

「地域外国人材受入れ・定着モデル事業」
異文化理解研修

■ 入国までの定着支援

マインド・考え方

異文化理解研修

外国人材とのコミュニケーションに向けた心構え

具体的な受入れ準備

定着計画策定支援

実務的な準備のサポート

- ・体制構築・整備
- ・育成、ケア
- ・就業規則、業務マニュアル等

外国人材との 関係構築

内定者定期面談

入国前の外国人材とのコミュニケーション

- ・関係構築
- ・リアリティショック対策
- ・日本語能力の維持・向上

入国

※入国後のモニタリング、フォローアップへ続きます

■ 入国までの定着支援

マインド・考え方

異文化理解研修

外国人材とのコミュニケーションに向けた心構え

具体的な受入れ準備

定着計画策定支援

実務的な準備のサポート

- ・体制構築・整備
- ・育成、ケア
- ・就業規則、業務マニュアル等

外国人材との
関係構築

内定者定期面談

入国前の外国人材とのコミュニケーション

- ・関係構築
- ・リアリティショック対策
- ・日本語能力の維持・向上

入国

※入国後のモニタリング、フォローアップへ続きます

■ 研修の目的

異文化知識を理解して、
外国人材と
スムーズなコミュニケーションが
取れるようになること



■本日のアジェンダ

1. 異文化理解とは
2. 国別情報
3. ケーススタディ
4. まとめ
5. 今後の定着支援
6. 参考事例・参考資料

■ 本日のアジェンダ

1. 異文化理解とは
2. 国別情報
3. ケーススタディ
4. まとめ
5. 今後の定着支援
6. 参考事例・参考資料

1. 異文化理解とは

違う価値観や習慣を、

互いに尊重し、

互いに理解しようとする 努力のことです。



異文化を理解するために、まずは、 一緒に働く仲間をあたたかく迎え入れましょう！

外国人材は、私たち以上に大きな不安を抱えています。

私たちが声を掛け合い、安心して仕事に臨める環境をつくり、
孤独感や無力感を感じる事が無いようサポートしましょう。



- 困った時に**相談しやすい**雰囲気作り
- 何かあれば、**助けてもらえる**という安心感を醸成
- **自分の働きが組織に貢献しているのだと**感じられる環境づくり
- **心身の健康を気にかけてくれる**、サポートしてもらえるという体制作り



■ 本日のアジェンダ

1. 異文化理解とは
2. 国別情報
3. ケーススタディ
4. まとめ
5. 今後の定着支援
6. 参考事例・参考資料

フィリピンについて



基本データ

- 概要：東南アジアに位置する島国
- 面積：299,404km²(日本の約8割)
- 総人口：約1億98万人(※)

(※)2015年フィリピン国勢調査



海外労働者数

**世界最大の
労働力輸出国**

約1,000万人(国民の10人に1人)が海外に居住(※1)

主な宗教

キリスト教

国民の93%がキリスト教、
5%がイスラム教、
残りは無宗教かその他の宗教(※2)

習慣・休日

- ・クリスマスイブ、クリスマスは家族と過ごす。
- ・日曜日は礼拝の日。

平均賃金

月40,150円程度
非製造業 スタッフクラス平均
年収150万円程度
ホワイトカラー層平均

文化

ラテン気質で、
明るく社交的な性格。
ホスピタリティも高く、
サービス業従事者も多い。

言語

公用語は
英語、タガログ語

(※1) 出典：JETROホームページ

(※2) 出典：外務省ホームページ

インドネシアについて



基本データ

- 概要：世界最多の島嶼を抱える島国
- 面積：192万km²(日本の約5倍)
- 総人口：約2億5千5百万人(※)

(※)2015年インドネシア政府統計



海外労働者数

日本への
就労伸長率は3位

約ベトナム、フィリピンを抜いて増加が堅調
(※1)

主な宗教

イスラム教

国民の87%がイスラム教、
9%がキリスト教、残りは無宗教かその他の
宗教(※2)

習慣・休日

- ・礼拝
- ・豚肉とお酒はNG
- ・ラマダン

平均賃金

平均年収 約40万円

※都市部
平均年収 約320万円

文化

日本人に対し友好的。
世界第4位の人口もあり、
多様性を尊重している

言語

公用語は
インドネシア語。

(※1) 出展：JETROホームページ (※2) 出展：外務省ホームページ

ネパールについて



基本データ

- 概要：中国とインドに挟まれた南アジアの内陸国
- 面積：14.7万km²(北海道の約1.8倍)
- 総人口：2,970万人
(出典) 外務省ホームページ



海外労働者数

GDPの約30%が
海外の労働者等からの
送金
(※1)

