

(2) スポーツボランティア活動に関する組織・団体の 事例調査

1. 調査概要

1. 1 調査目的

本調査は、地域で活動しているスポーツボランティア組織・団体やトップスポーツチームが活用しているボランティア組織・団体の実態を詳細に明らかにすることによって、スポーツにおけるボランティア活動の担い手(個人や組織・団体)の要件を整理し、活動の活性化のための今後の方向性と「支えるスポーツ」の推進を図るための基礎資料とすることを目的とした。

1. 2 調査方法

(1) 調査方法

現地訪問によるヒアリング調査

(2) 調査対象

- ①地域で活動しているスポーツボランティア組織・団体については、運営主体やエリア、団体規模、活動内容などを考慮し、5 組織・団体を選定した。
- ②トップスポーツチームが活用しているボランティア組織・団体については、競技やエリア、団体規模などを考慮し、4 組織・団体を選定した。

図表 2-1 地域で活動しているスポーツボランティア組織・団体の訪問先一覧

①地域で活動しているスポーツボランティア組織・団体	
組織・団体名称	特徴
日産スタジアム運営ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ● スタジアム専属のボランティア組織 ● ボランティアが自発的・積極的に活動できるよう六つの部会を作り活動 ● 日産スタジアムで開催されるイベントに加え新横浜公園の環境・美化活動も実施
NPO法人 成田空港ボランティア・スカイレッツ	<ul style="list-style-type: none"> ● 長野オリンピック・パラリンピックで集まったボランティアが自主的に活動を継続し組織化 ● 新規ボランティアの受け入れと多様な活動依頼に応えるために組織改革を実施 ● 空港見学などの現場研修や英会話などのスキルアップ研修も提供
北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET(スケット)	<ul style="list-style-type: none"> ● 1992年に結成した障害者スポーツ指導組織を、大規模イベント開催を機に再編 ● 障害者スポーツセンター及び障害者スポーツ協会と連携したボランティアの養成・確保 ● 障害者スポーツセンターを拠点に多数の活動機会を提供
山口県スポーツボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ● 2011年の「おいでませ！山口国体」に向け、募集・養成したボランティアを組織化 ● ボランティアの窓口は各市町に委ね、県が活動内容や登録者数を集約 ● 「山口県スポーツボランティア手帳」が活動のモチベーション維持に貢献
埼玉県スポーツボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ● 2004年「彩の国まごころ国体」に参加したボランティアを組織化 ● イベント主催者とボランティアのマッチングを実施 ● QRコード、電子メール、登録用紙などの多様な登録方法で全ての年代に配慮

図表 2-2 トップスポーツチームが活用しているボランティア組織・団体の訪問先一覧

②トップスポーツチームが活用しているボランティア組織・団体	
組織・団体名称	特徴
川崎フロンターレボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ● ホームゲームと地域イベントで年間延べ150日以上ボランティアが活動 ● 「チューター制度」「リーダー制度」を設けてボランティアを運営 ● 「ボランティア活動ポイント制度」による活動継続の動機付け
仙台89ERSボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ● 仙台市内のスポーツボランティア団体と連携してボランティア組織を設立 ● チームとボランティアの一体感を積極的に醸成 ● シーズン終了後に開催するボランティアのための慰労会には、選手・チアリーダー等が全員参加
山雅後援会 TEAM VAMOS(チームバモス)	<ul style="list-style-type: none"> ● Jリーグ参入前にボランティア組織を設立。ホームゲームで1試合100人以上のボランティアが活動 ● 障害者のボランティア活動への参加機会を提供 ● ボランティアの自主性を重んじることで、試合運営の改善や質の高いおもてなしを実現
北海道 日本ハムファイターズボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ● 年間50日以上ホームゲームでボランティアが活動 ● リーダーを固定化せず当日の出欠状況に応じて球団職員が指名 ● ボランティア運営の質を確保するため、球団職員担当者向けのマニュアルを整備

(3) 調査内容

- ・基本情報(活動開始年、登録者数、活動日数、運営主体、主な活動場所など)
- ・設立経緯
- ・組織体制
- ・登録者の属性(性別、年代、居住地域など)
- ・年間予算
- ・登録者の募集方法
- ・活動内容
- ・運営について工夫している点
- ・活動に対するインセンティブ
- ・課題
- ・その他

(4) 調査訪問日時・場所

本調査における訪問日時、場所、担当者は以下のとおりである。

図表 2-3 調査訪問日時・場所

①地域で活動しているスポーツボランティア組織・団体		
組織・団体名称	日時	場所
日産スタジアム運営ボランティア	2014年10月23日 13:00 ~ 14:00	日産スタジアム
NPO法人 成田空港ボランティア・スカイレッツ	2014年12月10日 16:30 ~ 18:00	船橋市内
北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET(スケット)	2014年10月31日 10:15 ~ 11:45	北九州市 障害者スポーツセンター「アレアス」
山口県スポーツボランティア	2014年10月30日 16:00 ~ 17:00	山口県庁
埼玉県スポーツボランティア	2014年11月11日 10:00 ~ 11:15	埼玉県庁
②トップスポーツチームが活用しているボランティア組織・団体		
組織・団体名称	日時	場所
川崎フロンターレボランティア	2014年10月23日 16:00 ~ 17:30	川崎フロンターレ事務所
仙台89ERSボランティア	2014年11月3日 14:30 ~ 16:00	仙台市内
山雅後援会 TEAM VAMOS(チームバモス)	2014年8月10日 11:00 ~ 12:00	長野県松本平 広域公園総合球技場「アルウィン」
北海道 日本ハムファイターズボランティア	2014年8月24日 11:00 ~ 12:30	北海道 日本ハムファイターズ事務所

日産スタジアム運営ボランティア

- スタジアム専属のボランティア組織
- ボランティアが自発的・積極的に活動できるよう六つの部会を作り活動
- 日産スタジアムで開催されるイベントに加え新横浜公園の環境・美化活動も実施

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-4 日産スタジアム運営ボランティアの基本情報

組織名	日産スタジアム運営ボランティア
活動開始年	1999年
登録者数	238人(2014年10月現在)
活動日数	41日(2014年度)
運営主体	公益財団法人 横浜市体育協会 新横浜公園管理局
主な活動場所	日産スタジアムで開催される横浜F・マリノスのホームゲーム、スタジアム自主事業 など

(2) 設立経緯

1997年に日産スタジアムが完成し、1998年3月に初のJリーグの試合、10月には「かながわ・ゆめ国体」の開会式などが開催された。大きなスポーツイベントが開催される中、スタジアム専属のボランティア組織を作る気運が高まり、1999年に日産スタジアム運営ボランティアを設立。2002年にはFIFAワールドカップの試合運営にもボランティアとして参加した。

(3) 組織体制

日産スタジアムを含む新横浜公園は、横浜市体育協会が運営(指定管理)している。同協会の新横浜公園管理局の事業部の中に、日産スタジアム運営ボランティア事務局があり、職員と数人のボランティアで運営している。

ボランティア事務局は六つの部会によって構成されている。各ボランティアの特性を生かし、相互の交流を図れるよう、①運営部会、②リーダー部会、③研修・交流部会、④情報部会、⑤イベント企画部会、⑥環境・美化部会がある。希望する部会に入会することが可能。日産スタジアムや新横浜公園で開催されるスポーツイベントの主催者からボランティアの依頼があった際に活動する。

図表 2-5 日産スタジアム運営ボランティアの部会制度

運営部会	新規登録者や継続するボランティアの手続きに関する業務、イベント主催者との調整、活動者の選出及び調整などを実施
リーダー部会	イベント当日にグループ20~30人(イベント規模による)の活動をまとめる
研修・交流部会	新規登録者に対する研修や全登録者に向けた研修を企画する
情報部会	情報誌「ボランチわ」及びウェブサイトの作成、会議や活動等の報告、ボランティア意識調査の実施
イベント企画部会	ボランティア同士の親睦を深めるための自主イベント(餅つきなど)を企画・実施
環境・美化部会	新横浜公園の環境整備・美化活動等を実施

(4) 登録者

- ・登録者数は238人(2014年10月現在)であり、性別は男性が37%、女性が63%である。
- ・年代は、高校生～80代までいるが、60歳以上が74%を占めている。
- ・居住地域は、85%が横浜市在住者であるが、残りの15%には市外や東京都、静岡県から参加する者もいる。
- ・日産スタジアムには、「日産スタジアム運営ボランティア(238人)」とは別に「スタジアム見学ツアーボランティア」が25人いる。語学力とボランティア経験のある者が活動しており、運営ボランティアと兼務の者も5人含まれる。

(5) ボランティアに関する年間予算

- ・2014年度の年間予算は約100万円。支出内容には主にボランティア保険、交通費、通信運搬費(会報誌発送など)、講演会の登壇者に対する謝金などである。

2. 活動について

(1) 募集

- ・通年でウェブサイトを活用し募集告知を行うことに加え、横浜市にある他の公共施設などに募集チラシを配布しており、希望者には郵送で申し込んでもらう。

(2) 説明会・研修等

○説明会

- ・新規で登録したボランティアのために、年3～4回の説明会を開催する。「日産スタジアム運営ボランティアガイド」に基づき、ボランティアの心構えや活動内容、事務手続きやスタジアムの概要を説明する。



研修会

○研修

- ・ボランティアが中心となり、年2回研修会を開催する。グループワークを中心に、交流を兼ねた研修会を実施。
- ・2014年度の夏季研修会は3部構成で開催され、第1部が講演会(スタジアムの歴史や特徴を理解する)、第2部が横浜F・マリノスのホームゲームにおける活動の確認事項、第3部がボランティア同士の交流会であった。

(3) 活動内容

○ホームゲームでの主な活動内容

- ・年間の活動日数41日(2014年度)のうち、30日は横浜F・マリノスのホームゲームでの活動であり、1試合あたり100人程度のボランティアが活動する。
- ・活動内容は主に、ゲートでのチラシ配布、スタンド入り口でのチケットチェック、ゲートでの誘導・案内である。
- ・3人でシフトを組んでおり、30分ごとに2勤1休(30分単位で2回活動し、1回休憩すること)で活動する。
- ・集合時間は試合開始の3時間45分前。チラシ配布の者は、配布終了後はゲートでの案内等を実施し、試合の開始で活動が終了する。チケットチェックのボランティアは試合終了まで活動する。
- ・横浜F・マリノスが運営主体の「横浜F・マリノスサポートスタッフ」というボランティア組織が別にあり、横浜F・マリノスのホームゲーム時には、役割を分担して活動している。

○ホームゲーム以外での活動

- ・スタジアムで開催されるイベント(「JA 全農チビリンピック 2014」や自主事業である「日産スタジアム駅伝」や「餅つき&しめ縄づくり/昔遊び」)の運営をサポート。
- ・環境・美化部会のボランティアが中心となり、新横浜公園の環境整備・美化活動に力を入れている。活動内容は主に、公園内の田んぼでの田植え、稲刈り、案山子づくり、花壇の手入れなどがある。また、環境・美化部会の活動予算は、新横浜公園管理局として市民活動助成事業に申請し、補助金により活動している。また、芝生の手入れや肥料等を担当する緑管理課が、必要な機材を提供する。



ホームゲームでのチラン配布



新横浜公園の環境整備・美化活動

3. 運営について

(1) エ夫している点

○アルバイトや他のボランティアとの共存

- ・一つのイベントに、ボランティアとアルバイトが同時に参加する場合は、業務を分けるようイベント主催者に依頼している。同じ業務にもかかわらず、報酬が発生する者としなない者が一緒に活動することがないよう配慮している。
- ・イベント主催者によっては、日産スタジアム運営ボランティア以外のボランティアも要請し運営することがある。その際に、それぞれのボランティアに与えられる交通費などのインセンティブ(特典)に格差が生じないように、業務の依頼を受ける最初の段階で、イベント主催者と調整を行う。

