

令和2年6月1日改訂

緊急時対応マニュアル

江戸川区立西一之江小学校

西一之江小学校；緊急時対応マニュアル

I 安全管理

1. 「生活安全」

- ①. 日常の学校生活や学習時における安全
- ②. 委員会活動やクラブ活動、西一之江における安全
- ③. 学芸的・体育的行事、遠足、見学、宿泊行事、勤労生産・奉仕的行事における安全
- ④. 始業前、放課後、休み時間、給食時、清掃時等における安全
- ⑤. 登下校時における安全
- ⑥. 家庭生活での安全
- ⑦. 窃盗、誘拐、強制わいせつなどの犯罪被害防止上の安全
- ⑧. 携帯電話、インターネット等による犯罪被害防止上の安全
- ⑨. 施設設備等環境上の安全

- ★ 年度当初に、安全研修会を行う。(保管場所や操作方法などの確認)
- ★ 学期初めには安全点検巡回を、毎月には安全点検を行う。**安全点検表**
- ★ 年度当初に、学校生活のルールや登下校時の注意点等を指導する。
- ★ 安全指導の日を目安に、毎月安全指導を行う。**安全指導年間指導計画**
- ★ 行事や活動の事前に安全指導を必ず行う。しおりにも注意事項を明記する。
- ★ 共通理解の下、生活指導夕会、看護当番制を活用して、日常的な安全指導・管理を行う。
- ★ 懸念される事態が生じた場合は、学級指導、全校全体指導を迅速に行う。
- ★ 新入生には、入学直後に登下校指導を実践的に行う。
- ★ 家庭生活の安全に関して、長期休業前には、学級指導及び全校全体指導を行う。
- ★ プール事故を防止するために、児童への丁寧な指導及び職員の研修会を行う。
- ★ 熱中症予防に努め、気温が31度を超す場合は屋外での激しい運動や遊びを控える。
- ★ 毎年、セーフティ教室及び不審者対応訓練を実施する。
- ★ PTA等の協力を得て、児童の見守り実践を行う。(年2回)
- ★ 西一之江安全安心パトロールの腕章を有効に活用する。

2. 「交通安全」

- ①. 道路の歩行、道路の横断時の安全
- ②. 自転車の乗り方の安全
- ③. 電車やバスなどの乗り方の安全

- ★ 年度当初に、登下校時の交通安全指導を行う。
- ★ 新入生は、入学当初に実践的な交通安全指導を行う。
- ★ 安全指導計画にそった、交通安全指導を継続していく。**安全指導年間指導計画**
- ★ バスや電車などの交通機関を使う場合に、事前に具体的な乗り方指導を行う。
- ★ 懸念される事態が生じた場合は、学級指導、全校全体指導を迅速に行う。
- ★ 長期休業前には、交通安全に関する学級指導及び全校全体指導を行う。
- ★ 自転車運転免許教室を行い安全な乗り方指導を行う。

3. 「災害安全」

- ①. 火災防止と火災発生時における安全
- ②. 地震・津波発生時における災害の理解と防災
- ③. 風水害、落雷等、気象災害時における防災
- ④. 光化学スモッグ等発生時における安全

- ★ **避難訓練年間計画**にそって、火災や災害に備えた訓練を毎月実施する。
- ★ 緊急対応に備えて、一斉下校体制や引き取り体制を年度初めに整える。
- ★ 様々な災害に備えた体制や物品等の確認・確保に努める。
- ★ 様々な災害等に備えた職員研修会や職員訓練・作業を行う。
- ★ 消防署や区教委等関係機関との連携を深めておく。
- ★ 水泳中に雷注意報が出た場合は、ただちに中止する。
- ★ 光化学スモッグ等発生時は、屋外活動は中止する。(PM2.5)

4. 安全管理の基本

- その1 ; **報告・連絡・相談（報連相）の励行**
- その2 ; **情報共有・共通理解・協働の励行**
- その3 ; **訓練や研修会の励行**
- その4 ; **悲観的に備えて、楽観的に対応**
- その5 ; **外部機関等との連携**
- その6 ; **記録の励行**
- その7 ; **備えあれば憂いなし**

