

발간등록번호

11-1790387-000466-01

공중보건 위기소통 표준운영절차

SOP Standard Operating Procedure

3판



질병관리청

차례

1장	공중보건 위기소통 표준운영절차 발행 배경	010
	1절. 발행 목적	012
	1. 일반 목적	012
	2. 세부 목적	012
	2절. 적용 범위 및 관련 근거	013
	1. 적용 범위	013
	2. 관련 근거	013
2장	감염병 상황	016
	1절. 감염병 위해에 대한 이해	018
	1. 감염병의 발생과 확산	018
	2. 감염병으로 인한 사회적 손실	020
	2절. 국내 감염병 대응 사례	022
	1. 감염병 발생 환경과 국내 대응	022
	2. 감염병 재난상황에서의 소통	026
3장	감염병 소통에 대한 이해	028
	1절. 위험 그리고 위기소통	030
	1. 위기소통 정의	030
	2. 위기소통 원칙	032
	2절. 질병관리청 정보공개 기준	033
	1. 정보공개의 목표	033
	2. 정보공개 시점과 범위	033

4장

감염병 위기소통 준비

038

1절. 질병관리청 소통조직

040

- 1. 위기소통 전담조직의 필요성 040
- 2. 질병관리청 소통조직 구성 040
- 3. 감염병 재난상황 시 질병관리청의 위기대응 조직과 역할 041
 - 가. 질병관리청 감염병 대책반 운영 041
 - 나. 중앙방역대책본부 운영 042

2절. 내·외부 소통 및 협력

044

- 1. 조직 내부소통 044
 - 가. 소통준비 044
 - 나. 실행 가이드 045
- 2. 조직 외부소통 046
 - 가. 소통준비 046
 - 나. 실행 가이드 048

3절. 대국민 소통

050

- 1. 소통준비 051
 - 가. 소통 계획 수립 051
 - 나. 소통 메시지 개발 051
- 2. 실행 가이드 055
 - 가. 언론 소통 055
 - 나. 온라인 소통 062
 - 다. 민원 소통 069

4절. 지역사회 소통

070

- 1. 소통 준비 070
 - 가. 지역사회의 정의 070
 - 나. 지역사회 협력관계 구축 070
 - 다. 중앙-지역사회 “감염병소통담당관” 지정·운영 071
 - 라. 지역사회 보유 인력, 자원, 네트워크 활용 071
- 2. 실천 가이드 072
 - 가. 신뢰 관계 구축 072
 - 나. 정보확산 072
 - 다. 의견수렴 072
 - 라. 참여 활성화 072

5절. 루머 관리	073
1. 소통 준비	073
가. 루머 정의	073
나. 루머의 피해와 대응체계	074
2. 실천 가이드	077
가. 여론동향 파악	077
나. 대응 방향	077
다. 허위조작정보 대응 유관기관	078

5장

감염병 위기소통 대응	080
1절. 시의적절한 정보를 유통하는 감염병 위기소통 대응	082
1. 위기경보와 대응 조치	082
2절. 위기소통 세부사항	084
< 주무계 >	084
1. 인력, 예산 관리	084
가. 예산	084
나. 인력	084
다. 비상근무	084
2. 보고자료 및 실적 관리	085
가. 일일보고 등 보고자료 취합	085
나. 국회요구자료	085
다. 실적 관리	085
3. 민원대응	086
가. 국민신문고 시스템 민원 업무 처리	086
< 언론소통계 >	087
1. 브리핑	087
가. 브리핑 메시지 작성·관리	087
나. 브리핑 운영	092
다. 백브리핑	093
2. 보도자료 배포	094
가. 보도자료 기획 및 배포	094
나. 보도대응 관리	096

3. 기자 소통	100
가. 기자 소통	100
나. Press Guide 관리	101
다. 인터뷰 지원(관리)	102
4. 외신 대응	103
가. 영문 보도자료	103
나. 브리핑 외신 지원	104
다. 외신 모니터링 및 오보 대응	104
라. 인터뷰	105
마. SNS 및 해외 협력 기관을 통한 홍보	105
바. 외신기자 간담회	106
사. 외신 소통	106
5. 언론 동향 및 이슈 분석	107
가. 언론 모니터링	107
< 디지털홍보계 >	111
1. 디지털 소통	111
가. 콘텐츠 개발 및 누리소통망 채널 운영	111
2. 국민소통단 운영	116
3. 온라인 모니터링	118
가. 일일 모니터링 과정	118
나. 쟁점 발생 시 긴급 모니터링	118
4. 매체광고	119
< 위기소통계 >	120
1. 국민 위기인식 조사·연구	120
가. 국민인식조사 수행	120
나. 정책연구용역 수행	121
2. 전문가 소통·자문(전문가소통단 운영)	122
가. 위기 대응 가이드	122
나. 상시 자문	122
3. 지역사회 소통·협력(감염병소통담당관 운영)	123
가. 정보 공유	123
나. 중앙-지자체 협업	123
다. 지자체 위기소통 교육	124

4. 허위조작정보 대응	124
가. 허위조작정보 대응 절차	124
나. 대응방법	124
5. 재난안전문자	125
가. 재난문자방송 협의·송출 방법	125
6. 위기소통 교육과정 운영	127
가. 교육과정 운영 목적	127
나. 교육과정 운영 개요	127
7. 학술자료 개발	129
가. 학술자료 주요 주제	129
나. 주요 학술지	129

6장	감염병 재난상황 종료 후 평가	130
	1절. 위기소통에 대한 평가체계 및 방법	132
	1. 위기소통 평가·환류의 필요성	132
	2. 위기소통 평가체계 및 지표	133
	가. 투입(INPUT) 평가지표 : 조직 내 자가 진단	133
	나. 산출(OUTPUT) 평가지표 : 외부전문가 평가	134
	다. 결과(OUTCOME) 평가지표: 대국민 평가	134
	2절. 주요국 및 기관의 위기소통 평가지표와 사례	135
	1. WHO 합동외부평가(JEE)	135
	2. 미 CDC	135

7장	관련 참고자료	138
-----------	----------------	------------

표 차례

표 1. 표준운영절차 활용	012
표 2. 「감염병 예방 및 관리에 관한 법률」 정보공개 원칙·기준 명문화	013
표 3. 「질병관리청과 그 소속기관 직제」(대통령령 제31677호)	014
표 4. 위기소통 거버넌스 개편 주요내용	014
표 5. 주요 감염병 발생 사례	022
표 6. 코로나19 대응에 관한 국외 평가 및 주요 방역 지표	025
표 7. 해외언론이 본 한국의 방역	025
표 8. 정보공개의 효과	033
표 9. 확진환자의 정보공개 표준 예시	035
표 10. 감염병 정보공개 법적 근거	036
표 11. 위기상황 시 책임성 판단에 따른 메시지 전략	053
표 12. 온라인 위기관리 절차	066
표 13. 온라인 소통 채널별 진행 절차	067
표 14. 감염병 관련 루머 사례	074
표 15. 가짜뉴스 현황 및 팩트체크 결과	075
표 16. 위기경보 수준과 위기소통 대응 조치	082
표 17. 코로나19 위기소통팀 상시 추진 업무(2022.3.)	083
표 18. 브리핑 내용에 따른 브리퍼 선정 기준	087
표 19. 메시지 소구 방법	091
표 20. 모니터링 현황	108
표 21. 쟁점 기사 정리 양식(예시)	110
표 22. 누리소통망 운영 현황(2022.2.28.기준)	114
표 23. 누리소통망별 확산 콘텐츠 유형	114
표 24. 정부부처 콘텐츠 확산 대상	115
표 25. 소속기관·유관기관 콘텐츠 확산 대상	115
표 26. 질병관리청 콘텐츠 확산	116
표 27. 코로나19 국민인식조사 정가지표 예시	121
표 28. 위기소통에 관한 정책연구용역 목록	122
표 29. 투입(INPUT) 평가지표	133
표 30. 산출(OUTPUT) 평가지표	134
표 31. 결과(OUTCOME) 평가지표	134
표 32. 세계보건기구 합동외부평가 내용	135
표 33. 미국 CDC Clear Communication Index (2019)	136

그림 차례

그림 1. 감염병 전 세계 확산도(NIH 자료)	018
그림 2. 감염병 상황에 따른 국내 사회경제적 손실	018
그림 3. 연도별 법정 감염병 발생 추이	023
그림 4. 주요 국가별 100명당 코로나19 예방접종(n차 포함) 현황	026
그림 5. 위기소통 인포그래픽	031
그림 6. 위기소통에 대한 이해	031
그림 7. 위기소통 5대 기본원칙	032
그림 8. 미국 CDC의 위기소통 원칙	032
그림 9. 위기소통과 정보공개	033
그림 10. 코로나19 확진자 사생활 침해에 대한 국가인권위원장 성명(2020.3.)	034
그림 11. 질병관리청 위기소통 조직(대변인) 주요 기능	040
그림 12. 질병관리청 대책반 조직도	041
그림 13. 중앙방역대책본부 조직도	042
그림 14. 질병관리청 중앙방역대책본부 조직도(2022.3.)	043
그림 15. 질병관리청 코로나19예방접종대응추진단 조직도(2022.3.)	043
그림 16. 보건복지부 중앙사고수습본부 소통 조직도(2022.3.)	043
그림 17. 위기상황 발생 시 보고체계	044
그림 18. 질병관리청 위기소통 네트워크	047
그림 19. 홈페이지 내 콘텐츠 게시 화면	048
그림 20. 메시지 개발 순서도	052
그림 21. 코로나19 유행 상황에서 국민 위기인식의 변화 흐름	053
그림 22. 브리핑 시각적 메시지 노출	060
그림 23. 질병관리청 콘텐츠 확산 예시	062
그림 24. 정부-국민-전문가 선순환 소통모델	063
그림 25. 열린 브리핑 프로세스(Process)	064
그림 26. 온라인 소통 예시	065
그림 27. 질병관리청 온라인 소통체계	068
그림 28. 콜센터 주요 상담 흐름도	069
그림 29. 허위조작정보 대응 추진 체계	075
그림 30. 민원답변 작성 양식	086
그림 31. 근거 기반 메시지 예시	088
그림 32. 브리핑 키워드 언론활용 사례	089
그림 33. 브리핑 키워드의 파급효과	089

그림 34. 코로나19로 인한 사회적 현상 모니터링	090
그림 35. 브리핑 핵심 메시지 재확산 예시	090
그림 36. 백브리핑 현장과 영상회의(ZOOM) 화면	094
그림 37. 보도설명자료 및 보도반박자료 사례	098
그림 38. 모니터링 흐름도	107
그림 39. 조건 스크랩 모니터링 예시	108
그림 40. TV뉴스 모니터링 예시	109
그림 41. 일일 언론동향 모니터링 예시	110
그림 42. 코로나19 관련 정보제공 수단 중 가장 만족하는 수단	112
그림 43. 위기소통 콘텐츠 예시	113
그림 44. 설문 보고서 예시	117
그림 45. 국민소통단 브리핑 질의 예시	117
그림 46. 긴급 모니터링 예시	118
그림 47. 매체광고 예시	119
그림 48. 코로나19 국민인식조사 보고서	120
그림 49. 위기상황 시 자문 예시	123
그림 50. 이슈 대응 흐름도	124
그림 51. 2021년 감염병위기소통과정 개요	128
그림 52. 위기소통 평가체계 논리모델(안)	132



공중보건
위기소통
표준운영절차
발행 배경

1장

1절. 발행 목적	012
------------------	------------

1. 일반 목적	012
2. 세부 목적	012

2절. 적용 범위 및 관련 근거	013
--------------------------	------------

1. 적용 범위	013
2. 관련 근거	013

1절. 발행 목적

1. 일반 목적

이 표준운영절차(SOP·standard Operating Procedure)는 감염병 재난상황 극복을 위한 일련의 소통 활동을 구체적으로 기록해 놓은 것으로, 감염병 재난뿐만 아니라 평시에도 국민, 언론과의 신뢰 구축 및 유지를 위한 효율적이고 일관성 있는 소통이 이뤄지도록 하는 데 그 목적이 있다.

2. 세부 목적

- 감염병 재난상황에서 국민 신뢰 형성·유지를 위한 위기소통의 역할과 중요성을 이해한다.
- 구체적인 소통 업무와 제반사항을 숙지한다. ▲주요 감염병 정보에 관한 언론보도 및 여론 모니터링 ▲올바른 정보 제공을 위한 대국민 메시지 개발 및 확산 ▲신속 대응을 위한 언론 브리핑 및 보도자료 배포 ▲접근성 높은 매체 활용 및 직접 소통 확대 ▲국내외 유관기관 협업 강화 등 소통 효과를 높일 수 있는 일련의 업무과정을 이해한다.
- 보건의료 및 커뮤니케이션 전문가, 언론, 국민참여 그룹과의 네트워크를 확립해 감염병 재난상황의 발생 시작부터 종료까지 위기소통을 효율적으로 실행한다.
- 감염병 재난상황 종료 후 위기소통 전반의 적절성 및 효과성을 평가하고, 관련 규정 및 업무를 정비함으로써 위기소통 체계를 고도화한다.

표1. 표준운영절차 활용

감염병 재난 전	감염병 재난상황	감염병 재난 종료
• 국민·언론과의 신뢰 구축	• 감염병 재난 위기소통 대응 - 온·오프라인 국민소통 - 언론 브리핑 및 보도자료 - 지역사회, 유관기관 협업 - 여론 모니터링 및 분석	• 위기소통 평가 및 체계 정비

2절. 적용 범위 및 관련 근거

1. 적용 범위

- 본서는 감염병 재난상황 시, 대응을 위한 위기소통 계획 수립 및 시행에 적용할 수 있다.
- 본서는 질병관리청 대변인실과 중앙방역대책본부 위기소통팀은 물론 감염병 발생에 따른 위기소통이 필요한 부처, 지방자치단체, 보건소 등에서 개별 기관의 실정에 맞추어 적용할 수 있다. 이를 위해 구체적인 업무 절차 및 유의사항을 세세하게 담으려고 했다.
- 본서는 질병관리청 홈페이지(<https://www.kdca.go.kr>)에서 상시 확인할 수 있으며, 해당 기관의 업무 특성에 맞게 수정·보완·발전시켜서 활용할 수 있으나 상업적 이용은 금한다.

2. 관련 근거

가. 법률적 근거

- 질병관리청의 위기소통 표준운영절차는 감염병 예방 및 관리에 관한 법률에 의거하여 교육 및 홍보, 국민의 알권리, 정보공개에 원칙에 준하여 작성하였다.

표2. 「감염병 예방 및 관리에 관한 법률」 정보공개 원칙·기준 명문화

조항	주요내용
제4조 (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., 2020.3.4., 2020.12.15.> 4. 감염병에 관한 교육 및 홍보
제6조 (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.>
제34조의 2 (감염병위기 시 정보공개)	① 질병관리청장, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 국민의 건강에 위해가 되는 감염병 확산으로 인하여 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 위기경보가 발령하게 되면 감염병 환자의 이동경로, 이동수단, 진료의료기관 및 접촉자 현황, 감염병의 지역별·연령대별 발생 및 검사 현황 등 국민들이 감염병 예방을 위하여 알아야 하는 정보를 정보통신망 게재 또는 보도자료 배포 등의 방법으로 신속히 공개하여야 한다. 다만, 성별, 나이, 그 밖에 감염병 예방과 관계없다고 판단되는 정보로서 대통령령으로 정하는 정보는 제외하여야 한다. <개정 2020.3.4., 2020.8.11., 2020.9.29., 2021.3.9.> ② 질병관리청장, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 공개한 정보가 그 공개목적의 달성 등으로 공개될 필요가 없어진 때에는 지체 없이 그 공개된 정보를 삭제하여야 한다. <신설 2020.9.29.>

- 질병관리청 대변인실은 「질병관리청과 그 소속기관 직제」에 따라 감염병 발생 상황 시 대외 소통력을 높이기 위해 표준운영절차를 지속 개정하고 현행화한다.

표3. 「질병관리청과 그 소속기관 직제」(대통령령 제31677호)

조항	주요내용
제6조 (대변인)	② 대변인은 다음 사항에 관하여 청장을 보좌한다. 1. 주요 정책에 관한 대국민 홍보 계획의 수립·조정 및 협의·지원 2. 청 내 업무의 대내외 정책발표사항 관리 및 브리핑 지원 3. 보도내용의 확인 및 정정보도 등에 관한 사항 4. 언론기관과의 협조 및 언론 모니터링에 관한 사항 5. 온라인대변인 지정·운영 등 소셜 미디어 정책 소통 총괄·점검 및 평가 6. 공중보건 위기상황 대응을 위한 지방자치단체와의 협력 및 교육·홍보

나. 국가방역체계 개편 과제 이행

- 국내 감염병 대응체계는 크게 두 번의 계기를 통해 개선·정비되었다.
- 먼저 2015년 메르스 사태 이후 「국가방역체계 개편방안」 발표(15.9.1.)를 통해 신종감염병 대응체계에 대한 대대적인 정비가 이루어졌다. 특히, 거버넌스 개편을 통해 '위기소통 전담 부서(위기소통담당관실)'가 신설되었고 신종 감염병 발생 시 절차에 따른 위기정보 공개의 원칙을 명문화하는 등 표준운영절차 작성의 기반이 마련되었다.
- 2020년 코로나19 대응의 전문성과 독립성을 강화하기 위해 질병관리본부는 중앙행정기관인 질병관리청으로 승격(20.9.12.) 되었다. 위기소통담당관실은 대변인실로 개편, 조직과 인력이 보강되었고 코로나19에 대한 높은 정보 수요에 대응하고 국민의 방역 참여를 견인하는 데 소통역량을 집중하고 있다.

표4. 위기소통 거버넌스 개편 주요내용

소통 역량 강화 및 정보 투명성 확보	
 신설 정보통합관리 등 스마트 감역 24시간 긴급상황실 현장 즉각대응팀 위기관리소통 전담부서	
2015년 국가방역체계 개편 및 소통 거버넌스 신설	
위기소통 조직 보강	• 질병관리본부 위기소통담당관(2015.9.), 질병관리청 대변인(2020.9.) • 사회학, 심리학, 언론 등 다양한 전문가 네트워크 구축, 정기 자문협의를 통한 「위기관리 소통계획」 수립 및 실행
정보투명성 강화	• 감염병 확산 방지를 위한 정보 공개의 세부범위, 방법 등을 사전 수립하고, 신종감염병 발생 시 절차에 따라 관련 정보 즉시 공개(감염병 예방법 제6조) • 감염병 확진환자의 개인정보 보호를 위한 「확진환자의 이동경로 등 정보공개 안내(3판)」 마련 등 확진자 정보보호 및 낙인 방지 노력 병행

감염병
상황

2장

1절. 감염병 위해에 대한 이해	018
--------------------------	------------

1. 감염병의 발생과 확산	018
2. 감염병으로 인한 사회적 손실	020

2절. 국내 감염병 대응 사례	022
-------------------------	------------

1. 감염병 발생 환경과 국내 대응	022
2. 감염병 재난상황에서의 소통	026

1절. 감염병 위해에 대한 이해

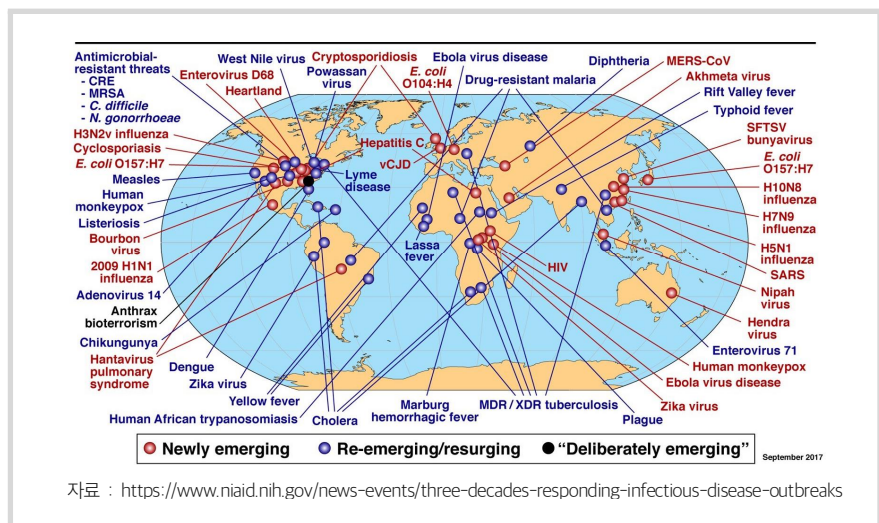
1. 감염병의 발생과 확산

감염병은 세균이나 바이러스와 같은 병원체에 의해 발병하는 질환으로 음식물의 섭취, 호흡기를 통한 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 제1차, 2차 세계대전의 사망자 수보다 많은 약 5억 명의 목숨을 앗아갔으며, 20세기 초반 유행한 스페인 독감은 당시 전 세계 인구 1/5을 감염시켰고 최소 2000만 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 조류 인플루엔자 인체감염증, 2003년 전 세계를 공포로 몰아넣은 중증급성호흡기증후군(SARS, 사스), 감염된 소고기를 먹으면 인간에게도 증상이 나타나는 변종크로아츠펠트 야콥병(vCJD), 박쥐와 낙타에서 유래된 것으로 알려진 메르스(중동호흡기증후군, MERS) 등이 그것이다.

오늘날 유럽, 아프리카, 중동에서 유행하는 감염병은 더 이상 강 건너 불이 아니다. 조사에 따르면 하루에 전 세계 각국에서 뜨고 내리는 항공편의 숫자는 약 10만 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 2015년에 국민을 불안에 떨게 만든 메르스도 중동을 방문했던 단 한 명의 감염인에게서 시작되었다.

그림1. 감염병 전 세계 확산도(NIH 자료)



감염병이 전 세계로 확산되면 세계보건기구(WHO)는 감염병 경보 6단계 중 최고 위기 등급인 팬데믹(pandemic, 감염병의 세계적 유행)을 선포하고, 각국의 대응과 협력을 촉구하게 된다. WHO가 설립된 1948년 이후 팬데믹을 선언한 경우는 1968년 홍콩독감(H3N2)과 2009년 신종플루(H1N1), 2020년 코로나19 총 세 차례다.

인류가 가장 최근, 장기간 경험한 팬데믹은 코로나19 유행이다. 2019년 12월 중국에서 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19, COVID-19)이 최초 보고된 이후 2020년 1월 20일 국내 첫 환자가 발생하였고, 3월 11일 WHO는 코로나19 팬데믹을 선언했다.

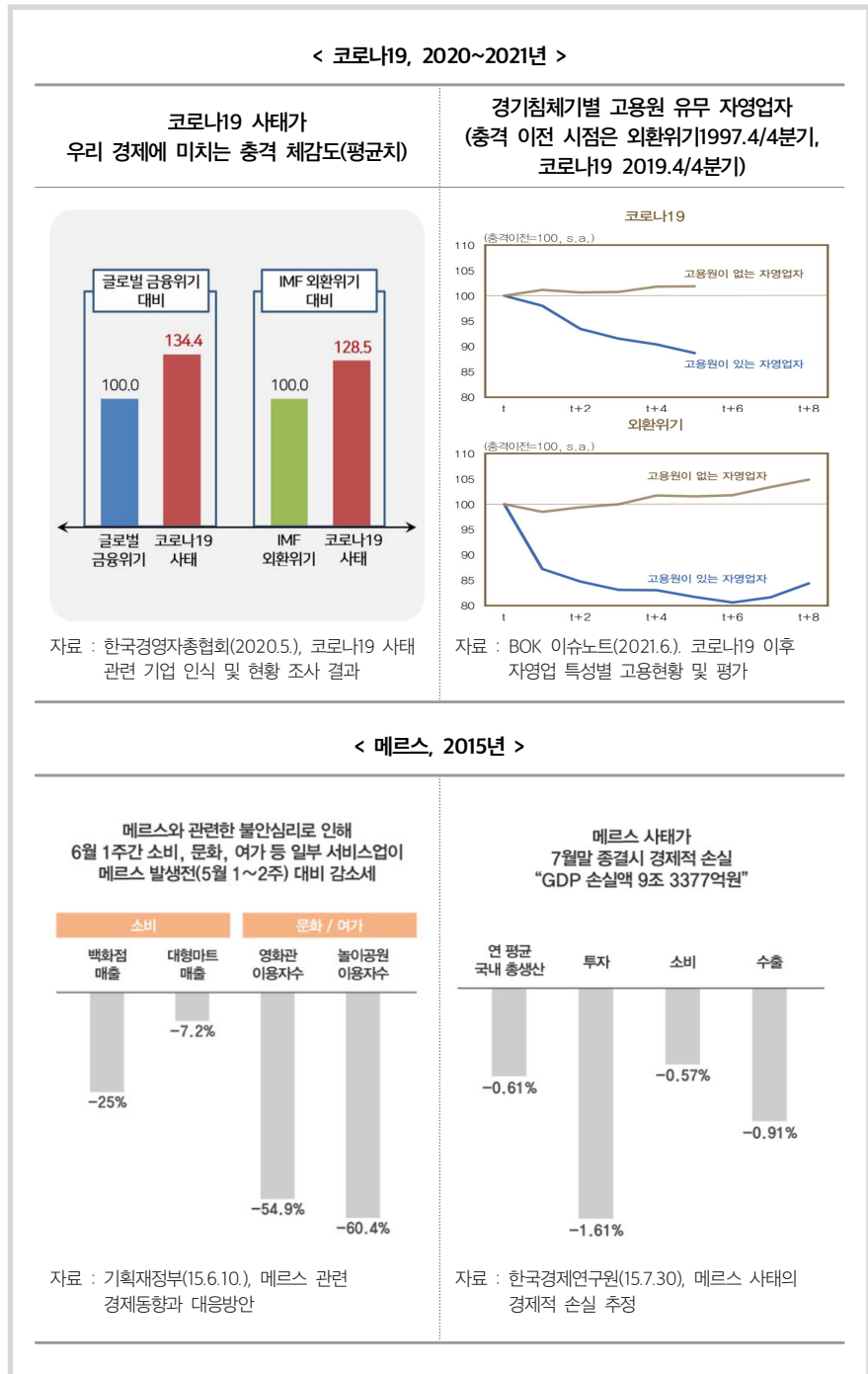
코로나19 및 변이 바이러스가 급속히 확산되며 전 세계 감염 및 사망 피해가 빠르게 증가했다. 2022년 2월 28일 기준 전 세계에 4억 3,709만 명이 넘는 환자와 596만 명 이상의 사망자가 발생했고, 국내에서도 누적 환자 327만여 명, 누적 사망자 8,100여 명이 발생했다.¹

1 Our World in Data. URL: ourworldindata.org

2. 감염병으로 인한 사회적 손실

감염병의 확산은 공중보건 영역만의 문제가 아니라 사회경제적으로도 막대한 손실을 줄 수 있는 국가적 위기상황이다. 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.

그림2. 감염병 상황에 따른 국내 사회경제적 손실



최선의 대응은 예방이며, 이를 위해서는 감염병 예방·관리 체계 구축과 전문인력 양성, 사회 각 부문의 공조와 적극적인 소통이 매우 중요하다. 우리나라는 ‘재난 및 안전관리 기본법’과 ‘감염병의 예방 및 관리에 관한 법률’에서 감염병 유행을 사회재난으로 규정하고² 국가 방역역량 및 전문성 강화, 위기 대응을 위한 자원 관리 그리고 민관 협업을 통해 감염병 재난 극복의 토대를 마련해왔다.

감염병은 신체적 건강과 생명을 위협하는데서 나아가, 우울과 혐오, 비난·낙인 등 사회적 문제로 비화되기도 한다. 코로나19 발생 초기 각국은 감염전파와 피해를 최소화하기 위해 물적·인적 이동 제한 및 단계별 봉쇄 등 고강도 사회통제 조치를 취했으나, 이 과정에서 나타난 고립감과 돌봄 공백, 코로나우울(코로나블루), 방역조치 위반에 따른 확진자 낙인 현상 등 사회적 갈등요소도 감염병과 함께 확산되었다.

“코로나19 장기화로 우울증 유병률 5배 증가”

전남대병원 정신건강의학과 연구팀이 코로나19 감염력이 없는 일반인 1천492명을 대상으로 연구한 결과 코로나19로 인해 뚜렷한 우울 증세를 보이는 환자가 20.9%로 나타났습니다. 코로나19 발생 이전 우울증 평균 유병률이 4%대인 것을 감안하면 약 5배가 높은 수치로, 감염병 상황이 장기화되면서 많은 사람들이 정서적 어려움을 겪는 것이 알 수 있었습니다. 연구책임자는 “코로나19로 인한 스트레스가 우울증을 유발할 수 있어 일상을 유지하려는 노력과 사회적·정서적 지지, 정서적 교류가 필요하며, 이는 정책 추진 과정에서도 고려되어야” 한다고 강조했습니다.

자료 : Kim, S. W., Park, I. H., Kim, M., Park, A. L., Jhon, M., Kim, J. W., ... & Kim, J. M. (2021). Risk and Protective Factors of Depression in the General Population during the COVID-19 Epidemic in Korea. Lee, J. Y., Kim, M., Jhon, M., Kim, H., Kang, H. J., Ryu, S., ... & Kim, S. W. (2021). The association of gratitude with perceived stress among nurses in Korea during COVID-19 outbreak. Archives of Psychiatric Nursing.

2절. 국내 감염병 대응 사례

1. 감염병 발생 환경과 국내 대응

우리나라는 의·과학의 발달, 보건 의료 및 공중위생 환경의 개선, 정부의 공중보건학적 개입 등으로 감염병의 발생 총량이 획기적으로 감소하여 왔다. 하지만 그간 알려지지 않던 감염병의 해외유입, 신종감염병 출현 등 2010년 이후 매년 400건 내외의 해외유입 감염병 신고가 발생하여 이에 대한 관심이 지속적으로 높아지고 있다. 특히 세계가 일일생활권이 된 현재, 감염병에 노출될 기회가 늘어나고 병원체가 새로운 국가로 유입될 가능성이 더욱 높아진 상황이다.

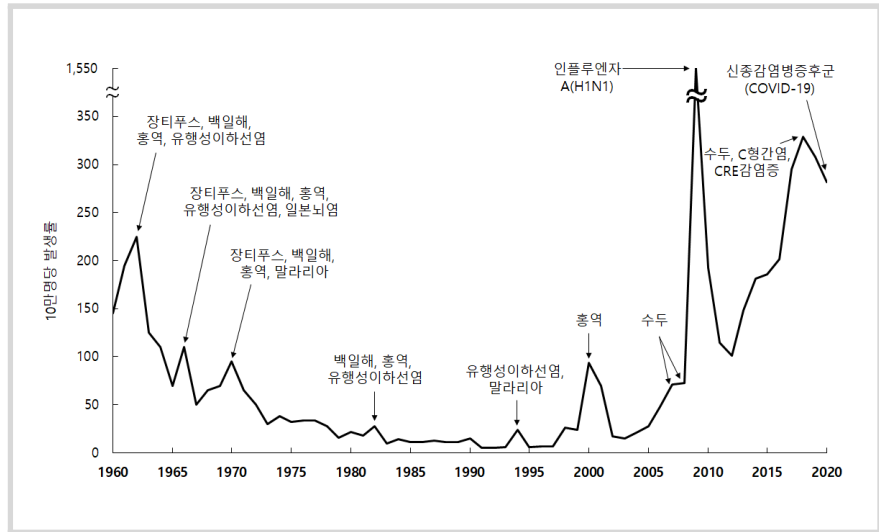
표5. 주요 감염병 발생 사례

연도	주요 감염병 이슈	관련 보도(참고)자료
2012	웨스트나일열	[보도자료] 미국 웨스트나일 열 감염자 지속 발생, 여행자 주의 당부(12.9.11.)
2013	치쿤구니아열	[보도자료] 해외유입 치쿤구니아열 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] 모녀여성병원 결핵역학조사 1차 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.)
2020	코로나19	[보도참고자료] 신종 코로나바이러스감염증 국내 첫 확진자 발생(20.1.20.)

* 위 표에 제시된 자료는 질병관리청 홈페이지 '알림·자료' > '보도자료'에서 확인 가능

질병관리청은 국가 감염병 관리의 컨트롤타워로서, 언제든지 발생할 수 있는 감염병 상황에 체계적으로 대응하기 위해 환자 및 접촉자의 신속한 진단과 격리, 전문치료를 위한 의료 인프라를 지속 확보하는 등 ‘24시간 긴급상황실’ 체제를 운영한다. 또한 평시에는 미래 감염병 대응계획을 수립하고 결핵과 같은 상시적 감염병 문제도 적극적인 역학조사와 감염자 관리로 유행 가능성을 차단하고 있다.

그림3. 연도별 법정 감염병 발생 추이



자료 : 질병관리청, 2017, 2020. 감염병 감시연보

국내 방역체계의 기틀을 마련하게 된 계기는 메르스와 코로나19를 겪으면서다. 2015년 메르스 대응 경험과 교훈을 토대로 2015년 9월 「국가방역체계 개편방안」이 발표되었고³, 2020년 코로나19가 국내에 유입되면서 개편된 감염병 대응체계가 본격적으로 가동되었다.

우리나라의 방역은 신속한 진단, 추적, 치료 3T(Test, Trace, Treatment)를 핵심으로, 과거 감염병 상황에서의 경험, 우수한 공공의료 인프라, 첨단 ICT 기술, 통합적인 행정력에 기반하여 시시각각 변화하는 코로나19 확산 상황에 맞게 적용되었다.

3 2015년 5월 한국에 처음 메르스 환자가 발생한 이후, 감염병 정보 및 전문인력의 부족, 정보공개 지연 등 초동대처에 대한 비판이 제기되었다. 한국 정부는 메르스 대응과정의 문제점을 개선하여 신종감염병 유입차단, 조기종식, 피해최소화 목표를 달성하기 위해 4개 영역 총 48개 중점과제를 포함한 「국가방역체계 개편방안」을 2015년 9월 발표하였다.

국내 코로나19 대응 전략

**대응기조 : 3T* 및 사회적 거리두기 조정을 통해 환자발생을 ‘지속적으로 억제’하고
대규모 환자발생시 ‘피해를 최소화’**

* 검사·확진(Test) - 조사·추적(Trace) - 격리·치료(Treat)

- (발생예방) 특별입국절차를 통한 해외유입을 관리하고, 방역수칙 생활화·체계화를 통해 지역사회 발생 요인을 적극 차단
- (확산차단) 신속한 역학조사(Trace) 및 진단검사(Test)로 추가확산을 방지하되, 필요시 사회적 거리두기 단계조정을 통한 대응
- (치료제공) 모든 환자는 병원(중환자치료병원, 감염병전담병원) 또는 생활치료센터에 격리하여 치료(Treat)

대응원칙

- (개방성) 국경차단과 지역 봉쇄와 같은 조치 없이 대내·외적으로 개방성을 유지하면서도 국민의 안전을 보장
- (민주성) 국민 스스로가 방역의 주체라는 인식을 가질 수 있도록 자율성·민주성을 바탕으로 한 방역조치 시행
- (투명성) 매일 브리핑을 통해 환자발생 상황과 정부의 대응조치를 신속·투명하게 공개하고, 신뢰에 바탕을 둔 국민의 자발적 참여를 유도

자료 : [코로나19 발생 1년] 코로나19 대응 현황(중수본)

준비된 방역체계와 국민의 적극적인 협조는 코로나19 피해를 최소화하는데 기여했다. 신속한 초동 대응과 신속정확투명한 소통기조 유지, 방역-의료-사회적 대응, 개인방역의 일상화 등이 유기적으로 작동한 결과 주요국 대비 인명 피해와 사회경제적 손실을 줄일 수 있었다. 실제 2022년 2월 기준, 경제협력개발기구(OECD) 38개 회원국 가운데 우리나라는 2차 접종률이 86.4%로 포르투갈(91.5%), 칠레(89.4%)에 이어 3번째로 높았으며, 인구 100만명 당 사망자 수는 143명으로 주요국 대비 현저하게 낮은 수준이다.⁴ OECD는 효율적 방역 조치와 정책 대응 등이 코로나 충격 최소화에 기여한 것으로 평가했다. 독일 경제연구소에 따르면 한국의 경제 성적 역시 OECD 회원국 중 덴마크와 스웨덴에 이어 한국이 3번째로 선두그룹에 속한 것으로 평가했다.⁵

4 질병관리청, 코로나19 정례브리핑(2022.2.27.)

5 German Economic Institute(2022.2.27.). IW Short Report No.16. Zwei Jahre Pandemie: Wer sind die Gewinner und Verlierer?

표6. 코로나19 대응에 관한 국외 평가 및 주요 방역 지표

- (OECD) 한국은 일체의 봉쇄조치 없이 방역성과를 거두면서 경제적 피해도 최소화, 바이러스 확산을 가장 효과적으로 차단(20.8, 「한국경제보고서 2020」)
- (WHO) 한국은 코로나19 효과적 통제 가능성을 보여준 나라(20.12, VIP 서한)
- (이코노미스트) 한국은 코로나19로 인한 장기적 경제 손상에 가장 덜 취약한 나라(20.12.16.)
- (YTN) 한국, 백신 2·3차 접종률 OECD 상위권...사망자 최저 수준(22.2.27.)
- (연합뉴스) 한국, 코로나19 경제성적 승자...OECD 19개국 중 3위(22.3.4.)

