

HOW

(Happiness Of Workers)

企業向け人権啓発紙
(職場からつくる人権尊重)

発行年月
令和5(2023)年
11月

Vol 3

他人事じゃない！グローバル社会と外国人材

職場の多様性を尊重し、気持ちよく働こう！



事業主・労働者のそれぞれが
人権を尊重し、みんなが気持ち
よく働くことができる職場環境
をつくりましょう。

2P 国内・区内外国人の状況

3P 外国人材の採用にあたって

7P 多文化共生で Win-Win に

公正な採用選考に向けて ～なくそう就職差別～

就職の機会均等を確保するため、本人の適性・能力に基づき、基本的人権を尊重した公正な採用選考をお願いします。

✿厚生労働省「公正な採用選考について」

<https://www.mhlw.go.jp/www2/topics/topics/saiyo/saiyo.htm>

✿東京都産業労働局 TOKYO はたらくネット「公正な採用選考に向けて」

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/kosei/>



葛飾区



葛飾区は持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。

「HOW」とは「働く人の幸せ」を願い、一人ひとりが充実した生活を送るためにはどのようにして「働き」「暮らす」ことなのかを考えるという意味を込めています。

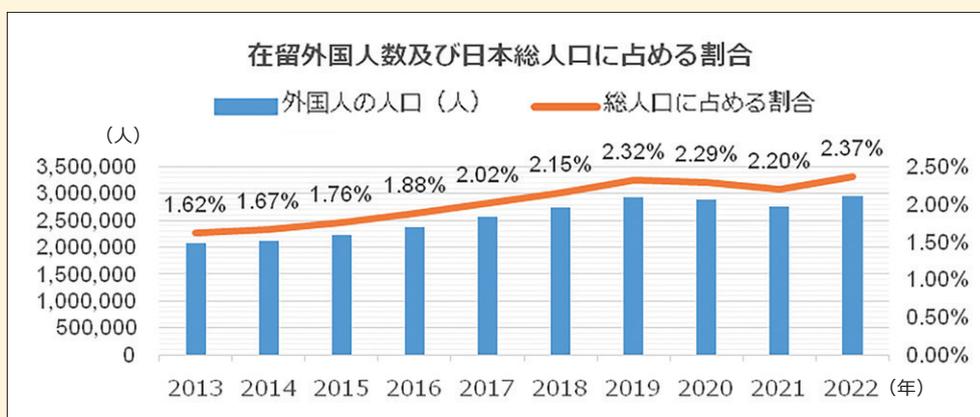
新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが変更になり、物流だけでなく人の交流も回復してきました。特にグローバル化が進展する昨今、日常生活でも外国の方々とお会いする機会が増えたのではないのでしょうか。

今号は外国人の採用やサポートで活躍されている株式会社 ASIA to JAPAN の三瓶 雅人さんに、職場から始める多文化共生などについてお話をうかがいました。

在留外国人の割合は、全国平均の約2倍！ 20年後の日本を先取りしている葛飾区

○ 日本国内の在留外国人

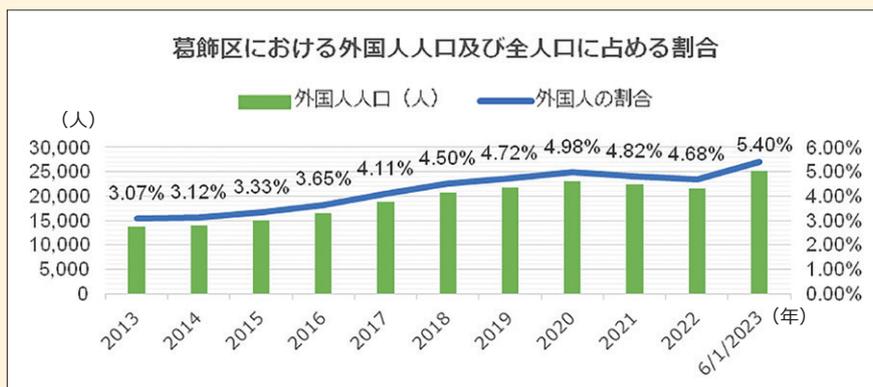
2022年6月末の時点で、日本での在留外国人数は、296万1,969人、日本の全人口の約2.4%を占めています。新型コロナウイルス感染症の流行（コロナ禍）により減少した外国人の数は回復傾向にあり、2022年には総人口に占める割合はコロナ禍の前よりも増加したことがわかります。



