

## ※取扱注意！

### 【ボランティアマニュアル】 ver0703

※各自で印刷をして当日ご持参ください。

※マニュアル自体を落としたり、紛失しないよう気を付けてください！



Sapporo Craft Beer Forest 2019 のボランティアとしてイベントの運営サポートにご協力をいただき、誠にありがとうございます。

本ボランティアマニュアルを事前にご覧いただき、不明な点がございましたら、実行委員メンバーに気軽にご確認ください。時間帯や天気によっては、担当個所以外の仕事をサポートしていただきますので、他所の仕事もざっくりと把握してください。

「ボランティア概要（別紙）」についても、必ず当日までに一読いただきますようお願いいたします。

その他の注意事項等については当日ご案内します。

#### ◆休憩の取り方

休憩はリーダーの許可を得て（いない場合は周りのスタッフに声をかけてから）取ってください。

トイレや喫煙に行く場合も必ず周りに声をかけてください。スタッフ用のトイレをご用意していますが、女性の場合の時間がかかる場合があります。

お渡ししたビールチケットを3杯とも使い切れるように、周囲のスタッフとも休憩を連携してください。

「働き者」の人だけが忙しくならないように、気を使っていただけるとありがたいです。

どの担当個所もそれぞれに体力を使います。どうしても体力的に厳しい場合、体調がおかしいときは、遠慮なくリーダーに相談してください。

#### ◆お客様の落とし物、忘れ物の取り扱い

総合受付へ届けてください。

会期終了後の落とし物は「月と太陽」で保管します（「しおり」にも記載しています）。

#### ◆緊急事態発生時の対応

緊急事態が発生した場合は、最寄りの実行委員に報告をしてください。

ban.K の救護室はロッジ1階（トイレのフロア）にありますので、イベントが始まる前に場所を確認して下さい。

110 番および 119 番通報は実行委員が行います。独断での対応は絶対にしてないでください。

#### ◆お帰りになるお客様へのタクシー分乗の協力・声掛け

バスの座席・台数に限りがあるので、お客様へタクシーの分乗（相乗り）をお勧めしてください。

駐車場にタクシープールがあります。タクシーはすべてそこへ来てもらうようにしてください。

バス停や、交差点付近で呼んでいるお客様を見かけたら、説明・誘導してください。

バス停側にトイレがないので、「下にはお手洗ないです」と帰りのお客様に注意喚起してください。

#### ◆その他

ボランティア経験が豊富な方は、新米ボランティアさんと積極的にコミュニケーションとっていただき、イベントボランティアの楽しみ方をお伝えください！ 逆もまたしかりで、いろいろ聞いてください。

