



陪伴，走一段回家的路 ——0402臺鐵太魯閣號事故 救災參與的行動與反思

施政延、王芯婷、劉美芝

壹、前言

根據2005年世界銀行（The World Bank）《天然災害熱點：全球風險分析》（*Natural Disaster Hotspots: A Global Risk Analysis*）（Dilley et al, 2005），將天然災害定義為地震、颱風、洪水、乾旱四種；報告中指出臺灣可能是全世界最容易受到天然災害衝擊的地方，主要原因是有73%的人口居住於三種以上天然災害（地震、颱風及洪水）可能衝擊的地區，占比高居世界第一；1999年九二一集集大地震、2009年莫拉克風災、2016年0206高雄美濃地震，導致臺南維冠金龍大樓倒塌等，皆是臺灣近20多年以來，災害影響、人民傷亡及財產損害最嚴重的天然災害事件。然而，隨著全球化的發展，災害型態也越趨於多樣性及複雜；2002年SARS疫情、2014年高雄氣爆事故、2015年八仙樂園塵爆事故，再到

2019年底開始蔓延全球至今的新型冠狀病毒肺炎（COVID-19），以及2021年0402臺鐵太魯閣號事故等；從天然災害、傳染疾病到人為因素，無論原因為何，對臺灣人民的生命財產安全都造成嚴重侵害；面對災害應變，儼然已成為生活中的一部分。

2021年4月2日上午9時28分45秒，一輛載有498名乘客的臺灣鐵路局（簡稱臺鐵）408次TEMU1000型太魯閣自強號，行經花蓮縣秀林鄉北迴線清水隧道北口時，被一輛從山坡滑落鐵軌的工程車撞擊，導致列車脫軌且因慣性持續滑行撞進隧道內，車體嚴重損毀，造成49人罹難和213人輕重傷（國家運輸安全調查委員會，2022），是臺鐵近60年來最嚴重的意外事故。事故發生時正值清明節連續假期，列車上多數為花蓮縣及臺東縣的返鄉乘客，財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（簡稱家扶基金會）從新聞媒體得知事故訊息後，立即啟

動災害應變機制，初步訪查服務個案的受災情形；後因評估事故傷亡嚴重，主動聯繫政府相關部門，表達對救災工作支援的意願，家扶基金會花蓮分事務所（簡稱花蓮家扶中心）也隨即進行任務編組及人力調配。當日下午15時13分，接獲花蓮縣政府社會處通知待命；下午16時53分第一批社會工作者正式進駐服務現場——花蓮市立殯儀館，提供罹難者家屬諮詢、情緒安撫及食宿安排等服務，並採取「一案一社工」方式，陪同罹難者家屬進行遺體指認、瞻視等相關程序；救災支援工作分三班制24小時輪班，直至4月5日下午18時結束，共計投入50人次社會工作者人力。

回顧臺灣重大的災難事件社會工作者的救災參與經驗，多集中於地震、風災或疫情等類型，重大交通事故災難事件的參與則較少；本文將藉由回顧與整理花蓮家扶中心在0402臺鐵太魯閣號事故的救災投入與參與經歷，探討社會工作者在災難發生時的角色與功能，同時也透過救災服務歷程的反思與整理，做為下一次災難事件發生的預防及應變參考。

貳、社會工作者於災難事件中的角色與功能

一、社會工作者參與災難事件救援的必要性

災難事件（disaster）是來自於外在自

然或人為因素，所導致社會失序（social disruption）和集體壓力（collective stress）的結果；戰爭與暴動所造成的衝突事件，不可視為災難事件（Zakour, 1996; 引自鄭麗珍，2010）。林萬億（2010）也根據聯合國國際減災策略（International Strategy for Disaster Reduction, ISDR）的定義，指出災難是一種自然、人為環境與社會過程中的相互影響，對人類與永續環境造成明顯傷害；此外，災難也具有突發性、不熟悉、難預料、區域性及重傷害等特質。因此，每當災難事件發生時，對民眾的生命財產安全往往都會造成不同程度的威脅，尤其是原本抵禦風險能力較弱的群體，影響更是深遠。

Rogge（2003）指出，災難與創傷事件絕對是社會福利議題，因為在災難事件中損害最嚴重、影響時間最久，往往是貧困及弱勢群體。無論是天然或人為災害，在事件發生時，社會工作者一定會出現（Miller, 2003; 引自林萬億，2010）。社會工作者本著既有的專業知能，個案處遇、需求評估、危機干預、悲傷輔導、資源連結及分配協調等；進入災區後，往往能較快掌握及評估災民需求，提供對應服務及資源連結。此外，邱方昱（2021）引用國際社會工作者聯合會（International Federation of Social Workers, IFSW）的定義準則，認為社會工作者在人權、社會正義、尊重多樣性與集體責任的價值原則下

