

2014 年全國生命線 服務統計分析

總會 秘書處

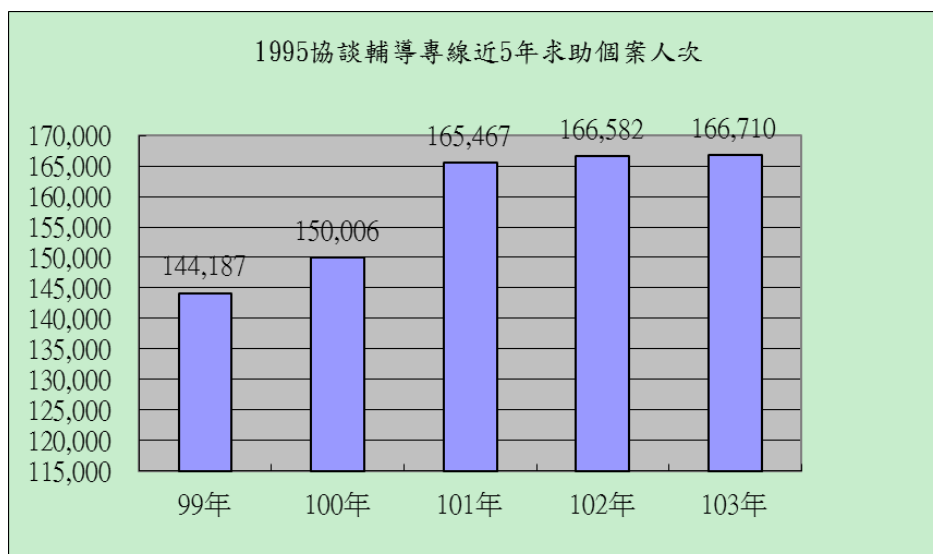
「千里一線牽，幫助在耳邊」是生命線自從 1969 年開線以來不變的服務初衷。因此，只要民眾運用手邊的電話或手機撥打『1995』四個號碼，不論何時何地，都有電話另一端的協談人員用心傾聽。希望在其生命困頓之處，協助民眾重新找到希望及力量。

過去一年，本會與全國 23 個生命線持續共同致力於協談能力的提昇，並落實專業服務的提供。面對社會種種議題的協談需求，除了透過 1995 協談專線推動服務以外，更進一步深入各地的服務。除了積極推動心理衛生工作，也成功扮演自殺防治守門員的角色。根據統計，2014 年生命線協談志工人數約 3,000 名，提供電話協談服務達 166,710 人次。有關各項來電資料分析分述如下：

壹、個案總數—

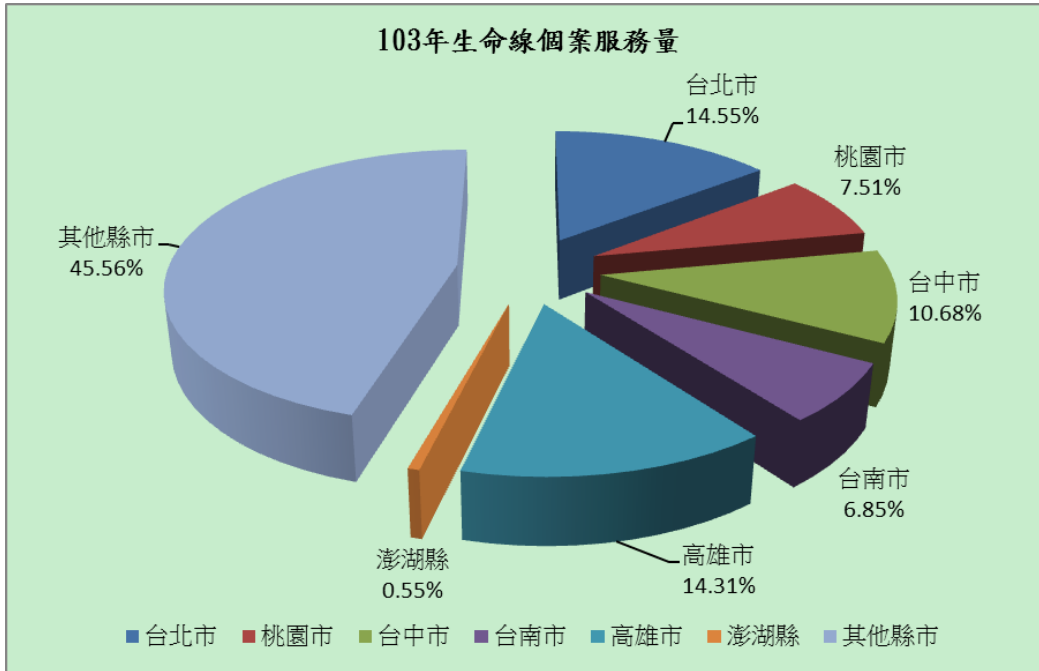
根據本會 1995 專線近五年的服務統計來看，2010 年服務總數不到 14 萬 5000 人次、2011 年首度突破 15 萬、2012 年則是超過 16 萬 5000 人次、2013 年更有 16 萬 6582 人次使用服務、2014 年則再增加到 16 萬 6710 人次使用服務。五年來的服務總數雖然仍然呈現上升的樣態，唯最近三年亦呈現緩升接近持平的傾向。對照其他國內助人熱線的服務數量統計，亦呈現類似的情形。

