

# 東京 2020 大会に向けたボランティア戦略

平成 28 (2016) 年 12 月

東 京 都

公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会

# 東京 2020 大会に向けたボランティア戦略

## — 目 次 —

はじめに-----	1
第1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 東京 2020 大会におけるボランティア	
3 関係自治体等との連携	
第2章 多様な参加者の活躍促進-----	9
1 障がい者のボランティア参加	
2 児童・生徒のボランティア参加	
3 働く世代・子育て世代のボランティア参加	
4 その他	
第3章 募集-----	10
1 募集に向けた取組	
2 応募条件等	
3 募集時期	
4 募集方法	
5 選考	
第4章 研修等-----	13
1 研修	
2 多言語対応	
第5章 参加気運の醸成・裾野拡大-----	15
1 大会のボランティア等に関する情報発信	
2 東京都ボランティア活動推進協議会	
3 裾野拡大に向けた取組	
第6章 大会後のレガシー-----	19
1 『共助社会』の実現に向けて	
第7章 今後のスケジュール-----	20
参考 ボランティア活動-----	21
1 ボランティア活動とは	
2 ボランティア活動を取り巻く状況	
3 都において現在活動中のボランティア	

## はじめに

1964年の東京大会は日本中に大きな感動をもたらし、今なお、多くの人々の記憶に残る大会となった。

東京で2回目の開催となる東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京2020大会」という。）を、人々の心に深く残る歴史的な大会とするためには、オール東京・オール日本で大会の盛り上げを図ることが重要である。

また、オリンピック・パラリンピックには世界の200以上の国・地域から選手や大会関係者が参加するほか、多数の観客が日本を訪れる。

さらに、テレビ配信等を通じて約48億人が観戦すると言われており、世界中の人々に東京及び日本の魅力を伝える絶好の機会となる。

これらを実現するためには、都民・国民一人ひとりに大会成功の担い手になってもらうことが必要不可欠であり、その中でも「ボランティア」活動への参加は、大会に関わる多くの人と一丸となって大会を作り上げることで、他では決して得られない感動を体験する貴重な機会となる。

「東京2020大会に向けたボランティア戦略」（以下「戦略」という。）は、東京2020大会におけるボランティアの募集や研修などの運営のあり方、参加者の裾野拡大等について基本的な考え方を示すものである。

東京都（以下「都」という。）と公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会（以下「組織委員会」という。）は、本戦略に則って2018年夏ごろの募集開始に向け準備を進めていくとともに、本戦略の策定をはじめ、ボランティアの募集、研修などの運営、大会後に向けた取組等について、可能な限り連携を図っていく。

さらに、本戦略を基に、都以外の会場を有する自治体とも連携に向けた検討を進めていく。

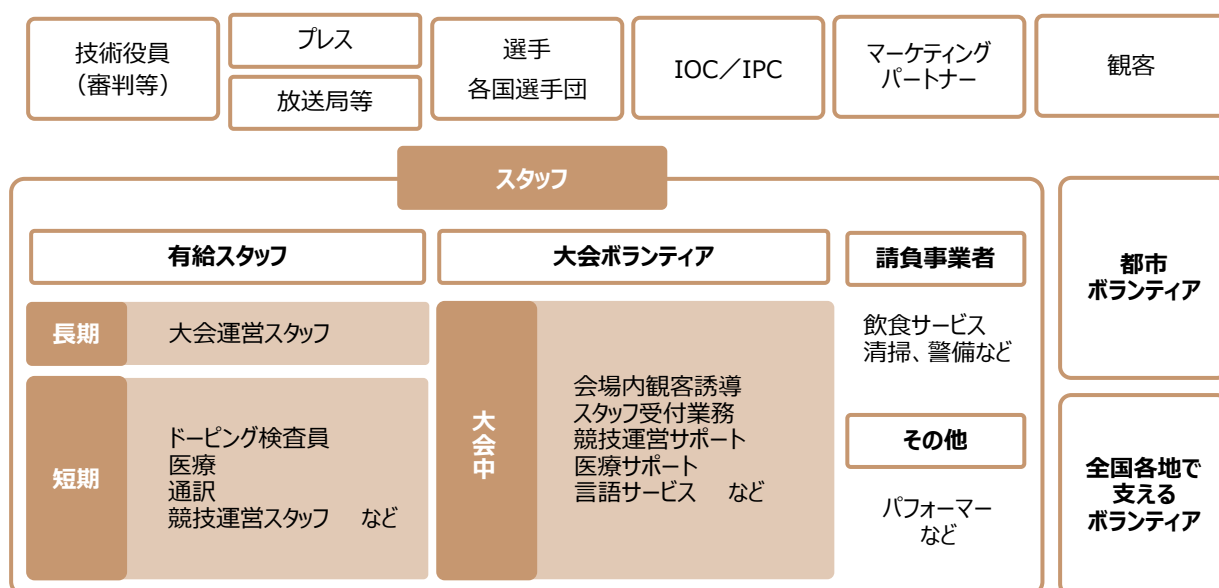
都民・国民の皆様には、これらのボランティア活動への参加を検討いただくとともに、都や組織委員会が募集、研修、運営するボランティア以外にも、全国各地域において東京2020大会を支える活動へ参加するなど、幅広い支援をお願いしたい。

# 第1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・パラリンピックには、競技の主役である選手や監督などの各国選手団、審判などの技術役員、競技連盟、世界中の報道関係者、国際オリンピック委員会や国際パラリンピック委員会関係者、マーケティングパートナー、観客など多くの人々が様々な形で参加する。このほか、大会運営を支える人々をスタッフと呼び、これには、競技運営スタッフ、ドーピング検査員や医師、看護師などの有給スタッフや請負事業者とともに、ボランティアも含まれる。

ボランティアは、主に大会前後及び期間中、競技会場や選手村などの大会関係施設における会場内の案内・誘導など、大会運営において重要な役割を果たすことが期待されており、これらのボランティアを総称して「大会ボランティア」と呼ぶ。大会ボランティアは、多くの人々が直接大会運営に参加できる方法でもあり、大会の雰囲気醸成の一翼を担っている。



また、大会期間中、空港や主要駅、観光地等において、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観客への案内等を行うボランティアがおり、これらのボランティアを「都市ボランティア」と呼ぶ。

都市ボランティアは、開催都市の「顔」として、選手をはじめとする大会関係者や国内外からの旅行者・観客等を「おもてなしの心」をもってお迎えするとともに、明るく、楽しい雰囲気で案内することで、大会に華を添え、大会盛り上げの一翼を担っている。

ロンドン 2012 大会では、様々な背景や能力を有する人々がボランティアに応募し、大会ボランティアには約 24 万人、都市ボランティアには約 2 万 4,000 人の応募があった。

これらの応募者から選考された約 7 万人の大会ボランティアを「ゲームズメーカー (大会を創る人)」、約 8,000 人の都市ボランティアを「ロンドン・アンバサダー」と呼び、大会期間中、それぞれがプロフェッショナルとして誇りをもって活動し、大会を成功に導いた。

また、大会終了後にボランティアのネットワークが引き継がれ、ボランティア募集情報が継承されることで、大多数の人が大会後も継続的にボランティア活動に参加している。

リオ 2016 大会においては、約 5 万人が大会ボランティアとして大会運営に携わるとともに、約 1,700 人のシティ・ホストが国内外からの旅行者や観客の案内・誘導を行った。

ボランティア及びスタッフの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対応により、楽しい雰囲気を醸成したと言われている。

