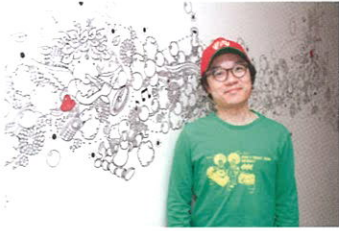


자원봉사센터 업무매뉴얼

# 재난재해



KOREA VOLUNTEER CENTER  
한국중앙자원봉사센터



본 매뉴얼의 표지디자인은 일러스트레이터  
"밥장(장석원)"님께서 재능기부 해주셨습니다.  
<http://blog.naver.com/jbob70/>

자원봉사센터 업무매뉴얼

## 재난재해

### • 집필자

- 김선정 : 강릉시자원봉사센터 소장
- 김영선 : 파주시자원봉사센터 (전)소장
- 김진홍 : 충청남도자원봉사센터 사무국장
- 박준구 : 한국중앙자원봉사센터
- 윤순화 : 한국중앙자원봉사센터 부장
- 이은애 : 전국재해구호협회 차장
- 정진석 : 대구광역시자원봉사센터 사무국장

※ 본 재난재해 매뉴얼은  희망브리지 의 기획배분사업 지원으로 제작되었습니다.



자원봉사센터 업무매뉴얼

# 재난재해



## I. 재난재해와 자원봉사 • 05

### 1. 재난재해와 자원봉사 • 07

- 1) 재난재해의 정의
- 2) 재난복구시 자원봉사자의 역할

### 2. 재난재해와 자원봉사센터의 역할 • 12

- 1) 자원봉사센터간 역할체계
- 2) 자원봉사센터의 재난대비 업무 흐름
- 3) 자원봉사센터 직원의 업무분장

### 3. 지역별 네트워크 구성 방안 • 15

- 1) 네트워크 구성 방침
- 2) 연계방안
- 3) 지역사회 자원목록 만들기
- 4) 자원봉사센터에 비치해야 할 재난재해 관리에 필요한 서식 목록
- 5) 교육내용

## II. 재난재해시 자원봉사센터 업무 • 19

### 1. 상황조사 • 22

- 1) 조사 절차
- 2) 상황조사 내용

### 2. 봉사자 모집 및 교육 • 23

- 1) 자원봉사자 모집방법
- 2) 단계별 모집절차
- 3) 자원봉사 사전 교육



# Contents

## 3. 활동 및 배치 • 28

- 1) 자원봉사자 안전조치
- 2) 자원봉사자 배치
- 3) 임시대피소 활동
- 4) 현장 안내소
- 5) 자원봉사자 활동 지원
- 6) 유형별 자원봉사활동 일감과 준비물품
- 7) 전문봉사자 활용

## 4. 언론 대응 및 홍보 활동 • 45

- 1) 일감내용 및 자원봉사자 활동 홍보
- 2) 기사가 잘못 나갔을 때의 대처
- 3) 인터넷 및 스마트폰을 통한 홍보활동

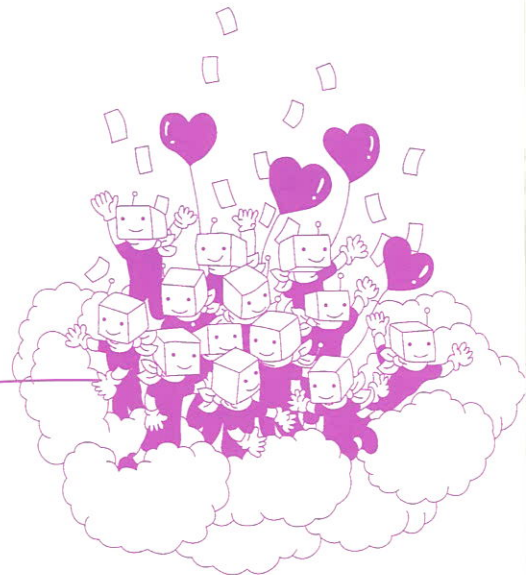
## 5. 상황 종결 및 후속조치 • 50

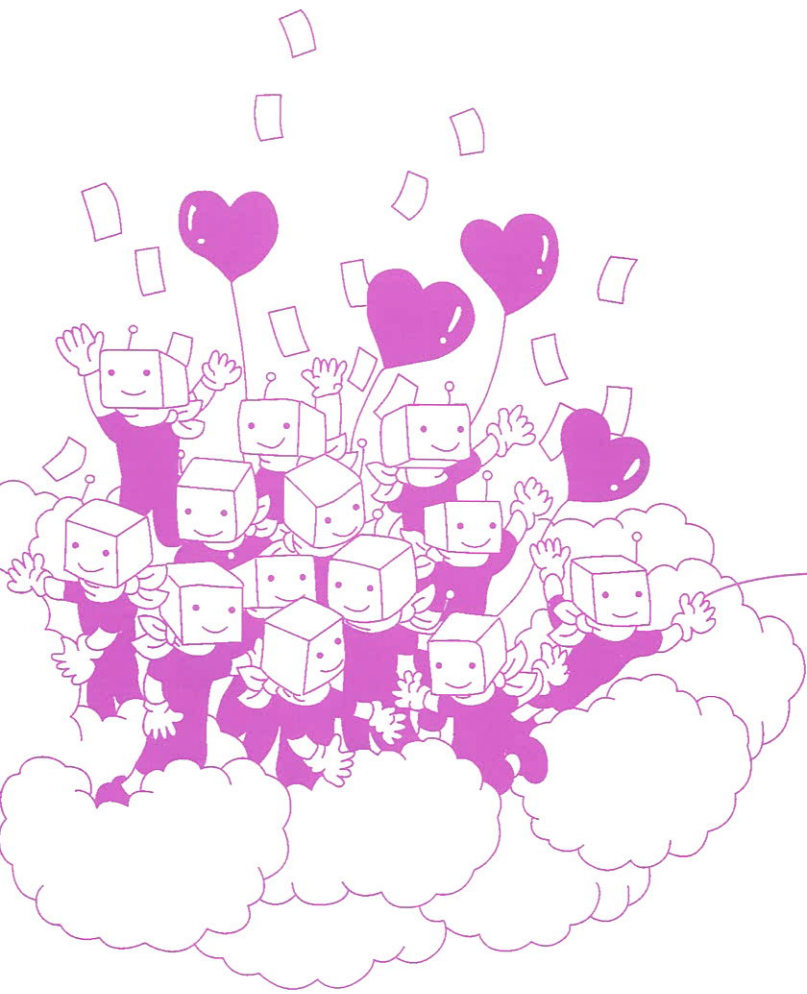
- 1) 재해지역 자원봉사 시간인증기준
- 2) '특별재해지역 자원봉사 용역 등에 대한 기부금 확인서' 발행
- 3) 고속도로 통행료 면제제도

