

2021 年度事業

2020 東京オリンピック・パラリンピック競技大会ボランティア活動についてインタビュー調査結果概要

2022 年 3 月

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部

1964 年、アジアで初めての開催となった東京オリンピックから 50 年以上が経過し、2020 年 7 月～9 月、東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されることになっていました。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響により開催は 1 年延期されることとなり、開催時は徹底的な感染防止策を講じる他、無観客（一部地域では有観客で実施）での開催となり、オリンピックは 2021 年 7 月 23 日～8 月 8 日、パラリンピックは 8 月 24 日～9 月 5 日まで開催されました。

今回実際にボランティアとして大会に関わった方々にインタビュー調査を行う事により、ボランティアの活動実態や意識の変化等を整理することといたしました。インタビュー調査は、2021 年 12 月～2022 年 1 月で、オンライン形式(zoom)で実施し、日本財団ボランティアサポートセンターにご紹介いただいた 7 名の方^{※1}にご協力頂きました。さらに、日本財団ボランティアサポートセンターでボランティア活動を統括されていたご担当の方^{※1}にもオンライン形式(zoom)でのインタビュー調査にご協力を頂きました。

インタビュー調査は、「ボランティアの内容について」、「マニュアル内容、研修内容等について」、「印象的なエピソード」、「今後のボランティアの取組等について」お伺いし、結果は以下の通りです。

インタビュー調査にご協力頂きました方々に感謝申し上げますと共に、皆様からお聞きした内容をお伝えすることで、今後のボランティア活動等のご参考として頂けましたら幸いです。

<目次>

はじめに	2
1. ボランティアの内容について	3
2. マニュアル内容、研修内容等について	7
3. 印象的なエピソード	11
4. 今後のボランティアの取組等について	14
5. ボランティア活動を支えるしくみ	16
参考 東京 2020 大会のボランティアについて	18

※1 A・C.障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア
B.手話サポーターとして活動したボランティア
D.障害のあるボランティア（聴覚障害者）
E・F.障害のあるボランティア（視覚障害者）
G.障害のあるパラリンピックファミリーをサポートしたボランティア
H.日本財団ボランティアサポートセンター 常務理事小澤様、事務局長沢渡様（役職はヒアリング当時のものです）

はじめに

アジアで初めて同都市 2 回目の開催となった東京オリンピック・パラリンピック競技大会は、新型コロナウイルス感染症の世界的パンデミックにより、1 年開催が延期されました。そして 2021 年 8 月から 9 月に開催された大会は、多くの会場で無観客での対応が余儀なくされ、ホストタウンでの事前合宿や交流会は中止となり、アスリートや関係者等にはバブル方式が適用され、世界各国からの来訪者を迎えるための準備が積み重ねられてきましたが、通常の大会とは大きく様相が異なる大会となりました。

その中、今回ボランティアとして活動してきた方々とボランティア活動を統括した方にお話を伺いましたが、通常と異なる大会ではあっても、さまざまな準備を重ね、大会当日も臨機応変に対応を考え行動するボランティア活動に臨まれ、そして何よりもその活動自体、そしてボランティアや関係者等大会運営を支える人同士、そしてアスリートとの交流を通して、活動を楽しみ、彼ら自身がその大会に関わる一員であることへの誇りを感じていることが伝わってきました。また、行き先を間違えたアスリートの移動をボランティアが咄嗟の判断で手助けし金メダルを獲ることができた、アスリートへのメッセージカードによる勇気づけられたアスリートとの交流等、メディアを通じて日々発信されるボランティアの活躍は、開催前からの準備と、開催中のモチベーションの高さから生まれたものだと感じました。

当初、障害のある人がボランティアに参加できるかがよくわからなかったという点もあったようですが、日本財団ボランティアサポートセンターの丁寧なニーズの掘り起こしと調整があったからこそ、だれもがボランティアとして活動できるベースができ、無事大会期間を乗り越えられたのだと思いました。障害のあるボランティアの方からお聞きしたことで印象的だったのは、「普段サポートを受ける側とおもっていたけれども、自分もサポートする側になる、自分から伝えられることがあることに気付いた」というお話です。だれもが「ボランティア」という同じ立場でお互いを理解しあい、支え合って活動することは、共生社会の一端を担っていくと強く感じました。

この様な意識が高いボランティアの方々の活動があったからこそ、さまざまな条件は課されましたが、「TOKYO だから、日本だからオリンピック・パラリンピックが無事開催できた」と評価されるに至ったのだと感じ、さらに日本財団ボランティアサポートセンターが運営している「ぼ活！」では、新たなネットワーク構築を継続されるとお聞きし、ボランティアの方々が更に活躍できる場が広がっていくことが期待できると感じました。

今回、お話をお伺いさせていただきました皆様と、このような機会にご協力頂きました日本財団ボランティアサポートセンター小澤様、沢渡様に改めて感謝申し上げます。

1. ボランティアの内容について

大会ボランティア^{※1}と都市ボランティア^{※2}の両方で活動された方が1名、他は大会ボランティアとして活動された。東京都以外にも、神奈川県、静岡県の会場や選手村で活動し、活動日数は無観客となったことにより大幅に変更となったものの、オリンピックでは3～15日間、パラリンピックでは1～10日間の活動であった。1日の活動時間は4～8時間で、自宅から活動場所の距離により活動の開始、終了時間は希望により融通をきかせてくれたようだ。

