

1 調査概要

【目的】

加齢とともにみられる物忘れや認知機能の低下に関して補聴器販売者の知識向上を図り、高齢者の補聴器の効果的な使用に資することを目的とする。

【調査日】

2020年10月1日～2020年10月31日

【調査対象】

認定補聴器専門店在籍の認定補聴器技能者^{*}及びそのお客様

【配布数】

販売店用アンケート 876件

お客様用アンケート 2628件

【回收数(率)】

販売店用アンケート 265件 (30.3%)

お客様用アンケート 414件 (15.8%)

※認定補聴器専門店・認定補聴器技能者ともに公益財団法人テクノエイド協会認定

2 アンケート結果(技能者)

1. 認定補聴器技能者対象アンケート用紙(見本)

[illegible]

基礎知識

アンケート調査報告

現地調査報告

まとめ

基礎知識

アンケート調査報告

現地調査報告

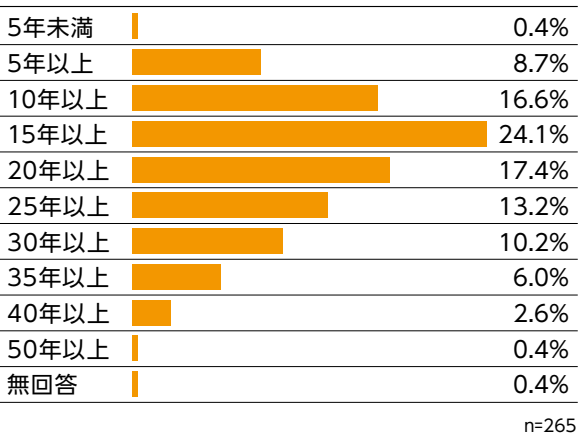
まとめ

2. 回答者(認定補聴器技能者)の基本情報

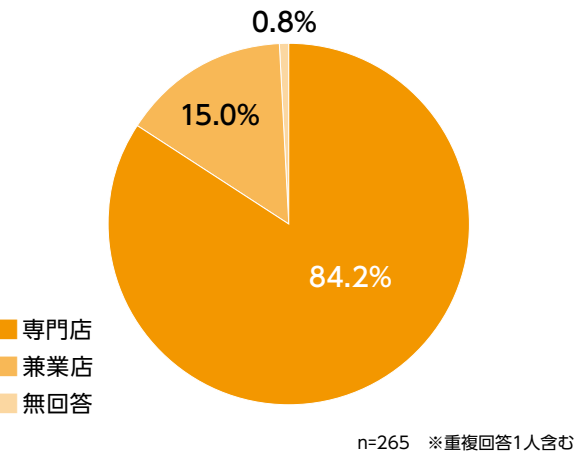
① 勤務先店舗の都道府県(265人)

北海道	18	群馬県	6	山梨県	3	兵庫県	9	愛媛県	2
青森県	2	埼玉県	7	長野県	10	奈良県	1	福岡県	8
岩手県	5	千葉県	7	岐阜県	4	和歌山県	3	長崎県	5
宮城県	6	東京都	22	静岡県	4	島根県	3	熊本県	3
秋田県	4	神奈川県	16	愛知県	11	岡山県	6	大分県	1
山形県	4	新潟県	16	三重県	7	広島県	6	宮崎県	3
福島県	5	富山県	5	滋賀県	2	山口県	1	鹿児島県	3
茨城県	3	石川県	2	京都府	8	徳島県	2	無回答	0
栃木県	3	福井県	4	大阪府	21	香川県	4		

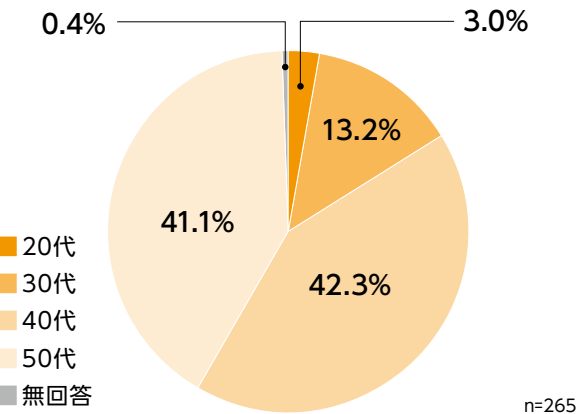
② 補聴器販売歴(年)



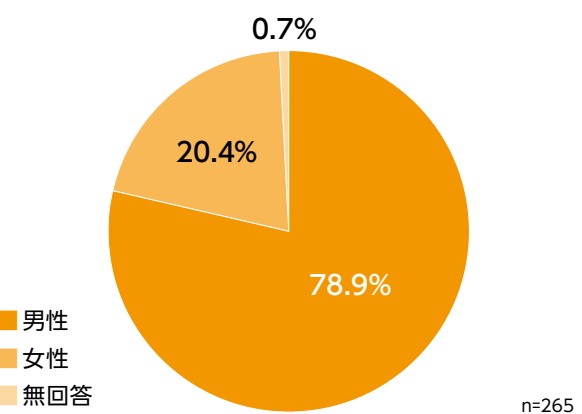
③ 販売店の形態



④ 年齢

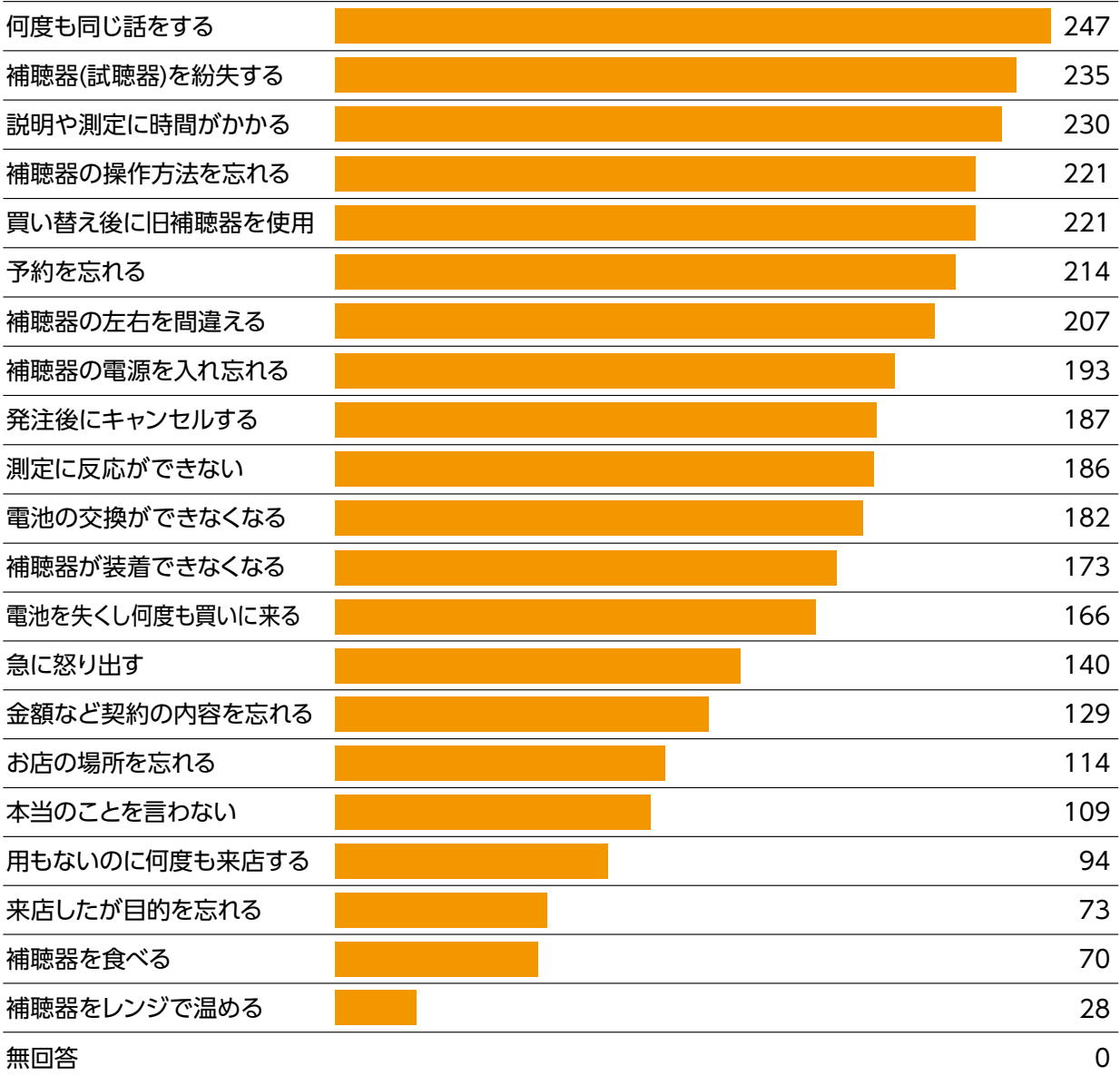


⑤ 性別



3. 高齢のお客様への補聴器販売について

Q1. 高齢のお客様への対応で経験したことがあるもの(すべて)にチェックしてください。



自由記述には、「盗まれた」「お店に預けた」と言う、電池を直接耳に入れる、
(調整の来店で)補聴器を持ってくるのを忘れる、家を忘れて帰れない等の回答があった。

n=265

基礎知識

アンケート調査報告

現地調査報告

まとめ

Q2. ご予約を忘れないように行っていることがあれば教えてください。

ご予約票等のメモを渡す	242
電話やメール・ハガキ等で事前にお知らせする	93
無回答	6

n=265

ご予約票については、名刺の裏、診察券のようなカード、カレンダーに貼れるシール、オリジナルの手帳など、各店において様々な工夫を凝らしていることがわかった。また選択肢以外では「家族にも伝える」との回答が多くみられた。

Q3. ご相談やご説明時に工夫していることがあれば教えてください。

ゆっくり話す	259
ご家族にも伝える	243
繰り返し何度も説明する	225
時間をかけて話を聞く	218
本人の主張がわからない場合はご家族に伺う	200
無回答	0

n=265

自由記述には、オリジナルの取説(簡単に要点をまとめて文字を大きくしたり、イラストを入れたりしたもの)を作成してお渡ししているとの回答が多くみられた。

Q4. 聴力測定や語音測定の時に工夫していることがあれば教えてください。

表情や仕草等の反応も見る	242
難しい場合は簡略化する	216
ゆっくり時間をかけて行う	193
緊張しない雰囲気を作る	167
ご家族の客観的評価を伺う	139
ご家族にも手伝ってもらう	64
無回答	0

n=265

自由記述では「ボタンを押せない時は挙手してもらう」との回答が多かったほか、「休憩を入れる」「時間を短くする」など疲れないための配慮が多くみられた。

Q5. 補聴器販売時、契約時に工夫していることがあれば教えてください。

ご家族に同席していただく	216
契約書を発行している	135
すぐにメーカーに発注しない	68
キャンセル期間を独自に設けている	62
納得いくまで返品を受け付けている	53
無回答	3

n=265

自由記述では「カタログの当該箇所印をつけ金額を記入して渡す」「承諾のサインをいただく」というような具体的な取り組みのほか、「試聴期間をゆっくり」など販売までの期間を長めにとるという回答が多くみられた。

