



# 避難收容所管理實務的眉眉角角

楊惠萱 陳怡臻 李香潔 吳郁坪 曾敏惠

## 研究目的

依據災害防救法第五章災害應變措施中，第27條：「為實施災害應變措施，各級政府應依權責實施下列事項，第四項：受災民眾臨時收容、社會救助及弱勢族群特殊保護措施。」本研究捕捉現行收容政策下，收容所實地開設的情況、第一線管理人員面臨的課題、收容民眾的安置需求是否獲得滿足等，以回饋國內針對收容所整備所進行的各類規劃，是否於實務上得以良好的操作與應用。

## 研究個案說明

本研究利用質性研究焦點團體訪談法，共實地探訪了全台四個不同區域及場址的收容所（表1），並訪問鄉鎮市區公所管理人計18名，具收容經驗之民眾16名。

表1 收容所個案基本資料與收容經驗

項目	ND(北區)	HD(東區)	TS(中區)	PS(南區)
場址類型	活動中心	學校	鄉鎮市區公所	體育館
主要寢區空間	位於5樓禮堂	1樓平面的5間教室	3樓(會議室)與4樓(禮堂)	1樓與2樓
公共區空間	5樓實牆空間與部分禮堂	1樓平面的1間教室	位於1樓	1樓與2樓
總開設次數	11	7	1	11
總收容人次	411	488	132	978
平均收容人次	37	70	132	89
近五年總收容人次	106	114	132	68
受訪管理人(人)	6	4	4	4
受訪民眾(人)	4	3	4	5

## 研究結果

依據分析結果，  
摘錄四大重點  
說明如下



### 1 人均寢區大小誰說了算？

依據災防科技中心參與災害防救辦公室主辦之災害防救業務訪評鄉（鎮市區）公所現地訪視所記錄的資料進行盤點（2019年至2021年），有17個鄉鎮市區有表訂的人均寢區空間規範，其中，共計有四成的鄉鎮市區公所規劃人均寢區為4平方公尺。

但相較於實際開設時的經驗，可否於事前依據既定原則分配人均寢區空間，容易受公所人力多寡所影響。ND與HD兩處收容所實際開設時，最多兩人力的前提下，皆是由民眾自行選擇安置位置與範圍，管理人並未介入干涉，也因此實際的人均寢區大小往往是由民眾約定成俗的方式而訂。TS與PS兩處收容所，人力皆超過8人，可於事前依原則擺設個人寢區空間。

### 3 設施設備需求總是不到位

缺乏盥洗設備是目前受訪個案較常見的情況，僅有PS收容所，因為本身為體育館，可將既有的更衣室做改建，ND與TS收容所則皆是利用廁所洗手檯空間或工具間做電熱水器的加裝。HD雖然有淋浴間，但是缺乏熱水、大雨時管線有供水混濁、水量小等問題，盥洗需求同樣無法到位。收容民眾多數因為設備不良、無熱水、間數少等問題，採取的策略多是忍耐不洗澡，或者中途返家盥洗後再返回收容所，而後者則容易成為避災破口。

廁所設施中，蹲式馬桶比率過高，部分又缺乏扶手，收容民眾以老幼年人口為主，相較不便。針對無障礙設施部分，HD與PS新建有標準規格的無障礙廁所，ND與TS則無，各收容所設備條件參差不齊。

### 2 人力少 合適的支援者難尋

ND、HD、TS三間收容所，都有人力缺乏的困境，公所人力有限的情況下，一旦值班，多數無輪班人力，導致如HD、TS開設時，值班工時都過長，從應變開設到解編，都必須留守在收容所。同時，因為需要留守，也需要值班人員休息的空間，這個部分在整備規劃中鮮少被提及，空間配置中多數也無相關規劃，值得留意。

社會課本身有志工系統，被視為是開設時可以提供支援人力的管道，但實際值班時，需要接洽廠商、跟其他局處室協調，且志工多數為中年女性，較無法搬運重物，故受訪管理人普遍認為現有志工較不適宜協助輪班。ND、HD與TS收容所皆有缺乏人力支援管道的困境。

### 4 收容所空間規劃與實際開設需求脫鉤

鄉鎮市區公所依據地區災害防救計畫，於平時針對收容所開設業務進行規劃，其中針對收容所空間配置的布局中，會依縣市或中央意見而進行設定，包含需劃分單身男性/女性寢區、家庭寢區、用餐區、醫療區、友善關懷區、心靈慰撫區、兒童遊戲區等。本研究實地訪查四間收容所開設時況，發現除ND收容所有單身性別寢區的劃分操作外，其餘的個案，皆無分配性別寢區的操作，而主要原因有二：1.收容民眾多屬家庭，沒有單身者之需求。2.事前劃定單身寢區空間不利於空間彈性調整利用，因為收容時無法預估男性多或女性多，事前框定的空間可能被浪費，因此如TS採取彈性調整的機制。各功能區是否應該被納入規劃，應考量收容民眾需求再決定，平時即可思考於空間不足時，哪些公共區可複合利用，而非將所有功能區都置入，才不至於擠壓寢區空間。