

# 高雄市政府消防局公務統計分析

## 119 救災救護指揮派遣系統四年提升案

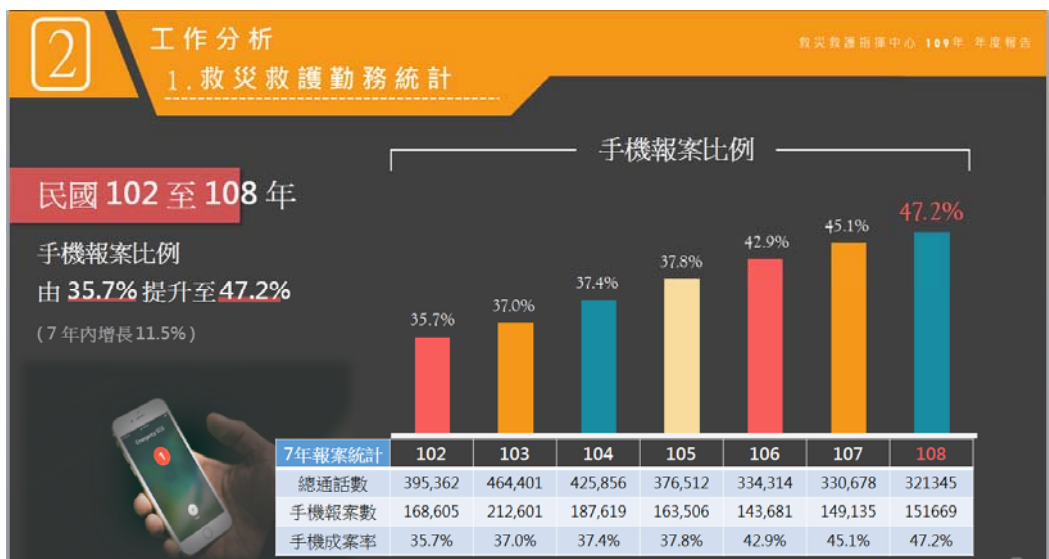
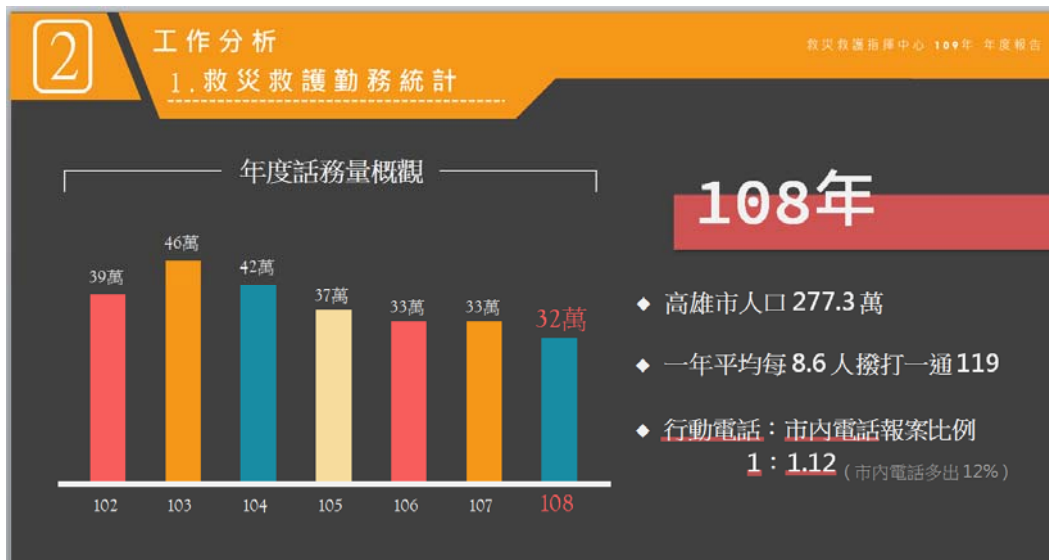
### 一、前言：

119 係司職各項災害救援、生命救助及緊急救護專線，為爭取黃金救援時間，高雄市政府消防局 105 年至 108 年逐步完成建置智慧化指揮派遣系統，為因應與日俱增的民眾需求及精進災害事故黃金派遣時間，本提升案預期以 119 服務不中斷原則，規劃建置相關軟硬體系統及設備，使大型災害發生時仍能維持正常運作，即時提供救災相關資訊予指揮官作為決策參考，增進救災救護反應速度，提升災害搶救效能；俾達成受理標準化、派遣智慧化、流程資訊化、通報多元化、統一資源庫等目標，使災害損失降至最低，民眾生命財產及安全獲得最大保障。



