



臺北市政府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

# 保全/物業管理從業人員 自殺防治守門人訓練課程 人人都是自殺防治守門人



講師：臺北市政府自殺防治中心

體驗一座健康美麗的城市



臺北市政府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源

體驗一座健康美麗的城市



## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源

體驗一座健康美麗的城市



## 前言1

【宅好壞3】他殺大國自殺小國 「怎麼死」影響房價

2019年07月19日



7/19

分享: f i t



### 凶宅定義不可思議

目前國內定義所謂的「凶宅」，是依據民國九十七年間、內政部所發布的一個函釋，將凶宅定義為「賣方產權持有期間，於其建築改良物之專有部分（包括主建物及其附隨建物），曾發生兇殺或自殺而死亡（不包括自然死亡）之事實（即陳屍於專有部分），及在專有部分有求死行為而致死（如從專有部分跳樓輕生，而死在其他樓層或中庭）」

目前市場交易習慣，凶宅價格約為市場正常交易價格的5折！

體驗一座健康美麗的城市



## 前言2

### 女墜露台成凶宅 管委會獲判免賠

- ✓ **事件：**2015-08-31 06:00:00〔記者黃文鐘／台南報導〕李姓女子於99年在台南市東區某大樓頂樓跳樓，墜落至大樓3樓楊姓婦人所有的住宅露台身亡
  - 楊婦以該大樓已兩度發生跳樓自殺事件，但管委會仍未做好防護措施，具狀控告管委會疏失
  - 楊婦主張，事發前大樓已兩度傳出自殺事件原因是頂樓圍牆太低，且沒有加裝欄杆等安全措施，雖曾多次向管委會反映，但管委會不聞不問，才會釀成憾事
  - 造成損失房屋變成凶宅、房價損失超過百萬，向管委會求償150餘萬元。
- ✓ **法院裁定：**法院認定公寓大樓管理條例並未規範管委會需有設置防範自殺措施的義務，判決管委會無罪。

1. 保全/物業管理業者—官司興訟、商譽受損，無法避免
  2. 保全人員—夜間值班，心理感受不佳！
  3. 自殺防治法第12條「各級主管機關應建立機制，降低民眾取得高致命性自殺工具或實施高致命性自殺方法之機會。」
- **領先業界的防制作為，在保全/物業管理市場中突圍！**

請 給 一 座

## 前言3

### 未善盡建物防墜管理 管委會/保全業者遭罰

- ✓ **事件：**107-02-27〔105桃園地院/107高等法院刑事判決〕管委會及物業管理業者未落實建物防墜管理導致民眾墜樓 遭判業務過失致死(刑法§276)
  - 管委會與物業管理業者簽訂受「管理維護業務契約及駐衛保全服務定型化契約」，業者須提供建築物及附屬設施之檢查及維護事項/公寓大廈及其周圍環境安全防災管理維護事項等服務。
  - 大廈各樓層逃生門外樓梯間通風口應以鐵板遮蔽，惟該大廈之4、6樓樓梯間遮蔽通風口之鐵板於104年間皆已脫落，而2樓樓梯間通風口鐵板則業損壞
  - 管委會及業者辯護：死者雖係自該大廈樓梯間通風口墜落，但究係失足墜落、遭他人推下或者自殺，仍有疑義，不應歸責於管委會及業者。
- ✓ **法院裁定：**管委會應指揮、監督該業者定時加以巡視，並應於有設施損壞之時立即處理，而就建物部分各公有公共設施負有管理、維護、修繕之義務，洵堪認定。而死者所墜落位置，因屬共用部分，自亦屬被告應負責之範圍無訛。

自殺防治法施行細則第14條 規定上開機制如下：

- 1) 宣導珍惜生命，並註明自殺防治諮詢電話，或於適當場域設置求助標示。
- 2) 向公、私場所或對高致命性自殺方法場域所有人、使用人或管理人宣導設置防護措施、改良環境、設施設備，或去除危險物品。
- 3) 向高致命性自殺工具販售業者及高致命性自殺方法場域所有人、使用人或管理人宣導參加自殺防治守門人訓練。

