

「質問をする」というスキルを身につけましょう

日常生活・就労時に役立つSST（事業所で行う場合）

【リモートワークで質問する練習】



皆さんで考えた質問の仕方をシェアして、
それぞれの良いところ、真似したいところを見つけましょう。

このスライドは、
基本的なSSTを行う際に資料としてご使用いただけます。



①説明・動機付け



②モデリング（リハーサル）

（1回目のロールプレイはスタッフが行っても良い）



③気づいた点・良かった点のシェア



④実演

（2回目のロールプレイで実際にやってみる）



⑤振り返り・ホームワークの設定



電話で質問する場合

ワーク：電話で質問する場合

場面：Web面談で聞いていた指示と、送られてきた指示書の内容が異なる。
内容：Web面談では「A市の福祉施設リスト作成」と指示が出たが、面談後に添付されていた指示書には「B市の福祉施設リスト作成」と記載されている。

3つの要素を押さえて、電話相手と会話が成立するように文章を考えましょう。

1. 挨拶とクッション言葉
2. 要約した内容（本題）
3. 感謝の意を伝える



あなた

[Redacted customer message]

〇〇さんこんにちは。今大丈夫ですよ。どうしましたか？



あなた

[Redacted customer message]

Web面談でお伝えした「A市の福祉施設のリスト作成」をお願いします。指示書のデータは古いものなので破棄していただいても構いません。



あなた

[Redacted customer message]

ワーク：電話で質問する場合の一例

場面：Web面談で聞いていた指示と、送られてきた指示書の内容が異なる。
内容：Web面談では「A市の福祉施設リスト作成」と指示が出たが、面談後に添付されていた指示書には「B市の福祉施設リスト作成」と記載されている。

3つの要素を押さえて、電話相手と会話が成立するように文章を考えましょう。

1. 挨拶とクッション言葉
2. 要約した内容（本題）
3. 感謝の意を伝える



①お疲れ様です。お忙しいところ大変恐縮ですが、業務内容の確認をしたくご連絡差し上げました。いまお時間よろしいでしょうか。

〇〇さんこんにちは。今大丈夫ですよ。どうしましたか？



②ありがとうございます。面談時に「A市の福祉施設のリスト作成」とお伺いしましたが、指示書では「B市」となっており、どちらでリスト作成をすれば良いのか分からず、教えていただけますと助かります。

Web面談でお伝えした「A市の福祉施設リスト作成」をお願いします。指示書のデータは古いものなので破棄していただいても構いません。



A市ですね。ありがとうございます。お忙しいところ失礼いたしました。

実践してみてくださいでしたか？

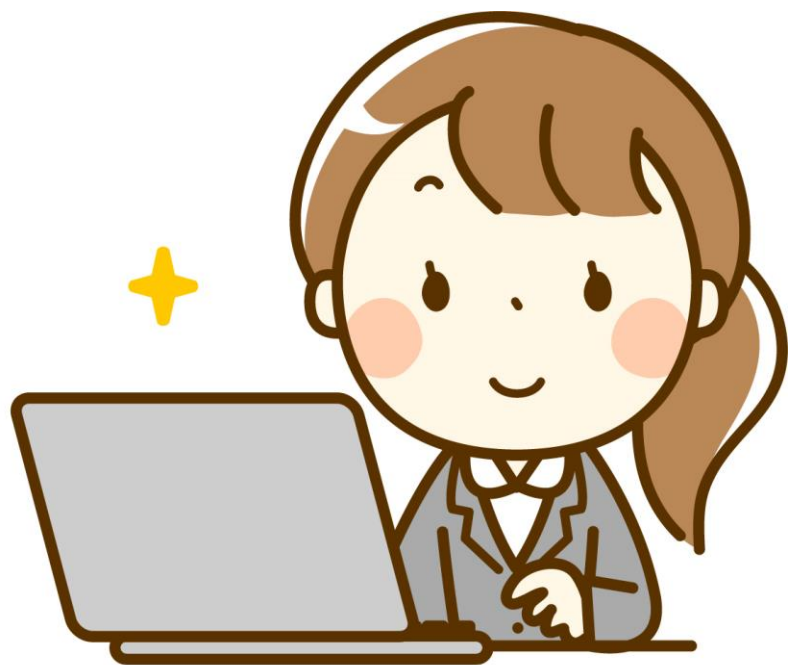
電話のようにたくさんのスキルを使うコミュニケーションは複雑で
苦手意識のある方も多くいらっしゃるかと思いますが、
ロールプレイを行うことで、やる前よりもイメージがわきましたか？



