

浦和レッズ トップチーム試合運営 浦和レッズ後援会 チーフスチュワードマニュアル2019

2019.02.09 第1版

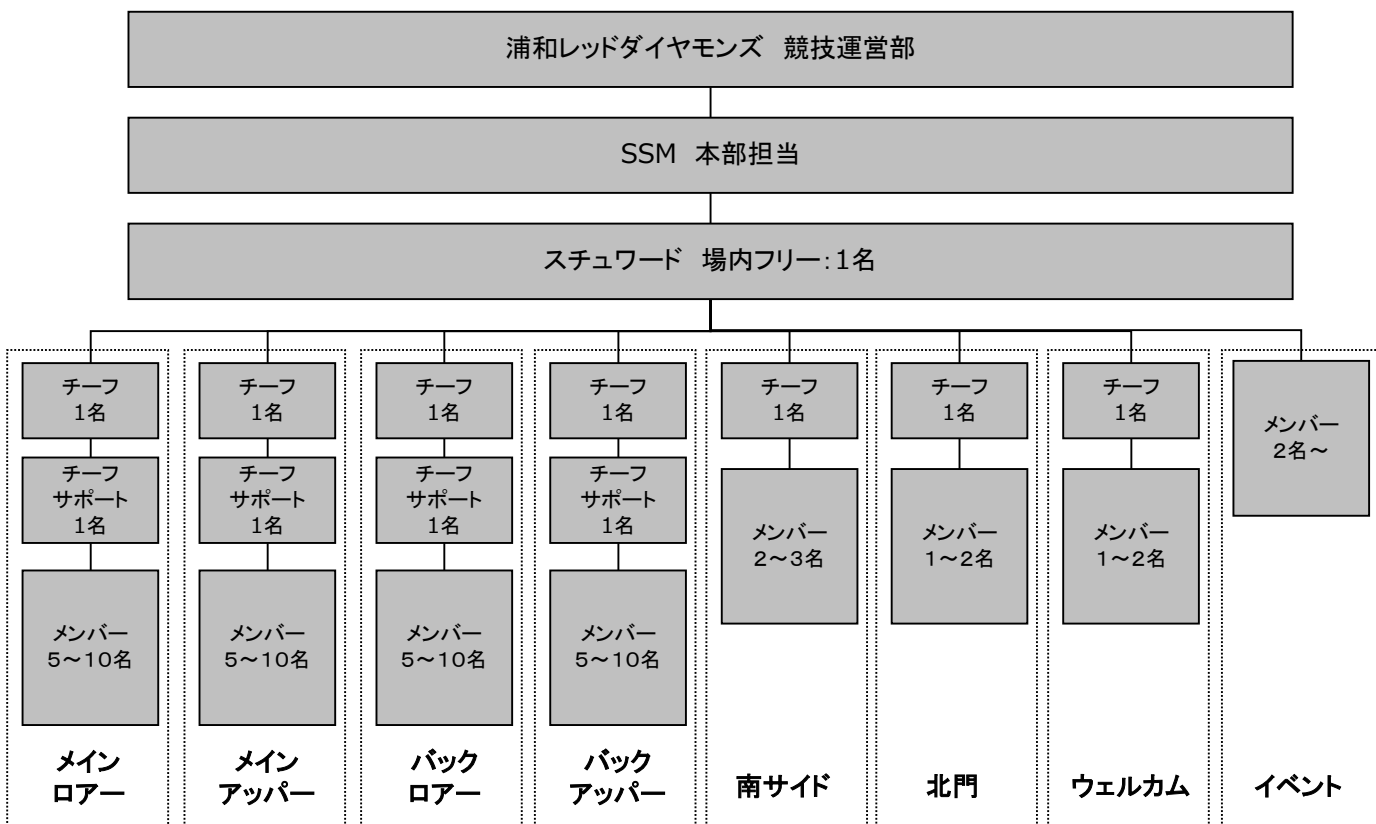
浦和レッズ後援会 チーフスチュワードとは

スチュワードのチーフは、スタジアムでのホスピタリティ向上に努めることと同時に、一般スチュワードが円滑に業務に努められるよう、持ち場を指揮いただく方です。

そのためにも、必要な知識を身に付けて、スチュワード活動に臨んでいただければと思います。

