

## 全國性家庭支持服務諮詢專線一覽表

| 提供機關(構)/<br>團體名稱   | 專線名稱            | 專線電話                   | 服務時間  | 服務項目  | 備註   |
|--------------------|-----------------|------------------------|---|---|--|
| 直轄市、縣(市)<br>家庭教育中心 | 家庭教育諮詢專線        | 「412-8185」<br>(手機加 02) | 週一至週六<br>上午 9:00~12:00<br>下午 14:00~17:00<br>週一至週五<br>晚間 18:00~21:00<br>(國定假日，則會<br>另於語音系統內<br>說明) | 家庭問題、婚姻溝通、兩<br>性交往、自我調適、親子<br>關係、人際關係或溝通問<br>題。   | 1. 由全國家庭教育中心<br>受過輔導訓練的志工<br>老師，提供民眾家庭教<br>育諮詢輔導服務。<br>2. 基於輔導倫理，皆會保<br>密，以保障求助民眾之<br>權益。<br>3. 相關訊息請見「教育部<br>家庭教育網」<br>( <a href="http://moe.family.edu.moe.gov.tw">http://moe.family<br/>edu.moe.gov.tw</a> )。 |
| 教育部國民及學<br>前教育署    | 特教免費諮<br>詢專線    | 0800-258-880           | 週一至週五<br>上午 8:00-12:00<br>下午 13:30-17:30  | 高中職以下身心障礙學<br>生的教育相關問題。   |  |
| 內政部                | 1996 內政服<br>務熱線 | 1996                   | 每日 8 時至 22 時  | 1. 內政業務諮詢服務：提<br>供一般告知性及活動<br>事件之內政業務諮詢<br>服務。<br>2. 電話轉接服務：轉接民<br>眾來電至業務單位承<br>辦人員。<br>3. 陳情服務：受理民眾來 |  |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱   | 專線電話         | 服務時間     | 服務項目  | 備註  |
|------------------|--------|--------------|----------|---|---|
|                  |        |              |          | <p>電陳述有關內政部行政興革之建議、行政法令查詢或行政上權益之維護等具體陳情案件。</p> <p>4. 貪瀆不法檢舉服務：受理有關本部行政違失或公務貪瀆之舉發等具體陳情案件。</p> <p>5. 訴願服務：受理有關本部之行政處分，提請訴願等諮詢服務案件，由接線人員轉接訴願單位處理。</p> <p>6. 社福轉介服務：由接線人員直接提供線上諮詢輔導，如遇緊急狀況可直接轉接至相關單位專線處理如 110、113 及 1957 專線等。</p> |   |
| 法務部              | 戒毒成功專線 | 0800-770-885 | 24 小時免付費 | 提供家庭中有意戒毒之藥物濫用者電話諮詢，內容包含：心理支持及協助、家庭支持及功能重   | 1. 治療先於刑罰，為幫助有心戒毒者擺脫毒品糾纏，勇敢尋求治療，避免侵蝕國家勞動力 |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱     | 專線電話         | 服務時間      | 服務項目   | 備註  |
|------------------|----------|--------------|-----------|--|---|
|                  |          |              |           | 建、法律諮詢、社會福利補助、社會重建、就學及就業輔導、職業訓練、醫療協助、轉介醫療院所、愛滋篩選、參與毒品減害計畫、預防犯罪宣導等諮詢。 | 及家庭功能，檢察官可暫不起訴。<br>2. 有意戒毒者尋求戒毒過程絕對保密。<br>3. 相關訊息請見「法務部無毒家園網」( <a href="http://refrain.moj.gov.tw/mp.asp?mp=1">http://refrain.moj.gov.tw/mp.asp?mp=1</a> )。 |
| 衛生福利部            | 113 保護專線 | 113          | 24 小時全年無休 | 由專業社工人員於線上提供家庭暴力、兒童及少年保護、性侵害及性騷擾等四種類型之危機處遇、電話諮詢及個案轉介等單一窗口受理服務。       | 1. 市話、公共電話或手機皆可撥打之 24 小時免付費專線。<br>2. 透過『關懷 e 起來』，提供 113 線上諮詢服務。<br>3. 除國語及閩南語外，提供英語、越南語、泰國語、印尼語、柬埔寨語等五種語言的通譯服務。   |
