

理事長的話

本人擔任台北市生命線協會理事長，已經三年半了。再過半年，我就要任期屆滿，卸任交棒了。在這期間，經歷了全球大流行的新冠肺炎的過程。從最初沒有對症的藥，沒有疫苗，到有些可以緩解病情的中西藥的出現。疫苗方面，大家也按政府的指導，打了三、四次不同的疫苗。慢慢地，人們的恐懼，因為有更多的經驗和知識，才減少下來。我們接受衛福部委託運作的安心專線，每天安定人心，穩定社會。有這個機緣跟辛勞的義工們，全體會務人員及理監事們一起努力，合作完成這事。本人感到很榮幸，我想大家已經再一次不居功地，成就了一個偉大的功德。

台北市生命線協會，從設立至今已經超過五十五年。一路以來都得到許多善心人士的捐贈及指導。在電腦網路、軟體及通訊方面，都超前投資部署有效便捷的基礎設施。使得義工短缺的情況下，還能順利運作，完成像新冠肺炎大流行急遽攀升的超重負荷的艱鉅任務。去年在會員大會前後跟衛福部洽談未來合約時，遭遇有史以來最大的困難，在所謂接聽率上有不同意見。後來峰迴路轉，在衛福部同意於交付任務時做減少負荷的任務篩選，維持滿載而不超載的原則，終於達成協議。我

們誠懇的表達在資通訊基礎設施投資及義工專業可負荷範圍內承接委託，善盡社會責任。超過的負擔也只能委婉，希望能得到諒解。後來有圓滿解決的結果。

最近，全球科技掀起「人工智慧」的超大主流浪潮。台灣成為全世界公認的「人工智慧」科技發展的中心。全球科技領導公司紛紛來台灣投資大型「人工智慧」研究發展機構。我們台北市生命線協會處「人工智慧」科技發展中心之中，應該更前瞻地在人工智慧方面提前加大投資，提升我們的資通訊基礎設施的層級。一來可緩解義工人數持續減少地困難。二來可以更有效、更早地參與運用台灣在人工智慧的優勢力量。

投入生命線的工作，讓我得到更多做善事的機緣，很感恩！最後，我要感謝跟我共事，幫助過我的每一個人。希望您能得到並感受到福報。願您一直身體健康，心情愉快，心想事成。

社團法人台北市生命線協會

理事長 **王振堂**

目 錄

01	理事長的話
02	112年會務簡報
09	112年大事記
13	112年度個案服務統計分析報告
18	112年衛福部安心專線服務成果
24	112年義工團回顧
27	37期義工受訓心得
28	112年度全年捐款徵信

112年會務簡報

一、本會112年1月1日至112年12月31日，服務成果：

- 1.生命線電話輔導個案計19,644人次。(p.16)
- 2.網絡E-mail輔導個案計31人次。(p.25)
- 3.安心專線輔導個案計114,138人次。(p.29)
4. M.H專線輔導個案計8,373人次。
- 5.電子報發行計12期。

二、台北市社會局補助本會112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、本會連續第十五年度承辦行政院衛生福利部委託辦理112年度「安心專線服務計畫」。

四、本會第三年度承辦行政院衛生福利部委託辦理112年度「M.H專線服務計畫」，提供每日14小時的專線服務。

五、為推廣文字即時協談服務平台使用，本會朱開玉總幹事與計畫代表人蕭富聰教授，簽署「兒少即時協談試辦計畫」合作備忘錄，於國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系、國立東華大學諮商與臨床心理學系、國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所，提供文字協談服務。(圖1)

六、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M.H專線督導及社工出席城男舊事心驛站舉辦的「雙北地區社福單位資源聯繫會議」。(圖2)

七、為提高本會與其他機構間的合作與交流，本會於7月7日舉辦「雙北地區自殺防治資源整合聯繫會議」，共計26個單位參加。(圖3)



圖1：暨南大學簽署備忘錄



圖2：出席「雙北地區社福單位聯繫會議」



圖3：辦理「雙北地區自殺防治資源整合聯繫會議」

八、112年度本會對外教學、演講、學術座談4次，理監事聯席會議4次，行政中心會議16次，義工團幹部會議6次。（圖4-6）

貳、義工訓練工作

一、本年度義工在職訓練課程共計47堂課、114小時、2,492人次上課（表一）

二、義工招募

生命線第三十七期輔導義工儲備訓練已於112年10月結訓，通過甄選計共計26人。（圖7-8）



圖4：台北北區扶輪社國際學生交流團參訪



圖5：香港大學葉兆輝教授到訪



圖6：生命線總會來訪



圖7：37期宣誓典禮



圖8：37期義工

表一：112年度課程

課程名稱	堂數	組數	人數	時數	人次
個案研討-開玉A組	2	1	18	5	36
敏感度工作坊	2	1	20	12	40
安心專線暨M.H.專線制度說明	1	1	149	2	149
上半年自殺防治實務課	2	2	199	4	199
心理劇工作坊	1	1	20	6	20
文字輔導個案研討第一梯	1	1	21	2	21
個案研討-開玉B組	2	1	19	5	38
青少年情緒困擾及協助方向	1	1	198	2	198
個案研討-佑娜A組	2	1	14	5	28
個案研討-達筠A組	2	1	18	5	36
自殺追蹤處遇	1	1	39	2	39
上半年線上督導及全職人員團督	1	1	19	2	19
看不見的傷-認識精神暴力	1	1	160	2	160
個案研討-芳英A組	2	1	24	5	48
個案研討-怡臻A組	2	1	22	5	44
探索聲音的溫度	1	1	116	2	116
文字輔導個案研討第二梯	1	1	16	2	16
焦點解決單次電話協談應用	1	1	196	2	196
個案研討-芳英B組	2	1	22	5	44
自殺追蹤個案研討第一梯	1	1	21	2	21
個案研討-佑娜B組	2	1	24	5	48
個案研討-怡臻B組	2	1	25	5	50
個案研討-達筠B組	2	1	14	5	28
自殺追蹤個案研討第二梯	1	1	16	2	16
下半年自殺防治實務課	2	2	189	2	189
精障者與健康生活的距離	1	1	207	2	207
20分鐘協談架構	1	1	32	2	32
趕路的雁-酒癮戒治資源與經驗分享	1	1	151	2	151
男言之癮：走入男性家暴受害者的世界	1	1	87	2	87
自殺評估技巧實務討論與演練	1	1	26	2	26
性議題的認識與處遇	1	1	120	2	120
下半年線上督導及全職人員團督	1	1	20	2	20
熱線實務研討與函件輔導	1	1	25	2	25
特殊個案處遇知能	1	1	25	2	25
總計	47	36	2272	114	2492

叁、活動

一、12月16日假台北花園大酒店舉辦112年度望年會及義工團長交接。(圖9-12)

肆、會議

一、本會第二十九屆第二次會員大會於12月16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13-16)



圖9：望年會



圖10：望年會



圖11：慶生



圖12：義工團長交接



圖13：望年會



圖14：會員大會



圖15：會員大會



圖16：頒發化員聘書

伍、榮譽表揚

一、資深義工獎

銀質生命榮譽獎章(年資滿35年)：黃麗華（圖17）

銅質生命榮譽獎章(年資滿30年)：蘇美玉、張紹維（圖18）

特等榮譽獎章(年資滿25年)：王澤華（圖19）

一等榮譽獎章(年資滿20年)：李紅瑩、林佳慧、蔡秋萍、莊進輝（圖20）



圖17：35年資獎章



圖19：25年資獎章



圖18：30年資獎章



圖20：20年資獎章

金牌獎(年資滿15年)：蔡銘烈、黃澤均、蘇煥欽
(圖21)

銀牌獎(年資滿10年)：吳美芬、林美玲、鄭宗成、
賴玉玲、陳蕙莉、江宜芬、魏晴秋、張舒雄、黃全
秀、徐爾誼、楊淑惠、陳淑文、羅桂瑩 (圖22)

銅牌獎(年資滿五年)：莊懿芳 (圖23)

