資料３－２

東京２０２０大会に向けたボランティア推進方針

平成２９年７月

千葉県

目　次

第１章　はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

１　策定の趣旨
２　方針の位置付け

第２章　東京２０２０大会のボランティア・・・・・・・・・・２

１　オリンピック・パラリンピックのボランティア
２　過去大会におけるボランティア
３　東京２０２０大会におけるボランティア

第３章　推進方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０

１　目標・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
２　施策の方向性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
３　取組方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
方向性１　多様な人材の確保・活躍の促進・・・・・・・・・・・１３
（１）機運の醸成・裾野の拡大
（２）多様な人材の参加促進
方向性２　質の高いおもてなしの提供・・・・・・・・・・・・・１７
（１）多様な団体との連携・協働
（２）募集・選考
（３）人材育成
（４）多言語対応
（５）国際大会等との連携
方向性３　大会後の機運の維持と活動の発展・・・・・・・・・・２５
（１）機運の維持・継続
（２）ボランティア活動の更なる発展

第４章　推進体制とスケジュール・・・・・・・・・・・・・・・２８

１　推進体制
２　スケジュール

参考　ボランティア活動をめぐる状況・・・・・・・・・・・・２９

１　ボランティア活動とは
２　ボランティア活動の現状
３　ボランティア活動の課題

第１章　はじめに

１　策定の趣旨

東京２０２０オリンピック・パラリンピックでは、千葉県でもオリンピック４競技、パラリンピック４競技が開催され、外国から観戦に訪れる方も含めて多くの方々が本県を訪れます。

２０１２年に開催されたロンドン２０１２大会では、大会運営や観光客のおもてなしなどの面でボランティアの活躍が大会の成功に大きく貢献したと言われています。

本県での大会を成功させるためには、大会組織委員会が主体となって運営する「大会ボランティア」への県民の参加を促進するとともに、競技開催都市が主体となって組織し、会場周辺駅や空港など大会関係施設以外の場所で、国内外からの旅行者に交通案内や観光案内等の「おもてなし」を行う「都市ボランティア」の確保・育成を行うことが重要です。

また、若者・高齢者・障害のある人などを含む多くの県民の方々が、ボランティアとして東京２０２０大会に関連する様々な取組に積極的に参加し、オール千葉で大会を盛り上げながら、本県を訪れる方々に「ちばの魅力」を発信していくことが必要です。

さらに、東京２０２０大会に向けた取組を一過性のものとせず、醸成した機運や活動の継続などを県全域に波及させ、大会後のレガシー（持続的効果）として、ボランティア活動の更なる発展につなげることが重要となります。

そして、こうした取組を通じ、一人ひとりが互いを認め支え合う、共助の精神に基づく「共生社会」の実現や、次世代を担う若者が国際社会や地域社会で活躍できる人材となる「人づくり」にもつなげていきたいと考えています。

本方針は、このような考えのもと、東京２０２０大会に向けてボランティアの裾野を拡大し、「都市ボランティア」を効果的に確保・育成するため、大会後のレガシーも見据え、県が取り組むべき方向性を明らかにすることを目的に策定します。

２　方針の位置付け

本方針は「２０２０年東京オリンピック・パラリンピックに向けた千葉県戦略」の「戦略８　機運の醸成・国際交流の促進」を踏まえて策定します。

第２章　東京２０２０大会のボランティア

１　オリンピック・パラリンピックのボランティア

オリンピック・パラリンピックの大会関連ボランティアには、大会組織委員会が運営を行い、大会前後及び期間中に競技会場や選手村など大会関係施設において、会場内の案内・誘導などの大会運営の補助を行う「大会ボランティア」と東京都及び競技開催地の各自治体が運営を行い、競技会場の周辺駅や主要駅、空港、観光地等において、国内外からの旅行者に交通案内や観光案内などの「おもてなし」を行う「都市ボランティア」があります。

２　過去大会におけるボランティア

（1）ロンドン２０１２大会のボランティア

大会ボランティアは「ゲームズ・メーカー」という呼称で呼ばれ、ロンドン２０１２組織委員会の運営の下、８０か所以上の会場・施設において、通訳、来場者案内、ドライバー、医療スタッフのサポートなど多数の役割を担いました。

また、公募はオリンピック開催の２年前である２０１０年に広く行われ、約２４万人の応募者の中から１年をかけて約７万人が採用されました。応募資格は、入国管理規制上、英国でボランティアとして働く資格があること、１８歳以上であること、オリンピック・パラリンピックで最低１０日間のボランティア活動を行う意思があること、最低３日間のトレーニングに参加できることなどで、英国籍以外の人や障害のある人も応募が可能でした。

なお、１６～１７歳の人も「ヤング・ゲームズ・メーカー」として別枠で公募され、約２千人がバレーボールのモップがけや、陸上選手の衣類運搬などの役割を担いました。

一方、都市ボランティアは「ロンドン・アンバサダー」の呼称で、ロンドン市の運営の下、ロンドンの主要空港、駅などの交通拠点や観光スポット４３か所にブースを設置し、旅行者への交通案内や観光案内、オリンピック開催中に市内で開かれる各種イベントの案内などを行いました。

また、公募には約２万４千人の応募があり、書類選考と面接を通して最終的に約８千人が選考されました。応募資格は１６歳以上であること、英国で労働が可能なこと、１日５時間・６日間の活動が可能なこと、３日間のトレーニングに参加可能なことなどとされ、大会ボランティアと同様に、英国籍以外の人や障害のある人も応募が可能でした。

なお、サッカーなどの競技会場や主要空港がある地方都市でも、地元の自

治体が中心となってボランティアの採用が行われ、各地のボランティアは「地域名＋アンバサダー」の呼称で、国内外からの旅行者への各種案内を行いました。

ロンドン大会は、こうしたボランティアの活躍もあり成功裏に終わりました。また、大会時のボランティア情報が継承され、多くのボランティアが大会終了後も継続してボランティア活動に参加するなどのレガシーが残っています。

さらに、ロンドン大会を契機に、ロンドン市民の半数以上がボランティアへの関心を高めるなどの社会的影響もあったと言われています。

【ロンドン２０１２大会/ロンドン・アンバサダー】

By courtesy of GLA

By courtesy of GLA

＜地方都市の状況＞

〇コベントリーアンバサダー Coventry Ambassador

コベントリーアンバサダーは、コベントリー市が EnV（Coventry）C.I.C（コベントリー大学キャンパス内に事務所を置くコミュニティ利益会社）に委託して実施した都市ボランティアであり、大会後も再構築した上で同団体への委託によりボランティアの運営が行われています。

2012 年当時は約 330 人のボランティアが採用され、現在でも約 600 人のボランティアが、コベントリーハーフマラソンなどのスポーツ行事に留まらず、あらゆるイベントにおいてボランティアとして活躍しており、ボランティアが支援したイベントは 100 に及びます。

また、2012 年のロンドン大会時には、18 才未満の子どもたちが都市ボランティアの活動に触れる機会を作るため、Positive Youth Foundation（ポジティブユース財団）が実施する若者の成功体験を支援するトレーニングプログラムの一環として、コベントリーアンバサダーの活動体験が行われました。

さらに、大学内に事務所を置く EnV がボランティアの運営を担う強みを生かし、インターンシップと連動させ、学生の就職活動に役立つ機会の提供も行っています。

By courtesy of EnV（Coventry）C.I.C

＜参考＞ロンドン２０１２大会におけるボランティア概要

	大会ボランティア	都市ボランティア
呼称	ゲームズ・メーカー	ロンドン・アンバサダー
運営	ロンドン2012大会組織委員会	ロンドン市
人数	約70，000人（応募者：約240，000人）	約8，000人（応募者：約24，000人）
応募資格	・18 歳以上（2012 年1月時点） ・大会期間を通じ活動可能 ・大会前に研修に参加できること ・英国でボランティアとして働く資格（ビザ） →国籍・障害の有無は応募資格になし	・16歳以上（2012 年1月時点） ・英国で労働可能なこと。（英国国籍または労働ビザ） ・引き続く 6 日間（1 日 5 時間）活動可能なこと ・面接と 3 日間のトレーニングに参加可能なこと→国籍・障害の有無は応募資格になし
活動場所	競技会場、選手村、プレスセンターなど大会関係会場・施設	ロンドンの主要空港、駅などの交通拠点や観光スポット 43 か所にブースを設置し活動
活動期間	大会期間中最低10日間、オリンピック・パラリンピック両方参加の場合20日間	6日間、一人当たり通常 1 日 5 時間
活動内容	観客案内、選手や審判のサポート、選手団・要人・プレス関係者の通訳など	観光案内、無料地図の配布、交通案内、 大会期間中の各種イベントの案内など
その他	16～17 歳は「ヤング・ゲームズ・メーカー」として別枠公募で2千人が採用	ロンドン以外の一部競技開催都市で「地域名＋アンバサダー」が活躍
大会後	ゲームズ・メーカーの登録者リストを基に、地域のスポーツ振興を目的としたボランティア組織である「join In」が設立され、引き続きボランティア活動を継続	・ロンドン・アンバサダーの情報をデータベース化し、引き続き各種ボランティア情報を提供 ・夏休みやクリスマスシーズンなど、観光客の多い時期を中心に活動を継続
	・ロンドン大会を契機に、ロンドン市民の半数以上がボランティアへの関心を高めた。 ・大会をきっかけに人生で初めてボランティア活動を行った人も多数いた。	

