

2025年6月24日（火）外国人雇用管理セミナー

（共催：群馬労働局・ハローワーク、群馬県、太田市）

# 外国人労働者の定着のために

認定日本語教育機関（就労）

JICE日本語教育・就労支援センター長 長山和夫

All Rights Reserved. Copyright©2025  
JAPAN INTERNATIONAL COOPERATION CENTER.



1

## 外国人就労・定着支援研修（厚生労働省事業）

対象者	初級日本語を勉強 定住外国人等の求職者（転 職を含む）	学習時間	100時間、3レベル
学習内容	日本での求職活動の知識 求職活動で使う日本語 仕事で使う日本語 職場習慣	クラス数	対面：200（28都府県） オンライン：80
		受講者定員	20人×280クラス＝5,600 人 95か国

日本国際協力センター 外国人就労・定着支援研修  
<https://www.jice.org/tabunka/>



2



1. 外国人材受入の一般知識・社会的背景
2. 異文化理解の基本的な姿勢
3. 日本の職場習慣を振り返る
4. コミュニケーション習慣
5. 生活者としての外国人従業員

「外国人材」として働くための総合サポート  
URL: <https://www.jice.or.jp/nihongo/>



3

# 1. 外国人材受入の一般知識

4

4

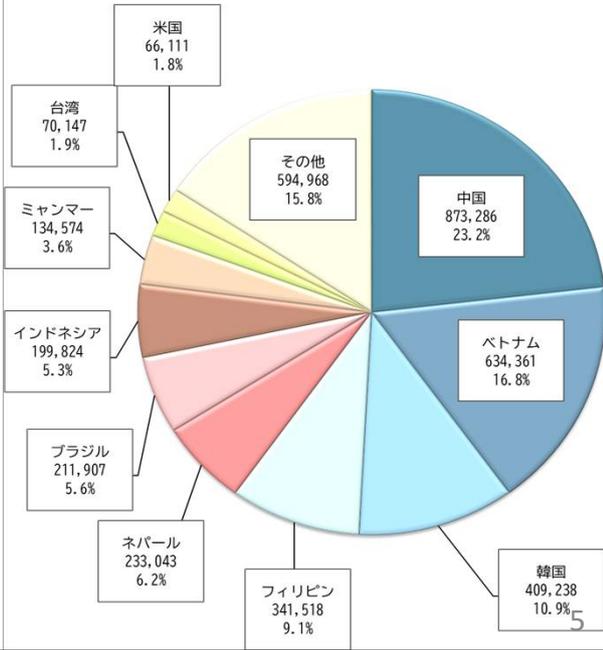
**在留外国人の構成比  
国籍・地域別（2024年末）**

出入国在留管理庁2025年3月発表

総数：376万8,977人  
前年末比35.8万人、10.5%up  
総人口の2.9%  
(群馬県83,430人／188万人)

[https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13\\_00052.html](https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00052.html)

日本人口総数：1億2,374万人  
前年末比55万人、0.45%down  
(2024年12月確定値)  
日本人人口89万減 (0.74%減)  
外国人人口33万増 (10.36%増)



5

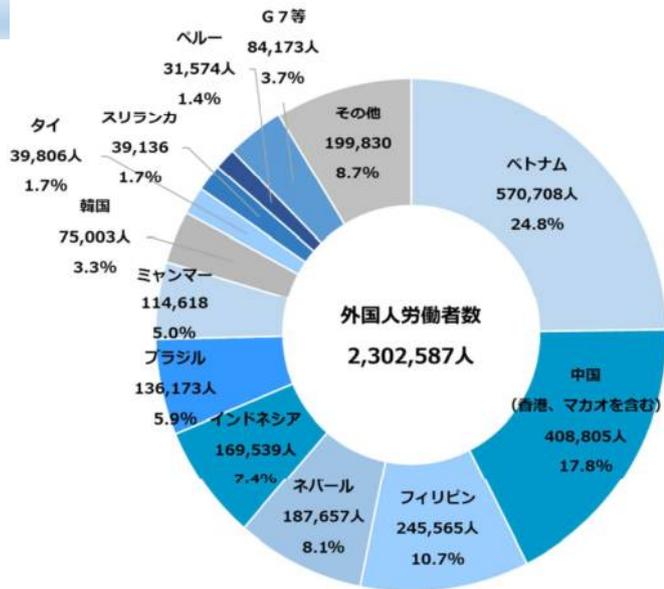
**外国人労働者の状況（令和6年10月末）**  
厚生労働省外国人雇用対策課2025年1月

