

# 106 年全國生命線服務個案統計分析報告

總會 秘書處

生命線在台發展至今已近50年，全台生命線以志工的力量承接起24小時的協談專線。生命線體系以志工運動為基礎，除了在台灣落地深耕，全台24縣市，包含金門、澎湖都有生命線服務的足跡，生命線體系是一具有強大服務能量，匯集全台志願服務的力量，守護全台每一個角落的生命的生命線。

生命線總會身為全國生命線協會的平台，我們藉由彙整年度服務統計，呈獻生命線為台灣這塊土地的人們付出的成果。另外，我們也期待藉此讓生命線人有機會重新審視服務樣態；在不變的初衷下，讓我們把握住每一個提升的機會，找到前進的方向與力量。

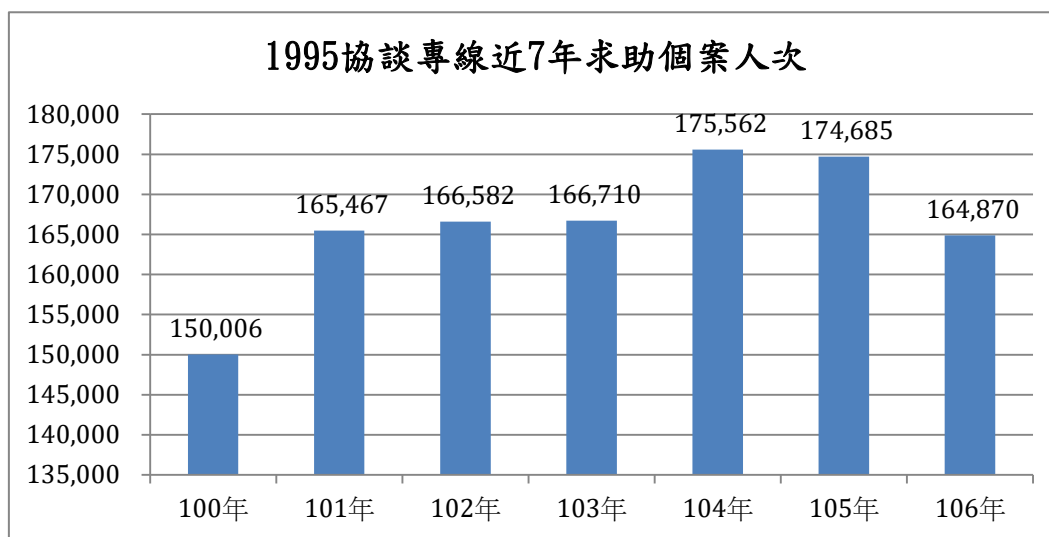
在迎接 107 年的來臨，以 106 年度的個案分析與統計，以古鑑今，邀請各界共同檢視生命線的服務，給予生命線前進的力量與指引方向。

## 壹、個案總數—164,870 人次

106 年，由全台生命線約 2495 位協談志工、55 條協談專線，總共提供了 164,870 人次的協談服務。相關資料分析如下：

自 100 至 106 年，7 年間全台生命線服務個案數，於 100 年首度突破 15 萬、自 101 年至 103 年間增加到 16 萬 6710 人、104 年突破 17 萬人達到 17 萬 5562 人次，近幾年，來電人數亦有 16 萬至 17 萬多人。由以下 7 年間全台生命線 1995 專線服務求助個案總統計圖顯示，100 年至 101 年出現第一次顯著人次提升之後，101 年至今，6 年來年度皆超過 16 萬次，平均服務人數高達 16 萬 8979 人，即每年 17 萬人次的服務量。

值得關心的部分本年度「有自殺意念」的高危機者佔 9.69%，約有 15,975 人，佔較去年 10,573 人次高出許多，可得知本年度整體求助人次雖減少，然而有自殺危機個案卻增加，服務到更多需要緊急協助的民眾。

