

論文

外国人労働者と企業におけるコミュニケーション

神田 すみれ[†]

要旨

近年、人口減少を背景として、日本政府は、技能実習制度の拡大、国家戦略特区、「介護」や「特定技能」の在留資格の創設と、外国人労働者の受け入れ推進策を打ち出し、その結果、日本の企業で働く外国人が増加している。それに伴い、企業における外国人労働者とのコミュニケーションが課題となっている。本稿では外国人労働者を巡る現状と最近の動向を概観し、外国人労働者と企業が抱える共通の課題がコミュニケーションであることを確認した上で、企業における外国人の日本語力、日本人の日本語運用力としての「やさしい日本語」、異文化理解力としての「異文化リテラシー」の取り組みについて論じる。

キーワード

外国人労働者、企業、コミュニケーション

[†]愛知県立大学多文化共生研究所客員共同研究員

1. はじめに

本研究の目的は、外国人労働者を巡る諸課題を明らかにするとともに、若干の提案を行うことである。本稿の構成は以下のとおりである。まず、第2節で、外国人労働者を巡る現状と最近の動向を概観する。第3節で、外国人労働者と企業が抱える共通の課題がコミュニケーションであることを確認し、第4節で課題に対する取り組みの考察と提案を行う。最後に第5節で本稿のまとめを示す。

2. 外国人労働者を巡る現状と最近の動向

(1) 在留外国人と外国人雇用状況

法務省の「在留外国人統計」¹によると、2017年末の在留外国人数は、256万1,848人で前年末に比べ17万9,026人(7.5%)増加となり過去最高となった。

厚生労働省が公表した「外国人雇用状況」の届け出状況まとめ²によると、外国人労働者数は2017年10月末日現在で1,278,670人となり、これは日本で働く労働人口総数の約2%にあたる。2013年以降外国人労働者は毎年12万人のペースで増加、2012年対比で約60万人増加しており、もはや外国人労働者なしで日本経済は成り立たない状況であるといえるだろう。外国人を雇用している日本国内の事業所は194,595事業所(対前年比12.6%増加(21,797事業所増加))、外国人労働者数は1,278,670人(対前年比

18.0%増加(194,901人増加))である。共に「外国人雇用状況の届け出」が義務化された2007年以来、過去最高の数値を更新している。

(2) 日本で就労する外国人労働者と各在留資格

外国人労働者を含め、外国人が日本に入国する際は「出入国管理及び難民認定法」により、在留資格とそれぞれの在留資格に応じて定められる在留期間が付与され、その在留資格と在留期間の範囲で活動が認められる。在留資格は大きく「活動に基づく在留資格」「身分又は地位に基づく在留資格」に分けられており、在留資格により、就労の可否、就労範囲が定められている。

法務省の「在留外国人統計」をみると、この数年で「技能実習」「技術・人文知識・国際業務」「留学」の在留資格保有者が急速に増えていることがわかる。³

まず、「技能実習」の在留資格保有者は、対前年末比で20.0%増加しており、2017年末現在で274,233人、日本に居住する外国人の構成比10.7%、外国人労働者の約2割を占める。日本政策金融公庫総合研究所が中小企業を対象に2016年に実施した業種別調査によると、製造業では外国人労働者のうち「技能実習」が46.8%を占めている。技能実習生が働く職種は主に製造業・建設業・食品製造業・農業・漁業・繊維業であり、2017年11月には介護が追加された。

1 法務省ウェブサイト 在留外国人統計 http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00073.html 最終閲覧日 2019年1月7日

2 厚生労働省ウェブサイト「外国人雇用状況」の届け出状況まとめ <https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000192073.html> 最終閲覧日 2019年1月7日

3 法務省ウェブサイト 在留外国人統計 http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00073.html 最終閲覧日 2019年1月7日

2018年12月28日時点で80種類、144作業がある。外国人技能実習制度においては2016年に技能実習法や改正入管法が成立、優良な実習実施者・管理団体に限定し、それまで3年までだったものが最長5年の技能実習の実施が可能となった。そして、2018年の入管法改正で、在留資格を特定技能に変更することで、さらに5年間働くことができるようになった。⁴

次に、「技術・人文知識・国際業務」の在留資格保有者であるが、2017年末現在で対前年末比17.5%増加しており、189,273人、外国人全体の7.4%を占めている。

