



2020 年報



財團法人「張老師」基金會





目錄

壹、前言.....	2
貳、「張老師」基金會行政系統.....	2
一、組織體系.....	3
二、工作團隊.....	4
三、服務項目.....	4
四、服務據點.....	5
參、2020 服務成果.....	7
一、諮商輔導服務.....	7
二、心理健康教育.....	34
三、社會資源結合.....	37
四、公益活動.....	39
五、專業諮商.....	40
六、志願服務.....	41
七、研究發展.....	42
八、國際交流.....	42
九、籌募基金.....	43
十、專案委託.....	43
肆、戒菸專線服務中心服務成果.....	45
伍、結語 - 未來展望.....	48
陸、「張老師」基金會大事紀要.....	50



壹、前言

「張老師」自民國 58 年 (1969 年) 11 月 11 日正式成立至今已 51 年，在全國 11 個縣市設有 12 個輔導中心，其中包含臺北、桃園、臺中、臺南、高雄五個分事務及基隆、新北市、新竹、彰化、嘉義及宜蘭等六縣市中心。「張老師」全國共計 64 條 1980 輔導專線、網路輔導、心理衛生推廣活動、心理學苑外，各地「張老師」中心也接受政府委託辦理各項社會工作服務及心理健康方案，服務類別含家庭暴力、高關懷青少年、自殺防治等；場館類經營服務則有台北市東區青少年中心、男士成長暨家庭服務中心、桃園兒少緊急安置中心、新莊少年中心及志願服務推廣中心等並連續 18 年接受行政院衛生署國民健康局(現為衛福部國民健康署)委託辦理「0800-63-63-63 戒菸專線服務中心」。

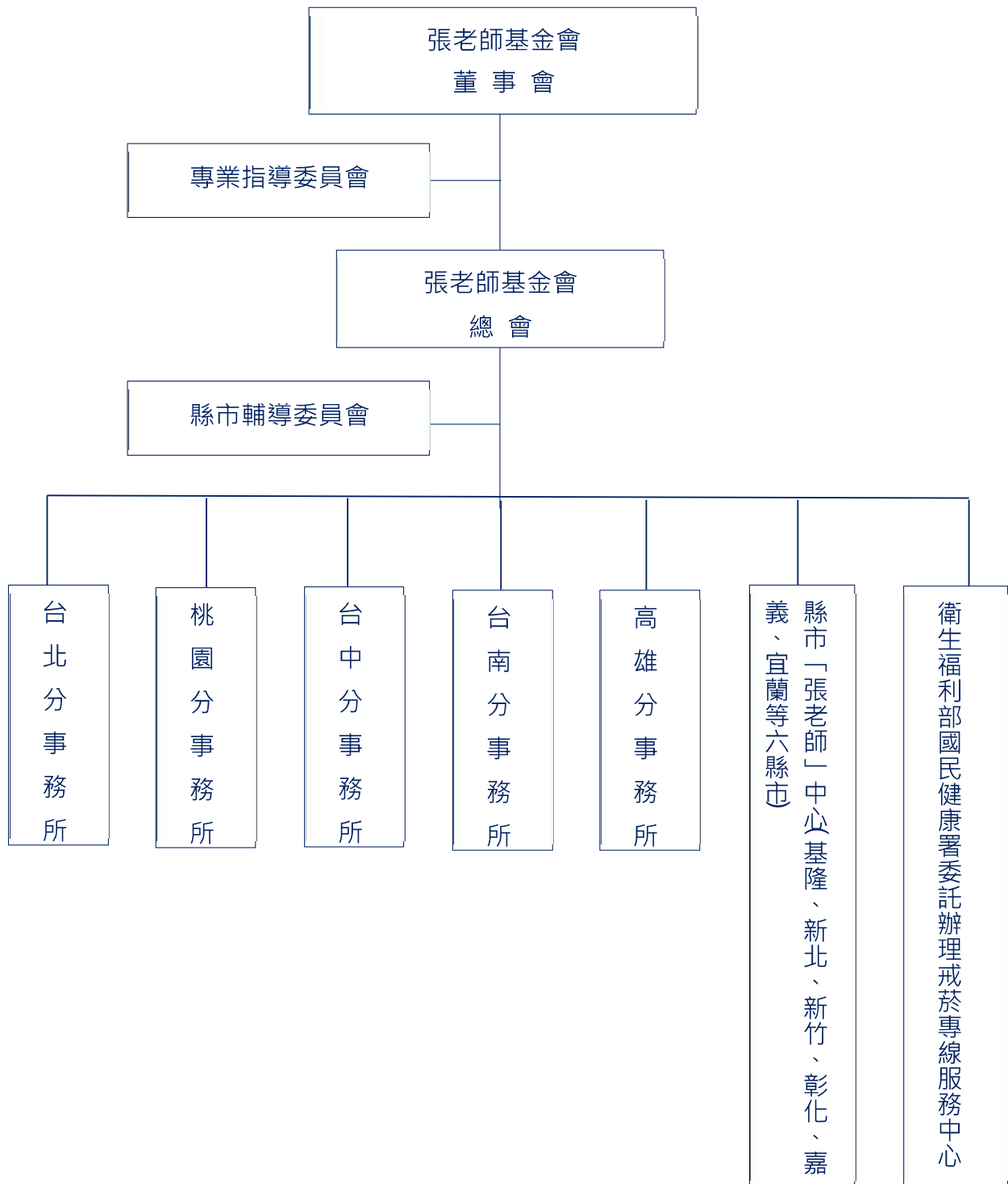
「張老師」不斷地充實專業人員與志願工作者的輔導知能，透過各種輔導方式，幫助及陪伴青少年及社會大眾面對及處理心理困擾，並加強推廣心理衛生活動，不僅培養了不少專業人才，更協助民眾自我瞭解、自我成長、培養健全的生活態度，增加適應能力，進而能夠發揮潛力來服務社會。「張老師」51年來，培養了14,758位義務「張老師」加入1980輔導專線服務的行列並輔導了超過340萬人次的求助者及透過心理健康教育的推廣，服務超過2,533萬人次的民眾，守護心理健康的成果甚為豐碩。

在今年1月，新冠疫情在首例境外移入個案及本土病例家戶感染個案出現後，疫情開始在台灣無聲但卻逐步巨大的影響著大眾的心理與生活。有「張老師」，你不孤單！在台灣出現災難危機時，如921 大地震、八八風災、SARS、八一氣爆、八仙塵爆、台南大地震、普悠瑪事故等，「張老師」總是戮力結合資源投入心理關懷及心靈重建工作。新冠疫情雖持續的危害及影響，「張老師」的服務工作仍努力持續不間斷，期許我們大家能儘快安心與健康的迎回我們安好的生活。

茲將「張老師」過去一年來 (109年1月至12月) 的具體工作成果特述於後，期許社會各界透過對「張老師」服務工作的了解，能給予本會更多的支持與指導，讓心理健康的服務工作質量並進，以造福更多民眾。

貳、「張老師」基金會行政系統

一、組織體系



二、工作團隊

「張老師」的工作人員包括：指導/輔導委員、專任「張老師」、社工員、義務「張老師」與行政志工等。

(一)指導/輔導委員：

基金會及各地「張老師」中心因應工作需要，結合社會資源，邀請有關的學者專家以及教育、社政、醫療等單位有關主管，共同組成指導/輔導委員會，包含專業指導委員、諮詢委員和發展委員，研議各種輔導方針，並指導「張老師」全盤業務的發展，目前全國聘請指導/輔導委員共 365 位。

(二)專任「張老師」：

依據董事會暨「張老師」基金會總會制定全民輔導工作的政策、原則與預防，專任「張老師」負責各項輔導工作的策劃、推展與執行。目前全國共有專任「張老師」45 位，皆係國內外大學相關科系或研究所主修心理、社會、社會工作、教育、教育心理、諮商輔導等科系畢業，並經過嚴格甄選與訓練後任用。

(三)社工員：

承接中央或地方政府為社會福利所設立之社福方案，包含兒少保護、強制親職教育、家庭暴力、自殺防治、特殊對象關懷等。目前共有 82 位社工人員與生活輔導員，皆係國內外大學社工相關科系畢業，並設有督導審核制度，配合政府之要求任用，為各地有需求之民眾服務。

(四)義務「張老師」：

為有效推展輔導工作，特甄選大專或研究所畢業之社會熱心人士，參與「張老師」服務工作，目前全國共有義務「張老師」約 1,233 位，他們不但具有服務熱誠，且皆經過嚴格且紮實的輔導知能專業訓練通過後開始擔任志願服務的助人工作。109 年義務「張老師」背景分析說明如下：

1.性別：「女性」居多，占 78.5%。

2.年齡：「51 至 60 歲以上」者居多，占 26.3%；其次為「41~50 歲」，占 24.1%。

3.婚姻：「已婚」者居多，占 50.2%。

4.學歷：「大學」者居多，占 54.5%，其次為「碩士」，占 40.7%。

5.科系：「非相關科系」者居多，占 52.3%。

6.職業：以「社會人士」居多，占 59.4%，其次為「教師」，占 30.5%；「學生」居第三位，占 10.1%。

7.年資：「1 年以下」者居多，占 17.5%，其次為「2 年」，占 9.3%，「20-30 年」居第三位，占 11.2%。

(五)行政志工

為使「張老師」工作推展更迅速、到位，招募認同「張老師」服務理念之行政志工，加入「張老師」服務工作，包含櫃臺服務、協助心理學苑課務和公益講座行政協助，每位行政志工都須完成志願服務基礎及特殊訓練，並領有志願服務紀錄冊，全國共有行政志工 85 人。

三、服務項目

(一)輔導服務：採電話(1980 專線)、晤談、函件、網路輔導等方式提供民眾有關心理健康輔導服務。

(二)心理健康推廣：校園及社區心理健康講座、活動。

(三)員工協助方案：協助公司部門導入 EAPs 服務，提升員工工作、生活、健康平衡。

(四)社工、諮商相關專案委託。



四、服務據點

單位	1980 代碼	行政/傳真電話	地址	公務信箱	
總會		行政:02-25965858 傳真:02-25965508	台北市中山區民權東路二段 69 號 405 室	1980@1980.org.tw tcf@cyc.tw	
台北分事務所	11	行政:02-25326180 傳真:02-85093618	台北市中山區大直街 20 巷 18 號	tpchang@1980.org.tw	
桃園 分事 務所	桃園 中心	22	行政:03-3381234 傳真:03-4917555	桃園市平鎮區延平路一段 168 號 A 棟 3 樓	jlchang@1980.org.tw
	中壢 中心	21	行政:03-4916999 傳真:03-3333464	桃園市桃園區成功路二段 7 號 7 樓	tychang@1980.org.tw
台中分事務所	31	行政:04-22033050 傳真:04-22033061	台中市進化北路 369 號 6、7 樓	tcchang@1980.org.tw	
臺南分事務所	42	行政:06-2909143 傳真:06-2900739	台南市東區崇學路 169 號 4 樓	tnchang@1980.org.tw	
高雄分事務所	51	行政:07-3333221 傳真:07-3358869	高雄市苓雅區中山二路 412 號 3 樓	khchang@1980.org.tw	
基隆中心	13	行政:02-24338764 傳真:02-24316551	基隆市仁愛區成功一路 133 巷 1 號	klchang@1980.org.tw	
新北中心	12	行政:02-29936180 傳真:02-29936118	新北市新莊區中華路一段 8 號 6 樓	scpingfu@1980.org.tw	
新竹中心	23	行政:03-5266231 傳真:03-5248079	新竹市西門街 146 號 5 樓	stchang@1980.org.tw	
彰化中心	32	行政:04-7231157 傳真:04-7242141	彰化市卦山路 2 號	chchang@1980.org.tw	
嘉義中心	41	行政:05-2770482 傳真:05-2770710	嘉義市忠孝路 307 號	jychang@1980.org.tw	
宜蘭中心	14	行政:03-9353411 傳真:03-9324909	宜蘭市民權新路 102 號 5 樓	ylchang@1980.org.tw	

- ◆ 市話及手機可直撥 1980 (中華電信用戶免費)
- ◆ 網路輔導系統：張老師全球資訊網/網路輔導 <https://goo.gl/kKIHQX>
- ◆ 張老師全球資訊網：<http://www.1980.org.tw>
- ◆ 「張老師」發票捐贈「愛心碼」：1980198

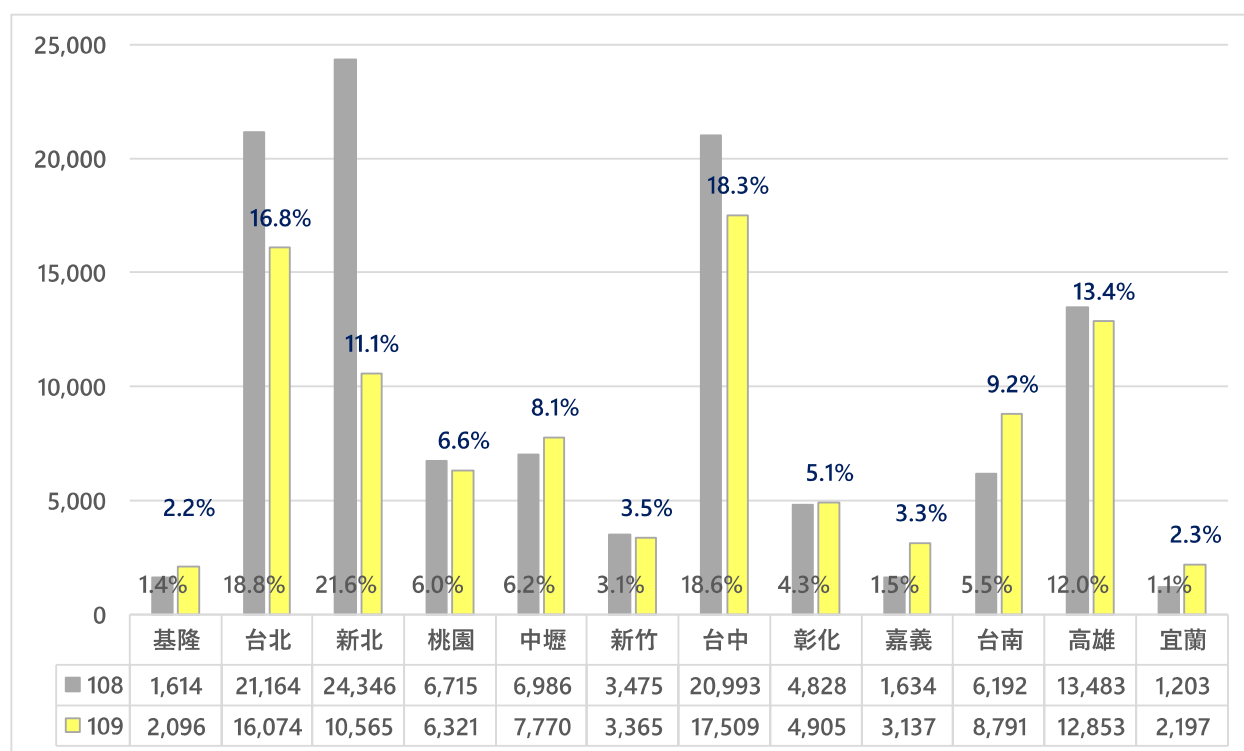
參、2020 服務成果

一、諮商輔導服務

各地區「張老師」中心所連成的輔導服務網，透過電話（「依舊幫您 1980」專線）、晤談、函件、網路輔導、轉介、專業諮商等服務方式，協助社會大眾面對成長性、預防性及治療性的問題。109 年共計服務求助個案 95,583 人次，詳細統計資料分析如下：

