

这个时候，如何应对？ 为支援·咨询员提供的 介护(护理)服务 问答集



在介护第一线经常会遇到疑问、不满·还有纠纷等事情。对于归国者来说，除此之外还存在着归国者本身特有的问题。作为归国者支援·咨询员等支援人员，会遇到来自归国者那方面的、还有，来自介护支援专门员(ケアマネジャー)那方面的，双方直接的发问或牢骚和不满吧。另外，作为翻译夹在归国者与介护支援专门员(ケアマネ)·介护工作人员·设施责任者间，一边做翻译的同时，还要为谋求问题的解决而煞费苦心的情形也是经常遇到的吧。

本问答集对于一些经常被问到的问题进行了收集和整理并以问答的形式一编辑完成。另外，在归国者提出问题时，可以直接将本书一边出示给他们看，一边解释「这里是这样说的」、「这个问题因为这种理由有如此规定」，力图让他们亲眼看了之后能够心服口服以此实现让他们理解和认同的目的。大家在使用的过程中，如果有什么宝贵意见和建议，希望将这些信息积极地反馈给我们，我们将不胜荣幸。

中国归国者支援·交流センター
令和2年9月版

目 录

制度	Q1	利用介护服务!?! 那不是把孩子的脸面…	3
调查	Q2	本来做不到, 却为了顾及面子硬说能做到, 结果…	4
认定	Q3	难道这个认定结果有问题吗!	5
介护计划	Q4	日语也不会却让我去尽说日语的介护设施…?	6
“	Q5	介护支援专门员(ケアマネさん)是故意刁难呢?	7
“	Q6	不会说日语, 让我怎么能跟对方讲明白呢?	8
上门介护	Q7	不是来帮我做家务的吗?	9
“	Q8	反正洗衣机正洗我的衣服, 顺便再加几件别人的一起洗, 这有什么不行的!?	11
“	Q9	为了健康才介护的嘛, 那按摩什么的不是也可以吗?	12
“	Q10	手头没有现钱, 求别人帮忙买东西是不可以的!	13
专栏		《对金钱管理不放心的人, 还有这样的制度…》	14
上门介护	Q11	对已经上了年纪手无缚鸡之力的老伴, 我怎么能忍心让她来(服侍我洗澡呢)…	15
“	Q12	好不容易碰上会说中国话的家庭介护援助员, 还想顺便求她做点别的事儿…	16
上门/去设施	Q13	趁我不在家的時候, 来打扫卫生不是正好吗?	17
上门介护	Q14	无论怎么说都吃不习惯…	18
福利用具	Q15	福利器具租借显得太小气了, 我自己出钱买!	19
改装	Q16	安哪门子扶手啊? 安那玩意儿能有什么意义吗?	20
去设施	Q17	我说中国话他们不明白, 那我还去干什么?	21
“	Q18	不是中国菜的话, 我就是吃不惯!	22
短期寄宿	Q19	至今为止只靠老伴她一个人照顾我, 可是她…	23
长期寄宿	Q20	我们已经到了极限, 快要坚持不下去了…	24

※本文中使⽤以下的称呼。

- 「帰国者支援・相談(咨询)員」和「自立支援通訳(翻译)」等支援者统称为「相談員(咨询员)」
- 「一代」「一代配偶者」统称为「第一代」、「二代」「二代配偶者」统称为「第二代」

Q1 利用介护服务!?! 那不是把孩子的脸面…

制度

现在我在家护理母亲。咨询员建议我是否可以考虑一下利用介护服务什么的。我认为现在还有些为时过早，一来我母亲并没有达到卧床不起的地步，二来要是被周围的邻居知道了，我们家人以后还怎么有脸见人呢?等我母亲真的卧床不起了，到那时再考虑利用也是可以的，您说呢?



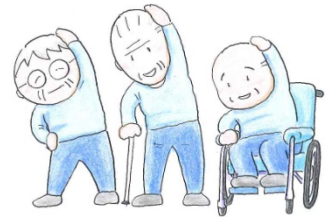
介护服务不是等到卧床不起了才开始利用，而也是为了使卧床不起的状况尽量推迟尽早利用才对。通过利用日托服务，有的人健康状况有所好转、残疾程度有所减轻。

在中国，儿女没有照顾上了年纪的父母就会被认为是不孝敬老人，这种传统观念根深蒂固。但是借助介护专门家的协力比单纯依靠家人来护理，有可能会收到更加良好的效果。加上一边工作一边长期地从事护理，你自己的身体也会累垮。为了使家庭护理能长期地坚持下去，建议尝试一下利用介护服务怎么样?家里人生病或因为工作忙脱不开身的时候，还可以利用临时性的服务，拐杖等福利用具租借也可以用介护保险支付(详细内容请参照 Q15)。

《这个问题,该怎么对应?》

对下面第一代归国者的想法，如果是你是怎么考虑的?

- ① 虽然说腰啦腿啦大不如以前了但是自己还能动弹，不希望别人把我当成上年纪的人，更也不愿意让国家来照顾。
- ② 我想由我照料我丈夫并且直到最后。我和丈夫都不愿意由别人来照料。
- ③ 利用介护服务需要花自己的钱吧? 我们老夫妻俩靠年金生活，哪有那笔富余钱呢?…



《不妨这样考虑一下,怎么样?》

- ① 前去介护设施(当日往返)，在设施做适当的运动或活动，有可能使现在的身体状态变得更好、精神更焕发。利用介护服务也不是什么让家人丢面子的事儿，建议您不妨先接受一次认定调查吧。
- ② 您的心情我们十分理解。您也是上了年纪的高龄者，护理那么劳累身体也吃不消。不如把像服侍洗澡这样需要体力的部分，交给家庭介护援助员来做，这样的话自己无能为力的事情由别人代替来做，也不会感到内疚!
- ③ 享受〈支援给付〉的第一代归国者不用负担费用，所以用不着担心。(第二代介护利用者需要负担费用的 10%-30%)。但是，利用日托服务时的吃午餐、茶点等饮食费用以及不属于列入本人的护理计划之中的项目，所花费的全部费用都要自己负担。

