

理事長的話

台灣在今年四月開始，政府採取“與病毒共存”的政策，每天確診六萬，八萬已是司空見慣。大家帶著不安，謹慎地摸索如何在與病毒共存下，繼續工作，求學，運動，娛樂。專家預測，確診數可望在六月中旬達到最高峰，會開始下降。因為病毒會繼續變種，恐怕每一年或兩年，再大流行一次，也不是不可能。全世界的人們，包括我們的生活，真的被這個病毒大大地影響了。

去年我講的三個重點工作，1.增加辦公場所，2.加強投資資通訊軟硬體設備，3.增加義工的福利及照顧。現在檢討起來，只有第2點有做比較多，其他就沒有成果。可說事與願違，要檢討改進。關於辦公場所，其實有找到可以洽購的目標。但因為我們承接的業務出現了不穩定因素，加上疫情起起伏伏，最後決定把這事擱置，不進行。現在打算強化訓練課程線上學習，規劃擴增課程錄製，直播專用空間，包括錄影，收音，燈光設備等，以提升課程影音品質。因為當初增加辦公場所，主要是要拿來當訓練的場所。第2個重點工作比較有成果。我拿

兩項跟大家報告，其一是遠距上班的系統，完整和安全地建立起來。安裝了整體控制軟體，採用防火牆方式建立安全加密連線通道。透過雙重認證，憑証及帳密，確保遠距上班資安及連線順暢。其二是eSOS系統例行性維護，排班系統優化。資料庫資料維護，備份，災難演練都有詳細作法及時間表。可確保系統穩定安全，不間斷運作。第3個重點工作，增加義工的福利及照顧。希望在疫情趨緩時，抓緊機會能做多一點，就多吃一些。

現在我們身處亂世，有新冠肺炎傳染，國際局勢動盪，金融市場劇烈起伏。我認為我們生命線的穩定運作，是台灣一股非常重要的安定的力量。我們自己應該感到欣慰，也了解到，我們所做助人的善事是一起造了一個巨大的功德，大家及你們的家人必將分享這功德帶來的福報。

社團法人台北市生命線協會

理事長 **王振堂**

目 錄

02	111年會務展望
03	110年會務簡報
10	110年大事記
15	110年度個案服務方式統計分析報告
30	110年度安心專線成果報告
42	110年義工團回顧
44	36期義工受訓心得
45	服務宣傳 SOS療心室
46	110年度全年捐款徵信

111年會務展望

總幹事 朱開玉

2020年新冠肺炎疫情爆發以來，民眾陷入恐慌焦慮，本會電話服務量明顯增加，2022年五月疫情再次大爆發，單日感染人數曾近十萬人次，面臨疫情嚴峻，防疫中心以滾動式策略調整各項防疫措施因應，大量尋求醫療諮詢民眾阻塞了防疫專線1922，同樣是衛福部的安心專線，也成為民眾在驚慌失措之時，尋求安心的生命線，在全體同工的共同努力下，疫情最嚴重期間生命線的助人服務也不曾中斷，經統計新冠肺炎確診數最高的五月，服務量爆增歷年同期的2倍。

新冠肺炎疫情徹底改變了人們的生活與工作模式，考量疫情有可能成為人類社會的常態，我們需思考如何突破隨時發生的隔離衝擊，預見遠距工作將更為普遍，為因應疫情後的新挑戰，本會持續投資軟硬體設備規格，提升個案服務系統效能，強化資訊安全管控，確保軟硬體及資料安全。在遠距學習方面，我們將增加數位學習課程開發，讓實體課程透過各種載體及多媒體呈現，在虛擬實境中學習及練習的模式，讓學習不受時間、空間限制。本會也將以新策略思惟，藉由資訊科技進步，開發新形態的助人工作模式。

110年會務簡報

一、本會110年1月1日至110年12月31日，服務成果：

1. 生命線電話輔導個案計21,710人次。(p.17)
2. 網絡E-mail輔導個案計120人次。(p.28)
3. 安心專線輔導個案計115,650人次。(p.30)
4. 電子報發行計12期。

二、台北市社會局補助本會110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、本會連續第十三年承辦行政院衛生福利部委託辦理110年度「安心專線服務計畫」。

四、本會第二年承辦行政院衛生福利部委託辦理110年度「M.H專線服務計畫」，提供每日14小時的專線服務。



圖1：白絲帶學習中心交流

五、為提升本會對相關機構服務內容的了解，以利個案轉介及服務合作，本會中心蘇主任及M.H業務社工拜訪白絲帶學習中心及婦女救援基金會。【圖1-2】

六、110年度本會接受媒體訪問報導計1次，對外教學、演講、學術座談1次，理監事聯席會議6次，行政中心會議25次，義工團幹部會議7次。



圖2：白絲帶學習中心交流

義工訓練工作

一、本年度義工在職訓練課程共計34堂課、78小時、2,658人次上課(表一)

課 程 名 稱	堂數	組數	人數	時 數	人次
個案概念化	1	1	31	2	31
文字個案研討	1	1	22	2	22
催化員三階團體集訓	1	1	12	2	12
線上督導團體	1	4	59	2	59
敏感度工作坊	4	2	35	12	140
個案研討-開玉組A組	2	1	19	5	38
悲傷輔導	1	2	165	5	165
個案研討-佑娜組A組	2	1	23	5	46
M.H專線協談架構	1	1	31	2	31
網路生態與文化	1	1	196	2	196
家庭暴力防治法規與處理流程(線上課程)	1	1	134	2	134
我與手機世代的距離(線上課程)	1	1	182	2	182
法律議題個案實務研討(線上課程)	1	1	59	2	59
毒癮個案與社區資源(線上課程)	1	1	194	2	194
如何理解與接觸相對人內在情緒(線上課程)	1	1	57	2	57
自殺防治法規(線上課程)	1	1	136	1.5	136
焦點解決理論與實務	2	1	180	5	360
家庭暴力與精神疾患	1	1	50	2	50
數位個案研討-熱線協談架構(線上課程)	1	1	196	2	196
婚姻關係與熱線協談(線上課程)	1	1	44	2	44
36期-協談架構實務經驗分享與討論	1	1	32	2.5	32
多元性別與協談實務(線上課程)	1	1	138	2	138
相對人資源評估與轉介(線上課程)	1	1	44	2	44
36期-自殺評估技巧實務討論與演練	1	1	32	2.5	32
對新移民生活之理解~文化、困境、社會資源(線上課程)	1	1	44	2	44
創傷知情應用實務(線上課程)	1	1	139	1	139
台灣男性的社會文化(線上課程)	1	1	45	2	45
36期-熱線實務研討與函件輔導	1	1	32	2.5	32
總計	34	33	2331	78	2658

二、義工招募

1. 生命線第三十六期輔導義工儲備訓練已於110年10月結訓，通過甄選計共計32人。【圖3-5】
2. 110年2月第一期M.H專線接線人員結訓，總共8人通過甄選。



圖3：三十六期宣誓典禮



圖4：三十六期宣誓典禮



圖5：三十六期宣誓典禮

叁、活動

一、12月18日假台北花園大酒店舉辦110年度望年會及義工團長交接。【圖6-10】



圖6：望年會



圖7：望年會



圖8：望年會



圖9：望年會



圖10：義工團長交接

肆、會議

一、本會第二十八屆第二次會員大會於12月18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11-17】



圖11：會員大會



圖12：會員大會



圖13：會員大會



圖14：頒發聘書



圖15：頒發聘書



圖16：頒發聘書



圖17：薪火相傳

伍、榮譽表揚

一、資深義工獎

終身生命榮譽獎章(年資滿四十五年)：韓春菊【圖18】

銀質生命榮譽獎章(年資滿三十五年)：吳鳴鑾【圖19】

銅質生命榮譽獎章(年資滿三十年)：黃綿【圖20】

特等榮譽獎章(年資滿二十五年)：胡秀菊、蘇秀霞、向崇文【圖21】

一等榮譽獎章(年資滿二十年)：吳淑貞、周淑芳、蔡世華、陳春琴、于慧慧、陳蘅蕊【圖22】

金牌獎(年資滿十五年)：林素敏、楊詠芳【圖23】

銀牌獎(年資滿十年)：陳漪錦、黃秋霞、瀟滄棋、黃惠君、江清芬、陳慧珠、湯曉平、饒淑貞、王雪玉、陳秀卿【圖24】



圖18：年資45年獎



圖19：年資35年獎



圖20：年資30年獎



圖21：年資25年獎



圖22：年資20年獎



圖23：年資15年獎



圖24：年資10年獎

二、值班熱心獎：劉永裕、王亮月、曹嘉倩【圖25】

三、義工團職務獎【圖26】

義工團團長：張凱筑

活動組組長：蔡佩珊、陳語萱

秘書組組長：汪鳳如、林孟潔

關懷組組長：黃瑞鳳、葉美華

陸、組織

本年度會員計240人，生命線輔導義工計197人，安心專線接線人員47人，M.H接線人員7人。



圖25：值班熱心獎



圖26：義工團職務獎

110年大事記

壹、會內

■會議

一月 行政會議—行政中心例行會議

行政會議—M.H專線行政會議

行政會議—第二十八屆第二次理、監事聯席會議

行政會務—M.H專線系統研發簽約

出席：丁永偉、蘇達筠、簡佑娜、楊伊伊

二月 行政會議—行政中心例行會議

行政會務—衛生福利部李麗芬次長、譚立中司長、鄭淑心簡任技正、詹金月科長、李炳樟科長、楊子慧及林偉翔至本會拜年

行政會議—行政中心例行會議

行政會議—M.H專線行政會議

三月 行政會務—M.H專線系統正式上線

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：朱開玉、賴怡臻、康傑、巨匠

行政會議—eSOS 3.0生命守護創新服務計畫會議

出席：宏傑資訊、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜

行政會務—台北北區扶輪社社長林炳勳先生來訪

行政會議—第二十八屆第三次理、監事聯席會議

行政會議—M.H專線行政會議

行政會議—文字服務視訊會議

出席：台大張書森老師、暨大蕭富聰老師、蘇達筠、簡佑娜

行政會務—QNAP廠商至會裡評估需求(蓋斯克科技有限公司) 出席：簡佑娜

行政會議—行政中心例行會議

四月 行政會議—M.H專線行政會議

行政會議—行政中心例行會議

行政會議—M.H專線專家顧問會議

主持人：朱開玉

行政會議—行政中心例行會議

行政會務—新碩資訊談機房需求(含MIS維護)

出席：簡佑娜

五月 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—第二十八屆第四次理、監事聯席會議

行政會務—文字服務會議

出席：港大葉兆輝教授、香港OPEN UP、張書森教授、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜

