

補聴器の満足度を左右する要因

— デジタル補聴器購入者を対象とした調査結果から —

吉 川 雅 博

1. はじめに

補聴器は形のちがいから、耳あな形、耳かけ形、ポケット形、メガネ形の4種類がある。また、電子技術の進歩により補聴器にもデジタル回路が組み込めるようになり、ハードのちがいから従来のアナログタイプとデジタルタイプの2種類がある。したがって、現在市販されている補聴器は何百器種にもなる。難聴者はひとりひとり聞こえの程度、状態や生活環境が異なるため、その何百器種ものの中から自分に合った補聴器を選ぶことになる。しかし、実際には価格やニーズにより適応の可能性¹⁾がある器種を数台選び、それらを評価している。

補聴器の評価は、客観的と主観的の2種類に大別される。前者は他人が検査をする評価であり、後者は補聴器装用者自らが行う評価である。客観的評価法に関する研究は比較的早期から行われ、現在でも広く臨床現場で応用されている。主観的評価はチェックリストによる補聴効果の評価として用いられる²⁾³⁾⁴⁾⁵⁾のが一般的で、客観的評価と比べ臨床現場には普及していない。また、客観的評価と主観的評価の結果は必ずしも一致するとは限らず、一致しないことのほうが多い。たとえば、客観的評価法のひとつである補聴器装用下の単音節による語音明瞭度検査(正しく聞き取れる音節の割合をパーセントで求める)の結果が同程度の2台の補聴器に対して、主観的評価でははっきり差がつき、一方の補聴器のほうを快適と判断することが多い。

補聴器を装用してその効果が得られるかどうかについて、大沼⁶⁾は①難聴の特性、②聴覚障害者自身の心理・社会的特性、③聴覚障害者を囲む人と環境の特性の3条件が影響していると指摘している。日常の臨床において、同じような聴力程度と難聴の種類にもかかわらず、ある人は補聴器ではっきり聞こえると言い、別の人ははっきり

り聞こえないと言うことは、補聴器のフィッティングに携わる者であればだれもが認める事実である。筆者は数字できちんと表せる医学的データよりも、数字で表しにくい心理・社会・環境に関する要因のほうが、補聴器の評価を決定づけることが多いと考えている。特に補聴器の選択に当たっては、できるだけ検査はやらないことにして、主観的評価、特に満足度に重点をおいている。それは上記の理由ばかりでなく、客観的評価は結果の信頼性が高いとは言えず、被検者にかかる負担がその成果と比べ重過ぎると考えられるからである。中でも有意味語の聞き取りは、検査語の難易度と被検者の心理的状況などによって結果が変動し、実用的ではない。

ここで「補聴器の満足度」とは、種々の聴取環境下での補聴器を通した聞こえの状態の主観的総合評価である。たとえば、講演の内容がよく分からないとか騒音下ではうるさいなどの経験をしていても、一対一の会話では困らないなどの装用効果を自覚すれば総合評価としては満足な範疇となり、その補聴器を適宜装用するようになる人は多い。

総合評価としての満足度の特徴として、前提条件が異なれば同じ状態でも結果が異なることが挙げられる。たとえば、補聴器に対する期待度あるいは要求水準が高い人の場合、少しでも聞き取れないようなことがあると満足度は下がる。一方、それほど補聴器に期待していない人ならば、少しぐらい聞き取れなくても、補聴器を使わないよりはましと考え、満足度は上がる。同じ聞こえの状態でもその感じ方はまったく逆になりうるのである。したがって、補聴器に対する期待度は満足度を左右する大きな要因と考えられる。

日常生活では、聴取環境として騒音下、残響下、一対一のコミュニケーションが考えられ、さらに種々の環境

音の聴取が求められる⁷⁾。これらの環境あるいは環境音に対する日常生活上の重要さが各自異なっているため、重要度が高いと考えている環境や環境音に対して、補聴器の装用効果を感じないと満足度は下がる。一方、重要度が低いものに対しては装用効果を感じなくても満足度に大きな影響は及ぼさない。このように、日常生活の過ごし方や場面に対するそれぞれの価値観が顕著に影響するのも満足度の特徴である。

たとえば、一人暮らしで、趣味の会が生きがいになっている人の場合を考えてみる。その趣味の会での会話を絶対に聞き漏らしたくないと考えているならば、そこで補聴効果が感じられるかどうかはその人の満足度を左右する最大の要因になり得る。同じ一人暮らしでも、ほとんど家で過ごしている人の場合、来客を知らせるチャイムの音がわかり、電話で話ができることが、最も大事なこともかもしれない。その人にとって、人との会話でなんらかの補聴効果を感じたとしても、チャイムの音や電話で補聴効果を感じられなければ満足しないのである。日常生活でどのような場面に困難と感じ、それがどの程度重要なのか。そしてその場面は補聴器で解決できるものなのか。これも満足度を左右する要因と考えられる。

補聴器の満足度を左右する要因がある程度見当つけば、効率よい適切な相談ができる。つまり、満足度が高いことが予測される人が補聴器を使い始めようとする場合は、手厚い援助を必要としない。一方、満足度が低いことが予測される場合は、ていねいな説明や十分な試聴が必要である。このように、補聴器の満足度に関する研究が重要であることは明白であるにもかかわらず、ほとんど行われていないのは、満足度を左右する要因があまりに複雑で特定できないためではないかと思われる。補聴器はメガネとちがって、衰えた機能を完全に補えるものではなく、使いこなすために努力を必要とする道具である。積極的に聞く意欲がないと努力し続けることは難しい。聞こえが悪くなっても、意気消沈することもなく、生き生きと暮らし、聞く意欲が旺盛であることが補聴器を使いこなすための必要条件であると考えている。

