

スポーツボランティア活用モデル事業報告書

令和5年3月22日

公益財団法人日本スポーツ協会



目次

1. はじめに.....	2
1-1. モデル事業の立ち上げ	
1-2. モデル事業実施団体の選定	
1-3. モデル事業の枠組み	
1-4. 大会開催までの打合せ等	
2. 概要.....	3
2-1. 大会概要	
2-2. 大会ボランティア概要	
3. 取組.....	4
3-1. 大会主催者向け説明	
3-2. 配置計画/募集/選考	
3-3. 決定・配置	
3-4. ボランティアへの情報提供	
3-5. ボランティア向け事前研修	
3-6. 大会期間中の活動	
3-7. 活動期間中の情報共有	
3-8. 振り返り	
4. まとめ.....	16
4-1. 大会準備段階でのポイント	
4-2. 大会期間中のポイント	
4-3. 大会終了後のポイント	
5. 付録.....	20

1. はじめに

1-1. モデル事業の立ち上げ

日本スポーツ協会（JSP0）は、スポーツへの関わり方の多様化を目的に2018年からスポーツボランティアの活動支援を開始した。2019年には公益財団法人笹川スポーツ財団（SSF）、特定非営利活動法人日本スポーツボランティアネットワーク（JSVN）と「スポーツボランティア活動の推進に関する協定」を締結。同年に実施したJSP0加盟中央競技団体を対象とする「競技大会を支える人材とその活用状況に関する調査」では、スポーツ団体・競技大会の安定的な運営のためには、当該競技の経験者に限定せず、広く社会から人材を登用（公募）することの重要性が示された。そこでJSP0、SSF、JSVNの三団体は、JSP0加盟中央競技団体が開催する競技大会への当該競技を未経験のスポーツボランティアの導入を試行（モデル事業を実施）することとした。試行を通じて、当該競技を未経験のスポーツボランティアの活用にあたっての課題を明らかにするとともに、公募のスポーツボランティアを導入するための留意点をまとめ、当協会加盟団体へ情報共有することとした。

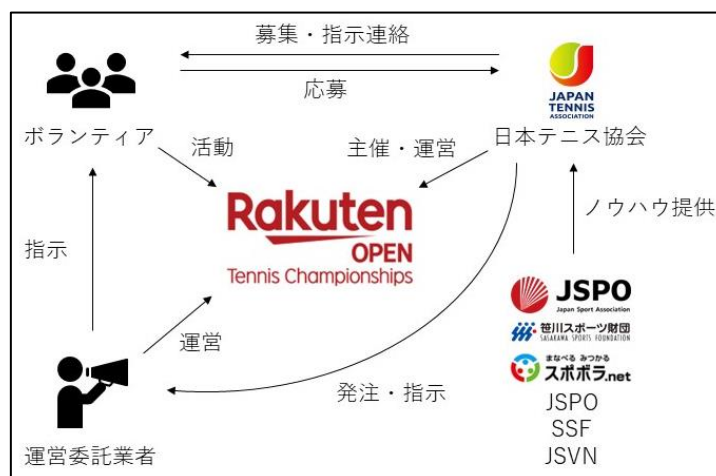
1-2. モデル事業実施団体の選定

モデル事業実施団体の選定にあたっては、前述の調査において①全日本選手権や国際大会でボランティアを未活用の団体、②ボランティアの活用に対して前向きな意向を有している団体を抽出。各団体に対し個別にモデル事業についての説明とモデル事業実施依頼を行った結果、公益財団法人日本テニス協会（JTA）が受託することとなった。モデル事業の対象大会は「楽天・ジャパン・オープン・テニス・チャンピオンシップス（楽天オープン）」とした。

当初は2021年度に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で大会が中止になったことから2022年度に延期しての実施となった。

1-3. モデル事業の枠組み

大会主催者であるJTAとJSP0がモデル事業実施に関する契約を締結し、ボランティアの活用に関するノウハウを提供。JSP0、SSF、JSVNは大会期間中も現地でJTAボランティア担当者のサポートを実施し、ボランティアの活動状況をモニタリングした。



モデル事業実施体制

1-4. 大会開催までの打合せ等

大会開催までに対面（オンライン含む）で行った打合せ等は以下のとおりである。

下表の内容に限らず、電話・メールでのやりとりは随時実施した。

期日	出席者	内容
2021年4月15日	JTA、JSP0	モデル事業の説明と依頼（ボランティアの魅力と期待できる効果を説明）
大会の中止に伴い協議を中断		
2022年6月22日	JTA、JSP0	モデル事業実施大会のJTA内部での調整状況について打合せ（ボランティア募集・活用のノウハウ説明）
2022年7月27日	JTA、SSF、JSVN、JSP0	募集に必要な諸条件検討（ボランティア募集・活用のノウハウ説明）
2022年8月18日	JTA、SSF、JSVN、JSP0	ボランティアの採用及び配置計画検討
2022年9月7日	JTA、JSVN、JSP0	ボランティアの採用及び配置計画確認
2022年9月9日	JTA、JSP0	JTAのボランティア採用通知発信をJSP0がサポート
2022年9月29日	JTA、JSP0、SSF、JSVN	JTAの運営スタッフ全体ミーティングでJSP0からモデル事業（ボランティアの活動）への協力を依頼

2. 概要

2-1. 大会概要

1972年から50年の歴史を有し、現在は世界中の男子トッププロ選手が参戦するATP（男子プロテニス協会）ツアーとして、日本国内で開催される唯一の大会である。

■概要

項目	内容
大会名称	楽天・ジャパン・オープン・テニス・チャンピオンシップス 2022 (通称：楽天オープン 2022)
主催	公益財団法人日本テニス協会
期間	予選：2022年10月1日（土）～2日（日） 本戦：2022年10月3日（月）～9日（日）
会場	有明コロシアムおよび有明テニスの森公園コート
種目	男子シングルス：32人（予選：16人）／男子ダブルス：16組 【車いすテニス】男子シングルス：8人／男子ダブルス：4組
観客数	96,873人（9日間合計）

2-2. 大会ボランティア概要

項目		内容
応募者数		771 人
活動期間		2022 年 9 月 28 日（水）～10 月 9 日（日）12 日間
活動シフト		前半 8 時～16 時／後半 15 時～22 時 * 試合予定に応じて集合・解散時間は随時変更
参加者数（実数）		328 人
参加者数（延べ数）		1,695 人
参加者の概要	年代	20 代以下：11 人（3.4%）、30 代：8 人（2.4%）、 40 代：49 人（14.9%）、50 代：138 人（42.1%）、 60 代：89 人（27.1%）、70 代以上：33 人（10.1%）
	性別	男性 38.1%（125 人）／女性 61.9%（203 人）
	ボランティア経験率	96.6%（317 人）
	東京 2020 大会経験率 （テニス競技）	22.6%（74 人）
	東京 2020 大会経験率 （テニス競技以外）	68.6%（225 人）
	テニス経験率	78.4%（257 人）

3. 取組

3-1. 大会主催者向け説明

2022 年 6 月上旬、JTA ボランティア担当者が、大会実行委員会メンバーに対して、ボランティアを導入する理由・期待される効果等について説明を実施。また、開幕 2 日前に会場で行われた運営スタッフ全体ミーティングの中で JSP0、SSF、JSVN からも協力を依頼。

3-2. 配置計画/募集/選考

JTA ボランティア担当者が、各係を所管する JTA 職員・運営委託業者等と調整し、ボランティアの役割（係）、応募条件、活動期間及び人数を決定。JSP0、SSF、JSVN としては、過去大会でアルバイトや専門学校の動員学生が担っていた係の一部を公募ボランティアに切り替える規模での実施を想定していたが、JTA の積極的な取組により、多くの係を割り当てられることとなった。