Q6. 補聴器継続使用のためにアフターケアで工夫していることがあれば教えてください。

定期的に来店を促す	251
定期点検を行っている	228
DMを送る	224
電池の購入時に様子を見る	201
電話をする	132
ご自宅に伺う	114
無回答	0

n=265

自由記述では、定期的に来店を促す手段として、「電池を一定期間無料にして、無くなったら来てもらう」などの工夫を行っているところも見られた。また車での送迎を行っているところもあった。

Q7. 補聴器(または試聴器)を失くしてしまったときはどのような対応をしていますか。

すぐに見つかる場合があるのでもう一度探してもらう	264
ご家族にも探してもらう	200
取り急ぎ代替器を貸す	140
割引をして再購入してもらう	127
一緒に探す	31
無回答	0

n=265

自由記述では「7〜8割は見つかる」という記述もあり、よくある場所を教えて探してもらうという回答が多くみられた。すぐに販売をせず、代替器を出してじっくり探してもらったり、どうしても見つからない場合には、「貸出器を紛失した場合には〇万円…」など社内規定を定めて運用しているとの回答がみられた。

基礎知識

アンケート調査報告

現地調査報告

まとめ

Q8. ご家族等の同伴者がいない場合はどうされていますか？ 気を付けていることなどがあれば教えてください。(自由記述)

全回答207件のうち、代表的な事例を以下に記します。

① 家族に連絡する。または家族の承諾があるか確認する。……… 72件

- ・ご家族様に**内緒での購入でトラブル**になることもあるので、お電話にて状況をお伝えし、確認をお取りする。
- ・1度「急ぎで欲しい」といらして毎日「まだできないか」と来る方がいて「できました」と電話したところ、ご家族には内緒で作りたかったらしく、その後は「作った覚えがない」と**キャンセルになってしまった**。なので、問診の際に「このことは、ご家族も知ってるか」や来店時に「ご家族に電話で説明したい」などと、ご家族と共に補聴器を使ってもらうよう説明・工夫している。
- ・不安がある方は家族様へ連絡をする。**遠方にいても連絡だけは必ずする**。
- ・ご家族の方や、本人様以外の方が、**店舗に来ている事を知っているかどうか**ご本人様にご確認をとる様にしています。
- ・貸出や注文時には、必ずご家族様の同意の有無について確認を行う。
- ・同伴者がいない理由、**同伴を求めたことを記録**する。ご家族の連絡先を確認する。
- ・**金額の提示など、話の行き違いが無いように**、後日同伴されませんでしたご家族にご連絡をしております。(書面でもわかるようにしております)

② メモなどに書いて渡す……… 64件

- ・契約書などはないが、**引換券**などで対応。わかりにくいことはメモなどを渡す。
- ・操作や大切な事は、**イラストや写真入りの資料**を利用する。特に問題がある場合は、別紙に抜粋して手書きで大きく表記する。
- ・**取り扱い説明書を簡略化**したものを作成、拡大してお渡しする。
- ・認知症が疑われる言動が少しでもある場合、**当日の行った内容をまとめてご本人にお渡し**している(後日ご家族にも説明できるように)。
- ・**顧客カードに対応した内容を細かく記入**する。大切なことはメモにかいて御本人様にわたす。
- ・記録カードを細かく記入し、**いつどうしたか聞かれても証拠としてすぐにお見せ**できるようにしている。
- ・言った言わなかったのトラブルを避けるため、相談内容は記録に残し、メモなどをお渡しして残るようにする。(後で問合わせがあることも)
- ・同伴できない場合には重要なポイントなどは書面に残す。又は、重要な場合には、ご本人の**ご署名をご記入**頂いています。

③ 家族等と同伴での再来店を促す……… 45件

- ・**購入時には同伴者がいた方が**いい旨説明する。同伴者はいないか確認する。どの程度理解されているかご様子を伺いながら接客をする。
- ・補聴器の購入等、金銭に関することはおひとりで来店の時には極力避けて、**同伴者がいる時に金額等のお話をする**ようにしています。
- ・**会話がかみ合わない、購入をととても急ぐ**といった印象があった時はご家族といっしょに改めて来店していただくよう、お願いしている。
- ・初めて来店された場合、耳鼻科紹介や御家族様の同伴がない場合は、まず、お話をお伺いし、ご説明のみを行い、**耳鼻科受診と次回ご来店時には御家族様とご一緒に**来店下さる様をお願いしています。
- ・**最近では同伴者なしでの来店が減っています**。ひとりで来られる方はしっかりしている場合が多いです。受け答えが不安定な場合は家族の来店を促しています。
- ・**認知機能低下が疑われる**場合は、ご家族のご同伴を促します。
- ・**紛失でのトラブルを避ける**ため、新品補聴器の貸し出しを極力行わないようにしており、疑わしい方は、家族同伴で再来店を促したり、後から電話等で連絡をしている。

④ すぐに販売しない。何度も説明・確認する。試聴などにゆっくり時間をかける…… 20件

- ・**即決しない**で、試聴、貸出し期間を取り、納得頂いてから販売する様にしています。
- ・いつでも電話して頂く。ゆっくり話をする。**あせらせない**。
- ・購入される前には、**貸し出し期間を長く**設けて、データログを取得しながら本当に使用でき、有効性があるかを確認します。
- ・**時間をかけて**話を伺う。
- ・何度も確認をし、**少し時間をおいてメーカーに発注**します。お客様には納品までの期間を普通より少し長めにお伝えし、様子をみます。
- ・部品・電池以外は**注文は受けるがすぐに発注しない**。
- ・独居の場合は非常に難しいが、すぐには購入してもらわずに試聴期間中は何度も(可能な範囲で)来店頂き、**本当に必要なのか、購入意思があるのか、問題はないのか**確認する。
- ・ゆっくりと話をする、説明する。言葉だけではなく、表や図を使って説明する。納品時の装用説明等は独自に作成した説明書などで分かりやすく順を追ってマーカー等でチェックしながら説明する。

⑤ 医療機関等と連携し、相談・報告する……… 10件

- ・**耳鼻科と情報共有**をお願いしている。
- ・耳鼻科受診を勧め、**病院からの紹介の形**をとります。
- ・**司法書士等の後見人**がいる場合は、定期的に相談と報告をしている。
- ・施設に入居中であれば**施設の方へお伝え**する。
- ・同居人やご家族がいない場合は、**主治医に事前相談**を行い、指示を仰ぐ。
- ・独居者の場合は**ソーシャルワーカーに連絡**して相談。
- ・可能であれば**ケアマネさんやヘルパーさんに同行**いただいている。
- ・**ケアマネジャー、地域包括支援事業所の職員など**にお願いして同席してもらっています。

⑥ その他

- ・状況に応じ自治体の認知症相談センターに問い合わせる。
- ・トラブル防止の為お話だけ伺う。自宅訪問を希望されても、(ご家族がいない時に)家の中には入らない。
- ・訪問して(ご家族の)様子を伺う。ご家族にも状況を説明する。
- ・こちらの質問に対し返事がしっかり答えられているか確認する。
- ・帰りは何に乗って帰るのか?など、**帰り道の確認**。
- ・気になる方には**落下防止チェーン**を取り付けています。
- ・補聴器の使い方、電池の入れ方等、わかりやすく説明をする。店内で実際につけ方を練習して頂く。
- ・ご家族がいない場合は来店客でも**クリーニングオフ**の書面を発行する。
- ・普段の生活にお変わりないか、お話や表情に気を付けている。
- ・階段の上り下り、駐車場まで**ご一緒**する。タクシー手配。

Q9. その他、お客様に物忘れや認知機能低下が疑われる行動があるときの対応やサービスで、 ご本人やご家族に喜ばれた事例がありましたら教えてください。

全回答141件のうち、代表的な事例を以下に記します。

① 紛失防止に関すること

- ・置忘れや紛失を防止する為に、**紛失防止ストラップ**を勧めて喜ばれた。出来るだけ、紛失しづらい大きめの補聴器を勧めている。
- ・紛失防止に**100均のメガネヒモ**を提案している。店頭サンプルを置き見てもらっている。
貸出時も簡単ではあるが装着説明書、慣れのトレーニング説明書を渡す。
- ・紛失防止のチェーンやクリップをサービスする。オーダーメイド耳あな型も、**取り出しワイヤーをループ形状**にして作成し、紛失防止チェーンを取り付ける。
- ・装用時の落下防止対策を実施している。**注意する事柄をはり紙に記入**して目につく所(例・洗面所・お風呂等)へ貼って頂く様アドバイスしている。補聴器使用後の保管場所を決めていただいている。
- ・補聴器を外す際は、必ず**ケースを用意してから外す**よう伝えていて、ご本人が「ない!」とさわいだ時も、ちゃんとケースに入っていたと喜ばれた。
- ・ご本人様お一人で来店。「紛失した」とのことで注文されたがご家族様にお電話したところ、いつものところにしまってた。
電話での連絡を大変喜ばれました。

② 継続使用のためのサポート

- 何回ご説明してもご理解頂けなかった方に、**わかりやすくイラストをかいて説明**したり、お電話にて定期的にご様子を伺ったところ、ゆっくりですがご理解頂けるようになり、その時お渡ししたお手紙やイラストはずっと大事に保管していると喜んでくださいました。
- 装用の説明で、うまく伝わらない時や、時間が経ってわからなくなってしまう方に次回のご予約票の裏に手描きの**イラストで装用方法を1枚にまとめて**書きました。ご自宅に戻り、わからなくなった時はそれを見て装用しているとご家族様に喜んで頂けました。説明しながら描いた事が、既存の説明書より簡素化していて良かったのではないかと思います。
- 右、左を装用時、間違える方へ**右赤、左青テープをはる**。分かりやすく、まちがえなくなった、とのこと。電池をよくなくす乾燥機上に特製テープ(磁石)を貼る。来店後「**今、帰宅されました」と、家族に伝える**。家へ迷わず帰宅されるかどうか、確認しやすくなった、とのこと。
- イヤモールドの入口(音口)がどうしても理解できず(見えず)お耳に入れられない方→**音口の内側に色をぬりました**。
- ゆっくり時間をかけると逆に集中力がもたず疲れてしまうことがあるので簡潔に説明する。忘れそうなことはメモ書きを、取説書に付箋を付けたりしている。あとは**ご家族やヘルパー、施設の方等にも説明**をして協力してもらうように声掛けしている。
- 遠方にいる家族と電話やメールでやりとり**しながら補聴器を購入していただいた。家族の方も安心してもらえて感謝された。
- 電池購入時、袋に日付、枚数、金額を記入して渡す**。充電器やポケット型の場合、電源ON・OFFを目でみて分かるように赤、青シールをはる。充電器は左右の置く位置にシールを貼る。

