

外国人高齢者支援についての アンケート調査の報告

2025年5月28日

京都外国人高齢者・障がい者生活支援ネットワーク・モア

運営委員 石川 久仁子(大阪人間科学大学)

アンケートの概要

調査目的：外国人高齢者に対するサービスの現状と課題の把握、
および、支援ネットワークの構築

実施主体：京都外国人高齢者・障がい者生活支援ネットワーク・モア

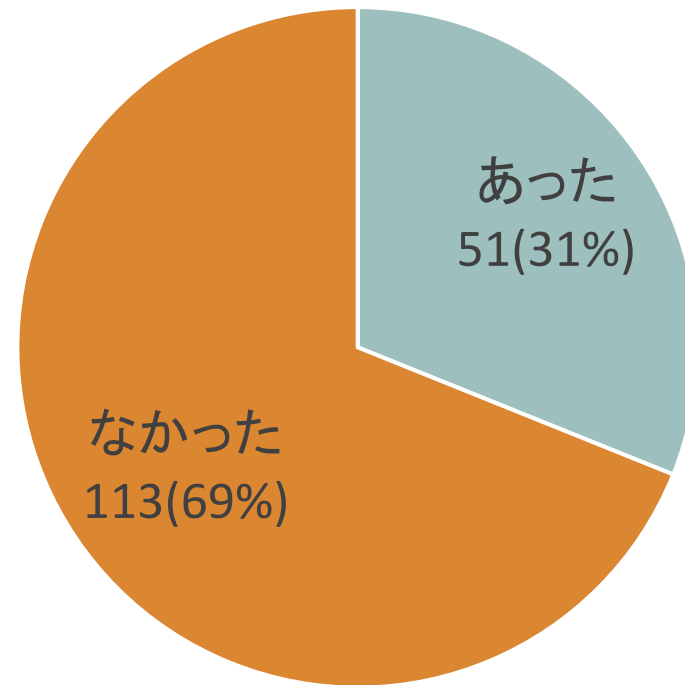
協力：京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室介護ケア推進課

送付先：4777カ所 回答：164カ所

方法：Webアンケート

実施期間：2025年1月～2月

外国人高齢者の生活課題等の 相談がありましたか？



n=164

回答事業所の種別と相談の有無

種別	回答数	相談有
地域包括支援センター	21	13
社会福祉協議会	3	2
居宅系サービス事業所(訪問型)	54	14
居宅系サービス事業所(通所型)	27	6
居宅系サービス事業所(その他)	23	9
施設型事業所	31	7
医療関係	12	1
その他	13	2

