

理事長的話

今年（2021）可以說是又在新冠肺炎傳染病的防疫奮戰中渡過的一年。大家都同意這兩年，新冠肺炎改變了全世界人類的生活及工作的模式。我們生命線也不例外，原來面對面的義工訓練改成大部分透過網路的視訊教學。中心行政人員辦公，由原來在松江路的生命線辦公區內進行，改成很多時候在家工作。在背後支持運作的科技平台也要調整，強化遠端學習及工作的安全性及有效性。我覺得我們的團隊即時地改變、調整，應變的非常棒。在在都證明，我們是專業又有很強的實力的一個組織。

原來，台北市生命線的自殺防治為主要使命，對大台北地區的民眾服務。我們有專業的義工，有即時更新的強大科技平台，運作起來可以說是遊刃有餘，績效一直非常卓著。這幾年，衛福部徵用了我們的能量，運作面對全國的安心專線、M.H 專線。我想在我們可兼顧原來的使命的情況下，多幫助政府及整個國家的民眾，是一個多行善積福的好機緣。其實我們在安心專線的服務中，會有效地降低民眾的不安及恐慌，會間接地減少自殺念頭的產生。這是自殺防治中預防性的工作，所以是高度相關且有因果關係的。

未來理事會的重點有三個，第一是要適度增加辦公空間。第二是要持續投資軟硬體設備，提升資通訊的科技平台，使得遠端學習、工作更安全有效，使得文字協談更好用，更多人使用。第三是增加義工的福利及照顧，提升大家的向心力的榮譽感。以上的作為就是要讓生命線能永續經營，順利持續運作以貢獻社會。

社團法人台北市生命線協會

理事長 **王振堂**

目 錄

02	第二十八屆理監事/行政中心人員
04	110年會務展望
06	109年會務簡報
14	109年大事記
18	社團法人台北市生命線協會 109年度個案服務統計分析報告
28	服務宣傳 SOS療心室
29	109年度安心專線成果報告
39	109年義工團回顧 走過疫情風雨，越挫越勇的一屆
42	義工受訓心得
43	109年度全年捐款徵信

第二十八屆理監事 / 行政中心人員



理事長 王振堂 先生



常務監事 周志誠 先生



副理事長 程長和 先生



常務理事 鄭夙惠 女士



常務理事 洪奇昌 先生



常務理事 莊文欽 先生



理事 黃金豹 先生



理事 郭俊良 先生



理事 王允中 先生



理事 王振弘 先生



理事 林文進 先生



理事 許義榮 先生



理事 黃杉榕 先生



理事 鍾梁權 先生



理事 吳春生 先生



理事 張中周 先生



監事 莊惠文 先生



監事 鄭金卑 先生



監事 黃國欽 先生



監事 蔣滿 女士



後排左起：簡佑娜、周芳英、康傑、劉彥廷、吳麗蘭、簡婉亭
前排左起：林佳苹、楊伊伊、總幹事朱開玉、主任蘇達筠、賴怡臻

110年會務展望

總幹事 朱開玉

2020年，突如其來侵襲全球的COVID-19 疫情，完全顛覆全球原有的規則與秩序，包含人與人的信任度，家庭人際關係、工作運作模式、經濟停滯等，COVID-19更帶來了前所未有的健康與死亡的危機感。然而，這不是人類第一次面對疫病危機，從台灣所經歷的經驗，我們看到全民所展現調適能力，並在艱困挑戰下發揮韌性，相信在全民完成疫苗施打，同時做好防疫措施，很快我們將脫離危機，重回到原有生活軌跡。

當COVID-19疫情在全球延燒之際，台灣是在2020年4月，磐石艦群聚感染發生時，才引發全國民眾陷入前所未有的惶恐及焦慮，而限制出入自由的防疫規範，也導致許多心理諮商服務暫停，門診精神科服務降載，影響國人心理健康甚巨。此時，本會的堅守崗位，持續提供24小時不打烊之心理諮詢服務，乃疫情風暴中重要的安定力量，防疫時期，本會除扮演守護民眾心理健康的重要支柱外，亦是防疫諮詢專線(1922)滿線時，協助民眾快速獲知政府相關政策之重要管道，為使線上協談人員得隨著疫情變化，即時獲知第一手防疫消息，本會個

案管理系統的公告欄，由專職隨時更新疾管局CDC公布之重要防疫資訊。專線除了原本服務功能，每日皆有民眾來電詢問新冠肺炎相關議題，包含各項防疫及紓困政策、及抒發焦慮情緒等，2021年5月比較去年同期(2020年5月)之話務系統來電通數，成長率達71.71%；另比較2021年5月(萬華茶室群聚感染)與2020年4月(磐石艦群聚感染)疫情最高峰之當月來電量，成長率亦達56.53%。

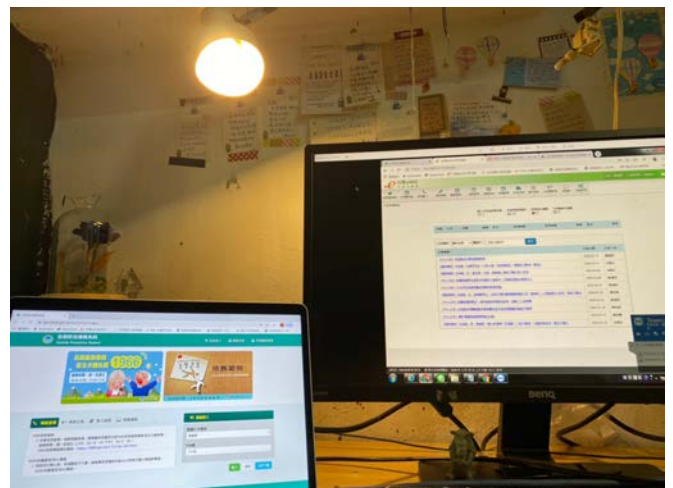
疫情期間，為防群聚感染，本會配合政府防疫措施，於2020年2月27日起開始實施各項防疫措施。防疫佈署分為三階段：

【第一階段】頒布全體人員防疫措施(02/27起實施)

1. 填寫「旅遊調查暨健康聲明書」回傳。出門前應測量體溫，發燒、近期有呼吸道感染症狀者，及近期前往疫情建議第1-3級國家需居家檢疫者，皆不得值班。
2. 進入會所請先以肥皂洗手，在會所期間務必全程配戴口罩。



安心專線專家顧問會議



防疫期間分區辦公工作站

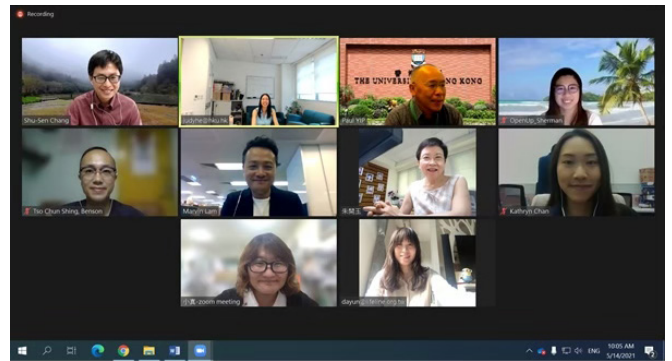
3. 近期有出國計畫需事先報備，以利掌握人員國外旅遊史。
4. 「分區辦公」：行政區、接線區確實區隔、人員避免接觸，為區隔進出動線，值班可直接至接線區簽到；聯繫專職人員，盡量改用電話、line、Email。
5. 原訂2020年6月前開設之在職訓練大課程，將從實體課程改為「線上課程」，由機構發送課程連結，同工於時限內完成線上學習，並完成課後問卷表單送出，即可完成課程。

【第二階段】實行專任人員異地上班機制(實施期間：03/05-05/18)

1. 3/5-6 規劃「專任人員異地上班機制」
 - a. 將專任人員分為兩組，擬定輪流上班之時間、地點。
 - b. 明訂各項業務職務代理人。
 - c. 測試所需之軟硬體設備。
2. 3/9-13 試行「專任人員異地上班機制」
 - a. 專任人員分為兩組，分區於「行政辦公區」及「訓練教室」上班。
 - b. 實測遠端辦公機制運作順暢度，並確認職務代理機制之可行性。
3. 3/14起正式實施「專任人員異地上班機制」
 - a. 專任人員分為兩組，分區於「生命線會所」及「員工自家」上班。

【第三階段】若有確診個案，專線持續運作機制

1. 生命線、安心線上服務是由近200名兼任人員及義工分時段輪值。由於專任人員於2/27開始「分區辦公」、3/13開始施行「異地上班」，因此，若發現線上服務人員有確診個案，接觸者之認定，原則上應為同時段專任人員及值班之線上人員。
2. 線上服務人員若有確診個案，會所將依規定進行封閉消毒，同時協調衛福部提供替代工作場所，包含配備原有電話線路，由本會提供專任人員及值班之線上人



疫情期間與香港學者進行視訊會議

員至衛福部指定地點服務，以確保安心專線服務不中斷。

【疫情警戒第四級】全面啟動「居家接線」(規劃討論中)

疫情警戒第四級；民眾不得外出，接線人員無法通勤，接線備援機制為「異地接線」，則確定無法施行。本會亦超前部署完成「居家接線」測試，則專線仍可使用話務及個管系統提供線上服務，達成「不斷線、在家接線」，相關建置與規劃。

本會為全世界少數自殺防治熱線全面資訊化的機構之一，二十年前我們就逐步將救助服務與網路科技做結合，也因本會網路資訊化設施的完備，才能在COVID-19疫情爆發之際，可以很快導入遠距工作的模式，人際互動、工作交流、同儕分享，以及專業課程，也都如常進行，不受遠距影響。綜而觀之，我們將持續在資訊化的進階做調整與變革，將更加注重網路資安及和通訊防護的設置，創造一個更具彈性、更具混合特性的工作模式。

在此，特別感謝所有生命線、安心專線的線上協談人員，當台北大街上、捷運車廂內，都空無一人時，義工還奔走於生命線值班室，不畏懼疫病感染，守候電話線，安撫因疫情恐慌、焦慮的民眾。

109年會務簡報

一、本會109年1月1日至109年12月31日，服務成果：

1. 生命線電話輔導個案計26,796人次。(p.18)
2. 網絡E-mail輔導個案計87人次。(p.26)
3. 安心專線輔導個案計104,494人次。(p.29)
4. 電子報發行計12期。

二、台北市社會局補助本會109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。

三、本會連續第十二年承辦行政院衛生福利部委託辦理109年度「安心專線服務計畫」。

四、本會109年7月正式承辦行政院衛生福利部109年度「M.H專線服務計畫」，109年9月1日起正式提供服務，提供每日14小時的專線服務。

五、為推廣本會服務，建構社區資源網絡，本會辦理



圖2：參訪新北家暴性防中心

「109年度業務宣傳暨聯繫會議」，邀請大台北地區相關機構專職人員參與。【圖.1】

六、為提升本會對其他機構服務內容的了解，以利個案轉介及未來合作，本會主任及社工拜訪台北市家庭暴力暨性侵害防治中心及新北市家庭暴力暨性侵害防治中心。【圖.2】



圖1：業務宣傳聯繫會議

七、109年度本會接受媒體訪問報導計2次，對外教學、演講、學術座談1次，理監事聯繫會議6次，委員會會議1次，行政中心會議15次，行政中心團體督導2次、義工團活動1次，義工團幹部會議5次。【圖3、4、5、6、7、8】