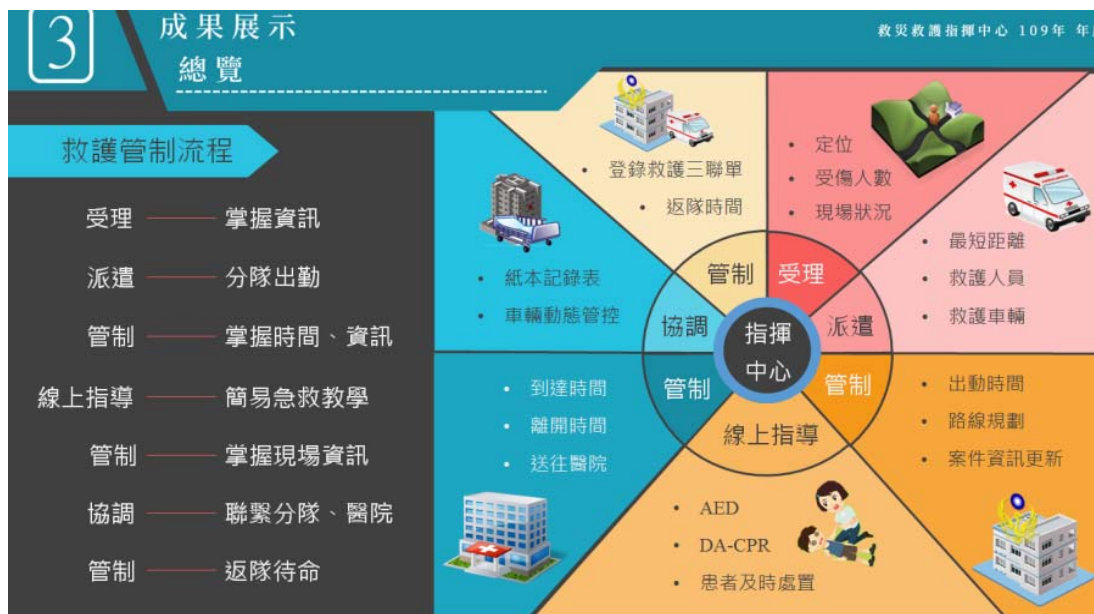
## 二、 受理電話類型統計：

- (一) 爾來，隨著行動網際網路的發展，智慧型手機成為核心的通訊工具，行動應用程式市場及行動商務通訊網路高度繁榮。通訊技術的發展，萬物互聯概念的提出，使得智慧型手機成為了重要的終端裝置，進駐了現代社會的各方面，已經是不可取代的物品。而手機報案比例更是逐年成長，手機報案成案比率達 47.2%，手機報案比例近七年成長 11.5%。
- (二) 問題：民眾行動電話報案只能以基地台定位，不易掌握精確位置，尤其偏遠地區誤差較大，影響線上受理作業，線上同仁需再耗費時間與民眾確認案發地點，亦難縮短派遣時間。



### 三、無線電呼叫類型統計：

(一)救災救護受理案件控管需由值勤員聯繫大隊端、分隊端、出勤車輛、醫院端或其他公務機關，其中以救護案件需透過無線電回報出動、到達、送院、到院、離院、返隊等勤務狀況最頻繁。



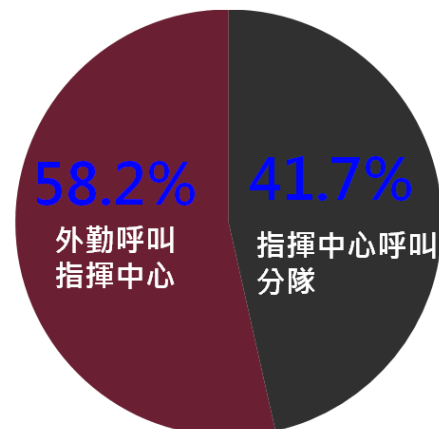
(二)問題:頻繁無線電呼叫，可能導致頻道壅塞，重要的訊息無法立即傳遞錯過黃金救援時間。而管控案件佔據值勤員過多時間，更排擠到需線上指導之案件，107年無線電呼叫1,545,964萬筆，指揮中心呼叫外勤644,771通，外勤呼叫指揮中心901,193通。

107年

1,545,964通無線電

644,771通指揮中心呼叫分隊

901,193通分隊呼叫指揮中心



#### 四、 導入:119 救災救護指揮派遣系統四年提升案

##### (一) 119 報案 APP

高雄市 119 行動報案 APP，利用 GPS 定位及現場影像上傳功能，取得報案人精準位置及掌握災害現場畫面狀況，使用於登山民眾、聽語障、外國遊客等特殊報案狀況。



##### (二) 指揮官行動派遣 APP

在受理民眾報案時，案件之派遣、指揮、調度、管制、協調、聯繫等程序均需透過無線電進行，若遇無線電通訊死角或重大災害時無線電雍塞無法立即掌握狀況。可透過指揮官行動派遣 APP 解決：

