

## 理事長的話

新冠肺炎傳染病流行了幾年後，政府終於開始解封，人們也在心理上漸漸地接受了與病毒和平共存。染疫者不再恐慌，自我隔離以健康療法對應，絕大多數都能在一到兩週恢復健康。大家也開始正常工作，求學及出國旅遊。以前低迷的經濟活動，目前已逐漸復甦中。由於我們生命線專業且受過長時間嚴格訓練的義工們，二十四小時認真地輪班服務，已得到社會大眾的肯定，因此，為了服務各個專線日益成長的來電量，我們已開始積極籌劃三十八期義工招募、儲備訓練，這樣才能夠有足夠的人力，來回應社會大眾來電尋求答案及協助的殷切期盼。

上次談到不再買辦公室，而是要把線上學習、訓練加強投資，目前已有相當多的進展。電話協談助人技巧訓練，除了理論大課程是維持統一面對面授課。此外，義工的同理心與助人技巧訓練課程，我們正在每一單元技巧，共23堂課，全部數位化。預計今年年底前，可以完成。三十八期的義工訓練將會用得上。屆時，效率及有效性一定會大大提高。

另外，關於理監事的運作及未來理事長改選，今年也做了一些進一步的調整。以前理監事會每兩個月召開一次，現在因為會務運作穩定且財務健全，所以改為每三個月召開一次，一年四次。

台北市生命線是一個慈善的協會，每年都努力造巨大的功德，功德帶來福報，參與的人包括義工、會務人員、會員及理監事等都會分享這些福報。相信會福報綿延，創造大家的健康喜樂。

社團法人台北市生命線協會

理事長 **王振堂**

## 目 錄

|    |                     |
|----|---------------------|
| 02 | 第二十九屆理監事/行政中心人員     |
| 04 | 112年會務展望            |
| 05 | 111年會務簡報            |
| 11 | 111年大事記             |
| 16 | 111年度年度個案服務方式統計分析報告 |
| 26 | 111年度安心專線成果報告       |
| 37 | 111年義工團回顧           |
| 40 | 37期義工受訓心得           |
| 41 | 111年度全年捐款徵信         |

# 第二十九屆理監事 / 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 黃金豹 先生



常務理事 程長和 先生



常務理事 鄭夙惠 女士



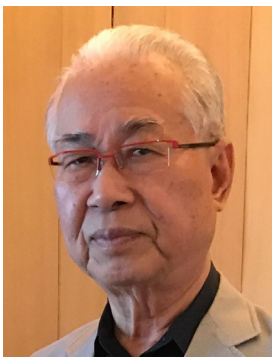
常務理事 洪清在 先生



理事 莊文欽 先生



理事 王允中 先生



理事 許義榮 先生



理事 王振弘 先生



理事 林文進 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



理事 蔡麗鳳 女士



監事 郭俊良 先生



監事 鄭金卑 先生



監事 黃國欽 先生



監事 陳素蓉 女士



後排左起：李沛元、周芳英、吳麗蘭、簡廷雅、康傑  
前排左起：楊伊伊、簡佑娜、總幹事朱開玉、主任蘇達筠、賴怡臻

# 112年會務展望

總幹事 朱開玉

持續3年的疫情已逐漸遠離，大家所期待過往的熟悉世界，似乎一去不再復返，疫情衝擊之下經濟表現欲振乏力，社會階級流動更加困難，年輕族群追求生活平衡及經濟自主也就變的愈加艱難。本會從2009年承接安心專線業務，每年心理困擾尋求心理諮詢服務個案量從55,963人次，2022年個案服務量已增加至126,139人次，具自殺意圖年齡層又以24-44歲最多，佔40.4%，其次是15-24歲，佔28.6%，根據衛福部生命統計資料，2022年15~24歲、25~44歲年輕族群中，共有超過1200人死於自殺。其中15~29歲呈上升趨勢，在2014~2022年間，25~29歲自殺率增加了53%、20~24歲增加90%、15~19歲增加137%。青少年的自殺死亡率逐步攀升的趨勢明顯，處理年輕族群的心理問題，儼然當務之急。

衛福部2023年推出「年輕族群心理健康支持方案」-每人每年3次免費心理諮商，意圖減緩年輕族群節節高升自殺率。由本會承辦提供24小時免費電話心理諮詢的安心專線，2008年至2022年期間服務人次增加了125% 面對每月超過一萬人次服務案量，人力支應已趨飽和，要如何以有限資源符合社會需要，是本會亟需正視的議題，以下是我們意圖尋求的良策。

1. 我國在人力匱乏面向，在各行各業已是普遍存在問題，二年一次的義工招募，報名人數明顯逐年下降，我們計劃38期義工儲備訓練擴大宣傳招募，爭取更多人投入助人服務行列。
2. 據本會個案統計分析了解，24歲以下具自殺意圖或不具自殺意圖來電求助問題相近；精神疾病心理健康、家庭成員問題及人際關係，義工在職訓練將加強推出相關學習課程，強化義工線上諮詢服務的專業知能。
3. 本會將同理心與助人技巧訓練課程，每一個單元技巧計23堂課全部數位化，預計在2023年完成，對義工儲備訓練助益良多。
4. 依歷年來電個案分析，重複來電佔來電量的80%，針對無自殺意圖卻頻繁來電者，中心提供共同處遇策略，有效控管談話時間，避免佔線引發排擠效應，影響一般個案獲得幫助。

# 111年會務簡報

一、本會111年1月1日至111年12月31日，服務成果：

- 1.生命線電話輔導個案計20,571人次。(p.16)
- 2.網絡E-mail輔導個案計101人次。(p.25)
- 3.安心專線輔導個案計126,139人次。(p.27)
4. M.H專線輔導個案計11,156人次。
- 5.電子報發行計12期。

二、台北市社會局補助本會111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、本會連續第十四年承辦衛生福利部委託辦理111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111年度「M.H專線服務計畫」，提供每日14小時的專線服務。

五、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，專線主任及督導拜訪現代婦女基金會，並與城男舊事心驛站進行線上交流。【圖1】

六、為推廣性別平權、家庭暴力防治業務，建構社區資源網絡，專職人員亦於9月參與城男舊事心驛站的生養好男--男性育兒MenMen調查結果記者會，以及苗栗縣社會福利服務中心之聯繫會議。【圖2】

七、111年度本會接受媒體訪問報導1次，對外教學、演講、學術座談6次，理監事聯席會議5次，委員會會議1次，行政中心會議18次，義工團幹部會議4次。【圖3-5】



圖1：介紹M.H.專線服務



圖2：參訪城男舊事心驛站



圖4：心理健康司洪嘉璣專門委員來訪



圖3：李麗芬政務次長代表衛福部拜年



圖5：同德扶輪社表揚優秀義工

## 貳、義工訓練工作

一、本年度義工在職訓練課程共計46堂課、102小時、2,253人次上課(表一)

| 課 程 名 稱             | 堂數 | 組數 | 人數   | 時 數 | 人次   |
|---------------------|----|----|------|-----|------|
| 電話精神疾病處遇            | 1  | 1  | 27   | 2.5 | 27   |
| 111年M.H專線制度說明       | 1  | 1  | 50   | 0.5 | 50   |
| 線上督導團督(一)           | 1  | 1  | 15   | 2   | 15   |
| 安心專線服務研究與發現分享A梯次    | 1  | 1  | 41   | 2   | 41   |
| 安心專線服務研究與發現分享B梯次    | 1  | 1  | 38   | 2   | 38   |
| 日漸疏離-認識破壞親密關係的要素與過程 | 1  | 1  | 43   | 2   | 43   |
| 安心專線服務研究與發現分享C梯次    | 1  | 1  | 65   | 2   | 65   |
| 個案研討-開玉組            | 2  | 1  | 22   | 5   | 44   |
| 同理心進階團體A組           | 4  | 1  | 9    | 10  | 36   |
| 家暴評估與協談             | 1  | 1  | 42   | 2   | 42   |
| 文字協談初階訓練(上)         | 1  | 1  | 18   | 2   | 18   |
| 文字協談初階訓練(下)         | 1  | 1  | 17   | 2   | 17   |
| 家暴法律程序與實務           | 1  | 1  | 50   | 2   | 50   |
| 安心專線制度說明            | 1  | 1  | 136  | 1   | 136  |
| 線上督導團督(二)           | 1  | 1  | 15   | 2   | 15   |
| 特殊個案處遇知能            | 1  | 1  | 31   | 2   | 31   |
| 創傷知情處遇進階            | 1  | 1  | 137  | 2   | 137  |
| 心理劇工作坊              | 2  | 1  | 17   | 6   | 34   |
| 熱線常見問題實務課           | 1  | 1  | 201  | 2   | 201  |
| 精障個案與健康生活的距離        | 1  | 1  | 203  | 2.5 | 203  |
| 同理心進階團體B組           | 4  | 1  | 9    | 10  | 36   |
| 自殺追蹤實務演練            | 1  | 1  | 15   | 2   | 15   |
| 數位個案研討              | 1  | 1  | 184  | 2   | 184  |
| 熱線上的家暴個案協談與評估       | 1  | 1  | 131  | 2   | 131  |
| 同理心進階團體C組           | 4  | 1  | 9    | 10  | 36   |
| 廣泛性發展障礙初探           | 1  | 1  | 199  | 2.5 | 199  |
| 線上督導團督(三)           | 1  | 1  | 15   | 2   | 15   |
| M.H專線專線團督           | 1  | 1  | 17   | 2   | 17   |
| 反移情處理               | 1  | 1  | 45   | 2   | 45   |
| 自殺防治中心工作實務          | 1  | 1  | 113  | 2   | 113  |
| 個案研討-佑娜組            | 1  | 1  | 41   | 2.5 | 41   |
| 男性面對親密關係失落的困境與處遇    | 1  | 1  | 43   | 2   | 43   |
| 個案研討-達筠組            | 1  | 1  | 42   | 2.5 | 42   |
| 個案研討-怡臻組            | 1  | 1  | 39   | 2.5 | 39   |
| 個案研討-芳英組            | 1  | 1  | 54   | 2.5 | 54   |
| 總計                  | 46 | 35 | 2133 | 102 | 2253 |



圖6：37期開訓典禮

## 二、義工招募

生命線第三十七期輔導義工儲備訓練已於111年2月開始招募，共計73人參加培訓。【圖6】

## 叁、活動

一、12月24日假台北花園大酒店舉辦第二十九屆理事長暨理監事就職典禮、義工團長交接及111年度望年會。【圖7-10】



圖7：29屆理監事就職



圖9：望年會



圖8：112年義工團就職



圖10：望年會

## 肆、會議

一、本會第二十九屆第一次會員大會於12月24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29屆理監事會選舉。【圖11-16】