圖3：自殺防治聯繫會議



圖6：香港大學防止自殺研究中心總監葉兆輝來訪交流



圖4：安心專線專家顧問會議

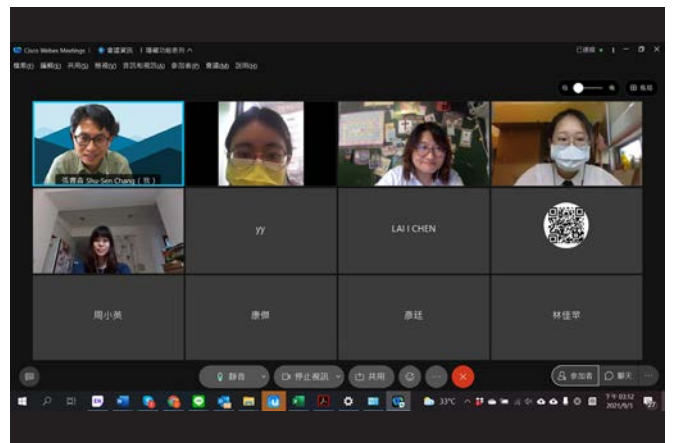


圖7：台大公衛實習學生視訊做報告



圖5：M.H專線專家顧問會議



圖8：衛福部次長向安心專線拜年

貳、義工訓練工作

一、本年度義工在職訓練課程共計44堂課、94小時、2,428人次上課(表一)

課 程 名 稱	堂數	組數	人數	時 數	人次
線上督導團督	3	1	11	2	33
資源單位參訪-基督教救世軍街友中心	1	1	15	2	15
常見法律問題個案工作實務	1	1	93	2	93
資源單位參訪-台北市中山大同區少年服務中心	1	1	13	2	13
自殺熱線危機實務(線上課程)	1	1	38	2	38
因應新冠肺炎的心理衝擊(線上課程)	1	1	222	1	222
35期同理心進階團體A組	4	1	10	10	40
35期同理心進階團體B組	4	1	13	10	52
35期同理心進階團體C組	4	1	13	10	52
自殺防治法與自殺防治(線上課程)	1	1	174	1	174
個案研討-開玉組	2	1	36	5	72
男性相對人問題研討	1	1	66	2	66
家庭暴力相關法規與熱線服務	1	1	68	2	68
家庭暴力理論與實務	1	1	159	2	159
M.H專線角色與系統使用(線上課程)	1	1	53	2	53
個案研討-達筠組	2	1	47	5	94
個案研討-芳英組	2	1	49	5	98
個案研討-佑娜組	2	1	44	5	88
個案研討-怡臻組	2	1	48	5	96
成癮個案處遇知能	1	2	212	2.5	212
男性相對人熱線危機議題演討	1	1	49	2	49
男性相對人熱線社會資源轉介實務	1	1	48	2	48
家暴法律案例研討	1	1	48	2	48
M.H專線團督	1	1	37	2	37
催化員二階團體集訓	1	1	17	2	17
拆解過往印象—重新認識性別	1	1	149	2	149
B群人格障礙的認識與處遇	1	2	199	2.5	199
110年安心專線制度	1	1	143	2	143
總計	44	30	2074	94	2428

二、義工招募

1. 生命線第三十六期輔導義工儲備訓練已於109年3月開始招募，共計100人參加培訓。【圖.11】
2. 109年1月招募第十三期安心專線接線人員，計31人參加受訓。
3. 109年11月招募第一期M.H專線接線人員，總共22人參加受訓。

叁、活動

- 一、12月20日假台北花園大酒店舉辦第二十八屆理事長暨理監事就職典禮、義工團長交接及109年度望年會。【圖.12、13、14、15、16、17、18】



圖11：36期義工開訓典禮



圖12：第27屆、28屆理事長交接



圖14：義工團長交接



圖13：第28屆理監事就職典禮



圖15：望年會1



圖16：望年會2



圖17：望年會3



圖18：望年會4

肆、會議

一、本會第二十八屆第一次會員大會於12月20日假台北花園大酒店舉行，同時頒發義工聘書、表揚優秀義工及辦理第28屆理監事會選舉。【圖.19、20、21、22、23、24】



圖19：會員大會1



圖20：會員大會2



圖21：會員大會3



圖22：頒發義工聘書

中華民國一九九年十二月二十日
社團法人台北市生命線協會公告

5	4	3	2	1	職銜
					正、副會長
105	103	101	97	95	正、副秘書長
輔仁大學 研究員	中國醫藥大學 醫學系	專科	中華大學 會計學系	上海財大 會計學系	正、副財務
一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	正、副幹事

社團法人台北市生命線協會第二十八屆理事會候選人名單公告

圖24：第28屆理事選舉公報

15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	職銜
															正、副會長
105	103	101	97	95	105	103	101	97	95	105	103	101	97	95	正、副秘書長
輔仁大學 研究員	中國醫藥大學 醫學系	專科	中華大學 會計學系	上海財大 會計學系	輔仁大學 研究員	中國醫藥大學 醫學系	專科	中華大學 會計學系	上海財大 會計學系	輔仁大學 研究員	中國醫藥大學 醫學系	專科	中華大學 會計學系	上海財大 會計學系	正、副財務
一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	一、本會成立以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上，特此公告。 二、本會為擴大服務範圍，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 三、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。 四、本會為提高服務品質，特設各分會，分別負責不同領域之業務。	正、副幹事

圖23：第28屆理事選舉公報

伍、榮譽表揚

一、資深義工獎

銅質生命榮譽獎章(年資滿三十年): 陶異萍、李筆美、曾素章【圖.25、26】

特等榮譽獎章(年資滿二十五年): 王俊美、梁健如、杜琴貞【圖.27、28、29】

一等榮譽獎章(年資滿二十年): 胡思清【圖.30】

金牌獎(年資滿十五年): 張瑾貞、劉靜儀、楊子菱【圖.31、32】

銀牌獎(年資滿十年): 馬勤【圖.33】

二、全勤獎: 李紅瑩、周淑芳、王亮月、徐爾誼、謝瓊瑩、葉美華、何麗霜、黃瑞鳳、張凱筑【圖.34】



圖25：年資30年獎



圖26：年資30年獎



圖27：年資25年獎



圖31：年資15年獎



圖28：年資25年獎



圖32：年資15年獎



圖29：年資25年獎



圖33：年資10年獎



圖30：年資20年獎



圖34：全勤獎

三、值班熱心獎：劉永裕、劉乃綸【圖.35】

四、服務熱心獎：歐陽幸、黃麗華、胡思清、周淑芳、王亮月、徐爾誼、鄭愛齡、林志謙、張智凱【圖.36】

五、義工團職務獎【圖.37】

義工團團長：楊玉芬

活動組組長：林菊美、張凱筑

秘書組組長：謝瓊瑩、曹嘉倩

關懷組組長：高婉湄

陸、組織

本年度會員計226人，生命線輔導義工計177人，網路義工計2人，安心專線接線人員47人。



圖35：值班熱心獎



圖37：義工團職務獎



圖36：服務熱心獎

109年大事記

壹、會內

■會議

一月 行政會議—行政中心例行會議

行政會務—機構參訪：基督教救世軍街友中心
帶領人：簡婉亭

行政會議—行政中心例行會議

行政會務—文字即時協談服務交流 出席：張書森教授、許嘉月醫師、葉兆輝教授、實習生、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜、周芳英

行政會議—行政中心例行會議

行政會務—衛生福利部政務次長蘇麗瓊、心口司謨立中司長、心口司詹金月科長及楊子慧技士至本會拜年

二月 行政會議—行政中心例行會議

行政會議—第二十七屆第八次理監事會議暨春酒
地點：台北凱撒大飯店

三月 行政會議—E-learning網站改版會議

出席：朱開玉、賴怡臻、康傑、巨匠電腦

行政會議—行政中心例行會議

四月 行政會議—行政中心例行會議

五月 行政會議—E-learning網站改版會議

出席：朱開玉、賴怡臻、康傑、巨匠電腦

行政會議—第二十七屆第九次理監事會議

六月 行政會務—FBI談判評鑑研討

帶領人：蕭富聰老師

行政會務—M.H評選會議

行政會議—行政中心例行會議

行政會議—E-learning網站改版會議

出席：賴怡臻、康傑、巨匠電腦、張登珉

七月 行政會議—行政中心例行會議

行政會議—第二十七屆第十次理監事會議

行政會議—M.H討論會議

行政會議—M.H專線行政會議

八月 行政會議—行政中心例行會議

行政會議—實習生報告 計2次

出席：全體中心人員、張書森老師、佳昇、佳芸

行政會議—行政中心例行會議

行政會議—109年度「安心專線服務計劃」專家顧問會議

出席：許文耀教授、張書森教授、李慧玫醫師、魯中興主任、張家銘醫師、蕭富聰教授、楊子慧技士、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻

行政會議—M.H專線行政會議

九月 行政會務—M.H專線正式開線

行政會務—安心外部評鑑

行政會議—第二十七屆第十一次理監事會議

行政會議—M.H專線行政會議

十月 行政會議—行政中心例行會議

行政會議—行政中心例行會議

行政會議—M.H專線行政會議

行政會議—E-learning網站改版會議

出席：賴怡臻、康傑、巨匠電腦

行政會務—大台北地區資源整合聯席會議

出席：楊伊伊、簡婉亭

十一月 行政會務—M.H專家顧問會議

主持人：朱開玉總幹事

出席：李維庭主任、黃雅郡督導、吳玫欣督導、林偉翔副研究員、蘇達筠主任、楊伊伊專線主任、簡婉亭督導

行政會議—行政中心例行會議

行政會務—M.H外部抽聽考核會議

行政會議—第二十七屆第十二次理監事會議

行政會議—E-learning網站改版會議

出席：賴怡臻、康傑、巨匠電腦

行政會議—M.H專線行政會議

十二月 行政會議—行政中心例行會議

行政會議—M.H專線行政會議

行政會議—行政中心例行會議

行政會務—第二十八屆第一次會員大會暨望年會

行政會務—第二十八屆第一次理、監事聯席會議

行政會務—第二十八屆理事長暨理監事就職典禮

行政會議—義工評議委員會會議

出席：程長和副理事長、蔣滿監事、蕭富聰副教授、朱開玉、楊玉芬、簡佑娜

安心職前—第13梯個案研討(一) 帶領人：賴怡臻

三月 安心職前—第13梯個案研討(二) 帶領人：賴怡臻

四月 安心職前—第13梯試用期團督(一)
帶領人：賴怡臻

五月 安心職前—第13梯試用期團督(二)
帶領人：賴怡臻

六月 安心職前—第13梯團體督導(三)
帶領人：賴怡臻

七月 職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：始業式、自我了解測驗

職前訓練—男性相對人問題研討
帶領人：洪宗言心理師

職前訓練—家庭暴力相關法規
帶領人：蔡立偉社工師

職前訓練—全職人員職前訓練

職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：志願服務與內涵 講師：朱開玉

職前訓練—家庭暴力理論與實務
帶領人：張富盛社工師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：伴侶關係與家庭問題(一)計2次
講師：李島鳳心理師

八月 職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：始業式、自我了解測驗

職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：精神疾病概要(一)計2次
講師：簡玉坤心理師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：志願服務與內涵 講師：朱開玉