Q2 本来做不到，却为了顾及面子硬说能做到，结果…

父亲腿脚不好，一个人连厕所都去不了，可是，在接受需要介护等级认定调查时，父亲认为要是实事求是地讲出真相与自己脸上无光，对什么事都一股脑地回答“一个人没问题”，结果就没有资格利用上门介护服务了，这可怎么办好呢？



认定调查的时候，如果不能正确地将本人的状况反映给对方，就不能享受所需的服务了。特别是有关症状、状态等方面如果反映的不全面，介护认定就会受到影响。请牢记下面的注意事项。

- **向经常就诊的医生预先打听好本人的病史及治疗史等事宜**
- **重要的事宜要提前做好备忘录或资料** (特别是对于归国者，简单的成长史、归国经过、归国者的情况等最好作成备忘录)
- **清楚本人的症状、病态的家人或知情人等在场陪同旁听或补充说明**
- **不仅是对当日的情形，状态好的时候与不好的时候的样子都要如实地告诉调查员**
- **还要顾及到本人的自尊心避免受到伤害**

例如针对因患认知症(痴呆症)而发生问题行动的人，在什么情况下容易发生?都有什么行动等?有时会出现一旦被问起,一时又回答不上来的情况,所以平时要随时做记录。

特别是本人将自己做不到的事情却回答“能做到”时,如果不好好订正,有时介护等级会判定得较低。但是,要注意不要在本人面前订正,而是到另外的房间或以打电话的方式将实际情况如实地反映给对方。

《这个问题,该如何回答?》

认为正确的话就画圆圈儿“○”、认为不正确就打叉“×”。

- ① 想多享受一些服务项目时,自己本来能做到的事情,也回答说“做不到”也能行吧?
- ② 母亲患有痴呆症(认知症),调查时如果对方的提问一个人能回答的话,我想就让她自己来回答吧。



《正确答案》 ① × ② ×

- ① ×。高龄者能做到的事情,自己不做反而依赖别人的话,自理能力会越来越减弱。
- ② ×。单纯地依靠调查时的对应来判断,就不能享受到所需的服务。家人等的知情人最好对平时的样子加以补充说明。

Q3 这个认定结果，搞错吧!?

我母亲需要介護的等级被认定为〈需要支援 2〉，可是邻居 的身体状况看上去跟我母亲也差不多，听说被认定的等级为〈需要介護 2〉，我听人说认定的介護等级不同，所能享受的介護服务也不一样，我怀疑调查员的判断是不是搞错了？



·首先要弄清楚的是：**认定结果并不是由调查员**做出来的而是由介護认定审查会以调查结果和主治医生的意见书为参考依据，最终做出综合性的认定。

·另外，**认定调查方面所侧重的不是所患疾病的轻重而是护理所需要的劳力、时间**。因此跟别人相比虽然患病程度较重，但是不需要花费很大的劳力和时间来介護的人，被认定的介護等级相对较低，也有正好相反的情况。

·不过，**对于认定结果无论如何也不满意的话，还可以向行政机关提交「不服申し立て(=不服申诉)」**。另外，认定调查每隔一段时间要定期实施一次，每次需要介護的等级都会出现变更的可能性。

《这个问题,该如何回答?》

认为正确的话就画圆圈儿“○”、认为不正确就打叉“×”。

- ① 我认识的人利用介護保险租借了介護专用床，听说用起来很方便。如果我也接受认定的话，也可以租借了吧？
- ② 我听说能利用的介護服务有很多，就申请并接受了认定调查，可是都过去三个星期了，还没有收到认定调查的结果。是不是手续上出什么差错了？



《正确答案》①△ ②× ※△=根据不同的情况而定

- ① △ 能租借到什么福利用具要看介護认定的等级，等级不同能租借的福利用具也不一样。
- ② × 审查结果原则上是 30 天以内寄出，因为认定要花费几个星期的时间，请耐心等待。这期间可以根据「見込み(=预估)」的等级，委托代理制定一个暂时的介護服务计划接受介護服务，这里要提醒各位的是：如果出现实际被认定的需要介護等级相比预估的等级要低的情况，相应与介護等级不足享受了不该享受的那部分服务费，全部需要自己负担。请特别予以注意。

Q4 日语也不会却让我去尽说日语的介护设施…?

前去设施享受〈日托服务〉的介护服务计划制定好后出示给我父亲看。我父亲基本上不会说日语。他所说的中国话别人又听不懂，让他前去这样的设施接受介护服务太难为他了，我实在做不到。



与不懂中国话的介护职员进行沟通对于大多数的第一代归国者来说的确很难。所以您的心情我非常理解。但是在归国者当中，有人去的就是那样的设施接受介护服务，过得也很开心。

那是因为虽然语言不通，但是介护设施的职员细心周到地待人接物；对大家的关心能感觉得到。有的人利用日托服务通过参加各种活动，健康和精神状态比以前好多了。当然，事实上并不是所有的设施都令人满意，有的设施由于人手不足，很可能发生对归国者提出的愿望和需求不能给予充分满足的情况。

可以从几家设施当中选择一家令自己满意的来利用，如果被认定为需要介护的话，就着手多参观几家设施或尝试一下临时性利用，然后再选定到底利用哪一家设施为好。另外，有的人通过咨询员的帮助，把归国者的历史背景等预先向利用的设施进行了说明，设施方面也加深了对归国者的理解这样的事例。

另外，有的地区有归国者的第二、三代或会说中国话的介护员的设施也在不断增多。厚生劳动省掌握的可以对应中国话的介护设施在「中国語の対応が可能な介護事業所一覧」网站进行查询。

《这个问题，该如何回答？》

对下面归国者提出的问题，你怎么回答？

- ① 在中国一提到介护设施就以为那里是“阴暗潮湿又不卫生，被家人遗弃的人才去那样的地方”这样的印象，所以无论如何我也不想把母亲送到那样的地方去。
- ② 附近没有用中国话能沟通的设施，我知道了有一家可以说中国话，可是开车需要 40 分钟。这么远也可以前去那家设施利用介护服务吗？



《正确答案》① △ ② △ ※△=根据不同的情况而定

- ① △ 与前面的 Q4 相同，常言到百闻不如一见，建议先去设施参观一次为好。如果对方回绝了你要求参观设施的请求，像这样的地方一开始就不用将此设施当作候补来考虑就行了。还有取得了介护认定后，也可以尝试一下利用数日的「尝试利用」。对几家设施依次尝试一下尝试利用，好好观察后再做出最终选择决定为好！
- ② △ 如果那家设施同意(接收)的话，多少远一点儿也可以去。请跟ケアマネさん(=介护支援专门员)好好商量一下为好。

Q5 介护支援专门员(ケアマネさん)是故意刁难呢?

