

臺北市政府社會局委託社團法人中華民國聽障人協會辦理

臺北市聽語障溝通服務方案服務申請須知

壹、申請方式

一、一般案件：申請人應檢具申請書、身心障礙手冊及相關文件於3個工作天前向本會提出申請，本會受理申請後即進行審核，並將審核結果通知申請人，窗口受理時間為平日上午8時至下午8時。

二、假日或夜間緊急案件：臨時性需要，由醫院或警局自行從社會局提供之名單中聯絡手譯員，並於服務後二日內補傳申請表至協會。

貳、申請及諮詢專線

免付費電話：0800-365-224

免付費傳真：0800-365-624

手機／簡訊：0963-047723

E-mail：cnad002@gmail.com

申訴專線：0978-322023

線上申辦系統：<https://www.theme.gov.taipei/sign2hear/>

會址：臺北市士林區承德路四段58巷10弄6號1樓

行政人員：黃小姐、李小姐

參、服務對象

個人：持有核（換）發或註記之身心障礙手冊（證明），障礙類別屬聽語障（身心障礙證明類別為第一或三類且 ICD 診斷欄位註記為【04】或第二類且 ICD 診斷欄位註記為【02】）或併聽語障之多重障礙者。

單位：臺北市內各級政府機關、醫療院所、學校或立案之非營利組織。

肆、服務內容

一、政府機關之會議、洽辦事務或陳情、申訴等。

二、非營利組織召開之會議。

三、偵訊或司法訴訟、警政訊問（含報案）等。

四、法律諮詢服務。

五、醫療服務，如：手術、生產、門診、化療、復健、療育、一般健康檢查等。

- 六、就學相關活動，如：親師座談會、家長會或學校日活動等。
- 七、社工員訪視、輔導案件、ICF 需求評估及心理諮商輔導。
- 八、社會參與活動，如：展覽、活動參訪（配有導覽）、演講及社區大學課程。
- 九、其他由臺北市政府社會局認定之案件。
- 十、每日晚間10點至翌日早上7點間緊急、臨時突發性案件。

（以上服務不包括非營利組織辦理會員大會及理監事會議、內部訓練或休閒活動，公私立大專校院資源教室課程、會議或活動。）

伍、服務地點

- 一、臺北市轄內，若設籍本市之聽語障者需至外縣市政府機關接洽事務，則視人力調度情形可擴大至新北市。
- 二、聽語障者至外縣市接洽之事務若涉及「臺北市政府提供聽語功能障礙者參與公共事務手語翻譯服務辦法」第3條所定之服務範圍時^(註1)，由該縣市政府依法提供。

陸、注意事項

- 一、設籍本市申請者（單位）每月申請服務案合計最高補助使用30小時（24小時手語翻譯服務及聽打服務時數併計），非設籍本市之聽語障民眾每人每月最高申請時數10小時，且補助時數為手語翻譯服務及聽打服務併計。
- 二、申請者（單位）若因緊急事故需取消或變更服務時間及地點，請在原申請服務時間24小時前通知本會，以避免服務人員徒勞往返及浪費資源。
- 三、申請者（單位）於服務結束後兩日內至線上系統登打「服務滿意度調查表」或填寫書面表格並回傳。
- 四、申請者（單位）請詳細評估所需服務時間，若因現場突發狀況需延長服務時間時，請洽本會承辦人員協商，切勿自行要求手語翻譯員或聽打員留駐，以免影響其個人行程及本會作業。
- 五、本方案無償提供聽語障者手語翻譯與聽打服務，以維護其參與公共事務之權利，為將有限資源做最大利用，若申請者（單位）未依前二、三、四項規定辦理申請、取消、變更與繳回表件或遲到，將針對遲到三十分鐘內者、遲到超過三十分鐘者及無故未到者加以記錄，請申請人愛惜公共資源，遵守本須知相關規定。

另基於公有資源的分配，恕無法指定手語翻譯員／聽打員。本會將對日後之申請案酌予限制。且基於公有資源的分配，恕無法指定手語翻譯員／聽打員。

- 六、同一申請案原則上指派1位手語翻譯員或聽打服務員提供服務，如同一活動（會議）場合已有主辦單位申請服務，將以主辦單位申請為主，不再重複派員。活動時間兩個小時以上，行政窗口將視狀況派遣兩名手譯或聽打員前往服務。
- 七、同一申請案（同一活動、會議場合）有2名以上聽語障者提出申請，原則上指派一位服務人員提供服務；惟2名以上聽語障者分別有手語翻譯及聽打服務之不同需求，始可個別派遣服務人員。
- 八、聽打服務員非筆記抄寫或會議記錄人員，如有不當申請及使用服務之情形，經查證屬實，將不再提供申請人聽打服務。
- 九、聽打內容僅為服務現場溝通使用，並非留存紀錄，服務後不另提供聽打稿。
- 十、窗口受理時間為平日上午八點到下午八點，手語翻譯服務提供時間為24小時；聽打服務原則上服務時間以上午八時至晚間十時為服務時間，惟單位可以依人力調度情況，以實際狀況來提供服務。

註1：本辦法所定溝通服務之服務範圍如下：

- 一、政府機關辦理之公聽會、說明會、記者會、公辦政見發表會、協調會及服務活動。
- 二、依法設立之團體辦理之公益慈善活動。
- 三、其他經社會局認定與公共事務參與有關之活動。