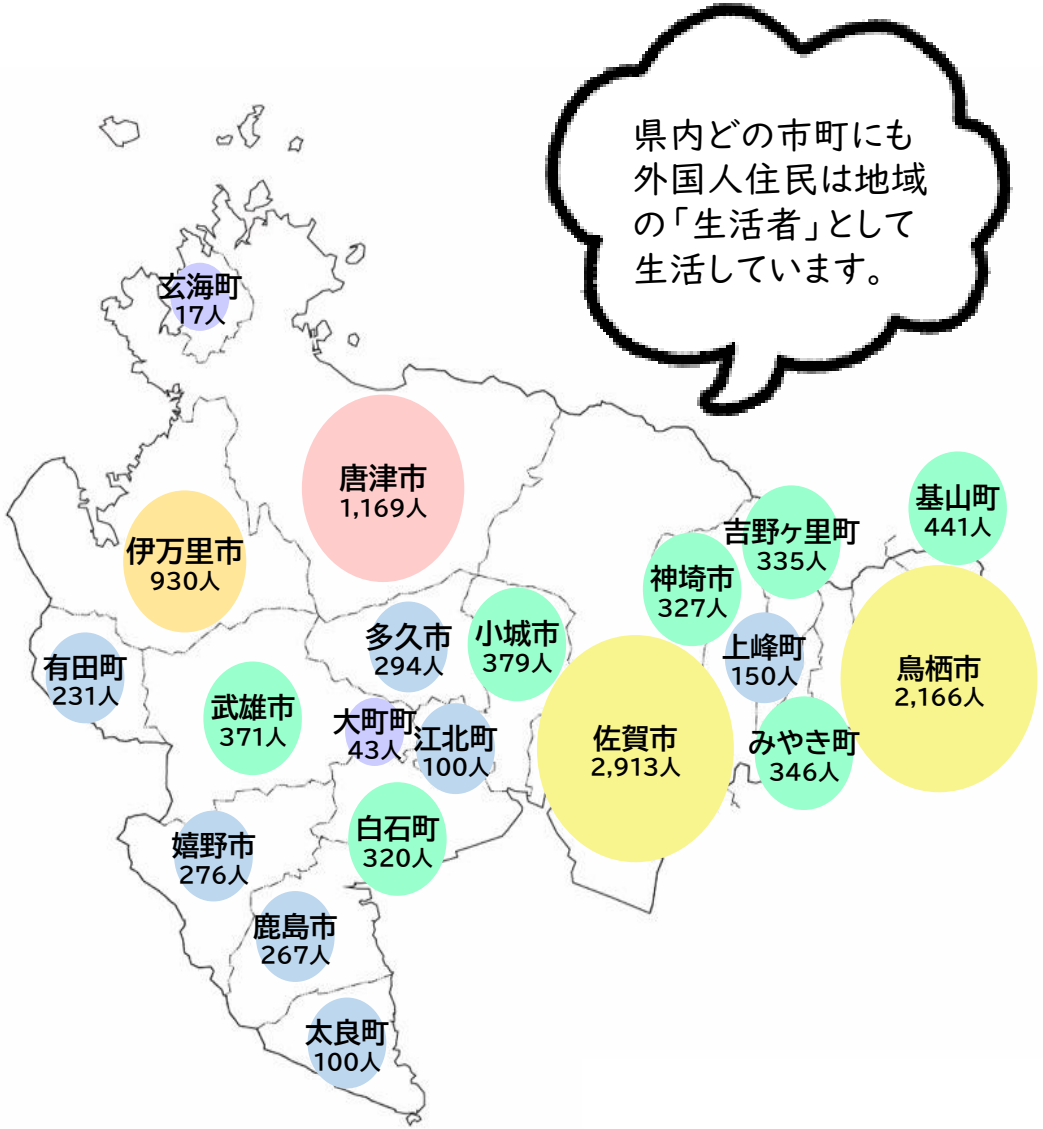
令和７年度　外国人雇用管理セミナー

外国人従業員と働くということ
～共に作る職場環境～



本日の内容

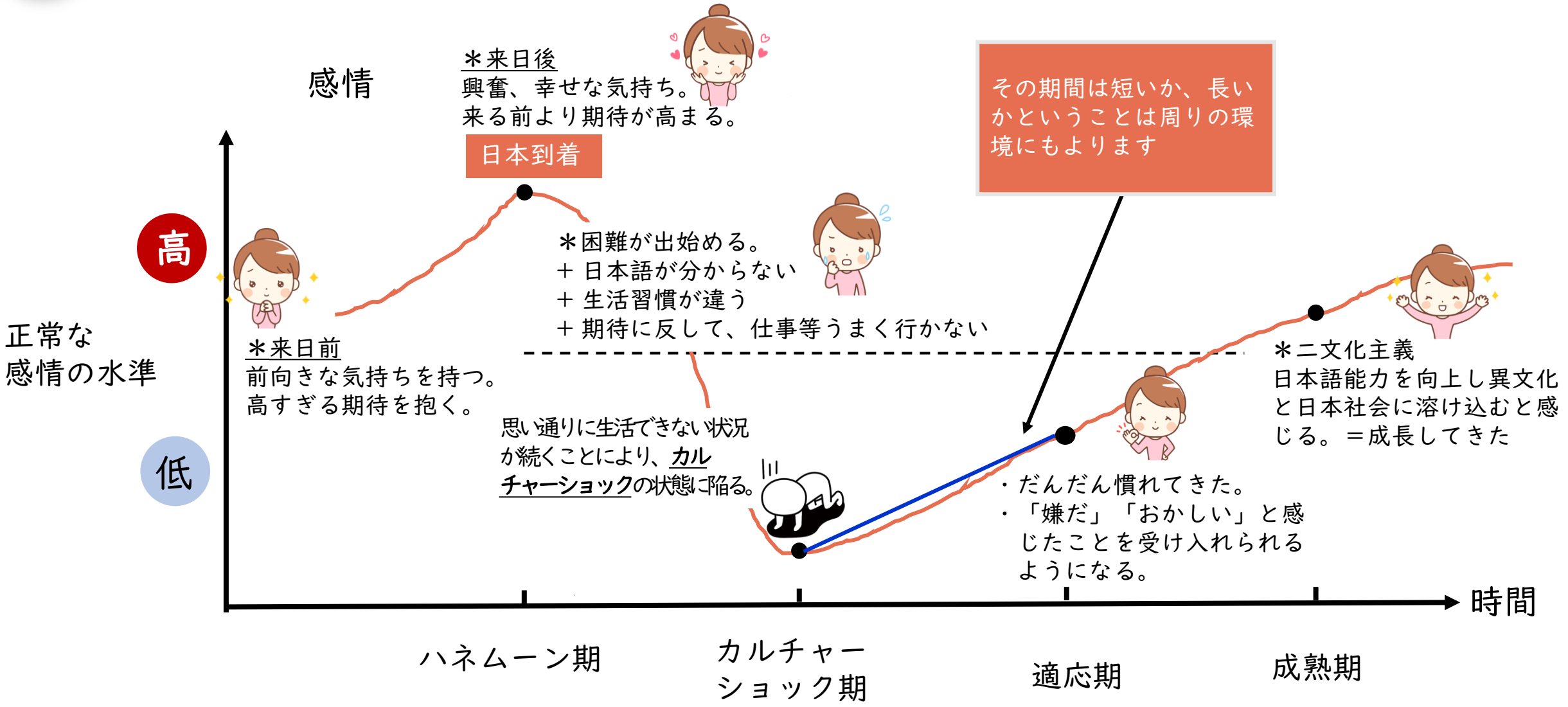
1.異文化接触・異文化理解
　＊外国人の来日前と来日後の感情
　＊日本語のどこが難しい？
　＊異文化接触をした時の対応方法