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：伴侶關係與家庭問題(一)計2次
講師：李島鳳心理師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：人際關係與溝通技巧 講師：蘇達筠

九月 職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：情緒與壓力調適 講師：林佳慧心理師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：人際關係與溝通技巧 講師：蘇達筠

■媒體訪問報導

四月 行政會務—八大新聞台採訪 受訪人：蘇達筠

■職前訓練

一月 安心職前—第13梯安心專線的角色與倫理
講師：賴怡臻

安心職前—第13梯安心專線系統認識
講師：簡佑娜

安心職前—第13梯安心專線面試計2次

二月 安心職前—特殊個案處遇原則 講師：朱開玉

職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：人格特質與助人工作
講師：鄭玄藏心理師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：情緒與壓力調適 講師：林佳慧心理師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組：自我認識 講師：周芳英

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：人格特質與助人工作
講師：鄭玄藏心理師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程A組面試

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：精神疾病概要(一) 講師：簡玉坤心理師

十月 職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：精神疾病概要(二) 講師：簡玉坤心理師

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組：自我認識 講師：周芳英

職前訓練—36期義工訓練初階大課程B組面試

職前訓練—36期成長團體A組 計8次
帶領人：林佳慧、張瑾貞

職前訓練—36期成長團體C組 計8次
帶領人：李紅瑩、朱菊芬

職前訓練—36期成長團體B組 計8次
帶領人：李筆美、王俊美

十一月 職前訓練—36期成長團體D組 計8次
帶領人：蔡世華、陳衛蕊

職前訓練—36期成長團體E組 計8次
帶領人：許西祥、鄭愛齡

職前訓練—36期成長團體F組 計8次
帶領人：蘇美玉、陶異萍

職前訓練—36期成長團體G組 計8次
帶領人：王亮月、陳淑文

職前訓練—36期成長團體H組 計8次
帶領人：張正彥、林素敏

職前訓練—36期成長團體I組 計8次
帶領人：曾素章、胡思清

十二月 職前訓練—M.H儲訓第二階段 計2次
帶領人：蔡立偉社工師、洪宗言心理師、簡玉坤心理師、楊伊伊、簡婉亭

職前訓練—M.H儲訓面試 計2次

■在職訓練

二月 在職訓練—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

三月 在職訓練—自殺熱線危機實務課程(線上課程)
帶領人：簡佑娜

五月 在職訓練—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

六月 在職訓練—35期同理心進階團體A組 計4次
帶領人：劉尚敏老師

在職訓練—自殺防治法規與策略(錄製課程)
講師：張書森教授

七月 在職訓練—35期同理心進階團體C組 計3次
帶領人：簡玉坤老師

在職訓練—35期同理心進階團體B組 計3次
帶領人：劉尚敏老師

在職訓練—個案研討-開玉組 計2次

在職訓練—35期同理心進階團體C組
帶領人：簡玉坤老師

在職訓練—35期同理心進階團體B組
帶領人：劉尚敏老師

八月 在職訓練—個案研討-達筠組 計2次

在職訓練—個案研討-芳英組 計2次

在職訓練—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

九月 在職訓練—個案研討-佑娜組 計2次

專職訓練—專職人員團體督導
帶領人：陳謨心理師

在職訓練—個案研討-怡臻組 計2次

在職訓練—成癮個案處遇知能 計2次
講師：辜浩源臨床心理師、吳宜珈職能治療師

十月 在職訓練—男性相對人熱線危機議題研討課程
帶領人：李維庭主任

在職訓練—男性相對人熱線社會資源轉介實務
帶領人：蔡敏華社工師

在職訓練—M.H專線全職人員團督
帶領者：簡佑娜社工師

十一月 專職訓練—專職人員團體督導 帶領人：陳韻

在職訓練—家暴法律案例研討 計2次
講師：曹志仁律師

進階訓練—36期催化員 二階集訓
帶領人：周芳英心理師

安心在職—拆解過往印象—重新認識性別
講師：彭治鏐 副秘書長

在職訓練—M.H專線義工團督 督導：周芳英

在職訓練—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

在職訓練—M.H專線在職人員團督
督導：周芳英

十二月 在職訓練—線上督導訓練
帶領人：簡佑娜、賴怡臻、楊伊伊

在職訓練—B群人格障礙的認識與處遇 計2次
帶領人：簡玉坤心理師

安心在職—110年安心制度說明 帶領人：賴怡臻

在職訓練—M.H專線在職人員團督
督導：簡佑娜

■活動

九月 義工團務—秋季旅遊

貳、會外

■會議

二月 行政會務—機構參訪：台北市中山大同區青少年服務中心 帶領人：簡婉亭

六月 行政會議—自殺防治工作聯繫會議
出席：許文耀教授、張書森教授、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻、簡婉亭

七月 行政會務—M.H方案議價

八月 行政會務—安心專線期中報告

出席：朱開玉 蘇達筠 許文耀教授

行政會務—蘇達筠主任擔任基隆市醫院督考自殺委員出席會議 計2次

九月 行政會議—自殺防治工作聯繫會議

出席：譚立中司長、詹金月科長、李明濱醫師、陳俊鶯醫師、詹佳達醫師、許文耀教授、張書森教授、楊子慧、張欽榮、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻

十月 行政會務—109年度自殺防治業務共識會議

出席：蘇達筠主任、賴怡臻

行政會務—EAP講座 講師：邱珮思心理師

十一月 行政會務—第九屆國際自殺防治協會亞太大會 計2次

出席：蘇達筠、簡佑娜、楊伊伊

十二月 行政會務—M.H方案議價

出席：楊伊伊、賴怡臻

行政會務—安心專線議價、期末報告

出席：朱開玉、蘇達筠、賴怡臻

■演講、授課

十月 行政會務—講師邀約：中華航空公司-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

九月 行政會務—參訪台北市家庭暴力與性侵害防治中心

出席：蘇達筠、楊伊伊、簡婉亭、洪肇陽

行政會務—參訪新北市家庭暴力暨性侵害防治中心

出席：蘇達筠、楊伊伊、簡婉亭、洪肇陽

社團法人台北市生命線協會

109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、函件輔導及網路即時文字協談等選擇方式，來幫助各種困擾的求助者，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總計檢討，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109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>2020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26,796人次，其中有效服務量為17,781人次(佔整體服務的66.4%)，無效服務量為9,015人次(佔33.6%)，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33.8%，女性求助個案則佔54.4%。

(二)年齡

年齡層以10歲為一區間，以40-49歲最多，佔16.0%；30-39歲居次，佔11.0%；20-29歲第三，佔9.3%。

(三)職業

以無業者24.6%最多；服務業及學生依次排名第二、三位，各佔9.1%、4.6%。

(四)婚姻

未婚者居首位，佔35.2%；已婚者次之，佔9.4%；離婚第三，佔4.9%。

(五)教育程度

來電求助者以大學程度最多，佔15.4%，高中次之，佔8.5%，專科第三，佔6.2%。

(六)精神狀態

精神患者居首，佔37.4%，心智正常者居次，佔28.3，疑似病人則佔13.8%。

(七)就醫方式

就醫情形以已就醫最多，佔28.7%，無需就醫次之，佔9.5%，間斷就醫再次，佔3.8%。

(八)物質濫用

求助者多數無物質濫用之情形，佔11.4%，具物質濫用問題者以酒癮居首，佔6.9%、藥癮次之，佔0.7%、毒癮第三位，佔0.1%。

(九)暴力情形

多數求助者無加害或受暴之情形，佔15.0%，加害人來電比率較高佔5.0%，受害者次之佔2.7%、互毆則佔0.3%。

(十)個案狀況

曾經來電者佔56.0%最多，初次來電者佔40.5%，無法判斷者為3.5%。

(十一)居住狀況

與家人同住居首，佔36.2%，獨居11.1%為第二高位，第三為與他人同住5.4%。

(十二)主要問題

若將求助者主要問題區分為有效或無效服務，無效服務為未協談之相關主述(接通即掛、來電不出聲、打錯電話、回撥失敗)，有效服務量為17,781(66.4%)。主述問題前五位為憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病、打錯電話、接通即掛、家庭成員問題及其他人際關係，比例分別為20.9%、16.1%、15.7%、8.8%、8.3%，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109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	14,580	54.4%
男性	9,057	33.8%
不詳	3,159	11.8%
個案狀況		
曾經來電	15,019	56.0%
第一次	10,840	40.5%
無法判斷	937	3.5%
年齡		
不詳	12,630	47.1%
0~4歲	0	0.0%
5~9歲	0	0.0%
10~14歲	30	0.1%
15~19歲	324	1.2%
20~24歲	1,290	4.8%
25~29歲	1,200	4.5%
30~34歲	1,496	5.6%
35~39歲	1,441	5.4%
40~44歲	1,981	7.4%
45~49歲	2,308	8.6%
50~54歲	1,433	5.3%
55~59歲	663	2.5%
60~64歲	1,184	4.4%
65~69歲	349	1.3%
70~74歲	385	1.4%
75~79歲	23	0.1%
80~84歲	31	0.1%
85~89歲	26	0.1%
90~94歲	1	0.0%
100歲以上	1	0.0%

項目	個案數	百分比
物質濫用		
無	3,068	11.4%
酒癮	1,839	6.9%
藥癮	184	0.7%
毒癮	18	0.1%
賭癮	25	0.1%
網路成癮	64	0.2%
不詳	21,598	80.6%
教育程度		
小學以下	79	0.3%
國中	1,669	6.2%
高中	2,284	8.5%
專科	1,666	6.2%
大學	4,124	15.4%
研究所	924	3.4%
博士	87	0.3%
不詳	15,963	59.6%
個案主述		
夫妻問題	500	1.9%
家庭成員問題	2,371	8.8%
感情因素(如男女朋友)	1,020	3.8%
重要親友亡故	113	0.4%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	5,609	20.9%
物質濫用(酒、藥、毒品)	87	0.3%
職場工作壓力	888	3.3%
失業	277	1.0%
債務	57	0.2%
慢性化的疾病問題	318	1.2%
急性化的疾病問題	84	0.3%

項目	個案數	百分比
個案主述		
學校適應問題	139	0.5%
生涯規劃因素	212	0.8%
遭受騷擾	70	0.3%
遭受暴力	31	0.1%
遭受詐騙	23	0.1%
畏罪自殺、官司問題	100	0.4%
社會抱怨	1,056	3.9%
資料查詢	1,089	4.1%
接通即掛	4,211	15.7%
來電不出聲	475	1.8%
打錯電話	4,323	16.1%
回撥失敗	6	0.0%
自殺通報	204	0.8%
其他人際關係	2,211	8.3%
經濟困難	232	0.9%
其他	1,090	4.1%
職業		
學生	1,242	4.6%
軍警	46	0.2%
公教	445	1.7%
工	344	1.3%
商	676	2.5%
家管	844	3.1%
自由	510	1.9%
服務	2,435	9.1%
農	6	0.0%
醫護	117	0.4%
退休	646	2.4%
其他	152	0.6%
無業	6,585	24.6%
不詳	12,748	47.6%
婚姻		
未婚	9,443	35.2%
已婚	2,516	9.4%
分居	145	0.5%
離婚	1,317	4.9%
鰥寡	292	1.1%
同居	138	0.5%
不詳	12,945	48.3%