○ボランティア情報誌の発行

- ・ボランティアの活動報告や各部会・会議の議事録、今後の活動予定などが掲載された「ボランチわ」という情報誌があり、情報部会に所属するボランティアが中心となって発行している。活動の様子が分かる写真が多数掲載されており、日産スタジアムのボランティアに関するウェブサイト内で、バックナンバーを閲覧することができる。



ボランティア情報誌「ボランチわ」

(2) 活動に対するインセンティブ

○支給・貸与している物品など

- ・支給: 交通費 1,000 円/回
- ・貸与: ウインドブレーカー、ID カード、ポロシャツ、帽子 など

※イベント主催者からの報酬として、Tシャツ、ノベルティグッズなどが支給されることもある

(3) 課題

○登録者数の増員及び世代交代

- ・ボランティアの年齢層が高く、フットワークなどの面でも若年層との違いが見られる。一方で、若年層の継続率は低く、登録者も年々少なくなっていることから、登録者数を増やすことが課題である。
- ・日産スタジアムは、2020 年東京オリンピック競技大会のサッカーの会場となる予定であり、それに向けてボランティアの世代交代を進めていきたい。

○リーダーの育成

- ・リーダーを育成していく必要がある。リーダーには経験と人柄が重要で、また活動時間も長くなる(事前にシフト表を作成する)ため、リーダーが増えていない。負担となる仕事であることのほかに、高齢で新しい仕事を引き受けることに消極的なボランティアも多く、リーダーの担い手が少ない。

○ボランティア精神の原点回帰(自主性の見直し)

- ・「日産スタジアム運営ボランティアガイド」に沿った活動が中心となっている。ボランティア精神の原点に戻って、担当以外の部分にもボランティア一人一人が目配り・気配り等を行い、自主的に活動していく必要がある。

日産スタジアム運営ボランティア

○運営主体: 公益財団法人 横浜市体育協会 新横浜公園管理局

○所在地: 横浜市港北区小机町 3300

NPO 法人 成田空港ボランティア・スカイレッツ

- 長野オリンピック・パラリンピックで集まったボランティアが自主的に活動を継続し組織化
- 新規ボランティアの受入れと多様な活動依頼に応えるために組織改革を実施
- 空港見学などの現場研修や英会話などのスキルアップ研修も提供

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-6 NPO 法人 成田空港ボランティア・スカイレッツの基本情報

組織名	NPO 法人 成田空港ボランティア・スカイレッツ
活動開始年	1998 年
登録者数	約 80 人 (2014 年 8 月現在)
活動日数	20 日/年
主な活動場所	成田空港内

(2) 設立経緯

1997 年に、長野オリンピック及びパラリンピック冬季競技大会(以下、長野大会)の組織委員会の呼び掛けで、成田空港の案内・送迎のためのボランティアとして活動した、千葉県在住のボランティアが集まり組織化した。長野大会が開催された 1998 年から活動を開始し、大会終了後、任意団体として自発的に活動を続けた。2010 年に法人格(NPO)を取得した。

(3) 組織体制

・組織体制としては、会長、理事長、副理事長、理事(7人)、監事、相談役の 12 人で運営の中枢を担っている。2014 年に組織改革を行い、これまで全ての事業を一つの事業部が担っていたが、第一部門(空港でのスポーツ・国際イベント)、第二部門(地域貢献)、第三部門(講演会)に役割を分担した。その他、広報部、教育部、渉外部(外部団体との折衝)、事務局(会計部)があり、基本的に各部署は担当理事が取りまとめているが、ボランティア経験の豊富な学生が運営に携わるケースもある。組織改革を行ったのは、新しいボランティアの受入れ態勢を整備し、多様になってきているボランティア事業にきめ細かく対応するためである。

(4) 登録者

- ・登録者数は約 80 人(2014 年 8 月現在)であり、性別は男性が 35%、女性が 65%である。2010 年の法人格取得後、しばらくは 50 人前後の登録者であったが、学生ボランティアの増加に伴い、登録者数が増えた。
- ・年代は、10 代～70 歳以上までいるが、60 代が最も多い。また、大学生のボランティアも 3 割を占める。
- ・登録者の語学レベルは、海外から来日する要人(VIP)と流ちょうに会話することができる者から、外国語は話せないが外国人とコミュニケーションを取ることに興味を持っている者まで様々である。現在は、英語が中心となっているが、その他の外国語も積極的に取り入れるようにしており、中国語、韓国語、スペイン語、フランス語などには対応可能である。

(5) ボランティアに関する年間予算

- ・2014 年度の収入は約 150 万円。収入内容は主に会費や寄付金、事業委託費(交通費)である。会費として、登録料 2,000 円、年会費は一般が 2,000 円、学生は 1,000 円としている。
- ・2014 年度の支出は約 110 万円。支出内容は主に委託された事業に伴う交通費、事務局管理費などである。

2. 活動について

(1) 募集

- ・ウェブサイトで募集を行い、希望者を通年で受け入れている。
- ・既存のボランティアからの口コミは、大きな効果がある。最近では、ボランティア活動に参加した学生が、体験談を他の学生に伝え、興味を持った学生がボランティアとして参加するケースが多く見られる。

(2) 説明会・研修等

○ボランティアガイドの配布

説明会の代わりとして、「ボランティアガイド(マニュアル)」を作成し、登録時に配布している。業務の流れ、活動の心構え、空港での出迎え、空港内の電光掲示などの基礎知識、簡単な英会話集など、活動に必要な情報が全て盛り込まれている。



ボランティアガイド

○研修

- ・原則として月1回の例会と、年1回の講演会がある。また、成田空港の見学会は少なくとも年3回実施している。
- ・例会では、英会話の研修、年1回の講演会では、元外交官やオリンピックのメダリスト等をゲストスピーカーとして招き、外国の文化やスポーツの現状について学ぶ機会を作っている。
- ・新規のボランティアには業務イメージを持ってもらうため、空港見学を必ず行うようにしている。

(3) 活動内容

○海外から来日するスポーツ関係者の送迎

- ・成田空港を拠点として日本で開催される国際スポーツ大会等で来日する選手や大会関係者の送迎のサポートを行っている。
- ・これまで活動した主なスポーツ大会としては、2002FIFAワールドカップ、世界柔道選手権大会(2010)、FIFA U-20女子ワールドカップ(2012)、世界トライアスロンシリーズ横浜大会(2013)、世界アマチュアゴルフチーム選手権(2014)などがある。
- ・スペシャルオリンピックス冬季世界大会・長野(2005)や東京2009アジアユースパラゲームズなど障害者スポーツのサポートも多く、2005年のスペシャルオリンピックスの際には、入国審査が行われるイミグレーション(入国審査カウンター)や税関検査での活動も行った。空港を運営している成田国際空港株式会社との信頼関係があるからこそこの活動であった。
- ・競技団体等、主催者からの直接の依頼もあれば、国際スポーツ大会の輸送部門を任されている企業からの依頼もある。



成田空港から競技会場の軽井沢にバスで向う海外選手団を見送るボランティア

○スポーツ以外の関係者の送迎

- ・2010年に日本で開催されたアジア太平洋経済協力(APEC)首脳会議の成田空港での送迎サポートを機に、国際原子力機構(IAEA)福島閣僚会議(2012)、アフリカ開発会議(2013)などの国際会議でも活動している。
- ・その他、定期的(年4回:1月、4月、7月、9月)に行っている活動としては、東京外国語大学の留学生の送迎がある。成田空港で出迎えた留学生を、バスや電車を使って大学(吉祥寺)まで同行し、大学の担当者へ引き継いでいる。送迎で唯一、空港から到着地までのサポートを行う活動でもある。

3. 運営について

(1) 工夫している点

○広報手段の拡充

- ・新たに就任した理事が中心となりウェブサイトを開設し、組織の概要や活動内容を掲載した。これによって、チラシやロコミだけでなく、ウェブサイトからのボランティアの申込みが増えてきている。

○一国二人体制での対応

- ・海外から来日する外国人に対しては、必ず一国二人以上のボランティアで対応するように配慮している。通訳者は対話に集中してしまうため、荷物の管理がおろそかになり盗難のリスクが高まるからである。この体制は依頼者からも好評である。経験者と未経験者を組み合わせる機会にもなり、手厚い送迎と新人育成の両方を実現できている。

(2) 活動に対するインセンティブ

○支給・貸与している物品など

- ・送迎を依頼する組織・団体により、支給・貸与される物品は異なる。一例としては、交通費、ユニフォーム、弁当などがある。

(3) 課題

○活動資金の確保

- ・活動の条件は依頼する組織・団体で異なる。交通費等の支給がなく、空港での拘束時間が長い場合、学生ボランティアには弁当代程度の支給をしてあげたいと思う。現状の予算では厳しいことから、学生ボランティアに負担をかけないような活動資金の確保が課題である。

○事務局スペースの確保

- ・成田空港内に事務局スペースがないため、できれば事務局のスペースが欲しい。

NPO 法人 成田空港ボランティア・スカイレッツ

○運営主体: NPO 法人 成田空港ボランティア・スカイレッツ

○所在地: 千葉県千葉市中央区松波 1-16-11-203

北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET(スケット)

- 1992年に結成した障害者スポーツ指導組織を、大規模イベント開催を機に再編
- 障害者スポーツセンター及び障害者スポーツ協会と連携したボランティアの養成・確保
- 障害者スポーツセンターを拠点に多数の活動機会を提供

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-7 北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET の基本情報

組織名	北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET (スケット)
活動開始年	2003年
登録者数	96人(2014年度現在)
活動日数	172日/年
運営主体	北九州市障害者スポーツセンター(アレアス)・北九州市障害者スポーツ協会
主な活動場所	北九州市障害者スポーツセンター(アレアス)

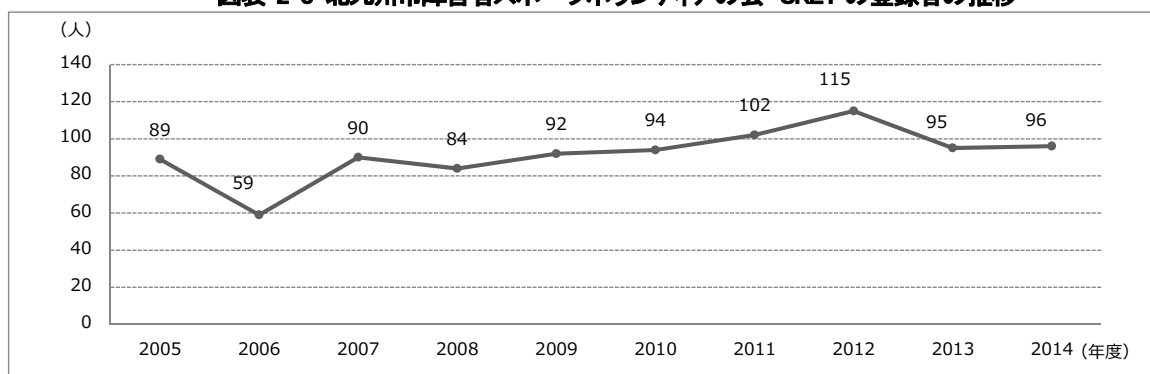
(2) 設立経緯

1990年に福岡県で開催された全国身体障害者スポーツ大会(ときめきのとびうめ大会)に向けて、1989年に北九州市障害者スポーツ協会が設立。1992年、北九州市障害者スポーツ協会が主体となり、日本障がい者スポーツ協会の初級障がい者スポーツ指導員の養成講習会を実施した。その受講生が中心となり、北九州市障害者スポーツ指導員クラブ「やわら会」(ボランティア指導者組織)を結成。当初は活発であったが、活動規模は徐々に縮小していった。こうした中、2002年に北九州市で開催された車椅子バスケットボールの世界大会では、多くのボランティアが運営に参画し、障害者スポーツのボランティア活動の機運が高まった。この流れを受けて、やわら会などの既存の組織を統合する形で、2003年に北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET(スケット)を設立した。SKETの名称は、Sports(スポーツ)、Know-how(能力・知識・技術)、Enjoy(楽しむ)、Tie-up(連携する)の頭文字に由来している。

