

Ⅱ アンケート調査結果の詳細

愛知県内の地域包括支援センター（以下、「センター」という。）232 カ所のうち 230 カ所から回答があった（回収率：99.14%）。その結果については、以下のとおりである。

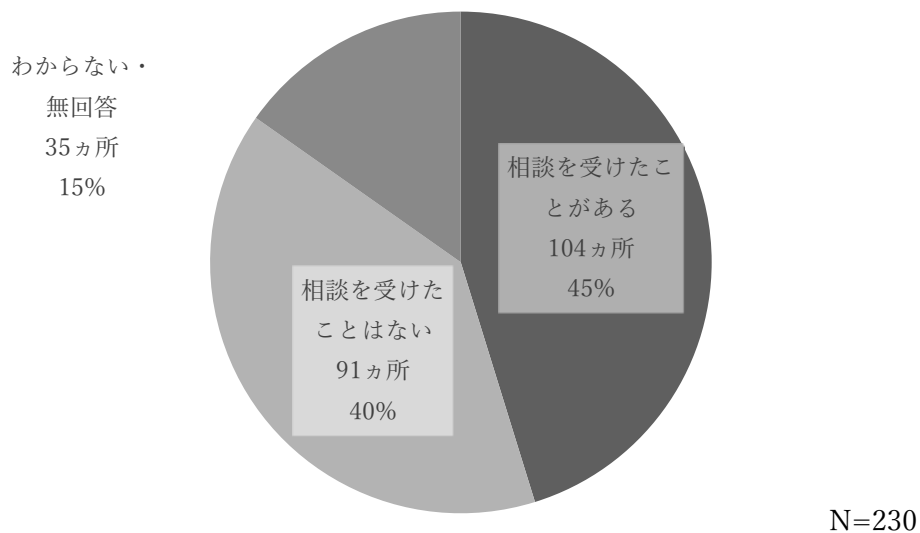
1 外国人高齢者やその家族等からの相談の有無について

過去2年間で「相談を受けたことがある」が45%となっており、およそ半数が外国人高齢者やその家族等からの相談を受けている。

N=230

項目	センター数	割合
相談を受けたことがある	104	45%
相談を受けたことはない	91	40%
わからない	34	15%
無回答	1	0%
計	230	

外国人高齢者やその家族等からの相談の有無

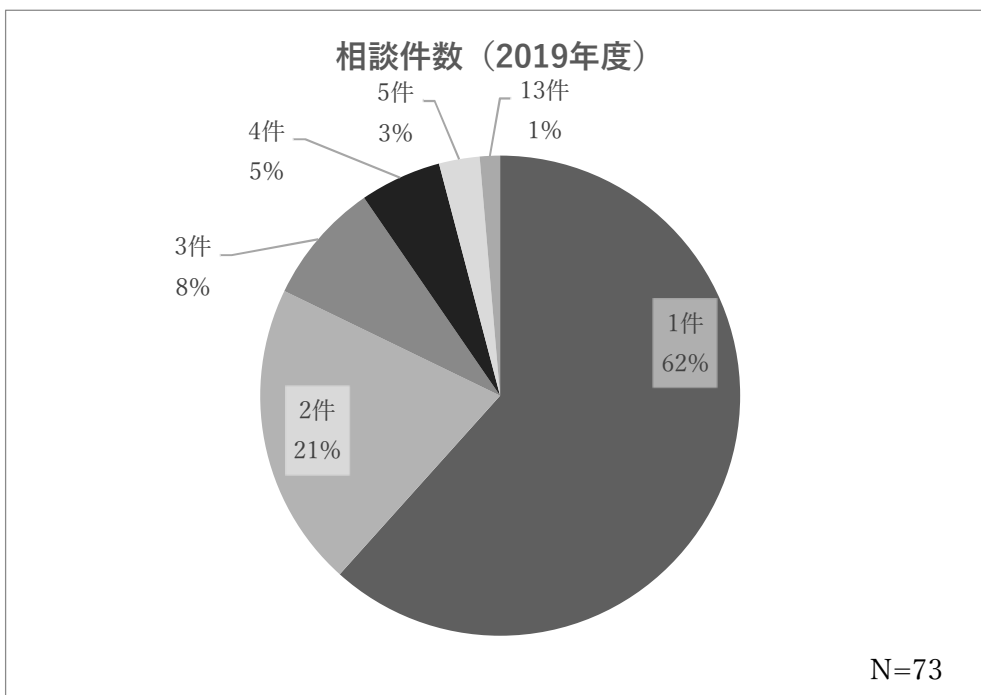


2 相談を受けたことがある地域包括支援センターの状況

2-1 外国人高齢者やその家族等からの相談件数

相談を受けたことがあるセンター（104 か所）のうち、「2019 年度に相談を受けたことがある」センターは 73 か所になる。そのうち、相談件数が「1 件」が 62%、「2 件」が 21%となっている。1 年前の「2018 年度に相談を受けたことがある」センターは 57 か所で、そのうち、相談件数が「1 件」が 73%、「2 件」が 14%となっており、過去 2 年間を比較すると「相談を受けたことがある」と回答したセンターの数、件数ともに増加している。

