

## 「終身サポート事業者」ガイドライン②

ここまで19回の長きにわたり「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」について解説してまいりましたが、今回の「チェックリスト」をもって最終回となります。



終身サポート事業は、ひとことで「家族代行」という言葉で表現されることもありますが、適切にその実態を言い当てる言葉は見つけることができません。それだけ複雑で奥深い業務で

あると同時に、世間で認識されていないといえるでしょう。この業界について、何度も詳しく説明を聞いたことのある有識者の方は「話しを聞いて知れば知るほど、この業界をどうしていけばよいのか、混迷の度が深まる」とおっしゃいました。これまでは、家族が当然に無償で献身的にやってきたことを、家族ではない第三者が、仕事の枠を超えて無償に近いボランティアのような形で引き受けていくのか、仕事としてしっかり有償で責任をもって引き受けていくのか、それすら確立しておらず、気づいた人や団体が好き勝手にいろいろなやり方でこの業務に携わってきたというのが、実際のところですよ。

しかし今、いざというときに家族に頼れない人が「例外」とはとても言えない規模にまで増加してきている中で、好き勝手な善意だけでは対応することはできず、また好き勝手なビジネスでは利用者の尊厳や希望が正しく守られないことから、きちんとした制度・仕組みが構築され、当事者や当事者予備軍の方々が元気なうちに豊富な選択肢の中から自分に合ったやり方（将来の意思決定支援の仕組み）を選べるようになる必要があります。

そこでまずは、将来の意思決定支援を託せる民間団体を安心して選択できるように、この「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」が関係各省庁の連名で策定され、その最後にガイドラインの内容に沿った「チェックリスト」が設けられました。この「チェックリスト」を満たしているかどうかは、終身サポート事業者が正しく業務を遂行するための最低水準を見極める手助けにはなることですよ。

しかし、このチェックリストだけで事業者の質がすべて明らかになるかと言えば、それは間違いです。あくまでも「最低限守らなければならない水準」に過ぎず、終身サポート事業者を利用するに当たって難しいのは、契約時と実際の利用時にタイムラグが生じるのが普通で、本当に必要に迫られて事業者のサポートを受ける時点では、真に利用者本位のサポートが履行されているのかどうかを利用者自身が適切に判断できない状況にあるかもしれないということです。

だからこそ、事業者側でも何を以って利用者からの信頼を得るのか、真に利用者本位のサポートをしていることをどうやって示すのか、業界としてこの事業が社会にとって必要とされていると確信していればこそ、こうしたことを横連携を取りながら発信していかなければならないと感じています。

これからの業界の健全な発展に筆者も少しでも尽力していきたいと願っています。