

臺北市因應重大災害 交通中斷大量民眾返家困難實施計畫

壹、依據：

本府 105 年 2 月 2 日第 1873 次市政會議紀錄。

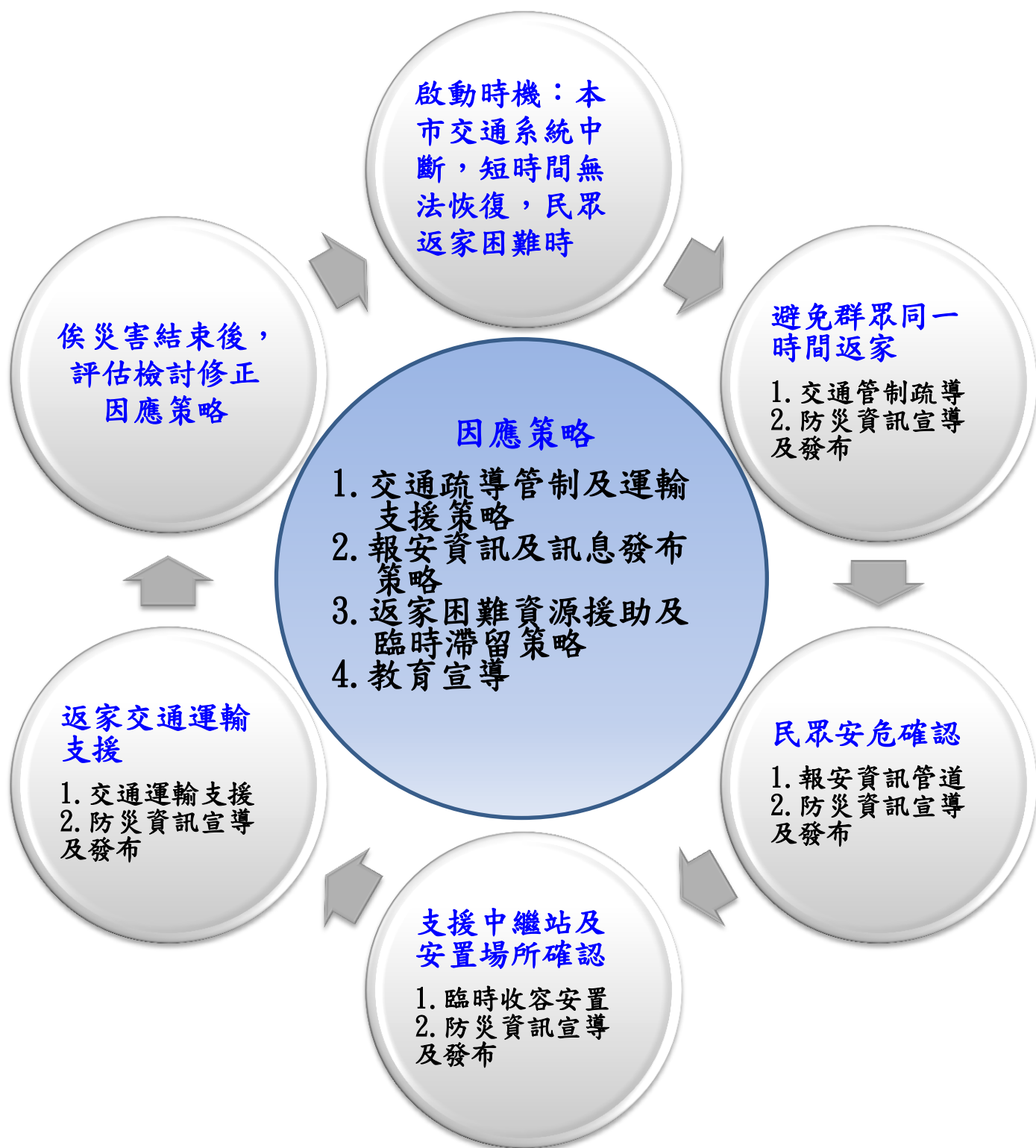
貳、目的

為因應本市發生大規模災害(如地震)時，因道路中斷及運輸系統受損，導致本市交通運輸系統中斷，造成大量外出工作及活動之市民，面臨災後交通中斷返家困難之問題，應整合相關單位防救災資源，及時提供返家民眾適當的引導、臨時滯留場所及維生物資。

