

Freewill トータルエデュケーション

「教室開閉マニュアル」

講師メンバーが教室の開閉業務を担当する際の手順をまとめたマニュアルです。授業前後の準備・対応を適切に行うことで、生徒にとって安全で快適な学習環境を整え、保護者の信頼を得ることができます。以下の手順に従い、責任を持って業務にあたりましょう。

○開室作業（授業開始前）

1. **教室の鍵開け**: 規定の開室時刻に間に合うよう教室の鍵を開けます。開室が遅れると生徒を待たせてしまうため、**授業開始の20分前**には到着し準備を整えておいてください。教室をサービス業と捉え、生徒より先に教室に入り出迎える姿勢が望まれます。鍵を開ける際には、ドアの異常（破損や不審物）がないかも併せて確認してください。
2. **看板・チラシラックの設置**: **教室の入口に塾の看板やチラシラックを所定の位置に設置**します。看板は塾の「顔」として通行人や来訪者の目に留まりやすく、集客や認知度向上にも効果的です。**風で倒れないよう安定させ、歩道や道路を塞がない位置に**置きます。チラシラックには最新のパンフレットやチラシを補充し、いつでも手に取ってもらえる状態に整えてください。
3. **電気をつける**: **教室内の照明スイッチを入れ**、室内を明るくします。照明を点灯することで、生徒を明るい雰囲気で迎えることができます。加えて、必要に応じてエアコンや換気設備も稼働させ、**快適な室温・空気環境を整えましょう**。特に冬や夏は授業開始前に空調を調整し、適切な室温で授業が始められるよう配慮します。（玄関の掃き掃除）
4. **音楽をかける**: 教室環境の一つとして教室 PC にて音楽の再生をお願いします。曲は歌詞のないもので、クラシックやカフェミュージック、ディズニー音楽やジブリ音楽等の、明るい雰囲気になるものを YouTube にて再生してください。
5. **チャットにて開室報告**: 教室を開けたら、**チャットワークで開室したことを報告**します。チャットワークの**概要欄にフォーマット**があるので、そのフォーマットをベースにお願いします。これにより教室長や他のスタッフが現在教室が稼働中であることをリアルタイムに把握できます。開室報告は内部の情報共有を円滑にし、防犯・安全管理の観点からも重要です。
6. **教室 PC の起動と Comiru 稼働**: 教室の PC を立ち上げ、**生徒管理システムである Comiru（コミル）を起動**します。Comiru 内の入退室管理機能を有効にし、入退室記録

用のカメラ（またはQRコードリーダー）が正常に動作していることを確認してください。Comiruの入退室管理では、生徒が登下校時にQRコードをスキャンすることで保護者にリアルタイム通知が送られるため、保護者も安心できます。教室に来たお子様が無事に到着・退出したことを即座に共有できる安全管理ツールです。

7. **時間割の確認と掲示**: **当日の授業時間割を確認し、教室内の掲示場所など所定の場所に提示**します。時間割表は最新版であることを必ずチェックし、もし変更や訂正箇所があれば反映させてください。古い情報が掲示されていると講師や生徒に混乱を招く恐れがあります。講師別や座席別の時間割を印刷して掲示することで「どの先生がどの生徒を担当するか」が一目で分かるようにします。
8. **講師への時間割共有**: **一緒に勤務する他の講師にも本日の時間割を確認してもらいます**。出勤してきた講師には「本日の時間割はこちらです。担当と座席をご確認ください」と声をかけ、掲示した時間割表をチェックするよう促します。講師全員が自分の担当科目・教室・生徒を正しく把握しておくことで、授業の抜け漏れや教室のダブルブッキング等のトラブルを防げます。
9. **生徒来室時の挨拶と誘導**: **生徒が来たら明るい声で元気よく挨拶をします。「こんにちは！」「今日も来てくれてありがとう」**など笑顔で迎えましょう。挨拶は生徒との信頼関係を築く第一歩であり、教室全体の雰囲気も明るくなります。挨拶を交わすことは、防犯面でも有効です。不審者が混じっていないかを自然に確認できる機会にもなるため、生徒と挨拶を交わしながら出入り口で安全確認を行うことが大切です。挨拶後、生徒の座席を確認して案内します。自習や待機の生徒であれば自習スペースへ、授業開始前の生徒であればその日の教室や指定席へ誘導し、スムーズに授業開始できるようサポートしてください。
10. **教室外の安全確認と自転車整理**: 一通り生徒の受け入れが落ち着いたら、教室の外を点検します。特に**生徒が停めた自転車が歩道や道路にはみ出していないか確認**し、必要に応じて所定の位置へ整理してください。無秩序に止められた自転車は通行の妨げになるだけでなく、事故や苦情の原因にもなります。実際、**放置自転車が**多い道路は子どもの通塾路における「危険要注意箇所」の一例として挙げられています。地域の迷惑とならないよう、生徒にも「自転車は決められた場所にきちんと停める」よう日頃から指導しましょう。また、照明は十分か、ゴミの散乱など異常がないかも合わせて目を配り、安全な環境維持に努めます。

