

## 調查意見

本院為釐清事實，於民國（下同）98年8月31日以（98）處台調肆字第0980805583號、0980805584、0980805585、0980805586、0980805587號函高雄縣政府、高雄縣政府消防局、高雄縣甲仙鄉公所、和信電訊、中華電信股份有限公司等機關及電信業者查復相關爭點及提供卷證資料；98年9月5日復以（98）處台調肆字第0980805729號函分別請中華電信、和信電訊、亞太電信、臺灣大哥大、遠傳電信、威寶電信、泛亞電信股份有限公司等電信業者查明相關通話記錄；98年10月15日約詢高雄縣政府消防局局長黃00、甲仙分隊分隊長葉00、梓官分隊分隊長黃00、鳳山分隊隊長王00，以及內政部消防署代理署長葉00（兼任行政院國家搜救指揮中心主任）等人到院說明，並於98年10月17日至高雄縣甲仙鄉小林村現場履勘，案經研析全卷並參酌相關法令規定，茲將調查所得之意見詳實論列如下：

- 一、98年8月9日清晨起，黃00等人以手機通報「110、119」請求救援，高雄縣政府警察局受理報案後，迅即用系統傳輸報案單通報旗山分局及消防局119指揮中心，高雄縣災害應變中心旋即採行相關救援行動，惟橋斷路毀，救援人員無法進入，申請直升機吊掛，亦因天候不佳無法執行，迨8月11日始將43名受困民眾全數救出，相關單位業已竭盡所能，進行救援，尚難謂有何怠失之處：

（一）高雄縣政府警消單位受理報案後，採行作為：

- 1、高雄縣政府警察局98年8月9日警員張鏐華於7時27分1秒受理民眾黃先生以0927223486行動電話撥打110報案，於7時30分21秒受理報案完畢，7時30分30秒迅速將本案110報案單彙

整，於 7 時 31 分 48 秒立即用 110 系統傳輸報案單通報旗山分局，7 時 32 分 20 秒通報消防局 119 指揮中心（即高雄縣災害應變中心）。

- 2、災害應變中心於 98 年 8 月 9 日上午 7 時 33 分 46 秒通知甲仙分隊處理，分隊回報往小林村之道路及橋樑均已損壞無法通行。另同日 6 時 5 分由甲仙分隊小隊長林 00、隊員陳 00 及義消二名由陸路挺進遇四德大橋溪水暴漲淹沒，改走油礦巷轉關山村產業道路，但油礦四號橋亦遭淹沒，改行崩坪坑又因土石流受阻，無法進入災區，於 8 月 9 日 9 時 20 分返回分隊。
- 3、災害應變中心於 98 年 8 月 9 日上午 7 時 50 分及 8 時 13 分復接獲民眾（黃 00）以行動電話號碼：0927223486 報案稱小林村有 43 人受困，請求救援。
- 4、災害應變中心於 98 年 8 月 9 日上午 8 時 29 分進行直升機救援申請作業程序（經向中華電信公司調閱該局 07-7925625 傳真機 98 年 8 月 9 日之撥出紀錄顯示，本案之直升機申請表係於 8 月 9 日 8 時 52 分 34 秒傳送至 02-81966740 號消防署與國搜中心共用之傳真機，終話時刻為 8 時 53 分 25 秒），14 時 18 分高雄縣政府消防局黃局長電請行政院國家搜救中心，如天候許可下，請優先執行本案救援工作、16 時 57 分直升機因天候不佳，無法執行任務，8 月 10 日清晨起展開救援工作。