參、適用時機

當本市發生大規模災害，造成道路交通中斷且軌道交通系統(捷運、鐵路、及高鐵)停駛，導致大量民眾返家困難，經本府(交通局)評估 24 小時內無法恢復主要交通系統時，由市災害應變中心指揮官指示進行相關緊急管制、臨時收容及疏運措施。

肆、返家困難因應策略及作業流程



伍、因應策略及任務分工

因應策略	作業項目	作業原則（主政機關）
交通疏導管制及運輸支援策略	當本市發生大規模災害，造成道路交通中斷且軌道交通系統（捷運、鐵路、及高鐵）停駛時，規劃適當的交通管制及疏導流程。	交通局： 一、本市已訂定 27 條緊急救援路線，當發生大規模災害造成該 27 條道路受損中斷時，請工務局優先搶修道路，確保路面可供車輛通行。 二、27 條緊急救援路線道路因電力中斷造成號誌無法運作時，由交通局（交工處）依「臺北市交通管制工程處重大停電事故災害應變計畫」辦理，並請警察局派員疏導。 三、27 條緊急救援路線如依狀況限制僅供搶救災車輛通行時，請警察局派員管制及疏導；如可開放一般車輛通行時，為避免壅塞，亦請警察局派員疏導。 四、非 27 條緊急救援路線如因電力中斷造成號誌無法運作時，於重要路口請警察局協助派員疏導；若號誌可正常運作時，將以號誌管制車流，必要時由警察局疏導。 警察局：依臺北市政府警察局「因應本市重大災害交通中斷大量民眾返家困難實施計畫（草案）工作執行原則」（如附件 1）執行。
	針對返家困難者，規劃返家徒步主要路線及災後支援返家困難者疏運流程（含跨縣市疏運）。	交通局： 一、民眾徒步返家主要路線以本市 27 條緊急救援路線為主，其他非緊急救援路線可供行走時，亦可作為輔助使用。 二、本局（公運處）與本市轄管各公車業者簽訂非常災害期間調用車輛協議書，當有民眾返家運輸需求時，由交通局請業者調派公車，於 27 條緊急救援路線及各聯外幹道協助疏運。

因應策略	作業項目	作業原則（主政機關）
	規劃滯留於臺鐵、高鐵及捷運車站內返家困難者疏運作業流程。	台鐵 ：事故發生時，各站、車編組分工引導旅客疏散、轉乘、退票等事宜及將訊息傳達相關單位與旅客處理措施執行。
		高鐵 ：高鐵公司目前與高鐵沿線共 27 家客運業者簽有緊急接駁合約，可協助高鐵營運中斷區間之接駁疏運，如客運業者無法提供協助，則將請求交通部公路總局或地方政府協助。
		捷運公司 ：由臺北捷運公司會同交通局通知相關公車單位加密公車路線班次，並提供轉乘公車路線訊息予民眾。
報安資訊及 訊息發布策略	規劃優先提供（恢復）大量返家困難者聚集地支援中繼站之電信通訊站流程，以供返家困難者使用	產業局、中華電信 ：協調中華電信業者優先恢復支援中繼站之電信通訊站，另依中華電信因應大量返家困難者聚集地支援中繼電信通訊站，以供返家困難者使用之流程執行（如附件 2）。
	加強宣導民眾使用內政部 1991 報平安留言平台	觀傳局 ：依臺北市政府觀光傳播局災害防救標準作業流程執行（如附件 3）。
		消防局 ：於「市民防災手冊」納入「1991 報平安留言平台」宣導版面，另製作「1991 報平安留言平台」宣導海報、DM 及月曆冊等文宣宣導品，並透過辦理本府各項防災活動時進行加強宣導。
	建立災害資料整合平台（含報安資訊管道）及更新市府防災網頁。	資訊局 ：「臺北市因應重大災害交通中斷大量民眾返家困難實施計畫」資訊局任務分工與執行策略執行（如附件 4）。
	啟動返家困難實施計畫時，規劃利用各媒體（含廣播）密集宣導本府因應返家困難處置之作為（如：宣導群眾避免同一時間返家訊息造成本市交通壅塞、返家困難支援中繼站位置、報安資訊管道、交通管制疏導及本府相關因應作為等）；若有外籍人士時，協助相關	觀傳局 ：依臺北市政府觀光傳播局災害防救標準作業流程執行（如附件 3）。
		秘書處媒體事務組 ：依本市因應重大災害交通中斷大量民眾返家困難時重大訊息發布流程執行（如附件 5）。

