

# 民間防救災資源之管理運用

# 簡報大綱

2

- ◆ 認識民間防救災資源
- ◆ 志願服務(志工管理)

# 認識民間防救災資源

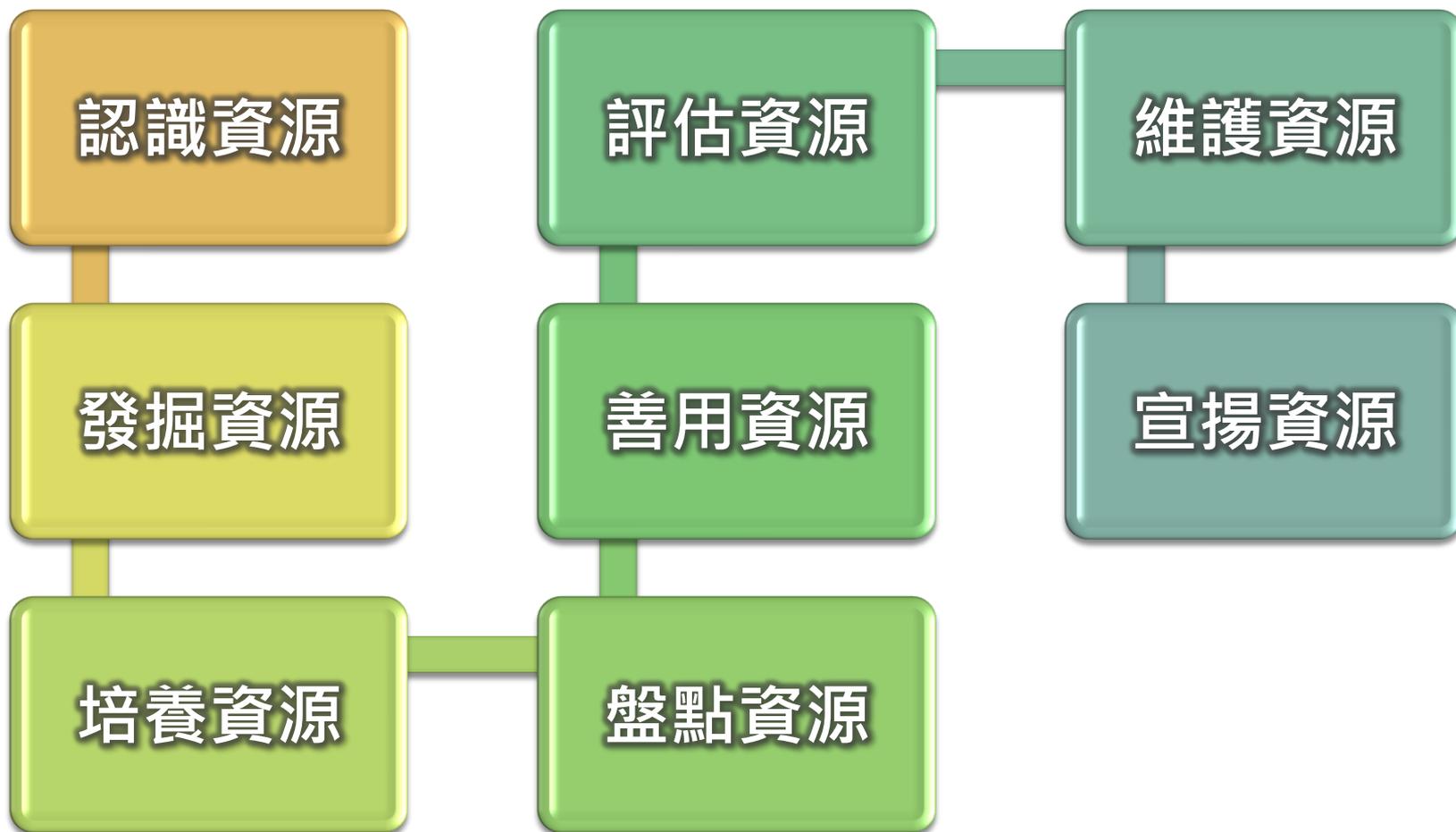
# 何謂民間資源？

4

- 舉凡社區、地方文化、組織、人力、物力、專業服務、宗教等...。
- 各項實體與非實體之非屬政府法令所範定的，均可為民間資源的一種。

# 民間資源管理運用的基本原則

5



# 民間資源的種類

6

## 組織

醫療院所  
各級學校  
民間救難團體  
社會福利機構  
民間慈善團體  
地方宗教設施  
研究組織  
商家  
製造廠商  
貨運公司.....

