



事業者向け受入れ・定着マニュアル

～外国人と一緒に仕事をするために～

はじめに ～本マニュアルをご活用いただくにあたり～

- 本資料は、『受入れた外国人が定着するための対応事項』をまとめたものです。
- 厚生労働省「地域外国人材受入れ・定着モデル事業」における取り組み、事例を基に作成しております。
- これからの受入れや、これまでの対応の振り返りにご活用ください。

外国人の定着に向けた重要ポイント

① リアリティショックの予防

② コミュニケーションの工夫

※リアリティショックとは…事前情報と現実の乖離

そのために・・・

“異文化理解”を軸とした受入れ準備

受入れの知識習得

求人票

面接対策

受入れ準備

どのタイミングにおいても、
重要ポイント①②を考慮することが大事！

外国人のイメージ、理想

ホームページが漢字で
わからない。

日本は便利な国。
有名な東京・大阪・京都のイメージ

仕事はYouTubeで見たから
大丈夫！

仕事中、お祈りはできる？
母国の食べ物は買える？
※宗教によります

夜勤ができるようになれば
給料が上がる！

多く聞かれたリアリティショック

仕事

『思っていた残業時間数と違う』
『もっと早く夜勤ができると思った』
『イメージしていた賞与額と違う』

生活

『自転車で10分程度だが、坂道が多く大変』
『この町は物価が高い』
『夜が暗くて、帰りが怖い』
『光熱費が高い』



目次：外国人受入れ・定着のための対応事項一覧

タイミング	対応項目	詳細内容	ページ	対応しない場合のリスク
受入意思決定	0_受入れの知識習得	受入れ・定着に関する一連の準備について確認	4p	信頼関係に影響
		外国人と働くための心構えと正しい知識		安心・安全な生活に影響
面接までに	1_求人票	事業者と地域の、リアルと魅力を打ち出す	5p	リアリティショックの発生
	2_面接対策	面接前の理解と準備 ①面接参加者の人選と内定出しスケジュールの設定 ②面接内容の工夫：リアリティショックの予防(事業者・地域)	8p	人選ミスマッチが起きる リアリティショックの発生 異文化の壁が発生
内定応諾後	3_受入れ準備	受入れ前の準備内容の確認・把握、準備を進める	12p	不信感につながる
		①受入れ準備の計画を立てる※参考：受入れ準備チェックシート ②関わる人の理解と心得		
		③就業環境の準備と整備 ④生活環境の準備と整備	14p	不安・不満の原因
		⑤関係性構築：内定者定期面談の実施(月1～2回の実施) A内定者定期面談の参加者人選 Bやさしい日本語の勉強 C面談テーマ設定・双方の準備(簡単に) ※参考：コンテンツテーマや事例参照	16p	関係性に距離が広がる 不安・不満の増大
入社後	4_振り返りとノウハウの蓄積	受入れ前の計画・準備の実行と振り返り、改善を行う	17p	信頼関係に影響

受入
意思
決定

0_受入れの知識習得： 受入れ・定着に関する一連の準備について確認 外国人と働くための心構えと正しい知識

対応しない場合のリスク

信頼関係に影響

安心・安全な生活に影響

目的

従業員**“全員”**で**“外国人を受入れる”**ということを理解し、受入れを検討・決定する。

外国人とはたらくために ▶ 受入れ前に理解すべき3つのポイント

① 外国人は**“安く雇える使い捨ての労働力ではない”**ことを理解する

② **“知るために向き合う” “異文化を受入れる” 必要性を理解する** ★

従業員に対して、一人の“人”として向き合うことが大切です。相手側に理解を求めるのであれば、信頼関係を築く必要があります。その人を“知るために向き合うこと”そして“理解をして受入れる”ことで信頼関係も構築され、言葉の壁も乗り越えていけます。

③ **外国人の受入れに関する正しい知識が必要であることを理解する**

- 在留資格の特性を理解した上で受入れる必要があります。
例：“技能実習生”と“特定技能”は 制度上の目的やサポートも“監理の義務がある”と“義務的支援の実施”で異なります。
- 各種必要手続きがあることも理解してください。入管申請、四半期報告、訪問検査など
※在留資格により必要事項も異なります。

参考：厚生労働省ホームページ／外国人雇用対策

参考：出入国在留管理庁ホームページ／特定技能外国人の雇用を希望する企業・団体・個人等の方

参考：出入国在留管理庁ホームページ／外国人技能実習制度について



外国人も不安を抱えて来日します！

外国人は大きな志を持って日本で働くことを希望していますが、同時に知り合いもない場所に住んで働くことに大きな不安を感じています。外国人の置かれた環境を理解して、まずは「あたたかく迎え入れること」が重要です！



不安を抱えているからこそ、国内の在留外国人が連携を取り、情報交換なども行われます。良いこと・懸念点ともに情報が共有されます。

面接
までに

1_求人票：事業者と地域の、リアルと魅力を打ち出す

対応しない場合のリスク

リアリティショックの発生

目的

入社後のリアリティショックを予防しながら、入社意向を上げる。

リアルも魅力も 丁寧に 情報提供する

明文化する

リアル

<事業者>

- ・事業内容
- ・業務内容
- ・職場環境

<地域>

- ・環境
- ・気候
- ・利便性

どちらも大切！



魅力

<事業者>

- ・業績・評価
- ・身につくスキル
- ・地域密着
- ・研修体制
- ・機械化 など

<地域>

- ・特長
- ・観光スポット
- ・休日の過ごし方
- ・サポートできること
など

・冷凍もしくは生の魚（主に●●●●●）等をカットし、梱包します。カットには、フィレマシンや、包丁を使用します。頭や内臓の除去の作業もあります。梱包では、●kgの重量物を運ぶ作業もあります。屋内での立ち作業です

・作業中は黙々と作業をしています

・夜勤開始は一通りの業務を一人でこなせるようになってからなので、1年後くらいを想定しています

現職も1日立ち作業だから大丈夫だな



事業者

- ・包丁さばきが身につきます
- ・魚の種類や加工方法に詳しくなれます



夜勤はすぐはできないからまずトレーニングを頑張ろう

- ・休憩時間は、おやつを交換したりして楽しくおしゃべりしています
- ・一通りの業務を一人でこなせるようになるまで、教育担当を中心に先輩がサポートします。順番に業務を覚えて行きましょう

・田畑が広がる自然豊かな山間の町で、大変のどかな地域です

・スーパーまでは車で10分ほどかかります

・1月の平均気温は、-4.1℃です

冬は寒くて大変なんだな



地域

・季節により行われる地域のお祭りや行事等がまだ残っています

・静かにゆっくり生活することができると思います

・休日は、登山や川釣りを楽しむことができます



魚釣りが楽しみ♪



check

デメリットに見えることも「魅力」に変換してみましょう！

[例] リアル：繁閑の差がある / 魅力：ゆったりしている時は休みが取りやすい
既存従業員の方々に、入社当初に感じたことや、今感じていることを、ヒアリングしてみるのもお勧めです。



面接
までに

1_求人票：事業者と地域の、リアルと魅力を打ち出す

対応しない場合のリスク

リアリティショックの発生

リアルも魅力も丁寧に 情報提供する

明文化する

※ 求人票の作成例

一般的な求人票

▶ 前ページのポイントをふまえた求人票

職種	製造スタッフ	工場ラインスタッフ（包装、製造）
仕事内容	魚の加工をお願いします。体力に自信のある方にお勧めです。	冷凍もしくは生の魚（主に●●●●●）等を、カットし、梱包します。 カットには、フィレマシや、包丁を使用します。頭や内臓の除去の作業 もあります。 梱包では、●kgの重量物を運ぶ作業もあります。屋内での立ち作業です。
企業からのメッセージ	「魚を美味しくお客様に」をモットーに社員一同頑張っています。	当社は地元名産の●●を主力製品とする食品メーカーで、●●県ではトップシェア、全国でも●位の企業です。今後も、働みなさんが快適に働ける環境を整備していこうと考えています。当社では、これまでにベトナム・フィリピン・中国からの技能実習生を受入れています。日本語学習支援も行っています。現在は、特定技能へ移行した方や技能実習3号に移行した方もいらっしゃいます。入社後に、丁寧に教育係を中心に先輩が仕事を教えます。魚の知識や、包丁さばきが身につきますよ。工場の人たちは、明るいスタッフばかりで、作業中は黙々と行いますが、おやつの中には、いろいろな話をして親睦を深めています。すぐ雰囲気になじめると思います。
地域のアピールポイント	なし	工場がある●●町も、住居がある●●町も、自然豊かな山間の町です。 のどかなところで、季節により行われる地域のお祭りや行事等もまだ残っており、地域の皆さんとの交流もできます。休日には川釣りや、公民館でのバドミントンを楽しむスタッフも多いです。よかったら一緒に行きませんか？ 一番近いスーパーまで自転車で40分くらいかかりますので、買い物は月に2～3回、車でサポートします。
応募資格	●●	●●
雇用形態	●●	●●
給与	●●	●● ※残業が可能になり、15時間実施した場合：基本給●円+残業手当●円(●/回×15時間)＝月収●円。
休日・休暇	●●（残業手当あり）	シフト制です。休日や時間が変動します。毎月●日に、休日の希望をみなさんに聞いてから調整しています。
勤務時間	残業あり	・残業は、一通りの作業をしっかりと覚えてからになるので、入社3か月目ぐらいからを予定しています。 ・月の残業時間は、年間を平均すると約20時間です。時期によって、変動します。 <残業昨年実績> 11月～4月 月/平均25時間 4月～10月 月/平均15時間
勤務地	●●	住居から工場は自転車です。行きは上り坂が多いですが、帰りは下れるので、15分くらいで帰れます。
福利厚生	●●	●●
その他	なし	アパートにはWi-Fiを設置していますので、家族との電話などの時に使ってください。



その他 アパートにWi-Fiがある場合は、ぜひ記載してください！

1_求人票：事業者と地域の、リアルと魅力を打ち出す

対応しない場合のリスク

リアリティショックの発生

入社後のリアリティショックを予防しながら、入社意向を上げる。

リアルも魅力も 丁寧に 情報提供する ▶ 視覚化する

実際に働き、暮らす様子がイメージできる写真と、それに対する説明・コメントで伝える ※求人票に別紙で添付する

事業者

例

- ・出勤から退勤までの1日の業務の流れ
- ・扱う物や、使うツール
- ・就業する施設や、その周辺環境

地域

例

- ・住居付近の風景、実際の生活事情
- ・季節・地域ならではの楽しみ
- ・休日の過ごし方

リアル



魚を洗って箱に詰めます。
●時間くらいの立ち作業です。
冬は水が●度くらいになります。

魅力



仕事中は黙々と作業に集中していますが、休憩時間はいろんな話をしているも笑いが絶えません。

リアル



自然が多く、のどかで静かな地域です。
夜は街灯が少なく暗いです。

魅力



休日は川釣りを楽しむことができます。



check

イメージと心づもりができるように「見せる工夫」をしましょう！

写真のほか、寮の間取り図、ホームページの動画のリンク、通勤路や生活圏のオリジナルマップも有効です。
※情報セキュリティに留意しながら、見せられる範囲をご検討ください。

