



2024年度厚生労働省委託事業
「外国人就労・定着支援事業」



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

2024年 11月 28日 (木) 14:00~15:00
申込締切: 11月27日(水)

2025年 1月 30日 (木) 14:00~15:00
申込締切: 1月29日(水)

2025年 2月 27日 (木) 14:00~15:00
申込締切: 2月26日(水)
※上の3回は同じ内容です

今年度
最終回!

参加
無料

内 容

外国人従業員とのコミュニケーションは、外国人採用を考える際の不安のひとつであるほか、採用後にも円滑な業務遂行、就業規則の理解促進や労働災害の防止、職場への定着等に欠かせない要素です。本セミナーでは、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。(詳細裏面)

対 象

外国人雇用を検討している事業者及びすでに雇用している事業所
(外国人と一緒に働く上司・同僚の方、大歓迎!)

会 場

オンライン (ZOOMウェビナー)

申込方法

次のURLか、下の二次元コードよりお申込みください。
(ご登録いただいたメールアドレスに、ウェビナーのIDが自動送信されます。
申し込みができない場合は、下の問い合わせ先にご連絡ください。)

11/28申込: https://zoom.us/webinar/register/WN_cDb8p5FIQFOKY5Yf6c6nyw

1/30申込: https://zoom.us/webinar/register/WN_uo1ym150SbeaDrh82mTTjw

2/27申込: https://zoom.us/webinar/register/WN_B6rJpihqSMCKarAhVQFfg

主催・
お問合せ

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



お申込み

11/28申込



1/30申込



2/27申込



外国人従業員とのコミュニケーションのコツとは？



セミナー参加者には、いつでも使える「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、「コツ」の解説を行います。練習問題にも取り組んでいただき、「コツ」をご体感いただきます。

話しかけるとき（伝え方）の工夫

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、（うまく説明できなくて）」	
チェックポイント	対応例
□ 話を聞く姿勢を持つ	<u>相槌/やさしい姿勢を持つ</u> リスさんは、「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「うん、うん」、「そう」などの相槌を打つと聞く姿勢が伝わる。）
□ もう一度話してもらう	<u>もう一度聞く</u> 1度でうまく話せなかったとしても、「もう1回/1度聞いてください。」
□ 問いかけて内容確認する① （ひとずつ問いかける）	<u>こちらから問いかける</u> 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「どこで」、「誰が」といった問いかけを、ひとずつ聞く。（「わかりません、いわからなくても、わかりました」、「大丈夫です」と答えが。） 「いつからですか。」「どのコピー機ですか。」
□ 問いかけて確認する② （「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする）	<u>「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする</u> 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」方にする。 「大きいコピー機ですか。」「軽からですか。」「スイッチが入りやすいですか。」
□ 実物を見る	<u>実物を見て話す</u> 会話の話題となるモノや現場を一緒に見ながら話す。

【営業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う必要がある場合には、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、手紙、図やイラストを添えるといった方法があります。仕事を進行するためのコミュニケーションは、必ずしも「日本語」で、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うまく、日頃から話をする、聞く姿勢を持ちましょう。

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
□ 話すスピードが遅くないか	<u>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</u>
□ 一度にたくさん内容を話していないか	<u>1文は1つの内容にして話す・必要な情報だけを伝える</u> ⇒「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文を内容ごとに区切る方法として、「～ね」が入られるところで区切るとうまくいける場合があります。 例：「来週月曜の会議に（①）この前見せた（②）技術仕様書を使うので（③）人数分準備しておいてください（④）」
□ 難しい言葉（知らない言葉）を使っていないか	<u>難しい言葉や熟語は簡単な表現に言い換える</u> 「技術仕様書」⇒「営業用/付属」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。（キーワードや頻りに使う言葉はそのまま覚えてもらう。）
□ 具体的な指示になっているか	<u>指示内容を具体的に示す</u> 来週月曜⇒「〇月〇日」、準備⇒「コピーする」、人数分⇒〇人分（カンダラーを使って日付を指示し、一緒に人数を数えて確認してもらう。）
□ 仕事の仕上がりを見せているか	<u>仕事の仕上がり（終わりの）を明確に示す（準備して、どうするか、どこまでやるか、）</u> 「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る）をしなげに示してもいい。）
□ 会話の内容が伝わっているか確認しているか	<u>会話の内容を復唱してもらう</u> 「わかりましたか？」と聞く、わかってくなくても「わかりました」と答えが、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、質問形式にしておく。 「会議はいつですか？、（カンダラーを見せながら）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）会議室に持っていくます。」 「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。」

【こんなことも覚えておこう ～伝わりにくい言葉～】

- 「もう一回やり直せ」、「どっぞ見ておいて」、「どっぞ進めて」、「サマでいいよ」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」⇒「～までやる」にすると伝わりやすい。
- 「～して頂きますか」、「ご記入ください」のような相手をおう言葉（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。

↑「外国人従業員とのコミュニケーションのコツ」シート（サンプル）

POINT

- 「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、外国人雇用に関わる役立つ参考資料の紹介

【個人情報取り扱いについて】

オンラインセミナー登録に際して入力いただいた個人情報については、本セミナーの運営及び事業報告の為にのみ使用され、当センターのプライバシーポリシー（<https://www.jice.org/privacy/index.html>）に沿って適切に管理されます。個人情報の提供は皆さまの自由な判断に任されますが、当センターの個人情報の取り扱いに同意いただけない場合は、本セミナーの視聴ができません。本セミナーの視聴登録をされることで、個人情報の取り扱いに同意いただいたものとみなします。