職場でのコミュニケーション（説明資料）

外国人材受入ノウハウ動画

令和３年１月２０日

1　職場でのコミュニケーションの図り方

ア　外国人の日本語レベル

○ 日本語能力試験　認定の目安

レベル	認定の目安 各レベルの認定の目安を【読む】【聞く】という言語行動で表します。 それぞれのレベルには、これらの言語行動を実現するための言語知識が必要です。
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。 読む ●幅広い話題について書かれた新聞の論説、評論など、論理的にやや複雑な文章や抽象度の高い文章などを読んで、文章の構成や内容を理解することができる。 ●さまざまな話題の内容に深みのある読み物を読んで、話の流れや詳細な表現意図を理解することができる。 聞く ●幅広い場面において自然なスピードの、まとまりのある会話やニュース、講義を聞いて、話の流れや内容、登場人物の関係や内容の論理構成などを詳細に理解したり、要旨を把握したりすることができる。
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。 読む ●幅広い話題について書かれた新聞や雑誌の記事・解説、平易な評論など論旨が明快な文章を読んで文章の内容を理解することができる。 ●一般的な話題に関する読み物を読んで、話の流れや表現意図を理解することができる。 聞く ●日常的な場面に加えて幅広い場面で自然に近いスピードの、まとまりのある会話やニュースを聞いて、話の流れや内容、登場人物の関係を理解したり、要旨を把握したりすることができる。
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。 読む ●日常的な話題について書かれた具体的な内容を表す文章を、読んで理解することができる。 ●新聞の見出しなどから情報の概要をつかむことができる。 ●日常的な場面で目にする難易度がやや高い文章は、言い換え表現が与えられれば、要旨を理解することができる。 聞く ●日常的な場面で、やや自然に近いスピードのまとまりのある会話を聞いて、話の具体的な内容を登場人物の関係などとあわせてほぼ理解できる。
N4	基本的な日本語を理解することができる。 読む ●基本的な語彙や漢字を使って書かれた日常生活の中でも身近な話題の文章を、読んで理解することができる。 聞く ●日常的な場面で、ややゆっくりと話される会話であれば、内容がほぼ理解できる。
N5	基本的な日本語をある程度理解することができる。 読む ●ひらがなやカタカナ、日常生活において用いられる基本的な漢字で書かれた定型的な語句や文、文章を読んで理解することができる。 聞く ●教室や、身の回りなど、日常生活の中でもよく出会う場面で、ゆっくり話される短い会話であれば、必要な情報を聞き取ることができる。

○ 外国人の日本語学習状況は個人によって異なるのはもちろん，在留資格によっても求められるレベルが異なるケースがあります。

○ 「特定技能」の日本語試験で求められるレベルは「N4」とされています。そのため，個人差はありますが，「全く日本語が分からない」ということは無いといえます。

○ しかし，外国語を習得するのは大変なことです。難しい言葉や，分かりにくい表現があるかもしれません。
　そんなときこそ，お互いに理解しようとする気持ちが大切です。

