

臺北市政府1999市民熱線 手語視訊/文字服務

SKYPE & LINE 視訊&文字服務申請



市政服務 手望相助

臺北市1999手語視訊服務正式啟動
1999臺北市民當家熱線 **服務再升級！**

The graphic features a cartoon female staff member with brown hair, wearing a headset and a yellow vest over a white shirt. She is smiling and gesturing with her hands. In front of her is a tablet displaying a video call interface with a small video window showing her own face. The background consists of horizontal stripes in yellow, black, and grey.

臺北市政府1999市民熱線

手語視訊/文字服務

大綱

- ◎ 手語視訊/文字服務說明 ----- 第1~14頁
 - SKYPE&LINE加入1999手語視訊/文字服務事前準備 - 第 15 頁
- ◎ 使用軟體
 - SKYPE 軟體 ----- 第16~28頁
 - 下載方式
 - 加入流程
 - 使用說明
 - LINE 軟體 ----- 第30~48頁
 - 下載方式
 - 加入流程
 - 使用說明
- ◎ 公共服務點電腦設備使用說明 ----- 第49~53頁



手語視訊/文字服務說明

- 服務時間及項目
- 服務方式
- 服務類型
- SKYPE & LINE加入1999手語
視訊/文字服務事前準備

手語視訊/文字服務說明

1999手語服務時間(SKYPE、LINE)

文字服務：週一至週日全年24小時

視訊服務：週一至週日上午9:00~下午10:00



- ◆**諮詢服務：**社會福利、勞工就業諮詢、臺北市政府各類活動、展覽等。
- ◆**轉接服務(代為聯繫機關)：**
可為您聯繫市府管轄的單位，例如：學校、醫院、區公所、戶政事務所等。
- ◆**告知服務：**
如有其他縣市/中央政府相關問題可協助查詢洽辦窗口，提供您其他縣市手語服務窗口。
- ◆**代為申請手語翻譯員：**
可協助代為向社會局或勞動力重建運用處申請手語翻譯員。
如果您有使用視訊服務需求，也可前往北市各行政區站點架設的視訊機台直接與我們聯繫。
- ◆**陳情/派工服務：**
如您看到路燈故障、號誌損壞、污染舉發、路樹倒塌、路燈不亮或對市政有建議，都可以向我們通報，我們會為您代為立案通報權責機關處理。

手語視訊/文字服務說明

服務方式

- 
- (1) 透過使用者個人電腦，且須安裝SKYPE或LINE軟體，及具備一定頻寬之網路
 - (2) 透過智慧型行動裝置，如：手機、平板，且須安裝SKYPE或LINE軟體，並具行動網路或wifi網路
 - (3) 72個公共服務據點：市政大樓社會局停車證申辦處、勞動力重建運用處、承德就業服務站、本市12區公所、12區戶政事務所、12區健康服務中心、6區地政事務所、12區圖書館分館、8區市立聯合醫院、3處捷運站、2處旅遊服務中心、市立美術館及身障會館等機關設置之Skype視訊設備與1999手語服務員視訊連線

各行政區服務據點可透過下列網址查詢：

https://1999.gov.taipei/News_Content.aspx?n=EA1581DC719E50C7&sms=515AE50EEB07D4DC&s=423AE33A4B731DC5

手語視訊/文字服務類型

諮詢市政問題

1. 北市府大型活動諮詢（如：燈節、陽明山花季、跨年晚會等）



手語視訊/文字服務類型

諮詢市政問題

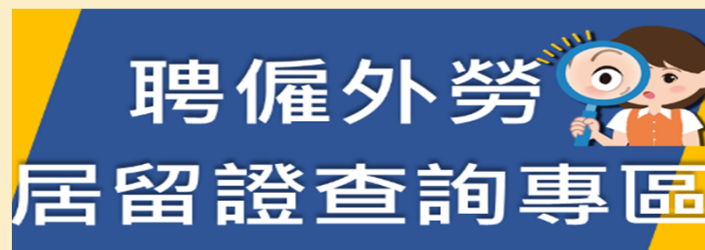
2. 市政要聞諮詢（如：公營住宅申請、塑膠袋限用政策、i-Voting諮詢等）



手語視訊/文字服務類型

諮詢市政問題

3. 勞工權益諮詢（如：性別工作平等法、勞動即時通、外勞諮詢等）



手語視訊/文字服務類型

諮詢市政問題

4. 社會福利諮詢（如：臺北市福利健康地圖、助妳好孕、保母媒合平台等）



手語視訊/文字服務類型

諮詢市政問題

5. 衛教諮詢（如：嬰幼兒預防接種、長期照顧申請、醫療院所查詢等）



長照2.0服務區



手語視訊/文字服務類型

諮詢市政問題

6. 藝文活動諮詢（如：美術館活動、臺北故事館活動、草山行館活動等）



諮詢市政問題

7. 公共運輸資訊諮詢（如：公車、捷運、貓纜、觀光巴士等）



手語視訊/文字服務類型

轉接服務(代為聯繫機關)

手語視訊服務人員可代聽障朋友聯繫市府各機關，詢問相關市政問題；或向社會局、勞動力重建運用處申請手語翻譯員。



手語視訊/文字服務類型 告知服務

如有其他縣市/中央政府相關問題可協助查詢洽辦窗口，提供
您其他縣市手語服務窗口。



行政院勞工委員會
Council of Labor Affairs



行政院衛生署
中央健康保險局

BUREAU OF NATIONAL HEALTH INSURANCE,
DEPARTMENT OF HEALTH, EXECUTIVE YUAN



身心障礙者權利公約
公平參與・機會平等・權益保障



衛生福利部



衛生福利部
社會及家庭署

圖照



勞動部勞工保險局

BUREAU OF LABOR INSURANCE, MINISTRY OF LABOR

手語視訊/文字服務類型

派工案件服務

如您看到路燈故障、號誌損壞、污染舉發、路樹倒塌、路燈不亮或對臺北市政有建議，都可以向我們通報，我們會為您代為立案通報權責機關處理。



手語視訊/文字服務類型

陳情案件服務

受理民眾陳述有關臺北市行政興革之建議、行政法令查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件。



手語視訊/文字服務說明

SKYPE&LINE加入1999手語視訊/文字服務事前準備

中華民國身心障礙證明		
身分證 統一編號	A123456789	
姓名	熊大明	【有效期限】 112年5月31日
出生日期	30年2月3日	
戶籍地址	臺北市信義區市府路1號	
聯絡人	熊小明	關係 父子
鑑定日期	108年4月17日	重新鑑定日期 112年5月31日
障礙等級	中度	

戶籍遷移註記	鄉鎮市區	村里	鄰	街路門牌	遷入日期	承辦人核章
障礙類別	第2類 【b230】 (1120531) 第3類 【b320】 (1120531)					
ICD診斷	Q16.9 【02, 04】					
必要陪伴者優惠措施	國內大眾運輸工具 進入公民營風景區、康樂場所與文教設施					

中華民國身心障礙手冊		
身分證 統一編號	A123456789	
姓名	熊大明	91年1月20日 核發 臺北市政府
出生日期	30年2月3日	
住址	臺北市信義區市府路1號	
障礙類別	聽障、聲語障	連絡人 熊小明
障礙等級	中度	關係 父子
鑑定日期	91年9月17日	重新鑑定日期