請 給 一 座

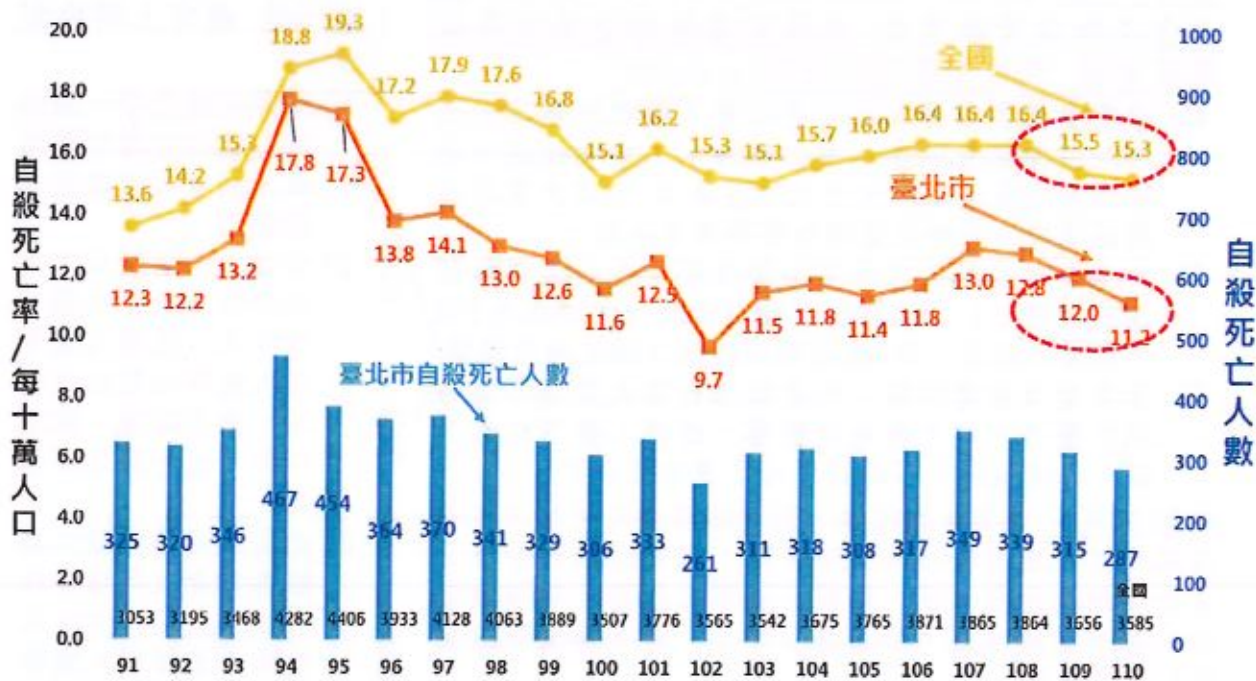


## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源

體驗一座健康美麗的城市

## 臺北市與全國自殺死亡率比較 自殺率低於全國 但102年後不再下降



資料來源：衛生福利部110年自殺死亡人數統計資料



# 臺北市歷年自殺死亡率分析-年齡

## 自殺死亡率隨年齡層增加而增加



資料來源：衛生福利部 110年死因統計資料

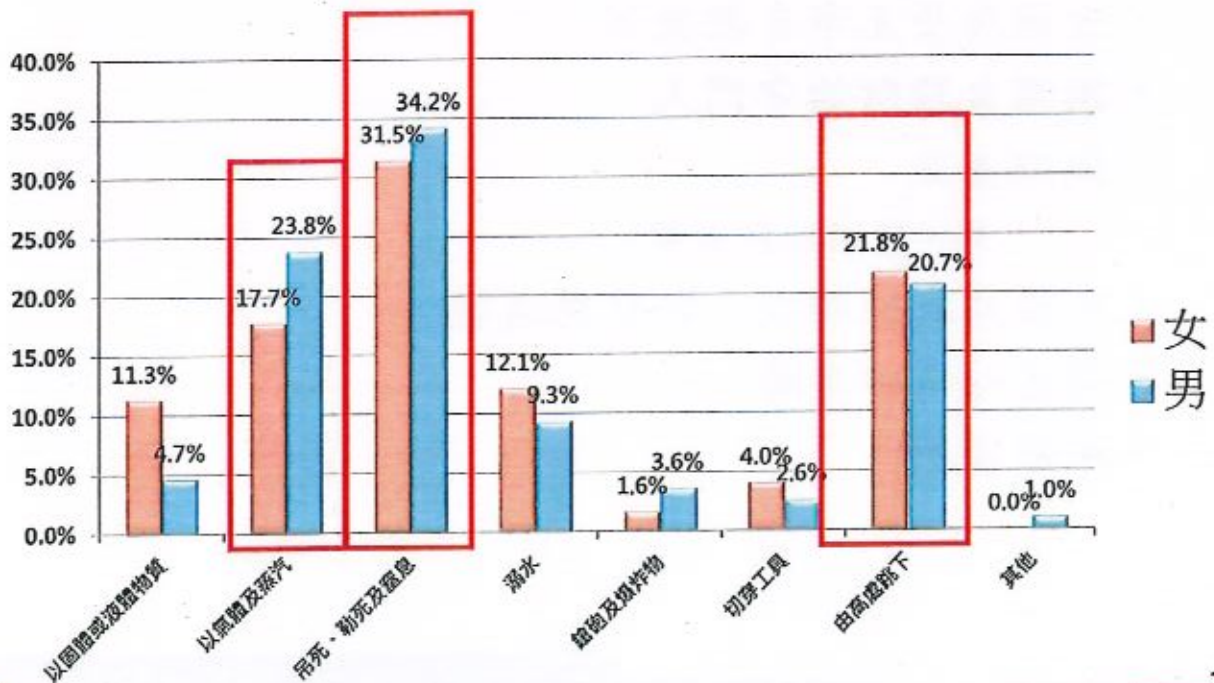
踏 踏 一 座 健 康 美 麗 的 城 市 9

# 自殺死亡基本資料分析—性別與死亡方式

男性以上吊及燒炭為主要致死方式

女性以上吊及高處墜下為主要致死方式

N男110=172(60%) ; N女110=115(40%)



# 自殺死亡基本資料分析-熱點

住家佔比最高 其次公共場所、非住宅大樓、旅館及學校

\*表四、臺北市四大方法之自殺死亡地點分布\*

	燒炭 <sup>a</sup>		上吊 <sup>b</sup>		溺水 <sup>c</sup>		墜樓 <sup>d</sup>	
	個案數 <sup>e</sup>	比例 <sup>f</sup>	個案數 <sup>e</sup>	比例 <sup>f</sup>	個案數 <sup>e</sup>	比例 <sup>f</sup>	個案數 <sup>e</sup>	比例 <sup>f</sup>
	361	100%	493	100%	152	100%	345	100%
死亡地點在臺北市 <sup>g</sup>	95	26%	127	26%	77	51%	83	24%
死亡地點在臺北市 <sup>g</sup>	266	74%	366	74%	75	49%	262	77%
死亡地點在臺北市 <sup>g</sup>	266	100%	366	100%	75	100%	262	100%