③ 物忘れ・認知症への対応

- 店では本人が落ち着かない場合、**自宅、又は施設まで訪問**している。
- 補聴器を着け聞こえるようになると**会話も弾み表情も豊か**になったことで、施設の職員の方やご家族に大変喜ばれました。それまでは表情も沈み会話もほとんどできない様子で、物忘れもあったがだいぶ少なくなったそうです。
- 認知症の疑いがあるとのことでしたが、聴力測定と補聴器装用した結果しっかりと受け答えできるようになり、**聴こえにくいことで認知症と似た状態になっていた**ことが分かり、ご家族様に大変喜ばれた事例がありました。
- 今から帰宅する事を電話でご家族の方へ伝える。又、本日のご相談内容など簡単に説明をする。**ご購入いただいた商品(電池等)を鞆や手提げ袋にしまった事などを伝える**。特に電池や消耗品などは「お店に忘れていないか」の問合せの電話がご家族の方から入るケースがある。
- いわゆる「物忘れ」との区別が難しいところですが、明らかにご様子の変わられたお客様がいらっしゃいました。毎回来店の度に長時間同じ話をされていきましたが、否定や同じ話である旨を伝えず時間の許す限り聞きました。ご家族様よりお店に行った後は機嫌が良いとの事で喜ばれたことがあります。**話をさえぎらず、可能な限り話を聞く**事を心がけています。
- 同じ話を何度も繰り返していても本人が納得するまで聞いてあげると、本人も家族も安心して相談してくれました。つい家族に向かって話を進めがちになりますが、**必要としているのは家族よりご本人様なので目を見てしっかりと対応**することをいつも心がけています。
- 適切な対応を行ったことで本人が店に対して良い印象を持っており、認知症が進行しても再来店を嫌がらず装用は継続できている。**聞こえてコミュニケーションが成立**するだけでも家族に喜んでいただける。
- 紛失の恐れがある方などは落下防止チェーン付にてお渡ししたりしています。簡易的な取扱説明書(図があるもの)をお渡ししています。**ご家族様向けのサポート用紙**もお渡ししています。
- 購入頂いた**電池や、メンテナンス部品を店舗で預かり管理**している。購入、修理等、料金がかかる相談時はご家族へ電話等で確認する。
- 電池の購入日、袋に日付とP数記入。日頃使用する物をまとめて入れておけるBOXを渡して補聴器専用として使って頂く。**ケースに名前を貼る。(デイスサービスなど集団での環境への持ち込みで紛失防止)**
- ご本人への対応をしっかりと行いつつも、**対応内容や状況を手紙にしご家族様へお渡し**したところ、ご家族様も一人で来店させる事に不安があったのかとても喜ばれました。
- ご家族が心配をされ、事前に来店されるという事を店舗に連絡を下さいました。**相談内容や、何時ごろ来て、いつ帰られたという情報をご家族に連絡**をしたところ、ご家族から対応に対してのお礼の言葉がありました。
- 認知症のお客様が補聴器の着脱が出来ず、**出勤前に2週間毎日訪問**し、着脱の仕方をお教えしました。認知症は進行しておられますが、今でも補聴器はきちんとお使いいただいていて、ご家族にも喜んで頂いています。
- 本人のみで来店した際にご家族へ確認の連絡をしたら喜ばれた。様子が変な時は**家へ連絡をして家族に迎えに来て**もらうようにした。
- お風呂場に補聴器を付けて入ってしまう方に対して、**お風呂場に大きな貼紙を入口に掲げる**提案をした。家のカギに補聴器を入れるポーチを取り付け、外したらすぐに入れてもらうように提案した。
- 購入して1年にも満たないのにおひとりでご来店して予備が欲しいとの希望。その場では色々とお話をただけでお帰り頂いたが、**あとでご家族に連絡をして予備の必要はないことが分かり**、連絡を差し上げたことを喜ばれた。
- 耳鼻咽喉科**ドクターとご相談**し、認知症の方でも扱いやすい**ポケット型の補聴器**を販売させて頂いた際に、ご家族様からお喜び頂けたことがございます。
- お客様の様子が心配な時**ご自宅までお送りしてご家族に当店の様子をお伝え**し、その後病院を受診されて喜ばれた。

- 最近、**電池の購入が続き不自然な行動が多いと感じ、ご家族へ連絡**(夜)した結果「連絡ありがとうございます」と返事あり、買い物でも最近よくあると言われました。その後、なるべくご家族と一緒に来店してもらうようお願いしました。
- ご本人お一人で歩いている所を見てご家族に連絡**を取ると、ちょうど探しているところでお喜びいただけました。
- ご家族が来店するのを申しわけないと思う**時がある。(認知機能低下で反応がどこに行ってもおかしいので)「うちはそういったお客様も多く、特別なことではないので遠慮なく来てください」と伝える。

4. 認知症・物忘れについて

Q10. 認知症や物忘れに関することについてお聞かせください。

① 認知症のお客様への対応

対応したことがある	85.0%		225
たぶん対応したことがある	12.0%		32
対応したことがない	1.5%		4
わからない	0.4%		1
たぶん対応したことがない	0.0%		0
無回答	1.1%		3
n=265			

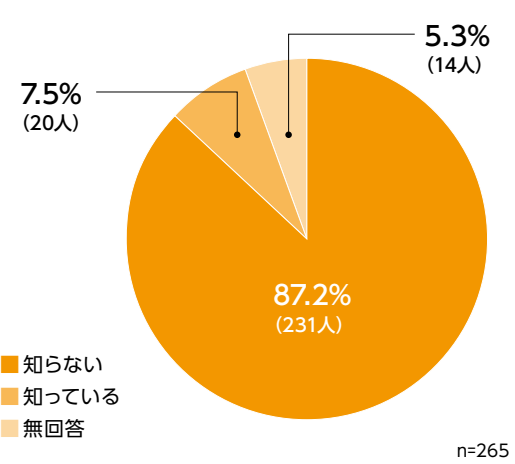
② 認知症に関する知識

親族に認知症のある方がいて知識を得た	40.3%		112
関心はあるがあまり知らない	36.0%		100
学校などで勉強した	16.2%		45
あまり関心がない	0.7%		2
無回答	6.8%		19
n=265 ※重複回答13人含む			

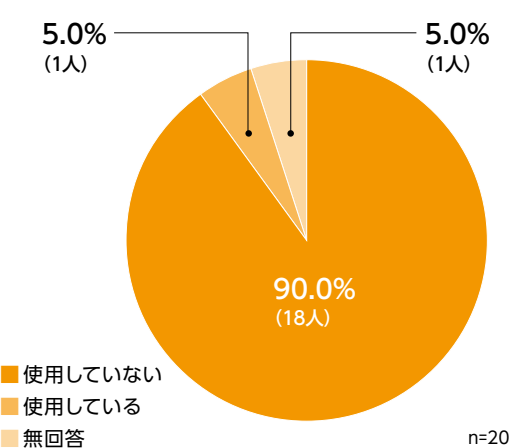
③ 認知症サポーター

制度を知らない	60.8%		161
制度は知っている	30.9%		82
講座を受講した	5.3%		14
これから受講する	1.9%		5
無回答	1.1%		3
n=265			

④ 意思決定支援ガイドラインについて



⑤ 「知っている」と答えた方…ガイドラインを



Q11. 物忘れに関することで困っていることや認知症について知りたいことがあればお聞かせください。

① 物忘れに関することで困っていること

- 近年、うつ病・認知症は増加していますが、それに伴い無理な要求を行う患者が増加している(例えば、**元の耳に戻せ、一方的な値引き**)。このままでは店舗内に防犯カメラが必要となるかも。
- 困っていますがどうしようもない、ということ自体に困っている。**せん妄があったり叫んだり**するのは、店舗で対応する他の顧客にご迷惑がかかる(個室が無い、古い店なので壁がうすい)。
- 仕方がない理由での商品キャンセルは許容できるが、**勘違いや家族よりのクレームによるキャンセルは困る**こともある。
- 紛失して困っているので、貸出対応するがその貸出器も紛失してしまうのではないかと心配。補聴器が劣化、故障しているので、**修理、新調をすすめるが、不具合のまま使用し続けて不満を言われる**。
- 貸し出し時に、借りてないと言われた場合**。
- 家族がいない方で、あきらかに認知症ではないかという方に**耳鼻科などから試験テスト貸出依頼があった場合に貸出しせざるを得ないが、その後が不安**(紛失や、連絡がとれない等)。
- 本人がどこまで意思決定する力があるかわからず**、補聴器等の注文をうけてしまっても良いのかわからない。
- 接客していて認知症と分からないことがある(後からご家族から**認知症なので勝手なことしないで**と怒られることがある)。
- 補聴器を盗まれた、隠されたと警察署や区役所に訴えられたことがあり困りました。
- 認知症の重症度で、どこまで本人の決断を尊重すべきか分からない。
- 新規相談でお客様に**認知の症状が有るか無いか判断が難しい**。おひとりでの来店など情報が乏しい。
- 電池がいつ切れたのか分からない、**音がでないので来てみてほしい(自宅訪問)**と行ってみたら電池が入っていなかったり、残量がなかったりだけの時は困ります。
- 紙に書いて渡してもそれを紛失する。**親族の連絡先が入手できない**。
- 被害妄想で補聴器を持ってかれたお金を盗まれたという話は良く聞かされた**。
- 暴れた時に**、どう対応してよいか困る。
- 認知症の方に補聴器は有効なのかどうか?ご家族が強く、本人への補聴器装用を希望する。**本人は補聴器フィッティングしても反応なく評価しづらい**。いつからきこえにくい?等、問診しても、時間的な質問に全く答えることができない。補聴器を紛失したり、語音明瞭度の低下で補聴器の効果が限定的なもの、全てお店のせいにしてくるお客様への対応。
- (認知症の方だと)装用して生活している中で**補聴器がどのように役に立っており、どの場面ですぐ上手くいっていないのかを把握するのが難しい**。
- 80代のお客様で現役でお仕事をされているのですが、納品後複数回にわたり対応しているにもかかわらず、未だに**電池の交換や装着が出来ず覚えていただけないケース**があり、困っています。
- 今までしっかりした装用者で、奥様と一緒にいらしていて、ある日から突然来店日時がめちゃくちゃ、会話もめちゃくちゃになり困った。おそらく**2人とも急に認知症になったよう**。お子様もいない夫婦でしたので、家族がいない場合どうすればいいのか、どこに支援をお願いすればいいのか分からない。部外者がお願いできるのか?
- 認知症と思われるお客様から使い方や装着の方法を何度も聞かれ何度も呼ばれるがその対応に困ることがある。更にご**家族が本人の言っていることを信じて、こちらの言っていることに耳を貸さない時**はどうして良いか分からない。
- 認知症のレベルによって補聴器装用に可否判断は難しい。認知機能と聴こえの関係が浸透している中で、ご家族はどうしても装用してほしいと訴えるが、**こちらで装用が困難と判断したときの説明は苦慮する**。
- 何回もご説明した事でも、「初めて聞いた。」と言われる**。
- 認知症による補聴器の操作や紛失の懸念のため、(聞こえに)お困りになっているのに装用していただけないこと。施設にお暮しの方が、**紛失すると施設側の責任となるためか補聴器を装用してくれないことがあること**。

