

勞動部勞動力發展署桃竹苗分署
桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心
未足額企業單位進用聽覺障礙者模式/指引

壹、認識聽覺障礙

一、聽力損失的原因

- (一) 中耳炎
- (二) 長期處於高噪音環境中
- (三) 遺傳因素
- (四) 疾病或先天缺陷
- (五) 聽覺器官自然老化
- (六) 意外或外力傷害
- (七) 藥物傷害

二、聽力損失的分類：

聽力損失的因素很多，包括疾病、傳染、藥物治療引發的，及暴露在噪音中、老化和遺傳等因素。一般而言，聽力損失的發生，主要來自於病變；當外耳、中耳、內耳聽神經及腦聽覺中樞的任何部位有病變時，均會造成聽力障礙。

而聽力障礙可依病變位置不同區分為：

(一) 傳導性聽力障礙：

原因發生在外耳、中耳，常見的有耳垢栓塞、鼓膜穿孔、中耳積水、聽小骨斷裂等狀況。傳導性聽力障礙通常的聽力損失會在輕度到中度。而且常可藉由藥物治療或手術來改善。

(二) 感音神經性聽障：

原因發生在內耳或聽神經，造成神經性聽力損失包括濾過性病毒的傳染、耳毒性藥物的治療、老化和暴露在噪音環境中。感音性聽障的病變以在內耳較多，多有響音重振現象，也就是低音聽不清楚，大聲則不能忍受。許多此類型的聽障者高頻部份的聽力會比低頻部份的差，因此低頻的母音比較能聽得到而高頻的子音卻往往聽不清楚，臨床上常抱怨聽得到對方的聲音卻不能了解對方講話的內容。

(三) 中樞性聽障：

原因發生在中樞聽覺神經系統，可因老化、腦傷、或其他的神經疾病造成。這類的聽障常會導致聽覺記憶及理解能力的減退。

(四) 混合性聽障：

同時存在有兩種以上聽障類型的聽障。

*參考資料：林口長庚耳鼻喉部網頁

貳、新制身心障礙手冊：(新制編碼 b230、b260、b310-b340)

一、第二類：眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。

二、第三類：涉及聲音與言語構造及其功能。

★聽覺由於各種原因導致聽覺機能永久性缺損。

等級	障礙程度	備註
重度	優耳聽力損失在九十分貝以上者。	
中度	優耳聽力損失在七十至八十九分貝者。	
輕度	優耳聽力損失在五十五至六十九分貝者。	

★由於器質性或機能性異常導致語言理解、語言表達、說話清晰度、說話流暢性或發聲產生困難。

等級	障礙程度	備註
重度	1. 聲音機能或語言機能喪失，完全無法與人溝通者。 2. 喉部經手術全部摘除，發聲機能全廢者。	
中度	語言理解、語言表達、說話清晰度、說話流暢性或發聲有嚴重困難，導致與人溝通有顯著困難者。	
輕度	語言理解、語言表達、說話清晰度、說話流暢性或發聲有明顯困難，且妨礙交談者。	

★助聽器：

助聽器是聽力損失者使用的輔助工具，來補足聽力損失所造成的損傷，能將收到聲音放大，讓聽力損失者可以聽到聲音。是一種微小型的聲音擴大機器，每位使用者的聽覺狀況及對聲音的需求都不相同，新型數位助聽器有多樣化功能，可以針對每位使用者聽力需求加以調整選配。

★人工電子耳：

人工電子耳是一種電子裝置，必須經由手術將電極植入內耳耳蝸來取代耳蝸的功能，將聲波轉換成電流後，直接刺激聽神經細胞，而達到聽力補償的作用。因此，對內耳絨毛細胞殘存不多的重度和極重度聽力損失患者，提供了助聽器之外的另一種選擇。但並非每一位重度或極重度患者都適合植入人工電子耳，必須經過醫療團隊嚴謹的評估才能確知。

*參考資料：衛生福利部國民健康署

參、任用前：

一、徵才：欲僱用聽障者可透過以下單位媒合聽障人才

單位	職稱	電話
桃園就業中心	站長	03-3333005#201
中壢就業中心	業務督導	03-4681106#112
新竹就業中心	身障就服員	03-5343011#5301
竹北就業中心	身障就服員	03-5542564#3112
苗栗縣政府勞工及青年發展處	身障就服員	037-358395#6310
桃園市政府勞動局(北區)	職業重建服務	03-3322101 分機 6814-6815 03-3333814/03- 3333870
桃園市政府勞動局(南區)	職業重建服務	03-4020122 03-4020136
新竹市政府勞工處	職業重建服務	03-5324900*107-10
新竹縣政府勞工處	職業重建服務	03-5518101*3041
苗栗縣政府勞工及青年發展處	職業重建服務	037-559968 037-559967
社團法人桃園市聲暉協進會	支持性就業/就 服員	03-2841734
社團法人新竹市聾人協會	支持性就業/就 服員	03-5260181 0989-676840

