

「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
(ひとりで取り組む場合)

【リモートワークで質問する練習】





電話で質問する場合

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」、
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 area]

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 area]

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 area]

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」、
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

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？



あなた

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。



あなた

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。

電話で質問する場合のロールプレイ 1回目

- 前のページのスライドに書き込んだ内容を音読しましょう。
- その際に、**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。
- スマートフォンに録音機能がある人は、録音してみましょう。



あなた

[Redacted area]

〇〇さんこんにちは。大丈夫ですよ。どうしましたか？



あなた

[Redacted area]

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構いません。



あなた

[Redacted area]

ワーク2：電話で質問する場合のロールプレイ1回目一例

- 前のページで書き込んだ内容を音読しましょう。
- その際に、**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。
- スマートフォンに録音機能がある人は、録音してみましょう。



あなた

お忙しいところ申し訳ありません、〇〇です。
業務内容についてお伺いしたいことがあるのですが、今よろしいでしょうか。

〇〇さんこんにちは。大丈夫ですよ。どうしましたか？



あなた

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、教えていただきたくお電話差し上げました。

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構いません。



あなた

ありがとうございます。かしこまりました。A市で作成します。失礼いたします。

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) イメージした通りに読めた。

→

- 客観的に自分を見てみて、どの点が良かったですか？

例) 挨拶ができています。

→

- 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) ハキハキとした声のスキルを使った。

→

- 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) もう少し声色を明るくしたい。

→



電話で質問する場合のロールプレイ 2 回目

- 先ほど振り返った内容を参考に、工夫してロールプレイしましょう。
- **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。
- スマートフォンに録音機能がある人は、録音してみましょう。



あなた

[Redacted]

〇〇さんこんにちは。大丈夫ですよ。どうしましたか？



あなた

[Redacted]

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構いません。



あなた

[Redacted]

電話で質問する場合のロールプレイ 2 回目一例

- 先ほど振り返った内容を参考に、工夫してロールプレイしましょう。
- **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。
- スマートフォンに録音機能がある人は、録音してみましよう。



あなた

お疲れ様です！お忙しいところ申し訳ありません。業務内容についてお伺いしたいことがあるのですが、今お時間よろしいでしょうか。【ハキハキと話す】

〇〇さんこんにちは。大丈夫ですよ。どうしましたか？



あなた

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」と伺いましたが、指示書では「B市」となっておりました。どちらでリスト作成をすれば良いのか教えていただけますと助かります。【声の抑揚をつける】

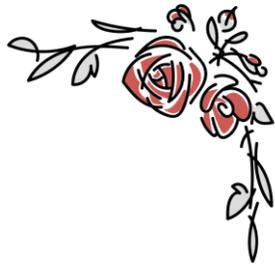
Web面談でお伝えした「A市の福祉施設リスト作成」をお願いします。指示書のデータは古いものなので破棄していただいても構いません。



あなた

かしこまりました。A市のリスト作成を行います。お忙しいところありがとうございました。失礼いたします。





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回目と違い、文章を見なくても自分の言葉で言えた。



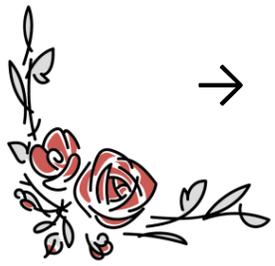
- 自分の使いたかったスキルは使えましたか？【言葉・言葉以外のスキル】

例) クッション言葉を使えた。ハキハキと話すことができた。



- 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) 電話でも声色や抑揚のスキルを使うと、気持ちが伝わりやすいことが分かった。



実践してみてもうでしたか？

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2回行うことで、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。

身近に協力してくれる人がいる場合は、実践してみましよう。
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。

また、録音機能を使うことで、自分の耳で聞くよりも客観的に状況を把握できるかと思います。
繰り返し練習で身に着きたいスキルを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。

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 :

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。

① どのようなスキルを意識しましたか？

例) 内容をわかりやすくまとめるところ

② 質問メールを作成してみてどうでしたか？

例) 内容をまとめてから伝えられるので緊張はしなかった

③ 自分の質問メールの良い部分を2つ書き出しましょう。

1 :