我母亲通过了需要介护认定后，介护支援专门员给我看了为母亲制定的介护服务计划，可是我很纳闷为什么所制定的计划服务利用额，比规定的利用限度额要低？我母亲享受的介护是公费负担，这不是明摆着刁难人吗？



制定介护服务计划是要充分考虑到为了使本人能享受到最适合的介护服务而在听取本人及家人意见的基础上来制定的。其最终结果，利用额不一定与利用限度额接近，而总是要留有余地，所以决不是什么恶心地刁难或是小气。另外，如果利用限度额几乎达到上限，万一发生例如突发疾病需要有人陪同去医院就医的时候，这部分的费用就需要自己全部负担，所以会出现不方便。

当然，如果对制定出的介护服务计划不满时，可以跟ケアマネさん商量要求重新修改。但是根据介护设施及家庭介护援助员等日程安排情况，很可能发生自己所希望的每周定期前去设施、或希望上门提供服务的利用日很难满足要求的情况。还有，开始利用服务后也可以随时提意见，所以即时对介护服务计划多少有些不满，先试着利用一下看看情况再说，这样也许会更好一些。

《这个问题,该如何回答?》

认为正确的话就画圆圈“○”、认为不正确就打叉“×”。

- ① 我是从小在中国的东北地区长大的，没有经常进浴槽里泡澡的习惯，可是ケアマネさん根本不了解中国的这些事情，将洗燥这一项也列入了介护服务计划当中，我不服从(不洗澡)也可以吗？
- ② 利用介护服务，家庭介护援助员将要前来提供上门服务。我就可以让介护员替我做各种各样的家务事儿了吧？

《正确答案》 ① ○ ② ×

- ① ○ 介护服务计划处于草案阶段跟ケアマネさん进行商量修改，没有问题。特别是第一次让会日语的第二代或咨询员也在场，对不明白的事情搞清楚很重要。不然的话，到了上门提供入浴介护的当天，才突然说出我不喜欢洗燥，一方面让前来的家庭介护援助员感到无所适从，另一方面还要负担取消时发生的手续费，所以要尽早联系。(取消手续费从利用限度额中扣除。)※各地方政府及事业所的规定各不相同，据说多数地方规定：利用日的前一天为止联系取消的话无需付费；当天在服务利用开始之前联系取消的话，需要支付不到10%的费用；没有联系取消需要支付几十%等。签约时一定要确认清楚。
- ② × 家庭介护援助员不是保姆。能做的事儿也是有规定和限制的。详细内容请看从下一页开始的相关内容。

Q6 不会说日语，让我怎么能跟对方讲明白呢？

(由利用介护的本人提供)给我看了制定的居家介护计划，让不懂中国话的家庭介护援助员前来上门介护，我自己的要求也没法告诉对方，恐怕我们互相之间都会感到束手无策吧。



您的担心完全在情理之中我很理解。不过，也有跟您一样不太懂日语的归国者，想方设法用自己的方式也能跟家庭介护援助员沟通明白。为了把介护服务内容等彻底了解清楚，他们第一次还请第二代或咨询员到场帮助翻译；有时通过做手势、表情或写汉字来笔谈；有时使用日中双译的会话卡将内容指给对方看；有时跟对方说「いい / だめ」这样简单的日语等通过这些方式来传达自己的意思，达到了跟家庭介护援助员之间的沟通。另外再加上介护援助员为了揣摩利用者本人的想法及需求也是煞费苦心，所以这与介护援助员为此所付出的努力也是分不开的。

当然也许一开始不一定能互相配合得很默契，但是要把对方当作为人提供服务的专门家加以信任，先请他(她)们前来上门护理一段期间试一看看怎么样？如果觉得不满意或有其他要求的话先写下来以备忘，等每月一回ケアマネさん前来家访的时候将内容翻译清楚，这种做法非常有效果。

《这个问题,该如何回答?》

对下面归国者提出的问题，你怎么回答？

- ① 我根本没有要求一周利用四次上门提供的上门介护。可是他们却制定了这样内容的介护服务计划。这样的话，我担心生活规律会被打乱，所以感到挺为难的。能不能要求再减一减次数。
- ② 听说将要前来提供介护的是家庭介护援助员是第二代归国者对此我当然很高兴，可是又很担心我家的事儿会不会通过此人而走漏给其他的归国者知道，所以不太想利用。很想把这个人回绝了。

《不妨这样考虑一下，怎么样?》

- ① 此问与前一页的问题性质相同，介护服务计划就是要充分考虑到为了使本人及家人能享受到最适合的介护服务来制定的。此计划很可能是出于为一边工作一边承担介护的家人着想的角度制定出来的。当然介护服务计划可以重新组合修正。对于回数多的情况与少的情况各有长短利弊，对此要与ケアマネさん认真地探讨和商量，搞清楚才是最要紧的。不如试着先利用一段期间看看再变更也可以。
- ② 对于从事介护工作的人来说，负有严格保密的义务，决不允许把在工作中接触的人和事向外泄漏出去。介护援助员也不能把利用者家庭的事情随随便便地泄漏给其他人。不如一开始就让ケアマネさん将这些事情跟介护援助员交待清楚，万一发生了类似的事情还可以提意见及苦衷。对于这次难得的机会最好不要轻易地错过。