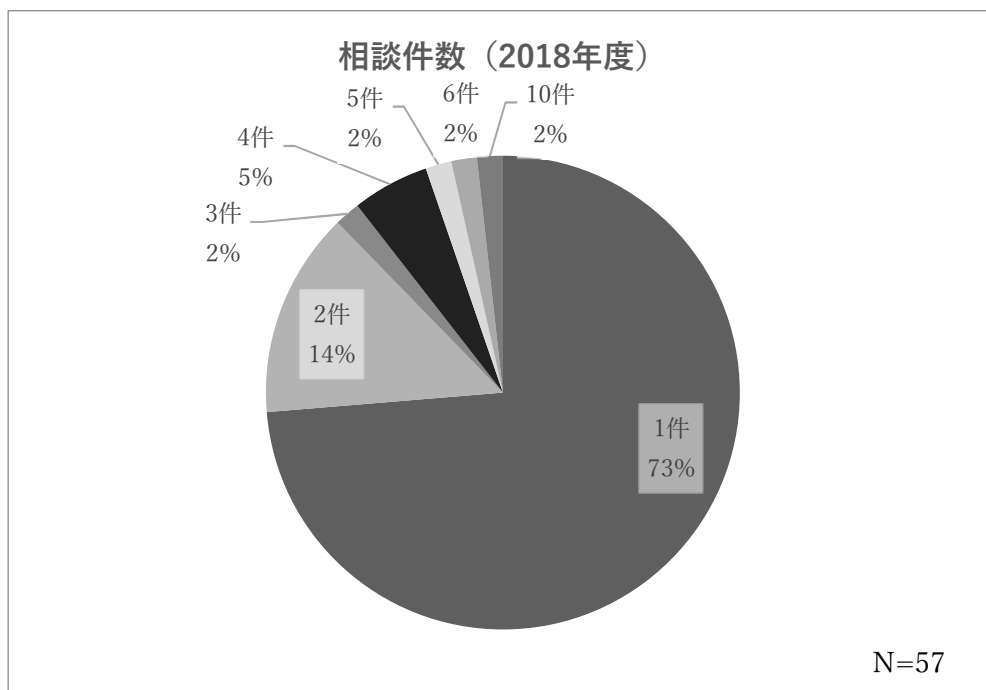
2019 年度		N=73
項目	センター数	割合
1 件	45	62%
2 件	15	21%
3 件	6	8%
4 件	4	5%
5 件	2	3%
13 件	1	1%
計	73	



2018 年度

N=57

項目	センター数	割合
1 件	42	73%
2 件	8	14%
3 件	1	2%
4 件	3	5%
5 件	1	2%
6 件	1	2%
10 件	1	2%
計	57	



相談内容について （一部抜粋）

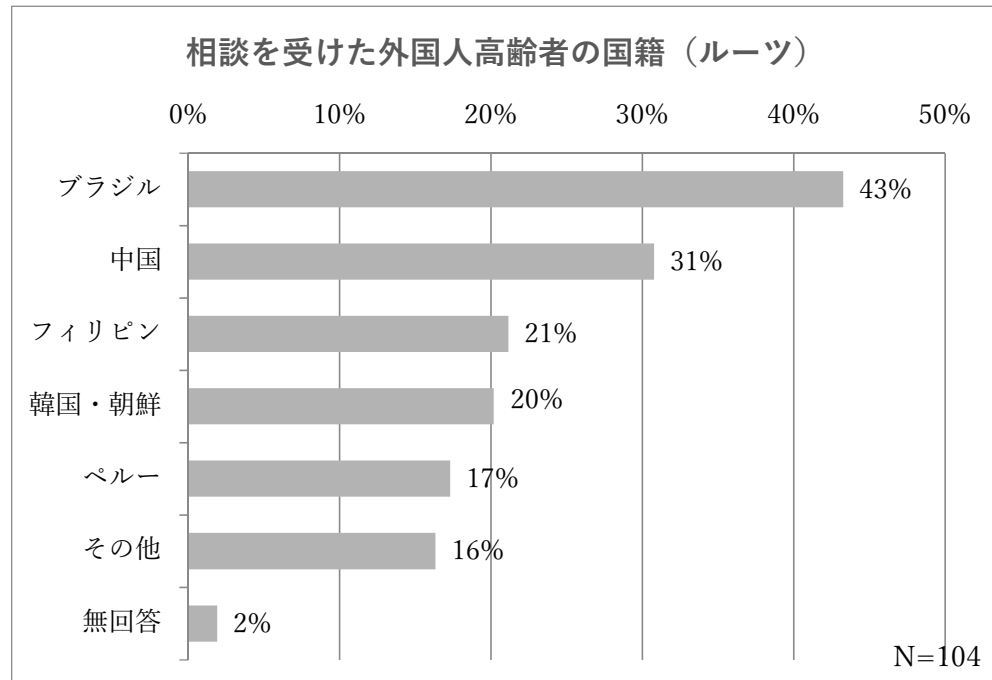
- ・ 治療費の未払い ・ 認知症が進行して金銭の出入金ができない ・ 葬儀について
- ・ 死後の携帯電話の解約のことについて ・ 帰国について ・ 団地内の規約等について
- ・ 介護保険サービスを受けたい ・ 中国語のできるホームヘルパーを紹介してほしい
- ・ ケアマネを紹介してほしい ・ 書類の記入方法がわからない
- ・ 転居により一人暮らしになるので支援してほしい
- ・ 入院中の介護保険認定の相談、サービス調整 ・ 介護保険の利用、要介護認定の申請
- ・ 電動カートを利用したい

2-2 相談を受けたことがある外国人高齢者の国籍（ルーツ）

相談を受けたことがあるセンター(104 か所)のうち、外国人高齢者の国籍（ルーツ）は、「ブラジル」が43%、「中国」が31%、「フィリピン」が21%、「韓国・朝鮮」が20%となっている。【複数回答】

N=104

項目	センター数	割合
ブラジル	45	43%
中国	32	31%
フィリピン	22	21%
韓国・朝鮮	21	20%
ペルー	18	17%
その他	17	16%
無回答	2	2%

