

# まちの総務<sup>®</sup> 外国人と働く日本人のための「まちの総務」ハンドブック

## — 受け入れ側の心構えと実務のヒント —

第1版 2026 年 1 月 26 日

### 外国人雇用に関わるすべての担当者へ

#### はじめに(目的・スタンス)

この冊子は、外国人を「指導する」ためのマニュアルではありません。

日本で働く外国人を受け入れる側である私たち日本人が、少し立ち止まって考えるためのヒント集です。国籍や文化、宗教、価値観は人それぞれ異なります。しかし、現場では「外国人だから」という一言でまとめて考えてしまいがちです。

本冊子では、あえて細かい国別分類は行わず、「日本人側の前提」や「無意識の思い込み」に焦点を当てています。正解を押しつけるものではありません。

日々の現場で「そういう見方もあるのか」と考えるきっかけとして活用していただければ幸いです。

#### この冊子の使い方

- すべてを一度に理解する必要はありません
- 気になった項目だけ拾い読みしてください
- 現場の会話や振り返りの材料として使ってください

#### 扱いかたの注意(重要)

本冊子の内容は、「すべての外国人がこうである」という前提ではありません。

あくまで、受け入れ側の日本人が陥りやすい考え方や対応を整理したものです。

実際の対応では、「その人個人、職場環境、業務内容」を踏まえ、柔軟に判断してください。

また、本冊子の表現をそのまま外国人本人への注意や指導に使うことは推奨していません。

あくまで「日本人側が考えるための資料」としてご活用ください。

この一文があるだけで、上から目線・決めつけ批判をかなり防げます。

#### グループ構成

- A. 前提・マインドセット編
- B. コミュニケーション・言葉編
- C. 仕事の進め方・評価編
- D. 生活・人間関係サポート編
- E. トラブル・すれ違い対応編

## A. 前提・マインドセット編

(受け入れる日本人が最初に知っておくこと)

1. 日本に来た＝日本人と同じ、ではない
2. 日本の「普通」は世界では特殊な場合が多い
3. 察する文化は共有されていない
4. 我慢が美德という価値観は世界共通ではない
5. ミスは能力不足とは限らない
6. ルール違反は悪意とは限らない
7. 日本語が話せても文化理解とは限らない
8. 指示に従う＝納得している、ではない
9. 黙っている＝問題がない、ではない
10. 感謝や不満を言葉にしない文化がある
11. 教えたつもりと伝わったかは別
12. 受け入れ側にも学習が必要である

## B. コミュニケーション・言葉編

(なぜ伝わらないのか)

1. あいまいな指示が一番混乱を生む
2. 「常識で考えて」は通じない
3. 遠回しな表現が誤解を招く
4. Yes は理解や同意を意味しないことがある
5. 質問しない＝理解している、ではない
6. 注意を人格否定と受け取る場合がある
7. 黙る＝反省、とは限らない
8. 敬語より分かりやすさが重要な場面
9. 冗談や皮肉が通じないことがある
10. 書面と口頭の使い分けが必要
11. フィードバック不足が不安を生む
12. 「なぜダメか」を説明する重要性

## C. 仕事の進め方・評価編

(働き方・価値観のズレ)

1. 指示待ちに見える理由
2. 勝手に判断しないのは責任感の場合もある
3. 早さより正確さを重視する文化
4. 残業が評価につながるとは思っていない
5. 報連相の感覚の違い
6. 優先順位が共有されていない問題
7. 暗黙のルールが一番難しい
8. 成果よりプロセスを重視される戸惑い
9. ミス報告を恐れる背景

10. 評価基準が見えない不安
11. 役割が曖昧だと動けない
12. 注意より期待を伝える効果

#### **D. 生活・人間関係サポート編**

##### **(仕事以外が仕事に影響する)**

1. 生活不安が仕事に影響する
2. 病院や役所が大きな壁になる
3. 日本の契約・賃貸文化の難しさ
4. ゴミや騒音トラブルの背景
5. 近所付き合いの距離感
6. 孤独がメンタルに与える影響
7. 宗教や食文化への配慮
8. 相談先が分からない問題
9. 叱る人はいても助ける人がいない状態
10. 仕事だけの関係の限界
11. 雑談文化が壁になる
12. 小さな気遣いが定着率を左右する

#### **E. トラブル・すれ違い対応編**

##### **(問題が起きたときの考え方)**

1. 問題は個人より仕組みにある
2. 感情的に叱ると信頼が切れる
3. 注意は一対一が基本
4. ルール違反の理由を聞く重要性
5. 「なぜ分からない？」は逆効果
6. 再発防止は説明不足の見直しから
7. 日本人同士なら起きない前提が危険
8. 文化の違いと甘やかしは別
9. 線引きは必要だが理由が重要
10. 叱るより「どうすればよかったか」
11. 困ったら専門家につなぐ判断
12. 受け入れ側が孤立しない体制づくり

