

電話対応マニュアル

経過観察時

まず一報！ソフトな口調で！親の気持ちになって！

項目	内容	
児童氏名・連絡者名を伝える	「〇〇小学校の、〇〇さんの担任の〇〇です」 「〇〇小学校の保健室の〇〇です」	
保護者であることの確認	「〇〇さんの保護者の方ですか？」	
	「〇〇さんがけがをされましたので、ご連絡しています」 「ご心配をおかけして申し訳ありません」 「今お時間よろしいでしょうか」「お仕事中に失礼します」	
けがの状況を正確に伝える	いつ	「昼休みに」
	どこで	「運動場で」
	どのようにして	「ドッジボールをしていて」
	どうなった	「右手の人差し指を痛めているようです」 「他の症状はなく会話はできます」
児童の様子を伝える	「今、保健室・教室で冷却・固定し、様子を見ています」 ※場合によって・・・ 「今の様子を養護教諭からお話ししますのでお待ちください」	
今後の対応	「経過を見て、状況によってはまたご連絡しますので、連絡が取れる状態にしておいてください」（自宅・携帯など確認） 「経過を見て、特に変化がなければこのままお帰しします」 「ご自宅でも様子をみていただいて、何かあれば受診をお願いいたします」	
病院受診が必要になった場合	「痛みがひどくなってきたので、病院で診てもらった方がよいと思います」 「どのようにしましょうか」 ※場合によって・・・ 「学校で連れて行きましょうか」 「希望される病院はどこですか？」 「保険証をご持参ください」 ※場合によって・・・ 「お支払いをお願いいたします」	

禁句！
 たいしたことはなさそう
 たぶん、大丈夫です
 お互いさまですから

病院への連絡
 搬送先の病院
 同行する職員
 を再度保護者



「今日は、ご心配をおかけして申し訳ありません。その後、〇〇さんのご様子はいかががでしょうか」
 「学校でも気をつけて様子を見ておきます」
 「何か心配なことがありましたら、ご連絡ください」
 「後日、スポーツ振興センターの手続きをします」

こんなあいづちを！
 「よかったです」「安心しました」
 「しばらく大変ですね」「お大事に」