

第2章 安全衛生管理とコミュニケーション

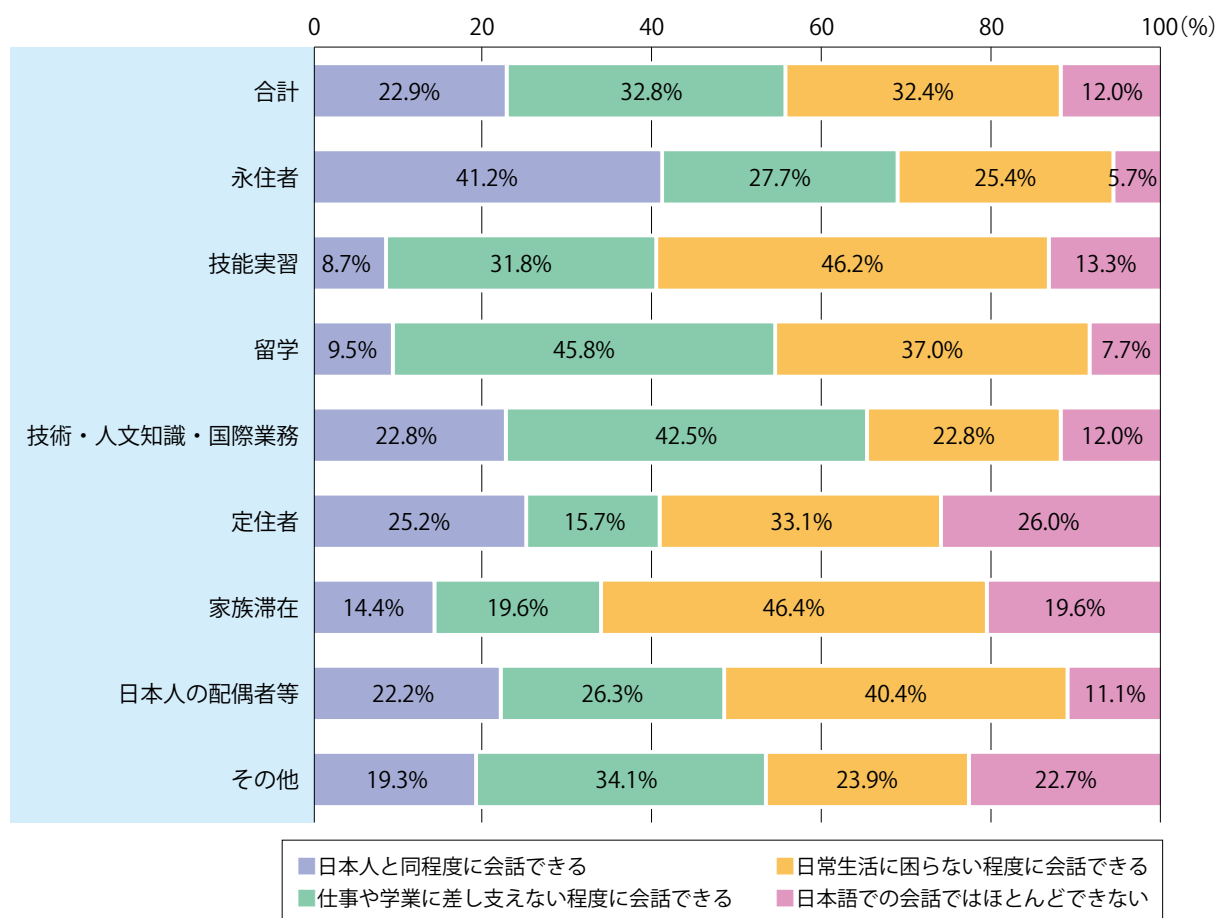
1 言葉の壁

1 在留外国人の日本語能力に係る各種調査

■ 出入国在留管理庁「令和2年度 在留外国人に対する基礎調査報告書」

出入国在留管理庁「令和2年度 在留外国人に対する基礎調査報告書」によれば、在留資格別日本語能力（話す・聞く）は、**グラフ18**のとおりであり、「永住者」では「日本人と同程度に会話できる」割合が41.2%と高くなっています。一方で、「技能実習」「留学」では、「日本人と同程度に会話できる」の割合がそれぞれ8.7%、9.5%と低くなっています。また、「定住者」では、「日本語での会話はほとんどできない」人が26.0%を占めており、全体と比較して高くなっています。

グラフ18 在留資格別日本語能力（話す・聞く）（単一回答）



資料出所：出入国在留管理庁「令和2年度 在留外国人に対する基礎調査報告書」

■地方自治体による調査

(1) 静岡県

「静岡県外国人労働者実態調査」（令和元年10月）では、「外国人労働者を受け入れた中で困ったこと」（事業所調査）は、「日本語能力が不十分なため、コミュニケーションが上手くとれない」が、「技能実習生」で61.9%、「定住者」で36.6%、「資格外活動」で43.5%と高い比率になっています。

(2) 福岡県

「福岡県在住外国人 アンケート調査報告書」（令和2年8月）では、「外国人の雇用に関して、課題や困っている点は何ですか。（あてはまるもの3つまでに○）」（事業所調査）で、「日本語でのコミュニケーションがとりづらい」が45.4%と最も高くなっています。

(3) 広島県

「県内企業 外国人材雇用実態調査報告書」（広島県、令和2年3月）では、「外国人材の雇用で、職場での課題（3つまで複数回答可）」は、「コミュニケーションがとりづらい」が57.7%と最も高く、さらに「『コミュニケーションがとりづらい』は具体的にどのような場面で感じるか（複数回答可）」に対して、「専門用語や技術用語を用いた個別作業の指示・指導」が75.4%と最も高く、次いで「質問や相談などを受ける時」が47.3%、「一般的な業務連絡（朝礼、予定の伝達、集合場所・時間の指示など）」が40.0%となっています。

「コミュニケーションがとりづらい」に関する具体的な意見としては、以下のとおりとなっています。

表 11 職場での外国人とのコミュニケーションに関する意見（広島県調査）

外国人材の日本語力	◆日本語があまりできない状態で来日するため。来日してからでも監理団体で1ヶ月ほど研修があるが、コミュニケーションがきちんととれるレベルではない。（建設業） ◆自国である程度の日本語は勉強してきてはいるが、挨拶程度の日本語力では作業用専門語が通用しない。最低日本語レベルN3は欲しい。（自動車関連産業） ◆中国等の出身であれば漢字等で書いて教えることができるが、カタカナや英語でのコミュニケーションも難しい状態だとまったく会話ができない。（自動車関連産業）
日本人従業員の語学力やコミュニケーション力	◆外国人材の日本語レベルが高くない。一方で、日本人従業員にも問題がある（コミュニケーション不足を相手の語学力のせいにする）。（素形材産業） ◆外国人材の日本語レベルと、日本人従業員の英語レベルの双方が不足している。（自動車関連産業） ◆外国人労働者の語学力レベルと日本人従業員のコミュニケーション力や指導力が、ともに不足している。（産業機械製造業） ◆実習生同士でかたまっている所以日本語能力の向上が遅い。受入側も実習生の母語が理解できない。（自動車関連産業）
方言・慣習など	◆日本特有の社交辞令は、外国人には理解しがたいため。（繊維工業） ◆外国人材が複数名いると母国語のみで会話し、日本語に触れようとしない。（繊維工業） ◆日本語の勉強はしているものの、方言など伝わりにくい。（造船・船用工業） ◆SNSなどのコミュニティがあり日本語ができなくても生活はできるため、日本語を学習しようとする意欲が今いち感じられない。一方で、若い層はある程度学習意欲がある。（自動車関連産業）