無法定位 <sup>h</sup>	148	58%	198	58%	18	24%	116	44%
可定位 <sup>h</sup>	118	44%	168	46%	57	76%	146	56%
臺北市可定位自殺地點	118	100%	168	100%	57	100%	146	100%
住家 <sup>i</sup>	81	71%	138	82%	1	2%	88	60%
非住宅大樓 <sup>i</sup>	3	3%	0	0%	0	0%	11	8%
醫院 <sup>i</sup>	0	0%	2	1%	1	2%	5	3%
旅館 <sup>i</sup>	5	4%	1	1%	0	0%	0	0%
橋梁 <sup>i</sup>	0	0%	1	1%	26	46%	5	3%
河堤 <sup>i</sup>	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
碼頭 <sup>i</sup>	0	0%	0	0%	7	12%	0	0%
河濱公園 <sup>i</sup>	0	0%	0	0%	7	12%	0	0%
公共場所 <sup>i</sup>	9	8%	11	7%	0	0%	9	6%
公園 <sup>i</sup>	1	1%	6	4%	0	0%	0	0%
捷運 <sup>i</sup>	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
照顧中心 <sup>i</sup>	1	1%	2	1%	1	2%	4	3%
車內 <sup>i</sup>	12	10%	0	0%	0	0%	0	0%
球場 <sup>i</sup>	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
道場 <sup>i</sup>	0	0%	4	2%	0	0%	0	0%
學校 <sup>i</sup>	0	0%	0	0%	0	0%	5	4%
其他 <sup>i</sup>	1	1%	2	1%	14	23%	18	12%

