긴급상황실(EOC) 즉시 공유
신종감염병, 원인불명 질환, 집단발병 등		긴급상황실(EOC) 즉시 공유
새로운 상담이슈(첫 발생, 언론관련)	⇒	긴급상황실(EOC)/소통실 즉시 공유
특정 부서관련 일반문의		부서담당자 연락 후, 민원인에게 안내
일반민원, 단순문의		상담사 기본 답변 조치, 의사진단이 필요한 경우 의료기관·보건소 안내

(2) 위험 발생 시, 콜센터 대응 절차

위험 발생		FAQ 마련		상담통계 보고		상담인력 증원		외국어 상담검토
긴급상황실 실시간 공유 (콜관리시스템 메신저, 유선통화, 콜센터 카카오톡)	▶	정확한 상담을 위한 상담가이드 (FAQ) 마련	▶	정기적, 비정기적 상담통계 현황 보고 (콜센터 카카오톡, 메일)	▶	상담인입 건수에 따른 상담인력 증원여부 검토	▶	외국인을 위한 삼자통화 번역확대 여부 검토 (부처간 협조)

(가) 콜센터 FAQ 대응가이드 마련

1339 콜센터에서는 대응지침 자료를 바탕으로 FAQ 초안을 작성한다. 위기소통담당관실 및 담당 부서에서는 FAQ 검토를 완료하여 내부 보고 후 콜센터에 최종본을 공유하며, 콜센터에서는 상담에 즉시 적용하고 필요에 따라 상담원 대상 전문교육을 실시한다.

제작된 FAQ 자료는 전국 17 개 시도, 정부부처, 유관기관에 신속하게 확산하여 국민 혼선을 최소화하고, 지속해서 홈페이지를 통해 업데이트된 정보를 게시한다.

☞ *메르스 대응 FAQ*

* FAQ 내용: 정의, 감염경로, 잠복기, 증상, 진단, 신고, 환자관리, 예방수칙, 발생현황, 대응방법 등
* FAQ 배포처: 질병관리본부 콜센터(1339), 보건복지부 콜센터(129), 전국 17 개 시도(각 상황대응팀), 행정안전부, 국민권익위원회 정부통합 민원서비스(110), 소방청 안전신고센터(119), 문화체육관광부 한국관광공사 관광통역 안내전화(1330) 등

(나) 상담통계 분석 및 보고

- (정기보고) 일 2 회 요약보고(온라인 소통방), 일 1 회 상황보고(온라인 소통방, 메일)
- (수시보고) 특이사항*의 경우, 수시로 온라인 소통방을 통한 상담내용 즉시 보고

* 유관기관, 신종감염병 발생, 원인불명, 새로운 이슈 문의 시

(다) 상담인력 회선 증가(예시)

- 인력 운영 방안(평상시) : 1 일 평균 상담 500 건 기준 **총 19 명**
- 인력 운영 방안(위험 상황 시) : 1 일 평균 상담 3,000 건 기준 **총 59 명**

구분	총괄매니저	강사/교육	행정지원	팀장	상담사	비상인력(안)	합계(안)
주간(09:00~18:00)	1 명	1 명	1 명	1 명	5 명	**15 명**	24 명
오후(12:00~21:00)				1 명	5 명	**15 명**	21 명
심야(21:00~09:00)				1 명	3 명	**10 명**	14 명
합계	1 명	1 명	1 명	3 명	13 명	40 명	59 명

* 인력증원에 대한 예산마련 사전검토 필요, 콜센터 위탁사를 통한 보건의료 상담인력 긴급채용 실시

(라) 법무부, 문체부 콜센터를 통한 외국인 상담지원

- 외국인 상담은 한국관광공사 관광통역안내전화(☎1330)과 법무부 외국인종합안내센터(☎1345)와의 삼자통화를 통해 상담이 가능하다.
- 일반적으로 민원인이 '영어, 중국어, 일본어' 사용 시 ☎1330 삼자통화 연결을 하며 이외 언어는 ☎1345 를 통해 상담을 추진한다.
- 또한 ☎1330, ☎1345 로 먼저 외국인 감염병 상담 의심환자로 신고된 경우, 동일하게 ☎1339 로 연결해 상담을 추진한다.

<☎1330 한국관광공사 관광통역 안내전화 운영시간 및 상담언어(8 개국어)>

이용시간	언어
09:00~22:00	한국어, 영어, 중국어, 일본어
09:00~18:00	베트남어, 타이어, 말레이어, 러시아어

<☎1345 법무부 외국인종합안내센터 운영시간 및 상담언어(20 개국어)>

이용시간	언어
09:00~22:00	한국어, 중국어, 영어
09:00~18:00	베트남어, 타이어, 일본어, 몽골어, 인도네이사어/말레이어, 프랑스어, 방글라데이어, 파키스탄어, 러시아어, 네팔어, 캄보디아어, 미얀마어, 독일어, 스페인어, 필리핀어, 아랍어, 싱할리어

☞ *1339 콜센터 안내 홈페이지*

라. 전문가·국민 소통 자문

공중보건 위험상황 대응 시에는 전문가 소통자문단의 다양한 시각과 전문성을 활용하여 위험 대응력 제고를 위한 자문 시스템을 준비하고 상시적으로 소통한다. 전문가소통자문단은 각 분야의 다양한 전문가(헬스커뮤니케이션, 언론, 광고, 의학, 예방의학 등) 인력으로 구성되었다.

(1) 전문가 자문단

(가) 위험 대응가이드

- 전문가소통자문단 네트워크를 통해 위험 상황 공유
- 위험상황 별 필요한 자문사항에 대한 리스트 정리
- 위험상황 별 자문방식(서면/대면/유선 등) 결정 후 자문 의견 취합
- 추후 위험상황에 대한 진행사항 공유 등

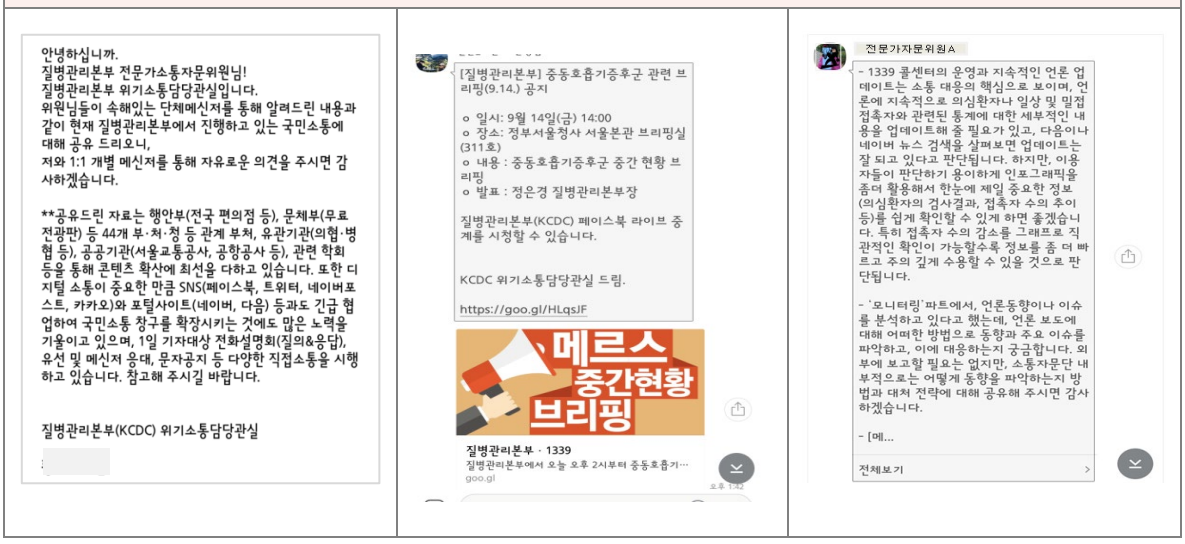
위험상황 발생		자문사항		자문방식		자문결과		상황 공유
실시간 공유 (자문단 네트워크)	▶	•보도자료방향 • 콘텐츠 제작 방향 • 소통대응전략 • 언론기사 등	▶	• 서면자문 • 대면자문 • 유선자문 • 온라인소통방 • 그 외 방법	▶	자문결과 보고 및 후속조치 진행	▶	소통 자문단에 진행사항 및 상황공유

(나) 상시 자문

- 정기적으로 소통자문단에 제공해야 하는 정보(감염자 수, 신규 콘텐츠 등)에 대한 자문
- 중앙방역대책본부에 위험소통에 자문사항이 반영될 수 있도록 공유
  * 신종 감염병별 대응 시나리오 자문 등 ☞ *전문가 소통자문단 자문 양식*
- 일반적인 참고사항 등 신속한 자문이 필요한 경우 컨퍼런스콜 진행

<위험상황 시 자문예시>

긴급상황발생시 온라인 소통방을 통한 자문



마. 위험상황 인식조사

(1) 조사수행기관 : 인식조사를 위한 연구 업체 선정

- 통합소통사업 예산에 집행, 별도 지원 예산으로 긴급수의계약으로 추진

(2) 조사내용 : 기존 질병 관련 인식조사 문항을 기반으로 위험상황에 맞는 문항으로 재구성

(3) 활용 : 객관적 조사결과를 바탕으로 공중보건 위험소통 방향 결정

5. 온라인 소통

온라인 대응은 국민과 직접 소통할 수 있는 창구로 크게 질병관리본부 홈페이지 콘텐츠 관리, 보유 소셜 미디어 관리, 온라인 모니터링 업무로 나눌 수 있다.

가. 홈페이지 콘텐츠 관리

(1) 배너 제작 및 게재

(가) 과정

감염병 상황 발생		보도자료 작성완료		보도자료 배포
담당과 보도자료 작성 → 배너 제작	▶	홈페이지 게재	▶	홈페이지 메인 배너 게재 및 보도자료 링크 연결

(나) 예시 : 중동호흡기증후군 확진자 발생

- 배너 표시 내용 : 감염병명, 현 상황(주의보, 경보 등) 등

- OOO 감염병 발생 현황
- 대응상황

(2) 긴급 콘텐츠 제작

(가) 개요

- 보도자료 근거로 콘텐츠 제작, 국내외 발생 현황 및 예방법 고지

(나) 과정

감염병 상황 발생		보도자료 근거 콘텐츠 제작		콘텐츠 제작 완료
담당과 보도자료 작성	▶	콘텐츠 제작	▶	페이스북 게시

(다) 예시

- 콘텐츠 표시 내용 : 국내외 발생 현황 및 증상, 대응 방안, 1339 안내

메르스 발생 알림

<000 감염병 발생 현황>
- 감염병 상황
- 환자 수: 확진자 총 00 명(사망자 00)
- 현 대응 방안
- 1339 안내 문구 표시

(3) 홈페이지 내 전용페이지 구축

(가) 과정

감염병 상황 발생		해당과 정보 입력
보도자료 작성 → 전용페이지 레이아웃 구성	▶	질병관리본부 홈페이지 상단에 고정배너 구성 및 전용페이지 구축

(나) 전용페이지 구축

① 메르스 전용페이지 사례

- 공개 내용 : 감염병 현황, 언론보도 및 홍보자료, 국내외 발생 현황 및 정보, 예방행동 수칙, 개요, FAQ 등

<홈페이지 메인 배너 노출>

▶

KCDC *전용 페이지*

- 감염병 현황
- 언론보도 및 홍보자료
- 국내외 발생 현황 및 정보
- 예방행동 수칙
- 개요
- FAQ

* 각 페이지 담당과 지정 후 상황 종료 시까지 관리

- 감염병 현황(위기총괄대응과) / 언론보도 및 홍보자료(위기소통담당관실) 등

② 평창 올림픽(노로바이러스) 사례

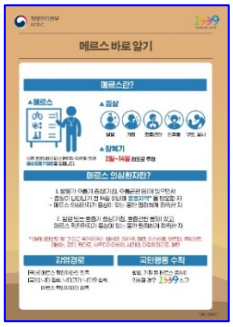
국문 홈페이지(PC 및 모바일)	영문 홈페이지(PC 및 모바일)

나. 질병관리본부 소셜 미디어 운영

(1) 소셜 미디어 콘텐츠 제작 및 게재

보도자료에 근거하여 콘텐츠를 제작하여 국내외 발생 현황 및 증상, 예방법을 알리고, 콘텐츠는 각 채널에 맞게 변형 후 채널(카카오톡 KCDC 미디어센터, 소통센터 등)에 게재한다.

감염병 상황발생		발생 후 24 시간		콘텐츠 제작 완료		담당과 검토 완료 후 게재
담당과 콘텐츠 기초 내용 작성	▶	콘텐츠 제작	▶	담당과 검토	▶	페이스북 게재, → 기타 소셜 미디어 게시



메르스 바로 알기

◆ 000 감염병 바로알기
- 감염병의 증상
- 감염 경로
- 예방법

* 질병관리본부 해당 감염병 전용페이지(홈페이지 내) 링크

(2) 브리핑 페이스북 라이브 중계

- 장비 준비 : 촬영장비(카메라, 마이크), 노트북, 와이파이 에그, 삼각대, 보조배터리 준비

감염병 상황 발생		브리핑 시작 전		브리핑 시작		브리핑 마무리
–	▶	라이브 중계 1 시간 전 사전 고지 콘텐츠 게재	▶	페이스북 라이브 중계	▶	라이브 영상 페이스북 게시

* 사전 고지 콘텐츠 시안

중간 브리핑 알림

· 이미지 문구
- 브리핑 내용, 일시

· 피드(멘션) 문구
- 브리핑 내용, 일시, 장소, 내용, 발표자

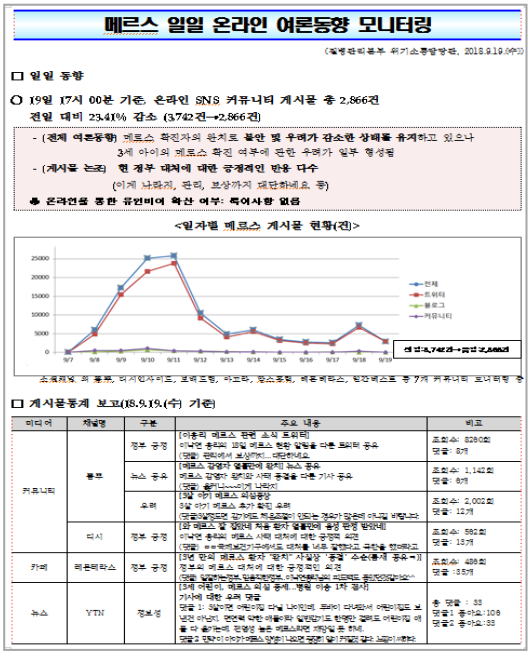
다. 온라인 모니터링

(1) 긴급상황 시 모니터링 과정

감염병 상황 발생		일일 모니터링 (ex. 8:00, 14:00, 22:00)		정리 및 보고
포털사이트 소셜 미디어 주요 커뮤니티 등 이슈 모니터링 실시	▶	키워드 검색 시행 (OO 감염병, 질병관리본부 위험상황별 주요 단어 등)	▶	온라인상 이슈 및 많은 댓글이 달린 게시글 등 일자별 현황을 정리하여 보고

(2) 예시

- 온라인 모니터링을 통해 현재 위험상황에서의 여론 이슈 파악



메르스 일일 온라인 여론동향 모니터링

(질병관리본부 위기소통담당관, 2018.9.19.(수))

□ 일일 동향

○ 19일 17시 00분 기준, 온라인 SNS 커뮤니티 게시물 총 2,866건
전일 대비 23.41% 감소 (3,742건→2,866건)

- (전체 여론동향) 메르스 확진자의 완치로 불안 및 우려가 감소한 상태를 유지하고 있으나 3세 아이의 메르스 확진 여부에 관한 우려가 일부 형성됨
- (게시물 논조) 현 정부 대처에 대한 긍정적인 반응 다수 (이게 나라지, 관리, 보상까지 대단하네요 등)

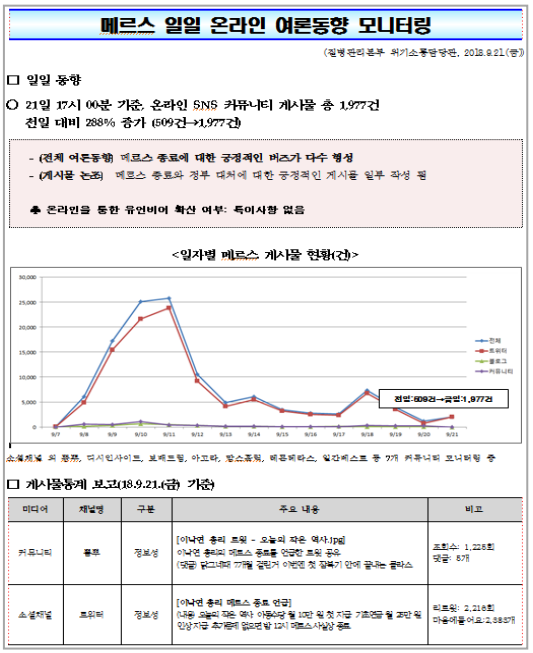
※ 온라인을 통한 유언비어 확산 여부: 특이사항 없음

<일자별 메르스 게시물 현황(건)>

소셜채널 외 뉴스, 디시인사이드, 보배드림, 아고라, 방소통위, 배틀베라스, 일간베스트 등 7개 커뮤니티 모니터링 중

□ 게시물통계 보고(18.9.19.(수) 기준)