待遇（ユニフォーム、弁当、日当等）については、過去大会の実績をベースに他大会の事例も参考に決定した。

■大会ボランティアの役割と活動内容

係名	詳細
スタジアムゲート管理係	スタジアム内の観客席出入口で試合状況に合わせて観客を誘導
通訳サポート係	選手を中心とした大会関係者への言語（英語）サポート
スタジアム入口検温係	会場入口で検温・消毒等コロナ予防対応
選手エリアマネジメント係	選手エリアのアメニティ準備・補充、関係者対応の補助
ID発行デスクアシスタント係	選手・大会関係者・マスコミ等へのID発行・配布の補助
VIP席案内アシスタント係	VIPエリア（ラウンジ・観客席）での案内の補助
スタジアム入口資料配布係	会場入口でチラシ等を配布

*スタジアム入口資料配布は役割、活動日・シフト決定後に追加で募集。

■大会ボランティアの応募条件・待遇

項目	内容
募集期間	2022年8月1日～26日（26日間）
応募方法	JSVNが運営するHP「スポボラ.net」からエントリー
参加条件	通訳サポート・選手エリアアシスタント・ID発行デスクアシスタントは上級英語スキル
交通費	1シフトにつき2,000円支給
食事	1シフトにつき1枚、場内に出店しているフードトラックで使用可能なミールクーポンを支給
ユニフォーム	ウェア支給

募集では、テニスファン以外にアプローチすることを目的にJTAの媒体は利用せず、JSVNが運営するスポボラ.netとJSPOのHP・SNSで情報を発信した。

応募者はスポボラ.netからオンラインフォームを利用し「希望する役割」「活動希望日・シフト」「ユニフォームサイズ」「過去のテニスとの関わり」等に関する情報を送信。

選考にあたっては、はじめにJSVNが活動日数の多い人を優先して順位付けし、JTAボランティア担当者に引き継いだ。

3-3. 決定・配置

JTAボランティア担当者は、JSVNが行った応募者の優先順位付けに加え、「役割」「活動日・シフト」「ユニフォーム必要数」の観点から調整を行い、328人のボランティアを決定。9月9日（金）に、応募者全体へメールで選考結果を連絡した。ボランティアには選考結果と合わせて「役割」「活動日・シフト」も同時に連絡。メール配信後から1週間程度、ボランティアからJTA事務局に様々な質問・連絡が寄せられ、JTAボランティア担当者以外にも電話対応の負担が生じることとなった。

■多く寄せられた質問・連絡

- ・役割・シフトの変更希望
- ・コロナ感染時の対応
- ・ボランティアの辞退

3-4. ボランティアへの情報提供

9月16日と30日にJTAから活動に関する全体の情報を掲載した資料をメールで配信。加えて、各係のJTA職員から活動内容やシフト等を適宜連絡。

■メール送信した資料の掲載内容

【9月16日送信分】

- ・大会概要
- ・大会スケジュール（試合予定）
- ・会場までのアクセスマップ（バリアフリールート含む）
- ・会場見取り図（有明テニスの森全体、有明コロシウム座席図、ショーコート座席図）
- ・ボランティアの役割説明（各役割2～4行程度）
- ・支給品の内容（ウェア、スタッフID、交通費、ミールクーポン）
- ・集合場所地図
- ・当日の服装
- ・当日の持ち物
- ・集合・解散時間（変更の場合はメール連絡することを明記）

【9月30日送信分】

- ・活動中の注意事項（試合観戦、写真撮影・SNSの許容範囲、服装、飲食、控室、ごみ分別方法等）
- ・集合場所地図

■多く寄せられた質問・連絡

- ・支給されたウェア（上着）が見えなくなる形での防寒着着用可否
- ・VIP席案内アシスタントのスーツ以外のフォーマルスタイルの可否、履物の指定の有無（革靴指定かスニーカー可か等）

3-5. ボランティア向け事前研修

全体としては、対面・オンラインでの事前研修は実施せず、資料のメール配信のみとなった。一方、JSVNは、本大会で依頼するボランティアのうち、JSVNが認定するボランティアリーダー資格保有者を対象にオンライン説明会を実施（143人中102人が参加）。楽天ジャパンオープンでボランティアが公募された経緯を説明し、ボランティア同士のコミュニケーションが円滑に進むよう、協力を依頼した。

■説明会で伝達したリーダー資格保有者への期待

- ・活動するグループでの積極的なコミュニケーション
 - *当日の活動時にリーダーとしての権限の付与はなく、各活動場所がスムーズに回るような調整役を依頼
- ・受付や出席確認の積極的な補助等公募のボランティアを初めて活用する主催者のサポート
- ・大会主催者のボランティアに対する理解が深まることにつながる態度や行動

3-6. 大会期間中の活動

3-6-1. スタジアムゲート管理係

最大 44 人/シフトのボランティアが参加。テニスの試合では、「観客の移動はプレーの妨げにならないタイミングで」というマナーがあり、試合の進行に合わせて観客席出入り口にガイドロープを張り移動のタイミングを案内した。加えて、座席位置の案内にも対応した。また、デイセッションとナイトセッションの観客入替時、ナイトセッション終了時に観客席の清掃を行った。



1 ゲートあたり 3~4 人に対応

規制解除まで移動を控える観客

3-6-2. スタジアム入口検温係

最大 16 人/シフトのボランティアが参加。新型コロナウイルス感染拡大予防策として、観客にサーモカメラによる検温への協力を呼び掛けており、二カ所の会場入り口で体温の確認と基準値（37.5 度）を超えた観客を運営委託業者につなぐ役割を担った。



サーモカメラで体温を確認



一人ひとり丁寧に検温

3-6-3. 入口配布物係

最大 18 人/シフトのボランティアが参加。会場入口にてチケットチェックを受けた観客にスポンサーチラシ等を封入したクリアファイルを配布した。大会開始後に追加で設けられた役割であり、すでに別の役割に配置されたボランティアやシフトのないボランティアの中から追加で対応できる人に依頼した。



会場入口にて5~6人で対応



来場者にクリアファイルを配布

3-6-4. 通訳サポート係（要上級英語）

最大 2 人/シフトのボランティアが参加。主に練習コートでの場内案内をはじめ、送迎車の手配、忘れ物の対応等、英語で活動を行った。



選手からの質問に対応



練習場の案内も担当

3-6-5. 選手エリアアシスタント係（要上級英語）

最大2人/シフトのボランティアが参加。主に選手ラウンジにおいて練習コートへの案内や送迎車の手配・アテンドを英語で行った。

3-6-6. ID 発行デスクアシスタント係（要上級英語）

最大4人/シフトのボランティアが参加。事前申請済みのIDの引き渡しやオンラインフォームへの情報入力、場内案内等を行った。大会前の準備期間には、作成したIDの校正やパスケースへの封入なども行った。



発行されたIDの校正



オンラインフォーム入力用タブレットの準備

3-6-7. VIP 案内アシスタント係

最大12人/シフトのボランティアが参加。JTAが運営するVIPラウンジでの案内やVIP席でのゲート管理、座席案内を行った。服装はダーク系スーツ等のフォーマルスタイル（靴は革靴以外も可）。



VIP エリアでのゲート管理と座席誘導



VIP ラウンジでの案内

3-6-8. 休憩場所

当初用意されていた休憩場所（ボランティアルーム）は活動場所から最長で約 600m、徒歩で約 8 分と距離があったため、ボランティアからの要望に応じて、大会途中に活動場所の近く（最長で約 300m、徒歩で約 4 分）に休憩場所が追加で用意された。