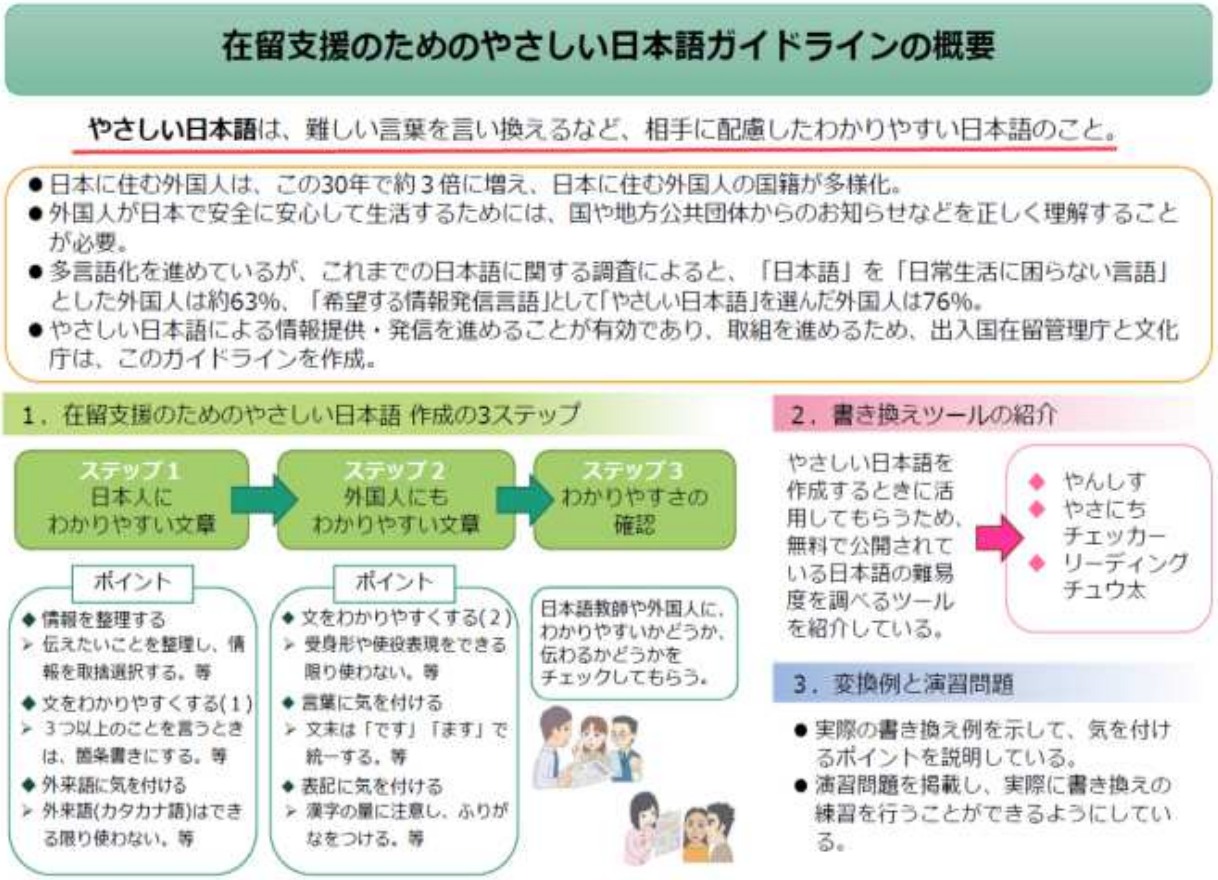
日本語能力試験JLPTウェブページより作成
https://www.jlpt.jp/about/levelsummary.html

1　職場でのコミュニケーションの図り方

イ　やさしい日本語の作り方の概要紹介

「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」は，特に書き言葉でのやさしい日本語の作成ポイントをまとめています。お知らせなど書き言葉で情報発信をする際に，ぜひご活用ください。

出入国在留管理庁「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」
http://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese_guideline.html
http://www.moj.go.jp/isa/content/930006072.pdf



1　職場でのコミュニケーションの図り方

イ　やさしい日本語の作り方の概要紹介

ガイドラインの解説動画がYouTube法務省チャンネルに掲載されていますので，そちらもご参照ください。
（※YouTube法務省チャンネルに移動します。）
【動画】在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン　基礎編
【動画】在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン　演習編～ステップ１～
【動画】在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン　演習編～ステップ２～

また，別冊のやさしい日本語書き換え例では，日本語をやさしい日本語に変換する際の一例を掲載しています。

出入国在留管理庁「別冊　やさしい日本語書き換え例」
http://www.moj.go.jp/isa/content/930006077.pdf

１　職場でのコミュニケーションの図り方

ウ　言い換え，イラスト，写真による伝達の具体例

ケース１

明日の朝は，さっき見た天気予報では大雨が降る見込みで，
自転車通勤はとても危険なので，迎えに行くから家にいるように。

（言い換え例）

明日はたくさん雨がふります。
明日の朝8時にいきます。
家にいてください。

ケース２

家のポストに郵便物が届いたら一度会社に持ってきんさい。
届いても何をしたらいいか分かりにくいじゃろうし，
中には重要な郵便物があるかもしれんけーね。
勝手に自分の判断で捨てんように。
そんときは，会社が代わりに対応してあげるけー。