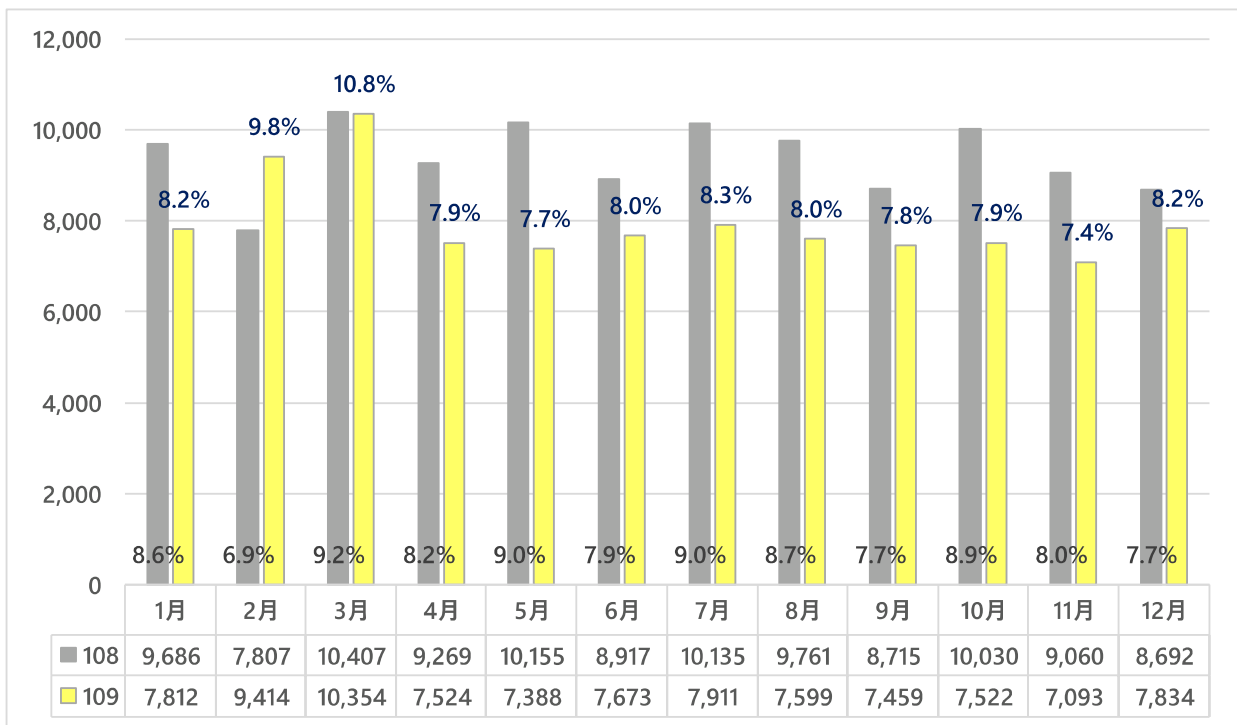
(一)地區個案量分析

109 年台北中心服務的個案量最多，占 16.8%；其次是台中中心，占 18.3%；高雄中心則居第三位，占 13.4%，詳細資料請參見下圖。



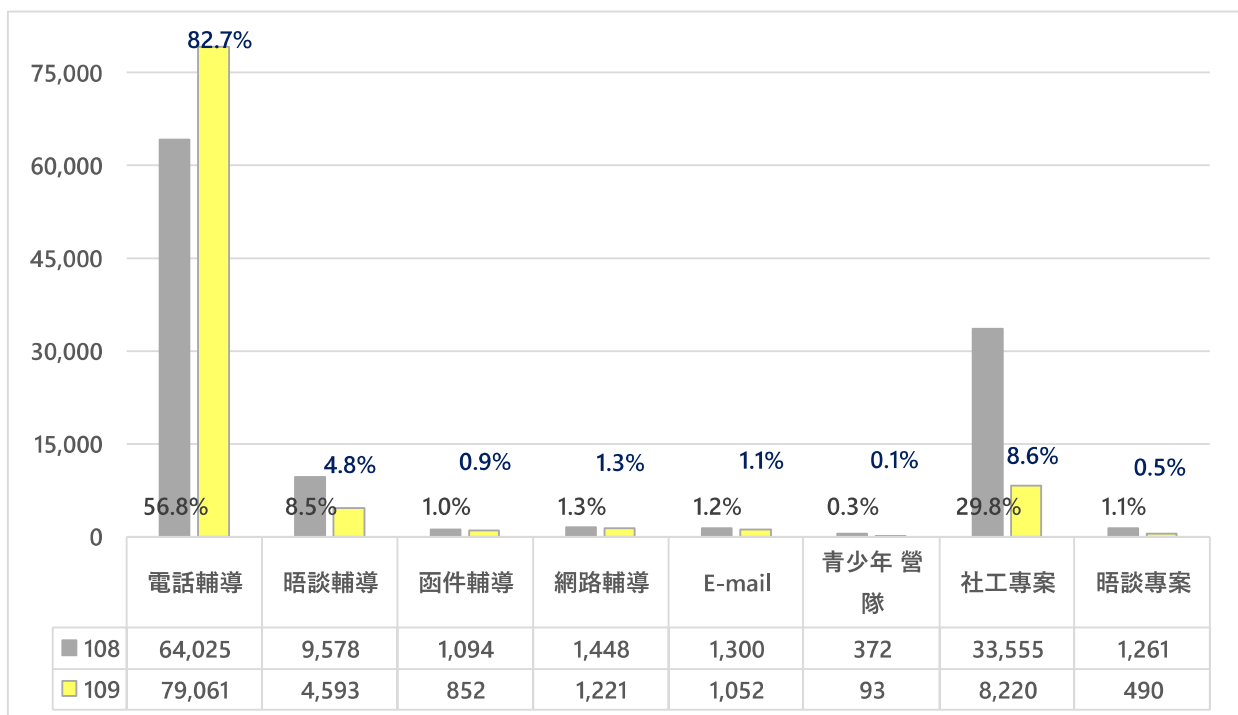
(二)月份個案量分析

108 年每月超過 10,000 人次服務量計有 3 月、5 月、7 月、10 月等 4 個月，反觀 109 年則較少，有超過 10,000 人次服務量的月份僅有 3 月份。108 年與 109 年求助個案最少的月份分落在 2 月與 11 月，但 109 年 2 月之求助個案量卻位居當年第二位，詳細資料請參見下圖；地區每月服務量分析表則請參見【諮商輔導附件：表 3-1】。



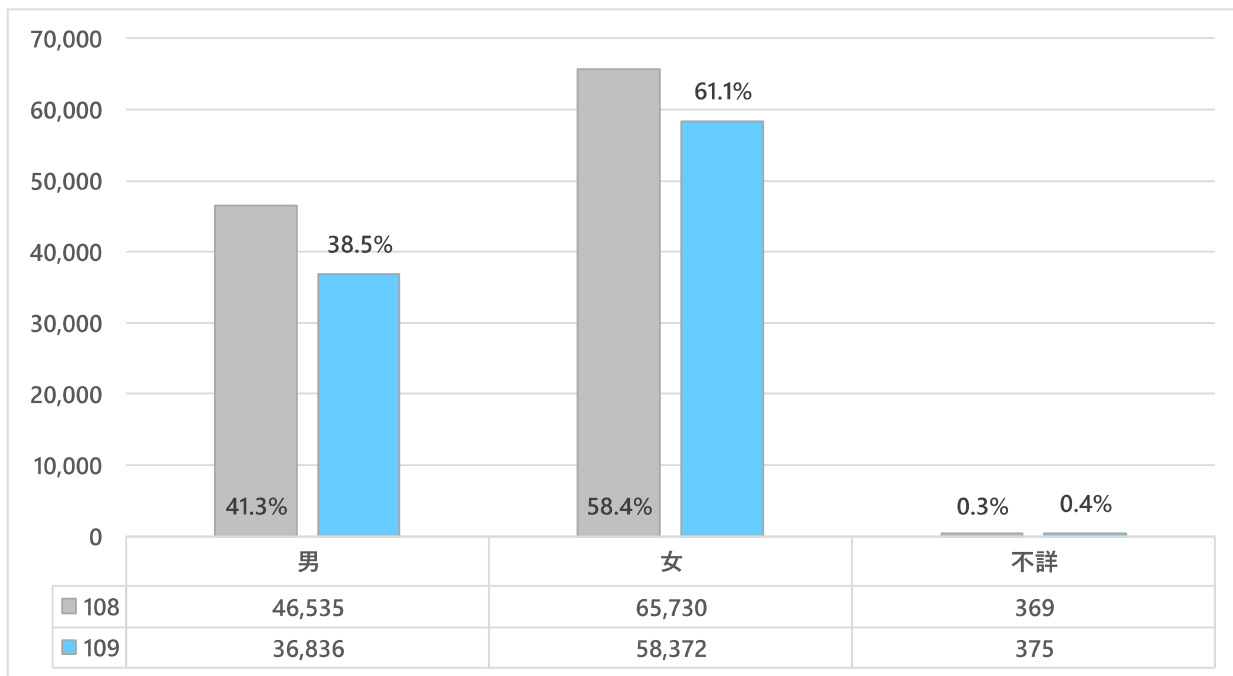
(三)服務方式分析

109 年服務方式，以「電話輔導」最多，占 82.7%；其次「社工專案」，占 8.6%；晤談輔導則居第三位，占 4.8%，詳細資料請參見下圖；各地區服務方式分析表則請參見【諮商輔導附件：表 3-2】

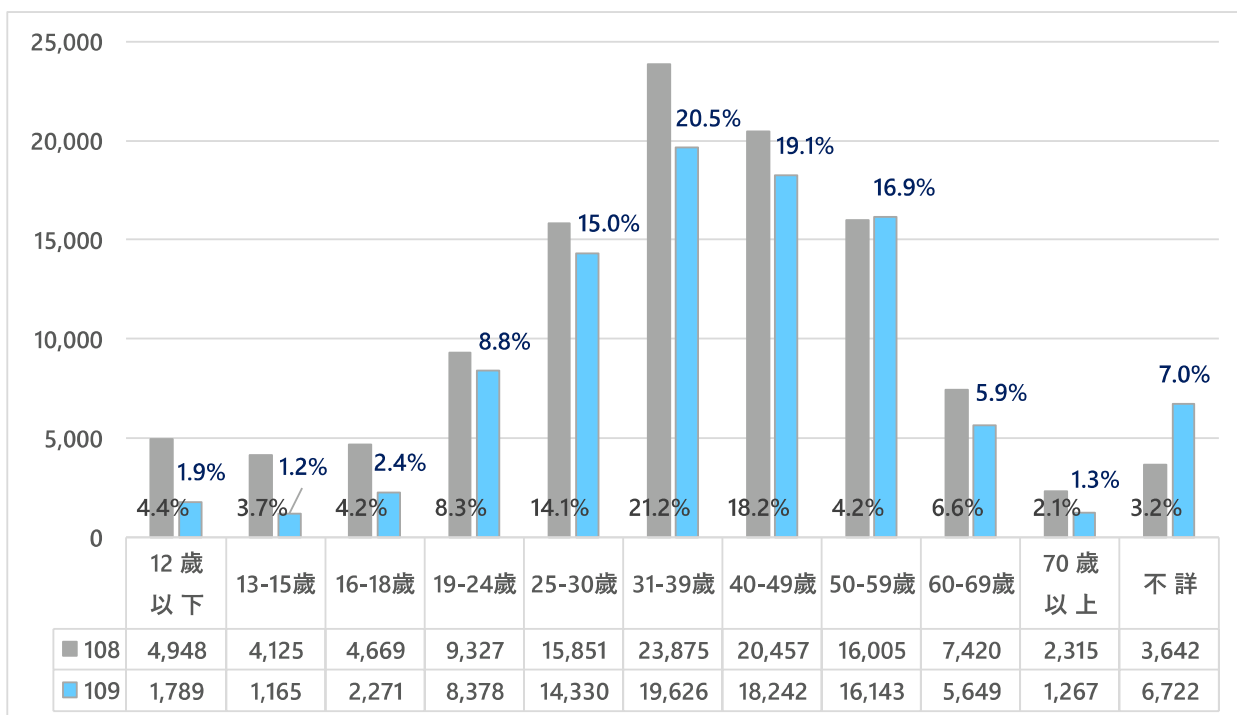


(四)個案基本資料分析

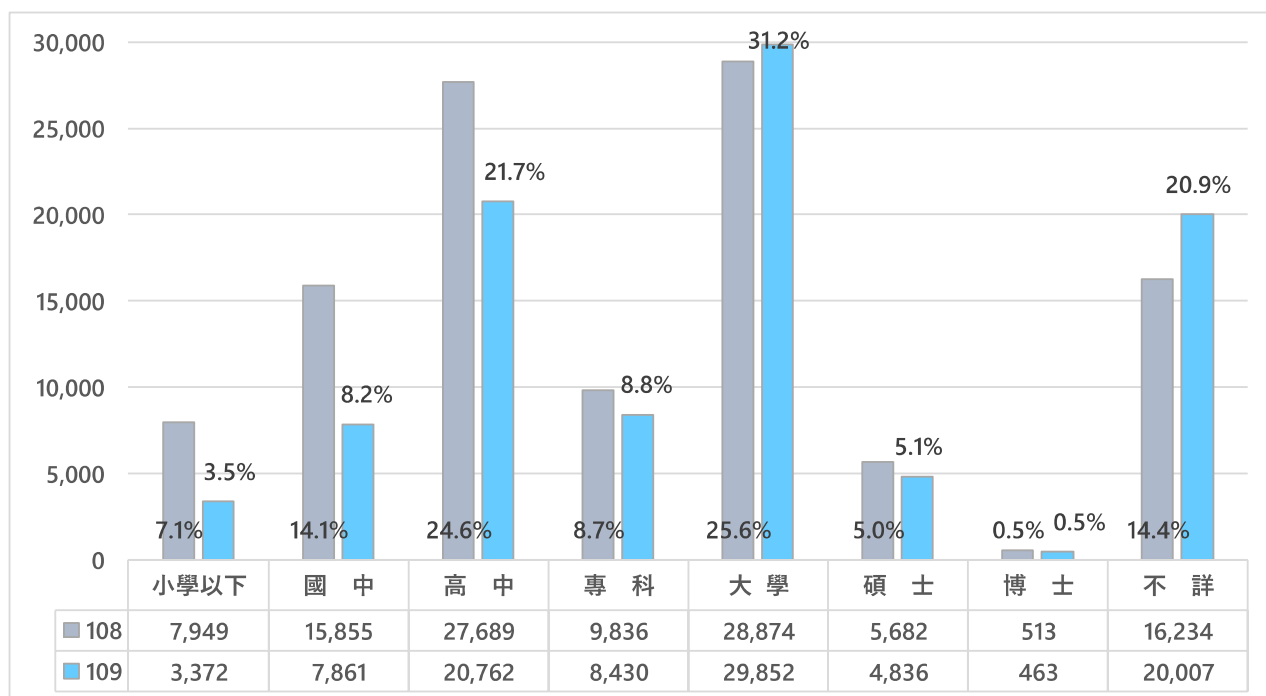
1.性別：求助個案之「性別」占比一直是女多於男，兩年的占比亦皆相近，詳細資料請參見下圖；各地區性別分析請參見【諮商輔導附件：表 3-3】