(3) 登録者

- ・登録者数は96人(2014年度現在)であり、性別は男性が48%、女性が52%である。
- ・年代は、29歳以下(21%)、30代(7%)、40代(15%)、50代(21%)、60歳以上(36%)であり、60歳以上が最も多い。
- ・居住地域は、北九州市が9割以上を占めるが、市外からも若干名が参加している。

図表 2-8 北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET の登録者の推移



(4) ボランティアに関する年間予算

・2014年度の年間予算は約27万円。支出内容は主に団体登録費、保険料、会議費などである。団体登録費は、北九州市障害者福祉ボランティア協会や北九州市障害者スポーツ協会への登録料である。

2. 活動について

(1) 募集

- ・日本障がい者スポーツ協会の初級指導員の養成講習会(北九州市障害者スポーツ協会が主催)の受講者に加えて、アレアスが施設利用者を対象に2014年度から実施している「ミニ講座」(障害者への理解やボランティア活動の概要を紹介する1回20分程度の講義)の受講者などにも、募集の幅を広げている。
- ・既存の登録者については、毎年3月に継続の意向を確認している。

(2) 活動内容

・障害者スポーツセンターが開催する大会、イベント及び教室のほか、障害者スポーツ協会や障害者スポーツクラブが主催している大会などで、運営補助や障害者のスポーツ活動をサポートしている。

図表 2-9 北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET の活動内容(2013年度実績)

	活動内容	対象	場所	回数	SKETからの参加人数
大会	○障害者スポーツ大会開催事業				
	・交流ポッチャ大会	・障害者	アレアス	1	8人
	・北九州市長杯 小学生ふうせんバレーボール大会	・障害児 ・一般(障害のない児童)	北九州市立総合体育館	1	7人
	○障害者スポーツ協会主催大会				
	・北九州市障害者スポーツ大会	・障害者 ・一般(健常者)	本城陸上競技場	1	20人
	・北九州市障害者水泳大会 など	・障害者 ・一般(健常者)	アレアス	1	11人
	○障害者スポーツクラブ主催大会				
	・全国ふうせんバレーボール大会	・障害者 ・一般(健常者)	北九州市立総合体育館	1	8人
イベント	○交流促進事業				
	・スポーツ交流デー	・障害児者 ・一般(健常者) ・ボランティア	アレアス	1	16人
教室	○巡回・出張事業				
	・巡回水泳教室	・障害者	市内3か所のプール	32	延べ78人
	・巡回スポーツ教室	・障害者	地域の施設及び体育館	80	延べ101人
	○生涯スポーツ支援事業				
	・トレーニング教室 ・ヨガ教室 ・水泳教室 など ※1日に2回以上活動することもある	・障害児者	アレアス	313	延べ444人
	○余暇活動支援事業				
	・トレッキング教室	・障害者	アレアス	1	1人



ボッチャ大会での審判を務める



イベントにて車椅子参加者のサポート

3. 運営について

(1) エ夫している点

○ボランティアの交流促進

- ・活動参加後に振り返りを行っている。次回への改善提案や感想などを話し合い、ボランティア同士の交流を促進することが目的である。
- ・年度末に報告会を開催して年間の活動内容、会計報告を共有し、交流を図っている。

(2) 活動に対するインセンティブ

○支給・貸与している物品など

- ・巡回、出張事業については交通費(1,000 円)を支給しているが、アレアス内の教室・大会は支給なし(水泳教室を手伝った場合は、ボランティア活動後1時間程度無料でプールが利用でき、駐車場も無料になる)。
- ・障害者スポーツ協会及び障害者スポーツ競技団体の大会・イベントでは、弁当のみが支給される場合が多い。

(3) 課題

○専任スタッフの配置

- ・SKETには専任の事務局スタッフがおらず、アレアスの職員のサポートを受けて活動している。障害者スポーツに関するボランティアのニーズは高まっているが、現在の体制では、これ以上の要請には応えられない状況である。登録ボランティアの中から、専任の事務局スタッフが配置されれば、登録者の増員や活動の一層の充実が期待できる。

北九州市障害者スポーツボランティアの会 SKET

○運営主体: 北九州市障害者スポーツセンター(アレアス)・北九州市障害者スポーツ協会

○所在地: 北九州市小倉北区三郎丸 3-4-1

山口県スポーツボランティア

- 2011年の「おいでませ！山口国体」に向け、募集・養成したボランティアを組織化
- ボランティアの窓口は各市町に委ね、県が活動内容や登録者数を集約
- 「山口県スポーツボランティア手帳」が活動のモチベーション維持に貢献

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-10 山口県スポーツボランティアの基本情報

組織名	山口県スポーツボランティア
活動開始年	2006年
登録者数	1,372人(2014年10月現在)
活動日数	77日/年
運営主体	山口県 総合企画部 スポーツ・文化局 スポーツ推進課、(公財)山口県体育協会 県内市町の生涯スポーツ主管担当課
主な活動場所	山口県及び県内19市町で開催されるスポーツイベント

(2) 設立経緯

2011年の「おいでませ！山口国体(以下、山口国体)」に向けて、2006年からスポーツボランティアの登録制度を設け組織化を図った。その契機として、2002年から開催している全国中学校駅伝大会で、100人規模のボランティアを募集し運営を行っていたことが挙げられる。

また、県内では2001年に地方博覧会「山口きらら博」、2006年に国民文化祭と大規模イベントが開催され、知事が掲げる『県民総参加』のスローガンの下、県民がボランティアとして大規模イベントに関わる機会があり、比較的「ボランティア」が認識されていたことも背景としてある。

なお、山口国体後のボランティアの活用については、募集の段階から検討が進められていた。国体が終わった時点でボランティア登録者に対し、国体終了後もスポーツボランティアとして登録を希望するかを尋ね、希望者のみの名簿を市町に移管した。国体後の希望調査は「おいでませ！山口国体きらめきセンター」(2007年10月設置。国体県民運動の推進組織であるNPO法人が運営)が実施した。

(3) 組織体制

事業は、県と各市町の生涯スポーツ主管担当課が連携して進めている。県においては一部県の体育協会(以下、県体協)とも連携して行っている。具体的な役割分担は以下のとおりである。

○山口県(県体協)の役割

- ・県のウェブサイトでの募集の告知、19市町のスポーツボランティア関連事業の紹介
- ・「山口県スポーツボランティア手帳」の配布・押印(県体協と共同)
- ・スポーツボランティア養成講習会の実施
- ・「スポーツボランティア活動ガイド」の発行
- ・19市町の活動実績報告の取りまとめと、次年度のスポーツボランティア養成事業予定の集約
- ・県体協加盟競技団体からのボランティア派遣依頼の調整(県体協と共同)

○県内 19 市町の役割

- ・スポーツボランティアの募集・登録・名簿の管理
- ・市町内スポーツボランティア養成事業の案内・募集・派遣業務
- ・県主催のスポーツイベントへのボランティアの派遣業務
- ・県への登録数及び活動実績の報告

(4) 登録者

- ・登録者は 1,372 人(2014 年 10 月現在)であり、性別は男性が 67%、女性が 33%である。
- ・登録者の多い市町は、下関市 199 人、周南市 144 人、岩国市 143 人、山口市 137 人などである。
- ・宇部市では、10 団体が、個人登録とは別に団体登録している。
- ・登録者のうち、スポーツ推進委員が 334 人(24%)含まれている。

図表 2-11 山口県の市町別登録者数一覧(2014 年 10 月現在)

(人)

No.	市町名	登録者数 (うち、スポーツ推進委員)	No.	市町名	登録者数 (うち、スポーツ推進委員)
1	下関市	199 (35)	11	美祢市	65 (17)
2	宇部市	69 (56)	12	周南市	144 (31)
3	山口市	137 (0)	13	山陽小野田市	75 (8)
4	萩市	43 (17)	14	周防大島町	5 (4)
5	防府市	103 (6)	15	和木町	5 (5)
6	下松市	39 (8)	16	上関町	22 (10)
7	岩国市	143 (61)	17	田布施町	28 (6)
8	光市	37 (10)	18	平生町	22 (8)
9	長門市	116 (26)	19	阿武町	81 (12)
10	柳井市	39 (15)		合計	1,372 (334)

2. 活動について

(1) 募集

- ・県や各市町のウェブサイトから「スポーツボランティア登録票」をダウンロードできるが、申込みは各市町に郵送などで提出するようになっている。

(2) 活動内容

○山口県

- ・県と 19 市町の活動実績を併せると、延べ 1,813 人のボランティアが年間 74 のスポーツイベントや講習会に参加している(2012 年度実績)。
- ・2014 年度は、県がスポーツボランティア養成講習会を年 3 回実施している。ただし、スポーツボランティア事業に関する予算はないため、総合型地域スポーツクラブのクラブマネージャー講習会のボランティアに関連する講義を登録者に案内している。
- ・山口県主催の「やまぐち総合スポーツ大会」、山口県教育委員会主催の「全国中学校駅伝大会」でのボランティア活動に関しては、市町から登録者の名簿を借りて、県から案内を送付している。
- ・「スポーツボランティア活動ガイド」を、スポーツボランティアに参加したい個人と、ボランティアを求めている団体等の橋渡しをする目的で、2005 年に作成した。



全国中学校駅伝大会での活動直前の説明会



全国中学校駅伝大会でのコース誘導

○県内 19 市町

・19 市町のみでの活動実績としては、年間 69 のスポーツイベントや講習会に、延べ 1,482 人のボランティアが参加した(2012 年度実績)。実施回数の多い自治体は、周南市で 8 事業(延べ 175 人)、次いで光市の 7 事業(延べ 73 人)、下関市の 5 事業(延べ 84 人)と岩国市の 5 事業(延べ 190 人)であった。

3. 運営について

(1) 工夫している点

○実働可能な名簿の管理

・2013 年度、県は各市町に対して、より実態に即した名簿の整備を求めたところ、現在の 1,372 人の名簿となり、ほぼ実働可能な人数となった。昨年、県から登録者全員にイベントの案内を送付したところ、住所不明等の不達は 5 通のみであった。

○ボランティア保険

・県ではスポーツボランティア事業に関する予算を持っておらず、県としてボランティア保険に加入することができないため、ボランティアを必要とする各市町の大会やイベントの主催者には、必ず保険に入るよう依頼している。

(2) 活動に対するインセンティブ

○「山口県スポーツボランティア手帳」

・県及び県体協が「山口県スポーツボランティア手帳」を配布。活動に参加するごとにスタンプを押し、活動の記録としている。登録者の中には、スタンプを押すことを楽しみに活動している者もあり、また、この手帳を見た者が活動に興味を持ってボランティア登録をすることもあるため、登録者数を増やす良いツールにもなっている。

・1冊の手帳には、活動にして 30 回分のスタンプを押すことができる。3 冊目に入っているボランティアもいる。ポイントがたまって景品等に交換できる仕組みなどはないが、この手帳を持っていることが一つのステータスとなっている。



山口県スポーツボランティア手帳

(3) 課題

○ボランティアを活用する側の研修の必要性

・ボランティアを活用する側の経験や力量不足が課題である。大きな大会は組織がきちんとしており、ボランティア一人一人の役割分担が明確なので活用しやすいが、小さなイベントでは難しい。ボランティアを募集しても参加したボランティアをうまく活用できなければ、ボランティア参加者の満足度が低く、ボランティア活動の継続につながらないなど、かえって問題になるため、ボランティアを活用する側の研修も検討する必要がある。