< 주요 7개국 코로나19 확진 및 예방접종 현황(2022.2.28. 기준) >

구분	누적 발생(명)		인구100만명당 누적발생(명)		예방접종률(%)	
	확진자 수	사망자 수	확진자 수	사망자 수 (치명률)	2차	3차
미국	79,047,371	951,114	237,440	2,856	65.1	28.6
프랑스	22,755,526	138,436	337,508	2,053	77.6	52.9
독일	14,912,626	122,949	177,741	1,465	74.8	56.5
영국	18,937,085	161,504	277,640	2,367	71.9	56.1
일본	5,005,881	23,667	39,713	187	79.5	20.5
이스라엘	3,634,503	10,198	391,185	1,097	65.9	55.9
한국	3,273,449	8,170	63,803	159	86.5	61.4

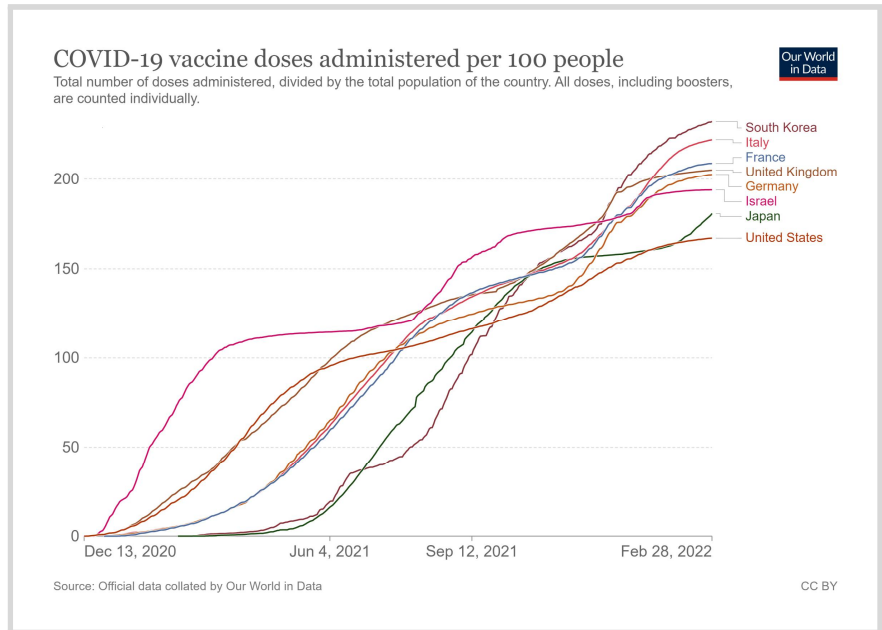
자료 : Our World in Data. URL: ourworldindata.org

표7. 해외언론이 본 한국의 방역

주요국면	주요 이미지	보도내용	보도비중
초기방역기 1.20~2.22	중국 외 지역 “최대발병국”	• “한국은 중국 외 지역 중 최대 발병국” (WP 2.22 / AFP 2.24)	16%
급증·절정기 2.23~3.22	세계 표준 “Gold Standard”	• 의료거버넌스연구소 이사장 “모든 국가에 귀감” (AFP 3.11) • “한국처럼 했다면 확산세가 지금과 달랐을 것” (AFP 3.11) • 한국, 정부 홍보 어떻게 하는지 보여줘 (미 PR News 3.16)	37%
감소·완화기 3.23~4.13	코로나19 외교 “한국 모델 적용 확산”	• “한국형 모델”의 정당성을 입증하는 계기 (영 Guardian 4.11) • 빌 게이츠, “한국 코로나 방역 세계 모범” (러 타스통신 4.10) • “한국, 인상적인 본보기가 되는 나라” (독 SZ 3.27)	28%
관리기 4.14~	생활방역 선도 “K방역 공유”	• 코로나를 이겨낸 민주주의(미 NYT 4.16) • 위기로부터 이상적 출구전략 제시 (미 CSM-사설 4.17) •英정부 자문 교수 “한국 방식 따라라” (Bloomberg 4.26)	19%

자료 : 해외언론이 본 코로나19 방역 100일 보고서, 2020.4.30. 해외홍보원

그림4. 주요 국가별 100명당 코로나19 예방접종(n차 포함) 현황



자료 : ourworldindata.org(2022.2.28.)

2. 감염병 재난상황에서의 소통

위기대응 과정에서 원활한 '소통'은 재난의 조기 극복과 피해 최소화에 핵심적 역할을 담당한다. 세계보건기구 합동평가단에 따르면, 2015년 한국은 메르스 정보공개 지연과 같은 소통의 문제가 원인이 되어 초기 대응에 실패했다. 마찬가지로 네이처도 한국의 메르스 상황을 위기소통이 잘 이뤄지지 않아 질병의 역학적인 실제 위기성보다 훨씬 심각한 사회경제적 피해가 발생한 안타까운 사례로 언급하고 있다.

한국은 메르스 이후 국가방역체계를 적극적으로 개편하면서 역학적인 방역뿐만 아니라 심리적 차원의 방역인 소통전담부서(위기소통담당관, 현재 대변인실(전 위기소통담당관)을 질병관리청 내 신설해('16.1월~) 투명한 정보공개와 신속·정확한 언론소통, 국민과의 직접소통, 공감소통을 강화하기 위한 노력을 이어가고 있다. 감염병 발생 시 예방수칙 및 대응 정보를 국민들에게 효과적으로 전달함으로써, 국민이 막연한 불안감보다는 스스로 위기 상황을 판단하여 올바른 예방 행동을 수행할 수 있도록 돕는 역할을 한다.

감염병 발생 초기 구축한 방역당국에 대한 신뢰는 이후 위기소통 전반을 견인하는 핵심 자원인 만큼 초동 대응에 소통역량을 집중하는 것이 중요하다. 특히 신종감염병의 경우 불확실성에 따른 사회적 불안과 혼란이 커질 수 있으므로, 신속하게 대국민 소통창구를 일원화하여 '한 목소리(one-voice)'를 유지하고, 현재까지 확인된 내용에 대해 투명하게 설명해야 한다.

불확실성과 사회적 혼란을 줄이는 소통전략

- 지식과 정보가 부족할 때, 현재까지 알려진 것과 알려지지 않은 것을 분명하게 말하는 것이 아무 말도 하지 않는 것보다 낫습니다.
- 불확실성을 대중에게 설명할 때 불확실성을 줄이기 위해 취해진 조치와 최선의 예방지침을 함께 제공합니다.
- 전문가 합의가 부족한 과학적 견해는 일반 대중에게 공개적으로 전달하기 전에 의견수렴 절차를 거치는 것이 좋습니다.
- 과학적 의견 불일치가 지속된다면 왜, 어떤 맥락에서 의견 불일치가 일어나고 있는지 설명합니다.
- 신뢰할 수 없는 루머로 인해 정보 공백이 발생하지 않도록 현재까지 과학적으로 확인된 건강 및 위기 정보를 반복적으로 제공합니다.

자료 : Paek, H.J. & Hove, T.(2020), Communicating Uncertainties during the COVID-19 Outbreak, Health communication, 35(14), 1729-1731

특히 위기상황 진단 및 대응에는 객관적 지표와 과학적 분석을 토대로 신중하게 소통하고, 허위조작정보에 대한 적시 대응 및 사실 확인 체계를 정착시키는 것이 중요하다. 이는 정부 공식발표에 대한 신뢰를 형성하여 국민의 정확한 상황인식을 도울 뿐 아니라, 방역정책의 수용성을 높이고 허위조작정보를 통한 국민의 2차 피해를 예방하는데 도움을 준다.

코로나19 소통에 관한 긍정적 평가 사례

- 코로나19 고군분투 두달... 47번의 브리핑, 불안한 국민에 믿음 심어줘(아시아경제, '20.3.25.)
- 정은경 본부장 '코로나19가 궁금한 어린이들과 소통' (연합뉴스, '20.4.29.)
- "위기일수록 소통을"... 방역당국 오늘 200번째 코로나19 브리핑(SBS, '20.5.5.)
- "질본 정례브리핑·확진자 동선 공개, 루머 막았다" (연합뉴스, '20.6.25.)
- 질병관리청, 공적제도 신뢰도 평가 결과 1위(시사인 '대한민국 신뢰도 조사', '20.9.18.~20.)
- 국민신뢰 정보매체 1위, 전문가가 꼽은 코로나 정보확득 수단 1위 '정부브리핑' (한국행정연구원,'20.10.)
- 뉴욕타임스 "한국 독감백신 사망 공포, 소통으로 불식" (서울신문, '20.11.25.)
- 질병청 '21년 평균 신뢰도 72% 유지... 46차 코로나19 국민인식조사 (한국리서치 '21.12.8.)
- 접종자 3명 중 2명, "접종 결정에 브리핑 정보 참고" (동아사이언스, '21.8.26.)
- 8개월 만에 접종 완료율 70%, OECD 국가 중 세 번째로 빠른 속도 (한국일보, '21.10.24.)
- 질병청, 첫 정부업무평가서 'A'... 정부혁신, 정책소통 등 4개 부문 평가 (뉴시스, '22.1.25.)

감염병
소통에 대한
이해

3장

1절. 위험 그리고 위기소통	030
1. 위기소통 정의	030
2. 위기소통 원칙	032

2절. 질병관리청 정보공개 기준	033
1. 정보공개의 목표	033
2. 정보공개 시점과 범위	033

1절. 위험 그리고 위기소통

1. 위기소통의 정의

질병관리청을 비롯한 보건방역당국은 소통을 통해 감염병 재난상황에 적절하게 대응하여 부정적인 결과를 예방하거나 최소화함으로써 국민, 이해관계자, 조직을 보호하는데 목표를 가지고 있다. WHO, 미국CDC, 유럽CDC 등 세계 주요 보건기구는 공중보건 측면에서의 위험소통(Risk communication)과 위기소통(Crisis communication)의 정의를 내리고 있다. 위험(Risk)과 위기(Crisis) 각각의 용어는 종종 혼용되는 경향이 있지만, 무엇에 초점을 두느냐에 따라 그 의미가 다르다. 하지만, 기본적으로 감염병 위험·위기소통은 감염병 재난상황에서 국민과 이해당사자들에게 발생할 수 있는 위험을 알려주는 과정이다.

위험소통과 위기소통은 엄연히 구분되어 있지만 우리나라의 방역 현장에서는 위험·위기소통을 혼용하여 쓰고 있는 것이 현실이다. 본서에서는 실무자의 혼선을 줄이고자 위험·위기소통을 구분하여 언급하지 않고 현장에서 사용하는 용어를 채택하여 '위기소통'으로 사용하였다. 우리나라 방역 실무 현장에서 사용되는 '위기소통'의 개념은 세계보건기구(WHO) 및 세계 주요 보건기구에서 정의하는 Risk communication에 가깝다고 할 수 있다.

세계보건기구(WHO)의 Risk communication

- 전문가, 지역사회 지도자, 정부 관계자, 위기에 처한 사람들이 실시간 정보와 조언, 의견을 교환하는 것으로, 모든 비상 대응에 필수적인 부분이다.
- 효과적인 위기 소통은 위기에 처한 사람들이 예방(보호)행동 수칙을 이해하고 실천할 수 있도록 지원하고, 당국과 전문가가 사람들의 우려, 요구를 경청하고 해결하여 그들이 제공하는 조언을 신뢰하고, 수용할 수 있도록 하는 것을 목적으로 한다.

미국CDC와 유럽CDC의 위험·위기소통의 정의

Risk communication

- 미국CDC : 보건·환경 영역에서 질병의 영향과 감염될 확률, 위기의 종류 및 크기에 대한 소통, 예방, 집중, 치료 등 건강과 관련한 개인의 행동습관이나 외부 요인에 대한 정보를 제공하고 개인 행동에 대한 선택을 돕기 위한 과정
- 유럽CDC : 건강과 관련 행동 및 태도로 인한 결과에 대한 공중과의 지속적인 의사소통 과정. 질병의 결과와 접근법에 대한 공중의 이해를 위해 위기 상황에 대한 토론에 지역 사회를 참여시키는 것이 목표

Crisis communication

- 미국CDC : 조직의 소통 전략과 전술 영역에서 공중에게 위기 상황에 대한 정보를 제공하는 과정. 위기 상황에서 벗어나기 위해서 공중이나 이해당사자와 어떤 방식으로 무엇에 대해 소통하는가에 중점
- 유럽CDC : 위험소통(Risk communication)이 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.

그림5. 위기소통 인포그래픽



그림6. 위기소통에 대한 이해




- 어린이가 감염병 위기소통이 우리를 어떻게 보호하는지 배우는 내용 -

작년에 우리 마을에 새로운 병이 나타났어요
아무도 무슨 병인지 몰랐고 어른들도 어찌할 바를 몰랐어요
하지만 금방 우리가 해야 할 일에 대해 곳곳에 포스터가 붙고
TV와 라디오에서 안내 방송이 나왔어요
덕분에 다른 가족에게 병이 퍼지지 않게 되었어요
아빠는 이게 위기소통 덕분이라고 했어요
정부가 사람들에게 지금 어떤 일이 일어나고 있는지 알려주는 거예요
문제가 악화되는 것을 막고 빠르게 병을 통제할 수 있죠
그리고 정부는 모두 사실대로 말해야 한다고 했어요
그래야 우리에게 가장 도움이 될 방법을 찾을 수 있어요

2. 위기소통의 원칙

감염병 위기 시 상황의 불확실성과 국민 불안을 낮추기 위해서는 방역당국의 일관된 소통 원칙이 중요하다. 질병관리청에서는 위기소통의 기본원칙을 신속·정확·투명·신뢰·공감 다섯 가지로 세우고 모든 소통전략에 적용하고 있다. 과학적으로 확인된 최신 정보와 구체적인 행동수칙을 신속, 정확, 투명하게 안내하는 것은 신종감염병에 대한 사회적 불안을 줄이고 방역당국과 국민의 신뢰관계를 두텁게 만든다. 위기상황에서 국민이 겪는 정서적 고통과 실질적 피해에 대해 공감을 표현하고 해결책을 제시하는 노력도 중요하다. 국민과의 진정성 있는 소통은 방역정책의 설득력과 수용성을 높이고 공동체의 극복의지와 연대감을 높이는 데 기여한다.

그림7. 위기소통 5대 기본원칙



그림8. 미국 CDC의 위기소통 원칙

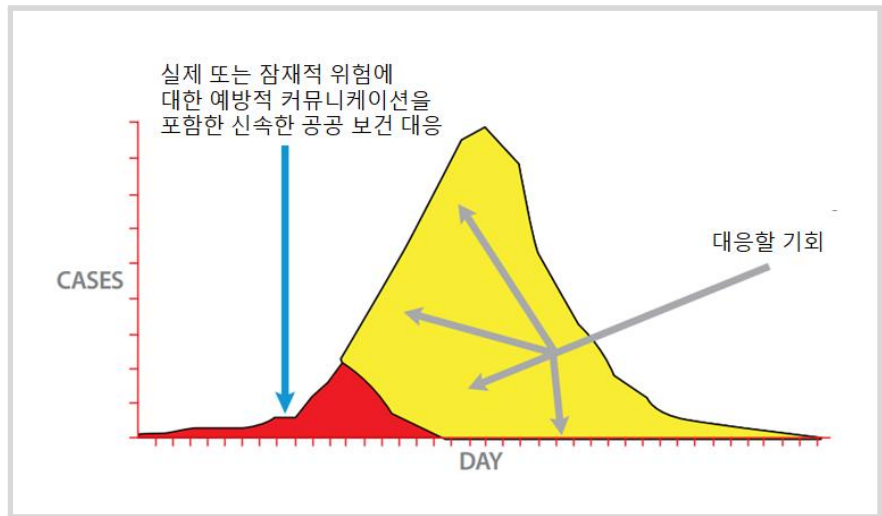


2절. 질병관리청 정보공개 기준

1. 정보공개 목표

재해예방, 효율적인 구조활동 지원, 피해자 배려, 위기 대응 관련 정부신뢰 확보 등 성공적인 공중보건 위기소통을 위해 보건당국은 언론 및 국민들을 대상으로 일관된 메시지를 전달하고 국민이 원하는 정보를 신속하고 투명하게 제공해야 한다.

그림9. 위기소통과 정보공개



자료 : WHO(2008). World Health Organization Outbreak Communication Planning Guide.

2. 정보공개 시점과 범위

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

표8. 정보공개 효과

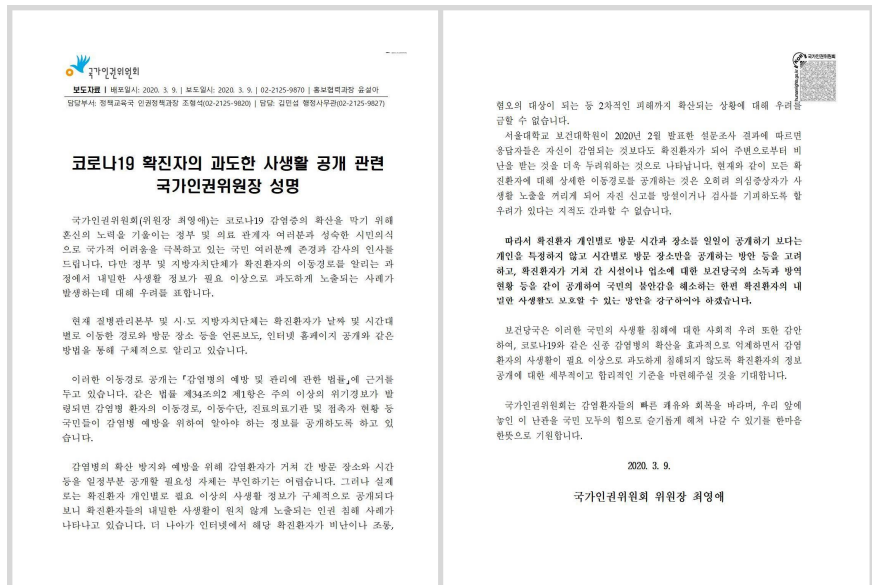
구분	정보공개 효과	사례
예방적 조치	비감염자에게 선제적으로 감염병에 대처할 기회 제공	예) 병원 내 감염 예방을 위한 의료기관의 노력, 의료기관 방문 시 마스크 착용 등 예방 조치
통제적 조치	잠재적 감염자가 감염병 확산을 자체적으로 통제할 수 있도록 정보 제공	예) 정보공개를 통해 감염자와 접촉이 의심되는 사람이 자발적으로 보건소 및 1339 콜센터 신고 가능하여 추가적 감염 상황 예방

다만 감염병 예방과 관계없는 과도한 개인정보 공개는 확진환자의 사생활을 침해할 뿐 아니라 낙인 현상을 일으켜 당사자와 접촉자에게 정신적·경제적 2차 피해가 발생할 수 있다. 또한 자진신고를 망설이거나 검사를 피하는 숨은 감염자가 늘어나면 공동체 위해가 커질 수 있어 확진자의 개인정보를 다루는 일에는 각별한 주의가 필요하다.

(관련기사) ‘확진자 다녀간 곳’ 낙인에 대구 자영업자들 ‘눈물’, 매일신문, 2020.3.16.

2020년 3월 코로나19 발생 초기, 국가인권위원회는 감염병 환자 정보공개에 대한 합리적인 기준 마련을 촉구하는 「코로나19 확진자의 과도한 사생활 공개 관련 국가인권위원장 성명」을 발표했다. 인권위는 정부 및 지방자치단체가 확진환자의 이동경로를 알리는 과정에서 내밀한 사생활 정보가 필요 이상으로 노출되는 상황에 우려를 표하며, 신종감염병의 확산을 효과적으로 억제하면서 감염환자의 사생활이 과도하게 침해되지 않도록 정보공개에 대한 세부적인 기준을 마련해 줄 것을 요청했다.

그림10. 코로나19 확진자 사생활 침해에 대한 국가인권위원장 성명(2020.3.)



이후 방역당국은 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률(이하 감염병예방법)」 개정을 통해 정보공개 원칙과 기준을 구체적으로 명문화하였다. 감염병 확산으로 인해 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 위기경보 발령 시, 질병관리청장과 지자체장은 감염병 환자의 ▲이동경로, ▲이동수단, ▲진료의료기관 및 접촉자 현황, ▲감염병의 지역별·연령대별 발생 및 검사 현황 등을 신속하게 국민에게 알려야 한다. 다만 개인을 특정할 수 없도록 성별, 나이, 그 밖에 감염병 예방과 관련 없다고 판단되는 정보는 제외해야 하고, 공개한 정보도 공개 목적을 달성하면 즉시 삭제하도록 명시했다. 중앙방역대책본부에서는 위 내용을 정리한 「확진환자의 이동경로 등 정보공개 안내(3판)」 지침을 지자체와 공유하여 확진환자의 정보공개 항목을 표준화하고 있다.

표9. 확진환자의 정보공개 표준 예시

시도	시군구	장소 유형	상호명	주소 (도로명 주소)	노출 일시	소독 여부
○○도	○○시	판매업	○○마트 (○○점)	○○도 ○○시 ○○길 ○○ 1층	6.29(월), 13:00~15:00	소독 완료
○○시	○○구	대중교통	○○번 버스 (○○아파트~○○회관)	-	6.30(화), 13:00~13:20	소독 예정

자료 : 중앙방역대책본부(2020). 확진환자의 이동경로 등 정보공개 안내(3판)

확진환자의 이동경로 등 정보공개 안내(3판)

<중앙방역대책본부 환자 접촉자관리단, 2020. 6. 30.>

11. 법적 근거

○ 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제22조(의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

13. "감염병환자"란 감염병의 병원체가 인체에 침입하여 증상을 나타내는 사람으로서 제11조제8항의 진단 기준에 따른 의사, 치과의사 또는 한의사의 진단이나 제18조제2에 따른 감염병병원체 확인기관의 **실질적 검사**를 통하여 확인된 사람을 말한다.

○ 같은 법 제41조제4항(감염병위기 시 정보공개 의무)

① 국가는 감염병 발생 상황, 감염병 예방 및 관리 등에 관한 정보와 대응방법을 알 권리가 있고, **국가와 지방자치단체는 신속하게 정보를 공개**하여야 한다.

○ 같은 법 제34조제4항(감염병위기 시 정보공개) ① 보건복지부장관은 국민의 건강에 위해가 되는 감염병 확산으로 인하여 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 위기경보가 발령되면, **감염병 환자의 이동경로, 이동수단, 진료의뢰기관 및 접촉자 현황 등 국민들의 감염병 예방을 위하여 알아야 하는 정보를 정보통신망 게재 또는 보도자료 배포 등의 방법으로 신속히 공개**하여야 한다.

· 같은 법 시행규칙 제27조제4항(감염병위기 시 정보공개 범위 및 절차 등) ① 질병관리본부장은 법 제42조제4항에 따라 정보를 공개하는 경우에는 감염병 위기상황, 감염병의 특성 및 역학적 필요성을 고려하여 공개하는 정보의 범위를 결정하여야 한다.

21. 공개 범위

① 공개 대상 : 감염병환자

○ 감염병환자란 감염병 병원체가 인체에 침입하여 증상을 나타내는 사람으로서 진단을 통해 감염병이 확인된 사람(별 제2조제13호)

② 공개 사항

○ 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 위기경보 발령 시

③ 공개 기간

○ 정보 확인 시 ~ 확진자가 마지막 접촉자와 접촉한 날로부터 14일 경과 시

· 급기 기간이 경과되면 장소 등 공개내용을 삭제함

④ 공개 범위

◆ 감염병 환자의 이동경로, 접촉자 현황 등의 정보공개는 **역학적 이유, 감염병의 세력, 확진자의 사생활 보호** 등의 다각적 측면을 고려하여 감염병 예방에 필요한 정보에 한하여 공개함

○ (개인정보) 성명, 연령, 국적, 거주지* 및 직장명* 등 개인을 특정하는 정보를 공개하지 않음

· 음면 등 단체 이하 정보는 공개하지 않음

· 단, 직장명 직장에서 출퇴근 다수에게 전파시켰을 추적이 되는 경우 공개할 수 있음

○ (시간) 코로나19는 증상 발생 2일 전부터 격리일까지 공개함

· 역학조사 결과 증상이 확인되지 않는 경우는 검사확실 2일 전부터 격리일까지를 대상으로 함

○ (장소·이동수단) 확진자의 접촉자가 발생한 장소 및 이동수단을 공개함

- 장소 및 이동수단을 특정하지 않으면 다수에게 피해가 발생할 수 있으므로 가능한 범위 내에서 공간적, 시간적 정보를 특정해서 공개함
- (건물) 특정 층 또는 호실, 다중이용시설의 경우 특정 대강당, 특정 시간대 등
- (상호) 상호명 및 정확한 소재지 정보(도로명 주소 등) 확인
- (대중교통) 노선번호, 호선·호차 번호, 탑승지 및 하차일시
- 시간에 따른 개인별 동선 형태가 아닌 장소목록 형태로 지역(시도, 시군구), 장소 유형, 상호명, 세부주소, 노출일시, 소독여부 정보를 공개함(표9)
- 소독조치가 완료된 장소는 "소독 완료함"을 같이 공지함
- 해당 공간 내 모든 접촉자가 파악된 경우 공개하지 않음
- 역학조사로 파악된 접촉자 중 신원이 특정되지 않은 접촉자가 있어 대중에게 공개할 필요가 되는 경우 공개 가능
- 집단발생 관련 "반복대상 노출장소"는 중앙방역대책본부에서 공개하므로 지자체에서 공개하지 않음
- 코로나바이러스감염증-19 홈페이지>발생동향>확진자이동경로 참조

참고 1

확진환자의 이동경로 정보공개 표준 예시

시도	시군구	장소 유형	상호명	주소 (도로명 주소)	노출 일시	소독여부
○○도	○○시	판매업	○○마트 (○○점)	○○도 ○○시 ○○길 ○○ 1층	6.29(월), 13:00~15:00	소독완료
○○시	○○구	대중교통	○○번 버스 (○○아파트~○○회관)	-	6.30(화), 13:00~13:20	소독예정

표10. 감염병 정보공개 법적 근거

감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 (약칭: 감염병예방법)	
제4조 (국가 및 지방자치단체의 책무)	② 국가 및 지방자치단체는 감염병의 예방 및 관리를 위하여 다음 각호의 사업을 수행하여야 한다. 5. 감염병에 관한 정보의 수집·분석 및 제공 14. 감염병 예방 및 관리를 위한 정보시스템의 구축 및 운영
제6조 (국민의 권리와 의무)	② 국민은 감염병 발생 상황, 감염병 예방 및 관리 등에 관한 정보와 대응방법을 알 권리가 있고, 국가와 지방자치단체는 신속하게 정보를 공개 하여야 한다. <개정 2015.7.6.>
제16조 (감염병 표본감시 등)	③ 질병관리청장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제2항에 따라 수집한 정보 중 국민 건강에 관한 중요한 정보를 관련 기관·단체·시설 또는 국민들에게 제공 하여야 한다. <개정 2010. 1. 18., 2020. 8. 11.>
제34조의 2 (감염병위기 시 정보공개)	① 질병관리청장, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 국민의 건강에 위해가 되는 감염병 확산으로 인하여 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 위기경보가 발령되면 감염병 환자의 이동경로, 이동수단, 진료의료기관 및 접촉자 현황, 감염병의 지역별·연령대별 발생 및 검사 현황 등 국민들이 감염병 예방을 위하여 알아야 하는 정보를 정보통신망 게재 또는 보도자료 배포 등의 방법으로 신속히 공개하여야 한다. 다만, 성별, 나이, 그 밖에 감염병 예방과 관계없다고 판단되는 정보로서 대통령령으로 정하는 정보는 제외 하여야 한다. <개정 2020. 3. 4., 2020. 8. 11., 2020. 9. 29., 2021. 3. 9.> ② 질병관리청장, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 공개한 정보가 그 공개목적의 달성 등으로 공개될 필요가 없어진 때에는 지체 없이 그 공개된 정보를 삭제 하여야 한다. <신설 2020. 9. 29.>
감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 시행령 (약칭: 감염병예방법 시행령)	
제22조의2 (감염병위기 시공개 제외 정보)	① 법 제34조의2제1항에서 “대통령령으로 정하는 정보”란 다음 각 호의 정보를 말한다. 1. 성명 2. 읍·면·동 단위 이하의 거주지 주소 3. 그 밖에 질병관리청장이 감염병별 특성을 고려하여 감염병의 예방과 관계없다고 정하는 정보 ② 질병관리청장은 제1항제3호에 따라 감염병의 예방과 관계없는 정보를 정한 경우에는 그 내용을 질병관리청의 인터넷 홈페이지에 게재하고, 시·도지사 및 시장·군수·구청장에게 알려야 한다. [본조신설 2020. 12. 29.]
감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 시행규칙 (약칭: 감염병예방법 시행규칙)	
제27조의4 (감염병위기 시 정보공개 범위 및 절차 등)	① 질병관리청장, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 법 제34조의2제1항에 따라 정보를 공개하는 경우에는 감염병 위기상황, 감염병의 특성 및 역학적 필요성을 고려하여 공개하는 정보의 범위를 결정 해야 한다. <개정 2020. 6. 4., 2020. 9. 11., 2020. 12. 30.>

감염병
위기소통
준비

4장

1절. 질병관리청 소통조직	040
1. 위기소통 전담조직의 필요성	040
2. 질병관리청 소통조직 구성	040
3. 감염병 재난상황 시 질병관리청의 위기대응 조직과 역할	041
2절. 내·외부 소통 및 협력	044
1. 조직 내부소통	044
2. 조직 외부소통	046
3절. 대국민 소통	050
1. 소통준비	051
2. 실행 가이드	055
4절. 지역사회 소통	070
1. 소통 준비	070
2. 실천 가이드	072
5절. 루머 관리	073
1. 소통 준비	073
2. 실천 가이드	074

1절. 질병관리청 소통조직

1. 위기소통 전담조직의 필요성

위기소통 전담조직은 대외적으로 해당 기관의 유일한 공식 소통 창구로써, 위기와 관련된 모든 회의에 참석해 실시간으로 정보를 파악하여 국민의 상황인식을 도울 수 있는 시의적절한 메시지를 발신해야 한다.

「재난 및 안전관리 기본법 시행령」 (약칭: 재난안전법 시행령)

제43조의5(기능별 재난대응 활동계획의 작성·활용) ① 법 제34조의4제1항에 따른 재난대응 활동계획(이하 "재난대응활동계획"이라 한다)에는 다음 각 호의 기능이 포함되어야 한다.
13. 재난 수습 홍보 기능

소통 업무를 전담하는 조직 또는 위기관리 소통 책임자가 지정하는 별도의 조직이 위기관리 소통 전담 조직이 되며, 별도 조직이 신설되지 않는 경우, 대변인실·홍보실 등 평상시 소통 업무를 담당하던 조직이 위기소통 전담조직 역할을 수행하게 된다.

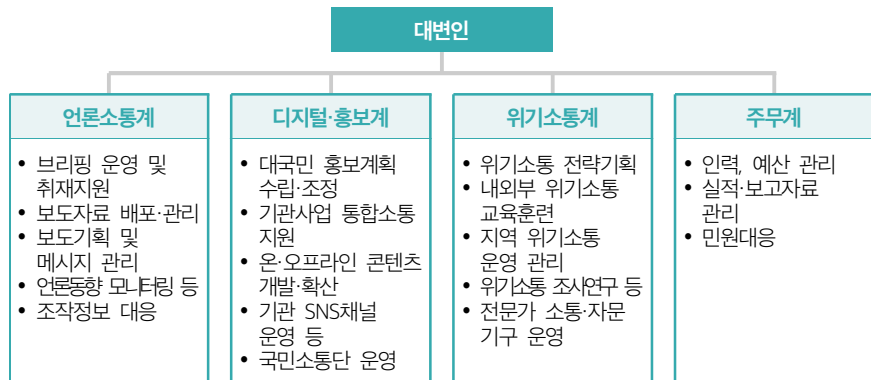
2. 질병관리청 소통조직 구성

질병관리청의 소통조직은 대변인(위기소통팀)을 중심으로 국민과 언론, 내·외부 공중과의 소통체계를 구축하게 된다. 위기소통 조직은 통합적으로 조직 대응방안을 운용하여 부서 간 소통을 활성화하고, 대내외 정보 비대칭 현상이 발생하지 않도록 해야 한다.

위기소통 조직의 주요 역할

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

그림11. 질병관리청 위기소통 조직(대변인) 주요 기능

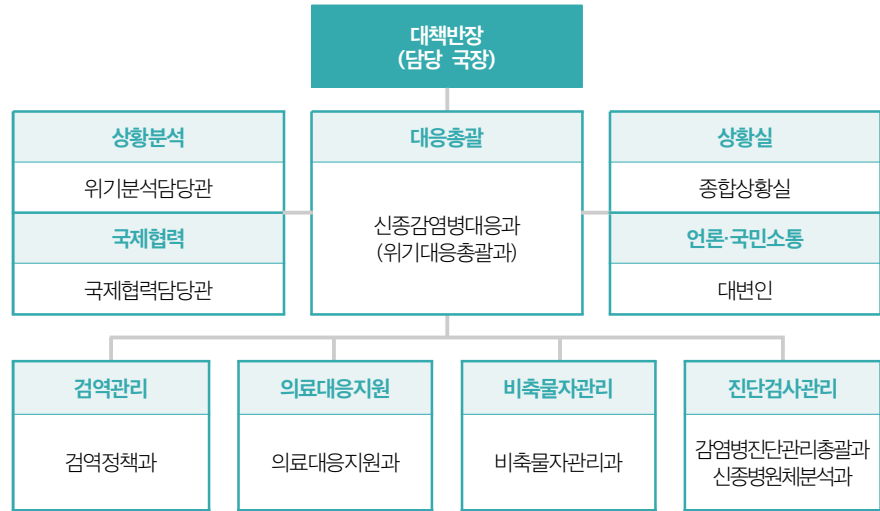


3. 감염병 재난상황 시 질병관리청의 위기대응 조직과 역할

가. 질병관리청 감염병 대책반 운영

감염병 관련 위기 징후가 인지되면 자체위기평가회의를 개최하고, 관심단계 경보가 발령되면 질병관리청은 곧바로 감염병 대책반을 구성하여 즉각적인 대응 체계를 구축한다. 대변인은 대책반의 대내외소통을 담당하는 역할로, 감염병 재난상황에 필요한 위기소통 환경을 구축하고 언론 및 국민소통을 지원한다.

그림12. 질병관리청 대책반 조직도

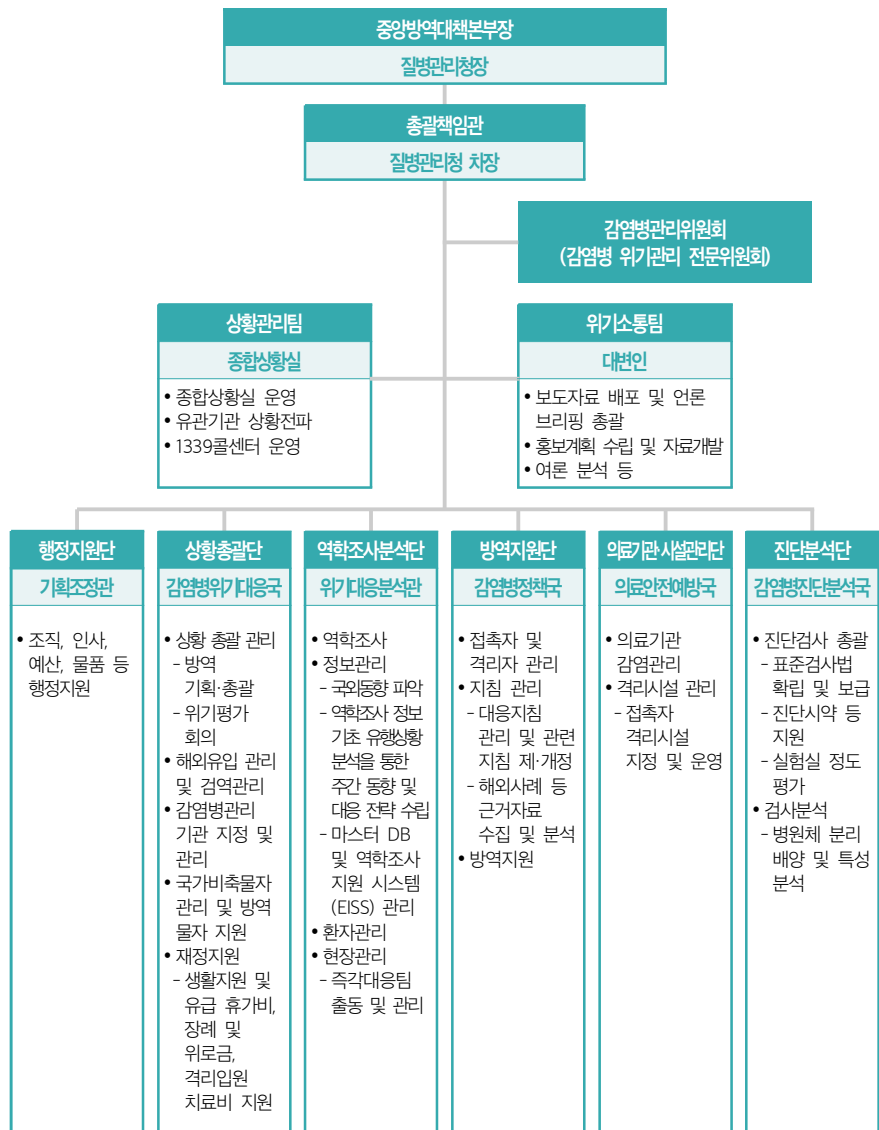


나. 중앙방역대책본부 운영

감염병 재난으로 인한 위기경보가 관심단계에서 주의단계로 격상하게 되면, 기존 대책반 체제에서 중앙방역대책본부(이하 방대본) 단계로 대응 조직체 또한 격상한다. 질병관리청 소관 하에 방대본이 설치되어 유관기관과의 협조체계가 가동되고, 모니터링 및 현장 방역조치가 강화된다.