	ロンドン (2012)	リオ (2016)
人数	大会ボランティアと都市ボランティア 合計約 7 万 8,000 人	大会ボランティア約 5 万人 シティ・ホスト約 1,700 人 ※
呼称	大会ボランティア 「ゲームズメーカー」 都市ボランティア 「ロンドン・アンバサダー」	大会ボランティア 「ヒーローズヒーロー」 (但しのちに「ボランティア」に変更) 観光案内等 「シティ・ホスト」
大会 ボランティア ミッション	「I DO ACT」 (私は行動する) Be Inspirational (感動を与えるように) Be Distinctive (際立つように) Be Open (分け隔てなく) Be Alert (注意深く) Be Consistent (矛盾なく) Be part of the TEAM (チームの一員として)	The Team that does more for Sport (スポーツのためにもっと何かするチーム)  Engagement (参加意欲向上) Respect (敬意) Fun (楽しむ)

※シティ・ホストはリオ市が有償で雇用したスタッフ

## 【参考】過去大会で活躍したボランティアの様子

### 〈ロンドン 2012 大会〉

#### 【大会ボランティア】



©IOC

#### 【都市ボランティア】



By courtesy of GLA

### 〈リオ 2016 大会〉

#### 【大会ボランティア】



Photo by Tokyo 2020 / Shugo TAKEMI

#### 【シティ・ホスト】



## 2 東京 2020 大会におけるボランティア

### (1) 東京 2020 大会においてボランティアが果たす役割

東京 2020 大会においては、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る。

大会ボランティアは組織委員会が、都内における都市ボランティアは都が募集・研修・運営を行う。

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。

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やミッションについては、適切な時期に策定・公表していく。

**【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。

	大会ボランティア	都市ボランティア
運営主体	組織委員会	都 ※1
活動場所	競技会場、選手村などの 大会関係施設	空港・主要駅・観光地及び 競技会場の最寄駅周辺
活動内容 ※2	観客サービス、競技運営の サポート、メディアのサポートなど	国内外の旅行者に対する観光・交通 案内及び競技会場の最寄駅周辺にお ける観客への案内など
規模	合計で 9 万人以上を想定	

※1 都市ボランティアについては、競技会場を有する都外自治体それぞれにおいても、設置に向けた検討を行っている。

※2 活動内容（例）は、次ページのとおり

## (2) 大会ボランティアの活動内容

大会ボランティアの役割は多岐にわたり、ロンドン・リオ大会をベースとして想定される主要な活動内容としては以下のものがある。今後、大会運営準備を進めていく中で各必要人数を精査していく。

種類	活動内容（例）
会場内誘導・案内	会場内で観客及び大会関係者の誘導、チケットチェック、入場管理のサポート等を行う。
ドーピング検査	競技を終えた選手に対してドーピング検査員が検査を実施するためのサポートを行う。
ドライバー	大会関係者が会場間を車で移動する際の運転業務を行う。
スタッフ受付	会場におけるスタッフの受付業務。専用の ID から照会したシフトの確認や必要事項の伝達を行う。
ユニフォーム配付	ユニフォーム配付施設においてスタッフ（ボランティアほか）のユニフォーム配付を行う。
メディア対応サポート	会場やプレスセンターなどで大会を取材する日本やその他各国メディアの取材活動をサポートする。
言語サービス	選手、メディア、海外要人などの大会関係者に対して外国語でのコミュニケーションサポートなどを提供する。
選手団サポート	各国から訪れる選手団に対するサポートを行う。選手団が選手村に入村する前から準備を行い、選手が快適な競技生活を送ることができるようにサポートする。
物流サポート	競技会場や選手村などに運び込まれる物品の管理や整理をサポートする。
物品貸し出しサポート	選手村やメディアセンターにおいて各国から来る選手団やメディア、その他関係者が利用する物品の貸し出しサービスをサポートする。
持続可能性活動サポート	各会場等の持続可能性への配慮を実現するため、選手、観客等にゴミの分別方法を案内するなどのサポートを行う。
ID 発行サポート	事前に登録された情報を基に、大会関係者が保有する ID の発行業務を行う。
競技運営サポート	競技エリアや練習会場において、競技役員などの指示のもと、競技の進行補助やアスリートのサポートなど競技運営の補助業務を行う。
医療サポート	観客や関係者などに急病人やけが人が出た場合にすばやく対応するための「ファーストレスポnder」としての役割を担う。



なお、人数の多い活動においては、ボランティアの中にリーダー役をおく。リーダー役は、メンバーへの連絡調整や出欠確認、シフト調整などを行う。活動にあたっては、状況に応じた臨機応変な対応が求められるため、リーダー役となる人はスポーツボランティアの豊富な経験が必要となる。また、メンバーと同じ立場に立って丁寧に話を聞くことなどが重要である。

### (3) 都市ボランティアの活動内容

都市ボランティアの活動内容としては以下を想定している。

① 空港、主要ターミナル駅、観光地等に設置するブースにおいて、選手・大会関係者や、国内外からの旅行者に対する観光・交通案内を行う。

② 競技会場の最寄駅周辺において観客への案内等を行う。

なお、大会ボランティア同様、ボランティアの中にリーダー役をおく。

リーダー役は、メンバーの出欠確認、有事の際のメンバー確認などを行う。

リーダー役となる人は、状況に応じた臨機応変な対応が求められることから、ボランティアの経験、メンバーへの思いやり、メンバーの話を丁寧に聞くことなどが必要となる。

### (4) 全国各地での活動

大会時には、大会ボランティアと都市ボランティア以外にも、全国各地で観光案内などのボランティアが活躍すると考えられる。

大会ボランティアや都市ボランティアに関わらず、都民・国民が様々な形で大会を支えることでオールジャパンでの大会の盛り上げを図っていくことが期待される。

## 3 関係自治体等との連携

都と組織委員会は、競技会場を有する自治体をはじめとする関係団体と十分に連携し、大会の成功を日本全体で実現できるよう、一体的な取組の推進を検討していく。

### (1) 競技会場を有する自治体との連携

都と組織委員会は都外の競技会場を有する自治体と、それぞれ運営するボランティアが効果的に活動できるよう、必要な部分について一体的な取組の推進を検討していく。

具体的には、都市ボランティアのユニフォームや活動拠点の装飾等について、統一的なデザインを採用することの検討や、接遇や大会情報など研修の一部を共有化するなど、都市ボランティアによる案内の質的向上を目指していく。

また、例えば、ボランティアに同じネーミングを使用することや募集時期を合わせるなど、一体感を醸成しながら効果的な運営ができるよう調整していく。

## (2) 全国自治体との連携

東京を訪れた観客が、被災地をはじめ全国各地を訪れることができるよう、大会の開催効果を全国に波及させることも、大会成功のため不可欠な取組である。

都は各自治体と連携のもと、ボランティアの活動拠点において全国の観光情報を発信するなど、効果的な取組を実施していく。

## (3) 地域との連携（都内区市町村、交通事業者、既存のボランティア団体等）

都内各地の交通施設や観光施設では、日頃より様々な団体が観光・交通案内を行い、案内のノウハウなどを蓄積している。

都市ボランティアが現場で円滑に活動し、効果的な案内を行うには、都とこうした団体との十分な連携が重要であり、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く。

あわせて、大会期間中、参加意欲のある多くの都民・国民が様々なボランティア活動に参加し、一人ひとりが大会の担い手であることを実感できる方法についても、都内区市町村、町会・自治会、関係団体等と連携のもと検討する。

## (4) ラグビーワールドカップ 2019™との連携

東京 2020 大会に向けた都市ボランティアの募集を一部前倒して行い、ラグビーワールドカップ 2019™（以下「RWC2019」という。）でも活用し、その経験を翌年の東京 2020 大会へと繋げていく。

具体的には、RWC2019 で得た経験・ノウハウを、研修等を通じ共有し、ボランティア全体のレベルアップを図る。

また、RWC2019 終了後、同大会におけるボランティアの活動実績や運営状況を検証し、東京 2020 大会におけるボランティアの運営計画等について適宜見直しを行う。

