

「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

【スキルまとめ資料】



# 質問をしようと思うと 不安になったり緊張したりしませんか？

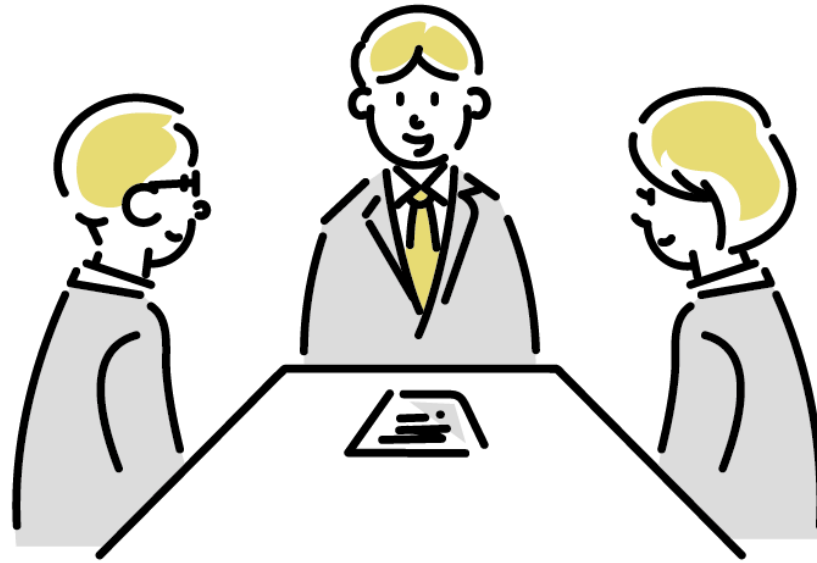
職場で質問したい場面になるたびに、  
モヤモヤした気持ちを感じるのはつらいことだと思います。

このスライドでは、  
質問をすることに対する苦手意識を少しでも減らせるように、  
「質問をする」という行動を分解して、  
要素ごとにわかりやすく、実践できるようにまとめました。

初めは上手くいなくても、練習を繰り返すことで慣れることができます。  
また、完璧を目指さなくても、相手を思いやって  
気持ちの伝わるコミュニケーションができると、お互いにうれしいものです。  
一つずつ、一緒に取り組んでいきましょう。



まずは職場・リモートワークのどちらでも使える  
スキルを紹介します。



スキルを学習した後に、自分ならどのように質問をするのか、  
実際の場面で使えるように、イメージするワークを行います。  
一つずつ順番に取り組むとスキルを獲得できるので、安心して取り組んでくださいね。

# スキル1：相手の状況を確認する

まずは質問したい相手に質問が出来る状況かを、まわりの状況も含めて検討してみましょう。

たとえば、

1. 電話をしている
2. 電話を受けて保留にした状態で調べ物をしている
3. 他の人と会話をしている など、

人に対応しているときは、別のタイミングに声をかけることが望ましいです。

職場では誰もが業務をしているので、

業務をしているところに声をかける状況が前提になるかと思います。

次はどのような声のかけ方をすると良いかについて見ていきましょう。



# スキル2：クッション言葉をうまく取り入れる

## 例文

「お忙しいところ申し訳ありませんが、データについてお伺いしてもよろしいでしょうか。」  
「恐れ入ります。質問があるのですがよろしいでしょうか。」

**本題に入る前にクッション言葉を使うと、相手の負担となることを気遣う気持ち、申し訳なく思う気持ちが伝わります。**

- 恐れ入りますが（恐縮ですが）
- お手数をおかけしますが
- ご面倒をおかけしますが
- お忙しいところ申し訳ありませんが
- ご都合がよろしければ
- もしよろしければ 等

### クッション言葉とは…

相手に対して何かを依頼したり、断ったり、尋ねたりするとき、本題の前に添えて使う言葉のことです。

角が立たないように、失礼にならないように、クッションのように言葉の衝撃を和らげてくれる役割を果たします。

# スキル3：言葉によるコミュニケーション方法

言葉によるコミュニケーションに必要なスキルをそれぞれの要素に分けると、以下ようになります。

- **声の大きさ**（小さい・適度・大きい）
- **声の抑揚**（ある・ない）
- **会話のスピード**（遅い・適度・速い）
- **会話のまとめ**（まとまっている・まとまっていない）



自分が人と話すときは、どのような部分が得意ですか？  
人それぞれに得意不得意があると思います。

得意なところを伸ばして、苦手な部分は少し意識をしてみるだけでもぐっと相手に伝わるコミュニケーションになります。

## スキル4：言葉以外のコミュニケーション方法

言葉以外の方法を使うと、コミュニケーションはより豊かになります。  
必要なスキルをそれぞれの要素に分けると以下のようになります。

- **視線（合う・合わない）**
- **表情（豊か・乏しい）** 笑顔、困り顔、反省した顔など
- **身振り（適度・乏しい）**
- **姿勢（適切・悪い）** 話を聞く姿勢、興味深く聴く姿勢など



