

意思決定支援の事例 ②

「意思決定」には、「意思の形成」→「意思の表明」→「意思の実行」の3つの段階があるといわれています。私たちは、日々幾多の「意思決定」を繰り返しながら生活していますが、年齢を重ねてきたときに、例え明確な認知症という症状はなくても、特定の「意思決定」をひとりで完結することが難しくなってくるということが起こりやすくなってきます。



柳川俊子さん（80歳）の例を見てみましょう。俊子さんはこれまで結婚の経験はなく、子供もおらず、長年ひとりで東京の郊外のマンションにお住まいです。80歳という年齢で、今なお現役の訪問介護ヘルパーとして仕事をしています。訪問介護の業界は特に人手不足が深刻で、80歳になって時には年下のお客様のお世話をすることもある状況ですが、「会社が辞めさせてくれない。週1回でもいいから仕事に入ってほしいと言われていた」とのことです。そして、訪問介護の仕事の現場に行くときは、自転車を使っているそうです。当然、俊子さんは認知症には程遠い状況です。

そんな俊子さんが、仕事を終えてスーパーに寄ったその帰り、自転車に車がぶつかって来る事故にあってしまいました。幸い駐車場で車の速度も徐行で、俊子さんも上手に転んだので、骨折もなく大事には至りませんでした。手足の打撲そして頭部を打ったこともあり、通院することになりました。

今回、ひとり暮らしで頼れる親族のいない俊子さんに「意思決定」の支援が必要になったのは、保険請求の場面です。職場の労災が使えないということは理解しました。事故の相手方の保険会社から連絡が来て、書類が送られてきました。

この場合、事故にあって保険請求をすべきだという「意思の形成」、そして保険会社と電話で話をして保険請求をするために書類を送ってもらうという「意思の表明」、この2段階目までの意思決定は、俊子さんはひとりで行うことができました。

しかし俊子さんは、3つめの「意思の実行」の段階になると、保険会社から送られてきた書類を読み込んですべて理解し、それをひとりで完成させるということに大きな困難を感じて、OAG ライフサポートに支援の依頼をいただきました。

OAG ライフサポートの職員がご自宅を訪問し、保険会社の担当者に電話をしながら、保険申請の書類作成のお手伝いをさせていただきました。俊子さんは、「安心した。OAGさんと契約していて本当に良かった。心強い。」とおっしゃってくださいました。

今回の俊子さんは、3段階目の「意思の実行」だけのお手伝いでしたが、「意思の表明」の段階、最初に保険会社と話す段階から困難さを感じる方もいらっしゃるでしょう。

日常生活には何の問題もなくとも、年齢を重ねることにより、新しく起こる手続きごとが難しく感じることは誰にでも訪れるので、不安なく歳を重ねていける備えが必要です。