



災害協作中心運作經驗分享

佛教慈濟慈善事業基金會慈發處 呂學正



呂學正簡介

現任：慈濟基金會慈發處綜合企劃室主任

慈濟花蓮本會災害應變中心協調組

慈濟關懷士講師

內政部防災士講師；種子複訓講師

內政部韌性社區審查委員

台中市政府災害防救專家諮詢委員

簡報大綱

01



強韌臺灣計畫簡介

02



0403花蓮地震案例說起

03



彰化北斗鎮協作中心案例

04



協作中心議題探討



強韌臺灣

計畫簡介

計畫名稱：
強韌臺灣大規模
風災震災整備與
協作計畫

111年6月10日
內政部核定公告

計畫期間

111年6月至116年5月



天災人禍



回顧與未來

氣候
暖化
北極
融冰



新冠
病毒
襲擊
全球

災難加劇

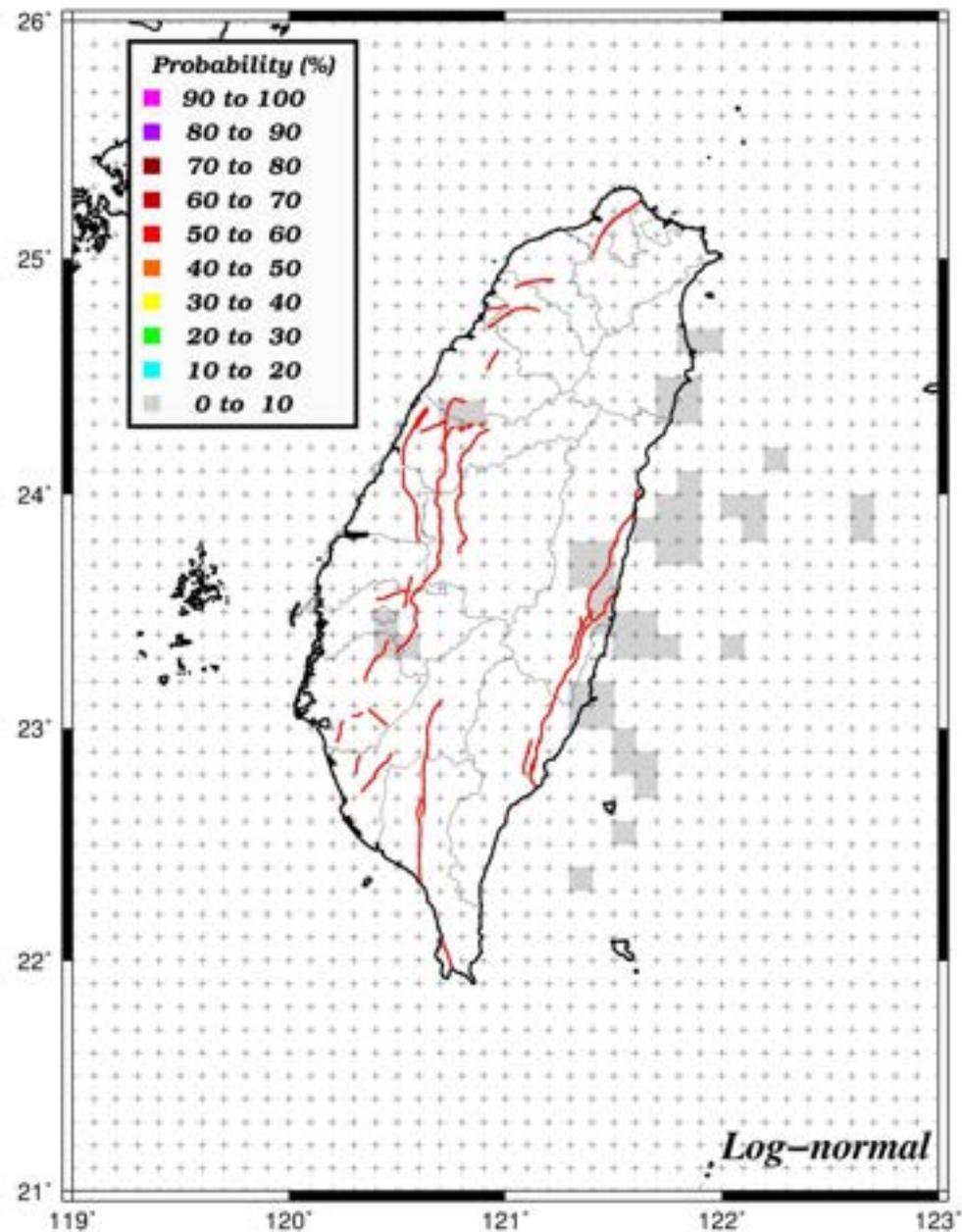


森林
火災
天災
不斷

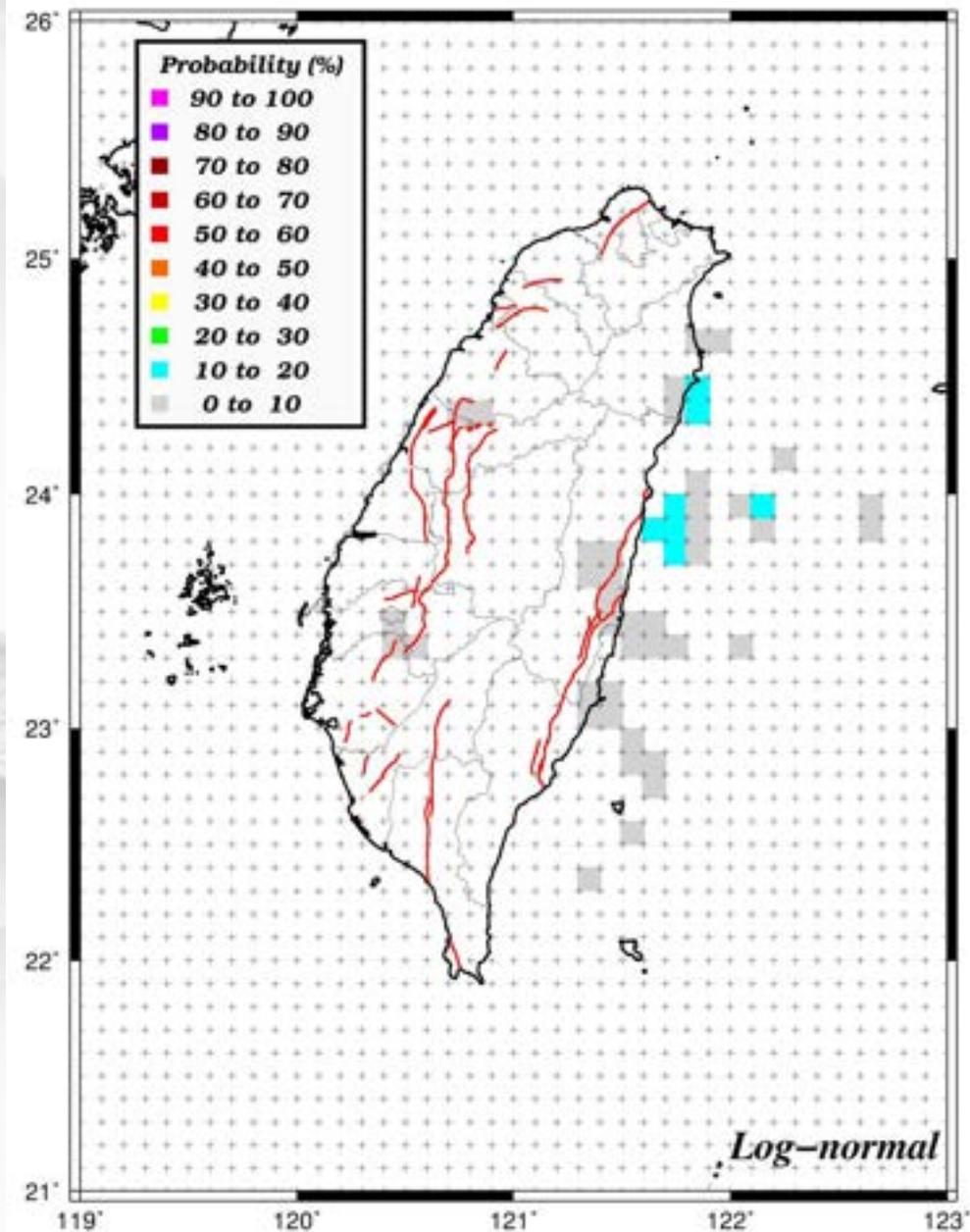


政治
衝突
戰爭
人禍

10年內發生規模6.7之機率分布



30年內發生規模6.7之機率分布



我國災害防救能量提升發展歷程

98年 >>>> 102年

災害防救深耕5年中程計畫(深耕計畫第1期)