	◆口頭での指示だと、専門用語や方言等が入り、理解されないことがある。(卸・小売業) ◆お客様との意思疎通も難しい。食事の提供ルール等について、各国で外食文化も違うのでどうしてそうなるのかを伝え、納得してもらうのが難しかった。(外食業)
業務連絡・作業指示	◆職種的に翻訳しにくい言葉が多い。例えば、害虫の食害を受けた農産物をどの程度までは商品とし、どの程度以上は商品にしないといった内容。(農業) ◆日本人従業員が作業指示する際に、「わかった？」と半ば強制的な返事を求めてしまう。外国人材は怒られたくない、理解できていないと思われたくないため、その場では「わかった」と返事をしてしまう。(自動車関連産業) ◆とりあえず「わかりました」と言うので、わかったのかと思っていたら、わかっていなかった。(繊維工業) ◆医療介護など専門用語の理解力が不足している。(介護) ◆英語や漢字が通じないので、指示がジェスチャーのみになってしまう。(飲食料品製造業) ◆作業説明が理解されないまま業務に従事した結果、大きなクレーム発生と現場責任者とのトラブルに発展する。何回も繰り返し教えることが必要。(素形材産業)

COLUMN 日本語能力試験 (JLPT) 認定の目安

日本語能力試験 (JLPT)[※]には、次のような N1 から N5 までのレベルがあります。

N1	幅広い場面で使われる日本語を理解することができる
N2	日常的な場面で使われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる
N3	日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる
N4	基本的な日本語を理解することができる
N5	基本的な日本語をある程度理解することができる

JLPT は文字・語彙・文法の知識、「読む」、「聞く」の能力を測るもので、「話す」、「書く」の能力は測りません。

※国際交流基金と日本国際教育支援協会の共催

2 日本語能力と労働災害

以上を見ると、在留外国人が出入国在留管理庁のアンケートに答えた日本語能力（自己評価）と、仕事を遂行していくために求められる日本語能力（事業所評価）には乖離があることがうかがえます。

先に記した「業種別・在留資格別年千人率（令和2年）」（48頁の表10参照）を、出入国在留管理庁ほかの調査と比較すると、日本語能力が比較的高い「技術・人文知識・国際業務」では「全労働者」の数値より低くなっています。「日本語での会話はほとんどできない」「日常生活に困らない程度に会話できる」を合わせて約半数に及び、「日本人と同程度に会話できる」が最も低い8.7%にとどまる「技能実習」では、他の在留資格と異なり、在留期間が限られていること、日本語を学習する機会は入国前・後の研修期間にほぼ限られているといった事情も加味すると、日本語能力と労働災害との間に一定の相関がうかがえます。

「永住者」「定住者」*を含む「身分に基づく在留資格」では、通算在住年数の相違などに起因すると思われる日本語能力に開きがあり、また、死傷災害発生状況では「身分に基づく在留資格」の内訳が区分されていないため比較することはできませんでした。

日本語能力と労働災害の指標である年千人率との関連性を、在住年数や最終学歴などのプロフィール、文化の相違から生ずるミスコミュニケーションとともに、事故の型や起因物、災害の発生状況など、様々な要因が関連する中で、日本語能力のみをもって労働災害の発生状況との相関を論ずることは適当ではありませんが、一つの大きな要素として考慮されるべきと考えられます。

3 日本語の学習機会

令和2年11月1日現在における日本語教育実施機関・施設等数は2,516、日本語教師等の数は41,755人、日本語学習者数は160,921人となっています（文化庁「令和2年度 日本語教育実態調査報告書」）。その内訳は、表12のとおりです。

表12 国内における日本語教育の実施機関・施設数、教師数及び学習者数

（令和2年11月1日現在）

	機関・施設等数	教師数	日本語学習者数
大学等機関	537	4,416	44,276
地方公共団体・教育委員会	424	7,540	18,164
国際交流協会	357	8,940	19,998
法務省告示機関	602	11,554	54,539
任意団体等	596	9,305	23,944
合計	2,516	41,755	160,921

資料出所：文化庁「令和2年度 日本語教育実態調査報告書 国内の日本語教育の概要」

日本語教育実施機関・施設等には、「大学等機関」「教育委員会」「法務省告示機関」が含まれますが、生活者としての外国人を受け入れる環境にはなく、さらに「法務省告示機関」については、数次にわたり規制が強化され、「岐阜県日本語教育の総合的な体制づくり実施計画」にあるように、受入れがあまり進んでいないのが現状です。また「教育委員会」は、在留外国人の子どもたちへの教育を主眼としており、外国人労働者を対象としているものではありません。

こうした状況から、外国人労働者が日本語を学ぶ機関・施設としては「国際交流協会」や「任意団体」がその主体となっています。「令和2年度 日本語教育実態調査報告書」では、このような一般の施設・団体（法務省告示機関（いわゆる日本語学校）を除きます。）について、「機関・施設等」が1,377所、「日本語教師等の数」が25,785人、「日本語学習者数」が62,106人となっており（表12参照）、総じてそのニーズを満たしきれていないものと判断されます。

こうした状況に対して、文化庁では、『生活者としての外国人』のための日本語教室空白地域解消推進事業』を創設し、地方公共団体を支援するとともに、日本語教室がない地方公共団体（「空白地域」）に住む外国人を対象に想定し、インターネットサイト「つながるひろがる にほんごでの暮らし」（<https://tsunagarujp.bunka.go.jp/>）を令和2年6月から運営しています。こ

*「永住者」では通算在住年数が10年未満が18.1%であるのに対し、「定住者」では60.6%となっています（前掲「在留外国人に対する基礎調査報告書」）。

のサイトでは、生活の場面を切り取った数十秒～数分の動画、全28シーン、全84場面の学習を通じて、生活に必要な日本語を学べるようにしています。

先に見たように、地方自治体などによる日本語教室は未整備な状況にあり、日本語の学習は各事業場の支援なしには行えません。このようなインターネットサイトを利用した学習に事業場の方が伴走するなどの支援を行うことにより、学んだ日本語を実際に使う機会を提供することができれば、習熟度の飛躍的向上が期待できます。

