



Comfort Hearing みみよりNews

No.0020
13.01.28

ご挨拶

巳年の平成25年、西暦2013年が始まりました。

本年もどうぞよろしくご受読とご指導の程、お願い致します。イエス・キリストが伝道に行く使徒に伝えた言葉に「ヘビのように賢くハトのように素直であれ」とあります。ヘビは賢く知恵があるとの事、この部分はあやかりたいと年頭に思いました。

新年は近くの「温泉神社」、次に永いお付き合いの金の神様「金光教」、そして当地区随一の商売繁盛の神様「勝田神社」と、欲張りなハシゴ参拝をして来ました。願い事は...多すぎて書き切れません。

写真は勝田神社と奉納されている神馬像です。主祭神：天之忍穂耳命（1553年に移転後米子城の北の守り、天照大御神の御子）



「勝田神社」大鳥居と神馬像

私事ですが昨年6月に[右開頭・脳動脈瘤クリッピング術]を受け退院後6回目のCT検査を1月15日に受けました。結果は「異状なし、健康な状態です」との有り難い主治医のお言葉。もう少し働け!との神様のお言葉と理解し、補聴器の適正フィッティングに微力を尽くしてまいります。

みみよりNEWS 第20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】補聴器の評価

【Ⅲ】疑似難聴体験報告書

【Ⅱ】補聴器業界発展への

新年メッセージ(時宝光学新聞より)

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。

【 I 】 補聴器の評価

1) 国民生活センター

今回2011年度の国民生活センターに寄せられた補聴器についての苦情が補聴器工業会・渉外委員会のまとめより発表された。

国民生活センターに消費者から寄せられた補聴器に関する苦情・相談の件数が497件で前年度より13%増加していた。2000年から2011年の12年間で補聴器の出荷台数は18%増なのに苦情相談は39%となっている。購入ルート別では店舗がダントツの61%、訪販17%、通販12%、但し訪販の苦情は前年度より29%増であった。興味あるデータで、販売店が称している「何度でも調整します。」が4年前に購入したがいまだに合わず、調整や交換を繰り返しており、終わらないで困っている、との苦情も見受けられる。

調整への苦情不信が3件。また、貸出・代替については、紛失して請求された12件、いずれも弁償を請求され困っている。貸出制度の曖昧さが見られる。

2) ジャパン・トラック

アメリカでの実施に習い、欧州（英・仏・独）での調査結果が昨年発表された。我が日本でも前二者と同一項目での調査が実施されその結果が発表された。方法は欧州と同じスイスの調査会社に委託し、国内15,036人に対して行われた。

*うち、補聴器使用者450人、非所有難聴者は898人

本誌No.17【 】補聴器の満足度で述べたが、年間販売台数約50万台に対しあまりに少なく、『九牛の一毛・群盲像を撫でる』ではなかろうか。

この調査で注目は

難聴比率は10.9%で他4カ国と大差がなかったが、補聴器の使用率が14.1%で英国41.1%、独34.0%、仏30.4%の半分にもならず、米24.6%にも10%の大差で少ない事

「購入比率が不明で、購入しない為か、購入しても不具合で使用しないのか不明...」

補聴器の満足度を大変満足・満足・やや満足の肯定群比率は日本36%、独77%、英73%、仏81%

「日本の満足度の低さが目立つ...」

耳鼻科医師への相談率も日本：40%に対し、他4カ国はいずれも70%以上である事

「販売店は医師への紹介に努力が必要...」

補聴器は仕事上で役立っているかは、大変役立つ：42%、少しは役立つ：46%、役立たない：12%（補聴器所有で有職者143人）

「満足度の36%を大きく上回っている。仕事上、満足ではないがなんとか役立たせているということか...」

3) 弊社のアンケートから 期間 1012.10.1～12.31

アンケート回収率は27.8%

アンケート枚数の内オーダーメイドは85.0%

内訳：新規78%、継続22%

不満項目(8項目より主なものを示す)数人での会話、自声のひびき、操作・装着性の順で多かった。

1日の使用時間

5時間以上：77%（新規75%、継続82%）

5時間未満：23%（新規25%、継続18%）

1日に5時間以上日常生活で使用されているのが全体で77%、特に継続の方は82%であった。少しだけ、又は2～5時間使用の方は23%であった。使わないのは【役に立たない・装用が苦痛・日常で使わなくても不自由しない】などの理由が考えられる。

【Ⅱ】補聴器業界発展への新年メッセージ（時宝光学新聞より）

1) 販売店協会 鈴木康介 理事長

協会加盟店から購入すれば安心して使用できると云う評判を高め、消費者から支持される様、全ての販売店が協会に加入される事を切望する。

また、補聴器販売店では営業管理者の在席に加え、資格者の在籍を義務化の制度の確立を強く要望し、医療との連携のもと快適な聞こえが得られる販売システムの構築に尽力したい。「販売店協会設立趣意書を思い出します。未来は永遠に存続します...」

2) 工業会 赤生秀一 理事長

昨年4月、日耳鼻のホームページに補聴器相談医は補聴器適合の患者は認定技能者及び認定専門店に紹介する旨の発表があった。認定技能者養成事業システムは20年前から始まり、行政が関与する欧米の制度に対し、日本のこの制度は日本の業界の素晴らしさで誇りに思う。ジャパントラックでの満足度が欧米に比べ顕著に低い。(日本36%、英80%、独77%、仏78%) この二つから補聴器の必要な方を「補聴器相談医」が診断し、認定技能者がフィッティングする仕組みが定着すれば満足度は今以上に高くなると思う。

「認定者のフィッティングが評価されているか心配です...」

3) 技能者協会 阿部秀実 理事長

生活スタイルに合わせた調整を行う!!

