

정책리포트

제409호 2024. 11. 11



# 서울시 환경보건 위해소통체계 구축방안

김효미

연구위원

이혜진

연구원

서울연구원 정책리포트는 서울시민의 삶의 질을 향상하고  
서울의 도시 경쟁력을 강화하기 위해 도시 전반의 다양한 정책 이슈를 발굴하여 분석함으로써  
서울시의 비전 설정과 정책 수립에 기여하고자 작성된 정책보고서입니다.

#### 제409호

서울시 환경보건 위해소통체계 구축방안

발행인 오 균

편집인 이신해

발행처 서울연구원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

02-2149-1234

www.si.re.kr

ISSN 2586-484X

발행일 2024년 11월 11일

※ 이 정책리포트의 내용은 연구진의 견해로 서울특별시의 정책과 다를 수 있습니다.

2024. 11. 11  
서울연구원 정책리포트  
409호

## 서울시 환경보건 위해소통체계 구축방안

김효미 연구위원  
02-2149-1110  
hmkim@si.re.kr

이혜진 연구원  
02-2149-1128  
leehj@si.re.kr

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 요약                          | 3  |
| I. 환경보건 위해소통의 전략적 접근 필요     | 4  |
| II. 국내·외 환경보건 위해소통 현황과 시사점  | 6  |
| III. 서울시민의 환경보건 위해소통 인식과 수요 | 13 |
| IV. 서울시 환경보건 위해소통체계 구축방안    | 16 |

## 요약

시민의 환경보건에 관한 인식과 정보 수요의 증가에 따라 서울시나 정부, 관련 단체에서 정보를 제공하고 있으나, 서울시민은 필요한 정보를 찾기 어렵고 양방향 소통이 잘 안된다고 느끼고 있다. 정보를 제공하고 소통하는 환경보건 위해소통은 시민의 정책참여를 제고하고 환경유해인자로 인한 피해를 최소화하기 위한 정책수단으로 일부 프로그램을 운영 중에 있으나 필요시 산발적으로 운영되거나 시민 대상 홍보가 부족해 참여가 어려운 실정으로, 시민 수요와 지역 환경보건 문제를 파악하여 시민이 원하는 정보를 제공하고 체계적으로 소통할 필요가 있다.

---

### 정부·서울시, 환경보건 위해소통의 중요성은 인식하고 있으나 체계적 프로그램은 부재

지역주민 대상 환경문제와 관련 영향에 대한 정보를 제공하고 소통하는 환경보건 위해소통은 환경보건정책에 자발적으로 참여하고 환경유해인자로 인한 건강피해 저감을 위한 행동 변화를 유도하는 주요한 정책수단이다. 미국이나 유럽, 호주 등은 환경보건 위해소통을 위한 가이드라인을 마련하고, 우수사례를 배포하여 관련 기관에서 활용할 수 있도록 한다. 정부나 서울시 역시 환경보건계획을 수립하는 과정에서 위해소통의 중요성을 인식하고 관련 사업을 계획하였으나, 필요시 산발적으로 시행되고 있거나, 지속적으로 시행되는 사업의 경우 홍보가 부족하여 시민 참여가 어려운 실정이다.

### 서울시민, 정부·서울시 주도의 시민수요에 따른 신뢰성 있는 정보 제공과 양방향 소통 요구

서울시민 대상 환경보건 위해소통 인식조사 결과 원하는 정보를 찾기가 어렵고, 양방향 소통은 원활하지 않다고 느끼고 있었다. 관련 정보에 대해서는 환경문제의 구체적인 원인, 건강영향, 건강피해 예방 또는 최소화를 위한 대응요령, 정책현황 등의 정보수요가 높았고, 만성질환자나 임산부, 노출이 높은 직업군에 대해 우선적으로 소통이 필요하다고 응답하였다. 시민이 요구하는 위해소통은 시민 정보수요를 반영하여 쉽고 이행가능한 명확한 정보를 제공하는 양방향소통이 필요하다고 응답하였으며, 통합정보제공사이트, 시나 정부 소유의 온라인매체 등을 통해 인포그래픽스 형태의 정보를 요구하였다.

### 지역 내 환경보건현황과 시민인식을 고려한 체계적 환경보건 위해소통 체계 마련 필요

환경보건 위해소통은 지역 환경보건 현황과 시민의 인식조사를 기반으로 소통이 필요한 문제를 진단하고, 소통 대상을 정의하며, 대상자의 특성을 고려하여 구체적이고, 명확하며, 이행가능한 메시지를 전달하여야 한다. 또한 수요에 따라 시행된 위해소통과 정책으로의 환류과정은 시민에게 투명하게 공개되어야 한다. 이러한 위해소통은 전담조직을 운영하여, 위해소통 체계를 구축하고, 시민의 신뢰를 바탕으로 기본원칙 하에 체계적으로 관리될 필요가 있어 환경보건 위해소통 체계 구축방안을 제안한다.

---

# I. 환경보건 위해소통의 전략적 접근 필요

## I 서울시, 환경유해인자 관리를 위한 환경보건계획 수립

### 서울특별시 환경보건 및 지역사회 알권리 조례 제정

- 서울시 사전예방원칙에 따라 「서울특별시 환경보건 및 지역사회 알권리 조례」 제정
  - 알권리 조례는 환경오염과 유해화학물질로부터 시민의 건강과 생태계를 보호·유지하는 것을 목적으로 함
  - 알권리란 환경유해인자의 위험상태를 확인하고 위험을 회피하는 데 필요한 조치를 스스로 결정할 충분한 정보를 얻고 이해하고 의논할 수 있는 권리
- 서울시는 서울시민의 환경유해인자에 대한 인식을 개선하고 자발적 위험요인 회피를 위한 소통수단으로 관련 정보를 제공하고 소통
  - 현재 서울시는 지역주민에게 환경보건 및 화학물질에 대한 정보 제공을 위해, 관계기관과 협력하여 환경보건 및 화학물질 안전에 관한 홍보 및 교육을 시행 중
  - 관련 정보는 서울시 홈페이지, 관련 기관이나 민간단체를 통해 제공하고 교육프로그램을 운영하고 있으나, 시민의 인식 및 관련 정보의 활용도는 낮음

### 정부와 서울시, 환경보건정책의 목표와 실천방향 제시를 위한 환경보건계획 수립

- 환경부는 환경보건법에 따라 환경보건정책의 목표와 실천방향 제시를 위해 10년 단위 환경보건 종합계획을 수립. 현재 제2차 환경보건종합계획(2021-2030)을 수립하여 시행 중
  - 환경보건종합계획의 참여와 알권리 보장 원칙하에 시민의 알권리를 강화하고 자발적 환경유해인자 노출저감을 위한 위해소통 강화 전략을 수립
- 서울시는 2021년 환경보건법의 지역환경보건 종합계획 수립에 따른 서울시 환경보건 및 화학물질 관리 종합계획을 수립<sup>1)</sup>
  - 환경피해 건강영향에 관한 시민소통 제고를 위해 환경오염과 건강영향 정보 제공 및 참여 홍보, 환경보건 시민 참여 행사 추진, 환경부 환경오염 피해 구제 지원, 지역건강영향조사를 위한 주민 청원 지원 계획
  - 환경오염 건강피해 대비 매뉴얼 정비를 위해 통합적 환경보건 위기관리 대응 매뉴얼 제작 계획
- 서울시 환경보건 및 화학물질관리 종합계획을 토대로 하여 사람중심 목표를 추가한 「2023-2030 서울시 환경보건계획」 수립

1) 서울특별시, 2021, 「서울시 환경보건 및 화학물질관리 종합계획 수립용역」.