미디어	채널명	구분	주요 내용	비고
커뮤니티	클럽	정부 긍정	[아홉의 메르스 관련 소식 모음] 이나연 총리의 19일 메르스 현황 발표를 다룬 트위터 공유 (댓글: 랜덤에서 보상까지... 대단하네요	조회수: 8280회 댓글: 8개
		뉴스 공유	[메르스 감염자 발생없이 완치] 뉴스 공유 메르스 감염자 완치와 사태 종결을 다룬 기사 공유 (댓글: 출퇴근...이게 나라지)	조회수: 1,142회 댓글: 8개
		의혹	[3일 이후 메르스 의심증상] 3일 이후 메르스 추가 확진 의혹 (댓글:일일이 정도로 감기에도 처음증상이 있는는 경우가 많은데 이제일 비행나라 [와 메르스 발 정보에 처음 완치 발생한에 불명한 환경 발생에)	조회수: 2,002회 댓글: 12개
	디시	정부 긍정	이나연 총리의 메르스 사태 대처에 대한 긍정적 의견 (댓글: ㅎㅎ역시보건가구에서도 대처를 너무 잘했하고 국한을 방어하고	조회수: 562회 댓글: 13개
카페	배틀베라스	정부 긍정	[5년 만의 메르스 환자 '완치' 사실상 '종결' 수순(종합) 중요 ←] 정부의 메르스 대처에 대한 긍정적인 의견 (댓글: 일일이는 정도 일일이정도 이나연총리님이 리더쉽도 훌륭한것일뿐이죠^^	조회수: 489회 댓글: 35개
뉴스	YTN	정보성	[3세 어린이, 메르스 의심 증세...병원 이송 1차 검사] 기사에 대한 우려 댓글 (댓글 1: 3일이면 어린이집 다닐 나이인데, 프라이 다시한번 어린이집도 보낸다 아닌지, 대연에 부탁 아들이라 일단입구도 한번만 갔었고 어린이집 애들 다 옮기는데 전염성 높은 메르스라면 피해일 듯 ㅠㅠ. (댓글 2: 일단이 이상가 메르스 양성이 나오면 국민이 놀라 커질일 같다 스피드하게	총 댓글 : 33 댓글1 좋아요:108 댓글2 좋아요:33



메르스 일일 온라인 여론동향 모니터링

(질병관리본부 위기소통담당관, 2018.9.21.(금))

□ 일일 동향

○ 21일 17시 00분 기준, 온라인 SNS 커뮤니티 게시물 총 1,977건
전일 대비 288% 증가 (509건→1,977건)

- (전체 여론동향) 메르스 종료에 대한 긍정적인 버즈가 다수 형성
- (게시물 논조) 메르스 종료와 정부 대처에 대한 긍정적인 게시물 일부 작성 됨

※ 온라인을 통한 유언비어 확산 여부: 특이사항 없음

<일자별 메르스 게시물 현황(건)>

소셜채널 외 뉴스, 디시인사이드, 보배드림, 아고라, 방소통위, 배틀베라스, 일간베스트 등 7개 커뮤니티 모니터링 중

□ 게시물통계 보고(18.9.21.(금) 기준)

미디어	채널명	구분	주요 내용	비고
커뮤니티	클럽	정보성	[이나연 총리 트윗 - 오늘의 자유 여사.jpg] 이나연 총리의 메르스 종료를 언급한 트윗 공유 (댓글: 답그대여 77일 걸린거 이번엔 첫 잡복기 안에 끝나는 클라스	조회수: 1,228회 댓글: 8개
소셜채널	트위터	정보성	[이나연 총리 메르스 종료 언급] (내용: 오늘의 자유 여사 이동아당 월 10만 원 첫 지급 기초연금 월 20만 원 인상지급 초기에에 없었던 밥 12시 메르스사실상 종료.	팔로워: 2,218회 마음에들어요:2,883개

긴급상황 발생시 온라인 모니터링 실시

라. 대외협력

감염병 상황 발생 시, 콘텐츠 확산을 위해 타 부처 및 포털사이트와 협력

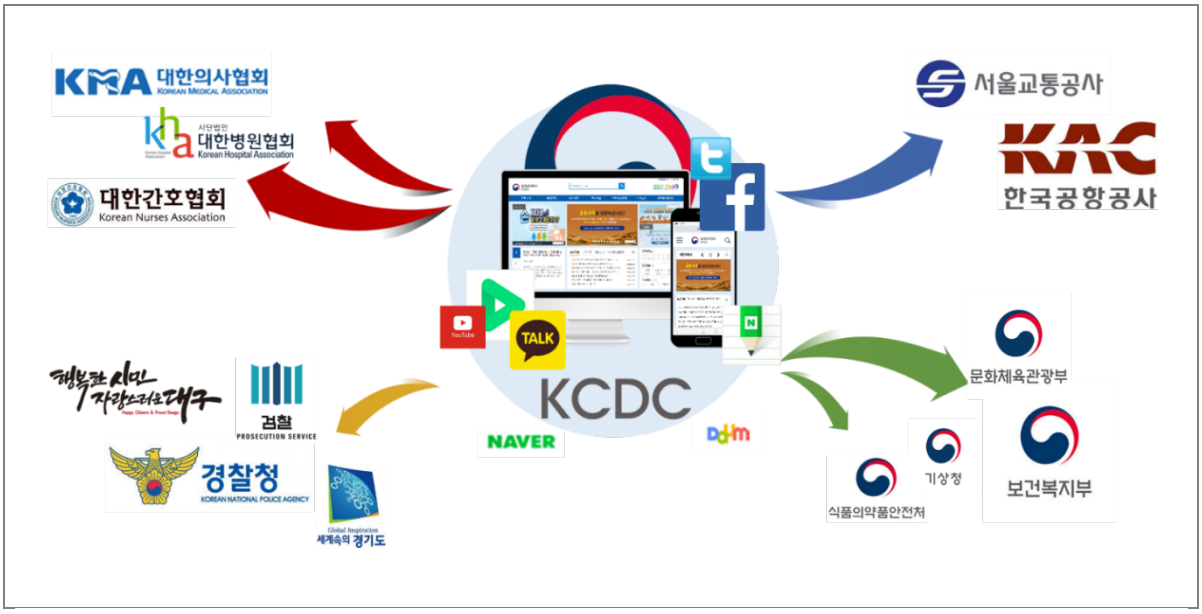
(1) 타 부처 협력 요청 콘텐츠 확산

콘텐츠 제작		타 부처 콘텐츠 전달		게재사항 피드백
타 부처 협력 요청	▶	타 부처 홈페이지 및 소셜채널에 게재	▶	게재한 부처의 홈페이지 및 소셜 채널 링크 받기

(2) 감염병 페이지 및 콘텐츠 포털사이트 노출

감염병 페이지 및 콘텐츠 포털사이트 노출 협조 요청				포털 사이트 노출
1. 감염병 페이지 : 문화체육관광부를 통해 포털사이트(네이버, 다음)에 협조 요청 2. 콘텐츠 : 포털사이트 콘텐츠 담당자에게 협조 요청	▶	양식 제출	▶	1. 감염병 페이지 : 포털에서 키워드(감염병명) 검색 시 상위 노출 2. 콘텐츠 : 포털사이트가 보유하고 있는 채널(카카오 1 boon 등)에 노출

[그림 15] 메르스 재유입 시 대외협업을 통한 콘텐츠 확산 사례



3 절. 위험소통 대응 사례

1. 2018 년 메르스 국내 유입(2018.9)

가. 대응 과정

(1) 메르스 소통계획 수립·운영 ☞ *메르스 위험소통 전략도*

- 기 수립한 공중보건위기소통 표준운영 절차('17) 의거 소통 대응 ('18.9.8.~), WHO 매뉴얼 참고 위기소통 전략 수립, 가용한 모든 자원을 활용해 언론, 국민소통 프로그램 확대운영
- 중앙방역대책본부(EOC) 내 취재지원, 전화설명회, 콘텐츠 개발, 대외 소통협력, 민원대응 등을 담당하는 위기소통팀 투입(전 부서인력 참여)

(2) 언론소통 : 신속·정확·투명한 정보교환 원칙 아래 방역대응 정보를 언론과 적극 소통

- 자료 배포 : 보도참고자료(15 건), 해명자료(3 건), 참고자료(4 건), 영문자료(15 건), 메르스 일일현황 공지 등 미디어센터 메시지(50 건) 발송 * 언론/국회/유관기관 동시 배포

  ☞ *메르스 관련 보도자료 모음*

- 국민설명 : 확진사례 긴급 브리핑(9.8. 질병관리본부장), 총리주재 회의 관련 브리핑 (9.9. 보건복지부장관), 중간 현황 브리핑(9.14. 질병관리본부장), 확진환자 완치 판정 브리핑 (9.18. 보건복지부장관)
- 취재지원 : 카카오톡을 통한 언론문의 종합 Q/A 발송(4 회) 및 기자단 전화설명회 개최(5 회)
- 기관장 인터뷰 관리: 질병관리본부장 언론 인터뷰 지원

  * KBS 9 시 생방송 뉴스(9.10), CBS '시사자키 정관용입니다' 라디오(9.11) 등

최초 상황발생 브리핑	방송 인터뷰
정책 브리핑 (정부서울청사, 9.8)	*방송 인터뷰* (KBS1TV 9 시 뉴스, 9.10)

(3) 국민소통 콘텐츠 개발·협력 확산 : 메르스 대응 콘텐츠 질병관리본부 주관 개발, 유관부처·민간 등 유관기관 협력소통(원소스-멀티유즈)(One Source-Multi Use)

- 국민소통 콘텐츠 개발: 예방수칙 등 국영문 각 7 종, 메르스 궁금증 팩트체크 Q&A 4 종 (보건복지부 협력), 브리핑 및 방송용 시각물 6 종
- 44 개 정부 부처(청) 및 전국 시도, 의료기관, 공공기관 채널활용 대응 콘텐츠 확산
- 서울지역 버스, 서울교통공사(지하철), 편의점 등 생활밀접매체 자발적 공유

(4) 디지털 직접소통 : 기관보유 채널 및 포털사이트 협력 대응메시지, 콘텐츠 직접 국민소통

- KCDC 홈페이지 메인베너 알림 및 메르스 전용 페이지 개설, '메르스 일일 현황' 업데이트 1 일 2 회 지속 시행(08:30 / 15:00)

☞ KCDC *메르스 전용 페이지*

- 기관보유 SNS 채널활용 지속 정보교환, 카카오 채널활용 국민, 전문가 문의사항 실시간 답변(KCDC 소통센터·KCDC 카카오플러스친구), 페이스북 브리핑 생중계(9.14, 9.18)
- 포털사이트(네이버, 다음) 메르스 키워드 검색 시 상단 KCDC 정보연동

(5) 민원소통 : 365 일 24 시간 감염병 신고, 전문상담이 가능한 콜센터 위기대응 및 민원소통의 핵심창구로 운영

- 확진자 발생 당일(9.8.)부터 긴급 상담체제 돌입, 주요 민원 FAQ 를 마련하여 전국 시도·관계부처 콜센터 즉시 확산(9.9.)

  * 17 개시도, 정부통합민원(110), 안전신고(119), 외국인종합안내(1345), 관광통역안내(1330) 등

- 초기 상담량 급증(확대운영 계획에 의거)에 따라 단기 상담인력 증원 (19 명 → 총 33 명, 기조과 긴급예산 지원)
- 외국인 상담을 위한 3 자통화 협력 강화(법무부 1345, 한국관광공사 1330)

(6) 현장 소통: 위기발생 직후 대책본부에 위기소통팀 파견, 피해지역(서울시)과 정보교류 (소통방향 조율)

- 중앙방역대책본부(상황실): 내 위기소통팀 상주, 현장역학조사 인력과 함께 위기대응

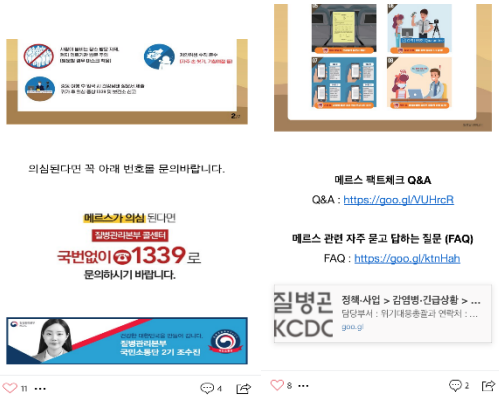
  * 현장대응팀 보도자료 작성·협의, 언론 문의, 전화설명회 등 현장조율

- 피해지역과 소통협력(서울시 대변인실, 감염병대응팀): 역학정보 및 보도자료 공개 등에 대해 협의, 주요 언론모니터링, 취재 요청사항, 브리핑 일정 등 공유

(7) 국민·전문가 메르스 대응 참여소통: 위기대응 과정에 국민(전문가)의 목소리 경청

- 국민소통단(40 명): 국민입장에서의 메르스 예방 콘텐츠 자체제작 및 확산 요청(9.12), 메르스 정부대응 평가 및 향후 보완사항 자문(국민소통단 의견 청취)

  * <주요의견> 입출국 검역관리 강화, 격리대상자 철저한 관리 당부, 국민의 건강의식 제고 필요, 과거보다 대응 신속, 언론소통 필요성 등 개진

질병관리본부 콘텐츠 국민자체 확산	메르스 예방 콘텐츠 (소통단) 자체제작
	

- 전문가 소통자문단(각계 12 명) : 전문가 소통자문단에게 메르스 발생상황 신속공유(9.8) 및 국민소통 콘텐츠 제작방향 및 소통대응에 대한 전략 등 자문(9.13), 메르스 대응현황 공유 및 메르스 종료 후 정부 대응, 소통평가 자문회의 진행 (10.25)

  * <주요의견> (전략자문)국민 전달 정보 인포그래픽화, 검역 시 메르스 증상(설사 등)에 대한 확대 의견, 정부 대응에 대해 적극 국민소통 당부 (소통평가) 보건당국에 대한 신뢰형성이 위기대응의 선결과제, 재난대응을 위해 위기소통전담인력 확충, 지자체 정보공개에 대한 가이드 마련, 해외여행 단계별 예방정보 전달체계 점검 등

(8) 언론·여론 모니터링 및 루머관리 : 메르스 대응 전 과정 국민의견, 언론보도 경청

- 언론 모니터링 : 긴급상황 중('18.9.8.~'18.9.21.) 일일 3~5 회 관련 언론·방송 모니터링 및 내·외부 소통방에 현황(기사 링크 및 요약내용) 보고(7:30, 10:00, 18:00, 20:00, 22:00)

- SNS 모니터링 : 메르스 상황 발생 후 포털사이트, 소셜미디어, 주요 커뮤니티 등 이슈 모니터링 실시(17 시 기준 일일보고, 특이동향 시 즉시 보고)

  * 주요사이트 내 키워드 검색 실시를 통해 전체 여론동향 및 게시물의 논조 등 메르스에 대한 온라인 상 이슈 파악, 조회수 및 많은 댓글이 달린 게시글 등 현황 정리 일일보고

- 루머관리 : 특이 루머 발생 사례 없었음

< 개인정보 의심 게시물 온라인 카페 공개 대응사례 >

[개요]
- 네이버 카페' OO 시 일상접촉자 명단' 게시(유출, 9.10)
- 일상접촉자(본인)가 1339 콜센터로 문자 신고하여 유출경로 확인 및 내용 삭제조치 요청(9.13)

[조치사항]
- (1 차) EOC 상황공유, 해당보건소 직원이 카페 운영진과 직접 연락해 즉시 내용삭제(9.13) (해당 자치단체에 자료보안 주의당부)
- (2 차) 타지역 네이버 카페로 문제 게시글 추가확산(9.13), 운영진 접촉 어려워 방송통신심의위원회 및 네이버 통해 삭제요청((9.14), 해당 게시글은 개인정보로 볼 수 없어 포털 검색에 노출되지 않도록 하는 선에서 조치완료(네이버 조치, 9.15)

나. 위기소통 대응 평가 및 보완점

(1) 총평

환자 확진 후 4 시간 이내 최초 언론브리핑을 시행해 국민께 발생상황을 설명하고 방역참여를 요청하였으며, 대응조치 과정에 대한 정보를 신속•정확•투명하게 국내외 언론 및 관계기관에 공개해 사회 전반의 정확한 위험평가를 돕고, 막연한 사회적 불안감을 최소화했다.

- '15 년 국가방역체계 개편 시 위기소통담당관 신설, 감염병 위험상황 시 정보공개에 관한 법령개정 및 소통 표준운영절차에 의거 평시 소통•협업 활동을 지속 추진하였기에 국민. 언론. 시도 등 관계기관 대상 위험소통이 원활하였음
  * 과거 '메르스 불통' 비판, 정부 신뢰도 하락과 같은 소통의 문제 발생하지 않음;

- 메르스 환자확진 확인(9.8) 후 즉시 언론브리핑을 통해 국민께 발생 상황을 상세히 설명하고, 메르스 종료(10.16)까지의 38 일 간의 소통 과정에서 민·관의 긴밀한 협업 소통, 24 시간 가동되는 1339 콜센터 확대운영, 디지털 직접소통 등 메르스 관련 위기소통을 신속·정확·투명하게 실시해 국민 불안감 최소화에 기여

(2) 위기소통 체계 보완점

- 상황발생 초기는 언론을 중심으로 사회전반에 위기•루머가 확산되는 중요한 시점으로 초기 언론문의 폭주를 해결할 대응방안 마련 필요
- 국민의 방역참여를 이끌어 낼 수 있는 설득력있는 위기대응 콘텐츠 개발 및 전국 유관단체 및 미디어 확산 방안 마련필요(예비비 등 활용), 다국어 자료개발, 실시간 위기이슈 분석, 루머관리 등 재난대응 소통활동을 전담할 인력충원 필요

2. 평창 올림픽 노로바이러스(2018.02)

가. 대응 과정

신속·정확·투명한 정보제공의 기조 아래서, 평창 올림픽 노로바이러스 발생 정보를 다양한 방식(보도자료, 브리핑, 정례자료 배포 등)으로 언론에 지속적·적극적으로 소통하고, 내외신 및 온라인·여론 모니터링을 공유해 위험상황에 대비했다.

