

桃園市政府消防局近3年(108年至110年)

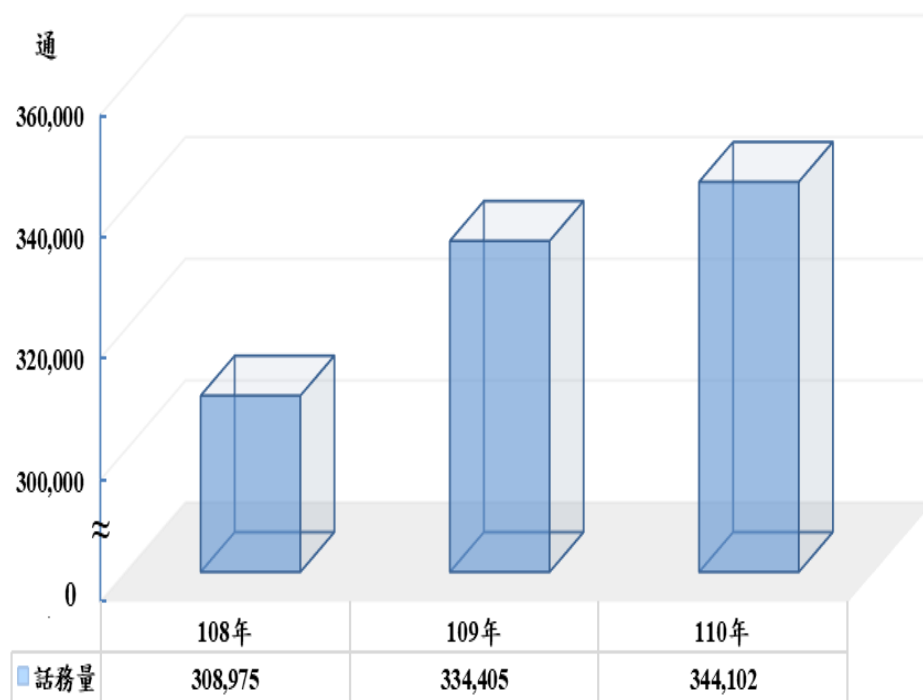
119受理案件統計通報

有鑑於各項災害發生時，119救災救護指揮中心關乎救災指揮效率及人車調度派遣效能，影響民眾生命財產安全甚鉅。現今邁入科技化時代，本局不斷提升消防救災指揮派遣效能，已於110年度完成救災救護人車模組化及人車編組標準化，減少人工派遣及出勤所耗損時間，有效派遣適當車輛及解決入室人員混編情形。以下針對本局119的話務量、受理案件數、受理速度及救災人車模組化進行統計分析，並說明本局目前推動之策進作為。

一、119 話務量(來電與撥出)統計

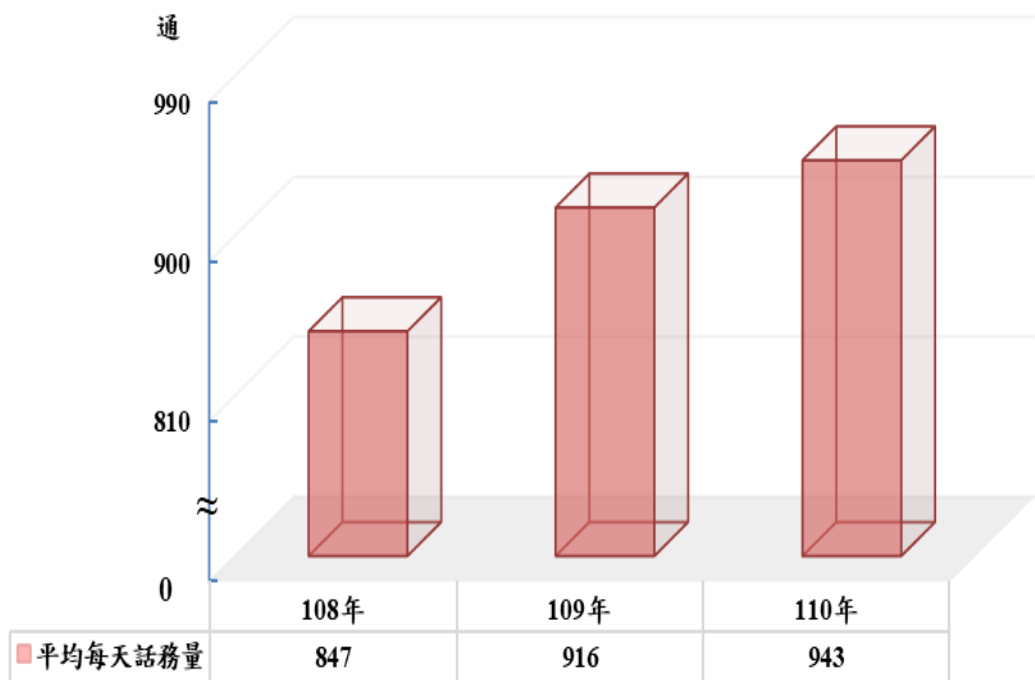
本局「119」話務量(來電與撥出)逐年成長，茲就近3年(108年至110年)本局各年度、平均每天及每小時119話務量數統計如圖1至圖3。110年總話務量達344,102通、平均每天943通、平均每小時為39通。

