

補聴器販売 従事者 のための手引き

【 高齢者に対する
補聴器フィッティングの留意点 】

発行者

一般社団法人 **日本補聴器販売店協会**

〒101-0047 東京都千代田区内神田2-11-1 島田ビル6F

TEL : 03-3258-5964 FAX : 03-3258-9033 URL : <https://www.jhida.org>

発行日

初版 2021年3月19日

このテキストは、老人保健事業推進費等補助金「令和2年度高齢者に対する補聴器のフィッティングに関する調査研究事業」にて作成したものである。

一般社団法人
日本補聴器販売店協会

目次

はじめに P.1

【基礎知識】

1 高齢者の特徴 P.2～5

1. 加齢と老化
2. 高齢者の定義
3. 老化の特徴
4. 老化と疾患
5. フレイルとサルコペニア
6. 老年症候群
7. まとめ

2 認知症の基礎知識 P.6～8

1. 認知症とは
2. 認知症の危険因子
3. 認知症の基礎疾患
4. 認知症への気付き

3 高齢者との接し方 P.9～13

1. 高齢期にみられる難聴の特徴を理解する
2. 加齢性難聴の特徴をふまえた高齢者への接し方
3. まとめ

【アンケート調査報告】

1 調査概要 P.14

2 アンケート結果(技能者) P.15～25

1. 認定補聴器技能者対象アンケート用紙(見本)
2. 回答者(認定補聴器技能者)の基本情報
3. 高齢のお客様への補聴器販売について
4. 認知症・物忘れについて

3 アンケート結果(顧客) P.26～36

1. 顧客(65歳以上の高齢者)対象アンケート用紙(見本)
2. 回答者および補聴器使用者の基本情報
3. 使用中の補聴器について
4. 補聴器使用時の工夫やアイデアについて
5. 補聴器購入時のことについて
6. 補聴器販売店の対応について

4 アンケートの分析・考察 P.36～37

1. 認定補聴器技能者対象アンケートのまとめ
2. 顧客(65歳以上の高齢者)対象アンケートのまとめ

【現地調査報告】

1 補聴器フィッティングの流れ P.38～40

1. 事前のコンサルティング
2. 聞こえの測定
3. 補聴器の選択
4. 補聴器の調整
5. 補聴効果の確認
6. 補聴器装用のケア

2 認定補聴器技能者インタビュー P.41

3 店舗での高齢のお客様への配慮の例 P.41

【まとめ】

1 補聴器販売店の方へ P.42～45

1. 認知症かなと思ったら
2. 認知症チェックリスト
3. 相談窓口
4. お店でお客様に対応する方へのお願い

2 補聴器の活用 P.46～51

1. 高齢者と補聴器
2. 高齢者の補聴器フィッティング
3. 継続使用・アフターケアの留意点
4. まとめ

3 知っておきたい制度や知識 P.52

1. 認知症サポーター制度
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
3. 補聴器業界のガイドライン・自主規制

巻末資料 P.53～56

- ・フィッティング記録用紙の見本
- ・補聴器適合に関する診療情報提供書及び報告書

作成者

令和2年度 高齢者に対する補聴器のフィッティングに関する調査研究事業 検討委員会

委員

- | | |
|----------|---------------------------------|
| ◎ 小川 郁 | 慶應義塾大学医学部耳鼻咽喉科 教授 |
| ○☆ 内田 育恵 | 愛知医科大学耳鼻咽喉科 准教授 |
| ☆ 梅垣 宏行 | 名古屋大学大学院医学系研究科地域在宅医療学老年科学教室 准教授 |
| 白濱 雅之 | 一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ(JDWG) |
| 矢沢 由多加 | 公益財団法人テクノエイド協会 試験研修部部长 |
| 成沢 良幸 | 一般社団法人日本補聴器工業会 理事長 |
| 田中 隆志 | 一般社団法人日本補聴器工業会 副理事長 |
| ☆ 阿部 秀実 | 特定非営利活動法人日本補聴器技能者協会 理事長 |
| 村上 眞吾 | 特定非営利活動法人日本補聴器技能者協会 副理事長 |
| ○ 佐藤 誠 | 一般社団法人日本補聴器販売店協会 理事長 |
| 青戸 義彦 | 一般社団法人日本補聴器販売店協会 専務理事 |

◎:委員長 ○:副委員長 ☆:原稿執筆者

関連団体HPアドレス

一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会(補聴器相談医に関すること)
<http://www.jibika.or.jp>

一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ(JDWG)
<http://www.jdwg.org>

公益財団法人テクノエイド協会(認定補聴器技能者・認定補聴器専門店の認定に関すること)
<http://www.techno-aids.or.jp>

一般社団法人日本補聴器工業会(補聴器製造・メーカーに関すること)
<http://www.hochouki.com>

特定非営利活動法人日本補聴器技能者協会(補聴器技能者の団体)
<http://www.npo-jhita.org>

一般社団法人日本補聴器販売店協会(補聴器販売に関すること)
<https://www.jhida.org>

「はじめに」

我が国は世界にも類を見ない超高齢社会を迎えています。内閣府高齢社会白書によれば、2020年の高齢化率(65歳以上の高齢者の人口に対する割合)は28.9%であり、団塊の世代の高齢者が全て75歳以上の後期高齢者となる2025年には高齢化率は30%に達し(約3,500万人)、2065年には40%にも近づくと予測されています。これに伴って医療費も飛躍的に増加しており、厚生労働省としても早急の対応を求められています。高齢者が増えることによって加齢性難聴が増加することは当然のことであり、国立長寿医療センターが行っているコホート研究(NILS-LSA第6次調査(2008-2010))でも65歳以上の高齢者の難聴者は1,500万人以上になると推計されています。また、世界的にも難聴者の増加が危惧されており、WHOは2018年に4.66億人であった難聴者が2030年に6.3億人、2050年には9.0億人に急増するとして難聴対策が喫緊の世界的課題になっていると指摘しています。

「聞こえ」の重要性はコミュニケーションとの関わりにあります。「聞こえ」の裏側には「言語(言葉)」があり、我々は言葉を聞いて、頭の中でその言葉を理解し、自分の言葉として相手に返していますが、このようなプロセスでコミュニケーションを行っています。頭の中で聞いた言葉を理解する際には必ず楽しい、嬉しい、悲しい、不快だといった感情(情動)が伴うなど、常に複雑な高次脳機能が働き、これが認知機能にも影響することは明らかです。難聴は「微笑みの障害」と呼ばれるように、会話で聞き取れないと、何度も聞き返すことを避けて笑ってごまかしてしまうことも少なくありません。このため相手から誤解されたり、疎外されたりして社会的に孤立するようになり、コミュニケーションが減少、認知機能が低下、うつが進むことになると考えられます。障害調整生命年(disability-adjusted life year: DALY)による分析によれば、我が国の疾患群では認知症をはじめとする精神神経疾患のインパクトが悪性腫瘍や心血管病を抜いて1位となっており、2015年、厚生労働省は「認知症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～」、通称新オレンジプランを発表しました。2017年、アルツハイマー病協会国際会議(Alzheimer's Association International Conference)(AAIC 2017)はグローバルな認知症症例の3分の1以上(35%)が、個人のリスクに影響を与える生活習慣要因に対処することで予防できる可能性がある」と報告し、35%のうち、

中年期に難聴に対して介入で9%修正可能とし、全ての修正可能なリスク要因の中で難聴が最も高いリスク要因であることを報告したことによって、高齢者の難聴(加齢性難聴)に対する早期介入が極めて重要であることが世界的にも認識されました。これらの現状から特に高齢者の難聴に対する医療的、社会的介入が重要な課題となっていることは明らかです。高齢者の難聴による社会的孤立を防ぐためには三位一体の対応が必要とされています。第一に、難聴の的確な診断、そして介入が必要な加齢性難聴と診断された場合には可及的早期に補聴器適合を行うことです。しかし、それだけではなく、単に補聴器を装用するだけではなく、補聴器装用による聴覚トレーニングを行うことも重要です。また、独居の高齢者が増加する中で、なるべく双方向的な会話をする機会が多くなるような地域的なコミュニティを整備することも行政的な課題となっています。

さて、このような現状の中で、厚生労働省老健局の補助金事業として「令和2年度高齢者に対する補聴器のフィッティングに関する調査研究事業」を、一般社団法人日本補聴器販売店協会を中心に行うことになり、この調査研究事業の成果を、「補聴器販売従事者のための手引き【高齢者に対する補聴器フィッティングの留意点】」として報告、発表することになりました。本手引きは基礎知識としての高齢者の特徴、認知症の基礎知識、高齢者との接し方、調査研究事業としての中心的事業である認定補聴器技能者および高齢補聴器使用者(顧客)を対象としたアンケート調査結果とその分析、認定補聴器専門店での実地調査報告、そして調査研究事業のまとめとしての提言と関連資料から構成されています。JapanTrakで指摘されてきたように、我が国における欧米に比べて格段に低い補聴器満足度、補聴器装用率の改善のために広く活用されることを期待したいと思います。最後に綿密に準備して本調査を行っていただいた皆様、本手引き書のために執筆していただいた皆様に感謝申し上げます。本手引き書の序文とさせていただきます。

2021年3月

令和2年度高齢者に対する
補聴器フィッティングに関する調査研究事業
検討委員会委員長
慶應義塾大学医学部耳鼻咽喉科 教授

小川 郁

1 高齢者の特徴

1. 加齢と老化

加齢と老化という言葉がどちらも使われています。英語では、加齢はaging、老化はsenescenceという単語が相当します。加齢agingは、比較的中立的なニュアンスの用語であり、場合によっては「成熟した、熟成された」というようなよりポジティブなイメージも含まれます。それに対し、老化senescenceはどちらかという「衰え」のニュアンスを感じさせる用語であるといえます。加齢(aging)は、「生物に時間の経過とともに起こる現象」と定義され、老化(senescence)は「主に生殖時期を過ぎて以降に、個体の各部の機能が衰えてくること」と定義されます。

2. 高齢者の定義

何歳からを高齢期というかについては、明確な定義はなく意見の分かれるところですが、一般に65歳以上を高齢期として、65～74歳を前期高齢者、75歳以上を後期高齢者と分類することが多いようです。以前とくらべ、高齢の方の体力などが向上しているために、最近では、高齢期の基準をより高齢に、例えば70歳以上などとするという意見もあります。また、日本老年医学会でも、65～74歳を准高齢者(准高齢期)、75～89歳を高齢者(高齢期)、90歳以上を超高齢者(超高齢期)とすることを提言していますが、まだ、広く一般化されるには至っていないようです。

65～74歳	准高齢者(准高齢期)
75～89歳	高齢者(高齢期)
90歳～	超高齢者(超高齢期)

※日本老年医学会「高齢者の定義と区分に関する提言」より

高齢期は、それまでの人生の経験の集大成の時期ともいえますが、また、一方で個人差が大きくなる時期でもあり、身体機能や認知機能が同じ年齢でも大きく異なることが増えてきます。

3. 老化の特徴

老化は、生理的老化と病的老化に分類されます。生理的老化とは、疾病などに影響されず、天寿を全うする過程で自然におこってくる現象のことをいいます。病的老化は、種々の疾患や環境因子がストレスとなって寿命が短縮する過程でおこってきます。例えば、生理的老化では、認知機能は全般的には大きく低下せず、一部の限られた範囲のみが低下しますが、病的老化である認知症に罹患すると、認知機能が大きく低下し、日常生活にも支障がでてきます。



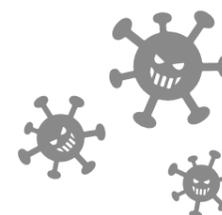
3-1. 老化による身体機能の低下

(1) 身体予備力の低下

個人の体力や、個々の臓器の機能の最大能力と日常的に使っている能力の差を予備力といいます。老化によって、身体的な予備力が低下するために、普段の生活には支障がなくても、普段以上の活動が求められた場合には対応ができなくなったり、頑張りが利かなくなったりすることがあります。そのために、疾患や疲労からの回復力も低下しますので、回復に時間がかかるようになってきます。

