

東京メトロ浅草駅言語サポート活動 活動要領

活動日時 土曜日・日曜日 ※年末年始は休み
前半シフト： 11時～14時（集合10時50分）
後半シフト： 14時～17時（集合13時50分）

1. 活動にあたって ……………P2

(1)服装 (2)活動人数 (3)活動場所 (4)ロッカーの利用
(5)休憩時間 (6)基本的対応 (7)「構内入場証」と「腕章」について

2. 活動の流れ ……………P4

前半シフト ～ 準備から活動終了まで
後半シフト ～ 準備から活動終了まで

3. 活動報告書の記入について…P6

4. ブース内の資料 ……………P7

浅草活動ファイル／基本ファイル／東京メトロ駅周辺案内地図ファイル／
大判地図／「中国語」案内
〈配布用資料〉
メトロ発行各種案内／浅草観光マップ7か国語(台東区発行)
ハートフルHP案内チラシ／都営線エレベーター案内メモ

5. 緊急時対応について ……………P8

(1)活動参加者が2名に満たない場合
(2)台風や大雪等の荒天時
(3)不審者、不審物を発見した場合
(4)駅構内の火災、天災、テロ等命にかかわる重大緊急事態が発生した場合
(5)駅構内エスカレーターで緊急停止を要する危険な状況が発生した場合

規約・運用細則・活動関連資料は、HP「会員専用」頁の会員用資料に収めてあります

1. 活動にあたって

(1) 服装

様々な国籍、年代の方に対応することや、東京メトロの許可のもとに行っている活動であることを踏まえて、相手に不快感を与えない服装をしてください。
靴は基本的に自由ですが、サンダル、ゴムズリー類は活動に不便です。

(2) 活動人数

基本的に2人以上での活動となります。
一緒に担当頂くメンバーの氏名・緊急時連絡先などを事前にお知らせします。

(3) 活動場所

活動場所は基本的に東京メトロ浅草駅構内の吾妻橋・浅草寺方面改札近辺とH J専用ワゴン付近です。活動中はリーダーのアドバイスに従い、券売機周辺、多くの外国人が覗きこむマップ掲示場所周辺など状況に応じた対応をお願いします。**安全上の理由から決められた活動場所の範囲内で活動をお願いします。** 駅職員の要望に応えるケースも考えられますので、そのような時はリーダーに断り、係員の指示に従ってください。また、外国人案内の際に、駅構内から外に出るなど活動場所を離れる必要が生じた場合は、リーダーにその旨を伝えてください。

(4) ロッカーの利用

メトロ事務室（出口1を上がって右側エレベーターで2階）を入れて右の部屋にハートフル専用のロッカーがあります。鍵は付けっぱなしのため貴重品を保管することはできませんが、大きな荷物の保管などにご利用いただけます。ロッカーの部屋は仮眠室になっているため、体調の悪い方が休んでいる場合もあるので、声を掛けてから入室してください。

(5) 休憩時間

リーダーのアドバイスに従い、交代で休憩（ひとり30分目安）を取ってください。
ふたりシフトの時は、適宜短めの休憩をお願いします。
休憩中は言語別首掛けホルダー・ベスト・腕章を外して、首かけホルダーと腕章は書類ケース引き出し最下段で保管してください。

(6) 基本的対応

対応にあたっての注意事項は「基本的な対応」をご確認ください。
日本人から質問を受ける場合もありますが、分かる範囲で答えてください。迷っている外国人がいたら積極的に声掛けをして、分からないことを質問された時には他メンバーに聞くか、駅職員に尋ねそれを通訳してください。判断が難しい対応は、駅職員に引き継ぎ、より詳細で正確な情報が必要な時などは、観光センターを紹介してください。
あやふやな情報は伝えないようにしてください。

