

NTT コム リサーチ共同調査
「外国人介護スタッフによる
訪問系介護サービスに対する生活者の意識調査」

— 外国人介護スタッフの訪問系介護サービスでの活躍に向けた
生活者の意識と安心につながる仕組み—

2026 年 10 月 7 日

株式会社 NTT データ経営研究所／NTT ドコモビジネス X 株式会社共同調査

目次

目次.....	1
調査概要	2
背景・目的.....	2
調査結果	5
1. 介護人材不足への認識と外国人介護スタッフへの期待	5
1-1. 介護人材不足への認識.....	5
1-2. 外国人介護スタッフの従事に期待できること	6
1-3. 事業所に対する要件の認知.....	7
1-4. 訪問系介護サービスの将来利用意向と介護に関する経験	7
1-5. 外国人との接点	8
1-6. 日常生活で接する外国人の立場と関わりの深さ	9
1-7. 外国人との接触頻度・関わりの深さ別にみた外国人介護スタッフへの期待.....	10
2. 場面別にみた外国人介護スタッフへの受け止め ―施設と自宅、自分と家族―	12
2-1. 場面別にみた外国人介護スタッフへの受け止め.....	12
2-2. 場面別にみた外国人介護スタッフについて気になる点	13
2-3. 外国人介護スタッフに訪問系介護サービスで自宅に来てもらう場合に気になる点..	14
2-4. 介護サービスを利用する際に介護スタッフ個人に期待すること	14
2-5. 年代別にみた外国人介護スタッフへの受け止めと安心感	15
2-6. 性別にみた外国人介護スタッフへの受け止めと安心感	16
3. 受け入れやすさにつながる仕組みや情報・取り組み	17
3-1. 仕組みの提示による受け止めの変化	17
3-2. 性別にみた仕組みの提示による受け止めの変化.....	18
3-3. 受け入れやすさにつながる情報・取り組み	18
3-4. 情報・取り組み別の受け入れやすさ	19
3-5. 安心して受け入れるために重要と考えること	20
3-6. 介護サービスを提供する事業所への期待	21
3-7. 利用意向・外国人介護スタッフへの受け止めが定まっていない層の特徴.....	21
3-8. 外国人との接触頻度と安心感の変化	24
3-9. 外国人との関わりの深さ・接触頻度と受け止め	25
3-10. 仕組みが整っていても気になる理由.....	26
まとめ.....	27
■調査結果	27
■提言	30

調査概要

背景・目的

日本の介護分野では、サービスを支える担い手の確保が大きな課題となっている。厚生労働省の推計によれば、2040 年度に必要となる介護職員数は約 272 万人とされ、2022 年度の約 215 万人から 57 万人程度の増員が必要となる¹。なかでも訪問介護は、利用者の自宅を一人で訪問するというサービスの特性から人材確保が難しく、有効求人倍率は他の介護サービスを大きく上回る水準で推移している。また、厚生労働省の調査によれば、訪問介護事業所は全国に 37,258 事業所にのぼり、1 事業所当たりの従事者数は常勤換算で約 6.9 人(うち訪問介護員約 6.3 人)であり、少人数で運営されている²。

こうしたなか、2025 年 4 月から、在留資格「技能実習」および「特定技能」の外国人介護スタッフが、一定の条件のもとで訪問系サービス(訪問介護など)に従事できるようになった³。従事にあたっては、外国人介護スタッフ本人の一定期間の実務経験に加え、事業所による研修、先輩職員などによる同行訪問、緊急時の連絡体制の確保、相談窓口の設置などの要件が定められている⁴。以下では、これらの要件に基づいて事業所が整える体制を「仕組み」と呼ぶ。

今後、地域で高齢者や障害のある人の生活を支えていくうえで、外国人介護スタッフの活躍と、それを支える環境整備はこれまで以上に重要になると考えられる。

一方、訪問系介護サービスは施設系サービスとは異なり、利用者の自宅という私的な空間で提供される。そのため、利用者本人や家族との信頼関係の構築や安心感の確保は、施設系サービス以上に重要となる。しかし、外国人介護スタッフに関する既存の調査は、受入側である介護サービス事業者や外国人介護スタッフ本人を対象とするものが中心であり、実際にサービスを受ける生活者、すなわち潜在的な利用者やその家族が、外国人介護スタッフによる訪問系介護サービスをどのように受け止めているのかについては、十分に明らかになっていない。

こうした状況を踏まえ、本調査は、外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事することに対する生活者の受け止め方や、受け入れやすさにつながる仕組み、受入れに関する情報・取り組みに着目し、主に次の 3 点を明らかにすることを目的とする。

¹ 厚生労働省「[第 9 期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について](#)」(令和 6 年 7 月 12 日公表)

² 厚生労働省「令和 6(2024)年介護サービス施設・事業所調査」。事業所数は概況表 1(基本票)、常勤換算従事者数は e-Stat 詳細票(居宅サービス事業所・総括表 第 7 表)による。1 事業所当たり人数は、常勤換算従事者数(258,558 人)を詳細票の訪問介護事業所数(37,258 事業所、同 第 3 表)で除した概算値

³ 厚生労働省「[外国人介護人材の訪問系サービスへの従事について](#)」

⁴ 2025 年 4 月から、技能実習・特定技能の在留資格で介護業務に従事する外国人が、一定の要件のもとで訪問系サービスに従事することとなった。外国人介護スタッフを受け入れる事業所には、①研修の実施、②同行訪問等による OJT の実施、③本人の意向確認とキャリアパスの構築、④ハラスメント対策、⑤ICT の活用等による環境整備の 5 つの事項を適切に履行できる体制・計画等を有すること等が求められる。詳細は厚生労働省「外国人介護人材の訪問系サービス従事における留意点について」(令和 7 年 3 月 31 日付け社援発 0331 第 40 号・老発 0331 第 12 号)を参照されたい。なお、本調査では、生活者にとってのわかりやすさを優先し、要件の趣旨を平易な言葉に置き換えて選択肢とした。そのため、調査票では、要件の正確な内容については厚生労働省のホームページを参照するよう記載している。

【調査項目】

① 介護人材不足への認識と外国人介護スタッフへの期待

介護人材不足および訪問系介護サービスの担い手不足に対する生活者の意識と、外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事することへの期待を把握する。あわせて、2025 年 4 月から技能実習・特定技能の外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事できるようになったことに伴い、事業所に求められることとなった要件の認知状況、訪問系介護サービスの将来利用意向、外国人との接点と介護に関する経験を確認する。

② 場面別にみた外国人介護スタッフへの受け止め —施設と自宅、自分と家族—

外国人介護スタッフが担当することへの受け止めを、サービスの種類(介護施設への入所／訪問系介護サービスの利用)とサービスを受ける人(自分／家族)を組み合わせた 4 つの場面で比較する。あわせて、気になる点の具体的な内容や性別・年代による違いを整理する。

③ 受け入れやすさにつながる仕組みや情報・取り組み

事業所に求められる仕組みが整っていることを提示した場合の受け止めの変化を確認し、どのような情報・取り組みが受け入れやすさにつながるのかを把握する。あわせて、態度が定まっていない層の特徴や、外国人との接触頻度・関わりの深さと受け止めの関係、仕組みが整っていてもなお残る気がかりの内容を整理する。

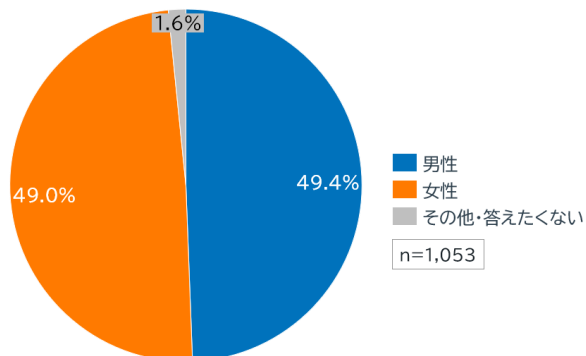
【調査概要】

調査名	外国人介護スタッフによる訪問系介護サービスに対する生活者の意識調査
調査期間	2026 年 7 月 8 日～2026 年 7 月 12 日
調査方法	非公開型インターネットアンケート
調査モニター	株式会社インテージ「マイティモニター」(*1)
調査対象	全国の 20 歳以上の男女
調査機関	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエーションユニット NTTドコモビジネス X 株式会社
有効回答者数	1,053 人(男性:520 人、女性:516 人、その他・答えたくない:17 人)
回答者の属性	(*2) (*3)

【回答者の属性】

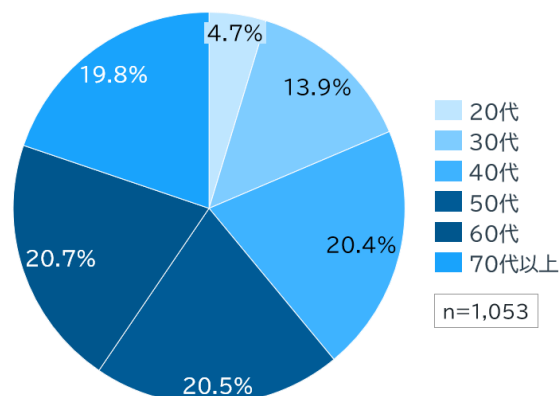
◆回答者の性別

性別	人数	%
男性	520	49.4
女性	516	49.0
その他・答えたくない	17	1.6



◆回答者の年齢

年代	人数	%
20 代	49	4.7
30 代	146	13.9
40 代	215	20.4
50 代	216	20.5
60 代	218	20.7
70 代以上	209	19.8



【補足】

- (*1) マイティモニターは、株式会社インテージが保有する「キューモニター」と、株式会社 NTT ドコモ(以下:NTT ドコモ)が保有する「d ポイントクラブ会員(*4)」の 2 つのモニターで構成されている。全国の幅広い年代・属性のモニターが登録しており、リアルな生活者の声を継続的に収集可能。企業のマーケティング活動や商品開発に欠かせない貴重な意見やデータを提供し、効果的な意思決定を支援している。
- (*2) 回答者の属性は、回答者の自己申告に基づいている。
- (*3) 回答の構成比は、小数第 2 位を四捨五入しているため、各構成比の合計は 100%にならない場合がある。また、集計値(計)は、四捨五入後の内訳の値を合算したものである。
- (*4) d ポイントクラブ会員のうち、NTT ドコモが提供する d ポイントクラブアンケートにおいて、インテージ及びドコモ・インサイトマーケティングが実施するアンケートへのご協力に同意いただいた方。

【本調査の設計にあたっての留意事項】

本調査は、訪問系介護サービスにおける外国人介護スタッフの受入環境の整備に資することを目的としており、特定の国籍や文化的背景に対する評価を求めるものではない。設問は中立的な表現を用い、選択肢に国籍を選好の基準とする項目は設けていない。また、回答者の気がかりのみを取り上げるのではなく、期待できる点や受け入れやすさにつながる情報・取り組みをあわせて把握する構成とした。本調査の結果は、生活者の受け止めの実態を示すものであり、外国人介護スタッフの能力や適性を評価するものではないことに留意されたい。

本調査では介護保険の訪問介護など、自宅に来てもらう介護サービスを念頭に置いて尋ねており、これを「訪問系介護サービス」と表記する。なお、制度やサービスの類型に関する記述では「訪問系サービス」を用いる。

【本調査の回答に関する留意事項】

図表タイトル中の「SA」は単一回答(あてはまるものを 1 つ選択)、「MA」は複数回答(あてはまるものを複数選択)を示す。また、性別による分析(2-6、3-2)では、性別を「その他・答えたくない」と回答した 17 人を除いている。

調査結果

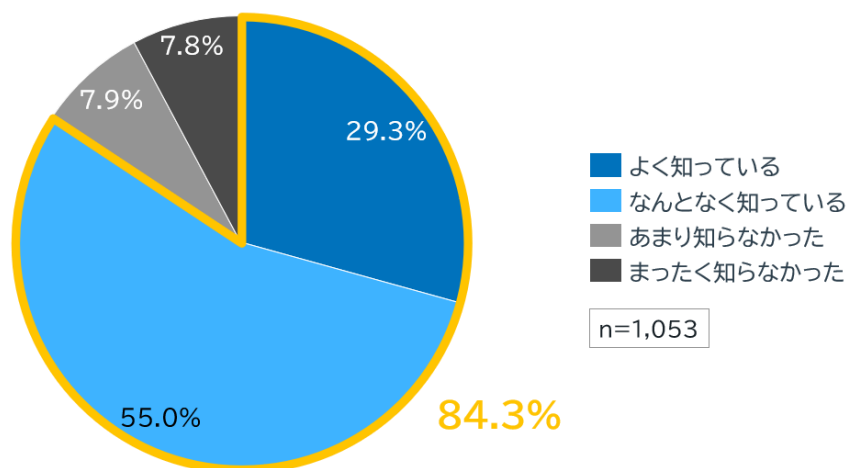
1. 介護人材不足への認識と外国人介護スタッフへの期待

1-1. 介護人材不足への認識

全員(n=1,053)を対象に、介護人材不足の認知状況を確認した。その結果、「よく知っている」が29.3%、「なんとなく知っている」が55.0%で、合わせて84.3%であった(図表1-1a)。

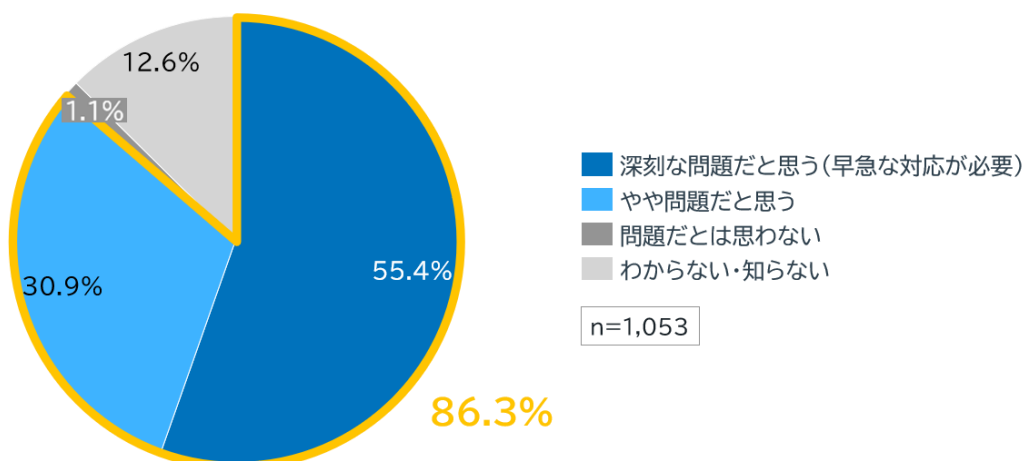
続いて、訪問系介護サービスの担い手不足への認識について確認したところ、「深刻な問題だと思う(早急な対応が必要)」が55.4%、「やや問題だと思う」が30.9%で、合わせて86.3%が問題と捉えていた。一方、「問題だとは思わない」は1.1%にとどまった(図表1-1b)。

【図表 1-1a】介護人材不足の認知状況(SA)



「介護人材不足の認知状況(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 1-1b】訪問系介護サービスの担い手不足への認識(SA)



