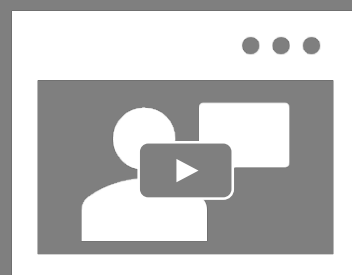


日本人社員も外国籍社員も

職場でのミスコミュニケーションを考える

～動画教材を使った対話による学びの手引き～

- ✓ 活用ガイド
- ✓ ワークシート
- ✓ 利用者の声



はじめに ～動画教材に込めた思い～

日本で活躍する外国籍社員は年々増えています。外国籍社員を含めた多様な人材を活かし、その経験や価値観、感性、専門性が最大限発揮できる機会を提供することは、企業のイノベーション創出や価値創造につながります。

2020年、「外国人留学生の就職や採用後の活躍に向けたプロジェクトチーム」では、**外国籍社員だけでなく、日本人社員も含めた、多様な個人一人ひとりが活躍できる組織につなげる**ことを目的とし、**企業が特に押さえておく**と**良いポイント**を12項目の**チェックリストに整理**しました。

チェックリストの項目には、「**日本人社員に対して、職場における外国人社員との効果的なコミュニケーションのための学びの機会があるか**」というポイントがあります。職場において外国籍社員と日本人社員が円滑なコミュニケーションができる環境を整備することは、双方の活躍を促進するために重要です。しかし、外国籍社員とのコミュニケーションに課題を抱える企業は多く、**日本人社員に向けた学びの機会が十分でない**という声も聞かれます。また、日本人独特のハイコンテクスト*な会話が、職場において外国籍社員とのミスコミュニケーションの要因となっている可能性があります。

このような状況を踏まえ、経済産業省では、外国籍社員のみならず日本人社員の学びを促進するため、「**職場でのミスコミュニケーションを考える**」動画教材を作成しました。

コミュニケーションに正解や間違いはありません。コミュニケーションを学ぶ目的は、正解を知ることではなく、**多様な考え方に触れること**。そして、改めて自身を振り返り、**より良いコミュニケーションの取り方**を考えることです。

職場は様々な立場や考え方を持った人の集まりです。教材で取り上げた事例の多くは、日本人社員同士でも、考え方の違いによるミスコミュニケーションにつながりやすいものです。本教材をきっかけに、多様な考えがあることに気づき、それを尊重することで、**職場において円滑なコミュニケーションの実現と多様な個人一人ひとりの活躍**につながることを期待しています。

本手引きには、動画教材を使った学び方や、効果的な意見交換を行うためのステップ、動画教材を使って学習した企業や社員の声をまとめました。

ぜひ、あなたの職場で学ぶ際にご活用ください。



*言葉に頼らず状況から判断する

【関連ホームページ】

外国人留学生の就職や採用後の活躍に向けたプロジェクトチーム（取りまとめ）

https://www.meti.go.jp/shingikai/economy/ryugakusei_katsuyaku_pt/20200228_report.html



「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」

https://www.meti.go.jp/shingikai/economy/ryugakusei_katsuyaku_pt/pdf/20200228_01.pdf