二、全勤獎：王亮月、王嘉珍、洪鈞燦 (圖24)

三、值班熱心獎：王素芬、劉永裕、王亮月、黃采如、
簡利珊 (圖25)

四、服務熱心獎：于慧慧、劉永裕、蔡佩珊 (圖26)



圖21：15年資獎章



圖24：全勤獎



圖22：10年資獎章



圖25：值班熱心獎



圖23：5年資獎章



圖26：服務熱心獎

五、義工團職務獎（圖27）

義工團團長：蔡銘烈

活動組組長：趙憶文、蔡杏惠

秘書組組長：林奕芳

關懷組組長：洪鈞燦、王淑珍

陸、組織

本年度會員計208人，生命線輔導義工計180人，安心專線接線人員39人，M.H專線接線人員3人。



圖27：義工團職務獎



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

112年大事記

壹、會內

■會議

- | | |
|--|---|
| <p>一月 行政會議—M.H專線行政會議
行政會議—行政中心例行會議
行政會務—衛生福利部薛瑞元部長、謚立中司長、李炳樟簡技、陳淑君科長、林軒立視察、紀馨雅高級研究員至本會拜年</p> <p>二月 行政會議—行政中心例行會議
行政會務—三校聯合「兒少即時文字協談志工培訓」課程 計兩次
行政會議—第二十九屆第二次理、監事聯席會
行政會議—M.H專線行政會議</p> <p>三月 行政會議—行政中心例行會議
行政會務—安心專線開標 出席：賴怡臻
行政會務—安心專線評選
出席：許文耀教授、蘇達筠、賴怡臻
行政會議—同理心及同理心進階團體課程E化會議
出席：專案經理李松壽、業務經理高郁傑、朱開玉、周芳英
行政會務—香港葉兆輝教授到訪
出席：香港大學自殺防止中心葉兆輝教授、台大公衛學院張書森教授、北市聯合醫院松德院區陳映燁醫師、成大職能治療系黃意婷助理教授、暨南大學諮人所蕭富聰副教授、朱開玉、蘇達筠、簡佑娜</p> <p>四月 行政會議—行政中心例行會議
行政會議—會務發展基金會會議(視訊會議)</p> | <p>出席：理事長王振堂、名譽理事長王承熹、常務理事程長和、朱開玉、吳麗蘭</p> <p>五月 行政會務—生命線總會參訪 出席：陳宗聖總會長、許文德第一副總會長、劉炳華第二副總會長、邱淑姪執行長、徐明珠秘書長、陳萱佳主任、朱開玉、蘇達筠
行政會議—行政中心例行會議
行政會議—第二十九屆第三次理、監事聯席會
行政會議—行政中心例行會議</p> <p>六月 行政會議—37期宿營小組籌備會議
行政會議—行政中心例行會議</p> <p>七月 行政會務—北區扶輪社國際學生交流團參訪
行政會議—行政中心例行會議
行政會務—雙北地區自殺防治資源整合聯繫會議
出席：簡佑娜、康傑、李沛元、簡廷雅
行政會務—衛福部參訪
出席：王芃宣科長、黃珮晴科員、朱開玉、蘇達筠</p> <p>八月 行政會議—行政中心例行會議
行政會議—第二十九屆第四次理、監事聯席會
行政會議—行政中心例行會議
行政會務—葉兆輝教授文字協談經驗分享-線上論壇
行政會議—行政中心例行會議</p> |
|--|---|

九月 行政會務—M.H專線團督 帶領人：蘇達筠

十月 行政會議—行政中心例行會議

行政會務—安心專線抽聽考核(線上會議)

