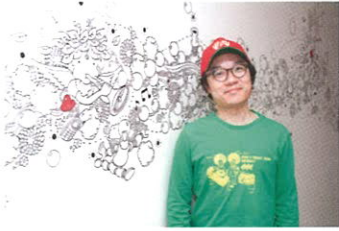


자원봉사센터 업무매뉴얼

재난재해



KOREA VOLUNTEER CENTER
한국중앙자원봉사센터



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

자원봉사센터 업무매뉴얼

재난재해

• 집필자

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

※ 본 재난재해 매뉴얼은  희망브리지 의 기획배분사업 지원으로 제작되었습니다.



자원봉사센터 업무매뉴얼

재난재해



I. 재난재해와 자원봉사 • 05

1. 재난재해와 자원봉사 • 07

- 1) 재난재해의 정의
- 2) 재난복구시 자원봉사자의 역할

2. 재난재해와 자원봉사센터의 역할 • 12

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

3. 지역별 네트워크 구성 방안 • 15

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

II. 재난재해시 자원봉사센터 업무 • 19

1. 상황조사 • 22

- 1) 조사 절차
- 2) 상황조사 내용

2. 봉사자 모집 및 교육 • 23

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



3. 활동 및 배치 • 28

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

4. 언론 대응 및 홍보 활동 • 45

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

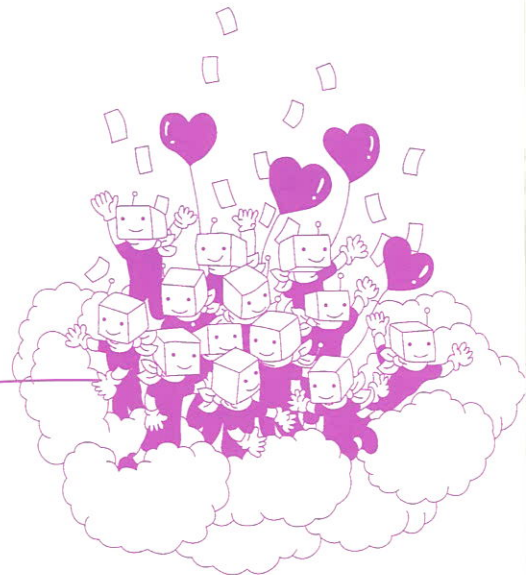
5. 상황 종결 및 후속조치 • 50

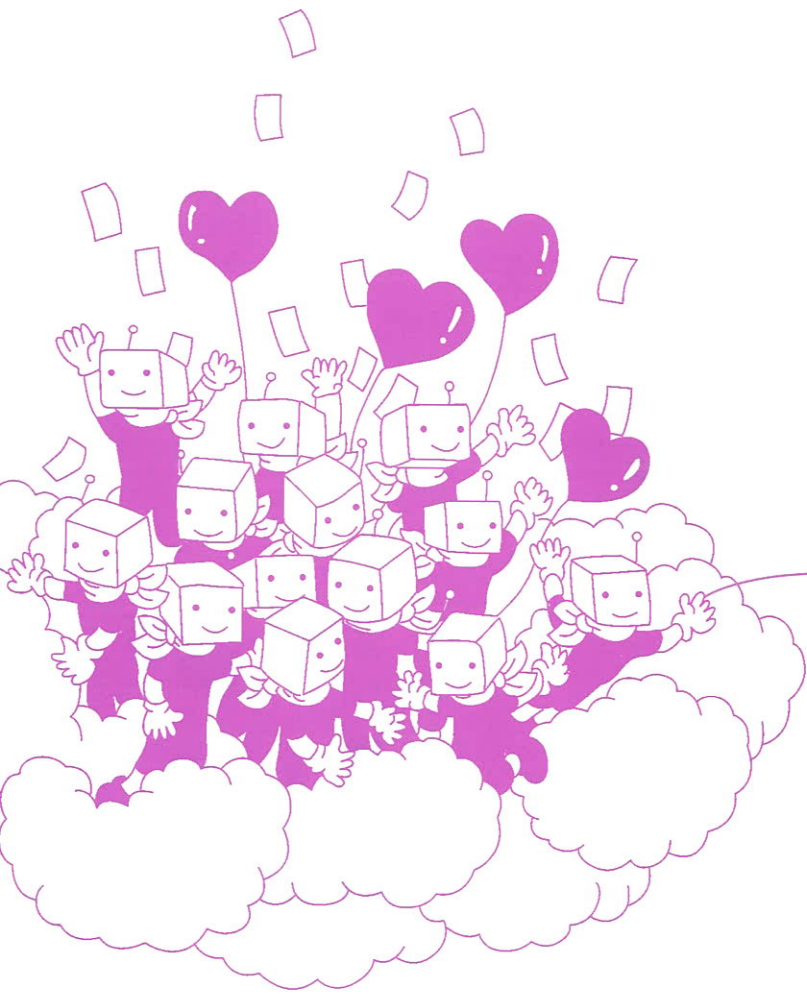
- 1) 재해지역 자원봉사 시간인증기준
- 2) '특별재해지역 자원봉사 용역 등에 대한 기부금 확인서' 발행
- 3) 고속도로 통행료 면제제도

6. 온라인 민간재난종합상황실 • 52

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

III. 참고자료 • 57







PART I

재난재해와 자원봉사



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



자원봉사센터 업무매뉴얼 재난재해

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

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

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

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

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

1. 재난재해와 자원봉사

1) 재난재해의 정의

재난 및 안전관리 기본법 제 3조 1항¹⁾에 따르면 재난이란 국민의 생명, 신체, 재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 태풍, 홍수, 호우 등의 자연재난과, 화재, 붕괴, 폭발 등으로 인한 인적재난, 에너지, 통신을 비롯한 국가기반체계의 마비와 전염병 확산 등으로 발생하는 사회적 재난으로 나누어진다. 재해란 자연재해 대처법 제2조 1항²⁾에 따르면 재난으로 인하여 발생하는 피해를 총칭하고 있다. 그러나 일반적으로 재난과 재해를 구분 없이 사용하기도 하며, 재난재해로 표기하는 경우도 있다. 자연재난의 경우 그 피해가 크고 범위가 넓은 갑작스럽고 강력한 사건으로, 대개 재산과 인명의 손실을 동반하며 어느 정도 예측가능성을 가진다. 훈련과 교육이 이루어져도 그 발생빈도를 줄일 수는 없으나, 기본지식과 빠른 대처를 통해 피해를 줄일 수 있다. 인적재난 역시 갑작스럽고 강력한 사건으로 대개 재산과 인명의 손실을 동반하나 자연재난보다도 의외성이 강하기 때문에 예측가능성이 낮다. 인적 재난의 이러한 특성은 재난 발생시 적절한 통제와 대처를 어렵게 하고, 자연재난 피해주민들에 비해 더 큰 심리정서적 문제를 경험하게 한다.

2) 재난복구시 자원봉사자의 역할

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

1) 재난 및 안전관리 기본법 제3조 1호

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

2) 자연재해대처법 제2조 1호

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



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

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

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

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

 Tip

한국의 재난재해와 자원봉사

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

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

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

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



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

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

 Tip

해외의 재난재해와 자원봉사

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

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

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

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

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



2. 재난재해와 자원봉사센터의 역할

1) 자원봉사센터간 역할체계

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

2) 자원봉사센터의 재난대비 업무 흐름

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



Tip

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

3) 자원봉사센터 직원의 업무분장

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

3. 지역별 네트워크 구성 방안

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

1) 네트워크 구성 방침

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

2) 연계방안

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

(2) 연계방안

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



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

3) 지역사회 자원목록 만들기

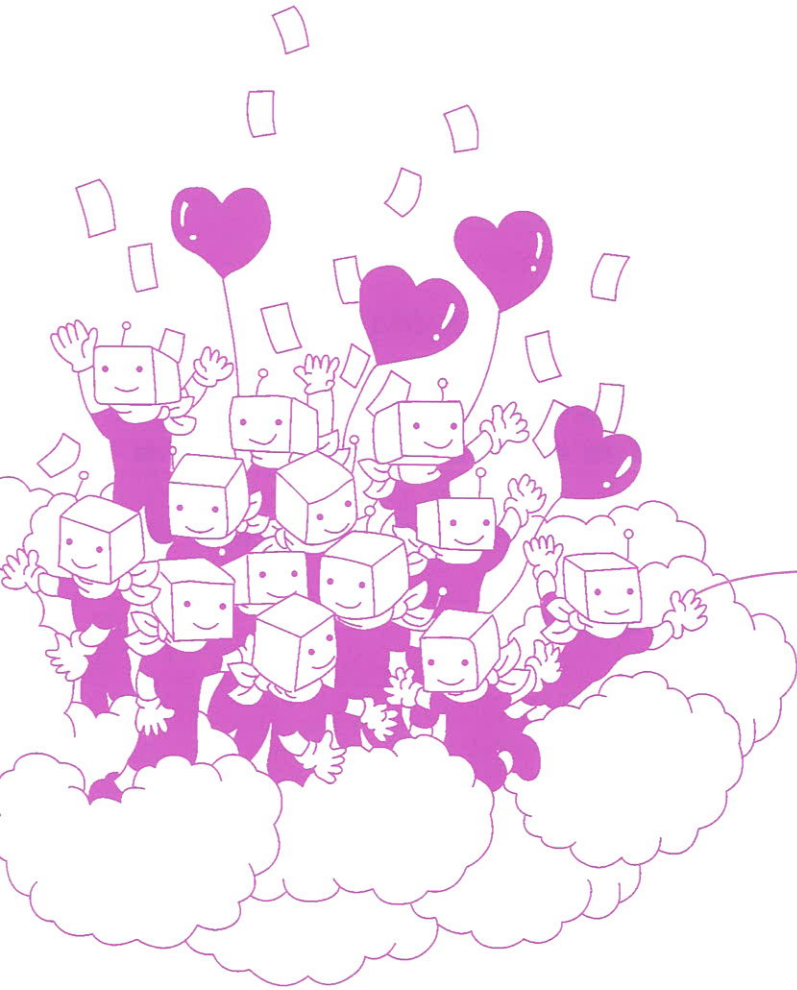
| 구분 | 지역사회 자원의 종류 |
|-----------------|---|
| 임시 숙소 | · 병원, 학교, 관공서, 교회, 노인정, 마을회관, 복지관, 사회복지 시설 및 기관 등 |
| 급식지원업체 | · 지역사회 대형식당, 중소기업 식당, 학교 급식소 등 |
| 생필품 지원업체 | · 의류, 비누, 치약, 수건, 휴지, 도시락, 화장품 등 물품 지원이 가능한 업체 (중· 대형마트, 지역사회 기업 등) |
| 복구장비 지원업체 | · 자루, 삽, 인력확보, 차량운반, 중장비 업체, 이삿짐센터 등 |
| 통신수단 | · 호신업체,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