当初用意された休憩場所（ボランティアルーム）



休憩場所の様子

3-6-9. ミールクーポン

本大会では活動 1 シフトにつき場内のフードトラックで使用可能なミールクーポン 1 枚が支給された。主催者が用意した弁当が支給される大会も多いが、本大会では観客用に用意された約 10 台のフードトラックをボランティアも利用することができ、様々な出来立てメニューの中から好きな食事を摂ることができた。一方で食事時間が観客と重なる場合は行列に並ぶ必要があり、食事の時間が短くなってしまったり、時間帯によっては希望するメニューが売り切れてしまい、選択肢が限られてしまうこともあった。食事の写真を毎日 SNS に投稿するボランティアもおり、総じて好評であったことが伺える。



観客からも好評なフードトラック



休憩場所での食事の様子

3-6-10. ウエア支給

ゲート管理等観客と接する係にはTシャツが、選手と接する係にはポロシャツが1枚支給された。Tシャツについてはサイズ不足により全員同じものが用意できず、別の係に支給しているTシャツを流用することで対応した。

VIPエリア案内アシスタント係はフォーマルスタイルでの活動だったが、同じTシャツを記念に支給した。

支給されたウエアは、活動中は一番上に着用することが義務付けられたため、支給品の下に長袖Tシャツを重ね着するなど、温度調節についてはボランティアが各自で工夫していた。



観客対応ボランティア用ウエア（2種類）



選手対応ボランティア用ウエア

3-7. 活動期間中の情報共有

3-7-1. 受付・活動前ミーティング

受付後、休憩場所を兼ねたボランティアルームで当日の大会運営に関する情報共有や持ち場の確認等を実施。スタジアムゲート管理係については1か所あたり3~4人をJTAボランティア担当者が指定。ボランティアはグループメンバーを確認しだい活動場所へ移動した。スタジアムゲート管理の休憩ローテーションについては班ごとにボランティア同士で調整した。



ボランティアの受付



集合時のミーティング

3-7-2. 終礼（活動後ミーティング）

活動終了後、時間に余裕があれば実施。特に後半シフトは 22 時近くに活動が終わることもあり、実施できないこともあった。当初は多くの意見が寄せられたが、JTA ボランティア担当者が一つずつ丁寧に対応したことで、運営の円滑化が図られるとともに、ボランティアとの信頼を深めた。



活動後のミーティングの様子



多くの改善提案が出された

3-8. 振り返り

3-8-1. JTA ボランティア担当者の振り返り

- ・ボランティアとのコミュニケーションで特に心掛けた点

寄せられた意見について、改善可能なことはその日のうちに整理し、当日中にボランティアへのメール一斉配信で共有した。

- ・活動現場で配慮したことなど

活動初日のボランティアがほぼ毎日参加していたために、集合時のミーティングでは、活動初日のボランティアに照準を合わせて説明するようにした。

- ・東京 2020 大会のテニス競技で活動したボランティアについて

テニスのことや、会場のことをよく知っていることもあり、本大会でも良い動きをしてい

た。一部、意図しない動きをする人や、東京 2020 大会をはじめとする他の大会との比較で本大会の運営に対して厳しい指摘をする人もいた。

- ・ボランティアリーダー配置の有効性について

大会後半は、複数日にわたって活動しているボランティアがリーダーの様な立ち位置となり、他のボランティアへの指示・連絡を行っていたため、JTA ボランティア担当者は諸注意のみの連絡で運営することができた。大会前半からボランティアリーダーを配置しボランティアへの指示・連絡体制が構築できるのであれば JTA ボランティア担当者の負担も軽減されるため、是非ボランティアリーダーを活用したい。ただし、ボランティアリーダーでは観客や選手からの細かい質問等への対応は難しいと考える。

- ・活動初日と最終日での変化（担当自身、ボランティア）

大会序盤では JTA の準備不足からボランティアに負担や不安を与えてしまい、厳しい意見も寄せられた。ひとつひとつ課題を解決していく中でボランティアとの信頼関係が生まれ、ボランティアの中にも JTA ボランティア担当者をサポートしようという雰囲気生まれた。お互いに適切な距離感がつかめたあとは、積極的なボランティアのサポートに助けられる場面が多かった。

- ・公募ボランティアと専門学校の動員学生との比較

ボランティアは様々な活動経験を活かして臨機応変に活動していた。VIP 案内アシスタント係は年齢層が高い方が気の回ることが多く、ホスピタリティの点から有利に働くことが多かった。

- ・公募ボランティアを活用した成果

業務負荷が増した面はあったものの、テニスを知ってもらえたり、興味をもってもらえたことや、今後もテニスのボランティアを希望する人が多数いたことは有益であったと言える。一部のボランティアには（公募はしていないが）別の大会でもボランティアを依頼するなど良い出会いもあった。

3-8-2. JTA 役員等によるボランティア振り返り

【福井烈氏／JTA 専務理事】

『今回ご協力いただいたスポーツボランティアの中に、東京 2020 オリンピックでもボランティアをされた方々が多くいらっしゃいました。その中には団長車（注：福井氏は東京 2020 オリンピックで日本選手団団長を務めた）での移動の時にドライバーをしていただいた方もいてスポーツにかかわることの楽しさをお話しされていました。「オリンピックでお会いしました」とか「お見受けしました」と多くの方にお声がけいただき、スポーツボランティアに参加することへの積極的な姿勢を感じました。』

【川廷尚弘氏／楽天オープントーナメントディレクター】

『非常に多くの方が積極的に、現場を楽しみながら活動されているのが印象的でした。JTA のボランティア担当者は現場での最終調整に苦労している様子でしたが、今回の導入により非常に助かった一面もあったようです。

次回以降に向けてボランティアを再導入する役割（係）を見極め、（ボランティアと JTA の）

『双方がハッピーな状態の現場を創り上げていきたいと考えています。』

3-8-3. ボランティア配置計画数／実活動数

期日	配置計画数	実活動数	充足率
9月28日(水)	8人	3人	37.5%
9月29日(木)	12人	2人	16.6%
9月30日(金)	16人	11人	68.8%
10月1日(土)	196人	123人	62.8%
10月2日(日)	196人	159人	81.1%
10月3日(月)	196人	199人	101.5%
10月4日(火)	196人	193人	98.5%
10月5日(水)	196人	197人	100.5%
10月6日(木)	196人	191人	97.4%
10月7日(金)	196人	197人	100.5%
10月8日(土)	196人	215人	109.7%
10月9日(日)	196人	208人	106.1%

*人数は全係・全シフト合計数

*9月28～30日は開幕前の準備期間であり、準備状況に合わせてボランティアの活動を一部取りやめたため、充足率が低くなっている。

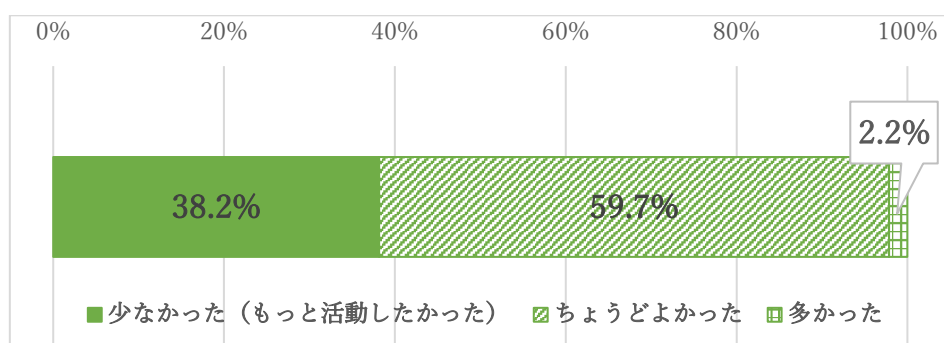
*期間中に追加での活動希望を受け付けたため、配置計画を上回る日程が生じている。

3-8-4. ボランティアに対するアンケート調査

大会終了後の10月14日～31日、活動したボランティアに対しオンラインでアンケート調査を行った。328人のボランティアの半数を超える186人が回答した。主な結果を抜粋して以下に紹介する（すべての単純集計結果は巻末付録に掲載）。

