基隆市政府補助辦理
「116年聽語障礙者溝通服務方案暨手語翻譯培訓」計畫

壹、目的：

一、為提供聽覺功能或言語功能障礙者（以下簡稱聽語障礙者）洽公、就業、就醫、社會參與等各項公共事務所需之服務。

二、隨著社會對無障礙溝通的重視日益提升，且手語已納入國家語言，手語翻譯員在教育、醫療、司法及公共服務領域扮演關鍵角色。為培育具備專業知識、語言能力與倫理素養的手語翻譯人才，提升聽語障礙者的資訊取得權與社會參與。

貳、依據：身心障礙者權益保障法第61條。

參、補助機關：基隆市政府（以下簡稱本府）。

肆、承辦單位應備資格：

一、財團法人身心障礙福利機構。

二、財團法人社會福利慈善事業基金會。

三、立案之社會團體，其章程明定辦理社會福利事項者。

四、財團法人其捐助章程明定辦理社會福利者。

伍、補助期間：116年1月1日至116年12月31日止。

陸、補助家數：1家。

柒、補助事項：

一、手語翻譯及同步聽打：

(一)服務對象：

1、 設籍本市且持有身心障礙證明之聽語障礙者，障礙類別屬第二或三類且ICD診斷欄位註記有【02或04】或併聽語障之多重障礙者且ICD診斷欄位註記有【02、04或13】。

2、 機關或單位：公務機關、本市各區公所、警政司法機關、各級學校、醫療院所、非營利組織等公共服務單位，因業務需要與聽語障礙者接洽者。

(二)申請及服務時間：

1、 受理申請時間：週一至週五08：30~17：30（例假日及國定假日除外），需經相關申請流程後，統一受理審查。申請人須於預約服務開始5日前，向服務單位提出申請，惟緊急情況者不在此限。

2、 翻譯服務時間：週一至週日09：00~20：00。

3、 服務單位受理申請後，應即進行審核，並依申請內容及實際需求，媒合派遣合適之手語翻譯員或聽打服務員提供服務，審核結果應於預約服務3日前回覆申請人。

(三)服務地點：原則為本市轄內，若設籍本市之聽語障礙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臺北市及新北市。