冬の水の冷たさは辛そうだな

アパートから近いけど上り坂が大変なんだな



上り坂が多いです！

2_面接対策：面接前の理解と準備

①面接参加者の人選と
内定出しスケジュールの設定

対応しない場合のリスク

人選ミスマッチが起きる

目的

選考者や、スピーディーな内定通知のための日程を調整し、欲しい人材を逃さず採用する。

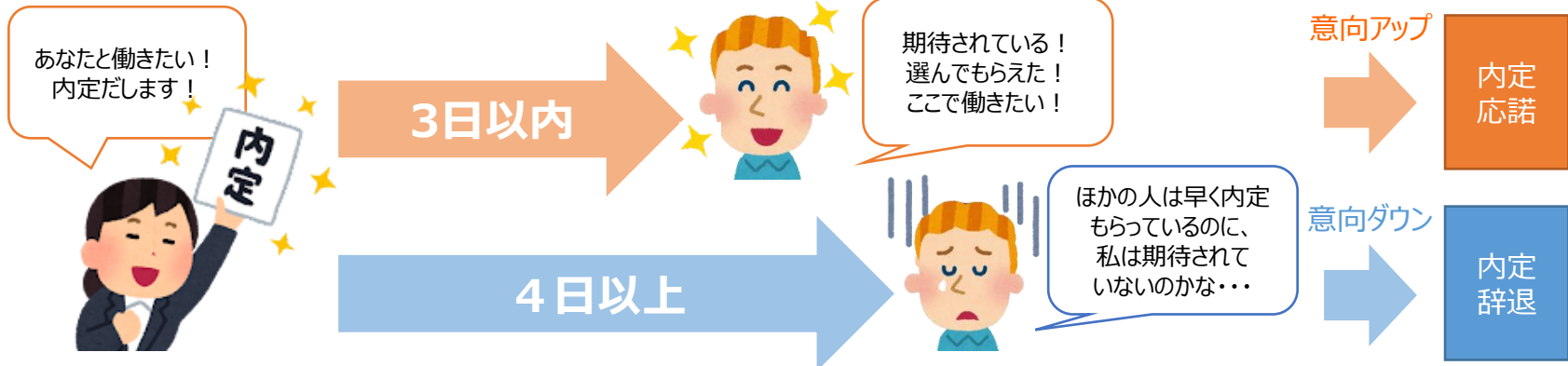
① 面接参加者を人選する

- ・決裁者(理事長、社長、人事担当者)：別途の相談・社内稟議ではなく、その場で検討、判断を仰ぐことで、決定をスピードアップ
- ・現場管理者：現場レベルで、雰囲気・業務・メンバーにマッチする方を選考

入社前の受入れ準備から入社後の育成まで、自分事として積極的に携わるきっかけに

② 面接後3日以内の内定通知を調整する

- ・検討会議等は面接日に合わせて予め設定
- ・内定通知書を事前作成



内定通知書には、メッセージや写真を添えることをお勧めします！

面接内のエピソードや、実際に働く雰囲気を想像させるような表現、写真を添えましょう。
期待や一緒に働きたい熱意も伝わり、意向が上がります。



- さん
- さんは、えがおが とても すてきでした。職場(しょくば)の先輩(せんぱい)とも、すぐに なかよくなれると おもいます。
- (事業者名)で いっしょにはたらくことを、みんなで楽しみにしています。



2_面接対策：面接前の理解と準備

②-1 面接内容の工夫 ※リアリティショックの予防

対応しない場合のリスク

リアリティショックの発生

異文化の壁が発生

伝えたいことを伝え、聞きたいことを聞くことのできる面接を実施することで、
内定・入社後のお互いのリアリティショックを減らす。

外国人を知る・引き出す

面接をする外国人の文化を知る・理解する

1 **STEP 1. 理解**
外国人の
国・宗教的文化について

1 **理解** > 外国人の国や文化について知るために 調べる ★

どんな国？どんな宗教の方が多い？言語は？有名な食べ物・観光スポット・お祭りは？

参考：外務省ホームページ／国・地域 ※各国情報



良い面接・コミュニケーションをとるためにも、相手の事を調べ、“知る”ということは必要です。

2 **STEP 2. 方法**
異なる文化について
知った上で事業者での
受入れ体制の検討

2 **方法** > 体制として、どんな形だと実施可能か事前に検討する

外国人の希望や考えを 事業者で実現できるか否かを面接ですり合わせるための準備



<検討事項の例> ※①②はイスラム教の場合

① ヒジャブを被って仕事をしてよいか？ → 仕事への影響・現場への理解

② 仕事のお祈りはOKか？ → 場所の確保、休憩時間の調整など

文化・慣習への理解と対応方法を事前に検討しておきましょう！

どうやったら
できそう？



3 **STEP 3. 準備**
質問事項は事前に
リストアップ

3 **準備** > 質問リストの作成 事前にピックアップ！ ※下記例

仕事について：仕事のとのお祈りはしたいですか？お昼休みだけでもいいですか？

会社からお昼は弁当があります。食べられない食べ物はありますか？

生活について：近くにハラルのお店がありません。大丈夫ですか？



確認漏れがあると、のちのち「こんなはずじゃなかった・・・」という事態の可能性もあります。
確認したいこと、伝えたいことは事前にピックアップしておく方が安心です！



2_面接対策：面接前の理解と準備

②-2 面接内容の工夫 ※リアリティショックの予防

対応しない場合のリスク

リアリティショックの発生

異文化の壁が発生

目的

伝えたいことを伝え、聞きたいことを聞くことのできる面接を実施することで、
内定・入社後のお互いのリアリティショックを減らす。

外国人を知る・引き出す

事業者が面接で話す日本語について

1 **STEP 1. 理解**
外国人の
日本語レベルを知る

1 **理解** > 特定技能外国人の日本語能力は、N4以上

下記サイトに、N4レベル認定の目安記載

参考：[日本語能力試験／N1～N5：認定の目安](#)

面接の担当者は、N4の問題文などを見て日本語のレベルに触れておくと、
会話のイメージがわきやすい。面接では早口にもなりやすいため注意です！

こんにちは。



2 **STEP 2. 方法**
外国人に
“伝わる”日本語を知る

2 **方法** > 面接は“やさしい日本語”で！

わかりやすい日本語で質問することで、外国人も答えやすい

参考：[文化庁／在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン](#)

<やさしい日本語の例>

❌ 「通勤は、徒歩10分くらいです。」

🎯 「寮から会社まで、歩いて10分くらいです。」

10分



3 **STEP 3. 準備**
質問事項は事前に
リストアップ

3 **準備** > 質問リストの作成※下記例

仕事について：前の（20XX年の）仕事は何をしましたか？

生活について：日本に行ったら、休みの日は何をしたいですか？

意思確認：何年日本で働きたいですか？例えば3年とか、5年です。



やさしい日本語で質問事項を事前にリストアップすると当日スムーズになります！
無言の時間などが続くと、外国人も緊張し、いつも通り話せないこともあります。



2_面接対策：面接前の理解と準備

②-3 面接内容の工夫 ※リアリティショックの予防

対応しない場合のリスク

リアリティショックの発生

伝えたいことを伝え、聞きたいことを聞くことのできる面接を実施することで、
内定・入社後のお互いのリアリティショックを減らす。

外国人に知ってもらう・理解してもらう

はたらく事業者・地域について

1 職場や周辺環境について“視覚的に”伝える

写真や動画、パワーポイント資料等を使い
面接の場で紹介

<例>

- ・ 職場の外観、内観
- ・ 仕事の内容、様子
- ・ 住む町について
- ・ 季節ごとについて



2 質問をすることでイメージとのギャップを探り、説明する

外国人からの質問を待たずに、
こちらから確認するための質問を事前に準備

例1「残業や夜勤はしたいですか？どれくらいしたいですか？」

- ▶ 本人の希望と事業者の方針が合っているか、確認したうえで説明。
“多いです”“少ないです”ではなく具体的に説明する！

例2「日本で、休みの日は何をしたいですか？」

- ▶ 日本での休日・生活のイメージが合っているか確認。
マッチしない場合は、その旨伝え、大丈夫かを聞いてみる。

趣味や、やりたいことが近くでできる場合はアピール！

例3「仕事のとき、お祈りはしたいですか？いつ、何回ですか？」

「昼食は会社で準備します。食べられない物がありますか？」

- ▶ 宗教や文化について希望を聞き、準備できる範囲を伝える。

お祈りがOKなど、宗教的な配慮があることはアピールポイントになる！



面接は、候補者について知る場であることはもちろん、会社について知ってもらう場でもあります！

運良く良い人材が採用できても、入社後に事前イメージと現実にギャップがあると、
不安や不信感を感じてしまい、結果、定着につながらない可能性もあります！

内定
応諾後

3_受入れ準備： 受入れ前の準備内容の確認・把握、準備を進める

①受入れ準備の計画を立てる

対応しない場合のリスク

不信感につながる

目的

タイムスケジュールを立てて、受入れ体制を構築する。従業員の混乱を避けると共に入国後のスムーズな運営につなげる。外国人が安心して『働ける』『生活できる』体制づくり。

計画の立て方

参考資料 1-1、1-2

受入れ準備チェックシートイメージ（介護）

受入れ準備チェックシートイメージ（介護以外）

1 対応すべき事項をリスト化する

参考：必要項目例などは、受入れ準備チェックシートを参照ください。
例：教育担当者・メンターの配置などの体制準備、業務マニュアル準備など『いつ』『だれが』『何を』『どのように実行するか』『実行の必要性』を確認しながら計画を立てていきます。

参考資料：受入れ準備チェックシートイメージもご確認いただけます。

対応状況	項目	実施可否	対応予定日	担当者	方法・内容	備考
済	1 必須 教育担当者の配置	○	-	鈴木		<目的>仕事の指導、教育 ・研修で、業務を教える ・外国人材の定着支援を担当 ※№10参照 ・適性人物・異文化を理解して寄り添える方、外国人材とのコミュニケーションを積極的に取らうとする方、差別的な態度を拒否しやすくなることのできる方
済	2 必須 メンターの配置	○	-	鈴木	教育担当の鈴木と協力して実施 ・教育担当以外の協力を確保 ※教育担当者の兼任可/○適正人物：同世代、同母国、日本での生活に慣れている外国人等 ・月1回不定期に自宅訪問をして、帰郷状況やごみの分別などを確認 ・買い物に同行する ・病児への同行 <実施時期目安> 入国後～6か月	<目的> 生活面の指導・サポート、プライベートの話を聞いてあげること、外国人材の抱えている業務以外の悩みを解消 ※教育担当以外の協力を確保 ・月1回不定期に自宅訪問し、家の様子（帰郷はできているかなど）を確認する。 ・帰郷の準備を促して、帰郷で困らぬように話を聞いてもらう ・イベントへの参加を誘うなど ・病児への同行 <実施時期目安> 入国後～6か月
	4 推奨 業務マニュアルの準備	○	2021/6/30	田中	・マニュアルを作成。全体の工程と、写真とその説明で作成する。左側のページにマニュアルを載せて、右側を空けて、OJTの際に細かいことを説明できるように作成する。 ・写真撮影～1枚 ・注釈のコメント作成～1冊 ・現場用語のまとめ～1冊 ※指示の言葉が具体的にわかるように	<目的> ①指導工数の削減、教育担当者の負担を減らす。 ②仕事場以外でも予習、復習ができ、外国人材の成長が早まる。 ③外国人材が、このマニュアルが役に立っていると感じて、企業様に対して好印象を持つことになり定着につながる。 <備考> ・既存のマニュアルを元に、追加、やせしい日本語を使い、分かりやすく説明する。イラストも活用できるように書面で使う

check 前倒しのスケジューリングが大切です！
外国人採用は流動的です。余裕を持ち、少しずつ準備をする必要があります。
※運営管理者も明確にすると良いです。

2 確実に実行できるように工夫をする

計画が実行できる内容になっているか、計画を実行するための方法を考えます。

check メインで関わる方々で目線合わせが必要です！
随時コミュニケーションを取りながら内容を確認することがお勧めです。

3 運営管理者が進捗を確認しながら計画を実行する

従業員同士で役割分担をしながら、外国人が入国するまでに必要な準備を進めていきます。

check スケジュール管理も重要です！
計画を立てることだけが目的ではありません。計画を立てたことが予定通り実行できているかを定期的にチェックをしながら進めていきます。

異文化理解は進んでる？

教育担当者は誰が良い？

生活備品は揃った？

マニュアルは「フリガナ」を付けよう！

役割分担が大切です

内定
応諾後

3_受入れ準備： 受入れ前の準備内容の確認・把握、準備を進める

②関わる人の理解と心得

対応しない場合のリスク

不信感につながる

目
的

異文化について理解をする。相手のことを知ることでの的確な準備を進めることができる。
信頼関係構築にもつながり、スムーズなコミュニケーションが取れるようになる。

参考資料 2

異文化理解研修資料

外国人を知る

文化を知る・理解して活かす

“異文化を理解する”ということ、正しく理解する

「**相手とその文化をリスペクトする**」「**お互いの違いを認め合う**」相互理解をした上で、日本の文化や慣習にも馴染んでもらうことです！

check ①お互いが知る努力をすることが大切です！！

コミュニケーションを取るために、
“勉強すること”“文化を知ること”は、
外国人だけではなく、受入れ事業者も必要です。

外国人



日本語、日本の文化、
生活ルールなど

既存従業員(日本人)