提升鄉鎮市區層級災害防救能量，總計22縣市、135鄉鎮市區公所參與。

縣市、鄉鎮能量提升

103年 >>>> 106年

災害防救深耕第2期計畫(深耕計畫第2期)

持續提升鄉鎮市區層級災害防救能量，總計22縣市、232鄉鎮市區公所參與。

鄉鎮能量提升

107年 >>>> 111年

災害防救深耕第3期計畫(深耕計畫第3期)

持續強化地方防救災能量，總計22縣市、367鄉鎮市區公所參與。

鄉鎮、社區能量提升
(韌性社區、防災士)

112年 >>>> 116年

強韌臺灣
大規模風災震災整備與協作中程計畫

- 盤點救災支援集結據點及避難收容管理及運作機制
- 建立業務持續運作計畫
- 推動災害防救相互支援及區域治理運作
- 建立民間協作及企業合作機制
- 建立具彈性之計畫評估指標及促進地方政府交流

從縣市到社區，全面提升地區災害防救能量及社區韌性

強韌臺灣-大規模風災震災整備與協作中程計畫目標



盤點救災支援集結據點及避難收容處所管理及運作機制



建立業務持續運作計畫



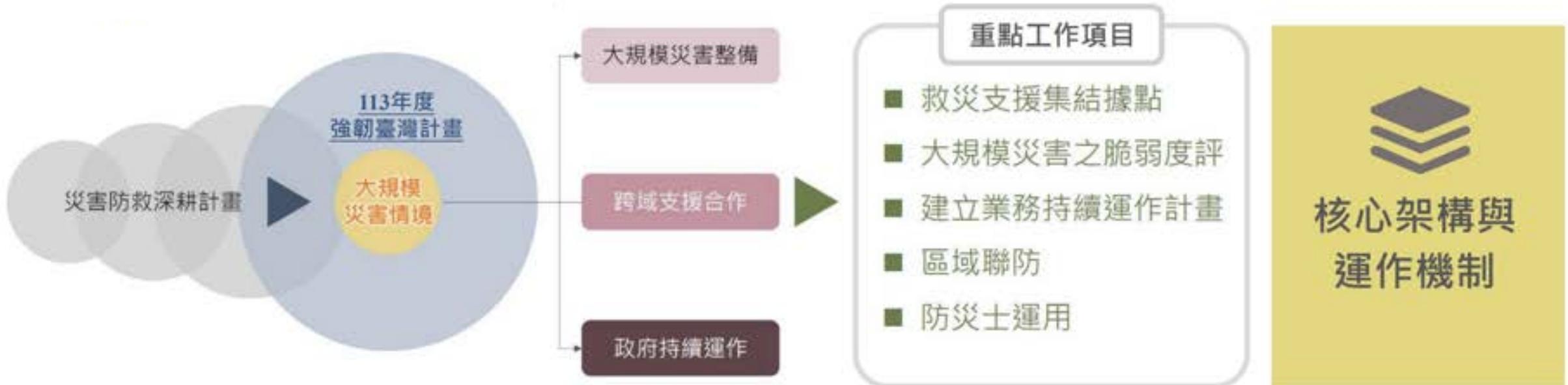
推動災害防救相互支援及區域治理運作



建立民間協作及企業合作機制



建立具彈性之計畫評估指標及促進地方政府交流



強韌臺灣執行規劃

112年至116年執行評估指標

一、落實計畫管考與輔導

- 1-1建立考核項目輔導公所執行)
- 1-2辦理計畫交流座談會
- 1-3辦理各級災害防救教育訓練
- 1-4添購防救災裝備及設備

四、推動災害防救相互支援及區域聯防運作

- 4-1建立大規模風險評估方法
- 4-2依大規模災害災損推估系統進行脆弱度評估及因應策略
- 4-3建立跨縣市大規模災害合作機制
- 4-4建立鄉鎮市區級災害防救區域聯防制度
- 4-5協助及檢視應變中心運作

二、強化災害防救據點整備與運作

- 2-1辦理救災支援集結據點調查
- 2-2建立救災支援集結據點設施維護與管理
- 2-3盤點避難收容處所能量及需求
- 2-4建立避難收容處所維運機制
- 2-5辦理避難收容處所開設演練

