連載

遠距離介護から見えてくる子ごころ親ごころ

――パオッコ活動現場より④

NPO法人パオッコ　～離れて暮らす親のケアを考える会～　太田差恵子

現在私は社会人の大学院修士の学生をやっています。そんなわけで、仕事の合間に図書館に通い、なるべく本を読み、ときには論文にも目を通す日々です。

先日、読んだ論文にこんなことが書かれていました。経済学の先生の書かれたものです。

『高齢者対象サービスは、高齢になって初めて利用する、あるいは介護関連サービスなどのように、そのサービスが必要な状況になるまで利用する経験をほとんど持たないようなサービスである。つまり、利用決定において自らの利用経験にもとづく情報に乏しい。この特性は、消費者となって事前的な情報収集と獲得の重要性をいっそう高める。しかしそれは、他者のサービス利用から得られる情報（およびその有用性）が限定されているこの種のサービスでは容易ではない』。

なるほど、と頷きました。当然といえば当然なのですが、『初めて利用する』はとても大きなキーワードです。

私は一般の方に講演をするとき、しばしばこんな比喩で介護情報収集の大切さを話してきました。

「パソコンを購入しようと思ったら、ショップで実物を見たうえ、カタログなどで仕様を確認。デザインや機能を比較検討して購入しますよね。

介護サービスも同じです。自身で情報収集をして比較検討することは重要です。Aさんにとってはすばらしいサービスでも、まったく異なるライフスタイルや介護状態のBさんにも快適とは限らないですから」。

高齢で心身の状態が悪ければ、「比較検討」する余裕はないため、「家族」の出番となることが多いようです。

しかし、パオッコの会員さんたちの話を聞いていても、介護サービスの情報収集はとっても難しい。その理由を、前述の論文を読んで気づきました。子世代にとっても初体験だからなのではないでしょうか。

誰しも、パソコン購入の初体験も通る道です。けれども、周囲にはすでに購入して利用している知人友人がいるからアドバイスを得やすい。一方、介護サービスは、周囲にも利用している人が多くはない。実際には「親が介護サービスを利用している」という人は少なくないはずですが、プライベートな内容でわざわざ公言しないということもあります。別居介護の場合は、なおのことサービス利用実感が乏しいものです。

しかも、パソコンを提供するのは民間。一方で、介護サービスの提供者は公的なもの、ボランティア、民間とさまざま。公的なものについては、利用には制限や条件がつきます。「お金さえ出せば買える」パソコンとは大違い。

しかし、言いかえれば条件に当てはまれば、低価格や無料で利用できるサービスもあるということです。つまり、より一層、情報収集が大切といえるのではないでしょうか。

介護では迅速に情報入手することも必要となります。パソコンであれば購入時期が多少遅れても不便が生じる程度です。いまやネットカフェもあります。勤務先には、愛用のパソコンが壊れても、他のパソコンが用意されているでしょう。一方、介護サービスは、適切なタイミングで導入しなければ不都合だけでなく状況の悪化を招くことさえあるのです。

こんな事例を思い出します。

Aさんとしましょう。Aさんは既婚女性で両親とは車で2時間ほどの距離に住んでいます。週に数回、電話で話すそうです。

その日もいつものように電話しましたが、なんだか母親の声の様子が違うように感じたと言います。

「何かあった？」

Aさんは何度も母親にたずねましたが、母親は「何もないよ」。Aさんは電話をおいてからも気になり再度電話。すると母親は観念したように「実は、骨折したのよ」と打ち明けました。

Aさんは実家に駆けつけました。父親も心臓が悪く、母親が骨折で動けないとなると介護が滞ります。Aさんはボランティアを含めたヘルパー利用等のサービスを手配しました。

Aさんの場合、すでに父親が要介護状態だったので、地元にどういうサービスがあるかを事前に情報収集できていたので行動が速かったといえるでしょう。Aさんが母親の声の異変に気づいていなければ、両親は食べるものも食べず、生活が滞り、さらに状況は悪化したに違いありません。

介護サービスを利用するとき、「消費者」という認識を持たない人もとても多いように思います。「サービスは使わせていただくもの」という認識。「消費者」意識がないから、情報収集に積極的ではないのかもしれません。

少子高齢化で、介護サービスも不足している現在の社会で、介護サービスを選ぶ、というのは理想論といわれるかもしれません。けれども、行きあたりばったりでは、要介護者もその家族も笑顔になることは難しいのでは…。

2005年にパオッコで実施したアンケート調査があります。『あなたは離れて暮らす親を安心してささえていくためにどのようなサービスが欲しいですか』という質問。

もっとも多かったのは『緊急時や気にかかるときに、自分に代わって親元に駆けつけてくれるサービス』。次はほぼ同数で、『ケアのために通っていく場合の交通費割引サービス』。

そして3番目に多かったのは、『離れて暮らす親のケアについて情報提供や相談対応するサービス』でした。

みんな情報を欲しているのです。そんな状況に社会が気付きはじめたのかもしれません。このところ、企業の労働組合や健保、行政の職員、あるいは民生委員などさまざまな団体で「遠距離介護」をテーマに勉強会やセミナーがおこなわれるようになってきました。

パソコンはどこまでいっても無機質な「機械」でしかないけれど、サービスは「人」が介在することが多いため、「相性」もサービスの快適・不快適に大きく影響します。試してみないとわからない面も。だめなら、次を考えなければなりません。だからこそ、より多くの「情報」（選択肢）を提供、あるいは獲得できる体制が必要だと思うのです。

引用：鈴木純「高齢者対象市場における情報の諸問題と組織」国民経済雑誌190(2)（神戸大学経済経営学会）、2004年

NPO法人パオッコ
～離れて暮らす親のケアを考える会～

親世代はできることなら生涯、住み慣れた家で住まい続けたいと望み、子世代も仕事や子どもの教育などを考えると、故郷に戻ることは容易ではありません。そんな状況のなか、親の心身に衰えが生じると子世代はどうしたものかと悩みます。

パオッコは「ひとりの経験はきっとみんなの役に立つ」という理念のもと、情報や体験を共有。ぜひ、ホームページに遊びにきてください！

〒113-0033 東京都文京区本郷3-37-8
本郷春木町ビル9F インキュベーションハウス内
ホームページ　http://paokko.org