

## 理事長的話

台北市生命線協會自1969年開線以來，即堅守自殺防治工作，積極發揮「危機處理中心」功能。2019年適逢台北市生命線開線滿50週年，本會除堅守傳統電話協談服務外，更以全新的行動裝置文字協談提升服務的完整性，以滿足大眾求助習慣上的改變。因此，本會重整SOS救命網文章內容、增設文字協談功能、改版eSOS個案服務系統。

此外，本會走過風雨50年，為了感謝50年間各方努力成就生命線今日成績，及慶祝本會成立半個世紀，於2019年7月6日舉辦50週年慶感恩大會。當天除了義工的參與，台北北區扶輪社、政府機關、學術界教授，以及多年來支持我們的善心人士，紛紛應邀出席，場面盛大而感人。大會中，義工們以微電影、戲劇表演及合唱團的精彩演出，讓到場嘉賓對生命線又有了更深的認識。大會在感動、歡樂的氛圍中落幕。

2020年，本會依然在自殺防治的路上，守護迷茫的人們。僅此對每一位多年來默默付出的會員、義工及捐助者表示感謝和祝福；你們的支持，鼓勵了我們持續守護那些在生命邊緣掙扎的朋友。讓我們一起邁向下一個五十年！

社團法人台北市生命線協會

理事長 **王承喜**

## 目錄

01	理事長的話
02	50年慶感恩回顧
08	109年會務展望
09	108年會務簡報
17	108年大事記
22	社團法人台北市生命線協會-108年度個案服務統計分析報告
31	<b>義工招募</b>
32	<b>服務宣傳</b> 療心室，陪你聊心事
	<b>活動訊息</b> 電影賞析會
33	108年度安心專線成果報告
43	108年義工團回顧-感恩與歡樂的生命旅程
46	機構參訪心得
47	108年度全年捐款徵信

# 50年慶感恩回顧

總幹事 朱開玉



台北市生命線歷屆理事長，左起：吳昆民先生、李翼文先生、謝三連先生、虞彪先生、王承熹先生、曹國賢先生、劉友員女士、林桂慧女士、溫東光先生、潘成嘉先生

2019年7月6日，貴賓、會員、義工，超過400人，個個滿心歡喜，齊聚台大醫院國際會議中心，慶祝台北市生命線成立50週年，一同見證本會五十年的發展歷程，這亮麗的成績，是凝聚了歷年會員、義工前輩的智慧和努力，他們胼手胝足，執著、嚴謹與奉獻，眾志成城，成就本會成為我國自殺防治安全網絡最重要的服務環結，在我國自殺防治服務成效上是有目共睹。

50週年慶規劃時特別邀請歷年退職義工回娘家，與我們分享50年來對社會貢獻的榮耀，貴賓的出席更是冠蓋雲集，有長期支持我們的熱心人士、團體、企業代表，台北北區扶輪社更是組團來參加，全省各地生命線亦派有代表祝賀，最興奮是歷屆理事長都能撥時親臨到場；第1、4屆潘成嘉理事長、第3屆溫東光理事長、第7屆劉友員理事長、第8屆林桂慧理事長、第11、12屆曹國賢理事長、第16、17屆虞彪理事長、第18、19屆謝三連理事長、第22、23屆李翼文理事長、第24、25屆吳昆民理事長。

活動首先由本會理事長王承熹先生致歡迎詞打開序幕，首位貴賓致詞是台灣自殺防治工作的最高主管機關—衛生福利部部長陳時中先生，接著地方首長由台北市政府副市長蔡炳坤先生代表致詞，學術界的專家學者代表是台北護理健康大學人類發展與健康學院院長李玉嬋教授，民間熱心公益代表是由持續24年不間斷贊助舉辦電影慈善愛心首映會，且成功募款金額超過2500萬元國賓影城股份有限公司董事長張中周先生致詞。



台北市生命線50週年生日快樂



台北北區扶輪社組團參加



王承熹先生致歡迎詞



衛生福利部部長陳時中先生致詞



台北市政府副市長蔡炳坤先生致詞



台北護理健康大學人類發展與健康學院院長李玉嬋教授致詞



國賓影城股份有限公司董事長張中周先生致詞



超過400人共襄盛舉

最感動，也讓全場起立歡迎出場的是50年前親自見證生命線誕生，並主持第一期義工的訓練，高壽94歲的鄭連德牧師，為大家述說生命線創立為艱的歷程。接著是50週年慶的高潮，由理事長邀請致詞貴賓共同切50週年慶生日蛋糕，並邀歷任理事長拍照合影，為歷史見證留下記錄。



全場起立歡迎鄭連德牧師，帶領大家回顧生命線創會艱辛



在台北市生命線服務37年，也是本次活動總策劃朱開玉總幹事，為活動拉開序幕

50週年慶活動正式展開，由記錄片導演李雅芬小姐製作氣度磅礴的生命線成立的傳奇VCR做開場，將全場的目光迅速的聚焦在會場二個大影幕。接著由活動總策劃-總幹事朱開玉女士，報告50週年慶的策劃目標在展現生命線的社會責任、服務精神、義工文化，將週年慶核心精神設定在「繼往開來，永續發展」，活動設計將以會務的發展歷程，每十年為一個單位製作VCR，並邀請一位代表人做口述歷史。

第一個十年：「開創期10/50」，講述人是代表台北北區扶輪社社長曹志仁先生，1969年台北北區扶輪社捐贈本會2支電話，起始我國的電話助人服務，50年來台北北區扶輪社與生命線，攜手合作，共同完成各類型自殺防治工作的推動；「獨立期20/50」，前理事長曹仲植

先生與生命線是最傳奇的一段歷史，他不但參與生命線的創立，並在退休後，全心的投入關愛與支持，成就了生命線獨立發展方向，邀請前理事長曹國賢先生講述；「茁壯期30/50」，是本會最快速發展的10年，因遷入足夠大空間的松江路會所，並導入電腦客製化系統，將本會個案工作全面資訊化，絕對影響了生命線未來20年的創新與發展，邀請講述人是當時帶領生命線邁大步，革新發展的理事長謝三連先生；「自殺防治熱線40/50」，2008年亞洲金融風暴，我國經歷了高自殺率的社會問題，當時的衛生署看重本會豐富的自殺實務及專業能力，加上開發完善的個案管理系統，委託本會承接全國自殺防治熱線-安心專線，承接第2年，自殺死亡率就退出國人已連續13年名列十大主要死因。

我們邀請安心專線服務計畫的計畫主持人國立政治大學心理所許文耀教授，為大家講述本會的自殺防治工作流程、服務標準制定，及在大數據及學理知識的佐證下，多項研究計劃的進行；「創新服務50/50」，若說影響生命線全面資訊科技化最深，莫過於前宏碁公司董事長-本會副理事長王振堂先生，在他擔任北區扶輪社社長時，支持本會建置「eSOS個案管理系統」，在慶祝50週年慶之際，再由他召集「eSOS 3.0創新服務計畫」，順利建置完成「SOS救命網」及「文字即時協談」系統，2021年王副理事長將接任理事長，由他帶領關劃生命線下一個50年是再合適不過的人選。



義工與貴賓合照



第一個十年：由台北北區扶輪社社長曹志仁先生講述，生命線與台北北區扶輪社的合作過程



第二個十年：由前理事長曹國賢先生講述，父子倆與生命線的淵源



第三個十年：由前理事長謝三連先生講述，生命線導入電腦客製化系統，自此迅速發展



第四個十年：由國立政治大學心理所許文耀教授講述，生命線承接安心專線



第五個十年：由副理事長王振堂先生講述，生命線的創新服務



報到組組員



義工團長與組員



全體行政中心人員

50週年慶活動，本會190名協談義工近乎全員投入，主要擔負起會場佈置、貴賓接待重任，週年慶的舞台，義工當然不能缺席，義工的第一個節目【微電影】，是由社工楊伊伊負責，他帶領著徵召來的義工，獨立製作腳本、拍攝、剪輯，讓大眾親睹生命線義工，是如何在平日的每一天，24小時輪值守候生命線，搶救每一個需要幫助的生命傳奇。【舞台劇】，成長自己，幫助他人，這是生命線義工的核心價值，由舞台劇導演經驗義工胡秀菊撰寫腳本，由一群想過足戲癮的義工，在舞台上演譯各自在生命線的學習及成長的心路歷程和喜悅。

【義工代表致詞】生命線組織內最大的成員是義工，主要的服務工作也是由義工執行，可說生命線的生命就是義工。創立50年，完成訓練受聘義工計1360名，他們每一位都曾精進學習，熱情努力投入這份助人工作。前義工團長李紅瑩，義工生涯二十年，擔任團體催化員，為生命線培育一期期新學員，由他代表義工上台

致詞，更是眾望所歸。【合唱團獻唱】，合唱團是生命線最大的傳奇，合唱團有團服30年，卻不曾有固定的團員，但到了各種重要場合，合唱團卻從未缺席，用美妙的歌聲，為活動帶來向心力、帶來凝聚力。義工陶異萍、蔡秋萍挺身而出召集重新整隊，由王小茹擔任指揮，半年練習，合唱團獻給大會第一首歌「如果明天就是下一生」，是感恩所有用心守護生命線的你們，希望都能珍惜當下，在美妙的歌聲中找回自己的心。節目最後，合唱團帶領台下全體歡唱「歌聲滿行囊」，藉著節奏輕快歡樂的歌聲，讓在座所有人歡欣和感動，一起回味同在生命線並肩努力的歲月，喚起大家積極服務社會的熱情。

歡樂與完美的周年慶活動，感恩所有投入活動的夥伴，是你們凝聚了生命線的向心力。特此衷心感謝2019年度義工團長劉傳誠，不辭辛勞擔任活動總召集人，中心同仁達筠、怡臻、佑娜、伊伊、婉亭、康傑、芳英、麗蘭，有你們齊心努力，週年慶圓滿落幕。



微電影《生命線義工的24小時》



微電影《生命線義工的24小時》



舞台劇《花開的生命線》



舞台劇《花開的生命線》



舞台劇《花開的生命線》



前義工團長李紅瑩，代表義工致詞



合唱團獻唱《如果明天就是下一生》及《歌聲滿行囊》



合唱團獻唱《如果明天就是下一生》及《歌聲滿行囊》



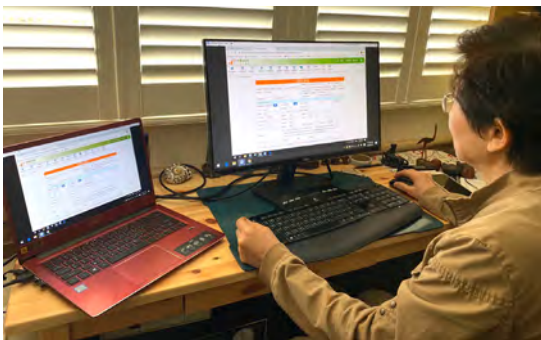
合唱團獻唱《如果明天就是下一生》及《歌聲滿行囊》

# 109年會務展望

總幹事 朱開玉



因應疫情，張貼防疫宣導海報



防疫期間，實施異地遠端上班



為減少群聚，中心人員進行視訊會議



與廠商討論數位學習網未來發展

完成慶祝生命線成立半世紀的一系列活動，進入2020年，也就是中國傳統的60甲子紀年法庚子年，姑且不談是否是迷信或事後諸葛，農曆年除夕夜迎接新年的鞭炮尚未點燃之際，新型冠狀病毒疫情的資訊一波波傳來，因有過去面對SARS疫情的經驗，面對疫情衝擊下，民眾威脅與緊張感也將急遽升高，本會將如同過去50年，在疫情期間，全力投入安頓、照護大眾的心靈。

當1月23日我國出現首例疑似冠狀病毒患者，本會承辦衛福部的安心專線就開始配合政府防疫措施，提供民眾防疫諮詢的第一線服務；安撫因疫情恐慌、焦慮的民眾；對冠狀病毒疑義提供正確資訊；對疫情相關需求引導至衛生福利部疾病管制署網站及1922防疫專線諮詢等。隨著疫情日益攀升，居家檢疫隔離或自我健康管理者來電日眾，大致佔每日來電量20%。為確保生命線及安心專線的穩定運作，本會除了隨時收集疫情發展資訊，同時發通告工作人員注意事項；進入會所先以肥皂洗手，在會所期間全程配戴口罩，提供酒精設備消毒，課程改為線上教學。疫情尚難預估其感染規模，考量熱線持續運作風險評估能減至最低，3月9日起，中心同仁分A、B組，異地遠端上班，將疫情之影響於可掌控之範圍。

本會近20年發展的SOS救命網、數位學習網，可說都是民眾尋求本會遠距服務的平台，慶祝50週年慶建置的文字協談即時通，更是民眾透過行動裝置，就能與文字協談員即時溝通。面對世紀疫情大爆發，將大大調整人與人零接觸模式，相信疫情過後，雲端服務將更為普遍使用。考量本會輔導員職前及在職都各有超過二千人人次上課記錄，上課人數、堂數都讓訓練教室負荷承重，原本就計畫將本會數位學習網擴充為輔導員線上教育訓練平台，經此疫情，遠距、零接觸的概念更可被接受，本會也會加速腳步，今年內完成自殺危機管理學院的改版及擴充。在此祈禱全球安全渡過此疫情危機。



# 108年會務簡報

## 壹、社會服務

一、本會108年1月1日至108年12月31日，服務成果：

- 1.生命線電話輔導個案計24,104人次。(p.22)
- 2.文字協談服務個案計239人次。(p.27)
- 3.網路E-mail輔導個案計111人次。(p.28)
- 4.安心專線輔導個案計91,693人次。(p.33)
- 5.電子報發行計12期。

二、本會在成立50週年之際，建置「SOS救命網-心理健康多元服務e平台.文字即時通」，已於3月21日正式上線，由衛福部常務次長薛瑞元先生與台北市生命線理事長王承熹、台北北區扶輪社社長林文進及參與贊助的各國扶輪社社長：京都北區扶輪社、泰國吞府里扶輪社、首爾南區扶輪社、香港九龍北區、大阪北區扶輪社、東京北區扶輪社及資通電腦董事長余宏揚共同主持啟用儀式。(圖1)

三、本會於2019年7月6日下午二時，假台大醫院國際會議中心舉辦50週年慶感恩大會，5位代表人透過歷史題材及口述歷史與紀錄片做繼往開來的回顧，並邀集歷年所有曾服務生命線義工大團聚及邀請長期支持本會的社會公益人士及團體共襄盛舉。(圖2-6)