(IFSW, 2014)，災變事件中有其重要的角色功能。而從社會工作的宗旨使命、核心價值、專業發展及承諾，社會工作者投入災難事件的救援有其必要性（林萬億，2010；鄭麗珍，2010）。

二、在災難事件救援中，社會工作者扮演重要角色

回顧臺灣每一次的重大災難事件的發生，無不投入龐大的社會成本，影響數以千計的民眾生命、身心及財產安全，同時也考驗政府部門的災難管理及應變能力；然而，僅僅單靠國家政府的資源介入是有限的，如何結合與運用非政府組織（Non-Governmental Organization, NGO）的力量有效投入，也成為縮短救援工作及降低災害影響的重要環節，其中，社會工作者扮演重要的角色。檢視臺灣近20多年較大規模的災難事件：九二一大地震、SARS疫情、八八風災及COVID-19疫情，社會工作者從災難事件發生開始隨即投入救災工作，一路陪伴受災家庭到災後的復原重建，面臨多樣性的問題與挑戰，服務歷時也最長；從衛生福利部所刊行的《社區發展季刊》，在上述重大災難事件發生後，分別對應聚焦的季刊專題：第90期「九二一震災的社會重建」（2000年6月刊行）、第104期「重大疫災與危機處理」（2003年12月刊行）、第131期「災難管理與社會工作」（2010年9月刊

行）及第175期「新冠疫情與社會福利」（2021年9月刊行），可以看出社會工作者在災難事件中的全力投入，以及政府對其角色參與救災工作的重視。

不同屬性、身分及專業領域的NGO與社會工作者，在災難現場也都各自發揮不同功能及服務提供。黃源協（2000）指出南投縣政府委託民間機構或團體設置「社區家庭支援中心」，透過社會工作者及其他專業人員，提供諮詢與轉介、個案輔導與管理、居家照顧服務、社區組織及其他專案服務，例如，兒童托育與課後輔導、成長及支持團體、悲傷輔導團體、老人問安關懷服務等，協助民眾解決因九二一地震所導致生活各層面的需求與問題。在SARS期間，台北市社會工作師公會為協助第一線社會工作者因應SARS所帶來的衝擊，印製《社會工作師／員【就地工作】手冊》、建立後援支持網絡、提供支持性團體及辦理創傷復原團體，舒緩社會工作者的害怕及恐懼，幫助其照顧自我內在心理（陳謨，2003）。全國成（2010）投入八八風災救援及重建工作的原住民族社會工作者，透過災後重建工作推動及各項會議參與，倡議原鄉部落的重建復原工作，應重視原住民族的文化主體性；此外，更提醒進入災區救援，成為聆聽者與陪伴者、培力者、倡導者三種角色的重要性。另外，COVID-19疫情目前仍持續延燒影響全球，社會工作者因

應COVID-19緊急防疫的需求，前進防疫指揮所從事社區專案管理工作，組成防疫團隊，進行資源協調、現場評估與應變，協助市場社區的疫情控管（戴世玫等人，2022）。由此可見，無論災難事件發生的成因、時間或類型為何，災害應變與救援工作，社會工作者是不可或缺的一員。

三、家扶基金會的救災參與及經驗累積

家扶基金會因應臺灣的重大災難事件頻繁發生，制訂「重大災難應變辦法」，並隨著外在環境的演變，與時修訂；在每次重大災難事件發生時啟動應變辦法，即時提供受助家庭、受災及社區民眾急難救助、物資援助、心理復原及災後重建等服務。家扶基金會過去曾參與九二一地震及八八風災的救援和災後重建工作，在九二一地震發生之初，動員全國社會工作者人力投入救災工作，並於災區設置10多個服務站，提供災民各項救助服務；同時，考量災民心理創傷復原之路漫長，設置「家扶彩虹屋」，提供心理創傷復原與輔導服務（王明仁、翁慧圓，2000）。以「兒童視野」為核心，引用「兒童引導式——降低災變風險計畫」（Child-Led Disaster Risk Reduction Program, CLDRR）的概念及「兒童核心服務空間」（Child Centered Spaces, CCS）的工作方法，投入九二一地震及八八風災的災區重建復原工作（王明仁、藍元杉，

2010）。面對肆虐全球的COVID-19疫情，配合政府防疫政策，同步調整工作方法；即時提供個案和社區防疫及民生物資，確保生活及生命安全；提供因疫情失業、減班的個案急難救助金，居家上課的個案平板、筆電，以維護就業及就學權益；染疫高風險群的個案改採視訊訪視，提供線上活動及課程，兼顧服務品質及降低染疫風險。另外，在國際服務推動上，以社區復原力的概念及工作模式回應需求，讓在經濟上處於不利位置、社區基礎設施薄弱、衛生與教育資源相對不足的脆弱社區，有能力因應疫情的威脅（林秉賢、鍾澤胤，2021）。