平均計算下來，2014 年每天約有 400 多通電話從遭逢生命困境或生活壓力的人手中撥出，並由生命線的服務中得到支持與陪伴，進而發展出面對困境的勇氣。另一方面，對照我國近五年來自殺率緩步下降的可喜情形以及生命線維持大量服務人次的狀況來看，生命線的熱線服務確實是捍衛國人生命的重要防線之一。



貳、各協會服務區域服務概況—

在服務區域統計方面，2014 年仍然以台北市、新北市、台中市、台南市、以及高雄市等五都，加上桃園縣（準直轄市，於 2014 年底升格為桃園市）為服務次數最多的六個區域，符合人口與服務需求比例。此外，值得進一步觀察的是澎湖縣，除了連續五年的服務量攀升之外，2014 年更比 2013 年多出一倍有餘。雖然澎湖整體的服務量無法跟人口數眾多的六都相比，但是對照過去的服務統計顯示出澎湖地區使用生命線服務的民眾的確日漸增多。至於是否有當地特有的心理健康等相關議題值得關注，需要進一步觀察與追蹤。

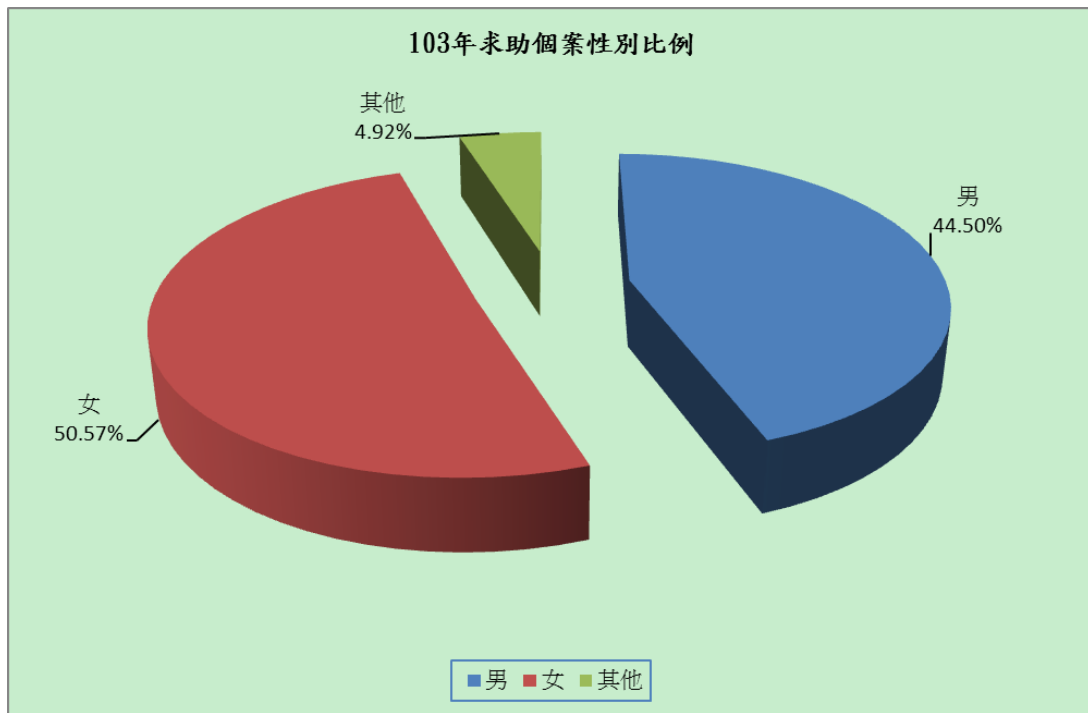


參、服務使用者基本資料—

一、性別—