(四)人員配置：補助1名兼職督導及1名行政人員，負責手語翻譯及同步聽打服務派案、安排課程、服務推廣及行政作業等。

(五)服務時數：

1、 申請人(單位)每月最高補助20小時，全年不超過240小時為限(含手語翻譯及同步聽打)。

2、 若申請人(單位)所需提供之服務時數不足時，應申請增加服務時數並詳實載明原因，經本府核定後，始得增加服務時數。

(六)服務內容：依照衛生福利部手語翻譯及同步聽打服務補助參考表，提供手語翻譯或同步聽打服務，依事件內容的重要性、難易度及場所，分為以下類別：

1、 手語翻譯

(1)第一類：

A. 政府機關召開之重大政策會議(如：國際研討會、法規修訂會議、公聽會、記者會等)。

B. 其他。

(2)第二類：複雜、重大、非單純性之協助

A. 嚴重影響個人權益或生命安全事件，如：稅務或財務糾紛、家暴等。

B. 警政、司法事務 非涉刑責之交通事件除外、法律諮詢等。

C. 醫療涉重大必要之醫療行為，如手術說明、急診、生產、心理諮商、精神鑑定。

D. 其他。

(3)第三類：一般性之會議、活動、座談會、課程、解說導覽

A. 對外公開非以營利為目的之活動及會議。

B. 非涉刑責之交通事件。

C. 非涉重大必要之醫療行為。

D. 社會工作人員訪視、輔導案件及心理諮商輔導。

E. 其他。

(4)第四類：簡易溝通，如臨櫃服務、諮詢、溝通協調

A. 一般公務事項諮詢。

B. 一般簡易臨櫃含廣場型、攤位服務型。

(5)非上述項目且具急迫性確有使用需求者，申請人得專案提出申請，經服務單位報請本府同意後，始得使用服務。

2、 同步聽打

(1) 第一類：

A. 政府機關召開之重大政策會議如：國際研討會、法規修訂會議、公聽會、記者會等。

B. 複雜、重大、非單純性之協助。

a. 嚴重影響個人權益或生命安全事件，如：稅務或財務糾紛、家暴等。

b. 警政、司法事務 非涉刑責之交通事件除外、法律諮詢等。

c. 醫療涉重大必要之醫療行為，如手術說明、急診、生產、心理諮商、精神鑑定。

d. 其他。

(2) 第二類：

A. 一般性之會議、活動、座談會、課程、解說導覽。

a. 對外公開非以營利為目的之活動及會議。

b. 非涉刑責之交通事件。

c. 非涉重大必要之醫療行為。

d. 社會工作人員訪視、輔導案件及心理諮商輔導。

B. 簡易溝通，如臨櫃服務、諮詢、溝通協調。

a. 一般公務事項諮詢。

b. 一般簡易臨櫃含廣場型、攤位服務型。

C. 其他。

(七)注意事項：

1、 服務內容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。

2、 本市各級機關、醫療院所、學校及立案之非營利組織辦理本計畫所訂服務內容時，得提出申請。但主辦機關或團體未申請者，得由持有身心障礙證明之聽語障礙者提出申請。如機關自辦活動者，應編列預算支應，並由服務單位媒合服務人員，其費用應由活動主辦單位負擔。

3、 服務單位應建置手語翻譯員及同步聽打服務員人才資料庫，且須納入本市原有之手語翻譯員。

4、 應告知手語翻譯員及同步聽打服務員，服務媒合需經過服務單位，始得服務，如未經申請，本府不予補助。

5、 服務時數之計算，以實際提供服務時間為準，等候時間、報到、茶會、用餐等相關時段不予列計服務時數，惟非可歸責於手譯員或同步聽打服務員且服務人員準時抵達之情事不在此限。

6、 同一活動或會議場合有2名以上聽語障礙者提出申請，原則上指派1位服務人員提供服務；惟2名以上聽語障礙者分別有手語翻譯及同步聽打服務之不同需求，始可個別派遣服務人員。

7、 同一申請案原則上指派1位手語翻譯員或同步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；另申請案時數達2小時以上之會議、講座等，因傳達內容密度高，可派2位手語翻譯員或同步聽打服務員輪流提供服務。至實作等因溝通密度較低者，以1人服務為原則。

8、 同步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，將不再提供申請人同步聽打服務。

(八)預期效益如下：

1、116年度手語翻譯及同步聽打服務人數：1,100人

2、116年度辦理宣導活動4場，並擇定其中1場為本市手語翻譯暨同步聽打服務之媒體宣導。

二、手語翻譯進階培訓：

(一) 招生對象：

1、 具手語基礎能力者，且應有60小時服務時數經驗。

2、 對手語翻譯有興趣並願意投入公共服務者，以公部門或相關服務人員為優先。

(二) 課程規劃應包含下列資訊：

1、 翻譯技巧強化

2、 即時翻譯訓練

3、 專業情境翻譯

4、 翻譯倫理與文化

5、 實作演練與成果評量

(三) 辦理期程：每週1次（6小時）或每週2次（3小時），共36小時。

(四) 師資配置：應以手語翻譯專業講師為主，聾人講師為輔。

(五) 評量方式：期末成績應依下列項目及配分核算

1、 課堂實作佔40%

2、 即時翻譯測驗佔30%。

3、 情境模擬佔30%。

(六) 結訓條件：出席率應達30小時，且評量成績應達70分，符合條件才得核發結訓證書。

(七) 預期效益：

1、 開班人數達15人以上

2、 學員完訓率為85%

3、 學員合格率達75%

4、 滿意度達75%

捌、本府輔導查核機制：為了解服務執行提供狀況，應配合本府輔導查核機制如下：

一、每年至少接受 2 次不定期之電話或書面訪查。

二、每年至少接受 1 次實地訪查

三、每年專業輔導 2 次。

玖、服務單位應配合事項：

一、 服務單位應於每月結束後 10 日內完成月報表，填報包含服務人數、服務時數、服務地點、服務項目等相關資訊。

二、 服務單位執行服務人員(行政人員、手語翻譯員及同步聽打服務員)之人事異動應於 10 日內檢附名冊及學經歷、資格證明等文件函報本府備查。

三、 本府得不定期派員抽查服務單位之辦理情形及成果，以瞭解服務單位計畫執行情形，服務單位如有辦理不善情事，經本府通知應限期改善；另應配合本府輔導建議事項進行服務調整及改善追蹤。

