



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 7月 25日 木 14:00~15:00

申込締切：7月22日（月）

2024年 8月 29日 木 14:00~15:00

申込締切：8月26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

次のURLか、右記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、下記の問い合わせ先にご連絡ください。）

7/25申込：https://zoom.us/webinar/register/WN_fvOb6_TxSpiZMytPSGXB3g

8/29申込：https://zoom.us/webinar/register/WN_gllGzbbMT1iqAx3dMX_KuQ

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

7/25申込



8/29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：「そのなの？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 リスさんは、「忙しみに、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」などの相棒を打つと聞く姿勢が伝わる。）	
もう一度話してもらおう	もう一度聞く 1度でうまく話せなかったとしても、「もう1回だけ復習してください。」等と声をかける。	
聞いて内容を確かめる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な問いかけをするといふ。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」「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。） 「いつからですか。」「どのコピー機ですか。」	
聞いて内容を確かめる②（「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする）	「はい」、「いいえ」で答えられる聞き方をする 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。 「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。」	
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、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。（よわからぬなあ、）」	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	空のひたひたスピードで、文と文の間に「ひと呼吸」おいて、もう1度話す	
一度にたくさん内容を話していないか	1文は1つの内容に絞って話す。必要な情報だけを伝える →「来週の月曜日会議があります。」/「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けることがあります。 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」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」としてもいい。（キーワードや熟語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	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いい。）	
仕事の仕上がり（終わりの）を示しているか	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）。 「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	会話の内容を復唱してもらう 「わかりましたか？」と聞く、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おうといふ、もしくは、質問形式にして聞くといふ。 「会議はいつですか？、（カレンダーを見せながら）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）会議室に持っています。」 「わからない」とはありせんか、わからないときは、いつでも聞いてください。」	
【こんなことにも気を付けよう ～伝わりやすい言葉～】		
<ul style="list-style-type: none"> 「もう一回だけ」、「さっさと見ておいて」、「どうも進めて」、「さっさと進めて」といったような抽象的な言葉（敬語、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「アシタ」→「あなたの仕事」、「アサライ」→「～までに行くと伝わりやすい。 「～していただけますか」、「ご記入ください」といったような相手を取らぬ言い方（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」にする伝わりやすい。 		

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）

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、外国人雇用に関与する参考資料の紹介

【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せられますが、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。