圖1、近3年(108年至110年)本局119年話務量統計圖



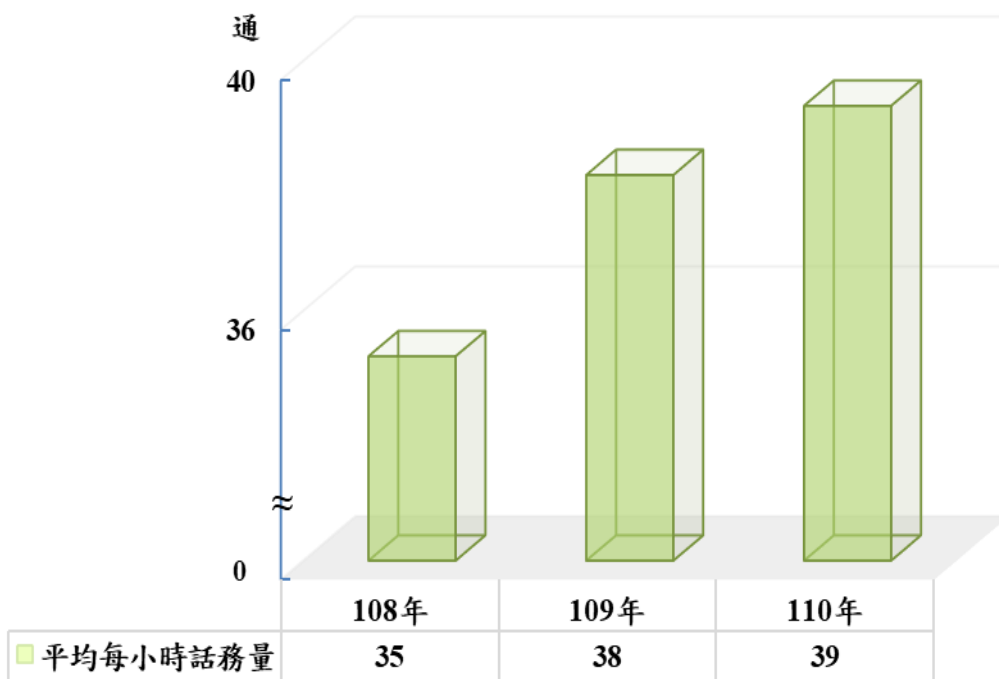
資料來源：本局救災救護指揮中心

圖2、近3年(108年至110年)本局119每日平均話務量統計圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