Q7 不是来帮我做家务的吗？

我比较喜欢养花。原来精神头儿很充足的时候，在阳台上养了很多花呀草呀的。现在手脚不听使唤了，家庭介护援助员能不能替我给那些花草浇浇水呢？



在日常生活方面，出现本人做事情独自完成有困难的情况；不能利用来自家庭或地域支援的情况，就可以利用上门介护即：**身体介护**（做饭、服侍上厕所等）及**生活援助**（日常的饭菜准备、做饭、买东西、打扫卫生等）服务。

给花草等植物浇水「不应属于日常生活援助范围内的援助行为」，所以被排除在外。另外即使是在制度上可以利用的事情，但是没有纳入本人的介护服务计划之内的话，也不能享受服务，所以要预先确认好介护服务计划的内容。如果想利用没有被列入服务计划的项目，请与ケアマネさん认真地商量一下为妥。

《对于下列事宜，可以接受家庭介护援助员（ヘルパー）所提供的服务吗？》

- ① 服侍上厕所
- ② 帮助擦地板
- ③ 指甲长了，所以希望帮忙剪一下
- ④ 帮助去药店买药
- ⑤ 打来的电话是日语，可不可以代替本人接一下电话？
- ⑥ 帮助刮胡子、剪剪头发等
- ⑦ 希望帮助把玻璃窗擦拭得干干净净
- ⑧ 帮忙买东西的时候，顺便要求买烟和酒
- ⑨ 孙子要来家里玩儿，2楼平时总也不用，所以希望帮助打扫一下



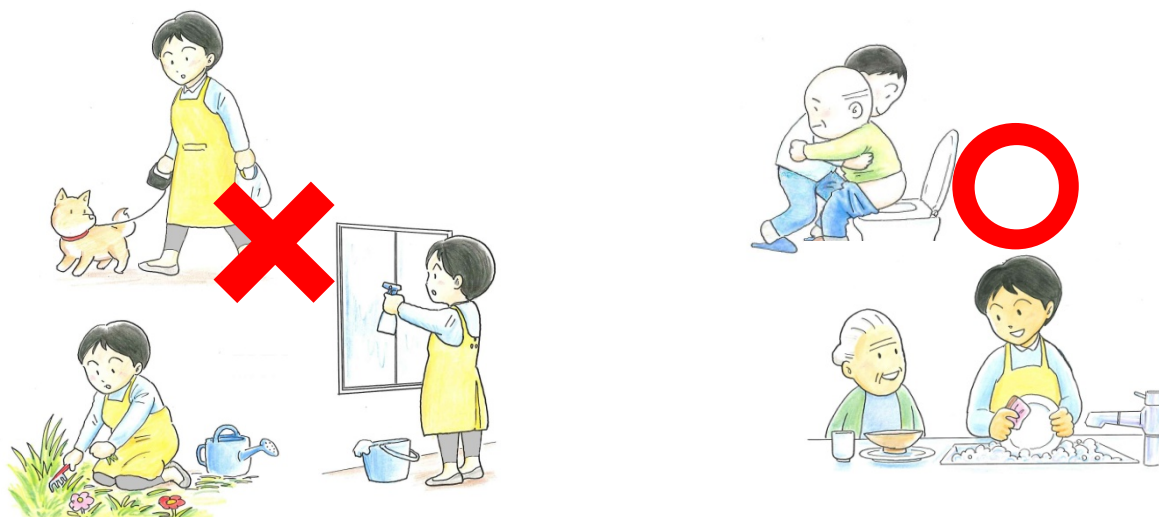
答案请看下一页！

《正确答案》

①○ ②○ ③△ ④△ ⑤△ ⑥△ ⑦△ ⑧△ ⑨×

※ 对于 Q7~Q12 的问题划圈“○”的答案为一般的见解。其项目需要列入本人的介护服务计划内，所以请与ケアマネさん认真地商量一下为妥。

- ② ○ 擦地板可以，但是涂地板蜡不可以。
- ③ △ 被列入介护服务计划就可以利用“○”，没有被列入介护服务计划就不可利用。需要的时候，要被纳入到介护服务计划里。向ケアマネさん咨询。
- ④ △ 对于去药店买药品，不认可的介护事业所比较多。药店的药也是药，跟医生开的处方药一起服用会不会发生副作用，有必要由开药方的医生作出判断。去医院帮助取回处方药 OK 是可以的。
- ⑤ △ 这个要跟ケアマネさん咨询。（因为这样的要求前所未有）估计ケアマネさん需要作出介护保险课等的判断后才能作出回答。
- ⑥ △ 使用剃头刀或剪刀不可以，如果使用电动的就没有问题。
- ⑦ △ 玻璃窗脏得厉害只是大概擦拭一下的话包括在扫除的范围内，但是擦拭得一尘不染的程度，就超出了日程生活的范围不可以享受这种程度的援助服务。
- ⑧ △ 有的地方政府规定不可以。对健康产生不良影响的嗜好品尽量少买才是明智的做法。
- ⑨ × 家庭介护援助员所提供的援助范围只限于利用者本人使用的场所。非本人利用的场所不属于日常生活的援助范围。



※打算接受介护服务范围之外的服务时，可以寻找由银发族/中高年人才服务中心等提供的有偿家政服务。

Q8 反正洗衣机正洗我的衣服, 顺便再加几件别人的一起洗, 这有什么不行的!?

一起同居的女儿, 女婿夫妻俩很忙, 所以一周的衣服都集中在周末才有空洗, 有时候小孩子的换洗衣服来不及洗没穿的, 看他们都挺不容易的, 只把我孙子的衣服跟我的衣服一起洗行不行呢。



利用介护保险可以接受上门护理员提供的是与本人直接相关的支援。因为上门护理员不是从事家政服务的保姆, **面向家庭成员提供服务不是分内的工作范畴**。洗衣服之外, 像准备饭菜啦打扫卫生方面, 不能为本人以外的其他家庭成员提供服务。

《对于下列事宜, 可以接受上门护理员 (ヘルパー) 所提供的服务吗? 》

- ① 日常起居跟家里人共用的客厅, 因为白天我自己一个人使用, 所以想替我打扫。
- ② 我丈夫倒是很硬朗就是不会做饭, 希望把两个人的饭菜都做出来。
- ③ 因为今天儿子回家晚, 希望把儿子的那份晚饭也顺便给一起做出来。
- ④ 今天家里要来客人。我自己行动不便, 想请上门护理员帮我接待客人