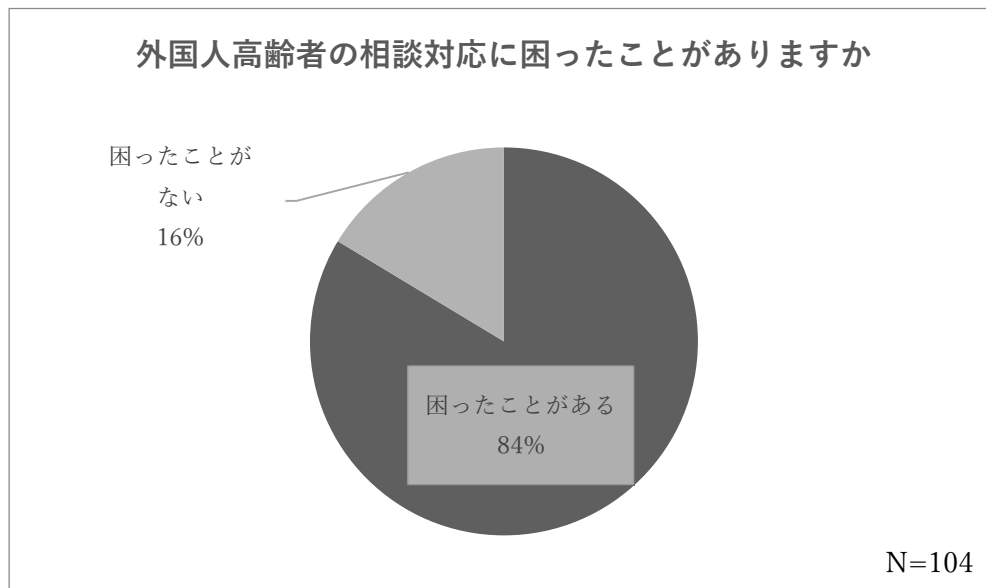


2-3 外国人高齢者の相談対応に困ったことはありますか

相談を受けたことがあるセンター(104 か所)のうち、8割を超えるセンターが「外国人高齢者の相談対応に困ったことがある」と回答している。

N=104

項目	センター数	割合
困ったことがある	87	84%
困ったことがない	17	16%
計	104	



「困ったことがある」具体的な内容（一部抜粋）

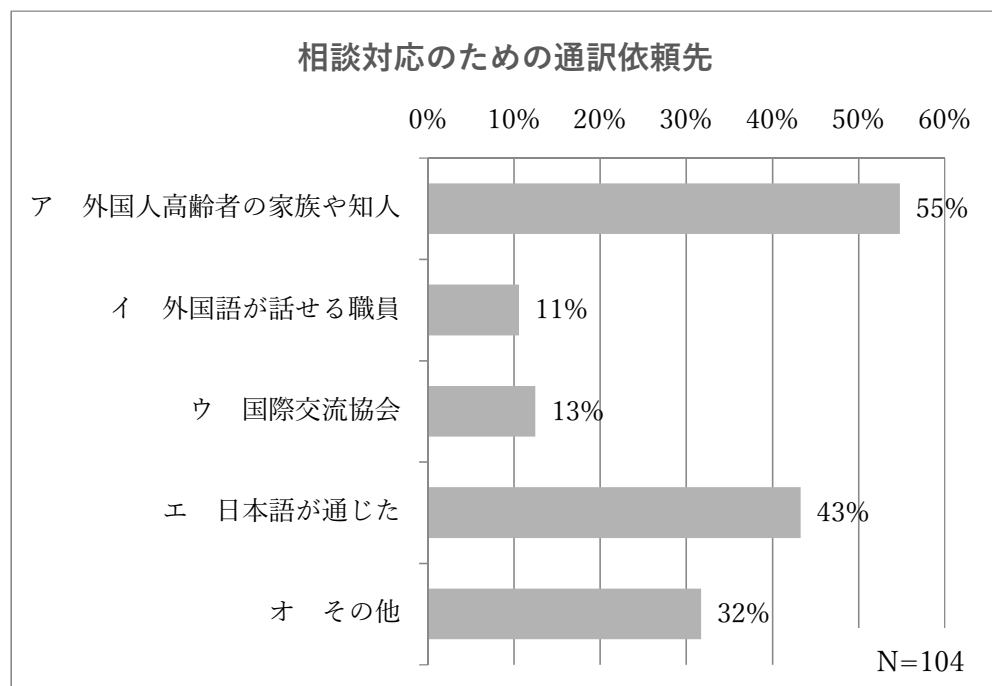
- ・言葉が通じない。通訳を毎回頼むことができない。
- ・会話はできるが文字が読めないため、メモを書いて渡すことができない。
- ・日本の制度や習慣を理解していただいているのか不明。またその状態で相談や説明をしてもどこまで理解していただけているのか不明。
- ・日常会話に支障はなくても、制度の詳細説明に対して理解ができない。
- ・スマホのポケトークを利用したが、うまく伝えることが難しかった。
- ・通訳に来てもらうまでタイムラグが発生するので、支援調整が難しくなる。
- ・電話で言葉が通じないため、訪問日調整にも苦慮する。本人から細かい状況の聞き取りが困難。
- ・担当してもらえるケアマネジャーを探すことが難しい。
- ・外国人に対応してもらえるケアマネや介護サービス事業所の情報がほとんどない。
- ・文化の違いや家族に対する価値観の違いがあり、相互理解が難しいことがある。

2-4 外国人高齢者の相談対応のための通訳依頼先

相談を受けたことがあるセンター(104 か所)のうち、相談対応のための通訳依頼先として「外国人高齢者の家族や知人」が55%となっている。また、「日本語が通じた」が43%となっている。【複数回答】