圖3、近3年(108年至110年)本局119每小時平均話務量統計圖

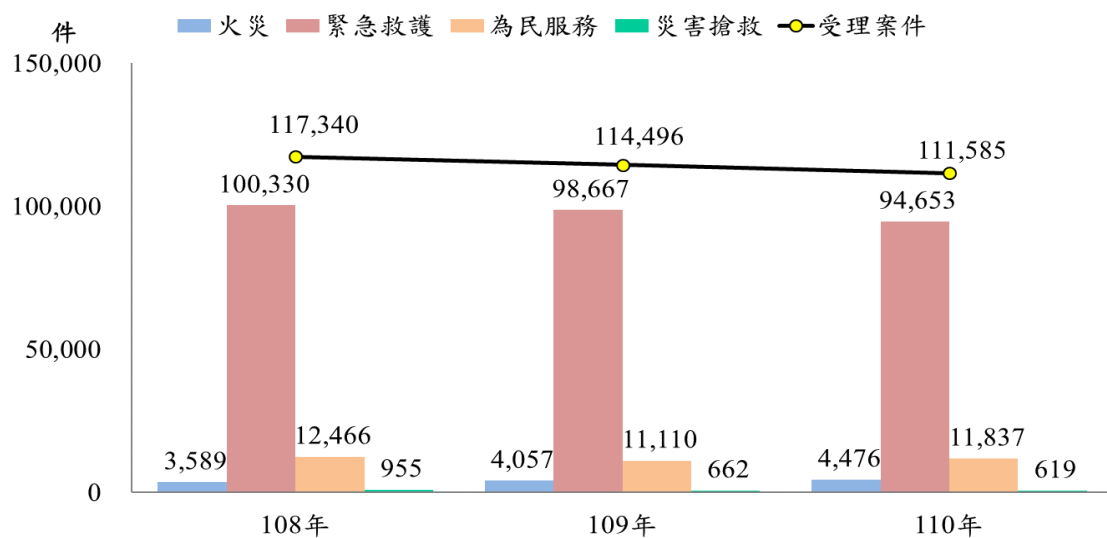


資料來源：本局救災救護指揮中心

二、119 受理案件數統計

經統計近 3 年本局 119 電話受理案件數(如圖 4)，分別為 108 年 117,340 件，109 年 114,496 件，110 年 111,585 件。其中受理各類案件中以緊急救護占最多數。比較 110 年與 108 年增減情形(如表 1)，受理案件減少 5,755 件，其中火警增加 887 件，緊急救護減少 5,677 件，為民服務減少 629 件，災害搶救減少 336 件。救護案件減少原因研判為疫情期間，民眾減少外出及較無意願前往高風險場所就醫。

圖 4、近 3 年(108 年至 110 年)本局受理各類案件統計



資料來源：本局救災救護指揮中心

表 1、近 3 年(108 年至 110 年)本局 119 受理案件統計

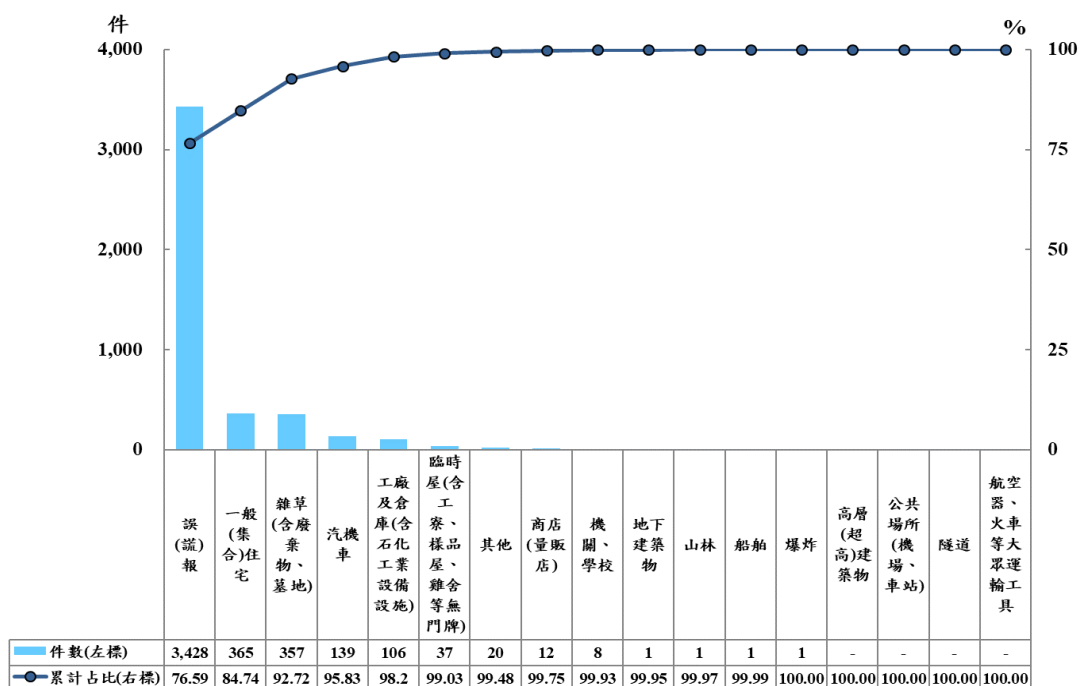
年別	119 受理案件(件)				
	合計	火災	緊急救護	為民服務	災害搶救
108 年	117,340	3,589	100,330	12,466	955
109 年	114,496	4,057	98,667	11,110	662
110 年	111,585	4,476	94,653	11,837	619
與 108 年相較 增減數	-5,755	887	-5,677	-629	-336

資料來源：本局救災救護指揮中心

110 年火災受理案件中(圖 5)，前三大類別分別為誤(謊)報 3,428 件(76.59%)、一般(集合)住宅 365 件(8.15%)、雜草(含廢棄物、墓地)

