

412-8185 家庭教育專線 Q&A

Q1:4128185 諮詢服務項目為何？

A:有關改善家人關係，強化家庭功能，協助家庭成員溝通的相關問題，都可打 4128185 專線。

Q2:有什麼樣的問題可以撥打 4128185 專線？

A:家人關係(親子、夫妻、婆媳...等)與溝通、家庭教育與學習的相關問題都可打 4128185 專線。

Q3：4128185 家庭教育專線可以幫忙民眾什麼？

A：凡民眾有家庭問題、婚姻溝通、性別交往、自我調適、親子關係、人際關係等溝通問題，皆可來電諮詢，全省家庭教育志工老師將提供民眾家庭教育諮詢輔導服務。

Q4：當民眾有需要時，是否可以隨時來電，請求協助？

A：全國的家庭教育專線服務時間為週一~週六上午 9:00~12:00、下午 14:00~17:00、週一~週五晚間 18:00~21:00。國定假日如休館，則會另於語音系統內說明。

Q5：4128185 家庭教育專線，是哪些人為民眾服務？

A：家庭教育專線是由全國家庭教育中心受過輔導訓練的志工老師，義務為民眾服務，希望藉由支持陪伴，與民眾共同渡過生命低潮。

Q6：4128185 家庭教育專線服務，求助資料是否會外洩？

A：家庭教育專線服務基於輔導倫理，皆會保密，以保障求助民眾之隱私與權益。

Q7：4128185 家庭教育專線服務，可以提供什麼資源？

A：本專線服務主要提供求助民眾個別化的家庭溝通的諮詢輔導服務，而求助民眾如需其他社會資源，亦可透過本專線服務協助查詢，以增進民眾資源的使用率，提升家庭功能。

Q8:諮詢需不需要額外付費？一次可諮詢時間多久？

A:不需額外付費；看個案狀況，一次時間約 30-50 分鐘。

Q9:若有需要持續諮詢，多久安排 1 次較恰當？持續諮詢輔導老師是同一個人嗎？

A:原則上 1 週為佳(可視個案狀況，時間可做彈性調整約 1 週 1 次或 2 週 1 次)；原則是同一人，對於個案的服務較能全面性深入協助。

Q10:我的家人有狀況，你可以主動打電話給我家人或到我家面談嗎？

A:不行，基於個案自主與倫理原則，家庭教育中心服務對象為當事人；若當事者家人需要面談可由當事人邀約或陪同到中心面談。

Q11:你們的輔導老師專業嗎？

A:要成為家庭教育中心輔導老師需經過一整年培訓，並通過每個階段的甄選面談，成為中心輔導志工，而中心輔導老師每年都有持續的專業進修培訓。

Q12:如果我對你們的輔導老師服務不滿意？你們會如何處理？

A:若你對我們輔導老師服務不滿意可婉轉告知輔導老師或是撥打行政專線向業務承辦人員反應；承辦人將會深入了解造成不滿意的可能因素，適時處理改善並提升服務品質。

Q13:我有空的時間與中心服務的時間不同？但我又需要諮詢服務時，怎麼辦？

A:若家庭教育中心提供服務時間與民眾諮詢服務時間不同時，將可提供其他單位諮詢服務時間給民眾參考。

Q14:與生命線、張老師？有何不同？

A:此諮詢專線主要係針對家庭相關問題提供諮詢服務，而非針對自殺傾向等較為嚴重心理問題。

全國性家庭支持服務諮詢專線一覽表

提供機關(構)/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)家庭教育中心	家庭教育諮詢專線	「412-8185」 (手機加02)	週一至週六 上午9:00~12:00 下午14:00~17:00 週一至週	家庭問題、婚姻溝通、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係或溝通問題。	1.由全國家庭教育中心受過輔導訓練的志工老師，提供民眾家庭教育諮詢輔導服務。 2.基於輔導倫理，皆會保密，以保障求助民眾之權益。 3.相關訊息請見「教育部家庭教育網」(http://moe.familyedu.moe.gov.tw)。

			五 晚間 18:00~21:00 (國定假日，則會另於語音系統內說明)		
教育部 國民及學前教育署	特教 免費諮詢專線	0800-258-880	週一至週五 上午 8:00-12:00 下午 13:30-17:30	高中職以下身心障礙學生的教育相關問題。	
內政部	1996 內政服務熱線	1996	每日 8 時至 22 時	1.內政業務諮詢服務：提供一般告知性及活動事件之內政業務諮詢服務。 2.電話轉接服務：轉接民眾來電至業	

				務單位承辦人員。 3.陳情服務：受理民眾來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。 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。 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。 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。	
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、家庭支持及功能重建、法律諮詢、社會福利補助、社會	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及家庭功能，檢察官可暫不起訴。 2.有意戒毒者尋求戒毒過程絕對保密。 3.相關訊息請見「法務部無毒家園網」(http://refrain.moj.gov.tw/mp.asp?mp=1)。

				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。	
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。 2.透過『關懷 e 起來』，提供 113 線上諮詢服務。 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	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。

				詢。 2.轉介追蹤高風險群。 3.連結社會關懷網絡。	
	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。	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。 2.基於輔導倫理，皆會保密，以保障求助民眾之權益。
衛生福	全國	02-2511-	週一至週	提供高危	有需要的民眾，可撥打家庭照顧者諮