2014 年度服務使用者之中男性共有 74,191 人，約占總數的 44.5%、女性共計 84,309 人，約為總數的 50.57%。歷年來生命線所服務的民眾當中始終以女性居多數，或許女性對於情感性表達的需求較男性為高，對尋求幫助的接受度高，較容易運用資源取得協助；相對的，也顯示出男性比女性更不習慣運用類似管道來解決或舒緩自己的困境。

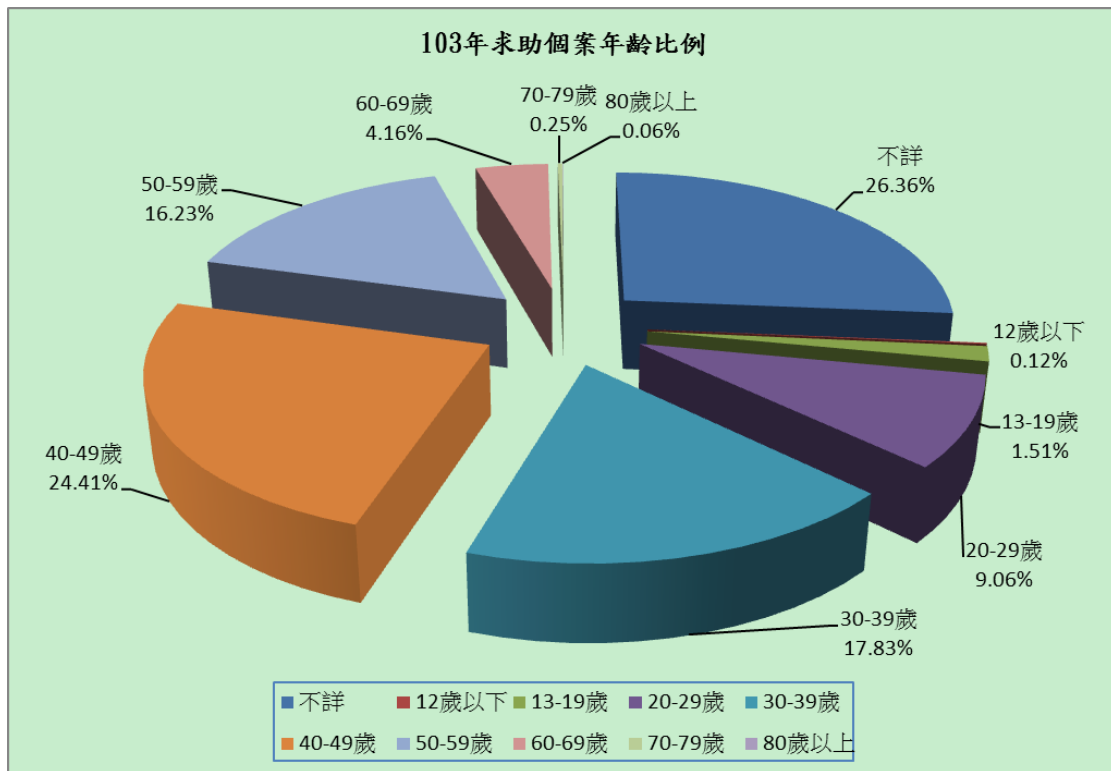
進一步觀察過去五年來的服務使用者性別比例，發現男性使用者比例起伏不定，約佔 41.3%~44.5%不等，顯示出「如何促進男性多加使用生命線服務」仍為未來生命線的工作挑戰。



二、 年齡一

2014 年的服務對象仍以 40-49 歲的人最多，有 40,697 人，占 24.41%；另外，30-39 歲的人則有 29,728 人使用服務，共占 17.83%；50-59 歲共有 27,057 人，占 16.23%。三者加起來約占 58.47%，顯示生命線服務對象的主要年齡層大都集中在 30~59 歲。一般而言，這個年齡層的主要挑戰在於：不僅要照顧自我，更要照顧家庭以及投入下一代。因此，來自工作、家庭以及各方面的壓力就顯得比其他年齡層要來得複雜而難解，運用社會資源以協助釋放壓力的必要性也就更顯迫切。