※ 提醒您，身障手冊自108.7.11後無法使用
(本市永久效期身心障礙手冊需於108.7.10前
自行申請換發身心障礙證明)。

加入Skype&LINE服務前，請先備妥您的身心障礙證明(手冊)，並拍照存檔。



使用軟體- SKYPE 軟體

- 下載方式
- 加入流程
- 使用說明

使用軟體- SKYPE軟體

下載方式

1. 先進入SKYPE網頁(<https://www.skype.com/zh-Hant/>)
點選下載Skype。



使用軟體- SKYPE軟體

下載方式

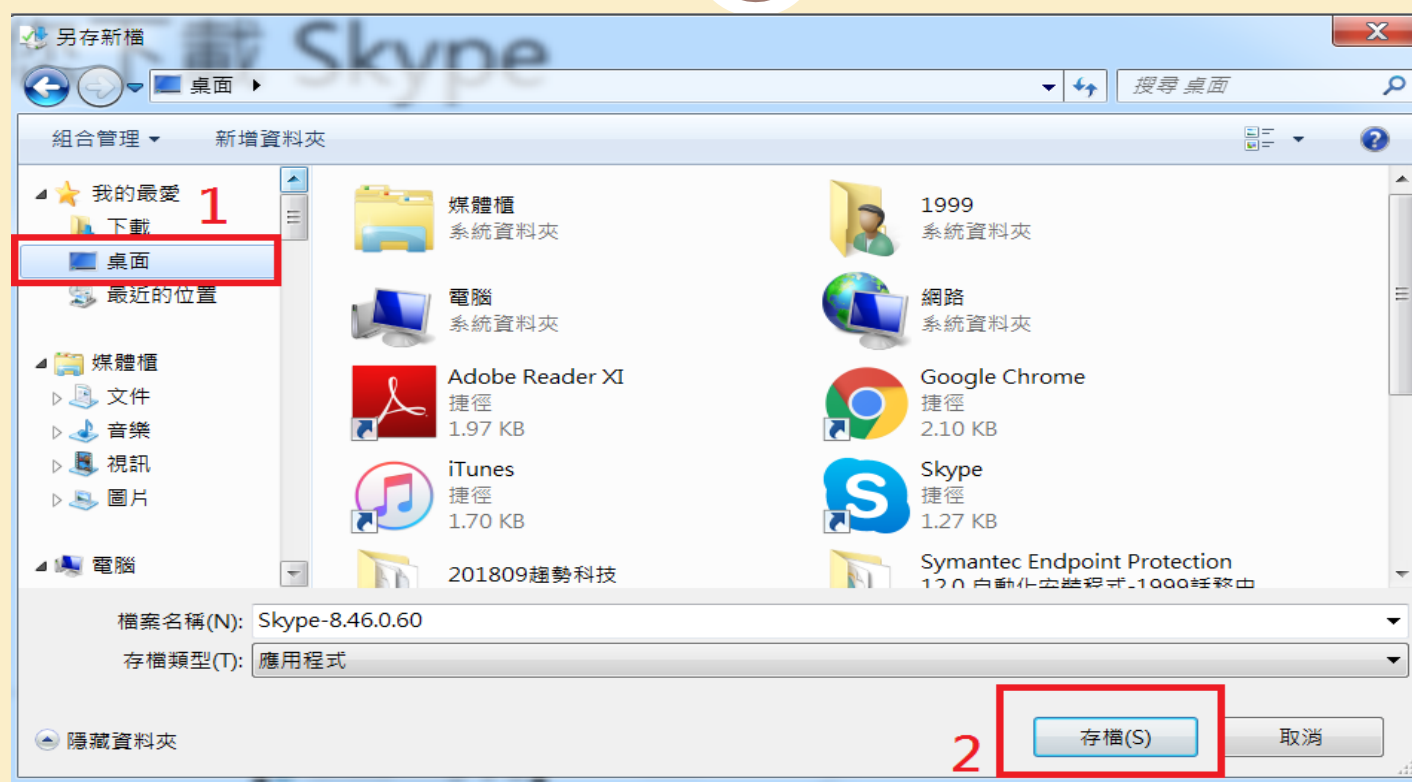
2. 點選「儲存右邊的下拉式箭頭」，接續點選「另存新檔」。



使用軟體- SKYPE軟體

下載方式

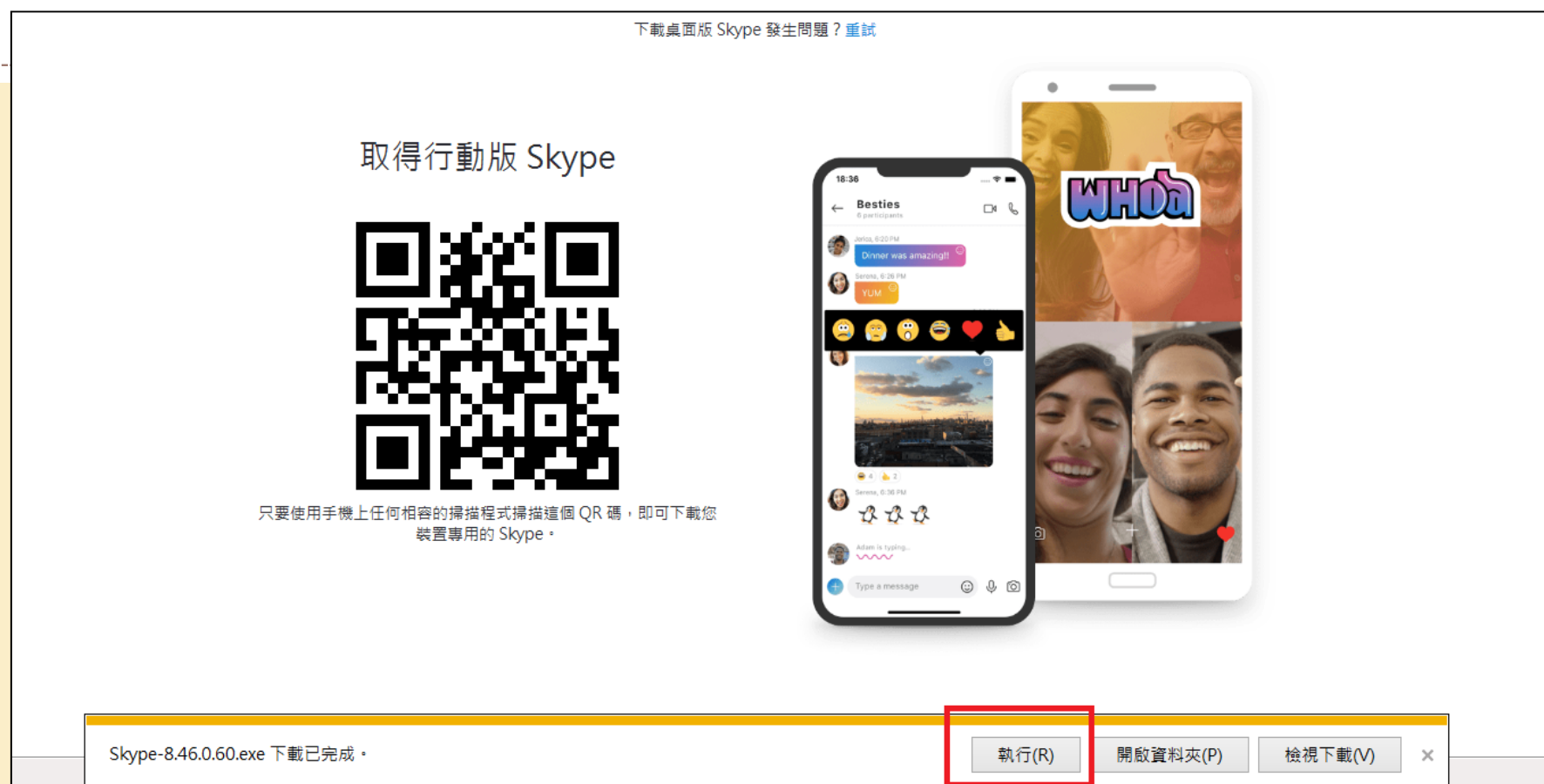
3. 點選「桌面」，接續點選「存檔」。



使用軟體- SKYPE軟體

下載方式

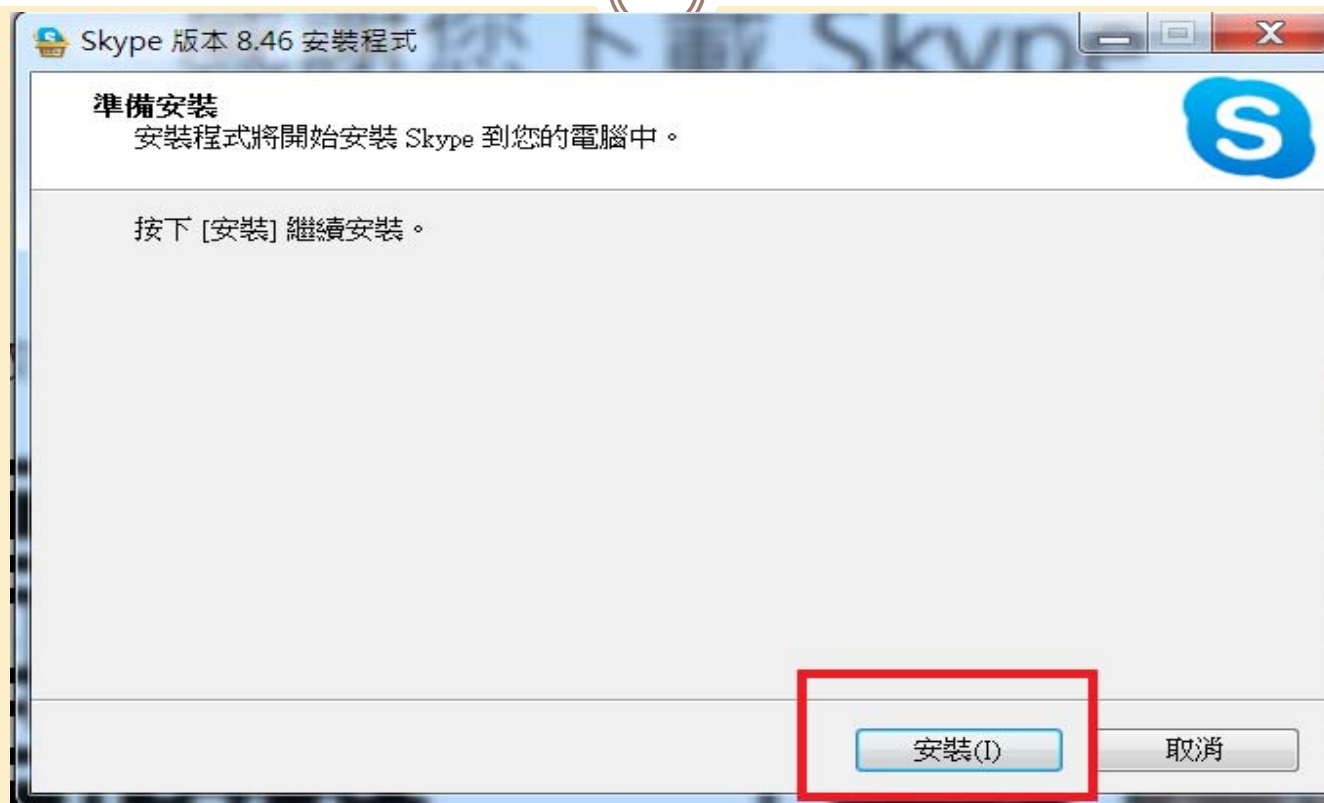
4. 存檔完成後，接續點選「執行」。



使用軟體- SKYPE軟體

下載方式

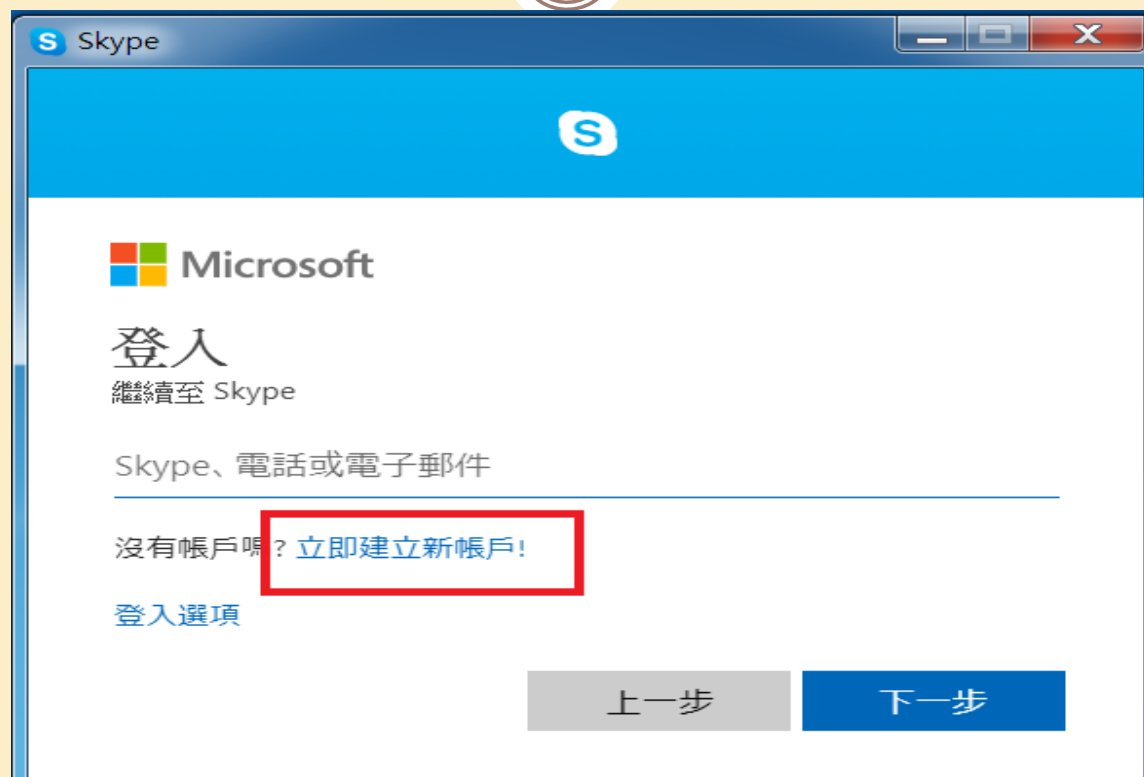
5. 出現準備安裝對話框後，點選「安裝」。



使用軟體- SKYPE軟體

下載方式

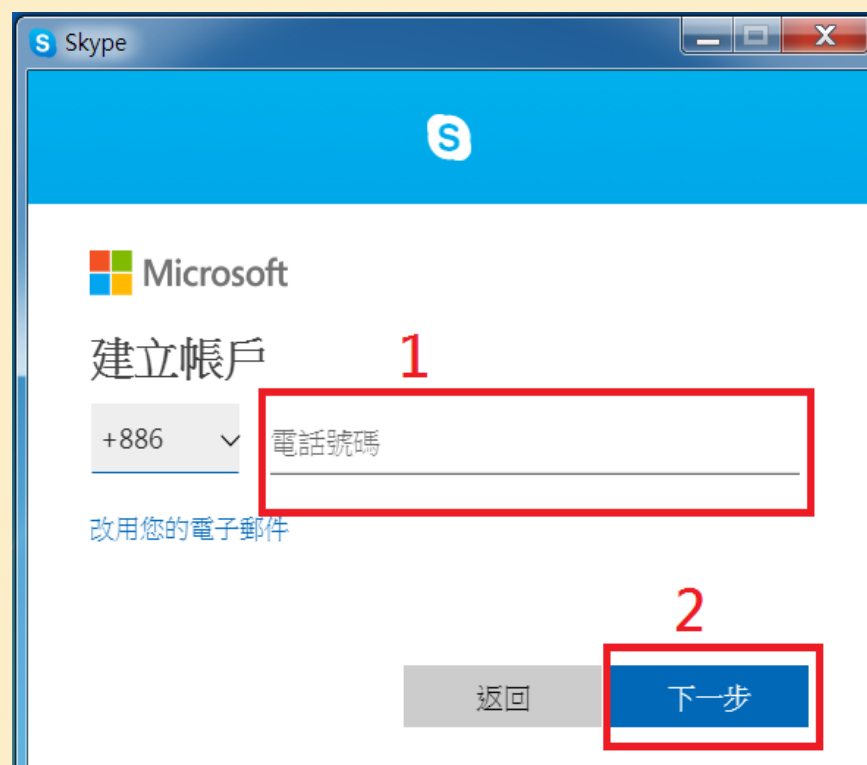
1. 如無SKYPE帳戶，請點選「立即建立新帳戶！」，再按下一步。



使用軟體- SKYPE軟體

下載方式