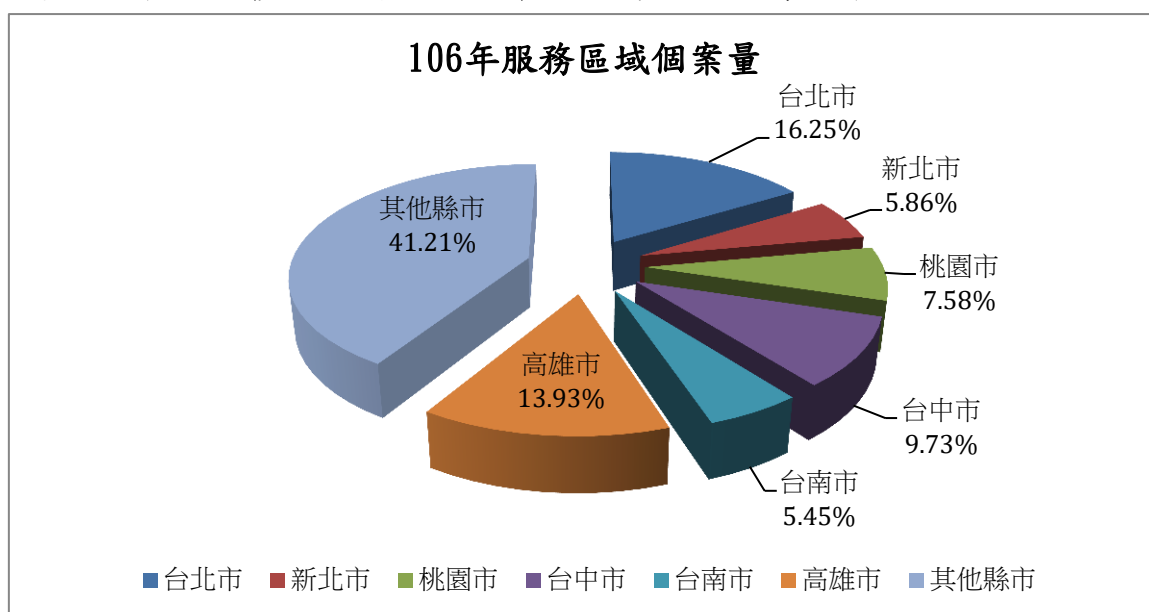


## 貳、各協會服務區域服務概況一

106年全台區域服務個案量仍遵循人口與服務需求比例原則，服務人數最高以台北市、高雄市、台中市、桃園市、新北市與台南市為服務人次最高的六區域，符合人口與服務需求比例。

本年度，有關五大人口聚集區之外縣市個案服務量總合占總服務人數的比例，達41.21%，較去年38.74%增加約2.47%，較104年的30.29%增加10.92%，以上資料呈現出非居住於五大都會區之電話協談需求不容忽視，協談人數占總求助人數的四成，其總和大於任一都會區域。