357 件(7.98%)，累計占比達 92.72%。

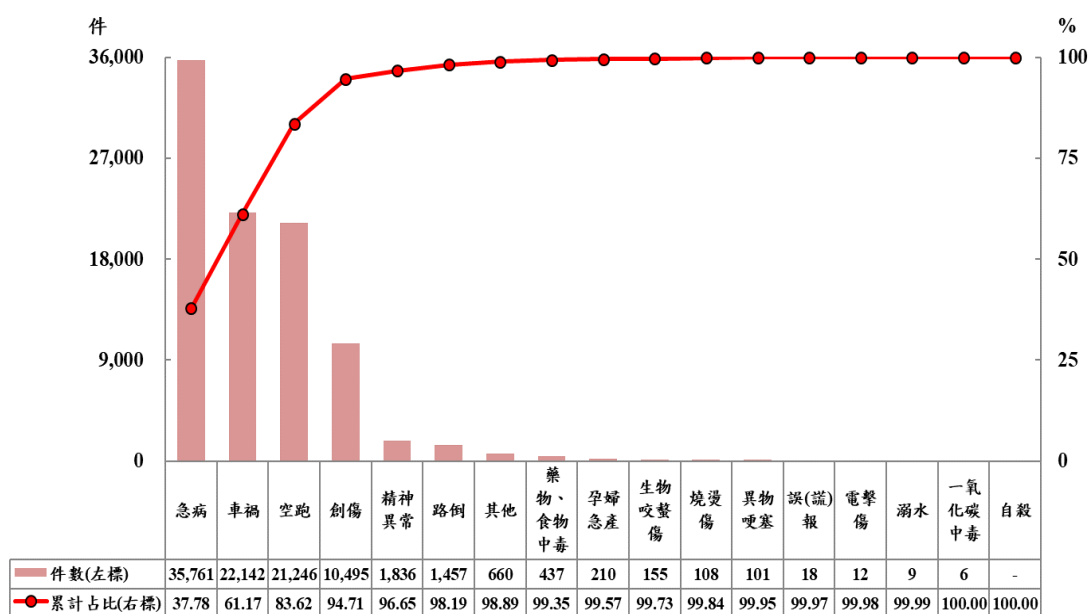
圖 5、110 年火災受理案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

110 年緊急救護受理案件中(圖 6)，前三大類別分別為急病 35,761 件(37.78%)、車禍 22,142 件(23.39%)、空跑 21,246 件 (22.45%)，累計占比達 83.62%。

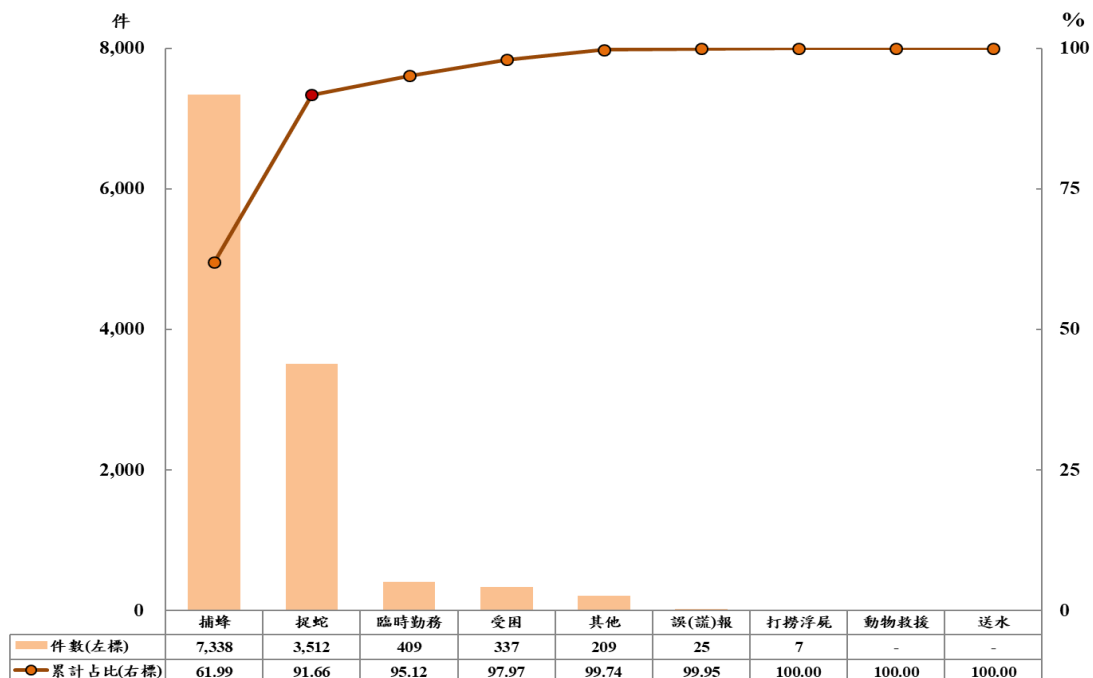
圖 6、110 年緊急救護受理案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