2.多文化チーム力を構築するための
　仕事の指示や職場でのコミュニケーション
　に役立つ3つのポイント

佐賀県地域交流部多文化共生さが推進課
多文化社会コーディネーター　北御門織絵
国際交流員　ハ グエン フェ ニエン
令和７年１０月３１日

外国人の来日前と来日後の感情

異文化適応U字曲線



© 2024 Just Link

日本語のどこが難しい？

- 漢字
- 語彙が多い（類似語等 ）
- オノマトペ（擬態語・擬音語）
- カタカナ語
- 敬語
- 曖昧な表現
- 主語や目的語の省略
- 方言

日本語のどこが難しい？

漢字

【例】
あう
会う
合う

【例】
かう
買う
飼う

語彙が多い（類似語等 ）

【例】なおす
文章をなおす　＝訂正
法律をなおす　＝改正
壊れたものをなおす＝修理
病気をなおす　＝治療
写真をなおす　＝編集

オノマトペ

（擬態語・擬音語）

【例】
A：計画の案をざっくり書いてください。
B：はい…（詳しく書いて締め切りに遅れた）

【例】
A：ソースをちょんちょんちょんとつけて。
B：はい…？（どのぐらいかわからない）

日本語のどこが難しい？

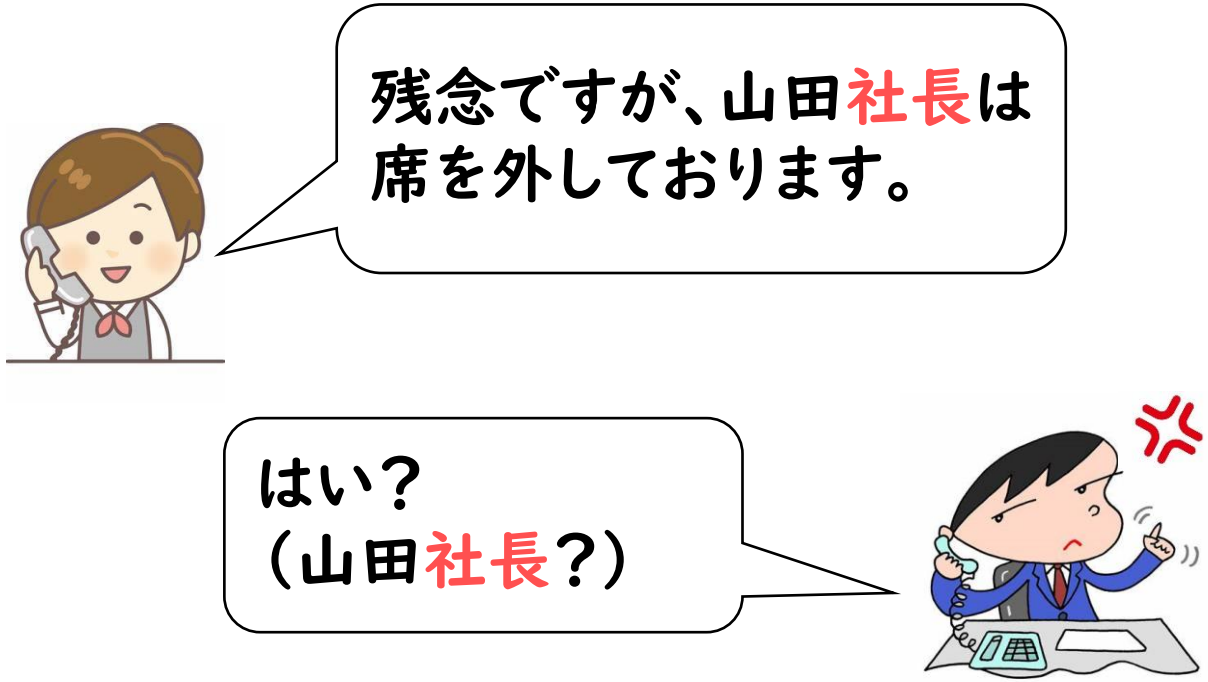
カタカナ語

【例】
ANA
JAL

【例】
コンビニエンスストア
パーソナルコンピューター
メイク

敬語

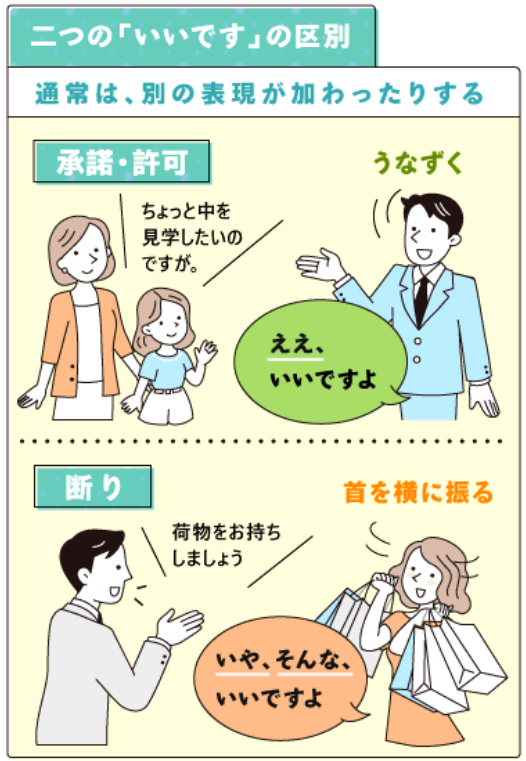
【例】取引先からの電話



日本語のどこが難しい？

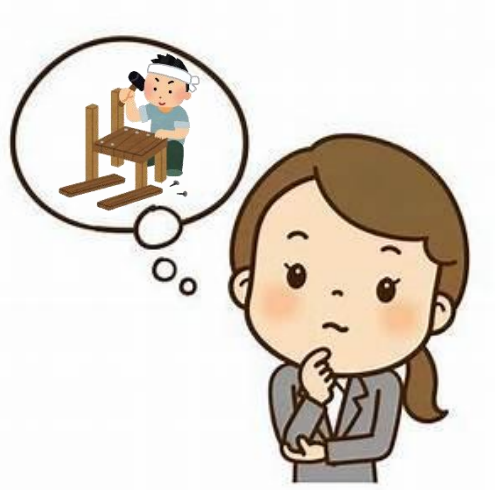
曖昧な表現

【例】



方言

【例】
A：椅子をなおしてください
　（椅子をなおしとって～）
B：椅子は壊れてないですけど…



主語や目的語の省略

×

【例】
A：来週、またやったほうがいいと思う
B：はい。。。（誰が？何を？）

○

A：私たちは来週、もう一度会議を開いたほうがいいと思う
B：はい。わかりました。

【事例1】

異文化接触 ストーリー①

アイン（24歳）
ベトナム出身

アインさんはベトナム出身の24歳女性従業員です。日本の製造会社で働き始めて3か月です。アインさんの「日本での仕事」を通して「異文化接触」について、考えてみましょう。

アインさんは初日、始業時間の8時30分ちょうどに出勤しました。そしたら、上司から「アインさん、もう少し早く来るようにね」と注意されました。
翌日は8時27分に出勤したところ、「アインさん、昨日もう少し早く出勤してって言ったでしょう！」とまた注意され、とても戸惑いました。