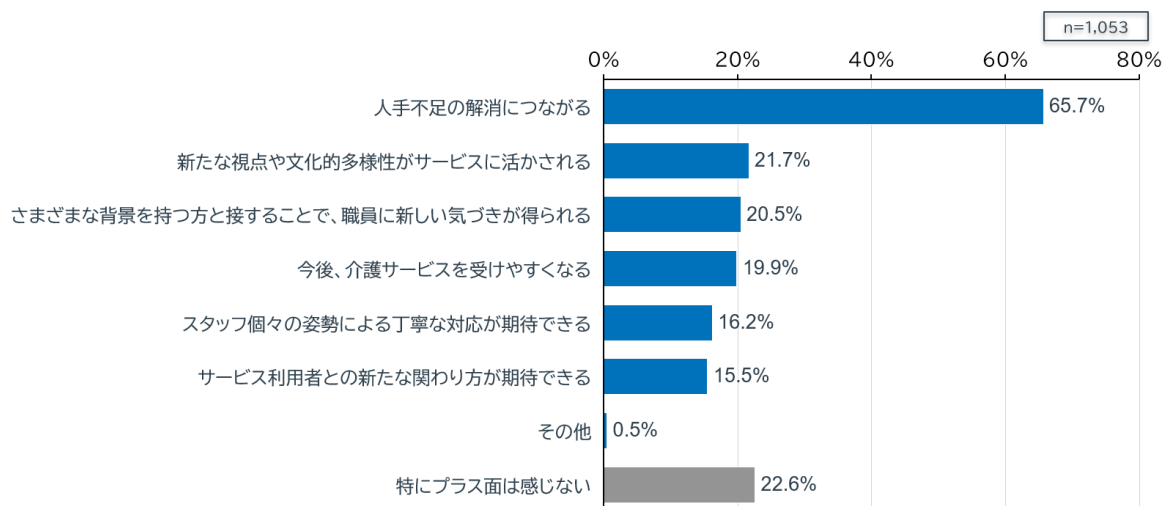
「訪問系介護サービスの担い手不足への認識(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

1-2. 外国人介護スタッフの従事に期待できること

全員(n=1,053)を対象に、外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事することでプラスになる・期待できると思うものを確認した(複数回答)。その結果、プラス面の選択肢のなかでは「人手不足の解消につながる」が 65.7%と最も多く、次いで「新たな視点や文化的多様性がサービスに活かされる」が 21.7%、「さまざまな背景を持つ方と接することで、職員に新しい気づきが得られる」が 20.5%、「今後、介護サービスを受けやすくなる」が 19.9%であった(図表 1-2a)。一方、「特にプラス面は感じない」と回答した人は 22.6%であった。

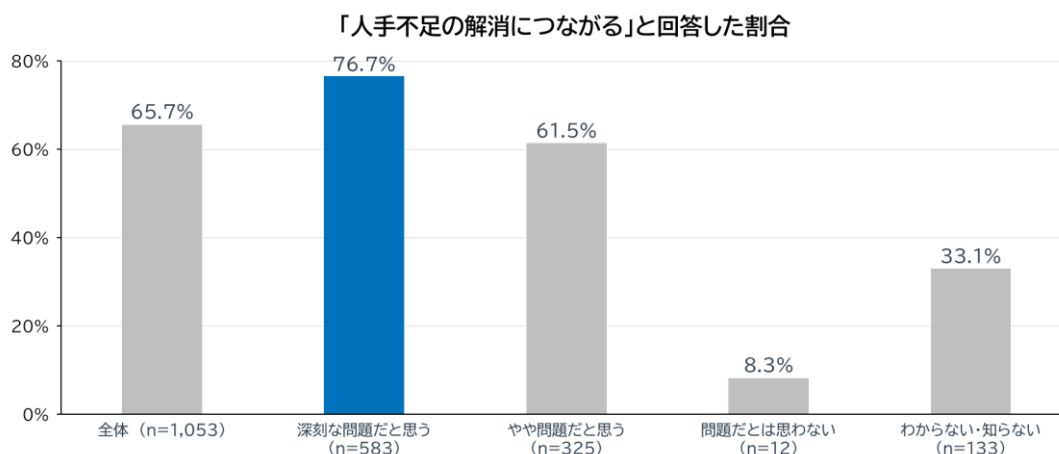
1-1 において、訪問系介護サービスの担い手不足を「深刻な問題だと思う」と回答した層(n=583)では、「人手不足の解消につながる」と回答した割合が 76.7%であった(図表 1-2b)。課題を強く認識している人ほど、外国人介護スタッフに対する人手不足の解消への期待が高いことが分かる。

【図表 1-2a】外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事することで期待できること(MA)



「外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事することで期待できること(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 1-2b】訪問系介護サービスの担い手不足への認識別にみた外国人介護スタッフによる「人手不足解消」の期待(SA×MA)



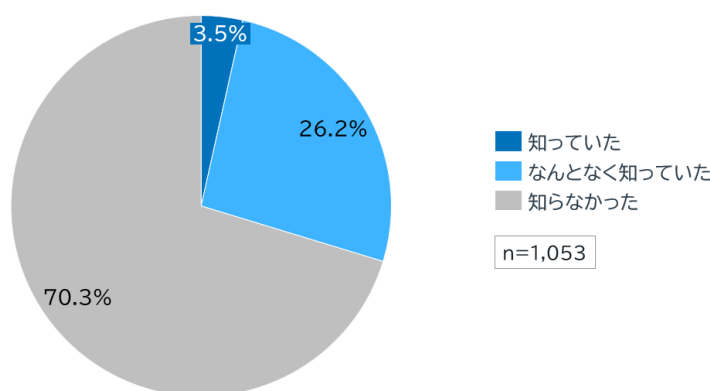
注)「問題だとは思わない」はn=12(1人=8.3ポイント)。率としての精度は高く、参考値として表示している。

「訪問系介護サービスの担い手不足への認識別にみた外国人介護スタッフによる「人手不足解消」の期待(SA×MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

1-3. 事業所に対する要件の認知

全員(n=1,053)を対象に、2025 年 4 月から外国人介護スタッフ(技能実習・特定技能)が訪問系介護サービスに従事する際の事業所に求められる要件として、「研修の受講」「先輩職員による同行訪問」「緊急時の連絡体制」「相談窓口の設置」などが定められていることを知っているかを確認した。その結果、「知っていた」が 3.5%、「なんとなく知っていた」が 26.2%にとどまり、「知らなかった」が 70.3%を占めた(図表 1-3)。

【図表 1-3】訪問系介護サービスにおける外国人介護スタッフ従事に係る事業所要件の認知状況(SA)



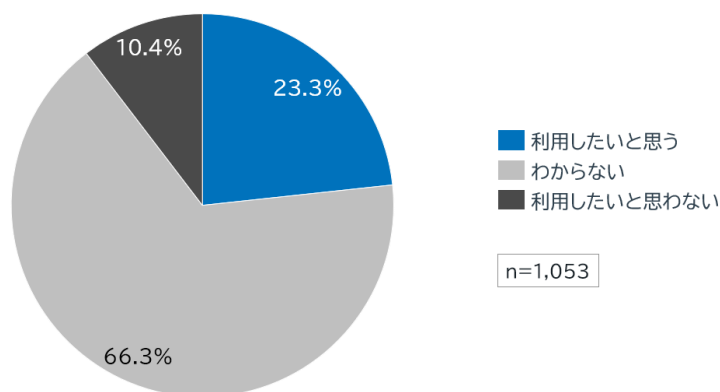
「訪問系介護サービスにおける外国人介護スタッフ従事に係る事業所要件の認知状況(SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

1-4. 訪問系介護サービスの将来利用意向と介護に関する経験

全員(n=1,053)を対象に、以降の分析で用いる軸として、自身が訪問系介護サービスを将来利用したいと思うかを確認した。その結果、「利用したいと思う」が 23.3%、「わからない」が 66.3%、「利用したいと思わない」が 10.4%であった(図表 1-4a)。なお、「すでに利用している」は 1 人(0.1%)であり、図表 1-4a には表示していない。

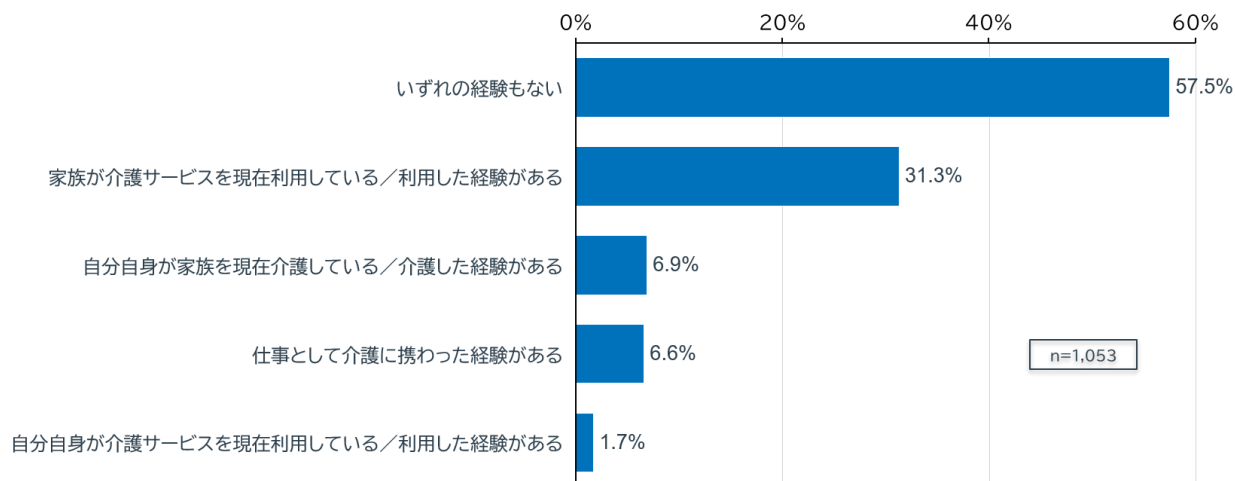
また、介護に関する経験(自身または家族のサービス利用、家族の介護、仕事としての介護)が「いずれもない」と回答した人は 57.5%であった(図表 1-4b)。

【図表 1-4a】訪問系介護サービスの将来利用意向(SA)



「訪問系介護サービスの将来利用意向(SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 1-4b】介護の経験状況(MA)

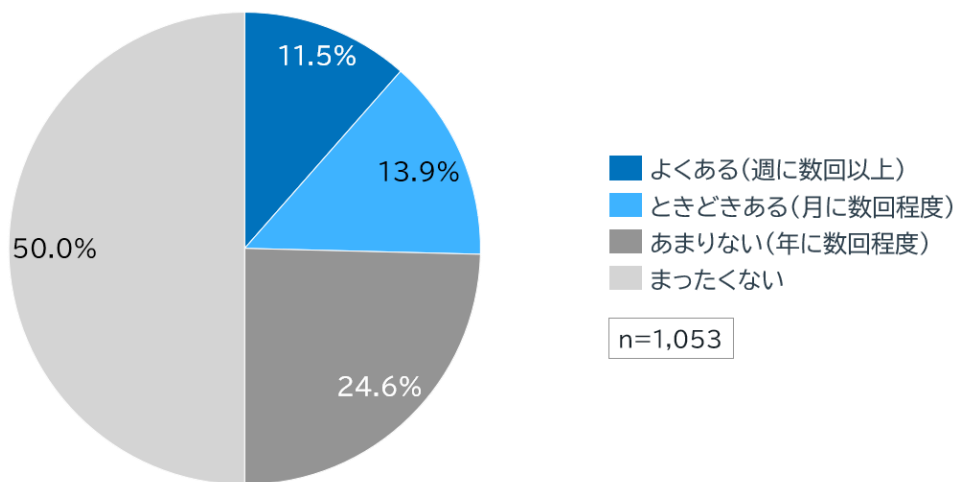


「介護の経験状況(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

1-5. 外国人との接点

全員(n=1,053)を対象に、現在、日常生活で外国人と接する機会があるかを確認した。その結果、「よくある(週に数回以上)」が 11.5%、「ときどきある(月に数回程度)」が 13.9%、「あまりない(年に数回程度)」が 24.6%であり、「まったくない」が 50.0%であった(図表 1-5)。

【図表 1-5】日常生活で外国人と接する機会(現在)(SA)



「日常生活で外国人と接する機会[現在](SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

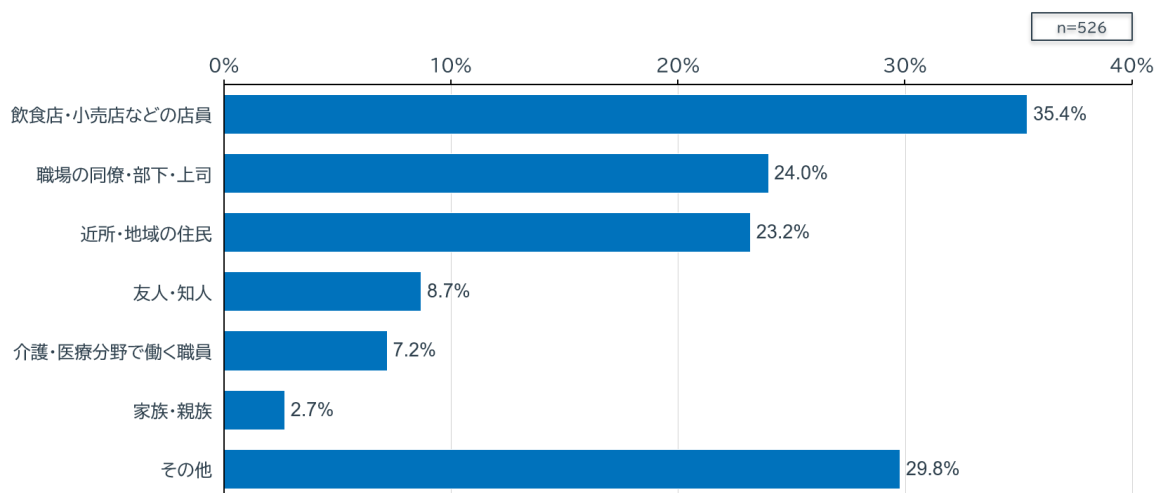
1-6. 日常生活で接する外国人の立場と関わりの深さ

現在、外国人と接する機会が「まったくない」以外を回答した人(n=526)を対象に、接する外国人が主にどのような立場の人かを確認した(複数回答)。その結果、「飲食店・小売店などの店員」が35.4%と最も多く、次いで「職場の同僚・部下・上司」が24.0%、「近所・地域の住民」が23.2%であった(図表1-6a)。

また、外国人との関わりの深さについては、「一方的に見かける程度(店員等)」が41.6%、「挨拶程度の関係」が25.5%、「日常的に会話をする関係」が17.1%、「親しい関係」が4.2%であった。「日常的に会話をする関係」と「親しい関係」を合わせると21.3%(n=112)であった(図表1-6b)。

【図表1-6a】日常生活で接する外国人の立場と関わりの深さ(現在・接点あり層)

(1)外国人と接する相手(MA)