外国人の母国の文化、
やさしい日本語など

check ②異文化理解を深めるための方法

参考
①

従業員の皆さんで異文化理解研修資料を見て、
まずは異文化を知ることから始めてみましょう！

目的は、資料を読むだけではなく、理解をすることです！

- 資料を全員に展開する
- ▶ 読んだ後は全員と異文化理解について話をする・感想を確認する など

参考
②

- 内定者定期面談：相互理解を深めるテーマにすることもお勧めです。
例：自分の暮らす家や街、お勧めスポット、
普段の食事について など
- 国や文化の情報は、本やインターネットなどでも取得できます。

★ 重要：コミュニケーションの取り方・把握しておくこと

① 話しやすい・質問しやすい雰囲気を作ることが大切です

② 伝えたい事は、あいまいにせず、正確に伝えることが大切です

③ 重要なことは繰り返し伝えます。理解をしたか聞き返すことが大切です

④ 外国人は謝罪のハードルが日本人より高いです

内定
応諾後

3_受入れ準備： 受入れ前の準備内容の確認・把握、準備を進める

③就業環境の準備と整備

対応しない場合のリスク

不安・不満の原因

目的

外国人と既存従業員双方が、就労開始後に大きな混乱なく、働き始めることができる体制づくり。

① 外国人雇用に関して社員へ共有

準備
なし準備
あり

知らない＝不安な状態で仕事が始まる

人物について

知っている＝安心して仕事が始められる

理解していない＝会社に不信感を抱く

雇用目的について

理解している＝会社への信頼感が増す

② 教育担当者と外国人の定期面談の設置・教育担当者と上長の定期面談の設置 ★

把握できない（気づくことができない）

悩み・不安について

早期に把握できる（気づくことができる）

- ① 早期に解決ができない。
- ② 不満や不安が蓄積する。
- ③ 社内での関係性も悪化する。

- ① 早期に解決に繋げることができる。
- ② 良好な関係性構築が可能になる。
- ③ 就労意欲が向上する。

③ 業務マニュアルやオフィスルール、用語に関する資料の準備

多くなる

指導工数について

少なくなる

時間がかかる

成長スピードについて

成長が早くなる

変化なし・悪化する＝安心できない

信頼関係について

サポートを感じるため良くなる＝安心できる

④ 同僚との交流機会の創出 ★

時間が掛かる・増えない

コミュニケーション頻度

ハードルが下がる・増える

発生しやすくなる

孤独感・ホームシックについて

発生しにくい

関係性が希薄になりやすい

関係性について

良好な関係性を築きやすい

話を聞いて
くれない！言うことを聞いて
くれない！同じ事を何度も
言っているのに…

実は…

悩みは
ありますか？コミュニケーション
を取れる関係性
が負担軽減に！

check

重要

外国人、事業者双方にとって、何をすることがお互いのプラスに繋がるのかを考え、足りないものを準備していくことが大切です。

- ① 就業規則の多言語化（or フリガナを付ける） ② 既存従業員のやさしい日本語の知識習得 ③ 日報・交換日記 ④ 日本語の継続学習サポート など
- 教育担当者の配置（可能であればメンターの配置も）は、必ず実施してください！

内定
応諾後

3_受入れ準備： 受入れ前の準備内容の確認・把握、準備を進める

④生活環境の準備と整備

対応しない場合のリスク

不安・不満の原因

目的

外国人が入国後（入社後）、安心して就業できるための住環境整備

住環境を整える

快適に生活する上で必要なものは日本人と同じ

参考資料 3、4

住居物件選定の注意点

生活備品準備リスト

1 在留資格ごとのルールに沿った、条件に合う物件を探す

条件を満たさない場合は、受入れできない可能性や物件変更を求められる場合があります。必ず確認してから物件の選定を行う必要があります。

check 参考：【物件選定の必須条件(間取り)】
▶ 1人当たりの居室床面積は、技能実習生が**4.5㎡**、特定技能が**7.5㎡**です。
複数名でシェアする時も、1人当たりの面積は上記を確保する必要があります。

check ①【**必須確認**】賃貸物件の場合は、必ずオーナーさんに外国人の入居可否を確認。
②【**絶対NG**】アパートの賃貸費用を超えて、外国人に家賃を請求。
※注意※ 寮など自社物件の場合も同様です！
物件構造(鉄骨など)や耐用年数から**家賃の適正金額を算出する**必要があります。

- 広さの条件はクリアしている？
- 外国人が住むことは大家さんが了承済み？
- 部屋の状態は事前に写真撮影した？



1万円高く
家賃請求しよう

NG!



2 生活に必要な備品を揃える

生活に必要な備品を揃える時は、分類ごとに考えると準備がしやすくなります。
[例]

- 必ず準備しないとイケないもの (冷蔵庫や洗濯機など)
- 地域特有で必要なもの (除雪時のスコップなど)
- 外国人と相談して準備するもの (テレビや自転車など)

check 必ず新品で準備しないとイケないことはありません。
従業員の家庭で使わなくなった物や、リサイクルショップやリユースショップなどで準備することで、コストは抑えられます。



何か必要な物はありますか？

●●は、持ってきますか？



check

内定者定期面談を活用して、
● 外国人が準備してほしい物について
● 母国から持参する物について を確認して準備しましょう。

内定
応諾後

3_受入れ準備： 受入れ前の準備内容の確認・把握、準備を進める

⑤関係性構築：内定者定期面談の実施

対応しない場合のリスク

関係性に距離が広がる

不安・不満の増大

目的

入国までの待機期間を有効活用し、コミュニケーションを重ねることで、信頼関係を築く。また、入国前に外国人が持っている事前情報と現実のギャップ解消や、習得した日本語の能力維持にも繋がる。

参考資料 5

内定者定期面談資料

内定者定期面談の準備・進め方

伝える意識と会話しやすいテーマ設定

A

就業後のスムーズな教育体制づくり

内定者定期面談の参加者選定をする

- 就業後の教育担当者(生活担当者)になる従業員
- 配属予定の部署内で働く従業員
- など、頻繁に関わる従業員を参加者に含める。



外国人が話しやすい雰囲気を作れる方がお勧めです。

- ・やわらかい口調で話せる方
- ・積極的にコミュニケーションを取ろうとする方 などが良いです。



B

コミュニケーションを円滑にする

やさしい日本語を面談前に事前に確認する

やさしい日本語を意識するだけで、外国人とのコミュニケーションがスムーズに進みます。
上手く使える使えないは気にせず試してみることが大切です。

やさしい日本語チェックポイント



- 敬語はなるべく使わない。
- できる限り短く、一文に区切って話す。
- 文末は「です」「ます」を使う。
- 主語を明確にして話す。
- 難しい漢字(漢語)は使わない。
- できる限り、標準語で話す。
- ゆっくり、はっきり話す。



C

就業後スムーズに関係性を構築する

面談テーマの設定・準備をする

- 相互紹介
- ギャップを最小限にするための情報の提供 (住居紹介や職場の様子等)
- 専門用語の理解促進
- 就業後に役立つコンテンツなどを考える。



役割分担や、準備が少ないテーマ設定をすることも大切です。

準備が負担になると、従業員の面談参加へのモチベーション低下に繋がる可能性があります。

推奨

面談頻度：月1～2回
※1回あたり30分×月2回
・準備負担：低
・コミュニケーション密度：高

注意①

入社前のため、業務指示となることは **NG!**
※業務マニュアルを読む、覚えるなど

注意②

内定者へメール送付・面談時間の設定は【時差】に注意してください!

参考資料：テーマや事例は資料でも確認できます。

入社後

4_ 振り返りとノウハウの蓄積： 受入れ前の計画・準備の実行と振り返り、改善を行う

対応しない場合のリスク

信頼関係に影響

PDCAを正しく回す

ノウハウを蓄積する

参考事例

社内のコミュニケーション、浸透不足がトラブルの原因になります。予防策として“従業員の「外国人雇用」の理解”が必要です。トラブルが起こりやすくなるPDCAの運用と、トラブルを防ぐためのPDCA運用について紹介します。

良い事例

- **いつ**：○月の各グループのミーティングで実施
- **だれに**：従業員全員
- **何を**：異文化理解を促進する
- **どのように**：異文化理解研修資料を読み、異文化理解の感想を全員に確認をする
- **なぜ**：異文化理解をして入国までに従業員の不安を払拭する



悪い事例

- **いつ**：入国の1ヵ月前くらい
- **だれに**：従業員全員
- **何を**：異文化理解研修の資料を見てもらう
- **どのように**：資料を渡す
- **なぜ**：異文化理解をしてもらうため

- 各グループのミーティングで研修資料を元に異文化理解研修を実施。
- 研修後にグループ全員で感想を共有。



- 全員に資料をプリントアウトして渡した

- ① 全員が参加できたかを確認
- ② 感想の内容についてまとめる
 - ・ポジティブな感想とネガティブな感想の比率をチェック
 - ・ネガティブな感想は詳細を確認する



- 評価・状態確認をしない。そのため、調整・改善ができずに終了してしまうことがあります。
- ▼ 入社後にトラブルが起こりやすくなります。

- ① 参加できていない人に対して別途日程調整をする
- ② ネガティブな感想について、改善方法を考える。

【例】

“記録ができるか不安”→記録が進むような仕組みを考える。
 ※参考：業務日報で練習させる。など

“外国人への偏見（怖いなど）”→相手を知るための工夫。
 ※参考：内定者定期面談への同席。など



PLAN

計画を立てる

- ・いつ・だれが(に)・何を・どのように
- ・それはなぜ必要を具体的に考える

DO

実行する

計画で立てたことを実行する

CHECK

評価・状態確認をする

- ① 計画に沿って実行できているか
- ② イメージしていた状態か確認をする

ACTION ★

調整・改善をする

状態確認で見た課題の改善点について考え、スピード感をもって実行する



計画を立てることが目的ではありません！PDCAを繰り返すことでノウハウが蓄積していきます。ノウハウが蓄積していかない限り、次のステップには進めません。課題が解決しないまま積み重なり、離職の可能性も高まります。



振り返りとノウハウの蓄積： 入国後の事例を一部紹介 ～受入れ事業者の好事例～



①【就業環境改善】定期面談を通して、環境の改善にすみやかに着手

業務や生活面の懸念事項・要望を定期的に確認し、改善に努めている。教育担当者や配属チームの日本人従業員からも改善案や意見をヒアリングし、対応可能なことから着手。また対応が難しい場合は代替案を検討し、外国人と相談しながら、居心地の良い環境づくりを意識して取り組んでいる。

②【語学サポート・処遇改善】日本語力アップと勉強のモチベーション維持に向けたサポート

日本語力向上が業務の円滑化に不可欠と位置づけ、サポート。直近の合格者はいないが、外国人の意欲低下は見受けられない。
 ・教材や資料の事前準備：本の探し方や購入に戸惑う外国人も多いため。
 ・試験日の会場への送迎：日本語能力試験に集中できるよう、試験会場への送迎(往復2時間以上)を実施。
 ・語学手当を新設：日本語能力試験N3合格後に語学手当を支給(外国人独自の処遇)。

③【従業員との関係構築】自衛消防隊消防操作法競技大会に法人担当者と一緒に参加して優勝

外国人の地域行事に参加したい意向を担当者が汲み取り、市で実施されている消防操作法の競技大会に担当者とペアを組んで参加。結果としては優勝することができ、事業者と外国人の一層の関係構築にも繋がった。

④【地域との関わり・ストレス解消】地域に溶け込むサポート

従業員が参加する地域のバドミントンクラブに外国人を誘い、地域住民との交流を促進。会話や交流を楽しむ他、スポーツを通してのストレス解消にも繋がっている。

⑤【地域との関わり】地域イベントに外国人の参加希望がある場合、勤務シフトは柔軟に調整

地域住民との関わりは積極的に持ってほしいという事業者意向から、外国人が地域イベントへの参加を希望した場合、柔軟にシフト調整して対応。結果、地域住民との関わりを持てるだけでなく、外国人と担当者とのコミュニケーションも増え、関係性は良好。
 ※参加イベント：地域児童との公民館での和菓子作り体験(2月参加)や、料理教室(3月参加予定)

⑥【評価制度構築】外国人のリーダー登用制度

事業者独自の評価シートを活用し、[安全・健康・コミュニケーション]の3指標を高いレベルで体現している外国人をリーダー登用する制度を発案。本事業にて受入れたフィリピン人が、今後、入社する外国人の指導役を担うリーダーとして抜擢された。