대변인은 방대본의 위기소통팀을 주관하며 국민과 언론 대상 감염병 소통을 주도적으로 수행하게 된다. 이때 상황총괄단을 비롯한 역학조사분석단, 방역지원단, 진단분석단 등은 위기소통의 기초자료를 분석·제공하는 중요한 정보원으로서 상호 긴밀한 협력관계를 유지해야 한다.

그림13. 중앙방역대책본부 조직도



* 단, 상황에 따라 확대·축소하여 탄력적으로 운영 (명칭은 추후확정)

* 필요시, 민간전문가 등으로 구성된 자문위원회 등 구성·운영 가능

< 코로나19 대응 조직 구성(2022.3.) >

그림14. 질병관리청 중앙방역대책본부 조직도(2022.3.)

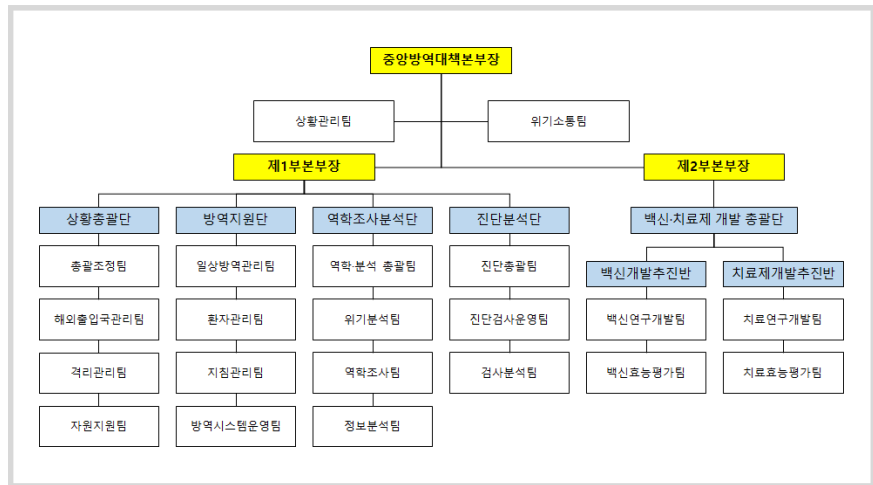


그림15. 질병관리청 코로나19예방접종대응추진단 조직도(2022.3.)

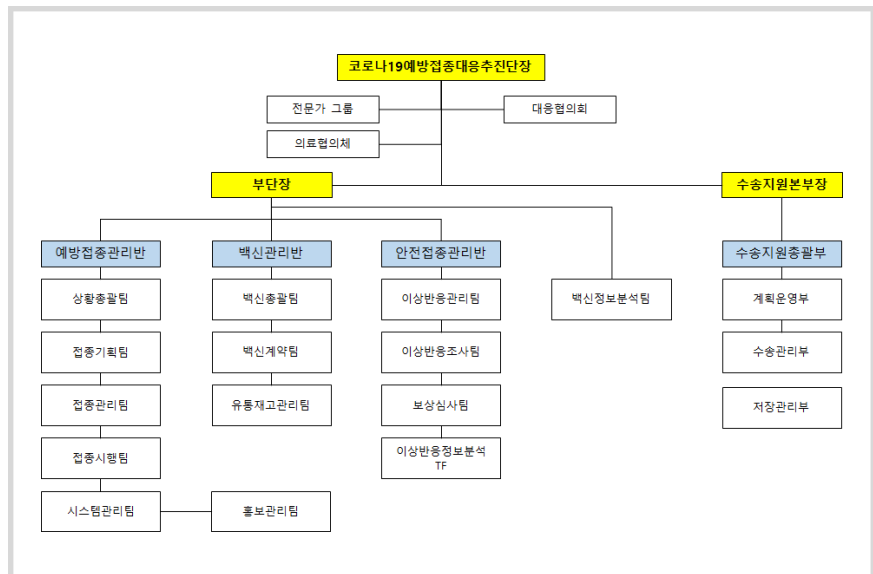


그림16. 보건복지부 중앙사고수습본부 소통 조직도(2022.3.)



2절. 내·외부 소통 및 협력

1. 조직 내부소통

조직 내부에서는 집단대응체계 구축과 위기상황 신속 공유를 위한 수평적인 정보 공유 시스템을 유지해야 한다. 초기 대응 시 정보 공유를 위한 내부 소통망(모바일 메신저 등)을 개설하고, 상시로 위기상황과 정보, 행동지침 등을 정확하게 공유하여 직원이 위기관리의 핵심 주체로서 일원화된 목소리를 낼 수 있어야 한다.

가. 소통준비

1) 조직 내부소통 채널 구축

감염병 재난 발생에 대해 신속한 정보 및 일관된 메시지 확산을 위해 질병관리청 내부에서는 관련 상황에 대한 소통창구와 작동체계(Hot-line)가 마련되어야 한다. 대변인(위기소통팀)은 내부 소통망을 개설해 위기가 발생했을 때 초기 대응을 위한 정보 공유 시스템을 운영한다.

그림17. 위기상황 발생 시 보고체계



소통채널 운영 원칙

- 유관부서 위기연락망을 현행화하여 즉각적인 연락이 가능하도록 사전 조치
- 사적 대화는 금하고 공식 보고임을 규정하여 육하원칙에 따라 정보 객관성을 확보
- 정보를 공유할 때는 출처와 시간을 명시
- 상시로 위기상황에 관한 정보 및 내부 입장을 사내 게시판, 소셜 미디어 등을 통해 내부직원들에게 공유(긴급 상황, 피해 범위, 이미 논의된 조치, 계획 중인 대책 등)
- 내부 홍보협의체를 구성해 월 1회 정기/수시 회의, 온라인방 운영(정보 공유) 및 의견 수렴 등 위기소통에 대한 공동협력 방안 수립·시행
- 위기단계에 따른 우선순위 행동지침 제공
- 직원들의 헌신과 노고에 대해 지속해서 격려하고 소통

2) 조직 내부소통 역량 강화 훈련

대변인을 비롯한 주요 소통담당자는 평소 위기상황을 가정한 다양한 시뮬레이션 교육 등을 실시하고 소통역량을 높이기 위한 훈련에 참여한다.

『대변인』

사전에 감염병 위기와 대응절차에 따른 소통교육 훈련에 참여하여 매뉴얼을 숙지

『부서별 소통 담당자』

정기적으로 워크숍 참여 등 각종 교육 훈련을 통해 일관된 위기소통에 기여

『부서 관리자』

오프라인과 온라인 매체 변화에 따른 소통 방향, 브리핑 모의실습, 언론과의 인터뷰 방법, 보도자료 작성 방법, 효과적인 미디어 활용 등에 대한 훈련 시행

『부서 실무자』

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

나. 실행 가이드

• 위기상황 시 보고체계를 구축한다.

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

- 위기상황 공유 시 유·무선, 전자메일, SMS, 팩스, 서면 등 상황에 가장 적합한 방법을 사용한다. (일반적으로는 모바일 메신저의 단체 대화방을 통해 공유)
- 긴급상황센터에서 공유하는 일일 국내·외 감염병 동향을 통해 위기 징후를 예측할 수 있다.

• 대국민 소통창구 및 메시지를 일원화한다.

- 최초 위기상황 시, 신속한 언론브리핑을 통해 공식 메시지를 전달한다.
- 브리핑, 인터뷰 등에서 일관된 메시지가 전달될 수 있도록 예상질의 개발 및 공식 답변(Press Guideline)을 사전에 준비한다.
- 이후 상황에 따라 보도자료를 지속 배포하고 대변인실에서는 관련 콘텐츠를 개발하여 확산시킨다.

- 모든 기자 취재에 대한 선조치 후보고를 금하고, 대변인실을 통한 접촉체계로 전환한다.
- 외부로 나가는 메시지 관리가 이루어지도록 상황을 수시로 대변인실과 공유해야 한다.

• 집단대응체계를 구축한다.

- 대변인실은 모바일 메신저를 통해 수평적 정보 공유시스템을 운영한다.

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

- 내부직원들과 위기상황을 공유한다.
 - 일원화된 목소리를 내기 위해 내부직원과 위기상황을 더욱 정확하게 공유한다.
 - 위기상황에 대한 정보, 조직의 입장을 내부채널을 통해 내부직원들과 상시 공유한다.
(상황의 시급성, 피해 범위, 이미 논의·진행된 조치, 계획 중인 대책 등)
 - 평소 내부 홍보협의체 등을 구성해 정기 및 수시 회의, 모바일 소통방 등을 운영한다.
(정보 공유 및 의견 수렴, 위기소통에 대한 공동 협력 방안 논의)
 - 내부직원들의 헌신과 노고에 대해 지속해서 격려하고 소통한다.

2. 조직 외부소통

감염병 위기소통에서는 조직 외부 유관기관과 긴밀한 소통을 통한 대응이 중요하다. 특히 일상불란한 공동 대응을 위해서는 사전에 구축한 위기소통 네트워크를 통한 상황 공유가 필수적이다.

가. 소통준비

신속한 정보와 일관된 메시지 확산을 위해 위기소통 네트워크를 사전에 구축한다.

1) 관계 부처, 보건의료기관, 전문가 단체 등 유관 기관 연계

- 정부부처, 지방자치단체, 전국 보건소, 지역 감염병관리지원단 등과 실시간 위기소통채널을 마련한다.

- 위기상황 발생 시 정부 유관 기관(청와대, 국무조정실, 복지부, 행안부, 문체부, 외교부, 국토부, 교육부, 과기부, 식약처, 경찰청, 방통위, 국립정신건강센터, 국립환경과학원 등 유관 기관 및 전국 지자체 보건소 등)과 실시간 소통채널을 구축해 신속하게 정보를 전달한다.
- 위기상황에 대한 언론브리핑 시, 전문적·과학적 설명이 필요한 경우 언론브리핑 시 전문가 배석을 요청한다.
- 정부부처 대변인 회의의 주요 안건으로 상정해 정보 공유 및 협력 방안을 마련한다.

2) 의료계 및 민간기업 협력 강화

- 의료기관 및 단체, 언론(기자협회), 민간기업과 협력하여 사전에 공동훈련 및 교육, 회의 등을 개최해 평시에도 상호 협력적 관계를 유지한다.

- 의료계 및 학·협회(대한의사협회, 대한간호협회, 대한병원협회, 대한병원홍보협회, 대한심리학회 등), 포털 및 누리소통망 플랫폼(네이버, 다음카카오, 구글, 페이스북, 틱톡 등) 민간기업(어플리케이션, PC방, 식당, 카페, 편의점 등), 학교, 조사업체, 종교단체 등과 공공 협력 소통으로 평시에 상호 신뢰 관계를 구축, 유지한다.
- 감염병 보도 시, 언론이 알아야 할 보도·취재준칙을 마련하고 평시에 관련 전문교육을 추진한다.
- 민간기업(IT기업, 포털사이트, 건강관련 기업, 종교단체, 심리학회 등)과 상호협력을 통해 감염병 발생현황 및 행동수칙 마련과 확산에 동참을 촉구한다.
- 위기 발생 시 네트워크를 통한 실시간 자료 공유 등 위기 대응력을 높인다.

3) 전문가 자원 확보 및 참여 독려

- 위기상황에서 소통 자문을 구할 수 있는 전문가 네트워크를 구성하고, 평시에도 교류 활동을 지속하며 협력을 도모한다.

- 위기소통 관련 전문가(PR학회, 헬스커뮤니케이션 전문가 등)를 중심으로 전문가소통자문단을 구성하여 자문 시스템을 확보하고 상시로 소통한다.
- 위기상황 시 전문가들의 다양한 시각과 전문성을 통해 문제해결 방안을 모색한다.
- 내외부 전문가들이 연구 활동, 세미나, 기고, 방송출연, 인터뷰 등 다양한 경로를 통해 국민들에게 올바른 정보를 전달할 수 있도록 적극 지원한다.

그림18. 질병관리청 위기소통 네트워크



국민	국민 소통자문단 구성 및 운영(국민 정책참여·자문기구)
전문가	전문가 소통자문단 구성 및 운영(보건의료, 커뮤니케이션, 심리학 등 다학제 구성)
정정부처	청와대(국가위기관리센터), 국무조정실, 복지부, 행안부, 문체부, 외교부, 국토부, 교육부, 과기부, 식약처, 경찰청, 방통위 등
의료계	대한의사협회, 대한간호협회, 대한병원협회, 한국병원홍보협회 등
언론	보건복지부 및 질병관리청 출입기자단, 한국기자협회 등
보건소	전국 보건소
지방자치단체	전국 17개 시·도, 시·군·구
민간기업, 단체	포털사이트(누리소통망 플랫폼), IT기업, 온라인 커뮤니티, 유관 기업, 민간단체, 종교단체, 보건/소통 관련 학회(PR학회, 헬스커뮤니케이션학회, 심리학회 등) 등
국제기구	세계보건기구(WHO), 세계보건기구서태평양사무처(WPRO), 미국 질병통제예방센터(US CDC), 유럽연합질병통제센터(ECDC) 등

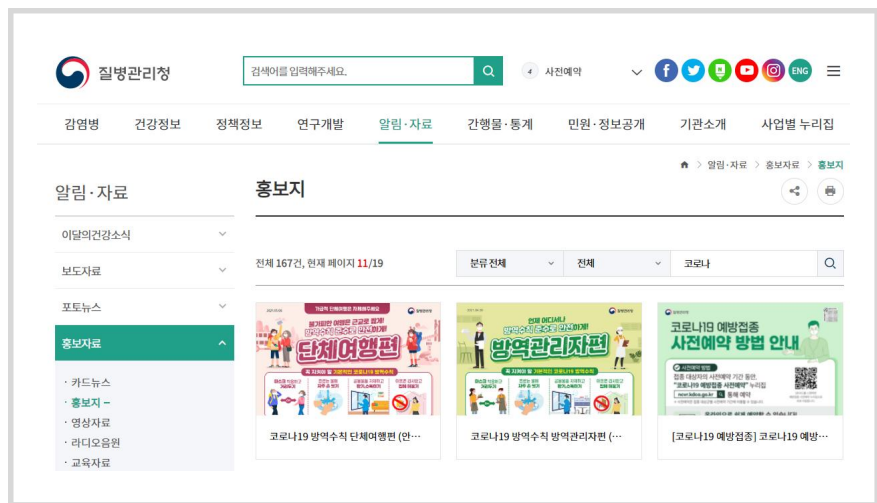
나. 실행 가이드

1) 정부 유관기관과 업무 협조

- 평소 위기대응 연락망을 구축해 놓고 위기상황 시 신속한 정보를 제공한다.
- 관련 정부부처가 있다면 해당 부처 대변인(홍보부서)의 홍보 네트워크 활용을 검토·협의한다.
- 타 부처에서 언제나 정보 열람이 가능하도록 온라인(홈페이지 등)에 상시로 콘텐츠(대응 상황, 조치상황, 홍보콘텐츠)가 게시될 수 있도록 한다.

* 정부부처(문화체육관광부, 행정안전부 등) 및 지자체 협업, 정부보유 전광판, 편의점 등 확산 추진

그림19. 홈페이지 내 콘텐츠 게시 화면



2) 전문가 자문 체계 마련

- 대변인실은 전문가 소통자문단을 발족하고 상시 자문체계(서면/대면)를 구축해 현안을 공유하고 의견을 수렴한다.
- 위기상황 발생 시 최초 브리핑 이전 긴급 자문을 받는다.
- 위기대응 시 전문가들의 다양한 시각과 전문성을 활용해 문제해결 방안을 모색한다.
- 전문가 자문기구와의 협력관계를 바탕으로 위기상황에서 국민이 불안해하는 원인과 대안을 분석하고, 전문적·과학적 근거 기반 메시지를 개발해 설명한다.

전문가 자문 체계 마련 사례 연구 - Team B

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

3) 의료계 및 민간기관과의 소통

- 누리소통망을 통해 양방향 소통이 가능함을 공지하여 실시간 소통을 유도한다.
- 감염병 재난상황 관련 민간 전문가에게 정부의 대응 상황을 수시로 제공한다.
- 민간기관과의 네트워크, 홍보채널을 적극적으로 활용해 정보 접근성을 확장한다.

4) 국회, 국민신문고 등 국민 질의 신속 응답

- 위기상황 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.

- 국민신문고 민원 및 제안사항에 대해 최대 14일 이내 성심성의껏 답변하고 감염병을 예방할 수 있는 구체적 행동수칙을 기재하여 위기상황에 대한 불안을 낮춘다.

민원 처리에 관한 법률 시행령 (약칭: 민원처리법 시행령)

제14조(질의민원의 처리기간 등) 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.

1. 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내
2. 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내

3절. 대국민 소통

국민들이 상황을 올바르게 인식할 수 있도록 신속·정확·투명한 소통을 실시하고 감염병 피해자 및 가족에 대한 위로·공감 소통을 통해 국민과의 신뢰를 확보하는 것이 중요하다. 이를 위해 소통 대상과 매체 환경을 고려하여 국민소통을 진행해야 한다. 특히, 감염병 발생 시 소통 콘텐츠는 보도자료의 공식정보를 기반으로 대상별, 매체별 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 위기상황을 해소하기 위한 긍정적 행동을 할 수 있도록 소통수단을 마련한다.
- 국민들이 실제 위기상황 이상 수준으로 과도하게 받아들이지 않도록 루머를 관리한다.

• 국민 소통 타깃 및 채널환경 구축

- (감염병 발생 전) 유사 시 긴밀한 협조를 도모할 수 있도록 기자, 일반인, 의료기관, 보건소와 소통 네트워크를 구축하고, 평소 및 유사 시 질병 정보를 신속하게 공유하고, 대처방법을 안내한다. (위기 발생 시 채널을 급하게 만들기는 어려움)
- (감염병 발생 후) 잘못된 정보 유통 방지 및 위기 극복을 위해 해당 타깃들에게 정보를 지속적으로 공급해야 한다.

1. 소통준비

가. 소통 계획 수립

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

나. 소통 메시지 개발

1) 국민 공감을 얻기 위한 메시지 전략

- 메시지 내용 (정보의 정확성)
 - 위기 자체에 대한 정보뿐만 아니라, 어떻게 예방·대처해야 하는지 ‘국민행동수칙’을 명확하게 전달한다.
 - 감염병 상황에 대한 정확한 사실을 확인하여 공중에게 주기적으로 전달함으로써, 부정확한 정보가 확산하는 것을 초기에 차단한다.
 - 언론을 통해서도 똑같은 사실이 취재되는 게 중요하다. 정부 공식 브리핑 등 한 목소리를 통해 정보를 전달하여 국민들이 편안함을 느끼게 해야 한다.
- 커뮤니케이션의 속도 (정보공개 속도)
 - 위기상황 시 국민들은 공중의 요구에 대한 당국의 반응속도로 위기대응체계를 평가함에 따라, 초동대응 시 당국이 빨리 나타나서 위기상황을 파악하고 있음을 보여주는 것이 중요하다.
 - 공중의 물음에 신속하게 대답하고 필요한 조치를 할 수 있도록 노력한다.
- 메시지에 대한 믿음
 - (공감과 보살핌) 공포, 고통, 불확실성에 대한 공감과 대안의 내용은 최대한 빠르게 공중에게 전달해야 한다. 국민들은 공감과 보살핌이 느껴질 때 메시지를 기꺼이 받아들이며, 이를 행동에 옮겨 실천할 수 있다.
 - (전문적인 능력) 당국자가 과거 유사한 위기상황에서 어떻게 대처했으며, 현재에는 어떻게 대응하고 있는가에 의해 전문성이 판단된다.
 - (정직과 개방성) 정직함과 개방성은 정보나 자료를 공중에게 선불리 공개하라는 뜻이 아니다. 현실을 정확히 파악해, 그것에 맞게 대응하는 것이다.
 - (전념과 헌신) 현 감염병 재난상황을 수습하기 위한 보건당국의 목표가 무엇인지를 보여주고, 이를 달성하기 위해 헌신을 다해야 한다.

2) 효과적인 정보 전달을 위한 메시지 개발

메시지 개발 시 가장 염두에 두어야 할 사안은 위기에 대한 ‘정확한 정보’를 제공하는 일이다. 이를 바탕으로 해당 감염병 위기와 관련된 환자 및 가족, 그리고 지역주민 더 나아가서는 일반 국민들이 가질 수 있는 위기에 대한 우려와 불안을 관리할 수 있는 내용을 담는 게 효과적이다. 한편, 해당 메시지는 의료관계자 및 학계의 전문 감수를 통해 오류를 제거하는 보완작업이 필수다.

그림20. 메시지 개발 순서도

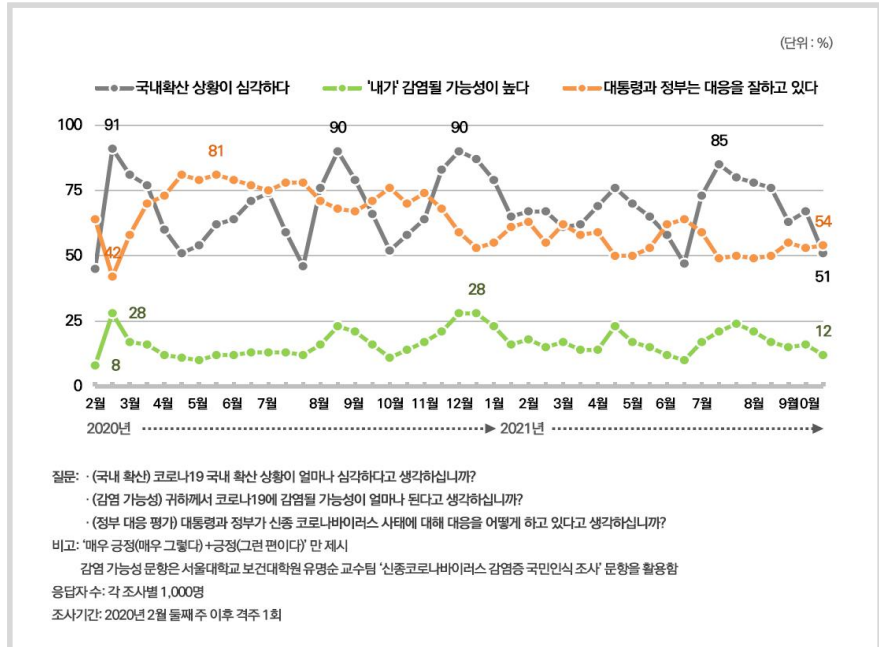


자료 : CDC(2018). CERC Messages and Audiences

3) 메시지 작성 시 유의사항

- 위기상황을 설명할 때는 이해하기 쉬운 사례, 시나리오 등을 제시
 - 비슷하지만 의미가 다른 단어는 전문가·학자들에게 의미 차이가 있지만 국민과 미디어에서는 모두 같은 내용으로 받아들여진다.
- 과학적 근거에 의한 결정 중, 논란의 여지가 있는 내용은 충분히 설명
 - 구체성이 떨어지는 관념적 위기가 수치로 구체화할 수 있는 실제적 위기보다 국민에겐 더 큰 위기로 다가온다. 난해한 통계 및 수치는 잘 받아들여지지 않는다.
- 신빙성을 높이기 위해 공신력 있는 자료를 기반으로 일관된 내용 작성
 - 메시지의 수용성을 높이기 위해서는 메시지 자료는 보건당국이 아닌 제삼자에 의해서도 검증되는 게 좋다.
- 책임 소재가 다른 두 가지 위기에 대한 단순 비교 유의
 - 예컨대, 해외감염병 유입·확산과 같은 보건당국의 책임이 큰 위기상황을 흡연, 음주로 인한 사망률과 같이 개인에게 책임소재가 주어지는 위기상황 비교하는 것은 국민의 공분을 살 수 있다.
- 위기상황에 대한 국민인식을 확인하여 소구력 높은 메시지 개발
 - 국민의 위기인식 정도는 상황의 불확실성, 치명률, 유행 지속기간 등에 따라 달라질 수 있고, 방역 참여율에 영향을 미칠 수 있다.
 - 국민의 위기인식과 방역수칙 실천율 등을 정기적으로 조사하여 상황에 맞는 소구법(이성·감성소구 등)을 사용하면 메시지 전달력 및 수용성을 높일 수 있다.
 - 소통 전문가 자문을 통해 메시지 소구방법, 핵심 키워드 및 표현 등 메시지 방향을 정하는데 도움을 받을 수 있다.

그림21. 코로나19 유행 상황에서 국민 위기인식의 변화 흐름



자료 : 한국리서치 정기조사 여론 속의 여론(43차), 2021.10.27.

4) 위기 대응 메시지 개발

위기 대응 메시지는 전략적인 판단이 중요하다. 질병관리청을 비롯한 보건당국의 책임 수준과 수용 판단에 따라, 오류에 대한 반박부터 비판받은 내용에 대한 사과/개선행동에 이르기까지 다양한 대응메시지 고안이 가능하다.

표11. 위기상황 시 책임성 판단에 따른 메시지 전략

전략	수용	메시지 전략	전략 선정 기준
오류 반박	수용 거부	문제를 제기한 대상자에게 직접 반박 및 오류 지적 (제소 포함)	- 식별 가능하고 반박할 수 있는 대상이 있을 때 사용 - 루머에 의한 위기에 적당
부인	수용 거부	문제가 사실과 다르거나 관계가 없음을 시사	- 위기가 존재하지 않거나 위기에 책임이 없다는 근거가 있을 때 사용 - 루머에 의한 위기에 적당
해명하기	약한 수용	문제 중 ~한 부분에 잘못된 점이 있어서 바로 잡음	위기 책임에 대한 오해의 소지가 있는 경우 사용
정당화	약한 수용	~에 오해의 소지가 있으나, 우리의 의도는 ~ 부분이며 우려사항이 아님	위기로 인한 피해도 적고, 조직의 책임 소재가 명확하지 않은 경우
유감/조치	중간 수용	- 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/수정 행동	높은 수용	문제에 대한 전적인 책임을 수용하고 관련 처벌 또는 수정행동	조직의 명백한 실수 및 구성원의 비윤리적 행동 등이 발생했을 시

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

5) 기타 이해관계자 타깃 메시지 대응

위기상황을 전·후로 보건당국은 언론 요청 인터뷰 외에도 국회 질의, 공청회 등 다양한 주체의 질문에 답변해야 한다. 언론 인터뷰와는 달리 적극적으로 '알리는 자(Spokes Person)'에서 '대답하는 자(Answer Person)'로 입장이 바뀐다는 점에서 차이가 있다. 알리는 자로서는 설득 메시지 접근이 효과적이거나, 대답하는 자로서는 수용적 메시지 전략이 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 위기상황 진화 후 보건당국의 대처상황에 대한 확인과 평가, 후속 대책에 대한 요청 등으로 진행된다. 따라서 주요 질의 사항에 대한 메시지 방향 및 공식 답변을 준비해 가야 한다.

예시1) 000 위원 사전질의 「감염병 재난 지역사회 대비 대응 시스템 조속 확보」

- 시스템 구축 필요성에 대한 공감 표현
- 해당 시스템 관련 과거 및 현재 추진사항에 대한 사실 정보 제공
- 향후 보건당국으로서 예산 확보 및 적극 설치 의지 표명

예시2) 자체 예상 질의 「원인불명의 질환 발생 시 향후 개선 방안」

- 초동 대응 강화를 위한 업무 개선 방안 소개
- 원인불명 질환 집단 발생 시 대응 단계별 지침 마련 의지 표명

코로나19 대응 '한 목소리(one-voice)' 소통 전략

- 국민·언론 소통창구 일원화, 정기적인 현황 정보 제공
 - 질병관리청(중앙방역대책본부) 소통창구를 대변인실·위기소통팀으로 일원화하여 공식 정보 제공 및 정제된 메시지 발신
 - 언론소통의 경우, 기자단 핫라인(SNS메신저)을 개설해 취재질문·답변 단일창구를 마련하고, 조직내부 핫라인을 통해 검토된 공식 답변을 상시 제공
 - 정례 브리핑(주 3~7회)과 보도참고자료(일 2회)를 통해 기초 현황정보(코로나19 일일 발생현황, 예방접종률, 이상반응 통계 등) 정기적으로 제공
 - 공식 답변·안내 자료를 기초로 온라인 파생 콘텐츠 제작 및 확산
- 예상·공통 질의에 대한 '공식 답변(Press Guideline·PG)' 사전 준비
 - 주요 이슈에 대한 대외 메시지(브리핑·인터뷰 등)의 경우, '내부 예상 질의' 및 기자단 '공통 질의'를 취합해 주요 질문을 목록화하고, 담당부서를 통해 해당 질문에 대한 방역당국의 공식 답변(Press Guideline·PG)을 사전에 준비
 - 브리핑·인터뷰는 예상질의 및 답변을 사전에 숙지하여 일관된 메시지·소통기조 유지

2. 실행 가이드

가. 언론 소통

위기상황 시 언론의 취재 요청 목적은 △기사(뉴스)에 대한 사실 확인 및 증빙 자료를 얻기 위한 것 △기사(뉴스)의 방향을 강화하기 위한 것 △기사(뉴스)의 보충 설명 자료를 확보하기 위한 것이다. 취재요청 기사를 설득하거나 관련 기사를 막는 것은 불가능하므로, 위기상황 시 언론 대응 원칙을 숙지하고 적절한 대응 방안을 마련해야 한다.

위기상황 시 언론 소통 원칙

- 신속하게 사실, 경위 확인(조직의 공식 입장 신속 정리 및 표명)
- 단일화된 공식 언론대응 창구, 인포메이션센터 개설(비공식 정보 출처 통제)
- 최대한 정직하게 대처하며 매체와의 신뢰관계 증진 노력
- 사태에 대한 책임 있는 모습, 노력하는 태도 유지

1) 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 최신자료를 사용하며, 타 부처·기관의 통계 사용 시 출처를 명확히 표기
- 타 부처·기관과 공동으로 보도자료를 배포할 경우, 사전에 배포시기와 엠바고를 서로 조율
- * 조·석간의 엠바고는 신문지면 발행 기준으로, 조간은 발행 전일 12시, 석간은 발행 당일 6시 이후 보도 가능하며 방송·통신·온라인의 경우 조간 엠바고 일정과 동일하게 전일 12시부터 보도 가능

(예시)

11월 10일(수) 조간 : 9일(화) 08시 보도자료 배포, 9일(화) 12시 이후 엠바고 해제(보도가능)
11월 10일(수) 석간 : 9일(화) 16시 보도자료 배포, 10일(수) 06시 이후 엠바고 해제(보도가능)

※ 행사(심포지엄, 토론회 등) 보도자료는 행사 시작 시간을 엠바고로 정하기도 함

② 언론사 기고 작성

- 논란이 되는 이슈* 혹은 특별한 계기**가 아닌 경우, 2-3주 전에 대변인실로 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 주제가 중복되지 않도록, 1주제 1곳 언론사 추진

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

③ 오보·문제기사 대응 (보도설명/반박자료 배포 프로세스)

- 오보의 경우, 해당 언론사에 연락하여 최대한 정중하게 오보임을 인지시키고 정정보도를 요청한다.
- 보도반박자료는 당일 오전 중 배포가 원칙이며, 늦어도 오후 3시까지는 반드시 배포한다. 필요할 경우 설명회도 함께 실시한다.

• 사업담당과 보도반박자료 작성 → 보고 → 배포 (기자단 송부/문자 공지)

오해 소지가 있는 기사 대응

- 조직이나 피해자 보호 차원에서 게재되면 안 되는 이유 설명
- 불가피한 경우에 엠바고를 요청해 양해를 구하고, 엠바고 시점까지 진행상황 등을 수시로 담당기자에게 전달해 신뢰 구축
- 대응 후에도 기사가 나는 경우가 많으므로 수시 모니터링 필요, 기사 게재 시 바로 대처

오보 기사 대응

- 신문의 경우 후속판 또는 온라인 뉴스, 방송의 경우 다음 뉴스에 시정되도록 노력
- 타 매체로의 파급을 최소화하기 위해 보도반박자료를 신속히 배포
- 명백한 사실을 잘못 기재한 경우 구체적 사실을 제시해 수정을 요청하고, 해석의 문제일 때는 다른 측면에서 사안을 바라볼 수 있음을 설명
- 역학조사 결과 등 민감한 내용이나 신속히 배포돼야 하는 정보일 경우 '이 보도자료는 관련 발생 상황에 대한 정보를 신속 투명하게 공개하기 위한 것으로, 추가적인 역학조사 결과 등에 따라 수정 및 보완될 수 있음'을 보도(참고)자료 말미에 표기해 향후 언론대응에 참고

대응 예시1 : AZ백신 접종 이득과 위험 분석 결과 관련

(21.5) 질병청 분석 결과 관련하여 한 매체에서 30~40대 아스트라제네카 백신 접종이 이득보다 위험이 더 크다고 한 보도가 있었으나, 이는 잘못된 내용으로 반박보도자료를 배포하여 잘못 된 내용임을 알림. 예방접종전문위원회 등에서 제시한 근거 자료를 기반으로 30대 미만을 제외한 연령층은 손실보다 이득이 큰 것으로 나타났다고 반박.

"30~40대 AZ백신 접종 이득보다 위험 더 크다"

입력 2021.05.11. 오전 11:41 - 수정 2021.05.11. 오전 11:51

👍 696 💬 154 📄 🗨️ 📧

질병청·비용·편익 분석 결과

확진발생 현재수준 유지 기준

질병관리청이 현재 수준의 신종 코로나바이러스 감염증 (코로나19) 확진자 발생이 유지될 경우, 아스트라제네카

당국 "AZ백신, 30대 미만 제외하고 모두 위험보다 이익이 크다" 해명

입력 2021.05.11. 오후 8:23

👍 218 💬 119 📄 🗨️ 📧

일부서 30~40대 AZ백신 접종 위험이 더 크다는 지적 전문가들 백신효과와 확진자 수 고려한 시나리오 작성 30대 미만 제외하고 모든 연령서 접종 이익 더 커 40대에서도 백신 효과가 위험보다 크다 강조

대응 예시2 : 코로나19 백신 접종 후 사망 관련

(‘21.11.) 예방접종 후 발생한 이상반응, 사망 사례의 경우 직접적인 원인규명 및 백신과의 인과관계 검증이 필요함에 따라, 평가가 완료될 때까지는 ‘신고사례로 표기하고 표현에 신중을 기해야 함. 특히 단정적, 축약형 표현은 국민에게 큰 오해와 불안 야기할 수 있으므로 언론에게 적극적으로 설명, 정정해야 함 (예시: 백신 사망자 X, 백신 접종 후 사망 신고사례 O)

입력 2021.11.23. 오전 3:03

👍 8 🗨️ 2 🔊 📄 🔄

9개월간 백신 사망자 1289명... 피해 보상 판정은 그중 2명 ✖

정부가 맞으셔서 맞았는데 피해자들에게 더 적극 보상해

➡

입력 2021.11.23. 오전 3:03 · 수정 2021.11.23. 오전 10:20

👍 25 🗨️ 5 🔊 📄 🔄

9개월간 백신 접종 후 사망 신고 1289명... 피해 보상 판정은 그중 2명뿐

정부 정책 따랐다가 번고 당했다면 피해자들에게

대응 예시3 : 코로나19 감염자 추정치 관련

(‘20.11.) 해외 연구결과를 인용해 국내 코로나19 감염자가 공식 수치보다 더 많을 것이라는 내용이 헤드라인으로 선정되어 국민 불안이 커질 우려가 있었음. 이는 1) 실제 항체가 측정치가 아닌 ‘역학적 추정치’이며 2) 과장이 없도록 국가 간 통계치를 비교·제시할 필요가 있음을 기자에게 설명하여 해당 기사가 정정된 바 있음

한국, 코로나19 실제 감염자 공식수치보다 2.6배 많아

입력 2020.11.20. 06:30 · 수정 2020.11.20. 09:12

🗨️ 2208 🔊 📄 🔄

호주 연구진 영국왕립학회보에 게재
주요국 평균 6.2배 더 많아, 이탈리아는 17.5배 분석



➡

코로나19 실제 감염자는 6.2배..한국은 2.6배

입력 2020.11.20. 06:30 · 수정 2020.11.20. 14:47

🗨️ 2198 🔊 📄 🔄

호주 연구진 영국왕립학회보에 게재
주요국 평균 6.2배 더 많아, 이탈리아는 17.5배 분석



- ① 초기에 신속히 대응하되 정확한 정보에 근거해 브리핑하라
 - 위기상황 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
 - 위기상황 시 국민감정과 동떨어진 발언이나 행동은 국민적 공분을 낳는다
 - 국민 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 위기대응 조치가 진전되고 있음이 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 위기 관련 전문가와 오피니언 리더들에게 상황을 충분히 설명하라
 - 위기상황 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, 국민행동수칙 및 대응요령 메시지를 쉽고 간단하게 정리해 활용하라
 - 감염병 확산이나 천재지변 등으로 인한 추가적인 사고를 막기 위하여 국민들의 주의나 행동 지침이 필요한 경우, 이와 관련한 메시지나 홍보물은 최대한 간단명료해야 한다.

2) 언론 인터뷰

① 보도자료 관련 인터뷰 영상 촬영 및 배포 과정

- 주요 보도(참고)자료에 대한 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.

