

厚生労働省 令和4年度 老人保健事業推進費等補助金  
老人保健健康増進等事業

外国人高齢者に対する効果的なケアのために  
外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業  
報告書

令和5年（2023年）3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

## 目次

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| I. 事業概要 .....                         | 1  |
| 1. 背景 .....                           | 1  |
| 2. 目的 .....                           | 1  |
| 3. プロジェクトアプローチ .....                  | 2  |
| 4. 本事業で使用する用語の整理 .....                | 2  |
| 5. 実施概要 .....                         | 3  |
| 6. 実施体制 .....                         | 5  |
| II. 現在の外国人高齢者と外国人介護人材の状況 .....        | 6  |
| 1. 在留外国人の状況 .....                     | 6  |
| 2. 外国人高齢者の状況 .....                    | 8  |
| 3. 外国人介護人材の状況 .....                   | 15 |
| III. アンケート調査 .....                    | 20 |
| 1. 調査の目的 .....                        | 20 |
| 2. 調査概要 .....                         | 20 |
| 3. アンケート調査結果 .....                    | 22 |
| (1) 外国人高齢者の受入れ状況 .....                | 22 |
| (2) 外国人介護人材の受入れと活躍の状況 .....           | 29 |
| (3) 外国人介護人材の採用意向に関する分析と考察 .....       | 33 |
| (4) 外国人高齢者の支援についての意見や要望 .....         | 36 |
| 4. 対象自治体の状況 .....                     | 38 |
| IV. ヒアリング調査 .....                     | 44 |
| 1. 調査の目的 .....                        | 44 |
| 2. 調査概要 .....                         | 44 |
| 3. 調査結果 .....                         | 45 |
| V. 関係者に求められる役割 .....                  | 58 |
| 1. 外国人高齢者 .....                       | 58 |
| 2. 介護事業所 .....                        | 59 |
| 3. 地域包括支援センター、介護支援専門員等の入り口を担う存在 ..... | 60 |
| 4. 行政 .....                           | 60 |
| 5. 地域住民 .....                         | 61 |
| 6. 外国人介護人材 .....                      | 62 |
| 7. 外国人高齢者への支援の体制 .....                | 63 |
| VI. 外国人高齢者の効果的なケアのために求められていること .....  | 65 |
| 1. 外国人介護人材が果たす役割 .....                | 65 |

|      |                               |    |
|------|-------------------------------|----|
| 2.   | 外国人介護人材が就労している事業所が果たす役割 ..... | 66 |
| 3.   | 今後の課題と展望.....                 | 66 |
| VII. | 参考資料 .....                    | 70 |
| 1.   | アンケート調査票依頼状.....              | 70 |
| 2.   | アンケート調査票本文.....               | 72 |
| 3.   | アンケート調査結果.....                | 87 |

## I. 事業概要

### 1. 背景

近年、日本国内の総人口は減少傾向にある一方、在留外国人は増加傾向にある（令和2年、令和3年は新型コロナウイルス感染症による出入国の制限により減少）。在留外国人の中には、「技能実習」等の在留期間が定められた在留資格の者も含まれるが、近年創設された「介護（平成29年）」等は、我が国の介護分野において継続的に就労することが可能な在留資格である。介護を含む外国人人材の受入れが加速する中、将来的に日本に長期滞在する者、家族を形成する者が増加することが予測される。

特にアジア国籍の在留外国人が増加しており、在留外国人統計によると、令和4年6月の在留外国人（2,961,969人）の中でアジア国籍は84.5%（2,501,521人）を占め、アジア国籍内での65歳以上の高齢者は6.9%を占めている（令和3年は7.0%であった）。また、高齢者を介護する側の外国人介護人材（EPA、介護、技能実習、特定技能）についてもベトナム、インドネシア、フィリピン等のアジア国籍者が多い。

外国人の受入れが進んでいる愛知県では、令和2年度に「外国人高齢者に関する実態調査」を実施したが、県内の地域包括支援センターにおいて外国人高齢者やその家族等から相談を受けたことがある割合は約半数であり、その中で84%が「相談対応に困ったことがある」と回答していた。また、51%の地域包括支援センターが、外国人高齢者が利用している介護サービス事業所について「わからない」と回答しており、詳細を把握できていないケースが多いことが明らかとなっている。

一方で、「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」（令和4年6月14日（火）開催）において、「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」が決定し、外国人との共生社会の実現に向けて、目指すべき共生社会のビジョン及び、ビジョンを実現するために取り組むべき中長期的な課題が掲げられた。ライフステージ・ライフサイクルに応じた支援の中には、年金制度や介護保険制度に関する周知・広報が目標とされた。

### 2. 目的

本事業は、国内の外国人高齢者の受入れ事例、外国人の在留が多い地域での施設・事業所（以下、「事業所」とする）、在宅での介護の状況をもとに、外国人高齢者に対して介護を行う際に必要な配慮や課題について検討を行った。また、現在増加傾向にある東南アジア等の外国人高齢者に対して、同国出身のEPAや技能実習等の外国人介護人材や受入れ事業所のスタッフが対応することによる高齢者の心身への効果について、調査・検討を行うことを目的とした。

現在、介護を必要とする外国人高齢者への支援においては、厚生労働省が中国語の対応が可能な介護事業所リストを作成しているほか、在日韓国・朝鮮人を対象とした高齢者向けサービス等が複数存在している。これらは、外国人高齢者への母語への対応をはじめとし、生活支援を行う介護の場面では、個々の利用者の生活習慣や文化の理解が重要であることを現わしている。

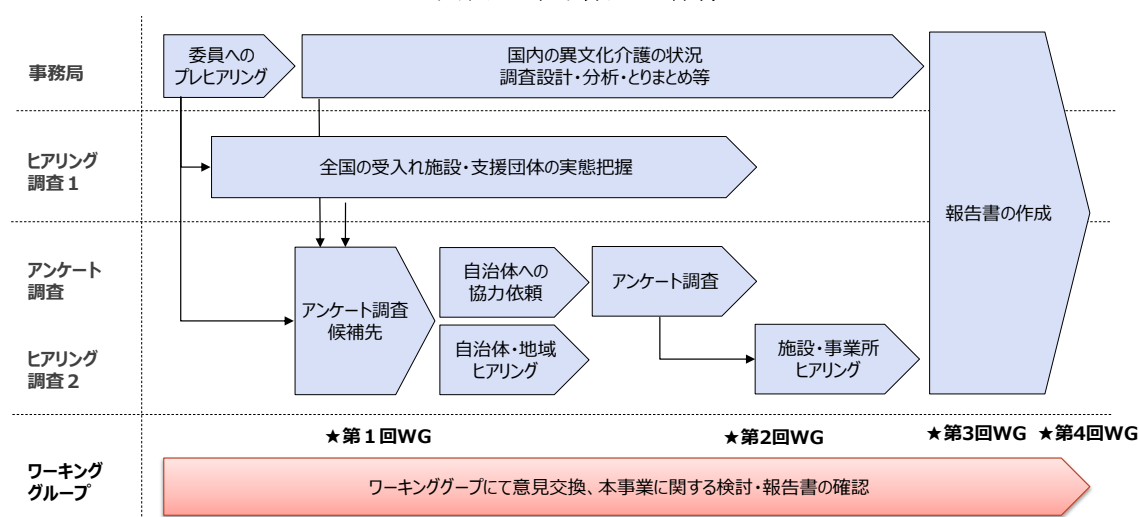
現在、増加傾向にある外国人高齢者においても、介護が必要となった場合にこれまで住み慣れた地域で安心して生活を継続できる支援が求められており、出身地域や年齢層に応じた配慮に加えて、異なる国の生活習慣や文化等の多様性への配慮が求められる。

また、これまで外国人介護人材は、異なる文化を持つ日本人利用者を理解し、支援を実践してきた。今後、外国人高齢者が増加する中においては、介護を必要とする外国人の生活習慣や文化をより理解できる可能性や、協働する日本人介護職員にその多様性を伝える役割を担うことが期待される。さらに、外国人介護人材を受け入れている施設においては、外国人高齢者に対するケアの土壌が形成されるとともに、将来的に外国人高齢者を支える受け皿となることが期待される。

### 3. プロジェクトアプローチ

本事業がテーマとする外国人高齢者と外国人介護人材の相関は、先行調査も少なく、まだ実態把握が不十分な分野である。令和4年度は、当該課題に知見を有する学識者・有識者の協力を得ながら、探索的に全国の先進事例収集や実態調査を実施し、とりまとめた。

図表 1 本事業の全体像



### 4. 本事業で使用する用語の整理

本事業における「外国人高齢者」と「外国人介護人材」の定義について、先行調査や本事業で明らかにしたいことを参考に、以下の通り、整理を行った。本事業では、「外国人高齢者」と「外国人介護人材」を下記の定義として用いている。

#### <外国人高齢者>

外国籍の高齢者のほか、帰化して日本国籍を取得した者等の日本国籍を有していながら外国につながる背景をもつ者を指す。

- 外国籍の者

- ・ 帰化して現在は日本国籍の者
- ・ 中国残留邦人（一世、二世等）
- ・ 国際結婚によって生まれた日本国籍を有する者（国外、外国語での生活経験がある者に限る）

#### <外国人介護人材>

介護職として就労できる 4 制度に加え、すでに「永住権」を取得している者や「日本人の配偶者」として在留している外国籍の介護職を指す。 ※「 」は在留資格

- ・ EPA 介護福祉士候補者、EPA 介護福祉士：「特定活動」
- ・ 在留資格「介護」
- ・ 介護職種の「技能実習」
- ・ 介護分野の「特定活動」
- ・ 介護職として就労している「永住者」「定住者」「日本人の配偶者」等
- ・ 介護事業所でアルバイトしている「留学」

## 5. 実施概要

### ① アンケート調査

#### 調査対象

外国人人口が多い市または特別区の上位 10 地域から、「外国人の高齢化を迎えている地域」と、「40 歳以上外国人が多くこれから高齢化を迎えることが予想される地域」の 2 つの軸から選定した。加えて、自治体等の協力体制も踏まえ、「京都市」と「江戸川区」をアンケート調査先とした。

対象者は、以下のリストを参考に、介護保険サービス事業所（居宅介護支援、福祉用具貸与、特定福祉用具販売を除く）とした。なお、京都市においては、自治体のほか、「京都府外国人介護人材支援センター」にも周知に協力いただいた。

- 東京都江戸川区 594 か所  
江戸川区介護事業者情報検索システム <https://carepro-navi.jp/edogawa>
- 京都府京都市 2,345 か所  
京都市介護サービス等事業所一覧  
<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000200845.html>

#### 調査方法

WEB アンケート ※対象事業所に ID/PW を郵送し、WEB から回答してもらった。

## 調査時期

令和4年（2022年）11月1日～11月20日

## 回収結果

図表 2 アンケート配布数・有効回収数

|      | 配布数     | 有効回収数   | 有効回答率 |
|------|---------|---------|-------|
| 江戸川区 | 594 件   | 279 件   | 47.0% |
| 京都市  | 2,345 件 | 1,081 件 | 46.1% |

## ② ヒアリング調査

本事業では、外国人高齢者やその支援の実態を把握するため、外国人の在留が多い地域等において、外国人高齢者への情報提供や支援等のために活動している団体や事業所等にヒアリングを実施した。

併せて、外国人介護人材を受け入れている事業所等には、外国人介護人材がもたらす効果について確認した。

図表 3 ヒアリング先

|    | 地域          | ヒアリング対象                                 | 種別                      |
|----|-------------|-----------------------------------------|-------------------------|
| 1  | 東京都<br>江戸川区 | 社会福祉法人東京栄和会 なぎさ和楽苑<br>西葛西 熟年相談室「なぎさ和楽苑」 | 事業所等、<br>地域包括支援<br>センター |
| 2  | 神奈川県<br>横浜市 | 社会福祉法人奉優会 横浜市霧が丘地域ケアプラザ<br>居宅介護支援事業所    | 居宅介護支援事業所               |
| 3  | 神奈川県        | SIEMPRE GENKI                           | 地域活動                    |
| 4  | 神奈川県        | 多文化高齢化社会ネットかながわ                         | 地域活動                    |
| 5  | 愛知県         | 外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト                     | 地域活動                    |
| 6  | 京都府京都市      | 京都外国人高齢者・障がい者生活支援ネットワーク・モア              | 地域活動                    |
| 7  | 京都府京都市      | 特定非営利活動法人京都コリアン生活センター<br>エルファ           | 事業所等、居宅<br>介護支援事業所      |
| 8  | 京都府京都市      | 京都市東九条地域包括支援センター                        | 地域包括支援<br>センター          |
| 9  | 大阪府生野区      | 特定非営利活動法人 在日コリアン高齢者支援センター サンボラム         | 事業所等、居宅<br>介護支援事業所      |
| 10 | 大阪府生野区      | 特定非営利活動法人ぱだ<br>鶴橋地域包括支援センター             | 地域包括支援<br>センター          |
| 11 | 大阪府生野区      | いくのコーライズズパーク                            | 地域活動                    |
| 12 | 兵庫県神戸市      | 特定非営利活動法人 神戸定住外国人支援センター                 | 事業所等、居宅<br>介護支援事業所      |

## 6. 実施体制

### ① ワーキンググループの設置

本事業を効果的に実施するため、「介護」と「外国人」両方に精通する学識者、有識者等によるワーキンググループを下記の体制で設置した。

図表 4 ワーキンググループ構成員

| 氏名               | 所属先                                   |
|------------------|---------------------------------------|
| 伊藤 優子            | 龍谷大学短期大学部 教授                          |
| オルカ マリシエル<br>マテラ | 社会福祉法人池田さつき会<br>特別養護老人ホーム ポプラ上新庄 副施設長 |
| 白井 孝子            | 学校法人滋慶学園 東京福祉専門学校 副学校長                |
| 高橋 恵介            | 株式会社グローバルトラストネットワークス 特定技能推進担当部長       |
| 田島 香代            | 社会福祉法人奉優会 経営企画統括本部 理事 統括本部長           |
| 二渡 努             | 東北福祉大学 総合福祉学部 社会福祉学科 講師               |

(計6名、敬称略、五十音順)

図表 5 オブザーバー

| 氏名    | 所属先                                         |
|-------|---------------------------------------------|
| 浅野 幸子 | 公益社団法人大阪介護福祉士会 会長                           |
| 翁川 純尚 | 厚生労働省社会・援護局 福祉基盤課福祉人材確保対策室 室長補佐             |
| 水津 秀幸 | 厚生労働省社会・援護局 福祉基盤課福祉人材確保対策室 外国人介護人材受入企画調整係係長 |
| 宇山 裕  | 厚生労働省社会・援護局 福祉基盤課福祉人材確保対策室 外国人介護人材受入企画調整係   |

(敬称略、五十音順)

図表 6 運営事務局（株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所）

| 氏名    | 所属先                    |
|-------|------------------------|
| 足立 圭司 | 先端技術戦略ユニット アソシエイトパートナー |
| 奈良 夕貴 | 先端技術戦略ユニット シニアコンサルタント  |
| 保坂 真名 | 先端技術戦略ユニット コンサルタント     |

### ② ワーキンググループの開催日

- ・ 第1回 令和4年（2022年）8月22日
- ・ 第2回 令和4年（2022年）12月1日
- ・ 第3回 令和5年（2023年）2月13日
- ・ 第4回 令和5年（2023年）3月中旬 ※報告書の内容確認のため書面開催

## II. 現在の外国人高齢者と外国人介護人材の状況

### 1. 在留外国人の状況

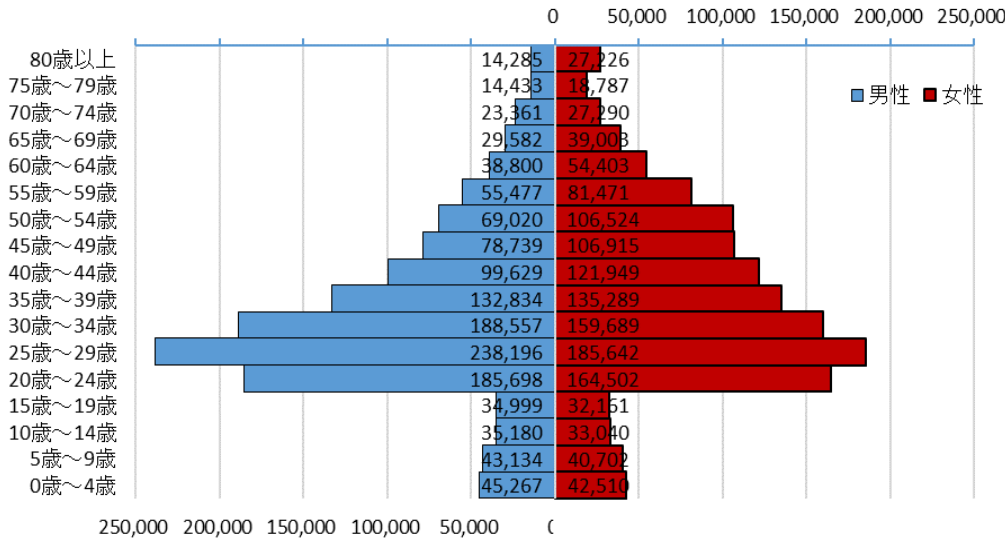
総務省の「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」によると、令和4年（2022年）1月1日現在の国内の人口は約1億2300万人であるが、内、在留外国人は約270万人おり、全体の2.19%を占める。新型コロナウイルス感染症の影響により新規入国者が減少したことから、直近2年間は在留者数も減少したが、基本的には右肩上がりのグラフである。在留外国人のうち、65歳以上の人口は193,967人となっており、外国人全体の高齢化率は7.2%である（なお、令和4年6月末時点の在留外国人統計では6.8%のため、多少数字は異なる）。

図表 7 国内の日本人と外国人の人口と高齢化率

|     | 合計          | 0～64歳人口    | 65歳以上人口    | 高齢化率  |
|-----|-------------|------------|------------|-------|
| 日本人 | 123,223,561 | 87,488,131 | 35,735,422 | 29.0% |
| 外国人 | 2,704,341   | 2,510,327  | 193,967    | 7.2%  |

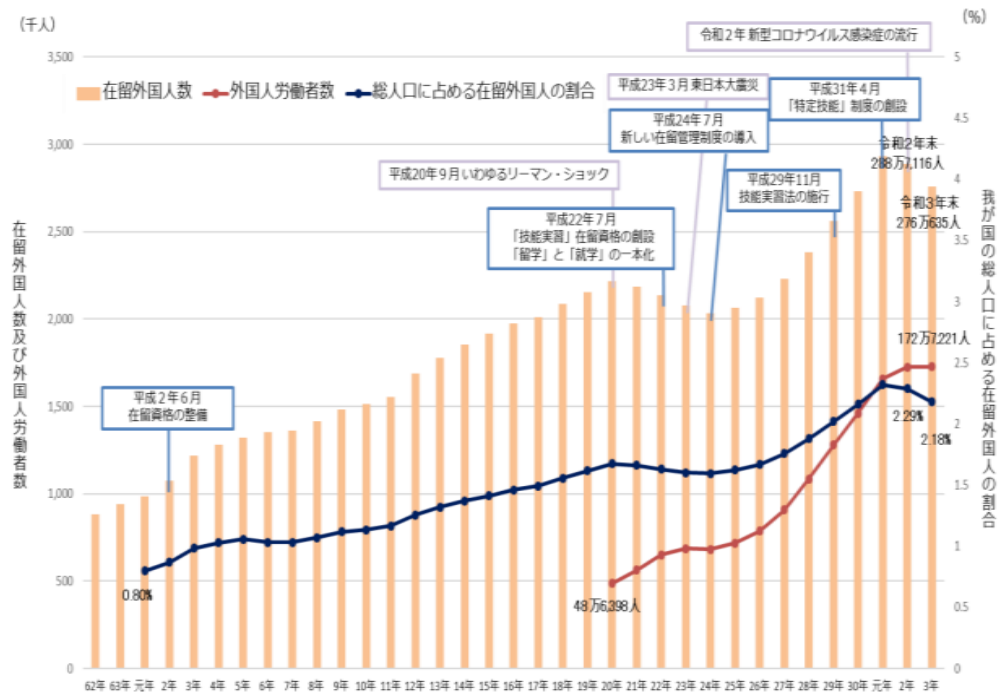
出典：総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」より「令和4年住民基本台帳年齢階級別人口」

図表 8 外国人年齢別人口



出典：総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」「令和4年住民基本台帳年齢階級別人口」より弊社にて作成

図表 9 在留外国人数の推移



出典：出入国在留管理庁「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」（概要）

在留外国人は、地域ごとに国籍や在留資格の内訳は異なる。例えば、アンケートやヒアリング先でもある、京都府京都市東九条地域や大阪府大阪市生野区のように、過去の歴史から韓国・朝鮮ルーツの方が多い地域も多数あるが、最近になってから外国人の割合が増えた地域もある。

本事業にてアンケート調査先とした東京都江戸川区は、インド国籍の方々が多いことで知られているが、インドの方が増加したのは平成 12（2000）年頃からと言われている。コンピューターが誤作動する可能性がある「2000 年問題」に対応するため、優秀な IT 技術者を多数輩出するインドから人材が来日するようになったためである。江戸川区の統計データ「外国人登録国籍別人口」では、平成 12 年に急激に増えたとは言い切れないものの、平成 8（1996）年 1 月 1 日時点で 109 名（江戸川区の外国人総数の 0.9%）だったがインドの方が、平成 18（2006）年に 5%（5.9%、1,246 名）を超え、令和 4（2022）年には 5,201 名（14.8%）を占めている。

また、北海道東川町は、平成 21（2009）年から開始した日本語・日本文化研修事業や旭川福祉専門学校日本語学科の開設、国内初の公立日本語学校の開校等による外国人留学生の増加により、人口動態は大きく変化している。平成 25（2013）年<sup>1</sup>は 7,948 名の町民のうち外国人は 51 名（0.6%）であったが、令和 2（2021）年 12 月末時点<sup>2</sup>では 8,437 名の町民のうち外国人は 390 名（4.6%）であった。

自治体の施策も影響するが、地域の状況は常に変化しており、在留外国人が増加する地域は、今後、外国人高齢者も増加する可能性があることを認識する必要がある。

<sup>1</sup> 東川町新まちづくり計画 プライムタウンづくり計画 21-III <https://higashikawa-town.jp/storage/files/files/primetown.pdf>

<sup>2</sup> 町民の人口は東川町 HP より <https://higashikawa-town.jp/portal/machi/panel/1/>、外国人人口は「在留外国人統計（2021 年 12 月）」の「市区町村別 国籍・地域別 在留外国人」より

## 2. 外国人高齢者の状況

### ① 外国人高齢者の人数と高齢化の状況

以下の図は、65歳以上の人口順に国籍を並べたものである。在留外国人には、「永住者」や「日本人の配偶者」等の他に、在留期間が限定されている「技能実習」や「特定技能」等も含まれることから、65歳以上人口の国籍別とは人口順が異なる。例えば、総人口で言えば、ベトナムは中国に次ぐ在留者数であるが、65歳以上人口は0.2%と人数が少ないことがわかる。これは、ベトナムは「技能実習」等の在留期間が限定されている在留者が多いためである。高齢化率も国籍によって大きく差がある。

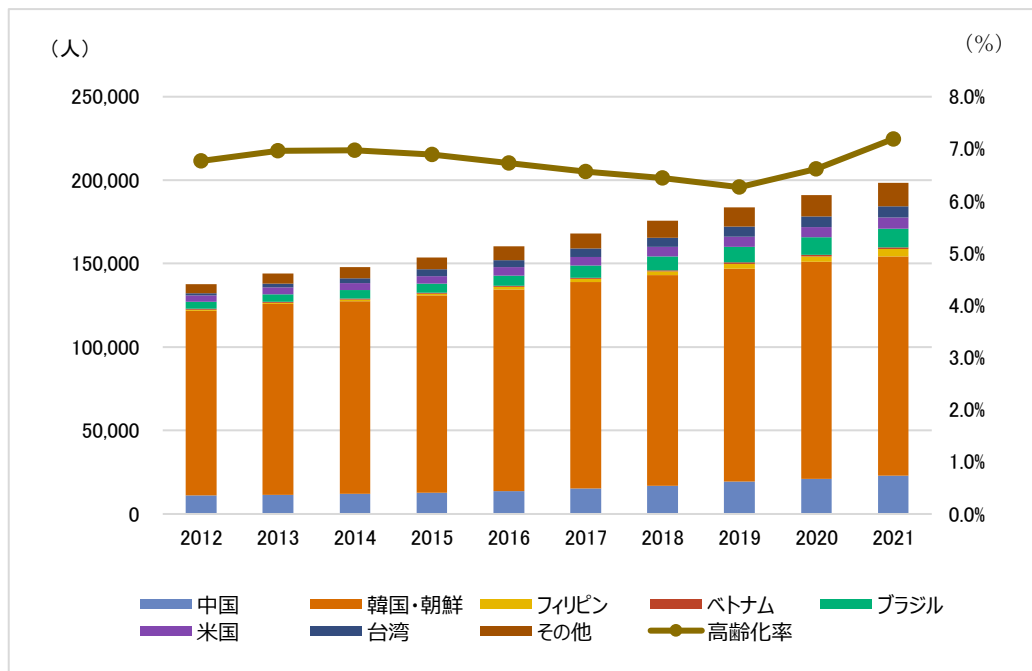
図表 10 65歳以上人口数上位国籍

|    | 国籍    | 総人口     | 65歳以上人口 | 高齢化率  |
|----|-------|---------|---------|-------|
| 1  | 韓国    | 412,340 | 120,583 | 29.2% |
| 2  | 中国    | 744,551 | 24,080  | 3.2%  |
| 3  | ブラジル  | 207,081 | 12,018  | 5.8%  |
| 4  | 朝鮮    | 25,871  | 11,704  | 45.2% |
| 5  | 台湾    | 54,213  | 7,167   | 13.2% |
| 6  | 米国    | 57,299  | 7,062   | 12.3% |
| 7  | フィリピン | 291,066 | 4,697   | 1.6%  |
| 8  | ペルー   | 48,564  | 3,758   | 7.7%  |
| 9  | タイ    | 54,618  | 1,654   | 3.0%  |
| 10 | 英国    | 17,311  | 1,340   | 7.7%  |
| 11 | ベトナム  | 476,346 | 994     | 0.2%  |
| 12 | カナダ   | 10,260  | 642     | 6.3%  |
| 13 | フランス  | 12,836  | 611     | 4.8%  |
| 14 | インド   | 40,752  | 590     | 1.4%  |
| 15 | ドイツ   | 6,688   | 586     | 8.8%  |

出典：出入国在留管理庁「在留外国人統計」（2022年6月末）

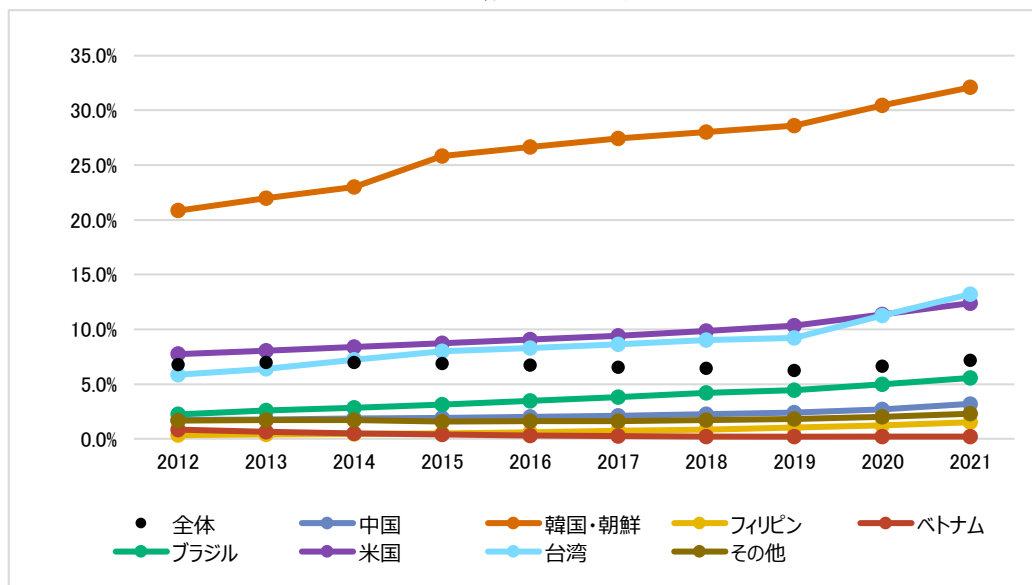
外国人高齢者数と在留外国人数の推移を重ねると、令和元（2019）年以降、在留外国人の数は減少しているが、高齢化率が上昇していることがわかる。新型コロナウイルス感染症等の理由で入国者が制限されたため若年層は減少したと考えられるが、もともと在留していた高齢者が残留しているため、高齢化率が上昇していると考えられる。国籍別でも、ベトナム国籍を除き、在留外国人の高齢化率は上昇傾向にある。また、韓国・朝鮮国籍の在留外国人の高齢化率は日本人の高齢化率を上回っている状況である。

図表 11 在留外国人数国籍別高齢者数・在留外国人高齢化率の推移



出典：出入国在留管理庁「在留外国人統計」（各年 12 月時点）

図表 12 国籍別の高齢化率の推移



出典：総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」

これまで、外国人高齢者は、オールドカマーと呼ばれる在日韓国、朝鮮の方々や中国残留邦人一世の方が中心であり、それぞれの二世、三世を中心に支援を行ってきた。現在は、その二世も高齢化しており、外国人高齢者の状況もオールドカマーからニューカマーへ、一世から二世へと変化している。外国人高齢者については、政府の外国人の受入れ方針や施策が大きく影響することから、年代によって外国人高齢者のルーツや状況が一定ではないところが特徴である。このため、日本人の高齢者人口がピークを迎え、減少しはじめるタイミングに、現在受入れを加速して

いる外国人介護人材の高齢化がはじまると考えられる。現在、「特定技能2号」の受入れは限定的であるが、今後拡大した際には、また状況は変化してくることが予想される。

図表 13 外国人高齢者と外国人介護人材の状況

|         | 外国人高齢者                                                                                                                                                                                                                                                        | 外国人介護人材                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| これまで    | <b>&lt;オールドカマー、中国残留邦人の高齢化&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>戦時中の石炭鉱山、金属鉱山等重要産業に従事した韓国、朝鮮、台湾等出身者</li> <li>中国残留邦人一世</li> </ul> →一部国による支援等有。同国コミュニティが形成され、二世による支援等も存在する。                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>日系二世やフィリピン人女性等のニューカマー（在留資格：永住、配偶者等）</li> <li>2008年～EPAによる外国人介護福祉士</li> </ul>                                                                                                           |
| 現在      | <b>&lt;1980年代以降来日のニューカマーの一部高齢化&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1900年代に集団移住したブラジルやペルーからの日系人労働者</li> <li>出稼ぎや過疎地域の花嫁として来日したフィリピン人女性等</li> <li>インドシナ難民</li> <li>在日韓国・朝鮮人二世</li> <li>中国残留邦人二世</li> </ul> →一部同国コミュニティが形成されており支援も存在するが、本格的な高齢化はこれから。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>日系二世やフィリピン人女性等のニューカマー（在留資格：永住、配偶者等）</li> <li>2008年～EPAによる外国人介護福祉士</li> <li>+</li> <li>在留資格「介護」による外国人介護福祉士</li> <li>技能実習（アジア中心）</li> <li>特定技能（アジア中心）</li> <li>留学生（アルバイトにて就労）</li> </ul> |
| ～2040年  | <b>&lt;ニューカマーの完全高齢化&gt;</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |
| 2040年以降 | <b>&lt;現在受け入れている外国人材、三世等の高齢化&gt;</b> →日本人高齢者の割合がピークを迎え、減少していくタイミングから、外国人高齢者人口が増加する可能性がある。                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |

## ② 現在の外国人高齢者に対する対応

在留外国人が増加する中、外国人高齢者数も増加していくことは明らかであるが、現状、外国人高齢者に対する実態や課題の把握は不十分であると考えられる。

「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ（令和4年6月14日 外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議）」では、取り組むべき中長期的な課題として、「ライフステージ・ライフサイクルに応じた支援」を掲げており、外国人の「乳幼児期」「学齢期」「青壮年期」「高齢期」ごとに更なる取組が必要とされた。各ライフステージにおいて課題はあるものの、「高齢期」については、「高齢の外国人を取り巻く実態や課題が十分に把握できていない状況にある。」と明記されており、こちらでも実態や課題把握自体が不十分なことを示している。ロードマップでは、具体的な支援としては、外国人が「高齢期」を迎えた時に、年金を受給できるよう、また介護保険を活用できるよう、それぞれの制度について周知を行うこととしており、具体的な対応策というよりは、現状は周知に留まっている印象を受ける。

図表 14「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」概要

#### 4 重点事項に係る主な取組

##### ☆1 円滑なコミュニケーションと社会参加のための日本語教育等の取組

- 都道府県等が行う日本語教育を強化するための総合的な体制づくりを着実に推進するとともに、市区町村が都道府県等と連携して行う日本語教育を含めて支援【文科】《1》
- 「日本語教育の参照枠」に示された教育内容やレベル尺度等に対応した分野別教育モデルの開発【文科】《3》
- 生活オリエンテーション（日本で生活するための基本的な情報提供、初歩的な日本語学習）動画の作成・活用等により社会制度等の知識を習得できる環境（来日前を含む。）を整備【法務】《6》
- 生活場面に応じた日本語を学習できるICT教材の開発・提供等【文科】《8》
- 来日前に円滑なコミュニケーション力を身につけるための海外における日本語教育環境の普及【外務】《9》
- 日本語教育機関の認定制度及び日本語教師の資格制度整備【文科】《11》

##### ☆2 外国人に対する情報発信・外国人向けの相談体制等の強化

- 「生活・就労ガイドブック」及び「外国人生活支援ポータルサイト」の掲載方針を作成、公表【法務】《17》
- マイナポータル等を活用した情報発信【法務】《18》
- 外国人受入環境整備交付金の見直し等による一元的相談窓口の設置促進【法務】《20》
- 多言語翻訳技術について、実用レベルの「同時通訳」の実現及び重点対応言語の15言語への拡大に向けた取組【総務】《23》
- 外国人支援を行う地域の関係機関による合同の相談会の実施等【法務】《27》
- やさしい日本語の普及に向けた研修の実施等【法務】《文科》《31》《32》

##### ☆3 ライフステージ・ライフサイクルに応じた支援

- 子育て中の親子同士の交流や子育て不安・悩みを相談できる場の提供等を行う地域子育て支援拠点事業の実施【厚労】《33》
- 住民基本台帳システムと学齢簿システムとの連携により、外国人の子どもの就学状況の一体的管理・把握を推進【文科】《36》
- 公立高等学校入学者選抜において外国人生徒を対象とした特別定員枠の設定及び受検に際しての配慮の取組を推進【文科】《47》
- 高等学校において、日本語の個別指導を教育課程に位置付けて実施する制度を導入【文科】《49》
- ハローワークの外国人雇用サービスコーナーにおける専門相談員や通訳の配置による職業相談の実施、外国人雇用サービスセンター等における留学生を対象とした支援【厚労】《57》
- 定住外国人を対象とした、日本語能力に配慮した職業訓練の実施【厚労】《61》
- 年金制度に関する周知・広報の継続・充実【厚労】《63》
- 「在留外国人に対する基礎調査」等による実態把握等【法務】《66》

##### ☆4 共生社会の基盤整備に向けた取組

- 「外国人との共生に係る啓発月間（仮称）」の創設、各種啓発イベント等の実施【法務】《67》《68》
- 学校における、異文化理解・多文化共生の考え方に基づく教育の更なる普及・充実を推進【文科】《71》
- 在留外国人統計等を活用し、国籍、在留資格、業種別等の外国人の生活状況の実態把握が可能な新たな統計表を作成・公表【法務】《74》
- 外国人労働者の労働条件等の雇用管理、国内外の労働移動等の実態把握のための統計整備【厚労】《75》
- 民間支援団体が行う外国人に対するアウトリーチ支援の取組を支援するための試行事業実施【法務】《80》
- 出入国在留管理庁において、在留管理に必要な情報を一元的に把握できる仕組みを構築するための検討【法務】《82》
- マイナンバーカードと在留カードの一体化による利便性向上【法務】《85》
- 外国人支援人材の育成や、専門性の高い支援人材の認証制度等について検討【法務】《86》

#### 5 推進体制

- 計画期間は令和8年度まで
- 有識者の意見を聴きつつ毎年の点検による進捗確認、必要に応じ施策の見直し
- 総合的対応策において、当該年度に実施すべき施策を明示

出典：第12回「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」（令和4年6月14日（火）開催）  
「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」概要

なお、多文化共生に関する取組は全国各地で自治体、団体ともに実施されているものの、高齢者に対する取組は、本事業でもヒアリングした団体を中心にまだ限定的であると考えられる。

## ② 先行調査等による外国人高齢者が抱える課題

外国人高齢者に特化した調査は多くはないが、愛知県や岐阜県が先行的に実態把握調査を実施していた。愛知県の地域包括支援センターへの調査では、「外国人高齢者やその家族等からの相談の有無」について、45%が「相談を受けたことがある」と回答しており、相談を受けたことがあるセンターのうち、84%が「外国人高齢者の相談対応に困った」と回答していた。

また、愛知県も岐阜県も、相談を受けた際の対応策の用意や相談先は「決まっていない」場合が多く、外国人高齢者への対応方法やつなぎ先の把握が十分ではないことが明らかとなっている。

### 愛知県「外国人高齢者に関する実態調査報告書」概要

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/gaikokujinkoureisya-chousa.html>

調査時期：2020年9月1月から9月30日

調査対象：愛知県内の地域包括支援センター（全232箇所）

#### 結果概要：

- 外国人高齢者やその家族等からの相談の有無  
相談を受けたことがある（45%）、相談を受けたことはない（40%）
- 相談者の国籍（ルーツ）※複数回答  
ブラジル（43%）、中国（31%）、フィリピン（21%）
- 相談を受けたことがあるセンター（104 箇所）のうち、外国人高齢者の相談対応に困ったこと  
困ったことがある（84%）  
＜困ったこと具体例＞
  - ・言葉が通じないが、通訳を毎回頼むことができない。
  - ・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。
  - ・外国人に対応できる介護支援専門員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。
- 相談を受けたことがないセンター（126 箇所）のうち、相談を受けた際の対応策の用意の有無  
決まっている（5%）、決まっていない（86%）
- 外国人高齢者が利用している介護サービス事業所の有無  
ある（27%）、ない（22%）、わからない（50%）
- 介護事業所が対応可能な言語 ※複数回答  
なし（67%）、中国語（16%）
- 外国人高齢者の担当ケアマネの有無  
いる（いた）（33%）、いない（55%）、わからない（11%）

今後望まれる施策やその方向性として、介護通訳の検討・準備、外国人県民に対する介護保険制度の周知、外国人の高齢化や介護に関する現状把握と課題の周知・啓発、多様な立場にある機関や団体・個人との連携、外国人高齢者に配慮した環境整備、異なる文化の終活への対応支援が提言されていた。

#### 岐阜県「外国人高齢者調査（一般社団法人中日福祉文化協会）」概要

調査時期：2021 年 7 月 19 月から 8 月 20 日

調査対象：岐阜県の外国人が多い市を抽出して、岐阜市、羽島市、美濃加茂市、可児市の地域包括支援センター、老人保健施設、デイサービス

#### 結果概要：

- 外国人高齢者やその家族等からの相談の有無  
相談を受けたことがある（約 2 割）
- 介護サービス提供にあたり困ったことの有無

困ったことがある（約 8 割）

＜困ったことの具体例＞

- ・ 言葉が通じない
- ・ 出身の国や地域の生活背景や文化から、理解できない部分があった。自分の生活が貧困しているにも関わらず、母国に多額送金をしている。
- ・ 支払い（引き落とし）ができず、自宅に取りに伺ったことがある。
- ・ 利用者本人が日本語の理解が難しい為、常に通訳できる人が必要。日本の介護サービスについての内容も分かりづらく説明も難しい。

➤ 相談対応のため、他の機関・窓口との連携の有無

連携していない（約 7 割）

➤ 相談があった場合の対応

決まっていない（約 8 割）

外国人高齢者の増加が見込まれることについての自由記述では、コミュニケーションに関する意見が多くあがっていた。通訳、翻訳機、ガイドブック等について具体的な意見や要望が見られた。

## 外国人高齢者に配慮されたサービス等

先行調査は少ないものの、外国人高齢者は確実に存在しており、日本で最期を迎えた方もいる。在日韓国・朝鮮人や中国残留邦人については、二世・三世が立ちあげた事業所が大きな役割を果たしていたことが、先行調査や本事業のヒアリング結果でも明らかである。

なお、中国残留邦人等については、厚生労働省社会・援護局援護企画課中国残留邦人等支援室にて、「中国語の対応が可能な介護事業所一覧」を公表している。令和 4 年 9 月 30 日時点では、41 都道府県 471 事業所が掲載されているが、中国語を話すことのできる職員がいる事業所の数は本事業のアンケートやヒアリング結果を踏まえると、掲載数以上と思われる。例えば、一覧では、京都府は 9 事業所とあるが、アンケートに回答した京都市内 1,081 事業所のうち、1.9%が介護保険制度やサービスの説明が可能なレベルとして中国語をあげている。件数にすると、京都市内で 20 事業所となる。

なお、外国人高齢者に配慮された事業所では、以下のような配慮がされている場合が多い。

- ・ 母国語を話すことのできる職員が対応する。
- ・ 母国語を話す利用者同士で交流できる。
- ・ 母国の食事を提供する。
- ・ レクリエーションやイベント等が、母国の内容である。
- ・ 臨終の際に着用する装束を母国の装束等にする。 等

図表 15 中国語の対応が可能な介護事業所一覧

中国語対応が可能な介護事業所数(都道府県別)

| 都道府県名 | 事業所数 | 都道府県名 | 事業所数     |
|-------|------|-------|----------|
| 北海道   | 8    | 滋賀県   | 1        |
| 岩手県   | 7    | 京都府   | 9        |
| 宮城県   | 15   | 大阪府   | 41       |
| 山形県   | 16   | 兵庫県   | 14       |
| 福島県   | 7    | 奈良県   | 1        |
| 茨城県   | 4    | 鳥取県   | 2        |
| 栃木県   | 1    | 島根県   | 3        |
| 群馬県   | 9    | 岡山県   | 3        |
| 埼玉県   | 24   | 広島県   | 10       |
| 千葉県   | 15   | 徳島県   | 3        |
| 東京都   | 54   | 香川県   | 5        |
| 神奈川県  | 21   | 愛媛県   | 13       |
| 新潟県   | 1    | 高知県   | 3        |
| 富山県   | 10   | 福岡県   | 3        |
| 石川県   | 3    | 佐賀県   | 1        |
| 福井県   | 6    | 長崎県   | 2        |
| 山梨県   | 7    | 熊本県   | 3        |
| 長野県   | 23   | 大分県   | 19       |
| 岐阜県   | 3    | 鹿児島県  | 2        |
| 静岡県   | 28   |       |          |
| 愛知県   | 53   |       |          |
| 三重県   | 18   |       |          |
|       |      | 合 計   | 471      |
|       |      |       | (41都道府県) |

出典：厚生労働省社会・援護局援護企画課中国残留邦人等支援室「中国語の対応が可能な介護事業所一覧」  
(令和4年9月30日時点)

また、二世・三世が立ちあげた事業所以外にも、在留外国人が多い地域や外国人介護人材を多く受け入れている事業所等では、独自に外国人高齢者問題に取り組んでいる場合もある。例えば、社会福祉法人奉優会では、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所単位にて、外国人高齢者に対する取組が行われていた。「目黒区東部包括支援センター」では、留学経験のある職員を中心に、英語対応や国際交流協会との連携を行い、年間約 50 件の外国人対応の実績があった。さらに、東京都が作成している外国人向けの介護保険パンフレットをさらに使いやすく要約し、職員用の日本語ガイドの作成と介護保険申請書の英語版を作成した。これらは目黒区にマニュアルとしての使用許可を得て、現在活用中である。居宅介護支援事業所では、中国籍の介護支援専門員が就労していることで、これまで孤立していた中国残留邦人の支援につながった事例がある。本事例は、IVの「ヒアリング調査」を参照されたい。

このように、外国人高齢者に配慮されたサービスは、一部の地域、事業所にて徐々に実施されてきている。

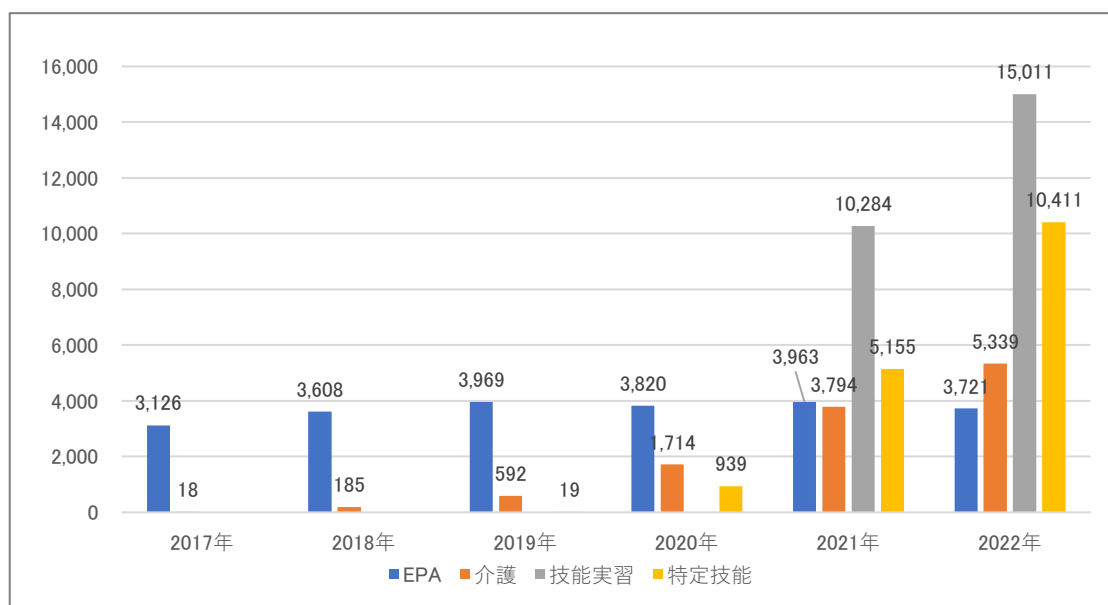
### 3. 外国人介護人材の状況

#### ① 外国人介護人材受入れの推移

現在、介護分野で外国人人材を受け入れることができるルートには、「特定活動（EPA）」、「在留資格「介護」」、「技能実習」、「特定技能」の4つが存在する。「特定活動（EPA）」は年間の受入れ人数の上限があるため、在留者数の伸び率は大きくないが、それ以外の在留資格の人数は、創設される度に増加している。なお、正確な数字（推移）を捉えることは困難であるが、各機関の情報を総合すると、令和4（2022）年6月時点で約3万5千人の外国人介護人材が就労していると考えられる。なお、この数字には、4制度以外は含まれないことから、すでに日本に在留している「永住者」や「日本人の配偶者」の方を加えると、さらに多くの外国人介護人材が就労していることになる。

令和2（2020）年4月からは、実務経験を経て介護福祉士を取得した方も、在留資格「介護」への移行対象となったことから、今後、受入れの多い「技能実習」や「特定技能」からの移行組も増加することが予想される。日本への在留期間が長くなればなるほど、将来的に日本で生活する外国人は増えることから、日本の介護のために尽力してくれた方々が老後も安心して過ごせるよう、環境を整えることが必要である。

図表 16 外国人介護人材の推移



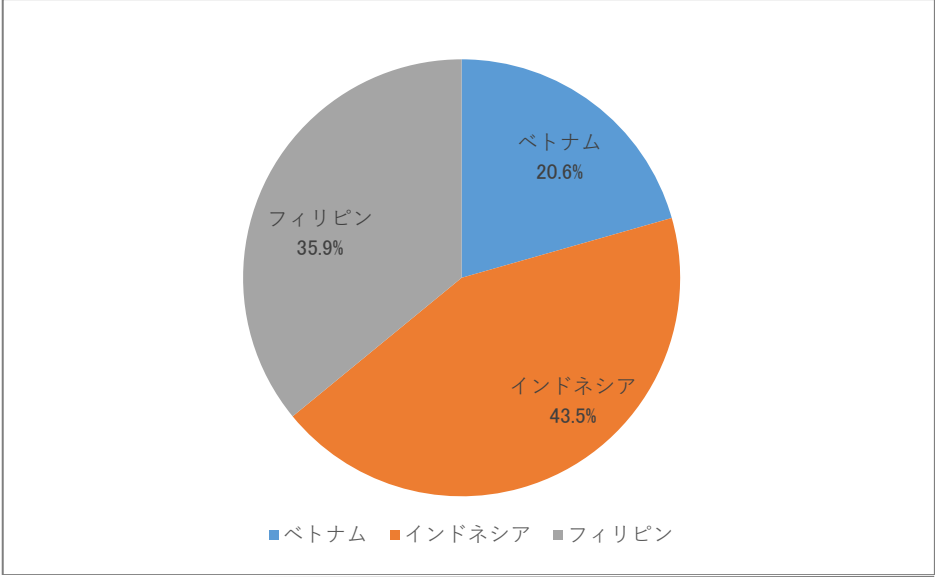
出典：EPA、介護は「在留外国人統計」（法務省）、技能実習は「職種・作業別 在留資格「技能実習」に係る在留者数」（法務省）、特定技能は「特定技能在留外国人数」（出入国在留管理庁）より

注：

- ・「在留外国人統計」は12月末時点、2022年のみ6月末時点の数値である。
- ・「技能実習」の「職種・作業別 在留資格「技能実習」に係る在留者数」は、令和3（2021）年度は年度末、2022年度は2022年6月末時点の数値である。2020年以前は職種別の在留者数が明らかではないことから空欄としている。
- ・「特定技能」は12月末時点、2022年のみ6月末時点の数値である。
- ・「EPA」は、EPA介護福祉士候補者とEPA介護福祉士、EPA看護師候補者とEPA看護師の総数である。

国籍別では、在留資格によって内訳は異なるものの、4制度の合計ではベトナム、インドネシア、フィリピンの順に在留者数が多い。また、ミャンマーやネパールについても、今後増えていくと思われる。

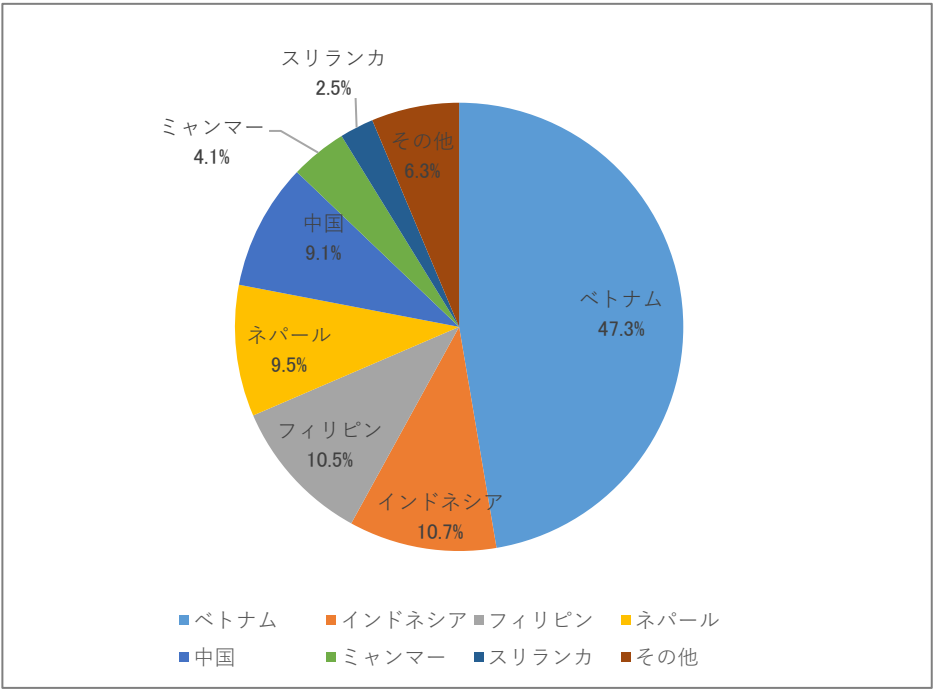
図表 17 在留資格別の外国人介護人材の国籍別内訳  
「EPA」の国籍別人数（令和4年6月末時点）N=3,721



出展：在留外国人統計（法務省）より作成。

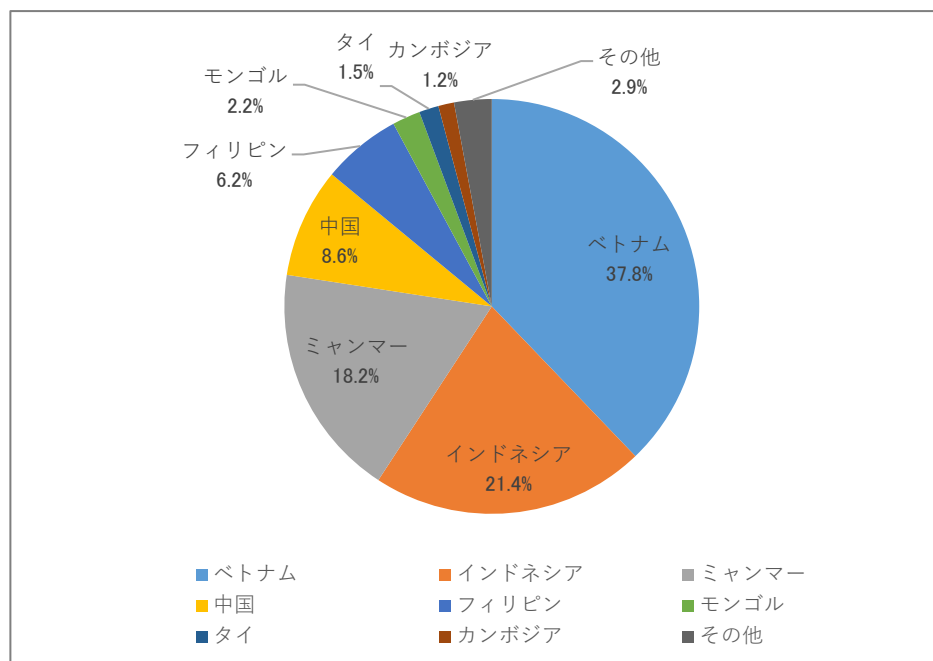
注：EPA 介護福祉士候補者と EPA 介護福祉士、EPA 看護師候補者と EPA 看護師を含む。

在留資格「介護」の国籍別人数（令和4年6月末時点）N=5,339



出典：在留外国人統計（法務省）より作成。2022年6月末時点。

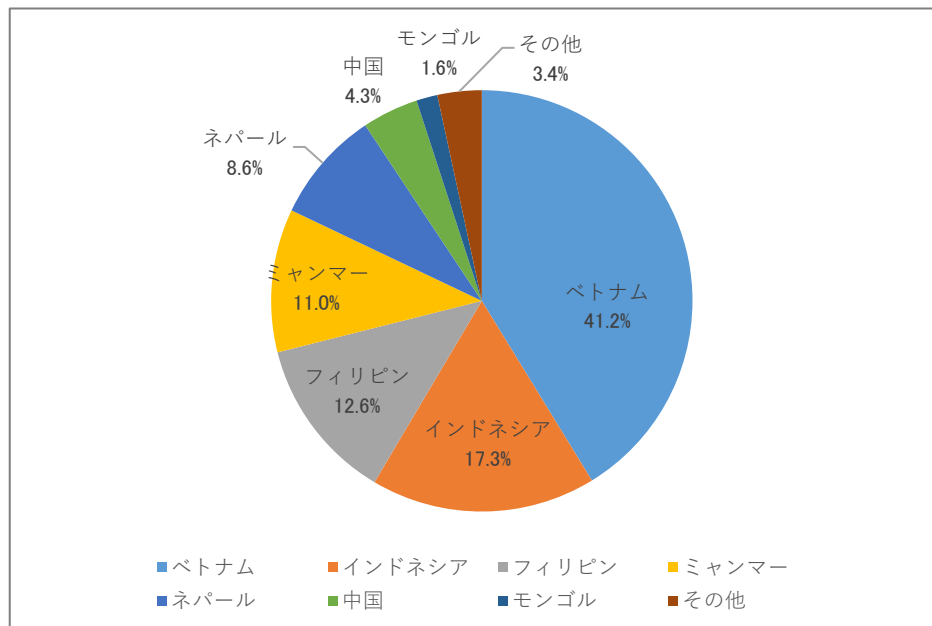
「技能実習」の「介護」の国籍別人数（令和4年3月時点）N=8,384



出典：令和3年度業務統計（外国人技能実習機構）より作成。

注：技能実習区分「介護」の国籍別人数が公表されていないことから、技能実習計画認定件数（構成比）で作成している。

「特定技能」の特定産業分野「介護」の人数（令和4年6月末時点）N=10,411

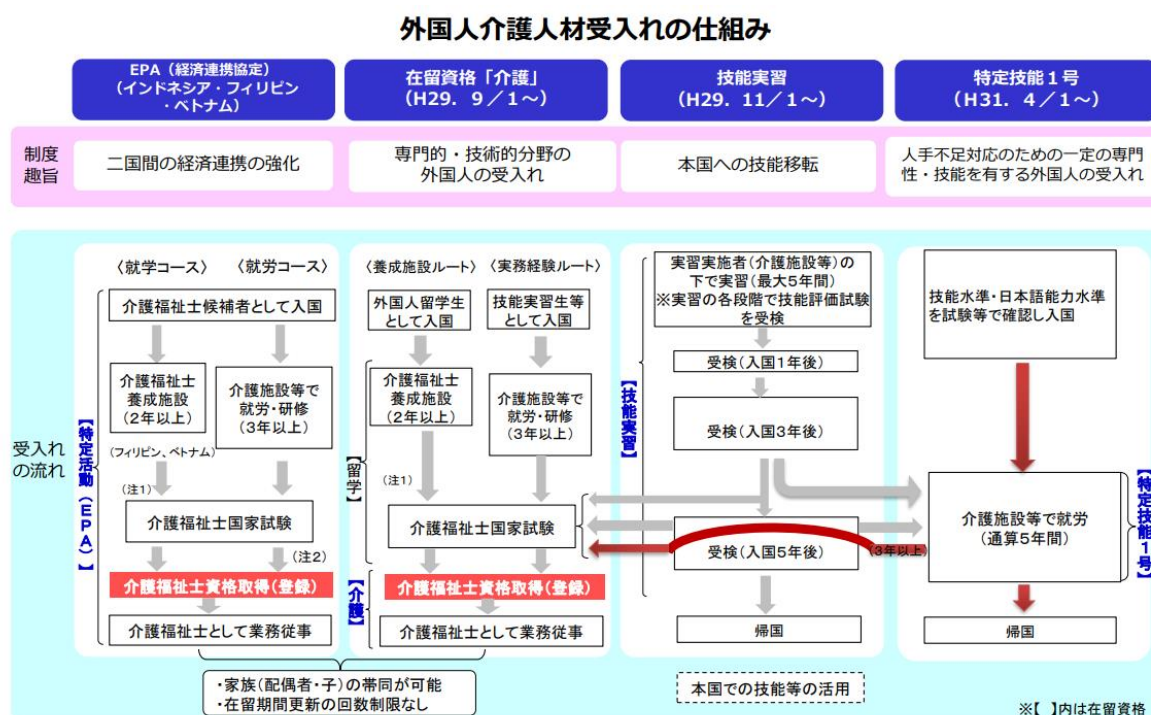


出典：「特定技能在留外国人数」（出入国在留管理庁）より作成。

## ② 外国人介護人材に期待されていること

外国人介護人材の4制度は、図18の通り、それぞれ受入れの趣旨・目的が異なる。「特定活動（EPA）」や在留資格「介護」は介護福祉士資格取得を目指しており、資格取得後は介護職として在留することができるが、「技能実習」や「特定技能」は最長5年間しか在留することはできない。しかしながら、現在の制度では、「技能実習」と「特定技能」で入国した者も介護福祉士国家試験を受験できるようになったため、在留資格「介護」に変更することで、残留する道ができた。また、「特定活動（EPA）」で介護福祉士国家試験に不合格だった場合も、かつては帰国しなければならなかったが、現在は「特定技能1号」に切り替え、その間に介護福祉士国家試験に再チャレンジすることで、残留できる道ができています。

図表 18 外国人介護人材受入れの仕組み



（注1）平成29年度より、養成施設卒業生も国家試験合格が必要となった。ただし、令和8年度までの卒業生には卒業後5年間の経過措置が設けられている。

（注2）4年間にわたりEPA介護福祉士候補者として就労・研修に適切に従事したと認められる者については、「特定技能1号」への移行に当たり、技能試験及び日本語試験等を免除。