出席：衛福部承辦人員、許文耀教

授、朱開玉、蘇達筠、賴怡臻

行政會議—行政中心例行會議

行政會議—行政中心例行會議

十一月 行政會議—第二十九屆第五次理、監事聯席會

行政會務—M.H專線團督 帶領人：簡佑娜

行政會議—行政中心例行會議

十二月 行政會議—行政中心例行會議

行政會務—與衛福部視訊討論安心專線方案

出席：朱開玉、蘇達筠、賴怡臻

■ 職前訓練

一月 安心職前一安心專線第14梯儲訓:安心專線的角色
與倫理 講師：蘇達筠

職前訓練—37期義工儲訓成長團體面談

安心職前一第14梯儲訓面試 計兩次

職前訓練—37期義工儲訓成長團體階段甄選會議

職前訓練—37期義工儲訓成長團體委員會會議

二月 安心職前一第14梯 特殊個案處遇原則

講師：朱開玉總幹事

安心職前一第14梯 同理心技巧(一) 計兩次

帶領者：周芳英、康傑

職前訓練—37期進階開訓典禮、進階課程說明、

生命線輔導員的角色與功能

講師：朱開玉

安心職前一第14梯 個案研討(一) 帶領者：賴怡臻

職前訓練—37期同理心團體A組 計十次

催化員：林佳慧、朱菊芬

職前訓練—37期同理心團體B組 計十次

催化員：王俊美、王亮月

職前訓練—37期同理心團體C組 計十次

催化員：曾素章、胡思清

職前訓練—37期大課程-輔導理論 計三堂

講師：簡玉坤心理師

職前訓練—37期同理心團體D組 計十次

催化員：蘇美玉、林素敏

三月 安心職前一第14梯個案研討(二) 帶領者：賴怡臻

職前訓練—37期大課程-自殺風險概念

講師：簡佑娜

職前訓練—37期大課程-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

講師：周芳英

安心職前一第14梯試用期團督 帶領人：賴怡臻

職前訓練—接案練習

講師：蘇達筠、簡佑娜、周芳英

五月 職前訓練—37期義工儲訓進階課程階段甄選會議

安心職前一第14梯試用期團督 帶領人：賴怡臻

職前訓練—37期義工儲訓同理心團體委員會會議

六月 職前訓練—團體說明-上線前的準備

講師：周芳英

職前訓練—社會資源與諮詢 講師：賴怡臻

職前訓練—eSOS管理系統 講師：康傑

安心職前一第14梯試用期團督 帶領人：賴怡臻

職前訓練—自殺個案自殺評估技巧

講師：簡佑娜

職前訓練—特殊個案與連續個案處遇

講師：朱開玉

職前訓練—自殺通報、個案紀錄撰寫

講師：蘇達筠

職前訓練—37期實習團體A組 計四次
催化員：曾素章、李紅瑩

七月 職前訓練—37期實習團體B組 計四次
催化員：王俊美、王亮月

職前訓練—37期實習團體C組 計四次
催化員：蘇美玉、林素敏

八月 職前訓練—生命線第37期宿營 計兩天

九月 職前訓練—37期義工宣誓典禮
參與者：理事長王振堂、儲訓主委程長和、行政中心人員

■在職訓練

二月 專職訓練—M.H專線專職團督 帶領人：簡佑娜

三月 專職訓練—敏感度工作坊 計兩天
帶領人：藍耀臻心理師

專職訓練—M.H專線專職團督
帶領人：周芳英

專職訓練—開玉組個案研討第一梯 計兩次
帶領人：朱開玉

專職訓練—M.H專線專線團督 帶領人：周芳英

四月 在職訓練—心理劇工作坊
帶領人：簡玉坤心理師

在職訓練—上半年自殺防治實務課程 計兩梯
講師：簡佑娜

專職訓練—安心M.H專線制度說明
講師：賴怡臻

在職訓練—文字輔導個案研討 帶領人：簡佑娜

在職訓練—青少年的情緒困擾及協助方向
講師：簡玉坤心理師

五月 在職訓練—開玉組個案研討第二梯 計兩次
帶領人：朱開玉

在職訓練—自殺追蹤處遇課程 講師：楊伊伊

在職訓練—開玉組個案研討第二梯 計兩次
帶領人：朱開玉

在職訓練—佑娜組個案研討第一梯 計兩次
帶領人：簡佑娜

在職訓練—達筠組個案研討第一梯 計兩次
帶領人：蘇達筠

在職訓練—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

六月 在職訓練—看不見的傷：認識精神暴力
講師：莊騏嘉

在職訓練—芳英組個案研討第一梯 計兩次
帶領人：周芳英

七月 在職訓練—探索聲音的溫度
講師：魏世芬聲音訓練師

在職訓練—怡臻組個案研討第一梯 計兩次
帶領人：賴怡臻

在職訓練—下半年自殺防治實務課程 計兩梯
講師：簡佑娜

在職訓練—文字輔導個案研討
帶領人：簡佑娜

八月 在職訓練—芳英組個案研討第二梯 計兩次
帶領人：周芳英

在職訓練—自殺追蹤個案研討 計兩次
帶領人：楊伊伊

在職訓練—線上督導培訓 計兩次
講師：賴怡臻

在職訓練—佑娜組個案研討第二梯 計兩次
帶領人：簡佑娜

九月 在職訓練—怡臻組個案研討第二梯 計兩次
帶領人：賴怡臻

在職訓練—達筠組個案研討第二梯 計兩次
帶領人：蘇達筠

十月 在職訓練—精障者與健康生活的距離
講師：陳映燁主任

在職訓練—20分鐘架構 講師：賴怡臻

在職訓練—酒癮戒治課程-趕路的雁
講師：周宜賢、蕭建緒

十一月 在職訓練—男言之隱：走入男性家暴受害者的世界 講師：洪宗言心理師

在職訓練—自殺評估技巧實務討論與演練
講師：簡佑娜

專職訓練—M.H專線專職團督 帶領人：簡佑娜

在職訓練—線上督導團督 帶領人：賴怡臻

在職訓練—性議題的認識與處遇
講師：簡玉坤心理師

在職訓練—熱線實務研討與函件輔導
講師：周芳英

十二月 在職訓練—特殊個案 講師：賴怡臻

■活動

二月 義工團務—112年新春團拜

九月 義工團務—揮別肩頸酸痛，迎接陽光活力

貳、會外

■會議

二月 行政會務—行政中心至巨匠參訪
出席：朱開玉、蘇達筠、賴怡臻、康傑、周芳英、簡廷雅

五月 行政會務—生命線同理心課程巨匠電腦錄課
出席：簡玉坤心理師、朱開玉總幹事、周芳英

六月 行政會務—巨匠同理心課程錄製
出席：簡玉坤心理師、周芳英

八月 行政會務—巨匠同理心課程錄製
出席：簡玉坤心理師、周芳英

九月 行政會務—112年城男聯繫會議
出席：簡廷雅、李沛元

行政會務—至城男授課：自殺防治理論與評估
講師：簡佑娜

行政會務—至城男宣傳講座
出席：簡廷雅、李沛元

行政會務—巨匠同理心課程錄製
出席：簡玉坤心理師、周芳英

十月 行政會務—112年白絲帶聯繫會議
參與者：李沛元

行政會務—至城男授課：自殺防治晤談技巧
講師：簡佑娜

行政會務—巨匠同理心課程錄製
出席：簡玉坤心理師、周芳英

行政會務—至華航帶領同理心技巧團體
帶領人：蘇達筠、曾素章、李紅瑩

十一月 行政會務—至衛福部討論安心專線方案
出席：蘇達筠、賴怡臻

行政會務—巨匠同理心課程錄製
出席：簡玉坤心理師、周芳英

十二月 行政會務—29-2會員大會暨望年會

行政會務—巨匠同理心課程錄製
出席：簡玉坤心理師、周芳英

■演講、授課

三月 行政會務—台師大志工團演講：自殺評估與文字服務 講師：簡佑娜

五月 行政會務—中華航空公司-初層次同理心培訓
帶領人：蘇達筠、曾素章、李紅瑩

社團法人台北市生命線協會 112年度個案服務統計分析報告

主任 蘇達筠

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。

社團法人台北市生命線協會112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>2023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112年度個案服務分析，整體服務量為19,644人次(分析詳如表一)，其中有效服務量為13,674人次(佔整體服務的69.6%)，無效服務量為5,970人次(佔30.4%)，無效服務指線上人員接聽但未提供協談者，其主要問題包含接通即掛、打錯電話、來電不出聲、回撥失敗等。近三年本會求助電話服務量分別為110年21,710人次、111年20,517人次、112年19,644人次，今年度整體服務量為近三年來最低，年接聽量跌破20,000通，且逐年下降，每月平均接聽1,637通，降幅達4.3%。

表一：112年整體服務量

項目		整體		有效	
		通數	占比	通數	占比
性別	女性	9,715	49.5	7,414	54.2
	男性	8,129	41.4	6,260	45.8
	無法判斷	148	0.8	41	0.3
個案狀況	曾經來電	13,353	68.0	11,107	81.2
	第一次	6,143	31.3	2,526	18.5
	無法判斷	148	0.8	41	0.3
年齡	不詳	2,334	17.7	6,935	35.3
	14歲以下	43	0.3	49	0.2
	15~24歲	1,291	9.4	1,424	7.2
	25~34歲	2,419	17.7	2,715	13.8
	35~44歲	1,917	14.0	2,120	10.8
	45~54歲	3,150	23.0	3,619	18.4
	55~64歲	1,582	11.6	1,700	8.7
	65歲以上	938	6.9	1,082	5.5
	不詳	7,351	37.4	2,714	19.8
婚姻	未婚	8,227	41.9	7,259	53.1
	已婚	1,976	10.1	1,784	13.0
	分居	152	0.8	138	1.0
	離婚	1,383	7.0	1,292	9.4
	鰥寡	329	1.7	303	2.2
	同居	226	1.2	184	1.3
	不詳	7,351	37.4	2,714	19.8

項目		整體		有效	
		通數	占比	通數	占比
職業	學生	1,099	5.6	1,018	7.4
	軍警	37	0.2	33	0.2
	公教	365	1.9	320	2.3
	工	629	3.2	582	4.3
	商	770	3.9	666	4.9
	家管	555	2.8	512	3.7
	自由	401	2.0	366	2.7
	服務	2,265	11.5	1,937	14.2
	農	6	0.0	6	0.0
	醫護	115	0.6	104	0.8
	退休	699	3.6	654	4.8
	其他	168	0.9	160	1.2
	無業	5,451	27.7	4,828	35.3
	不詳	7,084	36.1	2,488	18.2
自殺意圖	無自殺意念	3,267	16.6	3,267	23.9
	偶有自殺意念	1,099	5.6	1,099	8.0
	常有自殺意念	925	4.7	925	6.8
	準備自殺	40	0.2	40	0.3
	正在自殺	49	0.2	49	0.4
	不詳	14,264	72.6	8,294	60.7

項目		整體		有效	
		通數	占比	通數	占比
經濟來源	不詳	7,414	37.7	2,829	20.7
	工作	4,124	21.0	3,660	26.8
	儲蓄 / 退休金	1,093	5.6	1,014	7.4
	綜合社會保障援助	1,965	10.0	1,797	13.1
	子女 / 親屬供養	4,220	21.5	3,681	26.9
	配偶供養	643	3.3	563	4.1
	其他	185	0.9	130	1.0
主述問題	憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	5,233	26.6	5,233	38.3
	家庭成員問題	1,516	7.7	1,516	11.1
	其他人際關係	1,406	7.2	1,406	10.3
	其他	890	4.5	890	6.5
	感情因素	838	4.3	838	6.1
	職場工作壓力	708	3.6	708	5.2
	資料查詢	615	3.1	615	4.5
	社會抱怨	483	2.5	483	3.5
	慢性化的疾病問題	435	2.2	435	3.2
	夫妻問題	301	1.5	301	2.2
	經濟困難	208	1.1	208	1.5
	自殺通報	157	0.8	157	1.1
	生涯規劃因素	149	0.8	149	1.1
	學校適應問題	138	0.7	138	1.0
	重要親友亡故	118	0.6%	118	0.9%
	失業	106	0.5%	106	0.8%
	急性化的疾病問題	91	0.5%	91	0.7%
	債務	77	0.4%	77	0.6%
	物質濫用(酒、藥、毒)	70	0.4%	70	0.5%
	畏罪自殺、官司問題	47	0.2%	47	0.3%
教育程度	遭受詐騙	40	0.2%	40	0.3%
	遭受騷擾	32	0.2%	32	0.2%
	遭受暴力	16	0.1%	16	0.1%
	小學以下	193	1.0	169	1.2
	國中	1,450	7.4	1,347	9.9
	高中	2,016	10.3	1,834	13.4
	專科	979	5.0	891	6.5
	大學	4,012	20.4	3,606	26.4
	研究所	783	4.0	713	5.2
	博士	64	0.3	35	0.3
不詳	10,147	51.7	5,079	37.1	
精神狀態	精神患者	9,282	47.3	8,256	60.4
	疑似病人	2,443	12.4	2,204	16.1
	心智正常	4,843	24.7	2,633	19.3
	無法判斷	3,076	15.7	581	4.2