4. 今後の予定

今後、スポーツボランティアの活用が期待される山口県開催の大規模スポーツイベントとしては、以下が挙げられる。

- ・2015年: 全国健康福祉祭やまぐち大会「ねんりんピック おいでませ！山口2015」
山口国体と同様に全19市町で開催し、大会を盛り上げる予定
- ・2016年: 全国高等学校総合体育大会(インターハイ)
- ・2018年: 全国中学校体育大会

5. 市町の活動事例：山口県周南市のスポーツボランティア

(1) 基本情報

図表 2-12 山口県周南市のスポーツボランティアの基本情報

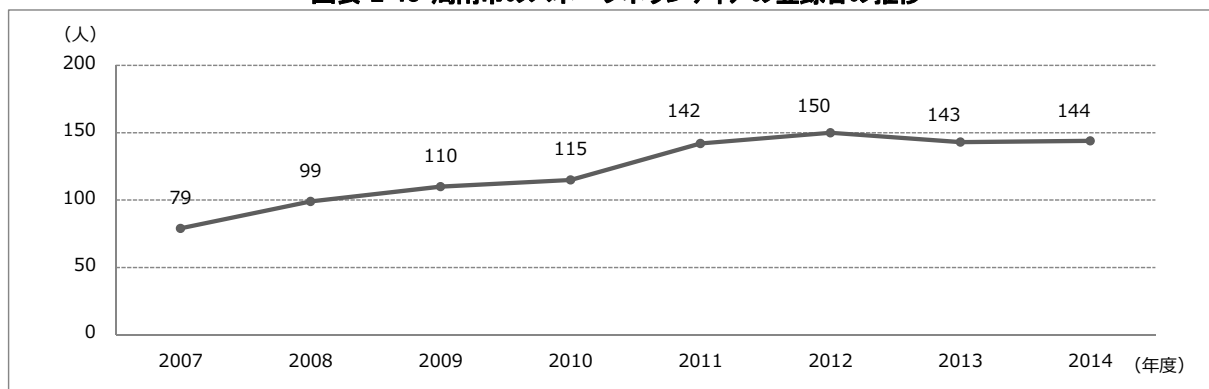
登録者数	144 人 (2014 年 10 月現在)
活動日数	14 日/年
運営主体	山口県周南市 地域振興部 文化スポーツ課
主な活動場所	周南市内で開催されるスポーツイベント

※)周南市の人口:148,388 人(2015 年 1 月 31 日現在)

(2) 登録者

- ・登録者は 144 人(2014 年 10 月現在)であり、性別は男性が 69%、女性が 31%、平均年齢は 61 歳である。
- ・2011 年に開催された山口国体のボランティア経験者は 24 人(17%)である。

図表 2-13 周南市のスポーツボランティアの登録者の推移



(3) 活動について

周南市では、県との窓口は地域振興部文化スポーツ課が担当しているが、2014 年度事業で見ると、年間 14 回の活動のうち 11 事業は、公益財団法人周南市体育協会(以下、市体協)が窓口となってスポーツボランティアを募集・派遣している。

○周南市地域振興部文化スポーツ課の事業

市内で開催する「市民スポーツフェスタ」「くまげ鶴の里ウォーク大会」「大津島ポテトマラソン」の 3 事業に、ボランティアが参加した(2012 年度実績)。



大津島ポテトマラソンのゴールにて
記録係を担うボランティア



大津島ポテトマラソンの沿道にて
給水係を担うボランティア

○市体協の担当事業：「我がまちスポーツおもてなし事業」

市内で開催される中国地区大会や全国大会の開催会場で、おもてなしの心を持って県内外の来場者をサポートすることや、ボランティアの募集・派遣を担う。

- ・活動場所: キリンビバレッジ周南総合スポーツセンター(メインアリーナ、多目的ホール、弓道場などの施設)
将来的には、他の体育施設でも活動場所を広げていく方向で検討している。
- ・活動内容: 場内案内活動(場内の施設案内)、環境美化活動(場内の整備と場外の清掃)、周南市のPR活動(観光パンフレットを活用したPR活動や周南市特産品の紹介)
- ・活動人数: 1日4人程度募集。2013年度は、41人が参加、延べ51人が活動した。
- ・活動回数: 年12日、16大会で活動した。具体的な大会名等は、図表2-14のとおり。
- ・「我がまちスポーツおもてなし事業 スポーツボランティア活動マニュアル」を作成・配布

図表 2-14 「我がまちスポーツおもてなし事業」の実施状況(2013年度)

(人)

No.	おもてなし事業日※1 (大会開催日)	活 動 場 所	来場者数※2	スポーツボランティア の人数
1	6月23日 (6月22・23日)	第65回中国卓球選手権大会	1,010	5
		第36回周南地区空手道選手権大会	900	
2	7月6日 (7月3～8日)	高松宮記念杯第3回全日本社会人ハンドボール選手権大会	6,970	5
3	7月13日 (7月11～14日)	西日本地区居合道講習会及び審査会	1,470	3
4	8月24日 (8月24・25日)	第22回JOCジュニアオリンピックカップハンドボール大会中国予選	1,410	2
		山口県柔道周南大会	988	
5	9月15日 (9月15・16日)	全国ソフトバレーボール・レディース&メンズ交流大会	1,850	4
6	11月3日 (11月3日)	第22回山口放送旗西日本弓道大会	425	3
		山口県ダンススポーツ競技大会	490	
		フレグランス・ミニ杯家庭婦人バレーボール大会	210	
7	11月23日 (11月18～24日)	第65回全日本大学バスケットボール選手権大会	3,335	4
8	12月8日 (12月7・8日)	第4回スポーツひのまるキッズ中国小学生柔道大会	3,100	4
9	1月12日 (1月11・12日)	第34回伊藤杯徳山オープン卓球大会・原田裕花杯中学大会	2,985	1
10	2月1日 (1月30日～2月2日)	第41回全国高等学校選抜卓球大会中国予選会	1,540	3
11	2月15日 (2月15～16日)	全日本社会人ハンドボールチャレンジ2013・市中学生バスケットボール大会	2,600	4
12	2月22日 (2月22～23日)	東日本大震災復興支援レスリング親善交流大会・ふれあい卓球	1,300	4

※1 おもてなし事業日：「我がまちスポーツおもてなし事業」の実施日

※2 来場者数：「参加選手」「役員運営者」「観覧応援者」の総計

(4) 運営について

○工夫している点

- ・募集の段階で活動内容を分かりやすく具体的に示している。
- ・登録者は高齢者が多いため、連絡には電子メールや携帯電話は使わず、郵送で行っている。

○活動に対するインセンティブ

- ・市の事業: 弁当支給、大津島ポテトマラソンは離島での開催のため、交通費を支給
- ・市体協の事業: 交通費支給、スタッフベストを貸与、弁当・飲物は支給なし

(5) 課題

○「ボランティア」に対する認識の違い：ボランティアとイベント主催者

・ボランティアとイベント主催者間の問題として、ボランティアの定義や活動内容に対する共通認識ができていないケースがある。ボランティアの活動については双方の共通認識が必要となる。

○若年層の登録者の確保

・2013 年に実施した市民意識調査によれば、若年層のボランティア活動に対する関心が高いことから、若年層のボランティア活動機会を確保し、ボランティア登録に繋げることが課題となっている。

○ボランティアの養成

・ボランティアの充実は、大会運営やおもてなしの充実に欠かせないことから、ボランティアの養成は課題となっている。

山口県スポーツボランティア

○運営主体: 山口県 総合企画部 スポーツ・文化局 スポーツ推進課

○所在地: 山口県山口市滝町1番1号

埼玉県スポーツボランティア

- 2004年「彩の国まごころ国体」に参加したボランティアを組織化
- イベント主催者とボランティアのマッチングを実施
- QRコード、電子メール、登録用紙などの多様な登録方法で全ての年代に配慮

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-15 埼玉県スポーツボランティアの基本情報

組織名	埼玉県スポーツボランティア
活動開始年	2008年
登録者数	5,022人(2014年3月末現在)
活動日数	28日(2013年度)
運営主体	埼玉県 教育局 市町村支援部 スポーツ振興課
主な活動場所	埼玉県内各地で開催されるスポーツイベント

(2) 設立経緯

2004年の「彩の国まごころ国体」における運営ボランティアのうち、本人の承諾を得た465人をスポーツボランティアとして「埼玉県スポーツリーダーバンク」に登録した。2008年に現在の制度である「埼玉県スポーツボランティア」を立ち上げ、埼玉県スポーツリーダーバンクからボランティアを移行した。

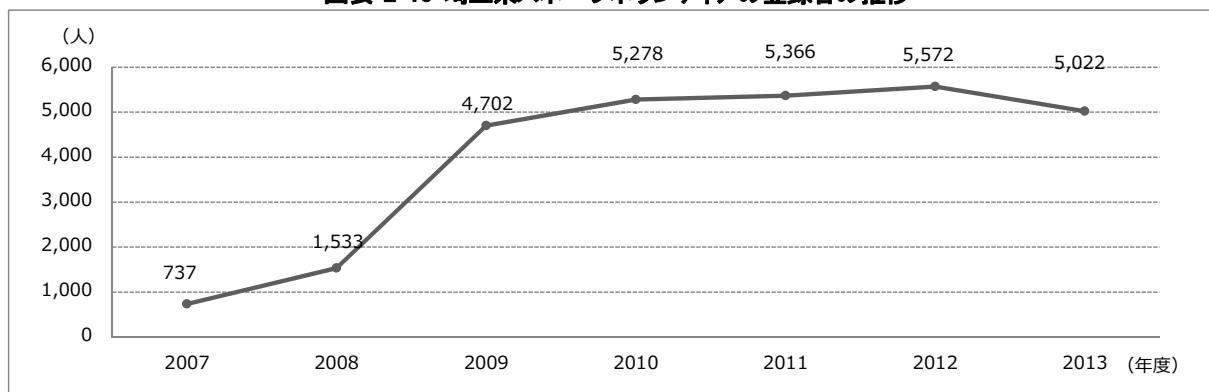
(3) 組織体制

- ・県庁内でのボランティア活動の所管は、ボランティアの対象となる事業の担当課となっている。例えば、スポーツボランティアはスポーツ振興課、NPO活動については共助社会づくり課が所管している。
- ・スポーツボランティアの関連業務は、埼玉県教育局から公益財団法人埼玉県体育協会(以下、県体協)へ、生涯スポーツ・相談業務(生涯スポーツの普及・振興に関わる業務)の一部として、業務委託している。

(4) 登録者

- ・登録者は5,022人(2014年3月末現在)であり、うち個人登録者数は2,101人(電子メールアドレスありは1,824人、86.8%)、団体登録数は2,921人である。
- ・団体登録の内訳は、埼玉県スポーツ推進委員協議会(2009年～)2,270人、彩の国いきがい大学(2009年～)380人、埼玉マスターズ陸上連盟(2010年～)206人、ジャパン・スポーツボランティア・ネッツ(2010年～)35人、日本医療科学大学ボランティアサークル(2013年～)30人である。
- ・登録者の推移を見ると、2009年に登録数が大幅に伸びている。これは、団体登録制度を導入したことによる。また、2013年に登録者が減っているのは、電子メールアドレス登録の重複者を整理した結果である。

図表 2-16 埼玉県スポーツボランティアの登録者の推移



※)2007 年は埼玉県スポーツリーダーバンクに登録していた人数

(5) ボランティアに関する年間予算

・スポーツボランティアの業務については、「スポーツで埼玉を元気に！事業」の中の生涯スポーツ・相談業務（2014 年度予算:21,132,000 円）の一部として行われているため、予算額は明らかになっていない。この業務では、スポーツボランティア制度の運営のほか、総合型地域スポーツクラブの設立・育成支援や地域スポーツ指導者の育成、スポーツリーダーバンク（指導者派遣）制度などの事業を行っている。