其中非都會區以大高雄、山海屯、宜蘭縣三地區服務人次最高，年度服務人數平均約七千人，彰化與新竹地區年度服務人次也有五千人。



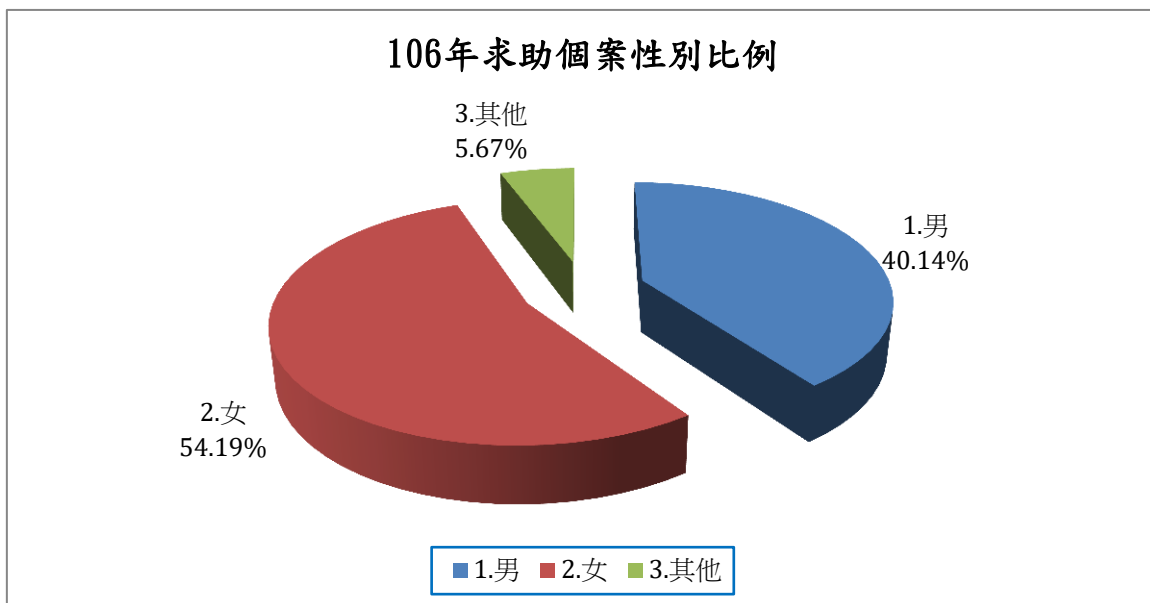
## 參、服務使用者基本資料—

### 一、性別—女性占多數

106 年度服務使用者男女比例與歷年來差距不大，105 年度的男性服務人次為 70,298 人，約占總數的 40.24%、女性 93,629 人，佔總數的 53.60%。今年度，男性的服務人次占總數的 41.14%，女性為 54.19%。由數據顯示歷年來生命線所服務的民眾仍以女性占多數。

依據生命線過往六年的服務使用者性別比例，男性使用者人數固定於 40%~44.5% 範圍之間，對照今年總服務人數來說，較女性服務人數少了將近兩萬人（21,515 人）相較於去年差距 23,331 人，縮短了約兩千人的差距。

依據衛生福利部 2015 年最新報告，自殺已重新排序進入男性死因第 10 位。而總會今年度調查，部分生命線協會已有針對男性的心理健康制定了協談專線的宣導計畫，可見各生命線協會對於男性求助者普遍低於女性的狀況已有積極的行動計畫，顯現出生命線對於男性心理健康議題的重視。

