Comfort Hearing みみよりNews

No.0017
12.04.25

ご　挨　拶

日本全国、花ざかりであった。近隣の名所、がいせん桜に仲好しグループで出掛けた。
江戸時代、出雲藩主(島根県)の参勤交代出雲街道の宿場通りに８００m余り咲き誇っていた。
がいせん桜とは日露戦争での戦勝を記念して植えられたとのこと。

ある大病院、耳鼻科にてＳＴの先生について補聴器相談を勉強させて頂いている。補聴器への不満が多いようだ。どこもキチンとしてくれない、と。また、試聴期間が長いのはこちら側にも問題がある様にも感じた。

出雲街道（岡山県 新庄村）

見事な がいせん桜

みみよりNEWS 第１７号をお届け致します。
今後とも皆様方のご指導ご鞭撻をお願い申し上げます。

株式会社 中国補聴器センター　会長　福元儀智

尚、御意見・御指摘　E-mailでお寄せ下さいますようお願いいたします。

トピックス

【Ⅰ】標準聴力検査は医療機関にお願いしよう

【Ⅱ】支援事業 “途上国の難聴者に補聴器を贈ろう”

【Ⅲ】補聴器の満足度

【Ⅳ】CHGアンケートの遍歴

【Ⅴ】補聴器の満足度は性能に非ず

【Ⅵ】テクノエイド協会の指導力に期待する

【Ⅶ】FiTTiNG 95を読んで

みみよりNEWSのバックナンバーは当社ホームページでご覧いただけます。

日曜営業はじめました

CHG
コンフォート補聴器 グループ
㈱中国補聴器センター
ホームページ http://www.chg.jp

E-mail fukumoto-y@chg.jp
ブログ：http://chg.ldblog.jp
ツイッター：http://twitter.com/yoimimi

【Ⅰ】　標準聴力検査は医療機関にお願いしよう

　補聴器技能者は標準聴力検査から解放され、フィッティングに専念しよう。
マスキングを伴う気導・骨導聴力検査、語音域値検査、語音明瞭度検査、これだけで20～30分を要し、また被検者(難聴者）は高齢の場合が多く、くたくたに疲労してしまう。特に販売店の検査室は90cm×90 cmの狭い空間で、閉所恐怖症の方はイヤな思いをする。特に単音節による語音明瞭度検査は医療の分野ではなかろうか。
　補聴器は会話生活の改善を目的としており、2音節語音による正答率が家族を含めて、補聴器効果を理解されやすい。　もう一つのメリットは音の持続時間が長いことからラウドネスが分かりやすく、快適さや不快さを判定できることである。
　補聴器販売技能者はフィッティングに多くの時間を取るべきである。
装用に於ける不具合・満足さの表明は、閾値上の感覚・ラウドネスが基になっている。例えば閾値が小さくても快適値が大きければ増幅が必要であり、また水平型のオージオであってもイヤホンでは高周波帯で快適値が小さい場合がある。これらを探し出し、特性を調整するのがフィッティングである。
　販売店は禁忌8項目のみならず、新規・継続に拘わらず、補聴器希望者はまず耳鼻科での診察を受けてから。勿論ガイダンスでは補聴器と医療の関係をしっかり説明しよう。
　現在、弊社では医療機関様へのご紹介とお願い事項の用紙を起案中です。

【Ⅱ】　支援事業“ 途上国の難聴者に補聴器を贈ろう ”

　アラップの会・荒井眞理先生のバングラディシュ活動への支援で補聴器と電池、部品をお送りした。
　耳の日にちなみキャンペーンを3月に行った。
弊社の販売器種はオーダーが多く、ユーザー様から頂いて活用できるＢＯＸ、ＢＴＥは合計6台にすぎなかった。取引メーカーに協力依頼したところ、3社とも快く応じて頂いた。

ＧＮリサウンド社	ＢＴＥ型	10台	
スターキージャパン社	ＢＴＥ型	10台	
シーメンス ヒヤリング インスルメンツ	ＢＯＸ型	10台	合計36台となった。

部品として、耳せん・曲がりチューブ等も補充した。
昨年末の会社貢献の一部として空気電池（PR44・PR48）500パック(1パック6粒入)を同封した。
補聴器は全部、特性測定し不具合のない事を確かめ、かつフィッティング上の資料にさせて頂いた。

【Ⅲ】　補聴器の満足度

1）難聴者が補聴器に対しどのように評価し、満足しているのか、関係者は重大な関心があるはずだ。
先進国の欧州・米国ではどのようか、実状調査をメーカーに依頼していた。欧米の補聴器供給は業務独占権のある資格者が行っている。その評価は誰も知りたがらないのかと、疑問に思う。
我が国では国民生活センターに寄せられる苦情が一つの指標となる。　弊社ではユーザーへのクレーム対処を迅速にする目的で1995年からハガキ回答のアンケートを実施している。

2）欧米の消費者の意識調査・トラック
欧州について「オーディオ　インフォ」誌（2011.10 No.13）から：ユーロトラック
米国についてはスターキー社から情報を頂いた。
① ユーロトラック（2009年調査）（オーディオ インフォ誌（2011.10 No.13）より意訳）
　補聴器に対する装用者の意識調査が欧州補聴器工業会（ＥＨＩＭＡ）により調査会社アノヴムを通じて行われた。調査国はドイツ・イギリス・フランス。