（言い換え例）

あなたの家に手紙がきます。
中には大切な手紙があります。
手紙を持って会社に来てください。
田中さんが代わりに読みます。（※ 代読等は本人の承諾のもと行ってください。）

1　職場でのコミュニケーションの図り方

ウ　言い換え，イラスト，写真による伝達の具体例

ケース3

業務中ヒヤリ・ハット事例が発生した場合は怪我などがなくても，
今後重大な事故につながる可能性があるので，労働災害の未然防止・再発防止の観点から
必ず上司に報告するように。

（言い換え例）

仕事をしていて，「危ないです」「怖いです」と思いました。
そのとき必ず田中さんに，言ってください。
また同じことがあったら困ります。
もっと大きい問題や事故になるかもしれません。
どうしたらいいですか。それをみんなで，考えたいです。
だから，何があったか，話してください。

ケース4

「工場内はヘルメットを必ず着用してください。工具の使い方に注意し，
十分な安全対策を取る必要があります。また高所作業のときは墜落防止のため
安全帯の着用も必須です。」

（言い換え例）

「これはヘルメットです。工場の中にいるとき必ずかぶってください。
道具は正しく使ってください。正しく使わないと危ないです。気をつけてください。
これは安全帯です。高いところで仕事します。そのときは，必ずつけてください。

1　職場でのコミュニケーションの図り方

ウ　言い換え，イラスト，写真による伝達の具体例

言い換え例におけるポイント

○ 文体は，「です・ます」体に統一する。

○ 難しい言葉を避け，簡単な言葉を使う。[注1]
（例：業務中→仕事をしています　など）

○ 必要に応じ，具体的なを示す。
（例：ヒヤリハット事例→仕事をしているとき，「危ないです」「怖いです」と思うこと　など）

○ 指示をする時は，「～してください」，可能性を表す場合は，「～ことができます」に統一する。
（例：上司に報告するように→○○さんに言ってください　など）

○ １文を短くして，文の構造を簡単にする。書くときには，「分かち書き[注2]」にして，ことばのまとまりを認識しやすくする。
（例：怪我などがなくても，今後重大な事故につながる可能性があります。＜1文＞）
→ あなたは，けがをしませんでした。でも，また　同じことが　あったら，困ります。
もっと　大きい　問題や　事故につながるかもしれません。＜3文＞
※1文の長さは平仮名で数えて24字程度，文節の数は10文節程度が目安と言われています。

○ 方言の使用は避ける。
（例：持ってきんさい→持ってきてください　など）

○ あいまいな表現は避ける。
（例：あるかも→あります　など）

1　職場でのコミュニケーションの図り方

ウ　言い換え，イラスト，写真による伝達の具体例

この他にも

○ 繰り返し使われる重要な言葉はそのまま使い，言葉の後ろの＜＞の中に，「やさしい日本語」の説明を加える。
（例：税金→税金＜県や　市に　払う　お金＞）

○ 時間や年月日を，外国人にも伝わりやすくする。
（例：2020/12/31→2020年12月31日，21時30分→午後9時30分，令和2年→2020年）

○ カタカナ外来語の使用は避ける。

○ ローマ字の使用は避ける。

○ 「ヒヤヒヤ」や「ドンドン」「めちゃめちゃ」など，擬声語や擬態語の使用は避ける。

○ 使用する漢字や，漢字の使用量に注意する。すべての漢字にルビ（ふりがな）を振る。

○ 動詞を名詞化したものはわかりくいので，できるだけ動詞文にする。

○ 二重否定の表現は避ける。

といった点にも留意ください。

出入国在留管理庁「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」もご参照ください。

http://www.moj.go.jp/isa/content/930006072.pdf

注1　難しい言葉を避け，簡単な言葉を使うため言葉のレベルチェックに役立つサイト

○ 「日本語読解システムリーディングチュウ太」http://language.tiu.ac.jp/
語彙の難しさのレベルを調べることができます。

○ 「やんしす」http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/
「やさしい日本語」作成を支援するためのソフトウェア。作成した日本語のどこを言い換えればやさしくなるかを指摘してくれます。