## 各方人士

記者  
教師  
牧師  
神父  
廟祝  
地方耆老  
村里長  
民意代表  
文史工作者等...

## 其他

捐款  
宗教信仰  
方言  
地方風俗  
政治  
輿論  
歷史等...

# 民間資源的特色

7

- 自給自足或缺乏資源
- 快速連結與動員
- 專精化而多樣化



圖片說明：  
慈濟快速動員各項人力、  
物力並投入救災工作

# 民間防救災團體健全組織的先決條件

8

## 就團體本身而言

1. 組織自由化
2. 會務自主化
3. 經營企業化
4. 運作民主化
5. 會員和諧化
6. 幹部敬業化
7. 財務制度化

## 就主管機關而言

1. 要求適法化
2. 服務公正化
3. 輔導藝術化
4. 工作專業化
5. 行政現代化
6. 管理科學化
7. 法規靈敏化

# 促使防救災團體強化功能的應行措施

9

督導各團體定期辦理會員會籍清查

加強辦理團體防救災幹部教育訓練

建立團體評鑑考核制度

擴大表揚優良團體及幹部

舉辦優良團體成果展示觀摩

定期舉辦各團體領導幹部聯繫會報

建立團體財務處理查考制度

輔導各團體確實倡行會議規範

建立團體個案紀錄及資料

# 防救災志願組織得協助救災事項

10

1. 災害警報之傳遞、應變戒備、人員疏散、搶救、避難之勸告、災情蒐集及損失查報。
2. 交通管制、秩序維持。
3. 消防、防汛及其他應變措施。
4. 受災民眾臨時收容、社會救助及弱勢族群特殊保護措施。
5. 受災兒童及少年、學生之應急照顧。
6. 搜救、緊急醫療救護及運送。
7. 協助相驗、處理罹難者屍體、遺物。
8. 民生物資與飲用水之供應及分配。
9. 漂流物、沈沒品及其他救出物品之保管、處理。
10. 其他由應變中心指揮官臨時分派事項。協助救災工作應受災害應變中心指揮官之指揮，不得單獨為之。

