感謝每位協助我們進行田野訪談的行政單位與承辦者，
更要感謝接受訪談的每位參與者（總計64位），
有你們的分享，才能讓實務經驗被更多人瞭解，
讓收容開設工作愈受重視。



NCDR 行政法人 國家災害防救科技中心

防災易起來

收容所開設田野秘笈

收容所開設田野秘笈

與你分享來自地方的開設經驗與撇步

Emergency Shelter Operations: Essential Tips

NCDR 行政法人國家災害防救科技中心
National Science and Technology Center for Disaster Reduction

秘笈的背景

國家災害防救科技中心自 2021 年起針對收容所開設經驗做研究，希望能更瞭解我們臺灣土地上因為颱風豪雨而開設收容所的各項實作經驗，像是開設面臨的問題？到底哪些設施設備最被需要？物資整備有甚麼訣竅嗎？民眾的想法與管理者不同時怎麼辦？太緊急沒空排床位該怎麼辦？報到時，聽不懂民眾名字或老人家忘記身份證怎麼辦？…等問題。

為回答以上問題，我們選擇了經常在汛期開設的收容所，多數都是老經驗的開設地點，邀請了負責開設的承辦人、輪班的工作夥伴或村里長們，請他們分享開設時的大小事，也邀請了時常入住收容所的民眾，請他們分享來住收容所的心得、遇到的事、感受跟需求。

我們怕只選都市的收容所會跟山上的開設情況不一樣，所以選了兩個在都市的，四個在偏鄉或山上的。也怕只挑了北部的，會跟南部的不一樣，所以我們分別在北部，中部、東部跟南部挑選收容開設個案。

雖然個案經驗中，較少有大規模災害情況下的開設，但我們仍能瞭解到都市的收容開設作法跟山區（原鄉部落）開設作法可能不同，也發現不同縣市政府對收容所開設上的管理也有不同的想法。我們把發掘到的細節集結成冊，分享給同樣需要參與開設任務的你們，說不定裡面的情節你從未料想過？或者是你深有同感？看完以後，或許可以刺激你有更多想法或作法。更重要的是，手冊的分享還能讓中央層級的制定者，更近距離瞭解實務作法與在地決策的背景，真實的遭遇與困境，可以再想想現在的規範合適嗎？還可以有哪些調整。由下而上的引導或許也能擦出火花，形成更合適的規範，讓收容開設不再艱辛難辦，讓你游刃有餘！

如果想更深入瞭解本手冊內容，可以參考以下報告書：

- 楊惠萱、陳怡臻、李香潔（2024）〈收容所開設與管理：六個案實戰經驗紀要〉技術報告（NCDR 112-T08），國家災害防救科技中心。
- 楊惠萱、陳怡臻、李香潔（2022）〈收容所空間規劃與管理之實務經驗訪談紀實〉技術報告（NCDR 110-T06），國家災害防救科技中心。

想對收容開設有更多基本認識，詳見本秘笈最後的「複習篇」，或上網搜尋「防災易起來（縣市政府防災 / 災民收容）」，也可參考以下網址：https://easy2do.ncdr.nat.gov.tw/county/subject/shelter

個案開設經歷簡介

項目	個案 1	個案 2	個案 3
颱風豪雨事件	2001 納莉颱風 2015 蘇迪勒颱風 2018 瑪莉亞颱風	2017 尼莎颱風	2009 莫拉克颱風 20180823 水災
開設經驗統計自 2009-2023	12 次	12 次	2 次
主要收容對象	轄內民眾及 支援 1 處原鄉部落	1 處原鄉部落	轄內民眾
值班人力	1~2 人	1~2 人	8 人
輪值	不一定	無	無
(通常) 開設時間	2 天 1 夜 3 天 2 夜 最多約 1 個月	2 天 1 夜 3 天 2 夜	3 天 2 夜
額外支援人力	公所其他課室	國軍	無



個案 4	個案 5	個案 6	個案 7
20210805 豪雨 2021 璨樹颱風	2018 瑪莉亞颱風 2021 璨樹颱風	2004 艾利颱風 2021 烟花颱風 2022 軒嵐諾颱風	2023 卡努颱風 2023 海葵颱風
12 次	12 次	10 次	2 次
2 處原鄉部落	1 處原鄉部落	1 處原鄉部落	轄內民眾
12 人	1~2 人	2~3 人 (含臨時人員)	1~5 人
有	無	無	無
2 天 1 夜 3 天 2 夜	2 天 1 夜 最多 3 天 2 夜	2 天 1 夜 最多 3 天 2 夜	3 天到 1 個月
公所其他課室、國軍、原住民族家庭服務中心	衛生所醫護、居民	居民	鄰長、社福團體、居民





目錄
CONTENTS

（一） 開設準備時一定會做的事 10

1. 打掃環境 …… 10
2. 準備物資 …… 10
3. 準備名冊 …… 12
4. 床位空間安排 …… 14

（二） 寢區方面的規劃技巧 19

1. 是否畫設性別寢區可依在地民眾需求來調整 …… 19
2. 隱私的維護需因地制宜 …… 22
3. 空間小的收容所，寢區規劃可盡量沿牆邊畫設，增加民眾起居的舒適度和安全感 …… 24

（三） 公共空間的安排秘訣 27

1. 開設時的公共功能區至少要有報到區、物資發放區、垃圾回收區 27
2. 場地小的收容所，公共區可複合利用 …… 27
3. 收容所空間丈量可委由專業人士協助 …… 30

（四）物資管理的小撇步 34

1. 山區水儲備量可增加、易成孤島地區多據點儲備可分散風險 34
2. 偏鄉或山區收容所較需設置廚房 …… 36
3. 米的儲備與管理應規劃搬運人力 …… 38
4. 食用物資聰明選就能省時省力 …… 40
5. 物資儲備的更新策略 …… 42
6. 其他收容所需求備品參考項目與注意事項 …… 44

（五） 重視人力配置，多管齊下 52

1. 可利用雇工方式請收容民眾支援收容開設事宜 …… 52
2. 協調其他課處室與約聘人力的支援 …… 54
3. 村里長、鄰長、學校、志工、社區巡守（守望相助）隊都可以是潛在支援人力 …… 57
4. 國軍也能協助開設 …… 60

〔六〕 聆聽彼此的心，溝通需求更順心 63

1. 與收容民眾的溝通需有文化及宗教敏感度 …… 63
2. 解編才能回家！？門禁管制拿捏是學問 …… 65
3. 確實執行收容所住宿規範讓民眾有所依循 …… 69
4. 偏鄉收容所若能將收容開設結合基礎醫療服務，有望增加民眾預警性疏散撤離意願 …… 73
5. 縣府要當地方的助力，傾聽實務經驗，建立雙向溝通機制 … 75
6. 讓填報 EMIC 系統對地方也有好處 …… 77
7. 收容所空間改建或設備擴增，可能牽涉不同課室的權責，縣府及公所皆須建立跨單位協調合作機制 …… 79
8. 縣市政府可提供照護型機構、旅宿業等開口契約範本，可加速地方主動和廠商簽訂此類開口契約 …… 81
9. 解編與善後更費心力 …… 83

〔七〕 高齡友善要注意什麼 86

1. 增設坐式馬桶、夜間通道照明、浴室防滑墊、扶手輔具等維護高齡者設施使用安全 …… 86
2. 將特別照護區設置離取餐區、無障礙設施（如走道、廁所或淋浴區等）相對接近的區域，縮短使用者的路程 …… 86
3. 空間小無設立特別照護寢區的收容所，應讓特定需求者優先選擇寢區位置 …… 88
4. 留意高齡者的飲食需求，煮食或準備便當時，可選擇較軟且容易咀嚼的食物 …… 90
5. 解編後，行動不便、高齡者及孩童仍會有返家的交通需求 … 93

