

服務原則

- 1 以人為本，專業協助。
- 2 以誠懇詢問代替過度猜測，尊重個人隱私。
- 3 提高多元性別敏感度，不落入性別刻板印象，或預設他人性傾向及性別認同。
- 4 所提供之服務與措施能考量不分男女之設計，或突破二元性別以外之選擇。

可以這樣做

- 尊重對方的性別認同或想使用的稱謂 ✓
當無法明確判斷對方性別時，可詢問「請問您怎麼稱呼？」
- 發揮同理心，耐心地說明法令規定的理由 ✓
可以向對方表明是為了防止證件遭冒用，並非針對性別；避免以「規定就是規定」的方式回應。
- 營造多元性別友善的服務環境 ✓
可在服務單位擺放友善多元性別的資源（例如認識跨性別摺頁、性別團體簡介等），或佩戴六色彩虹／跨性別符號等物品。
如無相關規範，可於給民眾填寫的資料表單「性別」欄位，提供男女以外的「其他」選項。

避免這樣做

- 避免猜測對方的性別
「那個人是男的還是女的？」
- 避免預設對方的性傾向
「既然你喜歡的是女生，為什麼不當個男人就好，卻要把自己變成女人？」
- 避免不恰當地詢問對方有沒有做過變性／整形手術或使用賀爾蒙
「你下面切掉了嗎？」
- 避免質疑對方不夠像女生／男生
「他如果化個妝會更像『真的』女人。」
- 避免眼神打量、私下耳語或性別刻板化言論
「明明是男的，為什麼要穿女裝？頭髮留那麼長？」
- 避免過度熱心提供建議
「你怎麼不趕快去動手術？這樣就可以來換證了。」

跨性別友善服務指引

#觀察 #聆聽 #接納 #理解
#平常心



臺北市性別平等辦公室



Facebook



Official Website



臺北市政府民政局



LGBT資訊專區

提供市民與同志相關市政業務資訊

111年5月印製 廣告

大臺北跨性別友善資源

(依筆劃順序排列)



台灣TG蝶園

皓日專線：0958-630478

Line線上諮詢，請搜尋ID: 0958630478

taiwantrans.org@gmail.com

服務時間：每週三19:00-22:00

簡介：台灣第一個公開的跨性別團體，提供跨性別相關資訊。



台灣同志諮詢熱線協會

02-2392-1970 / hotline@hotline.org.tw

服務時間：每週一四五六日，19:00-22:00

簡介：投入各項倡議行動與社會服務，消除社會對同志的歧視與不平等對待。固定舉辦給跨性別者及其親友的聚會與支持性團體和講座。



台灣伴侶權益推動聯盟

02-2932-1292 / contact@tapcpr.org

服務時間：每週二至週五13:00-17:30

簡介：關注性別人權議題與相關法制教育，並提供LGBT免費法律諮詢，期望不同性別、性傾向、性別認同、性別氣質的個人都能獲得平權與合理的法律保障。「性別承認與性別變更」是聯盟關注的議題之一，透過長期政策監督、司法途徑或演講等方式提高社會跨性別者的友善程度。



台灣性別不明關懷協會

02-7705-9609 / info@istscare.org

服務時間：每週一至六11:00-20:00

服務時間外提供緊急諮詢

簡介：關注跨性別與陰陽人的生存環境及相關權益問題。提供跨性別與陰陽人的多元就業輔導、急難救助與關懷訪視等服務。



同志父母愛心協會

0989-356539 / parentsoftgbt@gmail.com

簡介：成立於2011年，幫助同志的父母親人了解同志族群及同志文化，更能接納並接近自己的同志孩子；協助同志以更有效及適合方式向父母出櫃並得到支持。近日針對跨性別父母將成立特別諮詢服務。