項目		整體		有效	
		通數	占比	通數	占比
就醫方式	無	2,214	11.3	2,010	14.7
	已就醫	6,939	35.3	6,186	45.2
	間斷就醫	1,410	7.2	1,246	9.1
	拒絕就醫	303	1.5	260	1.9
	不詳	8,778	44.7	3,972	29.0
成癮行為	無	2,378	12.1	2,139	15.6
	酒癮	1,627	8.3	1,431	10.5
	藥癮	576	2.9	409	3.0
	毒癮	84	0.4	82	0.6
	賭癮	6	0.0	6	0.0
	網路成癮	103	0.5	67	0.5
	不詳	14,870	75.7	9,540	69.8
暴力情形	無	3,623	18.4	3,305	24.2
	加害人	1,027	5.2	940	6.9
	受害人	567	2.9	530	3.9
	互毆	94	0.5	61	0.4
	不詳	14,333	73.0	8,838	64.6
居住情形	不詳	7,175	36.5	2,526	18.5
	獨居	3,635	18.5	3,170	23.2
	與家人	6,879	35.0	6,151	45.0
	與他人	1,955	10.0	1,827	13.4
自殺方式	無	1,890	9.6	1,890	13.8
	不詳	16,590	84.5	10,620	77.7
	上吊及窒息	91	0.5	91	0.7
	高處跳下	415	2.1	415	3.0
	農藥	11	0.1	11	0.1
	吸入致命氣體	58	0.3	58	0.4
	溺斃	23	0.1	23	0.2
	食用致命性物質	197	1.0%	197	1.4%
	切穿工具	253	1.3	253	1.9
	槍砲及爆裂物	4	0.0	4	0.0
	其他	80	0.4	80	0.6
	不願透漏	32	0.2	32	0.2
自殺紀錄	不詳	11,392	58.0	6,308	46.1
	無	4,829	24.6	4,340	31.7
	曾自殺	3,423	17.4	3,026	22.1
無效服務	接通即掛	3,094	15.8%	0	0.0%
	打錯電話	2,472	12.6%	0	0.0%
	來電不出聲	401	2.0%	0	0.0%
	回撥失敗	3	0.0%	0	0.0%
整體服務量19,644人次、有效服務量13,674人次					

一、自殺危險族群之分析

112年共有2,113人次之來電求助者具自殺意圖，佔有效服務的15.5%；其中自殺意念者為2,024人次(佔所有具自殺意圖者95.8%)，準備自殺者為40人次(佔1.9%)，正在自殺者為49人次(佔2.3%)。

表二、台北市生命線112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	1,339	63.4%
	男性	774	36.6%
年齡	不詳	175	8.3%
	14歲以下	20	0.9%
	15~24歲	479	22.7%
	25~34歲	561	26.5%
	35~44歲	379	17.9%
	45~54歲	184	8.7%
	55~64歲	178	8.4%
	65歲以上	137	6.5%
自殺意圖	偶有自殺意念	1,099	52.0%
	常有自殺意念	925	43.8%
	準備自殺	40	1.9%
	正在自殺	49	2.3%
個案狀態	曾經來電	1,514	71.7%
	第一次	597	28.3%
	無法判斷	2	0.1%

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	832	39.4%
	家庭成員問題	277	13.1%
	感情因素	217	10.3%
	其他人際關係	147	7.0%
	職場工作壓力	137	6.5%
	慢性化的疾病問題	97	4.6%
	夫妻問題	86	4.1%
	經濟困難	56	2.7%
	學校適應問題	49	2.3%
	債務	45	2.1%
	重要親友亡故	39	1.8%
	生涯規劃因素	27	1.3%
	失業	20	0.9%
	畏罪自殺、官司問題	18	0.9%
	急性化的疾病問題	12	0.6%
	社會抱怨	12	0.6%
	遭受詐騙	11	0.5%
	其他	11	0.5%
	物質濫用(酒藥毒)	8	0.4%
	遭受騷擾	5	0.2%
	遭受暴力	3	0.1%
	資料查詢	2	0.1%
	自殺通報	2	0.1%

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，本會於108年3月21日正式啟動線上即時文字協談服務，112年度即時文字協談共計服務373人次，較111年成長43.5%(111年為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，112年度有31人次依此管道求助，目前尋求函件輔導求助的人數逐

年減少，112年相較111年更是大減了69.3%(111年為101人次)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。

112年台北市生命線網路協談服務量共計404人次，包含即時文字協談與Email函件輔導，求助者背景與狀態分析如下，自表三可見網路輔導之求助者較電話服務

之使用者，絕大多數為女性，佔比高達84.2%；另年齡層明顯下降，34歲以下使用者佔88.1%，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41.3%、25-34歲45.8%)；求助者職業以學生最多(佔30.0%)，其次為服務業(佔22.8%)，兩者相加佔比逾五成。

表三、台北市生命線112年度(1-12月)「網路輔導」個案分析

項目	個案數	百分比
性別		
女性	340	84.2%
男性	62	15.3%
不詳	2	0.5%
職業		
學生	121	30.0%
軍警	2	0.5%
公教	4	1.0%
工	75	18.6%
商	14	3.5%
家管	0	0.0%
自由	5	1.2%
服務	92	22.8%
農	0	0.0%
醫護	0	0.0%
退休	0	0.0%
其他	2	0.5%
無業	70	17.3%
不詳	19	4.7%
個案狀況		
曾經來電	408	85.0%
第一次	71	14.8%
無法判斷	1	0.2%
年齡		
14歲以下	4	1.0%
15~24歲	167	41.3%
25~34歲	185	45.8%
35~44歲	26	6.4%
45~54歲	5	1.2%
55~64歲	1	0.2%
65歲以上	0	0.0%
不詳	16	4.0%

項目	個案數	百分比
婚姻		
未婚	326	80.7%
已婚	3	0.7%
分居	0	0.0%
離婚	4	1.0%
鰥寡	1	0.2%
同居	6	1.5%
不詳	64	15.8%
成癮行為		
無	51	10.6%
酒癮	0	0%
藥癮	25	5.2%
毒癮	0	0%
賭癮	1	0.2%
網路成癮	1	0.2%
不詳	402	83.8%
此刻自殺危機		
不詳	201	41.9%
正在自殺	9	1.9%
準備自殺	14	2.9%
無立即危險	256	53.3%
自殺紀錄		
不詳	62	15.3%
無	78	19.3%
曾自殺	264	65.3%
經濟來源		
工作	202	50.0%
儲蓄/退休金	2	0.5%
綜合社會保障援助	2	0.5%
子女/親屬供養	139	34.4%
配偶供養	0	0.0%
其他	3	0.7%
不詳	56	13.9%

項目	個案數	百分比
教育程度		
小學以下	0	0.0%
國中	20	5.0%
高中	71	17.6%
專科	26	6.4%
大學	210	52.0%
研究所	7	1.7%
博士	0	0.0%
不詳	70	17.3%
居住狀況		
獨居	41	10.1%
與家人	285	70.5%
與他人	24	5.9%
不詳	54	13.4%
精神狀態		
精神患者	325	80.4%
疑似病人	42	10.4%
心智正常	29	7.2%
無法判斷	8	2.0%
就醫方式		
無	18	4.5%
已就醫	285	70.5%
間斷就醫	47	11.6%
拒絕就醫	2	0.5%
不詳	52	12.9%
暴力情形		
無	49	10.2%
加害人	0	0%
受害人	11	2.3%
互毆	0	0%
不詳	420	87.5%