2018年0206花蓮地震至今仍讓許多花蓮人心有餘悸，因為這次地震，讓原本對地震習以為常的花蓮人，一度不敢回家。地震發生後，花蓮家扶中心啟動災害應變機制，考量收容所現場及災民身心狀態的不確定性，團隊組成以較常處理突發狀況、危機處遇介入及心理創傷議題的兒少保護社會工作者為主體，派遣進駐緊急收容所——花蓮市中華國民小學，提供災民諮詢、情緒支持、心理照顧、資源連結及資料蒐集建檔等服務。經過0206花蓮地震賑災經驗的學習與反思，發現緊急收容所進駐的單位甚多，系統間橫向溝通不足；不同單位反覆關切易形成災民的情緒壓力；開放性的場域服務，災民的隱私難以兼顧；訊息管道來源不同，易造成災民取

用資源來回奔波。因此，以災民為主體的系統合作、「一案一社工」的工作模式及尊重災民隱私的服務規劃等，成為奠基0402臺鐵太魯閣號事故救援工作的發展基石。

參、0402臺鐵太魯閣號事故的救災實務工作

災難就是一種危機，隨著全球各種災難事件的頻繁發生，也讓災難管理（Disaster Management）愈顯重要。災難管理是指從預防災難發生到災後復原、重建的一系列過程，主要目的在於減少災難造成的傷害，可分為四個階段：災難預防期（pre-disaster prevention）、災難整備期（pre-disaster preparedness）、災難應變期（disaster response）、災難復原階段（post-disaster recovery）（Godschalk, 1991; Banerjee & Gillespie, 1994; 引自林萬億, 2010）。本段主要整理花蓮家扶中心參與0402臺鐵太魯閣號事故救災工作，於花蓮市立殯儀館的現場實務及服務歷程，屬災難應變期，再加上本次救援工作為階段性任務支援，未參與災難預防、整備及復原等階段；因此，僅針對災難應變期階段的救援工作實務內容加以深入探討。

以社會工作者進入花蓮市立殯儀館的前中後階段區分，具體的階段任務可分為規劃準備期、服務執行期及任務結束期。

一、規劃準備期

在臺鐵太魯閣號事故發生後，從災變啟動、訪查災情、緊急動員、任務編組、支援待命到進場救援，整個規劃準備的過程相當緊湊，再加上事發當日為清明節連續假期，更提高備災過程的困難度；以下為此階段的重點工作內容整理，並配合表1說明進入救災工作前的規劃準備歷程。

（一）災害應變機制即時啟動

事故發生後，家扶基金會於當日下午12時31分啟動災害應變機制，並聯繫所屬花蓮家扶中心，儘速掌握事故災情相關資訊。社會工作者依各自負責區域個案進行初步盤查，掌握服務個案受災狀況；若遇服務個案或家庭受災，立即啟動重大災害應變及通報，給予即時協助，同時做好支援救災準備。

此外，在14時29分至15時05分緊急動員階段，組織除了需即時掌握災情狀況外，亦需提供救災資訊給予準備投入救災的社會工作者，並進行救災人力的徵召及擇定評估；而社會工作者本身則需檢視自我身心狀態、救災工作的意願評估與投入準備。

（二）資訊通訊軟體的運用

事故發生日正值清明節連續假期的第一天，增加人力動員及備災過程的困

難度；透過通訊軟體LINE的協助，提升救災人力動員的效率，並召開三次線上會議及設置群組，降低會議成員在不同地域的限制，讓整體規劃準備的過程更加順暢。

此外，LINE群組的設置，後續階段也整合成為救災工作的溝通平臺，作為災情報告、救災資訊、人力調派、任務回報、工作訓練及交接等，讓救災工作的溝通協調更為即時、順暢。

表 1 規劃準備期的歷程紀事

時間	紀事	說明
2021年4月2日 上午09時28分	臺鐵408次太魯閣號列車出軌事故	
下午12時31分	災害應變管理機制啟動	1. 訪查服務個案受災狀況，即時回報 2. 追蹤事故後續發展
下午14時01分	提出救災支援意願	事故災情嚴重，評估可能需要人力支援救災，故家扶基金會總會向衛生福利部聯繫提出可支援意願
下午14時14分	花蓮災害應變小組成立	花蓮家扶中心核心幹部組成災害應變小組
下午14時29分	花蓮災害應變小組召開第一次線上會議	1. 災難事故及支援任務說明 2. 緊急動員社會工作者人力
下午14時51分	追蹤事故後續發展及救災需求評估	與花蓮縣政府社會處取得聯繫，追蹤救災相關需求評估
下午15時00分	花蓮災害應變小組召開第二次線上會議	1. 聯繫過程報告及任務說明 2. 人力動員狀況回報
下午15時05分	花蓮災害應變小組召開第三次線上會議	1. LINE群組設置 2. 任務編組及人員配置 3. 首批人力擇定 4. 服務模式擬訂
下午15時13分	救災支援工作確定與待命	花蓮縣政府社會處聯繫，確認救災支援地點及工作內容
下午16時53分	首批社會工作者人力進駐花蓮市立殯儀館	