## 6. 온라인 민간재난종합상황실 • 52

- 1) 온라인 민간재난종합상황실 개요
- 2) 일감 등록 방법
- 3) 자원봉사 일감 건의사항 수렴 방법

## III. 참고자료 • 57







## PART I

# 재난재해와 자원봉사



1. 재난재해와 자원봉사
2. 재난재해와 자원봉사센터의 역할
3. 지역별 네트워크 구성 방안



## 자원봉사센터 업무매뉴얼 재난재해

한 지역에서 발생하는 재해는 실시간으로 그 피해가 파급되기 때문에 신속한 복구와 지원이 이루어져야 한다. 재해가 발생하면 자원봉사자들은 다양한 영역에서 복구활동을 지원하고 이재민들의 구호활동에 참여하게 된다. 자원봉사센터는 자원봉사활동을 위한 지역 수요에 대한 정보제공과 자원봉사자 접수, 배치, 관리, 사후평가 등 자원봉사자들을 지원하고, 행정기관과의 의사소통 창구의 역할을 수행한다. 자원봉사센터 업무매뉴얼 재난재해편은 지역사회에 재난이 발생하였을 경우 자원봉사센터가 제 역할을 수행할 수 있도록 지원하기 위해 제작되었다.

본 매뉴얼은 자원봉사센터가 재난에 대비할 수 있는 업무 흐름과 관리자로서 인지되어야 할 실무요령을 중심으로 기술하였으며, 재해복구 활동시 자원봉사자들이 더욱 효율적으로 복구활동을 펼칠 수 있도록 지역 네트워크를 구성하고 재해복구 시스템을 확립하는데 목표를 두고 있다.

1부에서는 재난재해와 자원봉사를 주제로 재난재해의 정의, 자원봉사센터의 재난대비 방법과 역할에 대해 기술하였으며, 2부에서는 재난재해발생시 자원봉사센터 관리자의 업무에 대해 순차적으로 기술하였다.

처음 재난을 접하거나 재해복구 활동이 익숙하지 못한 자원봉사센터 관리자들을 위해 업무의 방법과 팁을 삽입하여 쉽게 이해할 수 있게 하였다.

이 매뉴얼을 통해 재난현장을 더 잘 이해하고, 재해복구시 자원봉사자의 관리가 원활하게 이루어질 수 있기를 기대해본다.



## 1. 재난재해와 자원봉사

### 1) 재난재해의 정의

재난 및 안전관리 기본법 제 3조 1항<sup>1)</sup>에 따르면 재난이란 국민의 생명, 신체, 재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 태풍, 홍수, 호우 등의 자연재난과, 화재, 붕괴, 폭발 등으로 인한 인적재난, 에너지, 통신을 비롯한 국가기반체계의 마비와 전염병 확산 등으로 발생하는 사회적 재난으로 나누어진다. 재해란 자연재해 대처법 제2조 1항<sup>2)</sup>에 따르면 재난으로 인하여 발생하는 피해를 총칭하고 있다. 그러나 일반적으로 재난과 재해를 구분 없이 사용하기도 하며, 재난재해로 표기하는 경우도 있다. 자연재난의 경우 그 피해가 크고 범위가 넓은 갑작스럽고 강력한 사건으로, 대개 재산과 인명의 손실을 동반하며 어느 정도 예측가능성을 가진다. 훈련과 교육이 이루어져도 그 발생빈도를 줄일 수는 없으나, 기본지식과 빠른 대처를 통해 피해를 줄일 수 있다. 인적재난 역시 갑작스럽고 강력한 사건으로 대개 재산과 인명의 손실을 동반하나 자연재난보다도 의외성이 강하기 때문에 예측가능성이 낮다. 인적 재난의 이러한 특성은 재난 발생시 적절한 통제와 대처를 어렵게 하고, 자연재난 피해주민들에 비해 더 큰 심리정서적 문제를 경험하게 한다.

### 2) 재난복구시 자원봉사자의 역할

재해현장에서는 행정기관과 자원봉사센터의 활동내용이 뚜렷하게 구별되지 않아 혼선을 빚는 일이 많다. 하지만 재해복구 자원봉사활동은 행정기관의 구호활동과는 다른 고유한 활동 영역과 특성을 가지고 있다. 도로 복구와 대피시설 확보, 대피시설 지원 등 다양한 활동이 행정기관에 의해 이루어지며, 자원봉사활동은 행정 이 할 수 없는 틈새를 찾아내어 이재민 개개인에 대한 복구 및 구호활동을 중심으로 이루어진다. 재난피해의 가장 기초적 단계인 이재민 각각의 상황에 맞는 필요한 지원활동을 할 수 있는 것은 자원봉사자에 의해 가능하며, 이런 점에서 공정성을 원칙으로 하는 행정기관의 활동과 다르다. 지역의 자원봉사단체는 업무나 기능이 한정되어 있지 않고, 공정성에 얽매이지 않고, 우선 필요하다고 생각되는 곳에 서비스를 제공할 수 있으므로 재난 발생과 같은 비상사국에는 활동하기 수월하며 활동이 지역중심으로 진행되므로 훨씬 빠르게 상황에 따른 대처가 가능한 것이다.(전국재해구호협회, 2005) 재해발생 초기에는 전문적인 대처가 중요하나, 전문 자원봉사자로 이루어진 지역봉사단체는 행정기관에서 미처 대응을 시작하지 못한 상황에서도 먼저 활동을 개시하여 그 틈새를 메울 수 있다.

