



ラグビーワールドカップ 2019日本大会
公式ボランティアプログラム

「NO-SIDE」

活動レポート



RUGBY WORLD CUP 2019™
VOLUNTEER REPORT



目次

1 はじめに	03
2 概要	
2.1 大会概要	04
2.2 大会ボランティア概要	06
3 コンセプト	
3.1 WR のボランティアに対する姿勢	08
3.2 ボランティアに対する日本の試み	09
4 プログラム	
4.1 プログラム概要	10
4.2 ボランティアプログラム	11
4.3 そのほかのプログラム	14
4.4 ボランティアへの特典（インセンティブ）	15
5 ボランティア活動	
5.1 12 種類のボランティア活動	16
5.2 ボランティア座談会	24
5.3 台風による試合中止とボランティア	30
column I カナダチームの被災ボランティア活動	31
5.4 有償スタッフとボランティアとの連携	31
6 振り返り	
6.1 ボランティア運営担当者の振り返り	34
6.2 RWC2019 組織委員会のボランティア評	40
6.3 ボランティアに対するアンケート調査：ダイジェスト	41
6.4 RWC で活躍したボランティアの受け皿づくりの取り組み	45
column II 観客を喜ばせたピアノ演奏	48
6.5 ボランティア運営のポイント	49
あとがきにかえて ～なぜボランティアが必要なのか～	53

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会

公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート略語集

本文中に登場する各種略称とその意味は下記を参照ください

RWC : ラグビーワールドカップ (Rugby World Cup)

※4 年に 1 度開催される 15 人制ラグビー世界王者決定戦

WR : ワールドラグビー (World Rugby)

※ラグビーユニオンの国際統括団体

OC : 公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会 (Organising Committee)

※RWC2019 日本大会を実施するための準備及び運営するために組織された団体

LOC : OC の地域支部 (Local Organising Committee)

※RWC2019 においては、OC が設置する、開催自治体における大会の開催の企画、準備及び実行を推進及び調整する組織のこと

FA : ファンクショナルエリア (Functional Area)

※OC における事業区分。企業における「部」のような概念

HC : 開催都市 (Host City)

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

1 はじめに

2019 年 11 月 2 日。7 万人を超える大観衆が世界最高の技術とチームプレーに心酔し、映像を通じて世界中がラグビーの魅力に触れた、横浜国際総合競技場でのラグビーワールドカップ 2019（RWC2019）決勝戦。公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会（OC）をはじめ、関係者の長年の努力が結実した瞬間でした。そしてそこには、自発的に楽しみながらも献身的に活動する「TEAM NO-SIDE」の存在があったことを忘れることはできません。

1987 年の初開催以来、RWC ではボランティアは大会の顔であり、付加価値を創出する存在として「Faces of the Tournament」と称賛されています。

本書には、1 万 3000 人を数えた「TEAM NO-SIDE」のメンバーが、ボランティアプログラムの受講と実際の活動を通じて、どのようにボランティア意識を高め、「一生に一度」を経験できたのか、客観的事実と主観的感想を交えて構成しています。

大会関係者や観客から寄せられた「Thank you!」「ありがとう!」の声がボランティアの心のビタミンとなり、活動意欲を高め、大会開催を“自分ごと化”する様子が、インタビューから読み取れます。同時に 12 種類のボランティア活動から、44 日間 45 試合の大会全体を、複層的かつ立体的に理解することができます。

私自身、幾度となく会場に足を運び、嬉々として活躍するボランティアの様子や会場全体の雰囲気を観察しましたが、そこにはいつも笑顔と感謝の気持ちが溢れていました。大会スタッフ、ボランティア、そして観客が一体となり「One Team」が形成されたゆえの産物だと思います。

私たちは「未来に向けたボランティア文化の醸成」と「1 人ひとりがお互いを認め合い、尊重する社会の形成」こそが本大会で創出すべきレガシーと考え、OC と協定を結びお手伝いをしました。私たちの活動はここからが本番だと考えています。全国のボランティア活動を希望する皆さんと新たな「One Team」を構築し、未来創造に励みたいと思います。

最後となりますが、本書が「RWC2019」ボランティア活動の正式記録として読み継がれ、ラグビー文化の発展とボランティア文化の醸成、さらには共生社会の実現に寄与することを祈念いたします。



日本スポーツボランティアネットワーク
笹川スポーツ財団

理事長 渡邊一利

2 概要

2.1 大会概要

1987年に初開催されたラグビーワールドカップ（RWC）とは、4年に1度行われる、15人制ラグビー世界王者決定戦であり、世界中のラグビープレーヤーにとっては選ばれた者だけが出場できる憧れの舞台となる。約7週間という長期間にわたって行われるRWCは、夏季オリンピックやFIFAワールドカップに並ぶ、世界3大スポーツイベントの一つといわれている。

第9回大会に当たるRWC2019のロゴマーク（トーナメントマーク）には、「ユニティ（Unity）」というテーマが掲げられた。RWCにとっての新しいテリトリーである日本（アジア）と、ラグビー伝統国の選手、ファンとが「一体となって」、ラグビーをグローバルスポーツにするために、アジアで初めての大会を「一緒に」創り上げること。日本の人々、そして全世界のラグビーファンがラグビーの精神を「共有」し、「団結」すること。そして開催都市（HC）を中心に、日本全国が「結束」して、世界中から集まったラグビーファンをもてなし、素晴らしい体験をしてもらいたいという気持ちが込められた。

RWC2019は、2019年9月20日～11月2日までの44日間に45試合が行われ（台風により3試合が中止）、観客動員数は170万4443人（1試合平均3万7877人）を数えた。また、12都市16会場に設けられたファンゾーンには、過去最高となる113万7000人が訪れた。



▲決勝戦には、7万人を超える観客が会場を訪れた

チケット販売は、販売可能席約185万3000枚のうち、約184万枚を販売。中止の3試合を含んだ販売率約99.3%も過去最高の数字だった。試合別の観客動員数をみると、参加20カ国が4グループに分かれ、上位2チームが決勝トーナメントに進出するプール戦では、神奈川・横浜会場で行われた日本対スコットランド戦（10月13日）で最多の6万7666人を動員。決勝トーナメントでは、決勝のイングランド対南アフリカ戦（11月2日）で7万103人を動員し、神奈川・横浜会場（横浜国際総合競技場）の歴代最多動員数となった。

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会
公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

表 1 プール戦の結果

プール A

チーム	試合数	得失点差	ボーナス ポイント	勝ち点
日本	4	53	3	19
アイルランド	4	94	4	16
スコットランド	4	64	3	11
サモア	4	-70	1	5
ロシア	4	-141	0	0

プール B

チーム	試合数	得失点差	ボーナス ポイント	勝ち点
ニュージーランド	3	135	2	16
南アフリカ	4	149	3	15
イタリア	3	20	2	12
ナミビア	3	-141	0	2
カナダ	3	-163	0	2

プール C

チーム	試合数	得失点差	ボーナス ポイント	勝ち点
イングランド	3	99	3	17
フランス	3	28	1	15
アルゼンチン	4	15	3	11
トンガ	4	-38	2	6
アメリカ	4	-104	0	0

プール D

チーム	試合数	得失点差	ボーナス ポイント	勝ち点
ウェールズ	4	67	3	19
オーストラリア	4	68	4	16
フィジー	4	2	3	7
ジョージア	4	-57	1	5
ウルグアイ	4	-80	0	4

表 2 決勝トーナメントの結果

イングランド	40		
オーストラリア	16		
	19		
ニュージーランド	7		
	46		
アイルランド	14		
	12		
ウェールズ	32		南アフリカが 12年ぶり3回目の優勝
フランス	20		
	19		
	16		
日本	19		
	3		
南アフリカ	26		3位決定戦は ニュージーランドが ウェールズに 40対17で勝利



▲南アフリカが、大会最多タイとなる3度目の優勝を飾った

2.2 大会ボランティア概要

ボランティアの募集は、2018 年 4 月 23 日から 7 月 18 日まで実施した（応募条件は表 3 を参照）。採用予定人数は約 1 万人を見込んでいたが、12 開催都市において、それぞれの募集予定人数を上回る結果となり、ラグビーワールドカップ史上過去最高の 3 万 8000 人を超える応募があった。

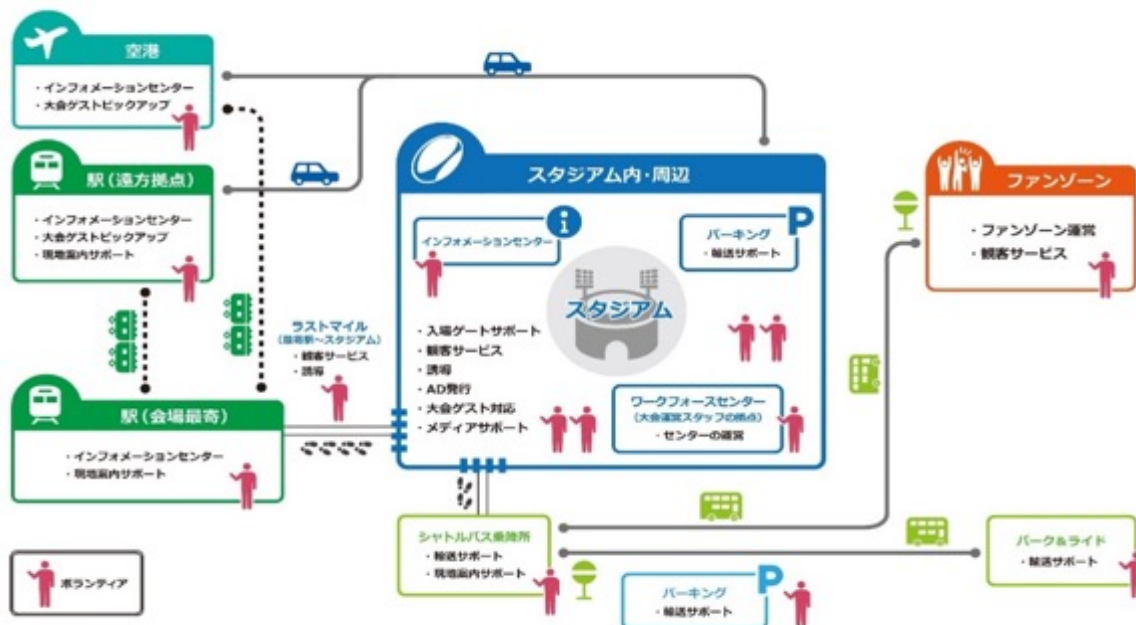
表 3 ボランティアの応募条件

・2019年3月31日時点で満18歳に達している
・日本語で読み書き、日常会話が可能
・1日あたり最長8時間の活動に参加できる（※未成年は保護者同意書の提出が必要）
・インタビュー（面接）及び研修に参加できる
・RWC2019公式ボランティアプログラムの趣旨に賛同する

応募者を対象に無作為の抽選を行い、当選者には、2018 年 8 月から 12 月まで、12 開催都市にて、インタビューロードショー（採用面接）を実施。グループワークなどを通じて採否を決定し、2019 年 1 月 15 日に採否通知を発表。約 1 万 3000 人を採用した。

12 開催都市ごとの内訳（概数）は、北海道・札幌＝700 人、岩手・釜石＝700 人、埼玉・熊谷＝1400 人、東京＝2400 人、神奈川・横浜＝1500 人、静岡＝1000 人、愛知・豊田＝900 人、大阪・東大阪＝900 人、兵庫・神戸＝800 人、福岡・福岡＝700 人、熊本・熊本＝500 人、大分・大分＝1500 人だった。

2019 年 2 月から、12 開催都市で任意参加のオリエンテーションを実施するとともに、RWC やボランテ



▲ボランティアの活動イメージ

（出典：RWC2019 公式ホームページ <https://www.rugbyworldcup.com/volunteers>）

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

ィアの役割などを学ぶための E-ラーニングを開始。採用したボランティアは、「街なか&ファンゾーンガイド」「会場内観客サービス」「フリーサポート」「輸送サポート」「関係者バス発行サポート」「VIP 対応」「メディアサポート」「テクノロジーサポート」「ケータリングサポート」「会場運営サポート」「スタッフサポート」「ライツプロテクションスタッフ」の 12 種類の活動を行った。

ボランティアの応募や個人情報、ボランティアへの情報発信、E-ラーニングの受講、研修会スケジュール、ボランティア活動日時・会場など、すべての情報は大会ウェブサイト上のシステムで管理し、完全オンライン化を実現した。書類などのやり取りを行う時間や費用を削減できたほか、各種情報の確認をスムーズに行うことができた。

公式ボランティア



会場運営サポート: Venue Operations

活動スケジュールをご確認ください

活動スケジュール

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
09/16	09/17	09/18	09/19	09/20	09/21	09/22
				横浜国際総合競技場及び会場周辺	横浜国際総合競技場及び会場周辺	横浜国際総合競技場及び会場周辺
				14:15 - 22:15	14:15 - 22:15	12:15 - 20:15
09/23	09/24	09/25	09/26	09/27	09/28	09/29
09/30	10/01	10/02	10/03	10/04	10/05	10/06
10/07	10/08	10/09	10/10	10/11	10/12	10/13
10/14	10/15	10/16	10/17	10/18	10/19	10/20
10/21	10/22	10/23	10/24	10/25	10/26	10/27
					横浜国際総合競技場及び会場周辺	横浜国際総合競技場及び会場周辺
					12:30 - 20:30	13:30 - 21:30
10/28	10/29	10/30	10/31	11/01	11/02	11/03
					横浜国際総合競技場及び会場周辺	
					11:30 - 21:30	

▲ボランティアの応募や個人情報の管理はすべてウェブで行った

3 コンセプト

3.1 WR のボランティアに対する姿勢

RWC を主催するのは、世界のラグビーを統括するワールドラグビー（WR）である。

WR は RWC のボランティアを、「Faces of the Tournament」と位置づけている。これは、「ボランティアは大会の顔であり、付加価値を創出する存在である」という考え方に基づくもので、ボランティアが大会のムードや楽しさをつくり出す存在であることを意味している。そのため、競技運営に関わるポジションではなく、主に観客やファンと触れ合う場所に配置される。