休憩中にビールを飲む際は**プラカップ**を使用してください。グラスで飲むのは紛失や破損の原因となります。新しいグラスとの交換ができないので必ずお守りください。

受付係	リーダー：三浦（カタコト・イーリン）、サブリーダー：千田（ちだ）、森谷（もりや）
<p>【受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前売券とビールチケットの交換</li> <li>・当日入場料の徴収</li> </ul>	<p>●前売券（2ブース、受付2名、補佐1名ーグラス補充、備品補充）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グラス付き券（紫）：限定グラス+ビールチケット6枚+リストバンド と引き換え</li> <li>・一般前売券（緑）：プラカップ+ビールチケット6枚+リストバンド と引き換え</li> </ul> <p>●当日入場（2ブース、受付2名、補佐1名ーグラス補充、備品補充）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入場料金 1000円を受け取り、専用のリストバンドのみ渡す（20歳未満無料）</li> </ul> <p>※すべてのお客様に「しおり」を渡す  ※土曜は半券をお客様にお返しする  ※日曜に半券をお持ちのお客様は入場料不要でリストバンドを渡します。グラスがない方には別途プラカップの購入をお願いする  ※受付ではビールチケットを販売しません。「追加チケットの販売所は会場内がございます」の一言を添えて、どんどん会場内へ誘導  ※リストバンドは土曜と日曜で別のカラーです</p>
<p>【お客様の誘導】 （会場整理と兼任・連携）</p>	<p>●誘導係（混雑時2-3名）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「前売券」窓口と「当日入場」窓口の説明／行列の整理（広がらないで詰める）／最後尾の案内／すいている窓口への誘導</li> <li>・受付前で困っていそうな方へ積極的にお声かけし、イベント概要、チケットルールの説明をお願いします（説明用のボードあり）</li> </ul> <p>※特にチケットをお持ちでないお客様への対応は事前にシミュレーションをしておくこととスムーズです  ※バス停から会場へ流れを誘導する（「帰り」は逆）</p>
<p>【追加チケット販売】 ※「インフォメーションセンター」内</p>	<p>●追加チケット（最大3名）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1枚単位で500円/枚で販売</li> </ul>
<p>【物販】 ※「インフォメーションセンター」内</p>	<p>●オリジナルグッズ物販（最大3名）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トートバッグ、グラス（過去分）、Tシャツ、ステッカー、縁日など</li> </ul> <p>※おつり用の小銭が必要な場合は、早めに会計担当または近くの実行委員にお声かけください</p>
<p>領収書の発行について</p>	<p>※前売券および当日料金に関してのみ、領収書を発行します。お客様に求められたら、インフォメーションセンターで貰うように対応して下さい。（追加チケット、オリジナルグッズ物販については領収書の発行はありません）</p>
<p>総合案内としての仕事</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「エントランス受付」も「インフォメーションセンター」も総合案内を兼ねております。様々な角度の質問が寄せられますので、イベント概要や会場レイアウトを十分把握しておいて下さい</li> </ul> <p>※混雑時はチケット交換に集中し、回答に時間を要する内容につきましては、実行委員や誘導係に説明を依頼して下さい</p>
<p>早い時間帯の仕事</p>	<p>会場整理と兼任ですが、前売券の交換、当日入場の受付を優先  始めて来たお客様で、イベントのシステム分からない方へのご案内（会場整理係と連動）</p>
<p>遅い時間帯の仕事</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前売券、当日入場者の集計補助。集計と現金が大きく食い違ってないかをチェック</li> <li>・日曜日のリストバンドの準備（土曜日のみ）</li> <li>・販売後チケットの回収と集計</li> </ul> <p>※バスが混み合う時間帯は、タクシーの分乗を勧め、タクシー待ち行列の整列補助（ban.Kスタッフと協働のこと）</p>

会場整理係	リーダー：西村（カタコトの”イッチー”）、松井（ピアセラーサッポロ、ノースアイランド）
<p>【メイン作業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場内の美化、</li> <li>・監視</li> <li>・補充</li> <li>・安全確認</li> <li>・会場案内</li> <li>・質問対応</li> <li>・入場者チェック</li> </ul>	<p>●ビールブース側の行列整理 行列が通行する人の邪魔にならないように整列、最後尾の案内等</p> <p>●グラス洗浄水の交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポリタンクの水が少なくなったら順次補充する</li> <li>・バケツに溜まった液体を廃棄する</li> </ul> <p>※重い物を運ぶ作業になるので、交代で作業をして下さい</p> <p>※タンクの水は洗浄専用です。洗浄水を飲まれる方を見かけましたら、ご注意願います。</p> <p>●ゴミの分別回収</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場内のごみを回収し、集積場へ運ぶ…集積場を確認のこと</li> <li>・会場内に落ちているゴミの回収</li> <li>・ゴミ袋の補充（あらかじめ、多めにゴミ袋をゴミ箱の底にストックしておくとう便利です）</li> </ul> <p>※ゴミは容量(m<sup>3</sup>)で処理コストが計算されますので、可能な限り一つのゴミ袋にたくさん詰めて。プラカップ等は重ねるような工夫を</p> <p>●お客様からの質問対応、会場案内</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な角度からの質問が寄せられます。会場内レイアウト（トイレの位置、喫煙所など）、ビール出展ブルワリー情報およびフードブース情報等はしっかり把握して下さい（どちらもお客様に訊かれることが多いです）。わからないことは、ボランティア経験者に訊いてみて</li> </ul> <p>※会場内にはMAPパネルを2か所準備していますが、事前に会場レイアウトの確認をお願いします。</p> <p>●トイレチェック（仮設・ロッジ内両方）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・簡単なトイレ清掃、トイレ行列の整理、女子専用トイレの案内、体調悪い人がトイレ内にいないか確認</li> <li>・トイレトペーパーの補充に関しては、当日の指示に従ってください。</li> </ul> <p>●入場者チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フォレストは有料イベントです。明らかに20歳以上でリストバンド未着用の方を発見したら、お声がけをお願いします。</li> </ul> <p>●禁止事項の監視（優しく誘導してください）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テントをロッジ近くに建てようとする人は奥のエリアへ誘導する。<u>テント類はペグ打ち禁止。</u></li> <li>・パークゴルフエリア内、自転車コーナーについてはすべての参加者は立入禁止です。</li> <li>・ジンギスカンコーナー（有料フード席）はご注文のお客様のみ利用可能です。コーナー内椅子の持ち出しも一切NGです。</li> </ul> <p>●トラブルの監視</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他のお客様へ迷惑をかけている方、お客様同士のドラブルを発見したら、実行委員へ連絡して下さい</li> <li>・体調の優れない方、泥酔している方を見つけたら、容態を確認し、緊急の対応が必要な場合は実行委員へ連絡をお願いします。実行委員が救護室へ案内します。</li> </ul>
<p>早い時間帯のお客様の誘導 ※受付係と連携</p>	<p>開場直後・閉場間近あの時間帯で、ゴミや洗浄水補充の作業は少ないので…</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バス停から会場へ流れを誘導する（「帰り」は逆）</li> <li>・入場ゲートで人の行列を整える（前売券と当日の人の行列を整理する）</li> <li>・始めて来たお客様で、会場のシステム分からない方へのご案内（受付係と連動）</li> <li>・バスが混み合う時間帯は、タクシーの分乗を勧め、タクシー待ちの行列の整理補助（ban.Kスタッフと協働のこと）</li> </ul>
<p>他の係の補助</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●冷蔵トラック係の返却樽の荷造り補助（下記「冷蔵トラックの仕事」参照）</li> <li>●チケットの集計 補助（受付係の「遅い時間帯の仕事」参照）</li> </ul>

