

# 桃園市政府消防局近3年(110年至112年)

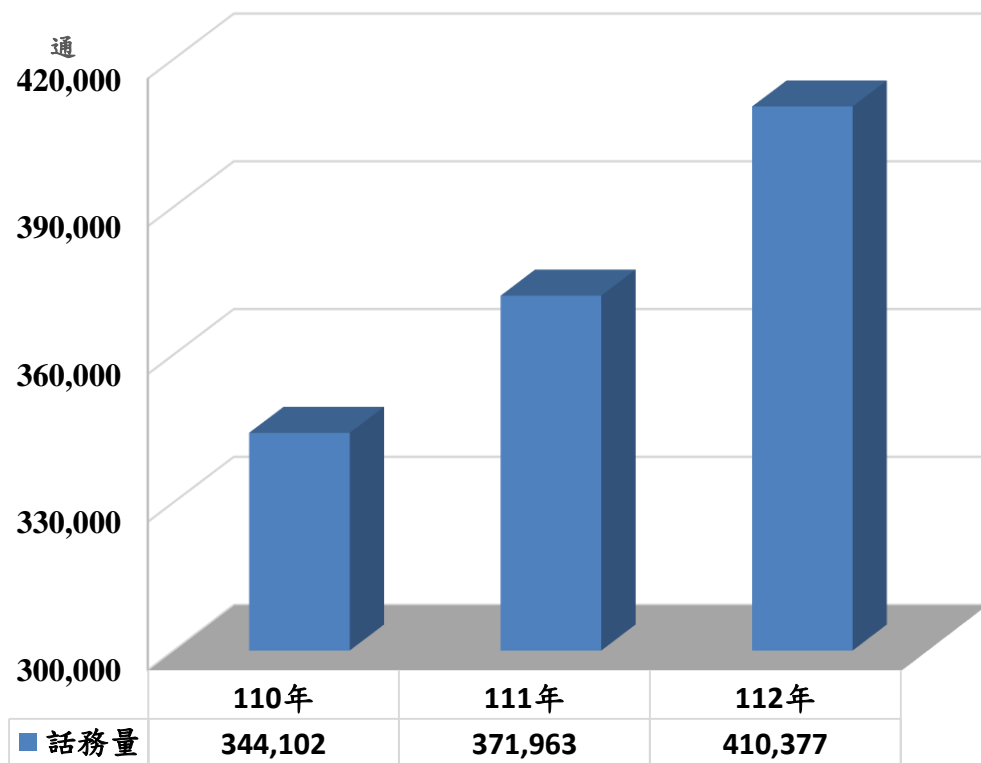
## 119受理案件統計通報

各類災害之發生，119救災救護指揮中心救災指揮效率及人車調度派遣效能之高低，影響民眾生命財產安全甚鉅。於資訊化的時代，本局不斷精進消防救災指揮派遣效能，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