因應策略	作業項目	作業原則（主政機關）
	返家宣導事宜。	
	召開記者會定時對外說明返家困難者疏運方式及相關防災訊息事宜。	交通局：由交通局彙整本市交通運輸系統狀況，交由秘書處媒體事務組統一發布，並於該局相關網站、資訊可變標誌系統、台北好行 APP、警廣等媒體傳播管道發布訊息。 秘書處媒體事務組：依本市因應重大災害交通中斷大量民眾返家困難時重大訊息發布流程執行（如附件 5）。
	停班停課訊息發布、配套措施及作業	人事處 ：依停班停課訊息發布、配套措施及作業執行（如附件 6）。
返家困難資源援助及臨時滯留策略	返家困難者支援中繼站選定規劃（事先預訂本府既有避難收容處所及災時臨時指定）	民政局、各區公所 ：依交通局規劃 27 條主要搶通道路，鄰近區行政中心、防災公園及學校作為中繼站設置原則。
	開放本市捷運車站為返家困難者支援中繼站	捷運公司 ：車站平時供民眾使用之生飲台、廁所等設施（備），視災後影響功能狀況，陳報市 EOC 通知各相關管理單位儘早恢復供應，或提供臨時性因應措施，以提供避難民眾、支援中繼使用。
	針對返家困難者，於交通局指定返家困難徒步路線規劃補助支援中繼站位置（如：捷運車站等）及物資調度管理運用流程。	社會局 ：依歸宅困難物資調度流程執行（如附件 7）。
	學生返家困難支援措施及臨時滯留對策	教育局 ：依臺北市政府教育局所屬各級學校因應重大災害交通中斷學生返家困難處置原則執行（如附件 8）。
	臺鐵及高鐵應規劃食物短暫補給策略，當本市發生大規模災害，致大眾交通運輸中斷時，為滯留車站之民眾暫時提供糧食及用水等民	台鐵： 一、遇列車須停止運轉等待路線開通時，旅客如有緊急事宜請求協助，各站、車工作人員應本於熱忱服務之精神，儘力完成不得推

因應策略	作業項目	作業原則（主政機關）
	生物品。	一、遇旅客有特殊緊急事項，而無法對外通訊請求協助處理時，車站應利用站間電話、外線電話或其他通訊設備，協助旅客代為傳遞訊息。 二、各站、車工作人員對於滯留車上或車站之旅客應妥予照顧，設法供應茶水；列車受阻滯留車站時間較長或被困於途中且適逢用膳時間時，管轄運務段、車站應即洽請販賣台、附近食品店或由餐旅車勤人員免費提供餐飲，事後檢據核銷。 高鐵公司：目前各車站備有飲水及麵包，其主要以提供列車延誤之旅客(短時)食物補給，若發生重大災害時，車站除短時間緊急調度飲水麵包供應旅客，但存量尚無法擴及非高鐵旅客或供應長時間滯留車站之食物，仍需通知地方政府介入。
教育宣導	本府各相關機關加強宣導本計畫內容。	相關單位

***返家困難支援中繼站：僅支援防災資訊、飲水及廁所等資源，若需過夜休息仍需至本市避難收容處所。**

陸、返家困難計畫執行重點

- 一、**避免群眾同一時間返家：**宣導民眾勿於災害發生時急於返家，並獲取正確訊息及交通管制措施，以免造成本市交通癱瘓，造成救援車輛無法通行。
- 二、**民眾安危確認：**提供管道供返家困難者傳遞安全訊息予家人知悉。
- 三、**資訊提供：**宣導企業自主防災，並密集對外公布本府返家困難因應作為，使民眾能充分瞭解，並能自行評估規劃返家計畫。
- 四、**支援中繼站及安置場所確認：**確認中繼站及避難收容處所安全性及物資調度。

五、**返家交通運輸支援**：支援返家困難者交通疏運措施。

柒、解除時機：主要交通系統回復正常運作或已無大量返家困難者聚集時，經本府（交通局）評估後解除。

捌、其他作業規定：各主政機關應依本計畫訂定工作執行計畫或程序。

玖、本計劃如有未盡事宜時，得隨時補充修正之。

附件

- 附件 1：臺北市政府警察局「因應本市重大災害交通中斷大量民眾返家困難實施計畫（草案）工作執行原則」
- 附件 2：中華電信公司因應大量返家困難者聚集地支援中繼電信通訊站以供返家困難者使用之流程
- 附件 3：臺北市政府觀光傳播局災害防救標準作業流程圖
- 附件 4：臺北市政府資訊局因應重大災害交通中斷大量民眾返家困難實施計畫」資訊局任務分工與執行策略
- 附件 5：臺北市政府秘書處媒體事務組因應重大災害交通中斷大量民眾返家困難時重大訊息發布流程執行
- 附件 6：臺北市政府人事處停班停課訊息發布、配套措施及作業
- 附件 7：臺北市政府社會局歸宅困難物資調度流程
- 附件 8：臺北市政府教育局所屬各級學校因應重大災害交通中斷學生返家困難處置原則

