

119신고 수보대 매뉴얼 분석에 따른 개선방안

A Study on the Improvement of the Manual according to the Manual Analysis of 119 emergency Agent

우남규²⁷⁾ 김태환²⁸⁾

Woo, Nam-Kyu • Kim,tae-hwan

요 약

119 신고센터 상황요원의 매뉴얼이 상황에 맞게 변경 되어야 하며, 신고자의 위치파악에 필요한 지도정보 및 GPS정보의 정확성 상황실 인력보강으로 상황요원의 심리적 안전감이 필요로 한다. 또한 부적절한 상황 접수시에는 강력한 대응반안으로 대처 할수있게 하여야 한다.

keywords: 119신고, 매뉴얼, 상황실요원

1 서 론

현재 119 구급 센터는 화재 예방 및 긴급 구조 및 구급 업무를 수행하는 기관으로서 빠른 대처와 신속한 출동이 요구되는 기관이다. 119 신고 센터의 수보대 요원은 빠른 상황판단과 그에 맞는 매뉴얼에 따른 신고자의 위치 및 재난 상황에 대한 현재 상황을 파악하여야 한다. 그러나 119 구급 센터에서 근무하는 상황접수를 위한 수보대원들이 공통적으로 호소하고 있는 어려움은 다음과 같다.

1. 119 구급 센터로 구조 및 구급요청을 하는 신고자들의 말이 빨라 이해하는데 어려움이 있다.
2. 재난 상황에 의한 패닉 현상으로 인하여 같은 말을 반복적으로 한다.
3. 재난 상황으로 인하여 신고자 주변 소음 등으로 인해신고 내용의 이해에 어려움이 있다.

더불어 상황접수 업무를 지원하는 상황접수 시스템에서 제공하는 지도 정보와 GPS 정보의 오류로 인한 정보 전달의 어려움이 있다. 본 연구에서는 119 신고 수보대의 매뉴얼 분석을 통해 양케이트 조사를 실시하였고, 그 결과값을 나타내었다.

2. 본론

119 신고 센터에서는 빠른 상황 접수와 상황판단으로 출동요원에게 신속한 출동 지령이 내려져야 한다. 그러나 현재까지 수보대 요원 상황실 투입전 교육에 대한 매뉴얼을 분석하고, 투입된 인력들을 대상으로 양케이트를 실시한 결과 응답자 66명중 33명의 응답자는 간단한 강의후 실습을 실시하였다고 응답하였으며, 17명이 매뉴얼을 통한 강의가 다음 표로 나타났다.

27) 정회원 • 용인대학교 경호학과 석사과정 우남규 skarb0829@naver.com

28) 종신회원 • 용인대학교 경호학과 교수 김태환 twehwan@empal.com

N=66

| | | |
|-----------------|----|-----|
| 매뉴얼을 이용한 강사의 강의 | 17 | 26% |
| 매뉴얼을 활용한 시청각 강의 | 7 | 11% |
| 간단한 강의후의실습 | 33 | 50% |
| 인터넷을 활용한 강의 | 1 | 2% |
| 기타: 멘토링, 직원교육 | 8 | 12% |

표 1. 투입전 교육방법

상황접수 교육일수에 대한 질의에서 응답자 69명중 40명이 5일 이상의 교육을 받았다 응답하였으나, 29명의 응답자는 5일 미만의 기간 동안 교육을 받았다고 응답하였다

N=69

| | | |
|---------------|----|-----|
| 1일 미만 | 4 | 6% |
| 1일 이상 ~ 3일 미만 | 13 | 19% |
| 3일 이상 ~ 5일 미만 | 12 | 17% |
| 5일 이상 | 35 | 51% |
| 기타(14일 이상) | 5 | 7% |

표 2. 투입전 교육 기간

표 2에서 응답자중 7%만의 응답자들이 14일 이상의 교육을 받았지만. 상황접수 매뉴얼을 분석 결과,결코 14일 이내에 교육을 통해 습득할 수 있는 수준의 내용이 아니라고 말할 수 있다. 가장 큰 문제점으로는 인력부족을 꼽았으며, 상황요원 1인당 하루 평균 처리하는 상황접수는 응답자 95명중 74명이 50회 이상 처리한다 응답하였다.

N=95

| | | |
|-------------------|----|-----|
| 119신고접수시스템의 어려움 | 3 | 3% |
| 119상황관리 업무에 대한 부족 | 11 | 12% |
| 119상황관리 매뉴얼의 부실 | 4 | 4% |
| 인력부족 | 58 | 61% |
| 기타 | 18 | 19% |
| 무응답 | 1 | 1% |

표 3. 상황실 업무에 있어 가장 큰 문제점

119 신고센터에 접수되는 상황접수 건수대비 배치된 상황접수 요원의 부족 및 과도한 업무로 인해 피로감에 시달리고 있다 했으며, 불합리한 상황에 대해 단호히 대처할 권한이 없고. 또한 낙후된 업무 지원 시스템의 낙후 등으로 인하여 신고자주변 지도 및 위치정보파악이 어렵다는 것이었다.

3. 결 론

119 신고센터 상황요원을 위한 교육 매뉴얼을 분석하고 상황요원을 대상으로 실시한 앙케이트 분석 결과 상황요원을 위한 교육 매뉴얼의 개선과 체계적인 교육실시, 충분한 교육기간 이수 등이 필요한 것을 확인 하였다. 또한 충분한 상황요원 배치와 상황실 근무자들을 위한 심리안정 프로그램 운영 등이 필요하며, 상황접수 업무 지원 시스템의 개선 등으로 지도정보의 정확성을 높이고, 위치정보 오류의 최소화 및 출동 요원들의 출동업무에 있어 혼란을 최소화 하여야 할 것으로 판단된다.

참고문헌

김태환 강민희 (2015.11) 소방119 신고시스템의 비교연구 한국화재소방학회 학술대회 논문집 131~132p
 김태환 강민희 (2016.4) 한미 소방119 접수대 대응매뉴얼 비교분석 한국화재소방학회 학술대회 논문집 115~116p