資料來源：作者自行整理。

（三）任務編組及人力配置安排

本次救災工作任務編制，設置總指揮官一名、現場指揮官每班別二名、救災服務組每班別四至六名、後勤支援組二名，編組及救援任務如表2說明。

在人力配置方面，採三班制，每8小時為一個班別，每班需提前30分鐘至1小時提前抵達現場，以利現場救援工作交接與訓練。每班固定配置有二名社工督導，以及四至六名社會工作者；一位社工督導為對外連繫窗口，確認花蓮縣政府社會處

提供的資源與合作模式，並定期回報現場服務狀況；另一位社工督導則進行派案協調與工作流程修訂，同時關注社會工作者的救災工作參與及身心狀態，幫助其心理調節。社會工作者則主要提供諮詢服務、資料蒐集建檔、家屬心理支持陪伴、遺體指認陪同服務及相關資源連結等。

（四）首批社會工作者的擇定

並非所有的社會工作者都能勝任災難現場的工作，要在混亂的災難現場與災民及其他專業人員一起工作，除專業知能技

表 2 救災工作的任務編組與配置

任務編組	數量	單位職稱	主要救援任務
總指揮官	一名	主任	1. 單位聯繫窗口 2. 救災人力調配及安排 3. 救災工作評估與決策 4. 定期回報救災進度及狀況（家扶基金會總會）
現場指揮官	二名／班	社工督導	1. 一名對外，擔任救災現場聯繫窗口，負責政府部門及單位網絡間溝通協調、系統合作 2. 一名對內，負責救災工作現場指揮與推動、整合派案、工作流程調整、社會工作者心理評估與支持等
救災服務組	四至六名／班	社會工作師／員	1. 家屬諮詢、資料蒐集及建檔 2. 情緒安撫、心理支持與陪伴 3. 遺體指認程序的家屬陪同服務 4. 資源連結及食宿安排等
後勤支援組	二名	社工督導 事務員	1. 現場工作表單製作 2. 後勤補給支援

資料來源：作者自行整理。

巧外，需要具備良好的應變能力、平易近人的特質（鄭麗珍，2010）。良好的溝通協調能力、高團隊合作性且能接受指揮調派，能幫助災難現場的救災工作更順暢；面對災民高張力與強烈悲傷的情緒，也需要能時時進行自我情緒調節和分化，並沉穩涵融的承接。

此外，首批進駐救災現場的社工會作者，需要同時兼顧現場資訊的蒐集與評估、工作流程制定及服務回報等，以利後續批次進駐的人員更清楚地掌握現場資訊。本次進駐花蓮市立殯儀館的首批社會工作者，擇定條件及原則順序為（1）曾參與0206花蓮地震救災工作，也就是具有救災經驗；（2）工作年資較資深；（3）主動自願參加。

因此，首批進駐救災的社會工作者，有二名社工督導、五名資深社工師／員、一名年資超過五年的社會工作員，共計八名，其中有一名社工督導及一名資深社工師／員，具有0206花蓮地震的救災經驗。而在首批救災人力擇定後，同步進行後面兩批次的人力徵召，以因應救災現場的需求，提供補充性的人力支援。

（五）「一案一社工」服務模式擬訂

依著0206花蓮地震的救援經驗，本次的救災工作進場前，即已擬訂「一案一社工」的服務模式，讓罹難者家屬皆有專責的社會工作者陪伴，促進家屬的安全感與

關係連結，降低被反覆詢問、陳訴痛苦經歷的二度創傷；同時，也是罹難者家屬的資訊連結窗口，減少家屬來回奔波不同單位間尋求資源的困境。另外，「個案資料即時建檔」的工作策略，也讓個案資料有系統的建置，有助於後續身分確認及相關補助資源的引進。

二、服務執行期

在事故當日下午16時53分，首批社會工作者開始進駐花蓮市立殯儀館，救援工作也就正式展開；有別於0206花蓮地震進駐緊急收容所的經驗，這次社會工作者所面對的是失去親人更深切的哀痛，以及陪同進行遺體指認、瞻視所帶來衝擊。

（一）臺鐵408車次家屬服務流程

花蓮市立殯儀館救災現場主要由臺灣花蓮地方檢察署及花蓮縣政府社會處兩個政府部門進行主導，主要工作內容為協助罹難者家屬進行遺體指認程序及提供相關資源；臺灣花蓮地方檢察署指派財團法人犯罪被害人保護者協會花蓮分會（簡稱犯保花蓮分會）擔任遺體指認程序的主責單位；而花蓮縣政府社會處則指派花蓮家扶中心協助遺體指認的陪同服務。