四、台北市社會局補助本會108年「心靈急救站-輔導志工在職訓練方案」,補助項目為訓練課程講師費。

五、本會連續第十一年承辦行政院衛生福利部委託辦理108年度「安心專線服務計畫」。

六、為推廣本會自殺防治業務及降低青少年族群之自殺風險，建構社區自殺資源網絡，本會辦理「108年度



圖1：文字即時通

青少年自殺防治訓練課程」，提供大台北地區相關機構專職人員參與。為提升本會輔導義工社區資源運用知能，辦理義工在職課程至台北市家庭暴力暨性侵害防治中心參訪。(圖7)

七、108年度本會接受媒體訪問報導計4次，學校或相關單位參觀拜訪本會計3次，對外教學、演講、學術座談2次，理監事聯席會議6次，委員會會議3次，行政中心會議11次，50週年籌備會議6次，行政中心團體督導4次、義工團活動3次，義工團幹部會議5次。(圖8-15)



圖4：50週年慶



圖5：50週年慶



圖2：50週年慶



圖6：50週年慶



圖3：50週年慶



圖7：主辦青少年自殺防治研習



圖8：1925簡碼啟用典禮



圖12：參訪新加坡關懷熱線



圖9：1925安心專線特展



圖13：台大公衛與健康研究所參訪



圖10：安心專線評鑑會議



圖14：義工團下午茶



圖11：安心專線顧問會議



圖15：義工團大稻埕文化散步

## 貳、義工訓練工作

一、本年度義工在職訓練課程共計41堂課、139.5小時、1,865人次上課(表一)

### 二、義工招募

1. 生命線第三十五期輔導義工儲備訓練已於108年8月30日結訓，通過甄選計44名義工。(圖16、17)
2. 108年1月招募第十二期安心專線接線人員，計29人參加受訓。

表一：本年度義工在職訓練課程

課程名稱	堂數	組數	人數	時數	人次
催化員三階團體集訓	1	1	13	2	13
線上督導團督-文字協談危機介入模式	1	1	15	2	15
文字輔導義工訓練工作坊	2	2	89	10	178
個案研討—開玉組	2	2	25	10	50
心理劇成長工作坊	4	1	17	12	68
敏感度工作坊	4	1	12	12	48
個案研討—芳英組	2	2	40	10	80
台灣eSOS生命守護者系統教學	1	3	198	7.5	198
個案研討—達筠組	2	2	39	10	78
催化員四階團體集訓	1	1	10	2	10
個案研討—怡臻組	2	2	42	10	84
熱線危機談判實務種子班	1	2	38	5	38
個案研討—佑娜組	2	2	45	10	90
危機談判種子班團督	2	1	23	4	46
精障個案服務與省思	3	1	63	7.5	189
線上督導團督	2	1	13	4	26
性別友善課程	1	1	113	2.5	113
35期個案研討-電話精神疾病處遇	1	1	42	2.5	42
35期個案研討-線上即時文字協談工作模式上	1	1	41	2.5	41
35期個案研討-線上即時文字協談工作模式下	1	1	40	2.5	40
35期個案研討-函件輔導	1	1	42	2.5	42
35期個案研討-特殊個案處遇進階	1	1	40	2.5	40
資源單位參訪					
台北市家庭暴力暨性侵害防治中心	1	1	19	2	19
精神疾病與汙名化	1	2	201	2.5	201
109年安心專線制度說明	1	1	116	2	116
總計	41	35	1336	139.5	1865



圖16：35期義工宣誓典禮



圖17：35期義工宣誓典禮

### 叁、活動

一、博偉電影股份有限公司及國賓大戲院，於108年11月6日，贊助電影「魔鬼終結者 黑暗宿命」，提供本會舉辦愛心慈善電影特映會，在熱心社團、企業及善心人士共同參與下，為本會建置「SOS救命網」整合多元性e平台、網路文字即時協談服務，及文字輔導義工培訓，籌募新台幣1,322,500元經費。(圖18-20)



圖18：愛心慈善電影特映會



圖19：愛心慈善電影特映會



圖20：愛心慈善電影特映會

二、12月21日假台北花園大酒店舉辦108年度望年會，並辦理義工團長交接。(圖21-25)

#### 肆、會議

一、本會第二十七屆第二次會員大會於12月21日假台北花園大酒店舉行，同時頒發義工聘書及表揚優秀義工。(圖26-28)



圖24：望年會



圖21：望年會



圖25：義工團長交接



圖22：望年會



圖26：會員大會



圖23：望年會



圖27：會員大會



圖28：頒發義工聘書



圖30：年資20年獎

## 伍、榮譽表揚

### 一、資深義工獎

特等榮譽獎章(年資滿二十五年)：葉素妙、王素芬(圖29)

一等榮譽獎章(年資滿二十年)：潘淑美、洪秀霞、葉寶華、吳從珍(圖30)

金牌獎(年資滿十五年)：沈馨妍

銀牌獎(年資滿十年)：李鳳琴、藺蘇菲、劉傳誠、梁莉娜、周瑞蓮、胡素華、廖麗敏、施駿鵬、王亮月、李泳緹、謝萍、方秀卉、潘郁仙、蔡志宏、朱菊芬(圖31)



圖31：年資10年獎

### 二、榮譽獎章

八等獎：王亮月(圖32)

十等獎：李紅瑩(圖33)



圖32：八等獎章



圖29：年資25年獎



圖33：十等獎章



圖34：全勤獎

三、全勤獎：李麗英、李紅瑩、周淑芳、劉傳誠、梁莉娜、王亮月(圖34)



圖35：值班熱心獎

四、值班熱心獎：陶異萍、李紅瑩、劉永裕、胡素華、王亮月、鄭愛齡(圖35)

五、服務熱心獎：歐陽幸、許西祥、黃麗華、陶異萍、曾素章、胡秀菊、王俊美、李紅瑩、吳淑貞、胡思清、林佳慧、周淑芳、王小茹、蔡秋萍、張瑾貞、林素敏、馬名能、蔡銘烈、劉永裕、胡素華、施俊鵬、王亮月、朱菊芬、劉為一、丁艷芬、張舒雄、徐爾誼、王幼鴻、應淑華、林志謙(圖36)

六、義工團職務獎(圖37)

義工團團長：劉傳誠

活動組組長：邱莉慧、應淑華

關懷組組長：周瑞蓮、梁莉娜

秘書組組長：劉世如、劉美珠



圖36：服務熱心獎

## 陸、組織

本年度會員計234人，生命線輔導義工計191人，網路義工計2人，安心專線接線人員47人。



圖37：義工團職務獎



# 108年大事記

## 壹、會內

### ■會議

- 一月 行政會議—50週年籌備會議 出席：全體中心人員、劉傳誠、王亮月
- 行政會議—第二十七屆第二次理監事會議
- 行政會務—EDC定期巡檢  
出席：簡佑娜、陳信翰
- 行政會議—行政中心例行會議
- 行政會議—「新SOS救命網」啟用典禮討論會議  
出席：台北北區扶輪社曹志仁、林麗心、朱開玉、蘇達筠
- 二月 行政會務—衛生福利部政務次長蘇麗瓊、心口司謹立中司長、心口司詹金月科長、紀皓仁副研究員及楊子慧至本會拜年
- 行政會務—張書森教授來訪洽談合作研究計劃
- 行政會議—行政中心例行會議
- 行政會議—「新SOS救命網」啟用典禮討論會議  
出席：台北北區扶輪社社長林文進、林麗心、朱開玉、蘇達筠
- 行政會議—50週年感恩會第二次籌備會議  
出席：全體中心人員、劉傳誠、王亮月
- 三月 行政會議—行政中心例行會議
- 行政會議—第二十七屆第三次理監事會議
- 行政會議—討論專輯出版事宜  
出席：朱開玉總幹事、曹志仁律師
- 行政會議—行政中心例行會議
- 行政會議—50週年感恩大會第三次籌備會議  
出席：全體中心人員、劉傳誠、王亮月
- 四月 行政會議—官網改版討論會議  
出席：A咖電子商務、簡佑娜、康傑
- 行政會議—行政中心例行會議
- 行政會務—國際扶輪基金會獎助金專員王嫻梅女士來訪，並由台北區扶輪社社長林文進先生設午宴接待
- 行政會議—召開108年度第一次會務發展基金委員會會議  
出席：王振堂、程長和、吳昆民、朱開玉
- 行政會議—50週年感恩大會第四次籌備會議  
出席：全體中心人員
- 五月 行政會議—行政中心例行會議
- 行政會議—第二十七屆第四次理監事會議
- 行政會務—邀請顧問蕭富聰教授討論高危機個案談判施作成效量表
- 行政會議—行政中心例行會議暨50週年感恩大會籌備會議
- 行政會務—108年度青少年自殺防治訓練課程  
講師：簡佑娜
- 六月 行政會務—台北市捷運局董事長特助周芳如小姐來訪
- 七月 行政會議—第二十七屆第五次理監事會議
- 行政會務—台大公衛學院實習生趙雅凡、楊安捷報告自殺防治新訊計2次  
出席：全體中心人員、張書森教授
- 行政會務—熱線危機談判實務課前會議  
出席：蕭富聰教授、全體中心人員
- 行政會議—行政中心例行會
- 八月 行政會議—行政中心例行會
- 行政會務—衛福部108年度「安心專線服務計劃」抽聽考核會議
- 九月 行政會務—108年度「安心專線服務計劃」專家顧問會議  
出席：計畫主持人許文耀教授、副計畫主持人張書森教授、詹金月科長、楊子慧、張欽榮、蕭富聰教授、陳諫心理師、張家銘醫師、魯中興主任、張翠華主任、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻、簡佑娜

- 行政會議—行政中心例行會  
 行政會議—第二十七屆第六次理監事會議
- 十月 行政會議—新eSOS系統優化會議  
 出席：宏傑資訊、蘇達筠、簡佑娜
- 行政會議—行政中心例行會議  
 行政會議—新伺服器建置會議  
 出席：宏傑資訊、安基資訊、蘇達筠、簡佑娜
- 行政會議—衛福部心口司男性關懷專線業務四科  
 科長李炳樟來訪
- 十一月 行政會議—行政中心例行會議  
 行政會務—高雄市生命線主任黃靖淑來訪  
 行政會務—衛福部心口司男性關懷專線業務四科  
 科長李炳樟來訪
- 行政會議—第二十七屆第七次理監事會議
- 十二月 行政會議—行政中心例行會議  
 行政會議—行政中心例行會議暨會員大會籌備會議

## ■學校、機構參訪

- 三月 行政會務—香港善導會到訪  
 接待人：賴怡臻
- 十一月 行政會務—癌症希望基金會到訪  
 接待人：賴怡臻
- 十二月 行政會務—張書森教授率台大公衛學院學生來訪

## ■媒體訪問報導

- 八月 行政會務—八大新聞台採訪  
 行政會務—東森新聞台採訪
- 九月 行政會務—衛福季刊採訪

## ■職前訓練

- 一月 安心職前—安心專線角色與專業倫理  
 講師：賴怡臻  
 安心職前—自殺評估與處遇(初階)  
 講師：蘇達筠

- 安心職前—自殺評估與處遇(進階)  
 講師：簡佑娜
- 安心職前—安心專線系統認識  
 講師：簡佑娜
- 安心職前—社會資源與協談技巧  
 講師：賴怡臻
- 安心職前—電話精神疾病之辨識  
 講師：簡玉坤心理師
- 安心職前—精神障礙個案電話處遇原則  
 講師：簡玉坤心理師
- 安心職前—安心專線12梯電話輔導志工筆試  
 職前訓練—35期義工儲訓成長團體面試  
 安心職前—安心專線12梯電話輔導志工面試  
 計2天
- 職前訓練—35期義工儲訓第二階段甄選會議  
 安心職前—特殊個案處遇原則  
 職前訓練—35期義工儲訓委員會會議  
 安心職前—同理心技巧(一) A組  
 帶領人：周芳英、康傑
- 安心職前—同理心技巧(一) B組  
 帶領人：簡佑娜、楊伊伊
- 安心職前—同理心技巧(二) A組  
 帶領人：周芳英、康傑
- 安心職前—同理心技巧(二) B組  
 帶領人：簡佑娜、楊伊伊
- 二月 職前訓練—安心專線12梯個案研討(一)  
 帶領人：賴怡臻
- 職前訓練—35期義工儲訓進階開訓  
 職前訓練—35期義工儲訓大課程：生命線輔導員  
 的角色與功能  
 講師：朱開玉
- 職前訓練—35期義工儲訓：同理心團體C組 計10次  
 催化員：陶異萍、簡婉亭
- 職前訓練—35期義工儲訓：同理心團體A組 計10次  
 催化員：林佳慧、陳蘅蕊
- 職前訓練—35期義工儲訓：同理心團體D組 計10次  
 催化員：李紅瑩、陳淑文

	職前訓練—35期義工儲訓：同理心團體E組 計10次 催化員：曾素章、康傑	六月	職前訓練—特殊個案與連續個案處遇 講師：朱開玉
	職前訓練—35期義工儲訓：同理心團體B組 計10次 催化員：許西祥、鄭愛齡		職前訓練—自殺個案與評估技巧 講師：簡佑娜
	職前訓練—35期義工儲訓大課程：輔導理論(一) 講師：簡玉坤心理師		職前訓練—35期實習階段A組團體 帶領人：林佳慧、張瑾貞
	職前訓練—35期義工儲訓：同理心團體F組 計10次 催化員：蔡世華、王亮月		職前訓練—35期實習階段B組團體 帶領人：陶異萍、李紅瑩
	職前訓練—35期義工儲訓：同理心團體G組 計10次 催化員：王俊美、朱菊芬		職前訓練—35期實習階段C組團體 帶領人：曾素章、胡思清
三月	職前訓練—35期進階大課程：輔導理論二 講師：簡玉坤心理師		職前訓練—35期實習階段D組團體 帶領人：蔡世華、王亮月
	安心職前—安心專線第12梯個案研討(二) 帶領人：賴怡臻		職前訓練—35期實習階段E組團體 帶領人：王俊美、林素敏
	職前訓練—35期進階大課程：輔導理論三 講師：簡玉坤心理師		安心職前—第12梯電話輔導義工試用期團督 帶領人：賴怡臻
	職前訓練—35期進階大課程：電話協談與助人歷程 講師：周芳英	七月	職前訓練—35期儲訓宿營 計2天
	職前訓練—35期進階大課程：同理心輔導技巧總 整理一 講師：朱開玉	八月	職前訓練—35期儲備訓練-實習階段面談 計3天
		九月	職前訓練—35期生命線義工宣誓典禮
四月	職前訓練—35期進階大課程：同理心輔導技巧總 整理二 講師：朱開玉		
	職前訓練—35期接案練習 帶領人：行政中心督導群		
	安心職前—第12梯試用期團督 帶領人：賴怡臻		
	職前訓練—35期進階階段面談		
五月	職前訓練—35期進階階段面談		
	職前訓練—35期進階階段評選會議		
	職前訓練—35期儲訓進階階段委員會會議 出席：朱開玉總幹事、程長和招訓主 委、周芳英		
	安心職前—第12梯電話輔導義工試用期團督 帶領人：賴怡臻	四月	在職訓練—線上督導團督：文字輔導危機介入 講師：簡佑娜
	職前訓練—社會資源與諮詢 講師：賴怡臻	三月	在職訓練—文字輔導義工訓練工作坊 講師：簡佑娜
	職前訓練—eSOS個案管理系統、個案記錄撰寫 講師：簡佑娜		在職訓練—文字輔導義工訓練工作坊 講師：簡婉亭、康傑
	職前訓練—35期儲訓實習階段團體說明座談 帶領人：周芳英		在職訓練—個案研討-開玉組A組 計2次
			在職訓練—心理劇個人成長工作坊 計2次 帶領人：簡玉坤心理師
		四月	在職訓練—34期敏感度工作坊 計2次 帶領人：劉尚敏老師
			在職訓練—文字輔導義工訓練工作坊 講師：簡婉亭、康傑
		五月	在職訓練—文字輔導義工訓練工作坊 講師：簡佑娜
			在職訓練—個案研討-芳英組A組 計2次

