

目 錄

壹、前言	1
貳、「張老師」基金會行政系統	2
一、「張老師」基金會組織體系圖	2
二、「張老師」基金會工作團隊	3
三、「張老師」基金會分佈地區及服務內容	4
四、義務「張老師」背景分析	8
參、一年來的服務成果	10
一、諮商輔導服務	10
二、心理健康教育	37
三、社會資源結合	39
四、公益活動	39
五、專業諮商	40
六、志願服務	42
七、研究發展	43
八、國際交流	43
九、籌募基金	44
十、專案委託	44
肆、戒菸專線服務中心服務成果	46
伍、結語－未來展望	50
陸、「張老師」基金會大事紀要	52
柒、您不孤單－「張老師」依舊幫您（1980）服務網	57

壹、前言

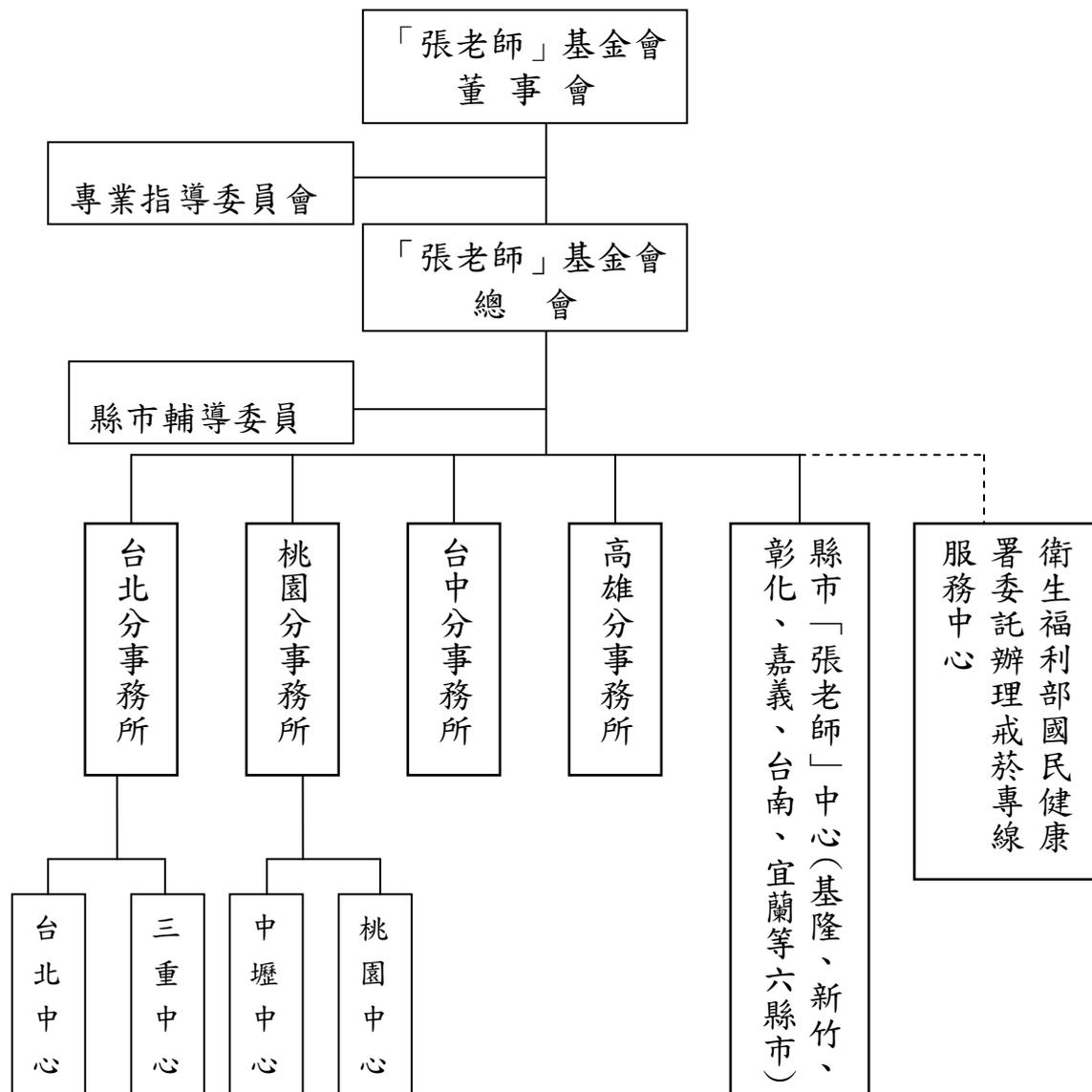
E 化社會滑世代來臨，虛擬網路世界變化迅速便捷，讓發展期的青少年受到不同程度的刺激和影響，常造成自我價值混淆；及人我的互動關係，出現適應不良的行為。為了因應社會及青少年的需要，「張老師」自民國 58 年 11 月 11 日正式成立以來，迄今已 45 年。成立之初，由 1 張桌子、2 張椅子、一間不足六坪的小辦公室、一支專線電話，以及二十多位義務「張老師」作為創業的起步；發展迄今，已在全國 10 個縣市設有 12 個輔導中心，91 年起接受行政院衛生署國民健康局委託成立亞洲第一個「戒菸專線服務中心」，歷經四次續約，103 年與衛生福利部國民健康署續約持續經營。目前參與服務的專任「張老師」共有 38 位，行政員 11 人、約聘企劃員 4 人與社工員 33 人、義務張老師有 1045 位，以及戒菸專線專任同仁 14 位，兼任諮詢員 32 位。「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，幫助青少年及社會大眾解決生活及心理困擾，並加強推廣心理衛生活動，不僅協助青少年及一般民眾自我瞭解、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。更培養不少專業人才，促進我國諮商輔導及社會工作之助人專業工作的發展。

45 年來「張老師」輔導了超過 265 萬人次的個案，參加心理健康教育也超過 1,927 萬人次，更有 3 萬 5 千 6 百多人參與過「張老師」的服務行列。「張老師」之所以為社會肯定，由衷感謝救國團歷任主任、「張老師」基金會董事長、董事及社會上熱心的專家學者們，以愛心灌溉這個輔導園地，使其茁壯成長；此外，過去及現在實際投入其中的 2 萬 8 千餘位專任及義務「張老師」們，將他們一生中最寶貴的歲月投入「張老師」工作，成己亦達人，而社會各界的肯定與支持更是「張老師」工作持續蓬勃發展的原動力。

茲將「張老師」過去一年來（103 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」服務工作的進一步了解，能夠給予更多的支持，也期待社會各界多給予指導及參與，使「張老師」的服務工作更落實、更進步。

貳、「張老師」基金會行政系統

一、「張老師」基金會組織體系圖



二、「張老師」基金會工作團隊

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

(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 274 位。

(二) 專任「張老師」：

依據董事會暨「張老師」基金會總會決定青少年輔導工作的政策與原則，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」42 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) 義務「張老師」：

為有效推展輔導工作，特甄選大學院校相關科系高年級學生，以及大學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 1045 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。

(四) 行政志工

為使「張老師」工作推展更迅速、更到位，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，每位行政志工都接受 12 小時基礎訓練，和 12 小時特殊訓練，領有志願服務紀錄冊，全國共有行政志工 79 位。

三、「張老師」分佈地區及服務內容

單位	工作人員	服務內容	服務特色	地址	電話
總會	專任「張老師」：6人	統籌全省諮商輔導、推廣教育及研究發展等工作。	規劃、督導、推展「張老師」基金會業務。	台北市松江路 219 號	行政： (02)25025858 傳真： (02)25038052 郵件： 1980@1980.org.tw tcf@cyc.tw
台北分事務所	專任「張老師」：8人 義務「張老師」：290人 約聘企劃員：1人 約聘社工員：15人 行政員：4人 技術員：1人	以電話、晤談、函件、網路輔導服務、專業諮商；及心理健康教育推廣、輔導人員訓練、企業員工協助方案、心理學苑等服務工作為主。	1、發展輔導服務的工作模式與方法。 2、網路輔導服務工作。 3、成立心理諮商中心，推展心理諮商及心理測驗。 4、辦理青少年自我挑戰營。 5、辦理社區心理諮商個別及團體諮商輔導工作。	台北市中山區大直街20巷18號	行政： (02)25326180 服務： (02)85096180 傳真： (02)85093618 郵件： tpchang@1980.org.tw
			電話輔導服務	新北市三重區自強路二段 93 號厚德體操館 B1	行政： (02)29867171 服務： (02)29896180 傳真： (02)29866060 郵件： scchang@1980.org.tw

桃園分事務所	專任「張老師」：7 人 義務「張老師」：136 人 約聘企劃員：1 人 約聘社工員：4 人 行政員：2 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣、輔導人員訓練、企業員工協助方案、心理學苑等服務工作為主。	<ul style="list-style-type: none"> 1、辦理高風險家庭關懷處遇服務及兒少保護安置家園服務方案。 2、推展社區、工廠心理健康推廣教育及員工協助方案。 3、成立心理諮商中心辦理強制親職教育個案輔導及推展社區心理諮商工作。 4、辦理青少年自我挑戰營。 	桃園縣平鎮市延平路一段168號A棟3樓	行政： (03)4916999 服務： (03)4946180 傳真： (03)4917555 郵件： jlchang@1980.org.tw
				桃園市成功路二段7號7樓	行政： (03)3381234 服務： (03)3316180 傳真： (03)3333464 郵件： tychang@1980.org.tw
台中分事務所	專任「張老師」：5 人 義務「張老師」：148 人 約聘企畫員：2 人 約聘社工員：5 人 行政員：2 人 事務員：1 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣、輔導人員訓練、企業員工協助方案、心理學苑等服務工作為主。	<ul style="list-style-type: none"> 1、成立「張老師」學苑推展輔導人員專業訓練及個人自我成長課程。 2、推展社區心理健康教育工作。 3、辦理國一新生訓練團體輔導工作。 4、成立心理諮商中心推展社區心理諮商、心理測驗工作。 	台中市進化北路369號6、7樓	行政： (04)22033050 服務： (04)22066180 傳真： (04)22033061 郵件： tcchang@1980.org.tw

高雄分事務所	專任「張老師」：6 人 義務「張老師」：116 人 約聘社工員：6 人 行政員：3 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣、輔導人員訓練、企業員工協助方案、心理學苑等服務工作為主。	1、提供網路輔導工作。 2、成立心理諮商中心，推展心理諮商及心理測驗。 3、辦理青少年自我挑戰營。 4、辦理兒童及少年保護方案。	高雄市苓雅區中山二路 412 號 3 樓	行政： (07)3333221 服務： (07)3306180 傳真： (07)3358869 郵件： khchang@1980.org.tw
基隆「張老師」	專任「張老師」：1 人 義務「張老師」：33 人 約聘社工員：1 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣等服務工作為主。	1、社區心理輔導與預防推廣教育為主。 2、辦理中輟生輔導計畫。	基隆市獅球路 8 號	行政： (02)24312111 服務： (02)24336180 傳真： (02)24316551 郵件： klchang@1980.org.tw
新竹「張老師」	專任「張老師」：1 人 義務「張老師」：50 人 約聘社工員：1 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣等服務工作為主。	社區心理輔導與預防推廣教育為主。	新竹市西門街 146 號 2 樓	行政： (03)5266231 服務： (03)5216180 傳真： (03)5248079 郵件： stchang@1980.org.tw
彰化「張老師」	專任「張老師」：1 人 義務「張老師」：87 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣等服務工作為主。	社區心理輔導與預防推廣教育為主。	彰化市卦山路 2 號	行政： (04)7231157 服務： (04)7226180 傳真： (04)7242141 郵件： chchang@1980.org.tw

嘉義 「張 老師」	專任「張老師」：1 人 義務「張老師」：44 人 約聘社工員：1 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣等服務工作為主。	社區心理輔導與預防推廣教育為主。	嘉義市忠孝路 307 號	行政： (05)2770482 服務： (05)2756180 傳真： (05)2770710 郵件： jychang@1980.org.tw
台南 「張 老師」	專任「張老師」：2 人 義務「張老師」：109 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣等服務工作為主。	1、社區、學校心理輔導與預防推廣教育為主。 2、結合大眾傳播媒體推廣心理健康知能。 3、辦理強制性親職教育輔導服務方案。 4、兒少性交易犯罪行為人輔導教育方案。	台南市大學路西段 65 號	行政： (06)2354141 服務： (06)2366180 傳真： (06)2387202 郵件： tnchang@1980.org.tw
宜蘭 「張 老師」	專任「張老師」：1 人 義務「張老師」：32 人	以電話、晤談、函件輔導服務及心理健康教育推廣等服務工作為主。	社區心理輔導與預防推廣教育為主。	宜蘭市中山路二段 462 號	行政： (03)9353411 服務： (03)9366180 傳真： (03)9324909 郵件： ylchang@1980.org.tw
戒菸 專線 服務 中心	計畫主持人：1 人 主任：1 人 研究員：1 人 專任諮商員：9 人 兼任諮詢員：32 人 行政人員：3 人	以專業諮商輔導人員從事戒菸諮商輔導工作。	1、推動戒菸諮商的服務理念。 2、建立戒菸諮商的訓練制度。 3、培養戒菸諮商的專業人才。 4、建立台灣本土的戒菸諮商模式。	台北市中山北路四段 16 號	行政： (02)28866363 服務： 0800-636363 傳真： (02)28867373 郵件： tsh_service@tsh.org.tw

四、義務「張老師」背景分析

為有效推展輔導工作，特甄選大學院校相關科系高年級學生，以及大學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 1045 名，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。其背景分析如下（詳見下表）：