行政會務—因應疫情三級警戒及衛服部政策，安心專線工作人員實施分流，行政中心遠端上班

行政會議—中心行政會議(Cisco)：提供安心專線遠端接線規劃及預算、決議36期儲訓延期

行政會議—中心行政會議(Cisco)：討論安心專線遠端接線、測試三方通話

六月 行政會議—中心行政會議(Cisco)：討論生命線分流填班、36期儲訓實習方式

行政會議—中心行政會議(Cisco)：討論台大公衛系暑期實習事宜

出席：朱開玉、蘇達筠、簡佑娜

	行政會議—中心行政會議(Cisco) 行政會議—中心行政會議(Cisco)：討論安心專線遠端接線		行政會務—台大學生參訪(Cisco) 帶領人：蘇達筠
	行政會議—中心行政會議(Cisco)：討論安心專線遠端接線席次分配 行政會議—M.H專線行政會議(Cisco)	八月	行政會議—M.H專線表單修改會議 出席：朱開玉、蘇達筠、簡佑娜、宏傑資訊 行政會議—M.H專線行政會議&個案研討(Cisco)
七月	行政會務—MIS權責劃分協力廠商會議 出席：簡佑娜、新碩科技、舜遠科技、EDC		行政會議—中心行政會議(Cisco) 行政會務—因應疫情，行政中心恢復分流上班
	行政會務—網域伺服器實體主機上架設定、新網域建構、儲存設備系統上架設定 出席：簡佑娜、新碩科技	九月	行政會務—110年度「安心專線服務計畫」抽聽考核會議 出席：許文耀教授、張書森教授、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻
	行政會議—中心行政會議(Cisco) 行政會務—工作者網域設定、工作者遠端工作設定、儲存設備整理備份 出席：簡佑娜、新碩科技		行政會議—第二十八屆第六次理、監事聯席會議 行政會議—M.H專線行政會議
	行政會務—網域使用者帳號群組原則設定、儲存設備整理備份 出席：簡佑娜、新碩科技		行政會議—VM重建移機會議 出席：宏傑資訊、新碩資訊、舜遠科技、簡佑娜
	行政會務—36期催化員實習階段行前會議(Cisco) 行政會議—第二十八屆第五次理、監事聯席會議	十月	行政會議—白絲帶學習中心線上網絡共識營 出席：楊伊伊、簡婉亭
	行政會務—伺服器實體機虛擬機備份設定 出席：簡佑娜、新碩資訊		行政會務—行政中心恢復正常上班
	行政會議—龍潭防火牆設定協力廠商會議(Cisco) 出席：簡佑娜、新碩、朱希振及林志謙、EDC-Peter及Albert		行政會議—中心行政會議
	行政會議—台灣大學公共衛生實習會前會議(Cisco) 出席：張書森老師、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜		行政會議—M.H專線行政會議&個案研討
	行政會議—中心行政會議(Cisco) 行政會議—台灣大學公共衛生實習實習生會議暨研究會議(Cisco) 出席：張書森老師、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜		行政會議—資訊顧問會議 出席：黃杉榕理事、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜
	行政會務—自殺防治工作聯繫會議(Cisco) 出席：朱開玉總幹事、蘇達筠主任、賴怡臻督導		行政會議—資訊規劃線上會議 出席：新碩林志謙、朱希振、簡佑娜 行政會務—110年度安心專線顧問會議 行政會務—虛擬機重建工程 出席：宏傑資訊、新碩資訊、舜遠科技、簡佑娜 行政會務—新北市家防中心家暴處遇聯繫會議 出席：楊伊伊 行政會議—中心行政會議

十一月 行政會議—M.H專線行政會議

行政會議—中心行政會議

行政會議—M.H專線專家顧問會議

出席：朱開玉、蘇達筠、楊伊伊、簡婉亭

行政會議—中心行政會議

行政會務—與全國自殺防治中心聯繫會議(線上)

出席：朱開玉、蘇達筠、賴怡臻

行政會務—2021男性服務實務工作研討會

出席：M.H專線專職人員

行政會議—資訊顧問會議

出席：黃杉榕理事、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜

行政會議—第二十八屆第七次理、監事聯席會議

十二月 行政會議—M.H專線行政會議&個案研討

行政會議—中心行政會議

行政會務—生命線資訊小組會議

出席：黃杉榕理事、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜、新碩陳穎毅董事、呂凱華專案經理、技術部技術工程師林志謙、網路部網路工程師朱希振

行政會議—中心行政會議

行政會議—中心行政會議

■媒體訪問報導

四月 行政會務—蘋果日報採訪

出席人：楊伊伊

■職前訓練

一月 職前訓練—M.H專線儲訓學員音檔討論 計2次

職前訓練—36期儲訓成長團體學員面談

職前訓練—男性相對人暴力評估

帶領人：李維庭主任

職前訓練—36期電話輔導義工儲訓-初階第二階段
評選會議

職前訓練—M.H專線儲訓學員三階面試 計四次

二月 職前訓練—M.H專線儲訓學員團督

帶領人：蘇達筠

職前訓練—36期儲訓進階課程開訓、生命線的角色與功能 講師：朱開玉

三月 職前訓練—36期同理心團體-A組 計10次

催化員：陶異萍、王俊美

職前訓練—36期同理心團體-B組 計10次

催化員：蔡世華、陳蘅蕊

職前訓練—36期同理心團體-C組 計10次

催化員：李紅瑩、朱菊芬

職前訓練—36期同理心團體-D組 計10次

催化員：林佳慧、鄭愛齡

職前訓練—輔導理論概要 計2次

講師：簡玉坤心理師

職前訓練—36期同理心團體-E組 計10次

催化員：王亮月、蘇美玉

職前訓練—36期同理心團體-F組 計10次

催化員：曾素章、胡思清

職前訓練—輔導理論概要

講師：簡玉坤心理師

職前訓練—M.H專線儲訓學員團督

帶領人：楊伊伊

職前訓練—電話協談與助人歷程 講師：周芳英

四月 職前訓練—同理心輔導技巧總整理 計2次

講師：周芳英

職前訓練—M.H專線儲訓學員團督

帶領人：簡婉亭

職前訓練—同理心演練綜合整理

講師：蘇達筠、簡佑娜、賴怡臻、周芳英

- 五月 職前訓練—36期進階面談 計2次
職前訓練—36期進階評選會議
- 七月 職前訓練—36期線上課程：社會資源與諮詢／賴怡臻、自殺個案與評估技巧／簡佑娜、自殺通報、個案紀錄撰寫／蘇達筠、精神疾患概論電話處遇／簡玉坤心理師、精神疾病的污名化／連盈如教授
職前訓練—36期實習階段團體A組 計10次
催化員：蔡世華、王亮月
職前訓練—36期實習階段團體C組 計10次
催化員：林佳慧、張瑾貞
職前訓練—36期實習階段團體D組 計10次
催化員：曾素章、胡思清
職前訓練—36期實習階段團體B組 計10次
催化員：王俊美、李紅瑩
- 八月 職前訓練—週末學習營團體 計2次
- 十月 職前訓練—36期生命線義工宣誓典禮
- 十二月 職前訓練—M.H專線角色倫理 講師：楊伊伊
- 三月 在職訓練—敏感度工作坊A組 計2次
帶領者：劉尚敏老師
在職訓練—個案研討開玉組A組 計2次
帶領人：朱開玉
在職訓練—敏感度工作坊B組 計2次
帶領者：劉尚敏老師
在職訓練—悲傷輔導 講師：張玉仕社工師
在職訓練—M.H專線全職輔導員團督
帶領人：周芳英
- 四月 在職訓練—個案研討佑娜組A組 計2次
帶領人：簡佑娜
在職訓練—電話協談架構 講師：簡婉亭
在職訓練—M.H專線全職輔導員團督
帶領人：簡佑娜
- 五月 在職訓練—網路生態與文化 講師：康傑
安心在職—家庭暴力防治法規與處理流程
講師：蔡立偉社工師
- 六月 在職訓練—M.H專線全職輔導員團督
帶領人：周芳英
在職訓練—我與手機世代的距離
講師：劉南琦心理師
在職訓練—M.H專線全職輔導員團督
帶領人：簡佑娜

■在職訓練

- 一月 在職訓練—M.H專線全職輔導員團督
帶領人：周芳英
- 二月 在職訓練—個案概念化 講師：周芳英
在職訓練—文字個案研討 帶領人：簡佑娜
進階訓練—三階催化員集訓 帶領人：蘇達筠
安心在職—線上督導團督 帶領人：賴怡臻
在職訓練—M.H專線全職輔導員團督
帶領人：簡佑娜
在職訓練—悲傷輔導 講師：張玉仕社工師
- 七月 在職訓練—法律議題個案實務研討
帶領人：曹志仁律師
在職訓練—毒癮個案與社區資源 (線上課程)
帶領人：林郁芬社工師
安心在職—線上督導團督(Cisco)
帶領人：賴怡臻
在職訓練—M.H專線專職團督(Cisco)
帶領人：周芳英

在職訓練—家暴相對人服務研討~如何理解與接觸相對人的內在情緒
帶領人：洪宗言心理師

八月 安心在職—自殺防治法規 講師：張書森教授

專職訓練—M.H專線專職團督(Cisco)
帶領人：簡佑娜

在職訓練—焦點解決理論與實務(線上課程)計2次
帶領人：洪莉竹教授

九月 在職訓練—家暴與精神疾患(Cisco)
帶領人：張純吉心理師

在職訓練—男關實習義工團督 帶領人：楊伊伊
在職訓練—個案研討數位課-熱線協談架構與實務(Cisco) 帶領人：蘇達筠

專職訓練—M.H專線專職團督 帶領人：周芳英

十月 在職訓練—婚姻關係與熱線協談(Cisco)
講師：莊騏嘉心理師

專職訓練—M.H專線專職團督 帶領人：簡佑娜

十一月 在職訓練—36期協談架構實務經驗分享與討論
帶領人：賴怡臻

安心在職—多元性別與協談實務
講師：劉南琦心理師

專職訓練—M.H專線專職團督 帶領人：周芳英

在職訓練—相對人資源評估與轉介
帶領人：簡婉亭

在職訓練—36期自殺評估技巧實務討論與演練
帶領人：簡佑娜

在職訓練—對新移民生活之理解~文化、困境、社會資源 講師：朱莉英社工師

安心在職—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

十二月 在職訓練—台灣社會的男性文化
講師：黃柏嘉心理師

在職訓練—M.H專線專職團督
帶領人：簡佑娜

在職訓練—36期熱線實務研討與函件輔導
講師：周芳英

貳、會外

■會議

三月 行政會務—台北機房至龍潭專線更換光纖設備

行政會務—台北北區扶輪社62週年社慶表揚本會8名優秀義工

八月 行政會務—社區營造研討會

出席：王振堂理事長、朱開玉、蘇達筠

十一月 行政會務—M.H專線開標 出席：楊伊伊

十二月 行政會務—M.H專線評選會議

出席：朱開玉、楊伊伊

行政會務—第二十八屆第二次會員大會暨望年會

行政會務—M.H專線議價 出席：楊伊伊

■演講、授課

十一月 行政會務—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

■機構參訪

四月 行政會務—拜訪白絲帶學習中心

出席人：楊伊伊、劉彥廷

十一月 行政會務—拜訪婦女救援基金會

出席：蘇達筠、楊伊伊、劉彥廷

社團法人台北市生命線協會

110年度個案服務方式統計分析報告

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。

壹、電話協談

台北市生命線1995自殺防治熱線110年度個案服務分析，整體服務量為21,710人次(分析詳如表一)，其中有效服務量為13,793人次(佔整體服務的63.5%)，無效服務量為7,917人次(佔36.5%)，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、回撥失敗，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。

一、「有效服務」個案背景分析

(一) 性別

男性求助個案佔總個案數的42.0%，女性求助個案則佔58.0%。

(二) 年齡

年齡層以10歲為一區間，以40-49歲最多，佔18.7%；30-39歲第二，佔16.2%；20-29歲第三，佔16.1%。

(三) 職業

以無業者34.7%最多；服務業及學生依次排名第二、三位，各佔10.9%、9.0%。

(四) 婚姻

未婚者居首位，佔52.3%；已婚者次之，佔11.9%；離婚第三，佔7.8%。

(五) 教育程度

來電求助者以大學程度最多，佔25.0%，高中次之，佔12.4%，專科第三，佔7.9%。

(六) 精神狀態

精神患者居首，佔52.5%，心智正常者居次，佔23.2%，疑似病人則佔18.1%。

(七) 就醫方式

就醫情形以已就醫最多，佔41.8%，無需就醫次之，佔13.6%，間斷就醫再次，佔6.8%。

(八) 物質濫用

求助者多數無物質濫用之情形，佔18.7%，具物質濫用問題者以酒癮居首，佔8.0%、藥癮次之，佔0.8%、網路成癮第三位，佔0.4%。

(九) 暴力情形

多數求助者無加害或受暴之情形，佔22.5%，加害人來電比率較高佔5.6%，受害者次之佔3.2%、互毆則佔0.4%。

(十) 個案狀況

曾經來電者佔77.9%最多，初次來電者佔21.4%，無法判斷者為0.7%。

(十一) 居住狀況

與家人同住居首，佔51.4%，獨居18.4%為第二高位，第三為與他人同住7.5%。

(十二) 主要問題

若以整體服務分析求來電者主述問題，第一位為憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病，其次為打錯電話，再次為接通即掛，第四為家庭成員問題，第五為其他人際關係，佔比分別為31.2%、17.2%、16.89%、12.9%、12.0%，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110年度(1-12月)「電話服務量」個案分析