動画教材の構成	3
---------	---

動画教材の一覧	4
---------	---

動画教材を使った学習の流れ	5
---------------	---

動画教材の視聴とワーク ～グループワークをする場合～	6
----------------------------	---

動画教材の視聴とワーク ～個人ワークをする場合～	9
--------------------------	---

付録①：動画視聴後の学習用ワークシート	10
---------------------	----

付録②：動画教材を使って学習した企業・従業員の声	12
--------------------------	----

動画教材の構成

動画教材は、経済産業省のホームページとYouTubeチャンネルで公開しています。
公開している動画教材＋付録は、以下の構成です。

動画教材の構成



【学習補助教材】

①有識者による動画教材の解説

- ✓ 動画教材はどのように活用すると良いか？
 - ・動画を見て対話し、気づきを得ることが学びにつながる
 - ・双方の立場で考えることで変化が生まれる

②学習体験をした企業・従業員の声

- ✓ 職場のコミュニケーションに対する課題意識は？
- ✓ 動画教材を使って学習をした感想は？



【シーン動画×18シーン】

- ✓ ミスコミュニケーションをシーンごとに切り出し
- ✓ 問題編（約1分）＋解説編（約1分）の短編動画



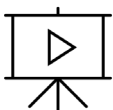
【ストーリー動画×2ストーリー】

- ✓ ミスコミュニケーションが散りばめられたストーリー
- ✓ ストーリー（約3分）＋解説編（約5分）



【付録：学習用ワークシート】

- ✓ 動画視聴後に使えるワークシート（xlsxファイル）
- ✓ 個人ワークにも、グループワークにも



metichannel (YouTube)

「日本人社員も外国籍社員も 職場でのミスコミュニケーションを考える」動画教材
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLcRmz7bR5W3kCaWuRjnba0HVNwg4BPqsk>



動画教材の一覧

公開している動画教材（有識者の解説動画、学習した企業のインタビュー動画、シーン動画、ストーリー動画）の一覧です。

分類	番号	動画名称	概要	
有識者の解説動画	01	有識者インタビュー	職場のコミュニケーションに詳しい2人の先生へのインタビュー～動画教材の学びのポイントについて～	
学習した企業のインタビュー動画	02	企業インタビュー 1	動画教材で学習した企業の職員の方へのインタビュー～株式会社ユニマット リタイアメント・コミュニティ～	
	03	企業インタビュー 2	動画教材で学習した企業の職員の方へのインタビュー～株式会社夢テクノロジー～	
ケース ①シーン動画	仕事に関する文化・習慣の違いから生じるミスコミュニケーション			
	1.1	5分前行動	5分前行動という習慣／考え方の違い	
	1.2	定時退社	定時退社（残業）に対する認識の違い	
	1.3	チームでの仕事	自分の仕事の範囲、チームで仕事をするという認識の違い	
	1.4	資料の様式	社内資料の作成で重視することに対する認識の違い	
	業務の指示や受け答えで生じるミスコミュニケーション			
	2.1	いいよ、大丈夫	Yes/Noがはっきりしない表現	
	2.2	仕事の締切り	締切りの伝え方があいまい	
	2.3	仕事の目的	仕事の目的の伝え方（「ルールだから」では伝わらない）	
	2.4	わかりました	仕事の指示内容を相手が正しく受け取っているか	
	評価やフィードバックで生じるミスコミュニケーション			
	3.1	注意の仕方	人前で指摘することへの受け止め方	
	3.2	言いたいことははっきりと	人を介して指摘することへの受け止め方	
	3.3	褒める	評価の理由があいまい	
	3.4	評価の基準	評価の基準や具体的な項目が示されない	
	配属やキャリアの視点で生じるミスコミュニケーション			
	4.1	配属	仕事の配属や人材育成の考え方の違い（ジョブ型・メンバーシップ型）	
	4.2	長期休暇	冠婚葬祭の文化や休暇に対する認識の違い	
	4.3	キャリアプラン	本人の希望するキャリアプランと実際の仕事のズレ	
	その他の文化・価値観の違いから生じるミスコミュニケーション			
	5.1	宗教礼拝	宗教についての配慮	
	5.2	飲みケーション	プライベートな時間についての考え方の違い	
	5.3	ひとりぼっちの部下	外国籍社員が相談できる相手がいない／制度がない	
	ケース ②ストーリー動画	6.1	ストーリー 1（複数のミスコミュニケーション）	仕事の後の仕事、人前での注意、わかりづらいお願い、など
		6.2	ストーリー 2（複数のミスコミュニケーション）	仕事の締切り、距離の取り方、仕事の進め方、など