例えば、2011 年にニュージーランドで開催された RWC のボランティアプログラムでは、「Team 2011」「With open arms (He Ringa Manaaki)」というコンセプトが提案された。「Manaaki」とはマオリ語で、「愛ともてなしをもって迎える」という言葉で、「He Ringa Manaaki」とは、「多くの人が手を挙げて愛を表現する」という意味がある。ニュージーランド大会では、これらの言葉を基に、「With open arms (両手を広げて歓迎する)」というスローガンを考案し、顧客を楽しく、温かく、熱意と情熱をもって歓迎することをボランティアプログラムの目標に掲げた。



▲RWC2019 で OC 人材戦略局次長を務めたデボラ・ジョーンズ氏



▲2015 年のイングランド大会でボランティアに配布された小冊子。表紙には「A GUIDE FOR THE PACK」と書かれている

RWC2019 では人材戦略局次長を務め、ニュージーランド大会にも参画していたデボラ・ジョーンズ氏は、「ニュージーランド大会で最も思い出に残っているのは、ただただ楽しかったという印象。それはニュージーランドがこれまでに経験したことのないもので、ボランティアプログラムが大きなインパクトを残した」と語っている。

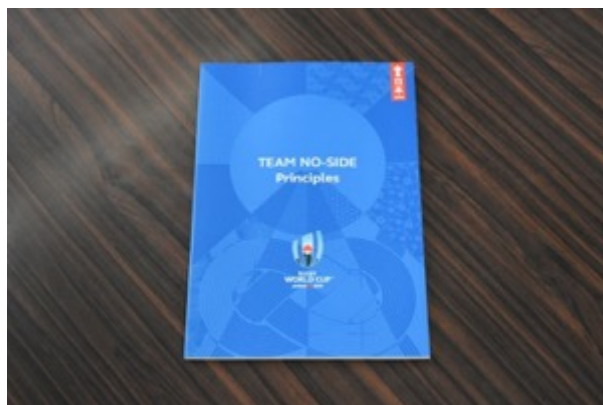
ラグビーの母国であるイングランドで開催された 2015 年の RWC では、「ラグビーファミリーの結束を示そう」という意図を込めて、ボランティアグループは「The pack」と名づけられた。「The pack」は約 6000 人で組織されたが、基本的に自由応募はほとんど行われず（自由応募は、約 1000 人ほどだった）、地域のラグビーチームから推薦を募り、ボランティアのメンバーを集めた。また、ボランティア 1 人ひとりが実践すべきこととして、PEP（Personal / Engagement / Proactive）と定義し、この定義に基づいて具体的に何を行うのかを、事前のワークショップで落とし込んだ。この手法は、RWC2019 でも大いに参考となった。

3.2 ボランティアに対する日本の試み

過去大会の事例を踏まえ、RWC2019のボランティアプログラムでは、「NO-SIDE」というコンセプトを打ち出し、ボランティアグループを「TEAM NO-SIDE」と名づけた。「NO-SIDE」とは、ラグビー用語で「試合終了」を意味している。試合終了の笛が鳴れば、敵味方関係なく、互いをリスペクトし合って労をねぎらう、という考え方が「NO-SIDE」の精神だといわれている。分け隔てなく、広くもてなしをして、日本という国、RWC2019を楽しんでほしいという思いを込めた。

なお、「NO-SIDE」は現在では日本でのみ使われている表現であり、海外では「FULL TIME」といわれている。「NO-SIDE」は日本のラグビーが独自に育んできた考え方であり、言葉であったことも、「NO-SIDE」を採用する一因となった。

ボランティアグループの意識や団結力を高める仕掛けとして、「TEAM NO-SIDE」が目指すボランティア像をまとめた『TEAM NO-SIDE Principles』という小冊子を作成し、参加者に配布した（左下写真）。



▲ ボランティアに配布された『TEAM NO-SIDE Principles』。RWC2019におけるボランティア像を明示した

「Open Mind（開かれた心：多様な価値観、個性を受け入れよう）」「Smile」（笑顔で活動しよう：温かで、前向きな空気を出迎えよう）「Imagine（想像しよう：独りよがりにならず、相手が求めていることを想像しよう）」「Do（行動しよう：勇気をもって一歩踏み出そう、行動しなければ何も始まらない）」「Enjoy（楽しもう：何よりも、自分自身が楽しもう）」という6つのメッセージで、ボランティア活動に必要な心構えや具体的な行動を示した。



▲ RWC2019のボランティアグループは、ラグビー用語を参考にして「TEAM NO-SIDE」と名づけられた

小冊子の冒頭には「“TEAM NO-SIDE”で創ろう。“一生に一度”を創ろう。」というキーワードを配し、活動の指針を示した。

ボランティア1人ひとりの尽力や、これまでにない新たな経験の実現、一つひとつの積み重ねなどをボランティア1万3000人で達成できれば、必然的にRWC2019が観客や大会関係者にとっても特別なものとなり、“一生に一度”の体験が提供され则认为した。

さらに、「NO-SIDE」から一文字ずつを取り、「Now or Never」（今こそ好機：この瞬間は2度とやって来ない、今を大切にしよう）

4 プログラム

4.1 プログラム概要

RWC2019 のボランティアのトレーニングは、次の 6 つのプログラムを行った（カッコ内はそれぞれのプログラムの実施時期、1 回のプログラムの実施時間）。

①**インタビューロードショー**（2018 年 8～12 月、約 90～120 分間）

目的：RWC のスケール感・世界観を理解する。

②**オリエンテーション**（2019 年 2～3 月、約 180 分間）

目的：TEAM NO-SIDE の目指す姿〈基準〉を共有する。

③**E-ラーニング**（2019 年 3～7 月、約 75 分間）

目的：RWC や TEAM NO-SIDE の文脈を理解する。

④**リーダートレーニング**（2019 年 6 月、約 180 分間）

目的：チームリーダーの役割を理解する。

⑤**ロールトレーニング**（2019 年 7 月、約 180 分間）

目的：活動内容の全体像（誰に・何を）を理解する。

⑥**ベニユートレーニング**（2019 年 9～10 月、約 180 分間）

目的：活動内容の詳細（どこで・どのように）を理解する。

プログラムの実施時期については、ボランティアのモチベーション向上を念頭に置いて設定した。導入のインタビューロードショーでは、RWC を体感できるブースなどを設置してボランティアの心をつかみ、活動意欲を引き出すことを意識したが、モチベーションは時間とともに低下することが想定された。そのため、大会本番に活動意欲が最高潮となるように、プログラムを定期的に実施することで、ボランティアのモチベーションの維持・向上を促した。



▲ボランティアの活動意欲を引き出すためには、プログラムの実施タイミングが重要となる

4.2 ボランティアプログラム

①インタビューロードショー

インタビューロードショーは、ボランティア候補者に RWC のスケール感や世界観の理解を促すとともに、ボランティアの適性把握を行った。12 開催都市ごとにそれぞれ 3～4 日の日にちを設け、1 日に 5～6 回（1 回の参加者は 100 人程度）行った。

参加者は、①チェックイン（受付）②オリエンテーション（説明会、自己紹介）③グループワーク④スペシャルコンテンツ（記念撮影、ユニフォームの試着など）⑤質疑応答の順にブースを回った。会場に人工芝を敷いてラグビーフィールドを模した装飾を施す、ラグビーボールを用いたボール回しを行うなどして、ボランティアに RWC2019 を強く印象づけることを狙いとした。

ボランティアの適性把握の観点としては、①、③、⑤でチェックポイントを設け、OC とその地域支部（LOC）の職員や HC の自治体職員がボランティアの言動に注目した。グループワークでの振る舞いや、チェックインや質疑応答でのスタッフとの接し方を見て、ボランティア本人の希望に加えて、ボランティア活動時のルール（活動内容）を決定する際の参考とした。



▲インタビューロードショーでは、大会にちなんだ装飾を施すなどの工夫を行った

②オリエンテーション

オリエンテーションは、インタビューロードショーを経て採用したボランティアが改めて顔を合わせる任意参加の決起集会的なもので、のべ 5000 人程度のボランティアが参加した。

会場には十分な音響施設を備えた市民ホールなどを選び、冒頭で過去の RWC の映像などを使用したオリジナルビデオを上映。ボランティアに大会の一員であることを強く意識づけ、場の雰囲気をつくった。その後、『TEAM NO-SIDE Principles』（「3.2 ボランティアに対する日本の試み」を参照）を配布し、「Now or Never」な



▲オリエンテーションの様子。ボランティアのモチベーションを向上させるとともに、目指す姿を明示した

どのキーワードなどを提示することで、ボランティアプログラムが目指す姿（実現したい状態）を具体的にイメージできるようにした。

③E-ラーニング

E-ラーニングは、ウェブ上で実施した、ボランティア全体の知識の底上げのためのレッスンである。

E-ラーニングは、右の九つのコンテンツで構成された（表4）。

第1部でRWCの基本的な情報を学び、第2部ではボランティアに期待されることや活動場所、

第3部では具体的なボランティア活動への理解を深めることを狙いとした。

本来は2～4月の3カ月間で終える予定だったが、いくつかのコンテンツで使用する写真や文章の許可が出そろわず、当初の計画からやや遅れてリリースされたものの、結果的にはボランティアへの意欲喚起（情報提供）を継続的に行うことができた。

表4 E-ラーニングのコンテンツ

順番	コンテンツ	時間 (分：秒)	リリース時期
第1部	1 RWCについて	7:12	2019年2月下旬
	2 日本大会について	12:43	
	3 出場チームについて	7:37	
第2部	4 ボランティアについて	6:42	2019年3月下旬
	5 観客について	6:06	
	6 開催都市について	6:10	2019年4月下旬
第3部	7 活動の際に知っておくべきこと	6:14	2019年5月下旬
	8 イベントマークとユニフォーム	6:50	
	9 TEAM NO-SIDE Principles	15:00	



▲E-ラーニングの受講画面

④リーダートレーニング

リーダートレーニングは、立候補で決定した約1200人のボランティアリーダーが受講し、チームリーダーの役割理解を深めた。スポーツボランティア普及・養成に関する協定を締結した、日本スポーツボランティアネットワークがプログラムを提供し、所属する講師が講義を担当した。

講義では、リーダーシップや求められる役割などへの理解を促したほか、RWCやスポーツボランティアの基本情報、チームリーダーの1日の流れやリスクマネジメントについ



▲リーダートレーニングの講師たち

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

てレクチャーを行った。さらに質疑応答を設け、経験豊富な講師と参加者が交流することで、不安の解消を狙った。

特に強調したのは、チームリーダーはコミュニケーションの接点を担う存在で、メンバーとメンバーの架け橋となることが期待されるということだった。老若男女が属するチームを束ねることが役割であり、双方向のコミュニケーションを促すことが重要だと伝えた。そして、TEAM NO-SIDE に求められる「Smile」や「Do」の精神（「3.2 ボランティアに対する日本の試み」を参照）を、誰よりも体現してほしいとメッセージを送った。

また、後に行うロールトレーニングやベニュートレーニングに向けて、リーダーが自己紹介の口火を切る、移動の際にメンバーを引率するなど、大会時だけではなく、トレーニング時にもリーダーシップが求められることを説明。以降のトレーニングにおけるリーダーシップの発揮を促した。

⑤ ロールトレーニング

ロールトレーニングでは、ボランティアが実際に活動するロールごとにチームに分かれ、具体的な活動内容を理解するとともに、同じ役割の参加者との人的ネットワークを構築することを目的とした。

ロールトレーニングは、全員が参加する共通パート（前半）と、ロールごとに行う活動別個別パート（後半）の2部構成で実施した。

共通パートでは、各会場の担当者がスピーカーを務め、最初に自己紹介を行った。その後に活動の基本的な流れ（1日の動き）や、ユニフォーム着用時の注意点（支給されたユニ



▲受付ではマニュアルを配布し、トレーニングのスムーズな導入を狙った

フォーム着用時の注意点（支給されたユニフォーム物品以外で着用するものに関し、大会スポンサー以外のメーカーの着用を避けることなど）、健康管理や参加規約の確認など、活動場所や与えられた役割に関係なく、全ボランティアが共通して知っておくべき内容を伝達した。

活動別個別パートでは、本番で実際にボランティアとコミュニケーションを取る担当者がスピーカーを務めることで、ボランティアと顔合わせを行い、安心して活動できる環境づくりを心がけた。スピーカーが「誰に」「何を」「どのように」行うのかを具体的に明示し、活動の手段や目的、意義を説明。ボランティアと質疑応答を行い、活動時に想定し得る状況についての対応策を話し合った。

⑥ ベニュートレーニング

ベニュートレーニングは、ボランティアが実際に活動する場所で、本番を想定して活動内容の確認を行っ

た。スタジアム外で活動する「街なか＆ファンゾーンガイド」は、活動場所が多岐にわたるため、12 開催都市ごとにトレーニング内容が設定された。ここでは、スタジアム内のベニユートレーニングについて紹介する。

トレーニングは、各試合会場でファーストマッチが行われる日の 2 日前に実施した。これは、スタジアム内の装飾が完成した状態で、本番と同じ環境でトレーニングを行うためと、一般には解放されない選手ロッカーなどを見学する、スタジアムツアーを行うためだった。

活動当日は、ロールによっては活動場所が制限されるため、なかにはスタジアム内に入ることができないボランティアも存在する。そのため、ベニユートレーニングで実施したスタジアムツアーは、ボランティアのモチベーション向上に大きく寄与した。