4) 자원봉사센터에 비치해야 할 재난 재해 관리에 필요한 서식 목록

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

5) 교육내용

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





PART II

재난재해시 자원봉사센터 업무



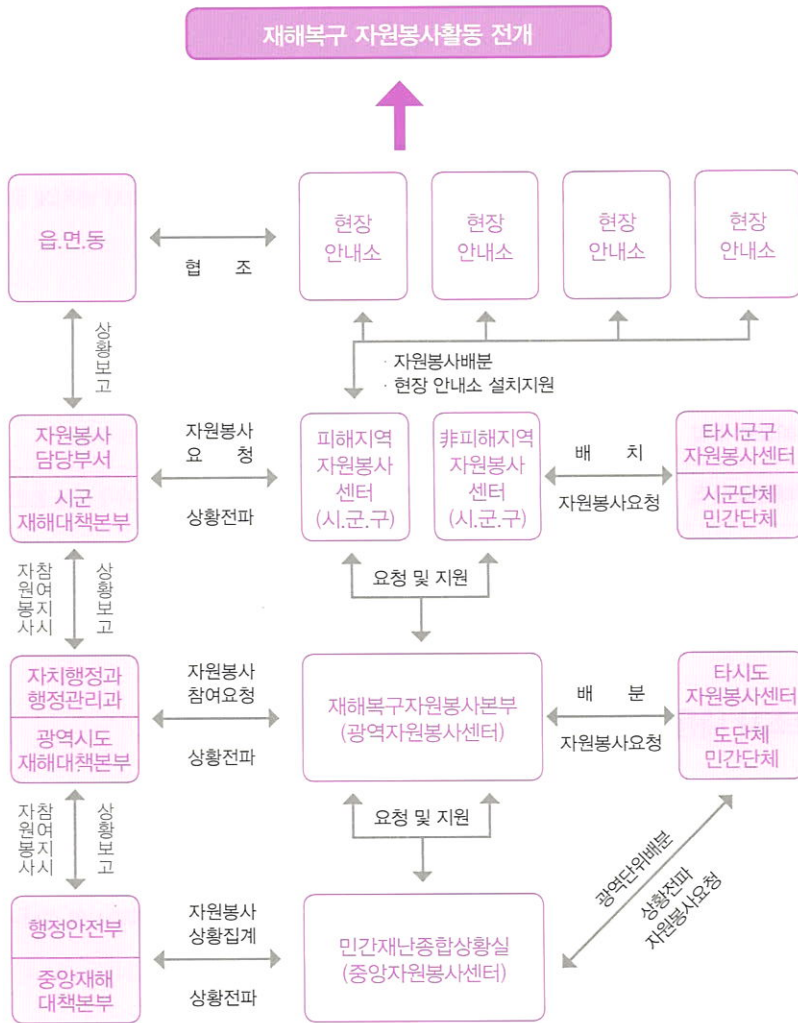
1. 상황조사
2. 봉사자 모집 및 교육
3. 활동 및 배치
4. 언론 대응 및 홍보 활동
5. 상황 종결 및 후속조치
6. 온라인 민간재난종합상황실



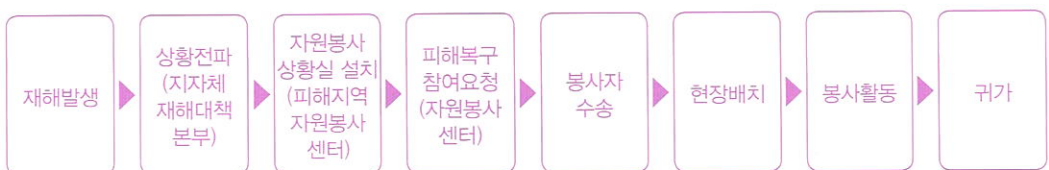
재해복구 자원봉사센터 업무 흐름도



재해복구 자원봉사활동 전개도



재해복구 자원봉사활동 전개도





1. 상황조사

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

1) 조사 절차

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

2) 상황조사 내용

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

2. 봉사자 모집 및 교육

1) 자원봉사자 모집방법

(1) TV, 일간지 등 언론홍보를 통한 모집

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



Tip

지역케이블 TV의 자막은 지자체 홍보실을 통하면 쉽게 사용이 가능하다.

(2) 인터넷 홍보를 통한 모집(www.1365.go.kr)

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

(3) 관련 기관단체 홍보를 통한 모집

- 평소 연계협력 기관단체에 직접 요청

(4) 기타 홍보를 통한 모집

- 현수막, 거리 공공 광고판, 주민 안내방송 등

2) 단계별 모집절차

(1) 응급복구기(응급조치 및 2차 사고예방 중심)

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

(2) 응급생활복구기(현장복구 활동 및 피해자 상담활동 중심)

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

(3) 생계복구기(중장비 등의 전문기술자원봉사 등)



예시) 자원봉사자 모집안내문

– 폭설 피해복구 지원을 위한 –

자원봉사자 모집

지난 4일 중부권에 내린 폭설로 인하여 농가의 비닐하우스, 축사 등이 붕괴되는 등 심각한 피해를 입었으나 복구인력과 장비가 부족하여 우리들의 이웃인 이재민들이 손을 놓고 망연자실해 있습니다. 봄을 잃어버린 농민들에게 재기의 의지와 희망을 심어주기 위하여 000자원봉사센터에서는 수해복구 지원을 위한 「자원봉사단」과 「장비」를 모집하고 있습니다.

주민여러분!

지금이 바로 우리들의 이웃을 도와주어야 할 시기입니다. 우리 모두 피해현장 복구지원을 위한 「자원봉사단」에 적극 동참하여 주시기 바랍니다.

- 모집기간 : 20 . 3. 9 ~ 3. 13
- 모집대상
 - 자원봉사단: 설해지역에서 인력 자원봉사를 희망하는 주민, 단체, 기업체, 대학생, 공무원 등
 - 구호장비 지원봉사단: 굴삭기, 포크레인, 산소용접기, 펜치, 쇠파이프, 절단기 등
- 지원대상 지역: 충청북도 청원군 00면 000리
- 지원일정: 20 . 3. ~ 3.
- 활동내용
 - 농가가옥 및 비닐하우스 철거 및 복구 작업
 - 도로주변정리 및 설해잔해 정리
 - 축사(양돈, 양계장) 정비 등
- 활동시간 : 00시- 00시까지
- 개인지참물 : 세면도구 및 수건, 작업화 및 작업복, 식수 등
- 집합장소 : 000 자원봉사센터 앞
- 접 수 처 : 000 자원봉사센터(국번없이 1365)
- 담 당 자 : 000

000자원봉사센터장

3) 자원봉사 사전 교육

(1) 현장자원봉사센터에 도착 후 진행사항

- 안내전단지 배포 : 활동 대기장소에서 숙지 할 수 있는 기본적인 피해상황, 활동 현황에 대한 자료 비치
- 활동자 확인 : 사전에 접수한 단체 활동자의 경우 명단확인, 신규 개인 자원봉사자의 경우 자원봉사자 현황파악 및 관리를 위해 자원봉사자 신청카드 작성 안내
- 명찰 및 비상연락망 배부 : 자신의 신분을 확인 할 수 있는 통일된 명찰 부착(소속, 성명, 연락처, 혈액형 등), 현장자원봉사 관리자 연락처 안내
- 자원봉사자 교육 실시 : 활동 시작 전 피해상황, 활동내용, 주의사항 등 교육
- 피해주민의 역할과 자원봉사자 역할 안내

(2) 자원봉사 교육 내용

- 피해지역 상황설명 : 재난명, 발생일, 피해지역, 피해상황(인명피해, 이재민, 재산피해 규모 등)
- 주의사항 : 복장 및 안전장비 착용점검, 팀별활동 유지(개별행동 금지), 긴급 시 연락처 확인
- 활동내용 : 소속 된 활동팀 안내, 활동장소 및 시간 안내, 활동유의사항 설명
- 기타 : 상해보험 가입여부 확인, 개인소지품 보관 방법, 식사장소 및 휴식여부, 활동 후 상황보고 방법 등

① 자원봉사자 모집시 교육할 내용

| 구분 | 내용 |
|------------|--|
| 지역상황에대한 이해 | · 재해지역의 지리, 기상, 재난, 재해관련 시설위치, 지역의 풍속, 습관 등 이해 |
| 활동내용 | · 활동내용 설명 : 활동장소, 내용 기간 등 확인 · 활동기준 설명 : 활동시간 준수, 무리한 작업은 하지 않고 지나치게 과로하지 않도록 한다. · 안전관리 철저 : 사고방지를 우선시하는 것, 비위생적인 환경이기 때문에 상처를 입은 경우에는 파상풍 등에 감염될 위험이 있으므로 반드시 의사의 치료를 받을 것 등 |
| 주의사항 | · 활동 시의 복장과 장비에 대한 점검 · 긴급 시 연락처 확인 · 팀별 활동철저(개인행동금지) |
| 기타 | · 활동종료 시간 및 집결장소 확인 · 식사장소 확인 · 화장실 확인 · 쓰레기 등 처리방법 · 현금 등 귀중품 보관 방법 · 활동증명서 필요 여부, 발급 방법 · 식사 및 휴식 장소와 시간확인 |
| 사후관리 | · 활동 후 내용에 대한 보고방법 |



② 재난 현장 안내소에서 교육할 내용

- 재난지역의 지리, 기상, 제방, 지역의 풍습, 습관 등의 이해
- 작업기준의 설명
 - 작업시간을 준수하도록 하고 무리한 작업은 하지 않도록 한다.
 - 개인행동은 금지하고 팀별 활동으로 진행하도록 한다.
 - 대형가구나 전기제품 등을 집밖으로 내놓을 때에도 소유자가 식별할 수 있도록 유의
 - 도난 사건에 주의
 - 예정작업 이외의 작업을 부탁받았을때에는 원칙적으로 소속기관(자원봉사센터)과 연락을 취한 후에 활동 여부를 결정
- 안전관리 철저
 - 사고방지를 우선하도록 한다.
 - 작업시의 복장과 장비에 관한 점검
- 긴급 시 연락처
- 활동 후 보고 및 정리에 대한 방법 및 내용
- 기타(화장실, 지역 인솔자 소개 등)

예시) 재해 현장 자원봉사자 교육자료

| | | | |
|-----------------|---|---------|--|
| 대상 명 (주택, 성명 등) | | 자원봉사관리자 | |
| 재난지역의 특성 | 지리, 기상, 제방, 지역의 풍습, 습관 등의 이해 | | |
| 긴급시 연락처 | | 활동장소 | |
| 활동 기간 | 시작시간 ~ 종료시간/ 점심시간/ 휴식시간 | | |
| 활동 내용 | 토사 퍼내기, 빨래, 그릇 닦기, 청소 등 | | |
| 주의 사항 | <ul style="list-style-type: none"> · 작업시간을 준수하고 무리한 작업을 하지 않는다. · 상처를 입으면 파상풍에 감염되는 위험이 있으므로 의사의 치료를 받는다. · 열사병이나 탈수증을 예방하기 위하여 수분을 충분히 보충한다. · 대형가구 및 가전제품을 내놓을 때는 소유자 식별이 가능하도록 한다. · 주인의 허락을 받아 작업 전과 후의 사진을 찍어두면 효과적이다. · 작업모를 착용하여 위로부터 떨어지는 물건으로 인한 머리를 보호한다. · 점심식사 시간에 식중독이나 세균감염의 방지를 위해 손을 깨끗이 닦는다. · 사고 시 보고체계에 대한 구체적인 설명으로 자원봉사자를 보호한다. · 귀중품은 항상 몸에 지니도록 한다. | | |
| 기타 사항 | 화장실 위치, 쓰레기 처리방법, 활동증명서 필요시 사전 신청 | | |

 Tip

자원봉사자 교육자료 양식에 교육내용과 주의사항등을 작성하여 현장 안내소에 비치해두면 자원봉사자 교육을 수월하게 진행할 수 있다.



3. 활동 및 배치

1) 자원봉사자 안전조치

(1) 자원봉사자 안전조치

- 위험하다고 판단되는 봉사일감의 경우 꼭 전문봉사자에게 요청하여 처리 (교통정리, 인명구조 활동, 기계사용, 보일러시공 등)
- 건물이나 하우스 철거 등의 봉사활동에는 안전모, 안전화를 착용
- 사고 시에 신속한 후속조치를 위한 차량 대기
 - 부상자를 바로 병원에 후송할 수 있는 차량준비
 - 봉사활동의 원활한 진행을 위해서 쉽게 이동할 수 있는 차량 필요
- 파상풍 등 예방접종 실시와 응급약품 준비
 - 지역 보건소와 연계하여 파상풍 등 예방접종 실시
 - 비상시 응급약품 준비



탈수 방지를 위한 식용소금은 약국에서 판매하고 가격은 1만원 미만.

- 부모와 동행하지 않은 고등학교 미만 청소년은 참여시키지 않는다. 꼭 참여하고자 할 시에는 자원봉사를 시작하기 전 일어날 수 있는 위험에 대해 부모에게 다음과 같이 자원봉사활동 동의서를 받도록 한다.

자원봉사활동 동의서

자녀성명 :

주 소 :

전화번호 :

본인은 자녀와 함께 봉사함에 있어 자녀들을 감독하고 안전을 유지하는데 책임을 지도록 하겠습니다. 또한 자원봉사 활동 중에 발생한 불의의 사고나 부주의에 의한 사고에 대하여 자원봉사센터에 책임을 전가하거나 피해를 주지 않겠습니다.