# 志願組織自律自強應具備的基本條件

11

✓ 意識要凝聚

✓ 觀念要正確

✓ 裝備要齊全

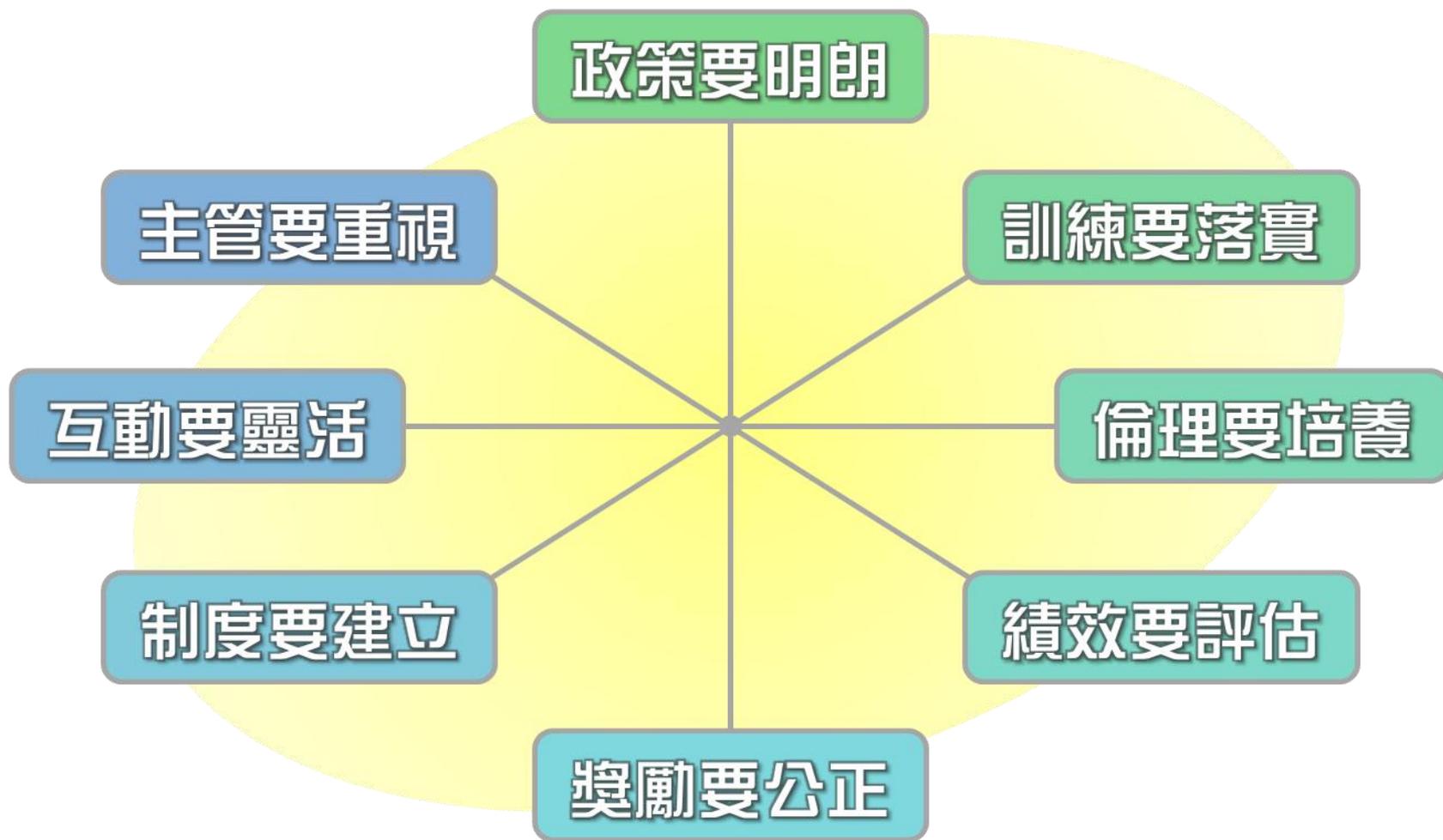
✓ 方法要講究

✓ 運作要民主

✓ 成果要彰顯

# 民間防救災資源管理運用的重要議題

12



# 民間資源的管理與運用

13

## 先期瞭解與先期整備

### □ 現有資源-

經費預算、法令授權之範圍、可運用之人力及物力

### □ 地方資源-

人口、地方特性（宗教信仰、族群、方言）、在地組織、商店分布、各類型團體、學校、公有設施等...

