

## 「終身サポート事業者」ガイドライン⑤

「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つずつ解説しています。

3つめは、「利用者の状況に応じて、自ら提供するサービスに加え、関連する各種制度やサービスを提供する事業者等との連携・役割分担を図りながら、利用者の視点に立った支援が行われることが望ましい」とされています。



「終身サポート事業者」は、文字通り、ご本人の終身にわたるサポートを行います。病気になったとき、介護が必要になったとき、認知症になったとき、そして亡くなったとき。そういう場面では、ご本人は既に「終身サポート事業者」からどんなサポートを受けたのかを確認することができないことも多くあります。

だからこそ、「終身サポート事業者」が丸抱えによりブラックボックス化しないことが重要になります。その際にもっとも大切なのは、「利用者本人の視点に立った支援」が行われているかどうかということです。

例えば、利用者本人に介護が必要な状況になったとき、介護保険制度が利用できる場面であるにも関わらず、「終身サポート事業者」が関係する介護保険外サービスを手配していたとしたらどうでしょう。自費の介護保険外サービスと比較して、1割～3割の負担で利用できる介護保険制度を敢えて選ばない正当な理由があるのかどうか、大きなポイントになります。

もし、その理由が「終身サポート事業者」が紹介手数料を得るためということであれば、それは終身サポート事業者が自己の利益を得るために行った支援であって、利用者本人の利益を無視した行為です。

しかし、利用者本人が、介護保険利用のデイサービスに通うための週3回の送り出しサポートに、男性ヘルパーでないと不穩になってしまっていてデイサービスに行けなくなってしまふところ、介護保険事業所では当面の間、この時間帯の男性ヘルパーの手配が不可能なので、その手配が可能になるまでの間だけ、自費の介護保険外サービスで男性ヘルパーを手配した……という背景があれば、その対応は「利用者の視点に立って支援」であり、さらにケアマネや介護保険事業所など「関連する各種制度やサービスを提供する事業者等との連携・役割分担」を図った結果だと説明できます。

このガイドラインにおいては、こうした考え方の大切さが説かれているとはいえ、それが事業者ごとに実践されているかどうかまでを見極めることはできません。今後は、このガイドラインがどのように適正に運用されているのか、事業者のサービスの質も含めた検証の方法について、議論を進めていかなければなりません。