複習篇：收容所開設的基本流程 …… 96

（一）開設準備時一定會做的事

平時演練收容所開設的時候，會為了展演開設的各種情況而有很多工作事項，其中，依據實際經驗，迎接民眾到來前，開設者會固定進行的工作，主要有兩項：打掃環境、準備物資，另外有兩項工作則因地因人而異，包含準備名冊、床位空間安排。

1. 打掃環境

若開設收容所的場域空間是平時就有使用與維護，開設前的清潔會簡單很多，但如果是平常沒有被使用的，打掃起來就費人費力了，個案 4 因為空間大，平時較少使用，所以會請公所內其他課室的人一起幫忙，可以縮短準備時間，也是不錯方式。

2. 準備物資

依據個案經驗，物資準備可分兩種情況：

❶ 無物資儲存空間時，如：學校、教堂等非公所管轄之公有或私人場地，或雖屬於公所管轄但場地很小的收容所，較容易無法事先儲備物資。此類收容所開設前需要將物資搬運到開設地點以供發放，因此準備時間、人力與工具需求會較多。建議此類收容所開設作業應及早進行，個案 7 的切身之痛即是因為太晚搬運物資，最後是在雨中進行。

❷ 有物資儲存空間時，則僅需要將物資搬到發放處（櫃台）即可。如：鄉鎮市區公所、村里長辦公室、活動中心、社福館等空間較大可規劃物資儲存空間者，開設時物資準備較為便利。

建議選定場址的時候，是否有儲備空間也可列入考慮因素，以減少很多人力與開設時間。另外，依據個案經驗，事先必備的物資品項有三大類（有關更多物資備品詳見後章節）：

（1）食品：水、乾糧、泡麵等。

（2）個人用品：盥洗用具（牙刷、毛巾、臉盆等）。

（3）寢具用品：隔屏、福慧床、巧拼、帆布墊、蚊帳、個人寢具用品（枕頭、睡袋、被毯等）等。

3. 準備名冊

每年汛期前應更新各收容所服務村里名單及其下之居民名冊，以利開設時，民眾入住可以快速登記。依據過往經驗，年老的民眾，容易忘記帶身分證，或者有無法寫出自己的名字等問題，會讓收容報到流程受阻，故事前準備名單會是較好的對策。

同時，針對近年推動的電子化報到機制，因並非每個收容所都有電腦等設備，開設時架設也耗費人力與時間，同時山區收容所容易斷電，以及民眾不一定攜帶證件等考量，因此，倘若能電子化操作為優，但若執行上有困難時，事前準備更新過的紙本名冊會是開設準備中，最基本必要的作法。



4. 床位空間安排

依據個案經驗，多數收容所開設流程中，並未真的於事前排列規劃每個收容民眾實際就寢的空間，原因不外乎人手不足，光搬物資就忙不過來了，因此收容民眾入住時，多由民眾自由安頓，個人空間大小也就隨民眾自由協商與佔位。

有少數管理者發揮創意，規劃快速便利的寢區框設方法，可立即框設個人或家庭寢區空間，減少空間分配不均的問題，又能吻合人均寢區基準值等作法，可供其他地方參考應用，說明如下：

❶ 空間大的收容所：如個案 3 跟 4，事前購入帆布墊（如每人 4 平方公尺的基準值[註 1]，可購入一塊 16m^2 的地墊），四人一塊，以框定家庭寢區空間，開設時，即可立即鋪設，操作便利。若家庭有六個人或以上就給兩塊，以此類推。除帆布墊外，多人帳篷、蚊帳或大型睡墊等，因為規格固定也可作為框設個人或家庭寢區基本空間的工具。

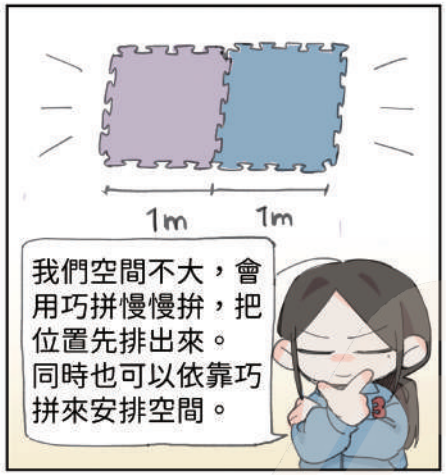
❷ 空間小的收容所：可考量利用尺寸較小且固定規格的巧拼地墊（1m*1m）、蚊帳或帳篷等來框設。以個案 3 巧拼為例，開設時，依事前預訂的人均寢區基準值發放或鋪設，一人 2-4 片，即可立即框設出個人寢區空間，利用小尺寸的好處是若收容人數有所增減時，巧拼數量可彈性調整。以此類推其他小尺寸固定規格的品項皆可應用。

另須注意，收容所為學校教室者，開設前要規劃時間與人力將教室內之課桌椅等物品搬離至側，以利挪出公共與寢區空間，再進行床位安排，若缺乏人手時，也可情商收容民眾協助搬挪。

註

1. 個人寢區空間基準依各地方政府訂定為準。


開設收容所籌備事情很多，
怎麼可能眞的去顧床位大小。


1m
1m
我們空間不大，會用巧拼慢慢拼，把位置先排出來。同時也可以依靠巧拼來安排空間。


我們有買大的帆布墊，尺寸剛好，一家庭一片，這樣不用量很方便。


所以可以根據空間大小買地墊、帳篷、巧拼或睡袋，在框設範圍時快速又方便。


因爲學校在成立收容所前還要上課嘛，所以課桌椅都是排著的，需要先移開它們。


移開以後就是要打掃和整理。
要放物資啊，我們的毛毯、睡袋，還有衛生紙通通都要放進來。


畢竟是借用別人的空間，所以教室物品不可以隨意破壞或者取用，就是要注意。
嚴禁毀損
珍惜教
不要


等結束後桌椅都必須恢復原狀，同時我們製造的垃圾或帶來的物品也都要帶走，還給學校一個乾淨的環境。

防災心，防災情

收容所的夥伴們，

你們在風雨中搬運物資、整理空間的辛勞，

每一個細節都是守護居民的具體行動。

即使面對突發狀況，也請記住：

你們的專業和細心，

正是居民在風雨中的溫暖依靠。

感謝你們的付出！

（二）寢區方面的規劃技巧

1. 是否畫設性別寢區可依在地民眾需求來調整

在個案經驗中，我們發現原鄉地區，因社會網絡緊密性佳，多以家庭為單位行動，收容所開設時，以家庭為單位就寢居多，較少任由一人落單，畫設男性寢區或女性寢區較不符合在地民眾需求。

建議收容所開設規劃的承辦人，可以事前檢視所轄地區人口結構與族群特性，如：性別人口、原住民人口、高齡或幼兒人口、新住民人口等。也可詢問村里長等藉以熟悉地方生態，實際開設時，可依實際需求進行調整，避免空間浪費。

❶ 針對都市型、人口結構較年輕、族群較多元的地區，除規劃家庭寢區外，單身男、女寢區，或甚至多元性別區的規劃有其必要。

❷ 針對鄉村型、人口結構較高齡或原住民族地區，以家庭寢區為主的規劃可能更為適切，屆時再依實際狀況增設其他寢區。



依據個案經驗，性別寢區入住的操作充滿變數。開設後，若性別寢區人數低，家庭區人數高，空間利用易不均衡，導致部分空間擁擠，其他空間則寬鬆的問題。因此，個案經驗中的操作並未區分男性與女性寢區，而是集中女性於一邊，集中男性於另一邊，保持彈性，人數變動時，能立即調整分配。此種方式是避免男女混合就寢，又不至於造成空間浪費的折衷作法。

