



澎湖縣政府消防局



澎湖縣強韌臺灣大規模風災震災
整備與協作計畫 FB 粉絲專頁



112年度強韌臺灣大規模風災震災整備與協作計畫

建立縣府、公所業務持續運作計畫

國立臺北教育大學

邱英嘉 計畫主持人

中華民國112年10月26日



簡報 大綱



前言



大規模災害情境想定



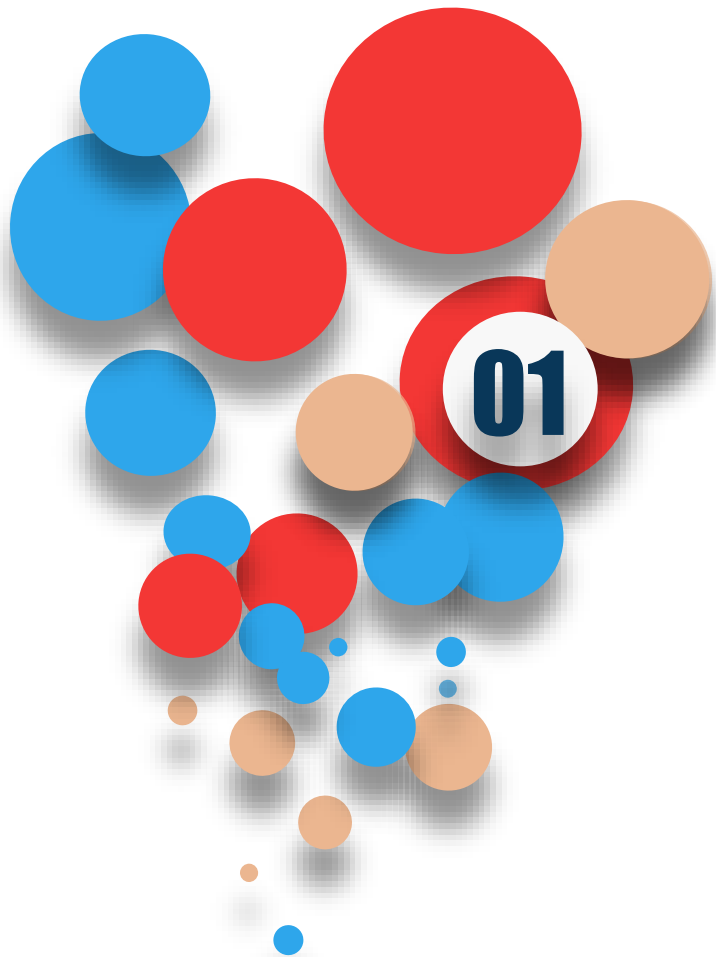
業務持續運作計畫架構原則



重要業務之調查與恢復優先度排序



業務持續運作推演



前言



前言

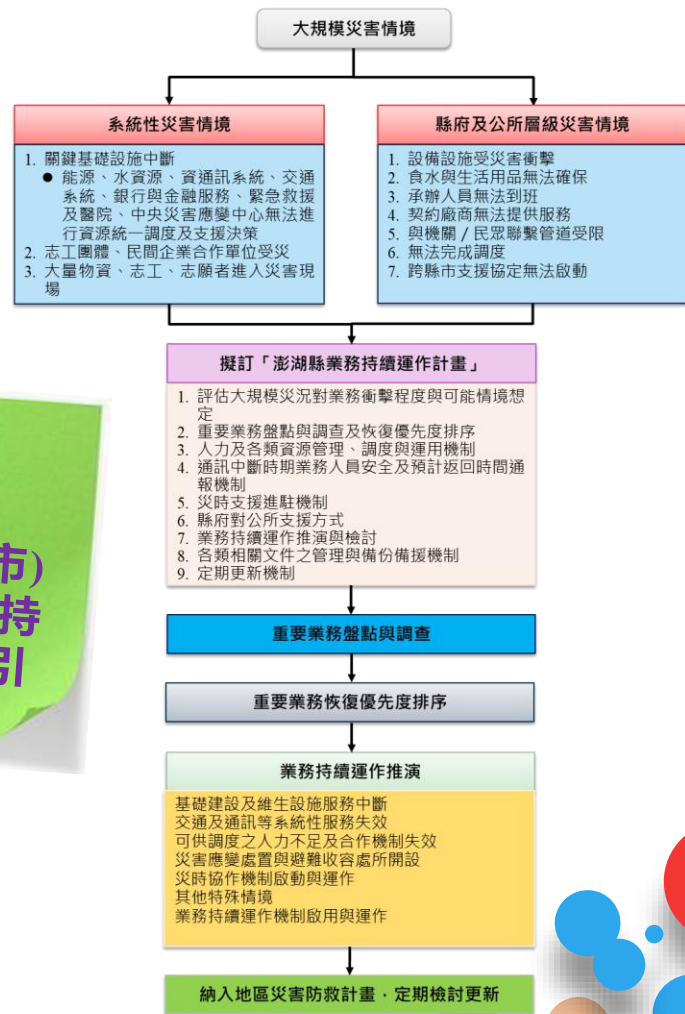
“

- 提升災害發生時政府組織持續運作能力
- 提供災前服務替代方案、降低災害對政府組織營運影響
- 滿足法令及契約對政府組織持續提供服務的要求
- 維持民眾對於政府組織的信賴

”

參考依據

- 直轄市、縣(市)政府建立業務持續運作計畫指引





前言

因災害規模、衝擊範圍及衝擊程度等，導致政府等行政機關無法提供等同常時之服務，且無法滿足大規模災害情境下衍生之各項行政需求

行政
失靈