臺北市府警察局「因應本市重大災害交通中斷大量民眾返家困難實施計畫工作執行原則」

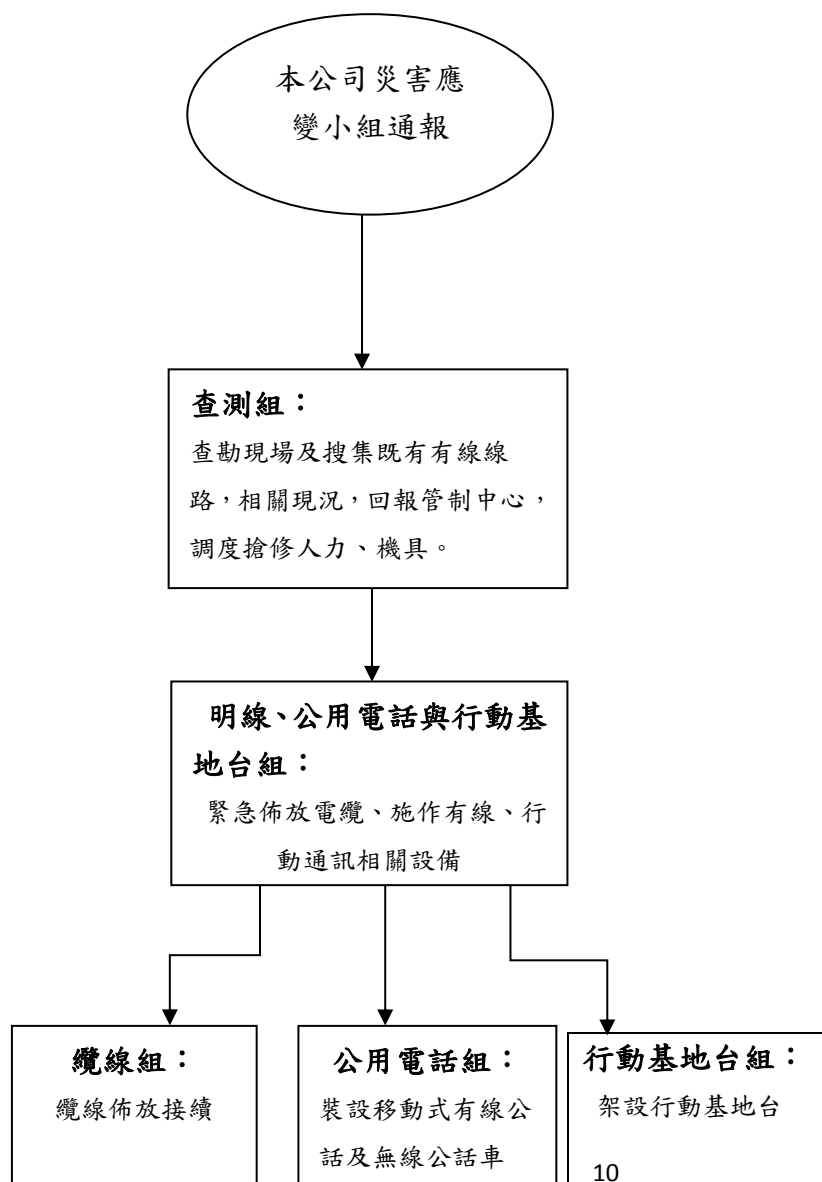
- 一、接獲交通中斷，民眾返家困難相關訊息時，各執行現場警戒、治安維護暨交通疏導管制單位，應立即派員到現場，執行相關任務。
- 二、各轄區交通管制疏導指揮官應與市府緊急應變中心保持聯繫，並俟災害發生後由中心所規劃之緊急替代道路，疏導車輛疏散駛離及協助民眾返家事宜。
- 三、應注意救護運輸路線之人、車，排除疏散主幹道之道路障礙，以免車輛受阻。
- 四、禁止疏散車輛超速行駛及超車疾行，指揮其遵行規定之路線循序行進。
- 五、各執行周邊管制人員，須指揮車輛利用附近道路疏散離開現場，勿使民眾駐足觀望，妨礙救護行動。
- 六、事故災情嚴重時，為有效管制人、車，得設拒馬及警示燈等緊急應變作為。
- 七、為維大量傷患救護運送過程路徑之交通順暢，可利用本府交通局官網公布之本市即時交通資訊網（http://its.taipei.gov.tw/atis_index/mapviewer.aspx?Lang=CHT）查明路況，或逕電洽本市交通管制工程處交控中心（總機：02-25567161）協助提供周邊道路交通狀況。