そして「留学」の在留資格保有者については、2017年末現在で対前年末比12.3%増加しており、311,505人、外国人全体の12.2%を占めている。⁵「留学」の在留資格は、大学だけでなく、専門学校や日本語学校も含まれており、資格外活動許可が下りれば週28時間までの就労が認められる。留学生の多くはコンビニエンスストアや居酒屋で就労しており、日本政策金融公庫総合研究所が中小企業を対象に2016年に実施した調査によると、アルバイトを多く使う業種である小売業と飲食店、宿泊業では「留学」の在留資格での就労者が多く、外国人従業員のうち、前者は42.9%、後者では34.0%を占めている。「留学」の在留資格保有者がアルバイトの供給源であることがわかる。

「留学」から「技術・人文知識・国際業務」へと在留資格を変更する外国人も増加している。留学生として来日、日本語学校で日本語を習得後、大学へ進学し学位を取得、卒業後は日本で就職するというキャリアプランをもつ外国人は多い。

(3) 在留資格と最近の動向

さらに、最近の動向として、政府は、人手不足を背景として、外国人労働者の受け入れ拡大を進めている。これまでの国家戦略特区、技能実習制度に加えて、「深刻な人手不足に対応するため、一定の専門性の技能を有し即戦力となる外国人材を受け入れる」という趣旨で入管法を改正し、「特定技能」を新たな在留資格として2019年4月に創設する。「特定技能1号」の在留期間の上限を5年とし、より熟練した「特定技能2号」の在留期限は更新することができ、配偶者と子供の帯同も可能にする。

法務省は「特定技能」の在留資格に係る制度の意義について、「中小・小規模事業者をはじめとした深刻化する人手不足に対応するため、生産性向上や国内人材の確保のための取

り組みを行ってもなお人材を確保することが困難な状況にある産業上の分野において、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れていく仕組みを構築すること」としている。⁶受け入れ業種は「人材を確保することが困難な状況にあるため、外国人により不足する人材の確保を図るべき分野」と規定され、14業種、5年間で約345,150人を9カ国（ベトナム、フィリピン、カンボジア、中国、インドネシア、タイ、ミャンマー、ネパール、モンゴル）から受け入れるとしている。⁷

このように、日本にはすでに多くの外国人が働いており、その出身国、在留資格は様々であり、また働く業種も多様である。そして今後、さらに日本で働く外国人は増加していくであろう。そこで、外国人雇用に関する企業の考えをみていく。

3. 外国人労働者と企業が抱える共通課題（コミュニケーション、文化・習慣の違い）

日本商工会議所が2018年に行った「人手不足等への対応に関する調査」によると、外国人を雇用している企業のうち51.5%が「言語等コミュニケーションがとりにくい」、41.4%が「文化や習慣の違い」を課題と感じていると回答している。また、今後外国人を雇用する予定、雇用を検討中の企業のうち59.2%が「言語等コミュニケーションに不安を覚える」と回答している。愛知県が2018年に愛知県内の中小企業を対象に実施した「地域労働力確保支援事業の調査」では、「外国人に対して抱えるよくないイメージをもつ理由」として9割の企業が「コミュニケーションが取りづらい」を挙げている。また「外国人を雇用しない理由」についても、「日本語」や「文化・習慣の違い」を指摘するコメントが見られる。「外国人雇用の意向がない」理由についても「コミュニケーション、文化習慣の違い」を挙げる企業が多くみられる。厚生労働省が実施した「一部上場企業本社における外国人社員の活用実態に関するアンケート調査」⁸では、外国人雇用に係る課題として、「職場内で意思の疎通に不安がある（41.5%）」、「文化・習慣の違いによって生じる不具合がある（36.9%）」が挙げられている。

一方、被雇用者を対象とした調査としては、DiVE.tvが技能実習生を対象に行ったヒアリング調査がある⁹。「日本人は何を考えているか分からない時があるか」の問いに17%が「よくある」、52%が「たまにある」と回答しており、7割が何を考えているか分からない時があると回答している。

4 厚生労働省ウェブサイト「外国人技能実習制度について」https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/global_cooperation/index.html 最終閲覧日2019年1月7日

5 法務省ウェブサイト「平成29年末現在における在留外国人数について」http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukan-ri04_00073.html 最終閲覧日2019年1月7日

6 法務省ウェブサイト「特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針について」<https://www.ajhc.or.jp/siryu/20181225-21.pdf> 最終閲覧日2019年1月7日

7 「外国人拡大、閣議決定「特定技能」9カ国最大34万人」『西日本新聞』2018.12.26（水）

8 厚生労働省「一部上場企業本社における外国人社員の活用実態に関するアンケート調査」2009年、p.9

9 一般社団法人DiVE.tv『あいちの働く外国人白書』2018年、p.25.