三、建立公部門業務持續運作計畫

- 3-1評估災害防救重要業務事項
- 3-2建立業務持續運作計畫
- 3-3辦理業務持續運作推演

五、建立民間協作及企業合作機制

- 5-1強化社區防救災能量
- 5-2推動防災士參與防救災工作
- 5-3建立災時志工中心運作機制
- 5-4推動企業社會責任
- 5-5辦理表揚及觀摩活動

臺灣災害現場管理議題



- 大量物資湧入
- 缺乏妥善管理與分配調度機制



資源管理

1

- 缺乏現場人力統一調派及志工管理機制



人力調派

2



任務編組

3

- 缺乏統一任務編組模式

4



指揮系統

- 缺乏現場統一指揮系統，難以整合各單位人力以提升應變效率

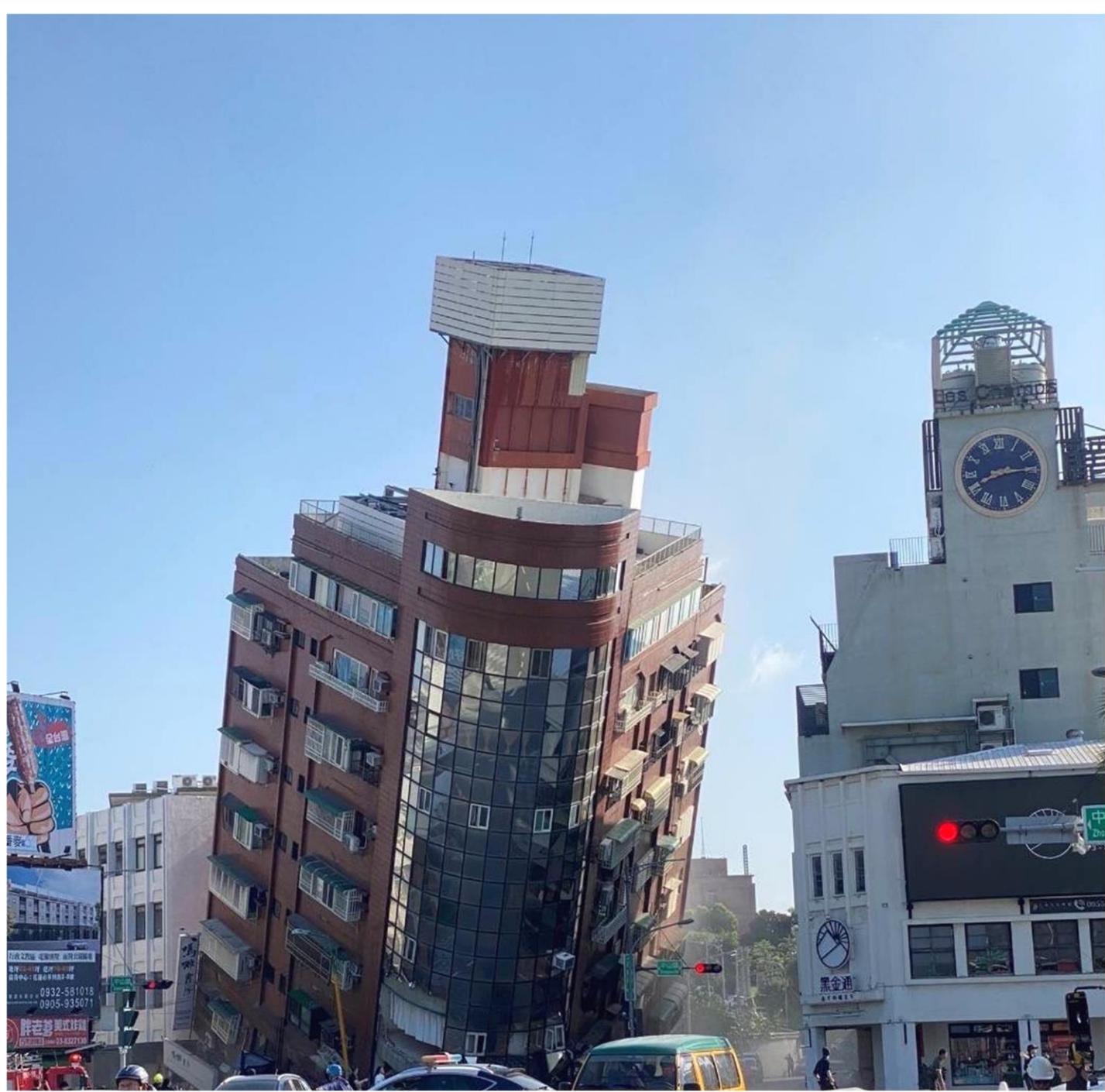




強韌臺灣

0403花蓮地震

案例說起



民間組織的行動

慈濟花蓮本會
立即啟動應變

蒐集災情資訊

關心全台志工

協調安排人力

調度緊急物資





立即協調聯繫 啟動應變運作



服務場域



事故現場

(視災情狀況，
關懷期約1~7日)



社區家戶

(視狀況持續關懷)



安身服務

(安置收容)



醫院關懷



殯儀館

(關懷期約1-2週)



安心關懷

(膚慰、陪伴)



安生照顧

(食衣住行)



物資設備

(慈悲科技)



災後復原

修繕/重建

中華國小



3小時內完成中華國小收容中心開設





化仁國中



地震後，吉安鄉公所與慈濟快速啟動，
於**3小時內**完成收容所開設。



安身

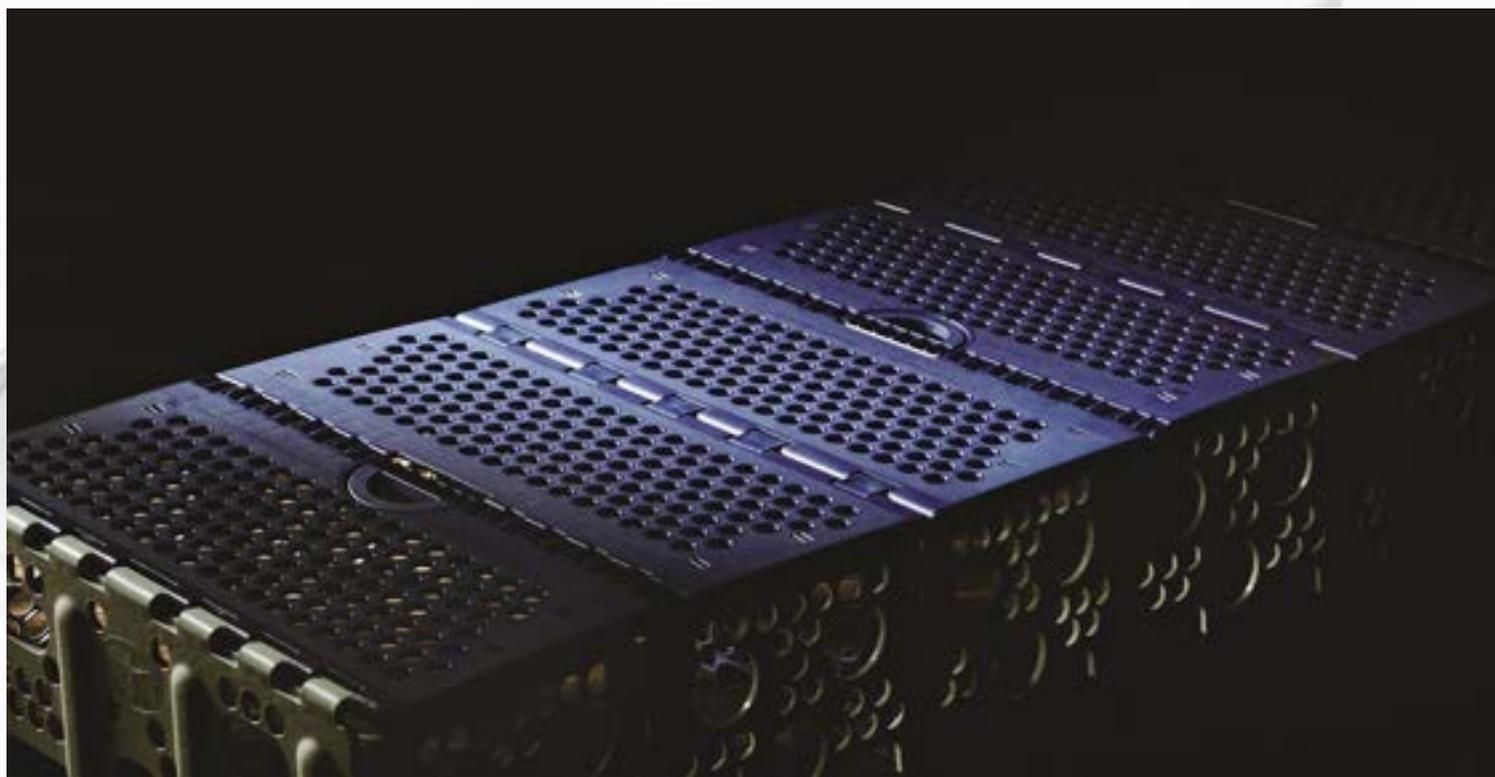
打造讓受災鄉親暫時身心安頓的歇腳處



慈悲科技系列--



淨斯多功能福慧床



2024.04.03日12:35花蓮市
中華國小災民入住情形。



淨斯環保隔屏 讓隱私受到尊重 更有家的感覺



收容所物資整備



【淨斯】香積飯-香醇咖哩
(5入裝)



【淨斯】香積飯-綜合蔬菜
(5入裝)



【淨斯】香積飯-海帶芽糙
米飯(5入裝)



【淨斯】香積飯-素式醬麵
(5入裝)



【淨斯】香積飯-芥蘭糙米
飯(5入裝)



【淨斯】香積飯-金黃玉米
米(5入裝)



設置服務中心為受災鄉親提供安身安心的服務



提供餐飲、生活需求及諮詢服務



膚慰與祝福



安生 - 暖胃 暖心 慈悲的後盾





慈濟志工每日陪伴、關懷與祝福



安心紓壓關懷服務協助與陪伴

諮商、中西合療、針灸、芳療、推拿



0403花蓮地震中 公私協力 以平台會議運作



2024.04.03化仁國中

(勘查與安全評估)











