105 年度高雄市政府消防局統計通報

119 受理案件數及受理人員處理效率統計分析

一、 前言

高雄市政府消防局「救災救護指揮中心」職司本市受理 119 報案後的派遣、調度、管制、通報、協調、聯繫等任務執行與運作，是平時處理各種災害事故的神經中樞。以下針對 119 的話務量、受理案件數及受理速度進行統計分析比較，並說明本局目前推動之策進作為。

二、 119 話務量統計

本市「119」年度話務量逐年成長，從縣市合併後民國 100 年至 103 年，4 年間成長了 16%(如圖 1) ；以 104 年 43 萬通 119 電話計算，本市平均每天約 1,178 通 119 電話，平均每 73 秒有一通 119 電話。

圖 1：119 年度話務量統計分析

三、 119 受理案件數統計

經統計自 100 年至 104 年，因話務量增加，每年實際受理案件數均呈現逐年成長趨勢(如圖 2)，其中包含「火災」與「緊急救護」案件數

之增加(如圖 3、圖 4)，以 104 年為例，本市每日平均受理火災案件計 16 件；每日平均受理緊急救護案件計 362 件。

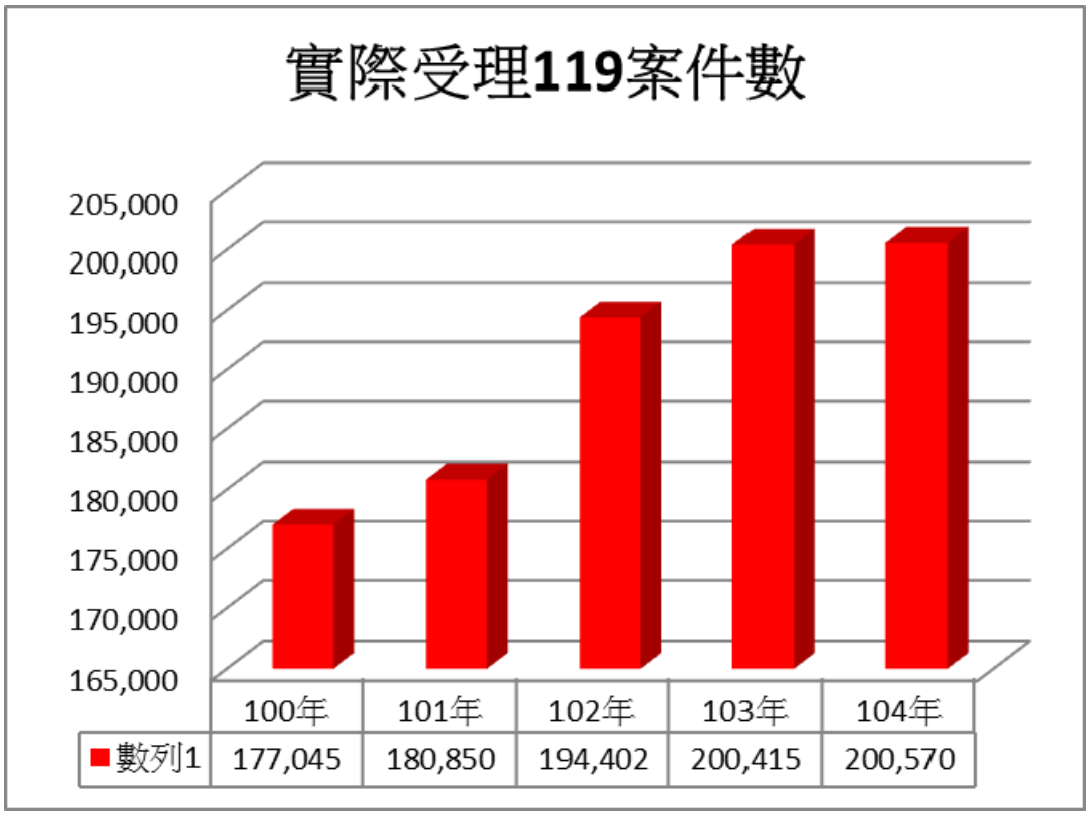

圖 2：實際受理 119 案件數年度統計

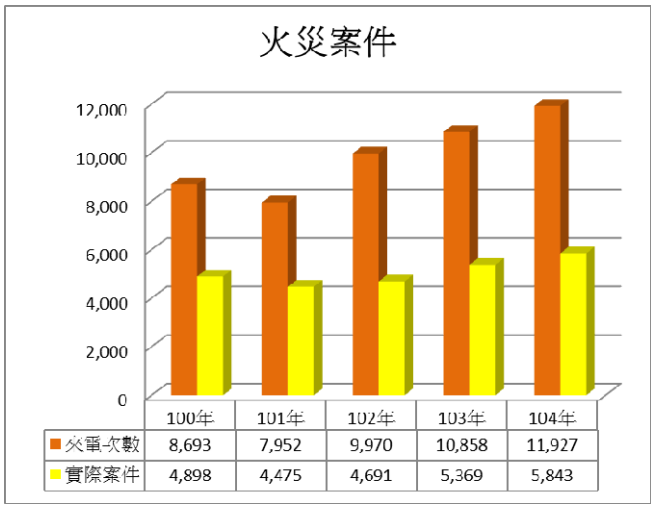

圖 3：火災案件數年度統計

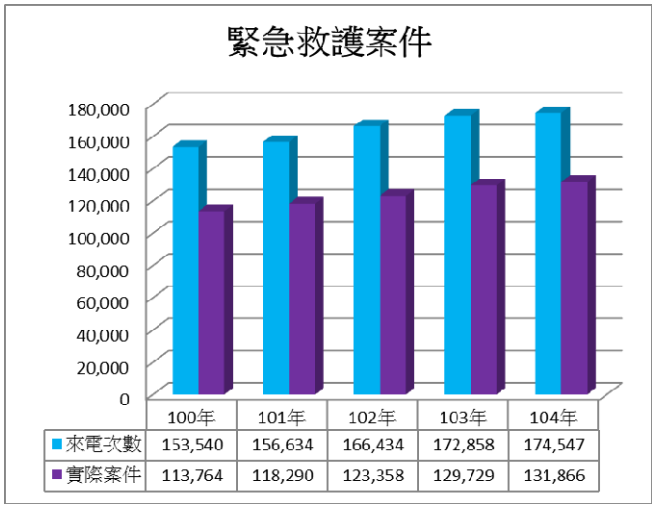

圖 4：緊急救護案件數年度統計

四、 119 中心執勤人數及受理速度之六都比較

於 104 年，本市 119 中心執勤人數(編制 39 名)為六都最少，每人每日平均處理案件數(火災加救護案件計 27 件)為最多，平均火災及救護案件受理速度尚屬中等(如表 1)。

