

# 소방청, 119종합상황실 공간 표준화 연구결과 발표

소방청 119종합상황실  
2021. 1. 25.

소방청은 재난상황 관리업무에 최적화된 119종합상황실의 설계기준 마련 및 감정노동에 의한 스트레스 경감을 위해 지난 2020년 8월부터 12월까지 전국 소방본부 상황실을 대상으로 ‘공간 표준화 연구용역’을 실시하였고, 올해 1월 연구결과를 발표하였다.

24시간 운영되는 119종합상황실은 화재·구조·구급이 필요한 위급상황에서 119로 접수되는 신고에 대하여 재난정보의 수집·분석·판단 등의 업무가 이뤄진다. 상황실 근무자들은 야간근무 또는 24시간 연속근무 시 피로도가 누적될 뿐 아니라 욕설과 성희롱 발언 등으로 인한 감정노동에도 시달린다. 이처럼 특수한 근무환경에서 발생할 수 있는 문제점을 개선하고 효율적인 상황관리 업무수행을 위한 근무환경을 만들고자 실시된 이번 연구용역은 전국 모든 상황실을 방문하여 도면분석, 상황실 근무자 대상 인터뷰, 설문 등 심층분석 외에도 국외사례 및 타 기관 상황실 등과의 비교·분석 등을 통해 이뤄졌다.

전수조사 결과 상황실 근무자는 2014년 1,055명에서 2020년 1,537명으로 46%가량 늘었지만, 업무공간의 크기와 활용성은 이에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 대표적으로 상황실과 지휘부 간의 비효율적인 동선부터 감염병 유행에 대비한 시설 부족, 휴식공간 부족, 스트레스 완화를 위한 심신안정실 및 체력단련실의 저조한 설치율 등 24시간 근무하는 직원들을 위한 공간복지의 개선이 필요한 상황으로 확인되었다. 특히 119 신고를 받는 접수대가 설치된 책상의 경우 일반 사무공간의 1인 점유면적(7~10m<sup>2</sup>)과 비슷한 11.58m<sup>2</sup>이지만 신고접수 모니터, GIS 단말모니터, 전화기, 마이크 등 접수대를 구성하는 장비가 일반 사무공간에 비해 월등히 많다는 점에서 추가 공간 확보가 요구된다.

이번 연구용역 결과를 바탕으로, 향후 전국 상황실의 공통기준 및 업무량에 따른 3단계 설계 표준안을 마련하는 등 제도 개선을 통해 상황실 근무환경을 보완해 나갈 예정이다.



경기도북부소방재난본부 북부재난종합지휘센터 충청남도 소방본부 119종합상황실  
출처: 소방청, (2021). 소방청, 119종합상황실 공간 표준화 연구결과 발표. 1월 25일 보도자료.