四、 服務單位應建立受服務者申訴機制，俾使服務對象充分了解權利義務關係及申

訴處理流程，並對申訴案件予以妥適處理，以保障受服務者權益。

五、 依本計畫所提供之服務，除依本府補助項目及標準外，非經本府同意，不得另立名目加收任何費用；且服務單位不得擅自將補助業務全部或部份移轉或以其他名義交予第三人辦理。

六、 因本補助案之需要，進行個人資料之蒐集、處理或利用，應依個人資料保護法之相關規定辦理，服務單位對所有服務對象資料負有保密責任，非經本府書面同意，不得洩露予第三人或對外發布，服務單位若洩漏資料於第三人或對外發布，致造成本府法律責任及賠償時，服務單位應負完全責任。

七、 應建立服務使用者資料檔案（含各項基本資料、服務紀錄及申請書等），隨時更新紀錄，並接受本府監督、輔導及查閱，且相關資料應保存 7 年。基於服務使用者保密之原則，有關服務使用者之相關資料，非經本府同意，不能隨意供他人使用。

八、 本補助案工作紀錄所有權歸屬於本府，本府得依業務需要調閱，服務單位如有不當使用侵害本府、服務對象或第三人合法權益時，由服務單位處理並負擔一切法律責任。

九、 服務單位應依中華民國法規繳納規費及稅捐，並應為其員工投保勞工保險及全民健康保險並依法提撥員工退休金；並應依勞動相關法令規定保障員工勞動權益。

十、 服務單位於計畫期滿後，服務單位於補助期間所取得之服務對象資料，應負保密之責，除確因公務需要並報經本府核准提供者外，不得隨意提供予第三人。

十一、 廠商於計畫期滿後，若未取得續約權利，財物及個案資料處理，應於契約期滿、終止或解除之日起 30 日內，依下列規定辦理：

(一) 電腦、辦公桌椅等相關設備及個案資料於契約期限屆滿、終止或解除日起 1 個月內歸還本府，如廠商拒不歸還時，本府得要求廠商給付每日 1,000 元，逐日計算之違約金至歸還日止。

(二) 廠商於委託期間依契約約定所取得之服務對象資料，應負保密之責，除確因公務需要並報經本府核准提供者外，不得隨意提供予第三人。

十二、 服務單位承辦本補助案所列各項工作應遵守誠信原則，不得有不正當行為及違反或廢弛其他業務上應盡之義務。

十三、 服務單位接受本府交付之各項服務使用者資料，不得提供私人及作為本補助案外使用。

十四、 應依性騷擾防治法第七條規定，設立性騷擾申訴管道或訂定防治措施。

十五、 應廣為宣導本方案（含函告本市各聽障團體、公務單位，並公告於相關網頁上，並以手語方式公告或宣傳），並配合本府召開相關會議及提供資料。

十六、 應配合本府要求至各機關或民間單位辦理之會議、課程或相關活動，進行本服務方案之宣導、推廣、課程講授及經驗分享。

壹拾、服務人員資格及其工作內容（均需檢附完整學經歷、訓練、專業證照證明）：

一、兼職專業督導員：

(一)手語翻譯兼職專業督導員資格：教育部認可之大專院校以上之學歷，具社會福利或行政相關經驗 5 年以上，並可提出下列證明之一者：

1. 經手語翻譯職類乙級技術士技能檢定合格者。

2. 曾受聘為手語翻譯職類丙級或乙級技術士技能檢定術科測試監評人員。

(二)工作內容：

1. 服務品質監督管理，每月服務單位派應實地抽訪至少 1 次服務(含手語翻譯及聽打服務)。

2. 應參與4次督導會議、並視需要請服務單位召開個案研討會。

二、專職行政人員：

(一)資格：教育部認可之大專院校以上之學歷，且具下列任一資格，惟本府補助本專案人力逾1年，應考取手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格。