(2) 身体防御機能の低下

外部からの様々な攻撃、ストレスなどに対して、自分の身体を防御するための機能も老化によって低下します。病原微生物などの侵入に対抗する機能を免疫とい



いますが、免疫は、細胞性免疫(T細胞による免疫)と液性免疫(B細胞による免疫)に大別でき、老化では、特に細胞性免疫機能の低下が著しいとされています。免疫が低下することによって、高齢者は感染症にかかりやすくなっています。

(3) 恒常性維持機能の低下

内外の様々なストレスに対して、体内の環境を一定に維持することを恒常性(ホメオスタシス)の維持といいます。老化によって、恒常性の維持機構が破綻しやすくなってきます。例えば気温の上下に伴って体温を一定に維持することが難しくなったり、水分や電解質の維持ができなくなったりというようなことが起こりやすくなります。そのために、高齢者は、例えば、高温環境下において、容易に熱中症を起こしやすくなったり、軽度の食欲低下でも脱水や電解質異常を起こしやすくなりますので、注意が必要です。



(4) 適応力の低下

生物は、環境の変化に対して適応(順応)する力をもっていますが、老化によって、それが衰えてきます。高齢者では、転居などによって若い人よりも大きなストレスを感じ、場合によっては心身の調子を崩すこともしばしば経験されます。

3-2. 老化による認知機能低下

(1) 知能

知能とは、考えたり、判断したり、記憶したりする中枢神経機能を指し、「個人が目的にかなった行動をし、自分を取り巻く環境からの働きかけに対して効果的に対

処していく総合的な能力」と定義されます。生理的な老化に伴って、記憶力、推論力、空間認識力、認知速度などは徐々に低下します。こうした力は、流動性知能ともよばれることがあります。それに対して、過去の経験とともに蓄積されるような、知識・知恵、経験知は、結晶性知能とよばれ、60歳代後半まで向上するといわれており、さらに高齢になってからの低下も少ないとされています。

(2) 創造性

新しいものを考えだしたり、作りだしたりする力を創造力といいます。高齢になっても、創造性は比較的維持されるという考え方が強いようですが、やや低下するという報告もあります。

(3) 注意

高齢期には、注意力が低下することが多いとされています。そのため、多くの情報のなかから特定の情報のみに集中することや、対象が複数ある場合に、同時にそれらに注意を向けることが難しくなることが多くなります。そのため、高齢者への説明などにおいては、情報量を絞り、重要なポイントがわかりやすく示されている資料を用いる方が理解されやすいと思われます。また、高齢期には反応時間も延長、すなわちレスポンスにやや時間を要することが増えるため、ゆっくりと時間をとって、説明をすることが大切になります。

(4) 記憶

高齢者では、いわゆる物事などを記憶する力であるエピソード記憶が低下することが多いようです。そのため、説明には、メモや文書などを残し、手渡すことによって、記憶の低下を補う配慮は必要であると考えられます。情報を脳の中に一時的に保存しながら、同時に操作・加工をする力を作業記憶と呼びます。この作業記憶も、老化によって低下しやすくなります。作業記憶は、会話をする際に相手の発言内容を聴いて理解した上で、適切な返答を行うような場合にも使われていますから、作業記憶が低下している場合には、内容を簡潔に整理しながら、理解しやすいような説明が望ましいこととなります。

3-3. 感覚器

(1) 視力

高齢になると、一般に視力が低下することが多く、調整力も低下します。特に近方視力が低下するため、手元の文字などが見にくくなる、いわゆる老眼の状態になります。したがって、説明の資料は、大きな文字を用いることが望ましいと思われます。また、明るい屋外から暗い室内に入った際には、暗い状態に慣れるための暗順応も低下することが多いので、配慮が必要です。

(2) 聴力

加齢により聴力は低下します。特に高音域の低下が強いため、高い声や子音が聞き取りにくくなります。したがって、聞き間違いや聞き漏らしも多くなりやすく、落ち着いた声でゆっくりと話すことを心掛けるべきでしょう。

3-4. 睡眠

高齢期には、不眠の訴えも増えてきます。特に、睡眠中に目が覚めることや早く目が覚めてしまうようなことが増えてきます。不眠により、睡眠薬を服用している高齢者も多いため、場合によっては、睡眠薬が転倒の原因となったりすることもあります。また、睡眠薬の効果が翌日まで持ち越しているために日中もぼんやりしてしまうようなこともあります。



3-5. 転倒

高齢期には、筋力の低下やバランス能力の低下だけでなく、視力の低下や睡眠薬などの薬剤の影響が加わるようなことも増えるために、転倒の頻度が増えてきます。転倒によって、場合によっては背骨や手足の骨折が起こったり、頭部を打撲して頭蓋内の出血を起こすこともありますので注意が必要です。一度転倒すると、繰り返し転倒することも多いことが知られています。また、転倒によって、転倒への恐怖心が生まれ、そのために外出などが減ってしまうこともあるようです。

わずかな段差や障害物でも転倒のきっかけになることもあるため注意が必要で、コード類が床にあったり、敷物の端がめくれ上がったり、すれやすくなっていないかの点検を欠かさないことも大切です。また、足元が見やすいように照明にも配慮が必要です。



4. 老化と疾患

4-1. 急性期疾患

高齢期には、免疫力の低下などにより、感染症などに罹患しやすくなることは、先に述べた通りです。一方で、高齢期には、感染症などの際に、症状が非定型になることが増えてきます。例えば、肺炎などに罹患すると通常は発熱が認められますが、高齢者の肺炎では、発熱がないことも多く、肺炎に気づくことが遅れてしまうこともあります。このように、病気の症状が若い人とは少し違って来るために、高齢者の病気の診断が難しくなることがあります。

4-2. 慢性疾患

生活習慣病などの慢性疾患も高齢者では増加します。そうなりますと、年齢とともに、複数の疾患を併せ持つことも増えてきます。そのために、高齢の方は、多種類の薬剤を処方されていたり、複数の医療機関を受診していることも多くなります。多剤の併用をすることによって、薬剤の副作用が出やすくなることも知られています。睡眠薬などによって、転倒のリスクが上がることも知られている他、日中の覚醒度に影響が出ることも稀ではないことも先ほど述べた通りです。

また、認知症も高齢になると増えてくる病気の1つです。後ほど詳しく述べますが、65歳以上の高齢者のなかで認知症のある方の割合は15%にも上るといわれ、高齢者のなかでも年齢が上がるほど、その割合が上昇するといわれています。認知症になるともの忘れが増え、症状が進むと、生活への支援や介助が必要になってきます。

5. フレイルとサルコペニア

5-1. フレイル

身体・精神の予備能が、様々な領域で低下してくると、予備能低下の少ない状態よりも、ストレスにさらされた際に、容易に生活の制限が起こり、その程度も強く、また回復に時間がかかるようになります。こうした高齢者の状態をフレイル(虚弱)と呼びます。老化によって、身体的にも精神的にも、また社会的にもフレイルな状態になりやすくなるため、このような状態の予防や、早期発見と早期介入が必要だと考えられています。

フレイルの基準には、様々なものがありますが、Friedらが提唱したものが使われることが多いようです。この基準には、5つの項目があり、3項目以上該当する状態をフレイルと判定し、1、2項目該当する状態をプレフレイルと言います。その5項目は1.意図しない体重減少、2.疲れやすさを感じる、3.歩行速度の低下、4.握力の低下、5.身体活動量の低下です。次に述べるサルコペニアとも深い関連があります。

5-2. サルコペニア

特に身体的なフレイルの基礎には、加齢にともなう筋肉量の減少と筋力の低下(サルコペニア)があると考えられています。中年期以降、筋肉の量は少しずつ減少し、また、握力や下肢筋・体幹筋など全身の筋力低下が起こってきます。また、歩くスピードが遅くなる、杖や手すりが必要になるなど、身体機能の低下も起こってきます。こうした現象をサルコペニアと呼びます。サルコペニア状態になると、握力などの筋力の低下や歩行速度の低下が起こり、また疲れやすくなり、身体活動も低下しやすくなります。すなわち、前に述べたフレイルの状態になりやすくなります。サルコペニアに対しては、早期からの栄養、特にタンパク質の十分な摂取や運動の重要性が認識されてきています。

6. 老年症候群

老化による生理機能の低下を基礎として、様々な症状や疾患が相互に関連しながら起こってきた状態を老年症候群と呼びます。老年症候群には、めまい・息切れ・関節痛・視力低下・聴力低下・腰痛・しびれ・尿失禁など多彩な症状がふくまれます。大もとは、老化による生理機能の低下ですが、そこに疾患の影響や、運動不足、低栄養、社会的なサポートの不足など多くの要因が影響します。老年症候群は、多剤併用の元ともなり、転倒などとも関連が深いと考えられ、生活の質(QOL)に影響し、要介護状態や生命の危険にも関連します。

7. まとめ

近年、高齢者の体力の向上が報告されており、元気な高齢者の方が増えています。一方で、高齢期には身体機能・認知機能が低下した方が多いのも事実です。高齢期には、身体機能・認知機能の個人差が大きくなることを意識して、年齢のみで状態を勝手に決めつけることなく、それぞれの方の状態を適切に把握して対応することが望まれます。

2 認知症の基礎知識

1. 認知症とは

認知症とは、後天的な脳の障害によって起こった認知機能低下によって、日常生活に支障をきたすようになった状態をいいます。記憶力の低下、いわゆる「もの忘れ」は代表的な認知症の症状です。このため、先ほど話したことを忘れ同じことを繰り返すとか、ものをしまった場所を忘れてしまい探し物が増えるといったことが目立つようになり、自力で生活を送ることが難しい状態になるのが認知症です。また、計画する能力、段取りをつける能力なども日常生活を送るうえでは重要ですが、これらの能力の低下も認知症の症状として重要です。

表1 加齢によるもの忘れと認知症の違い

	加齢によるもの忘れ	認知症によるもの忘れ
特徴	一部を忘れる	行為全体を忘れる
程度	社会生活に支障なし	社会生活に支障あり
頻度	最近1、2年で変化なし	最近1、2年で増加

認知症は、加齢とともに増加し、65歳以上の高齢者においては、15%に認められるとされています。総務省の2019年の統計によりますと、現在、我が国の65歳以上の高齢者人口は3588万人ですから、およそ500万人以上の方が認知症であると推計されます。高齢者のなかでも年齢によって認知症の方の割合は大きく異なり、年齢が上昇するとともに上昇します。認知症の方の割合は、65歳から69歳における認知症の有病率は数%に過ぎませんが、80代後半になると40%を越えるとされています。

また、認知症の前段階は、軽度認知機能障害(Mild Cognitive Impairment, MCI)と呼ばれます。先ほど述べたように認知症の方は、生活に支障がありますが、軽度認知機能障害は、もの忘れなどの認知機能低下はあるものの、それによる生活機能障害がない状態を指します。軽度認知機能障害の方の割合も、65歳以上の方全体の13%ほどであると報告されています。したがって、高齢者では、なんらかの認知機能障害を持つ方

がかなり多いことがわかります。

高齢者では、複数の疾患を合併していることが多く、そのために多くの薬剤を服用していることが増えます。薬剤のなかには認知機能に悪影響を及ぼす可能性のある薬剤もあります。特に睡眠剤や抗精神病薬などの影響で、認知症のような症状を呈することもありますので注意が必要です。

また、甲状腺ホルモンというホルモンが減少する甲状腺機能低下症という病気も加齢とともに頻度が増加しますが、これらの内分泌学的な異常によって、認知症と類似の症状を呈することも稀ならずあります。さらに、うつは高齢期にも多く、うつによって一見認知症のようにみえることもあり、仮性認知症とも呼ばれます。

2. 認知症の危険因子

疾患にかかりやすくなる要素を危険因子といえます。例えば、肥満していると糖尿病や高血圧になりやすいことはよく知られていますが、この場合、肥満は糖尿病・高血圧の危険因子ということになります。