2. 活動について

(1) 募集

- ・県のスポーツ振興課のウェブサイトから電子申請。携帯電話から登録できるように QR コード提示。
- ・メールが使えない者は、登録用紙による申請も可能。FAX か郵送にて用紙を入手することができる。

(2) 活動内容

○活動日数・活動延べ人数等

図表 2-17 埼玉県スポーツボランティアの活動状況

時期	(年度)	2008	2009	2010	2011	2012	2013
活動日数	(日)	19	22	37	17	36	28
情報発信件数	(件)	12	20	29	15	28	23
募集人数	(人)	340	537	672	1,408	1,996	1,745
活動延べ人数	(人)	93	152	375	186	312	356

○イベント主催者とボランティアのマッチング

- ・県のスポーツ振興課のウェブサイトで、スポーツボランティアを必要としているイベント主催者に向けて、この制度を紹介している。イベント主催者がボランティアを募集する場合は、電話等で事前に連絡をし、「募集依頼書」に必要事項を記入の上、電子メールか FAX で県体協まで送付する。県体協が、公益性の高いスポーツイベントであるか等を審査した上で、最終的に県のスポーツ振興課が募集の可否を決定する。
- ・募集が決定したイベントについては、県体協からボランティア登録者にイベント内容や募集事項の情報が発信され、参加を希望するボランティアは直接、主催者へ申し込む流れとなっている。

- ・イベント終了後、主催者は簡単な事後報告書を提出する必要がある(募集依頼書、事後報告書、共にウェブサイトから入手可)。
- ・2013年度の実績としては、23件のスポーツイベントで、延べ356人が活動した。主なイベントとして、彩の国実業団駅伝(29人)、埼玉マスターズ陸上競技記録会(21人)、川越アクアスロン・エキデン(19人)、bjリーグ・埼玉ブロンコスホームゲーム(16人)などがある。

3. 運営について

(1) 工夫している点

○市町村スポーツ関係者へのアプローチ

- ・ボランティアの活動機会を確保するため、市町村のスポーツ関係者が一堂に会す場で、スポーツイベントにおけるボランティアの有用性について説明を行っている。また、ボランティアのリピーター参加が多い大会を紹介し、市町村で行われているスポーツイベントでのボランティアの活用を促している。ちなみに、リピーターが多いのはマスターズ陸上関連の大会(記録会、選手権大会)で、主催団体がボランティアをしっかりと把握しており、ボランティアもやりがいを感じ、毎年参加を希望する者が多い。

(2) 活動に対するインセンティブ(特典)

- ・県としては特にインセンティブ(特典)は準備していない。以前は、活動を認証するためのスタンプ制度があったが、2009年で廃止した。
- ・イベント主催者により、Tシャツ、ジャンパー、キャップ、タオルなどが支給される場合がある。

(3) 課題

○ボランティア登録者に対する研修

- ・2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックでは、多くのスポーツボランティアが必要とされる。その気運の醸成と人材育成のために、スポーツボランティアへ向けた研修について検討している。

○イベント主催者に対するボランティアの活用研修

- ・始めはボランティアが多く集まったイベントでも、回を重ねるにしたがって参加人数が減っていくイベントがある。主催者側のボランティアへの対応などが、参加したボランティアの満足度や継続参加に影響していると推測される。イベント主催者に対して、ボランティアの活用ノウハウを伝える研修が必要である。

○活動場所によりボランティアの確保が困難になる

- ・人口の多い地域には、比較的ボランティアが集まりやすいが、県の北部や、また交通の便が悪い地域での活動には、ボランティアが集まりにくい傾向がある。特に自然の中で開催されるスポーツイベントなどでは、募集人数の半分にも満たない時がある。

埼玉県スポーツボランティア

○運営主体:埼玉県 教育局 市町村支援部 スポーツ振興課

○所在地:埼玉県さいたま市浦和区高砂3-15-1

川崎フロンターレボランティア

- ホームゲームと地域イベントで年間延べ 150 日以上ボランティアが活動
- 「チューター制度」「リーダー制度」を設けてボランティアを運営
- 「ボランティア活動ポイント制度」による活動継続の動機付け

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-18 川崎フロンターレボランティアの基本情報

組織名	川崎フロンターレボランティア
活動開始年	1997 年
登録者数	245 人 (2014 年 11 月現在)
活動日数	延べ 157 日/シーズン
運営主体	株式会社川崎フロンターレ
主な活動場所	等々力陸上競技場で開催されるホームゲームや川崎市内でのイベント など

(2) 設立経緯

1996 年に株式会社川崎フロンターレを設立し、1997 年にボランティア組織を立ち上げ、登録者 5 人からスタートした。川崎フロンターレがチーム内にボランティア組織を持っている理由は、その方がチームとボランティアとの間に一体感が生まれるので活動しやすく、ボランティアにとっても川崎フロンターレに所属しているという帰属意識・応援意識が高まるからである。

(3) 登録者

- ・登録者数は 245 人(2014 年 11 月現在)であり、性別は男性が 42.0%、女性が 58.0%である。
- ・初年度の登録者は 5 人であったが、1999 年に J2 リーグ加盟、2000 年に J1 リーグ昇格を経て、現在は約 50 倍の登録者が活動している。
- ・年代は、10 代(14.7%)、20 代(24.1%)、30 代(19.2%)、40 代(20.0%)、50 代(9.8%)、60 代(6.1%)、70 歳以上(2.4%)である。
- ・居住地域は、川崎市(56.6%)、横浜市(9.9%)、その他神奈川県市町村(9.4%)から参加する者で約 75%を占めているが、東京都や千葉県などから参加している者も 2 割以上いる。登録者の居住地域は、スタジアムからほぼ 1 時間圏内だが、年々地域は広がってきている。

(4) ボランティアに関する年間予算

- ・2014 シーズンの年間予算は約 500 万円。支出内容は主にボランティアの交通費(交通費の代わりに観戦チケットに交換する者もいる)、納会の運営費、ボランティア保険、研修費などである。試合当日に支給する弁当代や業務中に身に付ける ID カード代については、ボランティアに関する予算には含まれておらず、試合運営費から支出されている。

2. 活動について

(1) 募集

- 例年、シーズンが始まる3月に備えて、同年1月頃にボランティアの募集を開始する。1シーズンごとの登録制のため、継続のボランティアにも再登録してもらう。
- 主に、ウェブサイトやチラシを活用して募集しており、市のボランティア広報誌などに掲載することもある。
- 2014年から、NPO法人日本スポーツボランティアネットワーク(JSVN)の正会員となり、JSVNのネットワークを通じて、広くボランティア個人に告知することができるようになり、募集の強化を図っている。



ボランティアスタッフ登録用紙(表)

川崎フロンターレ *Frontale* ボランティアスタッフ登録用紙

新規・継続 ※どちらかに○をつけて下さい。(20 年度AD番号)

名前が女

氏名

現住所

生年月日 19 年 月 日 性別 男・女

連絡先
自宅電話
FAX
携帯電話
Eメール ※必須 PC

職業
高校生
会社員
主婦
専門/大学生
自営業
その他()
学校名(学年) または勤務先名

資格・特技
登録用紙をどこで受け取りましたか?

ボランティア経験
あり・なし 内容

志望動機
フロンターレを応援したい
ボランティア活動に興味がある
特技を活かしたい
友人の勧め
友人を応援したいから
地元川崎のチームだから
その他()

希望する活動分野
スタジアム運営
イベント補助
その他()
マスコット関連
地域イベント補助

登録にあたっての目標、またはやってみたいこと

※事務局からの連絡は基本的にメールで行いません。必ずご記入下さいませようお願い致します。

KAWASAKI *Frontale* FAX.044-813-8619

ボランティアスタッフ登録用紙(裏)

(2) 説明会・研修等

○説明会

- 2014 シーズンは、2~8 月までに 1 回当たり 1 時間 30 分程度の説明会を計 28 回実施。継続のボランティアも毎年参加している。
- 説明会の内容は、活動内容や当日の流れ、ボランティアの心得・禁止行為、チューター制度・リーダー制度、リーダーの役割、ウェブサイト上のボランティア専用サイトの登録・活用方法の説明などである。以前はボランティア向けのマニュアルを作っていたが、今はあえてマニュアルを作っていない。ボランティアにはマニュアルに頼らず、都度の説明に注意を払い、臨機応変に対応できる能力を身に付けてもらいたいと考えているからである。
- 継続のボランティアに対して毎年説明会に参加するよう呼びかけている理由は、スタジアムの設備の変更に伴う活動場所の確認や、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)への対応や禁止事項などが絶えず変化しているためと、継続の意思を確認するためである。

(3) 活動内容

○ホームゲームでの活動人員と配置

- 1 試合に必要なボランティアは 60 人以上。大きなイベント時は 80 人が理想。2014 年の平均活動者数は 62.3 人。
- ホームゲームでは活動場所が 10 か所程度あり、本人のモチベーションと業務の質を保つために、チームの職員が配慮しながら当日の配置を決める。

○ホームゲーム当日のタイムスケジュール

- 15:00 から試合開始の場合は、以下の流れで活動する。
 - 10:45: ボランティア集合
 - 11:00~18:00: 朝礼後、担当業務を開始
 - 18:00: 終礼後、解散

○ホームゲームでの主な活動内容（2014 シーズン）

図表 2-19 川崎フロンターレボランティアのホームゲームでの主な活動内容

活動場所	活動内容
ゲート	チケットもぎり、チケットチェック、チラシ配布、ハーフタイムのごみ回収 など
総合案内所	落とし物や迷子対応、各種受付、引換え など
関係者受付	サッカー協会、スカウト、行政担当者、VIP の受付・アテンド
後援会受付	ファンクラブの受付、ポイント付与
メディア受付	メディアの受付
運営本部	試合に関係したデータ配布
キッズ対応	選手と手を取り合って入場する「ウィズハンド」や、旗を持って入場する「フェアプレーフラッグ掲揚」の子供たちの補助
マスコット	チームマスコットとしての活動
ボランティア控室	ボランティアの管理や世話
販売スペース	マッチデープログラムの販売

○ホームゲーム以外での活動

- ・年間延べ 157 日の活動のうち、Jリーグのホームゲームが 20 日で、残りの延べ 137 日は地域のイベントで活動を行っている。
- ・地域のイベントには、地元区民祭や市民運動会、商店街、幼稚園・保育所などのイベントへの参加、また、フロンターレカラーの青いサンタクロース「ブルーサンタ」による市内小児病棟訪問などがある。



地域イベントでの活動

3. 運営について

(1) 工夫している点

○チューター・リーダー制度

- ・川崎フロンターレでは、ボランティアによるチューター制度・リーダー制度を設けている。
- ・チューターは、各活動場所で、チームの職員とボランティアの間に入って、ボランティアが円滑に活動できるようにサポートする。新しいチューターを選ぶ際には、既存のチューターからの推薦に基づき、チームの職員が任命する。現在は 12 人のチューターがおり、任期は 1 年である。
- ・リーダーは、各業務の中心となり、他のボランティアの先頭に立って活動を行う。活動中にトラブル等が起これば、スタッフやチューターと連絡を取り合って問題解決に努める。なお、リーダーについては多くのボランティアが経験できるようにシーズン中固定せず、試合の前日にチームの職員が任命する。

○ボランティアとアルバイトの役割の明確化

- ・ボランティアとアルバイトは同じ活動場所に配置しないように配慮している。一つの活動場所に必要なボランティアがそろわなかった場合には、ボランティア登録締切後、該当する活動場所の業務は全てアルバイトが担うよう、アルバイトを確保する。