中華電信公司因應大量返家困難者聚集地支援中繼電信通訊站以供返家困難者使用之流程：

現場應變措施：

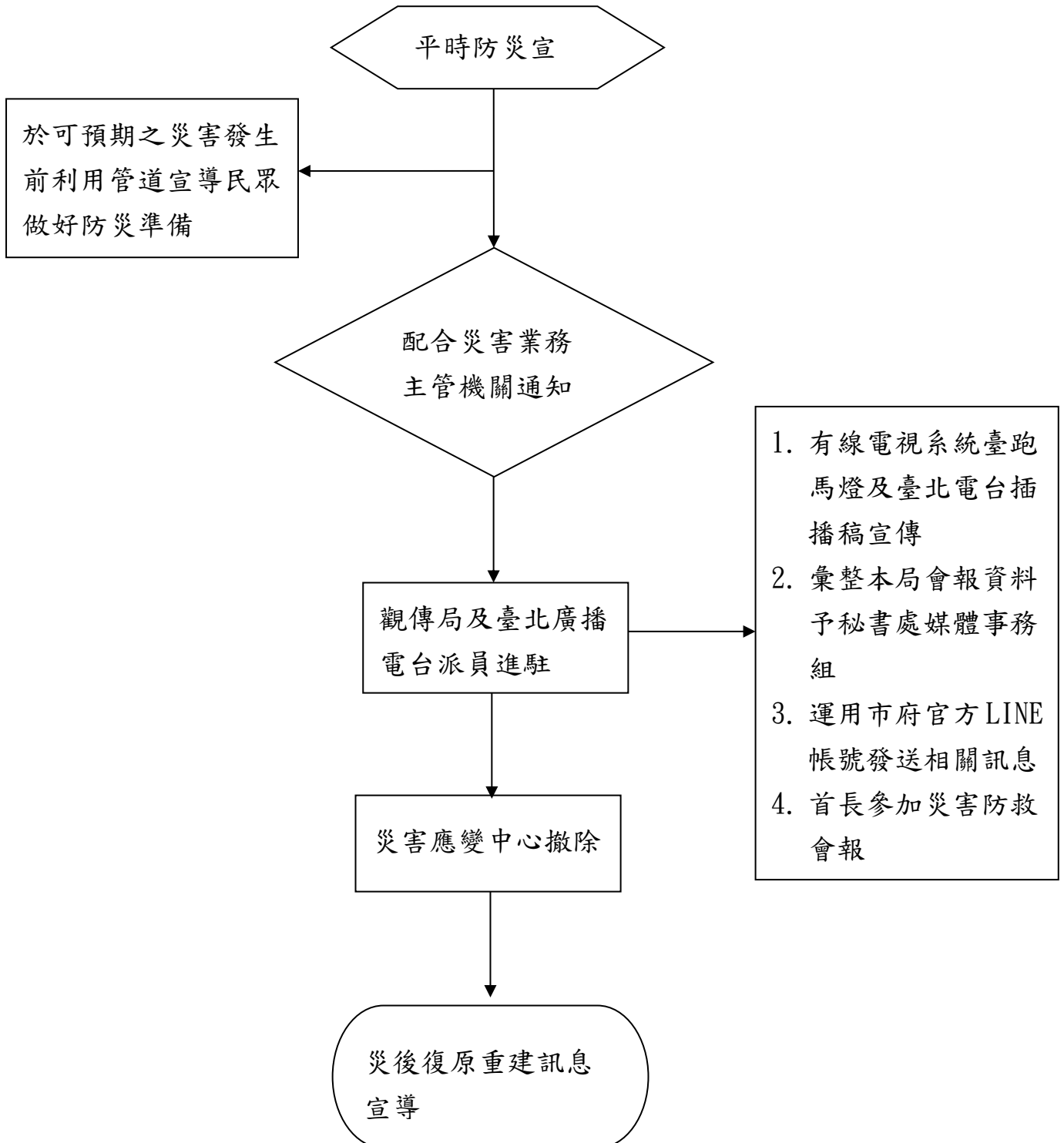
- 一、派員勘查收容返家困難者聚集地，現有通訊設施相關現況。
- 二、有線通訊：臨時架設、開立有線線路相關設備至收容聚集地，裝設臨時電話、移動式有線公話車，供民眾使用。
- 三、行動通訊：
 - (一)、適當地點架設行動基地台，增加行動通訊訊務量使用。
 - (二)、於收容聚集地適當地點，架設移動式無線公話車提供使用。

