

---

◇長谷川 幸 子 議 員

○議長（森元淑雄） 次に、14番、長谷川幸子議員の一般質問を許可いたします。長谷川幸子議員、登壇願います。

（14番 長谷川幸子議員 登壇）

○14番（長谷川幸子） おはようございます。

通告に基づいて、難聴者のための軟骨伝導イヤホンの導入について一般質問いたします。

これまで、公共の場において、「見えづらさ」に対しては老眼鏡や拡大鏡などの配慮がありましたが、「聞こえづらさ」をサポートする手段は、あまり見受けられないようです。そこで、難聴者のための軟骨伝導イヤホンの導入について、伺いいたします。

人が音を聞く経路は、これまで、空気を通じて聞こえる「気導」と骨を振動させて聞く「骨伝導」しか知られていませんでしたが、2004年、奈良県立医科大学の細井裕司学長により、第三の聴覚経路である「軟骨伝導」が世界で初めて発見されました。そして、耳の穴の周囲にある軟骨の振動によって外耳道の内部に音源が生まれる原理を応用し、「軟骨伝導イヤホン」が開発され、注目を浴びています。

軟骨伝導イヤホンは耳に軽く当てるだけで利用でき、骨伝導とは異なり、骨を圧迫することがないため装着時の痛みはほとんどなく、左右のイヤホンの音量を個別で調整でき、片耳だけでも使えます。

また、イヤホンは集音器とセットになっている上、雑音を取り除く機能があり、音漏れもなく、小さな声もはっきりと聞くことができます。このため、大声で話すことによって、個人情報周囲に聞かれるリスクを減らすことができ、難聴者のプライバシーの保護にもつながります。

さらに、イヤホンには穴や凸凹がなく、耳の穴の中に挿入することもないため、衛生的に使用することができます。この軟骨伝導イヤホンによって、これまでより円滑にコミュニケーションを取れるようになるのではないのでしょうか。

既に軟骨伝導イヤホンを導入している東京都北区役所の高齢福祉課窓口担当者によると、「これまで耳の遠い高齢者とは、職員がプラスチックの筒状の助聴器を相手の耳に当てて会話するなど工夫していた。しかし、コロナ禍以降はマスク着用や飛沫防止パーテーションの設置で、意思疎通が難しい環境になっていた。軟骨伝導イヤホンを使えば、附属の集音器が職員の声を拾い、イヤホンを通じて相談者にはっきりと届く。不特定多数の人が利用するため、清潔に使えることも導入の決め手になった」とのことです。

現在は、自治体や銀行、警察などの窓口にも、この軟骨伝導イヤホンの導入が広がりを見せています。軟骨伝導によるイヤホンを窓口を設置することにより、聞こえづらさや、大きな声で話し、個人情報や周囲に漏らすリスクの軽減が図られることで、窓口における住民サービスの向上にも大きくつながると考えます。また、窓口業務の時間短縮にもつながるのではないのでしょうか。

そこで、1点目に、本町の庁舎窓口では、耳が聞こえづらい町民の方に対してどのような対応をされているのか、お伺いします。

2点目に、本町の庁舎窓口で軟骨伝導イヤホンを導入してはいかがでしょうか。町長のご所見をお伺いします。

○議長（森元淑雄） 答弁を求めます。町長、登壇願います。

（町長 松田知己 登壇）

○町長（松田知己） ただいまのご質問にお答えいたします。

軟骨伝導イヤホンについては、議員ご紹介のとおり、従来の頭蓋骨を振動させて音を伝える骨伝導と比べて装着時の痛みが少なく、また左右のイヤホンの音を個別で調整できるとのことで、県内自治体では導入実績はないようですが、西日本の自治体を中心に導入事例があるところであります。

さて、耳が聞こえづらい方に対する町職員の対応についてですが、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する美郷町職員対応要領」に基づき、職員はゆっくりと大きな声で説明し、内容によっては筆談などのコミュニケーション手段を用いるとともに、口頭で行う案内を紙にメモして渡すなど、要領を踏まえた対応に努めてきているところであります。

令和5年度における窓口対応の状況ですが、耳の聞こえづらさによる筆談等の対応件数が全庁で合わせて40件程度あり、その対応において特段のトラブルはなく、全体として円滑に相談や手続等を終えているところであります。

一方、大きな声での対応については、状況によってはプライバシー保護の観点で懸念も生ずることから、通常の声量で窓口対応するほうが、来庁された方にも町職員にも望ましいことであることは言うまでもありません。そのため、ご提案の軟骨伝導イヤホンについて、既に導入している自治体の利用状況や利用課題などを直接確認した上で導入可否を見極めるとともに、利用課題が存在しない場合は、今年度下期の試験的な設置を検討してまいりたいと存じます。

以上です。

○議長（森元淑雄） 再質問ありますか。（「ありません」の声あり）

これで、14番、長谷川幸子議員の一般質問を終わります。