また「理解できていなくても「はい」と答える時があるか」の問いに対して「よくある」が7%、「たまにある」が45%と5割の外国人が「はい」と答えるときがあるとしている。

これらの調査において、外国人労働者、企業の双方において、「コミュニケーション、文化・習慣の違い」が共通の課題として捉えられていることが示されている。従って第4節では、「コミュニケーション、文化・習慣の違い」についてみていく。

4. コミュニケーション

コミュニケーションは互いの意思を伝え合う対話である。外国人が一定の日本語力を身につける必要があることは間違いないが、コミュニケーションが成立するには、一方で、日本人の日本語運用力と、外国人と日本人双方の異文化リテラシーの向上が求められる。

(1) 外国人の日本語力

まず、外国人に求められる日本語力と企業の取り組みについてみていく。

多くの日本で働く外国人は仕事を遂行する上での日本語力が求められている。製造業では日本語での指示を理解して作業をすることが必要であり、介護では利用者や家族とのやりとりが仕事の大きな部分を占めるため、日本語力が重要となる。サービス業では、より高い日本語力が必要とされる。

独立行政法人 労働政策研究・研修機構が行った「外国人労働者の働き方に関する調査」¹⁰によると、企業は「外国人労働者に対して高い日本語能力¹¹を求めているため、日本語能力が低い外国人労働者の就業機会はかなり限定される」。そして、「生産工程・労務の仕事でもある程度日本語ができることを求める事業所が多く、今後拡大が期待される仕事やその他の仕事ではより高い日本語能力が求められる」。また、愛知県が行った「「就労につながる地域の日本語教室」ニーズ調査」¹²では、外国人が日本で就業する上で、一定の日本語力を身につけることは必要であり、安定したキャリアを構築していくには、これに加えて読み書きの能力が必要であることが示された。以上からわかるように、外国人は、企業から高いレベルでの日本語力を求められている。

(2) 日本語教室と地域の役割

外国人労働者が日本語を学ぶ場として、地域の日本語教室がある。そのほとんどはボランティアによって運営され、週に1日あるいは2日開催されている。しかし、フルタイムで勤務する外国人労働者が、これらの教室に通い続ける

ことは難しい。国立大学法人名古屋大学留学生センターの「豊田市委託業務 外国籍住民の日本語学習における実態等予備調査委託 調査報告書」¹³によると、全体の半数を超える55%の者が、来日後これまでに、何らかの日本語学習を始めたにも関わらず、そのうち7割弱が現在は日本語を学習していないという状況を示している。日本語を学ぶ意欲があっても学習時間と学習環境を確保することは非常に難しく、日本語学習継続の難しさが示唆されている。愛知県が行った「就労につながる地域の日本語教室」ニーズ調査によると、

「地域の日本語教室は、地域に暮らす外国人とボランティアである地域住民が中長期にわたって定期的に集まる場となっており、「外国人が日本語を学ぶ場」であるだけでなく、地域社会・地域住民との接点となる場であり、また日本文化を理解する場でもあるなど、様々な場としての役割を担っている。」¹⁴

地域の日本語教室に参加するボランティアは、多様な社会経験をもつ人々である。日本の文化習慣を紹介したり、企業を定年退職した人は日本特有のビジネスマナーや仕事の慣習について外国人に紹介することもできる。また、そのような過程を通じて信頼関係が構築されれば、外国人が職場での悩みや問題を相談することもできる。

日本語教室と外国人を雇用する企業が連携することにより、企業で働く日本人と外国人、日本語教室とそこに参加する日本人ボランティア、それぞれがもつリソースが重なりあい、コミュニケーション力の向上にも相乗効果が生まれると考えられる。

(3) 企業における日本語教育の取り組み

外国人労働者が日本語を学ぶ持続可能性の高い場として、外国人が働く企業が運営する日本語教室がある。外国人従業員のために独自の日本語教室を運営する企業は多いとはいえないが、次にみるように、成果を挙げている。筆者がヒアリングを行った(2018年)愛知県内のある企業では、週1回、有資格の日本語教育専門家を講師として招き、外国人従業員を対象として、勤務時間内に日本語の授業を開催している。外国人従業員の日本語力向上とともに仕事のパフォーマンスも向上し、企業に対する満足度も上がっているという。また「あいちの働く外国人白書」¹⁵では、企業内で日本人社員が外国人従業員に日本語教育の場を提供する事例を紹介している。日本人社員による週1回の勉強会開催の結果、1人ひとりの個性や能力が把握でき、社内での情報共有がスムーズにできるようになるという好循環が生まれている。その他にも、週に1回日記を提出し、日本人