《正确答案》 ① △ ② × ③ × ④ ×

- ① △ 本人专用的居室以外的共用部分 (客厅、厨房、浴室、厕所) 等不属于提供卫生清扫服务的范围。但是, 根据家庭状况等实际的生活情况, 也有个别认可的情况, 请向ケアマネさん咨询。
- ②③ × 这些都属于为本人以外的家庭成员提供的服务, 所以不行。
- ④ × 虽然说接待客人这件事是接受介护服务的本人要做的事情, 但是客人不是介护利用者本人, 所以这一项也不行。

Q9 为了健康才介护的嘛，那按摩什么的不是也可以吗？

一位心地善良的家庭介护援助员，每次来都会捏捏我的肩膀，柔柔我的手跟我很亲密。求她为我按摩也是可以了的吧？



按摩类似医疗行为。**医疗行为及康复训练(「リハビリ」)方面的事情不能要求上门护理员来做。**希望接受这些服务时，利用的不是上门介护，而是需要按照主治医生的指示利用「訪問看護(=上门看护)」。另外，康复训练需要在理学疗法士等专职人员的指导下进行。

需要接受这类服务时，请与ケアマネさん咨询。

《对于下列事宜，可以接受上门护理员(ヘルパー)所提供的服务吗？》

- ① 测血压、量体温
- ② 在自己家里摔倒后受了轻微的擦伤，上药包扎伤口等急救措施
- ③ 灌肠
- ④ 换膏药
- ⑤ 捶/按摩肩膀



《正确答案》 ①○ ②△ ③△ ④△ ⑤×

- ② △ 只限于实施不需要专业技术的不严重的刀伤、轻微地擦伤、烫伤等急救措施的情况下可以○
- ③ △ 虽然药剂量等有限制，但是可以是可以。
- ④ △ 根据不同情况而定。褥疮的治疗措施不可以，所以更换褥疮膏药也不行。

Q10 手头没有现钱，求别人帮忙买东西是不可以的！

总是让住在附近的儿子帮我一个月去取一次存款，然后我用那笔钱让家庭介护援助员帮我去买东西。这个月钱不够了，我让家庭介护援助员帮我从帐户上取款，却遭到了拒绝、...



存款，取款等与金钱管理有关的事宜都不能代替本人来做。另外与签约行为相关的事宜也不能代替本人来做。

但是，根据地方政府不同，在规定上稍微有些差异，请与ケアマネさん确认。

《对于下列事宜，可以接受上门护理员（ヘルパー）所提供的服务吗？》

- ① 帮忙到邮局代买明信片
- ② 帮忙把邮寄给中国的信投递到邮筒
- ③ 去银行通过银行汇款帮忙支付电费、煤气费
- ④ 想网购被褥希望帮助打订货电话
- ⑤ 帮助把存款存入银行



《正确答案》①△ ②△ ③× ④× ⑤×

- ①② △ 认为不可以的地方政府比较多，一部分地方政府说可以。
- ③ × 有一部分地方政府认对于日常生活所需的最低程度的费用可以代办银行汇款手续。
- ④ × 替人打电话代购也为签约行为，所以不可以代替本人。

※这一页的项目×(=不可以)比较多。关于金钱管理「社会福祉協議会(社会福利协议会)」设有〈日常生活自立支援事业〉等服务(请参考下一页)。详情请与ケアマネさん进行咨询商量。

《对金钱管理不放心的人，请利用这项制度》

◆ にちじょうせいかつじりつしえんじぎょう 日常生活自立支援事業：是由厚生劳动省所执掌的制度

为患「認知症(=痴呆症)」的高龄者、智障者等判断能力不充分的人员提供的

- ・ 利用介护保险服务等福利服务时的援助
- ・ 银行存钱或取钱等日常上的现金管理
- ・ 保管存折、正式印章等重要物品等各种**日常上的现金管理服务**

一个人孤零零生活的高龄者或只有两口人的高龄者家庭等，虽然没有太多的财产，对于打算靠养老金尽量在自己家生活能维持下去的人来说是非常方便的制度。与社会福利协议会签约就可以接受服务，对于签约内容需要本人的充分理解并要求本人具有判断能力。咨询窗口为市区町村的「社会福祉協議会(=社会福利协议会)」。

◆ せいねんこうけんにんせいど 成年後見人制度(=成年人监护制度)：由法务省所执掌的制度。

为了帮助由于精神上的障碍(智力障碍·精神障碍、痴呆症等)失去判断能力的人免于遭受利益上的损失，可以通过向家庭裁判所提交申请，选任一名法定援助人对受助者**签约等法律行为**提供援助的制度。

即使成年人监护人选定后，从尊重本人决定这一观点来看，在日用品(食品材料、服装衣物等)的购买等涉及到「与日常生活相关行为」时，本人依然享有按自己的意愿购买的自由。

申办利用成年人监护制度时，需要办理包括判断能力鉴定在内的手续，办理手续时需要支付的费用，可以通过向「市町村長申告(=申报)」得到补助。详细情况请与居住地区的地方政府相关窗口联系咨询。或者还可以利用「法(ほう)テラス」(日本司法支援中心)的民事法律扶助制度所提供的(申请代理人费用的垫付等)援助。详细情况请与法テラス的咨询窗口电话联系咨询(电话0570-078374)。※自费利用的情况下，需要支付数十万日元的费用。



Q11 对已经上了年纪手无缚鸡之力的老伴，我怎么能忍心让她来(服侍我洗澡呢)...