## (5) 企業等との連携

スポンサー企業や関係団体等とも連携し、ボランティアへの参加気運の醸成や働く世代の積極的な参加促進に向けた取組を呼びかけていく。

また、毎年 1 万人以上のボランティアが参加する東京マラソンにおける、ボランティア運営の経験やノウハウ等を活かし、円滑な大会運営が図れるよう検討していく。

## 第2章 多様な参加者の活躍促進

東京2020大会の大会ビジョンのコンセプトの1つに「多様性と調和」があるように、大会後も見据え、多様な人材の活躍を促進していくことが重要である。東京2020大会においては、年齢、性別、国籍、障がいの有無等に関わらず様々な人々がいきいきとボランティアとして活躍するとともに、大会後もボランティア活動を継続できるような取組を検討していく。

### 1 障がい者のボランティア参加

障がいの有無に関わらず、安心していきいきとボランティア活動に参加できるよう、募集、研修、配置等、それぞれのプロセスにおける環境整備に取り組んでいく。

また、配置・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するための方法等について検討していく。

### 2 児童・生徒のボランティア参加

次世代を担う若い世代がボランティア活動を体験できるよう、被災地を含む中学・高校の生徒の学校行事や部活動等による参加を検討するとともに、都内の小学生が親子での参加等により、都市ボランティアの活動を体験できる仕組みについても検討していく。

また、各種セレモニー等への出演や競技運営におけるサポートなど、大会における児童・生徒の活躍の場についても別途検討していく。

### 3 働く世代・子育て世代のボランティア参加

国やスポンサー企業、関係団体等とも連携し、企業などにおけるボランティア休暇の整備や取得を促進するなど、働く世代も積極的にボランティア活動に参加できるような取組を推進していく。

また、託児所の利用等、子育て世代もボランティア活動に参加できるような取組を関係機関と連携し検討していく。

### 4 その他

多様な参加者が安全かつ快適に活動できるよう、ハード面でのアクセシビリティ向上などに加え、多様性に関する理解を促進する研修の実施や各種案内の多言語表記等、ソフト面での対応も充実させていく。

また、国等とも連携し、試験日程の配慮の働きかけ等、大会期間中に大学生がボランティア活動に参加しやすい取組を検討していく。

## 第3章 募集

### 1 募集に向けた取組

都民・国民が大会ボランティアと都市ボランティアの活動内容を十分に理解し、自らの興味・能力等を踏まえて応募できるよう、シンポジウムやウェブサイト、広報誌、広告メディアなど様々な手段を活用し、募集内容の周知を行っていく。

また、仲間と一緒に参加できるよう、グループでの参加について検討していく。今後、都と組織委員会で連携し、一体的な募集方法について検討していく。

### 2 応募条件等

#### (1) 大会ボランティア

大会運営に直接携わるスタッフの一員として、重要な役割を果たすことが期待される。

年齢については、深夜や早朝の活動があることなどを踏まえ、平成 32 (2020) 年 4 月 1 日時点で満 18 歳以上（前述の児童・生徒のボランティア体験を除く。）とし、想定される活動日数についても過去大会を参考に 10 日以上とする。

また、ボランティアには、最後まで役割を全うすること、お互いを思いやる心を持ちチームとして活動することなどが望まれる。

加えて、大会時に活かすことができる経験や資質として「オリンピック・パラリンピック競技に関する基本的な知識」や「スポーツボランティア経験をはじめとするボランティア経験」、世界中から選手や観客を迎え、また世界中から集まるボランティアと活動するにあたり、「英語やその他言語のスキルを活かしたい方」などが挙げられる。大会ボランティアに興味を持つ方々には大会までにこうした経験を積んでいただけるよう PR していくことを検討する。

#### 〈応募条件検討の方向性〉

- 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滞在する資格を有する方
- ④10 日以上活動できる方
- 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

#### 〈大会ボランティアに活かすことのできる経験や資質等〉（案）

- ①オリンピック・パラリンピック競技に関する基本的な知識がある方
- ②スポーツボランティア経験をはじめとするボランティア経験がある方
- ③英語やその他言語のスキルを活かしたい方

## (2) 都市ボランティア

年齢については、大会ボランティアと同様、平成 32（2020）年 4 月 1 日時点で満 18 歳以上（前述の児童・生徒のボランティア体験を除く。）とし、想定される活動時間については、働く世代・子育て世代でも比較的参加しやすい日数・時間として 5 日以上（1 日 5 時間以上）とする。

さらに、ボランティアには、最後まで役割を全うできる方、お互いを思いやる心を持ちチームとして活動したい方などが望ましい点は大会ボランティアと同様である。

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、語学能力以外にも、様々な専門的知識・技能を有する方が応募可能な募集条件を今後設定し、多彩な人材を確保していく。

### 〈応募条件検討の方向性〉

- 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
- ④オリンピック・パラリンピック期間を通じて、5 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

### 〈都市ボランティアに活かすことのできる経験や資質等〉（案）

- ①東京の観光、交通案内等に関する知識やスキル・経験を活かしたい方
- ②防災・防犯・救命救急等に関する知識を活かしたい方
- ③英語やその他言語のスキルを活かしたい方

なお、大会ボランティア・都市ボランティアともに無償での活動となり、原則として、東京までの交通費を負担していただくことと、宿泊場所の確保に当たっては自己手配をお願いすることになるが、宿泊に関する情報提供について検討する。

一方、ボランティアに提供されるものとしては、活動意欲を高め、一体感や誇りを感じられるようなユニフォームや研修、飲食の提供などについて、今後詳細を検討していく。

### 3 募集時期

募集を開始する時期は原則平成 30（2018）年夏頃とするが、都市ボランティアの一部は平成 29（2017）年度末頃から前倒して募集を行い、2019 年に開催される RWC2019 において先行的に活動した経験を東京 2020 大会に繋げていく。

また、RWC2019 終了後は、活動実績や運営状況を検証し、東京 2020 大会におけるボランティアの運営等について、適宜見直しを行う。

なお、RWC2019 における都市ボランティアの募集条件等は、RWC2019 の大会概要を踏まえ、今後検討していく。

### 4 募集方法

応募方法については、原則としてウェブを通じた応募のほか、都市ボランティアについては郵送等の手段についても検討していく。ウェブでの応募については、多様な人材が応募しやすい画面設計などアクセシビリティを踏まえた応募フォームを検討していく。

また、パソコンだけでなく、携帯電話、スマートフォン、タブレットからも応募できるような応募フォームを検討していく。

### 5 選考

応募者に対して、書類選考や面接等を実施する。

また、東京 2020 大会のボランティアに応募したものの、残念ながらボランティアとしての活動の機会を得ることができなかった方に対しても、国や関係団体と連携し、広く大会成功を支えていただけるような様々な情報の提供等を検討していく。

## 第4章 研修等

ボランティアとして活動する上で、それぞれ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、一体感の醸成を図るため研修を実施する。

オリンピック・パラリンピックに関する知識など、大会ボランティア・都市ボランティアに共通して必要な研修は、都と組織委員会が連携し実施していく。

また、ボランティアに参加する魅力を高めるため、研修に加え各種施策を展開する。

例えば、SNSの活用などボランティア同士が交流し、ネットワークを広げる楽しさを感じられる施策等を検討するとともに、都と組織委員会が開催するオリンピック・パラリンピック関連のイベントに参加できるような方策を検討していく。

なお、東京2020大会は、夏季に開催されることなどを踏まえ、暑さ対策をはじめ、ボランティアが安全に活動できる取組を検討していく。

### 1 研修

#### (1) 共通の研修

大会ボランティア・都市ボランティアには、全員に必要な基礎知識を共通の研修を通じ習得してもらう。主なものとしては、以下の内容等を検討しており、集合研修での実施に加え **e-learning** の活用も検討していく。