1. 手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格者。

2. 領有政府機關補助、補助辦理手語班結業證書。

3. 曾服務相關公益團體 1 年以上，具基本手語能力者（須提出手語服務證明）。

(二)工作內容：

1. 撰寫例行督導會議紀錄（含服務員服務品質、申訴案處理情形及相關應記載事項）。

2. 撰寫手語翻譯員進階培訓及服務宣導活動成果報告。

3. 執行業務績效管理，以了解服務品質，並核閱申請表、服務紀錄表、月報表及核銷資料等。

4. 處理民眾及服務員申訴案、處理轉介案件。

5. 行政人員請假時，需安排其他人員協助，相關服務不得中斷。

6. 受理民眾申請手語翻譯服務或聽打服務（管道包括：電話、手機簡訊、

傳真、電子郵件、通訊軟體及其他單位轉介案件），依民眾實際需求及公平原則派案。

7. 申請案件及個人資料建檔管理。

8. 針對不符本府補助服務範圍之案件，提供適當資源連結或轉介服務。

9. 按月彙整資料填寫月報表，並依核銷規定送交服務報表。

三、手語翻譯員：為提供手語翻譯服務，聽人手語翻譯員分為甲、乙、丙三等級，資格如下：

(一)甲級翻譯員：

1、 應取得手語翻譯職類乙級技術士技能檢定合格，並具有手語翻譯職類乙級之監評委員資格或手語翻譯職類命題委員資格。

2、 手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格，且通過服務單位舉辦之分級測驗者，得提供各類手語翻譯服務。

(二) 乙級手語翻譯員：

1、 應取得手語翻譯職類乙級技術士技能檢定合格者。

2、 手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格，且具有手語翻譯職類乙級或丙級監評委員資格。

3、 手語翻譯職類丙級技術士檢定合格，且通過服務單位舉辦之分級測驗者，得提供第二、三、四類手語翻譯服務。

(三)丙級手語翻譯員：應取得手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格，得提供第三、四類手語翻譯服務。

(四)聾人手譯員：具高中(職)以上學歷，諳自然手語可與聽人手語翻譯員溝通者。

四、同步聽打服務員資格如下：

應滿18歲且高中職以上畢業，及打字速度每分鐘至少80個字且正確率須達90%，且符合以下資格者：

(一)曾從事其他政府自辦、補助或補助民間單位辦理之同步聽打服務工作滿6個月以上。

(二)曾接受其他政府自辦、補助或補助民間單位辦理同步聽打服務教育訓練並取得同步聽打服務員資格證明。

(三)完成服務單位(或其他機關及協會)辦理同步聽打服務職前訓練課程並取得資格證明（學科課程14小時，包括身心障礙相關法規、聽語障礙者溝通特質、無障礙環境、即時聽打服務倫理、聽打員實務分享、聽語障礙者文化等，以及

實習12小時)。

壹拾壹、經費項目及給付金額規定：

本經費計分4季核銷，採核實支付，依各經費項目執行，超過經費項目部分，由服務單位自行籌措。各經費項目分別為：

一、 講師費：須有相關技術證照或相關資歷佐證，每小時 2,000 元，如為內聘講師，講師費折半，最多補助 7 萬 2,000 元。

二、 兼任督導費：每月薪資補助1萬4,000元，年終獎金待當年12月始得申請，申請人員當年12月1日仍需在職，年終獎金依實際在職月數比例(在職月數/12)核算，以1萬4,000元之1.5個月計算。應覈實撥付，請檢附薪資轉帳證明及投保證明等相關明細辦理核銷請款，補助上限18萬9,000元。

三、 行政人員服務費：每月薪資補助 3 萬 3,990 元，年終獎金待當年 12 月始得申請，申請人員當年 12 月 1 日仍需在職，年終獎金依實際在職月數比例(在職月數/12)核算，以 3 萬 3,990 元之 1.5 個月計算。應覈實撥付，請檢附薪資轉帳證明及投保證明等相關明細辦理核銷請款，補助上限 45 萬 8,865 元。如為兼任，時薪須為每小時最低工資 1.1 倍，並於核定補助額度內支應。

四、 業務費：可支付項目包括講師交通費、行政人員勞保、健保、勞退費、教材印製、電費、電話費、水費、電腦及影印機耗材、事務機器租金、通訊費、網路費、運費、郵資、攝影、茶水、文具、二代健保補充保費(含督導、手語翻譯員及同步聽打員)、辦理本專案工作人員及志工意外保險費及其他與執行本計畫相關之費用，補助上限 24 萬 60 元。

