

## 高齢者に向けた家事代行サービスの利用

山形県立保健医療大学 4年 川合 祥吾

私には介護認定を受けている祖父母と介護認定を受けていない祖父母がいる。祖父母は一緒の家には暮らしてはいないが車で20分もあれば十分に行くことができる場所に住んでおり、お盆や正月以外にも顔を出しに行くことがある。そのことから感じ、考えたことを提案する。

私には介護認定を受けている祖父母と介護認定を受けていない祖父母がいる。介護認定を受けている祖父母の家には介護ヘルパーさんが1週間に2回程度通っており、私の母も週末になると掃除や買い物、通院の手伝いなどを行っている。介護認定を受けていない祖父母の家には外部の手伝いなどは頼んでおらず、何かあれば手伝いに行くことがあるが介護認定を受けている祖父母に比べれば訪問する機会は少ない。介護認定を受けていない祖父母から「雪かきや電気交換、買い物など自分たちで行うことはすこし大変だが頑張ってやっている。」という話を聞く。令和元年に行われた山形県高齢社会関係データ集によると山形県全体の第一号被保険者（65歳以上）にしめる要支援または要介護認定者の割合が18%<sup>1)</sup>とされている。私は要支援または要介護認定を受けていない85%の高齢者にも日常生活を送るうえで私の祖父母と同じように「自分たちでは行うことがむずかしい。しかし、頼る人もいないから自分でするしかない。」と感じていることはあると考え、着目した。

そこで私はそのニーズを解決するためにアイデアを考えた。それは家事代行サービスを利用するものである。家事代行サービスとは行ってほしい料理や洗濯などの依頼内容を業者に伝え、業者側が希望に適した料金やプランを提案しお互いの了解のもと依頼内容を行ってもらうものである。業者側のスタッフは社員ではなく一般の主婦などが登録しており、得意作業や1時間当たりの料金などを提示して利用者が選ぶことができるシステムなどもある。働く側も子育ての隙間時間などでの収入源になり、依頼者側も代行サービスによって日常生活に時間的な余裕が生まれる。これを高齢者のために雪かきや買い物の送迎など日常生活活動の中で幅広くサービスを行えるようにするといいのではないのだろうか。

しかし、私の周りの高齢者では家事代行サービスを利用していると聞いたことはない。家事代行というシステムがとても素晴らしいものであるのに一般化していないのはなぜだろうか？その原因は様々あるだろうが認知度の低さと依頼の仕方がわからないからだとは考えた。ネット化が進む現社会ではインターネット上での依頼などが多いが高齢者にはとても難しいことであるのだ。それを打開するために家事代行業者と利用者の中に仲介人がいればいいと考えた。代行業者と市町村が連携を取り、訪問やチラシなどでの宣伝を行

い、問い合わせがあれば自宅に一度伺い、質問や依頼内容を実際に対峙して話すことができれば高齢者も安心して利用することができるのだ。

ほかに考えられる問題点として金銭トラブルである。サービスを利用する高齢者を狙った盗難や詐欺も十分に考えられる。そのため料金はサービス終了後に払うのではなく事前に訪問していた仲介人が後日、再度訪問して感想を聞き改めて料金をいただくことで解決すると考えた。また、直接的な料金だけでなく行うサービスごとにポイントを設定し市町村ごとのふるさと納税の返礼品のような形で謝礼を渡すことができれば高齢者の料金の負担も減らすことができる。

ここまで提案したアイデアには修正した方がいい部分が沢山あるが、ほんの一部でも私のアイデアが何かに活かされることによって生活が楽になる人がいれば光栄である。

#### 参考文献

- 1) 山形県健康福祉部長寿社会政策課. 山形県高齢社会関係データ集 2019年 1-15