일자 :

부모성명 :

(서명)

(2) 자원봉사자 상해보험

- 기초자원봉사센터에 등록
 - 지역의 자원봉사자들이 센터에 등록을 하고 봉사활동을 하도록 하여, 상해보험 가입 여부를 확인하고 미가입봉사자는 꼭 상해보험에 가입하도록 조치
 - 타 지역의 봉사자 역시 해당 지역의 자원봉사센터를 통해 신청하도록 하며, 해당지역 센터에서 상해보험가입 후 봉사 진행
- 가입 및 보상절차
 - 보험 가입은 활동 전일 오후 3시까지 가능하며, 당일 봉사자의 명단이 바뀌면 보험에 가입되지 않음을 꼭 봉사자에게 주지시켜 '고지의 의무'를 이행
 - 사고 시 봉사자에게 보험수령에 필요한 서류를 알려주고 보험금 청구서를 작성하여 보험회사와의 관계를 책임지고 진행하고 보험료를 수령할 수 있도록 함
- 필요 서류
 - 일반상해 시 : 신분증 사본, 도장, 통장사본, 자원봉사활동확인서, 진료비 내역서(영수증), 치료비 10만원 이상 시 진단서 첨부
 - 교통사고 시 : 신분증 사본, 도장, 통장사본, 자원봉사활동확인서, 책임보험가입 회사에서 발행한 보험금 지급 확인서

 Tip

자원봉사 상해보험의 이중가입 후 사고발생 시 중복혜택은 받지 못함

- 예시 A 보험사 상해의료비 3백만원 / B 보험사 상해의료비 1백만원에 가입
 - 봉사자에게 3백만원에 해당하는 상해 비용 발생시 각각 회사에서 비율에 따라 수령
 - 봉사자에게 5백만원에 해당하는 상해 비용 발생시 각각회사에서 3백/1백만원을 수령받고 나머지 1백만원은 본인이 부담하도록 함

2) 자원봉사자 배치

(1) 자원봉사자 배치 방법

- 재해복구 활동에서 봉사자의 부족보다는 배치·관리의 비효율성으로 인한 지역 편중에 따른 문제점이 더 많이 발생
- 평소에 재해복구 자원봉사자 리더를 양성하여 활용하는 것이 바람직
- 현장의 지리와 주민의 특성에 대해 가장 잘 알고 있는 지역의 봉사자는 현장을 관리하고 봉사자를 관리하는 리더로 활용해야 한다.



Tip

1999년 파주시 수해 당시, 문산읍 초등학교 급식소에 봉사를 하고자 무작정 찾아오는 청소년이 많았으나 자원봉사 센터는 금촌에 자리하고 있어 신속한 배치가 이루어지지 않아 문제가 제기되었다.

이에 평소 자원봉사센터에서 많은 봉사를 한 청소년을 현장에 지도자로 배치하고 이 지도자가 청소년봉사자를 관리, 배치, 기록하도록 하여 일감정리, 통계, 봉사활동 확인서 발행 등을 처리하도록 운영하였다.

재해시 자원봉사자 배치를 위한 원칙

- 가능하면 그 지역에서 가까운 곳에 배치
- 자원봉사자가 자신이 하고 싶은 일이 많다고 하더라도 두 가지 이상의 일에 배치하지 않는다.
- 자원봉사자에게 자신의 활동에 대해 보고해야 할 사람의 이름, 전화번호 및 앞으로 할 일에 대해 알려준다.
- 자원봉사자들로 하여금 식수, 음식등을 가져오도록 조언하고, 봉사의 내용에 맞춰 복장 및 주의할 점을 알려준다.
- 트럭이나 기타 특수 장비를 소유한 사람의 이름, 전화번호를 기재해둔다.

(2) 재해지역 자원봉사센터 자원봉사자 배치

① 자원봉사센터

- 지자체의 자원봉사센터담당 부서와 협의를 통해 자원봉사센터가 현장에 현장안내소를 설치하여 자원봉사단체 및 봉사자를 관리하도록 한다.

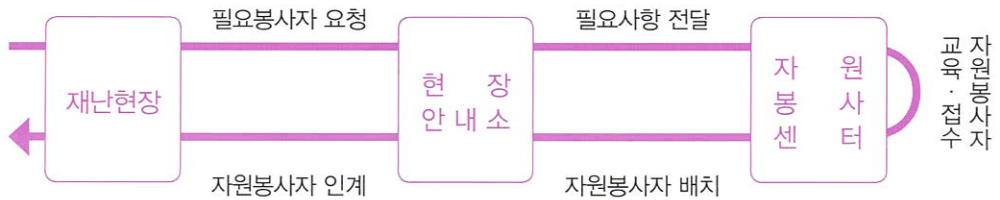
Tip

자원봉사센터 봉사자임을 확인할 수 있는 복장으로 참여하도록 한다. 무분별한 봉사자 참여에 기준을 정하는데 효과적이다.

가. 국지적 재난의 경우

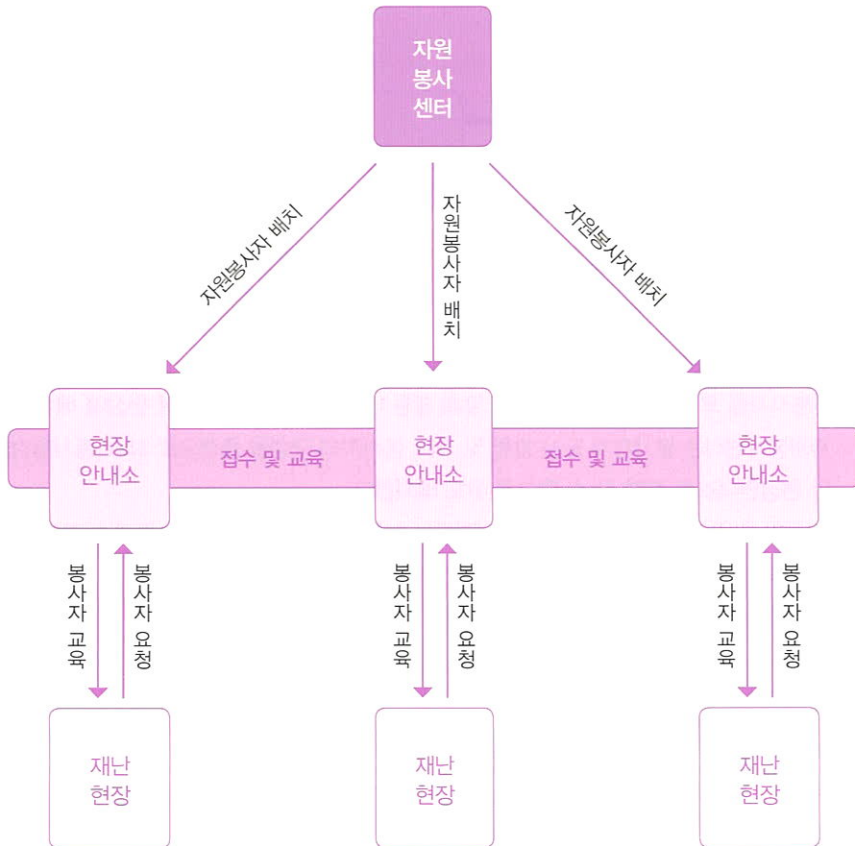
- 자원봉사센터는 현장의 현장안내소를 설치하고, 현장에 리더가 요구하는 일감을 위주로 하여 복구현장에 맞는 봉사자를 선별·배치한다.

- 자원봉사자를 배치할 시 현장에 대한 주의사항과 필요한 준비물을 안내한다.
- 현장까지의 이동은 특별한 사유가 없는 경우 자원봉사자가 알아서 해결하도록 한다.



나. 전국적 재난의 경우

- 자원봉사자를 모집하여 봉사자 구성에 맞춰 활동 내용과 일정을 조정하여 현장에 배치한다.
 - 자원봉사센터는 봉사자가 오는 방향 및 거리, 봉사자의 구성을 중점으로 하고, 봉사일감을 구분하여 해당 현장안내소로 직접 갈 수 있도록 유도 배치한다.
- 봉사자가 지원하고자 하는 물품이나 의연금은 자원봉사센터 담당부서를 통해 행정기관으로 연계하고, 이를 하역하거나 이동, 정리, 배분에 필요한 봉사자만을 운영한다.
 - 자원봉사센터는 봉사자의 활용에 전념하는 것이 효율적이다.



Tip

현장안내소에서 할 수 있는 봉사자 관리, 교육, 배치는 현장안내소에서 처리할 수 있도록 한다.

② 현장안내소

- 현장안내소는 다음의 사항을 우선순위로 두고 설치하도록 한다
 - 재해지역이 넓고 피해가 큰 지역
 - 임시대피소가 세워지고 인구가 밀집되어있는 지역
 - 피해가 크지 않더라도 전면적 재난으로 자원봉사자가 몰릴 가능성이 높은 지역
 - 노약자가 많은 지역

- 이재민의 봉사요청 사항과 재해 현장을 파악하여 봉사자 배치 자료를 만든다.
 - 상황에 따라 활동의 내용이 변경되므로 매일 봉사요청 정보를 정리한다.
- 재해지역 상황과 봉사에 대한 오리엔테이션 후 배치
 - 재해구호활동을 위한 교육 자료를 만들어 놓고 참여 봉사자에게 배포하는 것도 효율적이다.
- 전국에 결성되어 있는 단체를 중심으로 현장안내소로 배치한다. 이는 현장에 맞는 '맞춤봉사' 를 통해 효율적인 복구가 이루어지도록 하기 위함이다.

 Tip

현장안내소의 운영사례

- 1998년 00시 수해시 자원봉사센터에서 현장안내소를 설치하지 못하여 활동한 봉사자의 수는 6,322명에 그쳤으며 복구 기간도 4주가 넘게 걸렸다.
- 그러나 1999년에 다시 수해가 발생하자 현장안내소를 3군데 설치하여 접수·배치를 동시에 진행하도록 하였다. 이러한 결과로 활동 봉사자 수는 38,404명까지 증가하였으며 복구기간은 2주정도로 줄어들었다.

 Tip

'(지역명) 자원봉사센터 (단체명) 현장안내소'라는 명칭으로 현장안내소 설치

- 단체 중앙본부에 현장의 상황을 전하고 현장에 필요한 봉사자 요청
- 단체의 중앙본부는 소속 전국단체에 (단체명)현장안내소 상황을 전파
- 각 지역의 단체는 가급적 요청 내용에 맞는 봉사자를 구성하여 지역 현장안내소나 자원봉사센터에 신청
- 재해지역 센터는 소속 단체 현장안내소로 배치하여 맞춤활동이 되도록 함.

③ 현장안내소가 설치되지 않은 경우

- 자원봉사센터가 중심이 되어 재해 현장과 봉사자 관리를 병행해야 한다.
- 기동력이 있는 봉사자를 리더활동을 할 수 있도록 교육, 센터에 배치하여 타 지역봉사자의 이동 안내와 봉사요청과의 연계 역할을 한다.
- 신청봉사자의 대표에게 중요한 준비사항과 주의사항을 사전에 숙지시켜 이동중 교육할 수 있도록 한다.
- 봉사자를 배치한 후 봉사자는 현장의 정보를 수집하여 봉사 일감 자료를 만든다.
- 봉사활동 내용과 수집된 정보는 배치한 봉사자가 기록하고 정리하여 센터에 전달한다.



피해지역에 거주하는 자원봉사자에 대한 교육내용

- 원활한 복구활동을 위해 다 같이 참여합니다.
 - 구호, 복구를 위한 교통통제에 적극 협조하고 대형 차량 이동에 필요한 통행로를 확보하고 주차를 시킵시다.
 - 자원봉사 단체들은 평소에 준비해온 역할 분담에 적극 참여합니다.
- 선진시민의식이 지역의 자존심을 살립니다.
 - 민, 관, 군이 한마음이 되어 서로를 믿고 격려해줍니다.
 - 구호품 배분, 급식 등 시민들의 선진의식이 절대로 필요합니다.
 - 우리 지역에 찾아오는 봉사자에게 고마운 마음을 가집니다.
- 이재민의 아픔을 같이 나눕시다.
 - 지역의 봉사자가 먼저 자원봉사에 앞장서서 지역 모두가 한 마음이 됩니다.
 - 평소의 재능과 전문지식을 우리 이웃의 이재민과 아낌없이 나눕시다.