☆トラブルを避けるために

- ・日本人に対応する時にタメ口は厳禁です。
親しみを込めてする応対も、相手によっては馴れ馴れしい、失礼と受け取る場合や個人的なものとの勘違いされ、思わぬトラブルとなることあります。丁寧な対応を心掛けつつ、不用意に親近感をもたれないようご注意ください。
- ・酔っ払いに絡まれるなど活動の妨げとなる事が起きた場合には、すぐに駅職員に知らせて対応を引き継いでください。
- ・ほかのメンバーが対応に苦労している様子がみられたら「大丈夫？」と声掛けするなどトラブル防止のためお互いに気を付け合いましょう。

想定外の事態が起きた時には、メンバーの皆様の安全が第一ですので、決して無理をして自分で対応しないでください

(7) 「構内入場証」と「腕章」について

① 「構内入場証」と「腕章」の管理

活動のため東京メトロから借り受けている「構内入場証」と「腕章」は、所持していればホーム内に自由に立ち入ることができるものです。

万が一紛失した時には悪用されかねず、紛失によって生じた損失は、当団体が責任を負うこととなりますので、厳重管理をお願いします。

② 「腕章」の着用について

私たちの活動がメトロの許可を得たものであることを周囲に示すため、活動中は腕章を必ず着用してください。「ベストのどこかに付けておけばよい」のではなく、「腕章を腕に巻いて活動する」「紛失しないようにしっかり安全ピンで留める」という事はメトロとの取り決めとなっています。

2. 活動の流れ

前半シフト

(1) 集合時間と場所

集合時間： 10 時 50 分

集合場所： 東京メトロ銀座線浅草駅出口2、展示されているお神輿の前

(2) 準備

① 駅構内入場証及び腕章を受け取る

リーダーは、必要枚数の「駅構内入場証」と「腕章」を駅事務室で受け取り、活動者に配る。各人、「駅構内入場証」は言語別首掛けホルダーに入れ、「腕章」は安全ピンで留めて紛失しないよう注意する。

また、前後半の参加者が異なり未使用となる腕章は、ワゴン内書類ケース引き出しの最下段で保管する。

② 事務室ロッカーからベストの入った袋を持ち出す

③ HJワゴンを設置する

ワゴンは2番ホームの倉庫に保管されている。改札口の駅職員に声掛けして倉庫の鍵を開けてもらい、ワゴンを運び所定場所に設置する。

ワゴンの運搬は必ず二人で行い、ホーム上の乗客にぶつけて怪我を負わせない、又、自身が怪我を負わないよう周囲の安全を確認しながら運ぶ。

☆ワゴン設置場所

雷門方面改札をでた所。

乗降客から目につきやすく、人の流れを妨げない場所に、消火栓、案内表示板を避けて設置する。通常は出口2と出口3の間の改札正面付近に設置するが、イベントや工事等の構内の状況によっては、リーダーの判断で人の流れを妨げず安全を確保できる位置に適宜設置場所を変更する。

注意！活動中は案内表示板の前に立たないように気を付けてください。

④ 言語別首掛けホルダー・ベスト・腕章を着用。ワゴンに通訳言語を表示、インフォメーションマークを掲示、資料を並べて「活動報告書」の準備をする。

⑤ 月初めに「活動報告書」バインダーの「イベントガイド」（毎月の行事詳細）を差し替える。※観光センター窓口で入手

⑥ 準備が完了したら、リーダーは活動中のメトロコマースさんに活動開始の挨拶をする。

(3) 「活動報告書」の記載

活動中に受けた質問は「活動報告書」になるべく正確にチェックをお願いします。

※事前に「活動報告書 記入例と注意」（HP「活動参加時の注意事項」）をご確認ください。

(4) 活動終了

13時50分になったら、後半シフトの引き継ぎを始める。

「駅構内入場証」と「腕章」の枚数を確認し、後半リーダーに引き継ぐ。

後半シフト

(1) 集合時間と場所

集合時間： 13時50分

集合場所： 東京メトロ銀座線浅草駅出口2付近のハートフルワゴン

(2) 準備

リーダーは、前半リーダーから引き継ぎを受ける。ワゴンに後半シフトの通訳言語表示を掲示し、言語別首掛けホルダー・ベスト・腕章を着用する。

リーダーより「駅構内入場証」と「腕章」を受け取り、「駅構内入場証」は首掛けホルダーに入れ、「腕章」は安全ピンで留めて紛失しないよう注意する。また、**前後半の参加者が異なり未使用となる腕章は、ワゴン内書類ケース引き出しの最下段で保管する。**