●総数：230万2,587人  
前年比12.4%up  
(群馬県56,938人)

●在留資格別  
定住外国人27.3%  
専門的・技術的分野27.2%  
(特定技能除く)  
技能実習20.4%  
特定技能9.0%  
資格外活動の留学生在が13.5%

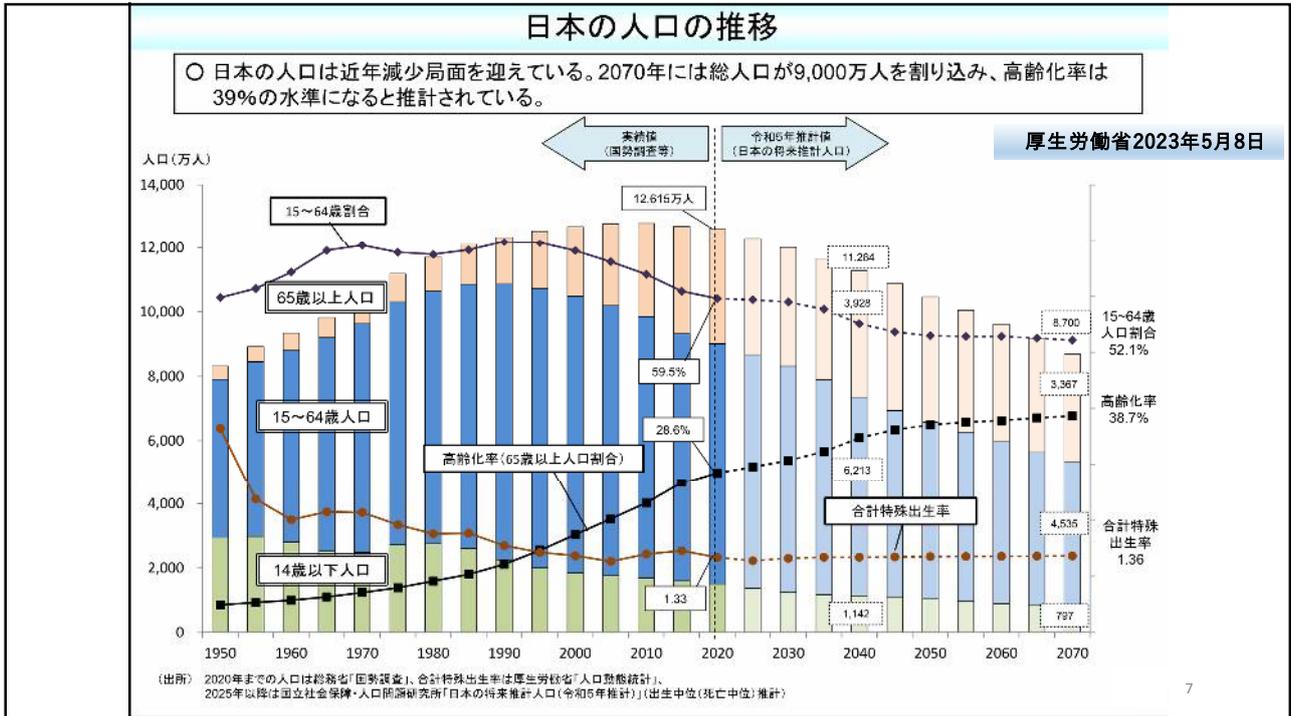
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_50256.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_50256.html)