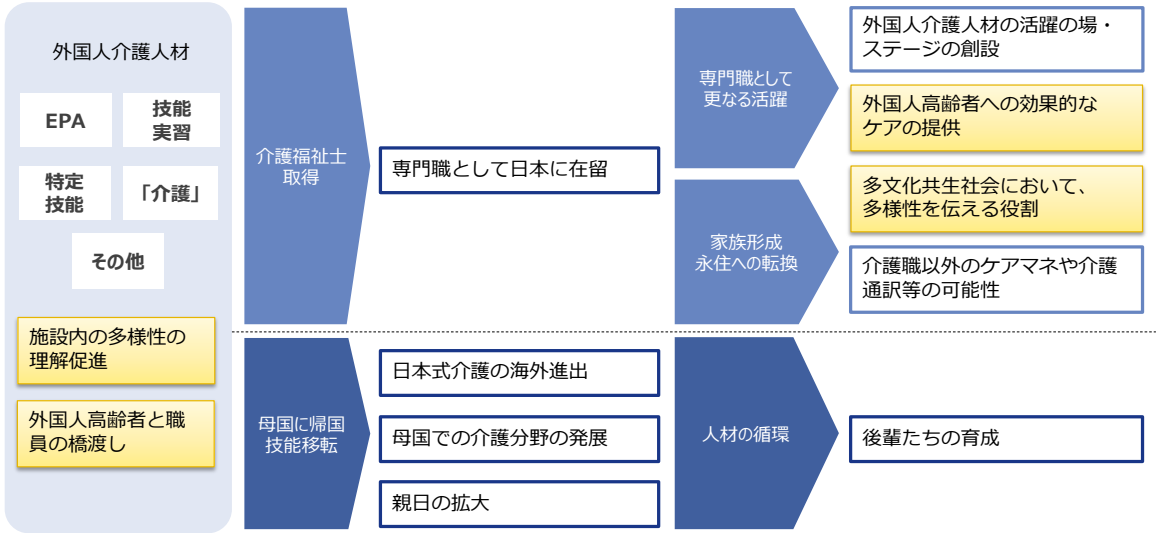
出典：厚生労働省 外国人介護人材の受入れについて「外国人介護人材受入れの仕組み」

制度の趣旨は様々であるが、専門性を有する介護職員が一定期間就労することは、人手不足が深刻な介護現場にとって大変重要な意味を持つ。このため、外国人介護人材は、一部を除き、人手不足解消の観点も大きかったと思われるが、実際に受け入れている事業所からは、「事業所の雰囲気明るくなった」、「職員間のコミュニケーションが活発になった」、「情報共有、連絡、報告がこまめに行われるようになった」等、好意的な意見が多い。また、外国人介護人材と共に働くことで、職員間、事業所内において、やさしい日本語を含む多言語や多文化への理解も深まり、多様な価値観の拡がり、コミュニケーションの活発化につながっている。また、外国人介護人材は、事業所内に留まらず、地域活動やイベント等を通して地域住民と交流し、地域を支える一員

となっており、地域の活性化にも貢献していると言えるだろう。さらに、専門性を有する外国人介護人材が増えてきたことで、後輩たちを指導する者、介護支援専門員に転身する者等も現れ始め、外国人介護人材の中でロールモデルとなっているケースもある。

母国に帰国する場合も、日本で得た知識や技術を活かし、介護事業所で就労する、後輩たちに介護の日本語や技術を教え日本に送り出す等、母国での介護分野の発展に寄与している者もいる。まだ、施設数自体は多くないものの、高齢化が進む中では、彼らが持つ知識や技術は大いに役立つことと考えられる。

図表 19 外国人介護人材に期待されていること



出典：本事業において整理

### III. アンケート調査

#### 1. 調査の目的

外国人高齢者や中国残留邦人等、外国にルーツのある外国人高齢者の介護保険サービスの利用状況、介護保険サービス事業所において外国人高齢者の利用を受け入れるにあたっての配慮や課題、および外国人介護人材の受け入れ状況や外国人高齢者にもたらす効果を把握するため、アンケート調査を行った。

#### 2. 調査概要

##### 調査対象

調査先の選定については、「令和4年住民基本台帳年齢階級別人口」から外国人人口が多い市または特別区の上位10地域から、(1)外国人の高齢化を迎えている地域と、(2)40歳以上外国人が多くこれから確実に高齢化を迎える地域の2つの観点から選定した。加えて、自治体等の協力体制も踏まえ、東京都江戸川区(2)と京都府京都市(1)をアンケート調査先とした。

#### 外国人人口の多い自治体(市・特別区単位)

外国人人口

|    | 市区町村 | 外国人人口   |
|----|------|---------|
| 1  | 大阪市  | 138,748 |
| 2  | 横浜市  | 99,229  |
| 3  | 名古屋市 | 79,119  |
| 4  | 神戸市  | 47,424  |
| 5  | 川崎市  | 43,894  |
| 6  | 京都市  | 42,594  |
| 7  | 川口市  | 38,090  |
| 8  | 福岡市  | 35,399  |
| 9  | 江戸川区 | 35,220  |
| 10 | 新宿区  | 33,907  |

外国人人口に占める40歳以上の割合

|    | 市区町村 | 外国人人口に占める割合 | 外国人人口  |
|----|------|-------------|--------|
| 1  | 神戸市  | 47.3%       | 22,426 |
| 2  | 京都市  | 46.0%       | 19,608 |
| 3  | 大阪市  | 45.7%       | 63,359 |
| 4  | 横浜市  | 39.9%       | 39,630 |
| 5  | 名古屋市 | 39.7%       | 31,437 |
| 6  | 川崎市  | 35.9%       | 15,748 |
| 7  | 江戸川区 | 34.4%       | 12,115 |
| 8  | 新宿区  | 32.9%       | 11,164 |
| 9  | 川口市  | 30.1%       | 11,481 |
| 10 | 福岡市  | 26.5%       | 9,367  |

外国人人口に占める65歳以上の割合

|    | 市区町村 | 外国人人口に占める割合 | 外国人人口  |
|----|------|-------------|--------|
| 1  | 京都市  | 18.4%       | 7,842  |
| 2  | 神戸市  | 17.5%       | 8,322  |
| 3  | 大阪市  | 16.5%       | 22,877 |
| 4  | 名古屋市 | 8.6%        | 6,766  |
| 5  | 横浜市  | 6.4%        | 6,381  |
| 6  | 川崎市  | 5.9%        | 2,592  |
| 7  | 福岡市  | 5.3%        | 1,893  |
| 8  | 新宿区  | 4.4%        | 1,475  |
| 9  | 江戸川区 | 3.9%        | 1,372  |
| 10 | 川口市  | 3.0%        | 1,159  |

出典：総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」より「令和4年住民基本台帳年齢階級別人口」

アンケート調査については、各自治体に周知や調査項目の確認等の協力をいただいた。東京都江戸川区、京都府京都市に所在する介護保険サービス事業所(居宅介護支援、福祉用具貸与、特定福祉用具販売を除く)を選定し、アンケート調査を依頼した。なお、京都市においては、自治体のほか、「京都府外国人介護人材支援センター」にも周知に協力いただいた。

- 東京都江戸川区 594 か所  
江戸川区介護事業者情報検索システム <https://carepro-navi.jp/edogawa>
- 京都府京都市 2,345 か所  
京都市：介護サービス等事業所一覧  
<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000200845.html>

## 調査方法

WEB アンケート ※対象事業所に ID/PW を郵送し、WEB から回答してもらった。

## 調査時期

令和4年（2022年）11月1日～11月20日

## 回収結果

図表 20 回収結果

|      | 配布数     | 有効回収数   | 有効回答率 |
|------|---------|---------|-------|
| 江戸川区 | 594 件   | 279 件   | 47.0% |
| 京都市  | 2,345 件 | 1,081 件 | 46.1% |

## 調査項目

主な調査項目

- ・ 事業所の概要（事業内容、定員、職員数等）
- ・ 外国人高齢者の受入れ状況
- ・ 外国人高齢者の受入れ体制（対応可能言語、配慮や工夫、受入れ方針）
- ・ 行政や関係団体等との関係
- ・ 外国人介護人材の就労状況
- ・ 外国人介護人材が与える影響
- ・ 外国人介護人材が外国人高齢者にもたらす効果
- ・ 外国人高齢者の支援にあたって、行政等に望むこと

※各設問の選択肢の%の値は、少数点第二位を四捨五入した値を表示している。そのため、単一回答の設問においては、すべての選択肢の値を合算した場合、100%にならない場合がある。

※アンケートの全体像は、参考資料に掲載している。

### 3. アンケート調査結果

#### (1) 外国人高齢者の受入れ状況

##### ① 事業所における外国人高齢者受入れ・相談の有無

- アンケートに回答いただいた事業所において、外国人高齢者を受け入れた経験の有無は、江戸川区、京都市共に「受け入れたことはない」が約7割と最も高いものの、江戸川区で約3割、京都市では約2割が、現在もしくは過去に外国人高齢者を受け入れた経験があった。
- 外国人高齢者を「現在受け入れている」法人数は、全体で138か所（江戸川区24か所、京都市114か所）、外国人高齢者の人数は536名である。1事業所あたりの受入れ人数は3.9名（江戸川区4.2名、京都市3.8名）であった。
- 現在受け入れている外国人高齢者の国籍別の割合は、全体では、「韓国・朝鮮」が54.7%（293名）と最も高く、「日本（中国残留邦人）」が17.5%（94名）、「中国」が9.7%（52名）と続く。その他には、ブラジル、インドネシア、ルーマニア、アイルランド、イラン、台湾、ドイツ、フランスの回答があった。
- 江戸川区は、「日本（中国残留邦人）」の割合が62.7%と最も高かった。厚生労働省の社会・援護局 中国残留邦人等支援室が公開している「都道府県別中国帰国者等の帰国直後の定着地状況（令和4年3月31日現在）」によると、東京都が1,391名（世帯員4,299名）と全国で最も多いことが影響していると考えられる。京都府は164名（世帯員486名）である。
- 京都市は、「韓国・朝鮮」の割合が65.4%と最も高かった。歴史的背景から、東九条地域等に在日コリアンの方が集住していることが影響していると考えられる。

#### 問 11 外国人高齢者の国籍（n=536）

外国人高齢者を「現在受け入れている」事業所138か所の外国人高齢者536名の内訳

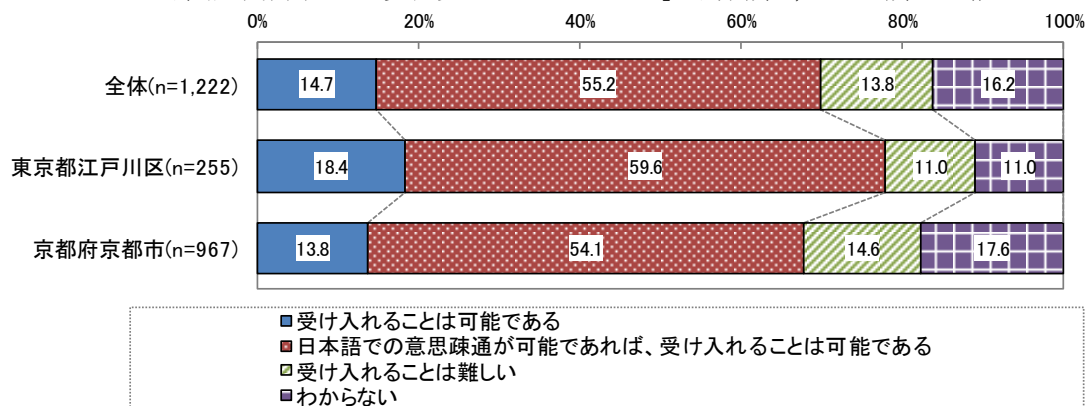
|         | 全体          | 韓国・朝鮮        | 中国          | アメリカ       | フィリピン     | イギリス      | 日本(中国残留邦人)  | その他        | 把握していない     |
|---------|-------------|--------------|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|-------------|
| 全体      | 536<br>100% | 293<br>54.7% | 52<br>9.7%  | 18<br>3.4% | 5<br>0.9% | 4<br>0.7% | 94<br>17.5% | 13<br>2.4% | 57<br>10.6% |
| 東京都江戸川区 | 102<br>100% | 9<br>8.8%    | 21<br>20.6% | 1<br>1.0%  | 4<br>3.9% | -<br>0.0% | 64<br>62.7% | 2<br>2.0%  | 1<br>1.0%   |
| 京都府京都市  | 434<br>100% | 284<br>65.4% | 31<br>7.1%  | 17<br>3.9% | 1<br>0.2% | 4<br>0.9% | 30<br>6.9%  | 11<br>2.5% | 56<br>12.9% |

- 外国人高齢者から利用の希望があった場合、受け入れることは可能かについては、外国人高齢者を「現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある」「受け入れたことはない」「わからない」を選択した事業所では、条件なしで「受け入れることが可能である」と回答した割合は全体で2割に満たなかった。「受け入れることは難しい」理由には、「文化や価値観の違いで生じる齟齬」や、「言語面でコミュニケーションが取れるかといった不安」、「外国人高齢者の日本語の理解度にもよる」といった回答が複数あった。また、「日本語での意思疎通が可能であれば、受け入れることは可能である」と回

答した割合は、江戸川区で約 6 割、京都市で約 5 割の回答があり、事業所で外国人高齢者を受け入れられるかの検討には、言語が重要な課題となっているといえる。

### 問 5-1 外国人高齢者の受け入れ可否 (n=1, 222)

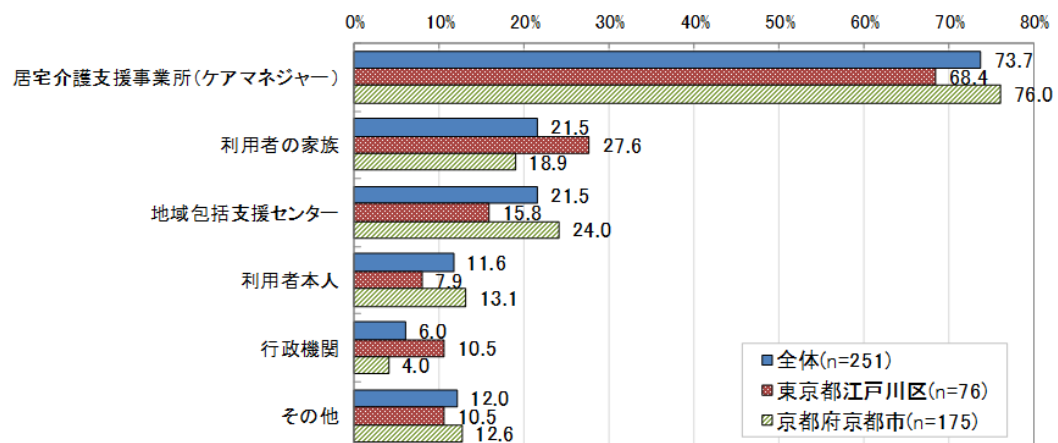
外国人高齢者を「現在受け入れていない」事業所 1, 222 か所の内訳



- アンケートに回答いただいた事業所において、外国人高齢者の利用に関する相談を受けたことの有無は、「受けたことはない」が江戸川区で約 6 割、京都市で約 7 割と最も高く、「受けたことがある」は江戸川区で 27.2%、京都市で 16.2%であった。
- 外国人高齢者の利用に関する相談を受けたことがある事業所のうち、どこから相談を受けたかについては、江戸川区では、「居宅介護支援事業所（介護支援専門員）」が 68.4%、次に「利用者の家族」が 27.6%であった。一方で、京都市では、「居宅介護支援事業所（介護支援専門員）」が 76.0%と最も高いことは江戸川区と共通しているが、続いて「地域包括支援センター」が 24.0%となっている。京都市では、外国人高齢者や家族等による地域包括支援センターの認知度が高く利用が多い可能性があると考えられた。また、「その他」の回答では「訪問診療医」や「地域のクリニック」等の回答もあり、医療機関から相談につながるケースもあることがわかった。

### 問 6-1 どこから相談を受けたか（複数選択） (n=251)

外国人高齢者の利用に関する相談を「受けたことがある」事業所の内訳



## ② 地域の外国人高齢者の情報の入手先・相談先

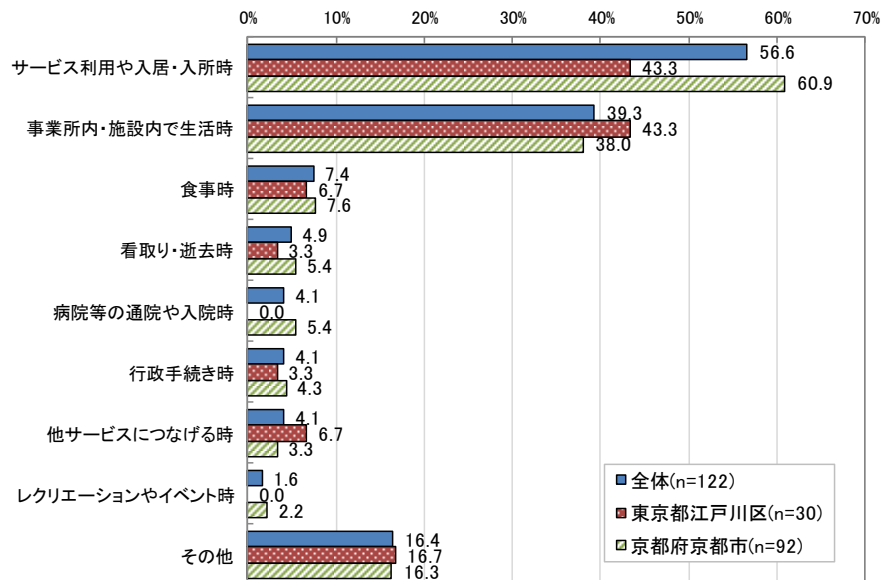
- アンケートに回答いただいた事業所で、地域の外国人高齢者の情報をどこから入手しているかについては、江戸川区、京都市共に、「なし／現在のところ外国人高齢者について行政や団体とのつながりは持っていない」が最も多かった。また、情報の入手先として多いのは、江戸川区、京都市共に「介護・高齢者福祉所管部署（介護保険課・福祉推進課）」、次いで「地域包括支援センター」となっており、傾向に大きな違いはなかった。
- 外国人高齢者の対応に困ったときどこに相談しているかについては、江戸川区、京都市共に、相談先は「なし／行政や団体には相談していない」が最も多いが、相談先としては江戸川区、京都市共に「地域包括支援センター」、「介護・高齢者福祉所管部署（介護保険課・福祉推進課）」が多くなっていた。
- 事業所では、外国人高齢者に関する情報の入手先や相談先とのつながりを持っていない傾向があることが分かった。外国人高齢者の対応に困ったときに、相談先が「なし／行政や団体には相談していない」が多い背景には、現在、外国人高齢者を受け入れている事業所が約1割（問5）であり、相談の必要性がない事業所が多いことも影響していると思われる。一方、今後、外国人高齢者の対応が必要になった際に、つながりがないために事業所で困難を抱えてしまう懸念も考えられる。

## ③ これまで外国人高齢者の受け入れや実際のケアの場面において、困ったこと

- アンケートに回答いただいた事業所において、これまで外国人高齢者の受け入れや実際のケアの場面において困ったことがあるかについては、江戸川区、京都市共に「ない」が約9割となっており、江戸川区と京都市においても傾向に大きな違いはなかった。
- 困った経験が「ある」と回答した事業所のうち、どのような場面で困ったかについては、江戸川区では「サービス利用や入居・入所時」と「事業所内・施設内での生活時」がどちらも43.3%と最も高くなっており、京都市では、「サービス利用や入居・入所時」が最も高く、次いで「事業所内・施設内での生活時」と江戸川区、京都市で傾向に大きな違いはなかった。「看取り・逝去時」「病院等の通院や入院時」「レクリエーションやイベント時」等は、困った場面の回答としては低くなっており、個別の場面で困るというよりも、サービス利用の初期や入所の生活全体の中で困りごとが生じていると考えられた。
- 場面ごとの困ったことの具体例（自由記述）を確認すると、「サービス利用や入居・入所時」では、言語やコミュニケーションの面で困ったという回答が多かったが、特に入居・入所時の「契約時の重要事項の説明等が難しい。書類の作成も日本語でしか行っていない」、「制度の仕組みや、具体的なサービスについて説明しても、なかなか理解が難しい」といった契約や制度を説明する際に困ったという回答が多かった。
- 「事業所内・施設内での生活時」に困ったことについても、「母語で話すため職員が理解できず、利用者のニーズに対応できない」、「英語であっても現地の訛りがあり解読が難しい」といったコミュニケーションについて困難を感じたという回答が多かった。事業所では特に言語の違いから、外国人高齢者の受け入れやケアに関して困る傾向があると考えられた。

#### 問 10-1 どのような場面で困ったか（複数選択）（n=122）

外国人高齢者等の受入れや実際のケアの場面において「困ったことがある」事業所の内訳

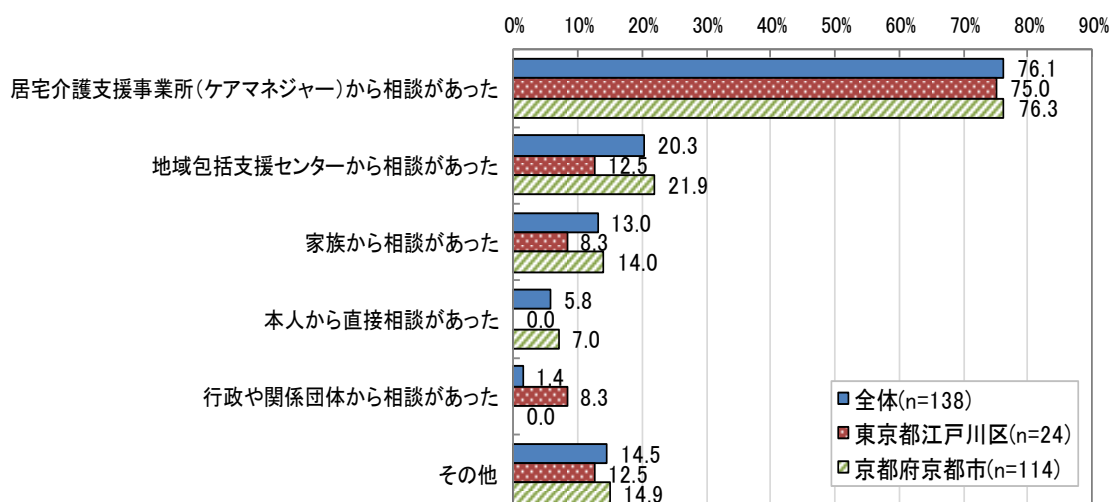


#### ④ 外国人高齢者が事業所の利用に至った経緯

- 外国人高齢者を現在受け入れている事業所で、外国人高齢者が利用に至った経緯については、全体では、「居宅介護支援事業所（介護支援専門員）から相談があった」が 76.1%と最も高く、「地域包括支援センターから相談があった」が 20.3%と続いており、江戸川区、京都市に大きな傾向の違いはなかった。一方で、「本人から直接相談があった」は江戸川区では 0%であるのに対し、京都市では 7.0%であった。
- 京都市は、外国人利用者の国籍割合が「韓国・朝鮮」が 65.4%と最も高く、韓国・朝鮮の方を対象にした事業所も多く存在していることから、本人も相談先を把握しやすい環境が背景にあることが予想された。

#### 問 13 外国人高齢者が利用に至った経緯（3 つまで選択）（n=138）

外国人高齢者を「現在受け入れている」事業所 138 か所の内訳

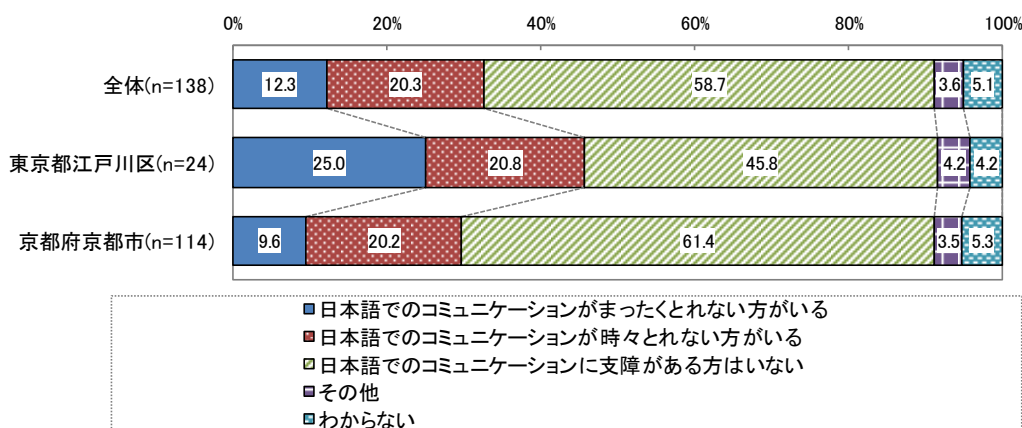


## ⑤ 事業所での外国人高齢者とのコミュニケーションについて

- 現在、外国人高齢者を受け入れている事業所で、日本語でのコミュニケーションが困難な方がいるかについては、「日本語のコミュニケーションに支障がある方はいない」が江戸川区で 45.8%、京都市で 61.4%であった。また、「日本語でのコミュニケーションがまったくとれない方がいる」は江戸川区で 25.0%、京都市で 9.6%となっており、江戸川区で日本語のコミュニケーションに困難がある方が多い傾向があった。
- 「日本語でのコミュニケーションがまったくとれない方がいる」、「日本語でのコミュニケーションが時々とれない方がいる」事業所で、どのようにコミュニケーションをとっているかについては、「家族が日本人や日本語ができるケースが多いため家族と連絡や相談を取っている」という回答や、「中国語や韓国語ができる職員が対応している」という回答があった。コミュニケーションについては、「中国語ができる職員がいるので、家族や利用者とのコミュニケーションは問題ない」「職員の 90%が日本語・韓国語のバイリンガルであるため、困難はない」といった、特に困難を感じていないという回答もあった。外国人高齢者を受け入れる際に、言語面に起因する困難が生じるかについては、事業所側の職員の言語能力や体制にも大きく左右されると考えられた。

問 15 日本語でのコミュニケーションが困難な外国人高齢者の有無 (n=138)

外国人高齢者を「現在受け入れている」事業所 138 か所の内訳



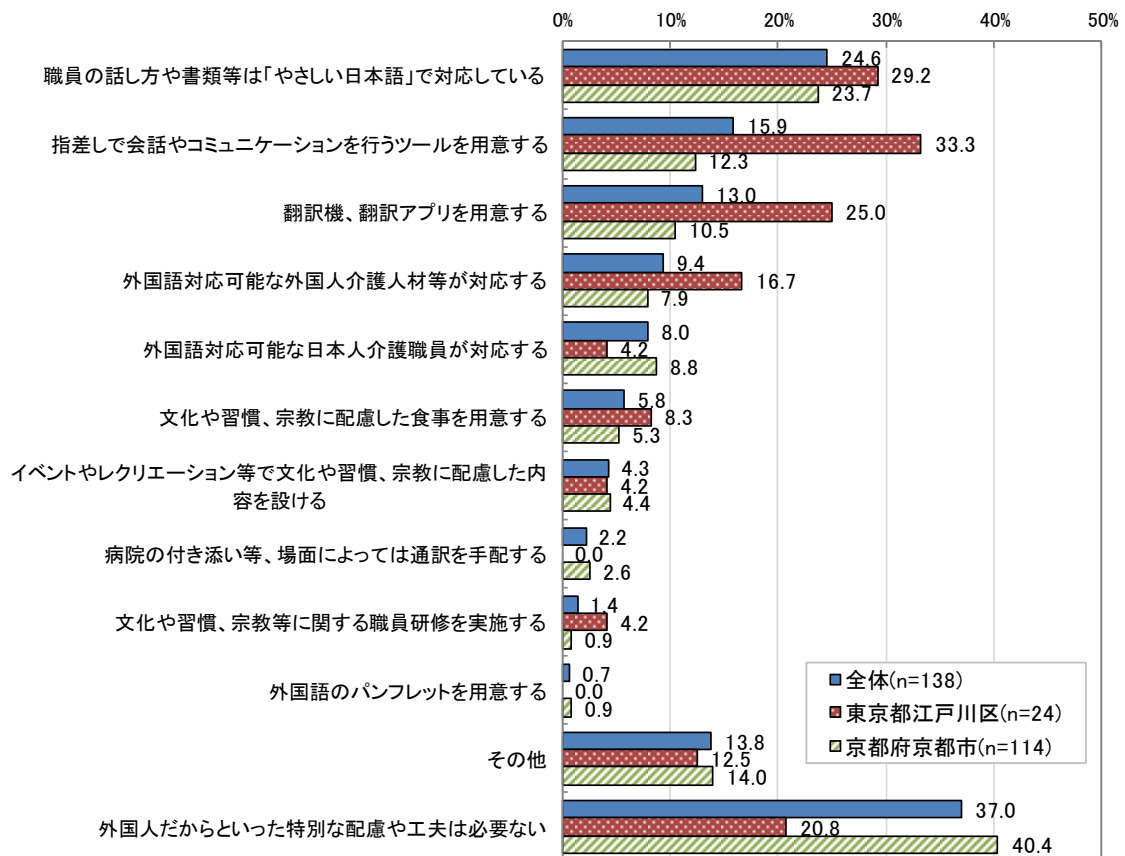
## ⑥ 事業所で外国人高齢者を受け入れるにあたり行っている配慮や工夫の内容

- 現在、外国人高齢者を受け入れている事業所で行っている外国人高齢者への配慮や工夫について、江戸川区と京都市の違いが大きい項目に着目すると、「指差しで会話やコミュニケーションを行うツールを用意する」の回答は、江戸川区が 33.3%に対し、京都市は 12.3%であった。また、「翻訳機、翻訳アプリを用意する」は、江戸川区が 25.0%に対し、京都市は 10.5%であった。「外国人だからといった特別な配慮や工夫は必要ない」は江戸川区で 20.8%に対し、京都市で 40.4%であった。
- 江戸川区で言語を中心に配慮が必要な外国人高齢者が多い背景には、江戸川区は中国残留邦人が多く、日本語に困難を抱える方が多いことが考えられる。(厚生労働省社会・援護局の「平成 27 年度 中国残留邦人等実態調査結果報告書」では、帰国者の 29.1%の

日本語習得状況は「片言のあいさつ程度」「まったくできない」となっていることが報告されている。）

#### 問 16 外国人高齢者の受け入れ時の配慮や工夫（複数選択）（n=138）

外国人高齢者を「現在受け入れている」事業所 138 か所の内訳



#### ⑦ 今後、事業所が外国人高齢者に対して行いたいサービスや対応

- 事業所で外国人高齢者に対して行いたいサービスについては、言語に関する支援や、外国人高齢者の文化に対する支援についての意見が多かった。

（主なご意見）

##### 【言語に関する対応】

- ・ 世界手話での対応もできるようにしたいと思います。
- ・ 会話に困ること等があれば、通訳やその言葉と日本語を話せる職員を採用。
- ・ 主に英語でのコミュニケーションツールを使用したり、言語を用いなくても表情のスケール等を使ってニーズを把握できるように対応したいです。
- ・ 情報保障、コミュニケーション保障の為に、外国人高齢者の間で頻回に使う基本単語を職員が覚える努力をして場面に応じて使ったり、文字やイラストで表したも

のを指さす等の工夫をしていきたい。

【文化に関する支援】

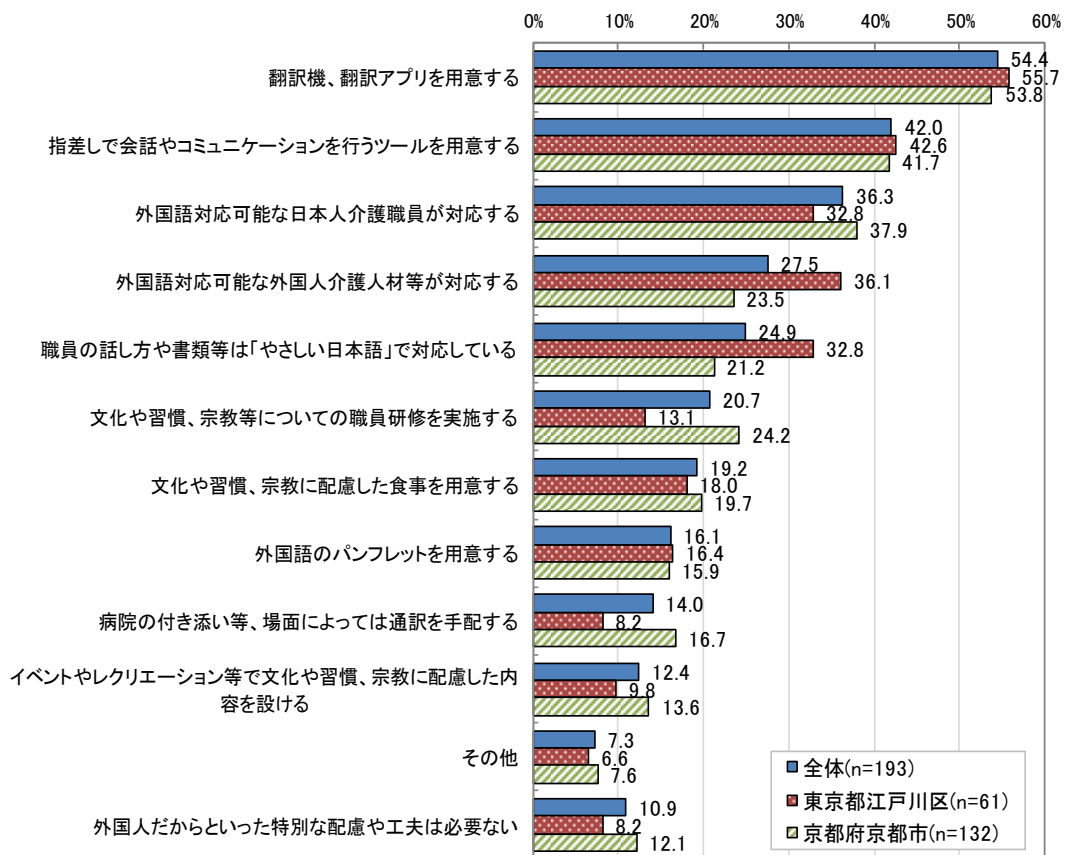
- ・ 母国の文化を取り入れてあげたい。
- ・ 母国の祭りや子供のころの歌等、本人の懐かしい昔の出来事を引き出せること。
- ・ その国の習慣を出来る限り尊重したい。
- ・ 日本で生まれた韓国の利用者も多く、日本と韓国の両国の慣れてきた生活様式や文化生活を楽しんでいただくような現在のサービスを続けられたら良いと思う。

⑧ 今後も外国人高齢者の受け入れ希望があった際には、受け入れは可能か。

- 現在、外国人高齢者を受け入れている事業所において、今後も外国人高齢者の受入れ希望があった際に受入れが可能かについては、「受入れ可能」の回答が江戸川区では 58.3%、京都市では 43.0%であった。「国籍や状態によって一部受け入れ可能」を含めると、江戸川区では 100%、京都市では 94.8%となり、現在外国人高齢者を受け入れている事業所では、外国人高齢者を受入れやすいと考えられた。「これ以上受入れが増えるのは難しい」「受入れ不可」と回答した理由には、「受入れ体制が整っていないため」等の事業所の受入れ体制や業務状況を考えると困難という回答であった。
- 外国人高齢者を「現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある」事業所で、外国人高齢者の利用を今後受け入れる場合にどのような配慮や工夫が必要になると思うかについては、全体では、「翻訳機、翻訳アプリを用意する」が 54.4%と最も高く、次いで「指差しで会話やコミュニケーションを行うツールを用意する」が 42.0%、と言語に対する配慮の回答が続いた。江戸川区と京都市の違いがある項目に着目すると、「外国語対応可能な外国人介護人材等が対応する」は江戸川区で 36.1%に対し、京都市では 23.5%、「職員の話し方や書類等は「やさしい日本語」で対応している」は江戸川区で 32.8%に対し、京都市では 21.2%となっており、言語に対する配慮の必要性は江戸川区が高いことが分かった。
- 一方、「文化や習慣、宗教等についての職員研修を実施する」は京都市で 24.2%に対し、江戸川区では 13.1%であった。また、「病院の付き添い等、場面によっては通訳を手配する」は京都市で 16.7%に対し、江戸川区では 8.2%であり、京都市が高い傾向にあった。京都市は、サービス利用中の全般での言語面での配慮の必要性が低く、特定の場面での配慮や工夫が必要という状況であることが伺えた。

## 問 20 外国人高齢者を受け入れる場合、必要な配慮や工夫（複数選択）（n=193）

外国人高齢者を「現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある」事業所の内訳

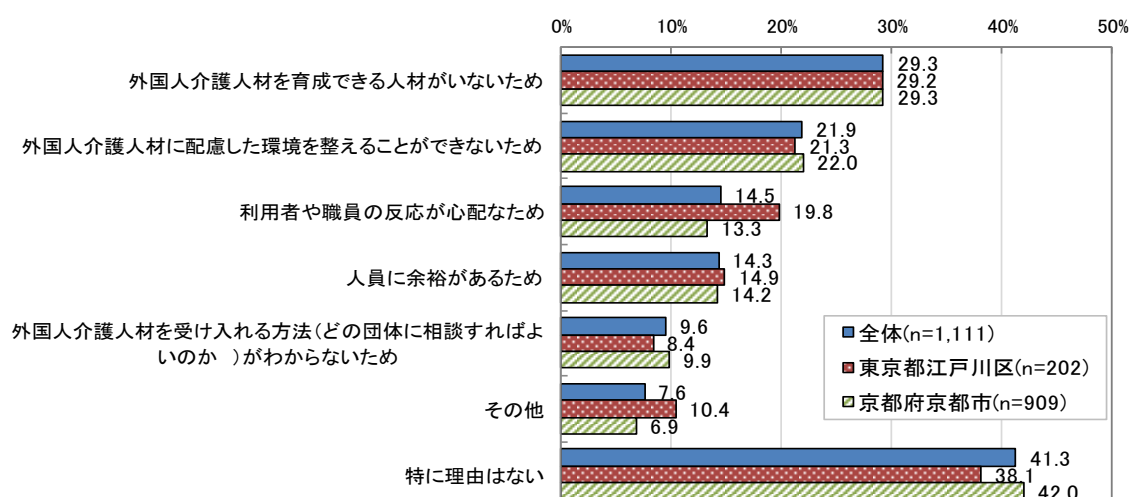


## （２） 外国人介護人材の受入れと活躍の状況

### ① 事業所における外国人介護人材の就労の有無と就労していない理由

- アンケートに回答いただいた事業所における外国人介護人材の就労状況は、全体では「就労していない」が81.7%、「就労している」が18.3%となっている。「就労している」は江戸川区で27.8%、京都市で15.9%であった。
- 外国人介護人材が「就労していない」理由としては、全体では、「特に理由はない」が最も高く、次いで「外国人介護人材を育成できる人材がいなかったため」が29.3%、「外国人介護人材に配慮した環境を整えることができないため」が21.9%となっており、江戸川区と京都市で傾向に大きな違いはなかった。特段の理由がなく外国人介護人材の雇用に至っていないケースや、外国人介護人材の育成や環境整備に対して不安があり雇用していないことが多いといえる。

問 21-1 就労していない理由（複数選択）（n=1,111）



## ② 事業所で就労する外国人介護人材の在留資格とその人数

- 外国人介護人材が就労している事業所は、全体で 249 か所（江戸川区 77 か所、京都市 172 か所）、人数としては 746 名であった。
- 人数の内訳では、「特定技能」が 19.4%（145 人）と最も高く、「技能実習」が 18.5%（138 人）、「永住者」が 16.6%（124 人）、「日本人の配偶者等」が 13.7%（102 人）と続いた。
- 江戸川区は、「日本人の配偶者等」の割合が 21.5%と最も高く、次に「永住者」が 20.0%と続き、介護職としての在留資格以外の就労者が多いことが特徴といえる。
- 一方、京都市は、「技能実習」の割合が 25.4%と最も高く、次に「特定技能」が 21.4%と続いていた。

問 22 外国人介護人材の在留資格別人数（令和 4 年 10 月 1 日時点）（n=746）

外国人介護人材が「就労している」事業所 249 か所の外国人介護人材 746 名の内訳

|         | 全体   | 特定活動<br>(EPA介護福祉士)<br>以前 | 特定活動<br>(EPA介護福祉士候補者) | 在留資格<br>「介護」 | 技能実習  | 特定技能  | 留学(介護福祉士養成施設) | 留学(介護福祉士養成施設以外) | 永住者   | 日本人の配偶者等 | 定住者<br>(中国残留邦人等) | その他  | 把握していない |
|---------|------|--------------------------|-----------------------|--------------|-------|-------|---------------|-----------------|-------|----------|------------------|------|---------|
| 全体      | 746  | 15                       | 22                    | 60           | 138   | 145   | 26            | 24              | 124   | 102      | 16               | 17   | 57      |
|         | 100% | 2.0%                     | 2.9%                  | 8.0%         | 18.5% | 19.4% | 3.5%          | 3.2%            | 16.6% | 13.7%    | 2.1%             | 2.3% | 7.6%    |
| 東京都江戸川区 | 270  | 1                        | 18                    | 29           | 17    | 43    | 12            | 1               | 54    | 58       | 3                | 9    | 25      |
|         | 100% | 0.4%                     | 6.7%                  | 10.7%        | 6.3%  | 15.9% | 4.4%          | 0.4%            | 20.0% | 21.5%    | 1.1%             | 3.3% | 9.3%    |
| 京都府京都市  | 476  | 14                       | 4                     | 31           | 121   | 102   | 14            | 23              | 70    | 44       | 13               | 8    | 32      |
|         | 100% | 2.9%                     | 0.8%                  | 6.5%         | 25.4% | 21.4% | 2.9%          | 4.8%            | 14.7% | 9.2%     | 2.7%             | 1.7% | 6.7%    |

## ③ 事業所で就労する外国人介護人材の国籍別の人数

- 外国人介護人材が就労している事業所の外国人介護人材の国籍別の人数は、全体では、「フィリピン」が 23.6%（176 人）と最も高く、「ベトナム」が 21.4%（160 人）、「中国」が 17.4%（130 人）、「韓国」が 9.7%（72 人）と続いた。
- 江戸川区は、「フィリピン」の割合が 32.6%と最も高く、次に「中国」が 22.6%であった。

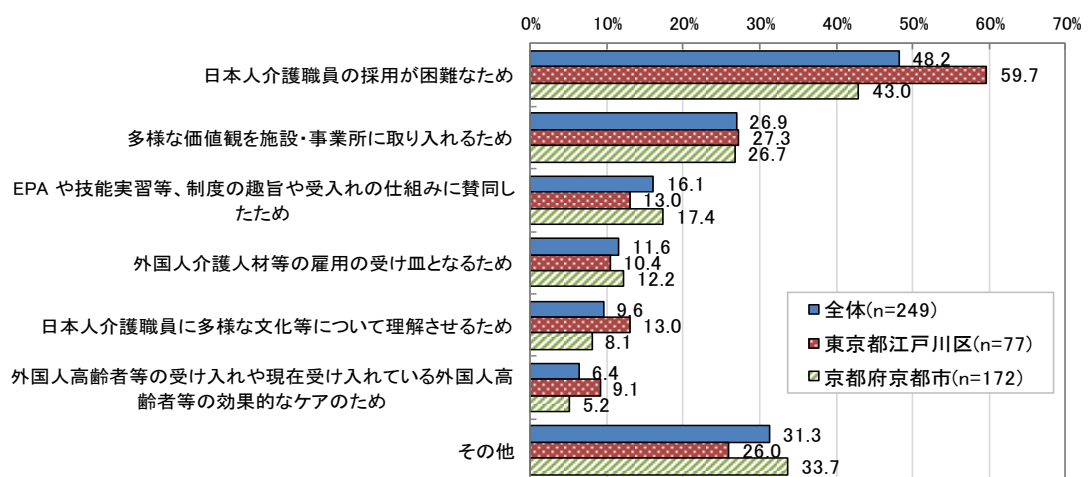
- 一方、京都市は、「ベトナム」の割合が23.7%と最も高く、次に「フィリピン」が18.5%であった。問22で京都市は、「技能実習」の在留資格が最も多いため、技能実習の国籍別割合で1位\*を占める「ベトナム」が多くなっていると考えられる。\*外国人技能実習機構 令和3年度 技能実習区分（第1号団体監理型技能実習）国籍・地域別 職種別 技能実習計画認定件数（構成比）より

#### ④ 事業所で外国人介護人材を雇用した理由（複数選択）

- 外国人介護人材が就労している事業所において、外国人介護人材を雇用した理由は、全体では、「日本人介護職員の採用が困難なため」が48.2%と最も高く、「多様な価値観を事業所に取り入れるため」が26.9%、「EPA や技能実習等、制度の趣旨や受入れの仕組みに賛同したため」が16.1%と続いた。また、「その他」の回答は、「介護職員として適正であったため」、「人柄がよく、能力的にも有用な人材であった為」等、外国人介護人材だからというよりは、ひとりの介護職員として、本人の能力や資質の高さに魅力を感じて雇用したという回答が多かった。事業所では外国人介護人材に対して、介護職員の確保だけでなく、多様性の確保に対する期待も大きいといえる。
- 「外国人高齢者等の受入れや現在受け入れている外国人高齢者等の効果的なケアのため」と回答（他の項目の選択含む）した事業所16か所のうち、外国人高齢者を「受け入れている」「受け入れたことがある」の合計は8か所で、「受け入れたことがない」が8か所となっており、受入れ経験の有無に限らず、外国人高齢者へのケアの意識をもって外国人介護人材を雇用する事業所があることが分かった。

#### 問25 外国人介護人材の雇用理由（複数選択）（n=249）

外国人介護人材が「就労している」事業所の内訳



#### ⑤ 事業所において、現在受け入れている外国人高齢者と同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材の就労状況

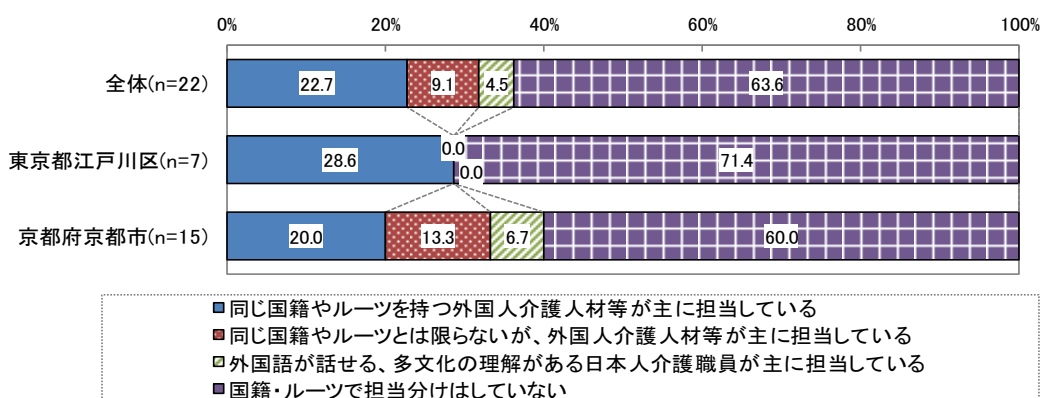
- 外国人介護人材が就労している事業所において、現在受け入れている外国人高齢者と同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材が就労しているかについては、全体では、「就労し

ている」が 52.4%、「就労していない」が 47.6%であった。

- 外国人高齢者と同じ国籍やルーツの外国人介護人材が「就労している」事業所において、現在受け入れている外国人高齢者を誰が主として担当することになっているかについては、「国籍・ルーツで担当分けはしていない」が江戸川区で 71.4%、京都市で 60.0%と最も高く、次いで「同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等が主に担当している」は江戸川区で 28.6%、京都市で 20.0%となっていた。また、「同じ国籍やルーツとは限らないが、外国人介護人材等が主に担当している」、「外国語が話せる、多文化の理解がある日本人介護職員が主に担当している」の回答は京都市のみであった。
- 江戸川区、京都市で最も多かった「国籍・ルーツで担当分けはしていない」と回答した理由には、「コミュニケーション等、全く問題がないため」「これまで、基本的に日本で生活されてきた方なので支障はない」といった外国人高齢者が日本語や生活面で問題がないというケースと、「全てのケアに対して、日本人、外国人問わず担当制は設けていない」「多文化共生の方針で運営しているため、分ける必要がない」といった事業所の運営方針であるという回答が多かった。「同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等が主に担当している」と回答した理由には、「言葉が通じて伝達がスムーズである」ことや、「利用者の希望があった」という回答があった。外国人高齢者が日本の生活様式に慣れている、日本語ができる等言語や文化面での困難が少ない場合には、外国人高齢者と同じ国籍やルーツかどうかで介護職員の担当が決められていないと推測できる。

問 31-1 受入れ外国人高齢者の主担当者（n=22）

外国人高齢者と同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材が就労している事業所の内訳



- 主な理由は以下の通り。

【「1. 同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等が主に担当している」と回答した理由】

- ・ 言葉が通じるため。
- ・ 指導や情報伝達がスムーズだから。
- ・ 利用者が中国語しか話せないため、中国語できるスタッフのサービス提供を希望しているため。

【「4. 国籍・ルーツで担当分けはしていない」と回答した理由】

- ・ コミュニケーション等、全く問題がないため。
- ・ これまで、基本的に日本で生活されてきた方なので支障はない。
- ・ 誰でも、会話がうまく通じるため。
- ・ 全てのケアに対して、邦人、外国人問わず担当制は設けていない。
- ・ 多文化共生の方針で運営しているため、分ける必要がない。
- ・ 人材が不足しているため、誰でも対応できるようにしている。

※「2. 同じ国籍やルーツとは限らないが、外国人介護人材等が主に担当している」  
「3. 外国語が話せる、多文化の理解がある日本人介護職員が主に担当している」は理由について回答がなかった。

### （３） 外国人介護人材の採用意向に関する分析と考察

外国人介護人材の今後の採用意向とその理由の要因や傾向を把握するため、現在、外国人介護人材が就労している事業所、就労していない事業所でそれぞれ分析を行った。

外国人介護人材が就労している事業所では、「今後も積極的に採用したい」「どちらかという採用したい」の合計が 55.4%、「今後は採用を控えたい」が 3.6%となっており、今後の採用にも前向きな傾向があるといえる。一方、外国人介護人材が就労していない事業所は、今後の採用意向なしが約 4 割となっており、採用に消極的である。就労していない事業所で採用意向なしの理由としては、「過去の経験から受け入れない」という回答は一部あるものの、多くは「事業所に受け入れる指導や育成体制がない」といった事業所の状況や、「利用者や職員の不安が心配である」という懸念に対する意見が多かった。

現在、外国人介護人材が就労しており、且つ今後も採用したい（問 29 で「積極的に採用したい」、「どちらかという採用したい」を選択）事業所（138 件）のうち、現在外国人高齢者を受け入れている事業所は 29 か所であった。現在外国人高齢者を受け入れている 29 か所のうち、今後も外国人高齢者を受入れ可能と回答した事業所は 17 か所であり、「国籍や症状によって一部受け入れ可能」を含めると 27 か所になり、ほとんどの事業所で今後も外国人高齢者を受け入れる意向があるといえる。現在、外国人高齢者を受け入れている 109 か所の事業所でも、今後、外国人高齢者の受入れが可能かについては、「可能」「日本語で意思疎通ができれば受入れ可能」との回答が 91 か所あり、外国人高齢者の受入れに前向きな傾向があるといえる。

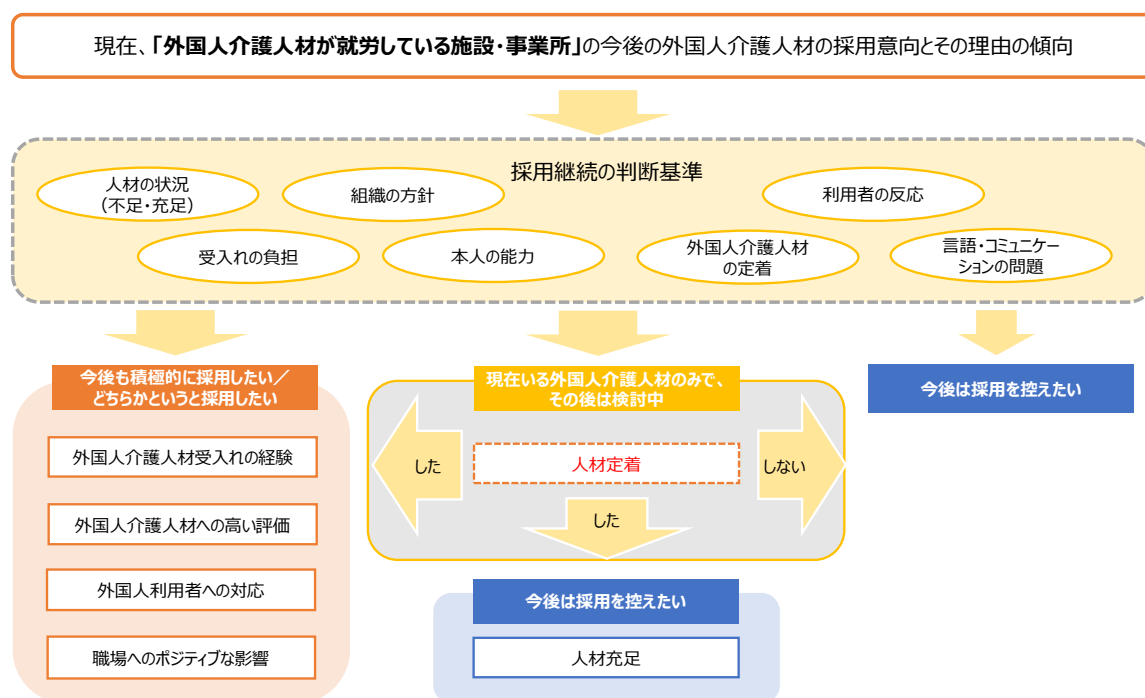
一方、現在、外国人介護人材が就労しておらず、且つ今後の採用を検討していない事業所（439 か所）のうち、現在外国人高齢者を受け入れている事業所は 28 か所、受け入れている事業所が 411 か所であった。現在、外国人高齢者を受け入れている事業所（411 か所）では、今後、外国人高齢者を「受け入れることは可能である」は 34 か所に留まり、1 割にも満たなかった。なお、「受け入れることは難しい」は 130 か所で約 3 割となっており、最も多い回答は「国籍や症状によって一部受け入れ可能」（187 か所）であった。

## ① 現在、外国人介護人材が就労している事業所の今後の採用意向

全体では、「今後も積極的に採用したい」が29.3%と最も高く、「どちらかというと採用したい」が26.1%、「現在いる外国人介護人材のみで、その後は検討中」が24.1%、「分からない」が16.9%、「今後は採用を控えたい」が3.6%となった。

「外国人介護人材の今後の採用意向（1. 今後も積極的に採用したい、2. どちらかというと採用したい、3. 現在いる外国人介護人材のみで、その後は検討中、4. 今後は採用を控えたい、5. 分からない）」の理由について、自由記述の主な回答の内容をカテゴリーに整理・分類し、大まかな傾向を図で表現した。

図表 21 現在外国人介護人材が就労している事業所の  
今後の外国人介護人材の採用意向と理由の傾向



「今後も積極的に採用したい」、「どちらかというと採用したい」、「現在いる外国人介護人材のみで、その後は検討中」、「今後は採用を控えたい」それぞれに共通する回答が複数あった。具体的には、外国人介護人材の採用継続は、「人材の状況（人材不足・人材充足）」や、「組織の方針」といった事業所の状況・判断によるもの、外国人介護人材の「本人の能力」によるもの、「利用者・職員の反応」によるものといった回答である。こうした回答からは、外国人介護人材を継続して採用するかどうかには、外国人介護人材本人の能力や受入れ側の体制等、複数の要素が判断基準となっており、採用の判断基準のクリアの状況次第で、外国人介護人材の採用継続の判断が変化することが考えられる。

外国人介護人材を「今後も積極的に採用したい」理由には、「過去の成功事例があり、抵抗がないため」といった「外国人介護人材の受入れの経験」や、外国人介護人材は一所懸命な方が多い

といった「外国人介護人材への高い評価」、利用者の多様なニーズに対応するといった「外国人利用者への対応」等の回答があった。「どちらかというと採用したい」理由も、同様の回答が多い傾向があった。

「現在いる外国人介護人材のみで、その後は検討中」の理由には、外国人介護人材が定着するか不安といった「人材定着」についての回答があった。「せっかく育てた人材が帰国や転職等流れないかを見極める時間も必要」といった回答もあり、外国人介護人材の在留資格によっては、定着までに至らないことの懸念があると考えられる。

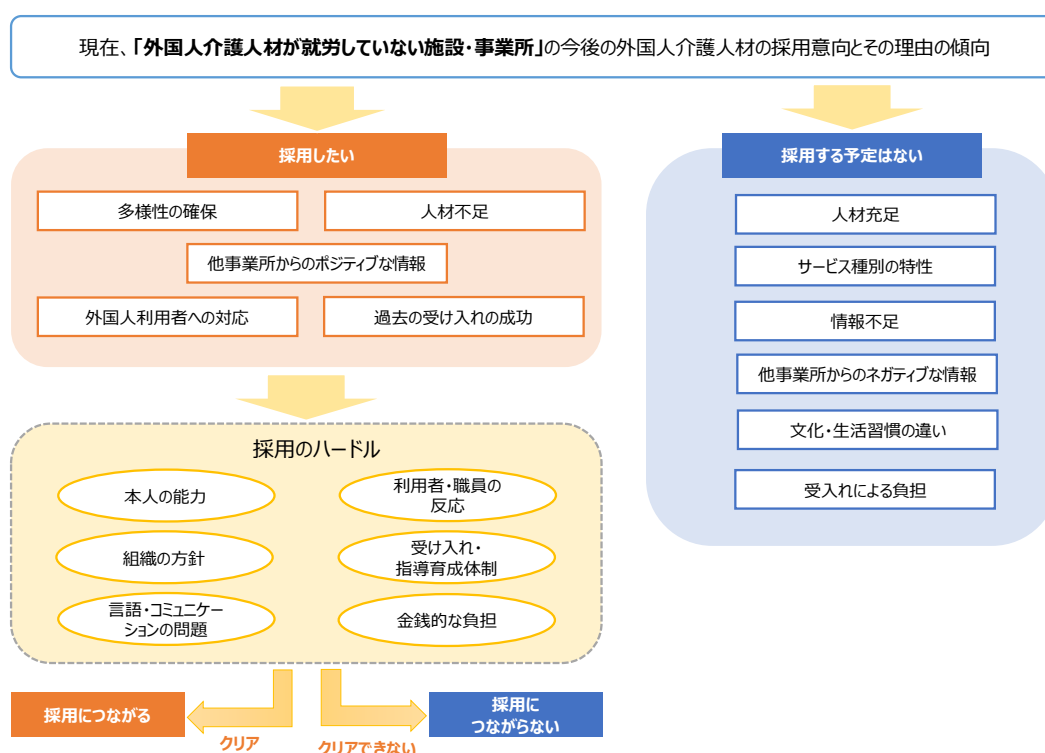
「今後は採用を控えたい」は、3.6%（9件）と割合は低いですが、理由としては、「言語・コミュニケーションの問題」や「受入れの負担」についての回答の他、現在、人材が充足しているため採用を考えていないといった「人材充足」の回答があった。「今後は採用を控えたい」背景には、人材が足りているため人材確保の必要性が低いといったポジティブな状況があることがわかった。

## ② 現在、外国人介護人材が就労していない事業所の今後の採用意向

全体では、「採用する予定はない」が39.5%と最も高く、「検討中」が38.3%、「採用したい」が7.4%、「その他」が14.8%であった。

現在、外国人介護人材を採用していない事業所の「今後の採用意向（1. 採用したい、2. 採用する予定はない、3. 検討中、4. その他）」の理由について、自由記述の主な回答の内容をカテゴリーに整理・分類し、大まかな傾向を図で表現した。

図表 22 現在外国人介護人材が就労していない事業所の  
今後の外国人介護人材の採用意向と理由の傾向



今後、外国人介護人材を「採用したい」理由には、「多様性の確保」、「人材不足」に対応するため、「他事業所からのポジティブな情報」を得たため等の回答があった。

今後、外国人介護人材を「採用する予定はない」理由には、人材がすでに充足しているため採用の予定はないといった「人材充足」、訪問介護等の事業所のサービス種別によっては外国人介護人材の採用が困難といった「サービス種別の特性」、外国人介護人材を採用したことがないため採用までの流れが把握できていないといった「情報不足」等の回答があった。