項目		有效服務量		整體服務量	
		通數	占比	通數	占比
個案狀態	第一次	2,950	21.4%	8,045	37.1%
	無法判斷	101	0.7%	529	2.4%
性別	男性	8,000	58.0%	8,382	38.6%
	女性	5,793	42.0%	10,961	50.5%
	不詳	0	0.0%	2,367	10.9%
年齡	不詳	3,006	21.8%	9,632	44.4%
	0-9歲	5	0.0%	10	0.1%
	10-19歲	361	2.6%	384	1.8%
	20-29歲	2,218	16.1%	2,501	11.5%
	30-39歲	2,231	16.2%	2,496	11.5%
	40-49歲	2,581	18.7%	2,864	13.2%
	50-59歲	1,621	11.8%	1,902	8.8%
	60-69歲	1,284	9.3%	1,398	6.4%
	70歲以上	486	3.5%	523	2.4%
	不詳	3,312	24.0%	10,062	46.4%
婚姻	未婚	7,213	52.3%	8,023	37.0%
	已婚	1,644	11.9%	1,846	8.5%
	分居	155	1.1%	170	0.8%
	離婚	1,072	7.8%	1,158	5.3%
	鰥寡	307	2.2%	323	1.5%
	同居	90	0.7%	128	0.6%
	不詳	3,312	24.0%	10,062	46.4%

項目		有效服務量		整體服務量	
		通數	占比	通數	占比
職業	學生	1,239	9.0%	1,339	6.2%
	軍警	25	0.2%	30	0.1%
	公教	315	2.3%	339	1.6%
	工	361	2.6%	415	1.9%
	商	550	4.0%	601	2.8%
	家管	480	3.5%	563	2.6%
	自由	409	3.0%	472	2.2%
	服務	1,501	10.9%	1,714	7.9%
	農	8	0.1%	8	0.0%
	醫護	76	0.6%	89	0.4%
	退休	742	5.4%	820	3.8%
	其他	122	0.9%	159	0.7%
	無業	4,791	34.7%	5,378	24.8%
	不詳	5,042	36.6%	11,944	55.0%
教育程度	小學以下	154	1.1%	163	0.8%
	國中	1,102	8.0%	1,239	5.7%
	高中	1,706	12.4%	1,890	8.7%
	專科	1,084	7.9%	1,177	5.4%
	大學	3,455	25.0%	3,821	17.6%
	研究所	803	5.8%	868	4.0%
	博士	52	0.4%	85	0.4%
	不詳	5,437	39.4%	12,467	57.4%

項目		有效服務量		整體服務量	
		通數	占比	通數	占比
精神狀態	精神患者	7,236	52.5%	8,066	37.2%
	疑似病人	2,502	18.1%	2,840	13.1%
	心智正常	3,199	23.2%	6,442	29.7%
	無法判斷	856	6.2%	4,362	20.1%
就醫方式	無	1,880	13.6%	2,109	9.7%
	已就醫	5,759	41.8%	6,413	29.5%
	間斷就醫	939	6.8%	1,032	4.8%
	拒絕就醫	173	1.3%	212	1.0%
	不詳	5,042	36.6%	11,944	55.0%
成癮行為	無	2,573	18.7%	2,823	13.0%
	酒癮	1,103	8.0%	1,253	5.8%
	藥癮	108	0.8%	157	0.7%
	毒癮	23	0.2%	30	0.1%
	賭癮	11	0.1%	11	0.1%
	網路成癮	50	0.4%	67	0.3%
	不詳	9,925	72.0%	17,369	80.0%
暴力情形	無	3,107	22.5%	3,410	15.7%
	加害人	775	5.6%	832	3.8%
	受害人	436	3.2%	475	2.2%
	互毆	62	0.4%	85	0.4%
	不詳	9,413	68.2%	16,908	77.9%
居住情形	獨居	2,535	18.4%	2,891	13.3%
	與家人	7,093	51.4%	7,767	35.8%
	與他人	1,037	7.5%	1,176	5.4%
	不詳	3,128	22.7%	9,876	45.5%
近期自殺意念	不詳	9,968	72.3%	17,885	82.4%
	總是(每日)	353	2.6%	353	1.6%
	經常(每週)	449	3.3%	449	2.1%
	有時(兩週)	230	1.7%	230	1.1%
	偶爾(每月)	862	6.2%	862	4.0%
	無自殺意念	1,931	14.0%	1931	8.9%

項目		有效服務量		整體服務量	
		通數	占比	通數	占比
此刻自殺危機	不詳	8,623	62.5%	16,540	76.2%
	正在自殺	46	0.3%	46	0.2%
	準備自殺	36	0.3%	36	0.2%
	無立即危險	5,088	36.9%	5,088	23.4%
自殺紀錄	不詳	6,647	48.2%	13,747	63.3%
	無	4,462	32.3%	4,976	22.9%
	曾自殺	2,684	19.5%	2,987	13.8%
自殺方式	無	2,011	14.6%	2,013	9.3%
	不詳	10,766	78.1%	18,681	86.1%
	上吊及窒息	86	0.6%	86	0.4%
	高處跳下(跳樓、跳水)	357	2.6%	357	1.6%
	農藥	10	0.1%	10	0.1%
	吸入致命氣體	72	0.5%	72	0.3%
	溺斃	15	0.1%	15	0.1%
	食用致命性物質	192	1.4%	192	0.9%
	切穿工具(割腕、割動脈)	172	1.2%	172	0.8%
	槍砲及爆裂物	6	0.0%	6	0.0%
	其他	70	0.5%	70	0.3%
	不願透漏	36	0.3%	36	0.2%
經濟來源	工作	3,133	22.7%	3,662	16.9%
	儲蓄／退休金	1,226	8.9%	1,368	6.3%
	綜合社會保障援助	1,536	11.1%	1,669	7.7%
	子女／親屬供養	3,566	25.9%	3,925	18.1%
	配偶供養	658	4.8%	719	3.3%
	其他	134	1.0%	196	0.9%
	不詳	3,540	25.7%	10,171	46.9%
	110/01/01-12/31 整體服務量21,710人次				

個案主述(有效服務13,793通，佔63.5%；無效服務7,917通，佔36.5%，總計21,710通)

項目	個案數	整體服務佔比
夫妻問題	353	1.63%
家庭成員問題	1,776	8.18%
感情因素	823	3.79%
重要親友亡故	111	0.51%
其他人際關係	1,661	7.65%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	4,306	19.83%
物質濫用(酒、藥、毒品)	54	0.25%
職場工作壓力	711	3.27%
失業	229	1.05%
債務	55	0.25%
社會抱怨	527	2.43%
資料查詢	848	3.91%
經濟困難	280	1.29%
慢性化的疾病問題	295	1.36%

項目		個案數	整體服務佔比
急性化的疾病問題		82	0.38%
學校適應問題		232	1.07%
生涯規劃因素		147	0.68%
遭受騷擾		44	0.2%
遭受暴力		30	0.14%
遭受詐騙		31	0.14%
兵役因素		1	0.0%
畏罪自殺、官司問題		48	0.22%
其他		953	4.39%
自殺通報		196	0.9%
無效服務	接通即掛	3,667	16.89%
	來電不出聲	516	2.38%
	打錯電話	3,734	17.2%
	回撥失敗	0	0.0%

二、自殺危險族群之分析

(一)自殺意念

以有效服務量(13,793人次)進行分析，台北市生命線1995自殺防治熱線110年度共有1,895人次之來電求助者具自殺意圖，佔有效服務的13.7%；其中自殺意念者為1,813人次(佔所有具自殺意圖者95.7%)，準備自殺者為36人次(佔1.9%)，正在自殺者為46人次(佔2.4%)。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、110年自殺意圖者自殺意念強度分析表

項目	不詳		正在自殺		準備自殺		無立即危險	
	筆數	比例	筆數	比例	筆數	比例	筆數	比例
不詳	8,493	98.5%	1	2.2%	0	0.0%	1,474	29.0%
總是(每日)	9	0.1%	14	30.4%	18	50.0%	312	6.1%
經常(每週)	18	0.2%	21	45.7%	13	36.1%	397	7.8%
有時(兩週)	11	0.1%	4	8.7%	3	8.3%	212	4.2%
偶爾(每月)	32	0.4%	6	13.0%	2	5.6%	822	16.2%
無自殺意念	60	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1,871	36.8%
個案筆數統計	8,623		46		36		5,088	

(二) 自殺方式

具自殺意圖之來電者(共1,895人次)中，線上評估具明確自殺計畫者為974人次，佔自殺意念來電之51.4%，而無自殺計畫者(包含自殺方式為無或不詳)則為921人次，佔48.6%。自殺方式前三名為高處跳下(全年349人次，佔自殺計畫者18.4%)、食用致命物質(179人次，佔9.5%)、切穿工具(169人次，佔8.9%)，上述三種自殺方式佔所有自殺計畫的71.6%(697人次)。

表三、110年具自殺意圖者自殺方式分析表

項目	人次	占比
無	378	20.0%
不詳	543	28.7%
上吊及窒息	79	4.2%
高處跳下(跳樓、跳水)	349	18.4%
農藥	8	0.4%
吸入致命氣體(燒炭、汽車廢氣、瓦斯、其他氣體及蒸氣)	68	3.6%
溺斃	15	0.8%
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)	179	9.5%
切穿工具(割腕、割動脈)	169	8.9%
槍砲及爆裂物	6	0.3%
其他(自焚 撞擊 服用或施打毒品過量等)	69	3.6%
不願透漏	32	1.7%
總計	1,895	100%

(三) 自殺紀錄/追蹤照護

具自殺意圖之來電者(共1,895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41.4%，無自殺史者則佔36.5%。另具自殺意圖之來電者中，同意本會追蹤照護者為70人次，佔具自殺意圖者之3.7%，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、110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	418	22.1%	同意	70	3.7%
無	692	36.5%	不同意	26	1.4%
曾自殺	785	41.4 %	不詳	1,799	94.9%
總計	1,895	100%	總計	1,895	100%

* 自殺意圖來電者背景分析：

110年度具自殺意圖之個案來電量共1,895人次，較109年（2,161人次）減少266人次，下降12.3%，各強度之自殺個案，自殺意念為1,813人次，較109年減少277人次，準備自殺為36人次，較去年（109年）略增2人次，正在自殺為46人次，較去年增加9人次，漲幅達24.3%。而110年度具自殺意圖個案量雖較去年（109年）減少，但其於有效服務量之佔比確有所提升（110年13.7%、109年12.2%），故可推斷具自殺意圖之個案來電量減少，與整體服務量下降有關。

細部分析來電具自殺意念之來電者，人口變項部分，男性655人次（34.6%），女性1,240人次（65.4%）；年齡以20-29歲最多（570人次、30.1%），30-39歲其次（408人次、21.5%），40-49歲第三（220人次、11.6%），10-19歲（145人次、7.7%）及60-69歲（144人次、7.6%）來電量差不多，分佔第四、第五。

以自殺意念之強度與頻率來看，低頻率自殺意念者明顯多於高頻率自殺意念者，偶爾（每月發生）有自傷意念者最多，共862人次（佔所有具自殺意圖者45.5%），其次為經常有念頭者（每周發生），共449人次（佔23.7%），再者為總是想自我傷害者（每日發生），共353人次（佔18.6%），最少為有時有念頭者（隔週發生），共230人次（佔12.1%）。

而以自殺計畫行動力的強度來看，自殺意念者佔所有具自殺意圖者95.7%（1,813人次），再者為正在自殺者46人次（佔2.4%），最少則為準備自殺者為36人次（佔1.9%）。若與去年（109年）相較，自殺意念者（1,813人次，佔所有具自殺意圖者95.7%）較109年（2,090人次、96.7%）減少277人次，下降13.3%；準備自殺者（36人次、佔1.9%）較去年（34人次、佔1.6%）略增2人次，上升5.9%；正在自殺案件（46人次，2.4%），較去年（37人次、1.7%）增加9人次，漲幅為24.3%。顯示今年度有較多