項目	個案數	百分比
自殺意圖		
不詳	128	31.7%
正在自殺	10	2.5%
準備自殺	6	1.5%
常有念頭	138	34.2%
偶有念頭	73	19.3%
無意圖	4	10.9%
自殺方式		
無	63	15.6%
不詳	227	56.2%
上吊及窒息	11	2.7%
高處跳下	42	10.4%
農藥	1	0.2%
吸入致命氣體	0	0.0%
溺斃	2	0.5%
食用致命物質	29	7.2%
切穿工具	21	5.2%
槍砲及爆裂物	0	0.0%
其他	4	1.0%
不願透漏	4	1.0%

項目	個案數	百分比
個案主述		
憂鬱傾向、憂鬱症或其他精神疾病	202	50%
其他人際關係	40	9.9%
感情因素	22	5.4%
職場工作壓力	19	4.7%
家庭成員問題	17	4.2%
學校適應問題	14	3.5%
慢性化的疾病問題	6	1.5%
社會抱怨	4	1.0%
其他	4	1.0%
急性化的疾病問題	3	0.7%
生涯規劃因素	3	0.7%
經濟困難	2	0.5%
夫妻問題	1	0.2%
物質濫用(酒、藥、毒品)	1	0.2%
失業	1	0.2%
債務	1	0.2%
遭受騷擾	1	0.2%

項目		個案數	百分比
遭受暴力		1	0.2%
遭受詐騙		1	0.2%
畏罪自殺 官司問題		1	0.2%
資料查詢		1	0.2%
自殺通報		1	0.2%
重要親友亡故		0	0.0%
兵役因素		0	0.0%
無效 服務	接通即掛	45	11.1%
	來電不出聲	11	2.7%
	回撥失敗	2	0.5%
	打錯電話	0	0.0%
總計		404人次	

參、結論

112年電話協談服務量較111年下降4.3% (873人次)，為近三年最低，但自殺意圖服務量卻逐年增長，112年自殺意圖服務量成長11.6%(增加219人次)，顯示雖求助1995熱線電話的民眾減少，但1995熱線仍為國人熟知且願主動求助的自殺防治資源。若以自殺意圖強度來看，112年自殺意念及準備自殺者皆較過去兩年增加，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。線上的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，112年線上共有78件即時危機介入之案件，其中76件於個案來電當下順利解除致命風險，獲救率高達97.4%。

電話協談服務量雖逐年下降，但112年即時文字協談服務(373人次)較111年成長43.5%(111年260人次)，此成長趨勢值得關注。而文字協談服務的求助者年齡層明顯下降，34歲以下使用者佔94.1%，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42.1%、25-34歲46.9%)。

112年衛福部安心專線服務成果

主任 蘇達筠

本會承接112年衛福部安心專線服務計畫，期末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>安心專線>112年度安心專線成果報告」下載。

一、背景說明

98年1月1日起，台北市生命線協會（以下稱本會）承接衛生署安心專線之自殺防治業務，配合本會的《台灣eSOS個案處理系統》及內部接線流程與訓練模式，能夠有效辨別民眾來電需求，針對不同類型來電者提供個別化服務。本會承接安心專線服務計畫起，各項服務數據皆穩定提升，顯示安心專線有效發揮心理諮詢熱線之角色與功能，同時透過不斷修正讓各種電話心理諮詢或轉介模式，第一時間滿足不同來電者的所需。

表一：112年度有效服務來電者特性

112年1-12月安心專線		有效服務量	佔比	協談時間
危機處理		1,066	1.1%	24.3
具自殺意念		19,597	20.0%	23.3
正在自殺		793	0.8%	23.0
個案狀況	曾經來電	79,474	81.2%	13.7
	初次來電	18,404	18.8%	18.6
	無法判斷	46	0.0%	3.8
性別	女性	65,961	67.4%	15.2
	男性	31,963	32.6%	13.6
	不詳	0	0.0%	-
年齡	14歲以下	688	0.7%	15.6
	15~24歲	16,110	16.5%	17.6
	25~34歲	21,271	21.7%	16.8
	35~44歲	19,002	19.4%	15.0
	45~54歲	16,646	17.0%	13.5
	55~64歲	10,883	11.1%	13.1
	65歲以上	4,448	4.5%	12.5
	不詳	8,876	9.1%	8.5
班別	07:00-11:00(4小時)	14,207	14.5%	12.5
	11:00-15:00(4小時)	17,698	18.1%	13.2
	15:00-19:00(4小時)	20,129	20.6%	12.9
	19:00-23:00(4小時)	22,188	22.7%	14.6
	23:00-07:00(8小時)	23,702	24.2%	18.5
有效服務量總計		97,924	100.0%	14.6

二、112年服務成效

(一) 整體來電者特性

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」，無效服務包括主要問題為接通即掛、打錯電話、來電不出聲；有效服務則為其他所有主要問題的電話諮詢。

統計自112年1月1日起至112年12月31日為止，服務量共計有114,138通電話，若扣除無效服務後，有效服務占整體服務量的85.8%（n=97,924），無效服務則占整體服務量的14.2%（n=16,214）。以下就有效服務量進行分析：

有效服務的協談內容，前五項主要問題依序為憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病（37.0%）、家庭成員問題（11.2%）、其他人際關係因素（7.5%）、感情因素（4.9%）、資料查詢（3.9%）。在無效服務者當中，則以接通即掛（10.9%）占最多數。

表二：有效服務協談內容

分類		項目	次數	整體	男性	女性
				有效服務占比		
有效服務	情感/人際關係	夫妻問題	3,113	2.7%	2.1%	3.7%
		家庭成員問題	12,800	11.2%	9.7%	14.7%
		感情因素	5,631	4.9%	5.5%	5.9%
		重要親友亡故	848	0.7%	0.8%	0.9%
		其他人際關係	8,512	7.5%	7.9%	9.1%
	精神健康/物質濫用	憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病	42,234	37.0%	43.7%	42.8%
		物質濫用(酒、藥、毒品)	437	0.4%	0.8%	0.3%
	工作/經濟	職場工作壓力	4,547	4.0%	4.5%	4.7%
		失業	1,288	1.1%	2.1%	0.9%
		債務	584	0.5%	1.2%	0.3%
		經濟困難	1,300	1.1%	2.0%	1.0%
	生理疾病	慢性化的疾病問題	2,619	2.3%	2.5%	2.7%
		急性化的疾病問題	655	0.6%	0.6%	0.7%
	校園學生問題	學校適應問題	1,129	1.0%	1.1%	1.2%
		生涯規劃因素	829	0.7%	1.1%	0.7%
	迫害問題	遭受騷擾	262	0.2%	0.1%	0.4%
		遭受暴力	219	0.2%	0.2%	0.3%
		遭受詐騙	513	0.4%	0.6%	0.5%
	其他	兵役因素	6	0.0%	0.0%	0.0%
		畏罪自殺、官司問題	736	0.6%	1.1%	0.6%
		社會抱怨	1,543	1.4%	2.1%	1.3%
		資料查詢	4,498	3.9%	5.8%	4.0%
		其他	1,967	1.7%	2.3%	1.9%
	第三者服務	自殺通報	1,654	1.4%	2.2%	1.4%
有效服務量總計			97,924	85.8%	100.0%	100.0%
無效服務	未協談	接通即掛	12,415	10.9%	76.3%	77.3%
		來電不出聲	1,513	1.3%	7.1%	8.8%
		打錯電話	1,179	1.0%	11.0%	9.3%
		回撥失敗	1,107	1.0%	5.5%	4.7%
無效服務量總計			16,214	14.2%	100.0%	100.0%
整體服務量總計			114,138		100.0	

