

# 浦和レッズ トップチーム 試合運営 浦和レッズ後援会 スチュワード活動マニュアル



2024年2月版

## 浦和レッズ後援会 スチュワードの活動規範

1. 私たちスチュワードは、クラブの一員であることの自覚と誇りを持ち、クラブの一員として責任のある行動を取ります。
2. 私たちスチュワードは、スタジアムを訪れるすべてのお客様に、安全で快適な環境でサッカーを楽しんで頂けるよう最善を尽くします。
3. 私たちスチュワードは、お客様と協力し観戦のルールとマナーが守られるスタジアムになるよう努めます。
4. 私たちスチュワードは、すべてのお客様に対して、常に笑顔で親切で丁寧な対応を心がけます。
5. 私たちスチュワードは、お互い助け合い、円滑なスチュワード活動を行います。
6. 私たちスチュワードは、研修会への参加などを通して、スチュワード活動に必要な知識や技能を身につけます。
7. 私たちスチュワードは、スチュワード活動を通じて浦和レッズをサポートする仲間の輪を広げます。
8. 私たちスチュワードは、スチュワード活動を通じて、観戦だけでなくサッカーに関わることの喜びを広げます。

## 1. 参加登録

まずは事前に参加登録をする。  
約1ヶ月ごとに事務局からメールが届きます。  
メールに記載されているURLからフォーム入力してください。  
締切に注意しましょう。

### 活動の種類

- ◆フル参加 3時間30分前～試合終了後30分まで
- ◆ハーフ参加 3時間30分前～キックオフまで  
※ハーフ参加は抽選

## 2. 当日の服装

動きやすい服装（下記を参照）  
※寒い時期は各自で防寒準備をする



### NGの服装

- ・浦和レッズまたは他チームのファン、サポーターと間違えるような服装（レプリカユニフォーム等）
- ・リュックサック
- ・ヒールの靴、スカートなど動きにくい服装
- ・かかとが無いサンダル

## 3. 集合時間

全体ミーティング（試合開始の3時間半前）までに必ず来場する。

遅刻、欠席の際は下記に連絡をすること。

- ◆前日まではsteward@reds-ss.comまで  
(SW専用メールアドレス)
- ◆試合当日 TEL：080-8877-1954(非公開)

## 4. 埼玉スタジアムへの来場方法

埼玉スタジアムへの来場方法は、下記のとおり。

- ・浦和美園駅から徒歩（20分程度）
- ・浦和美園駅からメディアバス
- ・自動車（駐車券がある場合のみ）
- ・バイク、自転車

### メディアバス ※運行なしの場合も有

- ◆運行場所 浦和美園駅⇄埼玉スタジアム正面入口
- ◆対象 メディア関係者・スチュワード・係員  
※乗車時に「スチュワード（ボランティア）の者です」と言えばOK
- ◆料金 無料
- ◆運行時間 試合開始5時間前～試合開始時間まで  
試合終了時間～試合終了2時間半後まで
- ◆運行間隔 往路 浦和美園駅の到着電車2本間隔  
復路 8～10分間隔  
※道路状況により間隔が開く場合あり

### 埼玉スタジアム駐車券

希望する場合は事前の参加登録の際に申告する。  
※SW本人が運転する場合に限り駐車券希望を受け付けます。  
※駐車券には枚数に限りがありますのでご希望に添えないことがあります。  
※フル参加のみ

