

# 外国人従業員とのコミュニケーションのコツ

※外国人就労・定着支援事業修了者と一緒に働く事業所・部署の皆様へ

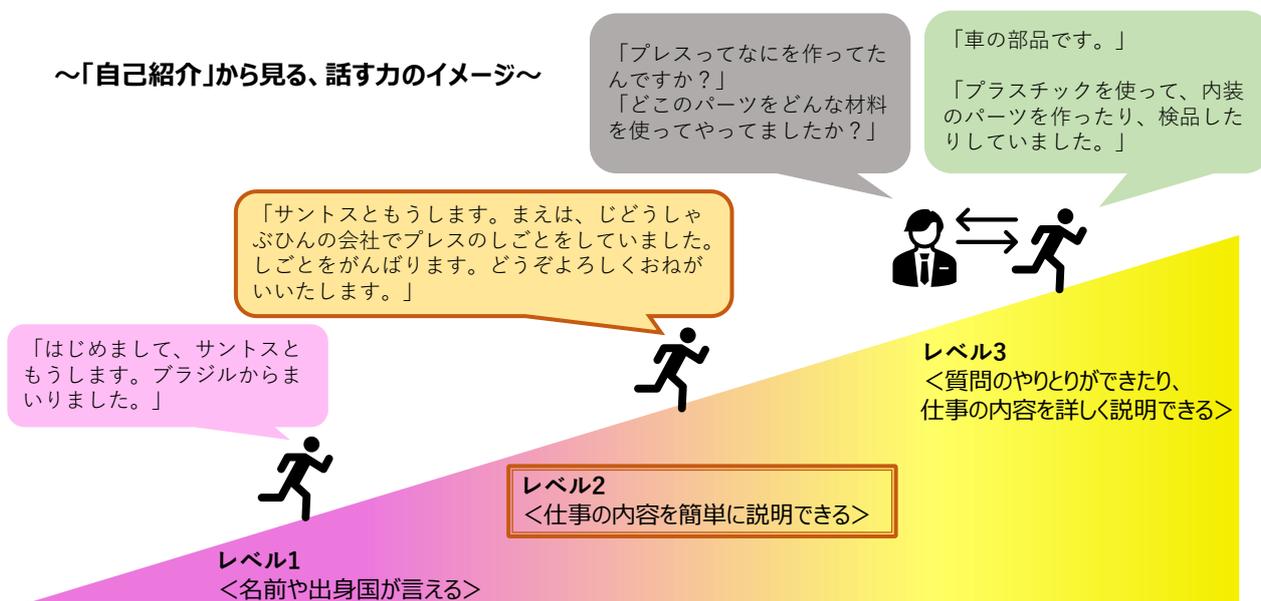
## 外国人就労・定着支援研修とは

どのような業種・職種・企業でも共通してある、指示・確認・伝言・連絡・報告・相談の場面、お休みや遅刻などの連絡、人間関係構築に必要な日本語コミュニケーションを学ぶ研修です。レベル1からレベル3までのレベル展開があります。（各レベル100時間）



- 会話の学習を優先しています。文字の学習は、ひらがな、カタカナ、数字などのごく基本的な漢字が読め、イラスト等の補助があれば短い案内・掲示の内容を推測する、日時・場所といった基本的な情報を得ることができる等、読み方・意味の理解が中心です。
- 業種・職種に特有の会話や言葉は学んでいません。職場での円滑なコミュニケーションのため、入社時に、職務に必要な言葉（仕事で使う機械・道具の名前、同僚・上司の役職名、作業場や施設の名称等）を現場や実物を見せる等して確認してください。

## 修了者のコミュニケーション能力



※上記の図は、レベルが上がるごとに話す力が向上するイメージを示します。同じレベルを修了した場合であっても、話す力には個人差があります。（上記の図は国際交流基金の策定したJF日本語教育標準の「Can-doの6レベル」のイラストを参考に作成しました。）

## レベル2 修了者のできること・できないことの目安

できることの目安	できないことの目安
<ul style="list-style-type: none"> <li>● かなりゆっくり話してもらえれば、日常的に行っている業務についての指示を聞き、わからないことを確認することができます。（例：「毎日使用する機械を使って、何時までに何個作ってほしい」等）</li> <li>● 職場内で日常的に使用している機器やいつも実施している業務なら、簡単な言葉を使いトラブル内容を報告することができます。（例：「毎日使用する機械が動かなくなった」、「毎日使用するコピー機に紙が詰まっている」等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 経験したことがない業務については、簡単な言葉や表現を使っただけのやり取りであっても理解することはまだできません。左記の「できること」についても、業務に慣れる必要があります。</li> <li>● 業務で日常的に行う内容でも、順を追って説明したり、「いつ」、「どこで」、「どのように」など複数の状況を組み合わせて話すことや聞くことはまだできません。また、自ら率先して案を提案したり、同僚に指示・相談することはまだできません。</li> </ul>



