108 年全國生命線服務個案統計分析報告

總會 秘書處

生命線秉持服務社會、造福人群的精神，在全台以志工力量承接1995電話協談專線至今已逾51年；全台各縣市，包含離島的金門、澎湖，都有生命線夥伴堅守著崗位。生命線總會為全國生命線協會的平台，每年彙整服務成果，呈現全台生命線為台灣這塊土地的人們付出的努力；此外，我們也期待藉此讓我們重新審視服務樣態；在不變的初衷下，讓我們一起擘劃未來的發展藍圖，一起激發更大服務能量、使生命線的公益服務長久永續。

迎接 109 年的來臨，誠摯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、生命線 1995 協談專線之 108 年有效個案數— 169,645 人次

108 年，由全台生命線協會共**2548 位協談志工、54 條協談專線，提供了 169,645 人次**的協談服務。事實上，撥打生命線 1995 專線的人次遠高於此；本年度，首次運用總會雲端系統得出以下數據：108 年度撥入全台 1995 生命線之來電數高達**57 萬 5322 通**，獲得接聽之總數為 **19 萬 2466 通**；其中來電即掛、打錯電話、騷擾電話、民調/行銷歸類為無效電話，最終由各協會提供之有效個案總數為 **16 萬 9645 通（人次）**。

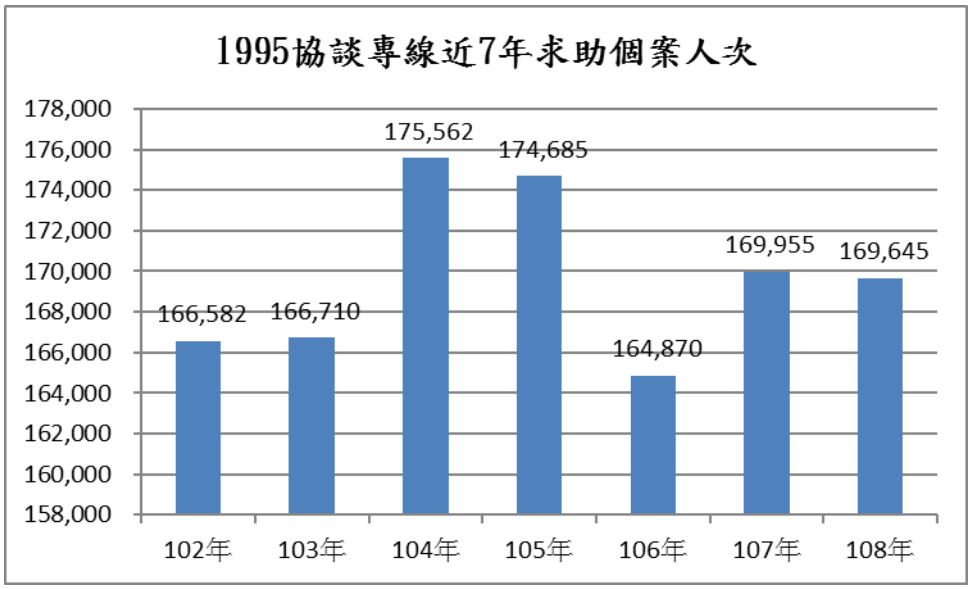
針對近七年度有效個案總數統計如下：

民國 100 年 1995 協談專線在全台生命線服務個案人次首度突破 15 萬； 106 年總會推動全台二代雲端系統上線，107 與 108 年全台共 20 協會使用雲端系統進行接線。近兩年服務人次總數呈現穩定，皆為近 17 萬；近七年之年度平均有效服務個案數為 16 萬 9716 人次。

101 年 2 月，雖然網路通訊軟體(LINE)開始在台灣快速發展，大幅改變社會大眾既有通訊習慣；然而，以傳統電話通訊為媒介的生命線協談專線，不僅未有任何下降趨勢，更提升了將近兩萬人次。108 年 6 月 19 日，自殺防治法通過，依據本年度服務個案通數，對於生命線 1995 專線服務量並未有顯著影響。