(総務省及び出入国管理局のデータを元に作成)

○ 葛飾区内の在留外国人

葛飾区内では、2023年6月時点で外国人は2万5,179人、割合にすると5.4%です。2022年時点で比較すると、葛飾区内の在留外国人の割合は全国平均の約2倍であることがわかります。



(葛飾区のデータを元に作成)

2040年には在留外国人の数は670万人前後まで増加し、日本の全人口の6%近くを占めるようになると言われていいます。今の葛飾区の状況は、ある意味で約20年後の日本全体の状況を表しているとも言えます。そのため、葛飾区における外国人の状況や、企業の多様性を推進する取り組みがこれから注目されていくのではないのでしょうか。

いつかはどの企業も外国人採用を 考えなければならない時代が来る

このように、日本の人口に占める外国人の割合が増加傾向にある状況や、日本の少子高齢化と新卒の学生減少の現状を踏まえると、いつかはどの企業も外国人採用を考えなければいけなくなることは明らかです。

現在外国人を採用することに対して躊躇している企業の多くは、外国人を採用した後に**何が起こるのかわからず不安に思っている**のではないのでしょうか？

また、外国人に対して偏見を持っている人の多くは、外国人と実際に交流した経験が少なかったり、文化や習慣に対する理解や知識が少なかったりするケースが多いのではないかと思います。

ここでみなさんに考えてほしいのは、「外国人」と「日本人」の境目は何なのか、ということです。

外国人にも様々な人がいます。両親が外国人でも日本で生まれ育った人や、日本語がネイティブ並みに達者な人もたくさんいます。逆に日本人でも、外国育ちで日本語がうまく話せない人もいます。人の移動が著しい今、いわゆる「外国人」と「日本人」を国籍や人種だけで区別する意味がなくなってきており、その境目はあいまいになってきています。

“まず”採用してみよう

だからこそ、**「まず採用してみる」**ことを提案します。今の自社の仕組みやルールの中で、外国育ちの日本人や日本で育った外国人などから採用し、試行錯誤を繰り返しながらこれからの外国人採用の方向性を考えていけばよいのです。早めに始めることで、徐々にシステムを整えていくことができ、外国人採用が主流になったときの混乱が少なくなります。最初から日本語をこれから伸ばす段階にある人や、文化や宗教が日本からかけ離れすぎている人を採用してしまうと、お互いにとって負担が大きくなってしまいます。日本語や文化への理解も含めて「能力」としてとらえて採用を進めていけばよいのです。

ここで大切になるのは、自社の環境を客観的に見ることと、あいまいにしない情報開示です。仕事にどれくらいの日本語レベルが要求されるのか、宗教の慣習を行うスペースがあるか、周辺の飲食店はハラール^{※1}やベジタリアン^{※2}に対応できるのかなどを整理したうえではっきりと開示することで、採用での行き違いを減らすことができます。外国人採用を初めておこなう場合、これらの“環境”を突然変える必要はなく、把握して伝えていき、それらに合った候補者に絞っていくことが重要です。いったん採用すれば、社内の課題やその改善の手立てが見えてくるはずですよ。

※1 イスラム法上で合法なもの ※2 肉食主義者

採用を決めたら勉強しよう

外国人を本格的に採用していくことを決めたら、会社として文化や慣習、宗教に関する最低限の勉強をしていく必要があります。これを個人単位ではなく、会社としてやることで、面接などのやり取りの中で、そのつもりがなくても侮辱するようなことを言うなどの、トラブルや会社のイメージダウンを避けるための危機管理にもなります。また、その中で企業としてできること・できないこと、受け入れられること・受け入れられないことが見えてきます。それらを採用過程の中で積極的に開示していくことが大切です。