II 具体的な備え

1. 生活事故対応

- ◆ 事故発見者が、重大事故と判断した場合は、援助を要請し複数で対応する。
- ◆ 周りの児童への対応を行う。
- ◆ 特に、**首から上のケガ**などは重く受け止め、用心ある対応をする。(病院、保護者に連絡)
- ◆ 緊急を要する場合は、すぐ救急車を要請し、保護者に連絡を取る。
- ◆ **食物アレルギーショック**があった場合も、すぐに救急車を要請し、保護者に連絡する。
(申し出のあった児童のエピペン[®]は児童自身のランドセルロッカー左上角にある)。
- ◆ 事故報告等で必要になるので、記録を付ける。まずは、区教委に電話で報告する。
- ◆ 必要に応じて、養護教諭も病院に付き添うこともある。見舞うことも考慮する。

2. 不審者対応

- ◆ 腕章の着用を呼びかける。腕章の無い方には、声かけをする。
- ◆ 教室に不審者が侵入した場合は、児童にヘルプカードを持たせ、職員室に知らせる。
- ◆ 不審者の侵入を知った職員は、すぐに緊急110番のボタンを押す。
- ◆ 校内放送は、「〇年〇組に西一先生がいらっしやっています。先生方対応をお願いいたします。」とする。
- ◆ 担任はドアのかぎをかけ、電気を消す。
- ◆ 手空きの教職員は、「さすまた」を持って現場に行き対応する。

- ☆ ヘルプカードの置き場と使い方を児童に周知しておく。
- ☆ 職員室の「緊急110番」の場所と使い方を熟知しておく。
- ☆ 「さすまた」の保管場所を熟知しておく。(職員室、主事室)

3. 火災対応

- ◆ 放送設備、消防設備、消火器の使い方及び場所を熟知しておく。
- ◆ 避難経路を熟知しておく。
- ◆ 校庭に消防車や救急車が入ってくることも想定して、門の鍵を準備する。
- ◆ 児童の避難誘導を最優先する。

4. 風水害対応

- ◆ 区教委や近隣の学校と連携を取りながら対応する。
- ◆ 集団下校体制、引き取り体制を明確にしておく。(名簿の保管)
- ◆ 連絡メールの活用(副校長、主幹)

5. 雷災害対応

- ◆ 迅速に室内に避難させる。
- ◆ 水泳指導は、直ちに中止する。
- ◆ 電気コードを抜く。

6. 光化学スモッグ、PM2.5対応

- ◆ 迅速に室内に避難させる。
- ◆ 水泳指導は、直ちに中止する。
- ◆ 体調に大きな異変があった児童は、保護者に連絡を取り通院させる。
- ◆ 区教委に報告する。

7. 地震災害対応

- ◆ 地震発生時の初期行動を徹底して身に付けさせる。火の元を消す。
- ◆ 校舎が大きく破損したり、火災が発生したりしない限り、原則として校舎内で待機させる。
- ◆ 放送機器が使える場合は、放送で落ち着かせたり、指示を出したりする。
- ◆ 津波の危険がある場合は4階の指定場所に避難誘導する。
- ◆ 職員は、職員室の所定の場所から災害グッズを4階に運ぶ。
- ◆ 職員は、備蓄倉庫（1階）から必要品を運ぶ。（品名、数量は倉庫に掲示）

地震後の 児童引き渡しの場合

- ☆ 各教室に待機させ、引き渡し名簿により引き渡す。
- ☆ 兄弟姉妹がいる場合は、高学年を先にする。
- ☆ 引き取りが遅くなる場合は、児童を一箇所に集める。
 - ※ 震度5強以上…保護者が引き取りに来るまで学校待機。
 - ※ 震度5弱以下は原則として下校させるが、安全確認がしっかりできるまでは学校待機とする。

地震後津波が 想定される場合

- ★ 4階に避難する。
 - 1年6年・・・6年教室
 - 2年5年・・・5年教室
 - 3年・・・6年教室前廊下
 - 4年・・・4・5年教室前廊下
- ★ 備蓄倉庫から、備蓄物資を4階に運ぶ。

地震後 避難所開設をする場合

- ◇ 児童は下校準備をして各教室で待機させる。
- ◇ 校舎内外の安全点検を行う。
- ◇ 個人情報等の管理を行い、机上等を整理する。
- ◇ 児童指導資料、引き渡し名簿等の準備をする。
- ◇ 災害時グッズの確認をする。
- ◇ 非常電話を設置する。（中央玄関）
- ◇ すくすくスクールを本部として開設する。
（避難室の設定の検討等）
- ◇ 備蓄倉庫の物品の確認を行う。
- ◇ 保健室を救護者用として活用できるようにする。
- ◇ 仮設トイレの準備をする。プールの水を確認する。

