

## 社會救助的守護者—市政府社會局楊瑞美科長，走過 0206 震災省思，面對災難要以同理心結合民間力量， 以提升更多元的人道關懷服務

社會救助服務項目包羅萬象，服務範圍涉及各階層，其目標就是



為照顧低收入戶、中低收入戶及救助遭受急難或災害之弱勢民眾，運用社會救助資源提供生活扶助、醫療補助、急難救助等，給予即時經濟紓困並減輕家庭負擔。從事社會救助工作者聞聲救苦救難，常常被尊稱是「菩薩化身」，「哪裡有災難

事件發生或需要救助度過難關時，社會救助工作者就像超人一樣即時協助，化解困難」，是社會穩定幸福安康的力量。

人生旅程任何的苦難或挫折，都是淬鍊人生最好的歷練，一個人選擇用什麼樣的態度面對人生，選擇用什麼樣的態度面對自己，將決定自己成為什麼樣的人。回顧 105 年 2 月 6 日凌晨 3 時 57 分，驚天一震突然發生芮氏規模 6.6 的大地震，震央在高雄市美濃區，任誰都難以想像，曾是永康區地標的維冠金龍大樓竟然耐不住強震應聲倒塌，災難場面怵目驚心，從災難發生那一刻開始，臺南市政府社會局負責社會救助的楊瑞美科長天天在社會局災害應變中心處理相關急難救助事宜，楊科長與同仁在局長劉淑惠的指示下通力合作，隨時要接受新的任務派遣，對於陞任社會救助科長不到半年的楊科長而言，確實是一項嚴峻的挑戰與考驗，因為公務經歷未曾遇過這樣大規模的災難，遭逢這樣一個「震撼教育」，楊科長自我勉勵，不畏艱難，及鼓勵



同仁要以同理心結合民間力量，做好各項災民收容及物資救濟等，以更多元的方式協助家屬度過難關及人道關懷。

社會局在災害防救工作上所扮演的角色任務，就是負責災民收容安置與救災民生物資的整備。0206 大地震當時，由於維冠大樓屬老舊




建物，房屋毀損與人員傷亡相當慘重（115 人罹難，輕重傷達 200 餘人），現場湧入來自全台各地的救援團體，包含公部門、私人企業、民間組織、宗教團體等，賴前市長

率領市府團隊就地成立前進指揮所，社會局救災同仁即刻在現場成立物資中心，根據八八風災的經驗，不斷透過媒體對外發布訊息募集物資，因為訊息發布後至物資抵達時間，常常與現場實際所需有明顯落差，於是社會局決定統一由物資中心與現場慷慨解囊的善心企業直接聯繫取得物資，以提升救災民生物資的調度效率。

0206 地震發生剛好碰上傳統農曆過年期間，楊科長想起當時在震災現場，鄰近地區有許多未受波及的餐飲業者、旅宿業者，自發性的提供受災戶熱食與住宿，社會局也以一戶一社工的方式輔導災民依親或媒合租屋，讓災民能盡速獲得安置。令人印象最深刻的是大潤發公司，當時有許多災民臨時安置在飯店無法與家人團聚圍爐吃年夜飯，大潤發公司除了提供食材，連圍爐的鍋具、爐具都帶到現場煮起年夜飯，撫慰受災市民的傷痛，這樣雪中送炭的義舉，著實令人動容，也讓人感受到「台灣最美麗的風景就是有濃濃的人情味」，社會處處有溫情。



震災過後仍有許多檢討與省思的工作要做，歷經 0206 大地震，



社會局開始思考擴大納入民間救災資源計畫，積極了解全市各區的災害潛勢類型，以行政督導、教育訓練等方式，輔導區公所建置安全且足量的收容安置處所、落實人道關懷收容安置，特別是保全戶定期追蹤，務必確實掌握其戶籍地與居住地，避免災害來臨時無法及時聯繫。楊科長指出，目前本市的收容處所已朝向更人性化的設計，如依災民性別、家庭成員、特別照護等基本分類，並設置寵物收容區。在民間資源方面，則大力推動民間餐飲業者、旅宿業者及醫療院所等，與公部門簽署防救災支援協定，加入緊急防救災的網絡，除了可提升收容處所安置人數與地點的彈性，也提供多樣化的熱食、住宿與醫療等人道服務，逐步擴大社會參與、強化且完善本市防救災網絡。

此外，0206 震災來自各界的善款高達 42 億餘元，臺南市政府迅速成立「0206 地震災害捐款專戶管理及監督委員會」，15 位委員中，除了市府各局處的代表，還包括 3 位災民代表、3 位專業代表（律師、會計師、建築土木）及 2 位社會公正人士共同監督，並以「同理心、多面向照顧、專案列管、公開透明」四大原則專款專用，每項計畫都經過委員會嚴謹的審核，以落實每一分善款都用在 0206 震災的復原與重建上，每月善款收支情況亦公告於市政府社會局網站，供民眾閱覽，以召責信。

在災後追蹤輔導面上，社會局對於受災兒(少)因喪親導致情緒或心理困擾者，則提供個別心理諮商與治療等資源。市政府為照顧 0206 地震中失依或單親之兒少，社會局除運用善款外，也積極連結民間單位提供就學及生活上之協助，媒合民間銀行提供成年之前的教育基金、學雜費補助，以專案方式補助就學中失依及單親兒少至大學畢業之教育費用及生活費用，讓每一位有需要協助之 0206 受災兒少在成年前生活無虞。



「人生最艱難的時候，就是離山頂最近的時候」，平日喜愛登山健行的楊科長，每每完成一次登山活動，就感覺挑戰了自己的極限，相信自己是能做得到的，讓她累積滿滿的能量！當時接任社會救助科不到半年就面臨這場繼 921 大地震後最嚴重的地震災害，她說爬山登峰靠的是山友的相互鼓勵與扶持，而防救災工作靠的是社會救助科夥伴的情義相挺與支持，因為有大家的通

力合作，業務才能順利推展，問題才能迎刃而解。尤其去(107)年 0823 豪雨淹水住戶救助認定，面對淹水住戶誤解補助規定的指責，同仁壓力可想而知，惟有依法行政公允面對，再多的責難就當成修煉的功課。

楊科長每日風塵僕僕從高雄楠梓開車至臺南市政府上班，面對多如牛毛的社會救助個案，仍一貫以同理心化解責難，感染同仁主動關懷，尊重需求，協助自立，發揮社會救助服務功能，達到照顧弱勢民眾基本生活需求，安定社會秩序，縮短貧富差距的目標。(災防辦公室 王建智 林碧芳)