なお、具体的な研修内容や研修場所の確保、講師の選定などについては、国や関係機関と連携を取りながら検討していく。

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（おもてなしの心、責任感、楽しさ等）	
ダイバーシティに関する理解促進	
接遇・マナー (Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン)	
大会の概要（競技・会場等の基本知識）	
持続可能性	

## (2) リーダーシップ研修

ボランティアの中にリーダー役をおき、リーダー役に対してはリーダーシップ研修の実施も検討していく。

なお、研修の実施に当たっては、東京マラソン等の経験やノウハウを活かし、効果的な内容を検討していく。

## (3) 個別の研修

共通研修やリーダーシップ研修に加え、ボランティア一人ひとりがそれぞれの役割を果たす上で必要な知識やスキルを習得する役割別の研修や、配置場所や会場ごとに特有の知識を習得する配置場所別又は会場別の研修を実施していく。

## 2 多言語対応

### (1) 対応言語、配布物等

ボランティアは、国内外からの大会関係者や旅行者にスムーズに対応する必要があることから、各拠点の立地状況やニーズを踏まえ、必要言語や外国語のスキルを有する人の配置等について検討していく。

あわせて、地図やガイドブックなど配布資料の対応言語についても検討していく。

### (2) ICTの活用

ボランティアによる多言語対応を補完するため、多言語音声翻訳や筆談アプリ等の活用を検討するとともに、地図や路線図、大会情報などを多言語で表示可能なデジタルサイネージの活用を検討していく。

あわせて、各拠点における設置物（地図・デジタルサイネージ等）や都市ボランティアの携行品についても検討していく。



## 第5章 参加気運の醸成・裾野拡大

東京2020大会に向け、ロンドン大会を超える9万人以上のボランティアに活躍してもらうためには、参加気運の醸成や裾野の拡大、多様な人材の応募を得られる仕組みづくりなど、多くの人々を対象とする幅広い取組を早期から進める必要がある。

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、約60%がボランティア活動に関心を持っているが、実際に活動経験のある人は約23%となっている。

また、同調査では、ボランティア活動への参加を妨げるものとして、「活動に参加する時間がない」などの時間的制約のほか、「十分な情報がない」、「活動に参加する手続きがわかりにくい」などの主催者側の情報提供方法を要因とする意見も多い。

以上のことから、ボランティアに多くの方々の参加をいただくためには、ボランティアに関心がある人々のさらなる拡大、ボランティアに興味を持ちながらも、参加を躊躇している人々の不安の払しょく等を行う必要がある。そのため、以下の取組を行い、ボランティアへの参加気運の醸成と裾野拡大を図っていく。

### 1 大会のボランティア等に関する情報発信

#### (1) ウェブサイト

都はボランティアの魅力を発信するウェブサイト「東京ボランティアナビ」を平成27年度に開設し、組織委員会と連携のもと、東京2020大会のボランティアの活動内容、大会までのスケジュール、ロンドン大会の活動事例等、過去大会の状況を紹介している。

このほか、外国の方々をおもてなしする「おもてなし東京」や「外国人おもてなし語学ボランティア」といった都の取組をはじめ、行政や様々な民間団体の取組を広く紹介している。

また、組織委員会のホームページでも大会ボランティアに関する情報を公開しており、今後さらに内容の充実を図っていく。

さらに、SNSなど様々なツールを活用した幅広い情報発信を実施していく。

東京ボランティアナビ

<http://www.city-volunteer.metro.tokyo.jp/jp/index.html>

組織委員会ホームページ

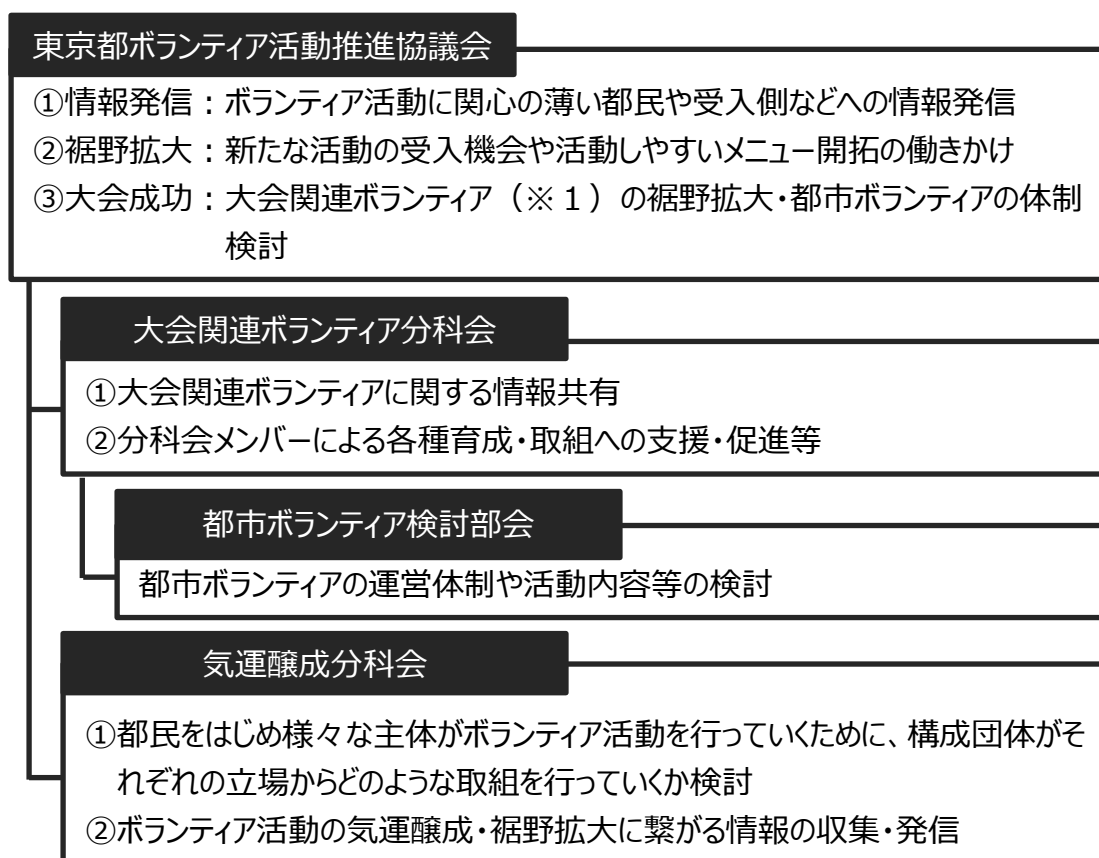
<https://tokyo2020.jp/jp/get-involved/volunteer/>

## (2) オリンピック・パラリンピックに向けたボランティアシンポジウム

東京 2020 大会のボランティアの気運醸成及び裾野拡大を図るため、都は組織委員会と共催で、オリンピック・パラリンピアンやオリンピック・パラリンピックのボランティア経験者等を招いたシンポジウムを開催し、オリンピック・パラリンピックのボランティアに関する情報や魅力を紹介している。

## 2 東京都ボランティア活動推進協議会

組織委員会をはじめ、行政・民間団体などの多様な主体の参加を得て平成 27 年度に発足し、広く都民にボランティア活動の魅力を発信するなど参加気運の醸成や東京 2020 大会の成功に向け、大会のボランティアに関する運用体制の検討等に取り組んでいる。



※ 1 大会関連ボランティアとは大会ボランティアと都市ボランティアを総称したもの

### 3 裾野拡大に向けた取組

#### (1) 共助社会づくりを進めるための東京都指針

都では、東京 2020 大会開催の機をとらえ、ボランティア文化の定着を図り、ボランティア活動の推進を中心とした共助社会の実現を目指して、平成 28 年 2 月、「共助社会づくりを進めるための東京都指針」を策定し、様々な取組を進めている。