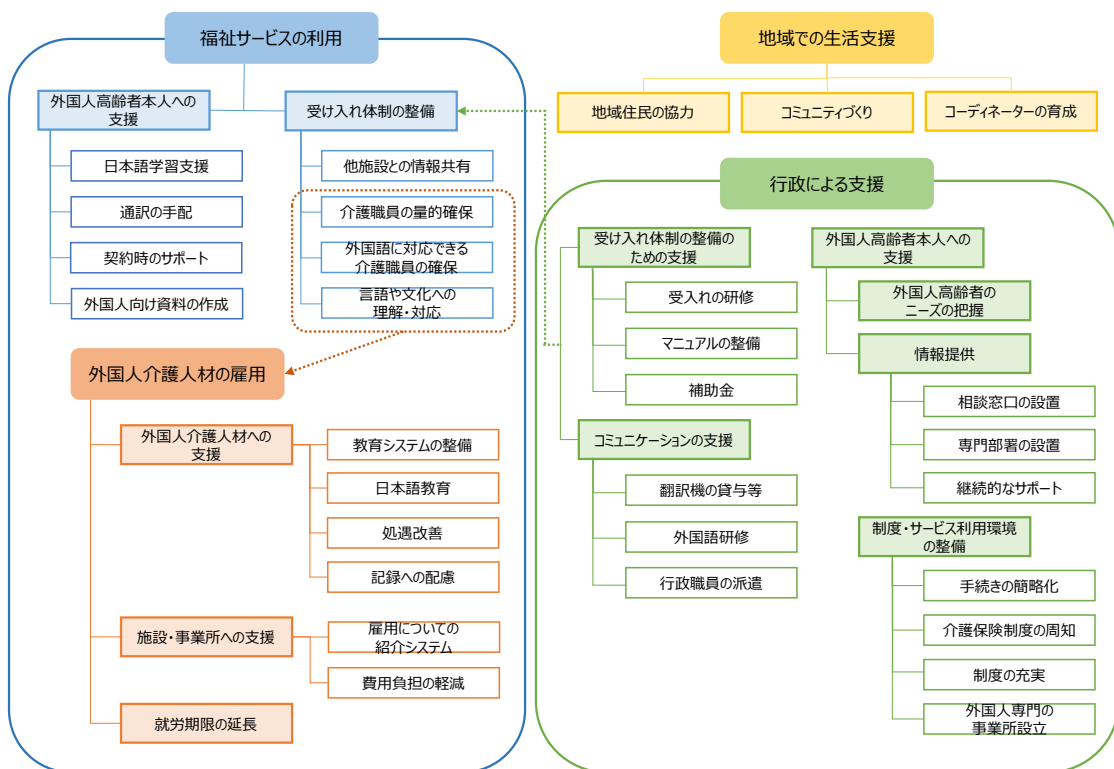
「採用したい」、「採用する予定はない」、「検討中」それぞれに共通する回答も複数あった。具体的には、外国人介護人材の採用の検討は外国人介護人材の「本人の能力」や受け入れる事業所の「組織の方針」次第である、「利用者・職員の反応」が心配であるといった回答であった。こうした回答からは、外国人介護人材の採用にあたり、外国人介護人材本人の能力や受入れ側の体制等、複数の要素がハードルになっている可能性が示唆された。

#### （４） 外国人高齢者の支援についての意見や要望

アンケート調査では、最後に「外国人高齢者の支援にあたって意見や要望」を自由記述で確認した。任意回答であったが、483 件の回答（「特になし」等の回答は除く）があり、事業所の外国人高齢者の支援に関する高い関心が伺えた。

自由記述の主な内容を外国人高齢者の支援という観点から、①福祉サービスの利用、②外国人介護人材の雇用、③行政による支援、④地域での生活支援の 4 点に整理し、下記の図に表した。

図表 23 外国人高齢者の支援についての意見や要望



### ① 福祉サービスの利用

福祉サービスの利用について「外国人高齢者本人への支援」と外国人高齢者を受け入れる事業所に対する「受入れ体制の整備」があげられた。

- 「外国人高齢者本人への支援」には、「言葉が伝わらないとケアをしていくことが難しい」等の理由から、外国人高齢者への日本語学習支援や「利用契約等に関する高度な語学力が必要となる場面においての支援が必要」なため、通訳の手配や契約時のサポートが必要であるといった回答があり、言語に関する支援についての要望が多かった。
- 「受入れ体制の整備」には、他事業所との情報共有、介護職員の量的確保、外国語に対応できる介護職員の確保、言語や文化への理解・対応等の回答が含まれた。他事業所との情報共有については、今後、外国人高齢者を受け入れ、対応できるようにするため他事業所での受入れ事例や先行事例を知りたいという回答が多かった。また、「日本語、外国語を話せる介護職員の確保をすることで、外国人高齢者が日本語を話せなくても大丈夫になる」といった理由から、外国人利用者の言語や文化に対応できる職員体制や事業所にする必要があるという意見も多くあった。事業所の多文化、多言語化について「外国人介護人材の雇用」は、一定の効果が期待されるといえる。

### ② 外国人介護人材の雇用

外国人高齢者の利用者を受け入れるにあたり、外国人介護人材には言語や文化面での理解ができる等、様々な活躍が期待される。「外国人介護人材の雇用」について「外国人介護人材本人への支援」、「事業所等への支援」、「就労期限の延長」の3点にまとめた。

- 「外国人介護人材本人への支援」には、外国人介護人材への日本語教育や、外国人にもわかりやすい教育カリキュラムが必要といった人材育成についての意見が多くあった。
- 「事業所等への支援」については、外国人介護人材の雇用について紹介してほしいという意見や、採用や雇用で生じる費用負担を軽減してほしいという意見が多くあった。
- 「就労期限の延長」については、特定技能で活躍する外国人介護人材の就労期限の延長を求める意見や、日本に長年居住する外国籍住民に専門職として活躍してもらえるような仕組みが必要という意見があった。

### ③ 行政による支援

行政による支援については、外国人高齢者の福祉サービス利用に関する事業所等の「受入れ体制の整備のための支援」と、「外国人高齢者本人への支援」の2点にまとめた。

- 「受入れ体制整備のための支援」は、事業所に対する外国人高齢者の受入れの研修の実施や、マニュアルの提供があるとよい等、外国人高齢者を受け入れるための知識を得る機会に関する要望が多くあった。また、翻訳機の貸与や、職員向けの外国語の研修等のコミュニケーションに対する支援が必要という回答も多かった。外国人高齢者を受け入れるためのノウハウや知識、コミュニケーション面での支援に需要があるといえる。
- 「外国人高齢者本人への支援」には、高齢者のニーズを把握し、それらの情報を適切に提供すること、相談窓口を設置したり、制度の周知をしたりすることで、制度・サービス利用環境がしやすい体制にしてほしいという意見が多くあった。

#### ④ 地域での生活支援

地域での生活支援については、外国人高齢者が地域で孤立しないような「コミュニティづくり」が必要であるという意見が多かった。事業所と外国人高齢者をつなぐ「コーディネーターの育成」等の地域で活躍する人材の育成についての意見もあった。外国人高齢者含め地域一体となったコミュニティの在り方や、民生委員だけでは対応が困難なことが予想されるため、外国人高齢者をサポートする人材の育成は今後ますます重要になるといえる。

### 4. 対象自治体の状況

アンケートを行うにあたり、調査先となる東京都江戸川区と京都府京都市の状況について、机上調査及びヒアリングを実施した。

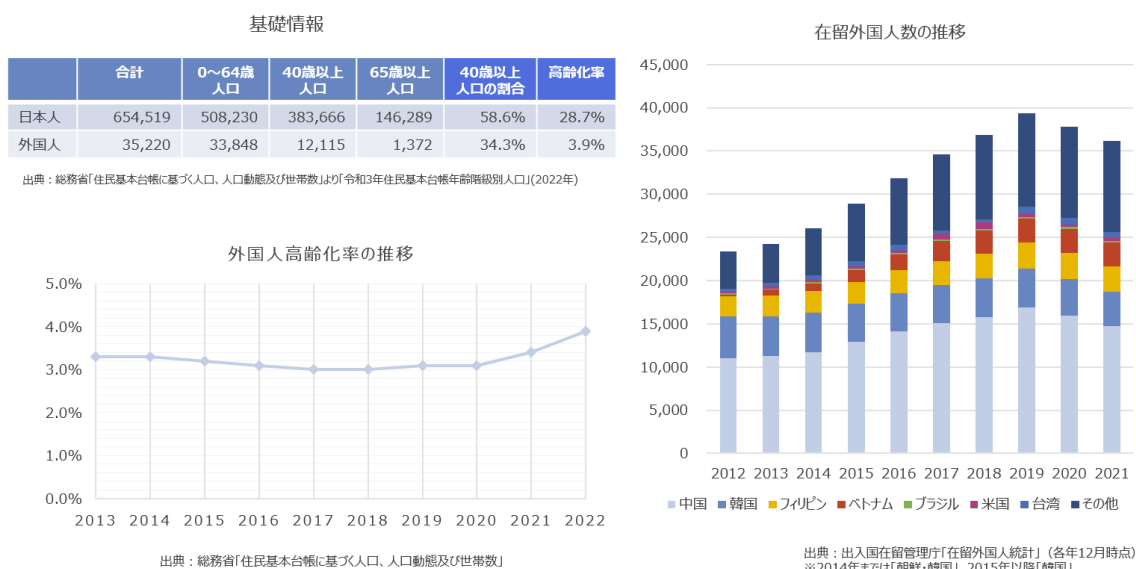
#### ① 東京都江戸川区の状況

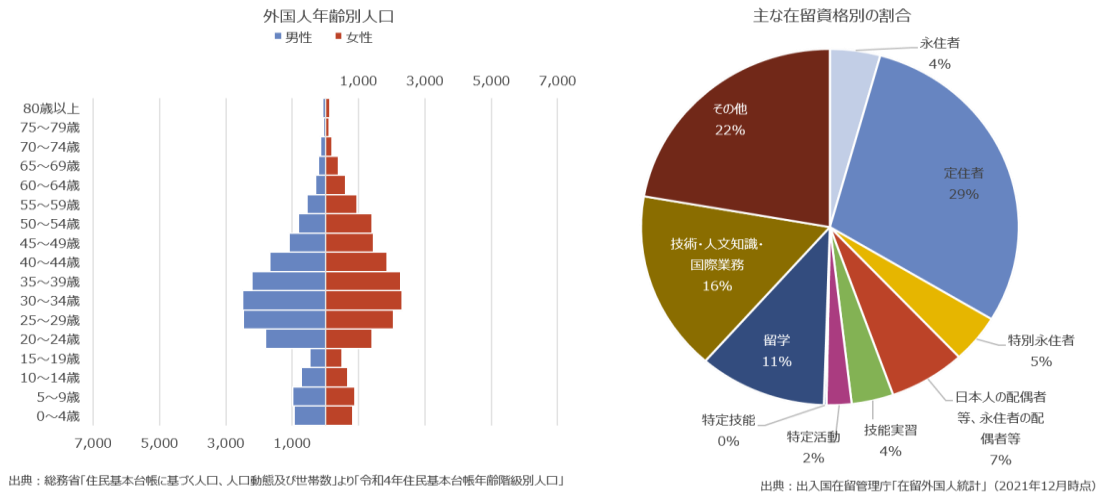
##### 概要

令和4（2022）年1月1日現在の東京都江戸川区の在留外国人は35,220人であり、江戸川区の総人口の約5％が外国人住民である。外国人高齢化率はほぼ横ばいであったが、令和3（2021）年は3.4％、令和4（2022）年は3.9％と増加傾向にある。国籍別でみると中国籍が約1.5万人で最も多く、次いで韓国籍が約4,000人、そしてフィリピン国籍とベトナム国籍が約3,000人と続いている。在留外国人数は平成31（2019）年まで増加していたが、その後減少している。

男女ともに20代、30代が最も多く在留しているが、在留資格別でみると定住者の割合が約3割と最も多く、次いで、技術・人文知識・国際業務となっており、ビジネスで来日する外国人が多いと思われる。

図表 24 東京都江戸川区の状況





## 多文化共生に関する取組

- 外国人向けのホームページの開設
  - ・ 江戸川区で暮らす外国人向けに必要な情報をまとめたホームページを開設
- 外国人相談窓口の運営
  - ・ 毎週月曜日に相談窓口を運営（3か国語対応）
- 多文化共生ワークショップの実施
  - ・ 外国人のニーズや課題等を把握するため、区内在住外国人らが参加し意見を出し合うワークショップを実施
- 多文化共生イベントの開催
  - ・ 外国文化の相互理解を深める機会として企画された「えどがわ〜るどフェスティバル」を開催
- 外国人区民向けのアンケート調査の実施
  - ・ 「江戸川区ユニバーサルデザインマスタープラン(自治体としてのバリアフリーに関する方針や具体の取り組みをまとめた個別計画/根拠:バリアフリー法)策定」に係る基礎調査として実施
  - ・ 20歳以上の外国人 5,000人に対して、日常生活での困りごとや災害時・緊急時の対応等についてアンケートを実施
- 共生社会に向けた条例の制定
  - ・ 年齢、性別、性的指向や性自認、国籍、障害や病気の有無等の人の多様性を認め合い、自分らしく暮らせる共生社会の実現を目指すことを目的とした「ともに生きるまちを目指す条例」を制定
- 外国籍児童への就学支援
  - ・ 日本語能力が不十分な帰国児童及び外国籍児童・生徒等のために日本語習得を目的とした授業を行う日本語学級の設置

## ヒアリング結果

- 主な関係部署と連携方法

- ・ それぞれの部署が所掌している内容に対応するため、特に連携の場を持っているわけではないが、外国人、日本人に関わらず、ケースによって、他部署につなげる。
- 外国人高齢者に対する取組
  - ・ 江戸川区の Web ページが外国語対応しているため、介護保険の情報は多言語で参照可能である。
  - ・ 色々な地域に散らばっている外国人の孤立感を解消する取組が必要であると考えているが、具体的な行動には移っていない。
  - ・ 外国人高齢者への要望は、住民からよりも事業所から挙がることが多い。
  - ・ 民生委員が外国人高齢者に対応することは困難と思われる。
  - ・ 封筒の中身がわかるように、共生社会の観点から「やさしい日本語」「英語」を併記し、ユニボイス（QR コード）も導入した封筒を用意する予定（令和 5 年度予算）としている。大量に区民に郵送する際は上記封筒を使用するよう方針が出ている。
- 外国人高齢者からの相談の有無、相談内容
  - ・ 外国人高齢者から相談を受けた身近な方（子ども・知人等）が間に入って対応するため、外国人高齢者が（相談に来て）困っている様子は見られない。
  - ・ 地域共生担当からの調査においては、外国人からの相談は 2 週間に 1 回あるかないか程度と回答している。それぞれの方がどのような介護保険サービスを使っているかの詳細は、ほかの介護サービス利用者同様把握していないが、相談に行って、介護サービスを利用している方はいる。
- 外国人高齢者の把握方法
  - ・ 中国語対応の介護支援専門員や事業所の一部を把握しているほか、厚生労働省のホームページ等を参考に対応している。
  - ・ 地域包括支援センターにはタブレット端末を配布し、通訳アプリで対応できるようにしている。
  - ・ 在日朝鮮人の区民を積極的に受け入れている介護予防・日常生活総合事業の通所型サービスを展開している事業所がある。
  - ・ 現状、外国人高齢者からの相談は、前述のようにタブレット等を活用しているほか、地域の支援者（外国人コミュニティ）等の協力により把握、対応ができています。
- 外国人介護人材に対する取組
  - ・ 区内介護事業所への就労を条件とした介護福祉士を目指す学生に対する給付金事業において、外国人留学生も対象としている。

## ② 京都府京都市の状況

### 概要

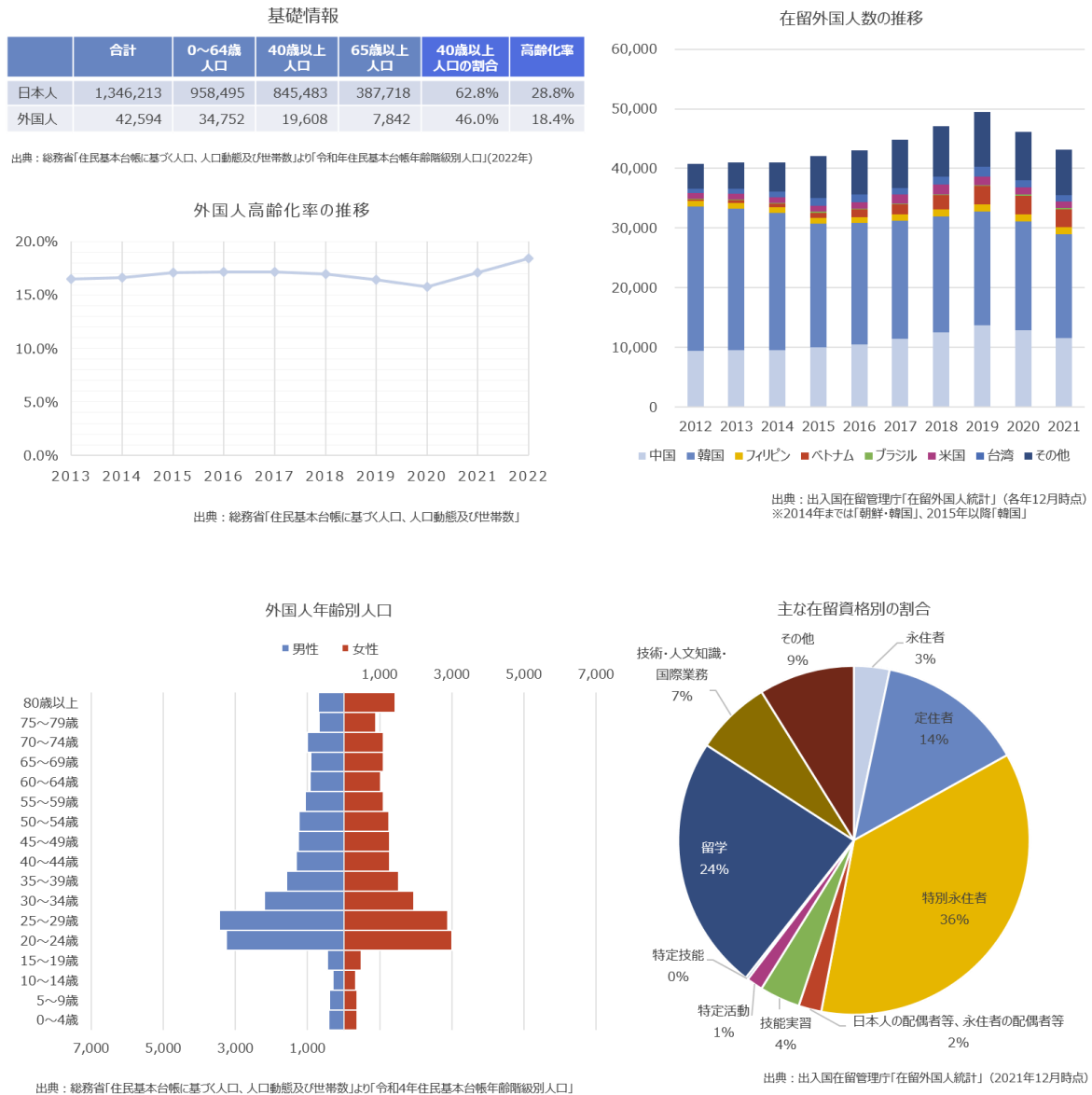
令和 4（2022）年 1 月 1 日現在の京都市の在留外国人は 42,594 人であり、京都市の総人口の約 3％が外国人住民である。外国人高齢化率はほぼ横ばいであったが、令和 3（2021）年は 17.2％、令和 4（2022）年は 18.4％と近年上昇傾向にある。京都市の在留外国人数は平成 31（2019）年に約 5 万人となったが、その後減少している。

国籍別にみると、韓国籍が約 1.8 万人で最も多く、次いで中国籍が約 1.2 万人、そしてベトナム国籍が約 3 千人と続いている。

年齢別では、男女ともに 20 代が最も多く在住している。また、男女ともに 0～4 歳、5～9 歳、10～14 歳の人口は高齢者の人口よりも少ない。

在留資格別にみると、特別永住者の割合が多く、特別永住者、永住者、定住者、日本人の配偶者等の在留中の活動に制限がない在留資格を有している者で約 6 割を占めている。

図表 25 京都市の状況



## 多文化共生に関する取組

### ➤ 国際化推進プランの策定・京都市多文化施策審議会の設置

- ・ 多文化共生社会を目指した取組を進めるため、国際化推進プランを策定
- ・ 多文化共生に関する取組について意見を求めるための機関として、京都市多文化

- 施策審議会を設置。外国人が市民委員として参画
  - ・ 各局区等の多文化共生に関する取組を推進するため、全庁横断的なプロジェクトチーム（「多文化共生のまちづくり推進プロジェクトチーム」）を設置（令和２年度をもって終了）
- 京都市外国籍市民総合相談窓口の運営
  - ・ 生活相談や法律相談、メンタルヘルス等のカウンセリングを実施
- 京都市地域・多文化交流ネットワーク促進事業の実施
  - ・ 地域交流や多文化共生を行っている登録団体等と連携し、外国籍市民に向けた料理教室や日本語教室の開催、多文化共生に関する活動の担い手養成を行う（「地域・多文化交流ネットワークサロン」のオープン）
- 医療通訳派遣事業の実施
  - ・ 京都市、特定非営利活動法人多文化共生センターきょうと、３協定病院の協働で、医療通訳派遣事業を実施
- 行政情報や生活情報等の多言語化
  - ・ 生活に関わる情報や健康・福祉・教育に関する情報に関する資料を多言語化
- 京都市高齢・障害外国籍市民福祉サービス利用サポート助成金の交付
  - ・ 外国籍市民等の日常生活における不安や悩みの解消を図るため、福祉サービスの利用支援を行う団体に助成金を交付
- ヘイトスピーチ解消法を踏まえた京都市の公の事業所等の使用手続に関するガイドラインの策定
  - ・ 市の公の施設等においてヘイトスピーチが行われるおそれがある場合において、公の施設等を管理する者が、各施設の設置及びその管理に関する条例等に基づく使用制限規定の適用について、解釈・運用する際に拠るべき基準となるガイドラインを策定
- 多文化学習推進プログラム(京都市教育委員会)
  - ・ 留学生等の外国人とともに活動することを通して多様な言葉や文化にふれる機会の充実を図るため、海外の習慣や言葉等を知って、体験する機会を設ける

## ヒアリング結果

- 外国人に関わる主な関係部署
  - ・ 総合企画局／国際交流・共生推進室
  - ・ 文化市民局／共生社会推進室
  - ・ 保健福祉局／健康長寿のまち・京都推進室
  - ・ 各部署がそれぞれの分野において在留外国人に対する取組や情報の多言語化に取り組んでいる。地域自治推進室では、区役所や支所の窓口に通訳タブレットを配備している。
- 連携方法
  - ・ 庁内の会議体である「国際交流・多文化共生推進会議」や「多文化共生部会」にお

いて全庁横断的に情報共有し、事業の協働に取り組んでいる。それぞれの部署で入ってきた課題等については、会議体を通じて共有される他、関係部署同士で随時共有する場合もある。

- ・ 区役所、支所等で把握した内容についても、区役所・支所等を統括する部署の課長級が多文化共生部会に出席するため、その際に共有できる。
- 外国人高齢者に対する取組
  - ・ 介護保険のしくみ（四か国語版）2022 年
  - ・ 京都市高齢・障害外国籍市民福祉サービス利用サポート助成金の交付（京都外国人高齢者・障害者生活支援ネットワーク・モア）
  - ・ 多文化福祉委員については外国語を話せる方が多く、民生委員にも言語等で相談しづらい市民に対して支援を行っている。また、支援内容についても多岐にわたっており、医療機関等からの協力依頼や介護保険施設との調整等民生委員では対応できないことを実施している。
  - ・ 国による財政支援が必要。
- 外国人高齢者の把握方法
  - ・ 外国人高齢者に限らず、支援が必要な高齢者については医療機関や介護保険事業所等の関係機関からの情報提供等により、実情を把握している。
  - ・ 京都市国際交流会館では、京都市外国籍市民総合相談窓口を設置しているが、同窓口では相談者の年齢や年代までは集計していない。
  - ・ 市役所への直接相談や地域の関係団体等（フォーマル、インフォーマル問わず）との情報共有に関しては、集計しておらず、把握していない。
- 外国人介護人材に対する取組
  - ・ 必要に応じて、「京都府外国人介護人材支援センター」や京都府の所管部署と情報共有等を行っている。
  - ・ 永住、定住、日本人の配偶者等すでに日本に在留している外国籍の方に対する介護人材養成にかかる取組は特にない。
- 外国人支援団体との連携・交流等
  - (公財)京都市国際交流協会
    - ・ 京都市国際交流会館の指定管理者であり、日々連携して事業に取り組んでいる。市役所との事業委託としては、通訳業務等を委託している。本市の外郭団体。
  - (公財)京都府国際センター[相談全般、日本語教室]
    - ・ 同センターが京都府と共同で実施する災害時外国人支援ネットワーク会議への出席等を通して、取組の情報共有等を行っている。
  - 京都 YWCA・APT
    - ・ 京都市国際交流協会を通じて間接的に関わり合いがある。多言語の電話相談。
  - 地域・多文化交流ネットワークサロン
    - ・ 本市の委託事業であり、定期的に事業報告を受けている。市役所との事業委託としては、外部団体に業務委託している。

## IV. ヒアリング調査

### 1. 調査の目的

本事業では、外国人高齢者やその支援の実態を把握するため、外国人の在留が多い地域等において、外国人高齢者への情報提供や支援等のために活動している団体や事業所等にヒアリングを実施した。

併せて、外国人介護人材を受け入れている事業所等には、外国人介護人材がもたらす効果についてヒアリングを実施した。

### 2. 調査概要

#### 調査対象

外国人高齢者への情報提供や支援等のために活動している団体や事業所等

|    | 地域          | ヒアリング対象                                 | 種別             |
|----|-------------|-----------------------------------------|----------------|
| 1  | 東京都<br>江戸川区 | 社会福祉法人東京栄和会 なぎさ和楽苑<br>西葛西 熟年相談室「なぎさ和楽苑」 | 事業所、地域包括支援センター |
| 2  | 神奈川県<br>横浜市 | 社会福祉法人奉優会 横浜市霧が丘地域ケアプラザ<br>居宅介護支援事業所    | 居宅介護支援事業所      |
| 3  | 神奈川県        | SIEMPRE GENKI                           | 地域活動           |
| 4  | 神奈川県        | 多文化高齢化社会ネットかながわ                         | 地域活動           |
| 5  | 愛知県         | 外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト                     | 地域活動           |
| 6  | 京都府京都市      | 京都外国人高齢者・障がい者生活支援ネットワーク・モア              | 地域活動           |
| 7  | 京都府京都市      | 特定非営利活動法人京都コリアン生活センター<br>エルファ           | 事業所、居宅介護支援事業所  |
| 8  | 京都府京都市      | 京都市東九条地域包括支援センター                        | 地域包括支援センター     |
| 9  | 大阪府生野区      | 特定非営利活動法人 在日コリアン高齢者支援センター サンボラム         | 事業所、居宅介護支援事業所  |
| 10 | 大阪府生野区      | 特定非営利活動法人ぱだ<br>鶴橋地域包括支援センター             | 地域包括支援センター     |
| 11 | 大阪府生野区      | いくのコーライズズパーク                            | 地域活動           |
| 12 | 兵庫県神戸市      | 特定非営利活動法人 神戸定住外国人支援センター                 | 事業所、居宅介護支援事業所  |

※「種別」は、便宜的に「事業所（各介護保険サービス事業所）」「地域包括支援センター」「居宅介護支援事業所」「地域活動（ボランティア団体や介護保険サービス外の事業）」で分類している。

#### 調査方法

訪問の上、対面でのヒアリングを実施（3、4のみWEBにて実施）

## 調査項目

主な調査項目

- ・ 活動経緯
- ・ 活動内容
- ・ 利用者の状況
- ・ 職員の状況
- ・ 地域の状況について
- ・ 外国人高齢者特有のニーズ
- ・ 支援にあたっての工夫
- ・ 支援にあたっての課題
- ・ 同国籍や同じ母語の話者が対応することの効果 等

## 3. 調査結果

本事業では、関係者等の紹介もあり、外国人高齢者を実際に受け入れている事業所や支援団体、地域包括支援センター等様々なところにヒアリングを実施した。それぞれに想いや特徴があることから、各ヒアリング個票を参照されたい。アンケートやヒアリング結果から見えた、関係者に求められる役割は次章に記載する。

## 社会福祉法人東京栄和会 なぎさ和楽苑

### 西葛西 熟年相談室「なぎさ和楽苑」(社会福祉法人東京栄和会)

【HP】 <https://www.tokyoeiwakai.or.jp/nagisa/>

## 1. 社会福祉法人東京栄和会 なぎさ和楽苑

概要：東京都江戸川区西葛西にある施設。複数のサービス種別が併設されており、外国人高齢者に対してもケースごとに個別対応を実施。インド国籍の在留者が多い地域であり、外国人を含めた地域住民との交流活動も実施している。



【場所】東京都江戸川区西葛西8-1-1 【HP】 <https://www.tokyoeiwakai.or.jp/nagisa/>

### なぎさ和楽苑の事業概要

法人は江戸川区、千代田区、千葉県浦安市にて事業を展開。江戸川区に所在する「なぎさ和楽苑」は、東京23区最初の特別養護老人ホーム・市街地に整備された日本最初の特別養護老人ホームである。

#### 【介護保険事業】

- 特別養護老人ホーム、短期入所生活介護（ショートステイ）、通所介護、訪問介護、訪問入浴、福祉用具貸与、居宅介護支援など

#### 【江戸川区委託事業】

- 地域包括支援センター、ぬくもり配食サービス

【その他事業】都市型軽費老人ホーム、保健医療機関

### 外国人介護人材の状況

#### 【特別養護老人ホーム】9名

- 中国2名（介護、日本人の配偶者）、ベトナム4名（特定技能）、フィリピン1名（ホームヘルパー2級）、インドネシア1名（特定技能）、スリランカ1名（介護）

#### 【通所介護】1名

- インドネシア1名（日本人の配偶者）

### 利用者の状況

各事業所、現在は外国人高齢者は利用していないが、過去に利用していた経験がある。福祉用具を使用している外国人高齢者は現在いる。

### ヒアリング（地域部 居宅サービス課課長）より

#### <利用者の状況>

- 西葛西にはインドの方が多いが、特養の待機者は現在のところいない。インドの方に限らず、外国籍の高齢者の実態がつかめないと感じる。介護サービスを必要としている外国人はいると思うが、コミュニティで助け合いがあるのかなど実態については、コミュニティに入り込まないとわからない部分だと思う。
- 実態が分からないままだと、問題が起きてから動くことになるので、対応が遅れる。外国人家庭の中で起きる虐待は表面化しづらいのではないかと考える。
- 介護保険制度がどこまで外国人の間に浸透しているのかはわからない。介護保険制度を単に知っていることと、使うことの間に大きな隔りがある。
- 外国人利用者を受け入れる場合、ルール、国柄や特徴を知って、対応できる柔軟性が必要だと思う。余裕があるかないかというところはあるが、施設側は幅広い利用者を支援できるよう職員教育が大切である。

#### <過去に関わった利用者の状況>

- 10年ほど前に、ショートステイを活用したインド人高齢者がいた。本人も家族もほとんど日本語は話せなかった。認知症はないものの要介護5でベッドの生活が中心の方であった。野菜中心のメニュー等、希望に極力対応した。
- 重要事項説明書は、ケアマネが通訳を活用して説明したが、家族もよく理解していない状況。本人は口に出してもわからないと諦めているように見えた。
- 職員は決められたプランをするだけの一方的な介護にならざるを得なかった。今なら、翻訳アプリを使う等、もう少しコミュニケーションできたのではないかと考える。当時のコミュニケーションは、ケアマネが作った対応表を指し示しながらしていた。対応表は、ケアマネが作ってくれた。「食事をする」「トイレに行く」「お風呂に行く」「チャイを作る」など10項目ほどあり、日本語とヒンディー語で書かれていた。指さして本人が頷く。わかりやすいが、10項目以外のことはできない状態だった。

## 1. 西葛西 熟年相談室「なぎさ和楽苑」(社会福祉法人東京栄和会)

### 熟年相談室の状況

#### 【相談担当地域】

葛西中央圏域、葛西南部圏域、宇喜田・小島圏域

#### 【職員数】

9名、外国人介護人材がいない。英語が堪能な職員はいる。

#### 【相談件数】

- 年間延べ5,000件以上（なぎさ和楽苑の相談件数）
- 外国人関連の相談は、平均年50件程度（延べ件数。相談が続く場合）
- 2022年度：外国人関係の相談内容は3件（継続的に相談があったもの）。
- 国籍別では、ほとんど中国の方からの相談。中国残留邦人の方もいる。インド人よりも、中国人からの相談の方が多い。

#### 【外国人高齢者の相談内容】

- 福祉用具に関する相談がほとんど。車いす、手すり、ベッド等。
- ショートステイやデイサービスを利用したいという相談もある。
- 過去に難病のインドの方がいて、介護サービスが適さなく、母国に戻られた方がいる。
- 西葛西の地域包括では、10年以上前から外国人高齢者の相談はあると思う。

#### 【相談の経緯】

- 家族が知人。家族の場合は、子どもからの相談が多い。
- インドの方は、日本語が話せる知人と相談してくるケースが多い。その知人の方は、別のインドの方の相談にもついてきていたので、コミュニティの中で、通訳の役割を担っていると思われる。
- 中国の方で、本人も家族も日本語を話せない方がいる。しかし、家族が英語を話すため、英語ができるスタッフが対応している。

### ヒアリング（センター長）より

#### <外国人利用者への対応の際の工夫や配慮>

- 特定の国籍の方を受け入れられる施設を探すよりは、利用者のニーズを把握し、こちらから提案すること多い（家族を含む）。まずは本人に直接聞き取りをして、歌が好きか作り物が好きかなど、その方の関心事にあった事業所を探す。
- デイサービスを探すときには、言葉が通じない中でも楽しめる場所であるか確認する。また、本人と意思疎通できるスタッフがいないかは必ずチェックしなければいけないが、なかなかない。
- 中国残留邦人の場合、区役所から施設の情報提供を受けることもあるが、周辺のデイサービスにも確認する。
- ショートステイの利用があった際は、なぎさ和楽苑の外国籍スタッフに力になってもらいコミュニケーションをとった。施設事業所側も外国人のスタッフが増えているので、これから助けてもらえるのかもしれないと感じる。

#### <支援にあたっての課題>

- 利用者の気持ちを汲み取りきれないケースがある。分かった場合でも、利用者の意向とは異なる（家族は引き取れない、母国に帰れない等）ケースもあり、解決しづらい。
- 過去にインド人の利用者から、食事はインドのものにしてほしいと言われたが、対応に限界があった。食生活は日々関係することなので、問題になりやすいと感じる。その方の食生活に合った食事を調理できるヘルパーはいない。デイサービスでも限界があるが、選定の際には、自分が食べているものを持ち込んでいいか確認することがある。毎回食事を貰うわけにはいけないので、支援する中で食べ物はどうするかという問題は大きい。
- 地域全体で見ても、現在特に外国人に対応が強いケアマネジャーはいないと思う。ケアマネジャーに十分な経験に、キャリアが長い方に挑戦してみないか相談することがある。言語面での対応が難しい場合でも、ベテランケアマネジャーであれば長年の経験で培った対応力でカバーできることもある。

## 社会福祉法人奉優会 横浜市霧が丘地域ケアプラザ居宅介護支援事業所

【HP】 <https://www.foryou.or.jp/facility/kirigaoka/w033/>

## 2. 社会福祉法人奉優会 横浜市霧が丘地域ケアプラザ居宅介護支援事業所

概要：中国語を話すことができる介護支援専門員（中国籍）がいることで、中国残留邦人への支援が可能となった。中国語でのコミュニケーションを通して、利用者の想いを受け止め、信頼関係を築いたことで、適切なサービスにつなげることができた。



【場所】神奈川県横浜市緑区霧が丘3-23 【HP】 <https://www.foryou.or.jp/facility/kirigaoka/w033/>

### 介護支援専門員の経歴

- ・2009年7月に中国の3年制大学（介護分野）を卒業し、来日。
- ・日本語学校に入学し、介護施設でアルバイトをする。
- ・日本社会事業大学社会福祉学部にて3年次編入をして、社会福祉を学ぶ。
- ・障害者と介護関連の事業を行うNPO法人に内定をもらう。
- ・在留資格の変更が難しいことに加え、再び勉強したいという思いもあり、2014年4月に東京家政学院大学大学院人間生活学研究科に入学。
- ・2016年4月に別の社会福祉法人に入職。法人の国際業務などに携わる。
- ・相談業務を行いたいという希望から、2018年4月に社会福祉法人奉優会に入職。介護支援専門員として、横浜市霧が丘地域ケアプラザ居宅介護支援事業所で働いている。

### 地域ケアプラザの状況

横浜市緑区に、平成20年に開所。  
同一建物に「インディア・インターナショナル・スクール」が併設されており、インド人の在留者数が多い地域である。

#### 【提供サービス】

- ・地域包括支援センター
- ・地域活動・交流事業
- ・生活支援体制整備事業
- ・居宅介護支援事業
- ・一般デイサービス
- ・認知症対応型デイサービス

#### 【職員数】

- ・18名。外国人職員は1名。

### 居宅介護支援事業所の状況

#### 【職員の状況】

- ・管理者・主任ケアマネジャー1名、ケアマネジャー2名（常勤1、非常勤1）
- ・居宅介護支援事業所としての業務の他、地域ケアプラザの職員として地域との連携業務も行う。

#### 【相談件数】

- ・2021年度：包括1,007件、居宅61件
- ・2022年度（4～1月）：包括1,129件、居宅61件

#### 【外国人からの相談件数（居宅）】

- ・2020年度：4件（他区3件、他件1件）
- ・2021年度：4件（他区2件）
- ・2022年度：2件
  - すべて介護保険に関する相談。
  - 中国にルーツのある方で実際に相談の対応をしたのは6名

#### 【相談の経緯】

- ・中国人の利用者家族が、テレビで中国残留邦人が行っているデイサービスの放送を見て、電話してきたことがあった。
- ・他の区からの相談は、他のケアマネジャーが一度受けていたが対応できずに、依頼される場合が多い。
- ・担当ケアマネジャー離職に伴い、包括が厚生労働省の「中国語対応できる事業所」を見て依頼した場合もある。
- ・中国語を話せるケアマネジャーが退職になったため、対応ができるかという相談を受けたこともある（遠いため実際の対応はできなかった）。

### ヒアリングより

#### <中国残留邦人の方の課題>

- ・言葉や文化の違いから社会になじめず、孤立している
  - 言葉が分らないと、誤解が起きたり、正しい情報が届かない。特に中国残留邦人は、来日した時は50歳を過ぎていたため言葉の習得も難しく、10年20年日本にいても言葉が通じないことが多い。中国出身で日本に留学した人や働いている人は違う部分である。
- ・安定した職業に就けないことが多く、老後の準備ができていない
- ・介護保険制度を理解できていない（1、2回の説明では理解できない）
- ・介護保険制度を知らないため、申請が遅れる
- ・資源が限られており、選択肢が少なく
  - 言葉の問題から、中国系の2世が経営している事業所のサービスを使うことが多く、サービス選定が利用者本位ではない可能性があると感じる。
  - 中国のコミュニティがあっても、コミュニティに流れている情報が誤っていることがある。コミュニティに正しい情報を流す必要があるが、どうやってコミュニティにつなげようか難しい。
- ・医療につなげることが難しい
  - 医療系のサービス、特に訪問看護では、中国語ができる看護師が少なく感じる。中国語が通じる事業所は訪問介護とデイサービスが多く、医療系のサービスが必要な方はつながりにくい。また、中国人の親は子どもたちへ心配をかけたくないという気持ちでいることが多い。そのため、高齢化した中国人は子どもにも頼らないが、日本の制度を調べることも日本語能力の面から難しいため、体調が悪くても我慢してしまう場合がある。

#### <外国人介護人材や多文化に理解のあるスタッフが果たす役割>

- ・中国語を話せなくても、中国残留邦人の利用者に積極的に関わってくれる日本人スタッフがいる。言葉が通じなくても安心感があると感じている。
- ・ある利用者が利用している訪問看護師は、7歳まで中国に住んでいた。看護師は中国語はほとんど話せないが簡単な単語は話せるので、利用者も会話を楽しんでいる。お互いに日本語を教えたり中国語を教えたりと、利用者にとって母語を通じた交流は、相手が中国人ではなくても嬉しく安心感がある。
- ・介護現場で働いていた経験から、外国人介護職員は母国を背負っており、日本人は自分の国を背負っているため、お互いにいい刺激があると思う。

#### <支援者の立場として感じること>

- ・中国語の対応が可能な事業所が少ない。
- ・病院や施設・事業所が「外国人を受け入れますよ」と手挙げをして情報発信をすることが重要。多言語が話せなくても、支援者同士で支え合う仕組みが必要。今は紹介がないとわからず、個人のネットワークに頼る部分も多い。ネットで調べるだけではわからない。情報公表サービスに掲載するなど、情報を収集できる仕組みが必要だと感じる。
- ・厚生労働省の「中国語の対応が可能な介護事業所一覧」があるが、当初は掲載されておらず、自分から問い合わせして、掲載してもらった。掲載後は、1年に一度、在籍確認が入るが、リストには掲載されていないが、実際に中国人が働いている施設・事業所はある（自身の知人にもいる）。
- ・制度を周知したうえで、外国人高齢者が利用できるサービスを増やすことが大切。日本人と同じようなサービスを受けられることが、利用者にとってとても嬉しいことであると感じている。
- ・ケアマネジャーが話せても、利用者のそばにいるわけではないので、利用者をそばで支える支援者とのコミュニケーションは重要である。
- ・同じ言語を話せても、性格、言語、文化、背景など相手を理解し、それぞれを見ることが大事。精神疾患や認知症など専門的な対応能力も必要。

### 3. SIEMPRE GENKI (代表: 小澤 エリサ氏)

概要: 神奈川県を中心に、高齢者/高齢化しつつある外国人(主に中南米のスペイン語圏の方)を対象に介護予防教室を開催している。介護予防体操や、介護保険制度や認知症等の周知・説明・啓発などを行っている。

【HP】<https://www.facebook.com/siempre.genki/>



#### 小澤氏の経歴

- ・アルゼンチン出身の日系2世。日本人と結婚し、1989年来日。アルゼンチンでは作業療法士の資格をもっていたが、日本では国家資格が必要のため働くことができなかった。そこで、日本語とスペイン語両方の言語ができることを活かして外国人相談窓口の仕事に就き、市役所の窓口、国際交流協会などで働いた。
- ・将来、外国人が入所できる介護施設が必要と考えていた。そのためには自身が介護現場を知らなくてはならないと思い、2015年に介護現場で働き始めた。
- ・2016年から、SIEMPRE GENKIの活動を開始した。

#### 活動内容

- 【目的】
- ・参加者に元気でいてもらうこと
  - ・家から出てきてもらい孤独を防ぐこと
- 【内容】
- ・脳トレ、介護予防体操、口腔体操、など。
  - ・認知症、介護保険制度などの説明・相談を組み合わせで行う。何か心配事がある人がある場合は、その相談が中心にするなど、参加者の状況で内容は切り替える。
- 【開催場所】
- ・藤沢、相模原など(コロナ前は平塚や大和でも開催していた)
  - ・スポーツ的に、群馬、栃木、埼玉、東京、山梨や茨城で開催したこともある。
- 【開催頻度】
- ・月に1回。1回3時間。

#### 参加者の状況

- 【人数】
- ・多い時は15名、少ない時は3名ほど
- 【国籍】
- ・9割がペルー。他は、アルゼンチン、日本、パラグアイなど
- 【年齢】
- ・40代～80代(平均は60代)
- 【参加の経緯】
- ・最初はチラシを作って、ペルー料理店や食材店などに置かせてもらい、周知をしていた。だんだんと人伝手で参加者が増えた。
  - ・ペルー人はFacebookを使うので、Facebookでも周知している。
- 【参加者の変移】
- ・参加者の人数は年々増えている。
  - ・参加者からは「前より元気になった気がする」という声があるなど、他の人と一緒に活動する事で、参加者の気持ちも前向きに変化していると感じる。
- 【参加者が求めること】
- ・元気であること(体操や脳トレは好評。前回よりできることが増えると皆喜んでいて。)
  - ・みんなで楽しくワイワイすること
  - ・介護保険制度など制度を知ること
  - ・日本語の郵便物(現況届など)について相談できること
- 教室を開く度に、郵便物などを持参する参加者がいる。小澤氏もわかる範囲で相談にのっている。後から調べて教えることもある。

#### ヒアリングより

- ＜外国人高齢者について感じる点＞
- ・1990年代の出稼ぎで日本に来た南米系外国人は、来日当初は日本に残らないつもりで、貯金も殆どしていない。高齢になったときの準備が足りていない状況。若い時に、日本の制度について情報提供されていれば状況は変わったかもしれないと思う。
  - ・日本語ができず、日本社会に溶け込めていない人がこれから介護を受けるようになる可能性が高い。そのような人たちに対応できるようにしないとけない。
  - ・SIEMPRE GENKIの活動のほかに、スペイン語が母語の介護職を集めて、勉強会を行っている。技能実習や特定技能など以外でも、以前から配偶者ビザなどの外国籍の方が多く働き、介護現場を支えてきた。しかし、その方たちはあまり支援を受ける機会がないまま、10、15年介護施設で働いている。
  - ・介護予防体操は、普通の介護予防教室で行う内容とほぼ同じである。同じ地域で常開催できるわけではないので、参加者には他の介護予防教室にも通ってほしい。言語が多少わからなくても、内容が一緒であれば、参加のハードルが下がるのではないかと考え、内容はほぼ同じにしている。
- ＜母国語を通じた交流の効果＞
- ・参加者からは、自分の言葉(母国語)で開催してくれるのでわかりやすいという声をもらう。情報が母国語で入るので、理解は深まる。
  - ・他の国籍の人が参加するときは日本語で話す。日本語に触れることも大切なので、そういう機会も重要であるが、参加者はスペイン語でめいばい話したいという気持ちがあるかもしれないと感じる。母国語で行うからこそ情報が届くのだと思う。
- ＜外国人高齢者が必要としている支援やサービス＞
- ・理想は、色々な介護サービスを自分の言語で受けられること。現実には難しいものの、人権的な面で考えても、できる限り配慮が出来たら良いと思う。
  - ・外国人に介護の情報を提供するサービスはあまりないと思う。外国人相談窓口の相談員は、相談されたことについては調べて伝えるが、介護のことをよく知らない場合が多い。そのため、外国人が介護の情報で疑問が出たときは、介護関係の仕事をしている人に聞くことになる。
  - ・外国人相談窓口の相談員も介護保険制度や認知症について学ばないといけない時期になったと思っている。情報提供をする側も正しい情報を持ったうえで支援しないとけない。
  - ・現在、週1回くらいの頻度で、日本に住む外国人から(小澤氏に)相談がある。具体的には、「親が認知症になったけどどうしたらいいか」「市役所に行ったが、ケアマネを自分で探してと言われた」など。外国人の相談員がいない地域に住む人からの相談が多い。
- ＜中南米圏の方のニーズ＞
- ・スキップが大いなので、日本のショートステイを利用した参加者たちからは、「職員の対応が冷たい」と感じたという話を聞く。ハグする、キスする、触れるという文化で育った人は、日本のスキップの少なさは寂しく感じることもある。日本人が冷たいのではなく、文化が違うということを伝えている。
  - ・認知症などで日本語が話せなくなると、言葉と文化が自分自身の元の習慣に戻っていくと感じる。そのため、利用者の言葉と文化を理解することが大きなニーズになると考えている。
- ＜今後の展開＞
- ・SIEMPRE GENKIの介護予防教室の取組を全国に増やしていきたい。各地域で、母語をしっかりと話せる人で、介護予防を行える人を育てたい。
  - ・様々な国籍の方を受け入れることのできる介護サービス事業の立ち上げを進めている。職員も多国籍で採用し、どの国の方も安心してサービスを受けられるようにしたい。

## 多文化高齢社会ネットかながわ（TKNK）

【HP】 [http://knsyk.jp/s/shiru/tknk\\_top.html](http://knsyk.jp/s/shiru/tknk_top.html)

### 4. 多文化高齢社会ネットかながわ（TKNK）

概要：2021年度よりボランティアグループ「ユッカの会」と神奈川県社会福祉協議会の協働事業として、言葉や文化、宗教の違いを超えて神奈川に暮らす多文化の背景を持つ方たちと共に暮らしやすい地域をつくるため活動。神奈川県社会福祉協議会から助成を受けている。



【HP】 [http://knsyk.jp/s/shiru/tknk\\_top.html](http://knsyk.jp/s/shiru/tknk_top.html)

| 活動の経緯                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 活動内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2021年度より活動。<br/>神奈川県社会福祉協議会（県社協）が「外国につながる人の高齢化にともなう生活課題への対応」のテーマで協働モデル助成を募集していた。「ユッカの会」がこれに手をあげ、ユッカの会と県社協の協働事業として「多文化高齢社会ネットかながわ」の活動が立ち上がった。<br/>神奈川県内の外国につながる高齢者が地域で安心して高齢期の生活を送れるような社会をつくることを目的としている。<br/>県社協の事業としては2021～2023年度までの3か年事業。</p> <p>【事務局側のきっかけ】 ※次頁参照<br/>「ユッカの会」の活動を通して、中国残留邦人が新たなステージに突入していることを実感した。課題が、これまでの日本語習得、社会的適応、子どもの教育などから、配偶者の介護、自身の介護利用などに拡大した。中国帰国者家族は、高齢期となった1世を中心に未経験のライフステージに突入したこともあり、外国人高齢者の現状把握や施策の検討が必要と感じた。</p> <p>【神奈川県社会福祉協議会】<br/>神奈川県にインドシナ難民が入国してきた際に、県から、生活に役立つハンドブックを作るため委託事業を受けていた。それから、いちょう団地等の集住地域をモデル事業にして、外国人住民に対する事業を社協独自で何年か実施していた。その後、長い間、外国人住民に関する事業は実施していなかったが、神奈川県では外国人住民も増えていることもあり、施策を検討していた。ユッカの会より、外国人の高齢化の状況を聞き、関心を持った。助成事業の見直しもしていたこともあり、新たな助成事業として本協働モデル事業を開始した。</p> | <p>【3か年の事業計画】<br/>以下、3本の柱「調査・周知・開発実践」を3年間で推進。<br/>➢ 調査：外国人住民高齢者の現状把握<br/>➢ 周知：外国人高齢者向けのサービスの有無、介護保険制度などの周知の検討及び実施<br/>➢ 実践：文化的および言語的多様性に配慮した外国人高齢者向けのサービスの開発</p> <p>【具体的な事業内容】<br/>・ シンポジウムと県民講座<br/>・ やさしい日本語講座<br/>・ インタビュー・アンケート調査（外国人高齢者及びその家族、地域包括支援センター・介護保険事業所等）<br/>・ データベースの整備・公開<br/><a href="https://padlet.com/tknkyukka2021/tknk-vpuyq744koe942cd">https://padlet.com/tknkyukka2021/tknk-vpuyq744koe942cd</a></p> <p>メンバー構成<br/>事務局：ユッカの会 4名<br/>会員：11名（地域日本語ボランティア、日本語教師、介護支援専門員、介護福祉士、社会福祉士、地域国際化協会職員、大学教員等）<br/>社会福祉協議会：5名<br/>※外部の参加者は、ユッカの会に関わっていたボランティアや、やさしい日本語に関わっていた方から、紹介で徐々に広がっていった。</p> |

| ヒアリングより                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>＜他団体や自治体との関係性＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最終的に関係者のネットワークを構築したいが、まだ途中段階。すでにあるネットワーク「神奈川県外国籍県民支援・相談機関連絡会」や「外国籍県民かながわ会議」と連携していきたい。連絡会は年に1回開催されているが、約60機関が集まる。</li> <li>県社協と地域の民生委員・児童委員協議会（民児協）との関わりから連携を提案し、愛川町、伊勢原市の二地区でやさしい日本語講座を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 愛川町：町民児協会員対象のやさしい日本語講座を実施。外国人住民構成比が高く、民児協の会長をはじめ多くの委員が支援に当たっている。</li> <li>➢ 伊勢原市：当初は地区民児協の定例研修会での講座を検討していたが、地区会長の働きかけから市社協主催で6週間の市民講座として実施することができ、民児協委員も任意参加した。主任児童委員をはじめ、ユッカの会とのネットワークにも積極的な方が多い。</li> </ul> </li> <li>民生委員は隣人としてお付き合いできる大事な存在である。やさしい日本語の普及対象として民生委員・児童委員が参加できる講座企画を拡げていきたい。</li> <li>ソーシャルーカーには、調査対象のアレンジや視察等もお願いすることもある。社会福祉士という専門職と理解のある住民の両方の育成が必要。</li> <li>外国人にインタビューする際には、出身国・地域ごとにネットワークがあり、その中でもつながる人や教会等は異なるため、キーパーソンやコミュニティを確認する必要がある。</li> <li>インタビュー調査からは、自分の両親が入所した施設に、同じ国出身の職員がいて、そこから色々情報をもらうことができたという話は聞いたことがある。</li> </ul> <p>＜外国人高齢者と多様性に理解のあるスタッフ等が対応することの効果について（参加者より）＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介護施設は、外国人介護人材が就労していても、外国人利用者が利用しているかは別問題。経営の視点から双方の話題が共有できたら良いと感じる。</li> <li>仲介となる外国人介護人材の存在は大きい。高齢期の生活や必要情報をわかりやすく楽しく伝えることができる。本人が望む最期を踏まえてお見送りできる。</li> <li>介護認定調査場面では、外国出身の高齢者や家族も増えている。例えば、長男やケアマネジャーからは本人とは意思疎通は難しいと聞いていたが、外国出身の長男の妻の母語で挨拶した後、そのうれしそうに妻から本人に声をかけてもらって、本人ともコミュニケーションがとれ、3人で会話が進むこともある。</li> <li>専門職でもまだ多文化教育を受けていない方も多い。「外国語はできないから無理」「文化を理解するのは難しいから無理」では、広がっていかない。</li> <li>微熱があるかは、言葉でやりとりするよりも、少し手を触れればわかること。言語も大切だが、支援者の想いや気づきは重要である。</li> <li>県営住宅はエレベーターがないので、4階に住んでいる人等は全然外に出てこない。手続きをすれば階を変えられることもできるが、手続きを知らない人も多い。</li> <li>日本で介護を受けられることを知らずに帰国した人がいると聞いたことがある。情報や誰と出会うかが分かれ目になる。出会いのきっかけを作ることも大切。</li> <li>外国人高齢者も日本の高齢者と同様、地域住民に変わりはない。同じルーツでも、年代が変わると交流がない場合も多い。90代と70代では親子ほど世代が異なる。外国人高齢者として一括りにしてはいけないと感じた。</li> </ul> |

| 2022年度に実施した調査（一部回答抜粋）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ユッカの会（事務局）                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【地域包括支援センターにおける外国につながる人への相談支援状況調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通訳があっても伝わらない経験 → 「ある」45%</li> <li>文化や制度が違い、制度やサービスの説明が伝わらない等の回答あり</li> </ul> <p>【居宅介護支援事業所における外国につながる人への相談支援状況調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>特に「外国につながる方のため」に支援が困難だったこと → 「ある」45%</li> <li>説明をしても伝わらない、本人の意思が正確に把握できない、経済面での支援等の回答が上位としてあがっていた。</li> </ul> | <p>中国残留邦人帰国者家族および外国につながる人々とボランティアが“ともに学び、ともに楽しむ”姿勢で心豊かに充実した生活を送ることを目的として設立された会。<br/>高齢者問題に関しては、ユッカの会が病院同行、地域包括支援センターやケアマネジャーにつなぐ役割も担う。</p> <p>※ユッカの会：<a href="http://yukkanokai2014.web.fc2.com/index.html">http://yukkanokai2014.web.fc2.com/index.html</a></p> |

## 外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト（代表：木下貴雄氏）

【HP】 <https://kaigotuyaku.web.fc2.com/>

### 5. 外国人高齢者と介護の橋渡しプロジェクト（代表：木下貴雄氏）

概要：外国人支援に関わる3つのNPO法人が「外国人と介護制度をつなぐ」ことを目標に、プロジェクトチームを発足。トヨタ財団の助成を受けたことをきっかけに、介護通訳者の養成・ボランティア派遣、外国人への介護制度の周知、外国人の高齢化に関する啓発などを行っている。【HP】 <https://kaigotuyaku.web.fc2.com/>



#### 木下氏の経歴

中国残留邦人2世。  
父親は中国残留邦人1世で、1982年の引き揚げに伴い、自身も来日。当時父は30代半ば、自身は17歳だった。母親は中国人で、来日当時、家族全員日本語は話せなかった。

父親が50代半ばでパーキンソンを発症、当初は母親が自宅で介護をしていたが限界となり、介護保険サービスを利用することになった。母親は日本語の読み書きが十分ではなく、代表者自身が手続きを行った。その際に、申請の煩雑さ、介護保険制度の複雑さを痛感し、外国人に介護保険制度をわかりやすく伝える必要があると思った。当時関わっていた帰国者等の支援活動を行うNPO法人と他の団体に協力依頼し、2014年プロジェクトチームを立ち上げた。トヨタ財団の助成を受けて活動を開始した。

#### 活動内容

活動当初（2015～2017）は、中国語に特化した介護通訳の養成と派遣、介護保険制度の周知、行政・福祉機関・施設の啓発を行っていた。2019年度のトヨタ財団2回目助成では、介護保険制度の周知を日系ブラジル人、フィリピン人まで拡大。国への政策提言と行政への提案も行っていた。2020年、愛知県の「外国人高齢者に関する実態調査」を行い、外国人向け支援者向けの介護保険説明リーフレット（多言語）を作成した。

##### <主な活動>

- ・ 介護通訳の養成、派遣、多言語による介護保険制度の周知
- ・ シンポジウムやセミナーの開催による異文化「介護・終活」への理解啓発
- ・ 調査研究

#### 介護通訳の養成

- ・ 2期通して58名養成、1年間の派遣回数は延べ43回。
- ・ 中国語・日本語レベル（ネイティブレベル）、通訳としての素質、人となりを複数の面接者で採点し、総合的に判断した。国籍は問わない。
- ・ 通訳になりたい人は多かった（1期と2期合わせて58名の応募）が、数ではなく質を保つため、養成研修の受講者も選定している。
- ・ 派遣時は、毎回同じ通訳が行くとは限らないので、引継ぎもしっかり行う。

##### <養成研修のカリキュラム>

- ・ 介護知識、倫理、通訳技術を体系的に組み入れた。必要最低限の知識、技術を学んだ後は、現場での実地研修やフォロー研修も実施。
- ・ 5日間22時間、座学とロールプレイ（修了試験あり）

##### <利用できる方>

- ・ 名古屋市内の外国人住民、行政及び介護施設職員等
- ・ 一番多いのはケアマネジャー。リハビリに行く際の通訳派遣など。ケアマネジャーがすでに情報を色々持っている人であれば、サービスに繋げることが可能となる。外国人高齢者問題のキーパーソンと考える。

##### <通訳の対象となる内容>

- ・ 役所の窓口における介護保険制度の説明、申請手続きなど
- ・ ケアマネジャー等による要介護認定の調査面談、ケアプランの説明など
- ・ 介護サービス事業者による契約時の説明、状況確認など

##### <対応曜日等>

- ・ 月曜～土曜（9:00-18:00）
- ・ 名古屋市内
- ・ 3時間5000円（プロジェクトの初年度は無償で行った）

#### ヒアリングより

##### <介護通訳について>

- ・ サービスを提供した人（支援者側）から言われたのは、通訳が入るまでは利用者と会話がなかった。通訳が入ることで、世間話ができる。そこから得る情報もある。安心感とは別に、会話することがリハビリに繋がった、との声があった。
- ・ 介護通訳は、利用者、利用者家族、施設などにとっても必要性は認識されているが、有償（3時間5,000円）になったとき利用者が減少した（助成を受けた当初は無償で実施）。在留外国人は経済的に裕福でない方も多い。介護保険外となるため、利用者にとっては経済負担が大きい。全国に介護通訳を養成したとしても、ここを解決しない限り、気軽に利用にはつながらない現状がある。外国人高齢者に配慮した介護保険法の改正が必要。
- ・ 各自治体において支援制度の構築が必要と考える。国が変わるのには時間がかかるが、現場も個人も困っている。まずは自治体の支援制度を構築しないといけない。
- ・ 介護保険については、言葉の壁をクリアしないと先に進まない。それを1民間団体で支えるのは難しい。

##### <外国人高齢者・外国人介護人材について>

- ・ 外国人高齢者は介護保険につながない人も多いと考える。家族介護で対応している人も多いと思う。
- ・ 母国に介護保険制度がないと、制度の理解が難しく、利用することのメリットを感じてもらえない。
- ・ 外国人高齢者の場合、背景理解は日本人以上に必要となる。中国残留邦人の支援にあたって、「何故日本人なのに日本語話せないの？」と聞く職員もまだいると聞いたことがある。
- ・ ケアマネがキーパーソンになる。ケアマネの多文化人材の育成が必要。
- ・ 外国人介護人材がいると、現場において母国文化を提供できる。
- ・ 技能実習生などの外国人介護人材だけでなく、今国内にいる外国人の両方を活用していくと良いと思う。滞日外国人・在住外国人と外国人高齢者は密接に繋がっていくと思う。

##### <課題>

- ・ 地域の高齢者の見守りは現在民生委員が行っているが、外国人高齢者の見守りは完全にできていないわけではない。言葉、文化の壁（※）がある中で、今の民生委員だけに任せていいのか。民生委員は制度上、外国人はなれない。それに代わるものがないといけなさと感じる。
- ・ 施設には、今後、外国人高齢者が増えること、受入れが必要になる事を理解してもらう必要がある。まだ、知らない人も多いと思う。
- ・ 外国人の高齢者人数によっては、自分たちの施設を創ることができない国籍もいるため、今ある社会資源の中で受け入れていかなければならない。
- ・ 介護施設は、外国人介護人材は受け入れても、外国人高齢者を受け入れるかは別問題。外国人高齢者は日本人よりも手間がかかることから、経営者から見れば、支援や加算がないと難しいと思う。

