

소방조직의 업무영역개발에 관한 연구 Study on Fire Service Development of Fire Organization

공하성[†] · 이우성*

Ha-Sung Kong[†] · Woo-Seoung Lee*

청운대학교 건축설비소방학과, *정읍소방서
(2007. 7. 31. 접수/2008. 9. 11. 채택)

요 약

최근 사회 환경의 다변화로 인해 소방행정에서도 새로운 업무영역개발이 필요한 시점이 되었다. 안전관리영역의 개발(Blue Ocean)은 소방행정이 추구해야 할 비전이고 현실적인 목표라고 할 수 있겠다. 새로운 업무영역개발을 위해 120민원기동대프로그램과 경찰조직의 사례를 통하여 소방관련학과의 소방전공 학생들을 대상으로 설문조사를 하고 이를 분석하여 다양한 대안을 제시하였다. 소방의 발전을 위해서 부서명칭 개편과 함께 생활밀착형 사업을 추진하는 방안과 조직 내 인프라를 잘 활용한다면 큰 성과와 함께 블루오션을 개발해 나갈 수 있을 것이다.

ABSTRACT

Recently, diversification of social environment forces a fire administration new works. It is the development of Blue Ocean that a vision and substantive object the fire authority should pursuit. Now I recommend a variety of alternatives from the analysis of a survey of students who major in the fire or related fields, through the example of 120 service call program and police unit to discover new works. We should reclaim the name of department and promote life-contractive business with utilizing infra in the organization to get an remarkable success and reclaim Blue Ocean.

Keywords : Blue ocean, Fire service development, Fire organization, Life-contractive business

1. 서 론

1.1 연구목적

최근 사회 환경의 다변화로 인하여 그 영향이 공직 사회에도 많은 변화를 가져오고 있다. 따라서 그 정점에 선 화두는 혁신(革新)이란 용어이다. 즉 모든 업무를 혁신과 연관 지어 생각하지 않을 수 없게 되었다.

본 연구는 2007년 2월에 전북 정읍시 소재 아파트에서 발생한 사건에서 최초의 힌트를 얻었다. 당시 70대 독거노인이 사망 후 열혈이상이 지난 후에야 발견되었는데, 평소 고혈압과 당뇨 등의 질병을 앓고 있었으나 아파트라는 주거형태의 특성상 이웃들과의 교류도 뜸했고, 가족들과 따로 생활하다보니 질병이 있는 노모를 자주 돌보지 못하여 노인이 홀로 쓸쓸한 죽음을 맞이한 사건이었다. 누군가 조금만 관심을 가지고

평소 안부전화 등이라도 했었다면 노인이 홀로 죽음을 맞이하여 열혈이상 방치되는 일은 일어나지 않았을 지도 모를 일이다. 이로 인하여 가족들이 평생 지고 가야 할 죄책감 등은 말로 할 수 없을 것이다.

바로 이러한 사건사고에서 연구의 동기(Motive)를 얻어, 독거노인 등과 같은 비슷한 구조를 가진 장애인, 맞벌이가정 등 점차 대상을 확대하여 아직도 우리사회에는 안전에 무방비로 노출된 계층이 많음을 인식하게 되었고, 차체에 안전취약계층을 대상으로 할 수 있는 소방업무를 찾아보고 이를 종합화해서 대책을 마련해 보게 되었다.

소방방재청의 2007년도 업무계획을 살펴보면 다음과 같은 변화가 예상된다. 우선 재난취약계층과 시설 안전점검 등 국민 생활안전을 전담하는 안전복지사 제도가 빠르면 금년 내 도입되며, 재난피해자와 유가족에 대한 심리 및 재활대책을 지원하는 '재난 후유 스트레 스치료센터' 건립도 추진된다.

[†] E-mail: fire@chungwoon.ac.kr

특히 ‘안전한 한국(Safe Korea)’을 실현하기 위한 정책기조로 「자율과 책임」, 「현장밀착형 점검」*, 「거버넌스 네트워크」 등 3가지 재난관리시스템의 구축을 제시하고 최근 10년 평균과 대비하여 2007년까지 재난으로 인한 인명피해를 30% 줄인다는 목표를 제시했다.¹⁾

이를 위해 소방관 3교대 근무제 및 순번 휴무제를 확대하는 한편 소방전문 치료센터를 지정·운영하고 유족보상금 및 연금액 상향 등 소방공무원 사기진작 방안을 적극 추진키로 했으며, 우선 1960명의 소방인력과 한국형 장비 개발, 구조·구급장비 보강 등 소방활동에 필요한 안전인프라를 대폭 확충할 계획을 발표하였다.

덧붙여 운전면허 교육, 학교 교육에 심폐소생술 교육을 법제화하여 국민의 응급처치 능력을 향상시키고, 화재피해 주민 지원센터 운영 강화, 노인 전용 구급서비스(Silver Ambulance) 확대, 병원 전 단계 윈스톱 서비스를 제공하는 등 고객을 만족시킬 수 있는 고품질 소방서비스를 본격적으로 확대한다는 내용도 포함시켰다.

소방방재청은 “소방재난관리행정에 안전복지 개념을 도입함으로써 시대변화에 따른 다양한 안전관리 블루오션 **영역을 적극 찾아 국민들이 재난으로부터 편안하고 안전하게 살 수 있는 한국 실현에 최선을 다하겠다”고 밝혔다.