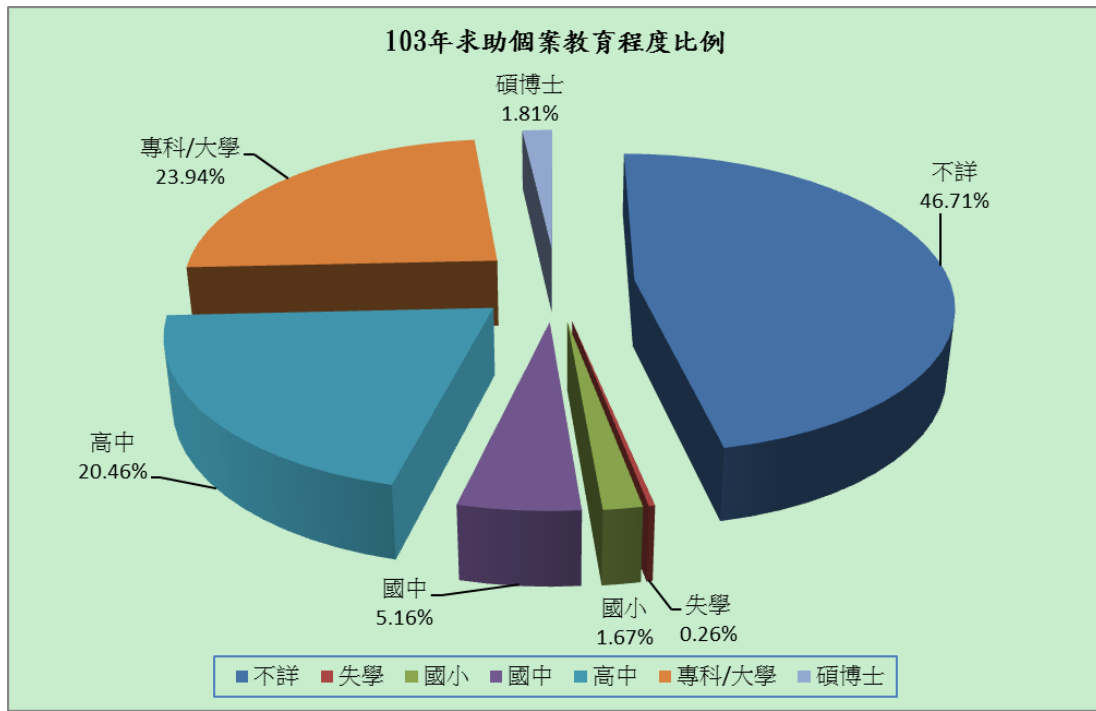
進一步觀察過去五年資料，發現 60 歲以上的老人，也就是全世界自殺防治的重點人口群體使用生命線服務的比例雖然從 2.18% 上升到 4.47%，但仍不夠理想，相信未來生命線如何針對銀髮族群提出更妥適的服務以獲得長輩的認可的確是一個重大任務。此外，面對年輕世代幾乎不以電話作為溝通工具的現象，生命線也觀察到使用生命線服務的年輕族群快速的減少，取而代之的，是網路社群、電子郵件、或者聊天室轉貼到各生命線尋求服務的數量日漸增加。如何開拓更多元的服務管道與方式以符合不同世代之需求，是生命線的下一個課題。



三、教育程度一

在全部的服務使用者當中，具有專科或大學學歷的人為 3 萬 9906 人，占 23.94%，是比例最高的一群人；高中學歷之人數為 3 萬 4102 人，占 20.46%，兩者合計約占 44.39%。顯見生命線服務對象的教育程度集中於高中至大學，比照我國目前之平均教育水準而言，應可推估是具有較高教育水平者較會善用社會資源幫助自己，也說明我國教育普及及程度提昇情形相當明顯。

就發展的觀點而言，台灣既然已經是高教育水準的國家，透過終身學習或者社會教育等管道教育民眾成為自殺防治守門人以及心理健康促進者的條件就更加成熟。期待政府相關單位能回應「預防勝於救援」的概念，投注足夠之三級預防資源，使民眾普遍獲得足夠之知識與應用能力，將可使台灣的心理素質再往上提升。