注2「分かち書き」の基本は，「雨が　ね　降ります」のように，「ね」が入るところで，一文字分スペースを空けることです。

1　職場でのコミュニケーションの図り方

エ　広島県内で開催されている日本語教室の紹介

県内の地域によっては，外国人向けの無料の日本語教室が開催されています。
最寄りの地域での情報をWEBで確認してぜひ利用してみてください。

Live in Hiroshima「外国籍県民を対象とする日本語教室等 」
https://live-in-hiroshima.jp/life/

（３）外国籍県民を対象とする日本語教室等

市町	教室名等	主な会場	実施期間 実施曜日	時間	実施形態等	主催団体
広島市	帰国・外国人児童生徒教育支援事業		1人につき小学1年生～中学3年生の間で最大120回	—	日本語学習教室設置校以外の小・中学校に在籍する，日本語の理解が不十分な帰国・外国人児童生徒を対象に日本語指導を行う。（可能な範囲で児童生徒の使用言語で対応）	広島市教育委員会 学校教育部指導第一課・指導第二課 連絡先：（082）504-2784・（082）504-2487
	日本語学習教室	白島小学校・基町小学校 東浄小学校・竹屋小学校 幟町中学校・中広中学校・国泰寺中学校	通年 —	—	日本語学習教室設置校に在籍または通学する，日本語の理解が不十分な帰国・外国人児童生徒を対象に日本語指導，生活習慣の指導，個に応じた教科学習の補助，保護者支援をする。（可能な範囲で児童生徒の使用言語で対応）	広島市教育委員会 学校教育部指導第一課・指導第二課 連絡先：（082）504-2784・（082）504-2487

市町	教室名等	主な会場	実施期間 実施曜日	時間	実施形態等	主催団体
呉市	呉市人権教育相談員	小学校，中学校	随時		語学指導員を派遣し，ブラジル籍の児童生徒に通訳や学校印刷物の翻訳を行う。	呉市教育委員会 学校教育課 連絡先：（0823）25-3457
	日本語教室《呉》	広まちづくりセンター	通年 土	18：00～19：30	小グループ	文化振興課
	せかいの花	広まちづくりセンター	通年 水	9：30～11：00	小グループ	文化振興課
	にほんごサロン	呉市国際交流センター	通年 日	14：00～15：00	レベルにより小グループに分かれて学習	呉市国際交流協会
	ワンペア日本語レッスン	呉市国際交流センター	不定期 不定期	不定期	ワンペア	呉市国際交流協会
	子ども日本語教室「シランダ」	ひろ協働センター	通年 土	14：00～16：00	ワンペアと小グループ	ワールド・キッズ・ネットワーク
	安浦日本語教室	安浦まちづくりセンター	通年 木 通年 土	10：00～12：00 18：00～19：30	日本語指導ボランティアグループの運営	安浦日本語教室
三原市	日本語教室	三原市中央公民館	通年 随時	随時	状況に応じて小グループやワンペア	みはら国際交流サロン 連絡先：（0848）67-6418
尾道市	おのみち日本語教室	日比崎公民館 向島公民館	通年 火 （学習月４回）	18：30～21：00 （内学習 19：00～20：30）	主にマンツーマン（まれにグループも有）	おのみち日本語教室
福山市	日本語ワンペアレッスン	任意	通年 任意 （週１回程度）	任意 （１時間程度）	ワンペア	ふくやま国際交流協会 （福山市役所市民相談課内） 連絡先：（084）928-1002
	NGOふくやま日本語教室「ともだちひろば」	市民参画センター	通年 土	19：30～21：30	小グループ	NGOふくやま日本語教室 「ともだちひろば」 連絡先：090-1013-8263（ミヤノ）
	センター人権・社会教育活動事業『多文化共生事業』深津日本語教室	深津 コミュニティセンター	通年 木	小(中)学生・初級：19：00～ 成人：19：00～	小・中学生，初級，成人のクラス分け クラス内で，必要に応じてグループ分け	中部生涯学習センター 連絡先：（084）932-7265
	ふ～じゅ	駅家 コミュニティセンター 分館	通年 土	19：30～21：00	小グループ（子どもと大人に分けるなど，必要に応じてグループ分け），料理教室や歴史などの学習会を開催	福山中国帰国者をささえる会・ フクヤマヤポニカ・ コスモスえきや日本語教室ボランティア 連絡先： 駅家コミュニティセンター（084）976-0470