組織図

当日は下記のような組織構成になっています。



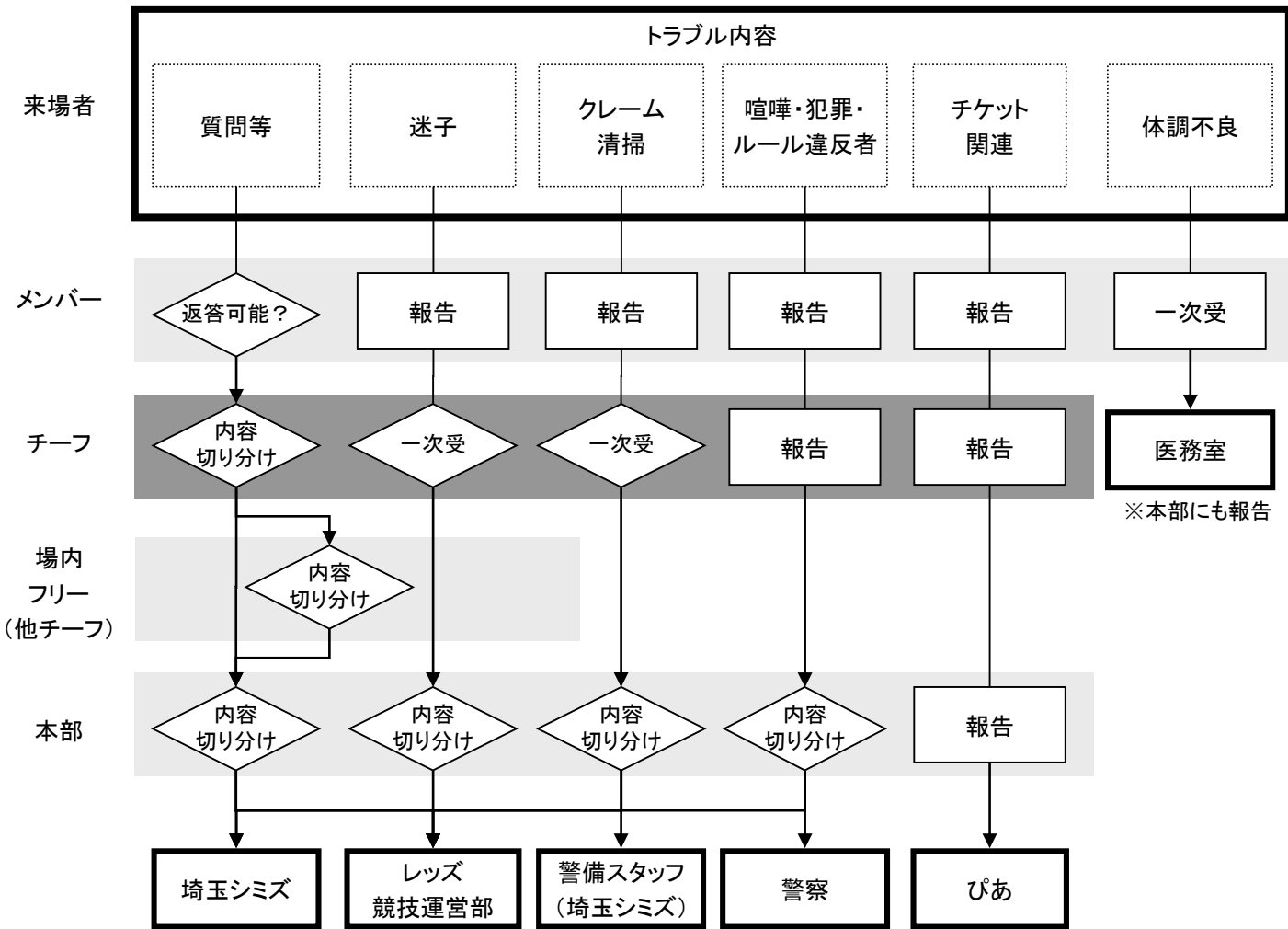
メンバー構成

メンバーは、2種類の活動時間に分かれています。

	フル参加	ハーフ参加
活動時間	6時間(キックオフ3:30前~試合終了後30分まで)	3時間30分(キックオフ3:30前~キックオフまで)
食事休憩	30分間+移動距離に伴う時間	なし
解散場所	控室(交通費受け取り)	場外(交通費受け取りなし)

