

2020年3月18日

COVID-19 感染拡大下における補聴器専門家向けガイドライン (EU 版翻訳)

AEA*メンバー、聴覚専門家の皆さまへ

AEA マネジメントチームと役員、イタリアの FIA メンバーと協議の結果、COVID-19 感染拡大下における補聴器専門家のための行動ガイドラインを作成しました。

概要：

今日の危機的状況下における基本的なヘルスケア情報を提供し、ヘルスケア専門家の業務停滞やウイルス拡散を避ける必要があります。

COVID-19 感染拡大下において、**聞こえとコミュニケーションは重要な役割を担っています。**

人々は今、テレビやインターネットでニュースを視聴する必要に駆られています。

ソーシャルディスタンスを実践する傍らで、家族や友人と電話やオンラインサービスを使用して会話出来る体制が必要とされています。だからこそ、**補聴器の緊急的措置や基本的なケアを提供する準備を整えておく必要があります。**

その一方で、私たちのお客様である 65 歳以上の年齢グループは、COVID-19 に対する抵抗力が弱く非常に敏感になられているので、**リスクを最小限にして対応する必要があります。**

今回のガイドラインは、COVID-19 に感染していないお客様に対する聞こえのケアを 想定して作成しました。

マスクの市場供給が地域や時期により非常に不安定になっていることから、ガイドラインをマスク着用有りと無しの 2 パターンに分けています。

この度、私たちは補聴器専門家向けに 5 ステップの行動ガイドラインを作成しましたが、お住まいの地域の COVID-19 感染対策ガイドラインも併せてご確認いただけますようお願い申し上げます。

医療用マスクが不要のケース

- Step 1 - お客様からアドバイスやサポート、面会を求められた場合 – 可能な限り 電話/ビデオ通話/E-mail によるカウンセリングを実施：

お客様から連絡を受けた際は、アドバイスやサポート、カウンセリングを電話/ビデオ通話/E-mail で行うことを念頭に置いてお話を伺います。

ご要望が電池やクリーニング・メンテナンス用品のオーダーに関する場合は、配送対応をご案内します。これにより、ご来店いただく必要はありません。

お客様には、電話などで出来る限り丁寧なアドバイスやカウンセリングを行います。万が一面会が必須の場合は、Step2 に進みます。

COVID-19 感染拡大下における補聴器専門家向けガイドライン (EU 版翻訳)

- Step 2 – お客様と面会のお約束をする前に、電話またはメールで COVID-19 感染チェックを実施：次の3つの質問について尋ねます。
 1. 最近、COVID-19 の感染が拡大している地域を訪れましたか？ はい/いいえ
 2. 過去 14 日以内に、COVID-19 感染が陽性と診断された方と濃厚接触（1メートル以内の接触）を行いましたか？ はい/いいえ
 3. 発熱（37.5℃以上）または咳、息切れ、呼吸困難などの呼吸器系の症状がありますか？ はい/いいえ

もし上記質問の中で 1 つでも「はい」の回答があった場合は、面会の約束は行わず、お客様が回復された後に約束をしてください。

この場合、代替措置として電話/ビデオ会議/E-mail を使ったアドバイスやリモートケアを行ってください。

- Step 3 – class I の医療用フェイスマスク(EN 14683:2014)未装着の状態でお客様がご来店：

まず、店内を次の状態に整えてください。

- ・店内の過密状態を避け、可能であれば店舗入口からの入店を規制してください。広い待合室が無い場合は、待合室の人数を最大 2 名に制限することを推奨します。
- ・お客様同士の間隔と、お客様と店舗スタッフの間隔は、それぞれ最低 1 メートル以上空けてください（ソーシャルディスタンスは国の指針に従ってください）。待合室の椅子は 1 メートル以上離して置いてください。
- ・手洗いを頻繁に行い、目・鼻・口に触れないようにしてください。
- ・お客様の手を消毒や殺菌するアイテムをご用意ください。
- ・室内をアルコールまたは塩素系殺菌剤で掃除してください。特にお客様が触れる部分（ドアノブ、受付、デスク等）全てを入念に掃除するよう心掛け、一日数回消毒をしてください。
- ・テーブル、雑誌、ノート、おもちゃ、その他にもウイルスが残り感染を拡大させる可能性がある物は全て撤去してください。

店舗スタッフは手袋を着用し、お客様ならびにお客様に同行する方は手洗いと手の殺菌を行い、来店時は手袋を着用いただく様にします。

お客様との間隔が 1 メートル以上空いている場合のみ（ソーシャルディスタンスは国の指針に従ってください）、次の処置を行うことができます。

COVID-19 感染拡大下における補聴器専門家向けガイドライン (EU 版翻訳)

- ・不良品または起動しない補聴器の受取り
- ・補聴器、イヤーマールド、チューブ、ドームの検証と洗浄
- ・お客様に触れずに行う、修理または交換した補聴器の引き渡し
- ・ゲイン、出力、機能の検証 (2cc カプラー内、リスニングステトクリップ付)
および補聴器のプログラミング
- ・電池、クリーニングおよびメンテナンス製品の提供
- ・店舗スタッフによる情報、サポート、カウンセリング提供

これらの行動を規定する AEA 欧州衛生指針は厳格に遵守してください。

医療用マスクが必要なケース

- Step 4 – 試聴室で class I (EN 14683:2014) 以上の医療用フェイスマスクを装着：

感染チェックを実施後、お客様と店舗スタッフの双方が手を消毒し、手袋と class I (EN 14683:2014) 以上の医療用フェイスマスクを着用した状態であれば、試聴室に入室可能です。試聴室にはお客様の付添人が入ることは許されません。この種のマスクは感染拡大を防ぎますが、外部からの感染を防ぐ保証はありません。

これらの措置を取り AEA 欧州衛生指針を厳格に遵守する限りは、お客様に必要な全ての行為を実行できます。

- Step 5 – class IIR (EN 14683:2014) 以上の医療用フェイスマスクを装着した顧客宅訪問：

お客様のご自宅を訪問することは全く推奨されませんが、非常に緊急を要するケースのみ認められます。入院中の患者様や COVID-19 感染が確認されているお客様を訪問することは避けてください。

感染チェックを実施後、顧客宅訪問（定義としては安全性が無い環境への介入）を行うことが可能です。店舗スタッフは手を消毒した上で手袋と class IIR (EN 14683:2014) 以上の医療用フェイスマスクを着用し、お客様も手袋と class I 以上のマスクを着用します。AEA 欧州衛生指針は厳格に遵守してください。

もし個々の防護装備が揃わない場合は、顧客宅訪問を中止します。

2020年3月18日

COVID-19 感染拡大下における補聴器専門家向けガイドライン (EU 版翻訳)

その他の情報とガイダンスにつきましては、公的な WHO（世界保健機関）、AEA（European Association of Hearing Aid Professionals）、**お住まいの地域の保健機関**を情報源としてご利用ください。

- [The use of protective masks – WHO](#)（英文）
- [AEA Hygiene Protocol](#)（英文）
- [Infection control for Covid-19 - WHO](#)（英文）
- [European Commission Response Covid-19](#)（英文）

ご紹介したガイドラインは AEA のホームページでも公開しています：

- [AEA Guidelines for Professional Hearing for COVID-19](#)（英文）