具自殺意圖者，願於準備或正在執行自我傷害行動時，來電自殺防治熱線（本會1995輔導專線）尋求協助，使線上得以即時救援，避免憾事發生，透過線上輔導員給予傾聽陪伴、支持安撫，並於必要時進行危機評估與處理，大多數危機個案經輔導員協談後，皆得以有效降低自殺想法及緩解負向情緒。110年線上共處理78件即時危機介入之案件，其中72件於個案來電當下順利解除致命風險，獲救率高達92.3%。而具自殺意圖之來電者中，曾經來電者佔68.9%（1,306人次），顯示個案對熱線提供之晤談服務感到滿意，使其願於有自殺想法時來電，透過協談幫助自我情緒紓緩，取得自殺熱線專業介入的機會，避免自我傷害行為的發生。此外，有超過五成的具自殺意圖求助者（1,064人次、56.2%）患有精神疾病，另有22.2%（421人次）有疑似精神疾病癥狀，而54.6%（1,034人次）的具自殺意圖求助者持續接受精神醫療服務，顯示有穩定使用精神醫療服務者，較可能主動來電自殺防治熱線求助。另以來電時間來看，具自殺意念之個案最多於小夜時段（下午3點至11點）來電，共942人次，佔整體具自殺意圖來電的49.7%，其次為白天時段（早上7點至下午3點），591人次、31.2%，大夜時段（晚上11點至隔日早上7點）最少來電，362人次、19.1%。

來電陳述的主要問題，前三名為憂鬱傾向或其他精神疾病（630人次、33.3%）、家庭問題（295人次、15.6%）、感情問題（216人次、11.4%），三者總總計為整體具自殺意圖者之60.2%（1,141人次）。在晤談時間的分析上，具自殺意念個案來電的平均通話時間近30分鐘（30.82分鐘），明顯高於所有接聽來電平均的8.71分鐘，顯見線上若獲知個案有自殺意念，輔導員會花更多時間協談，以評估自殺危險程度、釐清來電困擾並嘗試緩解負向情緒。

表五、台北市生命線110年1-12月「自殺意圖來電者」個案分析(以有效服務量分析)

項目	個案數	百分比
性別		
女性	1,240	65.4%
男性	655	34.6%
總計	1,895	100.0%
年齡		
不詳	167	8.8%
0-9歲	0	0.0%
10-19歲	145	7.7%
20-29歲	570	30.1%
30-39歲	408	21.5%
40-49歲	220	11.6%
50-59歲	139	7.3%
60-69歲	144	7.6%
70歲以上	102	5.4%
個案狀況		
曾經來電	1,306	68.9%
第一次	576	30.4%
無法判斷	13	0.7%
精神狀態		
精神患者	1,064	56.2%
疑似病人	421	22.2%
心智正常	346	18.3%
無法判斷	64	3.4%
此刻自殺危機		
不詳	70	3.7%
正在自殺	46	2.4%
準備自殺	36	1.9%
無立即危險	1,743	92.0%
近期意念		
總是(每日)	353	18.6%
經常(每週)	449	23.7%
有時(兩週)	230	12.1%
偶爾(每月)	862	45.5%

項目	個案數	百分比
個案主述		
夫妻問題	80	4.2%
家庭成員問題	295	15.6%
感情因素	216	11.4%
重要親友亡故	35	1.9%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	630	33.3%
物質濫用(酒、藥、毒品)	7	0.4%
職場工作壓力	115	6.1%
失業	59	3.1%
債務	29	1.5%
慢性化的疾病問題	55	2.9%
急性化的疾病問題	17	0.9%
學校適應問題	58	3.1%
生涯規劃因素	14	0.7%
遭受騷擾	2	0.1%
遭受暴力	9	0.5%
遭受詐騙	11	0.6%
兵役因素	1	0.1%
畏罪自殺、官司問題	16	0.8%
社會抱怨	21	1.1%
資料查詢	4	0.2%
自殺通報	2	0.1%
其他人際關係	138	7.3%
經濟困難	62	3.3%
其他	19	1.0%
110/01/01-12/31 自殺意圖者來電量1,895人次		

具自殺意圖個案中，來電時正在自我傷害者有46件（佔具自殺意圖個案的2.4%），進一步進行人口變項之背景分析，以性別來看，男24人次(52.2%)，女性22人次(47.8%)；年齡分布以20-29歲青年族群最多（14人次、佔所有正在自殺者的30.4%），其次為年齡不詳者（12人次、26.1%），再次為10-19歲青少年族群（7人次、15.2%），第三為三者加總就超過七成（33件、71.7%），其他年齡層共13件(佔28.3%)，分別為30-39歲6件(佔13.0%)、40-49歲3件(佔6.5%)、50-59歲及60-69歲各2件(佔4.4%)，未滿10歲及70歲以上者為0件。

以採取的自傷方式來分析，以「高處跳下」最多（18件、佔所有正在自殺者的39.1%），其次為「食用致命物質」（13件、28.3%），第三為「切穿工具」（11件、23.9%），三者相加佔所有自傷方式的91.3%(42件)，另吸入致命氣體有3件(6.5%)，不願透漏自傷方式有1件(2.2%)。此外，正在自我傷害來電者中有47.8%（22件）過去曾有自殺記錄，高於無正在自我傷害來電者的11.1%許多，顯示曾有自殺紀錄者更可能於來電中出現自我傷害行為。此外，有超過五成的正在自我傷害來電者（25件、54.4%）患有精神疾病，23.9%(11件)有疑似精神

疾病癥狀，而所有正在自傷求助者中，45.7%(21件)持續接受精神醫療服務。以來電時間來看(白天時段為早上7點至下午3點、小夜時段為下午3點至7點、大夜時段為晚上11至隔日上午7點)，各時段來電時正在自我傷害案件量以白天時段(18人次、39.1%)及小夜時段(16人次、34.8%)較多，大夜時段相對較少(12人次、26.1%)，此與今年度具自殺風險來電者及過往正在自傷者之來電時段皆有差異，以往具自殺風險求助者以小夜時段來電最多，白天時段及大夜時段之排序則略有變異。

正在自殺者來電陳述的主要問題，以憂鬱傾向或其他精神疾病（19件、41.3%）最多，單項就高達四成，其次物質濫用（5件、10.9%），再次為家庭成員問題（4件、8.7%），其餘問題類型服務量差距不大，皆為3案以下，夫妻問題、學校適應問題、其他人際關係皆各有3件(6.5%)，經濟困難及其他為2件(4.4%)，感情因素、職場工作壓力、債務、慢性化疾病、急性化疾病則各為1件(2.2%)。最後，在晤談時間的分析上，46件正在自我傷害來電的平均通話時間為22.11分鐘，略低於自殺意念者（30.82分鐘），亦略低於準備近期執行自殺計畫者（34.03分鐘）。

表六、台北市生命線110年1-12月「正在自殺案件」個案分析

項目	個案數	百分比
性別		
女性	22	47.8%
男性	24	52.2%
年齡		
不詳	12	26.1%
0-9歲	0	0.0%
10-19歲	7	15.2%
20-29歲	14	30.4%
30-39歲	6	13.0%
40-49歲	3	6.5%
50-59歲	2	4.4%
60-69歲	2	4.4%
70歲以上	0	0.0%

項目	個案數	百分比
近期意念		
總是(每日)	14	30.4%
經常(每週)	21	45.7%
有時(兩週)	4	8.7%
偶爾(每月)	6	13.0%
精神狀態		
精神患者	25	54.4%
疑似病人	11	23.9%
心智正常	4	8.7%
無法判斷	6	13.0%
班別		
白天班	18	39.1%
小夜班	16	34.8%
大夜班	12	26.1%

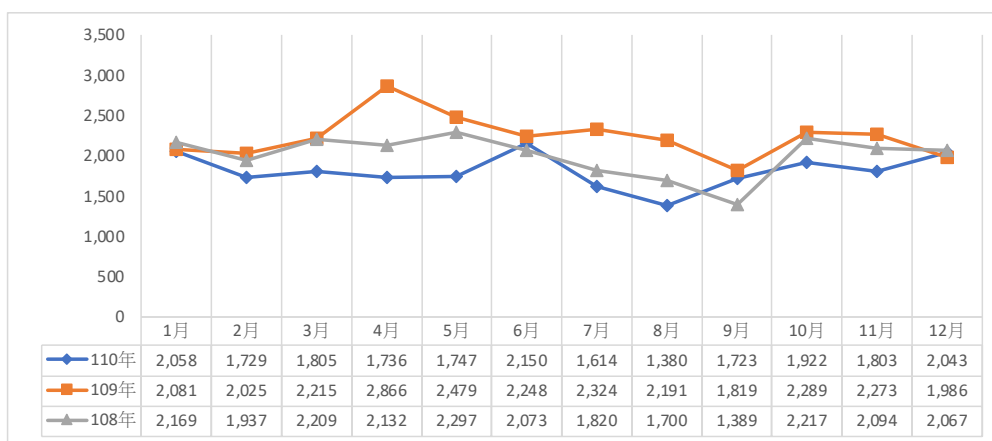
項目	個案數	百分比
個案主述		
夫妻問題	3	6.5%
家庭成員問題	4	8.7%
感情因素	1	2.2%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	19	41.3%
物質濫用(酒、藥、毒)	5	10.9%
職場工作壓力	1	2.2%
債務	1	2.2%
慢性化的疾病問題	1	2.2%
急性化的疾病問題	1	2.2%
學校適應問題	3	6.5%
其他人際關係	3	6.5%
經濟困難	2	4.4%
其他	2	4.4%

項目	個案數	百分比
個案狀況		
曾經來電	28	60.9%
第一次	17	37.0%
無法判斷	1	2.2%
自殺方式		
高處跳下(跳樓 跳水)	18	39.1%
吸入致命氣體(	3	6.5%
食用致命性物質	13	28.3%
切穿工具(割腕 割動脈)	11	23.9%
不願透漏	1	2.2%
110/01/01-12/31 正在自殺案件量46人次		

三、服務量深入分析

(一) 整體來電量回升

近三年本會求助電話服務量分別為108年為24,104人次、109年為26,796人次、110年為21,710人次，今年度整體服務量為近3年來最低，每月平均接聽1,809通；若加上本會今年度於網路服務之服務量297人次（含即時文字協談177人次、函件Email輔導120人次），110年全年度總計服務22,007人次，較109年減少5,356人次(109年為27,363人次)，降幅達19.6%，而本會所提供之3線24小時1995熱線服務，近三年各月接聽量趨勢如圖一。



	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
110年	2,058	1,729	1,805	1,736	1,747	2,150	1,614	1,380	1,723	1,922	1,803	2,043
109年	2,081	2,025	2,215	2,866	2,479	2,248	2,324	2,191	1,819	2,289	2,273	1,986
108年	2,169	1,937	2,209	2,132	2,297	2,073	1,820	1,700	1,389	2,217	2,094	2,067

圖一：最近三年每月接聽量趨勢圖

(二) 有效服務中約有1.4%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。110年有196通來電為他人來電通報周遭具自殺風險民眾（佔有效服務量的1.4%、整體服務量0.9%），相較109年略降3.9%（204通、有效服務量的1.1%、整體服務量0.8%）。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三年呈下滑，（107年264通、108年222通、109年204通、110年196通），今年(110年)更首度跌破200件，但其於有效服務量之佔比反較去年上升，推斷應是整體來電量下降所致，惟本會每年仍可接獲近200件第三者自殺通報案件，約佔有效服務量1%，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逐年略增

110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7,917人次，佔整體來電量之36.5%，而主述問題無法深入協談者（資料查詢、社會抱怨）為1,375人次，佔6.3%，上述兩類無法深入協談之來電，今年之服務量雖較去年(109年)下降，但其於整體服務量中之佔比卻略微上升，109年未協談之無效服務為

9,015人次(33.6%)，來電主述無法深入協談者則為2,145人次(8.0%)。顯示本會1995自殺防治熱線至少有高達四成以上(42.8%)的來電非心理困擾困難提供深入協談服務，且每3通電話就有1通為未協談之無效服務，相較108年，近兩年無效服務比例逐年增加(108年無效服務7,263人次、佔30.1%；資料查詢及社會抱怨為1,552人次、佔6.4%)。未來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。

四、近三年(108至110年)個案服務綜合比較

以電話輔導總個案數來看，近三年來，每年的個案數在21,700至近26,700間，逐年數據尚有起伏，無一致性的趨勢，惟今年(110年)服務量惟近三年最低，未來是否持續下滑值得再觀察。108年為24,104通，109年為26,796通、110年為21,710通。

(一) 人口變項

1. 性別

近三年女性來電通數及佔比皆高於男性，且各年度分布差異不大(女性來電高於五成，男性為三成多，性別不詳者佔一成，惟今年男性來電者佔比較前兩年略增。

2. 年齡

來電求助個案年齡層之分布不同年度排序各有增減，惟共同趨勢為來電者年齡最多為30-49歲，20-29歲或50-59歲次之，而20歲以下青少年及60歲以上長者來電量與佔比相對較少。

