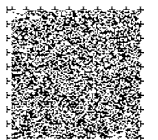


第5章

ボランティア



- 国内外から訪れる観客を温かいホスピタリティで迎え、おもてなしするボランティアは、大会を大いに盛り上げるとともに、ラグビーの価値と東京、そして日本の魅力を伝える「大会の顔」として活躍した。
- ボランティアは、大会期間中、試合会場内での会場運営サポートや試合会場周辺における観客案内、空港・主要駅での観光・交通案内、ファンゾーンの運営サポートなどを行った。

1 公式ボランティア「TEAM NO-SIDE」

組織委員会は、2018（平成30）年3月、公式ボランティアプログラムの概要を発表した。公式ボランティアのチーム名称は、日本ラグビーが育んだ「ノーサイドの精神」を体現し、世界はひとつであるという想いを込め、「TEAM NO-SIDE」に決定した。

ボランティアは、国内外から訪れる観客を温かいホスピタリティで迎え、もてなし、大会を大いに盛り上げるとともに、ラグビーの価値と東京、そして日本の魅力を伝える「大会の顔」として活躍した。

2 ボランティアの運営主体

開催都市である都は、主に試合会場周辺、空港・主要駅、ファンゾーンで活動するボランティアを運営し、組織委員会は、主に試合会場内で活動するボランティアを運営した。

<ボランティア概要>

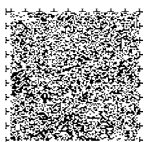
事項	東京都	組織委員会
主な活動場所	試合会場周辺 空港・主要駅 ファンゾーン	試合会場内
主な活動内容	観客案内 観光・交通案内 ファンゾーン運営サポート	会場運営サポート等
人数	東京会場：約2,400人 12開催都市合計：約13,000人	

3 ボランティアの募集

組織委員会は、2018（平成30）年4月から7月にかけて、東京会場で活動するボランティア約2,000～3,000人、全12開催都市合計では約10,000人以上のボランティアを募集した。

都は、東京都観光ボランティア及び（一財）東京マラソン財団オフィシャルボランティアクラブ VOLUNTAINER（ボランティアナー）から1,060人を組織委員会へ推薦した。

全12開催都市で予定人数を上回り、大会史上最多となる38,000人を超える応募があった。



<主な応募要件>

年齢要件	2019（平成 31）年 3 月 31 日までに満 18 歳に達している方
語学要件	日本語でのコミュニケーションが可能な方
活動日数	開催都市ごとの最低活動日数以上ご参加いただける方 ※東京会場は 5 日間以上
活動時間	1 日当たり最長で 8 時間程度の活動にご参加いただける方

4 インタビュー・ロードショー（面接）

応募者のうち、組織委員会による抽選を通過した方々と都の推薦者を対象に、インタビュー・ロードショー（面接）を 2018（平成 30）年 12 月 14 日（金）から 18 日（火）まで実施し、大会概要やボランティアの役割の説明、活動内容の希望調査、グループワーク等を行った。



大会概要等の説明



グループワーク

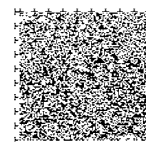
インタビュー・ロードショーの結果、ボランティアは全国で約 13,000 人、東京会場では約 2,400 人が活動することとなった。

<各開催都市の人数>

開催都市	人数（概数）
札幌市	700 人
岩手県・釜石市	700 人
埼玉県・熊谷市	1,400 人
東京都	2,400 人
神奈川県・横浜市	1,500 人
静岡県	1,000 人
愛知県・豊田市	900 人
大阪府・東大阪市	900 人
神戸市	800 人
福岡県・福岡市	700 人
熊本県・熊本市	500 人
大分県	1,500 人

5 オリエンテーション

ボランティアに採用された方々を対象としたオリエンテーションを 2019（平成 31）年 3 月 10 日（日）に開催した。



【主な内容】

- ・ 開催都市挨拶
- ・ 参加者同士のアイスブレイク
- ・ TEAM NO-SIDE Principles（行動理念）の説明



会場の様子



参加者同士のアイスブレイク

6 リーダートレーニング

都は、採用者のうち東京マラソン等でのボランティアリーダー経験者や東京都観光ボランティアで、リーダーとしての活動希望がある方々を対象に、2019（令和元）年6月7日（金）から9日（日）までの3日間にわたり、リーダートレーニングを開催した。