## 5. 集合場所

レストプラザ前の関係者受付テントにて受付。

※集合場所・時間は諸事情により変わる場合があります。  
変更の場合は試合日数日前までにメールにて連絡があります。



# 業務内容

## 6. 担当業務について

スチュワード業務は基本「インフォメーション担当」「席案内・ハンディキャップ担当」「イベント担当」の3種類。それぞれの役割は、ビブスの色で分けられている。

当日の担当業務は受付の際にお伝えします（事前確認は不可）。受付でADカードとビブスを貸出。

■黄色  
インフォメーション



総合案内



ベビーカー  
預かり



落とし物預かり



■緑  
席案内  
ハンディキャップ案内  
イベント



座席案内



ハンディ  
キャップ案内



清掃



イベント



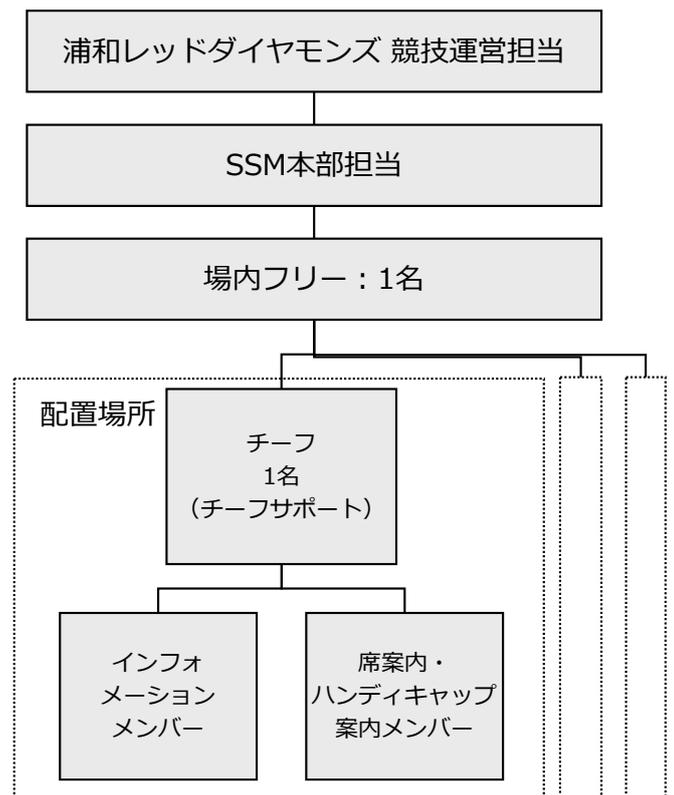
## 7. スチュワードの配置場所

◆入場者制限の有無等により変更する場合あり

	インフォメーション	席案内	ハンディキャップ案内
メインロアー	○	○	○
メインアッパー	○	○	
バックロアー	○	○	○
バックアッパー	○	○	
南サイド	○		
北門	○		
南ウェルカム	○		
ウェルカム コンシェルジュ	○		
控室	※スチュワードのサポートです。		