建議實際操作時，開設者可依據過往經驗來畫設性別寢區的大小，避免造成空間浪費，但因每次收容性別比率不固定，或沒有開設經驗的地區，建議畫設性別寢區仍須建立彈性原則，規劃時要能考量調整空間大小的作法，才能避免類似問題產生。



2. 隱私的維護需因地制宜

隔屏的兩個主要用途是預防疾病傳播以及隱私維護，但隱私需求卻可能因地或因人而異。個案經驗中，原住民族平時互動緊密，有共同信仰與儀式時，空間的整體性可幫助同質性高的群體，在災時互相支持，減少心理衝擊，因此設置隔屏對此類民眾來說，反而阻隔他們彼此的互動，在沒有疾病問題的前提，不見得一定要。



建　議

收容所規劃者可以考量在地民眾特性，依據過往經驗來決定民眾的隱私需求，針對較不傾向使用隔屏的群體，建議可採用高度較低的隔屏，如桌球圍布架、椅子，隔出地域感，就寢時不會對到眼，但起身又能與他人互動，但椅子較佔空間，若真的沒有其他適合的隔屏時再考慮利用。即便開設時決定不架設隔屏，本項設備仍有準備的必要，需要時才能立即取用。



3. 空間小的收容所，寢區規劃可盡量沿牆邊畫設，增加民眾起居的舒適度和安全感

睡眠涉及隱私性與安全感，許多人都曾在陌生環境有認床的經驗，反映出人們對於陌生環境常會有不安全感。因此，個案經驗中有收容民眾表示選擇寢區時，會優先選擇牆邊、牆角，並盡量避免睡在中間，主要原因是心理會相對有安全感，個人物品置於牆邊也能較放心，此外身體若有牆可以靠，會相對較為舒適。



建　議

收容所的寢區規劃上，可以考量沿牆畫設，或是以圍幕框出寢區空間，製造邊界。此外，收容民眾異質性較高時，區隔陌生家庭，降低彼此的接觸率，也可增加民眾的安全感。



防災心，防災情

對於寢區的安排與管理，
你們要同時考慮到安全、隱私、
文化差異和個人需求，
這絕非易事，
感謝您們的辛勤工作，
你們是真正的社區英雄！

(三) 公共空間的安排秘訣

1. 開設時的公共功能區至少要有報到區、物資發放區、垃圾回收區

依據所有個案經驗，實際開設時，除了建物既有的硬體功能，如衛浴間外，共通必會使用的功能區為報到區、物資發放區、垃圾回收區（表 1），其餘如：心靈慰撫區、醫療區、寵物區、交誼廳、用餐區等等，除須考量不同收容所場址的空間大小適宜性外，還要考量入住民眾是否有此需求，再決定增設與否。尤其預防性疏散撤離時，依據個案經驗，心靈慰撫區、醫療區等功能需求較低，有需求者，在空間有限的前提下，也是與其他功能區合併利用。

2. 場地小的收容所，公共區可複合利用

因為場地限制而無法利用更多空間提供服務的收容所，建議可利用相同的空間，在不同時間點執行不同功能，將空間複合利用。如：個案 5，為了滿足多種功能需求，空間安排及配置上是依據時間來機動調整，物資發放區發放完畢後，於用餐時間改為用餐區，就寢時又改為寢區空間等。

表 1　收容所公共區功能類型與實際需求

項目	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7
服務台／報到區	√	√	√	√	√	√	√
志工報到區							
檢疫站							
檢傷處							
簡易醫療站	√(註2)	√(註4)	√				
服務諮詢區							
物資儲存室	√		√	√	√		
物資發放區	√	√(註4)	√	√	√(註5)	√	√
煮食區					√	√	√
垃圾回收區	√	√	√	√	√	√	
交誼、娛樂及休閒區	√(註3)						
用餐區					√(註5)		
閱覽區			√				
寵物專區	√		√				
兒童活動區	√(註3)						
集哺乳區			√				
心靈（宗教）慰撫區	√(註2)						
機動派出所							

註

2. 簡易醫療站與心靈慰撫區的空間為同一處。
3. 交誼、娛樂及休閒區與兒童活動區為同一處。
4. 簡易醫療站與物資發放區的空間為同一處。
5. 物資發放區與用餐區的空間為同一處。



3. 收容所空間丈量可委由專業人士協助

下圖 1 比對了個案收容所的三種可收容人數值：

❶ 對外公告的收容人數。

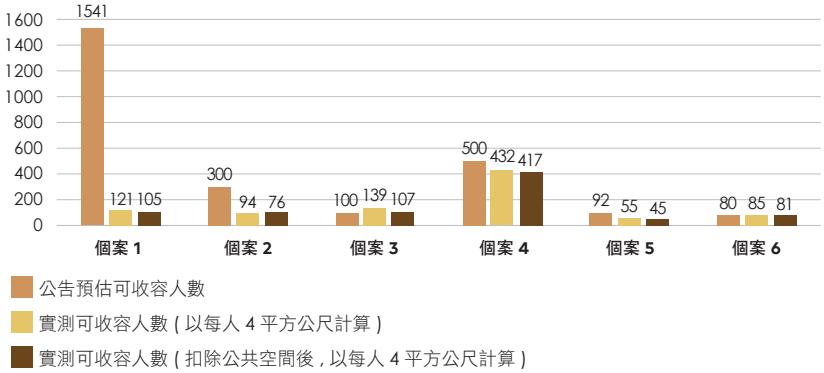
❷ 依實測空間，不扣除公共空間，且以每人四平方公尺的人均寢區基準去計算的收容人數。

❸ 依據前者標準，但扣除公共空間後計算出的可收容人數。

明顯看出多數個案對外公告的數字都大於實測數字，尤其扣除公共空間後，可收容人數是更少的。

原因在於一方面收容所的承辦人員沒有專業或工具去量測收容空間，另一方面這並非主要業務，社會局處室（多數縣市的收容安置主責單位）也沒有那樣的人力與時間去計算轄內每一間收容所實際空間跟真正可收容人數，才會導致個案中多數的公告數字都不甚準確。

圖 1　公告收容人數與實測空間的落差



但其中，我們也發現個案 3 及個案 6 落差較小，原來他們是真的都有測量過，個案 3 協請建設課利用測距輪實地測量計算面積，同時承辦人也運用巧拼實際擺設計算，因此估計準確度高。個案 6 則直接委由專業人士協助空間量測與收容人數估計，因此也較精準。