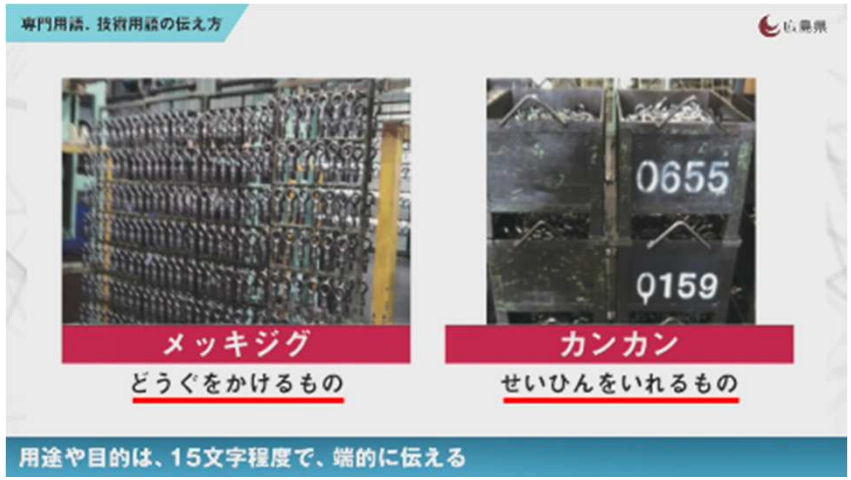
※県内市町で開催されている日本語教室の一例です。

2　専門用語，技術用語の伝え方

ア　視覚的な資料の作成

○　仕事上，覚える必要のある用語に関して，技術自体の理解は直ちには困難ですが，まず，用具など具体的なものの名前や，使用方法から取り組むことが考えられます。その際，イラストや写真入りで視覚的な資料を作る，用具そのものに，名称等を記載したラベルを貼り付けるなどの対応をすれば，早く覚えられることが期待できます。

○「実際の写真やイラストを添える」「ひらがなやカタカナでの表記」を意識して作成しましょう。
「用途や目的を，15文字程度で，端的に伝える」ことを意識して作成することも望ましいと考えられます。

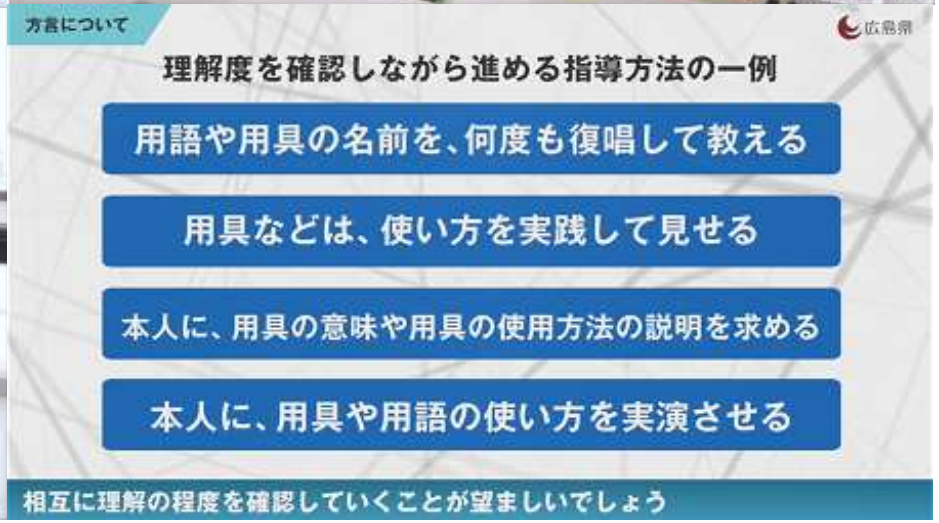


○　用途の簡単な説明文は，実際に行う具体的な作業に即した点を中心に説明することが望ましいでしょう。

○　安全衛生上の必要性や業務に不可欠などと言った緊急度，重要度の高いものについては，可能な限り，単語や名称だけでも母国語を併用するといったことも理解を円滑にすると考えられます。