五、 電腦設備：補助上限 3 萬元(單價限 1 萬元以上)。

六、 手語翻譯及同步聽打服務費：依照衛生福利部公告之手語翻譯及同步聽打服務補助參考表，最多補助 84 萬元。倘於年度間本項經費用罄，服務單位得敘明理由及需求，向本府申請調增本項經費補助額度。

(一) 手語翻譯鐘點費：依第陸點第一項第5款所訂服務內容，由本府支付鐘點費。服務累計未滿 30 分鐘以0.5 小時計，超過30 分鐘之後則以每 15 分鐘為 1計價單位，依此類推累計；服務過程中之等候時間不予計算費用，若民眾臨時未到場，則由本府補助 200 元費用。

1、 第一類申請案：每小時最高2,000元整。

2、 第二類申請案：每小時最高1,500元整。

3、 第三類申請案：每小時最高1,000元整。

4、 第四類申請案：每小時最高500元整。

(二) 同步聽打服務員鐘點費：每小時服務鐘點費用計新臺幣500元。服務累計未滿30分鐘以半小時計算，超過30 分鐘之後則以每15 分鐘為1計價單位；服務過程中之等候時間不予計算費用，若民眾臨時未到場，則由本府補助200元費用。

七、 所有人事費不得有薪資回捐或薪資未全額給付之情事，如經查獲，整筆經費不予補助；如已請領之經費應主動繳回。

八、 本點各項經費除第五及六項外，原則得於各項核定總額內勻支運用。

九、 服務單位有下列情形之一者，應於接到本府通知後限期改善，屆期未改善時，本府得終止補助，服務單位應於契約終止或解除日起30 日內將所有受託業務移交本府：

(一) 服務內容與本府核定之計畫不符者或不辦理契約規定之服務項目者。

(二) 規避、妨礙、拖延或拒絕補助單位查核，對於業務、財務為不實陳報者。

(三) 擅自將服務業務全部或部份移轉或以其他名義交予第三人辦理者。

(四) 向服務對象另立名目收取費用者或向專業聘用人員收取捐贈或回饋費用者。

(五) 違反社會福利有關法令或本契約之規定，情節重大者。

(六) 違反社會工作及相關服務專業倫理守則及手語翻譯員守則者。

壹拾貳、 經費項目支付及辦理核銷方式：

一、 本計畫經費採4 季核銷方式辦理，各項經費核銷方式以實際服務數計酬，核實支付，支付金額不超過本案之總經費金額，本府並得定期或不定期查核，服務單位不得拒絕或妨礙。受補助單位應於每期結束後15 日內，檢附每期服務統計表、各活動辦理成果（含照片）、服務紀錄、服務人力每月勞健保投保證明及支出原始憑證等資料，函送本府辦理核銷請款事宜；第4 期應於12 月15 日前報送。

二、 受補助單位設有專戶者，得申請經費預撥，預撥經費為年度核定經費30%，受補助單位應檢具工作人員清冊、預撥經費明細表及領據，送本府辦理經費預撥事宜。相關預撥款項，應於第4 期核銷作業完成核銷及沖轉事宜。