（二）國家搜救中心接獲申請，執行救援任務：

- 1、98 年 8 月 9 日內政部消防署救災救護指揮中心接獲高雄縣政府消防局傳真航空器申請表，略以：  
「甲仙鄉小林村電信局及忠義路 26 號受困民眾

約 50 人待救。」由於申請表所載任務地區連同旁註「東安村咖啡巷 9 號」計有 3 處，經於 9 時 40 分查證相關事實與座標竣事。

- 2、消防署救災救護指揮中心即刻傳真請空勤總隊執行，並由國搜中心列管，持續追蹤執行進度。本案空勤總隊派遣 3 大 1 隊(臺南機場)UH1H 直升機執行，09:48 空勤總隊回報「當時最大陣風 32 哩，高於 UH1H 直升機最大起動限制 30 哩，不符合飛行規定」，因天候不佳直升機無法執行，國搜中心要求飛行單位隨時監控天候，如天候許可，立即起飛前往救援。
- 3、空勤總隊持續監控天候，至 16:時 25 分直升機 UH-1H 型機編號 NA-505 自臺南機場起飛前往小林村，惟 17 時 35 分因天候不佳飛機無法進入目標區而折返。本案遂列入翌(10)日重大災情管制專案，並派遣空勤總隊及國防部優先執行。
- 4、8 月 10 日上午 7 時 56 分空勤總隊 UH-1H 型機編號 NA-514 起飛，9 時 45 分返航，載回第 1 批 2 名小林村災民；8 時 37 分至 10 時 02 分國防部 1 架 S-70C 型機及 2 架 UH-1H 型機起飛執行，共載運出 29 名災民；8 時 51 分至 9 時 38 分空勤總隊 UH-1H 型機編號 NA-514 起飛搭載 5 名災民下山；14 時 50 分國防部 UH-1H 型機載出 14 名災民至旗山國中；15 時 20 分空勤總隊 UH-1H 型機編號 NA-514 載出 1 名洗腎病患至旗山國中。總計 8 月 10 日當日載出災民 51 人。
- 5、自 8 月 10 日至 16 日為止，共計出動國防部及空勤總隊直升機 50 架次，救出災民 168 人，含報案人黃 00 等 43 人在內。

(三)綜上，高雄縣政府警察局 98 年 8 月 9 日於 7 時 27

分1秒受理民眾黃先生以0927223486行動電話撥打110報案，於7時30分21秒受理報案完畢，即迅速通報119指揮中心展開救援工作，惟因橋斷路毀，無論陸路或產業道路均無法進入，遂依規定申請直升機吊掛，9時48分空勤總隊回報「當時最大陣風32哩，高於UH1H直升機最大起動限制30哩，不符合飛行規定」，無法起飛；至16時25分編號NA-505直升機自臺南機場起飛前往小林村，惟17時35分亦因天候不佳飛機無法進入目標區而折返。迨翌(10)日開始救援，陳訴人姚00等始被救出，並由高雄縣政府社會處安置於順賢宮；另報案人黃00於8月11日救出，亦由社會處安置於順賢宮，本案受困之43名民眾於是日全數救出。衡酌前情，相關單位對於黃00等43人受困山區，業已竭盡所能，進行救援，尚難謂有何怠失之處。

二、高雄縣災害應變中心接獲報案後，因天候因素，無法及時施救，報案人黃00等43人等待救援期間，未能獲得正確資訊，一再向外求援，造成「求救無門」之印象，尚非無因，主管機關允應援此作為教案，研議如何適時傳達訊息、安撫人心並指引受困人員防護事宜，實為當務之急：

(一)經查，高雄縣災害應變中心安排救援後，與報案人黃00等人之聯繫情形：

1、報案人黃00於98年8月9日8時13分與消防局指揮中心通話時言及渠等需直升機救援，受理人員回覆：「我們會通知」，通話紀錄略以：「民眾(黃先生)」報案稱：「要用飛機救援才有辦法」，高雄縣災害應變中心「119隊員林建安」回答：「這樣等一下我們會通知」，顯示黃00所提以「直升機」救援之方式，該應變中心人員業已

認同，且亦著手相關申請作業，有「航空器申請表」附卷足稽。

2、高雄縣政府消防局於本院約詢時指出，98年8月9日上午起山區之災情陸續傳出，大量報案及查詢災情電話湧入指揮中心，當日電話總通話量共9,989通，平均每9秒一通，另有無線電通訊共2,682次，嚴重超出指揮中心值勤人數（11人）之負荷，確屬實情，加以氣候不佳影響直升機起飛，致無法確切得知空中救援訊息；雖災區通訊不良，災害應變中心仍積極持續設法與報案人聯繫，在98年8月9日14時15分與黃00通話，將已申請直升機救援之情事告知，並指導其看到直升機時應揮舞雙手以利識別，增加救援效率。

(二)次查，國搜中心空勤總隊直升機，因天候惡劣無法起飛執勤，直至98年8月9日16時25分天氣暫時轉好，直升機自臺南機場起飛前往小林村，但仍因天候不佳，無法進入目標區，直升機於17時45分折返。災害應變中心在當日無法救援，惟已列入翌日（10日）重大災情管制專案，並將優先安排救援之相關訊息，因「通訊不良，沒有聯絡上」黃00，以致渠等陷於孤立無援之困境。

(三)綜上，高雄縣災害應變中心安排救援後，因天候因素，無法及時施救，報案人黃00等43人等待救援期間，驚恐無助，一再向外求援，情狀堪憫；而在報案當日無法救援，國家搜救中心已列入翌日（10日）優先救援之相關訊息，未能及時告知黃00，造成「求救無門」之印象，尚非無因，主管機關允應援此作為教案，研議如何適時傳達訊息、安撫人心並指引受困人員防護事宜，實為當務之急。

