# 1 補聴器販売店の方へ

## 1. 認知症かなと思ったら

高齢の方が、説明や会話の際に、「同じことを繰り返し話す」「同じ質問を繰り返す」ことなどが目立つ場合や約束の日時を忘れる（間違える）場合には、認知症の可能性も考える必要があります。詳しいことは、後のチェックリストを参考にしてください。

認知症が疑われる場合には、できるだけ平易な言葉でわかりやすい説明を心掛けること、説明書や説明図などを用いながら説明し、その書面も渡すことなども考慮しましょう。場合によって、家族の方などの同席を勧めることもあるでしょう。特に高額な商品の販売・契約時には慎重さが求められます。

以下に、認知症が疑われる場合の一般的な医療・介護への利用の推奨や法的な問題に関して説明をします。販売店の方がこうしたことにまで直接対応する必要はありませんが、知識としてもっておくとよいでしょう。

### 1-1.医療

認知症が疑われるような場合には、医療機関での診断が必要となります。大きな医療機関（病院）では、認知症については、神経内科・精神科・老年内科などの医師が専門的な診療をすることが多いのですが、必ずしも初めから専門科を受診する必要はなく、まずはかかりつけ医の先生に相談することが勧められます。

診療としては、まず医師から問診として、「いつごろから」「どのような症状」が起こり、「どのように」変わってきたかが訊かれます。例えば、「2年くらい前」から「もの忘れ」が目立つようになり、その後「徐々にもの忘れが強くなって」きて、最近では、買い物に行っても物の買い忘れが多い、などといったような内容が医師に伝えられるとよいと思われます。場合によって、ご本人を含めまわりの方などで、過去のことを思い出しながら、症状などの具体的な内容も含めて、経過を時系列で整理したメモを作成しておくと診察がスムーズにすすみます。

薬剤が認知機能へ影響することもありますので、普段診察を受けている医療機関とは異なる施設を受診する場合には、普段服薬している薬の内容などが診察医にわかるようにお薬手帳などを持参するほうがよいでしょう。現在治療中の病気だけでなく、過去の病気や怪我（特に頭部の打撲）や受けた手術などの既往歴も大切ですので、わかるようにしておくことをお勧めします。ご本人の血縁者に認知症の方がいるかどうか（家族歴）も大切です。

医療機関では、問診や神経所見の診察などのうえ、認知機能低下が疑われると、認知機能評価のための簡便なテストが行われます。長谷川式簡易知能評価スケールやMini-Mental State Examination（MMSE）などといったテストがよく使われます。いずれも、10分程度で実施が可能で、一定の得点を下回ると認知症の疑いが強くなります。また、甲状腺機能低下症やビタミンB類の低下による認知機能低下が疑われれば血液検査が行われることもあります。こうした診察・検査などで認知症の疑いがあると考えられた場合には、CTやMRIといった機器を使った脳画像検査が実施されることもあります。

必要に応じて、より専門的な診療が必要と判断された場合には、そうした医療を提供する医療機関に紹介されることもあります。その場合には、より詳細なテストが行われることもあります。また、CT・MRI以外にも、例えば脳血流シンチグラムといったような画像検査が行われる場合もあります。

各自治体では、認知症疾患医療センターを指定しています。認知症疾患医療センターとは、認知症に関するより専門的な診断や、BPSDと呼ばれるような行動心理症状への対応や身体合併症への対応などを行う医療機関です。場合によって、かかりつけ医の先生からこうした認知症疾患医療センターなどのより専門的な診療を行う医療機関へ紹介されることもあります。

認知症疾患医療センターなど以外にも、最近では、「もの忘れ外来」が多くの施設で開設されています。公益社団法人「認知症の人と家族の会」のホームページには、全国のもの忘れ外来の一覧がありますが、東京都内だけでも100か所近くのもの忘れ外来が登録されています。もの忘れ外来の機能は、診療所に併設されたもの、地域の病院、大学病院などの基幹病院に開設されたものなど、病院の機能などに応じてそれぞれ異なりますが、認知症の診断や治療や介護に関する指導・助言などが受けられます。

### 1-2.介護

認知症の介護のための相談の窓口としては、各自治体の役所や地域における包括支援センターなどがあります。包括支援センターは、市町村などの自治体が主体となって地域に設置されたもので、地域における高齢者の生活を包括的に支援するための拠点です。認知症と診断されれば、介護保険の給付の対象となりますので、そうした手続きなどの相談ができます。認知症の場合、介護保険によってデイサービスなどを積極的に利用して、人との交流の機会を持つことが勧められます。また、一人でうまくできない家事などについてヘルパーの助けを得ることもできます。

認知症が疑われる方が、なかなか医療機関への受診などについて了解してくれない場合には、認知症初期支援チームが訪問などをして支援をしてくれる場合もありますので、各自治体の役所や地域における包括支援センターなどに相談するとよいと思われます。

その他、認知症の方にそれぞれの自治体で、各種の支援制度がある場合もありますので、やはり役所や包括支援センターに相談するとよいでしょう。

### 1-3.運転

認知症の方は、運転時の事故の危険が高いことがわかっているため、認知症の方は運転を中止すべきです。運転は、移動の重要な手段であることもあり、日常の生活や通院などにも必要なこともありますが、運転に代わる移動の代替手段など早めに考えておくことが望まれます。免許の自主返納をすると、自治体から一定のサービスが提供されることもあるので、事前に地域の自治体の提供サービスについて調べておくことが良いと思われます。

75歳以上の高齢者は、運転免許の書き換えの際に認知機能評価を受けることになっています。その評価で認知症の疑いがあるとされると、認知症であるかどうかの医師の診断書の提出を求められます。認知症と診断された場合には、公安委員会に免許を取り消されることになります。

### 1-4.成年後見制度

認知症などによって判断能力が低下し、財産を管理したり、契約を結んだりすることが困難になってしまった場合には、その方を保護したり支援するために成年後見制度があります。

成年後見制度を利用するためには、申し立て人が家庭裁判所に申し立てる必要があり、本人・配偶者のほか、4親等以内の親族、検察官、市町村長などが申立人になれます。家庭裁判所は、本人にどのような保護・支援が必要かなどの事情に応じて後見人などを選任します。選任されるのは、親族などのほか、法律・福祉の専門家や福祉関係の公益法人などとなります。

法定成年後見制度には、「後見」「保佐」「補助」の3類型があります。「後見」とは判断能力が常に欠けている場合に認定され、後見人が本人の利益を考えながら契約などを行い、本人がした不利益な契約などについて後見人が後から取り消すことができます。「保佐」は、判断能力が著しく低下している場合で、新築・改築・増築のような特に高額な契約などの際には保佐人の同意が必要となったり、一定の行為については保佐人の同意がない場合にはあとから取り消すことができます。「補助」は、判断能力が不十分な場合で、あらかじめ家庭裁判所の審判で決められた特定の契約などの法律行為について、補助人の同意が必要となります。事前に決められている場合には、高額な商品の購入などにも補助人の同意が必要となります。