- 上記のできること・できないことは、本人のこれまでの就業経験や日本語の学習歴等によって変わります。
- 「聞く・話す・読む・書く」の能力にはバラつきがあります。例えば、話すことが得意でない人であっても、聞く能力が高い場合もあります。1つの能力だけでその人のコミュニケーション能力を判断しないようにしましょう。

## コミュニケーションの取り方

日本語能力が高いとは言えない外国人と話す際、相手に歩み寄りようなコミュニケーションを取ることで、外国語を用いなくても円滑に話すことができます。話したことがうまく伝わらない・相手の話が分からない時、次の会話例のチェックポイントを確認し、言葉の使い方や行動を工夫してみましょう。

### 話しかけるとき（伝え方）の工夫

日本人の上司：「来週月曜の会議に、この前見せた技術仕様書を使うので、人数分準備しておいてください。」	
外国人従業員：「はい、わかりました。（よくわからないなあ、）」	
日本人の上司：「じゃあ、よろしくね。」	
チェックポイント	対応例
<input type="checkbox"/> 話すスピードが遅くないか	ゆっくりとしたスピードで、文と文の間に「ひと呼吸」おいて、もう1度話す
<input type="checkbox"/> 一度にたくさんの内容を話していないか	1文には1つの内容にして話す・必要な情報だけを伝える ⇒「来週の月曜日に会議があります。」 / 「これ、仕様書です。前に見せましたね。」 / 「人数分準備してください。」（さらに、必要な内容だけに絞って伝えることも大切。） 1文を内容ごとに短く切る方法として、「～ね」が入れられるところで区切るとうまくいくことがあります。 例：「来週月曜の会議に（ね） / この前見せた（ね） / 技術仕様書を使うので（ね） / 人数分準備しておいてください（ね）」
<input type="checkbox"/> 難しい言葉（知らない言葉）を使っていないか	難しい言葉や熟語は簡単な表現に言い換える 「技術仕様書」→「書類」や「紙」など簡単な表現に言い換える。難しい場合、実物を見せて、「これ」としてもいい。（キーワードや頻繁に使う言葉はそのまま覚えてもらう。）
<input type="checkbox"/> 具体的な指示になっているか	指示内容を具体的にする 来週月曜→「〇月〇日」、準備→「コピーする」、人数分→〇人分（カレンダーを使って日付を指し示したり、一緒に人数を数えて確認してもいい。）
<input type="checkbox"/> 仕事の仕上がりを示しているか	仕事の仕上がり（終わり）を明確に示す（準備して、どうするのか。どこまでやるか。） 「資料は、会議室に持って行ってください / 机に置いてください」（ジェスチャー（資料を抱えて持つていく）をしながら示してもいい。）
<input type="checkbox"/> 会話の内容が伝わっているか確認しているか	会話の内容を復唱してもらう 「わかりましたか？」と聞くと、わかっていなくても「わかりました」と答えがち。表情をみたり、理解しているか確認するために、内容を復唱してもらうといい。もしくは、質問形式にして聞くといい。 「会議はいつですか？、（カレンダーを見せながら）〇日ですか？」 「何をコピーしますか？、（実物を見せながら）仕様書？」 「それからどうしますか？、（ジェスチャーをして）会議室に持っていきます。」 「わからないことはありませんか。わからないときは、いつでも聞いてください。」
【こんなことにも気を付けよう ～伝わりにくい言葉～】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>「もうぎりぎりだ」、「ざっと見ておいて」、「どンドン進めて」、「サツとでいいよ」のような抽象的な言葉（擬音語・擬態語）を使わない。</li> <li>カタカナ語や英語が分からない方もいる。例えば「アサイン」→「あなたの仕事」、「デッドライン」→「～までにやる」にすると伝わりやすい。</li> <li>「～して頂けますか」、「ご記入ください」のような相手を敬う言い方（尊敬語・謙譲語）は伝わりにくい。「～してください」、それでも難しい場合は「～です・ます」にすると伝わりやすい。</li> </ul>	