(一)性別：「女性」居多，佔 78.47%。

(二)年齡：「51 歲以上」居多，佔 23.08%；「41~50 歲」其次是，佔 26.41%。

(三)婚姻：以「已婚」者居多，佔 55.50%。

(四)學歷：以「大學」者佔多數，約 55.31%，碩士次之佔 37.42%。

(五)科系：非相關科系所佔比例為 58.18%，相關科系之比例為 41.82%。

(六)職業：以「社會人士」最多，比例為 57.51%，其次分別是「教師」31.10% 及「學生」11.39%。

(七)年資：「一年(含以下)」為最多，佔 24.50%，「11~20 年」者次之，佔 19.52%，再其次是「2 年以上」者則佔 12.73%。

表 2-1 2013 年各中心義務「張老師」背景資料

類別	中心別 細目	基隆	台北 電話	台北 網路	三重	桃園	中壢	新竹	台中	彰化	嘉義	台南	高雄	宜蘭	總計	百分比
性別	男	9	37	4	15	16	11	15	38	14	7	24	28	7	225	21.53%
	女	24	157	36	41	44	65	35	110	73	37	85	88	25	820	78.47%
年齡	21~25	1	13	5	4	3	5	13	15	19	10	9	11	3	111	10.62%
	26~30	3	16	6	6	10	5	5	14	7	8	8	17	4	109	10.43%
	31~35	5	22	6	10	4	8	4	16	6	8	13	15	4	121	11.58%
	36~40	3	27	9	9	8	11	5	15	13	8	12	20	5	145	13.88%
	41~50	14	50	9	14	18	17	10	46	23	6	30	31	8	276	26.41%
	50 以上	7	66	5	13	17	30	13	42	19	4	37	22	8	283	27.08%
婚姻	未婚	14	87	29	22	24	30	20	64	40	26	50	42	17	465	44.50%
	已婚	19	107	11	34	36	46	30	84	47	18	59	74	15	580	55.50%
學歷	專科	0	6	2	2	8	9	0	8	13	2	6	0	4	60	5.74%
	大學	21	94	21	28	34	43	34	88	47	19	60	77	12	578	55.31%
	研究所	12	92	17	25	18	23	15	49	26	23	42	33	16	391	37.42%
	博士	0	2	0	1	0	1	1	3	1	1	1	6	0	17	1.63%
科系	相關	17	72	24	22	13	16	17	66	46	31	41	57	15	437	41.82%
	非相關	16	122	16	34	47	60	33	82	41	13	68	59	17	608	58.18%
職業	學生	0	25	6	3	6	1	8	21	18	6	10	10	5	119	11.39%
	教師	12	45	6	20	9	21	8	54	31	25	45	37	12	325	31.10%
	社會 人士	21	124	28	33	45	54	34	73	38	13	54	69	15	601	57.51%
年資	1 年 (含以下)	1	40	6	15	21	22	21	27	17	10	28	44	4	256	24.50%
	2 年	1	15	8	2	5	18	2	37	6	10	8	9	12	133	12.73%
	3 年	1	17	7	5	3	2	2	9	4	3	8	7	0	68	6.51%
	4 年	6	14	2	3	1	1	2	10	9	0	4	10	1	63	6.03%
	5 年	2	6	1	3	5	1	1	14	7	0	1	5	1	47	4.50%
	6 年	1	7	1	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	28	2.68%
	7 年	0	9	3	4	0	4	1	6	3	1	5	8	1	45	4.31%
	8 年	3	8	1	0	0	2	1	3	5	1	4	1	0	29	2.78%
	9 年	2	3	0	0	3	3	1	2	2	1	5	4	0	26	2.49%
	10 年	2	4	0	2	1	1	1	2	4	1	3	1	0	22	2.11%
	11~20 年	9	45	7	11	12	15	10	23	16	11	20	18	7	204	19.52%
	20 年以上	5	26	4	7	7	6	6	13	13	4	21	7	5	124	11.87%
總人數		33	194	40	56	60	76	50	148	87	44	109	116	32	1045	

參、一年來的服務成果

一、諮商輔導服務

各地區 12 個「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、訪視、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。2014 年（103 年 1 月至 12 月）共實施個別諮商輔導 86,705 人次。各中心求助個案之統計資料分析如下：

（一）地區分析

以 102、103 年 12 個中心的服務量來看，均以台北中心個案量最多（全年服務個案 21,896 人次，佔 25.25%），其次是台中中心、高雄中心（全年服務個案分別為 15,822 人次及 13,487 人次，各佔 18.25%及 15.56%）。

年	基隆	台北	三重	桃園	中壢	新竹	台中	彰化	嘉義	台南	高雄	宜蘭	保庇專線	合計
102	1,495 2.03%	18,089 24.57%	2,766 3.76%	3,475 4.72%	7,760 10.54%	1,805 2.45%	12,987 17.64%	3,370 4.58%	1,569 2.13%	5,203 7.07%	13,965 18.97%	1,124 1.53%		73,608 100%
103	1,749 2.02%	21,896 25.25%	3,179 3.67%	4,641 5.35%	8,263 9.53%	2,986 3.44%	15,822 18.25%	3,803 4.39%	2,371 2.73%	5,357 6.18%	13,487 15.56%	1,220 1.41%	1,931 2.23%	86,705 100%

（二）月份分析

102 年與 103 年略顯不同，103 年求助個案最多的月份是在 10 月（佔 10.06%）及 9 月（佔 9.73%），這二個月單月個案總數均在 8,439 件以上，102 年則是在 5 月與 10 月。103 年求助個案最少的月份是 2 月（佔 6.07%），102 年亦是在 2 月。（詳見表 3-1）。

月份	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
102	6,464 8.78%	4,553 6.19%	6,235 8.47%	6,457 8.77%	6,866 9.33%	6,158 8.37%	6,547 8.89%	6,161 8.37%	6,082 8.26%	6,724 9.13%	6,232 8.47%	5,129 6.97%	73,608 100.00%
103	5,840 6.74%	5,263 6.07%	6,751 7.79%	6,757 7.79%	7,252 8.36%	7,257 8.37%	7,409 8.54%	7,430 8.57%	8,439 9.73%	8,725 10.06%	7,989 9.21%	7,593 8.76%	86,705 100.00%

(三) 服務方式分析

102、103 年服務方式，均以「電話輔導」最多，103 年計 55,090 件(63.54%)；其次是「社工專案」，計 19,976 件(23.04%)；晤談輔導佔第三，共有 6,327 件(7.30%)。(詳見表 3-2)。

年	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	保庇專線	合計
102	48,253 65.55%	7,186 9.76%	634 0.86%	1,887 2.56%	350 0.48%	351 0.48%	14,947 20.31%		73,608 100.00%
103	55,090 63.54%	6,327 7.30%	783 0.90%	1,560 1.80%	464 0.54%	0 0%	19,976 23.04%	2,505 2.89%	86,705 100.00%

(四) 個案性別分析

在 102、103 年的求助個案之性別比例大致相同，以 103 年為例，女性較多有 49,231 人次(佔 56.78%)，其次為男性有 37,077 人次(佔 42.76%)。(詳見表 3-3)

年度 性別	102 年	103 年
男	32,822 (44.59%)	37,077 (42.76%)
女	40,460 (54.97%)	49,231 (56.78%)
不詳	326 (0.44%)	397 (0.46%)
合計	73,608 (100.00%)	86,705 (100.00%)

(五) 個案年齡分析

在 102、103 年的求助個案年齡分析部分略顯不同，103 年以「40 歲至 49 歲」最多(佔 22.10%)，「31 歲至 39 歲」居次(佔 21.58%)，「25 歲至 30 歲」再次之(佔 13.22%)。(詳見表 3-4)。

年度 年齡	102 年		103 年	
	12 歲以下	3,459	4.70%	3,427
13 歲至 15 歲	3,968	5.39%	4,240	4.89%
16 歲至 18 歲	3,054	4.15%	3,737	4.31%
19 歲至 24 歲	6,861	9.32%	7,526	8.68%
25 歲至 30 歲	9,636	13.09%	11,462	13.22%
31 歲至 39 歲	16,817	22.85%	18,707	21.58%
40 歲至 49 歲	14,780	20.08%	19,162	22.10%
50 歲至 59 歲	7,492	10.18%	10,774	12.43%
60 歲至 69 歲	2,082	2.83%	3,154	3.64%
70 歲以上	535	0.73%	864	0.10%
不詳	4,924	6.69%	3,652	4.21%
合計	73,608	100.00%	86,705	100.00%

(六) 教育程度

103 年以「大學以上」為最多（佔 25.26%），其次為「高中」（佔 24.22%）及「國中」（佔 15.30%），接著依序為「不詳」、「專科」、「小學及以下」；102 年則以「大學以上」為最多（佔 25.34%），其次為「高中」（佔 23.32%）及「不詳」（佔 15.40%），接著依序為「國中」、「專科」、「小學及以下」。（詳見表 3-5）。

年度 學歷	102 年		103 年	
	小學及以下	5,030	6.83%	6,249
國中	9,363	12.72%	13,266	15.30%
高中	17,162	23.32%	21,001	24.22%
專科	8,922	12.12%	8,586	9.90%
大學以上	18,653	25.34%	21,901	25.26%
碩士	2,898	3.94%	2,968	3.42%
博士	241	0.33%	408	0.47%
不詳	11,339	15.40%	12,326	14.22%
合計	73,608	100.00%	86,705	100.00%

(七) 個案婚姻狀況分析

103 年求助者的婚姻狀況與 102 年大致相同，都以未婚者人數最多（佔 56.83%、57.97%），「已婚」佔第二位（24.99%、23.85%），而在 103 年「離婚」（8.08%）與「婚姻狀況不詳者」（6.03%）分別佔第三與第四，而 102 年則以「婚姻狀況不詳者」（7.89%）與「離婚」（6.85%）佔第三與第四；「分居」、「喪偶」、「同居」、「再婚」的比例都只在百分之一左右。

年度 婚姻狀況	102 年		103 年	
	未婚	42,671	57.97%	49,271
已婚	17,554	23.85%	21,669	24.99%
分居	1,007	1.37%	1,127	1.30%
離婚	5,045	6.85%	7,007	8.08%
喪偶	806	1.09%	1,535	1.77%
同居	597	0.81%	697	0.80%
再婚	118	0.16%	171	0.20%
不詳	5,810	7.89%	5,228	6.03%
合計	73,608	100.00%	86,705	100.00%

(八) 個案職業分析

在 102、103 年的求助個案職業分析部分略顯不同，103 年以「無業」最多（28.42%），其次是學生（17.70%），再其次是勞工、不詳、服務、家管、商、教。

年度 職業	102 年		103 年	
	學生	13,453	18.28%	15,345
軍警	1,862	2.53%	486	0.56%
公	1,007	1.37%	1,337	1.54%
教	2,159	2.93%	2,590	2.99%
農	223	0.30%	479	0.55%
勞工	7,287	9.90%	9,807	11.31%
商	3,776	5.13%	4,437	5.12%
服務	7,043	9.57%	8,367	9.65%
自由	2,285	3.10%	2,540	2.93%
家管	5,206	7.07%	6,422	7.41%
其他	1,904	2.59%	2,737	3.16%
無	19,250	26.15%	24,640	28.42%
不詳	8,153	11.08%	7,518	8.67%
合計	73,608	100.00%	86,705	100.00%

(九) 求助問題類型分析

年度 類型	102 年		103 年	
	家庭問題	20,291	21.85%	25,092
人際關係問題	8,297	8.94%	8,828	7.83%
感情問題	9,329	10.05%	11,415	10.13%
學習問題	1,733	1.87%	1,560	1.38%
職業問題	5,498	5.92%	5,865	5.20%
其他問題	3,692	3.98%	4,520	4.01%
尋求資源問題	10,189	10.97%	12,680	11.25%
性問題	1,321	1.42%	1,012	0.90%
自我與人生觀	18,702	20.14%	22,410	19.88%
危機問題	5,692	6.13%	9,315	8.27%
法定通報	784	0.84%	832	0.74%
精神疾患	7,324	7.89%	9,170	8.14%
合計	92,852	100.00%	112,699	100.00%

茲以 103 年個案求助問題類型、各類問題及主要求助問題所佔比例概況等向度加以說明：

1、求助問題類型分析：

求助問題類型以「家庭問題」高居榜首，包含有夫妻、親子、婆媳、妯娌、同胞手足、外遇、親戚、異國婚姻適應、其他等問題（計 25,092 人次，佔 22.26%），其次依序為「自我與人生觀問題」（計 22,410 人次，佔 19.88%）、「尋求資源問題」（計 12,680 人次，佔 11.25%）、「感情問題」（計 11,415 人次，佔 10.13%）、「危機問題」（佔 8.27%）、「精神疾患問題」（佔 8.14%）、「人際關係問題」（佔 7.83%）、「職業問題」（佔 5.20%）、「其他問題」（佔 4.01%）、「學習問題」（佔 1.38%）、「性問題」（佔 0.90%）、「法定通報問題」（佔 0.74%）。（詳見表 3-8）。

2、各類問題分析：

(1) 家庭問題--以「親子問題」居多，計有 12,055 人次（佔 48.04%）；其次是「夫妻問題」，計有 8,068 人次（佔 32.15%）（詳見表 3-9）。

- (2) 人際關係問題--以「同事」的問題最多，計有 2,644 人次（佔 29.95%）；其次是「朋友」的問題，計有 2,039 人次（佔 23.10%）（詳見表 3-10）。
- (3) 感情問題—以「分手」之感情問題最多，計 2411 人次（佔 21.12%）、其次是「衝突」的感情問題，計有 2,264 人次（佔 19.83%）（詳見表 3-11）。
- (4) 學習問題—以「學習困擾」問題最多，計有 658 人次（佔 42.18%）、其次是「考試壓力」問題，計有 562 人次（佔 36.03%）（詳見表 3-12）。
- (5) 職業問題—以「工作適應」問題居多，計有 1,997 人次（佔 34.05%）、其次是「求職」問題，計有 1,336 人次（佔 22.78%）（詳見表 3-13）。
- (6) 其他問題—以「非諮商個案」問題居多，計 2,115 人次（佔 46.79%）、其次是「生理疾病」問題，計有 1,032 人次（佔 22.83%）（詳見表 3-14）。
- (7) 尋求資源問題—以「一般諮詢」個案最多，計 10,952 人次（佔 86.37%）、其次是「社會福利資源」的個案，計 1,064 人次（佔 8.39%）（詳見表 3-15）。
- (8) 性問題—以「自慰」居多，計 272 人次（佔 26.88%）、其次為「其他性問題（性病）」，計有 260 人次（佔 25.69%）（詳見表 3-16）。
- (9) 自我與人生觀問題—以「自我探索」個案個案為最多，計有 9,739 人次（佔 43.46%）、其次是「自我肯定」個案，計 6,992 人次（佔 31.20%）（詳見表 3-17）。
- (10) 危機問題—以「自殺」為最多，計 9,298 人次（佔 99.82%）、其次是「傷害他人」，計有 17 人次（佔 0.18%）（詳見表 3-18）。
- (11) 法定通報問題—以「兒童虐待」個案為最多，計 603 人次（佔 72.48%）、其次是「家庭暴力」個案，計有 145 人次（佔 17.43%）（詳見表 3-19）。
- (12) 精神疾患問題—以「確定為精神疾患，持有醫囑」個案為最多，計 5,062 人次（佔 55.20%）、其次是「疑似精神疾患」個案，計有 2,680 人次（佔 29.23%）（詳見表 3-20）。

3、主要求助問題所佔比例概況一覽表如下：

排序	求助問題類型 (佔總個案量之比例)	該問題類型中 出現最多的問題	出現最多的問題佔該 類問題之比例(人次)	備註
1	家庭問題	親子問題	48.04% (12,055 人次)	詳見表 3-9
2	人際關係問題	同事問題	29.95% (2,644 人次)	詳見表 3-10
3	感情問題	衝突問題	19.83% (2,264 人次)	詳見表 3-11
4	學習問題	學習困擾問題	42.18% (658 人次)	詳見表 3-12
5	職業問題	工作適應問題	34.05% (1,997 人次)	詳見表 3-13
6	其他問題	非諮商個案問題	46.79% (2,115 人次)	詳見表 3-14
7	尋求資源問題	一般諮詢問題	86.37% (10,952 人次)	詳見表 3-15
8	性問題	自慰問題	26.88% (272 人次)	詳見表 3-16
9	自我與人生觀問題	自我探索問題	43.46% (9,739 人次)	詳見表 3-17
10	危機問題	自殺(自我傷害)問題	99.82% (9,298 人次)	詳見表 3-18
11	法定通報問題	兒童虐待問題	72.48% (603 人次)	詳見表 3-19
12	精神疾患問題	確定為精神疾患,持有 醫囑問題	55.20% (5,062 人次)	詳見表 3-20