為因應大規模災害對於政府機關業務之衝擊，並達到縮短政府服務中斷時間，快速從災害衝擊中恢復既有之各項行政服務(或提供替代方案)而於災前研擬之計畫

持續運作
計畫

- 基於縣市發展情形、組織架構與業務職掌、任務分工以及災害管理之實際需求，所衍生與災害管理相關重要業務

重要
業務

- 災害應變決策、處置與機制啟動 / 人力調度、任務指派以及物資管理 / 避難收容處所開設 / 基礎建設確保與災時交通管制 / 資訊揭露與媒體 / 財務支出 / 食水與生活用品整備



02

大規模災害情境想定



大規模災害情境想定



系統性 災害情境

縣府應針對大規模風災、震災進行災害衝擊相關評估，就可能直接或間接導致政府業務中斷之情境進行想定

- **關鍵基礎設施中斷**：如能源、水資源、資通訊、交通、銀行與金融服務、緊急救援與醫院、中央政府及主要都會及高科技園區等損壞
 - 資通訊系統中斷
 - 交通系統中斷
 - 銀行與金融服務中斷
 - 能源中斷，導致無法正常供水以及供電
 - 中央政府受災害衝擊，無法由中央災害應變中心進行資源統一調度及支援決策
- **志工團體、民間企業合作單位受災害衝擊**：導致部份開口契約、合作機制等無法啟動或運作
- **大量物資、志工、志願者進入災害現場**：難以管理及統籌運用人力物力資源



