

高齢者の聞こえに関する支援

吉川 雅博

1 はじめに

一般的に現在高齢者問題と言えば、「介護」というイメージが強い。すなわち、ADLの介助や介護予防など身体機能を高齢者問題の主な対象と考えている。その際QOLについては、介護予防により要介護状態とならないことがQOLを高める、すなわち要介護状態とQOLが相関すると考えられており、QOLに対する認識が甘いと言わざるを得ない。高齢になれば、程度の差こそあれだれでも身体の動きが悪くなると同時に、耳がとおくなりコミュニケーションにも支障が生じてくる。要介護状態でなくてもコミュニケーションに支障をきたすようになれば孤立感が深まるなど、QOLに大きな影響を及ぼすことは自明である。介護保険の要介護度判定を考えると、その全判定項目76のうち、聴力に関する項目がひとつ、コミュニケーションに関する項目がふたつ(意思の伝達と指示への反応)あるだけとなっている。これでは高齢福祉サービス従事者の興味・関心が、聞こえやコミュニケーションに向かないのは当然である。

リハビリテーション分野ではADLの自立からQOLの向上や精神的な自立に目標が変わり、身体機能よりも生きがいや生活の充実感などの精神的な人間らしさを支援の対象とすべきであると考えられるようになってきている。人間はひとりでは生きていけない。精神的な人間らしさを保つには他人とのコミュニケーションが必要不可欠である。そのためには、他人の言葉が聞き取れることが重要となる。老人性難聴は小さい音が聞きにくくなるだけでなく、言葉の聞き分けの能力も低下し、他人の言葉が聞き取りにくくなってきてしまう。身体機能が低下しなくても、老人性難聴が進むだけでQOLは低下する。

高齢難聴者の聞こえの問題に対する支援について、筆者はそのポイントとし

て、①障害特性を理解する、②補聴器の機能の限界を知る、以上2点を強調した¹⁾。また、補聴器の使用（適応）については、①困り度と意欲、②経済状況、③試聴後の自己評価、以上3点の重要性を指摘した²⁾。しかし、実際の支援にあたってはそれらだけを説明しているわけではなく、補聴器の装用経験の有無などにより説明の内容を大きく変えることもある。介護相談員や介護福祉士などの高齢福祉サービス従事者が聞こえに関する支援（アドバイス）を行う必要がある現状を考えると、主訴別に基本的な支援内容をわかりやすく明示すれば高齢福祉サービス従事者にとって実践的に役立つ情報となるはずである。

そこで本稿では、高齢者の聞こえに関する相談の現状を主訴ごとに分類して、実情と支援の内容をわかりやすく提示することを目的とする。

2 聞こえの相談の現状

高齢になれば耳がとおくなるのは当然と一般的に受け止められ、唯一の対策として補聴器を装用し、それでも言葉がわからないということであればお手上げ状態となる。そしてこのような場合、聞こえの改善に関する相談を受けたいと思っても、現状では聞こえの相談ができる場合は介護の相談と比べれば皆無に近い。高齢福祉サービス従事者でも、老人性難聴や補聴器の機能の特徴を理解している人は少ないために、聞こえに関するアドバイスが多くの誤解をもとになされていると思われる。

一方、耳鼻科では老人性難聴と診断してもらうだけが多く、耳鼻科医から紹介された補聴器販売店では補聴器を購入することが前提の相談となっている。そのために耳鼻科医から紹介され補聴器販売店を訪れる高齢者でも、補聴器を必要としない人が多くいると筆者は考えている。多くの高齢者が、購入した補聴器を「たんすの肥やし」としている事実がある。補聴器を「たんすの肥やし」としないためにも、補聴器の購入とは関係なく全般的な聞こえに関する相談ができる場が必要である。現状を考えると、補聴器販売店ではない立場で専門的な聞こえの相談ができる場が急激に増えるとは考えられない。高齢福祉サービス従事者が聞こえの相談に関する最低限の知識をもつことが現実的に有効な対策であると考えられる。

3 高齢者の聞こえに関する主訴と実情

筆者が高齢者の聞こえに関する相談に携わってきた経験から、聞こえに関する主訴は「聞こえの現状を知りたい」と「聞こえの改善をしたい」の2種類に大別できる³⁾と考えている。主訴とその主訴をもつ高齢者の日常の状況について、以下に記述する。

