

みんなで作る ・ 現場ノート

第2版 一式 / 迷ったときに揃える、共通の物差し

2026年5月15日セミナー → 2026年6月2日 塾の決定を反映 / すぎちゃん

この資料は、5月15日セミナーのたたき台に、塾からいただいた決定・要望（2026-06-02）を反映した第2版です。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、3種類の資料を1つにまとめています。各資料の「決まったこと」が今の塾の方針です。残った論点と、運用してみたの気づきを次回セミナーで確定版に仕上げます。

3種類の資料・使い分けガイド

A・早見表

3秒で判断

A4 縦 / 1枚

何かが起きたとき、Q1→Q2→Q3の3つの問いで動きをすぐに決められる早見表

★ 机のそば / 電話の横

B・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

★ 事務所の壁 / 休憩室

C・場面別フロー

10場面の動き方

A4 縦 / 複数枚

10場面ごとに「状況」「動きの順番」「出た話」「考えてほしいこと」を整理。話し合いの土台用

★ 手元バインダー

使い方のおすすめ手順

1. **A（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. **B（マップ）を壁に** 事務所や休憩室にB案を貼って、10場面の位置関係を共有する
3. **C（場面別フロー）で話し合う** 10場面を順に見ながら、「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

今回決まったこと（第2版に反映）

- ① **命・体調系**：アレルギー情報は保護者+幼稚園 / リストはホワイトボード裏に掲示 / エピペンは幼稚園常備+練習用で確認 / 体調不良は検温→保護者判断、1人クラスは事務所へ応援要請
- ② **怪我・トラブル系**：「有事」=病院・親報告レベルを超えたら / 頭の強打は即連絡 / 外部講師は緊急以外20時以降翌日・窓口決定済
- ③ **情報・運用系**：SNSは基本NG・イベント時のみ条件付きOK / 代理迎えはプレートか本人確認 / 持ち物は記名徹底・取り違えは塾が仲介

■ 残る検討：体調不良の数字基準は置かず運用 / 会員規約をもう少し打ち出すか / 監視カメラは費用面で当面見送り

迷ったら ・ 3秒でこれ

白うめ塾 | 現場ノート 第2版 早見表
2026-06-02 塾の決定を反映 / 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ホワイトボード裏に掲示。

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

✓ 塾で決まったこと（詳しくは別紙「場面別フロー」参照）

- アレルギー情報は保護者＋幼稚園／リストはホワイトボード裏に掲示
- エピペンは幼稚園に常備／練習用で全員が使い方を確認
- 体調不良は検温→保護者判断／1人クラスは事務所へ応援要請
- 代理迎えはプレートか本人確認が取れば引き渡し
- 「有事」＝病院・親報告レベルを超えたら、で判断
- 外部講師は緊急以外20時以降翌日／窓口は決定済
- 怪我は頭の強打は即連絡（判断：石井・大沢・渡辺）
- SNSは基本NG／イベント時のみ条件付きOK

縦軸：緊急度（今すぐ動くか） / 横軸：影響度（後で大きくなるか） / ✓は塾で決まった方針

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

✓ 頭を強く打った場合は即連絡（担当：石井・大沢・渡辺）

※ 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

✓ リストはホワイトボード裏に掲示 / エピペンは幼稚園に常備

02 体調不良（発熱・嘔吐）

★ 「様子見ましょうか」禁句 / 即連絡

✓ 検温 → 保護者判断 / 1人クラスは事務所へ応援要請

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

✓ プレートか本人確認が取れれば引き渡し

04 子供同士の喧嘩

★ 両家に同じ温度感で伝える

✓ 病院・親報告レベルを超えたら「有事」

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

✓ 緊急以外は20時以降翌日 / 窓口は決定済

06 保護者クレーム電話

★ 受け止める + 折り返し時刻を約束

✓ バス関連は石井・大沢 / 園報告は石井

緊急
低

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・取り違え

★ 「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

✓ 親投稿は基本NG / イベント時は条件付きOK

★ 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

◆ 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

この資料の使い方 5月15日セミナーのたたき台に、塾からいただいた決定・要望 (2026-06-02) を反映した第2版です。各場面に「**こう動く** (動きの順番)」 「**出た話** (セミナーで出た意見)」 「**塾で決まったこと** (今の塾の方針)」 を載せています。「**残る検討**」とある点だけが、引き続き詰めていく論点です。

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

こう動く



出た話

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分佇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