↓
児童の引き渡し

避難所開設にあたって

- (1) **開放しない部屋**・・・校長室、職員室、事務室、給食室、理科室、和室、PC室、図書室
 - (2) **開放する部屋**・・・体育館、各学級教室、少人数教室、図工室、音楽室、保健室（救護室）、すくすくスクール、家庭科室
- ※ 開放するにあたっては、個人情報、児童の持ち物、教材教具等の管理に注意する。
- (3) **災害時特設公衆電話**・・・**主事室**に4台保管。→玄関に設置。
 - (4) **防災備蓄品**・・・**備蓄倉庫内にある。**

体育館内倉庫

○ブルーシート（50枚） ○クラッカー（16缶）
○カーペット（150枚） ○毛布（300枚） ○携帯電話用充電器

北側防災倉庫

○レスキューキット（1箱） ○段ボールトイレ（6個）
○トイレットペーパー（8箱48ロール） ○レスキューシート（600枚）
○発電機（2機） ○ガソリン（1個） ○ガスボンベ（15本）
○40W電球（16個） ○軍手（24双） ○カップ（1箱）
○プラスチックグローブ（100双） ○表示幕（2個） ○はさみ（1個）
○カッター（1個） ロープ（5巻） ○立入禁止テープ（5巻）
○ゴミ袋（50枚） ○紙コップ（1000個） ○養生テープ（30巻）
○フェイスシールド（3枚）

避難用ボート・・・屋上（西側）に設置

- (5) **避難所開設チーム**・・・ 夜間、休日等時に対応する。名簿は別途保管。（個人情報）
- (6) **本校緊急時グッズ（災害時グッズ）**

- ◎**緊急時名簿類**・・・職員室放送機器下キャビネット
- ◎**ハンドマイク**・・・・・・・・職員室ロッカー上
- ◎**救急セット**・・・保健室
- ◎**トランシーバー**・・・5台職員室視聴覚ロッカー

III その他の危機管理

1. 服務事故

* 体罰厳禁 * 個人情報の保護（許可無く持ち出し厳禁） * ハラスメント厳禁
* 交通事故防止、違反厳禁 * 守秘義務厳守 * 兼業届け出 * 通勤方法の厳正
* 信用失墜行為の禁止 * 政治活動の制限 * 服務規律の厳正

◎服務事故防止策として

- ・ 毎月の職員会議で服務事故防止を確認し合う。
- ・ 7月、12月を**服務事故防止月間**とし、事故防止の自己チェックや研修を行う。
- ・ 服務事故防止ポスターなどを掲示しながら、服務の厳正の意識化を図る。

2. 食物アレルギー対応

◎食物アレルギーをもつ児童の保護者と年度当初に話し合いをもつ。

保護者、校長、副校長、養護教諭、栄養士

◎保護者と養護教諭、栄養士とで、毎月献立について検討確認する。

◎年度当初に、養護教諭が主導しての緊急時対応研修を行う。

3. クレーム対応

1) クレームをめぐる社会環境、意識の変化

価値観の多様化 私事化傾向の高まり 権利意識の高まり
要求レベルの上昇 I T社会（ネット上での誹謗中傷等）

2) クレームへの対応

- ★ 初動対応が重要（二次的クレームや長期化への防止）
- ★ 基本は、誠実で毅然として（つま先を相手に向けることが心理的にも重要）
- ★ 対応の3M

①. マインド（心構え）

- ・ 「処理」ではなく「受けとめる」ことから始まる
 - …親身になって、「お聞きしますよ。」と受け入れる姿勢を示す
- ・ 相手の話に真剣にじっくり耳を傾ける
 - …事実を確認できるまで、思い込みで判断したり反論したりしない
- ・ 相手に「納得いただける解決をするためにはどうしたらよいか」を考える
 - …言いなりになるのではなく、相手が最も納得ができ、
しかもこちらの意向が伝わる方法を考える

②. マナー（非言語—表情・態度・視線／言語—言葉遣い・話し方・聞き方等）

- ・ 非言語面でのポイント
第一印象が決め手、姿勢、身なり、距離感、表情、視線、手ぶり・・・

- ・ 言語面でのポイント
あいづち「はい」「そうでしたか」「なるほど」・・・
マジックフレーズ+依頼型「お手数ですが」「申し訳ありませんが」
+「～願えますか」

