

「終身サポート事業者」ガイドライン④

前回より「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」に記載されている「サービス提供に当たっての基本的な考え方」の4つについて、1つずつ検討しています。

2つめは、前回解説した「利用者本人の尊厳を守り、自己決定を尊重する」ために、「定期的に利用者との面談する等により、必要な情報や支援を提供し、利用者本人の意思や考えを引き出すな

ど、利用者本人の価値観や選好に基づく意思決定を行えるよう配慮することが重要」ということです。1つめのポイントを実現するために、利用者本人との間で継続的な意思疎通を図っていくことを促しているものです。

この終身サポート事業は、元気な時に契約をして以降、亡くなったその先まで契約が継続するものですから、長ければ数十年にわたって利用者本人に寄り添っていかねばなりません。にも関わらず、契約を締結したら、その後は何の音沙汰もなしということだと、いずれ判断力が徐々に衰えてくる過程で、いざという時に備えてその事業者と契約をしたということそのものを忘れてしまうことにもなりかねません。しかも、契約当初にだけ利用者本人から希望や情報を聞き取っていたままに、その後の環境や気持ちの変化を追っていないければ、実際に支援が必要になったときに、本当にその利用者本人のその時の価値観や選好に基づく意思決定を支援することは難しいでしょう。

だからこそ、契約後も継続した意思疎通が必要になります。しかしその一方で、まだ元気なうちであれば、利用者本人も何度も面談を強いられることを望まないケースも多いでしょうし、そもそも本人が望んでもいないのに頻繁な面談を必須とすることで、利用者へのコスト転嫁が進んでしまうとすれば、それは本末転倒だと言わざるを得ません。

そこで重要なのは、その時の利用者本人の年齢や生活状況、希望に応じた多様な選択肢を事業者側が用意して、事業者との接触ポイントを利用者本人に随時選んでもらうということではないでしょうか。

幸いなことに、これから高齢期を向かえる備えの時期の年齢層の方は、スマホをはじめさまざまなIT機器を使いこなせる方がほとんどですから、事業者との効率的な接触ポイントの選択肢は豊富になります。こうした選択肢を難しいと感じる方については、誰一人取り残さずにアナログな接触ポイントの選択肢も残していく姿勢が、事業者には必要です。

利用する方の側も、事業者と契約したからあとはすべて受け身でという姿勢ではなく、いざという時に自分はどのようにしてほしいのか、自分自身で意思決定を完結できなくなった時にスムーズに的確に意思決定を支援してもらえるように、面倒がらずに事業者との意思疎通をはかり、必要な情報提供を行っていくことが必要です。

何よりも、事業者と利用者本人との間で、時間を掛けながらより強固な信頼関係を醸成していくことが理想的です。