為顧及家屬指認遺體時的情緒衝擊，雙方協調後訂定「臺鐵408車次家屬服務流程」，由接受過陪同相驗訓練的犯保花蓮分會工作人員，協助家屬先進行遺體照

片初步指認；接著，採「三方保護合作」方式，由刑警、犯保協會花蓮分會及社會工作者陪同家屬進一步瞻視遺體；最後由檢察官調查筆錄並開立死亡證明。另，無法明確判定時，則需進行DNA檢驗。

在事故發生初期，因大量家屬焦急確認罹難者遺體，因此每當法醫完成遺體相驗，將遺體照片送到家屬指認區時，現場所有家屬皆會湧向指認區確認遺體照片；反覆觀看確認遺體照片的過程，易形成家屬的二度創傷。因此，中後期於指認區設立屏風進行空間區隔，一次一戶進行指認，尊重罹難者及家屬的隱私性，同時，降低一次多個家屬指認的相互干擾，以及反覆觀看照片的心理不適。

（二）進場初期，系統間的分工與合作

進駐現場初期，花蓮縣政府社會處、犯保花蓮分會及花蓮家扶中心三方，先行針對家屬指認區的服務工作及合作模式進行協調討論，並依現場狀況進行調整；家屬指認區為保護及尊重罹難者家屬的隱私性，除主要工作人員外，不開放民眾、媒體及非相關人士進入。

花蓮縣政府社會處負責相關資源統籌與個管中心，並指派花蓮家扶中心負責建構現場的社工服務模式、整合支援的社會工作者人力（包括原住民族委員會原住民族家庭服務中心、花蓮縣社會工作師公會及社工職業工會等），進行個案資料、服

務內容蒐集與建立，以及個案分流派案，完成後交由花蓮縣政府社會處進行後續追蹤。

（三）「一案一社工」服務模式的實務工作

依照「臺鐵408車次家屬服務流程」，每一案皆需要有刑警、犯保花蓮分會及社會工作者，三方共同保護，陪同家屬完成遺體指認程序。過程中由社會工作者提供心理支持，支撐家屬的悲痛情緒，透過訪談評估家屬關切的需求與問題，連結現場各項資訊，提供公益旅宿與交通安排，讓需要休息的家屬先返回旅宿安頓身心，以助於後續處理罹難者遺體返家事宜。

「一案一社工」的陪同服務機制，讓現場每位罹難者家屬皆有專責社會工作者陪伴，幫助家屬表達需求與連結相關服務資訊，並協助完成遺體指認程序。在提供關懷支持服務過程，當家屬流露悲痛、不捨情緒時，社會工作者能聆聽傾訴、陪伴，以支撐家屬的悲傷情緒，不做過多的情緒詮釋與回應；同時，評估同行家屬的支持能量，如家屬有彼此支持功能，則退居身旁成為諮詢者、連結者的角色；當家屬焦急不安時，協助家屬蒐集及確認資訊，以利家屬判斷和選擇。

為使社會工作者快速掌握服務流程，同時降低災難現場所帶來的焦慮與不安，「一案一社工」的服務模式在進場初期，

改採以二名社會工作者為一組，彼此相互合作、支援；遇到特殊狀況時，一人留守陪伴家屬，一人進行回報，以確保正確資訊及相關服務的提供。此外，每個案件需依進程皆進行回報，以利透過服務歷程的資訊與經驗交流，逐步調整現場的服務流程。

由於現場的變動性高，服務流程也會因臺灣花蓮地方檢察署的資訊公告或指認程序優化進行調整；為確保服務資訊的正確性及個案服務的銜接，在班別交換時，需進行工作交接，由派案的社工督導說明服務內容及注意事項，並請當班的社會工作者進行服務流程示範及工作訓練。

（四）個案分類分流，及時回應需求

受限於事故現場的救援進度，遺體運送至殯儀館及相驗時間不一，罹難者家屬來自不同縣市，聞訊趕到現場的時間也不同；家屬指認區現場擠滿焦急等待確認親人遺體的家屬。由於每個家屬進程及需求不同，為了讓指認程序有效進行，同時能即時回應家屬的需求，故依家屬需求及指認程序進程，進行個案分類分流如下：

（1）已確認親人遺體且為直系血親家屬；（2）悲痛情緒強烈需立即協助的家屬；（3）已確認親人遺體但非直系血親家屬；（4）尚未找到親人遺體的家屬。

第一類立即派案，提供遺體指認程序的陪同服務；第二類立即派案，協助情緒

支持安撫；第三、四類由社會工作者先行建立關係，瞭解家屬身分，進行基本資料建檔與資源盤點，包括基本資料調查，地緣關係瞭解、住宿與交通資源盤點，提供飲食及物資等（表3）。

