

## 「東京2020大会に向けたボランティア戦略（案）」に対する意見

2016年12月2日  
東京商工会議所

日本選手団の活躍が多く国民に感動をもたらしたリオ大会が終わり、次の開催地である東京に世界の期待と注目が集まっている。2020年東京オリンピック・パラリンピックの成功には、「オールジャパン体制」のもとで着実に準備を進めていくことに加えて、東京のみならず全国的に機運を盛り上げていくことが必要である。そのためには、一人でも多くの都民・国民が大会関連イベントや聖火リレーへの参加、競技観戦、ボランティア等を通じて、2020年大会に主体的かつ積極的に参画できるようにすることが重要である。

特にボランティアは、会場案内・誘導や競技運営等、大会の運営をサポートする「大会ボランティア」、空港・主要な駅や観光スポット等で観光・交通・会場案内等のサービスを提供する「都市ボランティア」を合わせて9万人以上と想定されているなど人数規模が大きいことに加えて、その活動を通じて大会全体の雰囲気を取り上げ、魅力を高めていくことが期待されていることから、大会の「顔」とも言うべき非常に重要な役割を担う存在である。

東京商工会議所は、オリンピック・パラリンピックの2016年招致、2020年招致に対して特別委員会を設置し、地元・東京の地域総合経済団体の立場から、多岐にわたる招致支援活動に取り組んできた。特に2020年招致は、招致実現に向けた最大の課題であった国内支持率の向上に向け、全国の商工会議所の総意として招致決議を採択するなど、商工会議所においても「オールジャパン体制」で活動を展開し、こうした活動が一つの要因となり国内支持率が飛躍的に向上し、招致実現に至ったと認識している。

このたび、東京都および東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会から、「東京2020大会に向けたボランティア戦略（案）」が公表された。東京商工会議所は、本年11月にオリンピック・パラリンピック特別委員会を設置し、東京都および大会組織委員会との緊密な連携のもとで、機運盛り上げなど大会の成功に向けた活動はもとより、心のバリアフリーの涵養などレガシー創出に向けた取組をより一層展開していくこととしている。従って、2020年大会のボランティア募集に積極的に協力していくと共に、7万7千会員における大会関連ボランティアに対する関心を喚起するために、下記の通り意見を申し上げる。

### 記

#### 1. 多様な参加者の活躍促進について

- 大会のボランティアについては、2020年大会の基本コンセプトの一つである「多様性と調和」を実現するためにも、老若男女、国籍、障がいの有無に関わらず多様な人々に応募・参画してもらうことが重要である。
- 経済界が2020年大会のボランティア募集に積極的に協力していくと共に、ボランティア活動全般に対する機運を高めていくには、ボランティア休暇の普及・取得促進など、ボランティア活動に参加しやすい環境整備をより一層推進していくことが必要である。

○特に、東京は世界で初めて二回目のパラリンピックを開催する都市であり、2020年大会を契機にハード・ソフト両面のバリアフリーに資する取組を推進し「インクルーシブな社会（障がい者も健常者も共に生きる社会）」を形成していくことが求められていることから、障がい者によるボランティアの参画促進に向けて、募集時に一定の配慮をするなど、募集・研修・配置といった各プロセスにおける環境整備に注力していくことが必要である。

## 2. 募集について

○内閣府の世論調査では、2020年東京オリンピックに関心がある人の割合は81.9%、同パラリンピックは70.3%である一方で、ボランティアとして参加したい人の割合は22.7%にとどまっている。こうした状況に鑑みて、都内のみならず全国から積極的に応募してもらうには、下記の方策が必要である。

- ・競技会場を有する自治体はもちろんのこと、全国の自治体と緊密に連携し、募集に関する情報を全国へ広く発信していくこと。
- ・特に、都内においては、経済界はもちろんのこと、町会・自治会等の地縁団体や、大学・専修学校等の教育機関を含め、募集に関する情報を各界へ広く発信していくこと。
- ・東京マラソンやスポーツ祭東京2013、更にはこれまでに開催されたオリンピック・パラリンピック等の国際大会では、大会運営に多くのボランティアが活躍したことから、募集に際して、これらの大会におけるボランティアの具体的な活動事例やボランティア経験者の生の声を広く発信することで、都民・国民のボランティアに対する関心を喚起していくこと。
- ・内閣府の世論調査で、スポーツボランティア活動への参加を促すために有効な取組として、「仲間と一緒に参加できるようなグループ単位での参加メニューを設ける」が26.5%挙げられていることから、グループでの参加を可能とするよう検討すること。