項目	個案數	百分比
居住狀況		
不詳	12,673	47.3%
獨居	2,978	11.1%
與家人	9,695	36.2%
與他人	1,450	5.4%
精神狀態		
精神患者	10,033	37.4%
疑似病人	3,711	13.8%
心智正常	7,589	28.3%
無法判斷	5,463	20.4%
就醫方式		
無	2,543	9.5%
已就醫	7,690	28.7%
間斷就醫	1,029	3.8%
拒絕就醫	386	1.4%
不詳	15,148	56.5%
暴力情形		
無	4,012	15.0%
加害人	1,333	5.0%
受害人	711	2.7%
互毆	81	0.3%
不詳	20,659	77.1%
個案狀況		
曾經來電	15,019	56.0%
初次來電	10,840	40.5%
無法判斷	937	3.5%
個案次要問題		
夫妻問題	413	1.5%
家庭成員問題	1,530	5.7%
感情因素(如男女朋友)	785	2.9%
重要親友亡故	81	0.3%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	8,998	33.6%
物質濫用(酒、藥、毒品)	119	0.4%
職場工作壓力	614	2.3%
失業	174	0.6%
債務	44	0.2%
慢性化的疾病問題	222	0.8%
急性化的疾病問題	33	0.1%
學校適應問題	81	0.3%

項目	個案數	百分比
個案次要問題		
生涯規劃因素	143	0.5%
遭受騷擾	38	0.1%
遭受暴力	22	0.1%
遭受詐騙	14	0.1%
畏罪自殺、官司問題	49	0.2%
社會抱怨	538	2.0%
資料查詢	1,077	4.0%
接通即掛	4,215	15.7%

項目	個案數	百分比
來電不出聲	477	1.8%
打錯電話	4,338	16.2%
回撥失敗	6	0.0%
自殺通報	177	0.7%
其他人際關係	1,434	5.4%
經濟困難	203	0.8%
其他	971	3.6%
總計	26,796人次	

二、自殺危險族群分析

(一)自殺意念

以整體服務量(26,796人次)進行分析，台北市生命線1995自殺防治熱線109年度共有2,161人次之來電求助者具自殺意圖，佔整體來電的8.1%；其中自殺意念者為2,090人次(佔所有具自殺意圖者96.7%)，準備自殺者為34人次(佔1.6%)，正在自殺者為37人次(佔1.7%)。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、109年具自殺意圖者自殺意念強度分析表

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	20,026	13	17	3	21	79	20,159
	占比	99.3%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%	0.4%	
正在自殺	人次	0	23	11	0	3	0	37
	占比	0.0%	62.2%	29.7%	0.0%	8.1%	0.0%	
準備自殺	人次	0	15	12	2	5	0	34
	占比	0.0%	44.1%	35.3%	5.9%	14.7%	0.0%	
無立即危險	人次	1,851	308	491	259	978	2,679	6,566
	占比	28.2%	4.7%	7.5%	3.9%	14.9%	40.8%	

(二)自殺方式

具自殺意圖之來電者(共2,161人次)中，線上評估具明確自殺計畫者為1,054人次，佔自殺意念來電之48.8%，而無自殺計畫者(包含自殺方式為無或不詳)則為1,107人次，佔51.2%。自殺方式前三名為高處跳下(全年316人次，佔自殺計畫者14.6%)、食用致命物質(256人次，佔11.8%)、切穿工具(171人次，佔7.9%)，上述三種自殺方式佔所有自殺計畫的70.5%。

表三、109年具自殺意圖者自殺方式分析表

項目	人次	占比
無	454	21.0%
不詳	653	30.2%
上吊及窒息	105	4.9%
高處跳下(跳樓 跳水)	316	14.6%
農藥	14	0.6%
吸入致命氣體(燒炭 汽車廢氣 瓦斯 其他氣體及蒸氣)	55	2.5%
溺斃	31	1.4%
食用致命性物質(安眠藥鎮靜劑 其他藥物 一般病媒殺蟲劑 其他化學藥物)	256	11.8%
切穿工具(割腕 割動脈)	171	7.9%
槍砲及爆裂物	8	0.4%
其他(自焚 撞擊 服用或施打毒品過量等)	65	3.0%
不願透漏	33	1.5%
總計	2,161	100%

(三) 自殺紀錄/追蹤照護

具自殺意圖之來電者(共2,161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42.9%，無自殺史者則佔34.2%。另具自殺意圖之來電者中，同意本會追蹤照護者為61人次，佔具自殺意圖者之2.8%，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。

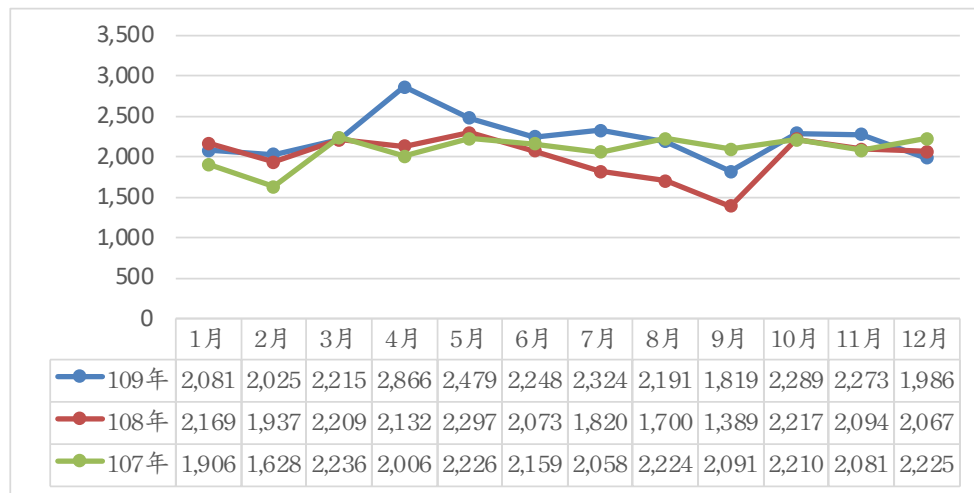
表四、109年具自殺意圖者自殺紀錄及追蹤照護分析表

自殺紀錄	人次	占比	追蹤照護	人次	占比
不詳	495	22.9%	同意	61	2.8%
無	739	34.2%	不同意	27	1.2%
曾自殺	927	42.9%	不詳	2,073	95.9%
總計	2,161	100%	總計	2,161	100%

三、服務量深入分析之分析

(一) 整體來電量回升

近三年本會求助電話服務量分別為107年為25,050人次、108年為24,104人次、109年為26,796人次，雖整體來電量於去年下降，但今年又明顯回升，且總量更勝前年。109年每月平均接聽2,233通；若加上本會今年度於網路服務之服務量567人次(含即時文字協談480人次、函件Email輔導87人次)，109年全年總計服務27,363人次，較108年增加2,909人次(108年為24,454人次)，漲幅11.9%，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1.1%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。109年有204通(佔有效服務量的1.1%、整體服務量0.8%)來電為他人來電通報周遭具自殺風險民眾，相較108年略降8.1%(222通、有效服務量1.3%、整體服務量0.9%)，參考近三年自殺通報服務數據可發現，自殺通報服務量已連續兩年呈下滑，但每年仍接獲超過200件，約佔有效服務量1%(107年264通)，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，來電通報他人自殺案件量呈現穩定趨勢，透過通報機制，使隱藏在社區角落之自殺企圖者有機會接受專業介入，包含電話輔導與主動追蹤服務，有效預防自殺事件的發生。

(三)無法深入協談之來電比例仍高

109年無效服務(即來電主述為接通即掛、來電不出聲、打錯電話)來電量為9,015人次，佔整體來電量之33.6%，而主述問題無法深入協談者(資料查詢、社會抱怨)為2,145人次，佔8.0%，上述兩類無法深入協談之來電，無論服務量抑或占比皆較去年(109年)增加，每3通電話就有1通為無效服務，41.6%來電者困難提供深入協談服務；108年無效服務為7,263人次(30.1%)，資料查詢及社會抱怨為1,552人次(6.4%)，本會將持續加強宣導自殺防治熱線的正確使用，期望增加可有效協談之個案來電，避免資源的耗損。

貳、網路輔導

A、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，已漸取代語音通話，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。109年度即時文字協談共計服務480人次，求助者背景與狀態分析如下。自表十一可見，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，12-19歲之青少年族群佔近五成(48.7%)。

表五、台北市生命線109年度(1-12月)「文字即時協談」個案分析

項目	個案數	百分比
性別		
女性	465	96.9%
男性	14	2.9%
不詳	1	0.2%
職業		
學生	253	52.7%
軍警	0	0%
公教	3	0.6%
工	4	0.8%
商	6	1.3%
家管	1	0.2%
自由	0	0%
服務	56	11.7%
農	0	0%
醫護	0	0%
退休	0	0%
其他	71	14.8%
無業	43	9.0%
不詳	43	9.0%
個案狀況		
曾經來電	408	85.0%
第一次	71	14.8%
無法判斷	1	0.2%
年齡		
12歲以下	5	1.0%
12-19歲	229	47.7%
20-29歲	75	15.6%
30-39歲	25	5.2%
40-49歲	111	23.1%
50-59歲	2	0.4%
60歲以上	0	0.0%
不詳	33	6.9%
成癮行為		
無	51	10.6%
酒癮	0	0%
藥癮	25	5.2%
毒癮	0	0%
賭癮	1	0.2%
網路成癮	1	0.2%
不詳	402	83.8%

項目	個案數	百分比
此刻自殺危機		
不詳	201	41.9%
正在自殺	9	1.9%
準備自殺	14	2.9%
無立即危險	256	53.3%
自殺紀錄		
不詳	79	16.5%
無	36	7.5%
曾自殺	365	76.0%
經濟來源		
不詳	67	14.0%
工作	80	16.7%
儲蓄 / 退休金	3	0.6%
綜合社會保障援助	58	12.1%
子女 / 親屬供養	270	56.3%
配偶供養	1	0.2%
其他	1	0.2%
婚姻		
未婚	293	61.0%
已婚	9	1.9%
分居	2	0.4%
離婚	113	23.5%
鰥寡	0	0%
同居	0	0%
不詳	63	13.1%
教育程度		
小學以下	3	0.6%
國中	61	12.7%
高中	162	33.8%
專科	13	2.7%
大學	172	35.8%
研究所	2	0.4%
博士	0	0%
不詳	67	14.0%
居住狀況		
不詳	67	14.0%
獨居	10	2.1%
與家人	378	78.8%
與他人	25	5.2%

項目	個案數	百分比
精神狀態		
精神患者	393	81.9%
疑似病人	29	6.0%
心智正常	38	7.9%
無法判斷	20	4.2%
就醫方式		
無	17	3.5%
已就醫	368	76.7%
間斷就醫	22	4.6%
拒絕就醫	5	1.0%
不詳	68	14.2%
暴力情形		
無	49	10.2%
加害人	0	0%
受害人	11	2.3%
互毆	0	0%
不詳	420	87.5%
近期自殺意念		
不詳	211	44.0%
總是(每日)	72	15.0%
經常(每週)	107	22.3%
有時(兩週)	15	3.1%
偶爾(每月)	48	10.0%
無自殺意念	27	5.6%
自殺方式		
無	46	9.6%
不詳	277	57.7%
上吊及窒息	3	0.6%
高處跳下	35	7.3%
農藥	1	0.2%
吸入致命氣體	4	0.8%
溺斃	2	0.4%
食用致命性物質	47	9.8%
切穿工具	57	11.9%
槍砲及爆裂物	0	0%
其他	1	0.2%
不願透漏	7	1.5%