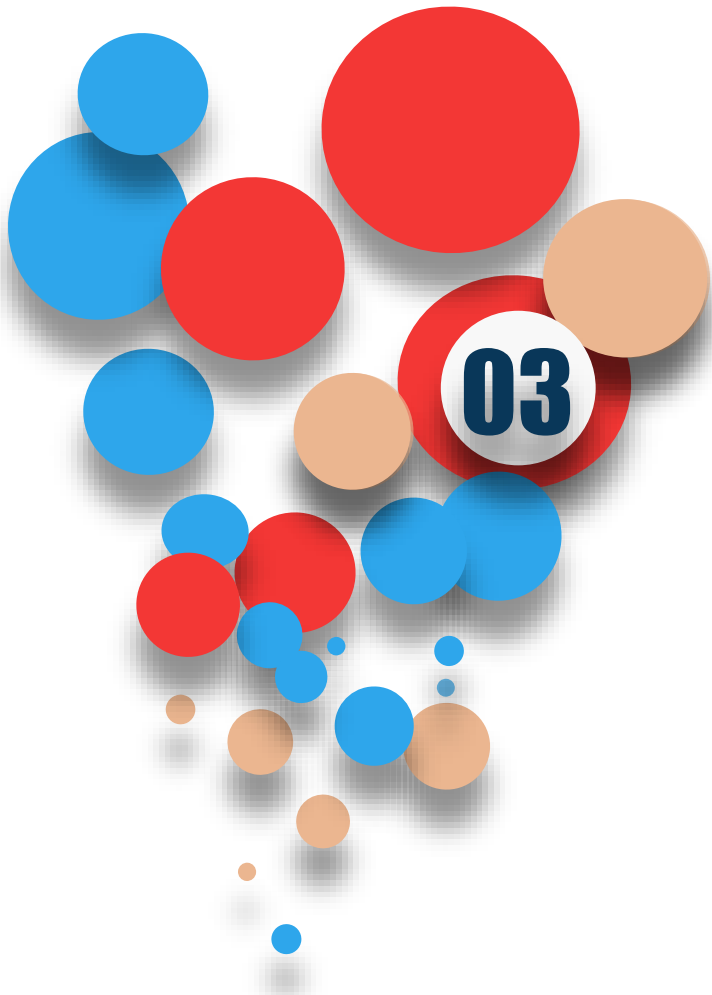
大規模災害情境想定



縣府/公所 災害情境

縣府應針對大規模風災、震災進行災害衝擊相關評估，就可能直接或間接導致政府業務中斷之情境進行想定

- **設備設施受災害衝擊：**各級機關廳舍、設備設施、文件資料等受災害衝擊
- **食水與生活用品無法確保：**轄下各級機關無法正常運作
- **承辦人員無法到班：**其家中成員傷亡，或因公共運輸系統中斷等情境，以致無法到班因應各項災時需求
- **契約廠商無法提供服務：**因災害衝擊或人員傷亡而無法提供維護或修復
- **與機關 / 民眾聯繫管道受限：**資通訊、電信、村里廣播系統均服務中斷
- **無法完成調度：**中央政府之行政支援與各項資源無法第一時間完成調度
- **跨縣市支援協定無法啟動：**鄰近行政轄區亦受災害衝擊