【主な講義内容】

- ・ スポーツボランティアの意義
- ・ コミュニケーションスキル
- ・ リーダーに求められる行動等
- ・ 普通救命救急講習（心肺蘇生やAEDの操作方法などを学習）



講師による講義



普通救命救急講習

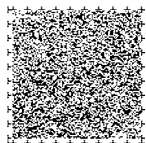
7 ロールトレーニング

役割ごとの活動内容を学ぶロールトレーニングを、2019（令和元）年7月5日（金）から8日（月）までの4日間にわたり開催した。

【主な講義内容】

- ・ 大会概要や参加時のルール
- ・ 障害者や外国人などへの対応方法

また、ロールトレーニング終了後、東京の交通網や観光地の情報、観客への対応方法を学ぶことができるEラーニングを実施した。





共通パートの講義



車椅子利用者の対応方法実演

8 ベニュートレーニング

大会本番前最後の研修となるベニュートレーニングを、2019（令和元）年8月29日（木）から9月1日（日）まで東京スタジアムで開催した。

【主な講義内容】

- ・ 試合及びファンゾーンの開催日程
- ・ 活動当日のスケジュール
- ・ 活動場所ごとの具体的な活動内容
- ・ トラブル発生時の対応方法
- ・ 携行品の紹介
- ・ 想定される問合せの共有（活動場所周辺の地図や観光・交通情報等）

当日は、会場内の誘導など、運営の一部をボランティアの協力を得て、実施した。

また、ベニュートレーニング終了後、各活動場所における施設情報や観客の盛り上げ方法等を学ぶことができるEラーニングを実施した。

9 テストマッチでのボランティア活動

2019（令和元）年7月下旬から9月上旬にかけ、ラグビーテストマッチが国内で3試合開催された。

これに合わせて、都が主催したパブリックビューイングイベントにおいて、大会本番時に活動するボランティアにイベント会場の運営サポートボランティアとして参加してもらい、本番に向けたボランティア運営（集合、配置、活動、休憩、解散、連絡系統）の試行、検証を実施した。



町田シバヒロ



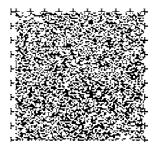
歌舞伎町シネシティ広場



調布駅前広場



日比谷公園にれのき広場



10 配置計画

(1) 活動シフト

活動に当たっては、2人1組を基本とし、配置ポストごとに2組配置することで、交互に休憩を取れる運用とした。活動の前後にはミーティングの時間を設けて、留意事項の伝達や、活動後の気付きの共有を行った。

1日の活動時間は原則5～7時間程度とし、このうち休憩は2～3時間程度とした。また、休憩場所を、概ね徒歩15分以内の場所に確保した。

(2) 活動場所・活動期間

活動場所・活動期間については、次のとおりとした。

主な活動場所		活動期間
試合会場 周辺	最寄駅（飛田給駅、多磨駅、西調布駅）及び 試合会場周辺	東京スタジアムでの試合日 計8日間
	シャトルバス乗降駅（調布駅、多磨駅、武蔵 境駅、狛江駅、武蔵小金井駅）	
空港・主要駅	主要アクセス拠点（新宿駅・東京駅・品川駅、 羽田空港（国際線及び国内線ターミナル））	大会期間中（9月20日～11月2日） 計44日間 ※羽田空港は、9月19日から活動
ファンゾーン	ファンゾーン（多摩会場、区部会場）	各ファンゾーン開催日 ・多摩会場：計18日間 ・区部会場：計26日間

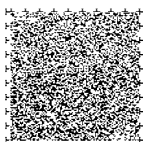
※台風19号の影響により、10月12日（土）については全活動を中止。その前後の日については、一部を除く活動を中止。

(3) 配置の考え方

ボランティア経験や語学スキル、配慮を要する事項等を踏まえ、ボランティアを配置し、2019（令和元）年7月30日（火）にポジションオファー（配置通知）を実施した。

【主な考慮事項】

- ・ 東京都観光ボランティアからの推薦者の方は、主に空港・主要駅に配置
- ・ 英語のレベルが日常会話レベル以上の方は、全配置ポストに1名以上配置
- ・ 英語以外（ロシア語、フランス語、スペイン語）のレベルが日常会話レベル以上の方は、対戦チームの公用語を踏まえ配置
- ・ 配慮を要する方は、本人の希望を伺い、活動場所や役割を調整
(例)・車椅子利用の方は、休憩場所が近接しているファンゾーンの受付や案内のポストで活動
- ・ 人混みを避ける必要がある方は、広いスペースを有する空港で活動