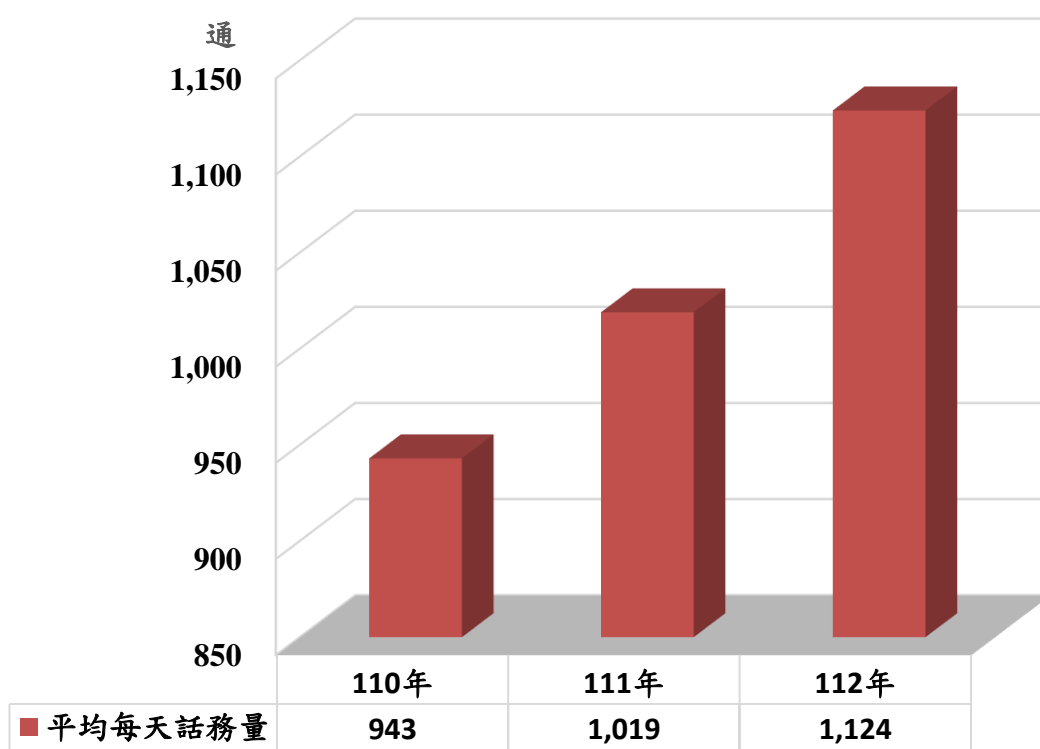
本局「119」話務量(來電與撥出)逐年成長，112年總話務量達410,377通，茲就近3年(110年至112年)本局各年度、平均每天及每小時119話務量數統計如下(如圖1至圖3)。

圖1、近3年(110年至112年)本局119話務量統計圖



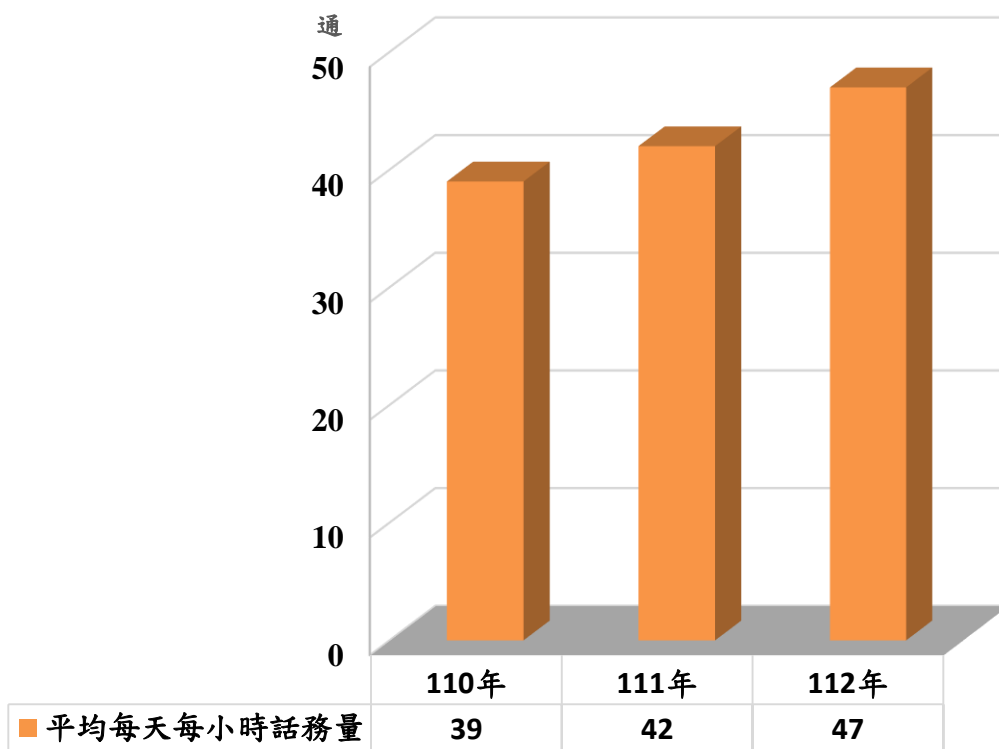
資料來源：本局救災救護指揮中心

圖2、近3年(110年至112年)本局119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(110年至112年)本局119話務量統計圖