## I 시민 정보수요를 반영한 환경보건 위해소통체계 구축 필요

### 서울시민 생활권 환경보건에 대한 관심과 정보수요는 높으나 제공되는 정보의 활용은 낮아

- 미세먼지나 폭염, 폭우 등 시민의 건강에 영향을 미치는 환경위해요인에 대한 시민 인식 증가로 환경보건에 대한 관심도와 정보수요 증가
- 시민의 정보수요를 반영하지 못한 공급자 위주의 정보 제공, 관련 정보에 대한 낮은 접근성과 신뢰도 등으로 인해 정보활용 및 정책참여는 낮은 수준
  - 일방향적 제공(낮은 정보 접근성), 정보제공자 중심의 내용(수요와 부합하지 않는 어려운 내용) 제공 등 정보 수요자의 요구와 특성을 고려하지 않은 소통방식 개선 필요
- 서울시의 지속적인 대기오염물질 배출원 관리를 통해 미세먼지, 이산화질소 등 대기오염농도가 지속적인 감소추세를 보이고 있으나, 2022년 서울시민 1,000명 대상 대기질 인식조사 결과 70% 이상이 지난 10년간 대기질이 악화되었고, 60% 이상이 향후 10년 후도 나빠질 것으로 인식<sup>2)</sup>
  - 서울시의 다양한 정보 제공 및 소통활동에도 불구하고 서울시민은 대기질 관련 정책현황과 성과, 구체적인 대기질 현황과 건강영향, 대기오염 노출저감을 위한 행동요령 등 정보 제공과 대기질 관련 교육 및 캠페인 등의 소통을 요구

### 환경보건 위해소통은 환경유해인자로 인한 환경 및 건강피해저감 위한 중요 정책수단

- ‘환경보건 위해소통’은 환경유해인자로 인해 건강과 웰빙에 영향을 받는 사람들이 영향을 완화하기 위해 정보에 입각하여 독립적인 결정을 내리고 보호 및 예방조치를 취할 수 있도록 필요한 정보를 교환하는 것으로 정의
  - 환경유해인자에 대한 시민인식은 경험을 기반으로 주관적으로 판단되며, 이러한 주관적 판단은 시민의 정책참여나 건강개선행동에 영향을 미치므로 위해소통을 통한 시민의 인식개선은 건강피해 예방에 있어 상당히 중요한 역할을 할 수 있는 정책수단
- 환경보건 위해소통 체계는 시민의 환경보건 알권리를 보장하고, 환경유해인자에 대한 위험을 알고 적극적으로 위험요인을 회피할 수 있도록 건강과 안전에 대한 판단을 내릴 수 있도록 구축이 필요
  - 대기오염 및 유해화학물질 등의 환경유해인자는 발생 예측이 어렵고 광역적으로 발생하거나 지역내 배출원분포에 따라 국지적으로도 발생 가능하며, 지역에 따라 차별적이고 비자발적으로 노출되며, 인구특성에 따라 다른 규모의 건강피해를 발생
  - 환경보건 위해소통 체계는 지역에서 주요하게 대두되는 환경보건 이슈와 정보수요자의 특성 등 환경보건 인식수준에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인을 고려하여 구축 필요

2) 김효미 외, 2022, 서울시 대기질 관리정책의 시민 건강영향 저감효과 분석

## II. 국내·외 환경보건 위해소통 현황과 시사점

### I 서울시, 주요 환경보건 이슈를 대상으로 단발적 위해소통 시행

#### 서울시, 시민 대상 대기질 관련 정책결정을 위한 시민참여 프로세스 운영

- 환경보건 이슈 중 대기질과 관련하여 서울시민을 대상으로 미세먼지 인식개선 및 정책참여 유도를 위한 다양한 정보 제공 및 소통 프로그램 진행
  - 미세먼지 문제를 개선하기 위한 정책결정과정에서 시민의견 수렴을 위해 광화문광장에서 시민 3,000여 명이 참여하는 원탁회의 개최
  - 서울특별시 대기환경정보 홈페이지를 통해 미세먼지를 포함한 대기오염물질의 실시간 농도 현황과 함께 고농도의 미세먼지 발생 시 7가지 대응요령, 고농도 오존 발생 시 건강피해 저감을 위한 시민행동요령 등 제공
  - 서울시교육청 교육연구정보원은 공식 유튜브 채널을 통해 대기질 관련 교육자료를 제공



[그림 1] 서울시 대기질 관련 정보 제공 및 시민참여 프로세스 운영 사례

출처: 미세먼지 대토론회 (<https://m.blog.naver.com/homibike/221016016717>),

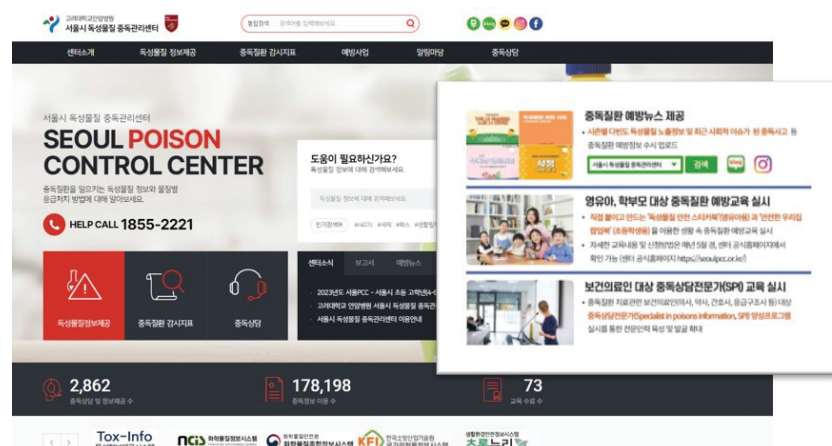
서울특별시 대기환경정보, 서울특별시교육청 교육연구정보원 Youtube 채널

- 시민 대상 대기질 정보 제공, 교육 시행, 시민참여 프로세스 등 다양한 프로그램의 운영에도 불구하고, 대기오염 및 건강영향 서울시민 인식조사(김효미 외, 2022)에 따르면, 시민들은 알권리 강화를 위한 정보 제공과 인식도 개선을 위한 양방향 소통에 대한 수요가 여전히 높음<sup>3)</sup>

3) 김효미 외, 2022, 서울시 대기질 관리정책의 시민 건강영향 저감효과 분석

## 서울시, 화학물질 중독사고 대응 및 환경보건 취약계층인 어린이 대상 위해소통 시행

- 서울시 독성물질 중독관리센터는 「서울특별시 독성물질 중독 예방 및 사고 안전에 관한 조례」를 기반으로 2021년 8월 설립되어 고려대학교 안암병원이 민간위탁 형태로 운영 중이며, 독성물질 관련 중독질환 예방사업 및 상담을 제공하며, 상담정보 기반의 중독사고 감시체계 운영
  - 생활환경 속 유해물질(화학물질, 화학제품, 의약품, 농약 등)의 독성 및 인체영향에 대한 정보 제공 및 근거에 기반한 예방활동 수행
  - 중독상담 콜센터 운영을 통해 일상생활 속 독성물질 노출 시 노출물질의 기본독성정보, 인체유해성, 현장기반 응급처치방법에 대해 안내하며, 응급의학전문의 자문 및 의료기관 내원 여부, 의료기관 내원 시 상담정보 전송 등의 서비스 제공
  - 공식 홈페이지, SNS 등을 통해 예방뉴스, 시민 및 보건의료인 대상 교육 등 위해소통 수행