⑦【指導方法改善】不安や疎外感を取り除き、指導内容を共有化

・指導共有ノート：外国人への指導内容・進捗・気になった点等を日本人従業員間で共有するためのノートを作成。
 ※指導状況や外国人の苦手意識などが共有でき、指導方法のすれ違いが発生しづらいため、指導体制の振り返りにも活用可能。
 ・交換日記：外国人と教育担当者で実施。外国人が考えや意見を伝えたり、相談するためのツールとして活用。
 ※指導内容が外国人に伝わっているか、何に躓いているかの把握が可能。また管理職と教育担当者のみ閲覧可能とすることで、プライベートな相談への配慮が可能となった。

4_振り返りとノウハウの蓄積： 入国後の事例を一部紹介 ～発生しやすい課題～

下記課題の対策は該当ページの★を参照

①自分の当たり前で接する

対応施策：P. 4②、9①、13★

■ 指導、叱咤激励は“相手はどう感じるか”に配慮が必要

- ・身体に触れられることは恐怖に感じる。親しみを込めて身体に触れる。「頑張ってるね」と腰をポンと叩く、「お願いします」と言いなさい」と頭を下げさせるなど。
- ・もともと声大きい方に対して、叱られていると思い苦手意識を持ってしまう。

■ 節約しないのではなく、知らない方も多い

- ・水道光熱費が高い▶無駄使いをしている可能性もある▶それは、“節約”について知らない、“節約”ということに触れたことがないため。
▶“節約”について詳細を教えることが必要。

②伝わっていない（説明不足、理解の確認不足）

対応施策：P.13★

■ 給与などの条件の変更

- ・対象の外国人に対して、条件変更に至った経緯など十分な説明がないまま変更書類を提示してしまい、納得できず不信感に繋がる。

■ 評価

- ・自己評価と事業者評価との乖離から、業務範囲やステップアップの個人差に不満を抱く。（自身だけ●●業務をやらせてもらえないなど）
- ・次のステップに進むための基準が可視化されていないので、改善点や努力すべきポイントが分からず、悩んでしまう。

■ 指導方法や方針

- ・夜勤開始時期や育成方法、スピードは法人・施設によって違うが、同僚や友人、SNSの情報と比較して不安を抱く。
- ・十分に任せられると一人立ちさせたら、「急に誰も教えてくれなくなった」「正しくできているのか」と不安になる。



③社内に相談相手がない

対応施策：P.14②④★

- 友人に相談するだけで解決に至らず、溜め込んでしまい、仕事のモチベーションも低下、転職に至ることもある。

④安心して相談できる体制がない・対応が遅い

対応施策：P.14②④、17★

■ 外国人からの相談

- ・事業者としての動きの遅さや共有不足から、どうなったのかが分からず不安になり、相談しても変化がないと諦め、やがて相談をしなくなる。
- ・相談をふまえて現場を指導する際、相談者が誰なのかを分からないような工夫をしないと、いじめなどの標的になってしまい、以降相談ができなくなる。

■ 教育担当者からの相談

- ・上席が相談に乗らないことで、抱え込んでしまい、指導に行き詰る。
- ・外国人の立場も分かるため、間に入って悩んでしまう。

おわりに ～ 一緒にはたらく外国人の受入れに向けたポイントチェック ～

外国人の定着に向けた重要ポイント

① リアリティショックの予防

② コミュニケーションの工夫

ポイントを踏まえて確認しましょう！



異文化を理解しようとし続ける姿勢で対応

受入 意思 決定

- 外国人と一緒にはたらく“覚悟”をもつ (P4)
- 外国人を受入れる“正しい知識”を理解する (P4)

面接 までに

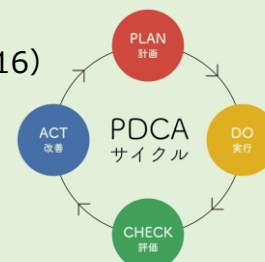
- 事業者・地域の“リアル”と“魅力”を客観的に整理し、伝えられるようにする (P5～)
- 面接をする外国人の“背景”を正しく理解する (P9)
- 面接に必要な“日本語”でのコミュニケーションを理解する (P10)

内定 応諾後

- 受入れ準備を計画・実行し、“生活と就労の体制”を作る (P12～)
- 事前の“コミュニケーション”で関係構築と情報提供を促進する (P16)

入社後

- “PDCA”を正しく回し、課題抽出と改善を繰り返す (P17)
- 受入れと定着の“ノウハウ”を蓄積する (P17～)



◎全項目にチェックが付き了吗？大切なことは、チェックが付かなかったから、「できなかった」「わからない」であきらめるのではなく、「どうすればできるのか？」「何か別の方法はないか？」を考えることです。

「できる方法をみんなで一緒に考え続けましょう！」

本マニュアル（参考資料含む）の著作権は、厚生労働省が有しています。
本マニュアル（参考資料含む）の内容については、転載・複製を行うことが
できますが、転載・複製を行う場合は、出所を明記してください。



受入れ準備チェックシート記載例（介護）

R5.3 地域外国人材受入れ・定着モデル事業 受託者パーソルキャリア（株）

対応状況	No.	項目	実施可否	対応予定日	担当者	方法・内容	備考
済	1	重要 教育担当者の配置	○	-	□□		<目的>仕事の指導、教育 ・現場で、業務を教える ・外国人材との定期面談を担当 ※No.10参照 ◇適性人物：異文化を理解して寄り添える方、外国人材とのコミュニケーションを積極的に取ろうとする方、差別的な意識を持たずに接することができる方
済	2	重要 メンターの配置	○	-	□□	・教育担当の□□と協力して2名で対応 ・教育担当者との定期面談の内容を共有、フォロー ・顔を見たら声を掛けて、他の職員と早く慣れるようにフォローする ・月1回不定期に自宅訪問をして、掃除状況やごみの分別などを確認 ・買い物に同行する	<目的> 生活面の指導・サポートなどの話を聞いてあげることで、外国人材の抱えている業務以外の悩みを解消 ※教育担当者との兼任可／◇適性人物：同世代、同母国、日本での生活に慣れている外国人等 <例> ・月1回自宅訪問し、家の様子（掃除はできているかなど）を確認する。 ・話し合う場を設けて、職場で話しづらいことを話してもらう ・イベントへの参加を声掛けるなど ・病院への同行 <実施時期目安> 入国後～6カ月
	3	推奨 日報・交換日記	○	2023/6/30	□□ ・ ○○	・報告書のフォーマットを作成（当日の業務内容・覚えたこと・難しかったこと） ・外国人材が毎日業務終了後にノートに記入 ・内容：業務の報告、気付き、不明な点を記載 ・教育担当者と現場責任者が、コメント記載や、日本語の添削などを対応する	<目的>日本語能力の向上 ①記入内容の添削をしてあげると、日本語能力の向上に役立つ ②負担が集中しないよう、教育担当以外の方も含めてより多くの方で対応するのも良いです。 <例> ・仕事内容の報告、仕事の気付きや不明点、感想等を記入 ・確認者は、内容の確認、対応とともに日本語の添削を行う <実施時期目安> 入国後～
	4	推奨 業務マニュアル等の準備	○	2023/6/30	△△	・マニュアルを作成。全体の工程と、写真とその説明で作ってみる。左側のページにマニュアルを載せて、右側を空けて、OJTの際に細かいことをメモができるような作りにする。 ・写真撮影→□□ ・注意点のコメント作成→△△ ・現場用語のまとめ→△△ ※指示の言葉が早く分かるように作る	<目的> ①指導工数の削減、教育担当者の負担を減らす。 ②仕事場以外でも予習、復習ができ、外国人材の成長が早まる。 ③外国人材がしっかりサポートしてくれていると感じて、企業様に対して好印象を持つことになり定着につながる。 <例> ・既存のマニュアルを元に、ふりがな、やさしい日本語を使い、分かりやすく説明する。いつでも確認できるように書面で渡す ※参考URL⑥
	5	推奨 オフィスルール、用語の資料	○	2023/6/30	△△	・社内用語資料をひらがな・ふりがなあり、やさしい日本語で作成 ・作業で使う用具の資料を作成して渡す。 ・フロアマップは、既存の物にふりがな追加で対応。写真の追加が必要な箇所がないかチェック（現場用語は、業務マニュアルに載せる。） ・写真は□□、資料作成は△△	<目的> ①指導工数の削減 ②外国人材の成長が早まる <例> 社内で使われる用語（部屋の名前や階の名前、隠語など）をふりがな、やさしい日本語で作成して渡す、
	6	推奨 就業規則	○	2023/6/30	△△	・既存の就業規則をもとに、重点項目を入社時に説明 ・後日確認したい時の相談先は○○と伝えておく	<目的>トラブル防止 ※外国人材向けの就業規則を必ず作ってくださいというものではないですが、外国人材から質問が多くトラブルの原因にもなりかねない賃金（控除される金額など）、労働時間及び休暇、異動・退職及び解雇、ハラスメント、退職金などに関しては、外国人材にわかりやすく伝え、しっかり理解してもらうことで、トラブルを防ぐことに繋がります。 <例> ・上記各項目の説明をやさしい日本語を使い書面で作成し、外国人材にわかりやすく説明の上渡す。 ・入社日にオリエンテーションを実施して、説明する ・問い合わせ先を決める（教育担当者や、総務、人事の方など） ※参考URL②③④⑤⑥ <実施時期> 入国後
	7	推奨 外国人材雇用に関して社員へ共有（理解）	○	2023/5/31	△△ ・ 施設長	・施設の全体会議で共有（施設長） ・伝えるポイントをまとめる（△△） ①外国人雇用の必要性 ②社員にとってのメリット ③企業の将来のビジョン ④本人のスペックや人となり ・異文化理解研修を実施する	<目的> 外国人材雇用の背景や取り組み方針等を、入社当日までに社員全員に共有、全社員に外国人材を雇用する必要性を理解してもらう。 ◇既存社員に伝える4つのポイント： ①外国人雇用の必要性 ②社員にとってのメリット ③企業の将来のビジョン ④本人のスペックや人となり <例> ・全体会議で共有する ・異文化理解研修を実施する <実施時期> 入国前
	8	重要 内定者定期面談（内定から入国まで）	○	(COE回収後目安)	□□	・教育担当者と現場社員1人が参加 ・方法：Zoom ・1回1時間 ・頻度：月2回 ・1回目：自己紹介、会社の紹介、仕事の紹介、雑談（趣味、好きな食べ物） ・2回目：地域の紹介、食べ物の紹介 ・3回目：住居の紹介	※詳細は、別途<内定者定期面談>資料をご参照ください。 <目的> ①関係性の構築②リアリティショックの抑止③日本語能力の維持、向上 <例> ・方法：Zoom、もしくはteams ・月2回程度、1回30分～1時間程度（目安） ・参加者：内定者全員、教育担当者や既存社員 <実施時期> 内定受諾後から入国するまでの間
	9	重要 同僚との交流機会の創出	○	入国2週間前ごろ		・休憩室に国旗を飾る ・休憩室で一緒になった時や、すれ違ったときなどには、積極的に話しかけるように現場リーダーから言い続ける。 ・コロナが収まっていれば歓迎会 ・メンターから、社内行事や地域行事に誘うようにする。	<目的>孤独感・ホームシックの抑止 <例> ・入社時のウェルカムムードづくり（国旗を飾るなど） ・普段からこまめに声を掛ける雰囲気づくり（休憩時間など、顔を見たら声を掛けるように繰り返し促していく等） ・社内外、地域等でのイベントに誘う ・歓迎会、誕生会、レクリエーション等の開催 ※費用がかかる内容である必要はありません <実施時期> 入国後～