勵馨基金會 多重歧視性別暴力防治中心

02-8911-8595 / master@goh.org.tw

Line線上諮詢，請搜尋ID: 0963131995

服務時間：09:00-18:00

簡介：勵馨在2019年成立「多重歧視性別暴力防治中心」，旨在服務曾遭受性別暴力的多元性別者，提供多元性別者在遭遇性別暴力時的陪伴與支持。

其他參考資源及連結



認識跨性別（網站）

<https://transgender.taipei/>



跨越你我：性別友善戶政手冊

<https://reurl.cc/e6mVdQ>



LGBTI+友善醫療手冊

<https://reurl.cc/12odnY>



臺北市政府統計資訊蒐集性別欄位新增「其他」參考QA（簡報）

<https://reurl.cc/44VOKV>



職場多元性別平等：由認識LGBTI開始

<https://reurl.cc/oeewWV>



多元性別權益

保障「認識跨性別者及其處境」篇
<https://reurl.cc/Y9KKKD>

【公權力執法篇】

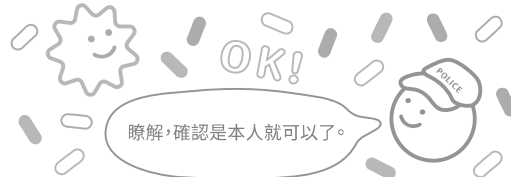
讓自己多一點準備

情境 1 警察臨檢時 請民眾出示證件



身為國家公權力的執法人員，你可以……

- 避免將跨性別者視為潛在的犯罪者或嫌疑人。
- 執行臨檢或身分查驗時，如果遇到跨性別者或者穿著打扮與證件性別不一致的民眾，請發揮同理心並展現專業，避免使用性別歧視意味的用語來質疑對方，建議就證件與本人是否一致的部分做詢問。
- 有搜身必要時，如果遇到可能是跨性別者，應依跨性別者認同的性別安排搜身，以尊重跨性別者人格尊嚴。
- 如有跨性別民眾報案遭到騷擾，應先瞭解事發經過，理解跨性別者處境，避免質疑口吻或輕忽應對。



【學校及教育篇】

讓自己多一點準備

情境 2 學校教師及行政人員 在課堂活動請學生分組時



身為學校教師或行政人員，你可以……

- 設計課程或活動內容時，盡量避免以性別做為分組方式；如有跨性別學生，建議可採彈性分組。
- 如果有學生私下或公開向你表達他的跨性別身分，請以同理心瞭解學生的處境，並尊重他的性別認同，同時適時引導其他學生尊重他人的性別認同。
- 如果學生希望在學校內可以使用其他別名（非學籍姓名），可建議學生於臺北市各級學校校務行政系統中「我喜歡老師如何稱呼我」的欄位填寫別名。
- 如果跨性別學生希望依自己的性別認同選擇廁所，應尊重之，也可提供學生不同選擇，像是使用性別友善廁所（不分性別廁所）、與他人的溝通協調方法、以及遇到不友善對待可尋求師長協助等。
- 辦理校園推廣宣導加強對於跨性別及性別友善認識，安排講座課程以增進彼此理解與尊重。
- 當發現有同學嘲弄或霸凌相關情事，應主動介入處理並依校園霸凌防制準則或性別平等教育法通報；掌握機會教育傳遞充足且正確的性平態度，破除刻板印象並釐清誤解。

【醫療篇】

讓自己多一點準備

情境 3 醫護人員請病人 出示健保卡時



身為醫療專業人員或行政人員，你可以……

- 尊重病人的性別認同，以其自我性別認同來與之互動及稱呼；並避免要求出示性別相關診斷證明。
- 避免將跨性別者病理化；世界衛生組織(WHO)公布的第11版國際疾病分類標準(ICD-11)，已將「性別認同障礙症」診斷更名為「性別不一致」，並從精神疾病章節移至性健康相關章節。
- 提供證件稱謂貼紙(附圖)，讓有需要的人可以貼在健保卡或其他證件上，避免更多性別錯稱情形。
- 如果病人已在接受賀爾蒙治療，可以諮詢有相關經驗的其他專業工作者或醫師，避免任意要求病人停止賀爾蒙治療。

請叫我小美。
現在有持續使用賀爾蒙藥物



【社福篇】

讓自己多一點準備

情境 4 社工進行訪視時

情境說明：社工接獲親密關係暴力通報，看見相對人、被害人性別皆為男性，因此社工認定此為男同志親密關係暴力案件，前往訪視。



身為社工專業人員，你可以……

- 提升性別敏感度，檢視服務輸送中的順性別或異性戀預設；可直接詢問對方該如何稱呼；萬一發生性別錯稱時，先誠懇道歉並詢問服務對象怎麼稱呼。
- 尊重服務對象的性別認同，以其自我性別認同來與之互動及稱呼。
- 與服務對象共同擬定處遇計畫時，應先徵求其同意後，再將其性別認同與期待對待方式等資訊，與服務網絡內其他夥伴溝通。
- 如服務過程須與服務對象的重要他人（雙親或家人等）互動，建議與服務對象討論後，可協助其重要他人認識跨性別的基本概念、看見生活中常面臨的困境、及提供心理支持網絡。如必要，可適時轉介至其他友善資源。