(1) 聞こえの現状を知りたい

言葉が聞き取れないことや聞き返しをすることが最近多くなったなどを自覚するようになると、自分の聞こえが不安になり、聞こえの現状を知りたいと思う傾向がみられる。テレビや電話で聞き取れないことがあった。ゆっくり言ってもらえばわかるが、家族や知人の話が聞き取れないことがあった。そのような経験をすると、自分の聞こえの現状は年齢相応なのか、補聴器を使う必要があるのかどうかと不安になるようである。耳の病気であるという認識は薄くわざわざ病院（耳鼻科）を受診するほどではないと思っているが、気軽に聞こえのことで相談する場もないのでなかなか不安が解消できない。日常生活では聞こえに関して特に困っているというわけではないという自覚の人が多い。聴力検査の結果と聞こえの自覚から年齢相応の聞こえの程度で、当分の間補聴器を必要としないと判断できる人がほとんどである。

(2) 聞こえの改善をしたい

高齢者が日常生活で聞こえにくくて困ることがありかつ聞こえの改善を望むといっても、高齢者本人が積極的である場合と本人よりも周囲の家族などが積極的である場合の2つの場合がある。いずれにしてもすでに補聴器を装用した経験がある場合が多く、特に後者の場合は購入しても使っていない人が多いという特徴がある。

1) 高齢者本人が積極的である場合

典型的な主訴は、「補聴器の聞こえに不満があり、何とかならないか」である。

聴力程度は中等度であることが多い。聴力程度が中等度の場合、他人と話す機会が少ない日常生活であれば、補聴器がなくても何とか支障なく過ごせる。一方、特に集団で話す機会が多く聞き誤りが許されないようなことがある生活であれば、聞くことに対しての意欲が高くかつ努力が期待できるので、補聴器

を使って健聴者と同様のコミュニケーションが維持できる可能性もある。このように中等度の難聴の場合、聞こえに関する環境の個人差が大きいのが特徴であるが、本人の改善意欲が高く聞こえの改善が期待できる人が多いのも事実である。

補聴器を装用したとしても言葉をはっきりと聞き取ることができるとは限らないが、聞き取る能力も個人差が大きいのが実情である。個人のことばの聞き取り能力にかかわらず、補聴器の装用効果に満足あるいは妥協している人は、聞こえの現状を改善する必要があるとは考えにくい。しかし、多くの人は補聴器の聞こえに満足できず、補聴器を使っているのにはっきり言葉を聞き取ることができない現状を納得できない。

補聴器の機能の限界については、補聴器販売店ではっきりと説明されていないようで（立場上説明しにくい内容であることは事実だが）、本人も家族も補聴器の限界について理解されている方はほとんどいない。ましてや1台30万円以上もするデジタル補聴器を、両耳に装用すればはっきり言葉が聞き取れて当たり前と思ってしまうのも仕方がない。

2) 高齢者本人よりも周囲の人が積極的である場合

高齢者本人は聞こえにくいという自覚はあるがそれほど困っているわけではなく、補聴器は購入済みで本人は補聴器を使いたがらない場合が多いのが特徴である。一方周囲の家族は、聞き返しが多い、話が通じにくい、テレビの音が大きい、電話で話ができないなどが、高齢者に目立つようになったので補聴器を買い与えた。にもかかわらず、聞こえの改善が見られず、本人は補聴器をつけるとうるさいと言うし、話もよく通じない。その理由が分からず、イライラすると同時に途方にくれている家族もいる。

4 聞こえの支援の原則

特に高齢者の場合の聞こえの支援の原則は、本人の聞こえに関する自覚に基づいた支援を行うことである。つまり、聞こえにくくて困っているという自覚の有無、さらにその内容や程度で、支援の必要性和対策を考えるべきである。