済	10	重要	教育担当者と外国人材との定期面談の設置（入社後）	○	済	□□	<ul style="list-style-type: none"> ・週2回実施（20分/回） ※日々の相談は日報で対応 ※時間や頻度は様子を見て調整 ・面談内容を記録、○○さんに報告する 	<p><目的> 外国人材の悩みや不安をキャッチし、社内共有、対策立案、早期フォローに繋げる</p> <p>◇ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ①相談しやすい環境の整備、醸成 ②頻度、時間、方法、実施のための業務調整等の策定 ③業務中の随時の質問以外に、業務の振り返り、悩み相談など、互いに落ち着いて話せる状況を作る <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・週1回 日常の報連相（毎日10分～20分程度）と相談の機会（週1回程度）を組み合わせる。 <p><対応時期目安> 入国後～6カ月間</p>
済	11	重要	教育担当者と上長との定期面談の設置（入社後）	○	済	□□ ・ ○○	<ul style="list-style-type: none"> ・2週間に1回実施（30分/回） ※時間や頻度は状況により調整 ※急ぎのことがあったら、面談を待たずに相談 ・外国人材の育成での課題、悩みを相談する、面談メモを作成して保存 	<p><目的>教育担当者の悩みや不安をキャッチし、社内共有、対策立案、早期フォローに繋げる</p> <p>◇ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ①頻度、時間、方法、実施のための業務調整等の策定 ②業務中の随時の質問以外に、互いに落ち着いて話せる状況を作る <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2週間に1回、育成上の課題や、悩みの共有、解決策を考える ※内容を記録して、今後外国人材を受け入れる時の参加とする <p><対応時期目安> 入国後～6カ月間</p>
	12	重要	名札	○	2023/4/21	△△	<ul style="list-style-type: none"> ・名刺サイズの名札を用意、呼び方（役職等含む）を漢字+ひらがなで記載 	<p>【職員や利用者によく名前を覚えてもらうため】</p> <p>外国人材はひらがな、職員は名前を漢字+ひらがな（両方覚えられるように）で記入し、着用</p> <p>※現行のルールによる</p>
	13	推奨	プロフィールの共有	×	2023/6/30	—	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示不可のため ・各グループの朝礼に出てもらって、自己紹介してもらう 	<p><目的>相互理解の促進</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人材、職員の人となりわかるプロフィールを作成、共有 ・オフィスや食堂への掲示、共有SNSへの掲載等 ※外国人材・職員の双方同意の元であることが前提
	14	重要	緊急連絡先	○	2023/6/30	□□	施設長&教育担当者&メンターとSNSグループ作成	<p><目的> 私生活で困った時に連絡できる体制を整えるため</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務時間外の相談先を設定。 ・SNSの連絡先を共有 ・SNSのグループ等 <p><実施時期> 入社後～</p>
	15	推奨	生活関連情報の提供	○	2023/6/30	●●	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅、職場周辺のマップを印刷して渡す ・ゴミ出しのカレンダーを渡して説明する ・バスの時刻表を用意 	<p><目的>生活に必要な最低限の情報を提供</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地図をプリントアウトし、スーパーマーケット、郵便局、コンビニ、コインランドリー、銀行、病院、交番を記入して渡す等 ・ゴミ出しのルールを渡す <p><実施時期> 入国後に渡す</p>
	16	推奨	外国人材の日本語の継続学習			—	<ul style="list-style-type: none"> ・入国するまでに日本語学習の教材を用意する 	<p><目的>日本語能力の向上</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語能力の目標設定※参考資料① ・市町村で実施している外国人向けの日本語教室に参加させる ・日本語の教材を提供する <p><実施時期> 入国後～</p>
	17	推奨	既存職員の日本語コミュニケーションの工夫				<ul style="list-style-type: none"> ・異文化理解研修を実施する ※外国人材が入社するまでに複数回実施 	<p><目的>既存職員と外国人材のコミュニケーションを円滑にする</p> <p>既存職員と外国人材のコミュニケーションをスムーズすることで、業務が円滑に進むようにするため。</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「どんな説明が伝わりやすかったか」等の、ノウハウ共有の場を作る ・やさしい日本語の各種書籍などで勉強 ・異文化理解研修で職場内で意見交換を行う
	18	重要	住居に関する準備				<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の空き室を住居として提供/賃貸アパートを契約する ・契約、入居まで必要な時間を確認して、探す時期を決める ・生活備品リストを参照して、用意する備品を決める 	<p><目的>外国人材が入社してからすぐに安心して就業できるための住環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人材の住居選定※<住居物件選定の注意点>を参照 ・備品の準備※<生活備品準備リスト>を参照 <p><実施時期> 入社前まで</p>
	19	推奨	その他 (上記1～18以外で取り組んでみたいこと)					<ul style="list-style-type: none"> ・既存の施策やその応用、新たに取り組んでみたいこと等 ※複数ある場合は行を追加ください

参考URL※青い枠をクリックするとWEBページが表示されます

- ① <厚労省HP> 就労場面で必要な日本語能力の目標設定 [⇒ここをクリック](#)
- ② <資料> 外国人材と働く職場の労務管理に使えるポイント・例文集 [⇒ここをクリック](#)
- ③ <厚労省HP> 外国人の方に人事・労務を説明する際にお困りではないですか [⇒ここをクリック](#)
- ④ <出入国在留管理庁資料> 特定技能制度に関するQ & A [⇒ここをクリック](#)
- ⑤ <厚労省HP> モデル就業規則について [⇒ここをクリック](#)
- ⑥ <出入国在留管理庁・文化庁資料> やさしい日本語への書き換え例をまとめた資料 [⇒ここをクリック](#)

※令和4年度までの情報を元に記載

受入れ準備チェックシート（介護）

R5.3 地域外国人材受入れ・定着モデル事業 受託者パーソルキャリア（株）

対応状況	No.	項目	実施可否	対応予定日	担当者	方法・内容	備考
	1	重要 教育担当者の配置					
	2	重要 メンターの配置					
	3	推奨 日報・交換日記					
	4	推奨 業務マニュアル等の準備					
	5	推奨 オフィスルール、用語の資料					
	6	推奨 就業規則					
	7	推奨 外国人材雇用に関して社員へ共有（理解）					
	8	重要 内定者定期面談（内定から入国まで）					
	9	重要 同僚との交流機会の創出					

10	重要	教育担当者と外国人材との定期面談の設置（入社後）					
11	重要	教育担当者と上長との定期面談の設置（入社後）					
12	重要	名札					
13	推奨	プロフィールの共有					
14	重要	緊急連絡先					
15	推奨	生活関連情報の提供					
16	推奨	外国人材の日本語の継続学習					
17	推奨	既存職員の日本語コミュニケーションの工夫					
18	重要	住居に関する準備					
19	推奨	その他 （上記1～18以外で 取り組んでみたいこと）					

参考URL※青い枠をクリックするとWEBページが表示されます

- ① <厚労省HP> 就労場面で必要な日本語能力の目標設定 [⇒ここをクリック](#)
- ② <資料> 外国人材と働く職場の労務管理に使えるポイント・例文集 [⇒ここをクリック](#)
- ③ <厚労省HP> 外国人の方に人事・労務を説明する際にお困りではないですか [⇒ここをクリック](#)
- ④ <出入国在留管理庁資料> 特定技能制度に関するQ & A [⇒ここをクリック](#)
- ⑤ <厚労省HP> モデル就業規則について [⇒ここをクリック](#)
- ⑥ <出入国在留管理庁・文化庁資料> やさしい日本語への書き換え例をまとめた資料 [⇒ここをクリック](#)

※令和4年度までの情報を元に記載

受入れ準備チェックシート記載例（介護以外）

R5.3 地域外国人材受入れ・定着モデル事業 受託者パーソルキャリア（株）

対応状況	No.	項目	実施可否	対応予定日	担当者	内容（実施方法、実施頻度など）	備考
1 日本語学習のサポート							
	推奨	1-1 日報・作業報告書	○	2023/9/30	□□	<ul style="list-style-type: none"> 報告書のフォーマットを作成（当日の業務内容・覚えたこと・難しかったこと） 毎日業務終了後に書く時間を取る 教育担当者が確認してコメント記載や、日本語の添削などに対応 週1で現場責任者も確認する 	<p><目的> 日本語能力の向上</p> <p>①記入内容の添削をしてあげると、日本語能力の向上にも役立つ</p> <p>②負担が集中しないよう、教育担当以外の方も含めてより多くの方で対応するのも良いです。</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 仕事内容の報告、仕事の気付きや不明点、感想等を記入 確認者は、内容の確認、対応とともに日本語の添削を行う <p><実施時期></p> <p>入国後～</p>
	必須	1-2 内定者定期面談（内定から入国まで）	○	8月1日～9月30日	□□ △△	<ul style="list-style-type: none"> 教育担当者と現場社員1人が参加 方法：Zoom 1回1時間 頻度：月2回 1回目：自己紹介、会社の紹介、仕事の紹介、雑談（趣味、好きな食べ物） 2回目：地域の紹介、食べ物の紹介 3回目：住居の紹介 	<p>※詳細は、別途<内定者定期面談>資料をご参照ください。</p> <p><目的></p> <p>①関係性の構築②リアリティショックの抑止③日本語能力の維持、向上</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 方法：Zoom、もしくはteams 月2回程度、1回30分～1時間程度（目安） 参加者：内定者全員、教育担当者や既存社員 <p><実施時期></p> <p>内定受諾後から入国するまでの間</p>
	推奨	1-3 外国人材の日本語の継続学習	○	2023/9/30	△△	<ul style="list-style-type: none"> 入国するまでに日本語学習の教材を用意する 	<p><目的> 日本語能力の向上</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 日本語能力の目標設定※参考URL① 市町村で実施している外国人向けの日本語教室に参加させる 日本語の教材を提供する <p><実施時期></p> <p>入国後～</p>
2 生活面でのサポート							
	推奨	2-1 メンターの配置	○		□□ △△	<ul style="list-style-type: none"> 教育担当の□□と協力して2名で対応 教育担当者との定期面談の内容を共有、フォロー 顔を見たら声を掛けて、他の職員と早く慣れるようにフォローする 月1回不定期に自宅訪問をして、掃除状況やごみの分別などを確認 買い物に同行する 	<p><目的></p> <p>生活面の指導・サポートなどの話を聞いて、外国人材の抱えている業務以外の悩みを解消</p> <p>※教育担当者との兼任可/◇適正人物：同世代、同母国、日本での生活に慣れている外国人等</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 月1回自宅訪問し、家の様子（掃除はできているかなど）を確認する。 話し合う場を設けて、職場で話しづらなことを話してもらう イベントへの参加を声掛けるなど 病院への同行 <p><実施時期></p> <p>入国後～6か月</p>
	必須	2-2 緊急連絡先	○	2023/10/1	△△	<ul style="list-style-type: none"> 教育担当、メンター、工場長の連絡先を共有 SNSグループを作成する 	<p><目的></p> <p>私生活で困った時に連絡できる体制を整えるため</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 業務時間外の相談先を設定。 SNSの連絡先を共有 SNSのグループ等 <p><実施時期></p> <p>入社後～</p>
	推奨	生活関連情報の提供	○	2023/10/1	●●	<ul style="list-style-type: none"> 住宅、職場周辺のマップを印刷して渡す ゴミ出しのカレンダーを渡して説明する バスの時刻表を用意 	<p><目的> 生活に必要な最低限の情報を提供</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 地図をプリントアウトし、スーパーマーケット、コンビニ、コインランドリー、銀行、病院、交番を記入して渡す等 ゴミ出しのルールを渡す <p><実施時期></p> <p>入国後に渡す</p>
	推奨	2-3 買い物サポート	○		●●	<ul style="list-style-type: none"> 1週間に1回、車でスーパーまで送迎、同行 最初の買い物のときに、入ってからレジで会計して出てくるまでを一緒に行って説明 買い方や、選び方、原材料や賞味期限の見方など、教える 	<p><目的> 買い物のサポート</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> スーパーや、ショッピングモールへの送迎 ※買い物できる場所まで自転車で15分以上かかる、雪や坂道が多く自転車の走行が困難、等の場合 買い物に同行して、買い物の仕方や商品の選び方(原材料や賞味期限の見かた等)を教える <p><実施時期></p> <p>入国後～帰国するまで</p>
	重要	2-4 住居に関する準備	○			<ul style="list-style-type: none"> 施設内の空き室を住居として提供/賃貸アパートを契約する 生活備品リストを参照して、用意する備品を決める 	<p><目的> 外国人材が入社してからすぐに安心して就業できるための住環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人材の住居選定※<住居物件選定の注意点>を参照 備品の準備※<生活備品準備リスト>を参照 <p><実施時期></p> <p>入社前まで</p>
3 業務面でのサポート							
	重要	3-1 教育担当者の配置	○		□□		<p><目的> 仕事の指導、教育</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 現場で、業務を教える 外国人材との定期面談を担当 ※No.1-2参照 ◇適性人物:異文化を理解して寄り添える方、外国人材とのコミュニケーションを積極的に取ろうとする方、差別的な意識を持たずに接することができる方
	推奨	3-2 業務マニュアル等の準備	○	2023/9/30	□□ △△	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルを作成。全体の工程と、写真とその説明で作ってみる。左側のページにマニュアルを載せて、右側を空けて、OJTの際に細かいことをメモができるような作りをする。 写真撮影→□□ 注意点のコメント作成→△△ 現場用語のまとめ→△△ ※指示の言葉が早く分かるように作る 	<p><目的></p> <p>①指導工数の削減、教育担当者の負担を減らす。</p> <p>②仕事場以外でも予習、復習ができ、外国人材の成長が早まる。</p> <p>③外国人材がしっかりサポートしてくれていると感じて、企業様に対して好印象を持つことになり定着につながる。</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 既存のマニュアルを元に、ふりがな、やさしい日本語を使い、分かりやすく説明する。いつでも確認できるように書面で渡す <p>※参考URL⑥</p>