二、面試前準備：可透過以下單位申請職務再設計服務

★桃竹苗區勞政手語翻譯及聽打服務申請窗口：

地區	承辦單位	連絡電話	傳真號碼	電子信箱	手語 翻譯	聽打 服務	備註
苗栗	苗栗縣聲 暉協進會	037-275336	037-277180	mlhear.aid103 @msa.hinet.ne t	●	●	緊急專 線/簡訊 聯絡： 0911898 832
竹市	勞工處	03- 5324900*40	03-5318204	02237@ems.hcc g.gov.tw	●	●	
竹縣	勞工處	03- 5518101*3045	03-5542564	1000427 @hchg.gov.tw	●	●	緊急專 線 0918- 175721
桃園	桃園市聾 啞福利協 進會	03-3314198	03-3314206	Yu1000715@gma il.com	●		手機： 0938320 722

三、面試時：瞭解聽障特性及溝通方式

狀態	注意事項
1. 部分聽覺損傷 2. 完全聽力損傷	1. 瞭解聽障者需求（如溝通時拿下口罩，讓嘴型及語音清楚可辨）。 2. 與聽障者溝通時，請面對面，稍微放慢語速，一般語調並表達清楚。 3. 播放影片時，需要確認是否有字幕，以利聽障者接收訊息。 4. 手語翻譯員應讓聽障者清楚看見。 5. 事先給予手語翻譯員及同步聽打員會議資料，及確認使用手語翻譯服務之人數。 6. 需要較安靜環境，避免影響聽障者接收訊息。 7. 透過視覺、聽覺輔具接收訊息

四、任用後：教育訓練、會議、在職訓練等課程

(一) 可透過手語翻譯服務或同步聽打服務，將會議現場資訊即時進行轉譯。同步聽打服務是指將現場敘述內容同步記錄下來並投影到螢幕上，對於非使用手語的聽覺障礙者、認識字但不熟悉會議使用語言的參與者來說，都能助其掌握與理解會議訊息。

(二) 場地座位安排與軟硬體設施設備的注意事項：

座位安排	軟硬體設施設備
將必要陪伴者、導盲犬、導聾犬、輔助犬或輔助器材等安排在身心障礙者身旁。	會議上有討論需求時，應確保每位身心障礙參與者皆能表達意見（無線麥克風、紙筆、手語翻譯員、或透過線上文字發言）。
有手語翻譯或同步聽打服務需求的聽覺障礙者，安排在能看清楚手語翻譯員、同步聽打員的位置。 同時，應將主講者、簡報、手語翻譯員、同步聽打字幕均安排在同一視線方向，以利聽覺障礙者觀看。	能提供參與者可觀看會議資料及同步聽打服務的螢幕；或為有同步聽打需求者另提供螢幕。

*參考資料：身心障礙者融合式會議及活動參考指引

五、適合工作特性：安排無須大量與外界溝通的工作，重複性高與需專注的工作很適合他們。如：產線作業員、倉儲理貨員、清潔員等。

六、就業後：聽語障礙適用輔具

程度	困難	項目	適用輔具
仍具聽力	在職場中遇到溝通及人際互動方面的問題。	提供就業輔具	數位助聽器、藍芽配備
			無線配備傳輸系統
			多頻道調頻發射器及接收器
		改善職場工作環境	調整工作位置以避免過多雜音、隔絕其他房間內的聲音、利用視覺來加強傳遞訊息。 (如：公告資料等)
改善職場工作設備	電話擴音器		
	顯示器、電腦或打字來輔助使用電話、通訊軟體、APP等語音轉文字等		
全聾啞	全聾啞	提供就業輔具	手寫塗鴉板、觸碰手寫板、電子手寫板
			振動器
			無線呼叫發射器、燈號
			數位溝通筆、溝通板、語音轉文字翻譯軟體 智慧手錶
		改善工作條件	增加視覺線索替代聲音資訊，如筆談
人力協助	手語翻譯員、聽打服務		