主な宗教

ヒンドゥー教

国民の81.3%がヒンドゥー、9.0%が仏教徒、
4.4%がイスラム教徒、それ以外は無宗教か
その他の宗教 (※2)

習慣・休日

- ・ 牛肉・豚肉はNG
- ・ ダサイン祭
- ・ ティハール祭
(10~11月)

平均賃金

平均年収 約8万円
(※1)

文化

礼節を重んじ、年長者を
敬い、勤勉な国民性
(※2)

言語

公用語はネパール語。

(※1) 出展：国際労働財団 (JILAF) ホームページ

(※2) 出典：外務省ホームページ

■ 本日のアジェンダ

1. 異文化理解とは
2. 国別情報
3. ケーススタディ
4. まとめ
5. 今後の定着支援
6. 参考事例・参考資料

3. ケーススタディ

ケースを通じた外国人材の特性理解

CASE.1（コミュニケーション①「分かりました」）

CASE.2（コミュニケーション②「できるだけ」）

CASE.3（謝罪）

CASE.4（叱り方）

CASE.1 (コミュニケーション①「分かりました」)

上司のAさんが外国人材Bさんへ仕事を依頼しました。
説明を聞いたBさんは、「分かりました」と言いました。
しかし、依頼通りの仕事できていませんでした。



上司A：「3時までには、機器・用具の点検
をしておいてくださいね。」
外国人材B：「はい、分かりました！」



上司A：「点検は終わりましたか？」
外国人材B：「まだです。」

CASE.1（コミュニケーション①「分かりました」）

●異文化CheckPoint！

分かっていなくても、
「分かりました」と言わなくてはいけない、と
思っているケースがあります

- ✓ 『(教える側を)安心させたい』
- 『目上の人に話しかけるのは失礼』
- 『上司の邪魔をしてはいけない』という意識から、
分からなくても伝えないケースは、珍しくありません。

CASE.1 (コミュニケーション①「分かりました」)

●トラブル防止策①

依頼の理解度を確認しましょう

例：「分かりましたか？」では、これからどのように作業しますか？」

①

②

業務依頼後に①と②をセットで聞き、直接、言葉で確認しましょう。

①内容が理解できたかを確認

②理解した内容を日本語で復唱、説明してもらう

さらに・・・

メモを取っているときは、
時間が掛かるとは思いますが、待ちましょう。



CASE.1 (コミュニケーション①「分かりました」)

●トラブル防止策②

依頼の背景まで伝えましょう

**例：「点検をする事と、時間を守る事は、とても大切です。
機器・用具が壊れていたら、けがをするかもしれないからです。
3時に点検が終わっていないと、次の仕事が遅れてしまいます。」**

- ・「なぜやるのか」「なんのためなのか」等の理由・背景
 - ・やらなかったときのリスク
 - ・事故・けが・命にかかわる等の重要度
- ・・・を伝え、その理解度も、確認しましょう。



