

인파관리 등 안전한 스포츠환경 조성을 위한 지침 !

스포츠행사 군중안전관리 행동요령

Manual



문화체육관광부
Ministry of Culture, Sports and Tourism



스포츠안전재단
KOREA SPORTS SAFETY FOUNDATION

인파관리 등 안전한 스포츠환경 조성을 위한 지침길 !

스포츠행사 군중안전관리 행동요령

Manual



문화체육관광부
Ministry of Culture, Sports and Tourism



스포츠안전재단
KOREA SPORTS SAFETY FOUNDATION

스포츠행사 군중안전관리 행동요령 (Manual)

발 행 일 | 2023년 3월 6일

발 행 인 | 이기흥 / 스포츠안전재단 이사장

발 행 처 | 스포츠안전재단

최 종 감 수 | 어강우 / 문화체육관광부 사무관

주진선, 길예진 / 문화체육관광부 주무관

내 용 감 수 | 정창수 / 스포츠안전재단 사무총장

기 획 편 집 | 김윤영 / 스포츠안전재단 부장

연 구 담 당 | 김성덕, 윤지현

주 소 | 서울특별시 송파구 백제고분로 463, 웅산빌딩 8층 (방이동)

교육사업부 (안전관리파트)

TEL : 02-421-7376, 02-416-7316

FAX : 02-416-7332

e-mail : seongdeok@sports.or.kr, dbswlgus14@sports.or.kr

event.sportsafety.or.kr

본 매뉴얼은 대한민국의 안전한 스포츠환경 조성을 위해 문화체육관광부와 스포츠안전재단에서 연구·개발된 재산으로 무단 전재와 복제를 금합니다.

인파관리 등 안전한 스포츠환경 조성을 위한 지름길 !

스포츠행사 군중안전관리 행동요령

Manual

본 「스포츠행사 군중안전관리 행동요령」은 안전한 스포츠행사 운영을 위해

군중을 효율적으로 관리 및 통제할 수 있도록 Manual 형태로 제작되었습니다.

조직 및 행사 규모, 종목 특성을 고려하여 실질적으로 시행 가능하도록 적용하시기 바랍니다.

PART 01

군중관리
이해하기

01. 군중관리 이해

1단계 | [스포츠와 군중](#) · 6

2단계 | [군중심리의 종류와 특징](#) · 7

3단계 | [군중관리의 원칙](#) · 9

4단계 | [군중 관련 혼잡사고의 원인](#) · 15

PART 03

군중관리
대피하기

03. 군중관리 대피유도

1단계 | [대피\(피난\) 상황 발생 시 군중 유도요령](#) · 30

2단계 | [대피 경로\(동선\)의 확보](#) · 36

3단계 | [군중 대피요령 안내](#) · 38

4단계 | [군중 대피수단 관리](#) · 44

PART 02

군중관리 프로세스

02. 군중관리 프로세스

1단계 | 군중관리 계획 시 · 18

2단계 | 행사 시작 전(군중 입장 시) · 21

3단계 | 행사 진행 중 · 25

4단계 | 행사 종료 후(군중 퇴장 시) · 26

PART 04

군중관리 방송하기

04. 군중관리 대피방송

1단계 | 방송 홍보를 통한 군중관리 · 54

2단계 | 군중관리 방송요령 · 55

Part. 01 군중관리 이해

1단계 스포츠와 군중

2단계 군중심리의 종류와 특징

3단계 군중관리의 원칙

4단계 군중 관련 혼잡사고의 원인

Part 01 군중관리 이해

1단계

스포츠와 군중

우리는 다양한 매체를 통해 시·공간을 초월하며 각종 스포츠를 접하며 살아가고 있다. 이러한 매체의 발달은 프로스포츠 뿐 아니라 생활스포츠 활성화에도 기여하고 있으며, 관람(Spectating)으로써의 스포츠 활동을 넘어 선수로서 직접 경기에 참여(Participating)하는 활동으로써 군중 속에 자리를 잡아가고 있다. 이처럼 군중은 경기를 관람하는 ‘관중’ 이자 경기를 뛰는 ‘선수’ 로써 현대 스포츠에서 떼어놓을 수 없는 중요한 요소이다.



[그림 1-1] 스포츠행사 관중



2단계

군중심리의 종류와 특징

군중심리(Crowd Psychology, 또는 Mob Psychology)란 무엇인가? 군중심리란 사회 심리 현상의 하나로 ‘사람들이 집단으로 모였을 때 개별 주체의 일상적 사고와 다르거나 혹은 같더라도 그 범위를 뛰어넘는 행동을 하게 되는 심리상태’를 말하며, 다른 말로 ‘모방 심리’라고도 한다. 즉, 군중심리는 군중 행동을 유발하거나 군중 속에서 개인이 경험하는 특수한 심리상태를 말한다. 특히, 군중 속에서 개인의 기존 지적 태도나 도덕적 개념을 망각하고 생활방식을 비롯한 개인의 직업적 성격, 지성, 사상과는 전혀 다른 행동이 표출된다.

Think !

〈 일상생활 속 군중심리 〉

- ① 횡단보도 앞에서 신호가 바뀌길 기다리고 있다. 그런데 한 남성이 길을 건넌다. 주변 사람들도 그 남자의 뒤를 따라 함께 길을 건너기 시작하는데 여전히 신호등은 바뀌지 않았다. 당신의 선택은?
- ② 오디션 프로그램을 보며 참가자A가 참가자B보다 실력이 월등히 뛰어나다고 판단되지만, 다수의 사람이 참가자B의 실력이 더 낫다고 말한다. 판단이 흔들리는가?

1. 군중심리의 특징

군중심리는 일반적으로, ① 경신성 (피암시성), ② 충동성 (변이성), ③ 과장성 (단순성), ④ 편협성 (전횡성) 등 네 가지 특징을 보유한다.

일반적 특징	주요내용
① 경신성 (피암시성)	군중은 암시에 빠져 타인의 행위를 쉽게 받아들이는 경향이 있음
② 충동성 (변이성)	군중은 충동적 (즉흥적)인 행동을 하는 경향이 있음
③ 과장성 (단순성)	군중의 감정은 단순해지며, 과장되거나 강화되어 나타나게 됨
④ 편협성 (전횡성)	군중은 다른 사람(집단)의 반대의견을 허용(수락)하지 않는 경향이 강함

[표 1-1] 군중심리의 일반적 특징

2. 군중심리의 구분

군중심리는 일반적으로 정상 군중심리(Normal Crowd Psychology)와 이상 군중심리(Abnormal Crowd Psychology)로 구분하며, 다음과 같은 심리적 특징을 보유한다. 행사 운영본부(안전총괄책임자 이하)는 이러한 심리적 특징을 기반으로 안전관리 계획을 구성하고 초기 단계부터 대응해 나갈 필요가 있다.

구분	주요내용
정상 군중심리란?	사회의 구성원으로 합리적이며, 적법한 결집을 전제하며 국민 간의 충성, 신임, 단결 등과 관련
① 호기심리	· 새로운 사물에 대한 탐구를 통한 문제 이해의 매개작용을 하는 심리 · 모르는 것을 알고 싶어하는 심리
② 동정심리	타인의 슬픔에 대하여 안타까운 감정을 가지게 되는 심리
③ 수치심리	다른 사람의 시선을 의식하고 자신의 명예심이 손상 당할 때 나타나는 심리
④ 안전심리	경쟁이 치열한 인류의 사회생활 중에서 개인이 필수적으로 생활의 안전을 추구하는 심리
⑤ 집체심리	사회적 동물인 인간이 함께 어울려서 집단을 구성하려는 심리

[표 1-2] 정상 군중심리

구분	주요내용
이상 군중심리란?	대규모 군중이 운집한 상황에서의 불안, 항거, 냉소, 파괴 등의 행위와 관련
① 정서의 충동성	평형 작용의 붕괴로 개체의 강렬한 감정 아래 주관적으로 경험하는 심리적 격동상태
② 추리의 단순성	개인이 혼자 있을 때에는 추리의 일종인 이지적(이성적) 판단력이 지배하지만 군중 속에 있으면 정서적 충동(감성적)에 크게 지배함으로써 추리가 단순해짐 ※ 추리: 이지적(理智的) 활동이며 대뇌 사고의 기능
③ 욕망의 확장성	사회적 평가와 제약 때문에 개인적으로 추구하지 못했던 누적된 욕망 증폭과 군중 속에서 비합법적인 수단을 강하게 표출하는 심리·도덕의 모순

④ 개인이 군중 속에 있을 때 정서적 격동에 의하여 이지의 소멸과 욕망의 확장에 따라 개인이 군중 속에 들어가면 도덕 관념이 모호해져서 모순된 가치 체계를 동시에 갖게 됨

[표 1-3] 이상 군중심리



3단계

군중관리의 원칙

스포츠행사 시 군중 안전 확보의 성공과 실패는 강압적인 군중통제(Crowd Control)로 이루어지는 것이 아니라, 군중이 행사를 즐길 수 있는 상황을 유지하면서 안전에 대한 자발적 협조가 이루어질 수 있는 환경을 마련하는 것으로 시작된다. 이를 위해 상호 간의 의사소통 스타일을 존중하면서 군중에게 바라는 바를 전달하고, 지속적인 안내와 설득으로 군중관리(Crowd Management)를 해야 한다. 효율적인 군중관리를 위해 안전을 위협할 수 있는 요인을 조사·분석·예측하고 준비된 프로토콜(Protocol)에 따라 철저히 행동해야 한다. 안내와 설득으로 군중관리가 이루어지지 않았을 경우, 최종적으로 제재(Crowd Control 또는 Riot Control)를 통해 다소 강압적인 군중관리를 이끌어낼 수 있는데 군중관리는 사전 예방적(Proactive) 행위, 군중통제는 반응적(Reactive) 행위라는 차이점에 초점을 두어 관리 전략을 구성해야 한다.

1. 군중관리의 시기

스포츠행사 안전인력(안전요원 등)은 군중들이 오로지 행사를 즐길 수 있는 상황을 유지하는데 모든 노력을 기울여야 한다. 행사 중 군중통제(Crowd Control)를 위한 경호요원(또는 경찰)의 개입 가능성은 높지 않지만(표1-4), 통제 상황이 발생하더라도 안전요원을 통한 군중관리(Crowd Management)는 유지되어야 한다(그림 1-2).



[그림 1-2] 군중관리 vs 군중통제(폭동 진압) 사이클

2. 군중심리 계획의 구분

효율적인 군중관리를 위해 안전관리자는 1차(예방) 계획 수준 및 2차(반응) 계획 수준을 구분하고 발생 비율 등을 고려하여 행사 군중 안전관리 계획을 구성해야 한다.

계획 수준(Level)	우선순위	발생비율	내용
① 준비 (Preparation)	1차 사전예방적 (Proactive)	90%	행사 전에 관리계획을 준비, 군중행동 감시, 규정시행 방안, 군중 및 안전요원 배치 등 포함(일반적으로 행사 시작 최소 6개월 전 부터 준비 시작)
② 군중관리 (Crowd Management)			준비된 군중관리 계획에 따라 행사 중 활용
③ 수치심리 (Crowd Control)	2차 반응적 (Reactive)	10%	군중관리 내 통제 단계를 벗어난 상황, 경찰 관여 상황(사고, 공공질서 파괴 등)
④ 안전심리 (Riot Control)			군중통제 보다 더 극단적인 방식으로 경찰 에게 폭력 행사 권한을 줌

[표 1-4] 군중관리의 4가지 계획 수준

3. 군중관리의 6가지 원칙

- ① 군중관리에 있어 스포츠행사를 운영하는 안전 인력과 참가자로서의 군중은 서로 다른 철학과 생각을 가지고 있다는 것을 명심해야 한다.
- ② 군중통제는 안전관리자의 업무수행 수단 중 한가지에 불과하며(최후의 수단), 안전 관리자 및 안전요원 등을 통해 군중에게 안내와 설득(규율, 시설물 안내, 위험지역 출입 금지 등)으로 서로 존중하며 소통해야 한다.
- ③ 군중관리와 군중통제의 가장 기본적인 차이점은 군중통제가 독립적 군중에게 강압적인 방법을 사용하는 것이라면, 군중관리는 개개인이 아닌 대중에게 초점을 맞춘다는 점이다.
- ④ 효율적인 군중관리는 군중이 오롯이 행사를 즐기도록 하며, 군중에게 지원·설득·제재를 적절히 잘 활용하는 것이다.
- ⑤ 지원은 규율이나 지시사항에 대한 정보를 군중에게 제공하는 것을 말하는데, 이러한 지원을 통하여 군중이 자발적으로 협조할 수 있는 환경을 마련해야 한다.
- ⑥ 또한 설득을 통하여 상호 개인 간의 의사소통 스타일을 존중하면서 공연·행사에 참여 하는 군중에게 바라는 바를 전달하고, 이러한 지원과 설득에 의하여 효율적인 군중 관리가 이루어지지 않을 경우, 최종적인 수단인 제재를 사용해야 한다.