多くの高齢難聴者は補聴器を装用しても必ずしも言葉がはっきりと聞き取れ

るようになるわけではないので、聞こえを改善しようと思ったら、本人が聞こえにくい現状や補聴器の機能の限界を認めた上で、聞こえの改善のための本人の工夫や努力、他人の協力（配慮）が必要となる。メガネならば検眼するだけで特に努力は必要とせず、メガネをかけさえすればはっきり見えるようになることとは対照的である。このように聞こえの改善には本人の努力が必要不可欠であるが、本人が聞こえにくくて困っておりそれを何とか改善したいという欲求をもっていなければ努力する気になれないのは人間の常であろう。家族をはじめとする周りの人が話が通じにくくて困っているという高齢者でも、本人は日常生活での聞こえに関してほとんど困っていないと感じている人は多い。困っていないという自覚をもつ人に対して支援をすることは困難であり、かつその必要性は低いと考える。

さらに聞こえの問題の困難さは、本人の努力だけでは解決しないことである。補聴器を使ったとしても高齢者の聞き取りに限界がある以上、話し手は高齢難聴の聞こえの特徴を理解し聞き取りやすい話し方を実践する努力が必要となる。すなわち、高齢者は話し相手の話す内容に興味・関心をもち、聞き漏らさないように一生懸命に聞く。一方、高齢者の話し相手は正面の近距離から、ゆっくり、はっきり、区切って話すことが必要である。努力は「お互い様」という双方の認識が重要である。

たとえば、うるさい場所での3人以上の会話では聞き返しが多くなることは当然であり、たとえ補聴器を装用したとしても聞き返しをなくすことが難しいと理解できれば、補聴器に過度の期待をすることなく補聴器に頼らないでできる工夫を考えるようになる。聞こえにくいからすぐに補聴器を使うという短絡的な発想は補聴器に過度の期待をかけることを助長し、かつ聞こえの改善方策を能動的に工夫することを妨げている。補聴器に頼らない聞こえの改善方策を本人ばかりでなく関係者も交えて工夫することが重要である。

以上の聞こえの支援の原則について表1にまとめた。

表1 聞こえの支援の原則

支援の対象者	アドバイスの内容
<ul style="list-style-type: none"> ・本人の聞こえに関する自覚に基づいた支援を行う。つまり、聞こえにくくて困っているという自覚があることが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・聞こえにくさが残る現状や補聴器の機能の限界を認める。 ・補聴器に過度の期待をしないで、聞こえの改善に向けたいろいろな工夫を試みる。 ・聞こえの改善は、本人の努力だけでは解決しない。話し相手の協力(配慮)と理解が不可欠。会話は「お互い様」の努力の上に成立する。

5 聞こえの支援の実際

(1) 聞こえの現状を知りたい

聞こえの自覚は個人差が大きいために、まず聴力検査を行い正確な聴力（オーディオグラム）を把握する必要がある。聞こえの自覚に関する本人の訴えを鵜呑みにすると間違いをおかす危険があるからである。特に聴力に左右差がある場合、「悪耳はまったく聞こえない」という人が多い。実際に検査をしてみると、良耳との差は人によって大きく異なり、中には悪耳に補聴器を装用するほうが効果的な場合もある。これは、実際に検査をしてみないと分からない情報である。なお、耳鼻科での検査経験がありすでにオーディオグラムがある場合は、それを見せてもらえば十分である。

オーディオグラムが分かれば、①聞こえの程度が年齢相応か否か、あるいは以前に比べて悪化しているか否か、②補聴器の必要性、③日常生活において支障をきたすと予想されることについて、客観的な説明ができる。たとえば、うるさい場所での3人以上の会話で聞き返しが多くなることは当然であり、それはたとえ補聴器を使っても解決が難しい。また、60歳以上で年齢相応の聴力であれば、聞き誤りや聞き返し、さらにテレビの音量を大きくしているなどという経験があつて当たり前である。テレビや電話の音を大きくすれば何を言っているのか分かる、ゆっくり言ってもらえば分かるということであれば特に何も問題はなく正常と考えるべきである。このような現状の聞こえを理解し困難さがあることを前提に聞こえにくいことをあきらめず、補聴器を使わなくても自分なりの何らかの工夫をすれば、聞こえの改善が見込まれることを理解してもら

