

みんなで作る・現場ノート

第1版一式 / 迷ったときに揃える、共通の物差し

2026年5月15日（金）セミナー反映 / ファシリテーター：すぎちゃん

この資料は、5月15日のセミナーで話した内容をまとめたたたき台です。

現場で迷ったときに、みなさんの感覚を揃えるための共通の物差しとして使っていただく前提で、3種類の資料を1つにまとめています。叩き台どおりで合っているか、もっとこうしたいというところはないか、塾全体で話し合うベースとしてお使いください。

3種類の資料・使い分けガイド

C・早見表

3秒で判断

A4 縦 / 1枚

何か起きたとき、
Q1→Q2→Q3 の3つの問いで動き
をすぐに決められる早見表。
「命・体に関わる?」「親に伝える?」「LINEで共有?」

★ 机のそば / 電話の横 / 各スタッフのポケット

A・マップ

緊急度×影響度

A4 横 / 1枚

10場面の重さを、緊急度（高／低）× 影響度（小／大）の4象限に配置したマップ。「いま起きていることが、どこに位置するか」を一望できる

★ 事務所の壁 / 休憩室 / みんなが目に入る場所

B・場面別フロー

10場面の動き方

A4 縦 / 5枚

10場面ごとに「状況パターン」「動きの順番」「セミナーで出た話」「考えてほしいこと」を整理。塾全体で話し合っ決めていくときの土台に使う

★ 手元バインダー / 新人スタッフ研修教材

使い方のおすすめ手順

1. **C（早見表）** から まずは1枚を全スタッフで眺めて、3つの問いで動きが決められる感覚をつかむ
2. **A（マップ）** を壁に 事務所や休憩室にA案を貼って、10場面の位置関係を共有する
3. **B（場面別フロー）** で話し合う 5枚を順に見ながら、「ここはこう動く」「ここはまだ決めきれない」を整理
4. **決まったことを共有** 話し合いで決まったこと・修正したいところを共有いただければ、すぎちゃん側でブラッシュアップして「確定版」としてお渡しします

特に塾全体で決めていきたい論点

- ① **命・体調系**：アレルギー情報の集め方・リスト掲示・エピペン運用／体調不良の連絡ライン（〇度から電話？）／嘔吐時の人数体制
- ② **怪我・トラブル系**：「軽い／重い」怪我の境目（頭打ち等）／「有事」の定義（血／痕／喧嘩自体／泣いたら）／外部講師の連絡時間帯ルール
- ③ **情報・運用系**：**SNS写真の方針**（NG維持／条件付きOK）／入塾時の通達文書化（量証取り）／監視カメラ（叶わぬ夢扱い／知識共有まで）

迷ったら ・ 3秒でこれ

白うめ塾 | 現場ノート 第1版 早見表
2026-05-15 / ファシリテーター：すぎちゃん

何かが起きたとき、上から順番に**3つの問い**に答えるだけ。

Q1 命・体に関わる話？

アレルギー／呼吸苦／嘔吐／高熱／大きな怪我など

NO ▼

YES なら

即119（必要時） + 親 + 上長 を同時に

判断する時間はない。アレルギー児リストは事前に全員見える場所に。

Q2 親に伝える話？

軽い怪我／喧嘩／代理迎え／クレーム電話／持ち物紛失 など

NO ▼

YES なら

当日中に連絡 + 折り返し時刻を約束

即答しない。「事実確認の上、本日中に折り返します」。両家に同じ温度感で。

Q3 LINEで共有すれば済む話？

親同士の口論（その場で分離）／SNS写真の相談 など

どれも NO ▼

YES なら

LINEで共有のみ（責任者に渡す）

仲裁ではなく分離。スタッフ単独で削除依頼などしない。

?