이러한 안전관리영역의 개발(Blue Ocean)이야말로 소방행정이 추구해야 할 비전이고 현실적인 목표라는 점을 우회적으로 표현하고 있는 대목이다. 이런 영역을 적극 찾아야 한다는 개념은 우리 사회의 다원화와 깊은 영향이 있다. 너무나 빠른 변화에 국민들은 잦은 변화를 요구하고 서비스가 이를 따라가지 못하면 결국 도태되는 형국으로 진행되고 있는 것이다.

1.2 연구의 범위와 방법

앞서 발표된 소방방재청 2007년 사업계획은 최근 사회의 다양성을 고려하여 발표된 정책기조로서 우리에게 시사하는 바가 크다고 하겠다. 위에 발표한 내용을 바탕으로 하자면 소방조직에도 크고 작은 생활밀착형 사업이 전개되리라는 것을 예감할 수 있다. 이에 우리에게 필요한 생활밀착형 사업은 무엇인지, 이것이 우리가 찾는 블루오션 영역은 아닌지 판단해보기로 했다.

논고전개에 앞서 근래 급격한 사회문제를 살펴보면 바로 사회양극화 현상이다. 사회 양극화 현상은 국민

에게는 심각한 경제적 고통을, 정부에게는 대안마련이라는 난제를 안겨주고 있다. 경제적 사회양극화 현상은 국민들에게는 생존의 문제이다.

바로 이러한 생존의 문제에서 사람들은 갈등하고 때로 인류의 범죄를 저지르는가하면 살기를 포기하는 경우가 생겨나고 있는 것이다. 갑작스럽게 늘어난 노인 문제, 맞벌이가정, 노숙자 문제 등 우리 사회가 안고 해결해야 할 심각한 과제중 하나로 급부상한 것이 사회 양극화현상이다.

양극화현상은 이혼세대의 증가와 그로인한 방치아동의 증가, 대량의 실업자 및 노숙자, 노인인구의 급격한 증가로 생산성저하 등 끊임없는 생활형 사회문제를 생산해내고 있다.

본 연구는 선진사회와 후진사회의 다양한 구분기준의 존재와 그 필요성은 인정하면서 오늘날 우리사회에 심각한 수준으로 분화되고 있는 사회구조의 이분화적 현상에 대한 경고를 받아들이면서 소방의 측면에서 현실적인 대안을 찾아보는 것을 연구진행의 논지로 삼고자 한다.

본 연구에서는 저렴한 조직 내 비용으로 최대의 성과를 거둘 수 있는 새로운 Blue Ocean(새로운 업무영역)을 발굴하는 데 주안점을 두었다.

일반적으로 새로운 업무라 하면 개혁적이고 시대요구적인 민감한 사안들을 일컫지만 여기서는 평상시 우리가 가진 인프라(Infra)를 최대한으로 활용하면서 반사적 이익까지 얻어야 함을 명제로 삼았다.

연구의 방법으로는 기본적으로 새로운 업무발굴을 위해 무엇이 필요한지의 진단을 위해 설문조사를 실시하였고, 자체진단과 10일간의 사전서비스 시범실시를 통해 실효성 여부를 사전 판단하였다. 또한 최근 언론에 보도된 사례를 검증하고 교육청 및 정읍시 사회복지과에 의뢰하여 자료를 분석하였다.

본 연구에서는 우리가 가진 한계를 설정해보고 한계점 내에서 연구를 진행하기로 하였다. 주요 한계사항으로는 지역적으로 정읍지역을 대상지역으로 한정하였고, 사전서비스의 대상으로는 편모 또는 편부가정의 나홀로 어린이, 독거노인, 장애인, 외국인근로자, 노숙자 등 빈곤계층으로 설정하였다. 또한 인력과 장비의 한계로 사전서비스팀을 장기간 구성하여 활동하지 못했다는 점도 한계로 보아야 할 것이다.

*현장밀착형 점검이란 안전취약계층과 취약대상물 중점의 실질적인 점검을 말한다.

**블루오션(Blue Ocean)이란 지금까지 존재하지 않았던 산업, 미개척시장공간과 같은 경쟁사와의 생존경쟁이 없는 새로운 시장을 말한다. 반대말로 레드오션(Red Ocean)은 현존하는 산업, 세상에 알려진 시장과 같은 경쟁사와의 생존경쟁이 치열한 시장을 말한다.

2. 주요기관의 사례 및 설문조사

2.1 주요기관의 시책추진사례

2.1.1 경찰조직

경찰조직의 경우 경찰행정이 가지는 특수성으로 인해 조직 확장에 치밀함을 보여주고 있다. 그 이면에는 다분히 잃어버린 국민의 신뢰를 얻기 위한 포석이 깔려 있다. 예를 들어보면, 독거노인 안전 확인 서비스이다. “고향에 계신 부모님이 걱정되세요?”라는 문구로 시작되는 이 서비스²⁾의 주요개념은 출가한 자녀들을 대상으로 최근 급증하고 있는 노인인구에 대한 정책적 배려를 하고 있음을 알 수 있다. 이 서비스의 개념은 우리가 말하는 블루오션 영역을 경찰조직에서 먼저 시작한 대표적인 경우가 되겠다.