（２）リオ２０１６大会のボランティア

リオ２０１６大会では、リオ２０１６組織委員会の運営により、約５万人のボランティアが大会ボランティアとして、競技会場、選手村などの大会関係施設において、選手や来場者の案内、競技運営、メディアサポートなどを行いました。

また、都市ボランティアは「シティ・ホスト」という呼称で、リオ市の運営の下、約１７００人が空港、駅、観光地、オリンピックパーク等に設置された各拠点での観光案内･交通案内や､最寄駅から会場まで(ラストマイル)の観客誘導を行いました。

「シティ・ホスト」はリオ市が有償で雇用し、募集は大会の１年前頃から観光系大学の教授や学生に働きかけ、２０１６年５月にＳＮＳでの一般告知により行われました。募集に当たっては、ポルトガル語以外の言語を話せる、異文化に柔軟に対応できる、体力がある、リオ市のことをよく知っている、親しみやすい性格であるなどが理想とする人物像とされ、活動時間は１日９時間勤務（うち１時間休憩）、４日勤務１日休暇のシフトで活動期間の７月下旬から９月下旬まで活動が行われました。

リオ２０１６大会は、ボランティア一人ひとりが活動を楽しむことで、大会全体を盛り上げ、明るく親しみやすいボランティアの活躍が印象的な大会でした。

【リオ２０１６大会/シティ・ホスト】

＜参考＞リオ２０１６大会における都市ボランティア概要

	都市ボランティア
呼称	シティ・ホスト
運営主体	リオ市
人数	約1，700人 ※ブラジルではボランティア文化が定着していなかったため有償で雇用
理想とする 人物像	・ポルトガル語以外を話すことができる ・異文化に柔軟に対応できる ・体力がある ・リオ市のことをよく知っている ・親しみやすい性格である
活動場所	リオデジャネイロ国際空港、観光地（イパネマビーチ、ポン・ジ・アスーカ等）、ライブサイト（ポルトマラビリャ等）、オリンピックパーク、選手村、メディアセンター等に設置されたインフォメーションブース、鉄道等の交通拠点、最寄駅から競技会場までの観客導線（ラストマイル） など
活動期間	7 月下旬から 9 月下旬まで
活動時間	4日勤務し、1 日休暇のシフトを期間中実施 1日の勤務時間は 9 時間（うち 1 時間休憩）
活動内容	・空港、駅、観光地、オリンピックパーク等に設置した各拠点における観光・交通案内、最寄駅から会場までにおける観客誘導 ・選手村やメディアセンターに設置されたインフォメーションブースにおける、選手や大会関係者の案内

３　東京２０２０大会におけるボランティア

（１）東京２０２０大会のボランティア

東京都、組織委員会では、東京２０２０大会において、大会ボランティアと都内の都市ボランティアを合わせて９万人以上の活躍を想定しています。また、本県も含めて各競技会場を有する都外自治体においてもそれぞれ都市ボランティアの配置を行い、多数のボランティアが活躍することになります。

なお、ロンドン大会のゲームズメーカーやロンドン・アンバサダーと同様に、東京２０２０大会にふさわしいボランティアの呼称等についても今後策定・公表が予定されています。

【東京２０２０大会のボランティア概要】

	大会ボランティア	都市ボランティア
運営	東京2020大会組織委員会	東京都及び各自治体
活動場所	競技会場、選手村などの大会関係施設	主要駅、空港、競技会場の最寄駅など
活動内容	会場案内、競技運営補助、輸送などの大会運営の補助など	・国内外の旅行者に対する観光・交通案内 ・競技会場の最寄駅周辺における観客案内など
募集規模	約8万人を想定	東京都では約１万人を募集予定 ※千葉県内における募集人数は別途検討
募集時期	大会開催２年前（2018年）の夏頃を予定	・東京都は大会開催 2 年前（2018年）の夏頃を予定　※但し、都市ボランティアの一部はラグビーワールドカップ2019で先行的に活動するため、2017年度末頃から前倒しで募集予定

【東京２０２０大会においてボランティアが果たす役割】

東京２０２０大会を通じて、世界中の人々に日本の魅力を広く発信するためにも、大会ボランティア・都市ボランティア一人ひとりが「おもてなしの心」や「責任感」など、日本人の強みを活かした活動を行うことが大会の成功の重要な要素となる。

また、ボランティア一人ひとりが、自ら進んで活動に参加し、自分の役割を心から楽しみ、チームとして笑顔でいきいきと活動する姿勢は、選手や観客にも伝わり、大会全体の雰囲気を盛り上げるとともに、大会の魅力を高めていくことに繋がる。

こうしたボランティアの活躍が「全員が自己ベスト」「多様性と調和」「未来への継承」の３つのコンセプトを掲げる大会ビジョンの実現にも大きな役割を果たすことになる。　※出典「東京都２０２０大会に向けたボランティア戦略（東京都・組織委員会）」

（２）本県における大会開催時のボランティア

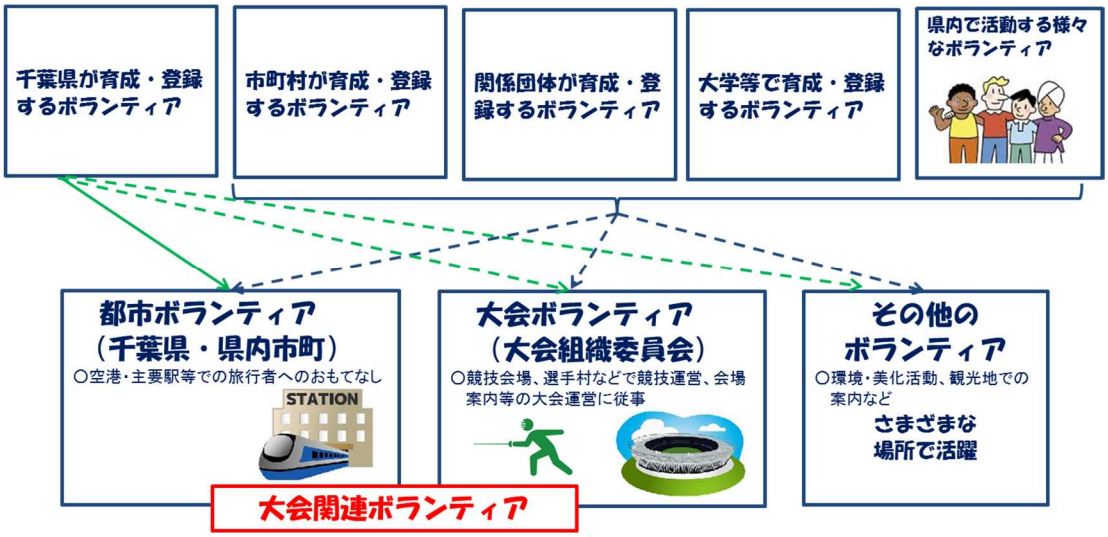
ア　大会開催時に活躍するボランティア

東京２０２０大会では本県でもオリンピック４競技、パラリンピック４競技が行われることから、大会組織委員会が募集・運営する「大会ボランティア」、千葉県及び市町村が募集・運営する「都市ボランティア」が活躍します。

また、大会開催時には、観光地をはじめ様々な場所において、多くのボランティアの活躍が考えられます。

大会関連ボランティア（大会ボランティア・都市ボランティア）に限らず、様々な場所でボランティアが本県ならではの温かい「おもてなし」で国内外からの旅行者をお迎えし、「ちばの魅力」を発信していくことが、大会後の本県のボランティア活動の発展のためにも重要となります。

【大会開催時のボランティアイメージ図】



イ　都市ボランティアの活動内容

都市ボランティアの主な活動内容は、主要駅や空港など大会関係施設以外の場所における国内外からの旅行者に対する観光・交通案内や競技会場の最寄駅周辺における会場への案内などの「おもてなし」となります。

また、高齢者や障害のある人などのサポートが必要な人への対応、緊急時の医療班への連絡などの救護活動のほか、国外からの旅行者に対する多言語対応なども活動内容となります。

【都市ボランティアの主な活動内容】

種別		活動の種類	主な活動内容	活動場所
都市ボランティア	一般	交通案内	競技会場までの案内、周辺の道案内、乗換案内など	・主要駅や空港などの交通拠点 ・会場最寄駅周辺
		観光案内	観光ガイド・マップ等の配付、観光地への案内、飲食店の案内など	
		高齢者・障害者への対応	移動支援などの簡易なサポートなど	
		救護活動	緊急時の医療班等への連絡など	
		大会案内	大会日程の案内や競技紹介など	
	専門	多言語対応	英語を中心に、多言語による語学力を必要とする対応	
観光ボランティア		観光案内	観光地における観光案内、ガイド	県内の観光地
その他のボランティア		環境・美化活動 その他活動	清掃、装花、その他様々な活動	任意の場所