図3 国籍別外国人労働者の割合



6

6



7

## 受入から誘致へ

### 関係閣僚会議 決定

外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策

2018年「特定技能」創設に合わせ策定、短期的課題、毎年更新  
 2024年「基本的な考え方」に「**日本が魅力ある働き先として選ばれる国に**」と言う表現が加わる。

### 経団連-2030年に向けた外国人政策のあり方

#### ビジョン実現に向けた外国人政策の3原則

- 3

**ライフサイクルを通じた支援**  
外国人個人のライフサイクル全体を俯瞰した面的政策を検討・立案・実施
- 2

**ダイバーシティ&インクルージョン (D&I)**  
社会全体として多様な考え方や価値観を互いに尊重し合う包摂的な環境を整備
- 1

**「受入」から「戦略的誘致」へ**  
外国人を単に受け入れる国から、戦略的かつ積極的に誘致する国へと発想を転換

一般社団法人 日本経済団体連合会2022年2月15日  
 Innovating Migration Policies—2030年に向けた外国人政策のあり方—説明資料 P4

8

## 企業と地域の意識変革

### 受入から誘致へ

- ◆自治体職員も、企業も、フェーズが変わったことに気が付いているか？
- ◆誰のための施策か  
弱者救済の施策ではなく、地域づくりの施策へ。  
日本語教育は、外国人のため？  
日本語教育は単なる語学習得を越えた、文化の仲介

### 企業の実践～地域定着＝職場定着

- ◆個人の生活への配慮：情報の提供、防災、医療、教育、社会保障
- ◆既に行ってる地域活動への参加に外国人従業員を巻き込む：  
清掃活動・防災訓練・防犯活動・お祭り・学校との連携活動
- ◆受入準備：トップのリーダーシップ

9

9

## 2. 異文化理解の基本的な姿勢

10

10

日本人が大好きな「郷に入っては郷に従え」



文化のこと？

職場のルール？

日本の習慣で、なかなか慣れないこともある。

- 外国人職員の国の文化・習慣に興味を持つ
- 駐在員として、その国に赴任したことを想像

11

11

### 3. 日本の職場習慣を振り返る

---

12

12

## 日本の職場習慣を振り返る～根強く残るメンバーシップ文化

	メンバーシップ型雇用	ジョブ型雇用
基本的な考え方	長期雇用を前提に、職務・勤務地を限定せず、組織のメンバーとなる人材を採用。潜在能力重視で、採用後、配属や仕事内容が決められる。	組織の仕事を、ジョブ単位で分解し、させたい仕事内容（ジョブディスクリプション）が先に明確になっている。責任や権限の範囲も明確、勤務地・報酬が明確。必要なスキルを持った人材を採用
期待される人材	ゼネラリスト、オールマイティーな人材を評価する傾向	スペシャリスト
採用	新卒一括採用	中途採用・欠員補充
育成・異動・転勤	集合研修後、様々な部署を経験させるジョブローテーション、終身雇用	自己研鑽、異動・転勤は少ない
給与	年齢・勤続年数を重視（年功序列）	職務等級、実績を重視、降級・降格も普通
人材の流動	低い	高い
雇用保障	強い	弱い

13

13

## 根強く残るメンバーシップ文化

### 協調性やチームワークを行動原理とする

日ごろから補完しながらの仕事、お互いの業務内容を理解  
→ 業務分担があいまい、マニュアルがない。「習うより慣れろ」

常にチーム内での情報共有が必要となる  
→ 報告・連絡・相談（ホウレンソウ）、合意形成のための会議

14

14

## 教材例

動画教材「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2021

5分前行動／ 定時退社／ チームでの仕事／ 資料の様式／ いいよ、大丈夫  
仕事の締切／ 仕事の目的／ わかりました／ 注意の仕方／ 言いたい  
ことははっきりと／ 褒める／ 評価の基準／ 配属／ 長期休暇／ キャリア  
プラン／ 宗教礼拝／ 飲みニケーション／ ひとりぼっちの部下