透過個案的分類分流，先行初步評估及建立個案基本資料，有利於掌握個案現況與需求，減少反覆訪談的干擾性，並提供家屬相對應及可近性的服務，讓後續的遺體指認程序更為順暢；此外，也有助於現場換班交接時，個案資訊掌握及服務連貫性。

（五）救災現場，工作者的創傷心理照顧與覺察

家屬指認區瀰漫著喪失親人的悲傷與不捨，等待遺體指認的不安與焦急等強烈情緒，社會工作者在現場會也同步感染情緒；在救災現場需要能先照顧好自己的身心狀態，才能提供家屬穩定的支持力量和降低服務歷程中的替代性創傷。在救災過程中，社工督導會在每個案件結束陪同服務的階段性任務完成後，主動關切與確認社會工作者的身心與情緒狀態，協助進行情緒調節，給予充分休息後，確認身心狀況穩定才會再度派案。

在進駐現場初期，部分案件的社會工作者在陪同家屬進入認屍間指認親人遺體時，為攙扶情緒悲痛無法站立的家屬，也共同目睹罹難者的遺體面容或受損傷的

表 3 個案分類表

類型	個案類型	派案方式	服務內容
第一類	已確認親人遺體的直系血親家屬	立即派案	遺體指認程序陪同服務
第二類	嚴重悲傷情緒需立即協助的家屬	立即派案	提供情緒支持，接納家屬的各種感受，協助平靜心緒
第三類	已確認親人遺體但非直系血親家屬	主動連結	建立工作關係，蒐集資料與評估需求
第四類	尚未找到親人遺體的家屬	主動連結	建立工作關係，協助連結資源，獲得資訊，並陪伴安撫焦急情緒

資料來源：作者自行整理。

身軀；社工督導在得知此經歷後，隨即修正服務流程及建立創傷風險評估的因應方式，包括在陪同服務的歷程，隨時評估自己的身心狀況，如有不適立即告知社工督導並暫停服務；尊重自己的感受和準備程度，可以選擇在認屍間外等候家屬；如非預期或因家屬需求進入認屍間，需留意目光的迴避，降低個人替代性創傷的風險。

三、任務結束期

從4月2日下午16時53分，進駐花蓮市立殯儀館投入救災工作開始，隨著罹難者遺體陸續順利尋獲，在4月5日下午18時，花蓮家扶中心支援0402臺鐵太魯閣號的救災工作正式結束。

4月4日下午罹難者遺體指認工作陸續完成，殯儀館現場僅剩少部分因遺體缺損，等待DNA檢驗報告確認的家屬，因此，開始與花蓮縣政府社會處評估討論救災工作的退場準備；4月4日晚上18時至翌

日，由花蓮縣政府社會處的社會工作者負責夜間輪值。

4月5日上午8時進場後，除持續陪同服務外，同步進行個案交接與工作點交，將工作模式、未完成指認個案資料交接給花蓮縣政府社會處，並進行服務流程示範及工作訓練，當日下午18時救災工作正式結束退場。本次救災工作共計投入50人次的社會工作者人力，整體服務歷程摘要如表4說明。

肆、0402臺鐵太魯閣號事故救災服務的看見與反思

0402臺鐵太魯閣號事故，是臺鐵近60年來發生最嚴重的意外事故，在這場災難事件的救援工作中，社會工作者也是其中成員之一。有別於以往社會工作者在災難事件救援中，多以協助緊急安置、短期安置、災害慰助及社區生活重建等（林萬

表 4 災難應變期的服務歷程

階段	時間	主要工作
規劃準備期	4月2日 下午12時31分 至 下午16時53分	1. 災害應變小組成立 2. 事故發展追蹤及救災資訊確認 3. 任務編組及人員配置 4. 首批進場人員擇定 5. 「一案一社工」服務模式擬訂 6. LINE群組設置
服務執行期	4月2日 下午16時54分 至 4月4日 下午18時00分	1. 現場合作與分工模式確認 2. 遺體指認程序與陪同服務內容 3. 服務說明與注意事項提醒 4. 「一案一社工」及派案服務 5. 討論與優化服務內容 6. 確認社會工作者的身心狀況 7. 換班交接訓練與陪同接案
任務結束期	4月5日 上午08時00分 至 下午18時00分	1. 持續提供陪同服務 2. 個案交接及工作點交 3. 服務模式移轉及訓練 4. 撤場及正式結束 5. 持續追蹤社會工作者心理健康狀況

資料來源：作者自行整理。

億，2002）；亦或因應緊急防疫需求，投入社區防疫工作（戴世玫等人，2022）；花蓮家扶中心本次0402臺鐵太魯閣號事故的救災支援地點為花蓮市立殯儀館，主要工作內容為協助罹難者家屬進行遺體指認程序的陪同服務，相較於0206花蓮地震在緊急收容所的救災經驗，對工作團隊而言，是陌生且具挑戰的；然而，災難的發生是一種危機，但同時也是轉機，花蓮家扶中心從這次救災歷程有諸多看見與學習。