CASE.1 （コミュニケーション①「分かりました」）

●トラブル防止策③

**“分からないです”“もう一度お願いします”などを
言い出しやすい雰囲気を作りましょう**

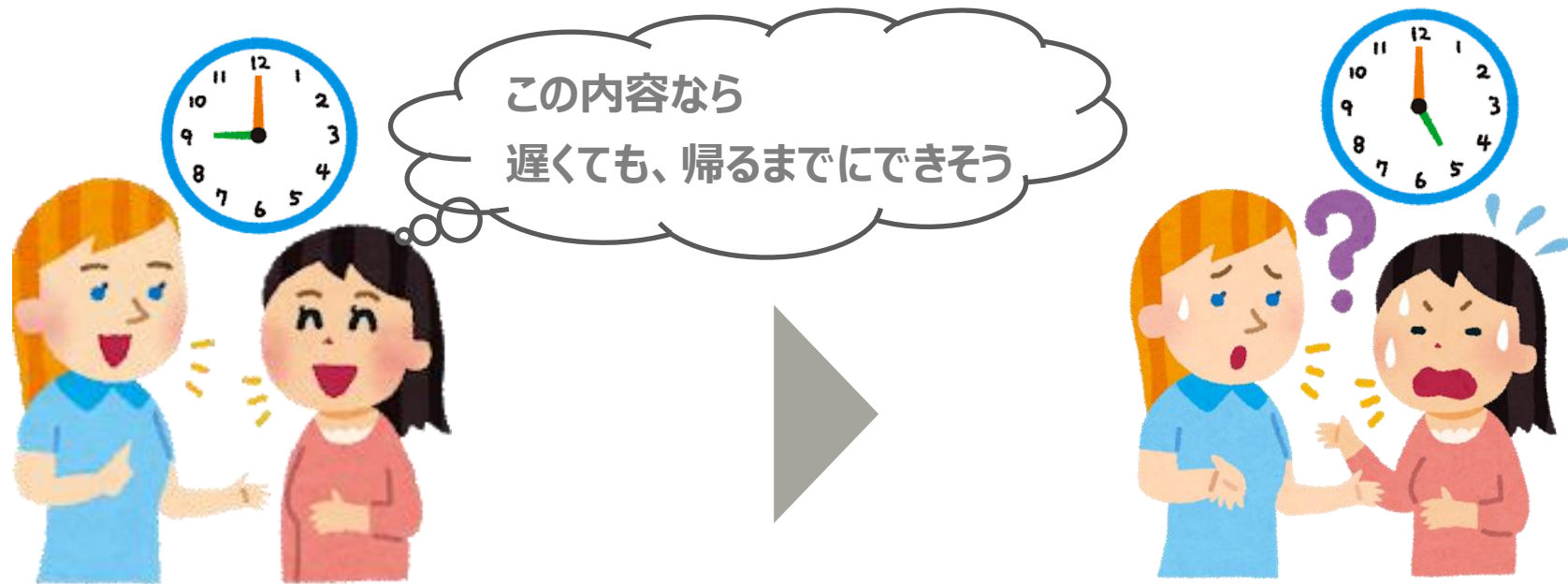
- ・質問や聞き返しに、イヤな顔をしていませんか？
- ・話すとき、早口になっていませんか？
- ・「いつでも、何度でも確認してね」と言葉にして伝えましょう。
- ・普段から積極的に相互コミュニケーションの機会を作りましょう。
（日報、定期面談、休憩時間の雑談、すれ違い時の声掛け等）



CASE.2（コミュニケーション② 「できるだけ」）

上司のAさんが外国人材Bさんに
急ぎで対応してほしい書類のお願いをしました。

しかし、終業時間になっても書類に取り掛かれていませんでした。



上司A：「**できるだけ急いで**やっておいて」
外国人材B：「はい、分かりました。」

上司A：「“急いで” って言いましたよね？」
外国人材B：「明日でも良いかと…」

CASE.2（コミュニケーション② 「できるだけ」）

●異文化CheckPoint!

日本人・日本語は察する文化とされています

- ✓ 「できるだけ」のような表現や文脈、雰囲気から察する文化は、外国人材にとってはあいまいで難解であることが多いです。
- ✓ 話す側が無意識に「誰が」「何を」を省いて話し、聞く側もあいまいさから汲み取る、といったコミュニケーションは、日本人の会話の特徴の一つです。

CASE.2 (コミュニケーション② 「できるだけ」)



● トラブル防止策!①

5W1Hを意識して“あいまいさ”を排除、具体的に

「いつ」、「誰が」、「何を」、「どこで」、「なぜ」、「どのように」

- × 「金曜日に会議があるので、**できるだけ早く**資料の提出をして下さい」
- 「**今週金曜日の会議で資料を使います。今週の木曜日12時までに資料を作成して私に提出してください**」

- × 「当日の状況を考えて、**適当に**イベント準備を進めてください」
- 「**まずは、イベント参加人数を確認しましょう。その後、人数分の椅子・テーブル・アンケート用紙を今日中に準備してください**」

CASE.2（コミュニケーション② 「できるだけ」）

●トラブル防止策!②

その他、下記のようなコミュニケーション方法が有効です。

- ・ **重要な内容は何度も繰り返しましょう。**
 - ・ **外国人材に伝わるように表現を変えて言い直しましょう。**
 - ・ **登場人物は少なく、明確にしましょう。**
 - ・ **一文を短くして、要点のみを簡潔に話しましょう。**
- × 「AさんがBさんのお手伝いしている間に、Cさんのところに行って書類を受け取ってからAさんのところに持って行ってください」
- 「Cさんから書類を受け取ってください。受け取った書類をAさんに渡してください」

CASE.3（謝罪）

外国人材のBさんはとてもまじめに仕事を頑張っていますが、ミスも犯してもなかなか謝ろうとしません。

それはなぜでしょうか？



CASE.3（謝罪）

●異文化Check Point!