##### ※異文化介護における5つの壁（木下氏研究結果）

中国帰国者をはじめ在留外国人高齢者及びその家族が介護サービスを利用するにあたって5つの壁がある。特に、「コミュニケーションの壁」があることで、介護保険サービスに繋がらないことや、繋がっても施設に馴染めない・退所してしまうなど、信頼関係の構築に影響を及ぼす。

①コミュニケーションの壁、②識字の壁、③食（味覚）の壁、④習慣の壁、⑤心の壁

## 京都外国人高齢者・障がい者生活支援ネットワーク・モア

【HP】 <https://www.facebook.com/profile.php?id=100063567086885>

### 6. 京都外国人高齢者・障がい者生活支援ネットワーク・モア

概要：京都に暮らす外国にルーツのある高齢者・障がい者を支えるために、家庭に訪問して相談対応や生活見守りなどの支援を行うボランティア団体。「多文化福祉委員」を養成し、言語や文化等で課題を抱える方の生活支援活動を行っている。

【場所】京都市南区東九条北松ノ木町12 エルファ内 【HP】 <https://www.facebook.com/profile.php?id=100063567086885>

#### 設立経緯

- 2006年4月、京都市の委託事業としてモアネットが設立。NPO法人エルファ内に事務局を有し、京都市の一部助成を受けながら運営しているボランティア団体。
- 外国人高齢者は制度やサービスにつなげにくく、当事者と制度等をつなげる役割が必要であるが、民生委員、児童委員、老人福祉委員だけでは地域に住む外国人高齢者を理解した上で支援することが難しく、点在する外国人高齢者を支えるため、市と協議する中で設立。また、当初、京都府の3年間のパイロット事業として運営していたが、現在は京都市のみ。
- 「モア」とは韓国語で「集まる」の意味。英語では「MORE」の「もっと」の意味も含んでいる。

#### 相談の経緯

- ほとんどは関係機関から最初のコンタクトがある。最初のうちは、区役所にポスターを掲示してもらっていたこともあり、エルファの活動を知った人から連絡が入り、モアに繋げるケースも多くある。
- 連携する相談機関は、一番は地域包括支援センター。他には、役所、病院などから相談がくる。韓国民団、朝鮮総聯から相談が入ることもある。
- 在日コリアンが多い状況ではあるが、京都市の土地柄が、西欧系の外国人の相談も当初からちらほら入っている。英語が話せるスタッフが対応している。
- 中国残留邦人は支援団体から協力の依頼があり、市営団地の集会場を借りて、介護保険制度の説明会を開催したこともある。現在そこでは介護予防教室が開催されている。

#### 活動内容

京都に暮らす外国人（日本籍含む）高齢者・障がい者の福祉推進にあたり、家庭に訪問して相談などへの支援や、地域でみまもりなどの支援を行う。「多文化福祉委員（旧：外国人福祉委員）」を育成し、要支援者の要請を受けてモアの作成した支援計画に基づいて訪問、電話、相談などの活動を行う。

- 電話相談
- 傾聴活動：来所や自宅にてお話を聞く
- 役所・福祉サービスの手続き等：既存サービスや制度で賄えない部分
- 病院、銀行などの通訳
- 地域住民との関係づくり



#### 多文化福祉委員

発足当時は「外国人福祉委員」という名称であったが、日本人であっても外国ルーツの人もおり、国籍で問えないことから「多文化福祉委員」とした。

##### 【人数】

- 2019年度17名、2020年度16名、2021年度20名

##### 【支援件数】

- 2019年度：72名に対して、1,143件の生活支援活動を行った。
- 2020年度：64名に対して、1,301件の生活支援活動を行った。
- 2021年度：63名に対して、1,203件の生活支援活動を行った。
- これまで支援した利用者の国籍は、朝鮮・韓国、アメリカ、フィンランド、フィリピン、中国残留邦人等様々である。

##### 【養成について】

- 研修受講後、登録。必要時に活動してもらう。
- 研修内容：外国にルーツのある方の社会的・歴史的背景、訪問・傾聴・生活支援活動の意味、多文化福祉員の概要説明、同行訪問など
- 交通費程度の活動費が支給。

##### 【多文化福祉委員として活動する方々】

- Aさん：NPO法人東九条まちづくりサポートセンター「まめもやし」で活動している。生活支援ニーズがあり、どんな相談も受けるが、それはモアがしようとしていることも同じで、この活動を広げなければならないと思った。
- Bさん：Aさんに紹介してもらい参加。以前、韓国に3年ほど住んでいた経験もあり、在日の方の支援に関心があった。
- エルファの職員の中にも、委員として活動している人がいる。

##### 【利用者とのマッチング方法】

- まずは利用者のところに訪問して、利用者のニーズや大事にしていることを把握。そのうえで、マッチングしている。
- 拠点は東九条だが、宇治まで行くこともある。今年から助成金が1/2のため、専従が置くことができない。専従がいなくてアウトリーチづらい。

#### ヒアリングより

##### <支援するうえで工夫や配慮>

- 以前、京都市内の中国帰国者及び在日コリアンの実態把握調査をした際にわかったことは、外国人高齢者は制度を知らないことが多い。そして、当てにもしないこと。同胞のネットワークはあっても、日本社会に入るのが難しいことが明らかとなった。
- 訛りがある言葉を発すると、馬鹿にされるのではないかと考えて言葉を発せない人もいる。そのときに母国語で声をかけるだけで、親近感を持ってきて、次に進みやすくなる。母国語を話すことで、利用者に関心がある、文化的背景も理解しますという態度を示すことになり、信頼関係に繋がる。
- まずは言葉の壁があるので、利用者はそこに真剣に向き合ってくれている人を求めている。一番は同国籍の方が対応すること。同胞は思いやり責任感が強い。最初の段階では当事者が当事者を支援することも大切。
- 家族介護者とのコミュニケーションも重要。支援しているフィンランド人の家族は結構抱え込んでしまっている。こちらから話を聞きにいくようにしている。本人の悩みと家族の悩みが違ふ。介護保険は対象が本人のみになってしまうので、家族も含めた広いネットワークを作るようにしている。

##### <課題>

- 介護保険の改正のたびに、訪問介護でできることが限られてきて、できない部分の相談・支援がモアに来る。話相手を求めている人も多く、モアの業務は増えていく状況である。
- 在日の方は日本名が通名になっていることがある。中国帰国者も日本名。サービス提供者側（特に一職員）は個人情報保護の観点から、ルーツなど詳細までわからず、配慮ができない場合もある。本人のことを知るまでに時間がかり、それまでの間に利用者がサービスを止めてしまうこともある。
- 認知症ではないのに、コミュニケーションがとれなかったことで、病院で認知症の薬が長年処方されていた方がいた。医師に説明しても、長年対応してきているので、最近関わりはじめた自分の意見が信用されない。痛いときだけ飲む薬を朝昼晩飲んでいといったケースもある。
- 日本語を話すことができる外国人高齢者に対しては、日本人が普通に説明してしまう。高齢者も理解した態度を示すが、実際は理解していないことも多々ある。やさしい日本語に変換するだけでも理解が深まる。

## 特定非営利活動法人京都コリアン生活センター エルファ

【HP】 <https://lfa-kyoto.org/>

### 7. 特定非営利活動法人京都コリアン生活センター エルファ

概要： 在日コリアン集住地である東九条を拠点に活動しているNPO法人。在日一世が日本社会の中で孤立していた状況を踏まえ、故郷の言葉、文化、風習に明るい人々をヘルパーとして育成をはじめた。現在、高齢者、障害者、子ども、多文化事業を展開し、多様な背景を持つ人々が自分らしく支え合い共に生きていく施設として地域に根付いている。



【場所】京都市南区東九条北松ノ木町12 【HP】 <https://lfa-kyoto.org/>

#### エルファの設立経緯

在日コリアン一世の高齢化が進む中、長年暮らしてきた日本で少しずつ日本語を忘れ、母国語である朝鮮語でしか表現できなくなった。さらに、無年金などの状況を踏まえ、故郷の言葉、文化、風習に明るい人々をヘルパーとして育成をはじめた。在日二世たちが中心となり立ち上げ、現在も三世、四世のスタッフも働いている。

現在は、高齢者、障害者、多様な背景を持つ人々が自分らしく支え合い共に生きていく施設として地域に根付いている。

1998年10月 同胞ヘルパーの育成を開始  
1999年11月 居宅サービス事業所エルファ設立  
2000年4月 介護保険制度施行、訪問介護事業開始  
2001年3月 京都府知事よりNPO法人としての認証を受ける

#### エルファのサービス概要

- ・高齢者事業：居宅介護支援、訪問介護、デイサービス
- ・障害者事業：就労継続支援B型、訪問介護、相談支援事業所
- ・調理事業：デイ、作業所、エルファカフェの昼食、外部注文も有
- ・多文化支援事業：京都モアネット（前頁）、手話講座、認知症オレンジカフェ、介護予防体操、日本人との交流会、バザー、研修・交流受入れ、子育て支援（朝鮮学校などと連携して保健室運営協議会の立ち上げ、子ども食堂など）

#### エルファ20周年記念誌より

##### ➤ エルファ最高顧問

【エルファ設立を決心させたきっかけは？】

- ・ある高齢者施設からの相談でした。施設で一言も発しない「失語症」の在日コリアンとの関わり方をアドバイスしてほしいと。数日後、そのハルモニ（おばあさん）に会いに施設を訪問しました。ハルモニに「アンニョンハシムニカ」と挨拶すると、とてもびっくりされ「朝鮮語、わかるのか！」「と、喜んで、自分のことを語り出すのです。「失語症」だと思い込んでいた施設のスタッフたちは驚いていました。
- ・「朝鮮語訛りの日本語を使うとバカにされるから、しゃべらん方が楽やねん」と、ささやくハルモニの言葉に私は罪悪感に駆られました。日本語が苦手、習字、折り紙、レクリエーションに加われない...就学経験がないことや生活文化の違いから地域の施設に馴染めない一世との出会いをとおしてエルファが必要だと...異国での余生をありのままの姿で気兼ねなく話し、歌い、笑い、集える場所を作ろう！と決心したのです。

##### ➤ エルファ日本人スタッフ

- ・在日二世は「一世を介護しなきゃ」という使命感からエルファを立ち上げ、仕事を通して利用者に育てられたと話しています。今聞いていて、次世代の私たちはエルファが培ってきた福祉の姿に惹かれて仕事を始めていると思いました。ハルモニの思い出話があり、民族性を感じさせる懐かしさがあって、多様な職員を受け入れてくれる。それがエルファのブランドだと思います。
- ・京都府主催のヒューマンフェスタでは、作業所の利用者が人権NPOの人たちをリードして、日本語と朝鮮語で「故郷の春」を歌うんですが、手話もつづるんです。まさにエルファの多文化性が凝縮されてますよね。

## エルファ障害者事業の状況

#### 障害者事業の設立経緯

- ・NPO法人として始まった2001年当初から、障害者本人、家族からの相談ニーズがあった。月1回、子どもとレクリエーションなどをして、親同士が情報共有や悩みを相談しあう「ムジゲ会」のボランティア活動を続けていた。いつか常設の居場所をつくれたら、という話があった。
- ・2006年、無認可の共同作業所として通所事業をはじめた。現在は、就労継続支援B型。ムジゲ会で知り合った在日ルーツの利用者が数名で始まった。対象は障害種別問わない。コリアンルーツの利用者は4分の1と多い。

#### 外国人介護人材の状況

- ・共同作業所（就労継続支援B型）  
→常勤6名（2名は兼務）：コリアン3名、ダブル1名、日本人2名  
→パート4名：すべてコリアン
- ・居宅介護事業所  
→コリアンルーツの職員が大半
- ・相談支援事業所：指定特定、地域移行・定着（今は利用者なし）  
→コリアン1名、日本人1名、ダブル1名

#### 利用者の状況

##### 【利用者の人数】

- ・全体は34名。うち、7名がコリアンルーツ。
- ・利用の経緯は、区役所から相談（特にコリアンだからという理由ではない）が2名、家族から相談が1名、その他は知人、病院のPSWからの相談、在日の無年金の活動からエルファに通いだした方など。南区役所からの相談が多い。

##### 【利用者の障害種別】

- ・多いのは、知的障害に精神障害、身体障害が重複した方（車椅子で療育手帳持っている人など）や聴覚障害者など。
- ・重度の身体障害者はいない。
- ・手話がでる職員も在籍。日本人の聴覚障害者も利用している。

##### 【利用者の年齢層】

- ・40代～60代が大半で、20代も4人くらい、30代も数人いる。

##### 【利用者の使用言語】

- ・日本語、手話（日本の京都で使われる）

#### ヒアリングより

- ・コリアンであろうが日本人であろうが表面的には変わらないが、コリアンにルーツのある利用者は、他の日本人の障害者より、アイデンティティでの悩みが加わり、生きづらさ、しんどさが増える。同じルーツのほうが話しやすい、コリアン同士じゃないとわかりにくいよね、というニュアンスのことがあったりする。自分のルーツをあるがままにして、自分のルーツや困りごとを話せる空間のニーズがあることを親の会でも実感している。
- ・家族関係が良くない利用者が多い。家族と疎遠、絶縁している在日コリアンの利用者が多い。
- ・コリアンコミュニティの中では日本の制度に触れにくい場面がある。例えば、朝鮮学校出身の親は福祉サービスに疎い場合が多く、区役所に行くと相談するといことがしづらいため、サービス利用につながりにくい。
- ・福祉も、多文化共生も一緒。コリアンの文化を勉強しなさいというのはない。その人の持っている価値観を大事にして、生活を安定させる。本人が求めないサービスはしない、自分の価値を押し付けない。本人のペースにあわせて支援していく。本人が就職したいという思いのペースに合わせて支援することが大事。
- ・自分たちが持っている情報を提供したい。PSWはエルファのことを理解しているため、在日の人が来たら繋いでくれる。相談でもよいので、自分が持っている文化背景を役に立てたい、という思いがある。

## 京都市東九条地域包括支援センター（社会福祉法人カトリック京都司教区カリタス会）

【HP】 <http://nozominosono.net/>

### 8. 京都市東九条地域包括支援センター（社会福祉法人カトリック京都司教区カリタス会）

【場所】京都市南区東九条西岩本町1-1 【HP】 <http://nozominosono.net/>



#### センターの状況

【相談担当地域】  
山王、九条弘道、九条、九条塔南、梅逕、東梅逕学区  
【職員数】  
日本国籍 6 名 ※過去には在日韓国人の職員も勤務。  
【相談件数】  
・新規相談：20件前後／月  
・外国籍の方の比率は圧倒的に在日韓国人が多い。在日韓国人の方を外国人として分けてはいないが、感覚的に3割くらいいると思われる。日本名の方もいるのとはっきりとはわからない。

#### 相談者の状況

- ・外国ルーツのある方は、本人よりも家族・支援者からの相談が多い。
- ・相談の際の言語は日本語。家族が日本人の時は通訳してくれるケースもある。日本での生活歴が長い方が多いため、全く日本語が話せず1人であるということはあまりない。2世や3世の方は日常生活に困るということは少ない。仮に日本語を書けなくても話せる方は多い。
- ・翻訳機はなくても支障を感じることはないが、コミュニケーションのサポートにあっても良いと思う。外国人高齢者本人が持っている場合がある。

#### ヒアリングより

- ・東九条のネットワーク（介護保険事業所、NPO、医療、行政の連絡会）がある。コロナ前は年に2回勉強会、1回懇親会があった。当初は東九条地域内の事業所中心だったが、現在は介護保険サービス事業所や多種機関の増加により、東九条地域に関する事業所を対象としている。
- ・＜支援するうえでの工夫や配慮＞
- ・在日韓国人の中でも同胞のネットワークが違いため、利用者の希望されるネットワークにつなぐようにしている。「エルファ」などに確認することもある。
- ・在日韓国人の方が在日韓国人の集まる場所に行きたいかというそうではない場合もあるため、勝手な先入観で判断はしないようにしている。ルーツ以外にも相性や雰囲気、合う・合わないなど、場に馴染む理由は様々。一方で、ルーツのある所に行ってみたら、なんとなく安心感があった、というケースもある。
- ・知りたい姿勢を出すこと、こちらが関わる意思をどれくらい持つかがとても大事。
- ・＜課題＞
- ・介護保険制度は日本人でも難しいため、外国人高齢者に意味や仕組みをわかってもらうことは大変。この人の言うことなら信じられる、と信頼してもらうことが必要。サービスにつながるまでに時間がかかることもある。介護保険制度の難しさが相談のしにくさにつながっているのかなと思うこともある。
- ・言葉の壁により外国人高齢者に選択肢を提示して選んでもらうことが難しい場合がある。制度や手続きの難しさもあり、複雑な選択肢の話が伝えにくい。介護保険制度では当事者の意思決定や自己選択、契約によりサービス利用が進んでいくため、利用者の同意・納得を得難い状況では支援が進めにくくなる。言葉や信頼関係が築けている日本人の配偶者などがいると、話が進みやすいと感じる。
- ・日本語が流暢でないニューカマーの人（アジア圏や南米系）やニューカマーが母国から親を迎え入れた際、日本の介護とどのようにつながるか、福祉側がどうやって支援していくのか、今後課題になると感じている。特に、ニューカマーの親の入国・生活は頻繁に起こることではないからこそ、対応が求められる際の連携体制や相談できる体制が必要。

## 特定非営利活動法人 在日コリアン高齢者支援センターサンボラム

【HP】 <http://sanboram.u-me.jp/top.html>

### 9. 特定非営利活動法人 在日コリアン高齢者支援センターサンボラム

概要：在日コリアン高齢者の民族性に特化した介護サービスを提供している。同胞である二世だけではなく、日本人との協働を大切にしており、在日コリアン高齢者が最後には日本に来てよかったと思えるような、居場所の提供を行っている。

【場所】大阪府生野区中川西3-10-18 【HP】 <http://sanboram.u-me.jp/top.html>



#### 設立経緯

1997年八尾市竹濑で開始。  
当時、八尾市は長屋住まいの貧困層が多かった。副理事長（日本人）が鍼灸の仕事で、訪問先のコリアンの方とコミュニケーションをとると、行政からの情報が伝わっていき、無年金の人も多いことを知った。当時は就職差別が多く、子どもや若者に課題があることは知られていたが、高齢者にもあることがわかった。  
配偶者が在日コリアン2世だったこともあり、1997年に在日コリアン高齢者福祉を進める会として活動を開始した（街角デイサービス）。その後、居場所作りのために、生野区など複数の地域にも開設していった。  
2003年NPO法人を設立、利用者が要介護状態になることも増えてきたことから、訪問介護、居宅介護支援事業を開始した。

※「サンボラム」は「生きがい」を意味する。

#### 外国人介護人材の状況

職員43名のうち外国籍24名  
国籍・在留資格：フィリピン1名(永住者)、韓国23名(日本人配偶者1、特別永住者22)

- 通所介護：常勤介護スタッフ5名(韓国3)、パート4名(韓国3)、看護師2名(韓国1)、運転手1名(韓国)、調理員4名(韓国3)
- 訪問介護：常勤1名(韓国)、登録ヘルパー6名(韓国5)
- 高齢者住宅：常勤者2名(フィリピン1)、パート10名(韓国1)

- ・韓国籍の利用者が多いことから、韓国語検定1級を保有している場合は3,000円の資格手当を設けている。
- ・韓国語しか話せない利用者には、韓国語が話せる職員が対応している。

#### 活動内容

- ・通所介護
- ・訪問介護
- ・居宅介護支援事業所
- ・有料老人ホーム（2011年）
- ・福祉有償運送
- ・障害福祉サービス（2019年）

その他、介護保険外で個別相談にも対応している。昨今多い相談は、在留資格の更新についてである。

#### 利用者の状況

- デイサービス登録者：50名(全員韓国ルーツ。約半数は1世)
- ケアプラン登録者：50名(ほぼ全員韓国ルーツ、朝鮮もいる)

- ・入所・利用の経緯は、地域包括支援センターや利用者からの紹介。看板やHPを見て利用につながった例もある。以前利用していたサービスに馴染めず、サンボラムにつながった例がある。
- ・利用者はほぼ全員韓国にルーツを持っている。職員とは日本語で、利用者は韓国語で会話している。職員に都合が悪い話や、利用者が感情的になるときは韓国語が多い。

#### ヒアリング（理事長）より

##### <外国人高齢者・外国人介護人材について>

- ・在日2世、3世は韓国語を話すことができない場合も多いが、言葉が通じなくても、ルーツが同じだけで安心感はあると思う。
- ・日本人職員が韓国語を使っていると非常に喜ばれる。かつて、日本人に恨みつらみを抱いて生活してきた利用者が多い。日本人に良いことをしてもらったという記憶によって「恨（ハン）」から解放される。そのため、職員には、韓国語を話さなくても、簡単な韓国語を使えるようにするなど、利用者の日本に対する嫌な感情を少しでも和らげるように意識してほしいと伝えている。

##### <支援にあたっての工夫や配慮>

- ・普段の生活では、韓国の民謡を流したり、ドラマを流したりしている。誕生日会やひな祭りのときなどには、韓服を着ていただいている。
- ・看取りの場面では、韓国・朝鮮の伝統的なしきたりに則り、死者の民族衣装（寿衣）を準備している。
- ・韓国料理を中心として提供している。キムチは毎日食卓にあがる。

##### <課題>

- ・韓国語以外の利用者が来た時は要相談である。対応に悩むと思う。言語と文化・習慣の違いから、利用者が馴染めるか不安である。偏見も強いと思う。しかし、日本の高齢者が自社サービスを利用しないように、他の国籍の方も利用しないと思う。
- ・1世世代（在日コリアンに限らず最初に来日した世代）は、日本人と全く同じサービスではなく、配慮されたサービスを利用した方が良いと感じる。2世は日本人と出身地や言語が同じであるために「共生」が可能であるが、1世は文化的習慣の違いや差別的経験から生活の場を「住み分ける」必要性も感じている。ブラジルやフィリピン、ベトナムの方も同様の状況になると思われる。
- ・外国人の状況や民族特性を理解できる民生委員が必要であると考えている。外国籍の民生委員もいてもよいと思っているが、制度上難しいため、外国籍の住民が多い地域では民生委員に代わる立場の者が必要になってくると思う。

#### ヒアリング（ケアマネジャー）より

##### <支援にあたって工夫や配慮>

- ・基本的に他の事業者からの紹介や家族からの依頼が多いが、他のデイサービスが合わないという相談が多い。これまでの生活歴を見て、馴染むようなケアプランの作成を心がけている。
- ・ショートステイや施設入所の際は、なるべく韓国語がわかる職員がいる施設を探すようにしている。
- ・韓国語しか話せない利用者とのコミュニケーションをとる場合は、韓国語ができるケアマネが対応したり、韓国語を話すことのできるヘルパーが利用者宅を訪問しているときについて行ったりしている。

##### <課題>

- ・在日コリアンでも、2世の親で育った3世は、韓国語や韓国料理に慣れ親しんでいないこともある。しかし、同胞であれば自分の孫・ひ孫を見ようという感じになるので、利用者からの評判はよい。1世の生活パターンを体験していないヘルパーも多くなり、利用者のニーズに合わせるのが難しくなってきた。
- ・困難事例が多い。特に精神疾患の方が多い。若い頃から、自分のことよりも親の面倒を優先したり、商売に失敗して日本社会の中でうまくいかなかったなど、苦労をしてきていることが原因かと思う。精神疾患を持つのは、地域の中で家族が面倒を見てきた在日コリアン1世ではなく、在日コリアン2～3世が多い。
- ・家族帯同で来日した日本語が全くわからない韓国人利用者に対応したことがある。日本のデイサービスを使うことはまずできないと思われる。今後は2世、3世、その後に来日した人や、両親を家族帯同で連れてくる人など、多様な背景を持つ人が介護保険サービスを利用することが考えられる。

## 特定非営利活動法人ぱだ

### 鶴橋地域包括支援センター（特定非営利活動法人ぱだ）

【HP】 <http://www.pada.or.jp/>

## 10. 特定非営利活動法人ぱだ

概要：福祉行政から取り残されていた旧植民地出身者である在日コリアン高齢者の方々の生活支援を目的としてスタートし、人権擁護と多民族共生社会の実現のため、複合的にサービスを展開している法人。



【場所】大阪市生野区鶴橋2丁目15番28号 【HP】 <http://www.pada.or.jp/>

| 設立経緯                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 外国人介護人材の状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1997年に任意団体「在日コリアンの高齢者福祉を進める会」を創設したことが始まり。福祉行政から取り残されている旧植民地出身者である在日コリアン高齢者の方々の生活支援を目的としてスタートした。</p> <p>当時、在日コリアンは、識字率の低さ、無年金、人権が大きな問題となっており、申請主義の中で、申請の仕方がわからない、申請しても通らないという諦めがあった。世間や行政に問題意識を理解してもらうことも法人の目的であった。</p> <p>最初は、街角デイサービスからはじめたが、施設に入所しても職員が韓国語を理解できないため、入所施設を作ること考え、グループホームを設立。今日の事業形態となっていた。</p> <p>※「ぱだ」は韓国語・朝鮮語で海という意味で、海は人類・生命をもつ全ての生き物の生命の源である。</p> | <p>職員数：49名、うち外国籍24名（理事長は除く）<br/>国籍：韓国15名、ベトナム6名、スリランカ3名、中国1名<br/>在留資格：<br/>➢ 韓国（特別永住7名、一般永住4名、定住者3名、介護1名）<br/>➢ ベトナム（人文2名、介護1名、特定技能1名、家族帯同1名、留学1名）<br/>➢ スリランカ（配偶者1名、家族帯同1名、留学1名）<br/>➢ 中国（定住者1名）</p>                                                                                                                                                                                                 |
| 活動内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 外国人介護人材向けの支援                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>鶴橋地域包括支援センター：2010年開始</li><li>居宅支援介護事業所「さり」：2006年開始</li><li>認知症対応型共同生活介護「ぶも」：2007年開始<br/>※現在別の関連法人が運営している。</li><li>地域密着型特定施設入居者生活介護「ちゃんす」：2012年開始</li><li>地域密着型小規模多機能型居宅介護「よろがち」：2007年開始</li><li>機能訓練型デイサービス「うちらぶ」：2002年開始</li><li>その他、法人として、通訳者派遣事業や人権研修、日本語研修、生活相談を実施している。</li></ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>法人内には行政書士を職員として雇用している。職員も在留外国人が多く、在留資格の更新を行わないと働けなくなる。昨今、在留資格の更新が厳しく、不許可になってしまうと法人としても雇用できないため、外国人職員の雇用を維持する上で問題となっている。</li><li>在留資格の更新・変更には申請手続きの代行を利用すると30万程度のお金がかかるが、行政書士を職員と雇用していることで、更新・変更の申請手続きは無料でおこなっている。</li><li>他にも、寮の提供、無利子でのお金の貸付、法人が保証人となる支援をしている。</li><li>地域向けに開催している日本語教室には、ベトナムやスリランカ出身の職員にも参加してもらっている。</li><li>外国人が働く事業所には翻訳機を置いている。</li></ul> |

## 10. 鶴橋地域包括支援センター（特定非営利活動法人ぱだ）

【場所】大阪市生野区鶴橋2丁目15番28号 【HP】 <http://www.pada.or.jp/ikunocenter/>

| 外国人介護人材の状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ヒアリングより                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>職員計8名、内ケアマネジャー5名</p> <ul style="list-style-type: none"><li>職員は、韓国籍3人、日本人5名</li><li>韓国籍の3名は、在日コリアン2世、3世、ニューカマーであり、在留資格は特別永住者1名と一般永住者2名である。</li><li>外国語対応が可能な職員は4名（英語1、韓国語3）（看護師1、社会福祉士1、主任ケアマネジャー1、ケアマネジャー1）</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>外国人の受入れ可能事業所については、リスト化しているわけではないが、日々の運営の経験の中で各事業所の特色は把握している。紹介するときは、外国人高齢者の特性や文化的背景、歴史を理解し、外国人高齢者の特性に臨機応変に対応している施設にしている。外国人介護人材が就労している施設は、外国人のことを理解しようとしていてと感じる。そのため、外国人高齢者を紹介しやすい。</li><li>外国人が多い地域にもそれぞれの特性がある。地域包括は、多文化共生の視点を持って、地域の特性に応じた対応を行う必要があると感じている。</li></ul>                                                                                             |
| 相談者の状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <他センターや地域への働きかけ>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>2021年度の相談実人数は1,302人（そのうち、韓国籍は326人）。</li><li>相談延べ件数は5,380件。</li><li>相談内容は多岐にわたる。介護保険の申請相談に限らず、困窮にともなう生活相談、精神疾患によるトラブル相談も多い。</li><li>相談は日本語が多い。ただし、日本語で伝えることが苦手な人も多いため、母語を話せる職員が対応することを優先している。</li><li>支援困難ケースは在日コリアンの方が多いように感じている。精神疾患の高齢者が多いのは地域社会との関係が希薄で孤立しているため、支援が届くまでに時間がかかる。突如支援を必要としている人が現れることがある。問題が出てくる前に早期発見、早期支援ができればよいが、それが難しい。</li><li>識字率が低く、相手に状況を伝えることが難しい人がおり、役所へ同行し、代読や代筆を行うこともある。</li><li>経済力が弱い。年金があっても少額であり、無年金の人も多い。生活保護受給の人も多い。<ul style="list-style-type: none"><li>母と脳性麻痺の娘の二人暮らしで、母が風呂場で急な心機能障害により溺死、娘は誰も助けを呼ぶことができずに凍死してしまった事件があった。</li><li>1965年以前に在日（密航）した方が孤立している。相談があっても、何十年もオーバーステイになっていることが判明。センターの業務内容から外れるため、法人支援として、入管に在留資格の交渉をした。</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>生野区内の地域包括の連絡会議では、外国人高齢者の相談事例を積極的に紹介している。また、研修会や講演を通じて、居宅介護支援事業所への啓発も行っている。知らないといまっくら対応できないため、やはり知ることが第一歩である。</li><li>大韓キリスト教協会で行っている老人大学や夜間中学校等、様々なコミュニティに周知することで、要支援者を把握している。</li><li>区役所から共有された介護認定調整の結果を見て電話をしている。電話をして、困りごとが無いか確認をすると、具体的な相談を受けることもある。</li><li>地域住民に啓発することで、地域の住民から相談が入ることも最近増えてきた。民生委員や町会役員等にも情報提供等の働きかけをして、地域包括支援センター業務に協力していただいている。</li></ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <支援するうえでの工夫や配慮>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>日本語の理解が乏しい方にとっては、自分のことを伝えるには母語が一番よい。ケアマネジャーとのコミュニケーションにおいて、母語の理解が十分でない誤解が生じて、その方に対して適切なプランを作成できない場合がある。</li><li>在日コリアン高齢者の支援を行うには、その方のバックグラウンドや民族性、文化、歴史を理解することが必要である。日本人に限らず、二世・三世のケアマネジャーも高齢者のバックグラウンドを理解しなければならない。</li></ul>                                                                                                                                      |

## いくのコーライズパーク

【HP】 <https://www.facebook.com/ikunopark/>

### 11. いくのコーライズパーク

概要：2023年5月3日オープン予定。学校再編により閉校する御幸森小学校跡地を利用し、多文化共生の新たな拠点を建設。外国人も日本人も、誰もが暮らしやすい街づくりの拠点を作り、事業を通して街の課題解決に取り組んでいる。

【場所】大阪市生野区桃谷5丁目5番37号 【HP】<https://www.facebook.com/ikunopark/>



#### 設立経緯

##### 【行政側】

- ・大阪市生野区では、「生野区西部地域学校再編整備計画」の推進に取り組んでおり、2019年6月に区の抱える課題や地域の懸念の解消とともに、これまでの学校の避難所機能は備えつつ、将来のまちの活性化につながるような持続可能な学校跡地運営を含む一体的なまちづくりを、公民連携・市民協働で実現していくための考え方として、「生野区西部地域の学校跡地を核としたまちづくり構想」を策定した。
- ・2021年3月、閉校する御幸森小学校の跡地の活用について、公募型プロポーザルを実施。「特定非営利活動法人IKUNO・多文化ふらっと」と「株式会社RETOWN」が実施主体となった。

##### 【実施主体側】

- ・生野区は60か国以上もの外国籍の方が暮らし、活気がある一方、子どもの貧困化、空き家の増加などの課題も多い地域である。
- ・「誰一人取り残さない」多文化共生のまちづくりを目指し、外国ルーツの人々の生活上の総合的で包括的な多文化ソーシャルワーク実践に取り組み、多文化共生と多世代交流と学びの「機会と場」を提供する。

#### 活動内容

##### 8つの機能を包括的にもつ地域拠点

- ① つなぐ：多文化共生センター、市民農園
- ② まなぶ：学習サポート教室「DO-YA」、バスケットボールスクール「SPIRIT ACADEMY」、短期飲食スクール「飲食人大学」、K-POPダンススクール
- ③ たべる：喫茶店、障がい者雇用イタリアレストラン、クラフトビール工場、ルーフトップバー/BBQ場
- ④ はたらく：シェアキッチン/キッチンカーによる開業サポート
- ⑤ つどう：子育てサポート図書室「ふくろうの森」、親子つどいの場、こども食堂
- ⑥ たのむ：定期イベントの開催
- ⑦ つたえる：多言語による情報発信
- ⑧ まもる：防災拠点、災害時避難場所



#### ヒアリングより

##### <フォーカス・ビジョン>

- ・テーマにしているのは大阪や日本というマクロではなく、生野区というメゾの部分。日本人と外国人、高齢者、子ども、様々なジェンダーなど、誰もが暮らしやすい全国ナンバーワンのグローバルタウンを作るというのをビジョンとして掲げた。
- ・生野区のテーマで、これから多文化共生のまちづくりという視点で、以下の3つを行う。
  - 外国人の子どもたちにサポートを拡充すること。
  - 多文化ソーシャルワークの実践（多言語の相談援助について区役所とタイアップしながら取り組もうとしている。）
  - 政策施策の提言と参画

##### <取組の際に大切にしていること>

- ・多様な出会いの場をつくること
  - 子どもたちには直接的な学習支援だけでなく、イベントを通して多様な出会いを提供したい。
- ・生活レベルでの交流の場をつくること
  - 地域の日本人と外国人が、生活レベルで交流できるような仕組みや仕掛けを作っていないといけないという思いがある。多文化の窓口を作れば外国ルーツの方が相談に来るというわけではない。色々な場所で、どうやって多様な網を作っていくのかということが大切である。
  - マイノリティにとっては集まりの場が情報交換の場にもなっている。しかし、日本の公園で外国人が多く集まると、悪気はなくても、日本人から見ると公園が占拠された、怖いという印象ができてしまう。場の提供とあわせて、ルール作りも重要である。
- ・多様な連携
  - 大手総合商社など民間企業と連携や、大阪大学SSIなどの共同研究を行っている。子どもたちも色々な世界を知るきっかけになる。

##### <現在実施している（した）イベント>

- ・いくの多文化クロッシングフェス2022 / いくの万国夜市
  - 食と学びのフェスティバルを開催。4000人が来場した。
- ・e-sports大会
  - 区内の留学生、外国人中学生と日本人中学生を混ぜて、グループ対抗でe-sportsを実施。グループのコーディネーターは近畿大学の学生が行う。
- ・エンバシードプログラム
  - 外国につながるある高生が小中学生を支援するサポーター育成プログラム。ロールモデルとなる高生を育成と、プログラムを通して高生同士が繋がりと、活動が居場所となり、社会にポジティブな変化をもたらす活動のきっかけを提供する。
- ・多文化コース・ララ
  - 子育てしているお母さんを対象とした、コーラスの企画。困りごとや相談を正面から集めるのではなく、歌を通して、自然と交流し、悩みなどを話せる場をつくりたい。まずは、母親が子どもを預けられる空間を作る。帰りに、事務室でばらばらと「最近こんなことがあってね」と話してくれることがある。その悩みを解決するネットワークをきめ細かく作っていくことが重要だと思う。
- ・多言語の絵本読み聞かせ
  - 外国ルーツの高校生に参加してもらい、多言語（10言語）での絵本の読み聞かせを行った。

## 特定非営利活動法人神戸定住外国人支援センター

【HP】 <https://social-b.net/kfc/>

### 12. 特定非営利活動法人神戸定住外国人支援センター

概要：地域に暮らす多様な文化背景を持つ人々が、「ともに生きる」ことができる社会に向け、活動する法人。子どもから大人まで様々なライフステージに関わり合いをもち、交流を図っている。

【場所】神戸市長田区若松町4-4-10 アスタクエスタ北棟502 【HP】 <https://social-b.net/kfc/>



| 設立経緯                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 外国人介護人材の状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1997年設立。阪神・淡路大震災後、ボランティアによって設立された「兵庫県定住外国人生活復興センター」と「被災ベトナム人救援連絡会」が震災救援という枠を超え、日常の外国人支援に取り組むことを目的に2団体が統合した。その後、デイサービス、訪問介護、居宅介護支援事業所など開設していった。神戸市の委託事業として「ふたば国際プラザ」、「コミュニケーションサポーターの派遣」なども行い、神戸市との連携もある。</p> <p>日本のアジア植民地支配の歴史や経済の国際化といった社会状況により、母国を離れ日本に移住する方々がいる。社会の豊かさ、人としての権利を守るためには、個を大切にすること（違いを認めた平等）が必要である。日本社会の中にある偏見や差別を取り除き、豊かな社会が実現することを願って、活動している。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>介護職に関しては、49名のスタッフのうち、28名が外国ルーツ。</li> <li>永住や日本人の配偶者がほとんど。韓国、ベトナムで、一部中国ルーツの方がいる。</li> <li>訪問介護のサービス提供責任者はベトナム国籍。介護支援専門員は中国ルーツ（中国語、モンゴル語可能）。スタッフも含め、多様な言語に対応できるため、地域を超えて依頼が多い（対応できないこともある）。</li> <li>対応可能言語：中国語、モンゴル語、韓国語、ベトナム語、英語、スペイン語</li> <li>職員は口コミや紹介等で入職するケースが多い。外国の方への支援を行っていることを知ったうえで希望する人が多い。職員は多言語を話せなくてもよいが（他に話せる人がいるため）、法人の理念理解と外国人利用者と関わることに抵抗がない人を採用している。</li> </ul> |
| 事業内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 外国人高齢者の状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者事業：グループホーム、小規模多機能型居宅介護、訪問介護、デイサービス、居宅介護支援</li> <li>コミュニケーションサポーターの派遣（神戸市委託事業）</li> <li>多言語による相談</li> <li>日本語学習支援</li> <li>子ども支援</li> <li>民族文化支援（中国残留邦人とその家族）</li> <li>第三国定住ミャンマー難民支援</li> <li>ふたば国際プラザの施設運営（神戸市開設、施設運営を委託）</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の国・ルーツ：中国、韓国、ベトナム、エジプト、ポリビア、中国残留邦人帰国者等</li> <li>利用者は8割が外国籍である。2割は日本国籍。利用している日本人は、言いたいことを言える自由な雰囲気や環境が会っていると思われる。一方で、生活保護や困難事例など、他で受け入れてもらえず、来た場合も多い。</li> <li>在日コリアンの方は無年金で生活保護受給の方が多く、グループホームはその方々でも入居できるように設定しているため、生活保護の方も入りやすいのだと思う。</li> </ul>                                                                                                                             |

| ヒアリングより                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>&lt;支援の状況&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中国残留邦人の支援の場合、ただ通訳を手配するだけでは対応が困難な場合がある。高齢者になると背景事情を理解したく知っている人に依頼する。薬、食事等、医師の指示を聞けない方も多い。</li> <li>中国残留邦人の場合、小多機に多い。介護保険サービスは細かすぎて、できるところでできないところの利用者の理解が難しく、よくトラブルになる。小多機だと、サービスが一体的になっているため、色々対応できる。ただ、要求がエスカレートするので、現場は大変な時もある。</li> <li>健康診断を受けない方が多い。それにより病気が悪化する、お金の管理ができなくなる。認知症により理解が難しくなる等悪影響がある。電気を止められて、ヘルパーがエアコンのない中でサービス提供することもある。</li> <li>対応できるヘルパーが多くないこともあり、遠方の場合、ヘルパーの負担が大きい。毎回片道1時間以上かけて行くこともある（神戸は坂道が多い）。そのため、支援を1か月だけの繋ぎで対応することや、中には断ることもある。</li> <li>高齢になって母語帰ることもあるし、認知症の症状でなくても会話の途中途中で母語のモードに入ることはある。</li> <li>あるポリビア人は、長年日本で働いていたが、日本語は全く話せない。家族もコミュニティもない。母国にも帰ることもできない。支援者もいなかった。きっかけは近所の人から家から悪臭がすると「あんしんすこやかセンター」に連絡が入ったこと。要介護1の認定が出たが、担当者を2か月も家にあげてくれなかった。入院が必要なのに入院しない、言うことをきかないので医師も怒ってしまうという状況で、そこからKFCに連絡が入り現在支援している。</li> </ul> <p><b>&lt;支援にあたっての工夫や配慮&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>話が通じるというだけで安心感がある。利用者が入浴介助のときに安心して身体を預けられる。すぐに身体の部位について理解できるのは大きい。</li> <li>同国ルーツのヘルパーの場合、母国の料理がわかって作ることができるので良い。ヘルパーも作った料理を喜んでもらえるのは、やりがいにつながっている。</li> <li>デイサービスでは「ベトナムデイ」を設け、その日はベトナム語で話し、ベトナム人調理師にベトナム料理を作ってもらう。8〜9割の参加者はベトナム人。利用者にとってもスタッフにとっても安らぎの場となっている。</li> </ul> <p><b>&lt;課題&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最期は自宅を迎えたい、家族で看たいという外国人は多いと思うが、子どもも働いており、現実的にできない状況になってきている。</li> <li>外国人高齢者に対応できるケアマネジャーやスタッフは、施設長と利用者の板挟みになることも多い。普通の通訳では対応しきれず、双方との信頼関係を築きながら調整していかなければならない。外国ルーツスタッフには自分で決めることができるポジションは必要。板挟みにあって辞めてしまう人もいる。</li> <li>外国人高齢者と支援者のマッチングは難しい。KFCはどのような方でも対応しているため、困難事例が集まってくる。車で1時間以上かかる地域からの相談も多い。その地域のケアマネジャーやスタッフが対応しきれなくなり、こちらに相談がくる。うまくいっている方は地域内で対応していると思う。</li> <li>現在の支援の状況は、通常の範囲を超えている。今のままでは外国人支援が行き届かなくなる。今後、あんしんすこやかセンター（地域包括）が外国人に対応できるような専門部署ができ、担ってもらえると嬉しい。</li> <li>外国人の見守り推進が必要。</li> <li>ケアマネ部門は赤字。デイサービスもコロナで赤字になっている。他にもサービスを持っているので、調整しているが、半分くらいはボランティアだと思う。</li> <li>NPO法人なので、介護保険サービス外も行う。ボランティアも多い。お金を建て替えることもある。本人を見捨てるわけにはいかない。</li> </ul> |

## V. 関係者に求められる役割

以下では、アンケートやヒアリングから多く意見のあった各関係者の現状と課題、今後求められる役割を整理した。関係者は、「外国人高齢者」「介護事業所」「地域包括支援センター・居宅介護支援事業所」「行政」「地域住民」「外国人介護人材」の6つに分類した。

### 1. 外国人高齢者

外国人高齢者に必要な支援や配慮は、外国人高齢者の来日の経緯や出身国・地域、来日時期等の背景によっても異なるが、現在、日本で高齢期を迎えている外国人高齢者は、日本語面で困難を抱えている場合が多いと思われる。そのため、日本語で介護保険制度を知る、理解することが難しく、介護が必要になった時にどのようなサービスを受けることが可能なのか把握していない場合が多いと思われる。また、言語面での不安を抱えている場合、自身の症状について理解してもらえない、費用の予測がつかない等の理由から、医療や介護にかかることを躊躇する傾向にある。ヒアリングでは、「日本に住む外国人のコミュニティで流れている情報（日本の制度について）は誤っている場合もある」という話も聞かれ、外国人高齢者は言語面の課題によって、正確な情報へアクセスすることが難しくなり、必要な支援に結び付きにくい状況であるといえる。

今後、外国人高齢者が日本で安心して生活をし、適切な支援を受けられるようにするためには、相談先や介護保険制度等について母語ややさしい日本語でわかりやすく周知することや、事業所とのつながりを持てるような支援の入り口に対する取組を強化することが必要であるといえる。

#### <現状と課題（アンケート・ヒアリング結果より）>

- ・ 日本語で会話ができて、読み書きが難しい、完全に理解していない場合がある。
- ・ 日本語でのコミュニケーションが難しい場合、事業所のサービスに馴染めない、誤った薬の処方される、孤立を深める等のトラブルが生じやすい。
- ・ 通訳は家族や知人等に頼むことが多い。
- ・ 日本の介護保険制度等への知識が十分でないことが多い。
- ・ 母語での会話や母国の食文化を望む人が多い。
- ・ 母語で会話ができなくても、同国ルーツと接することで安心感をもつ人が多い。
- ・ 地域や日本人コミュニティとつながりがない場合が多い。
- ・ 支援が必要になったときは、困難ケースになっていることが多い。

#### <今後必要になるとと思われる対応>

- ・ 若い時から地域の日本語教室等で日本語を学ぶ機会を持つ
- ・ 外国人高齢者の家族に対する日本語習得の支援
- ・ 通訳や翻訳機等、サービスを活用しやすい仕組みづくり（費用面も含む）
- ・ 日本の介護保険制度等について正しい情報へアクセスできる仕組みづくり
- ・ 日本で最期を迎えたい場合、エンディングノート等の準備
- ・ 介護予防への取組
- ・ 相談先、情報の取得先を知ること
- ・ 地域や日本人との交流の機会を積極的に持つこと

## 2. 介護事業所

アンケートでは、外国人高齢者を受け入れた経験のある事業所は江戸川区で約3割、京都市で約2割となっており、在留外国人が多く暮らす地域であっても、外国人高齢者の受入れ経験は多くないことが分かった。ヒアリングでは、「地域に外国人が多く住んでいることは実感するが、外国人高齢者がどこにいるか、どういったニーズがあるのか等は情報がないためわからない」といった意見もあり、地域の外国人高齢者の状況を知る機会や、行政、他事業所も含めた情報共有や連携の仕組みが重要であるといえる。

一方、地域包括支援センターや介護支援専門員からは、外国人高齢者を受け入れてくれるサービスの選定条件として、母語を話せる職員がいることは大きな理由となることがわかっている。また、母語を話せなくても、外国人介護人材がいる事業所は多様性や柔軟性があることから、依頼をしやすいと回答があったことから、事業所内での多様化が進むと、外国人高齢者も受け入れやすくなると考えられる。

### <現状と課題（アンケート・ヒアリング結果より）>

- ・ 外国人高齢者の受入れ経験のある事業所は少数である。
- ・ すでに外国人高齢者の受入れ実績のある事業所に利用が集中し、圏域を超えたサービス提供も発生している。
- ・ 外国人高齢者の紹介先として、外国人介護人材がいる事業所は優先される傾向にある。
- ・ 利用者が日本語の意思疎通が可能であれば受け入れることが可能という事業所が多い。
- ・ 外国人高齢者の受入れの際は、病院への付き添い、通訳の手配等、日本人高齢者以上に職員の関与が必要な場合が多い。
- ・ 利用者、職員ともに在留資格に関する問題は、事業所単位での解決は困難である。
- ・ 言語や文化等様々な理由から、利用者の意向の把握が難しい場合、決められた介護を一方的に行わざるを得ない場面もあり、利用者主体から遠ざかる。
- ・ 同国ルーツの二世、三世は、言語や生活習慣の面から、サービス提供は行いやすい。ただし、一世と二世、三世は来日経緯や日本での生活歴が異なることから、たとえ同じルーツで母語が話せても、利用者一人一人を理解することは基本である。

### <今後必要になると思われる対応>

- ・ 多文化理解のある職員の養成と配置
- ・ 多文化を受け入れる事業所の雰囲気作り
- ・ 多文化理解、外国人高齢者の受入れに関する研修の実施
- ・ 他事業所、支援団体との情報共有や連携
- ・ 地域の外国人高齢者の状況について知る機会を持つ
- ・ 外国人高齢者向けの事業所見学会等の開催
- ・ 死生観、葬儀・埋葬時の配慮

### 3. 地域包括支援センター、介護支援専門員等の入り口を担う存在

地域包括支援センターや介護支援専門員へのヒアリングでは、「支援団体や通訳等を介して、ようやく外国人高齢者への対応が可能となっている」ことや「外国人高齢者のアウトリーチが困難」といった意見があった。現状では、外国人高齢者の受入れ経験がある、対応ができる事業所を探すことが介護支援専門員個人の人脉や知識によるところも多いため、受入れ事業所リストの作成や共有、外国人高齢者のニーズを把握することが重要であるといえる。

また、介護支援専門員には、「利用者の歴史や習慣を理解し、意向を把握する」→「代弁者としてサービス提供者に伝える」→「地域におけるネットワークを構築する」という重要な架け橋の役割が求められていると考えられる。

#### <現状と課題（アンケート・ヒアリング結果より）>

- ・ 介護保険の申請手続きだけでなく、在留資格の更新に関する相談も多い。
- ・ 外国人高齢者が支援につながる時には、重度化している場合が多い。
- ・ 外国人高齢者の支援経験が豊富な地域包括支援センターには、他の地域包括支援センターや介護支援専門員等からも相談がある。
- ・ 外国人高齢者に対応できる地域包括支援センター・介護支援専門員に限られることから、地域を超えて対応することも多く、対応しきれないこともある。
- ・ 外国人高齢者に対応できる事業所の情報は、これまでの経験の蓄積や個人的なネットワークによるところが大きく、リストまであるところは少ない。
- ・ 言語面の不安から外国人高齢者は二世、三世が経営している事業所を使うケースも多く、サービス選定が利用者本位ではない可能性もある。
- ・ （江戸川区）事業所への入所等には至らなくても、福祉用具に関する相談は多い。
- ・ 事業所の外国人高齢者の情報の入手先、相談先は「なし」が大半であり、ある場合は「介護・高齢者福祉所管部署」や「地域包括支援センター」が各1割強となっている。

#### <今後必要になると思われる対応>

- ・ 外国人高齢者の支援団体や通訳等との連携体制の構築
- ・ 多文化理解のある介護支援専門員、社会福祉士等の養成と配置
- ・ 外国人高齢者の受入れ可能な事業所のリストの作成・周知
- ・ 外国人高齢者に関するインフォーマル資源のリスト化
- ・ 既存の事業所リストの活用状況の実態把握
- ・ 外国人高齢者の対応経験のある地域包括支援センターから他センター等への情報提供
- ・ 外国人高齢者の相談先、情報収集先の明確化

### 4. 行政

事業所等へのヒアリングでは、「地域の外国人高齢者がどこにいるのか、どういった支援を必要としているのかわからない」といったニーズが把握できないという意見が多く聞かれた。一方、行政においては、現状外国人高齢者に対しては大きな課題を感じておらず、具体的な取組はされ

ていないところが多いと考えられる。国をはじめ自治体では、「技能実習」や「特定技能」等、外国人介護人材に対する施策が中心となっていることから、外国人高齢者の情報やニーズについても把握し、事業所に適切に共有することが望まれる。また、事業所ヒアリングからは、すでに在留している外国人介護人材は日本での生活歴も長く、就労範囲に制限もないことから、介護現場での活躍を期待する声も大きかった。今後、学習機会の提供、採用・雇用に向けた就労支援等も望まれる。

<現状と課題（ヒアリング結果より）>

- ・ 翻訳機や通訳派遣を行っている自治体もあるが、基本は事業所の対応が中心になっている。
- ・ 手続きの場面では外国人高齢者の家族等が同行しており、自治体としては困っていない場合が多い。
- ・ 多文化共生には取り組んでいるが、外国人高齢者に焦点をあてた施策は少ない。
- ・ 外国人介護人材（EPA、介護、技能実習、特定技能）の施策が中心である。
- ・ すでに在留している外国人介護人材（永住者、定住者、日本人の配偶者等）に向けた支援は少ない。
- ・ アンケートでは行政から継続的な支援が欲しいという意見が多くあった。

<今後必要になると思われる対応>

- ・ 外国人高齢者のニーズや実態の把握
- ・ 外国人高齢者の対応可能事業者や支援団体のリスト化と情報共有
- ・ 外国人高齢者の対応可能事業者への加算・報酬
- ・ 事業所や住民に対する通訳派遣の補助
- ・ 事業所や住民に対する翻訳機、アプリ等の貸出や補助
- ・ 理解のある住民の養成（多文化福祉委員等）
- ・ 地域住民や事業所等への理解の促し（勉強会等）
- ・ 多文化共生を意識した街づくり
- ・ 外国人高齢者の相談先、対応先の明確化
- ・ 申請書類や手続きの簡素化

## 5. 地域住民

外国人高齢者が孤立しないためには、若いころから地域に自然と関わることができる交流の場は重要である。文化や習慣の違いから、ゴミの捨て方やマナー等で外国人と日本人の間においてトラブルが生じることも多い。中には、看板の多言語化や地域のキーパーソンとなる方を中心としてルールを周知している地域もあるが、行政主導だけでは限界がある。町内会や民生委員等、地域をよく知る方々とも連携し、住民としての関わりを持てるようにしておかなければならない。一方で、地域住民の中には、外国人と接した経験がなく、対応に悩む場合もあると思われる。ヒアリングを実施した「京都外国人高齢者・障がい者生活支援ネットワーク・モア」の「多文化福

社委員」のような多文化に理解のある住民、さらに外国人高齢者の困りごとについてコーディネーターやサポートの役割を担う地域住民の養成も必要になると考えられる。

＜現状と課題（アンケートとヒアリング結果より）＞

- ・ 地域では、外国人住民や外国人高齢者との交流の場が少ない。
- ・ 生活レベルで交流できる仕組みや仕掛けをつくる必要がある。
- ・ 外国人高齢者は地域とのコミュニケーションが取りにくく、閉じこもりがちになってしまっていることが懸念されている。
- ・ 地域住民からの気づき（悪臭やトラブル等）で、支援につながる場合も多い。
- ・ 町内会や民生委員等を対象とした多文化理解ややさしい日本語等の講座を開催することも必要。
- ・ 外国人高齢者をサポートできる住民がいることで、サービスにつなげることができる。

＜今後必要になると思われる対応＞

- ・ 外国人高齢者をふくめた多世代・多文化交流の場の創出
- ・ 自然と集まりやすい場づくり
- ・ 地域での外国人高齢者を支援するコーディネーター等の養成
- ・ 地域の日本語教室等の開催
- ・ 多文化を理解するための勉強会等の開催
- ・ 町内会や民生委員等との連携

## 6. 外国人介護人材

ヒアリング、アンケート調査では、外国人介護人材がいることによるポジティブな効果についての意見が多くあった。また、外国人介護人材がいることで、外国人高齢者の意向を把握しやすくなり支援につながった事例や外国人高齢者との信頼関係を築くことができた事例もあった。現在は、中国籍や韓国・朝鮮籍等の外国人高齢者が多いが、今後、フィリピン国籍やベトナム国籍等の東南アジア地域の外国人高齢者が増加してきた際には、「特定活動（EPA）」や「技能実習」等で就労する外国人介護人材が果たす役割は大きいと考える。

また、外国人介護人材は、介護現場にとどまらず、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等といった高齢者とサービスをつなぐ役割、入り口の役割としての需要も大きい。さらに、病院やサービス契約時に必要となる通訳の役割は、言語面だけでなく介護の知識も必要となり、両方を兼ねている人材は現状多くない。外国人介護人材が今後長く在留する場合においては、通訳の役割も担うことが可能となるであろう。現状、4制度（EPA、在留資格「介護」、技能実習、特定技能）は介護職として就労が必要であるが、今後の展開として、介護職の経験を活かしたキャリアも期待される。

＜現状と課題（アンケートとヒアリング結果より）＞

- ・ 外国人高齢者の母語を話せる場合、コミュニケーションが円滑に取れ、適切なサービス

やケアを行うことができる。

- ・ 外国人高齢者の母語が話せなくても、同国ルーツであることが、利用者に安心感をもたらすことがある。
- ・ 外国人高齢者と同国のルーツの場合、外国人高齢者の文化や生活習慣の理解がしやすい。
- ・ 一方、外国人高齢者と同国のルーツであっても、世代が変われば文化や生活習慣が異なることから、日本人と同様、利用者の理解が必要。
- ・ 同国ルーツでなくても、異国の地で生活している者として、利用者の気持ちを理解しやすい。
- ・ 外国人介護人材が、外国人高齢者と事業所の調整役となっている。一介護職員の場合、板挟みとなる場合もある。
- ・ 介護職として就労できる在留資格には支援があるものの、「永住者」「定住者」「日本人の配偶者」等への支援が少ない。中には、長年在留していても、語学の面で課題を抱えている場合がある。
- ・ 生活相談員、介護支援専門員等で活躍したい外国人材は、「永住者」や「日本人の配偶者」等に切り替える必要があり、ビザが取りにくいという問題がある。
- ・ 社会福祉士や精神保健福祉士養成施設で学んだ者は、就労が困難である。
- ・ 外国人介護人材は、日本への長期滞在を望む者も多い（特に、EPA や在留資格「介護」の方）。

<今後必要になると思われる対応>

- ・ 生活相談員、介護支援専門員、介護通訳等の他職種への転換を含めた制度の在り方、外国人介護人材が活躍できるポジションやキャリアパスの拡大
- ・ 外国人高齢者のニーズ把握、サービスやケアの提供
- ・ 外国人高齢者と事業所や日本人職員の橋渡しの役割
- ・ 外国人住民や外国人高齢者を地域につなぐ役割
- ・ 日本語学習会等への参加
- ・ 外国人介護人材自体が孤立しないための横のつながり、地域とのつながり

## 7. 外国人高齢者への支援の体制

本事業の調査結果を踏まえ、「外国人高齢者への支援」という視点から今後必要となる対応の全体像を図に表した。

まず、外国人高齢者を受け入れる事業所では、外国人高齢者の受入れ支援を行うため、異なる文化や言語面での支援や対応が不可欠である。その際に、事業所で活躍が期待されるのが、外国人介護人材である。ヒアリングからは、「外国人高齢者にとって同じルーツを持っていることや言語の理解でできる職員が対応することは高齢者にとって安心感につながる」という意見があった。外国人介護人材のみが多文化・多言語に対する理解や共生の橋渡しをするわけではないが、異国で生活をし、外国人高齢者の状況に理解がしやすい外国人介護人材には、そのような役割が期待

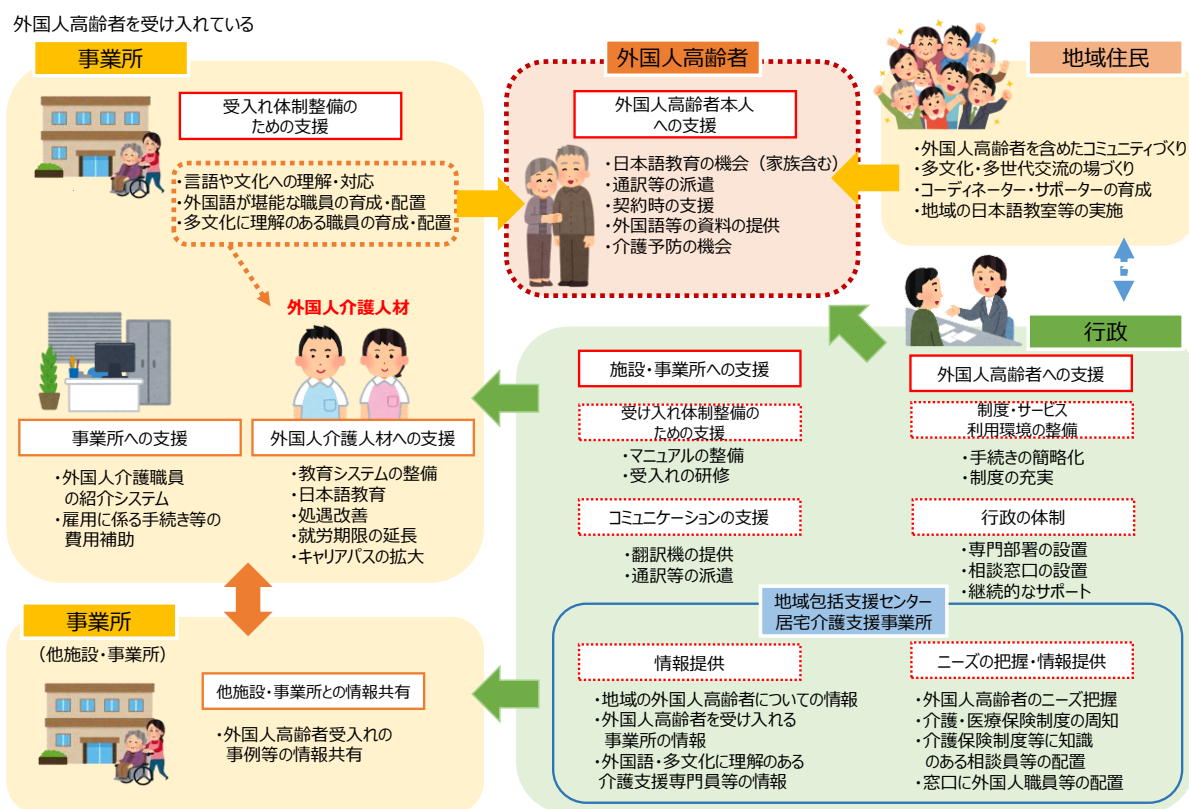
されるといえる。

また、外国人高齢者も日本語の習得や、日本の制度についての知識を持つことが必要である。行政には、外国人高齢者が理解しやすいよう母国語で制度やシステムを周知することや、手続きの簡略等のサービス利用についての対応が期待される。外国人高齢者への支援だけでなく、外国人高齢者を受け入れる事業所に対する支援の期待もある。特に、ヒアリングでは「外国人高齢者の情報は事業所で保有していない」という意見が複数あったことから、外国人高齢者やニーズの状況は事業所に情報共有することが望まれる。