### □ 自然狀況-

水文、受災歷史、轄區地形

# 民間資源的管理與運用

14

## 建立關係

- 提供資源
- 保持聯繫
- 陪伴與培力



圖片說明：  
經長時間之合作與培力，公部門結合民間單位推展服務。

# 民間資源的管理與運用

15



圖片說明：  
社會局結合中華民國紅十字會新高雄分會進行災害勘查

# 民間資源的管理與運用

16



圖片說明：  
莫拉克風災時，佛光山提供體育館供政府收容民眾。

# 民間資源的管理與運用

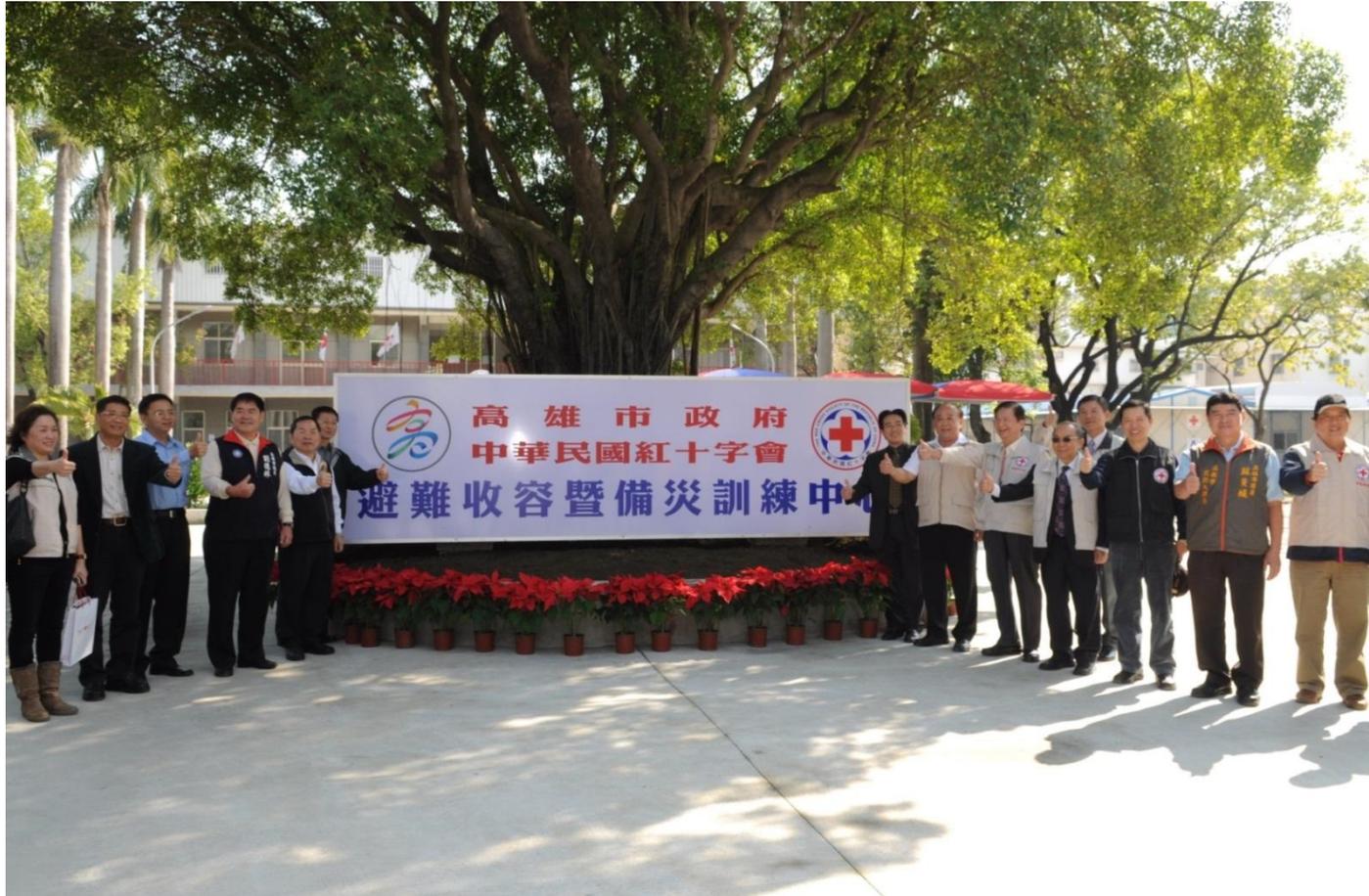
17



圖片說明：  
臺灣世界展望會協助那瑪夏區南沙魯里興建避難屋供居民在地避難使用

# 民間資源的管理與運用

18



圖片說明：

高雄市政府結合中華民國紅十字會成立全國首創之避難收容中心

# 民間資源的管理與運用

19

## 管理及運用

- 系統化管理
- 先公家再民間
- 專業化運作
- 明確指令與方向
- 單一聯絡窗口



圖片說明：  
610水災時，由教會系統協助關心關懷入住居民。

# 民間資源的管理與運用

20



圖片說明：

莫拉克風災後，部分民間單位欲捐贈物資物品，由社會局協助評估受災情形，並媒合捐贈物資至所需地點。

# 民間資源的管理與運用

21

## 角色定位

- 整合協調者
- 互信的夥伴關係
- 公平的裁量者



圖片說明：

610水災時，由社會局主政，召開協調會，並統管各民間單位之任務與工作項目。

# 民間資源的管理與運用

22



圖片說明：  
社會局主政邀集民政局、區公所、衛生所、里長、民間團體進行聯繫會議，統合并說明年度災防整備業務情形。

# 民間資源的管理與運用

23



圖片說明：

於避難收容所中成立聯合服務處，提供中央、縣市府各局處及相關民間團體進駐提供整合性之服務。

# 困境與限制

24

## □ 依法行政-

公部門受限於各項法令，如政府採購法、公益勸募法、災害防救法等各項法令...在引入民間單位進行合作的機制下仍須合乎依法行政規定。因為災害過後，還有審計、監察、主計、議會等單位之查核與後續檢討機制正等著...

## □ 互信雙贏還是焦點轉移-

再引入民間資源投入服務後，究竟是互信雙贏或是焦點轉移？例如辛苦的投入工作，媒體之焦點卻全在...

# 運用民間資源應把握之原則(5W+1H)

25

**What** 瞭解資源所需。

**Where** 發掘資源所在。

**Who** 誰能提供資源。

**Whom** 資源支援給誰。

**When** 何時調度資源。

**How** 如何調度資源。

# 志願服務(志工管理)

# 志願服務

27

- 志願服務：  
民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。  