日本のように「すみません」のハードルが低くない国も
あります

- ✓ 多民族国家等、文化や価値観の異なる相手と接する機会が多い環境で育ち、**非を認めることは、自分自身を窮地に追い込むことにつながる**という意識を持っている方も中にはいます。

CASE.3 (謝罪)

●トラブル防止策!



謝罪・報告しやすい雰囲気づくりをしましょう

業務の現場では、報告の遅れが人命にかかわることも。「自分は悪くない」とアピールするよりも、素直に謝罪・報告した方が、周囲の協力が得られ、お互いにプラスだと伝えましょう。

「ミスをして、罰せられたり怒鳴られたりしませんよ。」

「ミスは誰にでもあるし、最初はみんなミスをします。
それを減らせるように、みんなでフォローしますよ。」

CASE.4（叱り方）

上司のAさんは、他の社員が見ている前で毎日のように外国人Bさんのミスを厳しく指摘していました。

ある時、外国人材のBさんは仕事に来なくなってしまいました。

なぜ、来なくなってしまったのでしょうか？



CASE.4 (叱り方)

●異文化Check Point!

人前で叱られ慣れていない方もいます

- ✓ 海外では、子供のころからほめられて育ち、叱られること自体に慣れていない方が、多い傾向があります。
- ✓ 中には、叱られることで人間としての尊厳を傷つけられたと捉えてしまう方もいます。
それが人前であることに、なおさら強くストレスを感じてしまうかもしれません。



