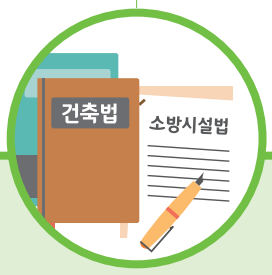
관광 숙박업
안전 매뉴얼

안전관리로 소중한 인명과 재산을 보호할 수 있습니다

문화체육관광부
Ministry of Culture, Sports and Tourism
한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

CONTENTS

1
안전관리



안전관리 프로세스 06
시작 전 체크사항 07
재난관리 4단계 10
주요 재난 사례 11
위험성 평가 12

2
재난관리 예방과 대응



화재 16
붕괴 32
테러 38
감염병 48
풍수해 54
지진 68
지진해일 76
외국인 80

일 러 두 기 이 매뉴얼은 관광숙박업 종사자의 안전관리에 도움이 되기 위해 만들어진 표준매뉴얼입니다.
마지막 장에 있는 관광객 안전확보 매뉴얼은 객실마다 비치해 사용하시기 바랍니다.

3 재난관리 대비와 복구



안전관리조직 84
관리계획수립 85
교육훈련 86
복구 BCP 90

4 안전사고



객실 98
주차장 99
승강기 100
헬스장 101
수영장 103


건축법
소방시설법
FIRE

관광숙박업 안전매뉴얼

안전 관리



관광숙박업 안전관리 프로세스

건축법 관광진흥법 소방시설법 초고층재난관리법 화재보상보험



- 계획단계에서 건축법 및 소방시설법을 준수해요.
- 법은 최소한의 기준이니 보다 적극적으로 안전하게 설계해요.

- 많은 사람이 이용하는 시설이므로 일반 건물보다 안전관리를 강화해요.

- 호텔 및 콘도는 소방안전관리자를 선임해요.
- 안전 전문가에게 자문을 구해요.

- 호텔 및 콘도는 소방계획서를 작성해요.
- 위험성 평가를 해서 사업장의 안전을 지켜요.

- 호텔 및 콘도는 신체손해배상 특약부 화재보험에 가입해야 해요.
- 펜션과 민박도 보험에 꼭 가입해요.

- 규모에 따라 소방시설 자체점검 연1회, 건축물 정기점검 2년에 1회 의무적으로 실시해요.
- 법적의무가 아니더라도 안전을 위해 안전점검을 생활화해요.

- 호텔 및 콘도는 소방안전교육 및 소방훈련 연1회 이상 의무에요.
- 실질적인 교육, 훈련이 매우 중요해요
- 자위소방대를 편성해서 대비해요.

관광숙박업 시작 전 체크사항

관광호텔업 · 휴양콘도미니엄업 등록 시

사업계획
승인신청 및 승인

착공 및 준공 신고

건축물 사용 승인

등록신청
및 등록심의

영업개시



- 건축법 및 소방시설법을 준수합시다.
- 법은 최소한의 안전기준이니 보다 적극적인 조치가 바람직합니다.
- 불법 증·개축은 사고의 원인이 됩니다.
- 건축물을 짓기 전 지반을 확인합시다.
- 용도에 따른 건물의 구조내력을 확인합시다.
- 내진설계를 실시합시다(5층 이상 의무).
- 방화구역을 확실히 설정합시다.
- 양방향 피난경로를 확보합시다.
- 소방시설을 적극적으로 설치합시다.
  자동화재탐지기와 스프링클러는 설치하는 것이 바람직합니다.

관광펜션업 지정 시

관련 서류 제출

지정기준 적합여부 확인

지정증 발급



- 건축법 및 소방시설법을 준수합시다.
- 불법 증·개축은 사고의 원인이 됩니다.
- 건축물을 짓기 전 지반을 확인합시다.
  해안가 연약지반은 위험합니다.
- 양방향 피난경로를 확보합시다.
  안전 사각지대가 발생하지 않도록 설계합시다.
- 소방시설 설치를 적극 고려합시다.
  비상경보기와 간이스프링클러는 적극 설치합시다.
- 간이옥내소화전을 설치하는 것이 바람직합니다.

외국인관광도시민박업 지정 시

지정 신청

서류 심의

현장 심사

사후 관리



- 불법 증·개축은 사고의 원인이 됩니다.
- 단독경보형감지기는 반드시 설치해야 합니다.
- 가스경보기도 적극 설치합시다.
- 소화기는 객실마다 하나씩 설치해둡시다.
  ABC 분말소화기와 간이소화용구를 비치해둡니다.
- 간이소화용구는 작은 불씨를 다루는데 활용됩니다.

TIP 현장 심사 시 주택의 특정관리 및 안전관리 여부와 안전관리 시설 보유 여부 사항을 확인합니다.

재난관리 4단계

예방

- 재난을 이해해요.
- 위험성 평가를 실시해요.
- 시설을 점검하고 관리해요.

대비

- 위험을 줄이기 위한 계획을 세워요.
- 정기적으로 교육 및 워크샵을 실시해요.
- 연 1회 이상 훈련을 실시해요.



복구

- 보험에 가입해요.
- BCP 전략을 세워두어요.
- 위기관리 커뮤니케이션을 실시해요.

대응

- 재난 발생시에는 당황하지 말아요.
- 무엇을 해야 하는지 평소에 숙지해요.
- 자신과 고객의 안전을 최우선으로 생각해요.

주요 재난 사례



사망 163

1971년 12월 25일
충무로 대연각 호텔 화재



사망(실종) 3 이재민 405

1983년 5월 26일
임원항 지진해일



사망 38

1984년 1월 14일
부산 대아호텔 화재



사망 5

1986년 9월 14일
김포국제공항
폭탄 테러



사망 13

2011년 7월 27일
춘천시 산사태
펜션 매몰

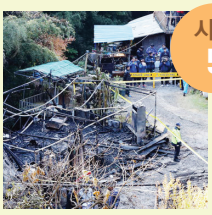


2011년 8월 7일
여수 폭우
호텔 주차장 침수



사망 10

2014년 2월 17일
경주 리조트 체육관
붕괴



사망 5

2014년 11월 15일
담양 펜션
바비큐장 화재



사망 38 감염자 186

2015년 5월 20일
한국 메르스 발생

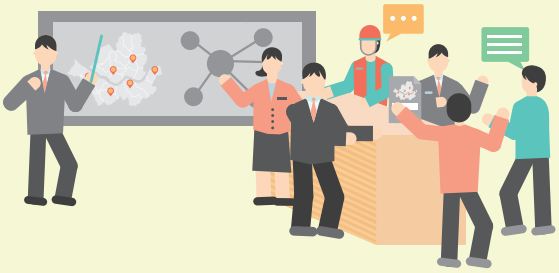


2015년 12월 22일
익산 규모 3.9 지진

위험성 평가

위험성 평가를 합시다.

위험한 것을 미리 발견하고 사전에 확실하게 대비하는 것입니다.
'위험성 Zero는 존재하지 않는다' 는 것에서 출발합시다.



위험성 평가 프로세스 및 예시

1단계

발생가능한 재난 및 안전사고 분석

A펜션 우리 지역은 산사태가 일어난 적이 있었어.
B민박 화재가 가장 걱정되는 걸.
C콘도 바닷가에 있으니까 태풍에 대비해야 해.
D호텔 VIP가 주로 이용하니까 테러 발생 가능성이 있어.

2단계

위험 요소 정의

E호텔 LPG 가스를 사용하니까 화재 위험이 있어.
F펜션 바비큐 시설이 있으니 화재가 날 수 있어.
G펜션 주차장에 주차요원이 없으니 교통사고가 발생할 수 있어.

3단계

위험에 취약한 사람은 누구인가?

H콘도 우리 시설은 가족단위가 많이 이용하니까 어린이 안전에 신경써야 해.
I호텔 장애인이나 고령자는 피난할 때 도움이 필요할꺼야.

위험성 평가의 목표



위기 발생 시
관광객의 안전 확보



위기 발생 시
종업원의 안전 확보



위기 발생 후 숙박시설의
경영 지속성 확보

위험 평가 및 제거 또는 감소

J호텔 장애인이나 고령자는 객실을 아래층 배치하자.

K콘도 추락사고를 막기 위해 베란다 난간의 폭을 줄이자.

L펜션 LPG 가스통 주위의 잘 타는 물건은 치우자.

4단계

기록, 계획, 교육, 훈련

M호텔 00월 00일에 교육 훈련을 실시하자.

N펜션 올해는 큰 태풍이 많이 온다고 하니 풍수해 대비 훈련을 많이 해두자.

5단계

검토 (피드백)

O콘도 훈련을 해보니 대피에 시간이 많이 걸리네.

P호텔 야간에는 직원이 적어서 대피 유도가 어렵네.

6단계


화재 16


붕괴 32


테러 38


감염병 48


풍수해 54


지진 68


지진해일 76

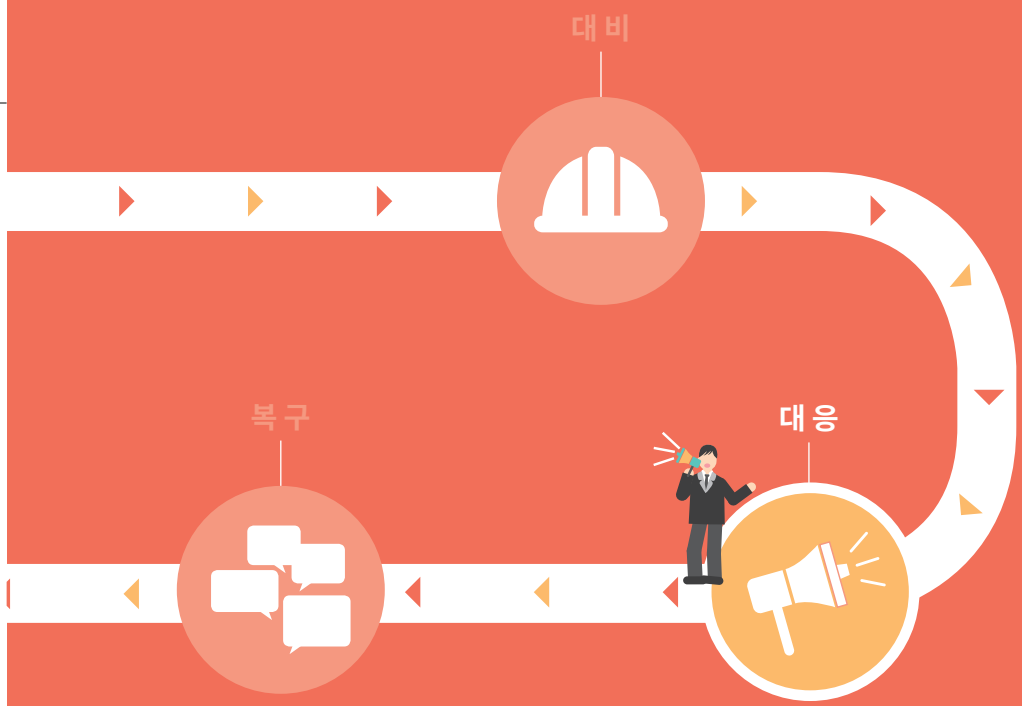


재해약자 80



관광숙박업 안전매뉴얼

재난별 예방과 대응





예 방
화 재

화재의 이해

화재의 유형



- 전선의 합선 또는 단락에 의한 발화
- 누전에 의한 발화
- 과전류(과부하)에 의한 발화
- 규격미달의 전선 또는 전기기계기구 등의 과열
- 배선 및 전기기계기구 등의 절연불량 상태
- 정전기로부터의 불꽃



- 용기밸브의 오조작 및 사용자에 의한 직접 교체로 인한 부주의
- 실내에 용기보관 가스누설 및 폭발
- 점화 미확인으로 누설폭발
- 환기불량에 의한 질식사 및 가스누설경보기의 미설치로 인한 미인지
- 가스사용 중 장기간 자리이탈
- 성냥불로 누설확인 중 폭발 및 인화성물질 동시 사용

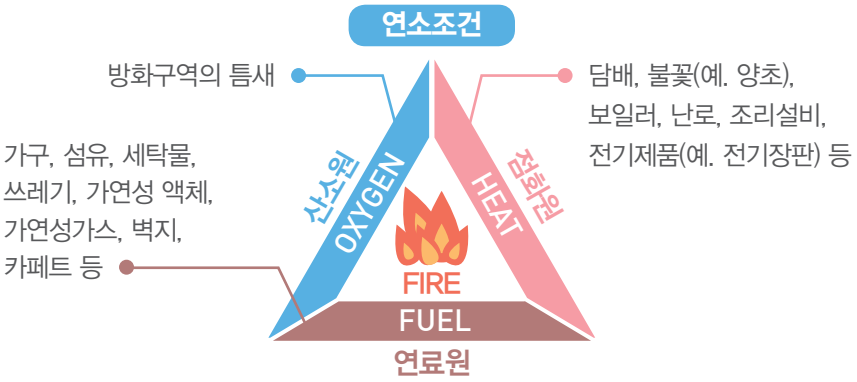


- 석유난로에 불을 끄지 않고 기름을 넣을 경우
- 주유 중 새어나온 유류의 유증기가 공기와 혼합된 상태에서 불씨가 닿을 경우
- 유류기구를 사용하는 도중 이동할 경우
- 불을 켜놓고 장시간 자리를 비울 경우
- 튀김요리 중 튀김기름이 가열되어 넘치는 경우



- 용접작업 시 부주의 및 안전조치 소홀
- 담배 불씨로 인한 화재
- 화기사용장소 및 위험물 저장소 주위에서의 화기사용 및 불장난
- 정신질환, 불화, 싸움 등에 의한 방화

화재위험요소



주요 화재 사례

대연각 호텔 화재

시기: 1971년 12월 25일 오전 10시경
장소: 충무로 22층 호텔
원인: 1층 커피숍에서 프로판 가스통 폭발
상황: 방염 처리 미흡으로 화재 확산, 당시 고층건물에 대한 대응 부족으로 화재진압 및 구조 실패(고가사다리 소방차 부족, 스프링클러 및 완강기 부재), 과음 등으로 투숙객 피난실패



대아 호텔 화재

시기: 1984년 1월 14일 오전 8시 경
장소: 부산시 부전동 10층 호텔
원인: 헬스클럽 내 석유난로 취급 부주의
상황: 119신고 지연으로 구조대 도착 지연, 종업원의 대피유도 및 실내방송 부재, 스프링클러 압력 저하로 미작동, 비상구 폐쇄, 소방관 진입 지연(옥외 계단 잠금 장치)



예방 화재

우리 숙박시설에 필요한 안전시설은?

법적 의무사항은 아니더라도 소화설비를 충분히 설치·관리해주세요.

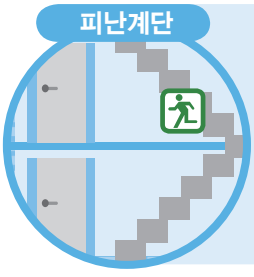
- 스프링클러, 비상경보는 의무가 아닌 곳도 설치해요.
- 최소한의 안전보다 충분한 안전이 중요합니다!