2.1.2 120 민원기동대

민선자치시대를 맞아 행정의 변화가 행정서비스 제공에 커다란 영향을 미치고 있으며 특히 행정서비스를 제공받는 수요자 입장을 우선 고려하여 주민이 원하는 종류의 행정서비스를 「원하는 시간」에 「원하는 장소」에서 제공할 수 있도록 추진하여야 하는 것이다.

이러한 행정변화의 물결속에서 경상남도에서는 주민들이 일상생활에서 불편을 느끼고 있는 문제를 해결하기 위해 120민원기동대라는 행정프로그램을 경상남도 전 시·군에 조직하여 1995. 11. 1일 발족하게 된 것이다. 이는 주민들의 삶의 질을 높이고 행정의 최일선에서 민원을 직접처리하고 행정서비스를 제공하고자 한 것이다.

120민원기동대의 프로그램은 119재난·재해구조시스템을 행정에 도입한 사례이며 국번 없이 120번만 누르면 각종 생활민원을 접수·처리하는 민원행정프로그램이다. 120민원기동대 프로그램이 도입되기 전에는 주민들의 생활불편사항을 해당 실과소로 민원인이 직접 찾아가 접수해야 하는 불편을 겪었다. 그러나 120민원기동대는 타 실과소 및 유관기관단체 등 여러 부서 및 단체로 중복 지시 및 처리되던 민원체계를 단일화함으로써 행정력 낭비요인을 제거하고 행정생산성을 향상시키고 민원처리 소요시간을 단축시키게 되었다.

행정에서 소외되기 쉬운 생활보호대상자, 독거노인 세대 및 도서·오지에 있는 지역주민에게 순회봉사활동을 통하여 불편사항을 신속히 해결함으로써 행정의 신뢰도 향상 및 사회적 형평성 구현에도 앞장서고 있다.

이와 같이 주민들의 삶의 질을 높이고 주민편의 및 행정서비스를 제공하기 위하여 120민원기동대에서는 주민들의 생활불편민원을 신속히 처리함으로써 주민만

족도, 효과성, 효율성을 향상시키고자 하였다. 또한 지방자치시대를 맞아 120생활민원기동대가 주민들과 함께하는 행정서비스제공 프로그램으로서 역할을 수행하고 있는 것이다.

그리고 120민원기동대의 조직에 대하여는 각 시군별로 다양한 조직체계를 구성하여 운영하고 있다. 발족 당시부터 지방화시대를 맞이하면서 행정서비스 제공에 유익한 프로그램이라고 판단한 시군에서는 민원 기동대팀을 조직, 인력, 장비를 내실 있게 구성하여, 생활민원을 처리할 수 있는 전문팀으로 운영하였다.

120민원기동대의 민원처리유형⁴⁾은 생활민원처리, 순회봉사활동, 기타로 구분할 수 있다. 민원처리는 인력, 장비, 예산을 투입하여 처리함으로써 행정서비스를 제공하고 있는 것이다. 또한 주민신고방법은 전화, 방문, 우편, 인터넷 민원 등 다양한 방법을 통하여 민원을 접수하고 있다. 사회 환경의 변화로 인하여 인터넷민원이 증가하고 있는 추세이다. 특히 운전기사가 영업활동을 하면서 도로분야, 환경 분야, 재해·재난관련 위험분야의 안전사고 위험요소를 신속히 신고하여 관련 부서와의 협조로 즉시 처리하고 있다.

이와 같이 시민에 대한 무한봉사나 생활주변 불편사항 해결을 위한 120민원기동대는 확고한 주민 봉사자세 확립으로 인하여 행정서비스를 제공하고 있다. 지방화시대를 맞이하여 고객 지향적 행정의 역할 전환의 계기에 앞장서고 있는 것이다. 즉 현장에 필요한 인력, 장비, 자재, 예산 등을 고루 갖추고 완벽한 출동태세로 시민과 함께 하면서 불편사항을 처리해 주고 있는 것이다. 또한 적극적인 생활민원 처리를 위하여 120자원봉사자 및 소방관서, 한국전력공사, KT 등 유관기관단체와도 협조체제를 구축하여 질 높은 행정서비스 제공에 앞장서고 있다.

120민원기동대는 주민생활불편사항 해소를 위하여 가로등·보안등, 환경 분야 등 편중된 업무처리에서 벗어나 신속하게 주민생활불편사항을 처리할 수 있도록 고래만족 행정서비스 제공에 앞장서기 위한 노력을 계속해 나가고 있다.

2.2 주요기관의 사례를 통한 분석

현재 여타 조직의 경우 모든 권력은 국민에게서 나온다는 논리를 밑바탕에 두고 철저히 국민에게 다가가기 위한 시책을 연구, 이를 현장행정에 접목하고자 노력하고 있음을 알 수 있다. 경찰조직이나 경상남도 시, 군청의 120민원 기동대의 경우 타 기관의 사무범위에 속하는 것일지라도 큰 틀의 행정목적에 부합하는 사무라면 적극적으로 수용하고, 처리해나가고 있음을 알 수

있다. 이미 10년 전부터 무선페이지 시스템관리 업무를 소방조직이 시행해 왔음에도 불구하고 경찰조직에서는 독거노인 안전확인 시스템이라는 시책을 통하여 소방조직의 사무와 유사한 성격의 업무를 적극적으로 추진해 나가고 있다는 점, 그리고 120민원기동대에서는 주민들이 원하는 잔심부름까지 해 준다는 마음(Mind)으로 업무를 적극적으로 처리하고자 하는 의지를 담고 있다.