「こんな事を云っているからフィッティングが賽の河原を終えられない!!」

【環境に合わせたフィッティング】ではなく、個々の聴覚値に基づいた固有の特性設定こそがフィッティングである。但し、音環境に応じた特性を行うメモリー方式は妥当である。有資格者販売がユーザーの満足度を上げている!!と云う証明があるだろうか? 国民生活センターでの不満のデータはむしろ逆に苦情が多い事を示している...」

4) テクノエイド協会 大橋謙策 理事長

日本の販売店は専業・兼業合わせて6千店を超えている。養成できた技能者は約2,300名、認定専門店は約600店に止まっている。

補聴器の適正な販売・使用の一層の推進は認定技能者の育成と認定店を増やす必要がある。

昨年工業会と共同し日本初のジャパントラックを実施し発表した。(要旨： ・2) 今後関係団体と協働し技能者養成事業、専門店認定事業のさらなる改善・拡充に努めて参る所存。

「ここには通信販売に対しての関心は一切ない。何社あり、何台供給されているか全く無関心である。メーカーは年間出荷50万台を公表している。通販は20万台を超えるのでは、との憶測がある。全体の3割近くが“補聴器”と称し、魂の無い“物”として販売されている。テクノエイドに要望したい事は通販の禁止であります。欧米では通販は禁止されています。テクノエイドは業界の指導機関として是非、早急に実現するようお願いします」

【Ⅲ】疑似難聴体験報告書

* 弊社では新入社員に必修事項として販売従事に拘わらず市販防音耳栓を使用した難聴体験と感想を報告する事を義務付けています。

耳栓では伝音性難聴で、感音性のそれと意味合いが異なる！との考えもあるが、軽中度難聴での不便さ、そして両耳装用（両方の耳栓を外す）の有難さを実感し、フィッティング・コンサルティングに取り組むよう指導しています。

* 報告者：鳥取店勤務・女性・29歳・入社7ヶ月

防音耳栓を両耳にした場合（両耳難聴）

室外の音（外の車の音、雨、風の音など）は全く聞こえない。室内の音（エアコン、話し声）もかなり神経を集中させていないとわからない。話しかけられてもはっきり聞こえない。会話はかなり難しい、1対1の会話ではギリギリ外でも会話はできるが、車の音が聞こえないのでかなり危険。

補聴器装用は絶対必要。せめて片耳でもないとかなり危険。とくに外出は車の音、信号の音、人の足音などがわからないので恐ろしいと思う。

防音耳栓を片耳にした場合（一側難聴・一側装用）

室外の音は少し聞こえるようになるが、やはり車、風の音などは聞こえない。室内の音（エアコンや、話し声）はなんとなく聞こえるが、特に話し声がはっきり聞こえないため、言葉はわからない。話しかけられたら、なんとか会話できる程度。両耳よりは聞こえやすいが、聞き返しは多い。聞こえない側からの声がわかりにくいので、複数人での会話はどこから話されているのかわかりにくい。

両方聞こえにくい状況よりは、外出等に対する不安は少ないが、会話を目的にするなら心もとない。会話を楽しむまではいかない。

防音耳栓を取った場合（両耳装用）

世界が開けてクリアになったような感じ。いかにいろんな音（エアコン、外の車の音、信号機の音、雨、風の音など）が入ってくるのがわかる。私は、それぞれが何の音かわかるので戸惑うことはないが、難聴期間が長い方だと何の音が、戸惑われると思う。離れたところの話し声も、聞き取ろうと思えば聞き取れる。複数人の会話も問題ない。

様々な音を感じれるため、危険は少ない。また、会話も問題ない為、複数での会話もしっかり楽しめる。

以上を踏まえ、特に会話を楽しみたい比較的若い方や活動的な方は両耳装用がかなりおすすめできると感じた。また、聞こえない危険はかなりあると感じたので、可能な限り両耳装用のことをお客様にご説明したい。

難聴体験は初めてだったのでとても参考になった。今後もお客様の聞こえない危険、不便を回避できるようなご提案をしていくよう心掛けたい。

* 小生も補聴器のお世話になっている。聴力は（右：PTA4：32.50 PTA6:41.67dB 左・PTA4:46.25 PTA6:54.17dB）両耳とも高域が酷く、最近は左耳に装用する機会が多くなった。特に騒音下、講演会、車の中では重宝である。またTVのVOLを上げるより補聴器の方が分かりやすい。両耳装用を評価されない方、是非ご自分の耳で確認される様、お勧めします。



CHG
コンフォート補聴器グループ
（株）中国補聴器センター

ホームページ <http://chg.jp>