2. 輸入電話號碼後，點選「下一步。」或使用電子郵件申請亦可。



Skype

Microsoft

建立帳戶 1

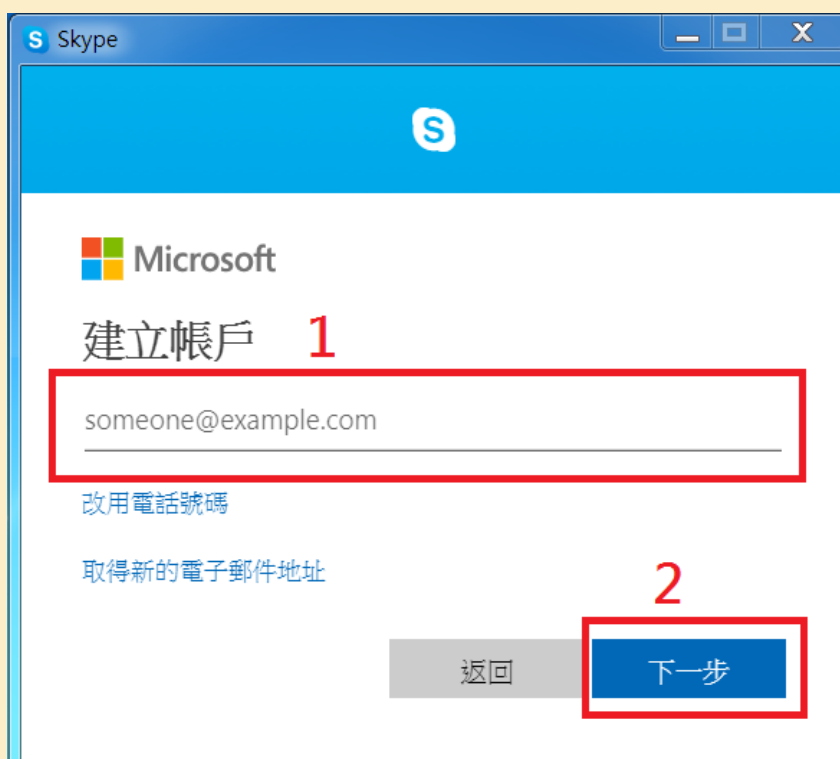
+886 電話號碼

改用您的電子郵件

2

返回 下一步

This screenshot shows the Skype account creation window for the phone number method. A red box labeled '1' highlights the phone number input field. Another red box labeled '2' highlights the '下一步' (Next) button. The '返回' (Back) button is also visible.



Skype

Microsoft

建立帳戶 1

someone@example.com

改用電話號碼

取得新的電子郵件地址

2

返回 下一步

This screenshot shows the Skype account creation window for the email method. A red box labeled '1' highlights the email input field. Another red box labeled '2' highlights the '下一步' (Next) button. The '返回' (Back) button is also visible.