#### 1) 재난 및 안전관리 기본법 제3조 1호

- "재난"이란 국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 다음 각 목의 것을 말한다.  
 가. 태풍, 홍수, 호우(豪雨), 강풍, 풍랑, 해일(海溢), 대설, 낙뢰, 가뭄, 지진, 황사(黃砂), 적조(赤潮), 그 밖에 이에 준하는 자연현상으로 인하여 발생하는 재해나, 화재, 붕괴, 폭발, 교통사고, 화재방사고, 환경오염사고, 그 밖에 이와 유사한 사고로 발생하는 대통령령으로 정하는 규모 이상의 피해  
 다. 에너지, 통신, 교통, 금융, 의료, 수도 등 국가기반체계의 마비와 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병, 「가족전염병예방법」에 따른 가족전염병 확산 등으로 인한 피해

#### 2) 자연재해대처법 제2조 1호

- "재해"란 "재난 및 안전관리 기본법"(이하 "기본법"이라 한다) 제3조 제1호에 따른 재난으로 인하여 발생하는 피해를 말한다.



재난복구 자원봉사활동은 전문복구활동과 일반복구활동으로 나누어지며 시간의 흐름에 따라 인명구조기, 응급생 활복구기, 생계복구기, 생애복구기 활동으로 나눌 수 있다. 또한 거주지에 따라 재난지역에 거주하는 경우와 외부 에서 온 자원봉사자의 경우에 활동내용이 달라질 수 있다.

자원봉사자 활동은 기본적으로 이재민이 무엇을 필요로 하고 있는가에 따라 달라진다. 이재민이 필요로 하는 활 동은 시간이 흐름에 따라 시시각각변하고 그 내용도 점차 다양해진다(전국재해구호협회, 2005)

시간경과	특징
인명구조기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난이 발생한 후 인명구조가 이루어지는 기간</li> <li>· 일반자원봉사자의 활동보다는 전문자원봉사자의 역할이 두드러짐</li> <li>· 군인이나 경찰이 인명구조와 긴급구호활동의 명목으로 투입</li> <li>· 재해상황파악, 교통안내, 응급환자 치료 및 간호 등</li> <li>· 일반자원봉사자의 활동이 금지되기도 함</li> <li>· 사회기반시설의 파괴로 외부 봉사자들의 활동이 거의 없음</li> </ul>
응급생활복구기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회기반시설이 복구되고 이재민이 임시대피시설에서 생활하는 시기</li> <li>· 대피시설 지원활동이 주를 이루고 외부지역 봉사자의 활동량이 가장 많음</li> <li>· 물품을 옮기거나 무너진 제방 등을 쌓는 일반적 봉사활동과 의료봉사나 도배, 시설설비 수리 등 전문적 봉사활동이 같이 이루어짐</li> <li>· 이재민의 심리적 스트레스와 불안감이 가장 높은 시기로서 심리적 지원이 필요한 시기</li> <li>· 지역의 피해상황을 진단하고 재난관리 시스템을 점검하며 봉사자들을 관리해야 함</li> </ul>
생계복구기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이재민이 재난 이전의 상태로 지속적인 생계활동을 할 수 있도록 보다 안정된 삶의 기반을 만들어 가는 시기</li> <li>· 고령자, 어린이를 대상으로 심리적 지원이 필요</li> <li>· 피해지역의 경제적 지원 프로그램 등이 필요</li> </ul>
생애복구기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 피해를 입은 사람들의 생애를 통해 지원을 하는 시기</li> <li>· 외부 봉사자들에 의한 지원은 더 이상 이루어지지 않으며, 지역 주민을 중심으로 행정 도우미 봉사단, 심리 상담 봉사단 등을 운영해 나갈 수 있음</li> </ul>

재해가 발생하면 해당 지역의 자원봉사센터에서는 자원봉사활동을 위한 지역 수요에 대한 정보제공과 자원봉사 자 접수·배치·관리와 사후평가를 비롯한 다양한 이재민 지원활동을 펼치게 된다. 이재민과 자원봉사자를 연 결하고, 자원봉사단체의 활동내용을 조율하고, 행정기관과의 의사소통의 창구 역할도 해야 한다. 자원봉사센터 에서는 이러한 다양한 역할을 효율적으로 수행하기 위해 현장 안내소를 마련하거나 재난자원봉사리더를 양성하 여 배치하기도 한다.

 Tip

**한국의 재난재해와 자원봉사**

- 한국에서는 자연재난과 인적재난이 다양한 형태로 일어났다. 1990년대 이후부터 주요 재난을 살펴보면, 서해페리 호사건(1993), 아시아나 여객기 목포 추락사고(1993), 구포역 열차탈선사고(1993), 충주호 유람선 화재(1994), 아현동 도시가스 폭발사고(1994), 성수대교 붕괴(1994), 삼풍백화점 붕괴(1995), 대한항공 여객기 괌 추락 사고(1997), 씨랜드 참사(1999), 태풍 '루사'(2002), 태풍 '매미'(2003), 대구 지하철 화재(2003), 지리산일대 폭설(2005), 태풍 '나비'(2005), 태풍 '에위니아' 및 호우 피해(2006), 태풍 '나리'(2007), 유조선 '허베이 스피리트호' 원유유출 사고(2007), 경상북도·충청북도 집중호우(2008), 구제역 발생(2010), 집중 호우로 인한 우면산 붕괴(2011) 등이 있다.

국내의 재난복구 자원봉사는 태풍 루사와 매미로 인한 피해를 복구하면서 매우 활성화되기 시작했다. 특히 지난 2007년도에 발생한 유조선 '허베이 스피리트호' 원유 유출 사고의 경우 '태안의 기적'이라는 평을 들을 정도로 많은 자원봉사자들이 참여했다. 태안의 기름유출사고에서 복구에 참여한 봉사자 활동건수는 약 150만건으로 추산되며, 봉사자수로는 약 130만명으로 집계되고 있다. 이 활동을 계기로 국민들과 국내 행정기관의 관계자들의 의식이 바뀌게 되었으며, 이후 2010년 12월 구제역 발생시 전국에서 약 4만여명의 자원봉사자가 초소근무, 위로방문 등으로 활동하였고, 2011년 여름 우면산 붕괴를 포함한 집중 호우 복구에는 피해도로복구, 가구 세척, 도배 등으로 약 10만여명의 자원봉사자가 참여하여 활동하였다. 이러한 자원봉사 활동이 이루어질 수 있었던 것은 자원봉사센터가 자원봉사자들을 뒷받침하고 있었기 때문이며, 자원봉사센터와 자원봉사자의 움직임은 재해복구에 점차 중요한 요소로 부각되어 가고 있을 뿐 아니라 행정적·경제적으로도 매우 중요한 위치를 차지하고 있다.