活動内容は幅広く、大会ボランティアとして表彰式セレモニー担当、選手村担当、会場での消毒等の感染予防対策、手話サポーター、パラリンピックファミリーサポーター、都市ボランティアとして都庁での案内係などであった。会場担当としては本来アスリートや関係者の案内等直接触れあう活動が予定されていたが、無観客となり感染予防対策が主な活動に変更されたようだ。障害のあるボランティアには手話サポーターやサポートするボランティアと一緒に活動したが、サポートするボランティアは活動する朝のミーティングで立候補により決定された。活動はチーム毎で動き、その中で2～3人で活動したが、活動日は事前にメールで連絡が入り、急な変更になることもあったようだ。

視覚に障害のあるボランティアからは最寄駅から会場までの移動サポートが受けられるか確約がなかったため、オリンピック開催期間中に事前に会場までの経路の下見に行き、その際、都市ボランティアと話し、最寄駅からの移動のサポート人員を用意してもらえたとのことだった。また、都市ボランティアと大会ボランティアでは事務局のサポートに関する対応が異なるとも伺った。また、会場によっては視覚障害者誘導用ブロックや音声案内等がなかったため、サポートがないと活動できない場合もあったとのことだった。

※1 大会組織委員会が募集したボランティア。主に競技場や選手村でのボランティア。(参考参照)

※2 東京都が募集したボランティア。主に街中の案内を行う。(参考参照)

A. 障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・伊豆ベロドローム及び富士スピードウェイで、オリンピック14回(有観客)、パラリンピック1回(感染防止のため無観客)の活動。
- ・セレモニーチーム(表彰式担当)としてメダルやブーケを表彰式前に舞台の置き台へ用意。その他、アスリートのサポート等。(本来はトレーウェアーとしてメダルやブーケを持って運ぶ係だったが、選手が自分でメダルを首にかけることになった。)
- ・1チーム4～5名(アスリートエスコート1名(複数いる場合は2名)、プレゼンターエスコート1名、メダル1名、ブーケ1名)で活動。視覚障害のボランティア(f) 専門のサポート1名。)
- ・表彰式は数回ある場合もあるが、基本的に前日衣装も着用したりハサールがあり、アスリート役の人と共に行った。
- ・活動日、活動時間はメールで連絡、専用サイト(ID、pass)で確認。ぎりぎりの連絡もあったが、活動は表彰式2時間前から終わるまでが基本。
- ・移動は事前に登録し自家用車使用。他の人は自身で借りたマンション等から関係者用シャトルバ

ス（修善寺、御殿場駅）を使用。

B.手話サポーターとして活動したボランティア

- ・普段は手話通訳を仕事としており、団体に派遣のコーディネーターやフリーで活動。
 - ・日本財団ボランティアサポートセンターで募集していた手話通訳サポーターとして登録。
 - ・オリンピックでは、横浜国際総合競技場（サッカー会場）でのVIPシート接待担当。
- 1.入口でのアクレディテーションカードの確認（一般とVIP）
 - 2.観覧席や食事のビュッフェでのマスク着用をお願い
 - 3.客席のグレードランクの確認
 - 4.帰路における専用車、タクシー、バス乗合（チャーター）の乗車の振り分け、初日はシステムが稼働しておらず、バス未着などのトラブルもあったようだ。
- ・フィールドキャストは人数が特定していたので、土日、平日夜で決まった顔ぶれだった。
 - ・活動時間は大体試合1時間ぐらい前に集合し（ブリーフィングで申し送り）、試合後1時間ぐらいだが、試合時間が18:00ぐらいからだったので、電車できているボランティアは先に帰る場合もあった。自分は自転車で通勤。
 - ・パラリンピックでは、選手村2棟（アフリカ系と欧州系）の管理（1階受付）を担当。リネン補充や巡回しながらゴミ拾い、その他ゲームボードの貸出やマッサージルームの予約管理などの業務もあったようだ。dさんを含む3人の聴覚障害者と共に活動。
 - ・土日のみの活動で活動日数は少なかったが、勤務は固定で最大8時間で決められた時間に来て決められた時間に帰る感じだった。
 - ・メンバーは毎回異なっていたので、登録者数は多い感じ。

C.障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・アクアティクスセンター（江東区）で、オリンピック3回、パラリンピック4回（競泳、飛び込み、アーティスティックスイミング）、EVS(イベントサービス)として活動。
- ・本来は会場内外の案内や外部の楽しめる空間の案内を担当する予定で研修も受けていたが、実際は会場内の手すりや座席の消毒、メディアとアスリートの接触がないよう出入り口の確認を担当。
- ・シフトは朝から夕方までで、午前中が競泳、午後が飛び込みやアーティスティックスイミング。
- ・1グループは20~30人程度、AとBに分けて、2人一組で活動。メンバーは同じ方が多く、視覚に障害のあるEさんも一緒だったが、他に障害のあるボランティアはいなかった。

D.障害のあるボランティア

- ・選手村で、パラリンピック10日間活動。
- ・ホテルのフロントのような業務で、タオルや備品の補充、アスリートが使用するジムの管理（見回りや消毒）を担当。
- ・1グループ20名を2つに分けて別の棟を担当し、さらに5人ぐらいのグループに分かれて担当。A棟は英語圏、B棟は色々な国の言語を使用するとのことだったので、B棟で活動した。

- ・活動は 7:00～23:00 の間の 8 時間となり、自宅が遠かったため 8:30 スタートと、22:00 までに終了で調整してもらった。
- ・活動の際には、手話サポーターが 1 名ついた。一度難聴の方と同じグループになった時、その方にも手話サポーターがついていた。
- ・あまり忙しくなく、ボランティア同士で話をする時間があつた。（パラは人数が少なかったので、選手村の部屋も結構空いていた）。