(2) 活動に対するインセンティブ

○ボランティア活動ポイント制度

- ・活動の内容や回数に応じてポイントが付与される、ボランティア活動ポイント制度がある。1回の活動で得られるポイントは、活動内容や活動の曜日、天候、活動条件などで異なる。例えば、ホームゲームでの活動は2ポイント、通常より早い集合や雨天時などはプラス1ポイント、遅刻・早退はマイナス1ポイントなどである。
- ・年間の活動ポイントが一定以上になると、12月に行われる「ボランティア納会」に参加することができる。12月の納会には、監督や選手、スタッフも参加するため人気が高い。ちなみに、納会に参加する権利を得るためには、活動1年目のボランティアで20ポイント以上、活動2年目以降のボランティアは25ポイント以上が条件となり、ホームゲーム約10回分の活動が必要となる。



ポイントカード

○支給・貸与している物品など

- ・支給: 交通費(又は、ホームゲームチケットのどちらかを選べる)、活動時間に応じて弁当、お茶
- ・貸与: ユニフォーム、キャップ

○納会・慰労会等の開催

- ・『ボランティア納会』: シーズン終了後に、監督、選手(15人程度)、スタッフが中心となり、ボランティアに一年間の感謝の気持ちを伝えるための納会を開催する。納会では選手との会話や写真撮影、サインをもらうことができ、ボランティア活動を継続する動機付けとなっている。
- ・『慰労会』: ホームゲーム終了後に、ボランティアとスタッフがスタジアム内で1時間程度開催するものが年2回、その他の慰労会も含めると、合計で年間4~5回実施している。
- ・『ボランティア交流会』: ボランティア同士のコミュニケーションを促進するため、ボランティアが自主的にレクリエーションを兼ねた交流会を開催している。レクリエーションの内容としては、バーベキューや遠足、ボウリング大会、フットサルなどがある。



バーベキューでのボランティア交流会

(3) 課題

○活動者数の確保と固定化

- ・ホームゲーム1回当たり60人以上のボランティアが必要であり、70人のボランティアがいると経験したことがない活動場所へ配置し、新たな経験を積ませることが可能となる。ただし、平日開催の試合などは活動人数が不足することがある。
- ・特別な活動(マスコット関連のボランティアなど)を担当するボランティアが固定化しており、後継者の育成が課題となっている。

川崎フロンターレボランティア

○運営主体: 株式会社川崎フロンターレ

○所在地: 神奈川県川崎市高津区末長 4-8-52

仙台 89ERS ボランティア

- 仙台市内のスポーツボランティア団体と連携してボランティア組織を設立
- チームとボランティアの一体感を積極的に醸成
- シーズン終了後に開催するボランティアのための慰労会には、選手・チアリーダー等が全員参加

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-20 仙台 89ERS ボランティアの基本情報

組織名	仙台 89ERS ボランティア
活動開始年	2005 年
登録者数	131 人 (2015 年 3 月現在)
活動日数	26 日/シーズン
運営主体	株式会社仙台スポーツリンク
主な活動場所	ゼビオアリーナ仙台などで開催されるホームゲームやチームが主催するイベント など

(2) 設立経緯

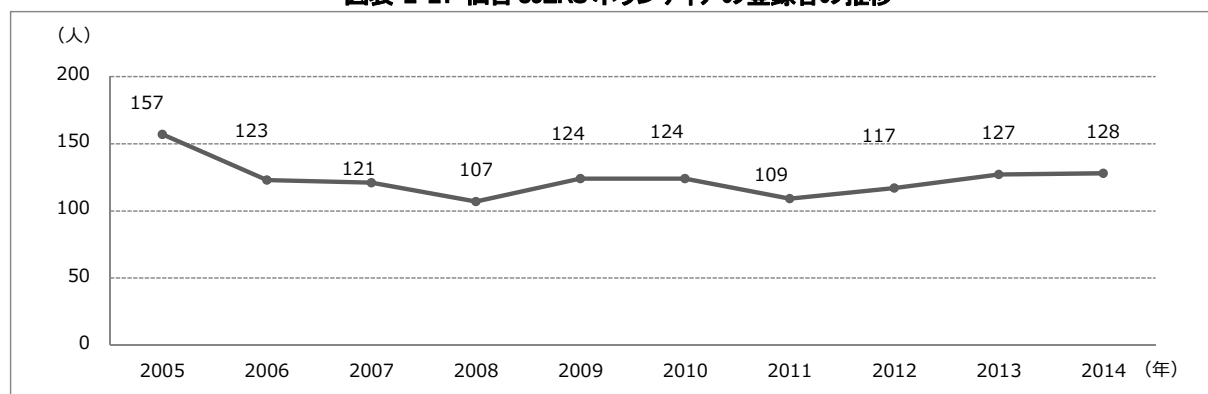
2004 年 11 月に、日本プロバスケットボールリーグ(通称:bjリーグ)が発足し、仙台 89ERS が参入することを決めた直後、「市民スポーツボランティア SV2004^{※)}」から、ボランティア組織を立ち上げ仙台市民と一体となってチームを運営すべきとの提案を受けた。東北楽天ゴールデンイーグルス(プロ野球)などでボランティア運営の実績がある「市民スポーツボランティア SV2004」の支援を受け、2005 年に仙台 89ERS ボランティアを立ち上げた。

※)市民スポーツボランティア SV2004 は、1998 年からスタートしたサッカー「ブランメル仙台」(現ベガルタ仙台)のボランティアや 2001 年の宮城国体、2002 年の FIFA ワールドカップのボランティア経験者の有志が集まり、幅広いスポーツをボランティアとしてサポートする目的で 2004 年に発足した組織。

(3) 登録者

- ・登録者は 131 人(2014 年 10 月現在)であり、性別は男性が 53%、女性が 47%である。
- ・年代は、10 代(4%)、20 代(11%)、30 代(10%)、40 代(14%)、50 代(15%)、60 代(23%)、70 歳以上(18%)、不明(6%)である。
- ・居住地域は、8 割は仙台市在住であるが、残りの 2 割に名取市、岩沼市、大崎市、石巻市など仙台市外から参加している者もいる。

図表 2-21 仙台 89ERS ボランティアの登録者の推移



(4) ボランティアに関する年間予算

2013-2014 シーズンの年間予算は約 94 万円。支出内容は主に弁当、ボランティア感謝の集い(慰労会)の運営費、ボランティア保険、お礼状や各種案内の発送費などである。

2. 活動について

(1) 募集

- ・例年、レギュラーシーズンが始まる 10 月に備えて、同年 7 月に新規ボランティアの募集を開始する。
- ・主にウェブサイトや広報誌を活用して募集し、Jリーグやプロ野球のシーズン終了後には、ベガルタ仙台、東北楽天ゴールデンイーグルスの協力を得て、各チームのボランティアへ募集告知も行っている。
- ・以前は募集期間を設けていたが、ボランティアの活動を見た者からシーズン途中に参加希望があったため、2013 年から締切日を廃止し、通年で募集を受け入れるようになった。
- ・既存のボランティアにも新しいシーズンに入る前に、継続の意向確認を行っている。

(2) 説明会・研修等

○説明会

- ・8～9 月に説明会を 2 回開催。新規ボランティアだけではなく、継続のボランティアも必ず 1 回参加する。
- ・説明会の内容は、仙台 89ERS ボランティアの活動目的やアドバイザー^{※)}の紹介、ホームゲーム当日のタイムスケジュール、活動内容、選手・スタッフ・チアリーダーの紹介などである。
- ・シーズン途中のボランティア登録者には、初回の活動会場で説明を行う。
- ・「ボランティア活動マニュアル」を作成し、配布している。内容には、活動の心構え、一日の流れ、活動内容の説明、観戦のルールなどが記されている。

※)アドバイザー:「市民スポーツボランティア SV2004」、「公益財団法人みやぎ・環境とくらし・ネットワーク」

○研修

- ・ボランティアに対する説明会の中で、おもてなし研修を行っている。おもてなし研修の講師は、チーム専属のチアリーダー「89ERS チアーズ」のプロデューサーが担当している。

(3) 活動内容

○ホームゲームでの活動人員と配置

- ・1 試合当たり必要なボランティアは 40 人程度。
- ・ホームゲームでは活動場所が 10～12 か所あり、活動場所ごとにリーダーを一人配置する。
- ・ホームゲームごとにチームの職員が当日のリーダーを決める。

○ホームゲーム当日のタイムスケジュール

- ・14:00 に試合開始の場合は、以下の流れで活動する。

11:50:ボランティア集合

11:50～12:30:全体ミーティング、89ERS チアーズと体操、活動場所ごとに準備

12:30～16:45:開場、担当業務を開始

16:45:解散

○ホームゲームでの主な活動内容

図表 2-22 仙台 89ERS ボランティアのホームゲームでの主な活動内容

活動場所	活動内容
入場口	チケットもぎり、プログラム配布、サンプリング、再入場の対応
総合案内	落とし物や迷子対応、各種受付、プレゼントの引換え
ポイントラリー	ポイント付与、景品渡し
エコステーション	ごみの分別回収
その他	チケットチェック、車椅子の来場者対応、ボランティア控室の運営

○ホームゲーム以外での活動

年間 26 日の活動のうち、ホームゲームが 23 試合(市外開催を除く)で、残りの 3 日は地域のイベントで以下のよ
うな活動を行っている。

- ・ゼビオアリーナ周辺の清掃活動
- ・市内各所へのポスター掲示
- ・ショッピングモールで開催する激励会の運営など

3. 運営について

(1) 工夫している点

○チームとボランティアの一体感を醸成

- ・『仙台 89ERS 名鑑』の配布:フロントスタッフ(職員)やチームスタッフ(コーチ、トレーナーなど)、選手、チアリーダー、インターン生の写真やプロフィールをまとめた「仙台 89ERS 名鑑」を作成し、毎年ボランティアだけに説明会で配布している。ボランティアが、チームの職員や選手等の名前や顔を覚える、コミュニケーションツールとなっている。
- ・『ボランティアスタッフ紹介 POP』の掲示:スタッフや会場への来場者とコミュニケーションが図れるよう、活動場所にボランティアの名前、顔写真、来場者へのメッセージを記した紹介シートを提示している。
- ・『活動前のウォーミングアップ』:ホームゲーム開始前、チームの職員からボランティアへ業務説明を行った後、活動前のウォーミングアップとして、チアリーダー主導でストレッチとジンギスカンダンスを行っている。試合の合間に、チアリーダーと来場者がジンギスカンダンスを踊る場面があり、ボランティアも一緒に踊ることでチームの一体感を醸成している。
- ・『ボランティアニュース』の発行:チームのボランティア担当職員が、チームやボランティアの情報を伝えるために、毎試合ごとに「ボランティアニュース」を発行している。ボランティアに関する情報や、活動報告、前回の試合結果や写真、当日の試合結果の記入欄、インターン生からのメッセージなどが掲載されており、ボランティア控室にはバックナンバーが置いてある。

本日ここを担当します



ボランティアの
むらまつ あつし
村松 淳司 です!