そのほかの日本語学習のインターネットサイトを58頁「**4 日本語の自習に活用できるツール**」でご紹介していますので、是非ご覧ください。

また、厚生労働省では、身分に基づく在留資格を有する定住外国人のうち、安定的な雇用に就くことが困難な未就業の者や、安定した就労への移行が見込める就業中の者等に対して「はたらく」場面で用いる日本語やビジネスマナー、雇用慣行などを学習する「外国人就労・定着支援研修」を行っています（受託者：一般財団法人日本国際協力センター）。対象が限られていますが、受講要件を満たす場合には選択肢の一つにできるでしょう。

公益財団法人国際人材協力機構の「講習の日本語指導ガイド」は、技能実習生用に開発された指導者向けのテキストですが、技能実習生に限らず、社内で外国人労働者に日本語教育を行う場合には、注意点や「日本語チェックシート」などの資料もあり、参考になると思います。



■ 地方自治体による日本語教育

(1) 岐阜県内の日本語教育の現状

岐阜県では「岐阜県日本語教育の総合的な体制づくり実施計画」（令和2年2月27日）において「県内日本語教育の現状」を次のように記しています。

表 13 岐阜県内日本語教育の現状 （一部抜粋）

①市町村の地域日本語教室への関わりについて	◆現在、県内42市町村のうち20市町村に37の地域日本語教室が開設されています。日本語教室が開設されている地域に居住する外国人は全体の84.5%（49,414人）、開設されていない地域は15.5%（9,056人）になります（令和元年12月末現在）。 ◆日本語教室の設置主体は、約半数に当たる17教室が国際交流協会、10教室が市民活動団体、自治体は8教室となっています。
②地域日本語教室について	◆地域の日本語教室で学ぶ学習者は約500人（各教室の合計）、待機者は約230人となっています。また、県外近隣市町等の教室に通っているといった声もあり、県内では、地域の日本語教室で学習を希望する外国人の需要を満たせていない状況にあります。 ◆ボランティア団体等が主催する地域の日本語教室においては、増加する学習者の多様なニーズや期待に応えたいとの思いはあるものの、ボランティア不足や会場確保等の課題を抱えています。

③大学・日本語学校と地域との連携について	◆大学・日本語学校において、留学生以外の在住外国人を受け入れる日本語教室を設置している事例はありません。また、留学生クラスに在住外国人を受け入れて日本語教育機会を提供するには条件があるため、受入れがあまり進まないのが現状です。 ◆大学・日本語学校と地域との関わりは、主に留学生の地域活動への参加であり、学校が雇用する日本語教師を地域の日本語教育に関与させる仕組みはほとんどありません。
④外国人雇用企業について	◆外国人従業員への日本語教育を行っていると回答した企業は5割を超え、うち半数は、社内で社員や外部講師が行っています。また、約3割は希望者に地域の日本語教室を紹介しています。 ◆技能実習生の監理団体からは、各実習先が点在していることや、実習時間が様々であること等により、来日前後の法定講習以外に日本語教育を実施することは困難であるとの意見がありました。
⑤在住外国人について	◆地域の日本語教室に通う学習者の在留資格別割合をみると、技能実習や技術などの活動に基づく在留者の方が6割を超え、永住者や定住者などの身分に基づく在留者よりも多くなっています。 ◆学習者の4割が居住地での在留期間が1年未満であり、来日または転入後間もない時期から教室に関する情報を入手している人が一定数いることが分かります。 ◆教室以外の日本語学習として、7割以上が自宅学習を行っており、今後の日本語学習機会についても、家や職場の近くに教室があること、インターネットやアプリ等で学習できることに対するニーズが高くなっています。 ◆日本語を学ぶ目的について在留資格別にみると、永住者、定住者は「生活する上で必要」が最も多く、技能実習生は、「現在の仕事に必要」が最も多くなっています。 ◆日本語を学んでいない人の学ばない理由は、時間的な制約を挙げる人が5割で最も多く、日本語教室の開催時間が合わないとの回答も3割ありました。

(2) 福岡県のアンケート調査

福岡県は前掲「福岡県在住外国人アンケート調査報告書」において、次のように記しています。

■あなたは、今、日本語を学んでいますか（あてはまるもの一つに○）

- ◆「あなたは、今、日本語を学んでいますか」との問いに、「学んでいる」は55.8%、「学んでいない」は44.2%となっている。在留資格別に見ると、「学んでいる」は技能実習が87.4%と最も高く、次いで留学が80.4%と他の在留資格と比較して高かった。

■あなたは、どのような方法で日本語を学んでいますか（あてはまるもの全てに○）

- ◆上記で「学んでいる」を選んだ人に「あなたはどのような方法で日本語を学んでいますか」を聞いたところ、「自分一人でインターネットやスマートフォンのアプリなどを使って」が49.8%と最も高く、次いで「自分一人で教科書やテレビ、ラジオなどを使って」が47.8%、「周りの会話を聞いて覚えている」が43.4%となっている。
- ◆在留資格別に見ると、ほとんどの在留資格で「自分一人でインターネットやスマートフォンのアプリなどを使って」、「自分一人で教科書やテレビ、ラジオなどを使って」が高い値を示す中で、技能実習は「自分一人でインターネットやスマートフォンのアプリなどを使って」が73.3%と顕著に高かった。また、技能実習、永住者、技術・人文知識・国際業務では「日本語教室で（有料／無料）」は比較的低い一方、留学は、「有料の日本語教室で」が他の在留資格と比較して高かった。日本人の配偶者は、他の在留資格に比べ、「家族から学んでいる」が高い値を示した。

■あなたは、現在、日本語教室に通っていますか（あてはまるもの一つに○）

- ◆「あなたは、現在、日本語教室に通っていますか」の問いに対しては、「通うつもりはない」が

49.1%と最も高く、次いで「通いたいが、通っていない」が31.7%、「通っている」が19.2%となっている。在留資格別に見ると、留学では「通っている」が最も高かった。技能実習、家族滞在では、「通いたいが、通っていない」が最も高かった。永住者、技術・人文知識・国際業務、日本人の配偶者では、「通うつもりはない」が最も高かった。

■日本語教室に通いたいが、通っていない理由は何ですか（あてはまるもの全てに○）

◆上記で「通いたいが、通っていない」を選んだ人に「その理由は何ですか」と聞いたところ、「自分が希望する時間や曜日に開いている日本語教室がない」が44.9%と最も高く、次いで「日本語教室がどこにあるか知らない」が40.0%、「日本語教室の料金が払えない」が26.5%となっている。