圖11：理事長在會員大會致詞



圖14：會員大會流程



圖12：會員大會貴賓



圖15：頒發義工聘書



圖13：會員大會



圖16：線上督導聘書

## 伍、榮譽表揚

### 一、資深義工獎

金質生命榮譽獎章(年資滿40年)：朱建梅

銀質生命榮譽獎章(年資滿35年)：卓素央

銅質生命榮譽獎章(年資滿30年)：駱金陵、王月英

特等榮譽獎章(年資滿25年)：洪佩芝、劉弘忠

金牌獎(年資滿15年)：馬名能、黃玉霞、劉永裕、楊曉冬、林淑芬

銀牌獎(年資滿10年)：高婉湄、楊宛諭、利英美、謝明真、吳綉專、鄭味亭、應淑華、謝瓊瑩、安怡齡、劉美珠、湯翠慈、曹嘉倩、陳昭妤



圖17：40年資獎章



圖20：25年資獎章



圖18：35年資獎章



圖21：15年資獎章



圖19：30年資獎章



圖22：10年資獎章

二、全勤獎：王亮月、韓錦花、葉佳惠、王淑珍、蔡杏惠【圖23】

三、值班熱心獎：劉永裕、簡利珊、蔡杏惠【圖24】

四、服務熱心獎：曾素章、王俊美、胡思清、林佳慧、王小茹、蔡世華、張正彥、劉永裕、王亮月、施駿鵬【P.25】

五、義工團職務獎【圖26】

義工團團長：蔡佩珊

活動組組長：張凱筑、蔡杏惠

秘書組組長：汪鳳如、簡利珊

關懷組組長：趙憶文、林沛晶

## 陸、組織

本年度會員計223人，生命線輔導義工計177人，安心專線接線人員42人，M.H接線人員7人。



圖23：全勤獎



圖25：服務熱心獎



圖24：值班熱心獎



圖26：義工團職務獎

# 111年大事記

## 壹、會內

### ■會議

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一月 行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—資訊線上會議-因應年節與疫情升級<br/>出席：簡佑娜、新碩林志謙、朱希振、呂凱華</p> <p>行政會務—第二十八屆第八次理、監事會議</p> <p>行政會務—衛福部心口司討論安心專線服務計畫案<br/>出席：譚立中司長、廖敏桂科長、朱開玉、蘇達筠</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—衛生福利部至本會拜年</p> <p>二月 行政會務—eSOS排班系統優化</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會務—M.H個案研討</p> <p>三月 行政會務—文字服務系統更新2.0版本</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—同德扶輪社訪談受獎義工<br/>出席：同德扶輪社社長吳天成、秘書長沈育豪、職業成就主委洪清在、朱開玉</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會議—台大公衛張書森教授文字協談研究案視訊討論<br/>出席：張書森教授、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜</p> <p>行政會議—第二十八屆第九次理、監事會議</p> | <p>四月 行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—因應疫情，安心專線工作人員實施分流，行政中心遠端上班</p> <p>行政會務—安心專線開標 出席：賴怡臻</p> <p>行政會務—安心專線111年度計畫書審查<br/>出席：蘇達筠</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會務—M.H個案研討</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—111年度安心專線服務計劃案議價<br/>出席：蘇達筠</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>五月 行政會議—台大公衛張書森教授開會討論疫情相關措施<br/>出席：張書森教授、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜、賴怡臻、楊伊伊、簡婉亭</p> <p>行政會務—因應疫情，行政中心恢復分流上班</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會議—eSOS排班系統優化會議</p> <p>行政會務—eSOS排班系統新頁面上線</p> <p>行政會議—第二十八屆第十次理、監事會議</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- |    |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 六月 | <p>行政會務—因應疫情，行政中心恢復正常上班</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—台北市社會局志願服務聯繫會報(線上會議) 出席：簡婉亭</p> <p>行政會務—衛福部討論會議<br/>出席：朱開玉、蘇達筠、賴怡臻、楊伊伊</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會議—M.H個案研討</p>                                                  | <p>行政會議—生命線資訊小組會議<br/>出席：黃杉榕理事、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜、周芳英</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p>                                                                                                                                                                                                                                |
| 七月 | <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會議—第二十八屆第十一次理、監事</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會議—評議委員會會議<br/>出席：副理事長程長和先生、監事蔣滿女士、律師曹志仁先生、朱開玉、楊伊伊、康傑、蔡佩珊</p> <p>行政會議—衛福部心理健康司來訪<br/>出席：林軒立專員、廖敏桂科長、林偉翔先生、洪嘉璣專員、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻</p> | <p>十月</p> <p>行政會務—世新大學小世界週刊社訪談<br/>出席：李炳樟簡技、楊伊伊</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—資訊系統規畫會議<br/>出席：朱開玉、黃杉榕理事、蘇達筠、簡佑娜、正航科技謝承偉經理、簡瑞雯專員</p> <p>行政會務—文字協談校園服務合作會議<br/>出席：朱開玉、蘇達筠、簡佑娜、暨大蕭富聰老師、台大張書森老師、東華翁士恆老師、高師刑志彬老師</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會議—M.H個案研討</p> <p>行政會務—資訊系統規畫會議<br/>出席：蘇達筠、簡佑娜、凌群科技李經理</p> |
| 八月 | <p>行政會議—評估與大學心輔中心合作發展文字協談的可行性<br/>出席：張書森教授、蕭富聰教授、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會議—遠距訓練升級規劃會議<br/>出席：巨匠電腦、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜、周芳英、康傑</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p>                                         | <p>十一月</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會議—第二十八屆第十三次理、監事會議</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| 九月 | <p>行政會議—M.H行政會議</p>                                                                                                                                                                                                          | <p>十二月</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—網路設備硬體升級(機房維運) 新碩資訊股份有限公司</p> <p>行政會議—行政中心例行會議</p> <p>行政會務—第二十九屆第一次會員大會暨望年會</p> <p>行政會議—M.H行政會議</p> <p>行政會務—台大公衛系學生參訪<br/>出席：張書森教授、蘇達筠</p>                                                                                                                     |

## ■ 職前訓練

- 一月 職前訓練—男性施暴者問題研討  
講師：洪宗言心理師
- 職前訓練—精神疾患概論與電話處遇  
講師：簡玉坤心理師
- 職前訓練—家庭暴力防治相關法令規定、家庭暴力事件處理流程  
講師：蔡立偉社工師
- 職前訓練—社會資源與協談技巧 講師：簡婉亭
- 職前訓練—危機評估處遇與轉介技巧、M.H專線系統認識 講師：楊伊伊
- 職前訓練—個案研討與同理心技巧演練  
帶領人：楊伊伊、簡婉亭
- 二月 職前訓練—M.H志工團督 帶領人：簡婉亭
- 三月 職前訓練—M.H志工團督 帶領人：楊伊伊
- 四月 職前訓練—M.H志工團督 帶領人：楊伊伊
- 七月 職前訓練—37期儲訓A組始業式、自我了解測驗  
出席：程長和副理事長
- 職前訓練—志願服務與內涵 計2次  
講師：朱開玉
- 職前訓練—伴侶關係與家庭問題 計2次  
講師：劉曦心理師
- 八月 職前訓練—精神疾病概要 計2次  
講師：簡玉坤心理師
- 職前訓練—37期儲訓B組始業式、自我了解測驗
- 職前訓練—人際關係與溝通技巧  
講師：林佳慧心理師
- 職前訓練—伴侶關係與家庭問題 計2次  
講師：邱珮思心理師
- 職前訓練—情緒與壓力調適  
講師：林佳慧心理師

- 九月 職前訓練—人格特質與助人工作  
講師：鄭玄藏心理師
- 職前訓練—精神疾病概要 講師：簡玉坤心理師
- 職前訓練—自我認識 講師：周芳英
- 職前訓練—精神疾病概要 講師：簡玉坤心理師
- 職前訓練—37期儲訓A組面談
- 職前訓練—人際關係與溝通技巧  
講師：林佳慧心理師
- 職前訓練—情緒與壓力調適  
講師：林佳慧心理師
- 十月 職前訓練—人格特質與助人工作  
講師：鄭玄藏心理師
- 職前訓練—自我認識 講師：周芳英
- 職前訓練—37期儲訓B組面談
- 十一月 職前訓練—37期成長團體A組 計8次  
催化員：曾素章、胡思清
- 職前訓練—37期成長團體B組 計8次  
催化員：林佳慧、朱菊芬
- 職前訓練—37期成長團體C組 計8次  
催化員：張瑾貞、陳淑文
- 職前訓練—37期成長團體D組 計8次  
催化員：王俊美、李紅瑩
- 職前訓練—37期成長團體E組 計8次  
催化員：蘇美玉、林素敏
- 職前訓練—37期成長團體F組 計8次  
催化員：蔡世華、王亮月

## ■在職訓練

|    |                                                                                                                              |    |                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一月 | 在職訓練—36期熱線精障處遇<br>講師：簡玉坤心理師                                                                                                  |    | 專職訓練—M.H專職團督 帶領人：周芳英<br>在職訓練—熱線常見問題實務(直播)<br>講師：簡佑娜社工師                                                                                                                            |
| 二月 | 安心在職—線上督導團督 帶領人：賴怡臻<br>安心在職—安心專線服務研究與發現分享 計3次<br>講師：許文耀教授<br>專職訓練—M.H專職團督 帶領人：簡佑娜<br>在職訓練—男日漸疏離：認識破壞親密關係的要<br>素與過程 講師：莊騏嘉心理師 | 八月 | 在職訓練—36期同理心進階團體B組 計4次<br>帶領人：邱珮思心理師<br>在職訓練—自殺追蹤實務演練<br>帶領人：楊伊伊、簡婉亭<br>在職訓練—數位個案研討(直播)<br>講師：簡佑娜                                                                                  |
| 三月 | 在職訓練—個案研討-開玉組A 計2次<br>帶領人：朱開玉<br>專職訓練—M.H專職團督 帶領人：周芳英                                                                        |    | 安心在職—熱線上的家暴個案協談與評估<br>講師：陳秀紋督導<br>在職訓練—36期同理心進階團體C組 計4次<br>帶領人：簡玉坤心理師                                                                                                             |
| 四月 | 專職訓練—M.H專職團督 帶領人：簡佑娜<br>在職訓練—36期同理心進階團體A組 計4次<br>帶領人：劉尚敏老師<br>在職訓練—家暴評估與協談<br>講師：洪宗言心理師<br>在職訓練—文字協談初階訓練 計2次<br>帶領人：簡佑娜      | 九月 | 在職訓練—M.H專線團督<br>帶領人：楊伊伊、簡婉亭<br>專職訓練—M.H專職團督 帶領人：周芳英<br>在職訓練—反移情處理 帶領人：洪宗言心理師<br>安心在職—自殺防治中心工作實務<br>帶領人：游川杰組長<br>在職訓練—佑娜組個案研討下半場<br>帶領人：簡佑娜<br>在職訓練—男性面對親密關係失落的困境與處遇<br>帶領人：莊騏嘉心理師 |
| 五月 | 在職訓練—家暴法律程序與實務(線上)<br>帶領人：簡婉亭<br>安心在職—線上督導團督 帶領人：賴怡臻                                                                         |    |                                                                                                                                                                                   |
| 六月 | 在職訓練—M.H專職團督 帶領人：簡佑娜                                                                                                         |    |                                                                                                                                                                                   |
| 七月 | 在職訓練—特殊個案處遇知能 講師：朱開玉<br>在職訓練—創傷知情處遇進階<br>講師：吳書昀教授<br>在職訓練—心理劇個人成長工作坊<br>講師：簡玉坤心理師                                            | 十月 | 在職訓練—家庭照顧者總會服務與資源分享<br>講師：陳景寧秘書長<br>在職訓練—危機處理與協談 帶領人：楊伊伊                                                                                                                          |

在職訓練—M.H專職團督 帶領人：簡佑娜

在職訓練—親子溝通 講師：張佳雯心理師

在職訓練—達筠組個案研討下半場

帶領人：蘇達筠

十一月 在職訓練—怡臻組個案研討下半場

帶領人：賴怡臻

進階訓練—催化員集訓 帶領人：蘇達筠

在職訓練—芳英組個案研討下半場

帶領人：周芳英

安心在職—如何接近多元性別族群的世界

講師：劉南琦心理師

在職訓練—個案問題概念化 講師：周芳英

在職訓練—法院家暴暨家事服務中心服務與資源

分享 帶領人：黃心怡主任

安心在職—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

專職訓練—M.H專職團督 帶領人：周芳英

十二月 專職訓練—M.H專職團督 帶領人：簡佑娜

帶領人：蘇達筠、曾素章、李紅瑩

行政會務—至中華航空公司授課：同理心簡介與  
同理心技巧運用實務

帶領人：蘇達筠、曾素章、李紅瑩

十月 行政會務—至北投老人服務中心授課：志工服務  
長者訓練 帶領人：簡婉亭

行政會務—至中華航空公司授課：同理心簡介與  
同理心技巧運用實務

帶領人：蘇達筠、曾素章、李紅瑩

十一月 行政會務—至星辰會所授課：走出生命幽谷-談自  
殺防治 帶領人：周芳英

## ■活動

九月 行政會務—同德扶輪社傑出職業成就獎頒獎典禮  
出席：社長吳天成、主委蘇進明、主  
委洪清在、朱開玉、曾素章、  
胡思清、林佳慧、蔡世華、王  
亮月

## 貳、會外

### ■會議

九月 行政會務—城男舊事育兒MEN MEN觀男性育兒  
觀念大調查記者會 出席：楊伊伊

十月 行政會務—現代婦女基金會例會  
出席：楊伊伊、簡婉亭

### ■演講、授課

八月 行政會務—至中華航空公司授課：同理心簡介與  
同理心技巧運用實務  
帶領人：蘇達筠、曾素章、李紅瑩

九月 行政會務—至中華航空公司授課：同理心簡介與  
同理心技巧運用實務

# 社團法人台北市生命線協會

## 111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。

社團法人台北市生命線協會111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>2022年度個案服務統計分析報告」下載。

### 壹、電話協談

台北市生命線1995自殺防治熱線111年度個案服務分析，整體服務量為20,571人次(分析詳如表一)，其中有效服務量為14,167人次(佔整體服務的68.9%)，無效服務量為6,404人次(佔31.1%)，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

女性求助個案則佔56.7%，男性求助個案佔43.3%。

##### (二) 年齡

以45-54歲最多，佔21.3%，其次為25-34歲，佔17.6%，再次為35-44歲，佔13.9%，之後依序為55-64歲佔12.1%，15-24歲佔8.6%，65歲以上佔8.2%，14歲以下佔0.3%。

##### (三) 職業

以無業者35.8%最多；服務業及學生依次排名第二、三位，各佔11.4%、8.0%。

##### (四) 婚姻

未婚者居首位，佔49.9%；已婚者次之，佔12.8%；離婚第三，佔9.4%。

##### (五) 教育程度

來電求助者以大學程度最多，佔25.7%，高中次之，佔13.7%，國中第三，佔9.8%。

##### (六) 精神狀態

精神患者居首，佔59.6%，心智正常者居次，佔18.8%，疑似病人則佔16.8%。

### (七) 就醫方式

就醫情形以已就醫最多，佔45.5%，無需就醫次之，佔12.7%，間斷就醫再次，佔9.2%。

### (八) 物質濫用

求助者多數無物質濫用之情形，佔19.9%，具物質濫用問題者以酒癮居首，佔9.0%、藥癮次之，佔2.4%、網路成癮第三位，佔1.0%。

### (九) 暴力情形

多數求助者無加害或受暴之情形，佔26.5%，加害人來電比率較高佔5.8%，受害者次之佔4.4%、互毆則佔0.4%。

### (十) 個案狀況

曾經來電者佔80.6%最多，初次來電者佔18.9%，無法判斷者為0.5%。

### (十一) 居住狀況

與家人同住居首，佔49.1%，獨居21.5%為第二高位，第三為與他人同住9.9%。

### (十二) 主要問題

若以整體服務分析來電者主述問題，第一位為憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病，其次為接通即掛，再次為打錯電話，第四為家庭成員問題，第五為其他人際關係，佔比分別為24.2%、16.3%、12.5%、8.4%、7.5%，主述問題前三名中，就有兩名為未協談之無效服務。