概要：

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/gaikokujin/gaikokujin001.html>

動画：

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLcRmz7bR5W3kCaWuRjnba0HVNwg4BPqsk>

15

15

## ポイント

- 謝罪や時間の価値感も国や地域によって異なる。
- 人前で注意されることへの強い抵抗がある文化・人
- 日本独特・自社独自の習慣は、事前に伝えておく。  
(ルール理由・目的・メリット・デメリット等)



16

16

# 4. コミュニケーション習慣

17

17

日本の職場文化

## 配慮表現・婉曲(遠回しな)表現

コミュニケーションスタイルの特徴を表すもの  
アメリカの文化人類学者エドワード・T・ホール氏によって、整理されたもの  
その後、文化の類型の一つとして、様々な使われ方をしている

日本は↓が多い。  
職場文化はこちら優先

	ローコンテキスト	ハイコンテキスト
基本的な考え方	良いコミュニケーションは、厳密で、シンプルで、明確なもの。直接的で、分かりやすい表現。ロジック重視。コミュニケーションの内容は言葉以外の含みをもたない。言葉通り。	良いコミュニケーションは、言葉以外の情報（状況や雰囲気）・表現を多層的に伝えるもの。遠回しな表現。ほのめかす。衝突を避ける。曖昧表現。ハッキリ言わない。