由今年新統計數字與上述訊息得知，每年撥入生命線有高達 56 萬通的來電，

其中僅有 19 萬通可被接起，因此仍有許多在電話上等待接聽之民眾需要生命線的協談服務。生命線除期待發展多元之通訊協談模式，也期待有更多資源與經費挹注，開設更多接聽電話線路與號召更多志工以服務大眾。



貳、各協會區域服務概況－

108 年度全台服務人次最高之協會依序為**台北市、高雄市、台中市、桃園市、新北市與大高雄**，上述協會之服務總人次佔全台總服務人次 54.83%。

針對服務人次最高之六縣市以外之各縣市個案服務量總和：自 104 年的 30.29%至 107 年的 44%，三年間提升約 14.88%；108 年的 45.17%則與 107 年的 44%相近，**平均約佔全台生命線服務量 45%**。其中，**台南市**年度服務人次超過八千人；**新竹市、大台南、苗栗縣與宜蘭縣**年度服務人次亦超過六千人以上。

另，108 年度服務**人次**較 107 年增加之協會，依人次增加**高低**依序為**：大高雄、台中、大臺南、南投、新竹市、屏東、花蓮、新北、苗栗、嘉義縣、嘉義市、澎湖、基隆**。服務人次增加**比例最高**協會為**南投縣**與**大高雄**，增加比例約為 25.01%與 13.53%。

參、有效服務個案基本資料分析－

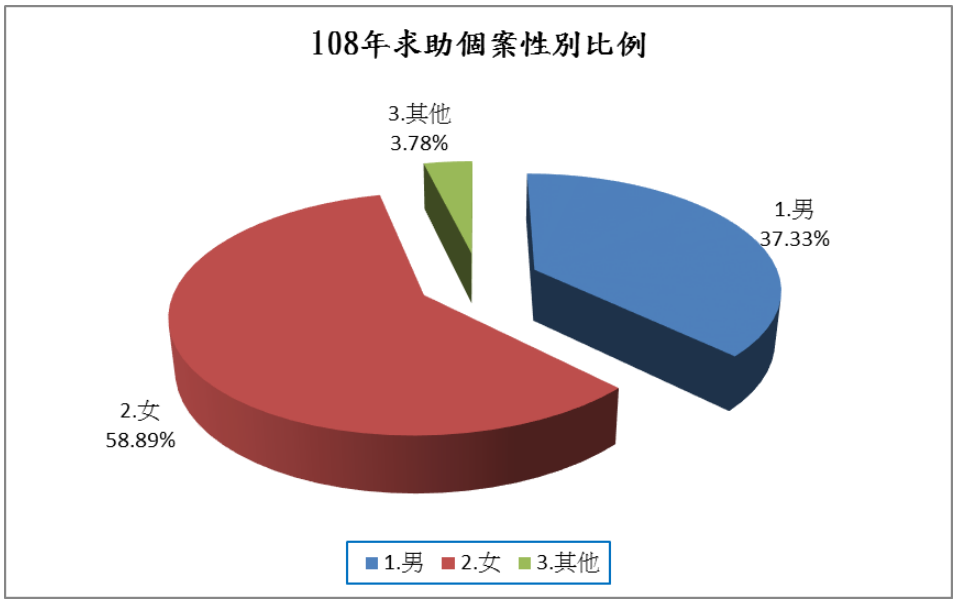
一、 性別－女性占多數

108 年度服務使用者男女比例與歷年來變化不大，**108 年度的服務人次男性為 63,323 人，約占總數的 37.33%、女性 99,909 人，佔總數的 57.89%**。回顧 106 年度，男性的服務人次占總數的 40.14%，女性為 54.19%；107 年度男性服務人次占總數 38.34%，女性為 27.92%，近兩年比例差異較小，生命線所服務的民眾維持以女性占多數。

比較全台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。以總使用人次來看，相較於去年男女使用者人次僅差距 33,284 人，今年男女使用者人次差距為 36,586 人。