## ■ 在職訓練

- 在職訓練—108年度新eSOS系統教學 計3次  
講師：簡佑娜
- 在職訓練—個案研討-達筠組A組 計2次
- 安心在職—線上督導團督  
帶領人：賴怡臻
- 六月 專職訓練—專職人員團體督導  
帶領人：陳譏心理師
- 七月 在職訓練—個案研討-怡臻組A組 計2次
- 專職訓練—eSOS個案管理系統課程  
講師：簡佑娜
- 在職訓練—熱線危機談判實務種子班 A班  
帶領人：蕭富聰教授
- 在職訓練—熱線危機談判實務種子班 B班  
帶領人：蕭富聰教授
- 八月 在職訓練—個案研討-開玉組 B組 計2次
- 在職訓練—個案研討-芳英組 B組 計2次
- 在職訓練—個案研討-達筠組 B組 計2次
- 在職訓練—個案研討-佑娜組 A組 計2次
- 進階訓練—熱線危機談判實務種子班團督  
帶領人：蕭富聰教授
- 九月 專職訓練—專職人員團體督導  
帶領人：陳譏心理師
- 在職訓練—精障個案之服務與省思 計3次  
帶領人：簡玉坤心理師
- 在職訓練—個案研討-怡臻組 B組 計2次
- 在職訓練—個案研討-佑娜組 B組 計2次
- 在職訓練—精障個案之服務與省思 計3次  
帶領人：簡玉坤心理師
- 十月 在職訓練—35期個案研討—電話精神疾病處遇  
帶領人：簡玉坤心理師
- 在職訓練—熱線危機談判實務種子班團督  
帶領人：蕭富聰教授
- 十一月 在職訓練—35期個案研討—線上即時文字協談工  
作模式 計2次 帶領人：簡佑娜
- 專職訓練—專職人員團體督導  
帶領人：陳譏心理師

- 安心在職—性別友善課程  
講師：彭治鏐副秘書長
- 在職訓練—35期保母團督 帶領人：蘇達筠
- 在職訓練—35期個案研討—函件輔導  
帶領人：周芳英
- 十二月 安心在職—線上督導團督 帶領人：賴怡臻
- 在職訓練—精神疾病與汙名化 計2次  
講師：連盈如教授
- 在職訓練—35期個案研討—特殊個案處遇進階  
帶領人：朱開玉
- 進階訓練—熱線危機談判實務種子班團督  
帶領人：簡佑娜
- 安心在職—109年安心專線制度說明

## ■活動

- 二月 義工團務—108年新春團拜
- 八月 義工團務—西班牙朝聖路之旅分享會
- 九月 義工團務—秋季活動：「大稻埕文化散步」

## 貳、會外

### ■會議

- 一月 行政會務—會員大會暨望年會場勘-花園酒店  
出席：朱開玉、楊伊伊
- 行政會務—50週年台大醫院國際會議中心場勘  
出席：朱開玉、蘇達筠、楊伊伊、康傑
- 三月 行政會務—總幹事拜訪國賓大戲院張中周總經理
- 行政會務—林佳慧心理師至信源企業提供《壓力與調適》講座 出席：楊伊伊
- 行政會務—台北北區扶輪社60週年慶紀念例會暨eSOS救命網心理健康多
- 元服務e平台.文字即時通 用典禮暨記者會  
出席：全體中心人員
- 四月 行政會務—衛福部108年度「安心專線服務計畫」採購案開標 出席：賴怡臻

- 行政會務—衛福部108年度「安心專線服務計畫」採購案評選  
出席：朱開玉、蘇達筠、張書森教授
- 行政會務—衛福部108年度「安心專線服務計畫」採購案議價  
出席：蘇達筠主任、賴怡臻督導
- 行政會務—50週年感恩大會台大會議中心場勘
- 五月 行政會務—臺大健康行為與社區科學研究所健康心理學課程主辦《我們與善的距離》講座 講師：連盈如教授、程綺瑾助理教授  
出席：朱開玉、蘇達筠、簡佑娜
- 行政會務—107年衛生福利部安心專線延長履約期末報告  
出席：計畫副主持人蕭富聰教授、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻
- 行政會務—總幹事及主任拜訪洪奇昌理事
- 行政會務—總幹事拜訪謝三連前理事長
- 六月 行政會務—總幹事出席台北北區扶輪社例會，邀請社友參加本會50週年慶感恩大會
- 行政會務—總幹事拜訪鄭連德牧師
- 行政會務—35期儲訓宿營-台電訓練所場勘  
出席：周芳英、楊伊伊
- 行政會務—總幹事探視陳碧輝名譽理事
- 行政會務—全國自殺防治中心辦理108年度自殺防治年中討論會  
出席：簡婉亭
- 行政會務—衛福部安心專線改碼1925記者會，安排有蘇達筠主任做安心服務報告，王承熹理事長應邀擔任1925啟用貴賓
- 七月 行政會務—台北市生命線50週年感恩大會
- 八月 行政會務—王理事長設晚宴感謝籌辦50週年慶活動工作人員
- 九月 行政會務—信義社福中心「逗陣快樂老作伙」獨老團體活動 計6次 帶領者：周芳英
- 行政會務—「心好有你」1925 依舊愛我一安心專線特展

- 十一月 行政會務—電影「魔鬼終結者：黑暗宿命」愛心慈善特映會 地點：國賓大戲院
- 十二月 行政會務—會員大會場勘-台北花園大酒店  
出席：朱開玉、楊伊伊
- 行政會務—109年安心專線服務計畫審查  
出席：許文耀教授、張書森教授、朱開玉、蘇達筠
- 行政會務—前理事長陳俊鋒先生公祭  
出席：全體行政中心人員
- 行政會務—第27屆第二次會員大會暨108年望年會  
地點：台北花園大酒店
- 行政會務—108年安心專線服務計畫期末報告  
出席：許文耀教授、朱開玉、蘇達筠

#### ■ 演講、授課

- 六月 行政會務—至男性關懷專線授課《危機處理技巧與專線實務》 講師：周芳英
- 八月 行政會務—中華航空公司邀請授課-同理心簡介與同理心技巧運用實務  
帶領人：蘇達筠、曾素章、張瑾貞

#### ■ 機構參訪

- 十一月 行政會務—參訪台北市家庭暴力暨性侵害防治中心  
帶領人：楊伊伊
- 行政會務—行政中心參訪新加坡關懷熱線

#### ■ 媒體訪問報導

- 十月 行政會務—Yahoo TV：風向Special節目錄影宣傳安心專線 出席：蘇達筠

# 社團法人台北市生命線協會

## 108年度個案服務統計分析報告

主任 蘇達筠

生命線設立宗旨是基於博愛精神，以服務社會增進人群健全的幸福為宗旨，藉著守候生命線之工作，使因絕望而喪失生機者，獲得生活的勇氣。社團法人台北市生命線協會(以下簡稱本會)以電話協談、網路函件輔導及即時文字協談的選擇方式，來幫助各種困擾的人，為能提昇及維持本會服務品質，確實掌握個案群的特質及需求，每年會將個案做年度的統計分析和檢討，以期達到對社會大眾更佳的協助。此報告包含電話協談統計、即時文字協談、函件輔導等三大項，除資料數據的分析外，另針對各項統計結果歸納結論及未來的工作展望。

社團法人台北市生命線協會108年度個案服務統計分析報告詳細內容，請至官方網站「資料區>個案服務統計分析>生命線>2019年度個案服務統計分析報告」下載。

### 壹、電話協談

108年本會共計服務24,104人次，其中有效服務量為16,841人次(佔整體服務的69.9%)，無效服務量為7,263人次(佔30.1%)，來電個案整體分析：

#### 一、整體來電個案背景分析(表一)

##### (一) 性別

男性求助個案佔總個案數的36.6%，女性求助個案則佔53.0%。

##### (二) 年齡

個案年齡層以30-39歲最多，佔15.8%；40-49歲居次，佔12.1%；50-59歲，佔10.3%。

##### (三) 職業

以無業者24.2%最多；服務業及學生依次排名第二、三位，各佔10.6%、4.5%。

##### (四) 婚姻

未婚者居首位，佔37.7%；已婚者次之，佔9.9%；離婚第三，佔6.3%。

##### (五) 教育程度

來電求助者以大學程度最多，佔15.8%，高中次之，佔9.1%，專科第三，佔6.3%。

##### (六) 精神狀態

精神患者居首，佔39.8%，心智正常且確有困擾者居次，佔27.2%，疑似病人則佔14.0%。

##### (七) 就醫方式

就醫情形以已就醫最多，佔34.2%，間斷就醫4.3%，拒絕就醫0.6%，轉介就醫0.1%。

##### (八) 物質濫用

來電個案多數並無物質濫用之情形，佔14.2%，具物質濫用問題者以酒癮居首，佔5.7%、藥癮次之，佔0.8%、毒癮第三位，佔0.1%。

##### (九) 暴力情形

多數來電者無加害或受暴之情形，佔16.7%，加害人來電比率較高佔3.5%，受害者次之佔2.1%、互毆則佔0.2%。

##### (十) 個案狀況

曾經來電者超過六成最多，佔64.8%，首次來電者佔第二位26.9%，無法判斷者為8.3%。

##### (十一) 居住狀況

與家人同住居首，佔36.1%，獨居14.3%為第二高位，第三為與他人同住6.9%。

(十二) 主要問題

憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病、接通即掛、打錯電話、其他人際關係、感情問題分佔求助主述問題前五位，比例分別為20.5%、14.6%、13.8%、7.3%、5.1%，主述問題前三名中，就有兩名為未協談之無效服務。

表一、台北市生命線108年度(1-12月)「電話整體服務量」個案分析

項目	個案數	百分比
性別		
女性	12,764	53.0%
男性	8,834	36.6%
不詳	2,506	10.4%
職業		
學生	1,073	4.5%
軍警	42	0.2%
公教	618	2.6%
工	466	1.9%
商	909	3.8%
家管	676	2.8%
自由	539	2.2%
服務	2,544	10.6%
農	5	0.0%
醫護	54	0.2%
退休	755	3.1%
其他	117	0.5%
無業	5,836	24.2%
不詳	10,473	43.4%
個案狀況		
曾經來電	15,621	64.8%
第一次	6,475	26.9%
無法判斷	2,008	8.3%
年齡		
12歲以下	9	0.0%
12-19歲	290	1.2%
20-29歲	2,252	9.3%
30-39歲	3,815	15.8%
40-49歲	2,913	12.1%
50-59歲	2,473	10.3%
60歲以上	1,857	7.7%
不詳	10,495	43.5%
物質濫用		
無	3,425	14.2%

項目	個案數	百分比
物質濫用		
酒癮	1,370	5.7%
藥癮	181	0.8%
毒癮	28	0.1%
賭癮	13	0.1%
網路成癮	20	0.1%
不詳	19,067	79.1%
個案主述(1-6月)		
感情問題	642	5.0%
婚姻問題	156	1.2%
家庭問題	1,071	8.4%
其他人際因素	1,023	8.0%
精神疾病因素	1,898	14.8%
焦慮憂鬱	723	5.6%
物質濫用(藥酒癮)	26	0.2%
成癮(非藥酒癮)	5	0.0%
身體病痛	360	2.8%
失業	35	0.3%
債務	25	0.2%
經濟困難	89	0.7%
職場問題	511	4.0%
學業問題	73	0.6%
兵役問題	0	0.0%
獨居問題	11	0.1%
退休問題	6	0.0%
生活適應	992	7.7%
重大失落	130	1.0%
法律或犯罪	104	0.8%
性問題	19	0.1%
其他	274	2.1%
接通即掛	1,849	14.4%
自殺通報	110	0.9%
資料查詢	500	3.9%
打錯電話	1,717	13.4%

項目	個案數	百分比
個案主述(1-6月)		
來電不出聲	199	1.6%
社會抱怨	269	2.1%
婚姻		
未婚	9,095	37.7%
已婚	2,394	9.9%
分居	149	0.6%
離婚	1,513	6.3%
鰥寡	273	1.1%
同居	177	0.7%
不詳	10,503	43.6%
教育程度		
小學以下	94	0.4%
國中	1,373	5.7%
高中	2,188	9.1%
專科	1,514	6.3%
大學	3,802	15.8%
研究所	1,130	4.7%
博士	38	0.2%
不詳	13,965	57.9%
居住狀況		
不詳	10,292	42.7%
獨居	3,452	14.3%
與家人	8,699	36.1%
與他人	1,661	6.9%
精神狀態		
精神患者	9,586	39.8%
疑似病人	3,379	14.0%
心智正常	6,548	27.2%
無法判斷	4,591	19.0%
就醫方式		
無	2,323	9.6%
已就醫	8,235	34.2%
間斷就醫	1,026	4.3%
拒絕就醫	136	0.6%
轉介就醫	17	0.1%
不詳	12,367	51.3%
暴力情形		
無	4,029	16.7%