110 年為民服務受理案件中(圖 7)，前三大類別分別為捕蜂 7,338 件(61.99%)、捉蛇 3,512 件(29.67%)、臨時勤務 409 件(3.46%)，累計占比達 95.12%。

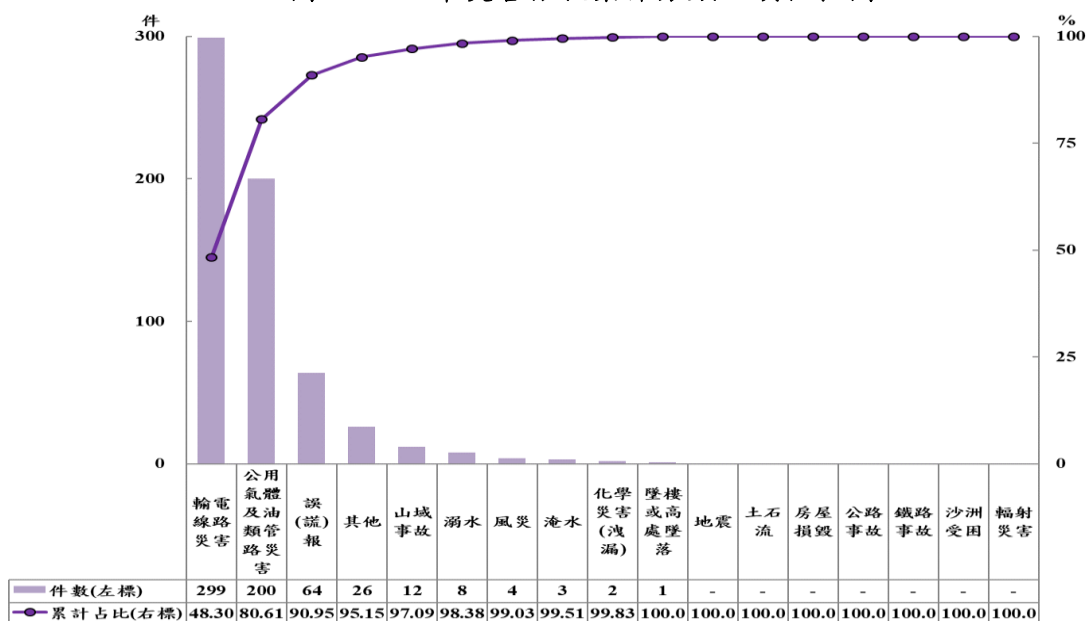
圖 7、110 年為民服務受理案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

110 年災害搶救受理案件中(圖 8)，前三大類別分別為輸電線路災害 299 件(48.30%)、公用氣體及油類管路災害 200 件(32.31%)、誤(謊)報 64 件(10.34%)，累計占比達 90.95%。

圖 8、110 年災害搶救案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

三、本局 119 中心執勤員受理案件速度

119 受理案件 KPI(關鍵績效指標,Key Performance Indicators)是針對 119 執勤人員火災、救護案件受理派遣的秒數、達成率所訂定的關鍵績效指標。火災案件應於 120 秒內完成受理並派遣，個人受理派遣總件數達成率應在 85%以上。救護案件應於 60 秒內完成受理並派遣，個人受理派遣總件數達成率應在 85%以上。以下針對近 3 年(108-110)本局 119 受理火災、救護案件 KPI 分別統計分析如下:

表 2、108 年本局 119 受理火災、救護案件 KPI 統計分析

姓名	受理件數	平均派遣時間(秒)	符合之案件數	達成率(%)	KPI是否達成
丁○○	1,172	26	1,171	99.91	是
余○○	1,942	27	1,935	99.64	是
劉○○	532	36	519	97.56	是
劉○○	2,784	30	2,749	98.74	是
吳○○	486	34	480	98.77	是
吳○○	508	35	495	97.44	是
吳○○	2,907	30	2,858	98.31	是
巫○○	1,912	21	1,909	99.84	是
廖○○	2,932	18	2,921	99.62	是
張○○	875	34	864	98.74	是
張○○	2,864	21	2,858	99.79	是
徐○○	3,447	19	3,446	99.97	是
施○○	3,040	34	2,996	98.55	是
朱○○	2,416	32	2,355	97.48	是
李○○	2,560	32	2,546	99.45	是
林○○	1,476	37	1,425	96.54	是
林○○	2,478	32	2,463	99.39	是
林○○	2,814	27	2,808	99.79	是
楊○○	2,963	13	2,959	99.87	是
楊○○	2,894	20	2,889	99.83	是
王○○	2,794	28	2,766	99.00	是
盧○○	1,232	39	1,204	97.73	是
董○○	2,282	28	2,273	99.61	是
蔡○○	2,624	30	2,612	99.54	是
許○○	2,871	36	2,828	98.50	是
許○○	2,747	28	2,724	99.16	是
謝○○	2,968	31	2,955	99.56	是
賴○○	2,660	30	2,627	98.76	是
賴○○	1,376	26	1,369	99.49	是
邱○○	1,683	30	1,649	97.98	是
陳○○	3,268	23	3,251	99.48	是
陳○○	1,693	36	1,569	92.68	是
陳○○	2,964	28	2,925	98.68	是
黃○○	2,578	28	2,572	99.77	是
黃○○	2,286	26	2,279	99.69	是
黃○○	1,886	34	1,860	98.62	是

資料來源：本局救災救護指揮中心

表 3、109 年本局 119 受理火災、救護案件 KPI 統計分析

姓名	受理件數	平均派遣時間(秒)	符合之案件數	達成率(%)	KPI是否達成
丁○○	138	28	138	100.00	是
余○○	2,455	28	2,406	98.00	是
劉○○	1,188	42	1,079	90.82	是
劉○○	2,501	38	2,324	92.92	是
劉○○	2,526	46	2,052	81.24	否
吳○○	1,756	35	1,704	97.04	是
吳○○	2,539	33	2,409	94.88	是
吳○○	2,584	31	2,516	97.37	是
夏○○	435	38	420	96.55	是
巫○○	1,124	25	1,111	98.84	是
廖○○	2,589	23	2,577	99.54	是
張○○	2,242	31	2,183	97.37	是
張○○	2,795	26	2,763	98.86	是
徐○○	3,131	21	3,077	98.28	是
施○○	2,607	30	2,514	96.43	是
朱○○	1,983	30	1,947	98.18	是
李○○	1,752	34	1,685	96.18	是
林○○	2,615	40	2,383	91.13	是
林○○	1,246	45	1,040	83.47	否
林○○	2,470	37	2,263	91.62	是
楊○○	2,676	29	2,508	93.72	是
王○○	2,851	29	2,702	94.77	是
董○○	2,465	28	2,432	98.66	是
蔡○○	2,382	30	2,298	96.47	是
許○○	2,606	49	2,133	81.85	否
許○○	2,505	29	2,440	97.41	是
謝○○	2,680	29	2,651	98.92	是
賴○○	2,372	28	2,341	98.69	是
賴○○	2,455	30	2,374	96.70	是
陳○○	2,475	26	2,450	98.99	是
陳○○	2,547	32	2,502	98.23	是
陳○○	361	40	357	98.89	是
陳○○	2,554	33	2,379	93.15	是
黃○○	1,887	28	1,884	99.84	是
黃○○	1,971	22	1,969	99.90	是
黃○○	1,185	29	1,178	99.41	是