方法は、　＊オンライン会員に短いアンケートを出す。
＊回答があった44,710件に詳しい問い合わせしている。
＊内訳は難聴者は3,947人（補聴器・有：1,517、補聴器・無：2,430）

② USAトラック（5年に1度、2008年調査）（弊社研修会に於けるスターキージャパン社の講演より）
米国補聴器工業会（HIA）会員のノールズ社がベターヒアリングを通じ調査会社に依頼して行っている。
方法は、　＊8万世帯にスクリーニングし、回答のあった46,843件について
＊難聴・耳鳴りがあると回答した14,623件を詳しく調べる
＊補聴器・有：3,779人、補聴器・無：5,500人

③ 考察
＊満足度：欧州では72～86%が満足、米国でも不満足は14%で不使用が8%と大変高い満足度が示された。
＊補聴器販売台数はUSAで凡そ260万台／年。欧州3国で凡そ190万台／年。
調査の補聴器所有者がそれぞれ1,517人、3,779人では余りに少ない。九牛の一毛、群盲像を撫でる、ではなかろうか。
＊その中での評価・満足度が比率で示されるが物足らない。
使用者の72～86%（ユーロ）、90%（USA）が満足との結果が示されているが、もっと多くの補聴器装用者の生の声が聞きたい。

3）日本では国民生活センターの集計が時宝光学新聞（2011/1/20号）に掲載された。2010年度、センターに寄せられた補聴器のクレーム・相談は128件で前年度とほぼ同じ。　返品は本人より家族からが多く、理由は価格：9%、補聴効果・装用感：56%。価格が理由でなく、フィッティング技術の不満からを想定させる。記者も指摘しているがこれらのクレーム・相談に対しセンターはどう対応するのか不明である。強制力のある指導は無さそう。だだ、承ったのみなのか？。それでも我が国、唯一の補聴器満足度の評価機関である。この評価に対し業界（製造・販売関係者）は他人事と考えず真摯に対応しよう。

【Ⅳ】　CHGアンケートの遍歴　補聴器満足度は改善されているか?

弊社では1995年より、補聴器満足度のアンケートを行っている。
操作性(4項目)・装着感(2項目)・きこえ具合(5項目)計１１項目に回答して頂き、最悪の“不満”が1つでもあれば即時に対応する目的であった。
‘95年の１年間ではたったの52通！！器種内訳はＢＯＸ：4、BTE：4、ITE：3、オーダー：31、不明3。その後2004年、2006年、2009年とアンケート結果を学会で発表した。
1995年52耳と2009年（1～3月）205耳を比較する

操作性：2009年は全てオーダーメイド耳穴型であり、 満足評価が95年の37%から91%と格段に良くなった。
装着感：満足が29%から49%と増加し、不満は13%から2%と減少した。
きこえ具合：満足が21%から44%と増加し、不満は25%から6%に減少した。
1990年代はUCLを指標としたフィッティングであった。アンプはアナログで、全てVOL付きであった。2000年頃からデジタルが主体となったが、本格的にＭＣＬフィッティングを進展した結果がユーザーの満足度を高めた。

【Ⅴ】 補聴器の満足度は性能に非ず

性能はデジタル技術により飛躍的に進歩した。 ただ補聴器は医療機器であり、 性能だけでうまくいくものではない。高度な知識と技術を持つ“人”が聴覚と電子機器とをマッチングさせて初めてその性能が生かされる。テレビ・ステレオ等の電子機器は性能が良ければ、購入者の期待値どおりの満足度が得られる。補聴器は医療機器であること、性能が即満足度につながらないことをメーカー・販売者とも、再確認すべきである。

メーカーは機能についての動作説明だけでなく、適応、調整法をも説明してほしい。この機能はこの様な症状の場合、この様に調整し、この様な結果があったら有効であると説明すべきである。欧米では高度なレベルの技能者がおり（？）、機能を説明するだけで、あとは彼等が行うのであろうか。

我が国では不適切供給が横行している現状からフィッティングが満足されているとは言い難い。ならばわが国でもそのレベルまでの技能者を教育することの必要性を表明してほしい。

【Ⅵ】 テクノエイド協会の指導力に期待する

協会をスポンサーしているのは販売店が主体の補聴器業界である。
業界が繁栄発展するには消費者である難聴者、ユーザーの同意と支持が必要である。
適正供給を目的とした協会、業界をしっかり指導して頂きたい。
工業会について
① 暫定的公的資格・認定補聴器技能者をPRすべき
② 補聴器相談医と連携する認定補聴器専門店をPRすべき
③ 出荷する全ての補聴器にアンケートを入れるべし（協会が集計し業界に勧告する）

【Ⅶ】 FiTTiNG 95を読んで

① 永い間、販売店協会第2代事務局長として、また、理事として12年間勤務された福山邦彦さんのメッセージ、難聴児を知る事からあまたある就職先を補聴器メーカーに絞られた。その思いが技術家としての活躍、協会での指導の原点！！退任後、 顧問として残られるとの事、 よろしくご指導願います。
② 理事長あいさつ

前号で発足した「補聴器適正供給システムの構築プロジェクト」への取り組みが述べられている。
一定水準の知識・技能があり対面の販売であること、と。
これを受け認定技能者を置くように。その上にフィッティング力でより最適に調整されたもの！！と。
私見を述べるなら、あまりにのんびりではなかろうか。オージオとパソコンがあり、対面販売されているものでも、いかがわしい販売業者の横行に目を開いて欲しい。広告規制より、倫理観のない販売を防止する事を検討して頂きたい。