구분	주요내용
군중 관리의 6가지 원칙	① 군중은 다른 철학과 생각을 가지고 있다는 것을 명심
	② 행사규율 안내, 시설물 안내, 위험지역 출입 차단이 기본 역할
	③ 군중관리와 군중통제의 기본적인 차이점 염두
	④ 군중이 오롯이 행사를 즐길 수 있는 환경 제공
	⑤ 지원을 통해 자발적으로 협조할 수 있는 환경 마련
	⑥ 설득을 통해 상호 개인 간의 의사소통 스타일을 존중하고, 제제(Control)는 최후 수단

[표 1-5] 군중관리의 6가지 원칙

4. 군중정리의 4가지 원칙

- ① 많은 사람이 모이면 충돌과 혼잡이 야기되므로 제한된 장소에 되도록 많은 사람이 모이는 것을 피한다. 대규모 군중이 모이는 장소는 사전에 구역화 하는 것이 방법이다.
- ② 군중들을 일정한 방향과 속도로 이동시킴으로써 혼란을 방지하고 군중들이 주위의 상황을 파악할 수 있도록 여건을 조성하여 안정감을 가지게 한다.
- ③ 질서를 지키면 남보다 손해를 볼 수 있다는 분위기를 느껴 다른 사람보다 먼저 가려는 심리상태를 억제(자제)하여 질서를 유지한다. 순서에 의하여 움직일 때 순조롭게 모든 일이 잘될 수 있다는 것을 이해시키는 것으로, 차분한 목소리로 안내방송을 하는 것이 효과적이다.
- ④ 사태가 혼잡할수록 상세하고 지속적인 안내방송으로 지시를 철저하게 함으로써 혼잡 사태를 정리하고 사고를 미리 방지할 수 있다.

구분	주요내용
① 밀도의 희박화	· 많은 사람이 모이면 충돌과 혼잡이 발생함 · 제한된 장소에 되도록 많은 사람이 모이는 것을 피하게 함 · 대규모 군중이 모이는 장소는 사전 구역화(Block)가 방법
② 이동의 일정화	· 군중들을 일정한 방향과 속도로 이동시킴으로써 혼란을 방지함 · 군중들이 주위 상황을 파악할 수 있도록 여건을 조성하여 안정감을 가지게 함
③ 경쟁적 사태	· 다른 사람보다 먼저 가려는 심리 상태를 억제(자제)하여 질서를 유지함 · 순서에 의하여 움직일 때 순조롭게 모든 일이 잘될 수 있다는 것을 인지시킴 · 차분한 목소리로 안내방송을 하는 것이 효과적임
④ 지시의 철저	· 사태가 혼잡할수록 상세하고 지속적인 안내방송을 함 · 지시를 철저하게 함으로써 혼잡사태를 정리하고 사고를 미리 방지함

[표 1-6] 군중정리의 4가지 원칙

5. 스포츠행사와 군중 안전사고

폭력행위, 난입, 압사, 추락사 등 스포츠행사 시 군중 안전사고의 위험이 다수 존재한다.

사고원인	종목(연도)	주요내용
폭력행위	축구(2000)	벨기에 vs 잉글랜드 경기를 앞두고 팬들의 난동(56명이 부상, 850명 체포)
	농구(2004)	인디애나 vs 디트로이트 경기 중 디트로이트 관중과 인디애나 선수 간 폭력사건(주먹다짐) 발생
	테니스(2007)	세르비아와 크로아티아 팬들이 깃발과 병 등으로 서로를 공격 (150여명이 경기장에서 강제 퇴장)
	축구(2012)	이집트 포트사이드 경기장에서 일어난 폭력사태(총 74명이 사망하고 수천명의 사상자 발생)
	축구(2016)	잉글랜드 vs 러시아 경기 중 팬들 간 폭력(2명이 중태에 빠지고 수십명이 부상)
관중난입	야구(2004)	보스턴 레드삭스 승리를 축하하는 군중들을 진압하던 과정 중 폭동을 진압하던 경찰의 탄환에 21살 여대생 사망
	야구(2014)	한국 프로야구 경기에서 심판 판정에 불만을 품은 30대 남성이 술에 취한 상태로 경기장에 난입하여 심판 폭행
	테니스(2015)	프랑스오픈 중 경비가 허술한 틈을 타 소년이 코트로 난입하여 페더러에게 달려갔으며, 뒤늦게 파악한 안전요원이 소년 제지
화재	축구(1985)	잉글랜드 축구 리그 3부 경기인 브래드포드 vs 링컨 경기에서 발생한 화재 사고(56명이 사망하고 265명 이상이 부상)
	축구(2014)	불가리아안컵 결승전에서 화가 난 관중이 경기장을 향해 폭죽을 쏘 화재 발생, 그라운드에 불이 번져 경기중단
	야구(2014)	한국 프로야구 경기 중 1루 측 관중석에 불이 나 경기가 중단됨, 몰래 반입한 휴대용 버너를 점화하여 오징어를 구어 먹으려다 응원단상에 불이 옮겨 붙은 사고
	미식축구(2019)	미국 내슈빌 닛산 스타디움에서 미국 내셔널 풋볼리그 경기 직전 불꽃놀이 행사 도중 화재 발생



추락사	야구(2008)	터너필드에서 한 청년이 음주로 몸을 가누지 못해 계단에서 굴러 떨어져 머리를 다쳐 사망
	야구(2011)	2명의 남성이 텍사스 레인저스, 콜로라도 로키스 홈구장에서 각각 6m 아래 바닥으로 떨어져 사망
	야구(2013)	터너 필드에서 4층 관중석 꼭대기에 올라가서 약 26m 아래 선수단 전용 주차구역에 몸을 던져 스스로 목숨을 끊음
	야구(2015)	뉴욕 양키스의 알렉스 로드리게스가 타석에 들어설 때 자리에 일어서 야유를 보내다가 50피트(약 15m) 높이의 난간 아래 관중석으로 추락 후 사망
압사	보트경주(2010)	캄보디아 코픽섬 크메르 물 축제에서 보트경주가 끝난 후 관중들이 다리로 몰려들어 약 1천여명이 넘어진 사고(347명이 사망하고 750명이 부상)
	축구(2017)	온두라스 테구시갈파 국립 경기장에서 입장하지 못한 관중들이 경찰의 저지를 뚫고 축구 경기장 안으로 진입하여 넘어진 사고(4명이 압사하고 25명 부상 및 임산부 1명 유산)
	축구(2017)	앙골라 우이즈 주, 수용 규모가 8천여명에 불과한 경기장에 수백명의 팬이 한꺼번에 입장(서로 넘어지고 밟혀 17명 사망)
시설물 붕괴	축구(2014)	스페인 팜플로나의 사다르 스타디움에서 열린 축구경기 도중 관중석 난간이 무너지면서 난간 위쪽 관중이 아래쪽 관중들과 충돌하거나 바닥으로 굴러 떨어짐(68명 부상)
	축구(2017)	프랑스 프로축구 리그앙 아미앵SC와 릴의 경기 중 관중들이 한꺼번에 난간 쪽으로 몰려들어 난간이 무너지면서 수십명이 바닥으로 추락(29명 부상)
테러	배구(2010)	파키스탄 라키 마르와트 배구 경기장에서 토너먼트 경기 도중 차량 폭탄 테러(105명이 사망하고 100여명 부상)
	축구(2010)	이라크 탈 아파르 축구 경기장에서 폭탄 트럭이 경기장으로 돌진하는 자살 폭탄 테러(25명이 사망하고 100여명 부상)
	육상(2013)	2013 보스턴 마라톤대회에서 결승선 직전에서 2개의 사제 폭발물이 폭발(3명이 사망하고 최소 183명 부상)
	배구(2014)	아프가니스탄 팩티카 주의 배구장에서 자살폭탄 테러(50명이 사망하고, 60명 부상)

[표 1-7] 스포츠행사 중 군중 안전사고의 예

6. 군중의 공격성

스포츠행사 중 군중들에 의한 일반적인 공격 형태는 크게 ① 언어, ② 부정적 몸짓, ③ 파괴, ④ 폭행, ⑤ 던지기, ⑥ 난입 등으로 구분할 수 있다.

구분	주요내용
① 언어	노래(부정적 가사), 연호, 조롱, 폭언, 모욕, 욕 등의 행위
② 부정적 몸짓	다른 사람을 위협하는 몸짓, 저속한 수신호(손가락 욕) 등의 행위
③ 파괴	경기장 시설물 훼손, 방화, 음향기기 등 장비 파손 등의 행위
④ 폭행	침 뱉기, 발로 차기, 밀기, 주먹다짐, 칼로 찌르기 등의 행위
⑤ 던지기	음식, 벽돌, 병, 부서진 의자 등 물건을 던지는 행위
⑥ 난입	경기장 안으로 뛰어들기, 입/퇴장 시 입구/출구로 쇄도하는 행위

[표 1-8] 군중들에 의한 일반적인 공격 형태

Memo



4단계

군중 혼잡사고의 원인

행사 중 발생 가능한 군중 혼잡사고의 원인은 ① 안일한 사고방식과 부족, ② 현장 관리 능력 부족, ③ 동선관리 소홀 등으로 구분할 수 있다.

1. 안전에 대한 안일한 사고방식과 관심 부족

스포츠행사의 1차 책임자는 안전총괄책임자(행사 주최자)이나 대부분 행사 진행에만 많은 비중을 두고 질서유지나 안전관리에는 소홀히 한다. 이러한 안전불감증은 사고가 발생 되는데 있어 원인과 직결되며 대형사고를 유발하게 된다.

2. 현장관리능력 부족

현장에 배치되는 안전요원, 보안전문인력의 구체적인 임무와 행동요령에 대한 낮은 이해도 사고의 원인이 될 수 있다. 대부분 현장의 안전요원, 보안전문인력은 자원봉사자나 전문 경비업체의 인력으로 행사 당일 파견되는 경우가 많으며, 만약 이들에게 사전 행사에 대한 교육과 위기 상황에 따른 구체적인 업무분장이 이루어지지 않는다면 효율적으로 대처 하기 어려울 수 있다.

3. 동선관리 소홀

동선관리는 안전관리의 핵심요소로서 장소·시설 등 구조물의 분리나 충돌이 예상되는 열성 팬이나 응원단, 관람객 등의 공간이나 동선이 분리되지 않는 채 분위기가 과열되면 군중의 심리적인 변화로 집단 충돌, 폭력 난동, 압사 등의 상황으로 발전될 수 있다.

Part. 02 군중관리 프로세스

1단계 군중관리 계획 시

2단계 행사 시작 전(군중 입장 시)

3단계 행사 진행 중

4단계 행사 종료 후(군중 퇴장 시)

Part 02 군중관리 프로세스

1단계

군중관리 계획 시

1. 인원 계획

- ① 행사장의 최대 수용인원은 수용 면적 및 비상탈출구 수에 따라 결정되므로 행사 인원 수용이 몇 명이나 가능한 지, 비상구의 수는 얼마나 되는지 확인한다.
- ② 최대 수용인원은 관중 수용 면적 및 비상 탈출구 수에 따라 수용밀도 수를 이용하여 계산한다. (예시: 좌석 0.6㎡당 관중 1명)
- ③ 예상 인원이 초과했을 경우에 대비하여 초과 인원이 대기할 장소나 줄을 설 수 있는 곳을 미리 마련해 둔다.
- ④ 관람객이 흥분하여 경기장 안으로 몰릴 위험이 있다고 판단되는 경우, 좌석제로 계획하는 것이 바람직하다.
- ⑤ 관중 입장 시 혼잡 및 안전사고가 발생하지 않도록 적절한 차단선을 구성하여야 한다.

2. 시설 계획

- ① 행사장 입구나 출구의 출입문은 손잡이로 열리거나 수평 압력을 이용하여 스스로 밖으로 (피난 방향으로) 열리는지 확인한다.
- ② 출입구의 모서리 등은 안전사고 방지를 위한 보호조치를 한다.
- ③ 행사장의 주차장, 응급처치실, 대피소, 진료대기소 등은 점검 후 눈에 잘 보이는 곳에 설치하도록 한다.
- ④ 안내판의 위치와 크기는 매우 중요하므로 실내와 야외에 필요한 안내판(비상구, 소화기, 주차장, 구급차 진행로)이 설치되어야 한다.
- ⑤ 행사 계획 시 지자체, 경찰, 소방 등 안전 관련 부서와 사전에 협의하여 행사장이 안전하도록 설계하고 협조를 받아야 한다.