03

業務持續運作計畫架構原則

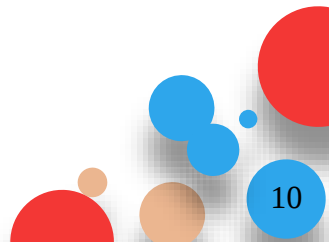


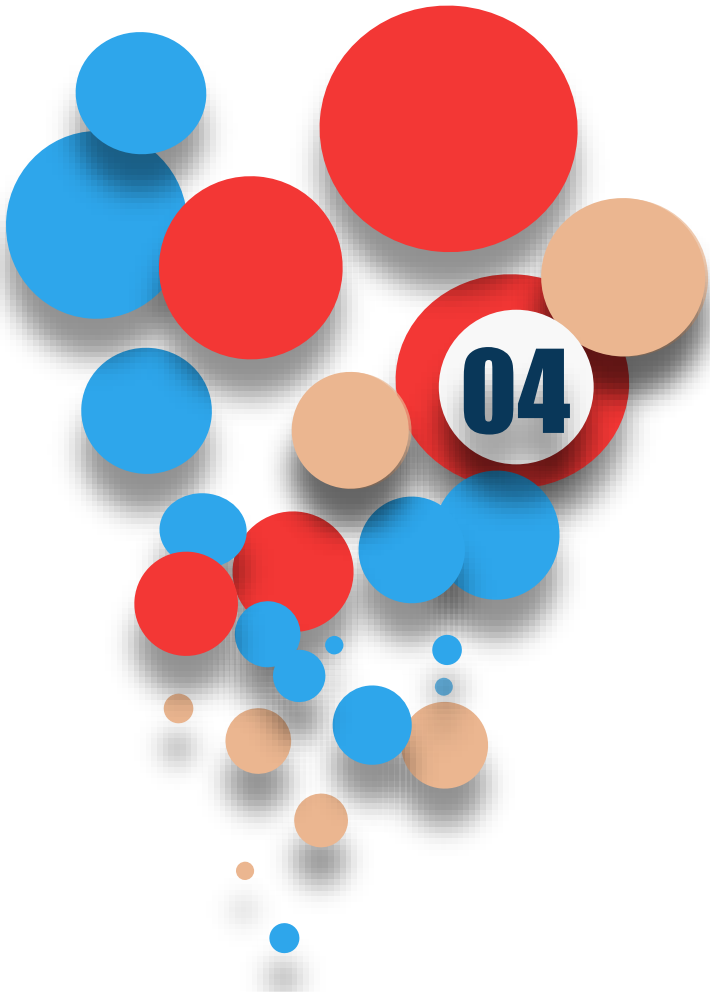
業務持續運作計畫架構原則



架構原則

- 評估大規模災況對業務衝擊程度與可能情境之想定
- 重要業務盤點與調查及恢復優先度排序
- 人力及各類資源管理、調度與運用機制時間通報機制
- 通訊中斷時期業務人員安全及預計返回時間通報機制
- 災時支援進駐機制
- 縣府對轄下公所之支援方式
- 業務持續運作推演與檢討
- 各類相關文件之管理與備份備援機制
- 定期更新機制





04

重要業務之調查與 恢復優先度排序



重要業務之調查與恢復優先度排序

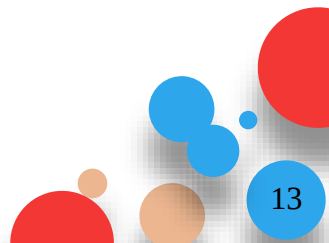


為確保政府部門可於大規模災害發生後能夠快速因應並啟動各項機制與災害防救工作，以避免行政失靈情形

- 災前針對重要業務進行盤點與調查
 - 災前依據大規模災害災損推估成果，評估災害衝擊情境想定
 - 就災害防救相關重要業務建立盤點與調查機制
 - 所有實際參與災害防救工作相關局處，均納入盤點與調查；並提出業務人員不足對策
 - 就平時 / 災時重要業務分別進行盤點，且各重要業務應有相對應主政機關；並應就其任務分工進行相關說明
- 透過災害防救會報或其他方式進行溝通與協調
- 就其重要業務恢復優先度進行排序