|                  | 安心專線     | 0800-788-995 | 全年無休      | 1. 提供 24 小時電話關懷、諮詢。<br>2. 轉介追蹤高風險群。<br>3. 連結社會關懷網絡。                  | 由生命線培訓之志工擔任接聽人員，並由專業人員擔任督導。   |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱           | 專線電話                           | 服務時間                       | 服務項目  | 備註  |
|------------------|----------------|--------------------------------|----------------------------|---|---|
|                  | 男性關懷專線         | 0800-013-999                   | 服務時間從上午9時至下午11時，全年無休       | 提供男性於伴侶相處、親子管教互動、親屬與家屬溝通發生障礙，或因前述現象引發民事事件等狀況，透過電話諮詢，提供相關法律說明、情緒抒發與支持、及觀念澄清等，並視需要提供轉介諮商服務，以防止家庭暴力事件發生。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 委託中華溝通分析協會辦理，由專業深談員及受過培訓的志工接聽，並由專業人員擔任輔導員、督導，提供電話諮詢、深談服務、關懷輔導及轉介資源等服務。</li> <li>2. 基於輔導倫理，皆會保密，以保障求助民眾之權益。</li> </ol> |
|                  | 全國性家庭照顧者諮詢服務專線 | 02-2511-0062 及<br>02-2511-1415 | 週一至週六<br>上午9:00至<br>晚上9:00 | 提供高危險照顧者(經照管專員評估曾申請或已使用喘息服務的家庭照顧者): 家庭照顧者主動電話關懷、照顧技巧諮詢、心理協談、同儕照顧經驗分享、營養資訊諮詢、照顧資源諮詢與聯結及法律諮詢等。          | 有需要的民眾，可撥打家庭照顧者諮詢服務專線，或洽詢各縣市政府長期照顧管理中心，經長期照顧管理中心之照管專員針對家庭照顧者需求進行評估分析，協助連結或轉介有需求的家庭照顧者，提供後續個別化家庭照顧者服務。   |
|                  | 1957 福利諮詢專線    | 1957<br>(免付費電話)                | 每日上午8:00至<br>下午10:00       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供社會福利相關諮詢服務。</li> <li>2. 對於求助者有進一步</li> </ol>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 委託財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會辦理。</li> </ol>  |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱          | 專線電話                     | 服務時間                | 服務項目   | 備註   |
|------------------|---------------|--------------------------|---------------------|--|--|
|                  |               |                          |                     | 社會福利需求案件，提供通報或轉介服務。<br>3. 專線系統及網站資料庫之更新與管理。<br>4. 服務滿意度調查。<br>5. 配合本部新增政策，提供各項諮詢服務及其他相關宣導活動。 | 2. 為強化 1957 專線之服務效能及社會安全網之功能，本專線自 99 年 9 月 1 日起委託財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，聘請專業社工人員執行接線服務，藉由專業的福利需求評估，提供民眾適切的福利服務諮詢及通報轉介服務。<br>3. 相關訊息請見「1957 福利諮詢專線」( <a href="http://1957.mohw.gov.tw">http://1957.mohw.gov.tw</a> )。 |
| 衛生福利部社會及家庭署      | 全國未成年未婚懷孕諮詢專線 | 0800-257085<br>(愛我，請你幫我) | 24 小時               | 電話諮詢、危機處遇、心理輔導、支持性輔導服務、法律諮詢、家族協商、醫療協助、經濟協助、待產安置服務、資源連結及轉介。                                   | 1. 委託財團法人勵馨社會福利事業基金會辦理。<br>2. 相關訊息請見「未成年未婚懷孕求助網站」( <a href="http://www.257085.org.tw">http://www.257085.org.tw</a> )。  |
|                  | 失蹤諮詢專線        | 0800-049880<br>(您失蹤，幫幫)  | 週一至週五<br>上午 9:00-下午 | 失蹤兒少協尋、失蹤個案諮詢、失蹤兒少及其家庭   | 1. 失蹤兒童少年資料管理中心(委託財團法人   |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱    | 專線電話                     | 服務時間                                     | 服務項目   | 備註  |