報告フロー

トラブルなどが発生した際、報告相談先は下記に従ってください。



※解決方法などは各担当の指示に従ってください。

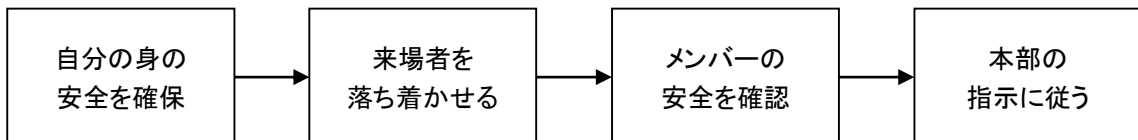
緊急時対応

地震等の災害が発生した場合

災害が発生した場合、まず自分の身の安全を確保してから行動に移してください。

※埼玉スタジアムは耐震構造になっています。

※緊急地震速報が発令された場合、試合は一時中断になります。



急病人

・命にかかわるような急病人が発生した場合、本部へすぐに連絡してください。救急車の手配を行います。

・心肺停止などの急病人がいた場合、本部と医務室に連絡し、AEDの使用フローを進めてください。

※ドクターなどの専門家が到着したらすぐに引渡しを行ってください。

全体業務

インフォメーション

	基本業務	チーフ(チーフサポート)
総合案内	<p>◆案内業務</p> <p>※配置別マニュアルを参考に対応を行う</p>	<p>・報告フローに沿って報告・質問をインカムで行う</p>
拾得物対応	<p>◆落とし物を届けられたら</p> <p>・「拾得物届」に記入し、袋に入れてカゴ(ケース)の中へ</p> <p>◆取りに来た方の対応</p> <p>・届があったら「拾得物届」にサインを頂く</p> <p>・届がない場合は後日スタジアムへ電話で問合せ頂く(電話番号メモを渡す)</p> <p>※貴重品の対応は配置別マニュアルを参照のこと</p>	<p>・貴重品を取りに来た場合、かつその配置になかった場合は、インカムで各チーフへ尋ねる</p>
ベビーカー預かり	<p>◆預かり</p> <p>・ベビーカー預り証をお渡しし、番号札をベビーカーへ留める</p> <p>・試合終了後30分を目安に引取って頂くよう伝える</p> <p>◆お返し</p> <p>・預り証を返却してもらい、同じ番号のベビーカーを引渡す。</p> <p>※北門ウェルカムのベビーカー預かりは南北門埼玉シミズへ</p> <p>※試合終了後30分を経過したら南北門の埼玉シミズへ預ける</p>	

席案内・ハンディキャップ案内

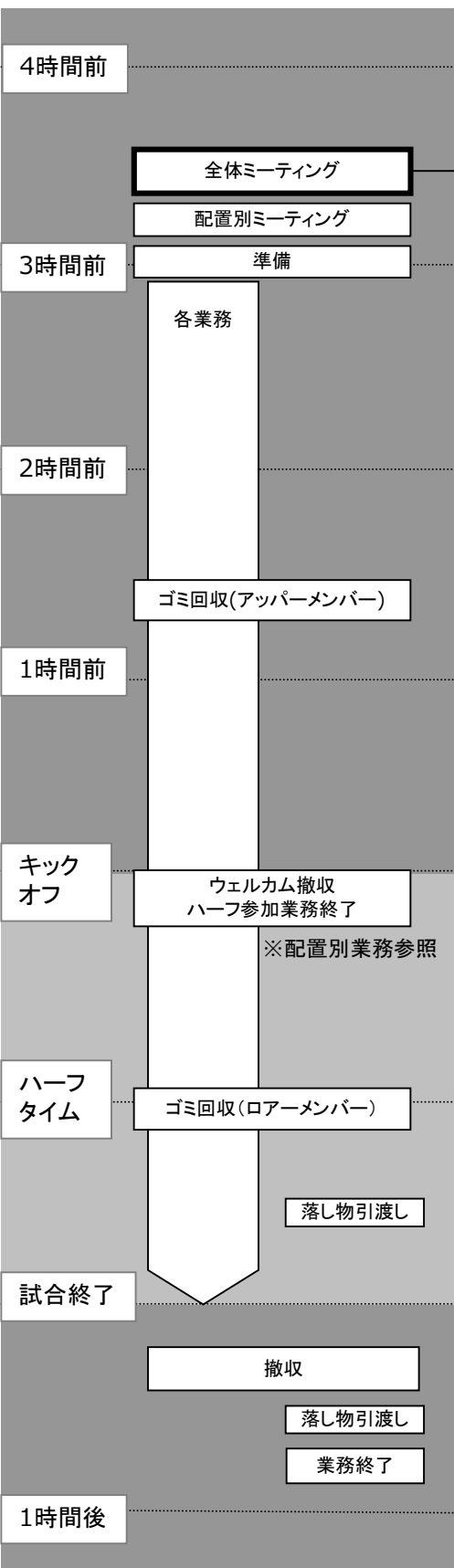
	基本業務	チーフ(チーフサポート)
席案内	<p>◆座席案内業務</p> <p>・担当のゲートの近辺などを案内できるように、おおまかな席番号を把握するよう指示する</p> <p>→ゲート周辺に書いてある席の誘導札を参考にしてもらう</p>	<p>・メンバーを担当ゲートに割り振る</p>
ハンディ場内フリー案内	<p>◆ハンディキャップ案内業務</p> <p>・配置入口より車いす席チケットの方を席へ誘導</p> <p>・ヘルパーいす(車いす1席当り1脚)を席へ運ぶ</p> <p>・座席や場所を聞かれた場合、ご案内</p>	<p>・ゲートごとにメンバーの割り振りを決める</p> <p>・ハンディキャップリストに使用した椅子の数を記入する</p> <p>→業務終了後、本部担当SSMIにリストを返却する</p>
ゴミ回収	<p>◆ゴミ回収業務</p> <p>・キックオフ70分前とハーフタイムの2回、スタンドを回ってゴミを回収する</p> <p>→一般ごみ、ペットボトル、紙コップに分類する</p> <p>→キックオフ70分前の回収は、平日の試合の場合は原則実施なし(本部の指示に従う)</p>	<p>・メンバーへ集合場所、時間の指示</p> <p>・ゴミ袋の準備をする</p> <p>・ゴミの報告書に数を記入する</p> <p>・ゴミ収集室に回収したゴミを持っていく</p>