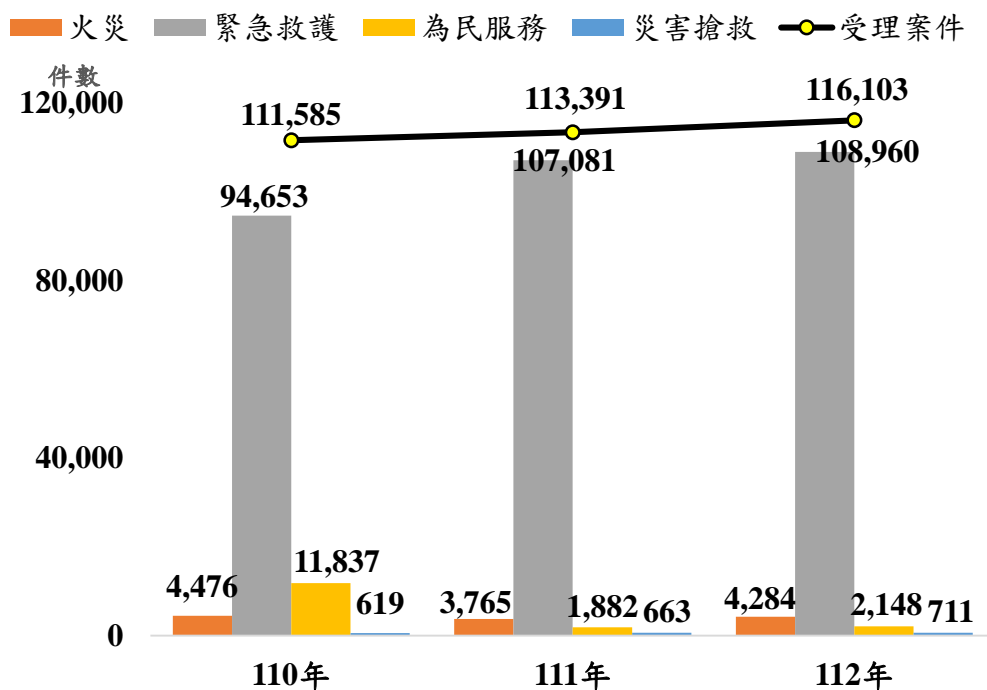


資料來源：本局救災救護指揮中心

## 二、119 受理案件數統計

統計近 3 年本局 119 電話受理案件數，分別為 110 年 111,585 件，111 年 113,391 件，112 年 116,103 件。其中受理各類案件明細統計如表 1；進一步觀察受理各類案件變動情形(如圖 4)，並針對 110 年與 112 年比較，受理案件增加 4,518 件，火警減少 192 件，救護增加 14,307 件，為民服務減少 9,689 件，災害搶救增加 92 件，其中為民服務案件減少原因係因捕蜂抓蛇回歸農業單位，減輕消防人員負擔。