重要業務之調查與恢復優先度排序





重要業務之調查與恢復優先度排序

重要業務盤點與調查項目建議一覽表

重要業務類別	重要業務	內容說明
災害應變決策、處置與機制啟動等相關業務	應變中心與緊急應變小組	●災害應變中心開設運作、各相關緊急應變小組或相關組織、機制(包括各應變階段之備援機制啟動)運作。 ●相關所需系統(如勤務中心、應變管理資訊系統，以及其他直轄市、縣(市)政府自行建置之資訊系統或輔助系統)之運作與復原。
	災害情資掌握與分析	●災情掌握與分析。 ●災害相關情資彙整與資料交換(包括垂直 / 水平聯繫機制)。 ●其他災害應變決策相關業務。
	災害應變處置	●人命搜救、傷患處置等災害現場相關業務(包括災區緊急醫療、後送、醫療設施設備之儲備 / 運用 / 供給、大量傷患處置等)。 ●國軍支援、跨縣市支援整合與管理等。
人力調度、任務指派以及物資管理相關業務	政府部門人力盤點與集結	可到班業務人員盤點與集結、任務重新指派等相關行政業務。
	協作單位人力盤點與集結	可提供支援之人力 / 組織(包括災害協作中心、志工組織、合作企業、開口契約承攬廠商、列管之專業技術人員)盤點與集結、任務指派等相關業務。
	人力及物資管理	人力、物資調度與管理(包括徵用、調用等)相關業務。
避難收容處所開設相關業務	民眾收容與安置	●避難收容處所開設(包括開設相關支援人力集結與任務分派) ●收容民眾登記編管、心理撫慰 ●避難收容處所之民生物資調度與供給
	收容民眾身份確認	包括國籍 / 戶籍確認、遺體指認、失蹤協尋，以及外國籍受災民眾協助等相關業務。
	收容民眾行政需求服務	包括各項救濟、津貼、補助、低利貸款、罹難者喪葬申請受理之相關行政業務。



重要業務之調查與恢復優先度排序

重要業務盤點與調查項目建議一覽表

重要業務類別	重要業務	內容說明
基礎建設確保與災時交通管制相關業務	基礎建設確保	基礎建設(包括道路、橋梁、維生管線等)之損壞搶修、積水處置等相關業務。
	建築物結構安全調查與評估	重要機構之建築物結構安全調查與評估、損壞調查與統計等相關業務。
	交通管制與治安維護	災時交通管制(包括啟動交通系統之替代方案、交通管制區劃設等)、治安維護(包括災區警戒)、犯罪偵防、受災民眾疏散撤離等相關業務。
資訊揭露與媒體相關業務	環境衛生與供水	● 安全性水源之確保與儲存、供給。 ● 廢棄物與廢水處置、環境清消、病原防治、環境污染調查與處置等衛生相關業務。
	財務支出及食水與生活用品整備等相關業務	災害資訊統一公告、發布等資訊揭露相關業務(包括災害衝擊情形、停班停課資訊、罹難與失蹤人口資訊、新聞稿及各資訊管道管理等)。 ● 包括各項災時所需經費之編列、運支與核銷等相關業務。 ● 災時政府機關持續運作所需之人員食水、生活用品，其估算、整備、購置與管理等相關業務。
其他		● 學生受教育相關業務，如轉 / 復學、學籍清查等。 ● 各重要業務之替代方案研擬。