18

18

## 日本の職場で苦手とされる表現

日本の職場文化

### 【婉曲（遠回しな）表現の例】

「もしできれば」→「やって欲しい≒やりなさい」  
「難しい」→「できません」

### 【職場でストレスと感じられる表現】

ネガティブな表現をストレートに表現すること

例：業務指示を「できません」とハッキリ断る。

→ハイコンテキストな文化では、なぜ、その業務指示をしたのか、業務指示を断ったらどうなるかも含めて理解することが要求される。

「今は難しいのですが、来週ならできます」

（断る理由と代替案も一緒に）

19

19

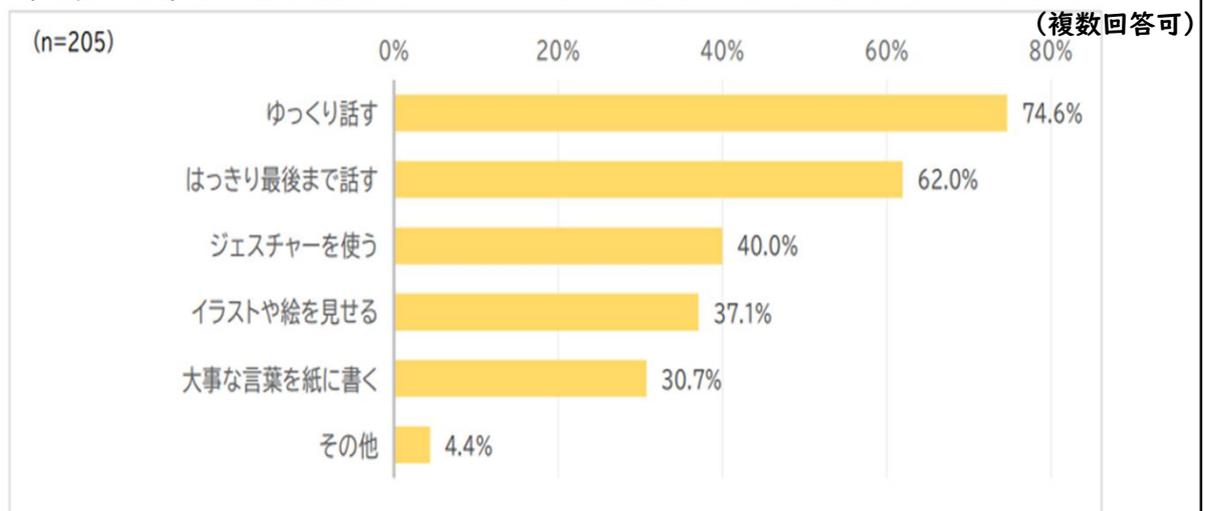
## 5. わかりやすい日本語

20

20

## ■ 分かりやすい日本語とは？

日本語を聞くとき、相手がどのように話すとわかりやすいですか。



出典：東京都つながり創生財団（2022）『やさしい日本語を活用した在住外国人への情報伝達に関する調査』

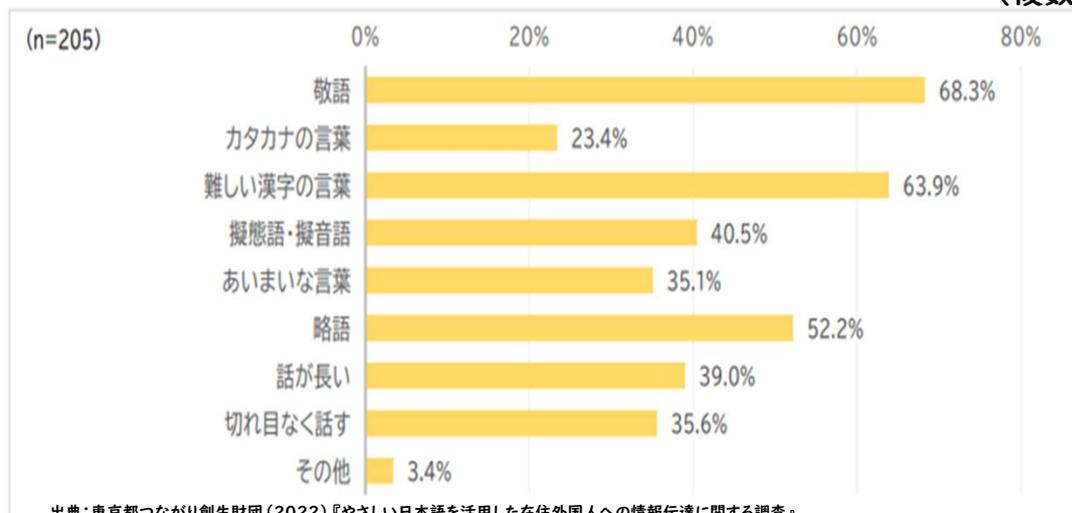
21

21

## ■ 分かりやすい日本語とは？

日本語を聞くとき、どのような言葉が難しいですか。

(複数回答可)



出典：東京都つながり創生財団（2022）『やさしい日本語を活用した在住外国人への情報伝達に関する調査』

22



## 「やさしい日本語」の例

- ① 「こちらの用紙に、お名前をご記入いただけますか。」
- ② 「この用紙に、名前を記入してください。」
- ③ 「ここに、名前を書いてください。」



25

## 2

## 働くときのルール

### 2-2 労働時間・休憩・休日

#### (1) 労働時間

- ・ 働く時間の上限は法律で制限されています。
- ・ 労働基準法では、原則として1日8時間以内、1週間で40時間以内（法定労働時間）と定めています。
- ・ 会社は、労働者に時間外労働をさせた場合、割増賃金を支払わなければなりません。

#### (2) 休憩

会社は、労働者に勤務時間の途中で、1日の労働時間が6時間を超える場合には少なくとも45分、8時間を超える場合には少なくとも60分の休憩を与えなければなりません。

#### (3) 休日

会社は、労働者に毎週少なくとも1回、あるいは4週間を通じて4日以上の日（法定休日）を与えなければなりません。

### 2-2 はたら じかん やす 働く時間と休み

はたら 働く 時間	1日に8時間以内 (働き方やシフトで違うこともあります) 1週間に40時間以内
やす 休む 時間	1日に6時間より長く働く人は45分以上 1日に8時間より長く働く人は60分以上
やす 休みの 日	1週間に1日か、4週間に4日以上
なんじゆうきゅうきゅうか 年次有給休暇	休んでも給料が出る休み (6か月続けて働いていて、80%以上仕事に 来た人がもらいます)