外国人が日本で働くうえで抱えるストレス

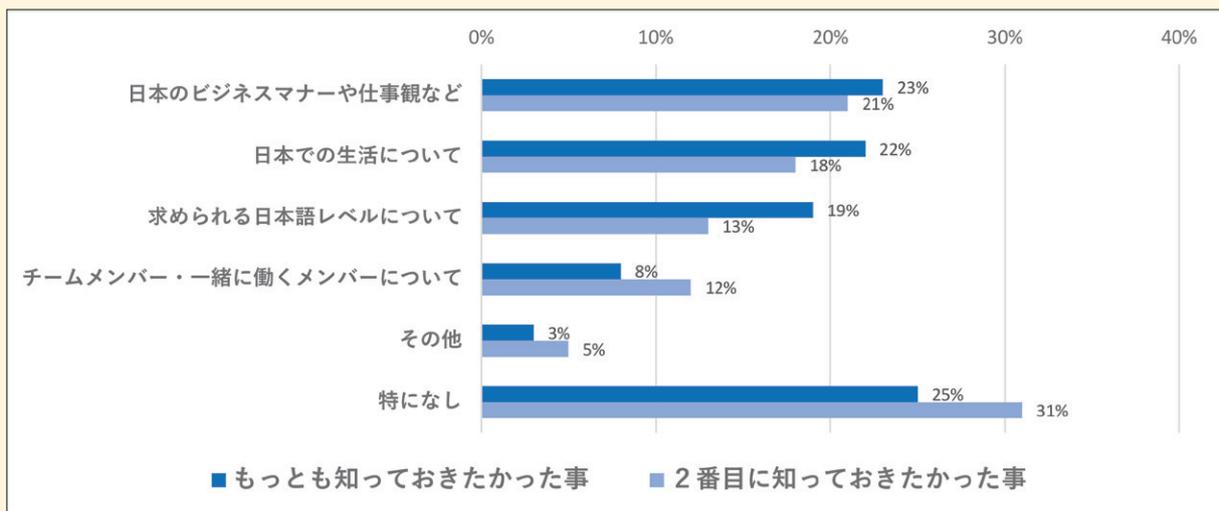
長年の間、外国人を取り巻く職場環境は全般的に変わっておらず、まだまだ改善の余地が大きくある状況です。ここ数年で日本に関する詳しい情報が手に入れやすくなり、便利なアプリや翻訳ソフトなどが発達してきていることもあり、日本での暮らしやすさは向上している、という印象を受けますが、一方で当事者に職場での困りごとに関して話を聞くと、それらが10年前と比べてもずっと変わっていない印象を受けます。

これに関連し、弊社では、日本で働く外国人 171 名を対象にアンケートを実施しました。

<アンケート概要>

調査名	：『第3回 日本で働く外国人材に関するアンケート』
対象者	：現在日本に在住していて、日本に就業されている方が対象
調査方法	：インターネット調査（日本語と英語で調査）
調査時期	：2023年6月23日～7月5日
有効回答数	：171名
調査目的	：日本で働いている海外出身者の方の生活や就業状況の調査および今後のサービス改善

1. 日本で働く前に、“もっとも”知っておきたかったことはなんですか。



<具体的な意見>

■ 日本のビジネスマナーや仕事観など

- ・報連相などの独特の企業文化が難しい
- ・お茶出しのような女性のみ期待されることがあることを知らなかった

■ 日本での生活について

- ・携帯や銀行、クレジットカードなどの手続きや家の探し方について具体的に知りたかった
- ・細かいマナーや生活する上でのルール（公共交通機関やゴミ出しなど）が知りたかった
- ・宗教を信じているため、食文化を知りたかった