而有效服務來電主述前五名依序為憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病35.2%、家庭成員問題12.1%、其他人際關係10.9%、其他7.0%、感情因素6.2%。

表一、台北市生命線111年度(1-12月)「電話服務量」個案分析

| 項目   |        | 有效     |      | 整體     |      |
|------|--------|--------|------|--------|------|
|      |        | 通數     | 占比   | 通數     | 占比   |
| 個案狀態 | 曾經來電   | 11,423 | 80.6 | 13,879 | 67.5 |
|      | 第一次    | 2,673  | 18.9 | 6,438  | 31.3 |
|      | 無法判斷   | 71     | 0.5  | 254    | 1.2  |
| 性別   | 女性     | 8,028  | 56.7 | 10,448 | 50.8 |
|      | 男性     | 6,139  | 43.3 | 8,170  | 39.7 |
|      | 不詳     | 0      | 0.0  | 1,953  | 9.5  |
| 年齡   | 不詳     | 2,536  | 17.9 | 7,549  | 36.7 |
|      | 14歲以下  | 42     | 0.3  | 52     | 0.3  |
|      | 15~24歲 | 1,225  | 8.6  | 1,363  | 6.6  |
|      | 25~34歲 | 2,499  | 17.6 | 2,829  | 13.8 |
|      | 35~44歲 | 1,966  | 13.9 | 2,177  | 10.6 |
|      | 45~54歲 | 3,018  | 21.3 | 3,494  | 17.0 |
|      | 55~64歲 | 1,716  | 12.1 | 1,861  | 9.0  |
|      | 65歲以上  | 1,165  | 8.2  | 1,246  | 6.1  |
| 婚姻   | 未婚     | 7,063  | 49.9 | 7,931  | 38.6 |
|      | 已婚     | 1,807  | 12.8 | 2,025  | 9.8  |
|      | 分居     | 330    | 2.3  | 351    | 1.7  |
|      | 離婚     | 1,327  | 9.4  | 1,425  | 6.9  |
|      | 鰥寡     | 301    | 2.1  | 322    | 1.6  |
|      | 同居     | 90     | 0.6  | 115    | 0.6  |
|      | 不詳     | 3,249  | 22.9 | 8,402  | 40.8 |
| 職業   | 學生     | 1,127  | 8.0  | 1,207  | 5.9  |
|      | 軍警     | 36     | 0.3  | 38     | 0.2  |
|      | 公教     | 391    | 2.8  | 453    | 2.2  |
|      | 工      | 371    | 2.6  | 416    | 2.0  |

| 項目   |          | 有效    |      | 整體     |      |
|------|----------|-------|------|--------|------|
|      |          | 通數    | 占比   | 通數     | 占比   |
| 職業   | 商        | 568   | 4.0  | 622    | 3.0  |
|      | 家管       | 494   | 3.5  | 536    | 2.6  |
|      | 自由       | 370   | 2.6  | 450    | 2.2  |
|      | 服務       | 1,620 | 11.4 | 1,969  | 9.6  |
|      | 農        | 3     | 0.0  | 3      | 0.0  |
|      | 醫護       | 72    | 0.5  | 83     | 0.4  |
|      | 退休       | 897   | 6.3  | 949    | 4.6  |
|      | 其他       | 196   | 1.4  | 219    | 1.1  |
|      | 無業       | 5,070 | 35.8 | 5,651  | 27.5 |
|      | 不詳       | 2,952 | 20.8 | 7,975  | 38.8 |
| 自殺意圖 | 不詳       | 8,902 | 62.8 | 15,306 | 74.4 |
|      | 無自殺意念    | 3,371 | 23.8 | 3,371  | 16.4 |
|      | 偶有自殺意念   | 1,037 | 7.3  | 1,037  | 5.0  |
|      | 常有自殺意念   | 765   | 5.4  | 765    | 3.7  |
|      | 準備自殺     | 28    | 0.2  | 28     | 0.1  |
|      | 正在自殺     | 64    | 0.5  | 64     | 0.3  |
| 經濟來源 | 工作       | 3,325 | 23.5 | 3,696  | 18.0 |
|      | 儲蓄/退休金   | 3,294 | 23.3 | 1,256  | 6.1  |
|      | 綜合社會保障援助 | 1,178 | 8.3  | 2,075  | 10.1 |
|      | 子女/親屬供養  | 1,899 | 13.4 | 4,105  | 20.0 |
|      | 配偶供養     | 3,598 | 25.4 | 863    | 4.2  |
|      | 其他       | 746   | 5.3  | 163    | 0.8  |
|      | 不詳       | 127   | 0.9  | 8,413  | 40.9 |

| 項目   |         | 有效     |      | 整體     |      |
|------|---------|--------|------|--------|------|
|      |         | 通數     | 占比   | 通數     | 占比   |
| 教育程度 | 小學以下    | 366    | 2.6  | 394    | 1.9  |
|      | 國中      | 1,383  | 9.8  | 1,536  | 7.5  |
|      | 高中      | 1,934  | 13.7 | 2,167  | 10.5 |
|      | 專科      | 795    | 5.6  | 876    | 4.3  |
|      | 大學      | 3,634  | 25.7 | 3,986  | 19.4 |
|      | 研究所     | 741    | 5.2  | 825    | 4.0  |
|      | 博士      | 45     | 0.3  | 74     | 0.4  |
|      | 不詳      | 5,269  | 37.2 | 10,713 | 52.1 |
| 精神狀態 | 精神患者    | 8,441  | 59.6 | 9,488  | 46.1 |
|      | 疑似病人    | 2,379  | 16.8 | 2,662  | 12.9 |
|      | 心智正常    | 2,661  | 18.8 | 4,841  | 23.5 |
|      | 無法判斷    | 686    | 4.8  | 3,580  | 17.4 |
| 就醫方式 | 無       | 1,803  | 12.7 | 2,016  | 9.8  |
|      | 已就醫     | 6,440  | 45.5 | 7,259  | 35.3 |
|      | 間斷就醫    | 1,301  | 9.2  | 1,416  | 6.9  |
|      | 拒絕就醫    | 199    | 1.4  | 229    | 1.1  |
|      | 不詳      | 4,424  | 31.2 | 9,651  | 46.9 |
| 成癮行為 | 無       | 2,825  | 19.9 | 3,071  | 14.9 |
|      | 酒癮      | 1,276  | 9.0  | 1,402  | 6.8  |
|      | 藥癮      | 344    | 2.4  | 537    | 2.6  |
|      | 毒癮      | 31     | 0.2  | 35     | 0.2  |
|      | 賭癮      | 20     | 0.1  | 20     | 0.1  |
|      | 網路成癮    | 143    | 1.0  | 180    | 0.9  |
|      | 不詳      | 9,528  | 67.3 | 15,326 | 74.5 |
| 暴力情形 | 無       | 3,752  | 26.5 | 4,084  | 19.9 |
|      | 加害人     | 821    | 5.8  | 917    | 4.5  |
|      | 受害人     | 629    | 4.4  | 678    | 3.3  |
|      | 互毆      | 54     | 0.4  | 68     | 0.3  |
|      | 不詳      | 8,911  | 62.9 | 14,824 | 72.1 |
| 居住情形 | 獨居      | 3,040  | 21.5 | 3,505  | 17.0 |
|      | 與家人     | 6,960  | 49.1 | 7,763  | 37.7 |
|      | 與他人     | 1,397  | 9.9  | 1,493  | 7.3  |
|      | 不詳      | 2,770  | 19.6 | 7,810  | 38.0 |
| 自殺方式 | 不詳      | 11,142 | 78.6 | 17,545 | 85.3 |
|      | 無       | 1,989  | 14.0 | 1,990  | 9.7  |
|      | 上吊及窒息   | 83     | 0.6  | 83     | 0.4  |
|      | 高處跳下    | 370    | 2.6  | 370    | 1.8  |
|      | 農藥      | 2      | 0.0  | 2      | 0.0  |
|      | 吸入致命氣體  | 45     | 0.3  | 45     | 0.2  |
|      | 溺斃      | 19     | 0.1  | 19     | 0.1  |
|      | 食用致命性物質 | 226    | 1.6  | 226    | 1.1  |

| 項目   |        | 有效    |      | 整體     |      |
|------|--------|-------|------|--------|------|
|      |        | 通數    | 占比   | 通數     | 占比   |
| 自殺方式 | 切穿工具   | 186   | 1.3  | 186    | 0.9  |
|      | 槍砲及爆裂物 | 10    | 0.1  | 10     | 0.0  |
|      | 其他     | 55    | 0.4  | 55     | 0.3  |
|      | 不願透漏   | 40    | 0.3  | 40     | 0.2  |
| 自殺紀錄 | 不詳     | 6,741 | 47.6 | 12,338 | 60.0 |
|      | 無      | 4,289 | 30.3 | 4,778  | 23.2 |
|      | 曾自殺    | 3,137 | 22.1 | 3,455  | 16.8 |

| 主述問題              |       | 有效    |      | 整體    |      |
|-------------------|-------|-------|------|-------|------|
|                   |       | 案數    | 占比   | 案數    | 占比   |
| 夫妻問題              |       | 324   | 2.3  | 324   | 1.6  |
| 家庭成員問題            |       | 1,721 | 12.1 | 1,721 | 8.4  |
| 感情因素              |       | 880   | 6.2  | 880   | 4.3  |
| 重要親友亡故            |       | 101   | 0.7  | 101   | 0.5  |
| 其他人際關係            |       | 1,550 | 10.9 | 1,550 | 7.5  |
| 憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病 |       | 4,986 | 35.2 | 4,986 | 24.2 |
| 物質濫用(酒、藥、毒)       |       | 57    | 0.4  | 57    | 0.3  |
| 職場工作壓力            |       | 657   | 4.6  | 657   | 3.2  |
| 失業                |       | 128   | 0.9  | 128   | 0.6  |
| 債務                |       | 82    | 0.6  | 82    | 0.4  |
| 社會抱怨              |       | 638   | 4.5  | 638   | 3.1  |
| 資料查詢              |       | 670   | 4.7  | 670   | 3.3  |
| 經濟困難              |       | 226   | 1.6  | 226   | 1.1  |
| 慢性化的疾病問題          |       | 378   | 2.7  | 378   | 1.8  |
| 急性化的疾病問題          |       | 128   | 0.9  | 128   | 0.6  |
| 學校適應問題            |       | 189   | 1.3  | 189   | 0.9  |
| 生涯規劃因素            |       | 132   | 0.9  | 132   | 0.6  |
| 遭受騷擾              |       | 50    | 0.4  | 50    | 0.2  |
| 遭受暴力              |       | 26    | 0.2  | 26    | 0.1  |
| 遭受詐騙              |       | 37    | 0.3  | 37    | 0.2  |
| 兵役因素              |       | 2     | 0.0  | 2     | 0.0  |
| 畏罪自殺、官司問題         |       | 42    | 0.3  | 42    | 0.2  |
| 其他                |       | 987   | 7.0  | 987   | 4.8  |
| 自殺通報              |       | 176   | 1.2  | 176   | 0.9  |
| 無效服務              | 接通即掛  | 3,361 | 52.5 | 3,361 | 16.3 |
|                   | 來電不出聲 | 463   | 7.2  | 463   | 2.3  |
|                   | 打錯電話  | 2,579 | 40.3 | 2,579 | 12.5 |
|                   | 回撥失敗  | 1     | 0.0  | 1     | 0.0  |

## 二、自殺危險族群之分析

### (一) 自殺意念

台北市生命線1995自殺防治熱線111年度共有1,894人次之來電求助者具自殺意念，佔有效服務的13.4%；其中自殺意念者為1,802人次(佔所有具自殺意念者95.1%)，準備自殺者為28人次(佔1.5%)，正在自殺者為64人次(佔3.4%)。具自殺意念之來電者(共1,894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念者之46.2%，無自殺史者則佔32.4%。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、111年自殺意念者自殺意念強度及自殺紀錄分析表

| 自殺意念強度 | 人次    | 占比     | 累積占比  | 自殺紀錄 | 人次    | 占比    |
|--------|-------|--------|-------|------|-------|-------|
| 偶有自殺意念 | 1,037 | 54.8%  | 54.8% | 不詳   | 406   | 21.4% |
| 常有自殺意念 | 765   | 40.4%  | 95.1% | 無自殺史 | 613   | 32.4% |
| 準備自殺   | 28    | 1.5%   | 96.6% | 曾自殺  | 875   | 46.2% |
| 正在自殺   | 64    | 3.4%   | 100%  | 總計   | 1,894 | 100%  |
| 總和     | 1,894 | 100.0% |       |      |       |       |

### (二) 自殺方式

具自殺意念之來電者(共1,894人次)中，線上評估具明確自殺計畫者為991人次，佔具自殺意念來電之52.3%，而無自殺計畫者(包含自殺方式為無或不詳)則為903人次，佔47.7%。自殺方式前三名為高處跳下(全年365人次，佔自殺方式的36.8%)、食用致命物質(214人次，佔21.6%)、切穿工具(180人次，佔18.2%)，上述三種自殺方式佔所有自殺計畫的76.6%(759人次)。