26

26

あいまいさを避けた明確で理解しやすい伝え方  
(翻訳機器を使う場合でも)

- ①はっきりと (話し方・抽象度・〆切・優先度)
  - ②最後まで
  - ③短く
- を意識するとよいでしょう。



**ネイティブスピーカーを標準としない**

27

27

コツがわかると、こんなメリット! リスク回避にも



円滑な職務遂行



適切な雇用管理に



一緒に働く従業員の不安を解消



よい人間関係の構築



労働災害の予防



早期離職の防止

28

28

紹介した「コツ」は「当たり前」のことではないか？

「当たり前」のことを、実際にやってみると、意外と難しい。  
実践・練習をお勧めします。



All Rights Reserved, Copyright ©2024 Japan International Cooperation Center.

29

29

## JLPT（日本語能力試験）って何を測るもの？



日本語能力試験公式ウェブサイトから  
<https://www.jlpt.jp/about/points.html>

30

30

## 5. 生活者としての従業員

31

31



### 生活者としての外国人職員

point

1. 異文化の中での生活は大変。生活の安定が、高い就労意欲につながる。
2. トラブルポイント（ゴミ・騒音・住居の利用・交通）
3. 不安解消（医療・防災・教育）
4. ちょっと知れば、情報提供可能

外国人職員と会社を繋ぐための総合サポート  
URL: <https://www.jice.org/nihon.jp/>



32



## 外国人従業員にとってのお役立ち情報 例（防災）

がいこくごの生活と防災の情報（NHK WORLD NEWS）

[https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/multilingual\\_links/](https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/multilingual_links/)

外国人のためのヘルプカード

定期券サイズで災害・急病・怪我など緊急時の対応、情報の入手方法、日本人に支援を求める際の会話集などをコンパクトに記載したものです。

[https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki\\_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/files/0000001144/22help\\_china\\_korean\\_english.pdf](https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/files/0000001144/22help_china_korean_english.pdf)

外国人社員と社員と暮らすための総合サポート  
URL: <https://www.jice.org/nhk/jgof/>



35

## 外国人従業員にとってのお役立ち情報 例（教育）

神奈川県

外国人保護者・児童のための小学校で楽しく、安全に学ぶための10のポイント

<https://www.kifjp.org/kyouiku#point01>

文部科学省

日本の学校への入学手続き

<https://www.mext.go.jp/en/policy/education/elsec/title02/detail02/1373857.htm>

外国ルーツの児童・生徒の学習を支援する情報検索サイト～かすたねっと

小学校の紹介動画

<https://casta-net.mext.go.jp/multilingual-contents/videos-for-learners>

外国人社員と社員と暮らすための総合サポート  
URL: <https://www.jice.org/nhk/jgof/>



36

## まとめ

- 相手の文化を理解しようとする姿勢が大切
- 一方で、思い込みや先入観を持ちすぎないように注意
- 日本人側、外国人財双方の歩み寄りが大事

37

## 外国人財受入に関する参考情報URL

厚生労働省2023年「事業者向け受入れ・定着マニュアル」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/index\\_00008.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/index_00008.html)

経済産業省2021年「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」動画教材

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/gaikokujin/gaikokujin001.html>

愛知県「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

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/soukitekio curriculum.html>

東京都2021年3月「外国人材と働くためのハンドブック」

<https://tir-navicenter.metro.tokyo.lg.jp/howto/>

厚生労働省2021年「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～日本人社員、外国人社員ともに働きやすい職場をつくるために～」 「雇用管理に役立つ多言語用語集」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/jigyounushi/tagengoyougosyu.html#%E3%83%9D%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%88%E9%9B%86](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigyounushi/tagengoyougosyu.html#%E3%83%9D%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%88%E9%9B%86)

厚生労働省2018年「高度外国人材にとって魅力ある就労環境を整備するために」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000541599.pdf>