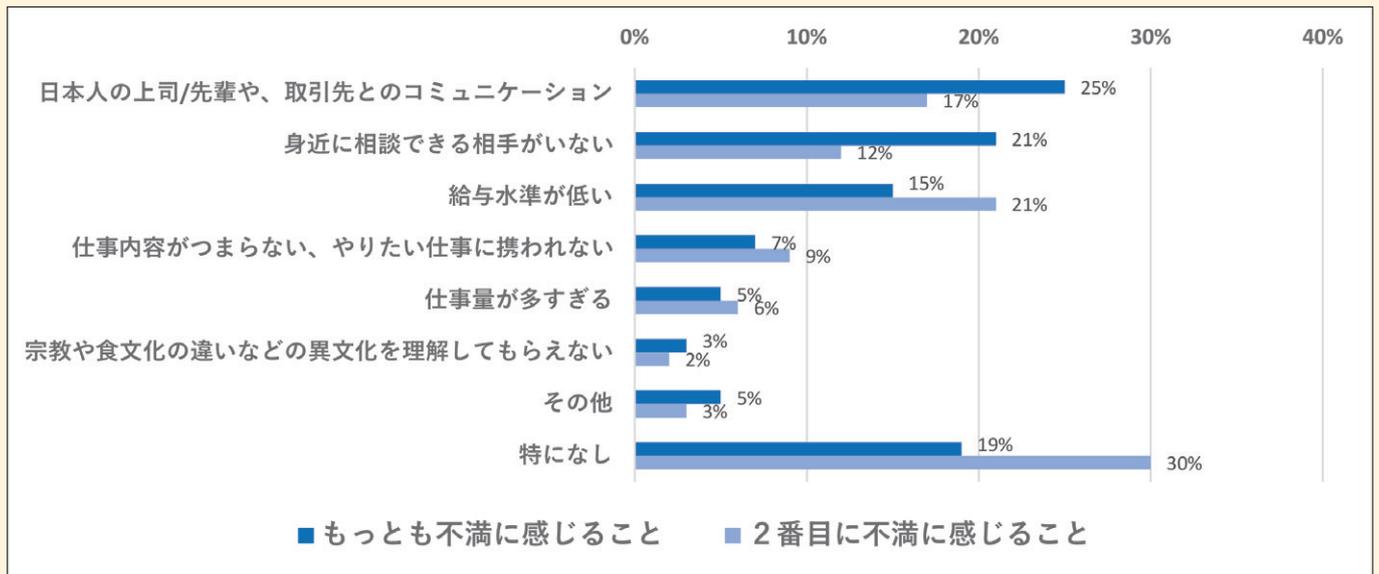
■ 求められる日本語について

- ・授業で習う日本語と、実際の生活、職場で使われる日本語が大きく異なっていた（敬語の使い分け、方言、業界用語、専門用語、略語など）

■ 同僚・一緒に働く仲間について

- ・外国人にとって同僚を覚えて仲良くなるのは時間がかかる、事前にお互いを知りたかった

2. 日本で働いてみて不満に思ったこと・ストレスに感じたことはなんですか。



こちらは、特に職場内で日常的にある困りごとについて言及した意見です。

<具体的な意見>

■ 日本人の上司 / 先輩や、取引先とのコミュニケーション

- ・日本語で意見を 100% 伝えられなかったり、他の意見や指示を理解できなかったりする
- ・日本語の専門用語や業界用語などを使ってコミュニケーションをするのが難しい
- ・上司に対して意見を言うことに躊躇している人が多く驚いた
- ・文化の違いからくる誤解があった
- ・ビジネスコミュニケーションが難しい

上司や取引先・顧客とのやりとりが特に難しく感じた

■ 身近に相談できる相手がいない

- ・周りの日本人は控えめな人が多く、親しい友人になるのが難しい
- ・特に外国人コミュニティが少ない地方では友人を作るのが難しい、寂しいと感じる
- ・体調を崩した時や日常生活の手続きについて相談できる人がいない

■ 仕事内容がつまらない、やりたい仕事に携われない

- ・面接の際に聞いていた業務内容と違う

■ 宗教や食文化の違いなどの異文化を理解してもらえない

- ・ベジタリアンにとって日本での食事は難しい
- ・宗教などによる食事の制限がなかなか理解されづらい

■ その他

- ・細かい意味合いの違いや本音と建前がわからずとても苦労した
- ・一時帰国のための休暇がなかなか取れない



違いを前提としたコミュニケーションを

アンケート結果を見てみると、コミュニケーションの問題が特に多いことが分かります。文化の違いがあること、相手は日本語が堪能ではないことを常に頭に置いておくことが重要です。例えば、上司に「タメ^{ぐち}」を使ってしまったり、敬語を間違ったりすることがあります。失礼に感じるかもしれませんが、相手も勉強中であることを理解し、あまり気にしないようにして、そして相手を責めるのではなく教えてあげることが大切です。