認知症の危険因子については、これまで多くの研究がされてきました。その結果、喫煙、抑うつ、運動不足、社会的孤立、糖尿病などは、危険因子である可能性があるとされています。また、中年期に肥満や高血圧であることも危険因子とされています。難聴も認知症の危険因子である可能性が指摘されています。すなわち、難聴があると認知症になる可能性が高くなるようです。しかし、危険因子を修正すれば、その疾患にかかりにくくなるとは必ずしもいえないので注意が必要です。つまり、難聴があると認知症になる可能性が増しますが、難聴を補聴器で修正したら必ずその可能性を減らせるとは限らないのです。まず、危険因子を明らかにして、その危険因子を修正・治療などをした人とそうでなかった人とを比較して、危険因子を修正・治療した人が明らかに疾患にかかりにくくなったことを証明しないと、確かなことはわからないのです。認知症については、先ほど述べた危険因子を修正することによって、認知症になりにくくなるかどうかは、まだ証明されておらず、何とも言えないのが現状です。難聴についても、認知症の危険因子ではありますが、

それを補聴器で修正することが、果たして本当に認知症の予防になるか否かは今のところ不明で、慎重に研究を積み重ねる必要があります。

3. 認知症の基礎疾患

認知症は、多様な原因で起こりますが、頻度として高いのは、アルツハイマー型認知症(AD)、脳血管性認知症(VD)、レビー小体型認知症(DLB)、前頭側頭型認知症(FTD)であり、認知症の8割以上がこれらの疾患によると考えられています。

表2 認知症の原因疾患

アルツハイマー型認知症(AD)
脳血管性認知症(VD)
レビー小体型認知症(DLB)
前頭側頭型認知症(FTD)

3-1. アルツハイマー型認知症(AD)

アルツハイマー型認知症は、進行性の神経変性疾患であり、記憶力の低下にはじまって徐々に認知機能が低下していく疾患です。認知症の原因疾患のなかで最も頻度が高く、約半数がアルツハイマー型認知症によると考えられています。

脳に老人斑と神経原線維変化という2つの特徴的な病理変化が蓄積することにより、神経の機能の低下や数の減少が生じて、脳が萎縮してきます。老人斑は主にアミロイドβと呼ばれるたんぱく質で出来ており、アミロイドβの蓄積が、アルツハイマー型認知症の病理的変化の最初期の変化であると考えられています。アミロイドβには、神経に対する毒性があると考えられています。アミロイドβは、より大きなたんぱく質(前駆たんぱく質)から酵素(βセクレターゼとγセクレターゼ)によって切り出されることによって産生されます。アミロイドβの蓄積を契機として、タウと呼ばれるたんぱく質にも変化(過剰リン酸化)が起こり、神経原線維変化と呼ばれる変化が生じます。こうした変化の蓄積によって、神経細胞の機能が低下して、数の減少も起こるために脳萎縮が生じ、やがて認知機能が低下すると考えられています。

現時点では、こうした病理変化を止めたりして、神経細胞の減少を止めるような効き目のある薬剤はないため、根本的な治療法は存在しません。例えば、アミロイドβに対する抗体(免疫によってその対象を排除しやすくするためのたんぱく質)や前駆たんぱく質からアミロイドβを切り出す酵素を邪魔するような薬剤などが、アミロイドβの量を減らすことがわかってきて、これらが将来の治療法となることが期待されて研究が進められていますが、まだ治療における実用には至っていません。現在ある治療薬は、残存する神経細胞の機能を活性化するような作用のある薬剤で、症状の進行を和らげるような作用がありますが、残念ながら神経細胞の減少を食い止めることはできません。

3-2. 脳血管性認知症(VD)

脳血管性認知症は、脳梗塞などの脳血管障害に関連して出現する認知症です。頻度としてアルツハイマー型認知症に次いで多い認知症です。アルツハイマー型認知症が緩徐に進行する記憶力の低下で特徴づけられるのに対し、脳血管性認知症では、思考の緩慢さや、計画性の障害(実行機能障害)、自発性の低下などが目立つことが多いようです。また、精神症状が動揺しやすく、興奮やせん妄、抑うつを伴いやすいとされています。脳血管障害による麻痺などの神経症状を伴うことも多いようです。

3-3. レビー小体型認知症(DLB)

レビー小体型認知症は、レビー小体と呼ばれる異常な構造物が神経細胞内に蓄積することによって出現する認知症です。原因疾患の頻度として3番目に多く、認知症全体の10-20%ほどを占めるとされています。

レビー小体型認知症も進行性の認知機能低下を示す疾患ですが、注意力や覚醒の著しい変動を伴うような認知機能の変動を伴う場合が多いことが特徴の一つです。普段ははっきりしていても、時々ぼーっとしてしまい、返事もしなくなってしまったりすることが起こります。また、具体的な幻視が繰り返し起こることも特徴です。幻視とは、そこに存在しない人や物が見えることをいいます。なかには、ご自分でもこれは幻であると

自覚している方もいます。なかには、見間違いを基礎にして、幻視がでてくこともあります。例えば、衣紋かけが人に見えたり、紐が蛇に見えたりするような場合です。さらに、パーキンソニズムと呼ばれるような体の動きのぎこちなさを合併することが多いようです。レム睡眠行動異常と呼ばれる症状も特徴的です。これは、夢を見ながらそのままの動きをしてしまうような状態で、通常は夢をみている時には筋肉が弛緩するのですが、この調整がうまくできないことによって起こります。レビー小体は自律神経にもたまりやすく、それによって自律神経が障害されやすくなります。自律神経の障害によって、立ち眩み(起立性低血圧)や便秘などが伴うことも多いといわれています。

3-4. 前頭側頭型認知症

前頭側頭型認知症は、前頭葉、側頭葉の萎縮によって起こる認知症です。病識が欠如して自分の認知機能が低下しているという自覚がなくなります。質問に対して、「わかりません」などと即答する傾向があり、「考え無精」と表現されることもあります。また、自分の思うままに行動してしまうことが増えて周囲の方が困るようなことも多いです。周囲のものに、なんでも手がでてしまうような易刺激性が目立つこともあります。自発性の低下が目立ち、なにもしなくなってしまうこともあります。同じ道順での周遊や同じものを食べ続ける(甘いものが多い)などの常同的な行動がでてくこともあります。また、生活リズムが画一化されてしまうこともあり、「時刻表的」な生活になってしまうこともあるようです。言葉の意味がわからなくなる語義失語といわれるような症状が出る場合もあります。例えば、「利き手」はどちらかと言われるとわからないのに、箸を持つのはどちらか訊けば右手と答えられたりします。これは「利き手」という言葉の意味がわからなくなったことによります。

4. 認知症への気付き

認知症であることに初めて気付かれる症状(初発症状)は、認知症のタイプ(基礎疾患)によって異なります。最も多いアルツハイマー型認知症では、忘れっぽく

なった(健忘)などのいわゆる物忘れで気付くことが多く、この他、言葉が出づらい(語健忘)、日付があいまい(時間の見当識障害)、計算が苦手(計算障害)、段取りができない(遂行機能障害)、怒りっぽい、億劫がる(性格変化)などがしばしばみられる症状です。特に初期の状態にみられる健忘の具体的な例としては、「鍵がみつからない」「買い物での、買い忘れが増えた」などの訴えもよくきかれます。また、自発的な行動や外出が減るなども見られます。お金の計算がうまくできないために、小さな額の買い物でもお札で支払うことが増えることも多いようです。また、語健忘として、自分の意思を伝えるための言葉が出にくい、ものの名前が出てこないために、「あれ」「それ」などの代名詞が会話のなかに増えてきます。

レビー小体型認知症では、物忘れ以外に、居ないはずの人や小動物が見える(幻視)、目の前の人を別の人と間違える(誤認)、夜間に大声で寝言を言う(レム睡眠行動障害)、動作が遅く転びやすい(パーキンソニズム)などが初発症状となることがあります。

脳血管性認知症では、血管障害の原因によって異なりますが、怒りっぽい、感情を抑えられない(感情失禁)、脱力や麻痺(神経症状)、夜間の混乱(夜間せん妄)などで気付かれることがあるようです。

前頭側頭型認知症では、周囲に配慮がない、性格が変わった(性格変化)、相手の言葉の意味が解らない(語義失語)などの症状で気付かれることが多いようです。

3 高齢者との接し方

1. 高齢期にみられる

難聴の特徴を理解する

1-1. 加齢性難聴とは

加齢性難聴は、年齢以外に特別な原因や病気のない、聴力の加齢変化による難聴のことを指します。以前は「老人性難聴」という名称がよく用いられていましたが、聴覚を担当する構造の加齢に伴う変化は、30歳代より始まると言われており、近年は「加齢性難聴」と呼ぶことが多くなっています。難聴の性状は、一般に左右差がなく、低周波数領域の聴力は比較的保たれるのですが高周波数領域の聴力ほど低下する、高音漸傾型感音難聴を特徴としており、年齢とともに悪化します。同年代でも男性の方が、女性に比べて聴力が悪い傾向があります。地域住民を対象とした調査によれば、日常生活に支障をきたす程度の、両耳ともに中等度以上の難聴(後述)は、70歳代男性の5人に1人、女性の10人に1人の頻度で見られ、高齢になるに従って増えていきます。加齢に伴う構造変化は、外耳、中耳、内耳、中枢に至る聴覚路すべてに表れる可能性はあるのですが、その程度はさまざまに個人差が大きいのも特徴です。耳鳴や、音の響き、音が割れる、エコーがかかったように聞こえるなどの聴覚過敏も、難聴に伴う症状としてしばしばみられます。耳鳴は、音刺激が実在しないにもかかわらず音を感じる状態を指しますが、加齢性難聴ではキーンなど高音で持続性の耳鳴を有することが多く、60歳代以上では3人に1人程度が耳鳴を感じているとされて



います。純音聴力レベルの程度のわりに、語音明瞭度が著しく低下している例が多いことも加齢性難聴の特徴です。ことに騒音下や複数話者が話す環境で、音声理解が一層困難となる聴覚情報処理機能の低下もあわせてみられます。

1-2. 難聴(聴覚障害)の程度分類

難聴の重症度に関しては、本稿では日本聴覚医学会による分類をご紹介します¹⁾。国際的にも広く用いられている、難聴全般を対象とした聴覚障害の程度分類で、(500Hz+1000Hz+2000Hz+4000Hz)/4により算出された4周波数平均聴力レベルを用いて次のように分類しています。それぞれの難聴の程度が、どのような状態を示すかという例示もあわせて示します。

I.【軽度難聴】 mild hearing loss (impairment)

:25dB 以上40dB 未満

小さな声や騒音下での会話の聞き間違いや聞き取り困難を自覚する。会議などでの聞き取り改善目的では、補聴器の適応となることもある。

II.【中等度難聴】 moderate hearing loss (impairment)

:40dB 以上70dB 未満

普通の大きさの声の会話の聞き間違いや聞き取り困難を自覚する。補聴器の適応となる。

III.【高度難聴】 severe hearing loss (impairment)

:70dB 以上90dB 未満

非常に大きい声が補聴器を用いないと会話が聞こえない。しかし、聞こえても聞き取りには限界がある。

IV.【重度難聴】 profound hearing loss (impairment)

:90dB 以上

補聴器でも聞き取れないことが多い。人工内耳の装用が考慮される。

尚、聴覚障害の身体障害認定基準では(500Hz+1000Hz×2+2000Hz)/4により算出された平均聴力レベルを用いて、①両耳の聴力レベルが70dB以上のもの、②一側耳の聴力レベルが90dB以上で他側耳の聴力レベルが50dB以上のもの、のいずれかに該当する場合、6級に該当します。

1-3. 高齢者にみられる外耳・中耳の問題

高齢難聴者への対応で注意すべき問題として耳垢栓塞があります。高齢になると外耳道の自浄作用が低下し耳垢の自然排泄が滞ったり、誤った耳そうじにより奥へ押し込まれてしまった耳垢をしばしば認めます。また、認知機能低下があると耳閉感を自ら訴えることは少なく、外耳道衛生への関心の低下から耳垢栓塞のリスクは高いといわれています。耳垢の存在により難聴が見かけ上、重くなっていることもあり、外耳道を完全にふさぐくらい高度に耳垢が充満した場合は30dB以上の聴力低下を生じるともいわれています。耳垢を取り除くことにより、難聴が軽快しますので耳鼻咽喉科医への受診を勧めましょう。たまった耳垢に感染が合併すると耳漏が出たり、外耳道皮膚が荒れてびらんや出血、骨融解を起こす外耳道真珠腫にまで進展することがあり、注意が必要です。