花蓮縣吉安鄉公所
收容救濟站災民登記卡 040

姓名：
性別：
身分證字號：
出生日期：
住址：
聯絡電話：

化仁國中在11:00完成開設，開始登記安置受災鄉親

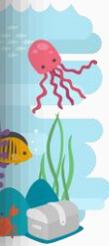


清楚的服務標示

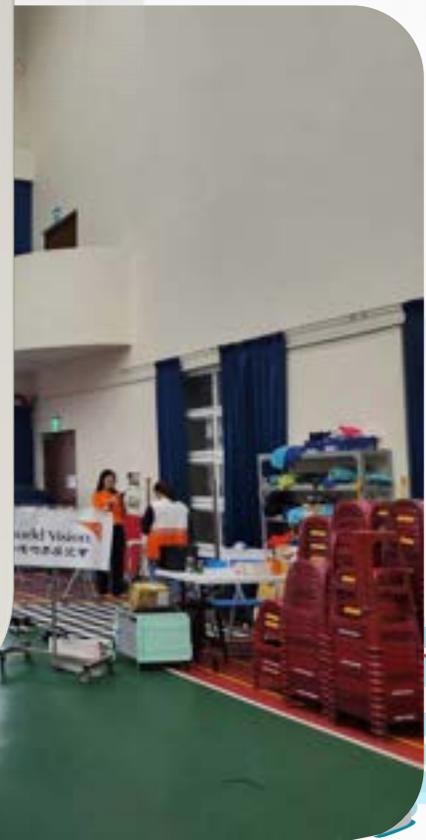


貼心的服務













創客發明 全國第一
化仁國中榮獲
2023 IEYI 創客發明展覽台灣選拔賽
全國發明與金牌... 進軍世界賽

賀 全國第一
化仁國中 藝術才能舞蹈班
榮獲全國舞蹈比賽 特優第一名

化仁國中 榮獲教育部
全國閱讀磐石獎
閱讀亮點學校

台灣佛教慈善基金會
TAIWAN BUDDHIST TZU CHI FOUNDATION

家庭展

女廁



協助縣府辦理救災補助說明會



公私協力 合作共善



邁向精準合作！

建立公私合作共善平台

消防局

緊急救難
後勤支援

韌性社區推動
災害救助支援
災區搜救後勤

衛生局

緊急醫療
心理衛生

緊急醫療後勤
災區醫療關懷
災後心理復原

社會局

災民關懷
收容避難

災民安置服務
避難收容維運
關懷志工動員

民政局

宗教關懷
追思告別

疏散撤離關懷
宗教靈性關懷
追思告別儀式

救急

安身

安心

鄉(鎮、市、區)公所相互支援協定

災害防救相互支援協定書

花蓮縣吉安鄉公所 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會			
簽訂日期	中華民國 112 年 4 月 12 日	簽訂地點	花蓮縣吉安鄉公所
有效日期	中華民國 112 年 4 月 12 日 起 至 中華民國 115 年 12 月 24 日 止		
	甲方：花蓮縣吉安鄉公所	乙方：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	
	由 公 署 代 理 簽 署	由 公 署 代 理 簽 署	

災害防救相互支援協定書

花蓮縣花蓮市公所 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會			
簽訂日期	中華民國 112 年 8 月 21 日	簽訂地點	花蓮市公所簡報室
有效日期	中華民國 112 年 8 月 21 日 起 至 中華民國 113 年 8 月 20 日 止		
	甲方：花蓮市公所	乙方：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	
	由 公 署 代 理 簽 署	由 公 署 代 理 簽 署	

災害防救相互支援協定書

花蓮縣新城鄉公所 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會			
簽訂日期	中華民國 112 年 月 日	簽訂地點	花蓮縣新城鄉公所
有效日期	中華民國 112 年 1 月 1 日 起 至 中華民國 115 年 12 月 24 日 止		
	甲方：花蓮縣新城鄉公所	乙方：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	
	由 公 署 代 理 簽 署	由 公 署 代 理 簽 署	

災害防救相互支援協定書

花蓮縣秀林鄉公所 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會			
簽訂日期	中華民國 113 年 月 日	簽訂地點	花蓮縣秀林鄉公所
有效日期	中華民國 113 年 1 月 1 日 起 至 中華民國 113 年 12 月 31 日 止		
	甲方：花蓮縣秀林鄉公所	乙方：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	
	由 公 署 代 理 簽 署	由 公 署 代 理 簽 署	