4 日本語学習の自習に活用できるツール

前掲「福岡県在住外国人アンケート調査報告書」によれば、「日本語を学んでいる」を選んだ人に「どのような方法で日本語を学んでいますか。（あてはまるもの全てに○）」と聞いたところ、「自分一人でインターネットやスマートフォンのアプリなどを使って」が49.8%と最も高く、次いで「自分一人で教科書やテレビ、ラジオなどを使って」が47.8%などとなっており、こうした資源を広く取り入れ、日本語の学習機会を増やしていくことは、その能力の向上に資するものと思います。

NHKでは、やさしい日本語で書いた「NEWS WEB EASY」において、日々のニュースでは動画とともに、音声での読み上げ、漢字へのふりがな、難しい言葉には辞書を付けるなど機能も付加し、地震や大雨、台風などの気象情報も配信しています。

また、「日本語の森」は、登録者数が50万人を超えるYouTubeチャンネルで、日本語能力試験（JLPT）のN1からN5の各レベルに合わせた「漢字」「文字語彙」「文法」「読解」「聴解」「模擬試験」までをやさしく解説しているほか、人気の日本の歌の歌詞の意味をやさしく解説するなど、バラエティーに富んだ構成で、飽きずに日本語の勉強が進められるよう工夫されています。

文化庁が運営する「つながるひろがる にほんごでの暮らし」は、生活の場面に特化した内容ですが、日本語の習熟度を3段階に区分し、それぞれのレベルに対応した基本的な日本語の表現・言葉の学習を動画により学ぶことができます。14言語に対応しており、関心のある場面を選択して学び始めることができます。

▶「つながるひろがる にほんごでの暮らし」 <https://tsunagarujp.bunka.go.jp/>

独立行政法人国際交流基金関西国際センターが運営する「JF にほんごeラーニング みなと」は、レベル、コースタイプ、学習カテゴリ、解説言語などから選んで、自分のニーズに合うコースを受講することができ、自分でコミュニティを作って世界中の日本語学習者と様々なテーマで語り合うこともできます。

▶「JF にほんごeラーニング みなと」 <https://minato-jf.jp/>

そのほかにも、無料で母語話者（ネイティブスピーカー）に質問できる「Hi Native」や、「やさしい日本語」で日本の情報を発信しているWEBマガジン「MATCHA」など、様々なサイトがありますので、一度ご覧いただくとよいと思います。

5 「やさしい日本語」でコミュニケーション

■震災をきっかけに考案された「やさしい日本語」

平成7年の阪神・淡路大震災では、多くの在日外国人も被災しました。「非正規滞在者も含め、県で把握している震災による外国人県民の死亡者は199名である。これは県内の震災による死亡者の3.1%を占め、県内の外国人登録者が当時占めていた比率1.8%よりもかなり高い数字となった。生き延びた人々も、日本語以外の情報がほとんど存在せず、避難場所から救援物資、医療、弔慰金などをめぐっては混乱をきわめ、ある意味で日本人以上に精神的に極限状態に追いやられたといえる。」（兵庫県「復興10年総括検証・提言報告」、検証テーマ「外国人県民支援のしくみづくりと地域の国際化の推進」とされています。在日外国人の母語は様々であり、災害が起こった時、すぐに多言語に翻訳するのは非常に困難であるとの教訓から、弘前大学の佐藤和之教授（当時）らは、旧日本語能力試験3級程度の日本語（小学校3年生の学校文法）で理解できる、吟味した簡潔な日本語「やさしい日本語」を研究、考案しました。

私たちが日常使っている「日本語」を「やさしい日本語」に言い換えるにはいくつかのポイントがあります（次図参照）。

図11 「やさしい日本語」のポイント

POINT ① 話し出す前に内容を整理する

⇒全体像を最初に示しましょう

「結論を先に話す」ように心がけると、話が分かりやすくなります

POINT ② 一文を短くし、語尾を明瞭にして文章を区切る（「です」「ます」で終える）

「ので、から、が、けれど、て、で、たら」といった接続助詞でつながる文を切って分けてみましょう

「血圧を測らせていただくので、こちらの椅子に腰かけていただけますか。」

⇒「血圧を測ります。この椅子に座ってください。」

POINT ③ 尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる（ため口も避ける）

外国人にとって尊敬語・謙譲語はとても難解なので、外しましょう

「です・ます」の形は最初に教科書に出てくる基本形です

「ご記入ください」⇒「書いてください」

「これはあぶないよ」⇒「これはあぶないです」

POINT ④ 単語の頭に「お」をつけない（可能な範囲で）

「お薬」「お会計」⇒「薬」「会計」

POINT ⑤ 漢語よりも和語を使う

漢語は専門用語などによく使われますが、聞いただけ（音だけ）では意味が伝わらないものがあります

その場合、次のような対応が考えられます

A. 置き換える：日常用語に置き換えられるもの

「明日は8時に集合してください」⇒「明日は8時に 集まって ください」

「この作業は4時に 終了します」⇒「この 作業は 4時に 終わります」

B. 説明を加える：理解度が低く説明が必要な用語

C. 意図的に使う（解説付き）：現場でよく使う大事な用語

研磨（磨く）、裁断（切る）、確認（確かめる）

POINT 6 外来語を多用しない

外国人には外来語の理解が難しく、英語起源の外来語であっても伝わるとは限りません（そもそも英語はあまり伝わりません）

POINT 7 言葉を言い換えて選択肢を増やす

「測定します」⇒「測ります、調べます」

POINT 8 ゼスチャーや実物提示

操作盤などは指差して説明、工具などは実物を見せる

POINT 9 オノマトペ（擬音語・擬態語）は使わない

「ふわふわ」「どんどん」「ガシャン」「サッと」「ガンガン」⇒なるべく使わない

POINT 10 相手の日本語の力が高い場合は「やさしい日本語」をやめる

⇒状況に合わせてスイッチを切る

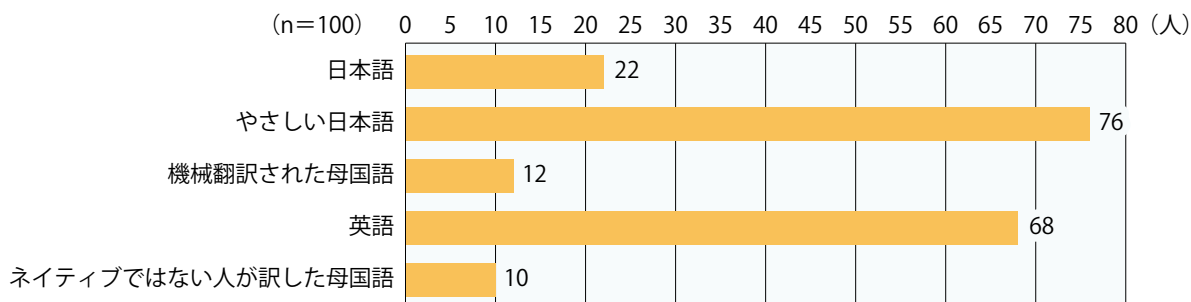
■情報発信言語として求められる「やさしい日本語」

外国人との会話というと「英語」を連想する方も多いと思いますが、「平成28年度愛知県外国人県民アンケート調査」によれば、在住外国人の英語能力を、『①聞くこと』『②話すこと』『③読むこと』『④書くこと』のそれぞれで見ると、『できる』の割合は『①聞くこと』が15.9%、『②話すこと』が13.1%、『③読むこと』が17.7%、『④書くこと』が15.1%となっています。他の都道府県でもおおむね同様の傾向にあり、外国人だから「英語」という認識は改める必要があるでしょう。