インドネシアではスケジュールや約束の時間が前後するなど臨機応変に対応するのが一般的と言われています。
ベトナムでも、時間ぴったりに到着するのが一般的です。

日本のビジネスシーンでは、少し早めに（5分～10分、または15分前）に到着することが暗黙のルール（ビジネスマナー）となっています。
どうして5分前、10分前に来なければいけないかの理由も一緒に教えましょう。

異文化接触 ー ストーリー②

【事例2】

アインさんは仕事でミスをし、上司に叱られた際、ずっと黙って、時々小さな声で「はい、わかりました…」と返事をしました。
上司は「アインさんはちゃんと聞いているの？不満があるの？」とイライラしながら尋ねました。

ベトナムでは自分のミスだと認識している場合、
小さな声で悲しそうな顔で答えたり、黙ったりするのが一般的です。

日本のビジネスシーンでは非を認める事以外に、その場を収めるためまず謝罪することが多いです。そして、前向きな姿勢を示すことが期待されます。
外国では自分に非がない場合、謝ることに抵抗を感じる傾向があります。相手の文化も理解した上で、日本での「ミス」に対する対応を丁寧に教えましょう。

異文化接触 ー ストーリー③

【事例3】

アインさんは仕事をするとき、ほとんどの場合、日本人担当者の山田さんから指示を受けて作業をしています。しかし、山田さんは「これをここに入れて」や「これじゃなくて、それ」、「そこじゃなくて、あっちね」といったように、指示語（「これ」「それ」など）だけで説明されることが多く、何をすればよいのか分からず間違ったことをしてしまいます。

ベトナムでは「言葉で明確に伝える」ことが基本。曖昧な指示だと「間違えたらどうしよう」と不安になり、作業が止まってしまうケースがあります。

日本では、同じ職場で長く働いている人同士では、細かく言葉にしなくても通じることが多く、指示語や主語や目的語が省略した言い方をよく使います。しかし、外国人にとっては、その背景や文脈が分からず、何をすればよいのか理解しづらいことがあります。
文化的に「察する」「空気を読む」ことが良いとされる傾向や、自分から細かく説明するよりも、相手が察してくれることを期待して細かく話さないことがよくあります。実際の職場では“説明不足”が誤解やミスにつながることもあります。相手に合わせて、指示をもう少し具体的な言葉で伝える工夫が大切です。

他の異文化の事例

① 「経験がないから」と言われて、仕事を任せてもらえず、ずっと見習いのままになってしまうことがあります。
② 仕事のやり方は教えてくれますが、それはどんなものか、何のためか、説明してく れないことがあります。
③ 同じ作業でも、人によって教え方が違い、別のやり方をすると注意されることがあります。