依據衛生福利部 107 年國人死因統計資料，自殺雖已退出男性死因前 10 名，

然仍為男性死因第 11 名與女性死因第 11 名。政府單位已規劃與宣導男性關懷專線多年，部份縣市生命線協會亦將老年男性族群之自殺防治與協談列入主要工作項目，如何讓更多需要幫助的男性民眾，利用電話管道尋求所需協助仍是生命線可努力的目標。



二、年齡－相較 107 年以 40-49 歲年齡層最高，今年（108）以 50-59 歲為最高，

107 年服務對象年齡分布以 40-49 歲年齡層為最高，總數為 39,980 人，占 23.52%；次者，50-59 歲 37,851 人，占 22.27%；第三高者為 30-39 歲 28,950 人，占 17.03%；與 106 年度大同小異。**108 年度則以 50-59 歲為最高，總數為 40,088，占 23.63%；次者，40-49 歲 33,146 人，占 19.54%；第三高者為 30-39 歲 30,313 人，占 17.87%。**

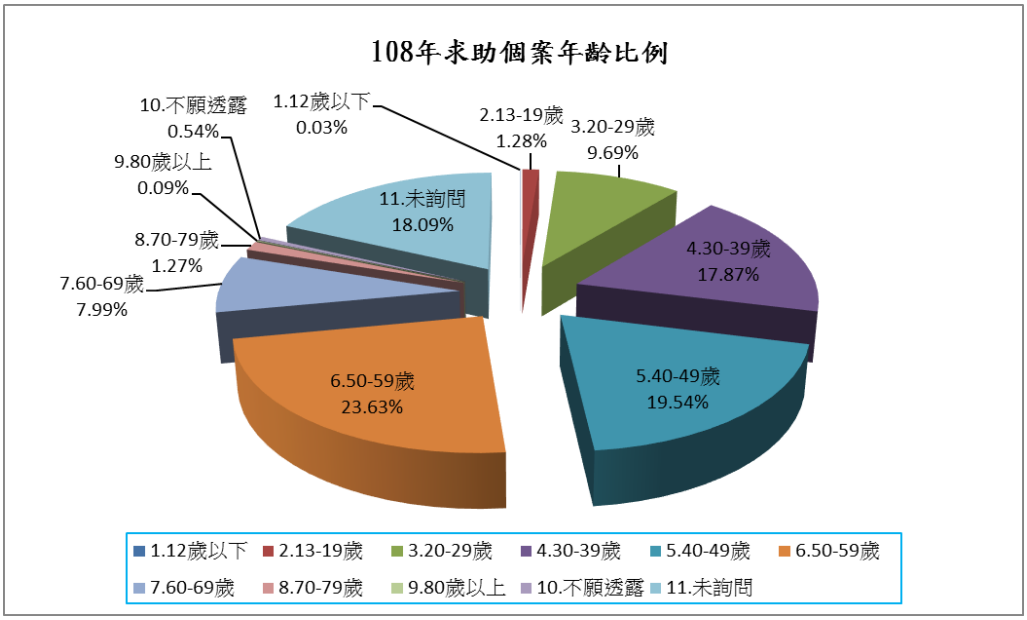
以上統計年齡分布 30-59 歲間之總和為 **61.04%。比較 107 年 62.83%與 106 年的 62.49%**無明顯差別，因此，生命線主要服務年齡層仍以 30-59 歲之中壯年的民眾為主，值得關注點為；**108 年最高服務年齡層由 40-49 歲轉為 50-59 歲。**

另外一點值得生命線夥伴深思的部分，依據 107 年衛生福利部死因統計結果分析(註一)顯示，**15-24 歲及 25-44 歲死亡人口中，自殺均居死因第 2 位**。然而**生命線 20-29 歲年齡層之服務人次(占總服務人次百分比)**，在 107 年為 15209 人次(8.95%)，108 年為 16430 人次(9.69%)，**今年雖較去年增加了 1221 人次，然約僅占總服務人次 10%。**