ウ　都市ボランティアの活動場所

本県においては、千葉市（幕張メッセ）でオリンピック３競技、パラリンピック４競技が開催されるとともに、一宮町（釣ヶ崎海岸）ではオリンピックのサーフィン競技が開催されます。

また、本県は国際空港である成田空港を有しており、成田市は東京２０２０大会に国内外から訪れる旅行者の玄関口となります。

そのため、競技会場周辺の駅や空港及びその周辺の駅等に都市ボランティアを配置し、国内外からの旅行者に対して必要な案内等を提供していく必要があります。

【本県における開催競技・会場】

大会名	開催期間	競技名	競技会場	備考
第32回 オリンピック競技大会	2020年 7／24～8／9	レスリング	幕張メッセ （千葉市美浜区）	各競技の開催日程は未定
		フェンシング		
		テコンドー		
		サーフィン	釣ヶ崎海岸 （長生郡一宮町）	
東京2020パラリンピック競技大会	2020年 8／25～9／6	ゴールボール	幕張メッセ （千葉市美浜区）	
		テコンドー		
		シッティング バレーボール		
		車いすフェンシング		

第３章　推進方針

１　目標

本推進方針は、「２０２０年東京オリンピック・パラリンピックに向けた千葉県戦略」の「戦略８　機運の醸成・国際交流の促進」を踏まえて策定するものとなります。

当該戦略８ではボランティアに関し次の事項が目標とされています。

【戦略８　機運の醸成・国際交流の促進　目標＜抜粋＞】

大会期間中に国内外から来県する大会関係者や選手、観客をサポートする大会ボランティアや都市ボランティアへの参加を通じて、大会終了後もレガシーとして残るように、県民のボランティア意識の向上を図ります。

これを踏まえ、本推進方針の目標は次のとおりとします。

目標：多くの県民の参加による大会の成功とレガシーの創出

より多くの県民がボランティアへ参加することを通じて、オール千葉で大会を盛り上げるとともに、国内外から訪問する多くの旅行者に対して、本県ならではの温かい「おもてなし」でお迎えし、快適に滞在していただける環境を整え、大会の成功に寄与していきます。

また、都市ボランティアの確保・育成に向けた各種ボランティアへの取組、活動経験やノウハウをレガシーとして継承することによって、ボランティア活動の更なる発展につなげていくとともに、大会ビジョンで謳われている東京２０２０大会の基本コンセプトの１つである「多様性と調和」の実現に向け、多様な人材の活躍を促進します。

【大会ビジョン】
スポーツには、世界と未来を変える力がある。
1964 年の東京大会は日本を大きく変えた。
2020 年の東京大会は、
「すべての人が自己ベストを目指し（全員が自己ベスト）」、
「一人ひとりが互いを認め合い（多様性と調和）」、
「そして、未来につなげよう（未来への継承）」、
を３つの基本コンセプトとし、史上最もイノベーティブで
世界にポジティブな改革をもたらす大会とする。

出典「東京都２０２０大会に向けたボランティア戦略（東京都・組織委員会）」

２　施策の方向性

前項の目標達成に向けて必要となる取組を次のとおり３つの施策の方向性に整理し､各方向性に基づいて次項のとおり取組方針を定めることとします。

方向性１　多様な人材の確保・活躍の促進

組織委員会及び東京都では、東京２０２０大会の大会ボランティア・東京都都市ボランティアを合わせて、９万人以上のボランティアを募集する予定であり、その他の競技会場を有する各自治体においても多数の都市ボランティアの配置が予想されます。

一方で、本県におけるボランティア活動への参加割合はまだまだ少ない状況であり、大会開催時に多数のボランティアを確保するためには、県民のボランティア活動への参加機運の醸成や裾野の拡大を進めていく必要があります。

また、東京２０２０大会の大会ビジョンのコンセプトの１つである「多様性と調和」の実現に向け、多様な人材の確保・活躍を促進していくことも重要となります。

方向性２　質の高いおもてなしの提供

大会開催時に本県を訪れる多くの旅行者が快適かつ安心して滞在できるよう質の高いおもてなしを提供できる環境を整えることが重要です。

欧米に比べて外国語を話せる人が少なく言語の壁がある現状を踏まえ、多言語対応や障害のある人への配慮など必要なスキル・能力を有する人材を育成します。

また、様々な組織・団体との役割分担、連携・協働を図ることで、円滑な都市ボランティアの運営を行っていきます。

方向性３　大会後の機運の維持と活動の発展

東京２０２０大会において、多くの県民の方々がボランティアとして参加・活躍することや、大会開催に向けた様々な取組によって高まったボランティア活動への参加機運を一過性のものとしないことが重要です。

このため、大会後も機運の維持・継続を図るとともに、ボランティア活動の定着と更なる発展につなげ、大会後のレガシーとして残していくための取組を検討していきます。

【推進方針の体系図】

目標
施策の方向性
取組方針
多くの県民の参加による大会の成功とレガシーの創出
1.多様な人材の確保・活躍の促進
(1) 気運の醸成・裾野の拡大
(2) 多様な人材の参加促進
2.質の高いおもてなしの提供
(1) 多様な団体との連携・協働
(2) 募集・選考
(3) 人材育成
(4) 多言語対応
(5) 国際大会等との連携
3.大会後の機運の維持と活動の発展
(1) 機運の維持・継続
(2) ボランティア活動の更なる発展

３　取組方針

方向性１　多様な人材の確保・活躍の促進

（１）機運の醸成・裾野の拡大

内閣府が実施した「平成２７年度特定非営利活動法人及び市民の社会貢献に関する実態調査」の調査結果では、ボランティア活動に関心を持っている方は約60％ですが、活動経験のある方は約23%となっており、ボランティア活動への関心は高いものの、実際に活動を行う人は少ない状況となっています。また、同調査では、ボランティアへの参加理由として、「社会の役に立ちたいと思ったから」、「自己啓発や成長につながる」などの社会貢献や自己啓発の理由が多く挙げられている一方、参加の妨げとなる要因として「活動に参加する時間がない」などの時間的制約の外、「十分な情報がない」、「活動に参加する手続きが分かりにくい」などの情報不足や情報提供方法を要因とする意見も多い状況です。

なお、本県が実施した「平成２７年度県政に関する世論調査」によると、過去にボランティアをしたことがある県民は約３７％と一定数いるものの、「定期的に活動している」、「時々活動している」と答えた県民は約１１％と実際にボランティア活動に参加している方は少ない傾向が見られます。

以上のことから、ボランティア活動に多くの方々に参加していただくためには、ボランティアに関心がある人々の更なる拡大を行うとともに、ボランティアに興味を持っている方々の活動を妨げている要因を払拭する必要があります。

そのため、以下の取組の実施・検討を行い、ボランティアへの参加機運の醸成と裾野拡大を図っていきます。

＜主な取組＞

□様々な媒体を活用した情報発信

県では、県の各機関が募集しているボランティア情報の一元的発信や各市民活動センター・ボランティアセンターが実施している地域住民向けのボランティア講座等の情報発信を通して、広くボランティア活動の普及・啓発を図っているところです。

また、大会関連ボランティアに関する情報や、県のボランティア育成の取組等をホームページやＳＮＳなどを活用して情報発信するとともに、大会関連ボランティアに関するリーフレットを作成し、県内で開催されるイベントでのブース出展や各種講座等で配布するなど、大会関連ボランティ

アへの参加機運の醸成を図っています。

今後は、これらの情報発信の内容を更に充実させるとともに、様々なツールを活用した幅広い情報発信を実施していきます。

□ボランティア講演会等の開催

東京２０２０大会に向けたボランティアへの参加機運の醸成及び裾野の拡大を図るため、オリンピック・パラリンピックボランティア経験者等を招いた講演会等を開催し、オリンピック・パラリンピック関連ボランティアの魅力を発信していきます。

□外国人おもてなし語学ボランティアの育成

東京２０２０大会の開催を見据え、東京都や千葉市をはじめとした県内の市町村とも連携して、街中で困っている外国人を見かけた際に簡単な外国語で積極的に声をかけ、道案内等の手助けを行う「外国人おもてなし語学ボランティア」を育成し、観光客等が安心して滞在できる環境を整えていきます。

また、本取組により、語学への不安から大会関連ボランティアへの参加を躊躇している県民の方々のボランティア参加を促進し、ボランティアへの参加機運の醸成や裾野の拡大を図っていきます。

□大会関連ボランティアについての理解促進

多くの県民が大会関連ボランティアに関する情報を知るとともに活動内容等について理解を深められるよう、市町村や関係団体等と連携し、各関係団体が行う講座等において、大会関連ボランティアについての説明等を実施するなど、説明機会の拡充を図っていきます。

（２）多様な人材の参加促進

オール千葉で大会を盛り上げ、本県の大会開催を成功させるには、その担い手となるボランティアの力が不可欠であり、若者・高齢者・障害のある人などを含めて、多くの県民の方々がボランティアとして活躍することが重要です。