3. 통행 계획

- ① 행사장에 필요한 탈출구 및 대피로는 군중들이 쉽게 알아볼 수 있도록 표시해야 한다.
- ② 출구 안쪽으로 장애물(또는 적재물)이 없는지 확인한다. (비상 시 구조대가 진입할 수 있는 경로가 별도로 있는지 파악)
- ③ 행사장 진입 관련 교통수단에 대한 계획 및 위치, 주차시설, 진입 도로에 대한 계획을 포함한다,
- ④ 관중이 행사장 중앙으로 몰리는 것을 막기 위해 관람객의 시야를 방해하는 요소가 없도록 조치해야 한다.
- ⑤ 각 좌석 열 사이에는 관람객이 이동할 수 있는 공간이 있어야 한다
- ⑥ 장애인, 노약자 및 임산부를 위한 통행 조치도 검토해야 한다.
- ⑦ 차량 진입로와 보행자 전용 진입로는 구분하여 관리해야 한다.
- ⑧ 행사장 출입구는 평지로 계획하여 통행 시 안전사고를 예방한다.
- ⑨ 입장 및 퇴장 시 일방통행을 기본으로 한다.
- ⑩ 분단 입장을 유도하여 배후의 압력을 완화한다. (버팔로 현상 방지)
- ⑪ 당초에 결정한 입장 시간과 입구는 변경하지 않는다. (군중 혼란방지)
- ⑫ 안내는 간단 명료해야 하며, 여러 차례 반복해야 한다.
- ⑬ 통행 혼잡 시, 혼잡 또는 지체의 원인을 안내해야 한다. (정보 전달)
- ⑭ 안내방송(비상대피 안내)은 시간을 설정해 반복적으로 전파해야 한다. (예시: 행사 시작 30분 전 / 10분 전)

4. 안전요원 배치 계획

- ① 관중이 모이기 전, 안전요원을 사전에 취약 요소에 배치하여 초기 질서를 확보한다. (예시: 입장게이트, 입장통로, 계단 등)
- ② 안전요원은 눈에 잘 띄는 복장을 착용하여 관중이 도움이 필요할 경우 쉽게 안전요원을 찾을 수 있어야 한다.
- ③ 안전요원은 연락수단(무전기 등)을 보유해야 한다.
- ④ 위험시설물 및 안전 취약지역에 위치한 안전요원은 휴대용 소화기를 보유해야 한다.

5. 위험요인 차단 계획

- ① 계획 시간 전 관중이 몰렸을 때, 행사 준비가 미리 완료되면 안내시간보다 조금 앞당겨 입장 시킬 수 있으며, 이때 특정 출입문에 집중적으로 몰려 혼잡사태가 발생하지 않도록 분산 출입을 유도한다.
- ② 심한 추위나 더위가 예상되는 경우, 관중들이 기다리는 시간을 최대한 줄여야 한다.
- ③ (필요 시) 입구에 검색대를 설치해 위험물 반입을 막는다.
- ④ 금지된 물품을 입장 전(매표나 대기석) 행사장 안팎으로 표지판을 설치하여 관중에게 반입금지 물품을 알린다.

6. 안전시설 점검 계획

- ① 잠겨 있는 비상구는 없는지 확인한다.
- ② 대피 경로에 장애물(적재물)이 없는지 확인한다.
- ③ 소방경비 및 경보 설비가 올바르게 작동하는지 확인한다.
- ④ 비상용 방송 시스템은 행사장 전체에 잘 들리는지 확인한다.

Memo



2단계

행사 시작 전(군중 입장 시)

1. 입·출차 안전 확보

- ① 주차장 사용 면 수를 사전에 협의하고, 행사장의 모든 차량 출입 및 출구를 지도한다.
- ② 행사 입장 인원을 고려하여, 교통 흐름 통제, 주차권과 허가증 검사, VIP 차량 안내 등 임무를 수행한다.
- ③ 주차 안내원은 이용 가능한 공간을 미리 인지하고 공간을 효율적으로 사용해야 하며, 불법 주차를 방지해야 한다.
- ④ 주차 후 경기장의 이동 동선을 고려하여 주차를 관리한다.
- ⑤ 효율적인 주차 안내를 위한 물품을 이용(야광장비, 안내봉, 안내표지판 등)하여 운전자 시야에 보이는 위치를 선점하여 관리한다.
- ⑥ 주차 구획선 내에 주차할 수 있도록 안내한다.
- ⑦ 주차 시설물에 대한 이상 발견 시 신속하게 상급자에게 보고하고 즉시 복구해야 한다.
- ⑧ 장애인 관중을 위한 주차 공간을 별도로 확보한다.
- ⑨ (프로스포츠의 경우) 행사 전과 후 선수차량의 입·출차를 위해 관중들이 몰리기 전 주차장 입구의 동선을 미리 확보한다.

2. 입구 안전 확보

- ① 차량의 진입로와 보행자 전용로를 구분하여 입구로 향하는 전용로가 주차장이나 차량 진입로를 가로지르지 않도록 한다. (펜스 등 이용)
- ② 장애인이나 노약자를 위한 입구 진입 시 특별 안전조치를 마련해야 한다. (보도 위 장애물 제거, 휠체어 전용 오르막 마련 등)
- ③ 대열 정렬, 선두 유도, 분단 유도 등을 활용하여 군중의 원활한 입장을 돕는다.
- ④ 유료 입장권이 있는 행사는 검표원이 입장권 및 허가증을 검사한다.
- ⑤ 검표원들은 수상한 행동과 물건들은 신고하고, 분실 입장권, 위조 입장권, 좌석 등급 등 관련 규정에 대해 인지하고 관리한다.
- ⑥ 관중 인원이 얼마나 되는지 파악한다.
- ⑦ 관중이 몰린 줄을 파악하여 입장이 분산될 수 있게 유도한다.

3. 위험물 안전 확보

- ① 행사장 안의 안전과 시설물 보호를 위해 최선을 다한다.
- ② 보안검색대를 사전에 설치하고 안내한 금지된 물품에 대해 보안검색을 시행한다.
- ③ 금지된 물품의 반입을 제지하고, 규정을 준수하도록 한다.
- ④ 입장권과 허가증을 검사한다.
- ⑤ 지정된 제복을 항상 입는다.
- ⑥ 보안검사를 하되, 입장을 지연시키지 않고 빠르게 검사한다.
- ⑦ 필요에 따라 법 집행 인력 지원이 필요하면 즉시 요청한다. (검색 불응, 금지 물품 무단 반입 등)
- ⑧ 금지물품(음식, 음료, 술, 소음발생기, 폭죽, 파이프, 연장, 목, 칼, 액체 또는 가루로 된 물건, 흥기 등)을 확인한다.
- ⑨ 강압적인 검색은 군중의 분위기를 좌우하므로 검색을 통한 제지보다 관중이 자발적으로 동참하는 분위기를 조성한다.
- ⑩ 여성 관중을 검사하기 위한 여성요원을 배치한다.

4. 장내 안전 확보

- ① 입장 시 질서를 유지하도록 관중마다 자리를 안내한다.
- ② 경기장 내의 접근 금지구역의 관중 접근을 막는다.
- ③ 관중들의 질문에 답하고 문제해결 방법을 친절히 안내한다.
- ④ 특정 구역에 관중이 물리지 않도록 유도한다. (테라스나 경사진 구역)
- ⑤ 앞 쪽의 관중이 뛰기 시작하면 뒤에 따라오는 관중도 뛰게 되므로 입장은 가능한 천천히 하며 관중이 절대 뛰지 못하게 한다.
- ⑥ 많은 인원이 한번에 이동하면 멈추지 못하여 서로 밀리는 사고를 유발할 수 있으니 한꺼번에 많은 인원을 동시에 이동시키지 않는다.

Memo

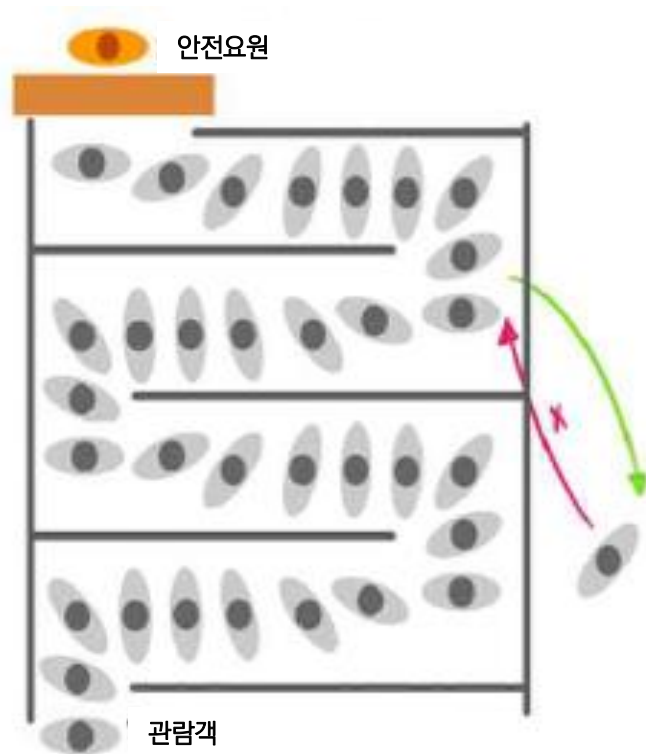
5. 차단선 설정을 통한 군중 줄 세우기

1) 단기 대기열 차단선

단기 대기열 차단선(그림2-1)은 보통 짧은 시간 동안 줄을 설 때 사용하는 차단선이다. 특히 이 라인에서는 군중들이 끊임없이 앞으로 움직이기 때문에 관중 한명이 대열을 이탈하면 누군가 그 자리를 차지하게 되고 빠져나간 군중이 다시 정상 대열에 합류하는 것이 어렵다. 이 대기열은 외부의 압력으로 규정된 라인(한 줄)을 만들기 때문에 강압적(Coercive)이지만 안전이 보장(보안 위주)되는 대기열 방법이다. (표 2-1 참고)

구분	특징
단기 대기열 차단선	짧은 시간동안 줄을 설 때 사용
	대열 이탈 시 정상 대열에 합류하기 어려움
	강압적(Coercive)
	안전 보장(보안 위주)
	군중 간의 교류 없음
	편안, 흥미 유지에 대한 큰 기대 없음

[표 2-1] 단기 대기열 차단선



[그림 2-1] 군중 줄 세우기(단기 대기열 차단선)

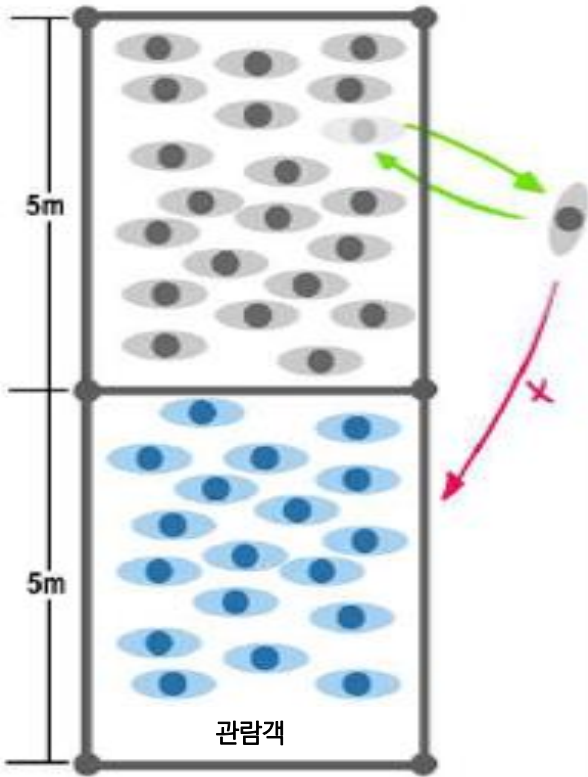
5. 차단선 설정을 통한 군중 줄 세우기

2) 장기 대기열 차단선

장기 대기열 차단선(그림2-2)은 보통 장기 대기 행렬에 적용되는데, 관중들은 5m 장벽 구간에 들어갈 수 있는 관리가능 그룹으로 나뉜다. 장벽 안 그룹들은 화장실을 가거나 음식을 사는 것이 허용되며 한 줄로 서거나 앞으로 나아가지 않으므로 속한 구역으로 돌아갈 수 없다. 같은 구역의 사람들은 자연스럽게 그룹 사람들의 얼굴을 기억하며 자율그룹을 형성하게 되고 외부의 사람들이 대기열 구역에 들어가는 것을 허용하지 않는다. 집단 내부에서 규범이 자발적으로 생성되고 구성원 내 소속감을 키워줌으로써 안전을 보장한다.