- ✓ 燒炭(N=361)：住家佔比最高(71%)、車內(16%)、公共場所(8%)、旅館(4%)
- ✓ 上吊(N=493)：住家佔比最高(82%)、公共場所(7%)、公園(4%)
- ✓ 墜樓(N=345)：住家佔比最高(60%)、非住宅大樓(8%)、學校(4%)、醫院(3%)及照護中心(3%)。
- ✓ 溺水(N=152)：地點在臺北市佔49%，其中可定位個案中，橋梁佔46%，碼頭佔12%及河濱公園12%

資料來源：102至108年臺北市自殺通報系統(委託台大公衛學院分析)

給一座健康美麗的城市11



臺北市政府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源



臺北市政府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

## 人人都是守門人 (Gatekeepers)



自殺可以預防，透過專業訓練，人人都是自殺防治守門人

- 定期（固定地）接觸遭受痛苦、危難的個人或家庭

– National Strategy for Suicide Prevention, 2001



臺北市政府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

## 自殺防治守門人要做什麼？

- 接受訓練後懂得如何**辨認自殺行為**
- 對有自殺風險者做**適當的回應或轉介**
- 只要透過適當的學習，**每個人都可以成為「自殺防治守門人」**

– Maine Youth Suicide Prevention, 2004



## 通報轉介注意事項

北市自殺通報平台將於111年6月30日關閉  
請改由衛福部通報平台進行通報

### 自殺防治 通報系統。



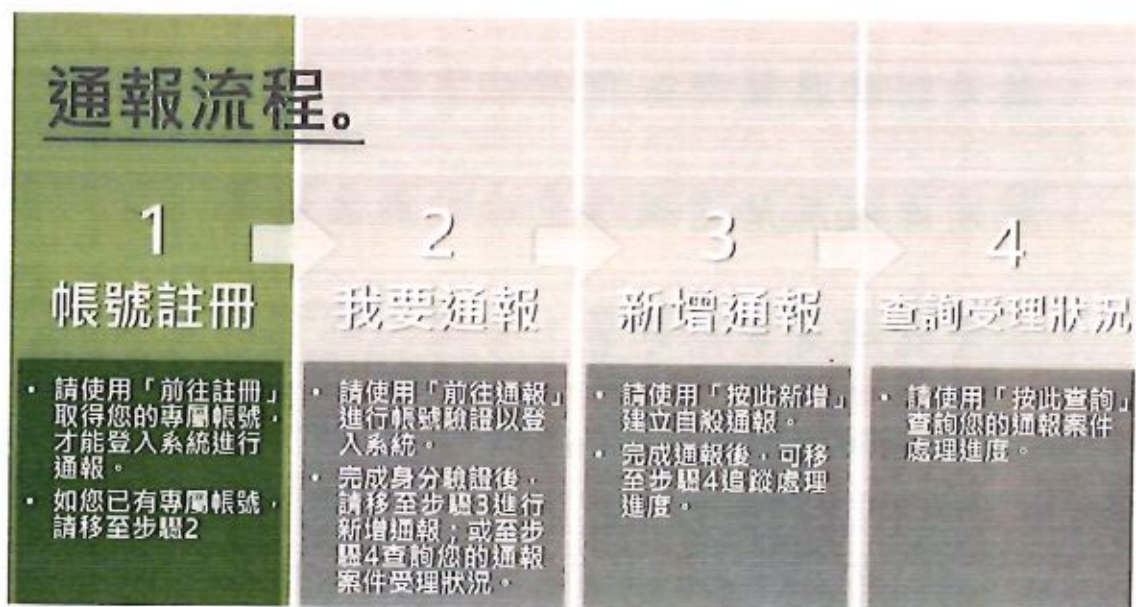
<https://sps.mohw.gov.tw>

精 驗 一 座 健 康 美 麗 的 城 市

## 通報轉介注意事項

衛福部通報平台之通報流程

### 通報流程。



精 驗 一 座 健 康 美 麗 的 城 市



# 通報轉介注意事項

## 通報平台帳號註冊 請選對通報人員類別

請帳號註冊時，依據下列建議選填人員身分別：

- (一)醫事人員-任職於醫院服務之醫師、護理師、社工師、心理師等
- (二)社會工作人員-任職於臺北市社會局、社會福利服務中心、老人福利服務中心、身心障礙者資源中心、其他社政委辦單位之社工人員等
- (三)長期照顧服務人員-任職於臺北市長期照護管理中心、長期照護ABC級單位等服務人員
- (四)學校人員-任職於大專院校、臺北市教育局(含輔諮中心)以及各級中小學校之老師、社工師、心理師等其他行政人員
- (五)警察人員-任職於臺北市警察局及所轄各分局、派出所等人員
- (六)消防人員-任職於臺北市消防局及其所轄各大隊、分隊等人員
- (七)矯正機關人員-任職於法務部所屬矯正機關人員
- (八)村(里)長及村(里)幹事-臺北市民政局及其所轄區公所鄰里辦公室之鄰里長、里幹事等人員
- (九)其他-非屬上述類別相關業務人員。←保全從業人員通報請選此類

通報相關問題請詳閱通報平台"自殺防治通報系統擴大通報作業常見Q&A"；若仍有其他通報相關問題，請電洽(02)2321-2730臺北市政府自殺防治中心黃組員，謝謝



## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源



## 自殺的定義

- 自殺是一種以「終止自己生命為目的」的行為。其相關的名詞，包括：
  - 自殺意念 (Suicidal Ideation)
  - 自殺企圖 (Attempted Suicide)
  - 自殺完成 (Completed Suicide)
- 自殺本身並非疾病，而是累積多重複雜的因素後，共同的悲劇性結局，也是世界上多數地區重要的死因之一。
  - Knox KL et al., Am J Public Health 2004;94:37-45.
- 自殺的成因複雜而多樣，往往包含了精神疾病、特人心理特質、社會經濟因素、家庭因素、人際關係問題、以及生物性因素(例如久病、癌症)等

-Hawton K., BMJ 1998;317:156-157.

體驗一座健康美麗的城市



臺北市府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

## 自殺的迷思與事實1

迷思一：經常說要自殺的人絕不會真的去自殺

事實是：認真談到自殺的人真的會去做  
研究顯示有60%自殺的人都曾有口頭表示想死。- Giovacchin 1981

迷思二：想自殺的人都有精神方面的問題

事實是：想自殺的人只是壓力超過身心所能負荷的程度，不必然是精神疾病。



體驗一座健康美麗的城市 20



## 自殺的迷思與事實2



**迷思三：**和想自殺的人談論自殺會提高他們自殺的危險性

**事實是：**國內外研究顯示「談論自殺」並不會促使自殺，反而「有助於釐清他們自殺」的想法。

**迷思四：**自殺會遺傳

**事實是：**自殺並無先天或遺傳的特質，家族中多人自殺可能與其他如社會學習因素有關，表示此家族中的人學習到此種解決問題的模式。



體驗一座健康美麗的城 21



## 自殺的迷思與事實3

**迷思五：**大部分自殺的發生先前沒有徵兆

**事實是：**有80% 自殺的人會留下警訊，一些線索是明顯的，一些是難以捉摸的。所以，去學習及認識這些警訊及如何應對是很重要的。

-鄭泰安 Arch Gen Psychiatry, 1995, 52, 594-603



**在表情及情緒上：**焦慮、恍神、愁苦、眉頭深鎖，憂鬱、低落、煩躁易怒的情緒

**在言語及思想上：**負向思考、自殺意念、自殺計劃、無故與人道別、說道歉或交代事情

**在行為上：**退縮或人際衝突、異常行為(寫遺書、事先分配財產、將心愛的東西分送他人、還債、買藥等)、物質濫用

體驗一座健康美麗的城 22



## 自殺的迷思與事實4

**迷思六：**自殺的人都是真的想死

**事實是：**大部份自殺者並沒有很堅持想死（非死不可），他們是透過自殺的方式，來逃避痛苦，表示抗議，或傳達求助的訊息。

### 自殺者的心態

- 停止目前的痛苦
- 重新獲得控制感
- 因應挫折的方式：人格特質(邊緣性人格)、憂鬱症患者、媒體效應
- 精神狀態的影響：幻聽、幻覺、藥物/酒精濫用、意識不清
- 死亡概念不清：13歲左右較成熟，會視為選擇的一部份
- 倖存者的內疚