トレーニングでは最初に、観客席にボランティアを集めてオリエンテーションを実施した。「いよいよRWC開幕です！」などの声かけで意欲換気を促すとともに、避難場所や避難経路などの必要事項を伝えた。オリエンテーション後には約 1 時間のスタジアムツアーを開催。最後にロールごとに分かれ、実際に活動する場所の見学や備品を用いてのレクチャーなど、活動初日に向けた具体的なトレーニングを実施した。

4.3 そのほかのプログラム

上記のボランティアプログラム以外に、下記の二つのプログラムを行った。

・エンゲージメント

エンゲージメントは、12 開催都市で行った任意参加のイベントで、オリエンテーションとロールトレーニングの間（2019 年 3～7 月）に実施した。オリエンテーションからロールトレーニングが開催される約 4 ヶ月の期間を有効利用し、大会へのさらなる意欲向上を狙って開催した。一例として、下記のようなイベントを行った。

埼玉県・熊谷市では、活動に役立つ県・市の特徴や観光地紹介、簡単な案内を英語で学ぶ講座や、応急救護研修（AED）などの実践を行うボランティアスキル強化研修が開かれた。

熊本県・熊本市では、熊本県民総合運動公園陸上競技場で行われるラグビートップリーグの試合で、ラグビーのルール説明や観客の案内などを体験。スキルアップと交流促進を図った。

・パワーアワーセッション

パワーアワーセッションは、ボランティアの配置転換を想定して行ったトレーニングを指す。RWC2019 では、大会の半年以上前にボランティアの採用を決定し、活動するロールを指定した。しかし本番に向けた準備が進み、RWC 本番当日のプランがファンクショナルエリア（FA）ごとに具体化するなかで、ロールによってはボランティアの人数が多すぎたり、反対に不足したりすることもあったため、人数の



▲ 予測できない事態が生じる本番に備えて、役割の柔軟性を担保しておくことが重要だ

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

最適化をパワーアワーセッションで図った。

本番の約 1～2 ヶ月前に、ロールごとのボランティア人数の過不足を確認し、過剰なロールから不足しているロールへの配置転換を打診。受諾いただいたボランティアには E-ラーニングを受講してもらい、動画で活動内容を把握してもらった。

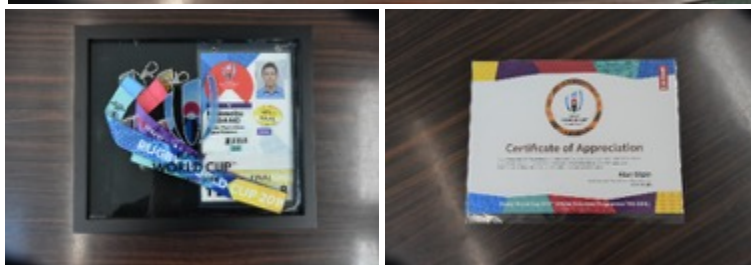
本番では予測できない事態が生じることがあり、役割の柔軟性を担保することが重要である。当日に新たなトレーニングを行うことは困難なため、事前に準備をしておく必要がある。今大会でも、人によっては複数のロールを担当する場合もあり、非常に有効なトレーニングとなった。また、新たなポジションでの役割理解には、E-ラーニングが効果的だった。E-ラーニングのプラットフォームを本番直前まで残しておくことも、不測の事態に対応する有効な手法だといえる。

4.4 ボランティアへの特典（インセンティブ）

ボランティアへの特典として、各プログラム終了後に、RWC2019 のグラフィックを用いたウェアやバインダー、ピンバッジなどを参加者に配布した。また、ボランティア活動後には感謝状を配布したほか、慰労とボランティアプログラムにおける最後の思い出づくりを兼ねて、サンキューパーティを開催した。

E-ラーニング受講者は終了記念と位置づけて、ウェブ上で OC の名刺のひな型に、自分の名前を入れてダウンロードできたり、オリエンテーションやロールトレーニングの参加者は色違いのピンバッジをもらえたりするなどの特典を付与することで、トレーニングの参加率と参加意欲の向上を狙った。また、RWC2019 に関連したグッズを手にするすることで、ボランティアに大会の一員であることをリマインドさせるツールとしても用いた。

サンキューパーティは、12 開催都市において、1～2 日間にわたって開催。企画段階からボランティアを募り、司会などをボランティアで担い、ボランティア活動をまとめた



▲配布したインセンティブの一例。写真上から時計回りに、ウェア、帽子、バッグ、感謝状、AD、ピンバッジ
ムービーの上映や、感謝状の贈呈、運営ボランティア紹介、プレゼントクイズ大会、記念撮影などを実施。大きく盛り上げて締めくくることで、ボランティア活動の満足感を向上させることを目的とした。

5 ボランティア活動

5.1 12 種類のボランティア活動

ボランティアは、統括する FA ごとに「街なか&ファンゾーンガイド」「会場内観客サービス」「フリートサポート」「輸送サポート」「関係者パス発行サポート」「VIP 対応」「メディアサポート」「テクノロジーサポート」「ケータリングサポート」「会場運営サポート」「スタッフサポート」「ライツプロテクションスタッフ」の 12 種類のロールがあり（表 5）、RWC 当日は各 FA の指示系統の下で活動を行った。

下記に、それぞれの活動に従事したボランティアの声を紹介する。

表 5 12 種類のボランティアの活動内容

名称	活動内容
①街なか&ファンゾーンガイド	スタジアム外（ラストマイル・駅・ファンゾーン・空港など）にて、案内、もてなしなどのRWCの特別な雰囲気づくりを担った。RWC開催時は開催都市の指揮系統にあった
②会場内観客サービス	スタジアム内にて案内、トイレなどの列の整理、もてなし（ハイファイブ）などのRWCの特別な雰囲気づくりを担った
③フリートサポート	大会ゲストや審判団などの送迎を行うドライバーを務めた。使用した車はすべて大会スポンサーのランドローバーだった
④輸送サポート	駐車場内に到着したゲストをスタジアムまで案内した
⑤関係者パス発行サポート	関係者パス（ア krediteーション）の再発行の手続きや海外メディアの対応（簡易な通訳）などを務めた
⑥VIP対応	大会ゲストが試合前後に過ごすラウンジ（Spill of Rugby）の運営補助を行った。主に受付や出入口の案内などを担当した
⑦メディアサポート	メディアが過ごすラウンジやワークスペースの運営補助を行った。簡易な通訳、食事や飲み物の準備など、メディアの要望に応じて柔軟に動いた
⑧テクノロジーサポート	無線の受付、無線の検査、Wifiなどのネットワークへの接続サポートなどを行った
⑨ケータリングサポート	大会関係者（主にボランティア）への弁当の受け取り、配布、管理を行った
⑩会場運営サポート	SPP（スポーツプレゼンテーション）と呼ばれる、試合時の演出のリハーサルや搬入搬出のサポートを行った
⑪スタッフサポート	ブレイクエリアと呼ばれる、休憩所の運営やボランティアのチェックインのサポートを行った
⑫ライツプロテクションスタッフ	スタジアム内外でアンブッシュマーケティング（スポンサー以外の企業が、RWCに便乗して宣伝活動を行うこと）が行われていないか、パトロールした

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

①街なか&ファンゾーンガイド（街なかでの活動）

多胡早織（タゴ・サオリ、30 代、女性、会場：東京）



「私は街なか&ファンゾーンガイドの街なかを担当しました。シャトルバス乗降場での誘導案内や、駅からスタジアムまでのラストマイルで、来場者を盛り上げる役割をこなしました。具体的な活動内容は、シャトルバスを利用する観客に対して乗り場までの誘導や整列を行うほか、シャトルバス下車時にはハイファイブで出迎え、通勤や通学などで駅を利用する人に対して、RWC の周知活動（試合速報や大会関連情報提供、ラグビー関連情報についての説明、チラシ、パンフ配布、フォトフレームやグッズを利用した写真撮影）を行いました。

外国人観客からは、何度も何度も『Thank you!!』『アリガトウ!!』という言葉やお辞儀をもらい、感謝の気持ちを直接伝えてもらったことはとてもうれしかったです。大会を盛り上げる一員となることができ、大会の顔（印象）となれたことに大きなやりがいを感じました。また、日本チームを応援してくれた海外のラグビーファンもあり、日本の善戦に『Japan! Well done! アリガトウ!』と涙目になっている方もいて、国や勝ち負け関係なく、スポーツが人の心を動かすことが伝わり、とても感動しました」

①街なか&ファンゾーンガイド（ファンゾーンでの活動）

佐々木善一（ササキ・ヨシカズ、20 代、男性、会場：大分）



「私は福岡リゾート&スポーツ専門学校学生で、学校からの勧めでボランティアに参加しました。街なか&ファンゾーンガイドのファンゾーンを担当し、関係者受付とエリア内のアクティビティ運営の二つのうち、日によってどちらかで活動を行いました。関係者受付では、受付で名前を記入後、入退場管理用のバンドを手首につけ、退場時にバンドを回収しました。運営の細かな役割はボランティアに一任されました。皆で相談の上、受付と入退場管理用バンドとに役割を分担し、適宜交代しながら行うようにしました。活動終了時は振り返りを行い、当日の状況や改善点などを報告しました。

私は専門学校でアスレティックトレーナーの勉強をしており、今回の活動で、コミュニケーションの重要性を再認識しました。学校では友人と行動するため、コミュニケーション方法をそれほど気にすることはありません。しかし今回のボランティア活動では、普段接することの少ない外国人や、幅広い年代の方とコミュニケーションする機会が多く、その方その方に寄り添った対応が必要となりました。言葉が通じない方には地図やジェスチャーなどで対応し、試行錯誤を繰り返すことで傾向と対策が分かり、改善につながるようにチームで情報を共有しました。この経験は、社会に出てからもきっと役立つと感じています。また、アクティビティ会場では、来場者はいるものの、会場が盛り上がっていないと

感じるがありました。ボランティアで運営方法を相談し、自らがデモンストレーションを行い、来場者の誘導に努めました。その結果、アクティビティ体験と笑顔を提供することができ、会場の雰囲気もよくなったため、周囲の方も興味を示してくれました。日常生活ではない出会いと経験ができるボランティア活動を、今後も続けたいと思っています」

②会場内観客サービス

猪又海咲（イノマタ・ミサキ、20代、女性、会場：静岡）



「私は横浜リゾート&スポーツ専門学校学生で、学校からの勧めでボランティアに参加しました。スタジアム内の座席付近や出入口でお客様の座席までの案内、フラッグやビックハンドなどのおもてなし、お出迎え、お見送りを行いました。お客様と直接関わり合いをもつことができ、会場内の案内や整備、おもてなしをできたことはよい経験になりました。

さまざまな質問があり、その場でできる限り対応したのですが、地元の名産や多言語での質問など、即答できない場面もありました。その際は、情報を有しているボランティアと連携し、問い合わせをするなどして対応しました。1人ですべてを行うのは難しいですが、チームで対応すれば柔軟にどのようなことでも対応できることはやりがいであり、楽しさでもありました。そして何より、質問に答えられたときにお客様から笑顔で『ありがとう』と言ってもらえることは、とてもうれしいものでした。このような日々の出来事は、活動後のミーティングで共有し、活動をするたびに皆の知識が増えることもやりがいの一つとなりました。ボランティア活動には、日常生活では得られない体験がありました。スポーツを学ぶ学生として、大規模スポーツイベントだけでなく、地域のスポーツイベントにも、機会を見つけてボランティアとして関わりたいと思っています」

③フリーサポート

船江 直（フナエ・ナオ、40代、女性、会場：神奈川・横浜）



「指定の車（ランドローバー）を運転し、大会関係者を指定場所へ迎えに行き、目的地までお送りする活動を行いました。ゲスト（関係者）のニーズによっては活動がない場合もあり、活動があるときには、2日前または前日の午前中にオフィスの電話連絡と、前日午後にはメール連絡があり、デポ（車輛基地）と目的地（駅、ホテル、スタジアム、空港、ゲストの自宅など）を往復しました。

具体的な活動内容は、指定時間にデポに集合して、受付を行い、当日の行程（同行ボランティアの有無、時間、場所、ゲスト名）と各チェック項目（免許証携行、アルコール未摂取、備品、書類）を確認。出発時間までナビ設定やシート位置の調整などの車輛の準

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

備を行い、デポに無線連絡をしてから出発。ボードを用意してゲストをお迎えし、ゲストの乗車時と到着時にもデポに無線連絡を行いました。ゲストを指定場所にお送りしたら、デポへ戻り、鍵や備品などをデポ担当者に返却して活動を終了しました。

乗車される方と、日本語や英語などでコミュニケーションを楽しめるのがフリートサポートのやりがいで、外国人の方には目的地で降車時に用意していた折鶴をお渡ししたところ、とても喜んでいただきました」

④輸送サポート

日野祐真（ヒノ・ユウマ、20 代、男性、会場：神戸）



「私は大阪リゾート&スポーツ専門学校学生で、学校からの勧めでボランティアに参加しました。スタジアム周辺の関係者駐車場の案内や、ツアー観光客の方の導線を確保し、誘導する仕事をこなしました。ツアー参加者の誘導では、外国人向けのツアーバスの駐車場から会場までの約 2 kmを 1 チーム 12 人で案内。誘導対象者は 50 人弱の集団で、最大 12 組でした。私たちは、ツアー参加者がスタジアムに向かう道中の交差点や直進のポジションに配置され、活動日ごとに交代しました。交差点での誘導は人数が多いため、最短距離ではなく、若干迂回した経路の案内を行い、主に先頭のガイドに声を掛けました。直線の道では、ツアー参加者にも車道ではなく歩道を歩くように注意を