## A. 前提・マインドセット編

### (受け入れる日本人が最初に知っておくこと)

#### 1 日本に来た＝日本人と同じ、ではない

日本で働くことを選んでも、価値観や考え方が日本人と同じになるわけではありません。  
違いを前提に関わることが、摩擦を減らす第一歩です。

#### 2 日本の「普通」は世界では特殊な場合が多い

日本では当たり前の行動や感覚も、海外では全く違う意味を持つことがあります。  
「普通」という言葉は、説明を省く危険な言葉でもあります。

#### 3 察する文化は共有されていない

日本特有の「言わなくても分かるだろう」は、多くの外国人には通じません。  
伝えないことは、配慮ではなく不親切と受け取られることもあります。

#### 4 我慢が美德という価値観は世界共通ではない

不満を言わず耐える姿勢は、日本では評価されやすい行動です。  
しかし多くの国では、問題は言葉にするものと考えられています。

#### 5 ミスは能力不足とは限らない

ミスの背景には、言語理解・前提知識・指示の曖昧さがある場合があります。  
本人の能力だけの問題と決めつけない視点が重要です。

#### 6 ルール違反は悪意とは限らない

ルールの重要性や理由が十分に伝わっていないことも多くあります。  
「知らなかった」「重要だと思っていなかった」可能性を考える必要があります。

#### 7 日本語が話せても文化理解とは限らない

日常会話ができて、職場特有の空気や暗黙の了解は別物です。  
言葉と文化は、必ずしも同時に身につくものではありません。

#### 8 指示に従う＝納得している、ではない

反論しない、質問しないことは、理解や納得を意味しない場合があります。  
「とりあえず従う」選択をしているだけのこともあります。

#### 9 黙っている＝問題がない、ではない

困っていても、迷惑をかけたくない気持ちから黙る人もいます。  
沈黙の裏にあるサインを見逃さない姿勢が大切です。

#### 10 感謝や不満を言葉にしない文化がある

気持ちを言語化する習慣が少ない文化背景の人もいます。  
反応が薄く見えても、内心では感謝している場合があります。

#### 11 教えたつもりと伝わったかは別

説明した内容が、相手にどう理解されたかは別問題です。  
確認や振り返りがなければ、ズレは簡単に生まれます。

#### 12 受け入れ側にも学習が必要である

外国人だけに適応を求める関係は長続きしません。  
日本人側も学び続ける姿勢が、安定した受け入れにつながります。

## B. コミュニケーション・言葉編

### (なぜ伝わらないのか)

#### 1 あいまいな指示が一番混乱を生む

「適当に」「いい感じで」などの表現は、判断基準が分かりません。

具体的な行動や完成形を示すことが重要です。

#### 2 「常識で考えて」は通じない

常識は文化や経験によって大きく異なります。

説明を省く言葉ほど、誤解の原因になります。

#### 3 遠回しな表現が誤解を招く

やんわりした言い方は、意図が伝わらないことがあります。

重要な点は、はっきり伝える必要があります。

#### 4 Yes は理解や同意を意味しないことがある

「分かりました」は、聞こえたという意味の場合もあります。

理解度の確認が欠かせません。

#### 5 質問しない＝理解している、ではない

質問すること自体に遠慮や恐怖を感じる人もいます。

質問しやすい雰囲気づくりが重要です。

#### 6 注意を人格否定と受け取る場合がある

仕事への指摘でも、個人攻撃と感じる文化もあります。

言い方や場面への配慮が必要です。

#### 7 黙る＝反省、とは限らない

叱られた後に黙るのは、戸惑いや混乱の表れかもしれません。

本当に理解できているかを確認しましょう。

#### 8 敬語より分かりやすさが重要な場面

丁寧すぎる表現は、意味が伝わりにくいことがあります。

簡単で明確な言葉を選ぶことが大切です。

#### 9 冗談や皮肉が通じないことがある

文化的背景が違うと、冗談が誤解を生むことがあります。

仕事の間では慎重さが求められます。

#### 10 書面と口頭の使い分けが必要

口頭だけの説明は、記憶や理解に差が出ます。

文章や図で補足すると定着しやすくなります。

#### 11 フィードバック不足が不安を生む

何も言われない状態は、不安を強めます。

良い点も言葉にして伝えることが重要です。

#### 12 「なぜダメか」を説明する重要性

理由が分からないルールは守られにくいものです。

背景を説明することで納得感が生まれます。

## C. 仕事の進め方・評価編

### (働き方・価値観のズレ)

#### 1 指示待ちに見える理由

勝手に判断することを恐れている場合があります。

責任の所在を重く考えていることもあります。

#### 2 勝手に判断しないのは責任感の場合もある

日本では自律が評価されますが、逆の文化もあります。

判断基準を共有することが重要です。