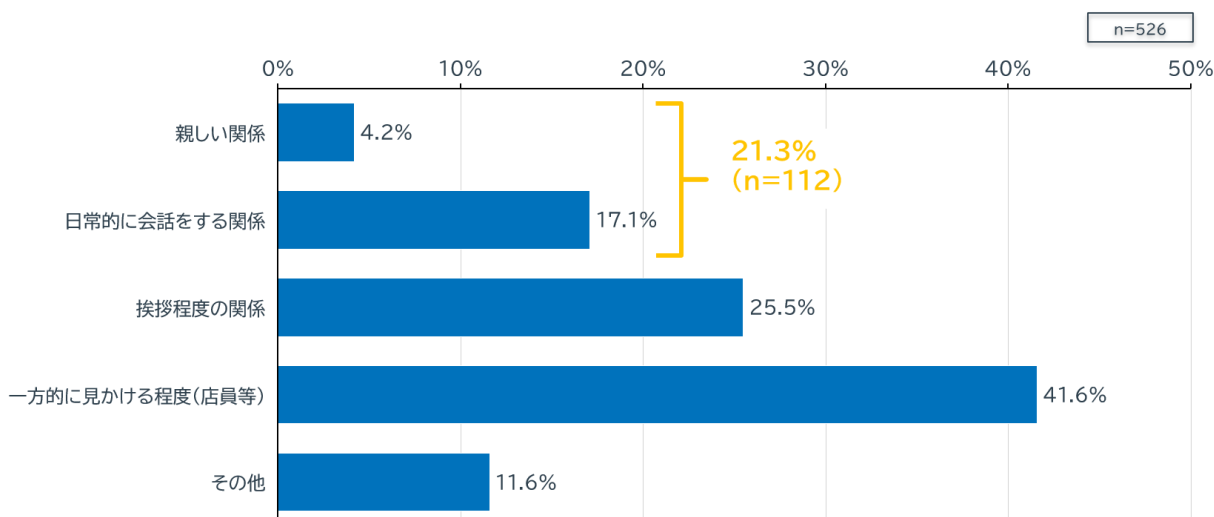


注)「その他」29.8%には、選択肢に該当しない接点が含まれる。関わりの深さは図表1-6bを参照。

「日常生活で接する外国人の立場と関わりの深さ[現在・接点あり層] 外国人と接する相手(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表1-6b】日常生活で接する外国人の立場と関わりの深さ(現在・接点あり層)

(2)外国人との関わりの深さ(SA)



「日常生活で接する外国人の立場と関わりの深さ[現在・接点あり層] 外国人との関わりの深さ(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

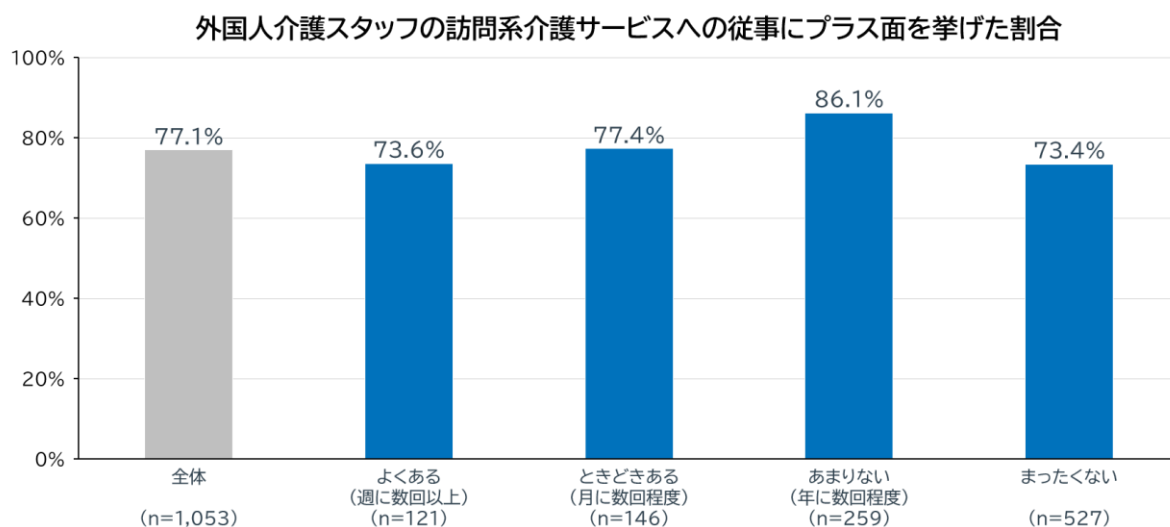
1-7. 外国人との接触頻度・関わりの深さ別にみた外国人介護スタッフへの期待

外国人との接触頻度別に、外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事することでプラスになる・期待できると思うことについて分析した。その結果、何らかのプラス面を挙げた人は全体で 77.1%であった。外国人と接する機会の頻度別にみると、機会が「まったくない」と回答した層でも、何らかのプラス面を挙げた割合は 73.4%を占めた(図表 1-7a)。

また、外国人との関わりの深さ別に分析したところ、「親しい関係」または「日常的に会話をする関係」と回答した層(n=112)では、6 項目中 4 項目で「全体」および「挨拶程度・見かける程度」を上回った。なかでも、外国人と接することで得られる視点や気づきに関する項目をみると、「新たな視点や文化的多様性がサービスに活かされる」を挙げた割合は 28.6%で「挨拶程度・見かける程度」21.5%を 7.1pt 上回り、「さまざまな背景を持つ方と接することで、職員に新しい気づきが得られる」を挙げた割合が 29.5%で、「挨拶程度・見かける程度」22.9%を 6.6pt 上回った(図表 1-7b)。

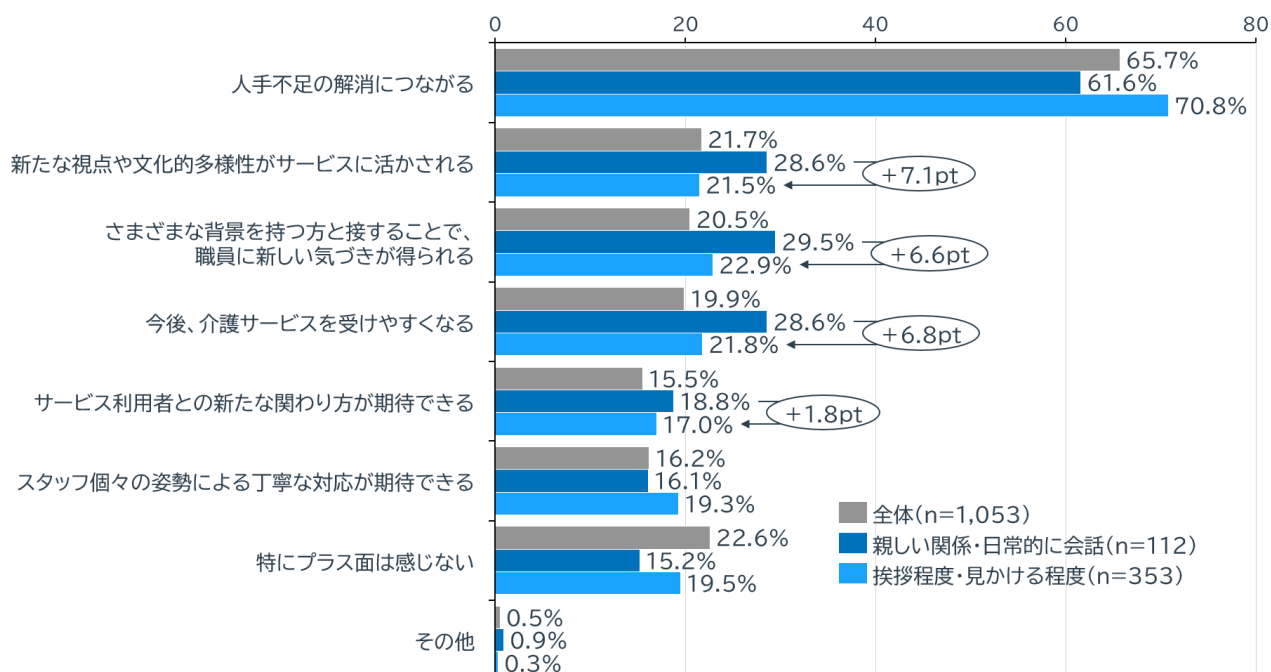
※プラス面…図表 1-2a において、「人手不足の解消につながる」「今後、介護サービスを受けやすくなる」「新たな視点や文化的多様性がサービスに活かされる」「サービス利用者との新たな関わり方が期待できる」「さまざまな背景を持つ方と接することで、職員に新しい気づきが得られる」「スタッフ個々の姿勢による丁寧な対応が期待できる」の選択肢を回答した場合を指す。

【図表 1-7a】外国人と接する機会の頻度別にみた外国人介護スタッフの
訪問系介護サービスへの従事について 6 つのプラス面のうち 1 つ以上を挙げた割合(SA×MA)



「外国人と接する機会の頻度別にみた外国人介護スタッフの訪問系介護サービスへの従事について6つのプラス面のうち1つ以上を挙げた割合(SA×MA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 1-7b】外国人との関わりの深さ別にみた
外国人介護スタッフの訪問系介護サービスへの従事に対する期待(MA)



「外国人との関わりの深さ別にみた外国人介護スタッフの訪問系介護サービスへの従事に対する期待(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

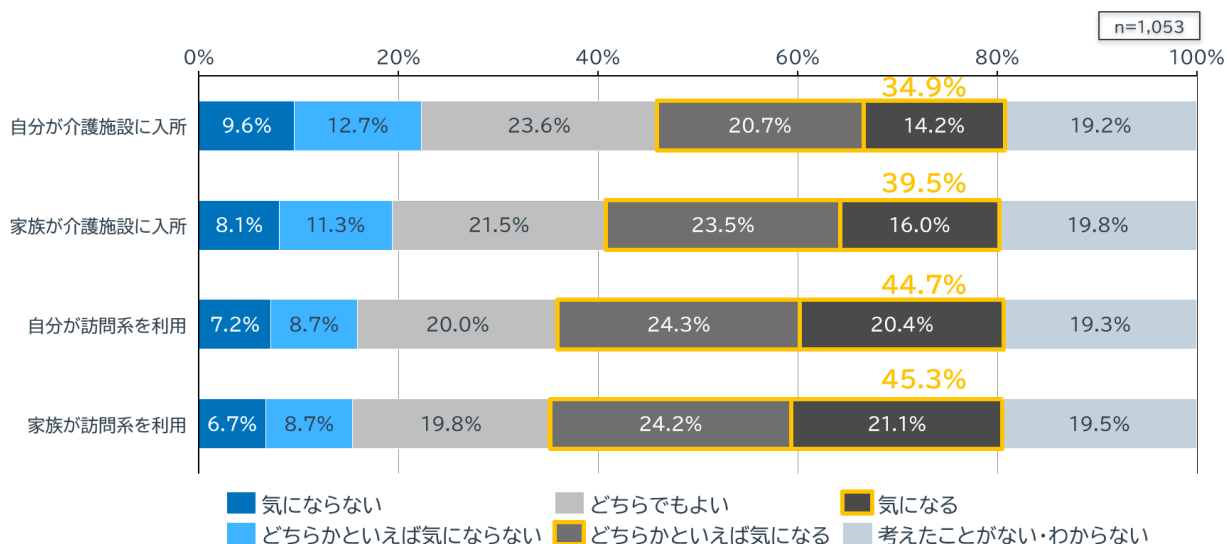
2. 場面別にみた外国人介護スタッフへの受け止め —施設と自宅、自分と家族—

2-1. 場面別にみた外国人介護スタッフへの受け止め

全員(n=1,053)を対象に、外国人介護スタッフが担当することについて、サービスの種類(介護施設への入所／訪問系介護サービスの利用)とサービスを受ける人(自分／家族)を組み合わせた4つの場面ごとに、どの程度気になるかを確認した。

その結果、「どちらかといえば気になる」と「気になる」の回答を合わせた割合は、自分が介護施設に入所する場面で34.9%、家族が介護施設に入所する場面で39.5%であった。一方、自分が訪問系介護サービスを利用する場面では44.7%、家族が利用する場面では45.3%であり、自分・家族のいずれにおいても、介護施設への入所より訪問系介護サービスの利用で「どちらかといえば気になる」「気になる」と回答した割合が高かった(図表2-1)。

【図表2-1】場面および立場別にみた外国人介護スタッフへの受け止め(SA)



「場面および立場別にみた外国人介護スタッフへの受け止め(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-2.場面別にみた外国人介護スタッフについて気になる点

2-1 の各場面で「気になる」「どちらかといえば気になる」※と回答した人を対象に、外国人介護スタッフが担当する際に気になる点として近いものを確認した(複数回答、上位3つまで)。

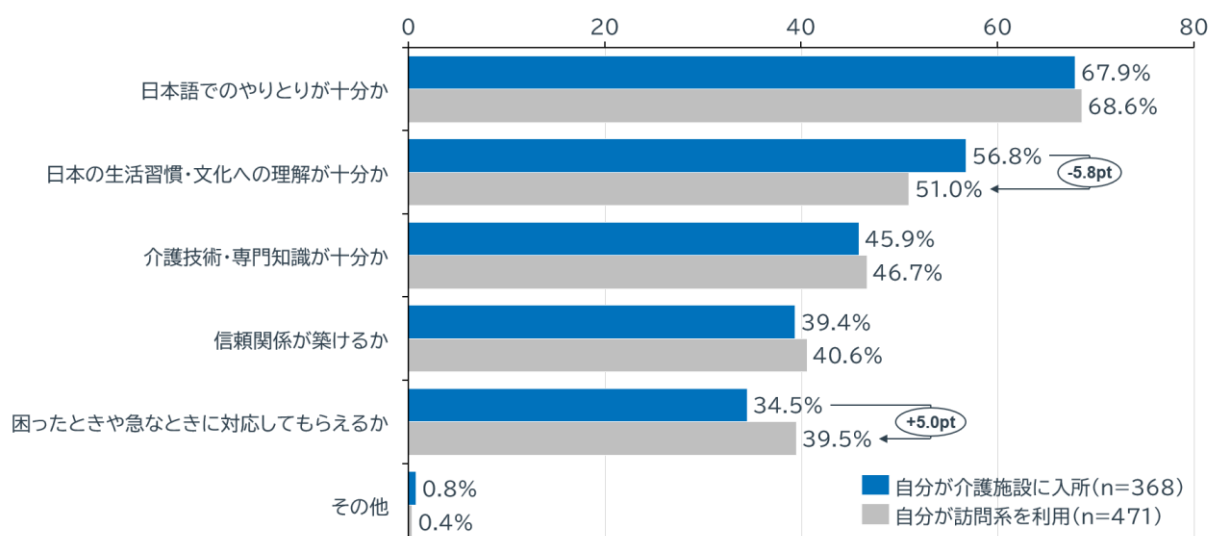
自分が介護施設に入所する場面(n=368)では「日本語でのやりとりが十分か」が67.9%と最も多く、次いで「日本の生活習慣・文化への理解が十分か」が56.8%、「介護技術・専門知識が十分か」が45.9%であった。

自分が訪問系介護サービスを利用する場面(n=471)でも、「日本語でのやりとりが十分か」が68.6%と最も多く、次いで「日本の生活習慣・文化への理解が十分か」が51.0%、「介護技術・専門知識が十分か」が46.7%であり、上位3項目は介護施設への入所と同様の傾向がみられた。

項目別にみると「困ったときや急なときに対応してもらえるか」で、介護施設に入所する場面の34.5%に対し、訪問系介護サービスでは39.5%で5.0pt上回った。一方、「日本の生活習慣・文化への理解が十分か」は、介護施設に入所する場面の56.8%に対し、訪問系介護サービスでは51.0%で5.8pt下回った(図表2-2)。

※各場面で「気になる」「どちらかといえば気になる」と回答した人を対象としており、回答者が異なる(介護施設：n=368、訪問系サービス：n=471)ため、同一回答者による場面間の比較ではない。