一方で、すべてを行政に任せるのではなく、事業所同士と外国人高齢者についての受入れ経験や情報を共有する等、横のつながりを持つことも重要である。また、地域住民にもコーディネーターやサポーターをはじめ、外国人高齢者が孤立しない社会を作るための活躍が期待される。

このように、外国人高齢者の支援では、事業所、行政、地域包括支援センターや介護支援専門員、地域住民等複数の関係者が総合的に関わり、情報を共有していくことが重要であるといえる。

図表 26 外国人高齢者への支援



## VI. 外国人高齢者の効果的なケアのために求められていること

### 1. 外国人介護人材が果たす役割

本事業では、外国人高齢者の効果的なケアのために外国人介護人材が果たす役割を明らかにすることを目的としていたが、アンケートやヒアリング結果から、外国人介護人材が果たす役割は大きいことが明らかとなった。

特に、母語を話すことができる場合、外国人高齢者の利用者とのコミュニケーションが円滑となり、意向を把握しやすくなることから、適切なサービスやケアにつなげることができる。ヒアリングからは、失語症や認知症と思われる方が、実は日本語が理解できていないだけで、言語機能や認知機能に問題はなく、母国語であれば会話が可能であった事例が多く聞かれた。その結果、長年誤った薬が処方されているという、あってはならない事例もあった。在日韓国・朝鮮の方や中国残留邦人に特化したサービスの設立経緯からもわかるように、言語の壁が及ぼす影響は大きい。仮に、文化や習慣が異なる場合であっても、言葉のやりとりが円滑であれば、把握はしやすくなる。介護保険制度やサービスの説明も可能となることから、利用者や家族だけでなく、事業所にとっても安心感は大きいであろう。

アンケート結果からは、近年受入れを進めている4制度（EPA、介護、技能実習、特定技能）の外国人介護人材が同国ルーツの外国人高齢者を介護している実態は、把握できなかった。しかしながら、今後、過疎地域に嫁ぐために国際結婚が進められた時代のフィリピン国籍の女性、在日韓国・朝鮮の方や中国残留邦人等の二世が本格的に高齢期を迎えはじめる。母語を話すことができる外国人介護人材は、利用者に大きな安心感をもたらすこととなるであろう。また、ブラジルやペルー等の南米からの移住者も高齢期を迎える。在日韓国・朝鮮の方や中国残留邦人等と同様に、今後、二世、三世による外国人介護人材の活躍も期待されるかもしれない。

一方で、たとえ母語が話せなくても、同国ルーツでなくても、外国人介護人材は多様な価値観、他国で生活するための柔軟性を有していることから、外国人高齢者が置かれた立場や不安は理解しやすいと考える。外国人介護人材は、事業所にとって、利用者と事業所をつなぐ架け橋になるであろう。

なお、アンケートやヒアリングからは、国籍によらず、利用者を理解するという姿勢に変わりはないという意見も多かった。同じ国籍やルーツであっても、一世と二世では幼少期の環境が異なることから、文化や習慣も異なる。同じ国であっても出身地域が異なれば言語が通じないこともあるため、一概に同国ルーツの外国人介護人材だから良いというわけではない。介護職をはじめ支援にあたる者は、利用者の来日経緯、家族の状況、地域生活とのつながり等、利用者の背景を理解したうえで支援にあたるのは言うまでもない。これは、国籍に関係なく、20代の若手職員が世代の異なる利用者の支援をする際も同様である。

今後、外国人介護人材の中には、介護ではなく相談援助業務等を担当する者が増えることも期待される。現状は、外国人が相談援助業務に従事することを目的とする在留資格は存在しないものの、本事業の委員であるマリシェル氏やヒアリング先の中国籍の介護支援専門員のように、介護職の経験を積んだ後、「永住者」等の在留資格に切り替え、介護の知識・技術を活かした更なるステージで活躍する方は増えると考えられる。地域包括支援センターや居宅介護支援事業所のような

入り口やつなぎの支援に外国人職員がいると、支援はよりしやすくなるであろう。在留資格「介護」の創設により、外国人介護人材の専門職は増加している。今後、外国人介護人材には、事業所内の枠を超え、地域の中での外国人住民のニーズ把握、介護保険制度の周知、地域資源の発掘等、様々な関わりが求められると考える。

一方で、「永住者」や「日本人の配偶者等」、長く日本に滞在できる在留資格以外においては、現状、相談業務や介護支援専門員として就労できる在留資格はない。すでに日本に在留している外国にルーツのある方も多く存在することから、こうした国内の外国人材の発掘や活用も検討していく必要がある。

## 2. 外国人介護人材が就労している事業所が果たす役割

アンケート結果では、外国人介護人材が就労している事業所と就労していない事業所では、「外国人介護人材の今後の採用意向」とあわせて、「外国人高齢者の受入れ状況」に多少の差があることがわかった。それぞれ理由は様々ではあるものの、外国人介護人材が就労している事業所は、外国人高齢者も受け入れやすい環境にあると考えられる。これは、外国人介護人材がいる事業所では、一定程度多文化理解の土壌があるためであろう。地域包括支援センターや介護支援専門員のヒアリングからも、「外国人介護人材が就労しているところに優先的につなぐ」といった回答もあった。

なお、事業所は、必ずしも母語でのサービス提供を徹底させる必要はないが、少なくとも、母語に触れる、母国の文化に触れることができる配慮は必要である。例えば、「食事の提供が難しい場合は利用者が食べたい食事を持ち込みできる」、「レクリエーションにて母語の音楽等に触れることができる」等、具体的な配慮ができる事業所の役割は大きい。外国人介護人材が就労している事業所では、雇用するうえで必要な宗教や文化への配慮がされている場合が多く、外国人高齢者への配慮もしやすいと考えられる。また、外国人介護人材が就労している事業所では、日本人職員の話す言語もやさしい日本語になっている場合も多いことも重要な点である。

現在、外国人介護人材の活躍事例や協働事例は多くあるが、外国人高齢者の受入れ事例や対応事例についてはほとんど公表されていない。アンケートの自由記述からは、「どこから情報を得るかわからない」「外国人高齢者について学びたい」という声も多かった。今後、外国人が多く在留する地域や外国人高齢者の受入れ経験のある事業所を中心に、対応事例の作成や勉強会等の開催を通して、地域住民や周辺事業所に展開していくことも必要になると考える。

## 3. 今後の課題と展望

外国人の受入れ状況はこの数年大きく変化している。在留資格「介護」や「特定技能」等の創設により、今後、外国人介護人材の中からも日本で家族を形成する者、老後を迎える者は増えていくことが予想される。日本は外国人が就労・生活するために、最低限必要な日本語能力を求め、試験を課す等の様々な対応を実施しているが、このような方々が将来にわたり在留した場合、大きな配慮は必要ないとの声もある。しかしながら、職場内の外国人就労者の人数や就労環境によっては、在留期間が長くても日本語能力が乏しい場合はある。また、配偶者や両親等呼び寄

せた場合、外国人人材本人は日本語が堪能であっても、家族はそうではないこともあるであろう。

さらに、ヒアリングでも聞かれたように、多くの外国人は、来日当初から、日本で最期を過ごすことまで想定しているわけではないと思われる。このため、日本国内の様々な制度の理解不足、高齢期に向けた準備不足が生じている。結果的に日本に残留し続けるかは別としても、在留中においては、地域との接点を持つこと、制度の理解、健康の維持増進は、年齢に関係なく、日本で生活をより豊かにすることにつながる。現在、政府や自治体が取り組む外国人住民への様々な取組に、世代を超えた視点、外国人高齢者を見据えた視点が含まれることを期待する。

本事業で得られた内容をもとに、今後必要になるとと思われる仕組みや対応について検討した。

#### <パンフレット等の多言語化と配布場所>

介護保険制度等を説明するパンフレット等は、現在多くの自治体で多言語化が進められている。しかしながら、実際に介護保険サービス等が必要な状態となった際に希望者に送付、配布するといった自治体が多く、その存在自体を認知されていない、または手続きが面倒と避ける方も多いと思われる。このため、65歳に達した際等、初めて介護保険証を送付するタイミングと一緒に同封することができれば目に留める人は確実に増えるであろう。

また、情報周知についても、誰もがアクセスできる場所に情報がないと、特に言語面で課題を感じている方は情報につながらない可能性がある。誤った情報がコミュニティ内でまん延しないように、公共サービスとして、正しい情報を周知することは重要である。例えば、こうしたパンフレット等をコンビニエンスストア等、老若男女が出入りする場所に常設することで、手に取りやすくなり、若い人に向けての啓発にもつながると考える。

なお、多言語に加え、日本語についてもやさしい日本語を使用することが求められる。令和5年度より、江戸川区が住民へ送付する封筒の文言をやさしい日本語に変更する予定だが、今後多くの自治体に広がることを期待される。

#### <翻訳機>

アンケートの自由記述には、翻訳機の配布や費用負担を希望する意見が多かった。一方で、ヒアリングでは、「翻訳機はあると良いが、実際は活用していない」という声も聞かれた。誰もがいつでも借りられる仕組みとして、設置や配布といったハード面の整備は重要であるが、活用事例がないと普及にはつながらない。パンフレット等と同様、翻訳機も希望者に貸出している自治体が多い。例えば、その貸出の前に、外国人が利用しているサービス（介護・福祉分野に限らず）に実際に使用してもらい、活用事例を収集の上、周知することも必要と考える。翻訳機はコミュニケーションをとるうえでのきっかけとなることから、有効な活用が望まれる。

#### <通訳（者）>

具体的な介護サービスの案内、専門家に本人の希望や症状を伝えるためには、通訳（者）の存在は不可欠である。事業所の職員に対応できる人がいれば最も効率的ではあるが、アンケート結果からも現状対応できる職員はわずかである。その際に、通訳（者）を気軽に依頼し、派遣してくれる仕組みづくりが必要となる。また、介護通訳（者）等の専門性の高い人

は少なく、養成も難しいことから、ワークシェアすることも考えられる。新型コロナウイルス感染症の影響により、オンライン診療が普及したが、通訳（者）も同行が難しい場合はオンラインでの通訳（者）も可能であろう。通訳（者）の専業も少ないことから、利用する側にとっても通訳（者）にとっても、双方に有効ではないかと考える。

#### <情報公表>

現状、外国人高齢者を受け入れることができる事業所を探すことは容易ではない。このため、事業所の対応できる言語や外国人高齢者の受入れ可能状況について、公表することも検討される。厚生労働省社会・援護局では「中国語の対応が可能な介護事業所一覧」を中国残留邦人向けに公表しているものの、最新情報が反映されていない現状も伺えた。ヒアリング先からは、「つなぎ先を探すことに苦勞する」、「探し出してみたものの結果的に対応できない」といった話も聞かれた。このため、対応可能な地域包括支援センターや事業所に依頼が集中していることがわかった。現在、外国人介護人材の受入れ事業所は増えており、外国人高齢者に対応できる事業所も一定数あると考えられる。予め、「介護サービス情報公表システム」等の事業所情報にて、多様性を示す項目を設けることで、入所できるかどうかを確認する手間を省くことができると考えられる。

なお、こうした事業所情報の公開は、外国人介護人材の就労先を決める際の参考情報にもなる。現在、「特定活動（EPA）」「技能実習」在留資格「介護」の取得を目指す留学生の就労先は、入国前から地域や法人は確定している場合も多く、外国人介護人材側に選択肢が事実上与えられていない場合もある。就労先を選択する自由はあるものの、監理団体等の支援機関との関係や奨学金の返済等から、就労先を変更することも簡単ではない。今後、在留資格「介護」や「特定技能」で就労する外国人介護人材はますます増加することから、安心して働くことができる事業所かどうかを判断する参考情報のひとつになるのではないかと考えられる。

#### <多文化に理解のある住民の養成>

今後、外国人高齢者の増加が見込まれることから、日本人高齢者と同様、健康寿命を延ばすことや、早期発見・早期対応の観点では重要である。外国人を含む地域において、住民を孤立させない必要があり、見守りができる存在を地域単位で増やすことが求められる。これまでは民生委員・児童委員がその役割を果たしていたが、現状では外国人コミュニティ（同じ国籍の外国人の集住地域等）は地域から分離されている場合も多い。民生委員・児童委員等に情報を共有することに加え、京都市の「多文化福祉委員」のように、外国人を支援できる住民の養成、ネットワークの構築は急務と考える。その際に、すでにこうした地域づくりに知見のある事業所、監理団体等が中心となり、勉強会の開催、事例の展開を担っていくことも必要であろう。また、生活支援コーディネーター等と連携し、資源づくりを行うことも考えられる。

すでに、多文化共生に関する役割は各地で様々な人材が養成されつつある。出入国在留管理庁では、今後、「外国人総合支援コーディネーター（仮称）」の養成も検討しており、専門的に対応できる人材育成を目指している。専門家と地域住民の双方から、支え合う仕組みが

必要と考える。

本事業では、大阪市生野区の「いくのコーライズパーク」へのヒアリングを実施した。具体的に高齢者への取組を実施しているわけではないものの、多世代に対する取組が、結果的に高齢期を支える取組となるのは言うまでもない。国籍、年齢、性別等様々な垣根をつなぎ、それぞれが生活の中で自然とお互いを理解することができれば、社会はさらに多様性に富み、柔軟な変化を受け入れやすくなる。介護サービス等の提供現場はまさに多様性に富んだコミュニティでもある。これほど、就労する者、利用する者が様々で、多様性に富んだ職場は存在しないのではないかと考える。その知見を活かし、多くの事業所が積極的に多文化共生の街づくりに関与することが期待される。

本事業は、表題の通り、外国人高齢者、外国人介護人材に着眼しているが、介護の根本は個々に異なる利用者の状態を把握して、適切なサービスを提供することである。たとえ言葉がうまく伝わらなくても、文化や生活習慣の理解に時間を要しても、それは、認知症や障害特性への対応と同様である。対応力のある、配慮ができる事業所は、誰もが利用したいと思うだろう。今回得られた結果を踏まえ、引き続き、外国人が高齢者になっても安心して生活できる社会づくりを検討していきたい。また、今回取り上げた事例やアンケート結果をもとに、多くの方が外国人高齢者や外国人介護人材の状況に関心を持ち、それぞれにできることは何か考えるきっかけとしてもらえたら幸いである。

## VII. 参考資料

### 1. アンケート調査票依頼状

＜東京都江戸川区＞

介護サービス施設・事業所 管理者様

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業  
「外国人高齢者の効果的なケアのために外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業」  
アンケート調査へのご協力をお願い

謹啓 時下ますますご清栄のことと存じます。日頃から弊社事業におきまして格別のご理解とご尽力を賜り感謝申し上げます。この度、弊社では、標記補助事業の採択を受け、「外国人高齢者の効果的なケアのために外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業」を実施することとなりました。

本調査では、国内の外国人高齢者等(\*1)の受入れ事例、外国人の在留が多い地域での施設、在宅での介護の状況をもとに、外国人高齢者に対して介護を行う際の配慮について、また、同国出身のEPAや技能実習等の外国人介護人材等(\*2)や受入れ施設・事業所のスタッフが対応することによる高齢者の心身への効果について、調査を行います。

現在、外国人高齢者の実態や外国人介護人材が対応することの効果については先行調査が少なく、「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ（令和4年6月14日関係閣僚会議決定）」においても、「高齢の外国人を取り巻く実態や課題が十分に把握できていない状況にある」とされています。江戸川区は全国の中でも外国人口が多い地域であり、かつ外国人口に占める40歳以上の割合は34.4%(\*3)と高い水準にあり、今後高齢期を迎える外国人が増加することが想定されます。

つきましては、ご多用の折、大変恐縮ではございますが、本アンケート調査の趣旨をご理解の上、ご協力賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

なお、調査結果は取りまとめのうえ、公表いたしますが、取りまとめ及び公表に際して、個別の組織名や個人が特定できる記載を行う事は一切ございませんので申し添えます。

謹白

\*1 本調査における外国人高齢者の定義：外国籍の高齢者の他、帰化して日本国籍を取得した者等、日本国籍を有していながら外国につながる背景をもつ人を含める（外国籍の者、帰化して現在は日本国籍の者、中国残留邦人、国際結婚によって生まれた日本国籍を有する者（国外、外国語での生活経験がある者に限る）。

\*2 本調査における外国人介護人材の定義：介護職として就労できる4制度に加え、すでに「永住権」を取得している者や「日本人の配偶者」として在留している外国籍の介護職も含める（EPA介護福祉士候補生・介護福祉士「特定活動」、在留資格「介護」、介護の「技能実習」、介護の「特定活動」、介護職として就労する「永住」「定住」「日本人の配偶者」等、介護施設・事業所でアルバイトしている「留学」）

\*3 総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」より「令和4年住民基本台帳年齢階級別人口」

記

#### 1. 調査事業名

令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業  
「外国人高齢者の効果的なケアのために外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業」

#### 2. 調査期間

令和4年11月1日（火）～令和4年11月20日（日）

#### 3. 調査対象者

江戸川区内の介護保険サービス施設・事業所の管理者（悉皆）

#### 問い合わせ先・調査票の提出先

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 先端技術戦略ユニット  
担当：坂本、笠原、奈良  
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル10階  
TEL：03-6256-9836（平日10:00-17:00）  
E-mail：kaigojinzai@engs.jp  
※お問い合わせは可能な限り、メールにてご連絡いただけますと幸いです。

## <京都市>

介護保険サービス施設・事業所 管理者様

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

### 令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業 「外国人高齢者の効果的なケアのために外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業」 アンケート調査へのご協力をお願い

謹啓 時下ますますご清栄のことと存じます。日頃から弊社事業におきまして格別のご理解とご尽力を賜り感謝申し上げます。この度、弊社では、標記補助事業の採択を受け、「外国人高齢者の効果的なケアのために外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業」を実施することとなりました。

本調査では、国内の外国人高齢者等(\*1)の受入れ事例、外国人の在留が多い地域での施設、在宅での介護の状況をもとに、外国人高齢者に対して介護を行う際の配慮について、また、同国出身のEPAや技能実習等の外国人介護人材等(\*2)や受入れ施設・事業所のスタッフが対応することによる高齢者の心身への効果について、調査を行います。

現在、外国人高齢者の実態や外国人介護人材が対応することの効果については先行調査が少なく、「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ（令和4年6月14日関係閣僚会議決定）」においても、「高齢の外国人を取り巻く実態や課題が十分に把握できていない状況にある」とされています。京都市は全国の中でも外国人在留者が多い地域であり、かつ外国人人口に占める65歳以上の割合は18.4%(\*3)と高い水準にあります。

つきましては、ご多用の折、大変恐縮ではございますが、本アンケート調査の趣旨をご理解の上、ご協力賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

なお、調査結果は取りまとめのうえ、公表いたしますが、取りまとめ及び公表に際して、個別の組織名や個人が特定できる記載を行う事は一切ございませんので申し添えます。

謹白

\*1 本調査における外国人高齢者の定義：外国籍の高齢者の他、帰化して日本国籍を取得した者等、日本国籍を有していながら外国につながる背景をもつ人を含める（外国籍の者、帰化して現在は日本国籍の者、中国残留邦人、国際結婚によって生まれた日本国籍を有する者（国外、外国語での生活経験がある者に限る）。

\*2 本調査における外国人介護人材の定義：介護職として就労できる4制度に加え、すでに「永住権」を取得している者や「日本人の配偶者」として在留している外国籍の介護職も含める（EPA介護福祉士候補生・介護福祉士「特定活動」、在留資格「介護」、介護の「技能実習」、介護の「特定活動」、介護職として就労する「永住」「定住」「日本人の配偶者」等、介護施設・事業所でアルバイトしている「留学」）

\*3 総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」より「令和4年住民基本台帳年齢階級別人口」

記

#### 1. 調査事業名

令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業  
「外国人高齢者の効果的なケアのために外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業」

#### 2. 調査期間

令和4年11月1日（火）～令和4年11月20日（日）

#### 3. 調査対象者

京都市内の介護保険サービス施設・事業所の管理者（悉皆）

#### 問い合わせ先・調査票の提出先

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 先端技術戦略ユニット

担当：坂本、笠原、奈良

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル10階

TEL：03-6256-9836（平日10:00-17:00）

E-mail：[kaigojinzai@engs.jp](mailto:kaigojinzai@engs.jp)

※お問い合わせは可能な限り、メールにてご連絡いただけますと幸いです。

## 2. アンケート調査票本文

本アンケートは  
サービス種別：\*\*\*\*\* 事業所名：\*\*\*\*\*  
に関する情報をご回答いただきますよう、お願いいたします。

### \*問1

貴施設・事業所の開設主体の法人格を教えてください。（ひとつ選択）

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 社会福祉法人            |
| <input type="radio"/> | 2. 医療法人              |
| <input type="radio"/> | 3. 社団法人・財団法人         |
| <input type="radio"/> | 4. 営利法人（株式会社・有限会社等）  |
| <input type="radio"/> | 5. NPO法人             |
| <input type="radio"/> | 6. 農協                |
| <input type="radio"/> | 7. 生協                |
| <input type="radio"/> | 8. 地方公共団体            |
| <input type="radio"/> | 9. その他               |
|                       | <input type="text"/> |

### \*問2

貴施設・事業所の開設年を教えてください。

年（西暦 半角数字 例：2010年）

### \*問3

貴施設・事業所の定員を教えてください。  
（令和4年10月1日時点）

人（半角数字）

問 3-1 はサービス種別が下記の場合ご回答ください

1. 介護老人福祉施設（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を含む）
2. 介護老人保健施設
3. 介護療養型医療施設
4. 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム、軽費老人ホーム等）（地域密着型を含む）
5. 介護医療院
6. 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）
7. 短期入所生活介護
8. 短期入所療養介護

### 問3-1

【アンケート調査の対象のサービス種別が施設系サービスの方に伺います】

貴施設・事業所の実利用者数を教えてください。

※サービス種別（ ##,##fa\_0001##,## ）の実利用者数をご記載ください。  
（令和4年10月ひと月あたりの平均）

人（半角数字）

問 3-2 はサービス種別が下記の場合ご回答ください

9. 訪問介護
10. 訪問入浴
11. 訪問看護
12. 訪問リハビリテーション
13. 夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
14. 通所介護（地域密着型通所介護、療養通所介護、認知症対応型通所介護を含む）
15. 通所リハビリテーション
16. 小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護

**問3-2**

【アンケート調査の対象のサービス種別が訪問・通所系サービスの方に伺います】  
 貴施設・事業所の利用登録者数を教えてください。  
 ※サービス種別（###fa\_0001###）の利用登録者数をご記載ください。  
 （令和4年10月ひと月あたりの平均）

人（半角数字）

**問4 貴施設の職員の人数を教えてください。**

※非常勤職員も含む実人数  
 （令和4年10月1日時点）

|              |                      |         |
|--------------|----------------------|---------|
| 1) 全職員       | <input type="text"/> | 人（半角数字） |
| 2) 1) のうち介護職 | <input type="text"/> | 人（半角数字） |

以下の設問における「外国人高齢者等」とは、外国籍の高齢者の方の他、中国残留邦人の方や帰化して日本国籍を取得した方、国際結婚によって生まれた子ども等、日本国籍を有していながら外国につながるルーツを持つ人も含めた高齢者のことを指します。  
 また、外国につながるルーツを持ち、特定疾病により介護保険を利用している40歳から64歳の方も含みます。

**\*問5**

貴施設・事業所において、外国人高齢者等を受け入れた経験はありますか。（ひとつ選択）

|                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 現在受け入れている                    |
| <input type="radio"/> | 2. 現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある |
| <input type="radio"/> | 3. 受け入れたことはない                   |
| <input type="radio"/> | 4. わからない                        |

**\*問5-1**

【問5で「2. 現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある」「3. 受け入れたことはない」「4. わからない」を選択した場合】  
 外国人高齢者等から利用の希望があった場合、受け入れることは可能ですか。（ひとつ選択）

|                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 受け入れることは可能である                  |
| <input type="radio"/> | 2. 日本語での意思疎通が可能であれば、受け入れることは可能である |
| <input type="radio"/> | 3. 受け入れることは難しい                    |
| <input type="radio"/> | 4. わからない                          |

**\*問5-2**

【問5-1で「3. 受け入れることは難しい」を選択した場合】  
 その理由を教えてください。

**\*問6**

貴施設・事業所において、外国人高齢者等の利用に関する相談を受けたことはありますか。（ひとつ選択）

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| <input type="radio"/> | 1. 受けたことがある |
| <input type="radio"/> | 2. 受けたことはない |
| <input type="radio"/> | 3. わからない    |

**\*問6-1**

【問6で「1. 受けたことがある」と回答した方に伺います】  
どこから外国人高齢者等の利用に関する相談を受けましたか。（複数選択）

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 利用者本人              |
| <input type="checkbox"/> | 2. 利用者の家族             |
| <input type="checkbox"/> | 3. 地域包括支援センター         |
| <input type="checkbox"/> | 4. 居宅介護支援事業所（ケアマネジャー） |
| <input type="checkbox"/> | 5. 行政機関               |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他                |
|                          | <input type="text"/>  |

**\*問7**

貴施設・事業所で、外国人高齢者等を受け入れるにあたって、対応可能な言語を教えてください。（複数選択）  
（介護保険制度や貴施設・事業所のサービスについて説明可能なレベル）

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 韓国語               |
| <input type="checkbox"/> | 2. 中国語               |
| <input type="checkbox"/> | 3. 台湾語               |
| <input type="checkbox"/> | 4. ポルトガル語            |
| <input type="checkbox"/> | 5. 英語                |
| <input type="checkbox"/> | 6. フィリピン語（タガログ語）     |
| <input type="checkbox"/> | 7. スペイン語             |
| <input type="checkbox"/> | 8. タイ語               |
| <input type="checkbox"/> | 9. ベトナム語             |
| <input type="checkbox"/> | 10. インドネシア語          |
| <input type="checkbox"/> | 11. その他              |
|                          | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> | 12. 日本語以外の対応はできない    |

**\*問8**

貴施設・事業所で、外国人高齢者等を受け入れるにあたって、対応可能な言語を教えてください。（複数選択）  
（日常生活レベル）

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 韓国語               |
| <input type="checkbox"/> | 2. 中国語               |
| <input type="checkbox"/> | 3. 台湾語               |
| <input type="checkbox"/> | 4. ポルトガル語            |
| <input type="checkbox"/> | 5. 英語                |
| <input type="checkbox"/> | 6. フィリピン語（タガログ語）     |
| <input type="checkbox"/> | 7. スペイン語             |
| <input type="checkbox"/> | 8. タイ語               |
| <input type="checkbox"/> | 9. ベトナム語             |
| <input type="checkbox"/> | 10. インドネシア語          |
| <input type="checkbox"/> | 11. その他              |
|                          | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> | 12. 日本語以外の対応はできない    |

**\*問9②-1**

【京都市】

貴施設・事業所では、地域の外国人高齢者等の情報をどこから入手しているか教えてください。（複数選択）

|                          |                                            |
|--------------------------|--------------------------------------------|
| 【行政】                     |                                            |
| <input type="checkbox"/> | 1. 介護・高齢者福祉所管部署（区役所・支所 健康長寿推進課）            |
| <input type="checkbox"/> | 2. 障害福祉所管部署（区役所・支所 障害保健福祉課）                |
| <input type="checkbox"/> | 3. 生活困窮・生活保護所管部署（区役所・支所 生活福祉課）             |
| <input type="checkbox"/> | 4. 街づくり所管部署（区役所・支所 地域力推進室等）                |
| <input type="checkbox"/> | 5. 国際交流所管部署（京都市 総合企画局国際交流・共生推進室）           |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他<br><input type="text"/>             |
| 【福祉・国際交流関係の団体・組織・地域等】    |                                            |
| <input type="checkbox"/> | 7. 地域包括支援センター                              |
| <input type="checkbox"/> | 8. 京都府社会福祉協議会（府社協）                         |
| <input type="checkbox"/> | 9. 京都市社会福祉協議会（市社協）                         |
| <input type="checkbox"/> | 10. 京都市区社会福祉協議会（区社協）                       |
| <input type="checkbox"/> | 11. 京都府国際交流センター                            |
| <input type="checkbox"/> | 12. 京都府外国人介護人材支援センター（京都府福祉人材・研修センター内）      |
| <input type="checkbox"/> | 13. 京都市国際交流協会                              |
| <input type="checkbox"/> | 14. 京都市地域・多文化交流ネットワークサロン                   |
| <input type="checkbox"/> | 15. 公益財団法人 京都YWCA                          |
| <input type="checkbox"/> | 16. 京都外国人高齢者・障害者生活支援ネットワーク・モア              |
| <input type="checkbox"/> | 17. 多文化共生センターきょうと                          |
| <input type="checkbox"/> | 18. 外国人を支援するボランティア、NPO団体                   |
| <input type="checkbox"/> | 19. 在日協会（例：日本XXXX（国名）協会等）                  |
| <input type="checkbox"/> | 20. 民生委員・児童委員                              |
| <input type="checkbox"/> | 21. 弁護士・行政書士事務所                            |
| <input type="checkbox"/> | 22. 教会、寺院、モスク等                             |
| <input type="checkbox"/> | 23. その他<br><input type="text"/>            |
| 【上記以外】                   |                                            |
| <input type="checkbox"/> | 24. なし／現在のところ外国人高齢者等について行政や団体とのつながりは持っていない |

**\*問9②-2**

【京都市】

貴施設・事業所では、外国人高齢者等の対応に困ったときどこに相談しているか教えてください。（複数選択）

|                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 【行政】                     |                                       |
| <input type="checkbox"/> | 1. 介護・高齢者福祉所管部署（区役所・支所 健康長寿推進課）       |
| <input type="checkbox"/> | 2. 障害福祉所管部署（区役所・支所 障害保健福祉課）           |
| <input type="checkbox"/> | 3. 生活困窮・生活保護所管部署（区役所・支所 生活福祉課）        |
| <input type="checkbox"/> | 4. 街づくり所管部署（区役所・支所 地域力推進室等）           |
| <input type="checkbox"/> | 5. 国際交流所管部署（京都市 総合企画局国際交流・共生推進室）      |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他                                |
|                          | <input type="text"/>                  |
| 【福祉・国際交流関係の団体・組織・地域等】    |                                       |
| <input type="checkbox"/> | 7. 地域包括支援センター                         |
| <input type="checkbox"/> | 8. 京都府社会福祉協議会（府社協）                    |
| <input type="checkbox"/> | 9. 京都市社会福祉協議会（市社協）                    |
| <input type="checkbox"/> | 10. 京都市区社会福祉協議会（区社協）                  |
| <input type="checkbox"/> | 11. 京都府国際交流センター                       |
| <input type="checkbox"/> | 12. 京都府外国人介護人材支援センター（京都府福祉人材・研修センター内） |
| <input type="checkbox"/> | 13. 京都市国際交流協会                         |
| <input type="checkbox"/> | 14. 京都市地域・多文化交流ネットワークサロン              |
| <input type="checkbox"/> | 15. 公益財団法人 京都YWCA                     |
| <input type="checkbox"/> | 16. 京都外国人高齢者・障害者生活支援ネットワーク・モア         |
| <input type="checkbox"/> | 17. 多文化共生センターきょうと                     |
| <input type="checkbox"/> | 18. 外国人を支援するボランティア、NPO団体              |
| <input type="checkbox"/> | 19. 在日協会（例：日本XXXX（国名）協会等）             |
| <input type="checkbox"/> | 20. 民生委員・児童委員                         |
| <input type="checkbox"/> | 21. 弁護士・行政書士事務所                       |
| <input type="checkbox"/> | 22. 教会、寺院、モスク等                        |
| <input type="checkbox"/> | 23. その他                               |
|                          | <input type="text"/>                  |
| 【上記以外】                   |                                       |
| <input type="checkbox"/> | 24. なし／行政や団体には相談していない                 |

**\*問10**

これまで外国人高齢者等の受け入れや実際のケアの場面において、困ったことはありますか。（ひとつ選択）

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| <input type="radio"/> | 1. ある |
| <input type="radio"/> | 2. ない |

**\*問10-1**

【問10で「1. ある」と回答した方に伺います】  
 どのような場面で困ったことがあるか具体例を教えてください。  
 可能であれば、それぞれの事例についても教えてください。  
 (複数選択)

|                          |                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. サービス利用や入居・入所時 (例: 言葉の問題でサービスの範囲を伝えるのが難しい 等)                                              |
| <input type="checkbox"/> | 2. 事業所内・施設内で生活時 (例: 母語で話す内容を職員が理解できず、利用者のニーズに応えることができない。利用者の宗教や習慣について、職員全体に理解してもらうことが難しい 等) |
| <input type="checkbox"/> | 3. 病院等の通院や入院時 (例: 症状を正確伝えることができず、誤った処方されたことがある。認知症ではないのに認知症と誤診されたことがある。等)                   |
| <input type="checkbox"/> | 4. 食事時 (母国の味付けを希望しているが、対応できる職員がいない 等)                                                       |
| <input type="checkbox"/> | 5. レクリエーションやイベント時 (外国人高齢者等が日本のレクリエーションに馴染めない 等)                                             |
| <input type="checkbox"/> | 6. 行政手続き時 (例: 職員が在留資格の更新手続きに同行する、代行する必要がある 等)                                               |
| <input type="checkbox"/> | 7. 他サービスにつなげる時 (例: 自サービスでは入所施設を保有していない(空きがない)ため、今後外国人高齢者等に配慮したサービスに繋げることができない 等)            |
| <input type="checkbox"/> | 8. 看取り・逝去時 (例: 死生観に配慮したケアができない 等)                                                           |
| <input type="checkbox"/> | 9. その他                                                                                      |

問11～問19は、現在外国人高齢者等を受け入れている施設・事業所が回答してください

**\*問11**

貴施設・事業所において、現在受け入れている外国人高齢者等の国籍別の人数を教えてください。

※帰化している方は元の国籍について記載

(複数選択、人数は半角数字)

|                          |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |
|--------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 韓国・朝鮮                     | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 2. 中国                        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 3. ブラジル                      | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 4. 台湾                        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 5. アメリカ                      | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 6. フィリピン                     | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 7. ペルー                       | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 8. タイ                        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 9. イギリス                      | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 10. ベトナム                     | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 11. 日本 (中国残留邦人)              | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 12. その他<br>※具体的な国籍と人数を入力ください | <div>&lt;1つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</div> <div>&lt;2つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</div> <div>&lt;3つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</div> <div>&lt;4つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</div> <div>&lt;5つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</div> |          |
| <input type="checkbox"/> | 13. 把握していない                  | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人 (半角数字) |

**\*問12**

貴施設・事業所で、最初に外国人高齢者等を受け入れた年を教えてください。（ひとつ選択）

|                       |                                                      |
|-----------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 把握している<br>西暦 <input type="text"/> 年（半角数字 例：2010年） |
| <input type="radio"/> | 2. 不明                                                |

**\*問13**

外国人高齢者等が貴施設・事業所の利用に至った経緯について、教えてください。  
（上位3つまで選択）

|                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 本人から直接相談があった                |
| <input type="checkbox"/> | 2. 家族から相談があった                  |
| <input type="checkbox"/> | 3. 地域包括支援センターから相談があった          |
| <input type="checkbox"/> | 4. 居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）から相談があった  |
| <input type="checkbox"/> | 5. 行政や関係団体から相談があった             |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他<br><input type="text"/> |

**\*問14**

貴施設・事業所で受け入れている外国人高齢者等について、貴施設・事業所以外にどのような方の支援を受けているか、教えてください。  
（上位3つまで選択）

|                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 家族や親族が支援している                |
| <input type="checkbox"/> | 2. 同国籍コミュニティも含めた地域住民が支援している    |
| <input type="checkbox"/> | 3. 他の施設・事業所が支援している             |
| <input type="checkbox"/> | 4. 地域のボランティア団体等が支援している         |
| <input type="checkbox"/> | 5. 支援している人はいない                 |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他<br><input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> | 7. 把握していない                     |

**\*問15**

貴施設・事業所で受け入れている外国人高齢者等の中に、日本語でのコミュニケーションが困難な方はいますか。（ひとつ選択）

|                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 日本語でのコミュニケーションがまったくとれない方がいる |
| <input type="radio"/> | 2. 日本語でのコミュニケーションが時々とれない方がいる   |
| <input type="radio"/> | 3. 日本語でのコミュニケーションに支障がある方はいない   |
| <input type="radio"/> | 4. その他<br><input type="text"/> |
| <input type="radio"/> | 5. わからない                       |

**問15-1**

【問15で「1. 日本語でのコミュニケーションがまったくとれない方がいる」「2. 日本語でのコミュニケーションが時々とれない方がいる」と回答した方に伺います】

利用者の家族とのコミュニケーションの状況について教えてください。

例：主に連絡を取る家族も日本語のコミュニケーションは難しいが、他の家族に通訳してもらい、利用者の情報収集等をしている。

**\*問16**

貴施設・事業所で、外国人高齢者等を受け入れるにあたって、行っている配慮や工夫の内容を教えてください。（複数選択）

|                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 外国語対応可能な外国人介護人材等が対応する              |
| <input type="checkbox"/> | 2. 外国語対応可能な日本人介護職員が対応する               |
| <input type="checkbox"/> | 3. 病院の付き添い等、場面によっては通訳を手配する            |
| <input type="checkbox"/> | 4. 翻訳機、翻訳アプリを用意する                     |
| <input type="checkbox"/> | 5. 指差しで会話やコミュニケーションを行うツールを用意する        |
| <input type="checkbox"/> | 6. 職員の話し方や書類等は「やさしい日本語」で対応している        |
| <input type="checkbox"/> | 7. 文化や習慣、宗教に配慮した食事を用意する               |
| <input type="checkbox"/> | 8. イベントやレクリエーション等で文化や習慣、宗教に配慮した内容を設ける |
| <input type="checkbox"/> | 9. 外国語のパンフレットを用意する                    |
| <input type="checkbox"/> | 10. 文化や習慣、宗教等に関する職員研修を実施する            |
| <input type="checkbox"/> | 11. その他<br><input type="text"/>       |
| <input type="checkbox"/> | 12. 外国人だからといった特別な配慮や工夫は必要ない           |

**\*問17**

これまで外国人高齢者等や家族から貴施設・事業所に要望等ありましたか。また、その要望等に対応できていますか。要望の内容と、対応していない場合はその理由を回答できる範囲で教えてください。（複数選択）

|                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 要望があり対応済<br><input type="text"/>   |
| <input type="checkbox"/> | 2. 要望があったが未対応<br><input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> | 3. 要望はない                              |

**問18**

今後、貴施設・事業所が外国人高齢者に対して行いたいサービスや対応があれば教えてください。

**\*問19**

今後も外国人高齢者等の受け入れ希望があった際には、受け入れは可能ですか。（ひとつ選択）

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 受け入れ可能            |
| <input type="radio"/> | 2. 国籍や症状によって一部受け入れ可能 |
| <input type="radio"/> | 3. これ以上受け入れが増えるのは難しい |
| <input type="radio"/> | 4. 受け入れ不可            |

**\*問19-1**

【問19で「3. これ以上受け入れが増えるのは難しい」「4. 受け入れ不可」と回答した方】その理由を教えてください。

問20は、外国人高齢者等を現在は受け入れていないが、過去に受け入れたことがある施設・事業所が回答してください

**\*問20**

貴施設・事業所で、外国人高齢者等の利用を受け入れる場合、どのような配慮や工夫が必要になると考えますか。（複数選択）

|                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 外国語対応可能な外国人介護人材等が対応する              |
| <input type="checkbox"/> | 2. 外国語対応可能な日本人介護職員が対応する               |
| <input type="checkbox"/> | 3. 病院の付き添い等、場面によっては通訳を手配する            |
| <input type="checkbox"/> | 4. 翻訳機、翻訳アプリを用意する                     |
| <input type="checkbox"/> | 5. 指差しで会話やコミュニケーションを行うツールを用意する        |
| <input type="checkbox"/> | 6. 職員の話し方や書類等は「やさしい日本語」で対応している        |
| <input type="checkbox"/> | 7. 文化や習慣、宗教に配慮した食事を用意する               |
| <input type="checkbox"/> | 8. イベントやレクリエーション等で文化や習慣、宗教に配慮した内容を設ける |
| <input type="checkbox"/> | 9. 外国語のパンフレットを用意する                    |
| <input type="checkbox"/> | 10. 文化や習慣、宗教等についての職員研修を実施する           |
| <input type="checkbox"/> | 11. その他<br><input type="text"/>       |
| <input type="checkbox"/> | 12. 外国人だからといった特別な配慮や工夫は必要ない           |

以下の設問における「外国人介護人材等」とは、特定技能制度や技能実習制度で来日した方の他、中国残留邦人の方や帰化して日本国籍を取得した方等、日本国籍を有していながら外国につながるルーツを持つ人も含めた介護人材のことを指します。

**\*問21**

貴施設・事業所における外国人介護人材等の就労の有無を教えてください。（ひとつ選択）

※「介護」職種で就労するための在留資格以外にも、永住や日本人の配偶者等の在留資格を有する人も含まれます

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <input type="radio"/> | 1. 就労している  |
| <input type="radio"/> | 2. 就労していない |

**\*問21-1**

【問21で「2. 就労していない」と回答した場合】  
その理由を教えてください。（複数選択）

|                          |                                            |
|--------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 人員に余裕があるため                              |
| <input type="checkbox"/> | 2. 外国人介護人材を育成できる人材がいないため                   |
| <input type="checkbox"/> | 3. 外国人介護人材に配慮した環境を整えることができないため             |
| <input type="checkbox"/> | 4. 外国人介護人材を受け入れる方法（どの団体に相談すればよいのか）がわからないため |
| <input type="checkbox"/> | 5. 利用者や職員の反応が心配なため                         |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他<br><input type="text"/>             |
| <input type="checkbox"/> | 7. 特に理由はない                                 |

**\*問21-2**

【問21で「2. 就労していない」と回答した場合】  
今後の採用意向について教えてください。（ひとつ選択）

|                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 採用したい                       |
| <input type="radio"/> | 2. 採用する予定はない                   |
| <input type="radio"/> | 3. 検討中                         |
| <input type="radio"/> | 4. その他<br><input type="text"/> |

**問21-3**

問21-2の回答の理由を教えてください。

問22～問30は、現在外国人介護人材が就労している施設・事業所が回答してください

**\*問22**

貴施設・事業所で就労する外国人介護人材等の在留資格とその人数を教えてください。

(令和4年10月1日時点)

(複数選択、人数は半角数字)

※永住や日本人の配偶者等の在留資格を有する人も含まれます

※非常勤職員、留学生等によるアルバイトも含まれます

|                          |                                                                         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 特定活動（EPA介護福祉士）<br><input type="text"/> 人（半角数字）                       |
| <input type="checkbox"/> | 2. 特定活動（EPA介護福祉士候補者）<br><input type="text"/> 人（半角数字）                    |
| <input type="checkbox"/> | 3. 在留資格「介護」<br><input type="text"/> 人（半角数字）                             |
| <input type="checkbox"/> | 4. 技能実習<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 特定技能<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                 |
| <input type="checkbox"/> | 6. 留学（介護福祉士養成施設）<br><input type="text"/> 人（半角数字）                        |
| <input type="checkbox"/> | 7. 留学（介護福祉士養成施設以外）<br><input type="text"/> 人（半角数字）                      |
| <input type="checkbox"/> | 8. 永住者<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                  |
| <input type="checkbox"/> | 9. 日本人の配偶者等<br><input type="text"/> 人（半角数字）                             |
| <input type="checkbox"/> | 10. 定住者（中国残留邦人等）<br><input type="text"/> 人（半角数字）                        |
| <input type="checkbox"/> | 11. その他<br>資格名：<br><input type="text"/><br><input type="text"/> 人（半角数字） |
| <input type="checkbox"/> | 12. 把握していない<br><input type="text"/> 人（半角数字）                             |

**\*問23**

貴施設・事業所で就労する外国人介護人材等の国籍別の人数を教えてください。  
(複数選択、人数は半角数字)

※非常勤職員も含めた実人数を記載してください。

※帰化している方は元の国籍について記載してください。

|                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |
|--------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 中国           | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 2. 台湾           | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 3. 韓国           | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 4. ベトナム         | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 5. フィリピン        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 6. カンボジア        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 7. インドネシア       | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 8. タイ           | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 9. ミャンマー        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 10. ネパール        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 11. モンゴル        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 12. スリランカ       | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 13. 日本 (中国残留邦人) | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |
| <input type="checkbox"/> | 14. その他         | <p>※具体的な国籍と人数を入力ください</p> <p>&lt;1つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</p> <p>&lt;2つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</p> <p>&lt;3つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</p> <p>&lt;4つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</p> <p>&lt;5つ目&gt; 国名: <input type="text"/> <input type="text"/> 人 (半角数字)</p> |          |
| <input type="checkbox"/> | 15. 把握していない     | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 人 (半角数字) |

**\*問24**

貴施設・事業所で最初に外国人介護人材等を雇用した年を教えてください。（ひとつ選択）

|                       |                                                      |
|-----------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 把握している<br>西暦 <input type="text"/> 年（半角数字 例：2010年） |
| <input type="radio"/> | 2. 不明                                                |

**\*問25**

貴施設・事業所で外国人介護人材等を雇用した理由を教えてください。（複数選択）

|                          |                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 日本人介護職員の採用が困難なため                                   |
| <input type="checkbox"/> | 2. 多様な価値観を施設・事業所に取り入れるため                              |
| <input type="checkbox"/> | 3. 日本人介護職員に多様な文化等について理解させるため                          |
| <input type="checkbox"/> | 4. 外国人介護人材等の雇用の受け皿となるため（例：リーマンショック等による外国人の失業者が増えたため等） |
| <input type="checkbox"/> | 5. 外国人高齢者等の受け入れや現在受け入れている外国人高齢者等の効果的なケアのため            |
| <input type="checkbox"/> | 6. EPAや技能実習等、制度の趣旨や受入れの仕組みに賛同したため                     |
| <input type="checkbox"/> | 7. その他<br><input type="text"/>                        |

**問26**

外国人介護人材等を雇用するにあたって、環境の整備等工夫したことがありましたら教えてください。

**問27**

外国人介護人材等が就労していることで、貴施設・事業所で変化したことがありましたら教えてください。

**問28**

外国人介護人材等が就労していることで、利用者へのケア、介護サービスの質で変化したことがありましたら教えてください。

**\*問29**

貴施設・事業所において、外国人介護人材等の今後の採用意向を教えてください。（ひとつ選択）

|                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 今後も積極的に採用したい           |
| <input type="radio"/> | 2. どちらかというと採用したい          |
| <input type="radio"/> | 3. 現在いる外国人介護人材のみで、その後は検討中 |
| <input type="radio"/> | 4. 今後は採用を控えたい             |
| <input type="radio"/> | 5. 分からない                  |

**問29-1**

問29の回答の理由を教えてください。

**\*問30**

外国人介護人材等で退職者の有無を教えてください。（ひとつ選択）

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| <input type="radio"/> | 1. いる  |
| <input type="radio"/> | 2. いない |

**\*問30-1**

【問30で「1. いる」と回答した場合】

退職した外国人介護人材等の勤務年数についてわかる範囲で教えてください。（複数選択、人数は半角数字）

|                          |                                            |
|--------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 1年<br><input type="text"/> 人（半角数字）      |
| <input type="checkbox"/> | 2. 2年<br><input type="text"/> 人（半角数字）      |
| <input type="checkbox"/> | 3. 3年<br><input type="text"/> 人（半角数字）      |
| <input type="checkbox"/> | 4. 4～6年<br><input type="text"/> 人（半角数字）    |
| <input type="checkbox"/> | 5. 7～9年<br><input type="text"/> 人（半角数字）    |
| <input type="checkbox"/> | 6. 10年以上<br><input type="text"/> 人（半角数字）   |
| <input type="checkbox"/> | 7. 把握していない<br><input type="text"/> 人（半角数字） |

**\*問30-2**

【問30で「1. いる」と回答した場合】

退職した外国人介護人材等の退職理由について教えてください。（複数選択、人数は半角数字）

|                          |                                                                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 帰国・出国<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                            |
| <input type="checkbox"/> | 2. 同一法人・別事業所に転籍<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                     |
| <input type="checkbox"/> | 3. 別法人に転職<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                           |
| <input type="checkbox"/> | 4. 他業種に転職<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                           |
| <input type="checkbox"/> | 5. 把握していない<br><input type="text"/> 人（半角数字）                                          |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他<br>※具体的な理由と人数を入力ください<br><input type="text"/><br><input type="text"/> 人（半角数字） |

問31～問32は、外国人介護人材が就労しており、外国人高齢者も利用している施設・事業所が回答してください

**\*問31**

貴施設・事業所において、現在受け入れている外国人高齢者等と同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等は就労していますか。（ひとつ選択）

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <input type="radio"/> | 1. 就労している  |
| <input type="radio"/> | 2. 就労していない |

**\*問31-1**

【問31で「1. 就労している」と回答した方に伺います】

貴施設・事業所において現在受け入れている外国人高齢者等は、主に誰が担当することになっていますか。（ひとつ選択）

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等が主に担当している      |
| <input type="radio"/> | 2. 同じ国籍やルーツとは限らないが、外国人介護人材等が主に担当している |
| <input type="radio"/> | 3. 外国語が話せる、多文化の理解がある日本人介護職員が主に担当している |
| <input type="radio"/> | 4. 国籍・ルーツで担当分けはしていない                 |

**\*問31-2**

【問31で「2. 就労していない」と回答した方に伺います】

貴施設・事業所において現在受け入れている外国人高齢者等は、主に誰が担当することになっていますか。（ひとつ選択）

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. 外国人介護人材等が主に担当している                 |
| <input type="radio"/> | 2. 外国語が話せる、多文化の理解がある日本人介護職員が主に担当している |
| <input type="radio"/> | 3. 国籍・ルーツで担当分けはしていない                 |

**問32**

問31-1の回答の理由を教えてください。

**問32**

問31-2の回答の理由を教えてください。

以下は、全員が回答してください

**問33**

地域の外国人に向けて施設として取り組んでいることがあれば教えてください。

（例：日本語教室、回覧版や郵便物の代読、話し相手、交流スペース等）

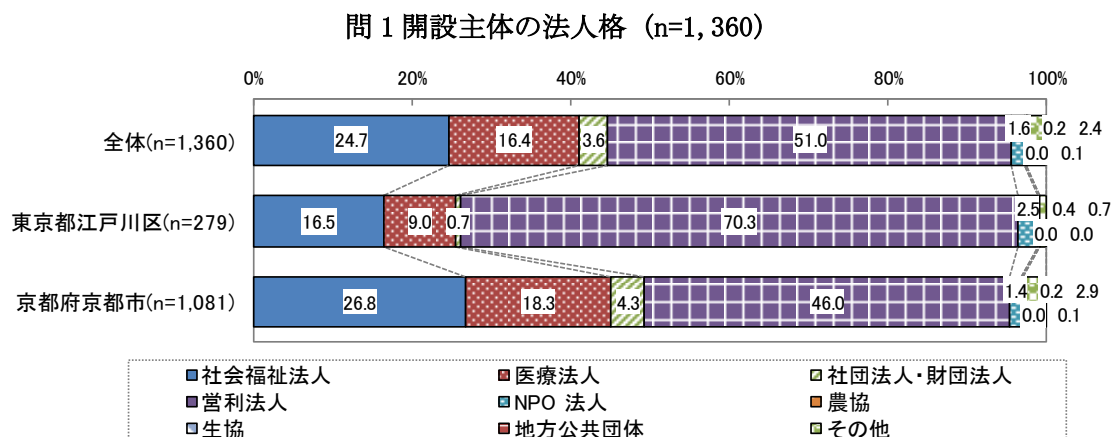
**問34**

今後、外国人の長期滞在・永住化が進み、外国人高齢者が増えることが想定されます。外国人高齢者の支援にあたって、行政等に対してご意見・ご要望がありましたら、教えてください。

### 3. アンケート調査結果

#### (1) 問1 貴事業所の開設主体の法人格

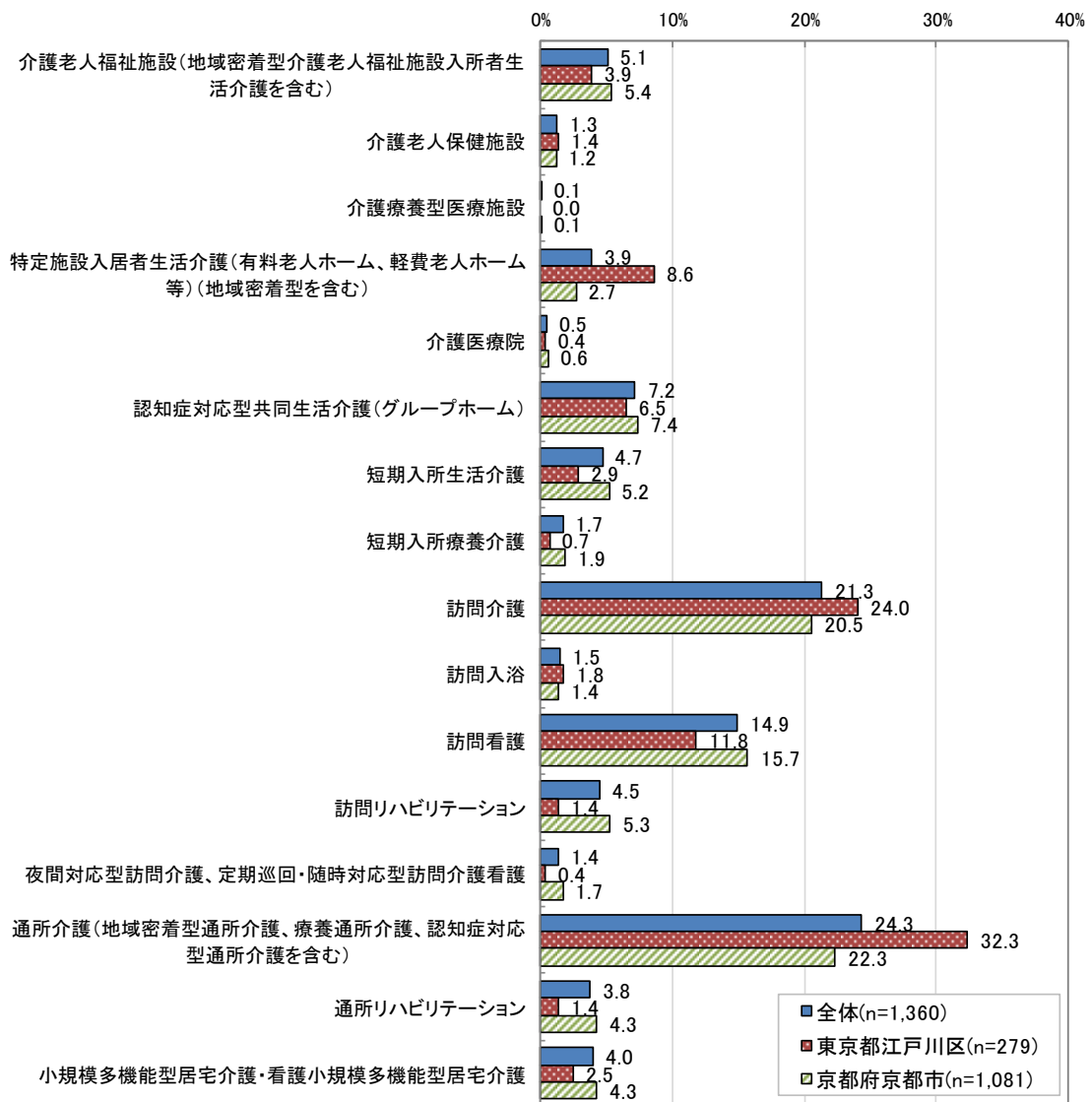
全体では、「営利法人」が 51.0%と最も高く、「社会福祉法人」が 24.7%、「医療法人」が 16.4%、「社団法人・財団法人」が 3.6%、「NPO 法人」が 1.6%、「生協」が 0.2%、「地方公共団体」が 0.1%となっている。



#### (2) 問1-2 事業内容（サービス種別）

サービス種別では、「通所介護（地域密着型通所介護、療養通所介護、認知症対応型通所介護を含む）」が 24.3%と最も高く、「訪問介護」が 21.3%、「訪問看護」が 14.9%、「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」が 7.2%、「介護老人福祉施設（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を含む）」が 5.1%となっている。

問 1-2 事業内容（サービス種別）（n=1,360）



(3) 問 2 貴事業所の開設年

全体では、「2010 年代」が 50.2%と最も高く、「2000 年代」が 25.1%、「2020 年代」が 12.2%、「1990 年代」が 8.8%、「1980 年代以前」が 2.6%となっている。

問 2 事業所の開設年（n=1,360）

|         | 全体   | 1940年代 | 1950年代 | 1960年代 | 1970年代 | 1980年代 | 1990年代 | 2000年代 | 2010年代 | 2020年代 |
|---------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 全体      | 1360 | 1      | 6      | 5      | 3      | 36     | 119    | 341    | 683    | 166    |
|         | 100% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 2.6%   | 8.8%   | 25.1%  | 50.2%  | 12.2%  |
| 東京都江戸川区 | 279  | -      | -      | -      | -      | 7      | 19     | 70     | 149    | 34     |
|         | 100% | -      | -      | -      | -      | 2.5%   | 6.8%   | 25.1%  | 53.4%  | 12.2%  |
| 京都府京都市  | 1081 | 1      | 6      | 5      | 3      | 29     | 100    | 271    | 534    | 132    |
|         | 100% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 2.7%   | 9.3%   | 25.1%  | 49.4%  | 12.2%  |

(4) 問3 貴事業所の定員（令和4年10月1日時点）

※任意回答、サービス種別が施設系サービスのみ回答

問3 事業所の定員（n=767）

|                                         | 全体          | 最小値 | 最大値 |
|-----------------------------------------|-------------|-----|-----|
| 全体                                      | 767<br>100% | 0   | 370 |
| 介護老人福祉施設（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を含む）       | 69<br>9%    | 18  | 182 |
| 介護老人保健施設                                | 17<br>2%    | 28  | 276 |
| 介護療養型医療施設                               | 1<br>0%     | 53  | 53  |
| 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム、軽費老人ホーム等）（地域密着型を含む） | 53<br>7%    | 13  | 370 |
| 介護医療院                                   | 7<br>1%     | 36  | 193 |
| 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）                   | 98<br>13%   | 7   | 50  |
| 短期入所生活介護                                | 64<br>8%    | 0   | 120 |
| 短期入所療養介護                                | 23<br>3%    | 0   | 141 |
| 通所介護（地域密着型通所介護、療養通所介護、認知症対応型通所介護を含む）    | 331<br>43%  | 2   | 195 |
| 通所リハビリテーション                             | 50<br>7%    | 0   | 150 |
| 小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護               | 54<br>7%    | 15  | 29  |

(5) 問3-1 貴事業所の実利用者数（令和4年10月ひと月あたりの平均）

※任意回答、サービス種別が施設系サービスのみ回答

問3-1 事業所の実利用者数（n=286）

|                                         | 全体          | 最小値 | 最大値 |
|-----------------------------------------|-------------|-----|-----|
| 全体                                      | 286<br>100% | 0   | 239 |
| 介護老人福祉施設（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を含む）       | 62<br>22%   | 18  | 138 |
| 介護老人保健施設                                | 16<br>6%    | 23  | 110 |
| 介護療養型医療施設                               | 1<br>0%     | 37  | 37  |
| 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム、軽費老人ホーム等）（地域密着型を含む） | 49<br>17%   | 12  | 239 |
| 介護医療院                                   | 7<br>2%     | 31  | 183 |
| 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）                   | 95<br>33%   | 6   | 27  |
| 短期入所生活介護                                | 39<br>14%   | 0   | 77  |
| 短期入所療養介護                                | 17<br>6%    | 0   | 87  |

(6) 問 3-2 サービス種別の利用者登録数（令和 4 年 10 月ひと月あたりの平均）

※任意回答、サービス種別が訪問・通所系サービスのみ回答

問 3-2 訪問・通所系サービスの利用者登録数（n=959）

|                                      | 全体          | 最小値 | 最大値 |
|--------------------------------------|-------------|-----|-----|
| 全体                                   | 959<br>100% | 0   | 527 |
| 訪問介護                                 | 285<br>30%  | 0   | 527 |
| 訪問入浴                                 | 18<br>2%    | 2   | 140 |
| 訪問看護                                 | 194<br>20%  | 0   | 330 |
| 訪問リハビリテーション                          | 60<br>6%    | 0   | 250 |
| 夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護           | 19<br>2%    | 2   | 340 |
| 通所介護（地域密着型通所介護、療養通所介護、認知症対応型通所介護を含む） | 285<br>30%  | 0   | 348 |
| 通所リハビリテーション                          | 47<br>5%    | 0   | 179 |
| 小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護            | 51<br>5%    | 6   | 29  |