外耳の軟骨は加齢により弾力性を保つ成分が減少して硬くなり、外耳孔の形状が変形していることもあります。補聴器の試聴に際しては、既製の耳栓がどうしても合わないことや、入口部が硬く適正な位置への挿入が難しいケースもあります。外耳道に隣接する前方には顎関節があり、義歯の変更などによりフィットしていたイヤモールドが合わなくなりハウリングがしやすくなる場合があります。

中耳については、解剖学的には鼓膜の弾性、耳小骨の質量、耳小骨筋、腱、靭帯の剛性、耳小骨連鎖の可動性などに加齢変化が現れると報告されていますが、内耳の変化に比べれば、非常に小さく個人差が大きく様々な要因に修飾されやすいとされています。高齢者では耳管に関連する筋肉の萎縮や周囲組織の退行変化により耳管機能が低下して、感冒などを契機とした滲出性中耳炎の合併をしばしば認めます。滲出性中耳炎は治療により聴力が改善する疾患ですので、比較的短期間に進行してきた難聴や、聴力に左右差がある場合、気骨導差がある場合は、専門医を受診し評価を受けることが必要です。また過去の中耳炎などにより、本人が認識していない鼓膜穿孔や、穿孔閉鎖後の鼓膜菲薄化がみられる例は少なくないため、耳型採型を行う際は、詳細な問診と外耳道内へのスポンジブロックの正しい留置、印象剤の適切な注入圧など、慎重な操作が求められます。

1-4. 高齢者の検査、結果の正確性に関する留意事項

難聴の評価のためには、まず純音聴力検査で難聴の症状と程度を把握しますが、高齢者では正確な純音聴力閾値の測定が困難な例があります。聞こえると聞こえないの境界である「閾値」を測定するという手順の理解が不十分で、「検査音がかすかでも聞こえ始めたら、即ボタンを押すか手を挙げて教えてください」と説明しておいても、確実に聞こえるようになるまで応答を躊躇したり、聞こえたと認識してからボタンを押す動作までに時間がかかってしまうことは、高齢者では珍しくありません。またマスキングを理解できなかつたり、マスキングと純音が同時に存在すると閾値が顕著に上昇したり不安定になったりすることもあります。さらには、「ほとんど聞こえない、分からない」という過剰な難聴への意識が自己暗示のように作用して、本来の器質性難聴に機能性成分が上乘せされ、正確な閾値決定が困難な症例も経験します。

単音節や単語を用いた検査においても、高齢被検者のペースにあわせた対応が必要になります。語音明瞭度検査で単音節語表の音源再生では、3秒ごとに1語が呈示されますがケースによっては、ややテンポが速すぎたり、「キかしら?チかしらね」などのつづやきに次の呈示語が紛れてしまい、失点してしまうことがあります。検査前の説明では、間違ってもよいのでたとえ不確実でも思った通りに返答するように説明しておき、応答方法は手指のふるえや巧緻性によって筆記が容易でない場合もあるので、被検者に応じて適宜復唱に切り替えるな



ど、柔軟に対応します。超高齢者や認知機能低下者では、両耳とも語音弁別能測定値が30%未満でも、診療場面で会話が成立して検査結果との乖離に気づくことがあります。真の測定値不良例と、検査要領の理解不十分や反応遅延による測定値不良例を区別する意識をもっておくことが必要です。語音弁別検査では被検者の様子によっては、音声呈示を1語ずつ一時停止して答えを待つといった丁寧な手法が望ましいでしょう。

1-5. 加齢性難聴のきこえ方

加齢性難聴では、純音聴力検査で測定される聴力レベルが悪くなるだけでなく、ことばの聞き取りが困難になり、会話によるコミュニケーションが難しくなっていきます。内耳に由来する末梢の聴覚障害だけでなく、聴覚情報処理機能の低下も日常生活における聞きとり困難に大きく影響しています。表1に、高齢者に多い聞きとり困難のうち、聴覚情報処理機能の低下が関与する症状の具体例を挙げました。特に、静かな環境より雑音下、明瞭な音声より不明瞭な音声、というように聞きとるための負荷が高い条件のとき、より聴取能が低下するのが聴覚情報処理障害の特徴とされています。この機能には、注意や記憶などの認知能力が関与しているといわれています。聴覚情報処理を評価するためには、早口音聴取検査、雑音下の単語聴取検査、など複数の検査が開発されていますが、専門性の高い施設で行われているのみで標準化された検査はまだありません。

厚生労働省では、「新しい生活様式」として、会話をするときには可能な限り真正面を避け、人との間隔をできる



だけ2m空け、人との間隔が十分とれない場合は、症状が無くてもマスクを着用することを推奨しています。マスクにより会話の相手の口元が見えず、また買い物先や役所のカウンターでもアクリル板が設置されるなど、ことばの聞きとり困難を感じている難聴者にとっては、より難易度の高い聴取環境となっています。難聴によるコミュニケーション障害が持続すれば、社会的孤立やうつ、認知機能低下など、高齢難聴者への悪影響が危惧されます。



高齢者に多い聞きとり困難のうち、聴覚情報処理機能の低下が関与する症状 (表1)

雑音下では聞きとれない
町内の集会で、周囲がざわざわしていると会話が難しい
居酒屋や喫茶店での会話が聞き取りにくい
乗り物の中では聞き取りが難しい
複数人での会話が困難
話者が誰なのか分からず聞き取れない
何人かが口々に話すと分からない
耳からの音声のみでの内容理解が困難
(視覚的な情報が無く)耳からだけに入った会話内容が分からない
電話対応で相手の話が聞き取れない
口頭のみで言われると憶えられない、忘れやすい
話し手の条件によって聞きとりにくい
早口だと聞き取れない
長い話は理解が困難

2. 加齢性難聴の特徴をふまえた
高齢者への接し方

2-1. 高齢難聴者への接し方

ここからは、補聴器相談の場面などを想定した、高齢者への接し方の工夫や、高齢難聴者のご家族への助言となるような提案を行っていきます。

高齢難聴者に説明を行ったり理解を促す場面では、環境調整としてできる限り雑音の少ない状況を整え、話し手の声以外の音が少なく音声に注意を向けられる環境を整えましょう。われわれの脳では、耳から入る音が人の声である音声言語の場合には、環境音に比べて神経活動の反応が大きく、個人の同定など声の識別にも関与しているとされます。しかし難聴があり内耳に障害があると、音声の音響情報が正確に脳へ伝わらず音声と環境音の神経活動の差が少なくなることが報告されています。背景に雑音のある環境では、処理過程で雑音とことばの区別が困難になったり、音声への注意が分散してしまう可能性があります。

文字や絵で示しながら音声による説明を行うといった、視覚情報の活用も有効です。聴覚以外の感覚が理解や記憶力の不足を補う効果をもたらします。テレビや動画視聴の際には、字幕表示を音声情報に加えるのも、視覚活用の良い方法です。

大切な話をする場合、仮に周囲に音が存在するときには、難聴者に受信機を装用し、話し手の音声を送信マイクを通じて送られる補聴援助システムなどを活用するのも、背景雑音と音声のS/N比を改善する選択肢です。話し方としては、通常よりもゆっくりはっきりと話し、意味や文節ごとに区切り、重要な部分は繰り返します。強調する内容では「ここは大切です。」など文章を提示する前に注意喚起をしたり、ひとつの文章は短く簡潔に、また、続く文章の予測がしやすいような初めの語を選ぶ、などの話し手側の工夫が、聞きとりのハードルを下げることに繋がります。表2に高齢難聴者に話すときの話し手側の工夫をまとめました。視線や表情などの非言語コミュニケーションも重要で、身振りなどを加えて理解の助けにすることや、相手の表情から聞きとれていない様子がうかがわれた場合は、同じ表現を繰り返す

のではなく、言い換えなどにより情報を補うように心がけます。例えば「1時に始めましょう」と言って相手が釈然としない表情であれば「13時にスタートしましょう」と念を押すといった感じです。

高齢難聴者に話すときの話し手側の工夫 〈表2〉

話すスピード
ふだんよりゆっくり 相手の理解の処理速度にあわせる
話の長さ・キーワード
できるだけ短くシンプルな言葉を使う
文節を区切る
重要な部分は繰り返す
重要なキーワードは文字で示す
話題が変わるとき
話題が変わることを明確に示す
視線・表情 非言語コミュニケーション
理解の手掛かりになる表情や身振りを活用
相手の表情から理解困難な様子なら、 表現の言い換えなど



2-2. 認知機能低下が疑われる高齢難聴者に
補聴器相談を行う時の留意点

補聴器に関する相談に訪れた難聴者に、認知機能低下が疑われる場合には、表3に示すような点に注意が必要です²⁾。前述のように、難聴の程度を知るためには、純音で測定した聴力レベルだけから判断するのではなく、対面での会話の応答からも推測する必要があります。純音聴力レベルの信頼性が低いと疑われた場合は、数字を答える語音了解閾値により整合性を確認する場合があります。

超高齢になってからの補聴器導入や、認知機能低下が疑われる場合には、補聴器が定着し安定装用できるかどうか不確かです。補聴器使用の習慣がないため紛失のリスクもあり、家族や付添者にも理解し情報を共有してもらうことが必要です。いきなり両耳装用の試聴は混乱してしまうことがあるため、まずは片耳で操作に慣れてもらうことから始めています。初めから高価な機種を勧めないことや紛失防止用のクリップ装着などにも配慮し、補聴器をつけてニュースや朝ドラなど決まった番組を観て聞きとる環境に順応することや音読などのトレーニングも提案しています。

明らかに認知機能障害がある場合には、実際に安定装用に至る例は多くなく、会話コミュニケーション機会や外出頻度の減少、難聴を認めたくない老い否認の心理、認知機能低下による病識の欠如のほか、全身状態、体調の悪化による装用継続困難など、また超高齢者で

は視力低下や手指の巧緻性の低下等から補聴器の管理が困難となりやすいことが原因として挙げられます。

3. まとめ

- (1) 加齢性難聴、高齢者の外耳、中耳の問題点、聴覚評価目的の検査結果の正確性、聴覚情報処理機能の低下を含めた加齢性難聴のきこえ方の特徴について、補聴器相談を行う上で有用と考えられる留意点をまとめました。
- (2) 前半で述べた高齢難聴者の特徴をふまえて、高齢難聴者への接し方、話し手の工夫、認知機能低下が疑われる場合の注意事項を概説しました。

参考文献

- 1) 内藤泰、川瀬哲明、小林一女、鈴木光也、曾根三千彦、原田竜彦、米本清、日本聴覚医学会難聴対策委員会 難聴対策委員会報告 難聴(聴覚障害)の程度分類について。Audiology Japan 57巻4号 Page258-263, 2014.
- 2) 杉浦 彩子, 内田 育恵 高齢者の難聴への対応。日本耳鼻咽喉科学会会報 120巻5号 Page707-713, 2017.

