

長照機構災管計畫產製工具介紹

吳郁珮、簡頌愷、廖楷民、李香潔

國家災害防救科技中心 體系與社經組

摘要

為提升長照機構災害管理能力，國家災害防救科技中心（以下簡稱災防科技中心）於 2016 年建置「防災易起來網站-長照機構防災專區（<https://easy2do.ncdr.nat.gov.tw/ssa>）」，提供機構從業人員相關災管策略，在全台共兩千多家機構當中，已有超過一千五百家機構使用此平臺。藉由使用者意見調查、系統開發工作坊、使用者體驗工作坊等方法，於長照機構防災專區中新建「長照機構災管計畫產製工具」（<https://easy2do.ncdr.nat.gov.tw/production>）。此工具將災害管理計畫模板建置成線上填答系統，流程包含系統操作說明、封面編輯、計畫說明、機構基本資料、災害風險評估、災害應變人員設定、地震災害應變流程、颱洪災害應變流程、停電應變流程、避難收容、教育訓練／演練，以及附件等。期望透過此一線上填答系統，藉由引導的方式，協助機構瞭解撰寫災管計畫每一部分的目的，並幫助使用者可以自主

完成客製化之災管計畫。

一、 前言

長照機構的院民因為身體或心理狀況，在災害中是風險較高的群體，因此提升長照機構災害管理能力，藉以降低災害對院民造成的衝擊至關重要。在災害管理工作中，災害管理計畫的撰寫為關鍵的環節，其可引導機構思考減災、整備、應變、復原等各災害管理階段應進行之工作，擬定具體的方案與災害管理機制，藉由明確的處理程序與措施，使機構具備災害應變能力、保障院民及員工之生命安全，並讓機構可持續運作。

不僅各類機構的評鑑辦法中皆有「訂定緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練」之評鑑指標，2018年行政院災害防救專家諮詢委員會，亦提出「針對幼兒園、老人及身心障礙福利機構、護理之家等特殊需求機構方面，應建立災害防救計畫及演習的參考指引，包含災害防救計畫範本、演習腳本示範等」之政策建議（行政院災害防救專家諮詢委員會，2018），在在顯示災害管理計畫之重要性。

然而從實務經驗，以及「防災易起來網站-長照機構防災專區（<https://easy2do.ncdr.nat.gov.tw/ssa>）」的使用者意見與需求調查結果發現，國內特定需求機構從業人員多數欠缺災害管理計畫之撰寫能力，

許多機構經常直接沿用權責部會提供的範本既有內容，而不了解計畫內容的具體用意，也未能依照自身機構特性修改成適宜且可落實執行之計畫。

為避免災害管理計畫流於形式，並改善實務工作推動瓶頸，本研究於防災易起來網站中，開發「長照機構災管計畫產製工具」(<https://easy2do.ncdr.nat.gov.tw/production>)，協助機構從業人員於線上自主完成客製化之災管計畫。

二、 長照機構災管計畫產製工具建置方法

為建置長照機構災管計畫產製工具，首先擬定災害管理計畫指引(吳郁珮等，2021)，該指引奠基於災防科技中心 2013、2014 年編撰之老人福利機構天然災害(地震、颱風)應變計畫範本與項目說明文件，再蒐整國內各級政府之機構災害應變計畫範本內容，並增補美國、加拿大、日本、臺灣等機構應變計畫相關文獻重點而成。

指引完成後，先辦理三次系統開發工作坊，解構災害管理計畫內容，設計出操作系統流程與介面之雛型。再藉由一次使用者體驗工作坊(如圖 1)，邀請老人福利機構之地方政府承辦人員及機構從業人員協助測試系統，確認工具操作流程符合使用邏輯、系統介面具備友善性及易用性，以及災管計畫架構與內容之完整性。最後依據使用者體