表三、111年具自殺意念者自殺方式分析表

| 自殺方式                                | 人次    | 占比    |
|-------------------------------------|-------|-------|
| 不詳                                  | 538   | 28.4% |
| 高處跳下(跳樓、跳水)                         | 365   | 19.3% |
| 無自殺計畫                               | 355   | 18.7% |
| 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) | 214   | 11.3% |
| 切穿工具(割腕、割動脈)                        | 180   | 9.5%  |
| 上吊及窒息                               | 81    | 4.3%  |
| 其他(自焚、撞擊、服用或施打毒品過量等)                | 50    | 2.6%  |
| 吸入致命氣體(燒炭、汽車廢氣、瓦斯、其他氣體及蒸氣)          | 45    | 2.4%  |
| 不願透漏                                | 35    | 1.8%  |
| 溺斃                                  | 19    | 1.0%  |
| 槍砲及爆裂物                              | 10    | 0.5%  |
| 農藥                                  | 2     | 0.1%  |
| 總和                                  | 1,894 | 100%  |

### (三) 自殺意圖來電者背景分析：

111年度具自殺意圖之個案來電量共1,894人次。以自殺意念頻率來看，低頻率自殺意念者明顯多於高頻率自殺意念者，偶爾(隔週或每月發生)有自傷念頭者最多，共1,037人次(佔所有具自殺意圖者54.8%)，其次為經常有念頭者(每周或每天發生)，共765人次(佔40.4%)。而以自殺計畫行動力的強度來看，自殺意念者占整體具自殺意圖者的95.2%，準備自殺者佔1.5% (28人次)，正在自殺者則占3.4%(64人次)。自殺意念者為1,802人次，準備自殺者為28人次，正在自殺者為64人次。

人口變項部分，男性645人次(34.1%)，女性1,249人次(65.9%)；年齡以25-34歲最多(524人次、27.7%)，15-24歲其次(423人次、22.3%)，35-44歲第三(301人次、15.9%)，55-64歲(179人次、9.5%)及45-54歲(174人次、9.2%)來電量差不多，分佔第四、第五。

自殺意圖者來電的主要問題，前三名為憂鬱傾向或其他精神疾病(657人次、34.7%)、家庭問題(318人次、16.8%)、感情問題(197人次、10.4%)，三者總總計為整體具自殺意圖者之61.9%(1,172人次)。

表四、台北市生命線111年1-12月「自殺意圖來電者」個案分析

| 項目          |        | 人次    | 占比    |
|-------------|--------|-------|-------|
| 性別          | 女性     | 1,249 | 65.4% |
|             | 男性     | 645   | 34.6% |
| 年齡          | 不詳     | 169   | 8.9%  |
|             | 14歲以下  | 17    | 0.9%  |
|             | 15~24歲 | 423   | 22.3% |
|             | 25~34歲 | 524   | 27.7% |
|             | 35~44歲 | 301   | 15.9% |
|             | 45~54歲 | 174   | 9.2%  |
|             | 55~64歲 | 179   | 9.5%  |
|             | 65歲以上  | 107   | 5.6%  |
| 自殺意圖        | 偶有自殺意念 | 1037  | 54.8% |
|             | 常有自殺意念 | 765   | 40.4% |
|             | 準備自殺   | 28    | 1.5%  |
|             | 正在自殺   | 64    | 3.4%  |
| 個案狀態        | 曾經來電   | 1,331 | 70.3% |
|             | 第一次    | 557   | 29.4% |
|             | 無法判斷   | 6     | 0.3%  |
| 遭受騷擾        |        | 11    | 0.6 % |
| 遭受詐騙        |        | 11    | 0.6 % |
| 物質濫用(酒.藥.毒) |        | 10    | 0.5 % |

| 項目   |                   | 人次  | 占比                 |
|------|-------------------|-----|--------------------|
| 個案主述 | 憂鬱傾向.罹患憂鬱症或其他精神疾病 | 657 | 34.7 %             |
|      | 家庭成員問題            | 318 | 16.8 %             |
|      | 感情因素              | 197 | 10.4 %             |
|      | 其他人際關係            | 116 | 6.1 %              |
|      | 職場工作壓力            | 98  | 5.2 %              |
|      | 夫妻問題              | 87  | 4.6 %              |
|      | 慢性化的疾病問題          | 60  | 3.2 %              |
|      | 經濟困難              | 52  | 2.7 %              |
|      | 學校適應問題            | 48  | 2.5 %              |
|      | 重要親友亡故            | 43  | 2.3 %              |
|      | 債務                | 41  | 2.2 %              |
|      | 生涯規劃因素            | 29  | 1.5 %              |
|      | 失業                | 26  | 1.4 %              |
|      | 急性化的疾病問題          | 22  | 1.2 %              |
|      | 社會抱怨              | 22  | 1.2 %              |
|      | 畏罪自殺、官司問題         | 21  | 1.1 %              |
|      | 其他                | 16  | 0.8 %              |
|      | 遭受暴力              | 6 % | 0.3 %              |
|      | 資料查詢              | 2 % | 0.1 %              |
|      | 自殺通報              | 1 % | 0.1 %              |
|      |                   |     | 自殺意圖服務量<br>1,894人次 |

具自殺意圖個案中，來電時正在自我傷害者有64件 (佔具自殺意圖個案的3.4%)，以性別來看，女性35人次(54.7%)，男性29人次(45.3%)；年齡分布以15-24歲青少年族群最多(21人次、佔所有正在自殺者的32.8%)，其次25-34歲的青年族群(16人次、25.0%)，再次為年齡不詳者(10人次、15.6%)，三者加總就超過七成(47件、73.4%)，其他年齡層共17件(佔26.6%)，分別為35-44歲及55-64歲各6件(佔9.4%)、45-54歲4件(佔6.3%)，未滿14歲1件(佔1.6%)。

以採取的自傷方式來分析，以「食用致命物質」(30件、佔所有正在自殺者的46.9%)最多，其次為「高處跳下」(17件、26.6%)，第三為「切穿工具」(10件、15.6%)，三者相加佔所有自傷方式的89.1%(57件)，另上吊及窒息有5件(7.8%)，吸入致命氣體及自殺方式不詳各有1件(1.6%)。此外，正在自我傷害來電者中有79.7%(51件)過去曾有自殺記錄，較有效服務中非正在自我傷害來電者的21.9%高出許多，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(38件、59.4%)患有精神疾病，28.1%(18件)有疑似精神疾病癥狀，而所有正在自傷求助者中，64.1%(41件)持續接受精神醫療服務。

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(29件、45.3%)最多，單項就高達四成五，其次家庭成員問題(13件、20.3%)，第三為感情因素(7件、10.9%)，第四為學校適應問題(5件、7.8%)，其餘問題類型服務量差距不大，皆僅1至2案。

表五、台北市生命線111年1-12月「正在自殺案件」個案分析

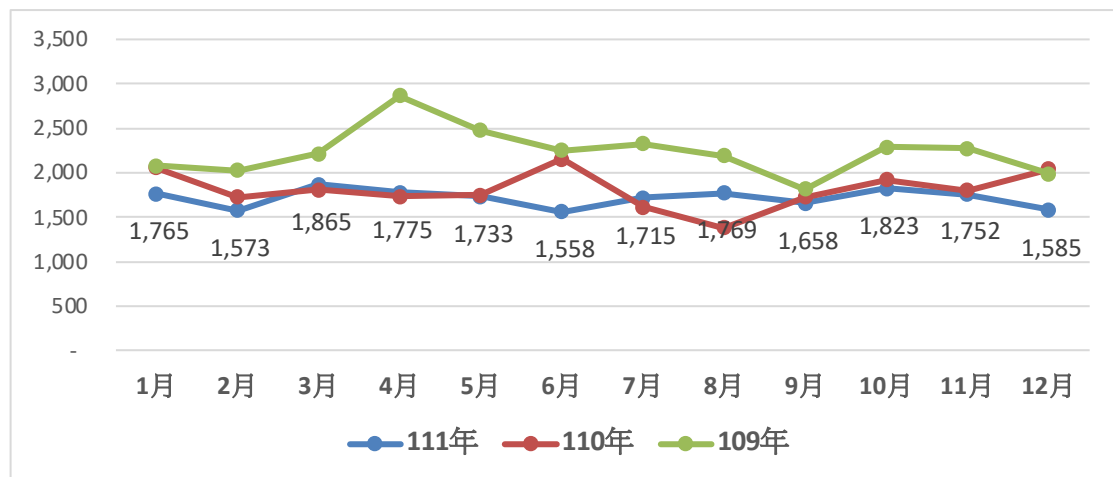
| 項目   |        | 人次 | 占比    |
|------|--------|----|-------|
| 性別   | 女性     | 35 | 54.7% |
|      | 男性     | 29 | 45.3% |
| 個案狀態 | 曾經來電   | 51 | 79.7% |
|      | 第一次    | 13 | 20.3% |
|      | 無法判斷   | 0  | 0.0%  |
| 自殺紀錄 | 不詳     | 9  | 14.1% |
|      | 無      | 4  | 6.3%  |
|      | 曾自殺    | 51 | 79.7% |
| 精神狀態 | 精神病人   | 38 | 59.4% |
|      | 疑似病人   | 18 | 28.1% |
|      | 心智正常   | 3  | 4.7%  |
|      | 無法判斷   | 5  | 7.8%  |
| 就醫情形 | 已就醫    | 41 | 64.1% |
|      | 不詳     | 23 | 35.9% |
| 年齡   | 不詳     | 10 | 15.6% |
|      | 14歲以下  | 1  | 1.6%  |
|      | 15~24歲 | 21 | 32.8% |
|      | 25~34歲 | 16 | 25.0% |
|      | 35~44歲 | 6  | 9.4%  |
|      | 45~54歲 | 4  | 6.3%  |
|      | 55~64歲 | 6  | 9.4%  |
|      | 65歲以上  | 0  | 0.0%  |

| 項目                |         | 人次 | 占比    |
|-------------------|---------|----|-------|
| 自殺方式              | 不詳      | 1  | 1.6%  |
|                   | 上吊      | 5  | 7.8%  |
|                   | 高處跳下    | 17 | 26.6% |
|                   | 吸入致命氣體  | 1  | 1.6%  |
|                   | 食用致命性物質 | 30 | 46.9% |
|                   | 切穿工具    | 10 | 15.6% |
| 個案主述              |         |    |       |
| 夫妻問題              |         | 2  | 3.1%  |
| 家庭成員問題            |         | 13 | 20.3% |
| 感情因素              |         | 7  | 10.9% |
| 物質濫用              |         | 2  | 3.1%  |
| 失業                |         | 1  | 1.6%  |
| 憂鬱傾向、罹患憂鬱症及其他精神疾病 |         | 29 | 45.3% |
| 債務                |         | 2  | 3.1%  |
| 學校適應問題            |         | 5  | 7.8%  |
| 社會抱怨              |         | 1  | 1.6%  |
| 其他人際關係            |         | 2  | 3.1%  |

### 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109年26,796人次、110年21,710人次、111年20,517人次，今年度整體服務量為近3年來最低，且逐年下降，每月平均接聽1,714通；若加上本會今年度於網路服務之服務量361人次(含即時文字協談260人次、函件Email輔導101人次)，111全年度總計服務20,878人次，較109年減少1,129人次(110年為22,007人次)，降幅達5.1%，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。



圖一：最近三年每月接聽量趨勢圖

| 年   | 1月    | 2月    | 3月    | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 總計     |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 111 | 1,765 | 1,573 | 1,865 | 1,775 | 1,733 | 1,558 | 1,715 | 1,769 | 1,658 | 1,823 | 1,752 | 1,585 | 20,571 |
| 110 | 2,058 | 1,729 | 1,805 | 1,736 | 1,747 | 2,150 | 1,614 | 1,380 | 1,723 | 1,922 | 1,803 | 2,043 | 21,710 |
| 109 | 2,081 | 2,025 | 2,215 | 2,866 | 2,479 | 2,248 | 2,324 | 2,191 | 1,819 | 2,289 | 2,273 | 1,986 | 26,796 |

#### (二) 有效服務中超過1%為自殺通報來電

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。111年有176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1.2%、整體服務量0.9%)，相較110年下降11.4%(196通、有效服務量的1.4%、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五年呈下滑，(107年264通、108年222通、109年204通、110年196通、111年176通)，但其於有效服務量之佔比卻無明顯下降，推斷應是整體來電量下降所致，惟本會每年仍可接獲近180件第三者自殺通報案件，於有效服務量占比超過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仍高

111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6,404人次，佔整體來電量之31.1%，而主述問題無法深入協談者(資料查詢、社會抱怨)為1,308人次，佔6.4%，上述兩類無法深入協談之來電，今年之服務量及占比雖較去年(110年)下降，但其於整體服務量中之佔比仍超過35%以上。110年末協談之無效服務為7,917人次(36.5%)，來電主述無法深入協談者則為1,375人次(6.3%)。顯示本會1995自殺防治熱線至少有三成(37.5%)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。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。

## 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。111年度即時文字協談共計服務260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93.5%；另年齡層明顯下降，15-34歲使用者佔86.9%，其中15-24歲之青少年族群及25-34歲青年族群佔比皆超過四成(15-24歲43.4%、25-34歲43.1%)；求助者職業以學生最多，佔比高達五成以上(54.2%)。