법적 의무사항

해당 사항을 체크해주세요



소화기	연면적 33m² 이상	✓
옥내소화기	연면적 1500m² 이상 지층, 무창층, 4층 이상인 층 중 바닥 면적 300m² 이상인 층	○ ○
스프링클러	11층 이상 건물 전 층에 설치	○
간이 스프링클러	생활형 숙박시설 바닥면적합계 600m² 이상	○
물분무동	건물내 차고, 주차 바닥 200m² 이상 전기실, 발전실, 변전실, 축전지실, 통신기기실, 전산실 바닥 300m²	○ ○
옥외소화전	지상1층, 2층 바닥합계 9000m² 이상	○



직통계단	숙박시설 의무 설치	○
2개 이상의 직통계단	3층 이상으로 그 층의 거실 바닥면적 합계가 200m² 이상	○
(특별)피난계단	5층 이상 또는 지층 2층 이하	○

경보설비



비상경보	지층, 무창층의 바닥면적 150m²이거나 연면적 400m² 옥내 작업장 근로자 50인 이상
비상방송설비	연면적 3500m² 지하층을 제외한 층수가 11층 이상 지하층의 층수가 3층 이상인 것
누전경보기	계약전류 용량 100A(암페어) 초과시
자동화재탐지설비	연면적 600m² 이상
자동화재속보	특정 소방대상물 중 층수가 30층 이상
단독경보형감지기	연면적 600m² 미만
시각경보기	연면적 600m² 이상
가스누설경보기	가스시설이 있는 숙박시설

피난설비



피난 기구(완강기)	피난층, 1, 2층, 11층 이상을 제외한 전층
인명구조기구	지하포함 7층 이상 관광호텔 (방열복, 인공소생기 및 공기호흡기)
유도등	특정소방대상물 (피난구, 통로 유도등 및 유도 표지)
비상조명등	지하층포함 5층 이상 연면적 3000m² 이상 지하층, 무창층 바닥 450m² 이상인 경우, 그층
휴대용 비상조명등	숙박시설 의무적 설치

소화용수설비



상수도 소화용수설비	연면적 5000m² 이상

소화활동설비



제연설비	지하층, 무창층 중 바닥면적의 합계가 100m² 이상인 층
	숙박시설 내 부설된 특별계단 또는 비상용 승강기의 승강장
연결송수관	5층 이상 연면적 6000m² 이상
	7층 이상인 것
	지하층 층수 3개층, 바닥면적합계 1000m²이상
비상콘센트	11층 이상(지하층 포함)인 건물의 11층 이상층
	지하층 3층이상, 바닥면적합계 1000m² 이상 지하층
무선통신보조	바닥면적 합계 3000m² 이상 지하층
	지하층 3층 이상, 바닥면적 1000m² 이상 지하층
	층수 30층 이상 건물 16층 이상층

출입구 및 복도



설치기준	피난층의 계단으로부터 보행거리가 30m 이하
	주요구조부가 내화구조 또는 불연재료로 된 건축물은 50m이하
	승강기가 있는 경우, 건축물 바깥쪽에 이르는 통로에는 경사로 설치
복도너비	양 옆에 거실이 있는 경우 1.5m 이상
	그 외 1.2m 이상

방화구획및 내화구조



내화구조	바닥면적의 합계가 400m²인 경우 주요구조부를 내화구조로 해야 함
방화벽	주요구조부가 내화구조 또는 불연재로로 된 건축물로서 연면적 1000m² 이상
건축물마감재료	내·외벽에 사용하는 마감재료는 방화에 지장이 없는 재료여야 함(불연·난연 마감재료)
실내건축물	다중이용건축물은 방화에 지장이 없는 재료여야 함

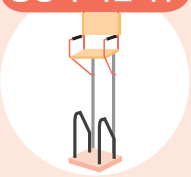
있으면 유용한 시설

자동제세동기



- 자동제세동기(AED)로 생명을 구할 수 있습니다.

승강식 피난기구



★ 승강식 피난기구는 어떠세요?

사용이 부담스러운 완강기 외에 다양한 피난기구가 존재합니다.

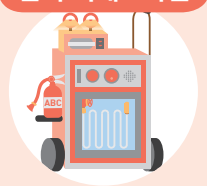
간이호흡기구



★ 화재대피용 간이호흡기구를 갖춰 놓아요.

피난시 발생하는 질식사를 방지할 수 있습니다.

간이 옥내소화전



★ 수도용 호스를 연결하는 간이 옥내소화전을 마련해요.

단, 전기화재 사용에는 위험합니다.

간이소화용구·소방포



- 작은 불씨에는 간이소화용구와 소방포가 유용합니다.

양방향 피난경로



★ 양방향 피난 경로를 확보합시다.

안전시설 점검 체크리스트

소 화 설 비

점검일 점검자 (인) 다음점검일

소화기



초기 소화시 효과
ABC분말소화기 = 소방차 1대

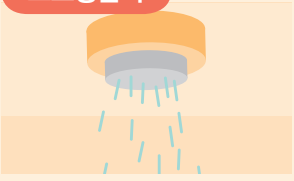
- 객실마다 설치
- 보행거리 20m 마다 설치(대형은 30m 마다)
- 높이 1.5m 이하에 설치
- 잘 보이는 곳에 설치(숨겨놓지 마세요.)
- 위치표시판 및 사용법 부착
- 압력계가 초록색 정상범위 안에 있는지 확인
- 거꾸로 들어서 약재 흐르는 소리 확인

옥내소화전



- 4층 이상 숙박시설 설치 의무
  (소화기와 함께 중요한 시설)
- 안내 표지판 확인
- 사용법 부착여부 확인
- 소방호스 아코디언식 수납 확인
- 소화전 표시등 점등 확인
- 주변 장애물 확인

스프링클러



- 11층 이상 설치 의무
- 헤드 손상여부 확인
- 헤드 살수 장애물 확인
  (반경 60cm 이상
  공간 확보)

상업용 자동확산소화장치



- 호텔 주방 설치 의무
- 조리대 등 소화가 용이한 곳에 설치 여부 확인
- 압력계가 초록색 정상범위 안에 있는지 확인

경보설비

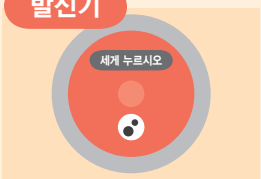
점검일 점검자 (인) 다음점검일

연기 감지기



- 숙박시설 객실, 복도에 설치
- 연기감지기 테스터로 작동 확인
- 벽에서 0.6m 이상 떨어진 천장에 설치

발신기



- 층마다 설치
- 객실에서 25m 이내 거리
- 0.8~1.5m 높이에 설치
- 표시등 점등 여부 확인
- 안내 표시판 확인
- 누름 버튼 손상 여부 확인

음향 장치



- 모든 층마다 설치
- 감지기 작동에 따른 명동
- 정기적으로 확인
  (다음 점검일은 　　일)

자동화재탐지설비 수신기



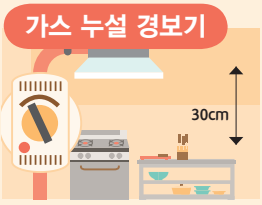
- 상시 근무장소에 설치
- 모든 스위치를 정상 위치로 놓기
- 경계구역 일람도 비치

시각 경보기



- 복도, 통로, 청각 장애인용 객실에 설치
- 바닥에서 2~2.5m 높이에 설치

가스 누설 경보기



- LNG는 천장에서 30cm 아래 설치
- LPG는 바닥에서 30cm 위로 설치

단독경보형 감지기

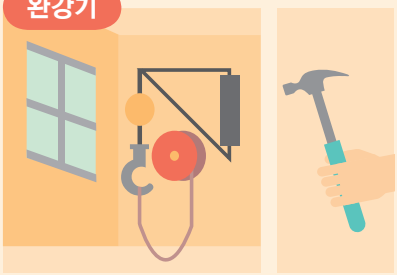


- 각 실마다 설치
- 천장에 설치
- 감지기 보호캡 제거
- 정기적으로 건전지 교환
  (다음 교체일은 　　일)

피 난 설 비

점검일 점검자 (인) 다음점검일

완강기



- 객실마다 설치
  (간이완강기는 2개 이상)
- 로프 길이 확인(1층당 3m)
- 안내 표지판 부착 확인
- 완강기 지지대 견고함 확인
- 비상용 망치 확인
- 비상시 탈출 방해 요소 확인

휴대용 비상조명등



- 객실마다 설치
- 분리시 작동 여부 확인
- 배터리 정기적 교환
  (다음 교체일은 ____ 일)

비상조명등



- 지하포함 5층 이상 건물
- 거실, 복도, 계단 설치
- 비상전원 확인
  (비상시 20분 이상 작동 필요)
- 점등스위치로 점등 여부 확인

인명구조기구



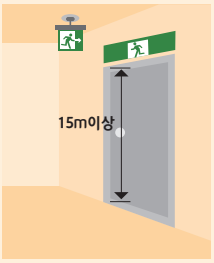
- 7층 이상 관광호텔 설치
- 방열복, 인공소생기, 공기호흡기
  2개 이상
- 안내 표지판 및 사용법 부착
- 화재시 쉽게 반출 가능한가 확인

피 난 설 비

점검일 점검자 (인) 다음점검일

유도등





- 피난에 적절한 위치 확인
- 올바른 피난 방향 확인
- 상시 점등여부 확인
- 장애물 확인



피난계단 및 방화문



- 방화문 닫힘 상태 확인
- 피난계단 내 장애물 확인
- 비상문 폐쇄·잠금 금지
- 옥상출입문·비상문의 자동잠금장치 확인

피난안내도



- 피난 안내도 부착
- 피난 동선 표시 확인

방 염

방염



- 가구, 벽지, 커튼 등 방염 성능 확인
- 침구류 방염 처리 제품 사용 권고
- 방염성능검사 합격 마크 확인
- 세탁 가능 여부 확인

대응

화재

화재가 발생하면

현장확인



- 경보음을 끄지 않고 현장을 확인
- 현장 확인 시에는 반드시 마스터 키와 무전기 지참
- 승강기는 반드시 비상용 승강기만 이용
  (또는 비상전원 및 정전시 정지장치가 있는 승강기만 발화층 아래층까지 이용)

근무인원이 2명 이상일 경우 경보음을 정지할 수 있으나, 상호 연락이 가능한 수단이 있어야 하며 직원이 현장을 확인 중이라는 안내방송 실시해야 함

안내방송



- 화재 확인 후 즉시 피난 안내방송 실시(3회 반복)

〈안내방송 문구 사례〉
"○○층 ○○부근에서 화재가 발생했습니다.
손님 여러분은 종업원의 지시에 따라 침착하게 피난해주십시오."

- 단, 큰 규모의 숙박시설의 경우 투숙객들의 혼잡을 피하기 위해 암호방송을 실시할 수 있음

〈안내방송 문구 사례〉
"하와이 관광단 여러분, 시간이 되었으므로 속히 ○○층 엘리베이터 앞으로 모여주세요."
"업무연락입니다. 사장님께서는 △△층 회의실로 와주십시오."

119 신고



- 짧은 시간 안에 필요한 정보를 명확히 전달

〈119 신고 문구〉

화재가 발생했습니다.
( )구 ( )길 ( )번 ( )호텔입니다.
( )층 건물이고, ( )층에서 불이 났습니다.
숙박객은 모두 ( )명입니다.
저는 ( )이고 전화번호는 ( )-( )-( )입니다.

초기소화



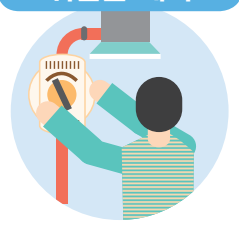
- 소화기와 옥내소화전을 동시에 사용하여 연소 시도
- 옥내소화전은 2인 1조로 사용해야 함

고객 피난



- 층별 담당자가 각 객실을 문을 두드리며 피난 유도
- 피난인원이 비상구에 과도하게 밀집되지 않도록 피난유도
- 청각장애인 및 노약자 등 도움이 필요한 고객 지원 (필요 시 주위 고객에게 도움 요청)
- 손님의 피난을 지시하면서 동시에 방화구획을 설정

위험물 제거



- 2차 폭발 및 화재확대를 방지하기 위해 전기와 가스밸브를 차단
- 그 외 폭발위험이 있는 LPG가스 및 부탄가스 등의 위험물질 제거

대응
화재

화재 시 피난유도방법

화재발생시 피난 유도 방법

- 층별 담당자가 각 객실 문을 두드리며 대피 유도

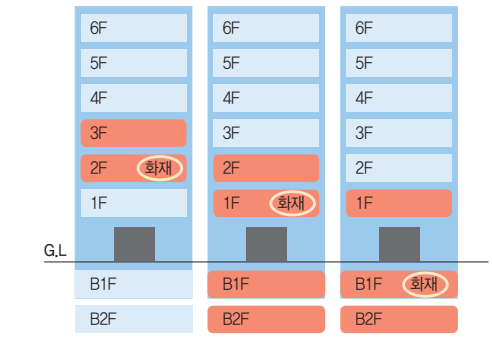
"불이야"를 세 번 외치며 대피 유도

- 정전이 발생했을 경우 확성기를 준비하여 비상계단 쪽에서 소리를 지르며 대피 유도

"이쪽으로 피난해주세요"를 외치며 대피 유도

- 피난인원이 비상구와 출입구에 과도하게 밀집되지 않도록 피난유도

5층 이상 연면적 3,000㎡ 초과 건물은 발화층에 따라 경보를 차등적으로 운영









- 아래층으로 대피가 불가능할 경우에는 옥상으로 대피
- 화재의 규모가 클 경우 피난안전구역으로 1차 피난 유도
- 청각장애인 및 노약자 등 도움이 필요한 고객 지원

도움이 필요한 고객은 1층과 가깝게 배치
도움이 필요한 고객의 객실은 사전에 파악

- 손님의 피난을 지시하면서 동시에 방화구획을 설정

수동방화문은 닫아서 화재 및 연기 확산 방지

- 피난장소에 집결하여 투숙객 안전확인

피난유도 시 피난 집결지에 대한 정보를 제공

TIP 대피 후 인근 숙박시설과 협력하여
비상물품을 지원받아요.
★ 목욕가운, 담요, 물 등





소방대원이 도착하면

- 피난인원 및 미처 피난하지 못한 인원 파악
- 인명피해나 환자 발생 확인
- 소방대에 정보 제공



TIP 마지막 투숙객이 체크인 하면 고객 리스트를 출력해 두어요.
(컴퓨터가 망가졌을 경우 실종인원 등을 파악하기 위해 필요해요.)

옷에 불이 붙었을 땐?

당황해서 뛰면 불이 더 붙을 수 있음
얼굴을 가린 채 바닥에 굴러 불을 끄도록 함



화재발생시 대피 방법

- 연기가 많을 때에는 한 손으로 코와 입을 젖은 수건 등으로 막고 낮은 자세로 이동
- 불길 속을 통과할 때는 물에 적신 담요나 수건 등으로 몸과 얼굴을 감싸줌
- 방문을 열기 전에 문 손잡이를 만져 보았을 때 뜨겁지 않으면 문을 조심스럽게 열고 밖으로 대피
- 출구가 없으면 연기가 방안에 들어오지 못하도록 물을 적셔 문틈을 옷이나 이불로 막고 구조를 대기



화재발생시 피난 심리

- 피난안내문, 휴대용조명등, 유도등 설치관리 및 종업원의 피난유도가 중요



소화기 사용법



소화기의 안전핀 제거

손잡이를 잡지 않아야 쉽게 제거됨



소화기 들고방향잡기

바람을 등지고 소화기 호스가 불이 난 곳을 향하게 잡음

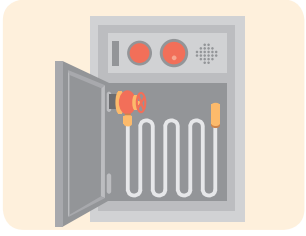


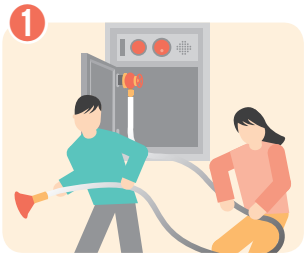
소화

손잡이를 꽉 잡고 빗자루로 쓸 듯이 소화액을 뿌림 (15~20초)

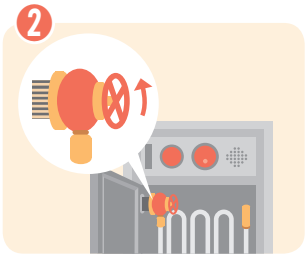
TIP 폐기용 소화기로 발사연습을 해보아요.
안전핀 뽑는 훈련을 집중적으로 해요.

옥내소화전 사용방법





❶ 한 사람은 호스의 접힌 부분을 펴주고 다른 사람은 관창을 가지고 발화지점으로 이동





❷ 소화전 함 개폐밸브를 돌려서 개방

❸ 관창을 잡고 발화지점을 향해 물을 뿌림

TIP 물을 먼저 틀면 호스를 꺼내기 어려워요.