驗工作坊之意見回饋與系統開發小組模擬機構試填結果，進行系統架構與功能修調，完成長照機構災管計畫產製工具（圖 1）之建置。



圖 1 長照機構災管計畫產製工具首頁

三、 長照機構災管計畫產製工具架構與功能說明


長照機構災管計畫產製工具的主要使用者包括老人福利機構、身心障礙福利機構、一般護理之家、精神護理之家、精神復健機構，以及住宿式服務類長期照顧服務機構等從業人員。另外，縣市政府相關局處人員亦可以透過此系統提供之範例內容，協助輔導機構撰寫災害管理計畫與落實執行災管工作。為了讓使用者可以自主操作系統，介面初始為系統的簡介與操作說明（圖 2），簡要說明系統重點、使用方式及主要功能。

長照機構災管計畫產製工具

災害管理計畫通常包含以下內容：

一、封面	五、天然災害應變流程
二、計畫說明	六、避難收容
三、機構基本資料	七、教育訓練 / 演練
四、災害風險評估	八、附件

閱讀完工具操作說明後，跟著介面一步一步填答，並考量各項內容之可執行性及實用性，留意機構需求，就能量身訂做出您機構專屬的災害管理計畫。



● ○ ○ ○ ○ 跳過

防災易起來

點選回到歷年計畫書清單

點選匯出計畫書WORD檔

自動登出：28:50

30分鐘自動登出

隨時可儲存

儲存



○ ○ ● ○ ○ 跳過

圖 2 系統操作說明頁面

系統的主要架構與流程（圖 3）則是依照災害管理計畫的章節設計，依序分別為：編輯封面、計畫說明、機構基本資料、災害風險評估、地震災害應變流程、颱風災害應變流程、停電應變流程、避難收容、教育訓練／演練，以及附件等。使用者依循系統逐一填答，即能完成災害管理計畫。

