

電話対応マニュアル

緊急時

自分が落ちついて！ 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」「お工作中失礼いたします」	
けがの状況を正確に伝える	いつ	「体育の授業中に」	
	どこで	「運動場で」	
	どのようにして	「鉄棒の練習をしていて」	
	どうなった	「地面に落ちて後頭部を打ちました」	
病院受診	受診の必要性を伝える	「けがをした状況から判断して、すぐに病院受診したほうがよいと思います。」「会話はできています。」「顔色は〇〇です」「少し腫れがあります」等	
	※場合によって・・・ (保護者来校・来院) ※場合によって・・・	「お迎えはできますでしょうか？どのようにしましょうか」 「学校で連れて行きましょうか」「ご希望の病院は？」 「この携帯電話に随時連絡させていただきます」 「けがの状況は確認でき次第ご連絡させていただきます」 「保険証をご持参ください」 「お支払いをお願いいたします」「立替え払いをしておきます」	
救急車要請	救急車搬送を伝える	希望病院 「救急車を要請しました。希望される病院がありますか」	
	保護者に依頼する	来院	「搬送先が決まりましたら、再度、連絡いたします。」
		保険証	「保険証をご持参ください」

事実のみ簡潔に伝える！



「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」