表 3-1 全國各地區個案統計「月份」分析表

類別 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	92	97	179	178	168	158	150	136	136	179	189	87	1,749
(%)	5.26%	5.55%	10.23%	10.18%	9.61%	9.03%	8.58%	7.78%	7.78%	10.23%	10.81%	4.97%	100.00%
台北	1,391	1,254	1,794	1,656	1,797	1,786	1,893	1,916	2,001	2,139	1,802	2,467	21,896
(%)	6.35%	5.73%	8.02%	7.56%	8.21%	8.16%	8.65%	8.75%	9.14%	9.77%	8.23%	11.27%	100.00%
三重	214	214	255	277	275	222	228	258	302	332	302	300	3,179
(%)	6.73%	6.73%	8.02%	8.71%	8.65%	6.98%	7.17%	8.12%	9.50%	10.44%	9.50%	9.44%	100.00%
桃園	292	254	313	380	457	403	406	444	466	485	427	314	4,641
(%)	6.29%	5.47%	6.74%	8.19%	9.85%	8.68%	8.75%	9.57%	10.04%	10.45%	9.20%	6.77%	100.00%
中壢	675	527	687	707	751	708	748	780	644	639	797	600	8,263
(%)	8.17%	8.38%	8.31%	8.56%	9.09%	8.57%	9.05%	9.44%	7.79%	7.73%	9.65%	7.26%	100.00%
新竹	108	100	179	170	240	270	299	296	309	364	300	351	2,986
(%)	3.62%	3.35%	5.99%	5.69%	8.04%	9.04	10.01%	9.91%	10.35%	12.19%	10.05	11.75%	100.00%
台中	925	932	1,169	1,242	1,252	1,455	1,451	1,361	1,611	1,614	1,414	1,396	15,822
(%)	5.85%	5.89%	7.39%	7.85%	7.91%	9.20%	9.17%	8.60%	10.18%	10.20%	8.94%	8.82%	100.00%
彰化	277	212	284	294	308	267	348	350	353	418	344	348	3,803
(%)	7.28%	5.57%	7.47%	7.73%	8.10%	7.02%	9.15%	9.20%	9.28%	10.99%	9.05%	9.15%	100.00%
嘉義	163	189	159	132	190	195	179	190	280	293	233	168	2,371
(%)	6.87%	7.97%	6.71%	5.57%	8.01%	8.22%	7.55%	8.01%	11.81%	12.36%	9.83%	7.09%	100.00%
台南	399	327	474	456	493	478	484	459	493	456	454	384	5,357
(%)	7.45%	6.10%	8.85%	8.51%	9.20%	8.92%	9.03%	8.57%	9.20%	8.51%	8.47%	7.17%	100.00%
高雄	1,197	1,019	1,140	1,140	1,246	1,210	1,112	1,112	1,139	1,242	1,152	778	13,487
(%)	8.88%	7.56%	8.45%	8.45%	9.24%	8.97%	8.24%	8.24%	8.45%	9.21%	8.54%	5.77%	100.00%
宜蘭	76	96	113	111	71	100	113	131	102	82	97	128	1,220
(%)	6.23%	7.87%	9.26%	9.10%	5.82%	8.20%	9.26%	10.74%	8.36%	6.72%	7.95%	10.49%	100.00%
保庇專線	0	0	0	0	0	0	0	2	616	518	481	314	1,931
(%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.10%	31.90%	26.83%	24.91%	16.26%	100.00%
合計	5,809	5,221	6,746	6,743	7,248	7,252	7,411	7,435	8,452	8,761	7,992	7,635	86,705
百分比	6.70%	6.02%	7.78%	7.78%	8.36%	8.36%	8.55%	8.58%	9.75%	10.10%	9.22%	8.81%	100.00%

表 3-2 全國各地區個案統計「服務方式」分析表

類別 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	保庇 專線	合計
基隆	1,227	11	89	0	12	0	406	0	1,745
(%)	70.31%	0.63%	5.1%	0%	0.69%	0%	23.27%	0%	100.00%
台北	7,066	1,784	16	1,543	3	0	10,829	2	21,243
(%)	33.26%	8.40%	0.08%	7.26%	0.01%	0%	50.98%	0.01%	100.00%
三重	3,241	0	0	0	0	0	1	0	3,242
(%)	99.97%	0%	0%	0%	0%	0%	0.03%	0%	100.00%
桃園	3,563	356	127	3	17	0	646	0	4,712
(%)	75.62%	7.56%	2.70%	0.06%	0.36%	0%	13.71%	0%	100.00%
中壢	6,182	1,821	50	0	1	0	310	0	8,364
(%)	73.91%	21.77%	0.60%	0%	0.01%	0%	3.71%	0%	100.00%
新竹	1,543	194	72	0	76	0	1,135	0	3,020
(%)	51.09%	6.42%	2.38%	0%	2.52%	0%	37.58%	0%	100.00%
台中	12,300	1,075	117	11	60	0	2,109	0	15,672
(%)	78.48%	6.86%	0.75%	0.07%	0.38%	0%	13.46%	0%	100.00%
彰化	3,368	234	139	0	101	0	15	0	3,857
(%)	87.32%	6.07%	3.60%	0%	2.62%	0%	0.39%	0%	100.00%
嘉義	1,899	186	39	3	16	0	235	0	2,378
(%)	79.86%	7.82%	1.64%	0.13%	0.67%	0%	9.88%	0%	100.00%
台南	4,814	272	81	0	74	0	0	0	5,241
(%)	91.85%	5.19%	1.55%	0%	1.41%	0%	0%	0%	100.00%
高雄	8,778	367	33	0	21	0	4,305	1	13,505
(%)	65.00%	2.72%	0.24%	0%	0.16%	0%	31.88%	0.01%	100.00%
宜蘭	1,104	32	21	0	83	0	0	0	1,240
(%)	89.03%	2.58%	1.69%	0%	6.69%	0%	0%	0%	100.00%
保庇專線	47	0	0	0	0	0	0	2,504	2,551
(%)	1.84%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	98.16%	100.00%
合計	55,132	6,332	784	1,560	464	0	19,991	2,507	86,770
百分比	63.54%	7.30%	0.90%	1.80%	0.53%	0%	23.04%	2.89%	100.00%

3-3 全國各地區個案統計「性別」分析表

地區 \ 類別	男	女	不詳	合計
基隆	1,052	691	6	1,749
(%)	60.15%	39.51%	0.34%	100.00%
台北	7,871	13,997	28	21,896
(%)	35.95%	63.92%	0.13%	100.00%
三重	1,124	2,042	13	3,179
(%)	35.36%	64.23%	0.41%	100.00%
桃園	2,102	2,489	50	4,641
(%)	45.29%	53.63%	1.08%	100.00%
中壢	3,941	4,280	42	8,263
(%)	47.69%	51.80%	0.51%	100.00%
新竹	1,967	1,000	19	2,986
(%)	65.87%	33.49%	0.64%	100.00%
台中	6,921	8,883	18	15,822
(%)	43.74%	56.14%	0.11%	99.99%
彰化	1,524	2,233	46	3,803
(%)	40.07%	58.72%	1.21%	100.00%
嘉義	813	1,550	8	2,371
(%)	34.29%	65.37%	0.34%	100.00%
台南	1,830	3,416	111	5,357
(%)	34.16%	63.77%	2.07%	100.00%
高雄	6,259	7,201	27	13,487
(%)	46.41%	53.39%	0.20%	100.00%
宜蘭	723	471	26	1,220
(%)	59.26%	38.61%	2.13%	100.00%
保庇專線	913	1,017	1	1,931
(%)	47.28%	52.67%	0.05%	100.00%
合計	37,040	49,270	395	86,705
百分比	42.72%	56.82%	0.46%	100.00%

表 3-4 全國各地區個案統計「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	3	409	29	94	153	358	463	126	19	0	95	1749
(%)	0.17%	23.38%	1.66%	5.37%	8.75%	20.47%	26.47%	7.20%	1.09%	0%	5.43%	100.00%
台北	237	1,437	974	1,985	2,849	4,732	4,085	3,163	1,225	530	679	21,896
(%)	1.08%	6.56%	4.45%	9.07%	13.01%	21.61%	18.66%	14.45%	5.59%	2.42%	3.10%	100.00%
三重	4	20	169	294	498	588	801	404	187	25	189	3,179
(%)	0.13%	0.63%	5.32%	9.25%	15.67%	18.50%	25.20%	12.71%	5.88%	0.79%	5.95%	100.00%
桃園	361	556	206	328	510	1,001	856	381	200	5	237	4,641
(%)	7.78%	11.98%	4.44%	7.07%	10.99%	21.57%	18.44%	8.21%	4.31%	0.11%	5.11%	100.00%
中壢	228	405	270	637	1,209	2,048	1,969	816	164	26	491	8,263
(%)	2.76%	4.90%	3.27%	7.71%	14.63%	24.79%	23.83%	9.88%	1.98%	0.31%	5.94%	100.00%
新竹	8	19	59	168	397	770	995	401	67	50	52	2,986
(%)	0.27%	0.64%	1.98%	5.63%	13.30%	25.79%	33.32%	13.43%	2.24%	1.67%	1.74%	100.00%
台中	42	109	404	1,692	2,277	3,354	4,374	2,214	472	76	808	15,822
(%)	0.27%	0.69%	2.55%	10.69%	14.39%	21.20%	27.65%	13.99%	2.98%	0.48%	5.11%	100.00%
彰化	16	41	121	620	605	756	853	308	152	12	319	3,803
(%)	0.42%	1.08%	3.18%	16.30%	15.91%	19.88%	22.43%	8.10%	4.00%	0.32%	8.39%	100.00%
嘉義	0	52	511	276	495	485	253	155	20	6	118	2,371
(%)	0.00%	2.19%	21.55%	11.64%	20.88%	20.46%	10.67%	6.54%	0.84%	0.25%	4.98%	100.00%
台南	11	96	160	412	804	1,409	1,084	731	178	16	456	5,357
(%)	0.21%	1.79%	2.99%	7.69%	15.01%	26.30%	20.24%	13.65%	3.32%	0.30%	8.51%	100.00%
高雄	2,521	920	716	826	1,203	2,418	2,639	1,724	357	75	88	13,487
(%)	18.69%	6.82%	5.31%	6.12%	8.92%	17.93%	19.57%	12.78%	2.64%	0.56%	0.65%	100.00%
宜蘭	5	10	66	98	206	510	158	76	7	1	83	1,220
(%)	0.41%	0.82%	5.41%	8.03%	16.89%	41.80%	12.95%	6.23%	0.57%	0.08%	6.80%	100.00%
保庇專線	64	186	54	75	221	258	594	304	116	50	9	1,931
(%)	3.31%	9.63%	2.80%	3.88%	11.44%	13.36%	30.76%	15.74%	6.01%	2.59%	0.47%	100.00%
合計	3,500	4,260	3,739	7,505	11,427	18,687	19,124	10,803	3,164	872	3,624	86,705
百分比	4.04%	4.91%	4.31%	8.66%	13.18%	21.55%	22.06%	12.46%	3.65%	1.01%	4.18%	100.00%

表 3-5 全國各地區個案統計「教育程度」分析表

地區 \ 類別	小學 及以下	國中	高中	專科	大學 以上	碩士	博士 及以上	不詳	合計
基隆	48	578	410	185	275	24	0	229	1,749
(%)	2.74%	33.05%	23.44%	10.58%	15.72%	1.37%	0.00%	13.09%	100.00%
台北	1,708	4,392	4,642	1,406	5,476	1,097	125	3,050	21,896
(%)	7.80%	20.06%	21.20%	6.42%	25.01%	5.01%	0.57%	13.93%	100.00%
三重	18	176	721	382	808	129	1	944	3,179
(%)	0.57%	5.54%	22.68%	12.02%	25.42%	4.06%	0.03%	29.69%	100.00%
桃園	404	791	1,008	506	1,069	138	40	685	4,641
(%)	8.71%	17.04%	21.72%	10.90%	23.03%	2.97%	0.86%	14.76%	100.00%
中壢	302	1,159	2,381	699	1,913	283	24	1,502	8,263
(%)	3.65%	14.03%	28.82%	8.46%	23.15%	3.42%	0.29%	18.18%	100.00%
新竹	147	647	748	248	824	99	16	257	2,986
(%)	4.92%	21.67%	25.05%	8.31%	27.60%	3.32%	0.54%	8.61%	100.00%
台中	622	1,969	3,738	1,955	4,392	438	71	2,637	15,822
(%)	3.93%	12.44%	23.63%	12.36%	27.76%	2.77%	0.45%	16.67%	100.00%
彰化	61	273	887	364	1,229	134	15	840	3,803
(%)	1.60%	7.18%	23.32%	9.57%	32.32%	3.52%	0.39%	22.09%	100.00%
嘉義	66	293	945	167	442	105	81	272	2,371
(%)	2.78%	12.36%	39.86%	7.04%	18.64%	4.43%	3.42%	11.47%	100.00%
台南	56	348	1,308	583	1,580	230	15	1,237	5,357
(%)	1.05%	6.50%	24.42%	10.88%	29.49%	4.29%	0.28%	23.09%	100.00%
高雄	2,779	2,185	3,160	1,617	3,171	247	20	308	13,487
(%)	20.61%	16.20%	23.43%	11.99%	23.51%	1.83%	0.15%	2.28%	100.00%
宜蘭	11	66	404	162	273	68	0	236	1,220
(%)	0.90%	5.41%	33.11%	13.28%	22.38%	5.57%	0.00%	19.34%	99.99%
保庇專線	127	505	588	251	402	1	0	57	1,931
(%)	6.58%	26.15%	30.45%	13.00%	20.82%	0.05%	0.00%	2.95%	100.00%
合計	6,349	13,382	20,940	8,525	21,854	2,993	408	12,254	86,705
百分比	7.32%	15.43%	24.15%	9.83%	25.21%	3.45%	0.47%	14.13%	100.00%