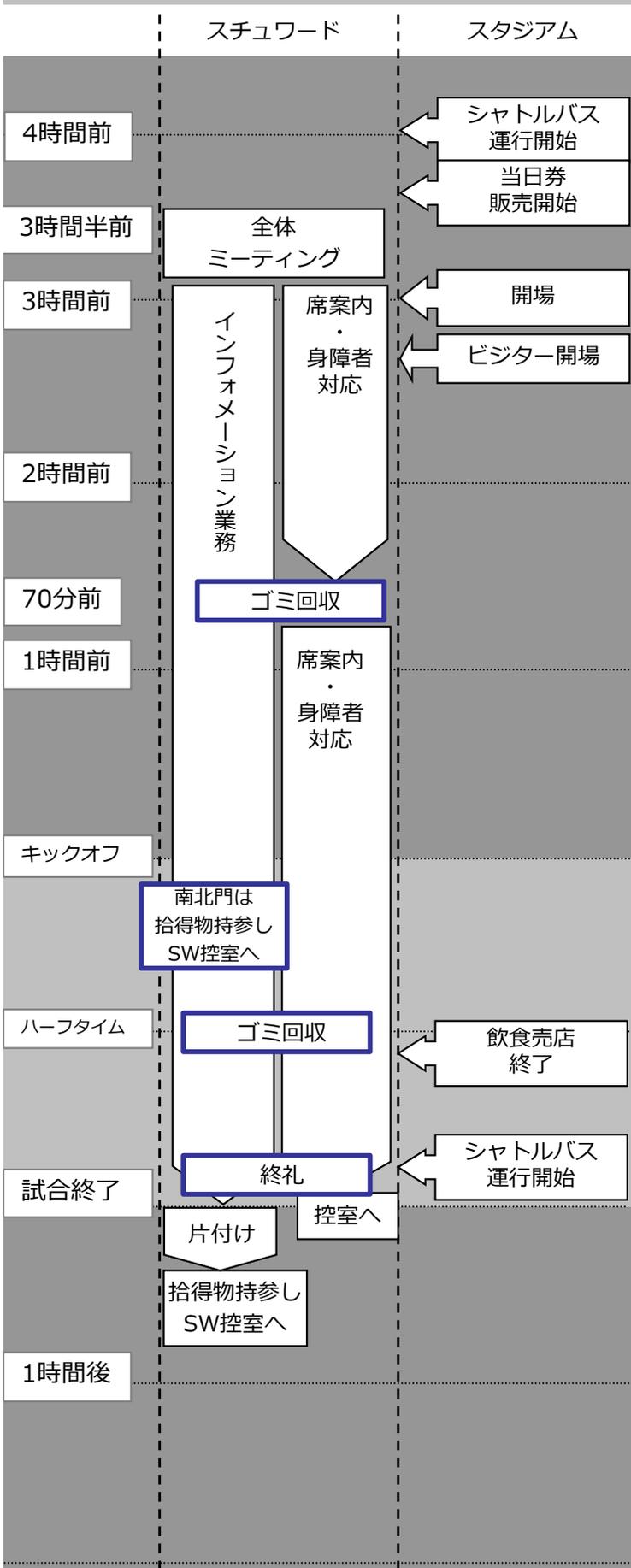
## 8. 当日の組織

当日は下記のような組織構成で運営している。困ったときは、すぐに上の人に報告相談する。



# スタジアムタイムスケジュール・基本の業務内容

## 9. 基本のタイムスケジュール



※平日はスケジュール変更の可能性あり  
 ※入場者数制限ありの場合、変更の可能性あり

## 10. お客様への案内

スチュワードの基本的な業務内容は場所の案内。当日配布資料やINFOにある配置別マニュアルを参照し、実際に現地を確認するなどして、下記の把握をしておく。

- ・トイレ（ベビーベッドの場所）
- ・飲食・ファンショップ（グッズ売店）
- ・喫煙所
- ・救護室
- ・ゲート、入り口
- ・座席
- ・授乳室・託児室
- ・駅への行き方（南門から徒歩）
- ・バス乗り場
- ・タクシー乗り場

## 11. クレーム・トラブル

下記の場合は周りのメンバーと協力して速やかにチーフ（または埼玉シミズスタッフ）に連絡する。

- ・急病人や怪我人の発生
- ・危険物発見
- ・クレームが発生した場合
- ・迷子
- ・清掃が必要な場合

## 12. 拾得物

- ・当日の落し物  
落し物を拾ったら、インフォメーションへ。  
落し物は下記のような形で対応している。



### 貴重品の対応

- ・必ずチーフを含めた2名以上で中身を確認
- ・取りにきた場合、特徴と（分かれば）お名前を尋ね、一致したらサイン頂き返却

- ・過去の落し物  
埼玉スタジアムに一定期間預けられる。  
下記に電話するようにご案内。  
（インフォメーションに配布用の用紙あり）

TEL : 048-812-2002（火～日 9:00～17:00）  
 #6でスタジアムに転送

## 13. 地震・災害時の避難について

緊急地震速報が発令された場合、試合は一時中断になる。埼玉スタジアムは耐震構造になっているので、落ち着いて行動をすること。

- 1.自分の身の安全を確保
- 2.お客様を落ち着かせる
- 3.チーフの指示に従う

# 全体業務

## 14.インフォメーション業務

	基本業務	チーフ (チーフサポート)
総合案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆案内業務</li> <li>※配置別マニュアルを参考に対応を行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告フローに沿って報告・質問をインカムで行う</li> </ul>
拾得物対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆落とし物を届けられたら</li> <li>・「拾得物届」に記入し、小袋に入れてカゴ (ケース) の中へ</li> <li>※埼玉シミズが持ってきた拾得物は全て南北門へ持って行ってもらう</li> <li>◆取りに来た方の対応</li> <li>・届があったら「拾得物届」にサインを頂き引き渡す</li> <li>・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)</li> <li>※貴重品の対応は配置別マニュアルを参照のこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様からの拾得物の問い合わせ対応</li> <li>➡その配置に届いていない場合は、インカムで各INFOチーフに照会する</li> </ul>
ベビーカー 預かり	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆預かり</li> <li>・【廃止】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</li> <li>・試合終了後20分を目安に引取って頂くよう伝える</li> <li>◆お返し</li> <li>・【廃止】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。</li> <li>※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</li> <li>※試合終了後20分を経過したら埼玉シミズに管理を引き継ぐ</li> </ul>	