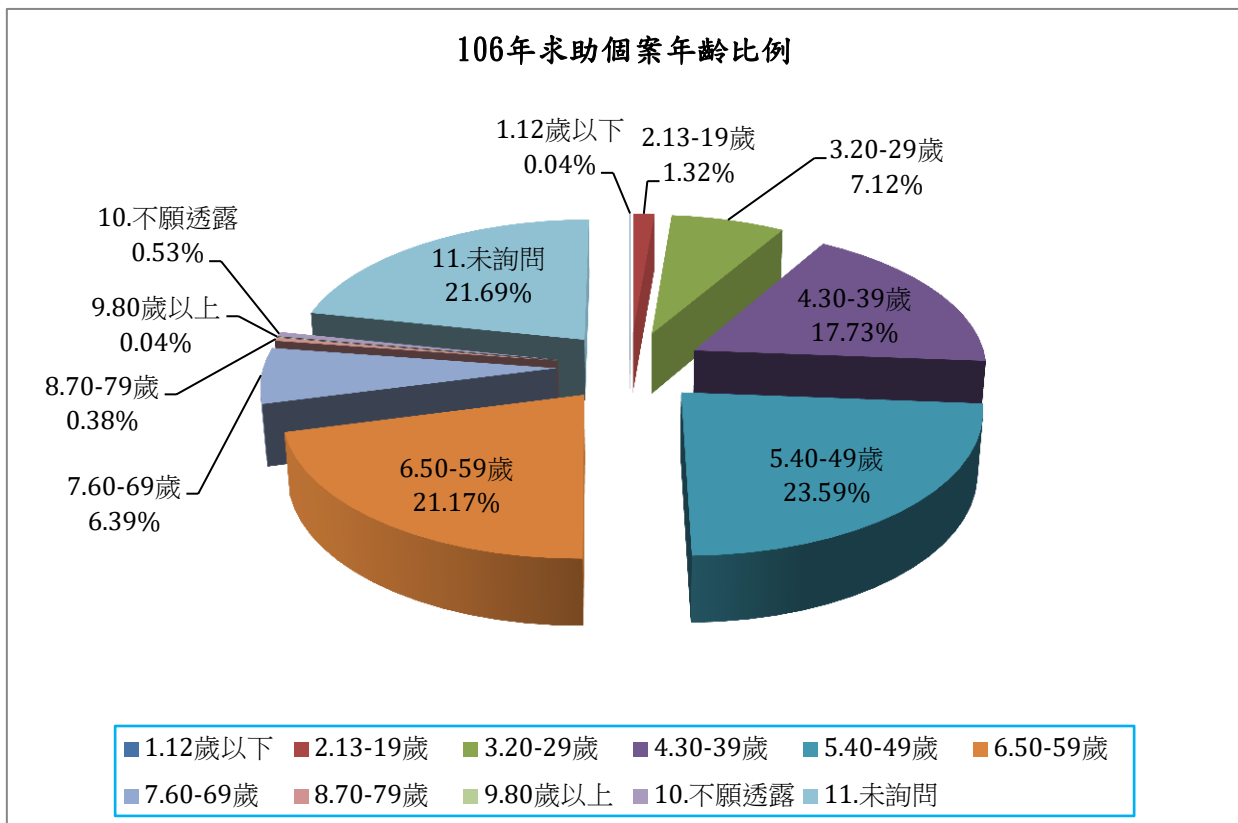


## 二、年齡—以 40-49 歲年齡層為最高

106 年服務對象年齡分布與 105 年度大同小異，仍以 40-49 歲年齡層為最高，總數為 38,854 人，占 23.59%；次者，50-59 歲 34,882 人，占 21.17%；第三高者為 30-39 歲 29,204 人，占 17.73%。

以上年齡分布 30-59 歲間的總和為 62.49%，較 105 年的 57.61% 及 104 年 57.66% 多出將近 4.88%，第一次超過生命線總服務的六成。因此可言生命線服務對於年齡層中壯年的民眾的重要性。生命線所服務的大多數民眾多屬於壯年期，身兼工作與家庭多重壓力，因此生命線提供穩定力量的協助與陪伴，是間接協助許多家庭度過難關與穩定社會安定的重要力量。

另外一點值得生命線夥伴深思的部分，目前台灣社會已逐漸步入老年社會，有關於 60 歲以上服務對象的比例 106 年為 6.81%，相較於 105 年的 6.22% 及 104 年 6.47%，無法看出顯著差異。然而，以西方國家來說，隨著老年族群的增加，常合併高盛行率的慢性疾病，以上因素已使老人自殺人數明顯增加。生命線服務是否可搭配目前政府推動老人相關政策；如長期照顧政策等進行宣導，使更多 60 歲以上民眾認識生命線服務，當有需要時生命線可及時提供協談，增進生命線自殺防治效益。