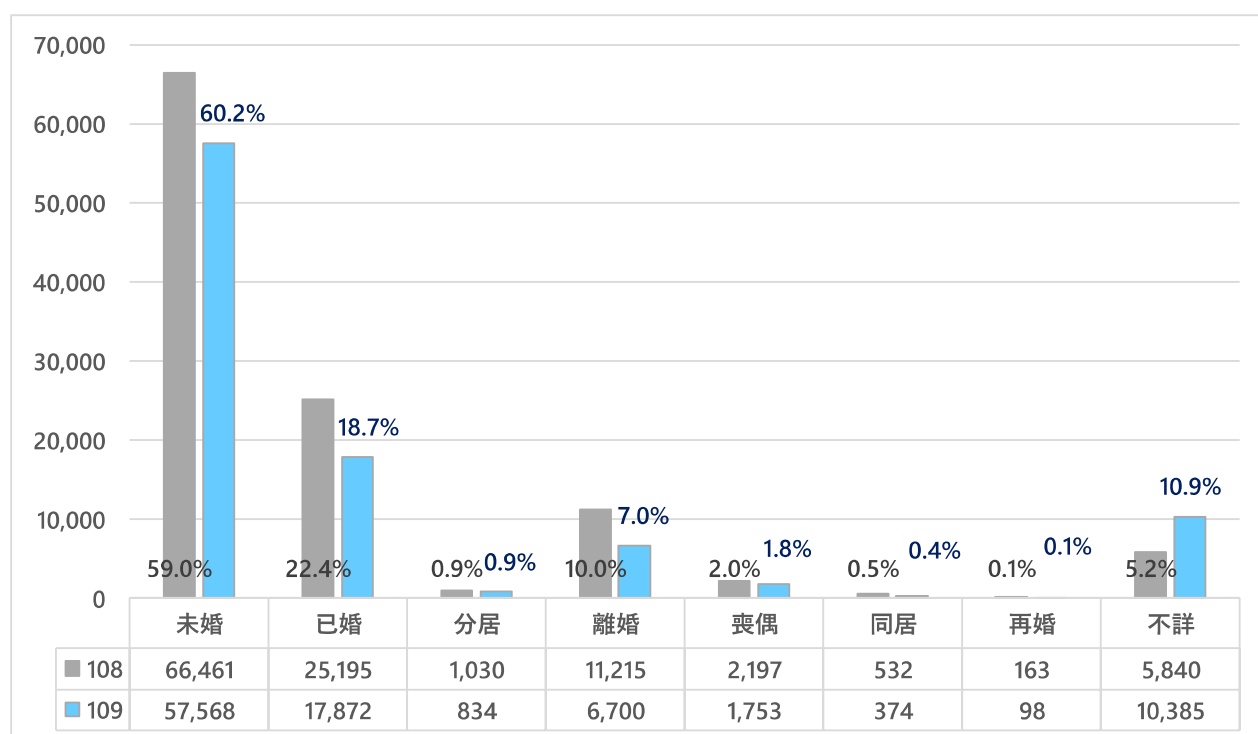
2.年齡：109 年個案年齡層以「31 歲至 39 歲」最多，占 20.5%；其次為「40 歲至 49 歲」居次，占 19.1%，詳細資料請參見下圖；各地區年齡分析請參見【諮商輔導附件：表 3-4】。



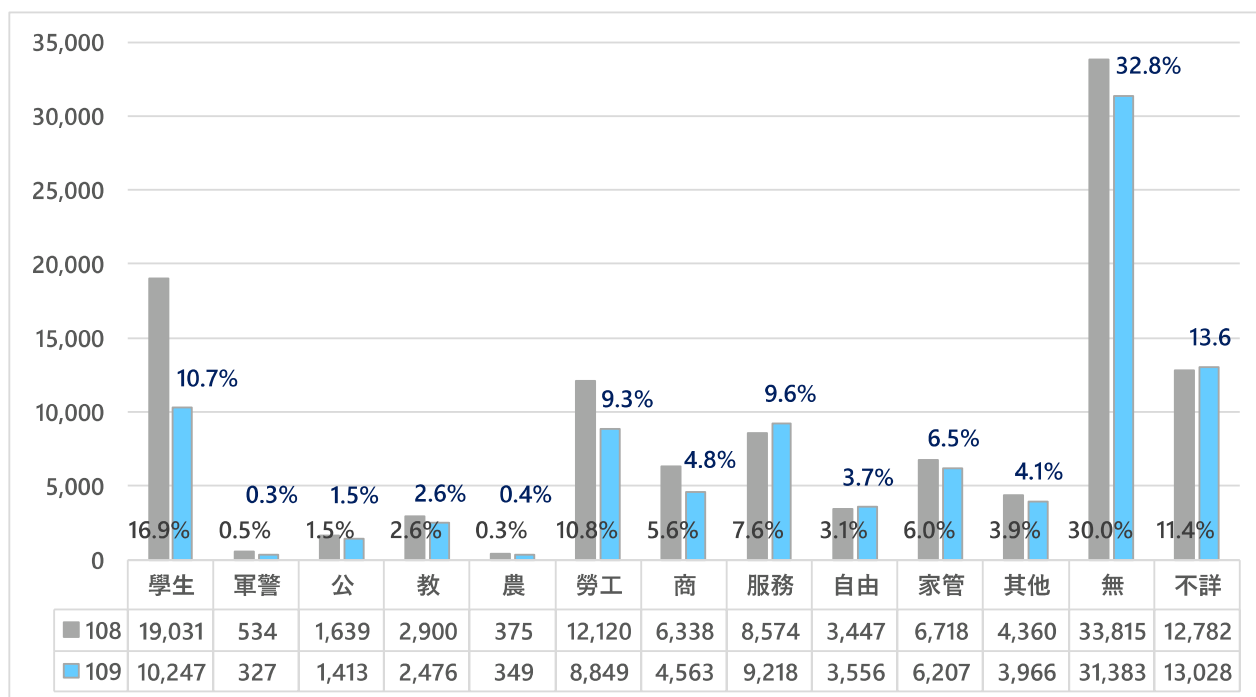
3.教育程度：109 年求助個案「教育程度」以「大學」居首，占 31.2%；其次為「高中」，占 21.7%，詳細資料請參見下圖；各地區教育程度分析請參見【諮商輔導附件：表 3-5】



4.婚姻：109 年求助者的「婚姻」以「未婚」居首，占 60.2%，詳細資料請參見下圖；各地區婚姻分析請參見【諮商輔導附件：表 3-6】。

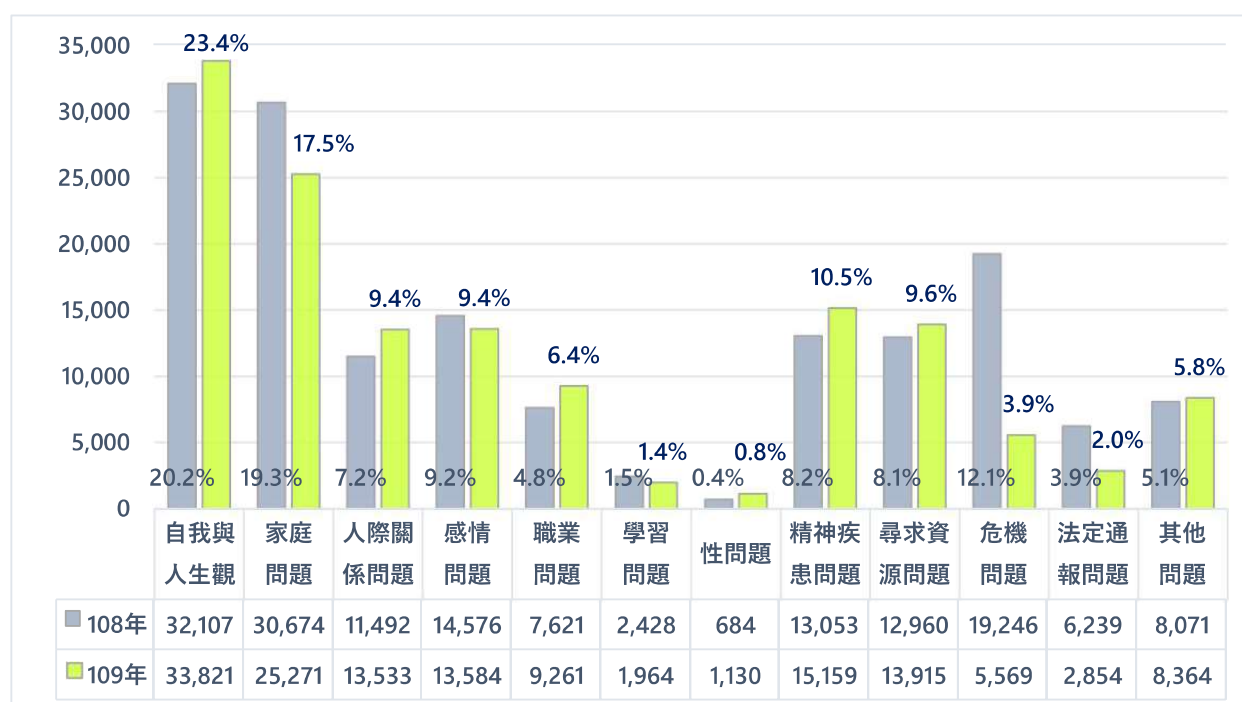


5.職業：109 年求助者的「職業」中，以「無業」居首，占 32.8%；其次為「學生」，占 10.7%；「服務業」則居第三位，占 9.6%，詳細資料請參見下圖；各地區職業分析請參見【諮商輔導附件：表 3-7】。



(五)個案求助問題類型分析

109 年求助問題類別(複選)共計有 144,424 人次(108 年有 159,151 人次) 細資料請參見下圖；各地區求助問題分析請參見【諮商輔導附件：表 3-8】。



求助問題類型以「自我與人生觀問題」高居榜首，占 23.4%，其中分項包含有自我探索、自我肯定、宗教信仰、價值衝突、人生觀等問題；其次為「家庭問題」，占 17.5%；居第三位的問題類型則為「精神疾患問題」，占 10.5%。

各類型問題中之分項情況說明如下：

(1) 自我與人生觀問題—

以「自我探索問題」最多，計有 16,481 人次（占 48.7%），其次是「自我肯定問題」，計有 10,009 人次（占 29.6%），資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-9】。

(2) 家庭問題—

以「親子問題」居多，計有 12,633 人次（占 50.0%）；其次是「夫妻問題」，計有 6,330 人次（占 25.1%），資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-10】。

(3) 人際關係問題—

以「同事問題」最多，計有 3,928 人次（占 29.0%）；其次是「朋友問題」，計有 3,889 人次（占 28.7%），資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-11】。

(4) 感情問題—

以「分手問題」最多，計有 3,284 人次（占 24.2%），其次是「溝通問題」，計有 2,858 人次（占 21.0%），資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-12】。

(5) 職業問題—

以「工作適應問題」居多，計有 3,171 人次（占 34.2%），其次是「求職問題」，計有 2,157 人次（占 23.3%），資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-13】。

(6) 學習問題—

以「考試壓力問題」最多，計有 852 人次（占 43.4%），其次是「學習困擾問題」，計有 758 人次（占 38.6%），資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-14】。

(7) 性問題—

以「其他性問題」居多，計有 518 人次（占 45.9%），其次為「自慰問題」，計有 200 人次（占 17.7%），資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-15】。

(8) 精神疾患問題—

以「確定為精神疾患，持有醫囑問題」最多，計有 8,102 人次 (占 53.4%)、其次是「疑似精神疾患問題」，計有 4,285 人次(占 28.3%)，資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-16】。

(9) 尋求資源問題—

以「一般諮詢問題」最多，計有 12,816 人次(占 92.1%)、其次是「社會福利資源問題」，計有 462 人次 (占 3.3%)，資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-17】。

(10) 危機問題—

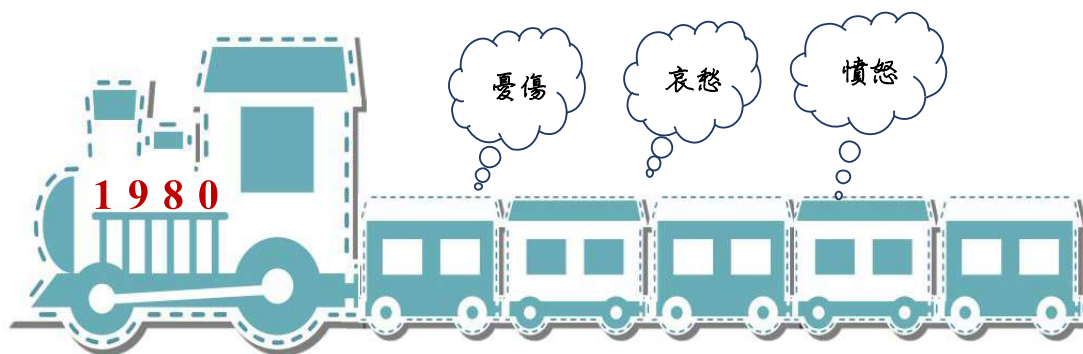
以「自殺 (自我傷害) 問題」最多，計有 5,559 人次 (占 99.8%)、其次是「傷害他人問題」，計有 10 人次 (占 0.2%)，資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-18】。

(11) 法定通報問題—

以「兒童虐待問題」最多，計有 1,852 人次 (占 64.9%)、其次是「家庭暴力問題」，計有 837 人次 (占 29.3%)，資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-19】。

(12) 其他問題—

以「非輔導個案問題」居多，計有 4,369 人次 (占 52.2%)、其次是「生理疾病問題」，計有 2,054 人次 (占 24.6%)，資料請詳見【諮商輔導附件：表 3-20】。



【表 3-1 各地區每月服務量分析表】

地區	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
基隆	124	148	173	156	216	187	195	234	190	147	158	168	2,096
(%)	5.9%	7.1%	8.3%	7.4%	10.3%	8.9%	9.3%	11.2%	9.1%	7.0%	7.5%	8.0%	100%
台北	1,544	1,727	1,607	1,240	1,008	1,363	1,233	1,277	1,402	1,398	1,082	1,193	16,074
(%)	9.6%	10.7%	10.0%	7.7%	6.3%	8.5%	7.7%	7.9%	8.7%	8.7%	6.7%	7.4%	100%
新北	1,860	1,988	2,299	456	405	458	465	452	470	596	578	538	10,565
(%)	17.6%	18.8%	21.8%	4.3%	3.8%	4.3%	4.4%	4.3%	4.4%	5.6%	5.5%	5.1%	100%
桃園	409	599	615	490	562	520	538	507	492	448	534	607	6,321
(%)	6.5%	9.5%	9.7%	7.8%	8.9%	8.2%	8.5%	8.0%	7.8%	7.1%	8.4%	9.6%	100%
中壢	517	686	761	649	676	694	669	636	574	614	603	691	7,770
(%)	6.7%	8.8%	9.8%	8.4%	8.7%	8.9%	8.6%	8.2%	7.4%	7.9%	7.8%	8.9%	100%
新竹	243	374	288	228	262	278	316	304	294	252	269	257	3,365
(%)	7.2%	11.1%	8.6%	6.8%	7.8%	8.3%	9.4%	9.0%	8.7%	7.5%	8.0%	7.6%	100%
台中	1,223	1,366	1,584	1,569	1,598	1,594	1,737	1,558	1,300	1,306	1,209	1,465	17,509
(%)	7.0%	7.8%	9.0%	9.0%	9.1%	9.1%	9.9%	8.9%	7.4%	7.5%	6.9%	8.4%	100%
彰化	293	431	482	359	383	399	480	426	450	388	389	425	4,905
(%)	6.0%	8.8%	9.8%	7.3%	7.8%	8.1%	9.8%	8.7%	9.2%	7.9%	7.9%	8.7%	100%
嘉義	177	235	257	238	282	223	313	277	259	310	272	294	3,137
(%)	5.6%	7.5%	8.2%	7.6%	9.0%	7.1%	10.0%	8.8%	8.3%	9.9%	8.7%	9.4%	100%
台南	480	678	964	882	771	760	729	644	695	698	667	823	8,791
(%)	5.5%	7.7%	11.0%	10.0%	8.8%	8.6%	8.3%	7.3%	7.9%	7.9%	7.6%	9.4%	100%
高雄	826	1,030	1,131	1,067	1,025	1,013	1,013	1,074	1,120	1,207	1,169	1,178	12,853
(%)	6.4%	8.0%	8.8%	8.3%	8.0%	7.9%	7.9%	8.4%	8.7%	9.4%	9.1%	9.2%	100%
宜蘭	116	152	193	190	200	184	223	210	213	158	163	195	2,197
(%)	5.3%	6.9%	8.8%	8.6%	9.1%	8.4%	10.2%	9.6%	9.7%	7.2%	7.4%	8.9%	100%
合計	7,812	9,414	10,354	7,524	7,388	7,673	7,911	7,599	7,459	7,522	7,093	7,834	95,583
占比	8.2%	9.8%	10.8%	7.9%	7.7%	8.0%	8.3%	8.0%	7.8%	7.9%	7.4%	8.2%	100%