台灣社會已逐漸步入老年社會，老人自殺議題更是不可忽視的一環。今年度 60 歲以上服務對象的比例為 9.26%，相較 107 年 8.01%、106 年 6.81%、105 年 6.23%與 104 年 6.47%，4 年來提升約共 2.79%。然而，**今年度 70-79 歲求助者服務人次(占總服務人次百分比)卻有值得注意的部分**，由 107 年的 905 人次(0.53%)提升至 108 年 2150 人次(1.27%)，提升比例雖不高（小於 1%），但以人次

來看，共**增加將近 1245 人次。**

生命線深耕台灣，與台灣一同走過許多榮耀或艱困的年代，面對少子化與老年社會即將帶來的挑戰，相信生命線夥伴對於台灣的感情也將義不容辭的繼續守護台灣民眾的生命，因此如何匯聚力量守護青少年與長者的生命，是生命線未來重要的議題。

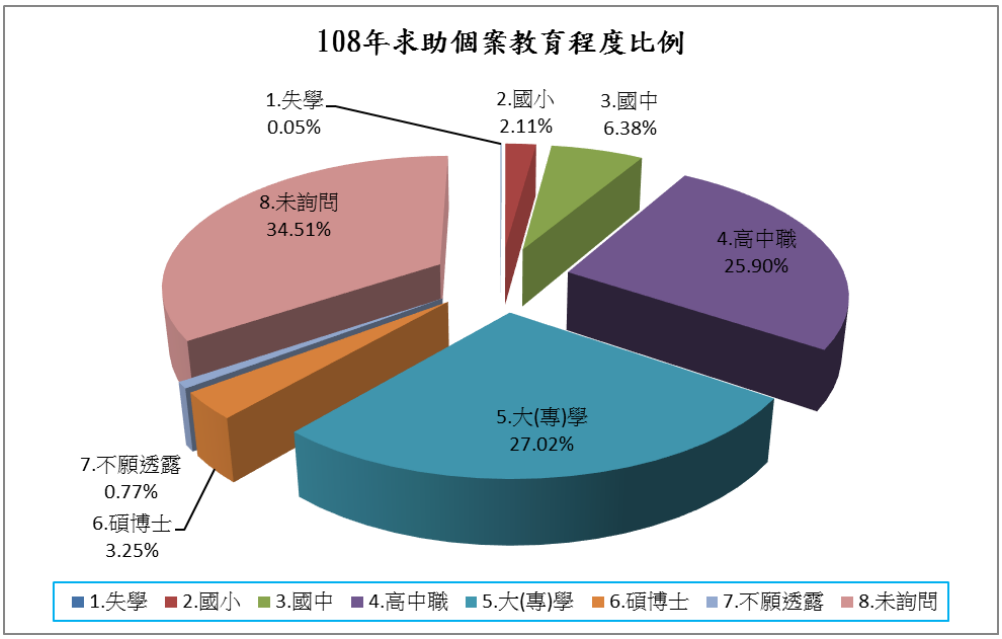


三、 教育程度－高中至大學教育階層居多

108 年度服務人次中教育程度分布與 107 年未有明顯差異，主要服務為高中至大學教育階層為主，具專科或大學學歷者 108 年有 45,842 人，占 27.02%，107 年為 26.53%；具高中學歷者 108 年有 43,943 人，占 25.90%，107 年為 25.01%。

108 年度高中至大學教育階層族群總計 52.93%，與 107 年度總計 51.54%，高出約 1.4%，較 105 年度 44.41%則高出 8.4%。比較近三年得知，高中至大學教育階層族群目前呈現穩定，而 106 年與 107 年高中至大學教育階層族群差距為歷年最高(7,869 人次)。