また、そうした多くの県民の方々の活躍が、大会後も継続していくことは、本県の更なるボランティア活動の発展においても欠かせません。

以上のことから、年齢・性別・国籍・障害の有無等に関わらず、多くの県民の方々がボランティアへの参加機会を得られるよう取り組んでいきます。

＜主な取組＞

□児童・生徒のボランティア参加

東京２０２０大会において、募集条件等から都市ボランティアとして参加できない若い世代について、関係団体やＮＰＯ等などとも連携し、ボランティアに参加・体験できる仕組みを検討していきます。

□障害のある人のボランティア参加

障害のある人が安心していきいきとボランティアに参加できるよう、都市ボランティアとしての配置や活動に当たっての配慮や支援を要する内容を申込時に把握し、個々の能力に合わせた活用ができるよう関係団体とも連携して検討していきます。

また、障害のある人への理解に関する研修の実施などを通して、障害のある人もない人も共にボランティア活動に参加できる体制を整備していきます。

□大学生のボランティア参加

東京２０２０大会は、夏季の暑い時期の開催であることから、大学生など若い世代の方々の参加が重要となります。しかし、大会期間中は大学の前期試験の日程と重なるケースなども想定されることから、国や東京都、大学等の関係団体とも連携し、大学生がボランティア活動に参加しやすい方策を検討していきます。

また、若い世代の方々にボランティア活動の魅力を感じていただけるような取組を推進することで、若い世代の参加を促進していきます。

□働く世代のボランティア参加

東京都においては、国やスポンサー企業、関係団体と連携し、企業などにおけるボランティア休暇制度の整備や取得促進など、働く世代の方々が積極的にボランティアに参加できるような取組を推進していくこととしています。

本県においても、こうした東京都をはじめとした関係団体の取組に協力するとともに、県内の市町村・関係団体とも連携しながら、働く世代が参加しやすい仕組みを検討していきます。

□元気な高齢者のボランティア参加

東京２０２０大会後の地域社会の発展には、元気な高齢者の方々のボランティア活動への参加も欠かせません。

そのため社会福祉協議会や生涯大学校等の関係団体とも連携してボランティア活動への参加機運の醸成を図っていきます。

また、退職した方向けにボランティア活動に関するリーフレットの配付を行うなど、退職後の元気な高齢者がボランティア活動に参加いただけるような取組を検討していきます。

□外国人留学生等のボランティア参加

大会期間中は様々な国から多くの方々が本県に訪れるため、各種案内の多言語表記等のハード面の整備とともに、ボランティアによる多言語対応も重要となります。

そのため、県内の大学や関係団体等と連携し、外国人留学生や在住外国人のボランティア参加を促進するとともに、多様性に関する理解を促進する研修の実施等を通して、言語や文化が異なる人同士が共に気持ちよくボランティアに参加できる環境を整備していきます。

方向性２　質の高いおもてなしの提供

（１）多様な団体との連携・協働

大会期間中に本県を訪れた方々に質の高いおもてなしを提供するためには、県内のみならず、国内で一体感を持った都市ボランティアの運営が必要となります。

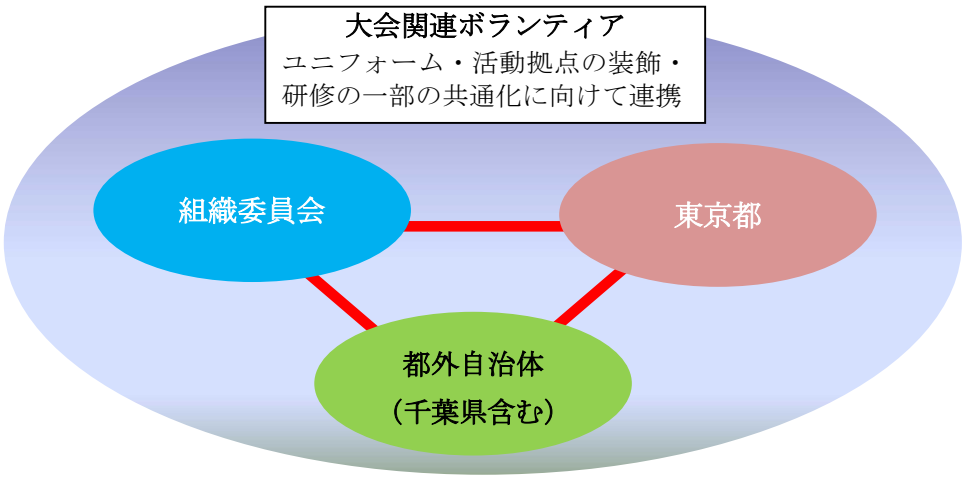
そのため、県内の関係市町村（都市ボランティアを配置する市町村）をはじめ、東京都や組織委員会、他の競技会場を有する自治体や関係団体等と連携し、大会の成功に向けて一体的な取組を推進していきます。

＜主な取組＞

□東京都及び競技会場を有する自治体との連携

平成２７年度に東京都が設置した「東京都ボランティア活動推進協議会」への参加を通じて、都市ボランティアの共通ユニフォームや活動拠点の装飾等について、東京都や組織委員会、他の競技会場を有する自治体などと連携して、統一的な運用を検討していきます。

また、接遇や大会概要など研修の一部についても共通化することで、各地の都市ボランティアの質の確保を目指していきます。



□県内関係市町村・関係団体との連携

県では、平成２６年度に「２０２０年東京オリンピック・パラリンピックＣＨＩＢＡ推進会議」を設置し、「２０２０年東京オリンピック・パラリンピックに向けた千葉県戦略」を策定するなど、戦略に基づき官民一体となってオール千葉での取組を進めています。

また、平成２８年度より、ＣＨＩＢＡ推進会議の専門部会の下に「都市ボランティア分科会」を設置し、関係市町村、関係団体、大学、高校

等とともに、大会関連ボランティアに関する機運醸成及び都市ボランティアの効果的な確保・運用に向けて大会後も見据えた取組の検討を行っているところです。

今後、都市ボランティアの運営方法や、県と市町村における役割分担等について、県内の関係市町村及び関係団体とも連携して検討し、取り組んでいきます。

□県内の市町村との連携

大会の開催効果を県内全域に波及させ、オール千葉で大会を盛り上げることが大会成功のために重要となります。

そのため、大会開催時に県内市町村が独自に行うボランティア関連事業に対する協賛など、連携した取組を検討していきます。

また、都市ボランティアの活動においても、県内の各市町村と連携・協働の下、ボランティアの活動拠点における各市町村の観光情報の発信など、効果的な取組を検討していきます。

□交通事業者との連携

都市ボランティアの配置場所となる主要駅などの交通施設においては、乗降客数や施設の規模などの状況がそれぞれ異なります。

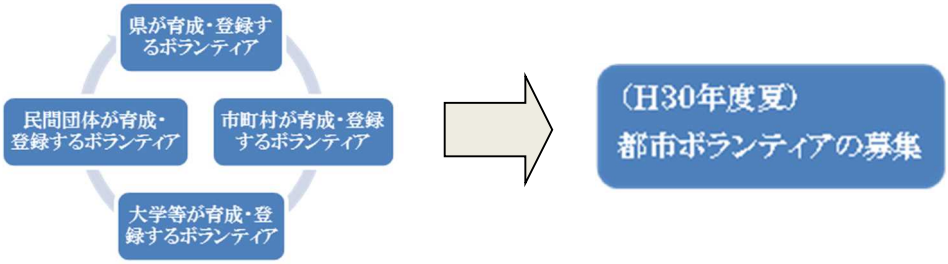
そのため、都市ボランティアの活動拠点の設置に当たっては、過度な流動阻害とならないよう拠点の規模や配置するボランティアの人数等について各交通事業者と協議・検討をしていきます。

□既存のボランティア団体との連携

空港や主要駅の中には、既に特定のボランティア団体が交通・観光案内などを日常的若しくは定期的に行っている場所もあります。

そうした場所における都市ボランティアの活動については、既存団体等との十分な連携・協力を図っていくことが重要であるため、地域の実情に応じた役割分担や活動拠点の設置などについて協議していきます。

また、県内のボランティア団体等の中には、既に多くのボランティアを育成し、登録を行っている団体もあるため、そうした団体等とも十分に連携・協力を行い、多様な参加者を確保していきます。