資料來源：本局救災救護指揮中心

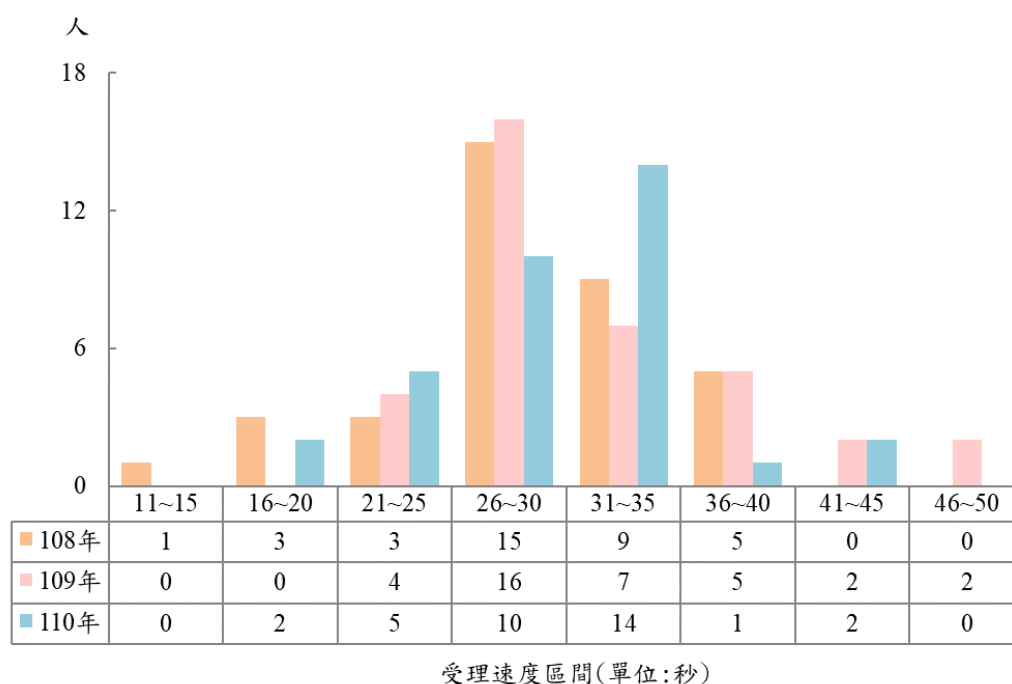
表 4、110 年本局 119 受理火災、救護案件 KPI 統計分析

姓名	受理件數	平均派遣時間(秒)	符合之案件數	達成率(%)	KPI是否達成
丁○○	15	28	15	100.00	是
余○○	2,649	24	2,632	99.36	是
劉○○	2,611	35	2,602	99.66	是
劉○○	2,523	31	2,520	99.88	是
劉○○	1,912	41	1,820	95.19	是
吳○○	930	32	922	99.14	是
吳○○	2,704	35	2,495	92.27	是
吳○○	2,885	30	2,867	99.38	是
夏○○	2,418	31	2,359	97.56	是
廖○○	2,739	25	2,734	99.82	是
張○○	2,453	31	2,374	96.78	是
張○○	2,445	25	2,437	99.67	是
徐○	3,198	20	3,197	99.97	是
施○○	2,670	20	2,666	99.85	是
朱○○	838	33	808	96.42	是
李○○	1,049	35	1,032	98.38	是
林○○	2,638	40	2,492	94.47	是
林○○	828	35	807	97.46	是
林○○	2,721	31	2,707	99.49	是
楊○○	2,445	26	2,417	98.85	是
王○○	3,049	27	2,979	97.70	是
董○○	2,327	29	2,306	99.10	是
蔡○○	2,256	25	2,230	98.85	是
許○○	2,641	42	2,407	91.14	是
許○○	2,331	30	2,263	97.08	是
謝○○	2,583	33	2,539	98.30	是
賴○○	2,322	29	2,300	99.05	是
賴○○	2,536	35	2,386	94.09	是
陳○○	2,349	30	2,299	97.87	是
陳○○	2,693	32	2,652	98.48	是
陳○○	2,214	21	2,209	99.77	是
黃○○	1,656	29	1,654	99.88	是
黃○○	2,224	26	2,221	99.87	是
黃○○	389	35	379	97.43	是

資料來源：本局救災救護指揮中心

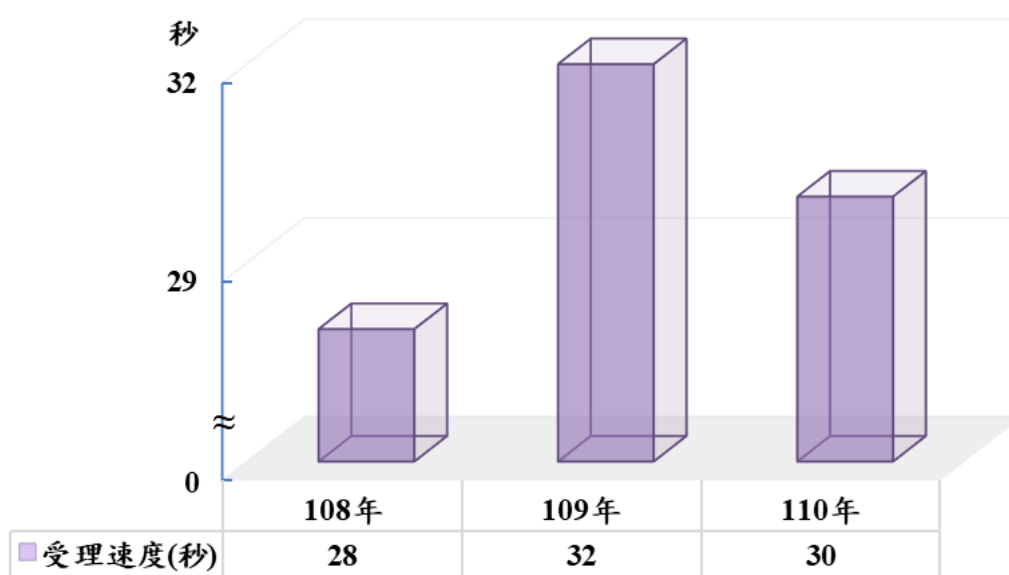
綜上分析，近 3 年本局 119 中心執勤人員受理火災及救護案件平均受理速度主要落在 26~35 秒之間(如圖 9)，108 年平均每人案件受理速度為 28 秒、109 年平均每人案件受理速度為 32 秒、110 年平均每人案件受理速度為 30 秒(如圖 10)，其中 110 年受理速度較 109 年進步 2 秒。