促しました。導線には、街なか&ファンゾーンガイドのボランティアは配置されておらず、道中は輸送サポートが専属で担当しました。

スタジアムまでの道のりを正しく案内することで、ツアー参加者が安心して試合観戦に向かうことができ、自分自身もスムーズな試合スタートに携われていると感じることができました。私たちは、主に先頭のガイドに誘導に関する内容を伝えた時点でほぼ役割を全うするのですが、歩きながらの短い時間ですが、ツアー参加者に、ハイファイブや参加者に合わせた言語での挨拶などを行いました。日本式のお辞儀をしてくれる人もおり、私たちがアクションを起こして雰囲気をよくすることで、ツアー参加者も楽しい気持ちになることができます。反対に私たちが何もしなければ、ツアー参加者はただ歩くだけになってしまいます。環境をつくるのは人だということを実感しました。

この経験から、日常生活でも自ら元気よく挨拶をするように心がけています。現在はスポーツトレーナーを目指して勉強しています。スポーツトレーナーも、他人にさまざまな情報を伝える役割であり、そのためにも挨拶をきっかけとする雰囲気づくりを意識していきたいです」

⑤関係者パス発行サポート

荒木吉雄（アラキ・ヨシオ、60 代、男性、会場：神奈川・横浜）



「スタジアム内外周の VAC（ベニュー・アクセデーションセンター）で、大会関係者に『TAP（トーナメント・アクセデーションパス）』というアクセス権を明記したパスを作成し、配布を行いました。リーダーは業務委託された契約業者の方でした。活動の流れとしては、リーダーがシステムでデータ確認した後に、パス用紙を印刷。ボランティアはパス用紙の余白を切り取り、ホログラムシールを貼付してラミネート。ランヤード（首ひも）を付け、それを配りました。また、必要に応じてアップグレードパスを渡したほか、準決勝からは TAP にファイナルステッカーを貼り、ドクターにはビブスとアップグレードパスを渡して残数確認を行いました。それ以外の追加作業として、VAC 入り口でメディアチケットを求める海外メディアの誘導も行いました。

個人情報扱うために、慎重さと高いセキュリティ意識が求められるため、緊張感を感じました。バックオフィスでの地味な活動ではありましたが、大会運営を自分が支えている自負を感じました」

⑥VIP 対応

福島こずえ（フクシマ・コズエ、40 代、女性、会場：大阪・東大阪）



「スタジアム内で大会関係者の受付や案内、おもてなしを行いました。活動時の服装は、支給されたボランティアのユニフォーム（帽子以外）を着用。化粧はナチュラルメイクでとの指示がありました。また、髪はアップスタイル、もしくはポニーテールを推奨されました。私は大学施設内で外国人研究者や留学生の英語での窓口対応をしており、日常会話は問題ありません。活動者のなかには、語学堪能な帰国子女や語学が苦手な方もいました。対応した VIP は、1 試合 60～70 人で、3 分の 1 程度が外国人ゲストです。ボランティアが最初に VIP にお声かけをしますが、VIP という特性上、通常の対応と異なる場合には、すぐに有償スタッフに報告して対応してもらいました。

普段はお会いすることができないような、国を代表する要人やラグビー協会の上層部の方を英語でご案内し、笑顔で直接おもてなしできるところにやりがいを感じました。VIP の方々は、ボランティアへの心遣いが温かく、ゲストの皆さんのラグビー精神溢れる行動に、おもてなしをするどころかこちらが感動させられました。また、ゲストの皆さんからは、ラグビーへの熱い思いを感じることができました。そのような方たちに、スムーズに対応できたときに『Thank You』と笑顔で言われることが、何よりのうれしさを感じる瞬間でした。またゲストの皆さんの純粋にラグビーを愛する様子を目の当たりにしたことで、心からおもてなしをし、笑顔で対応しようと自然に思えました」

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

⑦メディアサポート

糊田公代（ノリタ・キミヨ、50 代、女性、会場：大阪・東大阪）



「メディアサポートは人によって活動場所や内容が異なり、私はほぼすべての活動を経験しました。『メディアワークルームチーム』では、記者控え室の運営補助（記者会見時間のアナウンス、案内板の情報掲示、軽食の設置など）。『フォトグラファークルームチーム』では、フォトグラファーク控え室の運営補助（案内板の情報掲示、軽食の設置など）、フィールド横の撮影場所の椅子設置・撤収、撮影場所の抽選会の運営など。『記者会見室チーム』（ミックスゾーン含む）では、会場設営や導線案内、マイク渡し。『記者席チーム』では、記者の受付、記者席への誘導、清掃、問い合わせへの対応。『ランナー』では、コイントス後に、最終メンバー表をフィールド上にいるフォトグラファ

ーなどに手渡す役割をこなしました。

活動のなかで印象に残ったエピソードがあります。一つ目は、記者のなかに、車椅子に乗ったアルゼンチンの方がおり、普段はご両親が帯同して身の回りのサポートをしていました。しかし試合が迫り、セキュリティが敷かれると、ご本人のみでの取材活動となります。記者エリアはバリアフリーでないエリアもあったため、ボランティアが適宜サポートしました。二つ目は、フォトグラファーク約 50 人の撮影場所は、くじ引きで決定しました。くじ引きの準備、運営はボランティアが担当し、小さく切った白紙に番号を書いて段ボール箱に入れ、それを引いて場所を決めていました。抽選箱が無地で無機質と感じたため、時間のあるボランティアが装飾し、日増しにクオリティーを上げていきました（右写真）。このように、フォトグラファークなどのプロが活動する現場の運営に関われたことがやりがいでした。また、ボランティア活動後のエピソードですが、ボランティアを含む運営スタッフの作業が終了したタイミングで日本戦が始まりました。約 30 人の記者が試合を観戦していたメディアワークルームに私たちも入れてもらい、一緒に日本チームを応援したことも思い出に残っています」



⑧テクノロジーサポート

林 智也（ハヤシ・トモヤ、20 代、男性、会場：神戸）



「私は大阪リゾート&スポーツ専門学校学生で、学校からの勧めでボランティアに参加しました。記者の待合室やスタジアムの記者席で、インターネット環境や無線機の管理サポートを行い、トラブルがあった場合には対処しました。活動はボランティア 3 人、技術スタッフ 2 人での計 5 人で行います。無線機貸し出し室では、60 個程度の無線機のバッテリー残量を確認し、記者及び FA のリーダーなどに貸し出します。貸し出しを終えると、試合が始まる前にスタジアムに移動。記者席で、無線機故障時の交換やリセット、Wi-Fi の不通時には、予備のポケット Wi-Fi での対応や、ルーターのリセットなどを行いました。

私は専門学校で、アスレティックトレーナーの勉強を専攻しており、世界最高峰のスポーツイベントに関われたことで、観客の盛り上がり、選手のパフォーマンスを目の前で見ることができ、スポーツを仕事にしたい意欲が強くなりました。テクノロジーサポートはスタジアム内を移動する必要があるため、トレーナーの活動場所や救護室、搬送ルートの確保なども見ることができました。また、外国人記者がプロフェッショナルとして業務に従事している様子も初めて見る事ができ、国によって機材や仕事の手順、雰囲気などが違うことを知ることができたことも発見でした」

⑨ケータリングサポート

川崎玲子（カワサキ・レイコ、60 代、女性、会場：神戸）



「ケータリングサポートでは、ボランティアやスタッフに提供するお弁当を安全に保管・管理し、必要な方に正しく提供する活動を行いました。スタジアム内の大会運営スタッフが待機する『会場運営本部横会議室』と、ボランティアが待機する『ワークフォースブレイクエリア（大会関係者休憩室）』で、ケータリングサービス（お弁当、パン、お茶）を提供します。試合前日は、大会関係者が中心となりますので、200～300 個くらいを配布。試合当日はスタジアム担当のボランティアも含め、800～900 個くらいを配布しました。お弁当の中身は一般的なのですが、毎回少しずつメニューが変わっていました。インタビューロードショー時に「ベジタリアン対応メニューを希望する」と回答された

ボランティアには、ベジタリアン対応メニューが用意されました。

ケータリングは、空腹を満たして英気を養い、休憩後のパフォーマンスを上げ、大会を成功へ導くための重要な役割を果たします。私たちは、関係者の方々がリラックスできるような雰囲気づくりや、『お疲れ様です』や『いってらっしゃい』などの声かけを積極的に行うことを心がけました。試合当日だけではなく、試合前日の観客のいないスタジアムでの準備活動に参加することで、RWC を支えているという実感が湧き、『これがスポーツボランティアの醍醐味かもしれない』と感じました」

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

⑩会場運営サポート

山本紗彩子（ヤマモト・サヤコ、20 代、女性、会場：静岡）



「会場運営サポートでは、セレモニーで約 20 人の中高生が持つ、ビッグフラッグの運営サポートを行いました。活動の流れは、ボランティア集合後に FA のリーダーと打ち合わせをし、ビッグフラッグ展開の準備をします。スタジアム外に集合している中高生（所属団体から推薦されたラグビー経験者）をスタジアム内の控え室へ誘導し、活動内容を説明。リハーサル実施後にビッグフラッグを撤収し、休憩後に再度活動内容を確認します。セレモニー本番では、ビッグフラッグを掲げる中高生を見守り、終了後に中高生をスタジアム外へ誘導。同時にビッグフラッグ撤収作業を手伝いました。

年下の中高生がボランティアとして参加し、最重要任務を果たす一方で、今回の体験を通して自らの経験を生かし、今後につなげていこうとする姿がとても印象的でした。学生がスポーツボランティアに参加することで生まれる付加価値に気づくことができました。年齢の近い学生の心境の変化や将来に希望を膨らませる姿を間近で見ると、私自身も刺激を受けました。また、大会スタッフの皆さんのサポートをさせていただくことで、RWC がどのようにしてつくられ、運営されているのかを断片的に見ることができ、運営の皆さんの熱い思いを感じました。私は学生という立場で、普段は観客として参加することが多く、そういった裏方の現場に触れる機会はあまりありません。しかし今回の経験で、大会を支えてくれている方々の熱量やそれに向き合う姿に感銘を受けました」

⑪スタッフサポート

飯森美里（イイモリ・ミサト、20 代、女性、会場：熊本）



「ボランティアスタッフのチェックインやストレージでの対応、ブレイクエリア（休憩スペース）の運営などを行いました。実際に選手や観客の方たちと関わることはありませんでしたが、組織委員会の方たちと一緒に、どうしたらボランティアスタッフの方たちが楽しみながら笑顔で活動できるだろうと考えながら大会に携わるのは、とても貴重な体験でした。スタッフサポートのメンバーは多くはなかったですが、少数だったからこそ一致団結し、自分自身も楽しみながらスタッフの方々を元気に送り出すことができたと思います。

そうしたなかでチェックインや休憩スペースで顔を合わせるうちに、会場の様子を教えてくださる方々もあり、大会終了後に『お疲れ様でした』と声を掛けると、『疲れたけれどとても楽しかった』と笑顔で仰っていて、とてもうれしい気持ちになりました。ボランティアをしたからこそ出会った人たちと、一つの目標に向かって協力しやり遂げるという一生に一度の素晴らしい経験をできて、本当によかったです」

⑫ ライツプロテクションスタッフ

藤田正史（フジタ・マサシ、40 代、男性、会場：神奈川・横浜）



「ライツプロテクションスタッフは、スタジアム内の室内やスタジアム内外周、駅からスタジアムまでの道のりで、会場周辺における便乗商法（アンブッシュ）活動及びダフ屋行為防止のパトロール活動を行いました。2～3人のチームで、駅からスタジアムまでにある5個所の指定エリア周辺を見回ったほか、試合開始直前にはスタジアム外周で、試合開始後にはスタジアム内で活動しました。公正、公平を意識して正義感をもった活動ができることや、試合前は駅からスタジアムまでの間、試合直前はスタジアムのコンコース近辺、試合中はスタジアム内でのパトロールができることで、時系列に沿ってファンの盛り上がりや興奮の上昇を感じられる点がいやがいでした。また、夫婦でボランティア活動をすることができたのは、共通の思い出です。

ボランティア希望者には、外国からのお客様をもてなしたいという気持ちで希望する人が多いと思いますが、どうしても善良な一般のお客様との接点はかなり少なく、求めている活動とのギャップを感じる方もいるかもしれません。正当な方法・価格でチケットを入手したお客様や、正当に広告料を支払ってマーケティングしているスポンサーの利益を保護することは難易度が高く、さらに運動量が多く体力的にも厳しい役割ではありましたが、ボランティアのチームメイトと LOC、市の職員で ONE TEAM となり、協力して活動ができ、不正行為の抑止をすることができました。強制力を持たないため、どこを最終目標として活動をするのが難しく、不正・迷惑行為を完全にやめさせることはできません。数回の活動を経て、限られた範囲のなかでできることとして、目標を不正・迷惑行為の抑制という点に合理的にダウンサイズし、ボランティアで意識を共有できたことはよかったと思います」

5.2 ボランティア座談会

RWC2019 のボランティア参加者には、スポーツボランティア経験者もいれば、未経験者もいた。それぞれの立場から今回のボランティア活動を通じてどのようなことを体験し、感じたのかを語り合ってもらった。

【ケース 1：

スポーツボランティア経験者】

鬼頭晃子（キトウ・アキコ）さん（左）

渡辺志乃（ワタナベ・シノ）さん



ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

●ボランティア活動経験／RWC2019 活動動機

鬼頭 私は月に 3～5 回程度の頻度で、普段からボランティア活動に関わっています。主にランニングイベントが多く、給水補助や救護ボランティアなどの経験があります。RWC2019 は、国際的な大会に関わるチャンスであったことと、経験を積みたいと思ったことからボランティアに参加しました。

渡辺 国際協力機構のボランティアでカンボジアに 3 ヶ月ほど滞在し、現地の大学で体育の先生を目指す人に、バスケットボールやラジオ体操を教えました。RWC2019 に参加するきっかけは、姉に誘われたことです。当時は北京に留学中で、いろいろなスポーツの観戦していたこともあり、「大きなスケールの大会に参加してみたい」という動機から参加を決めました。

●ラグビーとの接点

鬼頭 ラグビーについての知識はほとんどなく、高校生のときにテレビで何度か見た程度。それでもルールを把握していなくても、これまでのボランティア活動の経験から、大会のボランティア活動はできると考えていたので、不安はありませんでした。