(二) 自殺企圖來電者特性

112年1-12月來電具自殺意圖者為19,597人次，佔整體服務量的17.2%，有效服務量的20.0%，其中包含具有自殺意念者（n = 18,492，佔有效服務18.9%），準備自殺者（n = 312，0.3%）與正在自殺者（n = 793，0.8%）。

1. 來電者背景分析

具自殺意圖者於白天班來電占25.2%（n = 4,940），

小夜班占39.6%（n = 7,757），大夜班則占35.2%（n = 6,900）。女性占具自殺意圖來電者的67.3%（n = 13,190），男性則占32.7%（n = 6,407）。具自殺意圖來電者中，以25~44歲者的青壯年族群最多，41.1%（n = 8,059），其次為15~24歲，占28.1%（n = 5,497）；再次為45~64歲，占22.1%（n = 4,322）。65歲以上者占3.2%（n = 633）。若將自殺意念與年齡層進行交叉分析，卻發現24歲以下來電者中有自殺意圖之比例高於其他年齡層。

表四：自殺企圖來電者背景

具自殺意圖者		來電數	占比	協談時間
來電時段	07:00-11:00(4小時)	2,177	11.1%	22.0
	11:00-15:00(4小時)	2,763	14.1%	21.8
	15:00-19:00(4小時)	3,307	16.9%	20.9
	19:00-23:00(4小時)	4,450	22.7%	21.9
	23:00-07:00(8小時)	6,900	35.2%	26.2
性別	女性	13,190	67.3%	23.3
	男性	6,407	32.7%	23.1
年齡	14歲以下	292	1.5%	21.6
	15~24歲	5,497	28.1%	23.2
	25~44歲	8,059	41.1%	24.1
	45~64歲	4,322	22.1%	22.4
	65歲以上	633	3.2%	21.0
	不詳	794	4.1%	22.2
總計		19,597	100.0%	23.3

表五：自殺意念與年齡層分析

	年齡層						總和
	< 14歲	15~24歲	25~44歲	45~64歲	> 65歲	不詳	
個數	292	5,497	8,059	4,322	633	794	19,597
在 自殺意圖之內的	1.5%	28.1%	41.1%	22.1%	3.2%	4.1%	100.0%
在 年齡層 之內的	33.9%	31.2%	18.0%	14.1%	12.3%	5.3%	17.2%
整體	0.3%	4.8%	7.1%	3.8%	0.6%	0.7%	17.2%

2. 具自殺意圖者之平均協談時間

自殺意圖來電者的平均協談時間為23.3分鐘，相較於無自殺意圖者（10.5分鐘），接線人員花了2.2倍的時間在具自殺意圖者身上，用以釐清自殺意圖者目前的自殺危機，進而提供必要的協助或轉介。

3. 具自殺意圖者之協談內容

具自殺意圖者之協談內容，前五項主要問題依序為憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病（占49.5%）、家庭成員問題（占13.4%）、感情因素（占7.4%）、其他人際關係（占5.0%）、夫妻問題（占4.0%）。

表六：具自殺意圖者之協談內容

分類	項目	具自殺意圖		不具自殺意圖	
		人次	百分比	人次	百分比
情感/人際關係	夫妻問題	791	4.0%	2,322	3.0%
	家庭成員問題	2,619	13.4%	10,181	13.0%
	感情因素	1,458	7.4%	4,173	5.3%
	重要親友亡故	285	1.5%	563	0.7%
	其他人際關係	977	5.0%	7,535	9.6%
精神健康/物質濫用	憂鬱傾向或其他精神疾病	9,694	49.5%	32,540	41.5%
	物質濫用	103	0.5%	334	0.4%
工作/經濟	職場工作壓力	770	3.9%	3,777	4.8%
	失業	242	1.2%	1,046	1.3%
	債務	295	1.5%	289	0.4%
	經濟困難	453	2.3%	847	1.1%
生理疾病	慢性化的疾病	504	2.6%	2,115	2.7%
	急性化的疾病	95	0.5%	560	0.7%
校園學生問題	學校適應問題	303	1.5%	826	1.1%
	生涯規劃因素	125	0.6%	704	0.9%
迫害問題	遭受騷擾	61	0.3%	201	0.3%
	遭受暴力	64	0.3%	155	0.2%
	遭受詐騙	198	1.0%	315	0.4%
其他	兵役因素	2	0.0%	4	0.0%
	畏罪自殺、官司問題	260	1.3%	476	0.6%
	社會抱怨	159	0.8%	1,384	1.8%
	資料查詢	47	0.2%	4,451	5.7%
	其他	26	0.1%	1,941	2.5%
第三者服務	自殺通報	66	0.3%	1,588	2.0%
有效服務量總計		19,597	100.0%	78,327	100.0%

(三) 近三年同期成果比較

安心專線自98年開始由本會負責承接，承接後在整體接聽量與自殺意念來電比例的指標上較過去提升許多，顯見安心專線越來越成為全國民眾主要求助的心理諮詢及自殺防治熱線。

1. 接聽量之比較

安心專線自108年7月1日啟動1925簡碼服務，衛福部擴大宣傳安心專線，安心專線來電量明顯增加，從過往每月6,500-7,500通，增加至每月8,000通以上，今年

每月皆接聽超過9,000通，月服務量達9,511通。110年起新冠肺炎疫情席捲全球，本土疫情嚴峻時刻，安心專線皆會接獲眾多民眾來電詢問防疫政策，服務量也隨之暴增，高峰時每月接聽超過10,000通以上。112年隨著疫情趨緩，民眾開始漸漸習慣與病毒共存，對疫情的焦慮感降低，政府也逐步取消各項強制性的防疫政策，為此，安心專線疫情相關來電大幅減少，也造成整體服務量下降，降幅為9.5%。

表七：近三年接聽量比較

	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
110年	8,580	8,048	9,195	8,906	11,828	11,771	10,939	10,083	9,443	9,210	8,678	8,969	115,650
111年	9,379	8,155	9,962	10,621	15,135	12,009	10,546	10,172	10,154	10,436	10,181	9,389	126,139
112年	9,060	9,216	9,725	9,160	9,847	9,318	9,951	10,191	9,450	9,738	9,301	9,181	114,138

2. 自殺意圖者之比較

表八：110-112年不同程度自殺意圖來電者之人數與比例

		自殺念頭	計畫自殺 (準備中)	正在自殺 (進行中)
110年	人次	17,255	297	556
	比例	14.9%	0.3%	0.5%
111年	人次	16,705	216	687
	比例	13.2%	0.2%	0.5%
112年	人次	18,492	312	793
	比例	16.2%	0.3%	0.7%

各年度自殺意圖、準備自殺、正在自殺來電者之占率落差不大，皆以自殺意念者最多，其次為正在自殺者，準備自殺者最少，112年來電具自殺意圖者為19,597人次，佔整體服務量的17.2%，其中自殺意念者佔整體服務量之16.2%，準備自殺佔0.3%，正在自殺佔0.7%。

進一步分析近三年自殺意圖來電人次，發現過去兩

年新冠肺炎疫情影響，疫情高峰時大量民眾來電諮詢防疫政策，致使資料查詢服務量大幅增加，排擠效應可能引發自殺意念者來電量及佔比皆有下降；今年疫情相關來電明顯趨緩，安心專線回歸心理諮詢功能，112年自殺意圖來電量及佔比為近三年最高，且相較111年同期無論自殺意念、準備自殺、正在自殺服務量及佔比皆有所提升。

(四) 結論與建議

1. 疫情來電趨緩，一般重複來電增加

國內新冠肺炎疫情已邁入第三年，有別於前兩年民眾對疫情的恐慌焦慮，政府需因應疫情變化，擬定、更新防疫措施，安心專線因此被視為疫情心理健康政策的重要一環。110-111年本土疫情高峰時，安心專線來電量也隨之暴增，惟諸多疫情相關來電者之協談主題，並非心理層面困擾，而是因防疫專線打不通，來電詢問各項防疫政策，111年新冠肺炎相關來電中，78.9%為「資料查詢」。112年隨著後疫情時代來臨，政府也成功帶領民眾從封控的防疫對策走向與病毒共存，諮詢防疫政策之來電大幅降低，「資料查詢」的來電明顯下降，其於有效服務量之佔比從111年的17.2%下降至112年的3.9%。