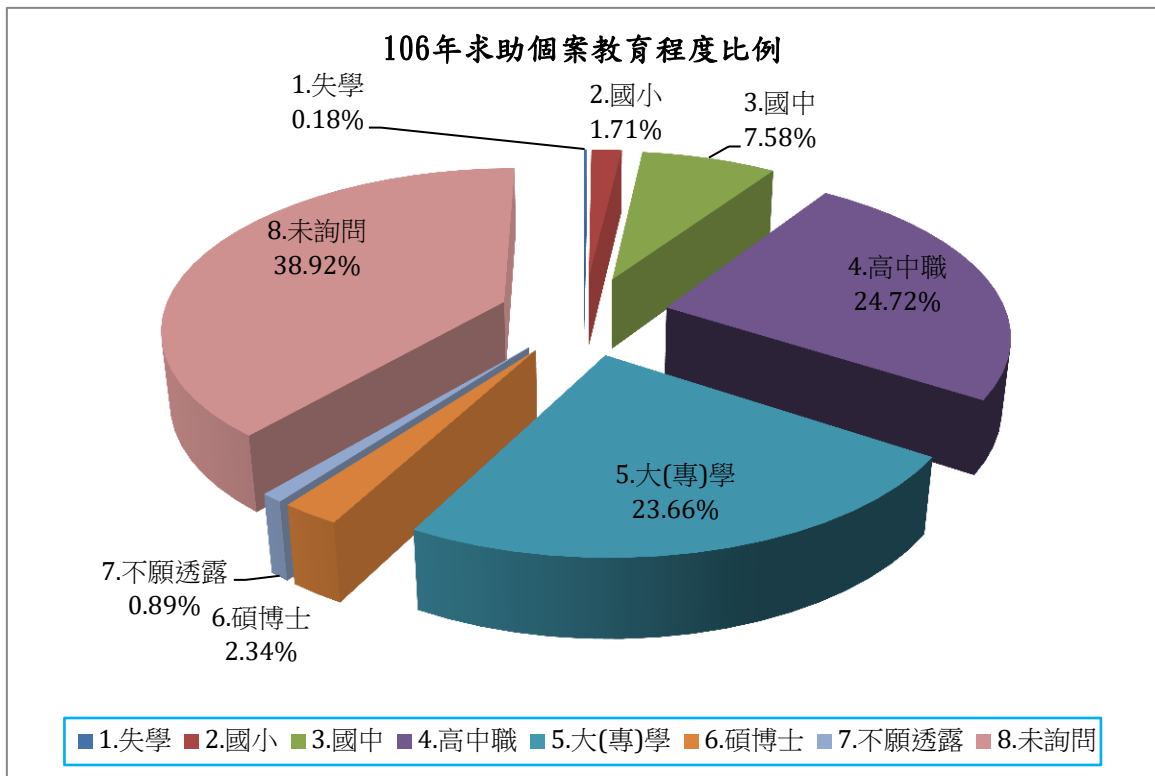


### 三、教育程度—高中至大學教育階層居多

106 年度服務人數中教育程度分布與 105 年同樣差異不大，主要服務為高中至大學教育階層為主，具專科或大學學歷 38,987 人，占 23.66%，與 105 年的 21.96% 相差不大；具高中學歷為 40,744 人，占 24.72%，也與 105 年度的 22.45% 無明顯差距。高中學歷者略高於專科與大學學歷，兩部分總計 48.38%，與 105 年度總計 44.41%，高出約 4%。