구분	특징
장기 대기열 차단선	긴 시간 동안 줄을 설 때 사용
	대열 이탈 시 정상 대열에 합류 가능
	자율적(Autonomous)
	자율성 보장, 소속감을 통한 안전 보장
	군중 간의 교류, 소속감 형성
	편안, 흥미 유지에 대한 기대 형성

[표 2-2] 장기 대기열 차단선



[그림 2-2] 군중 줄 세우기(장기 대기열 차단선)



3단계

행사 진행 중

□ 행사 중 안전 확보

- ① 행사가 시작되면 입구 밖의 안전요원은 일부만 남고 행사장 내부의 안전관리를 위해 지시 받은 장소로 이동한다.
- ② 관중의 시야 방해로 발생할 수 있는 안전사고의 예방을 위해 좌석에 앉아있는 관중이 일어서지 못하도록 한다.
- ③ 관람객이 이동 통로를 막고 있지 않도록 안내해야 한다.
- ④ 좌석의 이동을 막고, 관중석 통로에 서거나 앉지 않도록 한다.
- ⑤ 관중 안전라인을 명확히 하여 선수와 관중의 경계를 확실히 구분해 준다. (특히 생활체육 대회 시)
- ⑥ 행사장과 관중석 사이에 충분한 안전 공간을 확보하여 관중이 행사장 안 쪽으로 접근하지 못하게 한다.
- ⑦ 만약 행사장 앞 쪽에서 업무를 배정받았는데 관중의 압력이 가해질 것으로 예상되면 안전요원 간 손을 잡아 통제선을 만드는 것을 권장한다.
- ⑧ 시야 확보를 위해 관중이 조명탑이나 촬영대 등 시설물에 올라가는 것을 금지시킨다.
- ⑨ 선수대기실이나 전용 이동 통로에 배치되었다면, 관중이 대기실로 접근하는 것을 막고 선수가 안전하게 이동할 수 있도록 한다.
- ⑩ 경기 중 게임을 보지 않고 다른 곳에 시선을 계속 두는 사람을 주시한다.
- ⑪ 과도한 음주자, 타인에게 불쾌감을 주는 표시(옷, 깃발, 현수막 등)나 행동을 하는 사람이 있는지 감시한다.

Memo

□ 퇴장 관중 안전 확보

- ① 사전에 수립한 계획에 의하여 다시 행사장 밖으로 이동하여 관중의 퇴장 동선 및 주차 구역의 차량을 정리한다.
- ② 행사 후 관중들이 퇴장할 때에는 입장 시 보다 짧은 시간에 많은 사람이 몰리기 때문에 모든 출입구를 개방하여 병목현상을 최소화한다.
- ③ 선수의 퇴장을 위해 별도의 안전요원이 주차장 입구의 동선을 미리 확보하고 신속하게 차량이 빠져나갈 수 있도록 교통을 정리한다.
- ④ 대중교통 이용 관중 및 주차장으로 이동하는 관중을 위해 눈에 띄는 주/야간 방향 안내 보드를 설치한다.
- ⑤ 일정한 시간 경과 후 남아있는 관람객의 퇴장을 유도한다. (안전요원 등은 출입문 및 방법셔터 잠금상태 확인 후 철수)

Memo

Part. 03 군중관리 대피유도

1단계 대피(피난) 상황 발생 시 군중 유도요령

2단계 대피 경로(동선)의 확보

3단계 군중 대피요령 안내

4단계 군중 대피수단 관리

Part 03 군중관리 대피유도

1단계

대피(피난) 상황 발생 시 군중 유도요령

1. 대피(피난)의 이해

1) 대피(피난)란?

피난의 사전적 의미는 화재, 지진, 건물 붕괴 등 재해 발생 시 생명을 지키기 위해 안전한 장소로 대피하는 행위로 정의된다. 특히, 행사장과 같은 건축물에서 피난 목표는 실내에서 출구를 통하여 공공 장소(도로, 공원 및 광자 등의 공지)에 이르기까지 대피에 방해 받지 않고 탈출하는 것을 말한다.

2) 대피(피난) 계획 수립

(1) 대피(피난) 시 사고 원인

대규모 군중이 운집한 상황에서는 때때로 무모하고 잔인한 반사회적인 행동이 일어나는 경향이 있는가 하면, 조금만 질서를 지키면 모두가 안전하게 대피할 수 있음에도 밀고 밀려 혼잡한 중에 대형사고가 발생하기도 한다. 이처럼 사람들은 무리 지어 이동할 때 비합리적이고 비도덕적이며 퇴행적인 행동을 함으로써 질서를 파괴하고 인명 손실을 유발할 수 있다.

(2) 대피(피난) 계획 수립 원칙

피난 계획을 수립할 때 사용되는 일반적인 원칙은 ‘Fail-Safe’와 ‘Fool-Proof’이다. Fail-Safe는 실패하더라도 안전해야 한다는 원칙이며, Fool-Proof는 대피 경로는 최대한 간단해야 하며, 잘못된 방향으로 이동하더라도 결국 출구로 통해야 한다는 원칙이다. 이에 따라 피난 경로는 간단/명료해야 하며, 두 방향 이상의 피난 경로를 확보해야 한다.

즉, 피난 경로 중 한 방향을 사용할 수 없을 때에는 다른 방향을 사용하도록 고려해야 한다(Fail-Safe). 또한, 굴곡지고 복잡하며 전체 길이가 긴 피난 경로는 부적절하며 모든 복도와 통로의 끝에는 출구나 계단 등이 배치되는 것이 이상적이다(Fool-Proof).



3) 대피(피난) 계획의 구분

피난 계획은 일반적으로 ‘유도 계획’과 ‘시설 계획’으로 구분된다. 유도 계획은 재난 또는 재해 발생 시 정보를 신속하게 군중으로 전달하여 인지함으로써 피난 경로를 알게 하는 것이며, 시설 계획은 피난에 소요되는 시설들 즉, 계단이나 복도 등의 피난 경로 시설의 적절한 배치와 활용성에 대한 검토이다.

4) 대피(피난) 수단

피난의 수단은 가장 기본적인 방법을 따라야 하므로 복잡한 조작을 필요로 하는 장치 보다는 도보로 대피하는 방법을 피난 수단의 원칙으로 삼아야 한다. 이러한 이유로 피난 계획 수립 과정에서 계단실에 대한 세심한 안전대책이 필요하다.

구분	주요내용
일반 원칙	· Fail-Safe: 실패하더라도 안전해야 함 · Fool-Proof: 최대한 간단해야 하며, 잘못된 방향으로 이동하더라도 출구로 통해야 함
	피난 경로는 간단, 명료해야 하며, 두 방향 이상의 피난 경로를 확보해야 함
	피난 경로 중 한 방향을 사용할 수 없을 때 다른 방향을 사용하도록 고려해야 함(Fail-Safe)
	굴곡지고, 복잡하며 전체 길이가 긴 피난 경로는 부적절하며, 복도와 통로의 끝에는 출구나 계단 등이 배치되는 것이 이상적임(Fool-Proof)
계획 (유도 /시설)	유도 계획은 재난 또는 재해 발생 시 정보를 신속하게 군중에게 전달하여 상황을 인지, 피난 경로를 알게 함
	시설 계획은 피난에 소요되는 시설들 즉, 계단 및 복도 등의 피난 경로 시설의 적절한 배치와 활용성에 대한 검토
보행	피난의 수단은 가장 기본적인 방법에 따라야 하므로 도보로 대피하는 방법을 피난 수단의 원칙으로 삼아야 함
	피난 계획 수립 과정에서 계단실에 대한 세심한 안전대책이 필요함

[표 3-1] 대피(피난) 계획 수립

2. 인간행동 심리를 이용한 대피(피난) 계획

1) 피난심리를 이용한 계획 수립

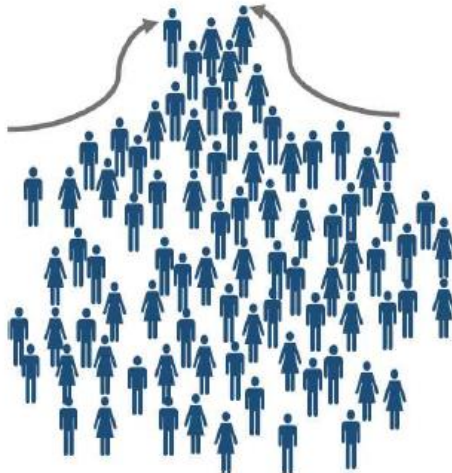
피난심리란 위험 상황 발생 시 위험으로부터 멀어지려는 인간의 본능을 뜻하며, 스포츠 행사 중 대피(피난) 계획은 반드시 인간행동 심리를 고려해야 한다. 즉 대피 시 5가지의 중요한 인간행동 심리인 ① 추종본능 ② 귀소본능 ③ 좌회본능 ④ 퇴피본능 ⑤ 지광본능을 고려하여 대피 계획을 구성해야 한다.

구분	주요내용
추종본능 (군집심리)	① 적극적인 사람(리더)이 나타나면 그 사람을 따르려는 심리 ② 응급상황에는 한 사람의 리더에게 많은 군집이 추종하는 경향이 있으며, 올바른 행동이 아닐지라도 적극적인 사람을 따라가려는 본능이 있음 ③ 불특정 사람이 모이는 시설에서 피난 유도를 적절하게 행하는 관리자의 육성과 훈련을 통한 경험이 안전하게 대피하는데 중요한 역할을 하게 됨 ④ 특히 건물의 붕괴 또는 화재가 발생한 비상 시에는 피난자 중 누군가가 리더의 역할을 수행하기 힘들기 때문에 이에 피난자를 선도할 수 있는 방송설비를 통한 음성 유도가 필요함
귀소본능	① 평소에 자주 이용하던 통로로 달아나려는 본능으로, 인간은 자신을 보호하기 위해 원래 온 길로 되돌아가 탈출을 도모하려 함(위험이 발생한 경우, 피난자는 들어온 진입 경로를 통해 피난을 계획하고 행동하게 됨) ② 항상 사용하는(익숙한) 복도와 계단, 엘리베이터 부근에 모일 수 있으므로 그 곳으로부터 출구까지 안전하게 유도하도록 계획을 세울 필요가 있음 (피난 계획 시 진입 경로를 안전하게 보호할 수 있어야 함)
좌회본능	① 일반적으로 오른손잡이인 사람이 많으므로 오른발이 발달하여 어둠속에서 보행하면 오른발을 축으로 좌 축으로 도망가려는 본능 ② 비상상황 발생 시 각 층 통로 교차로에 안전요원을 이동/배치하여 군중의 패닉을 방지하고 계획된 대피 경로로 유도 필요
퇴피본능 (매슬로우 욕구)	① 위험 상황을 파악하게 되면 그 상황에서 멀어지려는 본능 ② 이상 상황을 인지하면 우선 실태를 파악하려 근처로 접근하려고 하지만 사태의 심각성을 파악한 후는 반사적으로 그 지점에서 멀어지려고 함
지광본능	① 밝은 쪽으로 달아나려는 본능으로 화재나 정전 시에 밝은 곳을 찾아 밖으로 달아나려는 성질이 있으므로 연기 위험에 대하여 옥외계단이나 외주 발코니 쪽으로 탈출을 하려고 함 ② 이에 피난 경로를 집중적으로 밝게 하고 이에 혼동되는 일반 조명을 소등하는 것이 도움이 됨 ③ 피난의 주요 경로인 복도와 계단 등을 밝은 장소에 배치할 필요가 있으며, 비상 시 피난로를 밝게 할 수 있는 조명 유도장치 등이 필요함

[표 3-2] 피난심리와 특징

2) 비상 상황 발생 시 군중대열 정렬

- ① 인지심리학 측면의 정보처리이론(Perception and Communication)에 따르면 사람은 한번에 하나의 자극만을 받아들일 수 있으므로 스포츠경기, 영화 등을 관람 중인 군중은 위험에 대한 인지(재난인지 능력 등)가 느려진다. 이에 따라 지정된 자리에 앉아서 관람하는 관중은 위험 상황 발생 시 대피 시간이 길어진다.
- ② 대피 상황에서는 많은 사람 수, 좁은 통로 폭 및 익숙하지 않은 경로 등으로 인해 혼란이 가중되며, 특히 좁은(또는 적은 수) 출입문으로 인해 병목현상(Bottle-Neck Effect)이 발생할 가능성이 크다. 이에 따라 대피시간은 더욱 지체되고, 안전사고(밀려 넘어짐, 압사 등)가 발생할 가능성이 커진다.