圖 9、近 3 年本局 119 中心值勤人員受理火災及救護案件平均受理速度



資料來源：本局救災救護指揮中心

圖 10、近 3 年本局 119 中心值勤人員受理火災及救護案件平均受理速度



資料來源：本局救災救護指揮中心

四、救災人車模組化效益分析

為有效派遣適當車輛及解決入室人員混編情形，本局於 109 年規劃救災救護車組派遣，並於同年年底進行試辦，110 年度開始施行車組化派遣，使得出勤車輛、人員更合理有效使用。透過進一步數據分析(如表 5)，發現 110 年雖出勤次數增加，但平均每趟次出勤車次及人次皆呈現下降趨勢，平均每車次出勤人次則有所提升，顯示在車組化派遣模式下，單次派遣能夠精確組織合理消防能量投入救災，為人車派遣模組化之實質效益。

表5、109年與110年火災出勤次數、車次、人次統計比較

年別	出勤次數 (A)	出勤車次 (B)	出勤人次 (C)	平均出勤 車次 (B)/(A)	平均出勤 人次 (C)/(A)	平均每車次 出勤人次 (C)/(B)
109 年	9,569	23,058	59,688	2.41	6.24	2.59
110 年	9,683	21,109	55,628	2.18	5.74	2.64
與 109 年相較 增減數	114	-1,949	-4,060	-0.23	-0.50	0.05

資料來源：本局救災救護指揮中心

五、策進作為

本局指揮中心透過資料分析歷史案件的規則與趨勢，讓系統提供的派遣車組活化，提供建議派遣車組相關資訊予派遣人員參考。將派遣工作標準化與系統化，促使派遣相關資源能夠更加的精確與快速調度及有效運用，提升救災之工作效率，並強化以下作為：

(一)救災救護派遣系統擴充車輛模組化派遣功能：110 年度業已完成派遣系統內建各類型救災車輛電腦派遣模組，搭配分隊救災任務編組表設定，預先編排各車輛、人員配置組合，減少人工派遣及出勤所耗損時間，有效派遣適當車輛及解決入室人員混編情形，使救災資源精確合理運用，提升整體救災安全。

(二)戰力看板於 110 年度完成改版，戰力看板改版採用消防局指揮派遣系統及勤務管理系統資料庫數據，透過縝密設計的邏輯運

算，將救災任務編組表視覺化，提供值班人員直覺的顯示方式，掌握單位即時戰力資訊，取代既有紙本勤務表，改以電子方式呈現，可加快勤務派遣出勤速度，有效降低消防人員工作負擔，幫助消防人員更有效率的完成各項消防勤業務。

(三)輔助搶救資訊系統亦於 110 年完成建置，並與本局現有 119 勤務指揮派遣系統及行動派遣 119 APP 介接整合，提供圖資、放射性物質、古蹟、水源缺乏地區、河川攔截點、下水點、高鐵及桃園捷運搶救出口、直升機停機坪與設置太陽能光電設備等場所案發地點周圍 500 公尺內最新搶救資訊，提供現場指揮官決策之參考。

(四)規劃於新版本局全球資訊網站首頁顯示即時案件資訊，讓民眾可自行上網查詢本市目前處理中的救災等案件，了解相關案件處理進度。

(五)救災現場人員管制系統：為解決現場救災人員因個人 beacon 遺失、忘記攜帶以及逐一感應造成不便，針對現行救災現場人員管制系統新增派遣系統派遣出勤人員可以以單選或複選方式拖曳至到場區或編組區之功能，不須讀取 beacon；另登入方式新增帳密登入功能，輸入「119 派遣系統個人帳密」後登入案件清單，點選案件無須感應 beacon，即可成立或進入案件。