그동안 소방조직은 경제성이 없다는 논리로 일부에서 경영시비가 일었던 적이 많이 있었다. 그 때마다 소방조직은 보이지 않는 불이익을 당할 수밖에 없었고, 기구 증설 등의 조직 확장은 이루어지지 않은 것이 현실이다. 따라서 지금의 구조, 구급서비스에 치중하지 말고 새로운 개념의 업무를 창조해야 할 시기이다. 앞으로 10년, 또는 20년을 내다보고 방향을 제시해 나가야 할 때다.

소방업무의 'Blue Ocean'은 좀 더 주민의 지지를 받을 수 있는 분야로서 현재로서는 주민밀착과 안전교육 분야로 구분된다고 볼 수 있겠다. 웰빙사회 열풍, 여가 시간 증대 등에 따라 안전수요는 고품질화를 요구하고 있으며, 가치혁신을 통해 국민지지와 조직발전을 모두 이룰 수 있는 비경쟁 시장은 「밀착형 서비스」로 좀 더 다가가야 할 것이다.

2.3 설문조사

119구조구급 서비스 중심의 새로운 업무영역(분야) 개발에 관하여 관련 전공학과 학생을 대상으로 현재의 소방업무영역과 이상적인 향후 개선방안에 대해 설문조사를 실시하였으며, 조사 내용과 분석 결과는 다음과 같다.

- 가. 조사대상 : 소방관련 학과가 학습과목 평가인정을 받아 학습과목을 개설운영하고 있는 대학 및 대학교의 학생
- 나. 조사시기 : 2007년 5월 21일~6월 8일

다. 대상기관 설문 참여율 : 대상 기관의 전체 설문 대상자는 165명이었고 150명이 응답해 참여율은 90.9%였음.

라. 조사방법 : 가능한한 설문 내용을 설명한 후 설문지를 나누어 주고 직접 회신하여 참여율이 높았으며 여의치 않은 경우 이메일(E-mail)을 통하여 회수하였음.

마. 통계처리 : 설문지 회수 결과 기초통계량은 엑셀 프로그램을 통해 계산되었으며, 필요에 따라 SPSS 통계패키지 12.0을 사용하여 빈도분석 및 기관 특성에 따른 교차분석을 실시하였음. 이와 함께 개방형 문항에 대한 응답 결과를 유목화하여 제시하였음.

바. 조사영역 및 문항 수

조사 영역은 2개의 영역으로 소방과 관련된 업무의 인지도를 묻는 3문항, 소방서에서 확대 시행되어야 하는 분야를 묻는 3문항 기타 1문항을 포함하여 총 7개 문항이고, 이중 2개 문항은 자유 기술형으로 구성되어 있음.

2.4 결과분석

2.4.1 설문분석결과

설문분석 결과는 설문조사 참여대상의 성별, 연령별, 직업별, 소방서 방문경력 등으로 나누어 살펴보았다.

설문조사에 참여한 총 150명의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 남자(75.3%)가 여자(30%)보다 많았으며, 연령층은 대부분 20~29세미만(93.3%)이었고 10~19세미만, 30~39세미만이(6.7%)를 차지했다. 직업별로는 학생(100%)으로 나타났다.

소방관서 방문 경력을 묻는 질문에는 방문한 적이 있다는 대답이 전체의 70.6%에 달하는 높은 비중을 보였다. 설문대상자는 소방관련 학생으로 이루어진 비교적 소방에 대한 지식을 갖추고 있고 많은 관심이 있는 집단으로 구성되어 있고, 남자의 비율이 다소 높고 연

Table 1. Contents in Each (Researched) Field and the Number of the Followings

조사 영역	조사 내용	문항수
소방업무에 관한 인식 조사	소방업무에 관한 인식, 소방과 관련하여 꼭 필요하다고 생각되는 업무, 현재 소방업무영역의 적절성	3
소방업무에서 새롭게 개발 추진되어야 할 분야 조사	소방서에서 추가로 해야 할 업무, 구조구급 서비스 확대시행에 따른 적절한 영역, 추가 또는 희망하는 소방업무영역	3(1)
기 타	일선 소방서에 반영하고자 하는 의견 및 요구	1(1)
합 계		7(2)

*()는 자유기술형 문항수

Table 2. Characteristic of Respondents

구 분	세부항목	대상자 수	백분율 (%)
성 별	남	113	75.3
	여	37	24.7
연 령	10~19세 미만	9	6
	20~29세 미만	140	93.3
	30~39세 미만	1	0.7
직업별	학생	150	100
소방관서 방문경력	있다.	106	70.6
	없다.	44	29.4

령층은 20대가 가장 많았다.

2.4.2 설문문항 분석 결과

설문문항에 대한 분석은 조사 영역별로 ‘소방업무에 관한 인식’, ‘소방업무에서 새롭게 개발 추진되어야 할 분야’ 등 2개의 영역별로 나누어 분석 하였으며 ‘일선 소방관서에 반영하고자 하는 의견 및 요구’라는 개방형 문항 분석을 통해 설문자들의 다양한 의견을 종합 하였다.