使用軟體- SKYPE軟體

加入流程

1. 請輸入SKYPE帳號，並點選「下一步」。



使用軟體- SKYPE軟體

加入流程

2. 輸入密碼後，點選，「登入」。



使用軟體- SKYPE軟體

加入流程

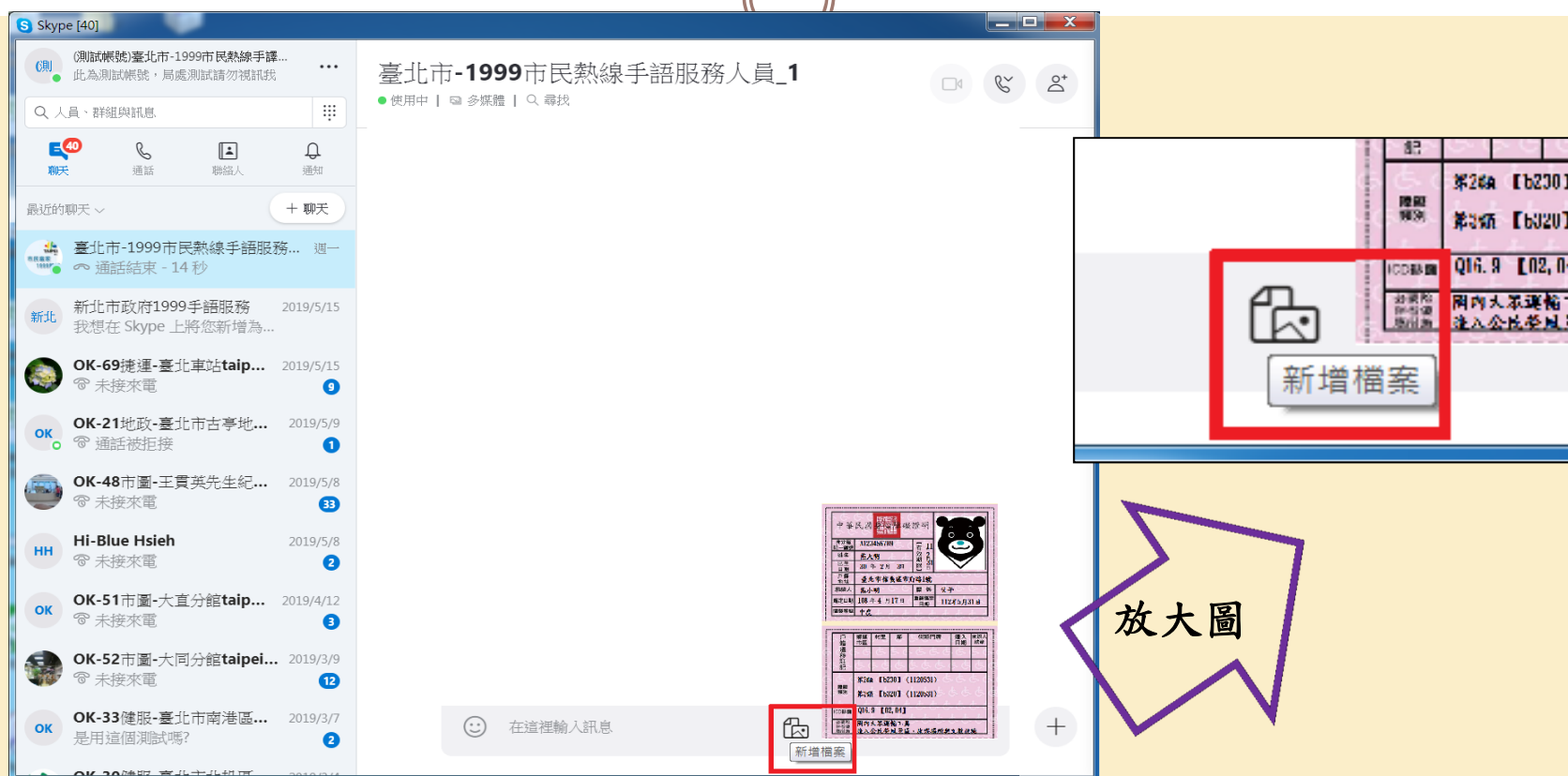
3. 進入對話頁面後，於左上方輸入1999市民熱線帳號
「taipei1999_1 及 taipei1999_2」，下方會出現1999市民熱線手語服務人員，並點選「開始交談」。



使用軟體- SKYPE軟體

加入流程

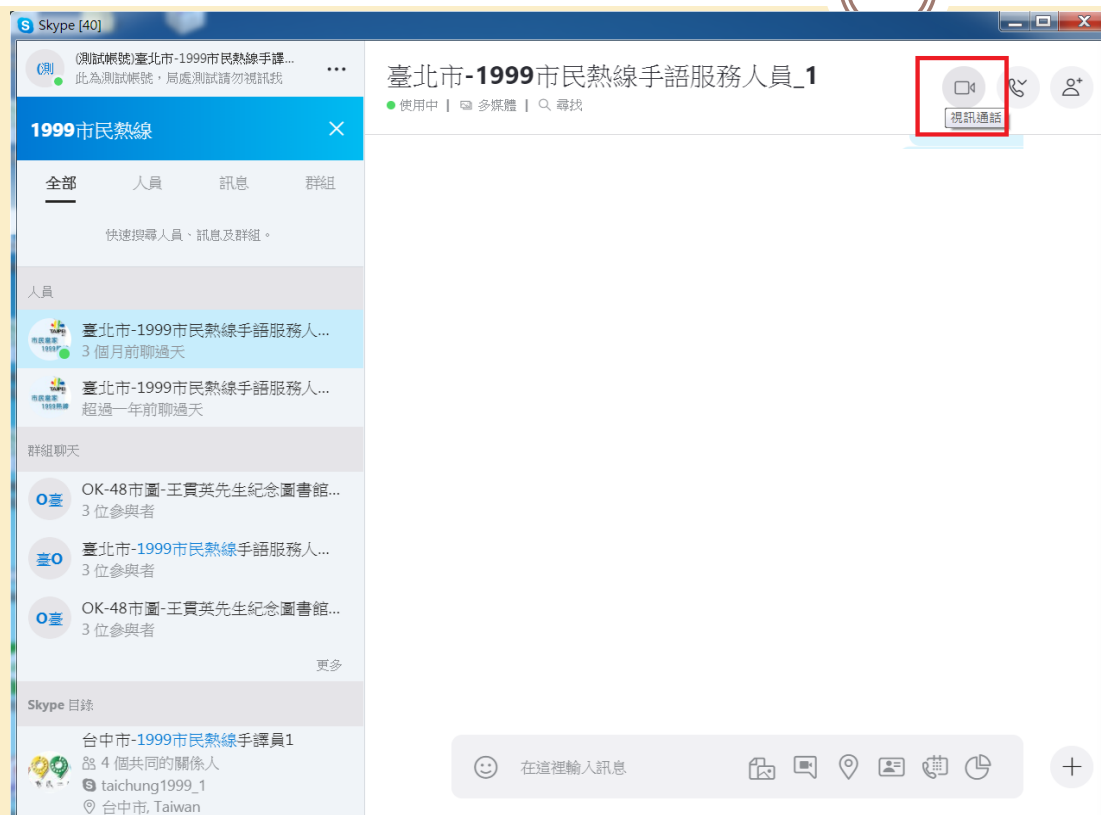
4. 初次加入1999手語服務，請點選「新增檔案」，並提供您的身障證明文件。



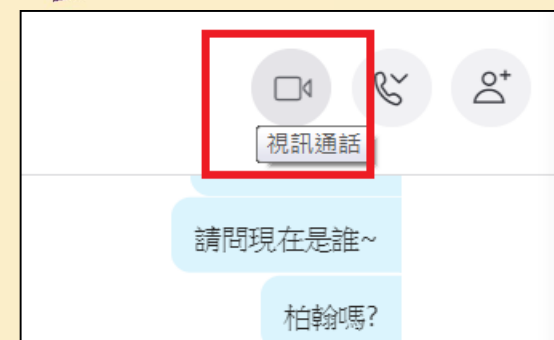
使用軟體- SKYPE軟體

使用說明

1. 點選對話框右上方「視訊通話」



放大圖



使用軟體- SKYPE軟體

使用說明

2. SKYPE會開始進行連線，待接通後手語服務人員將開始為您提供服務。





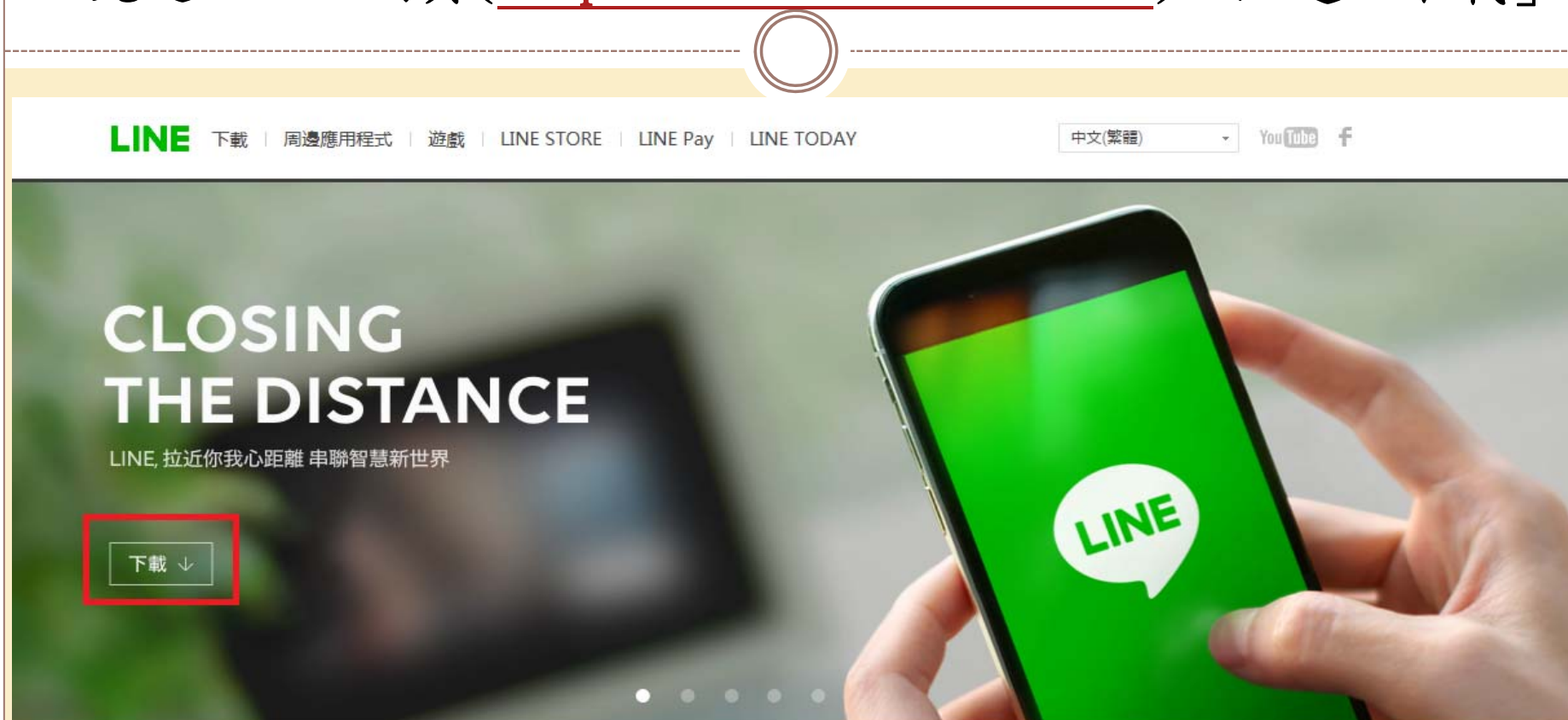
使用軟體- LINE 軟體

- 下載方式
- 加入流程
- 使用說明

使用軟體- LINE軟體

下載方式

1. 先進入LINE網頁(<https://line.me/zh-hant/>)，點選「下載」。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

