

関係者ヒアリング結果概要

- 1 日時
令和3年3月15日（月）15時00分～16時00分
- 2 場所
オンライン開催
- 3 対象者
内定ブリッジ株式会社
浅海 一郎 氏 ほか
- 4 対応者
出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 稲垣室長 ほか
- 5 内容

（内定ブリッジ株式会社の活動について）

- 外国人スタッフへの日本語コミュニケーション研修，外国人を雇用する企業への社内コミュニケーション研修，企業や大学等における講演及び外国人を雇用する企業を対象としたコンサルティング事業を行っている。
- 外国人材への日本語研修や外国人材と一緒に働く日本人側への企業研修に実績があるところ，特に後者が重要であり，国や自治体と連携している。最近では自治体の予算による地域の外国人雇用企業支援が活発になっているという印象。一方で自治体の多くはこの分野の取り組みの実績もなく予算も決して多くない。担当職員は地域の施策のあり方について模索している印象が強い。

（外国人材が直面する入社後の諸問題について）

- 企業は外国人材に非常に高い日本語能力（ネイティブレベルの日本語等）を求めがちである。
- 外国人材とのコミュニケーションについて，外国人材を雇用する企業からは，外国人材にニュアンスが伝わらないという声をよく聞く。しかし，日本人自身も日本語のコミュニケーションの特徴等が理解できておらず，それが日本人と外国人とのコミュニケーションギャップになっている。また，働き方の文化等についても，日本人にとって当たり前の部分が言語化されていない。これらを解消せずに外国人材に対して研修をしても意味がない。
- ビジネス日本語のマイルストーンを考えたときに，国や自治体，教育機

関が教える日本語やビジネスマナーと、外国人雇用企業が求めるレベルのコミュニケーション力との間に日本の職場文化や日本社会のありかた等(後述する文化コード)を学ぶ段階がある。この分野の教育が欠けている。

- 外国人材に対する支援について、例えば専門用語の教育を見ても、雇用する企業により格差がある。国や自治体が責任をもって制度を構築し、ボトムアップを図ることが非常に重要。同時に、受益者たる外国人雇用企業や業界団体も、例えば専門用語を用いた業務が外国人材に予定されているのであれば、決して他人任せにせず、この課題に正面から向き合うべき。少なくとも入社後の外国人材がこの分野で苦勞していることを知ってほしい。

(内定ブリッジが行っている外国人雇用企業に対する支援について)

- 外国人材を採用するに際してどの程度の日本語能力を求めるかについては、同じ企業の中でも経営層・現場・採用スタッフの間で差がある。また、業務に必要な日本語について入社前に具体的な提示がない。そのような中で外国人材の雇用に際してJLPT, N1, N2のような基準が、明確な根拠もなく採用され続けているのが現状。
- CEFR^{*1}の考え方に基づいたCan-doリストを導入している企業はほとんどない。企業がCan-doを運用できるようになれば、入社後の業務に必要な日本語のレベルを洗い出すことができ、それをもとに採用計画を立てることができる。入社後の人事評価においても日本語能力について客観的な指標を作成することができ、外国人材に提示することができる。こうしたフレームの構築は、働く外国人材のみならず企業に対しても、一定の業務推進力の担保とそこからくる安心感を提供できるものと捉えている。
- 日本語の上達に関しては学校で学ぶレベルの日本語とネイティブレベルの日本語との間にオフィスの日本語が位置しているが、オフィスの日本語の修得には言葉の裏にある意図や文化が分からないことによる「文化コードの壁」がつかまとう。文化コードの壁を解消するためには、外国人材のみならず、日本人社員の教育も必要。内定ブリッジは様々な形態の研修を行っており、日本人に対する日本語の研修も全国で行っている。
- 外国人材を雇用する企業の日本語研修がうまくいくか否かはその企業が日本語研修をどう社内で位置付けているか等、社内体制によるところが大きく、日本語研修のみで決まるものではない。よってこの分野の成功事例

*1 外国語の学習・教授・評価のためのヨーロッパ言語共通参照枠

を導こうとする際も、日本語研修だけを取り出して横展開しても、特に意味がない。

- 経済産業省において策定された「[外国人留学生の採用や入社後の活躍に向けたハンドブック](#)」は外国人材の採用から定着までをカバーしており、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」にも掲載されているが、まだまだ普及が限定的であり、全国自治体の外国人雇用企業支援の担当者すらほとんど認知されていない。全国の外国人雇用企業が利用しなければ意味がない。このハンドブックに限らず、国の成果物がきちんと企業に利用されるように考えた上で、国が予算を組み、その普及まで責任をもって取り組んでほしい。この領域は自治体に予算もノウハウもない。
- 厚生労働省が実施している「[雇用管理に役立つ多言語用語集及び翻訳データの作成・普及事業](#)」には大賛成。ここにも内定ブリッジのノウハウの一部を提供して作成に協力した。
- しかし、多くの企業が日本語の就業規則にそもそも記載されていない文化コード等を補完せずにそのまま翻訳しがち。やさしい日本語化についても同様に、就業規則の背景にある情報を説明せずに表現を平たくしただけでは足りない。内定ブリッジは就業規則等の翻訳ややさしい日本語化に際して、その前提となるべき情報の整理・加筆に係るサービスを提供している。
- 「やさしい日本語」の盲点として、発信情報自体は正しいということ的前提に成り立っているというところがある。しかし、オフィスのコミュニケーションにおいては、そもそも上司の発する情報が不足している場合も多く、これをそのままやさしく表現しても意味がない。
- 企業側が外国人の発する日本語の聞き取りに苦労しているという側面もあるため、これも支援すべき。このように、「やさしい日本語」の企業導入には多くの課題があるが、関係者の意識は未だ低い。