(1) 소방업무 및 영역에 관한 인식

설문대상자들의 소방업무 및 영역에 관한 인식을 조사하기 위해 소방업무에 관한 인식, 소방과 관련하여 꼭 필요하다고 생각되는 업무, 현재 소방업무영역의 적절성에 대한 의견을 묻는 3개 문항을 제시하였으며, 각각의 응답 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

‘소방업무에 대해 얼마나 알고 있는가’에 대해 ‘많이 알고 있으며 관심이 많다’라고 응답한 설문자들이 88명으로 전체의 58.6%에 달하는 높은 비율을 차지하고 있었으며, ‘들어본 것 같은데 잘 모르겠다’라는 응답이 52명(34.6%)으로 그 뒤를 이었다. 정리하면 소방업무 인식에 대해 대부분의 설문자(93%)가 소방업무에 대해서 많이 알고 있고 관심이 있음을 알 수 있다.

Table 3. Degree of Recognition of Fire Works

구 분	빈도수 (명)	구성비 (%)
많이 알고 있으며 관심이 많다.	88	58.6
알고는 있으나 관심이 없다.	10	6.6
들어 본 것 같은데 정확히 모른다.	52	34.6
들어본 적도 없고 관심도 없다.	0	0
계	150	100

Table 4. The Best Work Related a Fire (Overlapping Answer)

구 분	빈도수 (명)	구성비 (%)
화재진압 (건물, 차량, 선박 등의 소방대상물 화재진압)	121	40.3
구조구급 서비스 (긴급환자 이송 및 인명구조)	124	41.3
건축허가동의 (일정규모 이상의 건물 허가에 준한 동의)	6	2
위험물 인허가 (위험물 및 시설 설치 인허가)	13	4.3
소방교육 (일반인 대상의 계도성교육)	29	9.6
화재피해복구소 운영	7	2.3
기타 서비스 (기타 시도별 여건에 따른 시책업무 추진)	0	0
계	300	100

‘소방과 관련하여 가장 중요하다고 인식하는 업무’에 대해서는 ‘구조구급 서비스(긴급환자 이송 및 인명구조)’라고 인식하는 응답이 124명(41.3%)으로 가장 많았으며, ‘화재진압(건물, 차량, 선박 등의 소방대상물 화재진압)’라는 응답은 121명(40.3%)이었다. 또한 ‘소방교육(일반인 대상의 계도성교육)’으로 응답한 비율은 9.6%에 해당되었다. 건축허가동의(일정규모 이상의 건물 허가에 준한 동의) 및 위험물 인허가(위험물 및 시설 설치 인허가)의 응답은 비율이 매우 낮았으며 이는 구조구급 또는 화재진압 등 대민 밀착 활동업무에 대해 대체적으로 중요하다는 인식을 갖고 있는 것으로 볼 수 있다. 결과적으로 소방조직에 가장 필요한 업무에 대해서는 ‘화재진압’이라는 기본적 역할 외에 적극적인 구조구급이 중요하다고 인식하는 비율 또한 높다

Table 5. Appropriation at the Distribution of Work That Now a Fire System Treats

구 분	빈도수 (명)	구성비 (%)
적정하다.	34	22.6
조금은 부족한 것 같다.	36	24
추가 업무 발굴이 필요하다.	74	49.3
생각해 본 적 없다.	6	4
계	150	100

는 것을 알 수 있다. 따라서 적극적인 구조구급 및 현장 활동의 역할을 강화할 수 있는 대책이 필요하다고 할 수 있다.

‘현재 소방서에서 처리하고 있는 업무영역의 적절성’에 대해 많은 설문대상자들(49.3%)이 ‘추가 업무 발굴이 필요하다’라고 선택하였다. 또한 ‘조금은 부족한 것 같다’(24%)보다는 ‘적정하다’(22.6%)라고 하였으며 생각해 ‘본적없다’는(4%)라고 하였다. 따라서 설문조사 결과 소방영역의 추가적인 발굴의 필요가 있으며, 소방업무의 기능을 강화하는 방향으로 개선해야 할 필요가 있다.

(2) 소방업무에서 새롭게 개발 추진되어야 할 분야
설문대상자들의 소방업무에서 새롭게 개발 추진되어야 할 분야를 조사하기 위해 소방관서에서 추가로 해야 할 업무, 구조구급 서비스 확대시행에 따른 적절한 영역, 추가했다면 하는 소방업무영역에 대한 의견을 묻는 3개 문항을 제시하였으며, 각각의 응답 결과를 살펴보면 Table 6과 같다.

‘소방관서에서 추가로 업무를 해야 한다면 어떤 업무인가’라는 문항에 대하여는 ‘구조구급 서비스의 확대시행’이 적합하다는 응답이 92명(61.3%)으로 가장 많았으며, ‘민원관련업무의 강화’라는 응답이 30명(20%)으로 그 뒤를 이었다. ‘화재 피해 복구소 운영’ 또는

Table 6. Additionally Necessary Work at a Fire Department

구분	빈도수(명)	구성비(%)
화재 피해 복구소 운영	18	12
구조구급 서비스의 확대시행	92	61.3
민원관련업무의 강화	30	20
기타 서비스	10	6.6
계	150	100

Table 7. A Service Which Should be Preceded for Expansion of the RescueAid Service (Overlapping Answer)

구분	빈도수(명)	구성비(%)
장애인 관련 서비스	55	33.9
독거노인세대 방문서비스	44	27.1
소년소녀가장세대 방문서비스	20	12.3
맞벌이가정 자녀 안전지킴이 서비스	35	21.6
외국인근로자 방문서비스	4	2.4
기타 민원서비스	4	2.4
계	162	100

‘기타 서비스’는 28명으로 18.6%에 불과하여 전체적으로 구조구급 서비스 및 민원 관련업무가 비교적 적절하다고 인식하고 있음을 알 수 있다.