表七、近三年整體來電者性別及年齡分析表

項目 年度	性別			年齡							
	男	女	不詳	< 12	12~19	20~29	30~39	40~49	50~59	> 60	不詳
108	8,834	12,764	2,506	9	290	2,252	3,815	2,913	2,473	1,857	10,495
	36.6%	53.0%	10.4%	0.0%	1.2%	9.3%	15.8%	12.1%	10.3%	7.7%	43.5%
109	9,057	14,580	3,159	27	339	2,490	2,937	4,289	2,096	2,000	12,618
	33.8%	54.4%	11.8%	0.1%	1.3%	9.3%	11.0%	16.0%	7.8%	7.5%	47.1%
110	8,382	10,961	2,367	10	384	2,501	2,496	2,864	1,902	1,921	9,632
	38.6%	50.5%	10.9%	0.0%	1.8%	11.5%	11.5%	13.2%	8.8%	8.8%	44.4%

*不詳亦包含不願透露者。

3. 教育程度

歷年來電求助者之教育程度，最多皆為大學。

表八、近三年整體來電者教育程度分析表

項目 年度	教育程度						
	小學以下	國中	高中	專科	大學	碩士以上	不詳
108	94	1,373	2,188	1,514	3,802	1,168	13,965
	0.4%	5.7%	9.1%	6.3%	15.8%	4.9%	57.9%
109	79	1,669	2,284	1,666	4,124	1,011	15,963
	0.3%	6.2%	8.5%	6.2%	15.4%	3.8%	59.6%
110	163	1,239	1,890	1,177	3,821	953	12,467
	0.8%	5.7%	8.7%	5.4%	17.6%	4.4%	57.4%

*不詳亦包含不願透露者。

(二) 自殺意圖、自殺紀錄

來電具自殺意圖者佔整體服務量的8%以上，近三年皆介於8.0%至8.6%之間，而今年(110年)具自殺意圖者於整體來電之佔比為近三年最高。另自殺意圖者自殺風險強度，以自殺意念者為最多，佔整體具自殺意圖者的96%，而正在自殺者皆多於準備自殺者，惟今年度正在自殺者較過去兩年略有增加。顯示個案願於正在進行自傷行為時，主動利用自殺防治熱線管道求助，達到緩解情緒及降低自殺衝動之效。另每年穩定有一成多的來電者，過去曾有自殺紀錄。

表九、近三年整體來電者自殺意圖及自殺紀錄分析表

項目 年度	自殺意圖				自殺紀錄	
	無自殺意圖	具自殺意念	近期計畫自殺	來電正在自殺	無	曾自殺
108	22,088	1,944	33	39	21,129	2,975
	91.6%	8.1%	0.1%	0.2%	87.7%	12.3%
109	24,635	2,090	34	37	23,565	3,231
	91.9%	7.8%	0.1%	0.1%	87.9%	12.1%
110	19,815	1,813	36	46	18,723	2,987
	91.3%	8.4%	0.2%	0.2%	86.2%	13.8%

*無意圖者包含不具自殺意圖與自殺意圖不詳者；無自殺紀錄者包含未曾自殺及自殺史不詳者。

(三) 精神狀態

近三年每年皆有超過37%來電者為精神疾病患者，而疑似精神患者，即具精神疾病癥狀但無明確診斷者，佔約整體服務量的13%，顯示來電者中有五成可能受精神疾病症狀所困擾(以110年為例，達50.3%)。本會e化系統能運作完整的個案管理機制，有效解決精神患者可能頻繁來電而造成的佔線問題，並於線上即時提供求助者適切的情緒支持、衛教服務或社會資源訊息。

表十、近三年整體來電者精神狀態分析表

年度	項目	精神狀態			
		精神患者	疑似精神患者	心智正常	無法判斷
108		9,586	3,379	6,548	4,591
		39.8%	14.0%	27.2%	19.0%
109		10,033	3,711	7,589	5,463
		37.4%	13.8%	28.3%	20.4%
110		8,066	2,840	6,442	4,362
		37.2%	13.1%	29.7%	20.1%

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。110年度即時文字協談共計服務177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，文字協談絕大多數為女性使用，佔比高達95%；另年齡層明顯下降，29歲以下之使用者佔74.0%，其中12-19歲之青少年族群佔比超過四成(44.1%)，20-29歲者則佔三成(30.0%)。

表十一、台北市生命線110年度(1-12月)「文字即時協談」個案分析

項目	百分比	項目	百分比	項目	百分比
性別		精神狀態		婚姻	
女性	95.48%	精神患者	80.23%	未婚	74.58%
男性	3.95%	疑似病人	8.47%	已婚	5.08%
不詳	0.56%	心智正常	9.60%	離婚	2.82%
職業		無法判斷	1.69%	不詳	17.51%
學生	45.76%	暴力情形		年齡	
軍警	0.56%	無	12.43%	12歲以下	0.56%
公教	2.26%	受害人	10.17%	12-19歲	44.07%
工	1.13%	不詳	77.4%	20-29歲	29.94%
商	1.69%	此刻自殺危機		30-39歲	11.30%
自由	0.56%	不詳	26.55%	40-49歲	3.39%
服務	14.12%	正在自殺	2.26%	50-59歲	1.13%
其他	2.82%	準備自殺	2.82%	60歲以上	0.00%
無業	22.03%	無立即危險	68.36%	不詳	0.00%
不詳	9.04%	自殺紀錄			
		不詳	20.34%		
		無	9.04%		
		曾自殺	70.62%		

項目	百分比
就醫方式	
無	3.95%
已就醫	61.02%
間斷就醫	18.64%
不詳	16.38%
教育程度	
小學以下	0.56%
國中	16.38%
高中	27.68%
專科	6.78%
大學	23.16%
不詳	25.42%

項目	百分比
個案狀況	
曾經來電	79.66%
第一次	20.34%
居住狀況	
不詳	8.47%
獨居	7.34%
與家人	79.66%
與他人	4.52%
成癮行為	
無	11.30%
藥癮	10.17%
不詳	78.53%

項目	百分比
此刻自殺危機	
不詳	26.55%
正在自殺	2.26%
準備自殺	2.82%
無立即危險	68.36%
近期自殺意念	
不詳	26.55%
總是(每日)	13.56%
經常(每週)	31.07%
有時(兩週)	6.21%
偶爾(每月)	12.99%
無自殺意念	9.60%

項目	百分比
經濟來源	
不詳	18.64%
工作	16.95%
儲蓄 / 退休金	0.56%
綜合社會保障援助	7.34%
子女 / 親屬供養	55.93%
配偶供養	0.56%
自殺方式	
無	14.12%
不詳	46.89%
上吊及窒息	2.82%
高處跳下	13.56%
吸入致命氣體	0.56%
溺斃	1.13%
食用致命性物質	9.60%
切穿工具	8.47%
其他	1.69%
不願透漏	1.13%

項目	百分比
個案主述	
夫妻問題	1.13%
家庭成員問題	13.56%
感情因素	3.95%
重要親友亡故	0.56%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	48.02%
職場工作壓力	4.52%
失業	1.13%
債務	0.56%
學校適應問題	3.95%
遭受暴力	1.13%
畏罪自殺、官司問題	0.56%
資料查詢	0.56%
接通即掛	7.34%
來電不出聲	0.56%
其他人際關係	10.17%
經濟困難	0.56%
其他	1.69%
總計	177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，110年度有120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。

項目	百分比
性別	
女性	40.83%
男性	59.17%
不詳	0.00%
職業	
學生	15.83%
公教	7.50%
工	5.00%
商	4.17%
自由	35.83%
服務	4.17%
其他	6.67%
無業	19.17%
不詳	1.67%
婚姻	
未婚	58.33%
已婚	0.83%
離婚	4.17%
鰥寡	0.83%
同居	35.00%
不詳	0.83%
暴力情形	
無	0.83%
不詳	99.17%

項目	百分比
年齡	
12歲以下	0.83%
12-19歲	8.33%
20-29歲	28.33%
30-39歲	55.83%
40-49歲	1.67%
50-59歲	1.67%
60歲以上	1.67%
不詳	1.67%
教育程度	
小學以下	4.17%
國中	4.17%
高中	45.83%
專科	6.67%
大學	31.67%
研究所	7.50%
居住狀況	
不詳	40.00%
獨居	1.67%
與家人	50.00%
與他人	8.33%
成癮行為	
無	1.67%
不詳	98.33%

項目	百分比
近期自殺意念	
不詳	88.33%
總是(每日)	1.67%
經常(每週)	3.33%
有時(兩週)	4.17%
偶爾(每月)	2.50%
精神狀態	
精神患者	45.00%
疑似病人	15.00%
心智正常	37.50%
無法判斷	2.50%
就醫方式	
無	9.17%
已就醫	40.83%
間斷就醫	0.83%
不詳	49.17%
經濟來源	
不詳	72.50%
工作	20.83%
子女 / 親屬供養	6.67%
自殺紀錄	
不詳	97.5%
無	2.50%
自殺方式	
不詳	99.17%
切穿工具(割腕)	0.83%
總計120人次	

項目	百分比
家庭成員問題	19.17%
感情因素	8.33%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	14.17%
職場工作壓力	8.33%
失業	0.83%
債務	1.67%
學校適應問題	5.00%

項目	百分比
生涯規劃因素	0.83%
畏罪自殺、官司問題	13.33%
社會抱怨	12.50%
資料查詢	1.67%
其他人際關係	8.33%
經濟困難	5.00%
其他	0.83%

參、結論

台北市生命線提供1995自殺熱線服務已邁向53年，憑藉訓練有素且充滿熱忱的義工，提供24小時全年無休的電話及網路服務。108年考量整體大環境的轉變，網際網路的普及使得人們的溝通方式改變，適逢本會創立50週年，啟用全台第一個為行動裝置使用所設計的線上即時文字協談系統，將原有自殺熱線服務邁向嶄新的里程碑。

今年度(110年)電話協談服務量下降，為近三年最低，使得具自殺意圖來電亦為近三年最低，惟自殺意圖個案中，僅自殺意念者服務量減少，風險程度較高之準備自殺者及正在自殺者皆較前兩年增加，且雖自殺意圖者來電下降，但其餘整體服務量之佔比卻向上成長，顯示在本會幾十年用心經營及推動下，生命線仍穩定、持續的發揮自殺防治熱線的服務功能，接線人員的專業陪伴已獲大眾認同，是民眾於自殺意圖及衝動出現時，願信賴且主動求助的對象與管道。此外，線上藉由eSOS個案管理系統輔助及危機處理程序標準化，使整個緊急通報程序縮短至10分鐘，自殺意圖來電者得以被即時評估篩選出來，且迅速取得必要的危機救援服務，進而有效阻止自殺事件發生，110年線上共處理78件即時危機介入之案件，其中71件於個案來電當下順利解除致命風險，獲救率高達91.0%。

近兩年新冠肺炎疫情肆虐全球，疫情的焦慮造成的人心浮動與不安，110年5月台灣更首度升至疫情三級警戒，即使受到病毒威脅仍未影響接線志工們的熱忱與使命，截至今日本會皆未因疫情影響而停止電話協談服務，堅守崗位地守護國人心理健康，使生命線自殺熱線儼成為疫情衝擊下，穩定民心的重要力量。

未來本會將持續努力、善盡社會責任，投注人力與資源，以提供更多元、專業之自殺防治服務，並期許達到以下目標：

1. 以實證研究作回饋機制，精益求精發展適用台灣本土的危機處理及線上協談模式。
2. 增進義工服務品質專業化，針對不同族群來電者皆能提供更具效能且全面完善之服務。
3. 持續發展數位學習課程，藉以協助大眾及不同領域之助人工作者，得有效運用基礎自殺評估及危機處理技術。
4. 運用網際網路無遠弗屆之特性，推廣華人自殺防治熱線。
5. 發展多元求助管道，增加自殺防治熱線之便利性與可及性。

110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110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>2021年度安心專線成果報告」下載。