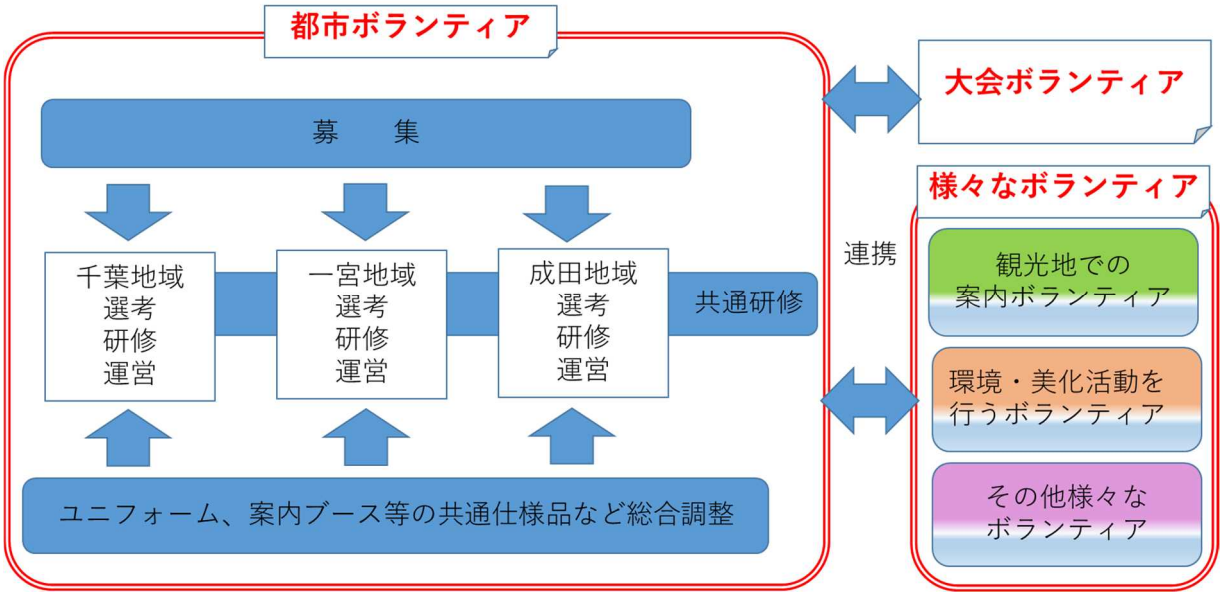


（２）募集・選考

募集にあたっては、多様な参加者の確保につながるよう募集条件や活動内容について検討を行うとともに、より多くの県民の方々が参加できるよう、関係市町村や関係団体とも連携しながら様々な手法を用いた情報発信を行っていきます。

また、大会後の活動の継続につながるよう、募集・選考を含む運営における県と関係市町村の役割分担等についても検討していきます。

【ボランティアの運営イメージ図（想定）】



＜主な取組＞

□応募条件の検討

都市ボランティアの応募条件の検討については、東京都及び他の競技会場を有する自治体の条件なども考慮しつつ、本県における状況を踏まえて検討していきます。

また、都市ボランティアは、国内外の旅行者に対する観光・交通案内等を行うことから、一定の語学能力を有する方を一定数確保するとともに、語学能力以外にも、様々な専門的知識・技能を有する方が参加できるよう募集条件を設定し、多様な人材の確保を図っていきます。

なお、一般的にボランティア活動は報酬を目的としない「無償性」、自発的意思に基づく「自主性」などが定義とされていることから、原則として交通費や宿泊場所の確保に当たっては自己手配をお願いする方向で検討していきます。

その一方で、ボランティアの方々の活動意欲を高め、一体感や誇りを感じられるようにするため、東京都や組織委員会、他の競技会場を有する自治体とも連携し､ユニフォームや研修等について検討していきます。

＜応募条件検討の方向性＞※内容は東京都の検討の方向性と同様です。

①平成32（2020）年4月1日時点で満１８歳以上の方
②ボランティア研修に参加可能な方
③日本国籍を有する方又は日本に居住する資格を有する方
④5日以上（1日5時間以上）活動できる方
⑤東京2020大会の成功に向けて、情熱を持って最後まで役割を全うできる方
⑥お互いを思いやる心を持ちチームとして活動したい方

□募集時期の検討

募集開始は平成３０年（２０１８年）夏頃を基本とし、東京都や他の競技会場を有する自治体と時期を合わせた募集を検討していきます。

また、平成３０年に本県で開催される世界女子ソフトボール選手権大会などの国際大会等のボランティアの募集との連携についても、関係市町村や関係団体と連携・協議の上、検討していきます。

□応募方法の検討

応募方法については、大会後のボランティア情報の活用も見据えて、ウェブを通じた応募を原則とします。但し、より多くの県民の参加を可能にするため、一部郵送等による応募も検討します。

なお、パソコンのみではなく、スマートフォン、タブレットなどからも応募できるように、応募フォームの検討をしていきます。

□選考方法の検討

書類選考や面接等の方法により、選考を行っていくことを基本とし、具体的な方法については､関係市町村とも協議の上､検討していきます。

なお選考に当たっては、ボランティア活動経験、語学能力、障害のある人への理解に関する知識、その他ボランティアに関する各種講座の受講実績など、様々な知識・能力を踏まえた選考が行えるよう検討していきます。

（３）人材育成

都市ボランティアとして活動する方々が、自らの役割の重要性を認識し、必要な知識を習得するとともに、ボランティア同士の一体感を醸成するため、都市ボランティアの研修を実施します。

また、オリンピック・パラリンピックに関する知識や多様性に関する理解の促進など、都市ボランティアに共通して必要な研修については、東京都や組織委員会、他の競技会場を有する自治体とも連携して研修プログラムの共通化を検討していきます。

なお、都市ボランティアの選考後の研修とは別に、東京２０２０大会に向けて、多言語対応やおもてなし等の研修を計画的に実施していくことで、多言語対応人材の育成やボランティアの裾野の拡大を図っていきます。

＜主な取組＞

□共通研修の検討・実施

都市ボランティア全員に共通して必要となる大会の概要や障害のある人への理解に関する基礎知識の習得などを目的に「共通研修」を実施します。

具体的な研修内容については、東京都や組織委員会、他の競技会場を有する自治体とも連携して検討していくとともに、研修場所の確保や講師の選定などについても、関係市町村と連携して検討していきます。

＜参考＞ ※東京都・組織委員会「東京２０２０大会に向けたボランティア戦略」

共通研修の内容（例）	実施方法
オリンピック・パラリンピックの歴史・意義	集合研修や e-learning など
ボランティアとは	
ダイバーシティに関する理解促進	
接遇・マナー	
大会の概要（競技・会場等の基本知識）	

□個別研修の検討・実施

都市ボランティアそれぞれが役割を果たす上で必要となる知識やスキルを習得する「役割別研修」や、配置場所特有の知識を習得する「配置場所別研修」を関係市町村と役割分担の上、実施していきます。

また、リーダー候補となる方々に対しては、リーダーシップ研修の実施についても検討していきます。

□その他の人材育成研修

都市ボランティアについて、一定の語学能力を有する方を一定数確保するとともに、一方で多くの県民の方々の参加を促すためには、都市ボランティアの募集に先立ち、東京２０２０大会に向けて、多言語対応人材の計画的な育成や、より多くの県民の方々が参加に踏み出せるような取組を検討していく必要があります。

また、こうした人材の育成は、東京２０２０大会に限らず、事前キャンプや街中の様々な場所でのおもてなしにもつながります。

なお、現在県では、大会開催に向けて以下の人材育成を実施・検討しています。

①通訳ボランティア養成講座

東京２０２０大会開催時に海外から訪れる多くの旅行者への対応や、事前キャンプの誘致等に向けて、多言語によるコミュニケーション支援体制を整備するため、市町村や国際交流協会と連携して通訳ボランティアを養成しています。（平成２７年度から実施）

②外国語観光ボランティアガイド養成講座

東京２０２０大会の開催に向け、外国人観光客が訪れる観光地において外国語による観光ガイドを務めていただけるよう、説明の方法等について実践的な養成講座を開催しています。（平成２７年度から実施）

③外国人おもてなし語学ボランティア育成講座

東京２０２０大会の開催を見据え、観光客等が安心して滞在できる環境整備を目的に、東京都、千葉市及び県内の市町村とも連携して、街中で困っている外国人を見かけた際に簡単な外国語で積極的に声をかけ、道案内等の手助けを行うことができるボランティアを育成していきます。（平成２９年度から実施予定）

（４）多言語対応

大会開催時は様々な国から多数の旅行者が本県に訪れるため、多言語に対応できる都市ボランティアを各拠点に適切に配置するとともに、ボランティアによる対応を補完する配付資料やツール等について、東京都や他の競技会場を有する自治体の状況等も考慮して検討していきます。

＜主な取組＞

□対応言語の検討と配置計画

都市ボランティアの対応言語については、各拠点の立地状況やニーズを踏まえ、必要言語や当該言語のスキルを有する人の配置等について検討していきます。

□配布資料の検討

各拠点において配付する多言語のマップや観光ガイド等を作成するにあたって、内容及び対応言語について検討をしていきます。

□ツール等の活用

ボランティアによる多言語対応を補助するため、多言語音声翻訳アプリや筆談アプリ等のＩＣＴの活用を検討していきます。

また、各拠点におけるパソコンやタブレット等の設置を検討するとともに、都市ボランティアの携行品についても検討していきます。

（５）国際大会等との連携

都市ボランティアのモチベーションの維持や経験の蓄積を目的に、大会開催までに実施される国際大会等との連携を図っていきます。

また、国際大会等におけるボランティアの経験を東京２０２０大会における都市ボランティアの活動につなげていけるような取組を検討していきます。

＜主な取組＞

□世界女子ソフトボール選手権大会との連携

世界女子ソフトボール選手権大会は、２年に１度開催される女子ソフトボールの世界一決定戦であり、当該種目が東京２０２０大会でも開催が決まったことから、本県で開催される当該大会に対しては多くの注目が集まると考えられます。