フースト!
チームに火を付けて
選手に気持ちよく燃えさせたい



ボランティアスタッフ紹介 POP

○ボランティアによるボランティアのサポート

- ・ボランティア控室に、ボランティアのサポート役として 1~2 人のボランティアを配置している。サポート役はボランティアへの配布資料の準備などをするほか、ボランティアからの活動に関する質問・相談を聞くことなども行っている。質問や相談は後でスタッフにも共有され、円滑なボランティア運営につなげている。

○大学生インターンの活用

- ・2014～2015 シーズンでは、チームに大学生のインターン生が5人いた。そのうちの一人は元々仙台 89ERS ボランティアの一員であり、ボランティアの活動内容や登録者のことをよく理解しているため、ボランティア担当として配置した。担当のインターン生は、ホームゲーム当日のボランティア配置案の作成、ボランティア控室の運営、ボランティア感謝の集いで司会などを行っている。ボランティアにとって学生は親しみやすい存在であり、チームとボランティアをつなぐ役割を果たしている。

(2) 活動に対するインセンティブ

○貸与している物品など

- ・ID カード(ボランティア経験年数により色が異なる)、ジャンパー、ベンチコート、手ぬぐい(チアリーダーとのジギスカンダンス時に使用する)

○慰労会

- ・『ボランティア感謝の集い』:シーズン終了後に、ボランティアのための慰労会としてチーム主催で「ボランティア感謝の集い」を開催している。会場は、ゼビオアリーナと同じ敷地内のドーム型施設「HALEO ドーム」で、チームに所属するフロントスタッフやインターン生はもちろんのこと、コーチなどのチームスタッフ、選手、チアリーダーなどは必ず全員が参加する。ボランティアの参加条件は、1試合以上活動した者が対象で、2013～2014シーズンは約90人のボランティアが参加した。

- ・『記念グッズ』:参加者には、ボランティア用に特別に作成した応援手ぬぐい、選手の写真・サイン入りカード(サンクスカード)、感謝状などの記念グッズを贈呈する。全試合参加のボランティアには選手のサイン入りTシャツ、15試合以上参加のボランティアには選手のサイン入りグッズを贈呈し表彰する。当日は、選手との写真撮影やサインを自由にもらうことができ、ボランティアを継続するためのモチベーションとなっている。

- ・選手に対しては、ボランティアからボールの寄せ書きが贈られるサプライズもあり、相互に感謝し合う場となっている。



サンクスカード

(3) 課題

○研修の充実

新規ボランティアの育成、既存ボランティアのスキルアップの機会提供など、今後、研修の種類や機会を充実させることが課題である。

○活動の多様化

立ち上げから10年が経過し、特にホームゲームの活動が固定化しているため、ボランティアの満足度向上のために、ホームゲーム以外も含めて活動の多様化が必要である。

仙台 89ERS ボランティア

○運営主体:株式会社仙台スポーツリンク

○所在地:仙台市青葉区一番町 2-8-18 仙台中央ビル 2F

山雅後援会 TEAM VAMOS(チームバモス)

- Jリーグ参入前にボランティア組織を設立。ホームゲームで1試合100人以上のボランティアが活動
- 障害者のボランティア活動への参加機会を提供
- ボランティアの自主性を重んじることで、試合運営の改善や質の高いおもてなしを実現

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-23 山雅後援会 TEAM VAMOS の基本情報

組織名	山雅後援会 TEAM VAMOS (チームバモス)
活動開始年	2005年
登録者数	330人(2014年8月現在)
活動日数	30日/年
運営主体	山雅後援会
主な活動場所	松本平広域公園総合球技場アルウィンで開催されるホームゲーム、その他のスポーツ大会の運営支援 など

(2) 設立経緯

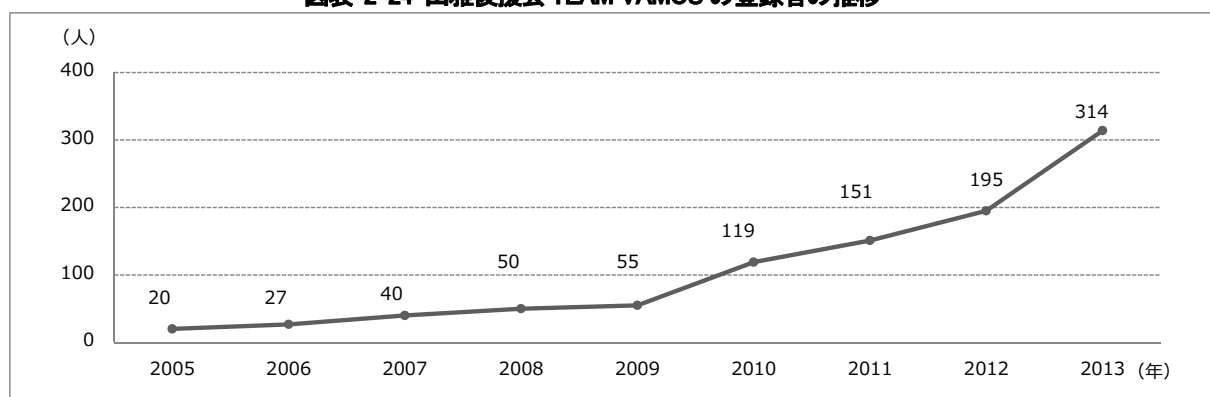
1965年に結成された山雅クラブは、2004年にNPO法人アルウィンスポーツプロジェクトを運営母体とし、Jリーグ入りを目指す「松本山雅FC」として新たなスタートを切った。2005年、ファンクラブ会員制度の策定に携わったサポーター有志が、ボランティア組織の「TEAM VAMOS(チームバモス)」を発足し、ホームゲームの運営をサポートするようになった。2011年に山雅後援会[※]が設立し、その下部組織として位置付けられている。

※)山雅後援会は、松本山雅FCの活動を支援するとともに、スポーツの振興、青少年の健全育成、地域の発展に貢献する会員組織

(3) 登録者

- ・登録者は330人(2014年8月現在)であり、性別で見ると男性がやや多い。
- ・年代は、10～70代まで登録しており、最も多い年代は30～40代である(2013シーズンの平均年齢は38歳)。
- ・居住地域は、9割以上のボランティアが県内からであるが、県外(東京都や千葉県、大阪府、山口県)から参加している者も5%いる。
- ・次のシーズンに向けて活動を継続するボランティアは、全体の50～60%である。

図表 2-24 山雅後援会 TEAM VAMOS の登録者の推移



(4) ボランティアに関する年間予算

チームから山雅後援会に試合運営を委託しており、2013 シーズンの試合運営委託費の年間予算は約 700 万円である。大半は TEAM VAMOS の活動費(主にユニフォーム代と食事代)として使用されるが、山雅後援会が実施する Green & Clean 大作戦[※]などの活動費も含む。

※)アルウィンで行う小学生を対象としたごみ拾いの活動

2. 活動について

(1) 募集

- ・シーズンが始まる3月に備えて、前年の12月から新規ボランティアの募集を行う。主にウェブサイトで募集の告知をしており、ボランティア説明会へ参加後、正式に登録することができる。
- ・既存のボランティアについては、年度ごとに継続意向を確認している。
- ・チームがプレスリリースで紹介するため、新聞などに取り上げられることもある。

(2) 説明会・研修等

○説明会

- ・オフシーズンに土日と平日を合わせて3回程度、シーズン中に2~3回程度の合計年5~6回程度開催する。
- ・説明会の内容は、リーグの説明、チームバモスについて、ボランティア活動の1日の流れ、「チームバモスの約束(基本ルール)」、試合運営以外の地域活動などである。
- ・オフシーズンの説明会では、ボランティアからの体験発表も行われる。

○研修

- ・不定期ではあるが、普通救命講習やマナー講習を開催したこともある。

(3) 活動内容

○ホームゲーム運営時のボランティアの種類

ホームゲームを運営する際に、3種類のボランティアが活動している。ホームゲーム当日にボランティア活動と観戦を共に希望する者や、ボランティア活動を希望する障害者の要望に応じており、1日の活動時間や待遇が異なる(以下、活動時間は試合時間を2時間として計算する。2014シーズン情報)。

1)VAMOS(バモス)

- ・募集方法:一般公募(高校生以上)
 - ・活動時間:約8時間(試合開始4時間半前から試合終了1時間半後まで)
 - ・待遇:食事代2,000円、リーグ戦チケット引換券[※]、ポロシャツ、防寒着の支給
- ※)参加後にリーグ戦チケット引換券(試合は限定)を渡している理由として、クラブからの謝意に加え、周りの家族・知人への勧誘活動の促進も期待している。

2)Be-VAMOS(ビーバモス)

- ・募集方法:一般公募(高校生以上)
 - ・活動時間:4時間30分(試合開始4時間半前から試合開始まで[※])
 - ・待遇:食事代1,000円、ビブスや防寒着は原則貸与
- ※)ボランティア活動後、試合観戦をすることが可能(ただしチケットは自己負担)

3) Eco-VAMOS(エコバモス)

- ・募集方法:障害者(一般公募ではなく、「就労支援ネットワーク まつもと[※]」から受け入れる)
- ・活動時間:約4時間(試合開始1時間前から試合終了1時間後まで)
- ・待遇:食事代1,000円、ビブスや防寒着は原則貸与

※)就労支援ネットワーク まつもとは、障害者の就労支援を主な事業とする任意団体

○ホームゲームでの活動人員と配置

- ・1試合当たりの平均活動者数は111人(2013シーズン)。
- ・当日の配置はTEAM VAMOSの人事担当者(ボランティア)がボランティアの適性を考慮して決める。メーリングリストを用いてボランティアを募集し、当日参加するボランティアの人数が確定した後、各活動場所におけるボランティアの配置を決定する。試合前日までに、ボランティアに活動分担表を通知する。
- ・活動前には全体ミーティングで業務説明や注意点を共有し、活動後には反省会を行う

○ホームゲームでの主な活動内容

図表 2-25 山雅後援会 TEAM VAMOS のホームゲームでの主な活動内容

活動場所	活動内容
会場設営	テント張り、場内看板設置
ゲート	チケットもぎり、チェック
案内・誘導	場外・場内の各種案内業務
イベント補助	特設イベント(例:浴衣で来場した来場者限定の抽選会 など)の補助
グッズ販売	チームの関連グッズの販売
エコステーション	ごみの分別回収



グッズ販売



エコステーション

○ホームゲーム以外での活動

「全日本マウンテンサイクリング in 乗鞍」、「ツール・ド・美ヶ原高原自転車レース大会」などのスポーツイベントの運営サポート

3. 運営について

(1) 工夫している点

○YELL 事業

- ・2013 シーズンより、YELL 事業(Yamaga EcoLogy Link の略)を実施している。資源物回収を主とするエコ活動を通じて、松本山雅FCとホームタウン地域の人々にYELL(エール)を送ることを目的とした事業である。Eco-VAMOS が中心となり、試合会場内でのごみの分別回収(可燃ごみ、ペットボトル、キャップ、古紙類)、試合会場外での古紙類(新聞、ダンボール、雑誌・チラシ)の回収を行う。
- ・YELL の活動により、2013 シーズンはクラブが負担してきたごみの廃棄費用 200 万円が削減された。

○VAMO-Support の設置

- ・ボランティア内に、ボランティアの活動を支援する VAMO-Support を設置している。ボランティアの送迎を手配する「車両」班、ボランティアの受付管理を行う「ID 受付」班、インターネットで広報を行う「広報」班、活動時にセクションのリーダーとなる「セクションリーダー」班、その他「渉外」、「Eco」、「レク・懇親」などである。TEAM VAMOS から必要に応じて募集している。

○ボランティアの自主性を尊重

- ・ボランティアの自主性を重んじるため、できるだけチームの職員から業務の指示を出さないようにしている。チームから依頼された決まった業務に従事するというわけではなく、来場者のために必要であろう業務をボランティアに提案してもらい、試合運営を改善していくスタイルを大事にしている。
- ・ボランティアのリーダーとチームの職員で試合終了後に毎回運営ミーティングを実施。ボランティアが試合運営上の課題や来場者とのトラブル等をチームの職員へ報告し、意見交換する場を設けている。

○ボランティアのおもてなしの発揮

- ・試合運営に対するボランティアからの提案にはおもてなしに関するものもあり、チームと山雅後援会の承諾を得て、提案が実現したケースもある。例えば、アウェイチームの来場者に向けて、ボランティアが手作りで歓迎フラッグを作成しゲートに掲げている。また、「こまったことがあったら声かけてね！」と書かれた誘導看板を手に持つボランティアが所々にいて案内をしてくれるため、アウェイチームの来場者からも、質の高いおもてなしをするボランティア組織だと好評である。