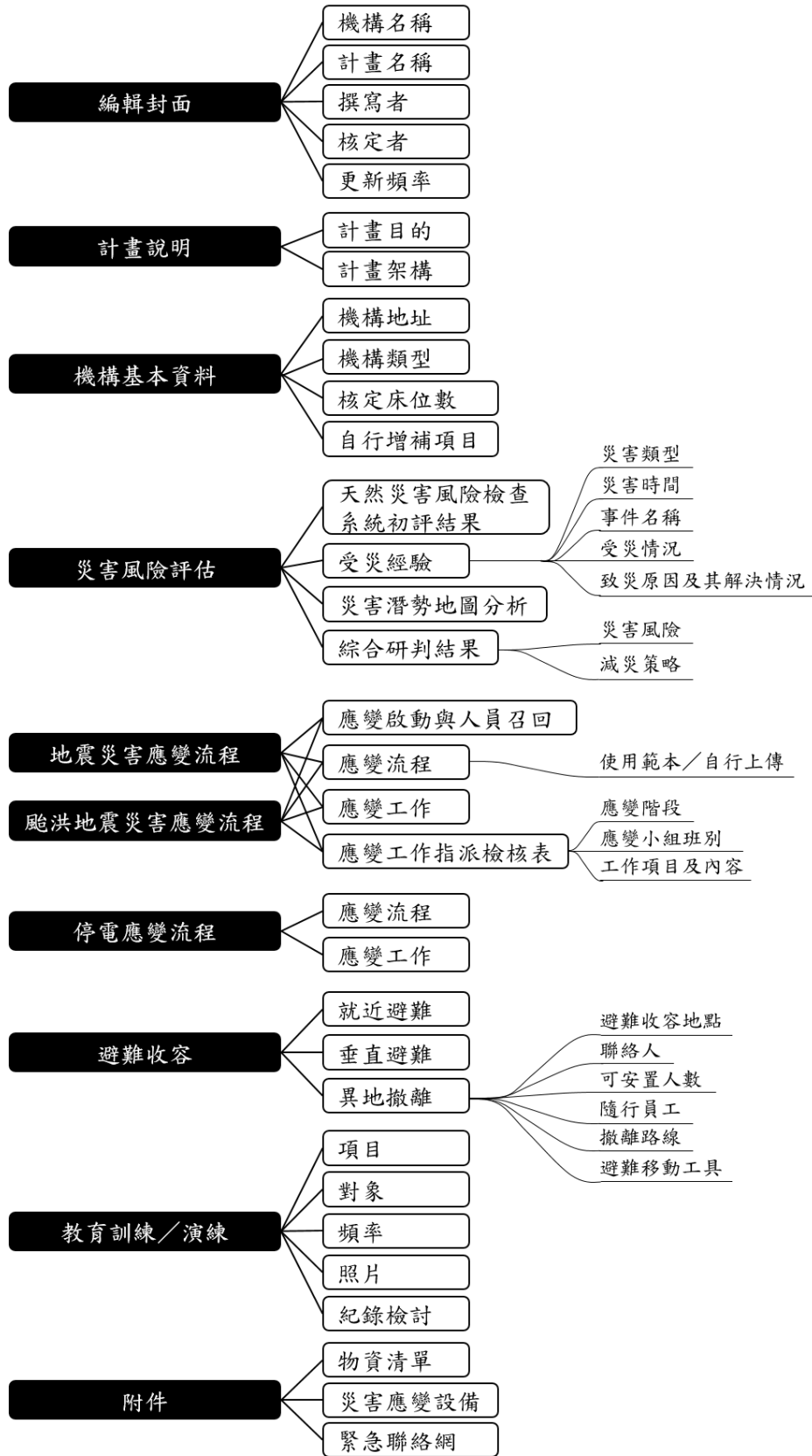


圖 3 系統流程架構圖

長照機構災害管理計畫產製工具，除了建置友善操作介面外，還有以下幾項特點與功能：

(一) 提供撰寫原則或建議，以及參考撰寫範本

為了幫助機構從業人員思考細緻且符合機構需求的填答內容，各個章節與填答項目皆提供「撰寫原則或建議」(圖 4)，說明該項目填答之目的與用意，提醒機構需要填寫的重點。



圖 4 撰寫原則或建議介面

為避免使用者閱讀完「撰寫原則或建議」後，仍對填答內容感到困惑，系統中亦提供「參考撰寫範本」(圖 5)，使用者可直接勾選帶入或是參考具體的範本內容予以修改，提升撰寫效率。

地震災害應變工作範例	
1. 確保人員安全與啟動應變	
工作項目	工作內容
協助院民 / 住民穩住重心	* 臨震時，機構人員視現場情況協助院民 / 住民遠離窗戶、玻璃、吊飾等危險墜落物，並盡量執行「坐、掩、穩」的地震應變步驟： ① 坐下：協助站立的院民 / 住民就近坐下，避免跌倒。 ② 掩護：請盡量利用隨手可得的枕頭或軟墊保護頭部與身體，避免被掉落物砸傷。 ③ 穩定姿勢：請院民 / 住民盡量抓住扶手或其他支撐物。
統計傷患、安排送醫	* 清點院民 / 住民，調查傷患人數並依據傷勢分類，聯繫醫療院所，安排就醫。
應變小組開設	* 震度五級以上或機構建築物有損毀情況，直接啟動應變。
召回應變人員	* 依據災害管理計畫及應變小組名冊，聯繫應召回機構之人員。 * 研判人力不足時，向社會局、其他簽署合約機構、村里長或院民 / 住家家屬等聯繫，尋求外援人力。
指揮應變小組運作	* 指揮官依據震後情況，調度現場人力進行應變任務。

圖 5 參考撰寫範本

(二) 填答內容自動儲存

為使災害管理計畫內容完善且可落實，撰寫過程需要考量機構需求與實際狀況，邀集所有員工共同討論計畫內容是最好的做法，因此完成一份災害管理計畫需耗費較多時間。為避免填答過程因突發狀況或忘記點擊儲存按鈕而遺失填答內容，此工具介接「防災易起來」會員系統，登入使用後只要在工具上有任何觸發動作，皆會自動儲存已填答之內容。