圖4、近三年(110年至112年)本局受理各類案件統計



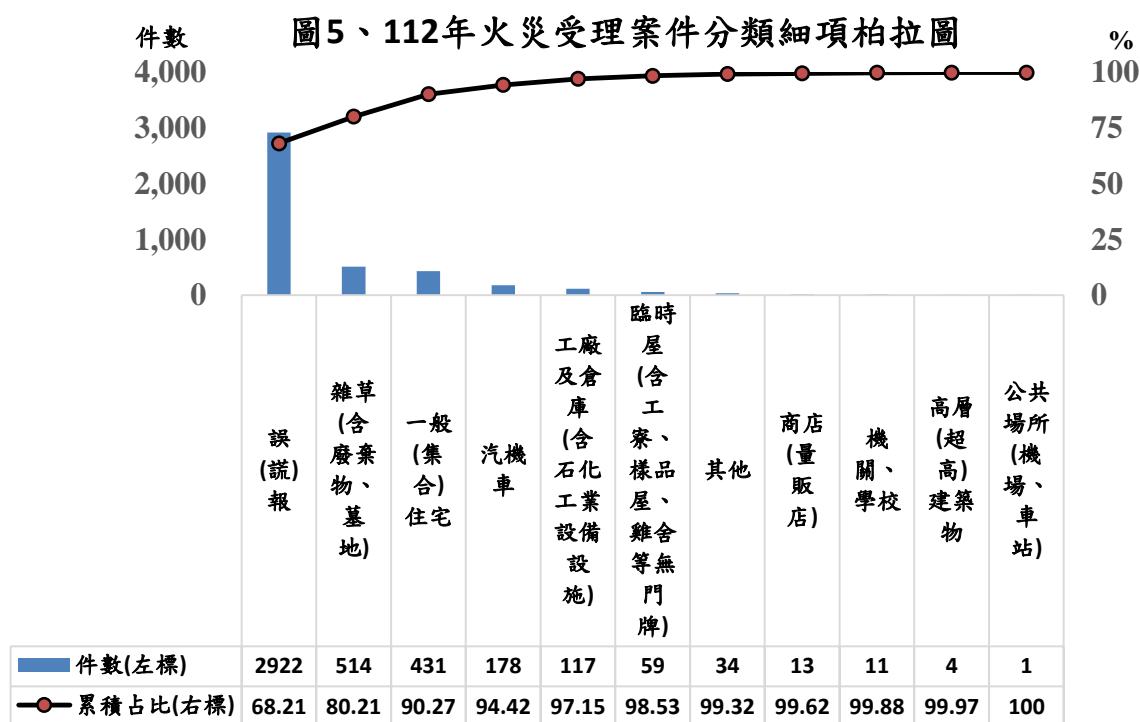
資料來源：本局救災救護指揮中心

表 1、近 3 年(110 年至 112 年)本局 119 受理案件統計

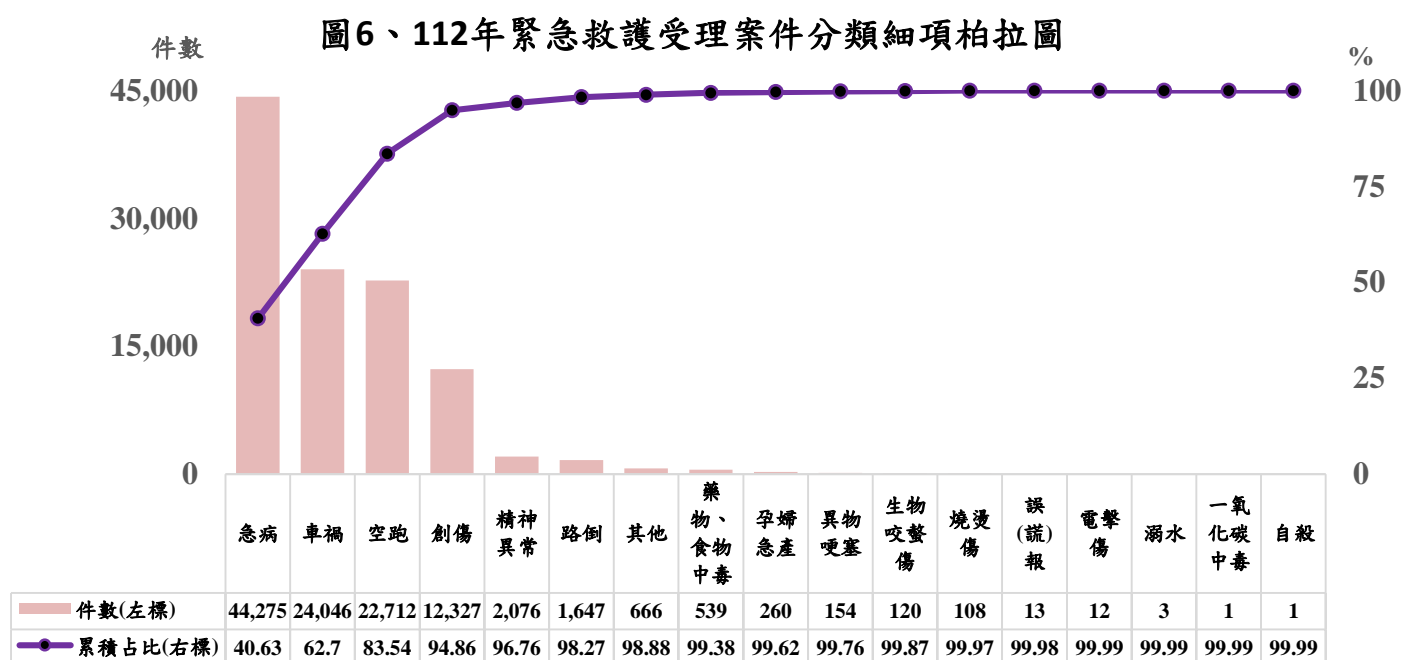
年別	119受理案件(件)				
	合計	火災	緊急救護	為民服務	災害搶救
110年	111,585	4,476	94,653	11,837	619
111年	113,391	3,765	107,081	1,882	663
112年	116,103	4,284	108,960	2,148	711
與110年相較增減數	4,518	-192	14,307	-9,689	92