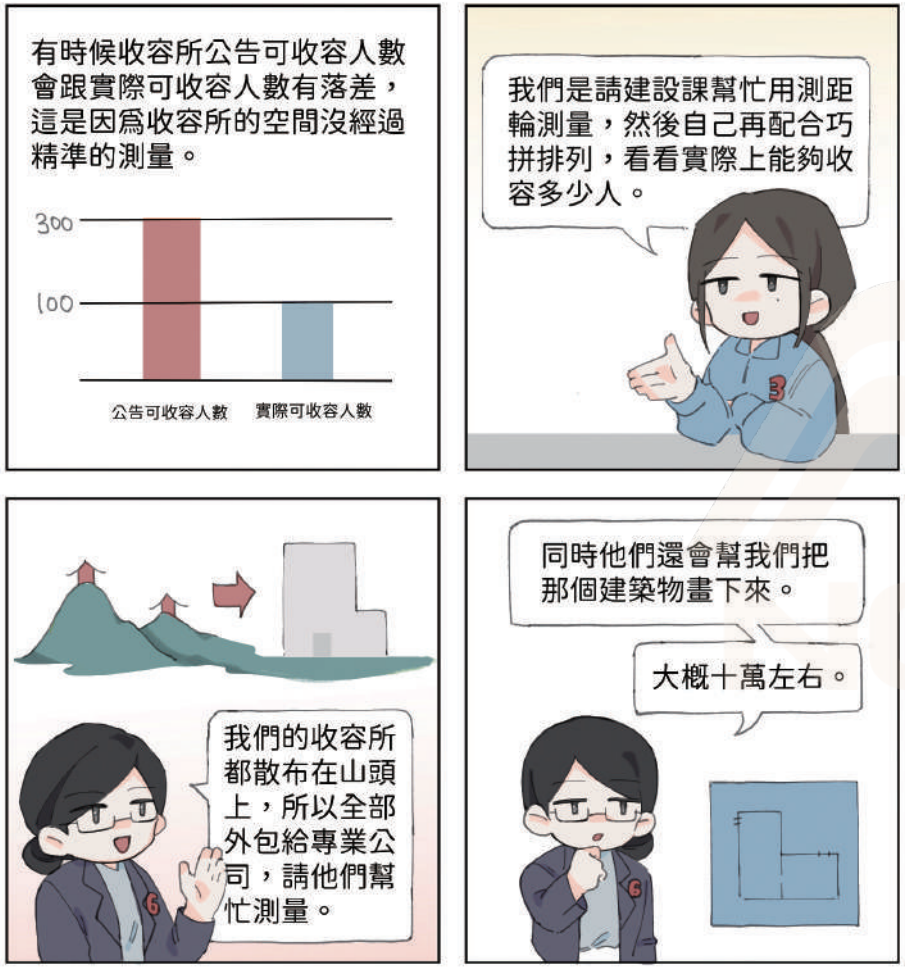


建　議

❶ 針對需要頻繁開設收容所及同時開設多處收容所者：為能一次掌握轄內收容所的空間尺寸、規劃空間配置等事宜，經費條件允許，可以考慮採用委託專業廠商的方式處理。

❷ 針對不常開設或多數只需開設一處收容所的地區：

- **短期內可利用手機 app 下載測量儀器至現場測量做粗估。**
- **長期規劃，建議可購入空間測量工具，如測距輪、雷射測距儀、紅外線測距儀等，價格約在新臺幣 500 元至 3000 元不等，可以節省很多測量時間，並大幅提升收容空間與可收容人數的估計準確度。可分期程逐步完成轄內各收容所的空間估計，倘若未來收容所有更替時，也較容易進行重新量測。**



防災心，防災情

長時間的值班、緊急情況的處理、

物資的管理分配，

還要安撫焦慮的災民，

請記住，

你們不僅是在提供庇護，

更是在給予希望。

(四) 物資管理的小撇步

1. 山區水儲備量可增加、易成孤島地區多據點儲備可分散風險

依據 2023 年修訂之「直轄市、縣 (市) 政府因應天然災害避難收容處所緊急救濟民生物資整備及管理要點範例」，水為必須儲備的品項，每人每日以三公升為基準，但山區颱風豪雨時，容易產生濁水或甚至沒水可用，因此用水的需求就會大增，補貨的機率也高，所以水的儲備盡量可多不可少。

此外，注意注意！偏遠且易成孤島地區物資的儲備地點須考量道路中斷後是否仍易於取得，若條件允許可考量設置兩個以上的儲備地點，多點儲備，有備無患。同時，簽訂開口契約時，也要考量到交通中斷後，廠商的物資提供是否不受影響，才能真正在災時提供支援。





2. 偏鄉或山區收容所較需設置廚房

在經常預警性疏散撤離的偏鄉山區，民眾安置於收容所時間約 2 至 3 天，依據山區偏鄉個案經驗，周邊可能無任何店家提供便當，加上民眾偏好熱食，因此自行煮食的情況較多，常由收容民眾自主供應生鮮食材。





建　議

因此，若收容所地處偏僻，周邊缺乏餐飲業者時，建議可考量增設廚房或備妥煮食器具，以利開設時提供熱食。依據個案經驗，他們會採共食的策略，將罐頭、麵條、米、泡麵等進行搭配組合來供應三餐。若已有冰箱冷凍設備的收容所，購入冷凍食品儲備時，須留意開設後停電問題，並且煮食用具所需之瓦斯桶、瓦斯罐等燃料預備也需一併考量。

3. 米的儲備與管理應規劃搬運人力

依據衛福部 2023 年修訂之「直轄市、縣 (市) 政府因應天然災害避難收容處所緊急救濟民生物資整備及管理要點範例」，儲備米的基準量是每人每日 0.4 公斤，各地區再依據其保全對象規劃所需儲備量。通常計算下來，米的儲備量都相當可觀，要載運至儲備地點或載走出清，都需要人力與時間。尤其依據個案經驗，米的儲備相當不易，容易長蟲，再加上有些收容所都是叫便當為主，米就較少被使用，設備中也可能沒有廚房可煮食，因此米的消耗量不高，在此前提下，物資管理者就需要時常將米汰舊換新，使得搬進搬出所需花費的時間力氣就多。

針對有經驗的地區，可依照過往經驗估計米的使用頻率與需求調整儲備量，例如：可購入便當的地區，米的儲備量即可替換為其他食品。倘若真需要儲備大量的米，搬運人力上應能有所規劃，並且盡量保持儲備空間乾燥陰涼，若認為米為必需品且經費允許，可多購入真空包裝的米，保存期較長，以降低汰換率。



4. 食用物資聰明選就能省時省力

❶ 較受歡迎的：如泡麵、餅乾等，除接受度高外，即期出清時，民眾比較願意接受這種即期品。

❷ 打開就能吃的：如玉米、鳳梨罐頭等，打開就可以吃，又不會太鹹，讓收容民眾除了泡麵外，有更多元的選擇。

❸ 只買最新的：無論購入任何食品，都請廠商提供效期最新的，以拉長儲備時間。

❹ 效期越長越好：選擇可長期存放的食品購入（含新科技研發產品），避免時常要更替出清，可以幫助承辦人減少行政採購的工作時間也可以省下物資儲備太常汰換的費用，尤其在偏遠山區時常交通較不便利，也需要搬運，節省了很多人力物力的消耗。如：能量棒、果乾、奶粉等，也可參考日本特製研發的防災食品，效期長的品項較多元，如防災丼飯罐頭效期三年、麵包罐頭效期五年，但價格可能較為昂貴。



5. 物資儲備的更新策略

依據 2023 年修訂之「直轄市、縣 (市) 政府因應天然災害避難收容處所緊急救濟民生物資整備及管理要點範例」，剩餘物資可轉由食（實）物銀行運用，除政府公糧外，得由各直轄市、縣 (市) 政府自行訂定其他公務用途。依據個案經驗，目前的作法包含：

❶ 提供給食（實）物銀行

❷ 轉贈弱勢家戶（低收入戶或急難紓困的家戶等）

❸ 鄉鎮公所舉辦其他活動與會議時可運用即期品





6. 其他收容所需求備品參考項目與注意事項

❶ **延長線或充電設備**：收容所常有插座數不足的問題，居民可能會有延長線的需求，因此可多準備，但要確認設施是否有足夠的電壓供應，若插座仍有限時，可規劃安排民眾輪流使用。

❷ **有關信仰的物品**：依據個案經驗，有民眾隨身攜帶聖經至收容所，所以如果收容所能提供這類信仰相關的品項，當民眾沒有的時候，會對他們的心理慰撫有很大的幫助，尤其是災後收容的情況下。