この指針に基づき、ボランティア活動に関する継続的取組や先進的な取組を行う企業・団体を表彰し、これまでの活動に報いるとともに、ボランティア活動の気運の盛り上げの一助とすることを目的として、平成 28 年度「東京都共助社会づくりを進めるための社会貢献大賞」を創設した。

また、ボランティア活動に馴染みのない若者をターゲットとしたイベント等を実施している。こうした取組を通じ、東京 2020 大会のボランティアに多くの方の参加を促していく。

#### (2) 外国人おもてなし語学ボランティア

東京 2020 大会の開催を見据え、都では、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東京に滞在できる環境を整えていく。

#### (3) おもてなし親善大使育成塾

都は、次世代を担う中高生を対象に、外国人旅行者への対応方法や東京ならではの「おもてなし」の手法を学び、おもてなしの心を持って都内観光スポットで外国人旅行者を案内するボランティア「おもてなし親善大使」を育成している。

#### (4) オリンピック・パラリンピック教育（ボランティアマインド）

都は、ボランティアマインドをオリンピック・パラリンピック教育の重点的に育成すべき資質の一つに位置付け、都内全ての公立学校において、ボランティアマインドを醸成するために「東京ユースボランティア」の取組を推進していく。

この取組は、各学校が行ってきた社会奉仕の精神を養う取組を充実・拡大させていくものであり、子供たちのボランティアマインドを育むとともに自尊感情を高めていくために、発達段階に応じて、ボランティア活動を計画的・継続的に行っていく。

## (5) 東京 2020 参画プログラム

組織委員会では、平成 28 年 10 月から東京 2020 参画プログラムを開始し、様々な組織・団体がオリンピック・パラリンピックと繋がりを持ちながら、東京 2020 大会に向けた参画、気運醸成、レガシー創出に向けたアクションが実施できる仕組みを推進しており、本プログラムにおいてボランティアの積極的な活用を推奨している。

## 第6章 大会後のレガシー

### 1 『共助社会』の実現に向けて

多くの都民・国民が東京 2020 大会のボランティアに参加し、活躍することで、大会後もボランティア活動への参加気運が高まると考えられる。

この気運を着実に維持・継続させ、様々な活動への参加に繋げていくことで、ボランティア文化の定着と、一人ひとりが互いに支え合う「共助社会」実現に寄与できるよう、大会後のレガシーとして伝えていく。

#### (1) ボランティア活動気運の維持・継続

大会後もボランティア活動への参加気運の着実な維持・継続を図るための取組について検討する。

##### ア ボランティアに対する感謝の表明

ボランティアの参加者に感謝の意を表明し、大会でのボランティア活動を次の活動に繋げていくためにも、その活動が東京 2020 大会を支えたことを実感できるよう、具体的取組を検討する。

##### イ 大会後も見据えた運営体制の構築

ボランティア参加者が大会後も、そこで培ったネットワークを維持し、様々なボランティア活動に参加できるよう、関係機関とも調整し、円滑に移行できる体制を構築する。

#### (2) 大会後に向けた取組

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、国内におけるボランティア文化の定着を目指す。

##### ア 活動環境の整備

大会後も、ボランティア休暇制度の活用促進やアクセシビリティの確保などが行われるよう、ボランティアに参加しやすい環境づくりを引き続き推進する。

##### イ 活動機会の提供・マッチング機能の強化

東京都ボランティア活動推進協議会における連携を基盤に、ウェブサイトを活用するなど、多種多様なボランティアの募集・活動情報を豊富に提供する。

また、ボランティアコーディネーターの育成・活用等により、活動を希望する者とニーズに対応した活動機会のマッチングを図る機能を強化する。

##### ウ 運営ノウハウの共有

東京都ボランティア活動推進協議会を通じ、ボランティアの募集・研修・運営によって得られたノウハウを、ボランティア関連の団体に提供することなどにより、各団体の取組を支援する。

## 第7章 今後のスケジュール

大会ボランティア・都市ボランティアともに平成30(2018)年夏ごろに募集を開始していく予定である。その後、書類選考や面接などを実施し、主な研修については平成32(2020)年から実施する予定である。

	2017年	2018年	2019年	2020年
検討 運営準備	→			
募集 ※		→		
書類選考			→	
面接			→	
採用決定 採用通知			→	
研修				→

東京2020大会

※都市ボランティアの一部は平成29(2017)年度末頃から前倒して募集を行い、2019年に開催されるRWC2019において先行的に活動する。

## 【参考】ボランティア活動

### 1 ボランティア活動とは

ボランティアの定義は諸説存在しているが、その代表的なものとして、国の各府省では次のように定義づけを行っている。

	ボランティアの定義
厚生労働省 (社会・援護局)	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）」等があげられる。
内閣府 (国民生活局)	仕事、学業とは別に地域や社会のために時間や労力、知識、技能などを提供する活動
総務省	報酬を目的としないで、自分の労力、技術、時間を提供して地域社会や個人・団体の福祉増進のために行う活動をいう。

以上の内容から、活動対象、目的の社会性といった「社会性・連帯性」、報酬を目的としない「無償性・無給性」、自発的な意思に基づく「自主性」がボランティア定義の要件と考えられる。

### 【参考】スポーツボランティア

平成 26 年度に文部科学省が実施した『スポーツにおけるボランティア活動活性化のための調査研究（スポーツにおけるボランティア活動を実施する個人に関する調査研究）』によると、地域におけるスポーツクラブやスポーツ団体において、報酬を目的としないで、クラブ・団体の運営や指導活動を日常的に支え、また、国際競技大会や地域スポーツ大会などにおいて、専門的能力や時間などを進んで提供し、大会の運営を支える人のことをいう。

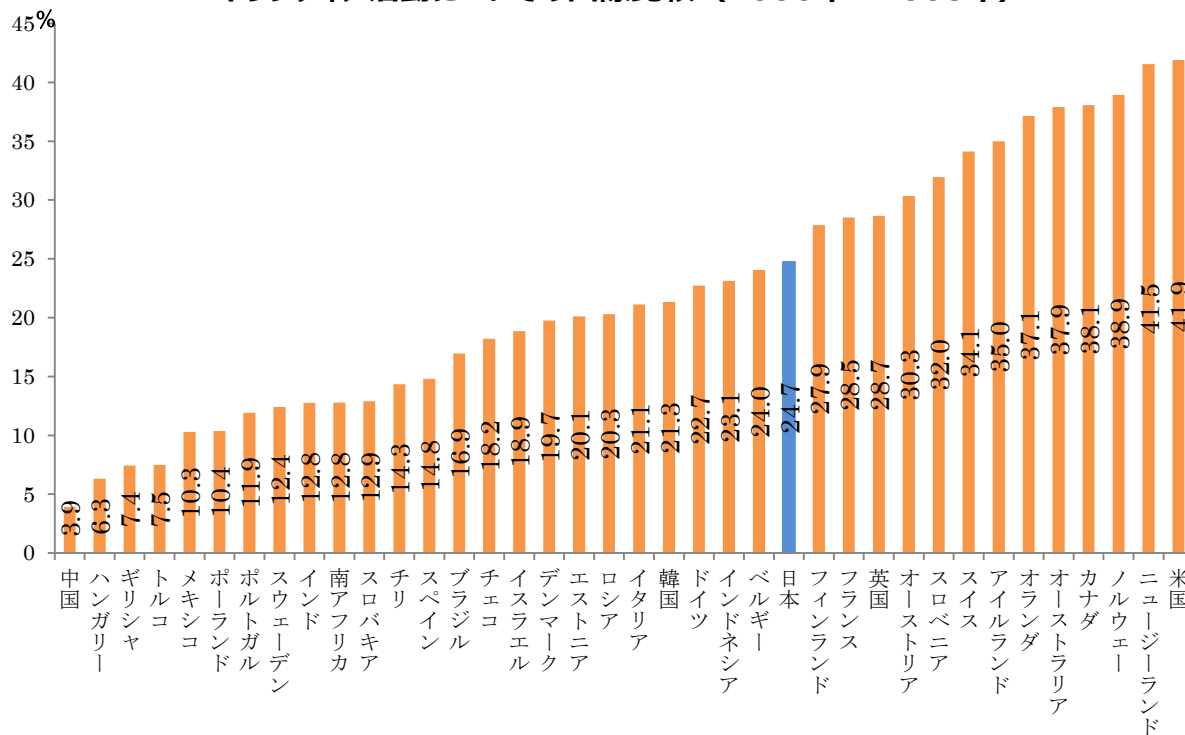
スポーツボランティアは役割とその範囲から、大きく三つに分類することができる。不定期的な「イベントボランティア」、定期的な「クラブ・団体ボランティア」、トップアスリートやプロスポーツ選手による「アスリートボランティア」である。