渡辺 私は母がラグビー好きで、母と一緒にテレビ観戦をしてなんとなくルールはわかっていました。また、大学ではスポーツトレーナーの部活を行っており、ラグビー部に派遣された経験などがあります。

●RWC2019 を一言で表すと

鬼頭 一言でいえば楽しかった。盛り上がり方が尋常ではなく、日本国内が湧き上がるイベントに関われたことに喜びを感じました。最初はボランティアのユニフォームを着て電車に乗るのも恥ずかしく、上着を着ていたのですが、世のなかの盛り上がりが増すにつれて、むしろユニフォームを着ていることが誇らしくなりました。もちろん上着は脱ぎました（笑）。



渡辺 今振り返ると、大会期間中には、ラグビーのことを最優先に考えていたと実感します。10 月 12～13 日には、台風 19 号が日本列島に接近していたのですが、「無事に試合は行われるだろうか」と心配しました。電車が止まってしまうと、ボランティアの集合時間に間に合わない地域に住んでいたため、ボランティアグループで連絡を取り合い、車に同乗させてもらって会場に向かいました。その道中、ラジオで無事に試合が行われることを知ったときには、本当にホッとしました。

●RWC2019 のボランティア活動について

鬼頭 私は、会場運営サポートを担当し、セレモニーで優勝カップをのせる台を運ぶ役割を担当しました。

「こんな重要なことをボランティアに任せてもらっていいのだろうか」と、とても緊張しましたが、いい経験になりました。優勝カップを全国 12 会場に運ぶスタッフと同じ控え室だったこと、そして優勝メダルの準備も同室だったため、覗かずとも視界に入ります。大会の舞台裏を知ることができるのは、スタッフとして関わったからですね。

渡辺 私も同じ会場運営サポートでした。セレモニーで旗を持つ子どものサポートが主な役割です。リハーサルで歩み出すタイミングや止まる位置、持つ旗の角度などを一緒に準備し、本番に送り出す役目です。特に印象的だったのが、南アフリカの子どもたちとのコミュニケーションです。本番後に女の子が走り寄



ってきてハグをしてくれたときに、彼女にとってもよい経験になったのだとうれしくなりました。前述したカンボジアでのボランティア経験では、現地の方々が英語を話せず、言語を用いないコミュニケーションを実践していました。今回の子どもたちは英語が話せたので、会話のやり取りに苦労することはありませんでしたが、集中力が持続しないこともあります。そのようなときには一緒に遊ぶなどして、飽きてしまわないように工夫しました。

鬼頭 私も、これまでのボランティア経験が役立っていると感じました。私は医療従事者で、今回は荷物制限があって持参はしませんでした。普段のボランティア活動時は、簡易的な応急処置の道具を携行し、有事に備えて行動できる環境をつくるようにしています。オペレーションは研修で教えてもらえますし、困ったことがあればリーダーに相談すれば解決することが多いので、活動に際して不安はありませんでした。RWC2019 では、関係各所との連携の大切さをこれまで以上に感じました。我々に指示を出す方は演出担当のスタッフでした。セレモニーの趣旨を理解していないと、活動に支障を来してしまいます。円滑なボランティア活動のためには、事前のコミュニケーションが非常に重要だと感じています。

渡辺 私は、最初の説明会（インタビューロードショー）で早く会場に到着したのですが、ドアを開けた瞬間に、関係者の方が「ようこそ！」と笑顔で拍手して出迎えてくれて、「この人たちと一緒に活動できるんだ」とうれしくなりました。これまでの経験から感じるのですが、ボランティア活動で最も大切なのは、仲間とのコミュニケーションだと思います。最初にしっかりと挨拶することは基本で、そのほかに、お互いの気持ちを尊重する姿勢が大切になります。リーダーの方がアイスブレイクなどを取り入れて、円滑にコミュニケーションを取れる環境をつくってくると、活動しやすくなると感じます。その点で、RWC2019 の研修では、アイスブレイクなどが積極的に組み込まれていましたし、ボランティア活動の方針が明示されていたので、初めてスポーツボランティアを行う人でもやりやすかったと思います。

鬼頭 ボランティアで一つの目標に向かって力を合わせることで、さまざまな人とのつながりが生まれますよね。RWC2019 でもすごく一体感があって、皆で仲間になれる体験が、心の栄養や人生の財産になると感じます。

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

渡辺 普段の生活では出会えないような職種や年齢の方々と、上司と部下の関係ではなく、同じ目線で活動できたことがすごくうれしかったです。ボランティア活動はオープンマインドで、関わる人の存在を受け入れることで充実したものになると思います。

【ケース 2:

スポーツボランティア未経験者]

大森早矢加（オオモリ・サヤカ）さん（左）

柳下 桜（ヤナギシタ・サクラ）さん



●RWC2019 活動動機

大森 私は、東京で開催される国際的なスポーツ大会にボランティアとして参加したいと考えており、それに向けた経験として、RWC2019 への参加を決めました。これまでに、イベントのボランティアなどを行ったことはありましたが、スポーツボランティアはやったことがありませんでした。RWC のような規模の大きな大会では、自分 1 人で何かできたというよりも、全員でつくり上げていく過程を経験できると思い、歯車の一つとして大会を盛り上げたいと思いました。

柳下 私も同じ動機です。ラグビーの知識は全くありませんでしたが、人のために何かできれば楽しいかなと、軽い気持ちでボランティアに応募しました。

●RWC2019 を一言で表すと

大森 RWC2019 を振り返ると、とにかく感動しました。満員のスタジアムで、大歓声を浴びる選手たちや入場セレモニーで和太鼓をたたく方々が間近にあり、これまでにない経験ができました。これまでのボランティアと違って、舞台裏で、後ろから支える体験ができたことはすごく良かったです。皆さんの力を集結することで大会が成り立っているのだと感じました。私たちの仕事は比較的早く終了したので、ボランティア活動が終了して帰宅するときも、まだゲームの最中でした。振り返ると、ライトに煌々と照らされたスタジアムがあり、大歓声が聞こえてくると「いい仕事ができ！」と実感できました。

柳下 一言で表すと、とても楽しかった。私はボランティア活動が、趣味の一つになるように思いました。初めてのボランティア活動だったため、「できるかな？」と緊張したことはあったけれど、嫌な思いは一つもありません。

●ボランティア活動の可能性について

柳下 今回の経験から「ラグビー」と「ボランティア」が楽しいと思うようになり、RWC2019 後には、ラグビートップリーグでスポーツボランティアに参加しました。そのときには会場案内を担当したのですが、パートナーを組んだのが運動部に所属する高校生の女子で、声がよく通っていました。私もその子を見習うことで

声を出せるようになったので、性別差や年齢差を超えて、対等に活動できる環境はとてもよいものだと感じました。普通なら年長者が教える立場になりがちですが、自分よりも若い人に、素直に「教えてください」と言える関係性は貴重なものでした。ボランティアをしなければ出会えないような立場の人と、対等に話す経験は、日常の人間関係の風通しをよくすることにもつながるのではないかと思います。

大森 確かに、人と会うだけではなく、新しい接点が生れますよね。事業の趣旨に賛同した方がボランティアとして集まるので、同じ方向を向いていることで横の連携が生まれるからではないでしょうか。一期一会の出会いを大切に、仲良くなれるのもボランティアの良さですね。だからボランティアを



趣味にする人の気持ちがわかり、
私もまたやりたいと本当に思いました。せっかくスポーツボランティアの経験もできたので、ほかのスポーツボランティアもやってみたいです。

▲ボランティア活動は老若男女問わずに参加できるものも多く、新たなつながりが生まれる場所ともなる

●ボランティアのススメ

柳下 スポーツボランティアは明るくて、活動していて楽しいですね。どの年齢でも参加できますし、定年後に余暇の時間が多くなっている人の趣味の一つとしてもいいと思います。私は産業医で、企業に勤める方々が健康を維持できるようにアドバイスをを行っています。近年、メンタルの不調は職域で最も大きい問題で、実際に心が病んでいる方と面談する機会が多いのですが、心と身体が疲れすぎて、ストレスを減らす方法がわからなくなっている人々です。長く悩んでいる人は寝ることで疲れを取ろうとしても、実際は寝るだけでは本当の疲れは取れません。夢中になることや楽しいと思える時間を過ごすことで、程よく疲れてよい眠りができ、疲れを取ることができます。日々のやりがいを感じられずに悩む方にも、スポーツボランティアを勧めることがあります。仕事一筋で、楽しみがないという人は多くいます。お話を聞くと、若い頃にはスポーツに励んでいた人もたくさんおり、スポーツボランティアは興味をもちながら参加できるのではないかと思います。

大森 以前は企業で人事を担当していたのですが、属している組織が会社だけだという人はかなり多くいます。スポーツボランティアは新たなコネクションづくりとして、お勧めしたいと感じました。他者と同じ趣味をもってつながれることは、すごくいいことですよね。そして今回の RWC2019 のように、長期間活動を共にすることも、関係性を深められる一因です。活動が 1 日だけだと、そこまでお互いを知る時間はありませんが、2 回、3 回と一緒に働くことで、相手を知ろうという気持ちが強くなります。

柳下 1 回ごとに関係が深くなっていき、最後には大きな達成感がありましたよね。スポーツボランティアは参加のハードルが低く、その人その人に合わせてできる役割はあります。男女や年齢に関係なく、人に勧めやすい活動だと思いました。

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

大森 私はこれまでに、小中学生に環境について教えたり、バルーンアートを作ってイベントを盛り上げたりするなど、人と関わるボランティア活動を多く選んで行っています。誰かの役に立てたうれしいですし、ノウハウが重要となるスキルではなく、もっと根幹にある、人と人とのつながり合いという部分を学びたいと思うからです。人との接点があると刺激を受けますし、自分から発信してつながることもできます。人のためになったり、人と一緒に何かをつくり上げたりすることがボランティアの魅力だと思っています。

柳下 普段の仕事と、ボランティアでの役割は全く違いますよね？

大森 はい。違うからいいんです。

柳下 やっぱりそうですね。普段の仕事と、ボランティアに求めていることは全く違う。

大森 誰かの役に立って認められたいという思いが強く、所属する集団以外で活動することで、自己肯定につながりますし、スキルを磨くこともできます。自分がこれまでにチャレンジしていなかったことを経験したという好奇心が、ボランティアに参加するベースとなっています。周囲からは「お金をもらえないのに、よく休日にも働くよね」と言われるのですが、私としては働いている感覚はなく、息抜きであり楽しみだと思っています。

柳下 リフレッシュになっているんですね。

大森 日本では、ボランティアを奉仕活動と考える人が多いです

が、私は、自分が楽しむ機会を与えてもらっていると思っています。社会活動の一環として、やりたいから自主的に取り組むものだと、ボランティアのイメージを変えたいですね。



●ボランティア活動を通じて学んだこと

柳下 私はこれまでボランティアをやったことがなかったから、楽しみ方や活動内容を全く想像できなかった。実際に RWC2019 に参加してみると、普段の自分に求められていることとは全く違う役割があるので、気軽に取り組むことができました。責任がないというわけではありませんが、ボランティアに精通したリーダーの指示に従えばうまくできる環境が、すごくやりやすく感じました。

大森 私はこれまで、その場その場で臨機応変に対応する柔軟性を求められるボランティアを多くこなしてきました。一方、RWC2019 のような大規模イベントは、全体の統制が大切となります。桜さんが「リーダーの指示に従う」と話していたように、周囲とコミュニケーションを取りながら、自分ができることを探すというバランス感覚が問われると感じました。

柳下 私は自分の子どもに、ボランティア活動を勧めています。私自身の経験から、やってみたら楽しいと思いますし、得られるものも多いと感じたからです。皆のために役立ち、頼りにされる経験が、今後の人生でも生きるのではないかと思います。これから、いろいろな困難や悩みに直面することもあるでしょうが、普

段の生活環境とは異なる“サードプレイス”をもつことで、視野を広めることができるのではないのでしょうか。

大森 実際に体験すると、ボランティアに抱くイメージは絶対に変わると思います。

5.3 台風による試合中止とボランティア

RWC2019 の約 1 年前
(2018 年 9 月) に開催したイン
タビューロードショーでは、当初
予定していた日にちが台風の直
撃によって中止となった会場があ
った。また、大会直前に行ったボ
ランティアユニフォームの受け渡し
でも、暴風によって現場が混乱し
た事例があった。それらの経験を
踏まえて、40 日間以上に及ぶ



RWC2019 の大会期間中には、**▲開催が危ぶまれた日本対スコットランド（神奈川・横浜）だった**
「台風が来るかもしれない」ではな が、ボランティアの参加率は非常に高かった
く、「必ず台風が来る」と想定し、準備を進めた。具体的には、中止案内や中止予告、開催見込み案
内、開催案内など、考え得るパターンに応じたメールを用意し、オペレーションの手順を整理した。

実際に、2019 年 10 月 12～13 日には台風 19 号が日本列島に接近。13 日には注目度の高い
日本対スコットランド（神奈川・横浜）が予定されており、開催の可否が注目を集めた。台風の進路を
考慮した上で、大会の数日前の時点で開催が濃厚だった会場のボランティアに対しては、最終決定は
追って伝える旨を断った上で、現状では試合開催予定であることを通達した。

WRとOCの協議により、12 日に開催予定だったニュージーランド対イタリア（愛知・豊田）とイング
ランド対フランス（神奈川・横浜）、13 日に開催予定だったナミビア対カナダ（岩手・釜石）の中止が
決定。それを受けて、決められた手順に則り、ボランティアに中止の連絡を行った。岩手・釜石会場では、
県外のボランティアが多数いたため、新幹線に乗車すると思われる時間の前などに、正式なオペレーシ
ョンに先んじて連絡を行った（その後 J R 東日本の計画運休が発表された）。