CASE.4（叱り方）

●トラブル防止策！

**ポジティブな言い回しで、行動の変化を促しましょう。
また、なるべく人前を避け、さりげなく別室に呼んで注意・指摘を。**

◎注意や指摘を、ほめ言葉でサンドする「**サンドイッチ法**」が有効。

（ほめる）

「いつも笑顔で一生懸命頑張ってくれて、チームの皆からもとても評判がいいですよ！」

（注意・指摘）

「ただ記録する際に日本語を間違ってしまうときがあるので、今後、書く勉強も頑張ってください。」

（ほめる）

「だけど、掃除もしっかりやってくれて、とても感謝しています。」

■本日のアジェンダ

1. 異文化理解とは
2. 国別情報
3. ケーススタディ
4. まとめ
5. 今後の定着支援
6. 参考事例・参考資料

4. まとめ - ①

異文化理解のベースは、

「相手とその文化を“リスペクト”する」

相互理解の上で、日本の文化や慣習にも馴染んでもらう

**お互いの違いを認め合いながら進めば、
どんな課題も解決できます！**



4. まとめ- ②

■ 異文化を理解するために、まずは、 一緒に働く仲間をあたたかく迎え入れましょう！

声を掛け合い、安心して仕事に取り組める環境をつくりましょう。

■ ケーススタディから学んだCheck Point！

CASE.1 : 「分かりました」を鵜呑みにせず、依頼の理解度を
確認しましょう。

CASE.2 : 5W1Hを意識して、具体的に話しましょう。

CASE.3 : 素直に謝罪した方が、メリットが高まることを伝えましょう。

CASE.4 : 叱る際には、できるだけ人前を避けて、
「ほめるマネジメント」を意識しましょう。

■ 本日のアジェンダ

1. 異文化理解とは
2. 国別情報
3. ケーススタディ
4. まとめ
5. 今後の定着支援
6. 参考事例・参考資料

5. 今後の定着支援

マインド・考え方

異文化理解研修

外国人材とのコミュニケーションに向けた心構え

具体的な受入れ準備

定着計画策定支援

実務的な準備のサポート

- ・体制構築・整備
- ・育成、ケア
- ・就業規則、業務マニュアル等

外国人材との
関係構築

内定者定期面談

入国前の外国人材とのコミュニケーション

- ・関係構築
- ・リアリティショック対策
- ・日本語能力の維持・向上



入国

※入国後のモニタリング、フォローアップへ続きます

■ 本日のアジェンダ

1. 異文化理解とは
2. 国別情報
3. ケーススタディ
4. まとめ
5. 今後の定着支援
- 6. 参考事例・参考資料**



6. 参考事例①

ケース	要因	対策の参考事例
<p>① 写真、情報 会社名や利用者様が分かる写真をSNSに載せる。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・母国の家族や友達に様子を伝えたい。 ・プライバシーに対する意識の違い・プライバシー保護の意識の違いから、日本ではNGなことも気軽にSNSに載せたり、住所なども他人に簡単に教えてしまうことがある。 	<p>日本・社内のマナーを伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・写真を撮るとき、SNSに載せるとき、家族に送りたいときは周囲に許可を取る。 ・その他社内ルールの定期的指導 
<p>② プライベートへの配慮 土日曜出勤や残業を断る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・土日の礼拝に参加する習慣 ・宗教に関して、すべての祝日が休日であったり、その他配慮が不可欠な国もあります。例としては、「労働者に対して宗教上義務づけられた祈禱を行う十分な機会を与えなければならない」「使用者は労働者が宗教上義務づけられた祈禱を行うため出勤できない場合でも賃金を支払わなければならない」等です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・シフト等での人材配置と、有休や休日についての事前意思確認方法をあらかじめ考えておく。 ・日本人スタッフでカバーする場合、十分な説明や、代休、休日出勤等でフォローする。

6. 参考事例②

ケース	要因	対策の参考事例
<p>③ 同僚との関係性 ニュースで報道されている政治や宗教の話題、外交問題を職場で質問、口論に発展してしまった。</p>	<p>・愛国心が強く政治に興味のある若者が多い。</p>	<p>「政治や宗教はお互いに尊重し、職場でそれについての議論はしない」などのルールを決めて、事前に労働者に周知する。 また、従業員のフォローだけではなく、問題のある行動をとる人についての情報を収集する意味も含め、一緒に働く人についての相談ができる相談窓口を作る。</p>
<p>④ 残業 その日に終わるべき仕事が残っていても残業をせずに帰宅、運営に影響が出た。</p>	<p>・外国では、定時になるとぴったりに帰るとするのが基本。 ・仕事が残ったら、翌日や休みの日以外の日に変更して行うのが常識 →単純に、残業したら「残業代」が出る、という認識がないことも。</p>	<p>・残業のメリット＝残業すると残業代が受け取れる、という説明（時間外手当に算定しない慣例(5分前出勤等)の説明も徹底)をする。</p>

6. 参考事例③

ケース	要因	対策の参考事例
<p>⑤ 孤独感</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気持ちを言葉でうまく伝えられない ・相談しにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉の壁 ・名前が難しく覚えられない、呼べない。 ・お祭りやイベントが好き。誕生日やクリスマスも最大に祝う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必須である教育係の設置の他、気軽に相談できる方を作っておく。 ・定期面談、交換日記、SNS等の話す機会を決める。 ・歓迎会、誕生日、母国語勉強会、社内イベント等、交流機会の創出 ・呼び名での名札着用。 
<p>⑥ 慣例への疑問、権利主張</p> <p>ラジオ体操の時間は労働時間になるのか、宿舎の水光熱費の明細が分からないと払いたくない、税金や給与明細の仕組みがよく分からない…等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日本では当たり前控除されるもの、税金、等の仕組みの違い。 ・経済的に家族を助けるために日本に来ているので、手元に残るお金が大事なため、シビア。 	<p>詳細に、何度でも説明する。 ※よく分からないまま契約や買い物、友人同士の金銭の貸し借りをしている等、別の原因があることもよくヒアリングすることも大切。</p>

6. 参考事例④

ケース	要因	対策の参考事例
<p>⑦ 近隣住民との関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・騒音 ・友達と騒ぐ 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント好き ・寂しいから、友達を呼びたい ・寂しいから、友達が来てくれたら嬉しくて騒いでしまう ・楽しくて、つい注意されたことを忘れてしまう 	<p>日本のマナーを伝え続ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本は静かであること ・騒ぎ方に違いがあること ・近隣の方とのお付き合い
<p>⑧ 交通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車複数人乗り ・自転車の飲酒運転 ・無免許運転 ・出勤途上の事故の届け出がない 	<ul style="list-style-type: none"> ・交通ルール・マナーの違い・首都のジャカルタは交通渋滞も激しいため、親子4人でバイクに乗るといったようなバイクの4人乗りの姿も一般的 ・報告・相談しづらい 	<p>定期的なルール徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小さなことも報告するよう定期的に指導、定期面談、交換日記(日報)等の報告・相談ツールの利用