‘구조구급 서비스의 확대시행을 위해 추진해야 할 서비스’에 대해 ‘장애인 관련 서비스’라는 의견이 55명(33.9%)으로 가장 많았으며, 다음으로 ‘독거노인세대 방문서비스’가 확대 시행되어야 한다는 의견이 44명(27.1%), ‘맞벌이가정 자녀 안전지킴이 서비스’가 35명(21.6%)으로 높게 나타났다. 기타 ‘외국인근로자 방문서비스’(2.4%), ‘기타 민원서비스’(2.4%) 등이 개선되어야 한다는 소수의 응답도 있었다. 따라서 장애인 관련 서비스, 독거노인 세대 방문 서비스, 소년소녀가장세대 방문서비스 등 소방업무영역이 사회 소외계층 또는 약자를 찾아가서 도와주는 적극적인 서비스로의 확대시행을 원하고 있음을 알 수 있다.

2.5 설문분석을 통한 착안점

설문분석을 통해 우리가 알 수 있었던 것은 구조·구급서비스와 같은 현장서비스를 국민들이 원하는 것이다.

그러나 현재 여건이나 구급대원의 격무(激務)를 해소하기 위해 3교대까지 하고 있는 상황에서 구급대원들을 더 움직이게 하는 것이 바람직한 것인지를 판단해 본 결과, 구급보다는 앞서 120기동대나 경찰조직의 경우와 같이 실생활서비스에 치중하는 것이 효과적이며, 구조·구급은 사고이후에 활동이 개시된다는 점에 착안, 이를 사전서비스로 전환하는 것이 무엇보다도 효과적이라는 점을 알게 되었다.

그리고 소방방재청과 서울재난본부에서는 이미 어린이 안전대책 조기정착이라는 목표로 위기대처능력이 부족한 나홀로 어린이를 위한 안전망구축에 관심을 갖고 학교수호 안전천사 운영과 나홀로 어린이 119소방 안전대책에 착수하였다. 인근주민과 의용소방대원을 협력도우미로 활용하려는 이런 제도적 움직임은 이미 사전서비스의 성격을 가지고 있으며, 시범운영을 통한 성과분석과 2007년 확대시행을 목표로 비전을 가지고 움직이고 있음을 주목하여야 할 것이다.

3. 업무영역 개발을 위한 방안

3.1 구급대원의 업무펜스(Fence)제도 도입 및 사전서비스 활동 투입

현행 구급대원의 경우 구급활동 외에도 2중, 3중의 업무처리(소방검사, 월보 등)를 하고 있다고 한다. 가장 힘든 것이 업무에 시달리는 것이다. 최근 전문화된 구급대원이 제 기량을 발휘하고자 하나 주간에 행정업

무, 야간에 구급 현장활동 위주의 업무를 처리하다보니 힘들다는 것이다. 따라서 업무펜스제도는 구급대원의 경우 구급관련 업무를 전담케 하고 여타의 행정업무를 배제시켜주는 것이다.

구급대원에게 업무펜스제도를 도입한 후 현재의 여건상 구급대원을 활용하여 지리조사 및 적극적 업무를 위해 주간에는 순회방문서비스로 대체함이 바람직할 것으로 본다.

3.2 상황실 활용 독거노인 Good Morning(안부전화) 추진시책 도입

3교대가 이루어진 상황실을 활용하여 매일 아침시간대에 관내 거주 독거노인 및 무의탁노인, 장애인 일부에게 안부전화를 하는 Good Morning 제도를 도입 운영하는 것이 필요하다.

독거노인 굿모닝제도는 이들의 자녀들에게 전파되어 소방의 후원자를 배로 늘리는 시책이며 조직구성원의 의욕만 전제된다면 부서별로 실시함도 바람직할 것이며, 노인인구의 복지에 예산을 투입하는 정책적 자세 또한 필요하다 하겠다.

3.3 의용여성소방대원의 생활밀착형서비스 참여 유도책 마련

의용여성소방대원은 소방이 가진 훌륭한 조직이며 자산이다. 따라서 소방본부단위에서 하나의 의용소방대가 하나의 생활밀착사업을 지정하여 소방의 소중한 자산을 활용하는 것이 필요한 시점이다. 이 시책이 전국적으로 확산된다면 소방의 생활밀착형 사업은 큰 자산으로 성장할 것이고, 다시 한 번 국민의 신뢰를 받고 보이지 않는 취약계층의 안전과 생활자리를 지원하는 Blue Ocean을 마련할 수 있을 것이다.

3.4 전(全) 소방공무원의 직장교육 방향전환 및 봉사활동 제도 도입

연 2회 직장교육일은 의무적으로 생활밀착형 봉사활동에 투입, 국민의 감탄을 이끌어 내야 한다. 또는 봉사활동제도를 도입, 연간 일정시간을 봉사활동에 의무적으로 참여케 하는 것은 혁신차원에서 필요하리라 여겨진다.