練習することで、実際の場面で再現することが出来るようになります。

言い回しや表現方法など、不安な点や気になる点に気づいた方は気兼ねなく質問してください。
一つずつ自分の中のモヤモヤを解消して、不安要素を減らしていきましょう。

初めは緊張すると思いますが、徐々に質問する場面に慣れることができます。
繰り返し練習をして身に着けたいスキルを1つずつ習得して、安心につなげていきましょう。



メールで質問する場合

メールで担当者に質問する場合

場面設定

あなたは在宅就労をしています。

あなたは前職でパソコンを利用することが多かったのでofficeソフトが得意です。

今回の業務指示は「officeソフトのチェックシート作成」です。

最初にExcel、次にWord、最後にPowerPointのチェックシートを作成します。

業務の参考として、前のバージョンのチェックシートデータを受け取りました。

Excelのチェックシートを資料を見ながら作成していましたが、新しいバージョンでは、前のバージョンにはなかった機能が搭載されていて、参考資料がない状態でチェックシートを作らなければなりません。

あなたは「自由に作っててください」と言われていますが、自分の作ったチェックシートがこれで問題が無いのか確認したいと思っています。

今回はデータの添付をしたいので、メールで「このデータで問題はないか」という内容の質問をします。

ワーク：メールで担当者に質問する場合の文面を考えましょう

質問文の3つの要素

- 1：挨拶とクッション言葉
- 2：要約した内容（本題）
- 3：感謝の気持ちを伝える

+ メールの場合は件名で質問と分かるようにしましょう

場面：リモートワークで、メールで質問をする

相手：就労支援担当者Bさん

内容：作成したExcelのチェックシート8ページ目の内容はこれで問題ないか質問したい。
(詳しくは52ページの場面設定を参照してください)

件名：

ワーク：メールで担当者に質問する場合の文面の一例

質問文の3つの要素

- 1：挨拶とクッション言葉
- 2：要約した内容（本題）
- 3：感謝の気持ちを伝える

+ メールの場合は件名で質問と分かるようにしましょう

件名：【質問】Excelのチェックシートについて

①お疲れ様です。お忙しいところ大変恐縮ですが、

②質問したいことが1点ございます。

作成しているExcelのチェックシートですが、8ページ目に新機能についてまとめました。新機能で参考資料がないため、この内容で問題ないかご確認いただけますと助かります。

③お手数をおかけしますが、よろしくお願いいたします。

実践してみてくださいでしたか？

メールで質問するワークをしてみてくださいでしたか？

練習することで、実際の場面で再現することが出来るようになります。

言い回しや表現方法など、不安な点や気になる点に気づいた方は気兼ねなく質問してください。
一つずつ自分の中のモヤモヤを解消して、不安要素を減らしていきましょう。





Zoomなどのweb面談で
質問する場合

Web面談で担当者に質問する場合

場面設定

あなたは在宅就労をしています。
社用パソコンを支給され、事務業務をしています。

普段は起動するとofficeソフトを利用することができますが、
今回は「アップロードに失敗してデータ保存ができません」という
ポップアップが出てきて、データを保存することができません。

自分で調べてエラーを直そうとしましたが、
社用のパソコンのため、むやみにいじるのはリスクがあると判断し、
就労支援事業所のシステム担当の職員に質問をすることにしました。

今回は、パソコンの画面を共有しながらエラーメッセージの相談をしたいので、
【メールで内容をお伝えしてWeb面談可能か相談する】
→【Web面談で画面共有しながら相談する】という工程で、質問をします。



まずはメールでweb面談を受けたい旨を伝えましょう

質問文の3つの要素

- 1 : 挨拶とクッション言葉
- 2 : 要約した内容 (本題)
- 3 : 感謝の気持ちを伝える

+ メールでは件名で質問と分かるようにしましょう

場面 : リモートワークで質問をしたい

相手 : 就労支援事業所のシステム担当の職員

内容 : officeソフトにエラーポップアップが出て
データ保存ができないので、
Web面談で画面共有しながら質問したい
(詳しくは59ページの場面設定を参照してください)

件名 :

メールでweb面談を受けたい旨を伝える文面の見本

送信例

件名：【Web面談希望】officeの保存エラーについて質問があります。

- ①お疲れ様です。お忙しいところ申し訳ありません。
- ②Web面談にて画面共有で質問したいことがあります。

Officeソフトを開いたところ、
「アップロードに失敗してデータ保存ができません」という
ポップアップが出てきて、データを保存することができません。

自分で調べてみましたが直し方がよくわからないため、
システム担当の〇〇さんにご相談したいです。
本日午前中にご都合の良い時間がありましたら、
15分ほどWeb面談の時間を作っていただけますと助かります。