表 1：104 年直轄市執勤人數及受理概況

執勤人數及受理秒數					
	編制員額	平均值班人數	每人每日平均處理案件數（火災加救護案件）	火災案件受理秒數	救護案件受理秒數
臺北市	65	7-9	25	24	31
新北市	64	10-14	17	72	40
桃園市	43	5-7	17	52	38
臺中市	55	11-12	15	50	45
臺南市	47	6-7	19	94	59
高雄市	39	6-7	27	75	53

資料來源：內政部消防署 104 年度救災救護指揮中心評鑑業務簡報

五、 策進作為

本局為改善前述之 119 中心人員有限但案件數增加之困境，及提升 119 報案系統電話正確性及受理派遣之迅速性，於 105 年至 108 年分階段進行「119 資訊系統汰換案」計畫，以因應與日俱增的民眾需求及精進災害事故黃金派遣時間。

上揭計畫預期以 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。計畫

完成後預期能達到以下成果：

(一)提供民眾多元數位報案模式，加速 119 執勤人員快速掌握民眾報案位置及現場資訊。

(二)消防同仁可利用智慧行動裝置接收最新救災救護派遣資訊，並由系統規劃最短路徑，減少救援抵達所需時間，亦可將現場狀況即時回傳指揮中心，有效掌握災害動態狀況及救災相關資訊。

(三)整合局內救災資源系統以優化派遣功能與 GPS 車隊管理，進行救災資源有效調度。

(四)藉由無線電數位化，可強化無線電系統穩定度，擴大及改善目前無線電通訊範圍及通聯品質，增進災害事故之指揮派遣效率，快速達成救災應變工作。