ブルワリーブース	リーダー：多賀谷（たがや・ノースアイランド）、植竹（うえたけ・忽布古丹醸造）
<p>【基本的な作業】</p> <p>※2人で3ブース分を担当</p> <p>・開場前はサーバー回りのセッティングをお手伝い下さい。</p> <p>・土曜日はビールの提供が終了したらサーバー回りの後片付けをお手伝い下さい。</p>	<p>●サービング補助（基本的にはブルワーさんに注いでもらう）。</p> <p>●氷の補充</p> <p>・サーバー内の氷が溶けてきたらトラックから氷を運んできて補充（近くのブルワリーの氷の状態も確認し、必要量運んでくる）</p> <p>●排水を捨てる（廃棄先はリーダーに確認）</p> <p>●空樽の片づけ（運搬先はリーダーに確認）</p> <p>●次に繋ぐ予備樽の準備（ブルワーさんにその都度指示を受けて下さい。必要により残っている樽の本数や液種をメモ）</p> <p>●担当ブース以外でも、忙しそうならサポートに回る（担当ブースから大きく離れずに）</p> <p>●会場整理のサポート</p> <p>・行列ができているブースの会場整理係のサポート、最後尾の案内等</p> <p>●担当ブースへの呼び込み</p> <p>・余裕があれば、悩んでいるお客様へのブルワリー紹介やビールの特徴を説明</p> <p>※サービング、樽交換の経験がない方は、事前にブルワーさんからレクチャーを受けて下さい</p> <p>※樽は慎重に取り扱って下さい。味にも影響するので、過度な衝撃等を与えないよう最大限の配慮をお願いします</p> <p>※過去のフォレストのイベントグラスには注いでもOKです （ただし「2014年度」の大きいグラスの場合のみ、注ぐ量を調整してください）</p>
<p>忙しすぎて… （トラック係と連携）</p>	<p>ブースを離れられないときは、リーダーもしくは近くの実行委員に連絡を取ってください。冷蔵トラックの芳賀（ノースアイランド）にインカムで相談します</p>
<p>片付け</p>	<p>早く片付ける場合、リーダーに確認を取ってから行う。ブース内ではその会社の備品以外に他社の備品を使っている場合があり、紛失の恐れがあるためです。実際に紛失事故が過去にありました</p>

