



# 第4章 コミュニケーション

## 1 コミュニケーションの図り方

職場では外国人、日本人にかかわらずコミュニケーションが課題となっている事例が多くあります。言葉はもちろん、文化、習慣等が異なる可能性がある外国人と共に働くためには、よりコミュニケーションの重要性が増していると思われます。

では、外国人との職場でのコミュニケーションは、どうすればよいのでしょうか。

外国人だからといって、英語ができるとは限りませんし、私達が彼 / 彼女らの言葉を学ぶのも時間がかかります。そこで、ここでは、コミュニケーション・ツールの一つとして、外国人にも分かりやすい「やさしい日本語」をご紹介します。

### ○ コミュニケーションに母語を用いる場合と、「やさしい日本語」を用いる場合での比較一例

	母語によるコミュニケーション	「やさしい日本語」によるコミュニケーション
必要と思われる環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社内外の通訳ができる人材確保</li> <li>● 翻訳アプリなどツールの活用</li> <li>● 掲示物や社内文書、業務マニュアル等の多言語化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 受入れ側の「やさしい日本語」等の習得機会と職場での取組みのための意識醸成</li> <li>● 外国人側の日本語学習の機会</li> </ul>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職務内容や業務状況などを把握した通訳を介することで、正確な意思疎通が期待できる。</li> <li>● ツールの活用、書類の多言語化により、安定的に一定の精度での意思疎通が期待できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 緊急時の指示、簡易な報告事項などの伝達に有効</li> <li>● 職場全体で「やさしい日本語」の活用方法等を習得することで、社内コミュニケーションの活性化につながる事が期待できる。</li> <li>● 外国人の満足度向上、活躍、定着促進につながる事が期待できる。</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人の日本語を話す意欲の低下が懸念される。受入れ側も、日本語ができなれないと思われ、コミュニケーションに積極的ではなくなる。その結果、職場内コミュニケーションの停滞や、外国人が孤立するおそれがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● トラブルの度合い（深刻度）によって、「やさしい日本語」のみでは意思疎通や対応できないケースがある。</li> <li>● 社内規程、業務マニュアルなどには十分対応できない場合もある。（多言語化が必要）</li> </ul>

## 2 外国人に分かりやすい「やさしい日本語」とは？

「やさしい日本語」が生まれたきっかけは、1995年1月の阪神・淡路大震災での経験です。日本人だけでなく日本にいた多くの外国人も被害を受けました。その中には、仮に英語での情報提供があった場合も、日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を得ることができない人もいました。そこで、そうした人達が災害時に適切な行動をとれるように考え出されたのが「やさしい日本語」です。

世界には多くの言語があり、災害時においても、すべての外国人に対して母語で情報を伝えることが理想的ですが、翻訳して情報を提供するには一定の時間が必要であり、現実的には不可能です。「やさしい日本語」でのコミュニケーションであれば、日本語を話せる人ならば、一定の練習は必要ですが、誰にでも比較的容易に取り組むことができます。

「やさしい日本語」は、災害時のみならず平時における外国人への情報提供手段としても研究され、行政情報や生活情報、毎日のニュース発信など全国的にさまざまな分野で取り組みが広がっています。

(資料) 弘前大学人文学部 社会言語学研究室、  
2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会資料から作成

この「やさしい日本語」の「やさしさ」の基準は、独立行政法人国際交流基金と公益財団法人日本国際教育支援協会が共催する「日本語能力試験」を基にしています。「日本語能力試験」は、学習段階に応じて「N1」から「N5」までの5段階のレベル設定があります。(認定の目安は、次ページの表をご覧ください。)

「やさしい日本語」は、この「日本語能力試験」<sup>注1</sup>の「N4」程度とされています。この「N4」は、「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。」「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」など、基本的な日本語を理解することができるレベルとされています。

注1 日本語能力試験は平成22(2010)年に新試験制度に移行され、現行の「N1～N5」になりました。「やさしい日本語」が考案された当時は、日本語能力試験は「1級～4級」までの4段階で、「3級」が「やさしい日本語」の基準とされました。現在の試験制度の「N4」は、ほぼ旧試験の「3級」と同レベルとされています。

### 3 外国人は日本語が話せるの？

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。

「技能実習」の場合、来日前に多くの実習生は約3か月、320時間以上の日本語教育を受けており「日本語能力試験」のレベル「N4」相当といわれています。「特定技能」の日本語試験で求められるレベルも「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、お互いの歩み寄りが必要です。

「ことば」の面からの歩み寄りの一つとして、「やさしい日本語」を中心に、具体的なコミュニケーションの際の留意点を説明します。

#### ○ 日本語能力試験 認定の目安

レベル	<b>認定の目安</b> 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。 <b>読む</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <b>聞く</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
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。 <b>読む</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <b>聞く</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
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。 <b>読む</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <b>聞く</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
N4	基本的な日本語を理解することができる。 <b>読む</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <b>聞く</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
N5	基本的な日本語をある程度理解することができる。 <b>読む</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <b>聞く</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

(資料) 日本語能力試験 JLPT 資料から作成

## 4 「やさしい日本語」の使い方

### 例1 工場内で



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ため、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。