人員編配及作業程序如下：



臺北市政府觀光傳播局災害防救標準作業流程圖

105.03.09 修



臺北市府資訊局因應重大災害交通中斷大量民眾返家困難實施計畫 任務分工與執行策略

任務分工 1：建立災害資料整合平台（含報安資訊管道）

（一）執行策略 1：資訊局業於臺北市府資料開放平台

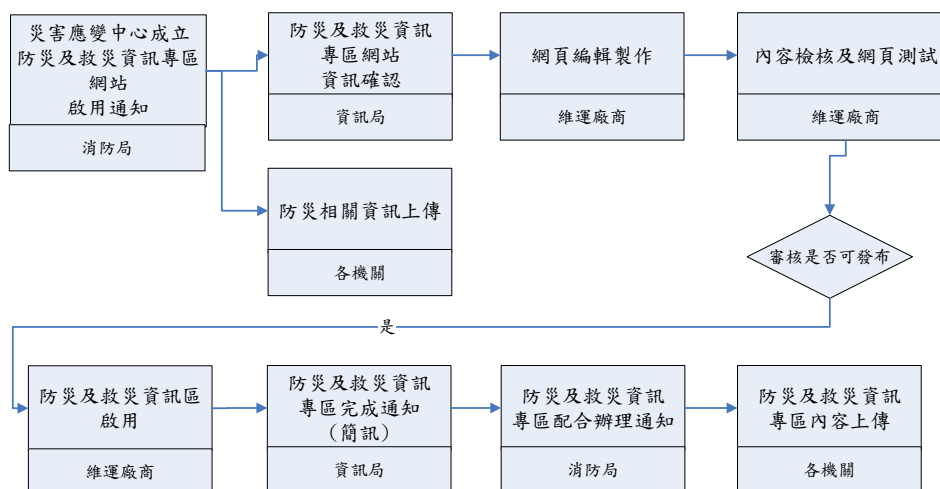
(<http://data.taipei/>)內建置有「臺北市府消防局 EOC 開放資料專區」，介接消防局提供之防救災相關最新資料，如：翡翠水庫資料、最新撤離勸離人數統計資料、最新避難收容所開設統計資料、最新災害專案的災情資料、最新的會報指示決策資料、最新受損情形資料等。

（二）執行策略 2：資訊局已配合於防救災資訊專區中之生活資訊專區(資訊懶人包)新增報平安平台單元，可連結至內政部建置之「1991 報平安留言平台」，供市民可以快速連結至該平台進行報平安留言。

任務分工 2：防救災資訊專區開設與更新市府防災網頁

執行策略：資訊局針對防救災資訊專區之啟用訂定有標準作業程序(圖 4)，當本市災害緊急應變中心一、二級開設時，資訊局即會將臺北市府官方網頁切換成防救災資訊專區。防救災資訊專區內之資料內容皆由各機關以手動上稿或自動介接之方式提供，資訊局維運團隊於緊急應變中心開設期間，會針對防救災資訊專區內之資料內容與平台運作進行密切監控，若有臨時性之資料須於資訊專區內呈現，亦可透過資訊局協助置放於資訊專區中，供市民方便查詢。