一方、「令和2年度 在留外国人に対する基礎調査報告書」（出入国在留管理庁）によれば、日本語能力（読む）【日本語】を見ると、「よく分かる」の割合が52.1%となっています。提示した日本語を分からない（「あまり分からない」「分からない」の合算値）と回答した割合は、約2割となっています。一方、日本語能力（読む）【やさしい日本語】を見ると、「よく分かる」の割合が最も高く77.2%となっており、次いで、「まあまあ分かる」（13.9%）、「分からない」（4.6%）となっています。提示した【やさしい日本語】を分からない（「あまり分からない」「分からない」の合算値）と回答した割合は、約1割にとどまっています。

さらに、「東京都在住外国人向け情報伝達に関するヒアリング調査」（2018年3月、東京都国際交流委員会）では、「希望する情報発信言語について尋ねたところ、『やさしい日本語』を希望する回答者が最も多く、76名という結果となった。」としており（グラフ19参照）、両調査から「やさしい日本語」による情報伝達の優位性が示されています。

そのほか、多くの自治体で「やさしい日本語」の手引きなどが作成されていますので、地方自治体のホームページまたは多文化共生担当部署（巻末資料160頁参照）にお問い合わせください。

グラフ19 希望する情報発信言語

資料出所：東京都国際交流委員会「東京都在住外国人向け情報伝達に関するヒアリング調査」2018年3月

■「やさしい日本語」を学ぶのは日本人であること

日本語教室に通ったり、周囲の日本人や日本語能力のある知人・友人などから日本語を学び、日本での生活を続けるうえで必要な最低限の能力は多くの外国人が備えていると考えられます。このような日本語能力の未習熟な外国人とコミュニケーションをとっていくうえで有用なツールが「やさしい日本語」ということになりますが、私たちが日常使用する「日本語」を「やさしい日本語」に言い換え、外国人の側に歩み寄るのは日本語を母語とする日本人であるということをしかりと認識する必要があります。

先に紹介しました「県内企業 外国人材雇用実態調査報告書」（広島県、令和2年3月）では、次のような意見が出されています。

- ◆外国人材の日本語レベルが高くない。一方で、日本人従業員にも問題がある（コミュニケーション不足を相手の語学力のせいにする）。（素形材産業）
- ◆外国人材の日本語レベルと、日本人従業員の英語レベルの双方が不足している。（自動車関連産業）
- ◆外国人労働者の語学力レベルと日本人従業員のコミュニケーション力や指導力が、ともに不足している。（産業機械製造業）

「岐阜県日本語教育の総合的な体制づくり実施計画」（令和2年2月27日）では、従業員間のコミュニケーションで「日本語が伝わらず意思疎通に困っている」と聞いたことがある企業は、日本人側からは7割、外国人側からは6割となっており、その内容については双方とも「仕事の内容や作業の指示等」が最も多くなっています。

意思疎通に困る主な理由としては、「外国人従業員自身の日本語能力不足」と認識されていますが、3割の企業は「日本人従業員の話し方」にあるとも回答しています。

このような指摘は、外国人労働者をスタッフとして使用する上司ばかりではなく、同僚、安全衛生スタッフ、福利厚生担当者など、広く日常において外国人労働者と関わる職員が、「やさしい日本語」の知識を習得し、外国人労働者と円滑なコミュニケーションをとっていくことが、外国人労働者の安全衛生を担保し、そのほかの労働環境を向上していくうえで非常に重要だということを端的に物語っているものといえるでしょう。

先に紹介した公益財団法人国際人材協力機構の「講習の日本語指導ガイド」や地方自治体が提供する「やさしい日本語」の手引きなどは、日本語を母語とする日本人関係者が「やさしい日本語」を理解し、円滑なコミュニケーションを図っていくための教材であり、職場の研修の際などで活用して、「やさしい日本語」への理解を深めることが肝要です。

<自治体が提供する「やさしい日本語」の手引き（例）>

- ▶愛知県：『やさしい日本語』の手引き～外国人に伝わる日本語～（愛知県地域振興部国際課多文化共生推進室）
<https://www.pref.aichi.jp/uploaded/attachment/288127.pdf>
- ▶静岡県：「静岡県庁『やさしい日本語』の手引き」（静岡県 暮らし・環境部 県民生活局多文化共生課）
<https://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-160/documents/yasanichitebiki.pdf>

6 地域社会との共生を通じた「新たな居場所」の創出と日本語能力の向上

前掲広島県の「県内企業 外国人材雇用実態調査報告書」では、「実習生同士でかたまっている

ので日本語能力の向上が遅い。受入側も実習生の母語が理解できない。（自動車関連産業）」との指摘がありました。技能実習生については「1期生は日本語の学習に熱心だが、2期生、3期生と代を重ねるにしたがって日本語の学習意欲がなくなって、実習生同士での情報伝達に頼るようになる」との話はよく聞くところです。

技能実習法では優良な実習実施者の要件として、以下のような「地域社会との共生に関するもの」を設けています。

「受け入れた技能実習生に対し、日本語の教育の支援を行っていること」

この要件については、例えば、以下の事由が該当します。単に日本語学校の紹介をすること、日本語のみの時間を実習中に設定すること、職員との日常会話の機会を増やすことといった対応のみでは、日本語の教育の支援を行っているとはいえません。

- ①実習実施者自身が教材を用意し日本語講習を実施すること
- ②外部講師を招いて日本語教育を実施すること
- ③日本語学校へ通学する際の金銭的支援をすること

「地域社会との交流を行う機会をアレンジしていること」

この要件については、例えば、以下の事由が該当します。一般人向け（日本人向け）のイベントを単に周知するといった対応のみでは、地域社会との交流を行う機会をアレンジしたとはいえません。

- ①地域祭りを企画して技能実習生を参加させること
- ②ボランティア活動に技能実習生を参加（ゴミ拾い、老人ホーム訪問など）させること
- ③町内会に技能実習生を参加させること
- ④国際交流イベントを実施して技能実習生を参加させること