表 3-6 全國各地區個案統計「婚姻狀況」分析表

地區 \ 類別	未婚	已婚	分居	離婚	喪偶	同居	再婚	不詳	合計
基隆	1,323	207	22	84	5	11	0	97	1,749
(%)	75.64%	11.84%	1.26%	4.80%	0.29%	0.63%	0.00%	5.55%	100.00%
台北	11,681	5,669	203	2,621	553	157	5	1,007	21,896
(%)	53.35%	25.89%	0.93%	11.97%	2.53%	0.72%	0.02%	4.60%	100.00%
三重	1,736	767	135	172	49	14	14	292	3,179
(%)	54.61%	24.13%	4.25%	5.41%	1.54%	0.44%	0.44%	9.19%	100.00%
桃園	2,910	971	35	284	26	16	20	379	4,641
(%)	62.70%	20.92%	0.75%	6.12%	0.56%	0.34%	0.43%	8.17%	100.00%
中壢	4,290	2,060	81	907	114	187	55	569	8,263
(%)	51.92%	24.93%	0.98%	10.98%	1.38%	2.26%	0.67%	6.89%	100.00%
新竹	1,229	1,321	13	308	9	6	13	87	2,986
(%)	41.16%	44.24%	0.44%	10.31%	0.30%	0.20%	0.44%	2.91%	100.00%
台中	7,518	4,893	501	1,167	379	93	31	1,240	15,822
(%)	47.52%	30.93%	3.17%	7.38%	2.40%	0.59%	0.20%	7.84%	100.00%
彰化	2,247	877	17	188	71	15	9	379	3,803
(%)	59.08%	23.06%	0.45%	4.94%	1.87%	0.39%	0.24%	9.97%	100.00%
嘉義	1,716	249	10	152	16	71	0	157	2,371
(%)	72.37%	10.50%	0.42%	6.41%	0.67%	2.99%	0.00%	6.62%	100.00%
台南	2,956	1,326	31	248	86	66	12	632	5,357
(%)	55.18%	24.75%	0.58%	4.63%	1.61%	1.23%	0.22%	11.80%	100.00%
高雄	10,012	2,145	71	784	191	47	7	230	13,487
(%)	74.23%	15.90%	0.53%	5.81%	1.42%	0.35%	0.05%	1.71%	100.00%
宜蘭	928	152	1	23	1	9	1	105	1,220
(%)	76.07%	12.46%	0.08%	1.89%	0.08%	0.74%	0.08%	8.61%	100.00%
保庇專線	765	996	0	103	43	4	0	20	1,931
(%)	39.62%	51.58%	0.00%	5.33%	2.23%	0.21%	0.00%	1.04%	100.00%
合計	49,311	21,633	1,120	7,041	1,543	696	167	5,194	86,705
百分比	56.87%	24.95%	1.29%	8.12%	1.78%	0.80%	0.19%	5.99%	100.00%

表 3-7 全國各地區個案統計「職業」分析表

類別 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	528	16	7	10	0	127	59	264	37	34	15	488	164	1,749
(%)	30.19%	0.91%	0.40%	0.57%	0.00%	7.26%	3.37%	15.09%	2.12%	1.94%	0.86%	27.90%	9.38%	100.00%
台北	3,751	96	235	628	5	2,111	1,329	1,779	517	1,567	773	7,410	1,695	21,896
(%)	17.13%	0.44%	1.07%	2.87%	0.02%	9.64%	6.07%	8.12%	2.36%	7.16%	3.53%	33.84%	7.74%	100.00%
三重	393	1	75	55	0	181	219	469	135	350	39	847	415	3,179
(%)	12.36%	0.03%	2.36%	1.73%	0.00%	5.69%	6.89%	14.75%	4.25%	11.01%	1.23%	26.64%	13.05%	100.00%
桃園	1,236	9	34	84	14	611	256	278	85	282	111	1,099	542	4,641
(%)	26.63%	0.19%	0.73%	1.81%	0.30%	13.17%	5.52%	5.99%	1.83%	6.08%	2.39%	23.68%	11.68%	100.00%
中壢	1,143	44	97	272	7	1,240	406	668	323	665	258	2,242	898	8,263
(%)	13.83%	0.53%	1.17%	3.29%	0.08%	15.01%	4.91%	8.08%	3.91%	8.05%	3.12%	27.13%	10.87%	100.00%
新竹	259	1	106	77	36	1,225	107	173	177	110	53	506	156	2,986
(%)	8.67%	0.03%	3.55%	2.58%	1.21%	41.02%	3.58%	5.79%	5.93%	3.6%	1.77%	16.95%	5.22%	100.00%
台中	1,295	168	309	491	175	2,228	1,038	1,667	351	1,340	640	4,596	1,524	15,822
(%)	8.18%	1.06%	1.95%	3.10%	1.11%	14.08%	6.56%	10.54%	2.22%	8.47%	4.05%	29.05%	9.63%	100.00%
彰化	438	10	39	124	41	333	156	273	231	342	86	1,118	612	3,803
(%)	11.52%	0.26%	1.03%	3.26%	1.08%	8.76%	4.10%	7.18%	6.07%	8.99%	2.26%	29.40%	16.09%	100.00%
嘉義	476	8	7	172	3	115	94	169	32	73	44	959	219	2,371
(%)	20.08%	0.34%	0.30%	7.25%	0.13%	4.85%	3.96%	7.13%	1.35%	3.08%	1.86%	40.45%	9.24%	100.00%
台南	603	13	153	177	56	663	161	452	92	445	117	1,618	807	5,357
(%)	11.26%	0.24%	2.86%	3.30%	1.05%	12.38%	3.01%	8.44%	1.72%	8.31%	2.18%	30.20%	15.06%	100.00%
高雄	4,756	100	148	468	137	792	389	1,447	463	928	485	3,098	276	13,487
(%)	35.26%	0.74%	1.10%	3.47%	1.02%	5.87%	2.88%	10.73%	3.43%	6.88%	3.60%	22.97%	2.05%	100.00%
宜蘭	195	5	109	33	1	23	52	108	42	24	22	453	153	1,220
(%)	15.98%	0.41%	8.93%	2.70%	0.08%	1.89%	4.26%	8.85%	3.44%	1.97%	1.80%	37.13%	12.54%	100.00%
保庇專線	354	15	10	0	0	109	166	604	49	260	99	253	12	1,931
(%)	18.33%	0.78%	0.52%	0.00%	0.00%	5.64%	8.60%	31.28%	2.54%	13.46%	5.13%	13.10%	0.62%	100.00%
合計	15,427	486	1,329	2,591	475	9,758	4,432	8,351	2,534	6,420	2,742	24,687	7,473	86,705
百分比	17.79%	0.56%	1.53%	2.99%	0.55%	11.25%	5.11%	9.63%	2.92%	7.40%	3.16%	28.4%	8.62%	100.00%

表 3-8 全國各地區個案統計「求助問題類型」分析表

地區 \ 類別	家庭問題	人際關係問題	感情問題	學習問題	職業問題	其他問題	尋求資源	性問題	自我與人生觀	危機問題	法定通報	精神疾患	合計
基隆	240	177	185	28	245	52	190	5	685	3	3	244	2,057
(%)	11.67%	8.60%	8.99%	1.36%	11.91%	2.53%	9.24%	0.24%	33.30%	0.15%	0.15%	11.86%	100.00%
台北	3,902	1,596	2,284	257	1,121	446	351	96	4,118	9,017	42	1,076	24,306
(%)	16.05%	6.57%	9.40%	1.06%	4.61%	1.83%	1.44%	0.39%	16.94%	37.10%	0.17%	4.43%	100.00%
三重	1,376	557	579	74	422	285	175	49	1,236	37	11	560	5,361
(%)	25.67%	10.39%	10.80%	1.38%	7.87%	5.32%	3.26%	0.91%	23.06%	0.69%	0.21%	10.45%	100.00%
桃園	1,282	647	775	229	501	298	735	102	1,831	18	8	409	6,835
(%)	18.76%	9.47%	11.34%	3.35%	7.33%	4.36%	10.75%	1.49%	26.79%	0.26%	0.12%	5.98%	100.00%
中壢	3,053	1,179	1,230	178	651	560	1,036	168	3,093	34	6	831	12,019
(%)	25.40%	9.81%	10.23%	1.48%	5.42%	4.66%	8.62%	1.40%	25.73%	0.28%	0.05%	6.91%	100.00%
新竹	2,192	322	1,875	46	140	455	321	42	497	2	3	403	6,298
(%)	34.80%	5.11%	29.77%	0.73%	2.22%	7.22%	5.10%	0.67%	7.89%	0.03%	0.05%	6.40%	100.00%
台中	5,527	1,584	1,625	253	1,153	368	4,338	115	3,135	73	102	2,059	20,332
(%)	27.18%	7.79%	7.99%	1.24%	5.67%	1.81%	21.34%	0.57%	15.42%	0.36%	0.50%	10.13%	100.00%
彰化	1,232	492	488	139	433	192	348	88	1,077	28	12	809	5,338
(%)	23.08%	9.22%	9.14%	2.60%	8.11%	3.60%	6.52%	1.65%	20.18%	0.52%	0.22%	15.16%	100.00%
嘉義	442	266	258	85	176	237	425	42	818	17	5	252	3,023
(%)	14.62%	8.80%	8.53%	2.81%	5.82%	7.84%	14.06%	1.39%	27.06%	0.56%	0.17%	8.34%	100.00%
台南	1,251	650	798	133	283	315	1,412	86	1,310	13	4	697	6,952
(%)	17.99%	9.35%	11.48%	1.91%	4.07%	4.53%	20.31%	1.24%	18.84%	0.19%	0.06%	10.03%	100.00%
高雄	4,336	1,140	1,128	122	604	1,227	2,111	189	3,063	67	633	1,567	16,187
(%)	26.79%	7.04%	6.97%	0.75%	3.73%	7.58%	13.04%	1.17%	18.92%	0.41%	3.91%	9.68%	100.00%
宜蘭	231	211	181	16	128	59	112	28	861	5	3	243	2,078
(%)	11.12%	10.15%	8.71%	0.77%	6.16%	2.84%	5.39%	1.35%	41.43%	0.24%	0.14%	11.69%	100.00%
保庇專線	28	7	9	0	8	26	1,126	2	686	1	0	20	1,913
(%)	1.46%	0.37%	0.47%	0.00%	0.42%	1.36%	58.86%	0.10%	35.86%	0.05%	0.00%	1.05%	100.00%
合計	25,092	8,828	11,415	1,560	5,865	4,520	12,680	1,012	22,410	9,315	832	9,170	112,699
百分比	22.26%	7.83%	10.13%	1.38%	5.20%	4.01%	11.25%	0.90%	19.88%	8.27%	0.74%	8.14%	100.00%

表 3-9 全國各地區個案求助問題「家庭問題」分析表

地區 \ 類別	夫妻	親子	同胞手足	婆媳	異國婚姻	其他親人	合計
基隆	41	151	29	7	2	10	240
(%)	17.08%	62.92%	12.08%	2.92%	0.83%	4.17%	100.00%
台北	1,066	2,060	332	133	18	293	3,902
(%)	27.32%	52.79%	8.51%	3.41%	0.46%	7.51%	100.00%
三重	387	640	143	51	9	146	1,376
(%)	28.13%	46.51%	10.39%	3.71%	0.65%	10.61%	100.00%
桃園	340	647	149	28	16	102	1,282
(%)	26.52%	50.47%	11.62%	2.18%	1.25%	7.96%	100.00%
中壢	631	1,855	186	84	42	255	3,053
(%)	20.67%	60.76%	6.09%	2.75%	1.38%	8.35%	100.00%
新竹	1,167	338	56	24	541	66	2,192
(%)	53.24%	15.42%	2.55%	1.09%	24.68%	3.01%	100.00%
台中	2,866	1,826	358	169	19	289	5,527
(%)	51.85%	33.04%	6.48%	3.06%	0.34%	5.23%	100.00%
彰化	364	525	163	96	2	82	1,232
(%)	29.55%	42.61%	13.23%	7.79%	0.16%	6.66%	100.00%
嘉義	73	256	51	12	1	49	442
(%)	16.52%	57.92%	11.54%	2.71%	0.23%	11.09%	100.00%
台南	393	595	120	40	4	99	1,251
(%)	31.41%	47.56%	9.59%	3.20%	0.32%	7.91%	100.00%
高雄	704	3,008	256	83	5	280	4,336
(%)	16.24%	69.37%	5.90%	1.91%	0.12%	6.46%	100.00%
宜蘭	33	135	28	2	0	33	231
(%)	14.29%	58.44%	12.12%	0.87%	0.00%	14.29%	100.00%
保庇專線	3	19	1	3	0	2	28
(%)	10.71%	67.86%	3.57%	10.71%	0.00%	7.14%	100.00%
合計	8,068	12,055	1,872	732	659	1,706	25,092
百分比	32.15%	48.04%	7.46%	2.92%	2.63%	6.80%	100.00%

表 3-10 全國各地區個案求助問題「人際關係問題」分析表

類別 地區	同事	同學	師生	朋友	網友	其他	合計
基隆	67	18	7	55	1	29	177
(%)	37.85%	10.17%	3.95%	31.07%	0.56%	16.38%	100.00%
台北	553	291	71	388	33	260	1,596
(%)	34.65%	18.23%	4.45%	24.31%	2.07%	16.29%	100.00%
三重	151	133	13	143	25	92	557
(%)	27.11%	23.88%	2.33%	25.67%	4.49%	16.52%	100.00%
桃園	157	227	34	123	7	99	647
(%)	24.27%	35.09%	5.26%	19.01%	1.08%	15.30%	100.00%
中壢	316	239	38	197	31	358	1,179
(%)	26.80%	20.27%	3.22%	16.71%	2.63%	30.36%	100.00%
新竹	108	87	10	59	8	50	322
(%)	33.54%	27.02%	3.11%	18.32%	2.48%	15.53%	100.00%
台中	602	283	73	343	33	250	1,584
(%)	38.01%	17.87%	4.61%	21.65%	2.08%	15.78%	100.00%
彰化	135	103	29	114	16	95	492
(%)	27.44%	20.93%	5.89%	23.17%	3.25%	19.31%	100.00%
嘉義	44	98	19	42	7	56	266
(%)	16.54%	36.84%	7.14%	15.79%	2.63%	21.05%	100.00%
台南	158	166	32	162	17	115	650
(%)	24.31%	25.54%	4.92%	24.92%	2.62%	17.69%	100.00%
高雄	261	229	51	358	19	222	1,140
(%)	22.89%	20.09%	4.47%	31.40%	1.67%	19.47%	100.00%
宜蘭	90	36	5	53	1	26	211
(%)	42.65%	17.06%	2.37%	25.12%	0.47%	12.32%	100.00%
保庇專線	2	1	2	2	0	0	7
(%)	28.57%	14.29%	28.57%	28.57%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	2,644	1,911	384	2,039	198	1,652	8,828
百分比	29.95%	21.65%	4.35%	23.10%	2.24%	18.71%	100.00.00%