詳しくは、家庭裁判所のHPなどを参照してください。

表1 成年後見制度の3類型

| | 後見 | 保佐 | 補助 |
|---|---|---|---|
| 対象となる方 | 判断能力が欠けていることが通常の方 | 判断能力が著しく不十分な方 | 判断能力が不十分な方 |

## 2. 認知症チェックリスト

認知症の方には、下に示したような症状がよくみられるようです。これらのうち、いくつも該当するものがあるようでしたら、認知症の可能性も考える必要があります。

**販売店での対応時**

- □ 1) 何度も同じことを繰り返して言ったり訊いたりする。
- □ 2) 少し長い話になると途中でわからなくなってしまう。
- □ 3) 電話などで話が一旦途切れると、前の話についていけなくなってきた。
- □ 4) 人や物の名前が出てきにくくなって、「あれ」、「それ」などということがとても増えた。
- □ 5) 日にちや時間がわからなくなることが多くなった。
- □ 6) 行きなれた場所でも道に迷うようになった。
- □ 7) 約束しても、忘れてしまうことが増えた。
- □ 8) 物の置き忘れ、しまい忘れが多く、毎日のように探し物をしている（補聴器の紛失が頻繁にある）。
- □ 9) 支払いなどに、少額でも大きな額のお札を使うようになった。
- □ 10) ちょっとしたことで怒りやすくなった。
- □ 11) 銀行の口座の管理ができなくなった。
- □ 12) 公共交通機関での外出がうまくできなくなった。

**以下は、販売店というよりも自宅での様子となります**

- □ 13) 水道の蛇口やガスの元栓の締め忘れがとても多くなった。
- □ 14) 片づけができず、部屋が散らかりっぱなしになってきた。
- □ 15) 重ね買いが増え、同じものばかり買ってくるようになった。
- □ 16) 趣味などに興味がなくなった。
- □ 17) 日課をしなくなった。
- □ 18) よく財布が盗まれたと言うようになった。

こうした事柄に1つや2つでなく、いくつも該当する場合には、認知症も疑われます。
ただし、これは医師の診断に代わるものではなく、あくまでも目安です。疑わしい場合には、医療機関への受診が必要です。

## 3. 相談窓口

### (1) 相談窓口

いざという時のために、電話番号等を控えておきましょう。

**①今すぐ対応が必要な場合**

◎ ご本人と会話ができる状況ではない
◎ 暴れている
◎ 物を壊す
◎ 帰り道がわからない　など

→ ［ご家族の連絡先が分からない時］ 警察へ

**②今すぐ対応が必要というわけではないが、心配・気になる方がいる場合**

◎ 同じものを何度も買おうとする
◎ 言動がおかしい
◎ 身なりに違和感がある　など

→ 地域包括支援センター
または
自治体の高齢者担当窓口へ

**③認知症に関する専門の医療機関を探す場合**

◎ 認知症疾患医療センター …… 各都道府県ホームページ
◎ 「物忘れ外来」「認知症外来」等のある病院一覧
公益社団法人 認知症の人と家族の会　ホームページ
https://www.alzheimer.or.jp/?page_id=2825

## 4. お店でお客様に対応する方へのお願い

高齢者の方は手の使い方が不器用になったり、耳のきこえが悪くなったりします。
認知症の方はそれに加え、考えてもわからない不安や居心地の悪さ、疲労を日々感じています。

認知症の方にとって、あなたのいるお店こそが自分を感じることが出来る場所かもしれません。毎日来店するのであれば、安心できる場所であることの証です。
あなたが唯一の話し相手かもしれません。

あなたの優しい態度や笑顔が本人の自尊心を高めることにつながります。
やり取りした内容を忘れても、親切に対応され安心したという思いは残り続けます。

認知症の方が、穏やかに、楽しく買い物が出来ますよう、どうぞこれからも、地域の一員としてよろしくお願いいたします。

横浜市西区「お店版　認知症ガイド」より引用

## 2 補聴器の活用

### 1. 高齢者と補聴器

高齢難聴者の特徴として、難聴を自覚せず、不自由とは感じず、同居家族や周囲の知人に指摘されても受容しようとはせず、補聴器装用をためらう傾向があります。また、難聴を自覚しても様々な理由から補聴器装用をためらう方も多くみられます。

その理由として挙げられるのは、

①自己理由によるもの
- 補聴器を装用すると老いたとみられるのでは
- 会話の機会が少なくそれほど不自由とは感じていない

②伝聞情報によるもの
- 雑音ばかり聞こえて肝心な話声が聞こえない
- 操作が面倒だ
- 耳に異物を入れるのは不快だ
- 声は大きくなるが内容まではっきりしない

③その他の理由
- 補聴器は高額すぎるとの思い込み
- 高額な補聴器を売りつけられるのではないかなどの不安

などがあり、補聴器を上手に活用するイメージより、上手く活用できないイメージが先行しています。そのため、初期の相談時には高齢難聴者の不安をひとつずつ丁寧に解決していくことが必要です。

高齢難聴者の補聴器フィッティングは、高齢難聴者の心理、行動の特徴、聞こえの特徴を理解することから始まります。

#### 1-1. 高齢難聴者心理と行動の特徴

高齢難聴者は心理的に次のような傾向となる場合がありますので、真摯な気持ちで向かい合い不安をひとつずつ取り除くことで互いの信頼関係を築き、スムーズなフィッティングにつなげてください。

| 心理的特徴 | 行動の特徴 |
|---|---|
| 難聴と思われることを嫌う | 聞こえていなくても頷いたり、聞こえているふりをする |
| 難聴を自覚しようとしない、認めない | 聞こえないことを相手の話し方のせいにする |
| 体力·意欲の衰えへの不安 | 行動範囲が狭くなり、苛立ちを感じたりする |
| 自尊心が傷つきやすい | 高齢になったことを自虐的に話すが、他人から高齢者扱いされることを極端に嫌う |
| 社会からの疎外感を持つ | 自分を気遣ってくれない、話しかけてくれない、理解してくれないなどの孤独感、劣等感、疎外感を持つようになる |

#### 1-2. 高齢難聴者の聞こえの特徴

加齢性による難聴は徐々に進行するため自覚に乏しく、音は聞こえるが何を言っているかわからないという特徴があります。本人からすると音は聞こえているので会話が聞き取りにくくても、それが難聴だと思わなかったり、言語理解力が低下していることに気づいていなかったりする場合があります。そのため周囲の方からの指摘で難聴に気づくことが多くあります。

#### 1-3. 行動障害と認知機能の低下

加齢とともに緻密な作業が苦手になったり、新しい動作の習得が難しくなったり、身体機能の低下などがみられるようになります。また、行動速度の低下だけでなく異常行動などの質的変化もみられるようになり、行動面にいろいろな障害が生じてくるようになります。