項目	個案數	百分比
暴力情形		
加害人	852	3.5%
受害人	502	2.1%
互毆	46	0.2%
不詳	18,675	77.5%
個案主述(6-12月)		
夫妻問題	243	2.15%
家庭成員問題	1151	10.2%
感情因素	586	5.19%
重要親友亡故	60	0.53%
其他人際關係	741	6.57%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	2,319	20.55%
物質濫用(酒、藥、毒品)	36	0.32%
職場工作壓力	531	4.7%
失業	125	1.11%
債務	65	0.58%
經濟困難	118	1.05%
慢性化的疾病問題	189	1.67%
急性化的疾病問題	71	0.63%
學校適應問題	93	0.82%
生涯規劃因素	80	0.71%
遭受騷擾	39	0.35%
遭受暴力	31	0.27%
遭受詐騙	15	0.13%
兵役因素	1	0.01%
畏罪自殺、官司問題	32	0.28%
社會抱怨	415	3.68%
資料查詢	368	3.26%
其他	368	3.26%
接通即掛	1,667	14.77%
來電不出聲	231	2.05%
打錯電話	1,600	14.18%
回撥失敗	0	0.0%
自殺通報	112	0.99%



## 二、自殺族群分析

### (一) 自殺意念

以整體服務量(24,104人次)進行分析，台北市生命線1995自殺防治熱線108年度共有2,016人次之來電求助者具自殺意念，佔整體來電的8.4%；其中自殺意念者為

1,944人次(佔所有具自殺意圖者96.4%)，準備自殺者為33人次(佔1.6%)，正在自殺者為39人次(佔1.9%)。本會於96年3月開始針對自殺高危險族群做追蹤關懷的服務，期能解除或降低危機的發生。

表二、108年具自殺意圖者自殺意念強度分析表

(1-6月)/項目	不詳	無自殺意念	偶有念頭	常有念頭	準備自殺	正在自殺
人次	10,686	1,055	786	260	13	17
占比	83.4%	8.2%	6.1%	2.0%	0.1%	0.1%

(7-12月)/項目	不詳	總是(每日)	經常(每週)	有時(兩週)	偶爾(每月)	無自殺意念	人次
不詳	人次	8,579	6	8	5	19	54
	占比	98.9%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.6%
正在自殺	人次	5	11	5	0	1	0
	占比	22.7%	50.0%	22.7%	0.0%	4.6%	0.0%
準備自殺	人次	2	11	6	0	1	0
	占比	10%	55%	30%	0%	5%	0%
無立即危險	人次	541	136	188	172	364	1,173
	占比	21.0%	5.3%	7.3%	6.7%	14.1%	45.6%

### (二) 自殺方式

具自殺意圖之來電者(共2,016人次)中，線上評估具明確自殺計畫者為873人次，佔自殺意念來電之43.3%，而無自殺計畫者(包含自殺方式為無或不詳)則為1,143人次，佔56.7%。自殺方式無論上半年，前三名皆為高處跳下(全年共248人次，佔自殺計畫者28.4%)、食用致命物質(198人次，佔22.7%)、切穿工具/刀槍自殘(172人次，佔19.7%)，上述三種自殺方式佔所有自殺計畫的70.8%。

表三、108年具自殺意圖者自殺方式分析表

(1-6月)/項目	人次	占比	(7-12月)/項目	人次	占比
不詳	399	37.1%	不詳	321	34.1%
無	255	23.7%	無	168	17.9%
上吊及窒息	39	3.6%	上吊及窒息	55	5.9%
吸入致命氣體	28	2.6%	吸入致命氣體	23	2.4%
食用致命固體或液體	102	9.5%	食用致命物質	96	10.2%
高處跳下	127	11.8%	高處跳下	121	12.9%
溺斃	9	0.8%	溺斃	15	1.6%
以刀槍自殘	87	8.1%	切穿工具	85	9.0%
其他	30	2.8%	農藥	15	1.6%
總計	1,076	100%	槍砲及爆裂物	0	0.0%
			其他	26	2.8%
			不願透漏	15	1.6%
			總計	940	100%

### (三) 自殺紀錄/追蹤照護

具自殺意圖之來電者(共2,016人次)，扣除不詳，曾自殺者多於無自殺紀錄者，曾自殺者佔具自殺意圖者之39.7%，無自殺史者則佔35.2%。另具自殺意圖之來電者中，同意本會追蹤照護者為60人次，佔具自殺意圖者之3.0%，多數個案接受本會主動性追蹤關懷服務後，自殺意念確有明顯降低。

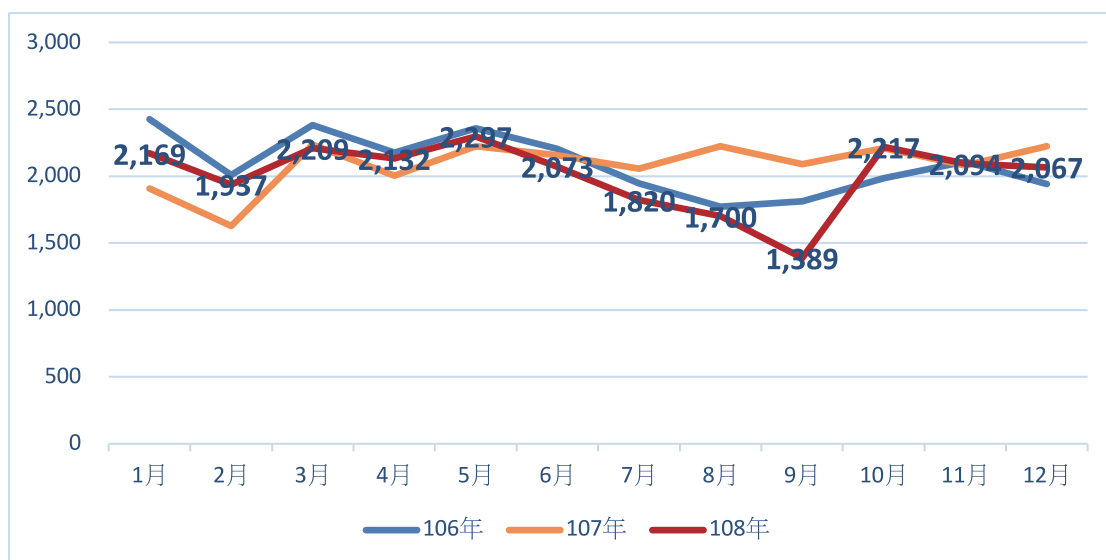
表四、108年具自殺意圖者自殺紀錄及追蹤照護分析表

自殺紀錄	人次	占比	追蹤照護	人次	占比
不詳	506	25.1%	不詳	1,934	95.9%
無	709	35.2%	同意	60	3.0%
曾自殺	801	39.7%	不同意	22	1.1%
總計	2,016	100%	總計	2,016	100%

## 三、服務量深入分析之分析

### (一) 整體來電量減少

近三年本會求助電話服務量逐年下降，106年為25,089人次，107年為25,050人次，108年為24,104人次，雖電話服務量逐年遞減，每月仍平均接聽約2,009通來電；若加上本會今年度於網路服務之服務量(包含即時文字協談239人次，與函件Email輔導111人次)，108年全年度總計服務24,454人次，相較107年的電話與函件服務總量25,232人次，減少778人次，下降3.1%。而本會所提供之3條24小時熱線服務，近三年各月接聽量趨勢如圖一。



圖一：最近三年每月接聽量趨勢圖

### (二) 有效服務中約有1.3%為自殺通報之來電

根據美國自殺學學會(AAS)的建議，自殺熱線之服務對象除具自殺風險之當事人外，亦應包含自殺高風險之被通報者，為此，99年「曹小妹妹」事件後，本會便積極推展第三者來電通報之服務模式。108年有222通(佔有效服務

量的1.3%、整體服務量0.9%)來電為他人來電通報周遭具自殺風險民眾，相較107年下降15.9%(264通、整體服務量1.1%)，參考近三年自殺通報服務數據可發現，自殺通報服務量每年接獲超過220件，約佔整體接聽量1%左右(106年231通、0.9%)，可見在公私部門多年努力推動下，「人人都是自殺防治守門人」之觀念已深植民心，透過通報的機制，使越來越多隱藏在社區角落之自殺企圖者得以接受專業的輔導、追蹤服務，有效預防自殺事件的發生。

### (三) 無需深入協談之來電比例仍高

108年無效服務(接通即掛、來電不出聲、打錯電話)來電量為7,263人次，佔整體來電量之30.1%，而主述問題無法深入協談之個案(資料查詢、社會抱怨)為1,552人次，佔6.4%，兩者雖較去年減少，但仍每3通電話就有1通為無效服務，36.6%來電者困難提供深入協談服務；107年無效服務則為7,939人次(31.7%)，資料查詢及社會抱怨合計1,714人次(6.8%)。本會將持續加強宣導自殺防治熱線的正確使用，並與有關部門協調，增加可有效協談之個案來電，避免資源的耗損。

## 貳、網路輔導

### 一、即時文字協談

隨著網際網路蓬勃發展，及行動裝置高度普及，免費的文字訊息溝通互動，已漸取代通話，而本會1995自殺熱線之電話服務量亦逐年下降，為此，本會於108年3月21日正式啟動線上即時文字協談服務，期望方便大眾藉由不同管道使用自殺熱線資源。108年度即時文字協談共計服務239人次，求助者背景與狀態分析如下。自表九可見，線上即時文字協談之求助者較電話服務之使用者，年齡層明顯下降，以12-19歲之青少年族群最多，其次為20-29歲之青年族群，而年紀最長之使用者為40多歲(僅有1名)。

表九、台北市生命線108年度(4-12月)「文字即時協談」個案分析

項目	個案數	百分比
性別		
男性	15	6.3%
女性	214	89.5%
不詳	10	4.2%
職業		
學生	129	54.0%
軍警	0	0%
公教	4	1.7%
工	0	0.0%
商	12	5.0%
家管	0	0.0%
自由	1	0.4%
服務	6	2.5%
農	0	0.0%

項目	個案數	百分比
職業		
醫護	0	0.0%
退休	0	0.0%
其他	1	0.4%
無業	51	21.3%
不詳	35	14.6%
個案狀況		
曾經來電	173	72.4%
第一次	65	27.2%
無法判斷	1	0.4%
年齡		
12歲以下	23	9.6%
12-19歲	80	33.5%
20-29歲	65	27.2%

項目	個案數	百分比
年齡		
30-39歲	9	3.8%
40-49歲	1	0.4%
50-59歲	0	0.0%
60歲以上	0	0.0%
不詳	61	25.5%
成癮行為		
無	14	5.9%
酒癮	0	0.0%
藥癮	0	0.0%
毒癮	0	0.0%
賭癮	0	0.0%
網路成癮	0	0.0%
不詳	225	94.1%
此刻自殺危機		
不詳	70	29.3%
正在自殺	13	5.4%
準備自殺	8	3.4%
無立即危險	148	61.9%
自殺紀錄		
不詳	68	28.5%
無	11	4.6%
曾自殺	160	67.0%
經濟來源		
工作	24	10.0%

項目	個案數	百分比
經濟來源		
儲蓄／退休金	0	0.0%
綜合社會保障援助	0	0.0%
子女／親屬供養	135	56.5%
配偶供養	7	2.9%
其他	2	0.8%
不詳	71	29.7%
個案主述		
夫妻問題	1	0.4%
家庭成員問題	13	5.4%
感情因素	3	1.3%
重要親友亡故	0	0.0%
其他人際關係	12	5.0%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	137	57.3%
物質濫用(酒、藥、毒品)	0	0.0%
職場工作壓力	11	4.6%
失業	2	0.8%
債務	0	0.0%
經濟困難	0	0.0%
慢性化的疾病問題	2	0.8%
急性化的疾病問題	0	0.0%
學校適應問題	21	8.8%
生涯規劃因素	0	0.0%

## 二、Email函件輔導

本會網路函件輔導從86年7月開始，提供一個長期的平台求助管道，讓個案能有多元的服務選擇，108年度有111人依此管道求助，目前尋求函件輔導求助的人數有逐年減少的趨勢，但本會秉持一貫服務宗旨及熱忱，仍開放此管道供有需求民眾之協助。

表十、台北市生命線協會108年度e-mail個案統計結果

項目	個案數	百分比
性別		
男性	35	31.5%
女性	76	68.5%
不詳	0	0.0%

項目	個案數	百分比
職業		
學生	41	36.9%
軍警	0	0.0%
公教	2	1.8%

項目	個案數	百分比
職業		
工	9	8.1%
商	6	5.4%
家管	4	3.6%
自由	5	4.5%
服務	16	14.4%
農	0	0.0%
醫護	0	0.0%
退休	0	0.0%
其他	16	14.4%
無業	7	6.3%
不詳	5	4.5%
年齡		
12歲以下	2	1.8%
12-19歲	15	13.5%
20-29歲	33	29.7%
30-39歲	37	33.3%
40-49歲	12	10.8%
50-59歲	0	0.0%
60歲以上	4	3.6%
不詳	8	7.2%
成癮行為		
無	1	0.9%
酒癮	0	0.0%
藥癮	0	0.0%
毒癮	0	0.0%
賭癮	1	0.9%
網路成癮	0	0.0%
不詳	109	98.2%
近期自殺意念		
不詳	81	73.0%
總是(每日)	3	2.7%
經常(每週)	9	8.1%
有時(兩週)	12	10.8%
偶爾(每月)	5	4.5%
無自殺意念	1	0.9%

項目	個案數	百分比
自殺紀錄		
不詳	101	91.0%
無	0	0.0%
曾自殺	10	9.0%
經濟來源		
工作	37	33.3%
儲蓄／退休金	0	0.0%
綜合社會保障援助	0	0.0%
子女／親屬供養	5	4.5%
配偶供養	0	0.0%
其他	0	0.0%
不詳	69	62.2%
個案主述		
夫妻問題	1	0.9%
家庭成員問題	23	20.7%
感情因素	16	14.4%
重要親友亡故	2	1.8%
其他人際關係	8	7.2%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	22	19.8%
物質濫用(酒、藥、毒品)	0	0.0%
職場工作壓力	11	9.9%
失業	0	0.0%
債務	2	1.8%
經濟困難	1	0.9%
慢性化的疾病問題	1	0.9%
急性化的疾病問題	1	0.9%
學校適應問題	4	3.6%
婚姻		
未婚	90	81.1%
已婚	16	14.4%
分居	0	0.0%
離婚	2	1.8%
鰥寡	1	0.9%
同居	0	0.0%
不詳	2	1.8%