認知機能低下が疑われる高齢難聴者に補聴器相談を行うときの留意点

〈表3〉

純音聴力検査で得られた閾値の判断は慎重に
語音聴力検査可能ならば語音弁別検査と語音了解閾値検査の両方を実施
家族、介護者の理解と情報共有を
両耳同時試聴開始ではなくまず片耳から
安易に高価な機種を勧めない
試聴期間を十分とる
聴覚トレーニング(補聴器をつけて聞きとりの習慣化)
紛失防止対策(クリップなど)
長期間のフォローアップ

※文献2)より改変

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

【回収数(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)

高齢者に対する補聴器フィッティングに関するアンケート

本アンケートは、厚生労働省老健局 令和2年度老人保健事業推進費等補助金による「高齢者に対する補聴器のフィッティングに関する調査事業」として実施し、補聴器販売業者のための手引等の作成に活用されます。補聴器技能者の資質と地位の向上のため、是非ご協力ください。よろしくお願いいたします。

A: 販売者(認定補聴器技能者)の基本情報

1. 勤務先店舗の都道府県 2. 補聴器販売店(種)

3. 販売店の形態 専門店 兼業店(メガネ・時計・宝飾・家電・福祉用具・その他)

4. 年齢 20代 30代 40代 50代以上

5. 性別 男性 女性

B: 以下の質問事項にお答えください。

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。 (該当するものすべてにチェック)

予約を忘れる お店の場所を忘れる 来店したが目的を忘れる
 用もないのに何度も来店する 説明や測定に時間がかかる 測定に反応できない
 補聴器の電源を入れ忘れる 補聴器の操作方法を忘れる 電池の交換ができなくなる
 補聴器の左右を間違える 補聴器が装着できなくなる 電池を失くす内度も買ってくる
 補聴器(部品)を紛失する 買い替え時に旧補聴器を使用 金額と契約の内容を忘れる
 発注後にキャンセルする 補聴器をレンジで温める 補聴器を食べる
 何度も同じ話をする 本当のことを言わない 急に振り出す

※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りましたら教えてください。

Q2. ご予約をされないように行っていることがあれば教えてください。 (該当するものすべてにチェック)

ご予約履歴のメモを渡す 電話やメール・ハガキ等で事前にお知らせする

※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. ご経験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。 (該当するものすべてにチェック)

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

※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。

Q4. 難力測定や聞き取りの時に工夫していることがあれば教えてください。 (該当するものすべてにチェック)

ゆっくり時間をかけて行う 難しい場合は聞き取らせる 表情や仕草等の反応も見る
 緊張しない雰囲気を作る ご家族にも手伝ってもらう ご家族の客観的評価を伺う

※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。

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。 (該当するものすべてにチェック)

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

※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。

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。 (該当するものすべてにチェック)

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

※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。

Q7. 補聴器(または部品)を失くしてしまったときどのように対応をしていますか。 (該当するものすべてにチェック)

すぐに見つかる場合があるのもう一度探してもらう 割引をして再購入してもらう
 ご家族にも探してもらう 取り急ぎ代替機を貸す 一層に探す

※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。

Q8. ご家族など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があれば教えてください。

※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。

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。

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 対応したことがある たぶんある たぶんない
 対応したことがない わからない

2. 認知症に関する知識 親族に認知症の方がいて知識を得た 学校などで勉強した
 関心はあるがあまり知らない あまり関心がない

3. 認知症サポーター 講座を受講した これから受講する 制度は知っている
 制度を知らない

4. 認知症支援ガイドラインについて 知っている 知らない

5. 上記で「知っている」と答えた方…ガイドラインを 使用している 使用していない

Q11. 物忘れに関することについて知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。

販売店名・連絡先 ※事例を参考に掲載する際等に連絡する場合があります。店名等は公開いたしません。

販売店名
 連絡先(TEL)

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 E-mail: [secre@hida.org] TEL: 03-3258-5964
 住所: 東京都千代田区神田2-11-1 鳥田ビル4F (受付時間 月曜日～金曜日 祝祭日を除く10時～18時)

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)

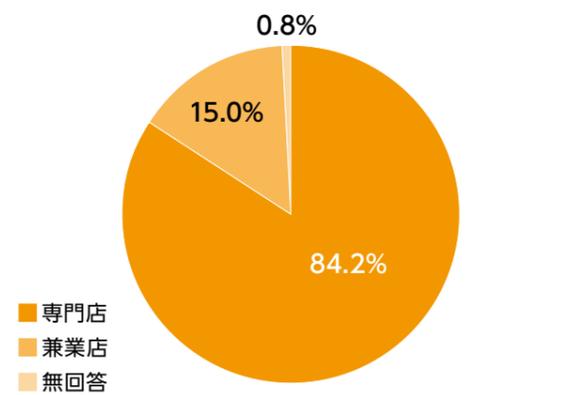
北海道	18	群馬県	6	山梨県	3	兵庫県	9	愛媛県	2
青森県	2	埼玉県	7	長野県	10	奈良県	1	福岡県	8
岩手県	5	千葉県	7	岐阜県	4	和歌山県	3	長崎県	5
宮城県	6	東京都	22	静岡県	4	島根県	3	熊本県	3
秋田県	4	神奈川県	16	愛知県	11	岡山県	6	大分県	1
山形県	4	新潟県	16	三重県	7	広島県	6	宮崎県	3
福島県	5	富山県	5	滋賀県	2	山口県	1	鹿児島県	3
茨城県	3	石川県	2	京都府	8	徳島県	2	無回答	0
栃木県	3	福井県	4	大阪府	21	香川県	4		

② 補聴器販売歴(年)

5年未満	0.4%
5年以上	8.7%
10年以上	16.6%
15年以上	24.1%
20年以上	17.4%
25年以上	13.2%
30年以上	10.2%
35年以上	6.0%
40年以上	2.6%
50年以上	0.4%
無回答	0.4%

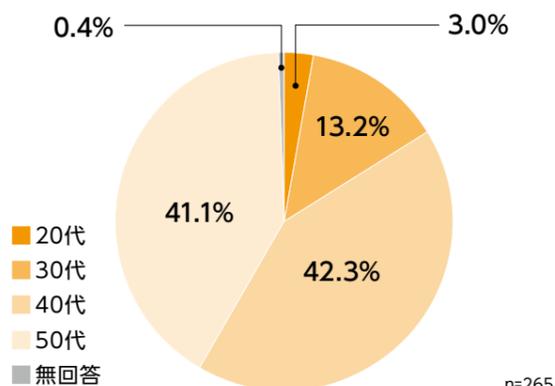
n=265

③ 販売店の形態



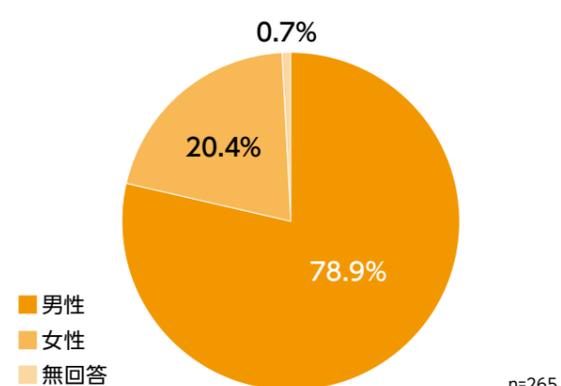
n=265 ※重複回答1人含む

④ 年齢



n=265

⑤ 性別



n=265

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。

何度も同じ話をする	247
補聴器(試聴器)を紛失する	235
説明や測定に時間がかかる	230
補聴器の操作方法を忘れる	221
買い替え後に旧補聴器を使用	221
予約を忘れる	214
補聴器の左右を間違える	207
補聴器の電源を入れ忘れる	193
発注後にキャンセルする	187
測定に反応ができない	186
電池の交換ができなくなる	182
補聴器が装着できなくなる	173
電池を失くし何度も買いに来る	166
急に怒り出す	140
金額など契約の内容を忘れる	129
お店の場所を忘れる	114
本当のことを言わない	109
用もないのに何度も来店する	94
来店したが目的を忘れる	73
補聴器を食べる	70
補聴器をレンジで温める	28
無回答	0

n=265

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。

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に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。

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ったかったらしく、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、店舗に来ていた事を知っているかどうかご本人様にご確認をとる様になっています。
- ・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、話の行き違いがないように、後日同伴されませんでしたご家族にご連絡しております。(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様子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際には極力避けて、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、様子を見ます。
- ・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メ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。
- ・ケアマネージャー、地域包括支援事業所の職員などを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。
- ・着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いた。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、物忘れもあつ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でいて、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も来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で様子をお伝え**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きました。
- 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		

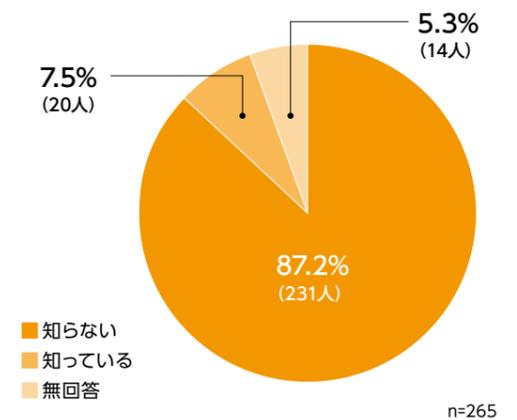
② 認知症に関する知識

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		

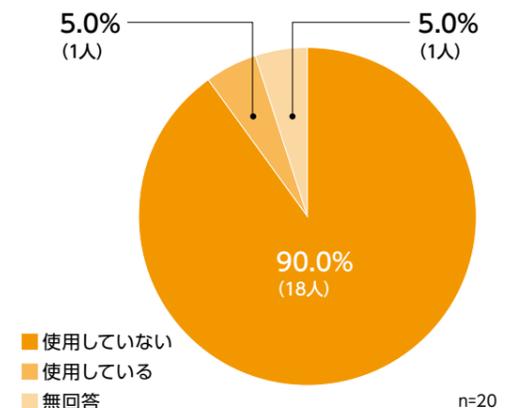
③ 認知症サポーター

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。**せん妄があつたり叫んだり**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わからない。
- 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わからない、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、本人への補聴器装着を希望する。**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)装着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、ある日から突然来店日時がめちゃくちゃ、会話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わからない。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わからない。
- 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着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着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着してくれない**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の場合**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着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答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。**何をもちて認知症なのか**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闘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です。
- 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。

3 アンケート結果(顧客)

1. 顧客(65歳以上の高齢者)対象アンケート用紙(見本)

補聴器着用に関するアンケート

本アンケートは、厚生労働省老健局 令和2年度老人保健事業推進費等補助金による「高齢者に対する補聴器のフィッティングに関する調査研究事業」として実施し、補聴器販売事業者のための手引き等の作成に活用されます。これから補聴器を使い始める方やお知らせをしても改善するたに悩まれている方にお知らせいたします。

対象者は65歳以上の補聴器ユーザーです。ご本人またはご家族のご記入が難しい場合は、販売店の方が代筆をお願いいたします。

該当する□にチェックを付けてください。わかる範囲でご記入いただければ結構です。

回答者 本人 ご家族 その他

A: 補聴器使用者について

1 年齢 65~74歳 75~84歳 85歳以上

2 性別 男性 女性 お住まいの都道府県

3 職業 あり なし

4 趣味・活動(町会/老人会/サークル/ボランティア等) あり なし

5 世帯構成 一人暮らし 夫婦のみ 子と同居 その他

6 最近半年の物忘れについて よくある 時々ある わからない あまりない 全くない

7 補聴器使用歴 1年未満 1~4年 5年以上 わからない

8 補聴器を紛失したこと ある ない わからない

B: 現在ご使用中の補聴器について

1 タイプ 耳かけ型 耳あな型 ポケット型

2 装着耳 両耳 片耳

3 バッテリー 電池式 充電式 わからない

4 補聴器の購入価格帯 10万円未満 10万円台 20万円台 30万円台 40万円台 50万円以上 わからない

5 1日の使用時間 起きてる間ずっと 半日くらい 必要な時だけ その他

6 補聴器の操作・電池交換等 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

C: 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 主に関係者が伝えた その他

4 聴力測定などきこえの検査 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

D: 補聴器販売店の対応について

1 装着指導・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。

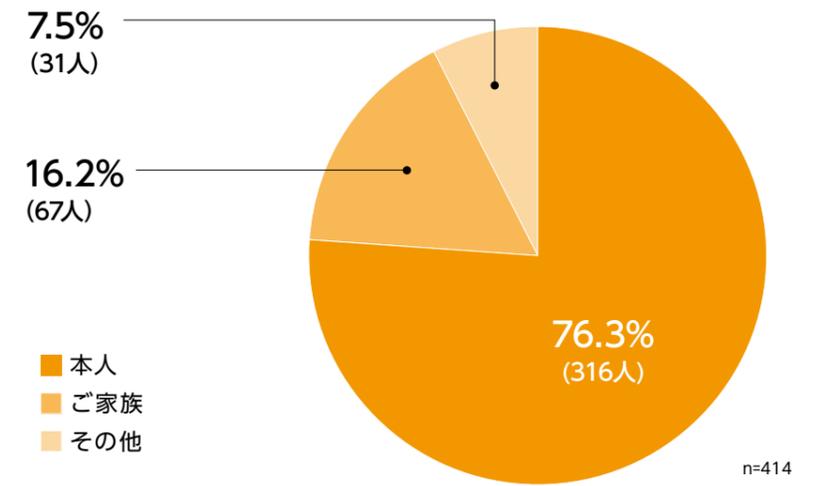
Q5.もっとこうしてほしいなど、販売店へのご要望やメッセージがございましたらお聞かせください。