❸ **可移動式電扇**：收容所沒有冷氣的時候，多數都有壁扇或吊扇，但是因為常壞掉，所以建議仍需儲備移動式的電扇或循環扇。

❹ **耳塞**：開放式的收容空間容易有吵雜聲，有些民眾對聲音特別敏感，耳塞可以降低吵雜聲對這些民眾的影響。

❺ **眼罩**：收容民眾的作息可能差異很大，老年人可能較早睡，年輕人可能較晚，或遇到寢區無窗簾時，眼罩可適度降低燈光干擾，有助於民眾就寢需求。

❻ **吹風機**：災時或災後收容的民眾，可能進入收容所的時候頭髮跟衣褲都是濕的，收容所除了提供換洗衣物外，吹風機也是很重要的品項。



❼ **瓦斯**：山區收容所的餐飲若以煮食為主者，需要留意瓦斯供應的問題。

❽ **汽油**：發電機的燃料是必需品，但儲備燃料容易有安全疑慮，建議若非必要，可於開設前就近於加油站取得即可，或條件不允許時，利用適切的器具與環境加以保存。

❾ **衣褲儲備**：針對災中或災後撤離的情況，民眾多半沒有替換衣物，一方面可能臨時撤離來不及打包，另一方面可能家中已受災沒有可用之衣物，因此物資方面，儲備衣服、褲子、貼身衣物等有其必要。

❿ **充氣枕**：若想儲備枕頭供民眾借用時可考量充氣枕，成本低廉，民眾用完即可帶走，又不需事後清潔，有其優點，經費允許下可考慮。

⓫ **盥洗包**：為了避免牙膏、肥皂等盥洗物資過度浪費，建議臨短型收容所物資準備上可考量採買如旅宿業使用的單人 2 至 3 日用量的盥洗包（牙刷、牙膏、肥皂、沐浴精、洗髮精等），單價約一份約 5-10 元不等，可節省經費也避免浪費。



⓬ **水壓加壓器、水桶**：收容所有盥洗設備者，須留意確認收容所的水壓狀況，適度增設水壓加壓器，又為避免停水後無水可用，可事先準備大型水桶數個，以儲備民生用水。

⓭ **便攜式馬桶、簡易如廁袋、大小便凝固劑**：依據個案經驗，廁所故障的比率高，尤其颱風豪雨期間，收容所水壓不足、水源不穩定時，馬桶易不通，可利用便攜式馬桶、簡易如廁袋、大小便凝固劑等產品供緊急替代使用。

⓮ **蚊帳、電蚊香等驅蟲防蚊用品**：颱風好發於夏季，山區蚊蟲相對較多，收容所可準備蚊帳、電蚊香、驅蚊蟲劑等，減少民眾因蚊蟲而干擾睡眠、咬傷、登革熱等病媒蚊傳播等問題。





臨時用如廁儲備品項

- **便攜式防臭廁所可折疊**
  依功能性、容量等條件，單價（臺幣）約 500-4000 元不等。
- **簡易如廁袋**
  依功能性、容量等條件，單價（臺幣）約 20-30 元不等。
- **便攜式馬桶用尿液凝固劑**
  單價（臺幣）約 20-40 元不等。

註

有關物資估計，歡迎利用減災動資料協助你掌握物資儲備量，立即上網搜尋「撤離與收容人數及物資估計」。



防災心，防災情

準備水源、設置廚房、確保物資充足，

每一項細節都在保障

每位受災者的基本需求，

你們的付出

讓每一位在困難中的人

都能感受到溫暖與關懷。

（五）重視人力配置，多管齊下

1. 可利用雇工方式請收容民眾支援收容開設事宜

山區多利用村長、村幹事、鄰長為開設負責人，都市或平地區多仰賴公所內社會課處室的人力，不論是村里長或是課處室的人力皆有限，支援人力部分，可仰賴入住民眾一同協助開設事宜。

依據個案經驗，可協商收容經驗豐富的入住民眾，在管理人力有限的情況下，可與管理者培養出合作默契，請民眾負責煮食早餐、環境維護等工作。



2. 協調其他課處室與約聘人力的支援

收容安置的工作不僅工時長且管理細節繁瑣，對於開設管理者來說是一大挑戰。理想上如果人力足夠輪班大家會有休息的時間，但個案的經驗中，大多會受限公所人力，無法輪班，每個人都是 24 小時值勤，直到解除收容所開設為止。

圖 3 整理了經驗值，平均開設準備時間約 2 小時，復原時間約 3 小時，平均人力約 5 人，人數少的就無法排班，要到解編為止。那個案 4 為何人力高於其他個案很多呢？一來是因為公所動員所有臨時人員，不分課處室，一起來幫忙的關係。此外，個案 1 也仰賴其他課處室協助晚上的夜班輪值。

圖 3　收容所實際運作與解編時的人力與時間

相關資訊	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6
準備所需時間（小時）	4	1	0.5	2	3	1
平均時間：2 小時						
復原所需時間（小時）	4	1	4	2	4	2
平均時間：3 小時						
運作人力	1-2 人	1-2 人	8 人	12 人	3 人	3 人
平均人力：5 人						
輪班情況	有	無	無	有	無	無





建　議

業務主管應能重視收容所開設人力規劃，包含考量納入其他課室人力、約聘人員，或請被收容民眾協助等策略研議，以降低管理人力不足的問題。

依據不同災害規模與情境來設定相應的人力配置，如開設一間收容所及兩間以上時的人力配置應有所不同。基於輪班安全或搬運重物時的考量，也需要思考支援人力的適切性並提供保險等保障。

3. 村里長、鄰長、學校、志工、社區巡守（守望相助）隊都可以是潛在支援人力

收容所開設人力，除可考量內部支援人力之對策外，也可尋求外部支援方案，依據個案經驗：

- **山區收容所**：多數由村里長負責開設、村里幹事及鄰長支援。
- **平地收容所**：若仰賴學校行政人力提供協助，個案經驗中發現，不少學校對作為支援人力的意願不大，建議若傾向採用學校人力支援收容所開設管理等相關事宜，必須經由跨局處室與校方充分溝通協調，確認主導或協助的角色、形式與工作內容，降低實際運作時衍伸的問題或困擾，像是教師意願不高、配合度低等問題。

志工方面，因為服務性質多元，可依照性質接近的志工體系，逐步作能力培養，即可成為收容所開設的好幫手，如：在地社區組織、巡守隊或守望相助隊、在地慈善團體等。記得投保，讓志工災時工作也有所保障。

個案經驗中，原民會長期計畫所派遣的人力，如：原住民族文化健康站（文健站）照服員[註6]、原住民族家庭服務中心（原家中心）家服員[註7]等，也是重要的支援角色。

建議公所在規劃人力配置的過程，可多與收容所周邊學校、社區、在地服務單位協商合作機制，建立起災時緊急人力資源網絡，並培養合作默契，以便人力不足時的支援調度。

註

6. 參考資料：原住民委員會（2021）。原住民族委員會 111 年度推展原住民族長期照顧 - 文化健康站實施計畫。原住民委員會：新北市。文健站之布建，係考量部落地理環境、福利與醫療資源缺乏、照顧服務人力不足等不利因素，發展以原住民照顧原住民、培植在地原住民族人民團體為原則，保障原住民族長者獲得符合在地族群及文化特色之照顧服務、延緩失能及減少臥床時間、以降低家庭醫療及長照之負擔，爰訂定本計畫。
7. 參考資料：原住民委員會（2022）。112 年度補助直轄市及縣 (市) 政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫。原住民委員會：新北市。配合行政院「強化社會安全網」政策， 秉持以「 強化家庭部落（社區） 為基石，前端預防更落實」之施政理念， 垂直及水平整合跨體系福利服務，發展公私部門協力機制， 扶植原住民族在地立案人民團體，積極培育原住民族專業社會工作人才， 推動具原住民族文化內涵的家庭社會工作，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，串連部落互助力量， 給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復、增強社會力，以提升生活品質，促進家庭成員穩定生活。



4. 國軍也能協助開設

依據災防法第 35 條第 4 項：「直轄市、縣（市）政府及中央災害防救業務主管機關，無法因應災害處理時，得申請國軍支援。但發生重大災害時，國軍應主動協助災害防救。」個案經驗中，因為國軍進駐災區需要紮營場地，收容所易成為國軍駐紮的據點。