効果的な質問（事実を確認、内容を掘り下げる、話を確かめる）

「～の点について、もう少し詳しくお聞きしたいのですが」

否定表現→肯定表現

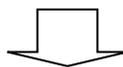
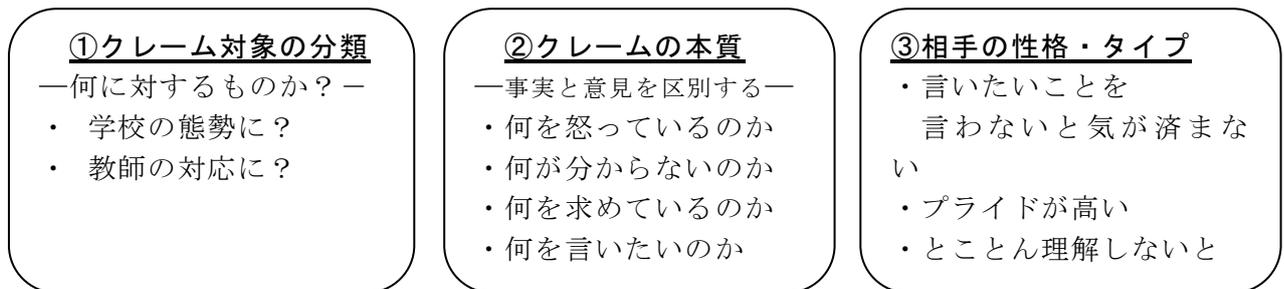
- 避けたい言葉「先程から何度も言ってますが」「ですから」「さあ」・・・
- ・ 言い方、話し方
 - 相手の話が趣旨から離れた場合、誤解していた場合
肯定してから 「ところで～」
 - 相手が応えに困っているとき
私の言い方が伝わりにくかったようですので・・・
どんな点でお困りでしょうか？
 - こちらに落ち度があった場合
申し訳ありません、おっしゃるとおり→スパッと謝罪する。
※ 事実が判明していない場合に、安易な謝罪はしない！
※ 安請け合いをしない！

③. メソッド（スキル）

- ・ クレームの分析→クレーム対象の分類、クレームの本質、相手の性格・タイプ
- ・ クレーム対応のプロセスを身に付けておく。

◎メソッド（スキル）

(1) 分析



(2) クレーム対応プロセス

第一印象・第一声



ペーシング

・・・相手に話すスピードや性格・タイプをつかみ、相手のペースに合わせる。（徐々に感情の高ぶりを下げる。）



← フィードバック（相づち、事実フィードバック、感情フィードバック）をしながら聞く。

← 場合によっては、要望やニーズを正確につかむために質問する。

← 相手の状況を察知（トーン、呼吸、表情、言葉等）



← 要約フィードバックをし、相手より「YES」の返事をいただいたらリーディングへ



リーディング

・・・目的に向かって会話をリードしていく



← 相手の状況やタイプに応じた分かりやすく納得のいく説明・提案を！

クロージング

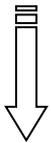
・・・目的の達成

目的；理解・納得・満足・信頼

ゴール

◎確実な聞き方と3つのフィードバック

傾聴



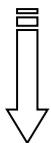
- ① 相手の話に反応する。(うなずく、あいづちをうつ)
- ② 相手の話に集中し、よく聴く。