② 認知症について知りたいこと

- 高齢者の方の何%が認知症になるのか?またはなっているのか。**物忘れと、認知症の決定的な違いは、なんなのか**。
- 認知症の方に言ってはならないワード**があれば知りたい。
- 認知症全般に関して、効率の良い確認の方法。**ご本人のプライドを傷つけない説明方法**などを知りたい。特に話し方や言い回しなどお願いします。
- 難聴は認知症の危険因子と言われています。アメリカでの研究で難聴の程度と認知症発症確率に相関性があると発表されていると認識していますが、日本で同様の研究や知見はあるのでしょうか。また**補聴器装用で認知症発症の防止や進行を遅らせているという医学的な知見はありますか?**

- 認知症で感情の起伏の激しい方への対応。
- 補聴器は認知症に有効か?**と質問されることが多いです。どのような返答が好ましいのかを知りたいです。
- 介護士の知人からのアドバイスにより、本人が店を嫌がらないよう心掛けているが、**オンライン講習でより適切な対応や認知症患者心理を知りたい**。
- ご家族が装用者の認知機能低下を認めない**。病院から認知症検査を勧められても、本人、家族が拒否しているようです。このような場合の対応の仕方について知りたい。
- 認知症の様な症状がある方で**ご家族が気づいていない様子的場合**どう対応したら良いのか知りたい。
- 当事者のご**家族の対応**の仕方。
- 個人情報の取扱い**、見た目では見分けられない、問い合わせも難しいので接客としては非常に難しいです。正しい対応とか知識として知っておかないといけないと思います。
- (認知症)予防について知りたい。
- 補聴器装着による認知症に対しての効果的な側面があるかどうか。**本人から主観的評価を正確に伺うことができず、測定も確実にを行うことができない**としっかりとした適合評価ができない時がある。認知症の方で補聴器の評価がわかりづらい方でも装用していた方が良いかどうか。
- 補聴器による認知症の予防効果・データ等**。
- 認知機能と感覚器のつながりや反応について**。
- 簡単に(認知症の)チェックが出来る方法があれば教えて欲しいです**。
- すぐにあきらめてしまう場合があるが(認知症の方に) **どう励まして意欲を出してもらったらいいのか**教えて欲しい。
- (認知症の) **進行度について不明なことが多すぎるのでそこが知りたいです**。
- 聞きにくさがある事で返応がおぼつかないことが認知症と思われる方もいます。多かれ少なかれ、もの忘れやうまく伝わらないことは出て来ると思っています。認知症であっても、装用に問題が無い方もいます。**何をもって認知症なのか**ということが知りたく存じます。
- 認知症の症状や、その症状に応じた対処の方法**。
- 認知症の方を音場にて闊値やスピーチを行った場合に出現する**特徴的な測定結果等があれば知りたい**。
- どうサポートすれば良いか、知識をもっと得たいです**。初めての相談では、認知症と疑いもしなかった方が、2回目、3回目の来店であれ?と思うこともあります。軽いものから重いものまでそれぞれと思いますが見抜き方と、対応などアドバイスをもらいたいと思っています。
- 補聴器や難聴と認知症の関連についてわかりやすくまとめてある資料が欲しい**。認知症の方特有の思考パターンなど。
- 意思決定支援ガイドラインについて詳しく知りたい**。
- 認知症サポーターという講座がある事を知らなかったので受けてみたい**と思いました。難聴がどれほど認知症に影響があるのか知りたいです。

③ その他、要望等

- 認知症等が疑われる場合は、必ずご家族様の同伴をお願いする旨を記載して頂けると助かります。(医師の紹介状や、その他に販売店協会が発行されているポスター、機関紙等に…)。
- 意思決定支援ガイドラインについて、よく知らなかったが、近いことは実施していた。販売店協会として独自のガイドライン、そしてそのマニュアル等があると助かる。
- これからの時代は紛失制度の充実が必要になると思います。
- (認知症の)専門の方の講習を受けてみたい。
- 私たちの仕事は、対象者の大半が高齢者です。もう少しストレートにタイムリーに色々な制度や意思決定支援ガイドラインについて提供して欲しいです。認知症患者はどこにでも居ます。
- はっきり認知症と分かった人に対する対応マニュアルが有ると幸いと存じます。
- 認知症の判断基準のガイドラインがあれば助かります。
- 耳鼻科医と神経内科医の連携が重要。その場合の補聴器供給ガイドラインを作成して頂けると販売店からも認知機能の具合について理解を求める必要もなくなる。(お客様やご家族に対して)
- 店頭で対応出来ない場合の相談窓口をおしえてほしい。

1. 顧客(65歳以上の高齢者)対象アンケート用紙(見本)

D: 補聴器購入時のことについて

1	今の販売店を選んだ理由	☐	医師の紹介	☐	友人・知人の紹介	☐	家族の勧め	☐
		☐	広告を見て	☐	家に近いから	☐	その他	☐
2	購入時の同伴	☐	あり（配偶者・子・孫・友人・その他）	☐	なし			☐
3	相談・要望	☐	主に自分で伝えた	☐	主に同伴者が伝えた	☐	その他	☐
4	聴力測定など きこんの検査	☐	問題なく出来た	☐	だいたい出来た	☐	どちらでもない	☐
		☐	あまり出来ない	☐	全く出来なかった	☐		

E: 補聴器販売店の対応について

1	装用指導・説明	☐	大変わかりやすい	☐	わかりやすい	☐	どちらでもない	☐
		☐	わかりにくい	☐	全くわからない	☐		
2	話し方	☐	聞き取りやすい	☐	聞き取りにくい	☐	どちらでもない	☐
3	高齢者や認知症に 対する理解	☐	大変理解がある	☐	理解している	☐	どちらでもない	☐
		☐	理解していない	☐	全く理解がない	☐		

Q4.販売店でこれは良かったという対応やサービスがありましたらお聞かせください。

Q5.もっとこうしてほしいなど、販売店へのご要望やメッセージがございましたらお聞かせください。

アンケートにご協力ありがとうございました。

<お問合せ>
 一般社団法人日本補聴器販売店協会
 住所：東京都千代田区内神田2-11-1島田ビル6F
 E-mail：[secre@hida.org] TEL.03-3258-5964
 (受付時間 月曜日～金曜日 祝祭日を除く 10時～16時)

7	補聴器の着脱	☐	問題なく出来る	☐	だいたい出来る	☐	どちらでもない
		☐	あまり出来ない	☐	全く出来ない		
8	聞こえの満足度	☐	大変満足	☐	満足	☐	わからない
		☐	不満	☐	大変不満		

Q: 補聴器使用時の工夫やアイデアについて

Q1. 補聴器を新しくするために工夫していることがありますか。 (該当するものすべてにチェック)

☐	落下防止の補聴器アクセサリをつける	☐	外したらすぐにケースに入れる
☐	置き場所を決めている	☐	外す時間を決めている
☐	その他、工夫していることがありましたら教えてください。		

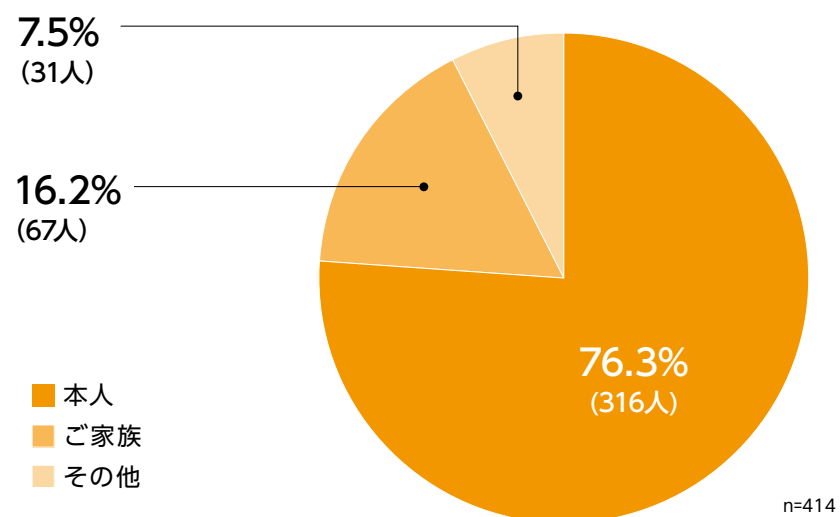
Q2. 電池交換を忘れずに工夫していることはありますか。

☐	新しくはがした電池シールをカレンダーに貼っている	☐	手帳やカレンダーに記入している
☐	電池のパッケージに目印をちを書き込んでいる		
☐	その他、工夫していることがありましたら教えてください。		