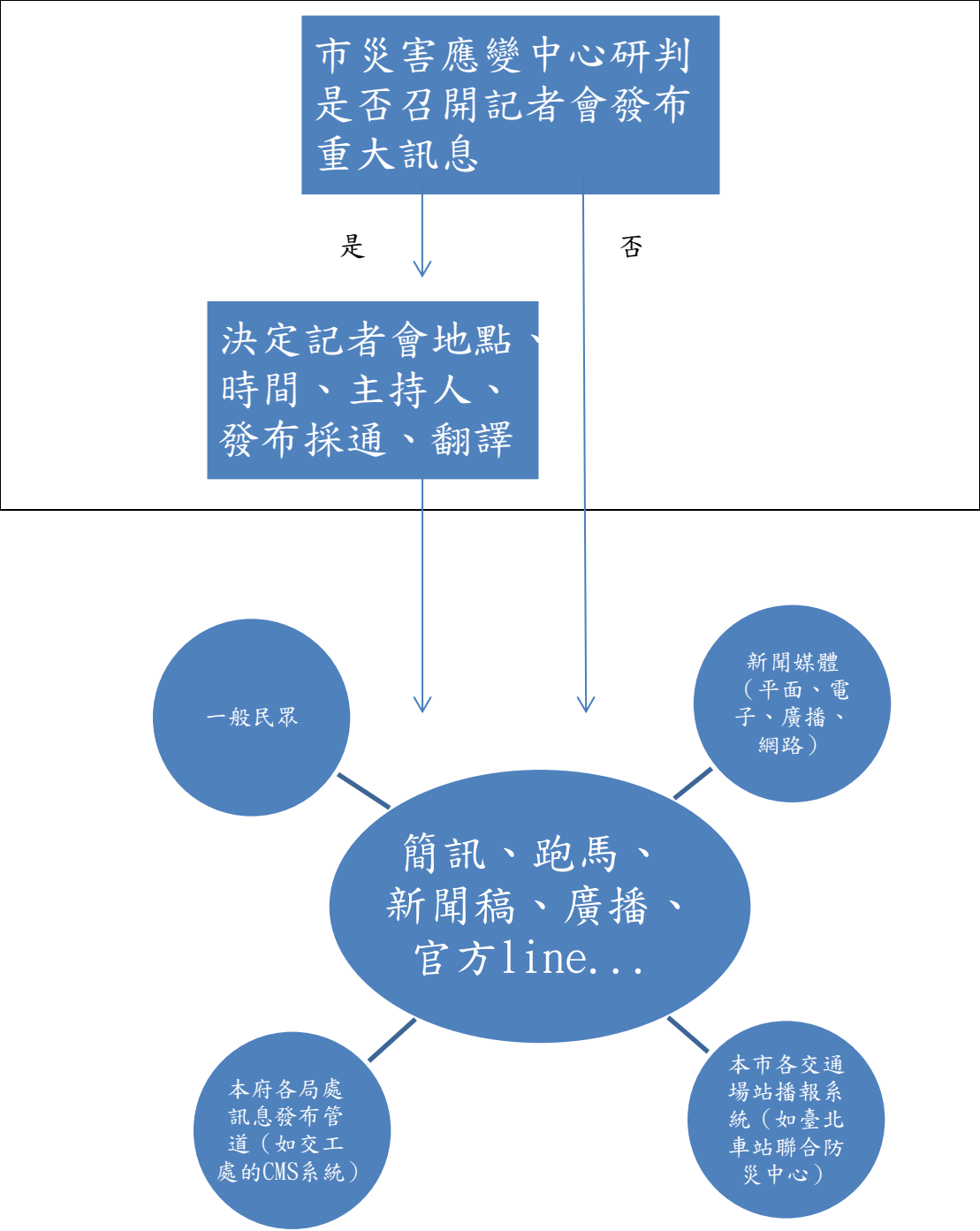
防災及救災資訊專區網站啟用作業流程



相關單位及人員：各機關、各組、設計師、組員、資料員

臺北市政府秘書處媒體事務組因應重大災害交通中斷大量民眾返家困難時重大訊息發布流程

製表單位：秘書處媒體事務組



臺北市政府人事處停班停課訊息發布、配套措施及作業

- 一、目前關於天然災害(含人為或意外災害)發生時是否停止上班及上課，各地方政府均應依行政院訂頒之「天然災害停止上班及上課作業辦法」辦理，另鑑於天然災害期間，本府發布停止上班及上課訊息，除關係本市市民生命及財產安全外，全國股匯市等經濟活動亦受影響，爰本府除以上開作業辦法為據外，並訂有「發布天然災害新聞稿標準作業流程」及相關作業流程圖，以求停班課訊息之發布內容、時機、方式妥適，該作業流程並已刊登於本市法規查詢系統「SOP 專區」。
- 二、「天然災害停止上班及上課作業辦法」之適用範圍為政府各級機關及公私立學校，但因業務需要，需輪班輪值、參與救災或其他特殊職務，必須照常出勤或酌留必要人力，經機關、學校首長指派出勤者，不適用該辦法之規定。另民間企業勞工於天然災害發生時(後)，其出勤管理及工資給付事宜，則依勞動基準法及勞動部規定辦理。
- 三、為應本市發生大規模災害(如地震)時，因道路中斷及運輸系統受損等因素，造成本府公教員工面臨災後交通中斷返家及到勤困難之問題，各機關、學校人員之出勤管理應依「天然災害停止上班及上課作業辦法」規定辦理，茲將相關配套措施列舉如下：
 - (一)因天然災害發布停止上班及上課時，各機關、學校對員工之出勤處理，以停班(課)登記。
 - (二)公教員工服務機關、學校所在地，須照常上班及上課，其居住地區或依正常上班上課必經地區，經發布停止上班及上課者，由服務機關、學校核實給予停班(課)登記。
 - (三)因天然災害發布高級中等(含高中、高職、五專一、二、三年級)以下學校停止上課時，公教員工有就讀高級中等以下學校身心障礙子女或國民中學以下子女乏人照顧，其本人或配偶得有一人由服務機關、學校核實給予停止上班，以照顧子女。

臺北市府社會局歸宅困難物資調度流程

一、依據：

- (一)臺北市府社會局民生救濟物資整備及發放計畫
- (二)臺北市民生救濟物資儲存及控管作業原則

二、基本民生救濟物資整備情形：