【表 3-2 各地區服務方式服務量分析表】

地區	電話 輔導	晤談 輔導	函件 輔導	網路 輔導	E-mail	青少年 營隊	社工 專案	晤談 專案	合計
基隆	1,977	27	77	0	1	0	22	0	2,103
(%)	94.0%	1.3%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	100%
台北	10,275	1,885	96	1,217	41	0	2,444	0	15,958
(%)	64.4%	11.8%	0.6%	7.6%	0.3%	0.0%	15.3%	0.0%	100%
新北	5,358	292	74	0	29	0	4,815	0	10,568
(%)	50.7%	2.8%	0.7%	0.0%	0.3%	0.0%	45.6%	0.0%	100%
桃園	5,707	306	111	2	33	6	11	159	6,335
(%)	90.1%	4.8%	1.8%	0.0%	0.5%	0.1%	0.2%	2.5%	100%
中壢	7,089	489	49	1	4	2	90	1	7,725
(%)	91.8%	6.3%	0.6%	0.0%	0.1%	0.0%	1.2%	0.0%	100%
新竹	2,872	130	76	0	14	0	361	0	3,453
(%)	83.2%	3.8%	2.2%	0.0%	0.4%	0.0%	10.5%	0.0%	100%
台中	16,350	519	31	1	421	0	0	0	17,321
(%)	94.4%	3.0%	0.2%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
彰化	4,624	165	56	0	73	10	0	1	4,928
(%)	93.8%	3.3%	1.1%	0.0%	1.5%	0.2%	0.0%	0.0%	100%
嘉義	2,982	99	49	0	13	0	0	0	3,143
(%)	94.9%	3.2%	1.6%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
台南	7,915	80	72	0	45	7	0	329	8,447
(%)	93.7%	0.9%	0.8%	0.0%	0.5%	0.1%	0.0%	3.9%	100%
高雄	11,835	547	93	0	239	67	476	0	13,257
(%)	89.3%	4.1%	0.7%	0.0%	1.8%	0.5%	3.6%	0.0%	100%
宜蘭	2,078	54	70	0	141	2	1	0	2,345
(%)	88.6%	2.3%	3.0%	0.0%	6.0%	0.1%	0.0%	0.0%	100%
合計	79,061	4,593	852	1,221	1,052	93	8,220	490	95,583
占比	82.7%	4.8%	0.9%	1.3%	1.1%	0.1%	8.6%	0.5%	100%

【表 3-3 各地區個案基本資料「性別」分析表】

地區	男	女	不詳	合計
基隆	1,042	1,057	13	2,113
(%)	49.3%	50.0%	0.6%	100%
台北	5,410	10,560	48	16,019
(%)	33.8%	65.9%	0.3%	100%
新北	3,814	6,764	50	10,629
(%)	33.8%	65.9%	0.3%	100%
桃園	2,511	3,808	50	6,369
(%)	39.4%	59.8%	0.8%	100%
中壢	3,326	4,419	40	7,785
(%)	42.7%	56.8%	0.5%	100%
新竹	1,236	2,141	14	3,391
(%)	36.4%	63.1%	0.4%	100%
台中	6,892	10,555	50	17,498
(%)	39.4%	60.3%	0.3%	100%
彰化	2,028	2,899	17	4,944
(%)	41.0%	58.6%	0.3%	100%
嘉義	1,303	1,837	22	3,162
(%)	41.2%	58.1%	0.7%	100%
台南	3,236	5,296	12	8,543
(%)	37.9%	62.0%	0.1%	100%
高雄	5,221	7,667	27	12,915
(%)	40.4%	59.4%	0.2%	100%
宜蘭	816	1,369	29	2,214
(%)	36.9%	61.8%	1.3%	100%
合計	36,836	58,372	375	95,583
占比	38.5%	61.1%	0.4%	100%

【表 3-4 各地區個案基本資料「年齡」分析表】

年齡 地區	12 歲 以下	13 至 15 歲	16 至 18 歲	19 至 24 歲	25 至 30 歲	31 至 39 歲	40 至 49 歲	50 至 59 歲	60 至 69 歲	70 歲 以上	不 詳	合 計
基隆	2	34	38	150	276	588	602	291	64	12	60	2,117
(%)	0.1%	1.6%	1.8%	7.1%	13.0%	27.8%	28.4%	13.7%	3.0%	0.6%	2.8%	100%
台北	1,285	400	633	1,722	2,391	3,379	2,474	1,837	850	171	850	15,993
(%)	8.0%	2.5%	4.0%	10.8%	14.9%	21.1%	15.5%	11.5%	5.3%	1.1%	5.3%	100%
新北	122	365	510	1,052	1,392	1,853	1,809	1,578	829	419	716	10,645
(%)	1.1%	3.4%	4.8%	9.9%	13.1%	17.4%	17.0%	14.8%	7.8%	3.9%	6.7%	100%
桃園	2	37	132	500	1,140	1,173	1,255	976	226	82	852	6,376
(%)	0.0%	0.6%	2.1%	7.8%	17.9%	18.4%	19.7%	15.3%	3.5%	1.3%	13.4%	100%
中壢	81	55	69	605	935	1,664	1,636	1,332	508	74	842	7,801
(%)	1.0%	0.7%	0.9%	7.8%	12.0%	21.3%	21.0%	17.1%	6.5%	0.9%	10.8%	100%
新竹	2	17	40	348	603	747	693	511	170	30	235	3,397
(%)	0.1%	0.5%	1.2%	10.3%	17.7%	22.0%	20.4%	15.0%	5.0%	0.9%	6.9%	100%
台中	18	46	173	1,256	2,444	3,759	3,113	3,665	1,046	134	1,846	17,501
(%)	0.1%	0.3%	1.0%	7.2%	14.0%	21.5%	17.8%	20.9%	6.0%	0.8%	10.5%	100%
彰化	23	46	90	391	808	1,147	905	937	407	72	127	4,954
(%)	0.5%	0.9%	1.8%	7.9%	16.3%	23.2%	18.3%	18.9%	8.2%	1.4%	2.6%	100%
嘉義	0	17	56	257	568	734	591	641	166	21	118	3,168
(%)	0.0%	0.5%	1.8%	8.1%	17.9%	23.2%	18.6%	20.2%	5.2%	0.7%	3.7%	100%
台南	12	20	145	658	1,352	1,553	1,794	1,660	670	86	608	8,559
(%)	0.1%	0.2%	1.7%	7.7%	15.8%	18.1%	21.0%	19.4%	7.8%	1.0%	7.1%	100%
高雄	239	118	279	1,229	2,108	2,657	2,845	2,281	627	145	323	12,853
(%)	1.9%	0.9%	2.2%	9.6%	16.4%	20.7%	22.1%	17.8%	4.9%	1.1%	2.5%	100%
宜蘭	2	9	106	208	314	371	525	433	86	21	143	2,219
(%)	0.1%	0.4%	4.8%	9.4%	14.2%	16.7%	23.7%	19.5%	3.9%	1.0%	6.5%	100%
合計	1,789	1,165	2,271	8,378	14,330	19,626	18,242	16,143	5,649	1,267	6,722	95,583
占比	1.9%	1.2%	2.4%	8.8%	15.0%	20.5%	19.1%	16.9%	5.9%	1.3%	7.0%	100%

【表 3-5 各地區個案基本資料「教育程度」分析表】

地區	小學 及以下	國中	高中	專科	大學	碩士	博士	不詳	合計
基隆	30	284	594	231	591	112	3	272	2,117
(%)	1.4%	13.4%	28.1%	10.9%	27.9%	5.3%	0.1%	12.8%	100%
台北	1,359	711	2,084	1,204	5,545	1,402	124	3,559	15,988
(%)	8.5%	4.4%	13.0%	7.5%	34.7%	8.8%	0.8%	22.3%	100%
新北	420	1,472	2,512	471	2,437	324	3	3,012	10,651
(%)	3.9%	13.8%	23.6%	4.4%	22.9%	3.0%	0.0%	28.3%	100%
桃園	154	301	1,156	444	1,986	239	25	2,070	6,375
(%)	2.4%	4.7%	18.1%	7.0%	31.2%	3.8%	0.4%	32.5%	100%
中壢	176	453	1,609	696	2,186	357	52	2,275	7,802
(%)	2.3%	5.8%	20.6%	8.9%	28.0%	4.6%	0.7%	29.2%	100%
新竹	17	228	669	216	1,172	215	67	814	3,398
(%)	0.5%	6.7%	19.7%	6.4%	34.5%	6.3%	2.0%	24.0%	100%
台中	422	1,729	4,048	1,534	5,431	756	57	3,523	17,501
(%)	2.4%	9.9%	23.1%	8.8%	31.0%	4.3%	0.3%	20.1%	100%
彰化	163	516	1,174	556	1,736	339	10	461	4,954
(%)	3.3%	10.4%	23.7%	11.2%	35.0%	6.9%	0.2%	9.3%	100%
嘉義	85	235	805	405	1,031	135	11	461	3,169
(%)	2.7%	7.4%	25.4%	12.8%	32.5%	4.3%	0.4%	14.5%	100%
台南	97	641	2,042	714	2,662	332	36	2,033	8,558
(%)	1.1%	7.5%	23.9%	8.3%	31.1%	3.9%	0.4%	23.8%	100%
高雄	430	1,188	3,453	1,739	4,348	545	69	1,078	12,851
(%)	3.3%	9.2%	26.9%	13.5%	33.8%	4.2%	0.5%	8.4%	100%
宜蘭	19	103	616	219	726	79	6	450	2,219
(%)	0.9%	4.6%	27.8%	9.9%	32.7%	3.6%	0.3%	20.3%	100%
合計	3,372	7,861	20,762	8,430	29,852	4,836	463	20,007	95,583
占比	3.5%	8.2%	21.7%	8.8%	31.2%	5.1%	0.5%	20.9%	100%

【表 3-6 各地區個案基本資料「婚姻狀況」分析表】

地區	未婚	已婚	分居	離婚	喪偶	同居	再婚	不詳	合計
基隆	1,570	269	32	101	8	11	0	126	2,118
(%)	74.1%	12.7%	1.5%	4.8%	0.4%	0.5%	0.0%	6.0%	100%
台北	10,194	3,053	125	818	356	75	32	1,328	15,981
(%)	63.8%	19.1%	0.8%	5.1%	2.2%	0.5%	0.2%	8.3%	100%
新北	5,460	2,382	70	1,280	318	27	18	1,099	10,655
(%)	51.24%	22.36%	0.65%	12.01%	2.99%	0.26%	0.17%	10.32%	100%
桃園	3,618	939	21	378	133	31	7	1,256	6,384
(%)	56.7%	14.7%	0.3%	5.9%	2.1%	0.5%	0.1%	19.7%	100%
中壢	4,347	1,269	25	592	266	32	6	1,267	7,804
(%)	55.7%	16.3%	0.3%	7.6%	3.4%	0.4%	0.1%	16.2%	100%
新竹	1,970	774	31	161	94	32	12	324	3,399
(%)	58.0%	22.8%	0.9%	4.7%	2.8%	1.0%	0.4%	9.5%	100%
台中	9,990	2,994	316	1,416	174	29	4	2,584	17,506
(%)	57.1%	17.1%	1.8%	8.1%	1.0%	0.2%	0.0%	14.8%	100%
彰化	3,145	1,171	42	301	102	14	1	179	4,956
(%)	63.5%	23.6%	0.9%	6.1%	2.1%	0.3%	0.0%	3.6%	100%
嘉義	2,163	528	19	170	57	7	1	224	3,170
(%)	68.2%	16.7%	0.6%	5.4%	1.8%	0.2%	0.0%	7.1%	100%
台南	4,897	1,785	82	658	75	27	9	1,026	8,559
(%)	57.2%	20.9%	1.0%	7.7%	0.9%	0.3%	0.1%	12.0%	100%
高雄	8,819	2,300	65	712	147	75	7	708	12,832
(%)	68.7%	17.9%	0.5%	5.6%	1.1%	0.6%	0.1%	5.5%	100%
宜蘭	1,395	407	4	113	24	12	0	264	2,220
(%)	62.9%	18.3%	0.2%	5.1%	1.1%	0.5%	0.0%	11.9%	100%
合計	57,568	17,872	834	6,700	1,753	374	98	10,385	95,583
占比	60.2%	18.7%	0.9%	7.0%	1.8%	0.4%	0.1%	10.9%	100%