表六、台北市生命線111年度(1-12月)「文字即時協談」個案分析

| 項目 | 占比    | 項目       | 占比    | 項目     | 占比    |
|----|-------|----------|-------|--------|-------|
| 性別 |       | 精神狀態     |       | 婚姻     |       |
| 女性 | 93.5% | 精神患者     | 74.2% | 未婚     | 73.9% |
| 男性 | 6.5%  | 疑似病人     | 7.3%  | 已婚     | 3.9%  |
| 不詳 | 0.0%  | 心智正常     | 15.0% | 不詳     | 22.3% |
| 職業 |       | 無法判斷     | 3.5%  | 年齡     |       |
| 學生 | 54.2% | 經濟來源     |       | 14歲以下  | 0.0%  |
| 無業 | 12.3% | 不詳       | 17.7% | 15~24歲 | 43.8% |
| 工  | 8.1%  | 工作       | 40.0% | 25~34歲 | 43.1% |
| 服務 | 5.4%  | 儲蓄/退休金   | 0.4%  | 35~44歲 | 1.5%  |
| 自由 | 1.9%  | 綜合社會保障援助 | 4.2%  | 45~54歲 | 2.7%  |
| 公教 | 0.8%  | 子女/親屬供養  | 36.9% | 55~64歲 | 0.8%  |
| 商  | 0.4%  | 配偶供養     | 0.0%  | 65歲以上  | 0.8%  |
| 醫護 | 0.4%  | 其他       | 0.8%  | 不詳     | 7.3%  |
| 退休 | 0.4%  |          |       |        |       |
| 其他 | 0.4%  |          |       |        |       |
| 不詳 | 15.8% |          |       |        |       |

| 項目    | 占比    |
|-------|-------|
| 個案狀況  |       |
| 曾經來電  | 78.1% |
| 第一次   | 21.9% |
| 就醫情形  |       |
| 無     | 8.1%  |
| 已就醫   | 64.6% |
| 間斷就醫  | 8.1%  |
| 拒絕就醫  | 1.2%  |
| 不詳    | 18.1% |
| 自殺意圖  |       |
| 不詳    | 21.9% |
| 無自殺意圖 | 20.0% |
| 偶有念頭  | 36.2% |
| 常有念頭  | 17.3% |
| 準備自殺  | 3.1%  |
| 正在自殺  | 1.5%  |
| 教育程度  |       |
| 國中    | 13.1% |
| 高中    | 9.2%  |
| 專科    | 6.9%  |
| 大學    | 46.2% |
| 碩士    | 1.5%  |
| 博士    | 1.2%  |
| 不詳    | 21.9% |
| 居住狀況  |       |
| 不詳    | 18.1% |
| 獨居    | 3.5%  |
| 與家人   | 73.9% |
| 與他人   | 4.6%  |
| 暴力情形  |       |
| 無     | 10.4% |
| 受害人   | 13.9% |
| 不詳    | 75.8% |

| 項目      | 占比    |
|---------|-------|
| 成癮行為    |       |
| 無       | 10.8% |
| 藥癮      | 8.9%  |
| 不詳      | 80.4% |
| 自殺紀錄    |       |
| 不詳      | 21.2% |
| 無       | 13.9% |
| 曾自殺     | 65.0% |
| 自殺方式    |       |
| 不詳      | 50.0% |
| 無       | 18.9% |
| 切穿工具    | 12.7% |
| 高處跳下    | 9.2%  |
| 食用致命性物質 | 2.7%  |
| 不願透漏    | 2.7%  |
| 農藥      | 1.2%  |
| 上吊及窒息   | 0.8%  |
| 吸入致命氣體  | 0.8%  |
| 其他      | 0.8%  |
| 溺斃      | 0.4%  |
| 槍砲及爆裂物  | 0.0%  |

| 項目                | 占比    |
|-------------------|-------|
| 個案主述              |       |
| 憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病 | 49.2% |
| 其他人際關係            | 8.5%  |
| 家庭成員問題            | 7.3%  |
| 學校適應問題            | 6.2%  |
| 其他                | 5.0%  |
| 職場工作壓力            | 4.2%  |
| 感情因素              | 3.5%  |
| 接通即掛              | 3.1%  |
| 來電不出聲             | 2.7%  |
| 夫妻問題              | 1.9%  |
| 重要親友亡故            | 1.5%  |
| 急性化的疾病問題          | 1.5%  |
| 失業                | 1.2%  |
| 經濟困難              | 0.8%  |
| 生涯規劃因素            | 0.8%  |
| 遭受暴力              | 0.8%  |
| 物質濫用(酒.藥.毒)       | 0.4%  |
| 債務                | 0.4%  |
| 慢性化的疾病問題          | 0.4%  |
| 遭受騷擾              | 0.4%  |
| 自殺通報              | 0.4%  |
| 文字協談服務：260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，111年度有101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。

表七、台北市生命線協會111年度e-mail個案統計結果

| 項目     | 占比    | 項目        | 占比    | 項目                | 占比    |
|--------|-------|-----------|-------|-------------------|-------|
| 性別     |       | 精神狀態      |       | 經濟來源              |       |
| 女性     | 28.7% | 精神患者      | 62.4% | 工作                | 15.8% |
| 男性     | 71.3% | 疑似病人      | 8.9%  | 子女/親屬供養           | 1.0%  |
| 婚姻     |       | 心智正常      | 23.8% | 不詳                | 83.2% |
| 未婚     | 33.7% | 無法判斷      | 5.0%  | 居住情形              |       |
| 已婚     | 4.0%  | 自殺意圖      |       | 獨居                | 1.0%  |
| 離婚     | 2.0%  | 無自殺意圖(不詳) | 93.0% | 與家人               | 63.4% |
| 同居     | 59.4% | 偶有念頭      | 3.0%  | 與他人               | 4.0%  |
| 不詳     | 1.0%  | 常有念頭      | 4.0%  | 不詳                | 31.7% |
| 職業     |       | 準備自殺      | 0.0%  | 個案主述              |       |
| 學生     | 9.9%  | 正在自殺      | 0.0%  | 憂鬱傾向.罹患憂鬱症或其他精神疾病 | 75.3% |
| 公教     | 5.0%  | 自殺紀錄      |       | 社會抱怨              | 5.0%  |
| 商      | 2.0%  | 不詳        | 93.0% | 自殺通報              | 5.0%  |
| 家管     | 3.0%  | 無         | 0.0%  | 夫妻問題              | 4.0%  |
| 自由     | 57.4% | 曾自殺       | 6.9%  | 家庭成員問題            | 4.0%  |
| 服務     | 5.0%  | 教育程度      |       | 感情因素              | 2.0%  |
| 其他     | 12.9% | 小學以下      | 0.0%  | 其他人際關係            | 1.0%  |
| 無業     | 5.0%  | 國中        | 1.0%  | 失業                | 1.0%  |
| 就醫方式   |       | 高中        | 64.4% | 生涯規劃因素            | 1.0%  |
| 無      | 1.0%  | 專科        | 8.9%  | 資料查詢              | 1.0%  |
| 已就醫    | 60.4% | 大學        | 18.8% | 其他                | 1.0%  |
| 不詳     | 38.6% | 研究所       | 6.9%  | 函件輔導：101人次        |       |
| 年齡     |       | 博士        | 0.0%  |                   |       |
| 14歲以下  | 0.0%  | 不詳        | 0.0%  |                   |       |
| 15~24歲 | 16.8% | 自殺方式      |       |                   |       |
| 25~34歲 | 67.3% | 無         | 1.0%  |                   |       |
| 35~44歲 | 9.9%  | 不詳        | 97.0% |                   |       |
| 45~54歲 | 2.0%  | 切穿工具      | 2.0%  |                   |       |
| 55~64歲 | 4.0%  |           |       |                   |       |
| 65歲以上  | 0.0%  |           |       |                   |       |
| 不詳     | 0.0%  |           |       |                   |       |

# 111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111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>2022年度安心專線成果報告」下載。

## 壹、來電量總表：

個案筆數總計126,139人次，其中有效電話有107,407人次。有效電話中17,608 人次具自殺意圖。

表一、111年度安心專線整體來電量分析總

| 項目 | 通數     | 佔比    |
|----|--------|-------|
| 性別 |        |       |
| 女性 | 78,409 | 62.2% |
| 男性 | 41,885 | 33.2% |
| 不詳 | 5,845  | 4.6%  |
| 職業 |        |       |
| 學生 | 11,006 | 8.7%  |
| 軍警 | 236    | 0.2%  |
| 公教 | 3,306  | 2.6%  |
| 工  | 8,038  | 6.4%  |
| 商  | 3,298  | 2.6%  |
| 家管 | 4,428  | 3.5%  |
| 自由 | 2,906  | 2.3%  |
| 服務 | 13,027 | 10.3% |
| 農  | 328    | 0.3%  |
| 醫護 | 813    | 0.6%  |
| 退休 | 3,431  | 2.7%  |
| 其他 | 430    | 0.3%  |
| 無業 | 39,071 | 31%   |
| 不詳 | 35,821 | 28.4% |

| 項目   | 通數     | 佔比    |
|------|--------|-------|
| 婚姻   |        |       |
| 未婚   | 53,644 | 42.5% |
| 已婚   | 15,722 | 12.5% |
| 分居   | 2,438  | 1.9%  |
| 離婚   | 12,788 | 10.1% |
| 鰥寡   | 2,732  | 2.2%  |
| 同居   | 1,842  | 1.5%  |
| 不詳   | 36,973 | 29.3% |
| 就醫方式 |        |       |
| 無    | 8,548  | 6.8%  |
| 已就醫  | 57,327 | 45.4% |
| 間斷就醫 | 9,798  | 7.8%  |
| 拒絕就醫 | 2,396  | 1.9%  |
| 不詳   | 48,070 | 38.1% |
| 自殺意念 |        |       |
| 無    | 11,498 | 9.1%  |
| 偶有念頭 | 9,932  | 7.9%  |
| 常有念頭 | 6,773  | 5.4%  |
| 準備中  | 216    | 0.2%  |
| 進行中  | 687    | 0.5%  |
| 不詳   | 97,033 | 76.9% |

| 項目      | 通數      | 佔比    |
|---------|---------|-------|
| 自殺記錄    |         |       |
| 不詳      | 51,418  | 40.8% |
| 無       | 39,183  | 31.1% |
| 曾自殺     | 35,538  | 28.2% |
| 自殺方式    |         |       |
| 無       | 8,319   | 6.6%  |
| 不詳      | 107,587 | 85.3% |
| 上吊及窒息   | 814     | 0.6%  |
| 高處跳下    | 3,407   | 2.7%  |
| 農藥      | 94      | 0.1%  |
| 吸入致命氣體  | 520     | 0.4%  |
| 溺斃      | 262     | 0.2%  |
| 食用致命性物質 | 2,055   | 1.6%  |
| 切穿工具    | 2,174   | 1.7%  |
| 槍砲及爆裂物  | 59      | 0%    |
| 其他      | 650     | 0.5%  |
| 不願透漏    | 198     | 0.2%  |

| 項目        | 通數     | 佔比    |
|-----------|--------|-------|
| 經濟來源      |        |       |
| 不詳        | 42,189 | 33.4% |
| 工作        | 29,894 | 23.7% |
| 儲蓄 / 退休金  | 10,652 | 8.4%  |
| 綜合社會保障援助  | 10,637 | 8.4%  |
| 子女 / 親屬供養 | 26,593 | 21.1% |
| 配偶供養      | 4,764  | 3.8%  |
| 其他        | 1,410  | 1.1%  |
| 居住狀況      |        |       |
| 不詳        | 31,560 | 25%   |
| 獨居        | 27,745 | 22%   |
| 與家人       | 60,270 | 47.8% |
| 與他人       | 6,564  | 5.2%  |

## 貳、111 年度服務成效說明

### 一、整體來電分析報告

#### (一) 整體服務量

111年1月1日至12月31日，安心專線共計服務126,139人次，單月服務量平均可達10,512人次。由表2可知，111年的整體來電量相較於110年同期(115,650人次)增10,489人次，增幅為9.1%。

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%   |
| 110年 | 115,650 | 10.7%   | 9,638  | 10.7%   |
| 111年 | 126,139 | 9.1%    | 10,512 | 9.1%    |

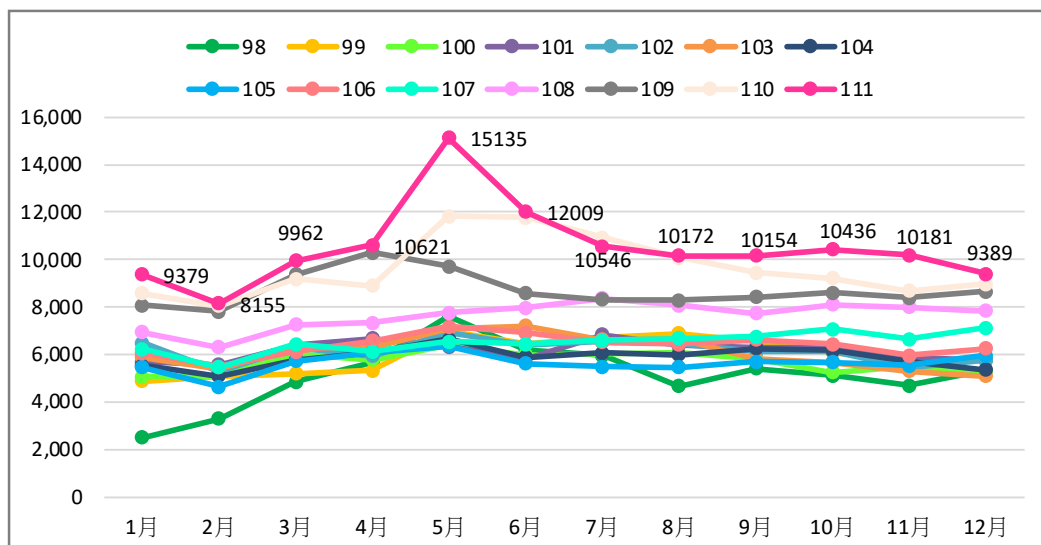


圖1、98至111年每月來電量之趨勢圖

## (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111年1月1日起至111年12月31日為止，年度服務量共計有126,139通電話，有效服務占整體來電量的85.1%(N= 107,407)，無效服務則占整體來電量的14.9%(N= 18,732)。