そこで今回、筆者はアンケート調査法により、満足度を左右する要因を検証することにした。生き生きと暮らし、聞く意欲が旺盛で他人とのコミュニケーション機会が多いほど、補聴器を使いこなして満足しているという仮説に基づき、聴覚障害に対する自己認識、社会参加やライフスタイル関連事項ならびに補聴器の装用感を中心に質問項目を設定した。調査対象者は最新のフルデジタル補聴器購入者である。デジタル補聴器は補聴器として現在考えられる最高の機能を有しており、満足度を与える

補聴器側の要因を最小限に抑えられるため、人間側の要因を最大限に検討できる利点があると思われる。

なお、本論文の一部は、2000年10月に名古屋で開催された第45回日本聴覚医学会学術講演会で発表した。

2. デジタル補聴器

今回調査対象としたのは、2000年1月に日本を始め世界数カ国で同時に新発売された、ホナック製の「クラロ」というフルデジタルの耳あな型の補聴器購入者である。このデジタル補聴器は従来のデジタル補聴器とちがった新しい技術を導入している。この補聴器のカタログを見ると、デジタル知覚処理(DPP)、プログラム自動選択(AS)、ファインスケールノイズキャンセラー(FNC)、アダプティブデジタルオーディオズーム(dAZ)の各種機能をもち、「はっきり聞こえる」、「うるさくない」という装用感の実現をめざしているとなっている。さらに、補聴器のフィッティング調整をするソフトウェアであるフィッティングガイドラインPFG 7は、オーディオグラムとラウドネス知覚プロフィール(ラウドネス検査の一種)のデータを基本に、実質的には自動的にフィッティングの調整ができる。

一般的にデジタル補聴器は、デジタル回路を組み込み雑音抑制や音質向上を実現するだけで、音声認識ができるわけではなく、アナログ補聴器と同様に基本機能として音を増幅するだけの器械である。したがって、神経レベルの障害である老人性難聴に対して根本的な解決手段はもち合わせておらず、いわゆる「補聴器の限界」は存在している。

3. アンケート調査

3.1 対象と方法

2000年1月から5月までに、デジタル補聴器「クラロ」を購入した143名を対象に、2000年6月、郵送によるアンケート調査を実施した。返送された回答のうち、有効であったものは89名(郵送した分の62%)であった。調査は記名方式で、該当するものに○をつける方法とした。実際に使用したアンケート調査用紙を資料1に掲載した。有効回答者の年齢分布を表3-1に、装用耳の平均聴力レベル分布を表3-2に示した。ここで、「新規」とは今回購入した補聴器が初めて、すなわち今まで補聴器を装用した経験がない場合をいい、「経験」とは今回購入した補聴器が2台目以上に当たる場合をいう。

表 3-1 年齢分布

年齢(歳)	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-	合計
女性(人)	1	2	10	21	12	0	43
男性(人)	2	2	6	17	15	1	46

表 3-2 装用耳の平均聴力レベル分布

聴力レベル(dB)	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79
新規(人)	1	5	12	9	6	0
経験(人)	0	3	16	18	15	2

3.2 質問項目

質問項目は全部で12で、ここではそれぞれの目的を中心に説明する。

1) 補聴器の装用歴

装用歴がない場合、たとえ補聴器の限界について説明を受けたとしても正しく理解されてなく、補聴器に対しての要求水準が高いことが多い。しかし、過去に1台でも装用したことがあると、補聴器の限界や独特の音質も理解しやすく、比較対照することも可能になる。ただし、過去の経験からさらにより機能を求める気持ちが強くなる場合もある。このように、装用歴のちがいは満足度に与える影響が強いと考えられる。

2) 現在の装用状況とその根拠となる理由

日常生活で困っている場面だけとか、装用効果を感じる場面だけの部分的な装用状況なのか、それとも場面を特定しないで1日中使っているのかを問う項目である。また、「ときどき」あるいは「使っていない」場合の理由も、満足度に関係があると考え質問項目に含めた。

3) 満足度とその根拠となる理由

今回は満足度を4段階に設定した。実際の調査用紙で使用した表現と本論文で使う表現の関係を以下に示す。

「期待したほどではない」→「不満」

「今までの補聴器と変わらない」→「やや不満」

「今までの補聴器と比べればましである」→「やや満足」

「快適である」→「満足」

装用歴がない場合、「今までの補聴器と変わらない」と「今までの補聴器と比べればましである」は該当しないことになるが、自由記述などを参考に4段階とした。

4) 同居人の数

他人とのコミュニケーションと環境音の聴取についてその必要度が同居人の数で異なると考えられる。ひとり暮らしで1日のほとんどの時間を自宅で過ごしていれば、他人と話す機会がほとんどなく、日常生活の困難場面は同居人がいる人とは異なるはずである。

5) ライフスタイルの指向性

家庭生活を中心とする生活よりも仕事を中心とした生活を望む人のほうが、他人とのコミュニケーション機会が多く、補聴器を使いこなす可能性が高いと考えられる。

6) 現在の生活に対する認識

現在の生活を楽しんでいるほうが、他人とのコミュニケーション機会が多く、補聴器を使いこなす可能性が高いと考えられる。

7) 聴覚障害による影響

補聴器を購入する程度の人ならば、聞こえにくいことはおそらく全員自覚していると思われるが、その聞こえにくさを肯定的に捉えるか否定的に捉えるかは、他人とのコミュニケーションや環境音の聴取に対する意欲に強く影響する。たとえば、「人と話すのがおっくうになった」と感じている人ならば、わざわざ補聴器を使ってまで他人の話を聞こうとはあまり思わない。