壹、來電量總表：個案筆數總計 115,650 人次，其中有效電話有 97,824 人次。有效電話中 18,108 人次具自殺意圖。

表一、110年度安心專線整體來電量分析總表

項目	通數	佔比
性別		
女性	73,980	64.0%
男性	36,133	31.2%
不詳	5,537	4.8%
職業		
學生	11,183	9.7%
軍警	292	0.3%
公教	3,261	2.8%
工	6,347	5.5%
商	2,969	2.6%
家管	5,070	4.4%
自由	3,125	2.7%
服務	12,716	11.0%
農	572	0.5%
醫護	998	0.9%
退休	3,244	2.8%
其他	683	0.6%
無業	39,953	34.5%
不詳	25,237	21.8%

項目	通數	佔比
婚姻		
未婚	51,173	44.2%
已婚	15,354	13.3%
分居	2,668	2.3%
離婚	13,135	11.4%
鰥寡	3,673	3.2%
同居	1,754	1.5%
不詳	27,893	24.1%
就醫方式		
無	8,938	7.7%
已就醫	56,597	48.9%
間斷就醫	9,242	8.0%
拒絕就醫	2,849	2.5%
不詳	38,024	32.9%
自殺意念		
無	11,396	9.9%
偶有念頭	9,971	8.6%
常有念頭	7,284	6.3%
準備中	297	0.3%

項目	通數	佔比
進行中	556	0.5%
不詳	86,146	74.5%
自殺記錄		
不詳	40,540	35.1%
無	38,868	33.6%
曾自殺	36,242	31.3%
自殺方式		
無	7,656	6.6%
不詳	97,426	84.2%
上吊及窒息	925	0.8%
高處跳下	3,366	2.9%
農藥	157	0.1%
吸入致命氣體	586	0.5%
溺斃	311	0.3%
食用致命性物質	2,068	1.8%
切穿工具	2,195	1.9%
槍砲及爆裂物	41	0.0%
其他	681	0.6%
不願透漏	238	0.2%
經濟來源		
不詳	31,126	26.9%
工作	29,424	25.4%
儲蓄 / 退休金	10,352	9.0%
綜合社會保障援助	11,321	9.8%
子女 / 親屬供養	26,968	23.3%
配偶供養	5,169	4.5%
其他	1,290	1.1%
居住狀況		
不詳	22,944	19.8%
獨居	25,190	21.8%
與家人	60,704	52.5%
與他人	6,812	5.9%
年齡		
14歲以下	639	0.6%
15~24歲	16,258	14.1%
25~44歲	40,372	34.9%
45~64歲	31,535	27.3%
65歲以上	5,303	4.6%
不詳	21,543	18.6%

項目	通數	佔比
個案狀況		
曾經來電	87,115	75.3%
第一次	27,768	24.0%
無法判斷	767	0.7%
教育程度		
小學以下	1,391	1.2%
國中	6,412	5.5%
高中	20,780	18.0%
專科	7,123	6.2%
大學	27,378	23.7%
研究所	4,913	4.2%
博士	310	0.3%
不詳	47,343	40.9%
精神狀態		
精神患者	66,324	57.3%
疑似病人	17,719	15.3%
心智正常	21,149	18.3%
無法判斷	10,458	9.0%
物質濫用		
無	13,731	11.9%
酒癮	5,625	4.9%
藥癮	1,938	1.7%
毒癮	626	0.5%
賭癮	165	0.1%
網路成癮	236	0.2%
不詳	93,329	80.7%
暴力情形		
無	13,390	11.6%
加害人	3,769	3.3%
受害人	9,548	8.3%
互毆	1,868	1.6%
不詳	87,075	75.3%
個案主述		
夫妻問題	3,415	3.0%
家庭成員問題	14,498	12.5%
感情因素(如男女朋友)	5,823	5.0%
重要親友亡故	829	0.7%
憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	34,329	29.7%

項目	通數	佔比
物質濫用(酒、藥、毒品)	448	0.4%
職場工作壓力	3,943	3.4%
失業	1,300	1.1%
債務	331	0.3%
慢性化的疾病問題	2,602	2.2%
急性化的疾病問題	833	0.7%
學校適應問題(如課業壓力、體罰、霸凌等)	1,125	1.0%
生涯規劃因素	900	0.8%
遭受騷擾	178	0.2%
遭受暴力	169	0.1%
遭受詐騙	250	0.2%

項目	通數	佔比
兵役因素	4	0.0%
畏罪自殺、官司問題	673	0.6%
社會抱怨	2,707	2.3%
資料查詢	8,473	7.3%
接通即掛	13,439	11.6%
來電不出聲	1,801	1.6%
打錯電話	1,529	1.3%
回撥失敗	1,057	0.9%
自殺通報	1,714	1.5%
其他人際關係	9,231	8.0%
經濟困難	1,496	1.3%
其他	2,553	2.2%

貳、110 年度服務成效說明

一、整體來電分析報告

(一) 整體服務量

110年1月1日至12月31日，安心專線共計服務115,650人次，單月服務量平均可達9,638人次。由表2可知，110年的整體來電量相較於109年同期(104,494人次)增11,156人次，增幅為10.7%。

表2、98年至110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%
110年	115,650	10.7%	9,638	10.7%

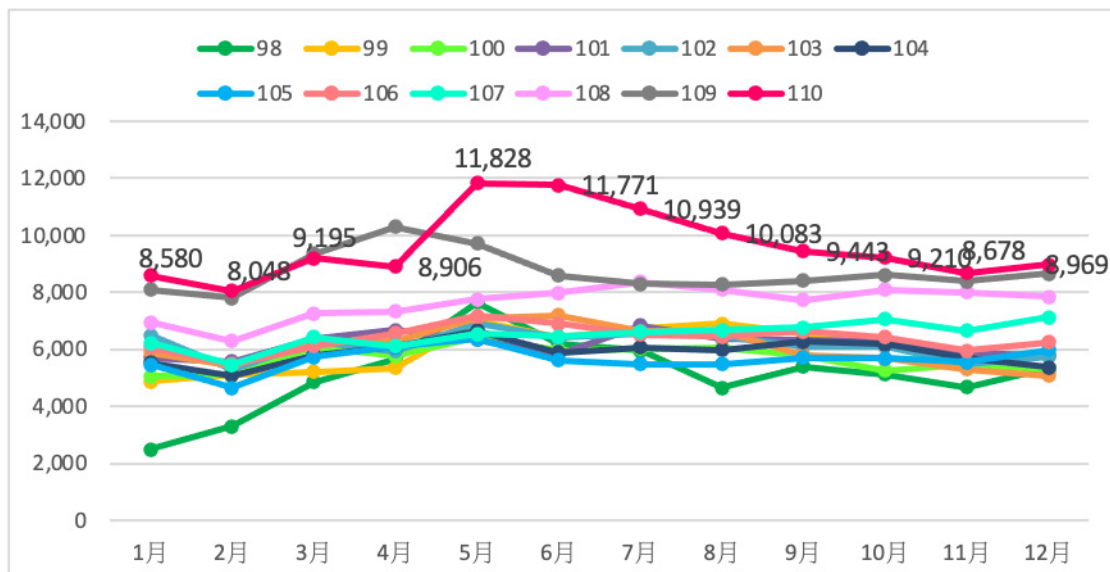


圖1、98至110年每月來電量之趨勢圖

(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110年12月31日為止，年度服務量共計有115,650通電話，有效服務占整體來電量的84.6%（N= 97,824），無效服務則占整體來電量的15.4%（N= 17,826）。

■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（占有有效服務量的35.1%）、家庭問題（14.8%）、其他人際因素（9.4%）、資料查詢（8.7%）、感情因素（6.0%）。在無效服務者當中，則以接通即掛（占無效來電量的75.4%）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	34,329	35.1%	29.7%
	2	家庭成員問題	14,498	14.8%	12.5%
	3	其他人際關係	9,231	9.4%	8.0%
	4	資料查詢	8,473	8.7%	7.3%
	5	感情因素	5,823	6.0%	5.0%
	6	職場工作壓力	3,943	4.0%	3.4%
	7	夫妻問題	3,415	3.5%	3.0%
有效服務	8	社會抱怨	2,707	2.8%	2.3%
	9	慢性化的疾病問題	2,602	2.7%	2.2%
	10	其他	2,553	2.6%	2.2%
	11	自殺通報	1,714	1.8%	1.5%
	12	經濟困難	1,496	1.5%	1.3%
	13	失業	1,300	1.3%	1.1%
	14	學校適應問題	1,125	1.2%	1.0%
	15	生涯規劃因素	900	0.9%	0.8%
	16	急性化的疾病問題	833	0.9%	0.7%
	17	重要親友亡故	829	0.8%	0.7%
	18	畏罪自殺、官司問題	673	0.7%	0.6%
	19	物質濫用(酒、藥、毒品)	448	0.5%	0.4%
	20	債務	331	0.3%	0.3%
	21	遭受詐騙	250	0.3%	0.2%
	22	遭受騷擾	178	0.2%	0.2%
	23	遭受暴力	169	0.2%	0.1%
	24	兵役因素	4	0.0%	0.0%
		小計	97,824	100.0%	84.6%
	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	13,439	75.4%	11.6%
	2	來電不出聲	1,801	10.1%	1.6%
	3	打錯電話	1,529	8.6%	1.3%
	4	回撥失敗	1,057	5.9%	0.9%
	小計		17,826	100.0%	15.4%
總計			115,650		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（92.8%）、自殺評估（25.2%）及提供其他資源訊息（5.8%）。

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	90,776	92.8%	92,419	79.9%
2	自殺評估	24,604	25.2%	24,613	21.3%
3	提供其他資源訊息	5,655	5.8%	5,849	5.1%
4	其他	2,772	2.8%	18,799	16.3%
5	提供醫療衛生單位資訊	2,270	2.3%	2,298	2.0%
6	提供第三者自殺通報服務	1,714	1.8%	1,714	1.5%
7	提供心理輔導單位資訊	1,448	1.5%	1,454	1.3%
8	通知專職人員更新個案管理資料	1,141	1.2%	1,151	1.0%
9	危機介入	827	0.8%	827	0.7%
10	提供社福單位資訊	783	0.8%	788	0.7%
11	通知專職人員建檔管理	314	0.3%	326	0.3%
12	提供就業輔導單位資訊	236	0.2%	237	0.2%
13	通知專職人員評估追蹤照護	81	0.1%	81	0.1%
14	通知專職人員安排面談	3	0.0%	3	0.0%
	總計	132,624	-	150,559	-

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827人次（占有效服務量的0.8%），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5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827件；其中642件（佔77.6%）經由安心專線線上督導的協助，來電者自行解除自殺危機；88件（佔10.6%）透過周遭親友的協助；86件（佔10.4%）經由警政人員的協助；7件（佔0.8%）透過學校系統；透過醫療單位協助2件（佔0.2%）；透過其他資源或民間社福單位協助2件（佔0.2%）。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806人次，獲救率達97.5%，另有21件（2.5%）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。

表5、自殺危機處理方式

排序	轉介單位	人次	百分比
1	線上督導介入處理	642	77.6%
2	家屬/朋友	88	10.6%
3	警務單位	86	10.4%
4	學校系統	7	0.8%
5	其他資源或民間社福單位	2	0.2%
6	醫療單位	2	0.2%
總和		827	100%

二、具自殺意圖者服務分析報告

(一)具自殺意圖者服務量

在110年1月至12月115,650通服務量當中，有18,108人次具有自殺意圖，占整體來電量的15.7%。由表3可知相較於109年同期，今年具自殺意圖人次增加797人次，增幅為4.4%，此數據更創本會承接安心專線以來的新高。雖然具自殺意圖者服務量增加近800人次，但其於整體來電的佔比卻跌破16%，為近4年來最低(15.7%)。這可能與110年新冠肺炎疫情爆發期間，民眾來電主述為「資料查詢」者，無論在服務量或佔比皆明顯大幅增長有關。