異文化接触 ー 解決方法

違いをお互い理解しよう！

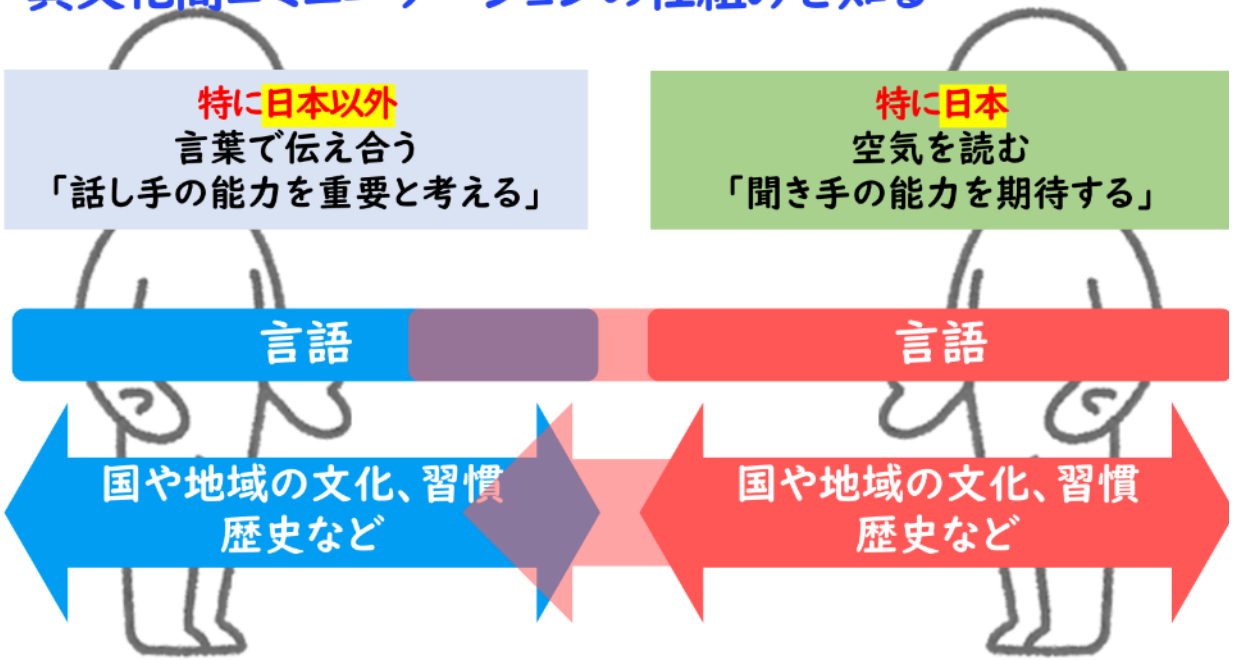
良い関係性を作るため、違いの理解とコミュニケーションが大事です

できるだけ曖昧な表現をさけ、分かりやすく明確に伝えよう！

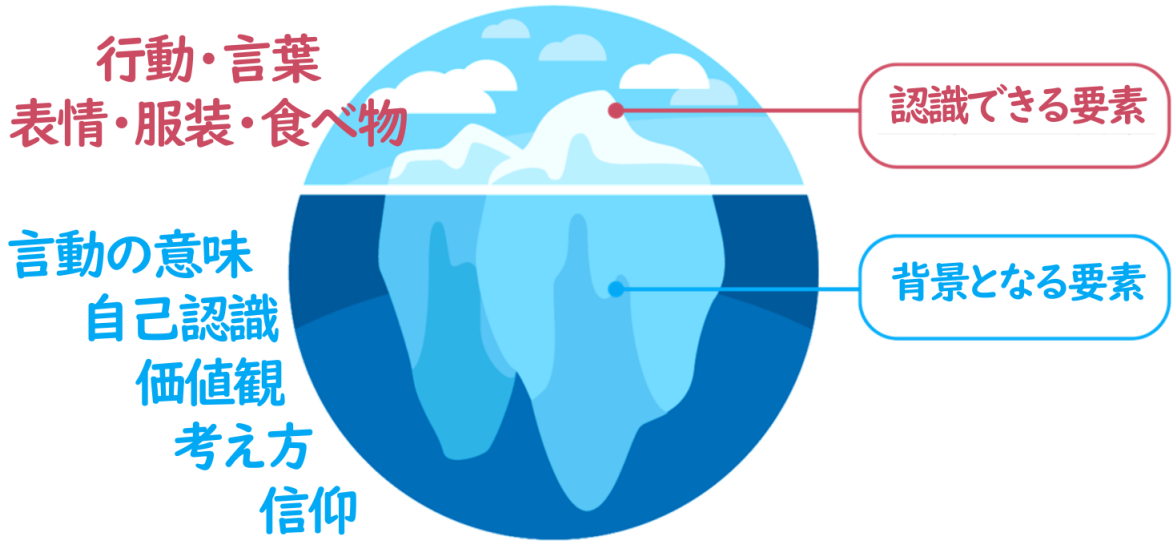
仕事の指示や職場でのコミュニケーションに役立つ！

1つ目のポイント　異文化間コミュニケーション力を高める

異文化間コミュニケーションの仕組みを知る



異文化間コミュニケーション力を高める

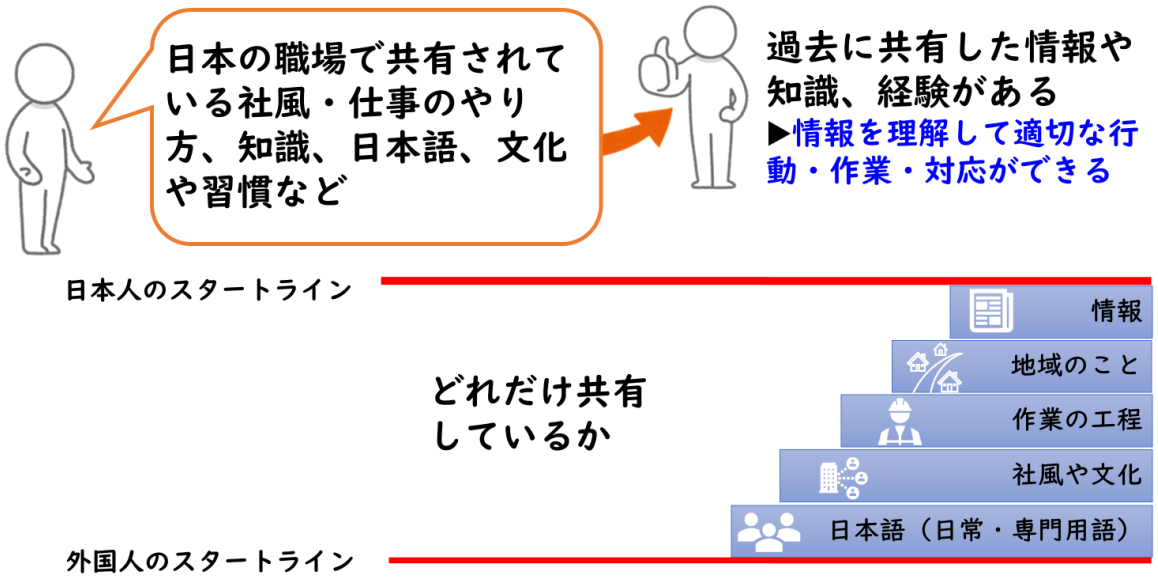


言葉や行動はそれぞれの国の文化や習慣、考え方などと密接につながっています。日本語の学習（言葉の修得）と同時にどうしてその場面で使うのか、など文化や習慣なども一緒に学べる機会を作りましょう。