## 2 ボランティア活動を取り巻く状況

### (1) 日本のボランティア活動への参加率

OECD（経済協力開発機構）が実施した「ボランティアについての国際比較（2006年～2008年）」によると、日本のボランティア活動への参加率は、38カ国中14番目となっている。

ボランティア活動についての国際比較（2006年～2008年）

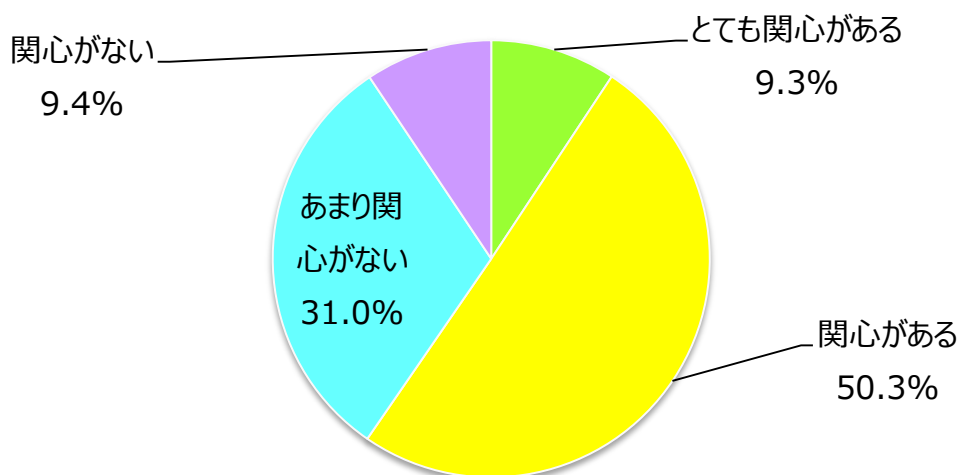




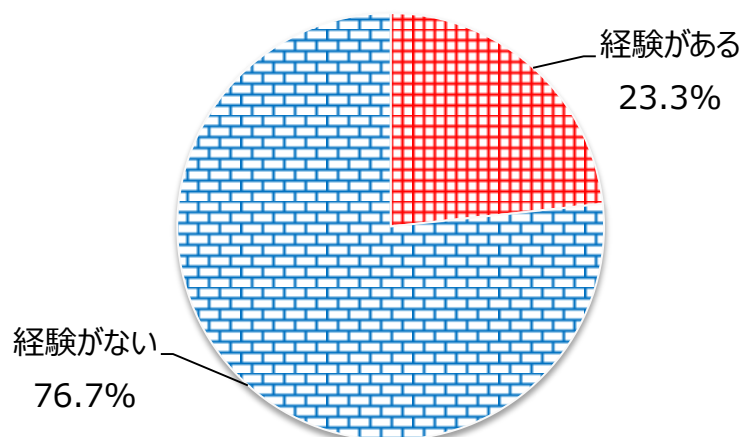
## (2) 国内におけるボランティア活動状況

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」によると、約 60%がボランティア活動に関心を持っているが、実際に活動経験のある人は約 23%となっている。

### ボランティア活動に関する関心の有無



### ボランティア活動経験の有無



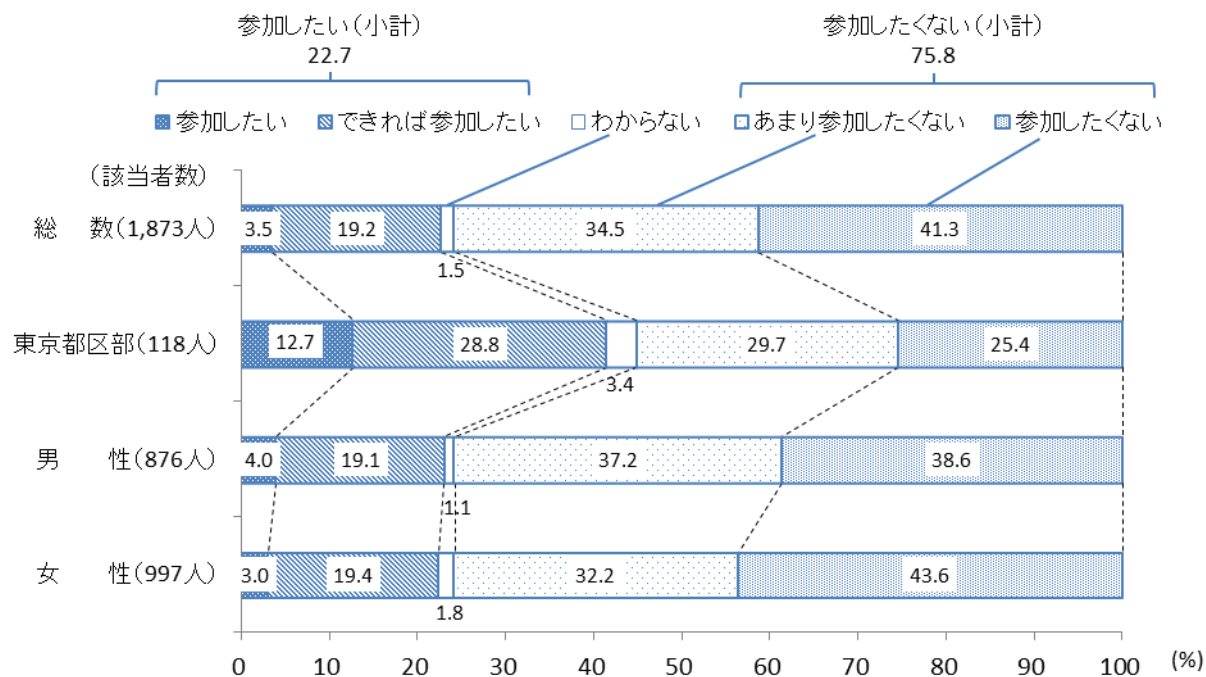
また、総務省が実施した「平成23年社会生活基本調査」によると、都民のボランティア行動者率は、24.6%で、47都道府県中35位となっている。