たとえば、忙しそうな相手に申し訳なさそうに声をかけるのと、  
当たり前のように声をかけるのとでは、心証が変わってきます。  
相手の状況を慮る態度を表現できると、お互いに気持ちよく働くことができます。

# 同じ内容を伝えるとしても、 スキルがある人とない人では印象が異なります。

お忙しいところ申し訳ありません。  
データについて質問があるのですが、  
よろしいでしょうか。

- クッション言葉
- 相手の都合を  
考える姿勢がうかがえる
- 適切な声量、スピード
- 会話がまとまっている
- 目線が合う
- 姿勢が良い



このデータ、よくわからないんですけど、  
どういうことですか？教えてください。

- 自分の都合だけで話す
- 不満そうな表情
- 大きな声で遠くから呼ぶ
- とても早口
- 目線が合わない
- ひじをついたまま話す



一緒にはたらく仲間だとしたら、どちらの人の方が良い気持ちになるでしょうか。



次のページから、  
リモートワークで使えるスキルをご紹介します。



## 【リモートワークでの質問】

# 業務内容で分からないことがあるので担当者に質問したいとき

あなたは在宅就労をしています。

業務はWeb面談と、メールに添付される指示書のデータを見て行います。

Web面談の段階では「A市の福祉施設リスト作成」と聞き納得していましたが、面談後に添付されていた指示書を確認すると「B市の福祉施設リスト作成」と書いてありました。

面談内容と指示書で異なる指示が出ているため、確認する必要があります。

質問をしないと業務が始められません。



さて、どのように質問すれば良いでしょうか...

# スキル1：適切な連絡手段を検討する

まずは**どのような連絡手段が適しているのか検討**しましょう。

1. 電話
2. メール
3. Web面談を再度お願いする などの連絡手段があります。

	メリット	デメリット
電話	<ul style="list-style-type: none"><li>• 急ぎの場合に有効</li><li>• 双方向のコミュニケーション</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 相手の都合によっては出られない</li><li>• 相手の状況がわからない状況で連絡する</li><li>• 内容を記録する必要がある</li></ul>
メール	<ul style="list-style-type: none"><li>• 内容を考えて送ることが出来る</li><li>• 内容が記録として残る</li><li>• 相手のタイミングで読んでもらえる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 急ぎの場合は返信が遅くなる可能性がある</li><li>• 直接話したほうが分かりやすいこともある</li></ul>
Web面談	<ul style="list-style-type: none"><li>• 双方向のコミュニケーション</li><li>• 顔を見て表情がわかる</li><li>• 相手が自分のために時間を作ってくれている場なので時間に追われない</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 相手に時間を作ってもらう必要がある</li><li>• 急ぎの場合は不向き</li></ul>

## スキル2：伝えたい内容を要約する

リモートワークで質問するとき、  
どの連絡手段を選んでも「**伝えたい内容を要約する**」は、使えるスキルです。

### 状況

Web面談の段階では「A市の福祉施設リスト作成」と聞き納得していましたが、面談後に添付されていた指示書を確認すると「B市の福祉施設リスト作成」と書いてありました。面談内容と指示書で異なる指示が出ているため、業務が始められません。



- ①分からないこと
- ②何を知りたいのかを伝える

### 要約した質問

- ①先ほどのWeb面談で「A市の福祉施設リスト作成」とうかがいましたが、指示書を確認したところ「B市の福祉施設リスト作成」と記載されていました。
- ②どちらの指示に従えば良いのか教えていただけますと助かります。

## スキル3：質問文の3つの要素を押さえる



3つの要素を押さえると簡単に適切な質問文が作成できます。

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

### 3つの要素を押さえた質問文

- ①お疲れ様です。お忙しいところ申し訳ありません。
- ②先ほどのWeb面談で「A市の福祉施設リスト作成」とうかがいでしたが、指示書を確認したところ「B市の福祉施設リスト作成」と記載されていました。どちらの資料を作成すべきかご連絡をいただけますと
- ③助かります。

## スキル4：コミュニケーションスキル

電話やWeb面談では

- ・ 表情（豊か・乏しい）
- ・ 声色（明るい・暗い）
- ・ 話すスピード（速い・適切・遅い）
- ・ 声の抑揚（ない・ある）

などの言葉や、言葉以外のコミュニケーションスキルを使うこともできます。

特に電話では、相手に自分の表情や状況が見えない分、**声色や話すスピードなどのスキル**を使うことで好意的な印象を与えることができます。