[그림 2] 서울시 독성물질 중독관리센터 정보 제공 및 소통

출처: www.seoulpcc.or.kr

- 서울시 환경보건센터에서는 어린이를 대상으로 건강보호와 관련 위해소통 프로그램 운영
  - 서울시 환경보건센터, 환경부, 국립공원공단과 연계하여 아동 및 가족을 대상으로 아동의 체험활동, 학부모 교육 프로그램 등으로 구성된 건강나누리 체험캠프 운영
    - 각 프로그램을 시행한 후 현장 진행자의 자체평가를 통해 프로그램의 효율성, 진행 시 문제점, 차회 프로그램에서 추가적으로 고려해야 할 사항 등을 검토
  - 어린이, 교사, 학부모 등 맞춤형 환경보건교육을 제공하는 환경보건이동학교 운영
    - 환경성질환 예방 및 관리교육의 확대를 통해 지역사회 환경보건서비스를 증대하고 지역주민의 건강증진에 기여하고자 마련
  - 환경보건센터 소통 관련 사업 홍보는 인스타그램, 유튜브 활용
    - 환경부 환경보건시스템 일원화 방침에 의해 서울시 환경보건센터 홈페이지 또는 정보 제공시스템은 운영되지 않고 있으며, 서울대학교 의과대학 자체 소셜미디어와 유튜브를 통해 제한적으로 정보를 제공하고 소통

[표 1] 서울시 환경보건센터 어린이 대상 환경보건 위해소통 프로그램

| 구분        | 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 건강나누리 캠프  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여아동 및 학부모 특성을 고려한 활동 프로그램 및 교육 진행</li> <li>- 교육과정 진행 과정 중 담당자 상시평가, 진행 이후 참여자 만족도 평가 등을 통해 프로그램의 목표와 성과 관리</li> </ul>   |
| 환경보건 이동학교 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경성질환 예방 및 관리교육의 확대를 통해 지역사회 환경보건서비스를 증대</li> <li>- 기후위기 이론교육 및 게임프로그램 운영</li> </ul>                                    |

출처: 서울특별시 환경보건센터

## I 국내 일부 환경유해요인 소통체계 구축, 위해소통의 범위 확대 필요

### 질병관리청, 감염병 대응을 위한 공중보건 위기소통 표준운영절차 매뉴얼(2022.08) 마련

- 2022년 8월 「감염병 예방 및 관리에 관한 법률」에 의거, 감염병 재난 상황 극복을 위한 일련의 소통 활동을 구체적으로 작성하여 국민, 언론과의 신뢰 구축 및 유지를 위한 효율적이고 일관성 있는 소통을 목적으로 매뉴얼 마련<sup>4)</sup>
  - 감염병 상황을 재난 전, 재난 상황, 재난종료 3가지로 제시하고 상황별 세부 목적을 제시하여 표준운영절차를 활용할 수 있도록 함
  - 위기소통을 위해 1. 신속한 정보 제공(Be first), 2. 상황에 대한 정확한 정보 제공 및 구체적인 행동수칙 안내(Be right), 3. 상황에 대한 정보를 투명하게 공개(Transparency), 4. 국민과의 신뢰관계 구축(Build trust), 5. 국민과 환자에 대한 공감 및 존경과 감사 표현(Express empathy)을 5대 기본원칙으로 세우고 모든 소통전략에 적용
    - 위기소통 전담조직을 지정하고 구성하며, 위기 관련 정보를 실시간으로 파악하고 제공
    - 감염병 피해자 및 가족에 대한 위로와 공감 소통을 통해 신뢰를 확보하는 것이 중요하며, 주민의 예방 행동 및 캠페인 참여를 독려하고 피해를 최소화할 수 있도록 정보를 제공

4) 질병관리청, 2022, 「공중보건 위기소통 표준운영절차」.



#### 불확실성과 사회적 혼란을 줄이는 소통전략

- 지식과 정보가 부족할 때, 현재까지 알려진 것과 알려지지 않은 것을 분명하게 말하는 것이 아무 말도 하지 않는 것보다 낫습니다.
- 불확실성을 대중에게 설명할 때 불확실성을 줄이기 위해 취해진 조치와 최선의 예방지침을 함께 제공합니다.
- 전문가 합의가 부족한 과학적 견해는 일반 대중에게 공개적으로 전달하기 전에 의견수렴 절차를 거치는 것이 좋습니다.
- 과학적 의견 불일치가 지속된다면 왜, 어떤 맥락에서 의견 불일치가 일어나고 있는지 설명합니다.
- 신뢰할 수 없는 루머로 인해 정보 공백이 발생하지 않도록 현재까지 과학적으로 확인된 건강 및 위기 정보를 반복적으로 제공합니다.

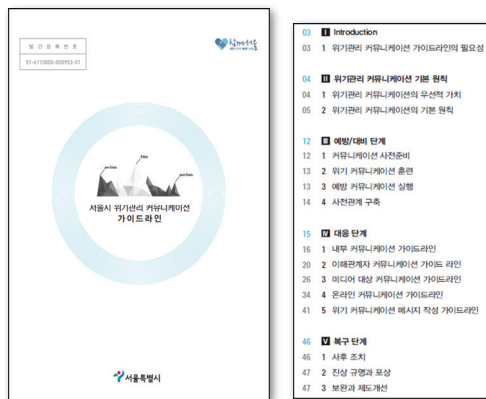
자료 : Paek, H.J. & Hove, T.(2020), Communicating Uncertainties during the COVID-19 Outbreak, Health communication, 35(14), 1729-1731

[그림 3] 질병관리청 공중보건 위기소통 표준운영절차 매뉴얼

출처: 질병관리청, 2022, 「공중보건 위기소통 표준운영절차」.

## 서울시, 재난발생 시 시민과의 소통 위한 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인(2014) 작성

- 서울시는 2014년 국내외 사례를 기반으로 재난발생 시 위기관리 및 위기를 극복할 수 있는 커뮤니케이션 역량을 갖추기 위한 기본적인 틀로서 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인을 작성<sup>5)</sup>
  - 시민의 신뢰를 강조하고, 공감, 투명성, 전문성, 책임감을 우선적 가치로 제시
  - 위기관리를 위해 예방·대비/대응/복구 3단계로 구분하고 단계별 원칙과 가이드라인 제시



- 공감: 피해자/유족, 대중 여론 공감
- 투명성: 확인된 사실, 파악 중인 사실, 조치사항, 향후 조치내용의 투명한 공개
- 전문성: 위기 대응 및 문제 해결을 위해 최고의 역량과 전문성을 가지고 대응
- 책임감: 시민안전을 최우선으로 책임감을 가지고 대응

[그림 4] 서울시 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인

출처: 서울특별시, 2014, 「서울시 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인」.

5) 서울특별시, 2014, 「서울시 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인」.

## I 미국, 유럽, 호주 등 환경보건 위해소통 전략 및 가이드라인 작성

### WHO 유럽지부, 환경 및 건강에 대한 효과적인 위해소통을 위한 고려사항 및 우수사례 제공

- WHO 유럽지부는 환경보건 문제의 특성과 미디어와 인터넷의 발달에 따른 정보접근방식의 다각화, 위해소통 관련 최신 연구사례 등 변화하는 최신 트렌드를 종합적으로 검토하여 효과적인 위해소통을 위한 목표와 과제, 우수사례를 작성하여 제공<sup>6)</sup>
  - 효과적인 위해소통을 위해 소통 과정 중 정보를 전달하는 정보전달자, 정보내용, 정보전달 방식, 정보의 전달과정에 영향을 미치는 노이즈, 정보 수용자의 수용 능력과 피드백, 인식에 영향을 미치는 다양한 맥락적 요소 등 각 과정별 특성 이해 중요



| 구분          | 내용                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 환경보건 문제의 특성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경보건 문제는 광역화, 복잡성, 불확실성이 증가하는 추세</li> <li>- 전문가, 공직자에 대한 신뢰도 하락</li> <li>- 일방향 소통에서 다방향 소통으로 변화</li> <li>- 전통 미디어의 영향력이 약화되었으며, 접근방식이 증가함</li> <li>- 가짜뉴스, 잘못된 정보의 확산, 인포데믹스</li> <li>- Covid-19를 겪으면서 위해소통의 중요성 부각</li> </ul> |
| 위해소통 목표     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위험 인식도를 제고하여 불안감 저감</li> <li>- 위험을 줄이기 위한 행동 변화 유도</li> <li>- 위험관리를 위한 기관과의 신뢰도 증진</li> <li>- 위험관리 의사결정과정에서의 대중의 참여 증진</li> </ul>                                                                                              |
| 중요 이슈       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risk: 전문가와 대중의 인식 차이, 대중의 위험에 대한 인식, 감정(분노)과 경험, 사회/경제/문화적 맥락에 대한 이해 필요</li> <li>- Trust: 신뢰관계를 구축하고 유지</li> </ul>                                                                                                             |
| 도전과제        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문가와 일반대중의 인식 차이를 줄여야 함</li> <li>- 과학적 근거의 변화와 불확실성을 다루는 문제</li> <li>- 신뢰성 있는 정보원의 변화</li> <li>- 잘못된 정보 확산을 다루는 소통경로의 관리</li> <li>- 위해소통에 필요한 자원, 역량, 기술</li> <li>- 대중이 이해하기 쉬운 정보의 재구성</li> </ul>                             |