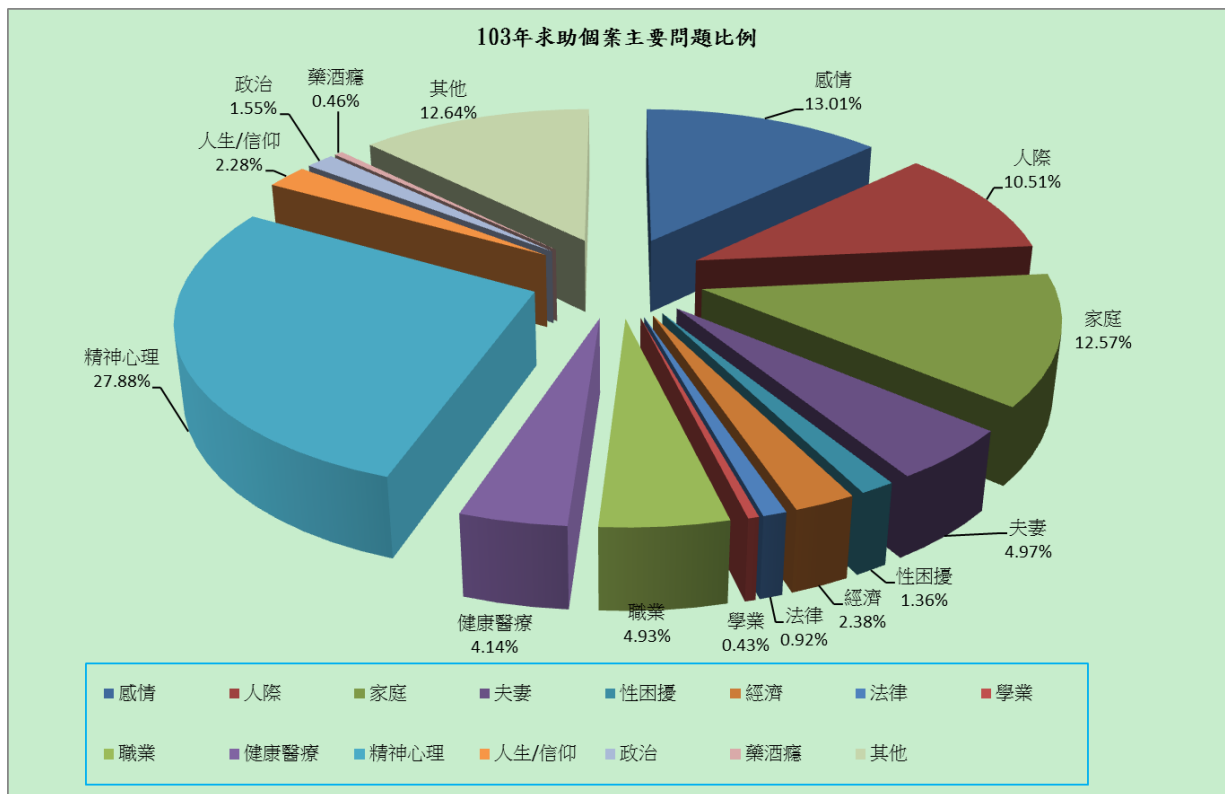


肆、問題分析-

一、 主要問題一

2014 年使用電話協談的主要問題仍以感情、人際、夫妻、與家庭問題等項「家庭與人我關係議題」共占 41.62%為最高；「精神心理議題」次之，占 27.62%；「其他類議題」，包含性困擾、經濟、法律、學業、職業、健康醫療、人生/信仰、政治、藥酒癮等問題再次之，共占 18.02%。