예 방
붕 괴

붕괴의 이해

붕괴의 가장 근본적인 원인은 부실공사나 무리한 증축 때문이며 일단 붕괴가 시작되면 순식간에 무너지므로 인명피해 규모가 큽니다. 붕괴는 이상징후 없이 단숨에 일어나는 재난이 아니므로 일상생활 수준에서 붕괴징후를 관찰하는 것이 최선의 예방책입니다.

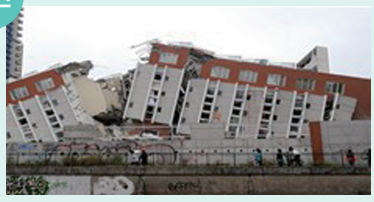
붕괴 발생 위험요소



자연



폭설로 인한 붕괴



지진으로 인한 붕괴

사회



종합적 요인으로 인한 붕괴
(불법용도변경, 부실시공, 확장공사 등)



점검 부실 및 내부결함

붕괴 발생 주요 사례

한국 M리조트 체육관 붕괴 사례

- **일시:** 2014년 2월 17일
- **원인:** 적설, 부실시공
- **상황:** 체육관 붕괴 감지 후 20분 후 지붕이 급작스럽게 붕괴
- **피해:** 사망자 10명, 부상자 204명

미국 플로리다 S리조트 붕괴 사례

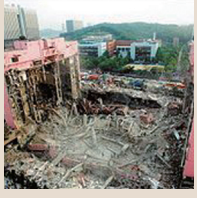
- **일시:** 2013년 8월 12일
- **원인:** 싱크홀
- **상황:** 한밤 중에 갑자기 미세한 진동 이후 유리창이 깨지면서 싱크홀 발생
- **피해:** 최초 목격자인 리조트 보안요원의 신속한 대처로 투숙객 전원 피난

최악의 붕괴사고 '삼풍백화점' 사건 일지

- **1987년** 무리한 용도변경
- **1993년** 하중 부담으로 중앙홀 균열 발생
  옥상 에어컨 무리한 이동으로 균열 확대
- **1994년** 지하바닥 증축공사로 기둥과 보에 과부화 발생
  위법 건축물 판정
- **1995년** 식당가 천장 균열 발생
- **6월 29일(사건당일)**
  - **9시** 식당 바닥 돌출 및 천장 침하
  - **10시** 똑똑, 드르륵 소리, 무거운 진동
  - **12시** 옥상 에어컨 가동 중지, 식당가 가스 공급 중지
  - **16시** 건설소장 영업중지 권고, 경영진 영업 강행
  - **17시 57분** 약 20초 만에 붕괴









예 방

붕 괴

건축물 안전점검 체크리스트

육안 점검으로 이상이 발견되면 즉시 전문기관에 연락하여 정밀 안전진단을 받아야 합니다. 안전점검은 계절에 영향을 받기 때문에 분기별로 시행하는 것이 바람직합니다(입춘단장, 해빙기 점검·우기 대비 점검·풍수해 복구 점검·원동채비, 동절기 점검).

건축물 주변 축대나 옹벽의 안전상태



- 수평이동, 침하, 기울어짐 (육안으로 확인 불가 시 연필을 굴려 확인)
- 균열과 변형(배부름 등)
- 배면토의 침하 및 침수
- 배수구멍의 막힘

주요 부재의 구조적 균열과 변형 현상



- 바닥 기둥 부위가 솟거나 중앙부위의 처짐 현상
- 기둥이 휘거나 마감재의 부분적 손상
- 기둥 주변의 거미줄형 균열 또는 바닥 슬래브의 급격한 처짐 현상

건축물 부동침하 현상



- 건물바닥의 갈라짐 및 함몰 현상
- 주변 지반의 부분 침하 및 융기 현상
- 창과 문의 뒤틀림과 여닫기 곤란한 상태 발생

건축물 내구성 결함사항



- 균열, 누수, 백화나 습윤(결로) 등
- 철재의 부식
- 건축물 및 기타 구조물에 화재발생으로 철강재 노출

기타



- 하수구나 상수도의 누수
- 불법적인 용도변경 또는 무리한 확장공사 시행
- 건축물의 기초부위로 빗물 유입 현상
- 건축물 외벽의 누수와 백화, 외장재의 부착상태의 이상
- 실내 벽, 천장의 부착물 정착상태 이상
- 벽, 바닥에서 얼음이 깨지는 소리
- 건물 내 진동
- 동물이 갑자기 짖거나 평소와는 다른 상태(불안증상)

대 응
붕 괴

붕괴 시 대응방법

1 붕괴징후 발견 시

- 즉시 호텔 영업을 멈추고 건물의 안전진단을 실시
- 반드시 정밀점검을 받은 후 영업을 재개

2 일부구역 붕괴 발생 시

- 영업을 즉시 중단
- 즉시 경보음 작동
- 가능한 상황이라면 피난안내방송을 실시하여 투숙객의 피난을 유도
- 투숙객 및 종업원 전원을 대피



TIP 대피 시 요령

- 출구가 가깝다면 밖으로 신속히 대피
  - 견고한 물건으로 머리를 보호하여 낙하물에 의한 사고 방지
- 출구가 멀고 시급한 탈출이 불가하다면, 대피로를 찾아 몸을 숨김
  - 승강기 홀, 계단실 등 견디는 힘이 강한 벽체가 있는 곳으로 임시 대피
- 유리창이나 인화물 근처는 피함
- 승강기는 절대로 이용하지 않음

3 건물밖으로 피난 했을 시

- 2차 사고를 대비하여 건물로부터 멀리 대피
- 주위에 사실을 알려 구조를 요청(119신고)

4 건물밖으로 피난 못 했을 시

- 밖으로 대피하지 못하여 건물이나 잔해 속에 갇힌 경우, 당황하지 말고 체력을 보존하며 구조를 대기

5 무사히 피난 마쳤을 시

- 대피인원, 실종인원, 부상인원 등 투숙객 명단 파악
- 숙박시설 현황 및 2차 피해 가능성 정도 파악
- 외부 기관에 연락하여 도움 요청(병원, 지자체 등)



TIP 건물 내 갇혔을 경우

- 손전등, 핸드폰 불빛 이용
  - 라이터는 폭발 위험이 있으므로 절대 사용금지
- 건물의 잔해 때문에 움직이기 어렵다면 혈액순환을 위해 수시로 손가락과 발가락을 움직일 것
- 입과 코는 천으로 가려 호흡 최소화
- 휴대전화로 구조 요청
  - 불통구역이더라도 휴대전화 전원은 켜둠
  - 배터리 절약 위해 일정주기로 전원을 껐다 켰다 반복
- 불필요한 고함은 금지
  - 체력 소진하지 말 것
  - 주위에 사람이 있다는 확신이 들면 막대기 등으로 두드려 주위의 시선을 끔



테러의 이해

테러의 유형

폭탄테러

- 특정 장소에 폭탄을 설치하거나, 차량에 싣고 돌진하는 테러
- 재료구입과 제작이 용이하고 범행 후에 도주가 쉬워 가장 빈번히 발생

방사능테러

- 방사성물질을 표적지역에 유포, 확산하는 테러
- 방사선은 빛, 냄새, 맛이 없어 사람의 오감으로 감지 불가

화학테러

- 다수가 이용하는 특정장소에 독성 화학물질을 살포하는 테러

생물테러

- 탄저균, 두창, 페스트, 에볼라 등 바이러스를 이용한 테러

숙박시설과 테러

파키스탄 M호텔 테러 사례

- **일시:** 2008년 9월 20일 20시경
- **상황:** 자살폭탄 장착 트럭 호텔로 돌진
  차단기에서 운전자 자폭
  경비원 소화기 진압 시도
  트럭에 있던 폭탄 폭발
  호텔 건물 일부 붕괴 및 화재 확산
- **피해**: 사망자 53명, 부상자 266명





테러 위험성 평가

불특정 다수를 겨냥하는 테러는 예측 불가능하지만 특정 목표를 가지고 진행하는 테러는 일부 예측이 가능

테러 목적물



- 복합 다중이용시설과 연계
- 해당 지역의 랜드마크로서 기능 수행
- 테러의 목표가 될 만한 인물이나 단체방문 (예. 올림픽 성화봉송 주자)
- 테러리스트의 목표가 될 만한 주변 시설 존재
- 개최행사 중 테러리스트 관심을 끌만한 요소 (예. 도청, 인터넷 해킹 등)

테러 대응력



- VIP 방문 시 보안을 강화하는 절차 마련
- 테러위험 및 대응단계에 대한 직원들의 숙지

테러 발생환경



- 해당 지역에서 테러나 유사 사건 경험
- 관할 경찰서의 특정범죄나 사고주의 요청

한국과 테러

한국에서 테러는 익숙하지 않지만 언제든지 발생가능한 재난이므로 반드시 대비하고 있어야 함

- **1986년 김포공항 테러, 5명 사망**
- **2015년 IS 가담시도 내국인 2명, IS 동조 외국인 5명 적발**



테러예방 행동지침



일반

- 건물 주변 일반 쓰레기통 설치 않기
- 건물 내 쓰레기통 관리·점검(크기, 설치장소, 폭발완화기능)
- 쓰레기 안이 보이는 투명비닐 봉투 사용
- 건물 주변 및 공용장소 항시 청결, 관리
- 객실 내 최소한의 가구 유지(비가시 공간 최소화)
- 사용하지 않는 사무실, 객실 잠그기
- 리셉션 직원 대상 폭탄테러 전화 대응 훈련
- 소방활동장비 정기점검 관리
- 출입구 주변 나무로 가려진 공간 등 비가시 공간 확인



출입제한

- 보안 담당자의 허가를 통한 차량 진입 시스템 운영
- 차량진입 제한을 위한 안전장치 설치
- 공용공간과 개인공간의 경계 설정
- 근무 중 모든 직원 명찰착용 의무화 시행(용역업체 포함)
- 용역차량 및 청소차량 대상 사전 신분확인 의무화 시행 (운전자 및 직원)
- 직원 출입구역에 비직원 출입시 조치
- 출입구 주변 나무로 가려진 공간 등 비가시 공간 확인



내·외부 커뮤니케이션

- 보안이슈에 대한 이사회 논의 여부
- 시설 내 보안정책 마련 및 주기적 업데이트
- 각자의 역할과 책임에 대해 인지
- 직원들과 보안이슈에 대한 주기적 토론
- 지역 및 관련업계와 보안이슈에 대한 토론
- 수상한 물체나 행동에 대한 즉시보고 의무화
- 테러관련 유관기관과 정보교류 여부



CCTV

- CCTV 영상의 지속적 모니터링 및 야간녹화 영상점검
- CCTV 카메라 정기 점검
- 출입구 및 레스토랑 CCTV 설치
- 그 외 중요한 구역 CCTV 설치
  (비즈니스 센터, 서버실, 사무실, 리셉션 등)
- CCTV 영상저장 및 보관
- CCTV 영상 선명도 점검(얼굴 확인 가능해야함)
- 영상의 시간과 날짜 일치 점검
- CCTV 주변 조명시스템의 밝기 적절성 확인
- CCTV 카메라 초기 설정상태의 변경 여부 점검
  (방향, 각도, 위치 등)



직원보안

- 직원고용 전 신원확인
- 직원의 재정상황 확인



정보보안

- 파일문서 보안형태 보관
- 근무시간 후 모든 컴퓨터 종료
- 모든 컴퓨터 대상 암호보호 보안설정
- 모든 컴퓨터 대상 방화벽 및 보안 소프트웨어 설치
- 주기적인 보안시스템 업데이트
- 중요 문서 암호의무화
- IT 장비 등 보안 시스템에 대한 투자 진행

테러예방 안전시설

감독 관리



CCTV

호텔 내 주요지역에 설치하여
수상한 행동을 감시·녹화
범죄 및 재난을 예방

감독 관리 접근 제한



출입통제시스템

암호, 지문, 카드 등의 수단을 이용하여
일부 제한적인 인원에 대해 접근을 허가

접근 제한



볼라드(Bollard)

보행자용 도로나 잔디에
자동차의 진입을
막기 위해 설치



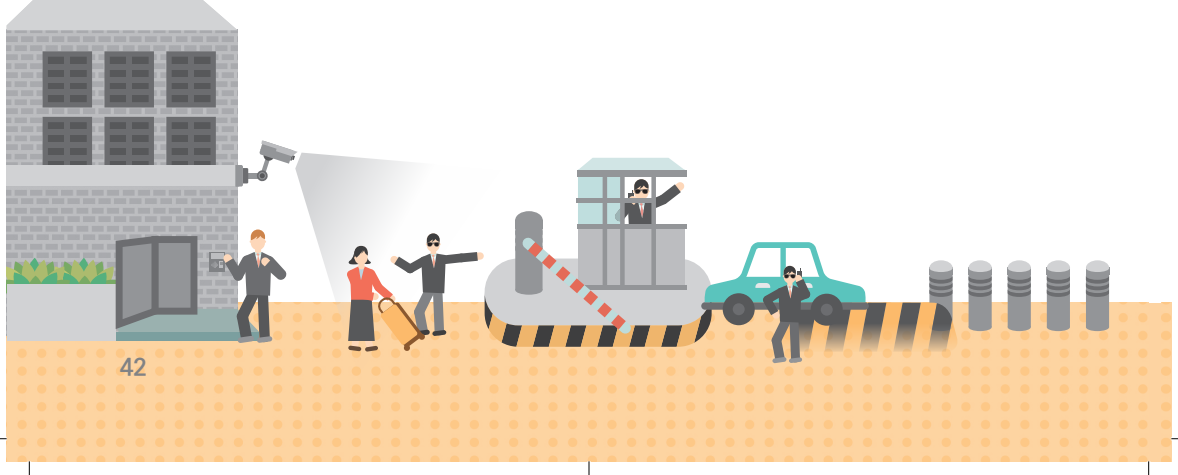
출입통제 차단기

해당건물 진입부에서 신원이
확인되면 통제차단기가
열리는 시스템



과속방지턱

차량의 속도를 줄여 돌진 및
과속을 방지



직군에 따른 테러의심 요소 체크리스트

프론트 데스크	특정위치의 객실을 집요하게 요구
	체크인·체크아웃 시 직원과 눈을 마주치지 않고 대화를 꺼림
	국제테러 조직이 활동하는 지역의 여권을 소지하고 있음
	신규 여권이나 임시발권 여권을 소지하고 있음
	숙박부에 기재한 직업·연령 등이 여권 기재내용과 불일치
	장기 투숙 시 현금이나 타인명의의 신용카드를 사용함
	비상식적으로 다량의 수하물을 소지하고 있음
	로비를 거치지 않고 별도 출입문만을 이용함
도어맨·주차요원	처음 방문하는 지역에서 렌트카가 아닌 일반차량, 픽업트럭 등을 사용함
	차량바퀴가 눈에 띄게 내려앉아 있음
	차량 창문 썬팅이 짙고, 전선 등이 보임
벨맨	수하물을 객실로 옮겨주겠다는 직원의 제의에 과민반응을 보임
하우스키핑	장기간 객실청소를 요청하지 않거나 외출하지 않고 객실 내에 체류함
	객실에 수상한 물건이 있음
우편물 취급자	발송지가 전혀 관계없는 곳이거나 공란으로 되어 있음
	봉투나 소포에 핀 사이즈의 구멍이 있음
	외부에 기름자국이 묻어있거나 아세톤이나 아몬드 향이 남
	내부에 시계소리나 액체가 출렁거림
공통사항	머리모양, 색깔 등 외양이 수시로 변화함
	보안직원 접촉시 다급해 함
	땀을 많이 흘리거나 눈초리가 불안한 모습을 하고 있음
	특정 목적 없이 호텔 내를 배회함



대응 테러

테러 상황별 대응방법

의심가는 사람이나 물체를 발견했을 경우



국번없이 111(국정원), 112(경찰), 119(소방)으로 신고

- 신고자 이름과 의심스럽게 생각되는 이유를 육하 원칙에 따라 신고
- 수상한 인물의 경우 외적으로 가장 의심스러운 부분을 설명
- 수상한 물품의 경우 크기, 색상, 재질 등을 정보 제공
- 수상한 차량의 경우 차종 및 차량번호 등 정보 제공
- 백색가루 등 생화학 의심물질인 경우는 일단 대피시킨 후 조치를 취함

