

「代行サービス」の今とこれから

「代行サービス」という言葉を聞いて何を想像するだろう。私たち、障害のない者にとって最も身近な家事や買い物などの時間や手間をお金で買い、自らの負担を軽減するというイメージが私にはある。一方、最近では、障害者や高齢者を対象とした代行サービスが普及し始めているようだ。その中では、独力で読み書きすることが困難な視覚障害者や、手紙等を書くことが苦になっている高齢者を対象にした、本人に代わって読み書きする、代読、代筆サービスの需要が高まってきているという。こうして、今まで、障害があることや高齢を理由にして諦めざるをえなかったことを実現できるようになった。このように、生活の中に隠れていたニーズにピンポイントに着目した「代行サービス」が普及し始めているというのだ。代筆や代読は、勉学や仕事などの日常生活上必要なもの、つまり、生活をしていく上で必要不可欠なものだから、重視されるべき課題であると思う。

これらのサービスが更に身近なものになって欲しいと願う出来事に直面したのは去年のことだった。東日本大震災関連のニュースで知ったのだが、避難所生活をしている方々には、関連する状況や情報が紙媒体で張り出され周知されたという。しかし、その周知方法では、視覚障害者の方にとって必要な情報を入手するのに大変困難な状況であったという現実があったという。

代行サービスの特徴は、食事や排泄など最低限度の生活を成立する為の身体的な介護とは着目点が異なり、生活の中での困り事を解決する為の視点にピンポイントに着目することが、大きなポイントであると思う。しかし、代行サービスを受ける側がサービスを受けることを躊躇する理由として挙げられるのが、家族以外の他人に自分の生活に入り込まれることに対するためらいが挙げられる。双方の信頼感や安心感が問われる中でサービスの提供が円滑に行われる様、最近では、この種のサービスを提供する為の技能を学ぶ支援員養成講座も実施されている。代行サービスの大きな特徴は、「サービス+付加価値」という点を欠かせないことだと思う。ここでいう付加価値とは安心感や、再度利用したいと思ってもらえるメンタル面でのケアと考えられる。

「サービス」という言葉を聞くと、プラスのイメージしか想像できなかったが、必ずしも全ての人々にとって、同じように受け入れられているとは限らない。それは、サービスを利用する目的は、最低限度の生活を営む為、現在の生活により豊かさを求める為にとさまざまだからである。それぞれの利用の目的によってその重要性は異なっているのである。

今後、これらのサービスが日々の生活により身近になり、需要が高まることになれば、高齢や障害をもつ方々にとっても、自分の生まれ育った街で、より楽しく、当たり前な生活を営むことができるのではないだろうか。代行といった新たなサービスが、誰もが自分の生活をより良いものにする為の手段として、身近にあることを実感しながら生活できるような地域に変えていきたい。

木藤 弘喜（デイセンターウイズ）