どれにも当てはまらない／判断つかない

珍しいケース・前例なし

そのときは

責任者に相談（抱え込まない）

「判断つかないので相談」は完全にOK。1人で抱え込むのが一番危ない。

★ 全ケース共通 ・ 迷ったときの2大ルール ★

1

一段高く、見積もる

過剰対応のほうが、漏れより安全

2

必ず、共有する

1人で抱え込まない／後からでもOK

★ 塾全体で決めていきたい論点（B案「場面別フロー」と合わせて使う）

- アレルギー情報の収集元・可視化方法・エピペン運用
- 体調不良連絡ライン（37.5度／38度／嘔吐回数）
- 名前プレート忘れ時の原則・例外条件
- 「有事」の定義（血／怪我残り／喧嘩自体）
- 外部講師連絡時間帯・窓口担当
- 「軽い／重い」怪我の境目（頭打ち等）
- SNS方針（NG維持／条件付きOK）
- 入塾時通達の文書化と量証

縦軸：緊急度（今すぐ動くか） / 横軸：影響度（後で大きくなるか） / ? マークは塾全体で決めたい論点

影響：小

影響：大

緊急
高

② その場で対応

スタッフ権限内で動く・後で責任者に共有

07 運動中の軽い怪我

- ★ 軽傷でも親には伝える
- ? 「軽い／重い」の境目は要相談

※ 境界線上のケースもこの欄でOK

① 即動 + 上長に即連絡

親・救急・上長を同時並行で動かす

01 アレルギー・食べ物事故

- ★ 119・親・責任者を同時
- ? リスト掲示・エピペン運用は要相談

02 体調不良（発熱・嘔吐）

- ★ 「様子見ましょうか」禁句／即連絡
- ? 何度から電話／隔離体制は要相談

03 お迎え遅延・代理迎え

- ★ お名前プレートが基本／不明時は子供に確認
- ? プレート忘れの原則は要相談

04 子供同士の喧嘩

- ★ 両家に同じ温度感で伝える
- ? 「有事」の定義は要相談

05 外部講師との情報伝達漏れ

- ★ 講師に先に事実確認／30分以内
- ? 連絡時間帯・窓口担当は要相談

06 保護者クレーム電話

- ★ 受け止める + 折り返し時刻を約束
- ? バス関連の窓口は要相談

④ LINEで共有のみ

落ち着いて対応／後から責任者に共有

09 持ち物紛失・ 取り違い

★ 「あとで探しておきます」禁句

10 親同士のトラブル

★ 仲裁ではなく分離が仕事

③ 当日中に対応 + 折り返し

事実確認の上、本日中に回答する約束をする

08 SNS・写真の取り扱い

★ スタッフ単独で削除依頼NG／必ず責任者経由
? そもそも親投稿OK／NGの方針は要相談

★ 迷ったときの 2大ルール ★

1

一段高く見積もる

2

必ず共有する

◆ 対応 4点セット（起きたら、まずこれを埋める）◆

誰に

親／講師／責任者／
本人／救急

誰が

自分／担当／責任者
／複数で

何を

事実確認／折り返し
約束／応急処置

いつまでに

その場／当日中／翌
日／後日

過剰対応のほうが、漏れより安全

1人で抱え込まない／後からでもOK

この資料の使い方 今回のセミナーで話した内容のたたき台です。各場面に「**こう動く** (叩き台)」「**出た話** (セミナーで合意したこと・出た意見)」「**考えてほしいこと** (塾全体で決めていく論点)」の3つを載せています。叩き台どおりで合っているか、修正したいところはどこか、塾全体で話し合うベースとしてお使いください。

01 アレルギー・食べ物事故

緊急 高 × 影響 大

状況パターン

- おやつ時間に、食べた後でじんましん／呼吸苦が出てきた
- 給食的な食事提供の時間に、食物アレルギーが発症
- イベントやお祝いで持ち寄ったお菓子を子供が食べてしまった
- 子供同士で「これあげる」とおやつを渡しあっていた

その場で

スタッフ 症状確認+エ
ピペン有無

5分以内

責任者 119 (必要時)
+親へ電話

同時

責任者 搬送可否・宗教
等の確認

当日中

責任者 現場対応の総括

すぎちゃん 判断する暇はない。判断する暇があると思って5分付んでしまうのが一番危ない
メモ 3人くらいなら覚えられるけど、人数が増えるとスタッフ全員が頭に入れるのは現実的に難しい