		ボランティア 行動者率* (%)	ボランティア 総数 (千人)				
全国		26.3	29,951				
都道府県別ボランティア行動者率順一覧							
1	山形県	35.3	365	25	奈良県	27.7	347
2	島根県	34.8	219	26	愛媛県	27.4	345
3	鹿児島県	34.4	511	27	福岡県	27.3	1,222
4	鳥取県	33.9	175	28	福島県	27.2	483
5	岩手県	33.7	396	29	長崎県	26.9	333
6	長野県	33.1	631	30	三重県	26.7	440
7	岐阜県	32.8	607	31	栃木県	26.2	467
8	滋賀県	32.6	408	32	千葉県	26.0	1,449
9	佐賀県	31.8	235	33	茨城県	25.8	682
10	福井県	31.3	222	34	兵庫県	25.7	1,279
11	岡山県	31.3	537	35	東京都	24.6	2,949
12	山梨県	31.2	239	36	神奈川県	24.4	1,986
13	山口県	31.0	396	37	徳島県	24.3	168
14	宮城県	30.7	488	38	和歌山県	24.2	215
15	熊本県	30.7	639	39	埼玉県	24.0	1,556
16	富山県	29.6	286	40	北海道	23.8	1,162
17	群馬県	29.2	301	41	高知県	23.7	159
18	石川県	29.2	519	42	新潟県	23.5	498
19	秋田県	28.9	279	43	京都府	23.2	548
20	広島県	28.9	303	44	愛知県	23.1	1,526
21	大分県	28.9	731	45	青森県	22.7	275
22	静岡県	28.5	952	46	沖縄県	22.4	269
23	香川県	27.8	244	47	大阪府	20.6	1,638
24	宮崎県	27.8	276				

\* 過去1年間に、報酬を目的とせず、自分の労力・技術・時間を提供して地域社会や個人・団体の福祉増進のための活動を行った10歳以上の人の割合

さらに、内閣府が実施した「平成 27 年度東京オリンピック・パラリンピックに関する世論調査」によると、東京オリンピック・パラリンピックでのボランティア活動への参加意向として、全体では「参加したい」が 22.7%、都区部では 41.5% という結果であった。

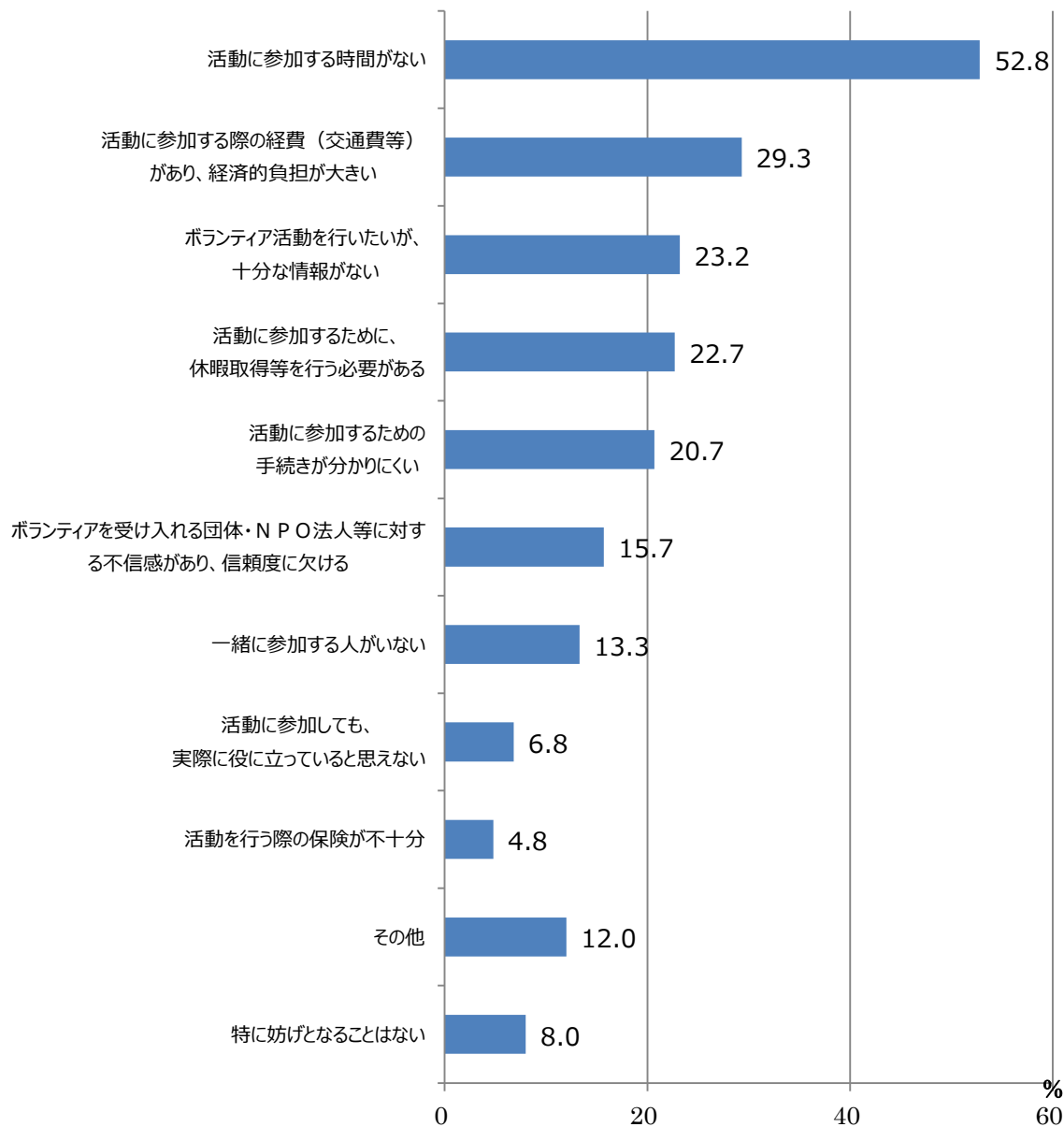
### 東京オリンピック・パラリンピックでのボランティア活動への参加意向



### (3) 参加の妨げとなる要因

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」によると、ボランティア活動への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」が半数以上を占めている。