表6、98年至110年1-12月安心專線自殺意圖服務量比較

年度	全年度自殺意圖服務量		月平均自殺意圖服務量	
	人次	較上一年成長率	人次	較上一年成長率
98年	5,600(10.0%)	-	509	
99年	6,359(8.9%)	-	530	-
100年	11,878(17.4%)	46.5%	990	46.5%
101年	13,416(18.1%)	11.5%	1,118	11.5%
102年	13,432(18.2%)	0.1%	1,119	0.1%
103年	12,877(17.6%)	-4.3%	1,073	-4.3%
104年	12,152(17.2%)	-6.0%	1,013	-6.0%
105年	11,079(16.3%)	-9.7%	923	-9.7%
106年	11,590(15.1%)	4.6%	966	4.6%
107年	12,912(16.5%)	10.2%	1,076	10.2%
108年	14,670(16.0%)	12.0%	1,223	12.0%
109年	17,311(16.6%)	15.3%	1,443	15.3%
110年	18,108(15.7%)	4.4%	1509	4.4%

另從各月份的自殺意圖服務量來分析，110年每月需服務具自殺意圖的人次，則落在1,255人次至1,672人次之間，平均每月服務1,509人次，資料詳見圖2。

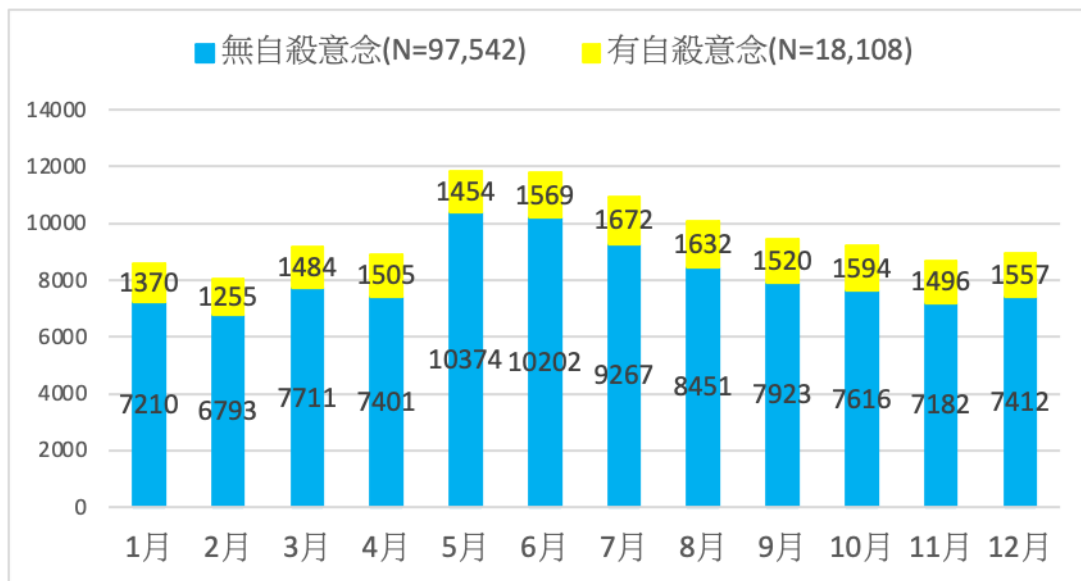


圖2、110年每月來電量之趨勢

(二)具自殺意圖來電者特性

在整體來電量中，15.7%之來電者具有自殺意圖（N = 18,108），包括自殺意念者（N = 17,255, 14.9%）、準備自殺者（N = 297, 0.3%）與正在自殺者（N = 556, 0.5%）；而在有效服務量中，具自殺意圖來電者之佔比，則達18.5%，自殺意念者佔有效服務量17.6%、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，110年較109年上升4.4%(N = 17,311, 16.6%)，109與108年相比亦增加15.3%(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43.3%/有效服務量35.1%）、家庭成員問題（16.9%/14.8%）、感情因素（8.3%/6.0%）、其他人際關係（6.1%/9.4%）及夫妻問題（4.4%/3.5%），前五大問題與去年(109年)一致，109年憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病占具自殺意圖來電36.8%、家庭問題占17.4%、感情問題8.7%、其他人際關係6.8%及夫妻問題4.9%，顯示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7、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	7,843	43.3%	43.3%	26,486	33.2%	27.2%	34,329	35.1%	29.7%
	2	家庭成員問題	3,060	16.9%	16.9%	11,438	14.3%	11.7%	14,498	14.8%	12.5%
	3	感情因素	1,506	8.3%	8.3%	4,317	5.4%	4.4%	5,823	6.0%	5.0%
	4	其他人際關係	1,103	6.1%	6.1%	8,128	10.2%	8.3%	9,231	9.4%	8.0%
	5	夫妻問題	805	4.4%	4.4%	2,610	3.3%	2.7%	3,415	3.5%	3.0%
	6	職場工作壓力	676	3.7%	3.7%	3,267	4.1%	3.3%	3,943	4.0%	3.4%
	7	經濟困難	518	2.9%	2.9%	978	1.2%	1.0%	1,496	1.5%	1.3%
	8	慢性化的疾病問題	455	2.5%	2.5%	2,147	2.7%	2.2%	2,602	2.7%	2.2%
	9	學校適應問題	335	1.9%	1.9%	790	1.0%	0.8%	1,125	1.2%	1.0%
	10	失業	280	1.5%	1.5%	1,020	1.3%	1.0%	1,300	1.3%	1.1%
	11	重要親友亡故	273	1.5%	1.5%	556	0.7%	0.6%	829	0.8%	0.7%
	12	社會抱怨	236	1.3%	1.3%	2,471	3.1%	2.5%	2,707	2.8%	2.3%
	13	畏罪自殺、官司問題	223	1.2%	1.2%	450	0.6%	0.5%	673	0.7%	0.6%
	14	債務	171	0.9%	0.9%	160	0.2%	0.2%	331	0.3%	0.3%
	15	生涯規劃因素	124	0.7%	0.7%	776	1.0%	0.8%	900	0.9%	0.8%
	16	急性化的疾病問題	108	0.6%	0.6%	725	0.9%	0.7%	833	0.9%	0.7%
	17	物質濫用(酒.藥.毒品)	95	0.5%	0.5%	353	0.4%	0.4%	448	0.5%	0.4%
	18	遭受詐騙	85	0.5%	0.5%	165	0.2%	0.2%	250	0.3%	0.2%
	19	遭受暴力	54	0.3%	0.3%	115	0.1%	0.1%	169	0.2%	0.1%
	20	遭受騷擾	47	0.3%	0.3%	131	0.2%	0.1%	178	0.2%	0.2%
	21	自殺通報	43	0.2%	0.2%	1,671	2.1%	1.7%	1,714	1.8%	1.5%
	22	資料查詢	38	0.2%	0.2%	8,435	10.6%	8.6%	8,473	8.7%	7.3%
	23	其他	28	0.2%	0.2%	2,525	3.2%	2.6%	2,553	2.6%	2.2%
	24	兵役因素	2	0.0%	0.0%	2	0.0%	0.0%	4	0.0%	0.0%
小計			18,108	100.0%	100.0%	79,716	100.0%	81.7%	97,824	100.0%	84.6%
無效服務	1	接通即掛	0	0.0%	0.0%	13,439	75.4%	13.8%	13,439	75.4%	11.6%
	2	來電不出聲	0	0.0%	0.0%	1,801	10.1%	1.8%	1,801	10.1%	1.6%
	3	打錯電話	0	0.0%	0.0%	1,529	8.6%	1.6%	1,529	8.6%	1.3%
	4	回撥失敗	0	0.0%	0.0%	1,057	5.9%	1.1%	1,057	5.9%	0.9%
小計			0	0.0%	0.0%	17,826	100.0%	18.3%	17,826	100.0%	15.4%
總計			18,108		100.0%	97,542		100.0%	115,650		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（99.8%）、自殺評估（92.1%）、危機介入（4.5%）、提供醫療衛生單位資訊(3.7%)及提供心理輔導單位資訊(3.3%)為主要處置方式。

表8、處置方式—按是否具自殺意圖區分

排序	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	18,066	99.8%	74,353	76.2%	92,419	79.9%
2	自殺評估	16,684	92.1%	7,929	8.1%	24,613	21.3%
3	危機介入	823	4.5%	4	0.0%	827	0.7%
4	提供醫療衛生單位資訊	671	3.7%	1,627	1.7%	2,298	2.0%
5	提供心理輔導單位資訊	589	3.3%	865	0.9%	1,454	1.3%
6	提供其他資源訊息	447	2.5%	5,402	5.5%	5,849	5.1%
7	通知專職人員更新個案資料	402	2.2%	749	0.8%	1,151	1.0%
8	提供社福單位資訊	204	1.1%	584	0.6%	788	0.7%
9	通知專職人員建檔管理	103	0.6%	223	0.2%	326	0.3%
10	通知專職人員評估追蹤照護	72	0.4%	9	0.0%	81	0.1%
11	提供就業輔導單位資訊	70	0.4%	167	0.2%	237	0.2%
12	第三者自殺通報處置	43	0.2%	1,671	1.7%	1,714	1.5%
13	其他	21	0.1%	18,778	19.3%	18,799	16.3%
14	通知專職人員安排面談	1	0.0%	2	0.0%	3	0.0%
總計		38,196	-	112,363	-	150,559	-

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

110年1月至12月共計接獲556通求助者來電即正在進行自傷行為，占整體來電之0.5%，有效來電量之0.6%。表16顯示自107年起正在自殺案件有逐年增加趨勢，107年接獲371人次正在自殺案件，占整體來電量之0.5%，較106年增加29.3%；108年接獲450人次正在自殺案件，占整體來電量之0.5%，較107年增加21.3%；109年接獲533人次正在自殺案件，占整體來電量之0.5%，較108年增加18.4%，而110年度1月至12月共計接獲556通正在自殺案件，數量較109年成長4.3%，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72.7%，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244件，占有有效百分比44.4%。再

者為「切穿工具」，共計144件，占26.2%。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70.6%），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9、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	244	43.9%	44.4%
	切穿工具	144	25.9%	26.2%
中	吸入致命氣體	26	4.7%	4.7%
高	高處跳下	106	19.1%	19.3%
	上吊及窒息	14	2.5%	2.6%
	溺斃	11	2.0%	2.0%
	農藥	4	0.7%	0.7%
無法判別	其他	7	1.3%	-
總和		556	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50.2%／整體有效來電35.1%）、家庭成員問題（正在自殺13.5%／有效服務14.8%）、感情因素（正在自殺9.4%／有效服務6.0%）、夫妻問題（正在自殺4.9%／有效服務3.5%）及其他人際關係（正在自殺4.7%／有效服務9.4%）。

表10、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	7,843	43.3%	43.3%	279	50.2%	50.2%	34,329	35.1%	29.7%
	2	家庭成員問題	3,060	16.9%	16.9%	75	13.5%	13.5%	14,498	14.8%	12.5%
	3	感情因素	1,506	8.3%	8.3%	52	9.4%	9.4%	5,823	6.0%	5.0%
	4	夫妻問題	805	4.4%	4.4%	27	4.9%	4.9%	3,415	3.5%	3.0%
	5	其他人際關係	1,103	6.1%	6.1%	26	4.7%	4.7%	9,231	9.4%	8.0%
	6	經濟困難	518	2.9%	2.9%	23	4.1%	4.1%	1,496	1.5%	1.3%
	7	債務	171	0.9%	0.9%	14	2.5%	2.5%	331	0.3%	0.3%
	8	職場工作壓力	676	3.7%	3.7%	7	1.3%	1.3%	3,943	4.0%	3.4%