(7) 問4 貴施設の職員の人数（令和4年10月1日時点）

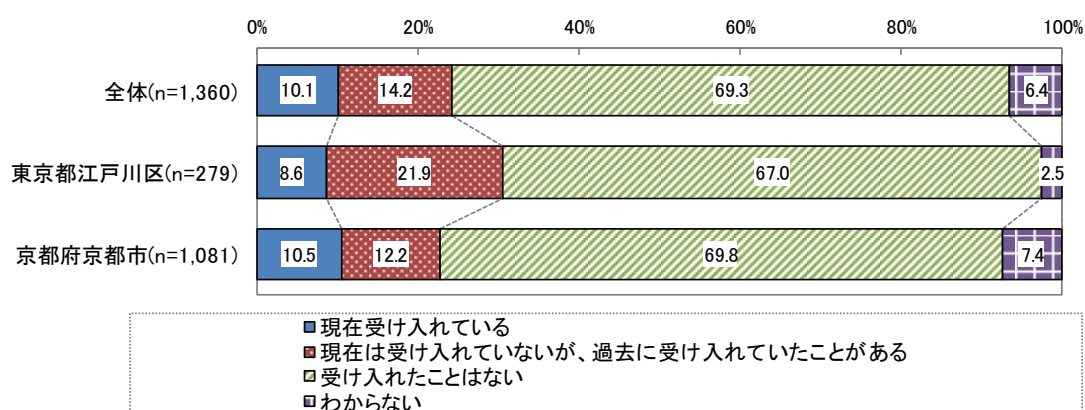
問4 施設の職員数（n=1,333）

|                                         | 全体           | 全職員数 |     | 介護職員数 |     |
|-----------------------------------------|--------------|------|-----|-------|-----|
|                                         |              | 最小値  | 最大値 | 最小値   | 最大値 |
| 全体                                      | 1333<br>100% | 0    | 388 | 0     | 296 |
| 介護老人福祉施設（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を含む）       | 69<br>5%     | 15   | 161 | 9     | 82  |
| 介護老人保健施設                                | 16<br>1%     | 18   | 239 | 7     | 96  |
| 介護療養型医療施設                               | 1<br>0%      | 30   | 30  | 14    | 14  |
| 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム、軽費老人ホーム等）（地域密着型を含む） | 52<br>4%     | 12   | 162 | 7     | 85  |
| 介護医療院                                   | 7<br>1%      | 30   | 180 | 14    | 48  |
| 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）                   | 96<br>7%     | 8    | 51  | 7     | 50  |
| 短期入所生活介護                                | 63<br>5%     | 0    | 161 | 0     | 90  |
| 短期入所療養介護                                | 21<br>2%     | 31   | 300 | 14    | 200 |
| 訪問介護                                    | 283<br>21%   | 2    | 230 | 1     | 207 |
| 訪問入浴                                    | 18<br>1%     | 2    | 25  | 2     | 18  |
| 訪問看護                                    | 201<br>15%   | 0    | 220 | 0     | 40  |
| 訪問リハビリテーション                             | 57<br>4%     | 1    | 388 | 0     | 80  |
| 夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護              | 19<br>1%     | 6    | 296 | 5     | 296 |
| 通所介護（地域密着型通所介護、療養通所介護、認知症対応型通所介護を含む）    | 329<br>25%   | 3    | 120 | 1     | 32  |
| 通所リハビリテーション                             | 48<br>4%     | 0    | 150 | 0     | 60  |
| 小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護               | 53<br>4%     | 7    | 40  | 4     | 20  |

(8) 問5 貴事業所において、外国人高齢者等を受け入れた経験の有無

全体では、「受け入れたことはない」が69.3%と最も高く、「現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある」が14.2%、「現在受け入れている」が10.1%、「わからない」が6.4%となっている。

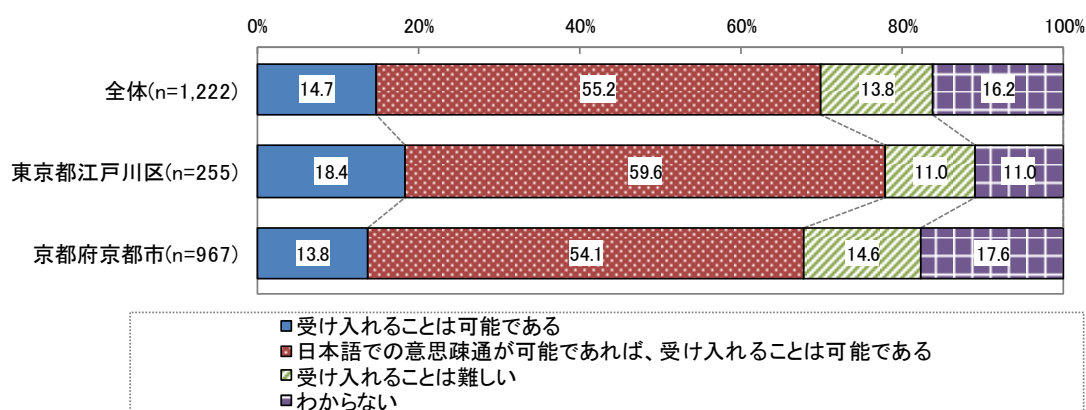
問 5 外国人高齢者等の受け入れの有無 (n=1,360)



(9) 問 5-1 外国人高齢者等から利用の希望があった場合、受け入れることは可能か。【問 5 で「2. 現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある」「3. 受け入れたことはない」「4. わからない」を選択した場合】

全体では、「日本語での意思疎通が可能であれば、受け入れることは可能である」が 55.2%と最も高く、「受け入れることは可能である」が 14.7%、「受け入れることは難しい」が 13.8%、「わからない」が 16.2%となっている。

問 5-1 外国人高齢者等の受け入れ可否 (n=1,222)



(10) 問 5-2 その理由【問 5-1 で「3. 受け入れることは難しい」を選択した場合】

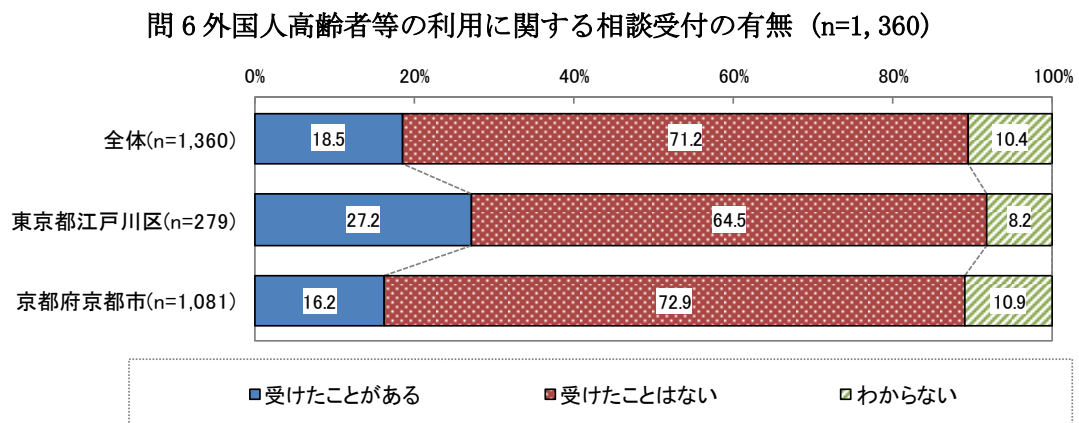
(主な理由)

- ・ 文化の違い、国民性の違い
- ・ 文化や習慣、価値観の違いが大きく、各利用者宅でのトラブルがあり修正しがたい。(以前、50 代の中国籍のヘルパーがいたことがある。)

- ・言葉や文化の違いにより支援がスムーズにいかなかったり、トラブルが起こるリスクがある。クレームになりうる可能性がある。
- ・コミュニケーションをとるのが難しいので、利用者の満足を得られないと思う。意向を伺うための時間がとれない。(業務多忙の為、語学学習の時間がとれない)
- ・スタッフが70代で高齢。外国語は難しい。
- ・日本語が話せば問題ないです。
- ・日本語の理解度にもよりますが、介護保険で、行える支援等、制度の理解が難しいのではないかと思います。
- ・現在の職員数で、収支均衡をどうにかしている。
- ・定員がいっぱいなので。

(11) 問6 貴事業所において、外国人高齢者等の利用に関する相談を受けたことの有無

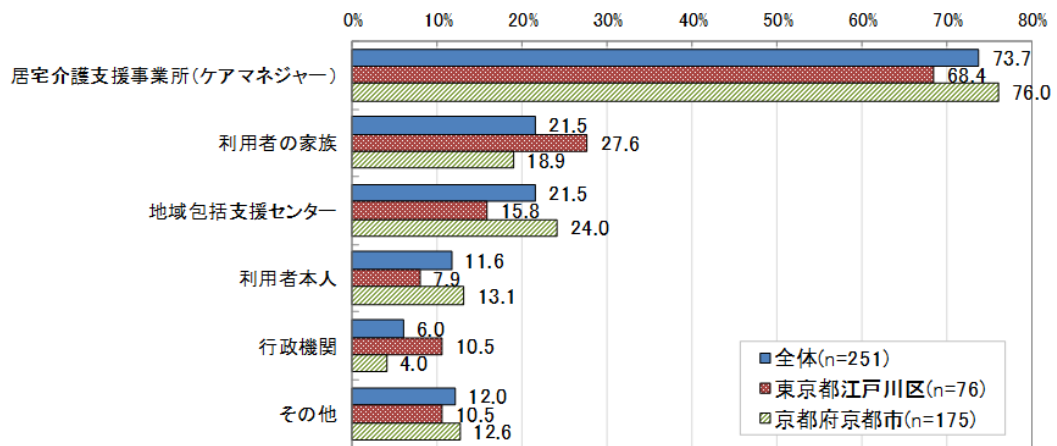
全体では、「受けたことはない」が71.2%と最も高く、「受けたことがある」が18.5%、「わからない」が10.4%となっている。



(12) 問6-1 どこから外国人高齢者等の利用に関する相談を受けたか。【問6で「1. 受けたことがある」と回答した方】(複数選択)

全体では、「居宅介護支援事業所(介護支援専門員)」が73.7%と最も高く、「利用者の家族」が21.5%、「地域包括支援センター」が21.5%、「利用者本人」が11.6%、「行政機関」が6.0%となっている。

問 6-1 どこから相談を受けたか（複数選択）（n=251）



（その他の回答）

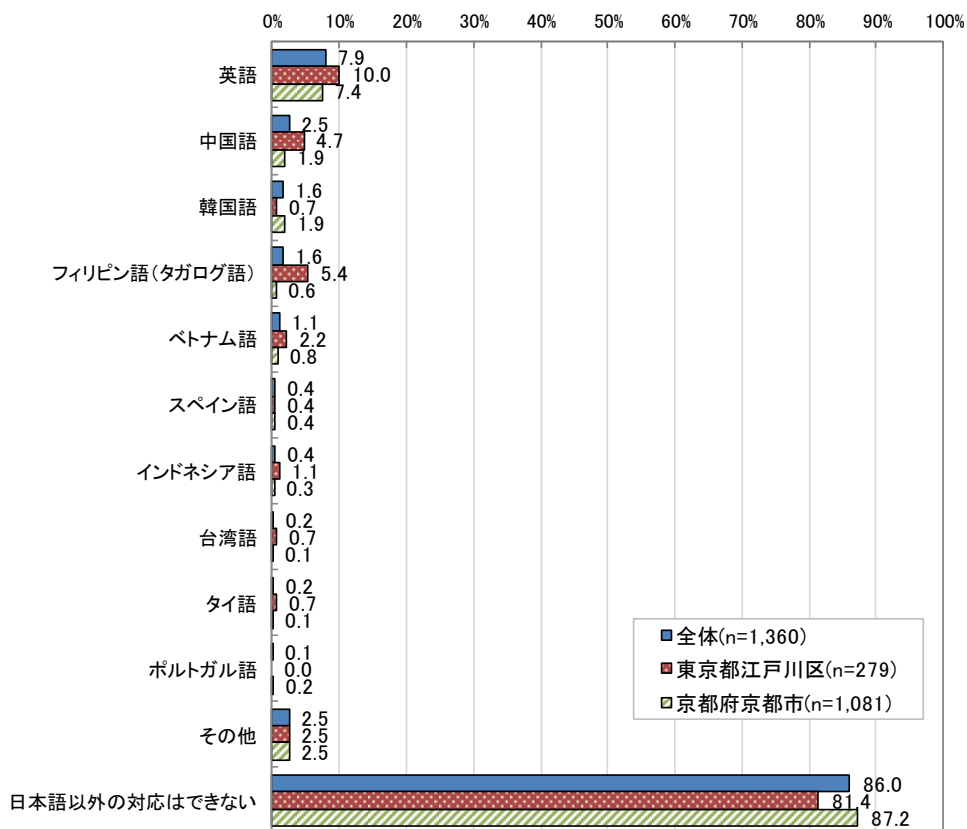
- ・ 利用する方の親族・知り合い
- ・ 利用者の後見人
- ・ 弁護士事務所（成年後見人案件）
- ・ 地域のクリニック、病院の地域連携室
- ・ 入院している医療機関（病院）の医療ソーシャルワーカー
- ・ 訪問診療医
- ・ 訪問介護
- ・ 京都市
- ・ 京都府訪問看護ステーション協会
- ・ 他の事業所
- ・ 関係機関／等

(13) 問 7 貴事業所で、外国人高齢者等を受け入れるにあたって、対応可能な言語（介護保険制度や貴事業所のサービスについて説明可能なレベル）（複数選択）

全体では、「英語」が 7.9%と最も高く、「中国語」が 2.5%、「韓国語」が 1.6%、「フィリピン語（タガログ語）」が 1.6%、「ベトナム語」が 1.1%、「スペイン語」が 0.4%、「インドネシア語」が 0.4%、「台湾語」が 0.2%、「タイ語」が 0.2%、「ポルトガル語」が 0.1%となっている。また、「日本語以外の対応はできない」（86.0%）となっている。

その他の回答には、「ネパール語」「ミャンマー語」「ポーランド語」の回答があった。

問 7 外国人高齢者等に対応可能な言語  
(介護保険制度やサービスの説明が可能なレベル) (複数選択) (n=1,360)



また、その他の回答として、言語的に対応不可能であるが、特定の配慮や状況下では対応が検討できる旨の意見があった。

(その他の主なご意見)

【翻訳機、通訳があれば可能】

- ・ 数名話せる職員はいるが、翻訳アプリを使用したいと思います。
- ・ パソコンや通訳アプリ等を利用して良いのであればどの言語も可能
- ・ 対応可能と言い切れる言語はないが、今まで何とかキーパーソンの通訳等で乗り切ってきた。
- ・ 自動翻訳機能等を使って良いのであれば全て可

【状況による】

- ・ 職員配置状況により
- ・ 中国語、英語、ベトナム語それぞれに対応可の職員いるが、その職員不在日は対応できない。
- ・ 中国の留学生が午前中に来ている曜日があるので、その日なら中国の方は可能
- ・ その時の職員の対応能力によって検討可

- ・ 同じ事業所の訪問看護の方には英語が話せるスタッフはいるが、当デイサービスにはいない
- ・ 基本的に外国語可能の職員はいないが、受け入れ時の相談内容によって身振り手振りを交えながら交流に努めている。
- ・ 適宜対応

【家族が日本語を理解すれば可能】

- ・ 家族が日本語対応可能であれば
- ・ 日本語で対応ができる家族等がいること。
- ・ ご本人が難しくても、同居の方が日本語ができれば可能だと思います

【利用者が日本語を理解すれば可能】

- ・ 受け入れられる外国人は日本語がある程度話せる人に限る
- ・ 日本語以外はできないが、お客様が日本語対応しかできないのを承知であればなんでもあります。良いなら
- ・ 日本語での意思疎通ができれば
- ・ 手話等やかたことの日本語でも少しでも理解してもらえれば

【その他】

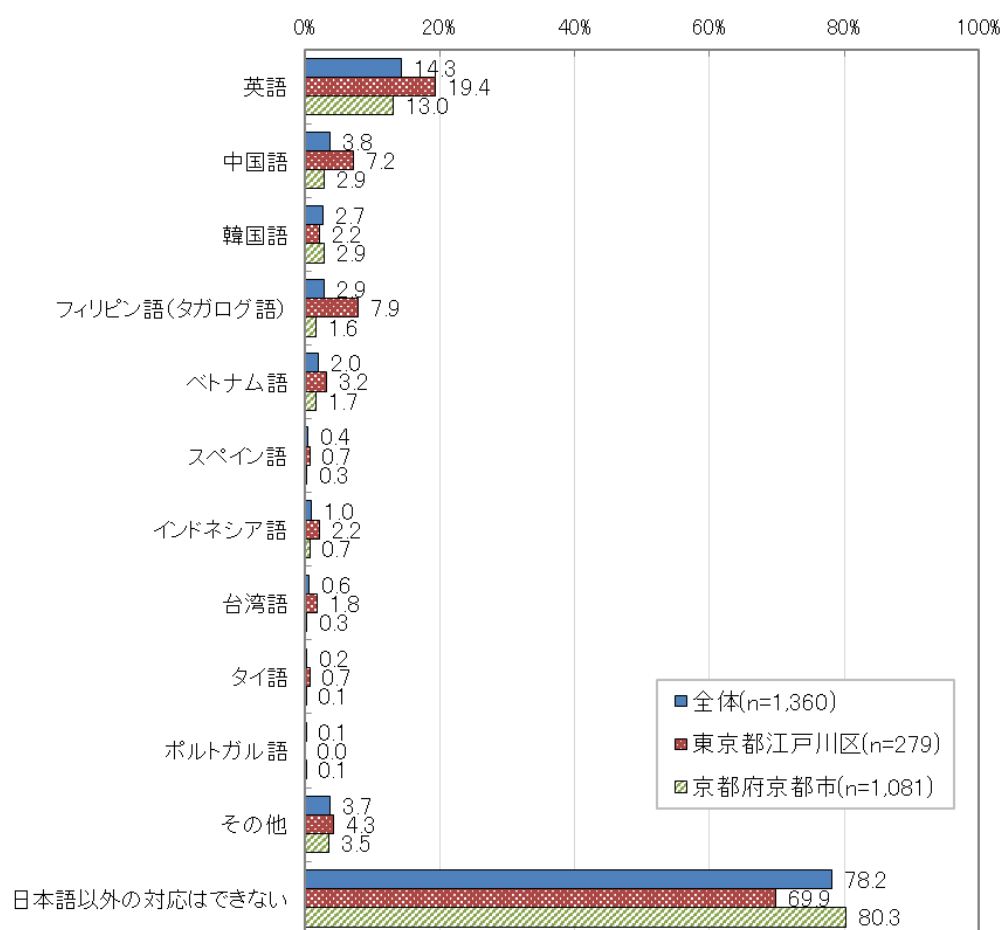
- ・ 介護保険にて認定を受けている方で必要性がある方については検討する。
- ・ そこまでの検討に至っていない
- ・ サポートがあれば、言語は問わない
- ・ 基本的には日本語以外の対応は難しいと思う。
- ・ 契約書が日本語のものしか見たことがないため
- ・ 何とか勉強を試みる姿勢はあり

(14) 問8 貴事業所で、外国人高齢者等を受け入れるにあたって、対応可能な言語（日常会話レベル）（複数選択）

全体では、「英語」が14.3%と最も高く、「中国語」が3.8%、「フィリピン語（タガログ語）」が2.9%、「韓国語」が2.7%、「ベトナム語」が2.0%、「インドネシア語」が1.0%、「台湾語」が0.6%、「スペイン語」が0.4%、「タイ語」が0.2%、「ポルトガル語」が0.1%となっている。また、「日本語以外の対応はできない」（78.2%）となっている。

その他の回答には、「ミャンマー語」「ネパール語」「ドイツ語」「ポーランド語」の回答があった。

問 8 外国人高齢者等に対応可能な言語（日常会話レベル）（複数選択）（n=1,360）



また、その他の回答として、言語的に対応不可能であるが、特定の配慮や状況下では対応が検討できる旨の意見があった。

（その他の主なご意見）

【翻訳機、通訳があれば可能】

- ・ 翻訳機等を使って受け入れる
- ・ パソコンや通訳アプリ等を利用して良いのであればどの言語も可能

【状況による】

- ・ 職員配置状況により
- ・ 担当によって語学力が異なる
- ・ その時の職員の対応能力にて検討、英語、韓国語
- ・ 一部職員、中国語・英語・フィリピン語可能
- ・ 中国系の職員がいる時は中国系の利用者様を対応、翻訳アプリでコミュニケーション可能ならば対応する
- ・ 1人しゃべれるがその方が勤務していないとしゃべれるスタッフがいらない

- ・ 中国語、英語、スペイン語、ベトナム語それぞれに対応可の職員いるが、その職員不在日は対応できない。
- ・ 適宜対応
- ・ 片言でお互いの意思が通じるのであれば受入可能

【家族が日本語を理解すれば可能】

- ・ 家族が日本語対応可能であれば
- ・ ご本人が難しくても、同居の方が日本語ができれば可能だと思います

【その他】

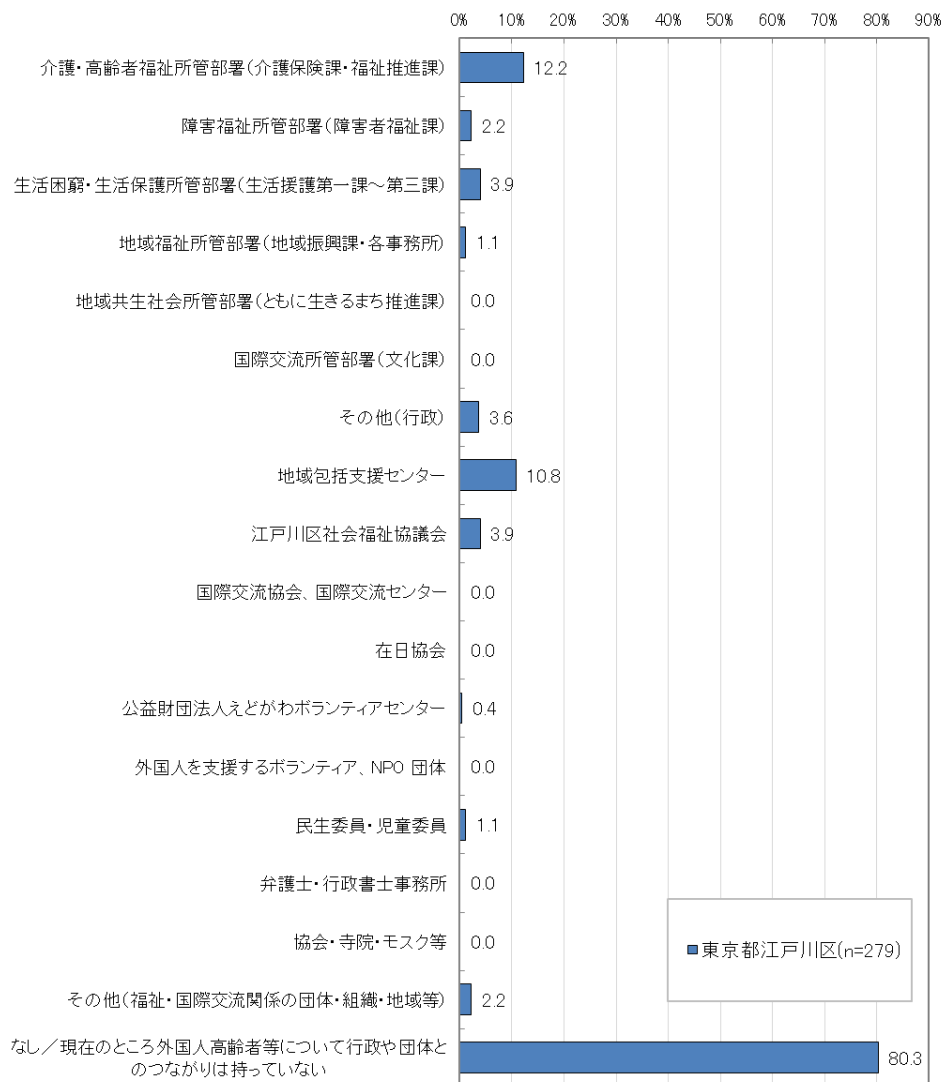
- ・ 流暢に会話できなくても良ければどのような方でもご対応したいとは考えています
- ・ 一人のみ外国出身者が対応できるが、支援固定が難しい。
- ・ 介護保険にて認定を受けている方で必要性がある方については検討する。
- ・ 何とか勉強を試みる姿勢はあり

(15) 問 9① - 1 【江戸川区対象】 貴事業所では、地域の外国人高齢者等の情報をどこから入手しているか。(複数選択)

江戸川区では、地域の外国人高齢者等の情報の入手先は、以下の通りである。「なし」または「現在のところ外国人高齢者等について行政や団体とのつながりは持っていない」が 80.3%と大半であるが、入手先として多いのは、「介護・高齢者福祉所管部署（介護保険課・福祉推進課）」が 12.2%、「地域包括支援センター」が 10.8%となっている。

「その他」には、人脈、居宅介護支援事業所、外国人紹介会社からメールが来る程度との回答があった。

問 9① - 1 【江戸川区の方】地域の外国人高齢者等の情報の入手先  
(複数選択) (n=279)

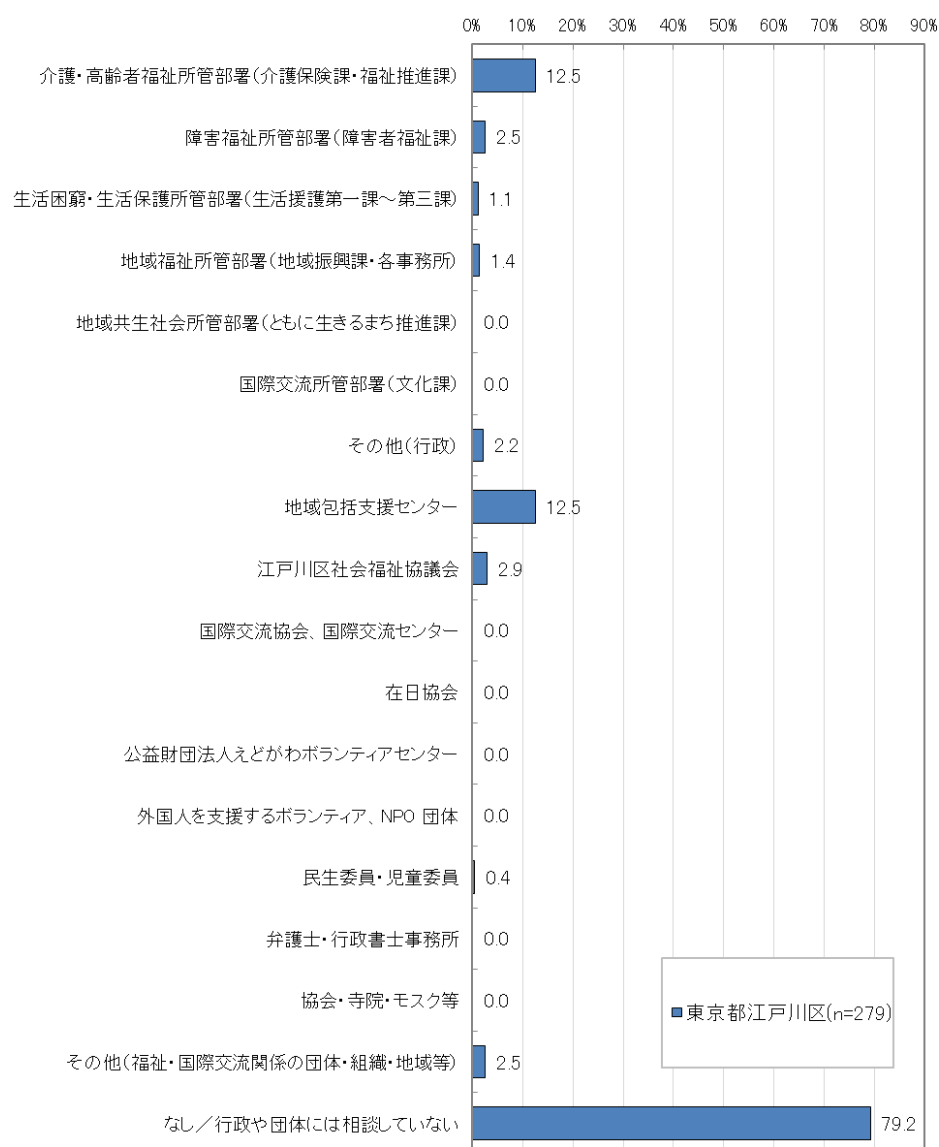


(16) 問 9①-2 【江戸川区対象】貴事業所では、外国人高齢者等の対応に困ったときどこに相談しているか。(複数選択)

江戸川区では、外国人高齢者等の対応の相談先は、以下の通りである。

「なし」または「行政や団体には相談していない」が 79.2%と大半であるが、入手先として多いのは、「介護・高齢者福祉所管部署(介護保険課・福祉推進課)」が 12.5%、「地域包括支援センター」が 12.5%となっている。「その他」の回答には、家族や介護支援専門員があった。

問 9①-2 【江戸川区の方】外国人高齢者等の対応の相談先（複数選択）（n=279）



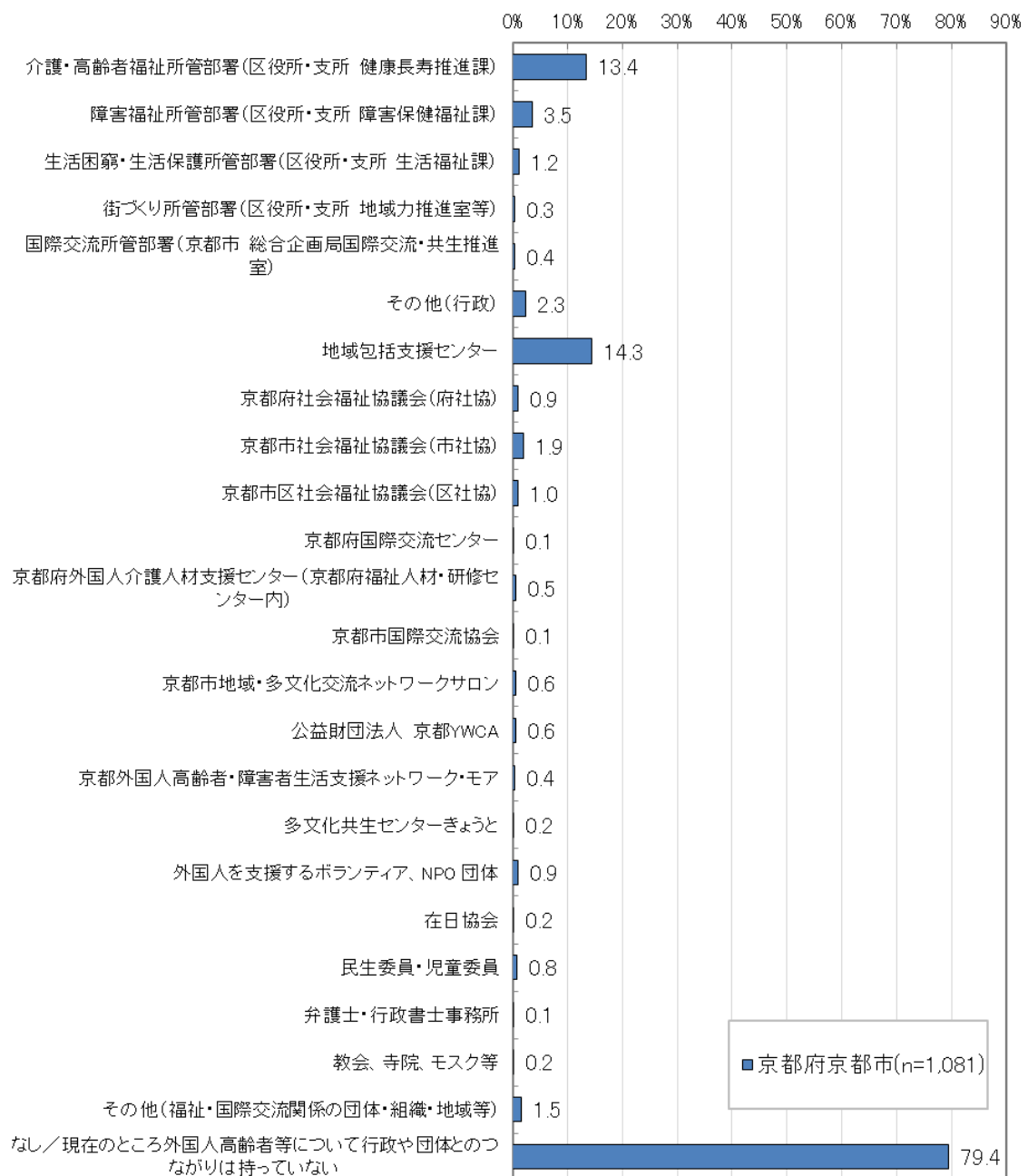
(17) 問 9②-1 【京都市対象】貴事業所では、地域の外国人高齢者等の情報をどこから入手しているか。（複数選択）

京都市は、地域の外国人高齢者等の情報の入手先は、以下の通りである。

「なし」または「現在のところ外国人高齢者等について行政や団体とのつながりは持っていない」が 79.4%と大半であるが、入手先として多いのは、「介護・高齢者福祉所管部署（区役所・支所 健康長寿推進課）」が 13.4%、「地域包括支援センター」が 14.3%となっている。

「その他」には、医療介護連携支援センター、医療機関、居宅介護支援事業所、人材紹介会社、本人やその家族の回答があった。

問 9②-1 【京都市の方】地域の外国人高齢者等の情報の入手先（複数選択）（n=1,081）



(18) 問 9②-2 【京都市対象】貴事業所では、外国人高齢者等の対応に困ったときどこに相談しているか。（複数選択）

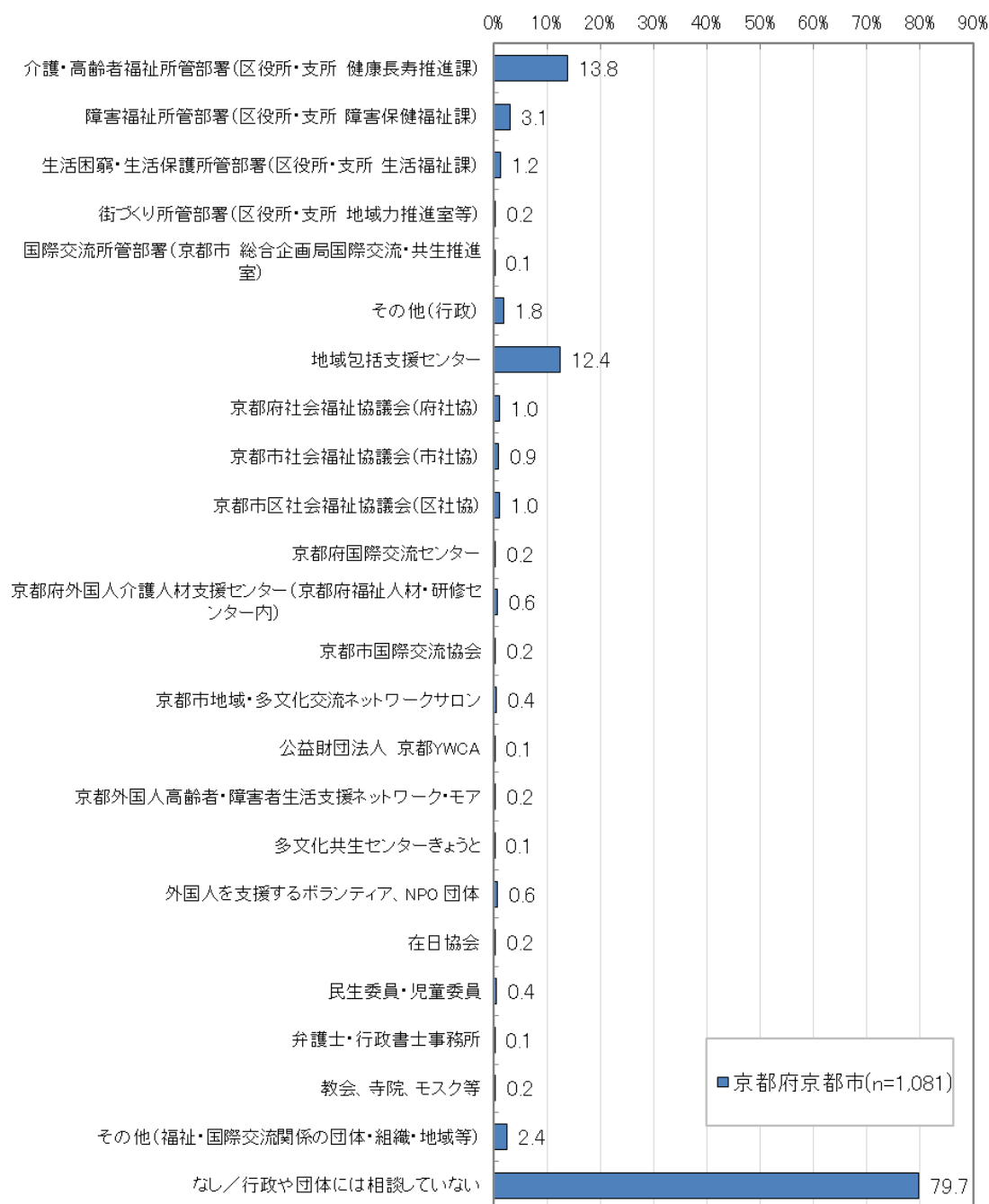
京都市では、外国人高齢者等の対応の相談先は、以下の通りである。

「なし」または「行政や団体には相談していない」が 79.7%と大半であるが、入手先として多いのは、「介護・高齢者福祉所管部署（介護保険課・福祉推進課）」が 13.8%、「地域包括支援センター」が 12.4%となっている。

「その他」には、きょうと多文化支援ネットワーク、まめもやし（東九条まちづくり

サポートセンター)、居宅介護支援事業所／介護支援専門員、ご家族・ご友人、主治医、訪問看護ステーションの管理者会議、障害者地域生活支援センター等があった。

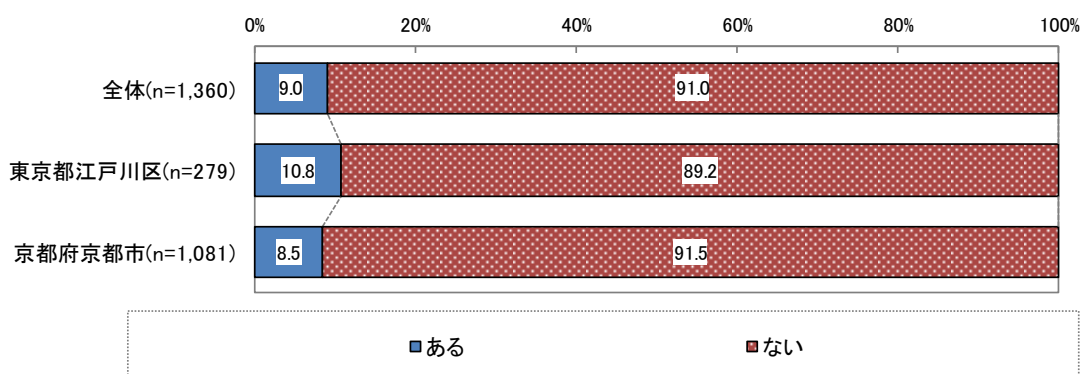
問 9②-2 【京都市の方】外国人高齢者等の対応の相談先の相談先（複数選択）（n=1,081）



(19) 問 10 これまで外国人高齢者等の受け入れや実際のケアの場面において、困ったことはあるか。

全体では、「ない」が 91.0%、「ある」が 9.0%となっている。江戸川区と京都市においても傾向に大きな違いはない。

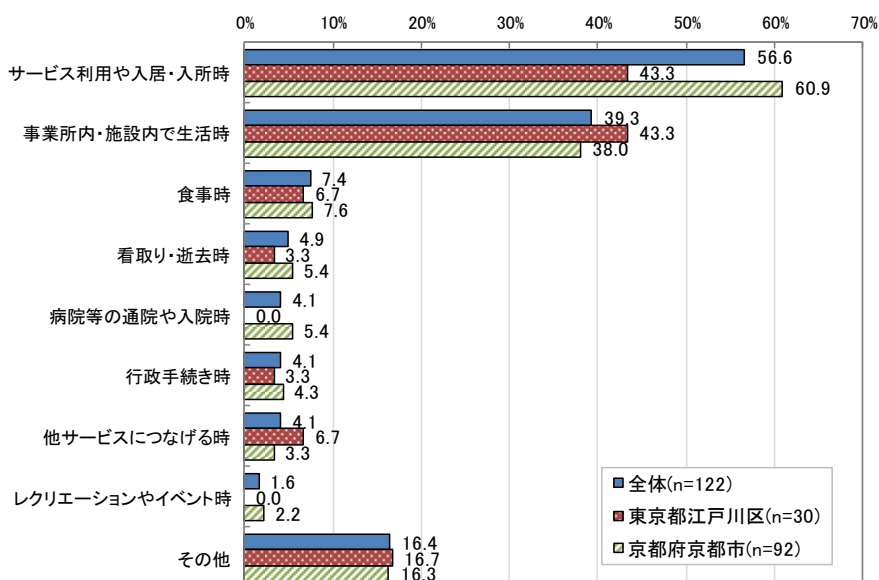
問 10 外国人高齢者等の受け入れや実際のケアで困ったことはあるか (n=1,360)



(20) 問 10-1 どのような場面で困ったことがあるか具体例について【問 10 で「1. ある」と回答した方】(複数選択)

全体では、「サービス利用や入居・入所時」が 56.6%と最も高く、「事業所内・施設内で生活時」が 39.3%、「食事時」が 7.4%、「看取り・逝去時」が 4.9%、「病院等の通院や入院時」が 4.1%、「行政手続き時」が 4.1%、「他サービスにつなげる時」が 4.1%、「レクリエーションやイベント時」が 1.6%となっている。

問 10-1 どのような場面で困ったか (複数選択) (n=122)



(場面ごとの主なご意見)

【サービス利用や入居・入所時】

- ・ 言葉の問題でコミュニケーションが図りづらい。
- ・ 言語がスペイン語で、重度の認知症もあり、暴力をふるう傾向があり、コミュニケーションをとることが困難だった。
- ・ 専門的な処置やサービスの内容を伝えるのが難しい
- ・ 十分に言葉が通じないため、症状を的確に把握することが困難だった
- ・ 通所リハビリテーションご利用の際のリハビリテーション時に、言葉の問題で伝えるのが難しかった
- ・ 介入時、具体的な動作を依頼することが難しかった。
- ・ 制度の仕組みや、具体的なサービスについて説明しても、なかなか理解が難しい
- ・ 制度の理解が乏しく、サービスを拒否する等
- ・ 機能訓練プログラムの実施に関して、ご説明に納得して頂けなかった。
- ・ 契約時の重要事項の説明等が難しい。書類の作成も日本語でしか行っていない。
- ・ 契約内容を伝えることが難しい。口座振替のサインが不明で、数カ月間利用料の引落が出来なかった。
- ・ 言葉でサービス内容を細かく伝える。契約書にサインする(日本語が書けない)。
- ・ サービスの説明は出来るが、相手の返答や反応を理解するのが難しい
- ・ 相手が理解出る日本語以上のやり取りが出来ていない
- ・ 本人の訴えが分からないためどのように対応してほしいかが不明
- ・ 用紙を事前にもらっていた。その他の訴えがある時は分からない
- ・ 同居の家族様に通訳をしてもらい助けてもらった。
- ・ ライフスタイル、価値観のちがい。
- ・ 文化の違いがあり他者との共同生活に支障がある。
- ・ 時間を間違える事が多い

【事業所内・施設内で生活時】

- ・ 介護上必要な説明が難しく、認知症や視力、聴力等複数の支援が必要な状況の場合コミュニケーションが、より困難であること
- ・ 母語で話すため職員が理解できず、利用者のニーズに対応できない。
- ・ 英語であっても現地の訛りがあり解読が難しい
- ・ ヘルパーに中国の方がいたのその人に頼んでいましたが、中国語の言葉のなまりがあり、意思疎通がとても難しいといっていました。
- ・ 認知症で会話が成立しない利用者様の場合、母語がわかる職員がいても対応できなかった
- ・ 認知症のある方で、日本語も話されるが興奮すると自国語で話されることがあり、内容の理解ができず寄り添うケアは難しかった。
- ・ ニーズのニュアンスが分からない

- ・ 母語でのみコミュニケーションが可能で意思の疎通がとれず利用者の要望が把握できない。
- ・ 症状の具体的な状況が、母国語がわからないので把握しづらい
- ・ 伝えることよりも相手の意思を汲み取ることが難しい
- ・ 言葉の問題で対応できる職員とできない職員がいるため、利用者のニーズに応えられない時がある。
- ・ 日本語が話せず理解できず、サービス内容を伝えることができない。身振り手振り対応や翻訳機を使用。
- ・ 一部の職員が言葉を理解できても、職員全員が言葉の理解をすることは難しく、シフトを融通して優先することも難しい
- ・ 服薬に関する説明等が難しい。
- ・ 訴えは理解できるが、対応が難しい。介護保険外の事の依頼等
- ・ 分からない事があれば家族に都度連絡をしていた。
- ・ 利用者やご家族のニーズが細かく対応に苦慮した。
- ・ ご家族が希望された呼び名を呼ぶのに少し躊躇した。高齢で発語がない方だった為日本語対応が通じているのかが心配だった。
- ・ 中国の親戚から送られてくるとてもよく効く謎のお薬（内服・外用共に）を勝手に使用される。成分は不明。
- ・ 職員や事業所にモノをあげたがる

#### 【食事時】

- ・ 現地の食事・飲料を冷凍持参されるため衛生面で気になる点があった
- ・ 宗教上の理由で食べられない
- ・ 食生活の違いで食事に不満を持たれる（特にパン。アメリカでは白いパンは食べない、ライムギのパンを出してほしいとの訴え）。
- ・ 食事の味付け、好み
- ・ 言葉で伝えることが難しい

#### 【看取り・逝去時】

- ・ 日本語が理解できない家族に死期が近づいていることがきちんと伝わらず、本人が希望する最期が迎えられなかった。
- ・ 本人の意向の詳細が理解しにくかった
- ・ 言葉が通じないため、末期がんの場合等ご本人の希望に沿ったサービスの話し合いが難しい
- ・ 外国にいる家族とのやりとり、遺骨の郵送、住宅の明け渡し
- ・ 急変時に救急車が呼べなかった。吸引の必要性は伝えても理解がされにくい印象。
- ・ 文化の違い

**【病院等の通院や入院時】**

- ・ 症状を正確に伝えることができなく、診断に困られていた
- ・ 受診時の状況がわからない
- ・ 認知症ではないのにそのお薬を長年処方されている。お薬の飲み方が間違えたままになっている等

**【行政手続き時】**

- ・ 利用者本人しか日本語ができず、家族がビザを取って日本に来るための手続きができず、家族が会いに来られなかった。
- ・ 代行する必要がある
- ・ 更新手続きは代行、同行することがある
- ・ アメリカの年金手続き（日本の銀行に送金してもらう手続き）

**【他サービスにつなげる時】**

- ・ 通所リハビリテーションを終了して、次のサービスへつなげる際、言葉の問題で伝えるのが難しかった。

**【レクリエーションやイベント時】**

- ・ 女性の集団に男性が入りにくいように、外国の方もその様な感覚であった。
- ・ 言葉で伝えることが難しい

**【その他】**

- ・ 生活援助が必要な時に、何を買ってきてほしいか、分かりづらい事があった。日本語が話せる家族にサポートしてもらって対応した。
- ・ 言葉が通じないのが、言語の意味が理解できていないのか、聞き取れていないのか、認知症で理解できていないのかの判断が難しい
- ・ 簡単なコミュニケーションは言語の壁は感じないが体調不良の訴えや細かな情報共有には翻訳できる人がいないと対応が難しい
- ・ 韓国人 ALS 患者であったが全般的に言語が障壁になる。日本語の分かる娘に同席してもらい、言語ボードを作成した
- ・ 夫の発熱という事で緊急訪問したが便秘による腹満であった。
- ・ 担当者会議の際に、弊社担当者以外全てが、外国人のため、日本語と母国語を混在した会話が多くなり苦労した
- ・ ご利用者様からセクシャルハラスメントあり、注意すると母国語でしか返事なかったことがある。
- ・ 身体が大きく一人介助では難しい場合が多い
- ・ 中国残留邦人のろうあ者（利用者）が日本の手話をどれだけ理解されているかわからない。

(21) 問 11 貴事業所において、現在受け入れている外国人高齢者等の国籍別の人数【問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】（複数選択）

外国人高齢者等を受け入れている法人数は、全体で 138 か所（江戸川区 24 か所、京都市 114 か所）、人数としては 536 名である。1 施設あたりの受け入れている人数は 3.9 名（江戸川区 4.2 名、京都市 3.8 名）である。

全体では、「韓国・朝鮮」が 54.7%（293 名）と最も多く、「日本（中国残留邦人）」が 17.5%（94 名）、「中国」が 9.7%（52 名）と続く。その他には、ブラジル、インドネシア、ルーマニア、アイルランド、イラン、台湾、ドイツ、フランスである。

江戸川区は、「日本（中国残留邦人）」の割合が 62.7%と最も多い。厚生労働省の社会・援護局 中国残留邦人等支援室が公開している「都道府県別中国帰国者等の帰国直後の定着地状況（令和 4 年 3 月 31 日現在）」によると、東京都が 1,391 名（世帯員 4,299 名）と最も多いことが影響していると考えられる。京都府は 164 名（世帯員 486 名）である。

京都市は、「韓国・朝鮮」の割合が 65.4%と最も多い。歴史的背景から、東九条地域等に集住していることが影響していると考えられる。

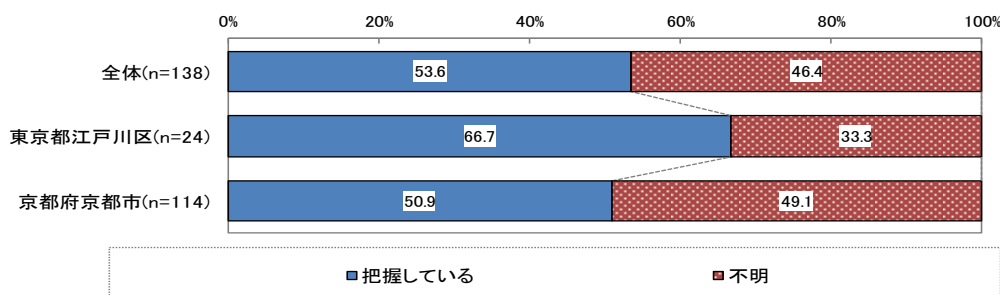
問 11 外国人高齢者等の国籍（n=536）

|         | 全体   | 韓国・朝鮮 | 中国    | アメリカ | フィリピン | イギリス | 日本(中国残留邦人) | その他  | 把握していない |
|---------|------|-------|-------|------|-------|------|------------|------|---------|
| 全体      | 536  | 293   | 52    | 18   | 5     | 4    | 94         | 13   | 57      |
|         | 100% | 54.7% | 9.7%  | 3.4% | 0.9%  | 0.7% | 17.5%      | 2.4% | 10.6%   |
| 東京都江戸川区 | 102  | 9     | 21    | 1    | 4     | —    | 64         | 2    | 1       |
|         | 100% | 8.8%  | 20.6% | 1.0% | 3.9%  | 0.0% | 62.7%      | 2.0% | 1.0%    |
| 京都府京都市  | 434  | 284   | 31    | 17   | 1     | 4    | 30         | 11   | 56      |
|         | 100% | 65.4% | 7.1%  | 3.9% | 0.2%  | 0.9% | 6.9%       | 2.5% | 12.9%   |

(22) 問 12 貴事業所で、最初に外国人高齢者等を受け入れた年を教えてください。【問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】

全体では、「把握している」が 53.6%、「不明」が 46.4%となっている。

問 12-1 最初に外国人高齢者等を受け入れた年の把握状況（n=138）



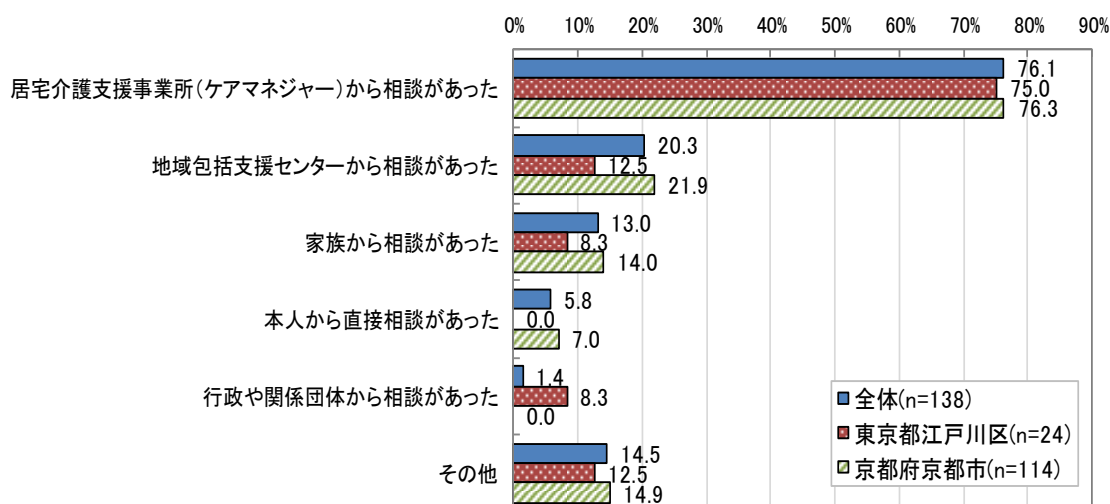
問 12-2 最初に外国人高齢者等を受け入れた年(n=74)

|         | 全体         | 平均      | 中央値  | 最小値  | 最大値  |
|---------|------------|---------|------|------|------|
| 全体      | 74<br>100% | 2017.35 | 2019 | 2001 | 2022 |
| 東京都江戸川区 | 16<br>22%  | 2019.63 | 2021 | 2010 | 2022 |
| 京都府京都市  | 58<br>78%  | 2016.72 | 2019 | 2001 | 2022 |

(23) 問 13 外国人高齢者等が貴事業所の利用に至った経緯【問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】(3 つまで選択)

全体では、「居宅介護支援事業所（介護支援専門員）から相談があった」が 76.1%と最も高く、「地域包括支援センターから相談があった」が 20.3%、「家族から相談があった」が 13.0%、「本人から直接相談があった」が 5.8%、「行政や関係団体から相談があった」が 1.4%となっている。

問 13 外国人高齢者等が利用に至った経緯 (3 つまで選択) (n=138)



(その他の主な回答)

- ・ 障害福祉課
- ・ 病院と相談支援員
- ・ ご利用者様の主治医より紹介があった
- ・ 入院先の地域連携室の相談員から当院の相談員に相談があった
- ・ 相談支援事業所
- ・ 事業所変更のため、他訪問介護事業所より相談あり
- ・ 他事業所からの依頼相談

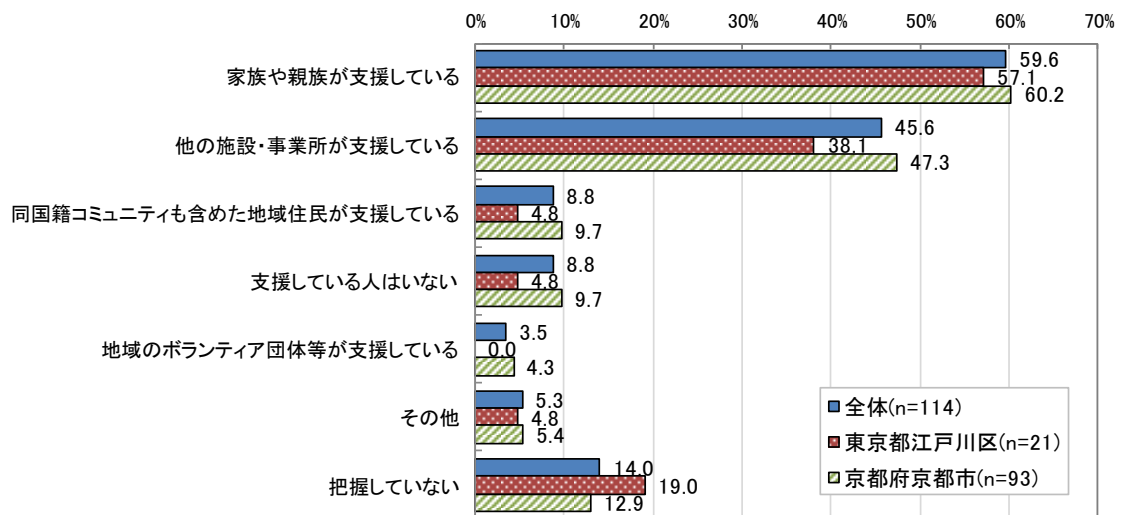
- ・ ハローワーク
- ・ 法人が立ち上がった時点で在日韓国、朝鮮の方を対象にしていた
- ・ 本人の後見人

(24) 問 14 貴事業所で受け入れている外国人高齢者等について、貴事業所以外にどのような方の支援を受けているか。【訪問・通所系サービス、かつ問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】（3 つまで選択）

全体では、「家族や親族が支援している」が 59.6%と最も高く、「他の事業所が支援している」が 45.6%、「同国籍コミュニティも含めた地域住民が支援している」が 8.8%、「支援している人はいない」が 8.8%、「地域のボランティア団体等が支援している」が 3.5%となっている。また「把握していない」(14.0%)となっている。

「その他」には、通訳、民族団体、京都外国人高齢者障害者生活支援ネットワーク・モア、後見人等があがった。

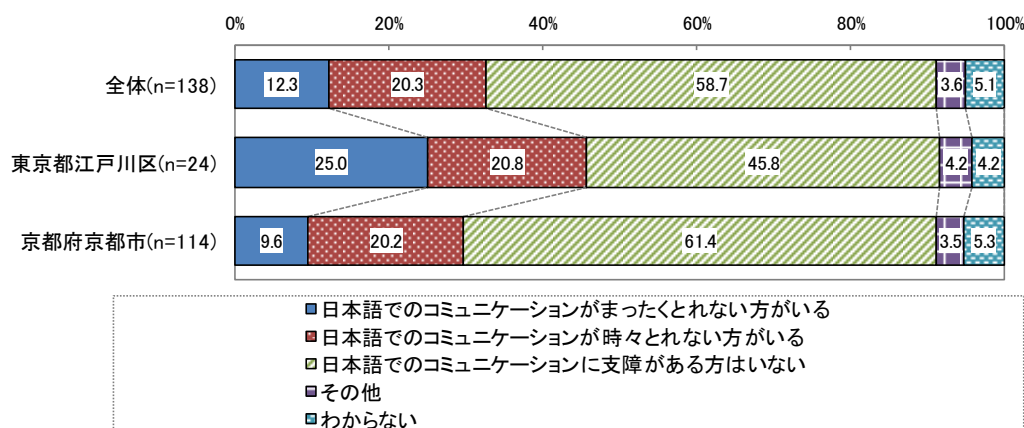
問 14 受入れ外国人高齢者等が、他に受けている支援（3 つまで選択）（n=114）



(25) 問 15 貴事業所で受け入れている外国人高齢者等の中に、日本語でのコミュニケーションが困難な方はるか。【問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】

全体では、「日本語でのコミュニケーションに支障がある方はいない」が 58.7%と最も高く、「日本語でのコミュニケーションが時々とれない方がいる」が 20.3%、「日本語でのコミュニケーションがまったくとれない方がいる」が 12.3%となっている。また「わからない」(5.1%)となっている。その他の回答（3.6%）には「日本語は片言なので、翻訳アプリ等の利用が必要」「日本語のコミュニケーションが極稀にとれない」があった。

問 15 日本語でのコミュニケーションが困難な外国人高齢者等の有無 (n=138)



(26) 問 15-1 利用者の家族とのコミュニケーションの状況【問 15 で「1. 日本語でのコミュニケーションがまったくとれない方がいる」「2. 日本語でのコミュニケーションが時々とれない方がいる」と回答した場合】

(主なご意見)