【表 3-7 各地區個案基本資料「職業」分析表】

地區	學生	軍警	公	教	農	勞工	商	服務	自由	家管	其他	無	不詳	合計
基隆	178	12	45	18	2	157	70	318	54	61	117	922	165	2,118
(%)	8.4%	0.6%	2.1%	0.9%	0.1%	7.4%	3.3%	15.0%	2.5%	2.9%	5.5%	43.5%	7.8%	100%
台北	3,230	60	277	431	58	843	1,163	1,533	689	992	736	3,729	2,226	15,967
(%)	20.2%	0.4%	1.7%	2.7%	0.4%	5.3%	7.3%	9.6%	4.3%	6.2%	4.6%	23.4%	13.9%	100%
新北	1,559	22	175	151	17	903	365	894	256	490	314	3,406	2,102	10,654
(%)	14.6%	0.2%	1.6%	1.4%	0.2%	8.5%	3.4%	8.4%	2.4%	4.6%	3.0%	32.0%	19.7%	100%
桃園	441	37	96	151	16	710	280	575	140	348	215	2,070	1,278	6,358
(%)	6.9%	0.6%	1.5%	2.4%	0.3%	11.2%	4.4%	9.0%	2.2%	5.5%	3.4%	32.6%	20.1%	100%
中壢	468	21	114	260	37	720	348	847	242	609	184	2,589	1,367	7,806
(%)	6.0%	0.3%	1.5%	3.3%	0.5%	9.2%	4.5%	10.8%	3.1%	7.8%	2.4%	33.2%	17.5%	100%
新竹	251	3	73	78	4	1,000	108	150	154	257	41	843	440	3,400
(%)	7.4%	0.1%	2.1%	2.3%	0.1%	29.4%	3.2%	4.4%	4.5%	7.6%	1.2%	24.8%	12.9%	100%
台中	1,150	21	213	501	53	1,401	765	1,406	653	1,342	1,190	6,187	2,631	17,513
(%)	6.6%	0.1%	1.2%	2.9%	0.3%	8.0%	4.4%	8.0%	3.7%	7.7%	6.8%	35.3%	15.0%	100%
彰化	451	32	75	176	33	547	286	557	200	388	158	1,800	255	4,957
(%)	9.1%	0.7%	1.5%	3.5%	0.7%	11.0%	5.8%	11.2%	4.0%	7.8%	3.2%	36.3%	5.1%	100%
嘉義	247	5	49	136	13	356	118	420	134	136	90	1,202	264	3,170
(%)	7.8%	0.2%	1.5%	4.3%	0.4%	11.2%	3.7%	13.3%	4.2%	4.3%	2.8%	37.9%	8.3%	100%
台南	651	66	60	223	31	973	292	818	247	603	252	3,146	1,205	8,566
(%)	7.6%	0.8%	0.7%	2.6%	0.4%	11.4%	3.4%	9.5%	2.9%	7.0%	2.9%	36.7%	14.1%	100%
高雄	1,402	44	214	320	82	1,099	620	1,433	699	876	591	4,727	745	12,852
(%)	10.9%	0.3%	1.7%	2.5%	0.6%	8.5%	4.8%	11.2%	5.4%	6.8%	4.6%	36.8%	5.8%	100%
宜蘭	220	3	22	31	2	143	149	267	89	104	78	762	351	2,220
(%)	9.9%	0.1%	1.0%	1.4%	0.1%	6.4%	6.7%	12.0%	4.0%	4.7%	3.5%	34.3%	15.8%	100%
合計	10,247	327	1,413	2,476	349	8,849	4,563	9,218	3,556	6,207	3,966	31,383	13,028	95,583
占比	10.7%	0.3%	1.5%	2.6%	0.4%	9.3%	4.8%	9.6%	3.7%	6.5%	4.1%	32.8%	13.6%	100%

【表 3-8 各地區個案「求助問題類型」分析表】

地 區	自我 與 人生 觀	家 庭 問 題	人 際 問 題	感 情 問 題	職 業 問 題	學 習 問 題	性 問 題	精 神 疾 患	尋 求 資 源	危 機 問 題	法 定 通 報	其 他 問 題	合 計
基隆	528	377	207	250	204	42	16	551	342	14	7	110	2,647
(%)	20.0%	14.2%	7.8%	9.5%	7.7%	1.6%	0.6%	20.8%	12.9%	0.5%	0.3%	4.2%	100%
台北	6,648	5,011	2,701	2,617	1,825	487	131	2,005	1,198	141	2,620	712	26,096
(%)	25.5%	19.2%	10.3%	10.0%	7.0%	1.9%	0.5%	7.7%	4.6%	0.5%	10.0%	2.7%	100%
新北	2,604	2,273	984	930	728	137	54	1,099	600	5,001	58	755	15,224
(%)	17.1%	14.9%	6.5%	6.1%	4.8%	0.9%	0.4%	7.2%	3.9%	32.9%	0.4%	5.0%	100%
桃園	2,693	1,727	911	951	791	101	118	1,305	503	33	19	582	9,732
(%)	27.7%	17.7%	9.4%	9.8%	8.1%	1.0%	1.2%	13.4%	5.2%	0.3%	0.2%	6.0%	100%
中壢	3,050	2,115	1,621	1,134	746	104	182	1,207	726	41	15	522	11,461
(%)	26.6%	18.4%	14.1%	9.9%	6.5%	0.9%	1.6%	10.5%	6.3%	0.4%	0.1%	4.6%	100%
新竹	1,328	1,268	588	1,313	452	81	34	706	254	26	16	340	6,407
(%)	20.7%	19.8%	9.2%	20.5%	7.1%	1.3%	0.5%	11.0%	4.0%	0.4%	0.3%	5.3%	100%
台中	5,613	4,353	2,139	1,718	1,485	289	98	2,586	6,202	72	41	1,147	25,742
(%)	21.8%	16.9%	8.3%	6.7%	5.8%	1.1%	0.4%	10.0%	24.1%	0.3%	0.2%	4.5%	100%
彰化	2,116	1,621	811	823	599	141	133	1,041	359	44	15	491	8,196
(%)	25.8%	19.8%	9.9%	10.0%	7.3%	1.7%	1.6%	12.7%	4.4%	0.5%	0.2%	6.0%	100%
嘉義	980	722	444	430	281	62	48	528	417	31	11	307	4,262
(%)	23.0%	17.0%	10.4%	10.1%	6.6%	1.5%	1.1%	12.4%	9.8%	0.7%	0.3%	7.2%	100%
台南	2,272	1,984	1,068	1,082	590	95	162	1,618	1,827	78	17	786	11,579
(%)	19.6%	17.1%	9.2%	9.3%	5.1%	0.8%	1.4%	14.0%	15.8%	0.7%	0.1%	6.8%	100%
高雄	4,360	3,231	1,703	1,930	1,188	355	123	2,090	1,318	65	27	2,554	18,946
(%)	23.0%	17.1%	9.0%	10.2%	6.3%	1.9%	0.6%	11.0%	7.0%	0.3%	0.1%	13.5%	100%
宜蘭	1,629	589	356	405	374	69	31	424	169	22	6	57	4,132
(%)	39.4%	14.3%	8.6%	9.8%	9.1%	1.7%	0.7%	10.3%	4.1%	0.5%	0.1%	1.4%	100%
合計	33,821	25,271	13,533	13,584	9,261	1,964	1,130	15,159	13,915	5,569	2,854	8,364	144,424
占比	23.4%	17.5%	9.4%	9.4%	6.4%	1.4%	0.8%	10.5%	9.6%	3.9%	2.0%	5.8%	100%

【表 3-9 各地區個案求助問題「自我與人生觀問題」分析表】

地區	自我探索	自我肯定	宗教信仰	價值衝突	人生觀問題	合計
基隆	221	92	30	47	119	509
(%)	43.4%	18.1%	6.0%	9.2%	23.3%	100%
台北	3,163	2,261	94	411	479	6,408
(%)	49.4%	35.3%	1.5%	6.4%	7.5%	100%
新北	1,255	841	40	182	191	2,510
(%)	50.02%	33.49%	1.60%	7.27%	7.62%	100%
桃園	1,130	867	39	281	278	2,595
(%)	43.5%	33.4%	1.5%	10.8%	10.7%	100%
中壢	1,284	900	62	323	371	2,940
(%)	43.7%	30.6%	2.1%	11.0%	12.6%	100%
新竹	630	403	14	110	124	1,280
(%)	49.2%	31.5%	1.1%	8.6%	9.7%	100%
台中	2,556	1,676	61	481	637	5,410
(%)	47.2%	31.0%	1.1%	8.9%	11.8%	100%
彰化	2,039	551	27	289	354	3,261
(%)	62.5%	16.9%	0.8%	8.9%	10.9%	100%
嘉義	472	230	21	102	120	945
(%)	49.9%	24.4%	2.2%	10.8%	12.7%	100%
台南	1,050	548	46	215	331	2,190
(%)	48.0%	25.0%	2.1%	9.8%	15.1%	100%
高雄	1,994	1,242	70	416	482	4,203
(%)	47.4%	29.5%	1.7%	9.9%	11.5%	100%
宜蘭	687	397	43	198	245	1,570
(%)	43.7%	25.3%	2.7%	12.6%	15.6%	100%
合計	16,481	10,009	547	3,055	3,728	33,821
占比	48.7%	29.6%	1.6%	9.0%	11.0%	100%

【表 3-10 各地區個案求助問題「家庭問題」分析表】

地區	夫妻	親子	同胞手足	婆媳	異國婚姻	其他親人	合計
基隆	95	192	44	11	1	34	377
(%)	25.1%	51.1%	11.6%	3.0%	0.3%	8.9%	100%
台北	1,263	2,593	527	192	11	424	5,011
(%)	25.2%	51.7%	10.5%	3.8%	0.2%	8.5%	100%
新北	494	1,215	322	63	6	174	2,273
(%)	21.7%	53.4%	14.1%	2.8%	0.3%	7.7%	100%
桃園	362	833	216	62	8	245	1,727
(%)	21.0%	48.3%	12.5%	3.6%	0.5%	14.2%	100%
中壢	442	1,173	238	58	8	195	2,115
(%)	20.9%	55.5%	11.3%	2.7%	0.4%	9.2%	100%
新竹	474	517	106	22	55	94	1,268
(%)	37.4%	40.8%	8.3%	1.8%	4.3%	7.4%	100%
台中	1,175	2,051	570	189	16	351	4,353
(%)	27.0%	47.1%	13.1%	4.3%	0.4%	8.1%	100%
彰化	437	701	224	62	5	192	1,621
(%)	26.9%	43.3%	13.8%	3.8%	0.3%	11.9%	100%
嘉義	173	367	90	21	3	68	722
(%)	23.9%	50.8%	12.4%	3.0%	0.4%	9.4%	100%
台南	556	990	203	32	8	196	1,984
(%)	28.0%	49.9%	10.2%	1.6%	0.4%	9.9%	100%
高雄	706	1,707	407	103	8	300	3,231
(%)	21.9%	52.8%	12.6%	3.2%	0.3%	9.3%	100%
宜蘭	155	293	90	14	1	37	589
(%)	26.3%	49.7%	15.2%	2.4%	0.2%	6.2%	100%
合計	6,330	12,633	3,034	830	131	2,311	25,271
占比	25.1%	50.0%	12.0%	3.3%	0.5%	9.1%	100.0%

【表 3-11 各地區個案求助問題「人際關係問題」分析表】

地區	同事	同學	師生	朋友	網友	其他	合計
基隆	85	33	3	42	3	41	207
(%)	41.4%	15.8%	1.5%	20.2%	1.5%	19.7%	100%
台北	905	452	144	574	93	533	2,701
(%)	33.5%	16.7%	5.4%	21.3%	3.4%	19.7%	100%
新北	375	118	54	211	14	212	984
(%)	38.2%	12.0%	5.5%	21.4%	1.4%	21.5%	100%
桃園	281	105	18	306	43	158	911
(%)	30.8%	11.5%	2.0%	33.6%	4.7%	17.3%	100%
中壢	273	117	40	479	24	688	1,621
(%)	16.8%	7.2%	2.4%	29.6%	1.5%	42.4%	100%
新竹	178	61	5	190	24	129	588
(%)	30.3%	10.4%	0.9%	32.4%	4.2%	22.0%	100%
台中	647	223	54	602	57	556	2,139
(%)	30.3%	10.4%	2.5%	28.2%	2.7%	26.0%	100%
彰化	210	140	45	223	18	175	811
(%)	25.8%	17.3%	5.5%	27.5%	2.3%	21.6%	100%
嘉義	125	55	23	126	12	102	444
(%)	28.2%	12.4%	5.3%	28.4%	2.8%	22.9%	100%
台南	266	94	24	377	42	267	1,068
(%)	24.9%	8.8%	2.3%	35.2%	3.9%	25.0%	100%
高雄	479	159	79	610	68	308	1,703
(%)	28.1%	9.3%	4.7%	35.8%	4.0%	18.1%	100%
宜蘭	104	28	13	150	11	50	356
(%)	29.1%	8.0%	3.7%	42.0%	3.1%	14.0%	100%
合計	3,928	1,584	504	3,889	410	3,218	13,533
占比	29.0%	11.7%	3.7%	28.7%	3.0%	23.8%	100%

【表 3-12 各地區個案求助問題「感情問題」分析表】

地區	暗戀	單戀	溝通	衝突	分手	三角關係	不倫	外遇	同性戀	其他	合計
基隆	11	15	67	27	52	26	4	8	8	30	249
(%)	4.5%	6.1%	26.8%	11.0%	20.7%	10.6%	1.6%	3.3%	3.3%	12.2%	100%
台北	116	138	505	319	682	202	45	122	113	368	2,608
(%)	4.4%	5.3%	19.4%	12.2%	26.1%	7.7%	1.7%	4.7%	4.3%	14.1%	100%
新北	40	69	178	134	195	74	15	87	27	108	927
(%)	4.3%	7.4%	19.3%	14.4%	21.0%	8.0%	1.6%	9.4%	3.0%	11.6%	100%
桃園	37	42	210	108	237	51	22	53	26	163	948
(%)	3.9%	4.4%	22.1%	11.3%	25.0%	5.3%	2.4%	5.6%	2.8%	17.2%	100%
中壢	32	47	247	171	242	105	24	39	65	156	1,130
(%)	2.9%	4.1%	21.9%	15.2%	21.5%	9.3%	2.2%	3.4%	5.7%	13.8%	100%
新竹	25	44	385	350	302	49	9	39	14	91	1,308
(%)	1.9%	3.3%	29.5%	26.7%	23.1%	3.7%	0.7%	2.9%	1.1%	7.0%	100%
台中	93	112	303	177	451	127	14	119	84	231	1,712
(%)	5.5%	6.5%	17.7%	10.4%	26.4%	7.4%	0.8%	6.9%	4.9%	13.5%	100%
彰化	26	41	156	87	163	101	11	43	33	204	866
(%)	3.0%	4.7%	18.0%	10.1%	18.9%	11.7%	1.3%	4.9%	3.9%	23.5%	100%
嘉義	17	23	85	41	114	47	8	25	13	56	429
(%)	4.0%	5.4%	19.9%	9.5%	26.5%	10.9%	1.9%	5.9%	3.1%	13.0%	100%
台南	39	52	212	141	248	96	11	57	34	188	1,078
(%)	3.6%	4.8%	19.7%	13.1%	23.0%	8.9%	1.0%	5.3%	3.2%	17.4%	100%
高雄	56	101	404	271	508	183	34	121	73	173	1,924
(%)	2.9%	5.3%	21.0%	14.1%	26.4%	9.5%	1.8%	6.3%	3.8%	9.0%	100%
宜蘭	13	14	104	63	89	31	5	25	11	47	404
(%)	3.3%	3.5%	25.9%	15.6%	22.1%	7.8%	1.3%	6.3%	2.8%	11.6%	100%
合計	505	697	2,858	1,889	3,284	1,092	204	736	503	1,815	13,584
占比	3.7%	5.1%	21.0%	13.9%	24.2%	8.0%	1.5%	5.4%	3.7%	13.4%	100%

