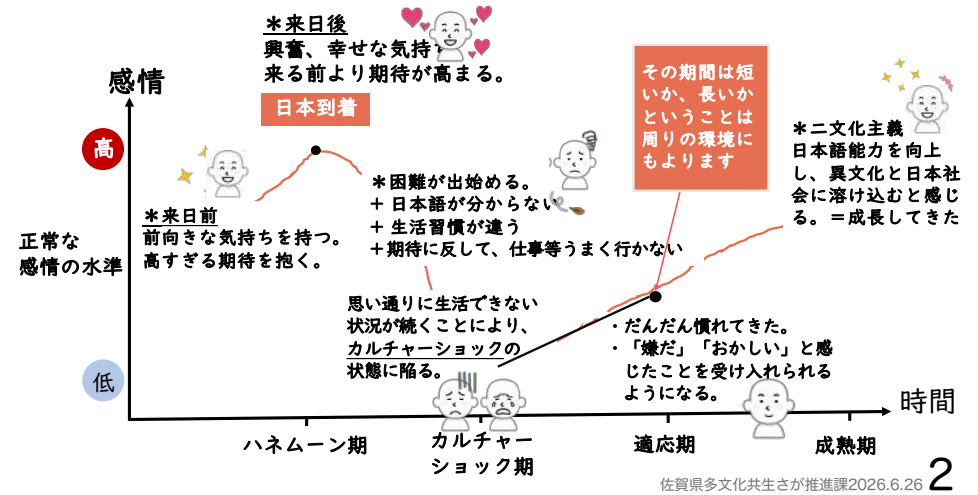


## 外国人従業員と働くということ ～共に作る職場環境～

- 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
- 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  
令和8年6月26日

## 外国人の来日前と来日後の感情 異文化適応U字曲線



## 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
- カタカナ語 ○敬語 ○主語や目的語の省略 ○方言

### 漢字

【例】あう 【例】かう  
会う 買う  
合う 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

【例】はじめる  
打合せを**開始**します  
はじめます  
スタート**開始**します  
行きます  
開きます  
やります

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 **3**

## 日本語のどこが難しい?

### オノマトペ (擬態語・擬音語)

【例】  
さっさと**する!** **ガシャーン**て音立てないように  
もたもた**しない** **ここギンギン**してる  
フラフラ**しない**ように **ここをグイッと**持ち上げて

### 敬語

- ・こちらの作業をお願いできます**でしょうか。**
- ・利用者さんが**使用**されるので〜
- ・確認をお願いしてもよろ**しい**でしょうか。
- ・どうぞ**お掛け**ください。

### カタカナ語

【例】 ANAz **コンビニエンス**ストア  
JAL **パーソナル**コンピューター  
メイク (make)

### 曖昧な表現

「とりあえず、**適当**にやっというて」  
「**良い**感じでお願いね」  
「**なんとなく**いい具合に調整して」  
「まあ、いけるとおも**う**」「大丈夫**で**しょう」  
「後でやっというて」「**できるだけ**早くお願い」

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 **4**

## 日本語のどこが難しい？

### 方言

【例】  
A: 椅子を**なおしてください**  
(椅子を**なおして**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。

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 5

## メモ

## ■異文化接触

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。

### 異文化接触 ストーリー①

【事例1】



アインさんは上司から「できるだけ早く報告書を提出しておいてね」と言われました。しかし、アインさんは締め切りが決められている仕事を優先し、報告書は後回しにしました。しかし翌日、上司から「昨日の報告書、まだ提出されていないけどどうなった？」と催促されてしまいます。アインさんは「急ぎじゃないと思ったのに、なぜ催促されるのだろう」と困惑してしまいました。



佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 7

## ■異文化接触 - 時間厳守の概念

【事例1】



ベトナムでは、期限をはっきり示さない場合、「急ぎではない」という意味に受け取られることが多く、他に締切が決められた業務があればそちらを優先する傾向があります。また、「できるだけ早く」という表現も、日本とベトナム(他の国)では時間感覚が異なるため、正確に伝わらないことがあります。

日本では『できるだけ早く』という表現は、具体的な期限を示さなくても緊急度が高い依頼として使われることが多いですが、文化によって受け取り方が違うことを知りました。誤解を生まないためにも、具体的な期限を伝えるように工夫したコミュニケーションが必要です。



佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 8

■異文化接触 - 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。



■異文化接触 - 「ミス」に対する態度や対応



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。

日本では、相手に迷惑をかけたかどうかに関わらず、まず謝罪することで場を落ち着かせ、関係を円滑に保つという文化があります。一方、多くの国では「謝罪＝責任を認める行為」と捉えられ、謝ることで立場を失ったり、評価が下がったり、法的な不利につながると思われることがあり、簡単には謝らない文化があります。そのため、日本での謝罪の意味や対応の仕方を丁寧に説明することが大切です。



9

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

■異文化接触 - 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「これをここにに入れて」や「これじゃなくて、それだよ」、「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ことをしてしまいます。



■異文化接触 - 仕事の指示の仕方



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。また、文化的に「空気を読む」ことが良いとされる傾向や、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。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く、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、具体的な言葉で指示したり伝えたりする工夫が大切です。



10

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

外国人からの声

- 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。

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切です。

できるだけ曖昧な表現をさげ、分かりやすく明確に伝えよう！

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 11

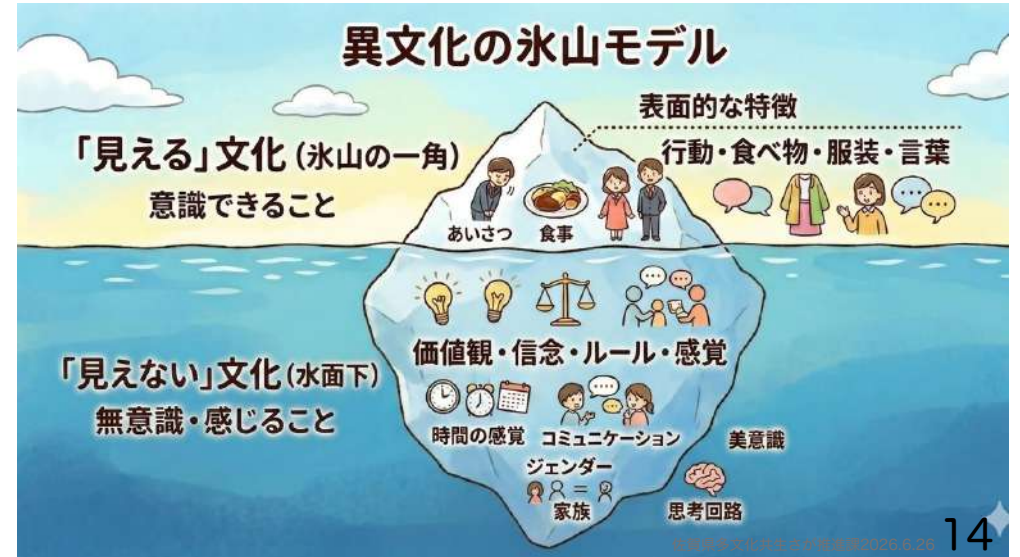
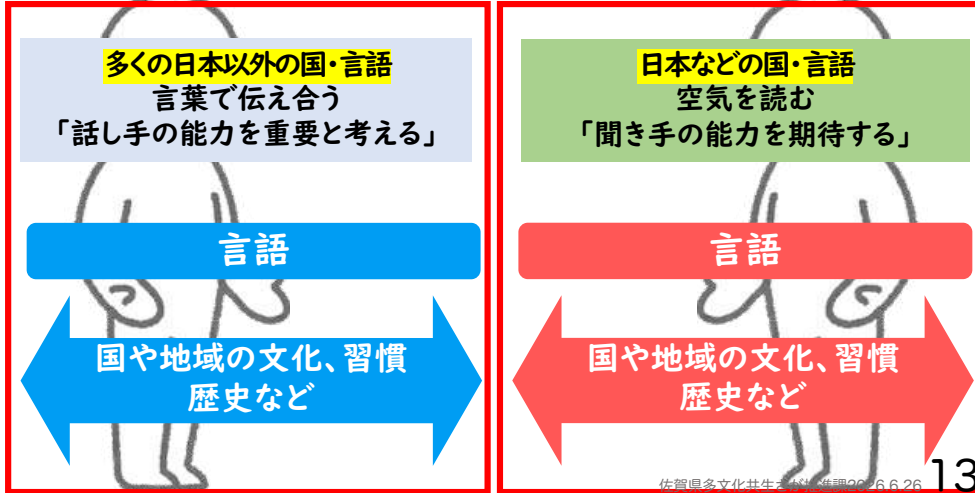
仕事の指示や職場でのコミュニケーションに役立つ！

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**  
「伝わらない」は言葉の難しさだけじゃない  
言葉の背景にあるもの