10 渡邊 博顕「資料シリーズNo.112 外国人労働者の失業の現状」独立行政法人労働政策研究・研修機構(JILPT)2012年,p.2

11 「日本語力」と「日本語能力」は違いはないと思われる。ここでは原文通り「日本語能力」のまま引用する。

12 愛知県「「就労につながる地域の日本語教室」ニーズ調査」,2018年,p.50

13 国立大学法人名古屋大学留学生センター、「豊田市委託業務 外国籍住民の日本語学習における実態等予備調査委託 調査報告書」,2008年

14 愛知県「「就労につながる地域の日本語教室」ニーズ調査」,2018年,p.60

15 一般社団法人DiVE.tv,『あいちの働く外国人白書』2018年,p.49-50

社員が日本語を添削することで、休日の過ごし方も把握でき、コミュニケーションのきっかけにもなるという事例の紹介もされている。

内閣府が2018年6月に発表した「未来投資戦略2018」¹⁶によると、政府は「日本語教室の設置が困難な地域に住む外国人に対して、生活場面に応じた日本語を自学・自習できるICT教材の開発に2018年度中に着手し、2019年度以降に提供する」としている。このような政府が提供する教材を活用したり、雇用している外国人に紹介、自学・自習がしやすい環境づくりをサポートする等により、外国人従業員の日本語力向上が望め、また企業が負う負担も少なく済む。このような政府による外国人労働者が日本語を学ぶ機会の提供がさらに進むよう期待したい。

(4) 文化・習慣

日本語力は業務遂行や双方のコミュニケーションを円滑に進めるために必要であることに違いないが、日本語力が高いからといってトラブルが発生しないわけではない。

挨拶をする、時間を守る、身だしなみ等のマナー・習慣は出身国によって大きく異なる。日本の文化・習慣を知ることが、日本で仕事をする上では重要なことの1つである。企業で異文化摩擦によるトラブルのケーススタディを取り入れる等、理解を深める機会を作ることが望まれる。

(5) 日本人の日本語運用力とやさしい日本語の提案

岡崎は「共生化は、母語話者と、目的・状況によって様でない能力レベルの非母語話者が、相互のインターアクションを通じて、その言語を共生の言語として新たに形創っていくための協同的営為の過程として捉える」としている。¹⁷ 外国人にも最低限の日本語習得を求める一方で、日本人側もその日本語を理解し、自らの日本語をその日本語に合わせて調整する訓練をする必要がある。その調整過程に共通言語として成立する¹⁸として推奨されているのが「やさしい日本語」である。「やさしい日本語」とは簡易な表現を用いて、文の構成を簡単にし、分かりやすくした日本語である。

日本人が、日本語母語話者同士で使用する日本語とは異なることを認識し「やさしい日本語」を学習することにより、日本人と外国人が対等なコミュニケーションを保つことができる。方言を使わない、相手が知らない単語があれば、相手が知っているであろう別の単語に言い換える等、そのような配慮ができる意識を日本人がもつことが求められる。

(6) 丁寧なコミュニケーションの提案

筆者が企業に対して行ったヒアリング(2018年)で、外国人従業員とのコミュニケーションにおいてトラブルがない企業は「相手がわかっているかいないかを確認しながらコミュニケーションを進める」「相手が理解する単語を探りながら使用する」と回答している。また、「相手が理解できるまであきらめない」「見放さない」という回答もあった。先に述べた企業のように丁寧さを心がけ、「相手に伝わるように話す」、「相手が理解しているか確認をしながら話す」ことでコミュニケーションの在り方は改善する。

(7) 双方の異文化間リテラシーの向上

愛知県が2018年に行った「地域労働力確保支援事業」調査結果報告書¹⁹によると、アンケート及びヒアリング調査から、「日本人従業員の外国人に対する偏見」「日本人社員が外国人受け入れに対する拒否反応が強い」等、企業が日本人従業員の偏見や差別意識を課題としていることが示されている。日本人従業員の意識改革の取り組みも望まれる。同じ職場で働く外国人従業員の生活習慣や宗教観について、企業や日本人従業員が理解し、外国人従業員も日本のそれらについて理解すること、双方がコミュニケーションの背後にあるお互いの文化的習慣を知り、その違いを受容することが大切である。

本名は、「異文化間リテラシー (intercultural literacy) は、異文化間接触の際に、各自がそれぞれの文化的メッセージを適切に伝達し、そして相手のそれを十分に理解する能力を意味する。さらに、文化間の差異を互恵的に調整する能力も含む。」²⁰「異文化間リテラシーの育成には、言語意識 (awareness of language) を高めることが効果的」²¹と述べている。