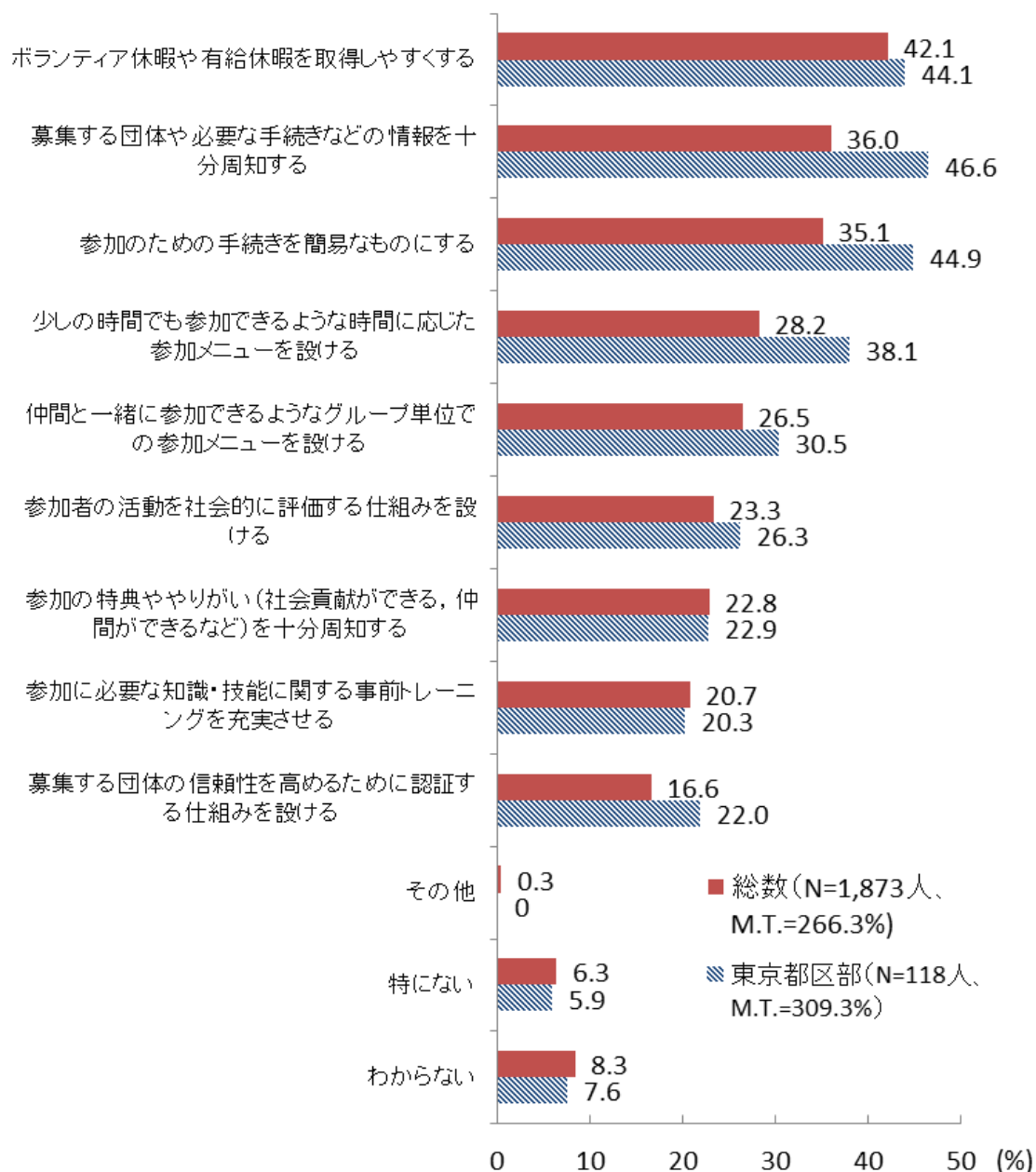
参加の妨げとなる要因 (n=1,622)【MA】



また、内閣府が実施した「平成 27 年度東京オリンピック・パラリンピックに関する世論調査」によると、スポーツボランティア活動への参加を促すためには、どのような取組が有効と考えるか聞いたところ、「ボランティア休暇や有給休暇を取得しやすくする」を挙げた者の割合が 42.1%と最も高く、次いで、「募集する団体や必要な手続き等の情報を十分周知する」(36.0%)、「参加のための手続きを簡易なものにする」(35.1%)と続いている。

### スポーツボランティア活動への参加を促すための取組

(複数回答)



### 3 都において現在活動中のボランティア

都では現在、東京 2020 大会を見据え、外国人観光客が安心して東京に滞在できるように、以下の外国旅行者等の案内を行うボランティアを募集、育成している。

なお、東京都観光ボランティアは、大会期間中、都市ボランティアの中核として、活躍していただく予定である。

ボランティアの種類	東京都観光ボランティア (おもてなし東京)	外国人おもてなし 語学ボランティア
運営主体	都産業労働局観光部	都生活文化局都民生活部
活動内容	外国人旅行者に多言語での観光案内を行い、東京の魅力を紹介する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>•都庁・展望室案内ツアー</li> <li>•都内の人気観光スポットをめぐる 10 コースの案内</li> <li>•国際会議及びイベント等への派遣</li> <li>•街なか観光案内</li> </ul>	日常生活の中で、困っている外国人を積極的に手助けする。 以下の講座（コース2種類のうち、どちらか1つ）を修了すると「外国人おもてなし語学ボランティア」として登録される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>•セットコース おもてなし講座（3時間30分）と語学講座（2時間×4回）</li> <li>•おもてなしコース おもてなし講座（3時間30分）のみ</li> </ul>
応募条件	18 歳以上 一定の語学力 （例：英検 2 級以上） 1～2 ヶ月に 1 回程度活動が可能であること など	15 歳以上（中学生を除く） 都内在住・在勤・在学 講座に参加が可能なこと など
人数	約 2,000 人 （2016 年度登録者数） ⇒ 3,000 人（2018 年度）	約 13,000 人 （2016 年度未登録予定者数） ⇒ 50,000 人（2019 年度）

# 東京 2020 大会に向けたボランティア戦略について

○ 募集や研修などの運営のあり方、参加者の裾野拡大等について基本的な考え方を示すもの

## 1 東京 2020 大会のボランティア

### (1) 一体的なボランティア運営

- ・組織委員会と都は、**戦略を一体的に作成・公表**
- ・募集、研修などの運営、大会後に向けた取り組みについて可能な限り連携
- ・**本戦略を基に都以外の会場を有する自治体とも連携**に向けた取り組み検討

### (2) ボランティア 9 万人以上が活躍

- ＜大会ボランティア＞（組織委員会が担当）  
競技会場、選手村などの大会関係施設において、会場内の観客の案内・誘導、受付業務、競技運営のサポート等、直接大会運営に携わる
- ＜都市ボランティア＞（東京都が担当）  
空港や主要駅、主要観光地等において、国内外から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への案内等を行う

### (3) 東京2020大会においてボランティアが果たす役割

- ・日本人の強みである「おもてなしの心」や「責任感」を活かして行動
- ・自らの役割を心から楽しんで活動に参加し、**大会全体の雰囲気**の盛り上げ

## 2 戦略の主な内容

### (1) 関係自治体等との連携

- ア 競技会場を有する自治体との連携
  - ・都市ボランティアユニフォーム・活動拠点装飾等の統一的デザイン検討
  - ・接遇や大会情報などの**研修を一部共有化**
- イ 全国自治体・地域（団体、交通事業者等）との連携
- ウ ラグビーワールドカップ 2019 との連携
  - ・都市ボランティアの募集を平成 29 年度に一部前倒して実施し、ラグビーワールドカップ 2019 での経験を大会に繋げる
- エ 企業等との連携
  - ・スポンサー企業や各団体等とも連携し、働く世代の積極的な参加促進を呼びかけ

### (2) 多様な参加者の活動促進

- ア 障がい者
  - ・募集、研修、配置等、それぞれのプロセスにおける環境整備に取り組む

### イ 児童・生徒

- ・次世代を担う若い世代が大会運営を体験できる場を検討
- ＜小学生＞都内の**小学生**が都市ボランティアへ活動を体験できる仕組みを検討
- ＜中学生・高校生＞被災地を含む**中学生・高校生**のボランティア参加を検討
- ＜大学生＞試験日程の配慮の働きかけ等、**大学生**がボランティア活動へ参加しやすい取組を検討

### ウ 働く世代・子育て世代

- ・**ボランティア休暇**の整備・取得促進
- ・子育て世代も参加しやすい環境の検討

### (3) 募集

＜応募条件検討の方向性＞

- ・平成 32(2020)年 4 月 1 日時点で**満 18 歳以上**の方
- ・ボランティア**研修に参加可能**な方
- ・日本国籍を有する方又は日本に滞在する資格を有する方(大会ボランティア)
- ・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(都市ボランティア)
- ・**10 日**(大会ボランティア)／**5 日**(都市ボランティア)以上活動できる方
- ・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
- ・お互いを思いやる心を持ち**チームとして活動**したい方

### (4) 研修等

- ・組織委員会と都が連携し、**共通的な研修**(接遇、大会概要など)を実施
- ・**個別の研修**(リーダーシップ研修、役割別研修、会場別研修 など)を実施

### (5) 参加気運の醸成・裾野拡大

- ・シンポジウムの開催や SNS 等様々なツールを通じて、ボランティアの**魅力を発信**
- ・今後、ネーミングやミッション等を策定

### (6) 大会後のレガシー

- ・関係機関と連携し、大会後もボランティアとして活躍できる仕組みを構築

## 3 スケジュール

平成 30(2018)年夏ごろ：**募集開始**