

災區志工服務指引

中華民國 114 年 12 月 12 日衛部救字第 1141364302 號函訂定

一、為協助志願服務運用單位或志工，於災害發生時或復原重建時前往災區提供服務，避免於災區遭遇危險、疾病或意外傷害，特訂定本指引。

二、相關法規規定如下：

（一）志願服務法

1. 志願服務法第 7 條規定：「志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案」。
2. 志願服務法第 9 條規定：「為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練」。
3. 志願服務法第 10 條規定：「志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務」。
4. 志願服務法第 13 條規定：「必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之」。
5. 志願服務法第 16 條規定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費」。

（二）志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 4 條第 2 項規定：「志願服務運用單位，應將志工……服務之日期、時數與內容……登載於紀錄冊」。

（三）災害防救法

1. 災害防救法第 32 條規定：「各級政府得為依本法執行災害防救

事項人員、受徵調之相關專門職業、技術人員及所徵用物資之操作人員投保相關保險」。

2. 災害防救法第 64 條第 1 項規定：「協助執行災害應變措施之災害防救團體或災害防救志願組織，應向直轄市、縣（市）政府申請登錄」；同條第 2 項規定：「經登錄之災害防救團體或災害防救志願組織，各級政府應為其投保救災意外險，並得協助提供救災設備」。

（四）民防法、消防法

1. 民防法第 2 條規定：「民防工作範圍如下……協助搶救重大災害、民防人力編組、訓練、演習及服勤」。
2. 消防法第 28 條規定：「編組義勇消防組織，協助消防、緊急救護工作；其編組、訓練、演習、服勤」。
3. 民防法、消防法所定事項，民防編組人員、義勇消防組織應各從其規定。

三、志工進入災區提供志願服務，應做好健康評估及管理：

- （一）健康評估：進入災區前，完成自主評估或健康狀況篩檢，確認身體狀況適任。
- （二）疫苗接種：依醫師建議或衛生單位建議，於進入災區前就醫評估接種流感、破傷風、A 型肝炎等公費或自費疫苗。
- （三）排除要件：具發燒、呼吸道症狀、腹瀉、慢性病控制不良或免疫功能不全者，應避免從事災後復原等高強度服務。

四、志工進入災區提供志願服務，可依災區現況備有相關防護裝備，建議如下：

- （一）頭部防護：安全帽（於現場有崩塌或物品掉落風險區域）、護目鏡或面罩。
- （二）呼吸道防護：醫用口罩或防塵口罩（處理廢棄物及揚起粉塵較多區域），有懷疑特殊疫情流行可考慮更高過濾效能呼吸道防護裝備。
- （三）四肢防護：防水防穿刺手套、高筒防水長靴或雨鞋及內部護墊

或安全鞋、處理廢棄物等相關工具。

五、志工進入災區提供志願服務，遇意外傷害處置建議如下：

- (一) 緊急處理：若皮膚遭尖銳物刺傷、割傷或接觸汗水等污染物，應立即以肥皂與清水徹底清洗或以乾淨紗布加壓止血，並儘速至就近醫護站、診所或醫院，評估是否須施打破傷風或抗生素。
- (二) 症狀警示：若於服務後出現發燒、頭痛、肌肉痛、腹痛、腹瀉、黃疸、倦怠等症狀，請儘速就醫，並主動告知醫師相關接觸史、受傷原因及傷口污染情形，以利醫師診療。

六、志工進入災區提供志願服務，應留意相關環境衛生、飲食及飲水安全：

- (一) 飲水與食物：水災地區蓄水池如遭污水侵入，應確實清洗、消毒後再蓄水；飲用水應飲用瓶裝水或經煮沸之水源；食物應確保徹底煮熟、來源安全及未接觸污染源，禁止食用泡水、變質或解凍過久之食品。
- (二) 適時補充水分，並依據中央氣象署公告之氣象、高溫作業防務資訊網熱危害風險等級調配工作與休息時間，預防急性中暑，若出現體溫升高、皮膚乾熱變紅、心跳加速等症狀，請儘快離開高溫環境休息並設法讓身體降溫，以及飲用加少許鹽的冷開水（非冰水）或電解質飲料，避免飲用含高糖分、咖啡因或酒精成分之飲料。
- (三) 環境消毒（以市售約含 5%次氯酸鈉漂白水為例）：
 - 1. 高汙染區或戶外環境：庭院及水溝等，稀釋 50 倍噴灑（200cc 漂白水/10L 水）。
 - 2. 居家環境：地板、牆壁及廁所等，稀釋 100 倍擦拭（100cc 漂白水/10L 水）。
 - 3. 餐具：可煮沸消毒或稀釋 250 倍（40cc 漂白水/10L 水）浸泡 30 分鐘後，沖洗乾淨再使用。
- (四) 手部清潔：依「濕、搓、沖、捧、擦」五步驟正確洗手；如暫

時無法取得清水，且手部無明顯髒污，可改用酒精含量 75%的乾洗手液清潔雙手。

七、其他通訊行動與安全建議事項：

- (一) 志工於災區服務前建議閱覽相關災害資訊、災害特性及災區需求，事先確認服務時間、內容，並攜帶必要之糧食、飲用水、住宿方案安排、交通方式等，如遇交通管制情形，請依相關規定申請通行證。
- (二) 攜帶相關證件，保持手機於可通聯狀態，如服務地區行動訊號不佳，建議先行下載離線地圖、攜帶衛星定位設備及具備定向能力，並指定一名親友為留守人，提供當日預計前往地點、路線及回程通報時間。
- (三) 避免單獨行動及前往危險區域，禁止進入重機械（具）、怪手、搬運機具、砂石車等大型機具操作半徑範圍及行駛路線。
- (四) 熟悉當地路線，對周遭環境保持適度警覺及觀察，遇突發狀況（如：地震、豪大雨、土石流、官方發布細胞警報簡訊等）應立即撤離至安全區域。
- (五) 避免接觸毀損電線附近積水、廢棄物，並避免直接接觸汗水、汙泥、生鏽或尖銳物品。
- (六) 避免赤手、赤腳或穿著涼鞋、拖鞋提供服務，以防感染鉤端螺旋體病、類鼻疽、破傷風等傳染病。
- (七) 建議穿著寬鬆、透氣的淺色衣服，並使用防曬帽、遮陽布及防曬產品。
- (八) 提供服務時遭遇無法處理之情形，應立即向現場指揮人員尋求協助，不得散播有關災害之謠言或不實訊息、假借災區名義在外從事招攬、推銷或其他不當行為。
- (九) 未經同意不得任意拍攝、散播及發布具隱私性、住家環境及可辨識個資之影像。

八、志願服務運用單位、災害防救團體及志願組織其他相關建議事項：

- (一) 提供志工參與災區服務之風險說明、必要裝備及任務分配。
 - (二) 應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。
 - (三) 確保志工服務過程中有足夠的休息時間，並實施合理輪班制度，預防急性中暑、過度勞累等。
 - (四) 建立聯繫機制，透過行動電話、LINE 等多元聯繫方式，掌握志工動向，確認報到、離退及各地點服務志工數。
 - (五) 志工於災前整備、緊急應變及災後復原期間得參與各項心理關懷服務或支持團體，不壓抑服務期間產生之壓力、焦慮或哀傷情緒，並提供情緒辨識、壓力調適及必要轉介流程。
 - (六) 鼓勵志工參與災後檢討會議，分享參與救災經驗與提出改善建議，以實務經驗作為未來災害應變之參據。
- 九、其他自發性前往災區提供服務之民眾，建議自行投保意外險，並得參照本指引相關事項。