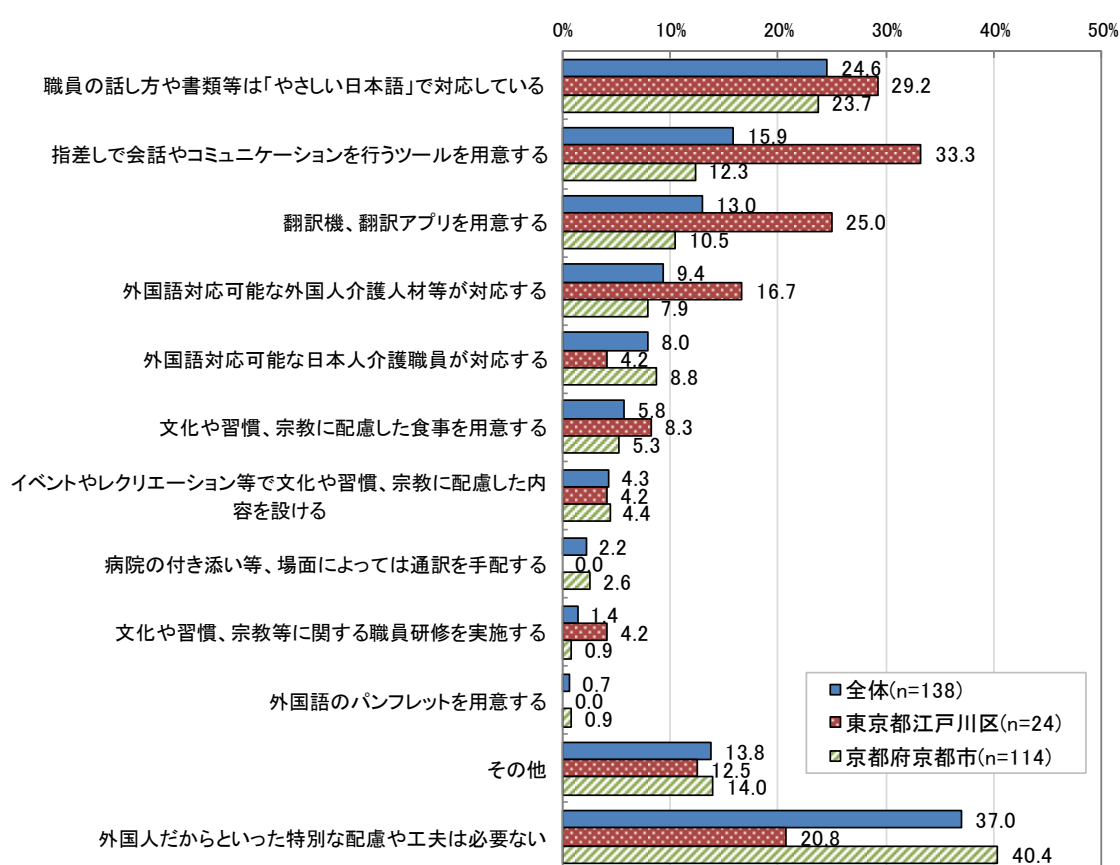
- ・ 主に連絡をとる家族は日本語のコミュニケーションは何とか図れるため、利用者の情報収集等をしている。
- ・ 夫が中国残留孤児、中国人の妻は多少は日本語での会話・理解は出来るが困った時は夫に伝えている。然し夫も認知症がある為、必要時は長女に連絡を行っている。
- ・ 孫だけが日本語への理解あり。活動開始の時は孫が連絡先になっていたが、実際は長男、長女がケアされており、電話等もしてこられる。一方的に希望を話され、こちらのことは聞かれないため、他の事を後回しにして対応せざるを得ない状況。
- ・ ある程度のコミュニケーションは取れるが、ニュアンスが十分に伝わらない、あるいは受け取れないことがある。
- ・ 片言の日本語は話せるが、病気のことや契約のこと等、難しい内容になると日本語は通じない。微妙なニュアンスも伝えにくく、英語で伝える必要あり。
- ・ 簡単な日本語は通じるため、普段のケアについてはそこまで苦労していない。難しい英語の訴えについては、日本語が堪能なアメリカ人のご友人が近所に住まれているため、通訳していただく。
- ・ 職員の 90%が日本語・韓国語のバイリンガルであるため、施設内での困難はない
- ・ 介護支援専門員や担当弁護士のため、その方々より情報収集をしている。
- ・ 後見人の方に連絡をとっている。
- ・ 長い言葉での会話は混乱してしまうことがあるため、単語のみで会話をしたり、字に書いて見せることでコミュニケーションを取ることが出来ている。

(27) 問 16 貴事業所で、外国人高齢者等を受け入れるにあたって、行っている配慮や工夫の内容【問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】（複数選択）

江戸川区と京都市の違いが大きい項目に着目すると、「指差しで会話やコミュニケーションを行うツールを用意する」の回答は、江戸川区が 33.3%に対し京都府は 12.3%、「翻訳機、翻訳アプリを用意する」は、江戸川区が 25.0%に対し京都府は 10.5%となっている。

また「外国人だからといった特別な配慮や工夫は必要ない」は江戸川区で 20.8%に対し、京都府で 40.4%となっている。

問 16 外国人高齢者等の受け入れ時の配慮や工夫（複数選択）（n=138）



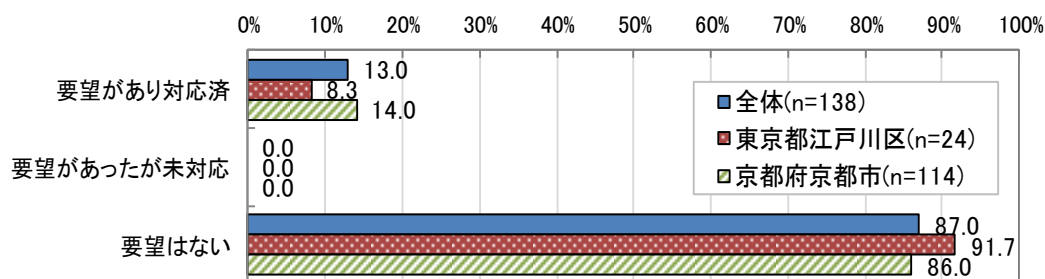
（その他の主な回答）

- ・ その方の日本語での会話レベルに合わせて適宜対応
- ・ イエス、ノーで答えられるような工夫は行っている。
- ・ 何か説明するときはひらがなやカタカタを使用
- ・ 極力本人の意向に沿った支援を行っている
- ・ 外国人高齢者を対応されている他事業所への確認・相談
- ・ 職員が中国の手話をいくつか覚え、対応している。

(28) 問 17 これまで外国人高齢者等や家族から貴事業所に要望等はあったか。また、その要望等に対応できているか。要望の内容と、対応していない場合はその理由を回答できる範囲で教えてください。【問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】（複数選択）

全体では、「要望はない」が 87.0%と最も高く、「要望があり対応済」が 13.0%となっている。

問 17 外国人高齢者等や家族からの要望等の有無と対応状況（複数選択）（n=138）



（【要望があり対応済】の主な要望の内容）

- ・ 契約時の介護支援専門員と利用者様とのコミュニケーションがとれず、朝鮮韓国の対応が可能な居宅介護支援事業所に変更してもらった。
- ・ 身体機能の維持向上、社会交流の場の確保
- ・ 識字活動 等
- ・ 食事や行事の要望があり、対応した。
- ・ アメリカ在住の家族様より「テレビ通話を毎日したい」とのご要望あり。ご本人は操作が分からないため、決まった時間に職員が PC をセッティングしている。本人より「ライムギのパンが食べたい」と訴えあり、ご友人に依頼し、定期的にライムギのパンを届けていただいている（間に合わない時は施設のパンで我慢していただいている）。
- ・ 認知症と幻覚有り混乱する事もあるが家族と連絡を密に取りながらその都度対応している。
- ・ 特定のヘルパーの派遣
- ・ 中国語ができるヘルパーによる援助との要望が多い、出来る限り満足させている
- ・ 時間変更や外出。
- ・ サービスの増回や対応の要望有。
- ・ 引越し後も、続けてサービス利用されたいとのことで、サービスに行ける距離だったので対応している。

(29) 問 18 今後、貴事業所が外国人高齢者に対して行いたいサービスや対応

(主なご意見)

【言語に関する対応】

- ・ 世界手話での対応もできるようにしたいと思います。
- ・ 会話に困ること等があれば、通訳やその言葉と日本語を話せる職員の採用
- ・ 外国人人材の雇用を進めており、フィリピンの方が入社済み。英語、タガログ語等対応可能な状況を構築する。
- ・ ポルトガル語が話せる職員がいてほしい。現状フィリピン人、インドネシア人、中国人の職員しかいない為。
- ・ 主に英語でのコミュニケーションツールを使用したり、言語を用いなくても表情のスケール等を使ってニーズを把握できるように対応したいです。
- ・ 情報保障、コミュニケーション保障の為に、外国人高齢者の間で頻回に使う基本単語を職員が覚える努力をして場面に応じて使ったり、文字やイラストで表したものを指さす等の工夫をしていきたい。
- ・ 弊社は 99%中国残留孤児なので、日本語が出来ないし、年齢が増えると共に、通院とかだんだん難しくなりました。日常生活は支援する所が多くなります。家庭訪問が多くなると思います。私たちは出来るだけ利用者様の身体や生活を支援したいです。
- ・ 日本語でのコミュニケーションが可能であれば対応する。
- ・ 依頼があれば積極的に受け入れたい。翻訳アプリ等を用いてのコミュニケーション等工夫したい。
- ・ 通訳の方を付けてほしい。(入院時の付き添いや病状説明時等)
- ・ 地域にボランティア等で通訳さんがいると助かる
- ・ 母国語で話せる人がいないので、話し相手となるような方が定期的に訪問してくだされば、ご本人のストレス緩和やご要望の早期発見につながると思われる。
- ・ 識字活動…日本語の文字の読み書き学習や・習字体験

【文化に関する支援】

- ・ 母国の文化を取り入れてあげたい。
- ・ 母国の祭りや子供のころの歌等、本人の懐かしい昔の出来事を引き出せること。
- ・ その国の習慣を出来る限り尊重したい。
- ・ 韓国のお正月や旧お盆の時の法事を施設内で韓国行事として行っていて、利用者に参加していただき、先祖様への法事を行うように対応している。また、食事の時は希望がある方にはキムチを用意して提供している。
- ・ 日本で生まれた韓国の利用者も多く、日本と韓国の両国の慣れてきた生活様式や文化生活を楽しんでいただくような現在のサービスを続けられたら良いと思う。
- ・ 言葉や文化、習慣等に関する職員研修を実施し、日常のコミュニケーションの中で

活用していきたい。

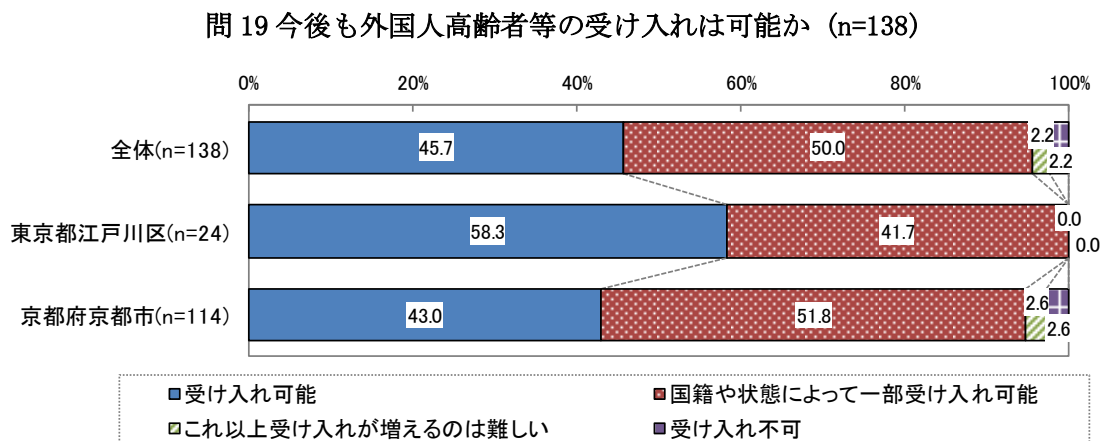
- ・ 行事の充実、食事の充実、日常の日課の充実
- ・ 外国人利用者様が日本の文化に触れられる様な支援
- ・ 「シニアカレッジ」活動 … 要介護認定を受けていない後期高齢者向けに介護予防教室。身体を動かす体操、脳トレ、ゲーム等のレクリエーションとともに学ぶ機会を失った、学び足りない高齢者に学びの時間を提供。日本の制度やサービスについて、京都に残る外国の文化（神社仏閣）等。

【その他】

- ・ 外国人だからといって特段内容を変える予定はありません。
- ・ 日本人高齢者と外国人高齢者での差別をしない。

(30) 問 19 今後も外国人高齢者等の受け入れ希望があった際には、受け入れは可能か。【問 5 で「1. 現在受け入れている」を選択した場合】

全体では、「国籍や状態によって一部受け入れ可能」が 50.0%と最も高く、「受け入れ可能」が 45.7%、「これ以上受け入れが増えるのは難しい」が 2.2%、「受け入れ不可」が 2.2%となっている。



(31) 問 19-1 その理由【問 19 で「3. これ以上受け入れが増えるのは難しい」「4. 受け入れ不可」と回答した方】

(主な理由)

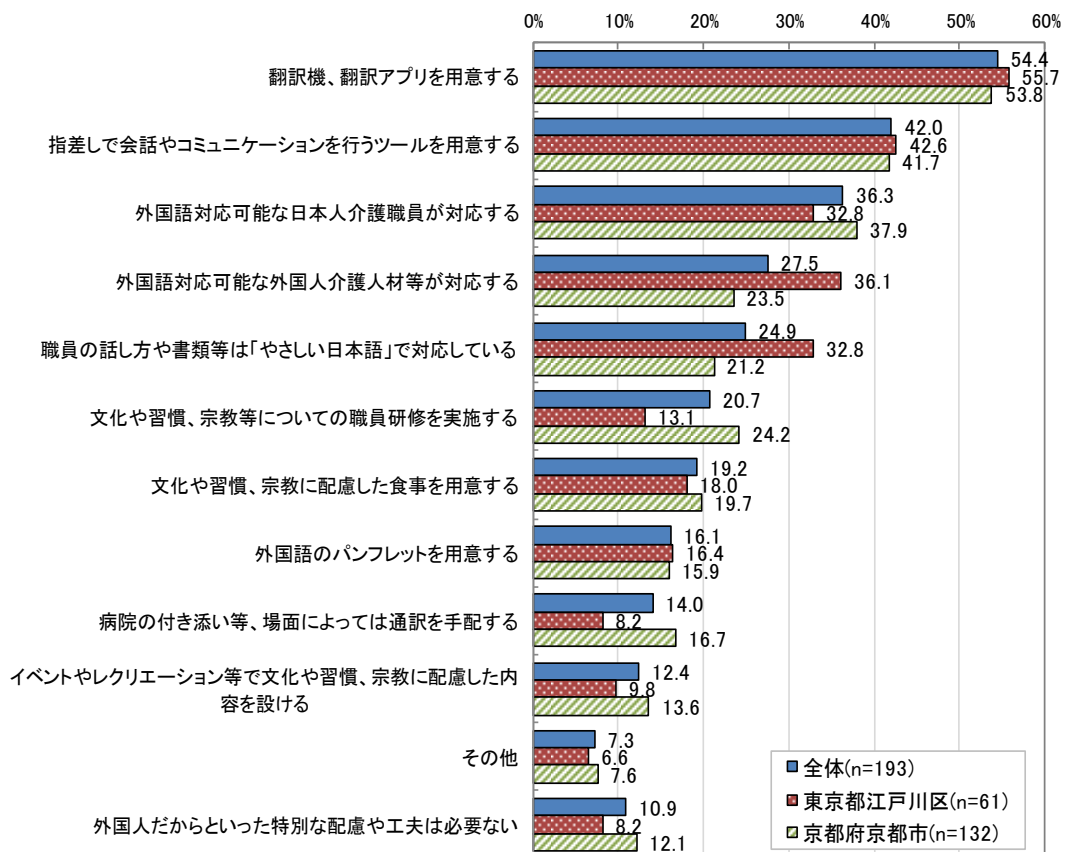
- ・ 外国語での対応できる体制が取れていないため
- ・ 受け入れ態勢が整っていないため
- ・ その方の言語能力や認知機能、家族様やご友人のサポート体制により違いはある

が、言葉や文化の違いにより問題が多くなることも確かであるので、現在の業務状況から考えて受け入れが難しい可能性が高いと思われる。

(32) 問 20 貴事業所で、外国人高齢者等の利用を受け入れる場合、どのような配慮や工夫が必要になると思うか。【問 5 で「2. 現在は受け入れていないが、過去に受け入れていたことがある」を選択した場合】（複数選択）

全体では、「翻訳機、翻訳アプリを用意する」が 54.4%と最も高く、「指差しで会話やコミュニケーションを行うツールを用意する」が 42.0%、「外国語対応可能な日本人介護職員が対応する」が 36.3%、「外国語対応可能な外国人介護人材等が対応する」が 27.5%、「職員の話し方や書類等は「やさしい日本語」で対応している」が 24.9%、「文化や習慣、宗教等についての職員研修を実施する」が 20.7%、「文化や習慣、宗教に配慮した食事を用意する」が 19.2%、「外国語のパフレットを用意する」が 16.1%、「病院の付き添い等、場面によっては通訳を手配する」が 14.0%、「イベントやレクリエーション等で文化や習慣、宗教に配慮した内容を設ける」が 12.4%となっている。また「外国人だからといった特別な配慮や工夫は必要ない」（10.9%）となっている。

問 20 外国人高齢者等を受け入れる場合、必要な配慮や工夫（複数選択）（n=193）



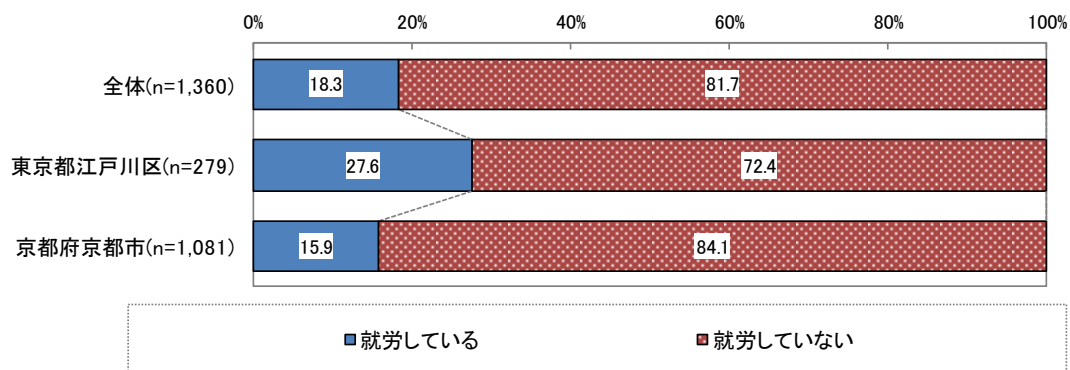
(その他の主な回答)

- ・ 家族を通じて対応
- ・ 通訳は家族様にしてもらう
- ・ 両国語の出来る人の同席があると心強い
- ・ 事務職でいいので、外国語に対応できる人がいると安心。(本人だけでなく家族に対しても)
- ・ 身振り手振り
- ・ 普段生活で使用する言葉の一覧をつくり、外国語と日本語どちらも記載し、選んでもらっていた。
- ・ 個々の状況に合わせて対応する。
- ・ 実際受け入れてみないとわからない

(33) 問 21 貴事業所における外国人介護人材等の就労の有無

全体では、「就労していない」が 81.7%、「就労している」が 18.3%となっている。

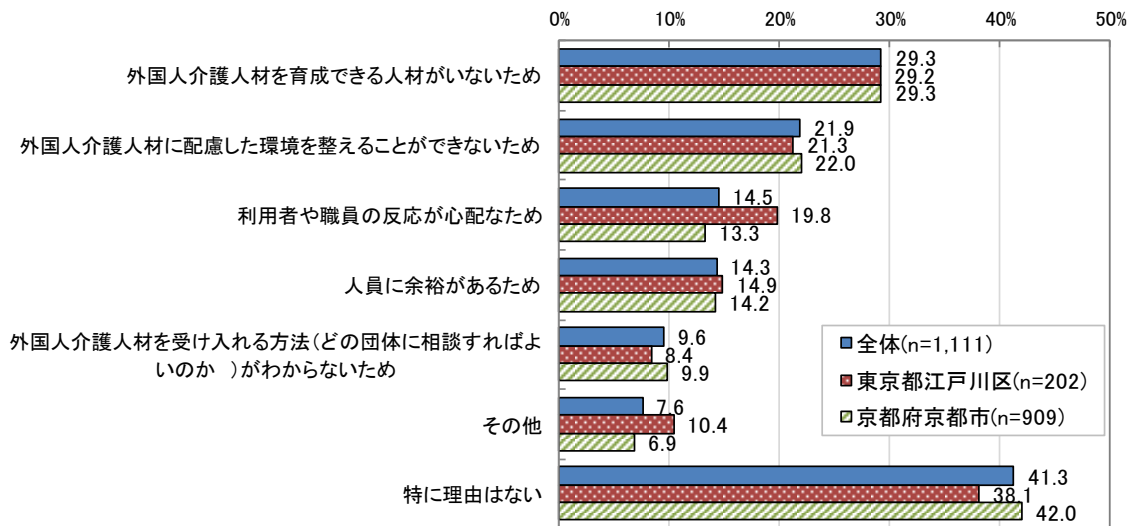
問 21 外国人介護人材等の就労の有無 (n=1,360)



(34) 問 21-1 その理由【問 21 で「2. 就労していない」と回答した場合】(複数選択)

全体では、「外国人介護人材を育成できる人材がいないため」が 29.3%と最も高く、「外国人介護人材に配慮した環境を整えることができないため」が 21.9%、「利用者や職員の反応が心配なため」が 14.5%、「人員に余裕があるため」が 14.3%、「外国人介護人材を受け入れる方法(どの団体に相談すればよいのか)がわからないため」が 9.6%となっている。また「特に理由はない」(41.3%)となっている。

問 21-1 就労していない理由（複数選択）（n=1,111）



（その他の主な回答）

【サービスの特性による理由】

- ・ 訪問介護では対応が難しいと考えております
- ・ 認知症対応型であり会話・言葉による察知が高いレベルが必要
- ・ 主として特養の人員として雇用するため、ショートステイの職員としては雇用できない。
- ・ 小規模多機能では、外国籍の労働者に対する業務制限が在留資格によってはあるため、対応が難しい。

【採用事情】

- ・ 日本人、外国人ともに介護職員は募集していない。
- ・ 今のところ外国人介護人材のニーズがなく、積極的に採用をしていないため
- ・ 今経済的に雇う余裕が無い。
- ・ 応募してきた方が、日本語の読み書きに自信がなく採用に至らなかった。
- ・ 具体的な話(紹介や面接の希望)がない。実習生の受入については相談があるがすでに就職先が決まっている
- ・ 会社の意向
- ・ 会社単位で受け入れ出来る整備を行っていない
- ・ 応募や問い合わせがない。

【過去の受け入れ】

- ・ 以前採用したが、うまくいかなかったため
- ・ 以前就労していたが、生活習慣や言語等の理由から短期間の就労だったから。
- ・ 以前に4人程雇用したが、雇用していた職員のパスポート等のトラブル等有り。現

在は雇用していない。

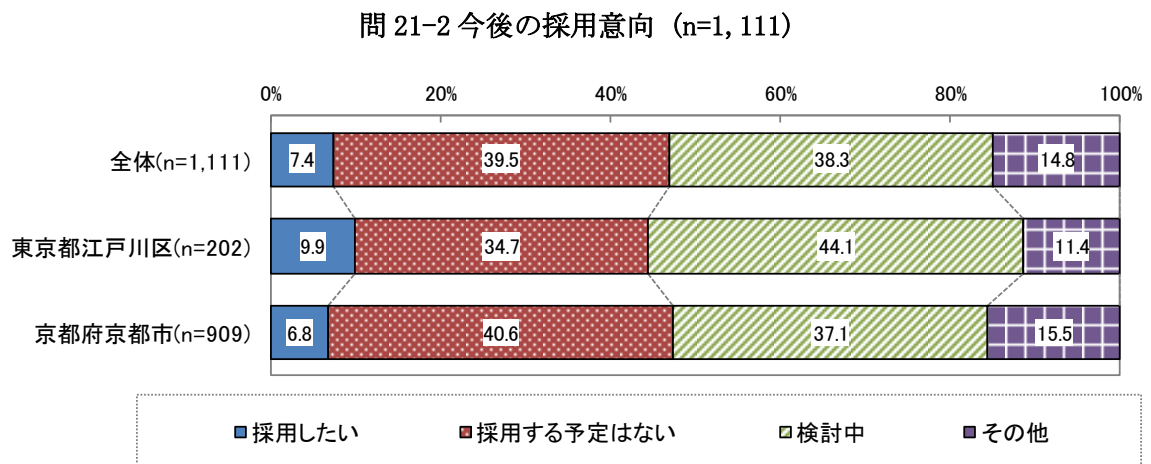
- ・ 以前受け入れの話があったが、先方の都合で無くなった
- ・ 過去に就労していたが、他の職業に従事するためすでに退職している

【言語・コミュニケーション】

- ・ 記録を行う事が困難なため
- ・ コミュニケーションが不安。文化的に馴染んでくれている人かわからないと不安
- ・ 1 対 1 のケアのために必要と思われる十分な日本語によるコミュニケーション力が必要なため
- ・ 日本の働き方に対応出来る外国人がいるとは思えない為、利用者への配慮

(35) 問 21-2 今後の採用意向について【問 21 で「2. 就労していない」と回答した場合】

全体では、「採用する予定はない」が 39.5%と最も高く、「検討中」が 38.3%、「採用したい」が 7.4%となっている。



(主なご意見)

<外国人介護職員>

【本人の能力・人柄】

- ・ 日本語が日常会話レベルで話し、理解できないと難しい。
- ・ 日本語がある程度理解できる方なら採用の検討はしたい。
- ・ 面接をしてその方の人柄や日本語の習熟度等による。
- ・ 日常会話レベルの日本語会話ができれば検討したい。読み書きのレベルは別です。
- ・ 日本語がしっかり出来て、日本人の高齢者とコミュニケーションが取れ、尚対応力があるなら採用もしたい。
- ・ その職員が日本人に対する介護が問題なくできるのであれば、良い人であれば採

用したい

- ・ 日本語で従業員と意思疎通が可能であれば、就労することは可能と考える
- ・ 人柄次第で受け入れは可能
- ・ 外国人の積極採用はしていないが採用時に外国人が来たからと言って特別差別することもない。スキルや人柄で採用している（過去にも採用実績あり）
- ・ 運転が可能かどうかで検討できる可能性はある。
- ・ 介護資格を取得しコミュニケーションに支障がなければ外国籍等も採用は可能
- ・ 資格がある方なら可能
- ・ 該当者の日本語レベル、保有資格によっては検討。

<利用者>

【利用者の抵抗感】

- ・ 訪問介護で外国人従事者が抵抗無く利用者に受け入れてもらえるなら検討したい。

<施設・事業所>

【受け入れ体制】

- ・ 受け入れ態勢を整えることが困難なため
- ・ 受け入れに関しての研修があれば受けたい。その上で検討したい。

【組織の方針】

- ・ 経営者の判断による。
- ・ 本社の指示に従うので今後配属されたらいいなと思います。
- ・ 本社が一括して行っており、新卒で他部署には配属されている。
- ・ 拠点で判断できない
- ・ 法人で指示がない。
- ・ 人事担当に任せている。現場には決定権は無い。

【人材不足時には検討】

- ・ 欠員時にはお願いしたい。
- ・ 人員不足となった場合は検討するが、現時点では職員の退職が見込まれない。
- ・ 職員の人員配置状況により、切羽詰れば採用はある。

【人材充足】

- ・ 充足している為採用予定はない
- ・ 現状は外国人の就労を検討するほど人手に困っていない。
- ・ 今は職員数が充足している。
- ・ 現在人員が充足していてしばらく募集の予定がない

(36) 問 21-3 問 21-2 の回答の理由

(主な回答の理由)

※同趣旨の意見はまとめて掲載している。

※文意を損なわない範囲で誤字・脱字等を修正している場合がある。

<採用したい>

【多様性の確保】

- ・ 多様な人材を採用したいと考えるため。
- ・ 今後、海外支店を視野に入れている。外国に興味のある職員多数いる。英語を話せる。多様性を目指している。
- ・ 異文化に触れる事は楽しい為。

【人材不足】

- ・ 人材確保したい。
- ・ 介護人員不足であるため受け入れしたい。
- ・ 慢性的な人手不足なので貴重な人材であると思います
- ・ 介護職員の求人状況を鑑みると、将来的に外国人の採用も必要と考えます。
- ・ 人材的に余裕がある場合は日本人ヘルパーでの対応としたいが、現在の様なヘルパー不足の状況では外国人人材に頼る事もひとつの解決策と考えます。
- ・ 福祉業界自体が人手不足は否めない状況である為、介護の勉強を得て働けるのであれば、共に働いてもらいたいと思う。言葉の課題はあるが、その点は課題。
- ・ 現在は職員が足りているが、足りなくなってきたら必要になってくると思われる。他の施設でも、募集をかけていても人が集まらない施設がたくさんあると聞いている。これからは、日本人では補えなくなってくると考えています。

【他事業所からのポジティブな情報】

- ・ 他の拠点でベトナムの方がしっかりと働いてくれていると聞くので
- ・ 法人他事業所での受け入れがあり、機会があれば、積極的に受け入れていきたいと考えている。

【外国人利用者への対応】

- ・ 多様な時代であり、日本に住む海外の方も増えてきたため。
- ・ 現状の日本では外国人高齢者が増えてくることが予想される為

【過去の受け入れの成功】

- ・ 過去に中国とペルーの介護職員がいて、とても良く働いてくれた
- ・ 派遣スタッフとして数名就労した経験はあります。特に問題はなかったです。

**【本人の能力】**

- ・ 日本語・日本の文化が身につけている人材からの応募があれば採用可能であるため。
- ・ 人柄がよくきちんと仕事をしてくださる方であれば
- ・ 以前はフィリピン出身の方や在日台湾人の方も働いており、国籍や出身に関わらず魅力的な方には働いていただきたいため
- ・ 良い人材であれば国籍は問わない。
- ・ 利用者・事業所職員との意思疎通が充分できる方であれば採用したい。
- ・ 日本語の意思疎通が可能な方であれば採用したいと考えています
- ・ ご利用者様も様々な方がおられるので、スタッフもよい方であれば可能です。

**【受け入れ体制】**

- ・ 当社の採用にて、当社他施設では海外国籍人材の採用は進んでいますが、現在の人員の状況が、教育をできる余裕がなかった為、見送られていた。人員強化が進めば、採用の予定。
- ・ 採用したいが手続等の手順が現場の管理者では対応がわからない。大手なら対応できると思うが中小企業では現場を運用するだけで手一杯。
- ・ 研修、OJT をしっかりしたら問題ないとする

**【組織の方針】**

- ・ 会社として、技能実習生の受け入れを行なっている為

<採用する予定はない>

**【人材充足】**

- ・ 人員充足のため
- ・ 日本人で充足できる為、あえて外国人に絞る必要はない。
- ・ 現在の職員で充足している。
- ・ それ程困っていない。
- ・ 現在、ハローワーク等有料の媒体を使わず人員の確保が出来ているため。
- ・ 現状で職員が多いため、外国人に関わらず、採用予定、見込みが無い。
- ・ 人員は充足しており、特に採用をする必要性が無いため。

**【サービス種別の特性】**

- ・ 訪問介護は利用者とのコミュニケーションがとれないと難しいため。
- ・ 訪問介護の場合に、緊急時の連絡で電話での意思疎通ができるかが心配です。
- ・ 利用者様の特性上、コミュニケーションが困難
- ・ ヘルパー従事者が一人でサービスに入る訪問介護事業の特性上、外国人介護者を

日本人の利用者が受け入れることは困難と思われる。また事業所内に外国語を使える職員が一人もいないので、コミュニケーションがうまく取れなかったり、教育が困難と思われる。業務も多忙で外国人介護者の教育等に時間を割くことも困難です。

- ・ 訪問介護という業種柄、利用者様宅で1人で対応するため、細かい部分まで意思疎通できることが重要であることから難しいと考えております。
- ・ 訪問介護業務は一人のため、ご利用者さんへの緊急時対応等が困難。
- ・ 訪問介護における1対1でのコミュニケーション能力が心配である。
- ・ 外国人でも利用者とのコミュニケーションがとれるスキルがあれば、問題ないとおもいますが、訪問介護は1対1での対応になるので、施設等と違い難しいと思います。
- ・ 外国人介護人材を、一人で利用者宅に訪問させることに不安がある。
- ・ 施設では指導が可能だと考えるが訪問介護では言葉の壁もあるが生活習慣等、伝えるのが困難だと考えている。利用者独自のマイルールもあるので日本人ですら理解できない職員もいるため
- ・ 終末期医療が多いためコミュニケーション、日本人の死に対する考え方、ニュアンスが伝わらないと思う。
- ・ 採用してはいるが、同じ国の仲間とのコミュニティがあり、報酬等の処遇が良い所に行ってしまう。定期的に国に帰ってしまい、その後音信普通になってしまう等がある。訪問系だと利用者からの受け入れが難しい。
- ・ 訪問看護であり、かつて外国の利用者さん1~2人くらいおられたが、現状殆どいらっしゃらない為考えていない

#### 【情報不足】

- ・ 外国人労働者の採用方法が不明

#### 【他事業所からのネガティブな情報】

- ・ 実際に外国人介護人材を受け入れている他施設の話を知ると、苦勞されている点が多く、自施設での受け入れは現実的には難しいと判断したため。

#### 【文化・生活習慣の違い】

- ・ 日本との生活感が違う為
- ・ 文化、風習等の違いが相容れないと思う。
- ・ 文化、価値観の違いがあり、サービス提供に不安があるため
- ・ 文化の違いがあるのではないかと考えています
- ・ 人員配置に余裕があり文化の違いもある為
- ・ 生活習慣が違うため、利用者が受け入れてもらえるかが心配。
- ・ 習慣の違いや、言葉の問題等課題が多い

**【受け入れによる負担】**

- ・ 以前に4人程雇用したが、雇用していた職員のパスポート等のトラブル等有り。現在は雇用していない。
- ・ ベトナムからの技能実習生を採用したが、当日欠勤や毎月多く勤務変更あり、仕事を選ぶ等され、辞めていかれ、現場が必死に言葉調べる等し、教える労力をさいた結果が、このようになり本社からの特定技能実習生の受け入れ依頼でもない限りは採用を躊躇する。

**【本人の能力】**

- ・ コミュニケーションが取れれば採用を考える。
- ・ 採用しない訳ではなく、会話が成り立ち、利用者にご迷惑をおかけしない様に支援が行えるようであれば、検討したいです。
- ・ 流暢な日本語を話し一般常識を持つ人材がいれば検討するかもしれない。

**【受け入れ体制の不足】**

- ・ 体制が整っていない
- ・ かなり専門的な日本語の理解が必要とされるため、教育時間的にも積極的な採用は検討しておりません。
- ・ 立地条件とサポート体制が難しい
- ・ 事業所の規模が小さく就労者に配慮した環境の調整等に時間とランニングコスト等を要するため
- ・ 利用者様と一対一となる支援現場において寄り添ったケア又はそのフォロー体制が困難である為
- ・ 記録を行う事が困難なため、業務に偏りができてしまい、他の職員との業務バランス取れないため
- ・ 日本語以外で意思疎通を行える職員がいないため
- ・ 小規模デイのため、職員がマルチで動けないと仕事にならないため。(余裕がない)
- ・ 資格を含め、受け入れ態勢を整える必要性が高い。
- ・ 現在の職員体制では、外国人職員に指導できる時間をとることが出来ない。

**【指導・育成体制が不十分】**

- ・ 指導する人材がいないため
- ・ 育成する人材、システムが整っていない。
- ・ 研修の時間を取れないため
- ・ 人材育成ができない。当事業所の対価のみで生活するのは厳しいと思われる。
- ・ 外国人介護人材を育成できる人材がいない。
- ・ 外国人介護人材に対する育成・環境整備に自信がない為！

- ・ 外国人介護人材の受け入れ、教育等のシステムが出来上がっていないため。
- ・ 職員不足で現状をまわすのでいっぱいなので、特化して採用とは思っていない。教える人材もいないため。
- ・ コミュニケーション上の問題もあると思いますが、人材育成の面において十分な配慮が行えないため。

#### 【金銭的な負担】

- ・ 費用対効果が見込まれないので採用する気はない。
- ・ 小規模事業所で人材育成や環境整備する資金がない

#### 【言語・コミュニケーションの問題】

- ・ 利用者の家で1対1のコミュニケーションなので、間違いや勘違い等で事故につながる可能性が高いことと、高齢者の外国の方に対する反応が心配
- ・ お国柄や風習等の違いによる業務に対する考え方や取り組み方、又、言葉によるコミュニケーションの難しさ。
- ・ 言葉や文化が違うため理解が難しい。
- ・ コミュニケーションが不安。文化的に馴染んでくれている人かわからないと不安
- ・ 言語、文化面での対応が困難な為
- ・ 利用者とのコミュニケーション等気持ちを察するのが困難ではないかと思う
- ・ 利用者さんとのコミュニケーションがとりづらいため
- ・ 日本語のレベルがどれくらいかにもよるが、利用者が発するわかりにくい言葉等の意味の取り違い等が発生してしまう。特に認知症等の方の対応は日本人でも難しいが、職員として働いているならばこの方はこの人は無理等の区別をしてしまうと他スタッフからの不協和音がうまれてしまう為
- ・ 言語の心配がある。入居者様とのやり取りが心配。
- ・ 言語の問題。利用者からの反応がわからない。
- ・ 通所介護の介護業務は、言葉のコミュニケーションのほか、聞く・書く等のスキルが重要。
- ・ 以前フィリピン籍の方が職員として働いていたが私たちの施設がまだ紙での介護記録であったため、文字を書く事で非常に苦勞し退職してしまったため。

#### 【利用者・職員の不安】

- ・ 利用者や職員の反応が心配なため
- ・ 利用者の反応が心配。何人かが受け入れて下さってもフルタイム職員の勤務時間数までケアの確保が難しい。
- ・ クレームにつながるリスクがあるため
- ・ 利用者が不穏になることも懸念している。
- ・ 利用者の外国の方に支援してもらうことへの抵抗感が強い為。

- ・ ご利用者様に事前に外国人労働者の必要性をお伝えして、受け入れしてもよいかのアンケート調査を行った。「風習」「怖いイメージ」「先入観」等から全ての方が絶対に入れないでほしいとの回答でした。現在の段階では、出来る限り「施設の都合」だけで外国人労働者を受け入れることは、好ましくないと考えます。
- ・ 外国人嫌いの利用者さんがいるため
- ・ 外国人の方の採用をしたことがない事もあり、スタッフより利用者さん側からの対応に不安がある
- ・ 利用者が高齢で外国人に対しての印象等があるため。
- ・ 利用者や職員の反応が心配なため。職員を増やす予定が今のところないため。
- ・ 利用者、職員の理解が得にくいため。
- ・ 男性でさえ抵抗あり受け入れて貰えなかったので外国の方は無理だと思うので

#### 【組織の方針】

- ・ 会社の意向
- ・ 会社の方針が未定な為
- ・ 採用について、事業所としての関わりが薄いため。本部で一括しているから。
- ・ 法人内での決定が現在ない為、事業所としては不明確です。
- ・ 現在、併設の施設（特養）においても外国人人材の登用はしていないため。

#### 【差し迫った必要性を感じない】

- ・ 今の所、必要性がないから。
- ・ 特別外国人採用の必要性を、未だ感じていない。
- ・ 自事業としては、今差し迫っている理由がない
- ・ 必要性が出てくれば外国人就労について検討はするが、今のところ予定は無い。
- ・ 現状では必要性が低いので採用するには至らないと考えています。
- ・ 外国人高齢者に対応することは想定しておりません

#### <検討中>

##### 【本人の能力】

- ・ 採用するかどうかは面接にて決める為。
- ・ 日本語が話せる方であれば採用したいです。
- ・ 日本語がある程度理解できるややる気等を感じられれば、採用したいと考えています。（人柄重視）
- ・ 外国籍の方でも利用者様とのコミュニケーションをとることに対して支障がなければ、就労することは可能ではないかと思います。
- ・ 職員や利用者との日本語でのコミュニケーションがとれれば問題はないので採用は検討する※過去には在籍していたこともある
- ・ 外国の方の応募はあり面接は行うものの採用するレベルには至っておりません。

- ・ 意思疎通が問題なく、業務に支障が出なければ採用を検討。現状応募はない。
- ・ 良い方が居れば、外国人だろうが日本人だろうが、関係ないと思います。
- ・ 本人の日本語スキルや会社全体としての育成モデル等、進展していない。
- ・ 利用者とのコミュニケーションが取れるスキルがある事。日本の高齢者の対応を理解出来る事。等が必要になってくると考えます
- ・ 外国人介護人材が優秀であるという話を聞いたことがあり、優秀な方であれば周囲への良い影響もあると考えられるため。
- ・ 過去に就労していた経過はあるので、語学力に著しい課題が無ければ、応募があれば検討したい。
- ・ 人柄がよく仕事を一生懸命してくれる方がいたらぜひとは思う
- ・ 日本語での意思疎通が可能であれば、受け入れることは可能である
- ・ 介護のスキルがあり、良い人材であれば外国人就労も可能。
- ・ 日本語でのコミュニケーションが取れ、真面目な方でしたら検討したい。
- ・ 言語等、コミュニケーションがとれる方については採用したいと思います。
- ・ 本人の能力次第
- ・ 訪問介護事業に対応できる言語能力があれば問題ないと考えている
- ・ 国籍は問わず、就労希望者のニーズと雇側のニーズが一致するかどうかで採用につながると思われます。条件の一つに言語があるのであれば、現在の職員では日本語以外での指導は難しいです。双方就労していただくにあたって条件に問題がなければ、就労可能かと思います。

#### 【受け入れ体制】

- ・ 関わるスタッフの他言語によるコミュニケーション手段がない状態では受け入れが難しいところです。
- ・ 現状は、介護スタッフは日本人で対応可能であるが、今後は人員不足になる可能性も考えられる。受け入れのであれば、外国人の受け入れ態勢を整える必要が有ると考える。
- ・ 小さな事業所なのでスタッフ欠員にて次のスタッフを求人することが多く、外国人労働者の方は就労までに時間がかかるため難しい。
- ・ グループ全体として外国人技能実習生の受入を行っているため、体制が整えば積極的に検討していきたい。アルバイトとして留学生の受け入れもある。
- ・ 体制が整っていないため、整えば検討することもあると考える
- ・ 受け入れた体制が整えば検討したい。

#### 【指導・育成体制が不十分】

- ・ 人員不足を鑑みれば外国人の介護人材は必要だが、訪問介護の性質上フォローできる職員がいがないため、言葉や文化の壁は大きいと感じる。
- ・ 言葉の壁があり、指導できるか不安があるため。

- ・ 人材として真面目で仕事熱心であると聞いたことはあるが、自分自身が職員として育成できるのか自信はない。
- ・ 技能実習生の受け入れを検討しているが、指導体制が不十分な為
- ・ 受け入れ、育成することが現状難しい。状況に応じて検討したい。
- ・ 法人内の他施設では受け入れを行っているが、人材育成や背景等への配慮ができるかどうか検討が必要と考えている。

#### 【金銭的な負担】

- ・ お金がかかるので採用は見合わせている。
- ・ 就労時間に対する人件費、以外の費用がかさむため
- ・

#### 【差し迫った必要性を感じない】

- ・ 現状では特に外国人高齢者のニーズが高い状態とは言えないと考えています。またリハビリテーションの専門職の採用では外国語を話せる能力は特に求めているため。
- ・ 需要があれば考えていく

#### 【言語・コミュニケーションの問題】

- ・ 意思疎通が困難な場合は就労が難しいと考えている
- ・ 日本語ができれば採用できるが、意思の疎通が難しいのではないかと心配がある。
- ・ 言葉やコミュニケーション等、検討は必要と思う。
- ・ 日本語での意思疎通が可能かどうかによるため。また、現人員で外国語を話せるものがいないため。
- ・ コミュニケーションの問題が大きい

#### 【利用者の不安】

- ・ 利用者様の反応が一番心配である。言葉の壁は大変だと思われる。
- ・ 質の高いサービス提供を目指すに当たって、利用者様との密なコミュニケーションが一番重要と考えます。言葉や文化の壁、その労働者が越えなければいけない壁は多くある中で双方にメリットを生むような雇用ができるのかという疑問が残ります。一方で個人的には一般的に外国人労働者の方が単純に筋力や体力があるイメージがあるので、力が必要な業務においてはすごく大きな貢献をしてくれそうな感覚もありますし、ある程度コミュニケーションがとれる方であれば、異国の文化を知れる事を喜ぶ利用者様は多いとも感じます。必ずしも否定的にはとらえていないというのが現状のため、検討中の選択をしています。
- ・ 現在の利用者の反応は心配。日本人の言わずとも理解して欲しい部分がもともと文化が違うと難しいのではないかと思う。
- ・ ご利用者に、外国人が介護を行うことの不安があることが多いと考えられるため。

- ・ ご利用者の理解が得られるか不明なため

【他事業所からのポジティブな情報】

- ・ 外国人介護人材が優秀であるという話を聞いたことがあり、優秀な方であれば周囲への良い影響もあると考えられるため。
- ・ 同敷地内他サービスでは受け入れているので検討中

【人材不足／人材不足になったら検討する】

- ・ 人員不足になった場合、また機会があれば検討したい。
- ・ 人材の不足時には必要となると思うため
- ・ 人材不足で必要な状況になる可能性があると思うため
- ・ 介護職員の採用が困難になっている。環境を整え外国人人材の採用をなるべく早期に実現したい。
- ・ 今後人員が不足した場合は検討する
- ・ 法人としても人材不足が顕著であるため
- ・ 人材確保が年々難しくなっているから
- ・ 今後人員が不足した場合は検討する。
- ・ 現在は人員が足りているので就労する余裕がない。
- ・ 人材不足の中、介護職の不足を現実問題として抱えているため
- ・ 今後、日本人の採用が困難になってきた場合には検討する必要がある。
- ・ 人員不足になれば採用したい
- ・

【文化・生活習慣の違い】

- ・ 日本語でのコミュニケーションが出来るのであれば、可能であるが、倫理観等の相違が気になり。
- ・ 言葉、生活習慣が一番です。
- ・ 日本と文化の違い、食事の違い、対応による意味合いの違い等意思疎通可能かどうか、人間性はどうか、気になります。

【サービス種別の特性】

- ・ 訪問介護ですので、ご利用者様の受け入れも気になる所ではありますが、ご利用者様と外国人介護人材がマンツーマンになった時に文化や色々な価値観の違いから何かトラブルが発生するのではないかと危惧しております。
- ・ 訪問介護の業務内容については外国人介護人材でも行えると思いますが、利用者と1対1になるためコミュニケーションに不安を感じます。日本人同士でも言った、言わない等のトラブルが起こることがあり、理解力、記憶力が低下している利用者様も多いため訪問介護の中でも身体介護に特化した部分や場面を限定しないと業務が難しいように感じています。

**【情報不足】**

- ・ 採用したことがない為、具体的な流れが把握できていない。
- ・ 外国人介護人材に関しては情報がなく、今後身近に情報が入手できるようであれば、選択肢として検討いたします。
- ・ 外国人介護人材を受け入れる方法（どの団体に相談すればよいのか）や受け入れ後の対応方法等不明点が多いため
- ・ 多くの不明点があり、不安である。

**【受け入れによる負担】**

- ・ 以前台湾の方の採用をしていました。コミュニケーションに問題は有りませんでしたが、記録がかけない、報告が出来ない等の問題点が出ていました。
- ・ 同法人内では、外国人介護職員を雇用しているが、離職の割合が高い。介護を教えるのに時間がかかり、結局直接介護までスキルアップできず、シーツ交換等の間接業務をしていただくケースが多い。
- ・ 以前に外国籍の方が就労されていたが、日本語教育、住居、宗教への配慮等していた。就労されてから2～3年で母国へ帰国された経緯もあった。

**【組織の方針】**

- ・ 会社の方針次第だからです。
- ・ 法人グループの本部で技能実習生等の調整をしている為、本部と相談しながら検討となる
- ・ 本部採用課が決めている

**<その他>**

**【本人の能力】**

- ・ 介護現場は待遇の低さから能力が低い人材も採用せざるをえない状況。能力が高ければ、国籍は関係ない。
- ・ 特段日本人外国人で分けて採用を考えるわけではない。言語能力の問題はあるが、希望に合えば採用を考える。同系列のセンターでは働いている方もある。
- ・ 国籍を問わず会社が望む人材であれば来てもらいたいため

**【受け入れ体制】**

- ・ 採用や職員のサポート体制等骨格となることを法人で作り上げる必要がある。
- ・ 社内に環境や人材育成の準備が出来ていない為。
- ・ まだ新しい事業所で、業務が忙しく新たな試みをする時間的余裕がない
- ・ 人員は充足し、対応可能な環境が整備されていない。

**【差し迫った必要性を感じない】**

- ・ 必要だと思ったことがない
- ・ 外国人介護人材を登用するほど、利用者がいないため。

#### 【言語・コミュニケーションの問題】

- ・ 現状、記録物等デジタル化が進んでいない部分が多く、読み書きに問題のない方ではないと採用が難しくなる。
- ・ 日本語が話せないと業務に支障がでる可能性が考えられるため
- ・ 言葉の壁、こだわりの強い高齢者の対応ができない。

#### 【サービス種別の特性】

- ・ 認知症ケアについての知識だけでなく、文化的背景や個人的背景にまで理解が十分に及ばなければ、認知症ケアは非常に困難と考える。
- ・ 訪問介護は自宅へ一人で訪問する為言語・技術共にしっかりとした方であれば可能と思うが現実的には難しいと思う。

・

#### 【人材充足】

- ・ 今は職員数が充足している。
- ・ 現在人員が充足していてしばらく募集の予定がない

#### 【受け入れによる負担】

- ・ 数カ月前に、日本の方と結婚され30数年、日本に住まれ、介護職も10数年経験された方が入社されましたが、1週間ほどで退職されてしまいました。長く日本におられても、色々な面で日本の方とは感覚、考え方、はっきりとされているところ等があり、対応に難しい面がありました。
- ・ 以前、外国人材を受け入れていたが、処遇の面で折り合わず、他の業種に転職された。介護人材の育成には人と時間がかかり、単に人材不足を補うという意識ではあまり成功しないと聞く。国際貢献の意識をもって対応することが大事と聞くが、法人ではそこまでの意識にいたっていない。

#### 【組織の方針】

- ・ 採用担当に任せているため
- ・ 当事業所独断では決定する事はできない、法人の判断に委ねている
- ・ 人事は本社に一任しているため
- ・ 本社で一元管理を行っているから
- ・ 職員の外国人採用については、事業所判断ではなく本社採用担当で判断される。
- ・ 法人の方針に任せている
- ・ 会社の方針があるので、一事業所での回答はできない。

(37) 問 22 貴事業所で就労する外国人介護人材等の在留資格とその人数【問 21 で「1. 就労している」と回答した場合】(令和 4 年 10 月 1 日時点)(複数選択)

外国人介護人材が就労している事業所は、全体で 249 か所(江戸川区 77 か所、京都市 172 か所)、人数としては 746 名である。

人数の内訳では、「特定技能」が 19.4%(145 人)が最も多く、「技能実習」が 18.5%(138 人)、「永住者」が 16.6%(124 人)、「日本人の配偶者等」が 13.7%(102 人)と続く。

江戸川区は、「日本人の配偶者等」の割合が 21.5%と最も多く、次に「永住者」が 20.0%と続き、介護職としての在留資格以外の就労者が多いことが特徴と考えられる。

一方、京都市は、「技能実習」の割合が 25.4%と最も多く、次に「特定技能」が 21.4%と続く。

「その他」の回答であった資格名は、「技術・人文知識・国際業務」「家族滞在(原則週 28 時間以内の許可)」「特定活動 46 号」「経営・管理」「在留資格「医療」となっている。

問 22 外国人介護人材等の在留資格別人数(令和 4 年 10 月 1 日時点) (n=746)

|         | 全体          | 特定活動<br>(EPA介護福祉士)<br>以前 | 特定活動<br>(EPA介護福祉士候補者) | 在留資格<br>「介護」 | 技能実習         | 特定技能         | 留学(介護福祉士養成施設) | 留学(介護福祉士養成施設以外) |
|---------|-------------|--------------------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|
| 全体      | 746<br>100% | 15<br>2.0%               | 22<br>2.9%            | 60<br>8.0%   | 138<br>18.5% | 145<br>19.4% | 26<br>3.5%    | 24<br>3.2%      |
| 東京都江戸川区 | 270<br>100% | 1<br>0.4%                | 18<br>6.7%            | 29<br>10.7%  | 17<br>6.3%   | 43<br>15.9%  | 12<br>4.4%    | 1<br>0.4%       |
| 京都府京都市  | 476<br>100% | 14<br>2.9%               | 4<br>0.8%             | 31<br>6.5%   | 121<br>25.4% | 102<br>21.4% | 14<br>2.9%    | 23<br>4.8%      |

|         | 全体          | 永住者          | 日本人の<br>配偶者等 | 定住者<br>(中国残留邦人等) | その他        | 把握していない    |
|---------|-------------|--------------|--------------|------------------|------------|------------|
| 全体      | 746<br>100% | 124<br>16.6% | 102<br>13.7% | 16<br>2.1%       | 17<br>2.3% | 57<br>7.6% |
| 東京都江戸川区 | 270<br>100% | 54<br>20.0%  | 58<br>21.5%  | 3<br>1.1%        | 9<br>3.3%  | 25<br>9.3% |
| 京都府京都市  | 476<br>100% | 70<br>14.7%  | 44<br>9.2%   | 13<br>2.7%       | 8<br>1.7%  | 32<br>6.7% |

(38) 問 23 貴事業所で就労する外国人介護人材等の国籍別の人数【問 21 で「1. 就労している」と回答した場合】（複数選択）

外国人介護人材が就労している事業所は、全体で 249 か所（江戸川区 77 か所、京都市 172 か所）、人数としては 746 名である。

全体では、「フィリピン」が 23.6%（176 人）と最も多く、「ベトナム」が 21.4%（160 人）、「中国」が 17.4%（130 人）、「韓国」が 9.7%（72 人）と続く。

江戸川区は、「フィリピン」の割合が 32.6%と最も高く、次に「中国」が 22.6%と続く。

一方、京都市は、「ベトナム」の割合が 23.7%と最も多く、次に「フィリピン」が 18.5%と続く。問 22 で京都市は、「技能実習」の在留資格が最も多いことから、技能実習の国籍別割合で 1 位\*を占める「ベトナム」が多いと考えられる。

「その他」にあった回答は「バングラディッシュ」「ガーナ」「ウズベキスタン」「ロシア」「モロッコ」「ラオス」「エルサルバドル」「スリランカ」「ポーランド」「ルーマニア」「朝鮮民主主義人民共和国」「チリ」「キルギス」となっている。

\*外国人技能実習機構 令和 3 年度 技能実習区分（第 1 号団体監理型技能実習）

国籍・地域別 職種別 技能実習計画認定件数（構成比）より

問 23 外国人介護人材等の国籍（複数選択）（n=746）

|         | 全体          | フィリピン        | ベトナム         | 中国           | 韓国          | ミャンマー      | ネパール       |  |
|---------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|------------|--|
| 全体      | 746<br>100% | 176<br>23.6% | 160<br>21.4% | 130<br>17.4% | 72<br>9.7%  | 52<br>7.0% | 40<br>5.4% |  |
| 東京都江戸川区 | 270<br>100% | 88<br>32.6%  | 47<br>17.4%  | 61<br>22.6%  | 7<br>2.6%   | 13<br>4.8% | 9<br>3.3%  |  |
| 京都府京都市  | 476<br>100% | 88<br>18.5%  | 113<br>23.7% | 69<br>14.5%  | 65<br>13.7% | 39<br>8.2% | 31<br>6.5% |  |

|         | 全体          | インドネシア     | スリランカ      | 台湾        | タイ        | モンゴル      | その他        | 把握していない    |
|---------|-------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| 全体      | 746<br>100% | 31<br>4.2% | 17<br>2.3% | 7<br>0.9% | 4<br>0.5% | 4<br>0.5% | 22<br>2.9% | 31<br>4.2% |
| 東京都江戸川区 | 270<br>100% | 8<br>3.0%  | 2<br>0.7%  | 2<br>0.7% | 2<br>0.7% | 3<br>1.1% | 6<br>2.2%  | 22<br>8.1% |
| 京都府京都市  | 476<br>100% | 23<br>4.8% | 15<br>3.2% | 5<br>1.1% | 2<br>0.4% | 1<br>0.2% | 16<br>3.4% | 9<br>1.9%  |

(39) 問 24 貴事業所で最初に外国人介護人材等を雇用した年【問 21 で「1. 就労している」と回答した場合】

全体では、「把握している」が 79.1%、「不明」が 20.9%となっている。「把握している」の 197 か所の雇用した年は、以下の通りである。江戸川区も京都市も 2021 年以降の雇

用増加している。

問 24 最初に外国人介護人材等を雇用した年(n=197)

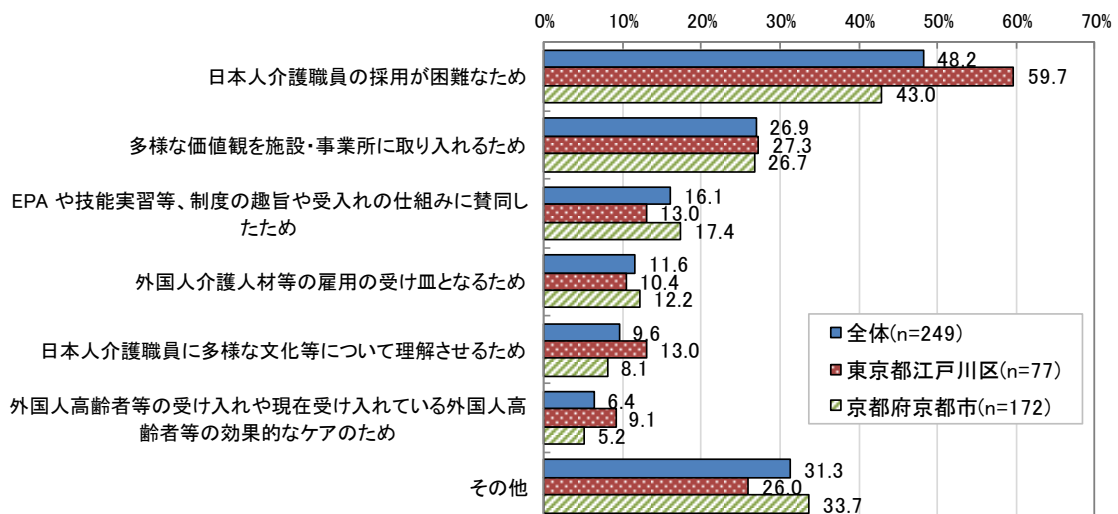
|         | 全体          | 2009年<br>以前 | 2010年～<br>2015年 | 2016年     | 2017年     | 2018年      | 2019年       | 2020年       | 2021年       | 2022年       |
|---------|-------------|-------------|-----------------|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 全体      | 197<br>100% | 10<br>5.1%  | 27<br>13.7%     | 2<br>1.0% | 8<br>4.1% | 11<br>5.6% | 25<br>12.7% | 28<br>14.2% | 50<br>25.4% | 36<br>18.3% |
| 東京都江戸川区 | 61<br>100%  | —<br>0.0%   | 11<br>18.0%     | 1<br>1.6% | 6<br>9.8% | 4<br>6.6%  | 6<br>9.8%   | 6<br>9.8%   | 15<br>24.6% | 12<br>19.7% |
| 京都府京都市  | 136<br>100% | 10<br>7.4%  | 16<br>11.8%     | 1<br>0.7% | 2<br>1.5% | 7<br>5.1%  | 19<br>14.0% | 22<br>16.2% | 35<br>25.7% | 24<br>17.6% |

注) 本事業においては、外国人介護人材等には外国ルーツのある職員等を含めているが、多くが「EPA」「介護」「技能実習」「特定技能」の4制度を想定して回答した可能性がある。

(40) 問 25 貴事業所で外国人介護人材等を雇用した理由(複数選択)【問 21 で「1. 就労している」と回答した場合】

全体では、「日本人介護職員の採用が困難なため」が 48.2%と最も高く、「多様な価値観を事業所に取り入れるため」が 26.9%、「EPA や技能実習等、制度の趣旨や受入れの仕組みに賛同したため」が 16.1%、「外国人介護人材等の雇用の受け皿となるため」が 11.6%、「日本人介護職員に多様な文化等について理解させるため」が 9.6%、「外国人高齢者等の受け入れや現在受け入れている外国人高齢者等の効果的なケアのため」が 6.4%となっている。

問 25 外国人介護人材等の雇用理由(複数選択) (n=249)



(その他の主な回答)

- ・ 介護職員として適正があったため
- ・ 正看護師の資格を所持しており、人柄に魅力を感じたため
- ・ 既に介護経験があったため
- ・ 人柄がよく、能力的にも有用な人材であった為
- ・ 外国人とは知らずに面接したが特に問題無くコミュニケーションも取れ、介護経験や資格もあった為。
- ・ 派遣会社に紹介を求めた際に、紹介を受けた人材がロシア国籍の人であった
- ・ 本人が当施設でのアルバイトを希望したため
- ・ 同じ地域の大学生のアルバイトとして
- ・ 永住者で人物的に優秀な為
- ・ 既存職員の紹介、知り合い
- ・ 職員の友人が日本人の配偶者である外国人であったため
- ・ 日本人に関わらず介護職員の採用が困難な為
- ・ 将来的な日本人の人材不足を想定して
- ・ 介護技術を自国へ持ち帰る為
- ・ 日本の介護を海外に広める（技能移転への貢献）
- ・ 中国帰国者へサービスを提供するため
- ・ 会社の方針運営

(41) 問 26 外国人介護人材等を雇用するにあたって、環境の整備等工夫したこと

(主なご意見)

