

「終身サポート事業者」ガイドライン^⑩

「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」においては、最後の項目として「事業者の体制に関する留意事項」が記載されています。

その一つ目は「情報開示について」として、終身サポート事業者の①判断力の低下が懸念される高齢者を主な対象としていること、②契約期間が長期にわたること、③サービス内容が多岐にわたることという3つの特徴を挙げ、利用者が安心してサービスを利用できるように、事業者に関する情報や提供しているサービス情報などについて、事業者のホームページ等で公表しておくことが重要であると述べられています。



二つ目は「個人情報の適正な取り扱い」について、終身サポート事業者が利用者本人の個人情報（要配慮個人情報を含む）や、プライバシーに関する情報を多く取り扱うことから、個人情報取扱事業者として、個人情報の保護に関する法律に基づく対応の必要性が記載されています。

三つ目は「事業継続のための対策」として、事業者の不測の事態が生じた場合であっても継続的にサービスが提供できるように取り組むことが必要だとされています。

最後の四つ目は「相談窓口の設置」では、契約内容をめぐるトラブル発生にそなえ、利用者からの相談対応窓口を設置すること、また、研修等により職員が関連制度等に理解を深める機会を設けることが記載されています。

こうした事業者の体制に関することについては、それぞれの事業者だけではなく、今はまだ存在しない業界団体としての対応が求められていると思います。

例えば、情報開示については、サービス内容や費用について事業者ごとの横比較ができるようにするべきです。また、事業継続のための対策については、事業者の不測の事態が起こったときに、業界団体の加入事業者であれば他の団体が契約を引き継げるようになるなどの対応が望ましいでしょう。相談窓口の設置についても、特に事業者への苦情は、個別の事業者の相談窓口に対して伝えるより一元的に業界団体で受け付ける方法を取れば、利用者の不安の解消に資することができるのではないのでしょうか。

ここまで、内閣官房の調整チームを筆頭に主要省庁が名を連ねて作成された「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」の本文の内容を詳細に検討してきましたが、このガイドラインを個別の事業者が真摯に受け止め、遵守して事業活動を行っていくことはもちろん、事業者の業界としてどのようにこのガイドラインを受け止め業界としての信頼感を高めていくのか、業界団体の設立も含め早急に対応していく必要があると考えます。

なお、次回からは、このガイドラインの本文に付属して記載されている「参考：関連する制度・事務に関する政府の取組について」を解説していくこととします。

つづく