[그림 5] WHO EU의 환경보건 위해소통 가이드라인과 목표

출처: World Health Organization(WHO), 2021, Effective risk communication for environment and health

### 미국 EPA, 기관-시민 위해소통에 전략적으로 부합하기 위한 도구로 SALT framework 개발

- EPA는 위해소통에 관한 모범 사례를 전파하고, 기관과 시민의 위해소통에 전략적으로 부합하기 위한 도구로서 SALT(Strategy, Action and Learning and Tools) 프레임워크를 개발
  - 모든 EPA의 활동과 프로그램에 일관된 위해소통 접근방식을 구현하기 위한 명확하고 실질적인 지침 제공

6) World Health Organization(WHO), 2021, Effective risk communication for environment and health

[표 2] 미국 EPA의 The SALT Framework

| 구분               | 내용                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 전략<br>(Strategy) | - 위해소통의 목표와 목적을 단순히 정보를 제공하는 것 이상으로 확장<br>- 관련 정보 조사, 목표설정, 플랫폼 및 위해소통 방식, 성과 측정 및 개선방안 등                                                                                                                          |
| 실행<br>(Action)   | - 위해소통 대상이 정보를 수용하고 행동 변화에 도움이 되는 다양한 요인을 고려<br>- 듣고, 이해하고, 수용하며, 행동으로 이어지는 위해소통에 영향을 미치는 다양한 요소 고려                                                                                                                |
| 학습<br>(Learning) | - 위해소통 전반에 걸친 노력을 평가하고 학습하는 과정을 통해 위해소통 실무의 지속적 개선<br>- 위해소통 전체 과정에 대한 평가, 학습, 개선<br>- 관련 전문가 및 소통대상자로부터의 피드백(토론, 설문조사, 내부회의, FGI 등)을 통해 위해소통 전략 개선<br>- 지속적인 학습과 개선을 위한 접근방식인 반성적 실천모델(Reflective Practice Model) |
| 도구<br>(Tools)    | - 모범사례, 관련 템플릿 등의 제공<br>- SALT Framework 온라인 학습동영상                                                                                                                                                                 |

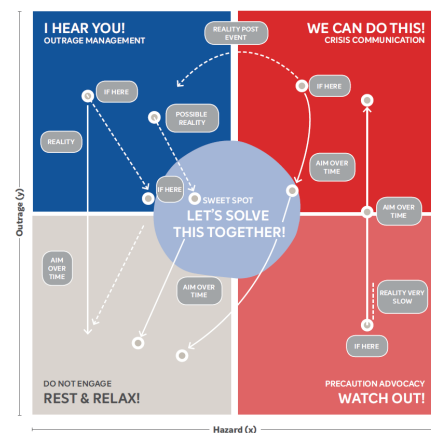
출처: <https://www.epa.gov/risk-communication/salt-framework>

## 호주 환경보건 상임위(enHealth), 환경보건 실무자 대상 위해소통 지침서 마련

- 2021년 1월, 호주의 환경보건 상임위원회(enHealth)는 환경공중보건 실무자가 대중에게 위험을 알리고 이해하고 준비하는 데 필요한 위해소통 지침서를 마련<sup>7)</sup>
  - 피터샌드만 박사의 유해성(Hazard)과 대중의 분노(Outrage)의 수준에 따른 4가지 위해소통 정의를 바탕으로 각 상황별 특성을 정의하고, 상황에 따른 세부 소통원칙, 주요 소통 대상, 활용 매체, 고려사항 등 제안
  - 위해소통 과정 중 시민의 분노 유발 요인의 변화에 따라 분노 상황이 변할 수 있어 인식변화를 고려한 유연한 소통 필요



(위험요인의 유해성과 대중 분노에 따른 위해소통)



(위해소통에 따른 분노 상황 변화)

[그림 6] 호주 enHealth의 위해소통 상황 구분과 변화

출처: Australian government department of health and aged care, 2021, enHealth risk communication guidance

7) Australian government department of health and aged care, 2021, enHealth risk communication guidance

## 서울시 환경보건현황, 시민 인식 기반 환경보건 전 분야 적용 가능한 위해소통 체계 구축 필요

- 국내에서 수립된 위기소통 가이드라인은 재난이나 감염병 등 급작스러운 위기상황 발생 시 대응 전략으로, 만성적으로 노출되고 광역적으로 발생하는 일반적인 환경보건 문제에 대한 소통가이드라인으로 활용하기 어려움
- 국외 환경보건 위해소통 체계 구축사례 검토 결과, 변화하는 환경보건 문제를 지속적으로 분석하여 상황에 맞게 적용할 수 있는 위해소통 가이드라인이나 체계 구축을 위한 프레임워크를 제공하고 있으며, 지역에서 활용할 수 있도록 우수사례를 함께 제공
- 국외 환경보건 위해소통 체계 및 우수사례와 서울시 환경보건 문제 및 시민 인식을 기반으로 하여 환경보건 전 분야에 적용가능한 위해소통 체계 구축 필요

[표 3] 국내외 환경보건 위해소통 체계 구축 동향 현황과 시사점

| 현황                                                                                                                                                                                                                                           | 시사점                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국내 감염병 대응 및 재난위기상황 발생 시 소통을 위한 가이드 마련</li> <li>- 미국, 유럽, 호주 등은 변화하는 환경보건 문제와 위해소통 관련 연구결과를 기반으로 환경보건 위해소통을 위한 기본원칙, 위해소통 단계별 전략을 수립하여 제공</li> <li>- 전략을 바탕으로 환경보건 위해소통 시행 후 평가를 통해 개선 노력</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국내에서 수립된 위기소통 가이드라인은 재난이나 감염병 등 급작스러운 위기상황 발생 시 대응 전략으로, 만성적으로 노출되고 광역적으로 발생하는 일반적인 환경보건 문제에 대한 소통 가이드라인으로 활용하기 어려움</li> <li>- 국외 환경보건 위해소통 체계 구축사례를 검토하여 서울시 환경보건 문제와 시민 인식을 기반으로 하여 환경보건 전 분야에 적용가능한 위해소통 체계 구축 필요</li> </ul> |

### Ⅲ. 서울시민의 환경보건 위해소통 인식과 수요

#### Ⅰ 서울시민, 환경보건에 관심은 있으나 현황에 대한 인지도는 절반 수준

서울시민의 환경보건 위해소통에 관한 인식과 경험, 정책수요 파악을 위해 시민인식조사 수행

- 서울시 환경보건 위해소통에 관한 시민의 인식과 경험, 실태와 문제점을 파악하고, 시민의 환경보건 위해소통에 대한 수요 및 시민의견 수렴을 위한 시민인식조사 수행