資料來源：本局救災救護指揮中心

112 年火災受理案件中(圖 5)，前三大類別分別為誤(謊)報 2,922 件(68.21%)、雜草(含廢棄物、墓地)514 件(22.05%)、一般(集合)住宅 431 件(10%)，累計占比達 90.27%。

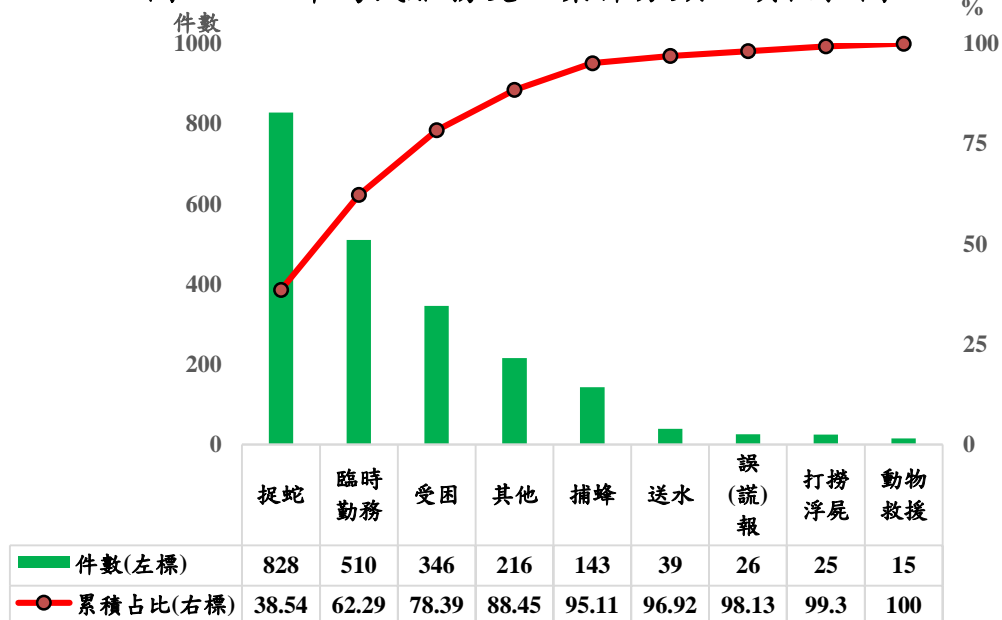


112 年緊急救護受理案件中(圖 6)，前三大類別分別為急病 44,275 件(40.63%)、車禍 24,064 件(22.06%)、空跑 22,712 件(20.84%)，累計占比達 83.54%。



112年為民服務受理案件中(圖7)，前三大類別分別為捉蛇828件(38.54%)、臨時勤務510件(23.74%)、受困346件(16.1%)，累計占比達78.39%。