• 해당 과에 촬영 공지 → 일정 협의 → 촬영/편집 → 내부 검토 → 영상 배포

② 인터뷰 수락 및 거절

- 언론·방송사에서 취재 등을 목적으로 개별 부서에 연락할 경우, 대변인실을 통해 공식적인 인터뷰를 요청해달라고 전달한다.
- 인터뷰 진행 전 대변인실에 사전에 계획을 보고해야 하며, 인터뷰 질의답변서는 언론사에 직접 전달하기보다는 대변인실을 통해 언론·방송사로 공유한다.
- 인터뷰가 어려운 사안에 대해서는 구체적인 사유를 대변인실에 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 소관부서의 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, 소관부서에 내용 확인 후 연결한다.
- 언론 취재를 받은 경우 즉시 대변인실 및 부서장에게 상황을 보고한다.
- 민감한 사안의 경우 간부진 및 소관부서에서 사전 논의하여 일관된 답변을 만들어 두어야 한다.

⑥ 매체별 인터뷰 요령

- (언론사) 사전 작성된 답변서 위주로 답변한 후 게재시점 등을 파악한다.
- (방송사) 방송개요, 프로그램 기획안, 촬영대본 등을 사전에 공유 받는다.

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.

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

- 설명은 보도자료를 기본으로 하며, 필요 시 설명자료, Q&A 자료, 발표 PPT(혹은 사례 동영상), 인포그래픽, 현장 판넬(포스터) 등을 추가로 준비한다.
 - 중요한 대국민 메시지, 핵심 행동수칙의 경우 브리핑 뒷 배경(backdrop), 단상(podium) 등을 홍보매체로 활용할 수 있다.
- 긴급 브리핑을 하는 경우, 월요일 브리핑을 주말에 예약하는 경우 등은 문체부 담당자에게 직접 유선으로 연락해 예약한다.

그림22. 브리핑 시각적 메시지 노출



프레젠테이션 방식 활용



현장 판넬 활용



배경(backdrop) 활용



단상(podium) 활용

[참고자료] 브리핑 시 고려사항

브리핑 준비 시

- 브리핑 전 사전 리허설을 해라
 - 언론의 예상 질의에 대한 답변 준비, 언급을 삼가야 할 주제나 용어 등을 미리 파악해 둔다.
- 브리핑 계획을 사전에 통보하라
 - 기자들의 정보 욕구를 충족시켜 주고 정보 제공에 대한 예측 가능성을 높이도록 한다.
- 위기대응 활동을 설명할 수 있는 인사와 자료를 준비하라
 - 현장 지휘 책임자, 기관장 등의 브리핑이나 기자회견 기회를 마련하고, 관련 통계 정보를 제공한다.
- '미디어 트레이닝'을 평소 정기적으로 실시한다.
 - 평소엔 위기 상황을 상정하여, 기자 대상 브리핑 및 질의응답 훈련을 정례적으로 실시한다.
- 언론을 공평하게 대하라
 - 특정 매체에만 정보를 주어서는 안 된다. 취재기자 리스트에 근거해 정보를 일괄 제공해야 불필요한 보도 경쟁, 오보 발생을 최소화할 수 있다.
- 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 조치를 한다.
 - 현장 혼란을 방지하기 위해 사전에 '공동 취재단'을 구성해 기자들이 공보담당자의 인솔 하에 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.
 - 확인 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 10초 이내에 짧게 답변하고 준비되지 않은 돌발 인터뷰는 삼간다.
- 알려질 사실을 은폐하거나 축소하지 마라
 - 부정적 사안이라도 알려질 사실이라면 숨기지 말고 선제적으로 발표하고 전후 사정과 맥락을 충분히 설명한다.
- 정직이 최우선이다
 - 정부가 진정성을 갖고 대처하고 있다는 평가가 이루어질 수 있도록 솔직하고 겸손한 태도로 임한다.

상황별 질의응답 요령

- 잘 모르는 내용을 질문하는 경우
 - 발표자가 대답할 수 없는 전문적·실무적 내용(통계 포함)은 선불리 답변하지 말고, 담당자가 답변하도록 하거나 추후 서면으로 답변
 - 추측성 답변이나 주관적 견해, 예단, 정보의 부분적 유출은 추후 불필요한 논란, 부정확한 보도 야기 가능
 - 통계수치의 정확성을 담담할 수 없을 경우, '잠정', '현재 파악된 바로는', '○○가 제공한 자료에 따르면' 등 표현 사용
 - 현장에 없는 사람, 조직, 기사 등 인용하여 질의 시 답변 자제
- 가정이나 잘못된 사실을 전제로 질문할 경우
 - 현재 발생하지 않은 상황을 가정하여 질문 때 꼭 답할 필요는 없으며, 질의가 나오게 된 배경에 대해서는 필요시 부연 설명
 - 잘못된 사실에 가정하여 질문 때 전제에 동의하지 않는다는 점을 명확히 밝히고, 필요시 사실 관계에 대해 성실하게 설명
- 방대한 범위의 답변을 요구하는 질문의 경우
 - 답변은 결론부터, 간결하고 명확하게 발언, 편집 가능성을 항상 염두에 두고 강조할 필요가 있는 내용은 되풀이하여 설명
 - 여러 질문을 동시에 받아 명확히 이해하지 못했다면, 답변이 가장 쉽거나 간단한 질문에 먼저 답변 후 나머지는 질문을 재확인
- 공개할 수 없는 내용을 질문한 경우
 - 비보도 요청(Off The Record)이나, 단순 답변거부(No Comment)는 지양하고, 답변할 수 없는 이유를 설명하는 것으로 대신
- 즉각적 답변 또는 양자택일을 요구할 경우
 - 급박한 상황, 감정적 표현 등으로 즉각 답변을 요구할 경우, 감정을 배제한 채 객관적 내용을 간단히 답하거나 추후 서면 답변
 - 양자택일을 요구할 경우, 양자택일할 수 없는 상황임을 전제한 후 성실히 설명
- 단언이나 확언을 요구하는 경우
 - 확언이 불가하거나 곤란한 상황임을 언급한 뒤 위기관리 수습을 위한 정부의 노력과 의지 강조

나. 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.

1) 온라인 위기소통 목표

① 신뢰도 높은 정보 제공 및 확산

- 정부에서 제공하는 질병·건강정보는 과학적 근거와 전문가 자문을 토대로 개발하여 공신력과 전문성을 갖춰야 한다.
- 공식 정보채널은 기관의 대표 홈페이지로 일원화하며, 제작된 콘텐츠는 소셜 미디어 등을 통해 국민에게 확산한다.

그림23. 질병관리청 콘텐츠 확산 예시



② 국민과 정부 사이의 양방향 소통 역할

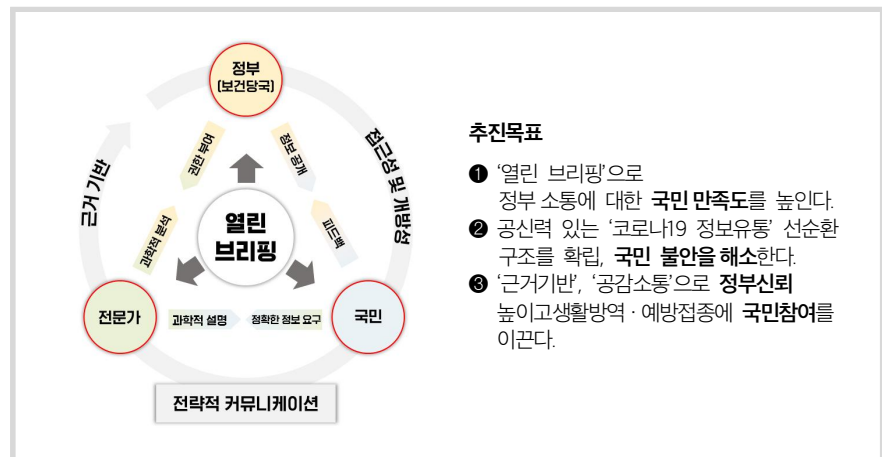
- 질병관리청에서는 국민-정부 간 양방향 소통을 촉진하기 위해 국민소통단을 운영하고 있다. 특히 방역주체인 국민의 목소리(불안, 궁금증 등)를 듣고, 국민이 필요로 하는 정보를 실시간으로, 신속투명하게 공유할 수 있는 혁신적 소통 채널로서의 역할을 한다.
- 대표적인 운영 사례로는 열린브리핑 개최를 통해 코로나19 궁금증을 국민이 직접 묻고, 정부-전문가가 바로 답변해 불안과 궁금증을 해소하는 방식의 직접 소통창구 기능을 한 바 있다.

* 젊은층 선호 유튜브(Live)와 고령층 선호 방송매체를 혼합한 형태의 국민소통 채널

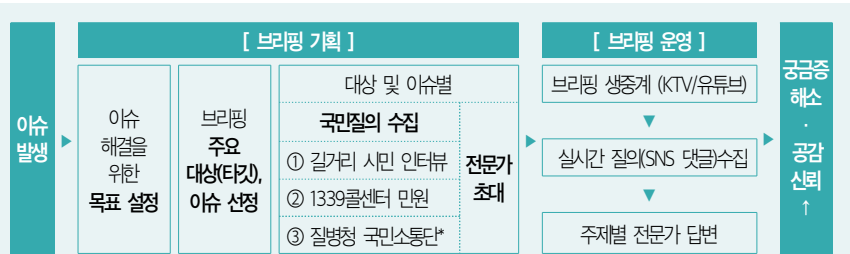
* 기존 브리핑은 기자 질의응답 중심 진행, 언론사 선택적 편집보도하는 일방적 소통 방식

☞ **국민과 직접 대화하는 형식의 양방향 소통으로 전환 시도**

그림24. 정부-국민-전문가 선순환 소통모델



‘준비는 이렇게’ 열린 브리핑 준비

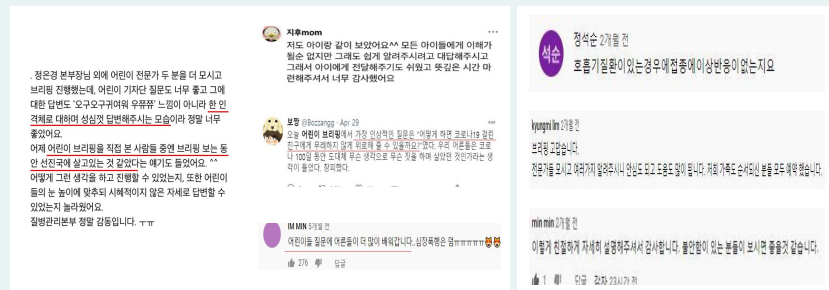


* (국민소통단) 코로나19 등 공중보건 이슈-정책 추진과정에 국민의견 수렴 기구 운영 중

1 <사전질의 수집, 질의답변 예시>



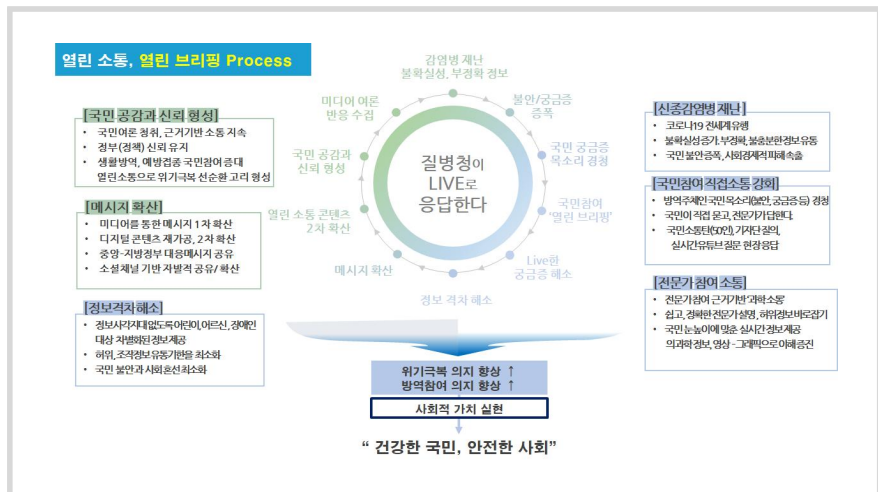
2 실시간 댓글과 반응



어린이 브리핑(20.4.29.)에 대한
유튜브 댓글, 맘카페 후기

유튜브 실시간 질문댓글
(21.5.13., 3.29., 7.5.)

그림25. 열린 브리핑 프로세스(Process)



- 한편, 질병과 예방수칙에 관한 다양한 질문에 대해 국민의 시각에서 설명하고 이해를 돕기 위해 'Q&A 콘텐츠'를 생산한다.
- 누리집 FAQ(Frequently Asked Questions) 게시판 운영, 카드뉴스 및 동영상 개발 형식으로 정보를 제공할 수 있으며, 자주 묻는 질문은 국민 궁금증을 직접 수집(국민 소통단, 감염병 전문 콜센터, 언론, 온라인 여론 등) 하거나 예상 질의 개발을 통해 답변을 구성할 수 있다.

그림26. 온라인 소통 예시



영상 콘텐츠 (60's 물어본 답 : 국민들의 궁금증에 질병관리청 관계자가 직접 답변하는 코너)

2) 온라인 위기관리 절차

온라인 위기소통 기본 수칙

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

표12. 온라인 위기관리 절차

단계		주요 내용
1단계	위기 관련 쟁점 발견	• 주요 포털 초기화면, 쟁점 기사 등 수시 모니터링
2단계	확산 가능성 및 위기수준 판단	• 쟁점의 특성, 확산 주체 및 채널, 쟁점에 대한 초기반응, 확산 속도와 범위 등을 온라인 담당자가 1차 분석
3단계	보고 및 대응 여부 결정	• 대응 수위 방식, 메시지 내용, 매체 등을 종합적으로 결정
4단계	메시지 작성	• 미디어 채널 특성에 맞도록 메시지 형식과 표현 작성
5단계	재난 미디어 채널 운영	• 기관의 입장과 정보를 제공하는 공식 채널을 운영 (홈페이지, 소셜 미디어 등)
6단계	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
7단계	추가 대응 점검	• 관찰 시스템을 통해 보고되는 사항들을 재분석해 추가 대응 전개
8단계	대응 점검 및 평가	• 대응 방식에 대한 노하우를 정리해 이후 발생하는 위기에 대해 유효한 대응방안 마련
9단계	상황 종료	• 상황 종료 후에도 온라인 관찰 시스템 지속 가동

* 허위조작정보로 확인된 온라인 게시물은 방송통신심의위원회 심의를 통한 삭제 요청 및 민간 플랫폼 사업자의 자율삭제를 요청함으로써 확산 방지(신뢰도 훼손, 방역 혼선 야기 등 심각한 영향을 끼칠 수 있는 정보는 경찰청 수사 의뢰 조치)

3) 온라인 위기소통 채널 운영

- 질병관리청은 평시 기관 누리집과 더불어, 국민 이용률이 높은 누리소통망(페이스북, 트위터, 유튜브 등)과 포털사이트 채널(블로그, 포스트 등)을 운영하여 많은 구독자를 확보하고 국민 소통 접점을 다각화해야 한다.
- 감염병 재난 상황 시에는 신속한 정보 제공을 위해 주요 이해관계자 및 대국민 메시지 전달에 누리소통망을 적극적으로 활용한다.
- 한편, 위기소통 담당자들은 국민소통단과 전문가소통자문단의 의견수렴과 협력을 통해 효과적인 위기 커뮤니케이션 환경을 도모해야 한다.

표13. 온라인 소통 채널별 진행 절차

매체(프로그램)	진행절차 (협조기관/부서)	한달전	2주전	1주전	보도 전날	당일 (정책시행)	보도 이후
누리 소통망	담당과(기초 콘텐츠 및 원고 제공) → 대변인실(아이템선정/ 개발) → 확산	월간 계획 보고	사전 협의 및 기획 회의	신청/ 제작	제작 완료	게시 (조정가능)	모 니 터 링
카카오톡 채널	대변인실(아이템선정 및 개발) → 추진계획 공유 → 카톡발송		시안개발 및 테스트 발송			카톡발송 (낮 12시)	
홈페이지 (특집기사)	담당과(기초 콘텐츠 및 내용 제공) → 대변인실(개발지원) → 게시		사전 협의 및 기획 회의	제작 및 수정	제작 완료	게시	
홈페이지 배너	담당과(배너 핵심 문구 및 콘텐츠 제공) → 정보통계담당관			사전협의		게시	
팩트체크	대변인실(모니터링) → 담당과(사실확인/ 답변작성) → 게시	루머 모니터링 결과공유	(부서) 콘텐츠 작성	(대변인실) 콘텐츠 디자인		게시	
포털 콘텐츠 검색	담당과 → 대변인실(협의) → 문체부 양식제출 → 게시		문체부 의뢰		협의 완료	게시	

그림27. 질병관리본부 온라인 소통체계



소통 채널 구분		콘텐츠 운영 사례
질병관리청 누리집		• 메인페이지 • 보도자료 • 이달의 건강소식 • 해외질병 국가별정보 • 감염병포털 • 국가건강정보포털
코로나19 누리집 코로나19 마이크로페이지 코로나19 백신 및 예방접종 코로나19 예방접종 사전 예약 오미크론 특화 국민용 페이지		• 코로나19 관련 콘텐츠(발생동향, 보도자료, 브리핑, 지침, FAQ, 홍보콘텐츠 등) 종합 안내
질병관리청 인스타그램		• 코로나19 오늘의 한마디 • 숫자로 보는 코로나19
질병관리청 페이스북		• 슬기로운 방역생활(방역지침 준수 모범사례) • 방역 준수 및 지침 포스터 • 예방접종 카드뉴스
질병관리청 네이버 포스트		• 일본뇌염 이달의 건강소식 • 온열질환 이달의 건강소식
질병관리청 네이버TV		• 진드기 매개감염병 예방 영상 • 희귀질환 교육 영상 • 미세먼지 예방 영상
질병관리청 유튜브 아프지마TV		• 코로나19 정례브리핑 요약영상 • 코로나19 예방접종 이상반응에 관한 모든 것 • 60초 물어본답(코로나19 Q&A)
질병관리청 카카오토리		• 수인성·식품매개 감염병 특집기사 • 여름철 감염병 특집기사 • 건강한 음주문화 카드뉴스 • 홍역예방 카드뉴스
질병관리청 카카오플러스친구	KDCA질병관리청	• 코로나19 국민행동요령 등 주요 현안 관련 콘텐츠 종합 안내(120만 채널 구독자 대상 카톡 발송) • 봄철 개학 대비 코로나19 예방법 • 유아, 어린이 자가검사키트 사용법 • 예방접종 독려 및 국민 감사 메시지
	KCDC소통센터	
	KCDC미디어센터	
	KCDC국민소통단	

다. 민원 소통

- 질병관리청(종합상황실)은 365일 24시간 질병 및 감염병 상담을 위해 ☎1339 감염병 전문 콜센터를 운영하고 있다. 콜센터에서는 코로나19, 메르스, 지카바이러스, 인플루엔자 등과 같은 주요 감염병에 대한 신속한 의심환자 신고/접수, 예방수칙 및 조치사항 안내 등 대국민 소통창구 역할을 하고 있다. 또한 국가예방접종 지원사업, 결핵안심국가 사업 등 주요 정책 사업에 대한 민원상담도 제공한다.
- 1339 콜센터 상담원은 모두 간호, 의료, 보건 분야 전문인력으로 구성되어 전문적인 상담 서비스를 제공한다. 또한 전화상담 뿐만 아니라 모바일 메신저(카카오톡)를 통한 1:1 문자 상담 서비스도 함께 제공하고 있어 국내, 해외 어디에서나 쉽고 편리하게 질병 관련 상담이 가능하다.

질병관리청 콜센터(1339) 이용 안내

- 대표번호: 국번 없이 1339(무료)
- 운영시간: 365일 24시간

질병관리청 카카오톡 서비스 안내

- 이용방법: 카카오톡 검색창에 「대한민국 질병관리청」 채널 검색·구독
- 감염병, 만성질환, 예방접종 등 실생활에 필요한 질병·건강정보 제공
- 언제 어디서나 카카오톡을 통한 실시간 1:1상담서비스

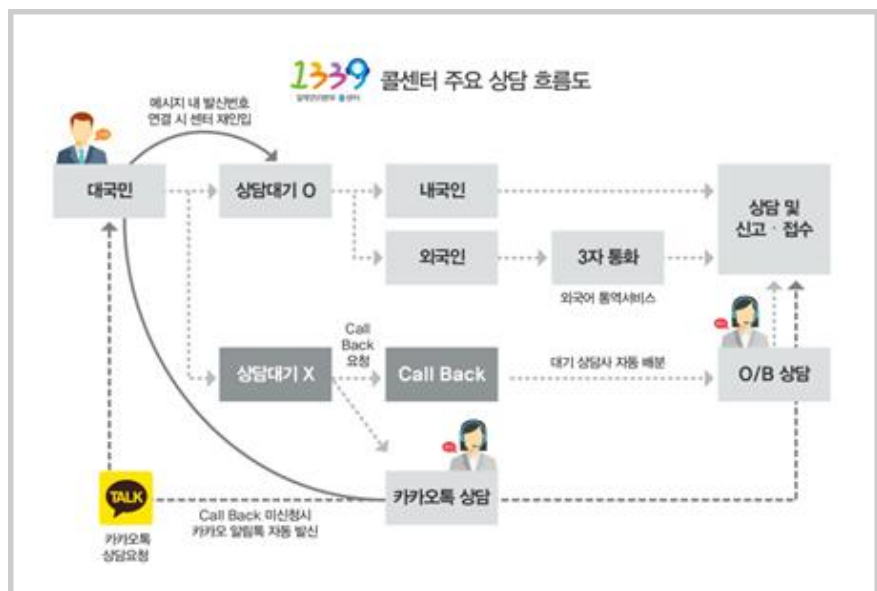
해외 이용 안내

- 해외에서 이용 시, +82-1339, +82-2-1339, +82-2-2633-1339, +82-2-2163-5945번으로 이용 가능(유료)

외국인 상담 안내

- 상담을 원하는 국내 체류 외국인은 한국관광공사 관광통역 안내전화(☎1330)와 법무부 외국인 종합안내센터(☎1345)와의 3자 통화를 통해 상담을 받을 수 있음

그림28. 콜센터 주요 상담 흐름도



4절. 지역사회 소통

감염병의 확산은 우리의 일상생활 속에서 시작된다. 개인뿐만 아니라 개인이 속한 가족, 직장, 지역사회, 더 나아가 전국적 확산과 국가 안보문제까지 확장될 수 있기 때문에 평시에 개인이 속한 지역사회 단위의 질병예방과 소통의 노력은 중요하다.

중앙정부와 지방자치단체는 자체 보유한 인력과 자원, 네트워크 등을 동원하여 지역주민의 생활 속 주요 접점에 접근해 감염병 발생현황, 예방행동수칙 등의 정보를 적절하게 제공해야 한다. 이를 통해 지역주민들이 예방행동과 캠페인에 참여하도록 독려하고 피해가 최소화될 수 있도록 사전에 대비할 필요가 있다.

1. 소통준비

가. 지역사회의 정의

지역사회란 지리적으로 가까운 공동체, 혹은 공통적인 유대관계나 관심사를 가진 생활 공동체를 의미한다. 이번 표준운영절차에서 설명하는 ‘지역사회’는 지방자치단체와 일정한 지리적 범위 안에 속하는 공동체를 의미한다.

나. 지역사회 협력관계 구축

지역의 학교나 지자체, 종교 및 주요 노동자 그룹의 리더나 조직은 감염병 위기발생 시 우리의 정보를 유통하거나 루머에 효과적으로 대처할 수 있도록 도움을 줄 수 있다. 평소, 지역사회와 상호작용을 통해 신뢰를 구축하는 노력을 기울임으로써 향후 위기상황 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 중앙-지역사회 모바일 메시지를 안내하여, 이들 구성원의 목소리와 질문에 바로 답한다.
- 지역사회, 종교지도자, 관련 조직 등이 감염병 재난상황 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.

다. 중앙-지역사회 “감염병소통담당관” 지정·운영

질병관리청에서는 중앙-지역사회와의 소통과 협력 증진을 위해 약 40여명의 ‘중앙-지역사회 감염병소통담당관’을 지정·운영하고 있으며, 실시간 정보교류와 위기소통 역량강화 활동, 교육 등을 추진한다.

- 목적 : 중앙-지역사회 소통 및 교류증진
- 대상 : 17개 시·도 및 감염병관리지원단 감염병 소통책임자 및 실무자
- 운영 : 실시간 소통체계 구축 및 위기소통 역량강화 활동 등

실시간 소통체계 유지(카카오톡)	위기소통 역량강화 활동
• 중앙(질병청) 미디어 모니터링 및 주요 콘텐츠 공유 • 지역 감염병 발생상황 및 대응현황 공유	• 위기소통 역량강화 정기교육 시행 • 공중보건 위기상황 대응훈련 시행 • 피해지역 사례 분석 및 모범사례 벤치마킹
감염병 예방 협력소통(평시)	감염병 위기소통(위기 시)
• 공중보건 위기대응 협력소통 계획 수립 • 중앙-지역 전방위 채널 활용, 예방정보 확산 • 중앙-지역 합동 캠페인 추진	• 시기·이슈별 소통구조, 핵심메시지 공유 • 중앙-지역 브리핑 자료 공유(원보이스 유지) • 루머관리 및 협력 대응 • 심리방역 협업 강화

라. 지역사회 보유 인력, 자원, 네트워크 활용

- 목적 : 지역사회의 주요 조직이나 민간단체 등을 통한 신속한 정보전달
- 대상 : 보건소, 병원, 학교, 공공시설, 종교단체, 지역언론사, 지역매체 등
- 운영 : 감염병 발생소식 및 예방수칙 정보를 정기적·비정기적으로 제공

구분	지역사회 주요 네트워크
1. 보건·의료기관	보건소, 병원, 의사회
2. 보육·교육기관	어린이집, 유치원, 초·중·고등학교, 대학교
3. 다중이용시설	영화관, 체육시설, 지하철, 버스터미널, 공중화장실 등
4. 종교단체	지역 교회, 성당, 절 등
5. 지역단체	외국인(다문화) 관련 단체, 청소년 관련 단체, 아동복지시설, 음식점중앙회, 산후조리업협회, 대한노인회 등
6. 지역언론·매체	지역언론사, 교통매체, 반사회보 등
7. 주요 리더	시·군·구의 장, 통장, 이장, 부녀회장 등

2. 실천 가이드

가. 신뢰 관계 구축

신뢰관계를 구축한 단체는 이슈 논쟁 발생 시 제 3자 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.
- 반사회보, 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, 위기수준에 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, 위기소통 절차에 따라 커뮤니티 수준에서 참여할 수 있는 프로그램, 행동변화 캠페인, 훈련 등을 마련해 정기적으로 점검한다.

- 커뮤니티를 대상으로 대응 및 위기소통에 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.

5절. 루머 관리

최근 다양한 누리 소통망 서비스가 활성화되면서 자유로운 의사소통과 정보공유가 빠르게 이루어지고 있다. 온라인으로 많은 정보가 공유되기 때문에 사실 여부를 판단하기 어려운 정보 역시 쉽고 빠르게 확산될 수 있다. 특히 부정확한 정보나 자극적인 내용은 확산도가 높을 수 밖에 없다. 이러한 현상이 발생하지 않도록 사전에 충분한 정보를 제공함은 물론, 온라인 및 소셜 미디어에 특화된 선제적 관리가 필요하다.⁶

1. 소통 준비

가. 루머 정의

어떠한 상황에 대해 관련 정보를 찾기 어렵거나 의사소통의 통로가 없을 때 불확실하고 의심할만한 자료가 생성된다.⁷ 이러한 공식적인 증거 없이 유포되는 주장은 여러 분야에서 두루 사용되는 용어이지만 학자마다 정의하는 바가 다르다.

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 유포할 가능성이 있는 떠돌아다니는 정보로 정의함으로써 보완할 필요성이 있다.

특히, 감염병의 경우, 의료분야가 공중들에게 생소한 분야일 뿐만 아니라 직접적이고 신체적인 위협이 될 수 있는 위기상황이기 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 위기상황에서 공중들이 비제도적이고 비공식적인 채널을 통해 부정확한 정보를 획득하고 전파하면서 초래되는 커뮤니케이션 현상이라고 볼 수 있다.

“루머 관리 = 확인되지 않은 정보에 대한 관리”

⁶ WHO IHR JEE of Republic of Korea Self-Assessment Report

⁷ 구글 사전 ‘Rumor’ : a currently circulating story or report of uncertain or doubtful truth.

표14. 감염병 관련 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
코로나19	- 백신 관련 루머(21) - mRNA 백신 접종 시 유전자 변형이 우려된다는 주장 - 백신에 들어있는 '나노칩' 등이 인체를 조종한다는 주장 등

나. 루머의 피해와 대응체계

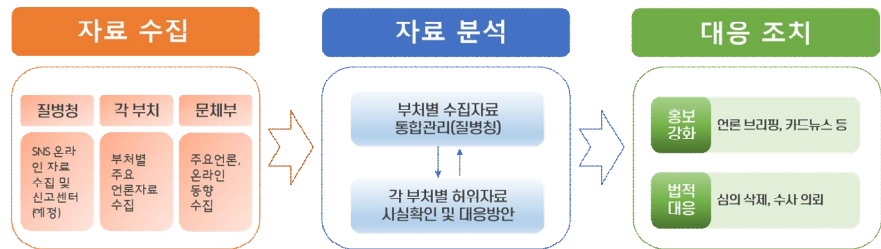
코로나19 유행 기간에도 루머가 확산되고, 이로 인한 2차 피해가 발생하는 현상이 일어났다. 코로나19 유행 초기, 국내 한 교회에서 소독한다며 신도들에게 소금물을 분무해 집단감염된 사례가 있었고,⁸ 가정에서 방역을 위해 메탄올(공업용 알콜)을 뿌려 일가족이 중독된 사고도 있었다.⁹ 해외의 경우, 이란에서 코로나19 치료 목적으로 소독용 알코올을 마셨다가 700명 이상이 사망하고, 90명 이상이 실명할 정도로(Aljazeera news, 2020.4.28.) 잘못된 정보의 피해는 감염병 피해만큼 클 수 있다. 국내에서는 감염병 루머로 인한 2차 피해를 막기 위해 구체적인 사실과 다른 잘못된 정보, 허위조작된 정보를 '허위조작정보'로 정의하고 대응체계를 구축하는 한편, 언론에서는 자율적으로 사실확인(팩트체크) 기능을 강화하여 국민에게 올바른 정보를 전달하려는 노력이 있었다.

8 소독한다며 분무기로 입에 소금물... 인포데믹이 키운 집단감염 (동아일보, 2020.3.17.)

9 방역한다며 메탄올 뿌린 뒤 중독 증세... 정보 전염병 피해 (YTN, 2020.3.22.)

- 범정부 허위조작정보 대응 추진체계 구축
 - 「코로나19 예방접종 대응추진단」 내 복지부, 문체부, 방통위, 질병청, 식약처, 경찰청 6개 기관 협업 대응
 - 가짜뉴스 모니터링부터 사실관계 확인, 심의 및 조치 등 전 과정 협력·대응

그림29. 허위조작정보 대응 추진 체계



- 언론의 자율적 사실확인(팩트체크) 기능
 - 방송사 자율적으로 팩트체크 코너 및 전담 프로그램을 통해 백신 가짜뉴스에 대해 사실 확인·안내
 - 시민참여형 팩트체크 플랫폼(팩트체크넷)을 통해, 국민이 제보한 백신 가짜뉴스에 대한 중점 사실확인 진행

표15. 가짜뉴스 현황 및 팩트체크 결과

백신 가짜뉴스 주요 사례	팩트체크 결과
“백신접종 거부 시 긴급체포”	⇒ 언론사 사창합성
“AZ 백신 효능, 65세 이상에서 8%”	⇒ 독일 경제지 오보
“백신 선택권, 한국만 없다”	⇒ 영국, 프랑스, 스위스도 선택불가
“英의학저널 인용, 화이자 효능 0.4%수준”	⇒ 실제 저널내용과 정반대(95%수준)
“중국산 백신, 코백스 통해 도입예정”	⇒ 코백스 계약 업체 중 중국업체 無
“국내 논문, ‘백신 뇌 조종’의 결정적 근거”	⇒ 해당 논문은 백신 뇌 조종과 무관
“백신으로 DNA 조작, 인간을 노예화”	⇒ mRNA백신은 세포핵 안으로 진입X
“백신에 낙태아, 동물성분, 중금속 함유”	⇒ 해당 성분 함유하지 않음

인포데믹(Infodemic)

자료 : 국립재난안전연구원(2020) 제2의 팬데믹, 인포데믹으로 인한 혼돈의 시대, Futuer Safety Issue

**“We're not just fighting an epidemic; we're fighting an infodemic”
“우리는 단순히 감염병과 싸우는 것이 아니라 인포데믹과도 싸우고 있다.”**

(WHO 사무총장 테드로스 아드하놈 게브레예수스 원철회보회의, 2020.2.15.)

• 인포데믹의 정의

- 정보(information)와 전염병(epidemic)의 합성어로, ‘어떤 사안에 대해 부정확하게 증폭되어 부작용을 낳는 정보의 범람’을 뜻하는 용어임(다음백과)
- 중증급성호흡기증후군(SARS)이 전 세계적으로 확산되었던 2003년에 데이비드 로스코프(David J.Rothkopf)가 워싱턴 포스트에 기고한 글에서 처음으로 사용됨(Washingtonpost news, 2003)
- 허위정보, 잘못된 정보와 관련된 인포데믹은 재난 상황 시, 사회·경제적으로 더 큰 피해를 초래할 수 있음
- WHO는 인포데믹의 심각성을 인지하고 허위 정보로 인한 피해를 막기 위해서 “미신깨기(muths busters)”사이트와 다양한 소셜 미디어 채널(Weibo, Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest)에 팩트 기반의 정보를 게시하여 허위 정보 확산 방지를 위해 적극적으로 노력하고 있음(WHO, 2020)

• 인포데믹의 범위

- 인포데믹의 정의에서 사용된 “부작용을 낳는 정보에는 허위정보(disinformation)”뿐만 아니라 “오정보(misinformation)”도 포함됨
- “허위정보”는 “특정 목적을 가지고 의도적으로 만든 정보”를 말하며, “오정보”는 “의도가 있기 보다는 지식의 부족, 잘못된 해석 등으로 발생하는 정보”를 의미함
- 재난 상황 시에는 허위정보뿐만 아니라 오정보의 확산에 의해서도 사회·경제적 피해를 초래하는 경우가 많이 발생함

• 인포데믹 환경의 변화

- 정보통신기술의 발달과 다양한 정보를 주고 받을 수 있는 기기 보급의 증가로 정보의 전파·확산 기술이 발전하고 있으며,
- 과거에는 뉴스 공급처가 언론사에 한정되어있었지만 최근에는 소셜미디어, 동영상 공유사이트, 포털뉴스 댓글 공간 등으로 다양해짐
- 개인방송 플랫폼의 증가로 누구나 정보를 생성하고 실시간으로 전달할 수 있는 생태계가 구축되어 인포데믹의 제작, 보급, 확산을 위한 기술기반이 급속도로 확대되고 있음
- 여론 조작을 위한 익명의 트롤링(trolling) 부대, 수익을 노린 클릭 미끼, 대량으로 정보를 유포하는 봇(bots)까지 등장함
- 게이트키퍼 기능이 없는 소셜미디어와 댓글 조작을 방지하는 플랫폼도 증가하고 있음

• 인포데믹 발생의 심리학적 해석

<획일화된 집단에 소속된 개인의 비합리성 증가(Festinger, 1957)>

- 어떤 집단에 동일한 믿음을 가진 사람들이 많을수록 인지부조화 과정을 거치면서 그 집단에 소속된 사람들은 터무니없는 오류마저도 수용할 가능성이 높아짐

<집단 압력(집단 동조)에 의한 진실 왜곡(Asch, 1955)>

- 인간은 자신이 가지고 있는 믿음과 행동 간에 서로 조화를 이루기 바라는 것처럼 주위 사람들의 믿음과도 조화를 이루기 바라고 있기 때문에, 설령 감각을 통해 직접 경험한 증거라고 할지라도 집단의 의견과 다를 경우, 외면하거나 그 사실을 부정할 수 있음

<잘못된 정보에 대한 확증편향(Wason, 1960)>

- 인간은 자신이 가지고 있는 생각이나 믿음을 확인하려는 경향이 있기 때문에 자신의 믿음과 정보의 내용이 일치한다면 쉽게 수용하게 되고, 일치하지 않을 경우에는 잘못된 정보라고 할지라도 계속해서 사실을 확인하려 함

오늘날, 수 많은 사람들이 일반적인 기준을 따르거나 객관적 진실을 활용하는 대신 자신 혹은 자신이 속한 집단의 믿음을 따르는 경향이 있기 때문에 인포데믹이 계속해서 발생하고 확산되는 것(Mintyre, 2019)

2. 실천 가이드

허위조작정보가 한 번 보도되면 사실로 받아들여지고 추가적인 오보가 이어지며, 허위조작 정보는 소셜 미디어, 댓글 등을 통해 급속히 확산되므로 초기에 정확한 정보공개 등을 통해 대응하는 것이 필요

가. 여론동향 파악

- 국민 건강에 부정적인 영향을 미치는 잘못된 질병정보, 루머, 민간예방요법, 불필요한 불안감 조성 등의 여론 동향 파악을 위해 다각적인 모니터링이 필요
- 모니터링 대상은 언론보도, 온라인 뉴스기사 댓글, 포털사이트 지식인, 유명 커뮤니티 게시물, 1339 콜센터 전화/문자 상담동향, 국민소통단 의견수렴 등을 통해 추진
- 급속한 확산으로 사회 혼란 초래가 우려되는 허위조작정보 또는 정책 개선을 요구하는 비판 여론이 대상

* 유형 : ① 정부 신뢰 훼손 및 방역 활동, ② 근거 없는 의혹 제기로 사회 불안감 조성 ③ 개인 인격권 침해(개인 정보유출, 모욕 등), ④ 정부 사칭

나. 대응 방향

- 허위조작정보 대응 여부가 결정되면 관련 부서와 협의하여 대응 수위 결정
- 대응은 브리핑 설명, 보도설명·해명자료 배포, 방송통신심의위원회 협조 등의 조치를 취할 수 있으며 방역정책에 심각한 영향을 미칠 수 있는 사안은 경찰청 수사 의뢰 가능
- 무엇보다 허위조작정보를 사전에 예방하기 위해서는 방역 상황에 대한 정보를 투명하게 공개하여 허위조작정보의 발생 여지를 최소화하는 것이 중요
 - 허위조작정보 확산 방지를 위해 팩트체크 콘텐츠를 통한 선제적 대응 필요

다. 허위조작정보 대응 유관기관

- 방송통신심의위원회
 - 소셜미디어, 커뮤니티, 포털 등의 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
- 중재위원회(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) 개인의 성명을 동의 없이 실명으로 보도한 경우
 - (사생활 침해) 사적 영역의 생활을 본인의 의사에 반해 무단 공개한 경우
 - (재산권 침해) 보도로 인해 개인이나 회사 등의 재산상 손해가 발생한 경우

감염병
위기소통
대응

5장

1절. 시의적절한 정보를 유통하는 감염병 위기소통 대응 082

1. 위기경보와 대응 조치	082
----------------	-----

2절. 위기소통 세부사항 084

주무계	084
1. 인력, 예산 관리	084
2. 보고자료 및 실적 관리	085
3. 민원대응	086
언론소통계	087
1. 브리핑	087
2. 보도자료 배포	094
3. 기자 소통	100
4. 외신 대응	103
5. 언론 동향 및 이슈 분석	107
디지털홍보계	111
1. 디지털 소통	111
2. 국민소통단 운영	116
3. 온라인 모니터링	118
4. 매체광고	119
위기소통계	120
1. 국민 위기인식 조사·연구	120
2. 전문가 소통·자문(전문가소통단 운영)	122
3. 지역사회 소통·협력(감염병소통담당관 운영)	123
4. 허위조작정보 대응	124
5. 재난안전문자	125
6. 위기소통 교육과정 운영	127
7. 학술자료 개발	129

1절. 시의적절한 정보를 유통하는 감염병 위기소통 대응

감염병 위기소통의 주요 목표 중 하나는 국민 스스로 위기를 올바른 방법으로 대처할 수 있도록 정보를 효과적으로 유통하는 일이다. 감염병 재난상황이 발생했을 시 당국은 위기에 대해 신속, 정확, 투명하게 공개하고 국민들이 감염병 정보에 충분히 접근할 수 있는 소통 환경을 조성해야 한다.