注意！活動中は案内表示板の前に立たないように気を付けてください。

(3) 「活動報告書」の記載

活動中に受けた質問は「活動報告書」になるべく正確にチェックをお願いします。

※事前に「活動報告書 記入例と注意」（HP「活動参加時の注意事項」）をご確認ください。

(4) 活動終了

16時50分になったら、片付けを始める。

リーダーは活動中のメトロコマースさんに活動終了の挨拶をする。

- ① 記入済「活動報告書」はファイルの前回記入済用紙の上に収め、次回のために新しい報告書をバインダーにセットして表紙を閉じて保管する。
- ② 案内資料・言語別首掛けホルダー・通訳言語表示などを収納ボックスに戻す。
- ③ リーダーは駅構内入場証・腕章を回収、枚数を確認して駅事務室に返却、メトロの受け取り帳にサインをする。
- ④ ベストの入った袋は事務室ロッカーで保管する(洗濯のため持ち出すことがあります)。
- ⑤ ワゴンを倉庫に片付ける

インフォメーションマークを外し、収納ボックスをワゴンに載せ、ワゴン全体にほこり除けの布を掛けてクリップでとめる。改札口の駅職員にお願いして2番ホームの倉庫の鍵を開けてもらい、ワゴンを運ぶ。

運搬は必ず二人で行い、ホーム上の乗客にぶつけて怪我を負わせない、又、自身が怪我を負わないよう周囲の安全を確認しながら運ぶ。

ワゴン倉庫保管時の注意！

メトロ関係者の作業の邪魔にならないように、倉庫入口入って正面の壁にワゴンをきちんとつけて納めてください。

3. 活動報告書の記入について

「活動報告書」記入用バインダーには、①活動報告書 ②特記事項/連絡事項 ③対応国記入表 ④浅草イベントガイド（月毎の行事紹介）がセットされています。

(1) 活動報告書

毎月集計して活動実績をメトロ本社に報告しています。

「活動報告書記入例と注意」（HP「活動参加時の注意事項」）を参照して、なるべく正確にチェックをお願いします。

(2) 特記事項/連絡事項

事務局への連絡や情報提供のために活用してください。

特別な対応・浅草ファイルの内容に関して・活動中に気が付いた事・一般的なご意見などありましたら、こちらでお知らせください。

事務局が書かれた内容を確認するまで時差が生じるので、会員間で情報共有が必要な事項・緊急の内容は、hfj_entry@googlegroups.com までお知らせください。

メールで連絡された場合は、こちらに記入の必要はありません。

活動中に記入できなかった場合もメールにてお知らせください。

(3) 対応国記入表

出身国を尋ねた時や「国」に関して気が付いた事（休日のためタイ人が多かった etc.）などを記載してください。任意記入なので集計はしていません。

最後まで書き終わったら、新しい用紙に差し替えてください。

4. ブース内の資料

(1) 「浅草活動ファイル」ブルー4冊と「基本ファイル」オレンジ2冊

- ・浅草活動ファイル： 乗り換え案内・浅草周辺案内を項目別にまとめたものです
- ・基礎ファイル： 浅草活動ファイルの基本事項をまとめたもので「資料11浅草ファイル抜粋」を収めています。

