

KOSHA GUIDE

X - 30 - 2012

사업장 화재 및 응급서비스에 관한 리스크 관리지침

2012. 6.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

○ 작성자 : 사단법인 한국안전학회 리스크관리 연구위원회

연세대학교 화공생명공학과 박재득

○ 개정자 : 산업안전보건연구원 안전연구실

○ 제·개정 경과

- 2010년 11월 위험관리분야 제정위원회 심의(제정)

- 2012년 4월 리스크관리분야 제정위원회 심의(개정, 법규개정조항 등 반영)

○ 관련규격 및 자료

- Recommended Practice in Emergency Service Organization Risk Management: NFPA, 2009

○ 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건 기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 6월 20일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

사업장 화재 및 응급서비스에 관한 리스크 관리지침

1. 목 적

사업장 화재 및 응급서비스의 효과적인 리스크 확인, 통제, 재정 관리를 위해 리스크 관리 프로그램을 개발, 실행, 평가하기 위한 최소한의 기준을 제시함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 사업장 내의 비상대응, 화재 진압 등 관련 활동을 제공하는 화재 및 응급서비스에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “화재 및 응급서비스(Fire and emergency service)”라 함은 비상대응, 화재 진압 등 관련 활동을 제공하는 것을 말한다.

(나) “클레임 분석가(Claims analyst)”라 함은 클레임을 분석하거나 평가하여 네트워크를 유지하고 협상하는 내·외부에 있는 사람을 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙 및 KOSHA GUIDE X-1-2011(리스크 관리의 용어 정의에 관한 지침)에서 정하는 바에 의한다.

4. 리스크 관리

4.1. 정책

(1) 사업장은 화재 및 응급서비스의 리스크 관리 체계 개발, 실행, 운영을 통해 리스크 관리의 책무를 명확하게 반영한 정책을 문서화하여야 한다.

(2) 리스크 관리체계는 다음과 같이 자산을 보호하거나 가장 비용 효과적인 방식으로 화재 및 응급서비스의 잠재적인 책임을 최소화하여야 한다.

(가) 손실의 빈도와 심각도 감소(손실방지)

(나) 손실에 대한 공정한 해결방안을 제시하고 제 3자의 클레임 방지(손실감소)

(다) 리스크 분산을 통해 크거나 예기치 않은 피해를 제한(보험 또는 계약)

4.2. 리스크 관리 담당자

(1) 리스크 관리 담당자는 리스크 관리 체계를 개발, 구축, 실행, 평가, 개선하여야 한다.

(2) 리스크 관리 담당자는 사업장 내 화재 및 응급서비스에 대한 전문지식이 있어야 한다.

(3) 그렇지 아니한 경우 리스크 관리 담당자는 사업장 내 화재 및 응급서비스에 대한 전문지식이 있는 전문가의 도움을 받을 수 있다.

4.3. 리스크 관리계획

(1) 리스크 관리계획을 포함하는 리스크 관리체계를 문서화 하여야 한다.

(2) 리스크 관리계획을 책임이 있는 관련 기관, 부서, 직원들에게 배포하여야 한다.

(3) 리스크 관리계획의 모든 관계자는 기록을 보관하여야 한다.

(4) 리스크 관리계획의 모든 수정사항은 관계자에게 전달하여야 한다.

(5) 사업장은 사업장 내 화재 및 응급서비스의 정해진 기간 또는 리스크 평가가 변경되었을 때 리스크 관리 계획을 검토하여야 한다.

4.4. 리스크 관리 절차

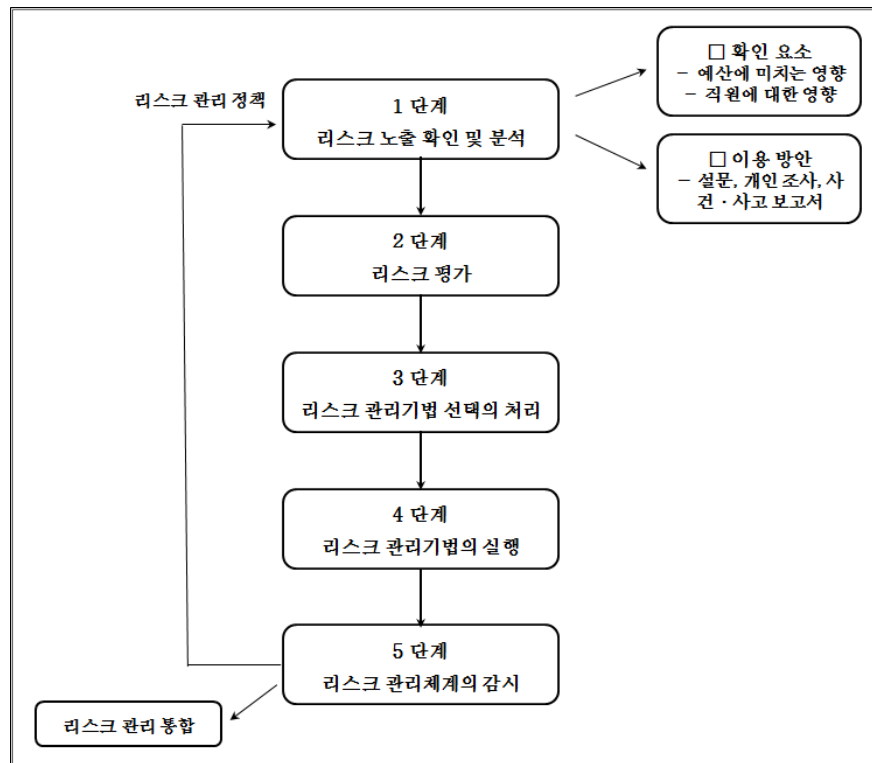
리스크 관리 절차는 다음과 같은 요소를 포함하여 구성한다.

