



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 5月 30日 木 14:00~15:00

申込締切：5月27日（月）

2024年 6月 27日 木 14:00~15:00

申込締切：6月24日（月）

※2024年度の年間開催スケジュール（予定）は裏面に記載

オンライン
(ZOOM)

無料

内 容

外国人従業員とのコミュニケーションは、円滑な業務遂行の他、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！）

申込方法

右記の二次元コードよりお申込みください。
（ご入力いただいたメールアドレスに、セミナーの前日までにZOOM IDをお送りいたします。申込ができない場合は、下記の問い合わせ先にご連絡ください。）

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



問合せ

E-mail: tabunka@jice.org



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」をご体感いただけます。

話を聞くとき（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	
話を聞く姿勢を持つ	相話しやすい姿勢を持つ 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。話を聞く側は、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。）	
もう一度聞いてもらう	もう1度聞く 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。」等と声をかける。	
聞いて内容を確認する①（ひとつずつ聞いてあげる）	こちらから聞いてあげる 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に聞いてあげる。その際、「いつ」、「どこで」、「誰が」といった聞きかけを、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」と答える。	
聞いて確認する②（「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方を要する）	「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方を要する こちらからの聞きかけに対する回答が難しいような場合は、「はい」、「いいえ」で答えられる聞きかけにする。	
実物を見る	実物を見て話す 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。	
【言葉以外の工夫と会話の大切さ】 定型業務を正確に行っ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方法があります。仕事を進め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。相槌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。		

↑「外国人従業員とのコミュニケーションのコツ」シート（サンプル）

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	
話すスピードが速くないか	ゆっくりとスピードで、文と文の間に「ひと呼吸」おいて、もう1度話す	
一度にたくさんの内容を話していないか	1文は1つの内容にして話す。必要が情報だけを伝える ⇒「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、必要な内容だけを添えて伝えることも大切。） 1文を内容ごとに切り切る方法として、「～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（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	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」「編み」と簡単な表現に言い換える。難しい場合、実物を見せて、「これ」ともいい。（キーワードや標記に使う言葉はそのままとってもいい。）	
具体的な指示になっていないか	指示内容を具体的に示す 来週月曜⇒「〇月〇日」、準備⇒「コピーする」、人数分⇒〇人分（カラ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。）	
仕事の仕上がりを見せているか	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」（ジスター⇒資料を抱えて持っていき）をしながら示してもいい。	
会話の内容が伝わっているか確認しているか	会話の内容を確認してもらう 「わかりましたか？」と聞く、わかっているか確認して「わかりました」と答える。表情を読み、理解しているか確認するために、内容を確認してもらうといい。もしくは、質問形式にして聞く。例：「会議はいつですか？..（カランダーを見せながら）〇日ですか？」「何でコピーしますか？..（実物を見せながら）仕様書？」「それらどうしますか？..（ジスターをして）会議室に持っていきます。」「わからないことはありますか。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 ～仲わりやすい言葉～】		
<ul style="list-style-type: none"> ●「お返事ください」「お返事ありがとうございます。」「お返事ありがとうございます。」のような抽象的な言葉（敬語、謙語）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「アサインする」「あなたの仕事」「アサインする」「～までやる」にするのがおすすめ。 ● 「～していただけますか。」「ご記入いただけますか。」のような相手を取らう言い方（尊敬語、謙語）は仲わりやすい。それとでも難しい場合は「～です。ます。」にするのがおすすめです。 		

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参考資料の紹介

2024年度 セミナー開催スケジュール

5月30日（木）	14：00～15：00
6月27日（木）	14：00～15：00
7月25日（木）	14：00～15：00
8月29日（木）	14：00～15：00
9月26日（木）	14：00～15：00
10月31日（木）	14：00～15：00
11月28日（木）	14：00～15：00
1月30日（木）	14：00～15：00
2月27日（木）	14：00～15：00

（予定）

【個人情報の取り扱いについて】

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けたものとみなします。