(3) 비 재해지역 자원봉사센터 자원봉사자 배치

- 지원 대상 지역을 선정하고, 재해지역 센터와 연계하여 현장의 상황을 파악한 뒤 상황에 맞는 봉사자들을 모집, 지원한다.
- 봉사자 모집을 단체별, 개별 모집 보다는 자원봉사센터를 통해 참여하도록 하여 장소 및 인력 중복을 방지한다.
- 자원봉사자의 이동에 필요한 비용은 센터에서 지원할 수 있도록 방법을 확보하면 좋다.
- 복구활동 자원봉사자에 대한 상해보험 가입
 - 당일 변경된 명단에 의해 상해보험 미 가입자는 '고지의 의무' 이행
- 봉사 활동지가 특별 재난지역으로 선포가 된 경우에는
 - 고속도로를 통행하는 봉사자에게는 지역 지자체 담당부서와 연계하여 고속도로 통행료 면제 송장 발부하여 차량에 부착
 - 봉사활동 지역 센터에 특별재해지역 자원봉사용역 등에 대한 기부금 확인서 발급 요청
- 자원봉사활동 실적 관리 및 인증서 발급

 Tip

OO시자원봉사센터의 경우

- 예산에 차량 임차비 항목으로 예산 수립(2011년 6백만원으로 재해뿐만 아니라 자원봉사자 이동에 사용)
- 재해복구에 참여하는 봉사자 1인당 10,000원의 참가비를 수령하여 식대 및 간식비용으로 활용
- 2000년도부터 시행하고 있으며 봉사자들은 재해복구에 참여할 시에 회비가 있음을 숙지하고 있으며, 자부심도 갖고 있음

타지역 봉사자에 대한 교육내용

- 재해지역의 정서를 생각합시다.
 - 화장이나 장신구, 의상을 주의합시다.
 - 가벼운 언행을 조심합시다.
 - 재해복구 봉사를 불우이웃 돕기로 생각하지 맙시다.
- 재해복구 자원봉사는 진실성을 가지고 참여합시다.
 - 간단한 준비물과 식사 및 간식 등은 꼭 지참하고 참여합시다.
 - 최대한 많은 시간을 할애하여 재해복구 자원봉사에 참여합시다.
 - 현장의 변동에 따른 일감에 대해 편견을 갖지 맙시다.
- 선진시민 의식을 발휘합시다.
 - 재해지역에 구경하러 가지 맙시다.
 - 교통통제에 적극 참여하고 대형차량 통행로를 조성하도록 주차를 조심합시다.
 - 현지 상황을 비판하지 맙시다.

3) 임시대피소 활동

(1) 임시대피소 봉사활동에 대한 주의 할 점

- 대피소봉사활동은 이재민에게 가장 가깝게 다가가는 봉사활동이다. 이재민의 아픔과 직결되는 봉사활동인 만큼 봉사자들의 고자세나, 예의 없는 행동, 언론에 노출되기 위한 봉사단체간의 경쟁은 재해민들에게 분노를 만들게 하므로 주의해야 한다.
- 가능한 한 센터의 직원이 상주하며 관리하거나 책임자를 선정하여 공지하여야 한다.



| 구분 | 내용 | 활동일감 |
|--------|---|---|
| 대피소 운영 | <ul style="list-style-type: none"> · 공동생활에 따른 화재위험 방지 활동 <ul style="list-style-type: none"> - 정전에 따른 촛불 사용, 모기향 사용, 다양한 전열기구 사용 등 · 질병과 전염병 예방을 위한 방역 활동 · 질서요원을 배치하여 물건을 도난당하는 문제가 발생하지 않도록 한다. · 대피소 안에서 이재민의 정보 공유나 상담창구역할을 수행할 안내소를 설치하고 자원봉사자를 배치한다. · 행정과 연계하여 기초적인 필수 도구(세면도구, 이불, 옷가지)를 전달되도록 한다. | <ul style="list-style-type: none"> · 치안유지 · 안전점검 · 물품배분 · 이재민상담 및 안내 · 기타 |
| 급식소 운영 | <ul style="list-style-type: none"> · 이재민의 대피소에 지자체에서 요청하여 설치 : 적십자사, 지역의 부녀회, 기업 등 <ul style="list-style-type: none"> - 급식 담당부서인 사회복지부와 연계하는 것이 효율적. · 급식봉사활동은 위험요소가 많은 활동으로 운영 주체가 주가 되어야 한다. <ul style="list-style-type: none"> - 불, 상한음식으로 인한 부작용, 하수처리, 주변 환경처리 부주의, 음식에 대한 불신 등 재해민의 가장 민감한 부분 · 자원봉사센터는 운영주체가 요구하는 자원봉사자를 배치한다. <ul style="list-style-type: none"> - 언론 노출이 잦은 배식봉사 선호로 인한 문제 발생에 대한 대비 · 급식소는 이재민을 위한 급식소로 설치되어 운영되어야 한다. <p>◎ 서해안 기름유출 사고 사례</p> <ul style="list-style-type: none"> · 서해안의 경우 재해민이 아닌 봉사자를 위한 급식소가 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 급식소가 있는 곳으로만 봉사자 집결 - 충분한 준비가 없이 봉사에 참여함 - 재해민을 위해 써야 하는 국가 예산이 봉사자에게 집중 됨. - 재해민이 아닌 봉사자를 위한 봉사가 이루어짐 | <ul style="list-style-type: none"> · 음식만들기 · 설거지 · 배식 · 주변정리 · 기타 |
| 이재민도우미 | <ul style="list-style-type: none"> · 놀이방, 공부방 운영 : 어린이를 대상으로 봉사하는 단체나 개인봉사자 · 노인도우미 운영 : 노인을 대상으로 봉사하는 단체나 개인봉사자 · 건강관리실 운영 : 병원, 의사회, 약사회, 수지침, 이 미용 등 · 환경 봉사단 운영 : 환경 봉사단체나 개인봉사자 · 상담실 운영 : 이재민에 대한 정서적, 정신적 안정을 위한 전문가 배치 · 이.미용봉사실 운영 : 이. 미용사 협회, 미용실 운영봉사자 · 휴게소 설치 : 센터, 이재민의 대표자 격으로 선정된 지정봉사자 · 물품운반 및 정리 : 지속적으로 참가 가능한 봉사자 <ul style="list-style-type: none"> - 매일 지급되는 물품이 바뀌고 내용이 많으며, 이재민에게는 매우 예민한 부분으로 그동안의 지급내용을 잘 알고 있어야 하며 체계적으로 정리가 필요함. | <ul style="list-style-type: none"> · 아기를보기 · 학습보조 · 체험활동 · 식사보조 · 활동보조 · 환경미화 · 물품운반 · 기타 |

4) 현장안내소

(1) 현장 안내소에 필요한 장비 및 물품

- 천막, 책상, 의자, 복사기, 팩스, 컴퓨터, TV, 라디오, 카메라, 조리용구, 구급상자, 문구류, 지도, 전화번호부, 활동용 차량, 자전거, 삽, 양동이, 빗자루, 쓰레기봉투, 세제, 로프, 면장갑, 고무장갑, 갈레, 수건 등

(2) 현장안내소 역할

| 구분 | 내용 |
|----|--|
| 운영 | <ul style="list-style-type: none"> · 각 읍면동사무소나, 기관의 마당 또는 가까운 곳에 현장안내소를 설치하면 기관의 네트워크, 집기사용을 지원받을 수 있다. <ul style="list-style-type: none"> - 팩스, 복사기, 인터넷, 전화(KT에 비상전화 요청하면 인터넷까지 설치 가능) 등 · 이재민에게 현장안내소 설치를 홍보하고, 안내소에 봉사를 요청하거나 안내소를 통해 봉사를 받을 수 있도록 유도한다. · 해당지역에 거점을 두고 활동하고 있는 전국단위의 봉사단체를 배치하여 '맞춤봉사'가 될 수 있도록 유도한다. · 안내소를 대표할 수 있는 책임자를 선정한다. <ul style="list-style-type: none"> - 단체장 및 임원 또는 센터 직원, 지역의 이장이나 반장 |
| 역할 | <ul style="list-style-type: none"> · 현장안내소에 배치된 봉사자가 참가 봉사자들을 현장으로 직접 안내하고 봉사 요청자와 연계하고 일감을 조정하며, 교육, 배치 한 후, 원활한 봉사활동이 이루어지도록 지원하고 활동 상황 확인 후 서류 작성하여 현장안내소에 제출한다. 따라서 봉사자 한사람이 봉사하는 한 팀을 관리하는 형태로 진행한다. · 재해지역과 봉사 일감에 대한 도표나 기록지를 만들어 현장의 진행상황을 체크한다. · 참여 봉사자에게 재해지역 상황과 봉사에 대한 오리엔테이션 후 배치한다. · 봉사 수요처를 정리하고 현지 자원봉사 활동에 필요한 사안을 자원봉사센터에 협의하고 공유한다. <ul style="list-style-type: none"> - 현장안내소에서 접수, 배치한 내역은 일 2회 이상 자원봉사센터와 공유한다. - 현장안내소에서 접수, 배치한 내역, 자원봉사 요청 내역을 일지로 2부 작성하여 1부는 보관하고 1부는 자원봉사센터에 전달한다. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> · 자원봉사센터에서 접수 한 봉사자 배치 <ul style="list-style-type: none"> - 사전에 센터에 신청된 봉사참가자의 내역을 확인하고, 봉사 요청지 중에 미리 활동장소를 결정하여 배치한다. - 접수된 명단과 상이할 때 새로운 명단에 대하여 상해보험 가입 여부를 확인후 미가입에 대한 '고지의 의무'를 이행하고 해당 장소로 배치한다. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> · 현장안내소로 직접 참가한 봉사자 배치 <ul style="list-style-type: none"> - 참가 봉사자에 대한 명단을 작성한다 - 상해보험 미 가입에 대한 '고지의 의무'를 이행하여야 하며, 특히 안전에 대한 사전 교육과 준비물품에 대해서도 철저히 점검하도록 한다. - 봉사자의 구성 유무를 중점으로 하여 봉사요청 되어 있는 내용을 판단하여 적합한 활동처로 배치한다. - 부모님과 함께 참여하는 중·초등학생의 경우 부모님 동의서를 작성한다. |



5) 자원봉사자 활동 지원

- (1) 지역의 봉사자를 안내자로 삼아 현장 안내뿐 만 아니라 봉사자들을 교육하고 필요한 부분을 해결해준다.
(식사, 간식, 물품구입에 대한 안내 등)
- (2) 필요도구 및 장비를 가능한 지원한다.
 - 비품과 장비 비치 : 천막, 수송차량, 삽, 장갑, 마대, 낫퍼, 파이프커터 등
- (3) 봉사자를 위한 공간 운영으로 봉사자가 준비한 음식을 먹을 수 있는 장소 설치와 식수, 차 등을 제공하도록 한다.
(예시, 더운 여름 : 그늘 막, 시원한 물, 추운 겨울 : 비닐하우스, 따뜻한 물 등)
- (4) 지속적으로 봉사하고 있는 봉사자에게 대피소 주변에 잠자리를 제공하도록 한다.
(마을회관, 노인정, 학교, 종교시설 등)

6) 유형별 자원봉사활동 일감과 준비물품

봉사자 개인 공통 소지물품

- 식사와 간식 및 식수
- 옷 : 기후에 맞게 움직이기 편 한 옷으로 여름에는 햇빛을 피할 수 있도록 하고, 겨울에는 땀을 흡수해서 몸을 차갑게 하는 면보다는 화학섬유나 양모속옷을 선택한다. 우천시의 준비도 꼭 해야 한다.
- 운동화 : 안전화를 신는 것이 가장 좋으나 자원봉사활동에서 가장 중요한 것은 활동력이므로 낮고 두툼한 신발이 좋다.
- 장갑 : 모든 활동에 장갑은 빼놓을 수 없다. 코팅이 되어 있는 목장갑이 좋다.
- 마스크 : 쓰러진 가옥, 토사, 재해 현장에서 발생하는 먼지속에 석면이 포함되어 있을 수 있으므로 되도록 공업용 마스크가 좋다.
- 세면도구 : 수건, 비누 칫솔, 치약 등
- 의약품 : 붕대, 반창고, 두통약, 감기약, 위장약, 복용중인 약 등
- 재해지역 지도 및 도로사향, 교통정보
- 그 외의 손전등, 침낭, 라디오, 필기도구 등 개인 성향에 따라 준비한다.