【図表2-2】外国人介護スタッフについて気になる点(場面別、MA)



注)各場面で「気になる」と回答した人が対象のため、施設(n=368)と訪問型(n=471)で回答者が異なる。複数回答・上位3つまでの選択制。

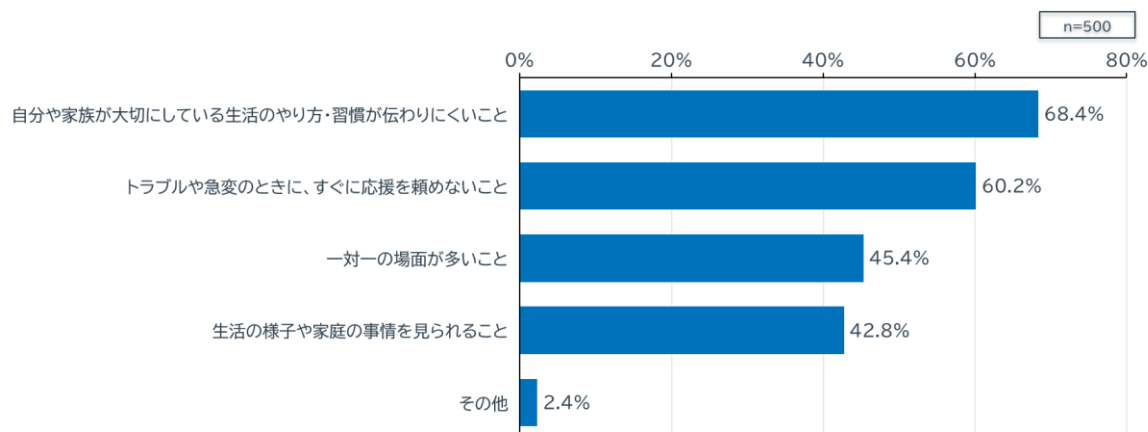
「外国人介護スタッフについて気になる点(場面別、MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-3.外国人介護スタッフに訪問系介護サービスで自宅に来てもらう場合に気になる点

自分または家族が訪問系介護サービスを利用する場面で、「気になる」または「どちらかといえば気になる」と回答した人(n=500)を対象に、外国人介護スタッフに自宅に来てもらう場面で気になる点を確認した(複数回答、上位3つまで)。

その結果、「自分や家族が大切にしている生活のやり方・習慣が伝わりにくいこと」が68.4%と最も多く、次いで「トラブルや急変のときに、すぐに応援を頼めないこと」が60.2%、「一対一の場面が多いこと」が45.4%、「生活の様子や家庭の事情を見られること」が42.8%であった(図表2-3)。

【図表2-3】外国人介護スタッフに訪問系介護サービスで自宅に来てもらう場合に気になる点(MA)



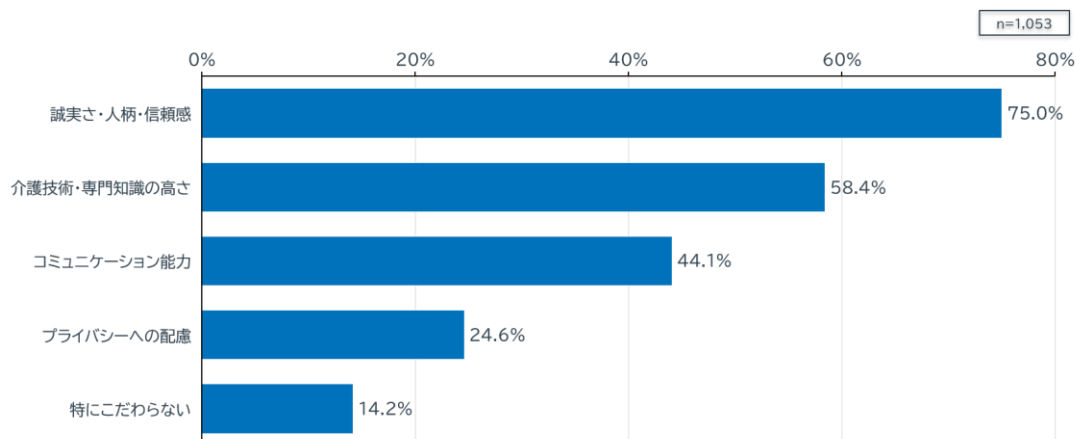
「外国人介護スタッフに訪問系介護サービスで自宅に来てもらう場合に気になる点(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-4.介護サービスを利用する際に介護スタッフ個人に期待すること

全員(n=1,053)を対象に、ここまでに見た気がかりを、介護スタッフ全般への期待と照らして理解するため、訪問系介護サービスか、施設への入所かに関わらず介護サービスを利用する際に担当する介護スタッフ個人に期待することを確認した(複数回答、上位3つまで)。

その結果、「誠実さ・人柄・信頼感」が75.0%と最も多く、次いで「介護技術・専門知識の高さ」が58.4%、「コミュニケーション能力」が44.1%であった(図表2-4)。

【図表2-4】介護サービスを利用する際に担当する介護スタッフ個人に期待すること(MA)



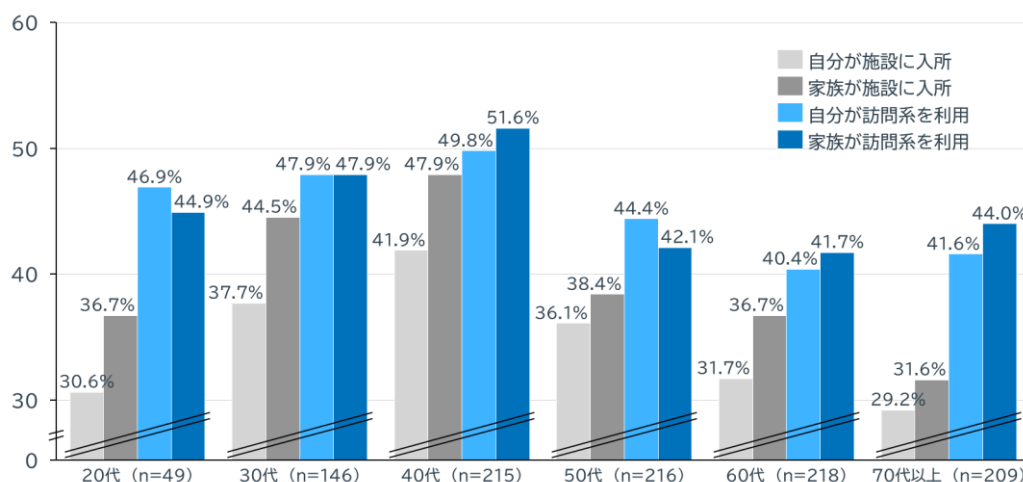
「介護サービスを利用する際に担当する介護スタッフ個人に期待すること(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-5.年代別にみた外国人介護スタッフへの受け止めと安心感

外国人介護スタッフが担当することへの受け止めについて年代別に分析した。自分がサービスを受ける場合、「気になる」「気になる」「どちらかといえば気になる」と回答した人の割合は、20代では介護施設への入所が30.6%であったのに対し、訪問系介護サービスの利用では46.9%と16.3ptの差があった。70代以上でも、介護施設への入所の29.2%に対し、訪問系介護サービスの利用では41.6%と12.4ptの差があった。一方、30～60代における両場面の差は7.9～10.2ptであり、20代および70代以上の差の方が大きかった(図表2-5a)。訪問系介護サービス(自宅)の場面で受け止めが慎重になる傾向は、いずれの世代にもみられた。

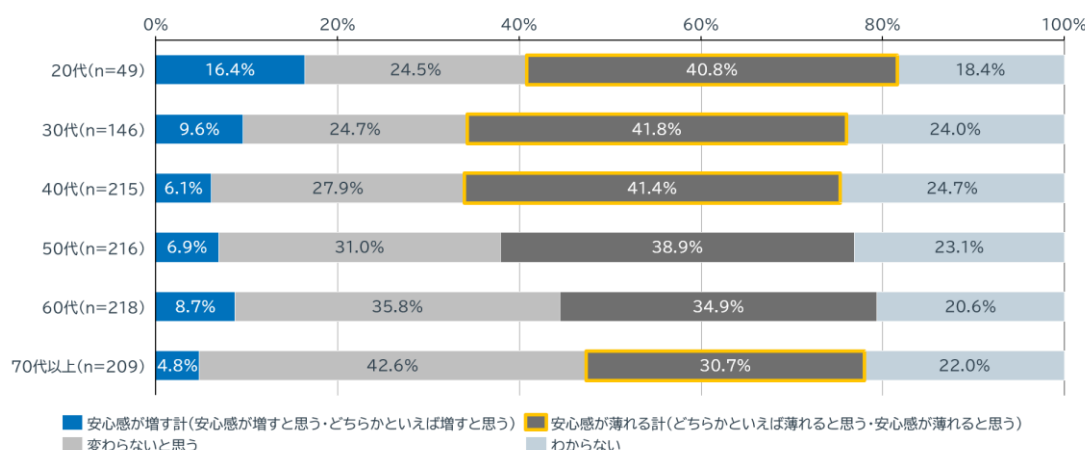
また、全員(n=1,053)を対象に、介護サービスを利用する際、スタッフが外国人であることで安心感が変わると思うかを確認したところ、薄れると思う(「安心感が薄れると思う」または「どちらかといえば薄れると思う」と回答した割合の合計は、20～40代では40.8～41.8%であったのに対し、70代以上では30.7%であった。70代以上では「変わらないと思う」(42.6%)が最も多い回答であった(図表2-5b)。

【図表2-5a】サービス利用場面・立場別にみた外国人介護スタッフが担当することに対して「気になる」と回答した割合(年代別、SA)



「サービス利用場面・立場別にみた外国人介護スタッフが担当することに対して「気になる」と回答した割合(年代別、SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表2-5b】自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(年代別、SA)



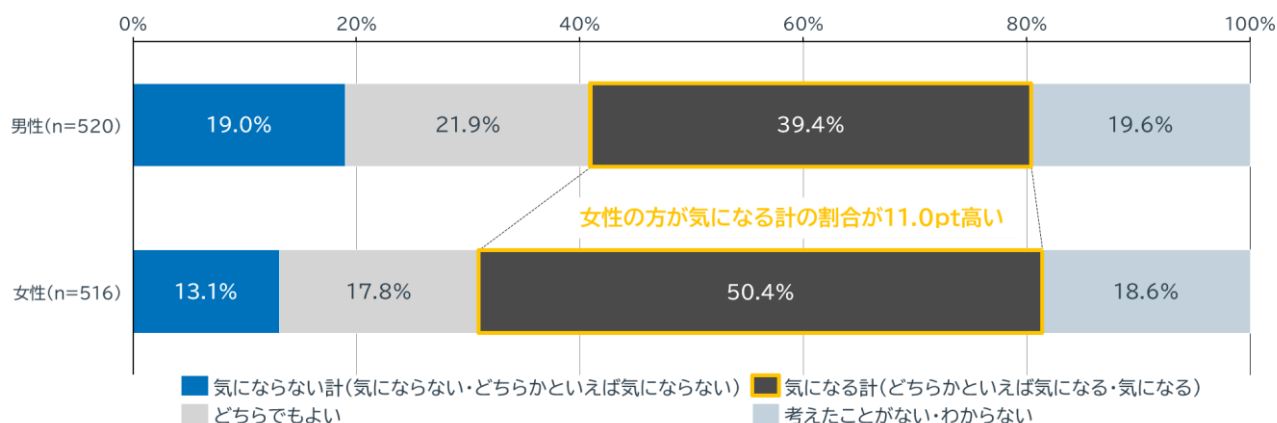
「自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(年代別、SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-6.性別にみた外国人介護スタッフへの受け止めと安心感

外国人介護スタッフが担当することへの受け止めについて性別に分析した。自分が訪問系介護サービスを利用する場面において、「気になる」（「どちらかといえば気になる」または「気になる」）と回答した人の割合は、女性が50.4%、男性が39.4%で女性が男性を11.0pt上回った（図表 2-6a）。

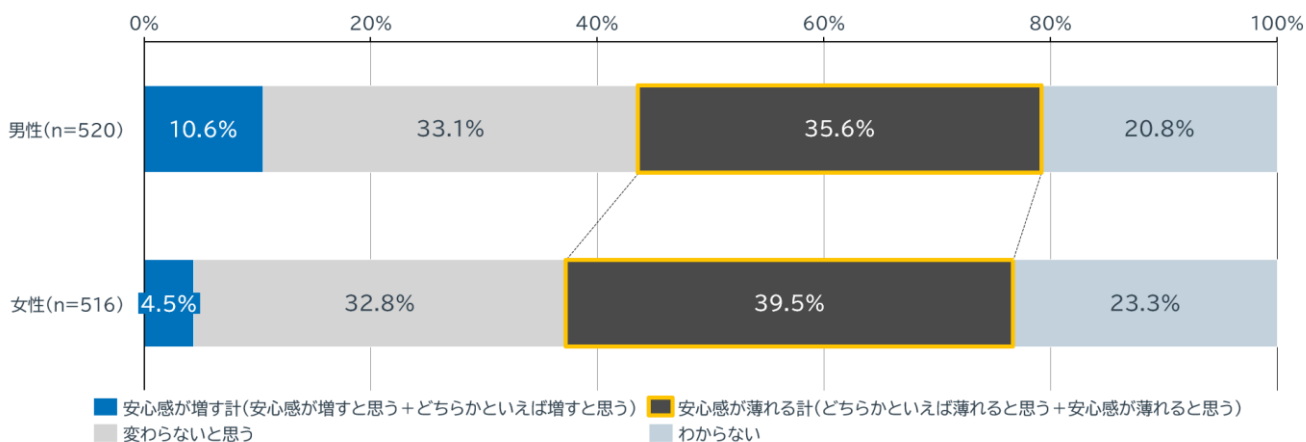
また、介護サービスを利用する際、スタッフが外国人であることで、安心感が薄れる（「安心感が薄れると思う」または「どちらかといえば薄れると思う」）と回答した割合は、女性が39.5%、男性が35.6%であった。一方、安心感が増す（「安心感が増すと思う」または「どちらかといえば増すと思う」）と回答した割合は男性が10.6%、女性が4.5%であり、受け止めと同様に女性の方が調査時点では慎重な傾向がみられた（図表 2-6b）。

【図表 2-6a】自分が訪問系介護サービスを利用する場面における
外国人介護スタッフが担当することへの受け止め(性別、SA)



「自分が訪問系介護サービスを利用する場面における外国人介護スタッフが担当することへの受け止め(性別、SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 2-6b】自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(性別、SA)



「自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(性別、SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3. 受け入れやすさにつながる仕組みや情報・取り組み