「日本の文化を学ぶ機会をアレンジしていること」

この要件については、例えば、以下の事由が該当します。技能実習生と日本食を単に食べに行く、一般人向け（日本人向け）のイベントを単に周知するといった対応のみでは、日本の文化を学ぶ機会をアレンジしていたとはいえません。

- ①季節ごとのイベントを実施（正月、花見、月見等）すること
- ②文化講習を実施（実施者の施設内もしくは実施者の主導による茶道体験、折り紙、着付け、和食作り等）すること
- ③外部の文化講習等を受講する際の金銭的支援をすること
- ④社会科見学（博物館・美術館・寺院等の見学）を実施すること

日本語学習を含むこれらの取組みは、我が国における「共生社会の実現」という本来の趣旨とともに、ともすれば母語を同じくする者で形成するコミュニティに閉じこもることによって生ずるコミュニケーションの欠如、業務遂行への障害を軽減し、社内のみならず地域社会との交流を

通じて、「新たな居場所」を見出して視野を広げる契機となるでしょう。日本語学習のみに着目するのではなく、日本語を習得することによって得るこうした「新たな居場所」にも留意していく必要があるでしょう。なお、同じ国の出身者がコミュニティを作ること自体は、精神的な安定を保つうえでも重要な意味を持っており、否定されるべきものでないことはいうまでもありません。

7 人工知能(AI)が切り開く新たな翻訳の世界

人工知能(AI)を使った翻訳機の開発が急速に進んでいます。飛鳥建設では、片目用ディスプレイを現場の監督者と外国人労働者(ベトナム籍)に着用させ、ベトナム語による同時通訳を行っています。この同時通訳機能には建設現場で使用する業界用語も、独自に開発した「通訳・翻訳エンジン」により翻訳され、直訳による齟齬が生じない機能が付加されています。装着する片目用ディスプレイは、ハンズフリー仕様となっているばかりではなく、現場の音声、映像なども保存することができ、ヒヤリハットや事故が発生したときの模様を記録し、そのデータを解析することにより必要な対策を検討する際の資料としても活用できるようになっています。飛鳥建設ではすでに複数の現場で実用に供しており、他の建設会社での運用も試みられています。

こうした人工知能(AI)を使った翻訳機による「言葉の壁」への挑戦がどのように進展していくのか、今後の動向に興味が続くところです。

2 文化の違いに対する理解

1 日本における異文化理解度と外国人労働者を受け入れる意識

外国人労働者に作業の手順などを教え、「分かったか」と聞くと「分かりました」と答えるが、実際に作業をさせるとまったく理解していないことがある、といった声をよく聞きます。そのほかにも、前掲の「静岡県外国人労働者実態調査」(令和元年10月)によれば、「外国人労働者を受け入れてきた中で困ったこと」では、「遅刻・欠勤が多いなど職場のルールが守れない」が技能実習生で3.5%、定住者で18.0%、資格外活動で22.6%、「生活や文化の違いから、日本人労働者とのトラブルが生じる」が技能実習生で3.5%、定住者で11.2%、資格外活動で6.5%などとなっています。

こうしたトラブルが生じるのは、日本語に未習熟なことも要因だと思いますが、日本語能力だけの問題ではなく、その外国人労働者が生まれ育った国や地域の文化の違いによるところが多いということをしっかり認識しておく必要があります。日本の鉄道は世界一正確に運行されているといわれていますが、国によっては、「その日のうちに目的地に着いているのだからいいだろう」というくらい時間にとらわれないところもあり、そうした時間感覚の中で育てば、多少の遅刻は取るに足らぬことと映るでしょう。

■異文化理解の指標

エリン・メイヤーは、表14のとおり、世界各国の文化の位置を示すための8つの指標を示しています(『異文化理解力』英治出版刊、監訳：田岡恵、訳：樋口武志)。

表 14 異文化理解を深める 8 つの指標 (エリン・メイヤー)

コミュニケーション	ローコンテキスト 良いコミュニケーションとは厳密で、シンプルで、明確なものである。メッセージは額面どおりに伝え、額面どおりに受け取る。コミュニケーションを明確にするためならば繰り返しも歓迎される。	ハイコンテキスト 良いコミュニケーションとは繊細で、含みがあり、多層的なものである。メッセージは行間で伝え、行間で受け取る。ほのめかして伝えることが多く、はっきりと口にするのは少ない。
評価	直接的なネガティブ・フィードバック 同僚へのネガティブ・フィードバックは率直に、単刀直入に、正直に伝えられる。ネガティブなメッセージをそのまま伝え、ポジティブなメッセージで和らげることはしない。顕著な例では、批判する際に、「間違いなく不適切だ」や「まったくもってプロフェッショナルとは言えない」といった言葉が使われる。批判はグループの前で個人に向けて行われもする。	間接的なネガティブ・フィードバック 同僚へのネガティブ・フィードバックは柔らかく、さりげなく、やんわりと伝えられる。ポジティブなメッセージで包み込む。顕著な例では、「やや不適切だ」や「少しプロフェッショナルじゃない」といった言葉が使われる。批判は1対1でのみ行われる。
説得	原理優先 各人は最初に理論や複雑な概念を検討してから事実や、発言や、意見を提示するよう訓練されている。理論的な議論を基に報告を行ってから結論へと移るのが好ましいとされている。各状況の奥に潜む概念的原理に価値が置かれる。	応用優先 各人は事実や、発言や、意見を提示した後で、それを裏付けたり、結論に説得力を持たせる概念を加えるように訓練されている。まとめたり、箇条書きにしてメッセージや報告を伝えるのが好ましいとされている。議論は実践的で具体的に行われる。理論や哲学的な議論はビジネス環境では避けられている。
リード	平等主義的 上司と部下の理想の距離は近いものである。理想の上司とは平等な人々のまとめ役である。組織はフラット。しばしば序列を飛び越えてコミュニケーションが行われる。	階層主義的 上司と部下の理想の距離は遠いものである。理想の上司とは最前線で導く旗振り役である。肩書が重要。組織は多層的で固定的。序列に沿ってコミュニケーションが行われる。
決断	合意志向 決断は全員の合意の上、グループでなされる。	トップダウン式 決断は個人でなされる（たいていは上司がする）。
信頼	タスクベース 信頼はビジネスに関連した活動によって築かれる。仕事の関係は実際の状況に合わせてくっついったり離れたりが簡単にできる。あなたが常にいい仕事をしていれば、あなたが頼りがいがあるということになり、私はあなたとの仕事に満足し、あなたを信頼する。	関係ベース 信頼は食事をしたり、お酒を飲んだり、コーヒーと一緒に飲むことによって築かれる。仕事の関係はゆっくりと長い期間をかけて築かれる。あなたの深いところまでを見てきて、個人的な時間も共有し、あなたのことを信頼している人たちのことも知っているから、私はあなたのことを信頼する。
見解の相違	対立型 見解の相違や議論はチームや組織にとってポジティブなものだと考えている。表立って対立するのは問題のないことであり、関係にネガティブな影響は与えない。	対立回避型 見解の相違や議論はチームや組織にとってネガティブなものだと考えている。表立って対立するのは問題で、グループの調和が乱れたり、関係にネガティブな影響を与える。
スケジュールリング	直線的な時間 プロジェクトは連続的なものとして捉えられ、一つの作業が終わったら次の作業へと進む。一度に一つずつ。邪魔は入らない。重要なのは締切で、スケジュールどおりに進むこと。柔軟性ではなく組織性や迅速さに価値が置かれる。	柔軟な時間 プロジェクトとは流動的なものとして捉えられ、場当たり的に作業を進める。様々のことが同時に進行し邪魔が入っても受け入れられる。大切なのは順応性であり、組織性よりも柔軟性に価値が置かれる。