項目	個案數	百分比
個案主述		
夫妻問題	1	0.2%
家庭成員問題	18	3.8%
感情因素	18	3.8%
重要親友亡故	2	0.4%
其他人際關係	48	10.0%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	228	47.5%
物質濫用(酒、藥、毒品)	0	0%
職場工作壓力	9	1.9%
失業	3	0.6%
債務	4	0.8%
經濟困難	0	0%
慢性化的疾病問題	4	0.8%
急性化的疾病問題	1	0.2%
學校適應問題	28	5.8%
生涯規劃因素	4	0.8%
遭受騷擾	3	0.6%
遭受暴力	1	0.2%
遭受詐騙	0	0%
兵役因素	0	0%
畏罪自殺、官司問題	2	0.4%
社會抱怨	1	0.2%
資料查詢	6	1.3%
其他	17	3.5%
接通即掛	75	15.6%
來電不出聲	6	1.3%
打錯電話	0	0%
回撥失敗	0	0%
自殺通報	1	0.2%
總計	480人次	

B、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，109年度有87人次依此管道求助，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。

表六、台北市生命線協會109年度e-mail個案統計結果

項目	個案數	百分比
性別		
女性	72	82.8%
男性	15	17.2%
不詳	0	0%
職業		
學生	38	43.7%
軍警	0	0%
公教	6	6.9%
工	4	4.6%
商	5	5.7%
家管	1	1.1%
自由	2	2.3%
服務	9	10.3%
農	0	0%
醫護	0	0%
退休	0	0%
其他	17	19.5%
無業	4	4.6%
不詳	1	1.1%
年齡		
12歲以下	1	1.1%
12-19歲	12	13.8%
20-29歲	25	28.7%
30-39歲	31	35.6%
40-49歲	4	4.6%
50-59歲	2	2.3%
60歲以上	1	1.1%
不詳	11	12.6%

項目	個案數	百分比
成癮行為		
無	3	3.4%
酒癮	1	1.1%
藥癮	0	0%
毒癮	0	0%
賭癮	0	0%
網路成癮	3	3.4%
不詳	80	92.0%
近期自殺意念		
不詳	59	67.8%
總是(每日)	8	9.2%
經常(每週)	9	10.3%
有時(兩週)	5	5.7%
偶爾(每月)	1	1.1%
無自殺意念	5	5.7%
自殺紀錄		
不詳	80	92.0%
無	3	3.4%
曾自殺	4	4.6%
經濟來源		
工作	21	24.1%
儲蓄／退休金	1	1.1%
綜合社會保障援助	0	0%
子女／親屬供養	16	18.4%
配偶供養	0	0%
其他	1	1.1%
不詳	48	55.2%

項目	個案數	百分比
婚姻		
未婚	72	82.8%
已婚	10	11.5%
分居	0	0%
離婚	3	3.4%
鰥寡	1	1.1%
同居	0	0%
不詳	1	1.1%
教育程度		
小學以下	10	11.5%
國中	4	4.6%
高中	22	25.3%
專科	6	6.9%
大學	26	29.9%
研究所	18	20.7%
博士	0	0%
不詳	1	1.1%
居住狀況		
獨居	5	5.7%
與家人	22	25.3%
與他人	0	0%
不詳	60	69.0%
精神狀態		
精神患者	18	20.7%
疑似病人	31	35.6%
心智正常	33	37.9%
無法判斷	5	5.7%
就醫方式		
無	3	3.4%
已就醫	21	24.1%
間斷就醫	1	1.1%
拒絕就醫	0	0%
不詳	62	71.3%
暴力情形		
無	4	4.6%
加害人	0	0%
受害人	9	10.3%
互毆	0	0%
不詳	74	85.1%

項目	個案數	百分比
自殺方式		
無	6	6.9%
不詳	75	86.2%
上吊及窒息	0	0%
高處跳下	1	1.1%
農藥	0	0%
吸入致命氣體	0	0%
溺斃	0	0%
食用致命性物質	1	1.1%
切穿工具	3	3.4%
槍砲及爆裂物	0	0%
其他	1	1.1%
不願透漏	0	0%
個案主述		
夫妻問題	2	2.3%
家庭成員問題	23	26.4%
感情因素(如男女朋友)	9	10.3%
重要親友亡故	1	1.1%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	28	32.2%
物質濫用(酒、藥、毒品)	1	1.1%
職場工作壓力	3	3.4%
失業	0	0%
債務	0	0%
慢性化的疾病問題	0	0%
急性化的疾病問題	0	0%
學校適應問題	5	5.7%
遭受騷擾	0	0%
遭受暴力	1	1.1%
遭受詐騙	0	0%
畏罪自殺、官司問題	0	0%
社會抱怨	1	1.1%
資料查詢	2	2.3%
自殺通報	2	2.3%
其他人際關係	8	9.2%
經濟困難	0	0%
其他	1	1.1%
總計	87人次	

SOS療心室



生活困擾
內心壓力



無人傾聽
無處可說

生活中存在著許多壓力，找不到人訴說；
獨自承受令人喘不過氣，難免挫折；
這些痛苦並非自己所選，但我們能決定如何回應；
歡迎來到SOS療心室，讓我們傾聽、陪伴你面對生活的風雨。



全然傾聽



共同陪伴

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：網路文字及時協談



我想聊聊

109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109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>2020年度安心專線成果報告」下載。

壹、來電量總表：個案筆數總計104,494人次，其中有效電話有88,341人次。有效電話中17,311人次具自殺意圖。

表一、109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	61,715	59.1
男性	37,505	35.9
不詳	5,274	5.0
職業		
學生	8,554	8.2
軍警	265	0.3
公教	2,373	2.3
工	5,555	5.3
商	2,589	2.5
家管	4,230	4.0
自由	3,036	2.9
服務	11,979	11.5
農	481	0.5
醫護	842	0.8
退休	3,268	3.1
其他	461	0.4
無業	37,605	36.0
不詳	23,256	22.3
婚姻		
未婚	45,148	43.2
已婚	14,188	13.6
分居	2,369	2.3
離婚	13,919	13.3
鰥寡	2,563	2.5
同居	1,286	1.2
不詳	25,021	23.9

項目	個案數	百分比
就醫方式		
無	7,828	7.5
已就醫	52,704	50.4
間斷就醫	7,544	7.2
拒絕就醫	2,518	2.4
不詳	33,900	32.4
自殺意念		
無	12,133	11.6
偶有念頭	9,458	9.1
常有念頭	6,980	6.7
準備中	340	0.3
進行中	533	0.5
不詳	75,050	71.8
自殺記錄		
不詳	34,674	33.2
無	36,859	35.3
曾自殺	32,961	31.5
自殺方式		
無	9,680	9.3
不詳	84,852	81.2
上吊及窒息	845	0.8
高處跳下	3,018	2.9
農藥	159	0.2
吸入致命氣體	639	0.6
溺斃	308	0.3
食用致命性物質	2,098	2.0
切穿工具	1,903	1.8

項目	個案數	百分比
槍砲及爆裂物	38	0.0
其他	680	0.7
不願透漏	274	0.3
經濟來源		
不詳	28,406	27.2
工作	25,331	24.2
儲蓄 / 退休金	9,388	9.0
綜合社會保障援助	13,272	12.7
子女 / 親屬供養	22,392	21.4
配偶供養	4,590	4.4
其他	1,115	1.1
居住狀況		
不詳	21,478	20.6
獨居	23,771	22.7
與家人	53,487	51.2
與他人	5,758	5.5
與家人	50,460	55%
與他人	4,945	5.4%
年齡		
14歲以下	529	0.5
15~24歲	12,626	12.1
25~44歲	34,434	33.0
45~64歲	31,414	30.1
65歲以上	5,157	4.9
不詳	20,334	19.5
個案狀況		
曾經來電	76,807	73.5
第一次	26,676	25.5
無法判斷	1,011	1.0
教育程度		
小學以下	1,676	1.6
國中	5,768	5.5
高中	20,336	19.5
專科	7,036	6.7
大學	22,424	21.5
研究所	3,866	3.7
博士	289	0.3
不詳	43,099	41.2
精神狀態		
精神患者	60,950	58.3
疑似病人	13,511	12.9
心智正常	19,848	19.0
無法判斷	10,185	9.7
物質濫用		
無	16,254	15.6
酒癮	6,015	5.8
藥癮	1,620	1.6

項目	個案數	百分比
毒癮	444	0.4
賭癮	222	0.2
網路成癮	148	0.1
不詳	79,791	76.4
暴力情形		
無	15,819	15.1
加害人	5,085	4.9
受害人	7,155	6.8
互毆	1,914	1.8
不詳	74,521	71.3
個案主述		
夫妻問題	3,120	3.0
家庭成員問題	12,724	12.2
感情因素	5,218	5.0
重要親友亡故	730	0.7
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	29,973	28.7
物質濫用(酒、藥、毒品)	545	0.5
職場工作壓力	3,462	3.3
失業	1,330	1.3
債務	415	0.4
慢性化的疾病問題	3,006	2.9
急性化的疾病問題	666	0.6
學校適應問題	790	0.8
生涯規劃因素	699	0.7
遭受騷擾	189	0.2
遭受暴力	143	0.1
遭受詐騙	153	0.1
兵役因素	14	0.0
畏罪自殺、官司問題	688	0.7
社會抱怨	2,312	2.2
個案主述		
資料查詢	7,992	7.6
接通即掛	12,470	11.9
來電不出聲	1,563	1.5
打錯電話	1,428	1.4
回撥失敗	692	0.7
個案主述		
自殺通報	2,268	2.2
其他人際關係	8,314	8.0
經濟困難	1,592	1.5
其他	1,998	1.9

貳、109年度服務成效說明

一、整體來電分析報告

(一) 整體服務量

109年1月1日至12月31日，安心專線共計服務104,494人次，單月服務量平均可達8,708人次。由表2可知，109年的整體來電量相較於108年同期(91,693人次)增12,801人次，增幅為14.0%。

表2、98年至109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%
109年	104,494	14.0%	8,708	14.0%

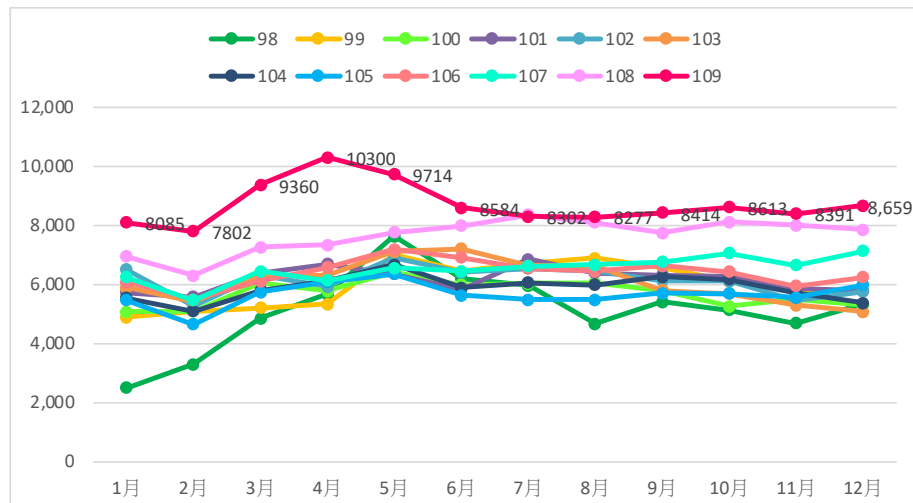


圖1、98至109年每月來電量之趨勢圖

(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。

由表4可知，統計自109年1月1日起至109年12月31日為止，年度服務量共計有104,494通電話，有效服務占整體來電量的84.5%(N= 88,341)，無效服務則占整體來電量的15.5%(N= 16,153)。