(1) 태풍, 호우, 수해

| 봉사 일감 | 준비물 및 역할 |
|------------------------|---|
| 현장안내소 설치 | · 천막, 탁자, 사무집기용품, 의자, 식수, 등 · 봉사자들의 배치, 대기소 역할 공간 제공. |
| 이재민 생활지원 | · 물품전달 : 이송차량 · 급식소 운영 : 운영주체가 요구하는 내용을 준비 함. · 대피소 운영 : 특성에 맞는 단체들로 구성하여 그 내용에 맞게 준비하고, 필요한 부분은 센터와 협의 |
| 교통 통제 및 주차 안내 | · 호루라기, 경광 봉, 야광조끼 등 |
| 침수가옥 정리 및 식기 세척 | · 삽, 고압분무기, 양수기, 수증펌프, 외발수레 등 · 여벌 옷, 장화, 수세미, 세척제 등 |
| 농작물 수확 및 제거 | · 햇빛을 가릴 수 있는 옷과 모자, 낫, 호미, 삽 등 |
| 농지 및 도로 제방 쌓기 및 토사치우기 | · 삽, 외발수레, 마대, 안전모, 안전화 등 |
| 도배 | · 도배지, 장판, 풀, 초배지, 방습지, 도배용 솔, 커터 칼, 쇠헤라, 우마 등 |
| 가전제품, 보일러, 전기, 가스, 집수리 | · 전문봉사단 : 자신이 보유하고 있는 장비사용 함. |

 Tip

- 시원한물을 오래 먹을 수 있는 방법
 - 출발 시에는 보온 통에 얼음만을 가득 채우고, 물은 현지에 가서 채우면 시원한 물을 오래 먹을 수 있다.
- 식용소금을 준비하여 탈수로 인한 어지러움을 방지한다.
- 어수선하고 시끄러운 장소에서 봉사자를 집중시키는 방법에는 호루라기 사용이 제일 좋다.
- 봉사자의 간식으로서는 해당지역의 특산물을 현지에서 준비할때 봉사자들의 반응이 가장 좋다.



(2) 폭설

| 봉사 일감 | 준비물 및 역할 |
|-----------------------------|---|
| 눈 치우기 | · 눈 삽, 외발 수레, 따뜻한 장갑과 신발 등 |
| 비닐하우스, 인삼밭 철거 가옥 및 건물 철거 | · 발전기, 산소절단기, 낫퍼, 팬치, 드라이버, 커터, 전동 드릴, 파이프 커터 등 |
| 농작물 수확 및 정리 | · 따뜻한 장갑과 신발, 동상에 주의 |
| 가전제품, 보일러, 전기, 가스, 집수리 | · 전문봉사단 : 자신이 보유하고 있는 장비사용 함. |

(3) 지진, 붕괴

| 봉사 일감 | 준비물 및 역할 |
|---------------------------|---|
| 현장 안내소 설치 | · 천막, 탁자, 사무집기용품, 의자, 식수, 등 · 봉사자들의 배치, 대기소 역할 공간 제공. |
| 이재민 생활지원 | · 물품전달 : 이송차량 · 급식소 운영 : 운영주체가 요구하는 내용을 준비 함. · 대피소 운영 : 특성에 맞는 단체들로 구성하여 그 내용에 맞게 준비하고, 필요한 부분은 센터와 협의 |
| 교통 통제 및 주차 안내 | · 호루라기, 경광 봉, 야광조끼 등 |
| 인명구조 | · 현장 책임자의 지시에 따라 전문봉사단 투입 |
| 희생자 분향소 및 유가족대기실 | · 안내, 물품보관소, 물품배부, 방역, 청소 등 |
| 도로 제방 쌓기 및 토사치우기 | · 삽, 외발수레, 마대, 안전모, 안전화 등 |
| 가전제품, 보일러, 전기, 가스, 집수리 | · 전문봉사단 : 자신이 보유하고 있는 장비사용 함. |

(4) 화재 및 산불

| 봉사 일감 | 준비물 및 역할 |
|-------------------|--|
| 현장 안내소 설치 | · 천막, 탁자, 사무집기용품, 의자, 식수, 등 · 현장구급대원, 봉사자들의 배치, 대기소 역할 공간 |
| 소방대원, 119구조대원 지원 | · 전문봉사자들과 사전 연락 및 대기 · 방진복, 호루라기, 경광 봉, 야광조끼, 삼, 마대, 로프 등 |
| 희생자 분향소 및 유가족 대기실 | · 안내, 물품보관소, 물품배부, 청소 등 |
| 현장 정리, 청소 | · 삼, 빗자루, 외발수레, 마대, 안전모, 안전화 등 |

(5) 화학물질 유출

| 봉사 일감 | 준비물 및 역할 |
|-------------------|---|
| 현장 정리, 청소 | · 방제복, 공업용마스크, 삼, 빗자루, 걸레, 마대 등 |
| 소방대원, 119구조대원 지원 | · 전문봉사자들과 사전 연락 및 대기 · 호루라기, 경광 봉, 야광조끼, 삼, 마대 등 |
| 희생자 분향소 및 유가족 대기실 | · 안내, 물품보관소, 물품배부, 청소 등 |
| 현장 치우기, 청소 | · 삼, 빗자루, 외발수레, 마대, 안전모, 안전화 등 |

7) 전문 봉사자 활용

(1) 전문 장비를 사용해야 하는 경우

- 장비사용은 위험에 대한 가능성이 높으므로 해당 분야에 일을 하고 있는 전문 봉사자들이 하도록 유도하고 이에 따른 사고를 미리 사전에 주의
- 산소용접기, 발전기, 양수기, 수중펌프, 예초기, 전기 톱 등
- 장비를 센터가 보유하고 있을 경우 장비를 계속 관리하고 재해복구에 이 장비를 사용하도록 하는 장비 봉사단 구성도 필요



(2) 교통 봉사활동

- 재해지역 교통정리, 주차관리, 복구 차량과 봉사자 이동에 대한 안내, 재해위험지역 진입차량 통제
- 복구에 필요한 차량은 모두 대형차량이므로, 도로변이나 통행로에 주차하는 차량은 대형차가 충분히 지나갈 수 있는 공간을 남겨두고 주차할 수 있도록 해야 함.

Tip

- 교통정리 봉사를 할 경우 모범운전자는 경찰서 소속으로 큰 길 교통정리를 할 수 있는 권한이 있으나, 그 외에는 이면도로만 할 수 있도록 규정되어 있음. 사고 발생 시 모범운전자의 경우는 사고를 낸 차량에게 책임이 전가되나 그 외의 경우에는 수신자에게 법적 책임을 전가하게 되어 있음.

(3) 보일러, 가스, 전기, 가전제품 수리 봉사활동

- 보일러를 시공하는 봉사를 할 경우 되도록 한국열관리시공사에서 발행한 자격증을 가진 사람이 봉사활동을 할 수 있도록 한다. 이는 불의의 사고 발생 시 보험처리가 가능함
- 가스보일러 또는 가스레인지등의 수리, 교체는 반드시 가스안전공사의 전문자격증을 소지한 사람만이 취급할 수 있도록 규정되어 있음.

(4) 집수리 봉사활동

- 도배, 집 고치기, 전기, 보일러 전문봉사자로 구성하여 활동할 때 효율적임.
- 전문봉사자가 주도하고 일반 봉사자가 지원하는 형태로 혼합하여 배치

(5) 건설 복구 봉사활동

- 도로, 하천 제방, 농지 제방 등 건설회사와 연계하여 지원하면 효율적임.
- 위험한 상황이 자주 발생하므로 지속적인 주의가 필요.

(6) 이. 미용봉사

- 이주민 대피소에 설치하여 거동이 불편한 노인이나 아동을 중심으로 봉사.

(7) 의료 봉사활동

- 의사회, 약사회, 의료봉사활동 단체 봉사자들이 활동하고, 보건소, 병원, 종합병원과 연계하여 지원을 받으면 효율적임.
- 법적으로 수지침은 의료행위로 인정되지 않음. 따라서 한의학계에서는 이에 대한 인식이 좋지 않아 불화가 생기는 경우가 많으므로, 이를 사전에 숙지하고 배치할 필요가 있음.

(8) 인명구조

- 전문적인 기술을 갖고 있지 않은 일반봉사자는 매우 위험한 일이며, 훈련을 받은 전문봉사자만 활동해야함.
- 전문봉사자라 하여도 2차 재해를 유발 할 수도 있기 때문에 현장의 지휘나 통제에 따라야 함.

예시) 전문봉사단의 역할(강원도 강릉시의 경우)

| 분야 | | 참가단체 명 | 역할 | 비고 |
|------|------|---|--|----|
| 인명구조 | 인명구조 | · 해병전우회 · 수상인명구조단 · 인명구조봉사단 | · 인명구조 및 응급조치 | |
| | 환자이송 | · 119구급대 · 종합병원 응급센터 | · 응급환자 이송 | |
| 급수 | | · 새마을 부녀회 · YMCA주부봉사단 · 민들레 봉사단 | · 이재민을 위한 급수봉사활동 · 재난복구활동 자원봉사자를 위한 급수봉사활동 | |
| 급식 | | · 새마을 협의회 · 대한적십자사 봉사회 · 종교인 평화봉사단(외부) · 기아대책협의회(외부) | · 이재민을 위한 급식활동 · 재난복구활동 자원봉사자를 위한 급식활동 | |
| 교통안내 | | · 모범운전자회 · 해병전우회 · 자율방범대 · 사랑실은 교통봉사대 | · 재난지역 교통정리활동 · 타지역봉사자 안내 및 선도활동 | |
| 방역 | | · 새마을 운동협의회 | · 재난지역 방역활동 | |
| 구호 | | · 대한적십자사 봉사회 · 전국재해구호협회(외부) | · 이재민을 위한 긴급구호활동 · 이재민 대상 구호물품 지급 및 관리 · 구호물품 접수 | |
| 주택복구 | 일반 | · 폴리텍 대학 봉사단 · 각 대학교 학생봉사단 · 기타 일반봉사자 | · 침수가옥 가재도구 정리 및 복구활동 | |
| | 전기 | · 한전기공봉사단 · 전기설비협회 강원지회 · 폴리텍 대학 봉사단 | · 침수가옥 전기 수리 및 점검 · 장마대비 누전 점검활동 | |
| | 보일러 | · 전국보일러 설비협회 지회 · 한국열관리 시공협회 지회 | · 침수가옥 보일러 수리 및 점검 · 장마대비 저소득층 보일러 점검 | |



| | | | |
|--------------------|--|--|--|
| 통신 | · 아마추어 무선연맹 지역지부 | · 재난지역 통신망 확보 및 재난상황 전파 | |
| 환경보존을 위한 복원 및 복원운동 | · 환경 관련 봉사단 | · 재해지역 청결 · 기타 환경보존 및 복구, 복원활동 | |
| 노력 | · 강릉대학교 사회봉사센터 · 관동대학교 사회봉사센터 · 기타 참가 봉사단체 | · 재난지역 잔존물 정리 · 시설복구활동 및 환경정화 활동 · 기타 복구활동 | |

4. 언론 대응 및 홍보 활동

1) 일감내용 및 자원봉사자 활동 홍보

언론을 활용하여 재난지역의 피해상황을 홍보하기 위해서는, 자원봉사센터에서 적극적으로 정확한 정보를 언론에 제공하는 노력이 필요하다. 예를 들어 자원봉사 활동에 필요한 인력과 지역, 물품, 주의사항에 대한 정보들을 정확하게 언론에 제시해 주어야 한다. 그리고 언론은 그 속성상 한 분야가 아닌 다양한 분야를 커버하기 때문에 전문성과 심층적 분석에 있어서는 자원봉사센터에 비해서는 미약할 수 있다는 점을 잊지 않는 것도 중요하다. 하지만 무엇보다 가장 기본적인 것은 정확하고 도움이 되는 정보를 선별하여 언론에 제공하는 것이다. 보도자료는 작성하는 것 못지않게 어디에 제공할 것인지도 중요하다. 어떠한 카테고리를 선택할 것인지도 신중하게 판단하여 해당 언론의 담당자와 연락을 취한다. 보도자료를 배포할 때는 특정 매체에 단독으로 송부하는 것 보다는 최대한 많은 매체에 보도자료를 배포하는 것이 더욱 많은 홍보기회를 가져다 준다. 보도 자료를 받은 입장에서는 큰 가치가 없는 자료라 할지라도 미니기사 혹은 한줄기사로도 실릴 수 있기 때문이다.