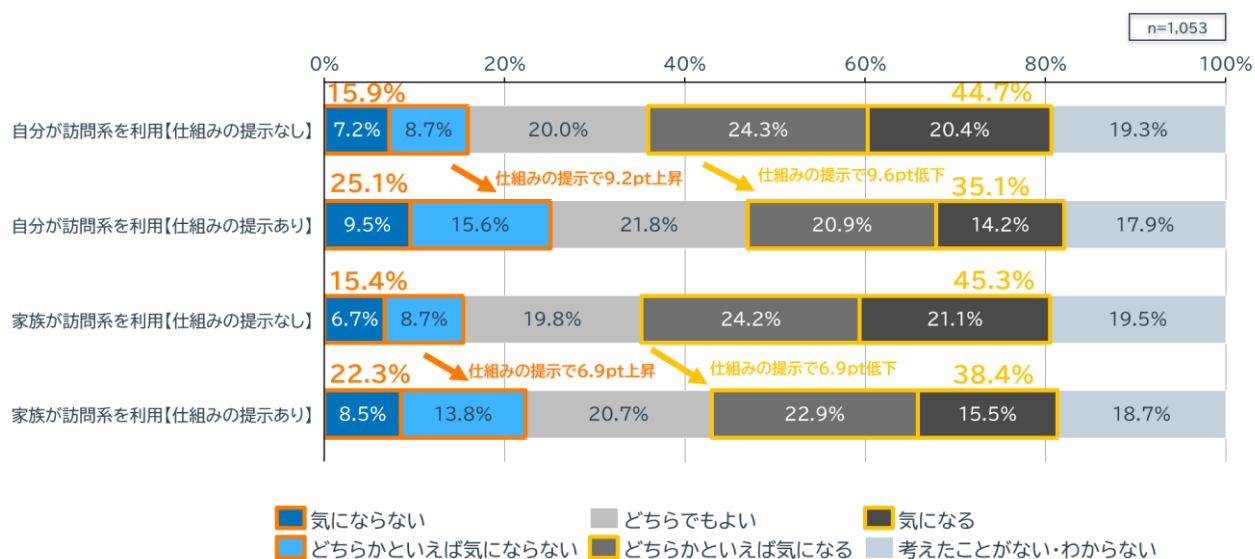
3-1. 仕組みの提示による受け止めの変化

全員(n=1,053)を対象に、外国人介護スタッフが従事する際に事業所に求められる仕組みが整っていることを示すことで、訪問系介護サービスにおいて外国人介護スタッフが担当することへの受け止めにとどの程度影響があるのかを確認した。ここでの「提示なし」は 2-1 で確認した受け止め(図表 2-1)、「提示あり」は上記の仕組みが整っていることを示したうえで改めて確認した受け止めであり、同一回答者による提示前後の比較である。

その結果、自分が訪問系介護サービスを利用する場面において「どちらかといえば気になる」または「気になる」と回答した人の割合は「提示なし」の 44.7%に対し、「提示あり」では 35.1%と 9.6pt 低下した。「提示あり」の 35.1%は、2-1 で確認した、自分が介護施設に入所する場面における「どちらかといえば気になる」と「気になる」の回答を合わせた割合 34.9%と同程度であった(図表 2-1)。一方、「気にならない」または「どちらかといえば気にならない」と回答した人の割合は「提示なし」の 15.9%に対し、「提示あり」では 25.1%と 9.2pt 上昇した(図表 3-1)。

家族が訪問系介護サービスを利用する場面においても、「どちらかといえば気になる」または「気になる」と回答した人の割合は「提示なし」の 45.3%に対し、「提示あり」では 38.4%と 6.9pt 低下した。なお、これらはいずれも仕組みが整っていると仮定した場合の受け止めを示したものであり、実際に訪問系介護サービスを利用する場面での行動の変化を示すものではない。

【図表 3-1】外国人介護スタッフの従事に必要な仕組みの提示有無による受け止めの違い(SA)

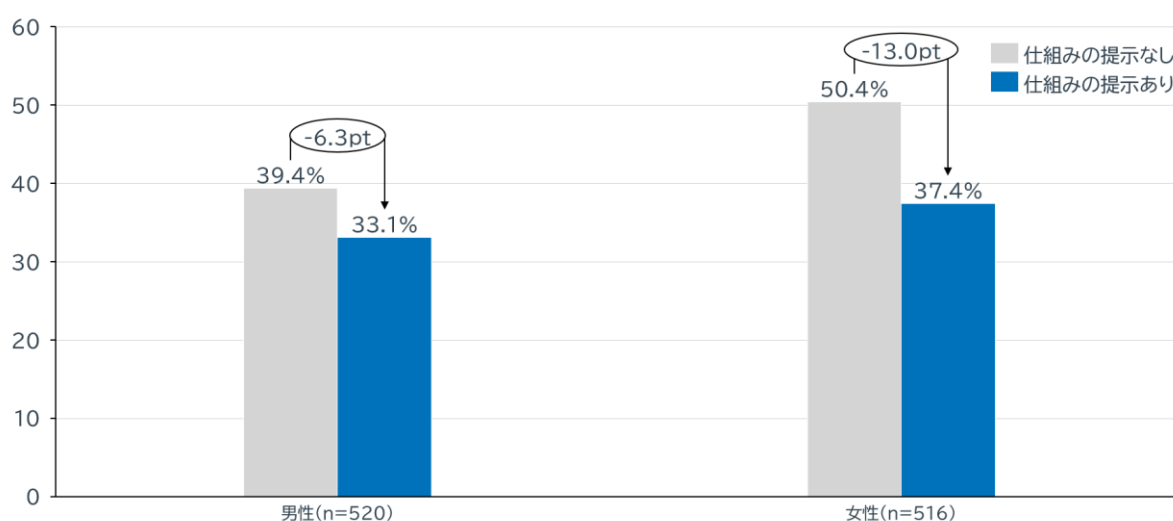


「外国人介護スタッフの従事に必要な仕組みの提示有無による受け止めの違い(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-2.性別にみた仕組みの提示による受け止めの変化

外国人介護スタッフが従事する際に事業所に求められる仕組みを提示した場合の受け止めの変化を性別(男性:n=520、女性:n=516)で分析した。その結果、自分が訪問系介護サービスを利用する場面において「気になる」と回答した人の割合は、男性では「提示なし」の 39.4% に対し、「提示あり」では 33.1%と 6.3pt 低下した。女性では「提示なし」の 50.4% に対し、「提示あり」では 37.4%と 13.0pt 低下した。また男女の差は、「提示なし」の 11.0pt から「提示あり」では 4.3pt に縮小した(図表 3-2)。⁵

【図表 3-2】外国人介護スタッフの従事に必要な仕組みの提示有無別にみた
自分が訪問系介護サービスを利用する場面において「気になる」と回答した割合(性別、SA)



「外国人介護スタッフの従事に必要な仕組みの提示有無別にみた自分が訪問系介護サービスを利用する場面において「気になる」と回答した割合(性別、SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-3.受け入れやすさにつながる情報・取り組み

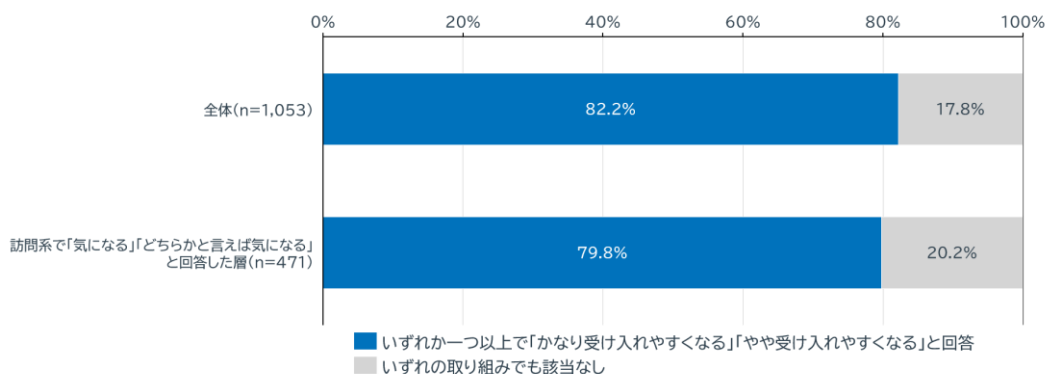
全員(n=1,053)を対象に、外国人介護スタッフに関して提示した情報・取り組み(①問題なく日常会話ができる日本語能力があるわかる、②必要なケア[排泄介助、食事介助等]を問題なく行えるレベルだとわかる、③慣れるまで先輩職員が同行する、④緊急時の連絡体制が明確にわかる、⑤苦情・相談窓口の連絡先が示される、⑥利用前に外国人の介護スタッフと顔合わせやお試しの機会がある、⑦すでにサービスを受けている利用者の体験談を聞ける)について、それぞれが具体的に示された場合、外国人介護スタッフをどの程度受け入れやすくなるかを確認した。

その結果、提示した情報・取り組みのうち、少なくとも1つについて受け入れやすくなる(「かなり受け入れやすくなる」または「やや受け入れやすくなる」と回答した人は82.2%であった(図表 3-3)。

さらに、自分が訪問系介護サービスを利用する場面において外国人介護スタッフが担当することについて「気になる」と回答した層(n=471)に限ってみても、79.8%が提示した情報・取り組みのうち、少なくとも1つについて受け入れやすくなると回答した。

⁵ 本調査では、事業所に求められる要件について、回答者が理解しやすいよう平易な表現に要約して提示しており、その旨は調査票にも明記した。

【図表 3-3】7 つの情報・取り組みのうち 1 つ以上において「受け入れやすくなる」と回答した割合(SA)



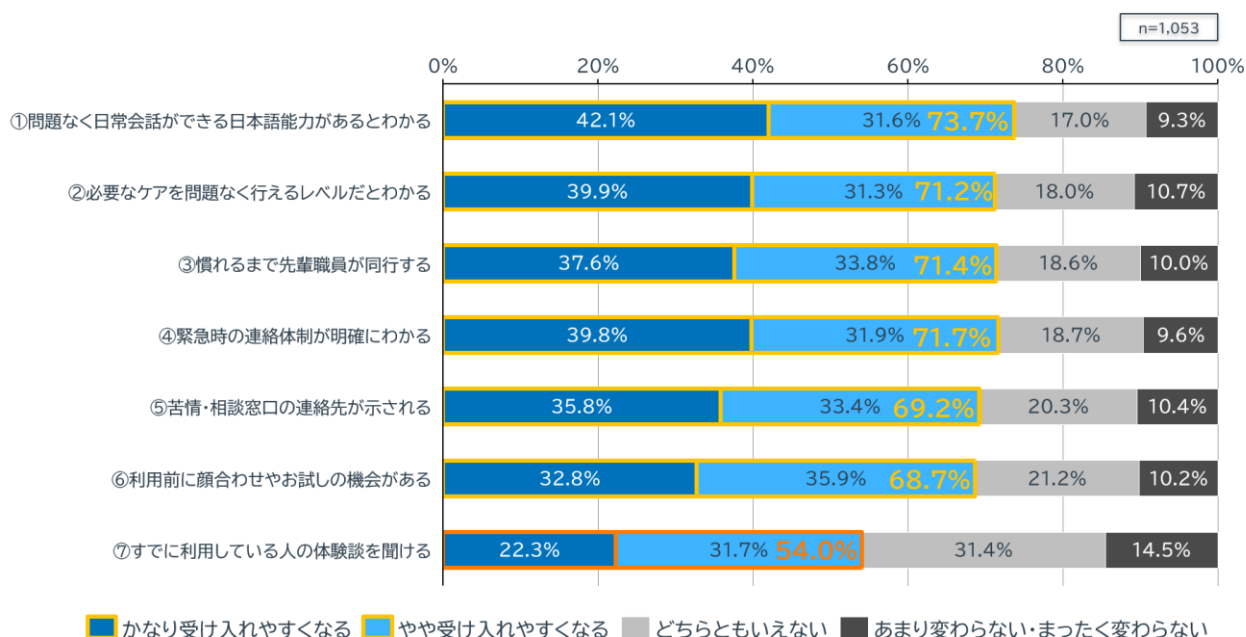
「7つの情報・取り組みのうち1つ以上において「受け入れやすくなる」と回答した割合(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-4.情報・取り組み別の受け入れやすさ

3-3 の情報・取り組み別に「受け入れやすくなる」「かなり受け入れやすくなる」または「やや受け入れやすくなる」と回答した人の割合をみると、「問題なく日常会話ができる日本語能力があるとわかる」が 73.7%と最も高く、次いで「緊急時の連絡体制が明確にわかる」が 71.7%、「慣れるまで先輩職員が同行する」が 71.4%、「必要なケア(排泄介助、食事介助等)を問題なく行えるレベルだとわかる」が 71.2%、「苦情・相談窓口の連絡先が示される」が 69.2%、「利用前に外国人の介護スタッフと顔合わせやお試しの機会がある」が 68.7%であり、これら6項目はいずれも 7 割前後であった。一方、「すでにサービスを受けている利用者の体験談を聞ける」は 54.0%で、提示した項目の中で唯一 6 割未満であった(図表 3-4a)。

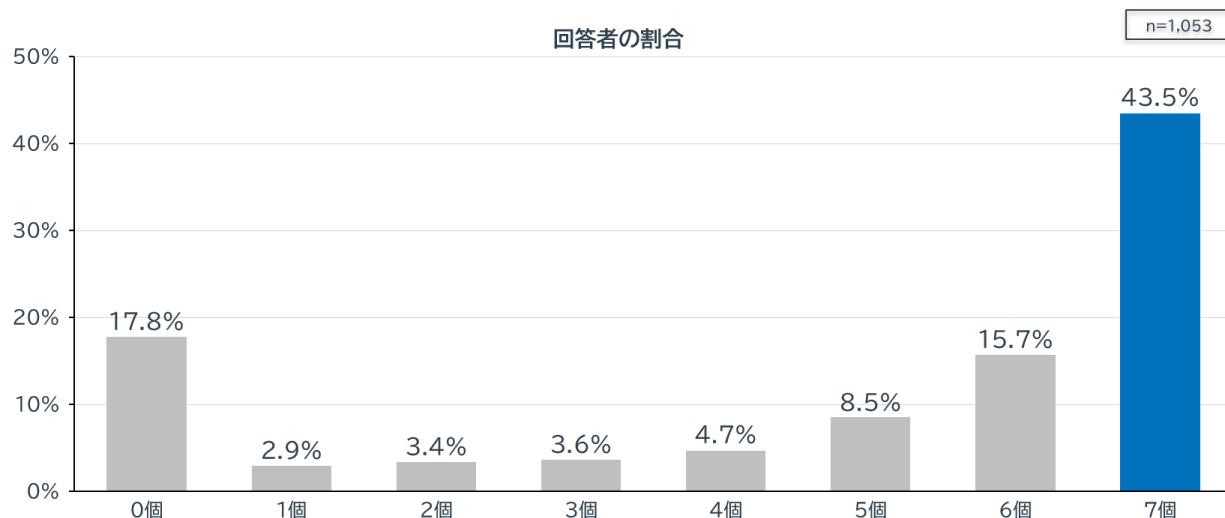
また、提示したすべての情報・取り組みについて「受け入れやすくなる」と回答した人は 43.5%であった。一方、提示した情報・取り組みのいずれについても「受け入れやすくなる」と回答しなかった人は 17.8%であった(図表 3-4b)。

【図表 3-4a】7 つの情報・取り組み別にみた外国人介護スタッフの受け入れやすさ(SA)



「7つの情報・取り組み別にみた外国人介護スタッフの受け入れやすさ(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 3-4b】7 つの情報・取り組みのうち「受け入れやすくなる」と回答した項目数の分布(SA)



「7つの情報・取り組みのうち「受け入れやすくなる」と回答した項目数の分布(SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