さらに、記憶力、理解力、判断力、意思表示力の低下などの認知機能の低下や新規行動への無気力、無関心の進行がみられるようになります。

#### 1-4. 社会生活の制限

難聴によってコミュニケーションが制限されると外出や人と接する機会が減少し、孤立感、疎外感を感じ対人関係にも影響を及ぼすようになり、社会的対応能力の低下につながります。

このように老年期は壮年期と比較して、身体的·認知的な機能が質的にも量的にも、速度面においても衰えていることを十分に理解した上で高齢難聴者と接する必要があります。

### 2. 高齢者の補聴器フィッティング

高齢難聴者の不自由の感じ方はその方の年齢、家族構成、生活環境などで個々に異なるという意識を持ってフィッティングに取り組まなければなりません。聴覚データから均一的に調整するのではなく、お客様の主訴の改善を最優先に、フィッティング過程の中でQOL改善の範囲を広めていくことが大切です。

また、初めて補聴器装用を希望される高齢難聴者のフィッティングは、可能な限りご家族、知人などの同伴者を交えて行うことをお勧めください。

以下にフィッティング過程ごとの留意点を述べます。

#### 2-1. フィッティングの流れと留意点

**(1)耳鼻咽喉科の受診(難聴の診断)**

高齢者の「難聴」は、聴覚障害だけでなく他の障害を伴ったり、二次的障害を引き起こしたりすることは多く論じられています。そのため、初めて補聴器を装用しようとしている高齢難聴者に対しては、耳鼻咽喉科(補聴器相談医)の受診を勧め、医療から「補聴」の重要性を説明していただき、詳細な聴覚データと耳の状態の情報(診療情報提供書)を入手することが、適切なフィッティングのスタートラインといえます。

**(2)コンサルティング(情報収集)**

コンサルティングは補聴器の性能を最大限に発揮し有効に使用していただくために必要な情報収集と、お客様が何を求めているかを的確に把握し最適なフィッティングにつなげる作業です。そのためお客様(ご本人と同伴者様)との円滑なコミュニケーションのできる環境を作り、ご本人が主訴その他のご要望を気軽に語れる雰囲気の中での会話からの情報収集が望まれます。

①ご自分から補聴器を希望された方の場合

初めての方はどなたでも、ある程度の不安と覚悟そして大きな希望を持ってご来店されます。そのお気持ちに敬意を払って接し、お客様のご希望に沿ったフィッティングを心がけてください。

②周りの方々(家族、友人、医師等)に勧められた場合

補聴器の必要性を感じていなかったり拒否感があったりする場合が多いので、そのことを頭から否定するのではなく、また試聴を強くお勧めすることなく、補聴器の有効性を丁寧に根気よくご説明し、和やかな雰囲気でのコミュニケーションの中から試聴につなげることを心がけてください。ご本人のお気持ちに反して装用を強くお勧めすると、フィッティング過程でのご協力が得られず、適切な適合作業が難しくなります。

③同伴者からの聞き取り

できればご同伴の方からも具体的に不自由の場面、度合いを聞き取りください。難聴者ご自身と周りの方では不自由の感じ方に差異があることがあります。ただしご同伴の方のお話は状況把握には必要ですが、難聴者ご自身のお気持ちを優先、尊重しなければなりません。

〈聞き取り内容の例〉
- 来客に気付かないことがあるか
- 聞き返しが多いのか、聞き違いが多いのか
- 声をかけても気づかないことが多いのか
- テレビのボリュームが大きいか
- 電話での聞き取りは良好か否か
- 会合への出席、その他の外出が減少していないか

- 口数が少なくなっていないか
- 話し声が大きくなっていないか　など

**(3)聞こえの測定**

聞こえの測定には補聴器フィッティングのための測定と、補聴器を装用した状態での効果を評価するための測定があります。

補聴器フィッティングのための聴力測定は通常と同じ手法で行いますが、高齢難聴者の場合、純音聴力測定の閾値が正しく得られないことがあります。測定前に応答の仕方を説明しても、確実に聞こえるようになるまで応答をしなかったり、聞こえを認識しても押しボタンによる応答まで時間がかかったりすることは珍しくありません。対処法としては一つの音圧の提示時間を延ばすなどが上げられます。マスキングについて理解できない場合もあり、適切かつ丁寧な説明が必要となります。

語音明瞭度測定では1語の提示時間内に判断できず低いスコアを示すことが多くあります。測定前の説明で、間違ってもよいから思った通りの返答をお願いしたり、場合によっては提示音声を1語ずつ一時停止しながら測定するなどの工夫も必要かと思います。応答方法については、手指の震えや遅反応から筆記が難しい場合もあるので、復唱法の採用など柔軟な対応が望まれます。

いずれの測定もフィッティングの基礎となるデータですから正確に測定することは大切ですが、長時間の測定では集中力が続かず、途中で投げ出すケースもありますので、お客様の様子をよく観察しながら行わなければなりません。

**(4)補聴器の選択**

聴力測定のデータによって補聴器からの必要な利得は推測できますが、それだけで高齢難聴者の補聴器を選択できません。お伺いした主訴の内容からどのような機能を求めているかを目安に価格、サイズ、形状の異なる数点を提示し、調整しながらの試聴で決定します。

その際考慮するポイントを以下に例示します。

①お客様の身体状況

補聴器の着脱、電池交換、トリマー操作などの細やかな作業ができるかどうかを観察してください。場合によっては目立たない小さな補聴器をご希望のお客様に、多少目立っても大きめの操作しやすい補聴器をお勧めしなければならない場合もあります。

②ご家族の協力が得られる状況にあるか

ご家族の協力が得られるか、どの程度の協力を得られるかの確認を行わなければなりません。日常の操作はご本人が行うとしても、ご家族の協力が得られる安心感が継続使用につながります。

③お客様の耳の状態

お客様の耳垢の質(湿性か乾性か)、汗の量、アレルギー体質かによって提案する補聴器が変わってきます。

**(5)補聴器の調整**

お客様の聴覚データに合わせて補聴器を調整することは、お客様との共同作業で新しい聴覚を作り出す作業といえます。音のきこえにくさに慣れてしまったお客様は十分な音量でお聞きいただくと驚かれたり、うるさく感じたりする場合がありますので、最初は目標値より低い音量から始め、お客様との会話の中から徐々に微調整を重ね、初回の調整値を見つけます。この調整値はスタートラインになりますので、実生活で使用し、再調整を重ねることでお客様の要望に近づけていく作業が残っている旨を説明してください。

〈調整に関する説明の例〉

- 目標値より小さめに調整しています。
- 聞くための脳の働きが休んでいたので、うるさく感じることもあります。
- 短時間でもいいから毎日装用し、できれば前日より少しでも長い時間装用しましょう。
- 4～5日経過してから除々に慣れを感じてきます。
- 問題点を見つけたら、その都度再調整でひとつずつ解決していきましょう。　など

**(6)効果測定**

補聴器は装用効果をお客様が実感できて初めて価値あるものとなります。補聴効果の確認はお客様が持っている「きこえ」の力を十分に引き出せているかを確認するとともに、販売に問題がなかったことの証明にもなります。