재해 복구시 자원봉사자의 역할이 매우 큰 비중을 차지하는 만큼 재해복구에서 최대의 효율성을 보이기 위해 자원봉사센터는 재해지역에서 발생하는 자원봉사자 관리의 문제점과 그 원인을 파악하고 해결해야 할 필요가 있다. 복구활동 전개 시 발생하는 문제점은 다음과 같다.

- (1) 사건 및 사고가 일어난 순간 자원봉사자가 몰리며, 그 이후 점점 감소하여 지속적인 관리가 필요함에도 자원봉사자가 부족해지는 현상. 이로 인해 장기 프로그램이 부족해지며 언론 및 행정기관의 재해복구 계획과 밀접한 관계가 있다.
- (2) 자원봉사자가 적절히 배치되지 못하거나 복구준비가 되어있지 않아 활동을 하지 못하는 현상. 이것은 적절한 홍보 방법을 마련하지 못하는 것과 자원봉사자들의 배치가 센터에 의해 원활하게 이루어지지 못하는데 그 원인이 있다.
- (3) 주민들과 봉사자들 간의 갈등이 발생하는 현상. 재해지역의 주민들은 심적으로 매우 예민해져 있으며 심리적으로 불안한 상태에 놓여 있으며, 서로의 인식차이로 인해 종종 갈등이 발생한다. 이러한 갈등을 해소하는 것이 재해지역의 자원봉사자들을 활용하는데 있어 가장 중요한 부분이다.



- (4) **경제력이 손실된 피해지역에서의 경제력 유입이 적극적이지 못하게 되는 현상.** 이러한 현상은 특히 유명한 관광지일수록 그 영향이 크다.
- (5) **전문자재 및 전문가의 부족 현상.** 전문 봉사단의 양성으로 일정 부분 해결할 수 있지만 전문 자재의 경우 그 부족분을 충당할 수 있는 현실적인 방법이 매우 제한되어 있다.
- (6) **원인의 규명을 통한 재발의 방지 노력이 부족한 현상.** 인적재난의 경우 재난발생의 원인의 규명이 중요하며 또한 조금이라도 의심되는 모든 위험요소를 없애도록 해야 하나 대부분의 조치는 가시적으로 볼 수 있는 위험요소만을 제거하는데 그치고 있다.
- (7) **홍보측면에서 언론에 대한 의존도가 매우 높은 현상.** 새로운 홍보 채널을 마련하고, 언론에 지속적인 홍보를 통해 현지의 상황을 자세히 알릴 필요성이 있다. 언론에서 잘못된 정보를 보도하였을 경우 바로 잡아주는 역할도 필요하다.
- (8) **재난 대피소에 대한 인식이 낮고, 구호품의 전달이 효율적이지 못한 현상.** 재난 대피소에 대한 교육을 평소에 실시하고, 구호품에 대한 사전교육을 통해 전문성을 강화할 필요가 있다.

이외에도 자원봉사센터의 인지도가 낮아 재난현장에 지원하는 자원봉사자들의 접수가 일원화되지 못하는 문제, 현장에서 자원봉사자를 접수받고 운용할 수 있는 시스템의 필요, 재난현장의 자원봉사자 관리자의 부족 등 현실적인 문제가 많이 존재하고 있다. 이러한 과정은 홍보 및 교육을 통해 전국의 모든 자원봉사센터에서 함께 해결해야만 한다.

 Tip

**해외의 재난재해와 자원봉사**

- 카트리나(Hurricane Katrina)는 2005년 8월 말, 미국 남동부를 강타한 대형 허리케인이다. UN의 재해억제전략센터(ISDR)의 2006년 1월 30일의 발표에 의하면, 총 피해액은 1,250달러, 공식 사망자 수는 1,306명으로 '미국판 쓰나미'라고 불리며, 미국 역사상 최대 자연재난 중 하나로 기록되고 있다.

이 카트리나의 복구에 약 74,000여명의 자원봉사자가 수해복구 및 재건에 참여하였고, 이 중에는 은퇴한 노인들도 많았다고 한다. 자원봉사자들은 피해주민의 정확한 실종자 규모를 파악하기 위해 자원봉사자들이 수해지역을 가가호호 방문, 점검하는 활동을 하였다. 중고등학생들은 bom방학을 이용해 도시 청소와 재해피해주민 재정착 지원을 도왔다. 또한 유명인들도 구호성금마련이나 구조활동을 한 것으로 알려져 있다. 많은 기업들이 자원봉사에 나섰다. 월마트의 경우 지역에 미니스토어를 설치하고 옷과 필수품을 무상으로 제공함으로써 정부나 적십자사보다 더 신속하게 복구 활동에 참여하여 귀감이 되었다. 또한 킴벌리 클락 등 생활용품이나 식품관련기업들도 자사제품 기부와 함께 피해복구에 많은 참여를 하였다. 특히, 버너스위드아웃보더스(Burners without Borders)라는 이름의 자원봉사단체는 신형 키오세라 모바일 핫스팟 기술을 이용해 광역 통신망을 사용해서 인터넷에 접속하는 무선 네트워크로 작은 지역들에서 서로를 연결할 수 있게 하여 재해복구 자원봉사의 지평을 넓혔다. 그러나 1년이 지나 언론에서 더 이상 피해에 대한 언급이 없자, 자원봉사는 현저히 줄어들었다.

일본에서 2011년 5월에 발생한 동일본 대지진은 사망자 1만 2천여명, 실종자 1만 5천여명, 부상자 5천 여명이라는 인명피해와 함께 방사능 물질 유출이라는 제 2의 재난도 함께 가져왔다. 사회 기반시설의 붕괴로 초동단계의 재해구호 작업이 이루어지지 못하였고, 복구 인력 및 물자들의 유입 또한 제한적이었다.