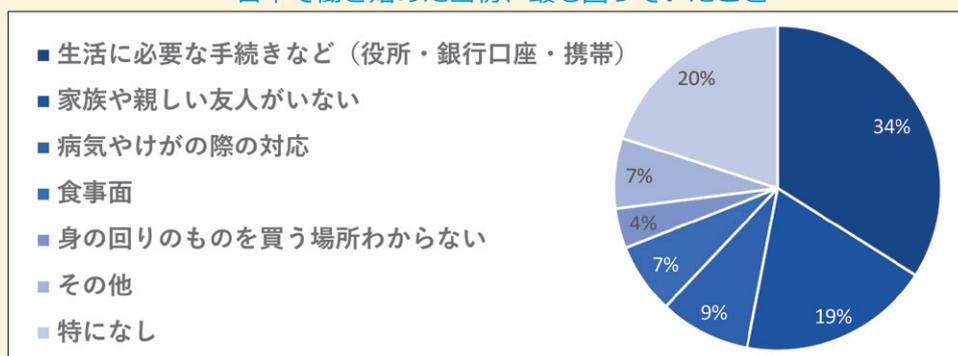
生活習慣やコミュニケーション方法の違いを理解して小さな配慮をすることで、お互いの誤解を避けられます。例えば食事に関して、ベジタリアンであったり特定のお肉を食べられなかったりする外国人がいる中で、飲み会で焼き肉屋に行ったら、悪気なくとも相手は意地悪されているように感じるかもしれません。このような**違いを理解すること、伝え合うことを、個人任せにするのではなく、企業として全体で歩み寄ってみることが大切です。**

また、日本語は文脈によって意味が完全に変わってしまう言葉が多くあります。例えば「大丈夫」という言葉は、特に外国人が混乱する言葉の一つです。大事なことを伝えるときには、本人が理解しているかを確認したり、意味がはっきりしている表現に言い換えたりする工夫も望ましいです。日本語を一生懸命勉強しても、略語や業界用語については実際に働くまでわからない表現が多いということに対する理解、そして事前の情報提供が必要です。本音と建前という文化も、日本で働き始めた外国人にはなかなか理解が難しい概念です。慣れるまではっきりと伝えてあげる歩み寄りをするすることで、行き違いやそれによる時間の損失を減らすことができると思います。

生活面の難しさや寂しさ

生活面での暮らしやすさは向上しているとはいえ、外国人にとって新たな環境、母語ではない言語で新生活を始めることは難しいことに変わりありません。

日本で働き始めた当初、最も困っていたこと



(『第3回 日本で働く外国人材に関するアンケート』)

アンケートで、**日本で働き始めた当初に困っていたことを見てみると、生活面について挙げている人が多かったのです。**家族や友人がいない新たな環境、言語の壁もある中で、慣れない手続きを行ったり、体調を崩した時に一人で対応したりすることはとてもストレスがかかることです。特に外国人が少ない地域や職場にいる人はさらに孤立していると感じてしまうかもしれません。

このようなとき、職場の同僚が生活面で情報を提供したり、手続きに同行したり、体調を崩した時に気遣うことで、ストレスを和らげることができるのではないかと思います。また、このような外国人が日本で新生活を始めるためのサポートを専門に行っている会社もありますので、そこに任せることも検討してみてください。

職場から始める多文化共生で Win-Win[※] に

※ Win-Win・・・双方に利益があること

少子高齢化が進み日本人の新卒学生が減っていく中で、外国人を採用することはこれから先必要不可欠になっていくと考えられます。その中で、試行錯誤を繰り返し、外国人が働きやすい職場にしていくことは、人権意識の向上という視点からだけでなく、企業イメージの向上、誤解や無駄を減らすことによる仕事の効率アップ、生産性の向上や新たな視点やアイデアなど、様々なメリットがあります。異なる文化が混ざり合うことで新しい価値が生まれるかもしれません。職場での多文化共生を進めていくために、以下の5点を意識していきましょう。

