



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_uo1yml50SbeaDrh82mTTjw

2/27申込：https://zoom.us/webinar/register/WN_B6rJpihqSMCKarfAhVQFfg

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」をご体感いただけます。

話しかけるとき（伝え方）の工夫

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、（うまく説明して）」
チェックポイント	対応例	
話を聞く姿勢を持つ	相槌しやすい姿勢を持つ 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。）	
もう一度読んでもらう	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度書いてください」	
問いかけて内容確認する① （ひとつずつ問いかける）	こちらから問いかける 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「どこで」、「誰が」といった問いかけを、ひとつずつ聞く。（「わかりません、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。」	
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）	「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」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」	
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。	

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：「いやあ、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	ゆっくりとしたスピードで、文と文の間に「ひと呼吸」置いて、もう1回話す	
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・必要な情報だけを伝える ⇒「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、必要な内容だけ絞って伝えることも大切。） 1文を内容ごとに関心する方法として、「～ね」が入られるところで区切るとうまくいきます。 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。（キーワードや頻りに使う言葉はそのままする。）	
具体的な指示になっているか	指示内容を具体的ににする 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、どうするのか、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（資料を抱えて持つ）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	会話の内容を理解してもらう 「わかりましたか？」と聞く、わかなくても「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、内容を復唱してもらうといい。もしくは、質問形式で聞くといい。 「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）会議室に持っていきます。」 「わからないとはありませんか。わからないときは、いつでも聞いてください。」	

【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う場合には、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、図やイラストを掲示するという方法があります。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」のみで、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だけでなく、日頃から話をする、聞く姿勢を持ちましょう。

【こんなことも覚えておこう ～伝わりやすい言葉～】

- 「もう一回確認」は、「どうしてですか」、「どうしてですか」という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」→「までにやる」にするなど伝わりやすい。
- 「～していただけますか」、「ご記入ください」のような相手を敬う言い方（尊敬語、謙譲語）は伝わりやすい。「～してください」、それでも難しい場合は「～です、ます」にするなど伝わりやすい。

↑「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いたものとみなします。