	推奨	3-3	工場マップ、現場用語の資料 (道具の名前、原料、商品の名前など)	○	2023/9/30	□□ △△	<ul style="list-style-type: none"> 作業で使う用具と材料の資料を作成して渡す。 工場マップは、既存の物にふりがな追加で対応。 写真の追加が必要な箇所がないかチェック (現場用語は、業務マニュアルに載せる。) 写真は□□、資料作成は△△ 	<p><目的></p> <ul style="list-style-type: none"> ①指導工数の削減 ②外国人材の成長が早まる <p><例></p> <p>社内で使われる用語、工場マップなどをふりがな、やさしい日本語を使い、分かりやすく説明。できれば写真付きで作成して、いつでも確認できるように書面で渡す。</p> <p>※参考URL⑥</p>
	推奨	3-4	就業規則	○	2023/9/30	●●	<ul style="list-style-type: none"> 既存の就業規則をもとに、重点項目を入社時に説明 後日確認したい時の相談先は●●と伝えておく 	<p><目的>トラブル防止</p> <p>※外国人材向けの就業規則を必ず作って下さいというものではないですが、外国人材から質問が多くトラブルの原因にもなりかねない賃金(控除される金額など)、労働時間及び休暇、異動・退職及び解雇、ハラスメント、退職金などに関しては、外国人材にわかりやすく伝え、しっかり理解してもらうことで、トラブルを防ぐことに繋がります。</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 上記各項目の説明をやさしい日本語を使い書面で作成し、外国人材にわかりやすく説明の上渡す。 入社日にオリエンテーションを実施して、説明する 問い合わせ先を決める(教育担当者や、総務、人事の方など) <p>※参考URL②③④⑤⑥</p> <p><実施時期></p> <p>入国後</p>
	重要	3-5	教育担当者と外国人材との定期面談の設置(入社後)	○		□□	<ul style="list-style-type: none"> 週2回実施(20分/回) ※日々の相談は日報で対応 ※時間や頻度は様子を見て調整 面談内容を記録、△△さんに報告する 	<p><目的></p> <p>外国人材の悩みや不安をキャッチし、社内共有、対策立案、早期フォローに繋げる</p> <p>◇ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ①相談しやすい環境の整備、醸成 ②頻度、時間、方法、実施のための業務調整等の策定 ③業務中の随時の質問以外に、業務の振り返り、悩み相談など、互いに落ち着いて話せる状況を作る <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 週1回 日常の報連相(毎日10分～20分程度)と相談の機会(週1回程度)を組み合わせる。 <p><対応時期目安></p> <p>入国後～6カ月間</p>
	重要	3-6	教育担当者と上長との定期面談の設置(入社後)	○		□□ △△	<ul style="list-style-type: none"> 2週間に1回実施(30分/回) ※時間や頻度は状況により調整 ※急ぎのことがあったら、面談を待たずに相談 外国人材の育成での課題、悩みを相談する、面談メモを作成して保存 	<p><目的>教育担当者の悩みや不安をキャッチし、社内共有、対策立案、早期フォローに繋げる</p> <p>◇ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ①頻度、時間、方法、実施のための業務調整等の策定 ②業務中の随時の質問以外に、互いに落ち着いて話せる状況を作る <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 2週間に1回、育成上の課題や、悩みの共有、解決策を考える ※内容を記録して、今後外国人材を受け入れる時の参加とする <p><対応時期目安></p> <p>入国後～6カ月間</p>
4	受入れ環境の構築							
	推奨	4-1	外国人材雇用に関して社員へ共有	○	2023/7/30	○○ △△	<ul style="list-style-type: none"> 伝えるポイントをまとめる(△△) ①外国人雇用の必要性 ②社員にとってのメリット ③企業の将来のビジョン ④本人のスペックや人となり 全体会議で共有(○○・△△) 	<p><目的>外国人材雇用の背景や取り組み方針等を、入社当日までに社員全員に共有、全社員に外国人材を雇用する必要性を理解してもらう。</p> <p>◇既存社員に伝える4つのポイント:</p> <ul style="list-style-type: none"> ①外国人雇用の必要性 ②社員にとってのメリット ③企業の将来のビジョン ④本人のスペックや人となり <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 全体会議で共有する 異文化理解研修を実施して職場内で意見交換をする <p><実施時期></p> <p>入国前</p>
	推奨	4-2	既存職員の日本語コミュニケーションの工夫	○	8月31日 9月30日		<ul style="list-style-type: none"> 異文化理解研修を実施する ※外国人材が入社するまで3回に分けて実施 	<p><目的>既存職員と外国人材のコミュニケーションを円滑にする</p> <p>既存職員と外国人材のコミュニケーションをスムーズすることで、業務が円滑に進むようにするため。</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 「どんな説明が伝わりやすかったか」等の、ノウハウ共有の場を作る やさしい日本語の各種書籍などで勉強 異文化理解研修を実施する
	重要	4-3	名札準備/プロフィールの共有	○	2023/9/30		<ul style="list-style-type: none"> 名札を入社時に渡す 相互に自己紹介する、趣味などの情報を共有 	<p><目的>相互理解の促進</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人材、職員の人となりがわかるプロフィールを作成、共有 オフィスや食堂への掲示、共有SNSへの掲載等 ※外国人材・職員の双方同意の元であることが前提
	重要	4-4	同僚との交流機会の創出	○	2023/9/30		<ul style="list-style-type: none"> 休憩室に国旗を飾る 休憩室で一緒になった時や、すれ違ったときなどには、積極的に話しかけるように現場リーダーから言い続ける。 コロナが収まっていれば歓迎会 メンターから、社内行事や地域行事に誘うようにする。 	<p><目的>孤独感・ホームシックの抑止</p> <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 入社時のウェルカムムードづくり(国旗を飾るなど) 普段からこまめに声を掛ける雰囲気づくり(休憩時間など、顔を見たら声を掛けるように繰り返し促していく等) 社内外、地域等でのイベントに誘う 歓迎会、誕生会、レクリエーション等の開催 ※費用がかかる内容である必要はありません <p><実施時期></p> <p>入国後～</p>

参考URL※青い枠をクリックするとWEBページが表示されます

- ① <厚労省HP> 就労面で必要な日本語能力の目標設定 [⇒ここをクリック](#)
 - ② <資料> 外国人社員と働く職場の労務管理に使えるポイント・例文集 [⇒ここをクリック](#)
 - ③ <厚労省HP> 外国人の方に人事・労務を説明する際にお困りではないですか [⇒ここをクリック](#)
 - ④ <出入国在留管理庁資料> 特定技能制度に関するQ & A [⇒ここをクリック](#)
 - ⑤ <厚労省HP> モデル就業規則について [⇒ここをクリック](#)
 - ⑥ <出入国在留管理庁・文化庁資料> やさしい日本語への書き換え例をまとめた資料 [⇒ここをクリック](#)
- ※令和4年度までの情報を元に記載

受入れ準備チェックシート（介護以外）

R5.3 地域外国人材受入れ・定着モデル事業 受託者パーソルキャリア（株）

対応状況	No.	項目	実施可否	対応予定日	担当者	内容（実施方法、実施頻度など）	備考
	1	日本語学習のサポート					
	推奨	1-1	日報・作業報告書				
	必須	1-2	内定者定期面談（内定から入国まで）				
	推奨	1-3	外国人材の日本語の継続学習				
	2	生活面でのサポート					
	推奨	2-1	メンターの配置				
	必須	2-2	緊急連絡先				
	推奨		生活関連情報の提供				
	推奨	2-3	買い物サポート				
	重要	2-4	住居に関する準備				
	3	業務面でのサポート					
	重要	3-1	教育担当者の配置				
	推奨	3-2	業務マニュアル等の準備				

	推奨	3-3	工場マップ、現場用語の資料 (道具の名前、原料、商品の名前など)					
	推奨	3-4	就業規則					
	重要	3-5	教育担当者と外国人材との定期面談の設置（入社後）					
	重要	3-6	教育担当者と上長との定期面談の設置（入社後）					
4	受入れ環境の構築							
	推奨	4-1	外国人材雇用に関して社員へ共有					
	推奨	4-2	既存職員の日本語コミュニケーションの工夫					
	重要	4-3	名札準備／プロフィールの共有					
	重要	4-4	同僚との交流機会の創出					

参考URL※青い枠をクリックするとWEBページが表示されます

- ① <厚労省HP> 就労場面で必要な日本語能力の目標設定 [⇒ここをクリック](#)
 - ② <資料> 外国人社員と働く職場の労務管理に使えるポイント・例文集 [⇒ここをクリック](#)
 - ③ <厚労省HP> 外国人の方に人事・労務を説明する際にお困りではないですか [⇒ここをクリック](#)
 - ④ <出入国在留管理庁資料> 特定技能制度に関するQ & A [⇒ここをクリック](#)
 - ⑤ <厚労省HP> モデル就業規則について [⇒ここをクリック](#)
 - ⑥ <出入国在留管理庁・文化庁資料> やさしい日本語への書き換えた例をまとめた資料 [⇒ここをクリック](#)
- ※令和4年度までの情報を元に記載

「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**

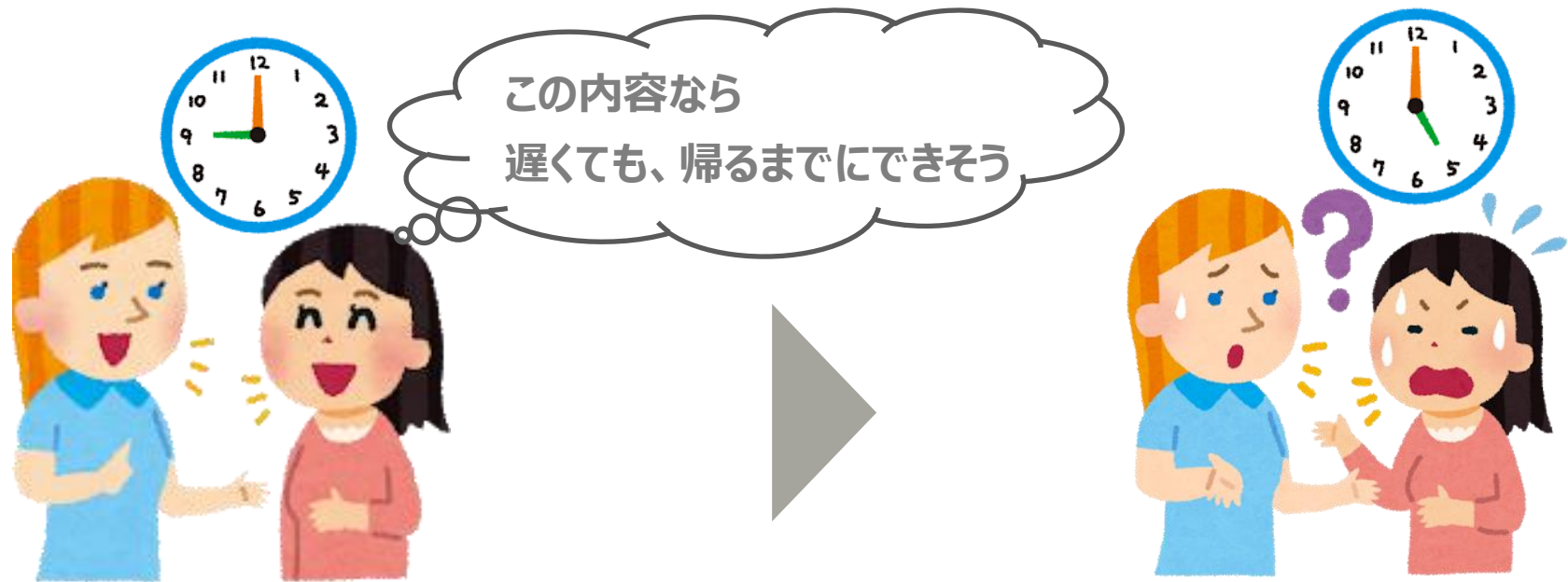
- ・質問や聞き返しに、イヤな顔をしていませんか？
- ・話すとき、早口になっていませんか？
- ・「いつでも、何度でも確認してね」と言葉にして伝えましょう。
- ・普段から積極的に相互コミュニケーションの機会を作りましょう。
（日報、定期面談、休憩時間の雑談、すれ違い時の声掛け等）