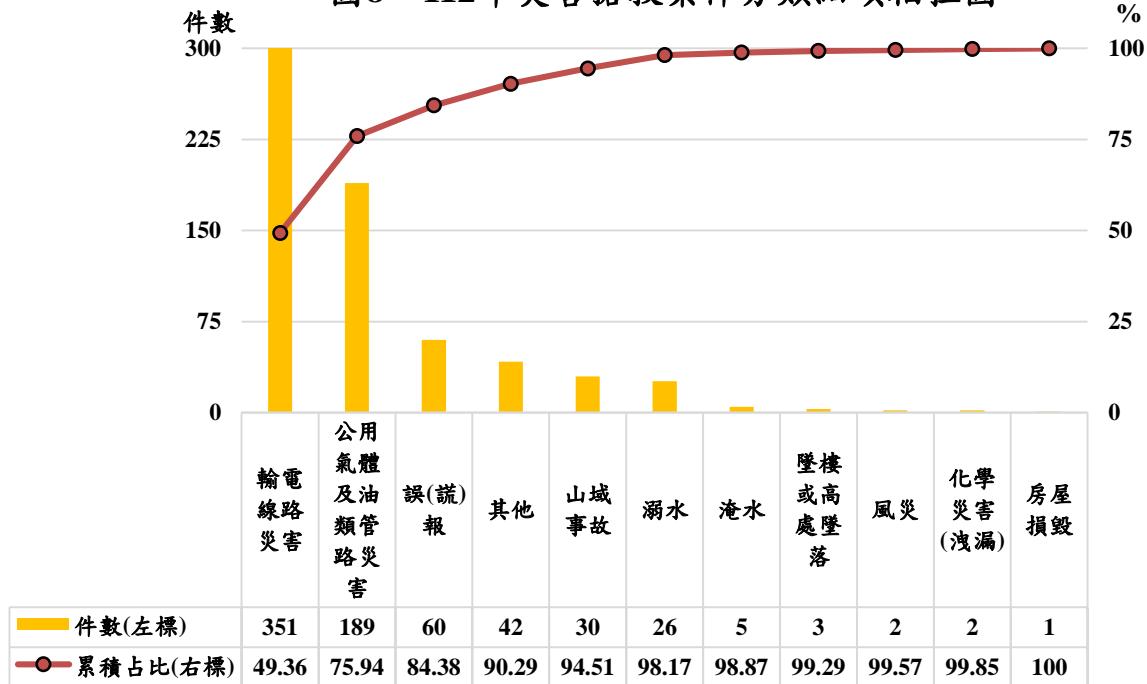
圖7、112年為民服務受理案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

112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351件(49.36%)、公用氣體及油類管路災害189件(26.58%)、誤(謊)報60件(8.43%)，累計占比達84.38%。

圖8、112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、119 中心執勤員受理案件速度

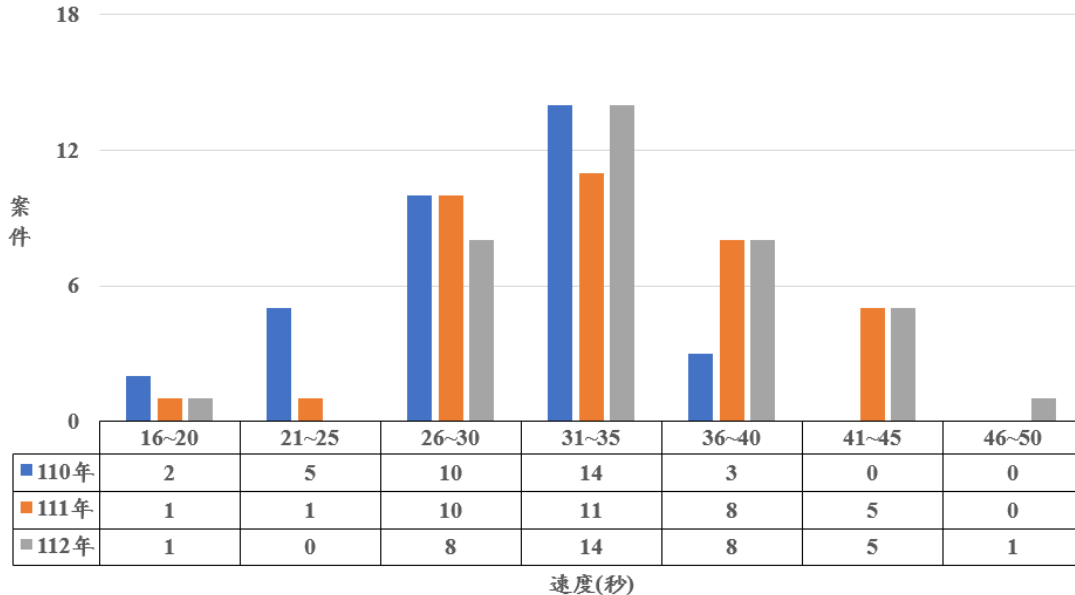
119 受理案件 KPI(關鍵績效指標，Key Performance Indicators) 是針對 119 執勤人員火災、救護案件受理派遣的秒數、達成率所訂定的關鍵績效指標。火災及救護案件應於 60 秒內完成受理並派遣，個人受理派遣總件數達成率應在 85% 以上。以下針對近 3 年(110-112)本局 119 兩班受理火災、救護案件 KPI 分別統計分析如下：