一、跨系統合作的救災服務模式

（一）檢調單位公權力介入，救災工作推展更為順利

依《刑事訴訟法》（司法院，1928）第218條第1項規定：「遇有非病死或可疑為非病死者，該管檢察官應速相驗」。即非在醫療機構病死或自然死亡的死者，都必須經過檢察官完成相驗，家屬才能辦理死者的後事。本次災難事故發生後，臺灣花蓮地方檢察署立即進駐花蓮市立殯儀館

進行罹難者遺體相驗程序，並與花蓮縣政府社會處協調後訂定「臺鐵408車次家屬服務流程」，要求遺體指認過程中，需有刑警、犯保花蓮分會及社會工作者三方共同合作保護，開啟檢調與社政共同合作的救災服務。本次的救災工作現場，因著指揮中心、檢調及警察單位等公權力介入，現場秩序管控得宜、救災工作推展順暢。社會工作者過去投入救災服務工作，多以災民諮詢、情緒支持、心理照顧、資源連結及資料蒐集建檔等服務為主，與檢調系統的接觸及合作較少，本次行動可視為跨系統的合作模式初探，做為未來救災工作的參考。

（二）系統間的合作與自律，讓救災現場更有秩序

本次投入救災服務的公私部門單位進入現場時，有明確的共識，就是以協助家屬確認罹難者身分為優先。多數單位於0206花蓮地震有救災的合作經驗，各單位負責窗口也有工作關係的連結與合作，彼此信任度高，能各司其職，發揮優勢。

此外，對於指揮中心的工作派任與調度接受度高，也能遵守家屬指認區及現場的相關規範，例如，宗教團體、心理衛生團隊及相關補助單位，有各自所屬區域，會依家屬的需求及意願，再進一步連結、引進服務，系統間的合作與溝通順暢。

二、以家屬為主體的救災服務

（一）救災服務規劃，重視家屬及罹難者的隱私

本次救災工作從場域規劃、程序制訂及社會工作者角色的安排，皆是以罹難者及其家屬為主體中心。

1. 家屬指認區的場域規劃

例如，安排刑警駐守、禁止非相關人士進入、以屏風區隔出獨立的指認區域等。

2. 遺體指認程序的制訂

先行提供遺體照片進行初步指認，再進行遺體瞻視，以降低家屬的情緒衝擊。

3. 社會工作者角色的安排

每個家屬從進場到完成指認程序，全程安排社會工作者陪同，提供諮詢、情緒安撫、資源連結及陪同服務等。

（二）「一案一社工」的服務模式，尊重家屬需求與感受

面對至親的死亡，對許多人來說，是極沉重困難的課題；特別是突如其來的意外離世，更是難以承受。「一案一社工」的陪同服務機制，是提供罹難者家屬在殯儀館的指認程序過程，一股穩定支持的力量；每戶罹難者家屬皆會安排專責的社會工作者陪伴，在家屬驚恐、悲痛、不捨及手足無措的時候，提供情緒支持安撫，協助表達需求與連結相關服務資訊。

「一案一社工」的服務模式，降低家屬反覆被干擾、重述需求或悲痛經歷；同時，社會工作者也會視家屬需求，連結相關資源，例如，家屬需要宗教信仰的慰藉，再協助安排宗教團體進駐服務，減少來回奔波於不同單位間的耗能。

三、從救生到伴死，在災難面前都顯不足

（一）將資訊科技運用於災難管理中

資訊科技如何運用在社會工作中？是一個值得討論的議題，特別是當前COVID-19疫情或是瞬息萬變的災難現場，資訊科技的導入，能幫助快速掌握災難現場訊息及提供對應服務，讓災難管理更具效益。

回顧本次救災服務的歷程，通訊軟體LINE群組的設置，成為整體救災工作的即時溝通平臺，改善「規劃準備階段」的人力動員效率；強化「服務執行階段」的救災資訊及任務回報即時性；同時也成為「任務結束期」後，社會工作者災後心理復原服務的訊息提供平臺。

（二）社會工作者對災難管理的再訓練

災難具有突發性、不熟悉、難預料、區域性及重傷害的特質，也適用在意外或偶發事故上（Drabek, 1970; 引自林萬億，2010）。每次災難發生，都呈現不同樣態，也造成不同程度的威脅，在面對災難管理的學習，社會工作者需要更加涵容，

從每次的災難中記取教訓。從本次及0206花蓮地震的救災經驗中得知，需更加落實災難管理的教育訓練，增加災難管理的相關知能，可加入生命關懷與生死教育、心理急救等訓練；重視災難應變與預防；強化工作者心理健康及自我反思、覺察能力。

