

異なる文化が活きる職場の5つの秘訣!

～異文化摩擦を異文化効果に～

文化背景のちがいで起こってしまう職場のトラブルも、コミュニケーションの工夫で回避したり、プラスに転換することができます。「異文化摩擦」を「異文化効果」に変える5つのポイントを紹介します。

その1 「ちがい」の原因を考える

異なる文化背景を持つ人たちが働く「多文化な職場」では、異文化摩擦が生じることがあります。文化、宗教、労働慣行、時間や言葉の感覚など、「ちがい」はたくさんあります。自分の感覚と合わず「おや?」と思うことがあっても、すぐに「No!」と言わず、まずは「摩擦の原因が何か?」に着目しましょう。



その2 復唱して確認する (Mirroring=鏡)

★ Mirroringの例 ★★

従業員：すみません。足が痛いです。

上司：どうしたの? 足が痛いの? 膝が痛いの?

(自分の体を指し示すジェスチャーをつけながら)

相手の言ったことを繰り返して互いに確認し合う手法です。日本語が十分でない従業員の場合、「膝」や「足」など単語を間違えて発音してしまった可能性もあるかもしれません。その他、業務指示の確認にも有効です。



その3 同じ単語で話す (用語集をつくる)

★ 同じような単語の例 ★★

- ・伝票、レシート、証憑類、領収書、受領書など
- ・ねじ、スクリュー、ボルト、らし、止めねじなど

職場では、同じ物に違う表現を用いたり、似通った物に同じ表現を用いることがしばしばあります。複数の表現が混在していると誤解や摩擦が生じやすくなります。学習用のテキストで出てくる日本語と、職場で使われる日本語は違いますから、絵や写真を活用したオリジナルの用語集があると良いでしょう。

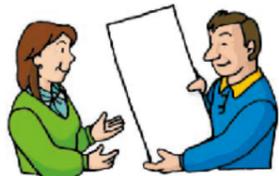


その4 職場の「見えない文化」を見直す

★ 見えない文化の例 ★★

- ・「業務にふさわしい服装」とはどんな服装?
- ・上司より先に帰ってはいけないの?

日本はこれまで「以心伝心」や「一を聞いて十を知る」というように、細かなニュアンスを伝えなくても理解し合えることを前提としたコミュニケーションが一般的でした。そうした「見えない文化」を再認識し、1から10までをきちんと伝えられる職場にしていくことで、誤解や摩擦を減らすことが出来ます。



その5 日本語をやさしくする+大事な場面では通訳・翻訳を交える

★ 日本語をやさしくするには ★★

- ・文章を短くする
- ・方言を少なくする
- ・ふりがなをふる
- ・あいまいな表現は避ける

(例)「その機械、ちょっと点検中やで、使わへんで。」

「その機械は明日まで点検中です。使わないでください。」

文章を短くしたり、ふりがなをふる、あいまいな表現は避ける、といった日本語をやさしくする工夫をすると、日本語に不慣れな人でも理解できます。また、契約書を更新する、危険な機械の使い方を説明する、といった大事な場面では、通訳や翻訳を交えて複雑な部分もしっかりと伝えます。

★あなたが「相手から受け取った反応」は、あなたの「コミュニケーションの成果」です。

会社が伸びる 外国人雇用



多様化する社会に 対応できる会社を目指す

外国人と一緒に働く。外国人雇用の魅力ってなんだろう?

外国人と一緒に働くというと、どんなイメージがありますか?

「約束を守らない人が多い」「時間にルーズ」「指示が伝わらない」「周りになじめない」といったマイナスのイメージを持っている人もいるでしょう。けれども本当にそうでしょうか? 文化背景の異なる外国人と一緒に働く職場では、時には「異文化摩擦」も生じます。互いの文化背景に目を向け、外国人の受け入れ準備を整えれば、「職場が明るくなったよ」「従業員同士で良い刺激になっている」といった「異文化効果」を生むことができます。また魅力的な職場には、国籍にかかわらず優秀な人材が集まります。

多様化する顧客への対応でマーケットを拡大!

詳しくは内面をご覧ください

少子高齢化社会でも優秀な人材を確保!