2 :

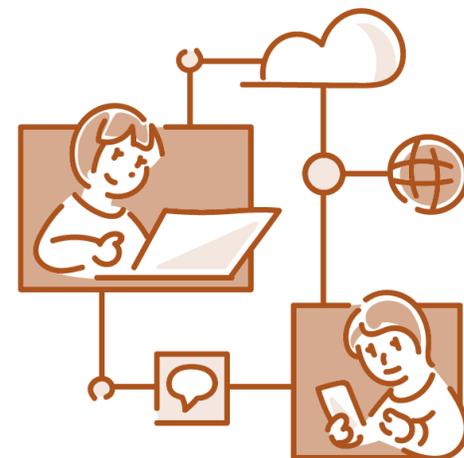
実践してみてくださいましたか？

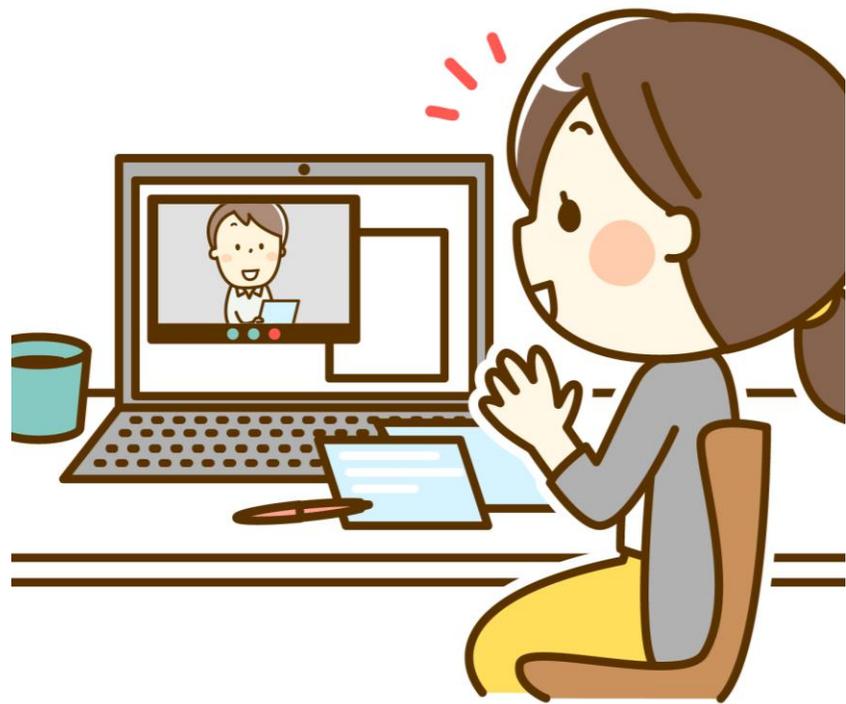
メールで質問するワークをしてみてくださいましたか？

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。

身近に協力してくれる人がいる場合は、メールの文章を見てもらうと、自分では気づかないアイデアをもらうことができるかもしれません。

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



① どのようなスキルを意識しましたか？

例) 質問をわかりやすくまとめて、自分の要望を伝えるスキル。

② 質問メールを作成してみてどうでしたか？

例) 返事がしやすいように内容をまとめるのが難しかった。

③ 自分の質問メールの良い部分を2つ書き出しましょう。

1 :

2 :

ZoomなどのWeb面談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。

Zoomなどの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

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。**
- スマートフォンで録画できる人は、録画してみましょう。後で客観的に自分を見ることができます。



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

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）

ワーク5. 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

- ワーク5で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。
- スマートフォンで録画できる人は、録画してみましょう。後で客観的に自分を見ることができます。



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のロールプレイ 2回目一例

- ワーク5で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
- スマートフォンで録画できる人は、録画してみましょう。後で客観的に自分を見ることができます。



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）

ワーク7：2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。

身近に協力してくれる人がいる場合は、実践してみましよう。

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よう。

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云えばいいのだろう」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。