1. 위기경보와 대응 조치

위기경보 수준 : 관심(Blue) → 주의(Yellow) → 경계(Orange) → 심각(Red)

국내에서는 감염병 발생 상황에 따라 위기에 대한 경보를 관심(Blue), 주의 (Yellow), 경계 (Orange), 심각(Red)으로 구분하여 대응하는 관리 체계를 따른다. 위기소통 담당자는 위기 경보 단계별 상황에 부합하는 대응 조치를 전격적으로 활용하여 긴박한 상황에서도 국민의 신뢰를 확보해야 한다. 감염병 상황과 방역수칙을 명확하게 전달하고 국민의 예방행동을 독려하여 감염병으로 인한 사회적 피해를 최소화하는데 기여해야 한다.

표16 위기경보 수준과 위기소통 대응 조치

구분		관심	주의	경계	심각
상황	국 외	해외 신종감염병의 발생 및 유행	해외 신종감염병의 국내 유입	국내 유입된 해외 신종감염병의 제한적 전파	국내 유입된 해외 신종감염병의 지역사회 전파 또는 전국적 확산
	국 내	국내 원인불명·재출현 감염병 발생	국내 원인불명·재출현 감염병의 제한적 전파	국내 원인불명·재출현 감염병의 지역사회 전파	국내 원인불명·재출현 감염병의 전국적 확산
대응목적		정확한 감염병 발생 상황 인식	전국민의 방역수칙 생활화	위기 극복에 대한 범국민 공감대 형성	
대응전략		감염병 상황 관련 신속·정확·투명한 정보 전달	다양한 채널을 활용한 적극적인 국민 소통	위기 극복을 위한 국민들의 자발적 참여 유도	
대응 조치	주무	• 보고자료 및 실적 관리	• 민원대응	• 인력, 예산 관리	
	언론 소통	• 브리핑 운영 • 기자 소통	• 보도자료 배포 • 외신 대응	• 언론 동향, 이슈 분석	
	디지털·홍보	• 누리소통망 채널 운영 • 온라인 모니터링	• 콘텐츠 개발 • 매체광고	• 국민소통단 운영	
	위기 소통	• 국민 위기인식 조사·연구 • 허위조작정보 대응 • 학술자료 개발	• 전문가소통·자문 • 재난안전전문자 • 위기소통 평가	• 지역사회 소통·협력 • 위기소통 교육과정 운영	

표17. 코로나19 위기소통팀 상시 추진 업무(2022.3.)

시간	내용
브 브리핑 보 보도자료 콘 콘텐츠 여 여론 모니터링 기 기타 업무	
09:00 이전	(07:00) 여 전일 TV뉴스 요약 공유 (07:30) 여 조간 뉴스 요약 공유
09:00	(09:00) 브 브리핑문 및 메시지 기획 보 보도자료 최종 검토 (09:10) 기 방대본 상황점검회의 (09:30) 보 코로나19 오전 보도자료 배포 브 담당부서 PG(Press Guide) 요청 (필요 시)
10:00	(10:00) 브 출입기자단 브리핑 안내 브 브리핑 내부 배석 확인 (10:30) 콘 코로나19 국내 현황 콘텐츠
11:00	(11:00) 여 온라인 주요 뉴스 공유
12:00	(12:30) 브 중대본 브리핑 속기록 공유
13:00	(13:00) 여 온라인 일일 동향 공유 (13:20) 브 브리핑 현장 사전준비 (13:30) 브 PG(Press Guide) 내부 공유 (13:40) 보 보도자료 최종 검토
14:00	(14:10) 브 브리핑(백브리핑) 보 코로나19 오후 보도자료 배포
15:00	(15:30) 브 브리핑 속기록 내부 공유
16:00	(16:00) 여 온라인 주요 뉴스 공유 콘 보도자료 연계 콘텐츠
17:00	(17:30) 콘 브리핑 연계 콘텐츠 게시 콘 OECD 주요국 코로나19 현황 콘텐츠(금요일)
18:00 이후	(18:00) 기 일일상황보고 제출 (19:30) 여 초판(가판) 뉴스 공유 (22:00) 여 오후 TV뉴스 요약 공유

2절. 위기소통 세부사항

주무계

1. 인력, 예산 관리

감염병 재난상황 시, 대응 인력이 위기소통 대응에만 집중하여 충분히 역량을 발휘할 수 있도록 위기소통 운영 전반에 대한 행정적 지원이 필요하다. 위기상황이 지속될 경우, 원활한 위기소통 업무 수행을 위해서는 충분한 예산·인력에 대한 지원이 뒤따라야 한다.

가. 예산

- 1) 위기소통 대응에 필요한 예산을 미리 검토하여 위기상황 흐름에 따라 선제적으로 대응할 수 있도록 준비
 - 본예산 활용(세목변경 등)
 - 추가 소요예산에 대하여 이·전용 또는 예비비 신청
- 2) 추가 소요예산 확보
 - 자체 예산 활용(세목변경, 자체전용 등) : 세부사업
 - 추가 소요예산 신청(이·전용 또는 예비비) : 기획재정담당관실

나. 인력 : 위기상황 대응 인력의 배분 및 증원

- 1) 인력 배분
 - 위기경보 단계에 따라 위기소통 대응 인력의 배분 팀별(언론소통, 국민소통, 사회소통) 지원 인력 편성
- 2) 인력 증원
 - 위기경보 상황에 따라 추가 인력 필요시 증원 요청 : 운영지원과
 - 타부서 인력 지원 및 소통전담인력 긴급채용 등 요청 : 운영지원과

다. 비상근무

- 1) 비상근무 편성
 - 24시간 근무 체계가 필요할 경우, 야간, 휴일을 대비한 근무조 편성
- 2) 비상근무 여건 조성
 - 비상근무에 따라 출장, 야근, 식사 등에 드는 비용에 대한 대책 마련

2. 보고자료 및 실적 관리

가. 일일보고 등 보고자료 취합

- 1) 보고자료의 양식을 확정된 후, 항목별 작성 담당자, 제출 기한을 결정한다.
- 2) 보고자료의 종류, 제출 일정, 제출 방법 등을 정리하여 내부에 수시로 공유한다.
- 3) 기제출된 자료를 수시로 확인하여 누락된 자료, 추가 작성할 여지가 있는 자료는 담당자에게 작성 요청을 한다.

코로나19 내부 보고자료 종류 및 내용

- 중앙방역대책본부 일일상황보고 : 당일 브리핑(특집·정례·온라인 백브리핑), 주요 언론모니터링 요약, 홍보콘텐츠 제작 추진사항을 포함하여 작성 및 제출
- 중앙재난안전대책본부 일일상황보고 : 홍보콘텐츠 제작 추진사항
- 단·팀별 추진계획 : 금주 주간 추진실적 및 차주 향후 추진계획을 취합 및 작성하여 제출(주요 언론보도 이슈 및 예상이슈, 콘텐츠 제작 등) *간부회의 활용자료

나. 국회요구자료

입수	제출
• 의정자료전자유통시스템 및 국회업무관리시스템 입수 • 기획재정담당관실 국회계담당자 배부 및 메신저 쪽지 또는 메모보고로 소관부서 알림 • 부서 담당자(주무계) 소관사항 확인 및 국회 업무관리시스템 담당자 배부	• 소관사항 담당자 답변서 작성 • 담당자 국회업무관리시스템 답변서 제출 ▶ 부서담당자(주무계) 국회업무관리시스템 답변서 취합하여 의정자료전자유통시스템 최종제출

* 원활한 대응을 위해 지난 국회요구자료 답변을 참고하여 작성할 수 있는 부분은 작성한 후, 담당자에게 추가·수정 요청할 수 있다.

다. 실적 관리

- 1) 각종 보고자료와 별도로 부서 성과관리, 보고자료 대응을 위해 정기적으로 각 팀의 실적을 취합하고 관리한다.
- 2) 실적 관리를 위한 양식 및 작성 주기는 담당팀과 협의하여 결정한다.

* 브리핑, 보도자료 관련, 콘텐츠 개발·조치, 대외협력 등

3. 민원대응

가. 국민신문고 시스템 민원 업무 처리

- 국민신문고 포털에서 소관부서 확인하여 각 부서로 배부(운영지원과)
- 부서관리자(주무계)에서는 각 담당계 확인하여 담당자로 배부
- 각 담당자 민원 회신문 작성(온나라 연계) 및 결재 완료
- 결재받은 공문(시행문) 내려받아 국민신문고 포털에서 결과통보 버튼 누르고 최종 완료
 - * 각 담당자 배부되거나 처리기한이 임박한 경우 알림문자 수신

그림30. 민원답변 작성 양식

구분		작성내용(예시)
전 개 부	① 도 입 부	1. 안녕하십니까? 귀하께서 국민신문고를 통해 신청하신 민원(신청 번호 1AA-2109-0000000)에 대한 검토 결과를 다음과 같이 알려드 립니다.
	② 민 원 요 지	2. 귀하께서 신청하신 민원은 “○○○○○”에 관한 것으로 이해됩니다.
	③ 검 토 의 견	3. 귀하의 질의사항에 대한 검토 의견은 다음과 같습니다. - -
④ 총 결 부		4. 귀하의 질문에 만족스러운 답변이 되었기를 바라며, 답변 내용 에 대한 추가 설명이 필요한 경우, 질병관리청 ○○○○과 ○○○주무관 (043-719-0000)에게 연락주시면 친절히 안내해 드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

* 민원 회신문 작성 양식 참고(종결부에 담당자 소속, 이름, 연락처 필수 기입)

언론소통

1. 브리핑

브리핑은 보도자료 내용을 기본으로 진행한다. 브리핑 발표자의 경우, 국민 일상 및 건강에 영향을 주는 신종감염병 및 주요정책 발표는 청장이 담당하고 정례적 성향의 브리핑은 차장·국장급이 발표한다. 대변인은 브리핑 사회를 담당한다. 필요 시, 관련 기관이나 전문가와 공동 발표를 진행할 수 있다. 브리핑 진행 순서는 브리핑문 발표 후 기자 질의답변 순으로 이뤄지며 필요 시 브리퍼의 마무리 발언을 추가할 수 있다.

표18. 브리핑 내용에 따른 브리퍼 선정 기준

브리퍼	주요내용		비고
청장	- 신종감염병 최초 확인 - 새로운 정책 발표 - 주요연구결과 발표	- 감염병 종식 선언 - 대국민 백신접종 안내 - 대국민 담화문	수시/특별
차장/국장	- 감염병 발생 동향 및 대응 - 정기 질병위험도 평가	- 주요정책 진행경과 및 성과 - 기타 일반적인 기관 추진 업무 등	정기

가. 브리핑 메시지 작성·관리

브리핑 메시지는 공식 발표내용(보도자료 기반) 외 국민에게 강조하고 싶은 메시지, 공감표현 메시지 등을 의미하며, 브리핑문 말미 또는 마무리 발언 시간 등을 활용할 수 있다. 시의성 높은 메시지는 주목도와 인지효과를 높이는데 도움이 된다.

1) 여론 및 상황분석 선행

- 여론의 흐름을 사전에 파악하는 일은 국민의 생각과 사회 쟁점을 확인하는 작업이며, 이를 바탕으로 여론에 상응하는 시의적절한 공감 메시지를 준비해야 한다.
- 시기별 감염위험요인 분석(예, 명절 대규모 이동 등)에 따른 선제적인 예방행동 안내 메시지는 국민 불안과 확산 가능성을 줄일 수 있다.
- 여론동향을 파악하는 방법은 언론보도 모니터링, 온라인 댓글·여론 확인, 국민인식조사 결과 분석, 국민소통단 및 전문가소통단 의견수렴 등이 있다.

2) 원보이스(one-voice) 관리

- 국가 위기관리 기구(중대본·중수본·방대본) 및 지자체 등이 같은 시기에 브리핑이 복수로 진행될 경우* 브리핑문을 실시간 상호 공유하여 통계정보 및 메시지 톤을 점검하고, 후속 브리핑 기관은 선행 브리핑을 참고하여 메시지를 작성한다.

* 2020년 코로나19 대응시기 1일 2회 브리핑 정례화(중대본 11시, 방대본 14시)

- 사실정보 및 정부의 대응기조가 다르게 발표될 경우 혼란을 야기하고, 정부 신뢰도 및 방역상황 관리에 부정적 영향을 미칠 수 있다.

3) 메시지 작성 실무

(가) 수행절차

- ① 초판 기사 및 조간 보도 모니터링 → ② 메시지 구성 사전 회의 → ③ 메시지 초안 작성(1~2쪽 이내) → ④ 대변인 검토·수정 → ⑤ 발표자(브리퍼) 검토·발표

(나) 메시지 작성 유의사항

① 투명한 기초 유지

- 신종 감염병과 같이 정보가 불확실하고 상충된 의견이 존재할 때에는 불확실성이 내재되어 있음을 인식시키고, 상충되는 의견을 투명하게 전하는 것이 공중의 혼란을 최소화할 수 있다.

② 근거 기반 메시지

- 신종 감염병처럼 잘 알려지지 않은 위기 이슈가 발생하면 사람들의 정보 욕구가 높으므로, 통계 자료나 과학적인 증거를 제시하는 것이 좋다.
- 다만, 관련 내용이 여러 번 반복되어 사람들의 관심이 낮아지면, 실제 사례를 근거로 들어 흥미와 설득력을 높일 수 있다.
- 예를 들어 감염병 초기 상황에는 마스크를 착용할 때와 착용하지 않을 때의 감염률을 비교한 통계 자료를 증거로 제시할 수 있다. 시간이 지나면서 정보 민감도가 낮아지면, 마스크를 착용해 감염병을 예방할 수 있었던 사례를 발굴해 마스크 착용의 효과를 증거로 제시할 수 있다.

그림31. 근거 기반 메시지 예시



과학적 통계 메시지



실제 사례 기반 메시지

③ 이익과 손실 강조

- 메시지 프레이밍(framing)은 동일한 내용의 메시지라도 어느 부분을 더 강조하거나 두드러지게 함으로써 메시지의 효과를 달라지게 할 수 있다는 이론이다.
- 감염병 예방 행동의 효과를 메시지로 전할 때, 감염병 예방 행동을 함으로써 얻을 수 있는 이익을 강조하거나, 예방 행동을 하지 않을 때 초래될 수 있는 손실을 강조하여 설득력을 높일 수 있다.

이익 프레임 (Gain frame)

- 마스크를 쓰면 코로나19 감염을 막을 수 있습니다.

손실 프레임 (Loss frame)

- 마스크를 쓰지 않으면 코로나19에 감염될 수 있습니다.

4) 브리핑 메시지 전략

① 브리핑 키워드 선정

- 현 상황을 정확하게 진단한 브리핑 키워드, 핵심 표현은 언론보도 헤드라인, 방역 당국 인용문구 등을 통해 효과적으로 재확산되어 각인효과를 높이고, 국민의 상황 인식을 도울 수 있다.

그림32. 브리핑 키워드 언론활용 사례



그림33. 브리핑 키워드의 파급효과



② 사회방역 아젠다 제시

- 위기상황 극복을 위한 공동체 의제, 목표를 제시하고 온라인 콘텐츠 등을 통해 반복 노출함으로써 국민의 참여 동기, 극복의지를 높이는 것이 중요하다.
- 감염병 재난상황에서 발생하는 부정적 사회적 현상(허위조작정보 유통, 낙인·혐오, 우울·트라우마, 정보취약계층 소외현상 등)을 조망하고 대안을 제시하여 감염병으로 인한 2차 피해를 예방하는 노력이 필요하다.

코로나19 ‘새로운 일상’

- 개인 위생수칙 준수, 기침예절 마스크 착용 등 개인 방역수칙의 일상화

‘코로나 시대의 연대’는 모두가 함께하는 것

- 전국민 사회적 거리두기 준수, 사적모임 자제 등



그림34. 코로나19로 인한 사회적 현상 모니터링

코로나19로 인한 사회적 현상 모니터링				
혐오표현 확산	'코로나 블루' 대두	정보취약계층 소외	인포데믹 등장	어린이 불안 가중
국민의 혐오표현 경험 58.4% 국민 62.6% "내가 확진자가 됐을 때 주변으로부터 비난, 피해 받는 것이 두렵다" (유명순 교수팀 조사, 2.25~28.) · 코로나19는 '누구나 걸릴 수 있는 호흡기 감염병' · 사회적 비난은 환자를 숨게하고, 그 피해는 공동체가 부담 · 확진자 동선공개 시 개인 특정 정보 공개 지양 (정보공개 대응지침2판)	코로나19 항달 "국민 국민 일상 접지된다"... 장기화에 슬픔↑ 공포↑ (유명순 교수팀 조사, 1.31~1.31.6.) · 전문 심리상담 이용방법 안내 (국가트라우마센터, 정신건강복지센터, 한국심리학회 등) · '마음 가까이 두기' 활동 제안	시장각 장애인, 외국인 등 정보취약계층의 정보접근성 떨어져 (전문가소통단 등) 장애유형에 맞는 대응책 마련 촉구 (장애인단체 기자회견, 3.2.) · 정보격차 해소를 위한 맞춤형 서비스 안내 · 인재를 육성변환을 코드 삽입 · 장애보리 등 수어통역사 배치 · 영상 수화상담 개편(1.29) · 미국어 활동수직 포스터 개발	경기도교회 '소금물 분무 사고', 가정 내 '매탄을 중독사고' 등 발생 (3월) 국민 74.8% '코로나19 정보, 뉴스 자주 찾아본다'·과도한 불안 유발할 수도 (유명순 교수팀 조사, 2.25~28.) 한국미디어리터러시교사협회(KATOM) 개발 '정보이음능력 가이드' 기반 안내 · 정보 출처 확인하기 · 미디어 이용시간 정하고 휴식시간 갖기 등	어린이 69% 코로나19가 '무섭다' (서울신문·조국수선어린이재단 조사, 4.19) 중국 어린이 5명 중 1명 우울증과 불안증 경험해 Xinyan Xie, et al.(2020), JAMA Pediatrics · 어린이 록킹 브리핑 개최(4.29) · 코로나19는 예방과 치료를 통해 충분히 이겨낼 수 있는 질병 · 어린이 마음백신 7가지 소개 (출처: 서울시 COVID19 심리지원단)

③ 효과적인 소구방법 활용

- 브리핑 메시지의 설득력과 수용성을 높이기 위해서는 여론분석을 토대로 시의성 있는 소구방법을 정하는 것이 중요하다. 소구방법에는 이성·정보소구, 감성소구, 공포소구, 죄의식 소구, 사회소구 등이 있다.
- 브리핑 핵심 메시지는 온라인 콘텐츠 가공, 재확산하여 파급효과를 높일 수 있다.

그림35. 브리핑 핵심 메시지 재확산 예시



표19. 메시지 소구방법

이성·정보소구	- 사실 정보를 논리적이고 직접적으로 전달함으로써 수용자의 이성애 호소하는 방법 - 예방행동을 취했을 때 얻을 수 있는 경제성, 가치, 효과 등을 사실적으로 전달하여 수용자가 직접 메시지를 평가하고 제안된 행동에 따르도록 유도
감성소구	- 메시지를 통해 감정적 자극을 일으켜 수용자의 인식이나 행동을 변화시키는 기법 - 긍정적 감성소구 메시지는 바람직한 행동을 했을 때 얻을 수 있는 유익을 강조하여 희망과 자긍심 등 긍정적 감정 경험을 통해 행동을 유도함 - 부정적 감성소구 메시지는 바람직하지 않은 행동을 했을 때 일어날 수 있는 부정적 결과를 강조하여 공포심, 수치심을 간접 경험하게 함
공포소구	- 공포소구는 부정적 감성소구의 일환으로, 위기 상황을 강조해 바람직하지 않은 행동을 하지 않도록 설득하는 기법 - 다만 부정적 감정 경험은 심리적 반발을 일으킬 수 있으므로 상황의 심각성 등을 판단하여 활용 검토
죄의식 소구	- 죄의식 소구(guilty appeal)는 메시지를 통해 죄의식을 유발함으로써 권고 행동을 따르도록 설득하는 방법 - 죄의식은 사회규범, 윤리 또는 도덕 규칙이나 법을 위반하였음을 알게 되거나 또는 그렇게 믿을 때 느끼는 감정으로, 자신이 이행해야 하는 것을 하지 않았다는 자각에서 비롯됨
사회소구	- 행동변화를 통해 개인이 얻는 사회적 이미지를 강조함으로써 동기부여를 하는 설득 기법 - 메시지를 따랐을 때 누릴 수 있는 사회적 이득을 강조하여 긍정적 감정 촉발



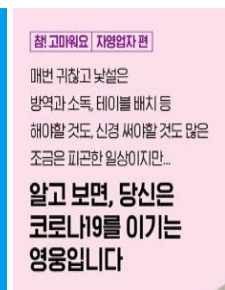
공포소구 예시
마스크 착용 의무화
안내 포스터(서울시)



죄의식소구 예시
역학조사 거짓진술
예방 카드뉴스(질병청)



사회소구 예시
'마스크 영웅'
캠페인(부산시)



사회소구 예시
'참 고마워요'
캠페인(서울시)

자료 : 질병관리청·한국보건사회연구원(2020) 지역사회 위기소통 역량강화를 위한 훈련시나리오 및 「표준교육모듈 개발」

나. 브리핑 운영

1) 준비절차 : e-브리핑 등록 및 수어통역 신청 → 기자단 안내 → 사전 준비 → 운영

2) 세부과정

① e-브리핑 등록 및 수어통역 신청

- e-브리핑(ebrief.korea.kr) 시스템에 브리핑 일시·장소, 브리핑 제목, 브리퍼 및 주요 내용을 등록 후, 문체부 홍보협력과와 유선협의
- * 브리핑은 e-브리핑과 동시에 진행, 영상·속기록 서비스 신청 가능(문체부 홍보협력과)
- * 수어통역은 국립국어원 특수언어진흥과 지원
- * 긴급 및 주말에 예약이 필요할 브리핑(월요일)은 문체부 담당자에게 유선으로 확인 필요
- * 장소 : 질병청 브리핑(질병청 본부-증축동 201호), 합동 브리핑 등(서울청사 본관(311호) 또는 별관(203호))

② 기자단 공지

- 출입기자단 간사에게 브리핑 개요 사전 안내 및 출입기자단 전체에 문자 안내
- 카메라 풀(Pool) 간사를 통해 일정 등 안내

기자단 문자공지 예시

[질병관리청] 코로나19 정례브리핑(00.00.) 안내

- 일시: 21. 00. 00.(수), 00:00
- 장소: 질병관리청 브리핑실(1동 증축동 201호)
- 발표: 000 중앙방역대책본부 역학조사분석단장
- 배석: 중앙방역대책본부 및 코로나19예방접종대응추진단 각 국·과장
- 내용: 코로나19 방역 및 예방접종 현황
- * 브리핑은 온라인 브리핑으로 진행되며, 온라인 단체대화방을 통해 질의가 가능합니다.
- * 사회적 거리두기 조치로 인해 브리핑의 사진·영상 촬영은 풀기자단을 구성해주시기 바랍니다.
- ▶ 실시간 시청 안내
- 1. e-브리핑 (<https://ebrief.korea.kr>)
- 2. 코로나19 마이크로페이지 (<http://ncov.mohw.go.kr>)
- 3. 질병청 페이스북 라이브 방송 (<https://www.facebook.com/koreadca>)
- ▶ 브리핑 수어통역 제공
- ▶ 관련 보도참고자료 배포 예정
- 취재 문의 : 000 사무관(010-0000-0000)
- * 질문을 전화나 문자로 주시면, 가능한 빠르게 답변드리겠습니다.
- 현장 출입 문의 : 000 주무관(010-0000-0000)

※ 자료 배포 전 개별적인 설명이 어려울 수 있는 점 양해 부탁드립니다.

질병관리청 대변인실 드림

③ 브리핑 현장 사전준비

- 기기 점검, 장소 세팅, 보도자료 출력·배부 등
 - * 기자단 출입 시 보도자료 등은 30매씩 준비(해당과 준비 또는 대변인실 지원)
 - * 서울청사 브리핑 시 보도자료 배포·출입기자단 청사 출입지원 등 업무지원 인력 최소 2명 이상 필요
 - * 브리핑 관련 자료 인쇄는 서울청사 9층(또는 충정로 사옥)에서 준비
 - * 카메라 기자는 브리핑 전 영상기기의 사전 설치가 필요하므로 브리핑 시작 최소 30분 전부터 서울청사에서 출입 지원해야 함

④ 브리핑 운영

- 브리핑 진행 : 사회자의 안내에 따라 브리핑 진행(브리퍼는 브리핑문 문서 또는 프롬프터를 통해 브리핑문 확인 가능)
- 언론 질의 응대 : 브리퍼에게 언론 현장 질의 및 답변 전달(모니터, 문서 등 활용)을 통해 원활한 대응이 가능하도록 지원
- 브리핑 후속조치 : e-브리핑을 통한 속기록 내려받기 및 내·외부 임·직원 등에게 전파, 브리핑에서의 불충실·미답변 사항 정리 후 언론 안내 등

다. 백브리핑

공식 브리핑 일정 없을 경우, 사안에 따라 백브리핑(Back Briefing)을 개최할 수 있다. 백브리핑을 통해 객관적 보도를 유도하고 정보의 공백을 채울 수 있어 효율적 언론 소통이 가능하다.

1) 준비절차

① 사전준비

- 장소 : 일정 확인 후, 영상회의를 지원하는 회의실 예약
- 수단 : ZOOM(zoom.us), 온·나라 PC영상회의(vc.on-nara.go.kr) 등 결정
- 참석자 : 사회자, 배석자(발표자), 백브리핑 진행 요원 2인(현장, 시스템 지원)
 - * 일반적으로 사회자는 대변인, 답변자는 담당과장·팀장으로 진행

② 안내

- 내부 안내 : 내부 배석자가 결정되면 연락하여 백브리핑 장소와 시간 전달
- 출입기자단 안내 : 출입기자단 간사를 통해 일정, 접속코드 등 전달
 - * 정기적인 백브리핑이 아닐 경우, 기자단 간사와 충분한 협의 필요

③ 백브리핑 운영

- 영상회의를 위한 카메라, 음향 시스템의 정상 작동여부를 사전 확인
 - * 시스템 오작동을 대비하여 회의실 시스템 담당자 비상연락처 확보
- 질의, 답변 내용 기록 위해 현장 녹취 필요
- 발언자 외에는 음소거하여 잡음 최소화
- 사회자 및 배석자가 백브리핑 사안에 대해 설명한 이후 기자의 질의에 답변
- 질의에 효과적으로 답변할 수 있도록 기자 질의를 담당부서와 실시간 공유
 - * 사전에 언론 대응을 위한 모바일 메신저 단체 채팅방 구성 필요
- 배석자 성함, 직함 확인 및 기자단 안내

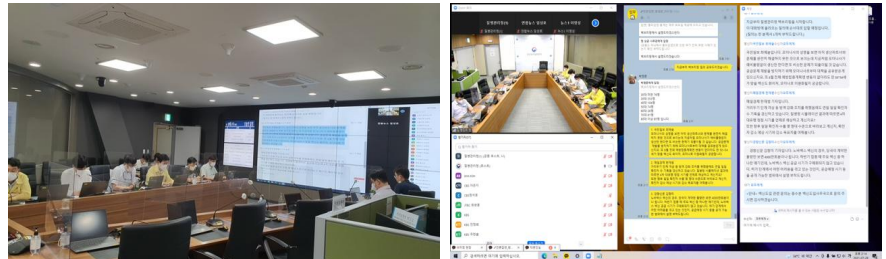
백브리핑 접속 안내

[질병관리청] 비대면 백브리핑(00.00.0요일) 접속코드 안내

- 회의 일시 : 00.00.00.(0요일) 00:00
 - 참석 : 중앙방역대책본부 및 코로나19예방접종대응추진단 각 국·과장
 - 방법 : 줌(ZOOM) 영상 회의
 - 접속 URL : <https://zoom.us/0000000000>
- ▶ Zoom 회의 참가 방법
1. 인터넷 주소창에 접속 URL을 입력하거나, '줌 프로그램'에서 회의 ID 및 암호를 입력해서 접속
 - * 회의 ID : 000 000 0000 / 암호 : 0000
 2. 이름은 반드시 "매체명 + 성함"으로 설정

※ 접속문의 : 000 주무관 (010-0000-0000)

그림36. 백브리핑 현장과 영상회의(ZOOM) 화면



④ 후속조치

- 백브리핑 속기록을 완성하여 내부에 공유(유니모, 모바일 메신저 등)

2. 보도자료 배포

보도자료 배포는 감염병 재난상황에 있어 가장 기본이 되는 소통 요소이다. 국내 감염병 발생, 치료, 사망, 완치 등의 통계자료, 확진자 동선, 특이사항 등을 정해진 시간에 정기적으로 제공하여 신속·정확·투명한 소통을 도모할 수 있다.

가. 보도자료 기획 및 배포

1) 보도자료 기획 및 배포

기획	배포
• 작성된 보도자료(사업과) 최종 검토 등 배포 준비 • 영문 보도자료 검토 • 인터뷰 영상 촬영(필요 시)	• 보도자료 배포·안내공지(카톡, 메일, 문자) ▶ 영문 보도자료 게시 및 배포 (영문 홈페이지, 외신기자 단체방, 외신기자단 이메일 등) • 관련 콘텐츠 배포(사진, 영상 등)

2) 세부과정

가) 기획 및 준비

- ① 보도자료 배포가 결정된 경우 대변인 보고
- ② 소관 부서 보도자료 작성 및 청장 최종 검토본을 위기소통팀으로 제출
 - 자료 검토 및 콘텐츠 개발, 삽입 → 기자단, 국회상임위, 유관기관 등 메일 배포

- 세부 설명이 부족한 보도자료는 배포 후 담당과에서 일일이 설명해야 하는 상황이 발생하므로, 관련 용어 설명, 통계 수치, Q&A, 소통콘텐츠 등을 붙임자료로 추가
- ★ 보도자료 내에 '해당 자료의 통계 등의 내용은 관련 발생 상황에 대한 정보를 신속·투명하게 공개하기 위한 것으로, 추가적인 역학조사에 따라 달라질 수 있다'는 언급을 자료 마지막에 반드시 해야 함(빨간색 박스).
- * 브리핑 답변, 개별 기자회견의 시 통계 자료는 최신화된 자료보다 부서간 협의된 동일 시점의 자료를 기준으로 안내하여 혼동 예방

나) 배포사항

< 보도자료 배포 절차 >



- ① 질병관리청 홈페이지에 보도자료 게시
 - 게시물 내에 보도자료의 글자를 온전히 포함시켜야 함(첨부파일만 올려서는 안됨)
 - 보도자료 첨부 시, PDF파일을 함께 첨부하여 HWP뷰어가 없어도 확인이 가능하도록 조치
- ② 출입기자단(유관기관) 등에 이메일/카카오톡채널(미디어센터)로 자료 배포
 - 발신(KDCA 공용메일) / 수신(방송, 석간, 조간, 종편 등 언론 매체)
 - 영문 보도자료는 영문 홈페이지, 외신기자 단체방, 외신기자단 이메일로 배포
- ③ 문자로 메일 송부 사항 공지
 - 문자 발신(발신번호는 보도계 담당 자리번호)
 - * 언론문의 답변을 위해 보도자료 작성 담당과장 연락처 기재

< 안내문자 예시 >

예시 양식	보도자료	보도참고자료
[질병관리청] 보도(참고)자료 1건 메일 송부 0 보도자료 제목 * 관련 문의 0 ○○○ 담당부서장 휴대전화 번호 질병관리청 대변인실 드림	[질병관리청] 보도자료 1건 메일 송부 0 [9.7.화.조간] 인플루엔자 무료 예방접종 9월 14일부터 실시 * 관련 문의 0 김○○ 인플루엔자접종팀장 010-0000-0000 질병관리청 대변인실 드림	[질병관리청] 보도참고자료 1건 메일 송부 0 [9.9.보도참고자료] 손상 정보를 한 자리에, 국가손상정보포털 개시 * 관련 문의 0 박○○ 손상예방관리과장 010-0000-0000 질병관리청 대변인실 드림

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

- 감염병 재난상황이 심각하지 않을 경우, 감염병 상황 관련 일일 현황 보고자료를 언론에 배포하기도 한다. (매일 오전 동일 시간대에 미디어센터를 통해 감염병 발생 일일·주간현황 언론에 제공).