Tip

최근에는 인터넷의 발달로 신문섹션 혹은 뉴스섹션의 담당자 연락처를 찾기 쉬워졌다. 원하는 언론사의 홈페이지를 적극 활용하면 정보수집에 많은 시간을 절약할 수 있다. 혹은 자신이 원하는 보도자료의 카테고리에 따라 검색한 후 비슷한 자료를 골라 맨 끝에 적힌 기자의 이름과 이메일 주소를 수집하는 것도 한 방법이다.

(1) 언론보도의 진행절차

- ① 평상시 재난업무분장 내 홍보 담당자 지정
- ② 재난 발생시 재난 현장의 규모 파악
- ③ 파악된 규모로 1차 보도 자료를 작성하여 송부
- ④ 일감의 파악
- ⑤ 파악된 일감의 지역과 인력, 물품, 주의사항 등 세부내용을 담은 보도 자료 작성 및 송부
- ⑥ 지속적인 언론 체크 및 잘못된 부분과 변경사항에 대한 수정보도

(2) 보도자료 작성 요령

- ① 보도자료는 6하원칙에 따라 작성되어야 하며 중요사항 순서대로 본문이 작성되는 역피라미드형 구조를 갖춤.
- ② 제목의 작성
 - 제목을 그대로 기사제목으로 쓸 수 있도록 작성.



③ 전문의 작성

- 전문은 전체 기사의 가장 핵심적인 내용을 1~2문장으로 작성. 전문 내에는 어려운 용어를 삼가고 핵심만을 기술. 전문은 본문 내용의 요약이며 전문만 읽어도 기사의 전체 내용을 파악할 수 있도록 작성. (예: ○○자원봉사센터에서는 금번 집중호우로 인해 피해를 입은 주민들을 돕기 위해 자원봉사자를 모집)

④ 본문의 작성

- 본문은 전문이 작성된 뒤 그에 대한 설명과 세부적인 정보를 기술함.
- 가장 중요한 사실을 첫 문단에 놓고, 매 단락마다 토픽이 있어야 함
- 한 문단에 두 개의 주제를 넣지 않음.
- 단문형태로 작성하고, 객관적인 정보를 구체적으로 기술함.
- 맨 뒷문장부터 한문장씩 없애도 전체 구조가 흔들리지 않아야 함.

(3) 보도자료 작성 예시

| | | |
|--|--|---|
| 보도자료 |  <small>한국중앙자원봉사센터</small> | 한국중앙자원봉사센터 Korea Volunteer Center |
| 서울시 용산구 동자동43-56 센트럴프라자 6층 Tel 02-713-0080 Fax 02-711-0887 nvc1365@hanmail.net | 사업홍보부 | ○○○ 02-2129-7514 nvc1365@hanmail.net |
| 사진없음 <input type="checkbox"/> 사진있음 <input type="checkbox"/> 매수 : 2매 | | |

태풍 무이파와 집중호우 피해복구 전문봉사자 모집

▶ 피해지역 복구활동 개요

- 명칭 : 태풍 무이파와 집중호우 재난복구 전문봉사단 모집
- 일시 : 2011. 08. 16(월) ~ 복구시까지
- 대상 : 전라북도 내 태풍 무이파 피해지역
- 내용 : 도배 및 장판시공 가능 전문봉사자 모집
- 피해상황 : 태풍 및 집중호우로 인하여 1,201세대 침수, 이재민 1,988명 발생
- 문의처 : ○○○자원봉사센터 ○○○ 팀장

Tel. 063-227-1365

▶ 보도내용

한국중앙자원봉사센터(소장 〇〇〇)와 사)전라북도자원봉사센터(소장 〇〇〇)에서는 8월 16일부터 태풍 무이파와 집중호우에 의해 재난 피해가 발생한 전라북도 내 침수 지역에서 도배 및 장판 자재를 공급해주고 시공해줄 전문봉사단을 모집한다.

8월 9일, 10일 양일간 걸쳐 내린 집중호우는 시간당 최대 58mm의 강수량을 기록하였다. 이 집중호우로 인하여 7명이 사망하고 2명이 실종되었으며, 1,201가구가 침수되었고 1,988명의 이재민이 발생하였다.

〇〇〇자원봉사센터에서는 8월 10일부터 자원봉사자를 모집하여 재난복구에 착수하였으며 2만여 명의 자원봉사자가 참여하여 침수주택 및 가재도구의 세척, 기기장비 수리, 청소, 급식 지원 등의 활동을 펼쳐 재난복구에 많은 진척을 보이고 있으나, 도배 및 장판시공과 같이 전문가의 손길이 필요한 활동은 아직 원활하게 이루어지지 않고 있다. 도배 및 장판시공의 특성상 주택의 벽이 완전히 건조된 후 진행을 해야만 제대로 시공할 수 있을 뿐만 아니라 침수가구에 비해 일손과 자재가 턱없이 부족한 이유도 있다.

침수지역의 벽지는 곰팡이 및 세균이 번식하기 쉽기 때문에 모두 뜯어내고 새로 해야 하지만, 시에서 지원되는 도배 및 장판 자재는 턱없이 부족하다.

한국중앙자원봉사센터와 〇〇〇자원봉사센터에서는 도배 및 장판 자재를 저렴하게 공급해 줄 수 있는 업체 및 사업자와 시공이 가능한 전문가들이 자원봉사자로 지원하기를 기다리고 있으며, 참여를 원할 경우 〇〇〇자원봉사센터에 신청하면 된다.

2) 기사가 잘못 나갔을 때의 대처

신문에 보도자료가 기사로 송출된 것으로는 홍보가 끝났다고 할 수 없으며, 이후 가장 먼저 해야 할 일은 보도된 증거를 확보하는 것이다. 지면으로 인쇄된 신문은 오후에 구입하여 스크랩 해 두고, 인터넷으로 기사가 송출된 경우 해당 페이지를 캡처한다. 이렇게 보도된 증거 자료가 수집되면 기사의 평가를 실시하는데, 기사란 의도했던바와 다른 방향으로 전개될 수 있다.

언론에 잘못된 기사가 보도되었을 경우 자원봉사센터에서는 자원봉사자가 혼란을 겪지 않도록 이것을 정정할 필요가 있다. 기사의 내용이 잘못 되었거나 오해의 소지가 있을 경우 해당 기사에 대한 정정을 요청해야만 하며 이를 위하여 재난지역의 자원봉사센터 홍보담당자는 항상 주요한 기사를 체크할 필요성이 있다.



(1) 언론 대처의 절차

- ① 기사 삭제 혹은 블라인드 처리의 요청(언론기사를 처음 작성한 기자 혹은 기관에 요청)
- ② 정정 보도자료의 작성 및 송부
- ③ 정정된 내용을 자원봉사센터 홈페이지에 게시하고 관련 단체에 공지

(2) 정정보도와 반론보도 비교 및 신청 절차

| 구분 | 정정보도 | 반론보도 |
|----------|--|---|
| 개념 | 허위보도를 한 언론사가 해당기사가 잘못되었음을 밝히고 정정기사 게재 | 언론보도로 피해를 받은 당사자가 해당 언론사에 반론문 게재 |
| 법적근거 | 민법 764조 | 정기간행물의등록등에관한법률16조 |
| 요건 | 보도내용이 허위, 언론사의 고의 또는 과실필요 | 보도내용의 진위여부나 언론사의 고의과실 불문, 보도된 기사내용으로 인한 직접적 피해자라는 개별적 연관성은 필요 |
| 언론중재위 중재 | 소송전에 언론중재위에 중재신청이 가능하나 반드시 거칠 필요는 없음 | 언론중재위를 거치지 않고는 반론보도청구소송을 제기할 수 없음 |
| 입증책임 | 청구권자 보도된 내용이 허위라는 점과 허위보도에 해당언론사의 고의·과실이 있음을 입증 | 언론사 반론보도청구가 명백히 사실에 반한다는 것을 입증 |

3) 인터넷 및 스마트폰을 통한 홍보활동

인터넷과 스마트폰을 필두로 한 디지털 홍보활동은 쌍방향 커뮤니케이션의 가능, 저비용성, 시간과 공간의 제약 극복을 특징으로 가지며 현존하는 미디어 중 가장 빠른 속도와 강력한 커뮤니케이션 파워를 발휘하고 있다.

특히 SNS를 활용한 재난현장 홍보활동은 그 활용도가 매우 높으며, 재난현장 밖에서도 현지 상황을 생생하게 접할 수 있다는 장점이 있다. 반면 사용자의 주관적 시각으로 작성된다는 단점도 함께 지니고 있다. 자원봉사센터에서는 SNS를 사용할 수 있는 봉사자를 재해 복구시 투입한다면 현장의 정보를 쉽게 입수할 수 있고 언론매체를 통한 홍보에 못지않은 효과를 볼 수 있다.

(1) SNS의 역할

- 재해지역의 일감 탐색 및 요청
- 이재민들의 요청사항을 SNS로 중계
- 임시 안내소, 필요한 물품과 서비스를 받을 수 있는 장소 등 정보를 공유
- 재해지역 외부사람들과의 소통의 창구 마련
- 자원봉사를 원하는 사람들에게 등록 및 접수를 할 수 있는 방법 안내
- 긴급 상황 등을 알리는 역할

(2) SNS를 사용하는 봉사자의 배치

- SNS 봉사자 교육(평상시)
 - SNS의 기본적 의미와 사용법에 대한 교육
 - 재난시 집중적으로 체크해야 할 요소에 대한 교육
 - 정확한 사실을 객관적으로 전달 할 수 있는 방법에 대한 교육
 - 자료의 수집에 있어 이재민과의 소통을 우선시하는 교육 등
 - 긴급상황시 SNS를 통해 대피를 요청하고 이것을 주변에 알리는 활동 교육
 - 잘못된 정보를 송부할 시 그것을 점검하고 자체적으로 수정할 수 있도록 교육
 - 남김글에 시간을 같이 기록하여 전파되는 정보의 시간적 오해를 줄일 수 있도록 교육
- 재난발생시 대피가 시작되면 대피장소를 SNS를 통해 송부, 현장에서의 정보를 공유
- 재해복구가 시작되면 재해지역을 돌아다니며 일감과 요청사항을 송부
- 재해지역에 설치된 임시안내소의 위치 안내
- 새로운 정보를 꾸준히 점검하여 지나치게 주관적인 정보나 오해로 인한 잘못된 정보를 업로드시 즉각적으로 수정이 가능하도록 함
- 남김글에 시간을 같이 기록하여 전파되는 시간의 오차가 적도록 조정함



5. 상황종결 및 후속조치

1) 재해지역 자원봉사 시간인증기준

· 시간 및 활동 기본인증기준

- 자원봉사활동 시간 인증은 1일 8시간 이내 인정을 원칙으로 하나, 특별재난지역에 대한 자원봉사 등 국가적 재난극복을 위한 활동의 경우 2시간 이내에서 이동시간을 추가 인정한다.

| 구분 | 출발 | 현장도착 | 준비/교육 | 활동 | 식사 | 활동 | 평가 | 봉사활동 후 여흥 | 현장출발 | 센터등도착 | 출발 |
|----|------------------------|------|----------|----|----|----|----|-----------|------------------------|-------|----|
| 인증 | 추가시간인정가능시간 (2시간 이내) | | 활동인증대상시간 | | | | | | 추가시간인정가능시간 (2시간 이내) | | |

| 대분류 | 소분류 | 시간 |
|----------------|-------------------------|--------|
| 재난관리 및 재해구호 | 피해복구활동 | 8시간 이내 |
| | 응급구조활동 | 8시간 이내 |
| | 피해복구참여자 대상 급식활동 | 8시간 이내 |
| | 재해예방교육 | 2시간 이내 |
| | 대민안전캠페인 및 재난재해모금 캠페인 | 4시간 이내 |
| | 피해지역 모니터활동 및 현장사무소 업무보조 | 8시간 이내 |
| | 기타 재난관리 및 재해구호 분야 봉사활동 | - |

Tip

특별재난지역

- 대통령이 정하는 재난의 발생으로 인하여 국가안녕 및 사회질서 유지에 중대한 영향을 미치거나, 재난으로 인한 피해와 효과적인 수습과 복구를 위하여 특별한 조치가 필요하다고 인정되는 경우에 중앙재난안전대책본부장은 중앙재난안전대책위원회의 심의를 거쳐 재난지역을 특별재난지역으로 선포할 것을 대통령에게 건의할 수 있다 (재난 및 안전관리기본법 59조).
- 특별재난지역의 선포를 건의받은 대통령은 당해 지역을 특별재난지역으로 선포할 수 있다(60조). 특별재난지역으로 선포된 지역에 대하여는 응급대책 및 재난구호와 복구에 필요한 행정·재정·금융·의료상의 특별지원을 할

수 있다(61조). 중앙재난안전대책본부장은 대규모의 재난이 발생한 경우에는 관계 재난관리책임기관과 합동으로 재난합동조사단을 편성하여 재난피해상황에 관한 조사를 실시하고, 재난복구계획을 수립할 수 있다(61조의2).