#### 3 早さより正確さを重視する文化

ミスを避けるため、慎重になりすぎることがあります。

優先順位を明確に伝えましょう。

#### 4 残業が評価につながるとは思っていない

長時間働くことが評価される文化は世界共通ではありません。

成果や役割を明確に伝える必要があります。

#### 5 報連相の感覚の違い

どこまで報告すべきかの基準が異なります。

頻度や内容を具体的に示しましょう。

#### 6 優先順位が共有されていない問題

何を最優先すべきか分からないと動けません。

タスクの重要度を言語化することが大切です。

#### 7 暗黙のルールが一番難しい

説明されない決まりは理解できません。

「言わなくても分かる」は通用しません。

#### 8 成果よりプロセスを重視される戸惑い

結果重視の文化から来る人には理解しにくい点です。

評価基準を丁寧に伝えましょう。

#### 9 ミス報告を恐れる背景

怒られる経験が強く残っている場合があります。

報告しやすい環境づくりが重要です。

#### 10 評価基準が見えない不安

何を頑張れば評価されるのか分からない状態です。

定期的な説明が安心につながります。

#### 11 役割が曖昧だと動けない

自分の責任範囲が不明確だと判断できません。

役割の明示が必要です。

#### 12 注意より期待を伝える効果

否定よりも、期待を伝える方が行動につながります。

前向きな言葉が信頼を育てます。

## **D. 生活・人間関係サポート編**

### **(仕事以外が仕事に影響する)**

#### **1 生活不安が仕事に影響する**

住居・お金・健康の不安は集中力を下げます。

仕事の問題として表面化することもあります。

#### **2 病院や役所が大きな壁になる**

制度や言葉の難しさがストレスになります。

相談先を示すだけでも助けになります。

#### **3 日本の契約・賃貸文化の難しさ**

保証人や細かい条件が理解しづらい場合があります。

トラブル予防のための説明が重要です。

#### **4 ゴミや騒音トラブルの背景**

ルールを知らないだけのことも多くあります。

注意より説明が効果的です。

#### **5 近所付き合いの距離感**

親しくしすぎない関係性が不安を生むこともあります。

文化の違いとして理解が必要です。

#### **6 孤独がメンタルに与える影響**

相談相手がいない状態が続くと不調につながります。

声かけが大きな支えになります。

#### **7 宗教や食文化への配慮**

食事や行事は生活に直結します。

理解を示す姿勢が信頼を生みます。

#### **8 相談先が分からない問題**

困っていても、どこに相談すればいいか分からないことがあります。

窓口の明示が重要です。

#### **9 叱る人はいても助ける人がいない状態**

注意だけでは孤立を深めます。

支援の存在が必要です。

#### **10 仕事だけの関係の限界**

人間関係の安心感が定着に影響します。

最低限の関係づくりが大切です。

#### **11 雑談文化が壁になる**

雑談が苦手な人も多くいます。

無理に求めない配慮が必要です。

#### **12 小さな気遣いが定着率を左右する**

一言の声かけが安心につながります。

日常の配慮が大きな差になります。

## E. トラブル・すれ違い対応編

### (問題が起きたときの考え方)

#### 1 問題は個人より仕組みにある

同じミスが続く場合、仕組みを見直す必要があります。

個人責任だけでは解決しません。

#### 2 感情的に叱ると信頼が切れる

恐怖は一時的な効果しかありません。

冷静な対応が関係を保ちます。

#### 3 注意は一対一が基本

人前での注意は強い屈辱感を与えます。

信頼関係を壊す原因になります。

#### 4 ルール違反の理由を聞く重要性

背景を知らずに判断すると誤解が生まれます。

対話が解決への近道です。

#### 5 「なぜ分からない？」は逆効果

責める言葉は思考を止めます。

理解を促す問いかけが必要です。

#### 6 再発防止は説明不足の見直しから

注意より、説明の改善が効果的です。

伝え方を振り返りましょう。

#### 7 日本人同士なら起きない前提が危険

前提が共有されていないことを意識する必要があります。

違いを前提に考えましょう。

#### 8 文化の違いと甘やかしは別

理解とルールの線引きは必要です。

理由を示した対応が重要です。

#### 9 線引きは必要だが理由が重要

守るべきことは明確に伝えます。

納得感が行動につながります。

#### 10 叱るより「どうすればよかったか」

未来志向の会話が成長につながります。

改善策を一緒に考えましょう。

#### 11 困ったら専門家にたづなぐ判断

抱え込まないことも重要です。

外部支援を活用しましょう。

#### 12 受け入れ側が孤立しない体制づくり

担当者一人に負担が集中しがちです。

組織として支える仕組みが必要です。