



手語視訊轉譯服務 串起聽語障者溝通橋梁

文字撰寫 | 林恆祐

受訪對象 | 手語視訊轉譯中心主任 謝明桂

為協助聽語障者，衛福部成立「手語視訊轉譯中心 (Video Relay Service, VRS)」，於去 (2024) 年 8 月上線，透過社群通訊軟體工具，由手語翻譯員或文字服務人員協助聽語障者「撥打」或「接聽」電話，進行叫車、訂房、掛號、訂餐等日常事務，使生活更無礙且獨立。

隨著視訊、簡訊功能日漸普及，聽語障者目前可經視訊用手語或以文字傳訊聯絡外界，但在日常生活中，至今仍有不少店家主要以電話聯繫，為協助聽語障者更進一步與他人無障礙溝通，經蒐集國際經驗後，衛福部成立手語視訊轉譯中心，以三方共同視訊的方式，由手語翻譯員協助聽語障者與不懂手語的聽人進行溝通。

VRS服務核心功能主要為即時的語音與手語視訊轉譯，除提供手語轉譯服務，不諳手語的聽語障者，亦能選擇以文字溝通。聽語障者憑身心障礙證明註冊後取得專屬分機號碼，即可透過電腦、平板或智慧型手機登入VRS應用程式或平臺，接通後，使用者只需提供欲聯絡對象的電話號碼並說明溝通需求，手語翻譯員或文字服務人員便會協助與聽人溝通。

促進無障礙溝通 提升聽語障者生活品質

在此三方通話過程中，聽語障者從視訊藉由手語將需求轉達給手語翻譯員，翻譯員再將其轉譯成語音給接聽電話的聽人，並協助提問、回應聽人資料請求等討論溝通。手語溝通同時結合「STT」語音轉文字識別技術，將對話內容即時轉換為文字，以方便聽語障者更清楚了解對話內容，服務人員並會在對話結束後整理完整通話內容，再以手語或文字形式準確地傳達給聽語障者做確認，整個服務流程才算完成。目前手語視訊轉譯中心於週一至週六（國定假日除外）上午九點至晚上七點提供服務（颱風天如經主管機關宣布停止上班，中心無提供服務）。

負責提供VRS服務的「手語視訊轉譯中心」主任謝明桂表示，VRS的服務係針對簡易的日



了解更多

手語視訊轉譯中心
官方網站



手語視訊轉譯服務 (VRS)
影片



常生活溝通，消除聽語障者在日常生活的溝通障礙，確保平等的資訊獲取與參與機會。

例如聯繫醫院或診所進行醫療預約；聯繫商家客服查詢商品資訊、處理訂單問題或提出退換貨申請；與親友安排家庭活動，或是處理水電瓦斯等日常生活細節，都是手語視訊轉譯中心能提供的服務。

日常事務不求人 生活獨立有隱私

謝明桂舉例，聽語障者過往向醫療機構預約、訂房訂餐等日常事務，大多需請親友協助打電話，但由VRS協助時，除不用依賴親友外，手語翻譯員也會在進行翻譯的過程中保持中立，不對雙方的言論作任何評價，並遵守職業道德規範，針對服務過程中所有訊息保密，以保障使用者隱私。原本高度依賴電話溝通的日常事務，在VRS服務協助下都能更順暢且高效率的進行，不再因障礙而受限，不僅提升聽語障者生活品質，更增強他們能獨立且從容面對生活中大小事的信心。

在VRS服務上線的這半年時間中，最讓中心同仁們印象深刻的案例，是一位上線第一天就開始且持續使用服務的使用者，這位使用者首次使用服務是為了與婦產科掛號聯繫，後續除了頻繁約診與叫計程車，還有預約月子中心、新生兒預約健檢等，最後在某次手語視訊服務中，手語翻譯員也看到了新生兒入鏡，覺得整體服務很有價值，因為在其孕期與育兒期，不論是與醫生約診、安排產檢、諮詢生產事宜等需求，甚至是產後的月子中心預約等大量電話溝通，都有VRS的協助與參與。