특별재난지역의 선포

- 재난이 발생한 후 2주~4주 사이에 선포되며, 재난의 피해가 크더라도 복구가 빨리 진행되거나 국가적인 영향이 적을 경우 특별재난지역으로 선포되지 않을 수 있다.

2) ‘특별재해지역 자원봉사 용역 등에 대한 기부금 확인서’ 발행

· 특별재해지역 자원봉사 용역등에 대한 기부금 확인서를 발행할 수 있다. 해당 기부금 확인서는 연말정산시 특별공제로 적용된다.

※ 기부금 확인서는 [참고자료 6] 참조

◎ 특별재해지역 자원봉사 용역 등에 대한 기부금 확인서

· 소득세법 제 34조 제 2항 제3의 2

- 대 상 : 특별재해지역으로 선포된 지역의 복구에 참여한 봉사자 본인

- 공제내용 : 자원봉사 환산일수(봉사시간/8) × 50,000원

- 발급권자 : 특별재해지역으로 선포된 지역을 관할하는 지방자치단체장 · 지방자치단체장의 위임을 받는 단체의 장 · 자원봉사센터장이 발급 가능

3) 고속도로 통행료 면제제도

· 재난지역으로 선포 된 지역으로 봉사를 갈 경우 행정 담당자를 통해, 재난관리 담당부서에서 고속도로 통행증을 발부받아 각 요금소에 제출하여 통행료 면제.

※ 유료도로 통행료 면제 송장은 [참고자료 9] 참조



6. 온라인 민간재난종합상황실

www.1365.go.kr

1) 온라인 민간재난종합상황실 개요

나눔포털내 재난상황실 탑재

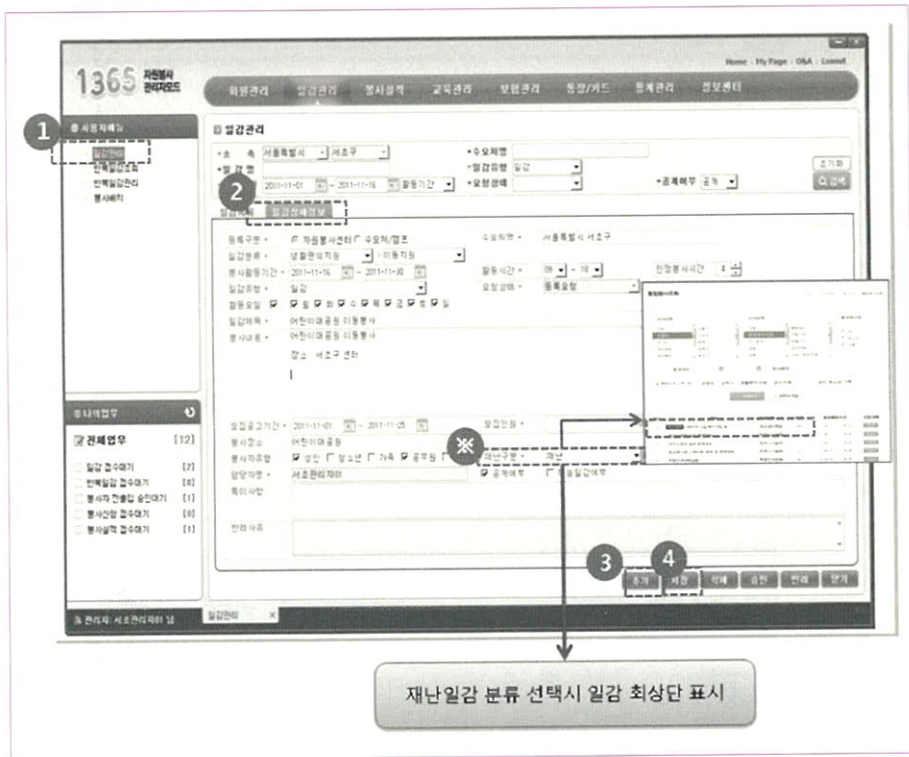
- 자원봉사센터에서 사용하는 자원봉사통합관리시스템인 나눔포털에 재난상황실을 탑재하여 센터 관리자의 업무 부담을 줄이고 자원봉사자들의 접근성을 높임
- 재난관련 일감 등록시 일감 조회 최상단 노출
- 재난관련 공지 등록시 공지사항 최상단 노출
- 재난관련 일감 통계 제공
- 재난재해 봉사자 교육 동영상 제공

The screenshot shows the 1365 website interface. At the top, there are navigation tabs for '봉사참여', '봉सानาคต', '봉사배움', and '봉사기관안내'. The main content area features a search bar and a '자원봉사 찾기' (Find Volunteer) section with filters for region, city, and organization. A '공지사항' (Notice) section is highlighted with a red box, showing a list of notices. An arrow points from this section to a summary box at the bottom of the page.

재난관련 공지 등록시 공지사항 최상단 노출

2) 일감 등록 방법

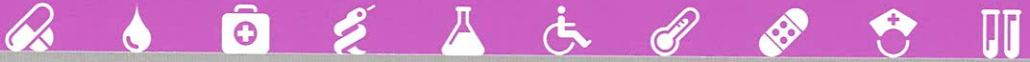
(1) 재난재해 일감 등록



- ① 일감관리 메뉴 클릭
- ② 신규 일감을 등록하기 위해 일감상세정보 탭 클릭
- ③ 추가버튼 클릭
- 재난일감 분류를 선택하면 1365 메인페이지 일감 최상단에 표시됨.
- ④ 일감정보를 입력한 후 저장

(2) 재난재해 공지사항 등록

- ① 정보센터 탭 클릭
- ② 공지사항 메뉴 클릭
- ③ 글쓰기 클릭, 재난재해 관련 내용 게재



- 파악된 재난피해지역 및 피해상황 기재
- 요청 사항 및 필요 물품 기재
- 재난재해 탭을 체크하면 메인페이지 공지사항 최상단에 표시됨.

Tip

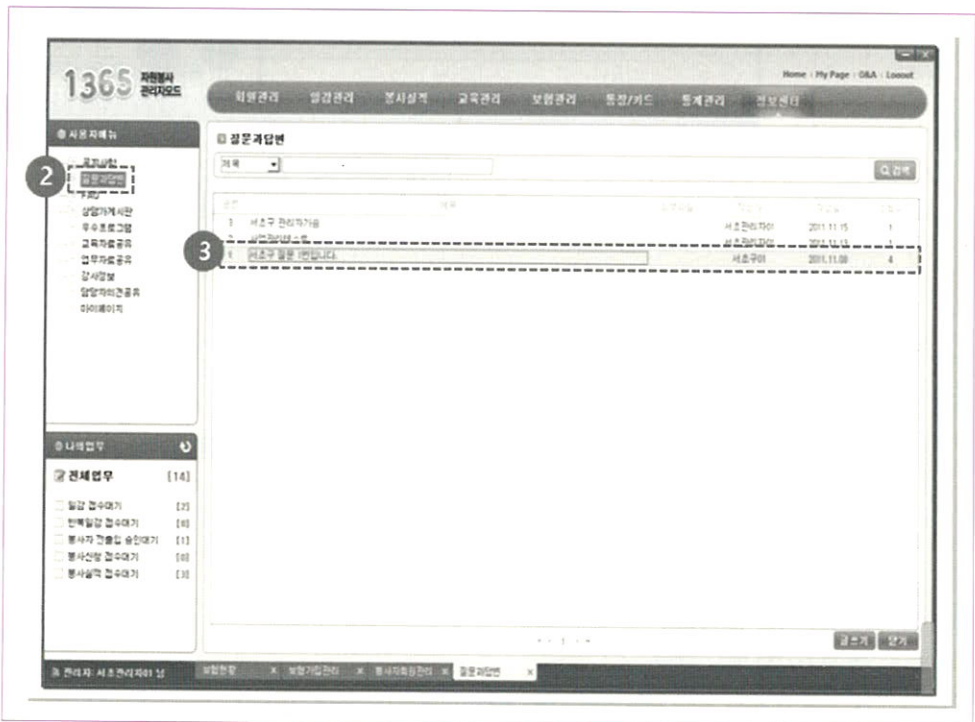
수정이 가능하며, 하루 중 일정한 시간대를 정하여 매일 수정해주는 것이 도움이 된다.

④ 입력을 마친 후 저장

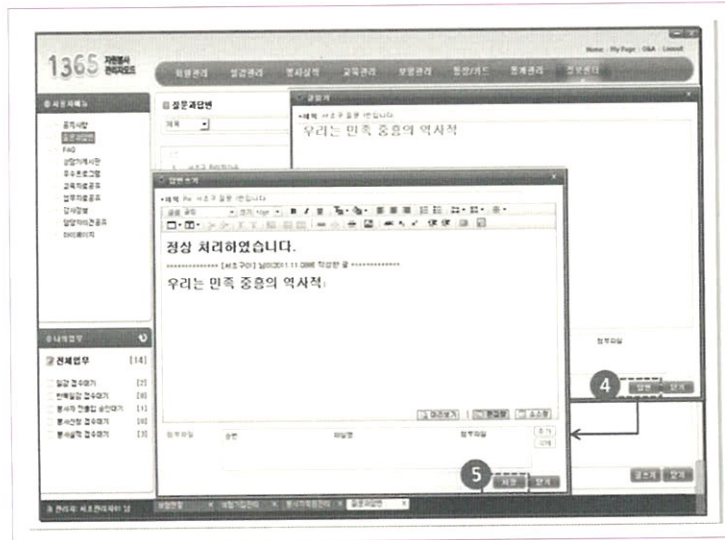
3) 자원봉사 일감 건의사항 수렴 방법

봉사자의 의견 개시

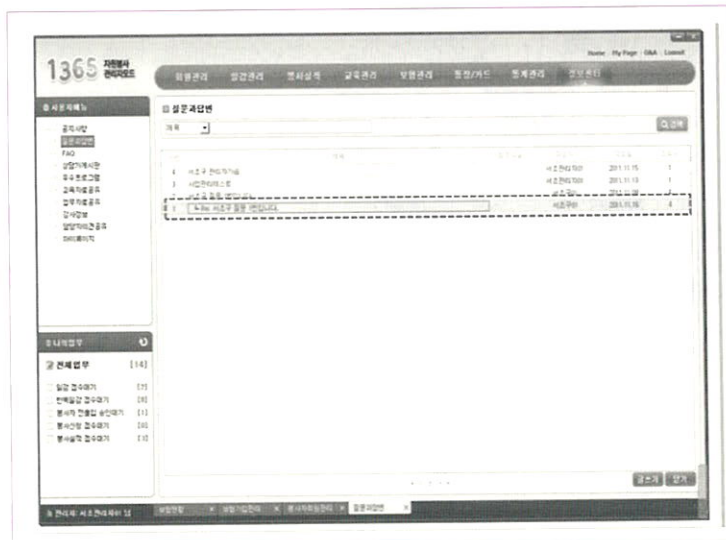
- ① 봉사자가 게시판에 질문이나 의견을 작성하면, 소속 센터로 내용이 전달되어 해당 센터 관리자가 답변을 해야 함.