Q3. その他、補聴器の使い方などで工夫していることはありますか。

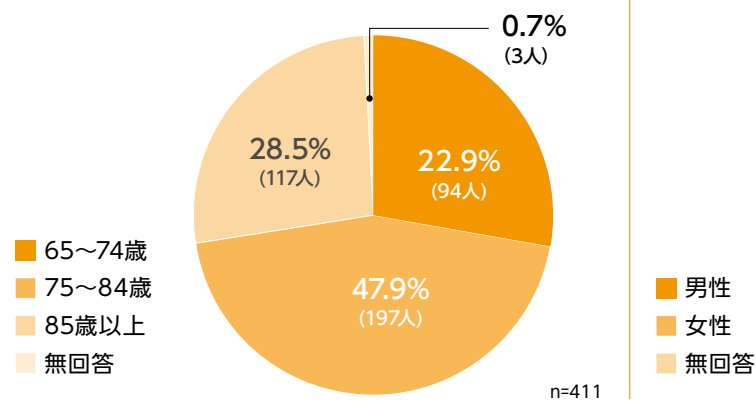
→次頁につづく

※重複回答3人含む

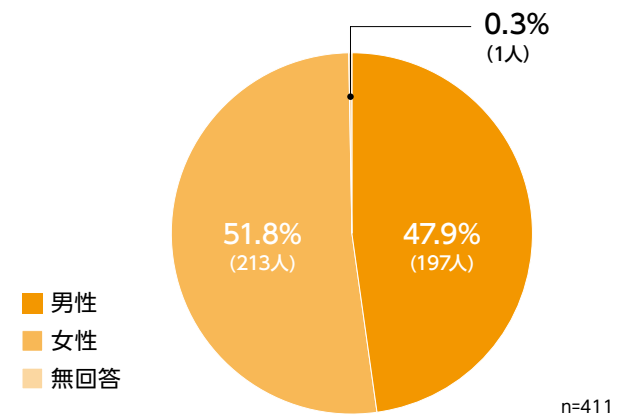


2. 補聴器使用者の基本情報

① 年齢



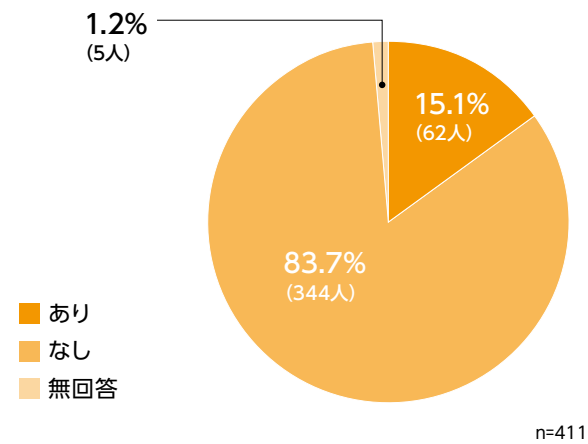
② 性別



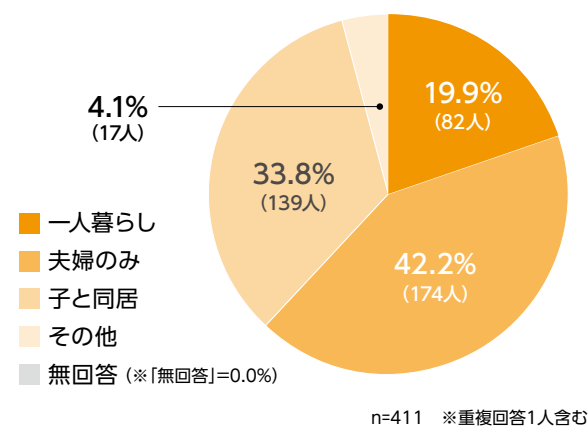
③お住まいの都道府県(411人)

北海道	25	群馬県	11	山梨県	3	奈良県	4	福岡県	11
青森県	5	埼玉県	9	長野県	19	和歌山県	2	長崎県	5
岩手県	16	千葉県	4	岐阜県	9	島根県	1	熊本県	1
宮城県	8	東京都	22	静岡県	8	鳥取県	1	大分県	2
秋田県	6	神奈川県	18	愛知県	5	岡山県	4	宮崎県	3
山形県	11	新潟県	13	三重県	8	広島県	11	鹿児島県	2
福島県	6	富山県	8	京都府	2	徳島県	3	無回答	97
茨城県	7	石川県	6	大阪府	12	香川県	6		
栃木県	3	福井県	5	兵庫県	8	愛媛県	1		