3.5 부서명칭 개정(Blue Ocean을 위한 정책적 접근)

부서명칭이 가져오는 효과는 두말하지 않더라도 누구나 익히 알고 있는 사항이다. 반복적이고 지속적인 사용으로 세뇌되는 용어이다. 현재 사용되고 있는 방호구조과의 명칭을 「현장기획과」, 「생활지원과」, 「생

활안전과」 등으로 개칭하고 구조구급과는 「긴급구조과」, 「안전복지과」 등으로 개칭하여야 하겠다. 명칭만으로도 Blue Ocean을 선점할 수 있음을 주목해야 한다.

3.6 사전서비스를 특수시책으로 단일화 (道단위로 통일)

현재 전라북도의 10개 소방관서는 각 지역의 특성과 소방관서의 형평을 감안하여 각각 특수시책을 따로 추진토록 하고 있다. 물론 도 단위에서도 적극적으로 특수시책을 추진하고 있으나 도 시책과 소방서 시책 간 별개로 움직임으로써 실제 실적이나 업무량보다 효과가 반감되는 측면이 있다고 본다. 따라서 이를 도단위의 종합 특수시책단위로 일원화해서 시책의 단위를 조정하고 전 소방공무원들이 동시에 움직일 수 있도록 특수시책을 통일화하여 운영할 필요가 있다.

3.7 실버구급대 및 장애인구급대 도입

현재 노인인구의 급격한 증가를 예상해 전라북도 내에도 실버구급대가 배치되었다. 이는 획기적인 사안이라 할 수 있다. 이제는 장애인 구급대도 별도로 고려해야 할 시점이다.

3.8 안전복지팀(가칭) 운영 진단차량의 개발

실버구급대 차량의 기능과 안전복지를 위한 생활형 사업이 가능한 차량의 모델을 개발하는 것도 필요하다. 생활형 밀착사업은 각종 수리기구, 도구 등을 탑재할 수 있는 정도면 충분하므로 전문제작사에 의뢰하여 협의한다면 좋은 결과를 얻을 수 있을 것이다.

3.9 생활밀착형 서비스의 법제화 추진

부서명칭은 생활밀착형 서비스를 시행하는데 많은 도움이 된다. 이와 더불어 생활밀착형 서비스를 Table 8과 같이 법제화한다면 좀더 효과적으로 추진할 수 있을 것이다.

4. 기대효과

4.1 생활밀착형서비스의 예산반영으로 국민의 신뢰 선점

Table 9에서 알 수 있듯이 보건복지가족부 예산에서 점차 증액시켜야 하는 부분이 무선페이징 설치사업비보다는 향후 생활밀착형 사업이 될 수 있도록 관련부처와 협의하여야 할 것이다.

오늘날 같이 복지국가시대에서는 모든 권력의 핵심은 국민에게 있다. 국민이 만들어내는 여론의 힘을 간과할 수가 없고 생활밀착형 서비스의 예산반영으로 국민으로부터 한층 더 신뢰받는 소방조직이 되어야 할

Table 8. Recommend a Variety of Alternatives

구분	법제화 내용	비고
나홀로 어린이 특별지도	1) 소방서에 특별안전팀(안전복지팀)을 신설 2) 생활안전 및 심성지도를 할 수 있다. 3) 대상등록 : 사전신고제	맞벌이가정 또는 편모, 편부가정의 급격한 증가
노인계층 방문 서비스	1) 소방서에 특별안전팀(안전복지팀)을 신설 2) 노인계층의 복지증진 및 응급구호활동에 참여할 수 있다. (실버구급대 운영에 관한 사항 포함) 3) 대상등록 : 사전신고제	구조구급과내 설치 보건복지가족부 협의
장애인 방문 서비스	1) 소방서에 특별안전팀(안전복지팀)을 신설 2) 장애인의 복지증진 및 응급구호활동에 참여할 수 있다. (장애인구급대운영에 관한 사항 포함) 3) 대상등록 : 사전신고제	구조구급과내 설치 보건복지가족부 협의
안전복지사 신설	1) 자격신설 : 생활안전복지사 1,2급 2) 소방공무원 채용기준 변경: 사회복지사, 상담심리사 등 채용기준 정립 3) 채용방법 : 특별채용, 기능계약직 채용	부산소방본부 기능계약직제 검토중
생활밀착형 소방서비스운영 규칙 제정	1) 규칙신설 : 구조대 및 구급대의 편성 운영 등에 관한 규칙 참조 2) 활동기준 및 인권유린의 범위설정 3) 유의사항 및 운영에 관한 사항	행정규칙으로 가능
119 보건복지센터 건립	1) 방법 : 119안전센터 + 보건소 기능 통합 건축 2) 명칭 : 119 + 보건소 = 복지센터개념 3) 운영 : 통합운영,공중보건의 배치,공동활용	보건복지가족부 협의

Table 9. Emergency Plan of 2007years

unit : 만원

구분	'06 예산 (A)	'07 계획 (B)	증 감		증 감 내역
			(B-A)	%	
총 규모	63,229	72,966	9,737	15.4	
119구급체계 구축지원 (행정안전부 소관)	16,289	19,056	2,767	17.0	헬기 1대 및 관련장비 6,구급차 184대, 무선페이징 15,180대
기금적립금 (여유자금운용)	12,544	13,788	1,244	9.9	

것이다.

4.2 밀착서비스의 수요창출 효과 기대

2006년 말 우리나라 65세 이상 노인은 407만명으로 건강보험 적용인구의 8.6%를 차지했다. 2001년의 6.9%에 비하면 2%가까이 늘어난 수치인데, 이러한 노인인구 증가율은 세계에서 가장 높다.