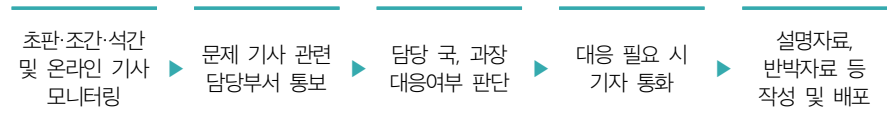
다) 보도자료 배포 후 조치

- ① 보도자료 내용 관련 기자의 질의가 있을 경우 담당부서와 소통·대응하여 보도자료의 의도대로 기사가 나올 수 있도록 노력
- ② 배포된 보도자료 관련 기사화된 현황을 체크하여 내부 공유

나. 보도대응 관리

(보도설명자료, 보도반박자료, 정정·반론보도청구, 언론중재위 조정 신청)

언론매체의 초판, 조간, 석간 기사 및 온라인 기사 모니터링을 통한 질병관리청 (감염병 위기 대응) 관련 오보 등을 사전 파악하여 신속하고 효과적인 언론 대응 체계 구축에 목적이 있음



1) 오보·문제보도의 유형

- 근거가 없고 거짓을 사실인 것처럼 꾸민 허위보도
- 어느 한쪽의 주장만을 편파적으로 전달한 보도
- 전체 중 일부만을 편집하여 악의적으로 왜곡·과장한 보도
- 통계, 법률명, 인명·지명 등을 잘못 기록한 보도
- 기타 해명 또는 정정이 필요한 보도

2) 오보·문제보도에 대한 대응 방안

가) (설명·반박자료 배포) 보도내용이 오해의 소지가 있는 경우 이를 바로잡고 원치 않는 내용

이 타 매체로 확산되는 것을 방지하기 위해 보도설명자료 및 보도반박자료 작성·배포

- 설명·반박자료를 배포하기 전 해당 기자에게 문제 소지가 있는 부분에 대해 우리 청 입장을 충분히 설명, 기사 수정 가능 여부 정중히 조정 요청
- 기사 수정이 어려울 경우, 문제 기사에 대한 우리 청 입장을 대변할 수 있는 공식적인 보도설명자료나 반박자료 배포로 대응

* 기자가 대응자료를 확인·이해하지 못하고 비슷한 기사를 반복해서 쓸 수 있으므로, 해당기자에 별도 연락해 대응 취지를 설명하는 것이 바람직

- 보도된 내용이 심각한 오류로 인해 국민의 오해를 불러일으킬 수 있는 내용의 경우 정정·반론보도를 청구, 이로 인한 분쟁 발생 시 언론중재위원회 조정 신청

나) (정정·반론보도 청구) 보도내용에 심각한 오류가 있어 국민이 잘못 이해할 우려가 있는 경우, 해당 언론사에 정정 또는 반론보도 청구

* 보도가 있음을 안 날로부터 3개월 이내, 보도가 있은 후 6개월 이내(언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률(이하 언론중재법) 제14조 제1항)

다) (언론중재위 조정 신청) 정정·반론보도 청구와 관련하여 해당 언론사와 분쟁이 발생할 경우, 언론중재위원회에 조정 신청 가능(언론중재법 제18조)

* 보도가 있음을 안 날로부터 3개월 이내, 보도가 있은 후 6개월 이내(동법 제18조 제1항) 가능
하나, 언론사에 정정 또는 반론 보도를 청구한 경우에는 상호간에 협의가 불성립된 날로부터 14일 이내에 신청해야 함(동법 제18조 제3항)

라) 법원에 정정보도 청구 등의 소 제기도 가능하나, 일반적으로는 위 3단계로 대응

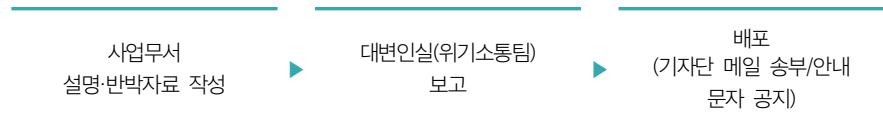
3) 보도설명자료·보도반박자료 배포(보도자료와 양식이 조금 다름, 사례 참고)

가) 본문 박스 첫 부분은 기사 내용에 대한 우리 청의 입장(담당부서가 현재 시행하고 있는 일)을 명확하게 요약

나) 바로 아래에는 (보도된 일자, 매체명, '기사 제목 관련')으로 작성

※ 담당부서에서 해당 양식으로 내용 작성할 수 있도록 유도 필요

4) 배포 절차



< 참고 >

- 대응자료는 조간 기준 당일 10시 전 권장, 늦어도 14시 전에 배포해야 다음날 기사 반영에 유리
- 대응 자료 배포 시 국·과장 → 해당기자 연락(자료 배포 취지, 내용 등) 권장

① 자료 작성, 검토(온라인으로만 보도된 경우에도 대응 가능)

- 해당 사업과에서 작성 및 내부보고 후, 대변인실(위기소통팀)로 자료 송부해오면, 보도내용 및 우리 청 설명(반박) 내용 등 확인

* 기사 주요 내용은 개조식, 설명·반박내용 부분은 서술식으로 작성

* 기사 내용을 정확히 명시하여 조목조목 설명하되, 언급되지 않은 내용을 유추하여 설명하는 것은 불필요한 오해를 살 수 있어 피해야 함

* 검토 시 설명·반박내용이 명확하지 않을 경우, 담당과에 확인 및 수정 요청

② 대변인에게 보고 및 배포(메일 발송 및 문자 공지, 카톡 발송은 하지 않음)

③ 설명·반박자료 질병청 누리집 및 내부포털 등록

그림37. 보도설명자료 및 보도반박자료 사례

질병관리청 보도 설명 자료

배 포 일	2021. 4. 20. / (총 1회)	담당부서	코로나19 예방접종대응 추진단 접종기획팀
접촉	홍 청 역	연 락	043-719-8350
담당자	방 은 욱	전 화	043-913-2310

☐ 위약의표기권을 통한 코로나19 예방접종은 동의 절차 대신 접종대상자의
예약을 통해 진행하며, 예약은 마감된 것이 아니라 계속 진행 중.
(4월 20일, 연합뉴스, "물류공단지 승무원 A2백신 접종 동의율 75.6% 접종률 중 최저" 관련)

☐ 기사 주요내용

- 19일부터 코로나19 백신 접종을 받기 시작한 물류 종사자와 항공 승무원 등의 접종 동의율이 60%에도 못 미치는 것으로 조사.

☐ 설명 내용

- 그간 의료기관 자체접종 및 예방접종센터를 통한 75세 이상 어르신 접종과는 달리 위탁의료기관을 통한 코로나19 예방접종은 동의 절차 대신 대상자의 예약에 의해 접종이 실시됩니다.
- 물류 종사자와 항공승무원 등의 경우 접종 동의자수가 아닌 현재까지의 예약자 수로 매연배인 예약자가 증가함에 따라 높아질 것으로 예상합니다.

질병관리청 보도 반 박 자 료

배 포 일	2021. 1. 26. / (총 1회)	담당부서	코로나19 예방접종추진단
접촉	홍 청 역	연 락	043-719-8350
담당자	김 종 희	전 화	043-719-8371

◆ 접종 우선순위는 예방접종전문위원회 심의를 통해 검토하고 있으며, 향후 대상자별 세부 일정을 구체화 할 예정입니다.
(1월 25일자 동아일보, "의료·방역 대표 6인, 백신 1호 접종 추진" 보도 관련)

☐ 기사 주요내용

- 다음 달 국내에 도입될 신종 코로나바이러스감염증(코로나19) 백신을 의료계와 방역당국 대표가 6명에게 가장 먼저 접종하는 방안이 추진 중임
- 의료·방역대표 6인을 선정해 의미가 큰 1호 접종 대상으로 추천하는 건 백신에 대한 불안감을 덜고 신뢰를 높이려는 뜻

☐ 반박 내용

- 국내 코로나19 백신 초도물량 접종 1호 접종자로 의료계와 방역당국 대표자 6인을 접종하는 방안 추진은 사실이 아닙니다.
- 접종 우선순위는 백신별 공급시기, 효과성, 접종 및 유통 보관 방법 등을 고려하여 예방접종전문위원회 심의를 통해 검토하고 있으며, 향후 대상자별 세부 일정을 구체화 할 예정입니다.
- 참고로, 정부는 보건 의료계계 기능 유지를 위한 고위험 의료기관 종사자, 요양병원·시설 등 집단시설에 거주하는 노인부터 접종을 시작하여, 순차적으로 확대해 나갈 계획임을 발표한 바 있습니다.
(20.12.18일, 20.12.20일 보도참고자료 참고)




보도설명자료 사례




보도반박자료 사례

5) 정정·반론보도 청구(언론중재법 제15조, 16조)

- ① 해당 부서에서는 정정보도청구권 행사 여부를 대변인실과 협의
 - ② 정정·반론보도 청구서 작성(대변인실/담당과)
 - 청구서에는 언론사명과 보도일자, 정정의 대상인 언론보도 등의 내용 및 정정을 청구하는 이유, 청구하는 정정보도문을 명시
 - ③ 언론사에 공문 발송(담당과)
 - 담당기자에게 공문 발송 내용 통지
 - 내용증명을 통한 우편 발송(3부 준비)
 - ④ 청구를 받은 언론사 등의 대표자는 3일 이내 그 수용 여부에 대해 통지
 - ⑤ 청구를 수용한 경우 7일 이내 정정·반론보도문 발송하거나 게재
- ※ 정정·반론보도 청구 없이 바로 조정 신청 또는 소송 가능

언론중재위원회 중재 사례

(기사 내용)

- ○○언론사 21.4.8, ‘백신 더 사면, 더 많이 조기 공급 화이자 제안을 정부가 거절’

(대응 경과)

- 언론사에 정정보도 요청(4.9), 언론중재위에 조정 신청(4.28.)
 - * 정정보도 청구에 따른 언론사 제안사항 검토 결과, 오히려 기존 기조를 강화하였기에 수용 불가, 제소 결정
- 언론중재위, 반론보도 결정(5.14.)

(중재 결과)

- 지면·온라인에 질병청의 반론내용 게재 수용

도쿄올림픽 백신을 맞음시다 오피니언 정치 사회 경제 국제 스포츠 연예 문화·라이프 콘텐츠관 >

알립니다 >

[알려드립니다] 4월 8일 자 “백신 더 사면, 더 많은 물량 조기에 공급, 화이자 두달 전 제안했는데 정부가 거절” 보도 관련

입력 2021.05.14 18:11

본지의 4월 8일자 “백신 더 사면, 더 많은 물량 조기에 공급, 화이자 두달 전 제안했는데 정부가 거절” 제목의 보도와 관련, 질병관리청은 “화이자 측으로부터 “백신을 더 많이 사면 더 많은 물량을 조기에 공급할 수 있다”라는 제안을 받은 적이 없다”고 밝혀왔습니다. 이 보도는 언론중재위원회의 조정에 따른 것입니다.

반론 보도문(21.5.14.(금), 18:11 게재)

3. 기자 소통

가. 기자 소통

언론매체는 불특정의 모든 국민에게 대량의 정보를 전달하는 대중매체이다. 따라서 많은 정보를 빠르게 효과적으로 전달할 수 있는 대량성과 신속성이 있으므로 이를 적절히 활용하여 대국민 소통 창구로 이용하여야 한다.

위기상황 시 언론의 취재 목적은 △기사(뉴스)에 대한 증빙 자료를 얻기 위한 것, △ 기사(뉴스)의 방향을 강화하기 위한 것, △기사(뉴스)의 보충설명자료를 확보하기 위한 것이다. 그러므로 언론대응 원칙을 숙지하고 적절한 대응을 하여야 한다.

기본행동지침

- 관련된 모든 사실을 수집한다.
- 정보는 반드시 하나의 창구로 배포한다.
- 나쁜 뉴스라 할지라도 알려 주어야 한다.
- 대답할 수 없다면 납득할 만한 이유를 제시해야 한다.

언론대응 원칙

- 사실만을 말한다. 모르는 부분이 있다면 모른다고 한다.
- 언론부서와 현안부서간 협의하여 언론부서를 통한 한 목소리를 낸다.
- 사소한 말 한마디도 대표성을 가짐에 따라 언변에 신중을 기한다.
- 기자도 사람이다. 이해와 협조를 구하며 조율한다.

업무매뉴얼

- 언론소통은 출입기자단을 통해 공통질의 답변 및 브리핑을 통해 모든 언론에 공평하게 정보를 제공하고 있으니, 개별 과에서 주요 정보를 특정 언론에만 제공하지 않도록 주의
- 방송 기자의 경우 전화내용을 녹음해 바로 보도하는 경우도 있음. 방송기자 문의는 가급적 문자로 질문을 받아, 확인된 내용만 답변하고, 단독이 될 만한 정보는 대변인실 통해 기자단에 공동 배포

1) 언론 핫라인

- 언론소통의 경우, 기자단 핫라인(SNS메신저)을 개설해 취재질문·답변 단일창구를 마련하고, 조직내부 핫라인을 통해 검토된 공식 답변 상시 제공
- 공통질의를 담당자에게 답변 검토를 요청하고, 답변을 전달 받은 후, 간부 등이 속한 전체 창구에 답변에 이상이 없음을 확인 후 기자단 핫라인에 제공
- 질의 외에 브리핑 일정안내, 보도자료 수정, 기자단에 알릴 필요가 있는 정보는 모두 핫라인을 통해 전달

2) 언론 개별소통

- 출입기자단 외 개별언론사 기자 등의 문의는 개별소통이 필요. 전화로 요청하는 경우가 있으나, 정보 전달의 오류 등을 방지 하기 위해 문자 등으로 받아서 정확한 요청사항을 파악할 필요
- 질의 등에 대해서는 기자단 핫라인의 질의 처리와 같은 방식으로 수행

나. Press Guide 관리

이슈에 대한 쟁점사항 및 추가 보충설명이 필요한 부분을 분석하여, 예상질의 및 설명자료 등으로 사전에 만들어 놓음으로서 브리핑 및 언론대응 시 답변 가이드라인을 설정
답변자가 신속하고 정확한 정보를 전달할 수 있고, 왜곡된 정보가 아닌 하나의 공식적인 답변 마련이 필요한 상황일때 생성한다. 주로 보도자료를 기반으로 하되 국민의 입장에서 궁금한 사항이나 논란이 될 부분에 대한 구체적인 설명이 필요한 사항을 대상으로 구성

1) 기본작성요령

- 주요 이슈에 대한 대외 메시지(브리핑·인터뷰 등)의 경우, 먼저 내부에서 '예상 질의' 개발 및 기자단 '공통 질의'를 취합해 주요 질문을 목록화하고, 담당부서를 통해 해당 질문에 대한 방역당국의 공식 답변(PG)을 사전에 준비한다.
- 언론 및 이슈 동향 등을 적절히 살피고, 상대방의 입장에서 궁금한 사항을 답변으로 준비한다. 왜? 어떻게? 라는 물음에 대입하여 질문을 작성하고, 기본 설명 등에 대한 질의는 생략하여 자료의 질을 향상한다(보도자료에 충분히 설명).

2) 작성시 유의사항

- 정부 구두 발표 내용을 직접 인용해 기사화할 수 있도록 쉬운 용어로 설명
- 답변은 간결하고 명확하게, 결론부터 말한다
- 답변자가 이해하여 정확히 전달할 수 있도록 배경, 문제, 해결방안 등을 서술한다.

3) 작성서식

< 시행계획 발표 관련 >

○○팀(작성일 : '21.5.3.)

000에 대한 구체적인 대책은?

- 핵심 요지를 2줄 정도로 간략히 작성
 - 구체적인 내용을 작성
 - * 제시할 통계, 근거자료 등을 수치화

다. 인터뷰 지원(관리)

언론사의 인터뷰 요청 시, 해당 주제 관련 인터뷰 진행의 판단 및 인터뷰이 선정 등은 각 담당 과에서 결정한다. 언론사로부터 대변인실로 직접 인터뷰 요청 시 대변인실에서는 각 과 담당자를 연결해주며, 인터뷰 질의 등을 사전에 검토할 수 있다. 단, 코로나19 대응 등 여러 이슈가 혼재된 질의가 있을 시, 대변인실에서 질의에 대한 답변 소관 부서를 결정하여 답변을 요청하고, 이를 취합하여 인터뷰이에게 전달한다.

1) 인터뷰 전 계획보고(메모보고 양식)

인터뷰 개요

- 매체명 :
 - * 프로그램 설명 : 프로그램명, 방영(송출) 시간대, 프로그램 취지 등
 - * 프로그램 진행자 프로필
- 인터뷰 목적 :
- 인터뷰 일시 및 장소(방법) :
 - * 인터뷰 담당 PD·작가 성명 및 연락처

※ 언론사 인터뷰 협조 요청 공문 등 첨부

주요 내용

- 인터뷰 요청 내용(주제 등) :
 - 인터뷰이 :
 - 주요 질문(답변) :
- ※ 인터뷰를 위한 청사 내부 입장 및 촬영 요청 시 ‘오송생명과학단지지원센터’ 지원총괄팀 사전 협의 및 공문 시행 필요

2) 인터뷰 후 결과보고(메모보고 양식)

인터뷰 개요

- 매체명
 - * 프로그램명, 방영(송출) 시간대, 프로그램 취지 등 설명
 - * 담당 프로그램 진행자 프로필
- 인터뷰 목적
- 인터뷰 일시 및 장소(방법)
 - * 인터뷰 담당 PD·작가 성명 및 연락처

주요 내용

- 인터뷰이
- 실제 질의 및 답변
 - * TV 방송 시 실제 화면 캡처 이미지 등 첨부

주요 언론보도 : 일자, 제목, 언론사, 기사 URL 등

4. 외신 대응

외신의 긍정적 보도를 통해 질병관리청의 감염병 위기대응 노력과 정책에 대한 국민의 신뢰를 유지하고 협력을 이끌어내는 데 목적이 있다. 이를 위해서는 외신을 설득하고 질병관리청의 감염병 위기 대응에 대한 외신의 긍정적 프레임이 유지될 수 있도록 영문 보도자료 작성·배포, 브리핑, 외신 모니터링 및 오보 대응, 인터뷰, SNS 및 해외 협력 기관을 통한 홍보, 외신기자 간담회, 외신 소통 등을 전략적으로 추진하는 것이 중요하다.

외신기자의 절반 이상은 한국인이고, 일부 외국인 외신기자도 한국어가 가능하기 때문에 신속한 정보 전달, 정보의 시의성을 위해 정보전달은 우선적으로 한국어로 제공하고, 영문 자료는 추후 요청 시 또는 필요 시 제공하는 방식으로 대응하는 것이 효과적이다.

가. 영문 보도자료

1) 작성방법

- (외신 홍보용 보도자료) 해외상황과 비교 가능한 공통 주제, 해외 당국이 참고할만하거나 벤치마킹이 필요한 정책, 세계 최초 사례 등이 외신에 보도될 가능성이 높기 때문에 한글 보도자료와는 별도로 외신에 보도될 가능성이 높은 주제를 발굴하여 대변인실 외신 담당자가 외신 홍보용 영문 보도자료를 작성
 - 외신 홍보용 보도자료는 일일 상황보다는 국내외 공통 이슈, 국내 정책의 홍보에 초점을 두기 때문에 주간 보도자료로 작성
- (정례 보도자료) 한글 보도자료가 배포되는 경우 한글 보도자료를 작성한 부서에서 보도자료의 영문번역본을 작성하고 대변인실 외신 담당자가 영문 번역본을 최종 검토·수정하고 영문 보도자료의 양식에 맞게 구성 등을 재편집함
 - 영문 보도자료는 외신에 공식적인 내용으로 그대로 반영된다는 점을 인식하여 외신 담당자는 오보 및 왜곡 보도 방지를 위해 영문 보도자료가 한글 보도자료와 의미의 차이는 없는지, 미세한 뉘앙스 차이까지 검토·수정해야 함
 - 외신 담당자는 질병관리청의 정책 취지, 질병관리청이 전달하고자 하는 내용 등이 최대한 가감 없이 기사화되도록, 영문 기사의 문체에 적합하게 보도자료를 다듬고, 문장의 품질을 정제해야 함

< 영문 보도자료 양식 예시 >

**Korea NIID and US NIAID Exchange Letters
Expressing Intent for Cooperation in Vaccines and
Therapeutics Research**

"The National Institute of Infectious Diseases expects to see an acceleration of the research on vaccines and therapeutics against COVID-19 and other infectious diseases. Also, the expansion of research cooperation areas would help strengthen South Korea's capabilities of responding to emerging infectious diseases, including COVID-19."

Osong, 23rd May 2021 -- The National Institute of Infectious Diseases (NIID), an agency of the Korea National Institute of Health (KNIH), and the National Institute of Allergy and Infectious Diseases (NIAID), an agency of the National Institutes of Health (NIH), exchanged letters expressing intent to enhance, strengthen, and foster biomedical research cooperation related to the development of vaccines and therapeutics against SARS-CoV-2 and other infectious diseases on 18th May 2021 (KST). The letters were signed by NIID Director Jang Hee-Chang and NIAID Director Anthony Fauci."

"The NIID and the NIAID have discussed an exchange of letters of intent for infectious disease research collaboration since the launch of the Biden administration. The exchange of the letters has been completed around the time of the ROK-US Summit."

2) 배포 방법

- 외신 기자 단체 소통방, 질병청 홈페이지, 코시센터 홈페이지를 통해 배포
 - 신속하고 시의성 있는 보도를 위해 영문 번역에 앞서 한글 보도자료를 우선 배포하고, 영문 보도자료는 추후 필요 시 제공. 통신사의 경우 속보가 목적임
 - 한글 보도자료에 대해 외신기자의 설명 요청이 있을 시 신속한 보도를 위해 유선으로 해당 내용을 영어로 먼저 설명하고, 추후 해당 내용의 영문 텍스트를 제공

나. 브리핑 외신 지원

1) 브리핑 방식

- 신속한 위기 대응 체제를 유지하면서 한정된 자원을 효율적으로 활용하고 신속한 정보 전달을 위해 출입기자단 브리핑 개최 시 외신기자단에 브리핑 사전질의 요청 및 브리핑에서 답변 제공. 외신기자단 브리핑을 별도 개최할 경우 정보 전달이 지연될 뿐만 아니라 자원 활용에 부담이 증가되어 감염병 위기 대응의 신속성이 저하됨
 - 외신기자단의 사전질의에 대한 답변이 브리핑에서 제공된 이후, 해당 답변을 브리핑 중 또는 직후 외신기자단 단체 소통방에 한글 답변으로 다시 한 번 우선 제공하고, 추후 영문 답변을 제공

2) 브리핑 내용 공유

- 신속한 보도 및 홍보의 효과성 극대화를 위해 브리핑 내용 중 주요 이슈를 우선 한글로 정리하여 외신기자단에 공유하고, 추후 설명 요청 시 유선으로 영어로 설명

다. 외신 모니터링 및 오보 대응

1) 목적

- (모니터링) 감염병 위기 대응 정책 수립에 참고할만한 해외 동향 및 국내 모범사례에 대한 외신보도를 포함하여, 보도자료 및 브리핑 내용이 외신에 기사화된 내용을 공유하고, 외신의 오보에 신속 대응
 - SNS 및 인터넷을 통해 왜곡 보도가 빠르게 확산되기 때문에 상시 모니터링을 통해 확산을 신속히 차단하는 것이 중요함
- (오보 대응) 외신의 왜곡 보도가 국내 언론에 인용될 경우 질병관리청의 위기 대응 정책에 대한 국민의 신뢰와 협조, 추동력이 약화되고, 부정적 인식이 확산될 수 있어, 오보에 신속히 대응해야 함

2) 범위

- 영미권, 유럽권, 아시아권의 모든 주요 일간지 및 주간지, 방송

3) 방법

- 상시적으로 온라인 모니터링을 실시하고 신속한 오보 대응을 위해 외신기자에게 오보 내용에 대해 사실관계를 유선으로 우선 설명한 후, 곧바로 공식서한을 전달
- 오보 정정이 언제 완료되는지 기자에게 확인한 후 상시 모니터링을 통해 정정 보도 결과 확인

라. 인터뷰

1) 목적

- 내부 관계자, 특히 기관장의 인터뷰 발언은 여러 외신에 인용될 가능성이 매우 높고, 국내 언론에 빠르게 다시 보도되기 때문에 질병관리청의 위기 대응 성과와 우수 정책, 국내 현황에 대한 외신의 긍정적 평가를 유도하고 국내 언론의 비판적 보도에 대응하기 위해 인터뷰를 적극 추진할 필요가 있음

2) 방법

- 방송, 서면, 전화 인터뷰가 있으나 파급력을 고려해 메이저 외신의 방송 인터뷰를 추진. 위기 대응 성과 및 정책 홍보의 효과성을 극대화할 수 있는 방향으로 질문의 범위와 내용을 외신과 사전에 조율하여 진행
- 방송 인터뷰를 진행하는 경우 정확한 보도가 이루어질 수 있도록 질문에 대한 영문 서면 답변서를 미리 준비하여 인터뷰 직후 언론사에 제공. 협의되지 않은 질문이 있었을 경우 보완 답변서를 작성하여 인터뷰 당일에 언론사에 제공

마. SNS 및 해외 협력 기관을 통한 홍보

1) 목적

- 질병관리청의 감염병 위기대응 우수 정책 및 현황 등을 공유하는 대상을 해외 당국 및 보건 의료 관계자, 국제기구, 인플루언서, 해외 일반 시민들로 확대하여 질병관리청의 위기 대응 노력에 대한 국제사회의 긍정적 평가를 유도하고, 이러한 평가 및 해외 정부의 보고서가 외신에 보도되고 다시 국내 언론에 보도되도록 하는 것을 목적으로 함.

예시

미 식품의약국(FDA)은 2021년 5월 「한국의 코로나19 대응(South Korea's Response to COVID-19)」보고서를 발간하여 한국과 질병관리청의 코로나19 대응 전략과 성과를 긍정적으로 평가하였고, 해당 내용을 국내 주요 언론에서 보도함

2) 방법

- 페이스북 등 SNS에 영문 보도자료, 감염병 위기 대응 관련 홍보 동영상, 카드 뉴스, 질병관리청 우수 사례 외신 보도, 외신 정정 보도 등을 상시 업로드하고, 해외정부 및 국제기구에는 컨택트 포인트를 통해 주요 자료를 전달하고 SNS 채널을 소개
- 해외 컨택트 포인트와의 우호관계, 친분이 좋을수록 보도자료, 홍보자료 등이 해외 기관 내부에 공유되고 검토될 가능성이 높고, 상호 간 소통 빈도가 많아지기 때문에 국제기구, 해외 정부와의 포럼, 워크숍에 적극 참석하여 성과와 모범사례를 홍보, 네트워크를 강화하고, 해외 컨택트 포인트와의 정기적 소통을 추진

바. 외신기자 간담회

1) 목적

- 외신의 시각에서 필요한 정보를 심층적으로 제공하고 질병관리청의 위기 대응 현황과 정책 등에 대한 외신의 이해도를 높여 환류홍보 효과를 극대화하는 데 목적이 있음

2) 방법

- 브리퍼 및 배석자 선정, 발표자료, 보도자료 등을 질병관리청에서 준비하고, 문화체육관광부 해외문화홍보원과 협조하여 기타 사항을 준비

* (해외문화홍보원) 행사 예산, 행사장 세팅, 외신기자 섭외, 동시통역 준비, 외신기자 간담회 홍보 등 전반적인 사항을 지원

사. 외신 소통

국내 상주 외신기자들의 경우 대부분 기자 한 명이 여러 부처를 출입하여 취재하기 때문에 취재 활동이 시공간적으로 매우 제약됨. 따라서 외신기자들과의 적극적인 소통은 외신 홍보 및 대응에 결정적인 영향을 줌

1) 방법

- 외신기자단 단체 소통방을 개설하여 보도자료, 브리핑 자료, 기타 참고자료를 신속히 제공
- 외신기자단 단체 소통방을 통해 통일된 정보와 답변을 원-보이스(One Voice)로 제공
- 외신기자에게 외신 담당자가 유선으로 개별 응대하여 질의에 대한 답변을 제공한 후, 오보 방지 및 사실관계의 근거 확보를 위해 문자로 답변을 추가 제공

5. 언론 동향 및 이슈 분석

가. 언론 모니터링

신종감염병 발생 등 감염병 재난상황에서 주요 이슈에 대한 언론 및 여론동향을 파악해 대비·대응하는 것이 언론소통의 첫 관문이라고 할 수 있다. 이 과정에서 발생하는 각종 쟁점과 이슈, 왜곡된 보도 등에는 보도자료, 브리핑 등을 통해 국민에게 올바른 정보를 적극적으로 설명하고 대응해야한다.

모니터링 대상 언론사는 일간지, 방송사, 통신사, 인터넷신문, 의학전문지, 지역지, 매거진 등 다양하며, 주로 오전에는 일간지, 저녁에는 방송사, 오전/오후에는 온라인 포털사이트 뉴스검색을 통해 관련 언론 모니터링을 실시한다.

그림38. 모니터링 흐름도

모니터링 흐름도			
	TV 뉴스 (공중파/중편)	조간 / 초판 (코로나19, 백신치료제, 보건/기타)	온라인 뉴스 (포털사이트 검색 기사)
오전	7:00		
	전일 TV 뉴스 요약보고	7:30	
	메모보고, 족해보고 (청장님, 방대본)	조간 뉴스 요약 / 이미지	11:00
		온라인 메신저 보고 (스크랩 공유방 외 3개)	포털 사이트 주요 뉴스 (오전 뉴스)
			온라인 메신저 보고 (스크랩 공유방 외 4개)
오후			16:00
		19:30	포털 사이트 주요 뉴스 (오후 뉴스 및 브리핑 관련)
	22:00	초판(가판) 뉴스 요약 / 이미지	온라인 메신저 보고 (스크랩 공유방) 외 4개)
	오후 TV 뉴스 요약보고	온라인 메신저 보고 (스크랩 공유방)	
	온라인 메신저 보고 (스크랩 공유방 외 3개)		
주간	대변인실(위기소통팀) 보고		
	주 1회 보고(매주 화), 10:00		
	1. 주간 언론 이슈 및 대응 보고 (보도자료·브리핑 관련 주요 보도 및 대응 내용) 2. 주간 이슈 동향 보고 (지난 주 이슈 분석 및 이번 주 예상 이슈)		

표20. 모니터링 현황

모니터링	보고시간	주요내용
TV뉴스	07:00 22:00	• 전일 TV뉴스 요약보고 • 오후 TV 뉴스 요약보고
조간 / 초판	07:30 19:30	• 조간 뉴스 요약 / 이미지 • 초판(가판) 뉴스 요약 / 이미지
온라인 뉴스	10:00 16:00	• 포털사이트 주요 뉴스(오전) • 포털사이트 주요 뉴스(오후)

- 뉴스저작물(조간/초판)은 한국언론진흥재단을 통한 공식 유통대행사 계약을 통해 활용
 - 계약된 대형 업체를 통해 언론 모니터링 업무 진행
 - 22년 기준 17개 조·석간 및 10개 초판에 대한 저작권 이용

1) 조간/초판 스크랩 모니터링

- 선제적 언론대응을 위해 뉴스저작권을 구매한 언론사의 전체 뉴스저작물들 중 감염병 관련 기사를 발췌한 후 요약 정리하여 보고(아침, 저녁(초판))
- 온라인 메신저를 통해 기관장을 비롯 감염병 대응 인력에게 전달

그림39. 조간 스크랩 모니터링 예시



3) 일일 언론동향 모니터링

- 대상매체 : 인터넷 주요 포털사이트에서 제공하는 모든 언론사
- 보고시점 : 일일 2회 (오전 10시, 오후 4시 전후)
- 보고방법 : 주요 관련 카톡방(기사제목, 링크), 일일상황보고 문서작성
- 모니터링 방법

① 포털사이트 뉴스 코너에서 주요 키워드 검색

* (코로나19 예시) 질병관리청, 질병청, 기관장명(ooo청장), 브리퍼명(ooo반장), 코로나, 백신, 예방접종, 이상반응, 델타, 방대본, 백신추진단 등

② 기사제목, 언론사명, 링크 등을 중요도 순에 따라 목록으로 정리

③ 보고 시점에 맞춰 관련 카톡방에 보고, 일일상황보고 문서작성

그림41. 일일 언론동향 모니터링 예시

<10.5.(화) 주요 온라인 보도(오전)>
(코로나19 관련)

1. 확진자 1575명, '연휴효과'... "백신패스" 미접종자 차별 안 돼(종합) (이데일리)
<https://c11.kr/snz7>
2. '백신 패스' 과연 정의로운가 [여기는 논설실] (한국경제)
<https://c11.kr/snz8>
3. [재택플러스] '백신패스 도입' .. 거센 찬반 논란 (MBC)
<https://c11.kr/snz9>
4. "민·관 위드코로나 인식 차 커... 개념부터 잡고 가자" [스페셜리포트] (이데일리)
<https://c11.kr/snza>
5. 미국 확진자 35%↓... 또 밝혀진 '코로나 2개월 주기설' (부산일보)
<https://c11.kr/snzb>

코로나바이러스감염증-19 관련 위기사통 현황

(중앙방역대책본부 위기사통팀, '00.00.00.(01))

□ 위기사통 현황

○ (언론동향)

기사 제목 (언론사)	모도 주요내용
18세 이상 1차 접종률 30%... "단계적 일상회복 큰 역할" (종합) (뉴스1)	- 1차 접종 3373만명 넘어, 만 18세 이상 1차접종률 30% 도달 - 방역 당국, "일상 가속 지키는 참여 의식으로 높은 접종률", "해외와 달리 국내의 경우 자발적인 참여가 높은 접종률에 영향" - 접종완료 20만9329명 늘어 누적 2722만9377명
질병청 "항체검사키트, 백신 검종호와 검증 못해...사용 부적절" (뉴스1)	- 정부, 일부 약국에서 판매하는 자가검사 형태 항체검 서로는 백신 효과성 입증할 수 없다고 강조 - WHO CDC, 백신 효과 판단 근거로 항체검사 안해 - 항체검사로 면역력 판단 못해...과학적 근거 없어
해외 접종자도 백신 인정 모두 다" 백신 인정티브 트브 준다...?검열지수 1.2 확신세(종합) (뉴스1)	- 중국산 시노백 시노백 등 포함... "WHO 인증한 백신 모두 다" 백신 인정티브 트브 준다...?검열지수 1.2 - 중수본 "소아청소년, 백신패스 예외로 검토중" - 감염재생산지수 1.2...중수본 "확신 감소로 평가 모호" - "백신패스 아직 검토중...도입하더라도 6개월 미만 유효"

4) 쟁점 기사 리스트 관리

감염병 재난상황 관련 국내외 쟁점 보도를 정리하여 향후 실적 및 개선의 근거자료로 활용한다. 비판에 대한 내용은 개선·발전을 위한 근거로 활용하고 긍정적 내용은 향후, 실적 및 교육자료 등으로 공유한다.

표21. 쟁점 기사 정리 양식(예시)

구분	논조	기사 제목 (링크 주소)	일자	매체명
1				
2				
3				

디지털홍보계

1. 디지털 소통

미디어 환경이 디지털 중심 소통으로 전환됨에 따라, 이용자 특성에 맞춘 디지털콘텐츠(영상, 이미지 등) 기반의 능동적인 소통 필요성이 크게 증대되었다. 특히 디지털 소통은 감염병 재난 상황 시 급변하는 상황별 행동 수칙 등 신속하고 투명한 정보 제공을 통해 정보 수요가 필요한 국민과의 원활한 소통뿐만 아니라, 국민 참여와 피해 최소화를 견인하는데 가장 핵심적인 요소 중 하나이다.

디지털 트렌드에 맞춘 누리소통망 채널 정체성을 발굴하고, 정책 대상별 특성을 고려한 채널별 눈높이 운영을 통해 국민과의 양방향 소통을 강화하는 것이 무엇보다 중요하다.

가. 콘텐츠 개발 및 누리소통망 채널 운영

1) 콘텐츠 개발

위기 상황 시 상황을 신속하게 전달할 수 있는 디지털콘텐츠를 활용하며, 국민이 쉽게 이해할 수 있도록 현황(사실관계), 대응, 질병정보, 예방수칙 등을 담은 홍보콘텐츠를 개발한다. 신속한 정보 제공을 위해 현황(확진자, 격리자 등) 템플릿(한컷 이미지 또는 포스터형)을 사전에 준비하여 보도자료 수칙 기반으로 정해진 시간에 매일 개발·확산할 수 있도록 한다.

가) 콘텐츠 유형

- 주제별 콘텐츠 유형

주제	내용
질병정보	정의, 증상, 잠복기, 예방법, 용어설명 등
예방수칙	국민행동수칙, 여행자 주의안내 등
발생현황	진담검사, 확진자, 격리해제 수 등
지침안내	감염병 위기 상황에 따른 지침 안내
FAQ 혹은 팩트체크	궁금해하는 주요 질문, 루머 등에 대한 답변 제공
의료기관용 대응안내	역학적 특성, 임상적 특성, 진료 전·중·후 대응, 신고 등

국민이 선호한 감염병 정보 매체 분석

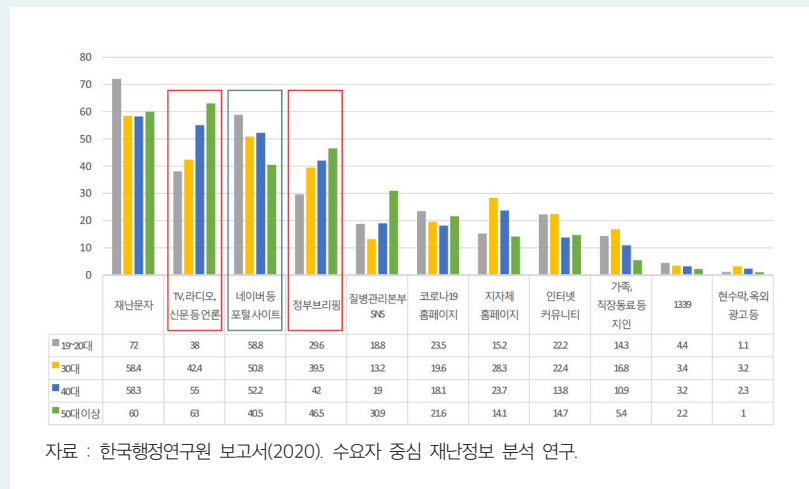
조사기관 : 한국행정연구원 (수요자 중심 재난정보 분석 연구, 2020)

조사개요 : 전국 17개 시도 만 19세 이상 성인남녀 1천명 대상 온라인 설문조사 ('20.7.3~7.7.)

코로나19 정보 제공 수단 이용률 및 만족도

코로나19 정보를 얻기 위해 국민들이 가장 많이 이용한 매체 1위는 재난문자였으며, 이어 TV라디오·신문 등 언론매체, 포털사이트, 정부브리핑 순으로 확인되었다. 정보제공 수단의 만족도 역시 같은 순위로 나타났다. 연구진은 매체 접근성이 이용률과 만족도에 영향을 미친다고 분석하며, 젊은 연령대를 대상으로 소통할 때 시공간의 제약을 받지 않는 정보탐색형 매체(포털 등)를 활용할 것을 제언했다.