如個案 2 及個案 4 皆有提供場地供國軍駐紮，國軍則協助收容所業務，如發放物資、處理垃圾或協助復原，面對較吃力的搬運工作，像是搬床架、床墊、米或水等物資時，國軍真是幫了大忙。但與國軍合作時，易因資訊落差形成困擾，如買了便當但國軍已撤退了等窘況。



建　議

平時即可與國軍對口建立關係，或瞭解國軍值勤的原則，及時有效溝通的方式，以增進合作默契。



防災心，防災情

每次的收容所開設，
你們都是用有限的人力撐起這麼大的工作，
辛苦了！
即使面對這麼多挑戰，
你們的努力確保了大家的安全，
真的是非常值得驕傲的事！

（六）聆聽彼此的心，溝通需求更順心

1. 與收容民眾的溝通需有文化及宗教敏感度

族群與信仰單一的地區，如偏遠山區原住民族大多信奉基督教或天主教，較不會發生因信仰或價值差異而產生的衝突或摩擦。但在平地或都市地區的收容所，因族群與文化較為多元，如信仰上，可能涵蓋道教、佛教、基督教、天主教等，若管理人員對民眾在意的信仰規範不瞭解，處理事務時正巧有所牴觸，就容易引起民眾反彈。

即便依據個案經驗，此類民眾為少數，仍建議收容所管理者，在文化或宗教信仰上須存有敏感度，執行收容開設各項業務過程中，若能意識到收容民眾在宗教傾向與價值上的差異，即可避免衝突產生。



2. 解編才能回家！？門禁管制拿捏是學問

❶ 雨已經停了！爲什麼還不能回家？

民眾容易自行決定回家的時間點，收容開設的管理者時常要面對民眾迫切返家的心情，就像飛機還沒停好，乘客請勿解開安全帶一樣，乘客都很迫切，但安全性卻不容一絲怠慢。山坡地區颱風雖然過去，但不等於當前的氣象條件不會再致災，如颱風過後的西南氣流帶來更為劇烈的降雨而導致的土石流災情。因此收容所是否解編，不能僅看雨停了、颱風走了、颱風警報解除了來判斷。但民眾的感知卻很直觀，覺得雨停了就可以回家了。



建　議

建議回應這類需求，首要增加民眾對此的認知，在平時講習會議，或收容開設期間，利用廣播系統說明、播放宣導影片或歷史案例說明等方法（如介紹 2023 年卡努颱風警報解除後，南投縣仁愛鄉反而因西南氣流造成嚴重災情），讓民眾對可否解編的情況有更深的認識，慢慢轉換其觀念。

❷ 解編才能回家？中途返家行不行？

民眾真正可以安全返家的時間點應是解編後，收容所的管理者，面對收容期間想要回家的民眾，多數都會利用「拜託」、「苦勸」等方式，請民眾盡量待在收容所，解編才能離開。但個案經驗中常發現收容期間仍有很多民眾會中途返家。而這類情況多屬預防性疏散撤離時較容易發生，尤其收容所環境與條件不好的時候，民眾中途離開的情況就會更明顯，像是風雨小的時候，回家洗澡、睡覺等等，理由大抵是因為收容所沒有洗澡的地方或者收容所不好睡等，但因為尚未解編，所以民眾還是會返回收容所，尤其是中午或晚上發放便當或消夜的時間點。若是因為家裡受災而入住的民眾，即便想瞭解家裡災損情況，歸心似箭，但因為颱風還沒過去，多數也不可能中途返家。管理者處理態度也有由軟到硬的差異，從勸導但不理會、有登記即可，到強力勸導與登記（掌握行蹤）各種應對皆有。



建　議

收容所開設過程中，針對中途返家的民眾除勸導外，也可於收容期間發放注意事項或播放宣導影片，如過去有案例是民眾在颱風天上山查看水管而發生意外等憾事，藉此提醒民眾中途返家的風險，降低民眾總是想要中途返家的慾望，也降低管理者要不斷追蹤消失的人跑哪裡去了這種情況。



3. 確實執行收容所住宿規範讓民眾有所依循

❶ 執行作息規範，減少相互干擾

依據經驗，收容民眾的年齡、生活習慣差異極大，老人家早睡又淺眠、兒童早睡半夜易哭鬧，青年人晚睡喜歡聊天講話，共同分享一個空間容易會互相干擾。我們發現不少個案都有建立生活公約，但在實際開設的時候，卻都沒推行，也有少數個案是連規範內容都沒有的。

若能明確建立作息規範，包含菸酒使用、用餐時間、物資領取、盥洗、就寢、開燈熄燈的時間、降低音量的時間點等等，就可以減少互相干擾的情況，降低管理者需處理此類衝突或抱怨的機會。此外，針對盥洗部分，除須建立排隊輪用的原則外，也須留意熱水量是否足夠供應，若有限水情況，也要建立使用原則，並事前告知民眾配合。

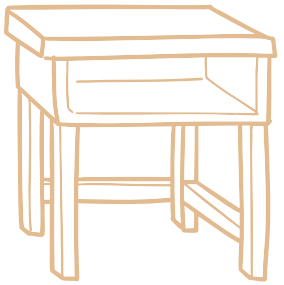


❷ 建立環境清潔規範

建立環境清潔規範，如：如廁好習慣、垃圾不亂丟、作好資源回收等，除了藉此保持收容所裡外設施環境整潔外，也能避免破窗效應（反正有人已經亂丟垃圾了就跟著丟沒關係）的發生，有助於約束民眾脫序行為，避免亂丟垃圾、亂吐檳榔渣或任意大小便等行為。尤其是環境設施不佳的收容所，更需要建立規範，才能維護場地整潔，提高復原效率。

❸ 提醒收容民衆不破壞或取用學校教室的用品

依據個案經驗，學校教室作為收容所時，因為學生及教學用品都置放在教室，須建立相關規範提醒收容民眾維持教室物品的完整，勿任意取用或破壞。





4. 偏鄉收容所若能將收容開設結合基礎醫療服務，有望增加民眾預警性疏散撤離意願

偏鄉的衛生所常有醫護人員定期至部落巡診的服務，開設收容安置時，公所社會課和衛生所若能協調合作，藉此機會派護理師及醫師到收容所檢查民眾體溫、血壓等身心健康狀況，衛生所可藉此機會追蹤村民的健康狀況，也滿足偏遠地區民眾的就醫需求，一舉兩得。建議鄉鎮市區公所業務承辦人，條件許可的前提，可與收容所在地衛生所建立橫向合作機制。

另外，收容安置期間民眾大多自由活動，建議業務承辦人可以另外蒐集衛生所或醫院診所的衛教宣傳單，或其他在地民眾有興趣的資訊（如工作機會、租屋訊息等），提供給入住民眾，或許可減少民眾留宿時的焦慮或無聊感，提升民眾健康意識，又能達到資訊傳播的效果。



5. 縣府要當地方的助力，傾聽實務經驗，建立雙向溝通機制

依據個案經驗，各級政府間對於收容所的規劃較少進行雙向溝通。多由上而下的管理為主，基層方面的回饋意願偏低。例如，目前很多功能區的規劃，原意是要提醒收容所管理者在有需求的情境下，可以增設，而非硬性規定每次每種功能區都要有，依據訪談個案，這個原意已被轉化成硬性規定，當實務難以操作又無溝通機制時，隔閡就逐漸形成了。



建　議

縣市政府思考能提供地方反饋的管道，或在建置收容所規劃原則或要點等內容時，邀請具實際開設經驗的基層同仁共同參與討論，增加溝通與理解的機會，並讓縣市政府對第一線實況與困境有更多瞭解。