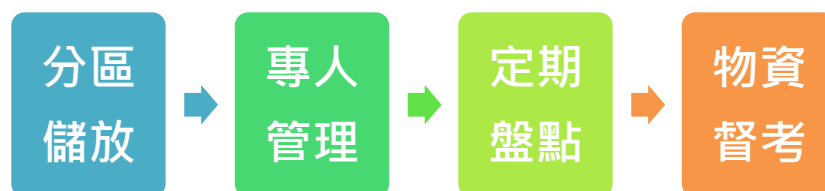
(一)物資經費預撥與物資開口合約：

本府社會局於每年初預撥 2 萬元救濟物資經費，以供各區因地制宜緊急採購救濟物資，並依據各區公所提出六項基本民生救濟物資需求數量，與物資供應廠商簽訂民生救濟物資預約式發包採購契約，要求廠商須配合參與本市天然災害演習外，若遇本市發生天然災害，廠商應在接獲本府社會局通知後 6 小時內，依契約議定單價及所需品項、數量，送達指定地點。



(二)物資儲放管理及督考事項：

各區將民生救濟物資分置於區公所物資倉庫及防災任務（物資儲放）學校，俾災時可就近迅速提供災民使用。並指定專人辦理民生救濟物資之購置、管理等事宜，每月報社會局備查；同時本府社會局於年度汛期前至各區辦理民生救濟物資督考事宜。



三、建立廠商與民間資源團體名單

與家樂福、大潤發及四大超商等廠商簽訂緊急支援協定，並建立民間資源團體聯繫名冊，以利災時緊急調度與運用；現各區公所已結合鄰近店家建立區內緊急物資支援網絡，本府社會局則已建立防救災物力人力資源團體名單。



四、災時物資調度流程：

區公所先以平時儲備之救濟物資因應，不足時則依「臺北市政府社會局民生救濟物資整備及發放計畫」，進行物資運補與調度。

臺北市民生物資供應調度順序：



臺 北 市 政 府 教 育 局 所 屬 各 級 學 校 因 應 重 大 災 害 交 通 中 斷 學 生 返 家 困 難 處 置 原 則

- 1、由緊急應變小組確認災情及學生傷亡狀況，並迅速統整相關資訊通報區應變中心及校安中心，俾協調縣市災害應變中心指揮救援。
- 2、受傷學生由學校緊急救護組實施初步檢傷分類，並派員看顧直至救護人員到場。
- 3、成立安撫聯繫小組，由各班級導師負責班級學生安撫及家屬聯繫，安排學生返家事宜。
- 4、學校應針對學生安置狀況予以管制，並持續安撫其情緒。聯繫未果或不克返家學生，應由學校暫予安置，同時向本局校安中心報備。
- 5、學生在校留置期間，可視校內實況發放飲水或簡易糧食，必要時聯繫區應變中心調度口糧物資。
- 6、針對家長聯繫未果或不克返家學生，若時至 21 時仍未能與家長取得聯繫或確認安置方式者，則依區應變中心規劃，全數移置該區開設之災民緊急安置場所，同時詳實移交學生名冊，同時自存一份備查。
- 7、詳實註記每位學生後續處置狀況，如家長提前到校接送時，應請家長填寫自行接送返家同意書。