「能成為這位媽媽生命的一部份，對VRS團隊來說是一個非常特殊且有意義的回憶。」謝明桂表示，見證著一個新生命的誕生，從最初掛號到後續每個細節，這讓他們感受到VRS服務不僅提供手語轉譯和溝通協助，更像是陪伴聽語障者走過生命重要時刻的伙伴。使團隊深刻感受到自己的工作對用戶的生活產生了真實而重要的影響，更激勵他們繼續努力提供更完善的服務。期盼未來能幫助更多像這位孕婦一樣的聽語障者，無論是迎接生命的新篇章，還是日常生活點滴需求，VRS團隊都願意成為他們最可靠的支持者與溝通的橋樑。

為了搭起美好的溝通橋樑 手語翻譯員不斷精進專業

手語翻譯不僅僅是語言的轉換，更需要根據不同情境甚至文化差異來靈活應對，才能得

到最佳溝通效果。中心的手語翻譯員皆至少取得丙級手語翻譯技術士證照，並每月持續訓練確保專業溝通能力與即時反應能力，以確保準確迅速轉譯。訓練課程除了包括但不限於醫療診療、教育溝通、職場會議、政府服務、法律程序及社交互動等各種多樣化場景所需手語能力，更要跟上時事與使用者需求，例如發現使用者開始有醫美需求，手語翻譯員也開始學習「皮秒」等專有名詞。

VRS 讓雙向溝通更便利 共同提升無障礙溝通社會

「如果看到 02-7755-0101 的來電，表示有聽語障朋友找您，請安心接聽」。正如衛福部次長呂建德在啟動記者會所呼籲，當聽人收到來自VRS的來電時，只要像接聽普通電話一樣接聽，不用額外下載任何特定軟體，即可直接參與和聽語障者的對話。

其實VRS服務能幫助的不僅是聽語障者，若聽人想主動撥打電話給聽語障者，也可以透過其專屬分機號碼進行聯繫，當聽語障者收到第三方來電通知，同意接聽並選擇文字或視訊服務後，聽人亦可經VRS服務協助傳遞訊息給聽語障者。舉例來說，曾有聽語障者用餐後腸胃不適，透過VRS服務，通知店家。店家事後亦能透過VRS服務致電給聽語障者，溝通後續處理方式。

這些案例突顯VRS服務對促進社會融合環境的積極影響，讓聽語障者不再因溝通障礙排除於主流生活，而是平等參與社會各種活動。謝明桂期盼更多人理解這些故事與VRS服務後，會樂意接起專線來電，經由VRS服務協助與聽語障者溝通，如此一來，社會對無障礙溝通的重視與支持就會逐步提升。

謝明桂表示，隨著VRS服務的持續推廣與社會對無障礙溝通的重視，使用者人數正在

穩步增長，相信透過語聽障者社群間對於VRS便利服務的口碑相傳，將有更多人掃下VRS的QR code加入成為一份子，邁向更有效且獨立溝通的生活。 MOHW



特別誌謝

手語視訊轉譯中心主任 謝明桂

手語視訊轉譯服務流程

- 一、聽語障者使用手機、配備攝影機和高速寬頻的電視或電腦設備，以 APP 與手語翻譯員聯繫，雙方的對話藉由網站或 APP 即時以手語相互交流。
- 二、手語翻譯員接著利用手語轉譯中心之電話或 APP 向聽語障者希望呼叫的聽人發出通話呼叫。
- 三、手語翻譯員在聽語障者及聽人雙方之間傳遞對話內容。



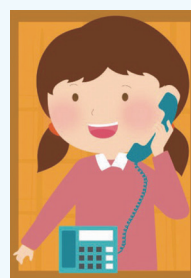
聽語障者

選擇視訊手語或者文字訊息的方式與手翻員進行溝通，快速表達需求並獲得協助。



手語翻譯員

專業地進行手語翻譯，以及翻譯聽語障者輸入的文字訊息，幫助雙向溝通。



聽人

與手翻人員進行溝通，理解聽語障者的需求和意圖，並提供服務支持和協助。