E.障害のあるボランティア

- ・都市ボランティア（1 回（2021 年 8 月 5 日 11:30～14:30））と大会ボランティア（パラのみ 4 回（7:30～13:30））として活動。

<都市ボランティア>

- ・都市ボランティアは 3 人グループで、都庁 1 階ロビーに選手やボランティアが着たユニフォームを着ているマネキンやオリパラのモニュメントが飾られている場所があり、そこで説明要員を担当。あまり声をかけることがなかったので、ボランティアから「写真を撮りましょうか」などの声かけを行った。また、2 階は人通りが少なく、大会マスコットキャラクターやオリンピック旗があることを知らせて、見に行ってもらう案内をした。
- ・活動については、ネット上で活動可能日を入力するが、日にちが近づく「落選」の知らせが来て、競争率が高かったのではないかと思う。
- ・視覚障害者は場所に慣れてくると活動しやすいが、2 回目がなかったのは残念だった。
- ・ボランティア事務局に対して都庁駅から誘導を依頼したが、迎えに行く約束はできないと言われた。駅員が親切だったので、集合場所まで案内してくれた。
- ・無観客開催となったため、駅から会場までの案内業務などはなくなったが、事務局からシティキャストに「応援メッセージ」へ投稿するよう依頼があった。ボランティアからオリパラを盛り上げるため、メッセージをウェブサイト上に投稿し、シティキャストのホームページに英訳したメッセージが掲載された（オリパラ開催期間中随時受付）。

<大会ボランティア>

- ・大会ボランティアは、アクアティクスセンターで「静かに」というボードを掲げたり、座席、手すりの消毒、アスリートの見送りなど担当した。
- ・朝 5 時台に家を出るので駅での乗換案内など不安があつた。豊洲駅まで職員が迎えに来てくれた。
- ・活動日は日程が近くなるとわからず、メールで連絡がくるが、キャンセルされることもあつた。
- ・小学生観覧が予定されており、メガホンで注意喚起する役割といわれたが、キャンセルとなり、事務局は別の役割を色々と考えてくれたようだ。
- ・グループは 3 人一組が基本（4 人の時もあつた）だが、役割は当日行ってからわかる。朝の全体説明会で一緒に活動してくれる人立候補してもらつたため、色々な人と会話できたことはよい経験だった。

F.障害のあるボランティア

- ・パラリンピックのみで、富士スピードウェイ（5 日）、伊豆ベロドローム（5 日）の活動で、平日のみの希望だったため、10 日間だった。フルで 12 日間参加した人もいた。

- ・表彰式セレモニー担当で、メダルやブーケを運んだり、プレゼンターやアスリートのエスコートが主な担当だった。
- ・全体で 10 名前後のグループで、2 つにわかれて (A/B グループ) 活動。朝のミーティングにて当日何回の表彰式があるか案内があり、2 つのグループで対応した。
- ・自分自身で会場の空間把握が必要なことと、周りの方に誘導等のサポートになれていただきたいと思います、毎日参加していた。
- ・会場へは最寄駅からシャトルバスが運行していたので、時間にあわせ利用した。パラリンピックは無観客だったため乗り場での混乱などはなかった。
- ・組織委員会に誘導について連絡してみたが返信がないので、オリンピック開催時に一度下見に行った。有観客だったのでシティキャストがおり、声かけをしてくれて、パラのボランティアに話がつながり案内してもらうことになり、試しに最寄駅からシャトルバス乗り場まで行くことができた。このときのシティキャストの方が選手村の責任者を知っているということで、伊豆会場の責任者につないでいただき、結果的に活動 3 日前にサポート人員を用意してもらえることになったので、行動して良かったと思っている。
- ・オリンピックから引き続きボランティアしている人は、「オリンピックは有観客だったので一体感があってよかった」と聞いた。
- ・会場内には視覚障害者誘導用ブロックや音声案内などはほとんどなく、サポートがないと活動ができなかった。

G. 障害のあるパラリンピックファミリーをサポートしたボランティア

- ・オリンピックでは 15 日間ほど活動。10 時～18 時までの 8 時間勤務。1 グループ 10 名だったが、辞退した人もいので 8 名で、2 箇所の宿泊ホテルで活動した。活動中仲良くなり今でもオンラインで交流したり、ランチに行ったりしている。Z 国の派遣団事務総長のアテンドを行った。
- ・ファミリーアシスタントの役割は、通訳と随行秘書のような業務。移動の際はタクシー運転手に行き先を伝えるのも役割の 1 つ。国によっては前日深夜 1:00 頃に訪問先等の情報が伝えられてくるので、スケジューリング等も行った。パラリンピックでも同じような役割だった。
- ・配車については、ボランティアドライバーの車にはボランティアが同乗できないため、タクシードライバーの運転するファミリー専用車両を利用していた。オリンピックの時は配車システムアプリが起動できず配車予約表対応となり、前日 17:00 までに配車予約が必要だった。その時間までにはアテンドする方の予定が確定できないため、概ねの時間で予約を入れておき、個人的に約束を取り付け、その旨配車センターに連絡するようにしていた。他のチームも同じドライバーをお願いするような流れができていた。パラリンピックの時は、改善されていたため、毎回異なるドライバーが対応した。タクシードライバーもボランティアと同じぐらいの勤務時間だったため、それを超える場合はファミリーにはボランティアドライバーの車に乗り換えてもらった。
- ・パラリンピックでは、緊急招集され、1 週間ほどの活動。Z 国 (派遣団の事務総長 (セクレタリージェネラル) 付、会長は車いす使用者 (選手村滞在のため半日のみ対応) と W 国 (会長、事務総長 2 名とも健常者) のパラリンピックファミリーの担当になった。人数も少なく、お台場のホテル 1 箇所となり、担当しているオリンピックのボランティアと異なるため雰囲気も異なっていた。