6. 讓填報 EMIC 系統對地方也有好處

災時開設收容所已經人力不足，又要填報 EMIC 系統確實是個負擔。主管機關可思考在央求地方採用系統時，是否能擴充功能滿足基層端的使用需求，讓填報可以幫助地方業務本身，或許能增加填報意願也減輕基層負擔，例如：收容開設報到系統與 EMIC 直接串連，民眾填報身分證等資訊後即等於登錄完成，幫助收容所報到作業，也幫助中央能即時掌握收容人數現況，另是否建置手機版本，讓每個收容所的開設者都能隨時利用手機作業，便利性與即時性也會增加。



7. 收容所空間改建或設備擴增，可能牽涉不同課室的權責，縣府及公所皆須建立跨單位協調合作機制

個案中有活動中心因建造年代久遠，於建築法施行前無取得建照或使用執照者而成為違建，又依據「違章建築處理辦法」第 12 條：1.「舊違章建築在未依規定拆除或整理前，得准予修繕，但不得新建、增建、改建、修建。」、2.「前項舊違章建築之修繕，得由直轄市、縣（市）政府訂定辦法行之。」換句話說，一旦活動中心為違建，收容所即便有設施設備不足的困境也難以進行改建、增建，但是要進行修繕等作為仍可仰賴縣市政府自治辦法來改善。

除此之外，以學校作為收容空間也有類似問題，因為設施設備的管理單位是校方，校方的經營方向是以辦學與學生需求為主，而非災民。因此收容所設施設備的增建或預算的編列等事宜，並非是靠收容業務單位處理即可，多數都是需要跨單位（校方、教育處、社會處、建設處等）的協調與合作才有可能推進。換句話說，若為提升轄內收容所的軟硬體適宜性，公所或縣市政府則需正視現況問題，並積極建立跨單位的溝通協調機制，改善才有可能。



8. 縣市政府可提供照護型機構、旅宿業等開口契約範本，可加速地方主動和廠商簽訂此類開口契約

截至我們訪問當時，六個個案都沒有在災前正式和旅宿業或照護型機構簽訂開口契約，其中有一個個案因為在收容開設過程經歷過特定需求者無處可去的問題，事後才與照護型機構簽訂開口契約。那為何推動這麼久卻都沒簽約呢？依據個案說法，要建立開口契約起步有困境，尤其合約內容應該如何訂定拿不定主意。建議若中央或縣市政府可提供範本供轄內各地方參酌修訂，可加速建立此類配套的可行性。

目前已知臺南市、新北市等已有可參照之旅宿業開口契約範本，其他地區可參酌應用。



9. 解編與善後更費心力

解編所費時間其實平均來看，比開設準備時間要久，原因無他，因為整體環境清潔、寢具清潔與歸位都很耗人力與時間，依據個案經驗的作法，有幾項方式可參考，可節省一些時間或力氣：

❶ **請志工**：可以邀請收容民眾或協商其他志工災後來協助清潔與復原。

❷ **外包**：經費允許下，可考量直接由外包廠商處理。

❸ **多買一次性產品**：若可以，有的物品，收容結束給民眾帶回，如充氣枕頭，即可減少清潔所費的時間或人力。



防災心，防災情

時常面對進退維谷的情境，

要吻合上級要求，

又要尊重民眾意見，

這份謹慎與專業值得敬佩！

（七）高齡友善要注意什麼

1. 增設坐式馬桶、夜間通道照明、浴室防滑墊、扶手輔具等維護高齡者設施使用安全

針對高齡者所需的設施設備，建議盡量於平時盤點各收容所設施設備條件，逐步編列經費增設，包含夜間通道照明，幫助老人前進不跌倒、廁所及淋浴間的扶手輔具、止滑墊、坐式馬桶等幫助老人如廁淋浴不跌倒、架高的床方便老人起臥、熱水器幫助淋浴不感冒等，都是有利於高齡者留宿的設施設備。依據個案經驗的統計，馬桶的比率以蹲式馬桶為主，佔了 74%，坐式馬桶相形之下太少，同時一般廁所內未必皆裝有扶手。對於長者來說，有攙扶著力點的如廁或淋浴空間安全性會大幅增加。

2. 將特別照護區設置離取餐區、無障礙設施（如走道、廁所或淋浴區等）相對接近的區域，縮短使用者的路程

高齡者、行動不便者由於動作較緩慢，因此寢區位置不宜距離用餐區、取餐區、物資取用區、無障礙廁所等太遠，以利其縮短移動的路程。



3. 空間小無設立特別照護寢區的收容所，應讓特定需求者優先選擇寢區位置

向心力強、人際網絡緊密度高的社區或部落，大多會注意並照顧社區內特定需求者，並為其選擇適合的寢位。個案經驗中，脖子受傷的高齡者，需要拜託其他民眾協助佔位，讓她可於有高度的地板就寢，凸顯優先選擇權對特定需求者是較友善的對策。所以若是沒有規劃特別照護寢區的收容所，建議優先讓特定需求者（高齡者、行動不便、孕哺需求、家中有幼兒家庭等）選擇其適合的寢區位置。



4. 留意高齡者的飲食需求，煮食或準備便當時，可選擇較軟且容易咀嚼的食物

高齡長者部分無法咀嚼太硬的食物，需留意其餐飲需求，便當菜色中盡量包含軟嫩的食材，物資備品中，可考量儲備較軟易咀嚼的品項，現今有許多防災食品推出，如罐頭麵包、沖泡式粥品、燉飯、湯麵等品項（如右側表格）。

臺灣產品普遍效期較短，但單價較低，產自日本的食品因為是防災食品，保存期限較長，在臺灣很多地方都可以買得到，雖然部分單價較高，但若僅針對特定需求者，儲備量非大宗時，建議可適度購入。





針對高齡者可儲備的食品項目

- **雞翅膀玄米粥**
  單價（臺幣）：100-170 元
  保存期限：常溫 5 年
- **芋頭香菇粥**
  依單價（臺幣）：27 元
  保存期限：常溫 1 年
- **即食粥品**
  單價（臺幣）：150 元
  保存期限：常溫 1 年
- **麵包罐頭 (多種口味)**
  單價（臺幣）：80 元
  保存期限：常溫 5 年
- **日式烏冬麵**
  單價（臺幣）：399 元
  保存期限：常溫 3 年



5. 解編後，行動不便、高齡者及孩童仍會有返家的交通需求

民眾撤離時，較容易獲得政府的幫助，像是請求警察局、消防局或國軍提供載運工具，協助民眾至收容所。但解編後，原先由公務派遣車輛載至收容所的人，同樣也會有返家的交通需求，尤其行動不便、高齡及兒童，如何返家會是一個問題。但解編後的交通協助，則較少被關注或納入規劃。