■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憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病(占有效服務量的33.9%)、家庭成員問題(14.4%)、其他人際因素(9.4%)、資料查詢(9.0%)、感情因素(5.9%)。在無效服務者當中，則以接通即掛(占無效來電量的77.2%)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	憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	29,973	33.9%	28.7%
	2	家庭成員問題	12,724	14.4%	12.2%
	3	其他人際關係	8,314	9.4%	8.0%
	4	資料查詢	7,992	9.0%	7.6%
	5	感情因素(如男女朋友)	5,218	5.9%	5.0%
	6	職場工作壓力	3,462	3.9%	3.3%
	7	夫妻問題	3,120	3.5%	3.0%
	8	慢性化的疾病問題	3,006	3.4%	2.9%
	9	社會抱怨	2,312	2.6%	2.2%
	10	自殺通報	2,268	2.6%	2.2%
	11	其他	1,998	2.3%	1.9%
	12	經濟困難	1,592	1.8%	1.5%
	13	失業	1,330	1.5%	1.3%
	14	學校適應問題(如課業壓力、體罰、霸凌等)	790	0.9%	0.8%
	15	重要親友亡故	730	0.8%	0.7%
	16	生涯規劃因素	699	0.8%	0.7%
	17	畏罪自殺、官司問題	688	0.8%	0.7%
	18	急性化的疾病問題	666	0.8%	0.6%
	19	物質濫用(酒、藥、毒品)	545	0.6%	0.5%
	20	債務	415	0.5%	0.4%
	21	遭受騷擾	189	0.2%	0.2%
	22	遭受詐騙	153	0.2%	0.1%
	23	遭受暴力	143	0.2%	0.1%
	24	兵役因素	14	0.0%	0.0%
	小計		88,341	100.0%	84.5%
	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	12,470	77.2%	11.9%
	2	來電不出聲	1,563	9.7%	1.5%
	3	打錯電話	1,428	8.8%	1.4%
	4	回撥失敗	692	4.3%	0.7%
	小計		16,153	100.0%	15.5%
總計			104,494		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(92.4%)、自殺評估(27.9%)及提供其他資源訊息(6.7%)。

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	81,628	92.4%	84,034	80.4%
2	自殺評估	24,653	27.9%	24,666	23.6%
3	提供其他資源訊息	5,892	6.7%	6,090	5.8%
4	其他	3,038	3.4%	16,631	15.9%
5	提供醫療衛生單位資訊	2,742	3.1%	2,770	2.7%
6	自殺通報	2,268	2.6%	2,268	2.2%
7	提供心理輔導單位資訊	1,533	1.7%	1,536	1.5%
8	新增資料	1,083	1.2%	1,092	1.0%
9	提供社福單位資訊	901	1.0%	907	0.9%
10	危機介入	775	0.9%	775	0.7%
11	提供就業輔導單位資訊	277	0.3%	277	0.3%
12	建議中心建檔	195	0.2%	200	0.2%
13	建議中心追蹤	72	0.1%	74	0.1%
14	協助至中心面談	3	0.0%	3	0.0%
	總計	125,060			

註：本題為複選題，百分比總計超過100%不具意義，故不列出。

■自殺危機處理

所有來電者中自殺危機處理共計775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。

由表8可知，安心專線針對來電當時狀況提供危機處理的處置，共計775件；其中635件(佔81.9%)經由安心專線線上督導的協助，來電者自行解除自殺危機；76件(佔9.8%)經由警政人員的協助；59件(佔7.6%)透過周遭親友的協助；1件(佔0.1%)透過其他資源或民間社福單位；1件(佔0.1%)透過各地自殺防治中心或衛生局；透過醫療單位協助3件(佔0.4%)。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753人次，獲救率達97.2%，另有22件(2.8%)未知處理結果，即無法得知個案後續安全狀態，通常為報警後警方未找到個案、後續致電追蹤未接通、個案無來電號碼無法追蹤等。

二、具自殺意圖者服務分析報告

(一)具自殺意圖者服務量

1. 109年度服務自殺意圖人次

在109年1月至12月104,494通服務量當中，有17,311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108年同期，今年具自殺意圖人次增加2,641人次，增幅為15.3%，此數據更創本會承接安心專線以來的新高。

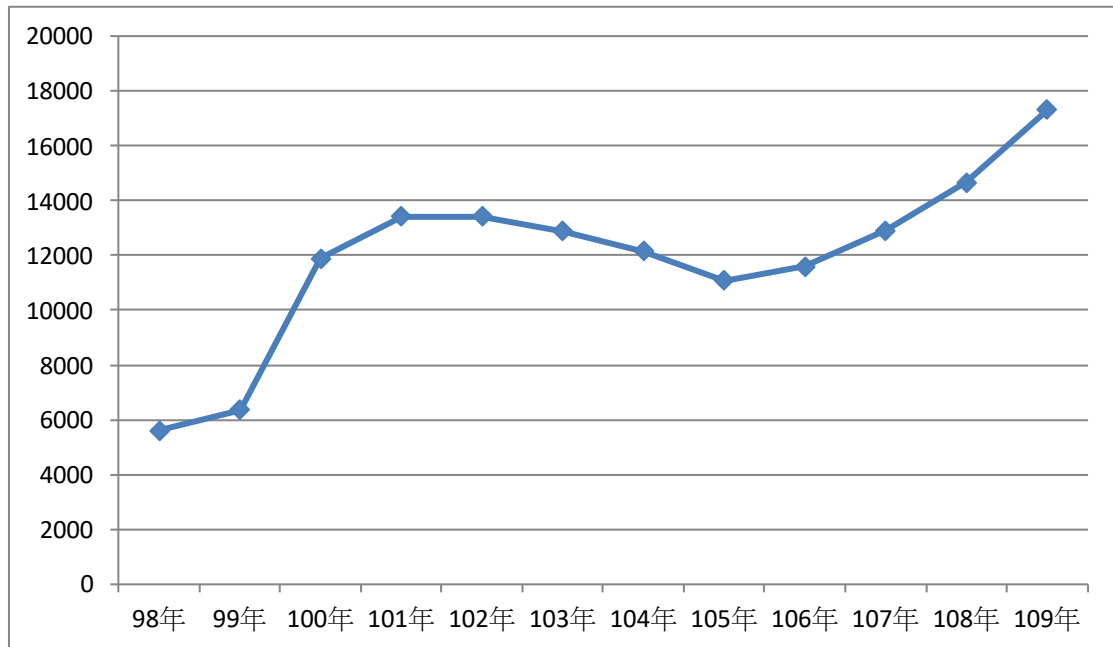


圖2：98-109年自殺意圖者來電趨勢圖

另從各月份的自殺意圖服務量來分析，109年每月需服務具自殺意圖的人次，則落在1,095人次至1,635人次之間，平均每月服務1,443人次，資料詳見圖2。

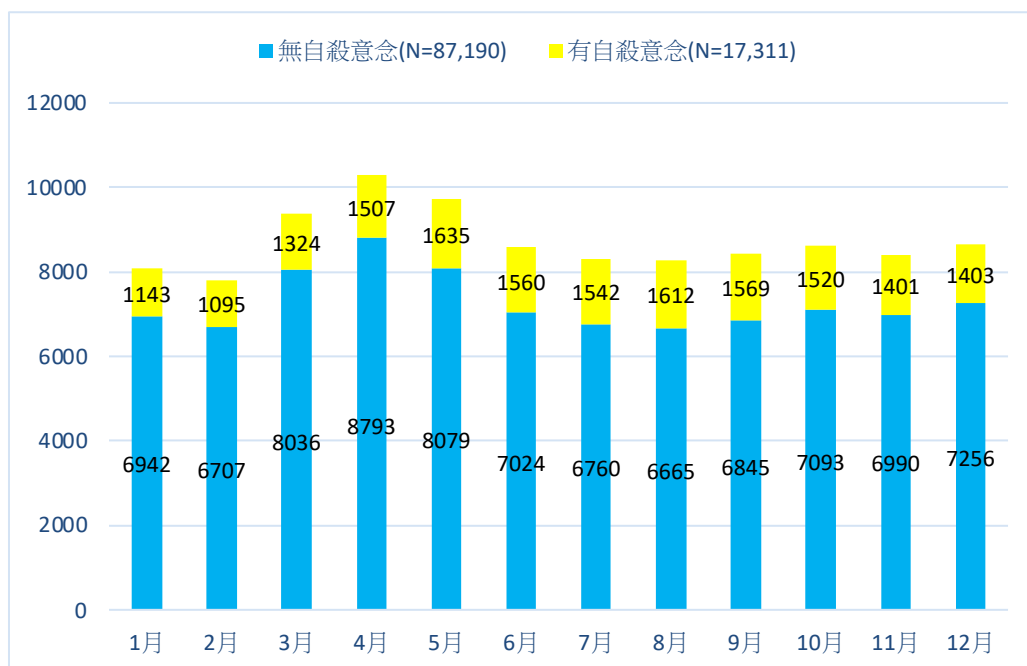


圖3、109年每月來電量之趨勢圖

(二)具自殺意圖來電者特性

在整體來電量中，16.6%之來電者具有自殺意圖(N = 17,311)，包括自殺意念者(N = 16,438, 15.8%)、準備自殺者(N = 340, 0.3%)與正在自殺者(N = 533, 0.5%)；而在有效服務量中，具自殺意圖來電者之佔比，則達19.6%，自殺意念者佔有效服務量18.6%、準備自殺者佔0.4%、正在自殺佔0.6%。比較近三年自殺意圖者之來電量，109年較108年上升15.3% (N = 17,311, 16.6%)，108年與107年相比亦增加12.0% (N = 14,670, 16.0%)。

