

民政局陳文琪科長有著笑彌勒的稱號，開朗胸襟廣結善緣， 連結區公所打造行動辦公室，建構完整民政災情通報網

「民政乃庶政之母」，每一位市民從呱呱墜地到「一生任務完成」離開人世間，「從搖籃到墳墓」，都與民政業務息息相關，除大家耳熟能詳的戶政、兵役、宗教及生命禮儀外，在面對極端氣候的嚴峻考驗下，民政局必須承擔與本市 37 區公所間災害防救工作之推動聯繫、災情查通報、及各項防災整備及應變作為，共同攜手合作，以確保百萬市民生命財產之安全。




災害防救業務是一門全面性、永續性、跨領域的工作，99 年 12 月 25 日縣市合併後，行政區域範圍合併變成 37 個行政區，土地變大，人口變多，相對地各項業務之推動整合，其重要性不言而喻。尤其民政業務除本身業務職掌外，必須負責與 37 區公所聯繫溝通整合的窗口，災害防救工作之推動僅是其中一項，現任臺南市政府民政局區里行政科科長陳文琪認為，賴前市長的前瞻遠見，有感於災害防救業務的重要性，合併之後，率全國之先，成立災害防救辦公室以來，有效發揮縱向整合、橫向聯繫的功能，讓原本見樹不見林、多頭馬車的災害防救業務邁向新的里程碑。市府防救災團隊及 37 區公所、和民間志工及慈善團體等，群策群力一步一腳印，循序漸進努力不懈，不論是自主防災社區或全民防衛動員演習等，都獲得中央部會的肯定，執行成效成為全國縣市學習的標竿與典範。

「不經一事、不長一智」，面對重大災難事件時，就是考驗的開始，陳文琪科長回憶起 105 年 2 月 6 日清晨 3 時 57 分發生芮氏規模

6.6 美濃地震後，隨即接獲局長陳宗彥電話通報，從那一刻起陳科長幾乎與同仁在永康區維冠金龍大樓倒塌現場負責相關民政業務之協調聯繫，雖然災難現場怵目驚心，面對罹難家屬焦慮無助無奈的心情，或身陷瓦礫堆裡還存有一線生機的家屬等待的時刻，陳科長以堅強的意志力及精神鼓勵同仁要以同理心來協助扶持每一位家屬度過生命中最難熬的時刻，這場大地震確實考驗每一位公務同仁，因為從市長到現場的每一位救災救難救護的同仁，這一輩子都沒見過這麼大的災難事件，尤其民政局團隊要擔負提供「這棟大樓到底住了多少人？」以作為消防特搜人員救災的依據，「邊做邊學」、「做中學」，透過戶政系統列印紙本資料，逐戶清查、比對大樓住戶身分與聯絡資料，透過中華電信、遠傳、台灣大哥大、亞太等電信公司，以手機門號掌握每一位住戶行蹤，以確認是否身陷瓦礫堆裡，過程相當費時費力，團隊夥伴還要面對現場罹難者親屬焦慮詢問，同仁以接力賽方式 24 小時進行資料之比對確認，做到萬無一失的地步，完完全全掌握每一位住戶行蹤，救災任務結束後，這項工作戶籍動態資料的掌握與執行過程，成為其他縣市民政觀摩學習的焦點。

陳科長在處理 0206 地震過程中幾項不為人知的秘辛，由於民政團隊必須負責罹難大體的辨認，當特搜人員從瓦礫堆救出不幸罹難大體時，本市殯葬管理所會將罹難大體照片等相關資料傳送到陳科長手機，提供給家屬辨識確認，讓家屬等待的心情能早點安住，幾天下來體力超負荷，有一天晚上開車回新營，也許太累了一時恍神竟然下錯了交流道，由於任務在身職責所在，同仁體恤科長之辛勞，後續由同仁協助護送下班，終能順利完成交付的任務。其次協助罹難者頭七超薦法會及文化局主政的聯合奠祭追思音樂會，聯合奠祭追思音樂會會場在台南市立體育場舉行，為讓罹難者安息、家屬安心，聯合奠祭追思音樂會莊嚴肅穆，各界代表都蒞臨致祭，民政團隊盡一切所能發揮



整體力量，做到盡善盡美。聯合奠祭追思音樂會需將罹難者生平事蹟及照片陳列於會場，印製成冊資料都要一一確認，不能錯誤，但忙中仍有些小瑕疵，難以向罹難家屬交待，緊急動員同仁連夜更新，小部份未及修正者，最後以誠懇嚴肅的心情向罹難家屬表達致歉。