詳しくは内面をご覧ください

外国人が日本で働くために必要な手続きを知っておこう

① 正しい認識で雇用を進めよう！

「外国人は安価な労働力」といった認識は、大きな誤りです。外国人であるというだけで日本人と待遇の格差を設けるのは、人権の侵害です。労働者の国籍を理由に、賃金、労働時間その他の労働条件について、差別的な取り扱いがあってはいけません。労働関係法令、社会保険関係法令は、日本人と同様に外国人にも適用されます。

② 日本での就労と「在留資格」

外国人の日本での在留についてのルールは、「出入国管理及び難民認定法」に定められています。日本に在留する外国人には、在留の目的や身分などの本人の状況によって27種類の「在留資格」が定められています。在留資格には、就労に制限のないものもあれば、就労に制限のあるものや就労してはならないものもあります。また、在留資格の期限が近づいたり、本人の状況に変更があるときは、入国管理局に在留資格の更新や変更の申請を行います。申請には就労状況を証明する書類などが必要になることもありますので、必要に応じて申請に協力してください。

日本で就労できる主な在留資格

| 主な就労を目的とした在留資格(就労の範囲に制限あり) | | 就労に制限のない在留資格(身分や地位に基づく在留資格) |
|----------------------------|-------------------|-----------------------------|
| 在留資格 | 業務内容の例 | |
| 投資経営 | 経営者、それに準ずる会社の役員など | 永住者 |
| 医療 | 医師、看護師など | 特別永住者 |
| 技術 | 機械技術者、IT技術者など | 日本人の配偶者等 |
| 人文知識・国際業務 | 通訳、語学教師、貿易事務など | 永住者の配偶者等 |
| 技能 | 調理師、パイロット、調教師など | 定住者 |

③ 居住地で外国人登録を行います

外国人が居住する市町村役場で、外国人登録を行います。日本人の住民票にあたる外国人登録原票には、氏名・生年月日・居住地などのほか、国籍・在留資格・在留期間・旅券番号・勤務先などが登録されています。住所を変更した場合だけでなく、こうした記載事実に変更があった場合も変更を申請します。

④ ハローワークに「外国人雇用状況」を届け出ます

外国人(特別永住者を除く)の雇用・離職の際は、氏名・在留資格等を厚生労働大臣(事業所を管轄するハローワーク)に届け出ます(改正雇用対策法)。届出を怠ると30万円以下の罰金が科されます。

★住民基本台帳法が変わります

「住民基本台帳法の一部を改正する法律」が2009年に成立し、3年以内に外国人登録制度が廃止されることとなりました。外国人にも住民基本台帳法が適用されることになり、在留管理制度についても大きく変更されます。最新の情報をご確認ください。

【在留資格に関する窓口】

・名古屋入国管理局 外国人在留総合インフォメーションセンター
〒455-8601 愛知県名古屋市港区正保町5-18 TEL:052-559-2151~2
・名古屋入国管理局 岐阜出張所
〒500-8429 岐阜県岐阜市加納清水町3-8-1日本泉ビル3階 TEL:058-268-7050

【外国人登録に関する窓口】

・外国人が居住する市町村役場

外国人従業員も日本人従業員も働きやすい「多文化な職場」

外国人を雇用するにあたっては、在留資格や外国人登録など日本人にはない手続きもありますが、日本人と同じ手続きをすることになります。けれども、外国人従業員に対して配慮が必要な場面や、あったほうが望ましい場面もあります。外国人従業員が働きやすい「多文化な職場」は、日本人従業員にとっても働きやすい職場になります。すぐにはできないこともあるかもしれませんが、まずはできる配慮から始めていけば大丈夫です。

こうすれば「多文化な職場」に近づく！

- 求人募集時の業務内容や労働条件は多言語で表示。国籍にかかわらず求めている人が応募できる!
- 母語表記のある雇用契約書で、複雑な契約内容も正しく伝わる!
- 就業規則、社会保険や税金などは、国・文化背景による「ちがい」がある場合も。母語表記と『ちがい』を意識した説明で理解促進!
- 教材や資料を用意して日本語習得を応援!職場全体でスムーズコミュニケーションを目指そう!
- 『キケン!』安全に関わる社内標識や標示は、母語表記もつけて、ミス・事故を防止!
- 機械や設備の使い方や点検方法って結構難しい。外国人従業員にもわかりやすい表示や資料で能率アップ!
- 外国人従業員がわかる方法で社内行事を案内してみよう。参加を呼びかけやすくなります!
- 会社にいる時間って結構長い。生活に関する情報や行政からのお知らせが会社に置いてあるととっても親切!
- パスポートは本人が管理。在留資格の手続きもしっかりサポート。
- 宗教・信仰への理解はととても大切です。お祈りや行事に参加できるように配慮を!