2　専門用語，技術用語の伝え方

イ　学習・指導の方法



2　専門用語，技術用語の伝え方

イ　学習・指導の方法

○ 仕事の中で覚えていくのはもちろんですが，必要な専門用語や技術用語を覚えるための学習の時間を勤務時間内に，設ける方法も考えられます。

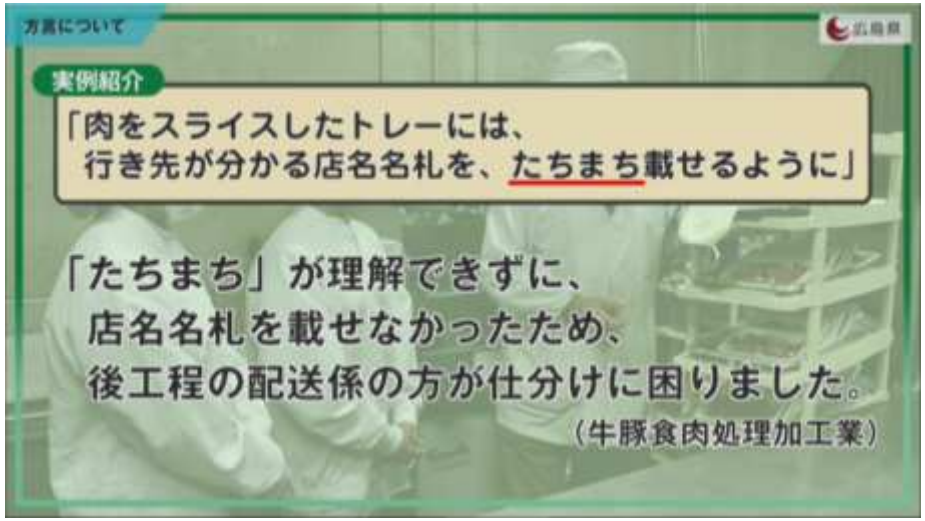
○ 例えば，週1回30分間程度といったわずかな時間であっても，効果は期待できます。

○ 安全衛生については，厚生労働省が，特定技能14分野等における，業種別の安全衛生のための視聴覚教材（漫画・動画）を多言語で公表していますので，ご活用ください。

厚生労働省
「外国人労働者の安全衛生対策について」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000186714.html
「マンガでわかる働く人の安全と健康（教育用教材）」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_13668.html

3　方言について

ア　円滑な業務遂行に支障が生じた事例



※　ここでの事例は，方言であるかどうかというよりも，外国人労働者に指示を適切に伝えられなかった事例として紹介しています。

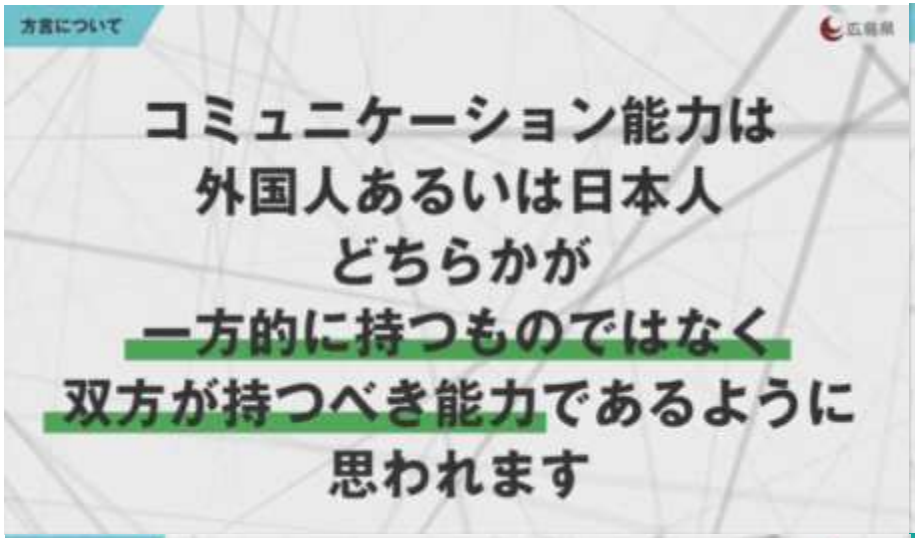
○　わかりにくい方言として，「届く」という意味の「たう」，「みやすい」が「簡単な」といった意味で使われるなどが挙げられます。