8) 外出頻度

外出頻度が高ければ高いほど、他人とのコミュニケーションや環境音の聴取の必要度は高まるはずで、補聴器を使いこなせるようになると考えられる。

9) 現在の社会参加状況

老人クラブや趣味の会などサークルや団体に参加し活動していれば、他人とのコミュニケーションや環境音の聴取の機会が多いはずで、社会参加状況が補聴器を使いこなす目安になると考えられる。

10) 社会参加における聴覚障害の影響

上記9)と比較することで、聴覚障害が社会参加においてどのような影響を及ぼしているかがわかる。

11) 現在の余暇の過ごし方

余暇の過ごし方はいろいろあるが、それを実行する際の「聞くこと」や「コミュニケーション」の重要さはそれぞれ異なる。日常的に聞こえにくさを自覚していると、特にテレビ・ラジオや友人との交遊は避ける傾向になると考えられる。

12) 余暇の過ごし方における聴覚障害の影響

上記11)と比較することで、聴覚障害が余暇の過ごし方においてどの程度影響を及ぼしているかが推測できる。

3.3 結果

単純集計結果を資料2に掲載した。ここでは、それぞれの要因と満足度との関係を検討する。本論文では、この不満傾向と満足傾向の全体としての人数比

[不満傾向の人数] : [満足傾向の人数]

と比べることにより、それぞれの項目が満足度を左右する要因として、不満あるいは満足のどちらの要因になるか判断できると考えた。今回の結果、「不満」と「やや不満」(不満傾向)を合わせると32人で、「満足」と「やや満足」(満足傾向)を合わせると57人であった。両者の比を計算すると、

$$32:57 \approx 0.56:1$$

になる。

つまり、0.56の値を基準として、満足傾向に偏る場合(比の値 r が0.28以下、 $r \leq 0.56 - 0.56 \div 2$)を「満足になる傾向」とし、不満傾向に偏る場合(比の値 r が0.84以上、 $r \geq 0.56 + 0.56 \div 2$)を「不満になる傾向」と考えた。それぞれの比の値 r を表3-3から表4-2の右端に「不満:満足」欄に示した。なお、*は不満傾向となる項目、**は満足傾向になる項目を示している。また、総数が10未満の場合は対象外のデータ(—で表示)とした。

1) 年齢

年齢と満足度との関係を表3-3に示す。明らかな傾向は認められない。

表3-3 年齢と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
40歳代	1	0	2	0	—
50歳代	3	0	1	0	—
60歳代	4	1	9	2	0.45
70歳代	12	3	12	11	0.65
80歳代	7	1	12	7	0.42
90歳代	0	0	1	0	—

2) 平均聴力レベル

平均聴力レベルと満足度との関係を表3-4に示す。明らかな傾向は認められない。

表3-4 平均聴力レベルと満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
20dB代	1	0	0	0	—
30dB代	4	1	2	1	—
40dB代	7	2	11	8	0.47
50dB代	7	2	10	8	0.50
60dB代	7	0	11	3	0.50
70dB代	0	0	2	0	—

3) 装用経験

装用経験と満足度との関係を表3-5に示す。初めて(新規)が不満に、2台目と4台目以上(経験)が満足になる傾向が認められた。

表3-5 装用経験と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
初めて	18	2	4	10	1.43*
2台目	3	2	16	3	0.26**
3台目	4	0	8	4	0.33
4台目以上	2	1	9	3	0.25**

4) 装用状況

装用状況と満足度との関係を表3-6に示す。「1日中使用」が満足以、「ときどき」が不満になる傾向が認められた。

表3-6 装用状況と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
1日中使用	5	1	22	10	0.19**
ときどき	21	4	15	9	1.04*
使っていない	1	0	0	1	—

5) 同居人の数

同居人の数と満足度との関係を表3-7に示す。「一人」が満足以、「三人以上」が不満になる傾向が認められた。

表 3-7 同居人の数と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
一 人	1	0	2	5	0.14**
二 人	8	2	17	8	0.40
三人以上	18	3	17	7	0.88*

6) ライフスタイルの指向性

ライフスタイルの指向性と満足度との関係を表 3-8 に示す。明らかな傾向が認められない。

表 3-8 ライフスタイルの指向性と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
仕 事	3	1	5	1	0.67
仕事+趣味	8	0	9	3	0.67
趣 味	7	1	10	3	0.62
家 庭	9	1	12	12	0.50

7) 現在の生活に対する認識

現在の生活に対する認識と満足度との関係を表 3-9 に示す。明らかな傾向が認められない。

表 3-9 現在の生活に対する認識と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
楽 しい	4	4	3	7	0.80
やや楽しい	17	1	26	8	0.53
やや苦痛	3	0	7	2	0.33
苦 痛	1	0	0	0	—

8) 聴覚障害による影響

聴覚障害による影響と満足度との関係を表 3-10 に示す。明らかな傾向は認められない。

表 3-10 聴覚障害による影響と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
はっきり聞きたい	23	4	31	11	0.61
人と話すのがおっくう	14	0	19	9	0.50
外出がいや	3	0	2	3	—
生きる楽しみが減った	2	0	4	2	—

9) 外出頻度

外出頻度と満足度との関係を表 3-11 に示す。「週 1 回」が満足になる傾向が認められた。

表 3-11 外出頻度と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
毎 日 外 出	13	3	13	10	0.70
週 3・4 回	9	1	12	3	0.67
週 1 回	3	1	9	6	0.27**
ほとんど自宅	2	0	3	1	—