動画教材を使った学習の流れ

動画教材を使った学習の流れは以下のとおりです。ここで説明する流れはあくまで一例なので、あなたの職場にあったやり方で動画教材を活用してください。

1 動画教材を使った学習方法の検討（研修企画担当者）

① 学習の対象者を決める

- ✓ 外国籍社員と日本人社員だけでなく、新卒・中途入社社員と受入担当者、課長と課員、チームのメンバーなど、色々な組み合わせでの学習が可能です。

② 学習に使う動画教材を決める

- ✓ 全ての動画教材を一度に使う必要はありません。グループワークでの議論の時間を十分に取れるように、必要な数を選びましょう。

③ 動画教材の視聴方法を決める

- ✓ 動画教材は経済産業省のホームページからのダウンロード、もしくはYouTubeチャンネルでの視聴が可能です。

④ グループワークのやり方を決める

- ✓ 学習の目的は、多様な考え方に触れ、より良いコミュニケーションの取り方を考えることです。動画教材を視聴した後は、他の方との意見交換を行うグループワークを行うことをお勧めします。

⑤ 学習期間を決める

- ✓ 各自、各グループでスケジュールを決めて学習を進めてもらう場合は、学習期間を明確に決めておきましょう。

2 動画教材を使った学習の準備（研修企画担当者）

① 学習の主旨を周知する

- ✓ 学習の目的、学習の進め方、動画教材・ワークシートの使い方、学習期間を周知しましょう。

② 学習に必要なツールを配布する

- ✓ 学習に使用する動画教材やワークシートを配布しましょう。

3 動画教材の視聴とワーク（各学習者）

① 動画教材を視聴する

- ✓ 学習対象とされた動画教材を視聴しましょう。

② ワークシートを活用してワークを実施する

- ✓ ワークシートを使って、自身での振り返りや他の方との意見交換を行きましょう。

※グループワーク、個人ワークの進め方の例は次ページ以降を参照

動画教材の視聴とワーク ～グループワークをする場合～

コミュニケーションに関する学習の中で、動画教材を使ってグループワークを行う流れの一例を紹介します。

1 学習の狙いの説明（研修企画担当者）

- ✓ 参加者の学習意欲を高めるために、あなたの職場でコミュニケーションについて学習する狙いを共有しましょう。
- ✓ 有識者による解説動画や、学習体験をした企業のインタビュー動画も補助ツールとして活用しましょう。

2 学習の流れの説明（進行役）

- ✓ 参加者の動画視聴やワークに対する集中力を高めるために、この後の学習の流れを説明しましょう。
- ✓ ワークシートを使う場合は、ワークシートの内容も確認しましょう。

3 動画教材（問題編）の視聴（全員）

- ✓ シーン動画やストーリー動画を視聴しましょう。

4 ワーク・意見交換（進行役）

- ✓ 動画を1つ視聴したら、意見交換を行きましょう。
- ✓ みんなで意見交換をしながらワークを進めてもよいですし、個人で考えるワークをした後に意見交換をしても構いません。進めやすい方法で実施しましょう。
- ✓ 視聴する動画の数が多い場合は、一部の動画に絞って意見交換やワークを行ってもよいでしょう。

5 動画教材（解説編）の視聴（全員）

- ✓ 意見交換が終わったら、解説編の動画を視聴しましょう。
- ✓ 解説編を視聴した後に新たな気づきがあったか意見交換しましょう。

6 学習の振り返り・まとめ（進行役）

- ✓ 参加者同士で学習した感想や今後の行動目標を共有しましょう。
- ✓ 企業や有識者のインタビュー動画も補助ツールとして活用しましょう。

動画教材の視聴とワーク ～グループワークをする場合～

グループワークのポイントを紹介します。
グループワークを行う際に参考にしてください。

1 グループの設計（研修企画担当者）

- ✓ グループワークでは、多様な考え方に触れることと、参加者全員が自身の考えを意見することが重要です。**グループの人数は4～6人**をお勧めします。
- ✓ グループワークを円滑に進めるために、**進行役と記録役**を決めておきましょう。
- ✓ 国籍、年齢、役職など、**多様なメンバーを集める**ことで、より多くの気づきを得られる可能性があります。一方、参加メンバーの立場・関係性によっては意見しづらくなることも考えられるため、**目的や職場の状況を考慮して選定**しましょう。

