

4 視察を終えて（調査結果と具体的方向性提案）

以上、4日間の視察を終え、特に4つのポイントにしばって、調査結果と、具体的な施策提案をいたします。

（1）ボランティア

リオ大会において、現地で確認できた大会に係るボランティアは、競技会場内における「大会ボランティア」と、競技会場周辺における「都市ボランティア」です。

ちなみに、2020東京大会においては、大会組織委員会が「大会ボランティア」を8万人、東京都が「都市ボランティア」を1万人、公募することとなっています。大会ボランティアの全体概要は、以下のとおりです。

①大会ボランティアの概要

- | | | |
|---------|---|------------------------------|
| 1) 人数 | 5万人（ロンドン大会は7万人） | 24万人が応募 |
| 2) エリア別 | ブラジル80%（内40%がリオ在住者） | その他は、多い順に米国、英国、ロシア、中国、アルゼンチン |
| 3) 男女比 | 女性55% | 男性45% |
| 4) 年齢別 | 25歳以下 | 40% |
| | 26～45歳 | 40% |
| | 46歳以上 | 20% |
| 5) 職種 | ①観客の支援
②スポーツ
③報道対応&対外広報
④大会運営サポート
⑤開閉会式、表彰式 | ⑥通訳
⑦医療支援
⑧技術
⑨輸送 |

（全部で502種）

6) 制服

- 黄：競技運営
- 緑：観客案内
- 赤：医療サービス
- 青：テクニカル
- 紫：清掃関係

紺：都市ボランティア



黄



緑



紺

多く目にした3種の色の制服

7) 募集スケジュール

2014年8月28日	募集開始
2014年12月15日	初回締切
2015年11月15日	最終締切（応募が少なく延長）
2015年3月～	面接開始
2015年11月末	採用、配属通知送付開始
2015年12月～2016年8月	トレーニング

8) 応募内容

応募方法	オンライン登録（TOP パートナーの Atos 社が提供）
個人情報	氏名、国籍、言語、ユニフォームサイズ 等
コンタクト情報	住所、電話番号、メールアドレス、スカイプ ID 等
経歴	オリンピック等のスポーツイベントでのボランティア活動、職歴、学歴、外国語レベル、競技経験 等
専門性	医療、特定の言語スキル、運転技術、IT スキル等
参加希望	オリンピック and/or パラリンピック、会場地区（それぞれ10日以上が条件）

9) 採用プロセス

ブラジル各地に面接・トレーニング会場を設置

海外からの応募者にはオンラインビデオでのグループ面接

グループ面接では、自己紹介や経験、オリンピックで必要とされるものは何かといったテーマでのグループディスカッションを行い、コミュニケーション能力、やる気などを判定。

10) トレーニング

3日間のトレーニングが義務付けられる。

海外居住者にはオンラインを使用したトレーニング

各役割別のノウハウ等、オリンピック競技に対する基礎知識、クライアントサービス、多様性に対する取扱い

1 1) 待遇等

ユニフォーム、期間中の市内交通費、活動中の食事は支給される。

リオまでの旅費、現地宿泊費、現地での滞在費は自己負担。

シフト制を敷いており、厳しいケースでは1日10時間（休憩あり）で6日勤務、週に1日休み。

初日に、15,000人が出勤しないなど、人材確保に苦労したようで、結果的に有償スタッフも多数いたもよう。



ボランティアへの支給品（ポーチ・名札等）

②調査結果と方向性

現地では、競技運営に係る黄色のポロシャツと、観客を案内する緑のポロシャツ、さらに、競技会場の外における紺色のTシャツを着た都市ボランティアの3色のボランティアの方たちを、多く目にしました。

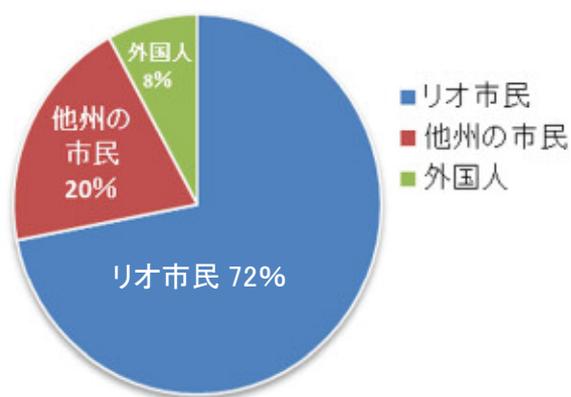
また、ビーチバレーボール競技会場では、聞き取りの結果、約200人のボランティアが従事していることがわかりました。その国籍等の内訳は、下記グラフのとおりで、リオ市民が72%、ブラジル国の他州の市民が20%、合計92%がブラジル人であり、英語を話せる人は、ほとんどいませんでした。

英語が話せるかどうかについては、IDカードに記載がありました。

具体的な数としては、ビーチバレーボール競技会場のあるコパカバーナビーチ全体で約1,000人、競技会場の受付周辺では約50人、会場メインコート周辺で約50人以上のボランティアを数えることができました。