許多研究並未有自殺與教育程度相關的定論，然而綜觀生命線服務對象之教育程度統計，將近四成為中高學歷者，可推斷較高教育程度者較善於使用社會資源的尋求協助。

因此，心理健康教育是否更須往下扎根，落實於國中、小正式教育體制，例如：民眾對於精神疾病等健康知識的建立，有助於間接降低自殺風險。



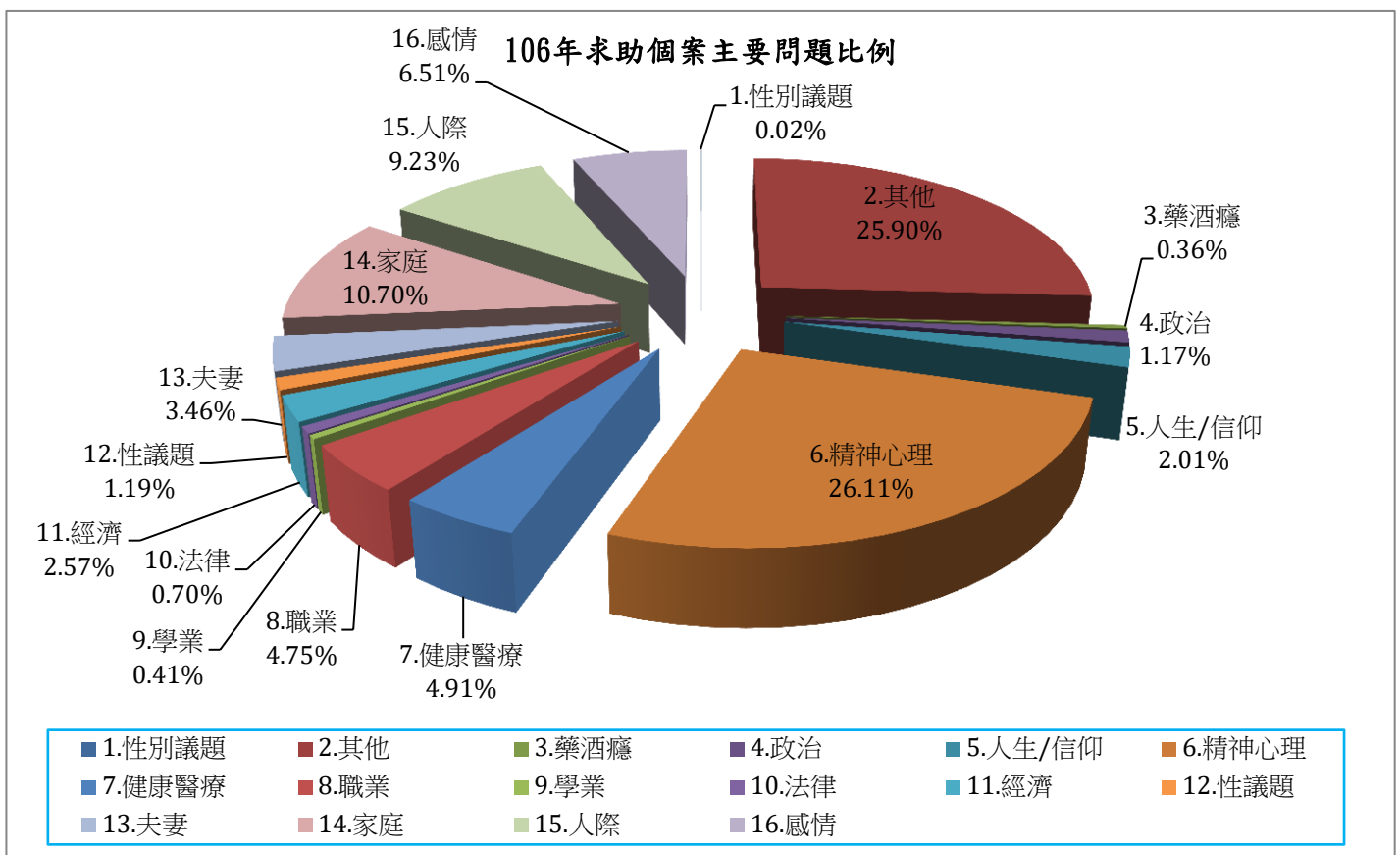
## 肆、問題分析-

### 一、 主要問題一

彙整 106 年主要問題之細項得知，與「精神心理議題」(亦即精神疾病議題)相關則佔 26.11%，與 105 年的 26.71% 無明顯差距。然以歷年來本項目皆佔將近三成的比例來看，精神心理議題已成為近年來主要問題之首。其他與「社會家庭系統」相關之議題，如：感情、人際、家庭與夫妻之議題總和佔 29.91%，兩者相加為 56.02%，超過一半以上。