(志願服務法)
- 志願服務者(志工)：對社會提出志願服務者。

# 志願服務與防救災業務的關聯

28

- 「災害」，是我們必須面臨且面對的一個多重問題，身為防救災業務承辦人員的我們，往往面臨問題接踵而來，但受限於人事、預算與數不清的交辦事項而分身乏術。
- 政府單位受限於法令、編制人力、經費及預算等各項限制，志願服務組織(者)的投入，可有效的協助及解決短時間所需要的人力、物力及所需資源。

# 志願服務組織(者)的特色

29

- 受熱情、使命感與榮譽感影響
- 具有服務大眾的精神與使命
- 較為彈性與自由的服務時間
- 不以營利為目的
- 自願協助，無償提供
- 快速連結與動員



# 志願服務組織(者)的管理與運用

30

## 服務前期(平時)具體作法

- 開發潛在資源
- 制定行銷策略
- 激勵參與意願
- 系統化建檔與管理
  - 服務專長
  - 服務時間
  - 可配合地點
  - 可提供資源
  - 運用時機
- 提供行政支援
  - 提供經費
  - 技術支援
  - 教育訓練
  - 培訓與培力

內政部 重大災害民生物資及志工人力整合網絡平台

消息快訊 救災報名 物資捐贈 全國民生物資查詢 全國志工人力查詢 表單下載 救災芳名錄 聯絡資訊 網網相連

蘇拉颱風

志工需求公告 更多志工需求公告

【需求單位】  
【發布縣市】 嘉義縣  
【救災服務項目】  
【發布日期】

訊息公告 更多訊息公告

志工投入災區消息 更多志工投入災區消息

緊急聯絡窗口 我要當志工 我要捐物資 救災注意事項

物資捐贈及救災志工知識庫 訂閱電子報 請輸入E-Mail 訂閱 查看歷史電子報

博愛人道 志願服務

內政部重大災害志工整合網絡平台  
<http://rvisweb.tist.com.tw/index.jsp>

# 志願服務組織(者)的管理與運用

31

## 服務中具體作法

- 鼓勵服務
- 導正服務方向、教導志工理念
- 專人主責
  - 提供統一訊息
  - 平等與一致性對待
  - 單一聯絡窗口
- 確立任務與分工
- 依專長提供服務
- 完整紀錄
  - 服務時數
  - 服務內容
  - 服務情形

# 志願服務組織(者)的管理與運用

32

## 服務結束具體作為

- 感謝與表揚
  - 提供感謝狀、服務證明
  - 公開表揚績優志工與績優服務事蹟
- 肯定服務成果
- 發表志工佳績
- 追蹤輔導
- 經驗分享與傳承

# 政府單位運用志願服務組織之角色定位

33

- 整合協調者
- 互信的夥伴關係
- 公平的裁量者
- 教育者
- 陪伴者
- 監督者

# 運用社會運動理論策略來開拓志願服務人力

34

社會運動光靠衝動是不夠的，必須靈活運用金錢、政治影響、媒體使用、工作人員等資源...