「多文化な職場」チェックシート(製造業・基本編 作成:多文化共働プログラム)より編集

外国人雇用で生まれる2つの異文化効果

地域に暮らす人が多様化すると、顧客の需要も多様化します。顧客の需要を的確に把握し、新しい視点で商品やサービスを提案したり、多様な顧客にわかりやすく情報を伝えようという工夫が必要になります。外国人が多く暮らす岐阜では、「戦略的な外国人雇用」が有効です。日本人の従業員だけでは応えられなかった顧客のニーズに対応することで、新しいマーケットを切り開くことができます。

【事例1】ブラジル人雇用で顧客層が広がった!

●丸喜石油株式会社(岐阜県美濃加茂市)

美濃加茂市内で3店舗のガソリンスタンドを経営しています。ブラジル人のお客様が来られた時に、日本人の従業員ではコミュニケーションが上手にできなかったため、日本語のできるブラジル人の女性をSSマンとして採用しました。現在は、2名のブラジル人が活躍してくれています。ポルトガル語のチラシを作ったり、日本人の従業員ではできない仕事をしてきています。今では、車検の手続きもすべてこなしてくれる頼れるSSマンです。ブラジル人のお客様が安心してサービスが提供できるので、たくさんのブラジル人のお客様に利用していただいています。



表紙の矢印から続く

少子高齢化が進み、生産年齢人口も減少し続けています。岐阜県の場合、平成16年に比べ約2万人もの生産年齢人口が減っています。特に20代~30代の岐阜県からの転出は多く、これからの採用は難しくなる一方です。職場の在り方を見直し、国籍に関係なく誰もが能力を発揮できる「多文化な職場」をつくることで、優秀な人材に働いてもらうことができます。人口の構成が変わることで、既存のサービスや商品も変化を求められる場面も出てきます。介護福祉分野を例としてみましましょう。岐阜県にはたくさんの外国人が定住しており、日本人が高齢化するのと同じように年齢を重ねています。単に人材不足が解消されるだけでなく、外国人高齢者向けのサービスを提供できる人材を確保しておかねばなりません。

【事例2】地域の一員として外国人を採用!

●社会福祉法人青山里会(三重県四日市市)

青山里会のある四日市市には、たくさんの外国人が暮らしています。ケアワーカーなどの人材不足の心配もあり、地域の一員として外国人の採用を始めました。54人の外国人がケアワーカーとして働いており、15名はホームヘルパーの有資格者です。介護の仕事には、資格の有無や国籍ではなく、ご本人の適性が一番重要です。残念ながら、介護の仕事を理解する前にやめてしまう人もいますが、介護知識や日本語能力の向上のための研修期間を設けるなど、長く働き続けてもらえるように工夫をしています。現在、ブラジル人、ペルー人、フィリピン人、インドネシア人が、ケアワーカーや運転手、調理師など、様々な職種で活躍しています。



表紙の矢印から続く

岐阜県内に何人くらいの外国人が暮らしているか知っていますか?

古くからのづくりが盛んな岐阜県には、航空産業や自動車産業に関連した製造業などで働く人やその家族を中心に、たくさんの外国人が暮らしています。2009年12月末現在の岐阜県の外国人登録者数は5万1,800人で、実に10年前(1999年末現在3万1,180人)の1.66倍にあたります。岐阜県の総人口に占める外国人登録者数の割合は、約2.48%ですから、岐阜県を支えている県民の40人に1人が、外国人住民です。

<岐阜県内の外国人登録者数>



| 国 籍 | 外国人登録者数 |
|-------|---------|
| ブラジル | 16,733人 |
| 中 国 | 16,559人 |
| フィリピン | 8,297人 |
| 韓国・朝鮮 | 5,412人 |
| ペルー | 1,032人 |
| ベトナム | 936人 |
| その他 | 2,831人 |
| 合 計 | 51,800人 |

<すぐに使える多言語資料>

| 情報の内容 | 言語 | 情報元URL |
|------------------------|--|--|
| 外国人労働者向けモデル労働条件通知書 | 英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、インドネシア語、ベトナム語 | 厚生労働省 http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/kantoku/index.html |
| 労働条件に関するトラブルで困っていませんか? | 日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語 | |

<あると便利な生活情報>

| 情報の種類 | 内容・言語 | 情報元URL |
|--------------------------|--|--|
| 多言語生活情報(オリエンテーションガイドブック) | 日本語、英語、ドイツ語、中国語、韓国・朝鮮語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ロシア語 | (財)自治体国際化協会 http://www.clair.or.jp/tagengo/ |
| 岐阜県内の日本語教室リスト | 市町別に、教室名や開催時間、受講料などの情報を掲載 | |
| その他外国人のサポート | 外国人の生活に関する相談、多言語での情報提供、多文化共生に関する研修、ボランティアの育成等 | (財)岐阜県国際交流センター http://www.gic.or.jp/ |