2. マニュアル内容、研修内容等について

<大会ボランティア>

大会ボランティアに 2019 年秋頃までに応募した方々は、最初にグループで絆を深めることを目的とした集合研修に参加。その後、面接での希望職種等の聞き取りを経た後、正式なボランティア採用となったようである。しかし、2020 年に入り新型コロナウイルス感染拡大により当初の予定が大幅に変更となり、集合研修はオンライン研修への変更もしくは中止、e ラーニングを中心とした研修に変更となった。大会自体も 1 年延期され、2021 年に入り実地での研修も地域によっては数回実施されたようであるが、基本は e ラーニング中心となり、感染防止を前提とした項目も追加になったようだ。また、変更事項などはメール等で案内が送付されたとのことだった。なお、e ラーニングの教材（映像）については、障害のあるボランティアにとって必要なアクセシビリティ（音声読み上げに対応するためのテキストデータの提供等）が確保されていない点もあったようだ。

集合研修がほぼ開催できないためボランティア同士のコミュニケーションを取ることが難しい状況であったが、Facebook や LINE 等 SNS によるネットワーク構築が取り組まれ、研修内容の情報共有も含めてやりとりがなされていたとのことであった。また、一緒に活動したボランティア同士での LINE 等のグループも形成され、大会後も継続したネットワークとして機能しているとのことである。

<都市ボランティア>

都市ボランティアに 2019 年 12 月までに応募し、2021 年 6 月末に役割別研修が、集合研修（50 名程度）で予約型で実施された。内容はオリンピック・パラリンピックの概要、A E D の使い方や最寄駅からの誘導方法など。当日冊子が配布されたためにテキストデータを希望したが、活動日の前日ぎりぎりに送信されたとのことだった。

A. 障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・コロナにより予定は大分変更になっていると思うが、静岡御殿場会場で 1 回集合研修（4～5 人のグループで新聞紙を使ってタワーを作る、障害とは何か、お客様の誘導、それぞれの役割等を学び絆を深める）。健全者と障害者が逆転した世界を描いた映像を通して、社会から阻害される、子ども扱いする、弱者としてみる、過剰なやさしさ等、内容が衝撃的だったが、見る前と見た後での考え方の変化を問われた。グループワークで 70～80%は変わった。10～20%は変わらないということを共有した。
- ・こういった研修を受けたことにより視覚に障害のあるボランティアと共に活動する際の考えるきっかけになり、ホームドアの大切さを実感すると共に、障害者用駐車場においてあるコーンなど配慮が必要な場合、コーンをどかす等行動できるようになればと思う。
- ・2021 年 4 月プレ大会にてアスリートにメダルをかけた。
- ・以降は、e ラーニングのみとなったが、オリンピックの開催が近くなったとき富士スピードウェイで研修があった（40～50 人ぐらい、2 時間程度で映像などを見るのが中心、ボランティア同士は挨拶程度の交流のみ）。伊豆ベロドロームの研修は大雨災害のため中止となった。

B.手話サポーターとして活動したボランティア

- ・会場別研修の際には手話サポーター制度がなかったため、聴覚障害者も一般も同様の研修を行っていたようで、その際に手話通訳として声かけがあった。
- ・2021年6月頃、日本財団ボランティアサポートセンター経由で応募し、7、8月頃にフィールドキャストの研修があった。
- ・会場別、役割別研修は行けたら行くというぐらいだったので、横浜会場は参加したが、選手村は参加できなかった。
- ・eラーニングは必須と聞いていたが、登録のための手続きが複雑だったため、人によって受講できた項目が異なると思う。
- ・手話サポーターのLINEグループ（登録41名）があり、研修内容等について情報交換を行っていた。

C.障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・2018年頃応募し、2019年に集合研修（7人ぐらいのグループで5分間で新聞紙をつなげていかに高く、長くつなげるか共同で作業するもの等。その中から自然にリーダーができたりした）が数ヶ月かにわたり実施された。
- ・2019年の共通研修（テキストが配布され活動内容、おもてなしについて、動画を見て日常生活の中での障害を挙げ隣人と話し合うなど）は、コロナの前だったので平日含めて定期的に行われていた。
- ・2019年冬頃希望調査があったかと思う。第一希望はEVS（イベントサービス）。
- ・eラーニングは元々用意されていたが、延期されてからは感染症対策や人を守ること、障害のある人のサポートするときの声かけの仕方（消毒を促す声かけやマスクで口元が見えない時の注意点等）等が追加されていた。
- ・オリ・パラとも雰囲気には大きな違いはなかったが、パラでも同じメンバーでの活動だったのでどうやって盛り上げるかがわかっていて、アスリートへのメッセージカードを書いたり、アスリートからのメッセージが控え室に届いたりして、スタッフのきめ細かな対応が見られた。無観客ではあったが、少しゆとりがありいい経験ができた。