イベント

- ・当日のイベント内容によってタイムスケジュールなどが異なるため、当日は競技運営部の指示に従う
- ・イベントの業務が終わったら再配置を場内フリーに仰ぐ

全体タイムスケジュール

スチュワード スケジュール チーフ スケジュール



全体ミーティング(キックオフ 3:30前)

試合開始3時間30分前に全体ミーティングが始まりますので、それまでにスチュワード控室に集合してください。
チーフはそれぞれ持ち場の席について、スチュワードノートや掲示物を受け取ってください。
浦和レッズ競技運営部より当日の特記事項などを伝達します。

備品チェック・チーフ準備(全体ミーティング前後)

業務開始前に、使用する備品に不足がないか、チェックを必ず行なってください。

- ・スチュワードノートのTOP項目を確認し、不足備品があれば補充する
- ・当日のみ使用するものを確認する
 - マッチデープログラム
 - 記述用のスチュワードノート
 - 当日のみの掲示物
 - 配置表
 - 飲食売店リスト
 - ゴミ回収担当表 ※なければもらう
 - チーフ手帳
- ・インカムを準備する
- ・ハーフ活動のメンバーを確認し、手荷物とお弁当を各配置のインフォメーションに持参するよう指示をする (控室には戻りません)

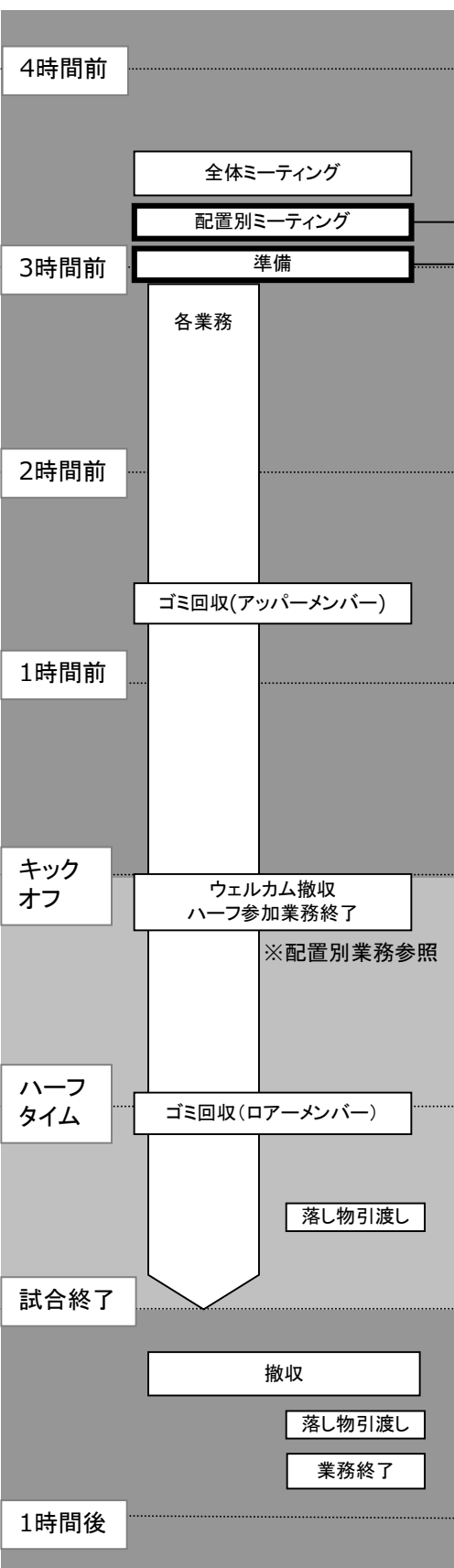
南サイド
授乳室用鍵をスーパーバイザーから受け取る

メインロアー、バックロアー
ハンディキャップリストを本部担当SSMから受け取る
→チーフサポートに渡してください

メインアッパー
ワンダーシート、テーブルシートリストを本部担当SSMから受け取る
→チーフサポートに渡してください

全体タイムスケジュール

スチュワード スケジュール チーフ スケジュール



配置別ミーティング(キックオフ 3:10前)

チーフがメンバーを集めて、それぞれの役割分担を決めます。

- ・全員来ているか点呼
→いない人がいたら本部担当SSMに報告する
- ・チーフサポートの確認
- ・配置場所への移動
- ・休憩スケジュールの伝達(フル活動メンバーのみ)
→キックオフ1時間前～キックオフ10分後までは業務が繁忙期のため、休憩はその時間を外す
→休憩時間は30分+控室への移動時間分
- ・特記事項があったら伝達
- ・お弁当が控室に準備できたら伝達
→インカムで連絡が来ます
- ・本部担当SSMからインカムチェックが来るので、応える

メインローア、バックローア、メインアッパー、バックアッパー

- ・ゲートごとに配置を決める(チーフサポートもフォローする)
→主要ゲートには必ず1人は配置する
→人数が多いときは、席案内は1ゲート2人までを目安に配置
ハンディキャップ対応は1ゲートに3人までを目安に配置
- ・ゴミ回収の伝達
→担当の割り振りと、スケジュールの伝達
→アッパー担当チーフは10分前にインフォメーション前に集合させ、全員集まったらローアに移動するように指示をする

準備(キックオフ 3:00前)

スチュワード業務の準備をします。

インフォメーション

- インフォメーション業務が行えるように備品を準備する
→プラ柵を立てる、掲示物を貼る、ベビーカー預かりの準備等

ハンディキャップ案内(チーフサポート)

- 椅子を数えて、その数を控える

席案内(チーフサポート)