慈濟與花蓮市簽署災害協定並辦理收容研習



公所：

- 提供慈濟執行支援協定時之所需場域空間。

慈濟：

- 災民心靈關懷撫慰
- 協助災民收容中心維運，提供熱食、福慧床等物資設備
- 平時共同關懷弱勢族群家戶之防災宣導與預防
- 防災志工與防災人才培育

慈濟與吉安鄉簽署災害協定並辦理收容研習



0403慈濟與花蓮市/吉安鄉攜手開設收容中心



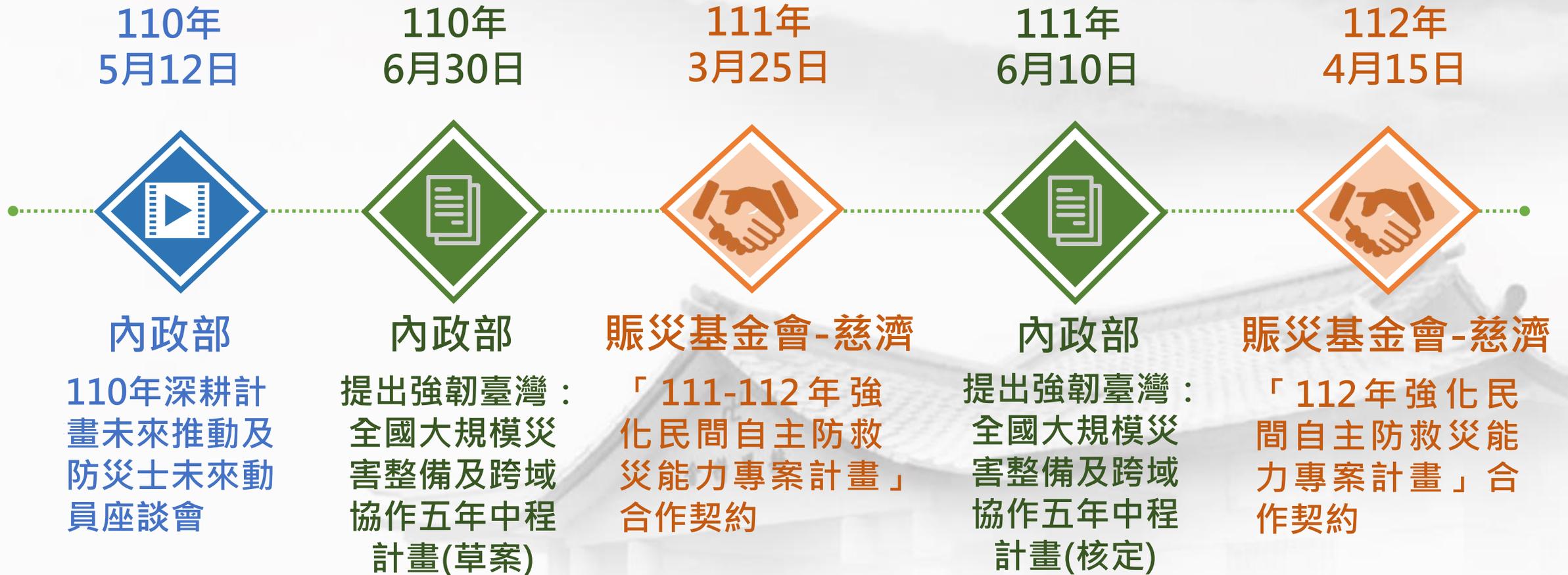


彰化北斗鎮協 作中心案例



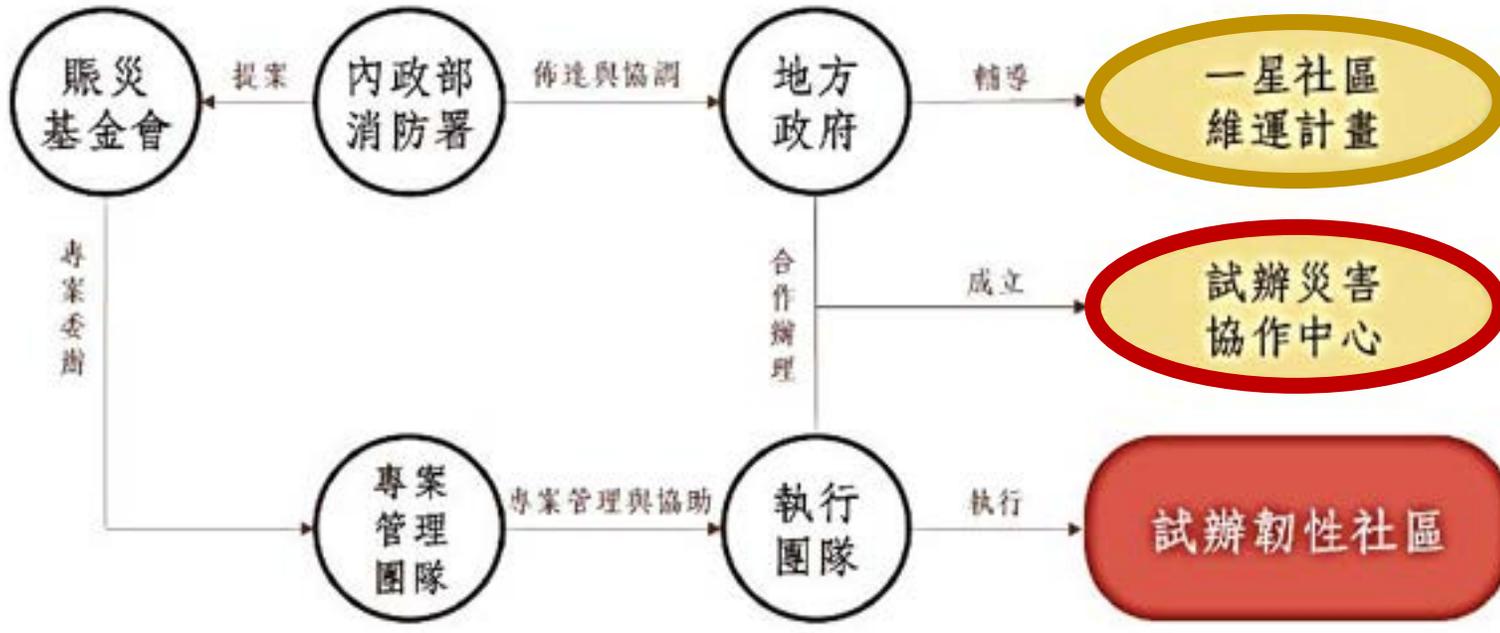
2024.03.24北斗鎮公所

強化民間自主防救災能力專案計畫背景



112年強化民間自主防救災能力專案計畫架構

彰化縣消防局
雲林科技大學



臺灣防災教育
訓練學會

慈濟基金會

彰化竹塘鄉竹塘村

彰化北斗鎮中寮里

不是慈濟代替社區做防災

而是慈濟輔導社區做防災

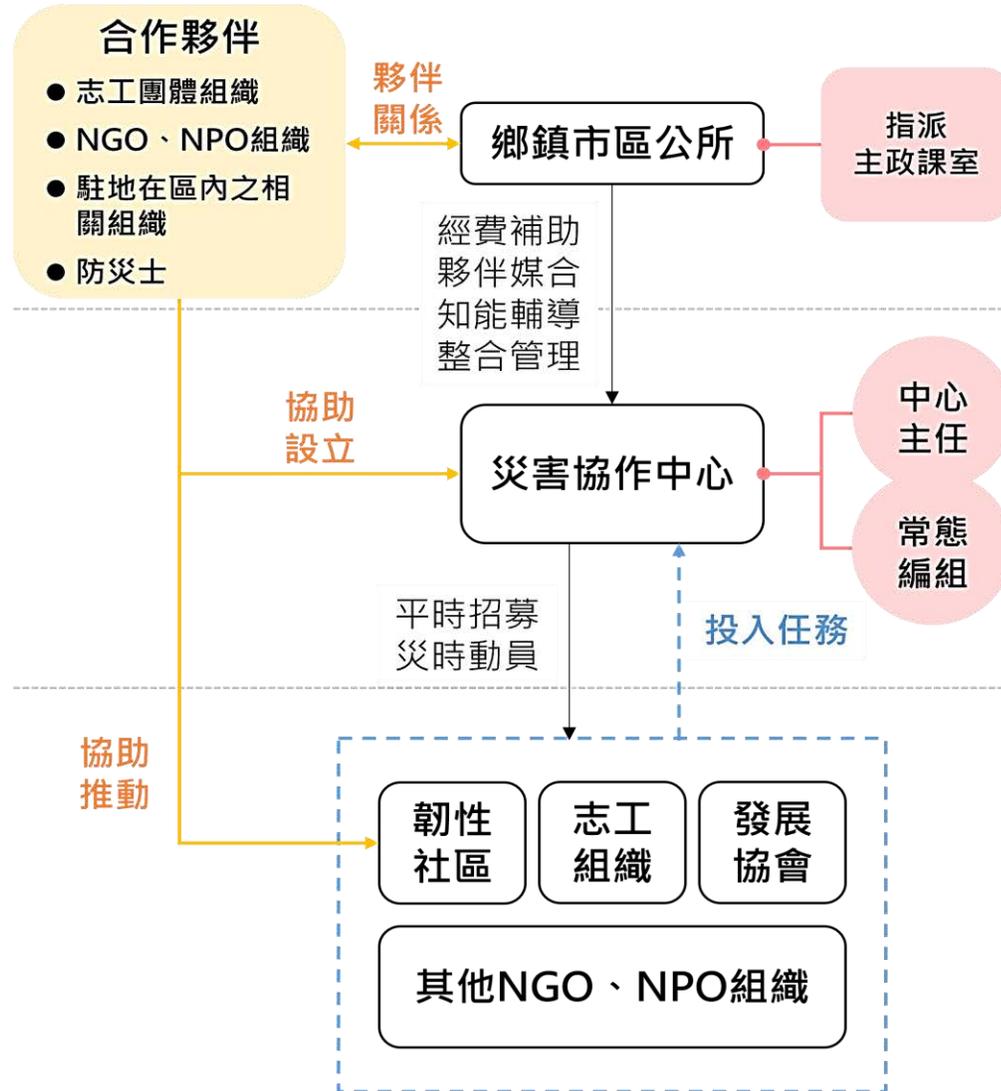
災害協作中心運作架構

鄉、鎮（市）區公所

- 指派主政課室
- 依需求申請成為志願服務運用單位
- 輔導培訓中心主任及功能編組組成
- 輔導成員取得志工身分 / 防災士認證

災害協作中心

- 平時 / 災時任務規劃
- 成員邀請與人力管理
- 教育訓練 / 演訓
- 災時人力統籌運用 / 任務指派



鄉鎮市區公所

- 指派主政課室籌組成立災害協作中心（或媒合邀請地方合作夥伴協助）
- 視需求申請成為志願服務運用單位
- 輔導培訓災害協作中心主任及轄下各功能性編組之組成並設立動員機制
- 輔導成員取得志工 / 防災士資格認證

災害協作中心

- 常態性成員招募、人力資料庫管理
- 平時：辦理教育訓練、行政庶務工作、研擬災害情境、兵棋推演及實兵演練、研擬平時 / 災時任務規劃
- 災時：災害情況與任務盤點、人力集結登記、任務指派、視地方政府需求提供支援

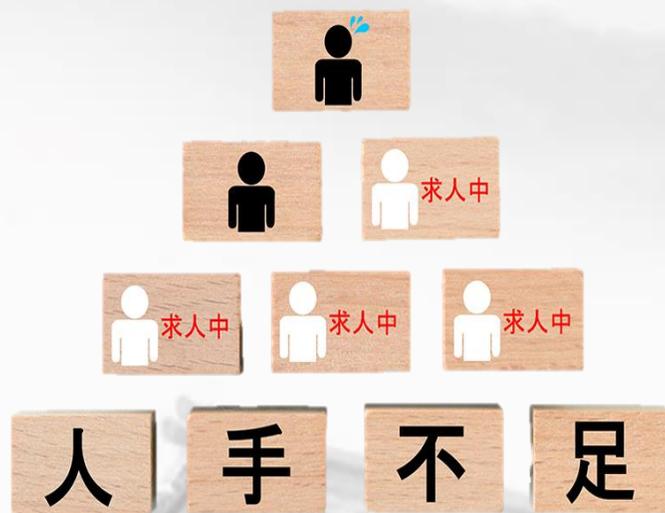
常態性成員之人力來源

- 轄區內既有志工及防災士
- 韌性社區成員、志工組織、發展協會及其他NGO、NPO組織...等
- 平時接受災害協作中心之訓練提升災害防救知能
- 災時依據功能編組投入災害應變工作

「災害協作中心」簡單來說...



