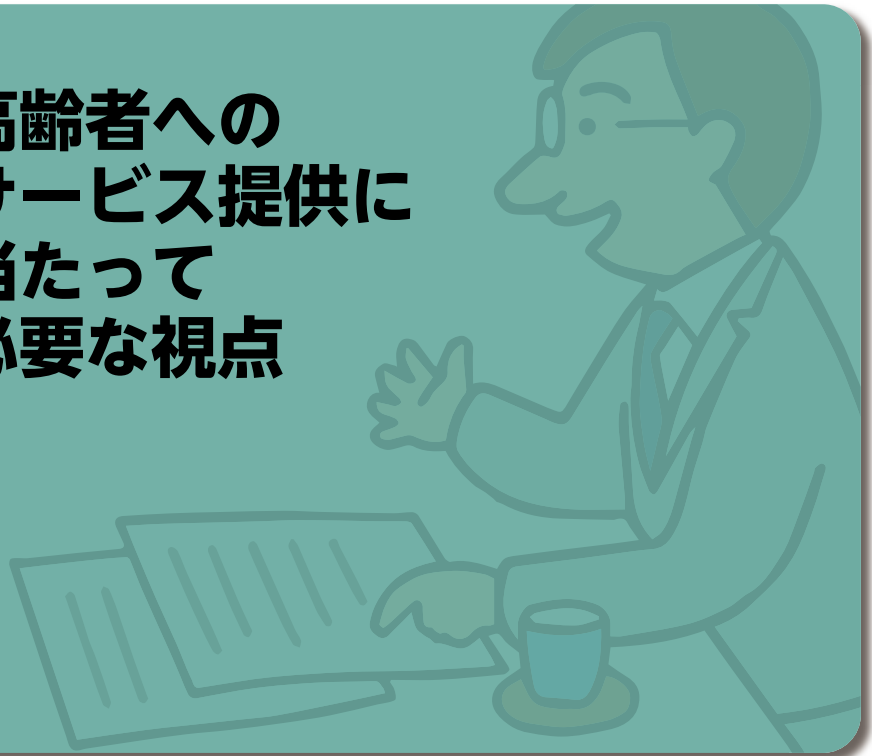


5

高齢者へのサービス提供に当たって必要な視点



高齢者へのサービス提供に当たっては、認知機能の低下によるミスの可能性などに配慮することが必要ですが、高齢者を「支援されるべき人」としてのみ捉えることは望ましくありません。支援しすぎることは、本人ができることまで奪うことにもなります。**自分自身でできることはできる限り自身で行えるように、できないことを本人の意思を汲んで支援するという「補充性」の考え方が重要です。**

支援を行う際には、「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」(2018年 厚生労働省)に記載されているように、**適切な意思決定支援のプロセス**(①本人が意思を形成することの支援、②本人が意思を表明することの支援、③本人が意思を実現することの支援)を踏みながら、**本人の意思決定を支援していくことが有効です。**

高齢者であることのみを理由に特別な対応を取ることは、高齢者の尊厳を傷つける場合があります。**区別するよりも、誰もが使いやすいサービスとなるよう工夫するという視点がより求められます。**

高齢者に対し、分かりやすく説明をしているか、急がせたり驚かせたりしていないかなど、**認知機能の特性を理解して接することが望まれます。**

高齢者へのサービス提供のノウハウは、従業員など個人の経験や努力によって身に付けることも重要ですが、**組織として従業員をバックアップする仕組みを整え、誰もが適切な対応を行えるようにすることを心がけましょう。**