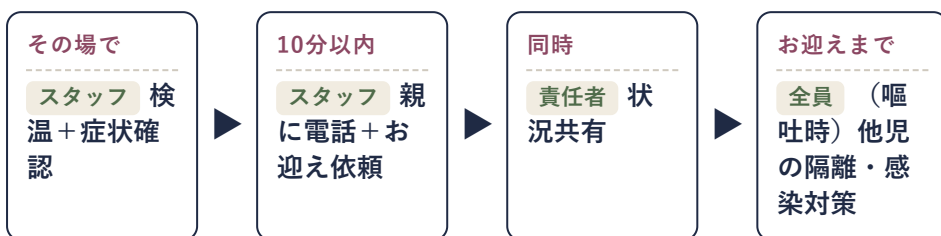
塾で決まったこと

- **情報の元** 保護者の事前共有 + 幼稚園からの情報、両方で集める
- **リストの掲示場所** ホワイトボード裏側の壁に掲示 (全スタッフが見られる状態)
- **食を与える場面** 通常はほぼ無い。イベント時は特に事前把握を「しおり」に記載
- **おやつ交換は禁止** イベント時の子ども同士のおやつ交換はしない
- **エピペン** 幼稚園に常備。打った経験のある職員はゼロ → 練習用で使い方・打つべき症状を全員で確認

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
- 夏場、暑さで気分が悪くなった／ぐったりしている（熱中症のうたがい）

こう動く



出た話

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

塾で決まったこと

- **連絡ライン** 元気がない・悪そう→検温→熱なしは保護者へ状況報告し保護者判断／熱ありはお迎え要請
- **お迎えまで** 事務所で待機（必要に応じて隔離・マスク着用）
- **嘔吐時の応援** 各セクションで処理。1人担当クラス（バレエ・空手・英語）は事務所へ応援要請
- **熱中症** エアコン・扇風機は迷わずつける／こまめな水分補給／帽子・軽装。外種目は教室も併用
- **意識障害があるとき** 保護者へ連絡のうえ119
- **残る検討** 「何度から」の数字基準は置かず、検温＋様子＋保護者判断で運用（今後の様子見）

状況パターン

- 面識のない人が「お迎えに来ました」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

こう動く

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○○ちゃん来るって聞いてる？」と確認

結果出次第

スタッフ 必要なら親へ
電話確認+責任者に共有

出た話

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

塾で決まったこと

- **引き渡しの基準** お名前プレート、または子ども本人への確認が取れれば引き渡す
- **両親が不仲のケース** 連絡が密に取れる方を信頼し、その方の指示で引き渡す（過去に同様のケースあり）
- **バス送り時の注意** お迎えに来ていない子を、来ている他の保護者へ塾側から預けるのはNG（過去にトラブルあり）
- 他の保護者から「預かりましょうか？」と申し出があったときのみ可

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

こう動く

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

出た話

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る

塾で決まったこと

- 「**有事**」の定義 病院へ行くレベルか？ 親へ報告するレベルか？ この枠を超えたら「有事」と判断
- **大前提** まず指導者が『指導』する。スポーツを通して学ぶ場である
- **小さな擦り傷・小さなトラブル** 親に会ったら報告（できる限り伝えるのがベスト）。有事に該当すれば即連絡
- **頻繁に繰り返す子・やられた子** 親へ連絡
- **見ていなかったとき** 憶測や取り繕いは絶対NG。素直に「見ていなかった」と伝える（人を増やせば防げるものではなく、指導者の質・環境設定が大事）

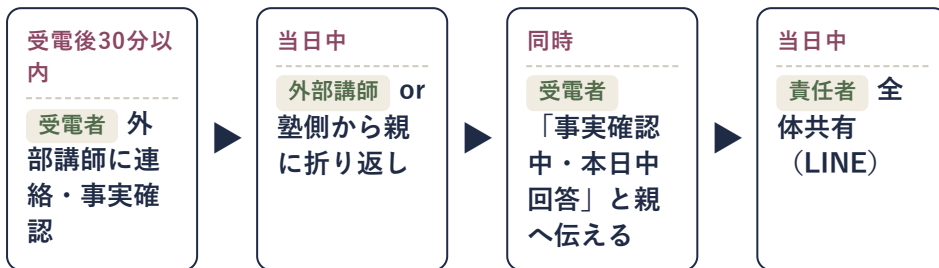
状況パターン

- 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

出た話

- 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「何度も声掛けて本人が拒否した」とのでは、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へ渡す

こう動く



塾で決まったこと

- 連絡先** LINE・電話番号は全員が把握している
- 連絡時間帯** 緊急時はいつでも連絡。緊急性の低いものは20時以降は翌日対応
- 窓口担当** 各講師との担当窓口は決まっている
- 責任範囲** 有事の定義に入らないものは各担当から直接連絡 (小さなものは塾スタッフが代理で伝える) / 有事の定義に入るものは石井および各担当が間に入る

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）

こう動く

受電中

受電者
「お話を伺います」と受け止める

受電中

受電者
「事実確認の上、本日中午に折り返します」と約束

受電後すぐ

受電者 責任者に引き継ぎ

折り返しまで

責任者 当該講師・関係者へ確認

出た話

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

塾で決まったこと

- **受付時間** 9:30~19:00。時間外のメールは翌日確認、基本は大沢が担当
- **迷ったら** 回答に迷ったらストップ！ 必ず確認してから答える
- **バス関連クレーム** 基本は石井・大沢が担当。園への報告は石井
- **声の大きいクレーマー1人** まずは聞く。クラブの方針に沿っていただけない場合は退会いただく

