

高雄市政府強化對災民災害救助工作處理原則

中華民國 100 年 3 月 16 日高市府四維社救助字第 1000026074 號函訂定

中華民國 106 年 7 月 12 日高市府社救助字第 10635966400 號函修正

一、依據：

- (一) 災害防救法第二十七條。
- (二) 民防法第二條。
- (三) 社會救助法第二十五條及第二十六條。
- (四) 民防團隊編組訓練演習服勤及支援軍事勤務辦法第九條及十三條。
- (五) 高雄市災害救助金核發辦法。
- (六) 衛生福利部函頒強化對災民災害救助工作處理原則。
- (七) 高雄市政府因應天然災害緊急救濟民生物資儲存作業要點。

二、目的：為強化本府及本市各區公所（以下簡稱區公所）災民災害救助效率及提昇工作品質，以為完成防災、備災及救災等各項準備工作。

三、辦理單位：

- (一) 本府社會局（以下簡稱社會局）。
- (二) 區公所。

四、社會局及區公所應隨時加強防災意識，並加強辦理各項災害救助整備工作，以利應變階段時靈活因應及爭時效；災後檢討作業應注重經驗傳承；社會局每年應定期督導區公所辦理，俾使災害救助工作質量俱升。

五、社會局及區公所應確實辦理下列各階段任務，明確掌握救助時效：

(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相關資料。
4. 完成物資管理儲備作業。

5. 掌握天氣動態，辦理災民安置作業及開設適當災民避難收容處所，提供所需民生物資。

(二) 緊急應變階段：

1. 於災害發生時，確立行政聯絡單一窗口。社會局由副局長或指派人員擔任，並指派救助科科长或其他人員擔任為執行人員；區公所由副區長（主任秘書）或指派人員擔任。
2. 主動及時完成災民安置工作，並提供民生物資。社會局得依據社政人力區域聯盟運作表，協調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。
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，應按前款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。

六、社會局及區公所為落實災害預防、緊急應變及復原重建各階段工作之處理原則如下：

(一) 建立行政聯繫系統：

1. 災害預防階段：依交通部中央氣象局發布海上颱風警報或豪大雨特報或其他中央災害防救業務主管機關以函發公文、傳真、發送電子郵件及行動電話簡訊等方式通知，社會局於接獲通知後立即以函發公文、傳真、發送電子郵件及簡訊等方式通知區公所配合應變事宜。
2. 緊急應變階段：

(1) 社會局聯絡窗口：

本市災害應變中心開設時，社會局應即依本府災害防救業務主管機關通知派員進駐，進駐人員先以電話等方式

連絡警戒區之區公所承辦業務人員及其課長，準備開始各項應變工作。

(2) 區公所聯絡窗口：

區公所災害應變中心開設時，區公所社會課或民政課進駐人員應通報社會局連絡方式，並以此作為應變期間聯絡窗口，增強行政聯繫效率。

3. 復原重建階段：

當本市或區公所災害應變中心撤除時，聯絡窗口應互相通知，並將後續追蹤作業回歸一般體系。區公所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及志工人員，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(如：各類型災害防救演習、全民動員防衛(民安)演習等)時，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，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：

1. 儲存：

依據高雄市政府因應天然災害緊急救濟民生物資儲存作業要點規定，就轄內天然災害潛勢區域及危險區域交通特性區分三級，儲存安全存量物資以備不時之需，並將開口契約或

物資供應協定合約影本、儲存地點、內容物資及管理聯絡人等資料通報社會局。

2. 管理：

社會局及區公所應辦理物資管理、配送及定期檢驗物資效期等事宜，並製作發送流程及救災物流管制作業，俾免重複發放，影響物資調度。

(四) 災民臨時收容安置：

1. 建立避難收容處所資料：

區公所於平時應先行調查安全地區，規劃災民避難收容處所、規劃合理收容量及確認避難收容處所避開災害潛勢區，並將收容地點、收容量、聯絡人及主要負責人等資料通報社會局；另應進行整備演練相關事宜，確定聯絡管道暢通，溝通無虞。

2. 避難收容安置作業：

(1) 災民避難收容安置作業由區公所主責，社會局協助及督導。

(2) 特殊弱勢災民收容安置作業由社會局另訂之，區公所應提供相關必要之協助。

3. 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、拖鞋及毛毯、墊被等。

4. 收容管理作業：

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

5. 收容情形回報：

災民避難收容處所管理人每日應依相關規定期程及開設新收容處所時，將收容情形回報區公所、社會局及本市災害應變中心及登錄於相關資訊系統，直到避難收容處所撤除為

止，區公所及社會局之提報資料應具一致性。

6. 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。

(五) 災害救助及時慰問：

依高雄市災害救助金核發辦法規定，辦理慰問救助作業。

(六) 區域聯盟協調運作：

1. 建立社政區域聯盟：

社會局依據衛生福利部訂定之社政人力區域聯盟運作表辦理支援事宜，當災害發生，社會局接獲應支援縣市請求時，即派社會局社工員協助，或請民間社福團體社工員支援。

2. 社政支援人數方式：

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，十一人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，除由社會局相關預算支應外，亦可按支援之區域距離及天數，向衛生福利部所編列規劃建立社工專業相關經費項下申請補助。

七、本原則未規定者，依衛生福利部所定強化對災民災害救助工作處理原則及相關規定辦理。