利部社會及家庭署	性家庭照顧者諮詢服務專線	0062 及 02-2511-1415	六 上午 9:00 至 晚上 9:00	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。	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 (免付費電話)	每日上午 8:00 至 下午 10:00	1.提供社會福利相關諮詢服務。 2.對於求助者有進一步社會福利需求案件，提供通報或轉介服	1.委託財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會辦理。 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。 3.相關訊息請見 1957 福利諮詢專線」

				務。 3.專線系統及網站資料庫之更新與管理。 4.服務滿意度調查。 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。	(http://1957.mohw.gov.tw)。
	全國 未成年未婚懷孕諮詢專線	0800-257 085 (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。 2.相關訊息請見「未成年未婚懷孕求助網站」(http://www.257085.org.tw)。
	失蹤	0800-049	週一至週	失蹤兒少	1.失蹤兒童少年資料管理中心(委託財

諮詢專線	880 (您失蹤，幫幫您)	五 上午 9:00-下午 17:30	協尋、失蹤個案諮詢、失蹤兒少及其家庭生活適應輔導。	團法人兒童福利聯盟文教基金會辦理)。 2.相關訊息請見「失蹤兒童少年資料管理中心」網站 (http://www.missingkids.org.tw)。
老朋友專線	0800-228 585 (愛愛・幫我幫我)	週一至週五 上午 8 : 30-12 : 00 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。 2.福利諮詢：老人福利、機構、醫療保健等諮詢查詢。 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。 2.相關訊息請見「老人諮詢服務中心」網站 (http://www.lkk.org.tw/viewtopic.aspx?s=3&t=14)。
失智症關懷專線	0800-474 -580(失智時，我幫您)	週一至週五 上午 9 : 00-下午 5 : 00	提供失智症相關資訊與社會資源： 1.失智症就醫或照護上相關問題。	1.委託台灣失智症協會 辦理。 2.相關訊息請見「台灣失智症協會」網站 (http://www.tada2002.org.tw)。

				2.提供失智症相關福利資源及申請。 3.失智症相關法律諮。 4.失智症相關講座活動或家屬團體。	
	家庭照顧者諮詢專線	0800-580097(我幫您，您休息)	週一至週五 上午 9：00-下午 5：00	提供家庭照顧者個別或家庭協談、輔導諮商、轉介福利資源。	1.委託中華民國家庭照顧者關懷總會辦理。 2.相關訊息請見「中華民國家庭照顧者關懷總會」網站 (http://www.familycare.org.tw)。
衛生福利部國民健康署	孕產婦關懷專線	「0800-870870」 國語諧音：抱緊您 抱緊您」	週一至週五 上午 8 時-晚上 6 點；中午不休息，下班時間以電話錄音方式，於上班時間 24-48 小時內回復。但若	產前、產後親子健康；母乳哺育指導、孕前、孕期、產後營養與體重管理、身心調適、產後憂鬱之預防與照護、壓力	由專業醫事專業人員（護理、社工、心理）擔任。

		發生天然 緊急災 害，則以 人事行政 總處公 布，始得 停止人員 上班	調適...等 議題之保 健諮詢、 傾聽、關 懷及支持 與必要的 資源轉 介。	
健康 體重 管理 電話 諮詢 服務 專線	0800-367 -100 (市話免付 費，也可 透過網路 電話進行 撥打)	週一至週 六 上午 9:00~晚 上 9:00	健康飲 食、運動 以及健康 體重管理 相關問 題。	1.此專線自 100 年建置，由衛生福利 部雙和醫院營養師及運動人員提供諮 詢服務。 2.若於服務時間外來電，亦可透過語音 留下您的疑問，專業人員將主動致電 回復解答。 3.網路電話連結： http://210.59.250.202/HPA_WebCall / 4.相關訊息可至「肥胖防治網」 (http://obesity.hpa.gov.tw)查詢。
戒菸 專線	0800-63- 63-63	每週一至 週六 上午 9 時 至晚上 9 時	1.提供戒 菸相關資 訊及教 材。 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。	戒菸專線服務中心網站 (http://www.tsh.org.tw)。

				3.轉介個案到所需要之其他戒菸相關服務。	
	更年期保健諮詢服務專線	0800-005107	週一至週五 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。	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。 2.基於輔導倫理，皆會保密，以保障求助民眾之權益。
衛生福利部疾病管制署	1922 民眾疫情通報及關懷專線	1922 (0800-001922)	24 小時，全年無休	傳染病疫情通報、疫病防治諮詢、衛教宣導等項目。	1.含國、台、客、英及聽語障服務。 2.如話機無法撥打簡碼電話號碼，請改撥 0800-001922 防疫專線。
財團法人張老師基金會	1980 輔導專線	1.電話直撥 1980 即可 2.網路輔導：請上「張老師全球資訊網」登入	週一至週六 上午 9:00-12:00 下午 14:00-17:00 晚間 18:30-21:30	家庭問題、人際關係問題、感情問題、學習問題、職業問題、性問題、自我與人生觀問題、危機問題。	1.服務方式包含：電話、晤談、函件、網路輔導。 2.由受訓 200 小時以上，並通過甄選與考核通過之義務「張老師」擔任，提供民眾各項輔導服務。 3.基於輔導倫理，服務內容保密，以保障求助民眾之權益。 4.服務地點：台北、三重、中壢、桃園、台中、高雄、宜蘭、基隆、新竹、彰化、嘉義、台南。

			週日 上午 9:00-12:00 下午 14:00-17:00		5.相關訊息請見「張老師全球資訊網」 (http://www.1980.org.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	1.由通過四階段訓練之協談志工，提供民眾協談輔導服務。 2.基於專業倫理，民眾來電資料均會保密。