(1) 지속적인 정보 제공

- 보도자료 8 건, 참고자료 15 건, 영문자료 20 건, 미디어센터 메시지 28 건

(2) 언론의 취재요구 수용 및 보건당국의 대응

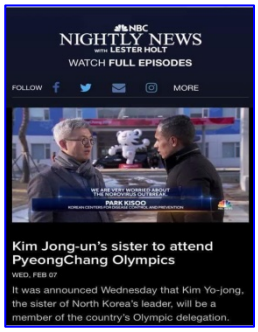
- 브리핑 : 18. 2 월 7 일(수), 평창 메인프레스센터(MPC)에서 내외신 대상 발생 상황 브리핑
- 인터뷰 : 18. 2 월 7 일(수), 주요 외신(NBC NIGHTLY NEWS) 대상 인터뷰 영상 촬영
- 전화설명회 : 18. 2 월 13 일(화), 출입기자단 대상 '호렙수련원 노로바이러스 역학조사 중간 결과' 관련 전화설명회 개최

* 간부진, 실무진이 적극적으로 언론응대 (외신 문의도 올림픽조직위원회 대변인실을 통해 KCDC 로 유입)

(3) 외신·온라인 모니터링

- 외신 : 동계올림픽 기간 중 일일 4 회 모니터링 및 내·외부 소통방에 현황(기사링크 및 요약내용) 보고(오전 8 시, 11 시, 오후 15 시, 21 시)
- 온라인 : 동계올림픽 및 패럴림픽 기간 중 일일 1 회(18 시), 주요 포털사이트, 블로그, 커뮤니티 등 모니터링 및 특이사항 내·외부 소통방 보고

* 검색키워드: 평창올림픽 감염병, 노로바이러스, 올림픽 식중독, 인플루엔자 등

브리핑 및 인터뷰 ('18.2.7.)	브리핑 및 인터뷰 방송 사례
	(내신) 평창 노로바이러스 확진 86 명으로 증가..."확산 방지총력" (JTBC) (외신) KCDC is taking every measure to stop any further spread of Norovirus (NBC)

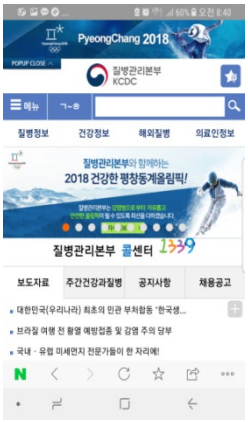
(4) 온라인 소통

- 올림픽 선수단(영문) 및 일반인들이 쉽게 검색할 수 있도록 홈페이지 개편하고 이해하기 쉬운 콘텐츠(총 10 종)를 제작 및 확산하였다.

(가) 카드뉴스 제작

- ➢ *노로바이러스 감염증 예방법*
- ➢ *(국문)기침예절 & 올바른 손씻기*
- ➢ *(영문)기침예절 & 올바른 손씻기*

(나) 국영문 홈페이지 및 배너 제작

국문 홈페이지(PC)	영문 홈페이지(PC)
국문 홈페이지(모바일)	**영문 홈페이지(모바일)**
	
국문 배너	**영문 배너**

나. 대응 평가

(1) 신속, 정확, 투명한 정보 공개

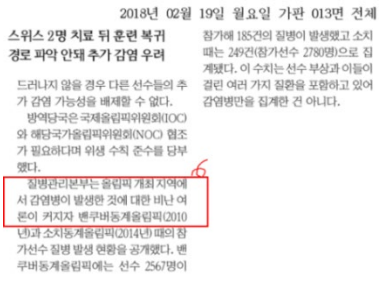
- 국제적 행사에 발생한 감염병 위험상황에 대응해, 질병관리본부 등 한국 정부의 원인분석, 감시, 관리, 국내외 동향 등을 신속·정확·투명하게 공개
  (국영문 보도자료 배포, 홈페이지 공개, 인터뷰 등)
- 사건 발생 초기에 팩트 제공으로 차분하고 적절한 대응(과도한 불안감 해소, 올바른 예방법 준수 등)을 이끌어냄

<감염병 발생현황을 객관적으로 보도한 기사 게시>

(18.2.20 / 뉴스 1) 「IOC 위원장 '엄지척' 평창동계올림픽… 외신도 합격점」	(18.2.24 / KBS) "문제 없는 게 문제"… 외신·선수 "평창, 아주 칭찬해~"

(2) 선제적 언론 대응 및 적극적 취재지원

- 사회적 불안을 관리하기 위해, '선수 감염 발생' 등 특수상황 관련 언론 문의 및 지적에 대한 대응 방안을 사전에 마련
- '선수 감염 발생'에 따른 파장을 관리하기 위해, 각종 언론취재 시나리오에 대비한 답변 시안을 준비
- 올림픽 기간 중 감염병 발생에 대한 객관적인 정보를 제공하기 위해, 과거 동계올림픽 참가선수단의 감염병 발생을 포함한 질병 발생현황 안내
  (18. 2 월 17 일, 기자단 대상 문자 메시지 및 미디어센터 메시지)

과거 올림픽 상황 등 객관적 정보제공 ('18.2.19.)	 2018년 02월 19일 월요일 가판 013면 전체 스위스 2명 치료 뒤 훈련 복귀 경로 파악 안돼 추가 감염 우려 드러나지 않을 경우 다른 선수들의 추가 감염 가능성을 배제할 수 없다. 방역당국은 국제올림픽위원회(IOC)와 해당국가올림픽위원회(NOC) 협조가 필요하다며 위생 수칙 준수를 당부했다. 질병관리본부는 올림픽 개최 지역에서 감염병이 발생한 것에 대한 비난 여론이 커지자 밴쿠버동계올림픽(2010년)과 소치동계올림픽(2014년) 때의 참가선수 질병 발생 현황을 공개했다. 밴쿠버동계올림픽에는 선수 2567명이 참가해 185건의 질병이 발생했고 소치 때는 249건(참가선수 2780명)으로 집계됐다. 이 수치는 선수 부상과 이들이 걸린 여러 가지 질환을 포함하고 있어 감염병만을 집계한 건 아니다.
주요 언론 문의에 준비된 답변을 구두로 설명함으로써, 논란 확산 없이 상황 종료	 2018년 02월 27일 화요일 018면 산업 평창올림픽 감염병 관리도 성공… 노로바이러스 감염 낮아 지역사회 확산 방지위해 소독 및 관리 강화한 결과 IOC "효과적인 대응 덕분" '18. 2 월 26 일자 보도참고자료(평창동계올림픽 감염병 대응 조치 및 결과 발표)에 추가 감염 선수 2 명이 있다는 내용이 실려, 이에 대한 언론 문의에 대비해 답변 준비

Chapter 6

공중보건 위험상황 종료 후 평가

1 위험소통에 대한 평가 방법

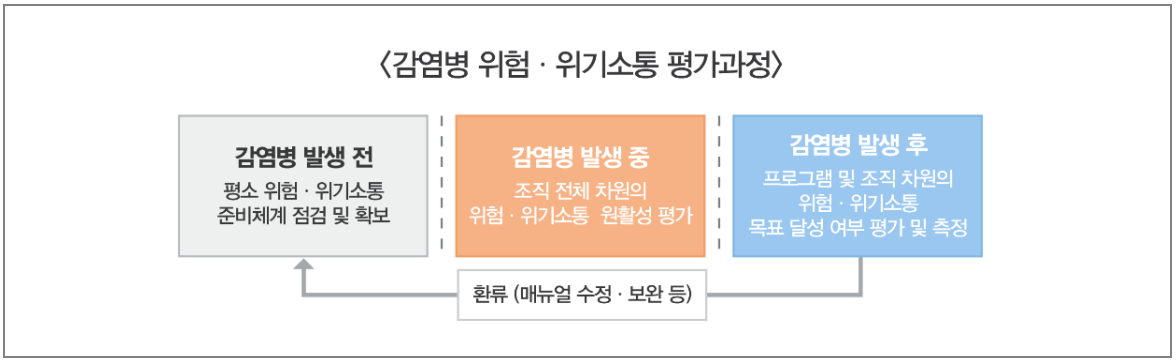
2 세계보건기구 위험소통 평가 사례

1 절. 위험소통에 대한 평가 방법

보건 당국은 위험상황 종료 후 시행하는 평가를 통해 긴급 상황에서의 소통의 효과를 이해하고, 해당 결과를 이해당사자를 비롯한 국민과 공유함으로써 신뢰를 강화할 수 있다. 무엇보다도 앞으로 무엇이 더 필요한지를 파악해 더욱 발전된 위험소통 대응 체계를 구축할 수 있다.

1. 감염병 위험소통 평가 단계

감염병 위험소통 평가단계는 감염병 발생시점을 기준으로, 발생 중에는 실시되고 있는 위험소통의 원활성 및 효과를 측정하여 실제 후속조치에 반영할 수 있어야 한다. 감염병 위험상황이 종료된 후에는 수행했던 소통 프로그램들이 조직 소통 목표를 최종적으로 달성했는지를 평가하고 해당 결과 등을 환류하여 향후 대응에 반영할 수 있어야 한다.



가. 감염병 소통 평가 사항

감염병 소통은 발생 중에는 아웃풋(Out Put) 결과 중심으로 개별 수행 평가를 진행하고 발행 후에는 위원회 등을 소집하여 수행 결과에 전반적인 리뷰 및 국민인식 조사 등 아웃컴(Out Come) 효과에 이르는 종합적 평가를 수행한다.

구 분	주요 내용		평가 방법
감염병 발생 중	대국민 소통	- 메시지가 신속·투명·정확하게 전달되는가	• 보도(참고)자료 및 온라인 정보 배포량 • 브리핑 및 설명회 횟수
	국민 인식 및 행동 변화	- 국민의 인식이나 행동변화가 일어나고 있는가	• 온라인 댓글 분석을 통한 국민의 인식·행동변화 관찰
	유관기관 협력	- 유관기관과는 자료 전달 및 정보 공유가 제대로 이뤄지고 있는가	• 유관기관의 회의 및 정보공유 횟수

구 분	주요 내용		평가 방법
감염병 발생 후	조직 내부평가	- 소통 수행 내용 평가 - 소통 목표 달성 평가	• 주요 단계별 수행 조치 평가 • 내부 관계자의 소통 목표 달성 여부 평가 (감염병 발생에 대한 대응 활동에 참여한 자)
	조직 외부평가	- 조직 명성 및 관계성 평가 (일반국민, 이해관계자, 언론 등 평가)	• 국민, 언론, 유관기관 관계자에 대한 설문 및 면접 조사 실시 등 • 언론의 긍・부정 평가 분석

나. 평가 결과에 대한 환류 등

감염병 소통 평가 후 해당 결과를 종합적으로 반영하여 위험 관리 계획을 보완하고 회복(Recovery)을 위한 내·외부 프로그램 등을 가동한다. 특히, 위험소통 활동에 대한 만족도, 문제점 등과 관련한 의견을 수렴하여 대응 매뉴얼을 보완하여 평시 준비체계를 강화한다.

구 분	주요 내용		보완 방법
위험관리 계획보완	내부 소통 과정 및 조직원 점검	- 내부 위험소통 조직의 효율성과 실제 가동여부를 분석	• 내부 조직원들에게 여론조사 시행 (실제 위험상황에서의 매뉴얼 활용도, 위험소통을 평가하고 다양한 의견을 수렴하여 문제점 등 도출)
	소통 메시지 점검	- 감염병에 대한 언론의 사용용어 및 미디어의 반응과 평가 내용을 분석	• 언론기사 및 방송뉴스 내용 분석 • 온라인 및 소셜 메시지 분석
	매뉴얼 보완	- 위험상황에서 실제 가동된 소통채널 및 콘텐츠, 절차 등을 기존 매뉴얼에 반영하여 업그레이드	• 위험상황 대응 조치 자료 • 전략에 대한 만족도, 문제점 등의 다양한 의견을 수렴해 매뉴얼 보완에 활용
위험회복 프로그램 가동	내부 직원 프로그램	- 내부 임직원과 감염병 대응사례를 공유	• 대응 사례공유 자료 구축 및 공유 • 내부 임직원 워크숍 및 시뮬레이션
	이해 관계자 프로그램	- 협력 유관기관 및 시민단체 등 감사 전달 및 협력 관계 구축 활동	• 유관기관 협조에 대한 감사메일 • MOU 추진 등을 통한 협력관계 도모

2. 감염병 위험소통 평가 보고

위험소통과는 감염병 위험상황이 종료된 후 감염병 소통 평가내용을 바탕으로 위험상황과 관련한 준비, 실행 내용 그리고 효과 등에 대한 전반적인 판단을 교훈 사항과 함께 기록한다.

• **평가 보고** - 위험 대응 준비, 실행 내용 및 효과 등에 대한 전반적 평가를 교훈 사항과 함께 기록		
항 목	매우 아님 ------- 매우 그러함	교 훈 점
[준비]		
- 위험상황 발생 시 대응 조직은 신속하게 구성됨	①---②---③---④---⑤	
- 초기상황 분석에 따른 초동 대응은 잘 수행됨	①---②---③---④---⑤	
- 위험발생 24 시간 이내에 위기소통담당관이 상황을 인지	①---②---③---④---⑤	
- 소통팀 구성과 구성원의 역할분담이 명확하게 이뤄짐	①---②---③---④---⑤	
[실행]		
- 온라인 ・소셜을 통한 소통 메시지는 잘 전달되었음	①---②---③---④---⑤	
- 언론에 핵심 메시지가 명확하게 보도되었음	①---②---③---④---⑤	
- 보도 자료 및 브리핑은 신속하게 배포・진행되었음	①---②---③---④---⑤	
- 보도 자료 및 브리핑 진행 횟수는 충분했음	①---②---③---④---⑤	
- 위험소통은 최초 인지부터 최고 책임자까지의 - 커뮤니케이션은 원활하게 이루어졌음	①---②---③---④---⑤	
- 위험소통 운영을 위한 필요 장비와 시스템은 적합하게 구축되었음	①---②---③---④---⑤	
- 위험상황을 둘러싼 이해관계자에 대한 분류 및 커뮤니케이션은 적절하게 이루어짐	①---②---③---④---⑤	
- 소셜 및 온라인 댓글 모니터링을 통해 국민의 인식 및 행동변화를 관찰하고 이를 후속조치에 반영하였음	①---②---③---④---⑤	
- 상황에 대한 지속적인 모니터링 및 피드백 수용, 전략 조정 등의 활동이 원활하게 이루어졌음	①---②---③---④---⑤	
- 상황에 대한 커뮤니케이션 메시지에 대해 내부 부서 간 공유는 적합하게 이루어졌음	①---②---③---④---⑤	
- 유관기관 및 시민 단체 등과 협력을 위한 자료 및 정보 공유는 적절하게 이뤄졌음	①---②---③---④---⑤	
[효과]		
- 조직의 감염병 대응 활동에 대한 언론의 반응은 균형적	①---②---③---④---⑤	
- 온라인 소셜 콘텐츠의 영향력은 유의미한 효과를 냄	①---②---③---④---⑤	
- 소통이 감염병 상황을 관리하는 일에 긍정적 영향을 줌	①---②---③---④---⑤	
- 국민에게 책임감이 있는 기관으로서 명성이 유지됨	①---②---③---④---⑤	

2 절. 세계보건기구 위험소통 평가 사례

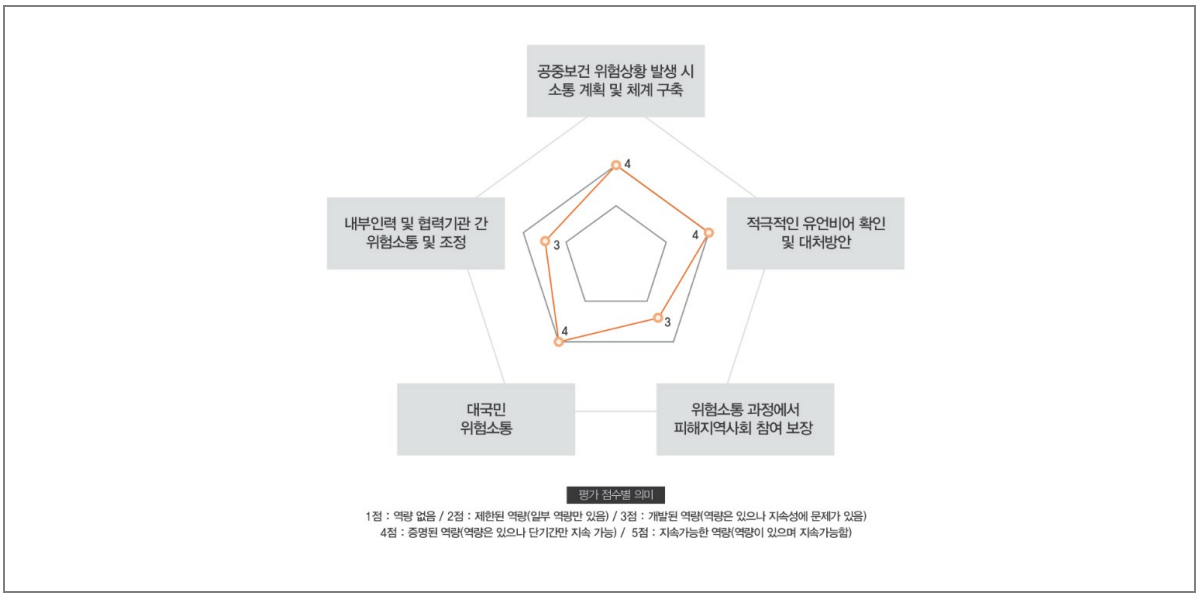
각국의 보건안보 능력을 평가하는 세계보건기구 합동외부평가(Joint External Evaluation, JEE)는 객관적 외부평가로써 의미가 있는 평가이다. 이에 우리나라는 2017 년 8 월 공중보건 위험상황 대비와 대응체계에 대한 객관적인 점검을 위해 합동외부평가를 시행하였다.