N=104

項目	センター数	割合
ア 外国人高齢者の家族や知人	57	55%
イ 外国語が話せる職員	11	11%
ウ 国際交流協会	13	13%
エ 日本語が通じた	45	43%
オ その他	33	32%



※「その他」：市役所職員、市民相談員、社協ボランティア、職員の知人等

2-5 外国人高齢者の相談対応のための通訳以外の他機関との連携の有無等

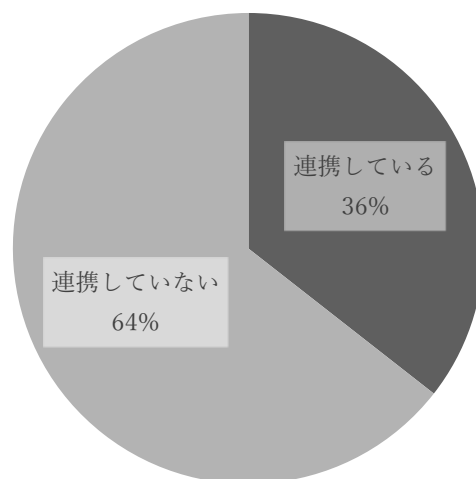
① 通訳以外の他機関との連携の有無

相談を受けたことがあるセンター(104 か所)のうち、「通訳以外の他機関との連携している」が36%、「連携していない」が64%となっている。

N=104

項目	センター数	割合
連携している	37	36%
連携していない	67	64%
計	104	

通訳以外の他機関との連携の有無



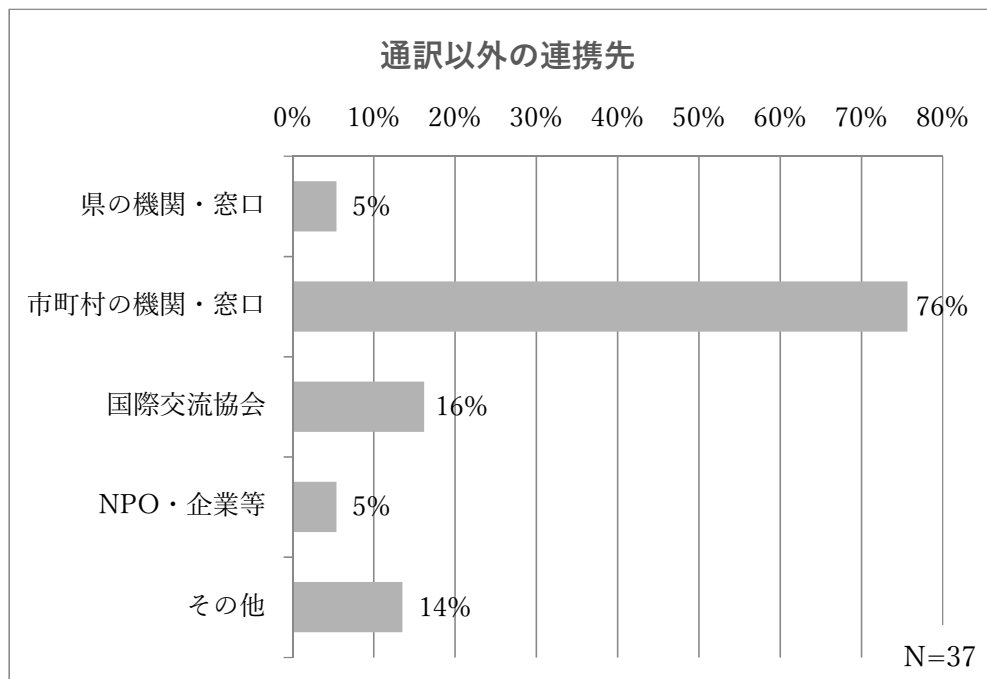
N=104

② 通訳以外の連携先

「連携している」と回答したセンター（37 か所）のうち、連携先は「市町村の機関・窓口」が 76%となっている。【複数回答】

N=37

項目	センター数	割合
県の機関・窓口	2	5%
市町村の機関・窓口	28	76%
国際交流協会	6	16%
NPO・企業等	2	5%
その他	5	14%

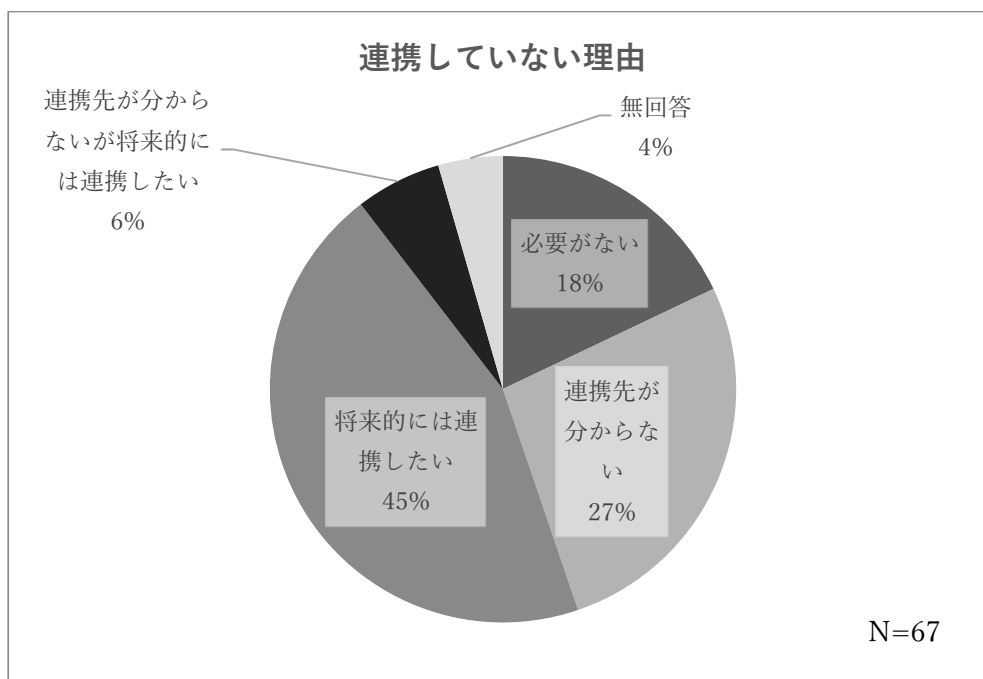


③ 連携していない理由