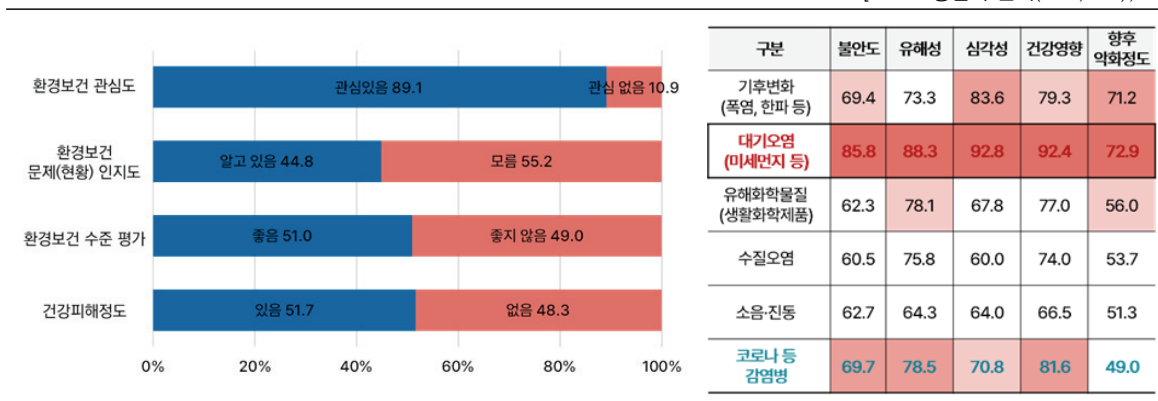
##### 설문조사 개요

|      |                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 조사목적 | 서울시민 환경보건 위해소통 인식과 경험, 환경보건 위해소통 방안에 대한 수요도 조사                                                 |
| 조사기간 | 2024년 1월 4일 ~ 1월 12일(9일)                                                                       |
| 조사대상 | 서울시 거주 만 20세 이상, 만 69세 이하 성인 남녀(외국인 제외)<br>1,200표본(유효표본 기준): 95% 신뢰구간에서 최대허용 표본오차: $\pm 2.8\%$ |
| 조사방법 | 구조화된 설문지를 이용한 온라인 Web 설문조사                                                                     |

서울시민 10명 중 9명 환경보건에 관심 있지만, 주요 환경보건현황에 대한 인지도는 절반 수준

- 환경오염과 기후변화 등 사람의 건강과 생태계에 영향을 미치는 환경보건에 대해 89.1%가 관심이 있다고 응답한 반면, 서울시의 문제가 되는 환경보건수준에 대한 인지도는 44.8%로 높지 않음
  - 50~60대에 비해 20~30대에서 환경보건 문제에 대한 인지도가 높음
  - 주관적 건강상태, 주관적 사회경제적 계층 인식이 낮을수록 환경보건 수준에 대한 부정적 평가 수준이 높음
- 6가지 환경보건 주요 이슈에 대한 시민 인식조사 결과, 미세먼지를 포함한 대기오염에 대해 불안감, 유해성, 건강영향, 향후 악화 정도가 가장 높은 것으로 나타남
  - 감염병의 경우 불안도와 유해성의 인식은 높으나, Covid-19 시기 위기소통절차에 따른 예방 및 대응 관련 정보 제공의 결과로 향후 악화 정도는 가장 낮게 인식

[Base: 응답자 전체(n=1,200), %]

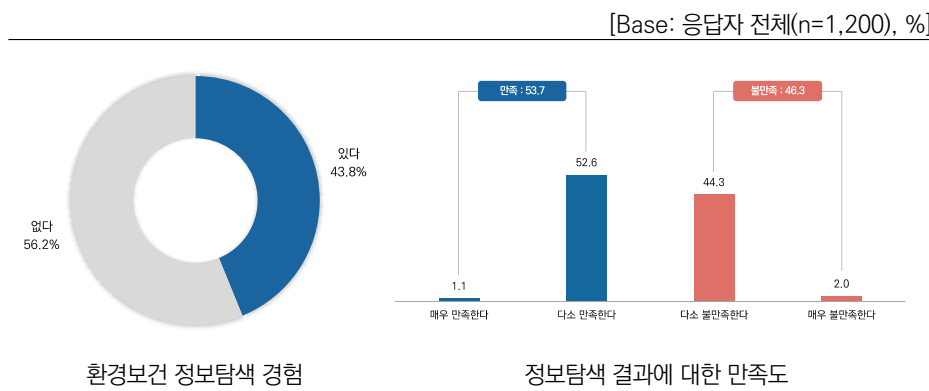


[그림 7] 서울시민의 환경보건 문제 인식

## I 환경보건 정보 만족도는 절반 수준, 양방향 소통은 원활하지 않아

서울시민 환경보건 정보 만족도는 절반 수준, 원하는 정보를 찾기 어렵고 신뢰도가 낮다고 평가

- 서울시민 10명 중 약 4명(43.8%) 정도가 환경보건 정보를 찾아본 경험이 있다고 응답하였고, 현재 제공되고 있는 환경보건 정보에 대한 만족도는 53.7%로 높지 않은 것으로 나타남
- 환경보건 정보탐색에 대한 불만족 이유로는 정보가 없다/부족하다는 의견이 높았고, 신뢰가 가지 않는다, 정보 찾기가 어렵다, 내용이 구체적이지 않다 등의 의견이 제시됨



[그림 8] 서울시민의 환경보건 정보탐색 경험과 만족도

서울시민, 환경보건 관련 양방향 소통 경험 적고 원활하지 않다고 느껴

- 환경보건 문제 관련 양방향 소통의 원활함 정도에 대해 물어본 결과, 서울시민 10명 중 약 7명(68.2%)은 ‘그렇지 않다’고 응답한 반면, ‘그렇다’는 응답은 31.8%로 나타나 전반적으로 환경보건 관련 양방향 소통이 원활하지 않다고 인식
- 환경보건 소통 방안별 경험에 대해서는 ‘환경보건 관련 정보 검색’이 40.8%로 가장 높았으며, 그다음은 ‘관련 기관에 민원, 문의’(19.8%), ‘관련 세미나, 교육 참석’(14.8%), 시민참여 논의(10.3%) 등의 순으로 나타났으며, 경험에 불만족하는 이유로는 정보와 신뢰도 부족, 내용의 어려움 등 제시

[표 4] 환경보건 소통 방안별 경험과 만족도

| 구분                 | 경험 여부<br>(n=1,200) | 만족도<br>(n=경험자) | 불만족 이유         |
|--------------------|--------------------|----------------|----------------|
| 환경보건 관련 정보 탐색      | 40.8%              | 68.1% (n=489)  | 정보 부족, 신뢰도 부족  |
| 관련 기관에 민원, 문의      | 19.8%              | 54.9% (n=237)  | 형식적 답변, 대응 부족  |
| 환경보건 관련 세미나, 교육 참석 | 14.8%              | 66.7% (n=177)  | 정보가 없음         |
| 시민참여 논의            | 10.3%              | 62.9% (n=124)  | 참여 어려움, 내용 어려움 |
| 기타 관련 경험           | 참여 안 함 9.8%        | -              | -              |

## I 서울시민, 시민 수요와 취약계층을 고려한 환경보건 위해소통 요구

### 시민이 필요한 신뢰도 높은 정보를 정부 또는 지자체 주도로 제공하고 양방향 소통 요구

- 서울시민은, 환경보건 위해소통은 환경보건 문제의 원인 등 시민이 필요로 하는 정보를 신뢰도 있는 출처를 기반으로 정확한 정보를 제공하고 소통하는 것이 중요한 목적이며, 개인별 대응방안에 대한 정보 제공과 함께 양방향 소통이 필요하다고 응답
  - 위해소통은 환경유해인자에 취약한 노약자뿐 아니라 만성질환자나 노출이 높은 직업군에 대해 우선적으로 소통이 필요하다고 응답
  - 대기질, 유해화학물질, 감염병 대상 위해소통에 대한 세부 인식과 수요 조사 결과, 건강피해 예방 또는 최소화를 위한 대응요령, 건강영향, 정책현황에 대한 정보수요가 높음
  - 시민이 요구하는 위해소통 운영은 시민의 정보수요를 반영하여 쉽고 이행가능한 명확한 정보를 제공하는 양방향 소통이 필요하다고 응답
  - 통합정보 제공사이트, 시나 정부 소유의 온라인 매체나 SNS 등을 통해 수치나 그림과 같은 인포그래픽스 형태의 정보를 요구