項目	個案數	百分比
教育程度		
小學以下	9	8.1%
國中	6	5.4%
高中	27	24.3%
專科	9	8.1%
大學	43	38.7%
研究所	8	7.2%
博士	0	0.0%
不詳	9	8.1%
居住狀況		
獨居	2	1.8%
與家人	17	15.3%
與他人	0	0.0%
不詳	92	82.9%
精神狀態		
精神患者	15	13.5%
疑似病人	24	21.6%
心智正常	57	51.4%
無法判斷	15	13.5%
就醫方式		
無	7	6.31%
已就醫	11	9.91%
間斷就醫	0	0.0%
拒絕就醫	0	0.0%
不詳	93	83.8%
無	7	6.3%
暴力情形		
無	1	0.9%
加害人	0	0.0%
受害人	0	0.0%
互毆	0	0.0%
不詳	110	99.1%

項目	個案數	百分比
自殺方式		
無	1	0.9%
不詳	107	96.4%
上吊及窒息	0	0.0%
高處跳下	1	0.9%
農藥	0	0.0%
吸入致命氣體	0	0.0%
溺斃	0	0.0%
食用致命性物質	1	0.9%
切穿工具	0	0.0%
槍砲及爆裂物	0	0.0%
其他	0	0.0%
不願透漏	1	0.9%
生涯規劃因素	2	1.8%
遭受騷擾	0	0.0%
遭受暴力	0	0.0%
遭受詐騙	1	0.9%
兵役因素	0	0.0%
畏罪自殺、官司問題	2	1.8%
社會抱怨	0	0.0%
資料查詢	5	4.5%
其他	1	0.9%
接通即掛	0	0.0%
來電不出聲	0	0.0%
打錯電話	0	0.0%
回撥失敗	0	0.0%
自殺通報	8	7.2%

# 台北市生命線協會

## 輔導義工招募

生活中許多煩惱的糾結就像是打亂的毛線球，格外渴望一份溫馨的關懷，

您知道嗎？只要經過學習與訓練，你我都能將自我的成長轉為助人的力量。

歡迎加入台北市生命線輔導義工訓練



初階課程		進階課程	實習課程
訓練期間	<b>通識課程</b> A班109.07.16-109.9.17 週四下午 14:00-16:00 B班109.08.11-109.10.13 週二晚上 19:00-21:00 <b>成長團體</b> 109.11.16-110.01.08 通識課程甄選合格者，再依個人志願分組上課，每週一次團體，計八次團體。 (每階段最後一週為面試週)	110.02.18-110.05.07 每週上課二次，理論大課程及小團體各一次。 團體組別依志願分組  每次上課2.5小時	110.06.01-110.09.03 每週上課二次。 小團體白天晚上皆有團體組別依志願分組。  每次上課2.5小時
課程內容	專業課程講授，包括： 自我了解測驗 志願服務倫理與內涵 兩性關係與家庭問題 精神疾病概要 人際關係與溝通技巧 情緒與壓力調適 人格特質與助人工作 自我認識	自我成長團體： 情緒、感受、語言、想法行為、價值觀探索	1. 輔導概論課程講授 2. 同理心訓練團體  1. 輔導實務課程講授 2. 同理心訓練團體 3. 上線實習

一、洽詢專線：(02) 2502-4242

二、簡章索取：請見官網<http://www.lifeline.org.tw/news/index/116>  
或掃QR code



# 療心室 陪你聊心事

有時候 心裡有話想說  
卻不知道該和誰說  
滑開手機 來到聊心室  
讓我們陪伴你  
度過人生的起起落落

服務單位：台北市生命線協會  
服務時間：每週一至週五 15:00-22:30  
服務方式：網路文字即時協談

我想聊聊



活動訊息

## 電影賞析會 愛與關懷～凝聚生命力

我們與您相約每年的電影賞析會，經由五部電影，  
深入淺出地探討生命議題及人生價值，激發出生命的原動力！



日期：2020年10月17日、10月24日、10月31日、11月7日、11月14日

時間：星期六 14:00 – 17:00

地點：台北市市立圖書館總館演講館（台北市建國南路二段125號B2）

方式：電影放映後即由專家學者進行演講，探討電影內容相關的生命議題



# 108年度安心專線成果報告

主任 蘇達筠

衛生福利部落實推動自殺防治工作，於民國94年12月起開辦「安心專線」(電話：1925依舊愛我)諮詢服務，每日24小時提供民眾即時心理諮詢，以協助處理其情緒困擾、心理壓力及自殺等問題。

衛生福利部委託辦理108年度「安心專線」服務計畫案年度服務成果報告詳細內容，請至官方網站「資料區>個案服務統計分析>安心專線>2019年度安心專線成果報告」下載。

## 壹、來電量總表：個案筆數總計91,693人次

表一、108年度安心專線整體來電量分析總表

項目	個案數	百分比
性別		
女性	53,438	58.3%
男性	34,969	38.1%
不詳	3,286	3.6%
職業		
學生	6,627	7.2%
軍警	351	0.4%
公教	2,055	2.2%
工	5,350	5.8%
商	2,163	2.4%
家管	4,059	4.4%
自由	2,904	3.2%
服務	12,064	13.2%
農	336	0.4%
醫護	458	0.5%
退休	2,657	2.9%
其他	312	0.3%
無業	36,748	40.1%
不詳	15,609	17%
婚姻		
未婚	41,948	45.7%
已婚	12,166	13.3%
分居	1,901	2.1%
離婚	14,181	15.5%
鰥寡	2,690	2.9%

項目	個案數	百分比
婚姻		
同居	1,064	1.2%
不詳	17,743	19.4%
就醫方式		
無	6,831	7.4%
已就醫	48,875	53.3%
間斷就醫	8,134	8.9%
拒絕就醫	2,215	2.4%
不詳	25,638	28%
自殺意念		
不詳	71,454	77.9%
無	5,569	6.1%
偶有念頭	9,297	10.1%
常有念頭	4,671	5.1%
準備中	252	0.3%
進行中	450	0.5%
自殺記錄		
不詳	28,010	30.5%
無	32,334	35.3%
曾自殺	31,349	34.2%
自殺方式		
無	7,199	7.9%
不詳	76,890	83.9%
上吊及窒息	739	0.8%
高處跳下	2,033	2.2%

項目	個案數	百分比
自殺方式		
農藥	98	0.1%
吸入致命氣體	601	0.7%
溺斃	362	0.4%
食用致命性物質	1,793	2%
切穿工具	1,366	1.5%
槍砲及爆裂物	15	0%
其他	500	0.5%
不願透漏	97	0.1%
經濟來源		
不詳	20,561	22.4%
工作	23,881	26%
儲蓄 / 退休金	9,010	9.8%
綜合社會保障援助	12,763	13.9%
子女 / 親屬供養	20,232	22.1%
配偶供養	4,018	4.4%
其他	1,228	1.3%
居住狀況		
不詳	14,571	15.9%
獨居	21,717	23.7%
與家人	50,460	55%
與他人	4,945	5.4%
年齡		
14歲以下	225	0.2%
15~24歲	8,977	9.8%
25~44歲	32,408	35.3%
45~64歲	30,757	33.5%
65歲以上	4,025	4.4%
不詳	15,301	16.7%
個案狀況		
曾經來電	72,782	79.4%
第一次	17,259	18.8%
無法判斷	1,652	1.8%
教育程度		
小學以下	1,264	1.4%
國中	5,941	6.5%
高中	19,977	21.8%
專科	7,210	7.9%
大學	20,259	22.1%
研究所	3,207	3.5%
博士	142	0.2%
不詳	33,693	36.7%

項目	個案數	百分比
精神狀態		
精神患者	56,948	62.1%
疑似病人	12,946	14.1%
心智正常	14,382	15.7%
無法判斷	7,417	8.1%
物質濫用		
無	19,252	21%
酒癮	6,049	6.6%
藥癮	1,740	1.9%
毒癮	723	0.8%
賭癮	81	0.1%
網路成癮	102	0.1%
不詳	63,746	69.5%
暴力情形		
無	17,137	18.7%
加害人	5,555	6.1%
受害人	6,188	6.7%
互毆	1,794	2%
不詳	61,019	66.5%
個案主述		
感情問題	4,884	5.3%
婚姻問題	2,497	2.7%
家庭問題	11,886	13%
其他人際關係因素	5,602	6.1%
精神疾病因素	8,894	9.7%
焦慮憂鬱	15,764	17.2%
物質濫用(藥酒癮)	441	0.5%
成癮(非藥酒癮)	45	0%
身體病痛	2,962	3.2%
失業	1,059	1.2%
債務	494	0.5%
經濟困難	1,389	1.5%
職場問題	4,107	4.5%
學業問題	1,085	1.2%
兵役問題	4	0%
獨居問題	35	0%
退休問題	8	0%
生活適應	7,551	8.2%
重大失落	762	0.8%
法律或犯罪	960	1%
性問題	34	0%
其他	1,556	1.7%

項目	個案數	百分比
個案主述		
接通即掛	8,698	9.5%
自殺通報	2,601	2.8%
資料查詢	4,027	4.4%
打錯電話	1,287	1.4%

項目	個案數	百分比
個案主述		
來電不出聲	1,254	1.4%
社會抱怨	1,539	1.7%
回撥失敗	268	0.3%
個案筆數91,693通		

## 貳、108年度服務成效說明

### 一、整體來電分析報告

#### (一) 整體服務量

108年1月1日至12月31日，安心專線共計服務91,693人次，單月服務量平均可達7,641人次。由表2可知，108年的整體來電量相較於107年同期(78,108人次)增13,585人次，增幅為17.4%。

表2、98年至108年1-12月安心專線服務量比較

年度	全年度服務量		月平均服務量	
	人次	較上一年成長率	人次	較上一年成長率
98年	61,284	-	5,107	-
99年	71,781	17.1%	5,982	17.1%
100年	68,303	-4.8%	5,692	-4.8%
101年	73,986	8.3%	6,166	8.3%
102年	73,750	-0.3%	6,146	-0.3%
103年	73,341	-0.6%	6,112	-0.6%
104年	70,574	-3.8%	5,881	-3.8%
105年	67,773	-4.0%	5,648	-4.0%
106年	76,511	12.9%	6,376	12.9%
107年	78,108	2.1%	6,509	2.1%
108年	91,693	17.4%	7,641	17.4%

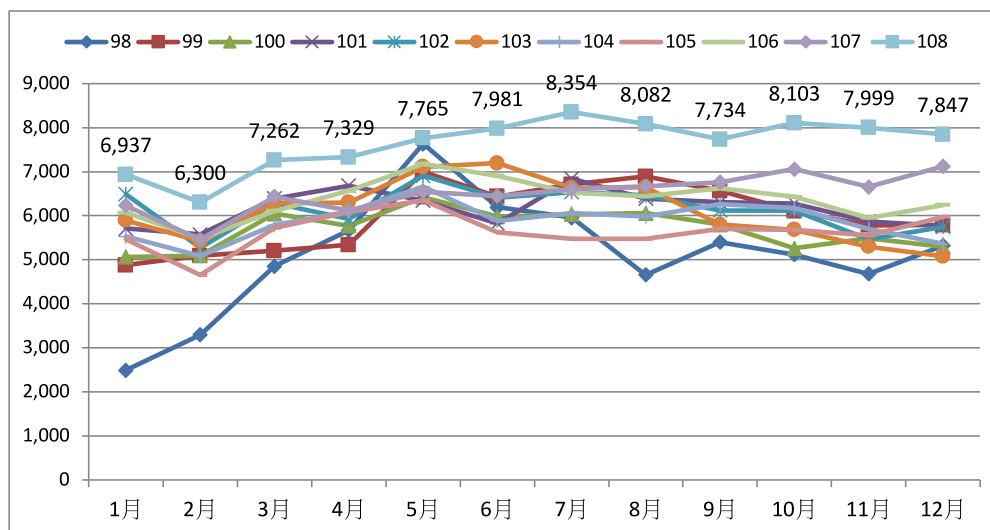


圖1、98至108年每月來電量之趨勢圖

## (二)來電者特性

根據國外自殺防治熱線的研究建議(Tan, Maranzan, Boone, Velde, Levy, 2012)，可將晤談服務區分為「無效服務」與「有效服務」，「無效服務」係指電話進線後，經線上人員接聽，但未提供協談之記錄檔，其主要問題包含接通即掛、打錯電話、來電不出聲，有效服務則為線上人員接聽且提供協談之其他所有主要問題的電話諮詢。

108年1月1日起至108年12月31日為止，年度服務量共計有91,693通電話，有效服務占整體來電量的87.5%(N=80,186)，無效服務則占整體來電量的12.5%(N=11,507)。

### ■ 協談內容

關於有效服務的協談內容，主要問題的前五項依序為焦慮憂鬱(占有效服務量的19.7%)、家庭問題(14.8%)、精神疾病因素(11.1%)、生活適應(9.4%)、其他人際因素(7.0%)。在無效服務者當中，則以接通即掛(占無效來電量的75.6%)占最多數。

表3、協談內容之主要問題分布

	排序	項目	次數	有效服務量占比	整體來電量占比
有效服務	1	焦慮憂鬱	15,764	19.7%	17.2%
	2	家庭問題	11,886	14.8%	13.0%
	3	精神疾病因素	8,894	11.1%	9.7%
	4	生活適應	7,551	9.4%	8.2%
	5	其他人際關係	5,602	7.0%	6.1%
	6	感情問題	4,884	6.1%	5.3%
	7	職場問題	4,107	5.1%	4.5%
	8	資料查詢	4,027	5.0%	4.4%
	9	身體病痛	2,962	3.7%	3.2%
	10	自殺通報	2,601	3.2%	2.8%
	11	婚姻問題	2,497	3.1%	2.7%
	12	其他	1,556	1.9%	1.7%
	13	社會抱怨	1,539	1.9%	1.7%
	14	經濟困難	1,389	1.7%	1.5%
	15	學業問題	1,085	1.4%	1.2%
	16	失業	1,059	1.3%	1.2%
	17	法律或犯罪	960	1.2%	1.0%
	18	重大失落	762	1.0%	0.8%
	19	債務	494	0.6%	0.5%
	20	物質濫用(藥酒癮)	441	0.5%	0.5%
	21	成癮(非藥酒癮)	45	0.1%	0.0%
	22	獨居問題	35	0.0%	0.0%
	23	性問題	34	0.0%	0.0%
	24	退休問題	8	0.0%	0.0%
	25	兵役問題	4	0.0%	0.0%
	小計		80,186	100.0%	87.5%

	排序	項目	次數	無效服務量占比	整體來電量占比
無效服務	1	接通即掛	8,698	75.6%	9.5%
	2	打錯電話	1,287	11.2%	1.4%
	3	來電不出聲	1,254	10.9%	1.4%
	4	回撥失敗	268	2.3%	0.3%
	小計		11,507	100.0%	12.5%
總計		91,693		100.0%	