①活動日数に対する所感

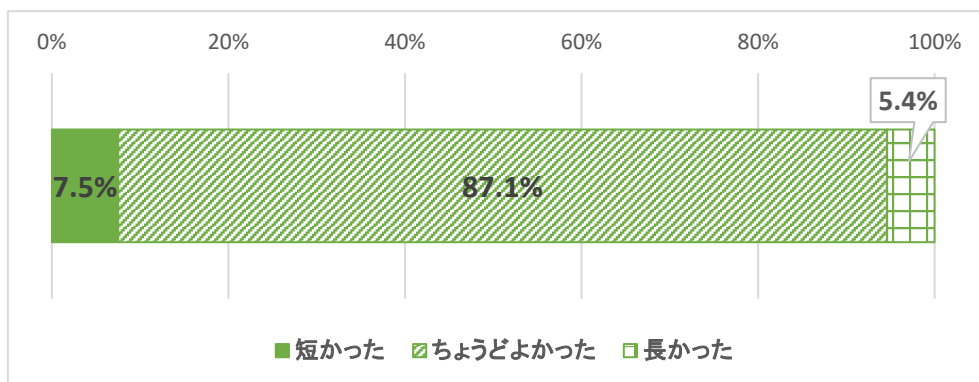
活動日数については、「ちょうどよかった」（59.7%）、「少なかった（もっと活動したかった）」（38.2%）の順となっている。



ボランティア活動日数に対する所感

②一日の活動時間に対する所感

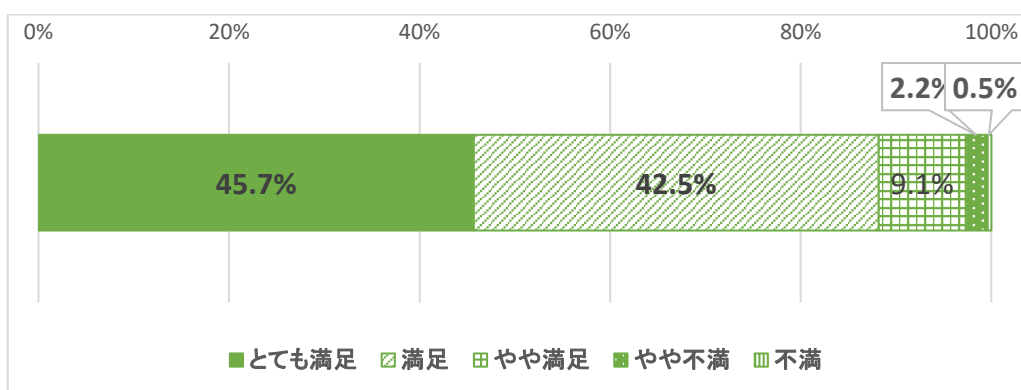
一日（前半または後半シフト）の活動時間については、「ちょうどよかった」が87.1%と多数を占め、「長かった」は5.4%と1割に満たなかった。



一日のボランティア活動時間に対する所感

③活動に対する満足度

活動に対する満足度についてみると、「とても満足」が45.7%で最も多く、以下「満足」(42.5%)、「やや満足」(9.1%)の順となっている。活動に満足している回答者は約97%となっているほか、「とても不満」と回答した人はいなかった。



ボランティア活動に対する満足度

4. まとめ

4-1. 大会準備段階でのポイント

4-1-1. 公募目的の明確化（運営人材の確保、ファン獲得）

ボランティアを活用する目的によって応募条件や待遇、依頼する役割が変わるため、なぜボランティアを公募するのかについては最初に明確にし、関係者間で認識を共有することが望ましい。主な目的として運営人材の確保や経費削減などが挙げられるが、新たなファンの獲得やイベントのプロモーション、あるいは人材発掘といった別の動機も考えられる。例えば人手不足の解消が目的であれば、比較的簡単な活動でやりがいや達成感等の満足度を上げて、「また参加したい」と感じてもらいリピーターを増やす必要がある。一方で、新たなファンの

獲得やプロモーションがメインであれば、選手や観客に近い持ち場に係を設け、シフト制にして長時間の活動を避けるなど楽しんで活動できるような工夫が必要となる。

4-1-2. ボランティアに適した役割の検討（運営委託業者・動員との棲み分け）

本大会では、一部の役割で運営委託業者の指示に基づき活動する役割があったが、運営委託業者の係員と同じ役割（活動場所は同じであっても）を担うことはなかった。これにより手当や活動時間、役割に対する責任等の活動条件に差が生じず、持ち場のメンバー同士でスムーズな連携を図ることができた。

一方、スタジアム入口検温係は大会 4 日目から運営委託業者のみで運営されることとなった。観客の入場を滞らせずスムーズに検温やチケットチェック等を進めることは大規模イベントの要諦であるが、イレギュラー発生時の対応について、運営委託業者とボランティアの間でコミュニケーション・連携不足があり、観客の入場が滞るケースが生じた。安全に関する役割かつケースバイケースで柔軟な対応が求められる役割については、運営委託業者とボランティアの責任範囲を明確にしたり、一定程度予想可能なイレギュラー事案についてマニュアルで共有するなどの対応が望まれる。

4-1-3. 依頼人数の最適化（役割に応じた人数、キャンセルの織り込み）

通訳サポートや選手エリアアシスタントは割り当て人数が少ないため、複数人がボランティア活動を当日キャンセルしたことで、シフトに誰もいない状態が発生した（不在の分は JTA 職員がカバーした）。

運営委託業者であっても 100% リスクを排除できないが、ボランティアの場合、一定数の当日キャンセルを見込んだ上で配置を計画する必要がある（人数が多すぎると全員参加したときに仕事量が少ないというバランスの難しさはある）。

4-1-4. 活動時間の適切化（活動期間、連勤数に応じた時間設定）

配置計画は、イベントの日数や 1 日あたりの活動時間等を考慮することが望まれる。

本大会では 300 人を越えるボランティアの協力を得たが、8 時から 22 時までの活動が 9 日間続く日程であったことから二交代のシフト制を採用し、可能な限り 2 日連続の活動にならないように配慮したことでボランティアへの過度な負担を回避した（一部の熱心なボランティアは JTA ボランティア担当者の許可を得て、本来活動がない日も参加し、連日の活動となった例もある）。アンケート結果からもボランティアの体感として適切な活動時間であったことが伺える。一方で、JTA ボランティア担当者にとっては依頼人数が増加することによる問い合わせの増加、支給するユニフォームの確保、1 日 2 回ボランティアの受付やオリエンテーションが必要になるなど負担が発生した。

4-1-5. 求める能力の明確化（言語能力、ボランティア経験、当該競技経験）

特に必要な能力については可能な限り明記して募集することが望ましい。

本大会では、ボランティア応募条件の語学力の表現が一番苦慮した点であった。語学力など

客観的な評価が難しい能力をどのように表現し、求める人材に的確に応募してもらえるか。事前に面接など行えば能力ははっきりするが、大会主催者の負担とのバランスがあるため本大会では面接を実施しなかった。最終的にはこれまでの JTA の経験を活かし、「上級英語」と表現したことで、結果的に参加したボランティアが英語力で困ることはなかった（ボランティアの中には求められる英語力に物足りなさを感じている人もいた）。