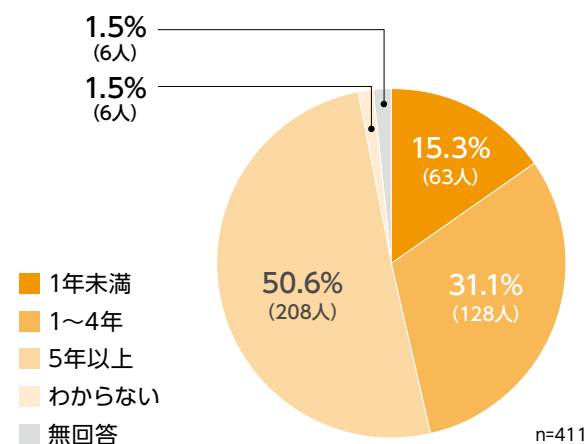
④ 職業



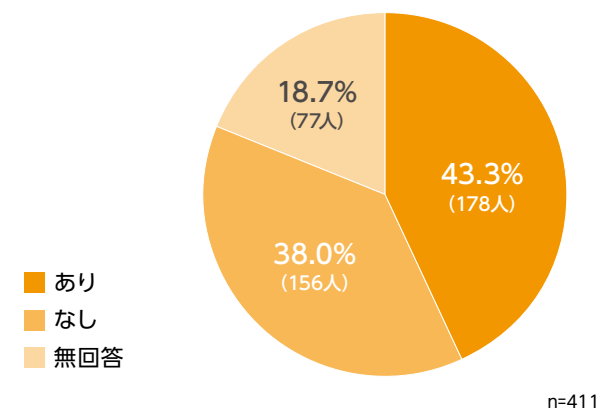
⑥ 世帯構成



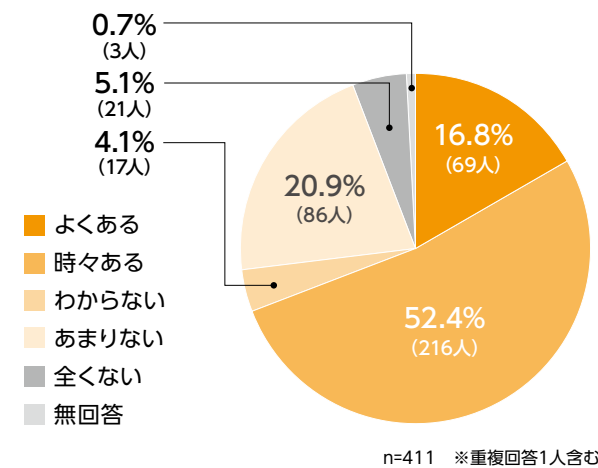
⑧ 補聴器装用歴



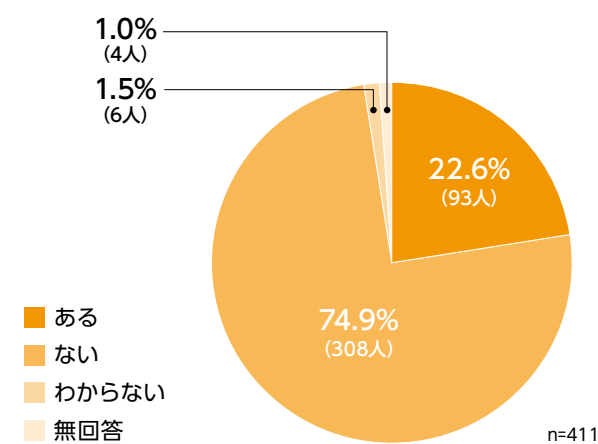
⑤ 趣味・活動



⑦ 最近半年の物忘れについて

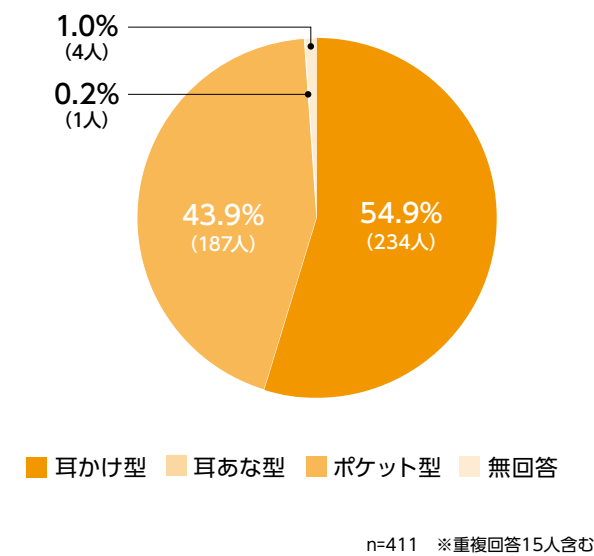


⑨ 補聴器を紛失したこと

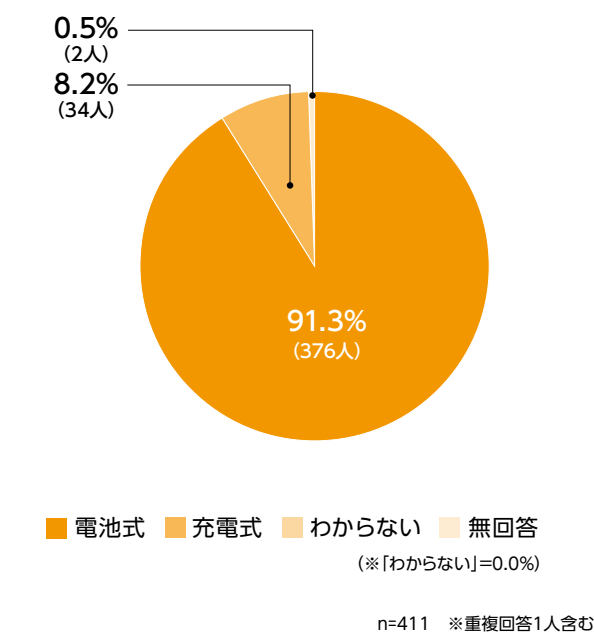


3. 使用中の補聴器について

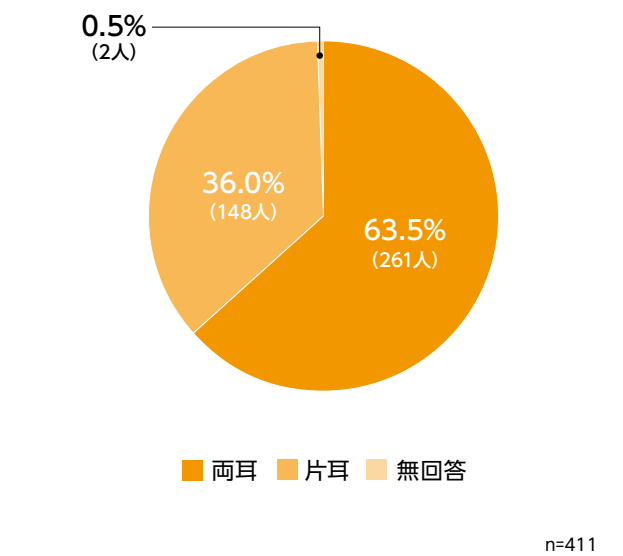
① タイプ



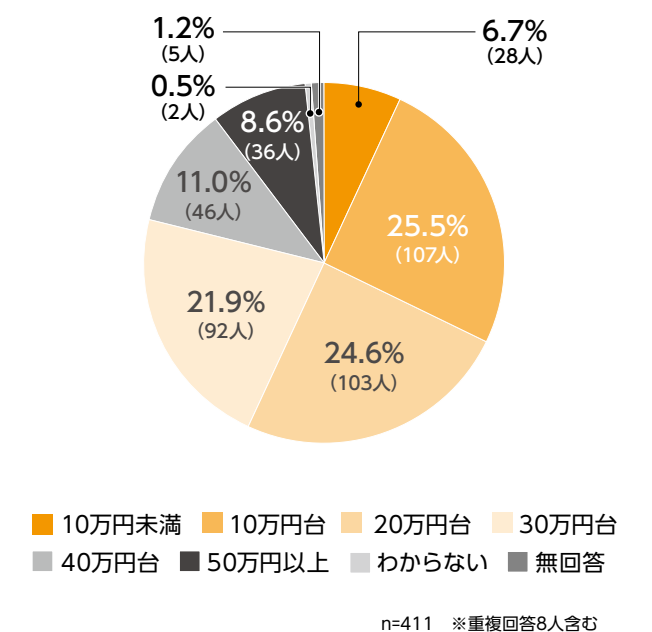
③ バッテリー



② 装用耳



④ 補聴器の購入価格帯



基礎知識

アンケート調査報告

現地調査報告

まとめ

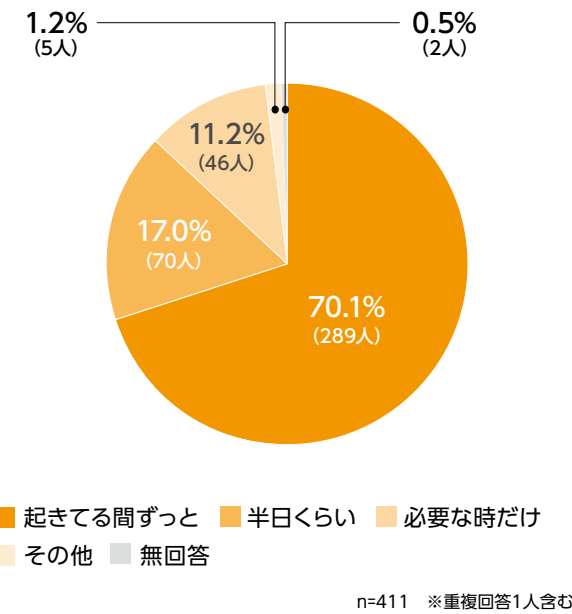
基礎知識

アンケート調査報告

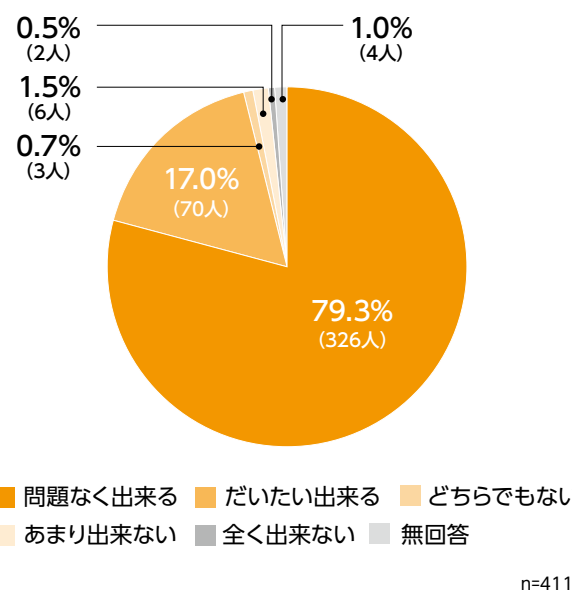
現地調査報告

まとめ

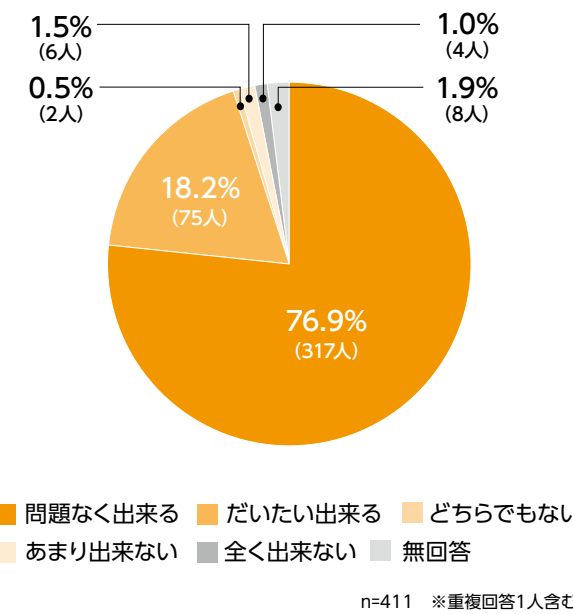
⑤ 1日の使用時間



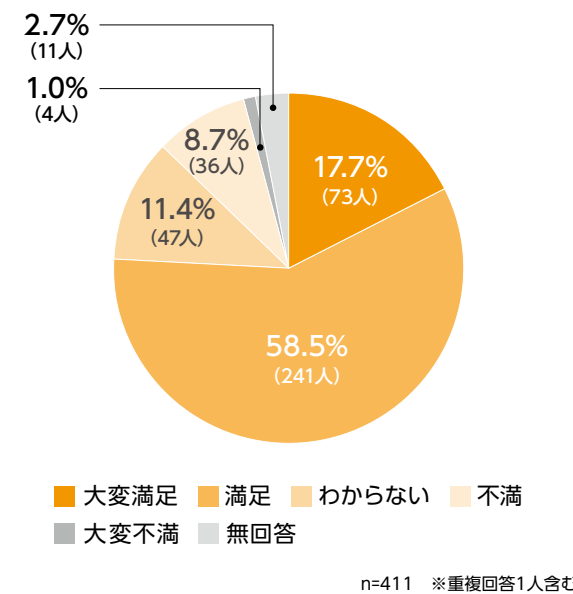
⑦ 補聴器の着脱



⑥ 補聴器の操作 電池交換等



⑧ 聞こえの満足度



4. 補聴器使用時の工夫やアイデアについて

Q1. 補聴器を無くさないために工夫していることがありますか。

外したらすぐにケースに入れる	287
置き場所を決めている	245
落下防止の補聴器アクセサリをつけている	37
外す時間を決めている	25
無回答	19

自由記述では、「イヤモールドを作成した」「抜けていないか時々さわって確認する」等の回答がいくつかみられた。時節柄、「メガネと耳かけ補聴器を使用中マスク着脱時に紛失した」とのコメントや、「スマートフォンとのペアリングで補聴器を探す機能が付いている」との最新機種に関するコメントも1件だけあった。

Q2. 電池交換を忘れないように工夫していることはありますか。

手帳やカレンダーに記入している	102
新しくはがした電池シールをカレンダーに貼っている	39
電池のパッケージに日にちを書き込んでいる	23
無回答	153

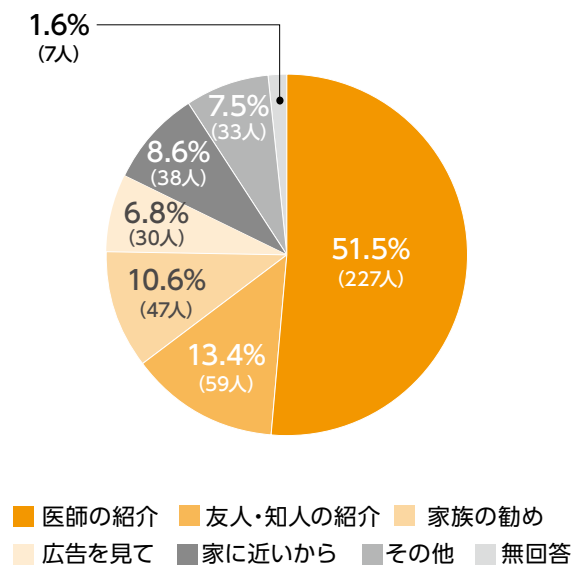
選択肢にはなかったが、「電池切れアラーム」「お知らせ音」がしたら交換している、またそのため外出時には必ず電池を持ち歩いているという回答が多くみられた(51件)。その他、充電式にして電池交換の必要がなくなった等の回答があった。

Q3. その他、補聴器の使い方で工夫していることはありますか。

- 全回答60件のうち、代表的なものを以下に記します。
- ・ リモコンや外部機器を使用している。
 - ・ なるべく、人の目につくように、耳に髪の毛がかぶらないようにカットしている。補聴器の宣伝と啓蒙のため。
 - ・ 絶対に服のポケットに入れない。(ケースに入れるよう習慣づけている)
 - ・ デイサービスの時はつけていかない。以前紛失したり間違えられたりしたので。
 - ・ マスクを外す時に補聴器がとんでいかない様子を気をつけている。
 - ・ 補聴器を使用していることをまわりの人にわかってもらう。マスク使用時、耳が変形することがあり、ハウリングが生じるので、耳かけでないマスクにしています。
 - ・ 使い終わった電池がまぎらわしくない様にすぐにテープを貼る。
 - ・ 故障が怖いので運動する(汗をかく)とき使用を控えている。
 - ・ 3台持っているので、時々、使いわけている。
 - ・ 充電式なので、使わない時は常に充電ケースに入れている。