【表 3-13 各地區個案求助問題「職業問題」分析表】

地區	擇業	求職	生涯轉換	工作適應	失業(待業)	合計
基隆	26	87	29	37	33	211
(%)	12.1%	41.2%	13.7%	17.6%	15.4%	100%
台北	244	331	271	717	247	1,810
(%)	13.5%	18.3%	14.9%	39.6%	13.7%	100%
新北	101	153	78	260	122	714
(%)	14.1%	21.5%	10.9%	36.4%	17.1%	100%
桃園	101	186	93	246	166	792
(%)	12.8%	23.5%	11.7%	31.1%	21.0%	100%
中壢	78	215	52	239	172	756
(%)	10.3%	28.4%	6.9%	31.6%	22.7%	100%
新竹	62	134	45	166	71	477
(%)	12.9%	28.0%	9.5%	34.8%	14.8%	100%
台中	210	336	159	577	210	1,492
(%)	14.1%	28.4%	6.9%	31.6%	22.7%	103.8%
彰化	70	147	88	180	103	589
(%)	11.8%	25.0%	15.0%	30.6%	17.6%	100%
嘉義	23	62	29	106	57	276
(%)	8.4%	22.3%	10.5%	38.2%	20.6%	100%
台南	72	160	67	182	125	607
(%)	11.9%	22.5%	10.7%	38.7%	14.1%	97.8%
高雄	151	257	149	366	245	1,167
(%)	12.9%	22.0%	12.7%	31.3%	21.0%	100%
宜蘭	91	91	56	94	39	370
(%)	24.5%	24.5%	15.0%	25.4%	10.7%	100%
合計	1,227	2,157	1,116	3,171	1,591	9,261
占比	13.3%	23.3%	12.0%	34.2%	17.2%	100%

【表 3-14 各地區個案求助問題「學習問題」分析表】

地區	學習困擾	升學(選校)	轉學(系)	考試壓力	合計
基隆	19	5	2	17	42
(%)	43.9%	12.2%	4.9%	39.0%	100%
台北	210	48	27	207	492
(%)	42.7%	9.7%	5.5%	42.1%	100%
新北	49	18	13	57	137
(%)	35.6%	12.9%	9.8%	41.7%	100%
桃園	41	22	1	34	98
(%)	42.1%	22.1%	1.1%	34.7%	100%
中壢	42	6	4	48	100
(%)	42.3%	6.2%	4.1%	47.4%	100%
新竹	27	6	10	33	77
(%)	35.1%	8.1%	13.5%	43.2%	100%
台中	97	35	27	132	291
(%)	33.5%	12.1%	9.3%	45.2%	100%
彰化	55	15	9	64	143
(%)	38.4%	10.1%	6.5%	44.9%	100%
嘉義	19	10	4	29	62
(%)	30.0%	16.7%	6.7%	46.7%	100%
台南	46	11	4	34	95
(%)	47.8%	12.0%	4.3%	35.9%	100%
高雄	133	37	16	170	355
(%)	37.3%	10.5%	4.4%	47.8%	100%
宜蘭	21	17	5	28	70
(%)	29.4%	23.5%	7.4%	39.7%	100%
合計	758	230	123	852	1,964
占比	38.6%	11.7%	6.3%	43.4%	100%

【表 3-15 各地區個案求助問題「性問題」分析表】

地區	性知識	婚前性行為 (未婚懷孕)	性別認同 (變性)	自慰	其他性問題 (性病)	合計
基隆	3	5	2	3	3	16
(%)	18.8%	31.3%	12.5%	18.8%	18.8%	100%
台北	13	20	15	30	53	131
(%)	10.1%	15.5%	11.6%	22.5%	40.3%	100%
新北	4	6	4	5	35	54
(%)	7.5%	11.3%	7.5%	9.4%	64.2%	100%
桃園	11	7	16	21	62	118
(%)	9.5%	6.0%	13.8%	18.1%	52.6%	100%
中壢	15	26	30	59	52	182
(%)	8.4%	14.5%	16.2%	32.4%	28.5%	100%
新竹	3	5	2	2	21	34
(%)	9.1%	15.2%	6.1%	6.1%	63.6%	100%
台中	9	18	9	16	45	98
(%)	9.4%	18.8%	9.4%	16.7%	45.8%	100%
彰化	25	22	4	16	65	133
(%)	19.1%	16.8%	3.1%	12.2%	48.9%	100%
嘉義	4	11	3	3	26	48
(%)	8.5%	23.4%	6.4%	6.4%	55.3%	100%
台南	12	26	15	21	86	162
(%)	7.5%	16.4%	9.4%	13.2%	53.5%	100%
高雄	23	25	3	15	56	123
(%)	19.0%	20.7%	2.5%	12.4%	45.5%	100%
宜蘭	3	6	0	8	13	31
(%)	10.0%	20.0%	0.0%	26.7%	43.3%	100%
合計	127	180	104	200	518	1,130
占比	11.3%	15.9%	9.2%	17.7%	45.9%	100%

【表 3-16 各地區個案求助問題「精神疾患問題」分析表】

地區	確定為精神疾患， 持有醫囑	確定為精神疾患， 未持有醫囑	疑似精神疾患	合計
基隆	426	11	113	551
(%)	77.4%	2.0%	20.5%	100%
台北	484	924	596	2,005
(%)	24.2%	46.1%	29.7%	100%
新北	730	154	216	1,099
(%)	66.4%	14.0%	19.6%	100%
桃園	548	359	397	1,305
(%)	42.0%	27.5%	30.4%	100%
中壢	623	170	414	1,207
(%)	51.6%	14.1%	34.3%	100%
新竹	469	35	203	706
(%)	66.4%	4.9%	28.7%	100%
台中	1,909	73	603	2,586
(%)	73.8%	2.8%	23.3%	100%
彰化	707	47	287	1,041
(%)	67.9%	4.5%	27.6%	100%
嘉義	362	35	131	528
(%)	68.6%	6.6%	24.9%	100%
台南	1,077	124	417	1,618
(%)	66.5%	7.7%	25.8%	100%
高雄	505	805	780	2,090
(%)	24.1%	38.5%	37.3%	100%
宜蘭	262	36	127	424
(%)	61.6%	8.4%	30.0%	100%
合計	8,102	2,772	4,285	15,159
占比	53.4%	18.3%	28.3%	100%

【表 3-17 各地區個案求助問題「尋求資源問題」分析表】

地區	法律資源	社會福利資源	醫療資源	一般諮詢	合計
基隆	7	6	4	325	342
(%)	2.1%	1.8%	1.2%	94.9%	100%
台北	42	58	61	1,037	1,198
(%)	3.5%	4.8%	5.1%	86.6%	100%
新北	31	26	18	525	600
(%)	5.1%	4.4%	3.1%	87.5%	100%
桃園	19	83	28	371	503
(%)	3.8%	16.6%	5.7%	73.9%	100%
中壢	21	24	24	655	726
(%)	2.9%	3.4%	3.4%	90.3%	100%
新竹	9	17	15	213	254
(%)	3.6%	6.8%	6.0%	83.6%	100%
台中	47	75	47	6,033	6,202
(%)	0.8%	1.2%	0.8%	97.3%	100%
彰化	31	30	36	264	359
(%)	8.5%	8.2%	9.9%	73.4%	100%
嘉義	11	15	20	370	417
(%)	2.7%	3.7%	4.9%	88.8%	100%
台南	30	48	37	1,713	1,827
(%)	1.6%	2.6%	2.0%	93.8%	100%
高雄	43	64	40	1,171	1,318
(%)	3.2%	4.9%	3.0%	88.9%	100%
宜蘭	8	14	8	138	169
(%)	4.8%	8.4%	4.8%	81.9%	100%
合計	298	462	339	12,816	13,915
占比	2.1%	3.3%	2.4%	92.1%	100%

【表 3-18 各地區個案求助問題「危機問題」分析表】

地區	自殺(自我傷害)	傷害他人(殺人放火)	合計
基隆	13	1	14
(%)	92.9%	7.1%	100%
台北	139	2	141
(%)	98.6%	1.4%	100%
新北	5,001	0	5,001
(%)	100%	0.0%	100%
桃園	32	1	33
(%)	96.9%	3.1%	100%
中壢	40	1	41
(%)	97.5%	2.5%	100%
新竹	26	0	26
(%)	100%	0.0%	100%
台中	71	1	72
(%)	98.6%	1.4%	100%
彰化	44	0	44
(%)	100%	0.0%	100%
嘉義	31	0	31
(%)	100%	0.0%	100%
台南	78	0	78
(%)	100%	0.0%	100%
高雄	61	4	65
(%)	93.8%	6.3%	100%
宜蘭	22	0	22
(%)	100%	0.0%	100%
合計	5,559	10	5,569
占比	99.8%	0.2%	100%

【表 3-19 各地區個案求助問題「法定通報問題」分析表】

地區	性侵害	兒童虐待	家庭暴力	法定傳染病 (愛滋 SARS)	合計
基隆	3	0	3	1	7
(%)	42.9%	0.0%	42.9%	14.3%	100%
台北	10	1,850	759	1	2,620
(%)	0.4%	70.6%	29.0%	0.0%	100%
新北	13	0	7	38	58
(%)	22.8%	0.0%	12.3%	64.9%	100%
桃園	13	1	3	2	19
(%)	68.4%	5.3%	15.8%	10.5%	100%
中壢	13	0	0	2	15
(%)	86.7%	0.0%	0.0%	13.3%	100%
新竹	8	1	7	0	16
(%)	50.0%	6.3%	43.8%	0.0%	100%
台中	11	0	28	1	41
(%)	27.5%	0.0%	70.0%	2.5%	100%
彰化	7	0	7	1	15
(%)	46.7%	0.0%	46.7%	6.7%	100%
嘉義	7	0	4	0	11
(%)	63.6%	0.0%	36.4%	0.0%	100%
台南	10	0	6	1	17
(%)	58.8%	0.0%	35.3%	5.9%	100%
高雄	16	0	9	2	27
(%)	59.3%	0.0%	33.3%	7.4%	100%
宜蘭	3	0	3	0	6
(%)	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100%
合計	116	1,852	837	49	2,854
占比	4.1%	64.9%	29.3%	1.7%	100%

【表 3-20 各地區個案求助問題「其他問題」分析表】

地區	物質濫用 (各類成癮)	生活疾困	犯罪問題	生理疾病	財務問題	非輔導 個案	合計
基隆	3	3	3	21	6	77	113
(%)	2.8%	2.8%	2.8%	18.5%	5.6%	67.6%	100%
台北	52	58	10	222	102	239	684
(%)	7.7%	8.4%	1.5%	32.5%	14.9%	35.0%	100%
新北	9	23	8	257	65	400	762
(%)	1.2%	3.0%	1.1%	33.7%	8.5%	52.4%	100%
桃園	8	25	4	127	44	375	584
(%)	1.4%	4.3%	0.7%	21.7%	7.5%	64.3%	100%
中壢	21	69	6	130	48	254	529
(%)	4.0%	13.1%	1.2%	24.6%	9.1%	48.0%	100%
新竹	192	10	2	78	20	39	341
(%)	56.3%	3.1%	0.6%	22.8%	5.8%	11.4%	100%
台中	27	139	12	383	114	466	1,141
(%)	2.4%	12.2%	1.0%	33.5%	10.0%	40.8%	100%
彰化	22	35	4	182	61	182	487
(%)	4.5%	7.1%	0.9%	37.5%	12.5%	37.5%	100%
嘉義	8	31	5	103	52	102	302
(%)	2.8%	10.4%	1.7%	34.0%	17.4%	33.7%	100%
台南	109	68	126	203	46	235	788
(%)	13.8%	8.7%	16.0%	25.8%	5.9%	29.8%	100%
高雄	68	88	23	336	91	1,972	2,578
(%)	2.6%	3.4%	0.9%	13.0%	3.5%	76.5%	100%
宜蘭	1	5	0	13	7	29	56
(%)	1.9%	9.4%	0.0%	22.6%	13.2%	52.8%	100%
合計	522	556	205	2,054	658	4,369	8,364
占比	6.2%	6.6%	2.4%	24.6%	7.9%	52.2%	100%

二、心理健康教育

「張老師」透過在心理輔導及諮商領域之專長，以媒體、演講、團體、研習班、工作坊、營隊等方式來協助台灣民眾預防及提升心理健康之質素。「張老師」在全國共有 11 個縣市，設有 12 個輔導中心，109 年「張老師」在心理健康推廣服務共計辦理 4,825 場次，參與之民眾達 348,544 人次。

(一)心理健康推廣服務統計分析

1.地區分析

(1)109 年度辦理心理健康推廣服務場次共 4,825 場次，各中心的推廣服務量，以高雄分事務所服務量最多 (79,098 人次，占 22.7%)，其次是台中分事務所 (67,679 人次，占 19.4%)，台北分事務所居第三位 (56,903 人次，占 16.3%)。

(2)109 年相較 108 年心理健康推廣服務量成長單位有：台北、台中、臺南、高雄及基隆中心。

(3)由於受到新型冠狀肺炎疫情影響，為保護參與民眾的安全，配合衛福部預防措施，除保持適當安全距離外，辦理課程前將環境維持整潔並且消毒，學員上課前除量體溫、消毒外，另須填寫疫情調查表，用以追蹤旅遊史接觸史等資訊，讓學員安心上課。

(4)分析資料詳見下表：

年份 區域	108 年			109 年		
	場次	服務人次	占比	場次	服務人次	占比
基隆	422	9,096	2.4%	425	9,549	2.7%
台北	962	54,389	14.1%	813	56,903	16.3%
新北	133	12,942	3.4%	276	12,378	3.6%
桃園	862	69,285	18.0%	588	40,786	11.7%
新竹	185	11,128	2.9%	78	7,137	2.0%
台中	905	65,582	17.1%	783	67,679	19.4%
彰化	264	15,972	4.2%	118	9,865	2.8%

年份 區域	108 年			109 年		
	場次	服務人次	占比	場次	服務人次	占比
嘉義	193	17,117	4.5%	148	16,190	4.6%
台南	476	45,218	11.8%	354	46,983	13.5%
高雄	1093	72,613	18.9%	1137	79,098	22.7%
宜蘭	80	11,160	2.9%	105	1,976	0.6%
合計	5,575	384,502	100%	4,825	348,544	100%

2.參加對象分析

(1)每項活動參加者可能包含一種身份以上，故參加對象的總人次會多於推廣服務總量。

(2)109 年度心理健康推廣參加對象以「學生」為最多 (占 39%); 「一般大眾」居第二位 (占 35%)，而「企業、上班族、勞工」居第三位 (占 11%)。

(3)分析資料詳見下表：

對象	年份	108 年		109 年	
		服務人次	占比	服務人次	占比
學生		216,283	43.1%	183,626	39.5%
一般大眾		127,948	25.5%	161,886	34.8%
企業、上班族、勞工		46,878	9.3%	50,347	10.8%
輔導專業人士		26,989	5.4%	25,726	5.5%
教師		12,169	2.4%	10,645	2.3%
兒童		12,743	2.5%	3,703	0.8%
青少年		14,880	3.0%	10,140	2.2%
婦女		1,506	0.3%	542	0.1%
義務「張老師」		24,348	4.8%	11,730	2.5%
專任「張老師」		9,123	1.8%	2,148	0.5%
其他		9,479	1.9%	4,803	1.0%
合計		502,346	100%	465,296	100.0%

3.活動方式分析

- (1)每項活動之活動方式可能包含一種以上，故活動方式總人次會多於推廣服務總量。
- (2)109 年度心理健康推廣服務活動方式以「演講」占最多 (占 43%);「其他」占第二位 (19%)，而「儲備訓練」占第三 (13%)。
- (3)109 年度較 108 年度在心理健康推廣服務之活動方式上成長的項目計有「研習班」、「接受採訪」、「接待參觀」、「儲備訓練」、「在職訓練」、「其他」。
- (4)109 年度受到新型冠狀肺炎疫情影響，配合衛福部預防措施，減少心理健康推廣服務活動場次，避免多數人群聚，藉此開辦小型規模人數課程，加強內部訓練；並接受多次採訪曝光，回應社會事件、辦理活動、因應疫情衝擊該如何自我整理與調適等心理健康照顧。
- (5)分析資料詳見下表：

