

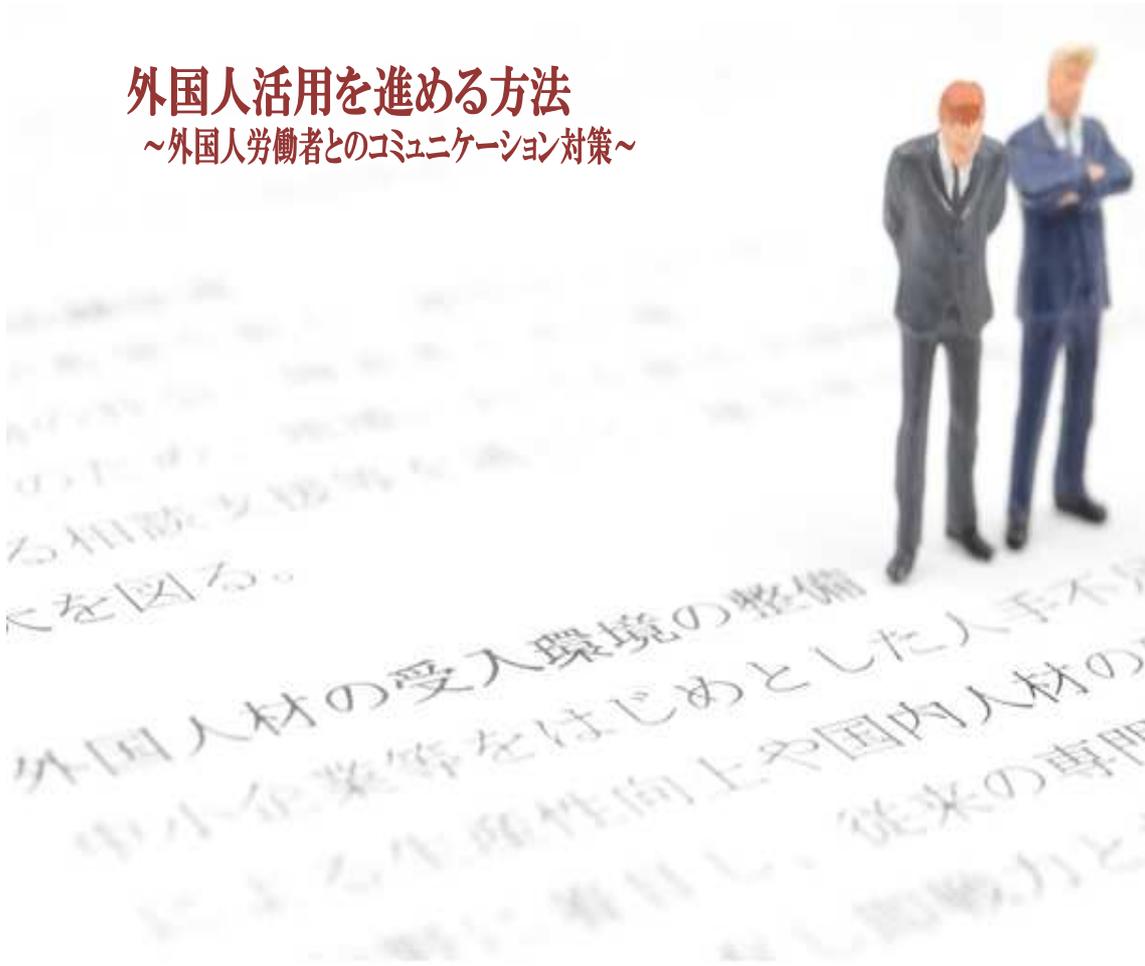
2019年11月10日発行（毎月1回発行）

確かな経営情報、企業が発展するために

新・人事マネジメント戦略

2019.11 Vol.1911

外国人活用を進める方法 ～外国人労働者とのコミュニケーション対策～



業務案内

【コンサルティング業務】

- ・就業規則、給与規程等の作成、運用サポート
- ・人事、給与、退職金制度の構築
- ・募集、採用、教育、評価システムの設計
- ・個別労使紛争（労使間トラブル）の解決支援
- ・労働基準監督署による是正勧告対応

【アウトソーシング業務】

- ・社会保険に関する事務手続きおよび提出代行
- ・労働保険に関する事務手続きおよび提出代行
- ・給与計算業務
- ・各種助成金、奨励金申請
- ・経営者、一人親方の労災保険加入

新・人事マネジメント戦略



外国人活用を進める方法
～ 外国人労働者とのコミュニケーション対策～

田中社会保険労務士事務所 代表
特定社会保険労務士 田中 洋

2018年12月の臨時国会において、在留資格「特定技能」の創設を柱とする『出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律』が可決・成立し、2019年4月1日より人手不足が深刻な産業分野において在留資格「特定技能」での新たな外国人労働者の受け入れが可能となりました。

今月号では、この「特定技能」について解説し、人手不足への対応として外国人労働者の受け入れを積極的に進めていく上で必要となる、外国人労働者とのコミュニケーション法のポイントを紹介していきます。