|------------------|---------|--------------------------|--|--|---|
|                  |         | 您)                       | 17:30                                    | 生活適應輔導。  | 兒童福利聯盟文教基金會辦理)。<br>2. 相關訊息請見「失蹤兒童少年資料管理中心」網站<br>( <a href="http://www.missingkids.org.tw">http://www.missingkids.org.tw</a> )。  |
|                  | 老朋友專線   | 0800-228585<br>(愛愛·幫我幫我) | 週一至週五<br>上午 8:30-12:00<br>下午 13:00-18:00 | 1. 心理諮詢：老人家庭、人際關係等心理調適問題。<br>2. 福利諮詢：老人福利、機構、醫療保健等諮詢查詢。<br>3. 法律諮詢：老人相關法律諮詢。                     | 1. 委託財團法人天主教曉明社會福利基金會辦理。<br>2. 相關訊息請見「老人諮詢服務中心」網站<br>( <a href="http://www.lkk.org.tw/viewtopic.aspx?s=3&amp;t=14">http://www.lkk.org.tw/viewtopic.aspx?s=3&amp;t=14</a> )。 |
|                  | 失智症關懷專線 | 0800-474-580(失智時，我幫您)    | 週一至週五<br>上午 9:00-下午 5:00                 | 提供失智症相關資訊與社會資源：<br>1. 失智症就醫或照護上相關問題。<br>2. 提供失智症相關福利資源及申請。<br>3. 失智症相關法律諮。<br>4. 失智症相關講座活動或家屬團體。 | 1. 委託台灣失智症協會辦理。<br>2. 相關訊息請見「台灣失智症協會」網站<br>( <a href="http://www.tada2002.org.tw">http://www.tada2002.org.tw</a> )。   |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱                   | 專線電話   | 服務時間   | 服務項目   | 備註  |
|------------------|------------------------|--|--|--|---|
|                  | 家庭照顧者<br>諮詢專線          | 0800-580097(我<br>幫您，您休息)                     | 週一至週五<br>上午 9:00-下午<br>5:00  | 提供家庭照顧者個別或<br>家庭協談、輔導諮商、轉<br>介福利資源。  | 1. 委託中華民國家庭照<br>顧者關懷總會辦理。<br>2. 相關訊息請見「中華民<br>國家庭照顧者關懷總<br>會」網站<br>( <a href="http://www.familycare.org.tw">http://www.familycare.org.tw</a> )。 |
| 衛生福利部國民<br>健康署   | 孕產婦關懷<br>專線            | 「0800-870870」<br>國語諧音：抱緊您<br>抱緊您」            | 週一至週五<br>上午 8 時-晚上 6<br>點；中午不休息，<br>下班時間以電話<br>錄音方式，於上班<br>時間 24-48 小時內<br>回復。但若發生天<br>然緊急災害，則以<br>人事行政總處公<br>布，始得停止人員<br>上班 | 產前、產後親子健康；母<br>乳哺育指導、孕前、孕<br>期、產後營養與體重管<br>理、身心調適、產後憂鬱<br>之預防與照護、壓力調<br>適…等議題之保健諮<br>詢、傾聽、關懷及支持與<br>必要的資源轉介。 | 由專業醫事專業人員(護<br>理、社工、心理)擔任。  |
|                  | 健康體重管<br>理電話諮詢<br>服務專線 | 0800-367-100<br>(市話免付費，也<br>可透過網路電話<br>進行撥打) | 週一至週六<br>上午 9:00~晚上<br>9:00  | 健康飲食、運動以及健康<br>體重管理相關問題。   | 1. 此專線自 100 年建置，<br>由衛生福利部雙和醫<br>院營養師及運動人員<br>提供諮詢服務。<br>2. 若於服務時間外來<br>電，亦可透過語音留下  |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱            | 專線電話          | 服務時間                       | 服務項目  | 備註  |
|------------------|-----------------|---------------|----------------------------|---|---|