對象 \ 年份	108 年		109 年	
	服務人次	占比	服務人次	占比
演講	224,617	56.0%	165,863	42.9%
團體	18,065	4.5%	14,338	3.7%
研習班	6,486	1.6%	7,516	1.9%
營隊	8,459	2.1%	5,367	1.4%
工作坊	17,647	4.4%	9,165	2.4%
接受採訪	8,185	2.0%	26,735	6.9%
接待參觀	2,425	0.6%	4,589	1.2%
儲備訓練	31,897	8%	49,893	12.9%
在職訓練	20,445	5.1%	28,562	7.4%
其他	62,704	15.6%	74,461	19.3%
合計	400,930	100%	386,489	100.0%

三、社會資源結合

(一)公關媒體曝光度

1. 媒體曝光度：本年度共計 1,218 則，其中以「網路電子媒體」最多 (占 57.5%)，其次為「主動回應社會事件」(281 則，占 23.1%)，再來為「電台連續 4 次以上」(占 9.9%)。
2. 與媒體長期合作：本年度共計合作媒體計 21 家，各中心皆努力與當地媒體與青年期刊保持良好合作關係。
3. 詳細資料請見下表：

類別	次數	媒體量	占比
報紙(不含社會事件回應)		6 則	0.5%
網路電子(不含社會事件回應)		700 則	57.5%
刊物(青年期刊、雜誌)		86 則	7.1%
稿件 (團務通訊、創價學會、其他)		21 則	1.7%
電視		1 則	0.1%
電台(連續 4 次以上)		121 則	9.9%
電台(單次)		2 則	0.2%
主動回應社會事件		281 則	23.1%
合 計		1,218 則	100%

(二)記者會：本年度共計辦理 7 場記者會，場次、主題如下：

日 期	主 題	辦理單位	媒體量
3 月 17 日	國際獅子會 300E2 區與高雄「張老師」中心 攜手做公益-「青春秘笈」手冊贈書活動	高雄中心	9 則
7 月 12 日	愛你愛妳，依舊幫您-讓愛延續 2021	台中中心	28 則

日期	主題	辦理單位	媒體量
7月27日	新北市增闢少年福利中心 提供迷惘青少年一個家	新北中心	7則
8月4日	三招不必打小孩·幸福快樂跟著來-兒少保護宣導記者會	台北中心	14則
8月7日	父親節為家人「爸」氣戒菸吧！	戒菸中心	6則
8月18日	網影隨形，不要成癮-高雄地區青少年網路生活及網路依賴調查發表會	高雄中心	18則
12月8日	讓愛傳出去，溫暖你我的心-用愛與關懷守護幸福的家記者會	桃園中心	8則

(三) FB 粉絲專頁

1. 社群媒體成為現代人日常生活中的一部份，除了官方網站外，運用 FB 臉書宣傳 1980 輔導專線、心理健康活動及課程等，以增加知名度及曝光量。

2. 109 年度 FB 訊息主題以「1980 宣導」最多，占 36%；其次為「儲備訓練」，占 11%，有關詳細資料請見下表：

類別	次數	占比
1980 宣導	107	57.8%
自殺議題	7	3.8%
心理學苑課程	8	4.3%
義務張老師儲備訓練	31	16.8%
社區公益講座	2	1.1%
實習生訊息	7	3.8%
其他	23	12.4%
合計	185	100%

四、公益活動

(一)青少年心理健康校園巡迴講座

1.本會結合中國青年救國團及財團法人中國青年服務事業文教基金會之經費贊助，辦理 475 場青少年心理健康校園巡迴講座，共計服務青年學子 125,978 人次。

2.109 年度「張手擁抱～青少年心理健康校園巡迴講座」共有六項主題供學校申請，主題名稱如下：

- (1) 燦爛青春-人際『心』接觸(人際溝通及相處之道)
- (2) 奧秘青春-情感『心』觸碰(性別議題、身體界線、安全性行為)
- (3) 閃耀青春-生命『心』探詢(生命教育、自殺防治、憂鬱防治)
- (4) 揮灑青春-五感『心』關照(情緒/壓力紓解、分手情緒處理及照顧)
- (5) 翱翔青春-網路『心』樣貌(網路交友、網路霸凌)
- (6) 校園安全議題：性騷擾、反毒宣導

3.學校申辦的主題以「情感『心』觸碰」最多，占 36.6%；其次是「網路『心』樣貌」占 21.5%；「人際『心』接觸」則居第三位，顯示情感、網路使用主題較符合學子之需求和喜愛，相關資料請見下表：

主題	人際 心接觸	情感 心觸碰	生命 心探詢	五感 心關照	網路 心樣貌	安全議題
占比	10.9%	36.6%	15.2%	10.5%	21.5%	5.3%

本年度因為 COVID-19 疫情關係，上半年度全台學校配合政府政策施行入校管制與減少多人集會，所以本年度進入校園施行了 475 場次，每一場人數也因政策管制所以無法有太多人共同參與，也造成總人數衰退。即便如此「張老師」基金會仍把握每一場可以進入校園的機會，無論人數的多寡。在此疫情時期，「張老師」透過進入校園安撫擔憂的青年學子，『全民心陪伴，永續新發展』是我們服務願景，也是我們的精神，在進入校園時講師們也做好防疫保護措施，讓大家都能在安全的環境裡維持學習並關照每一顆心。

(二)青少年營隊活動

1. 青少年自我挑戰營

因應今年度受到新冠疫情的衝擊，為避免疫情高峰期間聚集，特待疫情穩定後於暑假期間 7-8 月中下旬辦理營隊活動，並且在過程中全程配合衛生福利部疾病管制署發佈作法做好預防措施，使營隊辦理過程中順利圓滿。

本年共辦理 4 梯次「青春不迷網·探索心極限~2020『張老師』青少年自我挑戰營」，活動分別由桃園、臺南、高雄中心透過實體及線上方式辦理，共計 176 位學員參與，參加活動的同學對整體活動皆感喜愛與滿意。

2. 離島地區青少年活動

結合財團法人中國青年服務事業文教基金會之經費贊助，由台中中心辦理 2 場次「奔 fun 青春 快樂 go~關懷離島地區國中生適應方案」，共計服務 32 位學生。以服務澎湖地區之國一新生，結合新生訓練日期，辦理一天 6-8 小時的新生班級團體活動課程，其有 9 成以上的學生對於學習環境、人際互動及自我學習方面皆有正向的收穫，其中又以自我人際互動的學習之收穫為最多。

五、專業諮商

(一)心理師法通過後，本會自 94 年 3 月起陸續在台北、台中、高雄、桃園分事務所透過個別或團體等服務方式，提供心理諮商、心理治療、心理測驗等服務。

(二)本年 1 月至 12 月專業諮商共計服務民眾 12,772 人次。

(三)本會專業諮商服務人力共計有 142 人，其中有 127 位諮商心理師；3 位臨床心理師及 12 位社工師。服務場地空間計有 11 間晤談室及 8 間團體室。

單位	設立時間	場地空間
台北「張老師」中心	94 年 3 月 7 日	6 間晤談室 2 間團體室
桃園「張老師」中心	95 年 9 月 11 日	4 間晤談室 1 間團體室
台中「張老師」中心	95 年 4 月 28 日	2 間晤談室 2 間團體室
高雄「張老師」中心	94 年 6 月 7 日	3 間晤談室 3 間團體室

六、志願服務

本會推展青少年輔導工作，在人力運用上，以專職人員為主，志願服務人員為輔。所有志願服務人員，均透過訓練、甄選、聘用等程序，建立「張老師」輔導制度及督導系統，強化服務品質。茲將本會推動志願服務工作成果說明如下：

(一)參與服務概況

本會在基隆、台北市、新北市、桃園、中壢、台中、彰化、台南、高雄、新竹、嘉義、宜蘭等地設有「張老師」中心，現有義務「張老師」1,233人，每位志願服務人員每週至少利用4至8小時參與輔導服務、心理衛生推廣教育或訓練工作。

(二)志願服務人員授證

本會於109年10月起於各地陸續辦理義務「張老師」授證典禮，凡經訓練甄選合格之志願服務人員，依不同之服務年資授予聘書，正式聘請擔任義務「張老師」工作。

(三)志願服務人員表揚

本會於救國團68週年團慶及51週年「張老師」年會及各地聯合授證典禮中對於服務資深暨績優義務「張老師」給予公開表揚，獎項及表揚人數如下：

- 1.終身殊榮輔導服務獎章：須領有「終身成就輔導服務獎章」五年以上，且服務時數滿7,500小時(含)以上者，並具有特殊服務貢獻者共1人。
- 2.終身成就輔導服務獎章：服務年資滿35年以上，且服務時數滿6,000小時以上，於輔導工作表現優異者共4人。
- 3.傑出貢獻輔導服務獎章：服務年資滿25年，且服務時數4,500小時以上，於輔導工作表現優異者共4人。
- 4.榮譽輔導服務獎章：服務年資滿20年，且服務時數滿3,500小時以上，於輔導工作表現優異者共11人。
- 5.一等輔導服務獎章：服務年資滿15年，且服務時數滿2,800小時以上，於輔導工作表現優異者共11人。
- 6.二等輔導服務獎章：服務年資滿10年，且服務時數滿1,900小時以上，於輔導工作表現優異者共14人。

- 7.三等輔導服務獎章：服務年資滿 5 年，且服務時數滿 1,000 小時以上，於輔導工作表現優異者共 36 人。
- 8.金手獎：服務時數滿 525 小時以上，於輔導工作表現優異者共 15 人。
- 9.獎學金：服務時數滿 350 小時以上，服務優異、學行優良者：研究生 6 人。

七、研究發展

本年進行專題研究 1 篇，研究題目為「青少年休閒、孤寂、物質使用態度與心理健康之研究」。

八、國際交流

(一)109 年 9 月 17 日「穗港澳台第二屆青年合作發展論壇」，採視訊方式辦理。

1.參加人員：本會葛永光董事長及涂喜敏執行長。

2.活動內容：

(1) 調查台灣、廣州、香港、澳門四地青年的交流觀念、機制，探討青年如何面對與因應交流情勢，並尋求身心健康發展。

(2) 有效問卷總計 2,063 份。

(二)109 年 12 月 10 日「兩岸公益大講堂-疫情防控與志願服務」，採視訊方式辦理。

1.參加人員：本會葛永光董事長、涂喜敏執行長、中正大學鄭讚源副教授、

臺北市志願服務推廣中心張家明主任

2.活動內容：

(1)後疫情時代，我們希望能更理性的去理解疫情當下的作為，並深刻的討論如何面對後疫情時代。

(2)台灣由本會葛永光董事長擔任開幕貴賓致詞、中正大學社會福利研究所鄭讚源副教授講授「疫情防控與志願服務：衝擊、挑戰與機會」、台北市志願服務中心張家明主任講授「疫情期間志工的運用與管理」、本會涂喜敏執行長講授「疫起安心服務-『張老師』心理健康守護服務」。

九、籌募基金：109 年共計籌募基金達新台幣 21,441,905 元整。

(一)本年因應新冠疫情的壟罩，本會與張老師文化事業股份有限公司合作，共同設計文創商品-2021 年日心閱曆，以每月主情緒為開端，用 365 句心靈導師語錄正向回應，期許透過閱讀產生更有力的自我照顧能力並藉由文創商品之先機，辦理「愛心支持「張老師」，一起做公益」活動，募得款項共計新台幣 230,250 元整。

(二)透過小額捐款、方案募款、企業捐款共募得新台幣 21,211,655 元整。

十、專案委託

109年各中心重要社工、諮商類方案補助計畫或標案：

單位	委辦/補助單位	方案名稱
總會	役政署	109 年替代役男心理諮商計畫
	衛生福利部國民健康署	戒菸專線服務計畫(108 年後擴充)
	勞動部勞動福祉退休司	109 年員工協助方案
台北分事務所	台北市家庭暴力暨性侵害防治中心	兒童少年保護及監護個案家庭服務方案
	台北市政府社會局	東區少年服務中心方案
	台北市家庭暴力暨性侵害防治中心	男士成長暨家庭服務中心
	台北市家庭暴力暨性侵害防治中心	被害人及其家庭處遇服務方案
	台灣大學	台灣大學教職員工 109 年員工心理諮商服務
	臺灣臺北地方檢察署	109 年愛在家庭實施計畫
	臺北市政府衛生局	109 年度長者及照護者高關懷心理衛生服務
桃園分事務所	桃園市政府社會局	109 年度桃園市強制性親職教育方案
	衛生福利部	109 年桃園市精進兒少保護專業服務量能計畫 - 家庭處遇服務創新方案
	桃園市政府社會局	108 年特殊兒童及少年團體家庭計畫(後續擴充)
	衛生福利部	109 年特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫
	桃園市政府社會局	108 年桃園市兒童少年緊急安置家園計畫(第二區後續擴充)
	桃園市政府衛生局	109 年度心理諮詢面談服務計畫
	桃園市政府社會局	109 年桃園市脆弱家庭關懷支持服務計畫
台中分事務所	台中市家庭暴力及性侵害防治中心	109 年家庭暴力相對人關懷輔導服務計畫

單位	委辦/補助單位	方案名稱
台中分 事務所	衛生福利部公彩回饋金補助	109 年家庭暴力相對人關懷輔導服務
	台中市家庭暴力及性侵害防治中心	109 年臺中市未成年非強制性行為關懷處遇方案
	臺中市政府衛生局	109 年高關懷定點諮詢服務計畫
	勞動部勞動力發展署中彰投分署	109 年職涯諮詢專業能力提升計畫
	金鴻文教基金會	109 年關懷國中生適應方案
	臺中市政府社會局	109 年奔 FUN 青春、快樂 GO~青少年培力方案
臺南分 事務所	台南市政府社會局	臺南市志願服務推廣中心
	台南市政府社會局	台南市藥物濫用兒少預防輔導家庭服務方案
	行政院衛生福利部	兒童及少年性剝削犯罪行為人輔導教育
	台南市家庭暴力暨性侵害防治中心	兒童及少年性剝削犯罪行為人輔導教育
高雄分 事務所	高雄市家庭暴力暨性侵害防治中心	109 年度兒童及少年保護個案輔導服務方案
	高雄市兒童福利服務中心	109 年度高雄市兒童及少年監護案件訪視調查(第一區)
	高雄家庭暴力暨性侵害防治中心	109 年強制性親職教育輔導業務(第一區)
	高雄市家庭暴力暨性侵害防治中心	109 年強制性親職教育輔導業務(第二區)
	高雄市政府社會局	109 年結束家外安置計司法轉向兒童少年追蹤輔導暨家庭支持服務方案
	衛生福利部公彩回饋金	109 年兒少保護親職教育方案
	高雄市政府毒品防制局	預防兒少施用毒品個案輔導暨家長親職教育計畫
	高雄市家庭暴力暨性侵害防治中心	109 年度一般性親職教育輔導業務
基隆 中心	教育部國教署	合作式中途班
	基隆市政府	合作式中途班
新北 中心	新北市政府社會局	新莊少年福利服務中心
	新北市政府衛生局	109 年新北市自殺意念個案關懷訪視計畫
新竹 中心	新竹縣政府	109 年度家庭暴力相對人關懷服務
彰化 中心	彰化縣政府勞工處	109 年度協助未升學未就業青少年就業促進計畫
	彰化縣政府勞工處	109 年度彰化縣藥癮更生人就業促進計畫
嘉義 中心	衛福部社家署	109 年嘉義市提升少年自立生活適應協助服務量能計畫
	嘉義市政府	109 年度青少年藥物濫用及偏差行為預防輔導服務方案
	嘉義市政府	109 年度青少年心理諮商服務計畫
	嘉義市政府	109 年度婦女心理諮商服務計畫