新しい在留資格「特定技能」の創設

「特定技能」とは…？

この在留資格「特定技能」は、中小・小規模事業者を始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組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分野（特定産業分野）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ために創設されました。

なお、特定産業分野は以下の通りです。

- ①介護 ②ビルクリーニング ③素形材産業 ④産業機械製造業 ⑤電気・電子情報関連産業 ⑥建設 ⑦造船・船用工業 ⑧自動車整備 ⑨航空 ⑩宿泊 ⑪農業
⑫漁業 ⑬飲食料品製造業 ⑭外食業

そもそも外国人が日本に在留するためには、在留目的等を地方入国在留管理官署に申請し、在留資格を認定される必要があります。

在留資格「特定技能」は、以下の2種類があります。

特定技能1号

特定産業分野に属する相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格

特定技能2号

特定産業分野に属する熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格



マイナンバー制度への対応策 ご相談受付中 www.sr-tanakaoffice.com

外国人労働者とのコミュニケーション法

日本で働く外国人が増え続ける中で、世界中でビジネスのグローバル化が進み、日本においても外国人を積極的に採用している企業、そして日本で働く外国人は増加の一途をたどっています。

このように、外国人と働くことが一般的になった時代においては、外国人とのコミュニケーションが問題になることがあります。多くの場合、日本の会社では外国人も日本語でコミュニケーションをとることが求められていますが、ここで、日本人特有のコミュニケーション法が問題になってきます。

日本人特有の「あいまい表現」…？

「あいまい表現」とは、外国人が理解しにくいとされる、日本人のコミュニケーション法の代表格です。あえてストレートな言葉を使わない表現方法は、日本に来たばかりの外国人には理解できないと思ったほうが良いでしょう。

この「あいまい表現」をする文化は、「ハイコンテクスト文化」と呼ばれています。これは、**いちいち言葉で説明しなくても、状況や文脈で伝えたいことを相手が理解してくれると考えている文化**です。日本がその最たる例で、もっともハイコンテクストな国だと言われています。対して「ローコンテクスト文化」とは、**あいまいさを出来る限り排除し、伝えたい情報がすべて明確な言葉で表現される文化**で、ドイツやスイスなどが当てはまると言われています。

ハイコンテクスト（高文脈）	ローコンテクスト（低文脈）
・あいまいさを残す表現	・明確で具体的な表現
・間接的な表現	・直接的な表現
・重要事項でも言葉にしないことがある	・重要事項は言葉で表される
・非言語でも相手に伝わる	・非言語では伝わらない
・相手の感情に敏感	・論理的
・感情的	

○日本人が使う「あいまい表現」の例

①人によって意味の取り方が違ってくる言葉

「キリのいいところで終わらせて帰っていいよ」

「できるだけ早くやってください」

②最初から相手の気付きに期待する言葉

「例の件、よろしくお願いします」

「電話対応してくれたら嬉しいんだけどな…」

③異なった複数の意味をもつ言葉

「いいです」「いっぱいください」

「結構です」

口頭だけでなく身振り手振りやツールを使って伝える！



このような表現は、私たち日本人にとってはごく普通に会話で使われていますが、外国人には真意が伝わらない可能性があります。

まず、「例の…」とあいまいに言っても何を指しているのか明確に分からないような表現は避け、相手が誤解しないよう内容を具体的に示す必要があります。

また、「～しないほうが良い」という表現も日本人の間ではよく使われています。「～しないほうが良い」と上司から注意された場合、一般的な日本人であれば今までの経験から「やってはいけない」と同等の意味だと理解し態度を改めますが、外国人は「～はしても良いけど、なるべくしないほうが良い」という、日本語の文法通り・言葉通りの受け止め方をしてしまう可能性があるため注意が必要です。



伝え方を工夫しましょう！

外国人労働者が日本人特有のコミュニケーション法を理解するには、ある程度の時間が必要となります。大前提として、日本人への伝え方と同じような話し方では、外国人労働者とのコミュニケーションは難しいと心得ておくべきです。

以下は、外国人労働者を雇う上で意識したいコミュニケーションの取り方です。

○ 遠まわしな言い方はしない！

→ 言葉の裏を読む、言葉から推測するなど、空気を読まなくてはいけなような遠まわしな言い方は避けましょう。

遠まわしな表現やあいまいな言葉では、外国人労働者に誤解を与えてしまったり、混乱させてしまったりする可能性があるため要注意です。

“本音”で“具体的に”“はっきり”伝えることが重要！

○ 口頭だけでなく身振り手振りやツールを使って伝える！

→ 口頭だけでなく、身振り手振りでものごとを伝える、実際に実演しながら教えるなども有効なコミュニケーション方法のひとつです。

→ 口頭で伝わらない場合などは、筆談や、スマートフォンの翻訳アプリや辞書を用意しておくのもおすすめです。



外国人労働者を受け入れていく上で、彼らの文化や価値観を知っておくことや、コミュニケーション法を工夫する等、雇用する側もその能力を十分に発揮してもらうために体制を整えておかなければなりません。