|                  |                 |               |                            |   | <p>您的疑問，專業人員將主動致電回復解答。</p> <p>3. 網路電話連結：<br/><a href="http://210.59.250.202/HPA_WebCall/">http://210.59.250.202/HPA_WebCall/</a></p> <p>4. 相關訊息可至「肥胖防治網」<br/>(<a href="http://obesity.hpa.gov.tw">http://obesity.hpa.gov.tw</a>)查詢。</p> |
|                  | 戒菸專線            | 0800-63-63-63 | 每週一至週六<br>上午 9 時至晚上 9 時    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供戒菸相關資訊及教材。</li> <li>2. 與吸菸者共同規劃戒菸計畫，並持續追蹤個案之戒菸狀況。</li> <li>3. 轉介個案到所需要之其他戒菸相關服務。</li> </ol> | 戒菸專線服務中心網站( <a href="http://www.tsh.org.tw">http://www.tsh.org.tw</a> )。  |
|                  | 更年期保健<br>諮詢服務專線 | 0800-005107   | 週一至週五<br>上午 9:00 至下午 18:00 | 更年期相關健康諮詢，包含生理、心理、營養、運動、就醫等問題。  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由通過更年期諮詢師培訓合格的專業人員提供立即性、方便性的更年期相關諮詢服務。</li> <li>2. 基於輔導倫理，皆會保密，以保障求助民眾之權益。</li> </ol>   |



| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱                     | 專線電話  | 服務時間  | 服務項目  | 備註  |
|------------------|--------------------------|---|---|---|---|
| 衛生福利部疾病<br>管制署   | 1922 民眾疫<br>情通報及關<br>懷專線 | 1922<br>(0800-001922)                                 | 24 小時, 全年無休   | 傳染病疫情通報、疫病防<br>治諮詢、衛教宣導等項<br>目。                               | 1. 含國、台、客、英及聽<br>語障服務。<br>2. 如話機無法撥打簡碼<br>電話號碼, 請改撥<br>0800-001922 防疫專<br>線。  |
| 財團法人張老師<br>基金會   | 1980 輔導專<br>線            | 1. 電話直撥 1980<br>即可<br>2. 網路輔導: 請上<br>「張老師全球<br>資訊網」登入 | 週一至週六<br>上午 9:00-12:00<br>下午 14:00-17:00<br>晚間 18:30-21:30<br>週日<br>上午 9:00-12:00<br>下午 14:00-17:00 | 家庭問題、人際關係問<br>題、感情問題、學習問<br>題、職業問題、性問題、<br>自我與人生觀問題、危機<br>問題。 | 1. 服務方式包含: 電話、<br>晤談、函件、網路輔<br>導。<br>2. 由受訓 200 小時以上,<br>並通過甄選與考核通<br>過之義務「張老師」擔<br>任, 提供民眾各項輔導<br>服務。<br>3. 基於輔導倫理, 服務內<br>容保密, 以保障求助民<br>眾之權益。<br>4. 服務地點: 台北、三<br>重、中壢、桃園、台中、<br>高雄、宜蘭、基隆、新<br>竹、彰化、嘉義、台南。<br>5. 相關訊息請見「張老師<br>全球資訊網」<br>( <a href="http://www.1980.o">http://www.1980.o</a> |

| 提供機關(構)/<br>團體名稱 | 專線名稱        | 專線電話              | 服務時間  | 服務項目           | 備註  |
|------------------|-------------|-------------------|-------|----------------|---|
|                  |             |                   |       |                | rg. tw)。  |
| 社團法人國際生命線台灣總會    | 1995 協談輔導專線 | 「1995」(市話和手機均可直播) | 24 小時 | 協談輔導、自殺防治、危機處理 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由通過四階段訓練之協談志工，提供民眾協談輔導服務。</li> <li>2. 基於專業倫理，民眾來電資料均會保密。</li> </ol> |