(日本語教育の在り方について)

- 外国人雇用企業を支援する地方自治体の窓口はばらばらで、自治体内での連携も充分でない上、国と連携が全く取れていない。
- 外国人の就職活動・内定から入社後の定着まで、担当省庁が多岐にわたっているようだが、各省庁で連携して予算の配分や入社後の調査を行ってほしい。外国人材の日本社会での活躍を国のゴールにしたいなら、特に採用支援だけ行うのでは意味がない。
- 地域の事業所の日本語教育に対する意識は総じて低い。外国人材の日本語教育を全額会社負担で支援しようとする会社も少なく、またその予算も

少ない。

- 外国人材の日本語教育において地域の日本語教室や地元企業との連携は極めて重要。日本語教室に通わなくなる（通えなくなる）大きな理由の1つとして外国人材自身の仕事の都合や転居が挙げられている。語学学習には継続的な学習時間の確保が必要であり、日々の業務の合間に進められる外国人材の日本語学習は、企業側の理解や支援を必要としている。
- ボランティアを含まないプロ日本語教師1名あたりの外国人労働者数は地域差が大きく、都道府県別で見ると、最大数と最小数には約20倍もの開きがある。また各地の日本語教育過疎地域の存在、地域別産業の偏りも含めて、地域ごとの課題には多様性がある。これに加え、プロ日本語教師のうち、企業で働く外国人への日本語教育を専門としている者は少ない。企業で働く外国人材への日本語教育について、国は地域ごとの違いも含めた課題解決の議論を早急に進める必要がある。
- 企業内日本語研修に対する助成金制度を有する自治体は少ない。また企業向けに多言語化の助成金制度を有する自治体はさらに少なく、加えてこれらの制度への申請数は、地域によっては規定を満たしていない。これはニーズがないためではなく、その効果に関する企業側の理解が追いついていないためだと考えられる。
- 地域日本語教室においてICTはあまり活用されていない。一方、一部の自治体は以前より導入している。地域で働く外国人にオンラインで日本語を教えるというサービスは、全国的にもっと広がってもいい。
- 本年3月12日に了承された「日本語教育の参照枠」^{*1}二次報告にもあるとおり、特定技能等の在留資格では業務や職能に応じた日本語能力を判定するための試験が求められるようになっている一方で、職業分野ごとに求められる日本語能力の判定基準については策定が進んでいない。
- 受益者たる企業が自社の業務に必要な日本語の内容やレベルをきちんと検討していない。また入社後の教育もプロの日本語教師ではなく（日本語教育に何も知見のない）自社社員に行わせている例が多い。企業は自社の業務に必要な日本語の基準を示すべきであり、入社前の研修も行うべきである。入社後の労務や専門用語等の教育についても業界別に企業または業界団体が行っていくというところが現実的であると思う。

*1日本語の習得段階に応じて求められる日本語教育の内容・方法を明らかにし、外国人等が適切な日本語教育を継続的に受けられるようにするため、日本語教育に関わる全ての者が参照できる日本語学習、教授、評価のための枠組みとして文化審議会国語分科会において審議されていたもの。

- 就業規則や業務マニュアルの多言語化・やさしい日本語化については、すでに行っている企業や今後やりたいという企業も多くある一方で、予定もないという企業も多く存在する。こういう企業を国が変えていく必要がある。またすでに作成している企業も、その質を高めるため随時フォローアップが必要。全ての外国人雇用企業に何らかの支援が必要だと考えている。

(その他)

- 入管や外国人雇用サービスセンターの職員等、窓口において外国人に対応する日本人の日本語コミュニケーションの方法には調整が必要。専門の研修を受けるなどして、外国人対応の質の向上に十全を期してもらいたい。
- 可能であれば、外国人材の雇用とセットで前述のハンドブックを利用させ、利用したことのチェックリストを定期的に出させるなど、企業にきちんと制度を利用させる取組をするべき。在留期間の更新の際に、受入機関のチェック項目の一部として会社側の受入体制の整備状況を確認したり、社内で取り組んだ受入体制の整備内容を企業が申告するポイント制を導入し、在留資格の変更申請や更新申請時に、ポイントの高い企業のメリットを講じるなど、様々な方法が検討されて良い。
- 行政が公的プログラムとして日本語教育の導入を検討するのであれば、やはり共生社会の実現や外国人雇用そのものに対する国民の一定の理解が前提となるのではないかと思う。また導入のあり方については、受入企業や業界団体と連携するなどし、行政が一定時間数の日本語教育を提供した上で、例えば特定技能において一律にA2のJFT-Basic等の最低基準を定め、合格しなければ入国を保留することなどもあり得ると思う。更には、14業種それぞれが業務に必要な独自の最低基準を設定し、A2以上のレベル設定と、その業界基準とのレベル差間の教育及び学習の義務化を定めてもいいと考えている。

以上