註：在有效服務當中，資料查詢包括來電詢問自殺防治中心、心理諮商機構電話或其他社福機構資料等服務。

### ■ 處置方式

分析有效服務量前三大的處置方式，一般輔導(95.5%)、自殺評估(24.9%)及提供其他資源訊息(6.6%)；因撥打安心專線民眾，諸多來電者具精神疾病癥狀，故線上提供醫療衛生單位資訊排名第四(4.5%)。

表4、處置方式之統計分布

排序	處置方式	有效服務量		整體來電量	
		次數	百分比	次數	百分比
1	一般輔導	70,102	95.5%	71,464	89.5%
2	自殺評估	18,246	24.9%	18,252	22.9%
3	提供其他資源訊息	4,815	6.6%	5,072	6.4%
4	提供醫療衛生單位資訊	3,296	4.5%	3,302	4.1%
5	其他	1,204	1.6%	6,037	7.6%
6	通知專職人員更新個案資料	1,035	1.4%	1,041	1.3%
7	提供心理輔導單位	778	1.1%	781	1.0%
8	提供社福單位資訊	627	0.9%	630	0.8%
9	危機處理	592	0.8%	592	0.7%
10	通知專職人員建檔管理	202	0.3%	205	0.3%
11	提供就業輔導單位資訊	195	0.3%	195	0.2%
12	通知專職人員評估追蹤照護	72	0.1%	72	0.1%
總計		101,164	137.8%	107,643	134.9%

註：本題為複選題，故百分比超過100%。

### ■ 自殺危機處理

所有來電者中自殺危機處理共計592人次(占有效服務量的0.7%)，而危機介入的處理機制中，處理方式包括啟動熱線的團隊合作、尋求警方協助、聯繫家屬或友人及通知社區單位(鄰里長)等方式。而線上危機處理處置案件中有442件(佔74.7%)經安心專線線上督導的協助，來電者自行解除自殺危機；80件(佔13.5%)由警政人員介入協助；59件(佔10.0%)聯繫周遭親友協助；6件(佔1.0%)透過其他資源或民間社福單位；透過鄰里長及醫療單位協助各2件(各佔0.1%)；1件(佔0.1%)通知學校系統協助。其中，安心專線線上督導介入協助，除即時提供致命性評估、危機處理及情緒支持外，亦視個案來電需求及現況，提供醫療、社政、就業等相關資源訊息。所有危機介入個案，安心專線督導都將追蹤個案後續安全狀況，其中危機解除者達579人次，獲救率達97.8%。

## 二、具自殺意圖者服務分析報告

### (一)具自殺意圖者服務量

#### 1. 108年度服務自殺意圖人次

在108年1月至12月91,693通服務量當中，有14,670人次具有自殺意圖，占整體來電量的16.0%。由圖2可知相較於107年同期，今年具自殺意圖人次增加1,758人次，增幅為13.6%，此數據更創本會承接安心專線以來的新高。

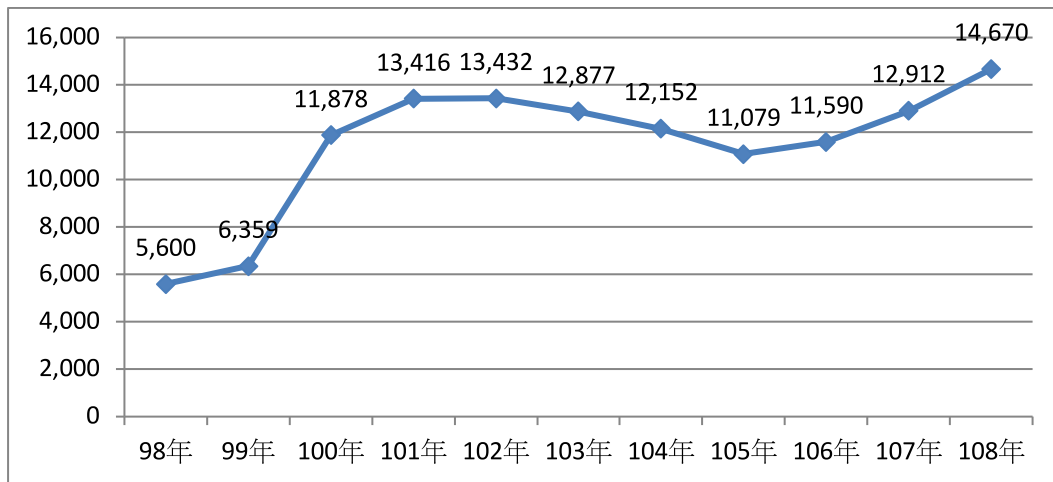


圖2：98-108年自殺意圖者來電趨勢圖

另從各月份的自殺意圖服務量來分析，108年每月需服務具自殺意圖的人次，則落在919人次至1,408人次之間，平均每月服務1,223人次。

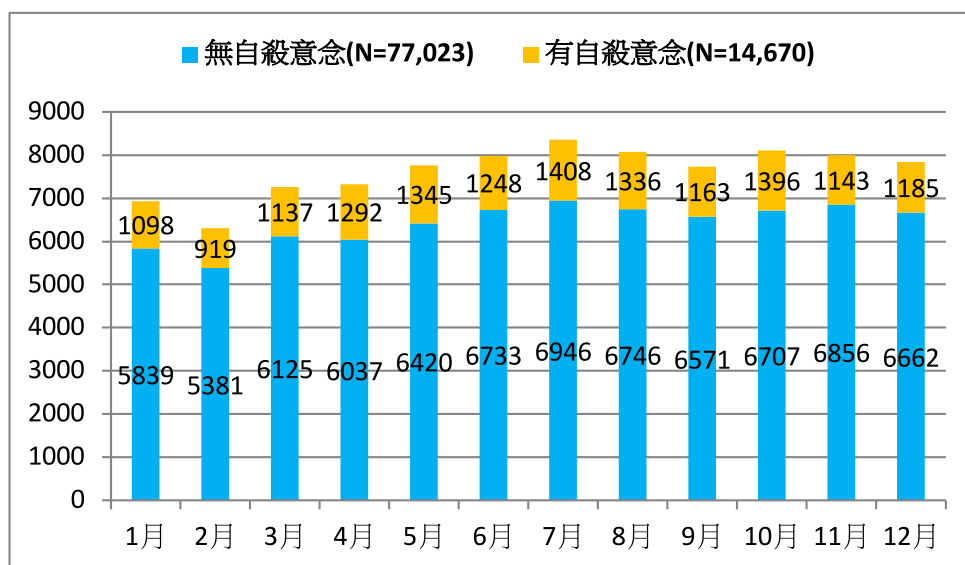


圖3、108年每月來電量之趨勢圖

## (二) 具自殺意圖來電者特性

在整體來電量中，16.0%之來電者具有自殺意圖(N = 14,670)，包括自殺意念者(N = 13,968, 15.2%)、準備自殺者(N = 252, 0.3%)與正在自殺者(N = 450, 0.5%)；而在有效服務量中，具自殺意圖來電者之佔比，則達18.3%，自殺意念者佔有效服務量17.4%、準備自殺者佔0.3%、正在自殺佔0.6%。比較近三年自殺意圖者之來電量，108年較107年上升13.6% (N = 12,912, 19.2%)，107年與106年相比亦增加11.4% (N = 11,590, 15.1%)。

### ■ 具自殺意圖者之協談內容

具自殺意圖者之協談內容，最主要之五大問題依序為焦慮憂鬱(具自殺意圖服務量21.9%/有效服務量19.7%)、家庭問題(17.9%/14.8%)、感情問題(9.6%/6.1%)、精神疾病因素(8.8%/11.1%)及生活適應(7.2%/9.4%)。相較於整體來電之協談內容，情緒精神困擾與親密關係議題，是自殺意圖者的主要壓力來源。

表5、協談內容之主要問題分布—按是否具自殺意圖區分

	排序	項目	不具自殺意圖			具自殺意圖			整體來電者		
			次數	有效百分比	佔比	次數	有效百分比	佔比	次數	有效百分比	佔比
有效服務	1	焦慮憂鬱	12,545	19.1%	16.3%	3,219	21.9%	21.9%	15,764	19.7%	17.2%
	2	家庭問題	9,258	14.1%	12.0%	2,628	17.9%	17.9%	11,886	14.8%	13.0%
	3	感情問題	3,469	5.3%	4.5%	1,415	9.6%	9.6%	4,884	6.1%	5.3%
	4	精神疾病因素	7,605	11.6%	9.9%	1,289	8.8%	8.8%	8,894	11.1%	9.7%
	5	生活適應	6,492	9.9%	8.4%	1,059	7.2%	7.2%	7,551	9.4%	8.2%
	6	婚姻問題	1,769	2.7%	2.3%	728	5.0%	5.0%	2,497	3.1%	2.7%
	7	身體病痛	2,258	3.4%	2.9%	704	4.8%	4.8%	2,962	3.7%	3.2%
	8	其他人際關係	4,970	7.6%	6.5%	632	4.3%	4.3%	5,602	7.0%	6.1%
	9	職場問題	3,482	5.3%	4.5%	625	4.3%	4.3%	4,107	5.1%	4.5%
	10	經濟困難	926	1.4%	1.2%	463	3.2%	3.2%	1,389	1.7%	1.5%
	11	法律或犯罪	651	1.0%	0.8%	309	2.1%	2.1%	960	1.2%	1.0%
	12	學業問題	794	1.2%	1.0%	291	2.0%	2.0%	1,085	1.4%	1.2%
	13	失業	787	1.2%	1.0%	272	1.9%	1.9%	1,059	1.3%	1.2%
	14	重大失落	508	0.8%	0.7%	254	1.7%	1.7%	762	1.0%	0.8%
	15	債務	243	0.4%	0.3%	251	1.7%	1.7%	494	0.6%	0.5%
	16	社會抱怨	1,333	2.0%	1.7%	206	1.4%	1.4%	1,539	1.9%	1.7%
	17	其他	1,448	2.2%	1.9%	108	0.7%	0.7%	1,556	1.9%	1.7%
	18	物質濫用(藥酒癮)	341	0.5%	0.4%	100	0.7%	0.7%	441	0.5%	0.5%
	19	資料查詢	3,961	6.0%	5.1%	66	0.4%	0.4%	4,027	5.0%	4.4%
	20	自殺通報	2,571	3.9%	3.3%	30	0.2%	0.2%	2,601	3.2%	2.8%
	21	獨居問題	26	0.0%	0.0%	9	0.1%	0.1%	35	0.0%	0.0%
	22	退休問題	4	0.0%	0.0%	4	0.0%	0.0%	8	0.0%	0.0%
	23	性問題	31	0.0%	0.0%	3	0.0%	0.0%	34	0.0%	0.0%
	24	成癮(非藥酒癮)	43	0.1%	0.1%	2	0.0%	0.0%	45	0.1%	0.0%
	25	兵役問題	2	0.0%	0.0%	2	0.0%	0.0%	4	0.0%	0.0%
		小計	65,517	100.0%	85.1%	14,669	100.0%	100.0%	80,186	100.0%	87.5%

	排序	項目	不具自殺意圖			具自殺意圖			整體來電者		
			次數	有效百分比	佔比	次數	有效百分比	佔比	次數	有效百分比	佔比
無效服務	1	接通即掛	8,698	75.6%	11.3%		0.0%	0.0%	8,698	75.6%	9.5%
	2	打錯電話	1,286	11.2%	1.7%	1	100.0%	0.0%	1,287	11.2%	1.4%
	3	來電不出聲	1,254	10.9%	1.6%		0.0%	0.0%	1,254	10.9%	1.4%
	4	回撥失敗	268	2.3%	0.3%		0.0%	0.0%	268	2.3%	0.3%
		小計	11,506	100.0%	14.9%	1	100.0%	0.0%	11,507	100.0%	12.5%
	總計	77,023		100.0%	14,670		100.0%	91,693		100.0%	

註：(1)在有效服務當中，資料查詢包括來電詢問自殺防治中心、心理諮商機構電話或其他社福機構資料等服務。

(2)本表按照具自殺意圖者的百分比進行項目排序。

### ■ 具自殺意圖者之處置方式

具自殺意圖者之來電中，前五項的處置方式分別為一般輔導(98.1%)、自殺評估(86.8%)、提供醫療衛生單位資訊(8.1%)、提供其他資源訊息(5.5%)及危機介入(4.1%)為主要處置方式。

表6、處置方式—按是否具自殺意圖區分

No.	處置方式	具自殺意圖		不具自殺意圖		整體來電者	
		次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1	一般輔導	14,212	98.1%	57,252	87.6%	71,464	89.5%
2	自殺評估	12,577	86.8%	5,675	8.7%	18,252	22.9%
3	提供醫療衛生單位資訊	1,175	8.1%	2,127	3.3%	3,302	4.1%
4	提供其他資源訊息	801	5.5%	4,271	6.5%	5,072	6.4%
5	危機處理	589	4.1%	3	0.0%	592	0.7%
6	通知專職人員更新個案資料	304	2.1%	737	1.1%	1,041	1.3%
7	提供心理輔導單位	289	2.0%	492	0.8%	781	1.0%
8	提供社福單位資訊	230	1.6%	400	0.6%	630	0.8%
9	其他	109	0.8%	5,928	9.1%	6,037	7.6%
10	通知專職人員建檔管理	79	0.5%	126	0.2%	205	0.3%
11	通知專職人員評估追蹤照護	66	0.5%	6	0.0%	72	0.1%
12	提供就業輔導單位資訊	62	0.4%	133	0.2%	195	0.2%
	總計	30,493	210.5%	77,150	118.1%	107,643	134.9%

註：(1)本題為複選題，故百分比超過100。(2)本表按照具自殺意圖者的百分比進行項目排序

## 三、正在自殺個案服務分析

### (一)正在自殺來電者服務量

108年1月至12月共計接獲450通表示正在執行自殺行為，占本年度整體來電之0.5%，有效來電量之0.6%，數量較去年明顯增加，成長率更達21.3%，顯示民眾更願於執行自殺行動時，來電自殺防治熱線，提升其被救援之可能性，然自殺危機處理方式統計發現，安心專線線上督導介入處理占74.1%，顯見自殺防治熱線能有效降低自殺危機並幫助情緒紓緩。