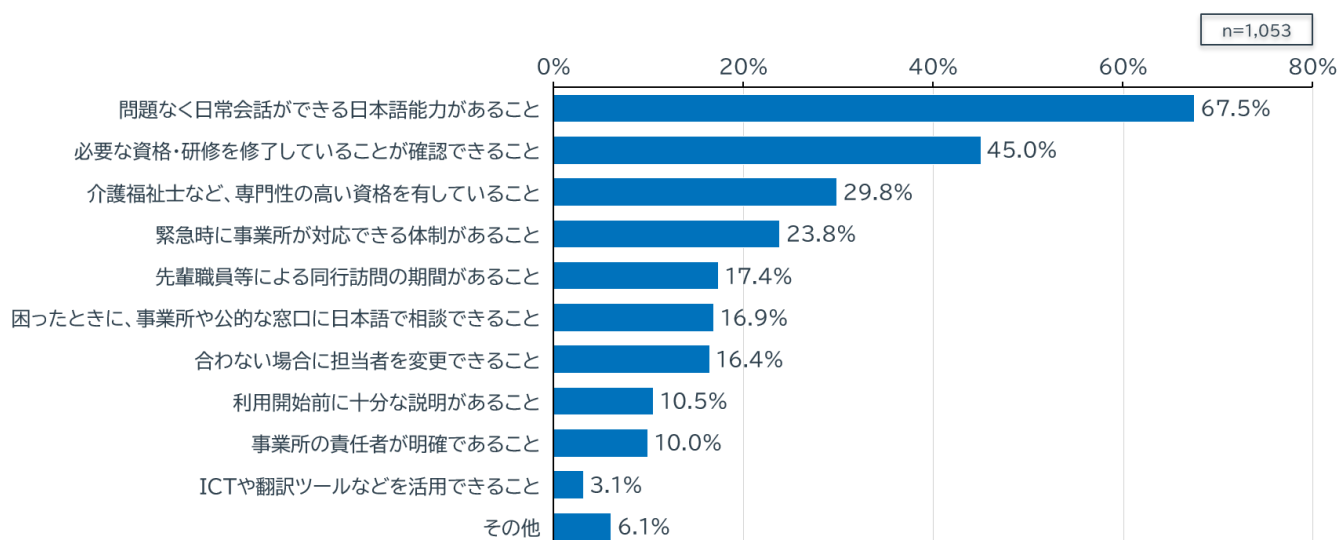
3-5.安心して受け入れるために重要と考えること

情報・取り組みが示された場合の受け入れやすさに加え、生活者が特に重視する点を把握するため、全員(n=1,053)を対象に、外国人介護スタッフが訪問系介護サービスを提供する場合、安心して受け入れるために特に重要だと思うことを確認した(複数回答、上位3つまで)。

その結果、「問題なく日常会話ができる日本語能力があること」が67.5%と最も高く、次いで「必要な資格・研修を修了していることが確認できること」が45.0%、「介護福祉士など、専門性の高い資格を有していること」が29.8%であった。上位3項目はいずれも外国人介護スタッフ本人の能力や資格・研修が確認できることに関するものであった。

一方、事業所に関する項目では、「緊急時に事業所が対応できる体制があること」が23.8%で4番目に多かった。そのほか、「先輩職員などによる同行訪問の期間があること」が17.4%、「困ったときに、事業所や公的な窓口で日本語で相談できること」が16.9%と続いた(図表3-5)。

【図表 3-5】訪問系介護サービスで外国人介護スタッフを安心して受け入れるために重要だと思うこと(MA)



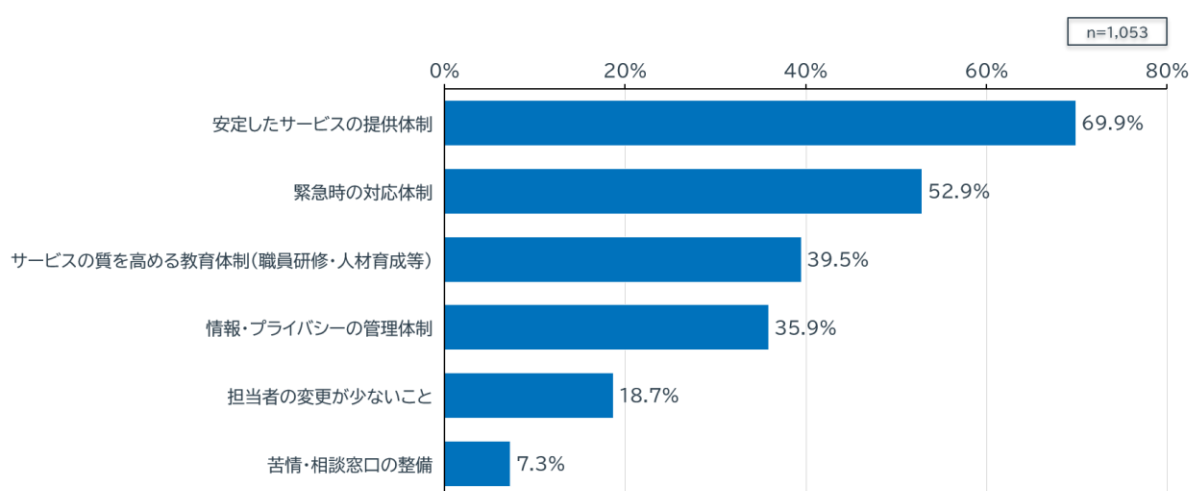
「訪問系介護サービスで外国人介護スタッフを安心して受け入れるために重要だと思うこと(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-6.介護サービスを提供する事業所への期待

3-5 では、安心して外国人介護スタッフを受け入れるために重要なこととして、外国人介護スタッフ本人の日本語能力や資格・研修に関する項目が上位となった。そこで、外国人介護スタッフの受入に限らず、生活者が介護サービスを提供する事業所に何を期待するかを把握するため、全員(n=1,053)を対象に、介護サービスを提供する事業所に期待することとして重視するものを確認した(複数回答、上位3つまで)。

その結果、「安定したサービスの提供体制」が69.9%と最も多く、次いで「緊急時の対応体制」が52.9%、「サービスの質を高める教育体制(職員研修・人材育成など)」が39.5%、「情報・プライバシーの管理体制」が35.9%であった(図表3-6)。

【図表3-6】介護サービスを提供する事業所に期待すること(MA)



「介護サービスを提供する事業所に期待すること(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-7.利用意向・外国人介護スタッフへの受け止めが定まっていない層の特徴

訪問系介護サービスの利用について、将来の利用意向が「わからない」と回答した人(66.3%、n=698、図表1-4a)および、自分が訪問系介護サービスを利用する場面で外国人介護スタッフが担当することについて「考えたことがない・わからない」と回答した人(19.3%、n=203、図表2-1)の特徴をそれぞれ分析した。なお、両者は異なる設問で区分した層であり、「考えたことがない・わからない」と回答した203人のうち175人(86.2%)は、将来利用意向についても「わからない」と回答している。

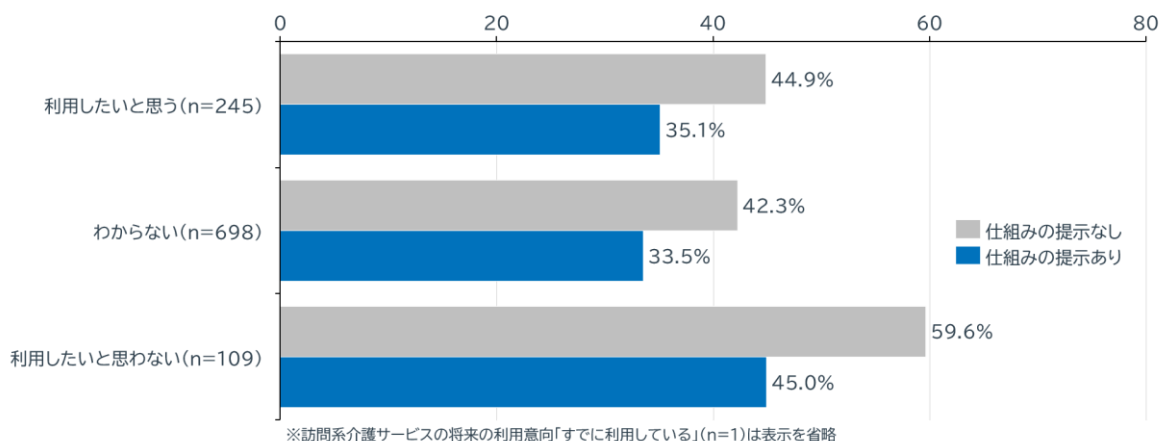
訪問系介護サービスの将来の利用意向別に、自分が訪問系介護サービスを利用する場面で外国人介護スタッフが担当することについて「気になる」または「どちらかといえば気になる」と回答した割合の変化を確認した。その結果、利用意向を問わず、仕組みの「提示あり」では「提示なし」より低下した。訪問系介護サービスの将来の利用意向について「わからない」と回答した層(n=698)でも、仕組みの「提示なし」では42.3%であったのに対し、「提示あり」では33.5%と、8.8pt低下した(図表3-7a)。

また同層において、提示した情報・取り組み別にみると、すべての項目において外国人介護スタッフを「受け入れやすくなる」と回答した割合が、将来、訪問系介護サービスを「利用したいと思わない」と回答した層を上回った(図表3-7b)。訪問系介護サービスの利用意向が定まってい

ない場合でも、仕組みが整っていることや、受入れに関する具体的な情報・取り組みが示されれば、外国人介護スタッフへの受け止めが変わりうる。

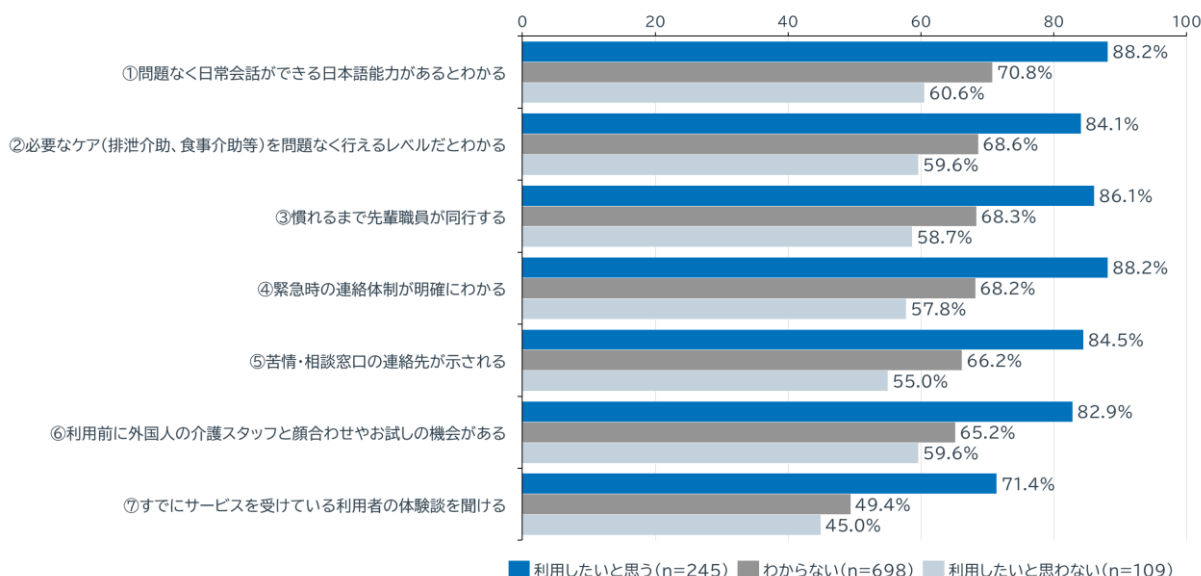
次に、自分が訪問系介護サービスを利用する場面において、外国人介護スタッフが担当することについて「考えたことがない・わからない」と回答した層(n=203)は、介護に関する経験が「いずれもない」が 78.3%(全体 57.5%)、外国人と接する機会が「まったくない」が 71.4%(全体 50.0%)と回答し、いずれも全体を約 20pt 上回った。また、担い手不足を「問題」と捉える割合も 60.1%(全体 86.3%)と低い(図表 3-7c)。さらに、仕組みを提示した場合でも 61.1%(全体 17.9%)が「考えたことがない・わからない」と回答した(図表 3-7d)。介護、外国人とも接点が少なく、外国人介護スタッフが担当することをどう受け止めるかについて、判断の前提となる情報や経験がまだ少ない層といえる。

【図表 3-7a】自分が訪問系介護サービスを利用する場面で、外国人介護スタッフが担当することが「気になる」「どちらかといえば気になる」と回答した割合の変化(仕組みの提示有無別・訪問系介護サービスの将来利用意向別、SA)



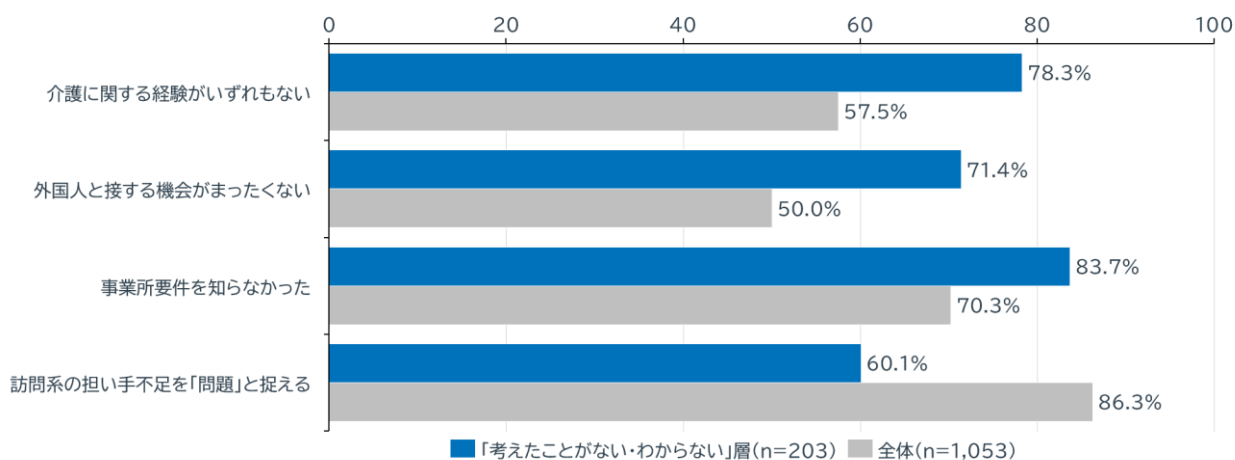
「自分が訪問系介護サービスを利用する場面で、外国人介護スタッフが担当することが『気になる』『どちらかといえば気になる』と回答した割合の変化(仕組みの提示有無別・訪問系介護サービスの将来利用意向別、SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 3-7b】7つの情報・取り組みについて「受け入れやすくなる」と回答した割合(訪問系介護サービスの将来利用意向別、SA)