考えてほしいこと

- **そもそも**現場でアレルギー食を与える時間はある？ (おやつ・給食・持ち寄り)
- **アレルギー情報の元**は？ 幼稚園経由で共有してもらおう／塾で同意書を取って自前収集
- **リストの可視化**は？ 全スタッフが見られる場所はどこ (紙掲示・LINE固定・クラウド)
- **エピペンを**預かるか？ 保管場所・誰が打てるか
- 「**起こさない仕組み**」と「**起きた時の動き**」は別々に決める？

02 体調不良 (発熱・嘔吐・腹痛)

緊急 高 × 影響 大

状況パターン

- 授業中に「お腹痛い／気持ち悪い」。検温したら38度
- 検温したら37度ぎりぎり、でも明らかに元気がない (目視で悪そう)
- 嘔吐してしまった。他の子も近くにいる
- 37.5度ある／微熱で本人は元気だが、保護者によって判断が変わる

その場で

スタッフ 検温+症状確
認

10分以内

スタッフ 親に電話+お
迎え依頼

同時

責任者 状況共有

お迎えまで

全員 (嘔吐時) 他児の
隔離・感染対策

合意 「もう少し様子見ましょうか」は禁句／親判断に委ねる前提で即連絡
合意 お子さんの対応は全員で「同じ基準」で統一する (A君はOK・B君はNGで不公平にしない)
すぎちゃん 「悪そうの定義」は人によって変わるので、線引きが難しい
メモ 2人で20人見ているとき、嘔吐した子の隔離スタッフが物理的に足りない

考えてほしいこと

- **連絡ラインの数字化**：何度から電話する？ 37.5度／38度／嘔吐回数／元気度の掛け合わせ
- 本人元気+熱なし+顔色悪い、の場合は連絡する？
- **嘔吐時の隔離**：人数が足りないとき、運用を変えるか／スタッフを増やすか (仕組みレベル)

- マスクで帰宅させていい？ 徒歩通園の子の帰路も統一する？

03 お迎え遅延・代理迎え

緊急 高 × 影響 大

状況パターン

- 面識のない人が「お迎えにきました」と。名前プレートも事前連絡もなし
- 面識のある祖父母が、名前プレートを忘れて来た
- 「父です」と名乗る人。スタッフは父の顔を知らない
- 両親が不仲・離婚協議中。本来の保護者でない方が引き取りに来た

その場で

スタッフ 「お名前プレート、ありますか？」と確認

その場で

スタッフ プレート+顔+子供本人で照合

不明な時

スタッフ 子供に「今日〇〇ちゃん来るって聞いてる？」と確認

結果次第

スタッフ 必要なら親へ電話確認+責任者に共有

合意 日頃から「お名前プレート（首掛け式）」を付けてきてもらうのが基本（入塾時に周知）

合意 顔がわかる人（園長・知っている祖父母など）は例外OK

合意 プレートなし/不明な時は、子供本人にも口頭確認を必ず入れる

すぎちゃん 両親不仲・離婚絡みは塾側でコントロールしきれない。「名前プレートを必ず付けてきてください」と日頃から周知するしかない

考えてほしいこと

- **名前プレートを忘れた**ときの原則：渡さないでいいか/例外条件は？（クレーム可能性あり）
- **顔認識の範囲**：誰までを「例外OK」とするか（園長/親の兄弟/祖父母）
- **両親不仲・離婚絡みのケース**：園との情報共有はどこまで？
- 子供が「パパとママの仲が悪い」と言った場合、聞き続けるか線引きするか

04 子供同士の喧嘩（噛みつき・引っかき）

緊急 高 × 影響 大

状況パターン

- トラブルで片方が引っかかれて泣いている（少し赤くなった程度）
- 顔（目の前など）に引っかき傷が残った
- 噛みつき/殴った/蹴ったが、目視ではあざも出血もない
- 体操やプール等のスポーツ中、ぶつかって出血