11. 未登校生徒の確認と保護者連絡: 授業開始時間になったら、**出席予定の生徒でまだ来ていない子がいないか確認**します。もし**無断欠席**の生徒がいれば、その授業開始からおおよそ5分経過時点を目安に**保護者へ電話連絡**をしてください（**事前に Comiru の欠席連絡機能等で連絡が入っている場合を除く**）。これは、生徒の安全確保と保護者への安心提供のための大切な対応です。特に小中学生の場合、塾に向かう途中で事故やトラブルに遭遇していないか早めに確認する必要があります。「**〇〇くんがまだ到着していませんが、ご家庭で何か連絡はございましたでしょうか?**」等、丁寧な言い回しで問い合わせましょう。なお、生徒本人や友人から「休む」と連絡が来ていても必ず保護者公認か確認し、保護者に無断の欠席でないことを確認することが大切です。

12. 電話が鳴った場合の一次対応: 開室直後から授業時間中にかけて、教室の電話が鳴ることがあります。基本的には教室長や社員が対応するケースが多いですが、いない場合や忙しい場合は**電話の一時対応をお願いします**。電話に出る際は、ビジネスマナーを踏まえて対応します。電話は塾と外部（保護者や問い合わせ者）との大切なファーストコンタクトです。以下の点に注意しながら応答しましょう。

最初の挨拶: コールはできるだけ2~3回以内に取り、元気よく名乗ります。「はい、〇〇塾でございます。」と明るく1トーン高い声で対応することで相手に好印象を与えることができます。塾名+自分の名前を名乗る決まりの場合は従ってください。

用件の傾聴とメモ: 相手の話す内容を遮らずに最後まで聞き取ります。電話中は相手の表情が見えない分、声のトーンや話し方だけが頼りですので、相槌は「はい」「ええ」と丁寧に行い、聞いていることを伝えましょう。ただし「うん、うん」など砕けた相槌や被せ気味の応答は失礼に当たるため避けます。些細な内容でも**必ずメモを取る習慣**を持ってください。人は電話を切った後に内容を忘れてしまうことが多く、メモを怠ると伝達ミスや対応漏れの原因になります。名前・連絡先・要件のポイントを聞き逃さず記録しましょう。

取り次ぎと終わりの挨拶: 自分で対応できない問い合わせ（詳しい相談やクレーム等）は、「ただいま担当の者に確認いたしますので少々お待ちください」のように保留にして社員や教室長に取り次ぎます。伝言を預かる場合は、「後ほど担当から折り返しご連絡いたします」と約束し、必ず責任者へ共有してください。通話終了時は相手が電話を切るまで受話器を置かないのがマナーです。最後に「ありがとうございました。失礼いたします。」とお礼と挨拶を述べ、相手が切ってから静かに受話器を置きます。