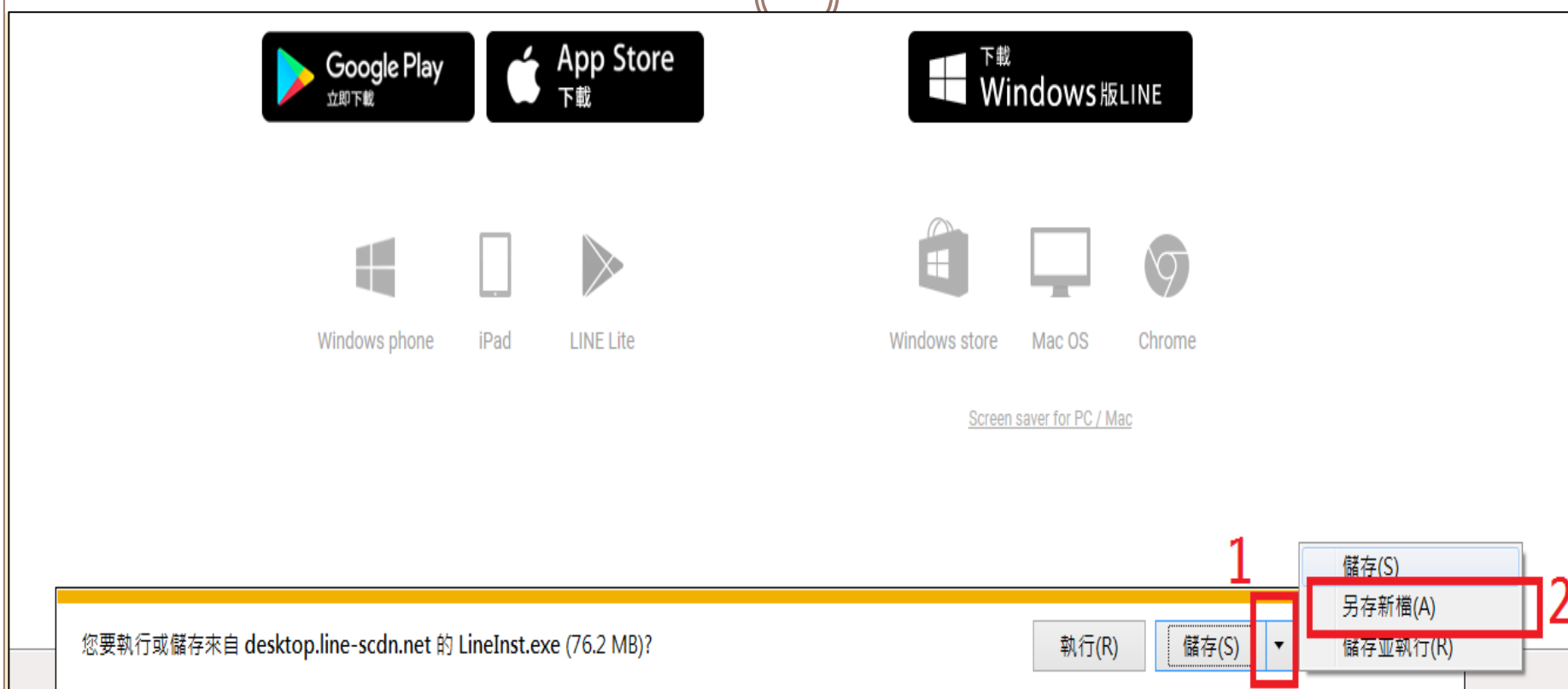
2. 請選擇您的裝置，分別有「手機、平板電腦」；還有「筆電、桌上型電腦」。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

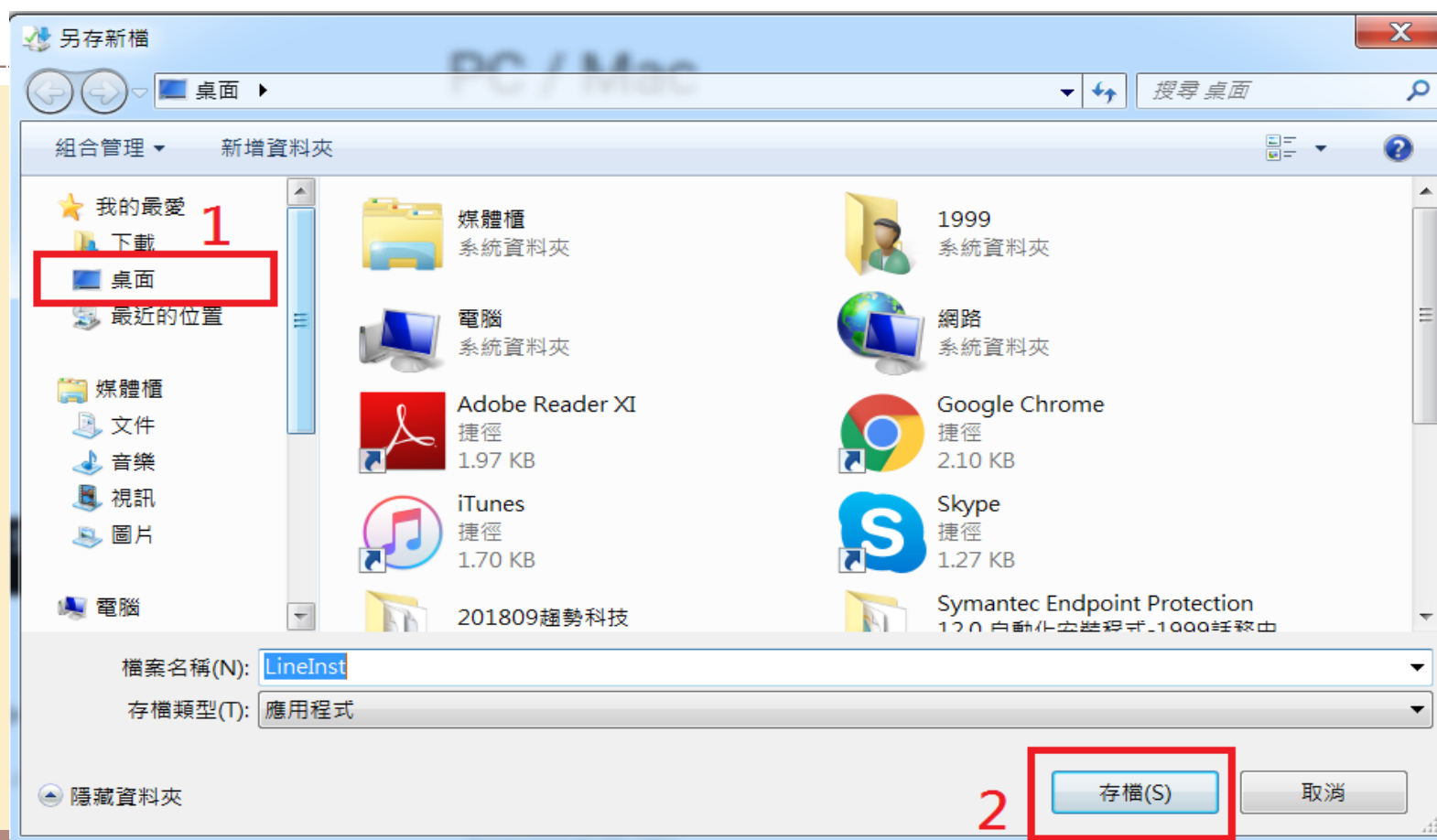
3. 點選「儲存右邊的下拉式箭頭」，接續點選「另存新檔」。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