[표 5] 주요 환경보건 이슈별 위해소통 수요와 필요성

| 구분                 | 대기질                                                                                                           | 유해화학물질                                                                                                                        | 감염병                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수요 정보              | - 건강피해 저감을 위한 개인 대응방안(24.4%)<br>- 대기오염물질 농도 현황(21.6%)<br>- 건강에 미치는 영향(19.4%)<br>- 서울시와 거주지역의 관리방안 및 정책(15.3%) | - 인체와 건강에 미치는 영향(20.7%)<br>- 유해화학물질을 안전하게 사용하는 방법(18.8%)<br>- 유해화학물질을 없애거나 줄일 수 있는 방법(17.7%)<br>- 유해화학물질 함량이 낮은 제품 리스트(17.0%) | - 개인이 감염병을 피할 수 있는 방법(28.1%)<br>- 감염병이 인체와 건강에 미치는 영향(21.1%)<br>- 서울시와 거주지역의 관리방안 및 정책(20.2%)<br>- 거주지/생활권 주변 감염병 현황(15.8%) |
| 위해소통 필요성, 효과성      | 91.1%<br>85.2%                                                                                                | 92.7%<br>87.6%                                                                                                                | 93.0%<br>89.5%                                                                                                              |
| 우선 고려 대상           | 만성질환자 = 임산부 > 민감계층 = 노출직업군(야외작업자 등) 순                                                                         | 임산부 > 유해화학물질 노출직업군 > 민감계층 = 만성질환자 순                                                                                           | 임산부 = 만성질환자 > 민감계층 > 감염병 노출 직업군 순                                                                                           |
| 위해소통 주체            | 정부(환경부 등), 서울시 및 자치구                                                                                          |                                                                                                                               |                                                                                                                             |
| 선호채널               | 정부부처 운영 홈페이지, SNS, 카카오톡 등 > 인터넷 포털, 커뮤니티 = 유튜브, SNS = TV, 라디오, 신문                                             |                                                                                                                               |                                                                                                                             |
| 위해소통 참여의향 (미참여 사유) | 81.8%<br>(번거롭거나 불편함, 관심 없음 등)                                                                                 | 77.2%<br>(번거롭거나 불편함, 특별한 어려움 없음 등)                                                                                            | 83.0%<br>(번거롭거나 불편함, 특별한 어려움 없음, 관심 없음 등)                                                                                   |

## Ⅳ. 서울시 환경보건 위해소통체계 구축방안

### Ⅰ 환경보건 전 분야 적용가능한 위해소통 기본체계 제안

#### 서울시 환경보건 문제 전 분야에 걸쳐 적용할 수 있는 위해소통의 기본체계 제안

- 환경보건 문제를 식별하고 현황을 파악하여, 명확하고 이해하기 쉬우며 참여와 이행이 가능한 메시지를 개발하고, 환경보건 위험요인으로 인한 피해를 예방하거나 최소화하기 위한 체계 수립
- 환경위험요인으로 인한 악영향을 예방 또는 최소화하여 자발적 정책참여 유도 목적

#### 환경보건 위해소통 전담조직을 구성하고, 양방향 소통과 정책 환류를 위한 기본체계 구축

- 환경보건 위해소통 협의체 구성
  - 환경보건 위해소통 전 과정을 체계적으로 관리하고, 시민과의 소통채널을 확대하고 홍보하기 위한 환경보건 위해소통 운영실무 담당 전담조직 운영
- 환경보건 위해소통을 위한 기본원칙 확립 및 기본체계 구축
  - 시민 신뢰도 제고를 위한 양방향 소통 기본원칙을 확립하고, 환경보건 현황진단을 통해 소통이 필요한 환경보건 이슈 발굴
- 위해소통이 필요한 주요 이슈 도출 및 구체적 소통전략 수립
  - 소통이슈의 특성을 고려하여 주제를 도출하고, 소통팀을 구성하며, 소통 목적과 세부목표, 소통대상, 소통경로, 시뮬레이션, 평가전략 등 위해소통을 위한 구체적 전략 수립
- 전략 및 계획에 따른 소통을 시행하고, 전 과정 평가를 통해 시민참여형 정책 환류
  - 전략 및 계획에 따른 소통절차를 진행하고, 기본원칙에 근거하여 평가
  - 평가결과는 한계점을 분석하여 다음 소통계획에 반영하며, 시민참여형 정책으로 환류

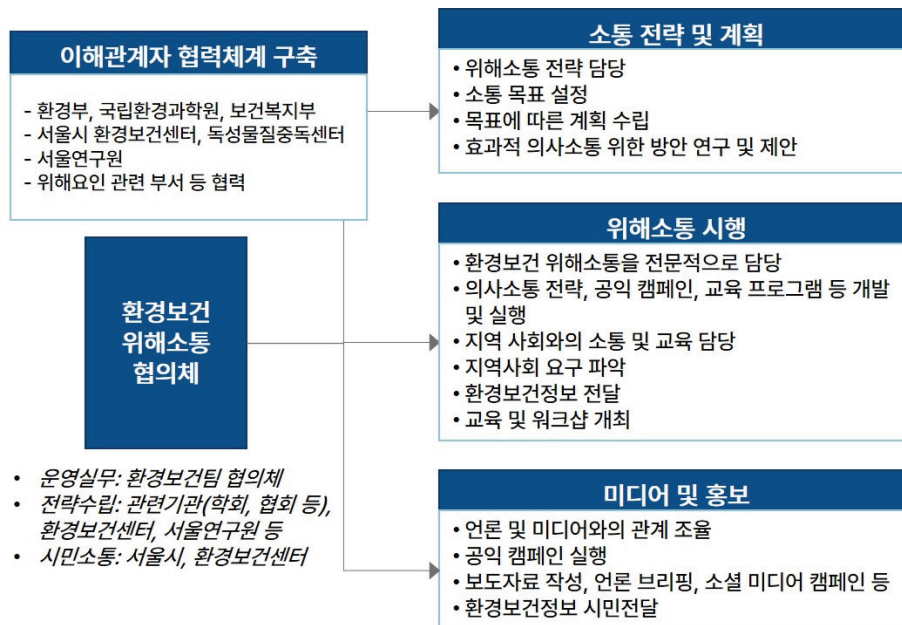
#### 주요 추진전략

| 소통 단계별 주요 과제              | 소통 단계별 추진전략                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 환경보건 위해소통 협의체 구성          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정기적 환경보건 이슈 발굴 및 지속적 시민소통을 위한 전담조직 운영</li> <li>- 분야별 전문가 자문단 및 전 과정 시민참여를 위한 시민자문단 운영</li> </ul>                                                                                                               |
| 환경보건 위해소통을 위한 기반 확립       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민 신뢰도 및 정책 참여 제고를 위한 소통 단계 및 기본원칙 확립</li> <li>- 소통전략 마련 위한 환경보건 현황 진단</li> </ul>                                                                                                                              |
| 환경보건 위해소통 전략 수립           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위해소통이 필요한 주제와 목표, 위험요인의 유해성 및 시민인식을 고려한 소통 방향 제시</li> <li>- 소통대상, 소통팀, 소통경로, 단계별 평가 및 환류 등 구체적 소통전략 수립</li> </ul>                                                                                              |
| 위해소통 시행 및 평가, 시민참여형 정책 환류 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세부계획에 따른 소통 시행               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 특성을 고려한 맞춤형 소통 방법/경로 선택</li> <li>• 일반대중 대상 소통의 경우 소통 매체로 트리플 미디어 전략 활용</li> </ul> </li> <li>- 위해소통 전 과정 평가 및 시민 참여형 정책 환류</li> </ul> |