陳科長事後在檢討會中，根據 0206 美濃地震的現場處理經驗，




從災害事件中學習，她就是運用區里座談會時蘊育而生的「行動辦公室」概念，將它具體實踐在這次大規模的災難，各項處置作為，方能忙中有序。所謂「行動辦公室」即

隨時隨地可辦理業務，內含筆記型電腦、印表機、網路通訊設備、事先設計好的表格和文具包等，可提供第一時間於災害現場辦理資訊彙整、文件製作等工作。平時並透過團隊教育訓練與經驗分享，讓團隊每一位同仁都能熟悉行動辦公室的維運操作，我們無法預知下一場的災難何時會發生？但做好萬全準備以備不時之需是必要的，對於行動辦公室的建置，在災害現場即能發揮超高的行政效率，如虎添翼可提升緊急應變處理效能。

陳科長指出，臺南市合併直轄市後，轄內 37 個行政區，面積達 2,191.65 平方公里，人口超過 188 萬餘人，地理環境涵蓋都市、鄉村、山區及海域，幅員遼闊。目前本市災情傳遞通聯方式有民政、警政、消防、水利等複式查通報






作業流程、EMIC 網路傳輸、衛星電話及 Line 群組，一旦重大災害發生時，若基礎通訊網路中斷，將無法在第一時間掌握災情。因此，民政局團隊已規劃建構全國第一套無線電通訊系統，透過公私協力方式，自北而南包括新營區、麻豆區及中西區大樓至高點，已完成民政體系第一期無線電中繼站。另為補強山區訊號，108 年將持續於龍崎、楠西等山區增設第二期中繼站，並與既有無線電系統進行串連。該系統使用端僅需簡易電力即可運作，且站臺建置完成後，平時可作為區公所業務聯繫管道，災時可作為最快速有效的通報工具，不易受方位及天候影響，通訊暢通無死角，是守護百萬市民生命財產安全的利器，在 108 年全民防衛動員暨災害防救(民安 5 號)演習時，已派上用場，收訊效果良好。

針對去(107)年 0822 豪雨造成的災情，民政團隊進一步檢討原臺南縣政府於莫拉克風災之後，為加強各鄉鎮市公所之物資運送、人員載運、災情查報及緊急避難等需求所購置的 120 部管筏，由於體積大



且笨重，不易操作，許多小區域發生淹水時，如有物資運送或抽水機油料補給之需求，均難於第一時間快速救援。有鑑於此，經民政局向沿海地區養殖業者專業詢問後，購置更輕巧、體積小、重量輕的膠筏，以為未來救災使用，該膠筏適合水流平穩之淹水區域運送物

資，發揮救災效能。期盼管筏與膠筏相互配合，救災為先，能有效因應各種大小範圍、淹水深淺不一的區域。

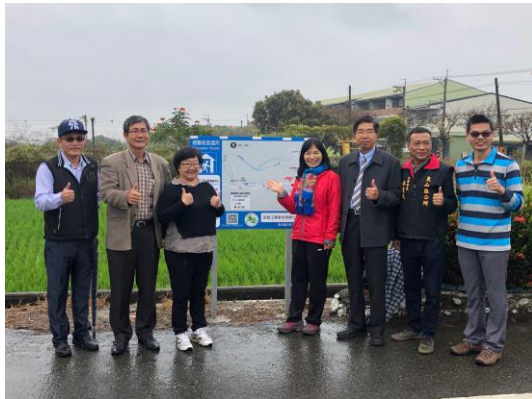


陳科長是民政局區里行政科的總舵手，隨時充滿活力的笑容，開朗的胸襟，與她共事過的同仁都形容陳科長如同「笑彌勒」廣結善緣，工作上有再多的壓力，到了她的手上都能迎刃而解，一顆如同大海的包容心及善解人意誠懇的態度，



推展區里行政工作，都能贏得肯定與尊重。尤其賴前市長定期巡迴召開區里座談會，聽取各區里長對市政建設的建言或地方建設的爭取等，座談會場事前縝密的規劃，里長的邀請確認、會場布置及擔任最佳的司儀角色，穩健的台風，口頭清晰，國台語雙聲帶，磁性感性又有魅力，每場次座談會都能圓滿落幕，陳科長居功厥偉。

訪談結束前，陳科長有感而發，對於里鄰整併以來，有部分合併後行政區範圍擴大的里長、鄰長仍有不同意見，認為會增加其災害防



救與相關業務的負擔。然而，為因應城市發展及合理化里鄰總量等考量，依據各區居住型態及城鄉發展情形，適用不同戶數規範，公正、公平、務實辦理，以合理分配里鄰資源，均衡基層人員服務能量，兼顧居住型態及城鄉發展等，

相信在民政局團隊的努力下，一定能將整併後的負面影響減到最低，也希望地方里長、鄰長能多多給予市府反饋，讓大家一起盡力達成市民的期許，攜手打造幸福宜居的大臺南。

(災防辦公室 王建智 林碧芳)