합동외부평가는 회원국의 공중보건위험에 대한 대비, 대응역량을 객관적으로 평가하고 개선안을 도출하여 수검국의 국가행동계획을 개선하도록 권고안을 제시하는 평가방법이다. 진행방법으로는 수검국이 작성한 자체평가보고서(Self-Assessment Report)를 바탕으로 외부평가단이 직접 방문하여 서면심사, 질의응답, 현장방문 등을 실시하는 형태로 진행된다. 평가가 종료되면 평가단은 미흡 사항을 국가계획에 반영하여 개선할 것을 권고한다.

> *" 신종·재출현 감염병 위험과 공중보건 위험상황에 대처할 수 있는 체계와 역량을 보유하고 있다는 점이 좋았다. 메르스 유행이 신종감염병과 공중보건위험에 대한 국가의 예방, 탐지, 대응 능력을 향상할 수 있었던 주요한 시발점이 되었다. 개선의 여지가 있는 구체적인 분야는 공중보건 위험의 우선순위에 따른 자원배분, 공중보건 위험상황 시 보건의료인력을 해외에 파견하거나 해외로부터 지원받는 체계, 위험소통 (특히 감염이 발생한 지역사회를 개입시켜 내·외부 관련자들을 조율하고 소통하는) 분야이다."*
> *(합동외부평가 결과 발췌)*

한편, 질병관리본부는 세계보건기구 합동외부평가(Joint External Evaluation, JEE)의 세부 측정기준을 반영하여 평가 항목을 설정하되, 더욱 기관의 소통활동에 적합하고 지속적인 관리를 위한 *KCDC 형 척도*로 조정하여 활용하고 있다.

[그림 16] 위험소통 관련 평가항목 및 점수 [14]



[14] *질병관리본부 보도자료 (2017. 9. 3). WHO, 대한민국 공중보건위기 대응역량 우수하다고 평가*

Chapter 7

관련 참고자료 서식

1 언론대응 참고자료 (서식 1~10)

2 소통관련 보조자료 (서식 11~15)

[서식 1] 사건 발생 보고

~ 언론보도관련 상황보고

질병관리본부 (담당과) (보고일자)

보고성격	□ 결심요망 □ 지시사항 조치 ■ 상황보고	협조부서	

◈ 핵심 요약 (2~3 줄)

□ 보도개요

○ 보도일시 :

○ 보도매체 :

○ 보도내용 :

◈ 사건 개요

○ ( )

○ (그간의 조치사항)

-

-

*

○ (향후 계획)

□ 언론보도 주요 내용 관련

○

[서식 2] 보도자료

보건복지부 질병관리본부	보도자료 ○월 ○일(○) 조간 (○.○.○시 이후 보도)		
배 포 일	20○○.○○.○○ / (총 ○ 매)	담당부서	○○○과
과 장	○ ○ ○	전 화	044-000-0000
담 당 자	○ ○ ○	전 화	044-000-0000

질병관리본부, △△△(질병) 주의보 발령!

※ 기사의 key-point 를 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) 질병관리본부(본부장 000)는 ○○○에서 올해 첫 번째로 ○○○를 확인(○월○일)함에 따라 전국에 △△△를 발령한다고 밝혔다.

※ 1~2 문장으로 기사 전체 내용을 파악할 수 있도록 작성

○ (질병 발생 현황 간략히 소개)

※ 관련 사진 첨부

□ (질병에 대한 대응책) 질병관리본부는 매년 ○○○를 하고 있으며 ○○○ 함에 따라 ○○○를 실시(강화)한다고 밝혔다.

○

-

* ○○○는 ○○○를 의미한다.

※ 질병관리본부를 비롯한 보건당국의 기능·역할 및 질병 대응책 설명

□ (질병 관련 설명) △△△는 ○○○한 질병으로 ○○○한 증상(잠복기, 무증상 감염, 후유증 등)을 나타내며,

○ (위험 정도) (hazard 가 아닌 risk*를 알릴 수 있는 정보, 타 질병과의 치명률** 비교 등을 통해 국민들이 실제 위험 크기를 알 수 있도록)

○ (감염 경로, 백신 등 예방법, 치료 방법 설명)

* Risk = Hazard * Possibility

** 미국 CDC (http://www.cdc.gov/zika/...)

** WHO (http://www.who.int/mediacentre/factsheets/...)

□ (주의 당부) 질병관리본부는 △△△가 ○○○함에 따라 ○○○할 경우 ○○○를 주의하고 ○○○ 할 것을 당부했다.

○ 첫째,

○ 둘째,

○ 셋째,

<붙임>

1. ○○○○○(질병 개요)
2. ○○○○○(질병 발생 현황 및 통계자료)
3. ○○○○○(참고자료: 예방법, 지침 등)
4. ○○○○○(Q&A 자료)

※ 작성 요령

- 중요한 이야기를 먼저 작성
- 사례 적시가 가능한 경우 스토리텔링식의 사례 제시
- 초등 1 학년도 이해할 수 있도록(구어체의 쉬운 말로 표현)
- 한 문장에는 하나의 사실만 표현, 가급적 3 줄을 넘지 않도록 함
- 국민·정책 대상 입장에서 필요한 정보와 내용 중심으로 작성
- 전문용어 등 어려운 용어는 정의 혹은 용어풀이 작성
- 사례, 질의와 응답(Q&A) 준비(인터뷰를 미리 준비)
- 도표·그래픽·그림 등 시각적 자료 활용
- 본문의 부족한 부분은 보충·설명 자료 첨부
- 기존 우리 과, 국, 부처, 타부처, 정부 정책과의 일관성 확인
- 실태(역학)조사 및 용역결과의 경우 관련 대책과 정책대안 확인
- 마지막, 소리 내어 읽어 보고 필히 내용을 모르는 사람에게 교정 부탁

붙임 1 질병 개요

□ 질병 개요

○

□ 감염 경로

○

□ 증상

○

□ 치료

○

□ 예방법

○

붙임 2 질병 발생 현황

□ 발생 현황

○

□ 통계자료

○

붙임 2 상황발생 최초 콘텐츠 예시

지카바이러스 개요

발생현황

• 국내 발생과 해외유입 사례 보고 없음.

• 2015 년 이전까지는 아프리카, 동남아, 태평양 섬지역에 발생보고가 2015 년의 경우 5 월 브라질에서 첫 보고된 이후 점차 유행지역이 확산되어 총 24 개국가(중남미 21 개국, 아프리카 1 개국, 아시아 1 개국, 태평양 섬 1 개국)에서 유행 중

감염경로

• 이집트숲모기에 의한 감염

- 국내에 서식하는 '흰줄숲모기*(Aedes albopictus)*'도 매개 가능한 것으로 알려져 있음

잠복기

• 3-14 일

주요증상

• 급성 발열성 질환

- 주요 증상: 발열, 발진, 관절통, 눈충혈 등

- 대부분 경미하게 진행, 감염되어도 증상이 나타나지 않는 불현성 감염자가 80%

• 합병증 및 사망

- 중증 합병증은 드물고 전세계적으로 사망사례는 보고된 적 없음

※ 임신부 감염시 소두증 신생아 발생 증가 가능성 제기되어 관련성에 대해 조사가 진행 중

치료

• 충분한 휴식 및 수분 섭취하면 대부분 회복

• 통증 등 증상이 지속될 경우 대증치료

예방

• 모기에 물리지 않는 것이 가장 중요

- 모기노출 방지: 모기 기피제, 방충망, 모기장 사용, 긴 소매, 긴 바지를 입어 노출 부위 최소화

보건복지부 질병관리본부	보 도 설 명 자 료		
배 포 일	20○○.○○.○○ / (총 ○ 매)	담당부서	○○○과
과 장	○ ○ ○	전 화	043-000-0000
담 당 자	○ ○ ○	전 화	043-000-0000

질병관리본부는 ○월 ○일자 ○○일보의 「……(*기사제목*)」 기사에 대해 다음과 같이 설명합니다.

☞ ○월 ○일자 ○○일보 ○면 '_____' 기사 관련

□ 기사 주요내용

○

-

□ 설명내용

1. "　　"에 대하여

○

-

2. "　　"에 대하여

○

-

※ 설명 대상 및 설명 내용을 적극적으로 밝히는 것을 권장함

※ 서술식으로 작성("~와 다름, ~할 예정임" → "~와 다릅니다., ~할 예정입니다.")

보건복지부 질병관리본부	보 도 해 명 자 료		
배 포 일	20○○.○○.○○ / (총 ○ 매)	담당부서	○○○과
과 장	○ ○ ○	전 화	043-000-0000
담 당 자	○ ○ ○	전 화	043-000-0000

질병관리본부는 ○월 ○일자 ○○일보의 「……(*기사제목*)」 기사에 대해 다음과 같이 해명합니다.

☞ ○월 ○일자 ○○일보 ○면 '_____' 기사 관련

□ 기사 주요내용

○

-

□ 설명내용

1. "　　"에 대하여

○ -------는 사실과 다릅니다.(예시)

-

2. "　　"에 대하여

○ -------는 확정된 바 없습니다.(예시)

※ 설명 대상 및 설명 내용을 적극적으로 밝히는 것을 권장함

※ 서술식으로 작성("~와 다름, ~할 예정임" → "~와 다릅니다., ~할 예정입니다.")

[서식 3] 보도자료 표기 준칙

기본 표기 준칙	
(1) 시각과 날짜	• 시각은 단위를 정확하게 쓰며, 정확하게 알지 못 할 경우 시각은 '경'으로 통일한다. 발표대상 사건 발생 시각이 정확하게 드러났을 경우 '분' 단위까지 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	• 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	• 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	• 외국의 단체나 언론사 등은 원음을 따름, 원어 표기가 필요한 경우에는 괄호 속에 표기하거나 그냥 원어로 표기
(5) 기타	• 수치의 경우 통상적으로 아라비아 숫자로 표기 • 문장부호는 일반적인 맞춤법 표기 형식에 따름

[서식 4] 보도자료 작성 가이드

제목(Headline): 제목은 독자가 들어오는 첫 관문이자 첫인상이다.

- 본문 내용을 파악할 수 있어야 한다.
- 품위는 있고 무거움은 피한다.
- 간결하게 표현해야 한다.
  - (O) 보건복지부 장관, 지카 검역 현장 챙긴다.
  - (X) 보건복지부 장관, 지카바이러스 검역 점검 위해 인천공항 검역소 현장 방문
- 쉽고 명확하게 표현한다.
  - (O) 희귀·난치질환 '크론병' 절반이 20~30 대층
  - (X) 희귀·난치질환 크론병의 현황 결과 조사 발표

부제목(Sub Headline): 건축물로 보면 골격이다.

- 부제목만 봐도 본문이 모두 이해가 되어야 한다.
- 보도자료의 핵심 내용이 모두 담겨야 한다.
- 3, 4 개의 핵심어 문장으로 요약할 수 있어야 한다.
  - 내년 1 월부터 전국민 무료 예방접종
  - 외국인도 원하면 내년 하반기부터 모두 예방접종
  - 특정 지역 출국 여행객, 각 검역소에서 예방접종 의무화
- 피곤한 출입기자의 수고를 덜어주는 서비스다.

첫 문장(Lead): 주어와 술어가 있는 '제목'과 같다.

- 전체 본문의 핵심을 담아야 한다.
- 기자가 기사를 쓰고 싶은 문자이어야 한다.

본문(Body)

- 중요한 것부터 순서대로 작성한다.
- 한 문단은 한 주제가 원칙이다.
- 한 문장에는 한 가지 사실만 작성한다.
- 간결체가 바람직하다.
- 능동형으로 표현한다.

본문(Body) 작성방향 Tip
• 소비자 입장에서 써라. • 쉽게 써라. 본문은 중학교 2 학년생 용어로 쉽게 쓰는 것이 좋다. • 정의(용어풀이)를 작성하라. 전문용어는 쉬운 말로 풀어 설명한다. • 사례(Story telling)를 포함하여 작성하라. 아이 동화처럼 재미있게 설명한다. • 숫자, 그림, 도표, 인포그래픽으로 말하라. • 질의 및 응답(Q&A)를 준비해라. • 사례자 인터뷰를 미리 준비해두자. • 컬러로 만들고 흑백으로 출력해보자. 컬러로 만든 그래프가 흑백에서 잘 구분이 되는가? • 첫째도 둘째도 내용도 내용물(콘텐츠)이다. 설득력 있고 진정성 있는 정책은 효과적이다. • 기존 우리 과, 국, 부처, 타부처, 정부 정책과의 일관성이 있는가? • 실태(역학)조사 및 용역결과의 경우, 관련 대책과 정책대안은 있는가? • 마지막으로 소리 내어 읽어보고, 필히 내용을 모르는 사람에게 교정을 부탁한다.
보도자료 작성방향 Tip 과 관련한 예시 모음

• 질의 및 응답(Q&A)를 준비해라.
  – ‘오해와 진실’로 만들면 편하다.
  – ‘사실은 이렇습니다’로 제목을 잡으면 관심도 높다.
  – 기자와 국민의 궁금증을 풀어준다.
  – 직원들이 하루 종일 전화 받는 수고를 덜어준다.
• 사례자 인터뷰를 미리 준비해두자.
  – 화제인물은 실제 조리 있게 이야기를 못한다.
  – 화제인물은 행사 참여를 하느라 연락이 안 된다
  – 극적 기사는 모두 인터뷰에서 출발한다.

본문(Body) 작성방향 Tip 과 관련한 예시 모음
• 소비자 입장에서 써라. (O) 직장 가입자 월평균 보험료 9 만 939 원에서 9 만 2,394 원으로 1,455 원 인상 (X) 내년 건강보험료 인상률 1.6% • 쉽게 써라. 본문은 중학교 2 학년생 용어로 쉽게 쓰는 것이 좋다. (O) C 형 간염이 걸린 사람은 총 15 명이다 C 형 감염에 현재 걸려 있어, 치료를 받아야 할 사람은 총 12 명이다. (X) C 형 감염 항체 양성자는 총 15 명이다. C 형 간염 유전자 양성자는 총 12 명이다 • 정의(용어풀이)를 작성하라. 전문용어는 쉬운 말로 풀어 설명한다. - 오는 17 년까지 제도개선이 완료되면, 현재 100% 환자부담인 비급여 선택진료제가 모두 사라진다 * 선택진료비란 대학병원 등 큰 병원의 10 년 이상 된 전문의에게 진료 시 수술, 검사 등 8 개 항목에 대하여 건강보험진료비용의 20~100%를 추가로 받을 수 있게 하는 비용으로, 전액 환자 본인이 부담 • 사례(Story telling)를 포함하여 작성하라. 아이 동화처럼 재미있게 설명한다. - 위암이 전이된 환자 김모(70, 여)씨는 수술비와 입원비로 총 400 만원을 내야 했다. 하지만 선택진료비 제도가 개선되는 올 하반기부터 김씨와 같은 수술을 하는 환자의 경우에는 약 200 만원만 부담하면 된다. 제도 개선으로 50% 가량 부담이 줄게 되는 셈이다. • 숫자, 그림, 도표, 인포그래픽으로 말하라. - 말보다는 시각물이 매력적이다. - 시각적 효과를 노려라. - 초등학생이 알아야 국민이 안다.

[서식 5] 브리핑 업무 분장(안)

OOO 관련 브리핑 업무 분장(안)

1. 브리핑 일시 및 장소

○ (일시) 2010.00.00.(0), 10:30~

○ (장소) 정부 서울청사 또는 세종청사

2. 브리핑 업무 분장(안)

팀	시간	담당 업무	담당자	연락처
오송팀	08:50	브리핑 자료 배포	OOO 주무관	(내선) 0000 (휴대) 010-0000-0000
서울팀	09:30~	브리핑 자료 현장 출력	위기대응총괄과 담당자	-
	10:00~	현장세팅 및 기자단 출입 관리	OOO 사무관 OOO 주무관 OOO 연구원	010-0000-0000 010-0000-0000 010-0000-0000
	10:30~	페이스북 라이브 생중계 * 브리핑 시작 직후	OOO 연구원	010-0000-0000
	브리핑 종료 후	기자단 인솔/오찬장 이동	OOO 사무관 OOO 주무관	010-0000-0000 010-0000-0000

* 현장 콘텐츠 디자인 지원(위기소통담당관), 이미지 출력(위기대응총괄과)
* 현장 준비물: 이젤 3 개, 휴대용 백드롭 1 개, 현장 이미지 3 종, 휴대용 마이크 등

[서식 6] 기자회견 브리핑 사전 체크포인트

구분	체크포인트
(1) 기자회견	• 회견 시간과 장소 • 보도진에게 시간과 장소 통보 유무 • 기자, 편집자, 언론인들의 명단 • 기자들이 관심을 둘 만한 배경자료 • 의자, 탁자, 발언대의 상태 • 마이크, 비디오, 오디오 장비 • 기자회견에 적합한 의복과 용모 상태인지 확인 - 다양한 색상, 순백. 순흑색은 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	• 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 - 다양한 색상, 순백. 순흑색은 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

[서식 7] 이해관계자 질의시 적절 & 부적절 표현

< 적절한 표현 >

'겸손', '경청과 소통', '균형', '현장' 등 정책 충고에는 배움의 정신, 사적 지적에는 인정과 불찰로 응대

○ (자세 및 업무 철학) ~ 맡겨 주신다면 & 기회가 주어진다면,
- 책임이 매우 막중하다는 점 잘 알고 있습니다.
- 제 인생에 있어 마지막으로 국민을 위해 봉사하는 일념으로 이 자리에 서게 됐습니다.
- 대내외 전문가들의 다양한 의견을 충실히 듣겠습니다.
- 현장에서 답을 찾겠습니다.
- 의료현장에서 어려운 이들을 돌봤던 그때 그 마음을 잊지 않겠습니다.
- 국민들이 체감하는 정책을 추진하는데 최선의 노력을 다하겠습니다.
- 국민들의 신뢰가 절대적인 만큼, 격의 없는 소통을 통해 공감정책을 펴나가겠습니다.