10) 現在の社会参加状況

現在の社会参加状況と満足度との関係を表 3-12 に示す。「スポーツの会」が満足になる傾向が認められた。

表 3-12 現在の社会参加状況と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
老人クラブ	11	2	18	5	0.57
趣 味 の 会	11	0	10	4	0.79
町 内 会	4	1	5	2	0.71
スポーツの会	1	0	7	2	0.11**

11) 現在の余暇の過ごし方

現在の余暇の過ごし方と満足度との関係を表 3-13 に示す。「友人との交遊」が不満になる傾向が認められた。

表 3-13 現在の余暇の過ごし方と満足度

	不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
テレビ・ラジオ	16	2	24	17	0.41
新聞・雑誌	16	2	24	13	0.44
友人との交遊	17	2	15	6	0.90*
家族との団らん	6	2	11	7	0.44
教養・学習	6	2	10	7	0.47
近隣とのつきあいなど	7	2	8	6	0.64
野 外 活 動	6	1	10	5	0.47
仕 事	8	0	6	4	0.80

4. 考察

4.1 対象者

今回の調査対象者は、年齢(図4-1参照)では70歳代から80歳代が、平均聴力レベル(図4-2参照)では40dB代から60dB代が中心であった。すなわち、典型的な老人性難聴と分類される高齢者で、かつ他人とのコミュニケーションに支障をきたしていると推測できる人がほとんどである。また、経済的に余裕があることもうかがわれる。すなわち、全員が1台につき26万円以上(2台購入は19名)の代金を支払っているからである。補聴器の価格については、デイサービスセンター利用者や老人クラブ会員を対象とし平成6年に実施された調査⁸⁾がある。

図4-1 年齢分布

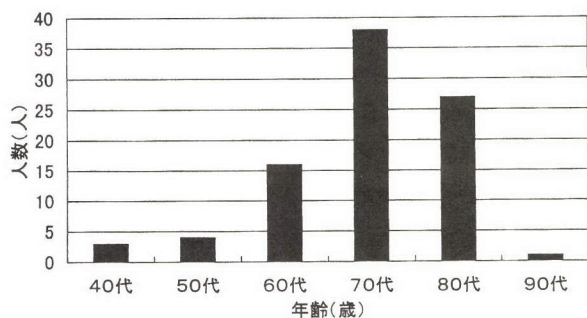
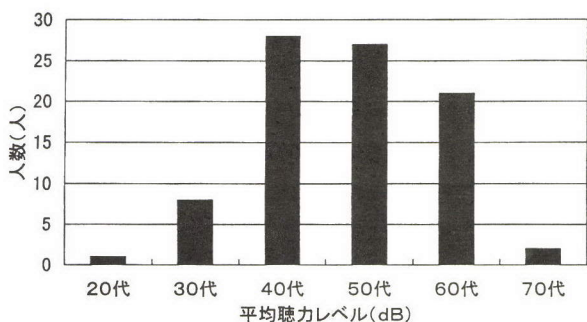


図4-2 平均聴力レベル分布



6割以上が補聴器を高価だと考えており、適当な価格としては約25%が1～3万円、約20%が3～5万円と回答し、20万円以上の回答はゼロに等しい。この調査によれば、今回の対象者は補聴器としては破格の値段であるという意識でクラロを購入したのではないかと考えられ、だからこそそれだけの金額に見合った機能(価値)を補聴器に求めていることが予想される。

現在社会参加をしていないと回答した人は24名であり、2つ以上に参加している人は35名であった。また、週の半分程度以上外出している人が約7割を占めた(図4-3

参照)。現在の生活を楽しんでいる人はやや楽しいと感じている人は合わせて70名もいた(図4-4参照)。聴覚障害の影響(図4-5参照)として、「もっとはっきり聞きたいと感じるようになった」、つまり聞く意欲が旺盛と考えられる人が3/4以上(69人)を占めた。反対に「外出がいや」や「生きる楽しみが減った」と生活全般に関わるマイナスの影響を感じている人はわずかであった。社会参加(表6-9参照)や余暇(表6-10参照)において、聴力に問題がない場合の回答を現在の状況と比較すると、聴覚障害の影響は顕著に認められなかった。

図4-3 外出頻度

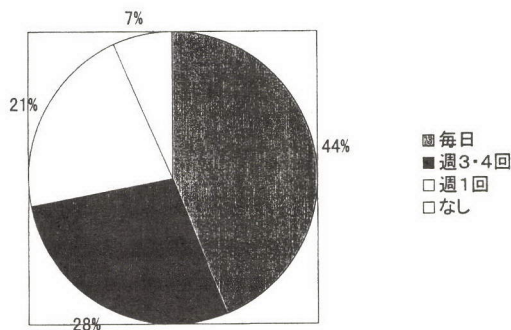


図4-4 現在の生活意識

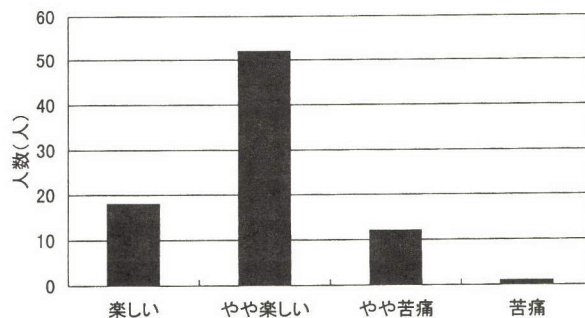
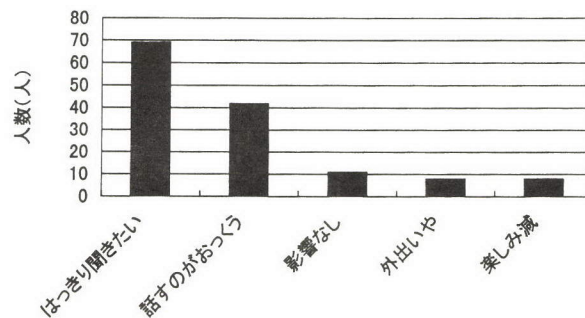