日本人同士では、「整理整頓」と聞けば、小学校からの掃除の経験が共通してあり、行動のイメージが共有されています。（ほうきではく、雑巾で拭くなど）
しかし、国によって「掃除」や「衛生」の考え方が異なるため、実際に見せたり一緒にやって共通のイメージをつくることが大切です。

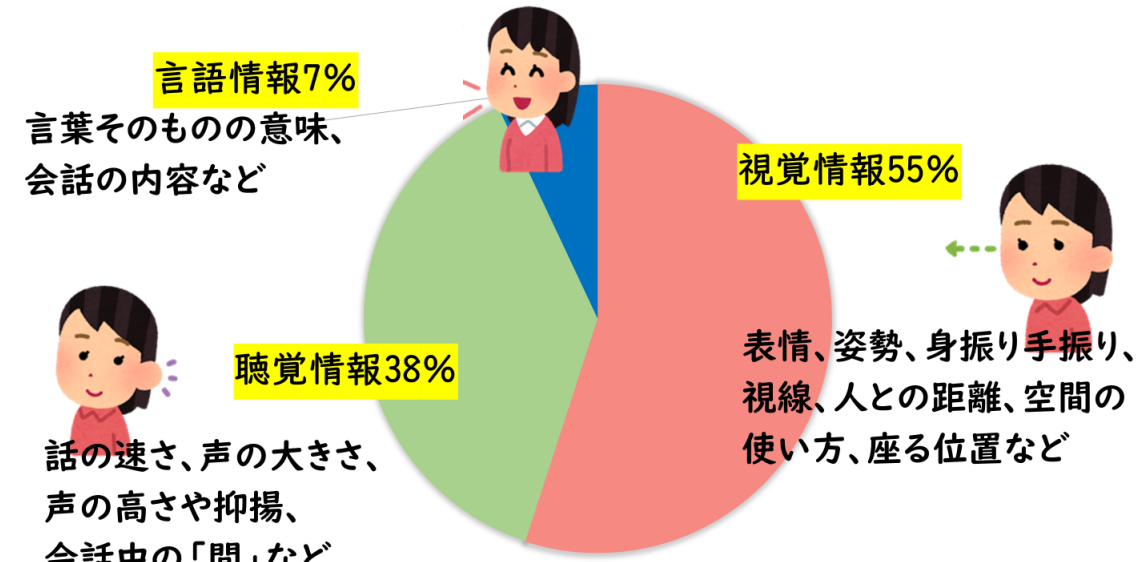
イラストや写真で示すのも効果的です。
外国人だけでなく、新しく入った職員やパートさんにも、イメージが伝わりやすくなります。

「ストック情報」と「フロー情報」



異文化間コミュニケーションの力を高める

非言語コミュニケーションの重要性　メラビアンの法則



仕事の指示や職場でのコミュニケーションに役立つ！

2つ目のポイント やさしい日本語

やさしい日本語とは？　＝相手にわかりやすい日本語

相手にとって必要な情報は何か。情報を絞ろう。

- 文を短く切る
  - 1文の中で提供するのは1つの情報。
- 難しい表現を使わない
  - ・オノマトペ（擬態語、擬音語）
  - ・漢語（熟語）
  - ・敬語
  - ・あいまいな日本語
  - ・カタカナ語
- 方言を使わない
- ゆっくり話す
- です・ます

やさしい日本語

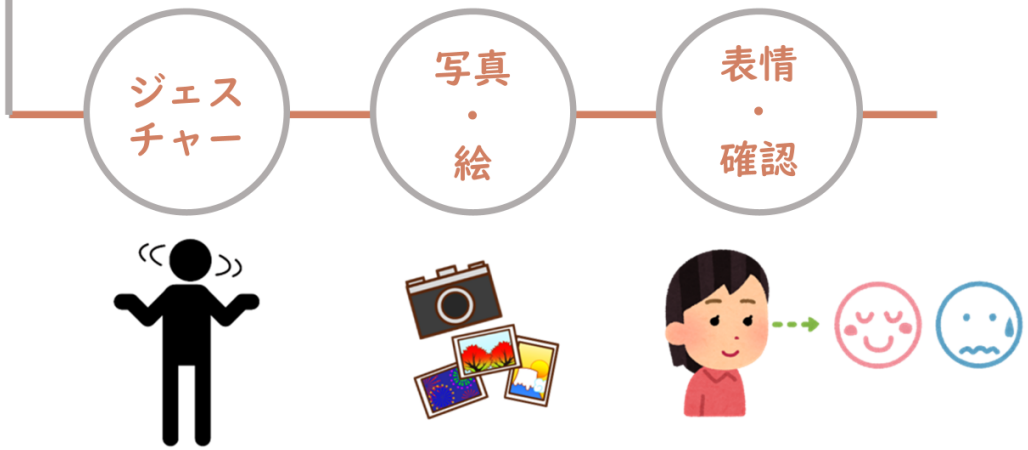
易しい・優しい

難しい日本語を簡単にする	相手の文化・経験を配慮する気持ち

異文化接触 ー 解決方法　コミュニケーションのコツ

話して伝える

「伝えたいのは何か」
「伝えることで何を・どんなことを達成してほしいか」



やさしい日本語を使う目的は、お互いの考えや気持ちを伝え合い、いい関係を作るための「ことばの工夫」です。相手に伝わる・伝えるコミュニケーションの方法として活用しましょう。

やさしい日本語を使う目的は、お互いの考えや気持ちを伝え合い、いい関係を作るための「ことばの工夫」です。相手に伝わる・伝えるコミュニケーションの方法として活用しましょう。