（三）重視「心理急救」訓練的實務操作

2011年世界衛生組織（World Health Organization, WHO）出版《現場工作者心理急救指南》（*Psychological First Aid: Guide for Field Workers*）（WHO, 2011），在全球各地的救災單位中廣泛被運用，衛生福利部也於2014年將此概念加入災難心理衛生的範疇內。「心理急救」適用於災難初期及中期，以尊重受助者的安全、尊嚴和權利為出發，提供正在經歷重大危機事件的人，關懷支持與實際協助，進而穩定其情緒及提高安全感；行動步驟包括：（1）準備；（2）觀察；（3）傾聽；（4）聯結。整理0402臺鐵太魯閣號事故的救災經歷，發現現場的實務操作模式與「心理急救」的概念一致，因此，建議在災難預防及準備階段，落實心理急救的操作與演練，讓社會工作者在進入災難現場時，能依其行動原則快速建立救災現場的工作指引，在混亂及高壓的環境中有所依循。

伍、結語

在災難面前，每個人都顯得格外渺小，不論是天然災害、傳染疾病或人為因素所帶來的災難事件，對臺灣人民的生命財產安全都造成嚴重侵害。Rogge（2003）指出，在21世紀，自然和科技災難所帶來的痛苦以及喪失的風險，必然持續存在；既然災難無法避免，那就正向應對吧！與其在面對災難時感到悲痛、無助，更應該從中記取教訓，重視災難管理

的教育訓練及災難預防工作，才能將災難的危害降至最低，讓災民、逝者都平安、順利找到回家的路。

（本文作者：施政延為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會花蓮分事務所主任；王芯婷為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會臺中市南區分事務所社工督導；劉美芝為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作處高級專員）

關鍵詞：太魯閣號事故、災變社會工作

參考文獻

- 王明仁、翁慧圓（2000）。〈九二一賑災家扶基金會的參與暨家扶彩虹屋的設立〉。《社區發展季刊》，90，111-120。
- 王明仁、藍元杉（2010）。〈非政府組織於災難救援中的角色與服務——以家扶基金會於921震災及88水災救援工作經驗為例〉。《社區發展季刊》，131，277-297。
- 司法院（1928）。《刑事訴訟法》。
- 全國成（2010）。〈以原住民族的重建需求為觀點——探討家園重建政策與原鄉期待的落差與衝突〉。《社區發展季刊》，131，213-232。
- 林秉賢、鍾澤胤（2021）。〈社區復原力在全球危機事件下的運用：以家扶基金會COVID-19國際服務應變計畫為例〉。《社區發展季刊》，175，284-302。
- 林萬億（2002）。〈災難救援與社會工作：以台北縣921地震災難社會服務為例〉。《臺大社會工作學刊》，7，127-202。<https://doi.org/10.6171/ntuswr2002.07.03>
- 林萬億（2010）。〈災難管理與社會工作〉。《社區發展季刊》，131，33-51。
- 邱方昱（2021）。〈綠社工視野下的災變社會工作〉。《社區發展季刊》，175，405-421。
- 國家運輸安全調查委員會（2022年5月10日）。《0402臺鐵第408次車清水隧道重大鐵道事故調查報告》。<https://www.ttsb.gov.tw/media/5326/0402%E8%87%BA%E9%90%B5%E7%AC%A408%E6%AC%A1%E8%BB%8A%E6%B8%85%E6%B0%B4%E9%9A%A7%E9%81%93%E9%87%8D%E5%A4%A7%E9%90%B5%E9%81%93%E4%BA%8B%E6%95%85%E8%AA%B>

F%E6%9F%A5%E5%A0%B1%E5%91%8A.pdf

陳韻（2003）。〈臺北市社工師公會在SARS期間照顧社工員的行動與省思〉。《社區發展季刊》，104，145-149。

黃源協（2000）。〈九二一震災重建區福利服務輸送模式之探討——以大埔里社區家庭支援中心為例〉。《社區發展季刊》，90，94-110。

鄭麗珍（2010）。〈社會工作人員在災變事件中的角色〉。《社區發展季刊》，131，72-83。

戴世玫、林欣儀、邱逸淳（2022）。〈前進萬大防疫指揮所：社會工作者參與社區防疫專案的經驗〉。《社區發展季刊》，177，358-370。

International Federation of Social Workers. (2014, July). *Global definition of social work*. Retrieved November 25, 2022, from <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Rogge, M. E. (2003). The future is now: Social work, disaster management, and traumatic stress in the 21st century. *Journal of Social Service Research*, 30(2), 1-6. https://doi.org/10.1300/J079v30n02_01

Dilley, M., Chen, R. S., Deichmann, U., Lerner-Lam, A. L., & Arnold, M. (2005). *Natural disaster hotspots: A global risk analysis*. The World Bank. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/621711468175150317/pdf/344230PAPER0Na101official0use0only1.pdf>

World Health Organization. (2011, October 2). *Psychological first aid: Guide for field workers*. Retrieved November 30, 2022, from <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>