## I 환경보건 위해소통 협의체 구성

### 정기적 환경보건 이슈 발굴 및 지속적 시민소통을 위한 환경보건 위해소통 전담조직 구성

- 산발적으로 운영되는 환경보건 위해소통을 일원화해 체계적으로 관리하여 위해소통 현황을 파악하고, 기관별 위해소통 자료를 공유하고 확산하며, 소통 전 과정 시민참여 제고를 위한 환경보건 위해소통 전담조직 구성 필요
- 단기적으로는 정부기관과 전문가로 구성된 협의체나 TF팀을 구성하고, 향후 정부 부서별 담당자를 포함하는 환경보건 위해소통 전담조직 구성 필요



[그림 9] 환경보건 위해소통 협의체 구성(안)과 전담 업무

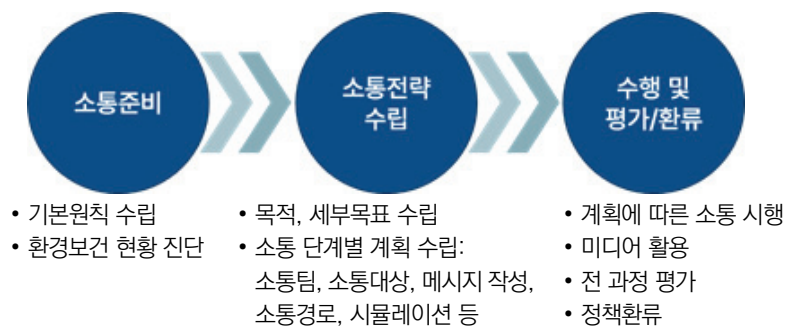
### 분야별 전문가 자문단 및 전 과정 시민참여를 위한 시민자문단 운영

- 환경보건 위해소통 협의체는 분야별 전문가 자문단을 운영하여 위해소통 계획의 수립과 시행, 평가 전 과정에 대해 평가 및 보완하며, 전 과정 시민참여를 위한 시민자문단 운영 필요

## I 환경보건 위해소통을 위한 기반 확립

### 시민 신뢰도 및 정책 참여 제고를 위한 소통 단계 및 기본원칙 확립

- 서울시민이 이해하기 쉽고 신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 양방향 소통을 위해 시민 신뢰도 제고를 위한 기본원칙을 확립하고, 환경보건문제 현황과 시민수요도를 고려한 환경보건 위해소통체계 구축
  - 위해소통체계는 소통준비, 소통전략 수립, 수행 및 평가/환류 3단계로 구분하여 제시



[그림 10] 환경보건 위해소통 체계(안)

- 대중의 환경유해인자에 대한 불안을 저감하고 환경보건정보 및 정책에 대한 신뢰도를 높이며 적극적 정책참여를 유도하기 위한 기본원칙 확립
  - 기본원칙은 국내외 위해소통 체계와 전략 수립 사례를 검토하여 정확한 정보 제공, 신속한 대응, 신뢰관계 구축, 공감대 형성, 행동의 5가지 기본원칙 제안

[표 6] 서울시 환경보건 위해소통을 위한 5대 기본원칙

| 기본원칙      | 주요 고려사항                                                                                               |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 정확한 정보 제공 | - 현재 상황에 대한 정확한 정보 제공으로 효과적으로 대응<br>- 신뢰성 있는 자료를 바탕으로 의사결정<br>- 잘못된 정보로 인한 혼란 방지                      |
| 신속한 대응    | - 신속한 정보공개 및 발표를 통해 건강위험 알림<br>- 사회적 불안을 완화하고 불확실성 저감<br>- 새로운 위험을 예측하고 대응계획 수립                       |
| 신뢰관계 구축   | - 현재 상황에 대한 정보를 투명하게 공개<br>- 아는 것과 모르는 것을 정직하게 공개<br>- 추가적인 정책대응이 필요하여 준비 중인 부분은 솔직하게 공개              |
| 공감대 형성    | - 위험요인에 대한 시민의 인식을 이해하고 우려에 대해 경청<br>- 대화와 협력의 대상으로 소통 전 과정 시민 참여<br>- 다른 이해관계자와 동등한 참여 및 접근권한 부여     |
| 행동        | - 위험요인으로부터 건강보호를 위한 구체적 행동요령 제공<br>- 정보 제공뿐 아니라 대응 행동을 위한 교육 제공<br>- 효과적 커뮤니케이션 전략을 통해 다양한 지역사회 행동 촉진 |

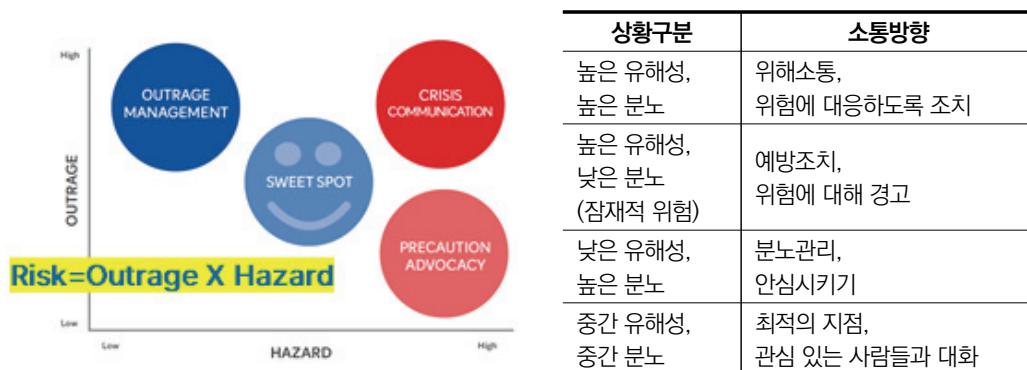
## 소통전략 마련 위한 환경보건 현황 진단

- 시민인식조사, 전문가 검토, 민원분석, 서울시 환경보건지표 모니터링 등 다양한 환경보건 관련 조사를 통해 현재 직면한 환경보건 수준과 문제점, 소통이 필요한 지점 파악
  - 환경보건 문제는 주변 여건이나 정책 등 상황에 따라 변화하기 때문에 구체적인 현황 파악을 위한 지표와 방법론을 마련하여 현황에 대한 정기모니터링 시스템을 구축

## I 환경보건 위해소통 전략 수립

### 위해소통이 필요한 주제와 목표, 위험요인의 유해성 및 시민인식을 고려한 소통 방향 제시

- 현황진단 결과를 통해 소통의 주제, 목적 및 구체적인 세부목표 수립
  - 소통 주제는 문제의 시급성, 광역성, 지속성 등 특성을 고려하여 도출하며, 소통의 목적과 목적 달성을 위한 구체적이고 측정가능한 세부목표를 수립
  - 소통 주제의 도출, 목표 수립, 소통방향 정립 시 전문가 및 시민자문단의 의견을 수렴하여 충분히 검토
- 소통이 필요한 환경유해인자의 유해성과 시민의 인식(대중의 분노)에 따라 상황을 구분하고 소통 방향 정립



[그림 11] 유해성과 분노에 따른 위해소통 상황 구분과 소통방향

출처: Australian government department of health and aged care, 2021, enHealth risk communication guidance