동일본 대지진의 피해지역에서는 매우 다양한 자원봉사활동이 이루어지고 있는데, 일본 내각에서는 재해지역에 필요한 자원봉사활동 종류를 크게 3가지로 구분하였다. 첫 번째로 물자의 배분 등을 위한 활동, 두 번째로 아이들을 상대로 놀이 및 학습지원, 노인을 대상으로 하는 말벗활동, 세 번째로 외국어 및 수화통역, 영양지도, 심리치료 등의 전문성을 필요로 하는 활동이다. 물론 현장에서는 더욱 세분화된 자원봉사 서비스가 제공되고 있다.

특히 동일본 대지진에서 무엇보다 주목해야 할 점은 자원봉사자의 지원이 세계적 차원에서 이루어졌다는 점이다. 이러한 변화는 재해복구에서 자원봉사가 크게 기여한다는 인식의 전환과 재해는 더 이상 한 나라만의 문제가 아니라는 사실을 사람들이 알게 되었다는 점, 마지막으로 소셜 네트워크의 발전을 그 원인으로 볼 수 있다.



## 2. 재난재해와 자원봉사센터의 역할

### 1) 자원봉사센터간 역할체계

지역	상황별	역할	비고
중앙센터	평상시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전국단위 재난재해 자원봉사운영위원회구성 및 정기적인 회의 개최</li> <li>· 전국단위의 자원봉사단체와 연계망 구축</li> <li>· 전국 권역별 재난재해 교육계획 수립 및 실시</li> </ul>	
	재난시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 광역센터를 통한 피해지역의 피해 파악</li> <li>· 상황의 전파 및 요청시 지원 시스템의 가동</li> <li>· 유관단체와 네트워킹을 통한 지원 및 언론홍보</li> </ul>	
광역센터	평상시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 광역단위 재난재해 자원봉사 운영위원회 구성 및 정기적 회의 개최</li> <li>· 지역센터 직원 및 봉사자 대상 재난재해 교육계획수립 및 실시</li> <li>· 광역단위의 비상연락망 체계 구축 및 점검</li> </ul>	
	재난시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역 내 피해상황의 확인 및 전파</li> <li>· 피해지역 내 자원봉사자 지원</li> <li>· 유관단체 네트워킹을 통한 지원 및 언론홍보</li> </ul>	
기초센터	평상시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난관리 업무의 점검                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무매뉴얼의 작성</li> <li>- 직원별 업무분장</li> </ul> </li> <li>· 자원봉사 단체 조직화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단체별 업무분장</li> <li>- 전문봉사단 구성</li> <li>- 단체의 자원파악 및 배치계획수립</li> </ul> </li> <li>· 자원봉사자 대상 재난재해교육계획 수립 및 실시</li> <li>· 재난재해 관련 각종 자원파악 및 동원계획수립</li> <li>· 비상연락망 체계 구축 및 점검</li> </ul>	
	징후 발생시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 담당자 비상근무 및 재난상황실과의 관계유지</li> <li>· 문자 및 SNS 이용 재난재해관련 봉사단 상황전파</li> <li>· 긴급 처리 관련 봉사단 배치준비                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도로 통제 및 이재민 대피관련</li> </ul> </li> </ul>	
	재난시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 센터에서 양성한 재난재해 대비 자원봉사자 리더의 업무 분장 및 배치                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재난 현장의 피해 파악 및 보고</li> <li>- 재해복구 및 임시 대피소 관리와 현장 안내소 운영</li> </ul> </li> <li>· 필요시 자원봉사자의 모집 및 지원요청</li> <li>· 현장 상황에 대한 홍보</li> </ul>	

## 2) 자원봉사센터의 재난대비 업무 흐름

지역	비고
주 담당 관리자 선정	· 재난훈련 및 타 재난지역 지원 등을 신속하게 대처하여 피해를 줄일 수 있는 직제 마련 - 훈련, 예찰, 분야별 봉사단 육성, 비상체제 구축, 담당자가 역할 분담 등
재난재해 관리 체계 가입	· 재난재해 관리체계에 구성원으로 가입 · 지역사회 내에 재난재해관리 지원체계에 구성원으로서 센터의 역할에 대한 합의 필요 · 유관 기관·단체 등과의 유기적 협조체계가 구축되어 비상시 자원을 활용할 수 있는 체계 마련
지원분야별 자원봉사 조직 구성	· 지역사회 재난재해 복구예방 활동을 위한 분야별 자원봉사조직의 개발과 리더를 육성하여 신속한 대응
재난재해 분야별 지역 리더 육성	· 지역의 사정을 잘 아는 지역의 자원봉사자들로 구성 · 재난 발생 시 지역의 욕구 조사 및 일감정보 수집 · 외부에서 온 봉사자들을 활동지역에 안내 · 자원봉사활동 관리운영의 지원세력으로 육성
재난재해시 센터 직무내용 합의	· 재난재해 시 자원봉사센터의 역할과 직무내용에 대한 지역사회 합의가 필요.
재난재해 활동을 위한 연락망 구성	· 자원봉사센터 및 각 봉사단체별 비상 연락망을 지역사회에서 인식할 수 있도록 홍보
지원 가능한 장비 마련	· 재난재해 시 자원봉사자를 지원하기 위한 최소한의 장비(장화, 삼, 우비 등) 필요 · 장비에 대한 정기적인 점검관리로 비상시 신속하게 사용토록 준비
인근센터와 상호협조체계 구축	· 재난 발생 시 신속하게 인근 자원봉사센터에 자원요청 · 재난대비 연계 훈련을 통한 협력체계 강화
분야별 자원봉사 훈련프로그램 개발	· 자원봉사 조직을 중심으로 재난재해 훈련 프로그램을 개발하여 훈련하고 점검하여 재난재해가 발생하면 혼란을 최소화 · 신속하게 대처 할 수 있는 교육 및 행동점검표 및 지침서 등을 마련
긴급 예산수립	· 센터의 예산은 경직된 예산인 경우가 많아 재난재해 시 예산부족으로 신속한 가동이 불가능하여 복구와 대처가 늦어지는 사례가 발생하므로 긴급지출예산 수립
자원봉사자 관리 내용과 계획의 문서화	· 지역사회 다양한 자원에 대한 목록작성과 관리 계획이 명문화 · 비상연락망을 통해 신속하게 자원봉사자 모집, 배치, 이동 등에 대한 관리체계가 마련
자원봉사자 위험관리 대책마련	· 자원봉사센터내 자원봉사 위험관리 운영위원회 구성 · 보험가입으로 활동 현장의 위험으로부터 자원봉사자를 보호 · 미보험 가입자원봉사자의 문제가 발생하는 경우 신속한 해결을 위한 대비