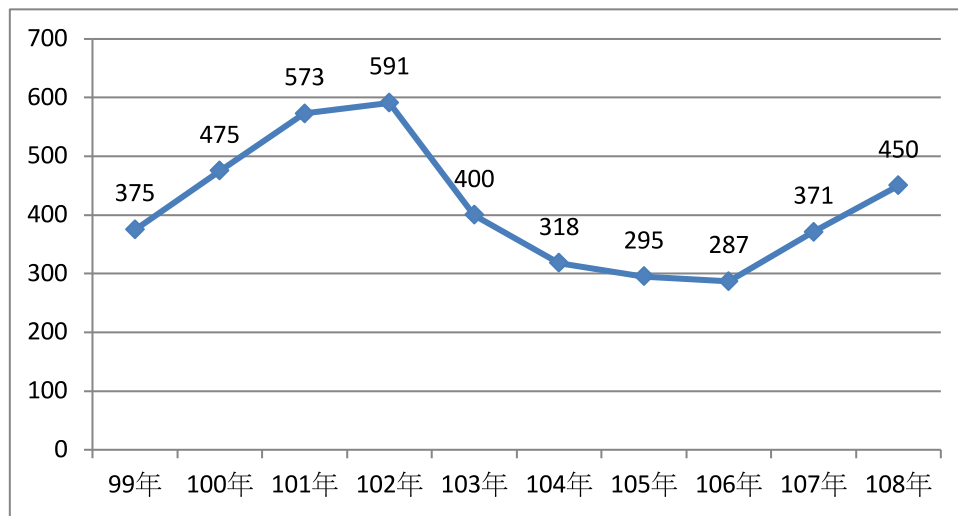


圖4：99-108年正在自殺者來電趨勢圖

## (二)正在自殺中的個案之分析報告

### ■ 正在自殺者之自殺方式

若分析正在自殺來電者所採取的自殺方式，以「食用致命物質」為最大宗，共計194件，占43.11%。再者為「切穿工具」，共計122件，占27.11%。整體來說，安心專線所處理的自殺危機事件，自殺方式之致命性偏低，比例占近七成(合計占70.22%)，此特色符合國外研究發現。「食用致命物質」多為吞服過量安眠藥、鎮定劑等致命性較低的藥物；而其他包含撞車、使用特殊有毒物質等。

表7、正在自殺者之自殺方式

自殺方式	次數	百分比	有效百分比
食用致命性物質	194	43.11%	43.11%
切穿工具	122	27.11%	27.11%
吸入致命氣體	27	6.00%	6.00%
高處跳下	79	17.56%	17.56%
上吊及窒息	12	2.67%	2.67%
溺斃	8	1.78%	1.78%
農藥	2	0.44%	0.44%
其他	6	1.33%	1.33%
總和	450	100%	100%

註：有效百分比為扣除不詳或不願透露者。

### ■ 正在自殺者之主要問題

正在自殺者之協談內容，最主要之五大問題依序為焦慮憂鬱(正在自殺28.2%/整體有效來電19.7%)、家庭問題(正在自殺15.3%/有效服務量14.8%)、感情問題(正在自殺10.0%/有效服務6.1%)、精神疾病因素(正在自殺8.0%/有效服務11.1%)及生活適應(正在自殺5.8%/有效服務9.4%)。

表8、正在自殺者的協談內容之主要問題分布

	排序	項目	正在自殺			具自殺意圖			整體來電者		
			次數	有效百分比	占比	次數	有效百分比	占比	次數	有效百分比	占比
有效服務	1	焦慮憂鬱	127	28.20%	28.20%	3,219	21.90%	21.90%	15,764	19.70%	17.20%
	2	家庭問題	69	15.30%	15.30%	2,628	17.90%	17.90%	11,886	14.80%	13.00%
	3	感情問題	45	10.00%	10.00%	1,415	9.60%	9.60%	4,884	6.10%	5.30%
	4	精神疾病因素	36	8.00%	8.00%	1,289	8.80%	8.80%	8,894	11.10%	9.70%
	5	生活適應	26	5.80%	5.80%	1,059	7.20%	7.20%	7,551	9.40%	8.20%
	6	婚姻問題	22	4.90%	4.90%	728	5.00%	5.00%	2,497	3.10%	2.70%
	7	身體病痛	15	3.30%	3.30%	704	4.80%	4.80%	2,962	3.70%	3.20%
	8	其他人際關係	13	2.90%	2.90%	632	4.30%	4.30%	5,602	7.00%	6.10%
	9	職場問題	8	1.80%	1.80%	625	4.30%	4.30%	4,107	5.10%	4.50%
	10	經濟困難	24	5.30%	5.30%	463	3.20%	3.20%	1,389	1.70%	1.50%
	11	法律或犯罪	10	2.20%	2.20%	309	2.10%	2.10%	960	1.20%	1.00%
	12	學業問題	9	2.00%	2.00%	291	2.00%	2.00%	1,085	1.40%	1.20%
	13	失業	5	1.10%	1.10%	272	1.90%	1.90%	1,059	1.30%	1.20%
	14	重大失落	9	2.00%	2.00%	254	1.70%	1.70%	762	1.00%	0.80%
	15	債務	8	1.80%	1.80%	251	1.70%	1.70%	494	0.60%	0.50%
	16	社會抱怨	7	1.60%	1.60%	206	1.40%	1.40%	1,539	1.90%	1.70%
	17	其他	4	0.90%	0.90%	108	0.70%	0.70%	1,556	1.90%	1.70%
	18	物質濫用(藥酒癮)	12	2.70%	2.70%	100	0.70%	0.70%	441	0.50%	0.50%
	19	資料查詢	0	0.00%	0.00%	66	0.40%	0.40%	4,027	5.00%	4.40%
	20	自殺通報	0	0.00%	0.00%	30	0.20%	0.20%	2,601	3.20%	2.80%
	21	獨居問題	0	0.00%	0.00%	9	0.10%	0.10%	35	0.00%	0.00%
	22	退休問題	0	0.00%	0.00%	4	0.00%	0.00%	8	0.00%	0.00%
	23	性問題	0	0.00%	0.00%	3	0.00%	0.00%	34	0.00%	0.00%
	24	成癮(非藥酒癮)	1	0.20%	0.20%	2	0.00%	0.00%	45	0.10%	0.00%
	25	兵役問題	0	0.00%	0.00%	2	0.00%	0.00%	4	0.00%	0.00%
		小計	450	100.00%	100.00%	14,669	100.00%	100.00%	80,186	100.00%	87.50%
	排序	項目	正在自殺			具自殺意圖			整體來電者		
			次數	有效百分比	占比	次數	有效百分比	占比	次數	有效百分比	占比
無效服務	1	接通即掛	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%	8,698	75.60%	9.50%
	2	打錯電話	0	0.00%	0.00%	1	100.00%	0.00%	1,287	11.20%	1.40%
	3	來電不出聲	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%	1,254	10.90%	1.40%
	4	回撥失敗	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%	268	2.30%	0.30%
		小計	0	0.00%	0.00%	1	100.00%	0.00%	11,507	100.00%	12.50%
		總計	450		100.00%	14,670		100.00%	91,693		100.00%

註：(1)在有效服務當中，資料查詢包括來電詢問自殺防治中心、心理諮商機構電話或其他社福機構資料等服務。

(2)本表按照正在自殺者的百分比進行項目排序。

(3)具自殺意圖者包括正在自殺中、準備自殺中、常有自殺念頭、偶有自殺念頭。

# 108年義工團回顧 感恩與歡樂的生命旅程

108年義工團成員包括團長劉傳誠，關懷組長周瑞蓮、梁莉娜，活動組長邱莉慧、應淑華，秘書組長劉世如、劉美珠等人組成，且適逢台北市生命線舉辦50週年慶感恩大會，義工團也邀請熱心於會內事務的王亮月擔任50週年慶感恩大會組長，並邀請義工組成合唱團與舞台劇團於50週年慶感恩大會上表演，增添義工參與50週年慶的深度。

## 自做節令生日書籤祝福義工

每個月的生日卡都會帶著義工們的真情祝福寄給當月壽星，今年義工團特別用點心思，根據每個月的節日或季節時令寫上輕小詩製作成書籤隨生日卡一併向當月壽星祝福，例如一月是一年的開始，其中就寫了一句「日出日落，花開花謝，一切如常，讓笑容來迎接新的一年吧！」作為新年祝福；七月是夏季炎熱季節，就寫了一句「七月荷塘，輕風習習，婀娜的身影，扇舞著滿心熱情。」來感受夏季的暑熱閒適等。

## 舉辦歡樂與文化的義工活動

每年義工團舉辦的活動都是義工最為期待，因此我們也是挖空思想要辦理好所有的活動。

### 新春團拜民歌歡唱

第一個活動就是「新春團拜」，傳統是藉由義工分享美食互相拜年，增進彼此之間的情感，今年因為莉慧

是客家人，希望能讓義工們品嚐到真正客家婆婆媽媽的手路菜，果然得到很多讚賞。而在團康活動舉辦「民歌歡樂會」藉以喚起大家青春的回憶，菊芬與亮月擔任烏克蘭麗麗伴奏，讓現場宛如一場民歌演唱會。(圖1、2)

### 春日下午茶輕鬆悠閒

春天總是充滿生機的喜悅，所以春季活動選在風光明媚的陽明山一處室內舉辦「春日下午茶」，希望義工在累積接線之餘能放下心情輕鬆悠閒聚在一起聊聊心事談談風情。活動這一天陽光明亮，春風吹拂，參加的義工心情都快樂無比，暨品嚐豐盛的點心，又輕啜咖啡品茗，相互說著講不完的話，有些人則靜靜在欣賞窗外陽明山山景與天空飄浮的雲，當動感旋律響起，不禁有人翩翩起舞，當KTV一放歌，大家不管唱得如何，就是喜歡一起唱的感覺，最後齊唱伍佰的「愛你一萬年」後才不捨地結束這個快樂下午茶時光。(圖3)



圖1.新春團拜-民歌猜猜看



圖2.新春團拜-民歌歡唱



圖3.春遊與慶生



圖4.「西班牙朝聖之路」分享會



圖5.大稻埕文化散步



圖6.義工團代表致贈「生命藍天」水晶獎牌給朱開玉總幹事

### 「西班牙朝聖之路」心路分享

八月，炎炎盛夏的日子正走向尾巴，會裡有幾位義工曾走過「西班牙朝聖之路」，也有幾位將在九月起程。這是一條世界有名的宗教朝聖道路，現已轉變為一條心靈旅遊路徑。我們特地舉辦分享會，邀請月英、紅瑩、瑞蓮等幾位去過的人分享不同路線及走法的心得，另外也邀請蘇菲、清芬、翠慈等幾位將要前往的人說說如何準備及出發前的心情，由於分享内容精彩，吸引著大家的興趣發言踴躍。(圖4)

### 大稻埕的昔日風光與創新見證

九月，秋風將起，這是個行走的好天氣。大稻埕是台北早期開始發展並最早走向世界接受外來文化的地方，人文薈萃，茶行林立，繁華熱鬧，雖曾一度沒落，現在則在政府與民間推動以保留及創新的方式讓大稻埕以新面貌重新再起。因此，義工團舉辦「大稻埕文化散步」，望能喚起大稻埕在台北的昔日風光與再度創新重生。由於莉慧曾經是大稻埕的文化歷史工作者，所以由她解說導覽。大家在改造後的「新芳春茶行」見證到大稻埕的往日茶行風光；中午在曾是米糧行的老屋餐廳「稻舍」用餐，彷彿回到過去時光；最後大家在大稻埕名畫家郭雪湖的名作「南街殷賑」壁畫背景合照，留下大稻埕今與昔的美好回憶見證。(圖5)

### 望年會的聖誕歡樂

今年望年會的主題為「歡樂聖誕」，大家穿著最為搶眼吸睛的衣服打扮來參加望年會，淑華與傳誠也都變裝打扮成美麗公主與聖誕老人擔任主持人，讓今年的望年會充滿濃濃的聖誕歡樂氣息。

而今年望年會上最重要的意義是義工團代表全體義工致贈一面「生命藍天」水晶獎牌給開玉總幹事，感謝其三十多年的努力付出讓台北市生命線能規模發展成果優良，得到社會各界的肯定認同。(圖6)

## 生命的旅程，唯有親自走過才能領受際遇的風景

義工團是台北市生命線特有的義工組織，由義工自願擔任組成，為義工服務舉辦各項活動，在義工助人工作之餘提供休閒與關懷，因此能加入義工團其實是種榮譽但也是個責任，所以每個要加入義工團的義工難免有很多顧慮與擔心，不過大家一旦加入就都會全力以赴完成使命，也在過程中領受了很多的啟發與感受。

### 勇於挑戰與責任的秘書組

秘書組富有創意與細心的美珠負責文書海報設計與活動照相等，她總相信「生命就是以不斷出發的行動力往前邁進」，因此縱使後來在執行任務上遇到瓶頸，但她也樂意接受困難挑戰，尤其偶見義工們專注觀賞活動照片，不禁感到喜悅並有一種無法言喻的成就感，從而領悟「任何的限制，都是從自己的內心開始的！」。

高效率與盡責的世如擔任財務管理。原本她和其他義工團的成員都不認識，但一年下來大家互相支援，培養了良好的默契及情誼，也見識到生命線的義工人人深藏不露，值得細細挖掘及學習。

### 充滿愛心與付出的關懷組

至於關懷組的瑞蓮與莉娜是屬於充滿愛心的人，因此她們的組合不管在生日卡的寄送，義工節日值班的慰勞，或對有需要的義工關懷，都能出自本心的伸出關懷的手給予支持，讓人感受溫暖。

瑞蓮總是像媽媽般總為人設想，平常來值班都會帶來早餐給值大夜與早班的義工。而莉娜則參與義工團後，增加了不少與同工的話題與互動，而且因為參加義工團打了有生以來最多拜年電話，洗最多的盤子，才真正明白享受之餘背後其實是需要有人付出。

### 帶來歡樂與小確幸的活動組

活動組的莉慧與淑華則是本身即已多彩多姿忙於自己的領域，她們希望在活動中提供不一樣的體驗，創造新鮮感，帶來歡樂，讓大家紓緩緊繃來點開心小確幸，因此藉由她們兩人的專長特質使得今年的活動各具歡樂與文化的特色。

本身就是一位文化工作者的莉慧，有機會把熟悉的文創場域分享給大家，看著大家吃得開心，玩得快意，心中就充滿著成就感及幸福感。

活潑熱情的淑華在加入義工團後，度過了充滿驚喜與深具意義的一年。除了在民歌歡唱中感受到義工們對生命的熱情洋溢，在望年會的聖誕派對的祝福語創作中見識到義工們的團隊精神與才華橫溢外，也難忘義工團員們彼此間的溫暖與關懷，最終感受到義工團雖然曲終，但人未散，因為有愛，大家仍緊緊扣在一起，不論在何時何地，都仍然有如是一家人。