受容・共感しながら

メモ（録音）しながら

場合によっては、断って。

フィードバック



① 事実フィードバック

【相手の話の中からポイントとなる事実、キーワードを反復する】
事実関係を明らかにしていく。「～ということがあったのですね。」
＜ポイント確認＞

② 感情フィードバック

【相手の言葉から、その背景にある気持ちを汲み取り、自分の言葉で共感していることを表現する】

③ 要約フィードバック

【相手の話の内容を要領よくまとめて、整理し確認する】



メモを見ながら

YES

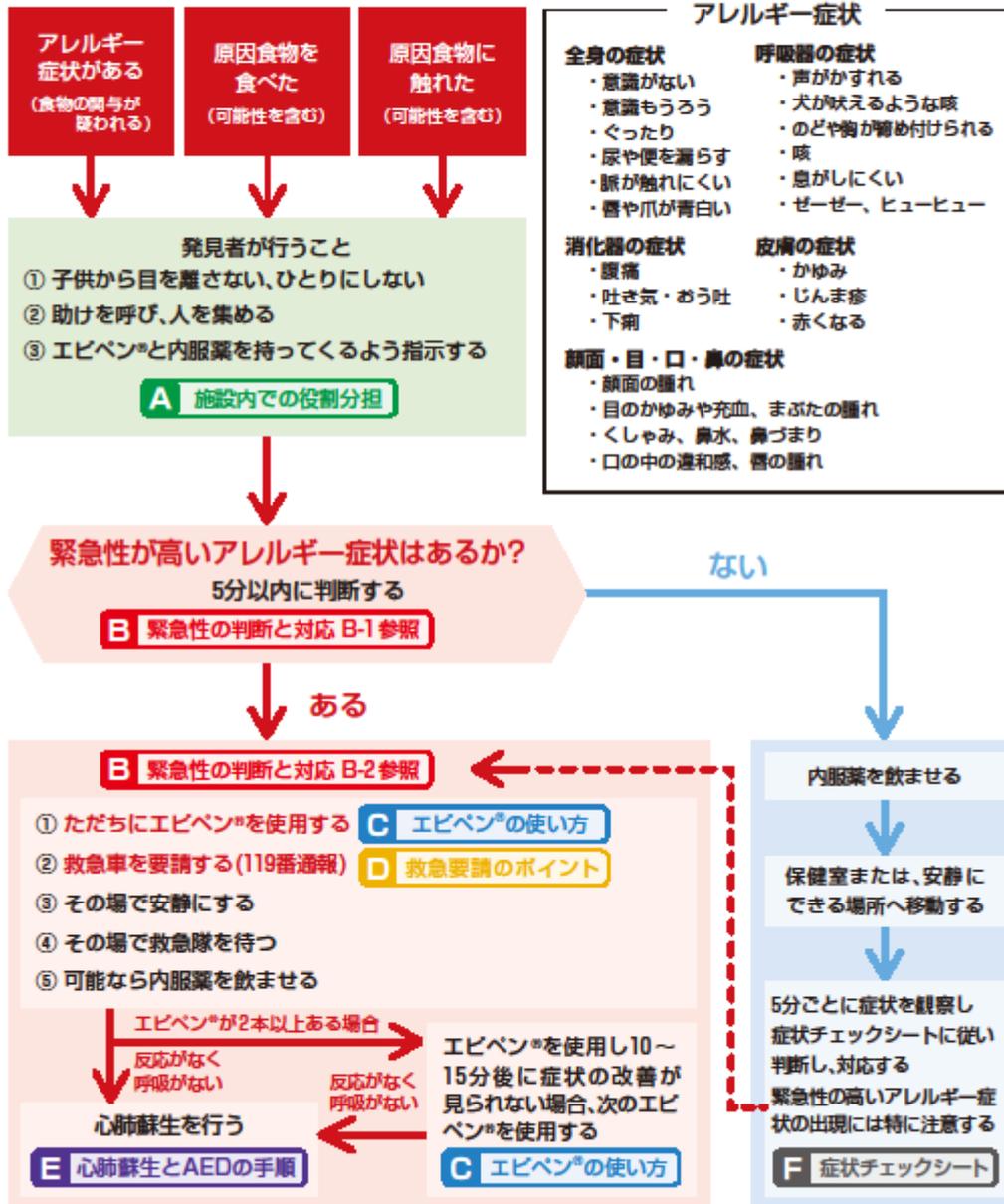
説明・提案等

- ① 当方の事情（規則、仕組み、慣習等）を説明しても、あまり納得は得られない。こちらのできる範囲で「相手にとってベスト」の方法を提案するよう、説明の仕方を変える。「～ですと、ご要望に沿うことができますが・・・。」
- ② 解決案を複数提案できる場合は、相手に選択していただく方法もある。自ら納得し決断したということで満足度が高くなる可能性がある。