補聴器を装用した状態での効果を評価するための測定は音場での装用閾値測定、語音明瞭度測定があり、裸耳と装用耳での聞こえの差を具体的な数字で高齢難聴のお客様に示すことで、装用効果を実感していただけます。

**(7)お客様へのガイダンス**

ガイダンス時には、ことさら補聴器の有効性を強調するのではなく、補聴器でできること、できないこと(補聴器の限界)、補聴器を使用しても生得の耳のきこえに戻ることはなく、あくまでも補聴であること、難聴の種類によっては会話の弁別に無理が生じる場合があるなどの情報提供は不可避です。補聴器装用に大きな期待を持ってご来店されたお客様に不満を感じさせることになりますが、これらの情報提供が購入後のスムーズな継続使用につながるのです。ご家族への説明も大きなポイントとなります。

以下にガイダンスの内容を例示します。

①選択した補聴器の型式

選択した補聴器の名称や型式を本体とカタログや保証書と照合して間違いないかの確認を行います。販売価格の確認も必ず行ってください。

②操作方法の説明と着脱訓練

ボリュームやスイッチの操作方法、補聴器の着脱方法などをご説明し、操作ができるかチェックを行ってください。ご高齢の方の中には習熟するまで時間と回数がかかることがありますが、店内で練習しご帰宅までにある程度習得していただく必要があります。このことが自信となって継続装用につながっていきます。

③電池の種類、寿命、入手方法、処分方法

使用する電池の型番、寿命、入手方法や処分方法、推奨使用期限の表示の見方、そして、乾燥による電解液の蒸発、二酸化炭素との反応によって電池寿命が極端に短くなること、低温下で動作が鈍ることなど空気亜鉛電池の特徴も説明してください。

また、充電式補聴器の場合には、充電方法･充電時間などについて説明する必要があります。

④日常のお手入れ

日常のお手入れをほんの少しでもご本人自ら行っていただくことで、補聴器に対する愛着が湧き継続使用につながります。

〈ご本人にしていただきたい日常的なお手入れの例〉

- 音の出口に付着している耳垢をブラシなどで取り除く
- 補聴器本体と電池に付着した汗と汚れをふき取る
- 就寝前は補聴器から電池を取り出し乾燥ケースに入れる
  (充電式補聴器の場合は充電しながら乾燥できるケースに入れる)　など

その他のメンテナンスについては販売店にお任せいただくようにご説明し、定期的なご来店につなげるようにします。

⑤再調整･定期点検のご案内

補聴器は一度の調整で必ずしも適合するとは限りません。補聴器を様々な環境･状況で使用し、再調整を加えながら目標の聞こえに近づけていかなければなりません。そのため定期的、または聞こえに不満を覚えたときはご来店いただき、再調整の必要があることをお伝えください。

**(8)売買契約での留意点**

高齢難聴者との金銭授受は可能な限りご家族など同伴者立会いで行ってください。売買契約書を作成し、文書として残すことをお勧めします。契約書は必要事項をできるだけ簡潔に記載したものでお客様の署名をいただくようにしましょう。

## 3. 継続使用・アフターケアの留意点

### 3-1. 補聴器に慣れるために

補聴効果を実感いただき、会話をしようとする意欲を持つことが継続使用につながります。

補聴器は電気的に音の大きさや成分を分析・加工して難聴者の聞こえに適合させています。健聴時の聞き取りに戻すことは困難です。補聴器の使い始めは、頭痛、疲労などの不快感、補聴器挿入による違和感・閉塞感を感じることがありますが、静かな音環境から使い始め、補聴器に慣れるため徐々に使用環境を増やしていくことをお勧めください。

練習方法の一例を示します。

① 静かな場所で、時計の音、チャイムの音の確認をする
② 本や新聞を声を出して読み、
　自分の声のきこえ方を確認する
③ 静かな場所で1対1の会話を試す
④ 静かな場所で4～5人の会話の中で
　誰が話しているか、内容が聞き取れるかを試す
⑤ 静かな屋外で様々な音の中での会話をする
⑥ ショッピングセンターなどでBGM、案内アナウンスの中で音を聞いたり会話をしてみる
⑦ 大勢の集まる会合・会議の中で相手の声が聞き取れるかを試す
⑧ 車や電車の中で会話が聞き取れるか　　など

以上を順番にクリアし、大きなホールや映画館などでもスムーズな会話ができるように練習し、積極的な補聴器ライフを楽しむことをお勧めください。販売店で練習プログラムを作成するなどし、お客様ご自身にチェックしていただくことで装用に励みが出ます。

### 3-2. 周囲の方の協力

補聴器を装用することで、すぐ普通に会話ができると思っている方が多く、そのせいで補聴器の有効性を生かせない場合があります。そのため周囲の方々には高齢難聴の方と適切な接し方をしていただくよう、次のような配慮を求める必要があります。

**(1)補聴器装用に慣れるまでの配慮**

補聴器は聞こえ方や操作に慣れるまで時間を要します。装用意識を高め、会話の楽しさを実感できるような配慮が大切です。

**(2)音環境への配慮**

周囲に聞きたい音以外の音があると、聞き取りの邪魔になることがあります。また、聞き取ろうと音に集中するあまり、疲労感となって補聴器の継続使用に影響を与える場合もあります。装用の初期には、窓を閉め外の騒音を減じたり、テレビのボリュームを絞るなど、環境音をできるだけ減らす配慮が必要です。

**(3)補聴器装用者との話し方の配慮**

①話す前に注意を促してください

高齢難聴者は「聞く」ことに集中していないことが多く、最初の言葉(単語)を聞き逃すことがあり、その後の会話の理解に影響を及ぼすことがあります。

②「ゆっくり」「はっきり」「言葉を区切って」話してください

高齢になると中枢が耳からの情報を素早く処理できなくなってくるため、早口で話されると会話の内容が理解しにくくなります。

③相手に近づき正面から話してください

高齢になるほど注意力を持続できなくなるため、正面から話しかけることによって注意力を維持することで円滑な会話が望めます。

④大きな声では話さないでください

補聴器は、普通の声の大きさでの会話に利得調整されていますので、ついつい補聴器装用前の大きめの声で話されると、声が響いたり歪んだりして、聞きにくくなります。

### 3-3. 聴覚トレーニングプランの提案

補聴器を装用しても期待していた効果を感じられない方、効果を実感するまで長い時間を要する方、装用を途中であきらめてしまう方と様々な方がいらっしゃいます。

聴覚は一度衰えてしまうと回復はあまり期待できませんが、言葉を聞き取る能力は訓練次第で改善できるといわれており、補聴効果の改善には聴覚トレーニングが必要となります。聴覚トレーニングは「音」を確認・認識することからスタートします。

適切に調整された補聴器でも実生活で使用してみると、装用前には感じなかった多くの音が一度に入ってきて驚いたり、うるさく感じたりすることがありますが、これらの音は不快とは感じない程度に耳に入れる必要がある音です。本来私たちの生活環境はうるさいものであり、難聴になる前には聞こえていた音なのです。