肆、戒菸專線服務中心成果

戒菸專線服務中心自 2003 年開線至今已邁入第 18 年的營運，在這 17 年中戒菸專線結合諮商、醫療、公衛三種領域的服務模式來協助吸菸者，習得更正確的戒菸相關衛教知識、提高戒菸動機與準備度及建立健康的生活方式，而最終則是協助吸菸者能夠達到戒菸的目標。109 年度各項工作成果分述如下：

【電話戒菸諮詢及個案管理服務】

一、戒菸諮詢及個案管理服務：

1 月 1 日至 12 月 31 日，戒菸個案管理服務量共計 10,219 人。其中，3 次（含）以上之戒菸諮詢服務者 5,364 人。

二、提供網路戒菸服務：

中心網站服務包含專線服務介紹、最新訊息、戒菸常見問答、文宣下載、轉介方式、評估與預約諮詢輔導服務、戒菸案例及服務成果。

(一)中心官網內電子表單登記 9,663 人次與文宣下載 968 人次。

(二)建置 40 篇常見問題集。

三、提供門診轉介服務個案：

(一)至少 742 位個案轉介至醫事機構的戒菸門診。

四、醫院及相關機構合作推廣戒菸服務：

(一)醫療院所：今年度各醫療院所個案轉介至專線進行後續追蹤，累計有 3,127 名。

(二)衛生局(所)：今年度透過各縣市衛生局(所)服務個案轉介進行後續追蹤，共計 9,903 名。

(三)學校：今年學校單位轉介共 217 名學生至中心接受戒菸諮詢服務。

(四)職場：今年職場單位轉介共 221 名員工至中心接受戒菸諮詢服務。

五、教育訓練：

(一)在職訓練：在職訓練及進階訓練進行 15 場總計 29 小時，其中包含講座、個案研討、工作坊。

(二)新進人員訓練：辦理新進人員訓練共計 62 小時。

六、專業督導：

針對兼任諮詢員進行值班線上督導為 3,696 小時，個別督導為 126 小時，團體督導為 20 小時。

【品質稽核管理】

一、中心之 11 項服務品質指標及 5 項人員管理指標，進度完成如下：

	各項品質服務指標	目標	達成情形
1.	接通率	90%	90.67%
2.	30 秒內的接聽率	95%	94.95%
3.	留言後 24 小時內回覆率	100%	100%
4.	接通後個案立即管理服務率	95%	99.99%
5.	協助訂定戒菸日率	40%	58.93%
6.	嘗試戒菸率	40%	60.47%
7.	線上督導涵蓋率	50%	100%
8.	人員資訊安全度	92%	100%
9.	線上服務人員考核	80 分	87.67 分
10.	民眾滿意度	90%	97.64%
11.	六個月戒菸成功率	32%	44.88%
12.	人員參與在職訓練率	80%	100%
13.	人員接受督導率	80%	100%
14.	人員值線出席率	80%	100%
15.	人員在職率	80%	81.92%
16.	人員離職程序完成率	100%	100%

二、本年度進行吸菸者首次接受電話戒菸服務後第一個月和第六個月戒菸成效的影響因子，以及介入電話戒菸服務的成本效益的研究評估。

【外部資源結合及分眾行銷】

一、國內菸害防制衛生教育推廣

辦理 1 場記者會及 30 場次推廣教育演講，並參與 8 場次菸害防制機構相關會議或活動。

二、媒體廣告宣傳與新聞議題發佈

(一) 媒體廣告宣傳

109 年 3 月 26 日至 109 年 12 月 31 日止，放送戒菸專線 LINE 官方帳號線上諮詢服務，跑馬燈訊息：「借我們的手，陪你一起戒，免費戒菸諮詢 0800 - 63 - 63 - 63。戒菸專線服務中心"LINE 官方帳號"上線囉！」

109 年 5 月 8 日於台灣菸害防制暨戒菸衛教學會所發刊之家庭醫學期刊，推廣戒菸專線服務中心簡介與轉介辦法。

(二) 新聞議題發佈

109 年 5 月 10 日

轉發國民健康署母親節「珍愛母親 讓『母親節』成為開始戒菸日」新聞稿。

109 年 6 月 3 日

發布六三禁菸節「戒菸專線請看電影 讓你心不再菸！」新聞議題推廣戒菸專線。

109 年 8 月 7 日

發布父親節成功戒菸分享記者會新聞議題「父親節為家人『爸』氣戒菸吧！」。

109 年 9 月 1 日

發布來電戒菸專線獎勵活動，以「戒菸專線請看電影 讓你心不再菸！」新聞議題。

109 年 11 月 2 日

發布來電戒菸專線獎勵活動，以「無菸生活作伙來！填表戒菸就拿電影票！」新聞議題。

三、專線自媒體行銷

(一) 中心官網

中心於網站定期（週一、週三、週五）發布菸品、健康、個案諮詢輔導等議題，傳達菸害相關衛教資訊，推廣本中心戒菸諮詢輔導服務。在 109 年期間本中心分別自發 130 篇和轉發 7 篇新聞議題，網站共有 265,189 次瀏覽人次，包含戒菸報導 41 篇、戒菸諮詢技巧 36 篇、戒菸資源 41 篇，與配合節日活動之新聞議題 19 篇。

(二) 63 抱抱 Facebook 粉絲團

中心配合社群經營，開設粉絲團與民眾互動，辦理網路抽獎與有獎徵答活動，以此形式傳達菸害相關衛教資訊，並整合各衛生局所菸害相關訊息與活動，共同進行活動宣廣。

109 年臉書粉絲團累計有 8,140 人按讚，共觸及 7,635 人。

(三)中心 LINE 官方帳號

運用 LINE 官方帳號建立戒菸好友生活圈，提供戒菸者本人及親友加入帳號，在個人聊天室中諮詢戒菸相關問題；並結合粉絲團貼文，透過貼文串功能推播菸害衛教的宣導，提高關注度，增加專線接觸民眾之管道。109 年度共有 7,423 人加入本中心 LINE 官方好友，目前有 58.97%的民眾可被本中心觸及。

伍、結語－未來展望

新冠 (COVID-19) 疫情全球爆發以來，台灣一直努力阻擋病毒的入侵，在今年的前四個月幾次社區感染最後也都以清零並解除隔離告終，台灣可謂是防疫的模範生。但是，在全球疫情愈趨嚴重下，每天新聞媒體及網路社群充斥著大量世界各地的疫情情況，大部分的民眾在訊息快速的傳遞接收下，緊張、擔憂、焦慮逐漸像漣漪般擴散、擴大，「我會被傳染到嗎？這人身上有沒有病毒呀？哪裡可以買到口罩和消毒酒精？會不會放無薪假？」不安的情緒瀰漫，但如何找到出口？

心理健康促進是一種提昇心理健康與幸福的積極行動，心理健康的積極內涵包括快樂、主觀幸福感、心理安適、生活滿意與生活品質。在此人類面臨前所未有的嚴峻挑戰，本會仍將戮力堅持推展各項服務方案以提升全民的心理韌性，用「安心」收藏所有對未知的不安與焦慮，用「勇敢求助」健康大眾的心靈，「張老師」一直都在！

邁入 51 年的「張老師」，秉持著「全民心陪伴，永續新發展」的理念，持續耕耘以下工作，正向循環無限的驅動力，面對挑戰，起身行動，讓價值與影響永續。

一、深化青少年相關研究調查並倡議

「健康少年，社會新希望」，縱向持續研究，將有助於了解需求，發現問題，俾利服務方案的規劃與設計。本會除直接服務之外，倡導心理健康政策也是本會重要任務方向，透過研究及推動有關心理健康政策，加強宣導及倡議，讓民眾共同關注與行動。

二、發展職場員工心理健康促進服務

多變的社會型態與競爭激烈的產業環境，在疫情下，各項職場壓力更被加乘、加重許多。「張老師」除協助政府推展各項企業員工心理健康促進方案，更規畫設計完整的員工協助方案項目，協助企業降低員工因各項因素及壓力之流動，保障員工心理健康並提昇員工工作效能，以利勞資雙贏。

三、推展疫情後之心理重建服務

1980 輔導專線持續接獲有關疫情的求助電話，分析來電者諮詢的問題發現，從早期擔心染病所引發的焦慮、對政策的不滿、親子衝突，擔憂經濟與失業問題等，因疫情造成的心理及經濟後座力正快速發生。故而，積極整合心理及社工相關資源，開展服務方案，重拾大眾心理健康，甚為必要。

四、建構心理健康數位服務平台

因應科技趨勢及疫情帶動的線上學習及工作風潮，本會除開展建置視訊諮商服務，另透過本會全新改版的全球資訊網，擴增心理健康相關資訊及學習園地，讓社會大眾便捷的滿足心理健康需求。



陸、「張老師」基金會大事紀要

2月	15日	台中「張老師」中心輔導委員會議假林酒店台舉行，會議由張主任委員麗莉主持，共計40人參加。
2月	20日 21日	本會「109年張老師專業服務共識營」於救國團總團部舉行，始業式由葛董事長永光主持，共計33人參加。
3月	19日	台中「張老師」中心新、卸任(劉素芳總幹事、陳柏翰總幹事)總幹事交接典禮，典禮由葛董事長永光主持。
3月	20日	桃園「張老師」中心新、卸任(劉素芳總幹事、陳柏翰總幹事)總幹事交接典禮，典禮由葛董事長永光主持。
3月	20日	高雄「張老師」中心新、卸任(吳沛樺總幹事、林家正總幹事)總幹事交接典禮，典禮由葛董事長永光主持。
3月	23日	台北「張老師」中心新、卸任(林家正總幹事、吳沛樺總幹事)總幹事交接典禮，典禮由葛董事長永光主持。
4月	1日	台中「張老師」中心榮獲台中市政府社工專業形象提升暨專業傳承永續發展計畫「執業安全獎」，頒獎典禮由社會局彭懷真局長親自頒發，劉素芳總幹事代表受獎。
4月	1日	因應新冠疫情嚴峻，自4月1日起各中心暫停1980個案晤談服務。
4月	17日	涂執行長喜敏受邀出席台灣Facebook線上視訊safety Partner會議。
4月	20日	涂執行長喜敏出席台北市社會福利委員會第11屆第1次專案小組會議。
5月	13日	本會第十一屆第七次董事會於救國團總團部舉行，會議由葛董事長永光主持，共計20人參加。
5月	13日	葛董事長永光視導新北市「張老師」中心新設立之「新莊少年福利中心」。
5月	13日	新北「張老師」中心輔導委員會議假晶華亭餐廳舉行，會議由洪主任委員淳逸主持，葛董事長永光受邀出席。
5月	12日	卓越雜誌採訪涂執行長喜敏有關「讓悲劇有個善終，危機事件中的安心服務」。
5月	15日	瀚草影視文化公司捐贈本會10萬元，由涂執行長喜敏代表接受。
6月	10日	高雄「張老師」中心輔導委員會議假海寶國際大飯店舉行，會議由雷主任委員祖綱主持，葛永光董事長暨涂喜敏執行長受邀出席。
6月	29日	桃園「張老師」中心召開輔導委員會議，會議由高主任委員國安主持，涂執行長喜敏受邀出席。

6月	30日	台北「張老師」中心輔導委員會議假彩蝶宴會館舉行，會議由廖主任委員學茂主持，涂執行長喜敏受邀出席。
7月	2日	台中「張老師」中心假陸府建設植森館辦理「愛你愛妳，依舊幫您 - 讓愛延續音樂會」記者會，由張主任委員麗莉主持，涂執行長喜敏受邀出席。
7月	12日	台中「張老師」中心假台中國家歌劇院辦理「愛你愛妳，依舊幫您 - 讓愛延續音樂會」，本會葛董事長永光、涂敏執行長喜受邀出席，活動共計 1,000 人參加。
7月	27日	涂喜敏執行長主持新莊少年中心記者會。
8月	21日	本會第 12 屆第一次董事會議於救國總團部舉行，會議由葛董事長永光主持，共計 20 人參加。
9月	16日	財團法人見賢思琪社會福利公益基金會座談會，涂執行長喜敏受邀出席。
9月	17日	第二屆粵港澳大灣區青年合作發展論壇(視訊會議)於廣州市穗港澳青少年研究所舉行，葛董事長永光及涂執行長喜敏受邀出席。
9月	18日 19日	「張老師」中部地區發展暨諮詢委員會議假溪頭青年活動中心舉行，共計 30 人參加。
9月	19日	第八屆兩岸公益論壇(視訊會議)，葛董事長永光擔任宋慶齡基金會培訓交流中心主論壇報告人。
9月	22日	109 年義務「張老師」獎謝複審會議，會議由吳董事武典教授主持。
10月	16日	高雄「張老師」召開輔導委員會議，會議由雷主任委員祖綱主持，涂執行長喜敏受邀出席。
10月	22日	本會與台灣臉書、數位公民合作於 Facebook 首發「【心裡，心理】每個人都受傷了只是我們還不知道」影片。
10月	25日	涂執行長喜敏受邀出席 2020 台灣全球健康論壇。
11月	3日	涂執行長喜敏出席台灣網路安全高峰會(視訊)。
11月	7日	「張老師」51 週年年會暨授證典禮假劍潭青年活動中心舉行，共計 200 人參加。
11月	12日	桃園「張老師」中心召開輔導委員會議，會議由高主任委員國安主持，涂執行長喜敏受邀出席。
11月	14日	高雄「張老師」中心公益募款音樂會假高雄師範大學舉行，葛董事長永光及涂執行長喜敏受邀出席，共計 850 人參加。
11月	21日	台中「張老師」中心義務「張老師」授證典禮，典禮由張主任委員麗莉主持，葛董事長永光及涂執行長喜敏受邀出席，共計 230 人參加。

11月	28日	桃園「張老師」中心義務「張老師」授證典禮，典禮由高主任委員國安主持，涂執行長喜敏受邀出席，共計 150 人參加。
11月	28日	台南「張老師」中心義務「張老師」授證典禮假銀座日式料理餐廳舉行，典禮由劉主任委員招明主持，葛董事長永光及涂執行長喜敏受邀出席，共計 140 人參加。
12月	10日	第五屆兩岸公益大講堂(視訊)假北京舉行，葛董事長永光受邀開幕致詞，涂執行長喜敏分享「疫起安心服務『張老師』心理健康守護服務」。
12月	17日	涂執行長喜敏出席台灣 FB 慈善公益日講座。
12月	22日	本會第十二屆第二次董事會會議於救國團總團部舉行，會議由葛董事長永光主持，共計 21 人參加。
12月	22日	台北「張老師」中心召開輔導委員會議，會議由廖主任委員學茂主持，涂執行長喜敏受邀出席，共計 40 人參加。



紅色代表當事人一顆需要撫慰的心

綠色代表「張老師」一雙溫暖的手扶持協助當事人

本標誌經經濟部中央標準局 15730 號註冊在案，為本會專用服務標章

發行人：葛永光

總編輯：涂喜敏

執行編輯：何錦玉、徐茂弘、張蕙嫻、楊舒蓉

出版單位：財團法人「張老師」基金會

出版地址：台北市民權東路二段 69 號 405 室

行政電話：(02)25965858

傳 真：(02)25965508

-版權所有，請勿翻印-