図4-5 聴覚障害の影響



以上の結果から今回の調査対象者の多くは、筆者の考える補聴器を使いこなすための必要条件（生き生きと暮らし聞く意欲が旺盛で、他人とのコミュニケーション機会が多い）を満たしていることになり、筆者の仮説にしたがえば、8割近くの人が満足と回答することになる。明らかにこの仮説は誤りであった。

この原因として、今回の対象者の特徴が東京都心身障害者福祉センターの来所者⁹⁾¹⁰⁾のそれとはまったく異なっていたことが考えられる。つまり、都のセンターの来所者は、コミュニケーション意欲の低下に代表される聴覚障害のマイナスの影響ばかりが目立っていた。現在の生活において何らかの問題を抱えているからこそ相談機関であるセンターを訪れると考えられる。また、経済的に余裕のない人も多かった。たとえば、身体障害者手帳に該当しないと福祉サービスを受けられないため、補聴器は自分で買わなければならない。試聴の結果、装用効果を強く感じたとしても数万円の補聴器を経済的な問題であきらめざるを得ない人もまれではなかった。

一方、補聴器店来店者は、聞こえにくいことに対しての第一の解決手段として補聴器購入を考え、それを実行した人である。都のセンターの来所者と比べれば補聴器店来店者は、聴覚障害に関しての自分自身の問題がある程度整理できていると考えられる。だからこそ、積極的な人生を送っている人が多いのではないだろうか。

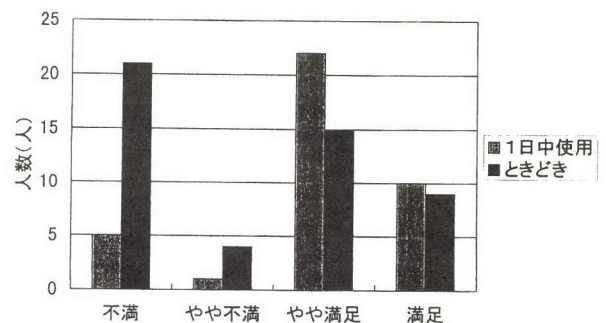
4.2 装用状況や装用感と満足度

購入しても使っていないと回答した人が2名いた。そのうちの1名は、補聴器の形状の問題で形が合わなくて耳の中に入れられないという理由であった。これは本来ならば再度補聴器店に行き、型を取り直せば解決するはずである。未返送分の54名の中には使っていない人が何人かはいるだろう。実際に、購入しても使わないで「タンスの肥やし」になっているという話はよく聞く。したがって、今回の結果どおりに購入したほとんど全員がこの補聴器を使っているとは考えにくい。

1日中使用していると回答した人で「不満」と感じている人はほとんどいないが、ときどきしか使用していないと回答した人では「不満傾向(不満とやや不満の合計)」と「満足傾向(満足とやや満足の合計)」がほぼ同数であった(図4-6参照)。ときどきしか使わないという装用状況が同じでも、それを不満に感じるか、満感到感じるかはまったく逆である。特に軽度の場合ならば、満感到感じていて補聴器の得意とする場面だけ装用するのは、補聴器の最も上手な使い方である。補聴器は1日中つけていなければいけないものではない。必要なとき、あるい

は効果を感じやすい場面を自分で考え選んで使えばいいのである。

図4-6 装用状況と満足度



一方、1日中使いたいのに補聴器が役に立つ場合が限られているので、仕方なくときどきしか使わないということでは問題である。これではまちがいに不満と感じるだろう。役に立たない理由が補聴器の再調整をすることで改善できればいいが、補聴器の限界であればそのことを理解してもらう必要がある。

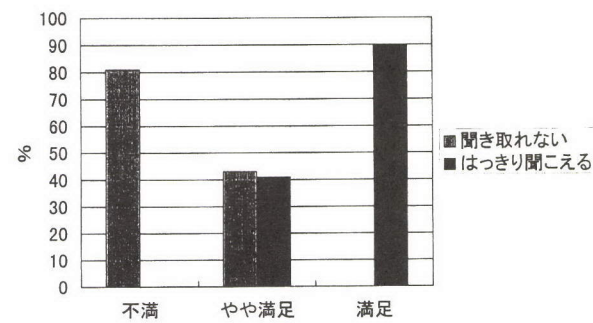
以上のように、補聴器の機能(限界)を十分理解している人ならば「使いこなす=満足」と言えるが、十分に理解していない人ならば補聴器を使いこなしながらも満足していないこともありえる。したがって、筆者の仮説には補聴器の理解度の視点が欠けていたことがわかった。

また、「ことばが聞き取れない」と感じた人(図4-7参照)は、不満で27人中22人(81%)、やや満足で37人中16人(43%)、満足で20人中0人であった。「扱いにくい」と感じた人は、不満で8人(30%)、やや満足で5人(14%)、満足で1人(5%)であった。「はっきり聞こえる」(図4-7参照)と感じた人は、不満で0人、やや満足で15人(41%)、満足で18人(90%)であった。「音量調整がなく便利」と感じた人は、不満で0人、やや満足で13人(35%)、満足で12人(60%)であった。これら装用感が満足度に直結するのは当然であり、「ことばが聞き取れない」や「扱いにくい」が不満の要因に、「はっきり聞こえる」や「音量調整がなく便利」が満足の要因になるのは自明の理と言える。