因大規模災害造成在地需要進行大規模疏散收容安置需求
(如：地震、颱風、土石流、重大交通事故、大型火災等)

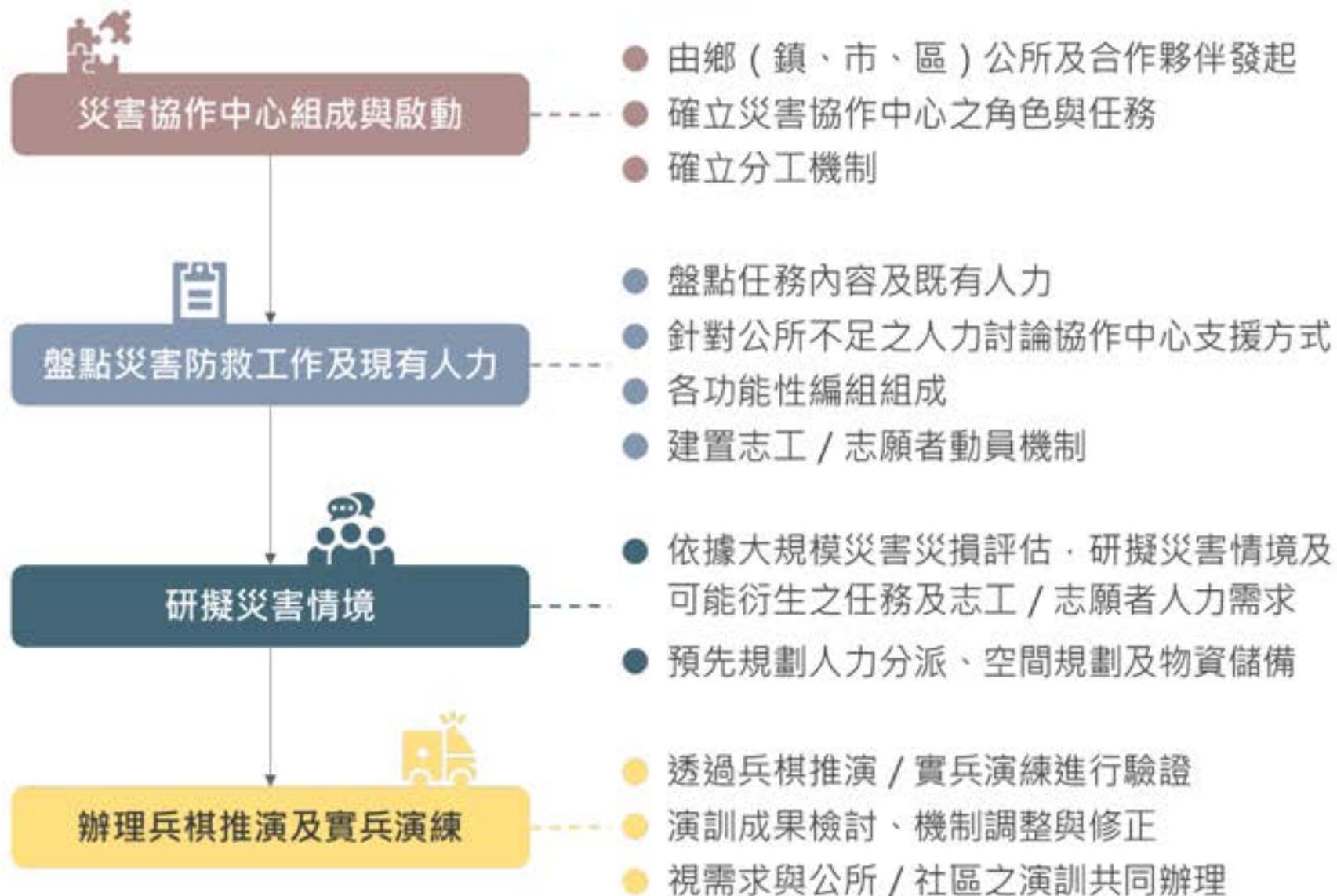


公所人力不足，急需人手協助各項業務(如：物資管理、熱食提供、環境維護等)