11 ユニフォーム

2019(平成31)年3月4日(月)、組織委員会は「TEAM NO-SIDE」のユニフォーム(ウォーターボトル、バックパック等を含む8アイテム)を発表した。「一体感(絆)」「笑顔(快適性)」「思い出(一生に一度)」の3つのキーワードを基に、ユニフォームデザインが決定された。



ユニフォーム姿のボランティア

12 案内ブース

試合会場の最寄駅、シャトルバス発着駅、空港・主要駅に、ボランティアによる観客案内の拠点となる案内ブースを設置し、大会ガイドや試合会場までのアクセスマップ、東京の観光ガイドなどを配架した。また、案内ブース上に筆談対応が可能である旨の表示を行ったほか、筆談アプリ等を搭載した情報検索用のタブレットを配備し、案内に活用した。



案内ブースでの案内



案内ブース配架物

13 多言語対応

言語スキルを有するボランティアは、対応可能言語を表示した腕章を着用した(組織委員会で作成した英語に加え、都は独自にフランス語、ロシア語、スペイン語、イタリア語、手話も作成)。また、各ポストに1台ずつ連絡用スマートフォンを貸与し、搭載した翻訳アプリ(対応可能言語:12言語)等を活用した多言語対応も実施した。



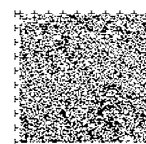
多言語バンド(腕章)



音声翻訳アプリ

14 保険

ボランティアが安心して活動に参加できるよう、スポーツ安全保険(補償対象:文化、ボランティア、地域活動)を、全ボランティアに提供した。



15 飲食

試合会場周辺で活動するボランティアには、休憩時間中に食事（弁当等）を提供した。弁当はワンウェイプラスチック対策として、リサイクル可能な再生プラスチックを用いた容器を採用した。なお、食事の提供が困難な活動場所で活動するボランティアに対しては、食費相当分として1,000円分の金額がチャージされたプリペイドカードの配布を行った。

また、全ての休憩場所にはウォーターサーバーを設置し、配布しているウォーターボトルへの水の補充をできるようにした。



リサイクル可能な容器の採用



ウォーターサーバーの設置

16 大会本番時の活動状況

2019（令和元）年9月19日（木）から11月2日（土）までの活動期間中、都が運営するボランティアは、延べ6,552人が活動した。

（1）試合会場周辺

東京スタジアム外周、ラストマイル上及びシャトルバス発着駅で、観客に入場ゲートやシャトルバス乗降場などを案内するとともに、大会情報・試合会場に関する問い合わせにも対応した。試合開始前には、フラッグやハンドサイン等を用いて、試合会場に向かう観客を明るく迎えた。試合終了後にハイタッチで観客を見送った際には、「ありがとう」と声をかけられる光景が見られた。



東京スタジアム外周での案内



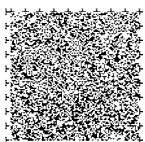
シャトルバス乗降場
（調布駅）での活動



試合開始前の観客の盛り上げ

（2）空港・主要駅

羽田空港や新宿駅等では、国内外からの観客を中心に、各交通機関への案内や大会情報・観光情報の提供を行うとともに、フォトフレームを用いて、記念撮影に積極的に対応した。また、ボランティアからの意見を踏まえ、各案内ブースにスケッチブックを用意し、観客に大会や選手への応援メッセージを記入してもらうなどの取組も実施した。





空港での乗り換え案内



フォトフレームを使った記念撮影
(品川駅)



スケッチブックへの応援メッセージ
(新宿駅)

(3) ファンゾーン

ファンゾーン内の案内やチラシの配布、来場者アンケートの回答者への記念品のお渡しなど、運営サポートを実施した。また、来場者が帰る際には、ハイタッチで見送り、試合会場と同様の盛り上がりを感じてもらえるよう取り組んだ。



チラシの配布 (有楽町)



来場者アンケートの実施
(調布)



ハイタッチでの観客の見送り
(有楽町)

(4) その他の取組

各活動場所の状況に応じ、次の取組を実施した。

ア ミーティング等における対応

集合時は、ボランティアの体調確認を行い、体調不良の方には早退を勧めるとともに、後日、希望に応じて別の日での活動を案内した。

活動前のミーティングでは、当日のシフト表を基に、一日の流れや活動場所の確認を行ったほか、リーダーを中心としたボランティア同士の自己紹介を通じて、活動しやすい雰囲気づくりを行った。