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，中高學歷者已超過 50%，成為生命線主要服務族群。

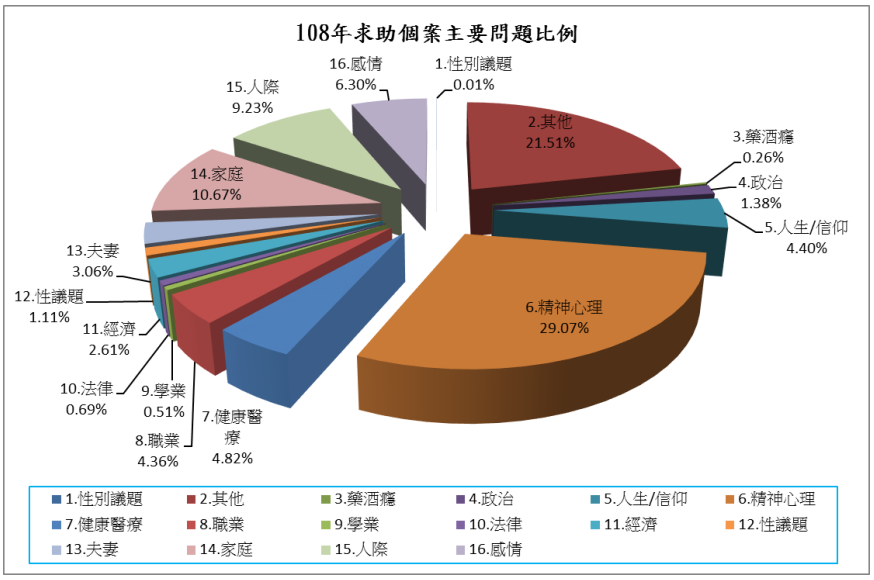


肆、問題分析-

一、 主要問題－

彙整 108 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)相關佔 29.07%，較 107 年 28.78%與 106 年的 26.11%，本年度之成長較不明顯；然而已成為 105 年來主要問題最高比例者，因此精神心理議題已成為近年來撥打生命線之重要議題。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 29.27%。自 105 至 108 年統計得知，精神心理議題與家庭社會系統相關問題而來電尋求協談服務者，成為大部分來電的主要問題。

為提供精神心理議題相關之來電者有效協談服務，發揮協談資源效益與維護志工協談能量，自 106 年度起，總會結合精神醫療專業辦理多場進修課程，更藉由各項會議與共識團體與各協會共同擬定與**精神心理議題相關之個案服務流程與協談建議**。因此，108 年度總會與各協會共同完成**「生命線 1995 協談專線精神心理議題來電者服務流程圖與會談建議」，上述資料亦提供衛生福利部、相關主管機關與全台各生命線協會參酌使用，**期待在提升志工協談精神健康專業的同時，也能對精神心理議題來電者提供最適合的協談服務與品質。