例外なく、ことばが聞き取れなければ満足とはならず、かつはっきり聞こえれば不満にならないことがデータでははっきり示された意義は大きいと考える。当然と言えば当然であるが、「ことばが聞き取れる」ことや「はっきり聞こえる」ことは、満足度に大きな影響力を及ぼすのである。また、不満で「扱いにくい」が8人(30%)、満足で「扱いやすい」が10人(50%)と扱いやすさの程度が特に

重要視されていないこともわかった。

図 4-7 装用感と満足度



4.3 満足と感じている人の割合

どのくらいの割合の人が購入した補聴器を満足と感じているかについてのデータは少ない。平成6年3月の調査⁸⁾では補聴器を使用している人(161名)の36.6%が満足、37.3%が不満、26.1%がどちらでもないであった。補聴器店のユーザーアンケート調査¹⁾(対象者252名)では、満足とほぼ満足をあわせて65%、少し不満と不満をあわせて35%であった。今回のデータでは満足とやや満足を合わせて64%、不満とやや不満を合わせて36%である。「満足」のみの値を比較すると、文献¹⁾では19%であり、今回の結果の22%と大差ない。

ところで、今回の調査で厳しい評価となる要因として以下の2点が挙げられる。

①アンケートを実施した時点、すなわち購入後2カ月以内の調査対象者が約1/3いたと推測でき、フィッティングが終了していない可能性があった。つまり、ことばがわからないなどの不満が解消できる可能性がありながら、まだ未解決という時点でアンケートに回答してもらったことになる。

②調査の実施者が補聴器店と直接関係ない者であり、回答者は本音を表明している可能性が高い。

この2点を考慮しても今回の結果は、補聴器店のディーラーにとって厳しい現実であろう。現在考えられる補聴器の機能として最高のデジタル補聴器の結果と従来の補聴器の結果と大差ないからである。

4.4 満足度を左右する要因

今回の結果で不満、あるいは満足の傾向が認められた要因のみを表4-1にまとめた。この結果では、人間の行動や価値観などの傾向を特定するような特徴は認められない。「同居人が三人以上」や「余暇が友人との交遊」が、不満の要因と考えられる結果となっていることから、

生き生きと暮らし聞く意欲が旺盛で、他人とのコミュニケーション機会が多い人ほど、補聴器を使いこなして満足しているという筆者の仮説は誤りと言わざるを得ない。

表 4-1 満足度を左右する要因

	不 満	満 足
装 用 歴	新 規	経 験
装 用 状 況	と き ど き	1 日 中 使 用
同 居 人 数	三 人 以 上	一 人
外 出 頻 度		週 1 回
社 会 参 加		ス ポー ツ の 会
余 暇	友 人 と の 交 遊	

補聴器の理解度を調べる設問が欠けていたこと。「生き生きと暮らし聞く意欲が旺盛で他人とのコミュニケーション機会が多い」という条件だけでは、補聴器を使いこなす必要条件にはならないことがわかった。全体の結果をみると、積極的な生き方をしている人のほうが、補聴器に対し不満を感じる傾向になると言えそうである。

デジタル補聴器が高価であることを考えると、補聴器への期待度の高さが、満足度を左右する最大の要因ではないかと推察できる。そこで、「聞く意欲」と「装用歴(新規・経験)」の2つの要因を組み合わせデータを分析してみた。その結果を表4-2に示す。ここで、「もっとはっきり聞きたいようになった」を選んだ人を「意欲あり」、それを選ばなかった人を「意欲なし」とした。

表 4-2 意欲・装用歴と満足度

		不 満	やや不満	やや満足	満 足	不満:満足
意欲あり	新規	16	1	4	3	2.43*
	経験	7	3	27	8	0.29
意欲なし	新規	2	1	0	7	0.30
	経験	2	0	6	2	0.20**

この結果より、意欲あり群の新規は不満傾向に、意欲なし群の経験は満足傾向となった。新規と聞く意欲ありの2つの要因が重なると補聴器に対する期待感が相当に高まる。つまり、補聴器がどのような機能をもつ器械かわからず、かつもっとはっきり聞きたいと感じている人には、このデジタル補聴器が役に立たないと判断されてしまう。しかし、同じ補聴器が、聞く意欲がそれほど高くなく補聴器の装用経験があれば、その機能を実感しさらに限界についても理解しているという理由で、今まで

の補聴器よりはましと判断され満足するのではないかと考えられる。

デジタル補聴器に限らずどのタイプの補聴器に対しても、その満足度を左右する要因として、補聴器に対する期待度の高さが重要であることが示唆された。特にデジタル補聴器購入者に対しては、補聴器への要求水準が非常に高いことを前提に、補聴器を装用しても若い頃と同じように聞こえない場面があるということを理解してもらう努力が必要不可欠であろう。

5. まとめ

補聴器の満足度と一口に言っても、少なくとも1台26万円以上もする高価なデジタル補聴器の場合と、その半額程度の補聴器の場合では、補聴器に対する期待度に大きな差があることが推察される。高価で最新式のデジタルということで購入した人が、補聴器店からの説明に関係なく補聴器に望む機能は、若いころと同じような聞こえである。その要求水準が高ければ高いほど実際の機能との落差を大きく感じてしまう。