うように支援する。

聞こえの現状を知りたいという主訴をもつ人は、聞こえの程度は年齢相応とみなせる範疇であり、日常生活を送るにあたっては聞こえに関して特に支障を感じていないことが多い。この場合は補聴器を使う必要がない。逆を言えば、日常生活で困らない程度であるからこそ、聞こえの現状を知りたい程度で収まっていると考えられる。

高齢になるまで耳の病気に関係なく過ごしてきた人ばかりでなく、中には若いころに中耳炎や突発性難聴などの耳の病気をした経験がある人もいる。すでに何年も前から補聴器を装用している人もいる。このような人で聞こえの程度が悪いという自覚をもつ場合は、それが悪化しているのかも含めた現状の聞こえの程度を知りたいという主訴をもっている。もっと気軽に聴力検査が受けられるような場の必要性を感じる。

(2) 聞こえの改善をしたい

補聴器を現在装用している人、あるいはすでに購入して持っているが使っていないか過去に装用歴がある人は、年齢相応以上に聴力が悪かったり言葉を聞き取る能力が低下していて、そのために少しでも現状の聞こえを改善したいと思っている人は多い。

1) 高齢者本人が積極的である場合

まず、補聴器の機能の限界について理解している人は少ないので、高齢難聴の聞こえの特徴とともに機能の限界について本人が納得できるように説明する。補聴器によって聞こえが改善するはずと思い込んでいて現実にはそのとおりにならないために、「聞こえの改善をしたい」と考えているからである。補聴器販売店からは補聴器の機能の限界についてははっきりと説明されていなければ、補聴器の機能について過大な期待をするのは当然である。補聴器に過大な期待はせず、「補聴器は怒鳴る必要がなくなる器械」程度と認識できるようになれば、補聴器の装用効果が感じやすくなり、上手に使い続けられるようになる。補聴器の得意とするところ（静かで1対1の会話など）と不得意とするところ（うるさくて多人数の会話など）を把握した上で、使い分け（たとえば、電車の中では補聴器は使わないなど）や工夫（多人数の場合は一人ずつ話すように

してもらい、窓を閉めたりテレビを消して雑音を少なくするなど）をして使いこなすことが求められる。相手が早口でボソボソと話すようであれば、もっとはっきりと話してほしいとお願いできるようになるくらいでなければならない。話し相手の協力や理解は必須であることを理解してもらい必要がある。

2) 高齢者本人よりも周囲の人が積極的である場合

まず、周囲の人に高齢難聴の聞こえの特徴と補聴器の機能の限界について説明をし、補聴器を装用しても若いころと同じように聞き取れることはできないことを周囲の人に理解してもらい。それを前提に本人が補聴器を装用するときは、静かなところで、面と向かって、ゆっくり・はっきり話すようにすることが聞き取りやすい環境であることを理解してもらい、そのような配慮をして話しかけるように指導する。

初めて補聴器を装用する場合、特に装用開始後1ヶ月程度は配慮した話しかけを継続して実践する必要がある。装用開始から半年以上経過している場合や過去に何台か装用歴がある場合は、すでに本人が補聴器をしてもうるさいだけ、言葉がわからないと否定的な判断を下してしまっている可能性が高く、その判断を覆すのは非常に難しい。

実は補聴器の装用については最初が肝心で、装用開始初期に聞こえの改善が本人に自覚できることが重要である。実際には、本人に装用効果を感じてもらうことはなかなか難しいが、それは不可能ではない。周囲の人が配慮した話しかけを実践し、補聴器が不得意とするところでは使わず、極端に言えば周囲の人の「演技」が必要なくらいであることを理解できれば、本人は簡単に装用効果が感じられるはずである。しかし特に血縁関係のある身内は、理解ある温かい目でみるのが困難であることが多く、周囲の協力を得るのが最も難しい。

補聴器を装用するのは高齢者本人であるので、いくら周囲の人が補聴器を装用するように勧めても、本人が補聴器を装用したいと思わなければ補聴器はただうるさいだけの器械となってしまう。補聴器を装用する本人が聞こえの改善に消極的である場合、補聴器の装用効果を本人が確実に自覚できる経験をすれば、補聴器を自分にとって価値のある器械と認めることができ、補聴器を使い