○ (정책적 지적 및 질의)
- 전적으로 공감합니다. 저도 같은 생각입니다.
- 말씀하신 부분 잘 유념하겠습니다.
- 맞습니다. 잘 알지 못합니다. 하지만, 더욱 노력해서 ~
- 지적하신 부분은 겸허히 받아들이고 고쳐나가도록 하겠습니다.
- 부족한 점이 많습니다. 앞으로 그 부분을 더욱 보완하겠습니다.

○ (개인적 지적 및 질의)
- 지금 생각해보니, 당시에 미흡했던 점이 있는 것 같습니다.
- 당시엔 나름 최선을 다했던 것 같은데, 부족한 점이 많았던 것 같습니다.
- 어쨌든 저의 불찰입니다. 사려 깊지 못했던 점 송구스럽게 생각합니다.

○ (지적 관련 답변 시)
- 말씀 새겨듣겠습니다. 제가 생각하기엔 또 하나 중요한 것은 ~
- 매우 중요한 지적이십니다. 참고로 말씀드리면 ~
- 정확하신 말씀입니다. 허락해주신다면, 한 가지 보태고 싶은 점은 ~

○ (확인 필요 사항)
- 예, 바로 확인해보겠습니다.
- 허락해주신다면, 확인 후에 정확히 답변드리도록 하겠습니다.
- 지금 확인한 바로는, 당장 정확한 수치를 드리기는 어려울 것 같습니다.
- 양해해주신다면, 보다 면밀히 검토해서 설명드릴 기회를 조속히 갖도록 하면 어떨까 합니다.
- 정확한 상황과 경위를 파악해서 다시 말씀드리도록 하겠습니다.

○ (민원 대상자 혹은 국민)
- 일선 현장에서는 더욱 어려운 상황일 것으로 이해됩니다.
- 정말 고충이 많으실 거라 생각합니다.
- 하루 속히 상황이 매듭지어져 해당 민원인의 고충이 하루 빨리 해결되길 기대합니다.

< 부적절한 표현 >

지나친 확신, 논쟁 및 논박 태도, 감정 표현, 과거 정책 비하, 과도한 정치적 발언, 일방적 의견 등 자제하며 모든 가능성 열어놓되, 책임 있는 자세의 발언 필요

ㅇ (확신 표현)
- 그 분야는 제 전공이니 제가 제일 잘 알고 있습니다.
- 그 분야는 제 전공이니 그런 걱정은 하시지 마십시오
- 제 이름을(직을) 걸고 맹세할 수 있습니다.
- 그런 일은 절대 일어나지 않을 겁니다.
- 제가 확신할 수 있습니다.
- 만약 사실이라면 사퇴하겠습니다.
- 앞으로 제가 있는 한 그런 일은 없을 겁니다.
- 앞으로 그런 상황이 다시 생기지는 않을 것으로 보입니다.

ㅇ (책임감 결여)
- 제 전공이 아니어서 확답 드리기 어렵습니다.
- 제가 한 일이 아닙니다.
- 당시 제 소관이 아니었습니다. 저는 책임이 없습니다.
- 오래 전 일이라 기억나지 않습니다.
- 제 기억에는 없는 일입니다.

ㅇ (준비 부족)
- 아직 보고받지 못해 내용을 파악하지 못한 상태입니다.
- 아직 직원들의 보고를 받지 못했습니다.
- 그런 내용은 들어보질 못했습니다.

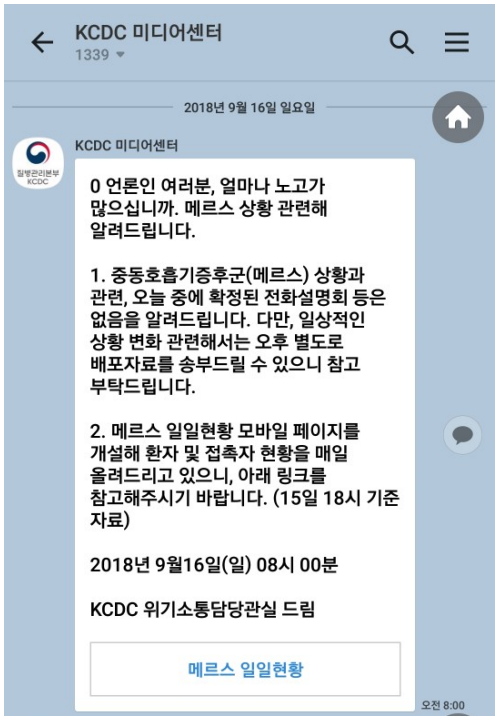
ㅇ (논쟁 유발)
- 그 내용은 (기자님이/위원님이) 사실을 잘 모르고 하시는 말씀입니다.
- 제가 말한 게 맞습니다. 사실관계에 대해 다시 검토해보셨으면 합니다.
- 그런 내용은 이미 문서로 다 제출한 내용입니다.
- 아까 다른 분이 질의하신 내용과 동일합니다.
- 왜 그런 질문을 하시는지 잘 모르겠습니다.

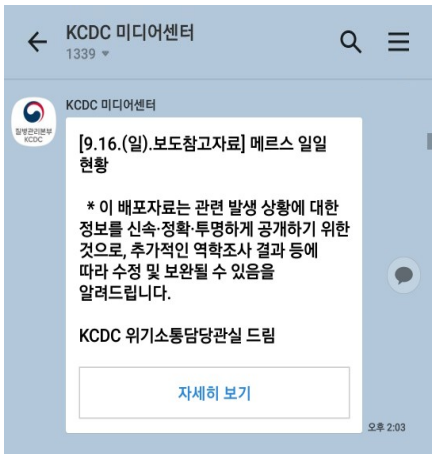
ㅇ (과거 정책 비판)
- 정책 대응방식에 문제점이 있었던 것 같습니다.
- 나름 열심히 했지만, 아쉬운 점은 많았던 정책이라고 판단됩니다.
- 제 생각에는, 너무 한 방향만 보지 않았나 생각합니다.

ㅇ (정치 편향 우려)
- 퍼주기식 복지는 안 된다고 생각합니다.
- 복지 누수가 너무 많은 게 사실입니다.

[서식 8] 출입기자 대상 문자 공지

[카카오톡 KCDC 미디어센터 공지서식]





[인플루엔자 현황 문자공지 (예시)]

[질병관리본부] 제 3 주 인플루엔자 표본감시결과 알림 공지

안녕하십니까? 질병관리본부 감염병감시과에서 제 3 주 인플루엔자 표본감시결과를 아래와 같이 알려드립니다.

○ 제 3 주(1.15-21.) 인플루엔자 의사(의심)환자 분율이 외래환자 1,000 명당 17.0 명(잠정치)으로 4 주 연속 감소함

- 최근 4 주: 53 주 63.5 명→ 1 주 39.4 명→ 2 주 23.9 명→ 3 주 17.0 명

○ 제 3 주 인플루엔자바이러스는 62 건(23.9%) 검출, 모두 A(H3N2)형이며 B 형 검출 없음

* 관련문의
  OOO 감염병감시과장 010-1234-5678
  OOO 감염병감시과 보건연구사 010-2345-6789

* 자세한 내용은 질병관리본부 홈페이지 표본감시주간소식지 메뉴 (http://tuney.kr/c4Taqp)에서 금일 18 시 이후 확인하실 수 있습니다.

KCDC 위기소통담당관실 드림

[지카바이러스 감염자 유입 안내 문자공지 (기본양식)]

<O 번째 지카바이러스 감염증 환자 유입 관련 안내 공지>

○ 이름 및 연령: K 씨 (00)

○ 성: 남성 (직장인)

○ 거주지: ○○도 ○○지역

○ 확진판정 일시: 오늘 (○일, 목) 오전 6 시

○ 여행국 및 여행기간: ○○○ (○○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.

[지카바이러스 감염자 언론 브리핑 문자공지 (기본양식)]

<0 번째 지카바이러스 감염증 환자 관련 브리핑 공지>

○ 제목: O 번째 지카바이러스 감염자 상황 및 관련 대책

○ 발표자: OOO 질병관리본부장

○ 일시: ○월 ○○일(화) 오전 11 시

○ 장소: 정부 서울청사 본관 311 호 브리핑룸

* 관련 자료 배포는, 브리핑 현장에서 배포 예정입니다.

* e-브리핑 실시간 중계가능

* 원활한 출입을 위해 신분증 지참 바랍니다.

* 문의: 000 사무관(010-0000-0000), 000 사무관(010-0000-0000),
000 주무관(010-0000-0000), 000 주무관(010-0000-0000),
000 주무관(010-0000-0000), 000 주무관(010-0000-0000),
000 연구원(010-0000-0000)

[지카바이러스 진단검사 의뢰 및 검사결과 현황 문자공지 (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 : 8 월 6 일(토) ~ 8 월 10 일(수), 5 일간
○ 일별 단위 시간 : 전일 오후 5 시 ~ 당일 오후 5 시

▣ 6 일(토)
- 의뢰 건수 4
- 결과 건수 4(음성 4)

▣ 7 일(일)
- 의뢰 건수 3
- 결과 건수 3(음성 3)

▣ 8 일(월)
- 의뢰 건수 19
- 결과 건수 19(음성 19)

▣ 9 일(화)
- 의뢰 건수 21
- 결과 건수 18(음성 18)
- 조사중 건수 3

▣ 10 일(수)
- 의뢰 건수 19
- 결과 건수 12(음성 12)
- 조사중 건수 7

▣ 합계 : 8 월 6 일(토) ~ 8 월 10 일(수), 7 일간
- 총 의뢰 건수 66
- 총 결과 건수 56(음성 56)
- 총 조사중 건수 10

▣ 2 월부터 현재까지의 총 의뢰 건수
- 1,805 건(양성 9 건, 음성 1,786 건, 조사중 10 건)

* 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

[서식 9] 전문가 소통자문단 자문 양식

<질병관리본부 전문가 소통자문단 자문 양식>	
□ 서면자문	□ 대면자문
안건 1. (예시) 지카바이러스 감염증 언론보도에 대한 전문가 자문단 의견	
❍ – –	
안건 2. (예시) 지카바이러스 브리핑 관련 전문가 자문단 의견	
❍ – –	
안건 3. (예시) 메르스 관련 콘텐츠에 대한 자문단 의견(※콘텐츠 별도 송부)	
❍ – –	
OO 년 OO 월 OO 일 소속 : OOO 성명 : OOO (인)	

[서식 10] 사전 연락망

□ 보건복지부

주관기관(부서)	직 위	연 락 처	비 고
공공보건정책관	국장	044-202-2500	
질병정책과	과장	044-202-2510	
	사무관	044-202-2508	
	주무관	044-202-2507	
질병관리본부 긴급상황센터	센터장	043-719-7200	
질병관리본부 위기대응총괄과	과장	043-719-7190	
	주무관	043-719-7202	
질병관리본부 위기소통담당관	과장	043-719-7996	
질병관리본부 긴급상황실		043-719-7789, 7790	

□ (중앙행정기관) 감염병 대응 기관 비상연락망

기 관 명	관련 부서	연 락 처	
		전 화	Fax
국가안보실	국가위기관리센터	02-770-4380~4385	02-770-4887
행정안전부	중앙재난안전상황실 감염병협업담당관	044-205-1541 044-205-6158	044-205-8890 044-205-8947
소방청	119 구급과	044-205-7659	044-205-8711
해양경찰청	외사과	044-205-2568/2468	044-205-8995
농림축산식품부	방역정책과	044-201-2522	044-868-0469
환경부	생물다양성과	044-201-7244	044-201-7261
외교부	재외국민안전과	02-2100-8202	02-2100-7995
국방부	보건정책과	02-748-6656	02-748-6659
교육부	학생건강정책과	044-203-6548	044-203-6438
법무부	비상기획담당관	02-2110-3012	02-2110-0315
국토교통부	교통정책조정과	044-201-3793	044-201-5579
해양수산부	해사안전관리과	044-200-5858	044-200-5869
	항만운영과	044-200-5780	044-200-5789
산업통상자원부	산업혁신과	044-203-4224	044-203-4722
식품의약품안전처	소비자위해예방정책과	043-719-1725	043-719-1640
경찰청	위기관리센터	02-3150-1638	02-3150-1710

□ (지방자치단체) 감염병 대응 기관 비상연락망

시도명	담당부서	연락처
서울특별시	생활보건과	02-2133-7687
부산광역시	건강증진과	051-888-3353
대구광역시	보건건강과	053-803-6280
인천광역시	보건정책과	032-440-2743
광주광역시	건강정책과	062-613-3362
대전광역시	보건정책과	042-270-4850
울산광역시	건강정책과	052-229-3560
경기도	보건정책과	031-8008-4340
강원도	보건정책과	033-249-2435
충청북도	보건정책과	043-220-3142
충청남도	보건정책과	041-635-4306
전라북도	보건의료과	063-280-4692
전라남도	보건의료과	061-286-6051
경상북도	보건정책과	054-880-3788
경상남도	보건행정과	055-211-4921
제주특별자치도	보건위생과	064-710-2937
세종특별자치시	노인보건장애인과	044-300-3833

□ (소속기관) 감염병 대응 기관 비상연락망

기관명	연락처
국립인천공항검역소	032-740-2700
국립부산검역소	051-602-0600
국립인천검역소	032-883-7502
국립군산검역소	063-445-4239
국립목포검역소	061-244-0941
국립여수검역소	061-665-2367
국립마산검역소	055-981-5300
국립김해검역소	051-973-6526
국립통영검역소	055-645-3579
국립울산검역소	052-255-4502
국립포항검역소	054-246-8545
국립동해검역소	033-535-6022
국립제주검역소	064-728-5500

[서식 11] 주요 정의

[주요 기관별 위험소통 및 위기소통 정의]

출처	위험소통	위기소통
미국 질병 통제예방 센터 (CDC)	*참고자료*, 4p - 환경 보건 영역에서 질병에 걸릴 확률, 위험의 종류 및 크기에 대한 소통 - 예방 접종, 치료 등 건강과 관련한 개인의 행동습관이나 외부 요인에 대한 정보를 제공하고 개인 행동에 대한 선택을 돕기 위한 과정	*참고자료*, 4p - 조직의 소통 전략과 전술 영역에서 공중에게 위기 상황에 대한 정보를 제공하는 과정 - 위기 상황에서 벗어나기 위해서 공중이나 이해당사자와 어떤 방식으로 무엇에 대해 소통하는가에 중점
유럽 연합 질병통제 센터 (ECDC)	*참고자료* - 건강과 관련 행동 및 태도로 인한 결과에 대한 공중과의 지속적인 의사소통 과정 - 질병의 결과와 접근법에 대한 공중의 이해를 위해 위험 상황에 대한 토론에 지역 사회를 참여시키는 것이 목표	*참고자료* - 위기소통은 위험소통이 진행되는 동안 직면한 예기치 못한 사건에 대한 소통 - 위기 상황은 예측할 수 없고, 예기치 않게 발생하며 통제 불가능한 과정을 통해 발생하며 제어할 수 없는 반응을 불러일으킴 - 위기상황에서 공중과의 개방적이고 정직하며 지속적인 상호 작용을 위해 메시지와 발표 시간, 미디어 선택에 중점을 두어야 함.
세계보건 기구 (WHO)	*참고자료*, 21p - 위험소통은 전문가, 지역사회 지도자, 공무원 및 위험에 처한 공중 간 실시간으로 정보, 조언 및 의견을 전달하는 과정. - 효과적인 위험소통은 위험에 처한 사람들이 보호 행동을 이해하고 받아들이게 함	*참고자료*, 21p - 비상 위험소통은 위험에 처한 공중이 그들의 생존과 건강에 대한 위협으로부터 스스로와 가족, 지역사회를 보호하기 위해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 위기 상활 전후로 시행되는 중재 활동
국제연합 (UN)	*참고자료*, 24p - 인도주의적 위기를 '한 공동체와, 더 큰 범주의 지역에 걸친 사람들에게 건강, 안전, 보안에 심각한 위협을 초래하는 일련의 사건'으로 규정.	*참고자료*, 24p - 위험은 발생 확률과 부정적인 결과의 조합 - 위험 관리는 위험에 직면했을 때의 상황을 준비하는 과정이자, 위험 상황으로 인한 영향에 대처하는 과정으로, 불확실성을 해소하고 부정적인 영향을 최소화하기 위한 체계적인 프로세스

[연구자별 루머 정의]

연구자	정의
Knapp(1944)	화제가 되고 있는 사안에 대한 공식적인 증거 없이 유포되는 주장
Allport & Postman (1947)	믿음을 위한 특별한 진술로 현존하는 증거를 갖고 있지 않는 것
Buckner (1965)	물체, 사람, 상황에 대한 것으로 대면을 통해 한 사람에게서 다른 사람으로 옮겨진 확정되지 않은 메시지
Shibutani (1966)	잘못된 보고 또는 검증되지 않는 잘못된 보고
Rosenow et al. (1986)	적당한 정보가 없을 때 스트레스와 긴장된 상황을 이해하는 방식
이효성 (1988)	공식적인 보도가 없을 때 생겨나는 것으로 사실은 아니지만 사회 현상에 대한 의견을 나타냄
김현주 (1997)	우리말로 유언비어이며, 근거없이 널리 퍼진 소문
DiFonzo & Bordia (2006)	확인되지는 않았지만 유용할 가능성이 있는 떠돌아다니는 정보
Sunstein (2009)	개인이나 집단, 사건 등에 대한 확인되지 않은 주장