- 明確的目標需求
- 眾多的參與人數
- 有影響力的領導者
- 足夠的經費支持
- 利用空餘的時間
- 爭取外界的支持
- 建立溝通的系統



莫拉克風災時，各方青年志工投入救災物資中心進行協助。

# 運用社會運動理論策略來開拓志願服務人力

35

## □ 明確的目標需求

透過某種理念或目標的公開訴求，來凝聚志同道合的參與者，喚起大家為了共同的理想而奮鬥。例如高雄世運會、莫拉克颱風。



八八水災  
南台灣救援行動

投入救災。即刻行動！

**志工招募**

<http://dpp0808.blogspot.com/>  
TEL:02-2392-9989



**我們超愛世運秀!**  
We Love World Games  
2009 Kaohsiung World Games  
Opening & Closing Ceremonies  
The On Stage and Behind the Scene Highlights

高雄世運開幕秀回顧展 讓我們重新感動 親身體驗  
現場購票就送的開幕 DVD  
門票買4送1  
2009.10.23~2010.1.24 高雄駁二藝術特區

07-5214899

## 志工招募了

世運秀終於熱鬧滾滾準備開鑼了!!!!  
這麼熱血的展覽，想必一定會湧入爆滿的人潮

所以駁二需要你！！各位熱血的志工  
我們要準備來大展身手了

來嚕！來嚕！來嚕！

只要你年滿18-40歲  
對於展覽及藝術活動有著無比的热情  
不計較任何的福利及回饋  
只想把自己的熱血奉獻給大家  
那麼！！歡迎你一起來加入駁二志工的大行列

心動不如馬上行動

馬上點開駁二藝術特區網站  
連結到右上方志工招募  
填寫好您的相關資料及可以服務的時間

這樣就完成志工報名手續了  
是不是很方便！你還在等什麼！！

■ 招募截止時間：98/10/19 (一) 中午12點  
■ 暫訂培訓時間：98/10/21 (三) 晚間7-9點  
■ 招募洽詢專線：07-5214899 07-5214881

# 運用社會運動理論策略來開拓志願服務人力

36

## ▣ 眾多的參與人數

社會運動的參與者，必須人數眾多，而且有組織，對社會大眾的影響力始能提高，成功的機會也比較多。循此，志願服務人力的開拓，必須動員更多的志工伙伴與志工團隊，大家共襄盛舉，有組織有計畫的推動工作。



# 運用社會運動理論策略來開拓志願服務人力

37

## □ 有影響力的領導者

社會運動需要一個具有影響力的領導人物或領導團體來帶動，以便發揮組織的功能，有效掌握整個推動過程的順利進行，並擴大影響力量，號召更多人力參與。

例如：邀請市長、藝人來號召或擔任代言人。



# 運用社會運動理論策略來開拓志願服務人力

38

## □ 足夠的經費支持

必須有足夠的財源，以便有效進行宣傳及推展服務，至有效的籌募財源或對外爭取相關資源贊助，比較容易推動。

## □ 利用空餘的時間

社會運動需要有時間的人來參與推動，如果參與者沒有時間，其持續性必大受影響，至志願服務人力的開拓，必須優先動員比較有時間的人來參與，例如家庭主婦、退休人員、學生等...

# 運用社會運動理論策略來開拓志願服務人力

## □ 爭取外界的支持

志願服務人力的開拓，除了匯集志工團隊本身的力量外，可爭取學術界、民間團體等的支持。例如設置誘因、獎項、福利等等，鼓勵有意願擔任志願服務者能持續投入服務。例如爭取企業贊助績優志工表揚活動。

## □ 建立溝通的系統

運用大眾傳播媒體與資訊網絡，建立有效的溝通管道，以利聯繫、協調、說明及宣導，從而凝聚團體意識形成集體行為。例如將感人的志願服務事蹟，透過媒體報導，以影響更多人投入志工服務。

# 簡報結束