日本人特有のコミュニケーションをしていると相手に真意が伝わらず、二度手間となることが多くなってしまいます。そして結果として、仕事の効果や効率性は確実に下がってしまうでしょう。外国人労働者とコミュニケーションをとる際は、伝え方を外国人仕様にカスタマイズする等の工夫ができるよう、受け入れ体制を整えておきましょう！

田中社会保険労務士事務所相談室
消費税増税後の記帳作業における留意点

2019年10月1日から消費税率の10%への引き上げが実施され、わが社でも以前より記帳作業が煩雑化しています。
あらためて、今後の記帳作業の留意点を教えてください。



Answer

○ 8%・10%両方に対応が必要

消費税率引き上げに伴う軽減税率制度の実施により、消費税率が8%の品目と10%の品目に分かれています。事業者は今後、消費税がかかる品目について、どの税率が適用されるのかまでを記録する必要があります。対応のポイントは以下のとおりです。

- 日々の業務のうち軽減税率が関係する事項を確認する！
- 軽減税率対象品目の売上げや仕入れ（経費）がないかを確認する！
- 売上げと仕入れ（経費）を税率ごとに区分して帳簿等に記帳する！

下記は、国税庁が公表している帳簿の記載例となります。

【帳簿の記載例】

総勘定元帳（仕入れ） 株式会社〇〇					総勘定元帳（売上げ） 株式会社△△				
XX年		適要	借方	貸方	XX年		適要	借方	貸方
月	日				月	日			
11	2	株式会社△△雑貨	22,000		11	2	株式会社△△雑貨		22,000
11	2	株式会社△△食料品※	21,600		11	2	株式会社△△食料品※		21,600

※は軽減税率対象品目

軽減税率の対象品目である旨を明示

- ①軽減税率対象品目に「※」や「☆」等の記号を記載する。
- ②記号が軽減税率対象品目を示すことを明らかにする。

出典：国税庁資料より

正確かつ計画的に記帳作業を行っていくために、日頃から経費科目や計上できる経費の把握はしておき、更に、経費であることを証明できる領収書やレシートなどの保存・管理を徹底し、消費税増税後の記帳作業にうまく対応できるようにしましょう。



相談室では、皆様からのご質問・取り上げて欲しい記事のリクエストを募集しています。

2019年11月の人事・総務カレンダー

■11月11日(月)

10月分の源泉所得税・復興特別所得税・住民税特別徴収税額の納付期限となります。

■11月1日(金)～11月30日(土)

過労死等防止啓発月間です。過労死等をなくすためのシンポジウムや長時間労働削減キャンペーンなどの取り組みが行われ、労働基準監督署の指導強化や無料の電話相談が実施されます。

※ 年末調整の準備を始めましょう！

生命保険料控除証明書などが各人に届き始めています。年末調整の書類準備、回収時期、チェック期間の確認など、早めに年末調整の準備に取りかかりましょう。



Current Topics

★台風19号による被害に関する特別相談窓口を開設 | 厚生労働省

厚生労働省は、台風19号による被害に伴い、都道府県労働局で特別相談窓口(雇用・労働関係)を開設している。労働基準監督署では、給料の未払等労働条件に関する相談などが、ハローワーク(公共職業安定所)では、事業所の助成金(休業)に関する相談などが対応可能です。

★企業の24.7%が海外に進出 | 民間調査

帝国データバンクは15日、「海外進出に関する企業の意識調査」結果を発表した。

企業の24.7%が直接・間接のいずれかの形で海外に進出をしている。業界別では、「製造」(39.8%)が最多、次いで「卸売」(29.5%)、「金融」(27.6%)など。

海外進出への課題(複数回答)は、「社内人材(邦人)の確保」(45.2%)が最多、次いで「言語の違い」(37.9%)、「文化・商習慣の違い」(37.3%)などが挙げられている。

■編集後記

みなさんの会社は、外国人労働者の受け入れを積極的に行っていますか？

2019年1月25日の厚生労働省の発表によると、日本で働く外国人の数は昨年10月末時点で146万463人だったのが、1年前と比べて約18万人

(14.2%)増加し、6年連続で過去最多を更新したそうです。人手不足に悩む企業の積極的な活用が続いており、この5年間で倍増したようです。2019年4月からは外国人労働者の受け入れ拡大を目指す新たな在留資格「特定技能」も導入され、今後も増加が続くと予想されています。

外国人労働者だけではなく、シニア層や女性の活用など、避けては通れない人手不足問題への対応が求められています。

田中社会保険事務所だより Vol. 1911

「新・人事マネジメント戦略」

発行日 2019年11月10日

発行人 特定社会保険労務士 田中 洋

田中社会保険労務士事務所
労働保険事務組合

愛知中央 SR 経営労務センター

〒465-0087

名古屋市名東区名東本通2-32

星ヶ丘イーストビル2階A号室

TEL052-753-8800 FAX052-753-8818

<http://www.sr-tanakaoffice.com>

Mail: tsr@waltz.ocn.ne.jp