13 日の日本戦は、当日に開催が決定された。神奈川・横浜会場では、開催決定前にすでに数人の
ボランティアが自主的に集合しており、ほかのボランティア受け入れの準備を手伝ってもらった。コールセ
ンターには「会場到着が遅れるけれども、ボランティアに参加してもいいか」という問い合わせが多くあり、その
際には「身の安全を確保した上で、可能ならば参加してほしい」と伝えた。結果的に、同会場でのボラン
ティア参加率は、競技場 94%（417/444 人）、ファンゾーン 86%（134/157 人）を数えた（当
日のシフト者が対象）。競技場の参加率 94%は、同会場の全ボランティア活動日のなかでの最高参
加率だった（平均 92%、最低 90%）。

~~~~~column I カナダチームの被災ボランティア活動~~~~~

10月13日に岩手・釜石で予定されていたナミビア対カナダは、台風19号の影響で中止となった。カナダ代表はすでに1次リーグ敗退が決まっていたが、釜石市に残り、土砂や泥を撤去するボランティアを行った。釜石市滞在中のサポート役である「リエゾンオフィサー」を務めたスティーブさんによると、当日8時のチームミーティングで正式に試合中止が発表された際、キャプテンのタイラー・アードロン選手が「釜石のために何かしたい」と提案。これを受けたスティーブさんは、釜石市職員の山崎強さんに連絡した。山崎さんは旧知の仲だった釜石市社会福祉協議会に依頼し、活動場所を調整。釜石市街地は多くの人が活動していたため、人手が足りず、被害が甚大だった千鳥町への派遣が決定。選手16人を含む計19人が現地に向かった。

到着した選手たちは、千鳥町内の3つの家屋やその前の道路を対象に、どろかき、水にぬれた家財道具、たたみの搬出を行った。当初の活動予定は1時間程度だったが、「中途半端で終わらせたくない」というチームの意向もあり、2時間程

度活動を行った。選手たちは服が泥で汚れることも気にせず、ボランティア活動に従事。英語を全く話せない住人に対しては身振り手振りでコミュニケーションを取り、心を寄せている様子が伺えた。

活動後には、被災者である周辺住民が、タオルやせっけん、玄関先の水道などを選手に提供。アードロン選手は、「試合をできなくて残念だったが、皆さんの役に立つことができた。大変だと思うが頑張してほしい。自分たちも応援している」とメッセージを送り、最後に全員で集合写真を撮影した。



▲ボランティア活動を行うカナダ代表選手たち

## 5.4 有償スタッフとボランティアとの連携

円滑に大会運営を行うためには、統括する有償スタッフとボランティアの連携が重要な鍵を握る。RWC2019で、特に海外の記者などから称賛されたメディアサポートでボランティアの指揮を執った、メディアマネジャーの土屋麻里さんに、運営の裏側を紹介してもらった。

### メディアサポートのコンセプト

「RWC2019が成功した要因の一つに、メディアの報道があります。報道のニュアンス一つで、大会のイメージはよくも悪くもなるからです。メディアサポートには、『報道関係者への対応は絶対に失礼があってはならない』という大命題がありました。そのために、最も近くで接するボランティアは、大会の成否に大きな

影響を及ぼす存在であり、成功のカギを握るとの認識がありました。

RWC の特性として、取材対応はコミュニケーション部が主に行い、メディアサポートは会場の整備や試合に関わる運営に特化していました。活動内容は特殊なものではなく、雑務もかなりありました。メディア控え室でコーヒーを作り続ける、駐車場で入り口を案内するなどの活動もあります。人によっては、『メディアの人と接点がある＝将来のキャリアにつなげたい』『取材を受けるかもしれない』『選手が話しかけてくるかもしれない』と誤認するのではないか、という危惧がありました。



▲RWC2019 のメディア控え室の様子。報道関係者は大会の印象を大きく左右する存在であるため、ボランティア対応には特に注意が必要となる

もちろん、メディアオペレーションならではの活動もありますが、そうでなかった場合、『想像と違う』→『つまらない』→『メディアに士気が下がっていることが伝わる』→『大会として対応が悪く思われる』という負のスパイラルを避ける必要があり、最初にギャップを埋める必要がありました」

### ボランティアへのリクエスト

「ボランティアには、『大会関係者としてのプロ意識』のある対応を要望しました。活動によっては、記者会見やミックスゾーンなど選手に近いこともあるので、『選手に写真撮影やサインをねだらない』『SNS にのせない』などのルールは、特に厳格に決めました。

また、試合が見える場所でも、『活動中』だと意識してもらい、観戦ではないことを心がけてもらいました。例えば、ピッチでのフォト対応や記者席の案内などは、『フォト用テクノロジーが動いているか、問題ないか』『記者席で動画を録っていないか』を見回る役割だということです。メディアサポートの活動場所は特別なので、『ほかの活動のボランティアが嫌な気持ちにならない言動をしてほしい』と伝えました」

### ボランティアと接する上で気を付けたこと

「メディアマネジャーとして、何かあったときに、ボランティアに『忙しそうだから話しかけるのをやめよう』と思われないように、見回る際に『問題は起きてないですか？ 楽しんでいますか？』と必ず声を掛けました。このような働きかけで、話しやすい、相談しやすい雰囲気をつくることができたと思います。

また、ボランティアのための活動をつくるように心がけました。何もすることがないと不満が募るため、事前に有償スタッフだけで準備しすぎず、ボランティアが活動する余地を設けるようにしました。また、ボランティアから『こうしたほうがいいのか？』という意見があった場合には、できる範囲で対応できないか考えました。実現が難しいこともその場では否定せず、『検討してみますね』と、協調しました。

## ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

日本人は頑張りすぎてしまう傾向があるので、『自分の身を一番に考えて、少しでも具合悪くなりそうと感じたら、いつでも休んでください』と伝えていました。遠慮をして休憩できない人がいる可能性も考え、『私たちスタッフも気かけますが、ボランティアさん同士でも気にかけてあげてください』と伝え、ボランティア間でも注意してもらいました」



▲すべてを有償スタッフで準備するのではなく、ボランティアの活動余地を残すことで、参加意欲を向上させることができる

### ボランティアとの活動の振り返り

「RWC は数試合にわたって活動があるため、ボランティア同士が関係を深めやすく、いいチームワークができたと思います。ボランティア同士で助け合ってフォローしてくれました。また、よく訪れるメディアの方と、顔を合わせることで仲よかった人も多く、信頼されていると感じました。受け取ったフィードバックでは、有償スタッフのポジティブな態度に引っ張られたという声や、写真は撮影するけれど SNS への掲載は禁止といった、メリハリのある『締」となる



▲有償スタッフとボランティアの好連携は、イベントを成功に導くポイントとなる

めるところは締め、緩めるところは緩める』対応がよかった、と言われました。

一方で、ボランティアからメディアに断りを入れたり、注意したりするのは荷が重いとも感じました。ボランティアの笑顔で接してくれる部分を大切にして、メディアに対して『これはできません』と伝える役割は、有償スタッフが対応すべきだと思います。

WR の広報担当者には、『史上最高に、メディアからのクレームがなかった大会だ』と言われました。また、本部には、複数メディアからのお礼のメールが届きました。これはメディアサポートのボランティアだけでなく、大会全体を盛り上げてくれたボランティアのおかげだと思います」

## 6 振り返り

### 6.1 ボランティア運営担当者の振り返り

RWC2019 ではどのようにしてボランティア運営を行ったのか。OC の真鍋卓也さんと、LOC の石井タ美さん、東誠司さん、佐藤政弘さんの計 4 人に、大会中のボランティア活動にまつわるインタビューを実施した。

#### ①公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会 人材戦略局人事企画部

##### 真鍋卓也（マナベ・タクヤ）



##### ●RWC2019 での役割

「私は OC で当初、人員計画の作成や職員の採用・進捗管理をしていました。徐々に業務が広がり、途中から採用や人事についての業務に従事しつつも、ボランティア関連業務（主にユニフォーム関連）、他部署の調達やトラブルシューティングのお手伝いをしていました」

##### ●ボランティア担当になった経緯

「当初は人数が足りなかったため、サポートとしてボランティアのユニフォームの入札業務等を手伝っていましたが、ボランティアも担当業務の一部になり、神奈川・横浜会場の担当としてインタビューロードショーやオリエンテーションで登壇し、説明する役割を担いました。ボランティア業務に関しては、メインで業務をリードしてくれる頼もしいメンバーがいたので、基本的にサポート業務を多く担当しました」

##### ●ボランティア歴

「私は国際協力機構に 6 年半勤めていましたが、ボランティア経験は少なく、青年海外協力隊の方と一緒に活動したり、学生時代に NGO 団体で募金活動をお手伝いしたりした程度でした。特にスポーツボランティアの経験は全くなかったので、RWC2019 の仕事が始まった後に、ラグビーチームのサンウルブズでボランティアを経験させていただきました」

##### ●開催都市との調整

「大会に向けた細かい準備・調整における HC との連絡役の大半を LOC の方が担ってくださり、大変助かりました。大会当日は現場で HC の方と携帯電話番号を交換し、一緒にトラブルシューティングをしました」

##### ●業務を行う上で効果的だったこと

「LOC の方が、関係性だけではなく、会場での物理的な距離としても、HC の方と近くにごくださったのはよかったと思います。当初は LOC の業務が少なくなってしまうのではないかと懸念もありましたが、ボランティア業務に関しては、LOC の方々がいてくださったことで助かりました」

##### ●活動で感じた改善点

「LOC や HC のみならず、関わってくれている委託業者の方も含めて、もし可能であれば、最初にチーム

## ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

ビルディングや決起集会、また定期的に情報のアップデートと懇親を深めることを目的とした会を実施できていたら、さらに一体感をもって大会運営を行えたかもしれません」