2 進行、記録のポイント（進行役・記録役）

- ✓ グループワークの目的は、多様な考え方に触れることです。そのためにグループワークの進行係、記録係の人は、以下の点を意識するようにしましょう。
 - 参加者が意見をしやすいように、「**他者の意見を否定するのは無し**」のルールを周知しましょう。（進行役）
 - **参加者全員が発言できる**ように、発言の少ない参加者には進行役から発言を促すようにしましょう。（進行役）
 - グループ内で一つの意見にまとめる必要はありません。意見が偏る場合は、あえて反対の立場の意見を出して見て、**多様な考え方を引き出すことに注力**しましょう。（進行役）
 - ある参加者の意見に対して、他の方に意見を求めるなど、**繋がりと広がりのある議論**を心がけましょう。（進行役）
 - 次の意見を引き出しやすくするために、**発言のポイントを参加者が見える形で書き出して**おきましょう。（記録役）

3 進行役が使える質問の例（進行役）

- ✓ 進行役の人はワークシートにある質問を上手く活用しましょう。
- ✓ その他にも、自身の振返りを促したいとき、意見の具体化を促したい時、意見の視点を広げたい時には、以下のような質問を活用しましょう。
- ✓ **自身の振返りを促す質問**
 - これまで、同じような場面で自分の部下や同僚に対しどのように行動していましたか？なんと伝えていましたか？
- ✓ **意見の具体化を促す質問**
 - Aさんも似たような経験をしたことがありますか？その時どのように感じましたか？
- ✓ **意見の視点を広げる質問**
 - 今のAさんの考えについて、Bさんはどのように感じましたか？
 - 相手の立場に立ってみて、相手はどのように感じたと思いますか？
 - あなたと異なる意見を持つ人は、どのように考えると思いますか？

動画教材の視聴とワーク ～グループワークをする場合～

動画教材で取り上げているシーンに固執せず、そこから議論を膨らませることにより多くの考え方を引き出すことができます。グループワークで議論が広がらない、深まらない時には、以下の議論のポイントの例を参考にしてください。

分類	番号	動画名称	議論のポイントの例
ケース ①シーン動画	仕事に関する文化・習慣の違いから生じるミスコミュニケーション		
	1.1	5分前行動	取引先との打合せの場合はどうでしょうか？ あなたの職場で大切にしている考え方は何でしょうか？
	1.2	定時退社	定時退社について、どのように考えていますか？
	1.3	チームでの仕事	チームでの仕事の進め方について、周囲と話し合うことはありますか？ 個人の仕事の役割（範囲）をどのようにとらえていますか？
	1.4	資料の様式	あなたも同じような経験はありませんか？
	業務の指示や受け答えで生じるミスコミュニケーション		
	2.1	いいよ、大丈夫	他の言葉でも同じような経験はありませんか？
	2.2	仕事の締切	締切以外にも、つい曖昧に伝えてしまうことはありませんか？
	2.3	仕事の目的	あなたのまわりの仕事の目的をわかりやすく伝えられますか？
	2.4	わかりました	きちんと伝わっているかな？と思った時、あなたならどのように確認しますか？
	評価やフィードバックで生じるミスコミュニケーション		
	3.1	注意の仕方	注意を聞き入れてもらうためには、どのような関係性を構築しておくのがよいのでしょうか？
	3.2	言いたいことははっきりと	直接話しても良い内容、間接的に伝えた方が良い内容にはどのようなものがあるのでしょうか？
	3.3	褒める	最近部下や同僚を褒めましたか？その経験を紹介しましょう
	3.4	評価の基準	どのような評価基準があればみんなの納得感が高まるのでしょうか？
	配属やキャリアの視点で生じるミスコミュニケーション		
	4.1	配属	自分の希望と異なる部署に配属になったとき、どのように伝えてほしいですか？
	4.2	長期休暇	あなたの国や過去に所属した企業では、どのような休暇や文化がありましたか？
	4.3	キャリアプラン	あなたのキャリアプランについて、どのようなサポートがあると嬉しいですか？
	その他の文化・価値観の違いから生じるミスコミュニケーション		
	5.1	宗教礼拝	宗教や思想の違いにより、どのような配慮が必要でしょうか？
	5.2	飲みニケーション	就業時間外の職場の人との付き合いは、どのような関係性がよいのでしょうか？
	5.3	ひとりぼっちの部下	相手が一人にいるとき、どのような関わりがよいのでしょうか？
	ケース ②ストーリー動画	6.1	ストーリー1
6.2		ストーリー2	