表 3-11 全國各地區個案求助問題「感情問題」分析表

類別 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	3	6	53	25	19	32	1	6	4	36	185
(%)	1.62%	3.24%	28.65%	13.51%	10.27%	17.30%	0.54%	3.24%	2.16%	19.46%	100.00%
台北	90	80	485	299	579	107	19	278	92	255	2,284
(%)	3.94%	3.50%	21.23%	13.09%	25.35%	4.68%	0.83%	12.17%	4.03%	11.16%	100.00%
三重	16	41	73	55	142	58	16	57	9	112	579
(%)	2.76%	7.08%	12.61%	9.50%	24.53%	10.02%	2.76%	9.84%	1.55%	19.34%	100.00%
桃園	43	36	177	89	138	64	15	67	40	106	775
(%)	5.55%	4.65%	22.84%	11.48%	17.81%	8.26%	1.94%	8.65%	5.16%	13.68%	100.00%
中壢	47	40	326	189	175	93	34	120	29	177	1,230
(%)	3.82%	3.25%	26.50%	15.37%	14.23%	7.56%	2.76%	9.76%	2.36%	14.39%	100.00%
新竹	16	29	63	1,161	476	28	2	29	11	60	1,875
(%)	0.85%	1.55%	3.36%	61.92%	25.39%	1.49%	0.11%	1.55%	0.59%	3.20%	100.00%
台中	73	94	306	191	363	100	20	139	115	224	1,625
(%)	4.49%	5.78%	18.83%	11.75%	22.34%	6.15%	1.23%	8.55%	7.08%	13.78%	100.00%
彰化	26	24	75	26	68	51	14	56	74	74	488
(%)	5.33%	4.92%	15.37%	5.33%	13.93%	10.45%	2.87%	11.48%	15.16%	15.16%	100.00%
嘉義	16	14	60	24	55	18	3	11	2	55	258
(%)	6.20%	5.43%	23.26%	9.30%	21.32%	6.98%	1.16%	4.26%	0.78%	21.32%	100.00%
台南	61	35	113	60	149	82	22	140	25	111	798
(%)	7.64%	4.39%	14.16%	7.52%	18.67%	10.28%	2.76%	17.54%	3.13%	13.91%	100.00%
高雄	43	76	193	120	217	117	9	128	46	179	1,128
(%)	3.81%	6.74%	17.11%	10.64%	19.24%	10.37%	0.80%	11.35%	4.08%	15.87%	100.00%
宜蘭	13	13	39	21	29	21	7	3	17	18	181
(%)	7.18%	7.18%	21.55%	11.60%	16.02%	11.60%	3.87%	1.66%	9.39%	9.94%	100.00%
保庇專線	0	0	1	4	1	0	0	3	0	0	9
(%)	0.00%	0.00%	11.11%	44.44%	11.11%	0.00%	0.00%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	447	488	1,964	2,264	2,411	771	162	1,037	464	1,407	11,415
百分比	3.92%	4.28%	17.21%	19.83%	21.12%	6.75%	1.42%	9.08%	4.06%	12.33%	100.00%

表 3-12 全國各地區個案求助問題「學習問題」分析表

類別 地區	學習困擾	升學(選校)	轉學(系)	考試壓力	合計
基隆	12	5	0	11	28
(%)	42.86%	17.86%	0.00%	39.29%	100.00%
台北	84	57	27	89	257
(%)	32.68%	22.18%	10.51%	34.63%	100.00%
三重	37	3	8	26	74
(%)	50.00%	4.05%	10.81%	35.14%	100.00%
桃園	99	70	13	47	229
(%)	43.23%	30.57%	5.68%	20.52%	100.00%
中壢	84	27	13	54	178
(%)	47.19%	15.17%	7.30%	30.34%	100.00%
新竹	21	2	1	22	46
(%)	45.65%	4.35%	2.17%	47.83%	100.00%
台中	97	27	28	101	253
(%)	38.34%	10.67%	11.07%	39.92%	100.00%
彰化	45	11	6	77	139
(%)	32.37%	7.91%	4.32%	55.40%	100.00%
嘉義	58	7	3	17	85
(%)	68.24%	8.24%	3.53%	20.00%	100.00%
台南	61	11	2	59	133
(%)	45.86%	8.27%	1.50%	44.36%	100.00%
高雄	50	12	5	55	122
(%)	40.98%	9.84%	4.10%	45.08%	100.00%
宜蘭	10	1	1	4	16
(%)	62.50%	6.25%	6.25%	25.00%	100.00%
保庇專線	0	0	0	0	0
(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	658	233	107	562	1,560
百分比	42.18%	14.94%	6.86%	36.03%	100.00%

表 3-13 全國各地區個案求助問題「職業問題」分析表

類別 地區	擇業	求職	生涯轉換	工作適應	失業 (待業)	合計
基隆	39	64	32	71	39	245
(%)	15.92%	26.12%	13.06%	28.98%	15.92%	100.00%
台北	174	247	167	388	145	1,121
(%)	15.52%	22.03%	14.90%	34.61%	12.93%	100.00%
三重	48	114	45	140	75	422
(%)	11.37%	27.01%	10.66%	33.18%	17.77%	100.00%
桃園	85	118	67	151	80	501
(%)	16.97%	23.55%	13.37%	30.14%	15.97%	100.00%
中壢	73	117	69	274	118	651
(%)	11.21%	17.97%	10.60%	42.09%	18.13%	100.00%
新竹	19	9	34	63	15	140
(%)	13.57%	6.43%	24.29%	45.00%	10.71%	100.00%
台中	147	302	150	400	154	1,153
(%)	12.75%	26.19%	13.01%	34.69%	13.36%	100.00%
彰化	52	128	63	113	77	433
(%)	12.01%	29.56%	14.55%	26.10%	17.78%	100.00%
嘉義	60	20	18	51	27	176
(%)	34.09%	11.36%	10.23%	28.98%	15.34%	100.00%
台南	43	60	33	100	47	283
(%)	15.19%	21.20%	11.66%	35.34%	16.61%	100.00%
高雄	94	132	85	190	103	604
(%)	15.56%	21.85%	14.07%	31.46%	17.05%	100.00%
宜蘭	30	24	12	54	8	128
(%)	23.44%	18.75%	9.38%	42.19%	6.25%	100.00%
保庇專線	0	1	1	2	4	8
(%)	0.00%	12.50%	12.50%	25.00%	50.00%	100.00%
合計	864	1,336	776	1,997	892	5,865
百分比	14.73%	22.78%	13.23%	34.05%	15.21%	100.00%

表 3-14 全國各地區個案求助問題「其他問題」分析表

地區 \ 類別	物質濫用 (各類成癮 問題)	生活 疾困	犯罪 問題	生理 疾病	財務 問題	非諮商 個案	合計
基隆	1	3	0	4	6	38	52
(%)	1.92%	5.77%	0.00%	7.69%	11.54%	73.08%	100.00%
台北	27	34	10	152	52	171	446
(%)	6.05%	7.62%	2.24%	34.08%	11.66%	38.34%	100.00%
三重	9	13	6	128	59	70	285
(%)	3.16%	4.56%	2.11%	44.91%	20.70%	24.56%	100.00%
桃園	24	8	15	74	19	158	298
(%)	8.05%	2.68%	5.03%	24.83%	6.38%	53.02%	100.00%
中壢	74	23	6	94	53	310	560
(%)	13.21%	4.11%	1.07%	16.79%	9.46%	55.36%	100.00%
新竹	384	7	1	25	10	28	455
(%)	84.40%	1.54%	0.22%	5.49%	2.20%	6.15%	100.00%
台中	24	47	13	132	63	89	368
(%)	6.52%	12.77%	3.53%	35.87%	17.12%	24.18%	100.00%
彰化	8	12	1	58	14	99	192
(%)	4.17%	6.25%	0.52%	30.21%	7.29%	51.56%	100.00%
嘉義	11	8	1	116	31	70	237
(%)	4.64%	3.38%	0.42%	48.95%	13.08%	29.54%	100.00%
台南	9	22	2	93	35	154	315
(%)	2.86%	6.98%	0.63%	29.52%	11.11%	48.89%	100.00%
高雄	30	108	8	130	56	895	1,227
(%)	2.44%	8.80%	0.65%	10.59%	4.56%	72.94%	100.00%
宜蘭	11	1	2	7	6	32	59
(%)	18.64%	1.69%	3.39%	11.86%	10.17%	54.24%	100.00%
保庇專線	0	2	1	19	3	1	26
(%)	0.00%	7.69%	3.85%	73.08%	11.54%	3.85%	100.00%
合計	612	288	66	1,032	407	2,115	4,520
百分比	13.54%	6.37%	1.46%	22.83%	9.00%	46.79%	100.00%

表 3-15 全國各地區個案求助問題「尋求資源問題」分析表

地區 \ 類別	法律資源	社會福利資源	醫療資源	一般諮詢	合計
基隆	2	4	7	177	190
(%)	1.05%	2.11%	3.68%	93.16%	100.00%
台北	31	34	36	250	351
(%)	8.83%	9.69%	10.26%	71.23%	100.00%
三重	18	11	15	131	175
(%)	10.29%	6.29%	8.57%	74.86%	100%
桃園	40	37	38	620	735
(%)	5.44%	5.03%	5.17%	84.35%	100.00%
中壢	46	29	49	912	1,036
(%)	4.44%	2.80%	4.73%	88.03%	100.00%
新竹	18	8	12	283	321
(%)	5.61%	2.49%	3.74%	88.16%	100.00%
台中	57	68	53	4,160	4,338
(%)	1.31%	1.57%	1.22%	95.90%	100.00%
彰化	24	20	14	290	348
(%)	6.90%	5.75%	4.02%	83.33%	100.00%
嘉義	9	10	5	401	425
(%)	2.12%	2.35%	1.18%	94.35%	100.00%
台南	34	41	36	1,301	1,412
(%)	2.41%	2.90%	2.55%	92.14%	100.00%
高雄	56	41	27	1,987	2,111
(%)	2.65%	1.94%	1.28%	94.13%	100.00%
宜蘭	1	1	5	105	112
(%)	0.89%	0.89%	4.46%	93.75%	100.00%
保庇專線	3	760	28	335	1,126
(%)	0.27%	67.50%	2.49%	29.75%	100.00%
合計	339	1,064	325	10,952	12,680
百分比	2.67%	8.39%	2.56%	86.37%	100.00%

表 3-16 全國各地區個案求助問題「性問題」分析表

地區 \ 類別	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	0	0	1	2	2	5
(%)	0.00%	0.00%	20.00%	40.00%	40.00%	100.00%
台北	9	12	15	22	38	96
(%)	9.38%	12.50%	15.63%	22.92%	39.58%	100.00%
三重	5	1	28	4	11	49
(%)	10.20%	2.04%	57.14%	8.16%	22.45%	100%
桃園	37	6	10	30	19	102
(%)	36.27%	5.88%	9.80%	29.41%	18.63%	100.00%
中壢	51	7	21	42	47	168
(%)	30.36%	4.17%	12.50%	25.00%	27.98%	100.00%
新竹	12	2	2	18	8	42
(%)	28.57%	4.76%	4.76%	42.86%	19.05%	100.00%
台中	23	23	26	18	25	115
(%)	20.00%	20.00%	22.61%	15.65%	21.74%	100.00%
彰化	23	4	25	16	20	88
(%)	26.14%	4.55%	28.41%	18.18%	22.73%	100.00%
嘉義	7	3	9	21	2	42
(%)	16.67%	7.14%	21.43%	50.00%	4.76%	100.00%
台南	26	5	9	26	20	86
(%)	30.23%	5.81%	10.47%	30.23%	23.26%	100.00%
高雄	26	15	18	69	61	189
(%)	13.76%	7.94%	9.52%	36.51%	32.28%	100.00%
宜蘭	4	2	13	3	6	28
(%)	14.29%	7.14%	46.43%	10.71%	21.43%	100.00%
保庇專線	0	0	0	1	1	2
(%)	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
合計	223	80	177	272	260	1,012
百分比	22.04%	7.91%	17.49%	26.88%	25.69%	100.00%

表 3-17 全國各地區個案求助問題「自我與人生觀問題」分析表

地區 \ 類別	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	477	101	1	37	69	685
(%)	69.64%	14.74%	0.15%	5.40%	10.07%	100.00%
台北	1,843	1,345	59	439	432	4,118
(%)	44.75%	32.66%	1.43%	10.66%	10.49%	100.00%
三重	556	388	16	151	125	1,236
(%)	44.98%	31.39%	1.29%	12.22%	10.11%	100.00%
桃園	714	564	28	266	259	1,831
(%)	39.00%	30.80%	1.53%	14.53%	14.15%	100.00%
中壢	1,166	924	41	516	446	3,093
(%)	37.70%	29.87%	1.33%	16.68%	14.42%	100.00%
新竹	219	177	5	51	45	497
(%)	44.06%	35.61%	1.01%	10.26%	9.05%	100.00%
台中	1,304	984	49	337	461	3,135
(%)	41.59%	31.39%	1.56%	10.75%	14.70%	100.00%
彰化	434	383	15	117	128	1,077
(%)	40.30%	35.56%	1.39%	10.86%	11.88%	100.00%
嘉義	353	197	8	119	141	818
(%)	43.15%	24.08%	0.98%	14.55%	17.24%	100.00%
台南	526	390	13	178	203	1,310
(%)	40.15%	29.77%	0.99%	13.59%	15.50%	100.00%
高雄	1,345	992	122	309	295	3,063
(%)	43.91%	32.39%	3.98%	10.09%	9.63%	100.00%
宜蘭	455	231	8	72	95	861
(%)	52.85%	26.83%	0.93%	8.36%	11.03%	100.00%
保庇專線	347	316	0	18	5	686
(%)	50.58%	46.06%	0.00%	2.62%	0.73%	100.00%
合計	9,739	6,992	365	2,610	2,704	22,410
百分比	43.46%	31.20%	1.63%	11.65%	12.07%	100.00%

表 3-18 全國各地區個案求助問題「危機問題」分析表

地區	類別	自殺 (自我傷害)	傷害他人 (殺人放火)	合計
基隆		3	0	3
(%)		100.00%	0.00%	100.00%
台北		9,015	2	9,017
(%)		99.98%	0.02%	100.00%
三重		37	0	37
(%)		100.00%	0.00%	100.00%
桃園		17	1	18
(%)		94.44%	5.56%	100.00%
中壢		32	2	34
(%)		94.12%	5.88%	100.00%
新竹		2	0	2
(%)		100.00%	0.00%	100.00%
台中		69	4	73
(%)		94.52%	5.48%	100.00%
彰化		27	1	28
(%)		96.43%	3.57%	100.00%
嘉義		17	0	17
(%)		100.00%	0.00%	100.00%
台南		13	0	13
(%)		100.00%	0.00%	100.00%
高雄		61	6	67
(%)		91.04%	8.96%	100.00%
宜蘭		4	1	5
(%)		80.00%	20.00%	100.00%
保庇專線		1	0	1
(%)		0.00%	0.00%	0.00%
合計		9,298	17	9,315
百分比		99.82%	0.18%	100.00%

