

社團法人國際生命線台灣總會

針對民眾投訴電話未能接通與服務品質待提升部分 聲明稿

生命線台灣總會呼籲

「邀請大家參與各地生命線志工」行列

1995 自殺防治熱線是由全台 24 個生命線聯合提供的危機協談服務，完全是民間自發組織，仰賴募款和不計報酬的志工輪值接聽求助電話。依據 2016 年整年度的統計，各地生命線協會總共接聽 17 萬 5 千通的電話，自殺個案危機個案約有 1 萬多通，每通電話接聽時數約在 50 分鐘以上以致佔線。資源確實有限，可能無法滿足所有來電民眾，本會在此深表遺憾。然而，我們針對此狀況，已持續努力精進珍愛生命的公益使命，本會藉此作以下幾點聲明：

1. **總會已着手建構全台生命線互通網絡**：在本屆理事長張春玉女士全力募款和全體理監事努力下，建構二代雲端系統，此系統已於 2017 年初陸續由各協會使用，可統整全台生命線協會之電話線，讓全國生命線連成互通網路，以提高撥通率。
2. **邀請更多民眾投入自殺防治工作**：自殺防治是全民運動，因此，我們誠摯邀請更多民眾一起加入自殺防治工作，讓更多需要幫助的民眾獲得幫助。

再次感謝民眾將此意見提供出來，總會將更加努力提升服務的品質與接線的系統，為自殺防治貢獻心力。