또한 장애인도 그 수가 점차 증가하고 있으며, 2004년 1,610,994명에서 2005년에는 1,777,400명, 2006년에는 1,967,326명, 2007년에는 2,010,560명³⁾에 도달하였다.

생활밀착형 서비스의 실시는 이처럼 많은 수요가 있으며, 이 많은 인구를 대상으로 효과적인 시책을 추진한다면 소방조직의 가치는 더 높아질 것으로 기대된다.

4.3 구성원들의 다양한 자기개발과 자아실현

밀착형사업의 시범실시를 통해서도 드러났지만 본 업무 중이나 그 외 어려운 처지에 있는 이웃에게 관심과 봉사를 함으로써 자아실현이 가능하고 또한 그들을 위해 다양한 분야에서 활동하면 자기인생설계와 개발을 하는데도 도움이 되고 이는 곧 자아실현의 밑거름이 된다.

4.4 국민들의 기대효과

사회적으로 소외된 독거노인, 장애인 등 이웃주민들을 위해 자발적으로 참여하고 봉사하는 모습을 통해 국민들은 소방조직에 대한 기존의 편견과 선입견에 대해 다르게 생각하게 되고 이웃주민의 어려운 모습을

보고 지나쳐야만 했던 바쁜 현대인들의 미안한 마음과 부담감을 덜 수 있게 되고 그들도 더 많은 관심을 가질 수 있도록 하게 될 것이다.

5. 결 론

앞에서 열거한 사례 중 경찰조직과 일반 행정직의 2 부류만 비교하였으나 사실상 공기업이나 민간기업의 경우도 보이지 않는 영역에서 무한경쟁을 펼침과 동시에 치밀한 전략으로 서비스 경쟁을 하고 있는 것이 현실이다. 본 논문에서 소방의 새로운 업무영역 개발을 위한 몇 가지 대안들을 제시하였으나 기획부서에서 이를 종합화하고 통합하는 정책을 통하여 현실적인 정책이 추진되어야 하겠다.

지속적으로 우수한 산업이 없듯이 지속적으로 우수한 기업도 없다는 것이 현대의 경영논리이다. 성장을 위해 잠재시장에 뛰어들지 않으면 잠식당하는 것이 현대사회호름의 특징이다. 지금도 많은 기업들이 구조조정을 당하고 있는 사실을 마스크를 통해 우리는 확인할 수 있다. 이러한 변화가 이루어지고 있는 환경에서 소방조직도 결코 예외가 될 수 없다 하겠다.

‘Blue Ocean’ 결코 외래어로서 거창한 뜻이 아니다. 작은 것을 주목하고 남들이 하지 않는 것에 주목하라는 개념이다. 소방의 진정한 발전을 위해서는 남들이 주목하지만 행하지 아니한 사업에 과감히 뛰어들 필요가 있다. 따라서 본 연구가 이러한 생활밀착형 사업을 추진하는데 기폭제 역할을 했으면 하는 바람이다.

이러한 생활밀착형 사업을 추진하기 위해서는 무엇보다도 고위직의 인식이 필요하고 전 직원들의 참여를 유도할 수 있는 기획안이 선행되어야 하며, 소방방재청에서 행정입법으로 추진시키기 위한 법제화연구단 구성과 자문그룹의 충분한 지도와 감수를 받아야 한다.

또한 시도 소방본부 및 소방서의 각종 시책을 종합화할 수 있는 연구팀을 구성해서 2010년 또는 2020년의 Vision을 제시할 수 있는 프로젝트(Project)도 필요한 실정이다.

인력양성과 배치는 질실한 문제이다. 경쟁력을 확보하는 가장 큰 동력은 인재양성이다. ‘교육에 투자하지 않는 기업은 망하고 만다’ 라는 시장경제의 논리는 이를 잘 말해준다.

앞에서 제시한 시책들은 시행 가능한 사안으로 판단되며, 잘 정비되고 구축된 조직 내 인프라를 100%활용하는 방안을 찾아내 접목한다면 큰 성과와 반향(反響)을 불러오리라 여겨진다.

아울러 국민들에게서 어렵게 얻어낸 선호적인 여론을 잃지 않아야 하며, 그러기 위해서는 이와 같은 생활 밀착형 서비스를 다양하게 추진하고 확보해나가는 것이 현 시점에서 소방조직이 국민들로부터 신뢰받고 환영 받을 수 있는 중요한 명제라고 생각한다.

참고문헌

1. 소방방재청 2007년 업무계획(<http://www.nema.go.kr/>)
2. 사이버경찰청, (<http://www.police.go.kr/>)
3. 경상남도청, (<http://www.gsnd.net/index.jsp/>)
4. 통영 120만원기동대, (<http://iejoa.gnty.net/>)
5. 보건복지가족부 (<http://www.mohw.go.kr>)
6. 국민건강보험공단(<http://www.nhic.or.kr/>)
7. 김재웅, 강태중, 한송희, 엄태동, 원격교육기관의 질 확보 체제, 평생교육학연구, Vol.6, No.1(2000).
8. 신현택, 정보통신매체를 통한 원격교육기관 설비기준과 운영방안 연구. 교육부, (1999).
9. 전라북도, 전라북도 행정서비스 현장, 전라북도, (2007).
10. 행정자치부(현, 행정안전부), 국민을 열성팬으로 만드는 행복바이러스, KMAC, (2006).