そのため、東京２０２０大会に向けて、本県の魅力やおもてなしを県内外に発信する絶好の機会であるとともに、ボランティアの方々が経験を蓄積する上でも重要な大会となります。

当該大会での経験を都市ボランティアの活動につなげていけるよう関係市や関係団体と協議の上、連携方法等について検討していきます。

＜世界女子ソフトボール選手権大会概要＞

開催会場：ZOZO マリンスタジアム（千葉市）、ナスパ・スタジアム（成田市）
秋津野球場（習志野市）、ゼットエーボールパーク（市原市）
競技日程：２０１８年８月３日から８月 12 日まで
（8/3～予選、8/10～決勝トーナメント）
参加国数：１６

□ラグビーワールドカップ２０１９との連携

４年に１度開催される世界的大会であり、アジアでは初の開催となることから、ラクビーワールドカップのボランティア経験や人材は東京２０２０大会において貴重な資産となります。

本県での競技の開催はありませんが、県民の方々が当該大会にボランティアとして参加し経験を積むとともに、その経験を東京２０２０大会における本県での都市ボランティアにつなげていけるよう、大会情報や募集に関する情報などの周知を図っていきます。

＜ラグビーワールドカップ２０１９概要＞

開催都市：東京都、埼玉県（熊谷市）、神奈川県（横浜市）、静岡県（袋井市）
など国内１２都市で開催
開催時期：２０１９年９月 20 日から 11 月２日まで
参加国数：２０

□ちばアクアラインマラソンとの連携

２０１６年開催で３回目となった「ちばアクアラインマラソン」は、国内外から多くのランナーや旅行者に訪問いただき、切れ目のない応援や沿道パフォーマンス、特産品のふるまいなどによる温かい「おもてなし」が大変好評を得ました。

また、開催を重ねる毎に増加する外国人ランナーに対応する外国語ボランティアの更なる活躍も期待されているところです。

当該大会での経験を、都市ボランティアの活動や多くの県民参加の取組につなげていけるよう、関係市や関係団体と協議の上、連携方法等について検討していきます。

＜ちばアクアラインマラソン概要＞

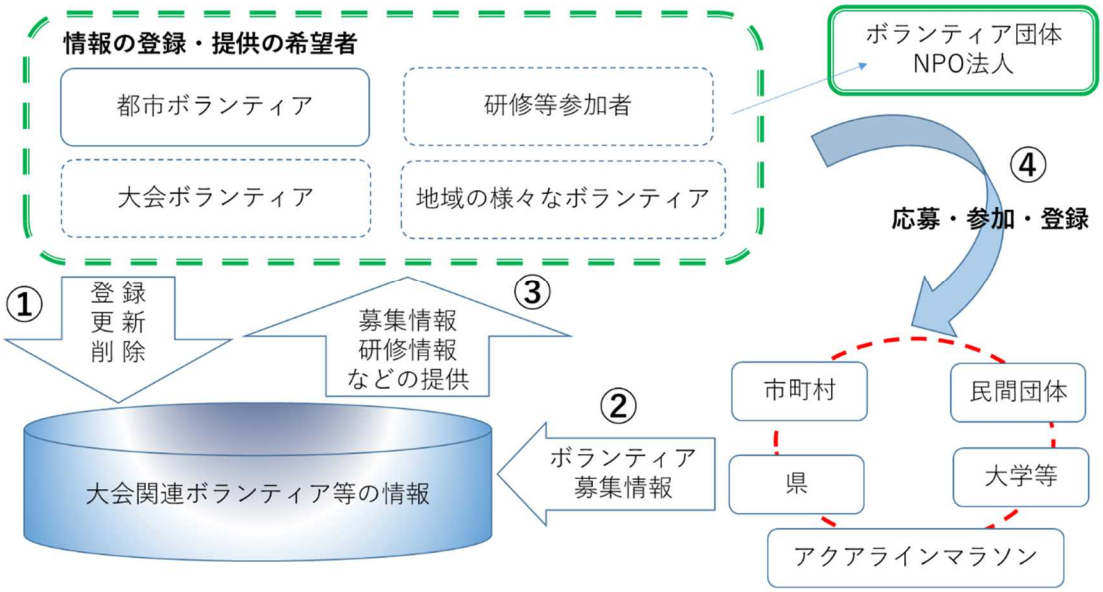
開催都市：千葉県（木更津市、袖ケ浦市）
開催時期：2018 年秋（過去は２年に１度の頻度で開催）
参加国数（２０１６大会実績）：３４の国や地域

方向性３　大会後の機運の維持と活動の発展

（１）機運の維持・継続

大会後もボランティア活動への参加機運が維持・継続されるようにするため、以下のような取組を検討していきます。

【機運の維持・継続のイメージ】



＜主な取組＞

□情報提供できる仕組みの構築

都市ボランティア参加者等の情報をデータベース化するなど、大会後に県内で開催される国際大会やイベント等のボランティア募集情報を提供できる仕組みの構築を検討していきます。

また、こうした仕組みについて市町村や関係団体に周知するとともに、連携を図ることで、情報の充実を図っていきます。

□感謝状等の発行

都市ボランティアの方々が東京２０２０大会の成功に貢献したことを実感し、次の活動への意欲が高まるよう感謝状の発行やその他取組を検討していきます。

□活動機会の提供

大会後に引き続きボランティア活動を継続したい方々のモチベーションの維持・継続を図るため、ちばアクアラインマラソン、国際大会、スポーツ

イベント、コミュニティイベント等における活動機会の提供に取り組みます。
特に、本県で開催されるちばアクアラインマラソンでは、高齢者・障害のある人、外国人など様々な方が本県に訪れることから、都市ボランティアとしての活動経験を活かす絶好の機会となるため、連携した取組を検討していきます。

□大会関連ボランティア参加者等の団体化・法人化の支援

大会関連ボランティア参加者等のうち希望者に対して、法人化説明会の開催やＮＰＯ法人設立の相談などの取組を実施し、ボランティア団体やＮＰＯ法人の設立を支援していきます。

（２）ボランティア活動の更なる発展

東京２０２０大会に参加したボランティアが、大会後も活動できる仕組みを２０２０年までに構築し、ボランティア活動の更なる発展につなげていけるよう、以下の取組を実施していきます。

＜主な取組＞

□ボランティアコーディネーター・中間支援組織の育成・支援

ボランティア活動に参加したい人とボランティアを受け入れたい団体などをつなげるボランティアコーディネーターや中間支援組織の役割は、ボランティア活動を広げる上で非常に重要です。

大会を契機にボランティアへの関心が高まることが想定されることから、ボランティアコーディネーターや中間支援組織がボランティア希望者のニーズに対応したマッチングを行い、ボランティア活動の機会創出が促進されるよう、関係団体とも連携し、ボランティアコーディネーターや中間支援組織の育成・支援を行っていきます。

□気軽に行えるボランティアの開拓

仕事や子育てなどが忙しく、活動をしたくとも長い時間をかけられない人などが、気軽に参加できる活動メニューを開拓し、ボランティアへの理解や参加の促進を図っていきます。