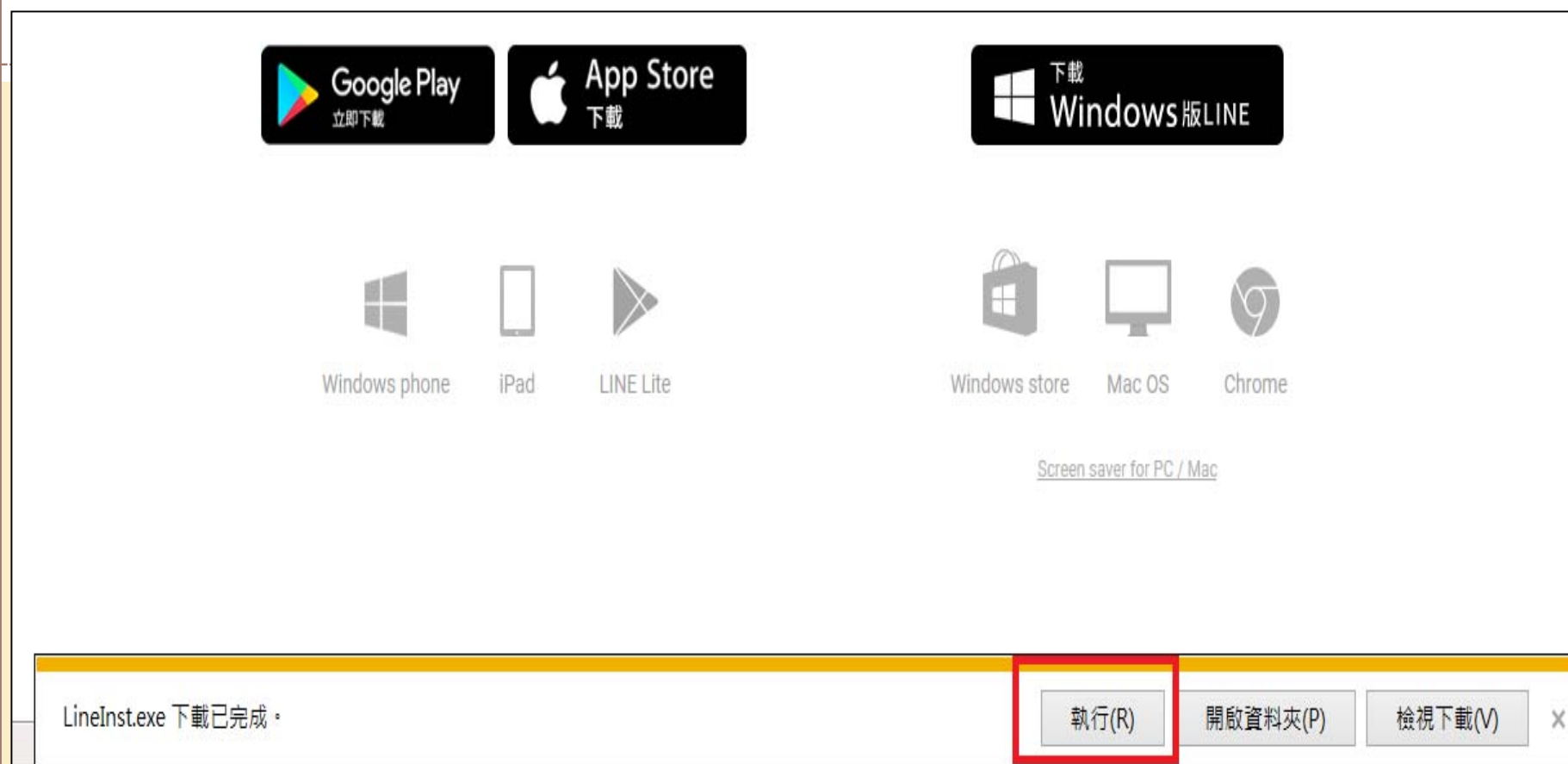
4. 點選「桌面」，接續點選「存檔」。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

5. 存檔完成後，接續點選「執行」。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

6. 選擇您所需要的語言後，接續點選「OK」。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

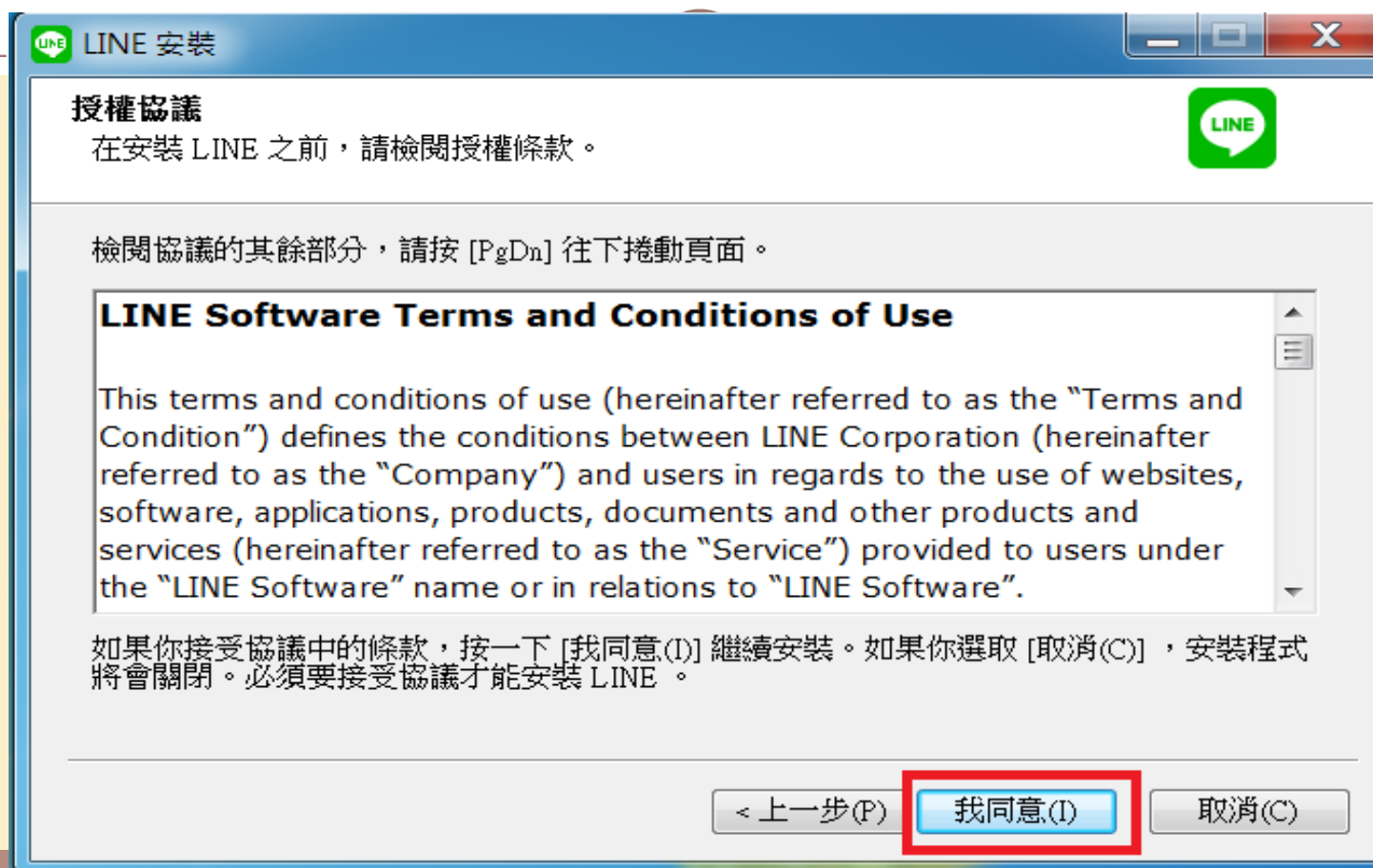
7. 點選「下一步」。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

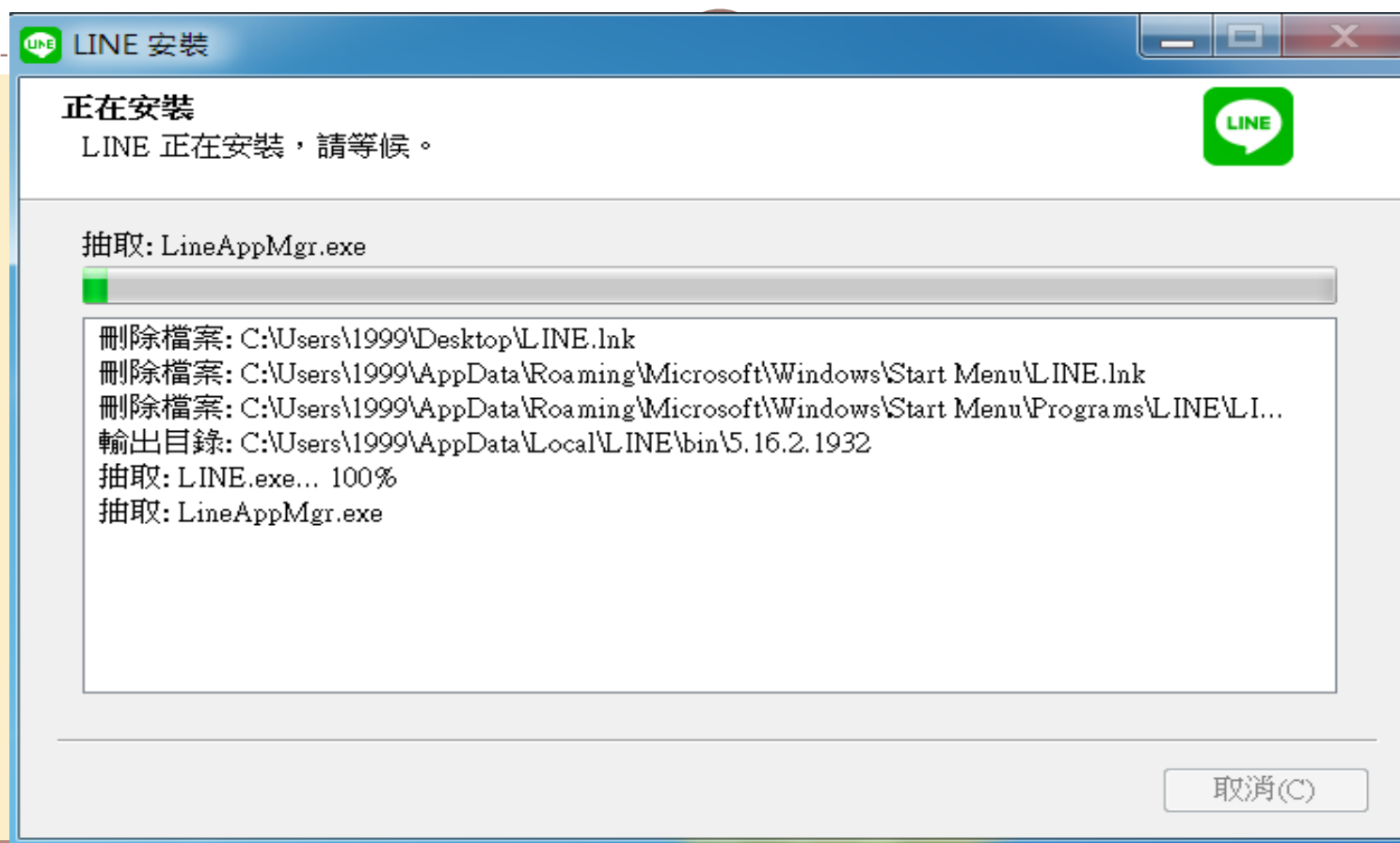
8. 點選「我同意」，開始安裝LINE。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