表の各指標の右側には、その指標の両極に位置する文化の態様が記載されています。

「コミュニケーション」で見ますと、日本は最もハイコンテクストな文化とされていますが、その対極にはアメリカに代表されるローコンテクストな文化があります。世界の国や地域はその間に位置しており、日本に近いハイコンテクストな国や地域もあれば、アメリカに近いローコンテクストな国もあり、それぞれの国や地域によって同じコミュニケーションでも違いが存在するのが現実です。

その他の指標でも、「評価」について日本は「間接的なネガティブ・フィードバック」だと思われるでしょうし、「リード」については「階層主義的」であることなどが分かります。

こうした文化の違いは、その違いがわずかであっても、相互の理解に乖離が生じ、思わぬミスコミュニケーションを生む原因となります。この8つの指標だけで見ても、日本とは相当異なる文化があることを理解しておく必要があります。

■日本の職場における外国人労働者に対する意識

私たち日本人の日常では、「空気を読む」とか「忖度（そんたく）」といった言葉に代表されるように、言葉に表されていない思いをくみ取ることによって様々な業務が進められています。日本人が多数を占める職場では、外国人労働者に対しても、こうした日本の文化様式を求める意識が強くなる傾向があります。

パースル総合研究所の「多文化共生意識に関する定量調査」（2021年3月）によれば、「職場における外国人への排他意識」について、次のような調査結果と分析が示されています。

●職場の外国人との接触頻度

外国籍従業員がいる職場は37.1%で、接触頻度は「挨拶をする」で「よくある」「時々ある」の合計は6割を超えるが、「業務での関わり」「雑談やプライベートでの交流」など、より密な交流においてはいずれも5割を下回っていた。

●職場における外国人への排他意識

「同じ職場に外国人がいても話しかけにくいと思う」（27.8%）、「外国人とは総じて仕事ができにくいと思う」（26.5%）、「外国人が職場の上司になることは嫌だ」（26.2%）など外国人に対する排他的な傾向が見受けられる。

●職場での外国人への規範意識

外国人に対して、「職場では空気を読んでほしい」（70.7%）、「日本のビジネスマナーを身につけてほしい」（78.0%）など暗黙の同調圧力や規範意識が高い結果となった。規範意識と排他意識には正の相関がみられる。

●職場における外国人への排他意識の影響要因

- ◆外国人に対する排他意識が弱い層の特徴は、若年層、女性、最終学歴は短大・専門学校卒以上、外向性・協調性・開放性であった。一方、高年齢層や男性には排他意識が強い傾向がみられた。
- ◆外国人との接触頻度が高いほど、職場における外国人比率が高いほど、外国人への排他意識を弱めることがわかった。

さらに、同研究所は、「調査結果からの提言」を次のようにまとめています。

- ◆人口減少フェーズに入っている日本社会においては、内需縮小に伴い、企業活動をグローバル化させていく必要に駆られている。コロナ禍が収束を見れば、職場のみならず、生活空間においても外国人を受入れていく場面はまた増加していく見込みだ。しかし、日本人の中には外国人に対する排外意識を持つ者が一定数おり、特に男性の中年層（40代）でそうした意識が強い。また、自らグローバルに活躍したいという人材も国際的に見ても極めて少ない。
- ◆こうした意識は、どう変えていけるだろうか。今回の調査からは、外国人に限らず、女性や障がい者など、企業の中で幅広い人材の活躍を推進する施策が、外国人への排外意識を弱めていることがわかった。また、生活空間における排外意識と職場における排他意識には相関が見られており、ビジネスシーンにおける共生意識が社会全体に広がっていくことを期待したい。

「ビジネスシーンにおける共生意識」の醸成を図るには、まず企業のトップが「共生社会の必要性」を認識し、自社における外国人労働者への排他意識の払拭について、その必要性と決意を表明することが求められるのではないだろうか。

2 日本人労働者・外国人労働者への教育支援ツール

外国人労働者とのコミュニケーションに関する経済産業省の教育支援ツール

外国人労働者と一緒に仕事をする日本人労働者に対する教育は、どのようにしたらよいでしょうか。

経済産業省では、このような文化の違いを理解するための動画教材「職場でのミスコミュニケーションを考える」及び「動画教材を使った対話による学びの手引き」を提供しています。動画作成の趣旨は、「外国籍社員とのコミュニケーションに課題を抱える企業は多く、日本人社員に向けた学びの機会が十分でないという声も聞かれます。また、日本人独特のハイコンテクストな会話が、職場において外国籍社員とのミスコミュニケーションの要因となっている可能性があります。このような状況を踏まえ、経済産業省では、外国籍社員のみならず日本人社員の学びを促進するため、『職場でのミスコミュニケーションを考える』動画教材を作成しました。」としています。

動画は、有識者へのインタビューによる動画解説などから始まり、職場でよく見られるミスコミュニケーションの18場面に問題解決のための解説がなされています。また、複数のミスコミュニケーションを組み合わせたストーリー動画も用意されています。

表 15 「職場でのミスコミュニケーションを考える」動画教材（経済産業省）

動画名称	概要
仕事に関する文化・習慣の違いから生ずるミスコミュニケーション	
5分前行動	5分前行動という習慣／考え方の違い
定時退社	定時退社（残業）に対する認識の違い
チームでの仕事	自分の仕事の範囲、チームで仕事をするという認識の違い
資料の様式	社内資料の作成で重視することに対する認識の違い
業務の指示や受け答えで生じるミスコミュニケーション	
いいよ、大丈夫	Yes/No がはっきりしない表現