- 案内する場所の確認

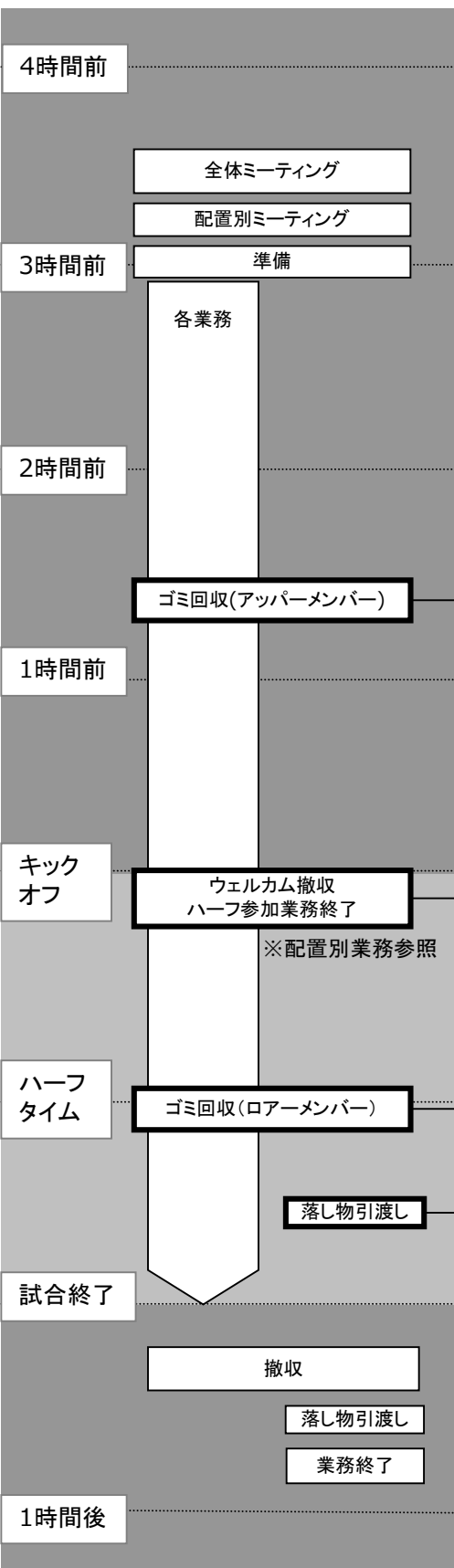
インカムチェック

- 本部からのインカムチェックに答える

開場時は、必ず配置された持ち場についているようメンバーに伝えてください

全体タイムスケジュール

スチュワード スケジュール チーフ スケジュール



ゴミ回収(キックオフ70分前、ハーフタイム)

場内を回ってゴミ回収を、席案内・ハンディキャップ案内担当のメンバーが行うので指示をします。

- ・アッパーメンバーはキックオフの70分前の回収を担当
→アッパー担当チーフは、10分前になったらアッパーのインフォメーション前にメンバーを集合させ、集合したらロアーインフォメーションへの移動を指示する。
- ・ロアーメンバーはハーフタイムの回収を担当
→ロアー担当チーフは5分前になったらロアーのインフォメーション前にメンバーを集合させる

- ・人数は、70分前:3人、ハーフタイム:6人(3名×2チーム)