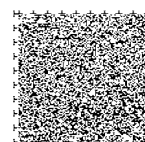
活動後のミーティングでは、活動中に気付いた点を共有し、連絡ノートに意見を記載してもらうことで、翌日以降の活動の改善につなげた。



活動前のミーティング



連絡ノートを使用した情報共有



イ 柔軟な配置換え

観客の来場状況等に加え、ボランティアからの意見も踏まえて、適宜、柔軟な配置変更（シャトルバス乗降場の混雑状況に応じた活動ポストの増など）を実施した。

ウ 台風時の対応

台風 19 号接近時には、気象情報や公共交通機関の状況、ファンゾーンの実施状況等を踏まえ、台風の上陸当日（10 月 12 日（土））は全ての活動を、上陸前日と通過後は一部を除く活動を中止した。

ボランティアには、実施又は中止を判断する日時を事前に伝え、活動前日の 17 時までに決定内容を通知した。

17 サンキューパーティー

大会を支えたボランティアに感謝の意を表すとともに、大会後のボランティア活動継続に向けた気運醸成を目的とし、2019（令和元）年 12 月 7 日（土）及び 8 日（日）に都と組織委員会の共催によるサンキューパーティーを開催した。



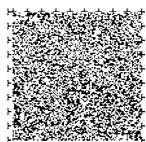
受付の様子

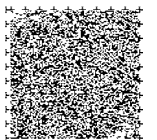


参加者全員での写真撮影

18 東京 2020 大会への継承

RWC2019 のボランティアに参加した方々の経験・ノウハウを東京 2020 大会に活かしていくため、都市ボランティア（シティキャスト）への参加を呼び掛けてきた。結果、1,069 人の方が東京 2020 大会のシティキャストとして活動する予定である。





ボランティアインタビュー！

大会を支えてくださったボランティアの方々に、ボランティアに応募したきっかけや、実際に活動した感想などについて、インタビューいたしました。

あきもと さとる
穂元 悟 さん

勤務先の会社のイベントでボランティアをしたことがきっかけで、ボランティア活動を続けてきました。今回ラグビーワールドカップという、まさに一生に一度の大会が日本に来るということで、応募いたしました。

大会期間中は、主に東京スタジアム周辺で、道案内やフォトフレームを用いた記念撮影などの盛り上げる活動を行いました。外国チーム同士の試合では、まるでここは海外なんじゃないかと思うくらい、海外の観戦客の方々が多かったのですが、フレンドリーな方ばかりで暖かいムードで楽しく活動ができました。

来年は東京 2020 大会があり、また多くの外国の方々が日本を訪れると思いますので、今年の経験を活かすことができればと思います。



東京スタジアムでの活動の様子

かいえだ ようこ
海江田 よう子 さん

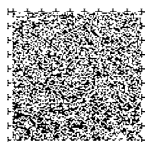
もともとボランティアとして活動していたので、自分にも何かできないかと思い、応募しました。大会期間中は、ファンゾーンを担当しました。大会が進むにつれ、どんどん盛り上がっていったのを肌で感じまして、こんなにも多くの方が来られて、本当にすごいことだと思いました。

今回の経験を通して、ボランティアというのは、その場にいるだけで場が盛り上がる、そんな存在にならなくてはいけないと思い、ひたすら笑顔で活動することを心掛けました。

東京 2020 大会も、ボランティアが盛り上がれば、周りの方々だけでなく、大会全体をも盛り上げることができると思います。これから新しくボランティアに参加される方には、ありのままに、できることをやっていきたいと思います。



有楽町ファンゾーンでの活動の様子



ひとみ ひろし
人見 浩史 さん

普段からボランティア活動しておりましたので、自分のボランティア経験を活かすことができればと思い、応募しました。私は空港や主要駅で会場等への道案内や観光案内を行いました。

一緒に活動したボランティアの方も観客の方も皆さん気持ちの良い方ばかりで、非常に楽しく活動ができ、ラグビーと通じる精神があるのかなと感じました。

ボランティア活動をすると、いろんな人と知り合うことができ、とても楽しいです。わからないことがあっても、周りとの助け合いながら学んでいくことができるので、ボランティアに興味がある方は、まず第一歩を踏みだしてみたいです。第一歩を踏みだせば、二歩三歩と進んでいくと思いますよ。



東京駅での観光案内の様子