「連携していない」と回答したセンター（67 か所）のうち、「連携先が分からない」が27%、「連携先が分からないが将来的には連携したい」が6%と、約3割が「連携先が分からない」と回答している。一方、「連携したい」が45%、「連携先が分からないが将来的には連携したい」が6%と、半数を超えるセンターが連携を望んでいる。

N=67

項目	センター数	割合
必要がない	12	18%
連携先が分からない	18	27%
将来的には連携したい	30	45%
連携先が分からないが将来的には連携したい	4	6%
無回答	3	4%
計	67	



3 相談を受けたことがない（わからない）地域包括支援センターの状況

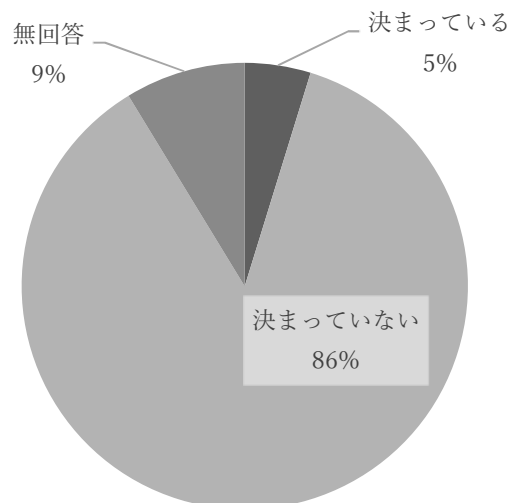
3-1 外国人高齢者に関する相談があった場合の対応策

相談を受けたことがない（わからない）センター(126 か所)のうち、外国人高齢者に関する相談があった場合の対応策が「決まっている」のは5%のみである。

N=126

項目	センター数	割合
決まっている	6	5%
決まっていない	109	86%
無回答	11	9%
計	126	

外国人高齢者に関する相談があった場合の対応についてあらかじめ決まっていますか



N=126

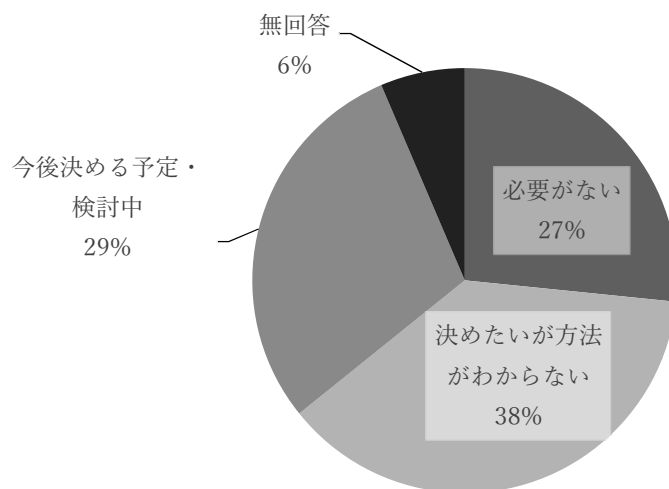
3—2 対応策が決まっていない理由

対応策が決まっていないセンター（109 か所）のうち、決める「必要がない」と考えているのは 27%となっている。「決めたいが方法がわからない」が 38%、「今後決める予定・検討中」が 29%となっており、約 7 割のセンターが対応方法を決めたいと考えている。