表 3-19 全國各地區個案求助問題「法定通報問題」分析表

類別 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	2	0	1	0	3
(%)	66.67%	0.00%	33.33%	0.00%	100.00%
台北	8	23	9	2	42
(%)	19.05%	54.76%	21.43%	4.76%	100.00%
三重	2	0	6	3	11
(%)	18.18%	0.00%	54.55%	27.27%	100.00%
桃園	6	0	2	0	8
(%)	75.00%	0.00%	25.00%	0.00%	100.00%
中壢	3	0	3	0	6
(%)	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	100.00%
新竹	1	0	1	1	3
(%)	33.33%	0.00%	33.33%	33.33%	100.00%
台中	9	1	89	3	102
(%)	8.82%	0.98%	87.25%	2.94%	100.00%
彰化	7	0	5	0	12
(%)	58.33%	0.00%	41.67%	0.00%	100.00%
嘉義	2	0	3	0	5
(%)	40.00%	0.00%	60.00%	0.00%	100.00%
台南	1	1	2	0	4
(%)	25.00%	25.00%	50.00%	0.00%	100.00%
高雄	31	578	24	0	633
(%)	4.90%	91.31%	3.79%	0.00%	100.00%
宜蘭	3	0	0	0	3
(%)	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
保庇專線	0	0	0	0	0
(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	75	603	145	9	832
百分比	9.01%	72.48%	17.43%	1.08%	100.00%

表 3-20 全國各地區個案求助問題「精神疾患問題」分析表

類別 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	136	39	69	244
(%)	55.74%	15.98%	28.28%	100.00%
台北	220	499	357	1,076
(%)	20.45%	46.38%	33.18%	100.00%
三重	336	101	123	560
(%)	60.00%	18.04%	21.96%	100%
桃園	187	105	117	409
(%)	45.72%	25.67%	28.61%	100.00%
中壢	476	111	244	831
(%)	57.28%	13.36%	29.36%	100.00%
新竹	333	9	61	403
(%)	82.63%	2.23%	15.14%	100.00%
台中	1,368	72	619	2,059
(%)	66.44%	3.50%	30.06%	100.00%
彰化	492	66	251	809
(%)	60.82%	8.16%	31.03%	100.00%
嘉義	131	78	43	252
(%)	51.98%	30.95%	17.06%	100.00%
台南	530	30	137	697
(%)	76.04%	4.30%	19.66%	100.00%
高雄	630	297	640	1,567
(%)	40.20%	18.95%	40.84%	100.00%
宜蘭	215	18	10	243
(%)	88.48%	7.41%	4.12%	100.00%
保庇專線	8	3	9	20
(%)	40.00%	15.00%	45.00%	100.00%
合計	5,062	1,428	2,680	9,170
百分比	55.20%	15.57%	29.23%	100.00%

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 10 個縣市，設有 12 個輔導中心，103 年「張老師」在心理健康推廣服務共計辦理 5,977 場次，參與之民眾達 419,884 人次。

有關各中心之心理健康推廣服務之統計資料分析如下：

(一) 地區分析

地區	基隆	台北	桃園	中壢	新竹	台中	彰化	嘉義	台南	高雄	宜蘭	合計	
102	場次	540	1,285	84	509	188	1,096	98	254	322	1,232	260	5,868
	人次	18,237	72,205	1,716	81,295	18,220	72,369	21,696	14,924	29,850	79,778	17,752	428,042
	%	4.3%	16.9%	0.4%	19.0%	4.3%	17%	5.1%	3.5%	7.0%	18.6%	4.1%	100%
103	場次	513	1,155	179	315	156	1,183	281	196	274	1,481	244	5,977
	人次	22,419	69,327	30,547	37,281	18,232	88,816	24,612	12,945	27,981	70,797	16,927	419,884
	%	5.3%	16.5%	7.3%	8.8%	4.3%	21.2%	5.9%	3.1%	6.7%	16.9%	4.0%	100%

- 1.各中心的心理健康推廣服務量，以台中分事務所服務量最多（88,816 人次，佔 21.2%），其次是高雄分事務所（70,797 人次，佔 16.9%），台北分事務所居第三位（69,327 人次，佔 16.5%）。
- 2.103 年較 102 年心理健康推廣服務量成長單位有：基隆中心、彰化中心及台中分事務所。其中以台中分事務所成長幅度最大。

(二) 參加對象分析

年份\對象	學生	一般大眾	企業上班族、勞工	輔導專業人士	教師	兒童	青少年	婦女	義務「張老師」	專任「張老師」	其他	合計
102	287,032	103,487	55,048	14,121	21,140	5,245	39,642	3,259	21,928	6,955	24,650	582,507
%	49.3%	17.8%	9.5%	2.4%	3.6%	0.9%	6.8%	0.6%	3.8%	1.2%	4.2%	100%
103	286,239	105,270	33,244	19,217	23,310	6,036	27,354	2,457	14,096	6,011	13,532	419,884
%	59.6%	25.1%	7.9%	4.6%	5.6%	1.4%	6.5%	0.6%	3.4%	1.4%	3.2%	100%

1. 每項活動參加對象可能包含一種身份別以上，故參加對象的總人次會多於推廣服務總量。

2. 103 年度心理健康推廣參加對象仍以「學生」為最多（佔 59.6%）；「一般大眾」居第二位（佔 25.1%），而「企業上班族及勞工」居第三位（佔 7.9%）。

(三) 活動方式分析

年份\對象	演講	團體	研習班	營隊	工作坊	接受採訪	接待參觀	儲備訓練	在職訓練	其他	合計
102	318,985	25,718	10,463	13,391	11,923	4,170	3,129	26,438	9,154	41,150	464,521
%	68.7%	5.5%	2.3%	2.9%	2.6%	0.9%	0.7%	5.7%	2.0%	8.9%	100%
103	300,227	23,753	8,628	9,925	11,914	5,934	1,082	30,696	6,603	55,065	419,884
%	71.5%	5.7%	2.1%	2.4%	2.8%	1.4%	0.3%	7.3%	1.6%	13.1%	100%

1. 每項活動之活動方式可能包含一種以上，故活動方式的總人次會多於推廣服務總量。

2. 103 年度心理健康推廣服務活動方式以「演講」佔最多（佔 71.5%）；「其他」佔第二位（佔 13.1%），而「團體」佔第三（佔 5.7%）。

3. 103 年度較 102 年度在心理健康推廣服務之活動方式上成長的項目計有「演講」、「團體」、「工作坊」及「儲備訓練」等。

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 1,249 則，其中以「網路媒體」最多，其次為「電台(廣播)」，再來為「報紙」。
- 2、記者會：本年度召開 6 場。(1)總會 4/18 召開「愛・LINE『張老師』~陪伴 45—感恩。再出發：緬懷 1 號『張老師』宋時選先生銅像揭牌暨 45 週年活動啟動記者會」；(2)台北中心 9/24 召開「張老師」與花旗基金會「幸福荷包方程式」記者會；(3)高雄中心 9/25 召開「這一刻『愛』吧！青少年心情指數」記者會；(4)高雄中心 10/28 召開「保庇寶貝手札發表暨贈書」記者會；(5)台中中心 11/26 召開「白袍張老師~樂活人生玩音樂」記者會；(6)桃園中心 12/23 召開「”心”健康、”新”活力~職場勞工心理健康成果」記者會。
- 3、主動回應社會事件之新聞稿：共計 208 則。
- 4、與媒體長期合作：本年度共計合作媒體計 26 家，各中心皆努力與當地媒體與青年期刊合作。

(三) 行銷

- 1、總會 103 年設計萬用卡 30,000 張。
- 2、總會 103 年製作手提袋 20,000 只。
- 3、總會 103 年製作「張老師」杯墊 2,000 套。
- 4、總會 103 年 3 月出版 2011 年年報，共印製 300 本。
- 5、總會 103 年 3 月出版「張老師簡訊」，共印製 3,100 本。

四、公益活動

(一) 青少年自我挑戰營隊

本會在暑假期間結合社會資源，共規劃辦理 4 梯次「少年~作陣來七桃—青少年自我挑戰營」活動，由台北中心(2 梯次)、桃園中心(1 梯次)、高雄中心(1 梯次)承辦；台中「張老師」辦理「關懷國中生適應方案」10 梯次；兩項青少年營隊活動總共服務 967 位學生。

(二) 運動中心社區回饋方案

本會結合臺北市信義運動中心、大安運動中心、中山運動中心及文山運動中心針對青少年辦理 4 梯次挑戰自我、運動學習—人際 EQ 探索營(220 人次)、1 梯次親子零距離運動體驗二日營(80 人次)，總計結合四個運動中心共服務 300 人次。

(三) 校園巡迴講座

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「好 young 青春、快樂 go~青少年心理健康校園巡迴講座」共計 450 場次，服務 127,366 人次。

(四) 離島地區青少年適應服務方案

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，辦理「耀 young 青春·向前行~關懷離島地區青少年適應服務方案」，與澎湖文光國中、中正國中以及金門金湖國中 3 所國中合作，共計培訓 34 位種籽領導員，服務了 322 位國一新生。

(五) 愛 Family、I 幸福~滑世代幸福家庭親職教育社區公益講座

本會結合廖英鳴文教基金會、華南金控、全球人壽、京城銀行及國泰世華銀行文教慈善基金會之經費贊助，於全省辦理「愛 Family、I 幸福~滑世代幸福家庭親職教育社區公益講座」及「大樹養成計畫—滋潤的愛~傳家指南親子公益講座」計 45 場次，服務 7,086 人次。

五、專業諮商

心理師法通過後，「張老師」基金會自 94 年 3 月起陸續在台北、台中、高雄、桃園分事務所設立心理諮商中心，透過個別或團體心理諮商、心理治療、心理測驗及員工職場健康等服務方式，協助社會大眾面對治療性的問題，2013 年標得役政署替代役男心理諮商服務，增加本年度心理諮商服務，1 月至 12 月共實施專業諮商 7,140 人次，各諮商中心概況及服務人數資料分析如下：

(一) 各諮商中心概況

4 個諮商中心專業諮商服務人力合計有 107 人，其中有 96 位諮商心理師，11 位社工師。硬體設備方面 4 個中心共有 16 間晤談室，2 間心理測驗室，6 間團體室。

單位	設立時間	服務人力	諮商設備
台北「張老師」心理諮商中心	94 年 3 月 7 日	51 位諮商心理師 5 位社工師	6 間晤談室 2 間團體室
台中「張老師」心理諮商中心	95 年 4 月 28 日	9 位諮商心理師 6 位社工師	3 間晤談室 1 間心測室 1 間團體室
高雄「張老師」心理諮商中心	94 年 6 月 7 日	16 位諮商心理師	3 間晤談室 1 間心測室 2 間團體室

桃園「張老師」心理諮商中心	95年9月11日	22位諮商心理師	4間晤談室 1間教室兼團體室
合 計		96位諮商心理師 11位社工師	16間晤談室 2間心測室 6間團體室

(二) 各中心服務量分析

103年專業諮商服務個案量總計為7,140人次，以台中心理諮商中心3,088人次(佔43.25%)為最多，台北中心1,990人次(佔27.87%)次之，高雄中心1,054人次(佔14.75%)佔第三位，桃園中心788人次(11.04%)佔第四位，其他六個中心因無設立心理諮商中心，只承接由總會轉介的政府或企業機關員工諮商方案，因此人數較少只有220人次(佔3.08%)。

年	台北	台中	高雄	桃園	其他中心	合計
102	1,902	2,396	1,146	745	278	6,467
%	29.41%	37.05%	17.72%	11.52%	4.30%	100%
103	1,990	3,088	1,054	788	220	7,140
%	27.87%	43.25%	14.76%	11.04%	3.08%	100%

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」1045人（詳見表 2-1 義務「張老師」背景分析表），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 103 年 11 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 62 週年團慶及 45 年「張老師」年會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. 終身成就輔導服務獎：服務年資滿 35 年，且服務時數 6,125 小時以上，於輔導工作表現優異者共 2 人。
2. 傑出貢獻輔導服務獎章：服務年資滿 25 年，且服務時數 4,375 小時以上，於輔導工作表現優異者共 7 人。
3. 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 13 人。
4. 一等輔導服務獎章：服務年資滿 15 年，且服務時數滿 2,625 小時以上，於輔導工作表現優異者共 19 人。
5. 二等輔導服務獎章：服務年資滿 10 年，且服務時數滿 1,750 小時以上，於輔導工作表現優異者共 21 人。
6. 三等輔導服務獎章：服務年資滿 5 年，且服務時數滿 875 小時以上，於輔導工作表現優異者共 32 人。
7. 金手獎：服務時數滿 525 小時以上，於輔導工作表現優異者共 34 人。
8. 獎學金：服務時數滿 350 小時以上，服務優異、學行優良者：大學生 2 人，研究生 7 人，論文獎助金 1 人。
9. 張長財先生紀念獎助金：現職專任「張老師」或專職同仁，服務滿 2 年以上，未來仍可繼續服務一年以上有具體優異事蹟或創新工作內容堪為服

務楷模者共 1 人。

七、研究發展

本年度由總會進行『「張老師」基金會形象研究』之專題研究共有 1 篇。

八、國際交流

活動名稱	時間	地點	參加人員
2014 年寧波平湖參訪團	103.3.30 至 103.4.4	浙江省寧波 平湖	本會張德聰董事長、林聯章副 執行長率領專任「張老師」及 義務「張老師」及老張聯誼會 20 人。
新華愛心教育基金會 「團體活動帶領與班級 經營」	103.7.16 至 103.7.18	中國浙江 平湖市新華 愛心中學	本會涂喜敏專門委員、桃園劉 素芳組長、桃園義務「張老師」 蔡國強老師帶領第七屆全國珍 珠班校級領導級班主任培訓。 本會以「團體活動帶領與班級 經營」為題，共計來至全國各 高中校領導及珍珠班導師共 140 位進行體驗式教學精進訓 練課程。
2014「張老師」基金會 兩岸公益論壇參訪團	103.6.7-15 103.6.12-15	雲南昆明騰沖 福建省廈門市	台北中心吳美慧組長帶領義張 4 名參加騰沖慰問遠征軍老兵 活動。 本會張德聰董事長、林聯章副 執行長率領專任「張老師」及 義務「張老師」13 人參與海峽 兩岸公益論壇暨工作坊。
第十屆中華青少年生命 教育論壇暨首屆生命教 育與健康促進論壇	103.10.31 至 103.11.3	中國四川省四 川大學望江 校區	本會張德聰董事長、率領專任 「張老師」張素惠及謝瓊如同 仁出席及帶領專業工作坊。
「2014 年大陸公益組織 代表交流參訪團」	103.12.8 至 103.12.15	台灣台北、花 蓮、台中及高雄	本會接待宋慶齡基金會陳愛 民部長及公益組織代表一行 14 人來台參訪與交流。