建　議

規劃交通事宜時，一併考量開設與解編的接送機制，也可增加民眾撤離至收容所的意願。

田野物語 34



防災心，防災情

謝謝你們把長者都放在心上，

對於來到收容所的長者謹慎安排，

才能讓他們少走一步，少摔一跤！

複習篇：收容所開設的基本流程

收容所的整體規劃就像是準備一場大型活動，必須做足所有準備工作才能順利開設，以下跟著我們一起來看看災民收容的七大流程。

首先，我們可以把災民收容工作分成四個 W，並根據收容時間的長短，再分成三個階段：



收容所在哪裡？

民眾需要知道遭遇各種災害時，可以去的收容所位置。



誰會需要政府協助收容？

政府在進行收容工作時，應特別考量不同族群的需要。



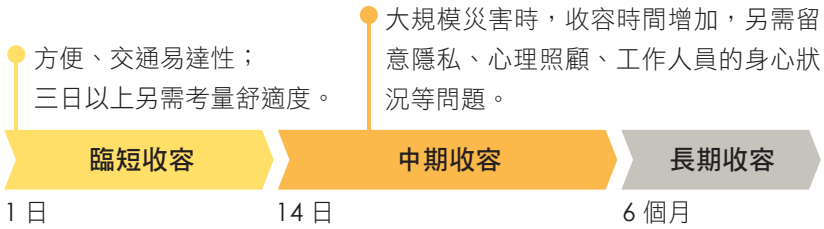
何時該去收容所？何時該離開？

政府應考量收容所的開設時機與災民返家時間點。



收容所開設時，需要準備的東西有什麼？

政府應能事前準備安排就緒，包括：物資、器材、場地規劃、數量等。



整體規劃 Step1

第一階段的關鍵在於在災害來臨之前就要有充分的準備！你都做到了嗎？

- [ ] **挑選地點：**根據不同災害別選定適合的收容所；並盤點轄區可供利用的空間以備不時之需。
- [ ] **收容所規模：**依災害規模分為不同等級的收容所，估計可收容人數，並掌握實際空間大小，預先規劃管理人力和物資量。

TIP：想要估計可收容人數、空間或物資請搜尋減災動資料 / 撤離與收容評估系統



- [ ] **收容所檢查：**在災前對設備、設施、建築狀況等進行全面檢查。
- [ ] **資訊建立：**平時公告收容所的地點、是否適合特定需求者（避難弱勢）、管理者、可容納人數、交通資訊等基本資料。
- [ ] **教育訓練與演練：**定期組織相關人員（承辦人、村里長、支援人力、志工等）和民間團體進行教育訓練和實地演練。
- [ ] **與民間團體合作：**建立與民間團體的合作關係，確認各團體可支援的項目與人數。

- [ ] **廣推依親**：平時鼓勵民眾在災時優先依親避難，以減輕政府收容負擔。
- [ ] **特定需求者需特別安置**：特別需要照顧的人群，如老人、身心障礙者、新住民、移工、幼童等，優先且事前安排移至合適的機構。

Step2 收容所開設

事前的規畫都整備好了嗎？接下來就要進到實際開設囉！

- [ ] **確認規模**：確定此災害規模下可能的收容人數，需要的物資數量。原住民部落及孤島地區至少 10 日份、農村或偏遠地區至少 3 日份、都會或半都會區至少 2 日份。

  TIP：不要忘記考慮特殊飲食需求喔！
- [ ] **物資準備**：利用事前簽訂的開口契約廠商，或是透過「緊急採購」方式辦理，獲取物資。
- [ ] **人力分配**：建立一份收容所管理者的名冊，並分配好收容所的工作人員（含民眾或民間團體）的工作任務，排班機制。

  TIP：災民也可以一起參與管理工作，凝聚大家的力量！
- [ ] **六小時內開設**：確保迅速且有效率，收容所開設盡量在六小時內開設完成！

Step3 災民報到

當收容所開設後，接下來就是迎接災民的報到大作戰啦！掌握收容人數是首要任務哦！

- [ ] **紙本名冊一定要款好。**

  特定需求者名冊：牢牢掌握特定需求者的名冊。
- [ ] **特定需求者移轉機制**：若有些特定需求者不適合在收容所安置，就要能幫助他們轉送到合適機構（如社福機構、護理之家或醫院等）。

  TIP：縣市政府或鄉鎮市公所應該事先與相關機構簽訂合作協議！
- [ ] **e 化收容所管理**：如果平時經費、配備、人員訓練、應變時電力、網路、人力等等都到位的情況下，把災民報到電子化，也是很棒的方式喔！。
- [ ] **定時回報 EMIC。**



Step4 災民照顧

收容所開設期間，災民照顧也是一大重點！看看以下六項，都做到了嗎？

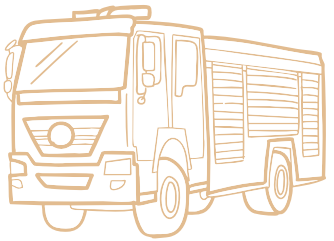
- ☐ **環境衛生**：確保衛生環境，避免疾病傳播。
- ☐ **健康照顧**：支援身體與心理層面的醫療系統服務。
- ☐ **資訊傳遞**：提供親人聯絡、補助申請、災情進展等資訊。
- ☐ **收容管理**：尊重隱私、維護整潔、安全與秩序。
- ☐ **生活規劃**：若為中期收容，可以安排活動、課程，舒緩災民壓力。
- ☐ **善款發放**：訂定善款發放原則，維持公平正義，避免滋生事端。
- ☐ **意外的訪客**：對於外單位或個人的訪視，要制定申請流程，並幫收容民眾把關隱私，降低外人打擾。

TIP：還有還有！工作人員們的身心狀況也須好好注意！他們是超級英雄，也需要我們的關心和支持！如果無法輪班時，也要準備工作人員休息區。

災民返家 Step5

完成了收容所的階段性任務後，接下來就要開始安排災民們回家了！規劃災民返家的相關事宜，包括和災民溝通、準備好交通工具、清點物品、安置特定需求者等等，以確保每個災民都能順利回家或是安置在新的住處哦！

- ☐ **交通工具的準備**：留意原本即是被警車、消防車等公務車輛接到收容所的民眾，返家多數也會需要協助，若是要轉為長期安置者，也應留意是否需要交通協助，或者直接規劃安排集體搬遷移轉的交通工具。
- ☐ **孤兒、孤老安置**：轉移個案至社會局處室相關業務承辦人，幫助他們找到適合的安置方案。



Step6 場地復原

接著來看看場地復原的重點吧！

- ☐ **收容所關閉通知：**通知收容所的災民、相關政府部門，還有其他合作夥伴，收容所要關閉啦！
- ☐ **災後物資清點：**確認物資現況、更新物資儲備系統（物資的歸還、儲備或轉交等）。
- ☐ **場地復原與清理：**整體環境打掃清洗、垃圾清運、物件歸位、設施設備消毒等。
- ☐ **檢查硬體設備和設施：**看看有無損壞或者短缺（如廁所、電話、電視、滅火器、逃生設備和飲水機等），若有應向府內回報，申請維修或者換新。讓收容所保持最佳狀態，從容面對下一次挑戰！

檢討與紀錄 Step7

謝謝有您！我們一起完成了艱鉅的收容所開設任務，最後的最後，記得完成以下的步驟，讓我們一起提升未來應對災害的效率！

- ☐ **整理災民資料並建檔：**整理本次開設的所有紀錄，讓未來其他人可以參考依循！順便更新名冊，下一次使用更準確。
- ☐ **召開檢討會議：**邀請所有工作人員來分享經驗，討論有什麼需要改進的地方，並思考對策。
- ☐ **保留開口廠商紀錄：**保存合約廠商的表現評估報告，有助於評估合約廠商的適用性。



收容所開設田野秘笈 = Emergency shelter operations : essential tip/楊惠萱, 陳怡臻, 李香潔著. -- 第一版. -- 新北市 : 國家災害防救科技中心, 民113.12
面； 公分
ISBN 978-986-5436-57-5(平裝)
1.CST: 難民救濟 2.CST: 公共設施
3.CST: 環境規劃 4.CST: 社會行政

548.33 113015658

收容所開設田野秘笈

Emergency Shelter Operations: Essential Tip

發 行 人：陳宏宇
作　　者：楊惠萱、陳怡臻、李香潔
出版機關：國家災害防救科技中心
地　　址：新北市新店區北新路三段200號9樓
美術設計：林善柔、初雨有限公司
編輯印刷：初雨有限公司
電　　話：02-8195-8600
出版年月：中華民國113年12月
版　　次：第一版
ISBN：978-986-5436-57-5(平裝)
版權所有