□通訳ボランティアの活用の推進

通訳ボランティアが市町村域を超えて広域的に活躍できるよう、ボランティア制度を広く周知するとともに、通訳ボランティアに活躍の場を

提供します。

□外国人観光客の受入体制の整備

観光ボランティアガイドのサービスの充実・強化や新たな人材の養成など、地域の観光振興を推進するプラットフォームの形成を促進していきます。

□スポーツを支えるボランティアの推進

スポーツイベントの充実を図り、「するスポーツ」、「みるスポーツ」に加えて、「ささえるスポーツ」として、県民がスポーツに参加する機会を拡充していきます。

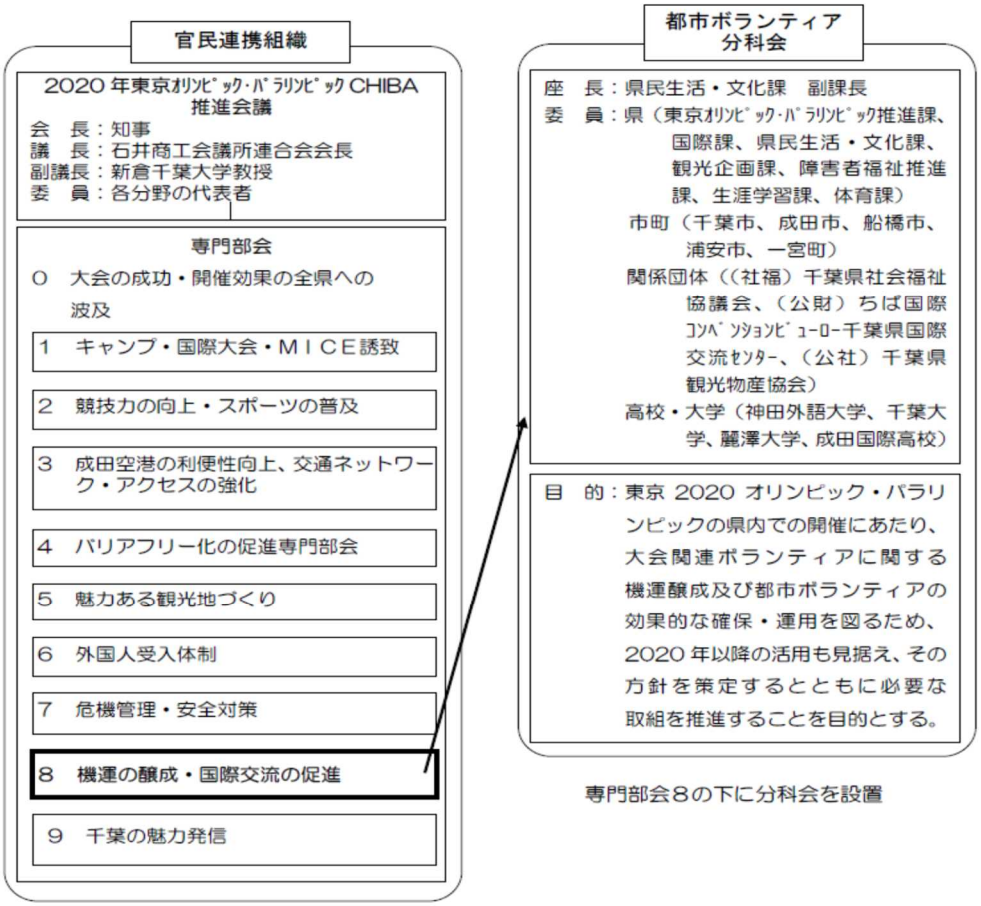
また、スポーツボランティアの周知、研修会の開催などを通して、個人のスポーツに対する興味・関心を高めるとともに、生きがいづくりや職種、世代を越えた交流の輪の拡大を図っていきます。

□若い世代のボランティアマインドの醸成

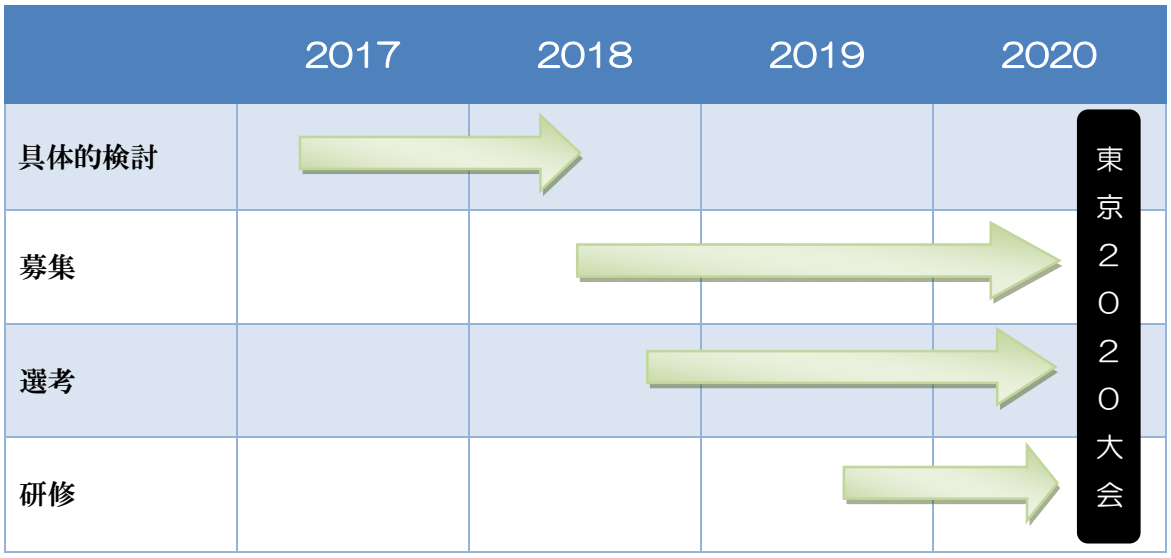
オリンピック・パラリンピック教育の一環として、年代に応じたボランティアに関わる取組を推進し、次世代を担う子どもたちのボランティアマインドの醸成を図っていきます。

第４章　推進体制とスケジュール

１　推進体制



２　スケジュール



※募集は 2018 年夏頃を予定していますが、一部前倒しとなる可能性があります。

【参考】ボランティア活動をめぐる状況

１　ボランティア活動とは

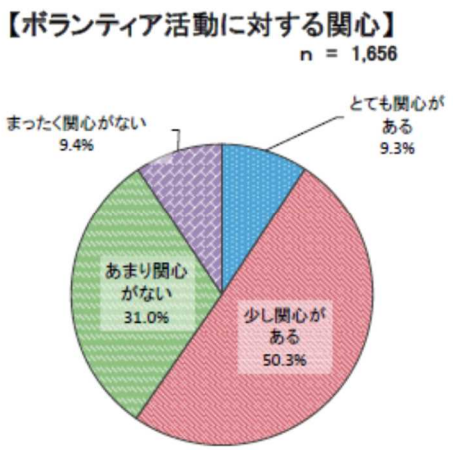
ボランティアの定義は諸説ありますが、一般的には「自発的な意思に基づき他人や社会に貢献する行為」を指してボランティア活動と言われており、活動の性格として、「自主性（主体性）」、「社会性（連帯性）」、「無償性（無給性）」等が挙げられます。

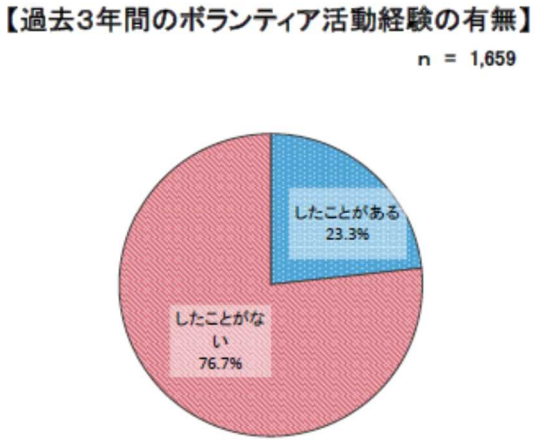
２　ボランティア活動の現状

（１）全国のボランティア活動の状況

内閣府の「平成２７年度特定非営利活動法人及び市民の社会貢献に関する実態調査」によれば、ボランティア活動に対する関心がある割合は、「とても関心がある」(9.3%)、「少し関心がある」(50.3%)との合計で59.6%となっています。

ボランティア活動に関心を持っている人が過半数を超えている一方、過去３年間に「ボランティア活動をしたことがある」人は23.3%となっており、ボランティアへの関心は一定程度あるものの、実際に活動を行う人は少ない状況となっています。





資料：内閣府「平成 27 年度特定非営利活動法人及び市民の社会貢献に関する実態調査」

（２）県内のボランティア活動の状況

平成２７年度に本県が実施した「県政に関する世論調査」では、市民活動団体やボランティア活動への関心がある割合は､「大変関心がある」(4.8%)、「まあ関心がある」（38.8%）との合計で 43.6%となっています。

一方、「あまり関心がない」（46.9%)、「まったく関心がない」（7.6%）との合計は 54.5%となっており、『関心がない』と答えた県民の割合が『関心がある』を上回っている状況です。(※)

さらに、同世論調査において、県民のボランティア活動経験を聞いたところ、「ボランティア活動をしたことがある」と答えた県民は 37.2%である一方で、「定期的に活動している」、「時々活動している」と答えた県民は 11.3%と少ない状況となっています。

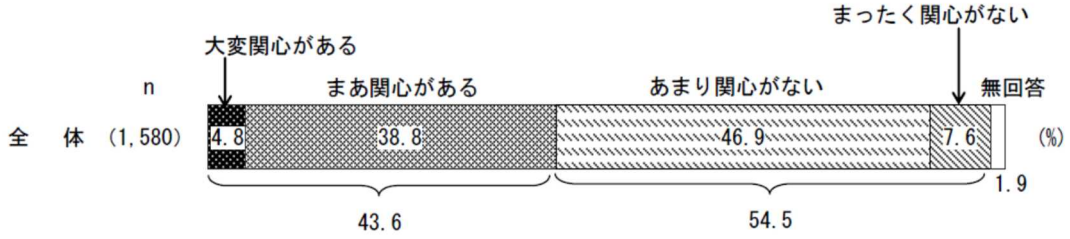
また、性別・年代別にみると、「定期的に活動している」と答えた男性は６５歳以上で 10.6%、女性は６０～６４歳で 10.5%と高い一方で、２０代では男性 2.1%、女性 3.7%と低い状況となっています。

全体的に高齢者のボランティアへの参加が多い一方で、若い世代の参加は少ない傾向となっており、子育て世代や働く世代のボランティア参加についても少ない傾向となっています。