初めて補聴器を装用される難聴者にとって補聴効果に対する不満の多くは「音は聞こえるが会話の内容が聞き取れない」であり、補聴器適合作業の中でも最も大きな課題です。装用の初めからすべての音声を聞き分けることは難しく、相手の口元の動き、目の動き、表情の観察など視覚の活用、抑揚やイントネーション、身振り手振りによるコミュニケーションの利用などで、脳に多くの情報を伝え言葉の弁別に役立てるなどの指導が必要です。

聴覚トレーニングによって会話と騒音を分離して感知する力が養われると言われており、耳の働きは改善できなくても脳の働きは改善できるものとの認識を持っていただきたいと思います。

これらのことをわかりやすい言葉で説明し、言葉の聞き取り、生活環境音の聞き分けを少しずつ確認・認識できるような個々のトレーニングプランを提案し、一つずつクリアすることで聞こえの改善に、楽しみ、喜びを感じていただくように導いていくことが大切です。

### 3-4. 補聴器手帳の活用

選択した補聴器のデータ、初期の装用効果のデータ、必要な聴覚トレーニング計画、定期点検の予定表などお客様個々の継続使用のために必要とされる事項を記入できる手帳などを作成、配付することによって販売店の長期にわたるケアをお約束し、お客様にとって選択された補聴器は自分だけの特別なものとの意識を持っていただけるようになります。

## 4. まとめ

高齢難聴者への補聴器フィッティングは、コミュニケーション能力の改善により高齢者の積極的な社会参加、QOL改善を担うとの自覚と誇りをもって取り組んでください。

補聴器販売店は使用者に適切に調整された補聴器を提供することにより、難聴者の福祉に寄与し補聴器の健全な供給を行う責務があります。

初めてご来店いただく高齢難聴者は、難聴への不安、価格や性能など補聴器に対する不安、自分の悩みを理解してもらえるかなど多くの不安を抱える方がほとんどです。更に、補聴器に対する知識が乏しいことにより、不利益を被るのではないかなどの不安を抱いている方も多いということを念頭に置いて対応する必要があります。

高齢難聴者であるお客様は、難聴や補聴器に関する知識が不十分なため、豊富な知識を有する販売従事者と比べると著しく不利な立場にあります。言い換えれば我々は圧倒的に有利な立場にあることを念頭に置いて、高齢難聴者に接しなければなりません。

そのために求められるのは、補聴器に関する豊富で幅広い知識と、確かなフィッティング技能そして高齢難聴者に寄り添い二人三脚でQOL改善に取り組もうという姿勢です。

# 3 知っておきたい制度や知識

## 1. 認知症サポーター制度

### 認知症サポーターとは

認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに取り組んでいます。

### 認知症サポーターに期待されること

1. 認知症に対して正しく理解し、偏見をもたない。
2. 認知症の人や家族に対して温かい目で見守る。
3. 近隣の認知症の人や家族に対して、自分なりにできる簡単なことから実践する。
4. 地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる。
5. まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する。

詳細は厚生労働省ホームページ
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000089508.html

## 2. 認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン

（本文より抜粋）
本ガイドラインは、認知症の人を支える周囲の人において行われる意思決定支援の基本的考え方（理念）や姿勢、方法、配慮すべき事柄等を整理して示し、これにより、認知症の人が、自らの意思に基づいた日常生活・社会生活を送れることを目指すものである。

【内容】
1. はじめに
2. 基本的考え方
3. 認知症の人の特性を踏まえた意思決定支援の基本原則
4. 意思決定支援のプロセス
5. 認知症への理解とガイドラインの普及と改訂
6. 事例に基づく意思決定支援のポイント

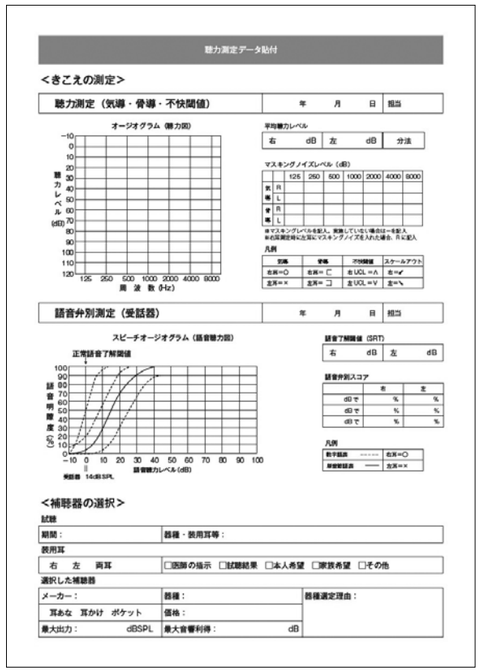
詳細は厚生労働省ホームページ
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212395.html

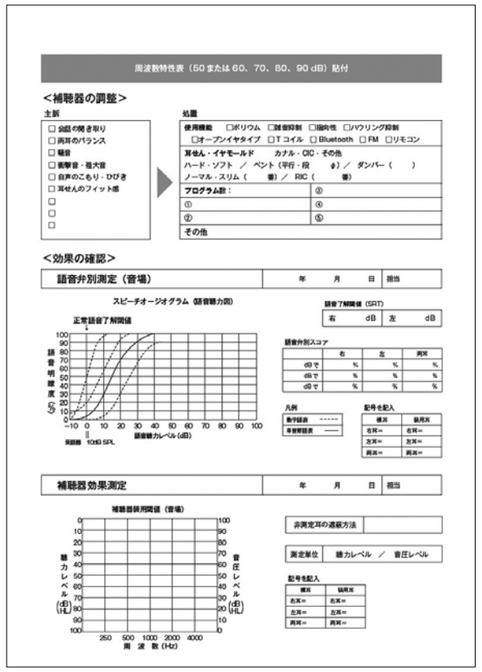
## 3. 補聴器業界のガイドライン・自主規定

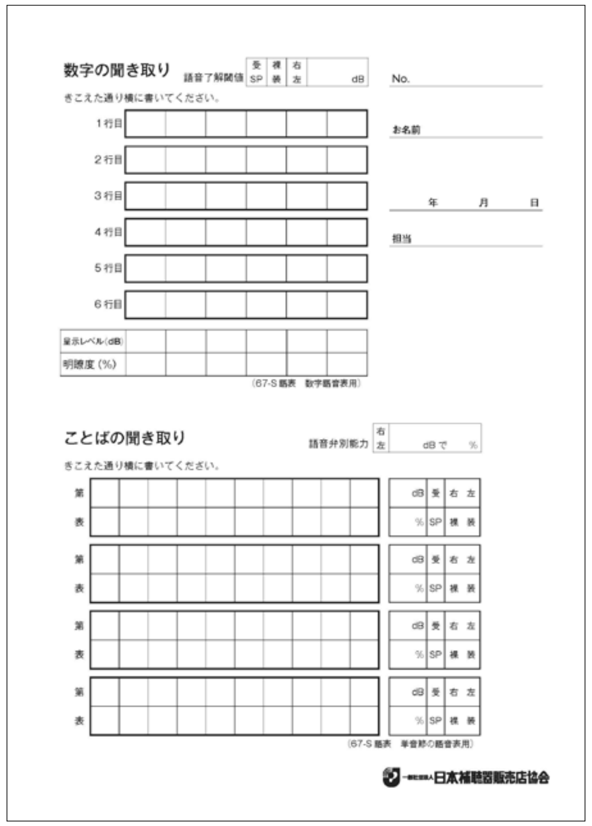
◎禁忌8項目　◎補聴器販売業プロモーションコード　◎補聴器の適正広告・表示ガイドライン
◎補聴器適正販売ガイドライン　◎補聴器販売店のための新型コロナウイルス感染拡大防止のためのガイドライン　など