### • 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37.4%)、資料查詢(16.4%)、家庭成員問題(11.7%)、其他人際因素(7.6%)、感情因素(5.2%)。在無效服務者當中，則以接通即掛(占無效來電量的75.3%)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 | 40,160 | 37.4%   | 31.8%   |
|      | 2 資料查詢              | 17,658 | 16.4%   | 14.0%   |
|      | 3 家庭成員問題            | 12,551 | 11.7%   | 10.0%   |
|      | 4 其他人際關係            | 8,148  | 7.6%    | 6.5%    |
|      | 5 感情因素(如男女朋友)       | 5,568  | 5.2%    | 4.4%    |

| 排序       | 項目              | 次數      | 有效服務量<br>占比 | 整體來電量<br>占比 |
|----------|-----------------|---------|-------------|-------------|
| 有效<br>服務 | 6 職場工作壓力        | 3,977   | 3.7%        | 3.2%        |
|          | 7 夫妻問題          | 2,941   | 2.7%        | 2.3%        |
|          | 8 慢性化的疾病問題      | 2,315   | 2.2%        | 1.8%        |
|          | 9 其他            | 2,275   | 2.1%        | 1.8%        |
|          | 10 社會抱怨         | 1,759   | 1.6%        | 1.4%        |
|          | 11 自殺通報         | 1,617   | 1.5%        | 1.3%        |
|          | 12 經濟困難         | 1,381   | 1.3%        | 1.1%        |
|          | 13 失業           | 1,106   | 1.0%        | 0.9%        |
|          | 14 學校適應問題       | 1,094   | 1.0%        | 0.9%        |
|          | 15 急性化的疾病問題     | 1,072   | 1.0%        | 0.8%        |
|          | 16 畏罪自殺、官司問題    | 773     | 0.7%        | 0.6%        |
|          | 17 生涯規劃因素       | 754     | 0.7%        | 0.6%        |
|          | 18 重要親友亡故       | 699     | 0.7%        | 0.6%        |
|          | 19 債務           | 458     | 0.4%        | 0.4%        |
|          | 20 物質濫用(酒、藥、毒品) | 381     | 0.4%        | 0.3%        |
|          | 21 遭受詐騙         | 336     | 0.3%        | 0.3%        |
|          | 22 遭受騷擾         | 216     | 0.2%        | 0.2%        |
|          | 23 遭受暴力         | 163     | 0.2%        | 0.1%        |
|          | 24 兵役因素         | 5       | 0.0%        | 0.0%        |
|          | 小計              | 107,407 | 100.0%      | 85.1%       |
| 無效<br>服務 | 1 接通即掛          | 14,096  | 75.3%       | 11.2%       |
|          | 2 來電不出聲         | 1,740   | 9.3%        | 1.4%        |
|          | 3 打錯電話          | 1,691   | 9.0%        | 1.3%        |
|          | 4 回撥失敗          | 1,205   | 6.4%        | 1.0%        |
|          | 小計              | 18,732  | 100.0%      | 14.9%       |
| 總計       |                 | 126,139 |             | 100.0%      |

## ● 處置方式

分析有效服務量前三大的處置方式，一般輔導(86.7%)、自殺評估(22.1%)及提供其他資源訊息(10.1%)。

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     | 93,145 | 86.7% | 94,519 | 74.9% |
| 2  | 自殺評估     | 23,766 | 22.1% | 23,775 | 18.8% |
| 3  | 提供其他資源訊息 | 10,859 | 10.1% | 11,143 | 8.8%  |
| 4  | 其他       | 4,628  | 4.3%  | 21,732 | 17.2% |

| 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  |
| 5  | 提供醫療衛生單位資訊     | 3,266   | 3.0% | 3,282   | 2.6% |
| 6  | 提供第三者自殺通報服務    | 1,617   | 1.5% | 1,617   | 1.3% |
| 7  | 提供心理輔導單位資訊     | 1,136   | 1.1% | 1,139   | 0.9% |
| 8  | 通知專職人員更新個案管理資料 | 1,087   | 1.0% | 1,100   | 0.9% |
| 9  | 危機介入           | 865     | 0.8% | 865     | 0.7% |
| 10 | 提供社福單位資訊       | 670     | 0.6% | 682     | 0.5% |
| 11 | 通知專職人員建檔管理     | 264     | 0.2% | 278     | 0.2% |
| 12 | 提供就業輔導單位資訊     | 144     | 0.1% | 146     | 0.1% |
| 13 | 通知專職人員評估追蹤照護   | 97      | 0.1% | 98      | 0.1% |
| 14 | 通知專職人員安排面談     | 5       | 0.0% | 5       | 0.0% |
| 總計 |                | 141,549 | -    | 160,381 | -    |

## ● 自殺危機處理

所有來電中自殺危機處理共計865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6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865件；其中682件(佔78.8%)經由安心專線線上督導的協助，來電者自行解除自殺危機；109件(佔12.6%)透過周遭親友的協助；60件(佔6.9%)經由警政人員的協助；7件(佔0.8%)透過學校系統；透過其他資源或民間社福單位協助4件(佔0.5%)；透過在地自殺防治中心或衛生局協助2件(佔0.2%)；透過醫療單位協助1件(佔0.1%)。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859人次，獲救率達99.3%，另有6件(0.7%)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     | 682 | 78.8%  |
| 2  | 家屬/朋友        | 109 | 12.6%  |
| 3  | 警務單位         | 60  | 6.9%   |
| 4  | 學校系統         | 7   | 0.8%   |
| 5  | 其他資源或民間社福單位  | 4   | 0.5%   |
| 6  | 各地自殺防治中心或衛生局 | 2   | 0.2%   |
| 7  | 醫療單位         | 1   | 0.1%   |
| 總和 |              | 865 | 100.0% |

## 二、具自殺意圖者服務分析報告

### (一)具自殺意圖者服務量

111年1月1日至12月31日，具自殺意圖來電量共17,608人次，佔整體服務量14.0%，有效服務量16.4%。包括偶有自殺意念者9,932人次(佔56.4%)、常有自殺意念者6,773人次(佔38.5%)、準備自殺者216人次(佔1.2%)與正在自殺者687人次(佔3.9%)。相較於110年同期，今年具自殺意圖人次減少500人次，降幅為2.8%。

表6、98年至111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%    |
| 111年 | 17,608 (14.0%) | -2.8%   | 1,467      | -2.8%   |

從各月份的自殺意圖服務量來分析，111年每月具自殺意圖服務人次，則落在1,230人次至1,741人次之間，平均每月1,467人次，而來電時正在進行自我傷害者，每月平均處理57件，另每月平均有72通來電，線上即時啟動危機個案介入機制。疫情爆發期間，民眾來電主述為「資料查詢」者大幅增加，以致今年5月份雖為整體服務量最高峰，其具自殺意圖來電卻為全年最低。

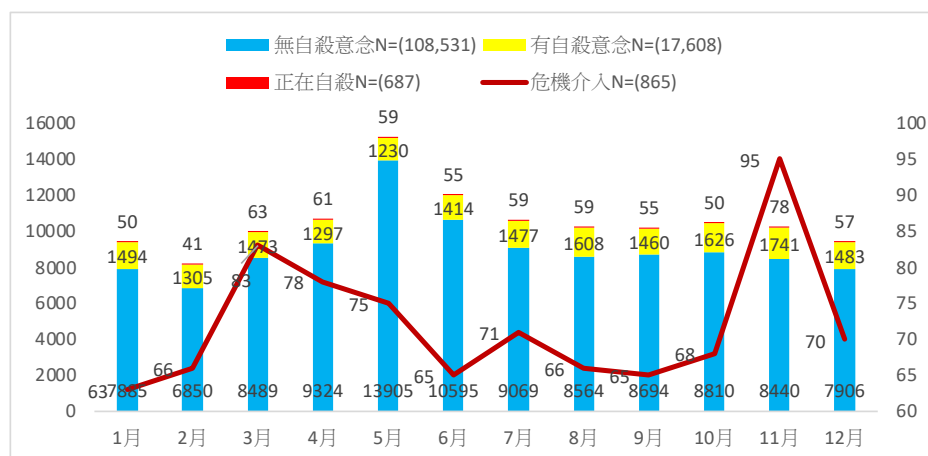


圖2、111年每月來電量趨勢圖

## (二)具自殺意圖來電者特性

111年1月1日至12月31日，具自殺意圖來電量共17,608人次，佔整體服務量14.0%，有效服務量16.4%。包括偶有自殺意念者9,932人次(佔56.4%)、常有自殺意念者6,773人次(佔38.5%)、準備自殺者216人次(佔1.2%)與正在自殺者687人次(佔3.9%)。相較於110年同期，今年具自殺意圖人次減少500人次，降幅為2.8%。

自殺意圖來電者的平均協談時間為23.6分鐘，無自殺意圖者平均通話時間為9.1分鐘，兩者差距14.5分鐘，接線人員多花2.6倍的時間在與具自殺意圖者協談，顯示接線人員花較長時間在自殺意圖者身上，用以釐清自殺意圖者目前的自殺危機，並評估近期執行致命性自殺行為的可能性，進而提供必要的協助或轉介。

## ● 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48.4%/有效服務量37.4%)、家庭成員問題(14.3%/11.7%)、感情因素(8.0%/5.2%)、其他人際關係(5.7%/7.6%)及夫妻問題(4.1%/2.7%)，前五大問題與去年(110年)一致，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8、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 | 8,514 | 48.4% | 48.4% | 31,646 | 35.2% | 29.2% | 40,160 | 37.4% | 31.8% |
|      | 2 家庭成員問題            | 2,514 | 14.3% | 14.3% | 10,037 | 11.2% | 9.2%  | 12,551 | 11.7% | 10.0% |
|      | 3 感情因素              | 1,404 | 8.0%  | 8.0%  | 4,164  | 4.6%  | 3.8%  | 5,568  | 5.2%  | 4.4%  |
|      | 4 其他人際關係            | 996   | 5.7%  | 5.7%  | 7,152  | 8.0%  | 6.6%  | 8,148  | 7.6%  | 6.5%  |
|      | 5 夫妻問題              | 725   | 4.1%  | 4.1%  | 2,216  | 2.5%  | 2.0%  | 2,941  | 2.7%  | 2.3%  |
|      | 6 職場工作壓力            | 678   | 3.9%  | 3.9%  | 3,299  | 3.7%  | 3.0%  | 3,977  | 3.7%  | 3.2%  |
|      | 7 經濟困難              | 424   | 2.4%  | 2.4%  | 957    | 1.1%  | 0.9%  | 1,381  | 1.3%  | 1.1%  |
|      | 8 慢性化的疾病問題          | 366   | 2.1%  | 2.1%  | 1,949  | 2.2%  | 1.8%  | 2,315  | 2.2%  | 1.8%  |
|      | 9 學校適應問題            | 330   | 1.9%  | 1.9%  | 764    | 0.9%  | 0.7%  | 1,094  | 1.0%  | 0.9%  |
|      | 10 畏罪自殺、官司問題        | 247   | 1.4%  | 1.4%  | 526    | 0.6%  | 0.5%  | 773    | 0.7%  | 0.6%  |
|      | 11 失業               | 245   | 1.4%  | 1.4%  | 861    | 1.0%  | 0.8%  | 1,106  | 1.0%  | 0.9%  |
|      | 12 債務               | 224   | 1.3%  | 1.3%  | 234    | 0.3%  | 0.2%  | 458    | 0.4%  | 0.4%  |
|      | 13 重要親友亡故           | 216   | 1.2%  | 1.2%  | 483    | 0.5%  | 0.4%  | 699    | 0.7%  | 0.6%  |
|      | 14 社會抱怨             | 142   | 0.8%  | 0.8%  | 1,617  | 1.8%  | 1.5%  | 1,759  | 1.6%  | 1.4%  |
|      | 15 遭受詐騙             | 125   | 0.7%  | 0.7%  | 211    | 0.2%  | 0.2%  | 336    | 0.3%  | 0.3%  |
|      | 16 生涯規劃因素           | 110   | 0.6%  | 0.6%  | 644    | 0.7%  | 0.6%  | 754    | 0.7%  | 0.6%  |
|      | 17 急性化的疾病問題         | 92    | 0.5%  | 0.5%  | 980    | 1.1%  | 0.9%  | 1,072  | 1.0%  | 0.8%  |
|      | 18 物質濫用(酒、藥、毒品)     | 71    | 0.4%  | 0.4%  | 310    | 0.3%  | 0.3%  | 381    | 0.4%  | 0.3%  |
|      | 19 遭受騷擾             | 51    | 0.3%  | 0.3%  | 165    | 0.2%  | 0.2%  | 216    | 0.2%  | 0.2%  |

| 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 | 20 遭受暴力 | 47     | 0.3%   | 0.3%    | 116    | 0.1%   | 0.1%    | 163     | 0.2%   | 0.1%  |
|      | 21 自殺通報 | 43     | 0.2%   | 0.2%    | 1,574  | 1.8%   | 1.5%    | 1,617   | 1.5%   | 1.3%  |
|      | 22 資料查詢 | 34     | 0.2%   | 0.2%    | 17,624 | 19.6%  | 16.2%   | 17,658  | 16.4%  | 14.0% |
|      | 23 其他   | 10     | 0.1%   | 0.1%    | 2,265  | 2.5%   | 2.1%    | 2,275   | 2.1%   | 1.8%  |
|      | 24 兵役因素 | 0      | 0.0%   | 0.0%    | 5      | 0.0%   | 0.0%    | 5       | 0.0%   | 0.0%  |
|      | 小計      | 17,608 | 100.0% | 100.0%  | 89,799 | 100.0% | 82.7%   | 107,407 | 100.0% | 85.1% |
| 無效服務 | 1 接通即掛  | 0      | 0.0%   | 0.0%    | 14,096 | 75.3%  | 13.0%   | 14,096  | 75.3%  | 11.2% |
|      | 2 來電不出聲 | 0      | 0.0%   | 0.0%    | 1,740  | 9.3%   | 1.6%    | 1,740   | 9.3%   | 1.4%  |
|      | 3 打錯電話  | 0      | 0.0%   | 0.0%    | 1,691  | 9.0%   | 1.6%    | 1,691   | 9.0%   | 1.3%  |
|      | 4 回撥失敗  | 0      | 0.0%   | 0.0%    | 1,205  | 6.4%   | 1.1%    | 1,205   | 6.4%   | 1.0%  |
| 小計   |         | 0      | 0.0%   | 0.0%    | 18,732 | 100.0% | 17.3%   | 18,732  | 100.0% | 14.9% |
| 總計   |         | 17,608 | 100.0% | 108,531 |        | 100.0% | 126,139 |         | 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(99.7%)、自殺評估(91.5%)、危機介入(4.9%)、提供醫療衛生單位資訊(2.6%)及提供心理輔導單位資訊(2.6%)為主要處置方式。