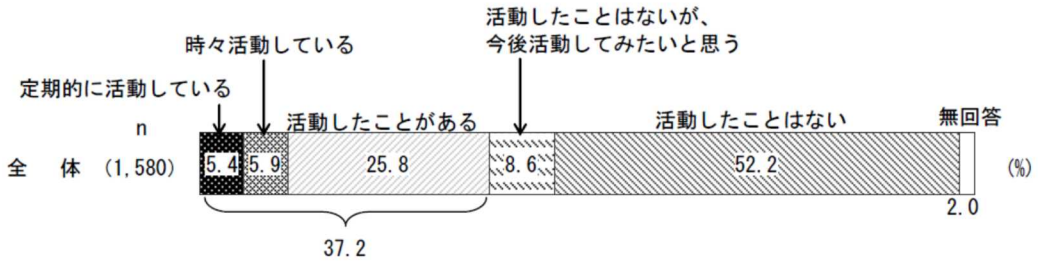
（※）ボランティア活動に加えて、市民活動団体への関心の有無を合わせて聞いているため、純粋なボランティア活動への関心の有無とは異なる。

＜平成27年度「県政に関する世論調査」＞

＜図表１－22＞市民活動団体やボランティア活動の関心度



＜図表１－26＞ボランティア活動経験

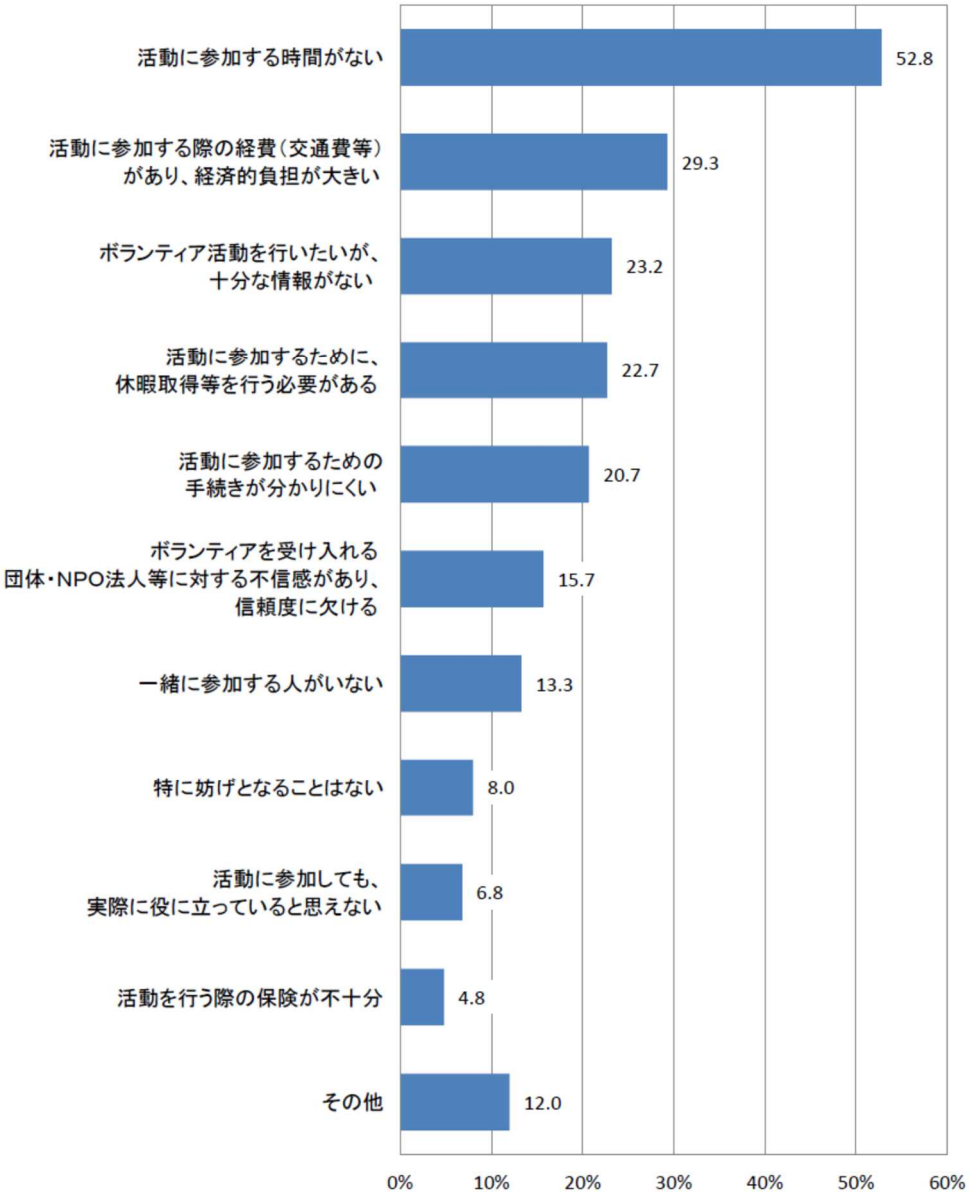


３　ボランティア活動の課題

（１）ボランティア活動を妨げている要因

平成２７年度内閣府調査によると、参加の妨げとなる要因について、「活動に参加する時間がない」(52.8%)、「活動に参加する際の経費（交通費等）があり、経済的負担が大きい」(29.3%) などの意見が多い一方、「ボランティア活動を行いたいが、十分な情報がない」（23.2%)、「活動に参加するための手続きが分かりにくい」(20.7%) などの情報不足を挙げる意見も多くなっています。

【図表２－11】 参加の妨げとなる要因 （n=1,622)【MA】《不明を除く》

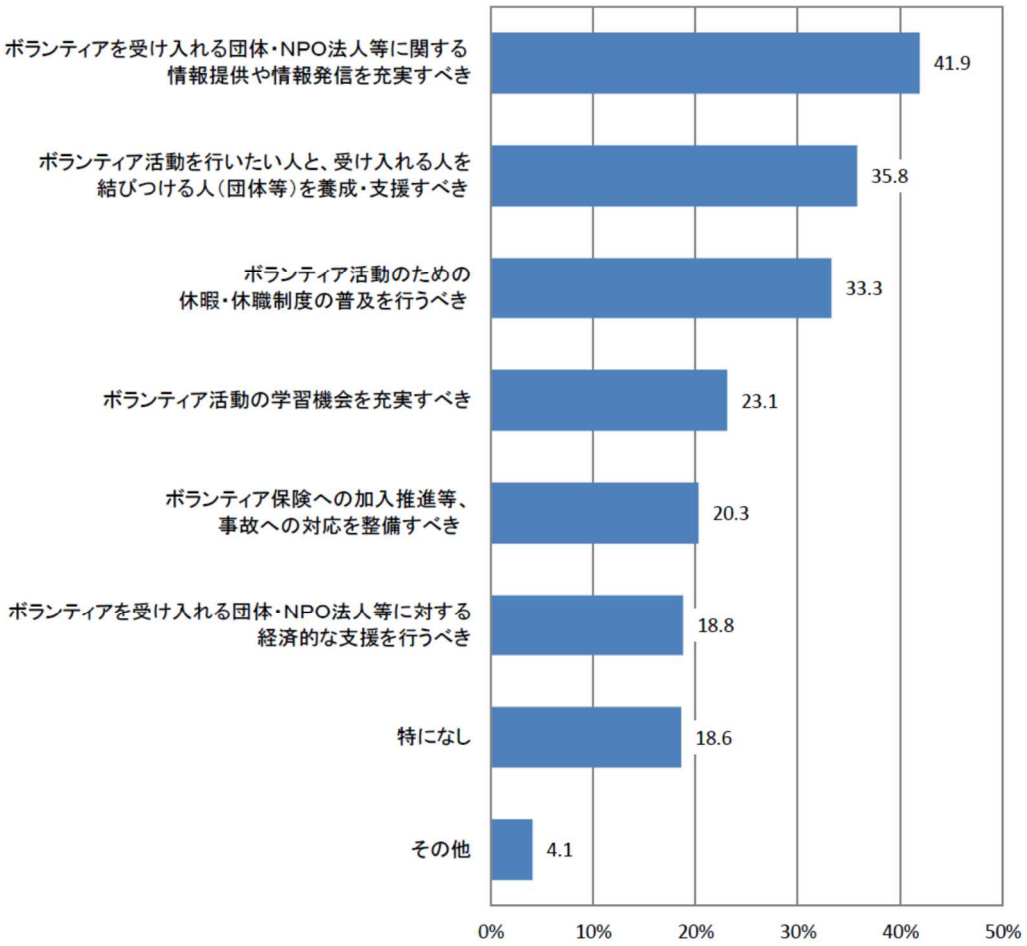


資料：内閣府「平成 27 年度特定非営利活動法人及び市民の社会貢献に関する実態調査」

（２）行政への要望事項

平成２７年度内閣府調査によると、行政への要望としては、情報提供や情報発信の充実(41.9%)、コーディネートする人や団体の養成・支援(35.8%)、ボランティア休暇・制度の普及（33.3%)、ボランティア活動の学習機会の充実（23.1%）などが挙げられています。

【図表２－12】 国・地方自治体等への要望 （n=1,632)【MA】《不明を除く》



資料：内閣府「平成 27 年度特定非営利活動法人及び市民の社会貢献に関する実態調査」

東京２０２０大会に向けたボランティア推進方針

平成２９年７月

千葉県 環境生活部 県民生活・文化課
〒260-8667 千葉県千葉市中央区市場町 1-1
TEL 043-223-4147　FAX 043-221-5858