一般社団法人日本補聴器販売店協会ホームページ
https://www.jhida.org/about/guidelines.php

## ○フィッティング記録用紙の見本




数字の聞き取り　語音了解閾値 | 受 SP | 裸 装 | 右 左 | dB　No.
きこえた通り横に書いてください。
お名前
1行目
2行目
3行目
4行目
5行目
6行目
年　月　日
担当
呈示レベル(dB)
明瞭度（%）
（67-S語表　数字語音表用）

ことばの聞き取り　語音弁別能力 右 左　dBで　%
きこえた通り横に書いてください。
第　表　dB 受 右 左 / % SP 裸 装
第　表　dB 受 右 左 / % SP 裸 装
第　表　dB 受 右 左 / % SP 裸 装
第　表　dB 受 右 左 / % SP 裸 装
（67-S語表　単音節の語音表用）
一般社団法人 日本補聴器販売店協会

お名前　No.

きこえの評価　―補聴前・補聴後―

○＝補聴器装用前（　年　月　日）担当：　●＝補聴器装用後（　年　月　日）担当：

自己評価：「1＝いつも聞き取れる」「2＝聞き取れることが多い」「3＝半々くらい」「4＝聞き取れないことが多い」「5＝いつも聞き取れない」

| 環境条件 | 質問事項 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 良条件下の語音 | A 静かな所で、家族や友人と１対１で向かいあって会話する時、聞き取れる | | | | | |
| | B 家の外のあまりうるさくないところで会話する時、聞き取れる | | | | | |
| | C 買い物やレストランで店の人と話す時、聞き取れる | | | | | |
| 環境音 | D うしろから近づいてくる車の音が、聞こえる | | | | | |
| | E 電子レンジの「チン」という音など、小さな電子音が聞こえる | | | | | |
| 悪条件下の語音 | F うしろから呼びかけられた時、聞こえる | | | | | |
| | G 人ごみの中で会話が聞き取れる | | | | | |
| | H 4、5人の集まりで、話が聞き取れる | | | | | |
| | I 小声で話された時、聞き取れる | | | | | |
| | J テレビのドラマを、周りの人々がちょうどよい大きさで聞いている時、聞き取れる | | | | | |

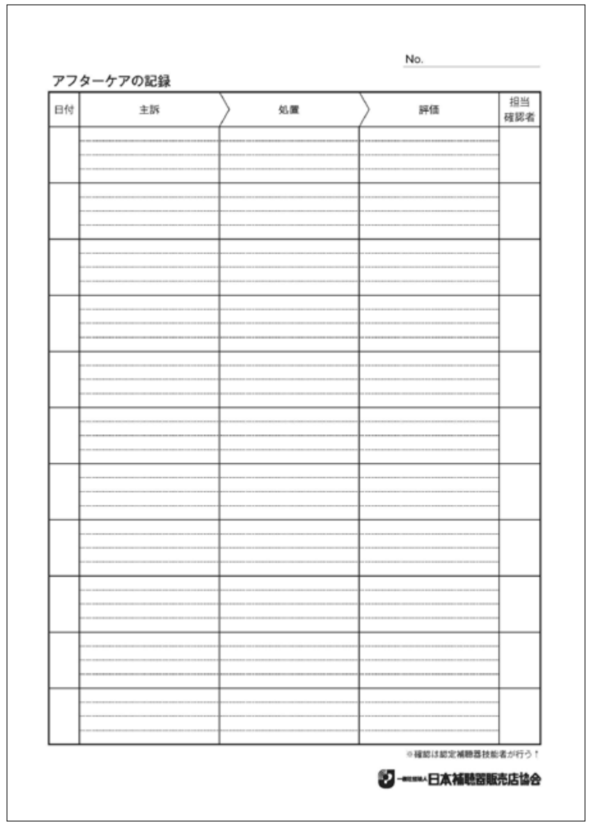
（「補聴器適合検査の指針（2010）」より）

語音了解閾値測定
（67-S語表　数字語音表）

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1行目 | 5 | 2 | 4 | 3 | 7 | 6 |
| 2行目 | 7 | 4 | 6 | 5 | 2 | 3 |
| 3行目 | 2 | 7 | 3 | 6 | 5 | 4 |
| 4行目 | 3 | 5 | 2 | 4 | 6 | 7 |
| 5行目 | 6 | 3 | 7 | 2 | 4 | 5 |
| 6行目 | 4 | 6 | 5 | 7 | 3 | 2 |

語音弁別測定　（67-S語表　単音節の語音表）

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 第一表 | ア | キ | シ | タ | ニ | ヨ | ジ | ウ | ク | ス |
| | ネ | ハ | リ | バ | オ | テ | モ | ワ | ト | ガ |
| 第二表 | キ | タ | ヨ | ウ | ス | ハ | バ | テ | ワ | ガ |
| | ア | シ | ニ | ジ | ク | ネ | リ | オ | モ | ト |
| 第三表 | ニ | ア | タ | キ | シ | ス | ヨ | ク | ジ | ウ |
| | オ | ネ | バ | ハ | リ | ガ | テ | ト | ワ | モ |
| 第四表 | テ | ネ | ヨ | ア | キ | ジ | ハ | モ | シ | ウ |
| | リ | ワ | タ | ク | バ | ト | ニ | ス | オ | ガ |
| 第五表 | ネ | ア | テ | ヨ | ハ | キ | モ | ジ | リ | シ |
| | ワ | ウ | バ | タ | ト | ク | オ | ニ | ガ | ス |
| 第六表 | ニ | ク | リ | モ | テ | ア | ジ | ハ | ト | ガ |
| | ワ | ネ | ウ | オ | バ | ス | ヨ | シ | タ | キ |
| 第七表 | ワ | バ | ス | タ | ニ | ト | リ | ジ | ア | キ |
| | モ | ネ | ウ | シ | ヨ | ガ | ハ | オ | テ | ク |
| 第八表 | テ | キ | ワ | タ | ガ | ア | モ | シ | ト | ニ |
| | ヨ | ハ | ウ | バ | ス | ネ | ジ | リ | ク | オ |


No.