D.障害のあるボランティア

- ・募集は一般よりも遅く、2019年冬頃応募した（障害のある人が活動できるかどうかの提示が曖昧だったため）。
- ・最初交流のような催しがあった（10人グループで新聞紙を長く積み上げる。同時に10グループぐらい参加していた）。
- ・2020年春頃に役割が決まった後、選手村のボランティア研修（集合）があったが、その他はeラーニングだった。延期された期間は研修はなかった。
- ・研修では手話通訳（2名）がついて、他にろう者が2名、難聴者が1名いた。

E.障害のあるボランティア

- ・都市ボランティアの応募は2019年12月。2021年6月末に、役割別研修（予約集合型）が50人ぐ

らいで講義方式で実施された（オリンピック、パラリンピックの概要、AEDの使い方、案内、最寄り駅からの誘導）。当日マニュアルが配布されたためテキストデータを希望したが、活動日（2021年8月5日）の前日に送付されてきた。

- ・大会ボランティアの応募は2019年12月（申し込みフォームに記入）。面接が1回あり、経験のあるスポーツ等を聞かれ、2020年3月3日にアクアティクスセンターに決定した。
- ・2021年7月頃、1回だけ役割別研修、会場別研修が予約式で50人ぐらいが参加して実施された。アルファベット3文字の略語の説明、敷地内の全体講義の他、会場を実際に歩いて会場内を細かく説明してくれるプログラムがあって助かった。

F.障害のあるボランティア

- ・2018年10月頃応募。大学在学中、先生から1年後に開催される東京オリパラで障害者のボランティア募集のセミナーがあるとのことで応募してみた。同級生でもう一人応募した。
- ・事前研修等があり、2020年3月にブラインドサッカーでのボランティアから始まったが、就職1年目であることと、会場が東京だったので感染リスクも考え辞退した。日本財団ボランティアサポートセンターに連絡し辞退者への再度オファーの可能性を尋ねたが、不明とのことだった。
- ・2021年3月頃、静岡県のパラ自転車競技の表彰式での活動について連絡が来て、職場の上司にも相談し、参加することとなった。
- ・事前研修、会場研修は熱海の豪雨災害があり、中止となり、会場までの行き方さえもわからない状態だった。そのため、富士スピードウェイで活動する際は日本財団ボランティアサポートセンターから組織委員会へ連絡してもらった。伊豆ベロドロームは自分で組織委員会へ連絡しサポートを依頼した。
- ・伊豆ベロドロームでは会場内でサポーターを付けていただいて待機場所まで行くことができた。当日初めて会う人ばかりだったが、オリンピックから参加している人は既に関係性ができているようだった。自分からサポートを求めて手引きは受けられるようになったが、必要/不必要なサポートを理解してもらうのが難しいと感じた。他の人（特に男性は）は腫れ物に触れるような感じで、躊躇っていて、コミュニケーションはほとんどなかった。
- ・伊豆ベロドロームではリハーサル2日間、本番3日間活動した。バイザーに会場の広さや構造など丁寧に説明してもらった。表彰式の役割分担で健常者はさまざまな役割を担ったが、自分はブーケを運ぶだけとなった（メダルトレイが滑りやすく落としたり、躓いたら危険とのこと）。アスリートのエスコートが複数人数必要な時も、サポーターを伴う登場は見た目上難しいと言われた。
- ・富士スピードウェイではリハーサル1日間、本番4日間活動した。バイザーが別の人だったので「何でもやる」と伝え、さまざまな役割を担うことができた。ガイドが必要なため、自分の横にガイドを付けてもらい、毎日その係を誰が受け持つかを決めていた。
- ・eラーニングは受けたが、画像の情報を得ることができなかった。ボランティアの基本、オリパラの学習などビデオの映像で音声のあるものは理解できたが、PDFなどは音声対応でなかったため利用できなかった。
- ・シャトルバスの時刻表もPDFであったため、テキストで提供を依頼した。
- ・2020年5月～6月頃に事前研修（集合）が開催されたようだが、ボランティア参加を承諾前だったため参加はしていない。

G. 障害のあるパラリンピックファミリーをサポートしたボランティア

- ・2019年12月頃応募。コロナ前だったため、有楽町で100名規模のグループワーク（新聞をつなぎ合わせる）を行ったり、面接官2名、ボランティア希望者2名でのグループ面接を行った。その際言語が活かせる役割を希望することを伝えた。
- ・2020年2～3月頃、役割が決まり、2021年5～7月の研修は現地で、車に乗ったり、ドライバーとのコミュニケーション方法などの研修を行った。研修は10名ぐらいで、その後コロナ禍によりオンライン研修が1回だけあった。研修はトータル3回だった。
- ・延期期間中は、ワクチン接種のお知らせやeラーニングの案内がメールで来ていた。

3. 印象的なエピソード

障害のあるボランティアと共に活動した方からは、環境が変わると立場が変わりサポートはお互いできることを感じ、障害のあるボランティアの方からは、サポート以外のボランティアがさまざまな方法でコミュニケーションを試みたりしてくれたり、点字の手作りのカードをもらったり、アスリートとミニ手話講座を開いたり自分達から発信できることがあると感じたというお話を伺った。

また、IOC ではボランティアに登録して活動するまでの間を「ボランティアジャーニー」と呼び、実際の活動までの具体的なタイムスケジュールを示すことで、モチベーションを高める役割を担っているようである。

ボランティア活動をとらして、新型コロナウイルス感染症の影響で人との関わりは限定的となってしまったが、障害のあるボランティアとの出会いや、彼らと共に輝いて活動しているボランティアをしている姿を見ることができたことが印象に残ったというエピソードも伺った。