アンケートにご協力ありがとうございました。

<お問い合わせ>
一般社団法人日本補聴器販売店協会 E-mail: [secre@hida.or.jp] TEL:03-3258-5964
住所:東京都千代田区神田2-11-1島田ビル6F (受付時間 月曜日~金曜日 祝祭日を除く10時~18時)

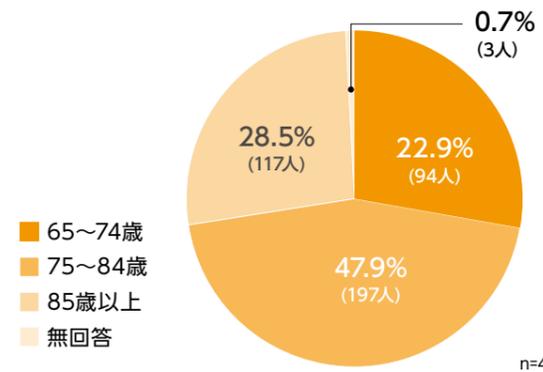
回答者(414人)

※重複回答3人含む

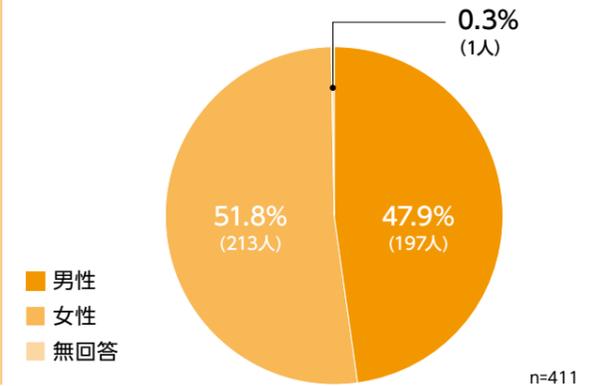


2. 補聴器使用者の基本情報

① 年齢



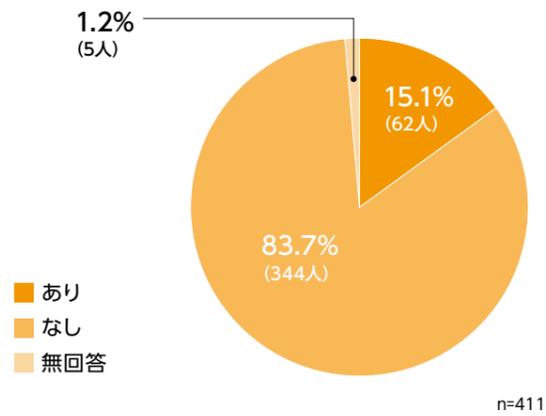
② 性別



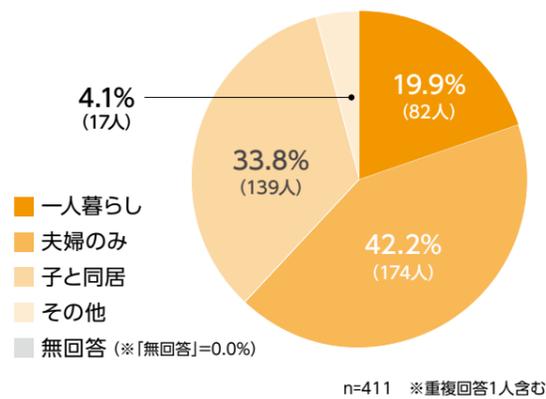
③ お住まいの都道府県(411人)