東京都のセンターでの経験では、聞く意欲がある人ほど補聴器を使いこなすことができ、補聴器に対しても満足している人が多いと思っていた。来所者の多くがコミュニケーション上のトラブルからその意欲を失っていた。相談に当たっては、聞く意欲やコミュニケーション意欲を高めることを第一の援助目標にいていた。しかし、デジタル補聴器購入者については少なくとも聞く意欲を高める援助はあまり必要がないようだ。それよりもデジタル補聴器の限界を、特に補聴器の新規装用者に対して、どのように理解してもらうかが最優先課題である。

謝 辞

本アンケート調査は、古垣史朗氏をはじめとする理研産業(株)の協力を得て実施されたことを記し、深く感謝の意を表します。

参考文献

- 1) 吉川雅博「高齢難聴者の補聴器適応を左右する要因とその見極め方法 ―補聴器を購入する前に検討するポイント―」愛知県立大学社会福祉研究 第2巻 第1号 2000. pp.25-33
- 2) 谿田猛真,間三千夫、他「補聴器装用感についてのアンケート調査」Audiology Japan Vol.42 No.5 1999. pp.473-474
- 3) 岡本朗子、鈴木恵子、他「HHIE(高齢者のための難聴のハンディキャップ自己評定尺度)を用いた補聴器装用効果の評価」Audiology Japan Vol.39 No.5 1996. pp.607-608
- 4) 佐藤昭三、長井今日子、他「聴能に関する生活の質指数自記式質問紙日本版の開発 ―第一報:加齢にともなう変化―」Audiology Japan Vol.43 No.1 2000. pp.54-62
- 5) 佐藤昭三、鈴木庄亮、他「聴能に関する生活の質指数自記式質問紙日本版の開発 ―第二報:因子分析による尺度の構成―」Audiology Japan Vol.43 No.1 2000. pp.63-71
- 6) 大沼直紀「補聴器の効果を左右する要因」聴覚障害 2000年6月号 2000. pp.34-35
- 7) 中川辰雄、長原太郎「聴覚障害者による補聴器の自己評価」Audiology Japan Vol.43 No.4 2000. pp.280-286
- 8) 全国社会福祉協議会「補聴器普及および音環境に関する調査研究報告書」1994.
- 9) 吉川雅博、筒井優子「東京都心身障害者福祉センターの来所者にみる難聴老人の実態」第25回日本聴能言語学会学術講演会 東京 1999
- 10) 吉川雅博、金谷彰子「東京都心身障害者福祉センターの来所者にみる補聴器に対する誤解」日本音響学会聴覚研究会資料 H-99-11 1999.
- 11) 池上正「補聴器ユーザーアンケート調査報告」第22回補聴器研究会資料 1999. p1-4

お名前 _____ (_____) 歳

あてはまるものを○で囲んでください。それぞれの質問で何かコメントがあれば、余白に書いていただけると貴重な資料になりますので、よろしくお願いいたします。

1. 今回購入された補聴器「クラロ」は何台目の補聴器になりますか。

ア、初めて イ、2 台目 ウ、3 台目 エ、4 台目以上

2. 現在、「クラロ」を使っていますか。

ア、使っていない

→ その理由は(複数回答可)

・うるさい ・ことばがよく聞き取れない ・扱いにくい
・頭が痛くなる ・形が合わなくて痛くなる ・その他

イ、ときどき(必要なときだけ)使う

→ その理由は(複数回答可)

・うるさい ・ことばがよく聞き取れない ・扱いにくい
・頭が痛くなる ・形が合わなくて痛くなる ・その他

ウ、1 日中はずすことはない

3. 「クラロ」の聞こえに対してどのように感じていますか

ア、期待したほどではない

→ その理由は(複数回答可)

・うるさい ・ことばがよく聞き取れない ・扱いにくい
・頭が痛くなる ・形が合わなくて痛くなる ・その他

イ、今までの補聴器と変わらない(注：2 台目以上と回答された方のみお答えください)

→ その理由は(複数回答可)

・うるさい ・ことばがよく聞き取れない ・扱いにくい
・頭が痛くなる ・形が合わなくて痛くなる ・その他

ウ、今までの補聴器と比べればましである(注：2 台目以上と回答された方のみ

→ その理由は(複数回答可) お答えください)

・うるさくない ・はっきり聞こえる ・少し扱いにくい
・その他

エ、快適である

→ その理由は(複数回答可)

・うるさくない ・はっきり聞こえる ・扱いやすい
・音量調整がなく便利 ・その他

4. 現在の生活は

- ア、ひとり暮らしである
- イ、二人で暮らしている
- ウ、三人以上で暮らしている

5. あなたが現在したいと思っている生活は、次のどれに一番近いですか。

- ア、仕事や仕事に関することを中心にした生活
- イ、仕事をしながら、趣味や学習、ボランティア活動などを行う生活
- ウ、仕事はせず、趣味や学習、ボランティア活動などを行う生活
- エ、家庭生活を中心にした生活

6. 現在の生活をどのように感じていますか。

- ア、毎日が楽しみ
- イ、どちらかと言えば楽しみのほうが多い
- ウ、どちらかと言えば苦痛のほうが多い
- エ、毎日の暮らしが苦痛

7. 聞こえにくいことが現在の生活にどのような影響を及ぼしたと思いますか。

(複数回答可)

- ・人と話すのがおっくうになった
- ・外出するのがいやになった
- ・生きる楽しみが減った
- ・もっとはっきり聞きたいと感じるようになった
- ・影響はない

8. 現在の生活は

- ア、ほとんど自宅で過ごしている
- イ、週に1回程度外に出ることがある
- ウ、週に3・4回程度外に出ることがある
- オ、ほとんど毎日外に出ている

9. 現在、参加し活動しているサークルや団体がありますか。(複数回答可)