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、ミスを行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改めて行うのが常識 →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 ・名前が難しくて覚えられない、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"> ・日本では当たり前前に控除されるもの、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きているので、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禱します。

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



【住居物件選定の注意点】



必須条件

1人当たり7.5 m²以上（約4.5畳以上）を満たすこと
 （1号特定技能外国人支援に関する運用要領より ※注1）

推奨

- 勤務地から自転車で15分圏内
- 食材、日用品の買い物も自転車で15分圏内
- 病院、ATM、コンビニが近くにある。
- インターネット環境（無料）あり、家具、家電付き物件
- 1人1部屋
 - ◎ 2人以上同居で部屋が分かれていない場合は、カーテンなどで仕切ってください。（プライベート空間の確保は大切です！）
- 洋式トイレ

※入居前に、外国人材の入居可否を不動産業者に確認してください。

入居時注意点

- **近隣住民への引っ越し挨拶（事業者様が一緒に行ってください！）**
近隣住民とのトラブル防止のためです。
- **退去時に向けて写真撮影**
退去時のトラブル防止のためです。
- **賃貸費用を超えて外国人材に請求しないこと**

※注1

居室の広さは、一般的に我が国に相当数存在する居室の面積等を考慮し、1人当たり7.5 m²以上を満たすことが求められます（ただし、技能実習2号等から特定技能1号へ在留資格を変更する場合等であって、特定技能所属機関が既に確保している社宅等の住居に居住することを希望する場合を除く）。なお、ルームシェアするなど複数人が居住することとなる場合には、居室全体の面積を居住人数で除した場合の面積が7.5 m²以上でなければなりません。（1号特定技能外国人支援に関する運用要領-1号特定技能外国人支援計画の基準について- 令和元年9月27日一部改正より抜粋）

生活備品準備リスト ※いずれも、中古可。数・サイズには、人数・部屋数や使い方等を考慮ください。

■ないと困るもの

No.	内容	コメント	数量	✓	メモ
1	冷蔵庫	休日のまとめ買いに備えストックしやすい・共有しやすい、大きめサイズが良い			
2	洗濯機	洗剤・洗濯ネット等			
3	炊飯器	休日にまとめて炊くなどに備え、大きめ推奨			
4	電子レンジ				
5	掃除機				
6	ガスコンロ・IH	物件によっては不要			
7	照明器具	物件によっては不要			
8	冷暖房	地域の状況・気候に合わせて準備。エアコン、電気カーペット、電気ストーブ、扇風機、ポータブル温冷風機等 ※部屋によってエアコンの有無が違ふ等、不公平にならないように注意			
9	ふとん（一式セット）	敷布団・掛布団・毛布・枕・カバー類(1セット)			
10	カーテン	夜勤がある場合は遮光カーテンだと尚良い			
11	ゴミ袋（自治体指定）	自治体により指定がない場合も有。			

■あったほうが良いもの

No.	内容	コメント	数量	✓	メモ
32	Wi-Fi	母国とのテレビ電話、動画学習、娯楽等に活用			
33	カーペット・マット類	フローリング・畳の汚れ・傷防止の観点から。退去費用が高額になる恐れ			
34	マットレス				
35	座卓テーブル	私有スペースでの勉強用。折り畳み等。			
36	テーブル・椅子	食事・リビング用。人数や、居住スペースの使用方法により			
37	ワードローブ・ハンガーラック	クローゼット・タンスがない居室にはあった方が良い			
38	ハンガー				
39	物干し竿・物干しスタンド				
40	食器棚	キッチンにない、小さい・宗教上共有できない等がある場合			
41	自転車	1人1台が望ましい			
42	空気入れ	※自転車を準備する場合			
43	チェーンロック	※自転車を準備する場合			
44	ゴミ箱	キッチン用、部屋用			
45	食器・カトラリーセット	茶碗・皿・箸・フォーク・スプーン・ナイフ・グラス・マグカップ ※内定者定期面談で持って来るものを確認			
46	調理用具	フライパン、やかん・電気ポット、鍋、包丁・まな板、しゃもじ、お玉、すくい網、へら、ボウル、ざる、缶切り			
47	調味料入れ	※内定者定期面談で持って来るものを確認			
48	コンロガード				
49	掃除道具	スポンジ、トイレブラシ、サニタリーボックス、モップ・クイックルワイパー、バスマット等			
50	洗剤類	用途：食器・衣類・清掃等			
51	トイレトーパー	違う物を流さないよう、当分はあったほうが良い			
52	歯ブラシ・歯磨き粉	※内定者定期面談で持って来るものを確認			
53	ドライヤー				
54	爪切り	清潔感・安全を保つように指導			

■任意（必要に応じて追加ください）

No.	内容	コメント	数量	✓	メモ
12	テレビ・配線・テレビ台	・観る方は少ない(Wi-FiがあればYouTube等を観る) ・NHK受信料の観点			
13	風呂おけ・風呂いす				
14	シャンプー&ボディソープ	※内定者定期面談で持って来るものを確認			
15	タオルセット	※内定者定期面談で持って来るものを確認			
16	防寒着/ブーツ	・母国での調達難しい物も ・事前に準備・入国後に買い物に連れて行く・購入まで職員の不要品等を貸す等 ※内定者定期面談でサイズを確認すると良い			
17	レインコート	自転車の時は傘がNGのため			
18	IDケース	在留カード等、紛失防止			
19	傘				
20	スコップ・シャベル	除雪用 ※積雪エリアのみ			
21	マスク	入国後、購入機会がないと困るため。 ※内定者定期面談で持って来るものを確認			
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

「地域外国人材受入れ・定着モデル事業」
内定者定期面談

◎ 内定者との定期面談を設定しましょう！

■ 定期面談を設定する背景と目的

① 関係性の構築

入国までの待機期間中にコミュニケーションを重ねることであらかじめ信頼関係を構築する狙いがあります。

② 事前情報と現実のギャップ解消

「こんなはずじゃなかった」「聞いていた話と違う」ということがないように、正しい情報を内定者に伝える必要があります。

③ 日本語能力の維持・向上

定期的に日本語を使用できる場所を提供することで、日本語能力の維持・向上を図ります。

入国までの間、「日本で一緒に働くのを楽しみに待っている」と伝え続けることも、大切な目的のひとつです。

※面談を経験した外国人材の声

- ・住宅の写真を見せてもらったり、受入れ準備の進捗状況が聞けて安心できた。
- ・仕事で使う用語や日本語の勉強をその場でしてもらえ、とても役立った。
- ・緊張していたが笑顔で接してもらえて、歓迎されていると感じて安心した。

◎ 面談概要と流れについて

■ 面談の概要

- 期間：内定承諾後～入国までの待機期間
 - 頻度：1ヵ月に2回以上／1回あたり30分～1時間(いずれも目安)
 - 参加者：受入れ事業者様、内定者全員
 - 方法：オンライン（PC・スマートフォン）
- ※無料オンライン会議ツールを使用。
※入社前のため、内定者の都合を考慮して行う必要があります。あくまで双方合意の上での実施をお願いします。
※この面談の中で、内定に関する変更は行わないようお願いします。



■ 面談の流れ

オンラインで内定者とながらつたら、進め方や頻度、内容については自由に決めていただいて問題ありません。ただし、①関係性の構築、②詳細な情報提供、③日本語能力の維持・向上を意識した内容にて実施をお願いします。

毎回テーマを設定し、内定者との面談に臨みましょう！

◎ 面談の日程調整とポイント

■ 面談の日程調整

- ① 社内で日程候補を決める。
- ② Wordフォーマット①を活用し、メールで内定者と日程調整をする。
- ③ 日程調整できたら、Zoomのリンクを発行する。
- ④ Wordフォーマット②を活用し、Zoomのリンクとミーティング内容を内定者に送る。

■ 調整時のポイント ※時間は、日本時間ではなく現地時間でお伝えください。

<インドネシア> 時差：日本時間－2時間（日本10:00→インドネシア8:00）

- ・曜日：金曜日は礼拝があるのでなるべく避ける

<フィリピン> 時差：日本時間－1時間（日本10:00→フィリピン9:00）

- ・曜日：日曜日は礼拝があるのでなるべく避ける
- ・時間帯：フィリピン時間12:00～14:00(ランチタイム)を外す

<ネパール> 時差：日本時間－3時間15分（日本10:00→ネパール6:45）

- ・時間帯：できるだけ日本時間の午後にする（時差が大きいため）

■ 留意点

- ① 複数の内定者に一斉送信する際は、BCC で送信ください。
- ② 日程調整メールは、1週間前にはお送りください。
- ③ いずれのメールにも、CC に担当の定着推進員のアドレスを入れてください。
- ④ 2～3日返信がない場合は、再度「どうですか～？」のようにメールしていただき、担当定着推進員までご相談ください。
- ⑤ どんなことを知りたいかなどは、内定者に随時確認しながら、テーマを設定ください。

メール送信時には、
やさしい日本語
＋
漢字にふりがな
をお願いします！



◎ 面談テーマについて

① 関係性の構築

- お互いの自己紹介／同僚や仲間の紹介
- 内定者への理解を深める（家族・文化・学生時代・食べ物 など）

② 事前情報と現実のギャップを生み出さない取組み

- 職場紹介（ノートPCを持ちながら職場を映して回るなど）
- 住まいや周辺環境に関する情報共有（写真や動画を使う）
- 入国後1カ月間の仕事の流れの説明
- 不安点についての質疑応答

③ 日本語能力の維持・向上

- 会話の中でテスト（〇〇の名前を言ってもらう など）
- よく使う用語（専門用語、方言、特有の表現）の理解
- 次回の面談内容の共有と日本語学習のアドバイス

※入社前につき、業務指示はNG（このマニュアル読んでおいて、利用者名簿暗記してきて、この漢字ドリルやっておいてetc.）

◎ テーマと内容の例① ※写真や動画、図等を映写して説明すると分かりやすいです

関係性の構築	
自己紹介	名前の漢字にふりがなをつけて見せる ※現地の言葉で挨拶することもおすすめ
自分の趣味	写真などを用意すると分かりやすい
好きな食べ物	写真などを用意すると分かりやすい・内定者の宗教を配慮したほうが いい
施設がある地域の紹介	写真などで説明すると分かりやすい
内定者の地元紹介	事前に内定者に依頼
内定者の誕生日祝い	タイミングが合えば、声を掛けたり、メッセージを準備
内定者の紹介	料理、観光地、有名なモノなど

◎ テーマと内容の例② ※写真や動画、図等を映写して説明すると分かりやすいです

事前情報と現実のギャップ解消	
施設の紹介	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットやPCで施設内を映しながら紹介、動画や写真など ・できれば利用者のみなさんとの挨拶も
一日の仕事のながれ	Wordなどで作成して、画面に映しながら説明する
どんな仕事をするのか	<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容の具体的な説明（何を使ってどんな作業をするか、“〇〇介助について” “担当製品について” 等） ・動画や写真を見せながら説明する
会社の製品について	製品を画像で見せて、説明する
コロナの感染対策について	マスクの着用、消毒など、写真や画像などで説明することがお勧め
住む家の紹介	住居が決まったら・生活するアパート・寮について
方言(〇〇弁)について	職員同士や地域(介護の場合は利用者様も)でよく使う方言を教える
施設の紹介	あれば紹介（資格取得時に手当、長期休暇など）