また、年齢、業界など普段知り合いになれない人と出会う事ができ、大会後も連絡を取り合ったりするなど、ボランティア同士で過ごす時間が通常の大会よりも少なかったと思われるが、その中でも人と人のつながりやその広がりについてのエピソードを多く伺うことができた。

A. 障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・有観客と無観客の雰囲気の違いがあった。マウンテンバイクの時は男子・女子表彰式とも満席だったため盛り上がり、これぞオリンピックと感じた。パラリンピックは無観客であったものの関係者やボランティア等もいて、賑やかであった。
- ・パラリンピックのアスリートは待ち時間も穏やかに待っていてくれたが、オリンピックでは不満を見せる人も多かった。
- ・アスリートの近くまで行くこともできなくなってしまい、衣装も着ない予定だったが、ボランティアからメダルやブーケの運搬だけでも衣装を着て行いたいと要望し、着用することができたのはよかった。

B. 手話サポーターとして活動したボランティア

- ・オリンピックではVIPシートにしか観客がいなかったが、ボランティアや業者など多くのスタッフが活動していたようだ。
- ・オリンピックでは聴覚障害者の方がコミュニケーション力があると感じた。手話は少数言語で通じないことになれているためか、外国人対応では通じないことに動じず、通じないことでとまどっている健常者より、筆談やジェスチャーを交えてコミュニケーションをとっていた。環境が変わると立場が変わると感じ、助けられていることに気づいた。VIPシート番号を間違えている場合も聴覚障害者が率先して対応してくれた。
- ・オリンピックで共にボランティアとして活動された人が手話に興味を持ってきて、2021年10月に手話を学び始めてくれたのは、よいつながりができたと感じた。
- ・パラリンピックでは、聴覚障害者の方々に力を発揮してもらうのは、通訳の力量の影響が大きいと感じた。

C. 障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・IOC（組織委員会）では、ボランティア登録してから活動するまでの間を「ボランティアジャーニー」と呼んでい

て、コロナにより人との関わりが限定的になってしまったが、Facebookで2,000人ぐらい登録しているグループに登録できたり、視覚に障がいのあるボランティア E さんとの出会いや周りの人が輝いて活動している姿を見ることができたのは一番印象的だった。(Facebookのページは来年閉じられる予定)

- ・アスリートや関係者と実際に話す機会はなかったが、目の前をアスリートが生身で泳いでいる、重度の障害のある選手が力強く泳いでいる姿に感動すると共に、無観客ではあったが、選手同士が声を掛け合いながら応援している熱量に感動した。

D.障害のあるボランティア

- ・隣になったボランティアの女性が紙に文字を書いてくれてコミュニケーションを図ってくれたことは嬉しかった。手話ができなくてもどうやらコミュニケーションがとれるかを考えてくれ、また、別の男性のボランティアは、手話サポーターがいたけど、スマホに文字入力し私自身にコミュニケーションを図ってくれた。
- ・B棟でコロンビアの車いすバスケの選手がいた。髪を緑色に染めていて目立っていて、ハイタッチしてくれたりとなり、名前も知らなかったが、スペイン語のできる手話サポーターを交えて交流できたのは良い思い出となった。
- ・アスリートも明るく接してくれて、手話に興味ある人も多く、プチ手話講習会をやったりした。

E.障害のあるボランティア

- ・都市ボランティアでは、「ただ見ているだけでなく、その背景も聞けてよかった」と喜んでもらったのは説明要員としてよかった。
- ・グループ3人の内、視覚障害者の自分はスタッフとペアを組み、あとの2人は健常者と聴覚障害者の方で、その二人がペアになって声かけて写真撮影等をしていたため、ボランティア同士で話す機会がなかった。
- ・大会ボランティアでは、大会2日目に一緒に活動した方から、丸いシールを貼った点字のメッセージをもらった。点字を知らない方だと思うが、手作りで正確に作成されていて、嬉しかった。
- ・活動終了後、一緒に活動した方から写真や一緒に活動して有意義だった、貴重な体験ができたというメールを頂き、誘導や代筆等サポートしてもらってばかりだったのに、健常者に何か与えることができるのかなと感じることができた。ギブアンドテイクの関係で共生社会の実現はもっと簡単なのではと思った。

F.障害のあるボランティア

- ・富士スピードウェイで、金メダルをとった日本の杉浦選手の授与の際は自分は担当予定外だったが、会場内で自転車協会の副会長にたまたま会って、授与に参加できないことを話した所、会場担当者に伝えられて、杉浦選手を急遽エスコートすることになった。
- ・同じチームのLINEグループがあり、先日紅葉狩りに行ったりしているようだ。
- ・日本財団ボランティアサポートセンターのシンポジウムに登壇した際に、見た方から感想が送られてきたり、タンDEM自転車に乗りたいた言ったら、Aさんから一緒に乗ってみましょうと誘われたり、つながりが続いている。

G.障害のあるパラリンピックファミリーをサポートしたボランティア

- ・担当していた国の方がイスラム教徒だったため、イスラム教やアラビア語などについて、車の中で講義があった。

- ・教えてもらったアラビア語を Z 国の人に言ってみたらそれはW国語だと言われたり、同じアラビア語であっても違いがあることがわかった。共通して話せる言語があるため、コミュニケーションは問題なかった。
- ・オリンピックではチームで活動し、ランチなど居心地のよい待合室づくりを行っていたが、パラリンピックではチームの活動が少なかった。
- ・年齢、業界など普段知り合いになれない人と出会う事ができた。大学生か、リタイア世代が多く、その間の年齢層の多くは協賛企業から派遣された方で構成されていた。