動画名称	概 要
仕事の締切り	締切りの伝え方があいまい
仕事の目的	仕事の目的の伝え方（「ルールだから」では伝わらない）
わかりました	仕事の指示内容を相手が正しく受け取っているか
評価やフィードバックで生じるミスコミュニケーション	
注意の仕方	人前で指摘することへの受け止め方
言いたいことははっきりと	人を介して指摘することへの受け止め方
褒める	評価の理由があいまい
評価の基準	評価の基準や具体的な項目が示されない
配属やキャリアの視点で生じるミスコミュニケーション	
配属	仕事の配属や人材育成の考え方の違い（ジョブ型・メンバーシップ型）
長期休暇	冠婚葬祭の文化や休暇に対する認識の違い
キャリアプラン	本人の希望するキャリアプランと実際の仕事のズレ
その他の文化・価値観の違いから生じるミスコミュニケーション	
宗教礼拝	宗教についての配慮
飲みニケーション	プライベートな時間についての考え方の違い
ひとりぼっちの部下	外国籍社員が相談できる相手がいない／制度がない
ストーリー 1（複数のミスコミュニケーション）	仕事の後の仕事、人前での注意、わかりづらいお願い、など
ストーリー 2（複数のミスコミュニケーション）	仕事の締切り、距離の取り方、仕事の進め方、など

動画のタイトルや概要をみただけで、心当たりの出来事を思い出された方も多いのではないのでしょうか。

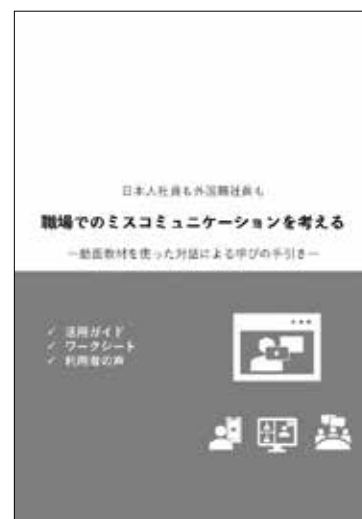
この動画には、「動画教材を使った学習の流れ」「動画視聴後の学習用ワークシート」などが記載された「手引き」が用意されており、この手引きに沿って、外国人労働者と関わるスタッフの皆さんに研修を行うことによって、異文化への理解が深まると思います。

- ▶「職場でのミスコミュニケーションを考える」
動画教材（経済産業省 HP）
<https://www.meti.go.jp/press/2021/04/20210426003/20210426003.html>



↑「職場でのミスコミュニケーションを考える」動画教材の例

→動画教材
の手引き



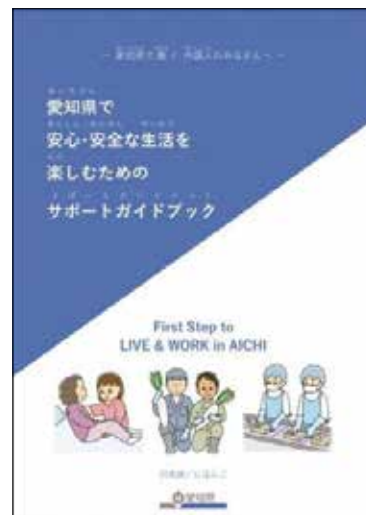
■愛知県の外国人労働者への教育支援ツール

愛知県では、新たに来日した外国人労働者が日本での生活にスムーズに適応できるよう、日本の生活ルールやマナー、医療機関の利用方法を説明するなど、職業生活や社会生活において外国人労働者の受入企業等を支援するサポートツールとして「研修カリキュラム」「教材」及び「指導者マニュアル」を作成しています。

【教材（サポートガイドブック）】

「教材」は、次のような構成になっており、8言語（ポルトガル語、中国語、フィリピン語、ベトナム語、スペイン語、インドネシア語、英語、やさしい日本語）によるものが用意されています。これらは、愛知県のホームページ（社会活動推進課 多文化共生推進室）からダウンロードできます。

表紙、はじめに、目次	第5章 生活する／楽しむ
第1章 働く／お金	第6章 生活する／犯罪に遭われないために
第2章 働く／ルール	第7章 生活する／病気・けが
第3章 生活する／住居	付録、裏表紙
第4章 生活する／交通	



↑サポートガイドブック（教材）

▶「愛知県で安心・安全な生活を楽しむためのサポートガイドブック」（愛知県 HP）

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/soukitekioucurriculum.html>

【指導者マニュアル】

上記のサポートガイドブックには「指導者マニュアル」も用意されており、指導の参考になる事項が盛り込まれています。

表紙、はじめに、目次、研修の進め方	第4章 生活する／交通
第0章 受入れ側の心構え	第5章 生活する／楽しむ
第1章 働く／お金	第6章 生活する／犯罪に遭われないために
第2章 働く／ルール	第7章 生活する／病気・けが
第3章 生活する／住居	資料《諸外国事情》、裏表紙



↑サポートガイドブック（指導者マニュアル）

指導者マニュアルには「外国人がつまづきやすいポイント」が「事例」と「解決のヒント！」によって解説されており、実務に応用できる事例が数多く紹介されています。

さらに、サポートガイドブックに取り上げたテーマに対応した動画教材も提供されており、サポートガイドブックと併用することによって学習効果を高めるよう設計されています。

[動画教材の内容]

第2章-4 「5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）」 <https://youtu.be/o8VsnF5PrQs>

第2章-5 「作業手順」 <https://youtu.be/w4CqzeWdCLM>

第2章-6 「トラブルを防ぐために」 <https://youtu.be/laHtrgyHeag>

第3章-1 「ゴミの出し方」 <https://youtu.be/PF1-HfTCTJ0>

第3章-2 「騒音」 <https://youtu.be/3lcRPAw8Bwl>

第3章-4 「自然災害が起こったら」 <https://youtu.be/DY277cd8Ej4>

第4章-1 「交通ルール」 <https://youtu.be/1tsgT8j2YuU>

第7章-5 「119番の仕方」 <https://youtu.be/d0N42ug5O58>

こうした教材を使って、外国人労働者のみを対象として研修するだけでなく、日本人スタッフも加わってディスカッションしながら学習することにより、相互の理解を深めることができるでしょう。

異文化理解については書籍も、入門書からビジネス書まで数多く出版されており、実務に応用でき、理解を深めるのに参考になるかと思います。手に取って一読してみることをお勧めします。

COLUMN 中村哲医師の言葉

パキスタンのペシャワールでのハンセン病治療から始まった中村哲医師の活動は、その後、干ばつに苦しむアフガニスタンでの水路建設にその範囲を広げていったことはよくご存じのことと思います。その中村医師が遺した言葉は数多くありますが、異文化について語った言葉に「自分にとって見慣れないもの、自分が一般的でないものを目にとると、単に『違う』というだけであるものを、善悪とか優劣とかいう範疇で見えてしまいがちです。」

というものがあります。日本語や日本の風習を理解しないことなど、文化の「違い」を、いつの間にか「善悪」や「優劣」に置き換えてしまうことはないでしょうか。

中村医師の言葉は、異文化への理解を深めるための箴言だといえるでしょう。