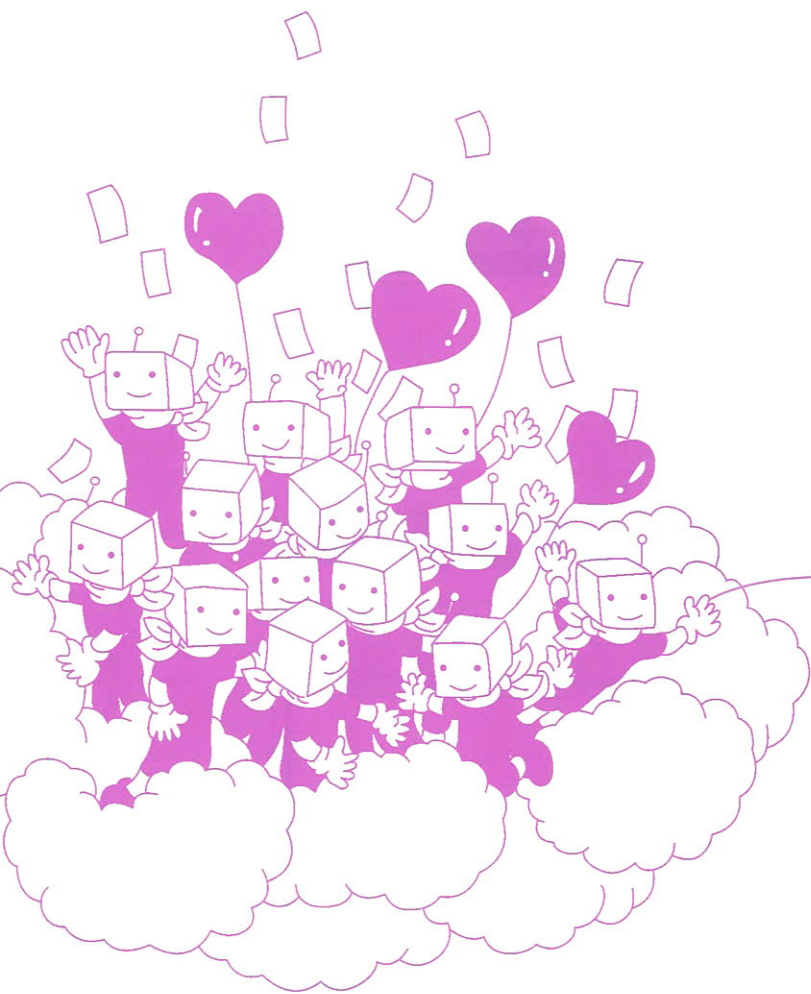


- ② 정보센터 > 질문과 답변 클릭
- ③ 답변하고자 하는 질문내용을 더블 클릭하여 내용 확인



- ④ 답변을 작성하려면 답변 버튼을 클릭하여 답변 입력창 호출
- ⑤ 답변 내용을 입력한 후 저장

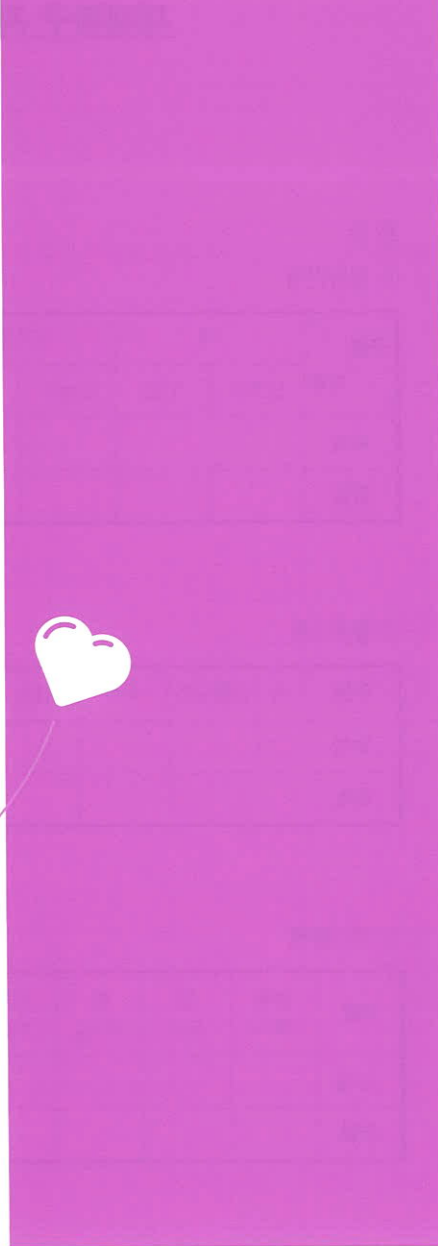






PART Ⅲ

참고자료





[참고자료 5] 자원봉사활동 확인서(인솔지역 센터도 발급 가능)

봉사활동 확인서

| | | | | | |
|---|-----------------|------|------|--------|----|
| 발급번호 | | | | | |
| 자원 봉사자 | 성명(단체명) | | | 주민등록번호 | |
| | 주소 | | | 전화번호 | |
| 자원봉사활동 사항 | | | | | |
| 활동일시 | 활동시간 (부터~까지) | 활동인원 | 활동장소 | 활동내용 | 비고 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| <p>위와 같이 자원봉사활동을 하였음을 확인합니다.</p> <p style="margin-left: 200px;">년 월 일</p> <p style="margin-left: 150px;">○○시 자원봉사센터</p> | | | | | |
| 용도 | | | | | |

◎ 연말 정산용으로 사용 불가

- 연말 정산용으로 정산받기 위해서는 재난재해지역에서 발급



[참고자료 7] 피해지역 주민 욕구조사

피해지역 주민 욕구조사

조사자명 : _____

| 성명 | | | 주소 | | | 연락처 | | |
|-------|-------------------------|--|----|--|------|------|--|--|
| 피해현황 | 인명피해: 가옥피해: 재산피해: | | | | | 가족형태 | | |
| 요청내용 | 인력봉사요청내용 | | | | 요청일자 | | | |
| | 물품후원요청내용 | | | | 요청일자 | | | |
| | 기타 요청내용 | | | | 요청일자 | | | |
| 약도 | | | | | | | | |
| 조사자의견 | | | | | | | | |
| 처리결과 | | | | | | | | |

[참고자료 8]재난재해 복구현장 일일 상황 보고서

재난재해 복구현장 일일 상황 보고서

년 월 일

| 자원봉사자 현황 | | | 물품 접수 현황 | | | |
|----------|-------|------|----------|----|------|-----|
| 소속 | 인원(명) | 배치지역 | 물품명(금액) | 수량 | 배치지역 | 후원처 |
| (0) 봉사단 | 45명 | 태안군 | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 누계 | | | | | | |
| 비고 | | | | | | |

© 이동 경로 중 각 요금소를 감안하여 필요한 매수를 발급받을 것



[참고자료 9] 차량유료도로 통행료 면제 송장

()차량 유료도로 통행료 면제 송장

송장 No : _____

| | | | |
|--|---|--------------------|--|
| 발행기관 연락처 | | 담당자 연락처 | |
| 차량번호 | : | 차량용도 | |
| 출발장소 | | 도착장소 | |
| 출발일시 | | 적재물품 및 수량(수송인원) | |
| 유료도로 통행구간 | | | |
| ※ 참고사항 | | | |
| <p>위 차량은 ()차량으로 유료도로법 제15조 제2항 및 동법 시행령 제8조 제2항의 규정에 의거 유료도로 통행료를 면제(감면)하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">발행기관 : _____ (인)</p> <p style="text-align: right;">귀 하</p> | | | |

[참고자료9의 뒷면]

•작성요령

- 1) 송장 No
 - 발행기관의 송장No를 경기도는 “경기 04-01”, 경기도 수원시는 “경기 수원 04-01”, 재해구호협회 함양창고는 “구호협회함양 04-01”, 적십자사 본사는 “적십자 04-01”, 적십자사 경기지사는 “적십자경기 04-01” 로 기재
- 2) 발행기관연락처
 - 발행기관의 담당부서 전화번호
- 3) 담당자연락처
 - 발행기관담당자 핸드폰번호
- 4) 차량 No
 - 경기 0 - 0000
- 5) 차량용도
 - 구호물품, 응급복구장비·인력·물자 운송
- 6) 출발일시
 - 구호차량 출발일시(월 일 시)
- 7) 적재물품 및 수량
 - 구호품 300세트, 수송인원, 굴삭기0.7기 등
- 8) 유료도로통행구간
 - 영동고속도로(이천IC~강릉IC)
- 9) 참고사항
 - 구호차량이 구호품 300세트를 싣고 이천에서 출발하여 횡성군에 50세트, 원주시에 100세트를 전달하고 최종 도착지인 강릉에 150세트를 전달할 경우, 영동고속도로 횡성 IC와 원주 IC를 재진입 해야 되는 사항을 미리 참고사항에 기재하여 알림
- 10) 발행기관
 - 시·도 또는 시·군·구의 재난관리부서발행기관의 직인은 경기도는 “경기도 재난안전대책본부장” 경기도 수원시는 “수원시 재난안전대책본부장” 전국재해구호협회 본사는 “전국재해구호협회장” 전국재해구호협회 함양창고는 “전국재해구호협회 함양지부장” 대한적십자사 본사는 “대한적십자사총재” 대한적십자사 지사는 “대한적십자사경기도지사회장”으로 기재하고 날인
- 11) 통행료 면제신청서 보낼 곳
 - 료도로관리청의 기관장을 고속도로는 “한국도로공사사장”, 인천국제공항고속도로는 “신공항하이웨이주식회사사장”, 천안논산고속도로는 “천안논산고속도로주식회사사장”, 시·도에서 관리하는 유료도로는 “시·도지사”로 기재



참고문헌

- 행정안전부(2008), 자원봉사활동 관리 표준매뉴얼 개발 연구
- 전국재해구호협회(2005), 재난구조 자원봉사활동의 이론과 실제
- 대구광역시자원봉사센터(2008), 재난재해 자원봉사 SOS 지원시스템 매뉴얼
- 강릉시(2011), 안전관리 계획
- 대구광역시자원봉사센터협의회(2004), 2004 재해구호 자원봉사 리더교육
- 전국재해구호협회(2003), 재해와 자원봉사 활동
- 강원도(2003), 태풍 루사극복 자원봉사 활동사례집

MEMO

MEMO

A large, empty rectangular box with rounded corners, intended for writing a memo. The box is outlined in a thin, light purple line and occupies most of the page below the 'MEMO' header.

자원봉사센터 업무매뉴얼

재난재해

발행일 : 2011년 12월

발행처 : 한국중앙자원봉사센터

발행인 : 김 중 속

주 소 : 서울시 용산구 동자동 43-56 센트럴프라자 6층

전 화 : 02-713-0080

팩 스 : 02-711-0887

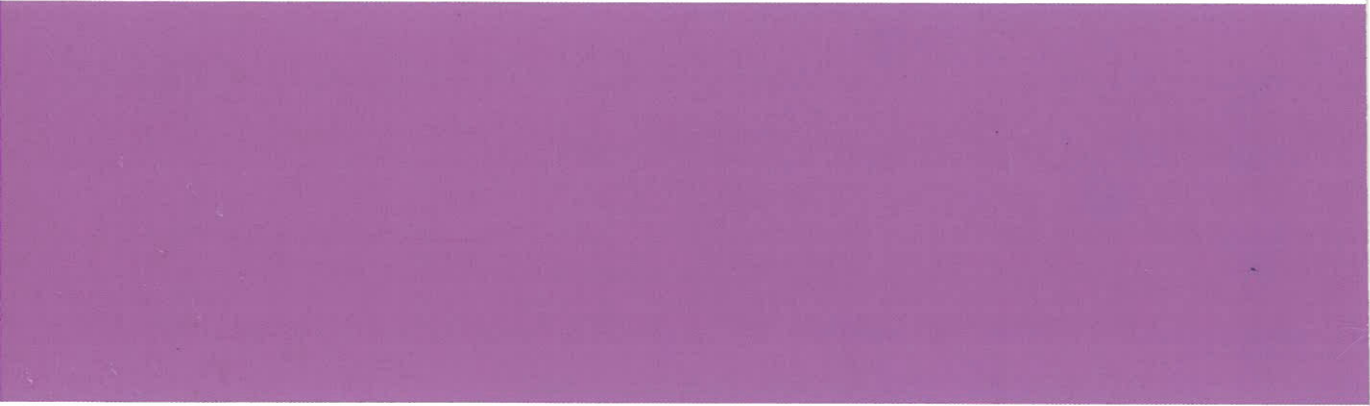
홈페이지 : www.1365.go.kr

디자인 : 디자인뱅크

인 쇄 : (주)삼보아트

〈비.매.품.〉

※ 본 재난재해 매뉴얼은  희망브리지 의 기획배분사업 지원으로 제작되었습니다.



희망브리지
전국재해구호협회