6. 参考事例⑤

ケース	要因	対策の参考事例
<p>⑨ 時間感覚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遅刻が多い ・時間にギリギリでないと来ない 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本では当たり前前のルールを、知らなだけであることも。 ・電車のダイヤ通りに運行されないことが当たり前な社会であることが多く、「母国の当たり前」を日本でも実践している可能性があります。 	<p>日本のマナーを伝え続ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遅刻のデメリットを伝える。手当が不支給になる等。 ・ルールを伝える。他の職員がフォローする等、周囲にも影響すること・事前の連絡が必要であること。 <p>詳細に伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「早めに来てください」× ・「●時に仕事を始めるために、●時●分に来てください。準備が必要だからです」○ <p>※理由を聞く</p> <p>体調が悪い、何か仕事の事で悩んでいる等、他の理由があることも。日本人に対して同様、確認することは大切です。</p>

6. 参考資料① **キリスト教について**



■ **毎週日曜日に礼拝に行く**
フィリピンの国教はキリスト教。国民の93%がキリスト教徒です。多くの方が毎週日曜日に礼拝に行きます。

■ **クリスマスイブ、クリスマス：12月24日、25日**
3ヶ月以上の長い期間をかけて準備します！
クリスマスイブには大勢の人が教会に行きます。クリスマスは家族と過ごす日です。海外に出稼ぎに行っている人たちも帰ってきて、ごちそうを食べます。
9月からもうイルミネーションが点灯したり、クリスマスソングも流れたりするので街のクリスマスムードは高まります。そのクリスマスシーズンは1月6日まで続きます。

■ **ホーリーウィーク：3月～4月頃の中の3日間**
カトリックでは、イエス・キリストが復活した日の前の1週間は特別な期間とされています。復活した日は復活祭（イースター）として祝われますが、ホーリーウィークには復活祭前の木曜日、金曜日、土曜日が休日になります。

■ **オールセインツデー：11月1日**
キリスト教での聖人たちと殉教者を記念する日です。翌日の「死者の記念日」と2日間フィリピンでは帰省してお墓参りをするのが恒例行事となっています。

6. 参考資料② **イスラム教について**



■ 1日5回

イスラム教で1日5回の礼拝が義務付けられています。状況に合わせて礼拝の義務は緩和されます。

■ 1回5分～10分

※個人で行う場合、時間は柔軟に行われているようです。手、足、顔などを洗い清め、礼拝を行います。

■ 礼拝スペース

広いスペースを用意する必要はありませんが、可能であれば礼拝スペースを設けることをお勧めします。畳一畳ほどのスペース、あるいは椅子一つ分ほどの仕切られた部屋があれば良いでしょう。

■ 豚肉とお酒はNG

※歓迎会や飲食を伴う会社の行事で無理やり勧めることは絶対にやめましょう。

■ ラマダン（断食）

毎年約1か月間、日中の飲食を断ちます。
※毎年同じ日ではありません。
※日中は軽い水分補給のみ。日没から日の出前までに1日分の食事をします。勤務時間内に水分補給などの配慮があると良いでしょう。

■ 頭を叩くのはNG

イスラム教では、頭は神聖なものとされ、触ってはいけないとされています。ましてや、人前で頭を叩くのはあってはならない行為です。

6. 参考資料③ ヒンドゥー教およびネパールのお祭りについて

■ヒンドゥー教

ネパールで多数派(国民の81.3%)を占める民族宗教。

■牛肉・豚肉はNG

牛は神聖な動物として崇拝されているため、タブーとされる食材です。逆に不浄な動物とみなされている豚も食べません。基本的には菜食主義です。

■年中お祭りを開催

多民族・他宗教国家であり、人より「神々が多く住んでいる」とも表現されるネパール。そのため、年中お祭りを開催していると言っても過言ではありません。年間を通じてネパールで最大のお祭りである『ダサイン祭』と『ティハール祭』の期間（10月～11月ごろ）に、休暇を与える等の配慮があると尚、良いでしょう。

■ダサイン祭(10月頃)

豊穰と人々の生命力を高めることを祈ります。

家族でお祝いするお祭り。海外へ仕事や勉強に行っている人々も、出来る限り参加するため、帰国する方が多いです。

宗教：元々はヒンドゥー教のお祭りですが、最近では仏教徒にも広まっています。

期間：10日間～15日間

■ティハール祭(10月から11月頃)

光の祭として知られる華やかな収穫祭。

宗教：ヒンドゥー教

期間：5日間