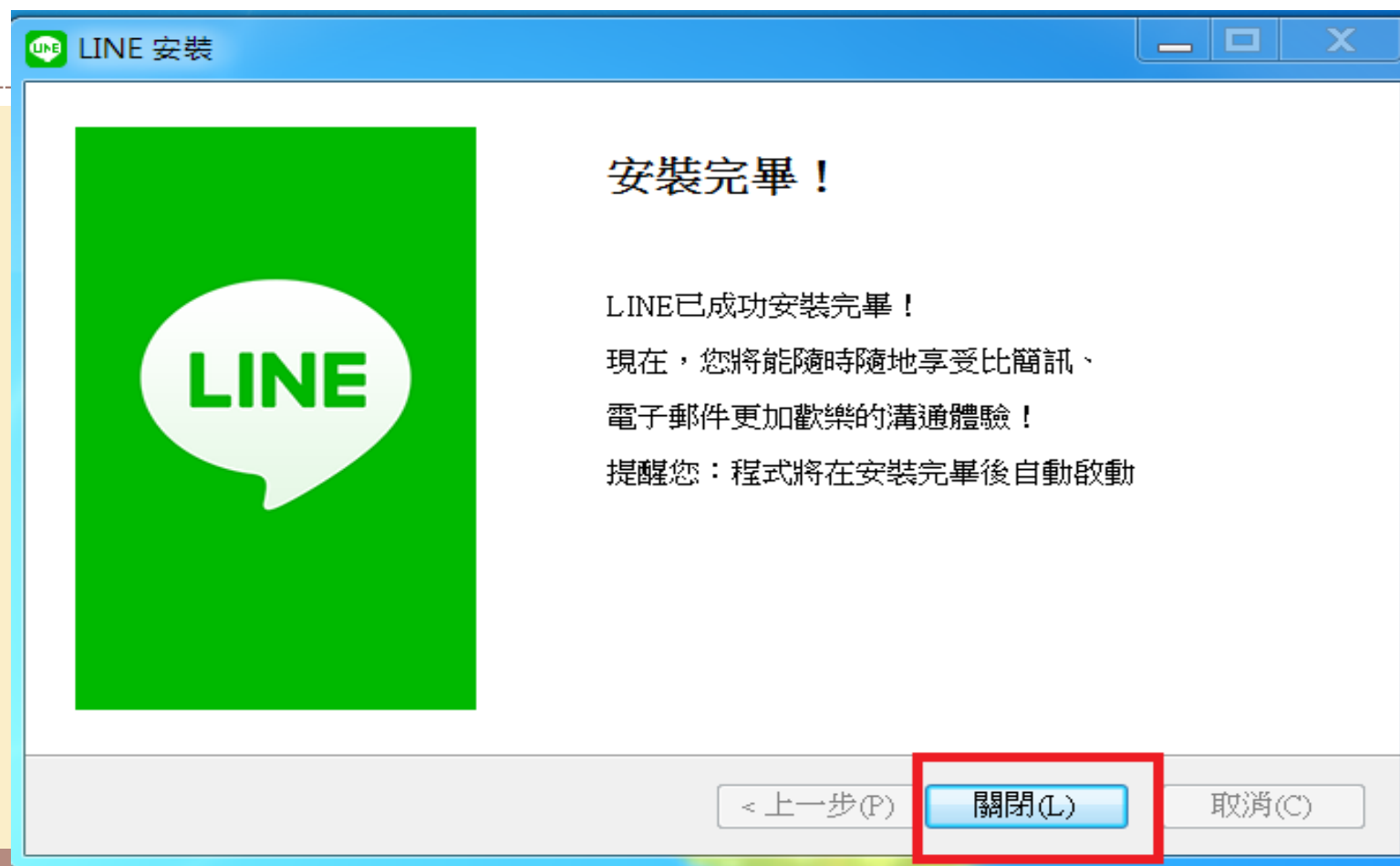
9. 等待LINE軟體安裝。



使用軟體- LINE軟體

下載方式

10. 安裝完畢後，請點選「關閉」。



使用軟體- LINE軟體

加入流程

1. 未有帳號者，請點選「註冊新帳號」。於註冊新帳號中，輸入電話號碼後，點選「下一步」。



使用軟體- LINE軟體 加入流程

2. 使用「電子郵件帳號」或「行動條碼」進行登入。



使用軟體- LINE軟體

加入流程

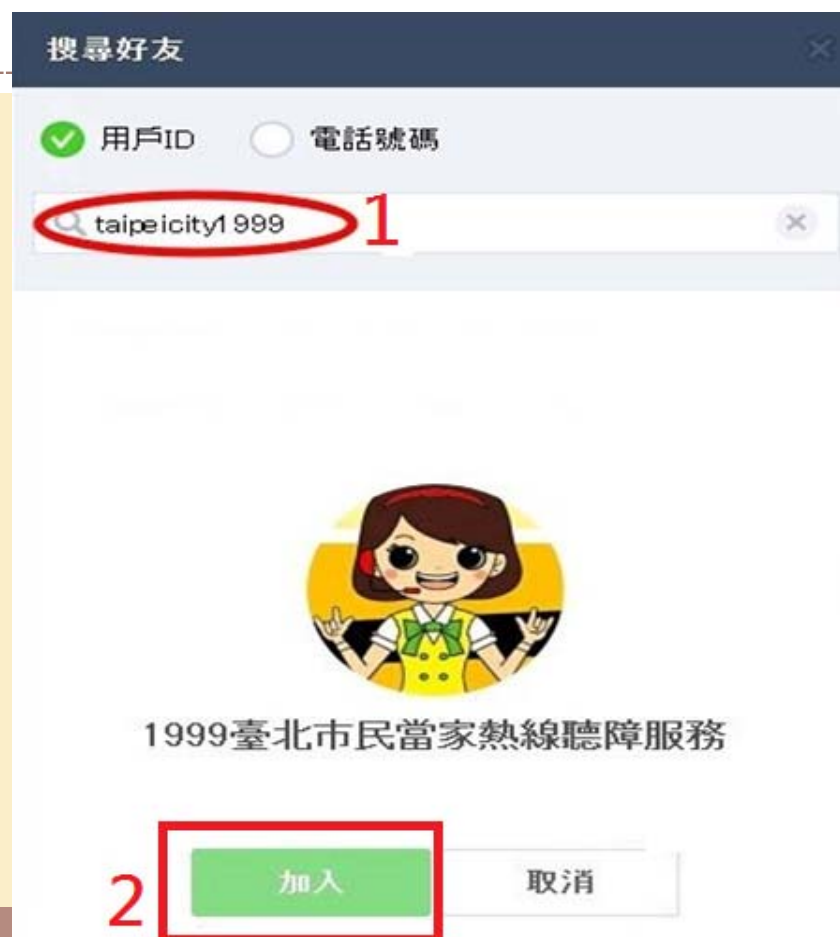
3. 於左側點選「加入好友」圖示，並點選「搜尋好友」，最後在用戶ID輸入「taipeicity1999」。



使用軟體- LINE軟體

加入流程

4. 搜尋後，點選「聊天」即可。



使用軟體- LINE軟體 加入流程

5. 搜尋「1999臺北市民當家熱線聽障服務」，並對好友點2下後，即會出現好友視窗，接續點選左下方「聊天」。

The screenshot illustrates the steps to find and chat with the 1999 Taipei Citizens' Home Hotline service on the LINE app. On the left, the search bar is highlighted with a red box and the number '1', containing the text '1999臺北市民'. Below it, the search results list '1999臺北市民當家熱線聽障服務' is highlighted with a red box and the number '2'. An orange arrow points from this result to the right, where the service's profile page is shown. The profile page includes a header with the service name and a large red circle around the '聊天' (Chat) button at the bottom left.