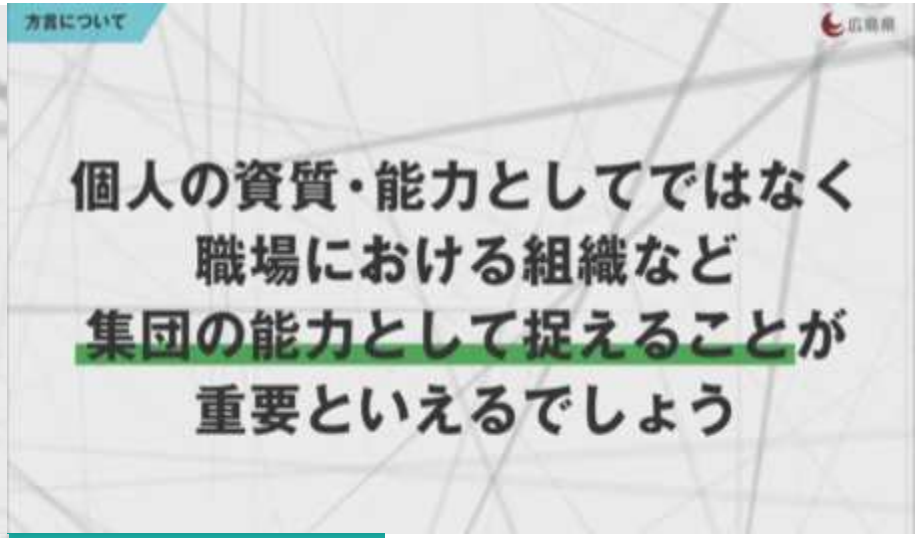
○　アクセントの特徴なども含めて，職場の大多数の方が，普段から何気なく使い，通じていれば，方言を方言と認識できないこともあると思われます。

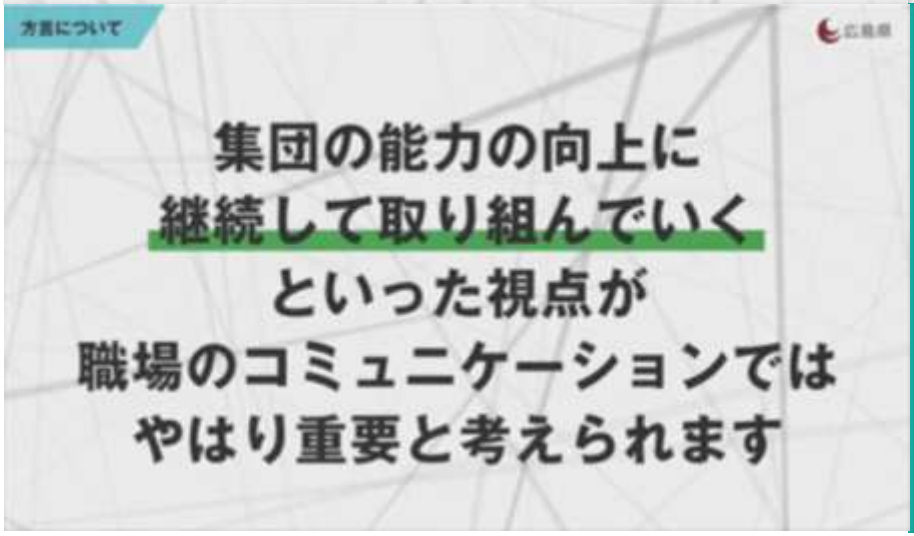
○ 重要な業務に関することや職場の安全に関するコミュニケーションでは，予め必要な情報や理解の程度など整理した上で，まずは，これまで紹介しました簡単な言葉への言い換え，イラストや実物の有効活用など，状況に応じた工夫を図ることによって，相互に理解の程度を確認していくことが望ましいでしょう。

３　方言について

イ　コミュニケーション能力の捉え方







こちらの「外国人材受入れに失敗しないためのガイドブック」
第４章「コミュニケーション」も併せてご参照ください。
https://www.pref.hiroshima.lg.jp/site/foreigner-emp/guidebook.html