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		

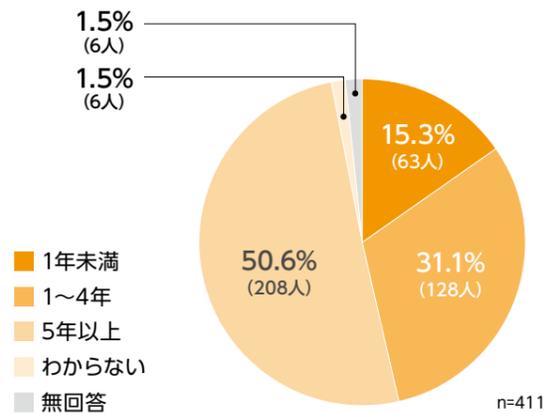
④ 職業



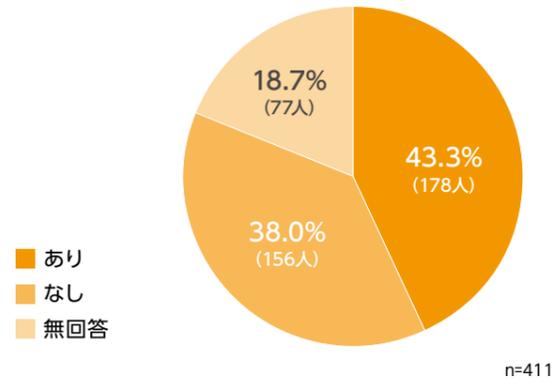
⑥ 世帯構成



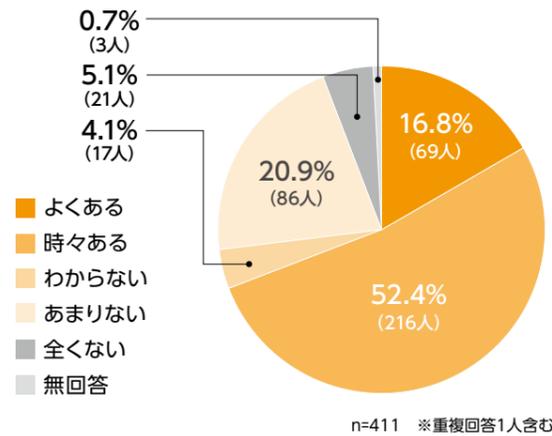
⑧ 補聴器装用歴



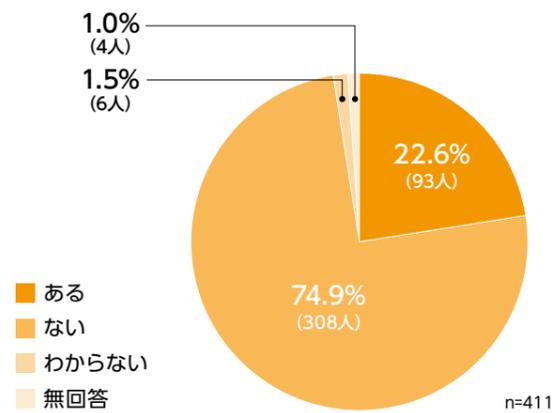
⑤ 趣味・活動



⑦ 最近半年の物忘れについて

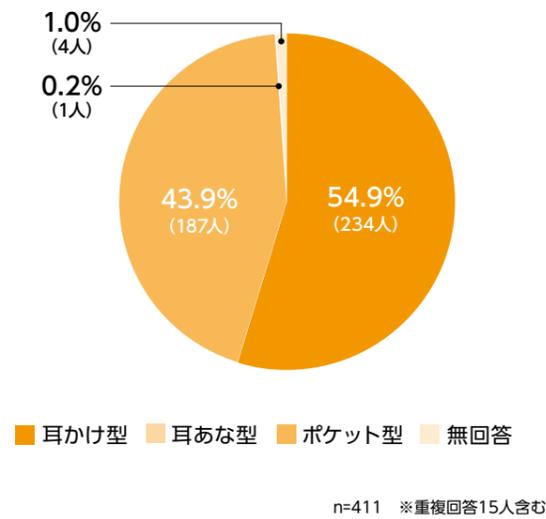


⑨ 補聴器を紛失したこと

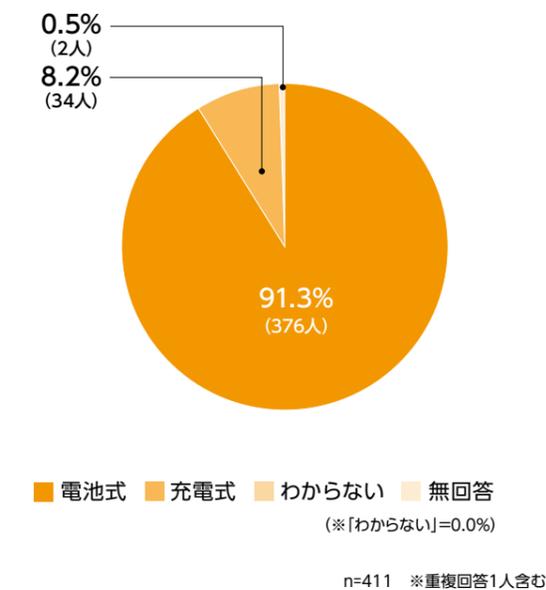


3. 使用中の補聴器について

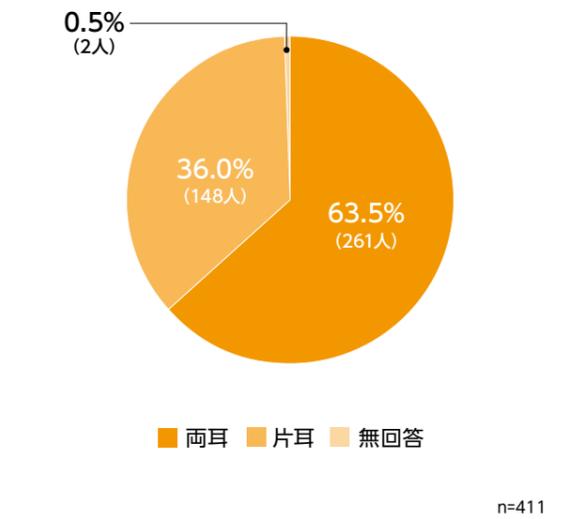
① タイプ



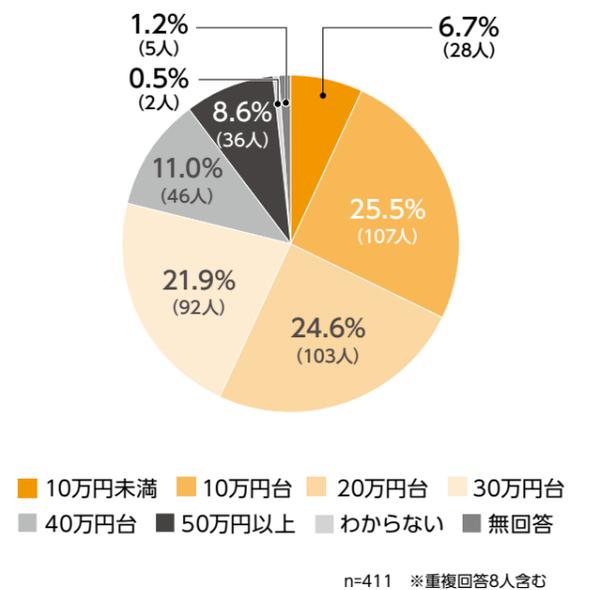
③ バッテリー



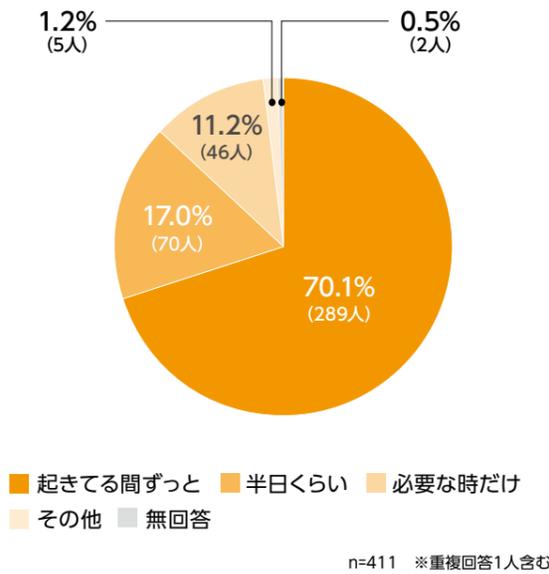
② 装用耳



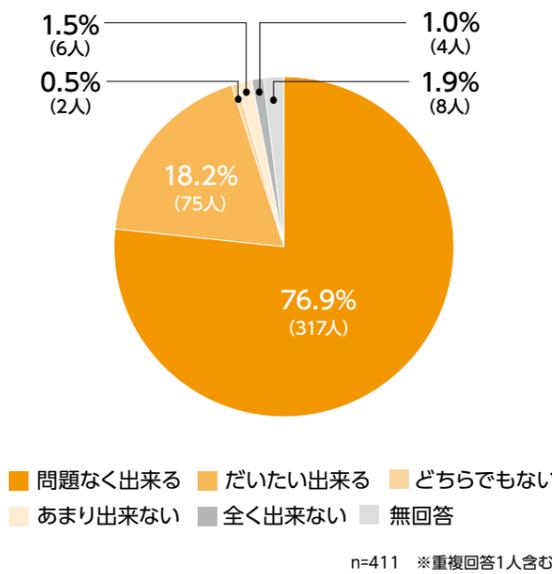
④ 補聴器の購入価格帯



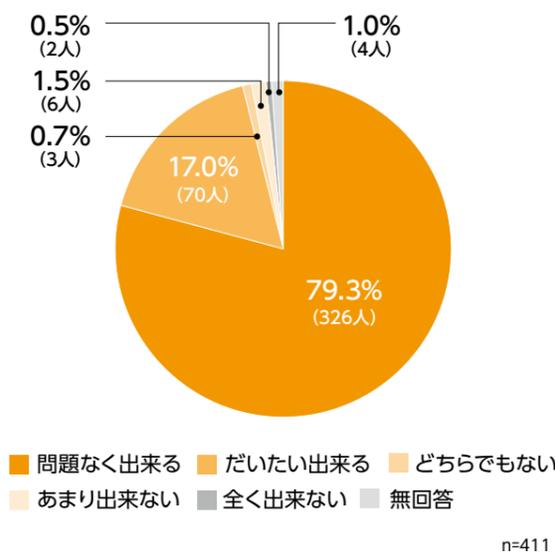
⑤ 1日の使用時間



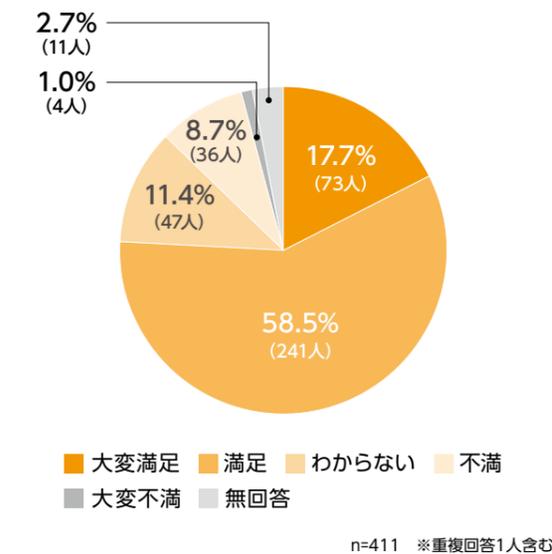
⑥ 補聴器の操作 電池交換等



⑦ 補聴器の着脱



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

n=411

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

n=411

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。

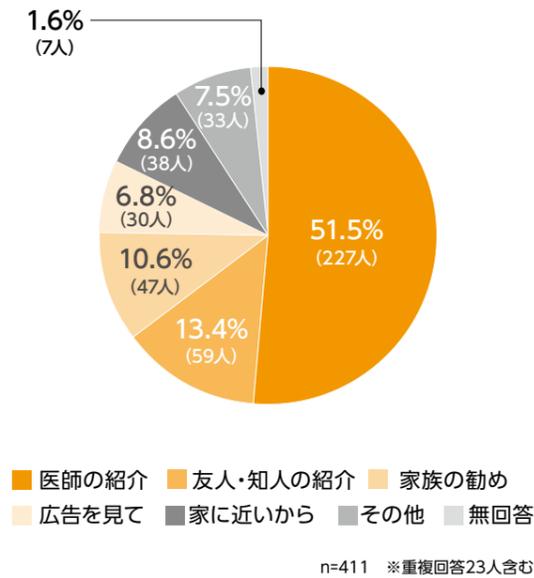
Q3. その他、補聴器の使い方で工夫していることはありますか。

全回答60件のうち、代表的なものを以下に記します。

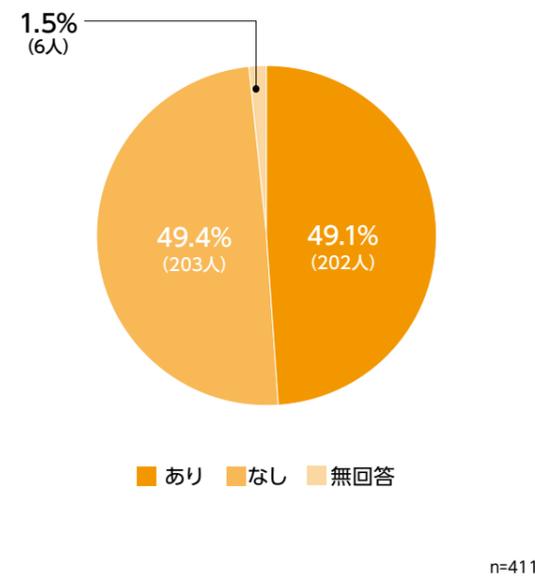
- ・リモコンや外部機器を使用している。
- ・なるべく、人の目につくように、耳に髪の毛がかぶさらないようにカットしている。補聴器の宣伝と啓蒙のため。
- ・絶対に服のポケットに入れない。(ケースに入れるよう習慣づけている)
- ・デイサービスの時はつけていかない。以前紛失したり間違えられたりしたので。
- ・マスクを外す時に補聴器がとんでいかない様子を気をつけている。
- ・補聴器を使用していることをまわりの人にわかってもらう。マスク使用時、耳が変形することがあり、ハウリングが生じるので、耳かけでないマスクにしています。
- ・使い終わった電池がまぎらわしくない様にすぐにテープを貼る。
- ・故障がこわいので運動する(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

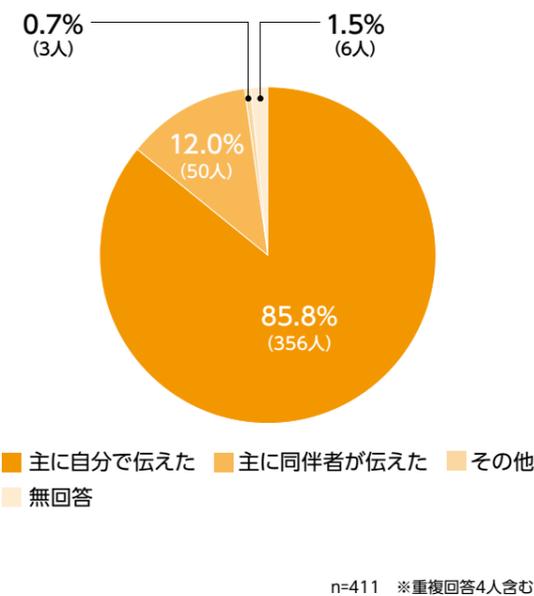
① 今の販売店を選んだ理由



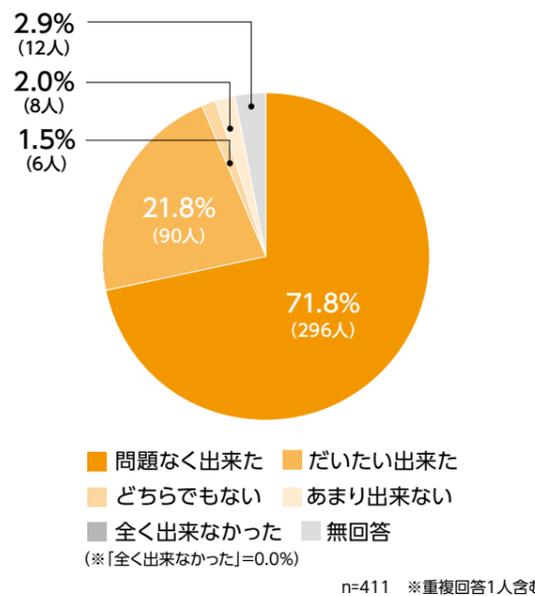
② 購入時の同伴



③ 相談・要望

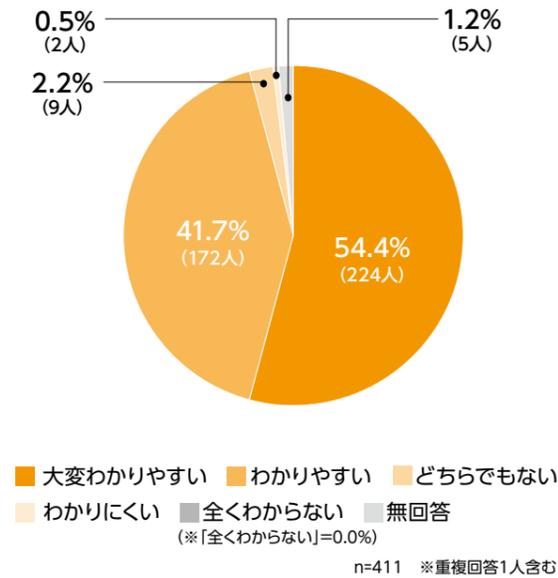


④ 聴力測定などきこえの検査

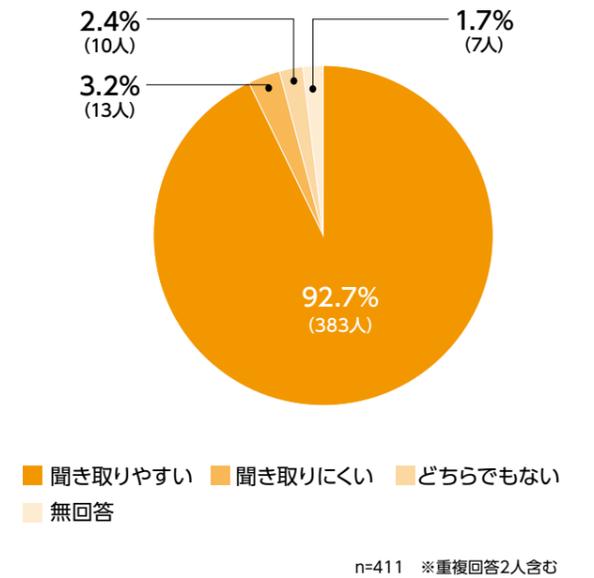


6. 補聴器販売店の対応について

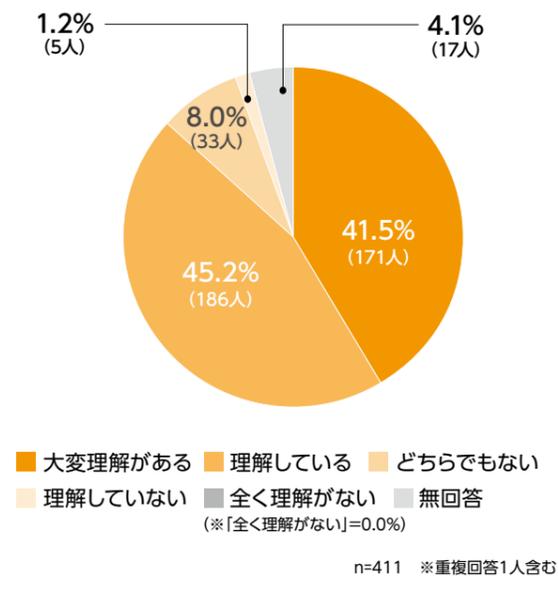
① 装用指導・説明



② 話し方



③ 高齢者や認知症に対する理解



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下さったこと。
つけはずしで上手くできなかつたり、きつかつたりにも親切に違和感なく使えるようにして下さったこと。
- ・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名がいらっやして、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が手が届くよう、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か否か)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。
- ・コロナ以前はおいしいお茶を出して下さ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、補てん出来るとうい。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るので、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。
- ・店まで遠いので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入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聞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ほしい。
- ・ことばだけをハッキリさせる補聴器を作してほしい。
- ・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。
- ・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進行。
- ・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。
- ・補聴器装着歴は5年以上が約5割(50.6%)と装着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。
- ・両耳装着は約6割(63.5%)と両耳での装着効果が認められてきたことが窺われる。(両耳着用者は片耳着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着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「両耳着用者は片耳着用者に比べて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着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着用者が多いことと、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。

1 補聴器フィッティングの流れ

① 事前のコンサルティング

- 補聴器を使用したい動機、場面などを聞いて目標を設定



POINT!