### 為人生的偶然再添一筆新章

一年的時光好快，108年義工團在所有夥伴的全心全力與緊密的默契下完成為生命線義工服務的任務，彼此之間也建立了深厚的情誼，也因這樣的機緣更廣泛認識生命線的義工結交成為朋友，加深自己生命的深度，更有助於接線助人的理念實現，這是在擔任義工團的過程中所領受的真義，因為有付出也有所得。

最後，團長傳誠要以感恩的心情，感謝所有義工團夥伴願意一起完成使命，也感謝紅瑩與亮月這兩位曾經擔任過義工團團長的前輩十分熱忱分享經驗與相助，相信所有義工團夥伴在人生旅程中一定會永遠難忘這一段義工團曾走過的際遇風景，為人生不斷的偶然再添一筆新章。

# 機構參訪心得

## 臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心

31期義工

我們在1樓大廳集合的時候，我看到到處放著面紙，第一個感受是，這是一個很包容眼淚和情緒的地方。第二個感受是這是一個專業又溫暖又安全的地方！

聽參訪單位的督導詳細的說明作業流程和工作功能，心裡非常的佩服和感嘆，因為社會上有這一群勇敢的社會工作者，讓正義可以伸張，傷害可以減少，悲劇能夠阻止繼續蔓延，心裡蠻激動的。

透過這一次實際參訪家庭暴力暨性侵防治中心，我更清楚這樣的單位，為社會和為弱勢，能夠提供什麼樣的幫助和支持，而這裡的社工，在工作上是充滿挑戰性

的。同時，也提醒了我，在接線實務上，除了同理案主當時激動的情緒外，家防中心工作者的辛勞也應該要被看見與被珍惜。

未來在接線的時候，我也更有動機，鼓勵案主勇敢求助。畢竟，在受到家暴或不公平待遇的時候，因為一個求助的動作，不但可以有幫助自己的力量，更可延伸到一個家庭，這是多麼關鍵又重要的概念！

感謝中心的安排，謝謝所有投入社會工作的社工和義工們！

## 基督教救世軍街友中心

32期義工

2020年1月2日上午，和生命線夥伴參觀位於台北市錦西街的基督教救世軍街友中心。

不到10點，中心內已坐了多位男男女女，他們彼此顯然認識，悠閒的邊抽菸邊聊天，後來者，也都熟門熟路的走進中心，加入開槓。

中心施啟真社工督導與生命線夥伴合影時，自然的吆喝在座的街友代拍，他們和中心工作人員互動熟稔又自在，顯然彼此有著相當程度的尊重與信任。

施督導在簡介中心提供街友熟食、洗衣、洗澡、生活用品……服務內容時，讓我了解，所有的物資供應之所以限量、限時，一方面是沒有規矩不能成方圓，明訂遊戲規則，嚴格執行，才能收到均霑的效果，更重要的

是「救急不救貧」，給魚吃更要給釣竿，教以釣魚術，所以中心設有餐飲、電腦、手工等教學，務期協助街友習得一技之長，藉以謀生甚至脫困。

曾偶然在大陸一個歌唱節目中，聽到一名長髮、衣衫襤褸的拾荒參賽者選唱「朋友別哭」，他真誠、清澈的嗓音唱出「…朋友別哭 要相信自己的路……，朋友別哭 我陪你就不孤獨」時，深深觸動人心。

在救世軍街友服務中心施督導和工作人員、志工們與街友的互動中，我彷彿看到「…朋友別哭 要相信自己的路……，朋友別哭 我陪你就不孤獨」的陪伴、協助畫面。

感佩救世軍對街友付出的用心良苦！

# 108年度全年捐款徵信

姓名	金額
十方菩薩	\$50
大原實業股份有限公司	\$50,000
中麟營造股份有限公司	\$50,000
天惠企管顧問有限公司	\$10,000
王允中	\$57,000
王良純	\$655
王承熹	\$270,000
王振弘	\$7,000
王振堂	\$136,000
台北市西區女獅子會	\$50,000
台灣產經建研社	\$7,000
巨馨機械有限公司	\$130,000
田佩加	\$100
田宗杰	\$100
朱開芬	\$1,000
江采蓉	\$3,000
江素華	\$30,000
何秉翰	\$1,200
何銘福	\$1,200
吳正浩	\$18,000

姓名	金額
吳孝恩	\$600
吳春生	\$30,000
吳家綺	\$500
吳淑芬	\$2,000
宋心絹	\$6,000
宋心絹	\$1,500
宏碁股份有限公司 (UN.GXTTA.001 SF114-32-C4Z6*筆電)	1台
李文旭	\$3,500
李俊明	\$10,000
李貞伶	\$2,000
李郁璇	\$6,500
李神童	\$2,000
李慕雄	\$66,000
汪吳敏惠	\$600
沈佩佳	\$300
周志誠	\$83,000
周宗毅	\$12,000
周德彥	\$6,000
林文進	\$57,000

姓名	金額
林伯彥	\$6,000
林芊緯	\$500
林澤州	\$6,000
林興 林黃金蘭	\$6,000
社團法人台北市首都扶輪社	\$50,000
社團法人台北忠誠扶輪社	\$50,000
邱鑾英	\$12,000
亮源工程設計股份有限公司	\$50,000
信源企業股份有限公司	\$100,000
南怡君	\$50,000
春迪企業股份有限公司	\$50,000
柯良明	\$3,000
翁日昌	\$3,600
翁祥荃	\$230
翁睦盛	\$115
財團法人台北市林坤地仁濟文教基金會	\$150,000
財團法人明倫社會福利慈善事業基金會	\$100,000
財團法人曹仲植基金會 (Flashbay4GB USB2.0隨身碟3)	\$58,650
財團法人曹仲植基金會	\$50,000
財團法人應柴秀珍女士紀念基金會	\$300,000
張正	\$5,000
張秋香	\$600

姓名	金額
張美惠	\$3,000
張淑寧	\$1,200
張陳錦鳳	\$1,200
張瑜晏	\$115
梁平	\$2,000
梁賽芬	\$8,000
莊文欽	\$7,000
莊俊達	\$200
莊惠文	\$57,000
郭俊良	\$57,000
陳上春	\$57,000
陳先賀	\$230
陳先賀 陳李滿意	\$115
陳怡君	\$500
陳威達	\$36,000
陳思琪	\$2,400
陳柏雱	\$115
陳韻	\$2,500
麥巍鐘	\$300
勝方實業股份有限公司	\$50,000
晶鑽生醫股份有限公司	\$200,000
曾旦	\$300
曾國基	\$4,000



姓名	金額
游春麗	\$16,000
游晴琇	\$300
湯錦添	\$300
無名氏	\$1,000
程長和	\$180,000
郵局匯入	\$500
黃金豹	\$7,000
黃國欽	\$50,000
楊久瑩	\$910
楊宜芬	\$6,000
楊俊勇	\$4,400
楊凱傑	\$3,600
楊順市	\$141
瑞賢實業股份有限公司	\$33,581
詹清雲	\$10,000
資通電腦股份有限公司	\$170,000
雷懷信	\$500
廖育廷	\$115
廖健裕	\$300
管家婆科技股份有限公司	\$200,000
臺灣弘久社會關懷協會	\$100,000
趙二姊	\$900
趙尹婕	\$3,600
趙美惠	\$1,000

姓名	金額
趙梓妘	\$300
劉尚敏	\$2,000
劉獻仁	\$500
潘文傳	\$3,000
潘柏愷	\$3,600
潘柏嘉	\$3,000
潘淑美	\$600
蔡侑軒	\$100,000
蔡政穎	\$200
蔡春滿	\$1,000
蔣滿	\$57,000
鄭夙惠	\$70,000
鄭金卑	\$107,000
鄭愛齡	\$2,750
盧壯興	\$3,000
賴育美	\$10,000
謝永彬	\$3,000
謝謐會-黃明展	\$84,000
簡利珊	\$12,000
簡惠珍	\$6,000
耀達建設股份有限公司	\$50,000
鐘秀絨	\$10,000
驪暉實業股份有限公司	\$100,000



# 社團法人台北市生命線協會

Lifeline Association, Taipei

地址：104台北市松江路65號11樓

Tel：(02) 2502-4242 Fax：(02) 2502-4343

本會捐款收據核准字號(70)財北國稅台字第33121號。

感謝您願意捐款贊助本會諮商輔導及自殺防治工作經費，僅提供下列捐款方式：

## ■ 單次捐款

請至銀行或郵局填單匯款 或 填具「信用卡捐款授權書」

## ■ 定期定額捐款：月捐／數月捐／年捐

除了不定期的單次捐款，您也可以選擇「定期定額」扣款——固定年捐、數月捐或月捐，指定每次捐款金額；以信用卡捐款授權或是銀行轉帳授權的方式，省時更方便，讓您的愛心不間斷！

說明：

- 1、本會固定於每月25日進行扣款。
- 2、若授權帳戶存款不足，將於下一個月補扣。
- 3、若有取消或更改授權者，請於每月10日前以書面通知本會，以利作業。
- 4、如遇退款事宜，本會查核捐款入帳屬實後，始退回捐款人原帳戶。
- 5、捐款、索取表格等相關問題，請電 02-25024242 吳小姐。

## ■ 捐款帳號

郵政劃撥：戶名：社團法人台北市生命線協會

郵政帳號：0106188-6

銀行電匯：戶名：社團法人台北市生命線協會

華南銀行長安分行 008-145200437995

戶名：社團法人台北市生命線協會

中國信託城東分行 822-071540192575

## 一、捐款人資料（開立收據與徵信之用，請務必詳填）

填表日期： 年 月 日

捐款人姓名		捐款人編號	
身分證字號		出生年月日	年 月 日
(公司統一編號)		住家電話	_____ — _____
聯絡電話 (○)		行動電話	
通訊地址：□□□-□□			
e-mail：			
捐款收據抬頭			
收據開立方式	<input type="checkbox"/> 開立年度收據 <input type="checkbox"/> 開立單次收據		
收據郵寄地址	1. 同上 <input type="checkbox"/> 2. 地址：□□□-□□		

## 二、轉帳方式／表單

### 信用卡捐款授權書

信用卡別	<input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MASTER <input type="checkbox"/> JCB		
信用卡卡號	_ _ _ _ _ - _ _ _ _ _ - _ _ _ _ _		
卡片有效期限	_ _ / _ _ (月 / 年)	卡片背面末 3 碼	_ _ _

本人同意提供上述信用卡帳號，由發卡銀行代撥捐款金額，捐贈社團法人台北市生命線協會；並依照信用卡使用約定，一經使用均應按所出示之全部金額付款於發卡銀行。

每年一次／於民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月起至民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月止，每次捐款新台幣 \_\_\_\_\_ 元整

每 \_\_\_\_ 月一次／於民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月起至民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月止，每次捐款新台幣 \_\_\_\_\_ 元整

不定期捐款。本次捐款新台幣 \_\_\_\_\_ 元整

本次簽名授權僅供捐款社團法人台北市生命線協會使用

持卡人簽名 \_\_\_\_\_ (與信用卡背面簽名相同) 日期 \_\_\_\_\_

※填表列印並簽名後，傳真至 (02) 2502-4343 或電洽吳小姐 (02) 2502-4242

### 銀行轉帳授權書

本人同意提供下列銀行帳戶：

□□□-□□□□□□□□□□□□□□□□

(銀行代號)

授權本人往來之銀行，自本人指定銀行帳戶轉帳扣款，定期定額捐贈社團法人台北市生命線協會。本人並同意當月若授權帳戶存款不足，將於下一個月補扣。

每年一次／於民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月起至民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月止，每次捐款新台幣 \_\_\_\_\_ 元整

每 \_\_\_\_ 月一次／於民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月起至民國 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月止，每次捐款新台幣 \_\_\_\_\_ 元整

請蓋原開戶印章

捐款人簽名 \_\_\_\_\_

※列印本表一式2份，印章或簽名須為正本。(影印無效)

掛號郵寄至：104 北市松江路 65 號 11 樓 台北市生命線協會收

# 守護生命 不能沒有你

當人際疏離，緊繃的情緒無處可宣洩釋放時，  
 我們常看到很多人以傷害自己或他人的方式，  
 來逃避內心的挫敗與失落——  
 半個世紀以來，  
 台北市生命線在這座島嶼裏扮演著「守護天使」，  
 透過24小時的電話熱線傳遞關懷與溫暖，  
 讓求助者重回生命的正軌。  
 本會是一個社會公益團體，  
 除了輔導工作由受過專業訓練義工擔任外，  
 其經費一向來自熱心社會公益人士的贊助；  
 我們亟需您一起加入生命守護者的行列，  
 贊助本會諮商輔導、自殺防治工作與心理健康推廣活動等經費。  
 您的愛心與慷慨解囊，  
 將有助於在人生道路走來顛沛的人們，將心中的烏雲，化為晴空萬里的藍天！



- 本會捐款收據核准字號(70)財北國稅台字第33121號，依規定可減稅。
- 每筆捐款入帳後隨即寄上收據、並於官網揭露，以茲徵信。
- 更多訊息請上本會官網 <http://www.lifeline.org.tw/>

98-04-43-04 郵政劃撥儲金存款單									
帳號	0	1	0	6	1	8	8	6	金額
									仟
									佰
									拾
									萬
									仟
									佰
									拾
									元
通訊欄 (限與本次存款有關事項)									
歡迎您加入生命線為會員									
個人 榮譽會員 <input type="checkbox"/> (年捐)10,000元以上 一般會員 <input type="checkbox"/> (年繳)2,000元 入會費1,000元 贊助會員 <input type="checkbox"/> (年捐)1,000元以上 團體 榮譽會員 <input type="checkbox"/> (年捐)50,000元以上 一般會員 <input type="checkbox"/> (年繳)10,000元 入會費3,000元 贊助會員 <input type="checkbox"/> (年捐)5,000元以上									
戶名		社團法人台北市生命線協會							
姓名		寄款人							
通訊處		姓名 電話 經辦局收款戳							
電話		姓名 電話 經辦局收款戳							
※ <input type="checkbox"/> 不定期捐款 _____ 元 凡為捐贈本會之費用，本會於收款後即寄上收據以茲徵信，捐贈者可依(70)財北國稅台字第33121號函規定減稅，營利事業可列為費用。									
虛線內備供機器印錄用請勿填寫									

◎寄款人請注意背面說明  
 ◎本收據由電腦印錄請勿填寫  
 郵政劃撥儲金存款收據

收款帳號戶名	
存款金額	
電腦記錄	
經辦局收款戳	