## 自殺的迷思與事實5

**迷思七：**自殺者很少尋求醫療協助

**事實是：**50%在自殺前一個月內曾看過醫師；30%在自殺前一週內看過醫師；13%曾看精神科。

-鄭泰安 Arch Gen Psychiatry, 1995, 52, 594-603



**迷思八：**能力好的人比較沒有自殺的危險

**事實是：**能力好不代表挫折忍耐力高，所以若他們原本就承受太高的期望的話，他們所感受到的壓力也比一般人來得高，反而容易想逃離挫折感而選擇以自殺來解決目前困境。



## 自殺的迷思與事實6

**迷思九：**一旦企圖自殺者表現出較改善的跡象就表示危機已經過了(

**事實是：**風險評估需要時間觀察。當一個人的情緒或行為稍有起色時，可能意味著已經度過自殺的猶豫期，已經結束對自殺的焦慮，其實下一個決定就是去自殺。

**迷思十：**只有專業人員才可以預防自殺

**事實是：**所有具愛心、有基本自殺防治概念的工作者都可以預防自殺；且這應是全民運動。

• 納豆都可以~所以在座的各位都可以~~~~



## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源



## 自殺危險性評估

- 值班期間發現，有住戶正在進行自殺或傷人行為：請立刻立刻立刻撥打119/110，尋求救援
- 住戶僅透露有自殺想法，請評估—
  - 意識狀態是否清楚(酒醉喝巧一尤！)
  - 自殺計畫的可行性
  - 衝動性評估(平常遇到衝突就反應很大！)
  - 其他評估：自殺未遂、酒藥癮史、重大疾病(中風、癌症等等)、精神病史
  - 輔助的量表：簡式心理健康量表(BSRS-5)

體驗一座健康美麗的都市



臺北市府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

## BSRS-5—簡式健康量表

請您仔細回想最近一個星期中，以下6個問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個最能代表您感覺的答案，最後合計1-5項您所圈選的數字即為總分。

身心適應狀況		完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害	合計
1.	感到緊張不安	0	1	2	3	4	第1-5題
2.	覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4	
3.	感到憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4	第6題
4.	覺得比不上別人	0	1	2	3	4	
5.	睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4	
6.	有自殺的想法	0	1	2	3	4	