我有老伴，可她也是上了年纪的高龄者，没有什么腕力。在我洗澡的时候都是由她来服侍我，这件事对她来说实在是力不从心啊。有没有别的什么办法呢？



即使跟家人同居，很多情况下也是可以利用身体介护服务的，详细情况请与ケアマネさん咨询。另外，洗澡时如果浴室空间狭小，不方便由他人帮助洗澡时，还可以利用一种将可移动的组合式浴槽搬到家里来，提供的上门入浴介护服务。

另外，**有同居家人的时候，原则上家务事儿不能接受家庭介护援助员提供的服务**，不过，同居的家人由于年事已高，肌肉力量(肌力)不足，从事家务有困难；或家人因护理感到身心疲惫不堪而有可能发生双双倒下的深刻问题；或是家人上班不在家时，一些必须做的家务事做不到的话则使本人日常生活非常不方便等这些不得已的事情，造成做家务事儿有困难的情况，酌情可以接受服务。详细事宜请与ケアマネさん咨询

《对于下列事宜，可以接へルパーさん所提供的服务吗？》

- ① 虽然我有同居的家人(妻子)，可是她也上了年纪，服侍我大小便对她来说实在是勉为其难。
- ② 虽然我有同居的家人(丈夫)，可是他有残疾不能护理我
- ③ 虽然我有同居的家人(儿子)，可是他工作太忙抽不出时间护理我。
- ④ 虽然我有同居的家人(女儿)，因为每天护理我，早已累得疲惫不堪了。
- ⑤ 虽然我有同居的家人(女儿)，她不太喜欢干家务活儿，根本不打扫房间。
- ⑥ 虽然我有同居的家人(丈夫)，可是至今为止他一顿饭也没有做过。



《正确答案》 ① ○ ② ○ ③ ○ ④ ○ ⑤ × ⑥ ×

- ①② ○ 类似这样的家人，由于高龄、残障或疾病等护理有困难的情况是可以的。
- ③④ ○ 类似这样的家庭，处于这样的状况下可以利用
- ⑤⑥ × 像⑤、⑥这样的情况，本来是家人能做到的事儿只是不去做，所以不能提供援助。

Q12 好不容易碰上会说中国话的家庭介护援助员，还想顺便求她(陪聊…)

会说中国话的家庭介护援助员一周3次上门介护。这个人不来的时候我白天一个人在家很寂寞，在介护日以外能不能前来陪我来聊天解闷儿呢？



「陪聊」不属于介护保险服务对象。为了对方不摔倒而提供守候或服侍的话，有时可以根据情况需要在护理服务计划(ケアプラン)中明确指定具体时间和内容之上利用这种关照服务。详细事宜请与介护支援专门员(ケアマネさん)咨询。

《对于下列事宜，可以接へルパーさん所提供的服务吗？》

- ② 陪同利用者买东西(一个人觉得不安)
- ③ 去厕所的时候陪在旁边守护
- ⑦ 陪同购买日用品
- ⑤ 陪同前去探望生病的家人
- ⑧ 陪同前去投票选举
- ① 陪同定期去医院就诊。
- ④ 为了转换心情陪同去卡拉OK 散心或外出到餐厅吃饭等
- ⑥ 陪同前去参加红白喜事(婚礼、法事、葬礼、扫墓等)



《正确答案》 ①○ ②○ ③○ ④○ ⑤○ ⑥△ ⑦× ⑧×

- ④ ○ 但是限于不是很频繁的场所。
- ⑤ ○ 根据公职选举法规定，到投票所的入口处为止和从出口处出来可以陪同。在投票所内可以由从事投票事务的人员陪同。
- ⑥ △ 从医院到自己家之间可以，在病院内不能陪同是不可以。
- ⑦ × 因为是与利用者的兴趣爱好有关的事情。
- ⑧ × 因为超出了日常生活的范围。

Q13 趁我不在家的時候，來打掃衛生不是正好嗎？

要是我定期去設施接受介護服務不在家的時候，家庭介護援助員上門來打掃衛生，那不是正好幫我忙了嘛，這是可以的嗎？



本人不在家不能享受介護服務。另外，「通所介護(=去設施)」和「訪問介護(=上門介護)」也不能同時享受。前來上門提供包括確認本人是否平安、健康檢查等在內的介護服務的上門護理員，是介護服務專職人員，不是保姆。本人不在家提供的上門打掃衛生的服務不屬於介護保險的對象。如果無論如何都需要的話，還有一個方法就是利用「シルバーサービスセンター(=銀髮族人材服務中心)提供的有償家政服務。

《對於下列事宜，可以接ヘルパーさん所提供的服務嗎？》

- ① 住院期間拜託家庭介護援助員洗睡衣、內衣等
- ② 住院期間拜託家庭介護援助員打掃家裡房間的衛生

(下面的問題跟“不在家接受介護服務”的話題不同)

- ③ 正在設施內利用日托服務(デイサービス)或日托照護(デイケア)的時間段里，外出去理髮廳或去病院就醫。



《正確答案》 ①× ②× ③×

①②→× 醫療和介護不能在同一時間帶享受。

③ × 正在設施內利用日托服務(デイサービス)或日托照護(デイケア)的時間段里是不允許外出的。



Q14 无论怎么说都吃不习惯…

家庭介护援助员做的饭菜口味都是日本风味儿的。我怎么也吃不习惯，难道我只能将就别无它法了吗…？



在归国者当中对吃不惯日本菜的人来说的确很不容易。就是上门护理员尽最大努力做中华料理，但是也绝对做不出符合大家口味、正宗的地道的中国风味。

面对这种情形的时候，有位归国者跟ケアマネさん商量，**最后决定在加油盐酱醋的时候，由自己亲自动手调味**。这样的话，自己本身的能力还能继续保持和发挥，可谓一举两得。

当然也可以更换上门护理员，可是对于做饭菜这样的事就是换成哪位前来恐怕结果都是一样的吧。建议首先试着相互沟通一下为好。相反因为不会日语就忍耐将就，委屈自己就会增加精神压力，平添很多烦恼。

《这个问题，该怎么对应？》

- ① 上门护理员特别浪费让我看着心疼。我拼命节约，可对方要么买超出预算很高的商品，要么就是在洗盘子碗儿的时候过量地使用洗剂和热水。让我如何是好呢？
- ② 我很不习惯由异性家庭介护援助员提供服侍我洗澡，这事有没有个解决办法？