その場で

スタッフ ケガの程度確認+応急処置

当日中

責任者 両家に同じ温度感で連絡

同時

スタッフ 記録に残す

後日

責任者 傾向があれば運用見直し

塾長 有事の際は**相互に伝える**。結果として今は親同士の繋がりや伝わってしまうから、片方に黙っていると逆に不信感になる

すぎちゃん 「喧嘩が起きたら有事」「形に残るもの（あざ・痕）が出たら基準値」「両家に伝える」を支持

メモ 幼稚園側は「子供のしたことだから」と省略するケースもある。塾は塾でルールを決めて運用していい

考えてほしいこと

- 「**有事**」の定義：血が出たら/怪我が残ったら/喧嘩自体/泣いたら、どこから親に連絡するか
- 「気付かなかった」傷は誰の責任範囲？（外部講師時間も含めて）
- 幼稚園側の対応とずれたとき、親への説明はどうする？
- 頻発する子（やる側/やられる側）への個別対応の線引き

05 外部講師との情報伝達漏れ (サッカー事案と同構造)

緊急 高 × 影響 大

状況パターン

- 外部講師の時間にトラブル発生 → 親からクレーム電話 (今回のサッカー事案)
- 外部講師の時間に、子供が活動に参加せず教室に座っていた
- 外部講師から塾への報告がなく、後から親経由で発覚
- 外部講師が複数人いる時間 (サッカー・プール・チア等) で、誰が連絡係か曖昧



合意 外部講師に聞く前に親へ説明しない。事実確認ゼロで話すと、後で矛盾が出る

合意 連絡ツールはLINEで講師グループ+全体グループの2層

すぎちゃん 事実確認が一番大事。「ずっと教室で佇んでいた」と「何度も声掛けして本人が拒否した」とでは、印象が全然違う

すぎちゃん スタッフが足りなくて見られなかった、なら「人を増やす」根本対応の判断を上に乗す

考えてほしいこと

- 外部講師の連絡先一覧**：全員分・全スタッフがえられるか？
- 連絡時間帯ルール**：19時以降は連絡しない／緊急時は何時でもOK／講師ごとに違うか
- 複数講師の連絡係**：サッカー／プール／チア…誰が窓口？ 兼任は可能？
- 責任範囲**：外部講師の時間中、誰がどこまで見るのが正解か (スタッフが横で常駐?)
- 命に関わらない苦情系は、19時以降は翌日対応でOKか

06 保護者クレーム電話

緊急 高 × 影響 大

状況パターン

- 親から電話。怒っている／「説明してほしい」と強く言われた
- LINEで「これどうなってるの?」と問い合わせ (時間外も来る)
- 多いのは**バス関連** (園バス) への外部からのクレーム (会員さん以外も)
- 声の大きい一部の親からのクレーム (全体の総意ではない可能性)



合意 受電者は「答える」のではなく「受け止める+折り返し時刻を約束」が仕事。即答するとひっくり返る

塾長 電話・LINEとも、クレーム自体はあまり来ない。来るのはバス関連の外部からのが多い

すぎちゃん サイレントクレーム (黙ってやめる) の方が怖い。退会率の数字でも見ていく必要

考えてほしいこと

- 電話受付時間帯**：何時から何時まで？ 時間外の電話・LINEは誰がいつ見る？
- 受電者が「その場で答えていい範囲」はどこまで？ (退会・金額・契約の話は即答NGなど)
- バス関連クレーム**の窓口は塾側？ 園側？ 塾で受けたとき園にどう引き継ぐ？

- 声の大きいクレーマー1人と全体多数の意見をどう見分けるか

07 運動中の軽い怪我

緊急中 × 影響中

状況パターン

- 体操やサッカーで転んで擦り傷・打撲。出血は少量
- 頭を打った（軽そうだが、本人は元気）
- 骨折／捻挫の可能性（腫れ・痛がる）
- 子供同士のぶつかりで、噛みつき痕・引っかき痕が残った



合意 「報告するほどでもない」と思った瞬間が一番危ない。軽傷でも親に伝える
 すぎちゃん 骨折のような大きな怪我まで含めて「怪我はつきもの」と入塾時に伝えておくのが大事（スポーツやるなら起こりうる）
 すぎちゃん 頭打ちは「軽い怪我」に含めない、を一つの基準として提案