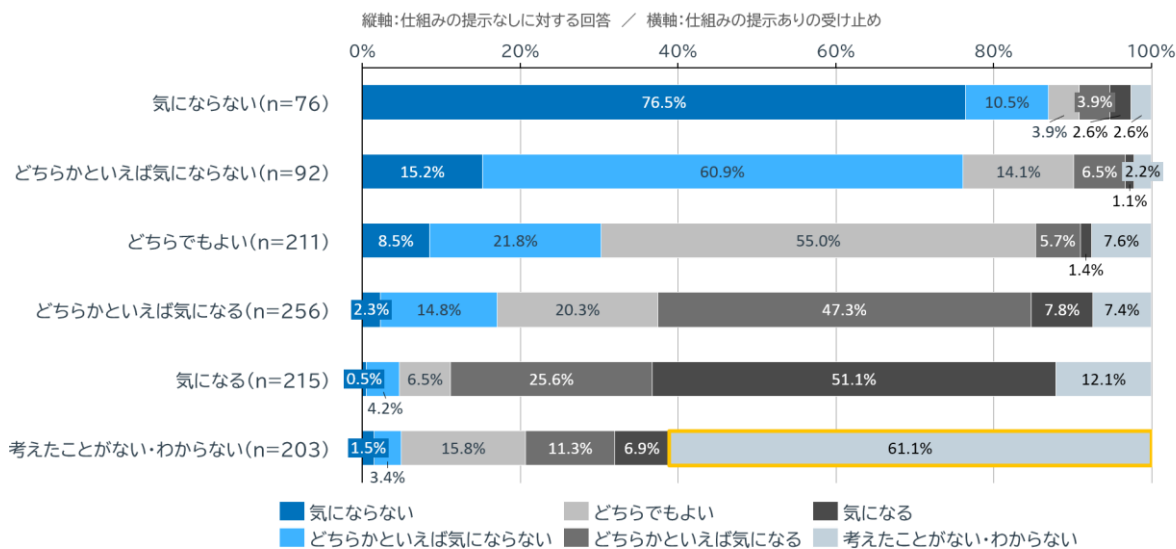
「7つの情報・取り組みについて『受け入れやすくなる』と回答した割合(訪問系介護サービスの将来利用意向別、SA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 3-7c】訪問系介護サービス利用時に外国人介護スタッフが担当することについて
「考えたことがない・わからない」と回答した層の特徴(全体との比較)



「訪問系介護サービスを利用時に外国人介護スタッフが担当することについて『考えたことがない・わからない』と回答した層の特徴」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 3-7d】自分が訪問系介護サービスを利用する場面における、
仕組みの提示有無による外国人介護スタッフが担当することへの受け止めの変化(提示前の回答別、SA)



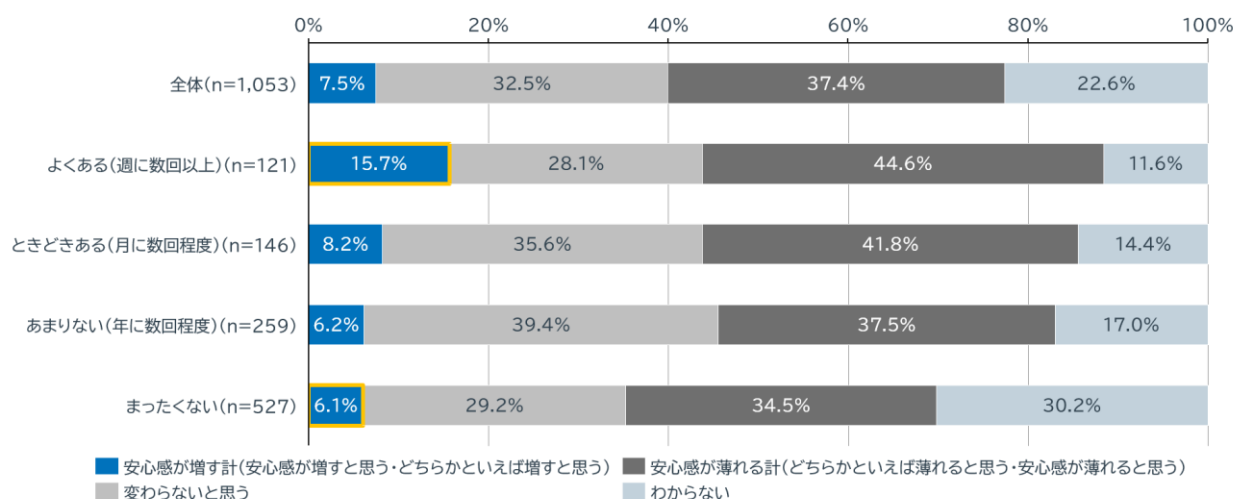
「自分が訪問系介護サービスを利用する場面における、仕組みの提示有無による外国人介護スタッフが担当することへの受け止めの変化(提示前の回答別、SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-8.外国人との接触頻度と安心感の変化

全員(n=1,053)を対象に、外国人との接触頻度と外国人介護スタッフが担当することによる安心感の変化を分析した。

その結果、介護サービスを利用する際にスタッフが外国人であることで安心感が増す(「安心感が増すと思う」または「どちらかといえば増すと思う」と回答した人の割合は、外国人と接する機会が「よくある」層で 15.7%、「まったくない」層で 6.1%であった。一方、「安心感が薄れる」(「安心感が薄れると思う」または「どちらかといえば薄れると思う」と回答した割合も「よくある」層で 44.6%、「まったくない」層で 34.5%と、接する機会が多い層で高かった。接する機会が多い層では「増す」と「薄れる」の双方の割合が高く「わからない」が少ないという構図であり、接する機会の多さがそのまま受け止めの改善につながるわけではない(図表 3-8)。

【図表 3-8】自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(外国人との接触頻度別、SA)



「自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(外国人との接触頻度別、SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

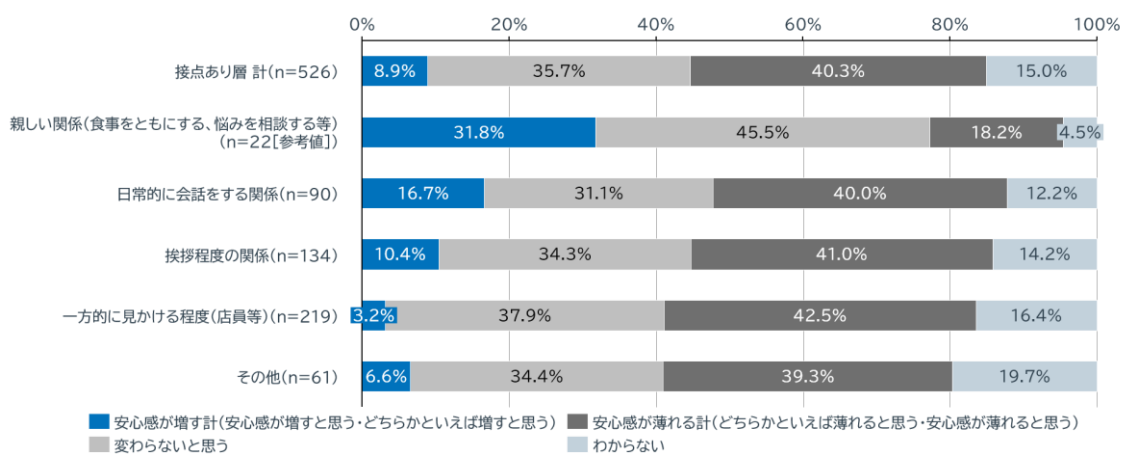
3-9.外国人との関わりの深さ・接触頻度と受け止め

外国人との接点がある層(n=526)を対象に、外国人との関わりの深さ別に外国人介護スタッフが担当することへの受け止めの関係を分析した。

その結果、介護サービスを利用する際にスタッフが外国人であることで「安心感が増す」(「安心感が増すと思う」または「どちらかといえば増すと思う」)と回答した割合は、「親しい関係」の層で 31.8%、「日常的に会話をする関係」の層で 16.7%、「挨拶程度の関係」の層で 10.4%、「一方的に見かける程度」の層で 3.2%であり、関わりが深い層ほど高かった(図表 3-9a)。ただし、親しい関係にあると回答した人は 22 人と限られるため、参考値として扱う必要がある。

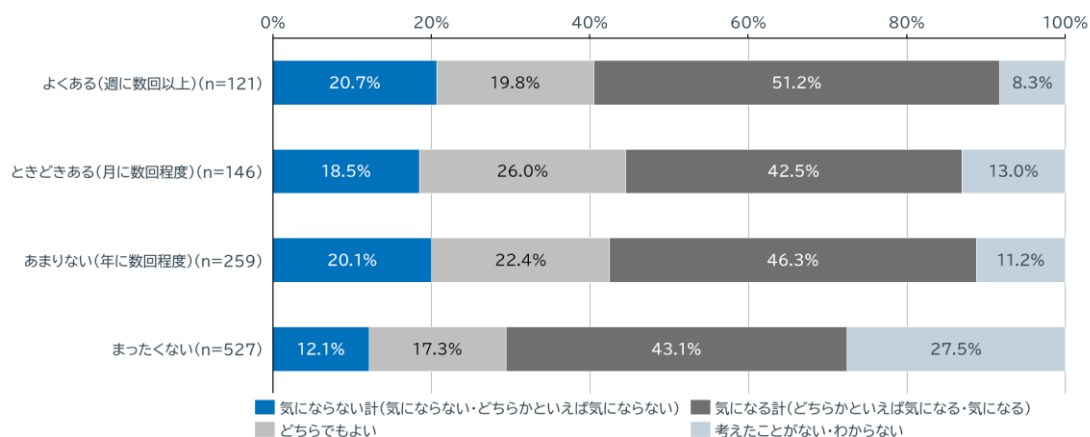
また、全員(n=1,053)を対象に、自分が訪問系介護サービスを利用する場面で「気になる」(「どちらかといえば気になる」または「気になる」)と回答した割合については、外国人と接する頻度による一貫した違いはみられなかった。ただし、「考えたことがない・わからない」と回答した割合が、外国人と接する機会が「よくある」層の 8.3%に対し、「まったくない」層では 27.5%と大きく異なるため、「気になる」と回答した割合を層間で単純に比較することはできない(図表 3-9b)。

【図表 3-9a】自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(外国人との関わりの深さ別、SA)



「自分が介護サービスを利用する際、介護スタッフが外国人であることによる安心感の変化(外国人との関わりの深さ別、SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 3-9b】自分が訪問系介護サービスを利用する場面の外国人介護スタッフが担当することへの受け止め(外国人との接触頻度別、SA)



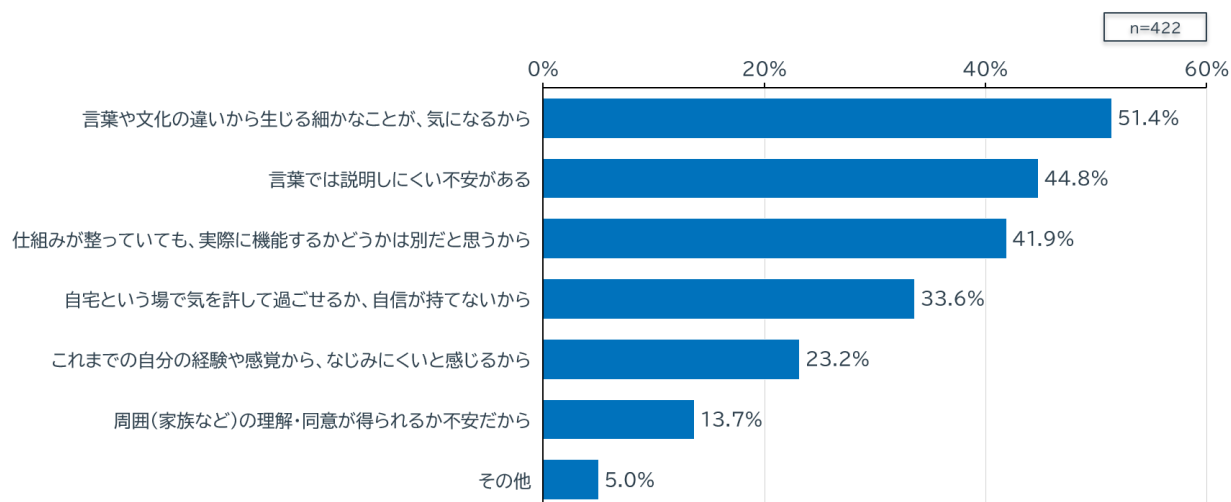
「自分が訪問系介護サービスを利用する場面の外国人介護スタッフが担当することへの受け止め(外国人との接触頻度別、SA)」
© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-10. 仕組みが整っていても気になる理由

自分または家族が訪問系介護サービスを利用する場面について、仕組みが整っている場合でも気になる(「気になる」または「どちらかといえば気になる」と回答した人(n=422)を対象に、その理由として近いものを確認した(複数回答)。

その結果、「言葉や文化の違いから生じる細かなことが、気になるから」が 51.4%と最も高く、次いで「言葉では説明しにくい不安がある」が 44.8%、「仕組みが整っていても、実際に機能するかどうかは別だと思うから」が 41.9%、「自宅という場で気を許して過ごせるか、自信が持てないから」が 33.6%であった(図表 3-10)。

【図表 3-10】仕組みが整っていても外国人介護スタッフが担当することが気になる理由(MA)



「仕組みが整っていても外国人介護スタッフが担当することが気になる理由(MA)」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

まとめ

本調査の主な結果と提言については以下の通りである。本調査は、訪問系介護サービスにおける外国人介護スタッフの受入環境の整備に資することを目的とし、生活者の受け止めの実態を把握したものである。以下の結果は、生活者側の情報や接点の状況を反映した現時点の受け止めであり、外国人介護スタッフの能力や適性、特定の国籍・文化的背景を評価するものではない。

■調査結果

①介護の担い手不足への危機感は強く、外国人介護スタッフへの期待も大きい

<結果・示唆>

介護の担い手不足への危機感と、外国人介護スタッフの活躍への期待は、生活者の間ですでに広く共有されていることが明らかとなった(図表 1-1a、1-1b、1-2a)。介護人材不足を知っている人は 84.3%、訪問系介護サービスの担い手不足を問題と捉える人は 86.3%を占め(図表 1-1a、1-1b)、訪問系介護サービスにおける外国人介護スタッフの従事に何らかのプラス面を挙げた人は全体で 77.1%にのぼった(図表 1-7a)。担い手不足を深刻と捉える人ほど、外国人介護スタッフに対して「人手不足の解消につながる」と回答する割合が高く(図表 1-2b)、担い手不足への危機感が期待の背景にあることがうかがえる。

注目されるのは、この期待が外国人との接点の有無に左右されない点である。回答者は外国人と接する機会が「まったくない」人が 50.0%を占め、接点がある人でも「一方的に見かける程度」が 41.6%と最も多い(図表 1-5、1-6b)。それにもかかわらず、外国人と接する機会が「まったくない」層でも 73.4%が、外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事することに対して何らかのプラス面を挙げており、接する頻度による一貫した傾向はみられなかった(図表 1-7a)。外国人介護スタッフへの期待の背景には、介護の担い手不足という社会課題の認識があると考えられる。

一方、外国人介護スタッフに期待する内容は、外国人との関わりの深さによって異なることも示唆された。外国人と「親しい関係」または「日常的に会話をする関係」にある層では、「人手不足の解消につながる」を挙げる割合が全体をやや下回る一方、6 つのプラス面のうち 4 項目で全体を上回った。上回った項目には、「今後、介護サービスを受けやすくなる」のようにサービスを受ける側の期待と、「新たな視点や文化的多様性がサービスに活かされる」「さまざまな背景を持つ方と接することで、職員に新しい気づきが得られる」など、外国人介護スタッフが加わることによる介護現場の変化に関する期待の双方が含まれていた(図表 1-7b)。外国人と実際に関わりを持つ人ほど、外国人介護スタッフを人手不足の担い手としてだけでなく、多様な視点をもたらす存在として捉えている可能性がある。