- ・老人クラブ
- ・町内会や自治会の活動
- ・婦人団体
- ・趣味の会
- ・健康のための会
- ・スポーツの会
- ・学習の会
- ボランティアなどの奉仕の会
- ・商工会や同業者の会
- ・シルバー人材センターなどの仕事のための団体
- ・耳の遠い人の会
- ・その他

10. もし聴力に問題がなかったら、参加し活動したいと思うサークルや団体がありますか。

(複数回答可)

- ・老人クラブ
- ・町内会や自治会の活動
- ・婦人団体
- ・趣味の会
- ・健康のための会
- ・スポーツの会
- ・学習の会
- ボランティアなどの奉仕の会
- ・商工会や同業者の会
- ・シルバー人材センターなどの仕事のための団体
- ・耳の遠い人の会
- ・その他

11. 自由時間や余暇を主にどのように過ごしていますか。(複数回答可)

- ・仕事
- ・教養、学習
- ・テレビ、ラジオ
- ・新聞、雑誌
- ・パチンコ、酒、賭け事
- ・行楽、ドライブなど野外での活動
- ・家族との団らん
- ・友人と交遊
- ・近隣とのつきあい、用事
- ・ボランティアなどの社会的活動

12. もし聴力に問題がなかったら、自由時間や余暇を主にどのように過ごしていますか。

(複数回答可)

- ・仕事
- ・教養、学習
- ・テレビ、ラジオ
- ・新聞、雑誌
- ・パチンコ、酒、賭け事
- ・行楽、ドライブなど野外での活動
- ・家族との団らん
- ・友人と交遊
- ・近隣とのつきあい、用事
- ・ボランティアなどの社会的活動

ご協力ありがとうございました。

資料 2

表 6 - 1 補聴器の装用歴(クラロが何台目か)

台 数	1	2	3	4 以上
人 数	34	24	16	15

表 6 - 2 装用状況とその理由

	使っていない	ときどき	1 日 中
人 数	2	49	38
う る さ い	0	5	—
ことばが聞き取れない	0	17	—
扱 い に く い	0	9	—
頭 痛	0	4	—
当たって痛い	1	3	—
そ の 他	1	12	—

表 6 - 3 満足度とその理由

	不 満	やや不満	やや満足	満 足
女	16	2	16	12
男	11	3	21	8
計	27	5	37	20
う る さ い	5	0	3	0
ことばが聞き取れない	22	2	16	0
扱 い に く い	8	1	5	1
頭 痛	2	0	2	0
当たって痛い	3	0	1	0
うるさくない	0	0	12	6
はっきり聞こえる	0	0	15	18
少し扱いにくい	1	0	2	1
扱いやすい	1	1	8	10
音量調整がなく便利	0	0	13	12
そ の 他	2	2	5	3

表 6 - 4 同居人の数

	ひとり暮らし	二 人	三人以上
女	6	13	25
男	2	22	26
計	8	35	41

表 6 - 5 ライフスタイルの指向性

	仕 事	仕事+趣味	趣味	家 庭
女	2	11	11	21
男	8	9	10	15
計	10	20	21	36

表 6 - 6 現在の生活に対する認識

	楽しい	やや楽しい	やや苦痛	苦 痛
女	9	29	5	0
男	9	23	7	1
計	18	52	12	1

表 6 - 7 聴覚障害に対する認識

	話すのがおっくう	外出いや	楽しみ減	はっきり聞きたい	な し
女	23	4	4	33	7
男	19	4	4	36	4
計	42	8	8	69	11

表 6 - 8 外出頻度

	な し	週 1 回	週 3・4 回	毎 日
女	4	8	14	20
男	2	11	11	19
計	6	19	25	39

表 6 - 9 社会参加

	現 在	聴力に問題なし
老人クラブ	36	3
町内会など	12	4
婦人団体	2	2
趣味の会	25	14
健康のための会	6	14
スポーツの会	10	3
学習の会	6	10
奉仕の会	6	2
商工会など	4	1
仕事の団体	4	5
耳の遠い人の会	0	1
そ の 他	6	3

表 6-10 余暇の過ごし方

	現 在	聴力に問題なし
仕 事	18	7
教 養 ・ 学 習	25	6
テレビ・ラジオ	59	3
新 聞 ・ 雑 誌	55	2
パチンコなど	6	0
野 外 活 動	22	9
家族との団らん	26	4
友人との交遊	40	13
近隣とのつきあいなど	23	7
社 会 的 活 動	5	11
そ の 他	1	0

Factors Affecting Satisfaction: Research Based on a Questionnaire to Users of the Digital Hearing Aid

YOSHIKAWA Masahiro

This paper suggests that newly-born 'digital' hearing aids beget some dissatisfaction among the users, the cause of which originate from too much expectation they have when in use for the first time. The lack of experience also enhances their discontent with this type of new digital equipment.

Questionnaires were distributed to 143 users of the digital hearing aid named "Claro" between January and May in 2000. 89 people responded and their ages were 70's and 80's with the hearing ability between 40dBHL and 60dBHL. 36% of the respondents had complaints about their hearing aids. An analysis of the questionnaire has shown that the people showing dissatisfaction are the aged who have positive attitude toward their life and still socially active. They want to hear the speech more clearly. It is assumed that the higher price as well as the lack of knowledge about the digital hearing aid has given the users the misconception of its function, which results in too much expectation. Adequate information is badly needed for the first-time users of the digital hearing aid to justify its price and satisfaction.