### ●ボランティアとの活動で不安だったこと

「ボランティアと共に活動する上で不安だったことはほとんどありません。事前にユニフォーム配布などでボランティアと一緒に活動することがあったので、とても素晴らしい方々である実感を得ることができ、安心して大会に臨めました。テストイベントは、ボランティアとの信頼感を高めるために必須だと感じました。開催直後にはトラブルもありましたが、中盤以降は信頼感しがなく、トラブルシューティング以外の業務・活動はすべてボランティアにおまかせしていました」

### ●ボランティアがもつ可能性

「運営側とボランティアのマインドセットや目標としているものが一緒になれば、本当に可能性は無限大です。特に RWC の雰囲気は、ボランティアの方がつくってくださったと言っても過言ではありません。ボランティアは、付加価値を創出する存在であり、活動の方向性を統一することが大切だと感じました。

ボランティアと接することがはじめてだったため、どこまでお願いしてよいのか、どこまで信頼してよいのかわかりませんでした。人間関係を構築するまでは、『説明会は来てくれたが、本番にドタキャンされないか』『初日の活動に満足がいらず 2 日目も来てくれるか』などの不安がありました。しかし活動初日には、ボランティアの方に『無理をせずに頼ってほしい』などの声を掛けてもらい、開催後 1 週間もすると、『一緒に運営する仲間』と思えるようになりました」

## ②公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会

### 神奈川・横浜地域支部 ボランティア担当

石井夕美（イシイ・ユミ）



### ●ボランティア担当になった経緯

「私は横浜市役所における人事異動で、神奈川・横浜地域支部でボランティアを担当することになり、OC と HC とをつなぐコーディネーターを務めました。これまでの職歴でボランティアに関わったことはなく、すべてが初めての経験でした」

### ●RWC2019 での役割

「具体的な仕事内容としては、インタビューやトレーニングなどのイベント共催の際の事前説明、会場調整、応援職員のシフト組みといった連絡調整、トレーニングテキストの内容調整、配置計画サポート、プログラム実施に際しての相談対応（コールセンターからの問い合わせも含む）、大会期間中のボランティアケータリングの調整、台風 19 号によるイベント開催可否の判断、連絡サポートなどを行いました」

### ●活動の際に心がけたこと

「ボランティアとの関係性を構築する上では、LOC や HC 独自のイベント（スタジアムでの陸上・世界リレー観戦やスタジアム周遊ツアー）を開催したことで、配置場所に関わらず、ボランティアの皆さんが神奈川・横浜会場を体感できる場を創出しました。また、ファンゾーンボランティアのモチベーションアップに関し

て、競技場内で実施した『寄せ書き活動』『ハイタッチお見送り』『配布物で話しかけるきっかけをつくる』など、とにかくボランティア自身が『楽しめる』環境を構築できるように働きかけました。これらの工夫によってボランティアの表情が明るくなり、担当者も感謝されることが増えたという報告がありました」

### ●活動時の注意点

「活動に際して、特に気を使ったのは個人情報の取り扱いです。ボランティアの個人情報は、ボランティア本人からの了承を受け、OC、LOC、そして HC がアクセスできるシステムを使用していました。これはボランティアに対するメール配信やシフト入力などを、OC のボランティアシステムで一括管理していたため、HC がそのシステムにアクセスするためには、個人情報の取り扱いについて十分な対策を講じないと進めることができず、非常に苦労しました。そのほか、大会が進むほど、OC や HC、LOC が一堂に集うことが難しくなるため、定期的にミーティングを開催する必要があると感じました。OC と LOC は連日オンラインミーティングを行い、ミーティング内容を LOC から HC に伝えていましたが、タイムリーでなく、数日をまとめて情報共有をするなど、後手後手となってしまうこともありました」

### ●業務を行う上で効果的だったこと

「神奈川・横浜会場は決勝戦などがあり、試合数や試合開催期間は他会場よりも多く、業務量も多かったのですが、すでに試合を終えた他会場の LOC が、システム入力作業などを遠隔でサポートしてくれました。活動場所が離れていても、全 12 会場がつながり、LOC としても『One Team』となって臨むことができました」



### ●ボランティアとの活動で不安だったこと

「活動を始める前は、ボランティアが広大で複雑な構造のスタジアム案内を不安なく楽しめているか、高齢者ボランティアが体調を崩さないかなどの心配がありました。初日の活動は、ボランティア自身が会場に不慣れだったこと、また観戦者への飲食の提供が不足がちとなり、場内のボランティアらが多くクレームを受けていました。翌日も活動に来てくれるか心配しましたが、実際の参加率は変わらず、ボランティア自らが観客への対応方法を検討し、変わらずに前線に出続けてくれました。台風 19 号直後の活動日にも、集合時間前から続々と集まっていたで、出席率は 90%を超えました。この経験から、最高のボランティアに支えられていることを実感しました。中盤以降は、現場での課題を相談いただいたり、逆にスタッフサポートのその日のシフトをボランティア内で決めてもらったりするなど、信頼関係が非常に高まっていたと思います」

▲神奈川・横浜会場は特に業務量が多かった

### ●ボランティアがもつ可能性

「ボランティアは自発的な活動のため、モチベーションがとても高いと感じます。難題に直面しても、問題を解決するためにメンバー同士で相談し合い、改善を重ねてくれます。ボランティアがいたからこそ、RWC2019 の雰囲気を出産できました。年齢も性別もバックグラウンドも異なる初対面の人々が、一つの目標に向かって力を結集し、大会を成功に導く総合力や集中力は、目を見張るものがありました。運営

## ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

側がボランティアに支えられる場面は多く、まさに立場に関係なく皆で支えあう『TEAM NO-SIDE』の精神を体感でき、この経験を一過性のものに終わらせたくないと思っています。今大会でスポーツボランティアに初めて参加した方も多く、この経験を経て、継続したいと思ってくれる人が多数いてくれるとうれしいと感じます。運営側とボランティアとの『顔の見える関係』はとても大事で、いいことも悪いことも、いろいろなことを相談されますが、丁寧に耳を傾け、一つでも解決案を提案することができれば、ボランティアはとても協力的になってくれます。ボランティアは基本的に、積極的に動いてくれる方ばかりなので、運営側はしっかりと方向性さえ示せば、活動自体はボランティアに一任したほうがいいのかもありません。担当者がすべてを仕切るのには、業務量から見ても現実的ではなかったですし、ボランティアのモチベーションを維持するためにも、お任せしたほうがよい場合が多かったです」

### ③公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会

#### 神戸地域支部 ボランティア担当

#### 東 誠司（アズマ・セイジ）

##### ●ボランティア担当になった経緯

「私は神戸市役所における人事異動で、ボランティアを担当することになりました。これまで、兵庫県佐用町で土砂災害が発生したときに、バスでボランティアを引率し、ともに活動したことがありました。RWC2019 では、制度上のさまざまな内容について、OC や HC と連携を取りながら行っていたため、大きなトラブルもなく、共に活動することができました」

##### ●ボランティアとの活動で不安だったこと

「ボランティアと活動する際には、書類上では理解はしていても、実際の活動ではズレが生じることが多々あります。特にフリーサポートは、全員が初めての経験だったため、戸惑いが大きくありました。当初は職員、ボランティアとも、双方が手探りの状態でしたが、理解が深まるにつれて連携体制ができて、次第に信頼度が増したように感じました」

##### ●ボランティアとの信頼関係の構築

「『一緒に大会を運営しよう』という気持ちがあれば、信頼度は自然と高まります。そのためにはもちろん、顔を合わせ続けることが大切です。役割分担した活動場所や業務内容に急な変更があった際には、ボランティアに対し真摯に接することしかできませんでした。しかし、ボランティアの皆さんは新たな活動場所においても、機転を利かせて、大会を成功させるために一緒に活動していただきました。役割分担した活動以外でも、職員がボラ



▲ボランティアの信頼度を高めるのは、職員による「一緒に大会を運営しよう」という気持ちだ

ンティア受け付けをしていると、ボランティアの方が運営の支援や挨拶などで受付周辺の雰囲気もよくしてくれるなど、自発的な行動がたびたび見られました。おもてなし精神を発揮したことが、さまざまなメディアにも取り上げられ、スポーツボランティアのもつ可能性や位置づけがさらに高まったように感じました」

#### ●スポーツボランティアの意義

「ボランティアは活動の区分に限らず、自発的に行動をする社会貢献活動です。さらに無償で活動するため、災害ボランティアとして活動する際には、所属する組織や関係者からボランティア活動を支援される傾向にあります。スポーツボランティアも同様に、周囲から支援されるような雰囲気をつくり上げたいと思っています」

#### ④公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会

##### 岩手・釜石地域支部 ボランティア担当

佐藤政弘（サトウ・マサヒロ）



#### ●ボランティア担当になった経緯

「私は釜石市役所の人事異動で LOC に配属され、岩手・釜石地域支部でボランティアを担当しました」

#### ●RWC2019 での役割

「業務内容はスタジアム内の人事の仕事で、主にボランティアの採用、配置、トレーニングなどを行いました。私が以前に東日本大震災の仮設住宅（被災者支援）担当を行っており、対人に慣れていたことから、ボランティア担当になったと聞きました。そのほかに地元の小さなスポーツイベントのボランティア経験はありましたが、ボランティア受け入れの経験

はありませんでした」

#### ●活動の際に心がけたこと

「岩手・釜石会場は地理的な制約などが多く、ほかの大都市とは勝手が違いました。全国一律の決まりごとを、いかに釜石流に落とし込み、岩手釜石のスタッフとつくり上げていくかを重点的に行っていました」

#### ●業務を行う上で効果的だったこと

「HC 担当者が非常に協力的だったために、ある程度のことは一任してくれていたことが、岩手・釜石会場の雰囲気づくりに大きく影響しました。HC とは、同じフロアに事務所があったこともあり、顔が見える関係だったことが、友好的な関係を構築する要因だったように思います。また、HC にはできる限りの情報を、できるだけわかりやすいようにかみ砕いて共有することに注力しました。OC やほかの地域の LOC とは、定期的なテレビ会議（週 1～2 回以上）があり、常に顔を合わせていたので、親近感をもって、全員で頑張ることができたと思います」