그림42. 코로나19 관련 정보제공 수단 중 가장 만족하는 수단



정부 제공 매체에 대한 이용 경험과 평가

정부에서 운영하는 코로나19 정보매체 이용 경험은 재난문자(98.7%), 정부브리핑(89.2%), 코로나19 홈페이지(42.0%) 순으로 확인되었다. 재난문자는 확진자 동선 및 현황, 예방수칙에 관한 정보가 유용하다고 응답했지만, 시급하지 않는 내용이 과도하게 전송되거나 같은 내용을 중복 수신하는 경우가 불편했다고 응답했다. 정부 브리핑은 구술 방식으로 진행돼 정보 이해가 쉽다는 점에서 국민 만족도가 높았다. 정보의 신속성, 정확성 측면에서도 높은 평가를 받았고, 전문가들 또한 코로나 정보획득을 위한 가장 유용한 수단으로 브리핑을 꼽았다.



그림43. 위기소통 콘텐츠 예시



나) 콘텐츠 작성 가이드라인

• 최초 상황 발생 시

- 배너, 한컷 이미지, 카드뉴스 순으로 제작한다.
 - * 보도자료 배포 후 배너 1시간, 한컷 이미지 1시간, 카드뉴스 4시간 이내 제작 완료
- 질병에 대한 개요(정의, 증상, 잠복기, 감염경로, 예방법 등)를 포함한다.
 - * 신종감염병일 경우 개요 중 확인된 사실만 기재
- 가시성이 높은 이미지(실사 또는 일러스트)를 활용한다.
- 확진자의 개인정보가 노출되지 않게 한다.
- 기관 로고, 발행일, 페이지 번호(카드뉴스)를 기재한다.

- 정확한 질병(신종감염병) 정보 확인 시
 - 상황별·대상자별 홍보 콘텐츠(FAQ 등)를 제작한다.
 - * 어린이, 청소년, 학부모 대상(영어, 유아), 성인, 노인, 장애인 상황·시설별(종사자별) 등
 - 정보 취약계층(시청각장애인, 어르신 등) 구분하여 콘텐츠를 제작한다.
 - 다국어(영어, 중국어 등) 콘텐츠 제작 필요성을 검토한다.
 - 기본 방역수칙 심리적 방역(예: 코로나 우울) 콘텐츠를 마련한다.
 - 확인된 최신 정보(지침, FAQ, 홍보콘텐츠 등)를 기관 누리집 및 마이크로페이지에 게시한다.
 - * 신종감염병 이슈 발생 시 관련 정보를 한눈에 보기 쉽도록 마이크로페이지 개발

2) 누리소통망 채널 운영

보도자료에 근거한 홍보콘텐츠를 제작하여 국내외 발생 현황 및 증상, 예방법을 안내하고, 콘텐츠는 각 채널에 맞게 변형 후 기관 누리소통망에 게재한다.



가) 콘텐츠 배포 및 확산

- 감염병 위기 상황에 대해 실시간으로 정부의 메시지가 국민에게 직·간접적으로 전달되어야 하므로 디지털(누리집, 누리소통망, 포털 등)을 통해 직접 국민에게 해당 정보와 메시지를 전달한다. 대상자에게 적합한 매체를 선정해 신속하게 전파하며 또한 정부 부처 및 유관 기관과의 적극적인 공조 체계를 갖춰 온·오프라인 연계 등 다양한 매체를 통해 확산시킨다.
- 현재 질병관리청에서 운영 중인 누리소통망은 총 10개 채널로, 국민 눈높이에 맞춰 홍보콘텐츠를 신속하게 확산한다.

표22. 누리소통망 운영 현황(2022.2.28.기준)

카카오 (국민, 기자, 보건인)	인스타 그램	페이 스북	카카오 스토리	네이버 포스터	유튜브	트위터	틱톡	총
1,244,539	118,891	110,477	90,804	64,473	56,384	52,948	10,290	1,748,806

표23. 누리소통망별 확산 콘텐츠 유형

구분	채널	콘텐츠 유형
이미지	페이스북, 네이버포스트, 카카오토리	카드뉴스, 안내형 포스터 등
	인스타그램	실사 중심 한컷 이미지 등
영상	유튜브, 네이버TV	모션그래픽, 타이포그래픽, 공익영상, 숏폼 등
영상	틱톡	타이포그래픽, 숏폼 등
텍스트	트위터	텍스트, 한컷 이미지 등
메시지	카카오톡채널	이미지 콘텐츠 및 메시지

나) 배포 대상

- 정부부처(상황에 따라 조정 가능)

표24. 정부부처 콘텐츠 확산 대상

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, 체류외국민, 소년원, 교정시설 등
국방부	입영대상자, 현역군인, 의무실, 국방신문, 병무청 등
행정자치부	경찰청, 긴급재난문자, 반사회보, 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

- 소속기관·유관기관(상황에 따라 조정 가능)

표25. 소속기관·유관 기관 콘텐츠 확산 대상

구분	소통방법
소속기관	권역별 질병대응센터, 전국 국립검역소, 국립병원 등
감염병관리지원단	전국 감염병관리지원단
지방자치단체	시도 보건과, 시도 보건환경연구원, 감염병관리지원단, 시군구보건소
의료기관	국립병원, 대한의사협회, 대한병원협회, 한국병원홍보협회, 대한간호협회 등

- 질병관리청(상황에 따라 조정 가능)

표26. 질병관리청 콘텐츠 확산

구분	소통방법
언론	보도자료, 기고, 인터뷰, 설명회, 촬영(영상/사진), 뉴스대담 등
광고	TV, 라디오, 신문, 잡지, 온라인, 교통, 옥외, 기타 매체, 방송협찬(PPL) 등
온라인	누리소통망(페이스북, 카톡 등), 누리집, 포털 등
서포터즈 확산	질병관리청 국민소통단, 문체부 정책기자단 등
정부 무료매체	반상회보, 가정통신문, 정부청사 시설 영상, 전국 옥외전광판, 편의점 내 멀티미디어, 지하철 영상, 전국 고속도로 휴게소 등
행사	공청회, 기념행사, MOU, 컨퍼런스, 학술대회, 영화제 등

콘텐츠 배포 가이드라인

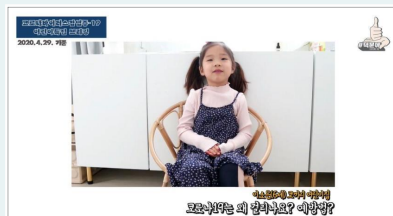
- 질병관리청 기관 누리소통망을 통해 먼저 신속하게 제공한다.
- 정부부처, 유관기관 등에 협조요청 시 공문뿐만 아니라 직접 메일/전화 등으로 안내하며, 긴급으로 메신저(카카오톡) 소통방을 개설한다.
- 메시지 수용자에게 적합한 매체를 선정하였는지 검토한다.
- 향후 잠재적인 영향을 미칠 수 있는 메시지 수용자도 포함되었는지 검토한다.
- 위기경보 단계 수준에 따라 매체집행 방안을 빠르게 검토해 적용한다.

2. 국민소통단 운영

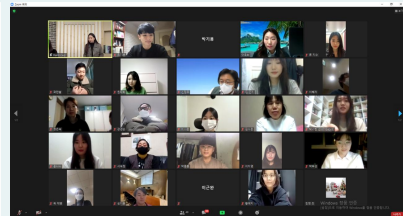
감염병 재난상황에서 국민소통단을 통해 국민과의 직접적인 소통을 추진한다. 현 상황에 대한 문제점, 대응 방향, 위험도 평가, 홍보 방법 등 다방면의 의견을 수렴한다.

국민소통단(2020년) 활동 예시

- 코로나19 대응 과정에서 △거리 두기 정책 및 소통 방향에 대한 의견 제시, △ 눈높이 소통을 위한 국민 참여 브리핑(어린이, 백신) 질의, △마스크 착용 및 방역메시지(‘마스크는 가장 가볍고 확실한 방역’) 제언 등 국민을 대표해 의미 있는 활동
- 그 외 코로나19 예방을 위한 손 씻기 및 거리 두기 실천 캠페인 참여, 결핵, 인플루엔자, 미세먼지 등 질병관리청이 담당하는 감염병 및 비감염병에 대한 올바른 정보 확산 활동에도 참여



코로나19 어린이 특집 브리핑(20.4.29.)



비대면 온라인 간담회(20.12.23.)

모집 개요 예시

- **(모집대상)** 만 16세 이상 대한민국 거주자 50인(고등학생 포함)
- **(위촉기간)** 1년
- **(모집-홍보)** 질병관리청 누리집 및 누리소통망(페이스북, 트위터 등), 보도참고자료 배포, 온라인 커뮤니티 모집 포스터 게시 등
- **(주요활동)**
 - 코로나19 등 질병이슈 정책에 대한 의견 제시 및 문제점 발굴
 - 질병 및 감염병 예방 콘텐츠 제작 및 온라인 확산
 - 월별 온라인 활동 및 비대면 소모임 참여
 - 보건, 소통강화 교육, 질병예방 캠페인 참여

• 감염병 재난상황 관련 다양한 국민의 의견 수렴

설문지 구성

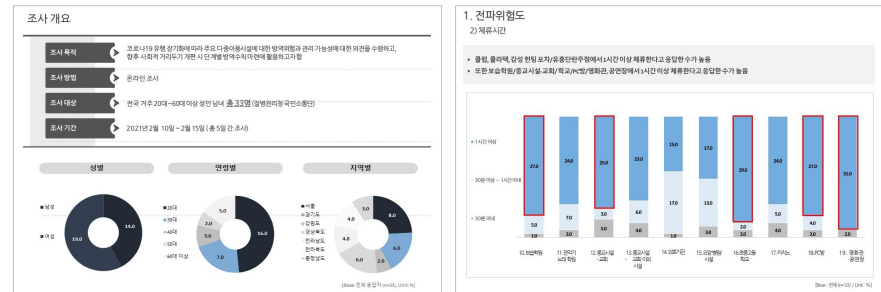
▶ 내부 검토

▶ 설문 추진

▶ 결과확인 및
소통 반영

* 설문지 구성은 1차적으로 부서원과 공유하여 논의한 후 관련 부서에도 공유하여 의견 수렴

그림44. 설문 보고서 예시



• 특별브리핑에 참여하여 국민의 관점에서 질의·답변 참여

참여 가능한
국민소통단
확인

▶ 주제 관련
질의 수집

▶ 질의 영상
촬영 요청

▶ 기자단
검토

▶ 최종 확인 및
브리핑 활용

* 취합된 질의는 최종적으로 브리핑자 사전에 확인할 수 있도록 조치

그림45. 국민소통단 브리핑 질의 예시



4. 매체광고

위기소통 메시지를 보다 많은 사람들에게 전달하고자 할 때 매체광고를 집행할 수 있다. 매체광고는 정부광고법에 따라 한국언론진흥재단을 통해 진행해야 한다.

정부가관 및 공공법인 등의 광고시행에 관한 법률

제10조(정부광고 업무의 위탁) ① 문화체육관광부장관은 필요하다고 인정하는 경우 제5조부터 제8조까지에 따른 정부광고 업무를 대통령령으로 정하는 기관이나 단체에 위탁할 수 있다.

정부가관 및 공공법인 등의 광고시행에 관한 법률 시행령

제6조(업무의 위탁) ① 문화체육관광부장관은 법 제10조제1항에 따라 법 제5조부터 제8조까지의 규정에 따른 정부광고 업무를 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제29조에 따른 한국언론진흥재단에 위탁한다.

② 제1항에 따라 정부광고 업무를 위탁받은 한국언론진흥재단(이하 “수탁기관”이라 한다)은 문화체육관광부장관의 승인을 받아 정부광고 업무를 처리하기 위해 필요한 사항을 정할 수 있다.

1) 계획

- 광고를 집행할 콘텐츠, 예산, 매체, 일정을 확정하고 그 계획을 공문으로 작성하여 내부결재를 받는다.

2) 신청

- 한국언론진흥재단의 정부광고 통합지원시스템(www.goad.or.kr)에서 [광고의뢰] - [등록] 메뉴를 통해 진행한다.
- 광고유형, 매체, 매체명, 매체사, 소요예산, 광고 기간 등을 입력한다.

* 소요예산의 경우, 부가세(10%)와 재단수수료(10%)를 고려하여 입력

예시) 1,000만원 매체 집행의 경우 부가가치세 100만원과 수수료 100만원, 수수료에 대한 부가가치세 10만원이 추가되기 때문에 광고예산은 1,210만원으로 기입해야 한다.

3) 광고게재

- 광고게재 여부를 확인하기 위해 매체사에 관련 증빙자료를 요청할 수 있다.
- 온라인 광고의 경우 일일리포트 등을 요청할 수 있다.

4) 후속조치

- 광고집행이 종료되면 한국언론진흥재단이 발송한 광고료 및 수수료 지급 요청 공문을 접수한다.
- 광고 관련 증빙서류, 예산 등을 점검한 후, 비용 지급 문서를 작성하여 운영지원과로 발송하고 예산담당자를 통해 해당 건에 대한 예산을 집행한다.

그림47. 매체광고 예시

정부광고 통합지원시스템 광고의뢰 화면



광고 예시(코로나19 방역수칙 안내 강남역 광고)

위기소통계

1. 국민 위기인식 조사·연구

가. 국민인식조사 수행

- 1) 조사 목적: 감염병 상황에 대한 국민의 위기인식과 행동의도, 예방수칙 실천정도 등을 정기적으로 파악하여 방역상황 예측 및 소통메시지 개발
- 2) 조사 주기: 월 1~2회 주기로 정기지표 조사, 여론의 흐름 파악
 - * 시의성 있는 이슈에 대한 국민인식 확인 필요 시 단기 기획조사 수행
 - * 설문조사기간은 통상 3일 내외로 진행
- 3) 조사 대상: 전국 만18세 이상 남녀 1천명 이상 조사
 - * 지역별, 성별, 연령별 비례할당추출 방식을 통해 대표성 확보 필요
- 4) 조사 방법
 - ① 조사용역 발주를 통한 직접 기획·조사
 - 대변인실(위기소통팀) 주도로 국민인식조사를 수행하는 경우, 민간조사업체 및 대학교, 학회와 직접 계약하고, 조사 목적에 따른 문항을 협의해 진행한다.
 - 사안 및 예산에 따라 관련부처(복지부, 문체부 등)와 협업하여 진행하기도 한다.
 - 특정 정책발표(예, 방역조치 완화, 접종계획 변경 등) 등 시의성 있는 주제에 대한 국민인식을 조사할 경우 조사시점과 문항을 사전에 기획한다.
 - ② 외부 조사 보고서 활용
 - 대학교 및 연구소, 민간 여론조사기관, 언론사 등 외부에서 시행하는 국민인식조사 보고서를 정기적으로 모니터링 한다.
 - 외부 영향력 있는 조사기관에서 독립적으로 수행한 인식조사 결과를 인용하면 메시지의 객관성과 신뢰도를 확보하는데 용이하다.

그림48. 코로나19 국민인식조사 보고서



5) 조사 항목

- 감염병 위기인식, 예방행동 실천 정도 및 수용·장애요인, 정서와 감정상태, 방역주체에 대한 신뢰정도 등 국민의 생각과 행동의도를 파악하고, 대안이 되는 메시지를 발굴하는데 초점을 둔다.

표27. 코로나19 국민인식조사 정가지표 예시

	구분	조사항목
1	코로나19 위기 인식	• 정부 대응 평가 • 국내 감염병 확산 수준(인지된 심각성) • 개인의 감염 가능성
2	정서와 감정상태	• 개인 감정(불안, 공포, 충격, 분노, 우울 등) • 일상의 변화 정도 • 혐오, 차별표현 경험 여부
3	코로나19 대응 공적주체 신뢰도	• 청와대, 보건복지부, 질병관리청, 국립중앙의료원, 지방자치단체, 공공보건의료기관 등
4	코로나19 이후 일상생활 변화	• 개인 위생수칙 준수율 • 방역수칙 준수율 • 사적 대면모임 경향(횟수, 장소, 시간 등)
5	방역수칙 수용요인 및 장애요인	• 사회적 거리두기 실천 이유 • 장소별 마스크 착용/미착용 이유
6	예방접종 의향 및 장애요인	• 예방접종 긍정의사 및 이유 • 예방접종 망설이는 이유

6) 활용 방법

- SNS 소통망을 통해 조직 내부, 지역사회 소통방, 전문가 자문단 등에 보고서를 송부하여, 상황인식을 공유하고 소통 전략 및 핵심메시지를 개발한다.
- 방역 긴장수위, 예방행동 실천율 등의 여론의 흐름을 관찰하여 메시지 수위와 소구방법을 결정한다.
- 주요 시사점은 방역당국자가 브리핑 메시지, 보도참고자료 등을 통해 강조할 수 있고, 언론의 인용보도 및 후속 콘텐츠를 통해 메시지 효과를 높일 수 있다.

나. 정책연구용역 수행

- 6개월~1년 이상의 장기적인 연구가 필요한 주제는 정책연구용역 과제로 진행한다.
- 연구내용은 감염병 소통에 관한 해외사례 및 선행문헌 고찰, 국내외 소통 프로그램 분석 및 효과 평가, 소통체계 개선방안 도출 등 구조적 차원의 연구·분석이 필요한 주제를 기획하는 것이 좋다.
- 응모자(기관)의 위기소통 연구 경험과 실적을 확인하고, 전문성이 부족한 파트는 연구방법론의 일환으로 전문가 자문회의체 운영을 요청해 보강한다.
- 발주기관(대변인실)에서는 연구에 필요한 기초자료, 소통 실적 등을 연구진에게 제공해야 한다.

표28. 위기소통에 관한 정책연구용역 목록

구분	수행기간	과제명
1	'16.12.~'17.1.	2017년 질병관리본부(KCDC) 국민인식조사
2	'18.7.~'19.4.	질병관리본부 및 감염병에 대한 국민인식조사
3	'19.5.~'20.3.	감염병 위기상황 시 미디어 정보 교환에 관한 연구 및 기사 작성 권고 가이드 개발
4	'20.6.~'20.12.	지역사회 위기소통 역량강화를 위한 훈련시나리오 및 표준교육모듈 개발
5	'21.5.~'21.12.	코로나19 위기소통 평가 및 공중보건위기소통 표준운영절차(SOP)개정

2. 전문가 소통·자문 (전문가소통단 운영)

감염병 재난상황 대응 시에는 전문가 소통자문단의 다양한 시각과 전문성을 활용하여 소통 전략을 보강할 수 있다. 자문회의체를 안정적으로 상시 운영하기 위해 자문위원의 임기를 일정기간(1, 2년 이상) 두고, 각 분야의 다양한 전문가(헬스커뮤니케이션, 언론, 광고, 의학, 예방의학 등)로 구성하는 것이 좋다.

가. 위기 대응가이드

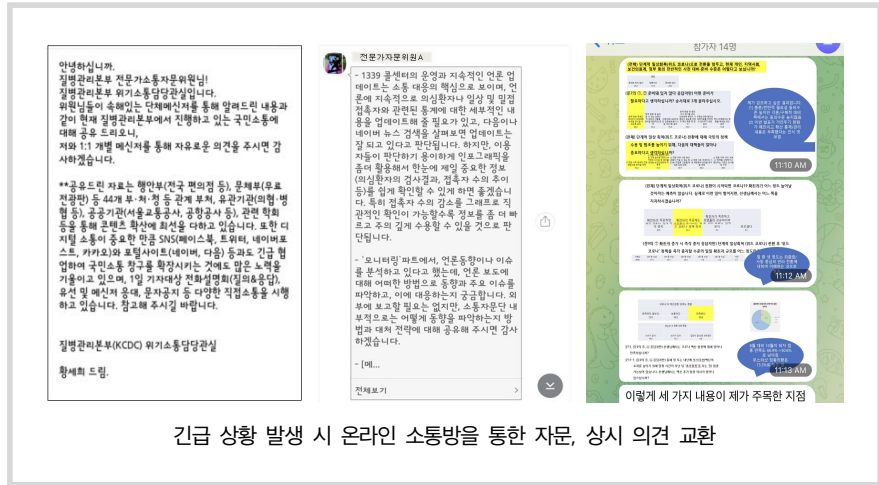
- 전문가소통자문단 네트워크를 통해 위기상황 공유
- 위기상황 별 필요한 자문사항에 대한 리스트 정리
- 위기상황 별 자문방식(서면/대면/유선 등) 결정 후 자문 의견 취합
- 추후 위기상황에 대한 진행사항 공유 등

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

나. 상시 자문

- 감염병 위기상황에서는 메시지 방향, 대국민 캠페인 및 온라인 콘텐츠, 브리핑 개선방향 등 학술적·상황적 판단이 필요한 내용에 대해 상시 자문 수형
- 자문결과는 회의록으로 정리해 내부 의사결정에 참고할 수 있도록 공유
- 신속한 자문이 필요한 경우 온라인 소통방을 통한 의견 교류 및 비대면 화상회의 진행

그림49. 위기상황 시 자문 예시



긴급 상황 발생 시 온라인 소통방을 통한 자문, 상시 의견 교환

3. 지역사회 소통·협력 (감염병소통 담당관 운영)

감염병은 개인의 건강문제 뿐만 아니라 특정 지역, 전국적 확산, 더 나아가 국가적 안보문제로까지 확장될 수 있기 때문에 전국적인 위기대응 체계 강화가 요구되고 있다. 특히, 위기가 진행될수록 집중 피해지역이 발생하고 방역 이외에 다양한 이슈들이 발생되기 때문에 방역당국 뿐만 아니라 지자체단체와의 소통이 중요하다.

감염병 재난상황에서 위기소통의 범위를 넓히고 정보의 혼선을 최소화 하기 위해서는 중앙-지역사회의 유기적인 소통이 필요하다. 특히 상시적인 정보 공유를 통해 지역사회와의 신속한 대처에 기여할 수 있으며, 중앙의 위기소통의 메시지를 지역사회 곳곳에 확산할 수도 있다. 또한 지역사회와의 우수 대응 사례 공유를 통해 다른 지역사회와의 위기소통 대응 역량에 도움을 주기도 한다.

가. 정보 공유

- 모바일 메신저 대화방
 - 지역사회 감염병소통담당관들과 상시적으로 소통할 수 있는 모바일 메신저 단체 대화방을 개설하여 참여하도록 조치
 - 언론·온라인 모니터링 자료, 브리핑 속기록, 보도자료, 소통콘텐츠 등을 상시 공유
 - 중앙, 지역의 요청사항, 건의사항, 교육 소식 등 양방향 소통

나. 중앙-지자체 협업

- 위기소통 콘텐츠 확산 협조
 - 방역수칙, 예방접종 안내 등 위기소통 콘텐츠의 도달 범위를 확대하기 위해 지자체 보유 매체 송출 협조(보마일 메신저, 공문)
 - 질병관리청 홈페이지에 게시하는 위기소통 콘텐츠는 지역사회, 공공기관 등에서 자유롭게 활용할 수 있도록 공공누리를 지정하고 반드시 원본을 게시
- * 콘텐츠 업로드 시, 모바일 메신저 대화방에 해당 사실을 공유하여 활용 독려

- 위기소통 현장 지원

- 위기소통에 대한 협조를 요청하는 지자체가 있을 경우 적극적인 지원
 - * 소통 콘텐츠 제작, 자료 요청, 협업 추진 등 지원 가능한 범위에서 적극적인 지원 추진
- 지역사회 위기소통 우수 사례를 발굴하여 전국 지자체와 공유

다. 지자체 위기소통 교육

- 지역사회 소통·홍보 실무자의 위기소통 대응 역량을 강화하기 위해 질병관리청 주관 정기적인 위기소통 교육과정 편성·운영
 - 한국보건복지인재원 교육과정과 연계하여 '감염병위기소통과정' 운영
 - 교육 내용은 질병관리청의 위기소통 추진 전략, 지역사회 우수 사례, 메시지 관리, 위기소통 실습 등

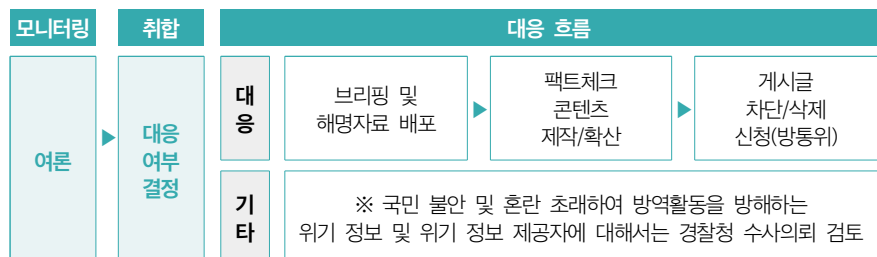
4. 허위·조작정보 대응

가. 허위조작정보 대응 절차

- ① 확산 가능성 및 위기수준 등 동향 파악
 - 허위조작정보의 특성, 확산 주체, 채널, 초기 반응, 확산 속도와 범위 등을 실무자가 1차 분석
 - * (정량분석) RT, 댓글 수, 조회 수, 공유 수 등, (정성분석) 위기 인식 반응 및 태도, 정보 왜곡 정도
- ② 보고 및 대응
 - 허위조작정보의 위기 정도가 판단되면 관련 부서와 공유하여 의사 결정
 - 메시지 내용, 대응 수위, 방식 등을 고려하여 종합적으로 결정하여 대응
- ③ 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
- ④ 대응 점검 및 평가
 - 모니터링을 통해 보고되는 사항들을 지속 관찰하며 추가 대응 전개
- ⑤ 상황종료
 - 상황이 종료되었어도 모니터링을 통해 사안에 대한 예의주시

나. 대응방법

그림50. 이슈 대응 흐름도



- (보도해명·설명자료) 잘못된 정보가 전달되거나, 추가 설명이 필요한 언론보도 등에 대해서는 보도해명·보도설명 자료 배포, 사실관계 정정
- (가짜뉴스·오보 대응) 왜곡·과장 기사 및 문체부(국민소통실) 요청 기사 대응, 온라인 커뮤니티 등 근거 없는 정보·루머 등 대응
- (문체부 대응 요청 기사) ① 타 부처 공동대응 여부 검토, 문체부 재배분 등 협의, ② 질병청 소관 확정시 대응 수준 1차 검토, ③ 소관과 배부 및 협의 후 대응수준(브리핑 설명 혹은 보도설명 자료 배포 여부 등) 확정, ④ 대응실행, ⑤ 대응실적 시스템 입력, ⑥ 정부 업무평가 반영(이슈대응)
- (방심위 요청 등) 허위정보 관련 방송통신심의위원회 심의를 통한 삭제 요청 및 민간 플랫폼 사업자의 자율삭제를 요청함으로써 확산 방지
 - 특히, 신뢰도 훼손, 방역정책 혼선 야기 등 심각한 영향을 끼칠 수 있는 허위조작정보에 대해서는 경찰청 수사 의뢰 조치
- (SNS소통) 온라인 가짜뉴스 확산 방지를 위한 선제적 홍보물 제작 배포

5. 재난문자방송

재난문자방송은 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조에 따른 재난이 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우, 그 발생을 예방하거나 피해를 줄이기 위한 목적으로 이뤄진다.

가. 재난문자방송 협의·송출 방법

1) 송출 요청 방법

- 재난문자방송 송출시스템 운영은 행정안전부 소관으로, 「재난문자방송 기준 및 운영규정」(행정안전부예규)에 따라 질병관리청은 행정안전부(재난정보통신과)에 감염병 재난문자방송 송출을 요청할 수 있다.

2) 재난문자 문안 작성방법

- 질병관리청에서 요청하는 재난문자방송 내용은 1) 역학조사에 따른 긴급 진단검사 요청 정보, 2) 국민 행동수칙 정보로 구분한다.
- 휴대폰 재난문자의 경우 글자 수 제한이 있으므로 핵심 정보를 최대한 압축하여 분량에 맞게 작성한다(4G폰 90자/2G폰 60자, 띄어쓰기 포함)
- 해당사항 없는 재난문자로 인한 정보 피로도를 낮추기 위해, 진단검사 요청 문자는 해당 지역을 중심으로 발송지역을 제한해 행안부에 요청한다.

< 역학조사에 따른 긴급 진단검사 요청 문자 예시 >

- 송출 일시: 11.8.(월) 14:00
- 송출 지역: 수도권(서울·경기·인천)

4G폰	[중대본] 10.30~11.7 서울시 동대문구 제기동 000 청량리종합시장 일대 방문자는 가까운 보건소에서 코로나19 검사를 받으시기 바랍니다(☎120,1339)
-----	--

< 휴대폰 재난문자방송 표준 문안(감염병) >

4G폰	[사용기관명] 오늘 감염병 ○○ 단계 발령. 30초 손 씻기, 올바른 기침 예절 지키기 등 ○○대응 요령을 따라 주시기 바랍니다.
2G폰	[사용기관명] 오늘 감염병 ○○ 단계 발령. 손 씻기, 기침 예절 지키기. 텔레비전에서 ○○대응 요령을 확인하시기 바랍니다.

자료 : 「재난문자방송 기준 및 운영규정」(행정안전부예규) 별표2

3) 재난방송 문안 작성방법

- 전국 라디오 음원, TV 흘림자막(TV 하단에 띠처럼 문구가 흘러가는 형태)을 통해 대국민 타깃 메시지를 송출할 수 있다.
- 메시지는 공백 포함 500자 내외로 작성하고, 구체적인 정보를 포함하여 국민 누구나 이해하기 쉽도록 어려운 용어 사용을 지양한다.

대국민 상황전파 송출계획서	
요청자	질병관리청
승인자	상황(1과) 담당관
송출사유	안센백신 지자체 자율접종 신청 안내
송출일시	'21.8.21.(토) ~ 8.27.(금)
송출주기	'21.8.21.(토) ~ 8.27.(금) 08:30 '21.8.21.(토) ~ 8.26.(목) 20:30
재난구분	사회재난
제목	안센백신 지자체 자율접종 신청 안내
송출지역	전국
dits 488자 ※ 500자 기준 (공백 포함)	안센백신 지자체 자율접종 신청 안내입니다. 안센백신은 각 지역에서 선정한 별도 대상군에 대해 예방접종을 실시합니다. 안센백신은 30세 이상 중 2회 접종이 어렵거나 방역상황을 고려하여 조기접종 완료가 필요한 대상을 선정하고 있으니, 여기에 해당하는 분들은 관할 보건소에 확인 후 접종에 참여하여 주시기 바랍니다. 신청기한은 8월 23일 09시부터 시도별 배정된 안센백신 물량 소진 시 까지입니다. 이상 질병관리청 코로나19 예방접종대응추진단에서 알려드렸습니다. #전국

6. 위기소통 교육과정 운영

가. 교육과정 운영 목적

- 감염병 재난상황 시, 분권화된 지자체(시·도 및 시·군·구) 및 감염병관리지원단, 관련 조직 등이 지역주민과 원활히 소통할 수 있도록 표준화된 ‘위기소통 교육·훈련’ 프로그램을 마련하고, 평시에 담당자들의 위기소통 전문역량을 강화해야 한다.
- 실제 감염병 유행 상황을 가정한 평시 교육·훈련을 시행하여 신종감염병 출현 시 지역주민의 방역 행동을 효과적으로 유도하고 지역사회 전파 예방에 기여할 수 있다.

나. 교육과정 운영 개요

1) 교육과정 개설 및 운영

- 한국보건복지인재원(질병관리교육부)에서 매년 정규과정으로 운영하는 「감염병위기소통과정」을 공동 기획·운영한다.
- 한국보건복지인재원에서는 매년 연말 교육계획 수립을 위한 의견조사를 수행하고 있으며, 세부 조정안을 사전에 제출할 수 있다.
- 대변인실에서는 교육과정 기획과 외부강사 선정, 교육과정 홍보, 교육자료 개발 및 강의 등에 참여한다. 이외 교육 운영에 관한 사항은 한국보건복지인재원에서 수행한다.

교육 과정명	주요 교육내용	일수 (차시)	횟수	'21년 계획 인원	세부 의견
감염병 위기소통 과정	• 감염병 대응 보도자료 특성 이해 • 감염병 위기상황 소통전략 • 감염병 대응 역학조사의 이해 • 감염병 위기상황 모의훈련	2	2	50	• 지역사회 맞춤형 소통전략 강좌 추가편성('21년 시행) * (과목명)근거기반 위기소통 실제: 지역사회 사례 중심으로 • 코로나19 상황에 따라 교육일수(2일→1일) 조정 협의

2) 교육과정 홍보

- 본 교육은 감염병관리지원단, 지자체·보건소, 지역 의료기관 등에서 소통 업무를 담당하고 있는 책임자, 실무자를 대상으로 한다.
- 따라서 대변인실(위기소통팀)에서 운영하고 있는 지역사회 소통 네트워크(감염병소통담당관 등)를 활용하여 해당 교육과정을 안내하고 참여를 독려한다.

3) 교육과정 평가

- 교육과정을 마치면 한국보건복지인재원에서 수강생 만족도 조사결과를 송부한다. 수강생의 직무관련성 및 내용 이해정도, 교육과정 구성 및 강사 역량, 교육방법(비대면 라이브, 집합교육 등) 등에 대한 만족도 결과를 참고하여 차기년도 교육과정 기획에 반영한다.

그림51. 2021년 감염병위기소통과정 개요

감염병위기소통과정		담당자: 신문철 / 박영룡 부 서: 질병관리교육부 연락처: 043-710-9050/ 9296	
과정구분	질병관리	과정분야	감염병위기대응
교육시간(일수)	7시간(1일)	교육횟수/ 기당인원	2회/15명
교육일정	• 1기) 10. 20.(수)		

7. 학술자료 개발

질병관리청의 위기소통 체계와 전략, 사례 등에 대해 논문과 학술지, 공식 간행물 등을 통해 기록하고 대내외적으로 확산하고자 한다. 이는 기록물로서의 역할 뿐만 아니라 향후 정책결정에 근거자료가 될 수 있으며, 국내외 언론이나 연구자에게 주요 통거나 커뮤니케이션 이론 등의 정보를 제공할 수 있다.

가. 학술자료 주요 주제

- 1) 위기소통 전략과 실적 기본 통계 (브리핑, 보도자료, 콘텐츠, 현장소통 등)
- 2) 위기소통 메시지 분석 및 국민행동의도 영향요인
- 3) 위기소통 백서 및 전략보고서
- 4) 허위·과장 정보 대응 전략
- 5) 정보취약계층 소통 사례

나. 주요 학술지

1) PR/정책분야 학술지

- 홍보학연구(한국PR학회), 광고학연구(한국광고학회), 광고연구/한국광고홍보학보(한국광고홍보학회), 광고PR실학연구(한국광고PR실학회), 커뮤니케이션이론/한국언론학보(한국언론학회), 한국심리학회지:일반(한국심리학회), 한국심리학회지:건강(한국건강심리학회), 헬스커뮤니케이션연구(한국헬스커뮤니케이션학회), Crisisonomy(위기관리 이론과 실천), 한국정책학회보(한국정책학회), 한국소통학보(한국소통학회), 한국정책학회보(한국정책학회) 등

2) 보건/의학분야 학술지

- 대한의사협회지(Journal of Korean Medical Association)(대한의사협회), Journal of Korean Medical Science(대한의학회), Osong Public Health and Research Perspectives(질병관리청), Infection and Chemotherapy(대한감염학회), 보건교육건강증진학회지(한국보건교육건강증진학회), 보건과 복지(한국보건복지학회), 의료관련감염관리(대한의료관련감염관리학회), 의료커뮤니케이션(대한의료커뮤니케이션학회), 보건행정학회지(한국보건행정학회)

3) 단행본/연구보고서

- 질병관리청 주간건강과 질병(PHWR), 국제사회보장리뷰/이슈앤포커스(한국보건사회연구원), 한국국제협력단, 경기연구원 등

감염병
재난상황
종료 후
평가

6장

1절. 위기소통에 대한 평가체계 및 방법	132
-------------------------------	------------

1. 위기소통 평가·환류의 필요성	132
2. 위기소통 평가체계 및 지표	133

2절. 주요국 및 기관의 위기소통 평가지표와 사례	135
------------------------------------	------------

1. WHO 합동외부평가(JEE)	135
2. 미 CDC	135

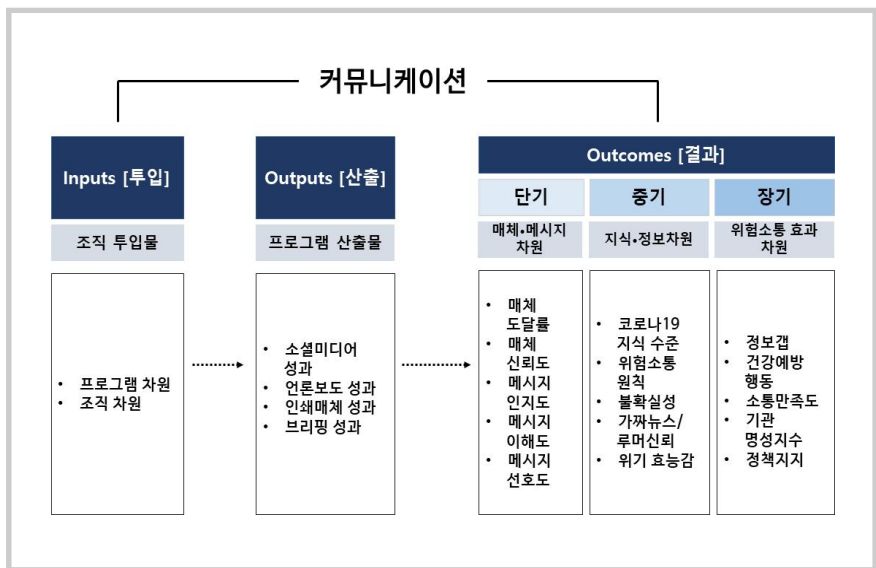
1절. 위기소통에 대한 평가체계 및 방법

1. 위기소통 평가·환류의 필요성

위기소통 평가는 위기 특성, 조직(인프라, 정보체계), 조직과 공중간 직·간접적 관계와 공중 특성에 대한 이해를 아우르는 정부-국민 간 소통에 기반한 포괄적이고 통합적인 차원에서 이루어져야 한다.