(2) 「東京メトロ 駅周辺案内地図」ファイル

- ・地下鉄のおもな駅周辺の地図（東京メトロ発行）を集めたファイルです。目的駅周辺や出口番号を案内する時に利用してください。

(3) 大判地図

- ・浅草・末広町・上野駅周辺の町名・住所を表示した地図、住所から探す時などにお使ください。
- ・銀座・東京・渋谷・新宿などの主要駅周辺地図

(4) 「中国語」案内

- ・トイレ／スカイツリーの行き方、簡単な乗換案内を中国語表示したものです。中国語しか通じない方の案内に活用してください。

(5) 配布用資料 ※メトロより許可を得ていない資料は配布禁止です

①東京メトロ発行の各種案内

メトロマップ／交通案内／浅草周辺地図／折たたみ外国語案内（英語のみ）

〈補充〉 構内のラックから補充、ラックに不足気味な時には事務室でいただいでください。

②台東区発行の案内（メトロ承認済み）

浅草観光マップ7カ国語～英・簡/繁・韓・仏・タイ・スペイン・伊

〈補充〉 観光センターカウンターに申請書を提出して入手、補充してください

③その他： ハートフルHP案内チラシ／都営線エレベーター案内メモ

ワゴンの整理整頓にご協力を！

浅草周辺で無料入手できる資料はたくさんあり、中には便利で使いそうな資料もありますが、ハートフルで用意したもの以外の、冊子・チラシ等はワゴン内に置かないようお願いしています。個人メモのある私物と思われるものは、忘れ物用ファスナ付ケース（保管ボックス内）で保管、それ以外のものは持ち帰るか、処分していただくようお願いいたします。

5. 緊急時対応について

本章では、緊急時の対応例を記載します。

- **ここに挙げていない状況でも、安全を確保できない場合は、活動を中止してください。**
- 活動中止の判断は、リーダーを中心に現場で行っていただいで問題ありません。判断に困った場合は、代表の蔵品(090-9964-0348)または副代表の小林(090-8017-1314)までご相談ください。
- 活動を中止する場合、前後半のリーダーで適宜連絡を取り、状況を情報共有してください。
- 110番通報が必要な事態では、必ず駅職員に対応を引き継ぎ、自ら通報はしないでください。
- リーダーは事後に hfj_entry@googlegroups.com までご連絡ください。

(1) 活動参加者が2名に満たない場合

体調不良や交通機関の運休等により欠席が生じ、活動参加者が2名に満たない場合は活動を中止してください。

前半の場合：活動直前のキャンセルや集合時間に他のメンバーが現れず、11時30分の時点で活動者がひとりの場合は、活動を中止します。後半リーダーに前半中止の連絡、浅草駅事務室（03-3841-2052）に活動開始時間変更の連絡をお願いします。

後半の場合：活動直前にキャンセルがあり、活動者がひとりになる場合は、すぐに前半リーダーに連絡をして、後半活動についてご相談ください。前半活動者が時間延長できる場合は後半早上がりでの活動も可能です。

(2) 台風や大雪等の荒天時

活動時間中に特別警報もしくは警報が発令される見込みとなった場合、活動を中止してください。また、警報の有無にかかわらず、各参加者は、浅草までの交通機関の運行状況も踏まえて参加可否を判断し、欠席する場合はリーダーに連絡してください。

(3) 不審者、不審物を発見した場合

東京メトロより会員の安全を第一に活動するよう依頼されています。ご自身で対応せず、浅草駅職員に対応を依頼してください。また、危険を感じる状況の場合、活動を中止してください。

(4) 駅構内の火災、天災、テロ等、命にかかわる重大緊急事態が発生した場合

ただちに活動を中止し、安全を第一に行動してください。浅草駅職員からの指示があれば、その指示に従ってください。

(5) 駅構内エスカレーターで、緊急停止を要する危険な状況が発生した場合

事故に気付いたことを周囲に知らせつつ、非常停止ボタンを押してください。ただし、周囲に知らせた段階で、駅職員がすぐに気づいた場合は、駅職員に対応を引き継いでください。