- (1) 리스크 노출 확인 및 분석
- (2) 리스크 평가
- (3) 리스크 관리기법 선정
- (4) 리스크 관리기법의 실행
- (5) 리스크 관리체계의 평가
- (6) 리스크 관리체계의 개선

5. 리스크 확인 및 분석

5.1. 리스크 평가

- (1) 사업장 내 화재 및 응급서비스에서 발생 가능한 리스크를 확인 및 분석하기 위하여 리스크 평가를 하여야 한다.
- (2) 리스크 평가는 리스크 확인, 리스크 분석, 작업의 우선순위 선정 등으로 구성되어 있다.
- (3) 리스크 평가는 리스크 관리계획에 따라 문서화하여 보관하여야 한다.
- (4) 리스크 평가 결과는 리스크의 감시체계에 따라 검토 및 수정하여야 한다.



<그림 1> 리스크 관리 절차

5.2. 리스크 확인

- (1) 리스크 평가는 운영활동, 노출상황, 손실경험 등을 통하여 현존하거나 잠재적인 리스크를 확인하여야 한다.
- (2) 사업장 내 화재 및 응급서비스에 대한 리스크 평가는 다음과 같은 요소를 고려하여야 한다.
 - (가) 계획, 정책, 서비스, 운영
 - (나) 기구, 장비
 - (다) 직원
 - (라) 법률, 코드, 기준 등
- (3) 리스크 평가는 다음과 같은 분야의 손실을 고려할 수 있다.

(가) 근로자의 재해보상

(나) 일반인 또는 전문가의 책임

(다) 자동차

(라) 재산

(마) 범죄 행위

(바) 실수 및 누락

(사) 환경 책임

(4) 리스크 평가는 사업장 내 화재 및 응급서비스의 사전손실기록자료를 포함하여야 한다.

5.3. 리스크 분석

- (1) 리스크 확인을 통해 확인된 리스크에 대해 빈도수, 심각도, 개연성 등을 평가하여야 한다.
- (2) 리스크 분석은 손실의 노출 또는 유해위험요인 등에 적용 가능한 기법을 이용하여야 한다.
- (3) 발생 가능한 리스크의 확률과 심각도를 평가한 후, 사업장 내 화재 및 응급서비스 관련 담당자는 각 리스크에 대한 상대적인 중요도를 결정하고 리스크 평가를 완성하여야 한다.

5.4. 우선순위 선정

- (1) 리스크 분석 결과를 참고하여 사업장 내 화재 및 응급서비스 관련 담당자는 해결하여야 할 리스크의 우선순위를 선정하여야 한다.
- (2) 우선순위 선정에 중요한 요인으로는 빈도수, 심각도, 확률이 있다.

6. 리스크 관리서비스 체계화

6.1. 리스크 관리서비스

- (1) 리스크 관리서비스는 리스크 확인 및 분석 결과에서 확인된 각 리스크를 포함하여야 한다.
- (2) 리스크 관리서비스는 리스크로 인한 손실을 줄이기 위해 리스크 통제기법 결정 및 평가를 포함하여야 한다.

6.2. 리스크 통제

- (1) 리스크 통제는 다음 사항을 포함하여야 한다.

(가) 노출방지

(나) 노출분리

(다) 손실방지

(라) 손실감소

6.3. 리스크 재무

- (1) 손실 비용은 가벼운 손실에 드는 비용도 포함하여야 한다.
- (2) 기본 결정은 리스크의 형태, 보험금액 구하는 방법, 잔류 수준 등에 대한 내용을 포함하여야 한다.

6.4. 클레임 관리

- (1) 리스크 관리를 통하여 모든 클레임을 관리할 수 있어야 한다.

리스크 재정관련 내·외부의 클레임 분석가는 리스크를 평가, 네트워크 참여 보장, 협상 등의 업무를 수행하여야 한다.