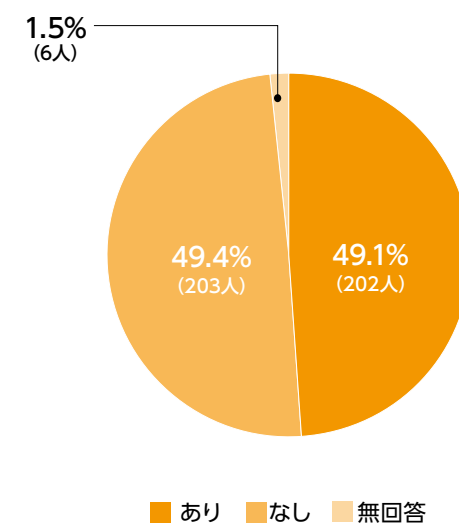
5. 補聴器購入時のことについて

① 今の販売店を選んだ理由



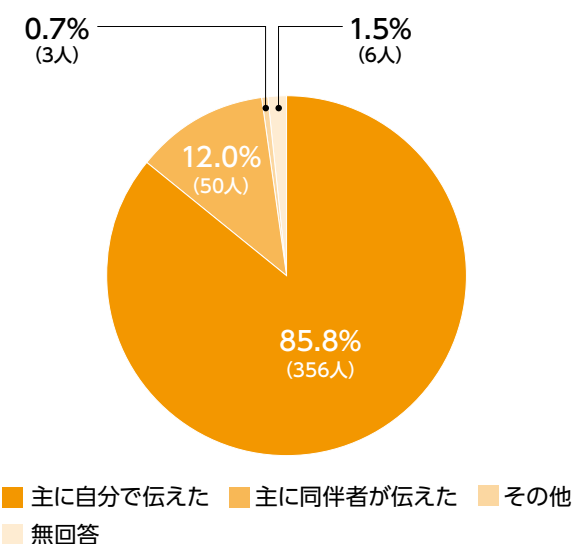
n=411 ※重複回答23人含む

② 購入時の同伴



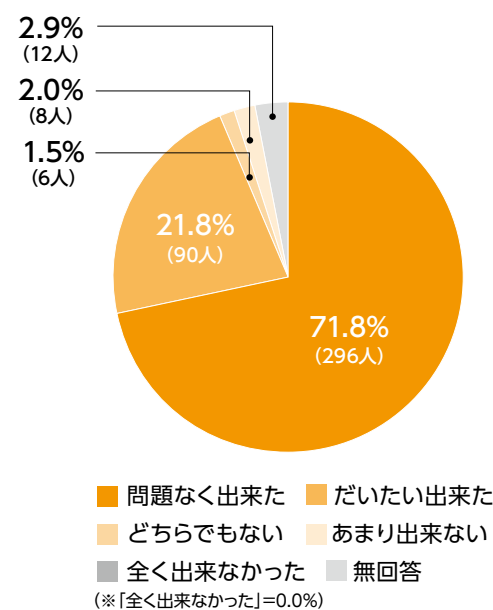
n=411

③ 相談・要望



n=411 ※重複回答4人含む

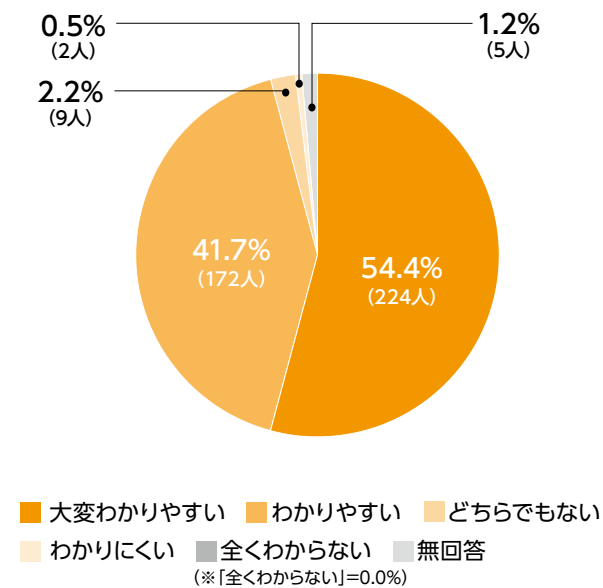
④ 聴力測定などきこえの検査



n=411 ※重複回答1人含む

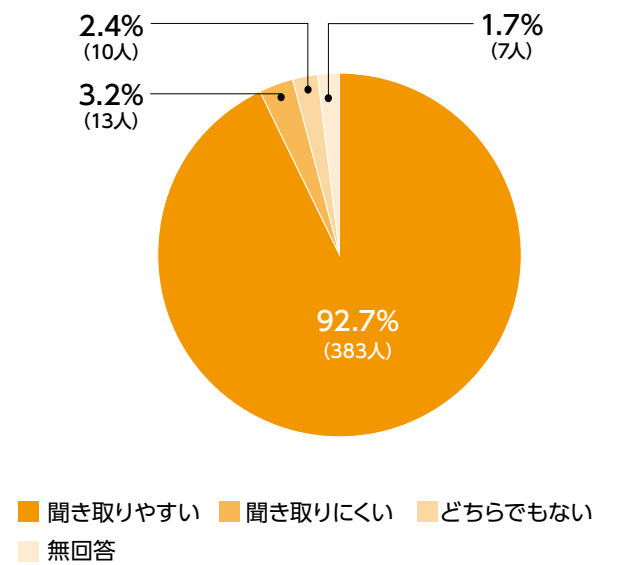
6. 補聴器販売店の対応について

① 装用指導・説明



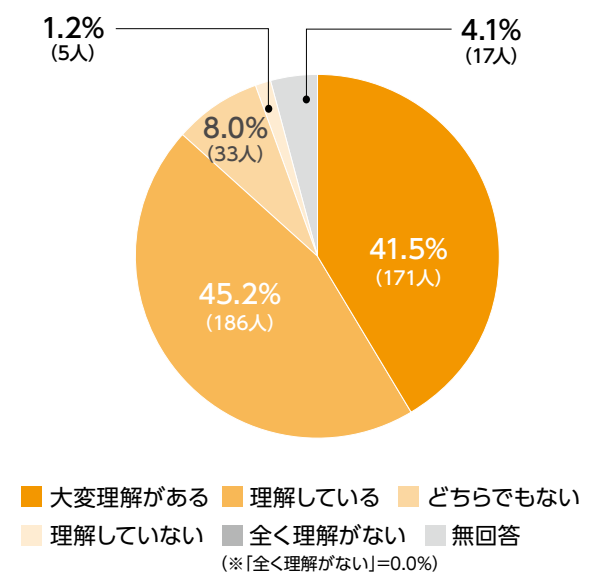
n=411 ※重複回答1人含む

② 話し方



n=411 ※重複回答2人含む

③ 高齢者や認知症に対する理解



n=411 ※重複回答1人含む

Q4. 販売店でこれは良かったという対応やサービスがありましたらお聞かせください。

全回答165 件のうち、代表的なものを以下に記します。

①親切・丁寧な対応……………65件

- ・席を立つとき、一回一回、説明してくれる。今日、何をやったか説明してくれる。どのように調整したか説明してくれる。
- ・良く話を聞いてくれる。丁寧な対応で安心できる。
- ・聴力測定など大変親切にいただいた。
- ・試聴中も購入後も、気になる点に細やかに対応してくださったこと。
つけはずしで上手くできなかったり、きつかったりにも親切に違和感なく使えるようにしてくださったこと。
- ・聞こえに関しいろいろ注文を出していますが、丁寧に対応していただいています。

②アフターサービスの充実、メンテナンスの迅速な対応…………… 58件

- ・購入後に予約を組んで定期的にアフターサービスをしてきている。
- ・定期的に、点検ハガキ(3〜4か月ごと)をくれる。
- ・電池交換の際、メンテナンスをしてくれる。
- ・補聴器手帳がとても役立っています。前回いつ行ったか、電池をいくつ買ったかなど記入してもらっています。
- ・誕生日月に伺ったところ、こちらから申し出なくても、お店の方から「今月はお誕生日月ですね。」と言われ、プレゼントをくださった。(別件で来店したのに気付いてくださった。)メールメンバーになったら、電池を安く購入できたり、ポイントカードで一杯になったら1セットサービスしていただけたり、特典があり、うれしかったです。
- ・電池スタンプカードでスタンプがたまると1個もらえるのがいい。
- ・必要な時に店から遠くの施設まで連絡すれば来てくれるので大変ありがたい。
- ・電池や調整など自宅に来てくれる。
- ・気軽にお店に行きやすい。スタッフの方がいつも変わらずにいてくれる。電池の配達もしてくれる。
時々DM、お誕生日の時などハガキが届く。
- ・乾燥剤が悪くなってお店に行けない時送ってもらえて感謝しています。
- ・破損時に代替器をすぐ借りられて良かった。又、修理が早く出来上がり助かった。
- ・予約制にしているので、待ち時間がなく、スムーズに対応してもらっている。

③知識・技能・提案力がある…………… 16件

- ・私がお世話になったお店では、言語聴覚士1名、認定補聴器技能者21名がいらっしゃって、検査、調整、相談に、親切、丁寧に私が納得するまで調整して下さいました。5〜20人位の集まりに、効果を発揮するロジャーペンを紹介していただき、まわりとの交流や、会議が以前と同じようにできるようになり、感謝です。
- ・3ヶ月ごとのカレンダー(各支店の地図、電話番号入り)
- ・きこえのチェックシートあり(質問の問いかけが優しい)
- ・補聴器体験、貸出しがある。
- ・専門技術者が3人いるのでいつ行っても応対してもらえます。長い付き合いなので相談し易い。
- ・補聴器をつけて効果が出ているかしっかり検査してくれる。
- ・補聴器の効果測定データを説明してくれた。
- ・認定補聴器専門店であったため、知識が豊富で分かりやすかった。とても満足している。
- ・集音器と補聴器の違いについて丁寧に説明していただいた。
- ・使用法、修理等かゆいところに手が届くよう、親切に対応してもらえた。特に使用法について、他店で説明してもらえなかった操作が、非常に重要なPointであることを説明してもらえ、便利な使い方につながっている。LINEでの問い合わせができること。
- ・ちょっとした不具合にその場ですぐに対応してくれる。たまにピーピー鳴る 音もれがあるということですぐにコーティングして鳴らないようにしてくれた。電池ホルダーがゆるくなっていた時すぐに交換してくれた等。
- ・メガネ店で片耳30万円と言われたが、15万円でも満足できる物を選んでくれた。使用環境や本人の操作などから選定してくれ、耳あな型から耳掛け型に変更のため、試聴器を貸出してくれ使い方の確認をさせてくれた。
- ・調整が上手だった。

④試聴期間の充実……………12件

- ・3ヶ月貸出し(購入前)
- ・初めて利用するときは3〜4種を各1週間〜10日試験的に利用し決めた。
明瞭度テストなど各種のテストで充分自分の難聴度合を理解させてくれた。

- ・じっくり試聴をさせてもらった。家族にもわかりやすく説明してもらい、困った時にサポートをしてもらうよう伝えてもらったこと。何度聞いてもていねいに説明してもらったこと。
- ・作成する補聴器を検討する際、価格と性能の違い、こちらの希望(買替をする最大の目的を満たせる商品が否か)にあっているかどうかについて詳しく説明があり、機能〜性能の差を体験できた。購入後1〜2週間で来店を促され、不満点の改善を店側が自主的に行った。
- ・試用期間に制限がなかったこと。

⑤その他…………… 14件

- ・聞きとりやすい声の販売員でした。
- ・挨拶や、言葉遣いが良かった。
- ・修理のときや補聴器をなくしてしまったときに、デモ器を貸してくれた。福祉での補聴器の支給制度を教えてくれた。
- ・落下防止チェーンを付けてくれたこと。
- ・店内に植物がたくさんあり、金魚も大切に飼育していて心が和む雰囲気がとても良い。
- ・コロナ前はおいしいお茶を出して下さいるのが楽しみだった。キャンディや黒砂糖を出していただくと、ほっとしてありがたかった。

