

# 令和6年6月定例会一般質問

通告2

**質問 軟骨伝導イヤホンを窓口に**

**答弁 試験導入を含めた調査研究をします**

8番 えぐち ともこ  
江口 智子 議員

【質問：江口 智子 議員】

8番、江口智子でございます。通告に基づきまして、軟骨伝導イヤホンを窓口にと題し質問をさせていただきます。

加齢とともに現れる視覚障害の代表的なものは老眼と呼ばれ、近くのものが見えにくくなる症状を解消するために老眼鏡等を使用することが一般的です。同じように聴力にも衰えが現れ、音が聞き取りにくくなる加齢性難聴には補聴器が多く使用されています。この加齢性難聴は認知症になる最も危険な因子であることが報告されており、聞こえを改善し会話の弾む環境を整えることが認知症の予防にもつながると言われています。



人が音を聞くための経路は従来、空気を通じて聞く気導と骨を振動させて聞く骨伝導の2つであると考えられていましたが、聴覚医学が専門の奈良県立医科大学細井学長が2004年に第3の聴覚である軟骨伝導を発見しました。

軟骨伝導とは、耳の穴の周辺にある軟骨の振動により、外耳道の内部に音源が生まれるもので、この原理を応用した軟骨伝導ヘッドホンが2022年に発売。続いて、昨年には集音器とセットになった窓口用イヤホンが発売されております。

現在、100を超える自治体や病院、金融機関等に導入されており、その聞こえの良さに驚く人もいるとのこと。

中標津町役場でも、高齢の方に職員が大きめの声で説明するのを叱っていると誤解されたという話を時々聞きますが、軟骨伝導イヤホンを導入することで、大声で話す必要がないため誤解を受けることがなく、何より来庁者がよく理解し安心していただくことができると思います。小声でもはっきり聞こえるため、周囲に個人情報や相談内容を聞かれずに済むことや、通常的气導イヤホンと違って耳の穴に入れるのではなく、耳の後ろにかける仕様となっており、消毒しやすい形のため清潔に使うことができるのも大きなメリットです。

老眼鏡が多くの窓口でスタンダードなサービスとして置かれているように、加齢性難聴を抱えた高齢者への住民サービスの向上として、軟骨伝導イヤホンを役場や病院などの窓口を導入してはいかがでしょうか。

**【答弁：町長】**

江口議員御質問の軟骨伝導イヤホンを窓口につきまして御答弁申し上げます。

窓口対応におきましては、障害のある方や高齢者を含め、どなたにも分かりやすい説明を心がけているところですが、耳が聞こえづらい高齢者等への対応につきましては、表情を確認しながらゆっくりと分かりやすく、通常より大きめの声で話しかけるなどの対応をとっております。また、必要に応じて筆談ができる対応など、相手の方の状況に合わせた丁寧な対応に努めているところでございます。

しかしながら現在、感染症対策のため、庁舎窓口にはアクリルパネルなどを設置し、多くの職員はマスクを着用するなど、コロナ禍前と比較すれば会話の声が通りにくく、大きな声での説明が必要な状況にあり、感染症対策とコミュニケーションの取りやすい環境整備のバランスが必要と考えるところであります。

議員御提案の軟骨伝導イヤホンは耳周辺の軟骨を振動させて音を伝えるため、音量を大きくしなくても音漏れがないことから大きな声での会話が不要となり、プライバシー保護にも役立つことが期待されております。

また、イヤホンの形状から衛生的であるなど、耳が聞こえづらい高齢者などへの新たなコミュニケーション手段として、一部の自治体や金融機関等において、窓口での試験導入が始まったところでございます。

軟骨伝導イヤホンの適切な運用と管理について、行政サービスの向上や来庁者と職員双方の負担軽減につながる可能性も考えられますので、導入を行いました他の自治体等の検証結果を調査し、聞こえに不安がある方が安心して手続を行える環境整備に向けて試験的導入を含め研究調査をしておりますので、御理解をお願い申し上げます。

**【質問：江口 智子 議員】**

8番、江口智子でございます。再質問させていただきます。

ただいま試験的導入を含めた調査研究をするとの答弁をいただきましたが、私もその方法に賛同いたします。新聞等の報道によれば、実際に窓口で軟骨伝導イヤホンを使用した効果は大きいとの評価が大半ですが、昨年商品化されたばかりであり、価格帯は1セット3万円前後と補聴器に比べれば格安ですが、今後、廉価版が商品化されることを期待し、まずは試験的導入で、その効果を検証していただきたいと思っております。

住民のため、また、担当職員のためには1日も早い導入を期待するものですが、具体的にはいつ頃の導入を目指しているのか伺います。

**【答弁：町長】**

はい。御質問にお答え申し上げます。

既に導入している自治体もあるようでございますので、そういうところの聞き取りをしっかりとした上で、効果等の検証をした上で、積極的にですね、考えていきたいと思っておりますので、よろしくお願ひ申し上げます。