三、 當年度執行經費，倘不及於12 月15 日檢附相關單據報府核銷，應併計12 月

15日核銷資料提供至年底預估核銷數函請本府保留經費，並於次年度1月3日前報府核銷；倘未提供前述預估核銷數，將視為無需保留經費。

壹拾參、本案擬採競爭型補助，以公開甄選方式辦理，擇優予以補助，期提升本市手語翻譯及同步聽打服務品質。

壹拾肆、審查方式：

一、本補助計畫擇優補助1單位辦理。

二、本計畫擬由本府社會處單位主管1名及專家學者2名組成審查小組，辦理審查事宜。申請單位經資格審查合格，使得進入簡報評審階段。

壹拾伍、補助申請須知（含應備文件及審查程序）：

一、 申請資格：

(一) 財團法人身心障礙福利機構。

(二) 財團法人社會福利慈善事業基金會。

(三) 立案之社會團體，其章程明定辦理社會福利事項者。

(四) 財團法人其捐助章程明定辦理社會福利者。

二、 應備文件：

(一) 申請表

(二) 立案資料（含法人登記書影本及捐助章程或組織章程）。

(三) 董(理)事名冊及現職人員名冊（含職稱、姓名、性別、出生日期、學經歷、月支薪俸等）。

(四) 服務計畫書。

三、 收件截止及結果公告日期：

(一) 收件截止：依本府社會處網頁公告日期為準。

(二) 結果公告：預計115年12月初。

四、 送件地址：基隆市政府社會處身心障礙福利科（基隆市中正區義一路1號）曾依婷小姐收。

五、 審查方式：

(一) **本補助計畫擇優補助1單位辦理。**

(二) 本計畫由本府社會處單位主管1名及專家學者2名組成審查小組，辦理審查事宜。申請單位經資格審查合格，始得進入簡報評審階段，申請單位之簡報順序依本府收件時間為序。

(三) 申請單位應由負責人或指定授權人員1人出席簡報，列席簡報人數最多2

人，所有參與人員請攜帶身分證件備查。

(四) 簡報內容以服務計畫書原有內容表達為主，申請單位簡報時，其他申請單位應退出場外。

(五) 申請單位應就所提服務計畫書內容進行口頭簡報10分鐘，簡報結束前2分鐘按鈴聲一聲，結束前1分鐘按鈴聲二聲，簡報時間到按鈴聲三聲應即停止簡報。

(六) 簡報結束後由審查委員提問進行詢答，詢答採統問統答方式，申請單位回答時間為10分鐘，結束前2分鐘按鈴聲一聲，結束前1分鐘按鈴聲二聲，回答時間到按鈴聲三聲即應停止。

(七) 簡報時申請單位若經機關唱名三次未到者，視同放棄「簡報及詢答」機會，該項目以「0」分計。

六、 審查項目及配分：

評選項目		審查標準	配分
組織概況	**壹、 行政組織健全度 (共計15分)**	1.會務：董（理）事會或會員大會召開及會議紀錄...等。	15
		2.組織管理：組織結構、組織（捐助）章程、員工福利、單位本身可提供之資源、員工聘僱、資源管理、人力流動率。	
		3.財務狀況：相關財務管理資料(經費來源正當性與穩定性、捐款及徵信狀況、會計查核情形、預決算分配及執行狀況及無退票紀錄等)、本案財務管理規劃。	
執行規畫	**貳、 專業服務管理 (共計55分)**	1.服務提供流程之完整性(包含申請流程及派案程序)。	55
		2.服務規劃之適當性與可行性（服務內容、執行進度、品質監測機制、自我績效評估指標與方法）。	
		3.服務對象權利維護事項（權利義務關係及申訴處理）。	
	參、 人力資源管理 (共計20分)	1.本案人力配置合理性(含組織結構及配置、職稱及職務內容、資格經歷、月支薪俸、員工服務概況)。	20
		2.招募服務人員方式、人員在職訓練規劃及薪資福利。	

評選項目		審查標準	配分
		3.手語翻譯員及同步聽打服務員服務管理規定及久任機制。	
其他	肆、 服務績效管理 (共計10分)	1.歷年服務成果概況及與本案服務內容之相關性、過去接受補助或委託業務執行成效及創新服務或回饋方案。	5
		2.簡報回覆答詢。	5
總分			100

七、 服務計畫書(撰寫應力求詳盡完整)內容應包括：

(一) 計畫名稱。

(二) 計畫之緣由、目的。

(三) 服務提供方式及項目。

(四) 計畫辦理地點。

(五) 計畫服務範圍、對象。

(六) 組織健全度：申請單位簡介（含過往服務實績）、組織架構圖、財務分析（含經費來源）及本服務之人員配置。

(七) 管理機制：服務流程、專業人員管理計畫、服務管理之執行能力評估（包括計畫執行進度及宣導方式等）。

(八) 品質管控：緊急事件處理流程（緊急送醫）、異常事件處理流程（如性騷擾、暴力事件等）、申訴及改善機制及服務滿意度調查。

(九) 計畫經費概算表(請詳細單項列出)

八、 服務計畫書格式應以 A4直向橫書，中文打字繕印1式6份，並將電子檔以電子郵寄方式傳送至「yiting813@mail.klcg.gov.tw」。

壹拾陸、 本計畫如有未盡事宜，視業務需要以公文書補充或修正。