## 15.席案内・ハンディキャップ案内業務

	基本業務	チーフ (チーフサポート)
席案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆座席案内業務</li> <li>・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しておく</li> <li>→ゲート周辺に書いてある席の誘導札を参考に確認する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メンバーを担当ゲートに配置する</li> </ul>
ハンディ 場内フリー 案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ハンディキャップ案内業務</li> <li>・車いす席チケットの方の席案内</li> <li>・ヘルパーいす (基本は車いす 1 席につき 1 脚) を席へ運ぶ</li> <li>・テーブルをご希望された場合、依頼対応を以下の優先順位 シミズ制服組⇒シミズゲートスタッフ⇒スチュワード</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メンバーを担当ゲートに配置する</li> <li>・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</li> <li>→業務終了後、本部担当SSMにリストを返却する</li> </ul>
ゴミ回収	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ゴミ回収業務</li> <li>・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</li> <li>→一般ごみ、ペットボトル、紙コップに分類する</li> <li>→平日の試合の場合は、キックオフ70分前の回収は、原則実施なし (本部の指示に従う)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メンバーへ集合場所、時間の指示</li> <li>・ゴミ袋の準備をする</li> <li>・ゴミの報告書に数を記入する</li> <li>・ゴミ収集室に回収したゴミを持っていく</li> </ul>

## 16.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等が異なるため、当日は浦和レッズ競技運営担当の指示に従う
- ・イベントの業務が終わったら再配置を場内フリー担当が行う

# スタジアム場内

## 17.救護室（救急室）



- ・全救護室にAED設置あり
- ・救護室は、授乳での利用も可  
※救急人がいるときは不可の場合もある
- ・女性用生理用品は緊急用が救護室にあるので、ご本人に取りに行ってください  
※売店での販売無し (ML201付近、BL214付近のトイレに自動販売機あり)

- ・シミズ係員のための医務室は、患者さんの症状により医師・看護師の待機している救護室に案内
- ・急患発生時、医師・看護師が不在の場合、本部に連絡し医師・看護師が戻ってくるまでの間、スチュワードが待機 (医師・看護師の動静は本部で管理)

## 18.授乳室

- 場 所：バックロアー  
218・219ゲートの間 1ヶ所
- 利用方法：南サイドインフォメーションにて受付
- 利用条件：お子様と母親のみ。男性は入室不可  
チケット席種はどこでも利用可能
- 利用時間：開場から試合終了まで
- ※授乳室が遠い場合、救護室の利用も可能  
※201ゲート付近の救護室は不可

## 19.託児室

- 場 所：メインロアー 2F北側  
206と207の間(A207) 1ヶ所
- 利用条件：完全予約制・申込多数の場合は抽選
- 利用方法の詳細はホームページに掲載有

## 20.喫煙所

- 場 所：2FペDESTリアンデッキ上の喫煙所
- ※スタンド内・コンコースは全面禁煙
- ※電子タバコ・無煙タバコも不可
- ※業務開始前に当日の喫煙所設置場所を確認する