続けると考えられる。反対に、装用効果をあまり感じる事ができなければ、補聴器を装用することに価値が見出せないことになり、わざわざ耳に異物を入れない。補聴器のような道具はすべて、使う人にとって意義を感じる事ができれば使うのであり、道具を使うか使わないかの論理は単純である。しかし、周囲の人はその当たり前のことを忘れてるようにしか思えない。

6 聞こえにくさに関する理解

難聴者への支援については周囲の人の理解と協力が不可欠であり、難聴当事者でない人がいかに難聴者の日常生活での困難さについて理解できるどうかにかかわっている。

2006年9月に開催された第21回愛知県要約筆記研修会でのワークショップで、難聴当事者が日常生活で困ることについて話し合われた⁴⁾。対人関係で困ることとして挙げた意見を以下に記す。

- 聴覚障害者は話ができないという先入観をもつ人が多いため、普通に話ができる場合は聴覚障害者であることを理解してもらえない。
- 「書いて」と頼んでも何も書いてくれない（「書いて」と言うのはとても勇気がいる）。
- 健聴者同士だけで話をせず、難聴者にも「おしゃべり」等の会話も書いてほしい。
- この人に話そう、伝えようという気持ちのある話しかけ方は、わかりやすい。気持ちが大切。
- すべて聞こえていないので、どこを聞き落としたのか分からない。話のすべての内容がわかって初めて、どこがわからなかったかが分かる。
- 背後から急に来ると分からないし、肩をたたかれるとビックリする。前に回って合図してほしい。
- 2回聞き返すと「もういい。」と言われる。「もういい。」と言われるのが辛い。
- 二度言っても通じないときは、三度目は言葉を換えてくださるとわかる場合もある。

○ 会合等で話の内容がわからず、自分が口出しすると、「その話はもう終わっている。」と言われ、結局何もわからず終わっている。

○ 声質により聞き取れる相手とできない相手がいることを理解してほしい。

以上の内容は、健聴者では理解しにくいものばかりである。そして難聴者に対し、音声言語のみで話を通じることがいかに難しいかを痛感する。難聴者が話の内容がわかるまで周囲が努力する必要があることもよくわかる。周囲が聞こえにくさを理解するためには、このような事実を突きつける必要性を感じる。

補聴器を装用している補聴器販売店顧客1121人（2歳から97歳）のアンケート調査⁵⁾によれば、「周囲の方は聞こえの不自由に理解がありますか」の問に対して、「理解がある」が26.3%、「少し理解がある」が38.4%、「あまり理解がない」が26.1%、「全く理解がない」が3.9%であった。この補聴器販売店顧客データでは、6割以上の方が聞こえの不自由について理解があるということになるが、先ほどの指摘からもわかるように、健聴者にとって聞こえないことの不自由さを本当に理解することは困難であると考えられる。上記要約筆記講習会に参加した難聴者との関わりが深い要約筆記者でさえ「今回初めて知ったことがあった。」「当事者から教えてもらわなければわからない。」という発言がみられたからである。特に、できるだけ「書いてほしい」という切実な気持ちは、健聴者には理解しにくいことだと思われる。それだけ、音声情報が不十分であるという証拠であろう。健聴者が聞こえにくさについて具体的に理解できるような機会や取り組みが必要である。

7 おわりに

高齢者の聞こえに関する支援の実際についてまとめたものを表2に示した。簡単に言えば、補聴器を持っていない人の聞こえの主訴は、「聞こえの現状を知りたい」であり、補聴器をもっている人の主訴は、「聞こえの改善をしたい」である。