(三) 自動匯入「天然災害風險檢查初評結果」

前述提及此工具介接「防災易起來」會員系統，故會直接帶入已填報過之「長照機構天然災害風險檢查」系統初評結果(圖 6)。若未

填報或是想更新「長照機構天然災害風險檢查」內容，此工具亦設有提醒與簡便更新之功能鍵。



圖 6 天然災害風險檢查系統初評結果自動帶入畫面

(四) 填報結果可匯出成 Word 檔

由於難以提供一體適用所有機構的災害管理計畫，此系統工具提供匯出 Word 檔（圖 7）之服務，以保有機構修調計畫之彈性。下載後的 Word 檔會依據災害管理計畫章節自動分頁，除利於閱讀外，亦方便使用者增補章節。

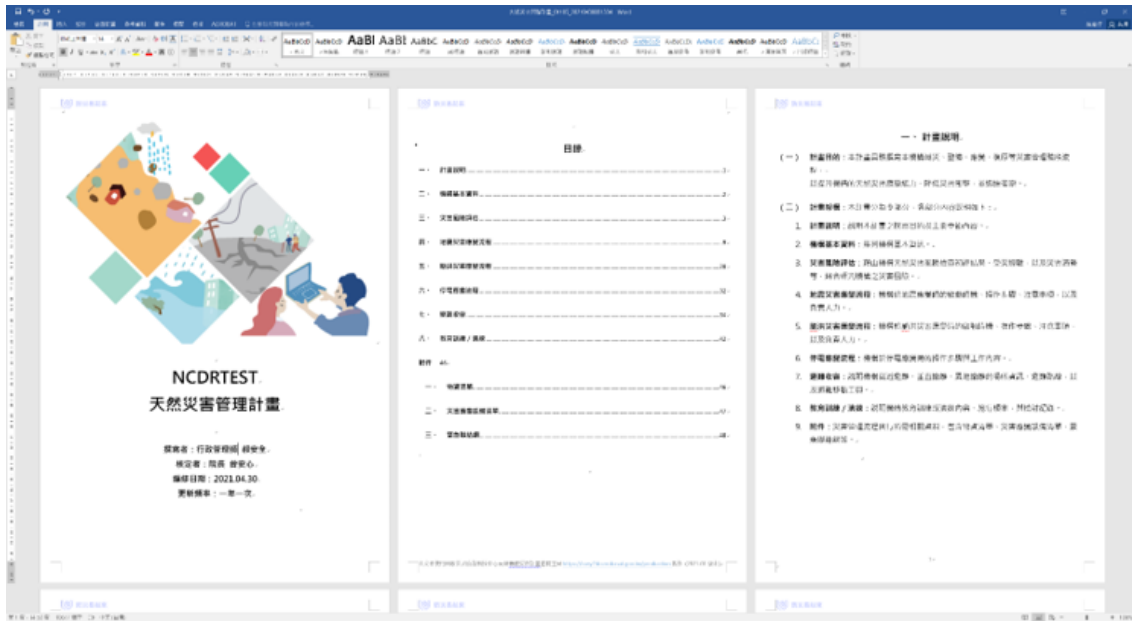


圖 7 匯出之 Word 檔

四、 結語

長照機構災管計畫產製工具藉由友善的使用者介面，並於系統中提供撰寫原則或建議、參考撰寫範本的功能，期能降低長照機構從業人員撰寫災管計畫的門檻。此工具於今年 5 月上線後，將透過說明會等方式予以推廣，讓長照機構更容易上手。

參考文獻

- 行政院災害防救專家諮詢委員會 (2018)。仙台減災綱領落實策略建議，新北市：行政院災害防救專家諮詢委員會。
- 吳郁珉、簡頌愷、鄧傳忠、李香潔 (2021)。特定需求機構災害管理計畫指引，新北市：國家災害防救科技中心。