結果解釋		0-5分	6-9分	10-14分	15分以上
第1-5題 第6題分數	0分				
	1分				
	2分				
	3分				
	4分				

**滿意程度** 0分：您對身心健康感到滿意，無須諮詢，並多利用社會支持系統尋求協助。

**注意程度** 1-2分：請注意您的情緒狀況，並尋求協助。

**警戒程度** 3-4分：您目前可能有情緒困擾，建議您找心理衛生專業人員談一談，相關資源請見「心理資源」。

**危險程度** 5分：您可能需要專業人士的協助，請立即尋求專業協助或相關人員協助處理。

體驗一座健康美麗的都市



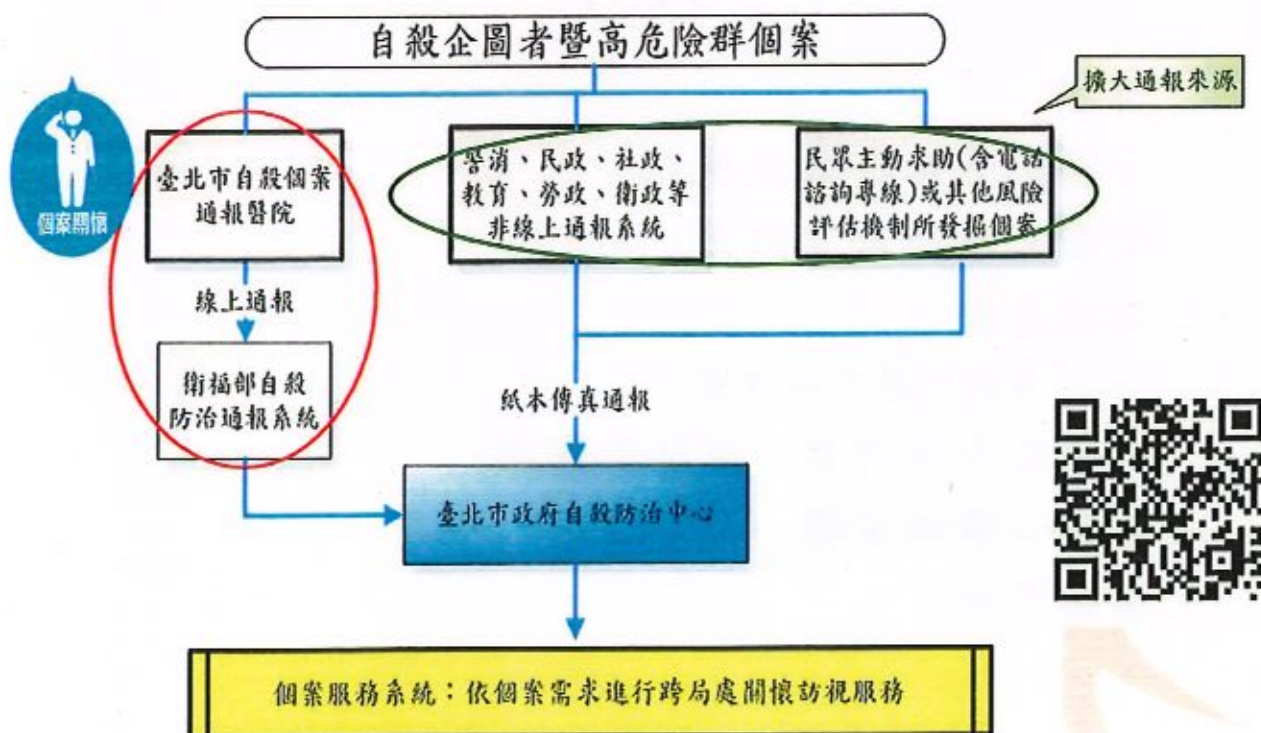
## 分數說明

- 1至5題之總分：
  - 0-5分：身心適應狀況良好。
  - 6-9分：輕度情緒困擾，建議找家人或朋友談談，抒發情緒。
  - 10-14分：中度情緒困擾，建議尋求心理諮商或接受專業諮詢。
  - 15分以上：重度情緒困擾，需高關懷，建議尋求專業輔導或精神科治療。