폭파협박 전화를 받았을 때



- 폭파위협 전화를 접수하게 되면 즉시 상급자에게 보고하되 타인에게 일체 발설하지 않도록 함
- 폭파위협전화를 섣불리 무시하거나 묵살하지 말아야 함
- 가능한 통화를 지연시켜 여러 가지 정보를 얻도록 노력하고 협박범이 말한 내용은 하나도 빼지 말고 기록해야 함
- 협박범의 성별, 목소리 특성, 억양, 소음(차량, 음악) 등에도 주의를 기울여야 함
- 경찰이 도착했을 경우, 접수 일시, 협박내용, 협박범 특징 등 관련정보를 최대한 지원할 수 있도록 해야 함

폭파협박전화 접수양식

접수일시:

협박내용:

질문사항:
- 폭발예정시간
- 폭발물 설치장소
- 폭발물 종류
- 신고자가 폭발물 설치 당사자인지 여부
- 폭발물 설치 목적 및 요구사항
- 신고자 성명·성별
- 신고자 주소
- 공중전화 이용여부
- 위치 또는 전화번호

신고자 음성:
- 침착
- 가성
- 화난 목소리
- 큰 목소리
- 흥분한 목소리
- 웃음 섞인 목소리
- 콧소리
- 울음 섞인 목소리
- 더듬거림
- 헛기침을 함
- 혀 짧은 소리
- 거친 목소리
- 억양이 있음
- 느림
- 친근한 목소리
- 빠른 속도로 말함
- 일반적인 목소리
- 부드러운 목소리
- 또렷한 목소리
- 신경질적인 목소리
- 불분명함
- 저음
- 심호흡을 함

배경소음:
- 길거리 소음
- 공중전화
- 찻잔소리
- 자동차소리
- 공장기계소리
- 수신기 잡음
- 조용함
- 음악소리
- 장거리 전화
- 주변 안내방송
- 통화자의 음성
- 사무실 비품소음
- 동물소리
- 지방 사투리
- 가정집 소음
- 뱃고동 소리

위협용어:
- 조리있게 말함
- 비이성적
- 미리 작성된 매세지 읽음
- 저질스러움
- 녹음된 소리
- 일관성 결여

수신 전화번호: **수신자:**

전체 동화시간: **그 외 특이사항:**

대피가 필요할 경우

안내방송



- 숙박시설 내 안내방송을 통해 위험사실 전파
- 필요 시 화재경보기를 사용

> 방금 테러 의심 신고가 들어왔습니다. 관계당국이 이미 대응하고 있사오니, 손님 여러분은 침착하게 종업원의 지시에 따라 대피하시기 바랍니다.

- 상황에 맞는 대피방법 안내

> "물수건으로 손과 입을 가리고 대피하세요"
> "간이호흡기구를 쓰고 대피하세요"

테러 유형별 대피 요령



폭탄테러

- 휴대폰·라디오 사용자제(전자파로 기폭장치 작동 우려)
- 폭발음이 들리면 즉시 바닥에 엎드려 몸을 보호
- 양팔은 옆구리에 붙이고 귀와 머리는 손으로 보호



총격테러

- 자세를 최대한 낮추고 주변 엄폐물로 머리, 가슴 보호
- 대피하기 위해 일어나서 뛰면 표적이 될 수 있음



인질억류 및 납치

- 저항하지 말고 순순히 요구에 응함
- 무리한 탈출시도 자제(급작스러운 행동으로 피살 우려)
- 눈에 띄지 않도록 처신하고 납치범과 눈을 마주치지 말 것
- 외부 구출을 믿고 침착하게 탈출로 등 여건을 파악
- 우호적 관계 유지 노력(대화 가능 시 자주 대화)
- 구출작전 전개 시 즉시 엎드림

투숙객 피난 유도



- 층별 담당자가 객실 문을 두드리며 대피 유도
  - "응급상황입니다. 대피하세요"를 외치기
- 안전한 대피로를 판단하여 피난을 유도
  - 폭발이나 오염 물질에 노출될 우려가 있는 지역을 우회하여 피난
- 노약자, 장애인 등 안전취약계층의 피난 지원

대피가 완료되면



- 관계당국에 정보 제공
  - 대피인원 및 대피하지 못한 인원 파악
  - 인명피해나 환자 발생 확인



생물테러

- 손수건, 휴지 등으로 코와 입을 가리고 신속하게 대피
- 빠른 시간 내에 오염지역에서 벗어나는 것이 중요
- 비눗물로 손을 깨끗하게 씻고 즉시 당국에 신고



화학테러

- 손수건, 휴지 등으로 코와 입을 가리고 신속하게 대피
- 어린이의 경우 가용한 모든 물품으로 보호장구 만들어 착용
- 화학물질 노출 시 상처부위를 여러 겹의 천으로 감싸 보호
- 안전한 곳에 도착하면 비누로 깨끗이 씻음
- 피부를 세게 문지르면 오염물질이 피부로 침투되므로 주의



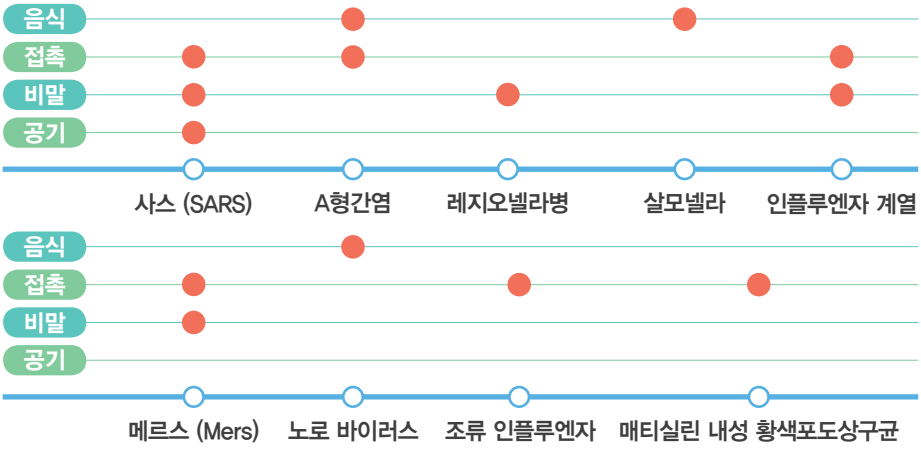
방사능테러

- 대피경보 시 신속히 코와 입을 가리고 피신
- 대피소에서는 창문을 잠그고 에어컨, 히터, 환풍 장치를 끔
- 방사능 노출 시 오염된 옷을 벗고 깨끗이 씻어야 함

예 방
감염병

감염병의 이해

세균, 바이러스등과 같은 여러 병원체에 의해 감염되어 발생하는 질환입니다. 국내 발병 정보는 질병관리본부(http://www.cdc.go.kr)와 국가정보건강포털(http://health.mw.go.kr) 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.



호흡기 위생



- 기침 및 재채기 시 입과 코 막기
- 사용한 휴지는 즉시 뚜껑이 달린 휴지통에 버리기
- 호흡기 분비물과 접촉했을 때는 손 위생 실시
- 호흡기 증상을 보이는 직원은 미세먼지 차단 마스크 착용 및 귀가조치
- 호흡기 증상을 보일 경우 다른 사람과 1m 이상 떨어져 앉기

TIP 감염병 국내 유입 시 출입구에 적외선 열감지기를 설치해요(임대가능).

손 위생



- 음식 조리 및 서빙 전 손 위생 실시
- 재채기나 기침 시 휴지 사용
- 화장실 사용 후 손 위생 실시
- 공용 설비나 장치 만진 후 손 위생 실시 (에스컬레이터, 문 손잡이, 엘리베이터 버튼)
- 눈, 코, 입을 손으로 만지지 않기
- 손 위생을 위한 물품을 충분히 제공
- 알코올 소독제를 접근이 편한 곳에 항시 제공

TIP

- 시계, 반지, 팔찌 등을 벗고 흐르는 물에 씻는다.
- 액체 비누를 사용하여 거품을 내고 손을 20초 이상 구석구석 문지른다.
- 깨끗한 면수건, 일회용 타올, 핸드드라이어로 손을 말린다.
- 수건은 절대 타인과 공유하지 않는다.



손바닥과 손바닥을 마주대고 문지른다.

손가락을 마주 잡고 문지른다.

손등과 손바닥을 마주대고 문지른다.



엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문지른다.

손바닥을 마주대고 손깍지를 끼고 문지른다.

손바닥을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 씻어준다.

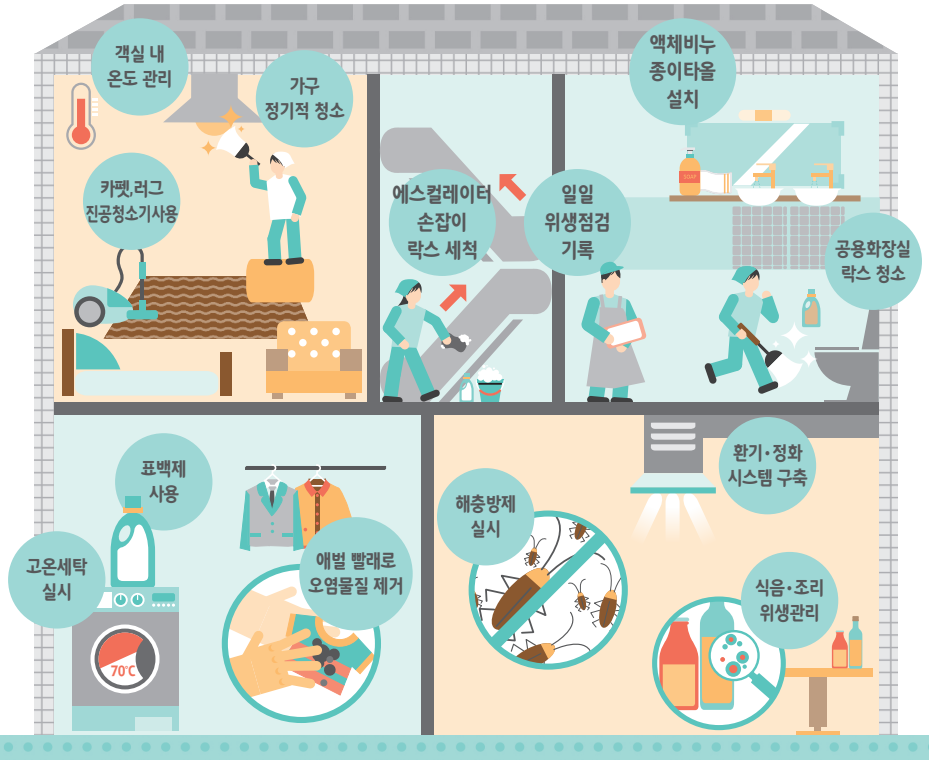
환경 위생

일반

- 모든 표면을 하루 1회 이상 세제 또는 소독약을 사용하여 청소
- 청소는 깨끗한 곳에서 더러운 곳 순서로 실시
- 정기적인 해충방제 실시
- 일일 위생점검 및 점검기록 남기기

객실

- 커튼, 전등, 가구 등은 정기적으로 물청소하거나 스팀으로 청소
- 객실 내 적절한 환기 및 정화시스템 구축
- 객실 내 적절한 온도 및 습기관리 시스템 구축



로비

- 정기적으로 출입구, 문손잡이를 세제 또는 락스로 청소

승강기

- 승강기의 버튼 및 손잡이도 세제 또는 락스로 자주 청소
- 승강기의 손잡이는 세제 또는 락스를 이용하여 자주 청소

바닥 및 바닥재

- 카펫, 러그, 매트는 진공청소기를 사용하여 청소
- 카펫, 러그, 매트를 매달거나 두드리지 말 것
- 분비물로 오염되었을 경우 스팀청소기로 청소
- 단단한 바닥 표면은 물청소용 진공청소기로 청소 (없을 경우 세제 및 소독제 이용 젖은 걸레로 청소)

세탁

- 애벌빨래로 오염물질 제거
- 본격적인 세탁은 고온세탁으로 실시
- 세탁 비눗물이 남아있지 않도록 충분히 헹구기

화장실

- 공용 화장실은 락스로 자주 청소
- 공용 세면대에는 액체비누, 종이 타올 또는 핸드 드라이어 설치
- 객실 화장실은 하루 1회 이상 청소
- 변기의 가장자리, 의자, 뚜껑은 락스로 닦고 물로 씻어낸 후 마른 걸레로 닦기
- 바닥 배수구를 주 1회 이상 닦아서 악취 및 곤충의 침입 방지
- 반 리터의 물을 각 배수구에 주 1회 정도 넣어서 배수관 수위 유지

기타

- 오염된 물질 청소시 외과용 마스크, 일회용 장갑 사용

식음점 조리위생

일반

- 영업장별 위생관리 담당자 지정
- 일일 위생점검 실시
- 위생점검에 대한 기록 남기기

직원관리

- 건강진단서를 연 1회 검사
- 위생관련 주의사항 매일 확인

복장관리

- 직원의 두발관리(위생모 착용)
- 음식 조리 시 위생작업복 착용
- 음식 조리 시 반지, 귀걸이 등 착용 금지

식품

- 식품 유통기한 관리
- 식품 재고관리 시스템 여부
- 냉장실, 냉동고 온도 매일 체크

손 위생

- 조리 및 서비스 중 손 상처에 주의
- 위생장갑은 수시로 교체
- 손톱은 항상 짧게, 매니큐어, 봉숭아 물 금지
- 차가운 음식 조리 시에는 반드시 위생장갑 착용
- 비위생적인 부분을 만졌을 경우 반드시 손 세척

청소

- 청소 방법 매뉴얼 마련
- 청소기준에 따라 청소 및 정리정돈



대 응
감염병

우리 숙박시설에서 감염병이 발생하면

고열환자 발생시



- 유관기관에 즉시 신고

보건소 전화번호 ____ – ____ – ____
구청 검역 담당자 전화번호 ____ – ____ – ____
인근 응급실 전화번호 ____ – ____ – ____

- 의료기관 후송
- 보건당국의 위생점검

감염의심환자와 접촉한 인원 능동감시, 이용시설 소독 등

- 단체 활동 유예

의심환자 확진시



- 영업 중단 여부 결정

감염병 유형의 경중에 따라 경영진이 영업 중단 여부 결정,
(단기적 손실보다는 중장기적 관점에서 결정 필요)

- 보건당국의 지시에 따라 시설 소독
- 접촉 인원 파악 및 검진 실시

감염의심환자와 접촉한 인원 능동감시, 필요시 자가격리 실시

음성 확인시

- 평상시 영업 재개

S호텔 '메르스' 대응일지

- **2015년 6월 초** 호텔 내 발열감지 카메라 설치
- **2015년 6월 5일** 감염자 체크인 3박 투숙
- **2015년 6월 9일** 감염자 귀가 후 증상 발현
- **2015년 6월 12일** 감염자 양성 판정
- **2015년 6월 13일** 여행 사실 확인
- **2015년 6월 17일** 호텔 직원 등 34명 자가격리
- **2015년 6월 18일** 영업 잠정 중단 결정
- **2015년 7월 1일** 영업 재개





예 방

풍수해

풍수해의 이해

풍수해의 이해

풍수해 주의보·경보 및 위험지역 정보를 확인합니다.