《采用这样的方法，来试一试看…》

- ① 跟上方同样，建议首先试着相互沟通一下怎么样？向对方说明家不富裕，在水、电、煤气费方面及日用品支出方面也需要精打细算这件事告诉对方争取得到理解和协助。不管怎么说有意见或不满不要一个人生闷气而要及时地讲出来。如果对方没有虚心听取意见的话，可以跟ケアマネさん或事业所商量。有时会因人手不足无法马上对应。但是也有会重新委派一名上门护理员前来。
- ② 这个要求无可非议。不过事业所也存在人手不足的问题。另外，服侍入浴需要腕力，所以由异性来服侍洗澡也情有可原。也许得不到对方的完全理解，但是最起码也要让对方知道：“这种事情在中国无法想象，自己实在忍受不了”。这样的心情。

Q15 福利器具租借显得太小气了，我自己出钱买！

父亲一个人不能自己起床，有人建议我给父亲租借一台电动的介护专用床。如果租借的话，好像我们很心疼钱不愿意掏腰包似的，这不是很没面子吗！等我有了富裕钱出钱买一台不就行了嘛！

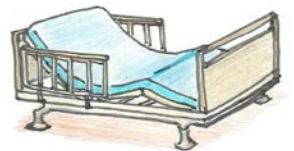


目前你父亲的身体状况处于行动不便的状态，当务之急是要加以改善才是尽孝道。等以后有了富裕钱再去买床的话，这期间你父亲的身体状况会逐步恶化。另外，由于身体状况的变化，现在的用具慢慢地会不合适而需要调整，

如果是租借来的话，还可以交换、调整或维修。现在租借才是真正的孝敬，如果不买床不足以表达自己孝心的话，也可以先用租借的方式来试一试。

《这个问题，该如何回答？》

- ① 福利用具可以购买吗？
- ② 我现在要住院了，现在租借的介护专用床等出院后还要继续使用，暂不退还可以吗？
- ③ 租借了介护专用床，等级重新认定后由需要介护2变为需要支援1。这个床还能继续租借下去吗？
- ④ 享受介护保险，什么都可以租借的吗？
- ⑤ 我以前租借了轮椅，通过利用日托服务我用不着轮椅啦，我想把它送给朋友行不行呢？

**《正确答案》 ①△ ②△ ③× ④× ⑤×**

- ① △ 福利用具原则上要租借。像坐式便器、简易浴槽等，再利用他人用过的用具心理上会产生抵触感、或是由于使用而发生形态、品质变坏的用具则需要购买。根据需要介护的等级不同，可以使用的种类也有限制，详细情况请与ケアマネさん咨询。
- ② △ 长期住院的情况下需要退还。根据具体情况而定，所以详细情况请与ケアマネさん咨询。
- ③ × 原则上使用介护保险不可以租借，如果满足一定条件的情况下，可以申请例外补助。详细情况请与ケアマネさん咨询。
- ④ × 需要支援1·2、需要介护1的人属于租借对象的福利用品的品种是有限制的。不过如果满足一定的条件也可以租借，详细情况请与ケアマネさん咨询。
- ⑤ × 这个是严格禁止的！不需要了的用具一定要退还。

Q16 安哪门子扶手啊？安那玩意儿能有什么意义吗？

ケアマネさん向连步履都蹒跚的母亲建议：在厕所安装扶手，可是我母亲却说安那玩意儿有什么用？不要！



说“不要”的场合，很有可能是她对安装扶手没有具体的印象才这么说的。如果有房间格局与母亲家同样的人，在家里安装了扶手，就麻烦人家帮忙拍一下照片，然后拿给你母亲看，她可能会理解。

但是，要进行住宅改修的事宜，必须是列入介护服务计划中的项目，而且在工程开始之前，还需要事先向行政机关提交申请得到批准才可以开工。如果事前向行政机关申请没有得到批准，就不能算作保险对象所以要特别加以注意。手续程序请向ケアマネさん咨询清楚。



《这个问题, 该如何回答? 》

如果认为属于介护保险可以利用/正确的项目就画圈儿“○”，认为不可以利用就打叉“×”。

- ① 打算将蹲式便池改成带电暖和洗净功能的坐便式马桶。
- ② 改修费的补助对每一个人都规定有上限额
- ③ 如果是支援给付的受助者的话，改修费全额都由介护保险支付，自己无需负担。
- ④ 打算将现在的坐便式马桶增设电暖和洗净功能。



《正确答案》 ① ○ ② ○ ③ ○ ④ ×

- ② ○ 国家规定的限度额为 20 万日元，超出部分由自己全额负担。但是市区町村在此之上对改修费有另行补助的情况，如果要超出 20 万日元以上的话，请向ケアマネさん咨询清楚。
- ③ ○ 但是，对于第二代高龄者，需要自己负担费用的 10%-30%。
- ④ × 改为坐便式马桶是可以的。但是已经是坐便式马桶了，在此之上另行追加别的机能是不可以。

Q17 我说中国话他们不明白，那我还去干什么？

我父亲听了别人的建议后到日托服务设施参观了一次，可是父亲却说：我问中国话人家又听不懂，去了也没意思，我不想去。



对于高龄者来说到一个新环境就会感到精神压力很大。只单凭去设施参观一次，也许他所看到的恐怕都是负面的事物。还有，服务利用体验的时候，**最初几天最好由家人陪同，并且事先将活动内容告诉他**也好让本人安心。如果可能的话让咨询员陪着一同前去，这样他的心里就更有底儿了。单说说做体操吧，机械地模仿别人做动作，的确是没有什么意思，如果让他知道这么做的目的是为了介护预防的话，他做起来就有劲儿了。所以向他本人讲清楚各种活动的目的非常重要。另外，现在设施里的年轻职员，听到“归国者”这三个字却对归国者到底是怎么一回事儿全然不知。所以**尽可能让咨询员事先就归国者复杂的背景、情况等向设施进行说明以期得到理解**。最起码要让对方认识到：孤儿本人因为不是在日本长大的，所以日语到现在也讲不好，但是他们作为日本人有自己的自尊心。