動画教材の視聴とワーク ～個人ワークをする場合～

グループワークが難しい場合にも、動画視聴のみで学習を終えず、自身での振り返りを行えるよう、ワークシートを活用したワークを行いましょう。

1

【有識者による動画教材の解説】動画の視聴 【学習体験をした企業・従業員の声】動画の視聴（各学習者）

- ✓ コミュニケーションについて学習する意味を考え、この後の学習に向けて心の準備をするために、有識者による解説動画や学習体験をした企業の動画視聴をお勧めします。

2

ワークシートの確認（各学習者）

- ✓ 動画教材の視聴に入る前にワークの内容を確認し、動画視聴に対する集中力を高めましょう。

3

シーン動画・ストーリー動画（問題編）の視聴（各学習者）

- ✓ 学習対象に選ばれたシーン動画・ストーリー動画の問題編を視聴しましょう。

4

ワークシートの記入（各学習者）

- ✓ 動画を1つ視聴したらワークシートを使ったワークに取り掛かりましょう。
- ✓ 視聴した動画について、ワークシートの1ページ目を記入しましょう。※ワークシートではなく、Excelファイルにまとめたり、社内ツール等を活用しても構いません。
- ✓ 以下の視点を参考にワークを行うと効果的です。
 - ・ これまで、同じような場面で自分の部下や同僚に対しどのように行動していましたか？なんと伝えていましたか？
 - ・ 似たような経験をしたことがありますか？その時どう感じましたか？
 - ・ 相手の立場に立ってみて、相手はどのように感じたと思いますか？
 - ・ あなたと異なる意見を持つ人は、どのように考えると思いますか？

5

シーン動画・ストーリー動画（解説編）の視聴（各学習者）

- ✓ ワークシートの記入が終わったら、解説編の動画を視聴しましょう。
- ✓ 解説編を視聴して新たに感じたことは適宜ワークシートに追記しましょう。
- ✓ ここまでのワークが終わったら、次の動画教材について、3～5のワークを行いましょう。

6

ワークシートの提出（各学習者）

- ✓ 学習対象に選ばれた動画教材について、3～5のワークが終了したら、研修企画担当者にワークシートを提出しましょう。

7

ワーク結果の共有（研修企画担当者）

- ✓ 研修企画担当者は、受講者から提出されたワークシートの結果を整理し、どのような意見があがったか共有しましょう。

「職場でのミスコミュニケーションを考える動画教材」ワークシート

- ✓ コミュニケーションの学習の目的は、正解を覚えることではなく、多様な考え方に触れ、より良いコミュニケーションの取り方を考えることです。
- ✓ 以下の視点を参考にワークを行うと効果的です。
 - これまで、同じような場面で自分の部下や同僚に対しどのように行動していましたか？どのように伝えていましたか？
 - 相手の立場に立ってみて、相手はどのように感じたと思いますか？
 - あなたと異なる意見を持つ人は、どのように考えると思いますか？