註：各項目僅供參考，應依縣府及鄉(市)公所之發展情形、組織架構與業務職掌、任務分工以及災害管理之實際需求等進行彈性調整。





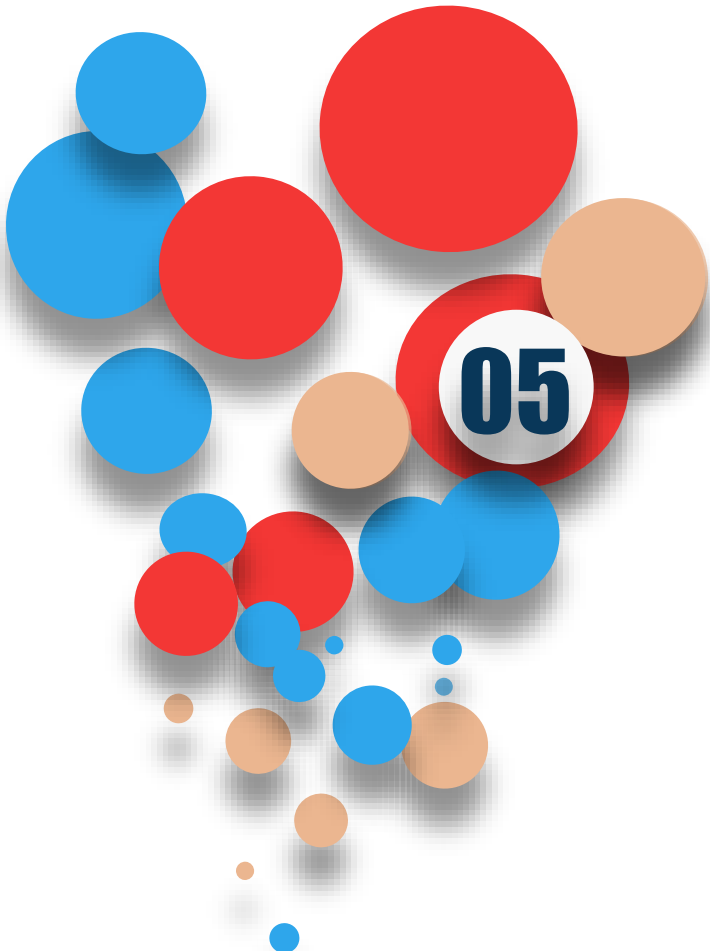
重要業務之調查與恢復優先度排序

澎湖縣政府各單位重要業務事項盤點表(部分呈現)

單位		重要業務事項(條列式)					單位主管姓名 及行動電話	承辦人姓名 及行動電話
		3小時	1日	3日	2週	1個月		
府本部	參議							
	秘書							
民政處	自治行政科							
	宗教禮俗科							
	戶政科							
	兵役科							
	殯葬管理科							

六鄉(市)公所重要業務事項盤點表(部分呈現)

單位	重要業務事項(條列式)					單位主管姓名 及行動電話	承辦人姓名 及行動電話
	3小時	1日	3日	2週	1個月		
主任秘書室							
民政課							
財經課							



05

業務持續運作推演



業務持續運作推演

- 縣府應就業務持續運作議題辦理相關推演，亦可將業務持續運作議題納入例行性演訓辦理
- 需以符合大規模災害可能發生之情境為原則
- 演練議題設計原則
 - 應以大規模災害情境為前提，設計各演練議題
 - 演練議題應符合大規模災害情境，不宜侷限於參演單位可處理範圍
- 考量大規模災害不可預測性，建議應將無腳本演練及臨機議題等操作方式納入辦理演練之考量
- 於「○○縣(市)業務持續運作計畫」羅列各相關局處及有關單位，均應參與演練，以確保演練符合真實災時情境

