

# 花蓮縣強化對災民災害救助工作處理實施要領

中華民國 96 年 5 月 1 日府社助字第 09600647180 號函發布

刊登於中華民國 96 年 5 月 10 日花蓮縣政府公報第 9 期

## 一、依據：

- (一) 災害防救法。
- (二) 全民防衛動員法。
- (三) 內政部函頒強化對災民災害救助工作處理原則。

## 二、辦理單位：

- (一) 花蓮縣政府（以下簡稱本府）社會局。
- (二) 各鄉鎮市公所（社會課、民政課）。

三、目的：為強化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處理要領精神，做好防災、備災及救災等各項準備工作。

## 四、依災害時段明確掌握救助時效：

- (一) 災害預防階段—於災害未發生前，應充分整合轄內民間資源並加以分工，同時加強公私部門及民間單位之間的聯繫、演練及整備事宜，預先建立災民收容站資料，完成物資管理儲備作業。並應掌握天氣動態，及時辦理危險區域災民疏散作業暨開設適當災民收容站，提供所需民生物資。
- (二) 災害應變階段—於災害發生時，確立行政聯絡單一窗口，主動及時完成災民安置工作，並提供民生物資，必要時本府社會局得依據社政人力區域聯盟運作表，協調民間單位或鄰近縣市提供社工人力支援，俾進行需求調查及心靈慰藉工作；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，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—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，並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。

## 五、為落實災害預防、緊急應變及復原重建各階段工作，其主要實施如下：

### (一) 建立行政聯繫通報系統：

#### 1、災害預防階段：

當天氣動態發生變化時，如：氣象局發布海上颱風警報或豪大雨特報，本府社會局接受內政部消防署及社會司通知時，即刻以函發公文、傳真、發送電子郵件及行動電話簡訊等方式，通知各鄉鎮市公所（社會課、民政課）配合應變事宜。

#### 2、緊急應變階段：

##### (1) 本府聯絡窗口：

當災害應變中心開設時，本府社會局即派員進駐，進駐人員先以電

話連絡警戒區之鄉鎮市公所（社會課、民政課）課長及承辦災害救助業務同仁，準備開始各項應變工作。

（2）各鄉鎮市公所聯絡窗口：

當地方災害應變中心開設時，各鄉鎮市公所進駐人員應通報本府連絡方式，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：

當本府或各鄉鎮市公所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，各鄉鎮市公所（社會課、民政課），應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，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：萬安演習、全民動員防衛演練等，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：

定期召開社政及民間團體聯繫會報，建立聯防機制及培養工作默契及凝聚共識。

（三）民生物資儲存管理：

依地區交通路況及物資輸送可能性等，與廠商簽定開口合約，保證供貨無虞，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本府。

（四）災民臨時收容安置：

1、建立收容資料：

各鄉鎮市公所應設定災民收容所，繪製簡易逃生路線圖發送每戶備用，並將收容地點、收容量、聯絡人及主要負責人等資料陳報本府。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。

2、收容空間整備：

於災民進駐前完成場地清潔、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、拖鞋及毛毯、墊被等。

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：

災民收容所管理負責人應於每日上午八時及下午四時，將收容情形回報單一窗口，直到收容所撤離為止，該項資料由各鄉鎮市公所到本府應具一致性。

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，應於災後三天內完成。

(2) 房屋毀損不堪居住者之安遷(重建)救助，應於災後二週內完成勘災作業，並先陳報安遷(重建)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。

(3) 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，則應回報本府社會局，直到慰助金發放完畢為止。

(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、配合中央社政區域聯盟支援：

本府依據中央所畫分之「區域聯盟、即時協助」模式辦理支援事宜，當災害發生時本府以聯盟區域內接受最近距離受災之縣市請求支援時，即派本府社工員協助，或請民間社福團體社工員支援。(依中央區域聯盟運作表執行如附件)

2、社政支援人數方式：

依據內政部社政區域聯盟之規定，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(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諮商、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，除由本府相關預算支應外，亦可按支援之區域距離及天數，向內政部所編列規劃建立社工專業相關經費項下申請補助。

六、如有未盡事宜得依內政部函訂「強化對災民災害救助工作處理原則」及相關規定辦理。

七、本實施要領奉 縣長核定後實施，修正時亦同。