アルウィン内で誘導看板を持つボランティア

○ボランティアの送迎手段の確保

2014 シーズンから来場者のマイカー利用を削減するため、松本駅からアルウィンまでのシャトルバス(片道 500 円)をチームが無料化した。その際、チームと TEAM VAMOS で運行時間を調整し、ボランティアも利用することができるようになった。現在では、試合開始 5 時間 30 分前からと試合終了 1 時間 30 分後までシャトルバスは運行している。

○ボランティア同士の交流促進

VAMO-Support の「レク・懇親」班の主催により、納会、バーベキュー、アウェイ観戦ツアーなどを実施し、ボランティア同士の交流を促進している。

(2) 課題

○ボランティアの参加者数の安定化

- ・シーズンを通して、ボランティアの参加者数を安定させることが困難である。平日1日と日曜日に仕事が休みのボランティアが多く、土曜日の試合では活動人数が不足することがある。また、ボランティアの仕事の予定にかかわらず、夏休み期間は人数が不足することが多い。
- ・参加する人数が少ないと予想される日には、高校生、大学生などの体験ボランティアを受け入れ、それぞれの活動場所に人員が充足するよう努めている。

○リーグ戦チケット引換券

- ・後援会組織の事務局に専従のスタッフがいないのが課題である。専従スタッフを設けることで、ボランティアの広報を強化するとともに、新たな活動を企画することが期待できる。

山雅後援会 TEAM VAMOS(チームバモス)

○運営主体:山雅後援会

○所在地:長野県松本市中央3-11-1 ハヤマビル3階

北海道日本ハムファイターズボランティア

- 年間 50 日以上のホームゲームでボランティアが活動
- リーダーを固定化せず当日の出欠状況に応じて球団職員が指名
- ボランティア運営の質を確保するため、球団職員担当者向けのマニュアルを整備

1. プロフィール

(1) 基本情報

図表 2-26 北海道日本ハムファイターズボランティアの基本情報

組織名	北海道日本ハムファイターズボランティア
活動開始年	2007 年
登録者数	346 人 (2014 シーズン現在)
活動日数	64 日/シーズン
運営主体	株式会社北海道日本ハムファイターズ
主な活動場所	札幌ドームで開催されるホームゲーム

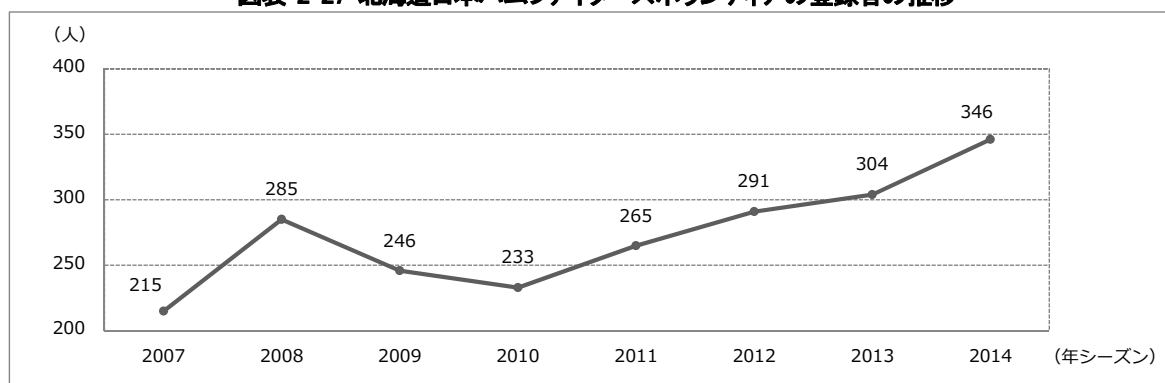
(2) 設立経緯

2004 年にチームのホームタウンが東京から北海道に移転し、北海道の住民に対しての交流の促進やチームへの愛着を醸成するための取組を実施していた。その過程で、ホームゲームの運営を地域住民やファンと一緒に実施することにより、地域との結びつきが強まるのではないかと考え、2007 年にボランティア組織を立ち上げた。

(3) 登録者

- ・登録者は 346 人(2014 シーズン現在)であり、性別は男性が 47%、女性が 53%である。
- ・年代は、20 歳以下(6%)、21～30 歳(7%)、31～40 歳(6%)、41～50 歳(11%)、51～60 歳(21%)、61～70 歳(38%)、71 歳以上(10%)であり、61-70 歳の登録者が最も多い。
- ・居住地域は、9 割は札幌市内在住であるが、残りの 1 割に新十津川町や帯広市から来る者や、東京から複数回参加した者などがいる。
- ・継続年数は、1 年目の者が 99 人(28.6%)と最も多いが、設立時から登録して 8 年目の者も 42 人(12.1%)いる。
- ・コンサドール札幌のボランティアと重複するスタッフが 20 人程度おり、北海道マラソン、ゴルフ大会でボランティアを行っている者もいる。

図表 2-27 北海道日本ハムファイターズボランティアの登録者の推移



(4) ボランティアに関する年間予算

- ・支出内容は主に弁当、市営地下鉄専用のプリペイドカード、ボランティア保険、慰労会・懇親会の運営費などである。

2. 活動について

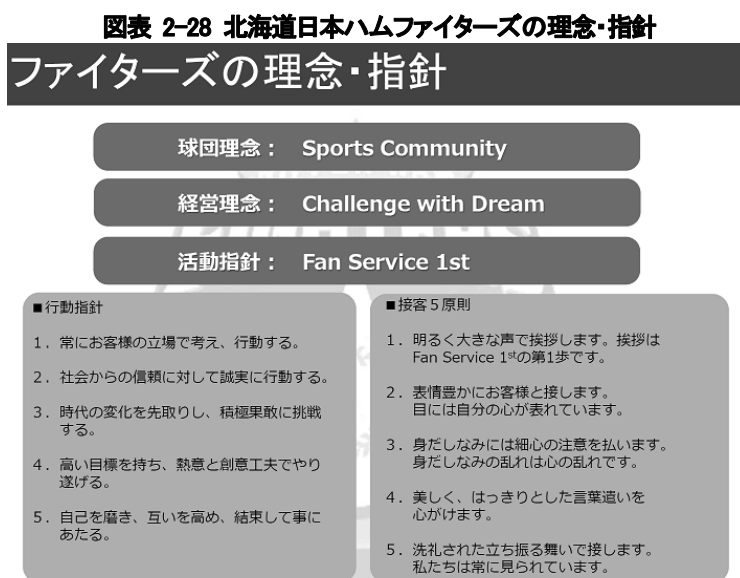
(1) 募集

- ・公式戦のシーズンが始まる3月に備えて、前年の11～12月に継続ボランティアの募集(意向確認)を行い、1～2月に新規ボランティアの募集を行う。
- ・新規ボランティアの募集では、主に球団のウェブサイトで告知し、専用フォームから申し込んでもらう(履歴書の郵送も可)。

(2) 説明会・研修等

○説明会

- ・2～3月に説明会を開催。新規ボランティアだけではなく、継続のボランティアも参加する。
- ・説明会の内容は、球団の理念・指針、ボランティアの活動方針や活動内容、年間スケジュールの紹介などである。



(3) 活動内容

○ホームゲームでの活動人員と配置

- ・1試合当たり必要なボランティアは60人以上。大きなイベント時は80人が理想。
- ・ホームゲームでは活動場所が10か所程度あり、本人のモチベーションと業務の質を保つために、チームの職員が配慮しながら当日の配置を決める。

○ホームゲーム当日のタイムスケジュール

- ・18:00 から試合開始(平日)の場合は、以下の流れで活動する。
 - 15:15:ボランティア集合(試合開始2時間45分前)
 - 15:15～15:45:全体での当日の業務説明
 - 15:45～16:15:各担当場所へ移動し準備開始
 - 16:30～7回表終了時:開場、担当業務を開始
(18:00～18:40に交代で弁当休憩、19:30頃に20分休憩がある)
 - 7回表終了時:担当業務を終了、控室にて反省会
- ・なお、14:00 から試合開始(土日祝)の場合は、開場から試合開始までが30分長いいため集合時間が10:45になる。



全体での当日の業務説明

○ホームゲームでの主な活動内容

図表 2-29 北海道日本ハムファイターズボランティアのホームゲームでの主な活動内容

活動場所	活動内容
サンプリング (30人)	入場ゲートで当日のプレゼント等を配布
車椅子対応 (4人)	車椅子の来場者や球場内で車椅子が必要な来場者への補助。
キッズダム運営 (6人)	2013年から始まったキッズダム(子供向け遊具施設)の運営。数人のアルバイトと共同で運営。子供の安全管理の観点から、担当できるボランティアは球団職員が厳選。
イベント補助(変動あり)	試合中に開催される球団主催のイベントでの補助。
場内案内 (25～30人)	チケットの座席番号を確認し、正しい座席を案内。

3. 運営について

(1) 工夫している点

○球団職員の全体統括による柔軟な対応

- ・球団職員がボランティアの顔と名前を覚えて直接接点を持ち、全体の統括をするよう心掛けている。シーズンを通じた継続的な活動のため、個々の性格に応じて適切な配置を行うことが重要であり、不測の事態(急なボランティアの欠席など)にも柔軟に対応できている。球団職員と直接関わることがモチベーションとなっているボランティアもいる。

○リーダーの固定化を避ける

- ・登録されているボランティアの中で、リーダーを担当できるのは20人程度である。その中から、ホームゲームごとに球団職員が当日のリーダーを決める。一方、リーダーに指名されなかった場合は、リーダーを担当できるボランティアであっても一般のボランティアと同じ立場で業務を行う。一般のボランティアの気持ちを理解することや、リーダーと一般のボランティアとの間で確執が生まれないようにすることが狙いにある。

○担当する業務の固定化を避ける

・ボランティアが常に同じ業務をすることがないよう、球団職員がホームゲームごとに役割を変えている。以前は業務を固定していたが、サンプリング(配布物)担当者は時に来場者からの厳しい意見を聞くケースがあり、場内案内担当者はチケットの細かい文字を何度も読まなければならないなど、一部の役割を担っていたボランティアから不満の声が上がっていた。この不満を解消し、活動に対するモチベーションを下げないよう複数の業務ができるように配慮している。



場内案内をするボランティア

○球団職員に対するマニュアルの整備

・球団職員は、3～4年で部署を異動する。担当者が変わっても、ボランティア運営の質が確保されるよう、ボランティア説明会で使用するスライド資料や接客マニュアルなどを整備している。ボランティアの自主性は重要視しているものの、球団が全体を統括しているため、職員の誰が担当になっても一定水準でボランティア運営が遂行できることに重点を置いている。

(2) 活動に対するインセンティブ

○支給・貸与している物品など

- ・支給:弁当、お茶、市営地下鉄専用のプリペイドカード 500円分
- ・貸与:スタッフユニフォーム

○懇親会・慰労会

- ・『懇親会』:2013年からボランティア同士の交流促進を目的とした懇親会を、球団職員とボランティアと共同で開催している。2014年にはボウリングや食事会を行い、100人程度が参加した。
- ・『慰労会』:年間10日以上活動に参加したボランティアを対象に、球団主催で慰労会を開催している。立食パーティー形式で球団マスコットも参加する。年20回以上活動したボランティアが表彰される。

(3) 課題

○平日のホームゲームに参加するボランティアの確保

- ・登録されているボランティアの中で、50歳代以下の者(全体の約3割)は会社勤めが多く、平日に必要なボランティアの人数の確保が困難な日がある。

北海道日本ハムファイターズボランティア

- 運営主体:株式会社北海道日本ハムファイターズ
- 所在地:北海道札幌市豊平区羊ヶ丘1番地