アフターケアの記録

| 日付 | 主訴 | 処置 | 評価 | 担当確認者 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

※確認は認定補聴器技能者が行う！
一般社団法人 日本補聴器販売店協会

## ○補聴器適合に関する診療情報提供書

補聴器適合に関する診療情報提供書(2018)
西暦　年　月　日
認定補聴器専門店　様
認定補聴器技能者　様
医療機関
補聴器相談医
住所　電話

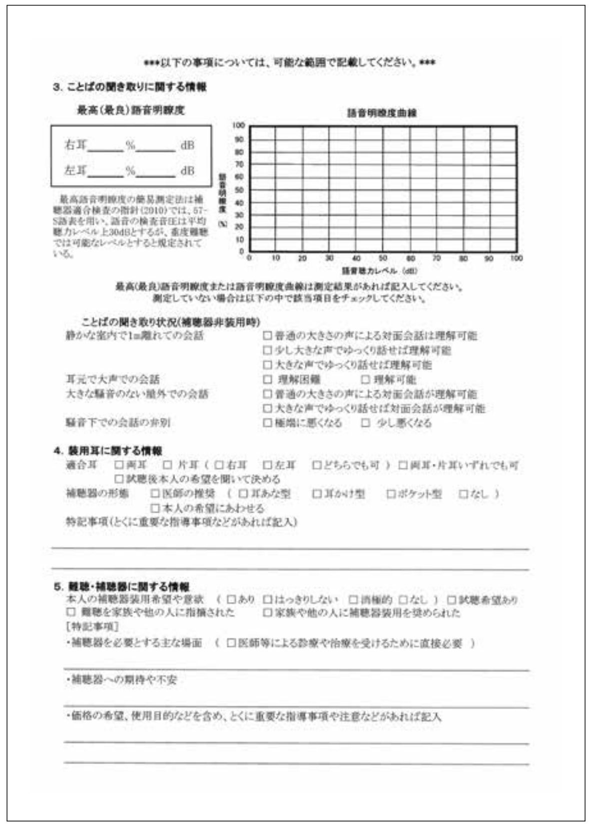
下記の患者さんは補聴器の□新規適合、□更新、□使用機種の再適合、□装用耳変更、□両耳装用への変更、□修理が必要と考えられます。つきましては、機種選択・調整等を適切に行い、結果を「補聴器適合に関する報告書」に記入して当院に報告してくださるようお願いします。また、補聴効果を確認するため、ご本人が再度来院されるようにお勧めください。

ふりがな
氏名　様　年齢　歳　□男　□女　職種

***必要な項目に記載してください。再調整・修理の場合は2. 7. のみで可です。***

1. 耳科に関する医学情報
診断名　□ 感音難聴（□右耳□左耳）　□ 混合性難聴（□右耳□左耳）
□ 伝音難聴（□右耳□左耳）　□ 術後耳（□右耳□左耳）
鼓膜所見（□ 異常なし □ 異常あり）
鼓膜穿孔（□右耳 □左耳 □なし）　年1回以上の耳漏（□右耳□左耳□なし）
鼓膜の位置が浅い（□右耳□左耳□なし）　鼓膜が薄く弱い（□右耳□左耳□なし）
外耳道所見（□ 異常なし □ 異常あり）
後壁の欠損（□右耳□左耳□なし）　著しく狭い（□右耳□左耳□なし）
過度に曲がる（□右耳□左耳□なし）　湿疹・疼痛（□右耳□左耳□なし）
特記事項（その他の所見および耳型採取、機種選択で注意すべき事項があれば記入）

2. 純音聴力に関する情報
聴力レベル (dB)　0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 110 120
周波数 (Hz)　125 250 500 1,000 2,000 4,000 8,000
純音聴力に関する特記事項(機種選択、調整、装用耳などで考慮すべきことがあれば記入)

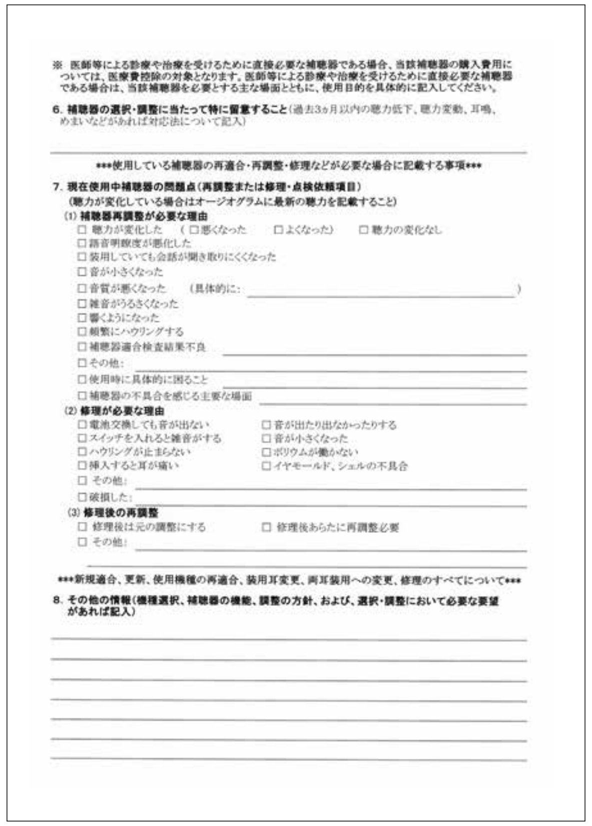

***以下の事項については、可能な範囲で記載してください。***

3. ことばの聞き取りに関する情報
最高（最良）語音明瞭度
右耳　%　dB
左耳　%　dB
最高語音明瞭度の簡易測定法は補聴器適合検査の指針(2010)では、57-S語表を用い、語音の検査音圧は平均聴力レベル上30dBとするが、重度難聴では可能なレベルとすると規定されている。
語音明瞭度曲線
語音明瞭度 (%)　0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
語音聴力レベル (dB)　0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
最高(最良)語音明瞭度または語音明瞭度曲線は測定結果があれば記入してください。
測定していない場合は以下の中で該当項目をチェックしてください。

ことばの聞き取り状況(補聴器非装用時)
静かな室内で1m離れての会話　□普通の大きさの声による対面会話は理解可能
□少し大きな声でゆっくり話せば理解可能
□大きな声でゆっくり話せば理解可能
耳元で大声での会話　□ 理解困難　□ 理解可能
大きな騒音のない屋外での会話　□普通の大きさの声による対面会話が理解可能
□大きな声でゆっくり話せば対面会話が理解可能
騒音下での会話の弁別　□極端に悪くなる　□ 少し悪くなる

4. 装用耳に関する情報
適合耳　□両耳　□ 片耳（□右耳　□左耳　□どちらでも可）□両耳・片耳いずれでも可
□試聴後本人の希望を聞いて決める
補聴器の形態　□医師の推奨（□耳あな型　□耳かけ型　□ポケット型　□なし）
□本人の希望にあわせる
特記事項(とくに重要な指導事項などがあれば記入)