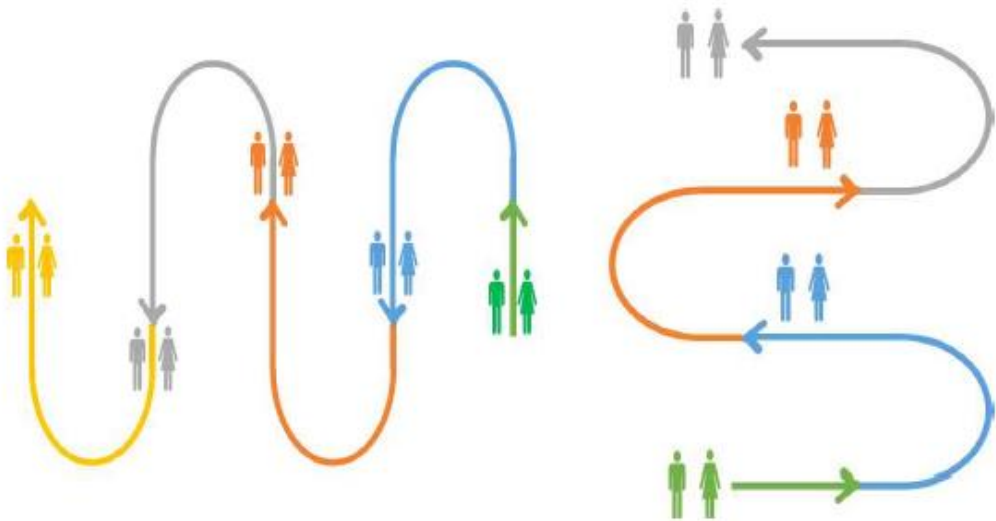


[그림 3-1] 병목현상(Bottle-Neck Effect)*

* 병목현상: 병의 목 부분처럼 넓은 길이 갑자기 좁아짐으로써 일어나는 정체 현상

- ① 행사장을 방문하는 많은 관중은 동행인(가족, 친구, 동료 등)과 함께 방문하고, 위험 상황 발생 시 동행인을 찾느라 대피 대열을 벗어날 수 있으므로 적극적인 유도를 통해 집합 장소*(안전지대)로 이동해야 한다.
- ② 집합장소는 비상 대피 계획서 내 지정된 안전한 장소로써 대피 상황 발생 시 대피자 및 부상자의 수를 파악할 수 있으며, 대피 중 흩어진 동행인을 만날 수 있는 안전지대로써 많은 인원을 수용할 수 있는 야외 주차장을 주로 지정함

- ④ 한꺼번에 큰 집단이 이동하면 뒤에서 미는 압력도 강해져 앞쪽에 있는 사람이 위험해진다. 대피 시, 군중의 대열이 급격하게 좁혀지지 않도록 출구의 너비와 공간을 고려하여 대피 대열을 구성하고, 구역별 출구 앞 공간 규모에 맞는 구불구불한 형태의 줄을 유도해야 한다.



[그림 3-2] 군중 대기 정렬 방법(가로형, 세로형)

3) 선두흐름 유도(통제) 및 신체적 취약계층 보호

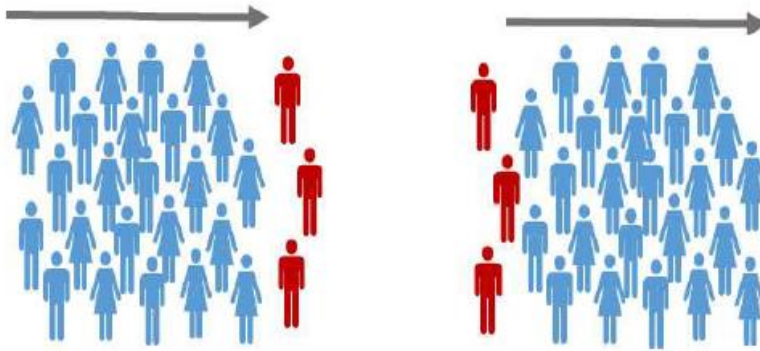
- ① 대피/위급 상황 직면 시, 대다수 관중은 통제력을 잃고 앞을 다투어 출구 방향으로 뛰어 나온다. 이때 신체적 약자인 어린이, 노인, 여성 및 장애인이 넘어지며 심각한 안전 사고가 발생(버팔로 현상*)할 수 있으며, 이를 방지하기 위해 선두 그룹의 이동을 통제하여 대열이 안전성을 유지할 수 있도록 유도해야 한다.

*버팔로 현상(Phenomena of Buffalos): 일반적인 사회에서 군중 혹은 군중 조직의 특성을 나타내며 소수의 싸움에 능한 강자들이 다수의 약자를 지배하거나 약탈한다.

- ② 피난 시간이 상대적으로 오래 소요되는 노인, 장애인 등 취약계층을 보호하여 먼저 대피할 수 있도록 유도해야 한다.

4) 안전사고 예방을 위한 분단 유도

- ① 행사장 내부의 포화상태로 인해, 전방 이동이 불가능하고 대피 속도가 지체되는 경우, 안전요원(붉은색)은 대열 중간에 개입하여 인원을 분산하고 뒤에서 밀려오는 관중의 압력을 완화해야 한다.
- ② 후방의 관중으로부터 밀려 넘어지는 등 안전사고가 예측 또는 발생하는 경우, 안전요원은 즉시 해당 대열을 끊어 넘어진 군중(또는 부상자)을 구조해야 한다. (대열 이동 시 안전요원의 실시간 모니터링 필요)



[그림 3-3] 군중 분단유도

Memo

2단계

대피 경로(동선)의 확보

스포츠행사 안전 인력(안전요원 등)은 비상 상황 시 행동지침을 계획하고 대비해야 한다. 특히, 대피 경로(동선)의 확보를 위해 다음과 같은 점검표를 행사 전에 구성·점검해야 한다.

구분	확인사항		확인
대피 계획	대피경로 및 대피장소	대피경로 및 집합 장소는 비상대피 계획에 포함되어 있는가?	
		행사관리자, 시설물관리자, 안전관리책임자 및 운영인력 등은 대피 경로 및 집합장소를 숙지하고 있는가?	
대피 경로 확보	방화문	방화문은 항상 닫히는(또는 화재 시 닫히는) 구조인가? ※ 방화문은 화기·연기의 차단을 위해 항상 닫혀 있어야 함	
		방화문의 고임 장치 제거 및 도어클로저의 작동 여부를 확인했는가?	
		방화문은 훼손없이 작동하는가?	
		손쉽게 밖으로 열고 나갈 수 있는 구조인가?	
		(방화셔터 설치 시) 화재감지기와 연동이 되는가?	
	비상계단	계단(직통·피난·특별 피난계단 등) 관리 상태는 적절한가? (미끄러짐 유발 요인 확인 등)	
		비상계단 통로에 적재물은 없는가?	
	비상구	비상구의 개방에 방해되는 적재물은 없는가?	
		비상구는 항상 개방되어 있는가? (잠금 장치 등에 의한 폐쇄 여부 확인)	
		비상구는 대피 방향으로 열리는가?	
	집합장소	관중 대피 후 집합장소는 안전을 확보할 수 있는 곳으로 지정했는가? ※ 일반적으로 안전과 공간이 확보된 야외 주차장 지정	
		계획된 대피경로를 사용하지 못하게 될 경우 대비, 두 방향 이상의 대피경로를 설정하였는가?	
	통로 장애물	관중석의 통로나 복도에 인화성 물질이 없는가?	
		대피경로 상의 통행에 지장을 주는 장애물을 확인하고 제거하였는가?	



대피 출구 확보	출구 확보	출구에 장애물이 없는가? (물건이나 차량에 의해 막혀 있지 않은 지 또는 출입문 적재물 확인)	
		출구는 항상 열려있는가?	
		출구는 눈에 잘 띄도록 표시되어 있는가? (임의로 변경하거나 가린 부분이 없어야 함)	
		천이나 장식물 등이 출구를 가리거나 접근을 방해하지 않는가?	
		출구 주위에 거울은 없는가? (거울은 출구를 찾는데 혼란을 줄 수 있음)	
		출구 외의 문이나 통로는 출구가 아니라는 것을 인식할 수 있도록 표시하였는가? (출구와 혼동을 줄 수 있음)	
		출구를 출입 외에 다른 용도로 사용하고 있지 않은가?	
		출구 계단 및 계단 주변에 적재물은 없는가?	
대피 경로 안내 표시	대피경로 안내판은 총별로 눈에 잘 띄는 곳에 설치되어 있는가?		
	운영인력은 안내판의 내용을 숙지하고 있는가?		

[표 3-3] 대피동선 점검표

Memo

3단계

군중 대피요령 안내

스포츠행사 안전 인력(안전요원 등)은 비상 상황 발생 시 준비된 대피 유도 및 안내계획을 철저히 하여 참가자와 관중의 안전사고를 막아야 한다.

1. 대피방송

비상용 방송설비를 활용하고 피난방향 및 활용 가능한 피난계단 등에 대해 안내한다.

1순위 대피자가 우선 대피 후 적당한 시간 차(1순위와 2순위는 약 1-2분, 2순위와 3순위는 약 2-3분)를 두고 대피방송을 실시한다.

- ① 1순위: 비상 상황 발생 층(예: 화재 등) 및 바로 위층
- ② 2순위: 비상 상황 발생 층의 상층부
- ③ 3순위: 비상 상황 발생 층의 하층부

2. 경기장 구조와 상황에 따른 대피 유도

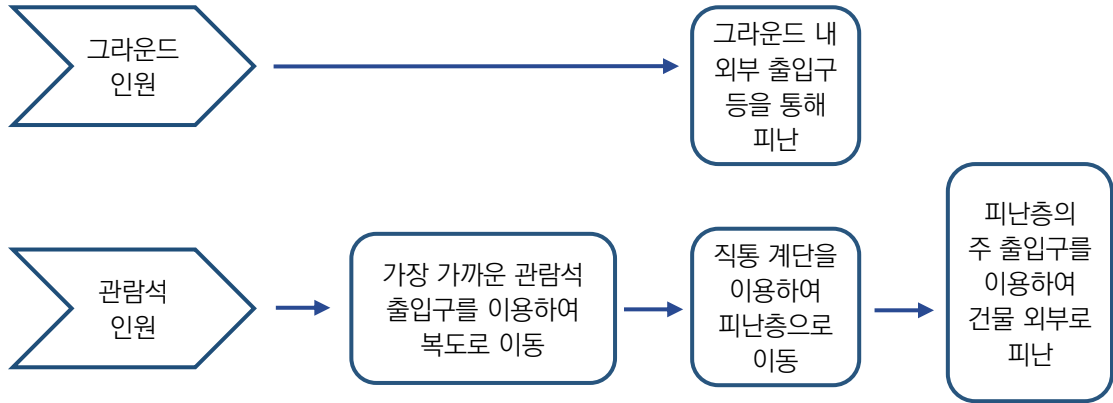
피난 장소는 원칙적으로 지상으로 하고 상황에 따라서는 옥상으로 피난/대피시킨다. 특히 각 층 및 계단실 등의 입구 부근에 안전요원(비상 시 대피 유도반으로 역할 변경)을 배치하여 패닉을 방지하고 노약자를 먼저 안전한 장소로 대피시킨다.

- ① 상황 발생 층의 대피: 대피 유도 명령(안전관리책임자)과 동시에 모든 운영인력 및 관람객은 상황 발생 지점과 떨어진 계단 중 가장 가까운 비상계단을 통해 1층 옥외로 대피한다.
- ② 상황 발생 상층부 유도: 상황 발생 층부터 순차적으로 비상계단으로 내려와 1층 옥외로 대피한다.
- ③ 옥상 부근 상층부 대피: 옥상으로 일시 대피 유도 후, 비상계단을 이용하여 1층 옥외로 대피, 비상계단으로 대피가 불가능 시 소방헬기 등을 이용하여 대피한다.