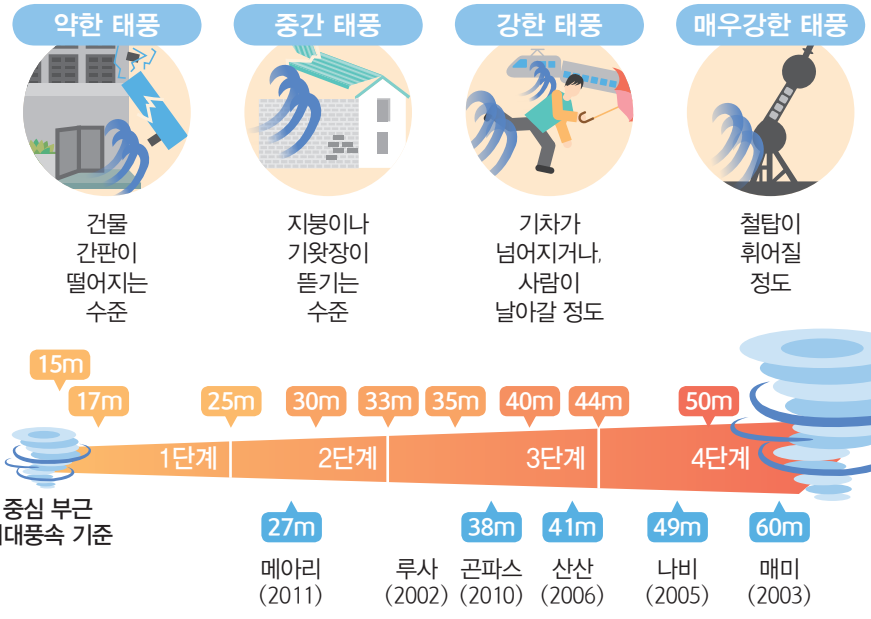
실시간 기상예보

- 국민안전처(www.mpss.go.kr)
- 국가태풍센터(typ.kma.go.kr)
- 국가재난정보센터 (www.safekorea.go.kr)
- 기상청(www.kma.go.kr)
- 기상청 날씨예보(지역번호+131)

홍수 및 산사태 위험지역

- 국가 수자원관리종합정보시스템 (www.wamis.go.kr)
- 국토교통부 한강홍수통제소 (www.hrfco.go.kr)
- 산림청 산사태위험지도 (www.forest.go.kr)

태풍



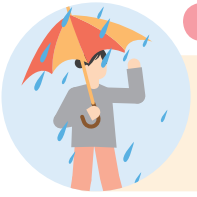
호우

장마, 집중호우, 국지성 집중호우, 게릴라성 집중호우로 구분



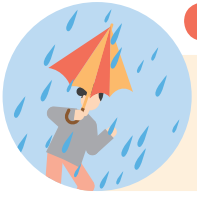
1시간동안 10~20mm

- 빗소리가 잘 들리고, 지면 일부에 물 웅덩이가 생김



1시간동안 20~30mm

- 장대비, 우산을 써도 옷이 젖을 정도
- 하수가 넘치고 산사태 우려가 있음



1시간동안 30~50mm

- 양동이를 뒤집어 엎는 듯한 비
- 산사태 발생 가능, 도로 규제 실시
- 침수지역은 피난 준비 필요



1시간동안 50~80mm

- 폭포 같이 비가 내림
- 떨어지는 부분이 물방울로 뿌옇게 됨
- 수해 발생 가능성 큼



1시간동안 80mm이상

- 숨쉬기 힘들 정도로 압박감을 느낌
- 대규모 재난 발생위험이 있음
- 엄중한 경계 필요

- 호우 주의보 — 6h 110mm 이상 / 12h 180mm 이상 예상
- 호우 경보 — 6h 70mm 이상 / 12h 110mm 이상 예상

홍수

강수 및 그 밖의 요인의 영향으로 하천에서 물이 불어 넘쳐흐르거나 대지에 물이 고이면서 발생하는 현상

종류

- 하천홍수
- 돌발홍수
- 해안홍수
- 도시홍수
- 화산에 의한 홍수
- 얼음 정체에 의한 홍수

원인

- 과도한 강수
- 봄철의 눈 녹음
- 태풍 및 지진에 의한 해일
- 도시화 및 상하수도 수용력
- 화산에 의한 눈과 얼음의 녹음
- 사회 구조적 원인



산사태

자연적 또는 인위적 원인으로 산지가 일시에 붕괴되거나, 산지나 계곡에서 토석, 나무 등이 물과 섞여 빠른 속도로 유출되는 현상

외적요인



집중호우
태풍
지진 등

내적요인



숲(나무)
산지(지질·지형·토심)

산사태 사례



2011년 7월 집중호우로 춘천시 소양강댐 부근 산사태 발생, 펜션 매몰로 6명 사망, 20여명 부상

출처: http://blog.daum.net/garisan/15742904

TIP 산사태가 우려된다면 지방자치단체에 자문을 구해보아요.

대설

일정 시간 동안 아주 많은 눈이 내리는 현상

대설 사례



2014년 2월 17일 폭설로 M리조트 체육관 천장이 붕괴되면서 인명피해



2014년 2월 강원도에 최고 2m에 가까운 폭설이 발생



- 대설 주의보 — 24h — 적설량이 5cm 이상 예상(눈을 밟으면 신발에 묻음)
- 대설 경보 — 24h — 적설량이 20cm 이상 예상(눈을 밟으면 신발이 완전히 빠짐) 산지는 30cm 이상 예상



예 방

풍수해

시설물 안전점검 체크 리스트

건물 외관



- 창문의 고정상태 확인
- 창문 유리 파손여부 및 고정상태
- 외벽 마감재 파손여부 및 고정상태(벽돌 등)
- 외벽 장식 등 고정상태

지붕 옥상



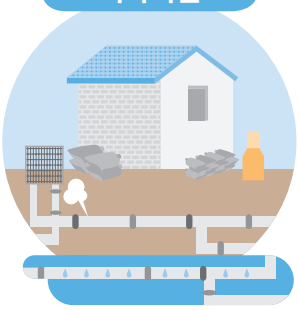
- 지붕 파손 및 고정상태
- 바람에 날아갈 만한 물건 적재 여부
- 지붕 및 옥상 배수로 관리 상태
- 환풍기, 위성안테나 고정상태

배치



- 외부 각종 시설물 파손 및 고정(쓰레기통 등)
- 담장 및 옹벽 상태
- 우수처리시설 상태
- 조경식수 상태
- 가로등 및 전선 상태

지하시설



- 물막이 시설의 배치 상태(차수벽, 모래주머니)
- 배수시설 작동상태
- 배수로 상태
- 집수정 내부 상태

옥외 광고물



- 간판 고정 상태(수평과 수직 위치확인)
- 간판 볼트 심기 확인
- 고정 브라켓 개수
- 부식여부 확인
- 설치 장소가 바람을 많이 받는 곳은 아닌지 확인
- 전선의 피복상태 확인
- 입간판, 현수막 파손여부 및 고정상태

주변 관광지



- 하천 범람 주의
- 주의보·경보 발령 시 출입통제 실시 확인
- 위험구역 안전선 또는 안내표지판 설치
- 관광지 순찰
- 비상시 대피안내 방송 시스템 확인
- 재해문자 전광판 설치 확인
- 대피소 안내표지판 설치 확인



대응

풍수해

풍수해 대응 방법

태풍·호우 시 대응

• 물건 이동 및 고정

- 외부 시설물 실내로 이동(입간판 등)
- 물건 단단히 고정하기(이동하기 어려울 경우)







• 간판 고정 및 철거

- 간판 및 광고물 고정 여부 점검
- 위험한 광고물은 임시 철거







• 창문 및 유리창

- 창문 및 유리창 파손 되지 않게 조치
- 커튼 및 블라인드 닫기
  (파편에 의한 안전사고 방지)
- 창문은 빈틈없이 닫고 확실히 잠금

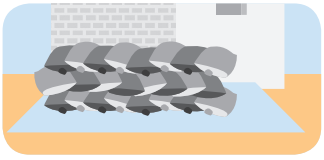


TIP

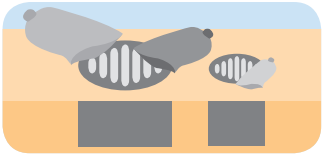
- 창문 틈에 유격이 있어 덜컹거릴 시, 신문 등을 접어 살짝 끼움
- 유리면에 격자 형태로 테이핑을 함(2차 피해 방지)
- 분무기로 물을 뿌리고 신문을 넓게 붙임(유리의 장력을 높임)

• 침수 방지

- 침수우려 구역에 차수벽 및 모래주머니 설치(건물 지하 및 출입구)
- 역류우려 구역에 모래주머니 설치(건물내부 배수구멍 및 배수구)



1. 방수막 역할을 해 줄 비닐 깔기
2. 모래주머니를 벽돌처럼 쌓기
3. 주머니 상단부분의 빈틈 확인
4. 연결점이 일자로 정렬되지 않도록 교차로 쌓기



1. 모든 배수구 위에 모래주머니 배치
2. 출입문에 낮은 모래주머니 벽 배치
3. 출입구 개폐가 가능한 공간을 남기고 배치

위험요소 확인



폭설 시 대응

• 간판 고정 및 제설 작업



- 안전한 제설작업을 위한 유의사항 확인
- 작업 안전 확보(작업복 및 작업도구)
- 미끄럼 방지를 위해 모래 또는 염화칼슘 뿌리기
- 건물 앞, 주위 도로, 출입문 눈 치우기
- 지붕 및 옥상 제설(추락사고 주의)

• 동파 방지

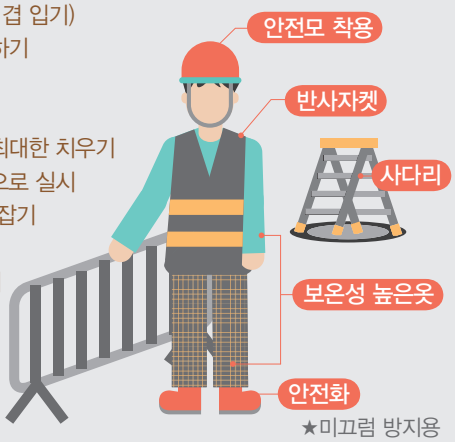


- 수도계량기 보호함 내부를 헌 옷으로 채우기
- 수도계량기 보호함 외부는 테이프로 밀폐 (찬 공기 차단)
- 노출된 수도관은 보온재로 감싸기

TIP

제설 작업시 유의 사항

- 스트레칭을 자주 하고 적절한 휴식을 갖기
- 보온성 높은 옷을 입기(얇은 옷을 여러 겹 입기)
- 미끄럼 방지용 안전화 및 안전모 착용하기
- 지붕 작업 시에는 안전대 착용하기
- 지붕 제설 인원은 최소화하기
- 지붕에 오르기 전 사다리를 이용하여 최대한 치우기
- 지붕 제설 작업은 꼭대기에서 아래 순으로 실시
- 계단 작업 시에는 반드시 안전 난간을 잡기
- 야간에는 반드시 반사자켓을 입기
- 인력보다는 제설 차량을 많이 이용하기
- 도로변 제설 작업 시 차량에 주의하기



★미끄럼 방지용

산사태 대응

• 상황 파악

- 산사태 주의보 및 경보 확인
- 산사태 징후 파악

• 행정기관 신고

- 시군구청 및 119 신고

• 정보 제공

- 투숙객에게 정보 제공
  (안내방송 및 확성기 이용)
- 예약 고객과 외출 고객에게 현지 상황 안내

TIP

산사태 징후

- 경사면에서 갑자기 많은 양의 물이 샘솟음
- 평소 잘 나오던 샘물이나 지하수가 갑자기 멈춤
- 갑자기 산허리의 일부가 금이 가거나 내려앉음
- 바람이 불지 않는데도 나무가 흔들리거나 넘어짐
- 산울림이나 땅울림이 들림
- 지면에 균열이 생김
- 집이나 벽에 균열이 생김
- 집이나 벽, 수목이나 전주가 기움
- 벼랑에서 작은 돌들이 우수수 떨어짐



위험구역 통제

- 위험구역에 '출입금지' 안전표지판 설치
- 위험구역에 안전펜스 설치(보행동선과 분리)
- 위험구역에 순찰자 지정 및 배정(순찰활동 진행)



대 응
풍수해

풍수해 피난대응방법

피난이 필요한 경우

풍수해로 인한 현저한 피해와 고립이 예상 될 경우 피난을 실시합니다.



하천, 호수, 바다 인근 숙박시설



해안저지대 숙박시설의 지하층



경사 급한 비탈이나 계곡 인근 숙박시설



상습침수구역 내 숙박시설(고립 예정 시)



1 유관기관 협조지원 요청

- 지자체, 소방서, 경찰서 등에 피난계획을 알리고 협조요청



2 대피소 및 대피로 검토

- 사전에 준비해 둔 대피소와 대피로 검토
- 대피유도에 참여하는 직원은 대피 방향 숙지
- 노약자 및 장애인 등 지원이 필요한 고객은 최대한 가까운 안전한 대피소로 유도



3 보급품 준비

- 피난에 필요한 보급품을 출입구에 준비
- 고객 및 직원을 포함한 대피인원 수를 파악하여 적절히 배부



4 투숙객 대피안내 실시

- 상황에 따라 순차적 또는 일괄적으로 대피 안내 실시
- 순차적 진행 시에는 노약자 및 장애인을 우선적으로 대피
- 안내 방송 및 경보를 울려서 피난 유도

〈안내방송 문구 사례〉

손님 여러분 산사태 발생 우려가 있사오니 지금 즉시 밖으로 나와 대피소로 이동해 주시기 바랍니다.
이것은 실제 상황입니다. 손님 여러분은 종업원의 지시에 따라 침착하게 피난해주십시오.



5 대피 활동 실시

- 사전에 준비해둔 대피소까지 대피로를 따라 피난 유도



6 대피 인원 확인 및 정보제공

- 투숙객 리스트를 확인하여 낙오자 파악
- 기상 현황 및 귀가를 위한 교통정보 등 전달

피난 시 주의사항 안내

- 직원의 피난 유도에 적극 협조
- 단독 행동은 금지
- 강풍으로 시설물이 낙하할 위험이 있으므로 머리를 계속 보호하며 피난 (안전모 착용, 없을 시 수건이나 가방으로 보호)
- 물이 잠기거나 흐르는 곳을 통과할 때는 돌이나 맨홀 등에 주의
- 비탈이나 산사태가 일어날 수 있는 도로는 통행을 피함
- 전신주, 가로등, 신호등 및 큰 나무 밑은 피하면서 이동
- 홍수로 밀려온 물에는 피해 이동
- 갑작스런 홍수가 발생하면 높은 곳으로 대피
- 홍수가 지나간 구역의 도로는 무너질 위험이 있으므로 피해 이동



피난 중 고립될 경우



- 지붕이나 옥상 등 주변 높은 곳을 찾아 올라가 구조 요청



- 구조 요청을 위해 불을 피워 연기를 내거나 옷가지를 매달아 위치를 알림



- 구조요청이 어려운 상황이라면 뗏목으로 이용할 수 있는 주변 적재 물건을 활용하여 탈출 시도

비축품

풍수해 자재



- 풍속계, 양수기
- 체인(제설용), 모래주머니, 삽, 넉가래 빗자루
- 우비, 장화

비상보급품



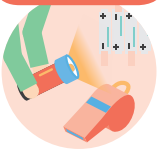
- 하루 1인당 4리터의 식수
- 비상용 식량(통조림식품)
- 캔 오프너

응급구조



- 비상약
- 응급처지세트
- 휠체어, 들 것, 목발

피난



- 손전등, 예비 건전지
- 호루라기, 확성기
- 헬멧, 방재용 두건, 목장갑
- 삽, 톱, 망치, 로프, 사다리
- 휴대용 TV, 라디오, 전화기





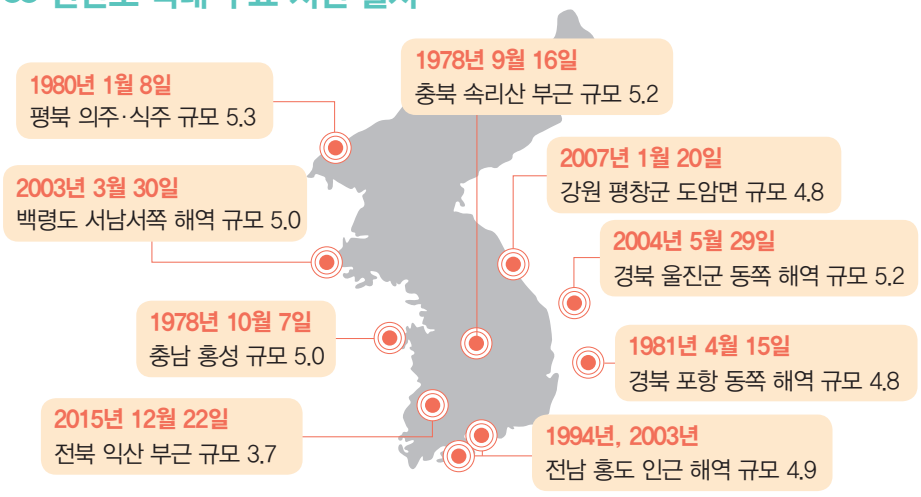
예 방

지진

지진의 이해

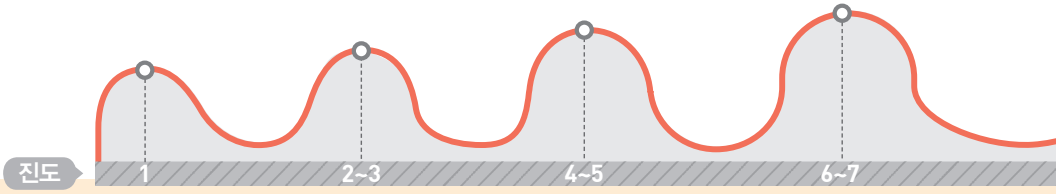
한국은 지진 안전지대가 아닙니다.