し こと 仕事をしていて、あぶ 「危ないです」こわ 「怖いです」と思いました。  
かなら そのとき、必ず い ○○さんに、言って ください。  
おな また 同じことが こま あったら、困ります。  
おお もっと もんだい 大きい じ 問題や ごと 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、  
かんが 考えたいです。  
なに だから、何が はな あったか、話して ください。



### ○例1のポイントは

難しい言葉を避け、簡単な言葉を使ってください。<sup>注1</sup>

例 … 業務中です。→ **仕事をしています。**

文体は、「です・ます」体に統一します。

必要に応じ、具体的な例を示す。

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**  
 上司に報告する。→ **○○さんに 言います。**

「ヒヤヒヤ」や「ドンドン」「めちゃめちゃ」など、擬声語や擬態語も避けてください。

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/tools.html>  
 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。

指示をする時は「～てください」、可能を表す場合は、「～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。

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<sup>注1</sup>」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 事故になるかもしれません。<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文節程度が目安とされています。

例2 社内の手続きで



所得税の控除を受けるためには、扶養証明が必要じゃけ、扶養している家族について年末までに税理士に提出しなさいね。ほいで家族に送金した控えを銀行でもらって保管しといて。定期的な送金が証明されんと控除されんけーね。



いま にほん かぞく  
今、日本に 家族が いません。あなたの くに に います。その家族は、  
あなたが おかね おく を 送らないと、生活することが 難しいです。

そのとき、あなたの ぜいきん けん し はら かね  
税金<県や市に払うお金>が  
やす  
安くなるかもしれません。

でも、その人 は、ほんとう に あなたの かぞく  
家族ですか？ そのことが  
わかる 紙を、12月○日までに、○○さんに わた  
渡してください。

そして、ほんとう に おかね おく  
お金を 送りましたか？

そのことが わかる 紙も ひつよう  
必要です。

かね おく あと かみ す  
お金を 送った後 もらう紙を、捨てないで ください。お金を  
おく  
送っていることが 分かりません。そのとき ぜいきん やす  
税金は 安くなりません。

き つ  
気を付けて ください。



注1 「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。「分かち書き」の仕方については、「やさしい日本語」のための分かち書きルール：<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ-wakatigaki.pdf>を参考にしてください。

## ○例2のポイントは

方言の使用は避ける。

例 … 提出しんさい。→ **出して**ください。

繰り返し使われる重要な言葉は、そのまま使い、その言葉の後ろの〈 〉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 … 2019/12/31 → 2019年 12月 31日

21時30分 → 午後 9時30分

令和元年 → 2019年

連体修飾をできるだけ避け、文の構造を簡単にする。

例 … 家族に送金した際の **控え** を銀行でもらう。



連体修飾  
あり

本当に お金を 送りましたか? そのことが 分かる **紙も** が必要です。  
捨てないでください。

連体修飾  
なし

本当に お金を 送りましたか? お金を 送るとき、銀行が 紙を くれます。  
その紙が が必要です。

### この他にも

- カタカナ外来語はなるべく使わないでください。
- ローマ字は使わないでください。
- 使用する漢字や、漢字の使用量に注意してください。すべての漢字のルビ（ふりがな）を振ってください。
- 動詞を名詞化したものはわかりにくいので、できるだけ動詞文にしてください。
- あいまいな表現は避けてください。
- 二重否定の表現は避けてください。

…といった点が指摘されています。

「やさしい日本語」の作り方については、『増補版「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』に詳しく記載されているのでご覧ください。

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ej-gaidorain.pdf>

(これらの弘前大学のサイトは令和2(2020)年1月17日での閉鎖が予定されています。ご注意ください。)

○「やさしい日本語」ではありませんが…

例3 安全指導で

外国人材の受入れの視点等

受入れ前の留意点

受入れ後の留意点



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。



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。気を付けて ください。



これは、安全帯です。高いところで 仕事をします。そのときは、必ず 付けて ください。



言葉で説明するのが難しいときは、イラストや写真、実物を有効に活用するという方法もあります。その他、Q&A を使うことによって、必要な情報だけを伝えるようにすると良いかもしれません。

コミュニケーション



わからないもの、ありますか？



これが わかりません。



これは、安全帯です。高いところで 仕事をします。そのときは、必ず 付けて ください。

わかりました！  
ありがとうございます。



災害や病気の際の対応

## 5 まとめ

「やさしい日本語」を用いたコミュニケーションでは、外国人は、学習した日本語を最大限活用し、コミュニケーションをすることが求められます。

一方で、日本人側にも、相手分かる言葉でコミュニケーションをすることが求められます。このように考えると、コミュニケーション能力は、外国人あるいは日本人、どちらかが一方的に持つものではなく、双方が持つべき能力であるように思われます。個人の資質・能力としてではなく、職場における組織など集団の能力として捉えることが重要といえるでしょう。

また、「やさしい日本語」も残念ながら万能ではありません。細部まで徹底を図る必要があるルール・作業手順や、専門性の高い内容の資料などは、多言語対応の方が有効な場合があります。

多言語対応と、「やさしい日本語」を用いたコミュニケーションのそれぞれの長所を生かす視点で使い分け、集団のコミュニケーションの能力の向上を目指すことが重要と考えられます。