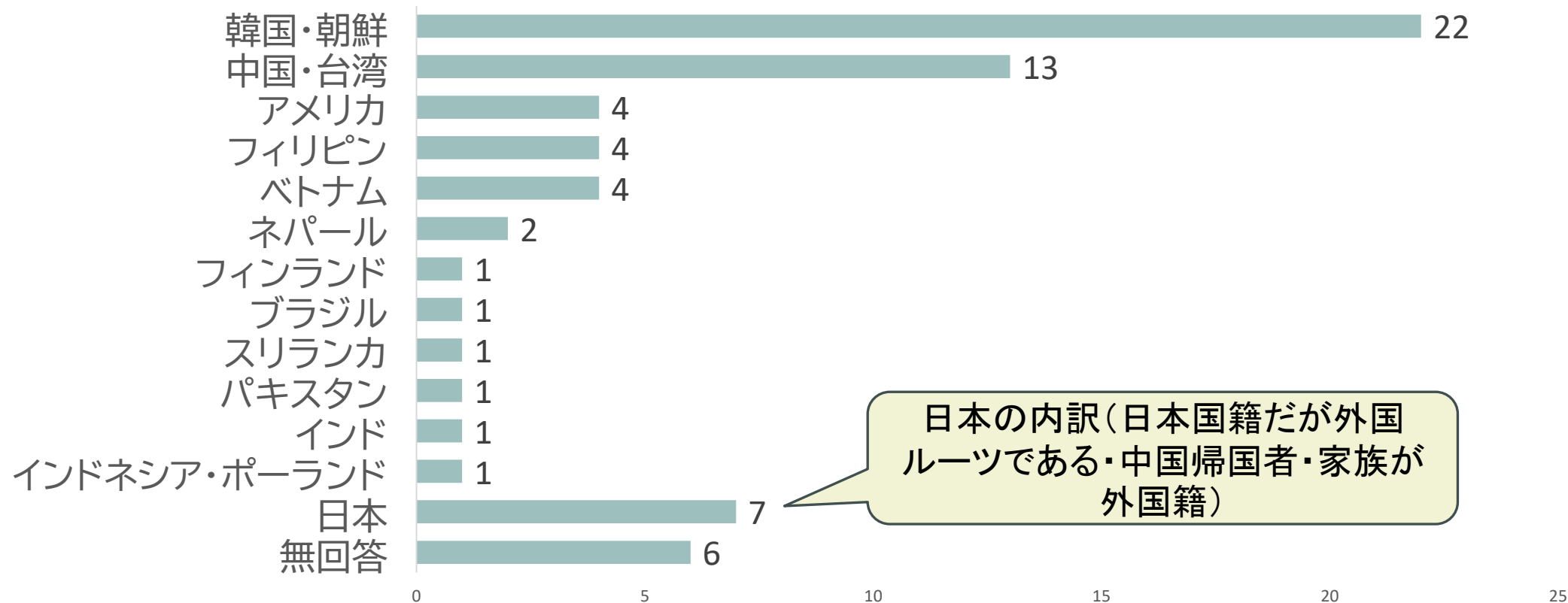
複数回答あり

外国人高齢者からの相談があったと回答した 事業所の所在エリア

北区	3(16)	山科区	1(11)	西京区洛西支所	0(2)
上京区	3(9)	下京区	4(13)	伏見区	6(18)
左京区	4(14)	南区	6(13)	伏見区深草支所	5(5)
中京区	3(13)	右京区	6(20)	伏見区醍醐支所	1(4)
東山区	2(4)	西京区	7(21)	不明	0(1)