◎ テーマと内容の例③ ※写真や動画、図等を映写して説明すると分かりやすいです

日本語能力の維持・向上	
仕事で使う物の名前を教える	写真や映像で説明※内定者の母国語で何というのかを聞く
仕事でよく使う言葉を教える	社内で使う略語など
仕事で使う専門用語を教える	読み方、意味



面談実施事例① 関係性構築

【資料を活用して自己紹介する場合】

【ポイント】

- ▶ 漢字にふりがなを付ける
- ▶ 名前と合わせてひらがなや呼び方を記載する
- ▶ 参加者全員の自己紹介
- ▶ アイスブレイクとして、現地の言葉で挨拶する

<トークの一例>

- 好きな食べ物やイラストだけを入れて、内定者に食べ物や趣味を聞くクイズ
 - 内定者に自己紹介シートを読んでもらう
- ※話すネタ作り、話を広げていく事が目的



大事！

まずはお互いを知ることと、名前を覚えてもらうことが大事なので、口頭で言うだけでなく、“書き出して見せる”が早く覚えてもらうコツです。

自己紹介



- 名前（なまえ）：中村花子（なかむら はなこ / NAKAMURA HANAKO）
- みんなから「はなこさん」と呼ばれています。



- 好きな食べ物：うどん



- 趣味（しゅみ）：ヨガ



面談実施事例② 関係性構築

【資料を簡略化して自己紹介する場合】

【ポイント】

▶ 名前を紙に印刷、もしくは手書きして見せながら自己紹介

▶ 名前と合わせてひらがなや呼び方を記載する

▶ スケッチブックとペンを準備して、その場で手書きして見せても良いです。

▶ 面談実施事例①の資料内にあるような、趣味や好きな食べ物の画像を、その場で検索して画面共有すると良いです（※次ページ参照）

▶ 参加者全員の自己紹介

▶ アイスブレイクとして、現地の言葉で挨拶する



大事！

事前に資料を作成しなくても、その場で書いて見せたり、画像をその場で検索して画面共有しても良いです。



面談実施事例③ 事前情報と現実のギャップ解消

【職場環境の紹介】

【ポイント】

▶ ノートPCやタブレットなどで施設内を映して見せる

▶ 施設内にWi-Fi環境がなく、面談中に見せるのが難しい場合は事前に写真や動画を用意して、面談中に見せるのも良い

▶ 利用者様の様子も見せる、できれば利用者様との挨拶もしてもらう

会えるのを
楽しみにしてるよ～



大事！

業務中の職員の方が、忙しく、楽しく業務をされている様子を見て、モチベーションが上がる方が多いです。



面談実施事例④ 事前情報と現実のギャップ解消

【居住環境の紹介】

【ポイント】

- ▶ 入居予定の住居が決まったら、住居の中や外観を見せる
- ▶ 近くのスーパーやショッピングセンターなどを紹介するのも良いです。
- ▶ 事前に写真や動画を用意して面談中に見せる
- ▶ 日本の生活マナー（ゴミ出しのルールなど）なども合わせて説明するのも良い



面談実施事例⑤ 日本語の維持・向上

【資料を作成してクイズ形式にする①】



大事！

業務スキルや漢字の勉強量を測る目的ではなく、コミュニケーションをとるためのコンテンツと考えてください、楽しんで覚えてもらうのがコツです。

【ポイント】

- ▶ 介護の専門用語など
- ▶ 漢字にふりがなを付ける
- ▶ 意味を説明する
- ▶ クイズとして、漢字の読み方や意味を聞く
- ▶ 面談の前後でPDFを送って、予習や復習を促したり、期間をおいて再度実施すると良い

かいご かんじ よみかた おぼ
介護の漢字：読み方を覚えよう

しよくじかいじよ
 → **食事介助**



意味：食事を手伝うこと

面談実施事例⑥ 日本語の維持・向上

【資料を作成してクイズ形式にする②】



大事！

業務スキルや漢字の勉強量を測る目的ではなく、コミュニケーションをとるためのコンテンツと考えてください、楽しんで覚えてもらうのがコツです。

【ポイント】

▶ 地域の方言を覚えてもらう

▶ 漢字にふりがなを付ける

▶ 方言の意味を説明する

▶ 面談の前後でPDFを送って、予習や復習を促したり、期間をおいて再度実施すると良い

⑦ 岐阜弁の「やめる」

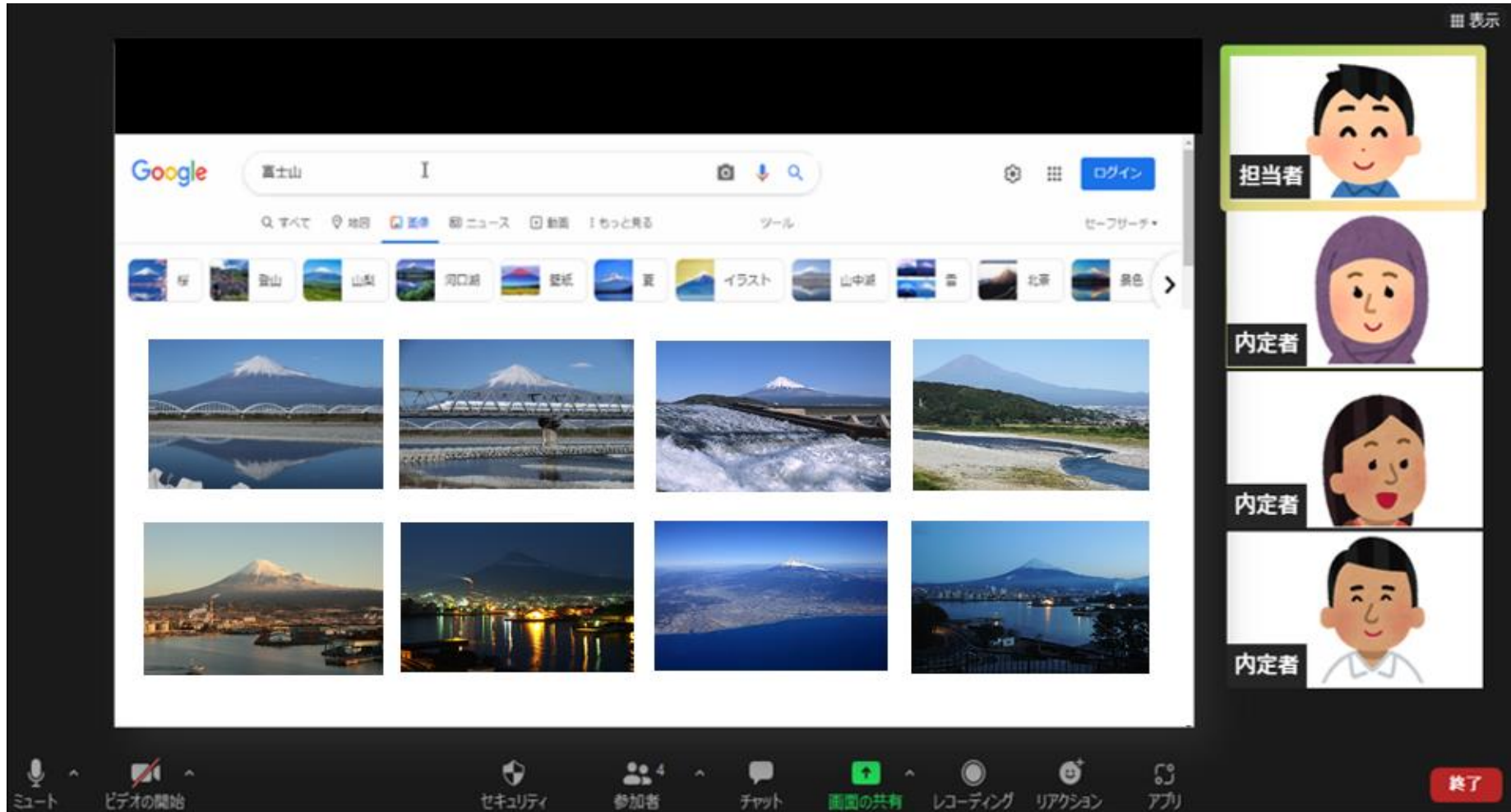
や や いた
 × 止める、辞める ○ 痛い

タバコをやめる

つかいかた：「足が やめる」
 意味：「足が痛い」

面談実施事例②の補足 画面共有とGoogleの活用

会話の中に出てくる場所、モノなどが分からない時は、画像を共有すると、お互いに分かりやすく、理解の確認ができます。



The image shows a Zoom meeting interface. The main window displays a Google search for "富士山" (Mount Fuji). The search results show various images of Mount Fuji, including daytime and nighttime views, and reflections in water. The search bar contains the text "富士山" and the search button is labeled "検索". The Google logo is visible in the top left corner. The search bar also includes a "ログイン" (Login) button and a "ツール" (Tools) dropdown menu. Below the search bar, there are several tabs for different types of content: "すべて" (All), "地図" (Maps), "画像" (Images), "ニュース" (News), "動画" (Videos), and "もっと見る" (See more). The "画像" tab is selected, and the search results are displayed in a grid of 8 images. The images show Mount Fuji from various perspectives, including daytime and nighttime views, and reflections in water. The search bar also includes a "検索" (Search) button and a "ツール" (Tools) dropdown menu. Below the search bar, there are several tabs for different types of content: "すべて" (All), "地図" (Maps), "画像" (Images), "ニュース" (News), "動画" (Videos), and "もっと見る" (See more). The "画像" tab is selected, and the search results are displayed in a grid of 8 images. The images show Mount Fuji from various perspectives, including daytime and nighttime views, and reflections in water.

On the right side of the screen, there is a vertical grid of four participant avatars. The top avatar is labeled "担当者" (Responsible person) and is highlighted with a yellow border. The second and fourth avatars are labeled "内定者" (Candidate). The bottom avatar is also labeled "内定者". The top right corner of the meeting window has a "表示" (Display) button. At the bottom of the screen, there is a control bar with icons for "ミュート" (Mute), "ビデオの開始" (Start video), "セキュリティ" (Security), "参加者" (Participants), "チャット" (Chat), "画面の共有" (Screen sharing), "レコーディング" (Recording), "リアクション" (Reaction), and "アプリ" (App). A red "終了" (End) button is located in the bottom right corner.

面談実施事例 ※参考 画面共有とGoogleの活用

内定者が分からない言葉があった時には、翻訳のサイトを画面共有して、翻訳して見せます。内定者の言葉が分からないときには、チャットに母国語で書いてもらい、それをコピーして貼ると良いです。

The screenshot displays a Zoom meeting interface. On the left, a Google Translate window is shared, showing the translation of 'おはようございます' (Ohayōgozaimasu) to 'Selamat pagi' (Indonesian). The interface includes input fields for source and target languages, a text input area, and a 'ログイン' (Login) button. Below the main window are icons for '履歴' (History), '保存済み' (Saved), and '投稿' (Post). On the right, a vertical video gallery shows four participants: one labeled '担当者' (Staff) and three labeled '内定者' (Candidates). At the bottom, the Zoom control bar is visible, featuring icons for 'ミュート' (Mute), 'ビデオの開始' (Start Video), 'セキュリティ' (Security), '参加者' (Participants), 'チャット' (Chat), '画面の共有' (Screen Sharing), 'レコーディング' (Recording), 'リアクション' (Reaction), 'アプリ' (App), and a red '終了' (End) button.

【！】外国人材とのコミュニケーションの留意点

- 1. 敬語はなるべく使わないで下さい。**
※尊敬語、謙譲語、丁寧語の使い分けは難しいです。
- 2. なるべく短く一文に区切ってお話し下さい。**
※文章が長くなると、話を理解することが大変です。
- 3. 文末は「です」「ます」でお話し下さい。**
- 4. 主語を明確にして下さい。**
※日本人の特徴として、主語がなくなる事が多いため、ご注意ください。
※外国人は主語を文脈では読み取れません。
- 5. なるべく標準語でお話し下さい。**
※はじめの指導の際などアクセント含め、方言はなるべく避けてください。
日常会話であれば、方言に慣れることも必要ですので適宜使用するといいです。
- 6. できるだけ漢字だけの単語を避けてひらがなを含んだ単語を使って下さい。**
※難解→難しい、早急→早く、寒冷地→寒い地域
- 7. ゆっくり、はっきり話す。**