除大規模災害情境處置情境外，亦應將各項重要業務已訂有業務持續運作計畫之情境納入演訓情境設計



演練情境議題內容

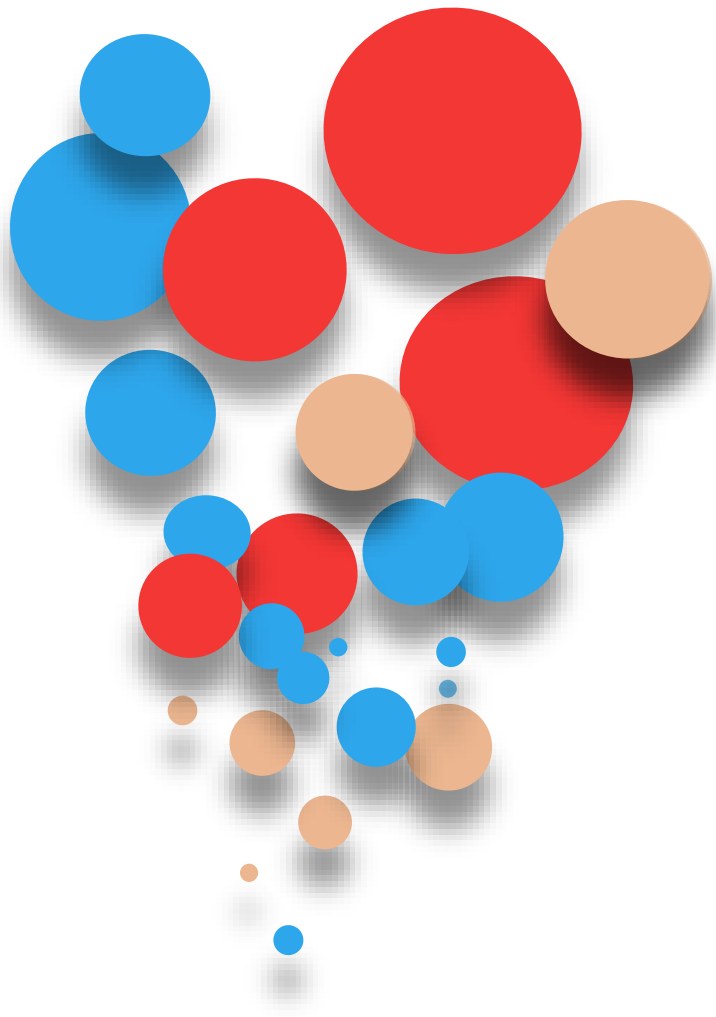
- 基礎建設及維生設施服務中斷
- 交通及通訊等系統性服務失效
- 可供調度之人力不足及合作機制失效
- 災害應變處置與避難收容處所開設
- 災時協作機制啟動與運作
- 其他特殊情境
- 業務持續運作機制啟用與運作



業務持續運作推演

業務持續運作演練情境議題建議一覽表

演練議題類別	演練議題	內容說明
基礎建設及維生設施服務中斷	基礎建設損毀	包括辦公廳舍損毀、公務系統無法使用，以及紙本資料缺失等。
	維生設施服務中斷	包括含水、電、油料、供氣等維生設施服務中斷。
交通及通訊等系統性服務失效	系統性服務失效	●道路、橋梁等交通系統中斷。 ●通訊中斷(包括網路)。
	橫縱向聯繫機制失靈	包括地方政府各局處間之橫向聯繫及與中央政府間之縱向聯繫衍生之議題。
可供調度之人力不足及合作機制失效	業務人員失聯或無法到班	●機關首長、指揮官等決策層級無法聯繫、部分人員無法到班等人力不足議題。 ●業務人員(包括既有各編組成員)無法聯繫、部分人員無法到班等人力不足議題。
	支援或合作機制無法啟動	●各項支援或合作機制無法如常運作(包括合作企業、災害協作中心、鄰近行政區、中央政府等)。
災害應變處置與避難收容處所開設	大量傷患後送及疏散撤離	●大量傷患緊急醫療與後送。 ●大量民眾疏散撤離。
	避難收容處所開設	●收容民眾產生之行政服務需求(包括家屬協尋、文書代筆、郵政服務、津貼與急難救助、低利貸款申請、房舍結構鑑定與拆除、戶籍 / 學籍轉移與恢復、法律諮詢、地籍鑑界等)。 ●避難收容處所多點開設、人力不足、維生系統中斷(如沒有水、電、冷暖設備、熱水等)、民生物資不足等。
災時協作機制啟動與運作	●災時順利啟動協作機制之議題；包括請求支援，以及支援進駐後之相關議題，如支援盤點與集結、任務分配、運作方式、終了方式等。	
其他特殊情境	●非母語之外國籍人士、嬰幼兒 / 學童、弱勢族群(老年人、特殊疾病或有特定醫療需求人士、身心障礙者)等特殊需求處置。 ●通訊未中斷情形下，民眾報案、求助電話暴增，並衍生災情查通報及災害資訊揭露需求。 ●大量媒體、志工、志願者、物資、善款湧入；衍生之管理與調度等議題。	
業務持續運作機制啟用與運作	除大規模災害情境處置情境外，亦應將各項重要業務已訂有業務持續運作計畫之情境納入演訓情境設計。	



簡報結束
敬請指教