由在地志工組成並受過專業訓練的「災害協作中心」及時出動給予幫助

災害協作中心設立流程



預期效益

透過災時志工中心進行防災士運用

- ✓ 補足公所層級災時人力
- ✓ 支援各類災時基礎任務

- 補足大規模災時避難收容處所多處開設導致公所人力不足之情境。
- 依公所需求，進駐避難收容處所、災害應變中心等現場，進行行政庶務支援。

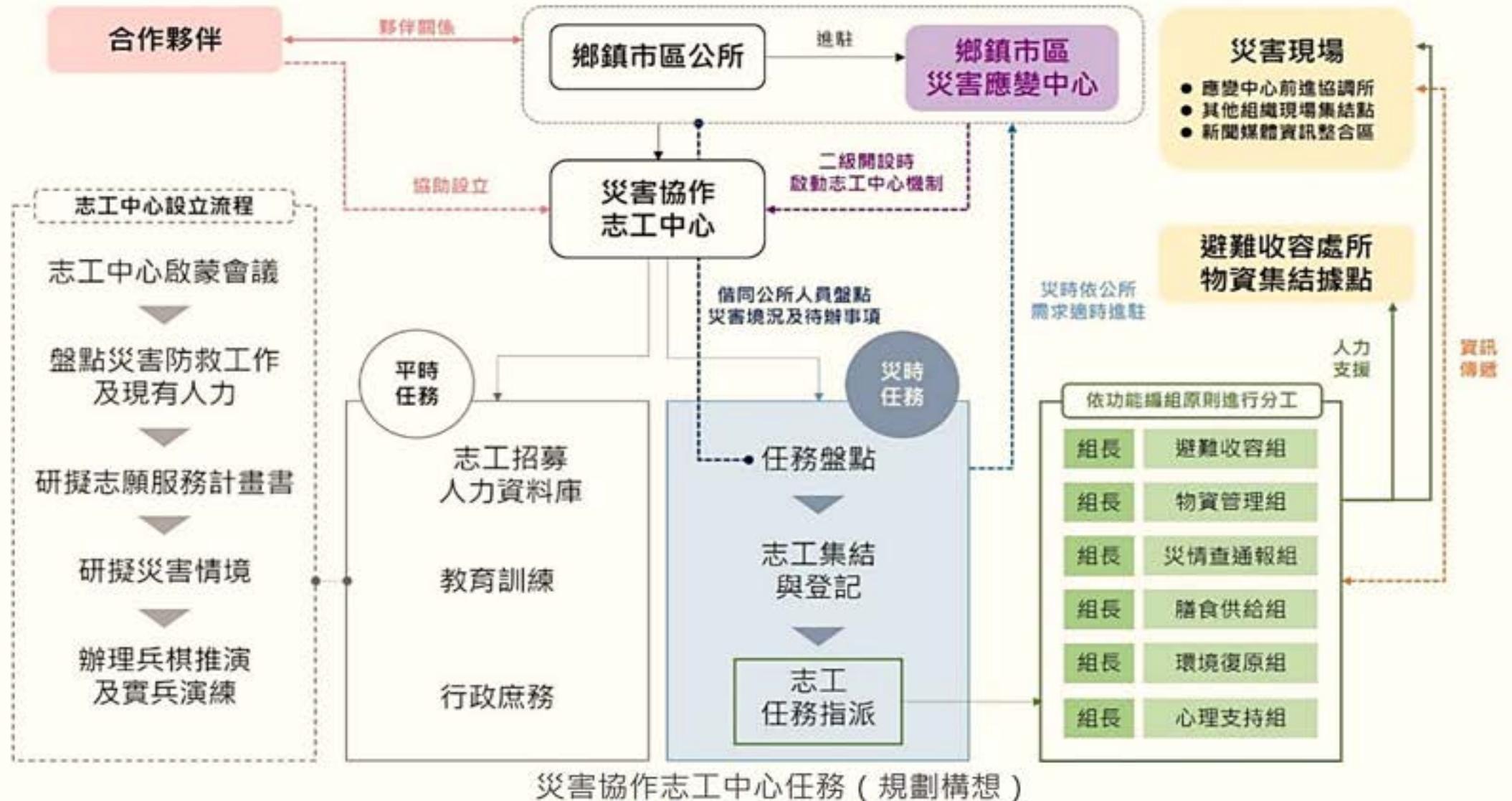


- 掌握地區可運用之防災士人力。
- 防災士培訓作為教育訓練機制。
- 活絡已完訓之防災士運用。

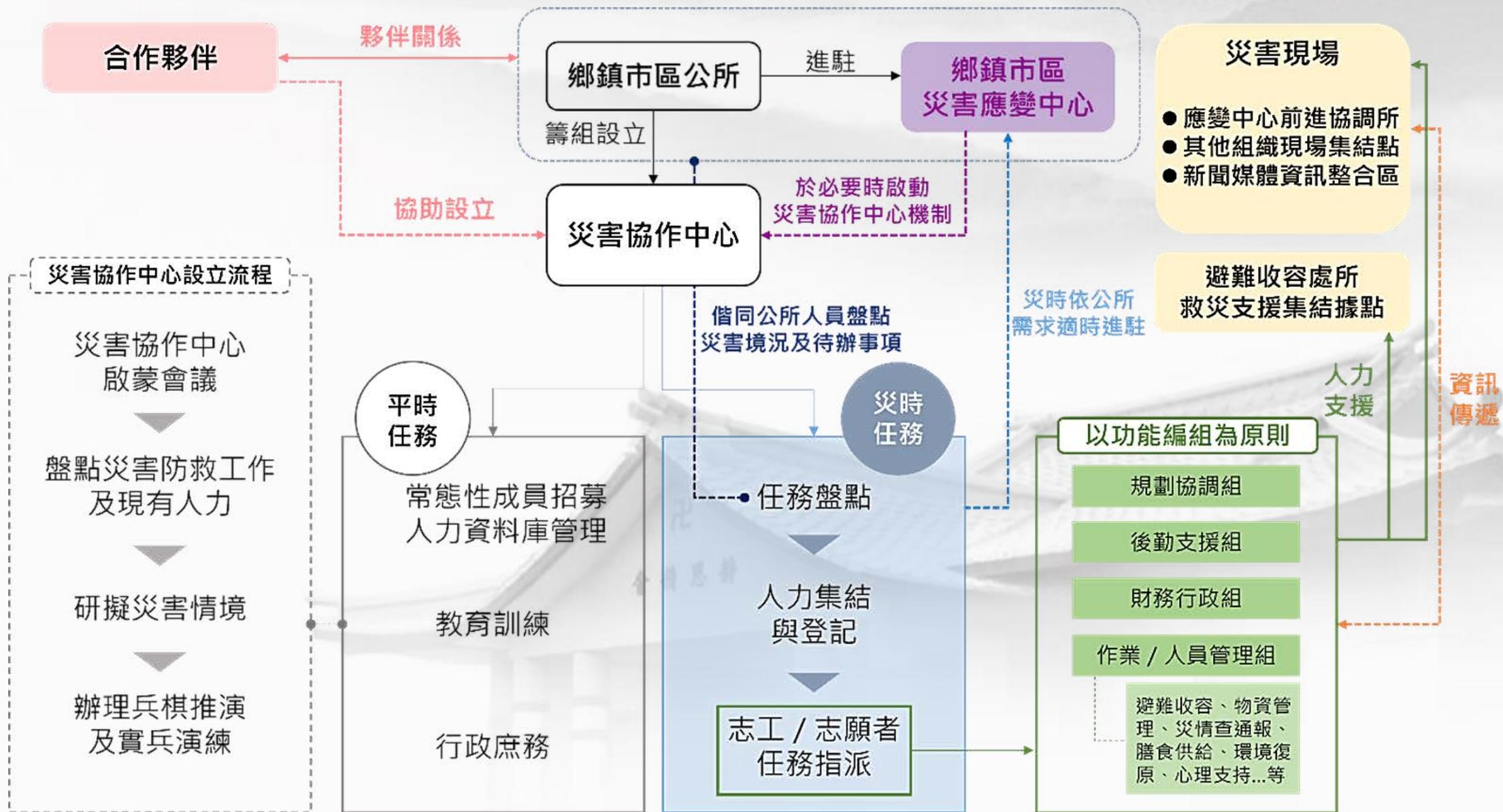
- 地區人力 / 物力等資源盤點管理。
- 平時教育訓練 / 演訓之地方培力。
- 結合進階防災士、志工訓練計畫、韌性社區等政策共同辦理。

- 災時針對非專業救難隊人力之統籌運用。
- 功能編組 / 統一任務指派系統。
- 平時演訓達到災時快速投入應變之成效。

強韌臺灣計畫-災害協作中心架構



災害協作中心啟動機制



災害協作中心功能編組(建議)

組別	功能
規劃協調組	協作中心應變統籌、人員調度、資訊彙整、聯繫公部門回報
後勤支援組/財務行政組	據點開設、志工之膳食休憩、請款/核銷作業
災情查通報組	災情查通報、災害情資判讀、災害潛勢示警
避難收容組	開設避難處所、管理與維護避難處所、 避難處所物資收受清點分配、收容民眾管理與照護
物資管理組	物資調度盤點、管理發放、支援物資申請需求
心理支持組	心理撫慰、宗教支持、關懷與傾聽陪伴
膳食供給組	收容處所及災害現場需求之膳食供給、炊事
環境復原組	整合清潔、環保單位及志工執行災後復原任務

演練
預期
重點

延伸

功能作業編組建議

作業/人員管理組

避難收容組

物資管理組

災情查通報組

膳食供給組

環境復原組

心理支持組

「災害協作中心」平時任務範疇



成員邀請、人力資料庫管理

1



教育訓練

2



行政庶務工作

3

「災害協作志工中心」災時任務範疇(一)



(一) 開設時機

各直轄市、縣(市)及各鄉(鎮、市、區)公所於災時視災害衝擊規模與影響範圍，認為有其必要性時啟動災害協作中心之災時任務機制。



(二) 災害境況與任務盤點

1. 於啟動災害協作中心災時任務機制時，第一時間偕同公所人員盤點災害境況及災害防救任務之待辦事項。
2. 依災前擬訂之規劃及當下災害境況進行任務分工與指派。



(三) 人力集結與登記

1. 由災害協作中心辦理災時人力之集結與登記事宜。
2. 前來報到之災害協作中心成員，依據災前建立之人力資料庫，及其所屬之功能編組進行人力調度。



(四) 志工、志願者之任務指派

於災時人力集結與登記後，由各編組之組長進行成員管理與任務指派。

「災害協作志工中心」災時任務範疇(二)



(五) 支援各避難收容處所行政工作

因應大規模災害情境，可能發生避難收容處所多點同時開設，鄉、鎮（市）區公所或出現人力不足之情形；災害協作中心透過平時之訓練，可於災時進駐各避難收容處所，並協助公所人員辦理如受災者登記、受災情形調查、受災者需求服務等行政庶務工作。



(六) 支援各救災支援集結據點之災情查通報工作

透過災害協作中心調度與指派志工及志願者，可支援各救災支援集結據點間之災情彙整及查通報工作，以利掌握各災害現場之情形以及災害衝擊程度等。



(七) 依公所需求適時進駐災害應變中心

災害協作中心亦可於災時視公所需求派員進駐災害應變中心，協助掌握災情查通報與彙整情形、避難收容處所開設情形、志工／志願者之人力調派與任務執行情形等，以作為鄉、鎮（市）區公所層級對於災害應變與處置作為之決策參考，並達到各單位人力整合協作之最大成效。



志工教育訓練

- 小型防災器材抽水機、發電機等教育訓練。
- 平時維護與例行性保養教學。
- 提升志工災時應變技能。



避難收容開設研習與演練腳本工作坊

- 輔助公部門、社區開設避難處所。
- 避難處所開設流程教育訓練。
- 避難處所情境模擬推演。



防災士及幹部實務研習

- 十五個小時的防災士培訓課程。
- 初期救助、避難疏導及收容開設訓練。
- 落實社區防災，投入在地慈善工作。



災害協作中心實兵演練

- 模擬災時災害協作志工中心開設流程。
- 建立常備人力清單，並進行編組與任務分工。
- 落實公部門、社區與志工中心三方互助協力。



協作中心試作機制

遴選主任



選出協作中心主任、副主任，作為當地公所的總協調窗口。

協作中心編組



編排協作中心組別與任務，並將各社區人力平均分配。

地圖判讀



根據地圖上的災害潛勢區域，帶領民眾判讀與閱覽。

演練腳本帶領



根據腳本內容，帶領協作中心成員導讀演練境況與演出動作。

討論演練分工



各組別就腳本上分派的任務進行討論，挑選組員進行分工。

組別	任務分工	職務	社區
災害協作中心主任	負責災害應變統籌、災情記錄回報，並調度人力支援災害應變中心。	主任	中和里
	協助災害協作中心運作，承擔主任代理人。	副主任	中寮里
災情查通報組	負責支援災情查通報，包括： <ul style="list-style-type: none"> ➤ 現場災情調查與掌握。 ➤ 網路社群、新聞資訊等災情彙整。 ➤ 負責進行各單位間之資訊傳遞與新聞發布等相關任務。 	組長	新生里
		副組長	新生里
		組員	新生里
		組員	新生里
		組員	七星里
		組員	七星里
		組員	東光里
		組員	中寮里
		組員	中和里
		組員	中和里