然雖疫情來電對安心專線的影響降低，但從話務系統資料來看112年度各月份一般個案來電量(進線量)趨勢，可發現今年下半年的來電明顯高於上半年，上半年一般個案每月平均來電量為15,648通，下半年則增加至17,089通，成長9.2%，而整體服務量分析顯示79.9%為重複個案。可見過往頻繁且重複來電者占線問題又再度重現，如何避免排擠效應，提昇一般心理諮詢求助的進線率，使安心專線服務內涵回歸原有建置目的，以「心情急診室」為形象概念，提供「自殺防治、心理諮詢」功能，值得省思。

2. 自殺相關服務量增加

安心專線自100年起每年皆有超過15%的來電者具自殺企圖。近兩年受疫情影響諸多來電數據分布趨勢較往年不同，現疫情趨緩，民眾對疫情的焦慮擔憂緩和，使疫情對安心專線服務的影響明顯降低，各項數據漸回復過往趨勢。112年自殺意圖來電量及佔比為近三年最高，顯示疫情高峰期湧入大量的資料查詢來電，確實可能造成排擠效應，影響一般心理諮詢求助者的進線率。另社團法人台灣自殺防治學會資料顯示，我國自殺率經歷連續兩年下降，111年開始略升，加上全球仍持續受肺

炎疫情及烏俄戰爭影響，景氣低迷、通貨膨脹，建議政府應持續推動各項自殺防治政策，以有效預防自殺率的上升。

3. 提供青少年族群適切服務

具自殺意圖的來電者(N=19,597)中，以25-44歲(N=8,059、41.1%)最多，15-24歲(N=5,497、28.1%)次之，45-64歲(N=4,322、22.1%)第三，65歲以上(N=633、3.2%)第四及14歲以下(N=292、1.5%)最少，此分布與整體來電相符但排序略異。若將自殺意念與年齡層進行交叉分析，14歲以下與15-24歲者於112年之有效服務量合計僅16,798人次，佔17.2%，但24歲以下年齡層內有自殺意圖的比例卻高達34.5%(N=5,789)，此與近來國內青少年及學生自殺問題日益嚴重且引發社會關注之社會現象相符。據衛福部的數據顯示，10-14歲、15-19歲兩個年齡層的青少年，自殺死亡率(每十萬人口)自十年前的0.3、2.6，到111年已經增加到1.6、5.4，相比國人自殺死亡率十年來落在15.1到16.4之間，可見青少年的自殺死亡率逐步攀升的明顯趨勢。

若針對兒童及青少年族群(14歲以下及15-24歲)之有效服務(N=16,798)進行分析，可發現24歲以下自殺意圖來電者(N=5,789)之主述問題，以憂鬱傾向、罹患憂鬱症或其他精神疾病最多(3,276人次、56.6%)，占比超過5成，其次為家庭問題(707人次、12.2%)，第三為感情問題(565人次、9.8%)，發現精神疾病及情緒困擾、親密關係是引發青少年自殺意念的重要因子，親密關係包含感情、家庭因素。此也與衛福部分析年輕族群自殺人口比例增加原因可能與網路使用、家庭風險、精神共病有關之結果相符。建議政府有關單位持續加強青少年族群的自殺防治措施，如針對24歲以下者制訂可擴大觸及年輕族群之宣傳策略；提升年輕人心理健康意識，願積極關注自身身心健康及情緒狀態，勇於求助可近性與方便性較高之自殺防治相關資源，如學校或社區之心理諮商資源及1925免付費心理諮詢熱線等。

112年義工團回顧

新春團拜

在疫情過後的第一次新春團拜上，志工們帶著滿滿的期待和笑容來到中心。大家一到場，紛紛拿出自己準備的好菜，有烤雞、披薩各類美食，蛋糕甜點應有盡有，滿桌美味誘人。每一道菜背後，都是志工們對生活的熱愛，大家互相分享，品嚐。

長久未聚會的志工們坐在一起，談笑風生，互道新年的祝福。特別感謝秀霞姐的手語表演，她用溫暖的歌詞和優美的身姿演繹「聽我說謝謝你」，讓我們回想起疫情期間大家仍在崗位上付出的場景，熱淚盈眶地彼此相視而笑。疫情改變了很多，唯一不變的是我們的心。

這場團拜不僅僅是一次聚會，更是一次共同迎接新希望的重要時刻。我們彼此分享了食物、笑聲和真摯的祝福，疫情讓我們更加珍惜這些平凡而美好的時刻。



新春團拜-隨音樂起舞



新春團拜-薩克斯風演出

歡樂春遊

5月6日，我們舉辦了一場超級歡樂的春遊！當天有37位志工和6位家屬一同來探索台灣的文化和美景。

半夢半醒中，我們首先來到了談文火車站。這個有趣的地方彷彿是時光隧道的入口，滿是懷舊的木造建築和獨特的火車文化。站台上，感受到了火車對當地人生活的重要性，還有那種充滿浪漫的舊時光氛圍。

接著，我們來到了好望角，這裡可是眺望大海和風車的絕佳地點哦！風車在微風中悠然轉動，與湛藍的海天交相輝映，讓我們彷彿置身於一幅大自然的畫中景。

中午，我們來到了苗栗東里家風古厝，享受了一頓超豐盛的古早味自助餐。這裡的古厝保存完好，到處充滿懷舊氛圍，還是許多電視劇的取景地呢！品嚐了道地



春遊-一起出遊去

的台灣美食，還在古厝的巷弄間漫步，發現了好多超驚喜的角落和景致。餐後，志工們還準備了一場超精彩的古裝相親爆笑劇，他們穿上古裝，演繹了一些生動有趣的情節，全場笑聲不斷，氣氛格外熱鬧！

下午，我們來到了心離居享受美好的下午茶時光。這裡的甜點和茶飲都超精緻，還有專業的導覽員介紹這裡的木雕藝術作品。特別為當季的壽星們準備的生日慶祝活動，算是一個小驚喜，大家都很开心。

這一天的天氣超級好，整個活動充滿歡樂和溫馨，從早到晚笑聲不斷。這次春遊不僅讓大家深入體驗了台灣的文化和美食，更加深了我們彼此之間的情誼與聯繫。期待下一次的旅程，帶著更多歡笑和美好回憶！



春遊-古裝笑劇表演

中秋賞月

7月30日，史無前例的、期待中的頂樓聚會，義工團共同參與彼此分工，在在把每一份細微的小事，盡力完成，蔡老大更是細看每一環節，一一指導，一群人齊心的計畫、採買、布置，並沉浸在開心工作中，這就是我們這群，凡事絕不推託，齊聚團員，不分彼此。

小楊老師的體適能活動，讓同工們深入了解自己的

身體需如何調整、保持，真是欲罷不能。

社區的排舞律動更是把活動帶入高潮，天公作美，頂樓的美景，罕見的藍月，細細燈條點綴無數星空，開玉總幹事的相挺，同工們的支持，大夥欲罷不能，不畏暑氣逼人，美麗的月色竟讓人依依不捨，盼聚會活動是持續的，大家許願，明年中秋讓聚會再延續。



中秋節-齊聚一堂賞月

望年會

一年一度重頭戲，生命線全體大動員，無一人置身事外，忙碌、喜悅、緊張、汗水全都寫在臉上，一早的會場布置、舉行會員大會，提醒會員投票、選出新團長，統計票數、大夥全神貫注，每個環節小心翼翼。

銘烈大哥在職的最後一天，仍然不忘職責，提醒義工團所有團員戰戰兢兢，表演前特別邀請秀霞姊擔任指導總監，一一調整每位團員手勢、表情、姿勢、位置，更大力支援所有服裝配置，花費無數時間，聚集大家練習再練習，只為了在望年會中，能將活動達到盡善盡美。

團員中更是有人持續練習到在睡夢中，還唱著…….