外国人材ととばに働くための総合サポート  
URL: <https://www.jice.org/nhkngo/>



38

## お問合せ先

一般財団法人 日本国際協力センター 

 多文化共生事業部 企画管理課：03-6838-2738

Web :<https://jice.form.kintoneapp.com/public/form-multiculturalism>



39

「外国人材」として働くための総合サポート  
URL:<https://www.jice.or.jp/nihongo/>





2025年度厚生労働省委託  
外国人就労・定着支援事業

参加  
無料

無料オンラインセミナーのご案内

# 外国人従業員との コミュニケーションのコツ (ベーシック/アドバンス)

ベーシック

開催日

2025年 **7/17** 木



初めて「コミュコツ」に  
ご参加される方向け

時間

14:00~15:00

会場

オンライン

参加方法

次のURLもしくは右下の2次元コードより参加登録をお願いいたします  
[https://zoom.us/webinar/register/WN\\_IGiIttM1THSvoKqF20SDVA](https://zoom.us/webinar/register/WN_IGiIttM1THSvoKqF20SDVA)

## 「コミュコツ」ベーシックの概要

＼ こんなお悩みをお持ちの方はぜひご参加ください /

- 外国人従業員が、わかっていないのに『わかった』と答える
- トラブルや問題が起きても報告がない
- うまくコミュニケーションがとれず、すぐ辞めてしまう



日本語があまり話せない外国人とであっても上手にコミュニケーションが取れるようになるための、誰でも実践できる「コツ」を解説します。

外国人と一緒に働く上司・同僚の方はもちろん、外国人雇用を検討している事業者の皆さまも、ぜひご参加ください。

POINT  
1

### すぐに使える資料

職場ですぐに活用いただける「外国人従業員とのコミュニケーションのコツ」シートを配布し、使い方をご説明します。



POINT  
2

### 伝え方・聞き方の解説

外国人にとってわかりやすい伝え方、話しやすい聞き方のコツを、具体的に説明いたします。



POINT  
3

### 練習問題

職場での状況を想定した練習問題にも取り組んでいただき、「コツ」をご体感いただけます。



主催

一般財団法人日本国際協力センター (JICE)

多文化共生事業部就労支援課  
E-mail: tabunka@jice.org



「コミュコツ」アドバンスの詳細は裏面へ

開催日 2025年 **8/28** 木

！ 過去に「コミュコツ」へ  
ご参加された方が対象です

時間 **14:00～15:00** 会場 **オンライン**

参加方法 次のURLもしくは右下の二次元コードより参加登録をお願いいたします  
[https://zoom.us/webinar/register/WN\\_bMwqBIJnRi2jb9FrJWJT4g](https://zoom.us/webinar/register/WN_bMwqBIJnRi2jb9FrJWJT4g)

## 「コミュコツ」アドバンスの概要

＼ こんなお悩みをお持ちの方はぜひご参加ください /

- コミュニケーションの「コツ」は分かったものの、実際の職場でどう実践するのか分からない
- 外国人従業員の持つ文化的背景にどう対応するべきなのか分からない
- 「やさしい日本語」を使ったコミュニケーションのしかたを知りたい



これまでに「コミュコツ」セミナーへご参加いただいた方を主な対象に、日本語があまり話せない外国人とも上手にコミュニケーションを取れるようになるための「コツ」を復習し、さらに「やさしい日本語」を使った伝え方のポイントを実践形式で解説します。

POINT  
1

### すぐに使える資料

外国人従業員とのコミュニケーションの「コツ」を再度ふりかえり、確認します。



POINT  
2

### 「やさしい日本語」の解説

職場でよく使う表現を見直ししながら、「やさしい日本語」のポイントを解説します。



POINT  
3

### ワークショップ

事例を通して、「やさしい日本語」を使った伝わりやすい表現を皆さまと一緒に考えます。



## 2025年度セミナー開催スケジュール

コミュコツベーシック		コミュコツアドバンス	
7/17 (木)	14:00～15:00	8/28 (木)	14:00～15:00
9/18 (木)	14:00～15:00	10/23 (木)	14:00～15:00
11/20 (木)	14:00～15:00	1/22 (木)	14:00～15:00
2/19 (木)	14:00～15:00	セミナーの日時等に変更が生じた場合は当センターHPにてお知らせいたします。	