從開發中及已開發國家的研究顯示，在自殺身亡案例，有精神疾病者的盛行率為 80~100%。其中自殺身亡者共同特徵為：通常罹患一種以上的疾病。最常見的疾病為酒癮或情感性精神病(例如：憂鬱症)、人格疾患或其他精神疾病。

以上研究結果與生命線多年個案統計呼應可知，因為精神疾病與家庭社會系統相關問題而來電尋求協談服務，成為大部分來電的主要問題。為提供來電者有效幫助，實需各協會結合精神醫療專業開立相關進修課程，以提升協談員處理精神心理疾病問題的技巧與方法。

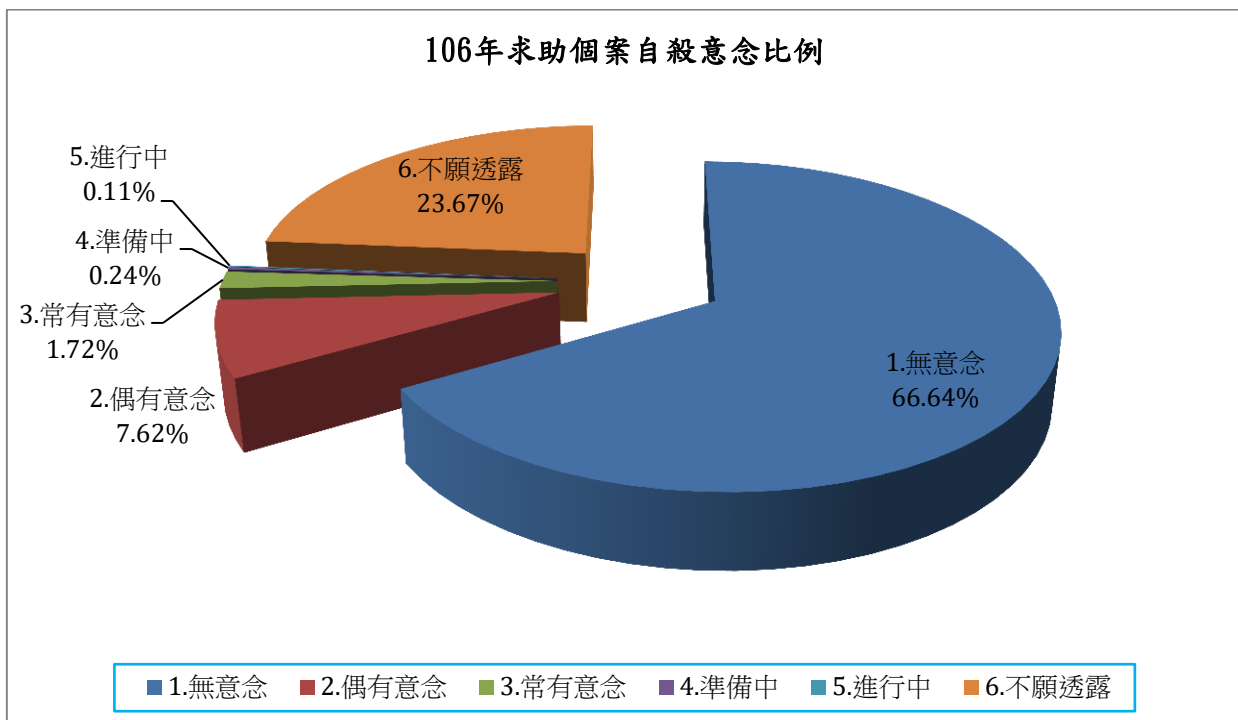


## 二、自殺意念-

106 年度，全台生命線接聽了 164,870 通的來電，協談過程明確表達有自殺意念者佔 9.69%，約有 15,975 人，(其中 302 人(0.24%)來電表示「準備自殺中」；137 位(0.11%)表示已進行自殺。)