役割によっては競技経験や大会運営経験、会場施設での活動経験が有利に働く場合もあるため、希望があるのであれば、募集条件等に優遇する活動経験等を明記する方が望ましい。

4-1-6. 活動環境の明確化（屋外屋内、気温、衣服の制限）

活動環境について、事前に想定できるものがあれば、募集段階で明記することが望ましい。

主催者にとって当たり前でも、ボランティアにとっては想定できず不安に思う人もいる。本大会でいえば、スタジアムゲート管理係に対して、晴天時に屋根を解放し直射日光の下で活動する可能性があることを示していなかった。そのため、熱中症の不安を抱くボランティアにとってはストレスを感じながらの活動になった。

例えば、活動場所が屋外か屋内か、立ち仕事か座れるのか、暑いのか寒いのかなどは、応募を検討するボランティアにとって自身の体力や体調等を踏まえて検討する貴重な情報となる。また、事前に活動環境を理解した上で応募することで、多少厳しい環境であっても納得感のある活動が可能となり、ひいては満足感につながる。

また、多くのスポーツ大会はスポーツメーカーの協賛を受けており、衣服に制限がかかる場合が多い。あらかじめ着用可能なブランドを示したり、フォーマルスタイルであればスーツの色やブレザーの着用可否、革靴指定かスニーカーも可かなども示しておくことでボランティアの不安とボランティア担当者の事務負担を減らすことが可能である。

4-2. 大会期間中のポイント

4-2-1. ボランティア担当者の明確化

最後は人と人とのつながり（信頼関係）がベースになるので、ボランティア担当者を明確に立てることが望まれる。

役割ごとの持ち場で指示を出す人がいるとしても、応募時からコミュニケーションを取ってきたボランティア担当者は、ボランティアにとっては頼りになる存在である。活動を進めていく中で、持ち場の担当者と何か問題があったり、相談しにくい事象が起きていた場合でも、ボランティア担当者がいればボランティアの想いを不満や不信感で終わらせることなく、改善点へと前向きに変化させることが可能である。継続するイベントであれば尚更「次回もあの人と活動したい」と思わせる担当者の存在は非常に重要である。

4-2-2. ボランティア同士のフォローシップの促進

ボランティア同士で自主的な情報交換が行われる雰囲気作りを行うことが望まれる。

複数日程に渡り開催される大会では、毎日同じボランティアが揃うとは限らず、ボランティア担当者によるオリエンテーションがあったとしても経験値や情報量に差が生じる。また、ボ

ランテア担当者が把握しきれない現場を上手く回すコツもある。その際に、前日までに参加したボランティアが初めて参加するボランティアに情報を伝えることで、初めて参加するボランティアの不安が解消されたり、大会運営の質が維持もしくは向上することが期待できる。

ボランティア担当者がコミュニケーションを取りやすい雰囲気を作ることはもちろん、例えば、ボランティアの集合場所にホワイトボードやノートを用意して気づいたことをメモとして残してもらうことも有効である。また、様々な大会を経験しているボランティアを各係にリーダーとして配置し、ボランティア同士のコミュニケーションを促してもらうことも考えられる。

4-2-3. 当該競技未経験ボランティアへのフォロー

競技に関する知識・経験が必要な役割に当該競技未経験ボランティアを配置する際は、事前の情報提供だけで終わらせず現場でもフォローすることが望まれる。

スタジアムゲート管理係においては、会場観戦を含むテニス経験がないボランティアは座席移動を案内するタイミングを事前説明のみで理解することが難しく、ゲートの開閉がワンテンポ遅れるなど適切なタイミングを掴むのに苦労した。大会主催者や当該競技経験者には当たり前なことでも未経験者にはわからないこともあるので、経験者とペアを組んで活動させるなどの配慮が望まれる。

4-2-4. 大会主催者のボランティアに対する心配り

ボランティア担当者に限らず、大会主催者はボランティアへの心配りを忘れないことが望まれる。

本大会では、集合時と解散時のミーティングに加えて、ボランティア担当者が兼務している大会運営業務の合間に積極的にボランティアへ声掛けをしていた。ボランティアにとっては放置されることが大きなストレスになる。大会会場の規模やボランティアの人数にもよるが、大会会場から離れていたり、選手や観客から見えない裏側で少人数で配置される場合はなおさらである。「お疲れさまです」「何か困ったことは起きてないですか」「暑いですけど(寒いんですけど)頑張りましょう」といった声掛けを積極的に行うことが望まれる。

4-3. 大会終了後のポイント

4-3-1. アンケートの実施

次回以降の大会運営に活かすためにボランティアを対象にアンケートを実施することが望ましい。

大会期間中、ボランティア担当者は活動中や活動終了後の振り返りミーティングで様々な話を聞くことで課題を見つけることができる。しかし、定量的に評価したり、様々な経験を有するボランティアによる振り返りに触れることで新たな課題の発見が期待できる。

4-3-2. 感謝の気持ちを伝える

大会終了時に各現場でボランティア担当者からお礼の言葉を伝えるのは当然として、可能

であれば、後日あらためてお礼を伝えることが望まれる。

ボランティアの多くは大会の理念や目的に賛同し、スポーツや地域への貢献を楽しみに活動している。感謝の気持ちを伝えられることが、ボランティア活動継続の動機付けになる人は多い。本大会では JTA ボランティア担当者が大会終了後にメールにてボランティアへお礼状を送付している。事後アンケートをメールで依頼する際に、お礼をメインにした文面とするだけでも印象は大きく変わるものと考えられる。

4-4. 同一会場で定期的に開催する大会のポイント

参加回数の多いボランティア（リピーター）が現場を硬直化させない対応が望まれる。

定期的に開催される大会において、参加回数の多いボランティアは頼りになる存在である。一方で、持ち場を固定したり過度に配慮したりすることで現場の硬直化を招き、新たなボランティアが参加しづらくなる場合がある。また、大会主催者の指示が通りづらくなることも考えられる。そのため、持ち場や役割をローテーションしたり、応募者数の多い大会では依頼頻度を隔年にするなど、常に新鮮な気持ちで参加してもらえる工夫が期待される。