■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憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病(具自殺意圖服務量36.8%/有效服務量33.9%)、家庭成員問題(17.4%/14.4%)、感情因素(8.7%/5.9%)、其他人際關係(6.8%/9.4%)及夫妻問題(4.9%/3.5%)，前五大問題與去年(108年)不太一致，增加其他人際關係及夫妻問題，少了生活適應(108年焦慮憂鬱占具自殺意圖來電21.9%、家庭問題占17.9%、感情問題9.6%、精神疾病8.8%及生活適應7.2%)。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	具自殺意圖			不具自殺意圖			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	憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	6,378	36.8%	36.8%	23,595	33.2%	27.1%	29,973	33.9%	28.7%
	2	家庭成員問題	3,009	17.4%	17.4%	9,715	13.7%	11.1%	12,724	14.4%	12.2%
	3	感情因素	1,504	8.7%	8.7%	3,714	5.2%	4.3%	5,218	5.9%	5.0%
	4	其他人際關係	1,184	6.8%	6.8%	7,130	10.0%	8.2%	8,314	9.4%	8.0%
	5	夫妻問題	853	4.9%	4.9%	2,267	3.2%	2.6%	3,120	3.5%	3.0%
	6	職場工作壓力	786	4.5%	4.5%	2,676	3.8%	3.1%	3,462	3.9%	3.3%
	7	慢性化的疾病問題	708	4.1%	4.1%	2,298	3.2%	2.6%	3,006	3.4%	2.9%
	8	經濟困難	578	3.3%	3.3%	1,014	1.4%	1.2%	1,592	1.8%	1.5%
	9	失業	384	2.2%	2.2%	946	1.3%	1.1%	1,330	1.5%	1.3%
	10	學校適應問題	284	1.6%	1.6%	506	0.7%	0.6%	790	0.9%	0.8%
	11	重要親友亡故	257	1.5%	1.5%	473	0.7%	0.5%	730	0.8%	0.7%
	12	畏罪自殺、官司問題	250	1.4%	1.4%	438	0.6%	0.5%	688	0.8%	0.7%
	13	社會抱怨	247	1.4%	1.4%	2,065	2.9%	2.4%	2,312	2.6%	2.2%
	14	債務	222	1.3%	1.3%	193	0.3%	0.2%	415	0.5%	0.4%
	15	生涯規劃因素	141	0.8%	0.8%	558	0.8%	0.6%	699	0.8%	0.7%
	16	物質濫用(酒.藥.毒)	113	0.7%	0.7%	432	0.6%	0.5%	545	0.6%	0.5%
	17	急性化的疾病問題	99	0.6%	0.6%	567	0.8%	0.7%	666	0.8%	0.6%
	18	資料查詢	78	0.5%	0.5%	7,914	11.1%	9.1%	7,992	9.0%	7.6%
	19	遭受暴力	57	0.3%	0.3%	86	0.1%	0.1%	143	0.2%	0.1%
	20	遭受詐騙	56	0.3%	0.3%	97	0.1%	0.1%	153	0.2%	0.1%
	21	自殺通報	52	0.3%	0.3%	2,216	3.1%	2.5%	2,268	2.6%	2.2%
	22	遭受騷擾	41	0.2%	0.2%	148	0.2%	0.2%	189	0.2%	0.2%
	23	其他	28	0.2%	0.2%	1,970	2.8%	2.3%	1,998	2.3%	1.9%
	24	兵役因素	2	0.0%	0.0%	12	0.0%	0.0%	14	0.0%	0.0%
		小計	17,311	100.0%	100.0%	71,030	100.0%	81.5%	88,341	100.0%	84.5%

	排序	項目	具自殺意圖			不具自殺意圖			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	0	0.0%	0.0%	12,470	77.2%	14.3%	12,470	77.2%	11.9%
	2	來電不出聲	0	0.0%	0.0%	1,563	9.7%	1.8%	1,563	9.7%	1.5%
	3	打錯電話	0	0.0%	0.0%	1,428	8.8%	1.6%	1,428	8.8%	1.4%
	4	回撥失敗	0	0.0%	0.0%	692	4.3%	0.8%	692	4.3%	0.7%
	小計		0	0	0.0%	0.0%	16,153	100.0%	18.5%	16,153	100.0%
總計			17,311		100.0%	87,183		100.0%	104,494		100.0%

註：(1)資料查詢包括來電詢問自殺防治中心、心理諮商機構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(99.5%)、自殺評估(91.7%)、提供醫療衛生單位資訊(5.2%)、危機介入(4.5%)及提供其他資源訊息(4.2%)為主要處置方式。

表6、處置方式—按是否具自殺意圖區分

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
一般輔導	17,223	99.5%	66,811	76.6%	84,034	80.4%
自殺評估	15,880	91.7%	8,786	10.1%	24,666	23.6%
提供醫療衛生單位資訊	894	5.2%	1,876	2.2%	2,770	2.7%
危機介入	775	4.5%	0	0.0%	775	0.7%
提供其他資源訊息	720	4.2%	5,370	6.2%	6,090	5.8%
提供心理輔導單位資訊	611	3.5%	925	1.1%	1,536	1.5%
新增資料	404	2.3%	688	0.8%	1,092	1.0%
提供社福單位資訊	286	1.7%	621	0.7%	907	0.9%
其他	220	1.3%	16,411	18.8%	16,631	15.9%
提供就業輔導單位資訊	103	0.6%	174	0.2%	277	0.3%
建議中心建檔	66	0.4%	134	0.2%	200	0.2%
建議中心追蹤	66	0.4%	8	0.0%	74	0.1%
自殺通報	52	0.3%	2,216	2.5%	2,268	2.2%
協助至中心面談	1	0.0%	2	0.0%	3	0.0%
總計	37,301	-	104,022	-	141,323	-

註：(1) 本題為複選題，百分比總計超過100%不具意義，故不列出。

(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

109年1月至12月共計接獲533通來電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15.6%%，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78.3%，顯見自殺防治熱線能有效降低自殺危機並幫助情緒紓緩。

(二)正在自殺中的個案之分析

■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237件，占有效百分比45.1%。再者為「切穿工具」，共計153件，占28.7%。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，比例占七成(合計占73.2%)，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19、正在自殺者之自殺方式

致命性	自殺方式	次數	百分比	有效百分比
低	食用致命性物質	237	44.5%	45.1%
	切穿工具	153	28.7%	29.1%
中	吸入致命氣體	17	3.2%	3.2%
高	高處跳下	91	17.1%	17.3%
	上吊及窒息	20	3.8%	3.8%
	溺斃	2	0.4%	0.4%
	農藥	5	0.9%	1.0%
無法判別	其他	8	1.5%	-
總和		533	100	100.00%

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憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病(正在自殺46.5%/整體有效來電33.9%)、家庭成員問題(正在自殺15.9%/有效服務14.4%)、感情因素(正在自殺8.8%/有效服務5.9%)、經濟困難(正在自殺4.3%/有效服務1.8%)及其他人際關係(正在自殺3.6%/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	具自殺意圖			正在自殺			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	憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	6,378	36.8%	36.8%	248	46.5%	46.5%	29,973	33.9%	28.7%
	2	家庭成員問題	3,009	17.4%	17.4%	85	15.9%	15.9%	12,724	14.4%	12.2%
	3	感情因素	1,504	8.7%	8.7%	47	8.8%	8.8%	5,218	5.9%	5.0%
	4	經濟困難	578	3.3%	3.3%	23	4.3%	4.3%	1,592	1.8%	1.5%

	排序	項目	具自殺意圖			正在自殺			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	5	其他人際關係	1,184	6.8%	6.8%	19	3.6%	3.6%	8,314	9.4%	8.0%	
	6	夫妻問題	853	4.9%	4.9%	17	3.2%	3.2%	3,120	3.5%	3.0%	
	7	重要親友亡故	257	1.5%	1.5%	11	2.1%	2.1%	730	0.8%	0.7%	
	8	畏罪自殺、官司問題	250	1.4%	1.4%	11	2.1%	2.1%	688	0.8%	0.7%	
	9	物質濫用(酒.藥.毒)	113	0.7%	0.7%	10	1.9%	1.9%	545	0.6%	0.5%	
	10	慢性化的疾病問題	708	4.1%	4.1%	9	1.7%	1.7%	3,006	3.4%	2.9%	
	11	學校適應問題	284	1.6%	1.6%	9	1.7%	1.7%	790	0.9%	0.8%	
	12	職場工作壓力	786	4.5%	4.5%	7	1.3%	1.3%	3,462	3.9%	3.3%	
	13	債務	222	1.3%	1.3%	7	1.3%	1.3%	415	0.5%	0.4%	
	14	失業	384	2.2%	2.2%	6	1.1%	1.1%	1,330	1.5%	1.3%	
	15	社會抱怨	247	1.4%	1.4%	5	0.9%	0.9%	2,312	2.6%	2.2%	
	16	生涯規劃因素	141	0.8%	0.8%	4	0.8%	0.8%	699	0.8%	0.7%	
	17	其他	28	0.2%	0.2%	4	0.8%	0.8%	1,998	2.3%	1.9%	
	18	遭受暴力	57	0.3%	0.3%	3	0.6%	0.6%	143	0.2%	0.1%	
	19	遭受詐騙	56	0.3%	0.3%	3	0.6%	0.6%	153	0.2%	0.1%	
	20	急性化的疾病問題	99	0.6%	0.6%	2	0.4%	0.4%	666	0.8%	0.6%	
	21	遭受騷擾	41	0.2%	0.2%	2	0.4%	0.4%	189	0.2%	0.2%	
	22	資料查詢	78	0.5%	0.5%	1	0.2%	0.2%	7,992	9.0%	7.6%	
	23	自殺通報	52	0.3%	0.3%	0	0.0%	0.0%	2,268	2.6%	2.2%	
	24	兵役因素	2	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	14	0.0%	0.0%	
	小計		17,311	100.0%	100.0%	533	100.0%	100.0%	88,341	100.0%	84.5%	
		排序	項目	具自殺意圖			正在自殺			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	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	12,470	77.2%	11.9%
2		來電不出聲	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	1,563	9.7%	1.5%	
3		打錯電話	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	1,428	8.8%	1.4%	
4		回撥失敗	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	692	4.3%	0.7%	
小計		0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	16,153	100.0%	15.5%		
總計			17,311		100.0%	533		100.0%	104,494		100.0%	

註：(1)資料查詢包括來電詢問自殺防治中心、心理諮商機構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。

109年義工團回顧

走過疫情風雨，越挫越勇的一屆

109年義工團在臨危受命下接手組合，其中成員包含有團長楊玉芬，活動組林菊美、張凱筑，秘書組謝瓊瑩、曹嘉倩及關懷組高婉涓；雖然這一屆缺少了觀摩一年的機會，幸好有許多前輩們情義相挺、提供不少寶貴的建議，並在所有義工團成員的通力合作下，得以完成了一整年的服務。【圖1】



圖1.團長交接

誰無暴風勁雨時 - 疫情嚴峻的上半年，活動無奈停在籌備

新春團拜

第一個活動即是新春團拜。往年是同工們參與最熱絡的一個大型活動，同工們提供各家拿手好菜共享賀春，並進行團拜及餘興節目；所以義工團在108年11月中與開玉姐確認好新春團拜的日期後，即請幹部們開始發想活動內容及細節，例如菜單亮點、菜名猜謎單元、團康項目等等，在數次群組討論及會議中建構出新春團拜活動、分配各人負責的工作項目及排練模擬。可惜農曆年結束後，「新型冠狀病毒肺炎」疫情持續擴大、全球警戒，考量到同工們食物分享安全及群聚風險問題，因而在與開玉姐討論過，呈請 理事長同意後，在109年1月30日宣布取消新春團拜活動。

春季旅遊

義工團就一天的短程活動及二天一夜的旅遊蒐集資料、做行程規劃，包含疫情下的用餐及交通安全性等注意事項，可惜因為「新型冠狀病毒肺炎」疫情尚未緩解，春季旅遊也只能暫停舉辦。