N=109

項目	センター数	割合
必要がない	29	27%
決めたいが方法がわからない	41	38%
今後決める予定・検討中	32	29%
無回答	7	6%
計	109	

外国人高齢者に関する相談があった場合の対応について、あらかじめ決まっていない理由



N=109

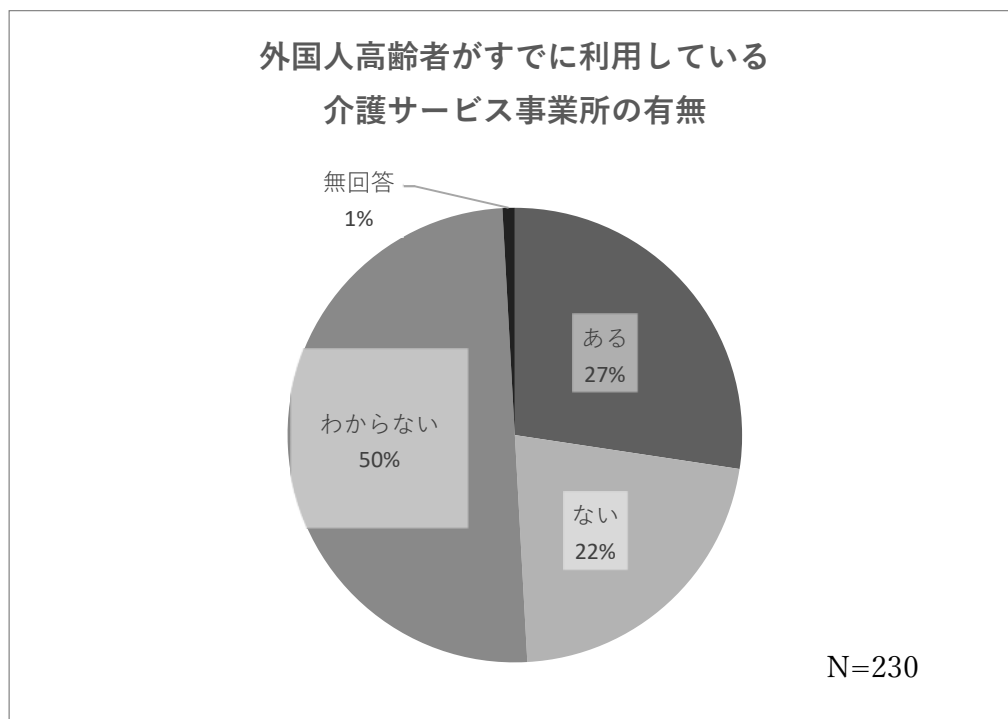
4 外国人高齢者がすでに利用している介護サービス事業所

4-1 外国人高齢者がすでに利用している介護サービス事業所の有無

外国人高齢者がすでに利用している介護サービス事業所について、51%のセンターが「わからない」と回答している。

N=230

項目	センター数	割合
ある	63	27%
ない	50	22%
わからない	115	51%
無回答	2	1 %
計	230	

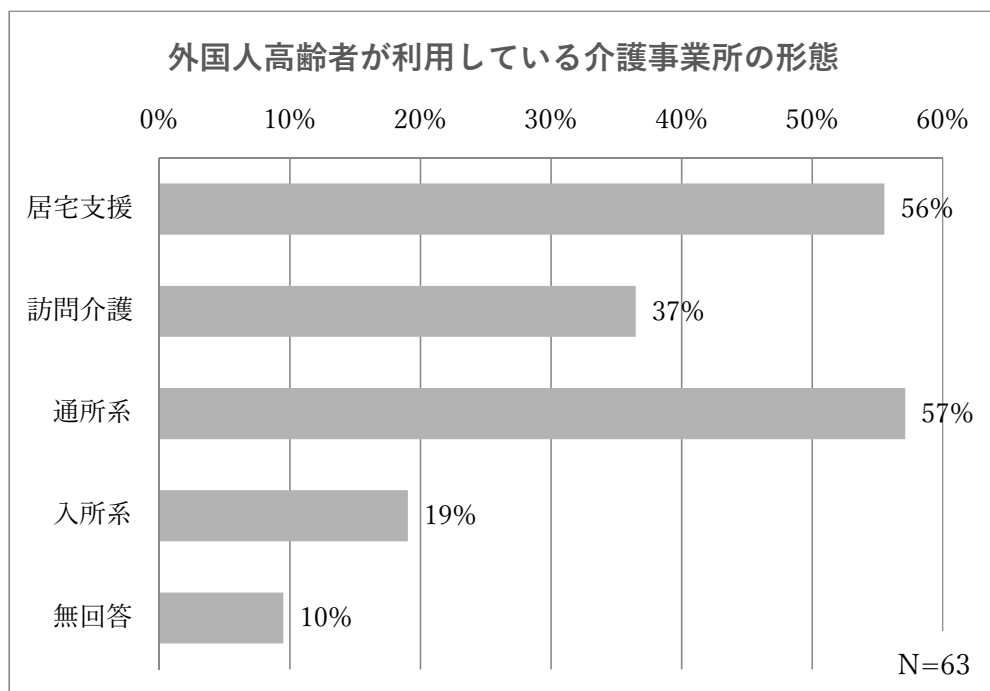


4-2 外国人高齢者がすでに利用している介護サービス事業所の形態

すでに利用している介護サービス事業所サービスがあると回答したセンター（63 か所）のうち、その事業所の形態が「通所系」が 57%、「居宅支援」が 56%、「訪問介護」が 37%であった。【複数回答】