Q5. もっとこうしてほしいなど、販売店へのご要望やメッセージがございましたらお聞かせください。

①販売店・サービスに関する要望

- ・補聴器の着脱を、後ろから突然に耳に手を触れてこれ、びっくりしたことがありました。声をかけてから、お願いしたいと思ったことがあったので。
- ・メーカーにもよるだろうが、使用中の補聴器を友人などに紹介したときに、ポイントなどの還元があると自分の新しい器材購入時などに、補てん出来ると良い。米国のように機器はネットで、サービス・調整は医師・補聴器店で相応のサービス対応料を設定してくれると良いのでは。私の利用中のものは米国のネットで1／3位の価格だ!
- ・調整・アフターメンテナンスも有償にして頂いた方がいい。かえって気を使うことがある。
- ・必要以上に補正をお願いしているので迷惑を掛けている様です。
- ・年中、調整に来て申し訳なく思っていますが、今後もよろしくお願い致します。
- ・説明の時、テーブルの側で、販売員が中腰して座られているので、礼儀正しいと思うが、長時間は、大変だろうなと思います。人によっては、横に座っていただいた方が、安心感があると思います。
- ・子どもの頃は補聴器を友達からからかわれたり虐められたり、社会人現役の頃は補聴器を使っているのを出来るだけ隠したい、現役をリタイアした後は、ようやく大っぴらに補聴器を使うように、など等、とても複雑な思いで六十数年前の小学生時代から、これ迄、補聴器と共に人世を歩んできました。その間、お店にとってもお世話になっており、その経験からみると、販売店のご担当頂いている方は、私にとっては、私の耳の状況や補聴器への考え方を理解して頂いている、ある意味では「かかりつけ医」の様な存在だったように思います。私の様なケースは稀でしょうが、私の経験では、補聴器の販売店の担当の方は難聴者に寄り添っていただける「かかりつけ医」の様な立場であって欲しいと願っております。
- ・ご担当者様の異動なく、このままずっとお世話になりたいと思います。
- ・腕の良い認定補聴器技能者ほど多忙そうで、他のお客さんの対応していたり外販に出ていたりで、なかなかつかまらない。店スタッフ全員が認定補聴器技能者の資格をとって欲しい。
- ・聴力測定を補聴器の清掃時に行って、補聴器の調整に生かされるか検討をお願いします。
- ・店舗がせまい。もっとプライバシーを重視して欲しい。
- ・パーティションが低い。プライバシーへの配慮を改善して欲しい。
- ・杖をついているのでバリアフリーにしてほしい。
- ・日曜日も営業してほしい。
- ・日曜・祝日も利用できると便利。
- ・若い頃は名古屋まで出てこれたがだんだん歳とともにしんどくなった。多治見にも販売店ができるとありがたい。
- ・店まで遠いのと違う方法で調整ができるとうれしい。
- ・来店が難しくなっているので訪問してもらえると良い。
- ・田舎の方(自宅近く)にもっと来てもらう機会や出店をしてほしい。

②補聴器(価格・機能・性能等)に関する要望

- ・補聴器代、部品代、電池代をもっと安くしてほしい。年金生活者には大変。
- ・補聴器をもっと安くしてほしい。
- ・高性能補聴器の価格がもっと下がれば良い。
- ・割引のサービスがあればよい。

- ・補助があればうれしい。
- ・本人は満足しているのでよいですが、家族としてはもう少し安価なものでもよかったのかなと思います。
- ・販売店に対しては大満足です。が、世の中に対して補聴器の良さ、大切さなどの宣伝、啓蒙活動が急務と思う。
メガネや入れ歯は、自分に合ったものを作るのに、補聴器はお店の方にすすめられたまま調整することを知らない人が多いのに驚いています。お客は遠慮しているので、お店の方はしつこく聞き出したほうがいいですよ。また、補聴器をはずかしがったり、かくしたがる風潮があります。補聴器は高価なので、購入に際しての公的補助がほしいです。
- ・補聴器の音を大きくすると雑音も大きく入るので話が聴きとりにくい時があるので雑音がなるべく入らない様に出来ませんか？
- ・難聴者が正常聴力の人と同じようにきこえる補聴器を開発してもらえようメーカーに訴えてほしい。
- ・早口が聞き取れる補聴器。（メーカーへの要望）
- ・言葉がなかなか鮮明に聞き取れない。対話でもTVでも話がはっきりと聞きたいのが第一の希望です。
- ・聞こえるようにはなったが、声の内容がハッキリしない。この点がより良くならないものか？
- ・私の会議等でのことばのききとりをもっと上がるように調整して欲しい。
- ・ことばだけをハッキリさせる補聴器を作ってほしい。
- ・もっとやさしい使い方でないと有難いです。

③その他のご意見

- ・新商品、新しい機能について早めに教えて欲しい。
- ・購入季節によって電池の使用時間が変わる。
- ・補聴器のリース。長期分割。
- ・紛失保証制度が必要です。
- ・補聴器を紛失したときの保証制度（購入助成金）をクラウドファンディングで募ってほしい。
- ・友人によく聞くには、購入しても使わないことが多いそうです。手入れなどやらない、そのままにしている。
- ・インターネットや通販など、認定補聴器専門店でない販売店では補聴器を販売できない様にして欲しい。
友人はそれで失敗している。サグではないか。

4 アンケートの分析・考察

1. 認定補聴器技能者対象アンケートのまとめ

- ・回答率は約3割（30.3%）であった。
- ・回答者は補聴器販売歴20年以上のベテラン技能者が約5割（49.8%）を占めていた。（10年以上だと90.5%）
- ・性別は男性がおよそ8割（78.9%）と多かった。
- ・補聴器は高齢のお客様が多いため、日常業務において物忘れや認知機能の低下に関連する多種多様な行動に遭遇していることがわかった。
- ・認知症に関する知識については、「関心はあるがあまり知らない」とした人が36%であった。
- ・高齢のお客様への対応は慣れているものの、認知症の方への対応には少なからず苦慮していることがわかった。

● アンケートから見る高齢者の補聴器フィッティングに必要なこと

- ・物忘れや認知症に起因するトラブル回避の観点からも、日頃から家族への連絡・報告等の連携が重要。契約時には同席が基本。
- ・来店予約時には、メモやカード等の予約票を渡して予約忘れを防止する。
- ・金銭のやり取りはもちろん、相談・フィッティングの事細かな記録が不可欠。
- ・高齢のお客様への対応では、信頼関係を築くためにも話をよく聞くことが重要。
- ・聴力測定や語音測定時には、緊張しない雰囲気を作り、疲れないように、表情などの反応も見ながら丁寧に言う。
- ・高齢のお客様への説明は、ゆっくり、何度も、時間をかけてが基本。
- ・操作説明には、大きなイラストを入れ必要なポイントをまとめた個々に合わせた取扱説明書を作るのが効果的。
- ・試聴・貸出しは納得いただけるまで長い期間が必要。
- ・DMを送り定期点検を行うほか、電池の購入時に様子を伺いこまめなアフターケアを心掛ける。
- ・紛失防止のため、落下防止ストラップの使用やケース収納の習慣づけを勧める。
- ・一旦紛失しても見つけることが多いため、家族にも連絡して一緒に探してもらう。すぐに新しい補聴器を販売しない。
- ・試聴器の紛失等の弁償については、あらかじめ社内規定を定めて対応することが望ましい。
- ・耳鼻咽喉科医師との連携はもちろん、ご家族の同伴がないときには第三者の介入を心掛ける。

2. 顧客（65歳以上の高齢者）対象アンケートのまとめ

- ・全体の回答率は15.8%（414件）であった。上記の認定補聴器技能者を通して配布したため顧客の手に渡ったのは3割と考えられるので、その約半数が解答したものとみられる。
- ・世帯構成で一人暮らしは約2割（19.9%）であった。
- ・物忘れを自覚している方は約7割（69.2%）であった。
- ・補聴器装用歴は5年以上が約5割（50.6%）と装用が順調に続いている人が多かった。
- ・補聴器を紛失したことがある人は約2割（22.6%）と「7～8割は見つかる」という技能者のコメントと合致する。
- ・今の販売店を選んだ理由は、医師の紹介が約5割（51.5%）であった。認定補聴器技能者が医師と連携していることがわかる。
- ・購入時の家族の同伴があったのは約5割（49.1%）であった。
- ・両耳装用は約6割（63.5%）と両耳での装用効果が認められてきたことが窺われる。
（両耳装用者は片耳装用者に比べて満足度が高い…42%対25%:JapanTrak2018）
- ・補聴器のタイプは耳かけ型が54.9%、耳あな型が43.9%と2020年補聴器出荷台数（日補工）において耳かけ型と耳あな型の比が7:3であるのに比べ、耳あな型が多めであった。
これには従来から両耳装用では耳あな型を選択することが多いことと昨今のメガネ・マスクとの併用が影響しているか。
- ・1日の使用時間は「起きている間ずっと」が7割（70.1%）と常時使用している人が多かった。
これは「両耳装用者は片耳装用者に比較して1日の使用時間が長い（8.9時間）」とするJapanTrak2018の結果とも矛盾しない。
- ・購入価格帯は10万円台が25.5%、20万円台が24.6%、次いで30万円台が21.9%だった。一般的な1台あたりの平均購入価格（15万円:JapanTrak2018）と比べると高額に感じるが、30万円台以上は両耳装用者が含まれていると考える。
- ・聞こえの満足度では約76%が満足と回答した（大変満足17.7%、満足58.5%）。先述の通り満足度が高い傾向にある両耳装用者が多いことと、認定補聴器技能者のフィッティングを受けて購入していることが満足度に影響していると推察される。（質の高いフィッティングを受けている補聴器の満足度はフィッティングを受けていない補聴器に比べて高い…60%対21%:JapanTrak2018）
- ・店舗の評価には①親切・丁寧な対応、②アフターサービス・迅速な対応、③技術力・提案力、④試聴期間の充実が影響している。
- ・電池の割引やポイントカード制などのサービスが好評で、継続した来店につながっている。
- ・全体的な満足度は高いものの、補聴器の価格は「高い」「補助がほしい」等の意見が多くみられた。

アンケートの総評

本調査は補聴器の選択と調整に一定の知識・技能を有する認定補聴器技能者が在籍し、補聴器の調整に必要な設備が整った認定補聴器専門店と、その店舗を利用する高齢者の顧客を対象として実施した。

アンケートの結果、高齢者の利用が多い補聴器販売店では、物忘れや認知機能の低下により発生するトラブルが非常に多くあることがわかった。また、認定補聴器専門店ではそれらへの対応として、高齢のお客様に対して補聴器の装着や電池交換の訓練を丁寧に実施していることや、繰り返し何度も説明していること、表情や仕草等の反応も見ること、家族へも説明や連絡をするなど、非常に多くの工夫や配慮をもって販売業務を行っている実態がわかった。

顧客対象のアンケート結果では医師からの紹介で補聴器店を選んだ方が51.5%と約半数となっており、販売店の親切で丁寧な対応、アフターケア（アフターサービス）への評価が高く、聞こえの満足度も“大変満足および満足”の回答者が約76%と高いことがわかった。

高齢者が補聴器を安全かつ効果的に使用していただくためには、補聴器販売店の体制として耳鼻咽喉科医師（補聴器相談医）と連携し、一定の知識・技能を持った認定補聴器技能者が対応することはもちろんのこと、多様化するライフスタイルやライフステージを考慮し、機種選定や調整を行う必要がある。特に高齢者になると身体機能・認知機能の個人差が大きくなることから個別の対応や配慮が求められる。お客様をよく観察し、個々の状況に合わせた柔軟な対応でフィッティングサービスを実施することが重要である。