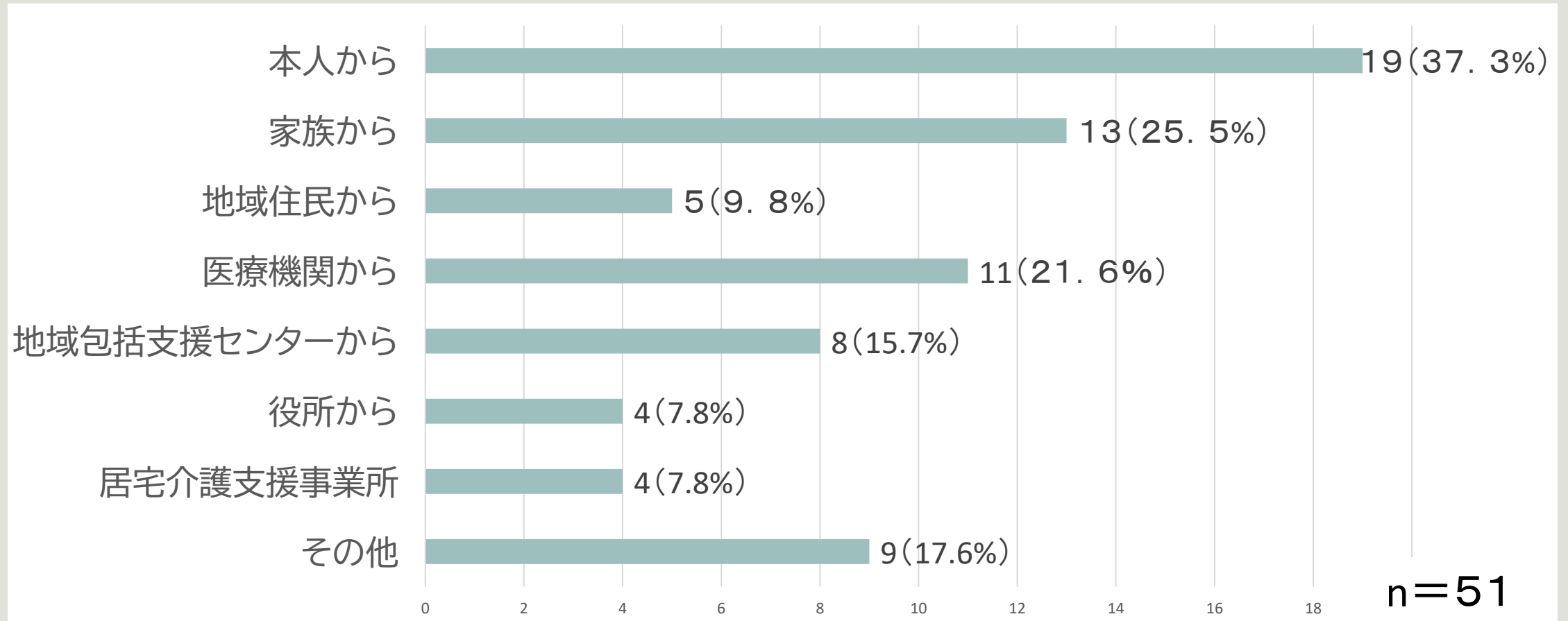
カッコ内は回答そのものがあつた事業所数

相談を受けた方の国籍

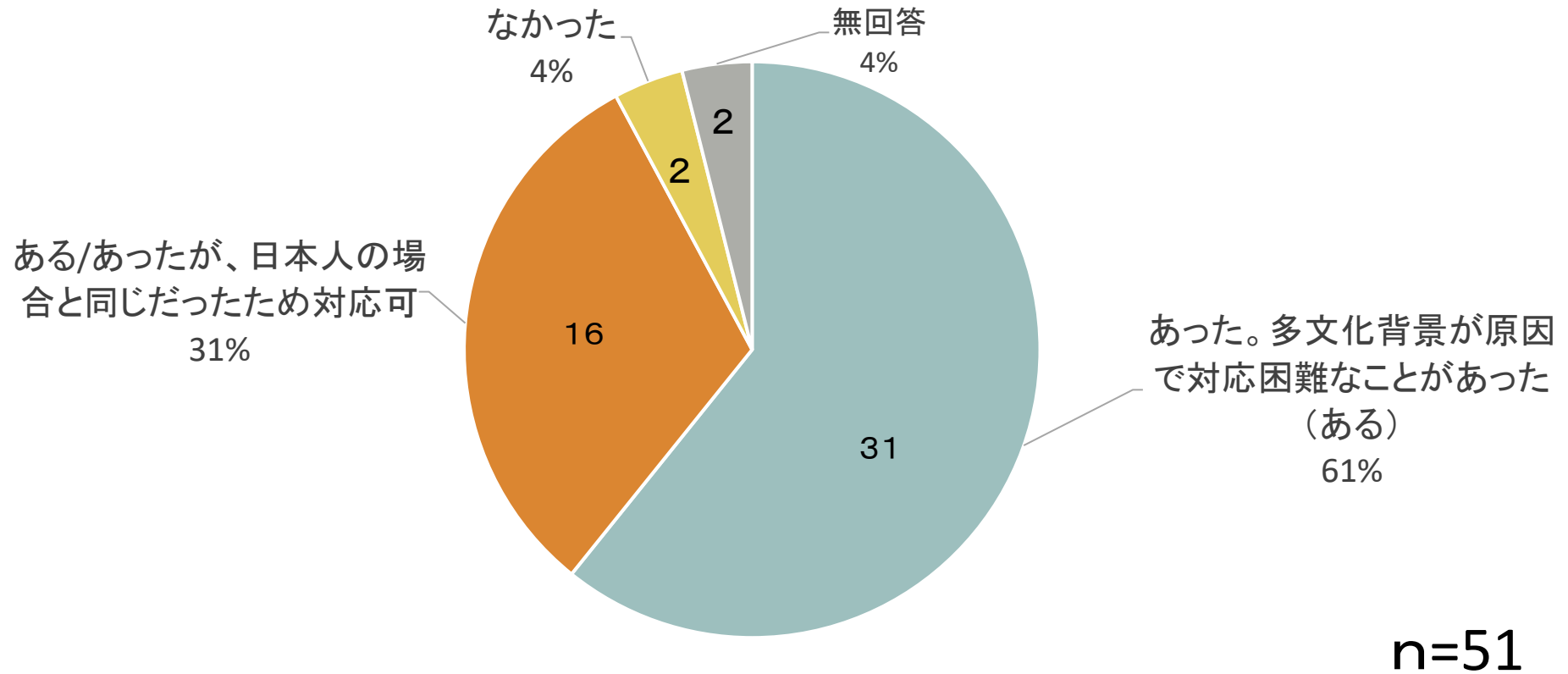


複数回答

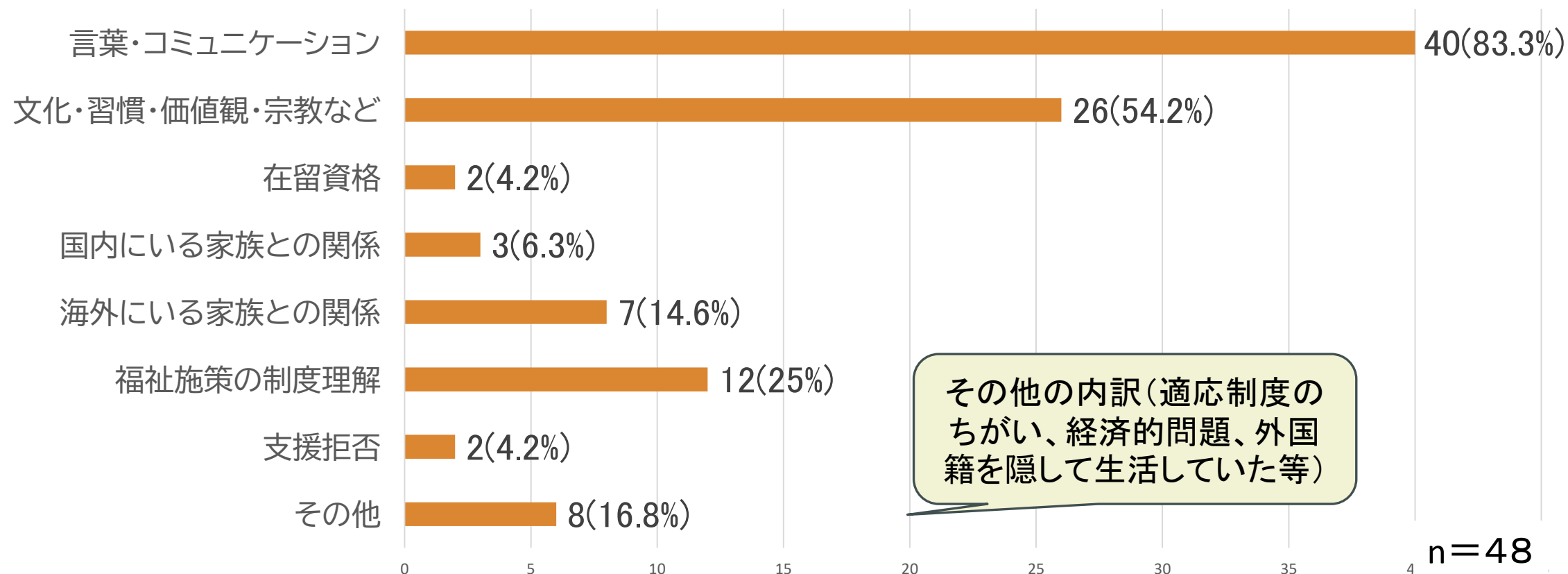
どこから相談を受けましたか？



支援する中で困ったことはありました(あります)か？



どのようなことで困りましたか？



＜言葉・コミュニケーション①＞

- ・1世で、**認知症の進行に伴いコミュニケーション等に支障**が出た。家族も高齢で支援導入に時間が掛かった。
- ・**理解できないのが認知症からか言葉の問題からかがわからない**。医師の病状説明や治療方針が理解できず。
- ・認知症になると日本語を忘れ母国語がでるためコミュニケーションがとれない、**食習慣の違い**によりデイサービスや配食が定着しない。日本語ができずサービス利用が難しい。**母語対応できる施設やサービス事業所がみつからない**。
- ・本人はあいさつ程度しか日本語を話せず、娘や孫を通じての会話。遠方にある中国語対応可能のデイサービスへ通う予定。ヘルパーや訪問系のサービスの利用が必要になった場合の受け皿がない。
- ・**電話での会話が困難**、メールのやり取りもPCの関係で困難。FB使用を希望するも事業所では対応不可。
- ・ヘルパーが話すが伝わらず、事業所として断られた。
- ・中国帰国者で役所等からの**郵便物の理解が不十分**。
- ・中国語しか話せず、コミュニケーションに時間がかかり、齟齬があったが、時間と共に解消できることが増えた。
- ・聴覚障害者で中国ルーツ。日本語・日本手話が通じず、細かいコミュニケーションが伝わらない。ファクスで要件を伝えるが、ソフトで中国語に**翻訳した文章にイラストをつけて送付するも、伝わっているのか把握が難しい**。
- ・長期在住、日本語理解できず話せず。**支援者も英語が話せず**、翻訳アプリを利用するも緊急時対応不可能。