電話対応の詳細なマニュアル（想定問答やクレーム対応方法など）は別紙参照となりますが、以上の基本を守って感じの良い対応を心がけてください。

※詳しくは「電話対応マニュアル」参照

○閉室作業（授業終了後）

1. 生徒の最終下校確認: 当日最後の授業コマが終わったら、**生徒全員が無事に下校したか確認**します。特に夜遅い時間帯の授業では、生徒が教室に居残っていないか、玄関前で保護者の迎えを待っている生徒がいないかチェックしてください。万が一、生徒が一人で遅くまで残っている場合は、**生徒本人から家族に連絡させ**、迎えが来るのか徒歩で帰るのか確認を取ります（必要であればスタッフが外で見守るなど対応）。学習塾業界の安全ガイドラインでも、子どもの退塾時には出入口で安全確認を行い、可能な限り複数人での下校を促すよう推奨されています。生徒が安全に帰宅の途に就くまでが塾の責任範囲と心得ましょう。全生徒の下校を確認したら、残っている講師のみなさんにも声をかけ、「〇〇さん（生徒）は全員帰宅しました」と情報共有してください。
2. 講師へのフィードバックと環境整備指示: 授業終了後、講師の先生へ**フィードバック**や情報交換を行います。授業中に気になった点（生徒の理解度や授業態度、進捗状況など）があれば講師同士で共有し、必要なら教室長や社員に報告できるようメモしておきます。
（**フィードバックチェック表参照**）また、**環境整備表（教室の清掃・整頓チェックリスト）**に沿って各自が行うべき作業を指示します。「机を拭く」「トイレ掃除をする」「掃除機がけをする」など役割分担し、講師全員で協力して実施しましょう。環境整備表にチェックを入れることで漏れを防ぎます。短時間で構いませんので、**授業後手分けをして数分間で、机ふき・ゴミ捨て・トイレ掃除・掃除機がけをする**といった簡易清掃を毎回行う習慣が理想です。こうした日々の環境整備は生徒の学習意欲向上や塾の印象アップにも直結します。
3. 電気・エアコンの指差し確認: 帰宅前に**教室内の電気設備の消し忘れがないか最終チェック**します。**照明スイッチ、エアコン、換気扇、PCの電源**を一つひとつ指差しながら「消灯確認」「エアコン停止確認」と声に出して確認してください。日本の安全管理で広く実践されている「指差呼称」（指差し確認）は、注意力と確認精度を飛躍的に高める効果が実証されています。実際に指差しと声出しを併用することで、確認ミスによるエラー発生率が約6分の1に低減したとの研究結果もあります。うっかりミス防止の有効な手段ですので、教室を出る前に必ず実践しましょう。特にエアコンやヒーターは消し忘れると火災や高額な電気代の原因となりかねません。「消したつもり」を防ぐため、**目と指と声で確実にOFFを確認してから退室**してください。
4. チャットにて閉室報告: 教室を完全に閉める準備ができれば、**閉室時と同様に社内チャットで閉室報告**を行います。チャットの概要欄のフォーマットに追記し送信します。これにより本日の業務終了を本部や教室長に知らせることができますし、万一報告がない場合には何かトラブルがあったのではといった早期察知にもつながります。報告内容は簡潔で構

いませんが、「最終生徒の下校確認済み」であることを含めると安心です。閉室報告後、教室長や社員から追加の指示や確認事項の連絡がないか確認し、特になければ帰宅準備に移りましょう。

5. **施錠・退室**: 教室の戸締りを行い、帰宅します。**入口のドアの鍵を確実に施錠**し、引き戸の場合はきちんと閉まっているか押して確認してください。併せて、**窓の施錠**も忘れず行います。授業中に換気で窓を開けていた場合は全て閉め、鍵をかけてください。学習塾の安全ガイドラインでは、子どもが出入りしない時間帯には出入口や窓など全て施錠しておくよう示されています。最後に教室内を見渡し、忘れ物や火気の消し忘れが無いことを確認してから退出しましょう。退出後、ドアを引いてみて確実にロックされていることを物理的に確認することも大切です。施錠完了を確認したら、本日の開閉業務は終了となります。本当にお疲れさまでした。

※電話の詳細な対応方法や教室清掃の手順については、別途「電話対応マニュアル」「清掃マニュアル」に詳しく記載がありますので、必要に応じ参照してください。以上の手順書を守り、安心・安全で円滑な教室運営のご協力をお願いします！

〇トラブル時のサポートに関して

教室の開閉に関して、「鍵が開かない。」「遅れてしまいそう。」その他何かトラブルがあった際は、**しっかりとフォローできるようにします**。緊急時はチャットにて室長への連絡を行い、至急の返答が必要な場合は、柴山または井口まで遠慮なく電話をしてください。対応やサポートします！

緊急連絡先：090-9849-1036（柴山）

080-5004-5298（井口）