## 21.公共交通機関

### ◆シャトルバス

※試合によって運行されない場合があるので、  
当日配布の資料で確認する。

※全てPASMO/SUICA利用可

※所要時間は交通事情により変わります

### 【往復の運行路線】

#### ■浦和駅東口（JR）

※土日のリーグ戦、カップ戦のみ運行

約40分

試合開始4時間前～試合開始30分前

#### ■北越谷駅西口（東武スカイツリーライン）

- リーグ/カップ戦が開催される土、日、祝日
- (往路)キックオフ3時間前～キックオフ
- (復路)試合終了から乗車可能人数に達するまで

#### ■岩槻駅東口（東武アーバンパークライン）

約25分

限定3台

### 【往路のみの路線】

#### ■埼玉高速鉄道 埼玉スタジアム線 浦和美園駅

試合開始4時間半前～試合開始30分後

### 【復路のみの路線】※試合終了後に運行開始

#### ■JR 北浦和駅（駒場経由東口行き）

約40分

駒場運動公園入口→北浦和東口

※限定3台

### タクシー

一般用タクシープールあり

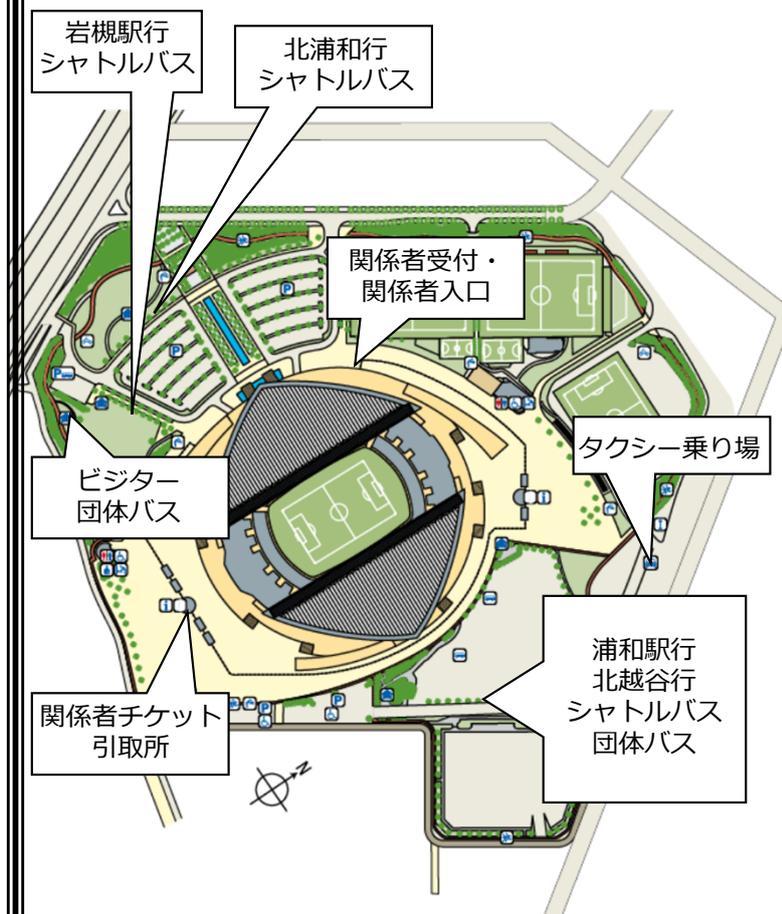
※台数に限りがあるので、お待ちいただく可能性  
もあることをご説明すること

### 徒歩

浦和美園駅徒歩15分



## 22.バス・タクシー乗り場



## 23.休憩（フル参加のみ）

当日はお弁当と飲み物を支給。

- ・キックオフ1時間前～キックオフ5分後は業務繁忙時間帯なので、それ以外の時間で休憩をとる。
- ・食事は控室で取る。
- ・休憩時間は担当業務によって異なるのでチームの指示に従う。