- ・当日のゴミ回収配置表を参考にロアー担当チーフがチームを分ける。

- ①ノボリ
- ②一般ごみ
- ③ペットボトル&紙コップ

- ・時間になったら回収開始。ロアーの端から真ん中まで。
- ・ハーフタイム時は、ハーフタイム終了までに終わらせる。
- ・終わったらインフォメーション前に回収したゴミを持ってきて、分別をし、袋を統合する。
- ・ゴミの報告書に数を記入。
(試合終了後に報告書を本部担当SSMに提出する)
- ・ゴミ収集室にそれぞれのゴミを持っていく。

ハーフ参加業務終了(キックオフ)

- ・場外の場合、ビブスとADを回収し解散指示をする。
本部に連絡を入れる。
- ・場内の場合、ハーフ活動のメンバーに手荷物と弁当を持ち、チーフサポートが北門か南門の門外まで誘導する。
ビブスとADを回収して解散指示をする。
本部に連絡を入れる。

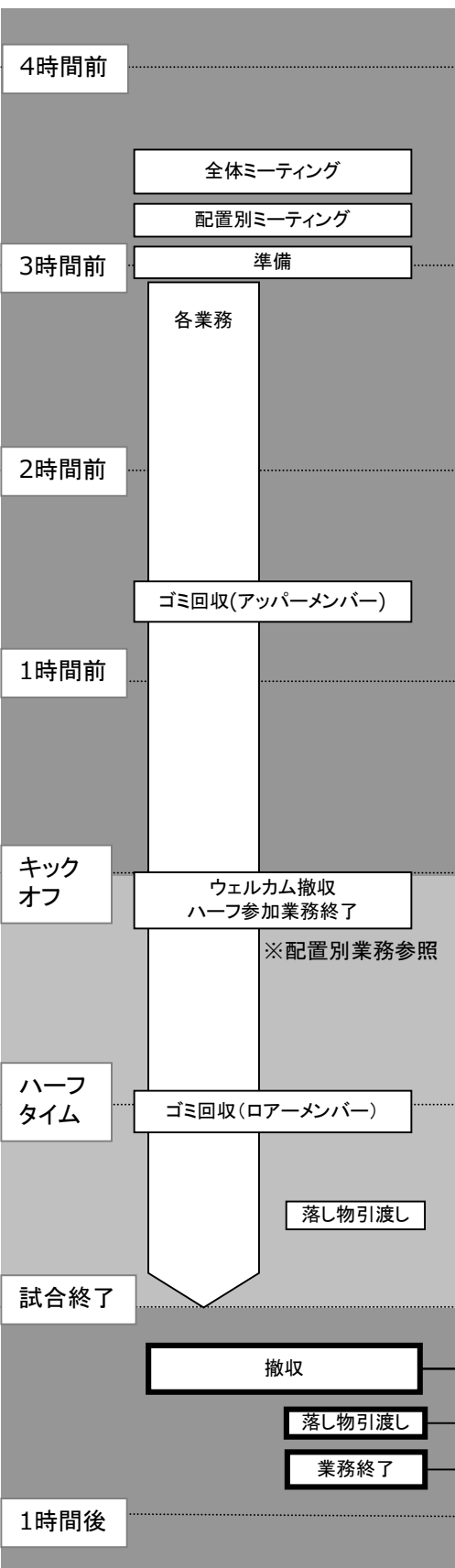
※ウェルカム撤収は、配置別業務参照

落し物引渡し(後半30分)