### Tip

“대구지하철 사고당시 자원봉사센터의 역할에 대한 사전 협의가 이루어지지 않아 산발적으로 이루어져 중복됨은 물론이고 자원봉사센터도 자원봉사 단체와 동일한 역할을 수행할 수밖에 없었음”...“이후 체계적인 지원을 위한 자원봉사시스템을 구축하게 된 계기가 됨” (대구광역시 재난재해 자원봉사 운영매뉴얼,2005)

### 3) 자원봉사센터 직원의 업무분장

직위명	상황 및 업무내용	
	국지적 재난	전국적 재난
센터장	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난업무 총괄</li> <li>· 대외 업무 및 자원수집</li> <li>· 봉사단 모집 및 요청 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난상황총괄</li> <li>· 비상근무</li> <li>· 대외 업무 및 자원수집</li> <li>· 봉사단 모집 및 요청 결정</li> <li>· 24시간 근무체제 구축</li> </ul>
사무국장	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난업무 총괄</li> <li>· 비상근무</li> <li>· 자원봉사자 모집 및 배치 총괄</li> <li>· 현장조사</li> <li>· 대외 자원수집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난업무 총괄</li> <li>· 비상근무</li> <li>· 자원봉사자 모집 및 배치 총괄</li> <li>· 현장조사</li> <li>· 대외자원수집</li> </ul>
팀장	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난업무 실무수행</li> <li>· 자원봉사자 모집 및 배치 실무수행</li> <li>· 센터 기본업무 수행</li> <li>· 현장 안내소, 임시 대피소 관리총괄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난업무 실무수행</li> <li>· 비상근무</li> <li>· 자원봉사자 모집 및 배치 실무수행</li> <li>· 현장 안내소, 임시 대피소 관리총괄</li> </ul>
팀원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난업무 실무수행</li> <li>· 자원봉사자 모집 및 배치 실무수행</li> <li>· 현장 안내소, 임시 대피소 관리 보조</li> <li>· 센터 기본업무 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난업무 실무수행</li> <li>· 비상근무</li> <li>· 자원봉사자 모집 및 배치 실무수행</li> <li>· 현장 안내소, 임시 대피소 관리 보조</li> </ul>



### 3. 지역별 네트워크 구성 방안

재난재해시 자원봉사센터가 업무를 효율적으로 수행하기 위해서는 평상시 지역의 자원기관 및 단체와의 네트워크를 구축해야 한다.

#### 1) 네트워크 구성 방침

- (1) 재난상황이 발생할 경우 지역에서 모든 인적·물적 자원을 가용할 수 있도록 자원을 파악하고 연계망을 구축할 수 있도록 함
- (2) 타 지역과도 긴밀한 연계망을 구축하여 재난발생시 자원을 가용할 수 있도록 함
- (3) 경비(사용료, 활동비 등)지출이 필요할 경우 관련부서와 협의하여 지출 할 수 있도록 함

#### 2) 연계방안

- (1) 자원의 내용
  - 운송수단
  - 재난 잔존물 처리
  - 특수한 임무를 수행 할 수 있는 전문인력의 활동비
  - 의료 및 보건활동
  - 이재민을 위한 각종 행정지원 및 상담활동 등

#### (2) 연계방안

직위명	활용내용	연계대상	연계방안
운송수단	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 구호물품 수송</li> <li>· 대규모 이동이 필요한 이 재민 발생시</li> <li>· 이동이 불편한 장애인 및 노약자 이동시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 택배회사</li> <li>· 개인용달</li> <li>· 대형 화물운송</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 권역별로 운송업체를 지정하여 협정서를 체결함</li> <li>· 경비지출이 필요한 경우 최소 실비로 하는 것을 원칙으로 함</li> </ul>
잔존물 처리 장비	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 잔존물 및 쓰레기 수거 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 증장비 업체</li> <li>· 재활용 관련업체 (집계차 보유)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 증장비업체를 선정하여 협정서 체결(장비 종류당 1개업체)</li> </ul>



의료 및 보건활동	· 이재민 및 지역의 의료 및 방역, 보건활동 등	· 지역소재 병원	· 재난재해 관련 업무협정서 체결
행정지도 및 상담활동	· 이재민 대상 피해보상 등 각종 행정지원 활동 · 이재민 대상 심리상담활동	· 퇴직공무원 봉사단 · 상담봉사단 등	· 자원봉사센터 소속 봉사단체 활용 및 필요시 봉사단체 발굴 및 육성