- ③ご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いいたします。

返信例

お疲れ様です。
Officeのエラーの件、承知いたしました。

午前10時45分から11時00分までで、
Web面談したいのですが、対応可
能でしょうか。

Google meetのURLを送るので、
時間になりましたらご参加お願い
いたします。

〇〇



Web面談（zoom等）で質問する場合の一例



あなた

〇〇さん、お疲れ様です。
お忙しいところ申し訳ありませんが、どうぞよろしくお願いいたします。
【挨拶と感謝を伝える】

〇〇さんこんにちは大丈夫ですよ。
早速ですがOfficeソフトのエラーについて教えていただいていいですか？



あなた

はい、ありがとうございます。Officeソフトを開いたところ「アップロードに失敗してデータ保存ができません」というポップアップが出てきて、データを保存することができなくなっていました。自分で調べてみたのですが変にいじってしまうのが不安でご連絡いたしました。**【内容の要約】**

わかりました。まずはその画面を見たいので、画面共有をしてもらってもいいですか？



あなた

はい、よろしくお願いいたします。

画面共有してエラーが解決したらお礼を伝えて終わらしましょう。

Web面談で質問する場合の会話を考えましょう

- 前ページの一例を参考に、吹き出しに自分で考えた文章を書き込みましょう。
- どのようなスキルを使って質問をするか意識しましょう。
- 次のスライドで、この文章をもとにロールプレイをします。



あなた

[Blank area for user input]

〇〇さんこんにちは大丈夫ですよ。
早速ですがOfficeソフトのエラーについて教えていただいてもいいですか？



あなた

[Blank area for user input]

わかりました。まずはその画面を見たいので、画面共有をしてもらってもいいですか？



あなた

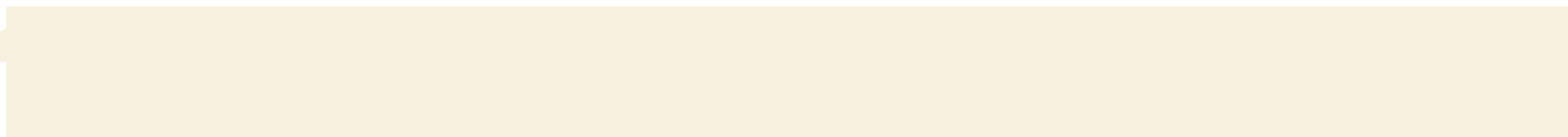
[Blank area for user input]

Web面談で質問する場合のロールプレイ 1回目

- 前のページで考えた文章を音読しましょう。
- **自分の使いたいコミュニケーションスキルを1つ選びましょう。**



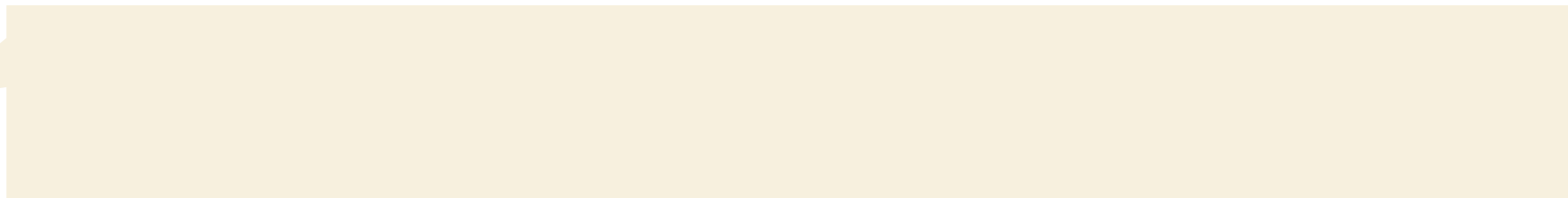
あなた



〇〇さんこんにちは大丈夫ですよ。
早速ですがOfficeソフトのエラーについて教えていただいてもいいですか？



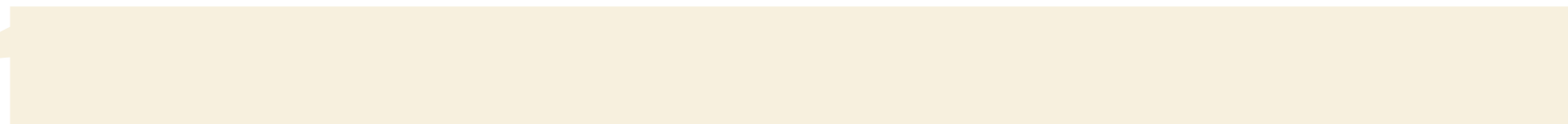
あなた



わかりました。まずはその画面を見たいので、画面共有をしてもらってもいいですか？



あなた



Web面談で質問する場合 ロールプレイ1回目一例

- 前のページで考えた文章を音読しましょう。
- 自分の使いたいコミュニケーションスキルを1つ選びましょう。→例：表情豊かに



あなた

お疲れ様です。お忙しいところ面談のお時間を作っていただきありがとうございます。【挨拶と感謝を伝える】

〇〇さんこんにちは大丈夫ですよ。
早速ですがOfficeソフトのエラーについて教えていただいてもいいですか？



あなた

はい、ありがとうございます。Officeソフトを開いたところ「アップロードに失敗してデータ保存ができません」と表示され、データを保存することができなくなっていました。自分で調べてみたのですが操作が不安だったためご連絡いたしました。【内容の要約】