한반도 역대 주요 지진 일지



2013년 이후 5층 이상 숙박시설은 내진등급 1 설계 의무화
(지진강도 6규모 대응)

지진의 규모와 피해 양상



규모	2.9미만	3.0~3.9	4.0~4.9	5.0~5.9
	대부분의 사람이 진동을 느끼지 못함	인간은 자주 느끼지만 피해는 없음	방 안의 물건이 흔들리고 물건 낙하 우려 있으나 심각한 피해는 없음	좁은 면적에 걸쳐 부실하게 지어진 건물에 심한 손상

지진대비 시설물 체크리스트

내진설계 여부 (예, 아니오)
지진해일 가능성 (높음, 낮음)

건물



- 건물 균열 확인
- 옥외시설(간판, 기와 등) 낙하 방지
- 담장, 옹벽 붕괴 방지
- 유리(문, 창문) 파편 피해 방지

실내

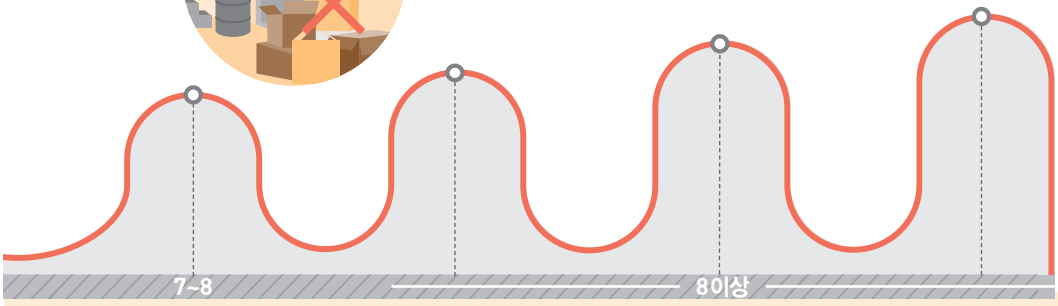


- TV 및 가구 이동 및 전락 방지
- 천장 시설(조명 등), 전시물 낙하 방지
- 객실 내 침대 주변 위험물 제거(가구최소화)
- 자동판매기 및 냉장고 등 전락 방지

기타



- 피난경로(복도, 계단, 비상구) 적재물 철거
- 화원 부근 가연물 이동 및 철거



6.0~6.9
최대 160km에 걸쳐 건물들을 파괴

7.0~7.9
넓은 지역에 걸쳐 심한 피해를 입음

8.0~8.9
수백 km 지역에 걸쳐 심한 피해를 입음

9.0이상
수천 km에 걸쳐완전히 파괴



대응
지진

지진이 발생하면

흔들림이 지속되는 동안은 낙하 물체 및 갇힘에 주의하며 몸을 보호합니다.

직원별 대응방안



피신 방송 안내

- 관내 방송으로 재난 현황 및 대응 정보 제공

지금 지진이 발생하고 있습니다. 고객 여러분께서는 낙하물로부터 머리를 보호하여 단단한 테이블이나 이불 밑에 들어가시기 바랍니다.



공통사항

- 창문 등 유리 근처에 있는 고객은 멀리 떨어지도록 안내
- 가방이나 베개로 머리를 보호하도록 안내
- 노약자 및 장애인 피신 지원



조리실

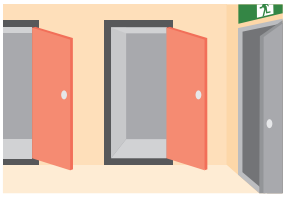
- 사용 중인 불, 가스 끄기
- 출입문을 열어 닫히지 않도록 고정
- 주방, 조리실에서 나와 안전한 곳으로 피신

장소별 대응 방안



객실

책상 밑에 피신하거나
이불을 뒤집어 쓰기
갇히지 않게 문을 열어두기



객실 및 복도

피난경로 확보
객실 문과 비상구 개방



화장실과 욕실

갇히거나 유리에 다칠 수 있으므로 바가지나 수건을 머리에 쓰고 바로 밖으로 이동



식음료장

- 머리를 보호하며 테이블 아래로 피신할 것을 권고
- 깨지는 물건과 뜨거운 음식에 주의할 것을 권유



하우스키핑

- 층의 비상계단 출입문을 개방하여 고정
- 최대한 낙하물이 없는 곳으로 이동하여 흔들림이 멈출 때까지 몸을 보호



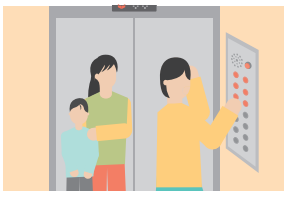
사무실

- 낙하물을 피해 책상 밑으로 들어가 몸을 보호
- 출입문 가까이에 있는 직원은 문을 개방하여 닫히지 않도록 고정
- 고객 리스트 확보



레스토랑

식기류 파편이나 뜨거운 음식에 주의하며 테이블 밑으로 이동



승강기

모든 층의 버튼을 눌러 멈춘 층에서 내려서 피신



편의점 등

진열제품의 낙하에 부상을 입을 수 있으므로 장바구니 등으로 머리를 보호하며 입구나 기둥 근처로 이동

대응
지진

지진 발생 후 흔들림이 멈추면

해안가 숙박시설의 경우는 지진 해일에 대비하여 대피합니다.

내진설계 적용 건물

피신 방송 안내

- 관내 방송으로 재난 현황 및 대응 정보 제공

> 방금 전 규모 ○○의 지진이 발생하였습니다.
> 저희 시설은 내진설계가 되어 있으므로
> 관내에 계셔도 안전합니다.

재난관리 구조구급반

- 부상자 구조 및 치료지원 대기
- 임시 치료시설 준비

시설팀

- 전기·가스 차단
- 화재·가스누출·누수 확인
- 2차피해 발생시 초기대응 실시
- 승강기 내 고객안전 확인

리셉션 직원

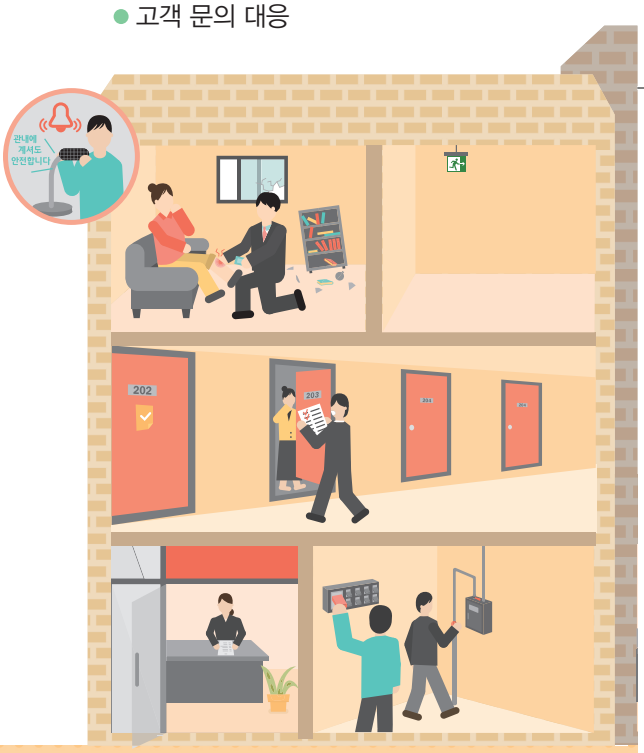
- 고객 문의 대응

재난관리 지휘연락반

- 상황 파악 및 재난관리반 소집, 배치
- 유관기관 비상연락 체계 가동
- 고객리스트 확보(안부확인용)

재난관리 피난유도반

- 담당 층 및 구역 이동
- 비상대피로 확보
- 고객안부 확인 및 시설 확인
  (고객리스트 지참)
- 점검완료 시 스티커·야광펜으로 표시
- 비상상황 보고



내진설계 미적용 건물

대피 방송 안내

- 관내 방송으로 피난 유도

고객 여러분 조금 전 지진이 발생 하였습니다.
직원들의 지시에 따라 건물 밖으로 침착하게 대피하여 주시기 바랍니다.

피난경로 확인

- 피난경로 장애물 확인 및 제거

- 장애물을 이동시켜서 대피경로 확보
- 이동이 불가능할 경우는 대체 피난 경로 확보

대피 준비

- 피난 시 필요한 비상용품 확보
- 고객 리스트 지참
- 필요 시 고객에게 안전용품 배부

가운, 바닥이 두터운 신발, 목장갑, 헬멧, 손전등 등

대피 유도

- 객실 문을 두드리며 대피 유도
- 손전등을 사용하여 대피 유도
- 대피시 유의 사항 전달

- 머리를 보호하며 대피하여 주십시오.
- 승강기는 사용하지 마시고 계단을 이용합니다.
- 유리 파편에 주의하세요.
- 벽을 짚으며 천천히 탈출해주세요.



대피 확인

- 건물 밖 공터, 주차장, 도로 등으로 대피 유도
- 대피 완료 후에는 고객 명단 확인 (실종자 파악)
- 소방당국 등에게 피해 현황 알리기

피난 완료 후

- 숙박업 건물 피해 없음
  ➡ 전문가 진단 후 평상시 영업으로 복귀
- 숙박업 건물만 피해
  ➡ 고객 지원 및 피해 보상
- 지역 인프라 피해 ➡ 고객 대피소 이동 지원





대응 지진

지진 피해가 장기화될 경우

일시적으로 귀가가 불가능할 경우 고객과 지역사회의 피난을 지원합니다.

임시 대피소 운영

- 정부에서 제공하는 지정대피소로 이동이 불가능할 경우 임시대피소 운영
- 단수에 대비하여 로비층 화장실을 공동으로 이용(알코올 소독제 비치)

구분	내진설계		위험 상황		
	적용	미적용	지진해일	노후·붕괴	인프라 피해
임시대피소 적합 장소	건물 안	건물 밖	건물 고층부 또는 고지대	건물 밖	건물 안·밖

지정 대피소 안내

- 임시대피소 운영이 어렵거나 피난로가 확보될 경우 지정대피소로 이동
- 지정 대피소 이동 시에는 최대한 도보를 이용하여 피난

이동시 우려되는 위험



전신주에서 떨어져서 대피



하수구 위를 걷지 말 것



유리나 타일 등 낙하물체에 유의



건축물 붕괴 및 화재 주의



땅 갈라짐 및 꺼짐 주의



금이 간 건물 옆을 걷는 것은 피함

피난할 때에는



★유리파편 등 찔림방지

귀가 지원

- 고객의 안부 전달(동행자, 가족, 영사관 등에 안부 전달)
- 대중교통이 복구되기까지 귀가 가능한 교통수단 정보 제공

체류 지원

- 숙박시설의 피해가 적어 운영에 어려움이 없을 경우 체류 지원
- 주민 등 지역사회의 피난 지원(평소 지자체 등 관계자와 협력 방안 마련)

비축품 예시



식수
(1인당 1일당 4ℓ)



응급처치 세트
삼각대, 붕대, 의약품, 반창고, 거즈, 가위, 핀셋



휴대용 라디오(TV), 예비 건전지



비상용 식량
(통조림, 건빵 등)



손전등, 예비 건전지



휴대용 무전기, 예비 건전지

TIP 성수기 숙박객수 X 0일 종업원수 X 0일

- 고객 및 지역사회 지원 서비스는 위기 시 숙박업 운영에 도움이 되며, 위기 극복을 위한 주요 수단이 됨

동일본대지진 이후 미나미산리쿠 호텔 칸요(南三陸ホテル 観洋)

객실수 244실, 수용인원 1,300명, 종업원 수 200명 규모 호텔

- 지진해일로 2층까지는 침수되었으나 건물은 무사했음
- 재해 직후 지역 주민 350명을 수용, 이후 지역주민 600명의 2차 피난소로 개방
- 대학생 자원봉사자의 협력으로 초등학생의 학습을 돕거나 고령자 고독사 대책을 위해 외출 버스를 무료로 운영하는 등 지역 커뮤니티 센터로 기능
- 새로운 가치를 창조하는 기업으로 주목을 받았음



미나미산리쿠 호텔 칸요
(南三陸ホテル観洋)



예 방

지진해일

지진해일의 이해

지진해일 도달 시까지 시간적 여유가 있으므로 적절히 대응하면 인명피해를 최소화할 수 있습니다.

지진해일의 이해

한국에도 지진해일이 도달 가능



2011년 3월 11일 동일본 대지진 시
이와테현 미야코시 지진해일 사례

국지성 해일은 2~3분 이내에 급습할 수 있으므로
경보발효가 없더라도 신속히 대피해야 함

- 땅이 심하게 흔들리는 것을 느꼈을 때
- 바닷물이 평소와 다른 것을 보았을 때
- 포효와 같은 소리가 들릴 때(기차나 비행기가 윙윙거리는 소리)

TIP
- 2004년 인도양 대지진 당시 푸켓에서는 바닷물이 갑자기 빠져 조개를 줍다 희생됨
- 지진해일은 하천을 거슬러 올라오므로 해안가도 대피 필요

대피소 확인 및 대피로 계획

대피소를 알아둡시다.

우리 숙박업의 해발고도는?  m

우리 숙박업의 대피소는? 



임시대피소

해안가로부터
5분 이내에
대피할 수 있는 3층
이상의 콘크리트 건물



지정대피소

지진해일로부터
완전히 안전한
지역에 소재한
공공건물



기타

해안가로부터 떨어진
고지대의 장소



예 방

지진해일

지진해일이 우려될 경우

대피 안내

- 관내 방송으로 대피 유도
- 숙박시설 주위에 있는 관광객에게도 대피 정보 전달









피난시간이 부족할 경우



- 지진해일의 급습으로 대피 시간이 부족할 경우 피난건물로 대피 유도
- 예상되는 지진해일보다 높은 층으로 이동 유도
- 객실마다 문을 두드리며 대피 안내

"손님 여러분 5분 이내에 지진 해일이 도착합니다.
지금 즉시 ○○층으로 이동하십시오."