表 2、近 3 年(110 年至 112 年)本局 119 受理案件平均統計

年度	班別	總案件量	符合案件數	平均達成率(%)	平均受理時間
110年	A	35,622	34,535	96.94	31.53
	B	33,445	33,111	99	27.95
111年	A	44,373	42,737	96.31	34.92
	B	41,663	40,933	98.24	30.85
112年	A	43,349	42,132	97.19	34.31
	B	46,140	45,138	97.83	31.8

資料來源：本局救災救護指揮中心

圖 9、近 3 年本局 119 中心值勤人員受理火災及救護案件受理速度

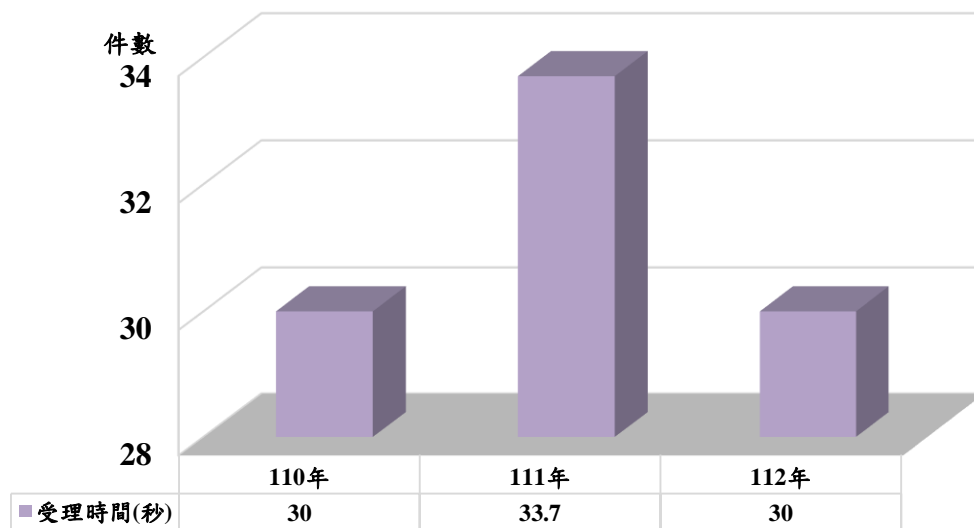


資料來源：本局救災救護指揮中心

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時間，B 班皆快於 A 班(如表 2)，個人受理時間主要落在 26~40 秒(如圖 9)。110 年平均每人案件受理速度為 30 秒、111 年平均每人案件受理速度為 33.7 秒、112 年平均每人案件受理速度為 30 秒(如圖

10)，其中 111 年受理速度驟升，係因 111 年疫情嚴峻，許多案件須增加詢問 TOCC 等相關事項，及民眾進線詢問疫情就醫相關問題，致使受理時間增加。

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，本局災害搶救科於 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、人員更精確使用；進一步分析表 3，查平均出勤車次、出勤次數比顯著下降，為人車派遣模組化之效益。