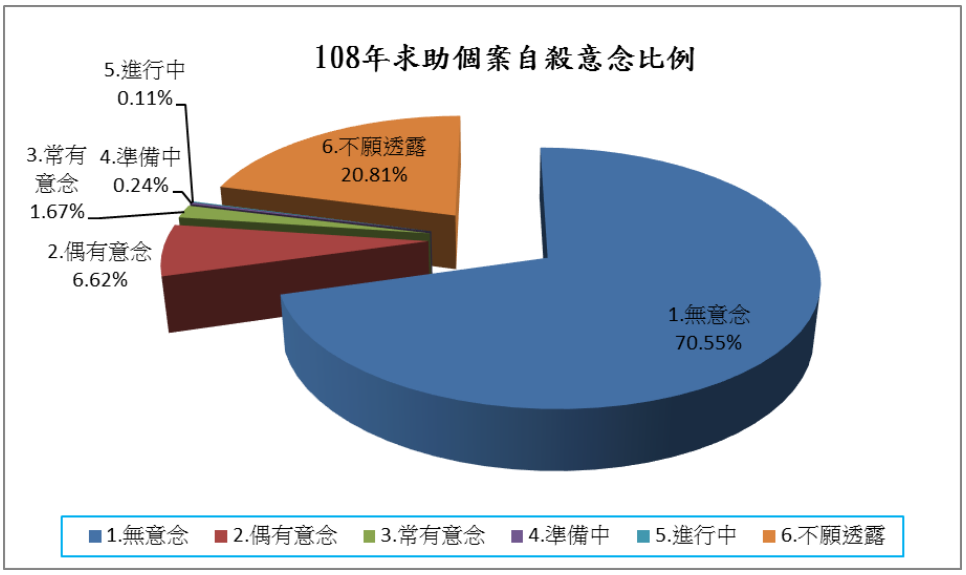


二、 自殺意念-

108 年度，全台生命線接聽有效來電數為 169,645 人次，**協談過程表達自殺意念者佔 8.64%，為 14,636 人次**，(其中 414 人次(0.24%)來電表示「準備自殺中」;184 人次(0.11%)表示「進行自殺中」。)相較於 107 年度之協談過程表達自殺意念者佔 9.0%，為 15,240 人次，減少 604 人次。

從 104 年到 107 年數據顯示，有自殺意念者「實際服務人次」逐年增加，有自殺意念者(自殺高危機；包含偶有意念、常有意念、準備自殺中、進行自殺中)在總求助者人次中，106 年比例為 9.69%，實際為 12,001 人次，107 年雖為 9.0%，然而因為總服務人次增加，故有自殺意念者實際為 15,240 人次，較 106 年提升 3,239 人次。**而，今年度有自殺意念者之比例與人次與 107 年比較為略有下降，下降約 0.36%，共減少 604 人次。**

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、以古鑑今、展望未來

一、108年數據得知，撥打生命線專線民眾，約三成可獲得生命線協談服務。

今年藉由總會雲端資訊系統所收集之資料顯示，108年度撥打1995生命線通數高達57萬5322通，有效接聽數為16萬9645通；為總撥打通數之29%；即撥打生命線專線民眾，約三成可獲得生命線協談服務。

生命線在台開線將近50年，在民眾需要協助與傾聽的時刻提供協助的管道，一直是生命線努力的目標。面對56萬通來電，僅三成可獲得服務，實非生命線夥伴樂見；然而，各地生命線協會承接1995協談專線實需要多方的資源與人力的挹注；生命線並非政府單位，協談專線的成立與維持，從招募志工人力開始，即需依靠自身力量募集多方資源、結合各界的力量、方可承接起不斷線的生命線服務。

近年來，政府為建置健全社會安全網雖設置了許多服務專線供民眾諮詢，然而以今年度統計數據，108年有超過56萬通電話撥入生命線專線，可見生命線1995專線為民眾最熟悉與廣大求助者的第一線求助平台，生命線實為為社會安全網的第一道也是最後一道防線。為此，面對超出服務量能之需求，我們須積極與政府與各界溝通，募集更多資源與經費挹注，讓生命線得以更多能量，服務更多需要服務的民眾，守護更多的生命。

二、生命線服務量能升級-關懷青少年、珍惜中老年

生命線資訊化之路是因應社會變遷重要的起點。二代雲端系統提升了服務的效率也讓我們得以將個案紀錄資訊化；下一步資訊化的重點，是在現有的基礎上將生命線的服務量能升級。我們需有效運用通訊軟體與發展社群平台，擴展多方的服務網絡，發展多元的互動模式。面對少子化與老年社會的樣態，唯此才得以繼續守護台灣、守護生命，陪伴台灣面對未來每一個挑戰。

生命線志工夥伴資深且寶貴的協談經驗，不僅是生命線共同的寶藏，在世界各國生命線的發展上，更可稱為台灣之光。因此，接下來的生命線服務需聚焦於「關懷青少年」與「珍惜中老年」；讓協談志工所擅長的陪伴與傾聽，透過更多元的管道傳遞給最需要服務的對象。

生命線貢獻社會與服務人群的初心多年來始終不變，面對社會環境變遷與人口結構改變，生命線需發展多元的互動模式，激盪出更有效率、更優化的守護模式，協談服務與服務方式須共同升級，生命線的守護才能繼續。因此，我們需要更多的夥伴加入，需要更多的資源挹注，面對每年57萬的來電者，生命線有責任積極匯聚資源與人力，提升服務能量，才能無愧多年來每一位支持生命線的夥伴。