[서식 12] 질병관리본부(KCDC) 통합소통 흐름도

질병관리본부(KCDC) 통합소통 흐름도

<질병관리본부 위기소통담당관실, 2018.8.28(화)>

구분	매체(프로그램)	진행절차 (협조기관/부서)	일정							기타
			두달전	한달전	2 주전	1 주전	보도전날	당일	보도이후	
언론	보도자료	담당과→소통실(대변인실)→출입기자단			계획수립/유니모 등록		기자단배포/브리핑	언론응대, 인터뷰		보도팀
	기고(전문가/기관장)	담당과→기고자(작성)→소통실→출입기자단→오피니언팀 담당과→기고자(작성)→(소통협력사)→언론사 오피니언팀		기고문 작성 (섭외)	언론사 전달 (사전포함)	언론사 게재 검토 요청 (최소 1 주일, 최대 1 달)		게재		
	인터뷰(방송사/기자설명회)	*언론요청: 언론사→소통실→담당과 *기관요청: 사업과→소통실→출입기자단(현장/전화)				언론사 인터뷰요청	인터뷰 재확인 및 일정조율	인터뷰	모니터링	
	촬영지원(영상)	담당과→소통실→출입기자단 배포				담당과 인터뷰이 영상촬영		문자배포	모니터링	
	촬영지원(행사사진)	담당과→연구기획과→출입기자단 배포				촬영일자 사전협의 및 일정조율		사진촬영		
	뉴스대담(간부진 대담출연)	담당과→소통실→(소통협력사)→방송사 협의→확정	소통실의뢰	방송사협의	참고자료공유	최종 확정		출연	모니터링	
	주간 건강과 질병	사업과→홈페이지 게시→소통실(출입기자단 등 문자통보)						문자배포		
광고	TV(공중파/종편/케이블) 광고	담당과→언론재단(매체의뢰)→소통실/대변인실→송출	추진계획 보고, 언론재단의뢰	소통실/대변인실 계획공유(메모)	광고제작물 공유(메모) 매체집행계획 공유(메모) *주간회의 보고필요			송출	결과공유 (메모)	매체
	라디오/신문/잡지 광고									
	온라인/SNS 광고		추진계획 보고, 언론재단의뢰	소통실/대변인실 계획공유(메모)	광고제작물 공유(메모) 매체집행계획 공유(메모)			송출	결과공유 (메모)	
	교통광고(KTX/버스/지하철 등)									
	옥외/기타매체 광고									
협찬	방송협찬(PPL)	담당과&방송사→언론재단/소통협력사(협찬의뢰)→소통실/대변인실→송출	방송사 협의, 언론재단의뢰	소통실/대변인실 계획공유(메모)	콘텐츠 제작&방송사 계약			송출	결과공유 (메모)	
온라인	SNS(소셜 미디어)	담당과(기초 콘텐츠 제공)→ 소통실(아이템선정/개발/확산) * 페이스북, 네이버 포스트, 트위터, 카카오 스토리, 유튜브, 네이버 TV		월간계획 보고	사전협의 및 기획회의	신청/제작	제작완료	게시	모니터링	온라인 콘텐츠
	카카오톡 플러스친구	소통실(아이템선정 및 개발)→추진계획 공유(메모보고)→카톡발송			시안개발 및 테스트 발송			카톡발송		
	홈페이지(배너, 특집기사)	*배너: 담당과(기초 콘텐츠 제공)→ 정보화 TF(개발지원)→게시 *특집기사: 담당과(기초 콘텐츠 제공)→ 소통실(개발지원)→게시		월간계획 보고 (특집기사)	사전협의 및 기획회의	제작 및 수정	제작완료	업로드	모니터링	
	포털 콘텐츠검색	담당과→소통실(협의)→문체부 양식제출→게시			문체부 의뢰		협의완료	게시		
취재 지원	국민소통단(질병관리본부)	담당과(취재의뢰)→ 소통실 →소통단 취재		의뢰	세부내용 협의		협의완료	게시		
	따스아리 서포터즈(보건복지부)	담당과(취재의뢰)→ 소통실 →소통단 취재		의뢰	부서별 신청		협의완료	게시		
	정책기자단(문체부)	담당과(취재의뢰)→ 소통실 →문체부→ 취재		의뢰	부서별 신청		협의완료	게시		
콘텐츠	광고, 영상, 사업포스터 등	담당과→광고 개발제작(담당과/소통협력사)→ 소통실(확산, 공유)		기획회의	시안제작 및 수정		보도자료 내 삽입	게시		
	인포그래픽 등 온라인 이미지	담당과(기초 콘텐츠 제공)→ 소통실(개발/확산)		기획회의	시안제작 및 수정		보도자료 내 삽입	게시		
정부 무료 매체	(인쇄)반상회보	담당과→대변인실→행안부→시도		월별공지	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		매체
	(인쇄)가정통신문	담당과→복지부/교육부 협조시행→어린이집/유치원/초등학교 발송		월별공지	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		
	(인쇄)교차로(생활정보신문)	교차로→소통실&담당과→교차로		월별공지	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		
	(인쇄/영상)키오스크, 뉴스레터	담당과→대변인실→각 매체		월별공지	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		
	(인쇄/영상)전국편의점	담당과→소통실/행안부(감염병협업담당관실)→전국편의점(약 1 만개소)→미디어송출		상시접수	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		
	(인쇄/영상)전국고속도로 휴게소	담당과→소통실/행안부(감염병협업담당관실)→한국도로공사→미디어송출		상시접수	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		
	(영상)전광판, 창원경륜공단	담당과→대변인실→문체부→각 매체		월별공지	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		
	(영상)정부청사 영상(160 개)	담당과→소통실→ 행안부→각 매체		분기별 공지	부서신청 및 콘텐츠 제출			게시		
	(영상)지하철 무상광고	담당과→서울교통공사 협조요청(1~8 호선)		의뢰	부서신청 및 콘텐츠제출			게시		
행사 대외협력	기념행사/기관장행사	담당과→행사기획소통협력사→행사(소통실 지원)	추진계획 보고	소통실/대변인실 계획공유 (메모)	소통실 지원 (보도, 촬영, 라이브방송, 홍보대사 계약, 콘텐츠 개발 등)			행사	결과공유 (메모)	대외협력
	홍보대사위촉	담당과→위촉기획소통협력사→행사(소통실 지원)						행사		
	MOU 등	담당과&기관협의→행사기획(소통협력사)→행사(소통실 지원)						행사		
	컨퍼런스/학술대회	담당과→행사기획소통협력사→행사(소통실 지원)						행사		
	문화(영화상영/콘서트/축제 등)	담당과→행사기획소통협력사→행사(소통실 지원)						행사		
	의료기관 릴레이행사	담당과→행사기획소통협력사→행사(소통실 지원)						행사		
평가	자문	담당과(이슈/사업 자문요청)→ 소통실 섭외→ 자문단		부서의뢰	자문내용 전달	자문요청		자문의견 메모보고	결과공유	조사
	선정평가/사업평가	담당과(평가)→ 소통실→ 담당과(자문단 전달)→ 평가진행			부서의뢰	자문단 연락처 전달	개별연락(부서→ 자문단)	평가회의 개최	결과공유	

[서식 13] 메르스 위험소통 전략도

질병관리본부 KCDC

메르스 위험소통 전략도

위기소통담당관실
(2018.9.12.기준)

언론 소통

- ➢ **대국민 언론 브리핑 개최**
  - 신속·투명한 역학현황 공개
  - 위험극복 위한 국민협조 당부
- ➢ **보도(참고)자료, 해명자료 등 배포**
- ➢ **기자 대상 전화설명회(기본 1일 1회)**
  - 주요 질의에 대한 신속한 공개
- ➢ **실시간 유선 및 메신저 취재 지원-**
  - 주요 언론 Q&A 자료 정리/송부
- ➢ **관계 기관 간 언론보도 조율**
- ➢ **기관장 인터뷰 관리**

콘텐츠 개발 & 협력확산

- ➢ **핵심 위험대응 콘텐츠 제작**
  - 예방수칙, 여행객 안내, 등 7종
- ➢ **대외협력 & 콘텐츠 확산**
  - KCDC 홈페이지&SNS 배포
  - 정부 44개 부처·청 확산 협력
  - 행안부(편의점·휴게소 등) 협력
  - 문체부 보유 전광판 광고(자막)
  - 서울지하철(1~8호선), 공항공사, 관광공사 협력
  - 의협, 병협, 간협, 약사회 등 협업
  - 카카오 협력 ▶전체 가입자 공지(안)

디지털 직접소통

- ➢ **질병관리본부 홈페이지 정보공개**
  - 메르스 전용 페이지 구축
  - 영문홈페이지 콘텐츠 게시
- ➢ **부·처·청 온라인 콘텐츠 공유 협조**
- ➢ **NAVER & DAUM 포털사이트**
  - ▶ 메르스 안내 상위 고정 노출
- ➢ **페이스북 브리핑 생중계**
- ➢ **국민 궁금증 분석 ▶ SNS로 해소**
- ➢ **KCDC카카오톡(15만) 푸시 안내**
- ➢ **SNS 광고 추진**

1339콜센터

- ➢ **24시간 보건의료 전문상담 운영**
  - 전화 및 1:1 문자상담
- ➢ **확진자 발생 후 시도 자체 콜센터 상담민원 철저 당부**
- ➢ **메르스 상담 FAQ 자료 공유**
- ➢ **인력·회선 증대(2배)**
  - 관계 부서 협의 완료
- ➢ **외국인 제3자 상담 (1345, 1330)**

현장 소통

- ➢ **서울시와 위험소통 채널구축/소통**
  - 국민/언론 공개자료 공유
  - 국민혼선 방지 메시지 조율
- ➢ **지자체 연계, 지역사회 협력**
  - 콘텐츠 확산 협력
- ➢ **메르스 중앙방역대책본부 상황실 현장 직접 소통 지원**
  - 언론 등 현장 실시간 연결 및 대응
  - 국민 메시지 현장 조율 등
- ➢ **콜센터 상담 현장, 소통인력 투입**

전문가&국민소통단 자문

- ➢ **전문가 자문단(12명)**
  - 메르스 소통 상황 공유
  - 콘텐츠 및 향후 소통전략 자문
  - 상시 자문(모바일 메신저)
- ➢ **국민소통단(40명)**
  - 콘텐츠 등 개인 채널 확산
  - 소통단의 메르스 궁금증 파악
  - Q&A 관련 소통단원의 자체 개발

모니터링 및 루머관리

- ➢ **언론 동향, 이슈 분석**
  - 모니터링 통해 대응방향 설정
- ➢ **커뮤니티, SNS 모니터링**
- ➢ **콜센터 민원상담 동향 분석**
- ➢ **루머(소문) 관리**
  - 1339 주요문의, SNS 루머에 대한 Q&A 배포, 정확한 위험평가 지원
- ➢ **왜곡된 정보유포 체크, 유관기관 대응 협조요청**

소통조직 관리

- ➢ **일일상황 보고**
- ➢ **대응 인력 조정 배치**
  - 중앙방역대책본부 현장 지원
  - 평시 업무 조정 및 인력 전원 투입
- ➢ **긴급 예산확보** 추진
  - 위험확산 대응 콜센터 운영증설
  - 대규모 매체 광고 대비

** 위 소통전략도는 세계보건기구(WHO)의 소통분야 위험대응 매뉴얼에 따라 작성된 것임.*

[서식 14] 1339 콜센터 메르스 FAQ

문 의	안 내
메르스는 어떤 질병인가요?	메르스 코로나바이러스(Meddle East Respiratory Syndrome Coronavirus; MERS-CoV)에 의한 호흡기 감염병입니다. 주로 발열을 동반한 호흡기증상(기침 또는 호흡곤란 등)을 보이며 일부 사례에서는 중증으로 진행되어 사망에 이르기도 합니다.
메르스의 잠복기는 얼마나 되나요?	메르스의 잠복기는 평균 5 일(2 일~14 일)정도입니다. 즉, 바이러스에 노출된 후 짧게는 2 일, 길게는 14 일정도 지난 후 증상이 발생하며, 이때 바이러스가 몸 밖으로 배출될 수 있습니다.
메르스 바이러스는 언제부터 몸에서 배출되나요?	바이러스가 체내에 침입하면, 인체 내에서 증식하는 기간을 거쳐 몸 밖으로 배출되기 시작합니다. 이때가 바로 증상이 발생하는 시점입니다. 따라서 증상 발생 이전인 잠복기 동안에는 바이러스는 몸 밖으로 배출되지 않는 것으로 알려져 있습니다.
메르스는 어떻게 감염되나요?	현재까지 명확한 감염경로는 밝혀지지 않았으나, 모든 환자들이 직·간접적으로 중동지역과 연관(특히 사우디아라비아)이 있으며, 해외여행이나 해외근무 등으로 중동지역에서 체류하였거나, 낙타 시장 또는 농장 방문, 낙타 체험프로그램 참여 등 낙타와의 접촉 사례들이 보고되고 있습니다. 동물과의 접촉 외에 감염은 사람간의 밀접한 접촉입니다. 특히 병원에서 환자가 환자에게 또는 환자가 의료진에게 옮기는 병원감염입니다. 가족간의 감염은 매우 드문 것으로 알려져 있습니다. 현재 우리나라에서는 발생하는 감염은 중동지역에 다녀온 첫 환자 외에 모두 병원에서 환자로부터 감염된 것입니다.
메르스에 감염되면 어떤 증상을 보이나요?	주로 발열을 동반한 호흡기 증상(기침, 호흡곤란, 숨가쁨 등)을 보입니다. 소화기 증상(설사 등)을 보이는 경우도 있으며, 만성질환 혹은 면역기능이 저하된 환자들에게서 폐렴, 급성 신부전 등의 합병증이 동반되어 예후가 좋지 않습니다.
어떤 경우에 메르스 의심환자로 신고해야 하나요?	• 발열과 동반되는 폐렴 또는 급성호흡기증후군(임상적 또는 방사선학적 진단)이 있으면서 증상이 나타나기 전 14 일 이내에 중동지역을 방문한 자 또는 중동지역을 방문한 후 14 일 이내에 발열과 급성호흡기증상이 나타난 자와 밀접하게 접촉한 자 • 발열과 호흡기 증상(기침, 호흡곤란 등)이 있으면서, 증상이 나타나기 전 14 일 이내에 중동지역 의료기관에 직원, 환자, 방문자로 있었던 자 • 발열 또는 호흡기 증상(기침, 호흡곤란 등)이 있고, 메르스 확진 환자가 증상이 있는 동안 밀접하게 접촉한 자 • 발열과 호흡기 증상이 있으면서 증상 14 일 이내에 메르스가 유행한 의료기관 (한 의료기관에 2 인 이상 발생)에 직원, 환자, 방문자로 있었던 자

○ **메르스 기본정보 단순문의 FAQ**

문 의	안 내
메르스 의심환자 및 확진 환자는 언제, 어디로 신고해야 하나요?	• 신고범위 : 환자, 의사환자 • 신고시기 : 지체 없이 신고 • 신고주체 : 의사, 환자(본인), 의료기관의 장, 부대장, 군의관 • 신고 : 거주지 관할 보건소로 신고
메르스는 어느 국가에서 발생하고 있나요?	중동지역 아라비아 반도를 중심으로 2012 년 4 월부터 2015 년 6 월 5 일까지 25 개국에서 1,211 명이 발생하여 492 명이 사망한 것으로 보고되고 있습니다(유럽 질병통제청 15.6.5 일 기준) 원 발생지역 사우디아라비아 등 중동지역에서 지속 발생 중이고, 중동지역 이외의 유럽, 아프리카, 아시아, 미국에서도 유입사례가 발생하고 있습니다. •중동지역 국가 : 사우디아라비아, 아랍에미리트, 카타르, 요르단, 오만, 쿠웨이트, 이집트, 예맨, 레바논, 이란 •중동지역 외 국가 : 터키, 영국, 독일, 프랑스, 이탈리아, 그리스, 네덜란드, 오스트리아, 튀니지, 알제리, 말레이시아, 필리핀, 미국, 대한민국, 중국
메르스 치료는 어떻게 하나요?	아직 예방용 백신과 치료제(항바이러스제)가 개발되지 않아, 증상에 따라 적절한 내과적 치료를 시행합니다.
검사 소요시간은 얼마나 되나요? 검체 의뢰한지 한참 되었는데 결과는 언제 나오나요?	검사 소요시간은 일반적으로 6 시간입니다. (현재 관심단계 24 시간)
확진 환자 4 명이 나왔던 병원으로 환자들이 퇴원했지만 입원 당시 엘리베이터 등 여기저기 건물을 돌아다녀서 균이 묻어 있을텐데 걸릴 확률이 없는지 대답해주세요	바이러스는 몸 밖으로 나오면 몇 시간 안에 사멸되거나 감염력이 떨어짐으로 전염될 가능성이 없습니다. 또한 환자 퇴원 후 병원이 자체적으로 소독 등 사후조치를 하므로 걱정 안 하셔도 됩니다.
외국인이 메르스 진단을 받은 경우 영사관에 통보해야 하나요?	자국민과 동일한 기준 적용됩니다. 출국 전까지는 환자에 대한 정보 제공하지 않습니다.
의심환자와 같은 비행기로 입국한 외국인, 관리는 어떻게 하나요?	최종 체류지 관할 보건소는, 인천공항에 연락하여 입국한 외국인에 대해 자세한 정보를 받고, 내국인과 동일하게 조치합니다.