ただし、最寄り駅である「カテーチ」駅から、競技会場までは、案内標識のみで、ボランティアは1人も見当たりませんでした。

また、ホッケー競技会場では、市の臨時職員・市のOB、リオ大会組織委員会



採用等様々なボランティアがいました。その内訳は定かではありませんでしたが、ホッケー競技場関係のボランティアは、毎日50人であることがわかりました。

その他、視察をしたセーリング競技会場には、総勢2,500人のボランティアがいて、うち、リオ観光局職員が900人いることと、このエリアにおいても、臨時職員を雇っていることがわかりました。およそ、200メートル間隔でボランティアが配置され、丁寧に、案内をしていました。

特に、全体を通して、審判台に乗っているボランティアが、目立ちました。皆フレンドリーな性格で明るく歓迎のムードをかもし出して、案内をしているのが印象的でした。

また、ボランティアには直接関係ありませんが、現地で改めて実感したことは、競技会場内には、スポンサーの関係で十分な食事施設が整っていないことと、観戦者は、観戦後は「疲労と空腹で、食事に行きたい。」という人が多かったということでした。

さらに、視察1日目には、4人の大会ボランティアと懇談をし、また各競技会場等で、総勢100人程度のボランティアにインタビューを実施いたしました。



来場者に声をかけるボランティア



大会ボランティアとの懇談



ビーチバレーボール会場にて



セーリング会場付近にて



ホッケー会場にて（１）



ホッケー会場にて（２）

③視察を終えて

その結果を踏まえ、次の３点についての具体的方向性を提案します。

- 1) 競技観戦後、区内（食の魅力等による）へ誘導するためのボランティアの活用
- 2) 区内全体で観光客をおもてなしする（区民全員がもてなし隊）雰囲気づくり
- 3) ボランティアの宿泊を想定した「民泊」・「ホームステイ」システムの構築

まず、1)の競技観戦後、区内（食の魅力等による）へ誘導するためのボランティアの活用についてです。

2020東京大会のときにも、2つの区内競技会場である潮風公園（ビーチバレーボール）と大井ふ頭中央海浜公園（ホッケー）の、少なくとも最寄駅（船

の科学館、台場、立会川、大井競馬場前等) から、競技会場までは、リオ大会のときの紺色・緑色・黄色の制服にあたるボランティアが、東京都や大会組織委員会により、確実に配置されることとなります。

しかし、潮風公園と大井ふ頭中央海浜公園から一步外に出た観戦客を、区内に誘導するためには、「食の魅力」による誘導策が大変有効であることを、身を持って実感しました。区内には、魅力的な和・洋・中のレストラン等が、各商店街をはじめ、さまざまあります。それを、観戦客に知らせること、行く気にさせること、あるいは、お連れすること、が重要です。

そこで、区独自のボランティアを活用して、例えば、区内の「おいしいものマップ」のようなものを配布したり、SNS で発信したり、あるいは、人力車等でお連れする、といったことを提案します。

ただし、潮風公園から区内へ観光していただくためには、357号線を通らざるをえないため、さらに、バスのピストン輸送など、一工夫が必要となると思われます。

次に、2) の区内全体で観光客をおもてなしする(区民全員がもてなし隊) 雰囲気づくりについてです。

リオの場合は、競技場を少し離れると、全くオリンピックの雰囲気はなく、当然、ボランティアの姿を目にすることはないため、観光客が大変不安に思うことがわかりました。

そこで、品川区では、上記2競技場の最寄り駅を少し離れたところにおいても、観光客をおもてなしする雰囲気を、区全体でかもし出していくために、区民全員が、例えば道に迷っているような観光客にお声をかける「もてなし隊」となっていたきたいと考えます。品川区を繰り返し訪れたくなるようにする、このためには、現在実施している「おもてなし語学ボランティア講座」「英語・中国語少し通じます商店街プロジェクト」を、さらに拡充していくことが重要です。

また、先に説明したIDカードのように、「自分は少しなら英語がわかるから、はなしかけても大丈夫」という、区内統一の目印を身につけていただくことも有効です。それを見て、外国人観光客は安心して話しかけることができます。

また、リオ市内は常に市の職員(臨時職員だと思われる)により、競技会場周辺の主だったところは、清掃が行き届いていました。こうした取組みは、区も参考にし、区独自のボランティアにより、区内を常にきれいにさせていただくということも大切であると思います。

最後に、3) のボランティアの宿泊を想定した「民泊」・「ホームステイ」システムの構築についてです。

ボランティアの宿泊費等は、自己負担です。視察1日目に懇談をした、大会



ビーチバレーボール競技場入口



競技場へ誘導する大会ボランティア



ビーチバレーボール競技場入口で
車いすを押す大会ボランティア



ビーチバレーボール競技場で
清掃を担当する大会ボランティア



公園で案内する都市ボランティア



駅で案内する都市ボランティア