위기소통 평가모델과 지표는 소통 결과를 진단하는 차원에서 머무는 것이 아닌, 진단 결과를 토대로 개선 방안을 제시해 줄 수 있어야 하며, 궁극적으로 정부 신뢰를 높이는 방향으로 발전함으로써 선순환적인 체계를 구축할 수 있다. 이에 전략적이고 효율적인 위기소통을 위한 통합적 위기소통평가 신뢰모델 구축을 위해 조직진단, 이슈진단, 공중 진단, 커뮤니케이션 진단을 통한 분석과 문제점 도출, 각각의 문제해결에 기반한 맞춤형 공중보건 위기소통 지표개발을 통한 환류가 가능하다.

그림52. 위기소통 평가체계 논리모델(안)



2. 위기소통 평가체계 및 지표

위기소통 평가는 ▲‘투입물(inputs)’에 대한 조직 내 자가진단 ▲‘산출물(outputs)’에 대한 외부의 객관적 평가 ▲‘결과물(outcomes)’에 대한 대국민 평가 세 과정을 통해 강화할 사업과 개선 방향을 모색하는 것이 좋다.

가. 투입(INPUT) 평가지표 : 조직 내 자가 진단

표29. 투입(INPUT) 평가지표

평가 항목	평가 문항 (5점 척도)
프로그램 차원	
목표 명확성	- 연간 위기소통 계획에 위기소통 목적과 목표, 전략, 소구 공중이 전략적으로 수립되어 있는가? - 위기소통 프로그램의 목표는 시의적절하고 구체적인가? - 위기소통 프로그램의 목표는 측정 가능한 것인가?
목표공중 적절성	- 위기소통 프로그램의 목표공중은 적절하게 선정되었는가? - 위기소통 프로그램의 목표공중은 적절하게 세분화되었는가?
프로그램/메시지 적합성	- 위기소통 프로그램/메시지는 시의적절하고, 구체적인가? - 위기소통 프로그램/메시지는 목표공중에 적합한가? - 위기소통 프로그램/메시지는 커뮤니케이션 전문가에 의해 개발되었는가? - 위기소통 프로그램/메시지는 내/외부 여론 수렴에 따라 수정 가능한가? - 국내 거주 외국인을 위한 다양한 언어로 제작된 콘텐츠를 제공하고 있는가?
배경정보 적절성	- 위기소통 프로그램을 계획하기 전에 충분한 사전 조사가 이루어졌었는가? - 위기소통 프로그램을 계획하기 전에 충분한 배경정보가 수집되었는가?
매체계획 효율성	- 위기소통 프로그램을 위한 매체는 목표공중에 적합하고 도달 가능한 것인가? - 위기소통 프로그램을 위한 매체는 효율적으로 혼합(Mix) 활용되었는가?
조직 차원	
조직구성원 위기소통 역량	- 위기소통 조직 구성원들이 소통 전문성*을 확보하고 있는가? (*동종업무 5년 이상 경력자 및 PR전공자 보유 여부) - 조직 내부 구성원 대상, 위기소통 역량강화 교육을 정기적으로 시행하고 있는가? - 지자체 및 지역사회 대상, 위기소통 역량강화 교육을 정기적으로 시행하고 있는가?
위기변화 대응성	- 위기소통 프로그램에 대한 환류 및 피드백이 적절히 이루어지고 있는가? - 상황변화에 신속하게 대응할 수 있는 위기소통 조직을 구성하고 있는가? - 위기상황에 대한 보고체계가 합리적으로 구성되어 있는가? - 위기소통을 위한 예산이 적절히 확보되어 있는가? - 지역사회(지자체 등)와의 정보교류·소통체계가 있는가?
외부전문가 자문 정도	- 외부컨설팅 및 자문회의를 얼마나 자주하는가? - 외부컨설팅 및 자문회의 결과를 적극적으로 반영하는가?

나. 산출(OUTPUT) 평가지표 : 외부전문가 평가

표30. 산출(OUTPUT) 평가지표

평가 항목	평가 지표
소셜미디어 성과	소셜미디어 콘텐츠 게시물 수
	소셜미디어 콘텐츠 조회수, 좋아요 수
언론보도 성과	미디어 명성지수
인쇄매체 성과	1) 새로운 연구결과/ 정보전달 여부
	2) 건강염려/ 건강문제/ 현재상황 등에 대한 서술 여부
	3) 권유행동의 위험/편익 모두 제시 여부
	4) 추가 정보 필요 시 정보요청을 할 수 있는 담당자 연락처 포함 여부
	5) 주요 메시지의 시각적 단서 강조 여부
	6) 주요 청중이 필요로 하는 가장 중요한 정보가 첫 번째 단락 또는 앞에 요약되어 있는지 여부
	7) 전문용어, 축약어, 지나치게 기술적 차원의 설명을 지양하고 있는지 여부
	8) 메시지 주체 명시 여부
	9) 주제에 대한 배경 정보의 제시 여부
	10) 명료하고 간결한 표현 제시 여부
브리핑 성과	1) 위험(위기)상황 및 국민의 건강관련 우려에 대해 충분한 관심을 보이는지 여부
	2) 국민들의 의견에 대한 질의응답이 있는지 여부
	3) 위기 정보를 명확하게 제시하는지 여부
	4) 국민들의 행동 지침을 구체적으로 제시하는지 여부
	5) 질문에 효과적으로 응답하는지 또는 어려운 질문을 잘 다루고 있는지 여부
	6) 통계 자료 등 정보를 효과적으로 제시하고 있는지 여부 (예: 시각 자료, 요약 제시 등)
	7) 팩트시트와 큐엔에이를 준비하고 있는지 여부
	8) 조직은 현 상황과 관련한 조사 결과에 근거해서 제시하고 있는지 여부
	9) 전문 용어, 축약어, 지나치게 기술적 차원의 설명을 지양하고 있는지 여부
	10) 카메라에 친근하게 나오는지 여부

다. 결과(OUTCOME) 평가지표: 대국민 평가

표31. 결과(OUTCOME) 평가지표

평가 항목		평가차원/ 지표
단기	매체·메시지 차원	매체 도달률 및 신뢰도
		메시지 인지 및 이해, 선호도
중기	지식·정보 차원	감염병 지식수준
		정보 시의성, 정확성, 투명성, 신뢰성, 공감성
		가짜뉴스/루머 신뢰
장기	위기소통 효과 차원	위기 극복 효능감
		정보 격차(gap)
		건강 예방 행동 의도
		소통만족도: 상호성, 개방성
		기관명성지수: 비전, 능력, 공정, 정서
		정책지지

2절. 주요국 및 기관의 위기소통 평가지표와 사례

1. WHO 합동외부평가 (JEE)

세계보건기구 합동외부평가 (Joint External Evaluation)

표32. 세계보건기구 합동외부평가 내용

JEE 기반 긴급 상황에서의 위기소통 역량에 대한 평가표 구축		
평가 항목	• 긴급 및 비상상황에서의 위험 • 위기소통 시스템 • 위험·위기소통을 위한 내·외부협력 • 위기상황에서의 공중소통	• 감염 지역 사회와의 소통 참여 • 공중인식, 위험행동, 잘못된 정보 다루기
평가 방법	• 수검국이 작성한 자체평가보고서를 바탕으로 외부평가단이 직접 방문하여, 서면심사, 질의응답, 현장방문 등을 실시 • 위기소통 역량 수준을 5점 척도로 점수화하여 지속가능 여부를 정량적으로 평가	
제한점	• 위기소통 평가항목은 구체적이고 포괄적이나 평가에 대한 개선 전략을 제시하는 부분이 미흡함 • 외부평가단의 구성이 전문가 중심이며, 투입(Input)-산출(Output)-결과(Outcome) 등 위기소통의 단계별 평가 틀이 마련되어 있지 않음 • 위기소통을 위한 커뮤니케이션 전략, 메시지의 질 등 추가적인 항목과국민 신뢰 제고를 위한 소통평가 결과 지수에 대한 보완이 요청됨	

2. 미 CDC

미국 CDC Clear Communication Index

미국 CDC의 Clear Communication Index는 근거기반 공공 커뮤니케이션 자료를 개발하고 평가하기 위한 기준으로, CDC의 Plain Writing Act (2010)와 Health Literacy Action Plan의 일환으로 개발되었다(2019). 기존의 커뮤니케이션 자료 평가도구들은 커뮤니케이션의 목적과 대상자의 특성 등에 대한 충분한 고려가 없어 효과를 평가하는데 적합하지 않았다. 예를 들어, 간결한 단어와 문장의 사용 등은 인지 과정에 영향을 미칠 수는 있지만 커뮤니케이션이 명확하고 효과적이라는 것을 보장해주지는 못한다. 이러한 한계점을 보완한 Clear Communication Index는 선행 연구들을 통해 커뮤니케이션의 명확성과 이해 증진에 가장 중요하다고 밝혀진 요인들에 초점을 맞추어 개발되었다. 이 지표는 계량화된 평가 결과를 통해 객관적인 평가와 근거 기반의 개선 활동을 가능하게 하며, 4가지 영역 총 20개 항목으로 구성되어 있다.

표33. 미국 CDC Clear Communication Index (2019)

사전 검토 항목		
• 일차적 대상자는 누구인가? • 대상자들의 건강 문해력 정도에 대하여 무엇을 알고 있는가? • 커뮤니케이션의 핵심 목적은 무엇인가? • 자료를 통해 전달하고자 하는 핵심 메시지는 무엇인가?		
Part A: Core (핵심: 모든 자료에 해당됨) - 11개 항목		
핵심 메시지 (Main Message) 행동 지침 (Call to Action)	A1. 한 가지 핵심 메시지가 포함되어 있는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
	A2. 핵심 메시지는 자료의 상단, 혹은 도입부에 제시되어 있는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
	A3. 핵심 메시지는 시각적으로 강조되어 있는가?(크기, 굵기, 색상, 모양, 밑줄 등)	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
	A4. 핵심 메시지를 전달하거나 지지하는 시각 자료가 한 가지 이상 포함되어 있는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
	A5. 주요 대상자들에 대한 한 가지 이상의 구체적인 행동 지침이 포함되어 있는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
언어 (Language)	A6. 핵심 메시지와 행동 지침은 능동태로 표현되어 있는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
	A7. 자료의 모든 내용은 주요 대상자들이 사용하는 언어로 표현되어 있는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
정보 설계 (Information Design)	A8. 자료는 구분 기호 혹은 번호를 사용하여 정보를 제시하는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
	A9. 자료의 내용은 각 제목과 함께 하위 항목으로 구분하여 제시하는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
	A10. 주요 대상자에게 필요한 가장 중요한 정보는 첫 번째 단락이나 섹션에 요약되어 있는가?	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
과학적 근거 (State of Science)	A11. 권위적인 출처(주제에 대한 전문가나 기관의 대변인 등)에서 해당 주제에 대하여 밝혀진 것들과 확실하지 않은 것들에 대하여 설명하고 있는가? (급격하게 변화하는 위기상황에 확인되지 못한 사실의 불확실성에 대한 언급)	☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
Part B: Behavioral Recommendations (행동 권고: 해당되는 경우만) - 3개 항목		
B1. 주요 대상자들에 대한 한 가지 이상의 행동 권고사항을 포함하고 있는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
B2. 주요 대상자들에게 행동 권고사항이 왜 중요한지 설명을 포함하고 있는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
B3. 행동 수행방법에 대한 구체적인 지침이 포함되어 있는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
Part C: Numbers (숫자: 해당되는 경우만) - 3개 항목		
C1. 자료에 포함된 모든 숫자는 주요 대상자들이 이용하는 숫자인가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
C2. 자료에 포함된 모든 숫자들이 의미하는 바를 설명하고 있는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
C3. 대상자들이 수학적 계산을 해야 하는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
Part D: Risk (위험: 해당되는 경우만) - 3개 항목		
D1. 자료에는 위험의 특성에 대한 설명이 포함되어 있는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
D2. 자료에는 행동 권고사항에 대한 이익과 위험요인이 모두 포함되어 있는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
D3. 위험에 대한 확률을 숫자로 제시하는 경우, 이 확률은 특정 단어나 시각적 요소로 표현할 수 있는가?		☐ 예(1) ☐ 아니오(0)
점수 계산 방법		
1단계: 영역별 총 획득 점수의 합		
2단계: 영역별 해당 항목의 총 점수 합(예: A영역=1점, B,C,D영역=해당되는 항목 수)		
3단계: (1단계 산출값 / 2단계 산출값) × 10		
⇒ 90점 이상: 대부분의 항목들에 대하여 읽고 이해하기 쉽도록 잘 구성된 자료		
⇒ 89점 이하: 0점에 해당되는 항목들을 확인하여 보완 필요		

자료 : 손애리 외 (2020). COVID-19: 대한민국의 사례와 경험 - 보건커뮤니케이션과 위기관리 관점에서

관련
참고자료

7장

참고1

사건 발생 보고

○○○○○○○ 언론보도관련 상황보고

질병관리청 ○○○○○과 00.00.00.

보고성격

☐ 결심요망☐ 지시사항 조치☒ 상황보고

협조부서

◆ 핵심 요약 (2~3줄)

☐ 보도개요 1

○ 보도일시 :

○ 보도매체 :

○ 보도내용 :

◆ 사건 개요

○ ()

○ (그간의 조치사항)

-

-

*

○ (향후 계획)

☐ 언론보도 주요 내용 관련

○

참고2

보도자료 예시

○ 보도참고자료

[illegible]

○ 보도설명자료, 보도반박자료

[illegible]

참고3

보도자료 표기 준칙

기본 표기 준칙

(1) 시각과날짜	- 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

참고4

보도자료 표기 준칙

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 행진다.
 - (X) 보건복지부 장관, 지카바이러스 검역 점검 위해 인천공항검역소 현장 방문
- 쉽고 명확하게 표현한다.
 - (O) 희귀·난치질환 ‘크론병’ 절반이 20~30대층
 - (X) 희귀·난치질환 크론병의 현황 결과 조사 발표

부제목(Sub Headline): 간축물로 보면 골격이다.

- 부제목만 봐도 본문이 모두 이해가 되어야 한다.
- 보도자료의 핵심 내용이 모두 담겨야 한다.
- 3, 4개의 핵심어 문장으로 요약할 수 있어야 한다.
 - 내년 1월부터 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 문장이어야 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 2학년생 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. 설득력있고 진정성 있는 정책은 효과적이다.
- 기존 우리 과, 국, 부처, 타부처, 정부 정책과의 일관성이 있는가?
- 실태(역학)조사 및 영역결과의 경우, 관련 대책과 정책대안은 있는가?
- 마지막으로 소리 내어 읽어보고, 필히 내용을 모르는 사람에게 교정을 부탁한다.

보도자료 작성방향 Tip과 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 Tip과 관련한 예시 모음

- 소비자 입장에서 써라.
 - (O) 직장 가입자 월평균 보험료 9만 939원에서 9만 2,394원으로 1,455원 인상
 - (X) 내년 건강보험료 인상률 1.6%
- 쉽게 써라. 본문은 중학교 2학년생 용어로 쉽게 쓰는 것이 좋다.
 - (O) C형 간염이 걸린 사람은 총 15명이다
C형 감염에 현재 걸려 있어, 치료를 받아야 할 사람은 총 12명이다.
 - (X) C형 감염 항체 양성자는 총 15명이다.
C형 간염 유전자 양성자는 총 12명이다
- 정의(용어풀이)를 작성하라. 전문용어는 쉬운 말로 풀어 설명한다.
 - 오는 17년까지 제도개선이 완료되면, 현재 100% 환자부담인 비급여 선택진료제가 모두 사라진다
 - * 선택진료비란 대학병원 등 큰 병원의 10년 이상 된 전문의에게 진료 시 수술, 검사 등 8개 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 400만원을 내야 했다. 하지만 선택진료비 제도가 개선되는 올 하반기부터 김씨와 같은 수술을 하는 환자의 경우에는 약 200만원만 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.

000 관련 브리핑 업무 분장(안)

1. 브리핑 일시 및 장소

- (일시) 2000.00.00.(0), 10:30~
- (장소) 정부 서울청사 또는 세종청사

2. 브리핑 업무 분장(안)

담당 업무	담당자	연락처
브리핑 진행(사회)	000 주무관	010-0000-0000
보도자료 배포	000 주무관	010-0000-0000
브리핑 자료, 말씀자료 현장 출력	000 주무관	010-0000-0000
수어통역 요청, 출입, 자료 전달	000 주무관	010-0000-0000
프롬프터 운용	000 주무관	010-0000-0000
기자 질의 관리	000 주무관	010-0000-0000
기자 질의·답변 모니터 표출	000 주무관	010-0000-0000
현장세팅 및 기자단 출입 관리	000 주무관 000 주무관	010-0000-0000 010-0000-0000
누리소통망 라이브 생중계	000 주무관	010-0000-0000

* 장 준비물: 이젤, 보조 설명 이미지, 휴대용 마이크 등

참고6

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, 순백순흑색은 피할 것 - 금테안경, 장신구 착용 피할 것 - 진한 화장과 염색 등은 피할 것 • 예상질의, 답변 검토 • 회견장소를 찾은 인원 파악을 위한 방명록과 명함 수집함 • 보도 자료를 포함한 새로운 정보와 유인물 등 배경자료의 회견장 비치 유무 • 회견의 녹음 및 녹화시설 점검 • 직원들에게 기자회견의 실시 사전 고지
(2) 브리핑	• 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, 순백순흑색은 피할 것 - 금테안경, 장신구 착용 피할 것 - 진한 화장과 염색 등은 피할 것 • 불참 취재진에 대한 브리핑 자료 지원 방법 • 브리핑장소를 찾은 인원 파악을 위한 방명록과 명함 수집함 • 보도 자료를 포함한 새로운 정보와 유인물 등 배경자료의 비치 유무 • 브리핑 과정의 녹음 및 녹화시설 점검

< 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 들겠습니다.
- 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 고쳐나가고도록 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 새겨들겠습니다. 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

○ (확신 표현)

- 그 분야는 제 전공이니 제가 제일 잘 알고 있습니다.
- 그 분야는 제 전공이니 그런 걱정은 하지 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.

○ (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.

○ (준비 부족)

- 아직 보고받지 못해 내용을 파악하지 못한 상태입니다.
- 아직 직원들의 보고를 받지 못했습니다.
- 그런 내용은 들어보질 못했습니다.

○ (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.

○ (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.

○ (정치 편향 우려)

- 퍼주기식 복지는 안 된다고 생각합니다.
- 복지 누수가 너무 많은 게 사실입니다.

참고8

조간 스크랩 모니터링

○ 질병관리청 기사 동향 요약 예시

11월 1일(월) 질병관리청(KDCA) 기사 동향

- (국내 대응1) 백신 맞은 고3 첫 사망 신고 “내 아이 맞춰야 하나” 고심(세계일보, 한겨레, 동아일보, 중앙일보)
 - 화이자 접종한 청소년, 75일 뒤 숨져... 추진단, “예방접종의 연관성은 아직 밝혀지지 않아”
 - 의료계 “접종 후 사망까지 기간으로 볼 때 인과성 높다고 보긴 어려워”... 美 CDC, 접종 후 일주일 내 발생할 가능성 크다고 제시
 - 학부모들, 자녀에게 백신 접종해야 할지 고민 커질 것으로 보여... 교육부, “청소년 접종은 의무 아냐”
- (국내 대응2) 오늘부터 12~15세 화이자 접종(서울신문)
 - 12~15세 접종 예약률 27%로 다소 저조... 12일까지 신청 가능, 앞으로 더 높아질 것으로 보여
 - 1일부터는 면역저하자, 8일부터는 안센 접종자, 10일부터는 요양병원·시설의 입원·입소자와 종사자도 추가접종
 - 추가접종은 원칙적으로 기본접종 6개월 뒤... 면역저하자·안센 접종자의 경우 접종 효과 고려해 예외적으로 2개월 뒤부터 가능
- (국내 대응3) 잇따른 돌파감염, 공덕공단 ‘할러원’(경향신문, 한국경제)
 - 신규 확진 2061명 확진, 나흘째 2000명대... 할러원을 맞아 도심 곳곳에 많은 인파 몰리면서 유행 확산 가능성에 대한 우려 커져
 - 최근 요양병원 등 고위기시설에서 잇단 집단 돌파감염 발생... 요양병원 입원·종사자들의 경우 대부분 접종 완료한 지 6개월 넘어
 - 전문가들, “3~5월 사이 접종자들의 백신 효과 감소하는 시점과 방역수칙 완화돼 확진자 증가가 예상되는 시점과 맞물려... 추가 대책 강구해야”
 - 위중증·사망자도 다시 증가 추세... 정부, “하루 확진자 최대 5000명까지 발생할 수도”
- (국내 대응4) 651일만에 위드 코로나, 마스크가 ‘최후 방어막’(동아일보)
 - 오늘부터 단계적 일상회복 시작... 거리 두기라는 ‘방어막’ 사실상 사라져
 - 할러원 유행증 현실로 나타날 경우 1,2주 안에 확진자 급증 우려... 다중이용시설 영업시간 제한 풀려 모임, 가족, 지역사회 확산 우려
 - 정부, “기저질환자와 함께 살고 있다면 연말연시 행사참석 최대한 자제해야”
 - 의료진 “일상회복 공든 탑 지키려면 마스크 착용 지키고 접종률 높여야... 백신이 1차 방어선”
- (쟁점 보도) “백신 한번 더 맞자” vs “거부자부터 맞혀라”(파이낸셜 뉴스)
 - 코로나 확산세와 돌파감염 사례 계속되면서 “부스터샷도 접종해야 한다”는 시민들의 목소리 커져
 - 일부 접종 완료자들, “부작용 또 감수하고 싶지 않아”... “백신 접종 자체 거부하는 사람부터 먼저 백신 맞아야”
 - 시민사회 학계, “반복되는 백신 갈등에 대해 개인의 자유 존중하면서 팬데믹이라는 특수 상황 고려해야” 강조
- (오피니언) 급증하는 돌파감염, 부스터샷 앞당기기 검토해야(조선일보)
 - 확산세 안고 ‘위드 코로나’ 첫발, 지속성이 관건이다(한겨레)
 - 651일 만에 새 일상, 마스크 쓰고 기본수칙 지켜야 가능하다(동아일보)
 - 위드 코로나 시작, 방역수칙 준수로 ‘불안한 공존’ 넘어서야(경향신문)

○ 기사 스크랩 이미지 공유 예시



참고9

전일 TV뉴스 보도 예시

[21.11.2]

前日[11.1.월] 코로나19 관련 TV뉴스 보도

- **(전일 발생 현황)** 11월 1일(월) 0시 기준으로 제원중 위중중 환자 343명, 사망자 9명, 누적 사망자 2,858명(치명률 0.78%)
 - 국내 발생 신규 확진자 1,666명, 해외 유입 20명, 총 1,686명
 - 주말 검사 건수가 줄며 5일 만에 2,000명 아래로 떨어졌, 하지만 지난 한주 일 평균 확진자는 1,716명으로, 일주일 전보다 300명 넘게 급증, 감염 재생산지수 역시 1.03으로 3주 만에 다시 1을 넘어섰음
 - 다만 지난주 사망자 수는 85명으로 적진 주보다 16명 줄었고, 주간 일 평균 위중중 환자 역시, 소폭 감소하며 300명대를 유지
 - 방역당국은 확진자가 지금의 2~3배 선으로 늘 수 있다며, 하루 확진자가 5,000명 이상 지속되면 의료체계가 한계에 봉착하고, 1만 명이 되면 일상 회복을 전면 중단하는 비상조치도 내릴 수 있다고 밝힘
 - (전 세계 사망자 집계) 코로나19가 처음 확인된 지 약 2년 만에, 전 세계 사망자가 500만 명 넘어선 것으로 집계, 누적 확진자도 2억 5,000만 명을 향해 가고 있음
- **(MBC)** 확진자 증가세 전환...“하루 23명 늘어난 수도”
 - **(연합뉴스TV)** 또 1,600명 재생산지수...“하루 5천원, 확진자 한계”
 - **(연합뉴스TV)** 전 세계 코로나 사망 500만명 넘어...말발 후 2년만
- **(백신접종)** 정부는 이르면 이달 말에는 전 국민 접종률 80%를 달성할 수 있다고 예상
 - (16~17세) 10.18.(월)부터 접종을 진행, 현재 접종률은 46.7%
 - (이상반응) 정부는 화이자 백신 접종 뒤 75일 만에 사망한 고3 학생과 관련해서는 현재 인과성 조사를 진행하고 있다고 밝힘
 - 전문가들은 향후 국내의 소아·청소년 예방접종 과정에서 용량과 횟수, 접종 후 합병증 관리 등에 대한 정보를 충분히 얻은 뒤 접종

- 1 -

하는 것이 좋다고 조언

- (12~15세) 소아·청소년의 경우 자율적으로 접종 여부를 선택하도록 하고 있는데, 현재까지 사전예약률은 27%대
- 전문가들은 당초, 비만 면역 저하 등 기저질환이 있는 청소년은 감염됐을 때, 건강한 소아·청소년에 비해 중증으로 갈 위험이 2배, 사망 위험은 3배가량 높아, 적극적으로 접종을 받을 것을 권고
- (추가 접종) 오늘(11.1)부터 접종 완료 후 두 달이 지난 급성백열병 환자 등 면역 저하자에 대한 추가 접종 시작, 50대와 기저 질환자의 사전예약도 진행 중, 방역당국은 고위험군이라 하더라도 추가 접종 간격 6개월은 그대로 유지한다고 밝힘
- **(방역·거리두기)** 방역당국, 마스크 착용과 거리두기 등 방역 지침 철저히 지키야, 그토록 바라던 일상회복이 예정대로 진행될 수 있다고 힘주어 당부
 - 오늘(11.1)부터 ‘단계적 일상회복’, 이른바 ‘위드 코로나’가 시작, 사적 모임 제한이 10명까지 확대된 수도권에서는 모처럼 만에 활기가 감도는 모습이지만 일부는 감염 재확산을 우려
 - ‘일상회복’ 시작 주에도 대규모 재확산이 예상된다면 다음달 13일 이후의 마스크가 해제되는 2단계로, 내년 1월에는 사적 모임 제한이 풀리는 3단계가 시행될 예정
 - 전문가들은 3단계까지 가려면, 마스크 쓰기와 기본 방역수칙을 철저히 준수하는 게 꼭 필요하다고 조언
 - (방역패스) 영업시간 제한 풀리며, 식당가에는 활기가 넘쳤지만, 실내 체육시설들은 접종 완료 증명서나 코로나19 음성 확인서를 내야 이용할 수 있는 ‘방역패스’가 도입되며 회원이 줄어들까 우려
 - 헬스장·볼링장 등 실내 체육시설을 비롯해 ‘방역패스’가 있어야 출입

- 2 -

- 가능한 곳은 전국에 13만 곳 정도, 방역당국은 실내체육시설은 2주, 나머지는 1주 재도입기간을 추가로 했음
- 방역패스 대상 업종들은 방역 성과가 좋은 곳은 다른 대책이 있어야 한다고 주장, 실내 체육시설 자영업자들은 오는 3일 반대 시위를 열기로 했는데, 방역당국은 미접종자를 보호하려면 어쩔 수 없는 조치라며 양해를 구했음
- **(백신 접종 증명방법)** ① ‘전자 증명서’, 질병관리청 앱을 쓰거나 카카오톡, 네이버 QR코드 등에서 ‘접종 정보’를 업데이트하면 됨, ② ‘종이 증명서’, 주민센터나 보건소에 가면 발급, ③ ‘접종 스티커’ 주민센터에서 발급
- (소비쿠폰) 단계적 일상회복에 맞춰 소비를 살리려는 움직임도 활발해지고 있는데, 방역 상황을 고려해 밀집된 외식·숙박·여행·농수산물 등 9개 소비쿠폰도 다시 사용할 수 있게 되었음
- (야구장·영화관) 포스트시즌 경기가 시작된 서울 잠실야구장, 가락이나 잠곡과 좌석을 띄어 앉아야 했지만, 함께 앉아 치킨과 맥주를 즐긴 영화관에는 접종 완료자와 PCR 검사 음성 확인자만을 위한 ‘방역패스 전용관’ 마련
- (집회·현장·대회가) 수도권 거리두기 4단계에서 1인 시위만 가능했지만, 오늘부터는 최소 99명에서 최대 499명까지 집회 참여 가능, 대회장도 일상 복귀 단계에 맞춰, 대면 수업은 점차 늘리고 있음
- (국 내외 여행 및 관광수요) 국내주요 관광지는 다시 활기를 되찾고 있으며, 지역 대표 축제들도 다시 개최를 하고 있음, 또한 해외 항공권 거래에이 급증하는 등, 국내를 넘어 해외 여행까지 가까워져 늘어날 것으로 예상
- (헬리콥터 돌린 인파) 지난 주말 서울 동안, 이태원엔 17만 명의 인파 몰렸고, 마스크 쓰지 않거나 거리두기를 어긴 사람들도 1,200명 이상 적발, 방역당국은 헬리콥터가 집단감염으로 이어지지 않는지, 당분간 집중적으로 감시할 방침

○ **(KBS)** 인제, 불교·단체 손님 받고 ‘일상 회복 활기’...기대·우리 코차
○ **(KBS)** ‘내수 살리기’ 본격화...물고기 상술은 걱정, 오리
○ **(SSS)** 목욕탕·헬스장 ‘방역패스’...단골손님도 ‘못 들어가요’

- 3 -

- **(KBS)** “너무 행복해요”...치맥 즐기는 가을 아구
○ **(SBS)** “몇 달 만에 나왔어요”...일상 회복에 밝거나, 복귀
○ **(MBC)** 17만 명 다나다, 이태원...화려한 쓰러진, 불법촬영 후유증
○ **(MBC)** 집회도 499명까지 가능...다나다, 화려한 쓰러진, 불법촬영 후유증
○ **(연합뉴스TV)** ‘이제, 술집이 돌아왔다’...재확산 우려도
○ **(TV조선)** 651명만, ‘일상회복’ 감내해, 활기...“종지부 결정돼 있음”
○ **(채널A)** “손님 오니까 좋아요”...일상회복 첫 날, 음식점 등 활기
○ **(MBC)** 해외 항공권 구매 9배 급증...여행·지역축제도 ‘돌바’
○ **(MBC)** 헬리콥터 파파가 ‘현장’ 외향...노마드크에 줄줄, 출몰까지
○ **(MBC)** 일상회복 첫날, 열악한 3인, 제한, 풀리지 않겠다
○ **(UTBC)** 실내 체육시설 ‘방역패스’ 있어야, 입장...곳곳에서 ‘불만’
○ **(UTBC)** [영리크레딧] ‘백신 접종’ 증명하는 3가지 방법
- **(의료체계)** 정부는 단계적 일상회복에 들어가면 확진자 수가 현재보다 두 배에 늘 것으로 예상, 위중중 환자는 500명, 일일 확진자는 5,000명까지 우리 의료체계가 감당할 수 있다고 전망
 - 다만, 확진자가 1만 명까지 늘어 진료가 어려울 정도로 의료체계 여력이 떨어지는 경우, 일상회복 과정을 중단하고 비상조치에 들어간다는 계획
- SBS 조동진 기자는 “국립중앙의료원은 하루 확진자 1만 명 발생할 경우, 예방 접종률 등을 고려해, 위중중 환자 병상 1,400개가 필요하다고 결론 냈으며, 방역당국은 1,600개도 확보할 계획”이라고 보도
- 채널A 이숙 기자는 “확진자 많은 경기도 중환자실 가동률은 60.9% 서울은 58%로 여유 있는 상황은 아니지만, 지역별 편차가 큰 만큼 실시간 병상 정보 공유와 신속한 환자 이송 체계 구축할 필요가 있다”고 보도
- (재택치료) 추석 연휴 전 신규 확진자의 10%였던 서울의 재택치료 환자가 23%로 늘었는데, 서울시는 60%까지 확대할 방침
- (마스크 예방 효과) 50~60대는 23%, 60세 이상은 35%로, 나이가 많아 갈수록 마스크 예방 효과 높아짐
- **(KBS)** “하루 확진자 5천 명을 감당 가능”...‘이론체계’ 어떤, 소실되면 일상 회복 중단
○ **(SBS)** “확진자 1만 명, 현 병상 부족”...마스크는 의무, 모두
○ **(채널A)** 중환자실 75% 넘으면 비상조치...경기도는 이미 61%

- 4 -

참고10

전문가 소통자문단 자문 양식

질병관리청 전문가 소통자문단 자문 양식

☐ 서면자문☐ 대면자문

안건 1. (예시) 코로나19 언론보도에 대한 전문가 자문단 의견

○
-
-

안건 2. (예시) 브리핑 관련 전문가 자문단 의견

○
-
-

안건 3. (예시) 코로나19 콘텐츠에 대한 자문단 의견(※콘텐츠 별도 송부)

○
-
-

00년 00월 00일 소속 : 000 성명 : 000 (인)

참고자료

- 국립재난안전연구원 (2020). 제2의 팬데믹, 인포데믹으로 인한 혼돈의 시대, Futuer Safety Issue.
- 기획재정부 보도자료 (2015. 6. 10). 메르스 관련 경제동향과 대응방안.
- 문화체육관광부 (2020.4.30). 한국의 코로나19 방역 100일.
- 보건복지부 (2015). 2015 메르스 백서.
URL: http://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0701vw.jsp?PAR_MENU_ID=13&MENU_ID=1304080402&CONT_SEQ=357102
- 손애리 외 (2020). COVID-19: 대한민국의 사례와 경험- 보건커뮤니케이션과 위기관리 관점에서.
- 이기동 역 (2009). <루머>. 서울: 프리뷰.
- 정책브리핑 (2018.9.8). 중동호흡기 증후군 발생 관련 브리핑. URL: <https://ebrief.korea.kr/briefing/51191>
- 질병관리청 보도자료 (2017. 9. 3). WHO, 대한민국 공중보건위기 대응역량 우수하다고 평가.
URL: https://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20501020000&bid=0015&list_no=76023&cg_code=C01&act=view&nPage=1
- 질병관리청 (2017, 2020). 감염병 감시연보.
- 질병관리청 (2017). WHO IHR JEE of Republic of Korea Self-Assessment Report
- 질병관리청 (2018). 2018 메르스(MERS) 대응 지침.
URL: https://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20507020000&bid=0019&act=view&list_no=143205
- 질병관리청·한국보건사회연구원 (2020). 지역사회 위기소통 역량강화를 위한 훈련시나리오 및 표준교육모듈 개발
- 한국경영자총협회 (2020.5). 코로나19 사태 관련 기업 인식 및 현황 조사 결과.
- 한국경제연구원 (2015.7.30). 메르스 사태의 경제적 손실 추정.
- 한국리서치 (2021.10.27). 정기조사 여론 속의 여론(43차)
- 한국은행 (2021.6). 코로나19 이후 자영업 특성별 고용현황 및 평가
- 뉴스1 (2018.2.20). IOC위원장 '엄지척' 평창동계올림픽...외신도 합격점.
- 매일신문 (2020.3.16). '확진자 다녀간 곳' 낙인에 대구 자영업자들 '눈물'.
- JTBC (2018.2.7). 평창 노로바이러스 확진 86명으로 증가... "확산 방지 총력". URL: <http://naver.me/5pj6ge6t>
- KBS (2018.2.24). "문제 없는 게 문제"...외신·선수 "평창, 아주 칭찬해~". URL: <http://naver.me/FlpzkJ6>
- KBS (2018.9.10). 정은경 질병관리본부장 "여행 후 발열·호흡기 증상, 바로 신고". URL: <http://naver.me/5pj6ge6t>
- CDC. CDC Organization. URL: <https://www.cdc.gov/about/organization/cio.htm>
- 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).
- 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>
- German Economic Institute (2022.2.27.). IW Short Report No.16. Zwei Jahre Pandemie: Wer sind die Gewinner und Verlierer?

- Health Canada and the Public Health Agency of Canada (2018). Evaluation Report - Evaluation of Emergency Preparedness and Response Activities 2012-13 to 2016-17.
- Kim, S. W., Park, I. H., Kim, M., Park, A. L., Jhon, M., Kim, J. W., ... & Kim, J. M. (2021). Risk and Protective Factors of Depression in the General Population during the COVID-19 Epidemic in Korea.
- Lee, J. Y., Kim, M., Jhon, M., Kim, H., Kang, H. J., Ryu, S., ... & Kim, S. W. (2021). The association of gratitude with perceived stress among nurses in Korea during COVID-19 outbreak. *Archives of Psychiatric Nursing*.
- Nature (2015. 7. 29). Realistic risks. URL: <https://www.nature.com/news/realistic-risks-1.18082>
- 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>
- Our World in Data. URL: ourworldindata.org
- Paek, H.J. & Hove, T.(2020), Communicating Uncertainties during the COVID-19 Outbreak, *Health communication*, 35(14), 1729-1731
- Sunstein, C. R (2009). *On Rumor: how falsehoods spread, why we believe them, what we can be done*. Princeton.
- UN (2014). Saving lives today and tomorrow. URL: <https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OCHA%20SLTT%20Web%20Final%20Single.PDF>
- WHO (2008). *World Health Organization Outbreak Communication Planning Guide*.
- 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>
- 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&>



비매품/무료



9 788968 385681
ISBN 978-89-6838-568-1