● “まず” 採用を試みる

- ・・・いつかは採用を考えなければならない時代が来る
- ・・・試行錯誤を繰り返してベストなやり方を見つける

● 特定の個人や部署に任せるのではなく、企業全体で勉強し、歩み寄る

- ・・・企業全体で研修や勉強をする
- ・・・相手を理解し配慮することで、損失を減らす

● 情報開示をしっかりとる / 明確に伝える

- ・・・会社としてどこまでサポートできるかを把握する
- ・・・把握したことを明確に伝える

● 言葉や文化などの違いを念頭に置く

- ・・・相手も勉強中であることを念頭にコミュニケーションをとる
- ・・・気にしすぎず必要に応じて相手に伝える

● 観察し、対話を重ね、相手の立場に立つ

- ・・・違いや共通点を理解し価値観をすり合わせ、歩み寄る
- ・・・どのようなサポートや言葉をもらったら嬉しいかを考える

これらをはじめから完璧にやっていくことはとても難しいです。試行錯誤を繰り返していく中で、会社にとって最適な多文化共生の在り方を模索し、Win-Win な関係を築いていただければ幸いです。



株式会社 ASIA to JAPAN 代表取締役社長 三瓶 雅人さん

1997年、株式会社キャリアデザインセンター入社。キャリア採用広告営業、営業マネージャ・営業部長、マーケティング部長、人材紹介部門の事業責任者となる。2006年、株式会社日経HR入社。人材紹介事業立ち上げ、転職サイト責任者、システム責任者を経て、2012年よりアジア現地学生採用のための新規事業を立ち上げ、その責任者となる。アジア9カ国、トップ50大学と連携した事業はテレビ「ガイアの夜明け」でも取り上げられる。2017年2月に株式会社 ASIA to JAPAN を創業。

労働に関する相談窓口

- ・・・事業者向け
- ・・・従業員向け

厚生労働省 ※来所の場合は要予約

●○足立総合労働相談コーナー ★女性相談員がいます
月曜～金曜 9時30分～17時
TEL 03-6684-4573

●○向島総合労働相談コーナー ★葛飾区所管コーナー
月曜～金曜 9時00分～17時
TEL 03-5630-1043

○(カスタマーハラスメント、就活ハラスメント) 悩み相談室
※メール、SNSのみ。詳細はHPからご確認ください。
メール、SNSともに24時間受付・72時間以内返信予定です。

悩み相談室 HP



東京都

●○東京都労働相談情報センター

・東京都ろうどう110番
月曜～金曜 9時～20時
土曜 9時～17時
TEL 0570-00-6110

・亀戸事務所 ※来所の場合は要予約
月曜～金曜 9時～17時
夜間来所相談 毎週火曜日 20時まで(終了時間) 要予約
TEL 03-3637-6110

葛飾区

○年金・社会保険・労働問題相談 ※予約不要
葛飾区役所2階区民相談室
第2木曜日 13時～16時
TEL 03-5654-8612～5

人権全般に関する相談窓口

葛飾区

・人権身の上相談 ※予約不要
葛飾区役所2階区民相談室
毎月第2金曜日 10時～12時、13時～15時
TEL 03-5654-8612～5

法務省

・みんなの人権110番 ※予約不要
月曜～金曜 8時30分～17時15分
TEL 0570-003-110

発行・編集

葛飾区総務部人権推進課 〒124-0012 葛飾区立石5-27-1 ウィメンズパル内 ☎03(5654)8148

葛飾区では、会社や職場での「人権研修会」をサポートします。
人権に関する各種啓発冊子等の提供、講師の派遣などをお手伝い
します。お気軽にご相談ください。

よりよい紙面づくりのために
アンケートにご協力ください!

右のQRコードからご回答いただけます。