職場で使われる日本語の例	やさしい日本語の例	ポイント
① 危険個所の点検 ② 清掃の徹底	① 危ないところを 調べます ② 掃除をします。きれいな状態を続けます。	**難しい日本語を使わない** ① 危険、点検などの漢語が難しい場合があります。 ② 清掃された状態（衛生状態）にも国によって価値観が違う場合があります。「清掃の徹底」を一緒に取り組み、共有することもコミュニケーションの一つです。
このタスク、手が空いたら 早めに片づけておいてください。	この作業Aが終わったら、この作業Bをしてください。この作業Bは〇時までにしてください。 ポイント 短く1つの文章に1つの意味で話してみましょう。	**文を短く切る** タスクは英語のTaskから来ていますが、外国人＝英語が理解できるとは限りません。作業や仕事という言い方に変えてみましょう。また「早めに」という曖昧な表現が理解できず、日本人との時間の感覚の誤差からトラブルになるケースもあります。〇日まで、〇時までとはっきり示してみましょう。
よかよ（よか、よかよか）、 何ば？（なんて？）、 書いとって、やっとって、など ・〇〇さんにやっとって。 ・〇〇さんに話しとって。など	いいです。だめです。 なんですか。 書いてください。 してください。	**標準語で話す** 佐賀弁は日本語ではありません。日本語能力検定試験N1を取得している人でも佐賀弁は理解するのが難しいとおもうので、まずは標準語で話してみましょう。また佐賀弁は地域の人達の大事な言葉です。絶対使ってはダメ、ではなく、使ったときは職場で教えてあげましょう。
申請して 申請した？ 〇〇さんする？ △△にいく？	書類を書いて出してください 書類を出しましたか	**語尾はです、ます で話す** 外国人が日本語を勉強するとき、最初に習うのが「～です。」「～ます」という文型です。なので「～して」「～だよ」「～した？」「～する？」などで終わらず、わかりにくいようだったら「です、ます」の文章で言い換えましょう。
ゆっくり話す		**ゆっくり話す** 日本人は日本語を話すのが早いという言葉をよく聞きます。急いでいるときもあるかもしれませんが、できるだけ、やってほしい作業や気を付けてほしい事はゆっくり、はっきり話しましょう。

外国人従業員の日本語力アップのため（ご提案）

①オンデマンド日本語授業（週1時間）

②周りのものに語彙の紙を貼っておく

③昼食など食事しながら職員と会話

④ 地域日本語教室への参加

⑤モチベーションアップの工夫

ロッソミシン

まないた

しあ　き
仕上げ機

ほうちょう

トレー

ベルトコンベア

仕事の指示や職場でのコミュニケーションに役立つ！

3つ目のポイント

日本人のコミュニケーション力をアップして
言葉の壁を低くする

一部の職員が理解している、ではなく、職場全体で取り組む

- 研修や勉強会の実施
- 継続して取り組む

企業と連携した取り組み　講座・研修

多文化共生さが推進課の職員（日本人、外国人）が企業へ
出向き、企業の課題にあわせて講座・研修などを企画・実施

内　容

- 言葉の壁、文化的な違いへの理解促進
- 仕事に対する価値観や、仕事の進め方の違い
- 日本人側の対応、受け入れ準備を整える

特　徴

- 企業の個別状況に応じたオーダーメイドの研修
- 講義だけでなく実践型の研修

研修を実施した企業様の声

実績
- ・食品・惣菜加工（伊万里市）
- ・金属加工（小城市）
- ・農業（伊万里市）
- ・建設、土木、造園（唐津市、神埼市、鹿島市）
- ・食品加工（佐賀市）
- ・介護施設（佐賀市）

製造（食品加工）

今いる外国人従業員は、自然と環境に馴染むものと思っていたが、馴染むための環境を用意する必要性を感じました。

受け入れ前に研修会を実施しました。どのようなことが起こるのか想像がつき、何を準備しなければいけないかわかりました。受け入れまでに社内の体制を整え、やさしい日本語など会社全体で取り組んで準備したいと思います。

介護・農業

佐賀弁や擬音語、擬態語で話すことが多く、どの部分で外国人スタッフが「わからない」と思っているのががわかり、すっきりしました。

外国人だけでなく、日本人同士のコミュニケーションがよくなったような気がします。相手のことを考え伝わるようにコミュニケーションをとることは日本人も外国人も同じ事だと思いました。