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 12

## 伝え方・受け取り方の文化的な違い



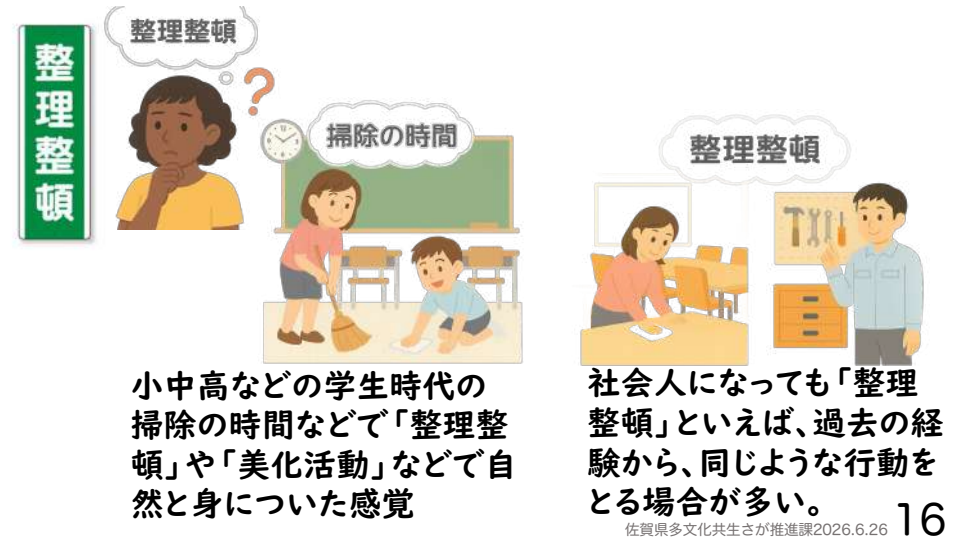
## 異文化間コミュニケーション力を高める

なぜ会話が成り立ち、意図してる行動が取れるのか

「ストック情報」と「フロー情報」

職場、地域、学校など、**同じ文化・同じ価値観・同じ情報**など、共有している物事が多く、その『共有した情報』が相手（お互い）にもあることを前提として会話や物事を進める。（共通認識がある）

=適切な（想定する・意図する）行動が取れる



## 整理整頓



写真で「整理整頓」の状態を示したり状態を見せたりしましょう!



佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

17

## 「ストック情報」と「フロー情報」



日本の職場で共有されている社風・仕事のやり方、知識、日本語、文化や習慣など



過去に共有した情報や知識、経験がある  
▶情報を理解して適切な行動・作業・対応ができる

日本語が「読める」、「聞き取れる」と「理解できて行動ができる」は別問題。

日本人や経験の長い職員のスタートライン

会社の人達とどれだけ共有した情報やルール、経験があるか



外国人や新入社員のスタートライン

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

18

## 2 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

聞き手(話す相手)が理解できるかどうか

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

19

## やさしい日本語とは?

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

難しい表現を使わない

方言を使わない

ゆっくり話す

です・ます

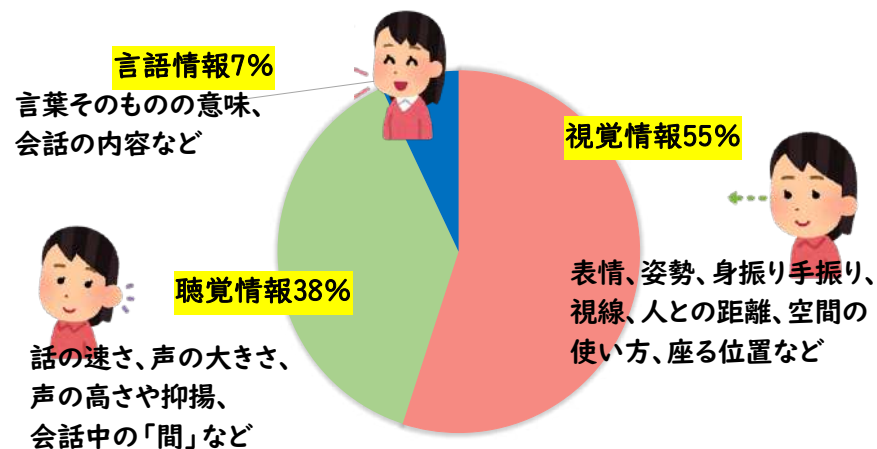
1文の中で提供するの  
は1つの情報。

- ・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

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

20

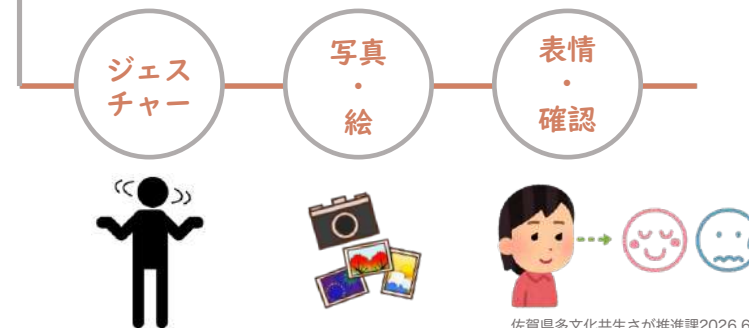
非言語コミュニケーションの重要性 メラビアン法則



佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 21

異文化接触 - 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」**



佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 22

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



佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 23

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

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 24

## 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

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 25

## 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、神崎市、鹿島市）
- ・食品加工（佐賀市）
- ・介護施設（佐賀市）

### 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え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。

## 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付き、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。

## 建築・土木

現在も受け入れはしていますが、国籍が変わるので、研修をお願いします。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えて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。

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 26

## 「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。

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 27

## 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



佐賀県では、外国人材の就労や生活の基礎となる日本語力の向上を支援することで、県内事業所及び地域での活躍を促し、定着・定住の促進を目的に実施しています。

詳しくは↓

佐賀県産業人材課  
<https://x.gd/BGiPB>

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 28

## 佐賀県オンライン日本語教室 お知らせ②



家族帯同で来日した  
外国人従業員の  
パートナーなど

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を対象にした、オンライン日本語教室を実施しています。  
詳しくは↓

多文化共生さが推進課  
<https://x.gd/sfr5V>

2026年度 佐賀県 日本語  
前期  
オンライン日本語教室  
参加者募集  
こんなことができようになります！  
どこ オンライン (ZOOM) おかね 無料 (¥0)  
だれ (参加できる人)  
【お問い合わせ】  
佐賀県 佐賀県多文化共生さが推進課

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 29

## 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)  
外国人村受け入れ前・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

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。ぜひご活用ください。

- 【実績】
- ・食品・惣菜加工
  - ・金属加工
  - ・農業
  - ・建設、土木、造園
  - ・食品加工
  - ・介護施設

職場の多文化共生出前講座・研修  
<https://x.gd/jSAeL>

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 30

## 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！

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 31

## 佐賀県の取り組み 「働く」と「暮らす」の側面から 共に尊重し合い活躍できるさがへ

あらゆる分野の担い手として

支え合う仲間として



私達、一人一人が、地域を作る「ひとり」として  
共に私たちの地域づくりを進めていきましょう

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 32

## 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

多文化共生は地域の人々によって推進され、私たちがともに変化し、社会の仕組みとして私たちの生活を豊かにしていくものではないでしょうか。

自分たちの地域や会社が「持続」していくために必要な取組

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 33

# ありがとうございました

## 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



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>



佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26 36

やさしい日本語の学習動画(基礎・入門・実践編)



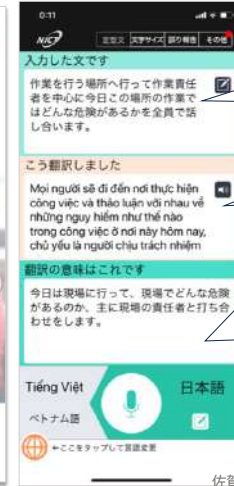
技能実習生を受け入れて、  
コミュニケーション研修を  
実施した企業の取組を紹介

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。

もっとかみ砕いた日本語を交えながら、ジェスチャーも使いやっ  
佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

37

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。

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

38

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

- 22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



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

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

39

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

佐賀県多文化共生さが推進課2026.6.26

40

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。	<b>難しい日本語を使わない</b> 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。作業Bは○時まで に終わるように作業をしてください。 <b>■ポイント</b> 短く1つの文章に1つの意味で話し てみましょう。	<b>文を短く切る</b> 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。○日まで、○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？）、 書いって、やっって、など ・〇〇さんにやっって。 ・〇〇さんに話しって。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。	<b>標準語で話す</b> 佐賀弁は外国人が学んだ日本語とは異なります。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	<b>語尾はです、ます で話す</b> 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		<b>ゆっくり話す</b> 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。