### 3) 지역사회 자원목록 만들기

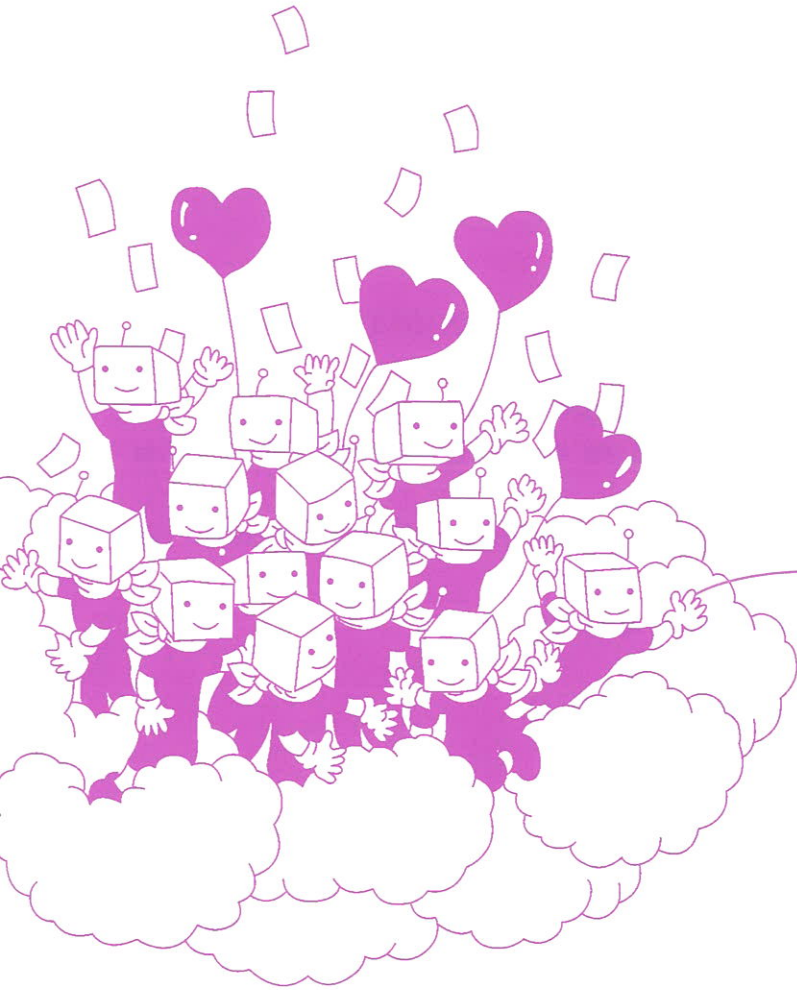
구분	지역사회 자원의 종류
임시 숙소	· 병원, 학교, 관공서, 교회, 노인정, 마을회관, 복지관, 사회복지 시설 및 기관 등
급식지원업체	· 지역사회 대형식당, 중소기업 식당, 학교 급식소 등
생필품 지원업체	· 의류, 비누, 치약, 수건, 휴지, 도시락, 화장품 등 물품 지원이 가능한 업체 (중· 대형마트, 지역사회 기업 등)
복구장비 지원업체	· 자루, 삽, 인력확보, 차량운반, 중장비 업체, 이삿짐센터 등
통신수단	· 호신업체, 아마추어 무선통신 회원조직, 관공서 등
언론매체	· 신문사, 생활정보신문, 시보, 방송국
교통수단 지원업체	· 시내버스, 관광버스, 택시, 오토바이 협회, 자전거 동호회, 이삿짐센터, 화물연대, 장애인 지원차량, 차량동호회 등
자원봉사 그룹	· 지역사회 시민사회 단체 등
현장 자원봉사센터에 필요물품	· 무전기, 지도, 컴퓨터, 장갑, 절단기, 비상약품, 청소도구, 삽, 낫, 보트, 소화기 등

#### 4) 자원봉사센터에 비치해야 할 재난 재해 관리에 필요한 서식 목록

- 재해복구 자원봉사활동실적 서식(시군구용)
- 재난관련 자원봉사센터 비치서식(센터용)
  - 자원봉사 신청 접수대장
  - 자원봉사 참여자 명단
  - 자원봉사 확인서 발급대장
  - 봉사활동 확인서
  - 특별재난지역 자원봉사용역에 대한 기부금확인서
- 피해지역 주민 욕구조사
- 재난재해 복구현장 일일 상황 보고서
- 통행료 면제송장

#### 5) 교육내용

- 평상시 자원봉사자와 자원봉사 리더의 교육을 통해 재난 발생시 신속한 대처가 가능함.
- 교육내용
  - 재해구호 활동의 이해(철학과 기본정신, 개념, 방법, 재해구호시스템의 이해)
  - 역할과 자세(리더역할의 중요성, 의사결정과정과 권한, 홍보 및 모집, 배치 및 활용, 갈등관리 및 중재, 동기부여 및 활동평가)
  - 활동실무 이해(임시자원봉사센터의 운영과 역할, 상황에 따른 위기 대처훈련, 재해구호와 스트레스 치료)
- 리더의 임무
  - 평상시 재해관련 봉사단체의 지원 및 정기적인 교육과 훈련실시
  - 외부 자원봉사자를 활동현장까지 인솔
  - 활동지역의 특성 및 봉사활동 내용에 대한 봉사자 사전교육
  - 봉사자와 관련된 각종 상황보고(활동실적 및 예정 등)
  - 현장자원봉사상황실 지원
  - 재해지역에 대한 상황조사 및 봉사자 수요조사
  - 기타 현장에 투입되는 자원봉사자 관리 보조업무
  - 이재민 및 자원봉사자 욕구조사