- ・拾得物の有無をインカムで連絡
メインアッパーはメインロアーのチーフへ連絡
バックアッパーはバックロアーのチーフへ連絡
- ・各アッパー-INFOのメンバーが、拾得物をロアーに持って行く。
- ・各ロアー-IINFOのメンバーが、アッパーの拾得物とまとめて南北門埼玉シミズへ持って行く。

全体タイムスケジュール

スチュワード スケジュール チーフ スケジュール



席案内&ハンディキャップ担当撤収

- ◆後半40分になったら各INFOに集合。配置別終礼を行う。
- ①連絡事項の有無を確認
- ②ハンディキャップ椅子撤収係りを指名(2名)
業務終了の挨拶をして②以外の方は解散→控室へ。
- ◆②の方は、試合が終了したらハンディキャップのお客様が退席後、椅子を片付け、すべての椅子を回収後、椅子の数をカウントしチーフに報告して、控室へ。
- ◆チーフは、本部担当SSMIに撤収連絡をしてください。

インフォメーション撤収(試合終了後30分)

- 試合が終了し30分後に撤収作業を開始します。
- ・片付ける(荷物等は持ち場に来たときと同じ状態にする)
 - ・移動式テーブルは壁にくっつける。
 - ・ベビーカーが残っている場合、拾得物扱いにする
→引渡しで南北門埼玉シミズへ持って行ってください。
 - ・記入後のメモ書きはチーフが控室に持っていく。
※個人情報が記述しているものは特に注意
 - ・撤収作業が完了したら、本部へ撤収完了の連絡をする。

南サイド

授乳室について、女性メンバーに後片付けと、エアコン・室内灯を消し施錠するようお願いする。

落とし物引渡し(撤収後)

各自で、北門と南門埼玉シミズに落とし物を届けてください。

終礼

- ・インカムは業者が取りに来るので、速やかに返却をする
- ・当日のみの掲示物を指定の場所に置く。
- ・次回に不足と思われる備品を補充する。
補充の際、補充用備品の数量が不足している場合は、スチュワードノート【次回スチュワードへの引継ぎなど】欄に記載する。
- ・南サイドチーフは授乳室の鍵をスーパーバイザーに返す。
- ・ハンディキャップ名簿、ゴミ報告書を本部担当SSMIに渡す。
- ・処理済の拾得物の用紙や個人情報の書かれたメモ用紙はまとめて本部担当SSMIに渡す。
→チームでシュレッダー処理をしてもらいます。
- ・本部担当SSMIにスチュワードノートを返却する。
(スチュワードノートは空いた時間で記入をする)

南サイド

授乳室対応

- ・チーフミーティング後
SSM本部担当から鍵を預かる
- ・準備
女性メンバーに下記対応を依頼
→電気をつける
→室内に落し物等がないかを確認
→空調のスイッチを入れる。
→利用時間案内を掲示する
- ・使用方法
→常に鍵がかかっている状態にする
→利用希望者がいたら女性メンバーが開錠、
利用が終わったらインフォメーションに声を
かけるように伝え施錠してからINFOに戻る
→利用が終わったらメンバーが施錠する
→授乳のみの利用とし、休憩などの長時間利用は
不可(30分以内で)。
- ・清掃
→試合終了の段階で授乳室の使用も終了
→女性メンバーに下記対応を指示
落し物確認
利用案内を回収
簡単な掃除
電気、空調を消し、施錠
- ・撤収後
SSM本部担当に鍵を返却

ウェルカム

- ・キックオフ後に撤収作業を行う
→拾得物を南門埼玉シミズに届ける
- ・ハーフ参加のメンバーがいた場合、ADとビブスを
回収し、インフォメーション前で解散する
- ・控室に戻る
→場内フリーに再配置の指示を仰ぐ
→休憩・弁当を取るように指示
→休憩後、再配置の場所へ移動するように指示
- ・再配置場所で業務を行う

メインロアー

フラッグキッズ対応

- ・メインロアーインフォメーションが集合場所にな
っている
- ・事前にクラブ側から対象者リストをもらう
- ・集合対応
→50分前になっているが、
それより前に来ることがあるので、
待機頂いた上でリストと照らし合わせをする
- ・解散対応
→キックオフ15分後に解散になっているが、
保護者が先に来ている場合があるので
待機頂く