九、籌募基金

本會於 103 年 1 月至 12 月接受外界小額捐款、方案募款、企業捐款（含現金、劃撥、信用卡）總共籌募新台幣 28,190,922 元。

十、專案委託

103年1月至12月補助案及標案共計66件，謹就各中心重要方案條列如下：

- (一) 行政院衛生福利部委託本會辦理「戒菸專線服務中心」業務。
- (二) 台北市政府衛生局補助本會台北分事務所辦理「103 年度新北市自殺意念個案關懷訪視服務委託計畫」。
- (三) 台北市政府社會局委託本會經營管理「台北市東區少年服務中心」。
- (四) 花旗銀行委託本會台北分事務所辦理「103 年做自己的主人家計管理講座」。
- (五) 國泰世華文教基金會委託本會台北分事務所辦理「103 年親子雙贏！大樹養成計畫公益講座」。
- (六) 桃園縣政府委託本會桃園分事務所辦理「103 年度施虐者強制性親職教育方案」、「103 年度社區心理衛生教育、宣導講座及心理諮詢服務」等方案。
- (七) 桃園縣家庭暴力與性暴力防治中心委託本會桃園分事務所辦理「103 年度桃園縣兒童青少年緊急安置中心-桃恩園」。
- (八) 勞動部職業訓練局桃竹苗區就業服務中心補助本會桃園分事務所辦理「103 年多元就業開發方案-攜手一起走單親及弱勢家庭幸福開跑計畫(社會型)」。
- (九) 台中市政府委託本會台中分事務所辦理「103 年臺中市職涯發展中心營運管理計畫」、「103 年度員工協助方案」等。
- (十) 台中市家庭暴力及性侵害防治中心委託本會台中分事務所辦理「103 年婚姻暴力相對人輔導服務方案」方案及「103 年臺中市家庭暴力及性侵害巡迴宣導活動」。
- (十一) 台中市政府衛生局委託本會台中分事務所辦理「103 年度高關懷定點諮商服務計畫」。
- (十二) 高雄市政府委託本會高雄分事務所辦理「兒童及少年保護案件後續輔導案」、「兒童及少年監護案件訪視調查第二、三區」及「司法轉介與轉向之少年追蹤輔導」等方案。
- (十三) 台南市政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託本會台南中心辦理「強制性親職教育輔導服務方案」等方案。
- (十四) 台南市政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託本會台南中心辦理「103 年青少年性交易犯罪行為人輔導教育」等方案。
- (十五) 嘉義市政府補助本會嘉義中心辦理青少年心理諮商服務計畫。
- (十六) 嘉義縣政府補助本會嘉義中心辦理「103 年嘉義縣青少年自立生活適應協助方

- 案」。
- (十七) 新竹市政府補助本會新竹中心辦理兒少性交易防治「花漾少年了了沒~少年代表培力方案」。
 - (十八) 新竹縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託本會或新竹中心辦理「103 年度家庭暴力相對人關懷服務」。
 - (十九) 新竹市政府委託本會辦理 103 年度「新竹市政府員工諮商」方案。
 - (二十) 基隆市政府補助本會基隆中心辦理「基隆市 103 年度合作式中途班-心學園」。
 - (二十一) 基隆市政府教育處補助本會基隆中心辦理「103 年度高關懷弱勢家庭及行為偏差少年關懷輔導處遇計畫」。
 - (二十二) 宜蘭地方法院檢察署補助本會宜蘭中心辦理「希望夢想家~宜蘭地區青少年潛能發展培力營」及「愛・幸福~宜蘭地區弱勢家庭親子同心體驗營」等活動。
 - (二十三) 中國青年事業服務文教基金會補助本會辦理「103 年離島地區關懷國中生適應服務方案」暨「103 年好 young 青春快樂 go~青少年心理健康校園巡迴講座」。
 - (二十四) 行政院役政署委託本會辦理「103 年替代役男心理諮商服務方案」。
 - (二十五) 勞動部委託本會辦理「103 年員工協助方案推動計畫」。
 - (二十六) 勞動部委託本會辦理「103 年因應貿易自由化產業調整支援方案-勞工支持服務計畫」。
 - (二十七) 衛生福利部補助本會辦理「愛 Line 張老師 陪伴 45~社區暨輔導人員親職教育訓練方案」。

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 13 年的營運，在這 12 年中戒菸專線以心理諮商的服務模式、電話諮詢與個案管理的服務型態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。103 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 10,032 人，達成合約量之 100.32 %。其中，3 次（含）以上之戒菸諮詢服務者 5,129 人，比例為 51.13%。

二、提供網路戒菸服務：電子郵件服務 77 人次。

三、提供門診轉介服務個案共有 2,109 筆。

四、醫院及相關機構合作推廣戒菸服務：

(一)醫療院所：今年度透過醫療院所服務個案轉介，進行後續追蹤，共計 30 間醫療院所及個人傳真轉介戒菸個案至戒菸專線。總計 1,815 名個案，其中有 56 名孕婦。

(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 13 各縣市衛生局(所)轉介戒菸個案至戒菸專線，共 13 個縣市，總計 35,614 份。

(三)學校：今年有 9 間學校轉介共 133 名學生至中心接受戒菸諮詢服務。

五、教育訓練：

(一)儲備訓練：第十六期兼任諮詢員儲備訓練已完成包括第一階段電話面談與篩選、第二階段課程與團體 30 小時，第三階段實務操作訓練 27 小時，共計 57 小時。

(二)在職訓練：共辦理 20 場總計 54 小時課程，包含 4 場講座 10 小時、5 場個案研討 11 小時、工作坊 1 場 6 小時、門診見習 4 場 3 小時、讀書會/電影賞析會 2 場 12 小時、正念減壓團體 4 場 12 小時；另外辦理進階訓練 11 場，包含課程 24 小時及 4 場機構參訪 9 小時，共計 33 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，專業督導（個別督導、隨班督導或團體督導）為 237 小時；而針對專任諮商員則已進行個別督導 27.5 小時。

【品質稽核管理】

一、中心之十一大項服務品質指標及五大項人員管理指標，進度完成如下：

	指標稽核	目標	現況
1.	接通率	90%	95.26%
2.	20 秒內的接聽率	95%	96.38%
3.	留言後 24 小時內回覆率	100%	100%
4.	48 小時內寄發手冊及資料	100%	100%
5.	個案立即管理服務率	95%	99.99%
6.	專線使用率	75%	79.08%
7.	實際接受諮商率	50%	65.20%
8.	人員資訊安全度	92%	98.15%
9.	線上服務人員考核	80 分	85.73 分
10.	民眾滿意度	90%	90%
11.	六個月戒菸成功率	32%	38.71%
1.	人員參與在職訓練率	80.00%	100%
2.	人員接受督導率	80.00%	98.34%
3.	人員值線出席率	80.00%	90.36%
4.	個案管理表單完成率	80.00%	99.85%
5.	人員離職程序完成率	100.00%	100%

二、進行「形塑與建立不同性別之戒菸者二階段戒菸諮詢架構（第一年）」報告 1 篇及品質回饋報告「戒菸專線服務中心個案服務之一、三、六個月追蹤成效暨滿意度、自我效能之回饋報告」1 篇。

【外部資源結合及分眾行銷】

一、國內菸害防制衛生教育推廣部份，已進行 35 場次推廣教育演講，推廣量為 4,073 人數；並參與 107 場次菸害防制機構相關會議或活動。

二、外部資源結合

1.縣市衛生局合作：

(1) 協助支援嘉義市、嘉義市及臺北市等 13 家衛生局辦理講座之師資為 26 場次。

(2) 依據衛生局所業務及活動需求持續免費提供專線菸害防制文宣品，協助其辦理相關推廣活動。

2.學校合作：

- (1) 支援各健康服務中心、衛生所師資辦理校園菸害防制講座、戒菸班課程，共計已辦理 30 場校園菸害防制講座。
- (2) 辦理校園「青年期刊」有獎徵答活動：透過辦理 2 次青年期刊有獎徵答活動，共計有 287 所 433 名學生參與有獎徵答活動，其中答題正確且資料不重複者計有 370 名，並從答題正確者隨機選出 50 名中獎者，贈送精美小禮物乙份。
- (3) 辦理專線 FACEBOOK 官方粉絲團「63 抱抱」有獎徵答活動：提供青少年朋友及網路族群戒菸相關資訊，且規劃網路互動有獎徵答活動，結合菸害防制衛教內容，再以有獎徵答方式吸引民眾參與，除增進青年學生及網路族群對菸害相關資訊的了解外，也鼓勵民眾主動參與及瀏覽官網公告之宣導訊息。專線於 7 月至 12 月份持續於 Facebook「63 抱抱粉絲團」發布【戒菸小學堂】主題式有獎徵答，共計發布有獎徵答 5 則，活動共觸及 32,638 名用戶，並有 1,185 位民眾參與留言回答問題及 1,241 則轉貼分享。

3.醫療機構：

協助宣導台安醫院 3 月、5 月份及 7 月份清新戒菸班活動訊息、台北長庚醫院 7 月戒菸班、大林慈濟醫院 9 月菸害健康講座、11 月菸害健康講座。並配合各醫院診所辦理校園/職場/社區菸害防制宣導活動、菸害防制講座/戒菸班課程或於醫院診所內直接提供有戒菸需求之民眾各式宣導品，共計 26,732 份。

4.醫療機構：

參與 10 月 17 至 10 月 20 日「南台灣生物技術展」及 11 月 12 日「我家不吸菸 健康每一天」無菸家庭健走活動，共計 1 場次。

5.其他機構：

- (1) 中華民國藥師公會全國聯合會：協助支援師資辦理「103 年藥事人員戒菸衛教師訓練計畫」及參與相關會議共計 20 場次。
- (2) 台灣護理學會：協助支援師資辦理「103 年戒菸衛教人員訓練計畫-高階」課程、學員實務訓練及戒菸衛教人員種子師資訓練課程，共計 10 場次。
- (3) 社團法人中華民國工業安全衛生協會技術服務處新竹分處：協助支援師資辦理「校園戒菸種子教師課程青少年戒菸教育創新方案」課程 2 場次。
- (4) 中華民國牙醫師公會全國聯合會：協助支援師資辦理「103 年牙醫師參與戒菸服務訓練計畫」進階課程及課外實務訓練共計 21 場次。
- (5) 各縣市「張老師」：各縣市「張老師」辦理社區健康促進活動及青少年校園心理健康巡迴講座，協助向社區民眾與學校教職員生宣導戒菸專線服務及發放戒菸文宣品，包含高雄市、基隆市、宜蘭縣、彰化縣等，共計發放

3,374 份各式戒菸文宣品。

三、新聞稿發佈：103 年已發布新聞共 3 篇，發布新聞稿主題分別為婦幼節「給孩子最好的禮物~把菸戒了吧！」、「戒菸不卡關 專線當您的靠山」及「許一個戒菸心願 展望 2015 年健康新人生」；並有 29 則新聞露出。

四、文宣品製作與郵寄：

(一)今年共製作 93,500 份文宣品，包含三款分眾贈品帆布小書包 1,500 份、集線器 4,000 份贈品及年曆 1,200 本；10 月份再加印完成各式戒菸心選擇、戒菸指南及戒菸 DIY 手冊 3 萬本、9 款海報 1,800 張、孕婦及寶寶戒菸單張 2 款 1 萬張、青少年戒菸單張 5 千張及禁菸標示貼紙 4 萬張等衛教文宣品。

(二)寄發至職場、學校、社區、救國團（團委會、活動中心、運動中心等）、張老師、縣市衛生局、醫療機構、個案主動索取及個案訪談郵寄贈品等共計 83,718 份宣導品。

五、媒體採訪：103 年共接受 4 次媒體採訪，其中包含臺北廣告電台、警廣電台、文化大學華岡電台及聯合報等。

六、電子報發佈：電子報內容包含專線服務簡介、近期活動介紹、戒菸新知、戒菸小撇步、成功戒菸者故事、專線成果等項目。今年度電子報累計總發布次數為 7,768 次。

【第七屆兩岸四地菸害防制交流研討會】

「兩岸四地菸害防制交流研討會」是由財團法人董氏基金會、澳門戒煙保健會、香港吸煙與健康委員會及中國控制吸煙協會共同發起，並自西元 2007 年開始舉辦，為兩岸四地控菸工作者提供一個良好的溝通平台，分享、學習及交流控菸工作的經驗。透過會議，凝聚華人地區的力量，推動及擴展兩岸四地在控菸工作和公共衛生領域的合作，切搓各地推動控菸工作之經驗，進而積極擴展合作關係與相互砥礪。

本次大會訂於 103 年 9 月 1 日（報到）至 9 月 3 日假香港會議展覽中心舉行，會議主題為【實踐 MPOWER 履行《菸草控制框架公約》】，「第七屆兩岸四地菸害防制交流研討會」係由「香港吸菸與健康委員會」主辦，研討會主要宗旨是期盼透過兩岸四地非政府組織舉辦的研討會，提供菸害防制工作者一個穩定的交流平台，分享各地推動控菸工作之經驗，並進而積極擴展合作關係。今年研討會主題為《實踐 MPOWER — 履行菸草控制框架公約》，重申履行 FCTC 的重要性外，也提醒各國透過菸草監測、宣導教育及無菸法規等政策進展，再次檢視現行政策，並加強國際合作與監督。

而此次至香港參與兩岸四地菸害防制交流研討會，主要是呈現專線針對戒菸服務工作研究之成果且進行論文「戒菸團體與電話戒菸諮詢介入對青少年戒菸成效之初探」主題的海報展示，以及瞭解兩岸四地菸害防制的工作現況及最新成果與觀念。於未來針對戒菸專線之行銷推廣、研究成果、戒菸諮詢服務及與各機關單位之間的合作等面向汲取經驗，同時在會議中，與國內外戒菸相關議題之專家學者進行交流與分享，做為專線工

作之參考。

今年研討會的學術報告主題共有六大主軸：「1. MPOWER 監測菸草使用、提高菸草稅」、「2. MPOWER 監測菸草使用、警示菸草危害、禁止菸草推廣」、「3. MPOWER 提供戒菸幫助」、「4. MPOWER 保護免受菸草菸霧危害、提供戒菸幫助」、「5. 社會各界參與推動控菸工作」、「6. 履行 FCTC 創建無菸環境」。除了由兩岸四地的專家學者進行近幾年來相關研究及控菸成效的發表外，大會也規劃參訪 2013 年香港首先成立之「東頭懲教所(無菸監獄)」，其戒菸處遇的目的在於促進更生人了解菸害及戒菸的好處，至今已邁入第 17 期的戒菸輔導計畫，其戒菸成功率(療程半年後)為 69%，並針對有意願戒菸者提供衛教、心理諮商與戒菸藥物協助，此外，並提供較為舒適的無菸環境(例如：寢室人口密度低、電視廣播、空調設備等)作為誘因，以加強戒菸的決心與動力；藉由參訪無菸監獄並呼籲各國需關注更生人戒菸資源與相關議題，以創造更為健康與舒適之環境。

會議分享各地投入菸害防制工作，以「實踐 MPOWER 履行菸害控制框架公約」為主軸，推動 MPOWER 控菸措施，目的在於減少菸害、促進戒菸人口增加，建立無菸環境。藉由兩岸四地積極投入戒菸服務工作，闡述學術研究及實務投入之狀態，有醫療、公共衛生、法律、輔導等積極投入，企圖藉由這個平台為菸害防制工作進行交流，使得在短時間之內，獲得兩岸四地之菸控經驗，受益良多。

