

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
一、 研究動機	1
二、 研究目的	4
第二節 研究問題與研究範圍	5
一、 研究問題	5
二、 研究範圍	5
第三節 研究架構與研究流程	6
一、 研究架構	6
二、 研究流程	7
第四節 研究方法與研究限制	8
一、 研究方法	8
二、 研究限制	10
第二章 文獻探討	12
第一節 國內有關危機管理的學術論文	13
第二節 國內政府機關有關學術研究	19
第三章 美日自然災害經驗	24
第一節 美國自然災害經驗	25
安德魯颶風 (Hurricane Andrew)	25
一九九三年大洪水 (The Great Flood of 1993)	30
北嶺地震 (Northridge Earthquake)	34
第二節 日本自然災害經驗	42
阪神大地震 (Kobe Earthquake)	42

第四章 理論基礎	49
第一節 危機概念回顧與危機管理	49
一、 危機的意義與特性	49
二、 危機的類型、成因與影響	53
三、 危機管理	57
第二節 風險管理與溝通	66
一、 風險管理	67
二、 風險分析	73
三、 風險認知	74
四、 風險溝通	76
第三節 議題管理與利益關係人關係	84
一、 議題管理	84
二、 利益關係人關係	92
第五章 個案探討	99
第一節 象神 (Xangsane) 颱風議題背景	99
一、 颱風發生緣起	99
二、 風災防範措施與準備	102
三、 風災相關統計資料摘要	103
四、 風災之處理與回應	105
五、 風災復建過程	109
第二節 研究設計	115
一、 訪談對象設計	115
二、 訪談題綱設計	118
第三節 深度訪談分析	121
一、 地方政府災害預防的風險管理	121
二、 地方政府災害預防的風險溝通	126
三、 地方政府災害預防的議題管理	128
四、 地方政府與利益關係人關係	134

第六章 結論與建議	139
第一節 研究發現	139
第二節 政策建議	143
一、風險管理與溝通方面的建議	143
二、議題管理與利益關係人關係方面的建議	146
第三節 後續研究之方向	148
一、研究方法上	148
二、研究範圍上	148
參考書目	149
報紙資料	149
中文書籍及期刊論文	149
外文書籍及期刊論文	152
網際網路	155
附錄	
附錄一：災害防救法	—
附錄二：災害防救法施行細則	九
附錄三：基隆市災害應變中心編組作業要點	一三
附錄四：基隆市颱風災害應變中心編組人員進駐作業須知	一九
附錄五：深度訪談題綱	二三
附錄六：訪談紀錄 (A1) ~ (D16)	二五

圖表目次

一、圖目次

圖 1-1：本研究研究架構圖	6
圖 1-2：本研究研究流程圖	7
圖 3-1：安德魯颶風肆虐納瑞尼湖 (Naranja Lakes) 附近	27
圖 3-2：洪水氾濫區域	31
圖 3-3：卡斯卡斯奇亞島 (Kaskaskia Island) 潰堤圖	32
圖 3-4：洛杉磯市立停車場倒塌情形	36

圖 3-5：山陽新幹線高架橋鋼骨斷裂情形	44
圖 4-1：預防行動系絡	59
圖 4-2：自然危機的危險管理階段	63
圖 4-3：風險管理理論模式	68
圖 4-4：骨牌理論	69
圖 4-5：風險管理循環	71
圖 4-6：溝通過程的模型	78
圖 4-7：公共議題的生命週期	88
圖 5-1：基隆市位置圖	99
圖 5-2：象神颱風路徑圖	100
圖 5-3：基隆市行政區域及基隆河流域圖	104
圖 5-4：基隆河左岸大華橋至崇智橋間河水越堤情形	107
圖 5-5：救難人員用橡皮艇救出「建益護理之家」的一名老人	108
圖 5-6：基隆市政府「象神颱風」復建協調中心組織圖	110

二、表目次

表 2-1：國內有關危機管理的學術論文一覽表	13
表 2-2：國內政府機關有關學術報告一覽表	19
表 3-1：氣旋級別表	25
表 3-2：安德魯颶風死亡、財務損益表	27
表 3-3：1884-1993 年密西西比河支流契培瓦河 (Chippewa River) 水位	30
表 3-4：1990-1995 年美國洪患與死亡損益表	33
表 4-1：影響人們對風險接受度的風險認知因素	75
表 4-2：影響人們關心風險的增減因素	75
表 4-3：議題的類型	86
表 5-1：基隆市象神颱風各行政區受災狀況統計	105
表 5-2：訪談對象列表	115
表 5-3：受訪者象神颱風時與目前職務對照表	116
表 5-4：研究理論 (構念) 與個案間操作性對照表	118
表 6-1：基隆市政府 88 年下半年度暨 89 年度至 92 年度消防預算概況表	125