○ 메르스 의심환자 관련 일반문의 FAQ

문 의	안 내
접촉자에 대한 메르스 진단검사는 어떤 경우에 하나요?	증상이 발생한 환자와 밀접하게 접촉한 사람은 최종 접촉일로부터 14 일간 자가격리 및 모니터링을 실시하며, 그 사이 발열, 호흡기증상 등 이상증상이 나타날 경우 진단검사(바이러스 유전자 검사)를 시행합니다. • 공개된 병원의 노출자 검사는 보건환경연구원 • 밀접 접촉자 - 적절한 개인보호장비(가운, 장갑, N-95 마스크, 눈 보호장비 등)를 착용하지 않고 환자와 2 미터 이내에 머문 경우 - 같은 방 또는 진료/처치/병실에 머문 경우(가족, 보건의료인 등) → 같은 공간 환자의 호흡기 분비물과 직접 접촉한 경우
왜 밀접 접촉자를 격리해야 하나요?	환자와의 접촉을 통해 감염되었을 가능성이 있는 사람의 경우, 잠복기를 거쳐 증상이 발생할 가능성에 대비하여 지속적으로 증상발생 여부를 관찰하고 외부활동을 통한 추가적인 접촉자 발생을 최대한 줄이기 위한 조치입니다.
자가격리만으로도 충분한 조치가 되나요?	환자와 접촉은 하였으나 증상이 없는 사람은 자가 격리를 하면서 증상 발생 여부와 체온을 보건소 직원이 1 일 2 회 확인하고 있습니다. 증상 발생 시 즉시 의료기관으로 이송하여 진단 및 치료를 받게 되므로 자가격리가 철저히 이루어진다면 충분히 관리가 가능합니다.
능동감시자는 어떤 관리를 받나요?	능동감시는 자가격리자를 모니터링 하는 방식으로, 의료기관에서 노출 우려가 있는 분들을 대상으로 전화 혹은 방문 모니터링을 받게 됩니다. 자택 격리자는 모니터링 기간(14 일) 동안 증상이 있을 경우 즉시 보건소에 연락을 취해야 합니다.
자택격리기간 동안 대중교통, 자가용 등으로 외출을 할 수 있나요?	자택격리기간 동안은 자택에서 머무셔야 하고 외부 출입을 하셔서는 안됩니다. 병원방문 등 부득이하게 외출이 필요한 경우 보건소에 연락을 하셔야 합니다.
자가격리대상자인데 일상생활에서 지켜야 할 수칙이 있나요?	외출 및 타인과의 접촉을 피하시고, 가족들과도 접촉을 되도록 피하시되, 불가피할 경우 마스크를 반드시 사용해 주시기 바랍니다. 마지막으로 보건소 담당관이 제공한 자가격리지침을 숙지하시고 발열 등 증상이 있을 경우 반드시 관할 보건소로 즉시 알려주시기 바랍니다.
자가격리자인데 일상생활이 불가할 경우 어떻게 해야 하나요? (예 : 아이를 돌보거나, 장을 보러 가거나 하는 경우)	메르스 병원격리가 가정 긴급돌봄서비스를 지원하고 있으니 보건복지콜센터 129 번으로 상담을 받아보시기 바랍니다.

○ (일반의심자) 중동지역 방문자 신고 FAQ

문 의	안 내
중동지역 여행 중 몸이 아프면 어떻게 해야 하나요?	여행 중 몸이 불편하신 경우, 가까운 의료기관을 방문하시어 치료를 받으십시오. 또는 해당지역 영사관에 연락하시면 적절한 도움을 받으실 수 있습니다.
중동지역 여행을 계획하고 있습니다. 취소해야 할까요?	세계보건기구는 중동지역에 대한 여행제한을 하고 있지는 않습니다. 다만 만 65 세 이상의 고령자나 기저질환이 있는 경우 여행을 자제하시고 여행 계획을 할 경우 감염예방 수칙(여행자 주의사항)을 준수하시기 바랍니다.
중동 및 중국 여행해도 무방한지요? 검역 실시하고 있는지요?	여행제한조치는 하고 있지 않으며, 공항에서 발열감시 실시 중입니다. 감염이 걱정될 경우 중동 여행 시 낙타접촉금지, 의료기관방문자제, 마스크 착용, 개인위생수칙 준수해주시기 바랍니다. 중국은 우리나라에서 이동해 간 메르스 환자 1 인이 치료받고 있으나 여행을 하는 데에 지장이 없습니다.
중동에서 입국(경유) 하였는데 1339 에서 증상유무 확인문자가 왔어요. 어떻게 해야 하는지?	입국 후 14 일 동안 증상 있는지 자가 관찰을 하신 후발열, 기침, 호흡곤란 등의 호흡기증상 있으면 즉시 관할보건소로 통보 하시면 됩니다.
중동지역 여행은 없으나 호흡기 증상이 있습니다. 메르스 일까요?	메르스는 중동지역을 방문하셨거나 메르스 증상환자와 접촉을 하셨을 경우 전염이 됩니다. 안심하셔도 좋습니다.
중동 여행 후 메르스가 의심되면 검사 절차는 어떻게 이루어 지나요?	중동지역 여행자 중 메르스 의심환자 발생시 역학조사를 통해 밀접 접촉자를 구분합니다. 밀접접촉자의 경우 PCR 검사를 진행해 검사 결과 전까지 능동감시자로 일상 생활이가능합니다. 만약 1 차 PCR 검사 결과가 양성일 경우 최종접촉일로부터 14 일 간 자가격리 조치가 취해집니다. 48 시간 간격으로 2 차 PCR 검사를 실시하여 음성판정이 나올 경우 수동감시자로 조치되어 모니터링을 실시합니다.

○ (의료기관) 중동지역 방문자 신고 FAQ

문 의	안 내
한의원입니다. 내원한 환자가 DUR 시스템에 중동 방문자라고, 나오는데 진료가 가능한가요?	중동 방문자가 의료기관에 내원한 경우 발열 및 호흡기 질환 등 메르스 의심 증상이 나타나지 않는다면 진료 가능합니다. 중동 입국자는 수동감시 대상자이므로 의료기관에서 진료를 거부할 수 없습니다.
내과 의원입니다. 중동 방문한 환자가 감기 증상으로 내원하였습니다. 어떻게 해야 하나요?	중동 방문자 발열 또는 호흡기 증상으로 내원하여 메르스 증상이 의심될 경우 관할 보건소에 신고하면 됩니다.
OO 병원입니다. 중동 방문자가 발열 또는 호흡기증상으로 내원하여 메르스의심환자로 격리되었습니다. 아무런 장비 없이 접촉 하였는데 어떻게 조치해야 하나요?	중동 방문자가 메르스 증상으로 의심되어 격리 되었을 경우 2 회의 PCR 검사를 진행하게 됩니다. 만약 메르스 의심 환자와 밀접접촉을 하였을 경우 능동감시자가 되어 모니터링을 실시하며, 14 일 이내 발열 또는 호흡기 증상이 있을 경우 1339 번 또는 현재 위치한 관할 보건소로 신고하여 주시기 바랍니다.
중동 방문자 진료 후 처방전 출력을 하려고 하니 안됩니다. 중동 입국자이기 때문인가요?	DUR 시스템에서 중동 방문자라 하더라도 진료 후 처방전 출력과는 무관합니다. 시스템의 문제이므로 고객센터로 문의하시기 바랍니다.
중동 방문자가 감기 증상으로 병원에 내원하였습니다. 격리해야 할까요?	역학조사팀에서 중동 입국자의 역학적인 관계를 통해 메르스 의심 여부를 판단합니다. 먼저 관할 보건소에 신고 후 조치 사항을 따라 주시면 됩니다.

[서식 15] JEE 기반 긴급 상황에서의 위험소통 역량에 대한 평가표 구축

위험·위기 소통 시스템을 체계적으로 관리하기 위해 세계보건기구 합동외부평가(Joint External Evaluation, JEE)의 세부 측정기준을 반영하여 평가 척도를 개발하여 적용할 수 있도록 한다. 한편, Risk Communication 단계에 기반하여 평가 항목을 적용하되 향후에도 대응역량에 대해 지속적으로 평가할 수 있도록 질문 내용 등을 조정함

- 역량 수준을 점수화(1 점/역량 없음 , 2 점/제한된 역량, 3 점/개발된 역량, 4 점/증명된 역량, 5 점/지속가능한 역량)		
역량 수준에 대한 점수	없음 ---------- 지속가능	참고자료
[R.5.1] 긴급 및 비상상황에서의 위험・위기 소통 시스템 (Risk Communication Systems for unusual/unexpected events and emergencies)		
- 방역 플랜에 담긴 위험・위기 소통 기능 우수	①---②---③---④---⑤	▫ 국가방역 체계 (소통 분야) ▫ 조직도 ▫ 인력 계획 ▫ 업무 분장 ▫ 유관기관과 협약 ▫ 예산 샘플 ▫ 미팅 메모 ▫ 연습계획 및 결과 ▫ 훈련 워크숍 결과 ▫ 메시지 절차 ▫ 계획변경내용 ▫ 장기 예산 계획
- 상시 위험・위기 소통 전담인력 보유	①---②---③---④---⑤	
- 해당 위험・위기 소통 인력의 역할과 책임	①---②---③---④---⑤	
- 위험・위기 소통과 관련한 SOP 관련 사항이 주요 부처 및 유관기관, 의료기관 등과 잘 공유됨	①---②---③---④---⑤	
- 위험・위기 소통 투입 요소(인력, 자원 등) 예산 기준 확보	①---②---③---④---⑤	
- 위험・위기 소통체계를 유지 개선하기 위한 예산	①---②---③---④---⑤	
- 정기적(최소 2 년에 1 번)으로 위험・위기 소통 활동 점검	①---②---③---④---⑤	
- 위험・위기 상황과 규모에 따라 위기소통 관리 정부책임 기관에 차이를 둠	①---②---③---④---⑤	
- 위험・위기 소통과 관련한 인력 훈련	①---②---③---④---⑤	
- 공중에게 메시지를 전달하기 위한 절치 및 협약 내용 공유	①---②---③---④---⑤	
- 위험・위기 상황에서 공중 및 협력그룹과의 소통을 위한 인적・ 재정적 자원이 개선됨	①---②---③---④---⑤	
[R.5.2] 위험・위기 소통을 위한 내・외부 협력 (Internal and partner coordination for emergency risk communication)		
- 조직 내에서 내부소통을 조율하는 체계가 원활함	①---②---③---④---⑤	▫ 협력 진행 사례 ▫ 대응 보고서 ▫ 관련 기사 모음 ▫ 소통협력 계획 ▫ 공동 긴급 상황 훈련 보고서 ▫ 위기 소통
- 조직 내에서 대응 전략 대한 의견이 원활하게 이뤄져 적시에 대응이 잘 이뤄짐	①---②---③---④---⑤	
- 국가조직과 내부 감염병 대응 조직 간 소통을 조율하는 체계가 원활함	①---②---③---④---⑤	
- 국제 조직과 감염병 대응 조직 간의 소통을 조율하는 체계가 원활함	①---②---③---④---⑤	

- 병원 혹은 의료분야와 소통을 조율하는 체계 원활	①---②---③---④---⑤	계획(유관기관협력) ▫ 예산 계획서
- 시민단체 사이에서 소통을 조율하는 체계가 원활	①---②---③---④---⑤	
- 민간 분야와 소통을 조율하는 체계가 원활	①---②---③---④---⑤	
- 위험·위기 상황 시 내.외부 협력 기관 및 단체들과 주요 메시지 관리(일관성)가 잘 이뤄짐	①---②---③---④---⑤	
- 유관기관 및 의료, 시민, 민간 단체 등과 함께 소통 조율을 위한 훈련 등을 수행해 왔음	①---②---③---④---⑤	
- 실제 위험・위기 상황에서 외부 협력 조직들과 소통 협력은 잘 가동되었음	①---②---③---④---⑤	
- 평소, 내·외부 협력 기관 및 단체들과 평소 공동의 소통 계획 등을 논의·협의하고 있음	①---②---③---④---⑤	
- 내·외부 협력 기관 및 단체들과 소통협력을 수행하기 위한 별도의 예산을 운영하고 있음	①---②---③---④---⑤	
[R.5.3] 위험상황에서의 공중 소통 (Public communication for emergencies)		
- 훈련된 대변인이 실제 위험·위기 소통 환경에서 공식적인 대변인 활동을 원활하게 수행함	①---②---③---④---⑤	▫ 조직도 ▫ 미디어 조직도 ▫ 지역사회 미디어 아웃리치 계획 ▫ 미디어 대응계획 ▫ 소통 조사 프로토콜 (공식적/비공식적) ▫ 오보대응 사례
- 언론 및 소셜 미디어 소통을 전담하는 팀을 운영함	①---②---③---④---⑤	
- 언론 및 소셜 미디어를 신속하게 처리하는 프로세스가 원활함	①---②---③---④---⑤	
- 수용자(목표공중) 분석을 통해 전략적 소통을 수행함	①---②---③---④---⑤	
- 신문, 방송, 라디오, 소셜 등 다양한 채널을 통한 메시지 전달 전략을 수행함	①---②---③---④---⑤	
- 외국인 및 다문화 가족 등을 배려한 언어로 정보를 제공함	①---②---③---④---⑤	
- 목표 공중에게 메시지가 잘 도달했는지를 확인하기 위한 미디어 반응조사를 실시함	①---②---③---④---⑤	
- 타깃과 지역의 특성, 메시지, 매체 선호도 등에 따라 메시지를 변경함	①---②---③---④---⑤	
- 공중의 행동변화를 유도하는 데 가장 효과적인 방법론, 또는 조사 데이터를 활용하여 소통함	①---②---③---④---⑤	
- 오보 및 루머를 신속하게 대응하기 위해 언론과 소셜 미디어를 모니터링 함	①---②---③---④---⑤	

[R.5.4] 감염 지역 사회와의 소통 참여 **(Communication Engagement with Affected Communities)**		
- 감영병 위험・위기 상황에서 지역사회참여 및 헬스 캠페인을 운영하는 전담 부서와 실무진을 운영함	①---②---③---④---⑤	▫ 조직도 ▫ 소셜 데이터 조사 및 맵핑 ▫ 지역사회 위험 평가서 ▫ 국가대응계획 ▫ 긴급 대응 계획 ▫ 콜센터 데이터 ▫ 지역 소통플랜 ▫ 실제상황 및 훈련수행보고서
- 해당 전담 부서가 조직 내 감염병 대응 활동에 통합되어 있으며 소통팀 등과 원활한 협력관계를 가짐	①---②---③---④---⑤	
- 해당 전담 부서가 지자체 행정협력 등을 통해 감염병 위험에 노출된 지역사회에 접근하는 체계를 확보함	①---②---③---④---⑤	
- 국가 방역 계획에 지역사회 참여·헬스 캠페인이 포함되어 있음	①---②---③---④---⑤	
- 감염병 위험·위기 상황을 대비하여 지역사회의 관련 전문가 및 자원봉사자 등에게 정기적으로 정보를 공유하고 교육하며 긴급 대응 방안을 제공하고 있음	①---②---③---④---⑤	
- 감염병 위기 상황 시 해당 지역사회 단체와 지속적으로 피드백할 수 있는 기능을 구축함	①---②---③---④---⑤	
- 소셜 빅데이터 분석을 통한 지역확산 환경분석을 수행	①---②---③---④---⑤	
[R.5.5] 공중 인식, 위험 행동, 잘못된 정보 다루기 **(Addressing perceptions, risky behaviors and misinformation)**		
- 공중 인식관리를 위해 루머, 위험한 행동, 오보 문제를 공식적으로 처리하는 대응활동(해명보도 및 홈페이지 공지 등) 수행	①---②---③---④---⑤	▫ 미디어 소통플랜 ▫ 콜센터 데이터 (공중의 질문 등) ▫ 지식, 태도, 사례 조사 ▫ 학계 보고서 ▫ 소셜 모니터링 ▫ 회의 기록
- 루머나 오보에 대응하기 위한 모니터 수행	①---②---③---④---⑤	
- 루머 및 오보 이슈를 상시 취합하고, 협력 기관 들과 정보를 공유하는 등 일관성이 있는 대응환경 운영	①---②---③---④---⑤	
- 효과적인 대응을 위해 루머 및 오보에 대한 해명 등 소통활동에 대한 피드백을 검토함	①---②---③---④---⑤	
- 루머 및 오보 등에 대응하는 소통역량을 정기적으로 평가하고 관리함	①---②---③---④---⑤	

<참 고 자 료>

국무조정실 조직도. URL: http://www.opm.go.kr/opm/office/group02.do

국방부 조직도. URL: http://www.mnd.go.kr/cop/dept/deptInfo2.do?siteId=mnd&id=mnd_060501000000

교육부 조직도. URL: http://www.moe.go.kr/sub/info.do?page=0604&m=0604&s=moe

기획재정부 (2015. 6. 10). 메르스 관련 경제동향과 대응방안. URL : http://www.moef.go.kr/nw/nes/detailNesDtaView.do?menuNo=4010100&searchNttId1=OLD_4094937&searchBbsId1=MOSFBBS_000000000028

뉴스 1 (2018. 2. 20). IOC 위원장 '엄지척' 평창동계올림픽...외신도 합격점. URL : https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=421&aid=0003216474