送給你小心心，送你花一朵，你在我生命中，太多的感動
你是我的天使，一路指引我，無論歲月變幻，愛你唱成歌
聽我說 謝謝你，因為有你 溫暖了四季，
謝謝你 感謝有你，世界更美麗
我要謝謝你 因為有你，愛常在心底，
謝謝你 感謝有你，把幸福傳遞…….

在生命線中，愛是延續著，愛是付出與奉獻，我們更知道，雖然平日不常見面，但我們了解，我們的手是相攜的，心是相連結的，這都要謝謝會長、總幹事、及中心所有行政同工、志工們的無私奉獻，真誠的從心底，跟大家說聲『謝謝你，有你真好』。



望年會-義工團成員

37期義工受訓心得

張小姐

由於工作關係，無法參加全程宿營，尤其這是可以見到和認識37期所有同學的機會，感到相當可惜，也因為這樣的可惜，想說在晚會活動時一定要盡全力參與活動來彌補。

晚會相當熱鬧有趣，衷心感謝活動組的同學用心策畫，但最有趣的是因為有輸贏，讓我見識到同學們的其他面向。原來大家在中心上團體課程的時候，都是拿出自己最冷靜的一面，當然也是因為學習的內容很需要極度專注和平靜的狀態，但在晚會上，大家充滿活力和衝勁，使出渾身解數的希望自己的小隊能獲勝，這和平常的狀態，反差真的太大了，但這也證明了同學們各個允文允武，動靜皆宜。

隔天一早就有課程，前一晚暢聊整晚的同學們仍精神奕奕地來上課，因為這是大家接主機前的最後一次團體課程，所以，不只是同學們緊抓住催化員詢問各種狀況該如何反應，催化員也提供了四大評估，並請我們就這四大評估練習羅列問句，讓我們在接主機的旅程中，有基本的指南針不致迷失方向。

在接主機前的「行前教育」後，中心開放了Q&A

並有問必答。有人擔心無法掌握通話時間，無法有效對談；有人擔心若遇到經濟上有困境的個案，該如何提供協助；有人擔心旁聽的經驗不夠充分，沒有足夠的底氣接主機，希望能增加旁聽機會……等等。同學們的問題雖然各式各樣，但其實都是在擔心自己新手上路，不慎會傷害中心或傷害個案，而這些擔心，包裹的其實都是炙熱的助人之心，雖然我自己也是義工培訓的一份子，但看到同學們，無論是發問或是問題討論，眼神都散發著耀眼的光芒。

當然，中心耐心且完整的回覆，除了想盡可能降低我們接線的不安外，也讓我們感受到中心竭誠歡迎我們加入生命線這個溫暖的大家庭。

從一階至今，同學們都有的最大感受，即是在助人前，我們感覺先被這些課程幫助了，收穫了許多，所以，在此向中心、各位講師、各階的催化員，致上十二萬分的謝意。也讓我們體會學海無涯，相信我們在這條助人的路上，還是需要持續不斷的從課程、個案、督導以及其他前輩身上學習，不斷的自我覺察和成長，才能成為既有自助能力，又能助人的助人者。

112年度全年捐款徵信

姓名	金額
十方菩薩	\$50
王允中	\$47,000
王振弘	\$7,000
王振堂	\$241,700
王瀚英	\$6,000
世豐工程有限公司	\$10,000
台北捷運公司企業工會	Nautica 保冷熱背袋包10個
巨匠電腦股份有限公司	\$7,000
巨馨機械有限公司	\$70,000
江素華	\$60,000
吳正浩	\$22,000
吳孝恩	\$3,550
吳春生	\$47,000
吳家綺	\$3,550
吳淑芬	\$2,000
李玥	\$5,000
李嫻 華心惠	\$6,000
周志誠	\$70,000
周宗毅	\$12,000
周彰賢	\$20,000
林文進	\$47,000

姓名	金額
林芊緯	\$500
林凌範	\$100
林澤州	\$6,000
林興 林黃金蘭	\$4,000
南怡君	\$50,000
施淑娟	\$100
柯良明	\$3,000
財團法人台北市林坤地仁濟文教基金會	\$150,000
財團法人台北市達康慈善基金會	\$40,000
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
高千惠	\$100
張中周	\$47,000
張秋香	\$1,000
張碧娥	\$200
莊文欽	\$47,000
許進鈺	\$1,000
郭俊良	\$47,000
都省瑞	\$80,000
陳李滿意	\$200
陳怡君	\$200

姓名	金額
陳俊安	\$2,000
陳冠璋	\$1,000
陳素蓉	\$7,000
勝方精密股份有限公司	\$70,000
游春麗	\$15,000
無名氏	\$10,875
程長和	\$70,000
黃杉榕	\$47,000
黃美惠	\$10,000
黃國欽	\$47,000
黃逢榮	\$200
黃瓊萱	\$1,600
楊久瑩	\$575
楊宜芬	\$6,000
楊俊欣	\$3,800
楊俊勇	\$3,800
楊思恬	\$3,800
楊凱傑	\$3,000
楊斯貽	\$3,800
瑞賢實業股份有限公司	\$80,000
葛泰德	\$500
詹丰隆	\$200
資通電腦股份有限公司	\$170,000
趙尹婕	\$2,700

姓名	金額
趙美惠	\$1,000
趙梓妘	\$2,700
劉榮洲	\$115
歐毓珍	\$3,000
潘文傳	\$3,000
潘柏君	\$3,000
潘柏愷	\$3,550
潘柏嘉	\$3,550
潘淑美	\$600
蔡阿榮	\$300
蔡春滿	\$1,000
蔡麗鳳	\$47,000
鄧羅春梅	\$500
鄭夙惠	\$70,000
鄭金卑	\$47,000
鄭愛齡	\$2,600
盧品順 鄭響鎔	\$500
蕭崑霖	\$200,025
鍾梁權	\$40,000
簡利珊	\$12,000
薩摩亞商信源全球有限公司台灣分公司	\$47,000
魏秀珊	\$50,000
蘇俞靜	\$14,000
驪暉實業股份有限公司	\$40,000



社團法人台北市生命線協會

Lifeline Association, Taipei

地址：104台北市松江路65號11樓

Tel：(02) 2502-4242 Fax：(02) 2502-4343

本會捐款收據核准字號(70)財北國稅台字第33121號。

感謝您願意捐款贊助本會諮商輔導及自殺防治工作經費，僅提供下列捐款方式：

■ 單次捐款

請至銀行或郵局填單匯款 或 填具「信用卡捐款授權書」

■ 定期定額捐款：月捐／數月捐／年捐

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

說明：

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

■ 捐款帳號

郵政劃撥：戶名：社團法人台北市生命線協會

郵政帳號：0106188-6

銀行電匯：戶名：社團法人台北市生命線協會

華南銀行長安分行 008-145200437995

戶名：社團法人台北市生命線協會

中國信託城東分行 822-071540192575

一、捐款人資料（開立收據與徵信之用，請務必詳填）

填表日期： 年 月 日

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

二、轉帳方式／表單

信用卡捐款授權書

信用卡別	☐ VISA ☐ MASTER ☐ JCB		
信用卡卡號	____ - ____ - ____ - ____ - ____		
卡片有效期限	____ / ____ (月 / 年)	卡片背面末 3 碼	____

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

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

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

☐ 不定期捐款。本次捐款新台幣____ 元整

本次簽名授權僅供捐款社團法人台北市生命線協會使用

持卡人簽名 _____ (與信用卡背面簽名相同) 日期 _____

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

銀行轉帳授權書

本人同意提供下列銀行帳戶：

□□□-□□□□□□□□□□□□□□

(銀行代號)

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

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

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

請蓋原開戶印章

捐款人簽名 _____

※列印本表一式2份，印章或簽名須為正本。(影印無效)

掛號郵寄至： 104 北市松江路 65 號 11 樓 台北市生命線協會收

--

守護生命 不能沒有你

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



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

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

◎寄款人請注意背面說明
◎本收據由電腦印錄請勿填寫

郵政劃撥儲金存款收據

收款帳號戶名	
存款金額	
電腦記錄	
經辦局收款戳	