ただし、外国人介護スタッフへの期待が高い一方で、受入れの判断材料となる情報は生活者に十分に届いていない。2025 年 4 月から適用されている事業所に対する要件を「知らなかった」と回答した人は 70.3%を占めた(図表 1-3)。制度改正から間もないことや、介護そのものが身近でない人も多いことを踏まえれば自然ともいえるが、これらの要件は、示されれば受け止めを変えうる情報と考えられる。

②外国人介護スタッフを受け入れる場合、自宅(訪問系介護サービス)では、施設(介護施設への入所)とは異なる安心設計が求められる

<結果・示唆>

外国人介護スタッフを受け入れることについて、自宅の場面を施設の延長として捉えることはできないことも明らかとなった。同じ外国人介護スタッフでも、訪問系介護サービスで自宅に来てもらう場合は「気になる」と回答した割合が高かった。また介護施設への入所ではみられた立場(自分／家族)の差も、訪問系介護サービスではほとんどみられない(図表 2-1)。一方、気になる点の上位項目は施設と訪問系介護サービスでほぼ共通していた(図表 2-2)。

自宅に来てもらう場面で気になる点として多く挙げたのは、「自分や家族が大切にしている生活のやり方・習慣が伝わりにくいこと」と「トラブルや急変のときに、すぐに応援を頼めないこと」であった(図表 2-3)。生活者の気がかりは日本語能力だけではなく、利用者ごとの生活の約束事をどう伝えるか、訪問中に何かあったときに誰が対応するか、といった点にも及んでいる。いずれも、自宅で一对一のサービスを受けるといふ訪問系介護サービスの特性から生じる気がかりである。

属性による違いは、性別による差が明瞭であった(図表 2-6a)。この差が生じる理由は本調査からは特定できないが、訪問系介護サービスは自宅で一对一の場面が想定されるサービスであり、そうした場面への安心の感じ方の違いが反映された可能性がある。現時点では相対的に慎重な受け止めをしている層がいることを踏まえると、同行訪問や緊急時の連絡体制、相談窓口といった一对一の場面を支える仕組みを丁寧に示すことが求められる。

なお、こうした生活者の気がかりは、自宅という私的な空間で一对一のサービスを受けるといふ訪問系介護サービスの特性から生じるものであり、外国人介護スタッフに限らず利用者が抱きうるものである。こうした気がかりを持つこと自体が否定されるべきものではなく、それに応える情報の提供や仕組みを整えることが受入環境の整備にあたる。

③必要な仕組みや情報・取り組みが示されれば、生活者の受け止めは変わりうる

<結果・示唆>

外国人介護スタッフの受入れに関する生活者の受け止めや態度は、固定的なものではないことも明らかとなった。外国人介護スタッフが訪問系介護サービスに従事する際、受け入れる事業所には、研修の実施、同行訪問等による OJT の実施、本人の意向確認とキャリアパスの構築、ハラスメント対策、ICT 活用等による環境整備といった仕組みが求められている(脚注 4)。本調査ではこれらの要件を平易な表現にして提示し、こうした仕組みが整っていることを示した場合、外国人介護スタッフが訪問系介護サービスを担当することについて「気になる」と回答した割合は、施設に入所する場合と同程度の水準まで低下した(図表 3-1)。

さらに、自分が訪問系介護サービスを利用する場面で「気になる」または「どちらかといえば気になる」と回答した人でも、約 8 割が外国人介護スタッフの日本語能力や介護技術、同行訪問、緊急時の連絡体制などに関する情報・取り組みがそれぞれ提示された場合、いずれか1つ以上で「かなり／やや受け入れやすくなる」と回答した(図表 3-3)。このことから、外国人介護スタッフが担当することについて「気になる」と回答することが、そのまま受け入れを拒むことを意味するとは限らないことも示唆された。

これらの受入環境に関する情報・取り組みが具体的に示された場合の「受け入れやすさ」につい

ては、二つの特徴がみられた。

第一に、特定の情報・取り組みだけが突出して受け入れやすさにつながっているわけではないという点である。情報・取り組み別にみると、単独で突出して「受け入れやすくなる」と回答した割合が高い情報・取り組みはなく、6 つが 7 割前後で並んだ(図表 3-4a)。また、提示した 7 つの情報・取り組みすべてについて「受け入れやすくなる」と回答した人が 43.5%を占める一方、いずれにも「受け入れやすくなる」と回答しなかった人は 17.8%であった(図表 3-4b)。提示した情報・取り組みのうち、「受け入れやすくなる」と回答した割合が相対的に低かったのは、「他の利用者の体験談」だけであった。このことから、他者の体験談よりも、自分が利用する場合のサービス提供に関する情報の方が、受け入れやすさにつながる可能性が示唆された。

第二に、生活者が安心して外国人介護スタッフを受け入れるために重要と考えることと、実際に示された場合に「受け入れやすくなる」と回答する情報・取り組みは、必ずしも一致しないという点である。生活者が外国人介護スタッフを受け入れるために重要と考えることの上位は、日本語能力や資格が確認できることといったスタッフ個人に関する要件が占め、同行訪問や相談窓口といった事業所の体制を挙げる人は少なかった(図表 3-5)。一方、これらの情報・取り組みも、示された場合には 7 割前後が「受け入れやすくなる」と回答している(図表 3-4a)。ただし、両者は設問の形式が異なるため(重要と考える項目は上位 3 つまでの選択、情報・取り組みが提示された場合の単独評価)、単純に比較できる数値ではなく、示唆として捉える必要がある。

なお、仕組みや情報・取り組みを示せば誰の受け止めも同じように変わるわけではない。態度が定まっていない人は一様ではなく、仕組みや具体的な情報・取り組みを提示した場合に受け止めが変わりうる層がいる一方で、介護自体がまだ身近でなく、仕組みを提示しても態度が定まらない層もみられた(図表 3-7a、3-7b、3-7c、3-7d)。また、仕組みが整っていても、なお気になる点としては、「言葉では説明しにくい不安がある」(44.8%)のように、具体的に言語化しにくいものも含まれる(図表 3-10)。言語化しにくい不安に応えるには、説明を重ねるよりも、外国人介護スタッフを具体的に思い描ける手がかりを用意するほうが有効と考えられる。例えば、契約前に担当するスタッフと顔を合わせ、短時間でもサービスを試せる機会などを設けることや、外国人介護スタッフが現場で活躍している事例など、実際の姿を知る機会を持つことなどが、現実的な手立てとなりうると考えられる。

本調査を通じて、訪問系介護サービスには施設への入所とは異なる受け止めがある一方、自宅という場面に応じた仕組みが整っていることを示すことで、施設とほぼ同じ水準まで受け止め方が変化する可能性が示された。仕組みを整えることに加えて、それを生活者に具体的に示すことが、安心につながると考えられる。

ただし、本調査は、仕組みや情報・取り組みが提示されたと仮定した場合の回答結果であり、実際の利用場面での受け止めと一致するとは限らない。また、本調査の結果は生活者の受け止めの実態を示すものであり、外国人介護スタッフの能力や適性を評価するものではない。本調査は一時点のインターネットモニター調査であり、回答者はインターネットを利用する層に限られる。また、20 代(n=49)など一部の層は回答数が少なく、外国籍の回答者は 4 人とどまる。結果の一般化にあたっては、これらの限界を踏まえる必要がある。

■提言

これまで厚生労働省では、介護人材不足に対応するため外国人材の受入れに関する制度を段階的に整備し、2025 年 4 月には一定の要件のもとで訪問系サービスへの従事も可能となった。本調査では、この動きを受け入れる側である生活者の目線から、場面(施設／自宅)、立場(自分／家族)、外国人との接点(接する機会の頻度／関わりの深さ)などによって、外国人介護スタッフへの受け止めがどう異なるかを明らかにした。本調査結果を踏まえ、以下の2点を提言する。

第一に、事業所が外国人介護スタッフの受入体制を整え、自宅に来てもらう際に気になる点に応える情報を、生活者に届けることである。外国人介護スタッフが担当することについて「気になる」と回答した割合は、介護施設への入所よりも訪問系介護サービスの利用で高く、その内容は「自分や家族が大切にしている生活のやり方・習慣が伝わりにくいこと」と「トラブルや急変のときに、すぐに応援を頼めないこと」が上位であった。一方、これらに応える先輩職員の同行訪問、緊急時の連絡体制や相談窓口は、生活者が自ら重要なこととして挙げる割合こそ高くないものの、具体的に示された場合には「受け入れやすくなる」と回答する人が多い。

したがって、事業所が外国人介護スタッフの受入れについて利用者に説明する際には、自宅という場面で生じやすい気がかりを踏まえ、内容を組み立てる必要がある。具体的には、事業所には、生活上の約束事の共有や訪問中の対応体制を、利用開始前の説明資料や契約時の説明項目として定型的に組み込むことが重要であると考えられる。ただし、訪問介護事業所は小規模なものが多く、外国人介護スタッフの受入体制の整備と利用者への説明を、各事業所が独自に一から組み立てることは容易ではない。本調査でも、気になる点として日本語でのやりとり(図表 2-2)や、生活のやり方・習慣の伝わりにくさ(図表 2-3)が上位に挙がっており、これらへの備えを利用者に説明できることが重要となる。こうした受入れに必要な体制をどのように整え、利用者にどう説明するかを、事業所が理解し、実践できる手引き(スタートガイド)を整備し、事業所に届けることが重要であると考えられる。

さらに、同行訪問や緊急時の連絡体制といった仕組みは、利用者の安心を確保するだけのものではない。これらは、一人で利用者宅を訪問する職員を組織として支える仕組みでもある。生活者に安心を届けるための仕組みの整備は、外国人介護スタッフ本人が働きやすい環境をつくることと表裏一体であり、外国人介護スタッフが専門職として力を発揮し、働き続けられる環境づくりと一体で進めることが重要である。

あわせて、こうした環境整備の状況を、どう生活者に届けていくかも検討が必要である。訪問系介護サービスの将来利用意向について「わからない」と回答した人は66.3%を占め(図表 1-4a)、利用を具体的に考えるに至っていない人が多い。また、自分が訪問系介護サービスを利用する場面で外国人介護スタッフが担当することについて「考えたことがない・わからない」と回答した人は、介護の経験や外国人と接する機会が少ない人が多く、仕組みを提示しても約 6 割が同じ回答にとどまった(図表 3-7c、3-7d)。受入体制に関する情報を届けるうえでは、外国人介護スタッフについて説明する前提として訪問系介護サービスそのものを知る機会が必要となる。

訪問系介護サービスに従事する外国人介護スタッフを支える仕組みがすでに制度として整えられていることは、それ自体が生活者の安心につながる材料である。国や自治体、地域包括支援センターなど、生活者が介護に関する情報に接する場を通じて、こうした仕組みが制度として整えられていることとその意味を広く伝えていくことが、個別の事業所と利用者との関係を超えて、社会全体の受け

止めを変えていくことにつながると考えられる。

第二に、中長期の方向性として、外国人と地域住民が関わり、相互理解を深める環境を育てていくことである。

第一の提言で述べた、事業所の受入体制を整え、その内容を丁寧に説明することは、生活者の受け止めを変える。しかし、それでもなお「気になる」と回答した人が理由として多く挙げたのは、「言葉や文化の違いから生じる細かなことが気になる」「言葉では説明しにくい不安がある」「仕組みが整っていても、実際に機能するかどうかは別だと思う」であった(図表 3-10)。これらは、事業所の体制や制度の説明を聞いて解消される種類のものではなく、経験の有無や、経験が少ないなかで思い描く外国人介護スタッフ像とも関係すると考えられる。実際、日常生活で外国人と接する機会が「まったくない」人では、外国人介護スタッフが担当することについて「考えたことがない・わからない」と回答した人が、接する機会が「よくある」人の3倍以上にのぼり、判断するための手がかりそのものを持たない人が多いと考えられる(図表 3-9b)。

本調査では、外国人と接する機会の多さそのものが受け止めの改善につながるという結果は確認されなかった。一方、外国人と「親しい関係」にある層では、外国人介護スタッフによって「安心感が増す」と答える割合が31.8%(n=22、参考値)、「日常的に会話をする関係」にある層では16.7%であり、「挨拶程度の関係」(10.4%)や「一方的に見かける程度」(3.2%)より高かった(図表 3-9a)。関係の深さが受け止めと関連している可能性がある。

ただし、「日常的に会話をする関係」または「親しい関係」層で「安心感が薄れる」と答えた人も一定数いること、また一時点の調査であるため、交流が安心感を高めるのか、もともと受け止めが柔軟な人が親しい関係を築きやすいのかは判別できない。この点は、2024年に当社がNTTコムオンライン共同調査として実施した「地域における外国人との関わりに対する意識調査」⁶において、外国人と日常的な関わりを持つ人ほど、期待だけでなく気付きも抱いている傾向がみられたことと重なる。外国人介護スタッフの受入れに対する態度は、日常の外国人との関係のあり方とも関連している可能性が示されたものの、その関係については今後さらに検証する必要がある。

地域には、日本語学習支援や生活相談、住民同士の交流の場など、外国人住民との関わりを生む取り組みが積み重ねられている。前述の2024年調査では、外国人住民と関わるきっかけとして、国際交流イベントやボランティア活動よりも、近所づきあいや職場といった日常生活を通じたきっかけが多いことも示されている。外国人介護スタッフは、介護の担い手である前に同じ地域で暮らす生活者でもある。介護分野の受入環境を整えるにあたっては、交流の機会を新たに設けることに限らず、日常生活の延長線上で関わりが生まれる環境を意識することが有効と考えられる。

こうした地域の日常的な関わりが広がり、外国人住民と言葉を交わす関係が日常のものになっていけば、それは介護の場面で外国人介護スタッフを受け入れる際の安心感にもつながっていく可能性がある。また、外国人介護スタッフが地域の中で顔の見える存在になることは、地域住民と外国人との関わりを広げる契機にもなりうる。

その担い手を事業所だけに求めることは現実的ではない。制度の周知や関わり環境づくりは、行政や地域と連携して進める必要がある。

⁶ NTTデータ経営研究所 NTTコムオンライン共同調査「[地域における外国人との関わりに対する意識調査](#)」(2024年5月23日)

本調査の知見が、生活者の安心を確保しながら、多様な担い手とともに地域の介護を支えていくための議論の一助となることを期待したい。

<調査結果の利用について>

本調査は、株式会社 NTT データ経営研究所と NTT ドコモビジネス X 株式会社が共同で行っており、本調査結果の著作権は、株式会社 NTT データ経営研究所と NTT ドコモビジネス X 株式会社が保有します。

調査結果の一部を転載・引用される場合は、出所として「NTT データ経営研究所/ NTT ドコモビジネス X」と併記した上で、掲載日・掲載媒体・引用箇所などの情報につきましてはブランド推進担当までお知らせください。

調査結果について、出所を明記せずに転載・引用を行うこと、データの一部または全部を改変することなどの行為はご遠慮ください。

本アンケート調査の生データは提供いたしかねます。

*本レポートに記載の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

■ 報道関係のお問い合わせ先 株式会社 NTT データ経営研究所 コンサルティングサポート部 ブランド推進担当 Tel:03-5213-4016 E-mail:webmaster@nttdata-strategy.com	■ 内容に関するお問い合わせ先 株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエーションユニット 奈良、保坂、澤田、芦澤 E-mail:webmaster@nttdata-strategy.com
---	---