1. 視聴した動画教材の登場するそれぞれの立場の気持ちを考えてください。

(1) 外国籍社員の気持ち

(2) 日本人上司・同僚の気持ち

2. この状況で何が問題（ミスコミュニケーションの要因）だと考えますか。

※ストーリー動画にはいくつかの問題が隠れています。気づいた問題を書き出しましょう。

3. あなたにも似たような経験はありますか。その時どう感じましたか。

※学習用のワークシートの例です。Excelファイルにまとめたり、社内ツール等を活用しても構いません。

「職場でのミスコミュニケーションを考える動画教材」ワークシート

4. あなたが外国籍社員の立場だった場合、どのように行動し、どのように伝えますか。

5. あなたが日本人上司・同僚の立場だった場合、どのように行動し、どのように伝えますか。

6. それぞれの項目についてグループで話し合ってみましょう。
話し合いで出た意見を書き出し、最後に振り返ってみましょう。

※学習用のワークシートの例です。Excelファイルにまとめたり、社内ツール等を活用しても構いません。

<引用図書>

ビジネスコミュニケーションのためのケース学習 職場のダイバーシティで学び合う【教材編】

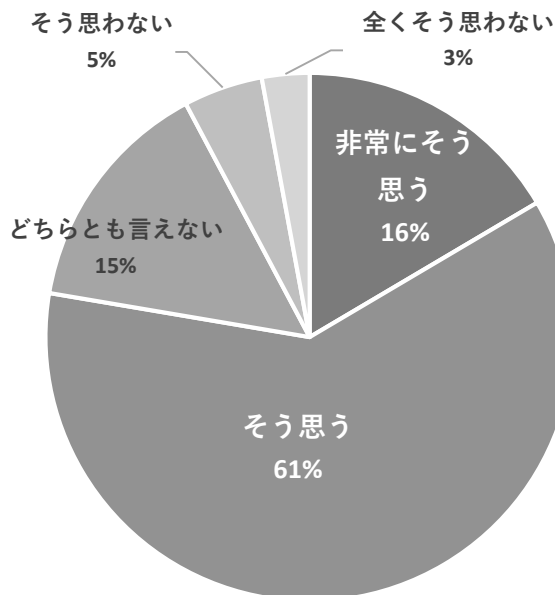
著者：近藤 彩、金 孝卿、ムグダヤルディー、福永 由佳、池田 玲子

出版社：ココ出版

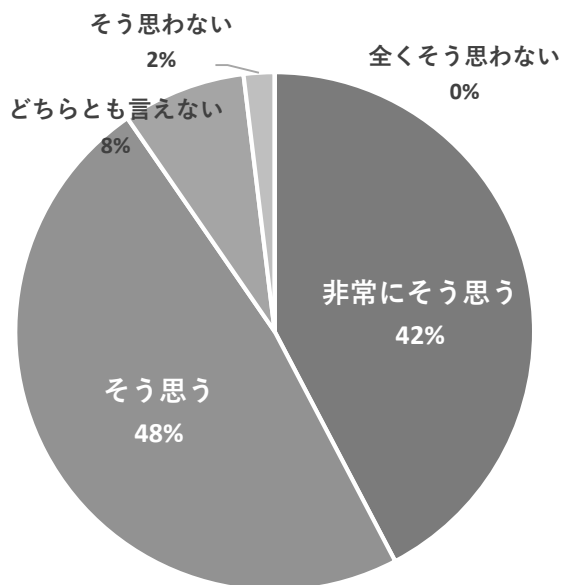
付録：動画教材を使って学習した企業・従業員の声

学習後の意識変化があったかどうかについて、77%が「非常にそう思う」「そう思う」と回答。中でも「他者の意見を聞くこと」については、90%が自身の学びにつながったと回答しています。より深い学びを得るためには、動画視聴にとどまらず、多様なメンバーでディスカッションを行うことをお勧めします。

外国籍社員と日本人社員のコミュニケーションに関する学習を終えて、意識の変化がありましたか。



今回の学習方法が「自身の学びにつながった」かどうかお答えください
～他者の意見を聞くこと～



参加者からの声



「察すること」がコミュニケーションの前提になっていることに気づいた。具体的に伝えることが大切だと思いました。

国籍や部署、立場を問わず、色々な人と意見交換することで、価値観の多様性に気付くことができ、視野が広まりました。



現在、外国籍社員の方と働いている・いない問わず、全員に受けてもらいたい。みんなで意識を変えていくことが大切ですね。

作成：経済産業省
委託先：ClipLine株式会社
御協力：内定ブリッジ株式会社 代表取締役 浅海 一郎
昭和女子大学 教授 博士（人文科学）近藤 彩