わかりました。まずはその画面を見たいので、画面共有をしてもらってもいいですか？



あなた

はい、よろしく願いますこの画面です（共有する）

1回目のロールプレイの感想を振り返りましょう



- どんなところが上手くできたと思いますか？

例) 想像していたよりも、スラスラと言葉が出てきた。

→

- 客観的に自分を見てみて、どの点が良かったですか？

例) 声が明るかったと思う。

→

- 自分の使いたかったスキルは使えましたか？【言葉・言葉以外のスキル】

例) 笑顔や真剣な顔など、表情を自然に出すことができた。

→

- 次のロールプレイではどのような部分をさらに良くしたいですか？

例) もう少し声に抑揚をつけてみたい。

→

web面談で質問する場合のロールプレイ 2回目

- 振り返った内容を参考に、さらに良くなるように意識して音読をしましょう。
- **自分はどんなスキルを身に着けたいのかを意識**するようにしましょう。



あなた

〇〇さんこんにちは大丈夫ですよ。
早速ですがOfficeソフトのエラーについて教えていただいていいですか？



あなた

わかりました。まずはその画面を見たいので、画面共有をしてもらってもいいですか？



あなた

ワーク：web面談で質問する場合のロールプレイ 2回目一例

- 振り返った内容を参考に、さらに良くなるように意識して音読をしましょう。
- **自分はどんなスキルを身に着きたいのかを意識**するようにしましょう。

例：声に抑揚をつける



あなた

お疲れ様です。お忙しいところ申し訳ありません。ご面談のお時間を作っていただきありがとうございます。【挨拶と感謝を伝える】+【例：声に抑揚をつける】

〇〇さんこんにちは大丈夫ですよ。
早速ですがOfficeソフトのエラーについて教えていただいていたいいですか？



あなた

はい、ありがとうございます。Officeソフトを開いたところ「アップロードに失敗してデータ保存ができません」と表示され、データを保存することができなくなっていました。自分で調べてみたのですが操作が不安だったためご連絡いたしました。【内容の要約】+【例：声に抑揚をつける】

わかりました。まずはその画面を見たいので、画面共有をしてもらってもいいですか？



あなた

はい、よろしく願いいたしますこの画面です（共有する）

2回目のロールプレイの感想を振り返りましょう

- 1回目のロールプレイより良くできた点はどこですか？

例) 1回目は音読感が強かったが、今回は自分の言葉で言えた。

→

- 自分の使いたかったスキルは使えましたか？【言葉・言葉以外のスキル】

例) 声に抑揚をつけて話すことができた。

→

- このロールプレイをして、ロールプレイ前とどんなところが変わりましたか？

例) 漠然とコミュニケーションは苦手だと思っていたが、1つのスキルを意識することでそのスキルに自信が持てた。

→

実践してみてくださいでしたか？

ロールプレイを2回行うことで、やる前よりもイメージがわきましたか？

Web面談の連絡は**メール+webという組み合わせ**で、大変だと感じた方もいらっしゃるかもしれません。

多くのスキルを使うからこそ、

リモートだけではなく、電話や対面の面談でもスキルを活かすことができます。

練習することで、実際の場面で再現することが出来るようになります。

言い回しや表現方法など、不安な点や気になる点に気づいた方は気兼ねなく質問してください。

一つずつ自分の中のモヤモヤを解消して、不安要素を減らしていきましょう。

初めは緊張すると思いますが、徐々に質問する場面に慣れることができます。

100点を目指さなくて大丈夫です。

気持ちの伝わるコミュニケーションを意識して取り組みましょう。

全体の振り返り

質問をする、ということに対して

「自分にはわからないことがある」「理解できなかったことがある」ということを表現するネガティブなイメージを抱く人もいるかもしれません。

しかしそれを言い換えれば

「もっと知りたい」「相手の考えや説明を正確に理解したい」というポジティブなこととなります。

分からないことは、恥ずかしいことや、一人で思い悩むことではありません。

最初のひと言は緊張するかもしれませんが、ここで練習したことが役立つ時がやってきます。

練習した**クッション言葉**で質問相手への労いの気持ちや、感謝の気持ちを伝えながら、質問したいことを**簡潔に**伝えましょう。

声色などの**コミュニケーションスキル**も、自然に発揮することができるようになりますよ。

他にも質問の場面で「こうなったらどうしよう」「こういう場面は何と言えばいいのだろう」と思い浮かぶ場面があればぜひシェアしましょう。

他の人のアイデアや、対処法を知ることで、自分にぴったりの方法を見つけていきましょう。