4. 今後のボランティアの取組等について

オリパラ前からボランティア活動している人も、大きな大会での活動が初めての方もいたが、多くの方が日本財団ボランティアサポートセンターの「ぼ活！」に登録して、今後もボランティアの活動を希望されていた。また、障害のある方々の大会でのボランティアを希望している方も多く、障害のあるボランティアの方も手話サポーターなど必要なサポートを運営側に依頼しながら、積極的に活動されたいという意見も伺った。

A. 障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・今後も継続していきたいと考えており、2022 年パラ陸上神戸大会に申し込みたいと思っている。パラリンピックに重きを置いていたので、パラ関係に参加していきたい。オリパラの開催目的はスポーツの祭典だけでなく、レガシーをどう残すかも大切と思う。

B. 手話サポーターとして活動したボランティア

- ・学生の頃を仲間と一緒に啓発イベント等に参加していた。
- ・手話通訳は歴史的背景もあり資格がなくてもボランティアでできるが、福祉の域を脱していない。手話を言語として確立していくためにも言語的にアプローチしていきたいが、手話ボランティアとなると言語としての側面が後退してしまう共とに、手話通訳の仕事を奪うことにもなってしまう難しさがる。
- ・日本財団ボランティアサポートセンターの「ぼ活！」に手話サポーターとして登録して、オリパラと同じような活動ができるといい。

C. 障害のあるボランティアと一緒に活動したボランティア

- ・オリパラ前はボランティア経験はなかったが、さいたま市のランニングイベントにも登録してみようと思う。
- ・視覚に障害のある人と接したのは E さんが初めてで、e ラーニングで学んだことも含め、サポートをしなくてはと思っていたが、ご自身でできることも多く、相手を尊重し対応することが大切だと気づいた。最後にご本人にどうすればよかったかをお聞きしたら、例えば階段では階段ではなく、上り下りの情報があるとイメージがわいていいということをお聞きできた。その場で聞いていくことが大切だと思った。

D. 障害のあるボランティア

- ・聞こえない人のサッカーリーグのボランティアをしたり、ダウン症の子どもや様々な障害児とのキャンプの経験がある。
- ・オリパラのボランティア仲間から声かけられて、2022 年 2 月 20 日の湘南国際マラソンのボランティアに参加予定。その仲間は手話ができないが、サポートをなんとかすると伝えてくれる。日本財団ボランティアサポートセンターの手話サポーターセンターに連絡し、手話通訳の参加リクエストしている。

E. 障害のあるボランティア

- ・大きな大会でのボランティアは初めて。ボランティアをはじめるとあって日本財団ボランティアサポートセンターのパラフェスやパラ駅伝に参加していた。その他視覚障害者団体のイベントの受付の手伝いなどしていた。

F.障害のあるボランティア

- ・これまでボランティア活動はしたことはないが、大学の授業の一環でマラソン大会のマッサージブースを受け持ったことはある。
- ・サポートを受けている自分がボランティアをすることはどうということかと思い、迷惑をかけたらと思っていたが、ロンドンオリパラ開催時の障害者のボランティア活動のことを河合純一氏の講演を聴いて、応募してみようというきっかけになった。応募した後は日本財団ボランティアサポートセンターと協力して3回ぐらいボランティア活動する機会があった。

G.障害のあるパラリンピックファミリーをサポートしたボランティア

- ・これまではボランティアにあまり興味がなく、今回は言語を活かせると思ったので応募したが、今後2022年5月の世界水泳や、パリ大会にも応募してみたいと思っている。可能であれば、チームのみんなで活動しようと話している。日本財団ボランティアサポートセンターの「ぼ活！」にも参加している。

5. ボランティア活動を支えるしくみ

最後に大会ボランティアの募集から研修、競技大会中に及ぶ長期に渡り、ボランティア活動に関わられてきた一般財団法人日本財団ボランティアサポートセンター事務局長沢渡氏に話を伺った。大規模イベントにおけるボランティア活動を円滑に進めるため、日本財団ボランティアサポートセンターは、オリパラ組織委員会とボランティア業務推進のための連携協定を締結しており、沢渡氏は同センターでの業務を統括されていた。

○大会ボランティア募集について

- ・大会組織委員会はボランティアの募集に際して、多様性と調査、インクルーシブの観点から「障害の有無」を限定せず、どのような配慮が必要かを確認していたが、結果的に障害の有無を確認しなかったため障害のある人達が応募できるかどうかわかりにくく、参加を拒んでいる印象を与えてしまっていたようだ。
- ・その後、障害のある人達の応募を促すため、視覚障害者向けの説明会（情報保障に配慮）を開催し、70名ほど参加し、その内 50 名が応募登録に至った。また、パラフェスや駅伝などのボランティアを通して、予行を兼ねて体験する機会を用意した。
- ・聴覚障害者に対しては、手話を母語としている人の日本語読み書きレベルを考え、ボランティア応募フォームを記入し申し込むこと自体に困難があることが分かったため、募集要項の手話映像を作成し、質疑応答できる会を開催し、100 名ぐらいの応募登録に至った。