## 話を聞くととき（聞き方）の工夫

**外国人従業員**：「お忙しいところ、すみません。コピー機が壊れています。」

**日本人の上司**：「そうなの？ちゃんと見てみた？」 **外国人従業員**：「ええと、（うまく説明できないなあ、）。」

チェックポイント		対応例
<input type="checkbox"/>	話を聞く姿勢を持つ	<p><u>相談しやすい姿勢を持つ</u></p> <p>ルイスさんは、「忙しいのに、すみません」とあなたへの配慮を見せて報告をしている。話を聞く側も、相手の話を聞く姿勢を取る。（①相手の顔や目を見ながら、②相手の話を遮らず最後まで聞く、③「うん、うん」、「そう」などの相槌を打つ と聞く姿勢が伝わる。）</p>
<input type="checkbox"/>	もう一度話してもらおう	<p><u>もう1度聞く</u></p> <p>1度でうまく話せなかったとしても、「<b>もう1回/1度言ってください。</b>」等と声をかける。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>問いかけて内容確認する①</p> <p>（ひとつずつ問いかける）</p>	<p><u>こちらから問いかける</u></p> <p>説明することが難しい場合、こちらから内容確認できるような問いかけをするといい。その際、「いつ」、「どこで」、「誰が」といった問いかけを、ひとつずつ聞く。（「わかりましたか」「大丈夫ですか」とは聞かない。わからなくても、「わかりました」、「大丈夫です」と答えがち。）</p> <p><b>「いつからですか。」、「どのコピー機ですか。」</b></p>
<input type="checkbox"/>	<p>問いかけて確認する②</p> <p>（「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする）</p>	<p><u>「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする</u></p> <p>こちらからの問いかけに対する回答が難しいような場合は、「はい」、「いいえ」で答えられる問いかけ方にする。</p> <p><b>「大きいコピー機ですか。」、「朝からですか。」、「スイッチが入りませんか。」</b></p>
<input type="checkbox"/>	実物を見る	<p><u>実物を見て話す</u></p> <p>会話の話題となっているモノや現場を一緒に見ながら話す。</p>

### 【言葉以外の工夫と会話の大切さ】

定型業務を正確に実行してもらおうとする場合には、翻訳したマニュアルを使って伝える方法があります。また、事故防止のための注意喚起であれば、図やイラストを掲示するといった方法があります。仕事を遂行するためのコミュニケーションは、必ずしも「日本語」だけで成立させる必要はありません。目的に応じて言葉以外の工夫や、わかる言葉と組み合わせたりして意思疎通することも可能です。

しかし、いい仕事のコミュニケーションはいい人間関係の上に成り立ちます。そのためには口頭コミュニケーションが大切です。相談や質問をしやすいうちに、日頃から話をする・聞く姿勢を持ちましょう。

## 外国人に伝わる日本語表現（「やさしい日本語」）について

英語がわかる外国人よりも簡単な日本語表現（「やさしい日本語」）がわかる外国人のほうが多い、という調査結果があります。「やさしい日本語」使い方を学べる資料がありますので、活用してください。

在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン（出入国在留管理庁・文化庁）	『やさしい日本語』の手引き～外国人に伝わる日本語～（愛知県）	「静岡県庁『やさしい日本語』の手引き」（静岡県）
		

# より良いコミュニケーションの為に

## 1人の「社会人」・「職場の仲間」として接する

日本語をあまり話さない外国人に、よかれと思って、子どもに使うような言葉で話したり、分からないだろうと思って「なんだ、こんなことも分からないのか」と本人の前で言ったところ、相手を怒らせてしまった、という例があります。

日本語が話せなくても、1人の「社会人」です。言葉ができないことを理由に、子どものように扱ったり、仕事ができないと決めつけないようにしましょう。いい仕事のコミュニケーションは、いい人間関係の上に成り立つことを忘れず、「職場の仲間」として接することが大切です。

## 文化・習慣の違いに遭遇した時

外国人にとっては、私たちが当たり前と思っている、日本や各企業の職場文化も理解しにくいことがあります。文化や習慣の違いを感じた時には、無理に従わせようとせず、出身国の文化ではどうしているのか聞くなどして、相手の文化を理解しようとする姿勢を持ちましょう。また、職場文化を理解・納得してもらうために、粘り強く説明する姿勢も必要です。（誰も説明してくれないために、その職場習慣を知らなかったり、納得できない事も多くあります。）

実際にあった事例の記録を取るなどして、社内でうまく解決できた事例を共有したり、外国人雇用の専門家や外国人を雇用している企業にアドバイスを求めることもいい手段です。（例：各地の公共職業安定所の外国人雇用サービスコーナーや外国人雇用サービスセンター、地方公共団体の支援窓口等）こうした積み重ねが、外国人雇用のノウハウとして蓄積され、更なる人材確保につながるでしょう。

## 参考資料

コミュニケーションを学ぶ	人事・労務	安全衛生	職種別日本語
日本人社員も外国籍社員も 職場でのミスコミュニケーションを考える（経済産業省）	「外国人社員と働く職場の労務管理に使えるポイント・例文集」、 「雇用管理に役立つ多言語用語集」「モデル就業規則」（厚生労働省）	外国人労働者の安全衛生対策について （厚生労働省）	日本語学習教材・アプリ（外国人技能実習機構）
			

生活・就労全般	生活・就労全般	外国人雇用相談	外国人雇用相談
「新たに来日した外国人就労者に対する早期適応研修」指導者マニュアル（愛知県）	生活・就労ガイドブック（出入国在留管理庁）	外国人雇用サービスセンター（厚生労働省）	外国人雇用管理アドバイザー（厚生労働省）
			

\*掲示した URL 等は、本資料策定時の情報です。