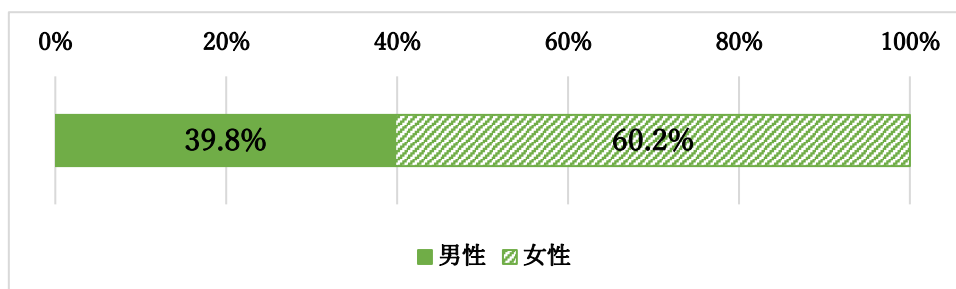
5. 付録

5-1. ボランティアに関するアンケート：質問および回答結果（単純集計）

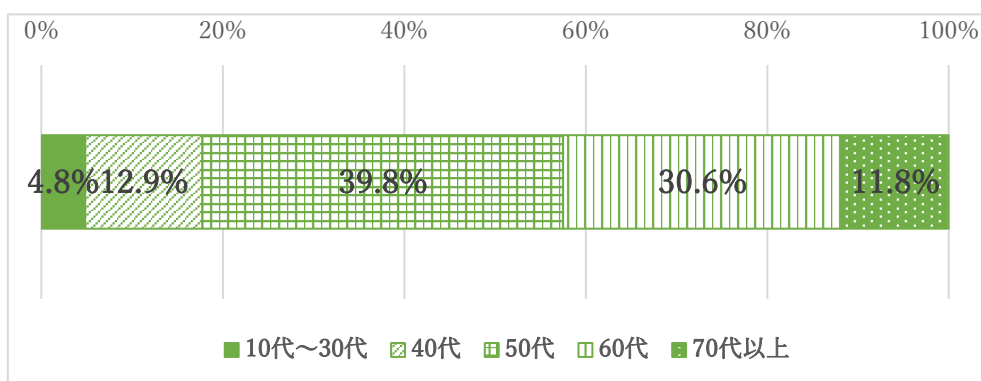
回答率：56.7%（328人中186人）

*本アンケート結果は回答者の傾向を示すものであり、非回答者を含むボランティア全体の傾向を正確に示すものではありません。

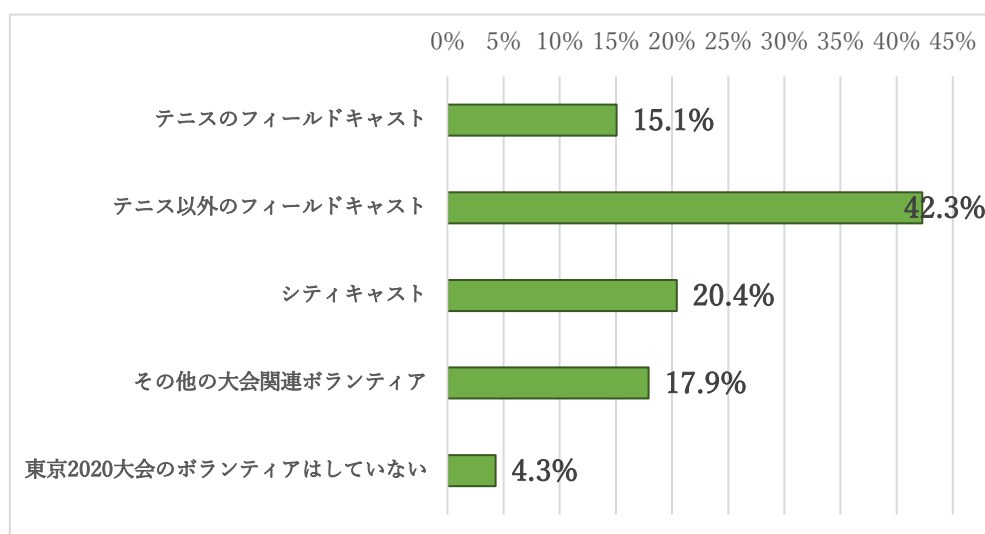
問1. 性別



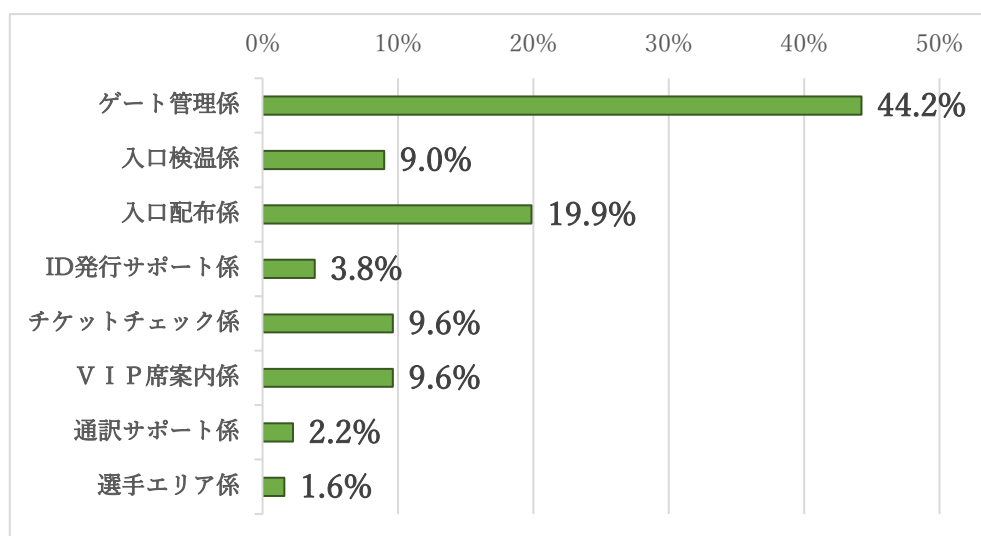
問2. 年代



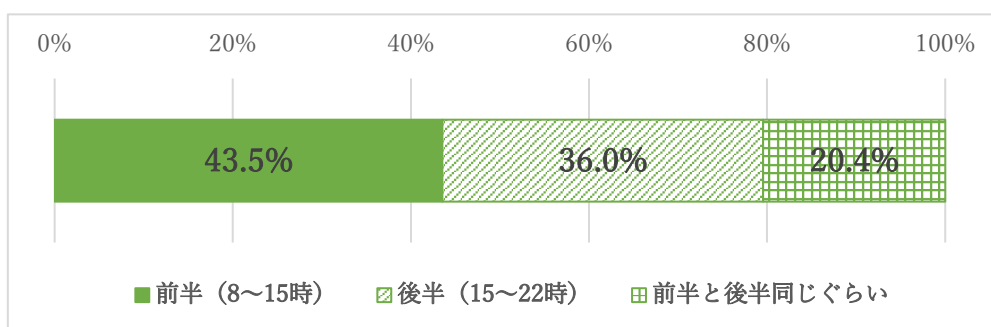
問3. 東京2020大会との関わり（複数回答）



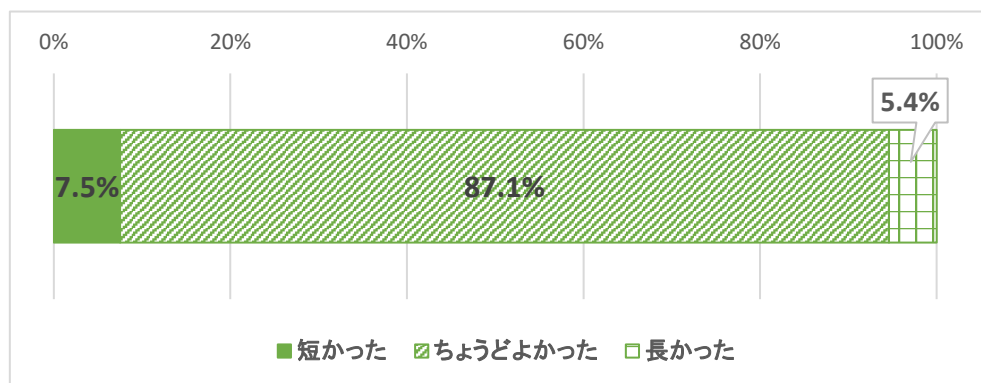
問4. ボランティア活動内容（複数回答）



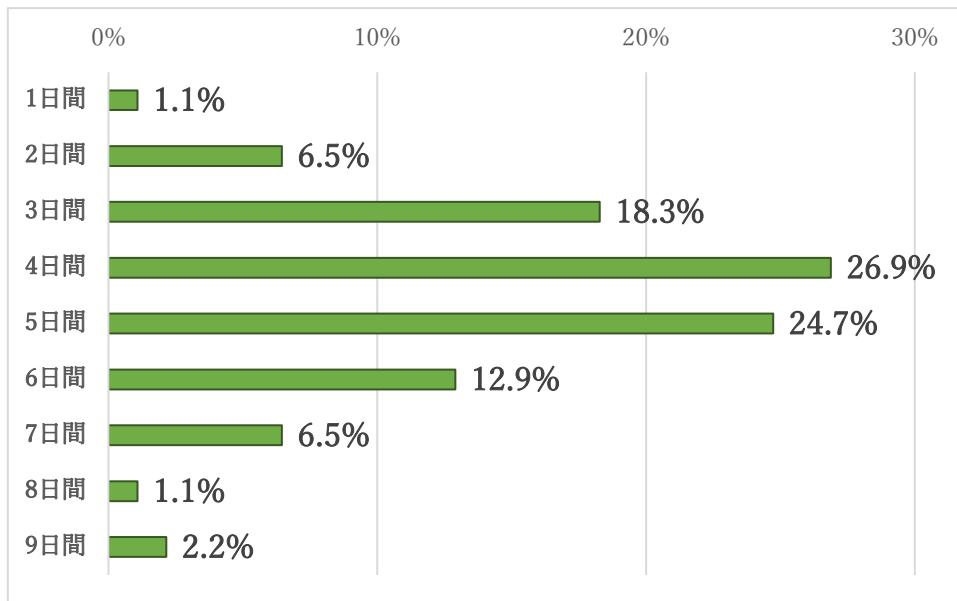
問5. 活動のシフトは、主に前半、後半どちらで活動しましたか？



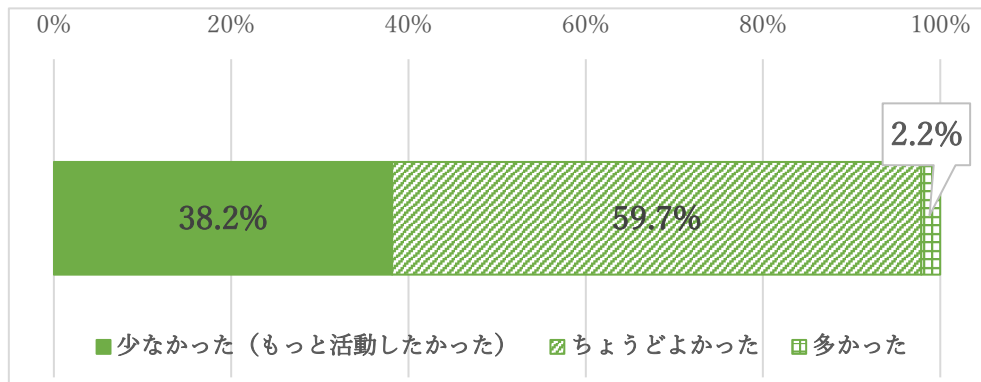
問6. 1日のボランティア活動の時間（7時間）についてどう感じましたか？【再掲】



問7. ボランティア活動日数



問8. ボランティア活動日数についてどう感じましたか？【再掲】



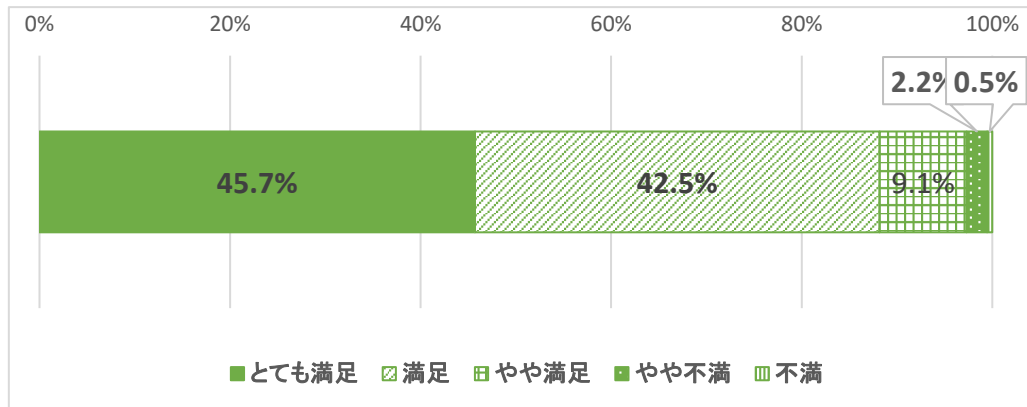