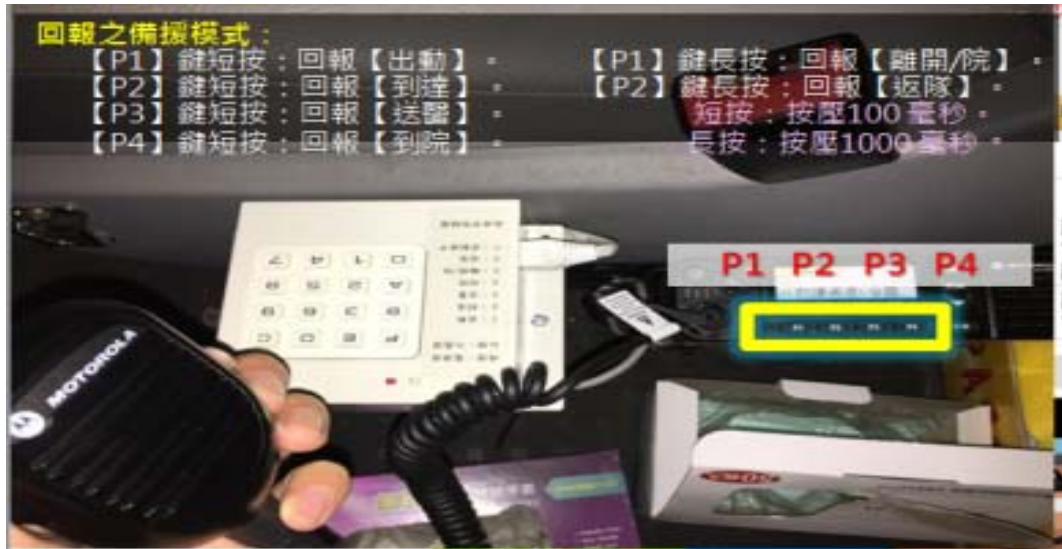
###### 1. 車輛狀態回報功能：

利用指派平板 4G 通訊功能，回傳案件狀態至指派系統上，大量減少執勤員管控案件之負擔。



## 2. 結合無線電車機與指派系統

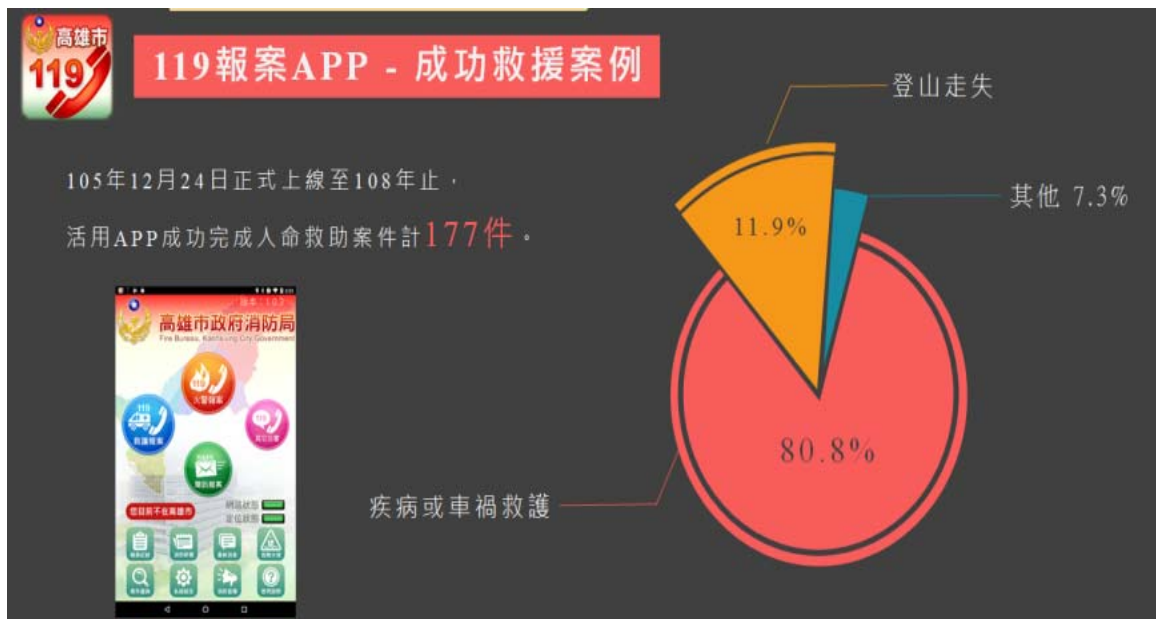
救災與救護車輛所裝載之無線電車裝台可透過裝置上之按鈕回報案件狀態至指派系統上。



## 五、 結論：

### (一) 119 報案 APP 成果：

105年12月24日正式上線至108年止，活用APP成功完成人命救助案件計177件。屢次救援成功獲得媒體報導，更重要是專案成果獲得消防署重視，將陸續推動全國版119報案APP。



(二) 指揮官行動派遣 APP 成果:

利用平板與無線電車機回報案件狀態，取代傳統無線電呼喊，107 年共 154 萬無線電呼喊次數，108 年僅剩 147 萬次。

108年

**1,474,166**通無線電

**548,720**通指揮中心呼叫分隊

**925,446**通分隊呼叫指揮中心