建築・土木

現在も受け入れてはいますが、国籍が変わるので、研修をお願いしました。宗教の事や「やさしい日本語」など改めて学び直しができてよかったです。

普段は仕事を通しての関係ですが、いつもとは違った触れ合いで心が動いたようでした。ワークショップでは活発な意見交換が出来、頭も心も整理されたように感じました。

「労働者」だけじゃない、地域の一員としての取り組み

唐津市x高等学校x地域日本語教室

唐津で働いている19人の外国人町民が参加（介護、特定技能、技能実習、教育など）
多文化共生さが推進課のInstagramにて交流の様子を公開中

「やさしい日本語」や「異文化理解」：これらの取り組みは何のため？

① 仕事の「ミス」や「誤解」を防ぐ（安全・品質・生産性の安定）

✓ やさしい日本語や図・イラストを使う工夫や、確認の習慣などで指示や理解のズレを減らし、誤作業や事故を防ぎ、業務の安定につながる傾向があります。

② 人間関係の「摩擦」や「不信感」を防ぐ（信頼関係とチーム力の向上）

✓ 文化や価値観の違いを理解し、相互理解の姿勢を持つことで、誤解や感情的な衝突を未然に防ぎ、信頼関係を築きながら協力しやすい職場づくりにつながる傾向があります。

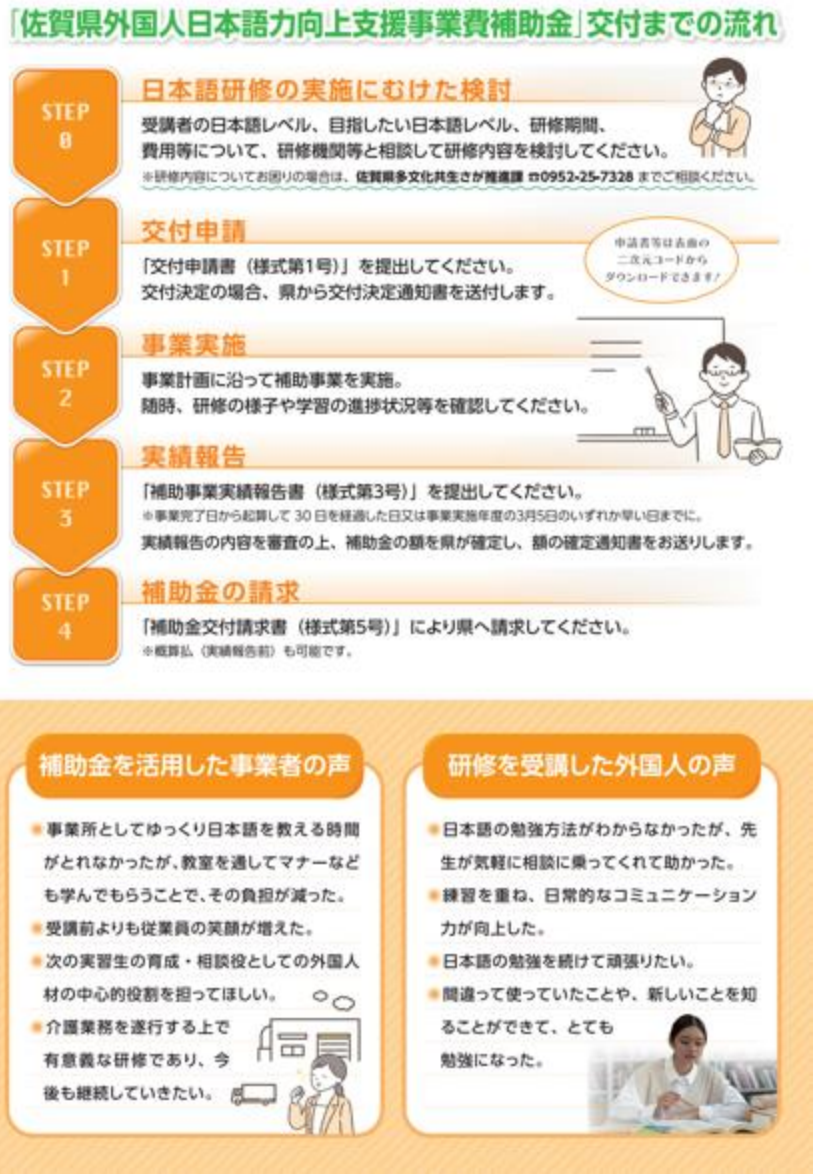
③ 働く意欲の「低下」や「孤立」を防ぐ（人材育成と地域定着）

✓ 職場での安心した対話と地域との交流によって“居場所”が生まれ、心理的な安心感が高まり、働く意欲や定着につながる傾向があります。

佐賀県外国人日本語力向上支援事業費　補助金　お知らせ①

雇用している外国人の生活・就労の基礎となる日本語力の向上を支援することにより、在住外国人にとって暮らしやすい・働きやすい環境を整備し、本県への定着・定住の促進を図るため「佐賀県外国人日本語力向上支援事業費補助金」を創設しました。
詳しくは佐賀県のHPをご確認ください。
ぜひ御活用いただきますよう、よろしくお願いします。

佐賀県外国人日本語力向上支援事業費補助金
※参考（県HP）
URL：https://x.gd/dIK68



佐賀県オンライン日本語教室　お知らせ②

佐賀県では、日本語でのコミュニケーションができず日常生活に困難を感じている外国人の方々に対し、オンラインを活用して初級日本語学習の機会を提供し、地域で円滑に生活できるよう支援することを目的とした、2025年度佐賀県オンライン日本語教室を実施しています。現在、後期の初級の受付をしております。定員間近です。

2025年佐賀県オンライン日本語教室
※参考（県HP）
URL：https://x.gd/Y9XfP

職場の多文化共生出前講座・研修　お知らせ③

企業と連携した取り組み（講座・研修）

外国人材受け入れ前・後研修
・異文化コミュニケーションについて
・異文化接触について
・出身国の文化、宗教について　など

職場の状況をヒアリングし
オーダーメイドで研修を
実施します

佐賀県では、企業個別に多文化・異文化コミュニケーション向上を目的とした研修の出前講座を行っています。今まで、介護、建設、土木、製造など多くの企業への出前講座を行ってきました。ぜひ貴社でも研修をしてみませんか。

【実績】

・食品・惣菜加工（伊万里市）

・金属加工（小城市）

・農業（伊万里市）

・建設、土木、造園（唐津市、神埼市、鹿島市）

・食品加工（佐賀市）

・介護施設（佐賀市）

職場の多文化共生出前講座・研修
※参考（県HP）
URL：https://x.gd/jSAeL

まとめ

・企業の中で研修の機会を！（日本人従業員）
（日本語を話したい！伝えたい！理解したい！　というモチベーション維持の工夫をしましょう）
・異文化理解を積極的に！（双方に）
・日本語を学べる機会をつくろう！（言葉と文化は一体化しています）
・双方のコミュニケーション力の向上は必須！
・持続可能な会社経営を多文化なチームで作ろう！

佐賀県の取り組み 「働く」と「暮らす」の側面から

【多文化共生とは】

国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的な違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと。

「多文化共生の推進に関する研究会報告書」
平成18年3月総務省より

参考資料

県内の地域日本語教室（ボランティアまたは行政が運営）

・地域日本語教室の推進
　－地域住民同士の顔の見える関係づくり
　－日常的かつ継続的に交流をする場
　－生活上の困り事を受け止めるセイフティネット
　－日本語や日本の生活習慣・文化を学ぶ場
　－相互理解の場