1999臺北市民當家熱線聽障服務

1999臺北市民當家熱線聽障服務

聊天

使用軟體- LINE軟體

加入流程

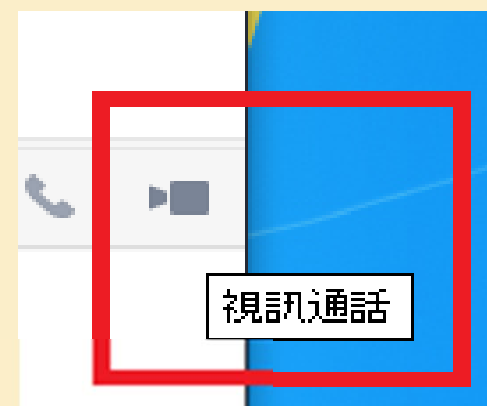
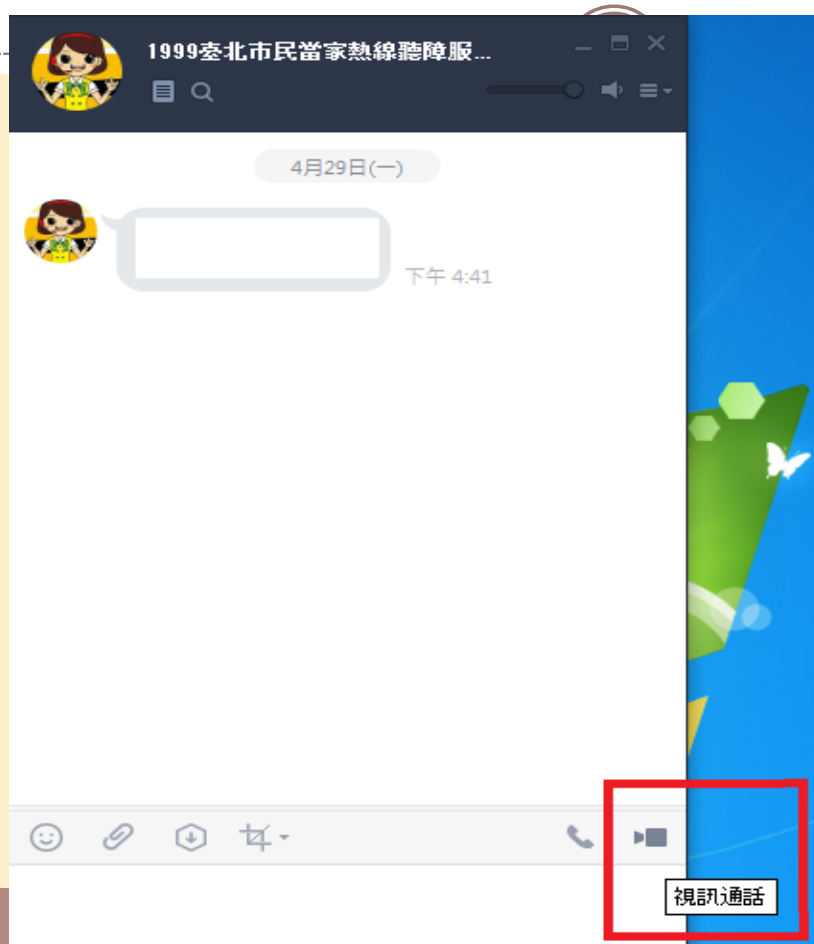
6. 初次加入1999手語服務，請點選「傳送檔案」，並提供您的身障證明文件。



使用軟體- LINE軟體

使用說明

1. 於聊天對話框中，點選「視訊通話」，待接通後手語服務人員將為您服務。



放大圖

使用軟體- LINE軟體

使用說明

2. LINE會開始進行連線，待接通後手語服務人員將開始為您提供服務。





公共服務點電腦設備使用說明

公共服務點電腦設備使用說明

各服務點均有設置「手語視訊系統服務區」看板指引站點位置。



公共服務點電腦設備使用說明

使用公共服務點時，請先詳閱站點所設置的使用注意事項。

1 Call 就 Go
1999 臺北市民當家熱線

**「1999 臺北市民當家熱線」
手語視訊服務使用說明**

STEP 1
開啟主畫面，選擇「手譯員1」或「手譯員2」其中一位點選「視訊通話」。

STEP 2
等候手譯人員接聽。

STEP 3
接聽成功，手譯員顯示於畫面前方，單位畫面則出現於右下方，透過簡單動作及講話以確認畫面及聲音的順暢度，下方功能鍵可選擇「全螢幕」或是「顯示即時訊息」以輸入文字。

STEP 4
通話完畢，點選結束通話圖示即可。

注意事項
一、如有使用上的問題，請尋求服務中心人員協助解決。
二、本服務係提供聽障朋友尋求1999市政相關服務使用，其他民眾如有1999使用需求，請直接撥打電話即可。

1999 臺北市民當家熱線 PChome & skype 中華民國政府協會

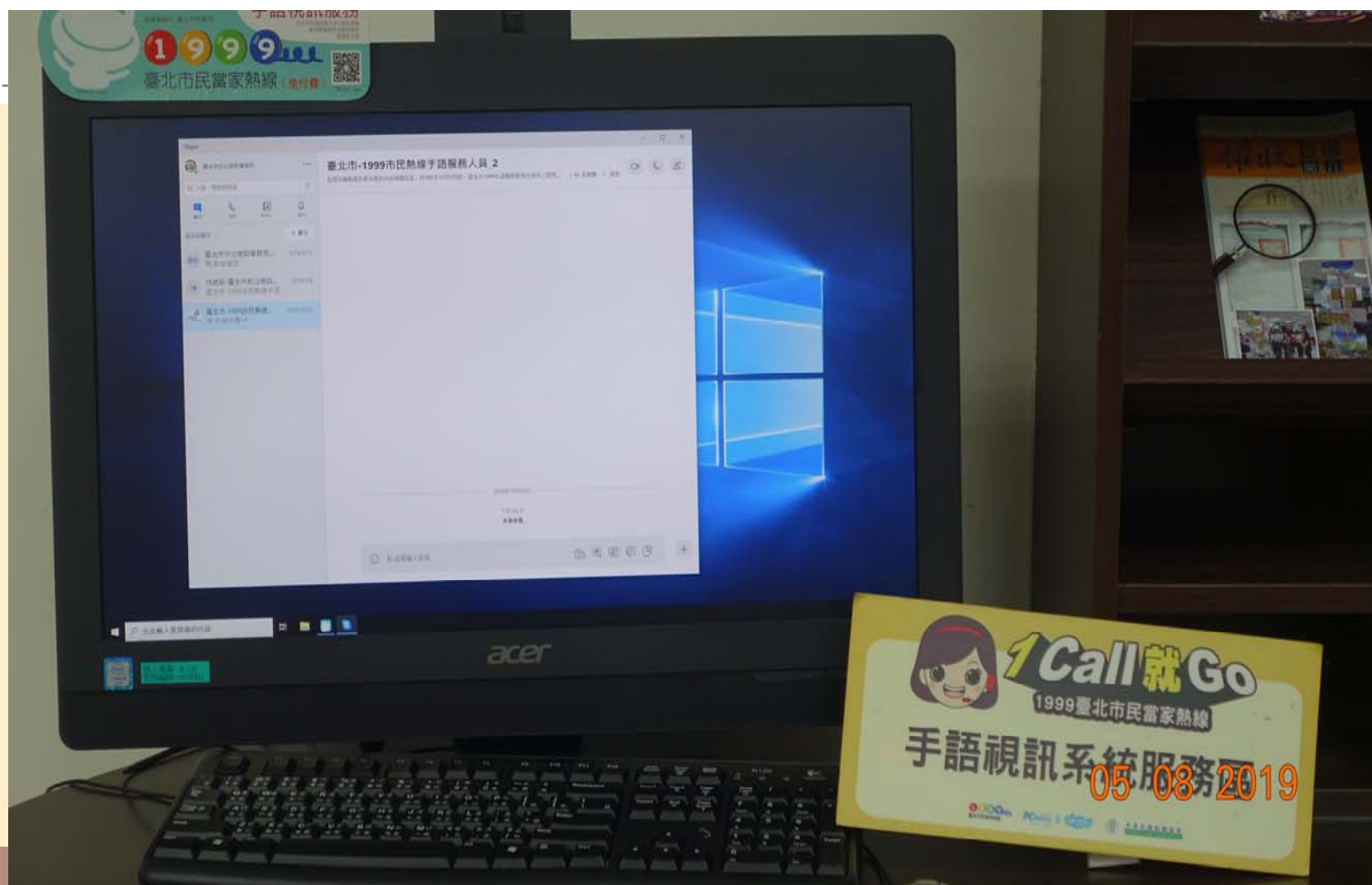
1999手語視訊系統使用注意事項

- 1 歡迎您使用手語視訊系統，本系統服務時間為週一至週五上午9點至下午5點，例假日不開放使用。
- 2 本系統每次使用時間為15分鐘，屆時如無人等候得繼續使用1次。
- 3 使用過程如發生問題，請洽現場管理人員處理。
- 4 對於本系統使用如有任何問題或建議，歡迎電洽1999（臺北市民當家熱線）或傳真至27201999或傳送簡訊至0975101999。



公共服務點電腦設備使用說明

1. 各公共服務點電腦設備內均已建置SKYPE & LINE軟體，於電腦桌面點選所需要之軟體，即可登入服務。

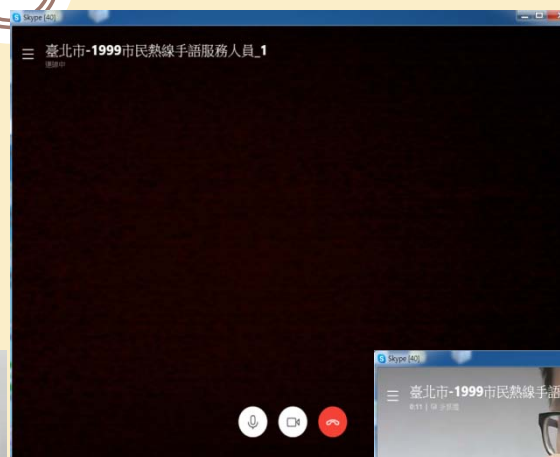


公共服務點電腦設備使用說明

2. 各據點皆可使用SKYPE & LINE聯繫1999手語服務人員，待接通後手語服務人員將開始為您提供服務。



使用LINE
軟體



使用SKYPE
軟體



1999手語服務時間(SKYPE、LINE)

文字服務：週一至週日全年24小時

視訊服務：週一至週日上午9:00~下午10:00



如有臺北市政相關問題
歡迎聽障朋友多加使用1999手語
視訊/文字服務