	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	9	慢性化的疾病問題	455	2.5%	2.5%	7	1.3%	1.3%	2,602	2.7%	2.2%
	10	重要親友亡故	273	1.5%	1.5%	6	1.1%	1.1%	829	0.8%	0.7%
	11	社會抱怨	236	1.3%	1.3%	6	1.1%	1.1%	2,707	2.8%	2.3%
	12	失業	280	1.5%	1.5%	5	0.9%	0.9%	1,300	1.3%	1.1%
	13	畏罪自殺、官司問題	223	1.2%	1.2%	5	0.9%	0.9%	673	0.7%	0.6%
	14	物質濫用(酒.藥.毒)	95	0.5%	0.5%	5	0.9%	0.9%	448	0.5%	0.4%
	15	學校適應問題	335	1.9%	1.9%	4	0.7%	0.7%	1,125	1.2%	1.0%
	16	遭受暴力	54	0.3%	0.3%	3	0.5%	0.5%	169	0.2%	0.1%
	17	遭受騷擾	47	0.3%	0.3%	3	0.5%	0.5%	178	0.2%	0.2%
	18	自殺通報	43	0.2%	0.2%	3	0.5%	0.5%	1,714	1.8%	1.5%
	19	遭受詐騙	85	0.5%	0.5%	2	0.4%	0.4%	250	0.3%	0.2%
	20	其他	28	0.2%	0.2%	2	0.4%	0.4%	2,553	2.6%	2.2%
	21	急性化的疾病問題	108	0.6%	0.6%	1	0.2%	0.2%	833	0.9%	0.7%
	22	資料查詢	38	0.2%	0.2%	1	0.2%	0.2%	8,473	8.7%	7.3%
	23	生涯規劃因素	124	0.7%	0.7%	0	0.0%	0.0%	900	0.9%	0.8%
	24	兵役因素	2	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	4	0.0%	0.0%
小計			18,108	100.0%	100.0%	556	100.0%	100.0%	97,824	100.0%	84.6%
無效服務	1	接通即掛	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	13,439	75.4%	11.6%
	2	來電不出聲	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	1,801	10.1%	1.6%
	3	打錯電話	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	1,529	8.6%	1.3%
	4	回撥失敗	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	1,057	5.9%	0.9%
小計			0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	17,826	100.0%	15.4%
總計			18,108		100.0%	556		100.0%	115,650		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。

110年義工團回顧

初生之犢 熱情熱忱

110年義工團團員皆是35期同學，臨危受命下僅花了七天就組隊完成，團員皆為一時之選，同期的好情誼讓我們非常期待可以一起合作一起玩樂的機會。

團長：張凱筑

秘書組：汪鳳如，林孟潔

活動組：蔡佩珊，陳語萱

關懷組：黃瑞鳳，葉美華

以及在當中協助我們的超強顧問團：楊玉芬，王亮月，蔡世華【圖1】



圖1.義工團員

爆竹一聲除舊歲~

春節是中國人最重要的節日，每代人的內心深處都有過年的獨特記憶。在生命線也不例外，有的同工一年一度回家與久未謀面的家人團聚，有的本來計畫闔家出遊，但由於疫情嚴峻，改為在國內找樂子，更有一些同工犧牲自我休息的時間在專線陪伴個案度過佳節時光。這些點點滴滴與新鮮事恰巧可以利用新春團拜與夥伴們一同分享，可是天不隨人願，就是那麼的不巧，因為新冠病毒的蒞臨，使得大家被迫一致缺席。但同工們的心，仍是熱情而溫暖，義工團透過春節的熱線問候將同工們串起來，也將滿滿的感謝傳達到每位同工的心裡。【圖2】



圖2.節慶布置會所

風韻猶存百年紅磚洋樓的“淡水紅樓”，新店碧潭的“潭水舞秀”，原是義工團精心籌畫準備讓同工們來場浪漫的春季饗宴，正當敲鑼打鼓發送門票的時節，一人獨大的新冠病毒又悄悄領了門票，於是真所謂佳期難得，好事多磨。接下來面對秋季旅遊，似乎也面臨到同樣的窘境。回首2021，雖然有一些遺珠之憾，但面對不可預期的不確定性，與義工團的夥伴們仍舊按部就班細心計畫著每個活動，那份攜手的情誼與彼此豁達的學習，著實是另一種不完美中完美的回憶。——蔡佩珊

在凱筑團長熱情洋溢的邀請下，做了生平難得未經理性思考的決定，加入了生命線義工團，又幸運的恭逢史上重大關鍵時刻——人類完全無法掌控的新冠疫情，失控的環境打亂了我們原有的腳步，面對完全未知的疫情發展，義工團的表定活動要何去何從，成為這屆義工團難得的功課，最後雖然很多活動都取消，但在這過程中，我們該籌備的時候籌備，該探勘的時候探勘，該發文宣的時候發文宣，義工團的心從未停止轉動，雖然環境不可測，但我們安心邁著自己的步伐，並隨時跟著大環境的脈動調整，這一年讓我深刻體驗到，不論時空如何，付出，接受與臣服都讓人心安且自在。——汪鳳如【圖3】



圖3.節慶布置會所

疫情沉潛 平靜度日

110年義工團活動，經歷新冠肺炎的洗禮，我們在當中預備、計劃、開會討論，最後被迫中斷。在當中我們學著有彈性且自在的應對每個狀況。

我們精心預備過年值班點心，端午點心與中秋點心，療癒義工們因疫情無法出遊的心情。

在疫情仍然持續影響台灣的此時，我們回到值班崗位上，繼續服務更多需要的個案，也期待疫情趨緩，和之後的義工團一起出去玩樂！

36期義工受訓心得

生命線的課程，真的跟我想的不一樣！

當我看到第一堂課關於志願服務的內涵，心中的第一個念頭是，可能會有點無聊，或者是教條式、政策性的宣示，應該跳脫不了照本宣科。但是，這整堂課下來，居然讓我完完全全的改觀。單就課程內容，生命線的源起、生命線的特色、志願服務基本的理念以及參與動機等，總幹事能夠把這些看似生硬的課程，轉化成一則生動並且觸人心的故事，沒有冷場，沒有無聊的片段，只有吸引人與動人的描述，我深深被吸引住。我不禁納悶，這是總幹事與生俱來的魅力嗎？還是在生命線服務數十年所加乘的功力呢？讓我對之後的課程更充滿了期待。

在課程當中，有同學問道，關於辛龍還沒從劉真過世的傷痛中走出來，老師的看法是什麼？辛龍的狀況，一直是個熱門話題。這讓我想到，當初父親過世後，那一段悲傷的情緒，似乎也是難以控制，只能靠時間來緩和。老師問我們，走出來的定義是什麼？每個人都一樣嗎？是啊！什麼叫走出來？是我們的期待還是當事人的定義呢？辛龍是藝人，面對螢光幕時得強顏歡笑，因此他選擇暫停演藝工作。老師的看法是，有正常生活進食，就算是走出。老師的看法讓我想起之前看過的一則YouTube，談到探病時，大家總愛說安慰的話，其實對病人來說，被病痛磨的時候，所受的痛苦，只有自己感受得到，尤其在那當下，對我們看來正面的話，對病人不一定是。如果能夠多一些同理心，去了解對方的感受、辛苦及不適，像是說，“可以感受到你不太舒服”，會更貼近對方的內心深處。

當課程講到壓力管理與情緒調適，真的覺得受益多，而且可以立即用在實際的生活當中。我是一個愛操心的媽媽，當孩子要考試時，擔心他的身體、功課等等，記得孩子高中時常常跟我說：“媽媽，請不要操心或擔心我的功課，我就會考得好，你越擔心，我就會考不好。”當時有些挫折，覺得自己是關心，為何孩子無法體會呢？當上壓力管理這堂課時，聽到老師解釋“情緒流動，你的壓力就是我的壓力”，頓時間，我完全理解之前孩子跟我說的話。原來我的操心會造成孩子的心理壓力，是典型的情緒流動，也印證了之前看的心靈成長的書，提到與其擔心，不如給予祝福。

感謝老師在課程中提到如何辨識情緒，活化理智腦。我終於理解為何我的溝通常無效，甚至於落入吵架，不歡而散。原來，我需要辨識及察覺自己的情緒。

“心跳達100，聽不到對方的話”。常常自己情緒已經波動甚至於激動而不自知。當然，也就無法進行有效的溝通。現在，我會關注自己跟對方的情緒，有時會跟先生開開玩笑，你的心跳到100？中斷一下彼此高漲的情緒。這就是老師在課堂上提到的例子，自己做點什麼改變關係，然後就會有突破循環的新反應。而且，同理心是個重要的因素。好的溝通是要以同理心先傾聽，幫助辨識情緒調節情緒，再來引導。在上完課後，立即應用在跟孩子的溝通上，跳入對方的理解架構，耐心傾聽，孩子告訴我，跟媽媽的談話變得真的很不一樣。

生命線來電的項目，很高的比例是跟精神疾病相關，簡玉坤老師的“精神疾病的認識與輔導兩堂課，幽

默生動與淺顯易懂的教學方式，我只能說，不僅是寓教於“樂”，這兩堂課比看電影還精彩！精神疾病的定義，檢查，診斷，病因與治療，透過老師精闢的說明與舉例，很清楚的理解概念，對於因為身體疾患引起的精神疾病，如常常聽到的思覺失調症，原來跟大腦的問題有關，多巴胺引起的。而雙極性疾患，過去稱為躁鬱症，是血清素所引起的，長期的人格特質與壓力都是臨床上

重要的因子，這些都有更深一層的了解認識，更重要的是，建立對精神疾病正確的看法。

生命線的這些課程真的非常實用，還沒開始幫助人，就先幫助自己成長。真的很期待能夠參與更多生命線的課程，進而加入，不僅助人也找到自我價值！



不想說話
只想打字的時候

線上即時
文字協談

服務單位:台北市生命線協會

SOS 療心室



MON. - FRI.
15:00 – 22:30

110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
李貞伶	\$2,000
李素霞	\$200

姓名	金額
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
王允中	\$47,000
王振堂	\$243,500
台灣弘久社會關懷協會	\$70,000

姓名	金額
巨馨機械有限公司	\$10,000
田仲成	\$200
旭都投資股份有限公司	\$7,000
江素華	\$30,000
吳正浩	\$20,000
吳民吉	\$200
吳春生	\$47,000
吳秋泉	\$1,000
吳素美	\$1,000
吳淑芬	\$2,000
吳楊碧珠	\$1,000
吳翼駢	\$150,000
李小姐	\$3,000
李文旭	\$6,000
李俊明	\$10,000
李貞伶	\$2,000
李嫩 華心惠	\$4,000
李翼文	\$10,000
汪吳惠敏	\$300
沈士哲	\$50
周志誠	\$70,000
周宗毅	\$12,000
周德彥	\$6,000
林文進	\$47,000

姓名	金額
林芊緯	\$1,000
林博明	\$100
林澤州	\$3,500
林興 林黃金蘭	\$4,400
南怡君	\$50,000
柯良明	\$3,000
洪立蓁	\$200
洪榮桂	\$5,000
桂冠實業股份有限公司	桂冠巧克力 湯圓25盒
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	\$150,000
財團法人曹仲植基金會	\$50,000
張中周	\$40,000
張書豪	\$1,000
張惠婷	\$2,000
梁賽芬	\$6,000
祥園實業股份有限公司	紹香元蹄174 份紹香燉 走肘174份 70157元
莊文欽	\$70,000
莊惠文	\$40,000
許瑞東	\$4,000
陳中興	\$143
陳先賀	\$100

姓名	金額
陳李滿意	\$400
陳亮禎	\$286
陳瑞堯 陳賴育美	\$10,000
陳筠青	\$200
陳靜	\$500
勝方實業股份有限公司	\$7,000
無名氏	\$10,000
程長和	\$70,000
黃杉榕	\$47,000
黃金豹	\$40,000
黃施月娥	\$1,000
黃國欽	\$40,000
黃微	\$1,500
楊久瑩	\$1,456
楊宜芬	\$6,000
楊俊欣	\$2,100
楊俊勇	\$2,100
楊思恬	\$7,000
楊凱傑	\$2,100
瑞賢實業股份有限公司	\$57,035
資通電腦股份有限公司	\$170,000
趙尹婕	\$1,750
趙安安	\$1,000
趙美惠	\$1,000
趙梓妘	\$1,750

姓名	金額
劉尚敏	\$4,000
歐毓珍	\$3,000
潘文傳	\$3,000
潘金玉	\$1,000
潘柏愷	\$2,100
潘柏嘉	\$2,100
潘淑美	\$600
蔡春滿	\$1,000
蔡漢津	\$300
蔡麗鳳	\$10,000
蔣滿	\$49,000
輝昇工程有限公司	\$7,000
鄭夙惠	\$70,000
鄭金卑	\$47,000
鄭愛齡	\$2,000
蕭富聰	\$2,500
謝陳猜	\$1,000
鍾梁權	\$47,000
駿融企業有限公司	\$47,000
簡利珊	\$12,000
簡惠珍	\$1,000
薩摩亞商信源全球有限公司台灣分公司	\$47,000
羅予含	\$10,000
蘇俞靜	\$12,000
驪暉實業股份有限公司	\$47,000



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							
虛線內備供機器印錄用請勿填寫										經辦局收款戳							

◎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	