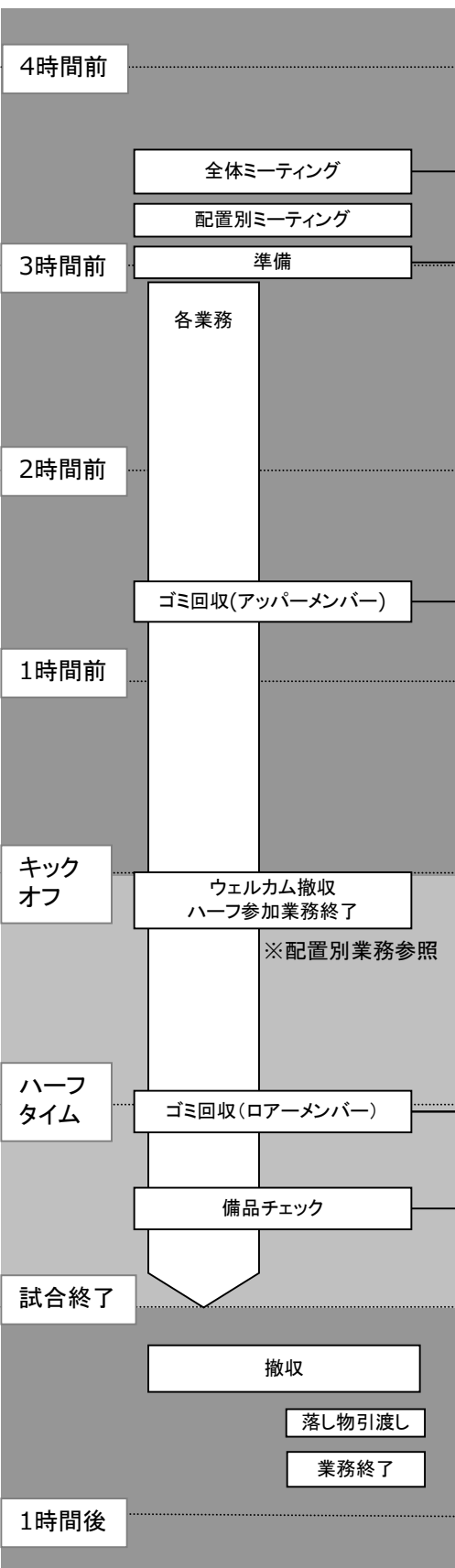
メインロアー/バックロアー

ハンディキャップの人数確認

- ・チーフから名簿を渡されるので、
ハーフタイムまでに椅子の使用個数と、
来場の有無を名簿に控える
- ・終わったらハーフタイム終了後チーフに渡す
- ・チーフは受け取ったらスチュワードノートに
名簿を挟む

場内フリー全体タイムスケジュール

スチュワード スケジュール
場内フリー スケジュール



当日の出欠を確認する

メンバーに当日キャンセルが出た場合は再配置を行ってください。
・担当チーフと配置転換者に伝える

業務開始時対応

各配置が持ち場についたら、控室から下記対応を行ってください。
・本部担当SSMからインカムチェックが来るので、応える
・弁当の準備ができれば、各チーフに連絡をする

控室の補佐

控室に配置されたメンバーの業務の指示をしてください。
・トイレ休憩時には、控室受付を交代し対応をする。

業務中の対応

フリーマンとして各配置を見回り、問題がないか相談を受けてください。(1試合中2~3回くらい)
・備品等、不足分を補充しておく
・配置人数の関係で休憩が取れない場所がある場合、フォローする
・遅刻者が到着した場合、ウェルカムからの連絡後にその遅刻者へ配置の指示をする

ゴミ回収(キックオフ70分前、ハーフタイム)

メイン、バック両ロアーの回収状況を確認してください。

ウェルカム、イベントスタッフの再配置(ハーフ参加以外)

各業務が終了したら再配置を指示してください。
・インカムで再配置の内容を流す

備品チェック(後半30分)

インカムで各配置に、備品のチェックと補充項目の確認を流す。
(ゴミ回収袋、拾得物袋、拾得物用紙などの消耗品を中心に)

終礼

メンバーが控室に帰ってからも、業務がまだあります。
・控室担当のフォローをする(ポット等が片付いているか、ADカードを10束単位にまとめる。全部回収されたか確認をする)
・本部担当SSMにスチュワードノートを提出する