대한간호협회 조직도. URL: http://www.koreanurse.or.kr/about_KNA/organization3.php

대한병원협회 조직도. URL: https://www.kha.or.kr/assoIntro/orgChart

대한의사협회 조직도. URL: http://www.kma.org/kmaintroduce/sub6.asp

문화체육관광부 조직도. URL: http://www.mcst.go.kr/web/s_about/organ/main/mainOrgan.jsp

미국 질병통제예방센터(US CDC). URL: https://www.cdc.gov/about/organization/cio.htm

방송통신심의위원회. URL: http://www.kocsc.or.kr/mainPage.do

보건복지부 (2015). 2015 메르스 백서 URL : http://www.cdc.go.kr/NIH_NEW/not/NihKrListLink.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2939&cid=128379

보건복지부 대변인실. URL: http://www.mohw.go.kr/react/sg/ssg0201ls.jsp?PAR_MENU_ID=05&MENU_ID=050202&SILKUK_ID=1352002

보건복지부 조직도. URL: http://www.mohw.go.kr/react/sg/ssg0101mn.jsp?PAR_MENU_ID=05&MENU_ID=050201

세계보건기구(WHO) URL: http://www.who.int/about/contacthq/en/

세계보건기구 서태평양 사무처(WPRO). URL: http://www.wpro.who.int/about/offices/en/

언론중재위원회 언론중재 Eye-net. URL: http://people.pac.or.kr/

외교부 조직도. URL: http://www.mofa.go.kr/www/pgm/m_4276/uss/org/orgcht.do?type=list

유럽연합 질병통제센터(ECDC). URL: https://ecdc.europa.eu/en/about-us/contact-us

정책브리핑 (2018.9.8). 중동호흡기 증후군 발생 관련 브리핑. URL : http://ebrief.korea.kr/briefing/briefingDetailPopup.do?brpId=51191&gubun=G

질병관리본부 (2017). 2017 감염병 감시연보. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/info/CdcKrInfo0302.jsp?menuIds=HOME001-MNU1132-MNU1138-MNU0038&fid=32&q_type=&q_value=&cid=123000&pageNum=

질병관리본부 (2018). 2018 메르스(MERS) 대응 지침. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/together/CdcKrTogether0302.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU3027-MNU2979&cid=137998

질병관리본부. 1339 콜센터 통한 유언비어 접수 시, 대응절차 보고자료

질병관리본부 감염병포털. URL: http://www.cdc.go.kr/npt/

질병관리본부 국가건강정보포털. URL: http://health.cdc.go.kr/health/Main.do

질병관리본부 네이버 포스트. URL: https://post.naver.com/koreacdcpr

질병관리본부 네이버 포스트 (2018. 5. 31). 자궁경부암 예방도 접종이지~ EASY!. URL: https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=15878566&memberNo=20182790

질병관리본부 네이버 포스트 (2018. 6. 7). 유행성각결막염 감염 주의보. URL: https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=15964026&memberNo=20182790

질병관리본부 네이버 포스트 (2018. 6. 25). 뜨거운 여름, 온열질환을 조심해!. URL:

https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=16133462&memberNo=20182790
질병관리본부 네이버 포스트 (2018. 6. 27). 결핵예방은 BCG 예방접종이지~ EASY!. URL: https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=16145052&memberNo=20182790
질병관리본부 네이버 포스트 (2018. 7. 12). 여름철 불청객 일본뇌염 주의사항과 예방법을 알아보자!. URL: https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=16279208&memberNo=20182790
질병관리본부 네이버 TV. URL: https://tv.naver.com/kcdc
질병관리본부 네이버 TV (2018. 4. 24). 진드기 매개감염병 예방 및 관리수칙. URL: https://tv.naver.com/v/3097415
질병관리본부 네이버 TV (2018. 7. 11). 해외감염병 예방 '찾 GO 막 GO 캠페인' 티저영상. URL: https://tv.naver.com/v/3589190
질병관리본부 보도자료. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011
질병관리본부 보도자료 (2017. 9. 3). WHO, 대한민국 공중보건위기 대응역량 우수하다고 평가!. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2937&fid=21&q_type=title&q_value=%EA%B3%B5%EC%A4%91%EB%B3%B4%EA%B1%B4%EC%9C%84%EA%B8%B0&cid=76023&pageNum=
질병관리본부 위기소통담당관. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/org/CdcMem.jsp?cid=25285&menuIds=HOME001-MNU0719-MNU0014-MNU0397
질병관리본부 유튜브. URL: https://www.youtube.com/c/%EC%A7%88%EB%B3%91%EA%B4%80%EB%A6%AC%EB%B3%B8%EB%B6%80KCDC
질병관리본부 유튜브 (2018. 5. 22). 미세먼지 건강알리미 – 호흡기질환자 대상. URL: https://www.youtube.com/watch?v=hB9uaLUCFGA
질병관리본부 유튜브 (2018. 7. 4). 약사가 고등학생에게 에이즈 예방법을 알려준다면?. URL: https://www.youtube.com/watch?v=c3OiM9Ri2-c
질병관리본부 유튜브(2018. 10. 21). WHO Keeping little Ksir safe. URL : https://www.youtube.com/watch?v=QhZzBMdIAUc&feature=youtu.be
질병관리본부 유튜브 (2018. 11. 29). 마블 히어로 어벤져스, '나는 히어로를 꿈꾼다!'. URL : https://www.youtube.com/watch?v=WPf5XMvCjRg&feature=youtu.be
질병관리본부 이달의 건강소식. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0505.jsp?menuIds=HOME006-MNU3003-MNU3016&fid=9743&q_type=&q_value=&cid=139327&pageNum=
질병관리본부 카카오스토리. URL: https://story.kakao.com/ch/koreacdc
질병관리본부 카카오스토리 (2018. 5. 28). 홍역, 바로 알고 미리 예방하세요!. URL: https://story.kakao.com/ch/koreacdc/e9KsPpoqkI0
질병관리본부 카카오스토리 (2018. 6. 18). 맥주 한 잔의 계절? 술, 알고 마시자!. URL: https://story.kakao.com/ch/koreacdc/gYl3y4Cz4i0
질병관리본부 카카오스토리 (2018. 6. 22). 여름철 휴가기간 자주 발생하는 감염병. URL: https://story.kakao.com/ch/koreacdc/jJZA8ImfaJA
질병관리본부 카카오스토리 (2018. 6. 25). 뜨거운 여름, 온열질환을 조심해!. URL: https://story.kakao.com/ch/koreacdc/dBUPLia8ci0
질병관리본부 카카오스토리 (2018. 8. 9). 지속되는 폭염 수인성 · 식품매개 감염병 발생 주의. URL: https://story.kakao.com/ch/koreacdc/HN59m70LIjA
질병관리본부 카카오톡. URL: https://pf.kakao.com/_XrQxkM#none

질병관리본부 트위터. URL: https://twitter.com/KoreaCDC

질병관리본부 트위터 (2018. 6. 25). 뜨거운 여름, 온열질환을 조심해!. URL: https://twitter.com/KoreaCDC/status/1011148596136144896

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 국민소통단). URL: https://pf.kakao.com/_zzxhtC

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 미디어센터). URL: https://pf.kakao.com/_KdWUM

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 소통센터). URL: https://pf.kakao.com/_sMxkUM

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 질병관리본부). URL: https://pf.kakao.com/_XrQxkM

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 질병관리본부) (2018. 4. 16). 봄철 수족구병 예방!. URL: https://pf.kakao.com/_XrQxkM/12710382

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 질병관리본부) (2018. 5. 3). 야외활동 시, 진드기 조심하세요!. URL: https://pf.kakao.com/_XrQxkM/13899280

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 질병관리본부) (2018. 5. 17). 봄철 감염병 2 탄. URL: https://pf.kakao.com/_XrQxkM/15249507

질병관리본부 카카오플러스 친구(KCDC 질병관리본부) (2018. 5. 24). 비브리오패혈증과 예방 수칙 알아보기. URL: https://pf.kakao.com/_XrQxkM/16148928

질병관리본부 페이스북. URL: https://www.facebook.com/koreacdcpr

질병관리본부 페이스북 (2018. 2 .6). Q&A 로 알아보는 노로바이러스 감염증 예방법. URL : https://www.facebook.com/koreacdcpr/posts/2054166294611317

질병관리본부 페이스북 (2018. 3. 20). 생애주기별 감염병 관리 Live 브리핑 방송. URL: https://www.facebook.com/koreacdcpr/videos/2104912822869997/

질병관리본부 페이스북 (2018. 6. 25). 뜨거운 여름, 온열질환을 조심해!. URL: https://www.facebook.com/koreacdcpr/posts/2232271926800752

질병관리본부 페이스북 (2018. 7. 6). 장마&태풍이 지나간 자리, 감염병을 조심해. URL: https://www.facebook.com/koreacdcpr/posts/2252252708136007

질병관리본부 페이스북 (2018. 7. 18). 우리아이 안전한 예방접종을 위한 예방접종 안전수칙. URL: https://www.facebook.com/koreacdcpr/posts/2273015692726375

질병관리본부 페이스북 (2018. 9. 8). 중동호흡기 중후군 확진자 국내 유입 사례 발생. URL : https://www.facebook.com/koreacdcpr/posts/2362283293799614

질병관리본부 페이스북 (2018. 9. 13). 메르스 중간현황 브리핑. URL : https://www.facebook.com/koreacdcpr/posts/2369610576400219

질병관리본부 해외질병 국가별정보. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/map/nation_infoList.jsp?area=&menuIds=HOME006-MNU2801-MNU2852-MNU3028

질병관리본부 홈페이지. URL: http://www.cdc.go.kr

질병관리본부 홈페이지. 1339 콜센터. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/contents/CdcKrContentView.jsp?cid=118444&menuIds=HOME006-MNU2805-MNU2958

질병관리본부 홈페이지. 메르스 관련 보도자료 모음. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2937&pageNum=&q_type=title&q_value=%EB%A9%94%EB%A5%B4%EC%8A%A4

질병관리본부 홈페이지. 메르스 전용 페이지. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/contents/CdcKrContentView.jsp?cid=141148&menuIds=HOME006-MNU2802-MNU3035-MNU2869

질병관리본부 홈페이지. 홍보자료. URL :

http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0504.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2944

질병관리본부 홈페이지 (2012. 9. 11). 미국 웨스트나일 열 감염자 지속 발생, 여행자 주의 당부. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EC%9B%A8%EC%8A%A4%ED%8A%B8%EB%82%98%EC%9D%BC&cid=17689&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2013. 8. 5). 국내 첫 해외유입 유비저 사망사례 확인. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EC%9C%A0%EB%B9%84%EC%A0%80&cid=21352&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2013. 8. 6). 해외유입 치쿤구니야열 환자 국내 첫 확인. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EC%B9%98%EC%BF%A4&cid=21358&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2015. 5. 20). 중동호흡기증후군(메르스) 환자 국내 유입 확인. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EC%A4%91%EB%8F%99&cid=62905&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2016. 1 .26). 질병관리본부 지카바이러스 대비태세 강화. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EC%A7%80%EC%B9%B4&cid=67696&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2017. 7. 19). 모네여성병원 결핵역학조사 1 차 검사결과 및 관련 대책. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EB%AA%A8%EB%84%A4&cid=75496&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2017. 11. 4). 레지오넬라증 집단발생 의심에 따른 역학조사 실시. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EB%A0%88%EC%A7%80%EC%98%A4%EB%84%AC%EB%9D%BC&cid=76832&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2017. 11. 8). 인플루엔자, 그것이 제대로 알고 싶다 Q&A 1 탄. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2943&fid=10886&q_type=title&q_value=%EC%9D%B8%ED%94%8C%EB%A3%A8%EC%97%94%EC%9E%90&cid=136510&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2017. 12. 8). 서울 서초구 소재 의료기관, 주사 후 이상반응 의심사례 발생에 따른 역학조사 시행. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EC%84%9C%EC%B4%88%EA%B5%AC&cid=77187&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2017. 12. 18). 이대목동병원 중환자실 신생아 사망 관련, 역학조사 진행 중. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EB%AA%A9%EB%8F%99&cid=77254&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2018. 2. 7). 겨울철에도 식중독이? Q&A 로 알아보는 노로바이러스감염증 예방법!ver.2. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2943&fid=10886&q_type=title&q_value=%EB%85%B8%EB%A1%9C&cid=136479&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2018. 2. 8). (국문)기침예절&올바른 손씻기. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU2781-MNU2782&fid=7814&q_type=title&q_value=%ED%8F%89%EC%B0%BD&cid=78448&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2018. 2. 8). (영문)기침예절&올바른 손씻기. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU2781-MNU2782&fid=7814&q_type=title&q_value=%ED%8F%89%EC%B0%BD&cid=78474&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2018. 2. 26). 노로바이러스감염병 대응 범부처 합동대책본부, 평창동계올림픽 감염병대응 조치 및 결과 발표. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0201.jsp?menuIds=HOME001-MNU1154-MNU0005-MNU0011&fid=21&q_type=title&q_value=%EB%8F%99%EA%B3%84&cid=78990&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2018. 5. 28). 홍역, 바로 알고 미리 예방하세요!. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2943&fid=10886&q_type=&q_value=&cid=136440&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2018. 6. 7). 자궁경부암 예방도 접종이지~ EASY!. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2943&fid=10886&q_type=&q_value=&cid=136438&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2018. 6. 25). 뜨거운 여름, 온열질환을 조심해!. URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2943&fid=10886&q_type=&q_value=&cid=136436&pageNum

질병관리본부 홈페이지 (2018. 9. 3). 의료기관을 위한 메르스 대응 안내리플렛. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0504.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2944&fid=10888&q_type=title&q_value=%EB%8C%80%EC%9D%91&cid=140550&pageNum=

질병관리본부 홈페이지 (2018. 9. 11.) 메르스 바로 알기. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0504.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2944&fid=10888&q_type=&q_value=&cid=140652&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2018. 9. 11). 메르스 접촉자 개념. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0504.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2944&fid=10888&q_type=&q_value=&cid=140650&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2018. 9. 11). 메르스 확진자 이동경로. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0504.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2944&fid=10888&q_type=&q_value=&cid=140648&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2018. 9. 13). 메르스 예방수칙. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0504.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2944&fid=10888&q_type=&q_value=&cid=140688&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2018. 9. 13). 메르스 팩트체크 Q&A 2 탄. URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/notice/CdcKrIntro0506.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2943&fid=10886&q_type=&q_value=&cid=140706&pageNum=1

질병관리본부 홈페이지 (2018. 12. 3). 감염병예방(손씻기/소매기침) 마블 어벤져스 포스터 이미지 파일(10 종). URL : http://www.cdc.go.kr/CDC/intro/CdcKrIntro0504.jsp?menuIds=HOME006-MNU2804-MNU2942-MNU2944&fid=10888&q_type=&q_value=&cid=141977&pageNum=

한국경제연구원 (2015. 7. 30). 메르스 사태의 경제적 손실 추정. URL: http://www.keri.org/web/www/research_0201?p_p_id=EXT_BBS&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_EXT_BBS_struts_action=%2Fext%2Fbbs%2Fview_message&_EXT_BBS_messageId=350282

한국병원홍보협회 조직도. URL: http://www.khopra.co.kr/index.php/organization/

행정안전부 조직도. URL: http://www.mois.go.kr/frt/sub/a07/orgranFunction/screen.do

KBS (2018. 2. 24). "문제 없는 게 문제"...외신·선수 "평창, 아주 칭찬해~". URL : https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=115&oid=056&aid=0010548420

KBS1 (2018. 9. 10). 정은경 질병관리본부장 "여행 후 발열,·호흡기 증상, 바로 신고". URL : https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=056&aid=0010618948

JTBC (2018. 2. 7). 평창 노로바이러스 확진 86 명으로 증가..."확산 방지 총력". URL : https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LPOSD&mid=tvh&sid1=157&sid2=742&oid=437&aid=0000174517

CDC (2018). CERC Introdection. URL : https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Introduction.pdf

CDC (2018). CERC Messages and Audiences. URL: https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Messages_and_Audiences.pdf

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis

DiFonzo, N., & Bordia, P. (2007). *Rumor psychology: Social and organizational approaches* (Vol. 1, pp. 1-34). Washington, DC: American Psychological Association. 신영환 역 (2008). <루머 심리학>. 서울: 한국산업훈련연구소.

ECDC. Crisis communication. URL : https://ecdc.europa.eu/en/health-communication/crisis-communication

ECDC. Risk communication. URL : https://ecdc.europa.eu/en/health-communication/risk-communication

KCDC (2017). High-Level Meeting on Risk Communication for Public Health Emergencies.

KCDC (2017). WHO IHR JEE of Republic of Korea Self-Assessment Report

Google dictionary. URL: https://www.google.co.kr/search?q=rumor&oq=rumor&aqs=chrome..69i57j0j69i60l4.3477j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Nature (2015. 7. 29). Realistic risks. URL: https://www.nature.com/news/realistic-risks-1.18082

NBC (2018. 2. 8). Kim Jong-un's sister to attend PyeongChang Olympics. URL: https://www.nbcnews.com/nightly-news/video/kim-jong-un-s-sister-to-attend-pyeongchang-olympics-1156206659882?v=raila&

NIH (2017. 11. 14). Three Decades of Responding to Infectious Disease Outbreaks. URL: https://www.niaid.nih.gov/news-events/three-decades-responding-infectious-disease-outbreaks

Sunstein, C. R (2009). *On Rumor: how falsehoods spread, why we believe them, what we can be done*. Princeton University Press. 이기동 역 (2009). <루머>. 서울: 프리뷰.

UN (2014). Saving lives today and tomorrow. URL : https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OCHA%20SLTT%20Web%20Final%20Single.PDF

WHO (2017). Communicating risk in public health emergencies. URL : http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259807/9789241550208-eng.pdf;jsessionid=04B89F7C3095BD048612ECED8C1820EC?sequence=2

질병관리본부
KCDC

비매품/무료
93510
9 788968 385919
ISBN 978-89-6838-591-9