- 노약자 및 장애 인의 대피 지원

휠체어를 탄 장애인 등은 2인 1조로 계단 이동 지원
(승강기 사용 금지)



- 주위 관광객과 주민에게 정보 전달
- 고층의 콘크리트 건물일 경우 외부인에게 출입문 및 비상구 개방

피난시간이 충분할 경우

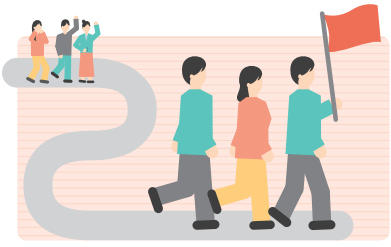
- 지역의 지정 대피소로 이동(평소 이동경로 숙지 필요)
- 예상되는 지진해일보다 높은 곳에 위치한 고지대로 이동

- 자동차를 이용할 경우 교통 혼잡으로 시간 내 대피가 어려울 수 있음
- 해안가 도로를 이용해서 대피해서는 안됨



고객집합

확성기 및 피난유도 깃발로 피난경로 안내



대피경로 확인

관계자가 여러 명일 경우 선발대가 먼저 출발하여 대피 경로의 안전성 여부를 확인

피난지도에는 눈에 띄는 건물 사진을 붙여 놓거나 도로명을 적어 둘 것



이동

지원이 필요한 사람이 있을 경우 고객에게 도움을 요청하여 함께 이동



대피완료

지진해일 경보가 해체될 때까지 대피장소에서 대기(지진해일은 여러번 밀려옴)



재해약자 | 외국인

외국인 대응의 필요성



재난 지식 및 경험에 대한 편차 존재



의사소통 어려움



최신정보 및 정확한 정보 습득 어려움



지역에 대한 정보 부족

외국인이 필요로 하는 정보



- 정확한 재난 정보(재난규모, 피해상황 및 향후 전망)
- 교통운행정보(공공교통 및 항공·항편)
- 연락 창구(대사관, 모국, 의료시설 등)
- 투숙정보(불가시 다른 숙박시설 공실정보 파악 후 제공)
- 피난소정보(운영계획 및 생활에 대한 정보)

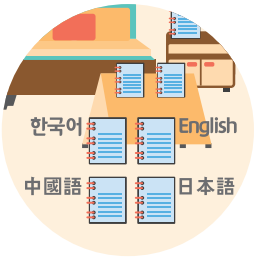
대응 조직체제 정비



- 역할분담 명확화

TIP 외국인 대응이 가능한 직원을 고용하거나 도움을 받을 수 있는 곳을 확보해두어요.

다언어 방송문구 및 객실매뉴얼 비치



- 다언어로 제작한 비상매뉴얼 객실 내 비치
- 대피방송을 위해 필요한 방송문구 다국어로 준비

안부확인 수단 및 방법 확보



- 가장 최신의 고객리스트 확보
- 주요 대사관, 의료시설 연락처 확보

TIP 외국인 대응이 가능한 의료시설 및 기타 기관들의 연락처를 확보해두어요.

외국어 대응 교육 훈련



- 외국인에 대한 대응 매뉴얼 정비
- 재난을 상정하여 외국어 대응훈련 실시

TIP 외국인을 위한 종교 대응품 및 음식도 준비해두어요.

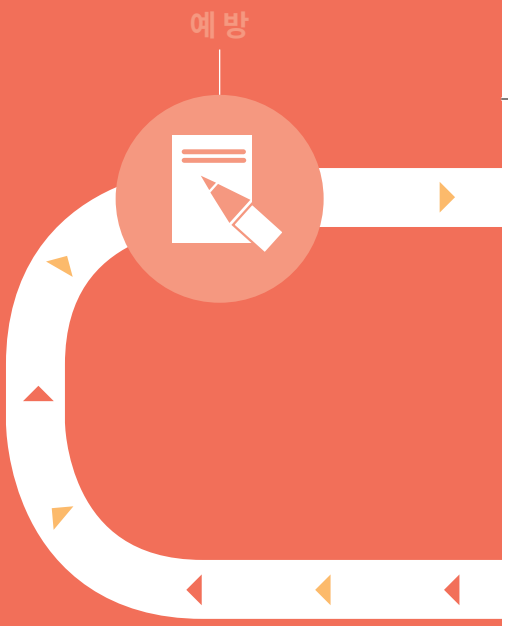
정보제공 수단 및 방법 확립



- 정보제공시 활용할 다언어 커뮤니케이션 정비 (회화 카드, 픽토그램, 음성데이터 등)

TIP 시설에 관한 것, 대화와 지시에 필요한 것, 주의와 안전에 필요한 것에 대해 준비해두어요.

대비 84
복구 90



관광숙박업안전매뉴얼

재난별 대비와 복구



대비 | 안전관리 조직

소방안전관리자

연면적 600㎡ 또는 11층 이상 호텔·콘도 등은 소방안전관리자 및 소방안전관리보조자를 선임해야 합니다.(30일 이내)

안전관리자는 겸직을 지양하고, 교육훈련을 정기적으로 받도록 할 필요가 있습니다. 위기관리 전문가를 선임하여 재난 대응을 강화하는 것도 바람직합니다.



- 소방계획서 작성
- 피난·방화 시설 유지관리
- 소방시설 유지관리
- 기타 방화상 필요한 업무
- 화기 취급 감독
- 소방 교육훈련
- 자위소방대조직

자위소방대

화재 피해를 최소화하고 재난 확산을 방지하기 위해 자위소방대를 구성합시다.

- 근무인원이 5인 미만일 경우 역할을 적절히 분배
- 근무인원이 적은 야간의 경우 따로 편성
- 비상연락망 상시 업데이트 실시

재난 대응 조직

자위소방대 조직을 활용하여 재난대응 조직을 구성하고, 재난 특성에 맞게 각각의 역할 및 기능을 조정합시다.





대비 | 관리계획수립

소방·재난 관리계획 소방계획서 작성 시 재난관리계획도 함께 수립합시다.

숙박시설 현황확인	건물의 위치, 구조, 연면적, 용도, 수용인원, 기반시설, 위험물시설, 소화시설, 안전시설 등의 현황을 파악하여 기록
위험요인 확인	해당숙박시설의 위험요인을 파악한 후, 제거 및 절감계획 기록(위험성 평가 실시)
안전시설 점검관리	소방시설, 피난시설, 방화시설 점검 및 정비계획, 방화구획, 제연구획, 내부마감재료, 방염물품 유지관리 점검계획 등
피난계획 설정	피난층, 피난 시설 위치, 피난경로 설정, 장애인 및 노약자 등 안전취약계층에 대한 피난계획 기록
훈련교육 계획	자위소방대 및 재난대응조직 운영계획 기록 · 소방훈련 및 향후 교육에 관한 계획 작성
복구계획	복구계획수립, 피해복구지원



대비 | 교육훈련

소방 교육 훈련

소방시설법에 의거하여 소방교육은 법적 의무사항이며 소방교육 미 이행 시 200만원 이하의 과태료가 부과됩니다.



근무자 및 종사자

- 상시 근무 및 거주하는 인원이 11명 이상인 숙박시설
- 연 1회 이상의 소방훈련 및 교육 이행의무
  ★분기별 1회 실시가 바람직
- 교육실시 후 결과 기록 후 2년간 보관



소규모 시설

- 상시 근무 및 거주하는 인원이 10명 이하인 숙박시설
- 소방본부장 또는 서장이 10일 전에 교육대상자에게 통보해야 함

★교육이 필요한 경우 가까운 소방서에 문의

소방 안전관리자



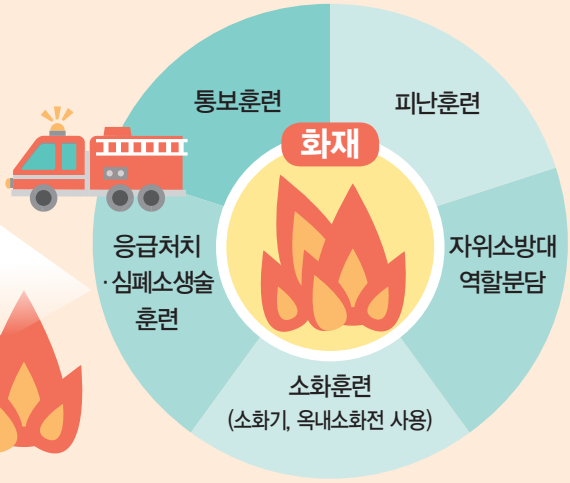
- 소방안전관리자는 선임된 날 부터 6개월 이내에 국민안전 처장관이 실시하는 강습 또는 실무교육을 받아야 함
- 2년마다 1회 이상의 실무 교육을 받아야 할 의무가 있음



교육 훈련 내용

소화·통보·피난 등의 소방훈련으로 진행합시다.
특히 피난훈련은 반드시 포함해야 합니다.
[소방시설법 시행령 제 26조]





효과적인 훈련방법

훈련은 실제 상황과 가급적 유사하게 설정해서 실시합니다.

- **발화 지점 설정:** 훈련 시에는 임의로 발화 지점 설정 (예. 최상층 직하층 모퉁이 객실 등)
- **고객 피난 설정:** 고객의 참여 유도, 일부 직원이 고객 역할 담당, 관광대학 등과 협력
- **안전 취약자 대응:** 휠체어 이동 지원 실제 훈련











대비

재난 교육 훈련

소방교육과 함께 또는 별도로 재난대비 교육을 실시하며 교육과 함께 훈련도 실시합니다.



붕괴

- 안전점검 방안
- 행동요령
- 대피훈련



풍수해

- 안전점검 방안
- 풍수해 비축품 보유 현황 및 사용법
- 풍수해 체험 훈련



테러

- 테러 징후 식 별 요령
- 행동요령
- 신고 및 대피훈련



지진·지진해일

- 지진체험 및 피신 요령
- 피난 안내 훈련
- 고지대 대피 훈련

소방대비훈련평가표 예시

소방대비훈련 평가표

훈련일시						
훈련 시작시간			훈련 종료시간			
인원	총인원		참가인원		불참인원	

구분	평가내용	평가란
내용	대피시간은 적절한가?	
	경보음은 모두 들을 수 있을 정도의 크기로 울렸는가?	
	대피과정에서 충돌 등의 안전사고가 발생하였는가?	
	지정된 대피경로로 모든 인원의 대피가 이루어졌는가?	
	지정된 대피장소는 안전한가?	
	지정된 대피장소의 규모는 적절한가?	
	대피 후 건물 내에 잔류한 인원은 없는가?	
	각각의 구성원은 맡은 바 역할에 충실하였는가?	
	비상연락망은 정상적으로 가동하였는가?	
	훈련 후 발견된 문제점은 없는가?	
	모든 직원은 소화기를 조작할 수 있는가?	
	모의 훈련 결과 개선되어야 할 사항은 무엇인가?	
특이사항		

대피 완료시간		다음훈련시 목표시간	



복구 | 복구 BCP(business continuity planning)

BCP란? 재난이 발생했을 때 핵심업무를 우선 복구함으로써 기업이 위기를 견디고 재해로 인한 업무손실을 최소화하는 방법을 구축하는 계획을 의미합니다.

시설 복구 계획

관광 숙박을 위한 시설 인프라 재건 전략



인적 관리 계획

직원 피해보상 및 직원 운영 계획

고객 지원 계획

고객 피해보상 및 고객 확보 계획



위기관리 커뮤니케이션 계획

미디어 대응 및 이미지 쇄신

보험 인명과 재산상의 손실을 예방하고 피해 보상에 대비하기 위한 가장 기본적인 수단입니다. 특수건물 소유자는 과실이 없을 경우에도 손해배상의 의무가 있습니다.

| 신체손해배상 특약부화재보험 |

특약부 화재보험이란?	• 화재로 인한 건물의 손해와 그 건물의 화재로 타인이 사망 또는 부상의 경우 손해 배상을 담보하는 보험
보상범위	• 사망 최고 8천만 원 보상 • 부상 최고 1천 5백만 원 보상 • 후유 장애 최고 8천만 원 보상
가입대상	• 연면적 3,000㎡ 이상인 호텔·콘도 가입 의무화 (숙박시설은 바닥면적 3,000㎡ 이상) • 소규모 시설에서도 가입하는 것이 바람직함
보험가입회사	손해보험회사(화재보험 사업의 허가를 받은 회사)

시설 복구 계획

업무공간 재건을 위한 계획을 수립하며 관광 숙박기능 상실에 대한 대책을 마련합니다.



재난현장정비

- 각종 잔해물 수거 및 청소, 방역활동 실시
- 정비 전 감염, 전기감전, 붕괴가능성 진단



피해시설 응급조치

- 안전선, 안전 표시판 등으로 위험구역 접근통제
- 상하수도, 축대, 도로파손 시 즉시 시군구청에 신고



인프라 확보

- 전기, 가스, 수도, 통신 등의 피해 복구 우선 노력
- 인프라 사용 전 전문가에게 점검 의뢰
- 임시로 비상용 발전기나 저수조 등의 시설을 활용



임시 사무공간 확보

- 복구활동에 필요한 임시 사무공간 확보
- 인근 시설을 임대하여 복구활동 지원



피해복구계획 수립

- 피해현황을 파악하여 복구계획을 수립
- 반복적 피해가 발생하지 않도록 복구
- 공사 진행상황, 공사부품 등 철저히 관리하여 부실공사 차단



숙박기능 상실에 대한 대책

- 숙박기능 상실로 피해를 입은 투숙 및 예약 고객 대응
- 요금 환불, 대체 숙소 안내, 귀가 지원 등 실시

인적 관리 계획

직원의 피해보상과 재난 스트레스를 관리하며, 휴업기간 중 일자리를 잃은 직원을 관리합니다.

피해보상

사상자 및 부상자에 대한 피해보상

재난 스트레스관리

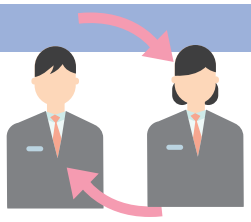
발생한 재난으로 인해 정신적 피해를 입은 직원을 직원 상담

일자리 관리

숙박시설이 재난으로 인해 휴업하게 되는 경우 일자리를 잃게 되는 종사자를 관리

복 구 활 동

- 보험가입 시 보상협의
- 입원치료 비용지원
- 합동분향소 설치 및 장례지원
- 상담소 운영
- 상담비용 지원
- 외부 기관과 협력 (국민안전처 및 지자체)





국민안전처 재난심리지원센터가 전국 17개 시도별로 운영되고 있음
http://www.dmhs.go.kr

유급휴가

매년 운영예산을 편성할 때, 사업 정지 상황 시에도 직원에게 임금을 지속적으로 지급할 수 있도록 준비

교육훈련 제공

복구기간 동안 교육·훈련 기회를 제공하여 직무능력을 향상할 수 있는 프로그램 제공 (소방교육훈련, 외국어 교육 등)

인력파견

해당 직원을 다른 근무지로 파견하는 방안을 고려 (주위 숙박업 파견, 계열사 파견, 재난복구 봉사활동 파견)

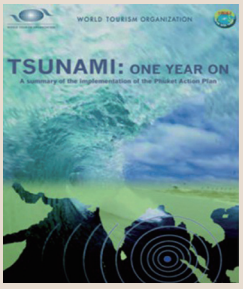
고객 지원 계획

고객의 피해보상과 귀가를 지원하며 재난을 겪은 고객의 안부를 확인합니다.

피해보상	무사한 귀가 확인	안부 및 상태 확인	고객 관리
사상자 및 부상자에 대한 피해보상	귀가 조치 완료 후 실시	재난 종료 후 최대 7일 이내 실시	재난 종료 후 주기적으로 실시
복 구 활 동			
• 보험가입 시 보상협의 • 입원치료 비용지원 • 합동분향소 설치 및 장례지원	• 내국인 및 외국인 모두 귀가 확인 연락 실시	• 재난을 겪은 고객의 안부 확인 • 해당 숙박업의 안부 전달	• 재난을 겪은 고객에게 주기적으로 안부 확인 • 해당 숙박업의 재건 상황 전달

[재난복구 사례] 2004년 인도양 쓰나미 그 이후

개요 2005년 2월, WTO(세계관광기구)주최 하에 42개국의 관광 전문가들로 구성한 'The Phuket Action Plan' 회의를 태국 푸켓에서 개최함



목적 인도양 지진·해일로 피해를 입은 인도네시아, 태국, 스리랑카, 몰디브 신속한 복구계획을 마련을 목적으로 함

내용 다음의 5가지 영역에서 가장 우선적인 행동을 제안하였음

❶ 마케팅과 커뮤니케이션
❷ 전문적 훈련
❸ 위험성 관리
❹ 지역사회안정
❺ 지속가능한 재개발



위기관리 커뮤니케이션

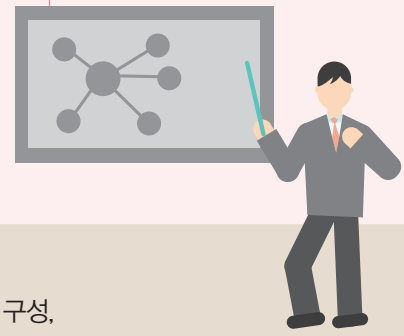
신속하고 정확하게 정보를 전달하여 신뢰도 회복과 조기 부흥을 도모합니다.