考えてほしいこと

- 「軽い／重い」の境目：頭打ちの扱い／出血量／止血時間／あざ・腫れの有無
- 入塾時の通達：「スポーツ系は怪我のリスクがあります」と書面で同意取るか
- 軽傷の親への伝え方：その場で電話／お迎え時にまとめて
- 骨折・救急搬送が必要な怪我の判断ライン

08 SNS・写真の取り扱い

緊急低 × 影響大

状況パターン

- イベント／日々の活動で、塾公式SNSに子供の写真を投稿したい
- 保護者がイベント写真をSNSに投稿。別の保護者から「やめてほしい」と
- 事情があり、SNSに写ってはいけない子（家庭の事情・特定リスク）が映り込んだ
- 過去にSNS・ネットに上がった写真は基本「消せない」



合意 スタッフ単独で親へ削除依頼しない。必ず責任者を經由
 現状 入塾時に「SNSに上げないように」と通達している
 すぎちゃん 本音は「親にバンバン上げてほしい」。塾の認知・紹介に直結する強い集客手段。一方で、ご家庭の事情で写ってはいけない子もいる、というのも理解
 すぎちゃん 写りたくない子にバッジ・首タグ・帽子等の目印を付け、写った場合はモザイクをかける運用の提案あり

考えてほしいこと

- そもそもの方針：親のSNS投稿を「NG」のまま維持／「条件付きでOK」に切り替えるか？ 集客と保護のバランスをどう取るか
- もしOKに切り替えるなら：写したくない子の目印（バッジ・首タグ等）は採用する？
- 入塾時の通達：書面・既読・署名などで「量証」をどう取る？
- 塾公式SNSの方針：何を上げる？ 顔は出す／出さない？

- 過去に上がった写真の扱い（消せない前提でどう運用するか）

09 持ち物紛失・取り違え

緊急 低 × 影響 中

状況パターン

- 水筒・帽子・上履きなどがなくなった／別の子のと入れ替わっている
- 高価なもの（ブランド品の上着など）が紛失
- 名前の書いてないものが拾われた

その場で

全員 5分上限で探す

5分後

スタッフ 責任者に共有

お迎え時

スタッフ 「搜索中です」と親へ連絡

翌日まで

スタッフ 見つかり次第連絡

合意 「あとで探しておきます」は禁句。お迎え時に「まだ探しています」と言える状態に
メモ セミナーでは時間の都合で深掘りできず、現状の動きベースで叩き台にしてあります

考えてほしいこと

- 探す時間の上限（5分？10分？）／お迎え時の伝え方の統一
- 名前のないものの取り扱い／高価品の紛失時の責任ライン
- 持ち物リスト・名前付けのルール（入塾時通達と連動）

10 親同士のトラブル（送迎時の口論）

緊急 低 × 影響 中

状況パターン

- 送迎時間に、親同士が言い合いになっている
- 子供がその場で見ている／いない
- 明らかに片方が一方的に怒っている／両方が興奮

その場で

スタッフ 「お子様の前なので別の場で」と物理的に距離をとる

分離後

スタッフ 子供を中に避難

当日中

スタッフ 責任者に報告

後日

責任者 必要なら個別に話を聞く

合意 どちらの肩も持たない。仲裁ではなく分離が仕事

メモ セミナーでは時間の都合で深掘りできず、現状の動きベースで叩き台にしてあります

考えてほしいこと

- 子供がいる前で距離を取る方法（声かけのフレーズ統一）
- 事後に個別ヒアリングするか／放置するか
- 頻発するご家庭への対応（個別配慮）

この資料の扱いについて

このフローは、セミナーで話した内容をたたき台としてまとめたものです。

塾のみなさんで一度見ていただいて、「ここはこう動く」「ここはまだ決めきれない」を話し合っただけならと思います。

決まったこと・修正したいところを共有いただければ、すぎちゃん側でブラッシュアップして「場面別フロー確定版」としてお渡しします。