# 外国人従業員と一緒に働く皆様へ

コミュニケーションに工夫をしてより良い職場に！

こんなこと、ありませんか？



他にもよくある  
コミュニケーションの困りごと

- ✓ 上手くコミュニケーションが取れずすぐに辞めてしまう。
- ✓ 就業規則や安全規程等のルールが理解してもらえない。
- ✓ 一緒に働く日本人従業員が不安を抱えてしまう。



# コミュニケーションの工夫で 職場の課題改善！

## 円滑な職務遂行【指示内容がしっかり伝わる】



## 適切な雇用管理【就業規則等の理解促進】



## 労働災害の予防【安全衛生教育の推進】



## 職場定着【よい人間関係の構築】



職務遂行が円滑になるだけでなく、適切な雇用管理や労働災害予防等にもつながります。また、外国人が働きやすい職場となることで、職場定着にも結び付くことが期待されます。

## 「外国人従業員とのコミュニケーションのコツ」シートを 職場で活用しよう！

- ✓ 「やさしい日本語」をベースとしながら、職場場面を想定した内容に特化
- ✓ 平易な内容で読みやすい分量
- ✓ コミュニケーションの取り方を確認できるチェックリスト形式
- ✓ 異文化への理解等に関するコラム、外国人雇用に役立つ参考資料の紹介

POINT

人事・労務担当者をはじめ、  
外国人従業員と一緒に働く  
上司・同僚の皆様是非ご活用ください。



厚生労働省のHPにPDF版を掲載しています。

# 外国人従業員とのコミュニケーションのコツ

日本語能力が高いとは言えない外国人と話す際、相手に歩み寄る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"/>	話すスピードが速くないか	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」としてもよい。（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よい。）										
<input type="checkbox"/>	仕事の仕上がりを示しているか	仕事の仕上げ（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（資料を抱えて持っていく）をしながら示してもよい。）										
<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よい。もしくは、質問形式にして聞くとよい。 <table border="1" data-bbox="533 1597 1481 1794"> <thead> <tr> <th>表現①</th> <th></th> <th>表現②</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議はいつですか？</td> <td rowspan="3">理解できていない 反応がある時</td> <td>（カレンダーを見せながら）会議は〇日ですか？</td> </tr> <tr> <td>何をコピーしますか？</td> <td>（実物を見せながら）仕様書をコピーしますか？</td> </tr> <tr> <td>どこに持っていきますか？</td> <td>（ジェスチャーをして）会議室に持っていきますか？</td> </tr> </tbody> </table> <p>「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。」</p>	表現①		表現②	会議はいつですか？	理解できていない 反応がある時	（カレンダーを見せながら）会議は〇日ですか？	何をコピーしますか？	（実物を見せながら）仕様書をコピーしますか？	どこに持っていきますか？	（ジェスチャーをして）会議室に持っていきますか？
表現①		表現②										
会議はいつですか？	理解できていない 反応がある時	（カレンダーを見せながら）会議は〇日ですか？										
何をコピーしますか？		（実物を見せながら）仕様書をコピーしますか？										
どこに持っていきますか？		（ジェスチャーをして）会議室に持っていきますか？										

### 【こんなことにも気を付けよう ～伝わりにくい言葉～】

- 「もうぎりぎりだ」、「ざっと見ておいて」、「どんどん進めて」、「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。
- 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。
- 「～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。

## 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	<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よい。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、よい仕事のコミュニケーションはよ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ように、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」の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）	『やさしい日本語』とは～易しく優しく伝わる言葉～（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

日本語をあまり話せない外国人に、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。よい仕事のコミュニケーションは、よ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よい手段です。（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。