5. 難聴・補聴器に関する情報
本人の補聴器装用希望や意欲（□あり □はっきりしない □消極的 □なし）□試聴希望あり
□ 難聴を家族や他の人に指摘された　□家族や他の人に補聴器装用を奨められた
[特記事項]
・補聴器を必要とする主な場面（□医師等による診療や治療を受けるために直接必要）
・補聴器への期待や不安
・価格の希望、使用目的などを含め、とくに重要な指導事項や注意などがあれば記入


※ 医師等による診療や治療を受けるために直接必要な補聴器である場合、当該補聴器の購入費用については、医療費控除の対象となります。医師等による診療や治療を受けるために直接必要な補聴器である場合は、当該補聴器を必要とする主な場面とともに、使用目的を具体的に記入してください。

6. 補聴器の選択・調整に当たって特に留意すること（過去3ヵ月以内の聴力低下、聴力変動、耳鳴、めまいなどがあれば対応法について記入）

***使用している補聴器の再適合・再調整・修理などが必要な場合に記載する事項***

7. 現在使用中補聴器の問題点（再調整または修理・点検依頼項目）
（聴力が変化している場合はオージオグラムに最新の聴力を記載すること）
(1) 補聴器再調整が必要な理由
□ 聴力が変化した（□悪くなった　□よくなった）　□ 聴力の変化なし
□語音明瞭度が悪化した
□装用していても会話が聞き取りにくくなった
□音が小さくなった
□音質が悪くなった　（具体的に：　）
□雑音がうるさくなった
□響くようになった
□頻繁にハウリングする
□補聴器適合検査結果不良
□その他：
□使用時に具体的に困ること
□補聴器の不具合を感じる主要な場面
(2) 修理が必要な理由
□電池交換しても音が出ない　□音が出たり出なかったりする
□スイッチを入れると雑音がする　□音が小さくなった
□ハウリングが止まらない　□ボリウムが働かない
□挿入すると耳が痛い　□イヤモールド、シェルの不具合
□ その他：
□破損した：
(3) 修理後の再調整
□ 修理後は元の調整にする　□ 修理後あらたに再調整必要
□ その他：

***新規適合、更新、使用機種の再適合、装用耳変更、両耳装用への変更、修理のすべてについて***

8. その他の情報（機種選択、補聴器の機能、調整の方針、および、選択・調整において必要な要望があれば記入）

※補聴器相談医が認定補聴器技能者に発行する。
※医療費控除を受ける際に証明書として使用できる。

## ○補聴器適合に関する報告書

補聴器適合に関する報告書　（ □ 右耳用　□ 左耳用 ）

報告書は補聴器1台につき1枚を使用し、新規購入の場合は5以外すべての欄を記入すること
再調整および修理の報告の場合は4、5、7および関連事項を記入すればよい

西暦　　年　　月　　日

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿先生

認定補聴器専門店
認定補聴器技能者
住 所　　電 話

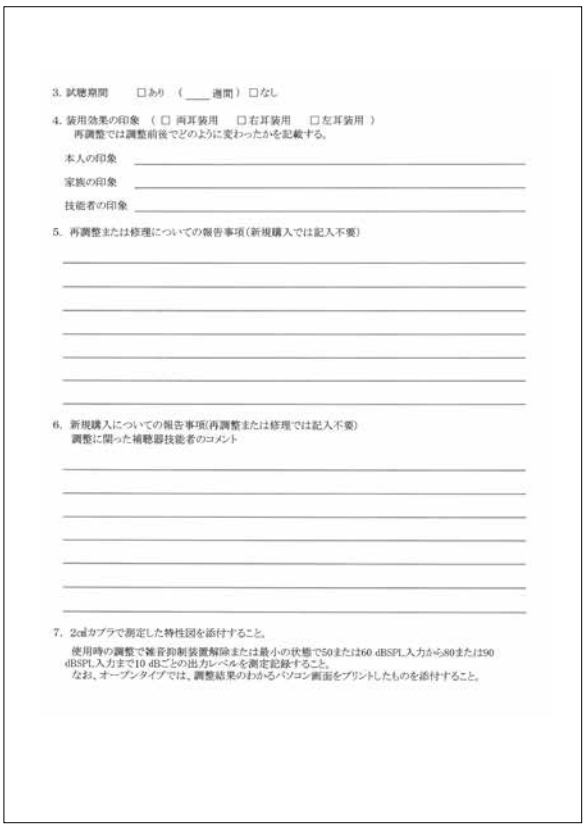
ご紹介いただきましたお客様に補聴器の適合を下記のように実施いたしました。調整後(使用時)の特性図を添付してご報告をいたします。

ふりがな
氏 名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様　年齢＿＿歳　□男　□女

1. 適合した耳　□ 右耳　□ 左耳　□ 両耳装用
その理由　□ 医師の指示　□ 試聴結果　□ 本人希望　□ 家族希望
□その他 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

2. 選定した補聴器
メーカー名 ＿＿＿＿＿＿＿＿　機種(モデル名)＿＿＿＿＿＿＿＿
メーカー希望小売価格 ＿＿＿＿＿＿＿＿円
□耳あな型　□耳かけ型　□ポケット型　□骨導式　□その他 ＿＿＿＿＿＿＿＿
当該機種の最 大 出 力 ＿＿＿＿＿＿dBSPL　(カタログの表示値)
最大音響利得 ＿＿＿＿＿＿dB　(カタログの表示値)
使用している機能
□ボリウム　□雑音抑制　□指向性　□ハウリング抑制　□オープンイヤタイプ
□Tコイル　□ブルートゥース　□FM等無線送受信装置　□リモコン
□その他の機能 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
使用しているプログラム(メモリ)数　□1　□2　□3　□4
各プログラムの設定内容
プログラム1 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
プログラム2 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
プログラム3 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
プログラム4 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

選定・販売した補聴器の特徴や機能についての説明(特になければ記入不要)



3. 試聴期間　□あり　（＿＿週間）□なし

4. 装用効果の印象　（ □ 両耳装用　□右耳装用　□左耳装用 ）
再調整では調整前後でどのように変わったかを記載する。
本人の印象 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
家族の印象 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
技能者の印象 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

5. 再調整または修理についての報告事項(新規購入では記入不要)

6. 新規購入についての報告事項(再調整または修理では記入不要)
調整に関した補聴器技能者のコメント

7. 2cmカプラで測定した特性図を添付すること。
使用時の調整で雑音抑制装置解除または最小の状態で50または60 dBSPL入力から80または90 dBSPL入力まで10 dBごとの出力レベルを測定記録すること。
なお、オープンタイプでは、調整結果のわかるパソコン画面をプリントしたものを添付すること。

※診療情報提供書を受け取った認定補聴器技能者が医師に報告するための書式
※診療情報提供書及び報告書は一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会ホームページ
(http://www.jibika.or.jp/members/nintei/hochouki/hochouki_houkoku.html) から
ダウンロードできます。