《这个问题，该怎么对应？》

我父亲是第一代孤儿，同是日托服务利用者的日本人对他说「中国人，走开！」这样令人气恼的话，他说以后不想去了。

《采用这样的方法，来试一试看…》

这是个很严重的问题、、、。像这样心里不痛快的事儿，就是因为不会日语只是一味地忍耐心里却很恼火，所以有人有一天终于忍不住了就突然爆发出来。利用者当中的日本人也是高龄者，让他们改变思维想法有着很难的一面，但是也没有必要忍气吞声，一定要通过咨询员向介护支援专门员(ケアマネ)反映这个问题，请设施出面解决。咨询员与介护支援专门员(ケアマネ)联手协作很重要。如果有与自己脾气性格无论如何也合不来的利用者，还有一个方法就是跟设施商量，将利用日调换成互相碰不着面的日子。

另外，在归国者这方面也不乏自己实际上并没有被人欺负，但是由于不懂日语，却误认为对方是在欺负自己这样的例子。所以经常通过子女(第二代)或咨询员向介护支援专门员(ケアマネ)及时反映各种情况，与设施间经常沟通是非常重要的。

Q18 不是中国菜的话，我就是吃不惯！

日托服务设施提供的饭菜一点儿不合口味，我想自己带饭盒…。



几乎所有的日托服务设施提供的午餐一律相同，所以归国者对其中很多饭菜都吃不惯。其实没有规定不许自己带饭盒。归国者当中，也有自己带饭盒前去设施的人。不过做为设施方面，不太情愿让大家自带盒饭。原因是菜谱都是在考虑了营养平衡的基础上向高龄者提供的，另外在卫生管理方面如果出现什么问题设施也比较棘手。**具体情况请确认一下设施的方针。**

另外也有上午的服务利用完以后不吃午饭就可以回家的设施。不过，如果安排专车有困难的设施则满足不了这项要求。有关这个问题也请与设施商量。

《这个问题，该如何回答？》

- ① (入住设施的场合)我以前去的那家设施，自家的床单儿允许带去，可是现在这家设施却说不允许自带床单儿。我想用自己的床单儿，能不能给通融一下。
- ② 在日托服务设施，跟大家一起做体操觉得挺没意思的，他们活动的时候，我不参加可以吗？

《正确答案》 ① △ ② △

- ① △ 各个设施所定的卫生管理方面的方针不同，根据不同情况做出不同判断。比如说有的人不是自己的枕头就睡不着觉，所以最好与设施商量解决。
- ② △ 活动并不是强制性的。但是做体操的目的是为了维持、提高身体机能的训练。能参加请尽量参加。做体操动作简单，即使不懂日语模仿别人的话也能跟着做。有这样的事例：有的人原来走路不稳，就是由于坚持做体操，自己走路也能走稳了！

Q19 至今为止只靠老伴她一个人照顾我，可是她…

我丈夫一直由我护理。我自己却由于健康状况恶化要临时住院。丈夫一个人什么也做不了，这可怎么办好呢…？



可以先利用短期寄宿（ショートステイ）服务！ 短期寄宿以下场合可以利用，需要支援的人也可以利用

- 因本人身心状况及病情恶化的场合
- 家人（护理的家人）因疾病、参加婚礼葬礼、出差
- 为了减轻家人（护理的家人）的身体精神负担等

需要以寄宿的形式紧急入住设施的时候，根据设施定员情况，如果有空位原则上多数设施都可以入住。在设施接受沐浴、进餐等日常生活方面的支援及机能训练等服务。

不过，第一次入住设施，由于环境发生了急剧变化会造成很大的心理负担，这对于日本人也不例外。况且对语言不通的归国者来说，精神压力会感到更大一些。所以目前还不需要利用短期寄宿服务的人，在平时不紧急的情况下为了做到有备无患，即使是一天也好，试着体验一下短期入住。特别是感到最紧张的第一天，最好由家人或咨询员陪伴最为理想。

《这个问题, 该如何回答? 》

认为 所处的状况可以利用短期寄宿的话画圈儿“○”，认为所处状况不可以利用打叉“×”

- ①承担介护的妻子 为了出席亲属的葬礼 要去中国
- ②承担介护的儿子 下周要去旅行
- ③承担介护的女儿 看样子已经疲惫不堪，打算让她休息一下



《正确答案》 ① ○ ② ○ ③ ○

哪一种状况都可以利用。 如果是为了减轻家人的介护负担请一定积极利用。

Q20 我们已经到了极限，快要坚持不下去了…

我家只有我母亲和我，至今为止母亲全部由我在家照顾。可是母亲最终还是卧床不起了。现在我也因过度劳累病倒住院，向哪里求助才能得到解决呢？



可以一边利用短期寄宿(ショートステイ)，一边尽快申请入住一日二十四小时提供长期介護的介護老人福利设施(特别养护老人院=特养)或地域密切型介護老人福利设施(小规模特养)设施。能否入住不是按申请顺序而是根据需要介護的程度、家庭的状况等入住的必要性高的人优先入住，因为希望入住者很多，需要等待的可能性也很大。最好的办法是陷入严重事态之前预先申请。

除此之外，还有可供患「認知症(=痴呆症)」的人利用的集体生活老人之家「グループホーム」

另外，可入住的条件(平成 27 年 4

月以后)原则上被认定的介護等级为需要介護 3 以上的人，如果是需要介護等级 1・2 的人符合一定条件，按特殊情况处理也有可能入住。详细情况请与介護支援专门员(ケアマネジャー)咨询。

※本问答集所记载的内容，根据自治体、地区不同有可能会不吻合的情况，所以具体事宜务必向介護支援专门员(ケアマネ)咨询清楚。

『こんなときどうする？』

支援・相談員のための介護サービスQ & A』

令和 2 年 9 月版

作成：中国归国者支援・交流中心

イラスト：戸高 久智

※在编撰的过程中，我们得到了

村川浩一教授(大阪河崎リハビリテーション大学)、
名和田澄子准教授(前・福岡医療福祉大学)以上二位的大力指导和协助。

〒110-0015 東京都台東区东上野 1-2-13

カーニブレイス新御徒町 7F

電話 03-5807-3173 (教务课)

电子邮箱 tongtong@kikokusha-center.or.jp

网站 <http://www.sien-center.or.jp/>

—禁止擅自转载・复印。使用时请联系。—