表9、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         | 17,562 | 99.7% | 76,957  | 70.9% | 94,519  | 74.9% |
| 2  | 自殺評估         | 16,105 | 91.5% | 7,670   | 7.1%  | 23,775  | 18.8% |
| 3  | 危機介入         | 864    | 4.9%  | 1       | 0.0%  | 865     | 0.7%  |
| 4  | 提供醫療衛生單位資訊   | 453    | 2.6%  | 2,829   | 2.6%  | 3,282   | 2.6%  |
| 5  | 提供心理輔導單位資訊   | 450    | 2.6%  | 689     | 0.6%  | 1,139   | 0.9%  |
| 6  | 通知專職人員更新個案資料 | 371    | 2.1%  | 729     | 0.7%  | 1,100   | 0.9%  |
| 7  | 提供其他資源訊息     | 319    | 1.8%  | 10,824  | 10.0% | 11,143  | 8.8%  |
| 8  | 提供社福單位資訊     | 140    | 0.8%  | 542     | 0.5%  | 682     | 0.5%  |
| 9  | 通知專職人員評估追蹤照護 | 90     | 0.5%  | 8       | 0.0%  | 98      | 0.1%  |
| 10 | 通知專職人員建檔管理   | 75     | 0.4%  | 203     | 0.2%  | 278     | 0.2%  |
| 11 | 提供就業輔導單位資訊   | 45     | 0.3%  | 101     | 0.1%  | 146     | 0.1%  |
| 12 | 第三者自殺通報處置    | 43     | 0.2%  | 1,574   | 1.5%  | 1,617   | 1.3%  |
| 13 | 其他           | 17     | 0.1%  | 21,715  | 20.0% | 21,732  | 17.2% |
| 14 | 通知專職人員安排面談   | 0      | 0.0%  | 5       | 0.0%  | 5       | 0.0%  |
| 總計 |              | 36,534 | -     | 123,847 | -     | 160,381 | -     |

### 三、正在自殺個案服務分析

#### (一)正在自殺來電者服務量

111年1月至12月共計接獲687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%。自107年起正在自殺案件量有逐年增加趨勢，但其於整體服務量之佔比維持在0.5%左右。107年接獲371人次正在自殺之案件量，108年為450人次，109年533人次，110年556人次，111年接獲687通正在自殺案件，數量較110年成長23.6%，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78.8%，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

由表10可知，就性別來看，女性高於男性，男性占正在自殺者的35.1%，女性則占64.9%；就年齡層來看，15-24歲、25-44歲為正在自殺者的兩大主要族群，占比分別為46.7%及30.1%。

表10、正在自殺者的平均協談時間

| 正在自殺者 |        | 來電數 | 占比     | 平均數  | 中位數  | 最小值 | 最大值 |
|-------|--------|-----|--------|------|------|-----|-----|
| 來電時段  | 白天班    | 134 | 19.5%  | 18.6 | 15.5 | 1   | 78  |
|       | 小夜班    | 241 | 35.1%  | 20.2 | 16.0 | 1   | 89  |
|       | 大夜班    | 312 | 45.4%  | 26.3 | 23.0 | 1   | 122 |
| 性別    | 女性     | 446 | 64.9%  | 22.0 | 18.0 | 1   | 122 |
|       | 男性     | 241 | 35.1%  | 23.9 | 19.0 | 1   | 118 |
|       | 不詳     | 0   | 0      | -    | -    | -   | -   |
| 年齡    | 14歲以下  | 19  | 2.8%   | 16.8 | 10.0 | 1   | 50  |
|       | 15~24歲 | 321 | 46.7%  | 21.4 | 16.0 | 1   | 122 |
|       | 25~44歲 | 207 | 30.1%  | 25.4 | 22.0 | 1   | 118 |
|       | 45~64歲 | 90  | 13.1%  | 24.6 | 19.5 | 2   | 95  |
|       | 65歲以上  | 5   | 0.7%   | 29.8 | 30.0 | 5   | 66  |
|       | 不詳     | 45  | 6.6%   | 16.6 | 12.0 | 2   | 66  |
| 總計    |        | 687 | 100.0% | 22.7 | 18.0 | 1   | 122 |

##### • 正在自殺者之自殺方式

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302件(占44.7%)，再者為「切穿工具」，共計212件，占31.4%。整體來說，安心專線所處理的自殺危機事件，以低致命性自殺方式為主，比例占超過七成(合計占76.1%)，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11、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 | 302 | 44.0%  | 44.7% |
|      | 切穿工具    | 212 | 30.9%  | 31.4% |
| 中    | 吸入致命氣體  | 17  | 2.5%   | 2.5%  |
| 高    | 高處跳下    | 121 | 17.6%  | 17.9% |
|      | 上吊及窒息   | 17  | 2.5%   | 2.5%  |
|      | 溺斃      | 6   | 0.9%   | 0.9%  |
|      | 農藥      | 1   | 0.1%   | 0.1%  |
| 無法判別 | 其他      | 11  | 1.6%   | -     |
| 總和   |         | 687 | 100.0% |       |

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 | 8,514 | 48.4% | 48.4% | 410  | 59.7% | 59.7% | 40,160 | 37.4% | 31.8% |
|      | 2  | 家庭成員問題            | 2,514 | 14.3% | 14.3% | 74   | 10.8% | 10.8% | 12,551 | 11.7% | 10.0% |
|      | 3  | 感情因素              | 1,404 | 8.0%  | 8.0%  | 58   | 8.4%  | 8.4%  | 5,568  | 5.2%  | 4.4%  |
|      | 4  | 其他人際關係            | 996   | 5.7%  | 5.7%  | 35   | 5.1%  | 5.1%  | 8,148  | 7.6%  | 6.5%  |
|      | 5  | 夫妻問題              | 725   | 4.1%  | 4.1%  | 22   | 3.2%  | 3.2%  | 2,941  | 2.7%  | 2.3%  |
|      | 6  | 畏罪自殺、官司問題         | 247   | 1.4%  | 1.4%  | 14   | 2.0%  | 2.0%  | 773    | 0.7%  | 0.6%  |
|      | 7  | 學校適應問題            | 330   | 1.9%  | 1.9%  | 13   | 1.9%  | 1.9%  | 1,094  | 1.0%  | 0.9%  |
|      | 8  | 經濟困難              | 424   | 2.4%  | 2.4%  | 11   | 1.6%  | 1.6%  | 1,381  | 1.3%  | 1.1%  |
|      | 9  | 重要親友亡故            | 216   | 1.2%  | 1.2%  | 6    | 0.9%  | 0.9%  | 699    | 0.7%  | 0.6%  |
|      | 10 | 物質濫用(酒、藥、毒)       | 71    | 0.4%  | 0.4%  | 6    | 0.9%  | 0.9%  | 381    | 0.4%  | 0.3%  |
|      | 11 | 慢性化的疾病問題          | 366   | 2.1%  | 2.1%  | 6    | 0.9%  | 0.9%  | 2,315  | 2.2%  | 1.8%  |
|      | 12 | 失業                | 245   | 1.4%  | 1.4%  | 5    | 0.7%  | 0.7%  | 1,106  | 1.0%  | 0.9%  |
|      | 13 | 債務                | 224   | 1.3%  | 1.3%  | 5    | 0.7%  | 0.7%  | 458    | 0.4%  | 0.4%  |

|      |          | 具自殺意圖  |        |        | 正在自殺   |         |        | 整體來電者   |        |       |
|------|----------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|---------|--------|-------|
| 排序   | 項目       | 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    |
| 14   | 職場工作壓力   | 678    | 3.9%   | 3.9%   | 4      | 0.6%    | 0.6%   | 3,977   | 3.7%   | 3.2%  |
| 15   | 遭受騷擾     | 51     | 0.3%   | 0.3%   | 4      | 0.6%    | 0.6%   | 216     | 0.2%   | 0.2%  |
| 16   | 遭受暴力     | 47     | 0.3%   | 0.3%   | 4      | 0.6%    | 0.6%   | 163     | 0.2%   | 0.1%  |
| 17   | 社會抱怨     | 142    | 0.8%   | 0.8%   | 4      | 0.6%    | 0.6%   | 1,759   | 1.6%   | 1.4%  |
| 18   | 急性化的疾病問題 | 92     | 0.5%   | 0.5%   | 2      | 0.3%    | 0.3%   | 1,072   | 1.0%   | 0.8%  |
| 19   | 遭受詐騙     | 125    | 0.7%   | 0.7%   | 2      | 0.3%    | 0.3%   | 336     | 0.3%   | 0.3%  |
| 20   | 資料查詢     | 34     | 0.2%   | 0.2%   | 1      | 0.1%    | 0.1%   | 17,658  | 16.4%  | 14.0% |
| 21   | 自殺通報     | 43     | 0.2%   | 0.2%   | 1      | 0.1%    | 0.1%   | 1,617   | 1.5%   | 1.3%  |
| 22   | 生涯規劃因素   | 110    | 0.6%   | 0.6%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 754     | 0.7%   | 0.6%  |
| 23   | 兵役因素     | 0      | 0.0%   | 0.0%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 5       | 0.0%   | 0.0%  |
| 24   | 其他       | 10     | 0.1%   | 0.1%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 2,275   | 2.1%   | 1.8%  |
| 小計   |          | 17,608 | 100.0% | 100.0% | 687    | 100.0%  | 100.0% | 107,407 | 100.0% | 85.1% |
| 無效服務 | 1 接通即掛   | 0      | 0.0%   | 0.0%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 14,096  | 75.3%  | 11.2% |
|      | 2 來電不出聲  | 0      | 0.0%   | 0.0%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 1,740   | 9.3%   | 1.4%  |
|      | 3 打錯電話   | 0      | 0.0%   | 0.0%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 1,691   | 9.0%   | 1.3%  |
|      | 4 回撥失敗   | 0      | 0.0%   | 0.0%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 1,205   | 6.4%   | 1.0%  |
| 小計   |          | 0      | 0.0%   | 0.0%   | 0      | 0.0%    | 0.0%   | 18,732  | 100.0% | 14.9% |
| 總計   |          | 17,608 | 100.0% | 687    | 100.0% | 126,139 |        |         | 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。

# 111年義工團回顧

## 走在疫情尾聲·出入居安思危·自組佳節情趣·己眾閒情復影

111年義工團團員除了35期同學之外，還加入了新生力軍36期同工，當中有經驗傳承，有創意激盪，團員也皆為精英之選，再延續同期的好情誼之下，非常期待可以共同合作，一起激發靈感，為辛苦付出心力協談的同工們，創造溫馨的一年。

團長：蔡佩珊

秘書組：汪鳳如，簡利珊

活動組：張凱筑，蔡杏惠

關懷組：趙憶文，林沛晶



圖1：義工團

## 文創挑戰與理財責任的秘書組

義工團經常需要預告活動、公告注意事項，甚至是需要設計海報、看板或文宣…等，舉凡需要詩詞歌賦時，那就不得不首推義工團的文思智囊一鳳如。從鳳如用心的字裡行間，還可以感受到溫度的傳遞與義工團種種「心」的聲音，目的都在使生命線的同工們能感到美滿與幸福。

當提及活動辦理都離不開費用的支持，那麼義工團的財務大總管一利珊，就是那個為義工團守住銀山寶庫的使者。她有條不紊的紀錄所有開支，是一位值得信賴和託付的人。非常謝謝她擔任起這麼富有責任使命的任務。

## 創造歡樂與確幸的活動組

義工團的活動組就是要帶領所有同工一起動一動。可是這個說起來簡單，卻是個繁重的工作。為了使活動充滿體驗性、創造性、合宜性和新鮮感，活動組不僅需

要熱情活力，更需要有靈活百變的頭腦。活動組的凱筑與杏惠不僅在自己過往的領域中已是活動帶領的佼佼者，更是義工團相聚時歡笑聲的來源。從望年會的趣味活動、端午佳節的小卡活動巧思、春節年貨小零食…等，無不是她們絞盡腦汁為了帶給同工無限歡樂與回憶的精心呈現。