組別	任務分工	職務	社區
避難收容組	負責支援各開設之避難收容處所業務，由組長分派人力至各避難收容處所，並由現場公所人員接管人力與任務指派。	組長	中和里
		副組長	中和里
		組員	新生里
		組員	七星里
		組員	中寮里
		組員	東光里
		物資管理組	負責支援各物資集結據點，協助可調度物資盤點及捐贈物資之管理與發放等。
副組長	中寮里		
組員	七星里		
組員	新生里		
組員	新生里		
組員	中和里		
組員	新生里		
組員	新生里		

應變中心與協作中心之間運作



北斗鎮公所災害應變中心



北斗鎮公所災害協作中心

協作中心與社區收容所之間運作



緊急狀況處置與通報





協作中心 議題探討

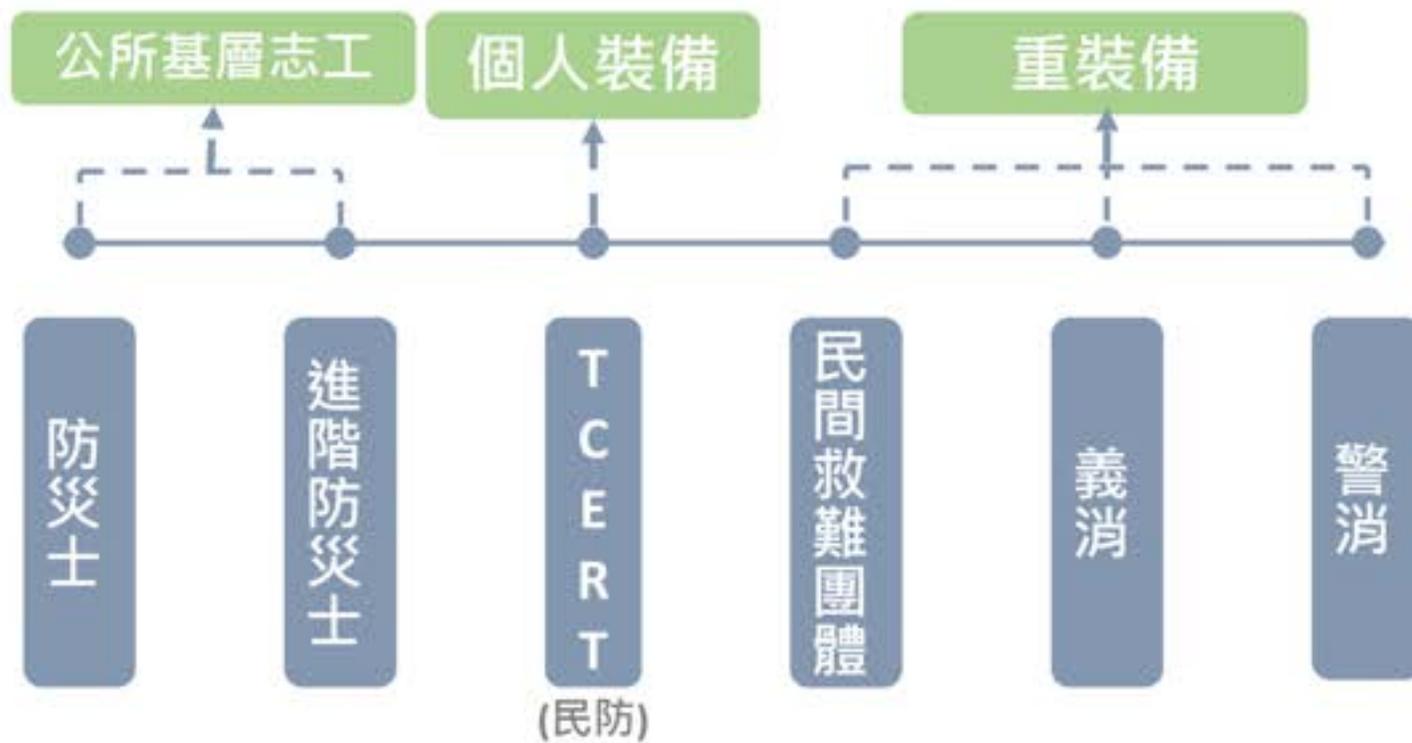


強化防災士培訓及運用



強化防災士培訓及運用

● 協助縣市或公所人力不足



災害協作中心名詞定義

災害協作中心

- 由鄉（鎮、市、區）公所層級建立之**人力、物力資源整合與統籌運用機制**。
- 共同就運用單位、權責分工、任務範疇、功能分組、啟動機制，以及災時人力物資統籌運用方式等各項事宜進行協議。

志工

- 依衛福部《志願服務法》規定完成基礎訓練及特殊訓練，並**取得衛福部認列志工身份者**。

運用單位

- 各直轄市、縣（市）政府及鄉（鎮、市、區）**公所為運用單位**。
- 可由鄉（鎮、市、區）公所邀請或委託平時合作並具備災害救援知能之**志工團體組織**（NGO / NPO組織、駐地在區內之相關組織、其他熱心公益人士等）、防災士團體、已完訓防災士等**共同籌組**，由運用單位進行維運管理。

志願者

- 尚未依《志願服務法》規定取得志工身份之**防災士、轄內志工團體組織**成員。



議題探討

志工與志願者的**遴選與整合**問題

內部

利用主責單位既有志工
/權責單位進行任務指派

民政/巡守隊、環保/環保志工
社會或社政/社福、學校/導護

地區任務分配/排班表

透過地區或時間分派任務與負責的
區域。

掌握較活絡群體
建立聯繫管道

掌握地區防災士，建立聯
繫群組與定期培訓。

同為受災戶

透過教育訓練與演練等方
式，取得災時協作共識。

外部

盤點現有合作對象

確認區域內可支援的團體、單位與機構，
邀請參與說明會、防災教育等相關活動。

簽署合作備忘錄

確認可支援的工作項目、分工項目與聯繫
窗口等災時支援內容。

實際演練/建立防災共同語言

實際模擬情境練習，強化任務分配、資訊
傳遞及任務延續與銜接。

志工與志願者的**遴選與整合**問題

外部
志工/
志願者

缺乏合作

災時外部志工與志願者多為自發性參與防災工作，現場混亂，缺乏分工。

自主協作能力

無法掌握現有人力，缺乏事前任務分配與排班，災時等待高層指令與調度

災時通訊與聯繫

無法資訊同步，缺乏人力整合與調度。

公權力授權

外部志工與志願者沒有公權力授權，無法確認可執行的工作項目，未能有效提供協助。



志工與志願者的**遴選與整合**問題

內部

利用主責單位既有志工/
權責單位進行任務指派

民政/巡守隊、環保/環保志工
社會或社政/社福、學校/導護

地區任務分配/排班表

透過地區或時間分派任務與負責的
區域。

掌握較活絡群體
建立聯繫管道

掌握地區防災士，建立聯
繫群組與定期培訓。

同為受災戶

透過教育訓練與演練等方
式，取得災時協作共識。

外部

盤點現有合作對象

確認區域內可支援的團體、單位與機構，
邀請參與說明會、防災教育等相關活動。

簽署合作備忘錄

確認可支援的工作項目、分工項目與聯繫
窗口等災時支援內容。

實際演練/建立防災共同語言

實際模擬情境練習，強化任務分配、資訊
傳遞及任務延續與銜接。

THANK YOU



BUDDHIST TZU CHI FOUNDATION