○競技大会中のサポートについて

- ・ボランティア登録後、組織委員会が面談にて、要配慮事項の聞き取りを実施した（要配慮事項としては研修やミーティングでは手話対応、最寄駅から会場までのアテンド等）。
- ・日本財団ボランティアサポートセンターとして、組織委員会との協定外とはなるが、情報保障とサポート全般を行う事となり、手話サポーターを配置することとなった。サポーターが競技場に入るにはアクレディテーションカード（入場資格を証明する ID カード）が必要で、本来はアクレディテーションカードの発行数は制限されていたが、大会延期等による余剰分を取得し、手話サポーターを 40 名程配置することができた）。
- ・聴覚に障害のある人の中には、面談の際に希望した人以外にも、大会開催中に手話サポーターに気付き、サポーターの派遣を要望する声もよせられ、日を追う毎に需要が増加した。手話サポーターについては、遠方への派遣も必要な場合もあり、旅費交通費を支払った上で派遣した。
- ・視覚障害者のアテンドについては、聞き取りの際にニーズがなかったとのことだったが、実際は必要な方もいたようで、ボランティアで参加した E 氏もその一人であった。
- ・当初「平等」という高い理念で取り組んだと思うが、サポートを確実に行うためには「区別」も必要であったように思う。なお、東京都が実施した都市ボランティア募集の際には、「特段の配慮が必要な人」の枠を設けていたが、聴覚障害者の問い合わせの連絡先が電話番号のみということで問題視されたこともあるようだ。

○ボランティア応募から決定までのタイムスケジュール

- ・2017 年 12 月末までに応募（20 万人が応募）
- ・2018 年 3 月から半年間、面談実施（ここで条件や配慮事項等を確認。7 万人が合格）。面談では希

望する活動を3つまで出すことができ、組織委員会がマッチングオフアをかけ、3つの中のいずれかの活動に割り当てられることになるが、一年延期となったため、応募した本人自身も希望した内容を忘れていたケースもあった。

- ・2019年10月から半年間、共通研修を実施。研修は、テキスト、集合研修、eラーニングの3本柱で実施
- ・2020年4月頃には役割決定の予定だったが、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、共通研修の一部が延期に、リーダーシップ（聞き取りの際にリーダー役を希望した人）研修を2021年4月～5月に実施／同時に組織委員会が役割別研修や会場別研修を実施（マニュアル中心）
- ・2021年4月～7月頃、会場別にオペレーションが割り振られ、独立的に運営され、研修は会場ごとに実施。

○研修について

- ・2019年10月からの共通研修は、テキスト、集合研修、eラーニングの3本柱で実施し、集合研修ではオリンピックセンターにて1回300人規模で実施。半年間という長期にわたる研修のため、最初と最後の受講者で半年の開きがあることから、eラーニングで学ぶことができる仕組みとした。
- ・eラーニングはロンドンオリパラから導入されたが、今回新型コロナウイルス感染症の影響により、何も実施できない期間も長く、研修には必須のアイテムであったと認識している。
- ・eラーニングでは手話版（手話を画面の半分に固定し見やすさに配慮した）を作成した。
- ・テキストはQRコードを付けて、音声読み上げの対応を行い、PDFファイルは弱視の方でも拡大して見られるよう対応を行った。

○「ぼ活！」について (<https://vokatsu.jp>)

- ・オリパラ大会のソフトレガシーを残すため、日本のボランティアカルチャーをつくっていくプラットフォームとして「ぼ活！」を立ち上げた。この先社会にどう影響が与えられるかを考えながら取り組んでいる。
- ・少なくともボランティア経験者が、研修等を通してサポート方法を学び、街中での声かけを実践することができる人が7万人増えたと考えれば意義深い事である。
- ・「ぼ活！」はオリパラに限らず広く参加者を募っており、今後もスキルアップの場を提供し続けていくことが大切だと思う。
- ・これまで、ボランティアは利他的、奉仕の精神という印象が強いが、オリパラボランティアや他のスポーツ大会のボランティア参加動機として共通して言えることは、自主性が強く、自分自身も楽しみたいということ。ボランティアの価値感が多様化し、ここからボランティア活動に関わり、別のボランティア（災害ボランティア等）への参加に幅を広げることができると考えている。
- ・ボランティア参加者（7万人）のデータはレガシーの1つであり、ロンドンオリパラでは複数の団体で共有され、その後のイベント時なども効果的に活用されていると聞いている。参加者データは、当初は提供が難しいと言われていたため、独自の研修を進める中で5万人のデータを集めた。その内1万人が「ぼ活！」に登録いただけに達した。1/5の方々はボランティアを継続していきたいという気持ちがあるのだと思う。
- ・その後、交渉を重ねた結果、大会ボランティアに応募した20万人分のデータが提供されるに至り、現在、活動意向の確認が進められている。今後の大規模イベント（大阪万博、アジア大会（名古屋）、札幌五

輪?) や災害時等でも有効活用できるのではないかと考えている。

参考 東京 2020 大会のボランティアについて

大会ボランティア、都市ボランティアの概要を以下の通りまとめました。

<https://www.city-volunteer.metro.tokyo.lg.jp/jp/join/application/>を元に抜粋。

	大会ボランティア（フィールドキャスト）	都市ボランティア（シティキャスト）
運営主体	東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会	東京都、札幌、宮城、福島、茨城、埼玉、千葉、山梨、横浜、藤沢、静岡
活動場所・内容	競技が行われる会場や選手の生活ベースとなる選手村、その他大会関連施設等で、観客サービスや競技運営のサポート、メディアのサポートなど、大会運営に直接携わる活動を行う	空港、都内主要駅、観光地、競技会場の最寄駅周辺及びライブサイトにおける観光・交通案内など
人数	80,000 人以上→約 76,000 人	30,000 人→8,000 人程度
活動日数	10 日以上を基本	5 日以上
ユニフォーム		
https://corp.asics.com/jp/press/article/2019-07-19-1 より		