※参考文献 元多摩市教育委員 田村尚子さん

食物アレルギー緊急時対応マニュアル

アレルギー症状への対応の手順



2013年 7月版



クリックするとPDFで見られます

熱中症の応急処置

もし、あなたのまわりの人が熱中症になってしまったら……。落ち着いて、状況を確認して対処しましょう。最初の措置が肝心です。

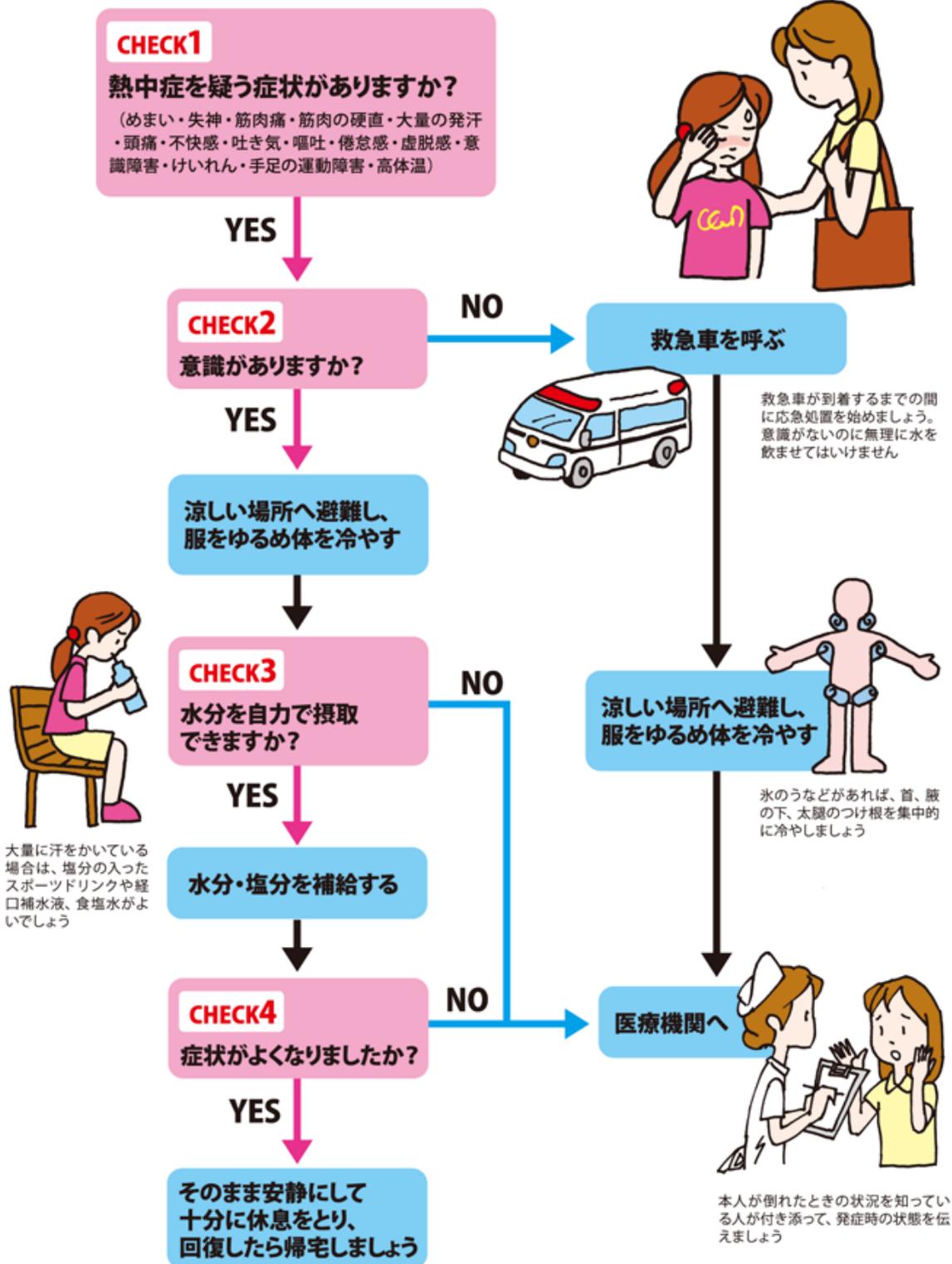


図2-7 熱中症を疑ったときには何をすべきか

体育・スポーツ活動中の熱中症予防マニュアル

スポーツ活動中の熱中症予防8ヶ条

- 1 知って防ごう熱中症
- 2 あわてるな、されど急ごう救急処置
- 3 暑いとき、無理な運動は事故のもと
- 4 急な暑さは要注意
- 5 失った水と塩分取り戻そう
- 6 体重で知ろう健康と汗の量
- 7 薄着ルックでさわやかに
- 8 体調不良は事故のもと