- (2) 리스크 관리와 관련된 사고에 대하여 해당기관에 즉각적으로 보고하여야 한다.
- (가) 고품질의 서비스, 비용관리, 직장으로의 복귀 등을 관리하기 위하여 리스크를 관리하여야 한다.
- (나) 이와 같이 복직, 회복, 구조 등의 리스크 관리를 통해 클레임을 줄일 수 있다.
- (다) 부상을 당한 사람이 자신의 일상적인 일자리로 복귀할 수 없는 경우, 새로운 교육 및 기술을 통해 대체할 수 있는 자리를 마련해 주어야 한다.
- (라) 리스크 관리의 처리과정이 빨라지면 리스크 관리 비용을 효율적으로 줄일 수 있다.
- (3) 클레임 분석가는 클레임을 분석, 평가한 후 협상을 하여야 한다.
- (4) 협의를 위하여 다음의 결과를 포함하여야 한다.
- (가) 정산 또는 지급(Settlement or payment)
- (나) 부정(Denial)
- (다) 소송(Litigation)
- (5) 손해가 발생한 경우, 리스크 관리를 통하여 100% 또는 그에 근접한 정도의 물리적인 회복을 할 수 있도록 하여야 한다.
- (6) 장애관리는 다음과 같은 방법을 이용하여 손실관리를 하여야 한다.
- (가) 손실관리
- (나) 의료관리
- (다) 직업관리
- (라) 공급자 및 병원 청구서 감사
- (7) 직업관리는 피해자가 효과적으로 일상으로 복귀할 수 있도록 하여야 한다.

7. 리스크 관리서비스 선택

7.1. 리스크 관리서비스

- (1) 5.2항 리스크 확인에서와 같이 리스크를 확인하기 위하여 다음 사항을 고려하여 리스크 관리서비스를 선택하여야 한다.
- (2) 리스크를 통제하거나 재원을 제공하기 위한 다양한 리스크 관리서비스에 대한 이해
- (3) 궁극적인 목표 또는 결과의 확인

7.2. 예측

리스크 관리서비스의 과정은 각 서비스가 리스크의 결과에 어떠한 영향을 줄 수 있는지에 대한 예측을 포함하여야 한다.

8. 리스크 관리서비스 실행

8.1. 실행 계획

- (1) 7항에서 언급된 리스크 관리서비스의 실행을 위한 계획을 개발하여야 한다.
- (2) 리스크 관리 계획은 계획, 준비, 교육 및 훈련 등의 구성 요소를 포함할 수 있다.

8.2. 실행

8.2.1 계획 실행

- (1) 계획을 실행하는 동안 결과에 영향을 미칠 수 있는 문제가 발생하는 경우, 계획을 수정하여야 한다.
- (2) 모든 결정은 효과적인 감시를 위하여 구체적인 행동 계획을 실행하여야 한다.

8.2.2 준비

준비는 서비스로 인해 영향을 받는 모든 기관 및 사람들에게 허용되도록 만들어져야

한다.

8.2.3 교육 및 훈련

- (1) 리스크 관리서비스에 관련된 사람은 그들에 역할에 맞는 교육을 받아야 한다.
- (2) 교육 및 훈련은 서비스와 관련된 모든 정보를 포함하여야 한다.

8.2.4 문서화

의사결정 과정의 모든 단계는 4항의 리스크 관리에 따라 문서화되어야 한다.

9. 리스크 관리 체계 감시

9.1. 감시체계의 효과

- (1) 체계의 효과, 경제성, 효율성 등에 대한 정기적인 정보 수집 및 분석을 통하여 감시 체계의 결과를 확인하여야 한다.
- (2) 감시체계는 화재 및 응급서비스 기관이 리스크 관리 체계 등의 효과를 확인할 수 있도록 하여야 한다.

9.2. 감시 방법

리스크 관리 체계의 감시는 다음의 사항을 포함할 수 있다.

- (1) 관련 기록의 분석
- (2) 규제준수체계 검토

각 프로그램에서 요구하는 체크리스트에 따라 규정준수체계를 검토하여야 한다.

- (3) 직원실적 파악

조직의 정책에 대한 준수 여부를 확인하기 위하여 직원실적을 파악하여야 한다.

(4) 조직의 리스크 인지에 대한 의사소통 방법의 검토

조직 의사소통의 결과를 예상하기 위한 리스크 인지 방법을 검토하여야 한다.

(5) 손실에 대한 주기적인 확인

(6) 재정 영향 분석

(가) 재정 지출의 분석은 다음 내용을 분석하기 위해 주기적으로 실시하여야 한다.

- ① 재정 계획을 초과할 수 있는 지출 동향
- ② 운전변화를 필요하게 만드는 잠재적이고 치명적인 지출
- ③ 효과적인 계획의 성능

9.3. 감시의 빈도수

사업장 내 화재 및 응급서비스는 개인의 리스크 관리 구성요소와 포괄적인 체계에 대한 감시 주기를 결정하여야 한다.

9.4. 역할 및 책임

- (1) 리스크 관리 체계의 감시는 리스크 관리 계획에 따라 사업장 내 화재 및 응급서비스 관련 담당자에게 책임이 있다.
- (2) 특정 감시 체계에 대한 책임은 사업장 내 화재 및 응급서비스 기관의 관리자에게 책임이 있다.

9.5. 리스크 관리 계획의 개선

감시 활동의 결과는 사업장 내 화재 및 응급서비스의 리스크 관리 계획을 개선하는데 사용할 수 있다.