N=63

項目	センター数	割合
居宅支援	35	56%
訪問介護	23	37%
通所系	36	57%
入所系	12	19%
無回答	6	10%

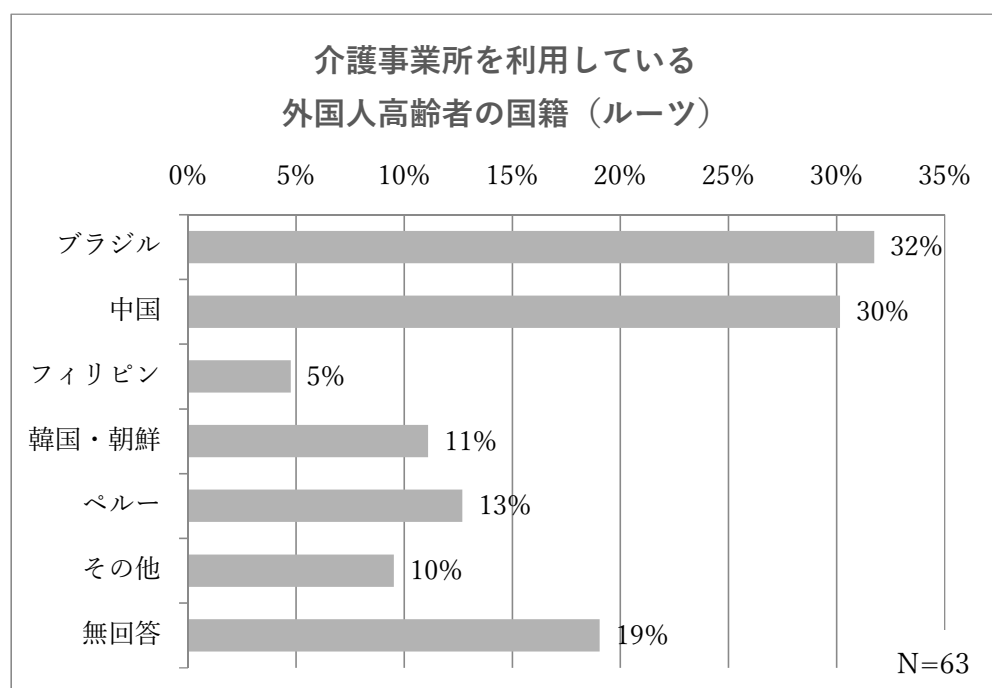


4-3 介護サービス事業所を利用している外国人高齢者の国籍

すでに利用している介護サービス事業所サービスがあると回答したセンター（63 か所）のうち、その利用者を国籍別に見ると「ブラジル」が32%、「中国」が30%、「ペルー」が13%、「韓国・朝鮮」が11%となっている。【複数回答】

N=63

項目	センター数	割合
ブラジル	20	32%
中国	19	30%
フィリピン	3	5%
韓国・朝鮮	7	11%
ペルー	8	13%
その他	6	10%
無回答	12	19%

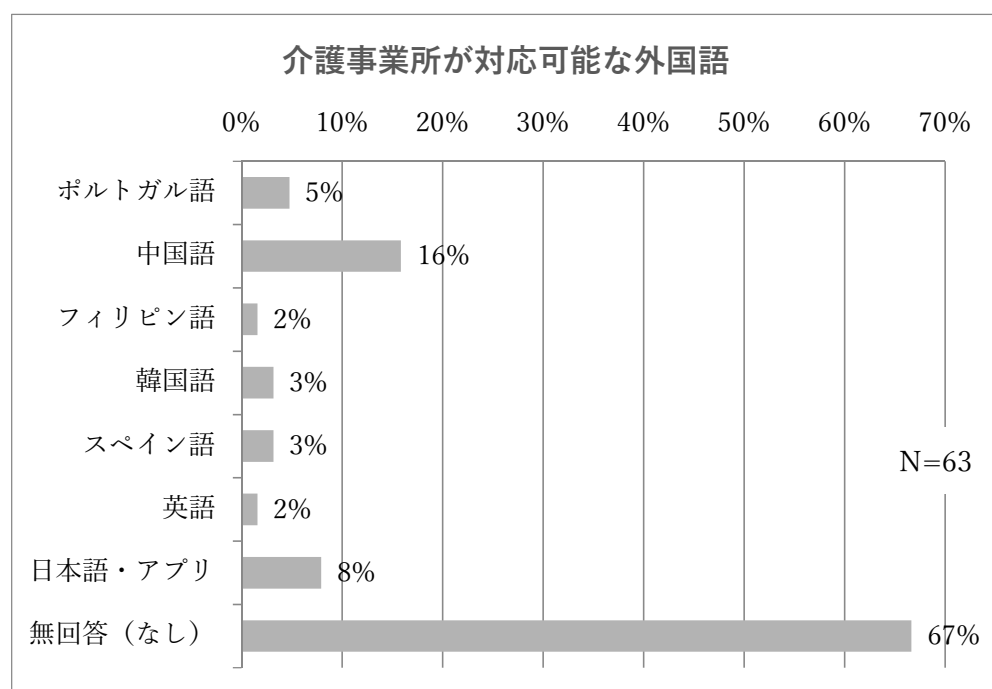


4-4 外国人高齢者がすでに利用している介護サービス事業所の利用可能な外国語

「すでに利用している介護サービス事業所がある」と回答したセンター（63 か所）において把握している介護サービス事業所で利用可能な外国語については、「無回答（なし）」が67%、中国語が16%であった。【複数回答】

N=63

項目	センター数	割合
ポルトガル語	3	5%
中国語	10	16%
フィリピン語	1	2%
韓国語	2	3%
スペイン語	2	3%
英語	1	2%
日本語・アプリ	5	8%
無回答（なし）	42	67%