## PART II

# 재난재해시 자원봉사센터 업무



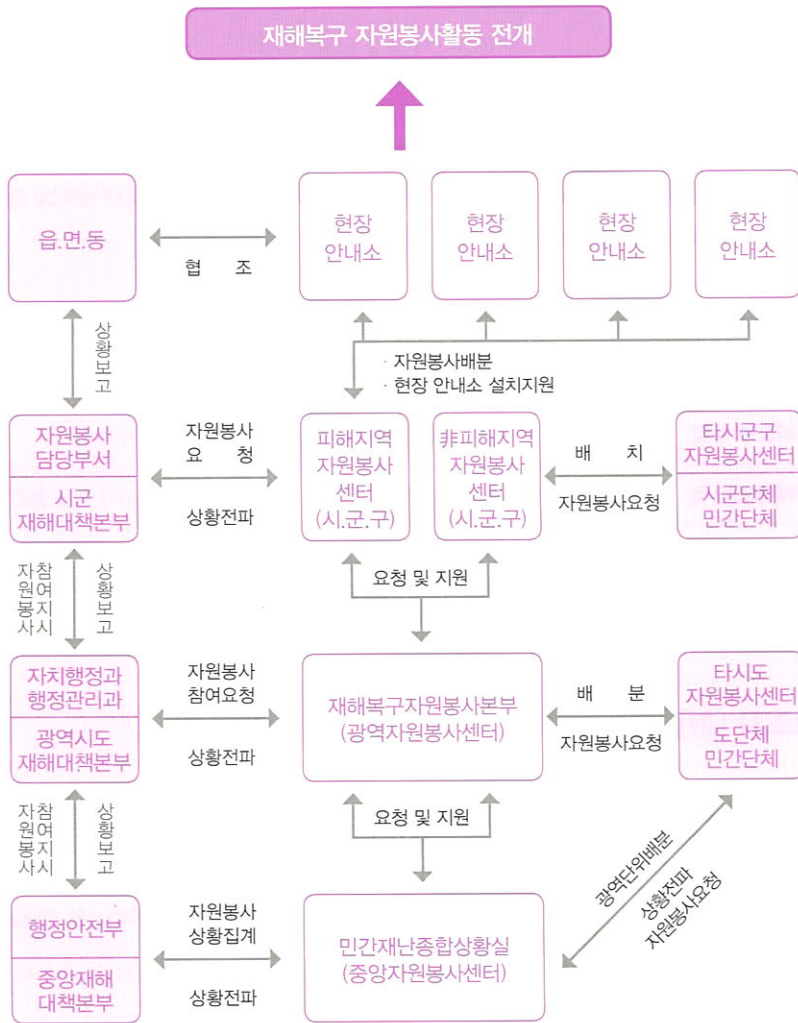
1. 상황조사
2. 봉사자 모집 및 교육
3. 활동 및 배치
4. 언론 대응 및 홍보 활동
5. 상황 종결 및 후속조치
6. 온라인 민간재난종합상황실



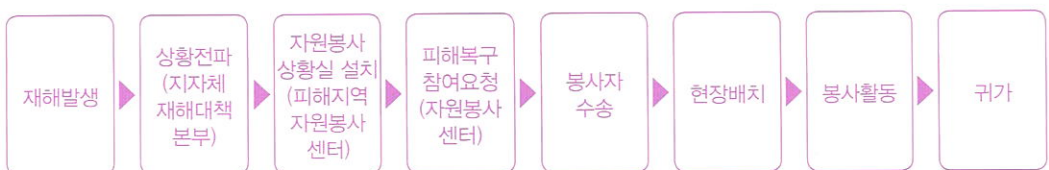
## 재해복구 자원봉사센터 업무 흐름도



### 재해복구 자원봉사활동 전개도



### 재해복구 자원봉사활동 전개도





## 1. 상황조사

상황조사는 재난상황이 발생했을 때 가장 중요한 대응절차이다. 상황조사에는 많은 인력과 시간이 소요되지만, 최대한 신속하고 정확하게 상황을 조사해야 한다. 재난현장은 일반시민이 출입할 수 없는 위험한 상황일 수도 있는 만큼 상황조사 담당자도 일정한 훈련과 자격이 필요할 것이며, 센터에서는 훈련과 교육을 통하여 전문성을 가진 조사자를 확보하는 것도 매우 중요하다. 또한 조사는 자원봉사자 배치에 중요한 요인으로 작용하는 만큼 자원봉사자의 입장에서 정확하고 세밀하게 조사해야 한다.

### 1) 조사 절차

1차 피해정보 수집	· 피해지역의 전체 피해상황에 대한 정보 공유를 통한 정보수집
2차 피해정보 수집	· 각 지역에서 활동 중인 읍면동 봉사단이나 지역주민의 유무선을 통한 피해상황 수집
3차 피해현장 조사	· 필요시 직접현장방문을 통해 조사
4차 피해정보 분석	· 피해상황에 대한 분석 및 일감정리

### 2) 상황조사 내용

구분	내용
시설현황조사	· 도로 및 신호등 공공시설 등의 현황에 대한 조사 - 이재민과 자원봉사자들의 동선상에 있는 도로 등 제반시설 상태파악 - 사용이 불가능한 공공시설 파악
일반 일감조사	· 일반봉사자들이 할 수 있는 일감에 대한조사 - 전문적 기술이 없이 할 수 있는 노력봉사에 대한 일감 - 침수가구세척, 산사태토사제거, 비닐하우스 철거 등
전문적인 일감조사	· 전문봉사단들이 할 수 있는 일감에 대한 조사 - 전문적 기술이 필요한 일감 - 보일러 및 전기설비 수리, 가전제품 수리, 도배 등
욕구 조사	· 이재민의 개별욕구나 미래에 대한 욕구를 조사 - 이재민들의 요구사항에 대한 조사



## 2. 봉사자 모집 및 교육

### 1) 자원봉사자 모집방법

(1) TV, 일간지 등 언론홍보를 통한 모집

- 홍보효과가 큰 언론의 경우, 특정지역에 다수 자원봉사자가 편중될 수가 있으므로 홍보자료제공 시 신중 필요
- 뉴스 및 일간지 보도 이외에도 TV자막방송, 라디오방송 등을 통해 현장 상황을 즉시 알릴 수 있는 연락 체계 구축 필요



#### Tip

지역케이블 TV의 자막은 지자체 홍보실을 통하면 쉽게 사용이 가능하다.

(2) 인터넷 홍보를 통한 모집(www.1365.go.kr)

- 현장 사정을 실시간 전달 가능하도록 상시적인 업데이트 필요
- 가급적 상시 게시를 위한 전담자를 지정하여 운영

(3) 관련 기관단체 홍보를 통한 모집

- 평소 연계협력 기관단체에 직접 요청

(4) 기타 홍보를 통한 모집

- 현수막, 거리 공공 광고판, 주민 안내방송 등

### 2) 단계별 모집절차

(1) 응급복구기(응급조치 및 2차 사고예방 중심)

- 응급복구 단계에서는 각종 응급조치 및 2차 사고를 예방할 수 있는 자원봉사자가 필요하며, 대한응급구조협회, 지역응급의료센터(국번없이 1399) 등에 지원 요청.

(2) 응급생활복구기(현장복구 활동 및 피해자 상담활동 중심)

- 수해 및 설해, 지진 등의 자연재해 발생 시 상황복구를 위한 노력봉사와 이재민들의 정서적 안정 지원을 위한 상담활동 등 필요, 일반 자원봉사자 및 상담전문기관 자원봉사자 모집.

(3) 생계복구기(중장비 등의 전문기술자원봉사 등)