## 소통대상, 소통팀, 소통경로, 단계별 평가 및 환류 등 구체적 소통전략 수립

- 세부전략 수립은 소통대상/지역 정의, 소통팀 구성, 소통 메시지 작성, 소통경로 구축, 단계별 평가 및 환류 계획 등을 포함한 구체적인 계획을 수립
  - 소통이 필요한 환경보건 주제와 목적에 따른 소통대상/지역 정의
    - 대중 인식 개선이 목적인 경우 구체적이고 이행가능한 정보를 미디어를 통해 제공
    - 소규모 대상 소통이 더 효과적인 경우 소통 대상집단의 특성을 고려하여 메시지가 대상자에게 효과적으로 도달될 수 있도록 소통경로와 메시지 작성 필요
  - 소통팀은 관련 분야(환경, 보건, 소통, 미디어, 시민 등) 전문가, 정부기관(지자체 담당자, 보건소 등), 관련 협회, 지역사회 활동가 등 다양한 이해관계자를 포괄할 수 있도록 구성
  - 소통 메시지는 대상 인구집단의 특성과 요구에 기반하여 명확한 사실과 과학적 근거를 바탕으로 작성하며, 전문가 및 시민자문단을 통해 내용의 구체성, 적절성, 명확성, 이행가능성에 대해 검토하고 보완
  - 전략 수립 시 소통 단계별 시뮬레이션을 통해 보완하고, 기본원칙에 근거한 평가 및 정책 환류 계획 수립

[표 기] 환경보건 위해소통 전략 수립 단계별 주요 내용과 고려사항

| 구분                  | 주요 고려사항                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 소통팀 구성              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정부기관, 관련 학회 및 협회, 분야별 전문가 등 다양한 이해관계자 협력</li> <li>- 소통대변인을 두어 지속적으로 메시지를 전달하며 신뢰도를 향상</li> <li>- 시민자문단 등 시민 속에서 환경보건 문제의 상황을 인지하고, 적절한 전달과 소통을 요청</li> <li>- 우선 관리대상인 취약계층의 주요 이용시설과의 협력체계 구축</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| 메시지 작성              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과학적 근거를 기반으로 정확한 정보 제공</li> <li>- 전문가 합의가 부족한 견해는 소통진행 전 의견수렴 필요</li> <li>- 환경위험요인 노출저감을 위한 구체적 행동요령 작성</li> <li>- 작성된 메시지는 전문가 및 시민자문단을 통해 내용의 구체성, 적절성, 이해가능성, 이행가능성 검토</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |
| 소통경로 설정             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소통경로로서 미디어 특성 분석</li> <li>- 소통대상(지역)의 사회적, 문화적, 인구통계학적 특성, 미디어 활용도 등 분석               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소통대상의 미디어 활용도, 다양한 온/오프라인 매체를 고려하여 소통경로에 따른 메시지 작성</li> </ul> </li> <li>- 소통대변인을 통한 메시지 전달               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소통대변인은 시민의 신뢰도가 높으며, 신뢰성의 변화가 적을 것으로 예상되는 전문가 등 선정</li> </ul> </li> <li>- 미디어를 통한 잘못된 정보 확산 및 인식 교착화를 막기 위한 전략 수립</li> </ul> |
| 시뮬레이션 및 단계별 평가전략 수립 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위해소통 단계별 시뮬레이션               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시민자문단, 전문가자문단 등을 통한 위해소통 시뮬레이션 및 평가</li> <li>• 시뮬레이션 결과를 반영하여 위해소통 수정계획 수립</li> </ul> </li> <li>- 현황조사, 계획수립, 소통진행 등 위해소통 전 과정에 대한 평가계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소통목적 및 세부목표 달성도 평가계획 및 평가지표 선정</li> <li>• 단계별 전 과정 평가를 위한 체크리스트 작성</li> </ul> </li> </ul>                                             |

## I 위해소통 시행 및 평가, 시민참여형 정책 환류

### 세부계획에 따른 소통 시행

- 일반인 대상 정보전달 및 소통 매체로서 미디어 활용
  - 정보를 효과적으로 전달하고 환경보건 문제에 대한 인식을 높이며 적절한 행동을 촉진할 수 있도록 트리플미디어 전략(페이드미디어, 온드미디어, 언드미디어)을 활용

[표 8] 환경보건 위해소통 시 주요 미디어에 따른 활용 방안

| 구분                      | 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 온드미디어<br>(Owned Media)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시 운영 미디어로 서울시 홈페이지, 인스타그램, 페이스북, 유튜브 등 활용</li> <li>- 환경보건 이슈에 관한 실시간 정보 제공</li> <li>- 환경보건 증진을 위한 정책활동 및 성과 제공</li> <li>- 환경보건 교육, 캠페인, 참여 프로그램, 소통활동 관련 계획 및 결과 정보 제공</li> <li>- 서울시 정책 현황 및 성과에 대한 보도자료 배포</li> <li>- 시민 의견 수렴을 위한 양방향 소통 채널을 구축하여 관련 의견 및 정책적 요구사항 수렴(서울시 홈페이지 내 환경보건 채널 추가 및 응답소 활용 검토)</li> </ul>         |
| 페이드미디어<br>(Paid Media)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주요 매체(전통미디어 등 포함)를 통해 정보전달, 홍보, 캠페인 등 진행</li> <li>- 다양한 미디어 활용으로 특정 대상층에 효과적으로 메시지 전달</li> <li>- 이해하기 쉽고 행동으로 옮길 수 있는 명확한 내용의 기본정보 전달 노력</li> <li>- 신뢰성 있는 정보 출처, 사실에 기반한 정보 제공</li> <li>- 일회성이 아닌 지속적이고 반복적인 소통</li> <li>- 명확하고 간결한 언어를 사용, 과학적이고 기술적인 용어는 피할 것</li> <li>- 시민의 안전 및 환경성질향 예방을 위해 무엇을 해야 하는지 명확히 제시</li> </ul> |
| 언드미디어<br>(Earned Media) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 언론이나 블로그, 유튜브 등에서 자발적으로 관련 소식을 다루도록 유도</li> <li>- 지역사회 및 온라인 커뮤니티에 참여하여 관련 이슈에 대한 의견을 나누고 정보를 공유</li> <li>- 인플루언서 등 다른 채널을 가지고 있는 민간과 협업을 통해 메시지 확산</li> <li>- 시민 인식에 영향을 미치는 잘못된 정보를 가려내기 위한 모니터링</li> </ul>                                                                                                                  |

- 소규모 대상의 위해소통은 대상 집단의 특성과 수요를 고려하여 정보를 제공하고, 지역주민 또는 커뮤니티를 통해 추가적인 정보 확산 유도

### 위해소통 전 과정 평가 및 시민 참여형 정책 환류

- 위해소통 시행 중 현장평가와 함께 종료 후 기본원칙에 근거한 종합평가 시행
  - 소통 과정 프로그램별 실무자 회의 등을 통해 현장평가를 시행하며, 소규모 인구집단 대상 오프라인 모임의 경우 참여 시민의 만족도 조사와 요구사항 조사 등을 통해 현장평가 시행
  - 일반인 대상 소통의 경우 정보전달과 함께 시민의 수요에 따른 만족도와 활용도, 요구사항 등의 조사를 위한 링크를 마련하여 시민평가 시행
  - 내·외부 위원으로 구성된 평가위원회를 조직하여 위해소통 종료 후 소통목적과 세부목표 달성 여부, 기본원칙, 정책환류 가능성 등을 근거로 종합평가 시행

- 위해소통에 대한 시민 만족도 조사와 평가위원회 평가결과는 다음 소통계획 수립과 시민의견을 반영한 환경보건 정책 수립에 반영
  - 위해상황에 대한 소통전략과 시행 및 결과에 대한 평가를 바탕으로, 환경보건 정책에 개선된 방향으로 반영될 수 있도록 함
  - 위해소통의 현황과 평가결과는 시 운영 미디어를 통해 공개하며, 시민의 요구사항에 대한 정책 환류 과정에 대해 투명하게 공개

06756

서울특별시 서초구

남부순환로 340길 57

02-2149-1234

[www.si.re.kr](http://www.si.re.kr)