【語学】

- ・ 翻訳機を支給
- ・ 翻訳機、介護記録を IT 化し日本語以外の言語でも対応ができるようにした。
- ・ タブレットの言語を母国語か日本語で入力・閲覧できるように設定した。
- ・ 記録等はひらがな・カタカナを可とした。書き間違いは丁寧に指摘し覚えてもらっている。現地語での会話は禁止している。(情報共有化のため)
- ・ 外国語表記の介護参考書。
- ・ 指示書等をローマ字で作成、ローマ字でも記入
- ・ ご利用者様の名前等を英語に直して、読みやすい様に貼り出しています。
- ・ 居室の名札を英語表記にした。
- ・ 介護業務の内容や申し送り、コミュニケーション等を簡単（難しい言葉は使わない、食事席の表はひらがなに作る等）に行えるようにした。
- ・ 会話は可能でも漢字等の読み書きが難しかったため、職員同士で申し送りを口頭で伝えた。
- ・ やさしい日本語の使用

- ・ マニュアル等にルビを振って対応。
- ・ 写真、イラスト等で伝える工夫をした。
- ・ アンケート等も初めは全て英語に翻訳し直し、実施しています。
- ・ 上手にコミュニケーションが取れるように、たどたどしい日本語でも決して馬鹿にしない。誤字や日本語の使い方の間違いは丁寧に指摘し訂正してもらっている。
- ・ HP をベトナム語で翻訳できるようにした

#### 【研修】

- ・ 日本語勉強会
- ・ 監理団体や法人内の教育研修担当と連携を図り、介護だけでなく日本語学習の機会を設け、学ぶ機会の充実を図りました。
- ・ 日本の文化風習について研修
- ・ 外部研修受講後のフォロー
- ・ 技能実習生の会議を設けた。

#### 【サポート】

- ・ 社内に外国人の職員をサポートする部署がある
- ・ 日常生活や仕事上の相談にのれる体制を整備（LINE でいつでも相談できるようにしている）
- ・ 通訳の方の配置
- ・ マニュアルの作成、施設内の案内板の設置
- ・ 専門学校に通っているため、奨学金制度を創設した。
- ・ 高い頻度での面談。
- ・ 先輩にあたる、外国人との意見交換
- ・ 職員の知人で中国語を話せる人に来てもらい面談の機会を設けた
- ・ 入職後の研修期間を日本人より長く作っている。
- ・ 入職後 6 カ月間は日本語の勉強時間を作っている
- ・ 入所時オリエンテーションでは母国語を使った資料を準備した。
- ・ 利用者と一緒に歓迎の準備を行った
- ・ 母国への帰国時の勤務相談
- ・ スタッフには、指導や説明は曖昧でなく具体的に行うように指導し行っている。
- ・ 本人たちが働きやすいよう職員にも周知すると共に簡単な言語学習を行いコミュニケーションを深めている。
- ・ 職員の言葉の研修や言葉以外で伝える方法の模索。
- ・ ネパールの文化についての資料を作成し職員へ説明を行った。
- ・ ベトナムの文化等について勉強会を行う
- ・ 日本人スタッフへの特定技能制度の理解&周知。

**【配置】**

- ・ 言語やコミュニケーションは問題ないが文字の読み書きが困難であったため、記録等の記述する業務から外している。研修資料等も読みが難しいため別メニューに工夫して参加してもらっている
- ・ 文化の違いや、言葉使い、業務において文字を書く作業が一番苦手とされる為、全職員に説明し書く作業が出来ない分は別の作業で調整し、全員の負担を出来るだけ同じにする事。
- ・ 同国籍から複数人雇用する。

**【環境】**

- ・ 住宅の手配、契約、手続きのサポート、
- ・ 借り上げ社宅と家財道具の整備
- ・ 家賃免除、寮費の免除
- ・ 寮として空き家を購入した
- ・ 外国人介護人材の為に女子寮を新設した。
- ・ 自施設の寮等を提供し出来ない場合は近いところを準備した。
- ・ 寮の環境整備（家具、電化製品一式、WiFi）
- ・ 携帯電話の利用料金は施設負担だが、通信費用等を考慮し、キャリアではなく wifi のみとした
- ・ 自転車の提供

**【その他】**

- ・ 利用者を担当してもらう際には必ず外国人である旨説明し、承諾をもらっている
- ・ 環境整備等の工夫はできていない。日本語が通じるようで通じないことが多く、どのような工夫をすればよいかわからない

(42) 問 27 外国人介護人材等が就労していることで、貴施設・事務所で変化したこと

【人材確保】

- ・ 人員不足が解消。人材確保に有効である。
- ・ 外国人の研修生（インターン）の受け入れが容易くなった。
- ・ 実習生等で外国人の方が来ても問題なく受け入れられている。
- ・ 人材確保により残業が減り、労働環境が良くなっている。

【業務改善】

- ・ 『指導』に対し再度職員が勉強したことで、丁寧に新人職員を指導する事が出来るようになった。
- ・ 外国人材には丁寧に説明しないと理解してもらえない為、職員の指導時の説明の技術が向上している。
- ・ どのように指導したらよいか指導（説明）方法を工夫するようになりました。日本人スタッフへ良い影響だと思えます。
- ・ コミュニケーションの方法が多様化した。ただ一方的に伝えるのではなく、文章に表したり、非言語コミュニケーションを多く取り入れたりした。
- ・ 人に対してゆっくり話すよう変化した。
- ・ 周りのスタッフがサポートする中で一体感が生まれた。
- ・ 外国人材が困らないよう全体的にフォロー体制が強化された実態がありました
- ・ 声掛けが増えた。
- ・ マニュアル・手順書の見直し。記録物の見直し（ICT 導入）
- ・ 誰でも分からないことは遠慮なく質問できるようになった。

【雰囲気・姿勢の変化】

- ・ 社内の雰囲気が明るくなった（活気につながった）
- ・ 非常に明るい人材だったため事業所全体の雰囲気が賑やかになり、ご利用者の刺激にも繋がったと感じている
- ・ 能力が高く対人関係についてのマネジメント力も高い為、人間関係を良好にする為の支えとなって下さっております。
- ・ 一生懸命さに利用者が心打たれるような感じ
- ・ 一生懸命にご入居者と接している姿を見て、日本人職員も感化されている場面がある。
- ・ ご利用者との関わりも、すごく丁寧にさせて頂けているので、見習うことが多くあった。
- ・ 業務に懸命にあたる姿勢が周囲の職員への良い刺激となり、職員の活性化につながった。

- ・ 勉強する意識が高まった。実習生の行動を見て勉強をするスタッフが出てきている。
- ・ 中途採用の職員が切磋琢磨するようになった。
- ・ 職員が英語を学ぶことに興味を持ち勉強し始めた

#### 【受入れ心理の変化】

- ・ 職員の外国人に対する心理的な壁が下がった。
- ・ 外国人介護職員の従事に懐疑的だった他職員や利用者様たちの中で、受け入れに肯定的な見方に変わった人もいたこと。
- ・ 受け入れるにあたって不安を感じる職員が多かったが、日々成長する姿をみて積極的に関わるようになり、施設の雰囲気が良くなったと感じる。
- ・ ご利用者が外国人スタッフを受け入れてくれるようになった。
- ・ 利用者は抵抗感なく、技能実習生を受入れられており、互いに良い影響があったとおもいます。
- ・ 入居者様が外国人労働者をどう思うか不安だったが、温かく受け入れられるかたばかりだった。
- ・ 人種等の差別意識が軽減された気がする。

#### 【多文化促進】

- ・ 多文化の理解
- ・ 外国人人材から相手の生活や言語、文化等を学ぶ姿勢が生まれました
- ・ スタッフ、利用者共に海外への関心が高まった。
- ・ 文化の違いもあり創作レクリエーション等でも今までと違った色が出たように思う。
- ・ レクリエーションでベトナム料理を振る舞ってもらい、いい風が入った。
- ・ 母国の文化を紹介してくれるため、施設内が明るくなった。
- ・ 本人が中国のお菓子や切り絵を作り、職員や入居者様に喜ばれている。
- ・ 料理の幅が広がりました。
- ・ 外国語が堪能な利用者が英語での声掛けに反応された。
- ・ 難しい内容を現地語（タガログ語や英語）で翻訳してもらえる。

(43) 問 28 外国人介護人材等が就労していることで、利用者へのケア、介護サービスの質で変化したこと

(主なご意見)

【ゆとり】

- ・ 人員不足で疎かになっていたレク・お散歩が定期的に行える。
- ・ 利用者一人に当てられる時間が多くなった。人材確保によりレクリエーションや行事を多く出来る様になった。
- ・ イベント等盛り上げてくれる。記録は出来ない事が多いので、業務に専念してもらおう
- ・ 体操を同じスタッフが等マニュアル通り教えてくれていて参加があがっている。実習生の声かけで準備等も出来ている。利用者は外国人との認識はあり受け止めてくれて、話したり、京都弁等を教えてくれていたり、余暇活動も楽しく出来ている。
- ・ 利用者は日本人、在日韓国人、新渡日の韓国人、障害者と多様化しているが、それぞれに寄り添った対応が可能。

【雰囲気・利用者の反応】

- ・ 利用者様も明るくなった
- ・ 雰囲気が良くなり、焦燥感のある利用者が落ち着いたような気がする。
- ・ 利用者がよくしゃべりかけるようになった（言葉や文化を教えたがる）。
- ・ 外国人人材が利用者様に教えていただく姿勢が伝わり、利用者様がイキイキと話をされることもあり好循環となったケースがありました
- ・ 日本語を話す際にゆっくり話すので、利用者には分かりやすいと思う。
- ・ 技能実習生が一生懸命日本語や介護技術を覚えて日々成長する姿に、自分の孫のように喜ばれている。
- ・ これまでだとゆっくり傾聴できなかったが、技能実習生が話をゆっくり聞いてくれると入居者様が喜ばれている。
- ・ 外国人職員は言語が不十分であるため、ご利用者様との関りは丁寧であり、ご利用者様からは高評価を頂いている。
- ・ 1つ1つ丁寧にケアをして頂いており、ご利用者様の満足度にもつながっている。
- ・ 一生懸命なので、ご利用者の感謝される言葉が増えた
- ・ 利用者が職員に対して接し方が柔らかくなった。
- ・ 利用者の御家族から、とても優しいとよく聞く。
- ・ たまに英語で数を数えたりしたり、挨拶を母国語で伝えたと笑顔で答えている。非常に施設の雰囲気も明るくなって、雇用して良かったと思う。
- ・ 利用者の母語に対するコミュニケーションがとれることで、より良いケアにつなげることができた。

- ・ 利用者様の多様なため、外国語での会話が出る事がある。
- ・ 入居者様も多様なので、異文化に触れ楽しまれている

#### 【業務の向上】

- ・ 謙虚で一所懸命な姿勢は介護サービスの質の向上に役立っています。
- ・ 外国人が頑張っている為、日本人も負けないよう意識し相互作用が生まれた
- ・ 熱心に勉強・就労している姿を見て、他のスタッフの意識が向上した。
- ・ チームワークが向上している。より親切な対応ができるようになっていく。
- ・ 外国人人材に対して分かりやすく丁寧に教えることで質も上がったと思われる。
- ・ 専門用語や難しい日本語はきちんと説明し情報共有が徹底されるようになった。話し合うことが多くなった。
- ・ 外国籍の方に教えるため、スタッフがどう教えたら良いか勉強するようになった。日ごろ行っているケアについて、改めて見直すきっかけになった。
- ・ これまでは個々の方法で介助する職員がいたが、外国人に指導する際に色々な方法で介助する職員がいたら混乱するので統一しましょう、ということで、ケアの統一ができた。
- ・ 経験則ではなく、根拠に基づいた介護の再構築。情報共有の在り方の見直し等、誰が対応しても統一した支援ができるような土壌づくりを行うことができた。
- ・ 外国人の方は、丁寧に日本語を話されるので、自分（日本人）達がどのように話しているかを再確認するようになり、言葉がけも丁寧になったような感じを受ける。

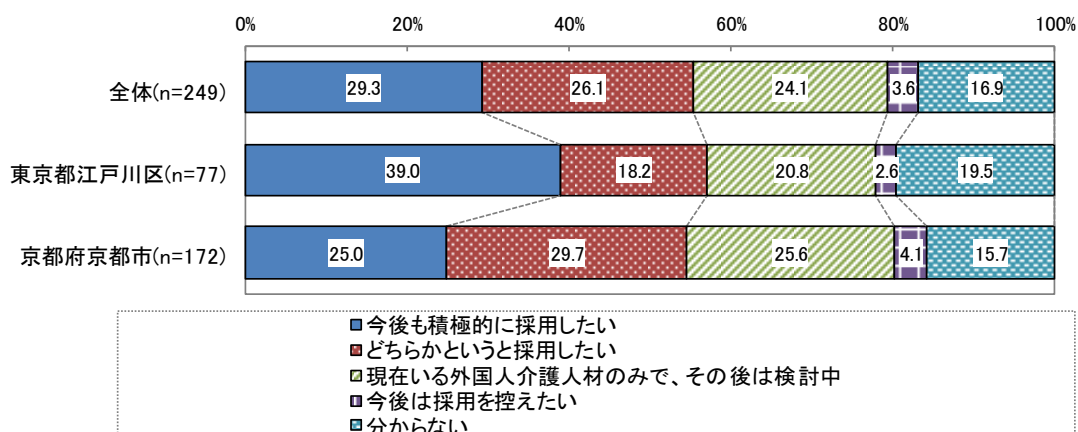
#### 【その他】

- ・ 職員・利用者ともに外国人が身近なところで活躍する時代に入っているという認識を持つことが出来ている。
- ・ 指示が入りにくく、利用者への正しいケアの統一が難しくなっている。
- ・ 文化の違い等がある為、接し方等教えると丁寧にできた。
- ・ 言葉が通じないことで意思疎通が難しい利用者が混乱することがあるが問題となるほどではない。
- ・ 言語の問題で申し送りが上手く行かないことがあるが、わかりやすい言葉や翻訳アプリを使用する等して対応している。
- ・ 業務を覚えるのに時間がかかるため、職員間で進捗状況の確認をしている。日本人職員よりも覚えてもらうのに時間を要することの理解を職員に周知した。
- ・ 出来る事が限られているので、利用者への寄り添いを頼むことが多い。見守りもよく頼む。
- ・ 記録の部分ではたまに抜けが生じる事はあるが、介助そのものは研修を重ねれば日本人スタッフと遜色はない。
- ・ 利用者により優しくすれば、国籍等は関係なく人材として認められる。ただ、優しさも大事だが、利用者に通じるレベルの日本語能力は必要かもしれない。

(44) 問 29 外国人介護人材等の今後の採用意向について【問 21 で「1. 就労している」と回答した場合】

全体では、「今後も積極的に採用したい」が 29.3%と最も高く、「どちらかというを採用したい」が 26.1%、「現在いる外国人介護人材のみで、その後は検討中」が 24.1%、「分らない」が 16.9%、「今後は採用を控えたい」が 3.6%となっている。

問 29 外国人介護人材等の今後の採用意向 (n=249)



(45) 問 29-1 問 29 の回答の理由

(主な回答の理由)

※同趣旨の意見はまとめて掲載している。

※文意を損なわない範囲で誤字・脱字等を修正している場合がある。

<今後も積極的に採用したい>

【外国人介護人材受け入れの経験】

- ・ 過去の成功事例があり、抵抗がない為
- ・ これまで受け入れた外国人が問題なく真面目に就労してくれているので。

【外国人介護人材への高い評価】

- ・ 当該施設で外国人職員を雇用している事も理由としてあるが、仕事に対して真摯に向き合い、明るく一生懸命に業務をこなすイメージを持っているから
- ・ 優しい方が多い
- ・ 日本人で介護をする人が少なくなっている中、外国人の方々はやる気もあり積極的に行動して頂けているため。
- ・ 外国人人材は一所懸命な方が多く、日本人スタッフの良い手本にもなります。
- ・ 介護技術の習得しようと熱心に頑張っておられるので。

- ・ 外国人の方は、すごく一生懸命に働いて頂いており、また、優しく接して頂いているの感謝しています。
- ・ 技能実習生がとても熱心に介護を習得しようと頑張っておられるので。
- ・ 国によって差もあるが、明るくフレンドリーであり、若いこともあり熱心に勉強する。
- ・ 就労意欲が高く、サービス面でも満足いく人材が多い為。
- ・ 目的を持って来られているので、非常に真面目に従事されます。
- ・ 日本人の介護職員の獲得が困難である一方で特定技能の外国人労働者の労働者としての質が日本人のそれと比較しても良い状態であるため

#### 【外国人利用者への対応】

- ・ 多様なニーズに対応するため
- ・ 外国人の方が増えてきているのは事実ですので、対応していく必要があるかと思うからです。
- ・ 現在の中国語対応できるヘルパーが不足しており、中国語しか話せない利用者へのサービス提供するため

#### 【職場へのポジティブな影響】

- ・ 職場が明るくなる。
- ・ 介護の人手不足を補ってくれるだけでなく、国際交流も図られることに、非常に魅力を感じている。
- ・ 職員の良い刺激になった。
- ・ 閉塞感のあるチームに新しい風が入ってきた。雰囲気が良くなった。
- ・ 丁寧に接して頂けており、他の職員にも良い影響がでている。
- ・ 日本の若者は仕方なく介護業界に入ってくるイメージがあるが、外国人は目的を持っているため、言葉さえ覚えれば頼りになるし、現場が若返り活性化する。
- ・ 日本人従業員が介護に関してグローバルな視点を持つことが出来たから。
- ・ 介護士不足である現状もあるが多様な文化をもった方たちと就労することによりそれぞれに興味や違いを理解することができ施設全体としても入居者様たちの笑顔が増えれば良いと考えられるため。
- ・ 違う文化に触れる事は楽しい為。
- ・ 様々な文化や個性にふれるため、職員の成長につながる人が多いから。

#### 【本人の能力】

- ・ 邦人、外国人の違いより、人材としての適性を見て採用するため
- ・ 能力に国境はない。

#### 【人材不足】

- ・ 人材不足の為
- ・ 外国人職員は真面目に働いてくれている。また外国人が来てくれないと日本の経済や介護業界も回らなくなる時が来ると思う。
- ・ 日本人の介護職員が少なくなる中、将来的に外国人職員の手を借りないと運営が難しくなると感じている為。
- ・ そもそも介護で働きたい日本人がいない。
- ・ 人材確保が困難なため
- ・ 新しい事業もあり介護人材が必要。
- ・ 人材採用が難しくなっているため。
- ・ 事業所としては難しいが、施設としては今後日本人の担い手が減少していくことを考えると、積極的に採用を考えている。

#### 【組織の方針】

- ・ 会社の方針として
- ・ 現在受け入れを進めている。会社方針の為
- ・ 法人全体で取り組んでいるため
- ・ 日本人の対応だけに囚われず行っていない為

<どちらかというと採用したい>

#### 【外国人介護人材への高い評価】

- ・ 外国人の職員も、日本人の職員同様、良く働いてくれている為。
- ・ 真面目に働かれている
- ・ 外国人技能実習生は仕事に真面目に取り組む方が多い
- ・ 外国人職員は仕事に対して真面目である。
- ・ 現在就労している外国人介護人材が優秀なため。
- ・ その方の人柄にもよると思うが、一生懸命働かれており、施設にとって良い影響を与えているから。
- ・ 意欲のある方々が多く、入居者様からも信頼厚く受け入れられているため。

#### 【外国人利用者への対応】

- ・ 多様な利用者への対応、また今後来ると思われる人材不足にも対応できるようにしておきたいため
- ・ 職員の多数がコリアンであることから、コリアン以外の外国籍者や日本人職員を採用したい。

#### 【職場へのポジティブな影響】

- ・ 多国籍の方と仕事をすることで、色々な事が学べる。
- ・ 人材不足に加えて、現存職員の良い刺激になるから

- ・ 考える力聞く力があり、自己発信できる力のある人材を採用し異文化交流を行う。また、日本人介護職員に刺激を与え成長させたい。
- ・ 人材の確保に加えて、現存職員の良い刺激になるから
- ・ 考える力聞く力があり、自己発信できる力のある人材を採用し異文化交流を行う。また、日本人介護職員に刺激を与え成長させたい。
- ・ 大学の留学生で興味のある学生については採用していきたくそれぞれの学部（映像、絵画等の芸術）で学んでいる事を施設内も生かして欲しい。
- ・ 利用者との言葉の繋がりで精神的なケアが充実していると思うので今後も採用したいと思います。

#### 【本人の能力】

- ・ 日本人人材へのこだわりはなく、介護業務への意欲と能力があれば、国籍にこだわらず採用していくことが必要と考えるから。
- ・ 現在も雇用していますが、今までの外国人人材は日本語への適用力が高く、日本人とのコミュニケーションに影響が少なかったため上手く機能していると感じています。日本語への適用力によっては積極的にまだ受け入れられない状況です
- ・ 良い人材なら、という条件付きとなりますが、採用には前向きでいます。
- ・ 日本人の人材不足と、日本語が理解できるのであれば介護をすることにおいて国籍はあまり関係ないと考えているから。
- ・ コミュニケーションも日本語でとれ、介護技術、考え方、資格等弊社で働くことに問題無ければ、採用する。それは日本人でも一緒。
- ・ コミュニケーション等に問題がなければ仕事内容に変わりはないので。

#### 【人材不足】

- ・ 人材確保のため
- ・ 人員が増えるから。
- ・ 良い人が要れば採用したい。また、介護人材不足から外国人人材も採用を検討せざる得ない状況。
- ・ なるべく今まで通り募集を行っていきたいが、それでは人手が賄えない可能性が出てくるので。

#### 【外国人介護人材の人材定着】

- ・ 人材確保の観点からは有益だが、まだ採用から年月が経っていないため長期的な雇用につながるかの心配があるため。

#### 【言語・コミュニケーションの問題】

- ・ スタッフが語学ができないので、日本語がわかる方しか採用できない
- ・ 文化の違い、言葉の違いで細かなことが、伝わらない。

- ・ 長年、日本在住の方を雇用したが、早口の聞き取りにくい日本語しか話せず（言葉の問題だけではないだろうが）利用者が話しかけられて逆にイライラされていたので。

【受け入れの負担（金銭的な負担含む）】

- ・ 仲介団体に紹介料の支払いが高額となるため。
- ・ 仲介手数料が高額。
- ・ 採用にあたり、指導できる人材も必要となり、同時にスキルも必要なため。

<現在いる外国人介護人材のみで、その後は検討中>

【本人の能力】

- ・ 今現在就業中の方は日本語も流暢で日本の文化にも馴染んでいたため採用しました。
- ・ 今後もそのような方がいらっしゃったら採用したいと思います。”
- ・ 外国人か日本人のどちらでよいが、仕事をしてくれればよい。今のところ、日本人は言葉の問題がないので採用しやすい。
- ・ 日本語レベルが高ければ、外国人が何人いてもよい。
- ・ 外国籍であるかどうかは問題ではなく、一人の介護職員として利用者、職員とコミュニケーションが取れ、事業理念を理解して就労いただければ問題ないと考えている。
- ・ 日常会話程度の日本語が理解出来るのであれば採用をしたいと思っている

【言語・コミュニケーションの問題】

- ・ コミュニケーションや文化の違いでお互いに苦勞をしているため
- ・ 日本語の言い回しに対する理解が難しく、都度かみ砕いて説明しなければならず、業務効率が下がってしまうため
- ・ 細かい日本語が通じず、また記録物の記入が難しく対応とフォローに時間がかかる。
- ・ 現在働いている外国人介護人材の方は、配偶者が日本人の為日本語を話すことや書くことに大きな問題がなく、温かい人材です。やはり、日本語を話すことや書くことが難しい方は検討する事になると思います。
- ・ 日本語、介護の研修のケアがこれ以上は難しいため
- ・ 現時点で4人おり、やはり言葉の壁にぶつかっていることは確かな状況のため、現時点での採用は難しい。
- ・ 言葉の壁があり、対応に苦慮している。
- ・ 職員とのコミュニケーションが難しい場面が多い

【受け入れの負担】

- ・ 人数が増えると他の職員の負担増が懸念されるため。
- ・ 受入れ準備にかかる時間がない
- ・ 入居者の緊急時の対応等、どうしても観察力とそれを正確に伝える語学力が必要となるためそれを日本人でフォローしていかななくてはならず、配置人数等を考えると1割程度の外国人が限度ではないかと判断している。
- ・ 職員負担
- ・ 人数が増えると他の職員の負担増が懸念されるため。
- ・ 提出書類が煩雑
- ・ 住居確保等を含む生活全般への特別の支援が必要となること、指導育成時等にも特別な対応が必要となることが想定され、受け入れる職員の負担が増大すると思われるが、現時点では、その余力が少ないため。
- ・ 日本語の指導もしないといけない。
- ・ 人材不足で、十分な指導が困難なため。
- ・ 受入れ準備にかかる時間がないため
- ・ 人材にもよるが、職員のフォローや提出物等が繁雑になってくる為
- ・ 技能実習生の受け入れを検討しているが、指導体制が不十分な為

#### 【人材充足】

- ・ 人材はある程度充足しているため。
- ・ 今、充足しているため

#### 【利用者の不安】

- ・ 利用者からの不安が多くあった為

#### 【外国人介護人材の人材定着】

- ・ 長期的な雇用に繋がるか。せっかく育てた人材が帰国や他施設への転職等に流れないかを見極める時間が必要。

<今後は採用を控えたい>

#### 【言語・コミュニケーションの問題】

- ・ 日本語の問題。
- ・ 言葉の問題、技術習得と人材活用の問題、日本人との文化の違いの問題。
- ・ 価値観が違う

#### 【受け入れの負担】

- ・ 利用者様の担当にはついてもらっていない。身体拘束委員や感染委員等の委員会の担当も日本人がしているため、日本人介護者の役割が増えてしまう。日本に来てもらってからの住むところや冷蔵庫、洗濯機、暖冷房家電の購入や季節の寝具の購

入に費用がかかる上、賃貸住宅が外国人であるため断られ、古い空き家を購入し、リフォームする費用も必要。いつまでも組合に人材派遣会社相当の高額費用をおさめていかなくてはならない。

**【人材充足】**

- ・ 現在、充足しているため。

<分からない>

**【本人の能力】**

- ・ 既存の職員以外に出会ったことがないため考えたことがない。日本語で意思の疎通ができ、資格があれば採用の対象となり得ると考えます。
- ・ 面接等を行い、人間性や習慣等マッチングが合えば採用したい。
- ・ 日本語能力や文化面でのコミュニケーションに支障がないレベルであれば採用も検討。
- ・ 本人に頑張りたいという積極的な意思があり、事業所に雇用できる余裕があれば積極的に採用を考えたいと思っているので基本的には国籍の有無は問わない。(多国籍の場合、ある程度の日本語の理解は必須か)
- ・ 日本語が堪能であり、就労意欲が高く、利用者に受け入れてもらえる人材がいれば採用可能

**【言語・コミュニケーションの問題】**

- ・ 言葉のニュアンスが伝わりにくい

**【受け入れによる負担】**

- ・ 良い人材であれば採用したいが、以前フィリピンの方を採用したが言葉の理解が乏しく、突然休んでしまったり勤務態度に問題が多かった。

**【施設・事業所の状況次第】**

- ・ 採用について、特に可も不可もないが、その時々状況次第で考えて行きたい。
- ・ タイミング（応募があり、問題がなければ採用）

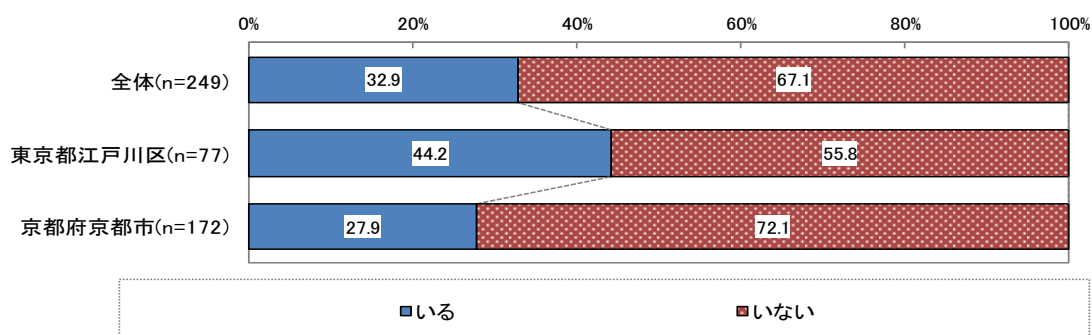
**【組織の方針】**

- ・ 法人に従う
- ・ 人材確保の都合は都度環境が変化するだけでなく、その際応募のあった人材の能力や適性に左右される為、職場にとって有用であるかどうかを最重要視して判断する為です。

(46) 問 30 外国人介護人材等で退職者の有無【問 21 で「1. 就労している」と回答した場合】

全体では、「いない」が 67.1%、「いる」が 32.9%となっている。

問 30 外国人介護人材等の退職者の有無 (n=249)

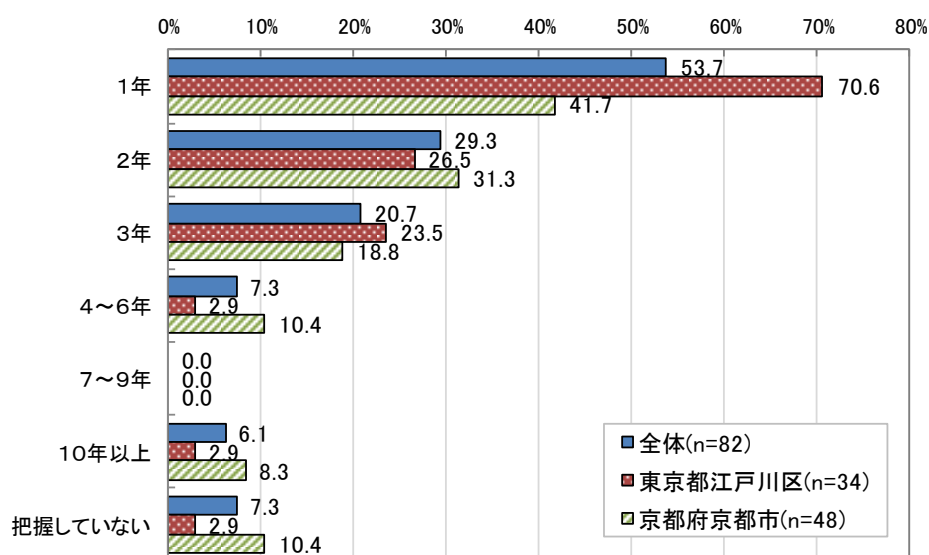


注) 本事業においては、外国人介護人材等には外国ルーツのある職員等を含めているが、多くが「EPA」「介護」「技能実習」「特定技能」の4制度を想定して回答した可能性がある。

(47) 問 30-1 退職した外国人介護人材等の勤務年数について【問 30 で「1. いる」と回答した場合】(複数選択)

全体では、「1年」が 53.7%と最も高く、「2年」が 29.3%、「3年」が 20.7%、「4～6年」が 7.3%、「把握していない」が 7.3%、「10年以上」が 6.1%となっている。

問 30-1 外国人介護人材等の退職者の勤務年数 (複数選択) (n=82)



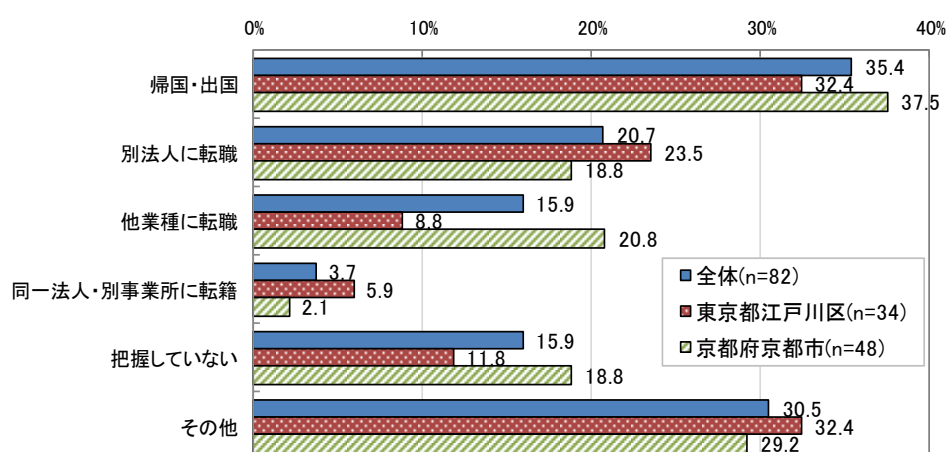
注) 本事業においては、外国人介護人材等には外国ルーツのある職員等を含めているが、多くが「EPA」「介護」「技能実習」「特定技能」の4制度を想定して回答した可能性がある。

(48) 問 30-2 退職した外国人介護人材等の退職理由【問 30 で「1. いる」と回答した場合】(複数選択)

全体では、「帰国・出国」が 35.4%と最も高く、「別法人に転職」が 20.7%、「他業種に転職」が 15.9%、「把握していない」が 15.9%、「同一法人・別事業所に転籍」が 3.7%となっている。

注) 本事業においては、外国人介護人材等には外国ルーツのある職員等を含めているが、多くが「EPA」「介護」「技能実習」「特定技能」の4制度を想定して回答した可能性がある。

問 30-2 外国人介護人材等の退職理由 (複数選択) (n=82)



(主なご意見)

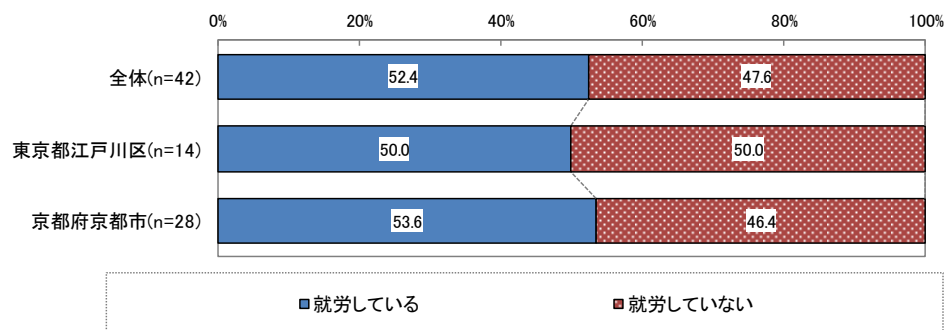
- ・ 詳細な伝達が出来ない事により、誤解が発生した為
- ・ 言葉や業務を習得することが困難で自主退職した
- ・ 指導側はまだ不十分と考えていても、本人は完璧にできていると認識の差があり、本人が納得せず退社に至った。
- ・ 定年退職
- ・ 派遣会社との契約が切れたため。
- ・ 義理の母親の介護の為
- ・ 結婚による退職
- ・ 妊娠のため

- ・ 転居、母親の介護の為
- ・ 子どもを日本へ連れてくるにあたり、希望に沿った子供の通う学校が京都になく、転居をすることになったために退職。
- ・ 中国人留学生のアルバイト（食器洗浄員）だったが、東日本大震災により家族からの要請で全員帰国
- ・ 体調不良

(49) 問 31 貴事業所において、現在受け入れている外国人高齢者等と同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等は就労状況【問 5 で「1. 現在受け入れている」、かつ問 21 で「1. 就労している」と回答した場合】

全体では、「就労している」が 52.4%、「就労していない」が 47.6%となっている。

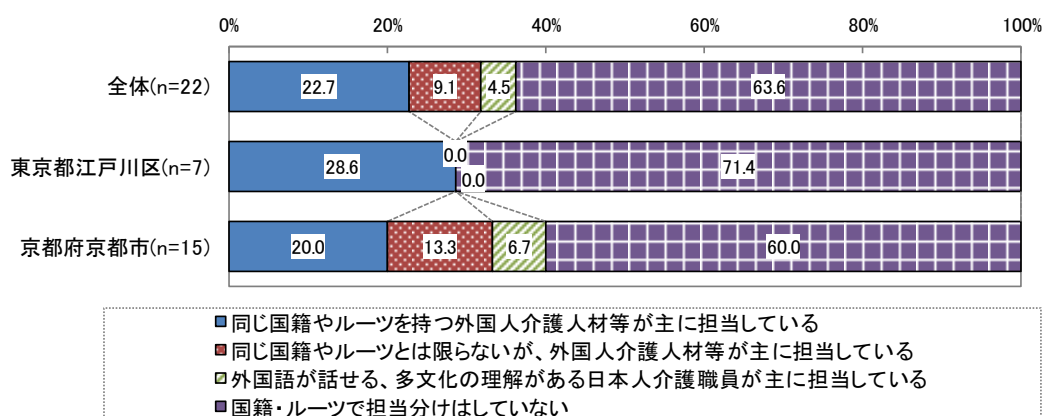
問 31 受入れ外国人高齢者等と同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等の就労有無  
(n=42)



(50) 問 31-1 貴事業所において現在受け入れている外国人高齢者等は、主に誰が担当することになっているか。【問 31 で外国人高齢者等と同じ国籍やルーツの方が「1. 就労している」と回答した場合】

全体では、「国籍・ルーツで担当分けはしていない」が 63.6%と最も高く、「同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等が主に担当している」が 22.7%、「同じ国籍やルーツとは限らないが、外国人介護人材等が主に担当している」が 9.1%、「外国語が話せる、多文化の理解がある日本人介護職員が主に担当している」が 4.5%となっている。

問 31-1 受入れ外国人高齢者等の主担当者 (n=22)



(51) 問 32 問 31-1 の回答の理由

【「1. 同じ国籍やルーツを持つ外国人介護人材等が主に担当している」と回答した理由】

- ・ 言葉が通じるため
- ・ 指導や情報伝達がスムーズだから。
- ・ 利用者が中国語しか話せないため、中国語できるスタッフのサービス提供を希望しているため。

【「4. 国籍・ルーツで担当分けはしていない」と回答した理由】

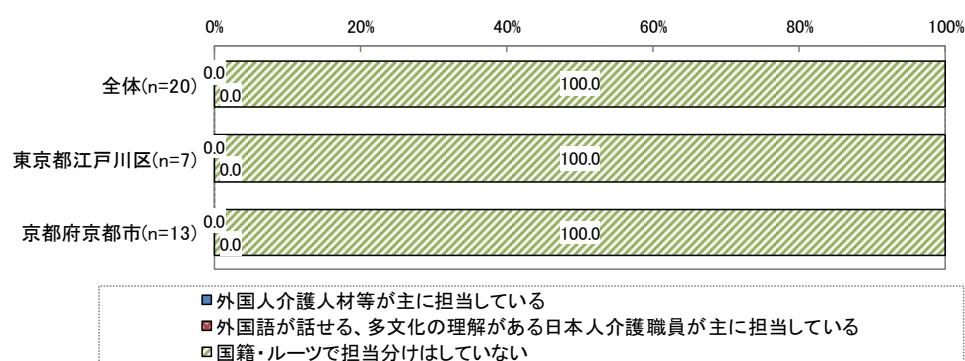
- ・ コミュニケーション等、全く問題がないため。
- ・ これまで、基本的に日本で生活されてきた方なので支障はない。
- ・ 誰でも、会話がうまく通じるため。
- ・ 全てのケアに対して、邦人、外国人問わず担当制は設けていない。
- ・ 多文化共生の方針で運営しているため、分ける必要がない。
- ・ 人材が不足しているため、誰でも対応できるようにしている。

※「2. 同じ国籍やルーツとは限らないが、外国人介護人材等が主に担当している」「3. 外国語が話せる、多文化の理解がある日本人介護職員が主に担当している」は理由について回答がなかった。

(52) 問 31-2 貴事業所において現在受け入れている外国人高齢者等の主な担当者【問 31 で外国人高齢者等と同じ国籍やルーツの方が「2. 就労していない」と回答した場合】

全体では、「国籍・ルーツで担当分けはしていない」が 100.0%となっている。

問 31-2 受入れ外国人高齢者等の主担当者 (n=20)



(53) 問 32 問 31-2 の回答の理由

(主なご意見)

- ・ 支障なく日本語が話せるため
- ・ 外国人高齢者は日本語や文化の理解をしているため、特別に行うことはない。
- ・ 意思の疎通がある程度できるから。職員のスキル向上に役立てたいから。
- ・ 差別しないで一人の利用者様として接してもらうため
- ・ 一般職員と同等扱いのため。
- ・ 外国語が堪能な職員がいないため。
- ・ 職員数が少ない為、担当分けできない。

(54) 問 33 地域の外国人に向けて施設・事業所として取り組んでいることがあれば教えてください。

(主なご意見)

【地域交流】

- ・ 所在地域が多文化共生地域であり、地域行事等に参加している。
- ・ スポーツを通しての交流会に参加
- ・ 介護者交流会の案内。自治会へのアナウンス等
- ・ 井戸端サロンの開催。
- ・ コロナ禍以前、日曜日に留学生を対象として日本文化を楽しんでもらうイベントを開催したことがあります。
- ・ 地域交流スペースを地域住民に開放している
- ・ 事業所の駐輪スペースを開放し、交流の場になっている
- ・ 夏祭り等季節行事の際の施設開放
- ・ こちらから積極的に話していき、話しやすい環境づくりを作っています。
- ・ 話し相手、交流スペース等、常時、コミュニケーションをとることで互いに信頼関係を構築することに取り組んでおります。

- ・ 観光案内

#### 【地域連携・取次】

- ・ 地域包括支援センターと情報共有
- ・ 近くにお住まいの、まだ介護認定を受けていない方に対しての、軽い運動指導等の場所や指導提供を、包括の方と連携して行う予定があります。
- ・ 地域住民からの相談等に対応し、適切な関係各所に取り次いでいる。
- ・ 郵便代読、郵便物等の代理受け渡しやサポート

#### 【研修・勉強会の開催】

- ・ 社内の英語塾(外部講師)
- ・ コロナ前は、法人内で英会話教室を月に2回開いていました。
- ・ 外国語学校との交流を実施
- ・ 日本語教室や逆にウチでは中国語を教えてもらっている（他の利用者様を巻き込んだコミュニケーション）
- ・ 日本語研修、OJT 担当との研修、介護の研修
- ・ N3 レベルを目標に日本語と本人の母国語を交えながら教えている
- ・ 外国人についての社内研修実施。
- ・ 日本語の学び、スタッフの外国語の学びの場
- ・ 伝統文化工芸品の作品作りや、機能訓練も兼ねた散歩、体操等を定期的に行っています。また近隣にドライブに行ったりして、四季を感じてもらうためのイベント等も行っています。

#### 【フォロー体制】

- ・ 介護福祉士試験の受験にむけての調整
- ・ 研修資料等、本社では外国人向けの資料の作成をしている。
- ・ 情報収集、キャリア段位制度の活用
- ・ 相談役を置いて、制度以外のプライベートな相談も行っている。
- ・ 外国人の生活指導担当を決めている
- ・ 法人で生活の相談支援、設備を整えている。
- ・ 外国語の話せる職員の確認、把握。
- ・ 同法人の他の事業所の外国人の職員との交流
- ・ グループで、施設間の外国人職員対象ではありますが、交流会を定期的に行い、人事部主導で、悩みの相談等のフォローアップ体制が整っています。
- ・ 先輩が後輩の面倒を気にかけている
- ・ 各種手続きのサポート、生活のサポート、居住場所の確保
- ・ 生活面のサポート（寮、生活備品、Wi-Fi、自転車等、買い出しのサポート等）
- ・ 国際結婚されて母国が日本でない方には家族との交流できる場を設け相談出来る

体制作りをしている。

- ・ ふりがな等のルビ付け
- ・ 議事録等の翻訳
- ・ 会社内で海外事業部を展開。外国人就業者のコミュニティが広い。

【採用・広報】

- ・ 他言語話者に対する教育方法のノウハウ蓄積
- ・ 主に介護職員としての積極的な採用
- ・ 海外ボランティアを受け入れている。
- ・ 採用受け入れの掲示。
- ・ 外国の方向けの採用募集。
- ・ インスタ等で事業所紹介等を発信。
- ・ スーパーやコンビニエンスストアにチラシや案内を定期的に設置している
- ・ HP を外国人の方が読めるよう翻訳している。

(55) 問 34 今後、外国人の長期滞在・永住化が進み、外国人高齢者が増えることが想定されます。外国人高齢者の支援にあたって、行政等に対してご意見・ご要望がありましたら、教えてください。

(主なご意見)

※同趣旨の意見はまとめて掲載している。

※文意を損なわない範囲で誤字・脱字等を修正している場合がある。

＜福祉サービスの利用＞

＜外国人高齢者本人への支援＞

【日本語学習支援】

- ・ 日本語教室を増やしてほしい。
- ・ 外国人高齢者が通いやすい日本語教室や介護保険制度の勉強会等を多く開催していただきたい。
- ・ 言葉が伝わらないとケアをしていく事が難しいので、日本語をしっかりと習得していくことが必要。
- ・ 介護職員に勤務中に語学を習得してもらうことは現実的には困難だ。行政側から外国人高齢者が日本語を理解できるように対応して下さるのであれば状況は変わるのかもしれない。
- ・ 外国人利用者を受け入れている事業所を斡旋し、外国人に対しても日本語が学べる機会を増やす。

#### 【通訳の手配】

- ・ 通訳ボランティアを増やしてほしい。
- ・ 介入に当たって通訳が可能な人材を担当窓口に当てて欲しい。
- ・ 日本語が理解できない方に通訳を派遣していただきたい。または、電話で通訳の対応ができるようにしていただきたい。
- ・ 事業所が言語等で対応が難しい時電話等で行政につなぎ話をしてほしい。
- ・ 通訳用のタブレット端末等を用意してくださると対応が楽になります。
- ・ 通訳を導入するにあたりコスト面での不安があるため、通訳派遣等の支援をいただくと安心。
- ・ 言語について通訳等の支援があればスムーズにいくと思われる。

#### 【契約時のサポート】

- ・ 外国人利用者に介護保険の仕組みや利用方法を事前に伝え、了承を取っていただきたい。
- ・ 外国人高齢者に対応するためのコミュニケーションツールを行政が用意するか契約説明時だけでも行政職員に立ち会っていただきたい。
- ・ 外国人高齢者を受け入れるにあたり、日常的なコミュニケーションは図ることが想定されますが、利用契約等に関する高度な語学力が必要となる場面においての支援が必要だと思います。
- ・ サービス提供までの契約やトラブル時等、間に入って説明してもらいたい。

#### 【外国人向けの資料の作成】

- ・ 言葉だけでなくピクトグラム等を用いてわかりやすい資料。
- ・ 外国人向けのパンフレット等があると良いと思います。
- ・ 行政手続等の各母国語に対応した資料提供。
- ・ 言語別マニュアルの提供。
- ・ やさしい日本語でだれでも理解ができる配布物を充実させることが必要かと思います。(情報のバリアフリー)
- ・ 各言語での制度の説明書みたいなものを普及させて頂きたい。介護現場で実際しようにできるツール等。

#### ＜受け入れ体制の整備＞

#### 【他施設・事業所との情報共有】

- ・ 研修や講義等で、他事業所の事例等を知りたい。
- ・ 交流は望ましいので、情報をいただけるとありがたいです。
- ・ 外国人の受け入れサポートや研修等、多国籍の方がいる国の介護支援方法等の情報も公開してほしいです。
- ・ 効果的な支援モデル集や共有の場を設けて頂けると、学びになると考えます。

- ・ 文化の違い等ケアに対する注意点の共有があれば支援の助けになると思います。
- ・ 地域としてどのくらいの需要があるのか分からないので知る機会があれば参加したいと思います。
- ・ 情報が全くないので、情報の共有化が必要だと思われます。
- ・ 情報が重複しても構わないので、近況等を含めて各所からの情報発信があるとありがたい。
- ・ 連携を持てる仕組みの構築、もしくは構築しているのであれば、もっと周知をしていただきたい。

#### 【受け入れ体制の整備】

- ・ 今後は外国人高齢者を積極的に受け入れる体制を行政もデイサービスも整えていく必要があると考えています。
- ・ 外国人のご利用者に対してのケアを行うにおいては、今後、外国人の介護職の登用は必要になると思いますが現段階においては、受け入れ態勢が不足しています。
- ・ 介護認定等日本人と変わらない状況でないと受け入れは難しい。

#### 【介護職員の量的確保】

- ・ 高齢化により、外国の方も増えていくことは想定されますが、介護職の高齢化も深刻な状況です。介護職の育成を推進し、介護職が増えるような取り組みの検討をお願い申し上げます。
- ・ 介護職についてくれる人材を増やしてほしい。

#### 【外国語に対応できる介護職員の確保】

- ・ 外国語対応可能な人員（介護支援専門員、福祉担当係）の配置。
- ・ 外国語に堪能な看護師、介護士の養成をお願いします。
- ・ 外国語が出来る人の派遣や、勉強会等も行ってほしい。
- ・ 外国人高齢者を介護できる外国人介護者の育成をしてほしい。
- ・ 介護保険での翻訳サービスや英語等の言語に対応した介護支援専門員や介護士、セラピスト等の育成や講習会等を行ってほしいです。
- ・ 通訳が可能な介護士の育成。
- ・ 日本語、外国語を話せる介護要員の確保をすることで、外国人高齢者が日本語を話せなくても大丈夫になると思います。

#### 【言語や文化への理解対応】

- ・ 文化や習慣の違いのある、ご利用者様にどのように対応するか。
- ・ コミュニケーションをお互いに行えるような環境や研修、文化の違い等の情報や知識が必要になると思います。
- ・ 今後共に働くことを考えると日本の習慣や考えを理解して頂くこともそうですが、

こちら側としても多種多様な言語、習慣に対応できなければならないです。

- ・ 言葉の問題が一番ある。現場のフォローの体制が必要。
- ・ 言語の壁を何とかできれば文化を学び合い相互理解し支え合えと考えます。
- ・ 在日外国人の方の受け入れは行っていますが、日本語での会話をさせていただいています。私たちもハングル語や英語等を使えるようになる必要性があるのかと思っています。
- ・ 支援するにあってコミュニケーションの問題をカバーできる制度があると助かる。
- ・ 職員で外国語を話せる方がいない為、言語的サポートや訪問が開始になるまでの流れをサポートして頂きたい。

#### <外国人介護人材の雇用>

##### <外国人介護人材への支援>

###### 【教育システムの整備】

- ・ 煩雑な介護業務を簡略化し、人である介護職にしかできないケア業務に特化すべき難解な用語や慣例を排して、外国人にもわかりやすく業務を理解できるメソッドを確立すべき

###### 【日本語教育】

- ・ 介護人材への日本語教育

###### 【処遇改善】

- ・ 外国人の生活の安定のため、給料が上がればいいと思います。
- ・ 外国人就業者の方へ別途手当をあげてもいいくらい働いてくれています。
- ・ 慢性的に介護の担い手が足りていない状況であると思います。外国人高齢者の受け入れが増えることから、外国人就労者のニーズも高まることはわかります。そのための育成について人材を増やすためには、まだまだ介護の給与の底上げは必要かと思っています。

###### 【記録への配慮】

- ・ 文字が書けないため介護記録等に関して整備の基準を緩和してほしい。

##### <施設・事業所への支援>

###### 【雇用についての紹介システム】

- ・ 外国人介護職の紹介（二か国語可能な方）等を行って頂けると有難い。
- ・ 事業所向けに行外国人労働者雇用に対する相談員を配置し、要請に応じて派遣して頂けるような仕組みがあれば、消極的な事業所でも外国人労働者採用が進むのかもしれないね。

#### 【費用負担の軽減】

- ・ 就業する人のスキル次第で受け入れられるかどうかとなってしまうので、例えば外国人従業員を雇うことで補助金や加算が取れる等すれば、同国籍の利用者も受け入れやすい。
- ・ 外国人介護職員を雇用するにあたり、介護福祉士を取得するまでは、監理団体への費用が発生する。給与以外の経費を行政に負担してほしい。
- ・ 雇用によってより指導や教育に活かせるためのサービス、補助金等検討してほしい。

#### 【就労期限の延長】

- ・ 滞在年数の延長と国籍取得の容易さが必要
- ・ 問題なく就労している特定技能外国人の就労期限を延長してほしい。
- ・ 特定技能や技能実習生、EPA等の施策よりも、日本に長年居住する外国籍住民に専門職として活躍してもらいたい。自国と日本の文化の両方を理解する人たちが資格を取りやすいシステムを構築してほしい。
- ・ 外国人ヘルパーの育成、資格取得における制度の緩和を進めてほしい。十分に能力がある外国人ヘルパーであれば採用も検討したい。

#### <行政による支援>

##### <受け入れ体制整備のための支援>

#### 【外国人高齢者受け入れの研修】

- ・ 行政等で具体的な支援等のセミナーや研修を行って頂きたいです。
- ・ 積極的に進めていく場合の情報や研修等を行きわたらせてほしい。
- ・ 今後の外国人高齢者のサービス受け入れや外国人就労者の増加が見込まれるのであれば、事業所に一人以上は外国語を話せる人の確保や、希望する職員には学ぶ機会を法律で義務化してほしい。介護福祉士資格に講習を義務化する等。
- ・ 施設が受け入れるにあたって研修等定期的に開催してほしい。
- ・ 通訳の方との共同支援、多国籍の言語及び文化・価値観等の人理解に繋がる教育・学習の場の機会が欲しい。

#### 【マニュアルの整備】

- ・ マニュアルの提供やマニュアル作成の援助。
- ・ パンフレット等充実させて、訪問看護ステーションが気軽にダウンロードできるようになればありがたいです

#### 【補助金】

- ・ 支援環境を整える補助金制度等を設けてほしい
- ・ 対応出来るステーションに加算があれば、受け入れ体勢を整備するステーションが増えるかもしれません。

#### ＜コミュニケーションの支援＞

##### 【翻訳機の貸与等】

- ・ 介入事業所にポケトーク等の通訳機器の貸し出しがあると助かります。
- ・ 翻訳機等のコミュニケーションツールの購入費用補助。
- ・ 翻訳機の無料貸し出しをしてほしい。
- ・ 事業者向きへの自動翻訳機の貸与。

##### 【外国語研修】

- ・ 言語や文化の違いがあると思う為、高齢者、就労者について知る研修機会等があるとありがたいです。
- ・ 外国語の研修があると良いかと思います。
- ・ 通訳できる方の派遣や日常会話・介護看護に必要な会話のマニュアル作成。
- ・ 独学で外国語を学ぶには限界があるためそういった場があれば良い。
- ・ 介護職向けの英会話教室等あれば受け入れしやすくなると考える。

##### 【行政職員の派遣】

- ・ 日本語が話せない方、わからない方、日本語が書けない方の行政手続きを役所に行けない方は、職員が利用者の自宅に訪問して手続きをしてもらえると助かります。
- ・ 行政に外国人向けの窓口の他、施設へ対応できる職員の派遣や研修も行ってもらいたい。

#### ＜外国人高齢者本人への支援＞

##### 【外国人高齢者のニーズの把握】

- ・ 外国人の介護ニーズの掘り出しを行う必要を感じる。
- ・ その方の、背景を丁寧に、調査して適所につなげてください。
- ・ 外国人高齢者のなかでも、身寄りのいない方への支援拡充をお願いしたい。
- ・ まずは行政や包括が、外国人高齢者のニーズや介護保険の利用等を促していく必要があると思う。こちらとしては、在宅サービス利用の依頼があれば、出来る限り応えていくつもりです。

##### 【情報提供】

- ・ ショートステイを利用している外国人高齢者が現在いるのか。もしいるのであればどの程度の需要があるのか等、知ることが出来ると良いと思います。
- ・ どういった支援が出来るのかわからない。ノウハウを教えてほしい、サポートして

ほしい。

- ・ 連携を密にし、多くの情報の公開をお願いします。
- ・ 外国人高齢者が地域にどのくらいおられて、サービスの提供が必要なのか等、発信を頂きたい。体制を構築に対しても様々な面で準備が必要。
- ・ 外国人高齢者への援助については、日本人と同様にその国の文化や生活様式等を知る必要があると思います。行政においてその様な事を知ることのできる場を提供して頂きたいです。
- ・ 外国人高齢者の支援に関しての研修会の実施。事業所に対して行政側からどのような支援を受けることが出来るのかを知りたいです。
- ・ 法令等、日本人の高齢者に対応が異なってくることがあればご指導いただきたい。
- ・ 日本の介護施設と外国の介護施設と比較し、何か違いがあるようであればご教示いただきたいです。知っておくことで、受け入れる際に有用と考えられるため。

#### 【相談窓口の設置】

- ・ 高齢者支援の制度をどこに聞けばよいか、どの様な支援があるのかを明確にし、スムーズにサービスに移行出来るような窓口が近くにあると安心です。
- ・ 相談窓口の周知。
- ・ 現在、多国籍のご利用様の支援を行っていない為不安があります。相談窓口がもっと分かりやすいと良いと思います。
- ・ 言葉の壁、価値観や風習の違いから来る問題が考えられるので相談等出来る環境作りをお願いしたい。
- ・ 言葉、文化の問題が生じると予想されるので相談窓口が欲しい。
- ・ 以前、中国籍の方を保護した際に言語がわからず、生活援護課へ繋いだところ中国語を話せる職員に間に入ってもらったことがあり、非常に助かった。各言語の対応で困った際の窓口があると心強い。

#### 【専門部署の設置】

- ・ 専門の部署を作り、外国人高齢者と事業所のパイプ役になる事で、支援の円滑化を図ってほしい。
- ・ 行政や相談窓口にも専門のケアマネが必要と思う。(海外事情に詳しく生活習慣の違いが良く分かった人材が必要)

#### 【継続的なサポート】

- ・ 受け入れが進むようなサポートを希望したい。
- ・ 支援が必要な外国人高齢者について、行政として、関係機関への単なる橋渡し、情報提供だけで終わりとするのではなく継続した支援に関わる体制を整えてほしい。
- ・ 行政のサポート体制を明確にして、いつでもフォローして頂ける環境が必要
- ・ 行政等がサービス導入時始め、継続したサポーター役を担って頂き、必要時の相

談・助言が頂ければと思います。

- ・ 行政窓口を一本化等等わかりやすい運営と、事業所に丸投げせず積極的に関わってほしい。
- ・ 問題が生じた場合、相談にのって問題解決を手伝ってほしい

#### 【手続きの簡略化】

- ・ ビザ等の問題や各種手続きをもっと簡略化してほしい。
- ・ 福祉関係の業種に対する受け入れに必要な費用の提供を簡単な書類等の手続きでできるようにする。
- ・ もっとシンプルにわかりやく書類等してほしい。複雑だと理解するのに時間がかかり、他にも行政からのアンケート等に時間が取られ現場が回らない。中小企業では厳しいです。
- ・ 外国人高齢者とのコミュニケーションが不十分であろうと想定できるため、制度の簡略化が必要

#### 【介護保険制度の周知】

- ・ 制度について事前に説明
- ・ 介護保険を使用するにあたって最低限の知識を知っておいていただければと思います。複雑なシステムで日本人でも中々理解を得られない場面にも遭遇するので。
- ・ 外国人高齢者に日本の制度をご理解して頂き、施設での入所生活にも双方が納得した形で契約して頂けるような環境を整えて頂きたいです。
- ・ 介護保険制度や医療保険制度等については行政側で予め説明する体制を整えてほしい。

#### 【制度の充実】

- ・ 外国籍の方が介護保険を申請する、介護サービスを利用する環境が整っていないと感じる。
- ・ 彼らが日本で安心して暮らせるための制度の充実。
- ・ 外国人高齢者の方が様々な事情でお困りになった時に、スムーズに支援を受けられるようになれば少しでも安心して暮らしていかれるのではないかと考えます。
- ・ 国籍に関わらず、困っている高齢者がいれば介護保険サービスを受けられる仕組みが必要と思われます。
- ・ 福祉利用がスムーズに出来ればと思う。

#### 【外国人専門の施設・事業所】

- ・ 日本語が話せない高齢者専用施設の建設。それに伴う、職員の育成システム作り。又は多国語の話せる職員を育成し就業させるシステム作り。
- ・ 外国の方向けに特化した施設を設置したり、専門のアドバイザー等がいれば、支援

しやすくなると思います

- ・ 外国人が主に行けるようなサービスを作ることも必要ではないでしょうか。

### ＜地域での生活支援＞

#### 【地域住民の協力】

- ・ 問のような方たちが、住みやすく働きやすい環境を作るためにも、そういった方たちをサポートする立場のポストを多く設置し、人材登用を進めて頂きたいと思っています。
- ・ 支援できる人材を増やしてほしい。

#### 【コミュニティづくり】

- ・ 外国人高齢者について、交流の場が少ないと感じております。外国人向けの施設見学会等の開催等あれば、地域向けに発信していただきたいです。
- ・ 外国人高齢者の社会参加を（高齢になる前から）活動できる場を作って頂きたい。そうすることで、高齢になり福祉を利用する際にも、顔見知り・横のつながりがあれば安心して暮らしていけるのではないのでしょうか。
- ・ 外国人高齢者は地域とのコミュニケーションが取りにくく、閉じこもりがちになってしまうことが懸念されるのではないか。対策として地域包括や社会福祉協議会等でお話しをする場等設けていただけると介護の相談等もしやすくなるのではないかと思います。
- ・ 孤独、孤立しないような地域ぐるみでの取り組み

#### 【コーディネーターの育成】

- ・ コーディネーターの育成が必要であると思います。

令和4年度 厚生労働省  
老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

外国人高齢者に対する効果的なケアのために  
外国人介護人材が果たす役割に関する調査研究事業  
報告書

令和5年（2023年）3月

発行 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所  
〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-9 JA 共済ビル 9階・10階  
Tel 03-3221-7011（代表）  
FAX 03-3221-7022