＜言葉・コミュニケーション②＞

- ・通訳派遣は区役所での対応で、電話相談は1時間。タイムリーに使用出来ない可能性あり制度的に使用出来ない人もいる。
- ・興奮すると母語になり、訴えがわからなかった。
- ・在日1世、文化的な背景から信頼関係が築きにくく、支援必要だがつながりにくい。
- ・終末期の意向確認が本人から難しい。
- ・知的・精神の障害があり、コミュニケーションがより難しい。
- ・日本語、特に漢字がほぼ読めない。認知機能の低下が原因だと思っていたが、のちに外国籍だとわかった。説明を簡潔にし、日本語がわかる家族の協力を得、関係性が改善。介護保険の利用方法や制度の理解が困難、負担金の理解に関してトラブルが起こった。

＜介護保険制度など制度・福祉サービス利用をめぐるの悩み＞

- ・介護保険や高齢福祉の**英語版がなく**、説明に時間がかかった。
- ・介護保険等制度は外国人には珍しく、丁寧な説明が必要。翻訳アプリでは時間がかかる。**近隣に英語話者がいるが個人情報上依頼できず**。本人に留学生の**通訳ボランティア**について話すも**拒否**。支援ができず。
- ・書類や契約等全ての書類が日本語のみ、**アプリで翻訳して書類を作成**するのに苦慮。本人の為の書類が不十分だった。
- ・医療や介護が必要になったが**保険料の未払いで介護保険の利用も受診もできず**、区役所に相談。**在留資格の問題もあった**。
- ・緊急通報システムの緊急ボタンでは英語可能だが、**健康相談ボタンでは英語が不可**。身近に相談できるシステムがない。
- ・自立心あり、環境整備で在宅可能だが、**福祉用具の英語版がなく**、母語対応できる職員がいずれも不十分な対応になった。
- ・一人暮らし見守り活動の訪問周知を配布したら、会話はできるが難しい文書は読めないと高齢独居の欧米人が来訪。困っていることはなかったが、介護サービス等が必要になった時にお互い困るかも。

＜文化・習慣・価値観・宗教など＞

- ・ゴミ出しの方法、賃貸の保証人等、細かいところも含め**生活全般の支援が必要**（施設）。
- ・福祉や医療の専門用語や制度の説明が困難。**日本の常識や文化・風習も理解してもらいにくい**。本人ももどかしさを感じていたかもしれない。
- ・**食事で箸を使わず**手を使うことを希望。
- ・考え方の違いで対応が困難。

＜家族をめぐる悩み＞

- ・自立心あり、**家族への連絡を拒否**。転倒があり、支援側に不安があった。
- ・独居で離婚しており、**家族の所在が分からず**。
- ・**家族が海外**にいて緊急対応や延命治療などの**大事な決断に課題**あり。民間療法と現代医療の意見の相違。

＜その他＞

- ・独居の方の介護拒否や怪我や事故、認知症などによって地域（同胞）のコミュニティから外れていく。それにより**地域や同胞コミュニティから孤立**。
- ・日本語教室等、**日本語を学ぶ機会や場が少ない**。子どもの学年が上がるにつれて、学校の勉強についていくのがしんどい
- ・**考え方の違い**で、本人がよしとすることも支援者側が**危険性に対して不安**あり。

アンケート結果と今後の課題

- ・すべての区において外国人高齢者からの相談がある
- ・介護保険など福祉制度の理解が進んでいない
- ・本人・家族・支援者それぞれが悩み、挑戦している
 - 日本人高齢者と共通する課題、異なる課題がある
- ・ステージ(生活支援・介護・医療)に応じた支援のあり方
- ・必要とされる多文化資源(複合かつ多様なニーズへの対応)
- ・関係機関のネットワークづくりと当事者・ボランティアとの対話



問題解決に向けた支援システムづくりが必要