問9. ボランティア活動の現場で、改善できると感じたことがありましたら、主なものを具体的に、簡潔にお書きください

186人の回答者のうち、131人が具体的な改善案等について自由記述で回答した。多く寄せられた主な意見は以下のとおり。

- ・ボランティアの役割やテニスおよび大会のルール等についての事前説明の必要性
 - ・ボランティアリーダーの配置による連絡体制の強化
 - ・イベント会社とボランティアとの連携の必要性
 - ・ボランティアの休憩スペースの遠さ、狭さ
 - ・季節に合わない、1枚では足りない半袖で薄手のボランティアウェア
- また、活動を共にした他のボランティアの言動やマナーに対する不満の声も寄せられた。

問 10. ボランティア活動の満足度について、以下から当てはまるものをお選びください

【再掲】



問 11. 問 10. で「とても満足」「満足」「やや満足」と回答した方は、満足した主な理由を具体的にお書きください

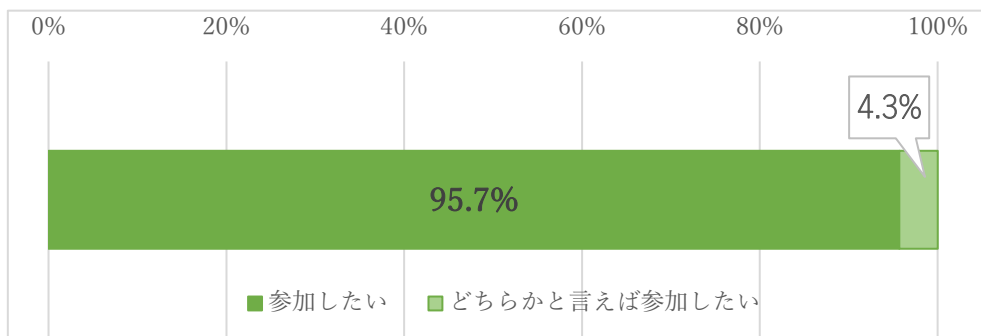
「とても満足」「満足」「やや満足」と回答した 181 人のうち、169 人が具体的な理由等について自由記述で回答した。多く寄せられた主な意見は以下のとおり。

- ・国際大会でボランティア活動ができた、大会に貢献できたこと
- ・ボランティアの要望を聞いて日々活動の改善に努めた大会主催者に対する感謝
- ・共に活動したボランティア仲間との出会いや交流
- ・選手のプレーを間近で観られたこと
- ・ミールクーポンと手当の支給