有自殺意念者(自殺高危機)在總求助者人次中，百分比由去年的 6.5% 提升到今年的 9.69%，提升了 3.19%，實際人次提升將近五千人。由以上數據可知 106 年生命線總服務人次雖下降，但自殺危機協談卻較去年高出五千多通電話。

生命線協談專線提供在生命緊要關頭或生活壓力極大情形下的民眾藉由撥打「1995」專線，就可以讓生命線協談志工在生命危急之際，藉由傾聽協談提供陪伴與協助，搶救寶貴生命。接聽協談電話的壓力著實較一般服務類型之志工高出許多，為維繫志工協談能量與品質，定期規劃專業訓練、提供後續督導與支持網絡更是此支持協談專線繼續提供服務的必須條件。





## 伍、結論—共創溫暖又專業的生命線協談專線

今年度，在各界的努力下，全台已有20個生命線協會使用總會提供的二代雲端系統進行接線服務。在上線過渡期，協會工作人員與志工除了維持協談的服務品質之外，更需同時熟悉與運用系統。由本年度個案統計結果得知，今年度的接線人次仍然高達16萬4千多通來電；對於服務量不減，同時亦須渡過『協談紀錄資訊化』的上線過渡期，相信對於各協會來說一定是萬分辛苦的一年。總會在此誠摯感謝各位對於二代雲端系統的支持，也對於各協會的付出與支持表達萬分佩服與敬意，總會定將各位使用的建議與意見彙整，不斷改善二代雲端系統，使系統成為各協會協談工作的有效助力。

隨著時代改變，求助於生命線協談的主題由原本的家庭社會議題，轉移至心理健康、毒品等特殊議題。面對來電者的問題涉及相關精神疾病與心理健康專業，如何在生命線溫暖的協談基礎下，提供不失專業的協談服務，是生命線共同努力的方向。為珍惜生命線提供的協談平台與守護全國生命線的志工夥伴的服務能量，以下是總會未來努力的方向：

### 完善二代雲端系統，提升協談專線效益

自105年底，在20屆張春玉理事長的領導下，建構二代雲端資訊系統並推動各協會上線使用，至106年度已有20個協會使用。本會將繼續以各種管道；如網路、電話與相關焦點座談會進行二代雲端系統改善建議彙整，共同推動二代雲端系統朝符合各協會需求方向前進，並擔任廠商與協會間橋樑，使協會在使用二代雲端系統進行協談時，得以發揮最大效益。

### 募款與彙整資源辦理心理健康與毒品等特殊議題課程

除辦理志工督導課程之外，為提升志工專業服務品質，避免志工能量損耗，更期待志工面臨多樣化的議題可以有更專業的協談服務品質，在本(21)屆理事長黃敏偉醫師的支持下，總會將辦理精神疾病與特殊個案議題相關課程，期待提供各協會志工專業所需，為生命線打造溫暖又專業的協談品質。

本(21)屆生命線總會在黃敏偉理事長的領導下，以『守護生命 Keep Going』作為宣導標語。期待告訴社會大眾，各地生命線協會在面對瞬息萬變的時代，我們仍將不忘初心，更加珍視生命線資深志工多年寶貴服務經驗，運用二代雲端系統，繼續提供溫暖與又專業的品質，在未來仍會堅定且堅持的為全台灣民眾的心理健康與自殺防治貢獻心力。



## 生命線志工生命故事

### 請閱讀生命線志工助人真誠的樣態 感受我們真誠邀請您的加入

本（106）年度，生命線總會邀請各協會推薦一位資深志工，由總會秘書處工作人員進行電話訪談，除了呈現生命線志工夥伴真誠助人的樣態，也期待藉此號召更多的生力軍加入生命線大家庭。

因為我們愛生命也愛地球，在資訊時代之下，為了使這樣美好的故事讓更多人閱讀，總會將此 23 篇故事電子化。只要大家掃描以下 QR Code 或者鍵入以下網址，即可線上閱讀。更歡迎大家複製網址用力宣傳，讓我們一起欣賞與傳播生命線人的美好與生命力。