出典「スポーツ活動中の熱中症予防ガイドブック」
公益財団法人日本体育協会

平成23年6月
東京都教育委員会

クリックするとPDFで見られます



東京都防災 ガイドブック



「東京都」公式キャラクター
防サイくん

ユーザー名: @tokyo_bousai

東京都防災ホームページ

Discover @ www.tokyo.jp/bousai

東京都防災

<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/>

 東京都

クリックするとPDFで見られます

高等学校「保健」補助教材 平成27年度版

災害の発生と安全・健康

～3.11を忘れない～



東京都教育委員会

クリックするとPDFで見られます

コロナウィルス感染症の対応

1 感染症の予防

- 手洗い・消毒の徹底（教室入室時・給食前）→学級指導と放送での呼びかけ
- 児童と教職員の毎日の検温→検温表への記入（記入のない児童へは即時検温）
- 健康管理の徹底→早寝・早起き・睡眠時間の確保・規則正しい生活・食事による免疫力の向上
- ソーシャルディスタンス→給食時の前向き喫食・混雑を防ぐための時間差
- 感染者・濃厚接触者・検査対象者（同居家族含む）となった場合の対応の徹底
→家庭から学校への即時連絡依頼
- 毎日の消毒→校庭遊具、ドアノブ、机等触ったと考えられる部分を消毒する
- 体調不良児童の扱い→即時、他の児童と隔離し早退させる。

2 感染症事案発生時の対応

①

- 教育委員会 指導室・保健所へ一報 PTA 会長への連絡 すくすくスクール 施設利用団体への連絡 近隣校への情報提供
- 該当者（保護者）への聞き取り
- 濃厚接触の可能性のある教職員について自宅勤務・自宅待機を指示
- 臨時休校の決定と周知
- 給食中止に伴う食材搬入中止の連絡・給食業者への連絡
- 臨時休校中の教職員の勤務体制の調整

江戸川保健所保健予防課感染症対策係
電話：03-5661-2476
FAX：03-3654-2401
<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/documents/16427/school.xlsx>

②

- 校内消毒・濃厚接触者への連絡（保健所と協力）
- 登校児童の対応・所在・健康状況の確認
- 区民・マスコミへの対応

③

- 家庭学習の対応
- 教職員・児童の健康確認
- 学校再開への体制づくり・給食業者への連絡・食材確保
- 保護者へのメール発信

学校再開

文部科学省より

「学校における新型コロナウイルス感染症に関する衛生管理マニュアル
～「学校の新しい生活様式」～」



学校における新型コロナウイルス感染症に

関係法令抜粋

○ 学校保健安全法（抄）（昭和三十二年法律第五十六号）

（保健所との連絡）

第十八条 学校の設置者は、この法律の規定による健康診断を行おうとする場合その他政令で定める場合においては、保健所と連絡するものとする。

（出席停止）

第十九条 校長は、感染症にかかつており、かかっている疑いがあり、又はかかるおそれのある児童生徒等があるときは、政令で定めるところにより、出席を停止させることができる。

（臨時休業）

第二十条 学校の設置者は、感染症の予防上必要があるときは、臨時に、学校の全部又は一部の休業を行うことができる。

○ 学校保健安全法施行令（抄）（昭和三十二年政令第百七十四号）

（保健所と連絡すべき場合）

第五条 法第十八条の政令で定める場合は、次に掲げる場合とする。

- 一 法第十九条の規定による出席停止が行われた場合
- 二 法第二十条の規定による学校の休業を行った場合

（出席停止の指示）

第六条 校長は、法第十九条の規定により出席を停止させようとするときは、その理由及び期間を明らかにして、幼児、児童又は生徒（高等学校（中等教育学校の後期課程及び特別支援学校の高等部を含む。以下同じ。）の生徒を除く。）にあつてはその保護者に、高等学校の生徒又は学生にあつては当該生徒又は学生にこれを指示しなければならない。

2 出席停止の期間は、感染症の種類等に応じて、文部科学省令で定める基準による。

（出席停止の報告）

第七条 校長は、前条第一項の規定による指示をしたときは、文部科学省令で定めるところにより、その旨を学校の設置者に報告しなければならない。

○ 学校保健安全法施行規則（抄）（昭和三十二年文部省令第十八号）

（感染症の種類）

第十八条 学校において予防すべき感染症の種類は、次のとおりとする。