冷蔵トラック	リーダー：芳賀（はが・ノースアイランド）
<p>【メインの作業】</p> <p>※ブルワリーブースと連携</p>	<p>●ビールブースの人が指定するビール樽を、トラック内から探して渡す</p> <p>●氷の受け渡し</p> <p>●冷蔵庫内の整理</p> <p>●ビールの消費量のカウント（本数、リッター）</p> <p>●リストと現物のすり合わせ（盗難・紛失チェック）</p> <p>※ビール名は略語で書かれている場合が多いので気を付ける（ペールエール→PA）</p> <p>※ビールブースが忙しくてヘルプ要請が出たとき、ブースまで直接樽を持っていく</p> <p>※樽は慎重にお取り扱い下さい。過度な衝撃等を与えるようなことがないように最大限の配慮をお願いします</p>
<p>【サブの仕事】 （会場整理と連携）</p>	<p>●返却の樽の荷造り</p> <p>※大きさや高さにより仕分けが必要です</p> <p>※リーダーの指示を受けて補助してください</p> <p>※とくに2日目は、他の担当個所の方にも手伝ってもらいます。</p>

全体共通事項		司会・進行役 坂巻（さかまき・モルトヘッズ）
しおりで確認すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムスケジュール（ライヴの時間、イベントの時間、ラストコールの時間、会場クローズの時間など）</li> <li>・ビールブース番号の確認（ほとんどのお客様はブルワリー名を知らず、番号でないとわかりません）</li> <li>・会場内レイアウトの把握</li> </ul>	
自分のわからないことを訊かれたら？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正直に「確認します」と待っていただいて、まず近くのボランティアに確認してください。ボランティア経験者もたくさんいますので解決できる場合が多いです。どうしても解決できない場合に、実行委員に訊いて下さい。</li> <li>・受付は総合案内も兼ねていますが、早い時間帯は忙しいので気を配ってください。</li> <li>・「<b>おすすめ</b>のビール」を訊かれたら、<u>自分の好きなものを紹介してください！</u> ブルワーさんご本人がいらっしゃれば「<u>並んでいないところ</u>」を”自信をもって”オススメしてください。どのブルワリーも素晴らしいところばかりです。休憩時にご自身のチケットで確かめてください。</li> </ul>	
「喫煙」や「持ち込み」を見つけたら？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外でのイベントですが、クラフトビールは香りや味わいを大事にして頂くため会場内は禁煙としてます。</li> <li>・昨年からフードブースも充実させており、クラフトビールとともにイベントフードを楽しんで頂くため、食べ物、飲み物は原則<u>持ち込み禁止</u>です。ただし「ペットボトル程度」「軽いスナック類」にまで目くじらを立てなくてもいいです。</li> <li>・“度を過ぎる”持ち込みを見かけたら、最初は優しく「持ち込み禁止」の旨を伝えてください。</li> </ul> <p>イベントの趣旨を説明して会場内のフードとビールを買ってもらうようお願いして、実行委員に報告してください。それでもやめない場合、目に余るような場合に、没収・退場の判断を実行委員がします。（独断で決めないでください）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ペットの同伴は禁止です。飲食イベントのため衛生上の問題です。</li> </ul>	
片付け	閉場前に片付けを始めるときは、必ず物品管理リーダー、もしくは実行委員の許可を得てから行ってください。	

#### ◆緊急時の連絡先

担当者	統括	連絡先	所属
坂巻（さかまき）	進行・司会	090-8631-0394	モルトヘッズ
松井（まつい）	ボランティア	080-5341-4144	Beer Cellar Sapporo
森谷（もりや）	フード・司会	090-2812-9312	月と太陽
多賀谷（たがや）	サービング	090-5077-4963	ノースアイランド
三浦（みうら）	会計、物販	090-7050-2357	カタコト
芳賀（はが）	冷蔵トラック	090-6215-2054	ノースアイランド
千田（ちだ）	バス・フード	090-1737-6071	

※「緊急」連絡先です。電話をする前に各部署リーダーや周りのボランティアと相談してください。

その他参考連絡先				
ばんけい事務所	011-641-0071			
タクシー	東邦交通	第一交通	SK タクシー	
	011-662-1040	0120-4168-41	011-761-6000	

オンラインマニュアル（PDF）



<http://www.sapporo-craft-beer-forest.com/scbf2019vm/>  
パスワード「2019frst」