控室にポットあり。

持参したスूपなどに利用可能

※感染症対策ありの場合は設置なし

## 24.試合後

後半40分になったら各INFO前で終礼をします。  
試合終了後、業務が終了したら、控室に戻ります。

### ①ビブスの返却

ポケットの中を確認し、所定の箱に返却。

### ②ADカードの返却

控室担当が集めているので返却する。

### ③参加者リストに署名

交通費支給の確認に使用するので忘れずに。

※交通費はシーズン終了後1年分をまとめて振込

以上でスチュワード業務は終了です。

# お疲れ様でした！

## スタジアムマップ（座席表）



# 注意事項

- ・ スチュワードが入ることの出来るエリアは限られており（ADにエリアの記載あり）、指示があった場合を除き、定められたエリア以外には立ち入らないようにする。
- ・ スチュワード活動中は、活動に支障をきたす行為及び活動と関係のない行動は慎む。
- ・ スチュワード活動中は、配置された担当部署を無断で離れない。  
また、試合終了後も、チーフスチュワード・SSM本部担当の指示があるまで業務を終了しない。
- ・ 不明な点については、チーフスチュワード・SSM本部担当に指示を仰ぎ行動すること。
- ・ お客様からの質問にすぐに答えられない場合は慌てず「お調べしますので少々お待ちください」と言ってから、マニュアルや当日全体ミーティングで配布される資料で確認する。  
不明点がある場合は、チーフスチュワード・運営本部に確認したうえで、正しい情報をお伝える。
- ・ スチュワード活動中に具合が悪くなった場合は、チーフスチュワード、周りのスチュワードに必ず声を掛けてから移動する。（所在不明にならないよう）
- ・ 観戦ルール・マナーを守らないお客様にはご協力を求める。  
お客様が聞き入れないような態度を示した場合は、チーフスチュワードに報告する。
- ・ スチュワード参加試合登録後のキャンセルや、試合当日の遅刻・欠席は、必ず後援会事務局に連絡する。  
（無断欠席厳禁）
- ・ 休憩・食事は「試合開始1時間前～キックオフ後5分」（業務繁忙時間）を避けて取る
- ・ 休憩中であってもスチュワードであることを認識し、態度・言動には充分注意し、お客様の観戦に支障のないようにする。

試合を見るときは、**壁際に立ち**  
かぶりついてみないように  
お客様の目線にかぶらないように  
注意してください



# 禁止事項

- ・スタジアム内でのお客様の前での飲食及び喫煙。  
→休憩時等で飲食・喫煙する場合は、控室およびスタッフ喫煙所を利用すること
- ・スチュワード活動中の飲酒および酒気を帯びて業務につくこと。
- ・スタッフユニフォーム（ビブス・AD）を着用したままでの買い物。  
→休憩中に買い物をする場合は、スタッフユニフォームを脱いでから行うこと
- ・緊急の場合を除いての、携帯電話の使用。  
**やむを得ず使用する場合は、インフォメーションの後ろなど、お客様から見えない場所で使用する。**  
**席案内業務中のスマホ利用は厳禁とします。**
- ・試合をかぶりついて見る行為。壁際に立ちお客様のじゃまにならないよう気を付けること。
- ・スチュワード活動中のソーシャルメディア等への投稿。
- ・スチュワード活動で知り得た情報のソーシャルメディア等への投稿。

## ソーシャルメディアとは

ソーシャルネットワーキングサービス（X、Instagram、Facebook、mixi、LINEなど）、ブログ、電子掲示板（5ちゃんねるなど）、動画共有サイト（Youtube、TickTokなど）に代表される、個人がインターネットを利用して情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりするサービスを指します。

## どうしてこの規制があるのか

クラブ、選手・後援会へ情報上の不利益が及ばないよう、また、皆さんがトラブルに巻き込まれないようにするため、ルールを定めます。

## スチュワード活動中のソーシャルメディアの投稿を禁止します。

【スチュワード活動中】の具体的な時間は、集合時間から業務終了時間までとする。  
ただし、後援会広報活動として「ツイッター担当業務」等を行っているメンバーは例外とする。

## スチュワード活動で知り得た情報に関しては、ソーシャルメディアへの投稿は禁止します。

チーム・選手の動向やスケジュール、ファン・サポーターの立場では知ることができない情報は、すべて該当します。

### 【NG例】

「研修会で、来年は〇月〇日開幕って聞いたよ」  
「●●さん（元所属選手など）が来場するよ」

### 【OK例】

「今日はスチュワードで参加です。頑張ります！」  
「お客さんいっぱい来て嬉しかった！」

## そのほか、匿名性はいつ破られるか分かりません。倫理などに反する内容は控えましょう。

### 【NG例】

「〇〇選手腹立つ！出て行けばいいのに！」  
「〇〇さん嫌い！一緒に仕事したくない！」  
など