日本人従業員が日本語以外の言語を学んだり、先に挙げた「やさしい日本語」を学ぶことで、「異文化間リテラシー」が育成されると考えられる。双方向の地道な相互理解を目指したコミュニケーションを実現するために、企業が日本人従業員の意識改革に取り組むことが求められる。

5. まとめ

入管法改正により、今後外国人労働者の増加が加速し、企業とそこで働く外国人とのコミュニケーションはこれまで以上に重要になってくるであろう。外国人労働者と企業の双方にとって共通の課題であるコミュニケーション力を向上させるには、外国人の日本語力、日本人の日本語運用力、そして双方の文化的習慣における理解力の向上を図る必要がある。「やさしい日本語」や「異文化リテラシー」及び「丁

16 内閣府ウェブサイト「未来投資戦略2018」https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/miraitousi2018_zentai.pdf

17 岡崎敏雄、『コミュニティにおける言語的共生化の一環としての日本語の国際化～日本人と外国人の日本語』明治書院、1994年、p.64。

18 庵 功雄『やさしい日本語 多文化共生社会へ』岩波新書、2016年

19 愛知県「地域労働力確保支援事業(外国人労働者雇用確保支援事業)調査結果報告書」2018年、p.13,p.23

20 本名信行「英語の多文化化と異文化間リテラシー - 異変種間相互理解不全問題の克服を目指して -」ペイツ・ホッフア 他編『共生社会の異文化間コミュニケーション 新しい理解を求めて』三修社、2009年、p.60

21 本名信行『英語はアジアを結ぶ』玉川大学出版部、2006年、p.170-174

寧なコミュニケーション」はそのための提案として積極的に活用、企業内の研修や地域の日本語教室で取り入れ、実践に活かされることが期待される。そして国がこれらの取り組みを支えることが重要である。

参考文献

- ・愛知県 (2018) 「就労につながる地域の日本語教室」 ニーズ調査 報告書
- ・愛知県 (2018) 「地域労働力確保支援事業」 (外国人労働者雇用確保支援事業) 調査結果
- ・一般社団法人 DiVE.tv (2018) 『あいちの働く外国人白書 2018 ～ほんとはどうなの？技能実習生の今～』
- ・庵 功雄 (2016) 『やさしい日本語 多文化共生社会へ』 岩波書店 (岩波新書)
- ・岡崎敏雄 (1994) 『コミュニティにおける言語的共生化の一環としての日本語の国際化～日本人と外国人の日本語』 明治書院
- ・国立大学法人名古屋大学 留学生センター (2008) 「豊田市委託業務 外国籍住民の日本語学習における実態等予備調査委託 調査報告書」
- ・日本政策金融公庫総合研究所 編 (2017) 「中小企業の成長を支える外国人労働者」 同友館
- ・日本商工会議所 (2018) 「人手不足等への対応に関する調査」 集計結果
- ・本名信行 (2006) 『英語はアジアを結ぶ』 玉川大学出版部
- ・本名信行 (2009) 「英語の多文化化と異文化間リテラシー - 異変種間相互理解不全問題の克服を目指して -」 ベイツ・ホッフア 他編 『共生社会の異文化間コミュニケーション 新しい理解を求めて』 三修社
- ・宮島 喬、鈴木江里子 (2014) 『岩波ブックレット No.916 外国人労働者受け入れを問う 外国人労働者が映し出す日本社会の在り方 共に生きる隣人として迎え入れるために』 岩波書店
- ・渡辺博顕 (2010) 「資料シリーズ NO.112 外国人労働者の失業の現状」 労働政策研究・研修機構 (JILPT)
- ・渡辺博顕 (2010) 「日系人労働者の就労実態調査」 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

新聞記事

- ・「外国人拡大、閣議決定「特定技能」9カ国最大 34万人」『西日本新聞』 2018.12.26 (水)

インターネット

- ・法務省ウェブサイト 在留外国人統計 http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00073.html 最終閲覧日 2019年1月7日
- ・厚生労働省ウェブサイト「外国人雇用状況」の届け出状況まとめ <https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000192073.html> 最終閲覧日 2019年1月7日
- ・法務省ウェブサイト 「在留外国人統計」 http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00073.html 最終閲覧日 2019年1月7日

html 最終閲覧日 2019年1月7日

- ・厚生労働省ウェブサイト 「外国人技能実習制度について」 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/global_cooperation/index.html 最終閲覧日 2019年1月7日
- ・法務省ウェブサイト「平成29年末現在における在留外国人人数について」 http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00073.html 最終閲覧日 2019年1月7日
- ・法務省ウェブサイト 「特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針について」 <https://www.ajhc.or.jp/siryu/20181225-21.pdf> 最終閲覧日 2019年1月7日