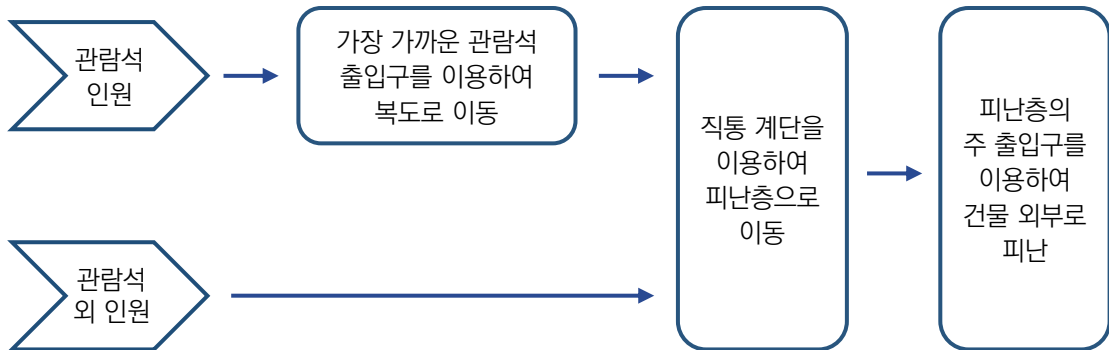
3. 비상 시 피난 경로(예시)

1) 경기장 그라운드 대피(피난) 시



[그림 3-4] 경기장 그라운드 대피(피난) 절차

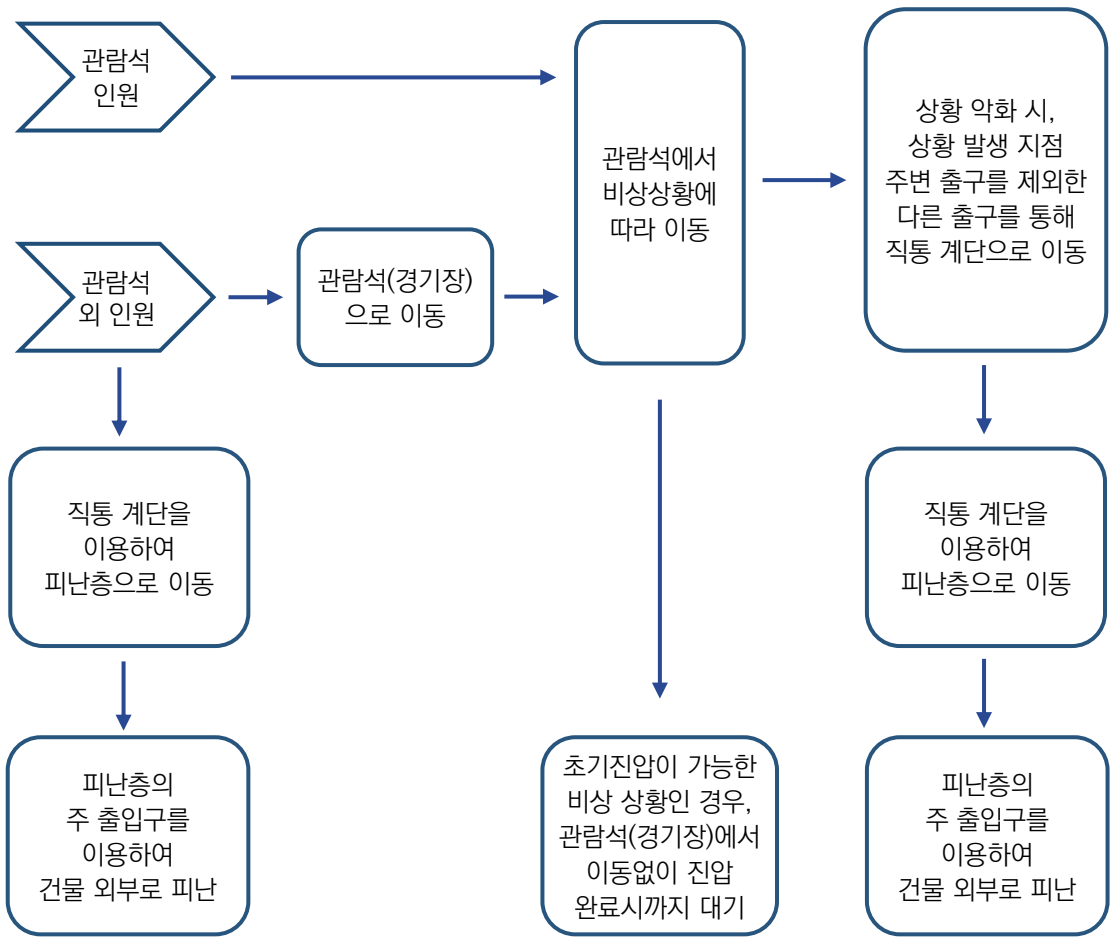
2) 관람석에서 대피(피난) 시



[그림 3-5] 관람석에서 대피(피난) 절차

Memo

3) 관람석 외 공간에서 대피(피난) 시



[그림 3-6] 관람석 외 공간에서 대피(피난) 절차

Memo



4. 상황별 대피안내 요령

1) 대피안내 요령(공통)

- ① 관람객에게 대피 시작 명령을 전달하며, 관람객을 안심(침착한 목소리 등)시켜 군중 심리에 의한 혼란이 발생하지 않도록 한다.
(다만, 상세한 상황 전달은 군중의 혼란(Panic)을 가중시킬 수 있음)
- ② 대피 유도는 각 층 안전요원(상황 발생 시 대피유도원으로 역할 변경)이 미리 지정된 지점으로 이동하여 비상계단으로 관람객을 유도해야 한다.
- ③ 지정된 주요 교차점에서 해당 비상계단으로 대피 유도 및 엘리베이터 및 에스컬레이터 부분으로 집중되는 대피자를 단속하고 비상계단을 사용하도록 유도한다.
- ④ 안전요원(대피유도원)이 배치되는 지점은 비상계단으로 통하는 주요 교차점에 배치하는 것을 원칙으로 한다.
(대피유도원은 자신이 배치되는 지점과 유도해야 할 방향(비상계단, 출구) 등에 관해 교육 필요)
- ⑤ 화재 등으로 인한 연기 질식을 막기 위해 낮은 자세로 엎드리게 한 후 타월 등을 물에 적셔 입과 코를 막도록 안내한다.
- ⑥ 장애인, 노약자 및 어린이 등 재해 약자를 우선 대피시킨다.
- ⑦ 화장실, 창고, 휴게시설 등 밀폐 장소에서 탈출하지 못한 사람을 찾는다.
- ⑧ 대피 상황을 방재실과 긴밀히 연락한다. (무전기 등 연락수단 소유)
- ⑨ 안전요원은 관중이 대피 시 뛰거나 서로 밀지 않도록 안내하며 지정된 집합장소에 모인 후 대피 인원을 확인한다.
- ⑩ 소방관 또는 안전관리책임자의 승인이 끝나기 전까지 행사장에 재 입장을 차단한다.

2) 화재 시 대피안내 요령

- ① 엘리베이터는 절대 이용하지 않도록 하며 계획된 비상계단을 이용하게 한다.
- ② 아래층으로 대피가 불가능할 경우, 옥상으로 대피시킨다.
- ③ 낮은 자세를 유지하게 하며, 손수건(물에 적시면 더 좋음) 등으로 코와 입을 막고 이동하도록 한다.
- ④ 출입문을 열기 전에 문 손잡이가 뜨거운지 확인하며, 뜨거울 경우 다른 길을 찾도록 한다.
- ⑤ 다른 출구가 없다면 구조대원을 기다리도록 하며, 은폐 시 연기가 들어오지 못하도록 옷으로 문 틈을 막는다. (물에 적시면 더 좋음)
- ⑥ 옷에 불이 붙었을 때에는 두 손으로 눈과 입을 가리고 바닥에 뒹굴게 한다.
- ⑦ 대피한 경우에는 바람이 불어오는 쪽으로 안내한다.
- ⑧ 밖으로 나온 관람객이 다시 경기장 안으로 들어가지 못하도록 한다.
- ⑨ 대피 인원을 확인하고 동행인의 대피 여부를 파악한다.

3) 정전 시 대피안내 요령

- ① 관중이 동요하지 않고 조명이 들어올 때까지 제자리에서 대기하도록 한다.
- ② 화재, 붕괴, 전기사고 등에 의한 정전이 아닌지 원인조사를 위해 상황을 보고체계에 의해 신속하게 전파한다.
- ③ 정전 원인을 구체적으로 인지할 수 있을 때까지 관중 대피 유도를 자제한다.
- ④ 안전요원은 손전등, 안내봉, 야광조끼 등 안내용 장비를 갖추고 비상 위치로 이동한다.
- ⑤ 장기간 정전 복구가 불가능하여 관중을 대피시켜야 할 경우, 비상구에서 가까운 관중부터 천천히 대피하도록 안내한다.
- ⑥ 모든 관중이 대피 완료할 때까지 안전요원은 정 위치에서 안내한다.
- ⑦ 대피 완료 후 남아있거나 부상 당한 관중은 없는지 확인한다.

4) 폭탄 테러 시 대피안내 요령

- ① 주변 관중에게 알리면서 폭탄이 발견된 지점의 반대방향 계단으로 대피하도록 유도한다.
- ② 엘리베이터는 절대 이용하지 못하도록 하며, 계단의 한쪽만을 이용(우측 통행)하여 폭발물처리팀이나 소방관들이 이동할 수 있도록 안내한다.
- ③ 휴대전화, 라디오, 무전기 등은 기폭 장치를 작동시킬 수 있기 때문에 사용하지 않도록 안내한다.
- ④ 밖으로 빠져나온 후에는 안전거리 밖으로 대피시킨다.
(붕괴: 건물높이 이상 / 폭발: 500m 이상)
- ⑤ 대피 경로에도 제2의 폭발물이 설치되어 있을 수 있으므로 주의하면서 대피시킨다.
- ⑥ 대피 도중 폭발물이 터지면 비산, 낙하물을 피하는데 주의시킨다.
- ⑦ (폭발 현장에 있는 경우) 즉시 바닥에 엎드려 양팔과 팔꿈치를 옆구리에 붙이고 손으로 귀와 머리를 감싸도록 안내한다.
- ⑧ (폭발 현장에 있는 경우) 2차 폭발이 있을 수 있으므로 엎드린 상태로 대기시키고 이동할 때에는 엎드린 자세로 이동하도록 유도한다.
- ⑨ 넓은 장소는 붕괴 위험이 있으므로 벗어나도록 안내한다.
- ⑩ 유리, 간판, 전등 등의 비산, 낙하물이 없는 곳으로 피신 시킨다.



5) 어린이 관중 대피요령

- ① 동행인(부모나 보호자)이 있을 가능성이 크므로 비상 대피 시 행동요령을 행사 전 미리 공지해야 한다.
- ② 비상 대피 상황 발생 시 어린이, 노약자, 장애인은 안전요원에 의해 우선 대피, 집합 장소(안전지대)로 이동하여 보호받게 한다.
- ③ 동행인은 아이를 찾기 위해 대피 대열을 벗어나지 않고 안내요원의 안내에 따라 집합 장소로 이동해야 한다.
- ④ 안내 방송(수시 방송) 및 경기 입장권에 표기, 안내서 배부 등을 통해 비상 시 대피방법을 관중이 충분히 인지할 수 있도록 해야 한다.
- ⑤ 안전요원은 대피한 아이의 명단을 작성하고, 보호자가 집합 장소에 도착했을 때 아이를 인도한 후 명단에서 삭제한다.
- ⑥ 어린이들의 집합 장소는 쉽게 눈이 띄고 혼잡하지 않은 공간을 확보해야 하며, 공간이 좁을 경우에는 별도의 부스를 설치해야 한다.

Memo

4단계

군중 대피수단 관리

스포츠행사 안전 인력(안전요원 등)은 안전하게 군중이 대피할 수 있도록 대피수단이 설치 기준 및 지침에 맞게 설치/작동되는지 확인해야 한다.

1. 출입구 및 대피로

넓은 출입구와 대피로는 대피 소요시간을 줄여 행사장의 안전 수준을 높인다.

구분	주요내용
출입구 개수	매우 좁은 공간(창고나 화장실 등)이 아닌 이상, 행사장 내 모든 시설은 2개 이상의 출입구를 갖추는 것이 좋음
	2개의 출입구는 양쪽이 동시에 사용할 수 없는 경우가 발생하지 않도록 서로 다른 방향에 위치해야 함
	행사 무대(경기구역)는 2개 이상의 출입구를 가져야 하며, 그 중 행사 무대(경기 구역)를 통과하지 않고 행사장을 빠져나갈 수 있는 출입구가 1개 이상 있어야 함
안내 표시	출입구, 대피로는 알기 쉽게 표시하고 별도의 대피로 안내판을 설치해야 함
	반사에 의해 출입구나 대피로를 찾는데 시각적 혼동이 발생하지 않도록 유리, 거울, 마감재 사용에 주의해야 함(특히 거울은 혼동을 줄 가능성이 높으므로 사용하지 않는 것이 좋음)
노약자 및 장애인 관련시설	대피로에 30m 이상의 긴 복도가 포함되는 경우, 장애인들이 구조를 기다릴 수 있는 피난처를 설치하는 것이 좋음
	복도 등 대피로는 휠체어를 탄 사람이 통과할 수 있어야 한다. 단, 휠체어가 진입하지 못하는 행사장은 예외로 함
	노약자, 장애인의 대피를 돕기 위하여 대피로 양쪽에 난간을 설치하는 것이 좋음

[표 3-4] 출입구 및 대피로 설치/관리사항



2. 출입문

모든 출입문은 비상문으로 사용하기 때문에 피난설비와 동일하게 점검해야 하며, 강화 유리로 되어 외부에서 내부가 보이는 형태의 출입문은 대피 시 사람이 부딪혀 안전사고의 가능성이 높은 편이다. 이러한 출입문은 부착물을 붙여서 군중이 부딪히지 않게 출입구 표시를 하고 손가락 끼임 방지 장치의 상태도 수시로 점검해야 한다.

구분	주요내용
출입문	대피 경로 상의 모든 출입문은 탈출 방향으로 열려야 함
	대피 경로 상의 출입문은 한 가지 조작이나 한 손을 이용하여 열 수 있도록 하는 것이 좋음
	슬라이딩 도어, 접는 문, 롤러 셔터, 회전문 등은 대피 경로 상의 출입문으로 사용하지 않는 것이 좋음(단, 회전문은 대피 경로 상의 주 출입문의 보조 수단으로 사용할 수 있음)
	모든 자동문은 문을 열 수 없는 경우를 대비하여 비상통제 버튼(유리 파쇄장치 포함)을 가지고 있어야 함

[표 3-5] 출입문 설치/관리사항

3. 계단 및 난간

계단 및 경사로는 미끄럼 방지를 설치하여 관중 안전사고에 대비해야 하며, 난간의 모서리에도 보호장치를 붙이고 수시로 점검해야 한다.

구분	주요내용
계단 및 난간	대피 경로 상의 계단은 30분~1시간 이상의 내화 성능을 가지는 시설로 보호되어야 함.
	계단의 난간은 계단 양 끝에서 300mm 이상 연장하는 것이 좋음(난간의 끝은 안전을 위해 벽에 연결해야 하며 벽이 없는 경우 바닥에 연결해야 함)
	난간은 쉽게 잡을 수 있고 지지대로 견고하게 고정되어야 함(쉽게 잡기 위해 난간의 단면은 원형 또는 타원형이 좋음)
	난간은 눈에 잘 띄도록 주변 시설과 대비되는 형태의 색깔을 가지는 것이 좋음

[표 3-6] 계단 및 난간 설치/관리사항

4. 에스컬레이터

에스컬레이터에도 안전사고의 발생 위험이 크므로 이용 시 안내사항을 공지하고, 작동 검사를 정기/수시로 점검해야 한다.

구분	주요내용
에스컬레이터	에스컬레이터는 사람들을 화염이나 연기가 발생하는 쪽으로 유도할 수 있으므로 일반적으로 대피 수단으로 사용하지 않음
	에스컬레이터를 대피 수단으로 사용하는 경우, 대피에 필요한 계단을 보조하는 역할로서 기능하도록 함
	에스컬레이터에 사람들이 몰리는 혼잡 상황을 피하기 위해 피난 경로에 있는 에스컬레이터에 계단이 함께 있는지 확인하고, 양 끝에는 충분히 넓은 공간을 확보하여 사람들이 신속하게 빠져나갈 수 있도록 함

[표 3-7] 에스컬레이터 설치/관리사항

5. 경기장 내 휴게시설

구분	주요내용
(임시) 휴게 시설	휴게실 안에 조리시설을 설치하지 않아야 함(전자레인지와 같은 재가열 기기 포함)
	휴게실의 마감재는 내화성을 가지는 재료를 사용해야 함
	휴게실이나 물품 보관소, 매표소 등 편의시설은 대피하는 군중의 이동을 방해하지 않는 곳에 위치해야 함

[표 3-8] 경기장 내 휴게시설 설치/관리사항

Memo

6. 대피 및 피난 유도등

구분	주요내용
공통 점검 사항	대피 유도등 및 유도 표시의 파손, 변형이 없는지, 탈착 상태는 이상이 없는지 확인해야 함
	주변 조명을 조절하여 대피 유도등의 정상작동 여부를 확인해야 함
	주변에 대피 유도등 및 유도 표시를 가리는 등화, 광고 게시물이 있는지 확인해야 함
피난 유도등	옥내로부터 지상으로 통하는 출입구(부속실 출입구 포함)에 설치되어 있는지 확인해야 함
	직통 계단, 계단실 및 그 부속실의 출입구에 설치되어 있는지 확인해야 함
	커튼, 게시물 등에 의해 가려지지 않도록 해야 함
	파손, 변형 또는 탈거되지 않아야 함
	한 달에 한번 이상 점검 스위치와 전원감시등이 정상 상태인지 확인해야 함
	피난 유도등은 항시 점등(ON) 상태를 유지해야 함
	육안으로 쉽게 식별이 가능한 조도인지 확인해야 함

[표 3-9] 대피 및 피난 유도등 설치/관리사항

 피난구 유도등 대피(피난) 경로로 사용되는 출입구를 표시하여 피난을 유도하는 등으로, 직접 지상으로 통하는 출입구와 직통 계단에 설치	 통로 유도등 대피(피난) 통로를 안내하기 위한 유도등으로 복도에 설치하는 복도 통로 유도등, 계단이나 경사소에 설치하는 계단 통로 유도등으로 구분	 비상구 표시 비상 상황 발생 시 대피(피난) 경로로 사용되는 출입구를 표시하여 대피(피난)을 유도
--	---	---

[그림 3-7] 대피 유도등 및 유도 표시장치 역할

7. 휴대용 및 비상 조명등

구분	주요내용
휴대용 비상 조명등	관중석, 선수대기실 등 사람이 자주 이용하거나 모이는 곳에 설치되어 있는지 확인해야 함
	빛이 약하거나 점등이 되지 않는 전등은 배터리나 전구를 교체하도록 시설 담당자에게 전달해야 함
	파손 또는 변형되지 않았는지 확인해야 하며, 비상 조명등을 가리는 등화, 광고 게시물이 있는지 확인해야 함
비상 조명등	행사장과 지상에 이르는 복도, 계단 및 그 밖의 통로에 설치되어 있는지 점검해야 함
	점검 시 편리하고 화재 및 침수 등의 재해로 인해 피해를 받을 우려가 없는 곳에 설치되어 있는지 점검해야 함
	상용 전원으로부터 전력의 공급이 중단된 때에는 자동으로 비상 전원으로부터 전력을 공급 받을 수 있는지 점검해야 함
	비상 전원이 실내에 설치되어 있을 때에는 그 실내에 비상 조명이 설치되어 있는지 점검해야 함
	커튼, 게시물 등에 의하여 가려져 있지 않은 지 점검해야 함
	파손, 변형 또는 탈거되지 않았는지 점검해야 함

[표 3-10] 휴대용 및 비상 조명등 설치/관리사항



[그림 3-8] 휴대용 및 비상 조명등



8. 방화막

구분	주요내용
방화막	화재에 의한 화염과 연기가 관중석이나 경기장으로 전달되는 것을 차단할 수 있어야 함
	전원이 차단되어도 작동하는지 확인해야 함
	3m 높이에서 바닥에 이를 때까지는 인명의 피해가 없도록 저속으로 내려와야 함
	주기적인 검사를 통해 방화막이 정상적으로 작동하는지 확인해야 함
	지지 프레임과 판(또는 천)에 손상이 없는지 확인해야 함
	구동 시 다른 시설과의 간섭이나 과도한 흔들림이 없는지 확인해야 함
	착상 시간과 저속 착상 구간을 측정하여 사양에 적합한지 확인해야 함
	방화막 하부와 바닥 사이, 포켓과 프레임 사이 등에서 화염과 연기가 빠져나갈 수 있는 틈이 있는지 확인해야 함
	화재가 발생했을 경우, 안전관리책임자(또는 안전관리자)의 지시에 따라 작동해야 함

[표 3-11] 방화막 설치/관리사항

Memo

9. 군중 대피(피난) 관련 체크리스트

구분	확인사항	확인
행사 운영 안전	안전요원을 취약 장소에 배치하였는가?	
	비상구, 대피 경로, 소방 장비, 경보 장치 등 안전시설 설치 상태를 점검·확인하였는가?	
	행사장 내 관중의 이동 통로를 확보하였는가?	
	무대 주위에 안전 공간을 확보하였는가?	
	비상 시 관리 조직을 별도로 구성하고 안전총괄책임자를 선임하였는가?	
	안전요원과 직원은 화재, 정전 등 비상 시 행동요령을 숙지하고 있는가?	
	안전요원과 직원에게 초기 화재 진화, 구급 치료에 대해 교육을 했는가?	
	대피 경로 상에 장애물은 없는가?	
	대피 경로 상에 잠겨 있는 출입문은 없는가?	
	대피 경로를 알리는 안내판이 쉽게 보이는 곳에 설치되어 있는가?	
행사장 시설 안전	출입구와 대피 경로는 수량과 크기가 충분하며, 눈에 잘 띄도록 표시되어 있는가?	
	계단의 난간은 쉽게 잡을 수 있고 견고하게 고정되어 있는가?	
	피난구 유도등은 눈에 잘 띄며 정상적으로 작동하는가?	
	비상 조명등(휴대용 포함)은 정상적으로 작동하는가?	
	안전관리자는 방화막 조작방법을 숙지하고 있는가?	
	방화막은 정상적으로 작동하는가? (정기검사 및 행사 시작 전 확인 검사)	

[표 3-12] 군중 대피(피난) 관련 체크리스트

Part. 04 군중관리 대피방송

1단계 방송 홍보를 통한 군중관리

2단계 군중관리 방송요령

Part 04 군중관리 대피방송

1단계

방송 홍보를 통한 군중관리

경기장 내 안내방송을 통한 군중관리는 행사 전 비상 출입구(동선 포함)의 위치, 비상 시 대피 및 행동요령 등의 정보를 비롯하여 행사 종료 후 퇴장 시 인파가 몰리는 것을 방지하기 위한 안내방송(일정 시각에 반복적인 방송)을 포함한다. 특히, 비상 시 행동요령 및 사고 현황 등의 핵심내용은 행사 전·중·후 일정 시각에 반복적으로 방송하여 관중들이 인지할 수 있도록 한다.

구분	주요내용
방송 홍보를 통한 군중 관리 노하우	행사 종료 시점, 인파가 몰리는 것을 예방하기 위해 종료 시간 전, 일정 시간마다 종료 예정 안내방송 시행(예: 30분 전 / 10분 전)
	(비상) 출입구 위치, 운영요원 위치, 비상 시 대피 및 행동요령(동선 포함) 등의 정보를 반복적으로 제공
	행사 전과 행사 중 쉬는 시간에 분위기를 돋우는데 사용되는 전광판 영상도 군중관리 수단으로 활용 가능
	(가능한 시설의 경우) 영상을 통해 안전 관련 정보 및 행사장 내 시설안내, 교통수단 등 안내

[표 4-1] 방송홍보 노하우



2단계

군중관리 방송요령

안전사고 발생 시 상황에 따라 대피 유도 방송을 한다. 현재 상황에 맞는 방송을 통해 혼란을 최소화하고 질서 있게 대피할 수 있다. 방송 장비가 작동하지 않을 때는 확성기 또는 육성을 통해 안내할 수도 있으므로 상황을 고려하여 계획한다. 또한 상황에 따라 경기 지연, 경기 취소, 환불, 보상 등의 절차가 진행되는 경우도 발생할 수 있다. 경기장은 다수를 응대해야 하기에 같이 안내할 수 있도록 문의할 수 있는 채널(장소, 연락처 등)을 한 곳으로 통일 시키며, 대표 연락처를 방송으로 안내하여 혼선을 방지해야 한다.

1. 사고 및 대피 유도 안내

사고 및 대피 유도 안내 시에는 관중이 불안을 최소화 할 수 있도록 차분하지만 단호한 어조로 침착하게 안내해야 한다. 장내 방송 시, 방송 훈련이 되어 있는 인력을 활용(사전 녹음 포함)하는 것이 효과적이며 확성기 또는 휴대용 마이크를 사용하는 경우에는 공간에 따른 적절한 소리의 고/저 및 강/약을 고려하도록 한다.

구분	주요내용
안내방송, 확성기, 휴대용 마이크 이용 시	관중 대피 안내 시 피난 통로 또는 비상구의 위치 등을 정확히 알려줘야 함
	출입문을 관리하는 자는 확성기 등을 사용하여 몰려 있는 관중에게 압사 사고의 위험에 대해 안내해야 함
	비상 방송을 할 때는 평소보다 침착하게 방송하여 관중이 당황(또는 패닉상태)하지 않도록 주의해야 함
	방송 순서는 ① 비상 상황 발생 층, ② 위층, ③ 아래층 순서로 진행해야 함
	방송을 통한 대피 유도는 전달력이 매우 우수하나 상황 발생 시 청중의 집중력이 떨어지므로 강조할 내용을 짧게, 반복적으로 안내해야 함
육성	평상 시 또는 상황 발생 시, 장내방송 및 확성기 등에 비해 내용 전달력이 매우 떨어지므로 쉽게 인지하고 움직일 수 있는 단순한 구호로써 활용해야 함
상황 발생 시 필수 안내항목	상황에 대한 설명, 경기장·행사 운영팀이 취하고 있는 해결방법, 관중 행동요령(대피, 대기 등)이 포함되어야 함

[표 4-2] 대피 유도 안내

2. 각종 상황 시 방송 예시

1) 안전사고 예방을 위한 주의·경고

구분	예시 멘트
안전사고 예방을 위한 주의·경고	① (경기장명) 이용하시는 관람객 여러분께 안내 말씀드립니다. 경기장 질서유지를 위해 안전요원의 안내에 따라 천천히 입장해주세요.
	② 입장 및 퇴장 시 앞 사람을 밀지 않도록 주의해주세요.
	③ 넘어진 사람을 발견하면 큰 소리로 모두에게 알리고 안전요원이 조치할 때까지 자리에서 멈춰주세요.
	④ 오늘은 노약자와 어린이가 많습니다. 이동 중 서로 밀지 않고, 노약자와 어린이를 먼저 이동하도록 돕는 등 안전사고가 발생하지 않도록 양보하며 관람하여 주시기 바랍니다.
	⑤ 시설물(계단, 가로수, 담, 지붕 등)에 올라가신 관람객이 발견 되었습니다. 본인은 물론 다른 관람객에게도 위험이 있을 수 있으니 신속히 내려와 주십시오.
	⑥ 계단(제방의 경사, 붐비는 보도 등)을 급하게 오르내리면 본인은 물론, 주변 관람객이 다칠 위험이 있습니다. 즉시 멈추어 주시기 바랍니다.
	⑦ 행사장 긴급 대피 시 (출입구 이름 및 번호) 출입구를 이용하여 주시기 바라며, 안전사고의 위험이 있으므로 안전요원의 안내에 따라 천천히 대피하여 주시기 바랍니다. ※ 출입금지 이유를 알리고, 이해와 협력을 구한다.

[표 4-3] 안전사고 예방을 위한 주의·경고

2) 안전사고 발생 시

구분	예시 멘트
안전사고 발생 시	① 이동을 멈춰주십시오. 앞 쪽에서 어린아이 1명이 넘어졌습니다. 안전요원의 조치가 끝날 때까지 잠시 자리에서 대기하여 주십시오.
	② 구급차(들것 등)가 지나갑니다. 양 방향으로 이동하여 구급차가 지나갈 수 있도록 길을 넓게 열어 주시기 바랍니다.
	③ 앞서 일어난 사고는(넘어짐, 계단에서 발을 헛디딤 등)으로 인한 사고였습니다. (행사명)에 참석하신 모든 관람객이 즐겁게 행사를 즐기고 안전하게 집으로 돌아갈 수 있도록 안전사고 예방에 주의를 기울여 주시기 바랍니다.

[표 4-4] 안전사고 발생 시



3) 정전 발생 시

구분	예시 멘트
정전 발생 시	① 정전의 원인을 조사하고 있습니다. 그 자리에서 움직이지 말고 잠시만 기다려 주십시오.
	② 정전의 원인은 (원인명)으로 판명 되었습니다. 현재 조치 중이므로 앞으로 (숫자) 분 정도 걸릴 것으로 예상됩니다.
	③ 정전 시 움직이는 것은 매우 위험하오니 절대 이동하지 마시고 복구될 때까지 안전요원의 안내에 따라 제자리에서 잠시만 기다려 주십시오. 여러분의 협조 부탁드립니다.

[표 4-5] 정전 발생 시

4) 화재 발생 시

구분	예시 멘트
화재 발생 시	① (경기장명)을 이용하시는 관람객 여러분께 안내 말씀드립니다. (장소명)에서 발생한 화재는 즉시 소화를 시작했습니다. 뛰지 마시고 안전요원의 유도에 따라 침착하게 행동하여 주십시오.
	② (장소명) 부근에서 발생한 화재의 소화 활동을 위해 (목표물명) 방향으로의 통행을 금지합니다. 조치가 종료될 때까지 잠시 기다려 주시고 안전요원의 유도에 따라 우회하여 주시기 바랍니다.
	③ (장소명) 부근에서 발생한 화재에 대한 조치를 마쳤습니다. 규제 해소까지 잠시 기다려 주십시오.

[표 4-6] 화재 발생 시

5) 지진 발생 시

구분	예시 멘트
지진 발생 시	① (경기장명)을 이용하시는 관람객 여러분께 안내 말씀드립니다. 앞서 지진에 의한 피해는 확인되고 있지 않습니다. 뛰지 마시고 침착하게 안전요원의 안내에 따라 행동하여 주십시오.
	② 앞서 발생한 지진으로 안전사고가 발생했습니다. 상황 조치를 마칠 때까지 자리에서 잠시 기다려 주십시오.
	③ (목표물) 방향으로 이동하여 주십시오. 만일의 사태에 대비하여 경기장 근처에 위치한 00공원으로 대피하도록 하겠습니다. 안전요원의 안내에 따라 가까운 계단으로 침착하게 이동하시기 바랍니다.

[표 4-7] 지진 발생 시

6) 통행 혼잡 시

구분	예시 멘트
통행 혼잡 시	① (경기장명) 을 이용하시는 관람객 여러분께 안내 말씀드립니다. 관람객이 한 곳으로 몰리면 안전사고로 이어질 수 있습니다. 안전요원의 안내에 따라 오른(왼)쪽 통로 혹은 양 쪽의 작은 문으로 이동하여 주십시오.
	② 관람객이 빠르고 쉽게 이동할 수 있도록 안전요원들이 대기열을 만들어 안내하고 있습니다. 안내에 따라 멈추지 마시고 질서 있게 열에 맞춰 이동하여 주십시오. 안전사고 방지를 위해 여러분의 협조 부탁드립니다.

[표 4-8] 통행 혼잡 시

7) 경기 지연 및 중단 시

구분	예시 멘트
경기 지연 및 중단 시	① (경기장명) 을 이용하시는 관람객 여러분께 안내 말씀드립니다. 예기치 못한 사정(선수단, 매표소 전산 장애, 정전 등)으로 인해 경기 시작이 지연되고 있습니다. 잠시 후에 경기가 시작될 예정이오니, 관람석 내에서 기다려 주시기 바라며 양해 부탁드립니다. 감사합니다.
	② 관람객 여러분께 알려드립니다. 예기치 못한 경기장 사정(비, 우박, 매표소 전산 장애, 정전 등)으로 인해 대회를 중단(취소)하게 되었음을 알려드립니다. 000과 행사 주최 측은 관람객 여러분께 진심으로 사과의 말씀을 드립니다.
	③ 구입하신 입장권은 규정에 의거하여 결제하신 수단으로 (전액) 환불해드리도록 하겠습니다. 현금 결제하신 고객께서는 영수증 또는 티켓을 지참하시어 티켓 부스로 방문하여 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 홈페이지를 통해 확인하시기 바랍니다. 감사합니다.

- 경기 지연 시 구체적인 시간을 안내하여 관중이 휴식할 수 있도록 유도하고 이후 대기시간에는 주기적인 안내방송을 통해 불만이 커지지 않도록 하는 것이 중요함

- 경기 중단 시에는 안내방송보다 총 책임자가 단상에서 직접 설명하는 것이 효과적이며, 유료 관중은 환불에 대한 안내와 주차비 등을 사전에 안내하여 제2의 민원을 예방해야 함

[표 4-9] 경기 지연 및 중단 시



8) 긴급 대피 시

구분	예시 멘트
긴급 대피 시	① (경기장명) 을 이용하시는 관람객 여러분께 안내 말씀드립니다. 갑작스러운 00으로 인해 경기 진행이 중단 되었음을 알려드립니다. 관람객 여러분은 엘리베이터를 이용하지 마시고 안전요원의 안내에 따라 침착하게 가까운 계단을 이용하여 경기장 밖으로 대피하여 주시기 바랍니다.
• 되도록 비상 시 긴급 상황에 대해 상세 안내를 하지 않는 것을 권유함 (관람객의 불안감 증대로 2차 사고 유발 가능성이 커짐)	
• 관중을 경기장 밖 지상으로 신속하고 안전하게 이동시키는 것이 핵심으로 엘리베이터는 위험하기 때문에 운행을 중단시키고 관중들이 이용하지 못하도록 안내해야 함	

[표 4-10] 긴급 대피 시

Memo

9) 교통 통제 시 1

구분	예시 멘트
교통 통제 시 1	① 운전자 여러분께 알려드립니다. 현재 이 (도로명) 은 (교차로명) 에서부터 (교차로명) 에 걸쳐, (다리명) 에서 (다리명) 까지의 (도로명) 부근의 도로는 (도로명) 에서부터 (도로명) 에 걸쳐 (행사명) 가 열리는 관계로 오전(오후) (숫자) 시 (숫자) 분 경까지 차량 통행이 금지됩니다. (도로명) 방향으로 가시는 운전자께서는 (도로명) 으로 우회하여 주시기 바랍니다. 여러분의 협조를 부탁드립니다.
	② 운전자 여러분께 다시 한번 부탁드립니다. 오늘은 (행사명) 가 열리는 관계로 교통 통제가 이루어지고 있습니다. (도로명) 방향은 이 교차로에서 오른쪽으로 나가 두번째 00주유소 앞 신호등을 왼쪽에 두고 좌회전 하시기 바랍니다.
	③ 우회 노선인 (도로명) 가 붐비고 있습니다. 조금 돌아가시더라도 이 교차로에서 왼쪽으로 돌아가 (도로명) 에서 우회하시기 바랍니다. (도로명) 로 가실 분은 (지하철역명) 역 부근으로 가시면 빠르게 이동하실 수 있습니다.

- 지리 안내가 이루어지지 않아 혼란이 생길 경우 친절하고 자세하게 구체적인 목표를 가리켜 안내
- 우회 노선이 정체되어 교통이 혼잡한 경우에는 제2우회 노선의 이점을 강조하여 안내해야 함

[표 4-11] 교통 통제 시 1

10) 교통 통제 시 2

구분	예시 멘트
지진 발생 시 2	① 오늘의 (행사명) 에는 많은 사람이 몰릴 것으로 예상됩니다.
	② (거리명) 거리는 (숫자) 시 까지 (거리명) 방향으로 일방통행을 실시합니다. 뒤로 돌아갈 수 없으므로 미리 확인하시기 바랍니다.
	③ 지금 이 거리는, (거리명) 방향으로 일방통행을 실시하고 있습니다. 멈추지마시고 앞으로 계속 질서 있게 이동하시기 바랍니다.
	③ 보도를 반으로 나누어, 차도 쪽을 관람석으로 정리하고 있습니다. 건물 쪽은 지나 가시는 분들을 위해 길을 넓게 터주시기 바랍니다.

- 혼잡의 징후가 보이는 시점 또는 초기 단계에서 안내방송을 실시하여 동조자를 늘리고 위험이 커지는 것을 예방해야 함

[표 4-12] 교통 통제 시 2



참고문헌

- 스포츠안전재단(2021). **스포츠행사 군중안전관리 교재**. 서울: 스포츠안전재단.
- 스포츠안전재단(2021). **스포츠행사 운영자를 위한 종목별 안전가이드라인**. 서울: 스포츠안전재단.
- 스포츠안전재단(2020). **스포츠안전관리사 2급 자격과정 교재**. 서울: 스포츠안전재단.
- 스포츠안전재단(2019). **안전한 스포츠행사를 위한 4P 스포츠 행사 안전점검지표 사용매뉴얼 1st Edition**. 서울: 스포츠안전재단.
- 스포츠안전재단(2019). **스포츠행사 운영자를 위한 풍수해·지진 대응 매뉴얼**. 서울: 스포츠안전재단.
- 행정안전부(2021). **지역축제장 안전관리 매뉴얼**. 세종: 행정안전부.
- 한국산업기술시험원 공연장안전지원센터(2015). **공연장 안전 매뉴얼**. 서울: 한국산업기술시험원 공연장 안전지원센터.
- 한국산업기술시험원 공연장안전지원센터(2015). **재해대처 계획 작성 안내서**. 서울: 한국산업기술시험원 공연장 안전지원센터.
- 소방방재청(2009). **공연·행사·지역축제장 안전매뉴얼 제2편**. 서울: 소방방재청.
- 소방방재청(2006). **공연 행사장 안전매뉴얼**. 서울: 소방방재청.
- Li, J., Ridder, de H., Vermeeren, APOS., Conrado, C., & Martella, C. (2013). **Design for Crowd Well-Being: Current Design, Strategies and Future Design Suggestions**. Conference: 5th International Congress of International Association of Societies of Design Research, IASDR'2013 At: Tokyo, Japan.
- National Fire Protection Association (2009). **101 Life Safety Code Handbook**. USA: MA



문화체육관광부

Ministry of Culture, Sports and Tourism



스포츠안전재단

KOREA SPORTS SAFETY FOUNDATION