嬉野市

教室メンバーで地域の
祭りやイベントに参加

唐津市

教室に参加する外国人の母国の
料理を市民と一緒につくる

小城市

市民向けのやさしい日本語交流会
教室が主催。外国籍市民との交流
を楽しむ

白石町

みんなでお月見。
お茶を飲んだり、団子を食べたり

佐賀県のHPに日本語関係の情報を集約しています
https://www.pref.saga.lg.jp/kiji00398898/index.html

やさしい日本語の学習動画（基礎・入門・実践編）

やさしい日本語普及動画

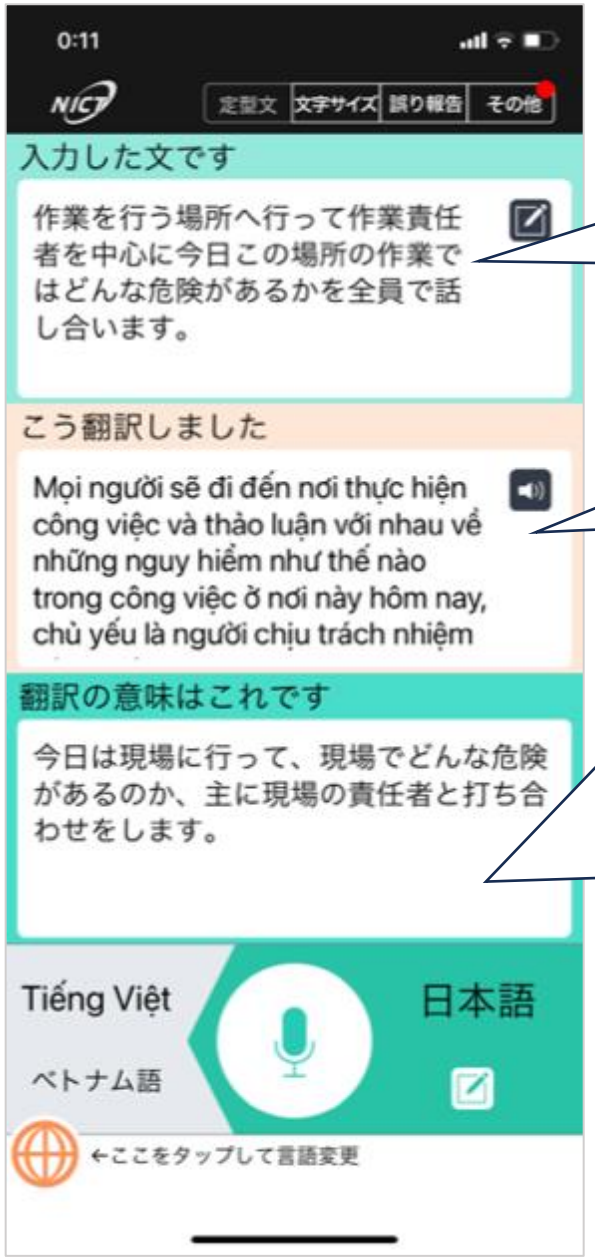
やさしい日本語（にほんご）で 心（こころ）の壁（かべ）をなくそう！

技能実習生を受け入れている企業の取組

基礎編、入門編、実践編
Youtubeにて絶賛公開中！
ご自由にご活用ください。

やさしい日本語　佐賀県

無料翻訳アプリ（紹介）



① 翻訳・通訳をしたい文章や言葉を手入力、または音声入力をする。

② ①の入力内容の翻訳文がここに表示される。

③ ②の翻訳文をもう一度日本語に翻訳をしてくれるので、①の内容と③の内容が間違っていないか確認ができる。もし内容に齟齬があれば、やさしい日本語等（短い文章、ですます、簡単な日本語など）で①の入力をすると誤訳が少なくなります。

外国人の生活相談窓口
さが多文化共生センター

相談無料

0952-22-7830

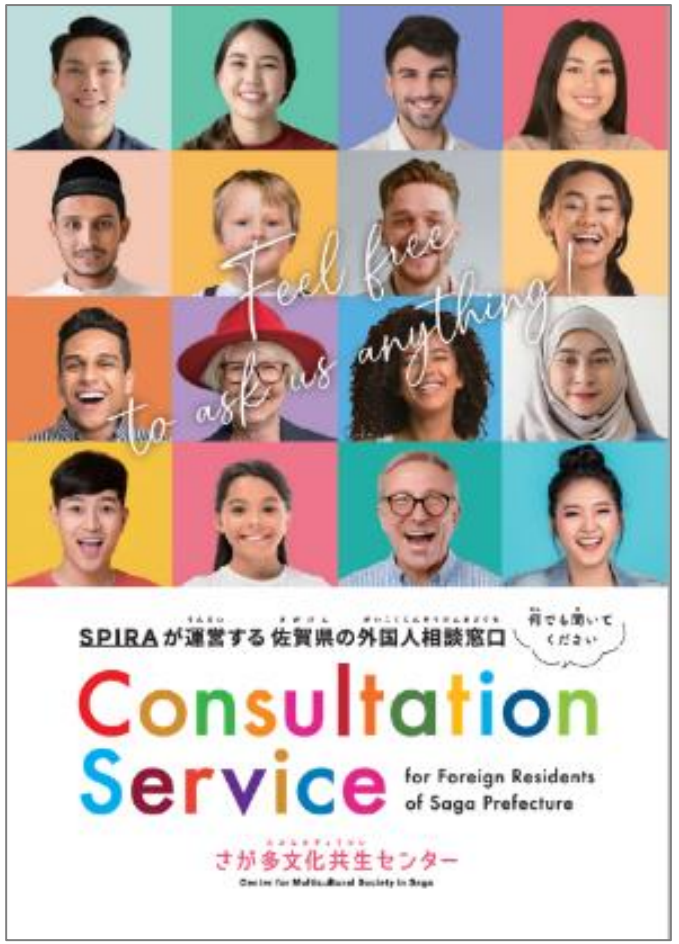
・佐賀県国際交流協会が運営する外国人に関する総合相談窓口

・外国人（＝外国にルーツを持つ人）
・外国人を受け入れている団体、企業
・支援者、地域の人

・特徴
- 21の外国語で対応（通訳者or電話通訳）
- SNSでの相談受付
- 道案内から専門家相談まで
- 在留資格、子育て、社会制度や教育など
- 多言語による情報発信（最大9言語）

相談受付時間
月曜日～金曜日
9時～12時・13時～16時

相談受付方法
来訪、電話、メール、FAX



Spira Saga

LINE QRコード

https://www.spira.or.jp/cmss/

外国人を雇用する、したい企業の相談窓口
外国人材雇用サポートセンター

外国人材の雇用にお困りのことがあればご相談ください。
・外国人材を雇用したいというご相談
・外国人材採用基礎セミナーの開催案内など

受付時間：平日　午前10:00−12:00
午後13:00−16:00
※土日祝日、年末年始を除く

相談予約：相談受付フォーム（Web）
https://saga-fess.net/
電話：080-8625-6869
※ご相談は対面、電話、メール、Web相談で対応いたします。
※ご予約は相談申し込みフォーム、もしくはお電話で。

相談窓口：佐賀市白山2丁目1−12
佐賀商エビル1F
佐賀県国際交流プラザ内