伍、結語 - 未來展望

為因應社會大眾對於諮商輔導之需求，「張老師」延續既有的電話、晤談、函件輔導、網路輔導及簡訊服務之外，更積極推展專業諮商服務，及企業員工心理諮商服務，邀請心理師及社工師加入服務行列，也不斷推展心理健康教育活動，包含：演講、工作坊及團體輔導工作，希望能更深入社會大眾的需要，提供更適切的服務；其次，「張老師」也順應輔導專業人員在專業知能提升層面之需求，邀請國內外諮商輔導專家，舉辦如：卡巴金博士正念減壓講座暨工作坊、陳鈺教授兒少保護社工實務工作研討會、高功能自閉症與注意力不足過動症、DSM-5 精神疾病診斷類別改變與臨床心理因應研討會等工作坊或研習會。

45 年來「張老師」1980(依舊幫您)輔導專線已經服務超過 265 萬人次，心理健康教育活動(含工作坊、小團體輔導、演講、座談)，約有 1,927 萬人次參與，45 週年「張老師」以「愛·LIEN『張老師』~陪伴 45」為主題，辦理專業人員教育訓練，也辦理 45 場大型社區講座，和 450 場入校心理衛生演講，「張老師」第 46 年將以「快樂分享·憂愁分擔」的概念，用更多的愛，完成更多的事。未來的一年，期許「張老師」更積極推動以下工作：

一、以「**健康青少年·社會新希望**」為方向：協助青少年解決成長的困難，促進青少年能有健康的成長，培養關懷青少年的人才，塑造關懷青少年的友善環境，倡導關懷青少年的理念與行動。

二、**擴大招募志願服務人力--義務「張老師」**：結合社會更多關心青年的熱心人士，參加「張老師」行列，而「張老師」要能善用「張老師」這個大家庭，將資深的「張老師」以及曾經擔任過「張老師」的夥伴，建立資源系統，成為社會上的正向能量，讓正向能量擴及到全台灣各個角落。

三、**推展「張老師」的專業及公益服務**：專業服務部分持續加強專職同仁及義務「張老師」在輔導諮商領域的專業發展，特別是在專業倫理的教育訓練，讓「張老師」在助人的道路上，能更提升品質，幫助更多需要幫助的人！

「張老師」在公益服務的推動上，將更切合民眾的需要，以關心民眾的心理健康問題為主軸，向下、向外推展，辦理社區講座提升民眾的心理健康知能，辦理校園講座關懷學生在成長路上有正向成長，在寒暑假推出相關的公益活動，免費的心理健康講座，讓「張老師」能更深更廣的服務民眾。

四、**加強新科技的運用**：隨著資訊科技不斷創新，「張老師」未來可以在符合專業倫理思考下，運用 LINE、WECHAT 等各種手機軟體，提供更多新世代青少年熟悉的服務方式。

五、**持續推動輔導工作國際化、國情化**：迎接國際輔導新趨勢、新知識，「張老師」將邀請國內外輔導學者專家分享理論和實務經驗，致力輔導及社工助人專業國情化、多元文化實徵化研究，建立更新且合宜的我國助人專業模式。

「張老師」走過「不惑之年」，我們會秉持「張老師」服務的精神，持續給予青少年及其家庭、學校關懷與支持！新的一年開始！我們期許同仁能「薪傳良好服務精神」、「創新有效服務作法」、「展望未來服務願景」，持續成為「青年心理健康教育的推動者」、「青年心理輔導的領航者」，一起陪伴青少年，迎接「張老師」下一個 45 年！

陸、「張老師」基金會大事紀要

一〇三年一月

1月9日	林聯章副執行長出席高雄「張老師」中心辦理「新、卸任總幹事交接典禮」，共計60人參與。
1月11日	林聯章副執行長出席桃園「張老師」中心於復興青年活動中心辦理『散發溫暖、散發愛-103年義務「張老師」授證典禮』，共計190人參與。

一〇三年二月

2月12日	林聯章副執行長出席嘉義「張老師」中心輔導委員會議及授證典禮，計60人參加。
2月16日	林聯章副執行長出席新竹「張老師」中心輔導委員會議及授證典禮，計50人參與。
2月19日	林聯章副執行長出席台中「張老師」中心新卸任主任委員交接典禮，計200人參與。
2月20日至21日	張德聰董事長主持「103年度專任張老師工作講習」十縣市總幹事、專任「張老師」及戒菸中心同仁共計60位出席。

一〇三年三月

3月29日	高雄「張老師」中心辦理「感謝40！幸福有您！高雄「張老師」40週年義務「張老師」暨行政志工授證典禮暨老張回娘家活動」，由黃清山主任委員主持，計150位參加。
3月30日至4月4日	張德聰董事長出席本處辦理2014寧波平湖參訪團，共計20人參與。

一〇三年四月

4月18日	本會辦理「愛・LINE『張老師』~陪伴45—感恩。再出發 緬懷1
4月19日至20日	號『張老師』宋公銅像揭牌暨45週年活動啟動記者會」，出席媒體共計12家，貴賓有45位參與。 桃園「張老師」中心辦理103年輔導工作研討會-正念自我觀照工作坊初階課程，計50人參與。

一〇三年五月

5月2日	本會林聯章副執行長接待香港國際社和富家庭學院蒞臨中心參訪，共計5人。
5月3日至4日	本會台中「張老師」中心辦理103年輔導工作研討會-正念自我觀照工作坊，講師郭瓏灑老師，共計服務40人次。
5月24日至25日	本會張德聰董事長及林聯章副執行長出席103年輔導工作研討會初階課程高雄場始業式，共計60人參與。

一〇三年六月

6月6日	本處林聯章副執行長出席基隆心學園畢業典禮，鼓勵心學園畢業之學生，共計54人參加。
6月7日至15日	張德聰董事長率領本會林聯章副執行長、吳美慧同仁、潘錦慧同仁及郭禹欣同仁/義務「張老師」等13人參加大陸廈門「2014年第六屆海峽論壇·第二屆兩岸公益論壇」活動；另由吳美慧同仁及義務「張老師」等5人參與雲南騰冲溫暖遠征軍老兵活動。
6月12日	建教育學院余建輝院長簽訂，「福建東南花都青少年實踐基地」合作意向書簽約儀式，於福建艾美酒店舉行。
6月25日	張德聰董事長於總團部主持EAP專家共識營會議，共計23人參與。

一〇三年七月

7月8日至11日	本會高雄「張老師」中心於澄清湖青年活動中心辦理「少年ㄟ逗陣來七桃~青少年自我挑戰營」以網路使用過度高中生為服務對象，共計23人參加。
7月19日至22日	本會台北「張老師」中心於復興青年活動中心辦理「103少年ㄟ逗陣來七桃~青少年自我挑戰營」第一梯，共計30人參加。
7月24日	本會張素惠同仁於劍潭青年活動中心辦理「員工協助方案規劃班」，共計129人參加，主題：EAP專業人員訓練~談EAP規劃及推動策略思考，主講者：何宇欣總幹事。
7月25日至28日	林聯章副執行長出席桃園「張老師」中心於復興青年活動中心辦理「少年ㄟ逗陣來七桃~103年青少年自我挑戰營」結業式，共計58人參加。
7月30日	張德聰董事長任主持高雄「張老師」中心於高雄市立文化中心舉行「感謝40！幸福有您~「張老師」1980（依舊幫您）心理輔導專線募款音樂會」，共計有1,500人參加。
7月30日至8月2日	張德聰董事長主持台北「張老師」中心於復興青年活動中心辦理「103少年ㄟ逗陣來七桃~青少年自我挑戰營」第二梯結業式，共計41人參加。

一〇三年八月

8月6日	本會張素惠同仁於新竹科學園區活力科技館辦理員工協助方案教育訓練，共計75人參與，講題：日常談話.深度傾聽~談身心症、身心障礙員工需求覺察及轉介處理，主講者：林家正 老師。
8月7日至10日	張德聰董事長主持輔導工作研討會「自我觀照工作坊」進階班結業式，計有50位義務「張老師」參加。
8月18日至19日	本會邱翊嵐同仁於澎湖團委會辦理「炫少年 young 青春~離島地區關懷國中生適應方案種籽領導員培訓」，共計24人參與。
8月19日	本會張素惠同仁於台中科學園區同業公會辦理員工協助方案教育訓練，共計72人參與，講題：活力進行曲~談職場健康促進與自主健康管理，主講者：鍾燕宜 老師。
8月20日	本會林聯章副執行長出席，邱翊嵐同仁於文光國中辦理「炫少年 young 青春~離島地區關懷國中生適應方案之暑假入校新生服務」，計160人參與。
8月21日至22日	本會邱翊嵐同仁、林育如同仁於金門團委會辦理「炫少年 young 青春~離島地區關懷國中生適應方案種籽領導員培訓」，共計14人參與。
8月25日	本會邱翊嵐同仁、林育如同仁於金湖國中辦理「炫少年 young 青春~離島地區關懷國中生適應方案之暑假入校新生服務」，計160人參與。
8月26日	本會張素惠同仁於高雄市政府勞工局辦理員工協助方案教育訓練，共計72人參與，講題：健康樂活.精彩人生~談員工工作生活平衡及企業創意作法，主講者：張德聰 老師。

一〇三年九月

9月4日	本會林聯章副執行長及張素惠同仁於友達光電辦理員工協助方案企業觀摩，共計108人參與。
9月18日	本會林聯章副執行長出席教育部「聰明上網我不宅，幸福學習我最愛」—103年中小學學生網路使用情形調查結果發表會。
9月25日至30日	本會林聯章副執行長及涂喜敏同仁接待杭州滴水公益服務中心會長周傳先生、秘書長周筱浩先生及資深心理諮詢師施磊先生赴台參訪，心理熱線及救災業務並參加本會心理論壇。
9月26日	張德聰董事長主持於劍潭青年活動中心辦理『活出幸福感 2014「張老師」心理論壇』，共計有160人參與。
9月30日	本會林聯章副執行長及張素惠同仁於劍潭青年活動中心辦理員工協助方案推動計畫專家入場輔導企業交流座談會，共計37人參與。

一〇三年十月

10月1日	高雄「張老師」中心致送「有你們真好 81 高雄氣爆急難扶助金」屋損之受災民眾扶助金計 21 人。
10月6日	本會涂喜敏同出席董氏基金會在實踐大學國際會議廳辦理的 Beyond Blue 記者會暨分享講座。
10月18日	本會台中「張老師」中心假麗寶樂園辦理「2014 台中市愛心親子童樂會」，計 3,500 人參加。
10月24日	本會張素惠同仁及邱翊嵐同仁參與得勝者教育協會 20 周年系列活動第一屆青少年生命教育論壇。
10月28日	本會張素惠同仁於劍潭青年活動中心辦理企業交流座談會，由勞動部孫碧霞司長主持，楊明磊老師、蕭惠文主任及林聯章副執行長擔任專家顧問，計邀請 20 家企業，計 30 人參與座談會。
10月28日	本會林聯章副執行長出席於英明國中辦理「保庇寶貝手札」發表及捐贈會。

一〇三年十一月

11月2日	本會林聯章副執行長出席桃園「張老師」中心辦理竹心滿桃情義務「張老師」聯合授證典禮暨義張聯誼，計 200 人參加。
11月7日	林聯章執行長主持本會假馬偕醫院辦理卡巴金博士「正念減壓・喜悅人生」專題講座，計 700 人參與。
11月9日	本會黃淑芬同仁假高雄市苓雅長青綜合服務中心辦理卡巴金博士「正念減壓・喜悅人生」專題講座，計 600 人參與。
11月14日至16日	張德聰董事長主持本會假南港運動中心辦理卡巴金博士「正念減壓三日工作坊」，計有 300 人參與。
11月22日	張德聰董事長主持由林聯章副執行長陪同出席台中「張老師」中心假潮港城辦理 104 年中區義務「張老師」聯合授證暨表揚典禮，計 300 人參與。
11月30日	張德聰董事長任主持由林聯章副執行長陪同出席台中「張老師」中心假台中中山堂辦理「白袍張老師~樂活人生玩音樂—讓愛延續 2015」音樂會，計 1,600 人參與。
11月29日	張董事長德聰出席本處桃園中心於桃園縣社教文化中心演藝廳辦理『生命轉彎處「mix」1980「張老師」心靈饗宴』音樂會，計 600 人參與。

一〇三年十二月

12月6日	本會林聯章副執行長出席高雄「張老師」假夢時代饌巴黎宴會廳辦理「Love for 45 愛在張老師南區義務「張老師」暨行政志工授證典禮」，總計 300 人參加。
12月8日至15日	本會林聯章副執行長及涂喜敏同仁接待中國宋慶齡基金會「2014年大陸公益組織代表交流參訪團」，總計 14 人參加。
12月21日	張德聰董事長出席參與台北「張老師」假劍潭青年活動中心(群英堂)辦理「張老師」成立 45 週年北區聯合授證暨獎謝典禮，總計 300 人參加。
12月21日	本會林聯章副執行長出席於台南市團委會辦理『輔導組成立茶會暨 1980 專線增線啟用儀式』，總計 90 人參加。
12月23日	本會桃園「張老師」中心辦理衛生福利部"心"健康、"新"活力～職場勞工心理健康成果座談會，總計 15 人參加。
12月31日	張德聰董事長及林聯章副執行長出席專業指導委員會，共計 12 人參加。

柒、您不孤單 - 「張老師」依舊幫您 (1980) 服務網

單位		專線號碼	行政電話
台北分事務所	台北中心	(02) 85096180	(02) 2532-6180
	三重中心	(02) 2989-6180	(02) 2986-7171
桃園分事務所	桃園中心	(03) 331-6180	(03) 338-1234
	中壢中心	(03) 494-6180	(03) 491-6999
台中分事務所		(04) 2206-6180	(04) 2203-3050
高雄分事務所		(07) 330-6180	(07) 333-3221
基隆中心		(02) 2433-6180	(02) 2431-2111
新竹中心		(03) 521-6180	(03) 526-6231
彰化中心		(04) 722-6180	(04) 723-1157
嘉義中心		(05) 275-6180	(05) 277-0482
台南中心		(06) 236-6180	(06) 235-4141
宜蘭中心		(03) 936-6180	(03) 935-3411
<p>手機亦可直撥 1980</p> <p>張老師全球資訊網：http://www.1980.org.tw</p> <p>網路輔導服務系統：</p> <p>網址：http://www.1980.org.tw/consultant/login.php</p> <p>網路信箱：cycckhgc@ms15.hinet.net</p> <p>「張老師與您談心」版面地址：</p> <p>http://bbs.nsysu.edu.tw/txtVersion/boards/teacher-chang</p> <p>「張老師」愛心碼：1980198</p>			

財團法人「張老師」基金會 2014 年年報

發行人：張德聰

總編輯：林聯章

執行編輯：涂喜敏、黃淑芬、張素惠、邱翊嵐、
林育如

出版單位：財團法人「張老師」基金會

出版地址：臺北市 104 中山區松江路 219 號 401 室

網址：www.1980.org.tw

電話：(02)25025858 傳真：(02)25038052

出版日期：2015 年 2 月

版權所有，請勿翻印