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／捻挫の可能性がある（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

こう動く



出た話

- **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

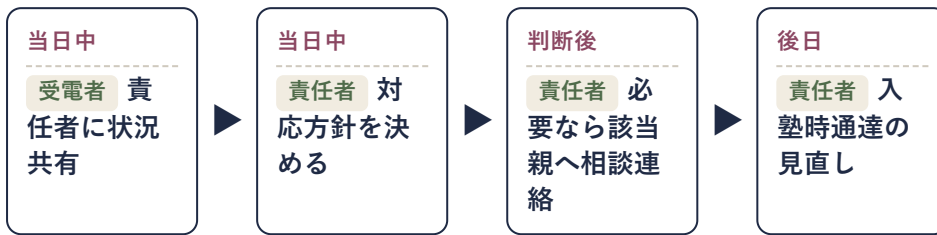
塾で決まったこと

- **判断** 場面04と同じく「病院へ行くレベルか？」で判断（担当：石井・大沢・渡辺）
- **頭を強く打った場合** リスクが高く緊急性あり → 即連絡
- **保険・通達** 会員規約に傷害保険の適用を記載済み（現状はこれを通達としている）
- **残る検討** 規約の内容を、もう少し前面に打ち出すか

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」

こう動く



出た話

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

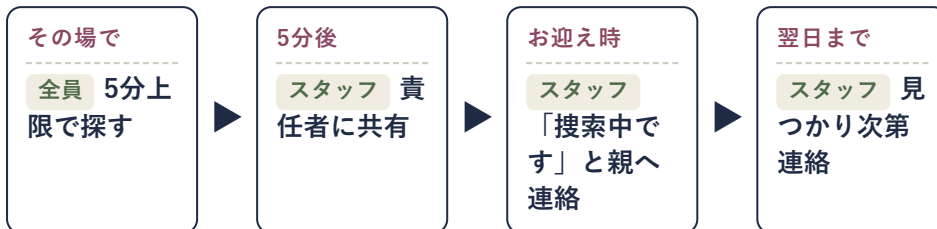
塾で決まったこと

- **基本方針** 保護者の投稿は、現状どおりNGの方向（子どもの保護を優先）
- **イベント時は条件付きOK** 競技会・夏フェス等は「自分の子だけ・他の子は写さない」を条件にOK
- **規約** 会員規約にSNSの書面あり（現状、NGと申し出ている方はゼロ）
- **残る検討** 集客と保護のバランスは、今後の動向を見ながら調整

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

こう動く



出た話

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おります

塾で決まったこと

- **大前提** 自己管理できるよう指導する。年長以上は声掛けし、自分で気づかせる
- **忘れ物BOX** 名前の記載があるものは返す
- **記名の徹底** 記名のお願いを保護者へ発信する
- **持ち物** 練習に不要な物は持ってこない（GPS・スマホは必要時のみ・自己責任で管理）
- **取り違え** 塾が間に入り、保護者へ伝える

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

出た話

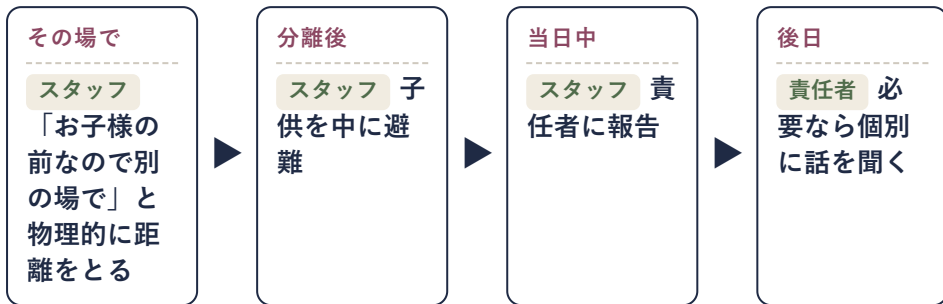
合意 どちらの肩も持たない。仲裁ではなく分離が仕事

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おります

塾で決まったこと

- **基本** 親同士のトラブルそのものに、塾が関与することではない（仲裁ではなく分離が仕事）
- **塾スタッフへの誹謗中傷・迷惑行為** 強制退会の対象とする

こう動く



この資料の扱いについて

このフローは、5月15日セミナーのたたき台に、**塾からいただいた決定・要望（2026-06-02）**を反映した**第2版**です。

各場面の「**塾で決まったこと**」が、今の塾の方針になります。実際に動いてみて「**うまくいった／違和感があった**」点をメモしておいてください。

■ マークの「残る検討」と、運用してみたの気づきを共有いただければ、次回セミナーで**確定版**に仕上げます。