表 3、近 3 年火災出勤次數、車次、人次統計比較

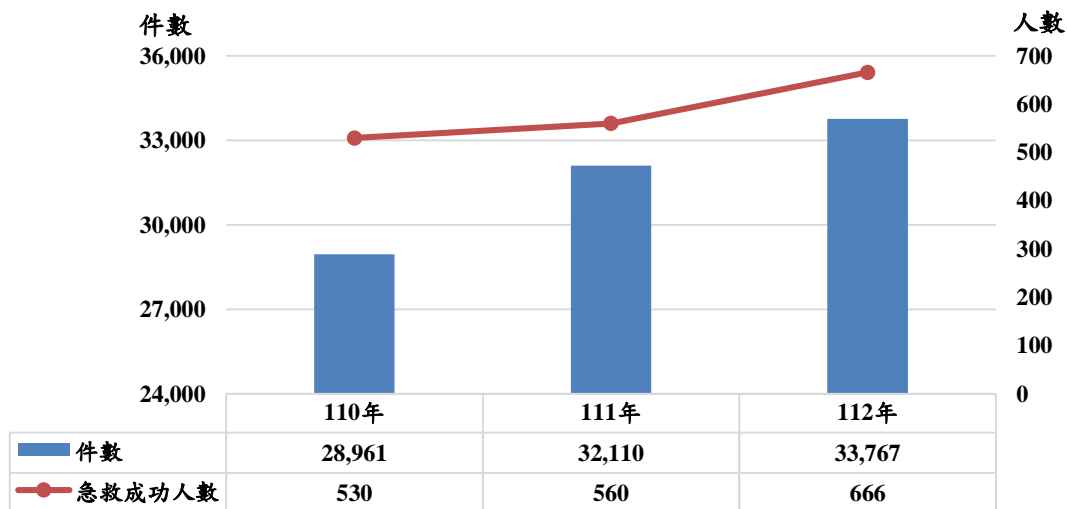
年度	出勤次數 (A)	出勤車次 (B)	出勤人次 (C)	平均出勤 車次 (B)/(A)	平均出勤 人次 (C)/(A)	平均每車次 出勤人次 (C)/(B)
110 年	9,683	21,034	54,940	2.17	5.67	2.61
111 年	9,178	20,183	52,190	2.2	5.68	2.58
112 年	<b>10,920</b>	<b>22,982</b>	<b>56,910</b>	<b>2.1</b>	<b>5.21</b>	<b>2.47</b>
與 110 年 增減數	<b>1,237</b>	<b>1,948</b>	<b>1,970</b>	<b>-0.07</b>	<b>-0.46</b>	<b>-0.14</b>

資料來源：本局救災救護指揮中心

## 五、護理師線上指導

為使報案人進線尋求協助時，提供更加專業之協助與指導，本局 119 自行遴選護理師，針對各類救護案件給予報案人及其家屬心理支持及救護線上指導。統計本局 119 護理師線上指導救護案件數，110 至 112 年增加 4,818 件，急救成功人數增加 136 人，不僅再次證明本市救護量之增長與市民對本局線上救護指導品質之信賴，亦表示本局受理案件量之增加。

圖 11、本局 119 中心護理師線上指導救護案件數



資料來源：本局救災救護指揮中心

## 六、策進作為

本局救災救護指揮中心經由各項數據分析，藉尋找潛在規律與可能趨勢，使派遣車組方式及總量活化，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) 本局新版全球資訊網站顯示即時案件資訊，民眾可自行查詢目前處理中之救災、救護案件，了解案件處理進度，降低民眾詢問該類案件之電話量，使 119 受理量能有更佳之利用。
- (二) 新版派遣系統視訊受理功能，由本市執勤員發起，民眾點選網址同意後，執勤員藉由民眾手機獲取現場即時影像。針對救護案件，增加疑似 OHCA 患者呼吸意識之辨識正確率且即時判別



患者生命徵象，若為判別為 OHCA，則可即時指導現場民眾 CPR 流程，及時完成生命之鍊，提高 OHCA 存活率；針對火警案件，藉由即時畫面判讀現場火煙狀況，執勤員依據 SOP 及經驗派遣，使現場指揮官於第一梯次有足夠救災量能，增強對火場之控制能力。

- (三) 新版派遣系統戰力儀表板，除視覺化表格呈現本市各分隊現時救災車輛出動狀況、位置及各行政區現時戰力，對於掌握各區救災量能與調配各區戰力，大幅減少查詢所需時間外，亦利用大數據統計 24 小時內，本市各類案件發生之位置、數量、時間及派遣車輛明細，掌握本市案件分布並於案件尖峰時間配置相對人力應變。