50歳～74歳971人のアンケート調査⁶⁾によると、補聴器を使用していない人（対象者の99%）に対する補聴器使用の意向は、自覚的に聴力の低下を感じてい

表2 聞こえの支援の実際

		聞こえに関する主訴	
		聞こえの改善をしたい	
聞こえの現状を知りたい		本人が積極的な場合	周囲が積極的な場合
実情	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉の聞き取りにくさなどを自覚 ・聞こえに関して、特に困っているわけではない ・当分の間、補聴器を必要としない人が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・補聴器を装用している人が多い ・補聴器の聞こえに不満があり、なんとかならないかと思っている ・聞こえの改善の可能性は大きい 	<ul style="list-style-type: none"> ・補聴器は購入して持っているが、使いたがらない人が多い ・本人は周囲に比べ、聞こえに関してそれほど困っているわけではない ・周囲は、本人が補聴器を使っても聞こえの改善が認められず、現状が理解できない
支援	<ul style="list-style-type: none"> ・正確な聴力を把握（聴力検査の実施） ・現状の説明 <ol style="list-style-type: none"> ①年齢相応かどうか ②補聴器の必要性 ③日常生活に支障をきたすと予想されること 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人に説明 <ol style="list-style-type: none"> ①高齢難聴の特徴と補聴器の限界 ②補聴器の上手な使い方 ③話し相手の協力や理解が必須であること ④補聴器以外の聞こえを補う道具 	<ul style="list-style-type: none"> ・周囲に説明 <ol style="list-style-type: none"> ①高齢難聴の特徴と補聴器の限界 ②本人が装用効果を自覚できることが重要 ③そのための周囲の努力は必要不可欠 ・本人に対する説明は同左

る人では「現在、使用を検討している」が21.1%と聴力がよいと感じている人より多いが、「聴力が低下しても、使用したくない」という人も31.6%であった。「聴力が低下しても、使用したくない」と考えている人は、補聴器を悪いイメージで捉えており、このような人にこそ、聞こえの現状を説明し的確なアドバイスをすることにより、聴力が低下し補聴器が必要となったと自覚できたときに、補聴器を使った生活がスムーズに始められるようになるのではないかと考える。

補聴器を装用している補聴器販売店顧客1121人（2歳から97歳）のアンケート調査⁵⁾によれば、「補聴器使用で、ご自分の生活が改善されましたか」の問に対して、「身近な人との会話」が28.8%、「買い物での会話」が17.2%、「テレビの音量」が24.0%、「講演会・観劇等の参加」が12.7%であり、生活の改善に満足度を示した割合は回答数の82.7%であった。これに対し、「特に改善されたとは思わない」が10.8%であった。

また、補聴器を使っている全国の老人クラブ会員1936人の調査⁷⁾によれば、「補聴器をつけたことによって不便さが改善されましたか」の問に対して、「改

善されたと思う」が69.9%、「改善されたとは思わない」が13.6%、「どちらでもない」が10.3%であった。

上記2つの改善に関する調査では、補聴器装用者の1割から2割程度は補聴器での聞こえの改善効果を感じていないことになる。さらに、改善されたと回答した7割～8割の人も、本人が本当に困っていることがすべて改善したのかどうかは不明であり、不満がまったくないわけではないと考えられる。一部の補聴器販売店の補聴器購入後のフォロー体制の努力は認めるが、それでも補聴器の機能の限界についての理解不足が多く見られることも事実である。それが原因で補聴器の聞こえの満足度が下がっている。高齢難聴の聞こえの特徴や補聴器の聞こえの限界についての認識を現実的なものに修正することによって、より多くの人々が補聴器の聞こえに満足感を得ることができると考えている。

本論文の一部は、日本社会福祉学会第54回全国大会（埼玉、2006年）において口演した。

参考・引用文献

- 1) 吉川雅博 「聴覚障害や補聴器に関する一般人の知識の実態と高齢難聴者の聞こえの問題に対する支援のあり方」、愛知県立大学文学部論集、第52号、pp.143-158、2003年
- 2) 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、pp.25-33、2000年
- 3) 吉川雅博 「聞こえに対する高齢者本人の認識の実態からみた支援」、日本社会福祉学会第54回全国大会報告要旨集、p.309、2006年
- 4) 愛知県要約筆記者連絡会 「2006年度第21回愛知県要約筆記研修会報告集」、2007年1月
- 5) 補聴器供給システムの在り方研究会 「補聴器供給システムの在り方に関する研究 1 年次報告書 補聴器普及のための主訴に関する調査」、2002年3月
- 6) 山下哲範、細井裕司、西村忠司・他 「中・高齢者を対象とした補聴器の実態調査」、Audiology Japan、Vol.46、No.5、pp.333-334、2003年
- 7) 全国老人クラブ連合会女性委員会 「『暮らしの中の耳の聞こえ』について モニター結果報告書」、2005年3月