- 家族の同伴をお願いする。
- 耳鼻咽喉科の受診(診療情報提供書)の有無を確認する。
- 予約時に聞こえの不自由さ、補聴器をどのように使用したいか等のメモを持ってきてもらう。
- 主訴は丁寧に詳細をヒヤリングする。ご家族からも同様に聞く。
- 補聴器の説明やフィッティング、貸出など店舗のサービスは丁寧に説明する。
- 大切な話は書いて渡す。

② 聞こえの測定

- 音の聞こえの測定



POINT!

- 緊張しないでリラックスできる環境を作る。
- 聞こえてもボタンが押せない場合は、一つの音圧の提示時間を延ばす、または挙手の方法をとる。

- ことばの聞き取りの測定



ことばの聞こえ方検査用紙(語音弁別検査)			
氏名	年齢	性別	検査日時
鈴木太郎	75	男	2023.10.10
聞こえた通り書いて下さい			
第1表	提示レベル90dB	マスクング50dB	語音明瞭度55%
あ	さ	し	あ
た	に	よ	じ
う	く	わ	く
わ	は	り	あ
は	お	て	あ
わ	わ	わ	あ
あ	が		
第2表	提示レベル75dB	マスクング35dB	語音明瞭度60%
さ	あ	た	ま
い	う	わ	は
は	は	は	は
て	わ	わ	ら
あ	は	し	じ
く	わ	り	お
あ	も		
第3表	提示レベル60dB	マスクング20dB	語音明瞭度25%
に			
は	は	は	は
は	は	は	は
は	は	は	は
は	は	は	は

ことばの聞き取り用紙

POINT!

- 震え等で筆記が難しい場合には、復唱に切り替える。
- 速くてついていけない場合には、音声提示を1語ずつ一時停止して答えを待つ。

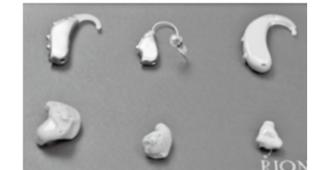
③ 補聴器の選択

聞こえの測定結果、お客様の主な訴えや希望、耳の状況、身体的状況などにより複数の補聴器から選択

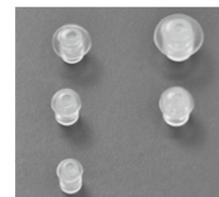


POINT!

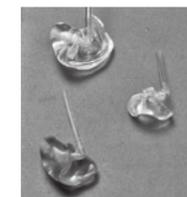
- 機種選択の理由などをご家族にも丁寧に説明する。
- 予算なども勘案して、本人とご家族の納得を得る。
- 付属品の選択や周辺機器の紹介も。



耳かけ型・耳あな型補聴器各種



耳せん



イヤモールド



リモコン・電話拡声器・充電器等



テレビ聴取用機器

④ 補聴器の調整



パソコンでの説明

- ・処方計算式の仮選択と調整(補聴器から出力する音の大きさを考える上で、最適な方式を選択し調整する)
- ・補聴器の設定(テレビを見るとき、電話を聞くととき等、状況に応じたプログラム設定)

POINT!

- 最初はうるさく聞こえること、慣れるまで時間がかかることを説明する。
- 毎日少しでも長い時間装着してもらうこと。
- 再調整を重ねて目標値を目指すことを説明。

⑤ 補聴効果の確認



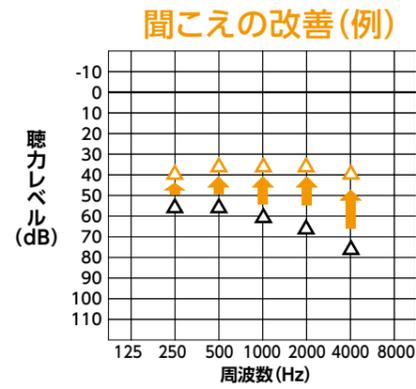
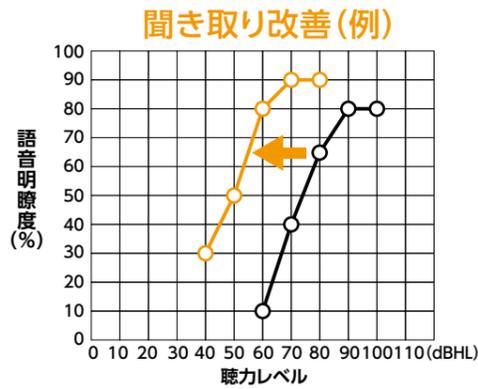
音場測定の様子

- ・補聴器を装着した状態での聞こえの測定(ことばの聞き取りなどの評価)

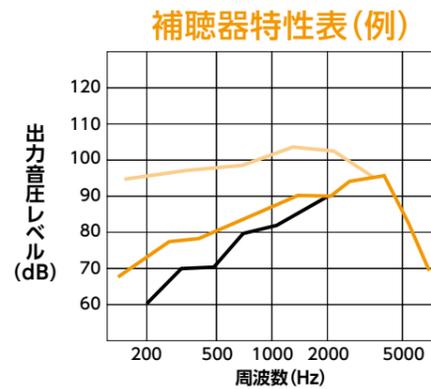
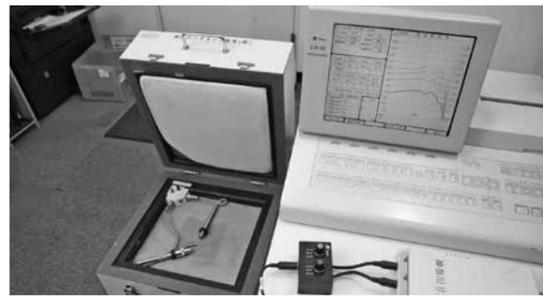
POINT!

- データに基づいた客観的評価を丁寧に説明することで効果を実感しやすくなります。
- ご自身の評価だけでなく、ご家族の評価も伺います。

基礎知識



• 使用時の周波数特性の評価と記録



アンケート調査報告

基礎知識

アンケート調査報告

2 認定補聴器技能者インタビュー



認定補聴器技能者 新井高志さん

Q&A

- Q. 高齢のお客様への対応では、どのようなことに気をつけていますか？
- A. “書いて残す”ということを特に気をつけています。口頭だけではどうしても忘れてしまうことがあります。当店では来店予約もパソコンで管理しており、予約票がA4用紙で印刷されるのですが、その余白に忘れてほしくないことを手書きでメモしてお渡しするようにしています。
- Q. 紛失に関して何かいい対策はありますか？
- A. 落下防止チェーンやケースの利用など色々ありますが、何をしても失くしてしまう方が一定数います。そうした方にも補聴器装着を継続していただくにはご家族のサポートが欠かせません。
- Q. 金銭のやり取りや契約関係はいかがでしょうか？
- A. お金に関することは基本的にご家族に同席していただき、お電話等でご承諾を取っています。お客様によってはご本人に気づかれないようにご家族にご連絡する等の配慮も必要です。日頃から家族の方などと連携を取り、お客様一人ひとりに合わせた対応が補聴器の継続使用につながっていると思います。
- Q. 難聴の自覚の乏しい方、もしくは本人が必要をあまり感じていない方に対して、補聴器装着に意欲を持ってもらうためにはどのような工夫をされていますか？
- A. 家族の方や周囲の方が困っていることを認識していただき、補聴器の必要性を冊子などで説明します。できれば家族の方や介助者へも同様の説明をし、補聴器について理解を求めています。補聴器を装着したらどうなるか、具体的に思い描いて目標を設定し、意欲を持ってもらいます。
- Q. 高齢者のフィッティングではどのようなことに気をつける必要がありますか？
- A. 加齢性の難聴には、音が聞こえても言葉として聞こえないという明瞭度の問題がありますが、あらかじめ耳鼻咽喉科を受診してお医者様から難聴の程度や特徴の説明を受けていざやると、「補聴器で昔の聞こえに戻る」というような誤解もなく、補聴器装着の目標がはっきりして、結果的に効果を実感しやすくなると思います。病気の有無だけでなく、そうしたことから装着前には耳鼻咽喉科の受診をお勧めしています。

3 店舗での高齢のお客様への配慮の例



- ① 店舗入口……… バリアフリーに配慮
- ② 試聴時の貸出し確認書・期間や紛失時の規定等を明記
- ③ 相談用の個室……… プライバシーに配慮
- ④ 次回の来店予約票……… 場合によってご本人だけでなくご家族にもお知らせ
- ⑤ 補聴器取扱いの説明……… ポイントを簡潔に
- ⑥ 落下防止チェーン……… マスクやメガネに引っかかって落ちるのを防止
- ⑦ 補聴器の表示……… 通常右は赤、左は青の印をつける。製造番号が刻印されており個体識別できる。氏名の刻印ができる場合もある。

⑥ 補聴器装用のケア



装着トレーニングの様子



電池の入れ方説明

- お客様・ご家族への長期ケア
- 補聴器の管理や使用に関するトレーニング
- リハビリに関するアドバイスやコンサルティング

POINT!

- 補聴器の装着、操作方法、電池交換方法のトレーニング。
- 落下防止チェーンの提案。
- 収納ケースや乾燥ケースにしまう習慣づけ。(紛失防止と故障予防)
- 補聴器で聞きやすい環境の説明。
- 話し方は、通常よりもゆっくりはっきり、意味や文節ごとに区切って話す。
- 注意喚起を促してから話しかける。
- 補聴器に慣れるまでの配慮。(うるさくてもできるだけ長い時間装着するように家族のはげまし)
- 目標を達成するまで再調整。(来店予約を忘れないように予約カード等を活用)

まとめ

現地調査報告

まとめ

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る。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る。

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、日常生活や通院などにも必要なことでもあります。運転に代わる移動の代替手段など早めて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となります。

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ます。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も怒りやすくなった。
- 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、耳の聞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認めることができ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、楽しく買い物ができますよう、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の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もあります。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变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のか
- ・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、補聴器を装着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えます。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。音の聞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。
- ・聞くための脳の動きが休んでいたのも、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着し、できれば前日より少しでも長い時間装着しましょう。
- ・4～5日経過してから徐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

補聴器は装着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。

補聴器を装着した状態での効果を評価するための測定は音場での装着閾値測定、語音明瞭度測定があり、裸耳と装着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、装着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聞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。補聴器装着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せんが、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の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。店内で練習して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着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。

補聴器は電氣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、自分の声の聞こえ方を確認する
- 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試す
- 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させていただき、次のような配慮を求めする必要があります。

(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・認識できるように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え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な幅広い知識と、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

おお客様フィッティング記録カード
No.
初診年月日
ふりがな
お名前
住所
TEL
FAX
<コンサルティング>
① どのようなご相談ですか?
② いつ頃から不自由を感じていますか?
③ 聴覚の悪化はどのように感じていますか?
④ どのような生活環境ですか?
⑤ 補聴器に期待(希望)することは?
耳鼻科の受診
禁忌8項目

聴力測定データシート
<きこえの測定>
聴力測定(気導・骨導・不快閾値)
オーシオグラム(聴力図)
スピーチオーディオグラム(聴覚聴力図)
正常聴覚了解図
補聴器の選択
補聴器の調整
効果の確認

補聴器の調整
主訴
聴覚
プログラム数
効果の確認
スピーチオーディオグラム(聴覚聴力図)
補聴器効果測定

取扱い等の説明
初回フィッティングの評価
フィッティング(2回目)
フィッティング(3回目)
購入履歴



基礎知識

アンケート調査報告

現地調査報告

まとめ

○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いたします。

性別
 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. 測定した補聴器
 メーカー名 _____ 機種(モデル名) _____
 メーカー希望小売価格 _____ 円
 耳あみ型 耳かけ型 ポケット型 骨導式 その他 _____
 当該機種の最大出力 _____ dB SPL (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
 ボリューム 雑音抑制 指向性 ハーリング抑制 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(メカ)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 _____

測定・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. 装着効果の印象 (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)
 調整に関する補聴器技能者のコメント

7. 2cc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の50または60 dB SPL入力から80または90 dB SPL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。