## 充滿愛與付出關注的關懷組

我們從初始就是一個以愛起家，用愛關懷的團體。義工團的關懷組為我們充分扮演了傳遞暖流的啟閱，每個月同工的生日，都可以收到生命線同工們聲聲的祝福，我們沒有忘記您，義工團的關懷天使一憶文、沛晶更不會忘記，每一位在這裡一起服務的夥伴。也謝謝關懷天使一憶文、沛晶的細心與留心觀察同工們，總能在同工需要溫暖時，獻上溫馨的卡片問候，同工需要擁抱時，伸出友誼之手。

## 實力超強、溫暖超滿的顧問團

衷心謝謝世華及謝謝亮月、玉芬在卸任義工團後還願意分享經驗與指導。今年的義工團其實沒有辦團或跟團的經驗，甚至根本沒有參加過生命線的義工團活動，在這樣懵懂無知的狀況下接下任務，心裡其實是忐忑不安的，深怕有負交付而如履薄冰，只祈能邊做邊學、盡力而為。好在幸運遇到三位前輩鼎力相助，傾囊經驗，讓這一年在外部活動取消的情況下，內部佳節活動還能辦理的按部就班。

## 繽紛的耶誕～

從耶誕樹的拼裝、義工團所有成員一同佈置耶誕燈飾、風鈴，當中還有杏惠、凱筑提供了許多家中的耶誕裝飾，堪為多元豐盛；利珊耶誕禮的喬裝，真的是維妙維肖；還有憶文得天獨厚的高個子，對於吊飾高掛，大有幫助；鳳如、沛晶的合宜調配佈置…等，大夥不一會兒功夫，會所就有了聖誕歌聲飄揚的感受，大家互相支援，也開始培養了良好的默契及情誼。



圖2：耶誕布置



圖4：迎接端午節

## 歡樂的新年與春節～

利珊精心購置的竹藤，簡直是百變金剛，幾乎每個節日換個不同的造型就會有不同的風韻。除了大紅燈籠高高掛，花生糖(象徵長命百歲)、乖乖(象徵一切平穩平安)、養生堅果(象徵生命力、健康)、龍眼(象徵福氣)、香桔(象徵吉祥)…等，爆竹一聲除舊歲，願同工們來年都平安喜氣吉祥。



圖3：春節除舊迎新

## 豐富的端午日～

早起的鳥兒有蟲吃，咱們早起的杏惠有粽子買。端午節不能錯過的就是粽子了，所以好吃的粽子幾乎是要用搶購的，手腳慢還搶不到，多虧了杏惠一大早6點鐘就去排隊，在長長人龍中，我們數一數二地獲得美味可口的各式粽子，那股瀰漫的粽葉香、水果香、點心香(謝謝瑞蓮姐提供)…等，真是讓人垂涎欲滴。



圖5：與義工們分享粽子

## 溫馨的中秋夜～

中秋月圓，餅更圓，謝謝永裕大哥協助題字，讓生命線的中秋夜除了柚香、餅香、巧克力香、米香(感謝瑞蓮姐提供)…等，還增添了濃濃的佳節味兒。

## 年度望年會～

一年一度的望年會，回顧義工團一年的點點滴滴，我們認真認真地達成每一項佳節活動，這一年來雖然因為疫情嚴峻沒有戶外的大型活動，但一年下來義工團夥伴們大家互相支援，培養了良好的情誼，也見識到生命線的義工人人深藏不露，彼此都有值得細細挖掘及學習的地方。義工團雖然曲終，但人未散，因為有愛，所以大家仍可以緊緊地扣在一起，不論在何時何地，我們都仍然有如一家人的堅實夥伴。從打了有生以來最多的拜年電話，也才真正明白，以前的美好享受，其實背後正是有一群人在默默地付出。今天很榮幸我們義工團也完成了階段性的任務與角色。什麼是幸福？幸福就是滿足、樂趣、價值。這一年我一佩珊，感到滿足、感到樂趣、感到充滿意義與價值，因為我有一群非常可愛的好夥伴，謝謝你們，謝謝你們的成就。



圖6：與夥伴們一同慶中秋

## 37期義工受訓心得

這幾堂課真的上的非常的開心，不管是講師本身的氣度以及上課的課程內容，都讓我獲益良多；剛開始對生命線其實不大熟悉，知道是義工要接電話，但不知道裡面有這麼多的學問。經過開玉總幹事講解了志願服務倫理與內涵，對生命線有了再一層的了解；總幹事指導我們：要了解自己助人者的角色與功能，很多事情是無法解決的，只是需要有人理解支撐他；而且我們不是專家，論斷者、介入者、救濟者。我反思這句話：錯，我們一直以來太容易的給別人論斷，很容易就認為是別人就應該接受我們的想法；她說：人生就是一種學習，重點不是別人應不應該做什麼，而是我如何安頓自己的內心；目前的我就是非常的想學習。

第一次接觸心理方面的學習，上了伴侶關係與家庭問題，從未接觸過的我剛開始有點吃力；我也重新思考了家庭的定義，包含自家的規則、禁忌和秘密；突然發現我太忽略家庭的功能及家人，太多事情在家庭中變得太理所當然；當天回家，我就和小孩分享課程中的學習，並一起討論家庭中有過的規則；透過這個課程，了解我們各自在家庭中扮演者什麼樣的角色和定位？我也很認同老師說的：健康的家庭不是有問題或痛苦，而是擁有應變與解決問題的能力，透過學習去了解那些特質，學習幫助他人如何在未來的生涯中找到自己的路，試著開另外的視窗，了解他的苦；和伴侶的關係也是一樣，首先也是從覺查自己開始，透過學習去接受那些特質，辨識差異。

令我印象深刻絕對是簡玉坤老師，他簡直是用表演舞台劇的方式在教課，讓我突然覺得心理學好有趣，非常懊惱為什麼我無法早點接觸到心理學…上了老師講的課後，用了觀察人格特質的角度，原來，他們是在現實和幻想中間的那條線不見；透過老師精彩的講解及戲劇的輔助，也進一步了解精神疾病思覺失調及雙極性疾患的核心概念，知道了很多人其實不是故意的，是因為大

腦生病了，每個人都包含各種不同的人格特質，只是濃度的不同，透過學習認識精神疾病，理解並陪伴他們。

佳慧老師的人際關係與溝通技巧一開始就玩了「周哈里窗」，原來是要我們進一步的認識自己，別人眼中的自己，是自己嗎？你認識自己嗎？對自己做一次覺察，整理自己；別人給你的回饋，那是你嗎？想過後再收下來，有沒有需要再確認的部份？有沒有想要別人再認識你？其實我收到同學的便利貼還蠻開心的，一直以為人觀察到我，所以當下我就決定不用再確認，全部收下！如果跟自己都過不去了，何況是別人？老師教導對自己深度的覺察，向外觀察及向內覺察，了解自己的想法、情緒和立場，自己的需要透過自己來滿足；因為情緒很容易模糊在一起，所以需要建立健康又清楚的界線，說出自己的感受，清楚責任歸屬，為自己的行為負責。

在佳慧老師的指導下，我在網路搜尋情緒字卡，居然找到最多有380種情緒字彙，所以我開始練習了解情緒感受更多，慢慢的體會，哦~原來那時我是無奈…哦~原來他是因為害怕啊…老師說：好好說話，忘了就再講一次！這句話對我很有幫助，我耐心不夠，尤其對家人，常常會因為我已經講過了，不願意再重覆一次而容易不愉快，再說一次也不會怎樣。

芳英老師的「自我罐」對我也是很新奇的，剛開始一個字都寫不出來，慢慢的拚湊越來越多，人與自己關係是所有關係中最核心的，察覺我此時此刻的心情，幫助自己活在現在，而非過去或未來；老師說我越一致越完整就能與另一個人接觸；能夠整理自己，走多遠、走多深，就能引導別人走多遠、走多深。

很感恩生命線請了這麼多優秀的老師授課，我從中學習良多，並體會到學習的樂趣，謝謝老師們不藏私且耐心的教導。

# 111年度全年捐款徵信

| 姓名         | 金額        |
|------------|-----------|
| 王允中        | \$47,000  |
| 王良純        | 143       |
| 王振堂        | \$241,700 |
| 世豐工程有限公司   | \$10,000  |
| 台灣弘久社會關懷協會 | \$60,000  |
| 巨匠電腦股份有限公司 | \$7,000   |
| 巨馨機械有限公司   | \$8,000   |
| 旭都投資股份有限公司 | \$7,000   |
| 江素華        | \$40,000  |
| 吳正浩        | \$21,000  |
| 吳孝恩        | \$500     |
| 吳春生        | \$47,000  |
| 吳家綺        | \$500     |
| 吳淑芬        | \$2,000   |
| 李玥         | \$5,000   |
| 周志誠        | \$70,000  |
| 周宗毅        | \$12,000  |
| 周彰賢        | \$10,000  |
| 林文進        | \$47,000  |
| 林芊緯        | \$500     |
| 林豪漢        | \$11,000  |
| 林澤州        | \$6,000   |

| 姓名                | 金額        |
|-------------------|-----------|
| 林興 林黃金蘭           | \$4,800   |
| 亮源工程設計股份有限公司      | \$3,000   |
| 南怡君               | \$50,000  |
| 施淑娟               | \$100     |
| 柯良明               | \$3,000   |
| 洪以信               | \$200     |
| 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  |
| 張中周               | \$40,000  |
| 張秋香               | \$800     |
| 張蔚誠               | \$10,000  |
| 梁平全家              | \$2,000   |
| 梁賽芬               | \$6,000   |
| 莊文欽               | \$70,000  |
| 許斯凱               | \$900     |
| 郭俊良               | \$40,000  |
| 勝方實業股份有限公司        | \$7,000   |
| 游春麗               | \$10,000  |
| 無名氏               | \$1,000   |
| 程長和               | \$70,000  |
| 華心惠 李嫩            | \$6,000   |

| 姓名           | 金額        |
|--------------|-----------|
| 黃杉榕          | \$47,000  |
| 黃金豹          | \$40,000  |
| 黃國欽          | \$54,000  |
| 黃微           | \$1,500   |
| 楊久瑩          | \$833     |
| 楊小慧          | \$1,000   |
| 楊宜芬          | \$6,000   |
| 楊昇翰          | \$900     |
| 楊俊吉          | \$2,000   |
| 楊俊欣          | \$2,800   |
| 楊俊勇          | \$2,800   |
| 楊思恬          | \$1,500   |
| 楊凱傑          | \$300     |
| 楊斯貽          | \$500     |
| 楊順市          | \$143     |
| 瑞賢實業股份有限公司   | \$75,630  |
| 資通電腦股份有限公司   | \$170,000 |
| 榮振系統科技股份有限公司 | \$40,000  |
| 趙尹婕          | \$250     |
| 趙美惠          | \$1,000   |
| 趙梓妘          | \$250     |
| 潘柏愷          | \$800     |
| 潘柏嘉          | \$800     |
| 潘淑美          | \$600     |

| 姓名                | 金額                              |
|-------------------|---------------------------------|
| 蔡玉青               | \$6,000                         |
| 蔡春滿               | \$1,000                         |
| 蔡麗鳳               | \$10,000                        |
| 輝昇工程有限公司          | \$40,000                        |
| 鄭夙惠               | \$70,000                        |
| 鄭金卑               | \$47,000                        |
| 鍾梁權               | \$40,000                        |
| 駿融企業有限公司          | \$7,000                         |
| 簡利珊               | \$12,000                        |
| 薩摩亞商信源全球有限公司台灣分公司 | \$47,000                        |
| 羅平湘               | \$100                           |
| 蘇俞靜               | \$20,000                        |
| 蘇裕勝               | \$25,000                        |
| 驪暉實業股份有限公司        | \$47,000                        |
| 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<br>紹香燻走肘174份<br>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                           |
| 陳李滿意              | \$400                           |

| 姓名         | 金額        |
|------------|-----------|
| 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   |
| 趙梓耘        | \$1,750   |
| 劉尚敏        | \$4,000   |

| 姓名                | 金額       |
|-------------------|----------|
| 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      | <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"/><br>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<br>新台幣<br>(小寫)                           | 仟 | 佰 | 拾 | 萬 | 仟 | 佰 | 拾 | 元 |
| 通訊欄(限與本次存款有關事項)                                                                                                                                           |   |   |   |   |   |   |   |   | 戶名 社團法人台北市生命線協會<br>寄款人<br>姓名<br>通 訊 處<br>電話 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 歡迎您加入生命線為會員                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |   |   |                                             |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 個人<br>榮譽會員 <input type="checkbox"/> (年捐)10,000元以上<br>一般會員 <input type="checkbox"/> (年繳)2,000元<br>入會費1,000元<br>贊助會員 <input type="checkbox"/> (年捐)1,000元以上  |   |   |   |   |   |   |   |   |                                             |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 團體<br>榮譽會員 <input type="checkbox"/> (年捐)50,000元以上<br>一般會員 <input type="checkbox"/> (年繳)10,000元<br>入會費3,000元<br>贊助會員 <input type="checkbox"/> (年捐)5,000元以上 |   |   |   |   |   |   |   |   |                                             |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ※ <input type="checkbox"/> 不定期捐款 _____ 元<br>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。                                              |   |   |   |   |   |   |   |   | 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