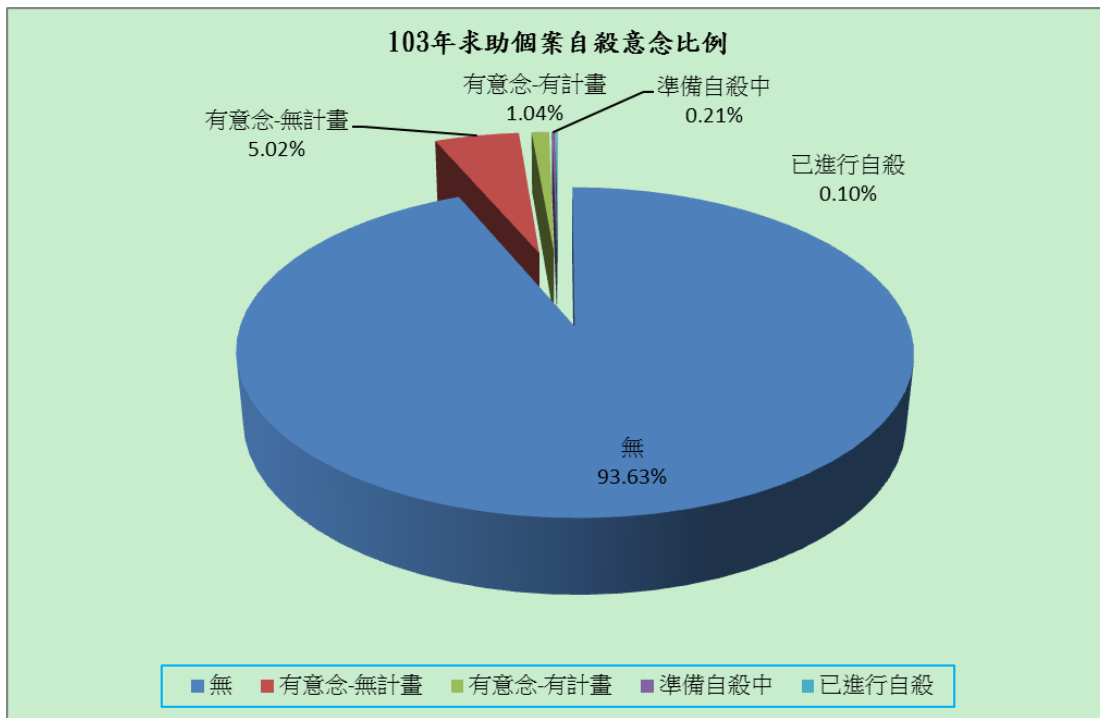
由此可見，家庭與人我關係相關議題仍大幅度的影響（或促進）民眾的心理健康素質。相較於精神心理議題的難以預測與協助，家庭議題與人我關係議題的確是可以在生活中被強化因應能力的項目，更是許多自殺防治工作關注的目標。



二、自殺意念-

本會針對 2014 年全國協談服務對象當中，協談過程針對自殺意念的評估中有 93.63% 被視為「沒有自殺意念」；5.02% 的人是「有意念無計畫」；1.04% 的人則是「有意念有計畫」；0.21% 的人表示「準備自殺中」；已經自殺者占 0.1%。在人次比例上，自殺高危機的求助者雖不高；但就人數來說，但「有自殺意念」的高危機者合計高達 10,574 人次，也就是說，2014 年約有近萬個家庭因為有生命線的陪伴而增加平安度過生命危機的機會。

這些有自殺意念的民眾，願意在產生自殺的意念時，或是在生命緊要關頭或生活壓力極大情形之下撥打「1995」專線，讓生命線得以在危急之際提供協助。提供協助並搶救寶貴生命，這確實是生命線永續服務的必要性例證之一。



伍、結論一

尋求生命線服務的人，仍以女性求助者人數居多；似可對應相關研究當中有關「男性不積極求助卻容易採取自殺行為並致死」的結論，所以未來生命線不但會繼續強化對女性求助者的服務品質，更要呼籲男性在面對生命難題時要多多向外求助。

年齡層部份，30-59歲仍為生命線服務的高峰。但全世界關注的銀髮族自殺議題上，台灣60歲以上使用生命線服務的人數雖然持續成長，但至2014年為止也僅占總服務人數的5.53%。根據國內外相關統計均指出，高齡族群自殺的死亡率位居所有年齡之冠，其求助的問題則常與身體健康、喪偶、家庭關係疏離或緊張等多重因素相關。再者，這世代的長者習慣使用電話作為對外溝通聯繫的最重要工具，因此老人自殺的防治工作將是生命線1995協談電話的重要課題，讓更多老人家懂得求助、願意求助、抒解心情。相信提昇我國長輩的「幸福感」必將對預防自殺的發生有所助益。

近五十年來，生命線1995協談電話已服務超過四百萬人次的國人，陪伴他們面對生命中每一個難關；展望未來，包括對家庭與人我關係議題的關注、地方社區生命教育的深耕、以及推動不同世代的多元服務方式等，都是我們持續努力的方向。我們也相信，由本地實務經驗走向國際的分享，代表台灣經驗轉向世界輸出，也終將成為我們的驕傲。