體驗一座健康美麗的城市



## 自殺高風險個案服務-通報作業流程



自殺防治通報系統網址

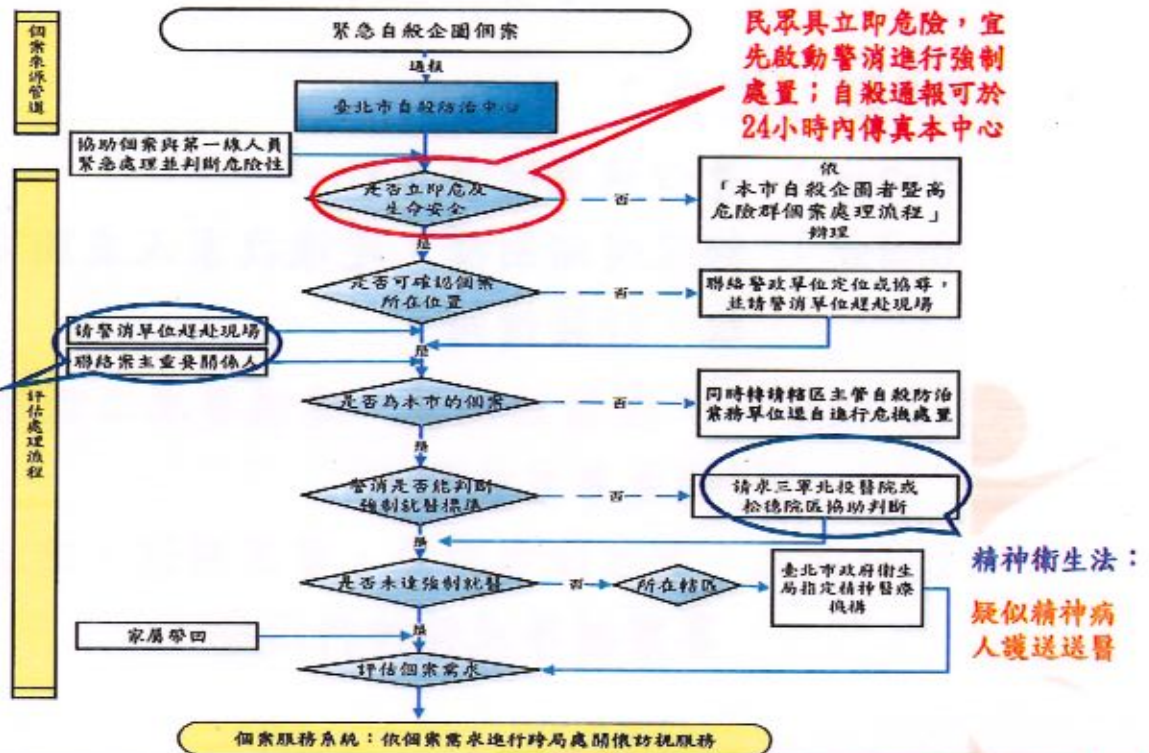
<https://sps.mohw.gov.tw>



# 自殺高風險個案服務-危急個案處理流程1



警察職權行使法：  
緊急處置權



體驗一座健康美麗的城 31



臺北市府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源

體驗一座健康美麗的城 市





## 關懷心情四步驟

自殺徵兆的覺察

1. 表情/情緒/言語  
/思想/行為...
2. 從意念到行動

**1** Aware  
**覺察**

用心覺察，他就  
有一線生機...

**2** Inquire  
**詢問**

主動詢問，讓  
他感受關心...

評估自殺危險性

1. 正在自殺→119/110
2. 自殺危險評估+BSRS

**4** Refer  
**求援**

積極求援，  
一起拯救寶  
貴生命...

提供資源網絡

1. 親友協助
2. 專業協助：法律  
/諮商/社政...

隱密所在

傾聽/同理/重視  
不評斷/不建議

提供支持/降低危險

**3** Listen  
**傾聽**

耐心傾聽，讓他知  
道自己並不孤單...

體驗一座健康美麗的城市



## 大綱

- 前言
- 全國與臺北市自殺現況
- 認識自殺防治守門人
- 認識自殺
  - 「自殺的迷思與事實」
- 自殺危險性辨識、評估與通報
- 關懷心情四步驟
- 相關資源



## 諮詢專線

提供情緒支持、相關資源諮詢服務：

- 臺北市專線：1999轉8858(幫幫我吧)
- 衛生福利部安心專線：1925 (依舊愛你)
- 生命線1995 (要救救我)
- 張老師1980 (依舊幫你)

體 驗 一 座 健 康 美 麗 的 城 市



## 結論1

### 保全人員的告白 我們可以做什麼！

- 新聞連續好幾起跳樓自殺案件更讓社區大樓人人自危，為了防止以跳樓方式自殺
1. 警衛室保全人員如果多一份關心及關懷，則是過濾危險民眾的**第一道安全防線**→發現住民情緒不佳時，引導住戶情緒並傾聽問題，阻止「一時衝動型自殺」。
  2. **第二道防線**，則是透過監視器畫面及電梯異常上升頂樓來判斷，如果住戶異常的行為或上升到非住戶所住的樓層，就得特別的**提高注意力**→有的公寓大廈頂樓安全門有裝設磁簧開關，只要有住戶開啟，保全人員在第一時間就會接到安全系統的通知，可立即上樓去了解及關心。

體 驗 一 座 健 康 美 麗 的 城 市



## 結論2

### 保全人員的告白 我們可以做什麼！

1. 住戶自殺不是保全公司所該要擔負的責任，但在道義上，保全人員皆負有「守門員」的責任，盡責任維護社區的安全，減少風險及損失
2. 但保全是人不是神，是人就會有所疏忽的時候，所以在社區規劃時，就會希望社區管理委員會，能建構第二道防線，加裝磁簧開關或加裝監視器及加高圍牆，來預防高樓跳樓自殺事件的發生，減少遺憾事件的發生，更直接點是防範社區的房價下跌。

→如果社區不願意花錢加裝設備，還有一個最簡單的作法是：在社區大樓出入公佈欄、電梯門口及頂樓鐵門或圍牆處噴漆電話、張貼警語內有安心專線1925(依舊愛我24小時諮詢專線)，讓具有自殺意念者開啟一扇窗，或許打通電話氣消了或想通了，就可以成功的挽救一條生命。

體驗一座健康美麗的都市



## 臺北市市政府自殺防治中心 提供之資源

臺北市政府自殺防治中心為了避免墜樓憾事的發生，因此提供本中心製作的防墜加減法建築物防墜手冊，提供公司協助檢視環境周遭的設施是否完善。



防墜加減法-  
建築物防墜手冊



保全業者實際合作案例

體驗一座健康美麗的都市



臺北市政府自殺防治中心  
Suicide Prevention Center, Taipei City Government

# 感謝聆聽



體驗一座健康美麗的城市