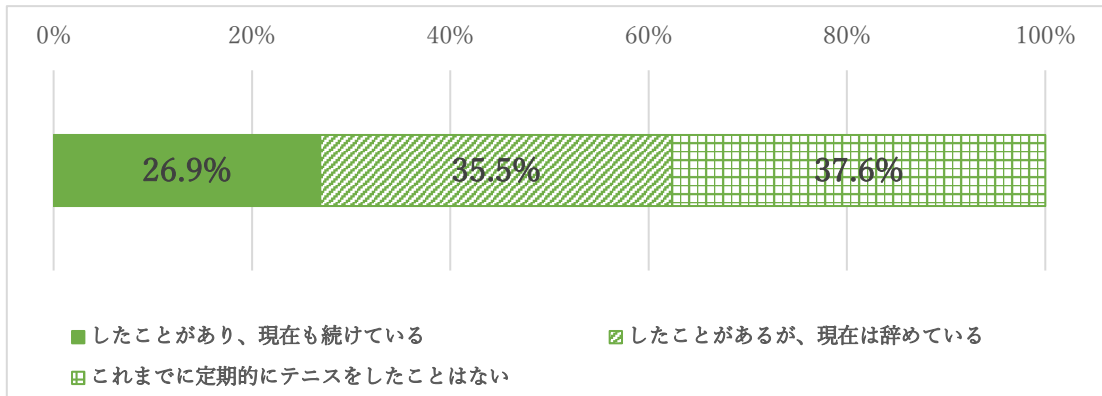
問 12. 問 10. で「やや不満」「不満」「とても不満」と回答した方は、不満だった主な理由を具体的にお書きください（問 9 と同じ内容の場合、記入は不要です）

「とても不満」と回答した人はおらず、「やや不満」「不満」と回答した人も合計 5 人と少なかった。不満だった理由の自由記述は 2 件で、問 9 の改善案と類似した内容であった。

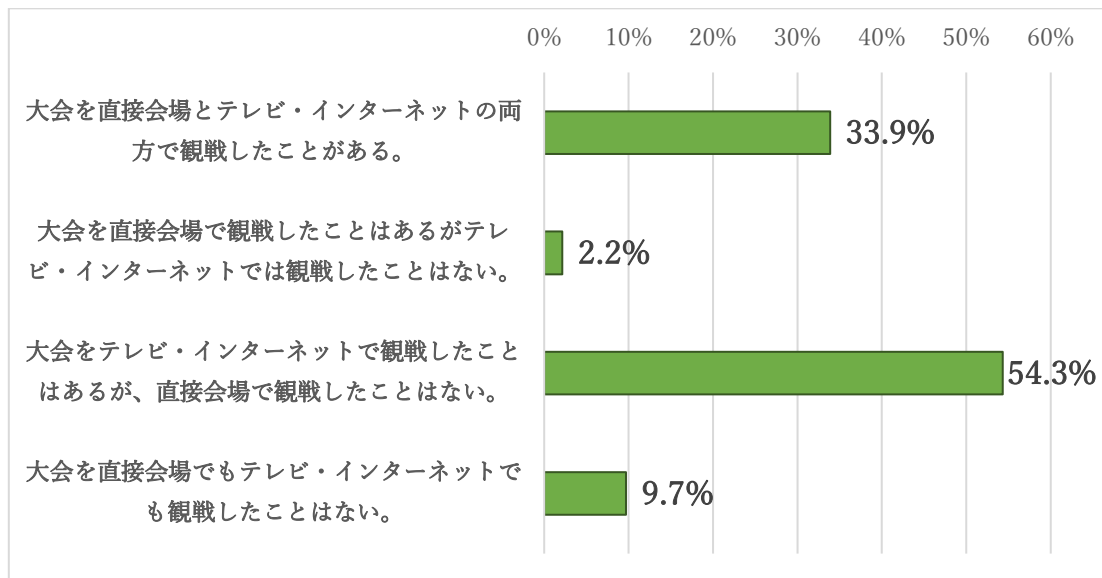
問 13. 来年の楽天オープンでボランティアを公募したら、あなたは参加したいですか？



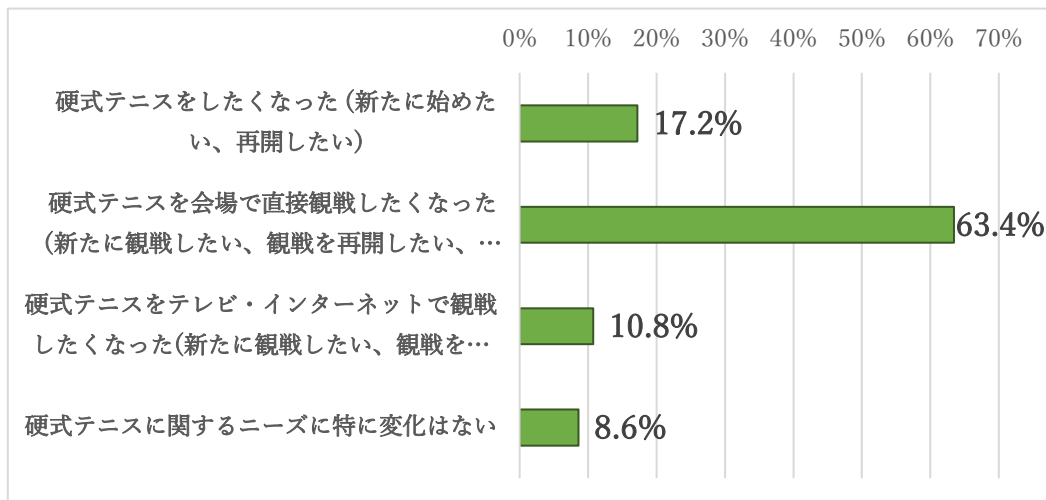
問 14. あなたはこれまで、学校部活動やサークル、民間テニスクラブ・スクール等に所属して定期的に硬式テニスをプレーしたことはありますか？



問 15. 過去5年間の硬式テニス観戦について教えてください



問 16. 今回のボランティア参加を経て、今後の硬式テニスへの関わり方として、一番近い考えを教えてください



5-2. 係別日別配置数（シフト表／当初計画時／単位：人）

シフト	スタジアム ゲート管理係		スタジアム 入口検温係		入口配布物係		通訳サポート係	
	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半
9月28日(水)	-	-	-	-	-	-	-	-
9月29日(木)	-	-	-	-	-	-	-	-
9月30日(金)	-	-	-	-	-	-	2	2
10月1日(土)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月2日(日)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月3日(月)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月4日(火)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月5日(水)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月6日(木)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月7日(金)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月8日(土)	44	44	16	16	18	18	2	2
10月9日(日)	44	44	16	16	18	18	2	2
合計	396	396	144	144	162	162	20	20

シフト	選手エリア アシスタント係		ID発行デスク アシスタント係		VIP案内 アシスタント係		合計		
	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半	小計
9月28日(水)	-	-	4	4	-	-	4	4	8
9月29日(木)	2	2	4	4	-	-	6	6	12
9月30日(金)	2	2	4	4	-	-	8	8	16
10月1日(土)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月2日(日)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月3日(月)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月4日(火)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月5日(水)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月6日(木)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月7日(金)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月8日(土)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
10月9日(日)	2	2	4	4	12	12	98	98	196
合計	20	20	48	48	108	108	900	900	1,800

*本表は当初計画時の配置数のため、実績とは異なっている。

5-3. 観客数（人）

	Dayセッション	Nightセッション	合計
10月1日（土）	4,175	-	4,175
10月2日（日）	5,584	-	5,584
10月3日（月）	7,094	6,244	13,338
10月4日（火）	7,074	6,293	13,367
10月5日（水）	6,809	5,806	12,615
10月6日（木）	6,509	5,913	12,422
10月7日（金）	7,061	9,173	16,234
10月8日（土）	9,833	-	9,833
10月9日（日）	9,305	-	9,305
合計	63,444	33,429	96,873

公益財団法人日本スポーツ協会 総合企画委員会 スポーツボランティア部会

部会長 工藤 保子（大東文化大学）

部会員 齋藤 道子（NPO 法人うつくしまスポーツルーターズ）

澁谷 茂樹（公益財団法人笹川スポーツ財団）

但野 秀信（NPO 法人日本スポーツボランティアネットワーク）

田中 正男（NPO 法人湘南マリンオーガニゼーション）

発行

公益財団法人日本スポーツ協会 イノベーション推進室