守得雲開見月明 - 疫情緩解的下半年，活動得以順利展開

秋旅

由於已有兩次活動停辦，於是義工團對於秋旅更是格外地慎重，除行程各項細節可行性評估外，6月即排定8月22日一起到陽明山二子坪去探勘。原本大家的想法是要去走一條輕鬆景色又優美的二子坪蝴蝶步道，但是，後來發覺由於疫情緩解的關係，只要到了假日，任何風景區都變得人山人海，且再加上我們的交通工具只有公車，所以選擇二子坪，勢必會有許多的時間浪費在交通的等待及往來上面；於是團員們在二子坪等公車時，就決定調整行程，邀請志工們來一趟陽明山花鐘到大屯瀑布環山步道之旅；一來，步道平坦易行，二來，沿路花木扶疏，綠樹成蔭，自然生態豐富；大家可以輕鬆悠閒的邊走邊聊，或者靜心聆聽蟬鳴、鳥叫及潺潺流水聲，同時欣賞着陽明山公園的秀麗風景，徜徉在大自然的懷抱裡，暫時忘卻一切煩憂，快樂無比。因為8月22日是在風雨中進行探勘，因此即使秋旅成行日萬一下雨，也會別有一番風味。【圖2、圖3】



圖2.春遊與慶生



圖3.春遊與慶生



圖4.望年會舞蹈表演



圖5.望年會舞蹈表演

終於來到了秋旅的那天，當天一早老天爺很給面子，賜予我們一個大晴天，大家沿路走走停停，一方面欣賞沿路的林蔭風景，一方面與大家邊走邊聊，也拍了不少美美的照片，好不快活；中午用餐時間，則來到美軍宿舍群中一家異國風味料理餐廳用餐，享受著各國的特色料理，大夥閒話家常，就這樣渡過了快樂的一天。活動結束後，得到參與同工的回饋，身為活動的主辦人，突然感到這一切的付出都是值得的，不只很開心同工們喜歡義工團所辦的這項活動，也期待下次還會可以大家有一起出遊的機會。

年度重頭戲—望年會

義工團每年的重頭戲莫過於每年12月的望年會的活動了，有句話說「台上十分鐘台下十年工」，雖然義工團幹部們沒有十年那麼長的時間可花費，但為了望年會，大家從10月就開始緊鑼密鼓著手開會籌劃，並且排定多次練習要表演的舞蹈，搭配主持節奏的模擬演練；今年的望年會由於場地的關係，改到中午舉行，由於中午的時間比較短，因此表演的時間都非常地緊湊，所幸也順利地謝幕了。【圖4、圖5】

三節值班點心的精心準備

想到以前自己曾在三節值班過，當時對義工團所準備小點心的期待與喜悅，於是今年輪到我們時，義工團更是腦力激盪、發揮巧思，好好準備些什麼小確幸來犒賞願意犧牲假期、縮減與家人相聚時光以到中心值班的同工們。

春節點心

義工團準備了多款鹹甜口味餅乾糖果，並為免過年期間值班同工們在中心周邊不易採購餐食而提供了葷素泡麵，義工團希望在中心值班時不只可享有春節喜氣，也感受到家的溫馨。

端午節

在端午節時，我們想到了「包中」，義工團為每位值班同工準備了一組包粽（包子+粽子）加上富含維他命C的奇異果一顆幫助消化，既有「包中」的好彩頭，並有照顧健康的營養設計。

中秋節

而中秋節呢，義工團活動組的菊美請纓，親手為此製作了手工蛋黃酥(每位一顆棗泥、一顆抹茶口味)放在小盒子內並附上賀節字句及註明蛋黃酥保存期限，再加上一顆文旦，讓每位值班的同工們都享受到了一份健康又美味的中秋節點心，吃得開心更窩心。因此大受同工好評、引人回味。【圖6、圖7】

認認真真地完成每一項活動

對於這次義工團的組合來說，大家雖然少了往年義工團所舉辦的活動觀摩，不過也因此每個人都本著兢兢業業且認真的心情，來完成每一次的活動；過程中當然也有不少的前輩給予不少的建議，讓第一次擔任幹部的我們可以儘快進入狀況，而且也讓大家在付出中也收穫了不少東西，雖然已經卸任了，但我相信我們會永遠記得這一年大家一起為了共同的目標，而努力付出的過程。雖然謝幕了，但會永遠珍惜自己曾經歷過的這一段日子！【圖8】



圖6.手工蛋黃酥



圖7.手工蛋黃酥



圖8.義工團體照

義工受訓心得

一、助人者的角色

走在這條路是小時候的夢想，單純的想了解人在想什麼，為什麼人會在這個世界上？生命的意義是什麼？為何有些人會跟別人不一樣？因著對人的心理好奇，踏入助人這個領域，才發現原來了解一個人只是幫助一個人的基礎而已。若要幫助一個人，除了了解，還要有對生命問題處理的經驗與有智慧的看法，才有能力一起和對方找到生命的出口。

老實說，我的生命歷程與求助者相對來說簡單 & 順遂許多，對於生命問題處理的經驗不多，也常對求助者面臨的問題不知如何是好而感到挫折與愧疚；但也因著助人的工作，讓我看見形形色色與我不同生活方式與態度的人，有機會跟著求助者一起學習如何面對生命的問題，更經常被求助者願意突破生命困境或嘗試體驗生命的勇氣激勵到自己，讓我對生命有更多面向的體會，也想著自己也可以多做一些突破自己舒適圈的嘗試。雖說自己是提供協助者，但覺得自己從中得到的擴展與學習更多。所以雖然內心總是戰戰兢兢不知道自己會面對怎樣的求助難題，但也有意願陪著求助者一起面對，有信心一起跨越挑戰。

在助人的態度上，以前的自己，因自己的責任感，遇到有人受苦，總會想著不能見死不救，但在行醫後，漸漸能體會所謂的佛渡有緣人，不再那麼執著 一定得幫上忙，盡力了就好。

二、自我認識

從愛德華個人偏好量表測驗的結果中體會到，需求過度與過低中在不同情境所呈現的優缺點。比如我的堅持對克服困難來說是優勢，但也會在共事時造成別人的壓力；還有原來內心希望獲得援助的需求如此之高，雖然懂得求助不錯，但也少了自己可以獨立處理問題的信心與勇氣，的確我會怕獨當一面，老是抗拒成為領導者，覺得高處不勝寒，在群體裡讓我覺得有安全感，也看到自己內心是害怕負責的；而過高的省察需求讓我可以了解自己與他人，成為貼心的人，但有時會因單方面的了解反而會少了行動與衝動，顧慮太多、限制自己表達的機會。

而過低的表現和親和需求，雖然讓我可以待在我安全的舒適圈裡受到保護，但也難以讓別人了解或看到自己，過度保護自己也跟他人拉出了距離。如果有我在意的人事務，就需要打破自己的被動、練習主動爭取。

老師曾說可以想想如果不用職業會怎樣介紹自己呢？我會說我是為了找到人們生病的原因並幫助恢復健康而活著，覺得這世界上最重要的是可以找到一群志同道合的朋友同甘共苦、為理想一起奮鬥，內心害怕人群怕被檢視、但還是願意嘗試學習相信世界是豐盛 美好的生活實習夢想家。

109年度全年捐款徵信

姓名	金額
王允中	\$50,000
王江泉	\$2,000
王良純	\$419
王承熹	\$250,000
王振弘	\$7,000
王振堂	\$80,000
王博文	\$2,000
王博鴻	\$100
世豐工程有限公司	\$20,000
台北市北區扶輪社	\$34,638
台北市西區女獅子會	\$50,000
台美醫療器材股份有限公司	\$7,000
台灣產經建研社	\$7,000
巨馨機械有限公司	\$80,000
江素華	\$40,000
吳正浩	\$19,000
吳淑芬	\$2,000
宋心絹	\$5,000
宋進佑闔家	\$100
李文旭	\$3,500

姓名	金額
李貞伶	\$2,000
李素霞	\$200
李嫩	\$2,000
李慕雄	\$50,000
汪吳敏惠	\$300
阮博陽	\$2,000
阮雅娟	\$2,000
卓素央	\$200
周志誠	\$80,000
周宗毅	\$12,000
周彰賢	\$10,000
周德彥	\$5,000
林子皓	\$413
林文進	\$57,000
晶笙有限公司	\$3,500
林芊緯	\$500
林廉凱	\$2,000
林澤州	\$5,500
林興 林黃金蘭	\$5,200
武傳珩	\$2,700

姓名	金額
肥肥	\$300
邱慧翎	\$2,000
柯良明	\$3,000
原室有限公司	\$3,000
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	\$50,000
康睿堯	\$1
張絮婷	\$200
張煌敏	\$20,000
張瑜晏	\$115
梁平全家	\$1,000
梁賽芳	\$6,000
莊文欽	\$57,000
莊惠文	\$57,000
許凱翔	\$13,440
郭俊良	\$50,000
陳上春	\$50,000
陳心怡	\$1,000
陳文煌	\$3,000
陳正哲	\$5,000
陳先化 李滿意	\$200

姓名	金額
陳怡媛	\$400
陳亮禎	\$505
陳威達	\$33,000
陳柏雱	\$300
陳瑞昇	\$400
陳瑞堯	\$5,000
陳維娟	\$500
勝方實業股份有限公司	\$57,000
曾俊翔	\$1,000
游俊坤	\$300
游晴琇	\$200
無名氏	\$1,000
程長和	\$130,000
黃月	\$6,000
黃和子	\$115
黃國欽	\$64,000
黃寶賢	\$2,000
楊久瑩	\$455
楊宜芬	\$6,000
楊俊欣	\$3,300
楊俊勇	\$3,800
楊思恬	\$3,000
楊凱傑	\$3,600

姓名	金額
瑞賢實業股份有限公司	\$31,154
詹茂瑞	\$100
資通電腦股份有限公司	\$170,000
廖健裕	\$300
彰化高中小蝸牛服務對	\$2,000
臺灣弘久社會關懷協會	\$50,000
趙尹婕	\$3,100
趙美惠	\$1,000
趙梓妘	\$3,000
劉尚敏	\$2,000
歐毓珍	\$3,000
潘文傳	\$3,000
潘柏愷	\$3,600
潘柏嘉	\$3,600
潘淑美	\$600
蔡玉琬	\$100
蔡春滿	\$1,000
蔡博全	\$100,000
蔣滿	\$57,000
鄭夙惠	\$80,000
鄭旭芳	\$300
鄭金卑	\$57,000
鄭愛齡	\$2,000

姓名	金額
蕭定輔	\$2,000
蕭崑霖	\$215,000
蕭富聰	\$2,500
駿融企業有限公司	\$7,000
簡利珊	\$12,000
簡惠珍	\$6,000
薩摩亞商信源全球有限公司台灣分公司	\$100,000
羅郁婷	\$2,000
蘇俞靜	\$6,000
蘇筠雅	\$6,000
蘇裕勝	\$6,000
蘇慶靖	\$2,000
驪暉實業股份有限公司	\$50,000



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	☐ 開立年度收據 ☐ 開立單次收據		
收據郵寄地址	1. 同上 ☐ 2. 地址：□□□-□□		

二、轉帳方式／表單

信用卡捐款授權書

信用卡別	☐ VISA ☐ MASTER ☐ 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 新台幣 (小寫)	仟	佰	拾	萬	仟	佰	拾	元
通訊欄(限與本次存款有關事項)										社團法人台北市生命線協會							
歡迎您加入生命線為會員																	
個人																	
榮譽會員 ☐ (年捐)10,000元以上 一般會員 ☐ (年繳)2,000元 入會費1,000元 贊助會員 ☐ (年捐)1,000元以上 團體																	
榮譽會員 ☐ (年捐)50,000元以上 一般會員 ☐ (年繳)10,000元 入會費3,000元 贊助會員 ☐ (年捐)5,000元以上										姓名							
※ ☐ 不定期捐款 _____ 元										通訊處							
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。										電話							
										經辦局收款戳							
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	