위기 상황이 지속될 때

- 대변인을 1명으로 정하고 일관된 메시지를 담기
- 희생자 및 피해 지원에 우선적으로 관심을 두기
- 책임 공방이나 비난은 피할 것
- 피해 규모와 손실을 정직하게 전달
- 진실을 이야기하고, 긍정적인 측면을 평가
- 이해관계자, 희생자, 희생자 가족, 미디어와 정기적으로 대화
- 웹사이트를 업데이트해서 최신 정보를 담기
- 긴급 연락처를 유지
- 재건 일정을 책정

유관기관 커뮤니케이션

- 이해관계자 간 소통을 통해 위기 극복을 위한 대응책 마련
- 위기를 수습하고 관광객을 다시 유인하기 위한 전략 세미나 개최



M호텔 미국 본사 위기관리팀 구성 사례

커뮤니케이션 기능을 중심으로 위기관리팀 구성, 신속한 커뮤니케이션을 중시



위기 종료 후 마케팅 전략

핵심 메시지 담기

- 영업을 재개하였으며, 손님을 극진히 환영하고 있음
- 방문 시 인센티브 제공 (가격 인하보다는 가치 부여)
- 내국인 및 충성도 높은 시장을 대상으로 연대감 호소

상황을 진실하게 전달

- 숙박업·교통기관·관광지가 정상적으로 운영됨을 설명
- 관광객이 할 수 있는 활동과 제한적인 활동을 설명
- 지금 방문하는 이점, 이전보다 더 나아진 점을 설명

관계자 연대 협력

- 광고 및 프로모션 협력
- 레스토랑, 관광지, 여행사, 항공사 등과 연대
- 지역 내 관광산업의 광범위한 협력

팸투어 실시

- 핵심 시장의 여행사나 여행작가·블로거 등 팸투어 실시
- 여론 주도층의 경험담을 확산 유도

이미지 개선

- 위기는 기업의 이미지 향상을 위한 기회
- 광고 및 프로모션을 재점검
- 미래에 초점을 두기
- 예전에 과소평가되었던 특징을 강조

고객 서비스 제공

- 부가가치를 부여한 관광상품 (요리, 관람권 등을 보너스로 제공)
- 방문객에게 감사 선물 제공
- 친절 및 환대 극대화
- 여행을 취소하거나 연기한 여행객에게 유연하게 대응

재난복구 마케팅 사례



2015년 네팔 대지진

규모 7.8의 대지진으로 8,400명 이상의 사망자가 발생 'Safe Napal' 캠페인을 통해 대부분(80%)의 관광지가 지진으로부터 안전함을 홍보함



2011년 동일본 대지진

규모 9.0의 대지진과 지진해일로 인해 2만여명의 사망자가 발생 '힘내라 일본' 캠페인을 통해 피해지역 부흥도모

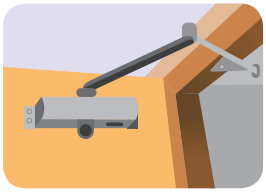

객실
감전사고
화상사고
화재
난간
추락사고
헬스장·운동시설
낙상사고
찰과·타박상
심장마비 환자
골절
AED
수영장
익사사고
낙상사고
심장마비 환자

관 광 숙 박 업 안 전 매 뉴 얼

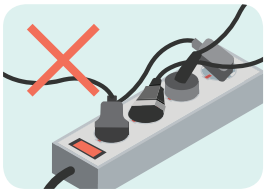
장소별 안전사고



객실·욕실·베란다



- 가구 모서리보호대 설치
- 여닫이문 도어클로저 안전장치 설치
- 문, 창문 등 손 끼임 방지장치 설치
- 가구 고정 및 배치상태
- 파손상태



- 전기제품 상태 확인(노후, 불량)
- 전기콘센트 안전덮개 설치
- 문어발식 코드 사용금지
- 전기 안전점검 실시
- 주의안내문 부착



- 미끄럼방지
- 비상전화기 · 비상벨 설치



- 난간 주변 딛고 올라설 만한 물건 제거
- 난간 높이 및 난간살 간격 준수
- '추락주의' 안내표시



- 구급함세트 보유
- 비상연락망 비치

TIP 구급약은 수시로 점검하고 사용한 후에는 약품을 보충해줍시다.

주차장



주의 어린이 교통사고에 각별히 주의합시다.



차 뒤에서 놀다 일어나는 사고



갑자기 튀어나오다 발생하는 사고

승강기

승강기 점검 실시



- 최초 설치 시 완성검사
- 연 1회 정기검사
- 유자격자의 월1회 자체검사
  (또는 유지관리 보수업체에 위탁관리)
- 운행관리자 선임
  (선임 후 3개월 이내 승강기 관리교육 이수 필수)

상황별 승강기 대응체제



고장 · 정전 발생 시

- 승강기 고장 접수
- 탑승객과 통화
- 관계기관 협조요청(119와 승강기 업체)
- 현장 출동 및 주변 안전확보
- 구출 및 수리 작업 실시

TIP 갇혀있는 승객이 안심할 수 있도록 상황이 종료될 때까지 통화를 이어가요.



화재 · 붕괴 · 지진 발생 시

- 운영 중인 승강기를 가까운 층에 멈춤
- 탑승객 신속 대피 및 이용 금지 안내
- 모든 승강기 지상층으로 불러들인 후 문을 닫고 운영 정지

TIP 재난 발생 시 고객이 승강기를 이용하지 않도록 신속히 운행을 중지해요.

헬스장·운동시설

전문인력 배치

출입자 관리, 시설관리,
올바른 운동기구 사용법 지도,
비상 시 응급처치 실시 등

TIP 안전 및 응급처치 방법에 대한 교육 및 훈련을 정기적으로 실시합시다.



운동기구 사용법 비치

운동기구별
올바른
사용법 비치

자동제세동기 및 응급처치함 설치

TIP 점검표 및 일지를 작성해해두록 해요

운동기구 점검

운동기구
수시점검 및 점검
실시(노후화된
운동기구 교체요망)

수영장

전문인력 배치



- 전문지식 보유자 고용 (수영 생활체육지도자 및 인명구조원)
- 안전 및 응급구조 정기적 교육훈련
- 취객, 보호자 미동반 고객 등 통제
- 해당 시설의 안전점검
- 위험구역, 취약구역 인식
- 비상연락망 보유

안전표지판 설치



수영금지 | 다이빙금지 | 구명복 착용 | 얕은 수심 | 깊은 수심 | 급격한 수심 변화

안전시설 비치



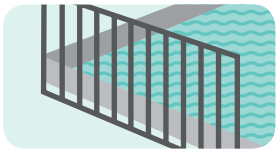
응급처치장비



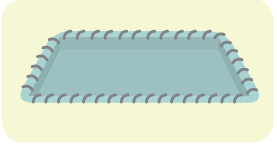
인명구조장비



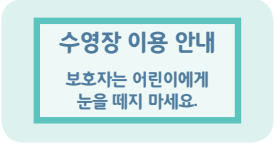
이용객 장비



안전펜스



수영장 덮개



이용안내문

| 심폐소생술 및 자동제세동기 사용법 |

❶ 환자 상태 확인

환자의 양 어깨를 흔들어 큰 목소리로 깨워 환자의 반응을 확인

❷ 119 신고

주변에 도와줄 사람이 있을 시 119 신고를 부탁

"파란 상의 입고 계신 남자 분 지금 당장 119에 신고해주세요."

❸ 자동제세동기 보유여부 확인

주변에 도와줄 사람이 있을 시 주변의 자동제세동기를 찾아 가져올 것을 요청

❹ 심폐소생술 실시

환자의 상의를 최대한 풀어, 두 손을 모아 가슴 중앙에 대고 심폐소생술 실시하며, 1초에 2번 꼴로 '빠르고, 깊고, 강하게, 중단없이, 반복해서' 실시



TIP 익숙하다면 30(압박):2(호흡)로 인공호흡을 같이 실시해주세요.

자동제세동기 사용법



❶ 전원을 켠다



❷ 두 개의 패드 부착



❸ 심장리듬 분석
(환자에게서 손떼기)



❹ 제세동 시행
(환자에게서 떨어지기)





❺ 즉시 심폐소생술 다시 시행
(119가 도착할 때까지 심폐소생술과 자동제세동기 반복)

관광객 안전확보 매뉴얼

문화체육관광부 Ministry of Culture, Sports and Tourism
한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

비상시 전화번호



프론트 번호 .....

화재·구조·재난신고 119

객실 도착 후

피난경로 확인

- 객실 문에 붙어있는 피난안내문을 확인해주세요.
- 현재 객실의 위치와 비상구의 위치를 반드시 알아둡시다.

TIP 비상구에서 현재 객실이 몇 번째 객실인지 확인해두면 유용합니다.

휴대용 손전등 확인

- 객실 문 옆에 있는 휴대용 손전등의 전원을 확인해주세요.

TIP 취침 전 안경 및 여권 등은 손에 쉽게 닿는 곳에 놓아두어요.

화재 발생 시 대피 방법



- 화재 발견 시 프론트에 전화하여 알려주세요.

TIP 전화통화가 어려울 경우 경보벨을 누르고 '불이야'를 외쳐 다른 사람에게 알려주세요.



- 경보가 울렸을 경우 비상방송에 따라 당황하지 않고 대피합니다.

TIP 전원이 끊겼을 경우 비상방송이 없을 수 있으므로 피난경로를 따라 이동합니다.



- 승강기는 절대 이용하지 말고 계단을 이용하여 대피합니다.

TIP 당황하지 않고 종업원의 유도에 따라 안전한 피난경로로 이동합니다.



- 탈출한 후에는 절대로 다시 화재 건물로 되돌아가서는 안됩니다.

Safety Guidelines for Tourists

문화체육관광부 Ministry of Culture, Sports and Tourism
한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

Emergency Numbers



Front desk

Reporting a Fire and other Emergencies **119**

Upon Arrival at Your Room

Check the emergency exit route.

- Make sure you read the evacuation guide attached to the door of your room.
- Remember the location of your room and the emergency exit.

TIP It is helpful to know how many rooms are in between yours and the emergency exit.

Check the flashlight

- Check if the flashlight near the door of your room works properly.

TIP Keep your glasses and passport within easy reach before going to bed.

How to Evacuate in the event of a Fire



- Immediately call the front desk if you notice signs of a fire.

TIP If it is too difficult to make a call, ring the alarm bell and yell out “fire!” to let others know.



- When you hear the alarm, remain calm and evacuate the building as instructed by the emergency announcement from PA(public address) system.

TIP In case the power is shut off and thus there is no PA system announcement, evacuate the building by following the emergency exit route.



- Do not use the elevator in the event of a fire. Always use the stairway.

TIP Remain calm and follow the employees’ guidance to leave the building via the safest emergency exit route.



- Do not go back into the building after evacuation.

游客安全手册

문화체육관광부 Ministry of Culture, Sports and Tourism
한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

紧急电话



服务台电话 .....

火警/救助/遇难电话 119

抵达客房后

确认避难路线图

- 请确认贴在房门上的避难指南。
- 请务必确认并熟知当前客房位置及紧急出口位置。

TIP 建议提前确认所住客房为紧急出口旁的第几间。

确认便携式手电筒

- 请确认房门旁的便携式手电筒电源。

TIP 就寝前请将眼镜和护照等放在触手可及之处。

发生火灾时的避难方法



- 发生火灾时，请致电服务台告知火灾情况。

TIP 如电话无法接通，请按下消防警铃并大喊“着火了”，告知他人。



- 消防警报响起时，请按照紧急广播的指示有条不紊地躲避。

TIP 停电时，可能无法播放紧急广播，请按照避难路线迅速离开。



- 躲避时切勿使用电梯，请走楼梯。

TIP 请勿惊慌，按照工作人员的指示，使用安全避难路线迅速离开。



- 一旦逃出火场后，勿必不要再返回火场。

観光客 安全 マニュアル

문화체육관광부 Ministry of Culture, Sports and Tourism
한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

緊急時の電話番号



フロントの番号
火災·救急·災害通報 119

客室に着いたら

避難経路を確認

- 客室のドアに掲示されている避難経路図をご確認ください。
- 客室と非常口の位置を必ずご確認ください。

TIP 非常時に備え、非常口から何番目の客室かご確認下さい。

非常用懐中電灯を確認

- ドアのそばにある非常用懐中電灯の電源を確認してください。

TIP 就寝前、眼鏡やパスポートなどはすぐに手の届くところに置いてください。

火災発生時の避難方法



- 火災を発見した場合には、フロントに電話で知らせてください。

TIP 通話が困難な場合には、非常ベルを押し、「火事だ！」と大声でまわりの人たちに知らせてください。



- 警報が鳴った 場合には、館内放送に従って、慌てずに避難してください。

TIP 停電の場合には、館内放送が流れないことがありますので、避難経路に沿って移動してください。



- エレベーターは使用せず、必ず階段で避難してください。

TIP 従業員の誘導に従って、慌てずに安全な避難経路で移動してください。



- 避難した後は、絶対に建物に戻らないで下さい。

인쇄일 2016년 2월
발행일 2016년 2월
발행처 문화체육관광부·한국문화관광연구원
전화 044-203-2837
팩스 044-203-3479
홈페이지 www.mcst.go.kr
발간등록번호 11-1371000-000688-01
ISBN 978-89-7820-788-1 93320

관광 숙박업
안전 매뉴얼

문화체육관광부
Ministry of Culture, Sports and Tourism

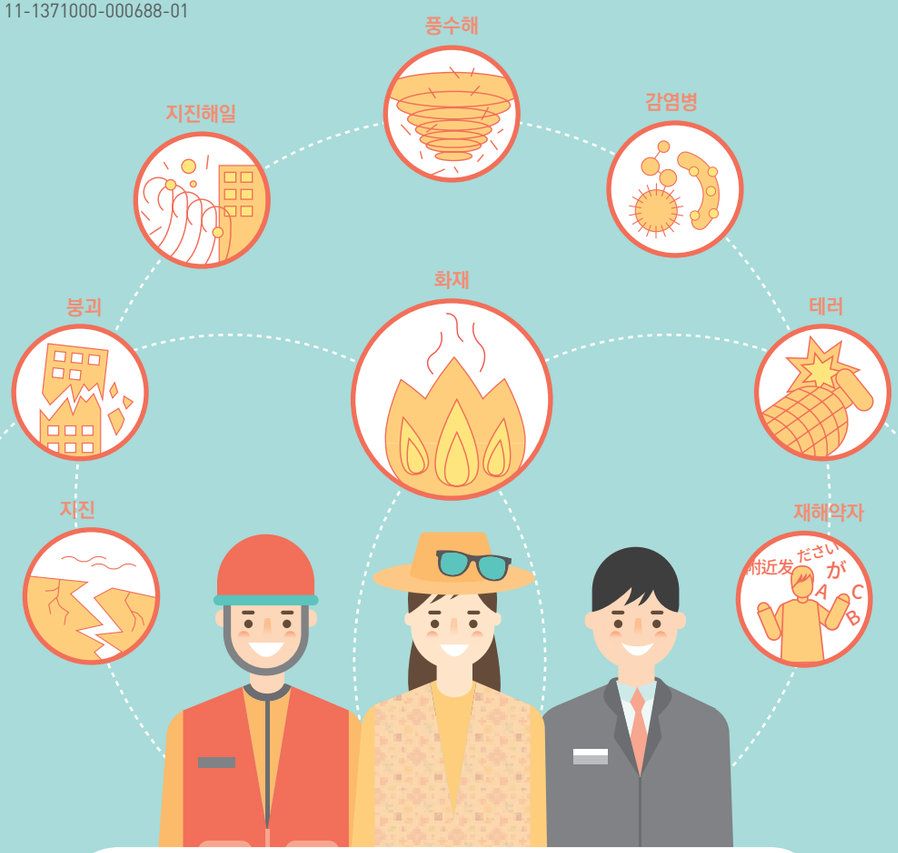
한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

관광 숙박업 안전 매뉴얼

문화체육관광부
Ministry of Culture, Sports and Tourism

한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

11-1371000-000688-01



관광 숙박업
안전 매뉴얼

안전관리로 소중한 인명과 재산을 보호할 수 있습니다

문화체육관광부
Ministry of Culture, Sports and Tourism

한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute