

強化對災民災害救助工作處理原則

105年8月4日衛部救字第1051361955號函修正

一、為強化對災民災害救助效率暨提昇工作品質，各級社政主管機關應秉本原則精神，做好防災、備災及救災等各項準備工作。

二、依災害時段明確掌握救助原則如下：

（一）災害預防階段

- 1.於災害未發生前，應充分整合轄內民間資源並加以分工。
- 2.加強公私部門及民間單位之間的聯繫、演練及整備事宜。
- 3.預先建立災民避難收容處所資料。
- 4.完成物資管理儲備作業。
- 5.掌握天氣動態，及時開設適當災民避難收容處所，提供所需民生物資。

（二）災害應變階段

- 1.於災害發生時，確立行政聯絡單一窗口，局處層級由副局(處)長或指派人員擔任；執行面由救助科科長或指派同仁擔任。
- 2.主動及時完成災民安置工作，並提供民生物資，必要時協調鄰近縣市提供社工人力支援，俾進行需求調查及心理支持工作。
- 3.依安置需求調查結果研擬後續配套措施，並加強與災民溝通；同時應掌握時效進行勘災認定工作。
- 4.對於遭逢重大生活變故者，應及時慰問救助，以撫民情。

（三）復原重建階段

- 1.於災害搶救工作告一段落，應按前段需求調查結果進行安置重建配套作業。
- 2.及時發放各項救助經費，協助家園重建及追蹤生活照顧等工作。

三、各級社政同仁平日即應增強防災意識，並加強辦理各項災害救助整備工作，於應變階段時靈活因應以爭時效，災後檢討作業注重經驗傳承，俾使災害救助工作質量俱升。

四、為落實災害預防、緊急應變及復原重建各階段工作，其主要處理原則如下：

(一) 建立行政聯繫系統

1. 災害預防階段

當天氣動態發生變化時，如：交通部中央氣象局發布海上颱風警報或豪雨特報，衛生福利部以發函、傳真、發送電子郵件及行動電話簡訊等方式，通知各直轄市、縣(市)政府社會局(處)配合應變事宜。

2. 緊急應變階段

(1) 中央聯絡窗口

當中央災害應變中心開設時，衛生福利部即派員進駐，進駐人員先以電話連絡警戒區之社會局(處)長及承辦災害救助業務同仁，準備開始各項應變工作。

(2) 地方聯絡窗口

當地方災害應變中心開設時，地方政府社會局(處)進駐人員應通報中央連絡方式，並以此作為應變期間行政協調單一窗口，增強行政聯繫效率。

3. 復原重建階段

當中央或地方災害應變中心撤除時，應由單一窗口互相通知，並將後續追蹤作業回歸一般體系，在中央為衛生福利部，在地方政府為社會局(處)，持續辦理各項災害救助工作，直到全案辦理完竣。

(二) 民間資源整合運用

1. 資源整合加強分工

平日應調查並確認可參與災害救助民間團體及救災志工，再按團體特性認養或調配災害救助工作，如：協助收容所清潔管理、負責提供熱食服務、給予災民心靈支持，協助家戶關懷訪視等，增強整合效率。

2. 配合演練加強應變

辦理防災演練工作時，如：災害防救演習、全民防衛動員

(民安)演習、核安演習等，應將民間團體列為辦理單位，全程參與應變演練，俾完備救助體系，亦藉此確認各民間團體及相關單位負責人聯絡管道暢通。

3.定期會報加強聯繫

定期召開民間團體聯繫會報，檢討並規劃有關災害救助重點工作及動員方式，培養工作默契及凝聚共識。

(三)民生物資儲存管理

1.儲備管理

依地區交通路況及物資輸送可能性等，可與廠商簽定開口合約，保證供貨無虞；或依「00直轄市、縣(市)危險區域因應天然災害緊急救濟民生物資儲存作業要點(範例)」，分三級儲存物資之安全存量以備不時之需，並將合約影本、儲存地點、內容物資及管理聯絡人等資料陳報衛生福利部。

2.管理方式

鄉(鎮、市、區)公所及直轄市、縣(市)政府宜成立單一窗口辦理物資管理、配送及定期檢驗物資效期等事宜，並應製作發送流程暨救災物流管制作業，俾免重複發放，影響物資調度。

3.鄉(鎮、市、區)公所及直轄市、縣(市)政府宜因地制宜，規劃於偏遠村落或易形成孤島地區設置小型備災場所或據點。

4.民生物資儲備需考量弱勢人口及不同性別需求。

(四)災民臨時收容安置

1.建立避難收容處所資料

平日先行調查安全地區，設定災民避難收容處所，規劃合理收容量，並確認避難收容處所避開災害潛勢區，定期更新且於網站公告有關收容地點、收容量、聯絡人及主要負責人等資料，並陳報衛生福利部。平日並應進行整備演練相關事宜，確定聯絡管道暢通，溝通無虞。

對於老人或身心障礙者等特殊需求個案，應協請轄內老人長期照顧機構、身心障礙福利機構空餘床位，視需要妥為安置，確保安置品質。

2.收容空間整備

於災民進住前完成場地清潔、消毒及簡易隔間等工作，提供較符人性化的居住空間及相關日常生活用品，如：臉盆、毛巾、牙刷、牙膏、漱口杯、拖鞋、毛毯、墊被及女性與嬰幼兒用品等。

3.收容管理作業

辦理災民資料登記時，可詢問了解其專長，俾加以運用暨鼓勵災民協助相關管理作業，以減輕人力不足問題。

4.收容情形回報

災民避難收容處所管理負責人應於每日三時、六時、九時、十二時、十五時、十八時、二十一時、二十四時，填報收容情形至中央災害應變中心防救災相關系統，直到避難收容處所撤離為止，該項資料由地方到中央應具一致性。

5.緊急收容期間

緊急臨時收容以二週為原則，最長不超過一個月，並於開設一週內由社工人員進行中長期安置需求調查統計，俾辦理後續配套措施規劃作業。

(五) 災害救助及時慰問

1.慰問救助作業期程

(1)死亡、失蹤及重傷者慰問事宜，如屬認定無疑義者，應於災後一週內完成，但災情重大時不在此限。

(2)房屋租金或生活扶助金之發放，應配合災民避難收容處所撤離時配套作業，以爭取時效。

(3)房屋毀損不堪居住者之安遷救助，應於災後二週內完成勘災作業，並先陳報安遷救助經費預估數，同時應於一個月內完成救助經費發放作業。但災情重大時不

在此限。

(4)重傷及具認定疑義者，應於災後一個月內完成慰助事宜。

2.執行進度通報作業

(1)死亡、失蹤、重傷名單及災民安置慰助情形，每日上午八時及下午四時定時通報到單一窗口；如應變中心撤除，則應回報衛生福利部，直到發放完畢為止。

(2)安遷救助經費發放情形，亦應於每日下午四時前通報執行進度，直到全案發放完竣為止。

(六)區域聯盟協調運作

1.建立社政區域聯盟

將地方政府按地理區域畫分為北、中、南、東及離島五個區，採「區域聯盟、即時協助」模式辦理支援事宜，當災害發生時以聯盟區域內最近距離之縣市先派員支援受災縣市，如有不足再由次近距離縣市支援。(區域聯盟運作表如附件)

2.社政支援人數方式

(1)地方政府應先就轄內社政人力整編工作小組，如仍不足再向聯盟協調支援。

(2)聯盟區域內所轄社政(含社工及督導)員額十人以下者支援二人，十一至二十人者支援四人，二十一人至三十人者支援六人，三十一人以上者支援八人(支援四人以上至少需含一名公部門社工督導)。

3.支援工作內容

建立受災戶資料及需求調查、提供相關諮詢及整合運用民間資源、提供災民簡易創傷輔導與心理支持、協助發放慰助金及濟助物資等。

4.所需經費支應

啟動區域聯盟運作所需社政人力之專案差旅費、輔導費及雜支等經費，除由區域聯盟縣市相關預算支應外，亦可按

支援之區域距離及天數，由衛生福利部所編列規劃建立社工專業相關經費項下予以補助。

五、訂定救災工作手冊

地方政府應訂定災害救助工作手冊，包括「災民收容安置」、「民生物資整備」、「結合民間團體參與」等三大計畫，詳細擬訂分工編組、具體作業流程及實施步驟。

社政人力區域聯盟運作表

區域	聯盟縣市	支援順序					次支援區域
北區	臺北市	新北市	基隆市	桃園市	新竹市	新竹縣	中區－東區－離島區－南區
	新北市	臺北市	桃園市	基隆市	新竹縣	新竹市	
	基隆市	臺北市	新北市	桃園市	新竹市	新竹縣	
	桃園市	新北市	臺北市	新竹縣	新竹市	基隆市	
	新竹縣	新竹市	桃園市	新北市	臺北市	基隆市	
	新竹市	新竹縣	桃園市	新北市	臺北市	基隆市	
中區	苗栗縣	臺中市	南投縣	彰化縣	雲林縣		北區－南區－東區－離島區
	臺中市	南投縣	苗栗縣	彰化縣	雲林縣		
	彰化縣	南投縣	雲林縣	臺中市	苗栗縣		
	南投縣	臺中市	彰化縣	苗栗縣	雲林縣		
	雲林縣	彰化縣	臺中市	南投縣	苗栗縣		
南區	嘉義縣	嘉義市	臺南市	高雄市	屏東縣		中區－離島區－北區－東區
	嘉義市	嘉義縣	臺南市	高雄市	屏東縣		
	臺南市	高雄市	嘉義市	嘉義縣	屏東縣		
	高雄市	屏東縣	臺南市	嘉義市	嘉義縣		
	屏東縣	高雄市	臺南市	嘉義市	嘉義縣		
東區	臺東縣	花蓮縣	宜蘭縣		北區－南區－中區－離島區		
	宜蘭縣	花蓮縣	臺東縣				
	花蓮縣	宜蘭縣	臺東縣				
離島	澎湖縣	高雄市	鑑於離島各區相距較遠，乃以搭乘飛機距離較近之地方政府作為優先支援，以爭時效。				南區－北區－中區－東區
	金門縣	臺北市					
	連江縣	新北市					