



Language and Communication Access (語言和殘障服務渠道計劃) 是為誰服務？

馬丁·華殊 (Martin J. Walsh) 市長在 2016 年簽署了名為《為市政服務建立語言和殘障服務渠道計劃》的市政法令。我們非常激動地在這個每月連載文章中與您分享該項目已經取得的進展。我們希望得到您的支持，我們一起將波士頓建設成一個更便於人們在這裏安居樂業和休閒娛樂的城市。

哪些人會從 Language and Communications Access (語言和殘障服務渠道計劃) 中受益呢？簡而言之就是，任何在與波士頓市政府溝通的過程中需要協助的居民。此處包括波士頓的住戶、業主、遊客、社區成員等。

具體而言，我們的計劃註重向兩個主要人群提供有效的協助：使用英語之外其他語言的人和殘障人士。以下是截至 2016 年波士頓市關於這兩類人群的概況。如果你想更詳細了解全市情況或各個社區的數據情況，請查看我們的[“語言和殘障人口統計數據報告”](#)。

語言

大約 37% 的波士頓居民在家中使用除英語之外的語言。有些人可流利地說多種語言，包括英語。大約 17% 的人表示自己在英語的聽說讀寫方面存在一些困難。對英語的理解，與任何技能一樣，存在各種不同的熟練程度。有些人可能處於語言學習的開始階段，另一些人可能已經比較流利但在特定情況下仍需要一些支持，例如法律或醫療場合。重要的是需要認識到這些情況和環境是因人而異的。

波士頓市政府會向講其他語言幫助的人提供口譯和筆譯的方面支持。

波士頓市最常要求提供服務的主要 10 種語言是：

1. 西班牙語
2. 海地克裏奧爾語
3. 中文普通話
4. 越南語
5. 中文粵語
6. 佛得角克裏奧爾語
7. 俄語
8. 阿拉伯語
9. 葡萄牙語
10. 法語

殘障

我們的目標是減少可能影響殘障人士聽說讀寫和/或理解能力的阻礙。我們所期待的提升交流便利包括使用輔助技術、調整信息的呈現方式以及提供幫助人們表達意見和理解他人的服務。

波士頓市有 84,000 多名殘障人士。其中大約 22% 的人是聾人或聽力障礙者，21% 的人是盲人或視力障礙者。重要的是，人們需要認識到殘障表現為不同的形式，或許是可見的，或者不可見

B

的。殘障或許對個人的活動能力、獨立生活或交流能力帶來或多或少的挑戰。此外，某個人的殘障對這個人的生活造成的影響可能與另一個具有相同殘障的人的體驗截然不同。

因此，波士頓市正在努力采用多項標準提高殘障人士在全市範圍內的服務利用。具體而言，我們將會：

- 1) 宣傳 American Sign Language（美國手語）和 Communications Access Real-Time Translation（實時語音轉文本服務計劃/簡稱CART）服務
- 2) 用八年級閱讀水平撰寫文件，避免使用難懂的專業術語
- 3) 使用簡單明了的設計，即較少的文字和更多的圖像和圖標
- 4) 為所有媒體提供視頻字幕、圖像說明、音頻腳本、替代格式和 PDF 輔助閱讀文件的選擇

下一步呢？

我們明白人們的經歷不能總是簡單地歸納為一個標籤或類別。人們遇到語言或交流障礙的方式可能多種多樣。因此，我們正在全市範圍內開展反饋收集工作，以便更好地了解語言、殘障、年齡和其他詳細類別的交匯點。請在此處了解[有關語言、殘障和幼兒看護調查問卷](#)（有中文翻譯）的更多詳情。

我們更好的提供服務的最佳方式是聽取曾經獲得這些服務的人的反饋。我們很想知道我們做得怎樣、我們可以如何改進、此類服務便利如何改變了您與波士頓市政府之間的互動。您可以[寫信給我們](#)或[提交匿名反饋](#)。

您的反饋意見將有助於改變我們今天所做的工作，並指導今後數年的發展方向。

Language and Communication Access Program（語言和殘障服務渠道計劃）致力於讓波士頓市更強大，這樣就可以讓全體市民都能以更有意義的方式獲取市政府的所有服務、項目和活動。如需了解更多詳情，請訪問我們的網站[Language and Communications Access](#)（語言和殘障服務渠道計劃）。

Español | Kreyòl ayisyen | 繁體中文 | 简体中文 | Tiếng Việt | kriolu | العربية | Português | Русский | Français