○オリンピック・パラリンピックには世界の200以上の国や地域から選手や大会関係者が参加するほか、世界中から多くの観客が東京を訪れることから、ボランティアには外国語スキルを有する質の高い人材を多く確保していく必要がある。従って、募集にあたっては、大会組織委員会が連携協定を締結している全国の大学・短期大学、特に外国語学部等を有する大学・短期大学や、経済界等に対して広く情報発信していくことが求められる。

○2020年大会にはパラリンピック選手や大会関係者、観客など、世界中から多くの障がい者が東京を訪れることから、介助スキルを有する質の高い人材を多く確保していく必要がある。また、医療サポートなど技術や技能を必要とする分野のボランティア活動も想定されている。従って、募集にあたっては、資格所有者など一定のスキルを有する人材に募集枠を設けるなどインセンティブを設定することが求められる。

○ボランティアに応募したものの選考に漏れた人には、大会関連イベント等に関する情報をタイムリーに提供していくなど、様々な機会・方法を通じて大会に主体的かつ積極的に参画できるようにすべきである。

- 大会におけるボランティアは原則、宿泊場所の確保は自己手配だが、広く全国からの参画を促すには、宿泊先の手配に窮することのないよう情報を提供するなど、何らかのサポートの仕組みを検討されたい。

### 3. 研修について

- 土日や夜間にも研修を実施するなど、ボランティアに応募した就業者が参加しやすい日時設定をすべきである。
- ボランティアの活動を通じて、世界中から訪れる人々を親身になっておもてなしし、日本の魅力を実感してもらうには、研修カリキュラムに「おもてなしの心」の重要性に関する要素を盛り込むことが望ましい。加えて、世界各国の文化的なタブーや、ジェスチャーの違いなど、外国人と接する上で知っておくべき海外の文化や社会に関する知識も盛り込むべきである。
- また、ボランティアによる多言語対応を補完するために、音声翻訳や筆談アプリ等の活用、更には地図や路線図、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など、先端技術を積極的に取り入れていくべきである。
- 2020年大会には、選手や大会関係者、観客など多くの外国人が来訪し、中には地震を経験したことがない人々も多くいることが予想される。また、大会の成功に向けて、テロ対策など万全なセキュリティと安全安心の確保が課題となっている。従って、万が一の場合に備えて、研修カリキュラムに緊急事態への対応に関する要素を盛り込むことが望ましい。
- 2020年大会の全国的な機運盛り上げの一環として、研修の様子など大会関連ボランティアの準備状況をタイムリーに発信していくことも有効である。

### 4. その他

- 募集・研修・配置といった各プロセスに係る規程、規則を整備すると共に、選考したボランティアにはその遵守を求めていく必要がある。
- ボランティアのユニフォームや活動拠点の装飾等は、競技会場を有する他の自治体と連携し、統一的なデザインとすべきである。また、個々のボランティアの対応可能言語は見た目で分かりやすく表示することが望ましい。
- 2020年大会は暑さが厳しい時期に開催され、マラソンや競歩沿道等の対策などアスリートや観客の暑さ対策が課題となっていることから、屋外で活動するボランティアについても暑さ対策を講じていく必要がある。
- 「大会ボランティア」や「都市ボランティア」に加えて、「外国人おもてなし語学ボランティア」（東京都が育成、約3万5千人）、更には大会関連イベントの参加者も加え、ロンドン大会時の取組も参考にしながら、2020年大会以降の様々な活動の参画へとつなげていくことが重要である。そうすることで、ボランティア文化の定着と「共助社会」の実現への寄与、心のバリアフリーの推進を図り、レガシーとして次世代にしっかり引き継いでいくことが求められる。

以上