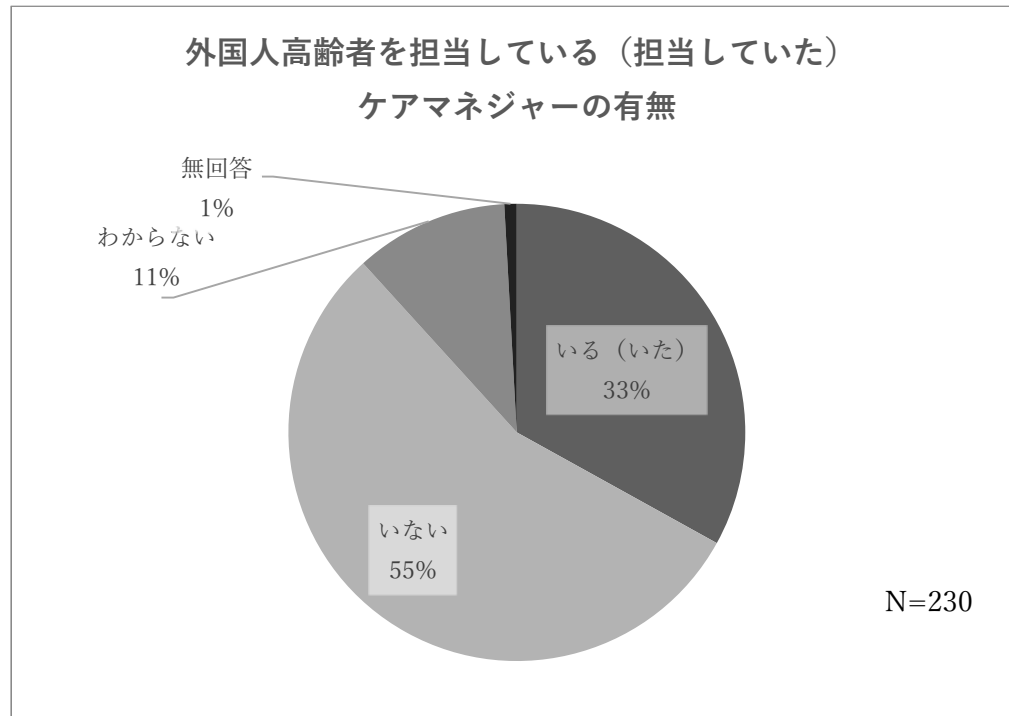


5 地域包括支援センターにおける外国人高齢者を担当しているケアマネジャーの有無

外国人高齢者を担当している（担当していた）ケアマネジャーが「いる（いた）」と回答したセンターは33%となっており、「いない」又は「わからない」が合わせて66%となっている。

N=230

回答	数	割合
いる（いた）	76	33%
いない	127	55%
わからない	25	11%
無回答	2	1
計	230	



6 行政に対する意見・要望等（一部抜粋）

＜言語・通訳に関する意見・要望＞

- ・通訳機器の配備（又は購入支援）をしてほしい。
- ・無料通訳機関を増やしてほしい。
- ・包括支援センター単独で外国語に対する対応力を備えることは難しい。
- ・外国人高齢者に対する相談支援において、高齢化が進めば進むほど、認知症等により更にコミュニケーションが難しくなるケースが出てくるとされる。様々な言語に対応した、何回頼んでも無料で気軽に派遣依頼ができる通訳の派遣制度があると良い。
- ・通訳の方に仕切られてしまい、サービスを決められることがあり、困ったことがある。
- ・外国語が話せるケアマネジャーや施設が知りたい。
- ・行政としても、外国語が話せるケアマネやサービス事業所の把握をお願いしたい。
- ・専門性の高い通訳の方（介護福祉の分野に詳しい方）を育成してほしい。
- ・通訳（ボランティア含む）できる人を増やし、制度説明時の同席等を頼めるとよい。
- ・通訳者の派遣は難しい場合は、オンラインでの通訳など環境整備も必要になってくるのではないかと。

＜資料に関する意見・要望＞

- ・介護保険制度などの分かりやすい冊子、パンフレットなどがあるとよい。
- ・外国語版の介護保険制度の説明の冊子が、一般の介護保険制度の冊子と形式も異なっているため、統一してほしい。外国人に対し、どの部分の説明が必要か、支援者側も理解でき、対処しやすいと思われる。
- ・介護保険の内容が分かりづらい。外国語（英語、ハングル語、中国語、ポルトガル語）の簡単な早見表と契約書などがほしい。（現在はスマホで対応している。）

＜連携に関する意見・要望＞

- ・言葉の問題だけでなく、文化の違いや生活習慣の違いにより近隣との問題が発生した際に、支援者が板挟みになることも想定される。外国の事情に精通している機関と一緒に支援チームに参加できるような仕組みが必要と思う。
- ・通訳者の派遣サービス、外国人高齢者を支援する機関の周知、外国人高齢者に対応できるサービス事業所の一覧などがあると、スムーズな支援ができると思う。
- ・連携先を明確にして、対応しやすいシステムをつくってほしい。
- ・言葉とともに制度にも精通している人材とすぐに連携できる仕組みがほしい。
- ・NPO やボランティア、バイリンガル等気軽に通訳を依頼できる身近な人とつながれるきっかけがほしい。

＜その他＞

- ・介護保険のサービス事業所に外国人が対応できる職員がいるか明確化できると今後の支援や相談がしやすくなると思う。

- ・介護保険制度に詳しい通訳者を県で採用し、インターネットを活用し、現場と通訳ができるシステムを作ってほしい。
- ・言葉の壁があり、お互いに何を感じたり、考えているのか分からない。外国籍の方と意見交換などできる場があるとよい。
- ・中高年で来日した方向けに、日本の文化を理解してもらえるような環境を整えてほしい。

県内地域包括支援センターにおける外国人高齢者への対応等に関する調査票

2020年9月

愛知県多文化共生推進室

センターの名称	
回答者氏名	
電話番号	
メールアドレス	

以下の質問について、当てはまる選択肢には○を記入するほか、必要に応じて回答を御記入ください。

1 外国人高齢者やその家族等からの相談の有無について

- ア 相談を受けたことがある（2019年度 件、2018年度 件）
 イ 相談を受けたことはない
 ウ わからない（国籍別に相談実績を把握していない）

1-ア 相談を受けたことがあるセンターにおたずねします。（①～④）

①外国人高齢者の国籍（ルーツ）・相談内容について、差し支えない範囲で教えてください。

- ア 国籍（ルーツ）：中国・ブラジル・ペルー・フィリピン・その他（ ）
 イ 相談内容： （例：介護認定について、認知症について、生活や病気のことで など）

②外国人高齢者の相談対応に困ったことについて、差し支えない範囲で教えてください。

ア 困ったことがある →具体的に：

イ 困ったことはない →理由：

③外国人高齢者の相談対応をするために誰に（どこに）通訳を依頼しましたか。

（あてはまるもの全てに○）

- ア 外国人高齢者の家族や知人 イ 外国語が話せる職員
 ウ 国際交流協会 エ 日本語が通じた
 オ その他（ ）

（次ページに続きます）