#### ●活動時の注意点

「OC からなかなか情報が下りてこなかったり、内容に急な変更があったりすることもあり、OC と HC との間を取りもつバランスに配慮しました。三者間の連携のためにも、最初のチームビルディングは大切だと感じました。可能であれば皆で集まり、今後の意気込みなど話し合える場所を設けるべきだと思います。最

## ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

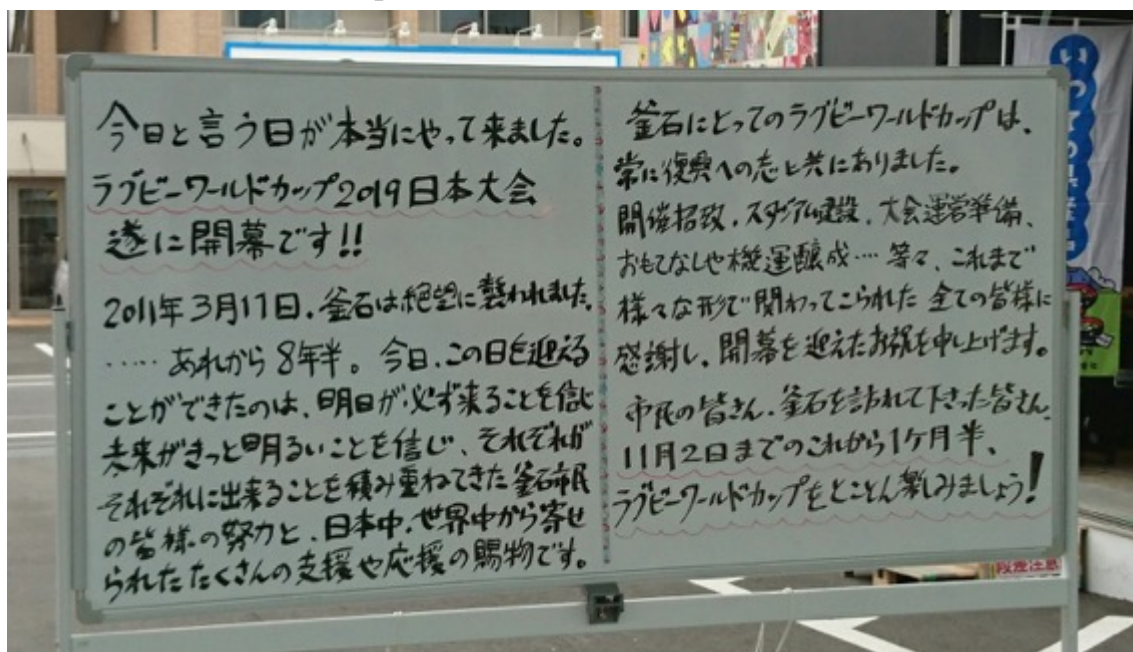
初のチームビルディングさうまくいけば、その後多少の無理難題が通りやすくなるはずです」

### ● ボランティアとの活動で不安だったこと

「ボランティア活動に関しては、私自身がボランティア経験に乏しく、さらに国際大会の知識もないのに、百戦錬磨のボランティアと共に活動することに不安がありました。また、ある程度の信頼関係を築けるまでは、『答えられない質問が多いこと』『急な変更があること』なども懸念していました。ボランティアからは、『情報がほしい』という質問が多く寄せられました。特に岩手・釜石特有の事情については、スタッフもボランティアも同様の焦りがありました。焦りは開催直前にピークになりましたが、テストマッチでほぼ解消されました。大会中盤にはさまざまなスキルや経験をもったボランティアが現場で重宝されるようになり、『一部の運営にはボランティアが欠かせない』という認識が全員で共有できました」

### ● ボランティアがもつ可能性

「イベントの雰囲気づくりは、ボランティアが担う部分が多いと思います。ボランティアの力でイベントが盛り上げられれば、イベントは成功につながり、次回もボランティアに参加する人が増え、地域活性化につながります。ボランティアに楽しんでもらうことは、よいイベントをつくり上げる第一歩になります。スタッフからボランティアへのおもてなしは、何倍にもなってボランティアから観客へのおもてなしになります。そしておもてなしされた観客の笑顔や一声は、ボランティアの活力になり、イベントの成功・発展に大きく寄与します。運営側の進行が完ぺきではなくても、大会成功に向けて努力している姿勢は、ボランティア（特にベテランボランティア）に伝わります。ベテランボランティアは、新しいボランティアを巻き込んで、イベントを華やかに彩ってくれます。これからイベントを運営する方にはぜひ、ボランティアの皆さんをおもてなしして、楽しいイベントをつくり上げてもらえればと思います」



▲ ボランティアを巻き込んだイベントの成功は、地域活性化に大きく貢献する

## 6.2 RWC2019 組織委員会のボランティア評

RWC2019 の大会ボランティアは、OC からも高い評価を受けた。今大会を RWC2019 組織委員会事務総長代理待遇として支え、国際オリンピック委員会（IOC）テクニカル・アドバイザーなどの要職を務めるミック・ライト氏に、RWC2019 におけるボランティアの評価を語っていただいた。



▲OC 事務総長代理待遇を務めたミック・ライト氏

「優れたボランティアプログラムは、大規模国際イベントを単なるよい大会から、それ以上の素晴らしい大会にするための重要な要素です。ボランティアをうまく募集・選考し、トレーニングを行い、そしてモチベーションを高めることによって、彼らの熱意やエネルギー、知識、献身的な活動が、イベントのクライアントや観客にさらなる素晴らしい経験を与えることになります。

OC、そして私自身も、『TEAM NO-SIDE』はまさにそれを示してくれたと思います。ボランティアが、積極的に観客やクライアントたちと接してくれたことで、日本や大会のユニークな一面をさらに引き出し、強い印象を残したのです。観客サービスや観客誘導、運営サポートなどの役割でも、ボランティアは生き生きと活動していました。ボランティアが大規模イベントにおいて重要なものはいくつかの理由があります。しっかりとしたサービスを提供す

るためにはゲストや観客に対して多くの細かな気配りが必要です。しかし、有償スタッフのみでこのサービスを担うことは収支の面で現実的ではありません。そこで、ボランティアでイベントの当事者になりたいと考える多くの人の力を借りることは極めて合理的です。それが単なるイベントではなく、より抜きん出たイベントにするための、経済的かつ情熱にあふれた解決策なのです。

世界のメディアは、ボランティアをイベントに対する責任と成功の指標として認識しています。RWC2019のように、ボランティアが楽しく、積極的に、ポジティブに、そして笑顔で何事にも親切に接してくれていたのであれば、そのイベントのスピリットや躍動感となって、メディアに力強く訴えかけることになるでしょう」



▲「TEAM NO-SIDE」は RWC2019 の成功に大きく貢献した

## 6.3 ボランティアに対するアンケート調査：ダイジェスト

日本スポーツボランティアネットワーク（JSVN）と笹川スポーツ財団は、OCの協力を得て、すべてのボランティアを対象に、活動前と活動後にアンケート調査を実施した。以下に調査の概要と主な調査結果を紹介する。

### ■調査の概要

#### 1. 調査対象

RWC2019 の大会ボランティア約 1 万 3000 人

#### 2. 調査方法

インターネット調査。OC よりボランティアに対して調査画面の URL をメールで送信

#### 3. 調査期間

活動前：2019 年 9 月 3 日～18 日／活動後：2019 年 11 月 21 日～12 月 14 日

#### 4. 主な調査項目

スポーツボランティア実施状況、スポーツ以外のボランティア実施状況、自身とラグビーとの関わり、RWC2019 のボランティア活動の場所・内容、RWC2019 のボランティア活動の満足度、今後のスポーツボランティア活動の実施希望、ラグビーに対する意識と態度、ほか

#### 5. 回収結果

活動前調査：4823 人／活動後調査：4974 人

### ■主な調査結果

#### 1. 「一生に一度」が参加理由の第 1 位

問：あなたが RWC2019 のボランティアに参加した理由はなんですか（複数回答）

大会ボランティアへの参加理由の上位は以下の通りである。

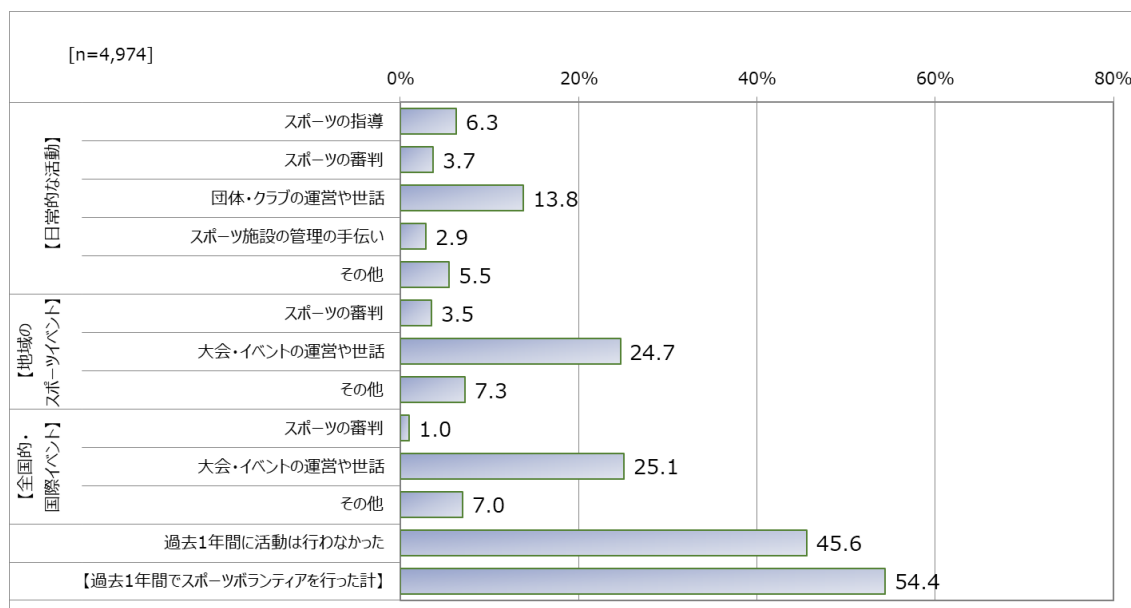
- ①一生に一度の機会だったから（68.5%）
- ②RWC2019 に関わりたかったから（60.5%）
- ③RWC2019 の成功の一助になりたいから（57.7%）

#### 2. スポーツボランティア経験者が過半数

問：あなたが過去 1 年間に行ったスポーツに関わるボランティア活動を教えてください（複数回答）

過去 1 年間にスポーツボランティア活動を「行った」者は 54.4%と全体の過半数で、笹川スポーツ財団の全国調査のスポーツボランティア実施率（6.7%、2018 年）を大きく上回った。活動内容で多いのは、「【全国的・国際イベント】大会・イベントの運営や世話」や「【地域のスポーツイベント】大会・イベントの運営や世話」で、大小さまざまなスポーツイベントのボランティア経験者が参加していることがわかる（図 1）。

図 1 過去 1 年間に行ったスポーツボランティア活動

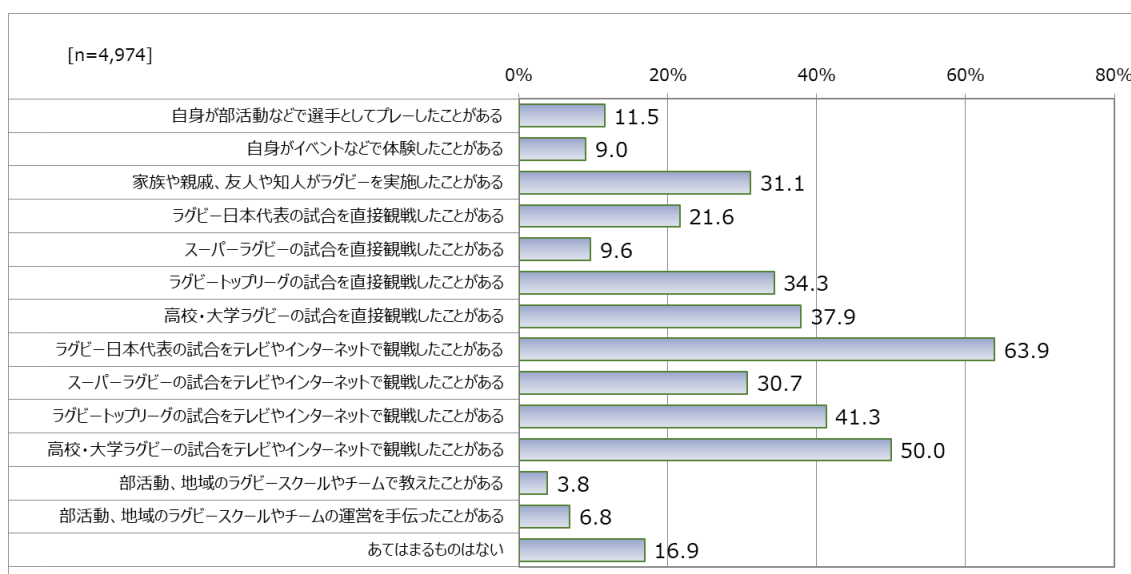


### 3. ラグビーとの関わり：プレー経験がある人は 1 割程度

問：ご自身とラグビーとの関わりについてお答えください（複数回答）

回答者のラグビーとの関わりで最も多いのは、「ラグビー日本代表の試合をテレビやインターネットで観戦したことがある」の 63.9%で、テレビ・インターネット観戦経験が上位を占めた。「自身が部活動などで選手としてプレーしたことがある」は 11.5%であり、ラグビー経験のあるボランティアは少ないことがわかる（図 2）。

図 2 ラグビーとの関わり



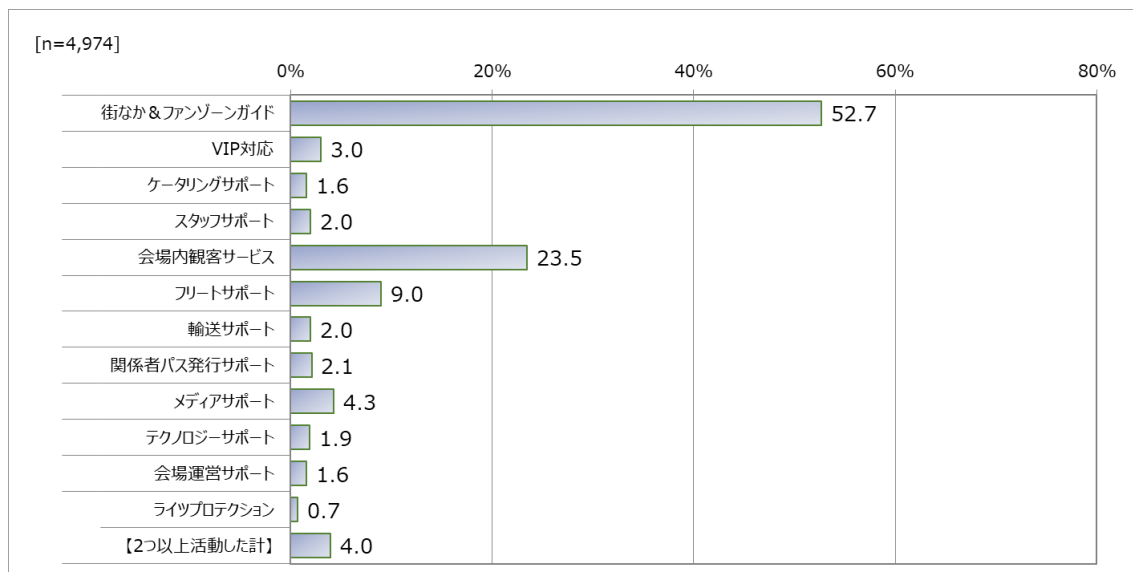
## ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

### 4. ボランティア活動の内容

**問：RWC2019 のボランティアとして、あなたが担当した活動内容を教えてください（複数回答）**

担当したボランティアの活動で最も多いのは、「街なか&ファンゾーンガイド」の 52.7%、2 番目に多いのは、「会場内観客サービス」（23.5%）であった。上位 2 種類の活動で全体の 3/4 を占めた（図 3）。

図 3 担当したボランティア活動の内容

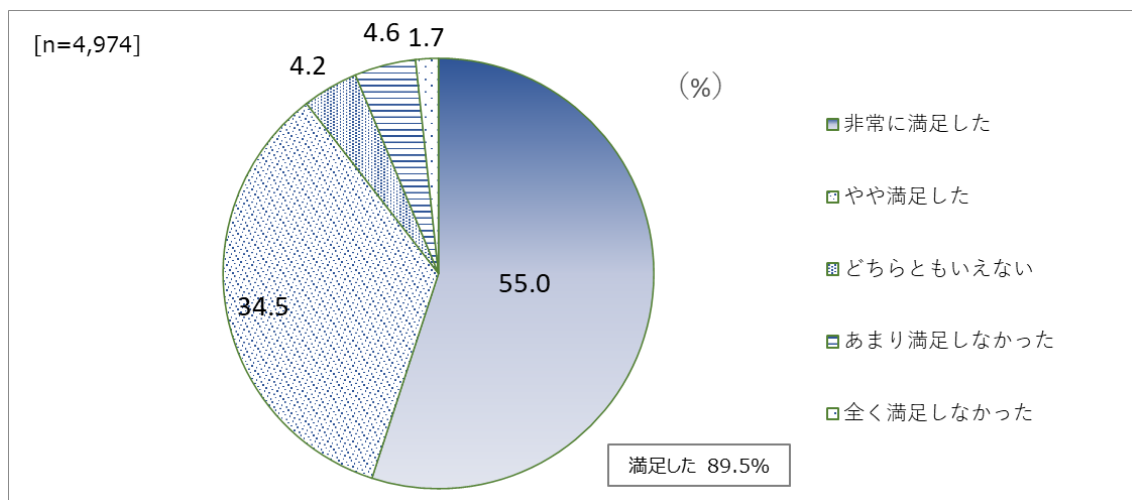


### 5. 9 割のボランティアが活動に満足

**問：RWC2019 のボランティア活動全体を振り返って、あなたの満足度を教えてください**

ボランティア活動全体の満足度を訪ねた。「非常に満足した」が 55.0%、「やや満足した」が 34.5% であり、両者を合わせると「満足した」が 9 割を占めた。一方、「あまり満足しなかった」と「全く満足しなかった」を合わせた「満足しなかった」は 6.3%であり、回答したほとんどのボランティアが活動に満足していることがわかる（図 4）。

図 4 RWC2019 のボランティア活動満足度

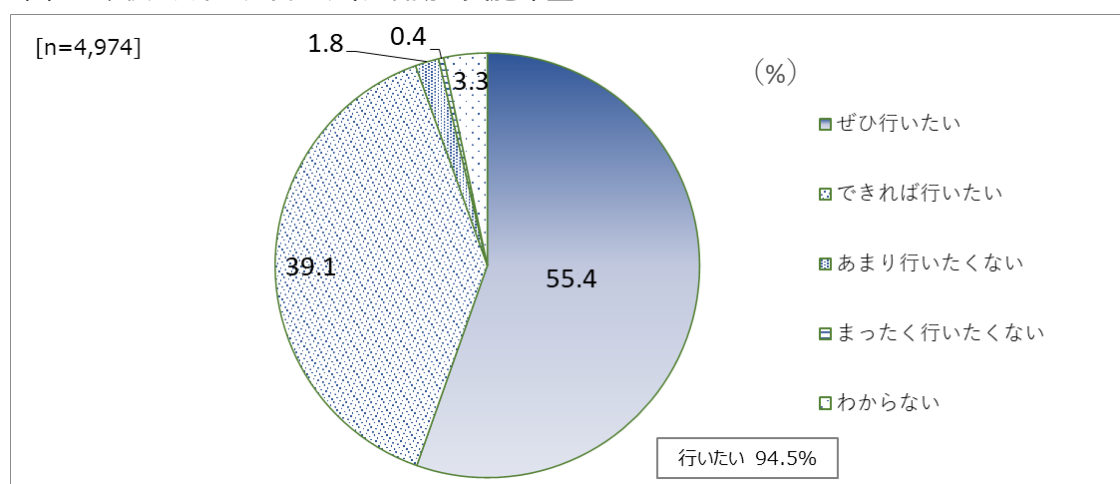


## 6. 9割以上が今後もスポーツボランティアを実施希望

問：今後、あなたはスポーツにかかわるボランティア活動を行いたいと思いますか

今後のスポーツボランティア活動の実施希望についてみると、「ぜひ行いたい」（55.4%）と「できれば行いたい」（39.1%）を合わせた「行いたい」が 94.5%であった。「ぜひ行いたい」は、活動前に行った調査の 49.3%から 6.1 ポイント増加しており、RWC2019 のボランティア活動を通じて、スポーツに関わるボランティアの意欲が向上したことがうかがえる（図 5）。

図 5 今後のスポーツボランティア活動の実施希望



## 6.4 RWCで活躍したボランティアの受け皿づくりの取り組み

RWC2019 をきっかけとしたボランティア組織の設立や、さらなる活動の充実を目指す取り組みなどを紹介する。また、RWC2019 と笹川スポーツ財団、日本スポーツボランティアネットワーク（JSVN）の3者で締結した「スポーツボランティア普及・養成に関する協定」により実施した事業とその成果を紹介する。

### （1）HCの取り組み

#### ①愛知県豊田市「スポーツボランティアとよた」

豊田市生涯活躍部生涯スポーツ推進課 都築保裕（ツツキ・ヤスヒロ）



#### ●組織設立に向けて

「RWC2019 のボランティアが活躍したように、スポーツに関心のある市民が、気軽にスポーツボランティアに参加して活動できる新たな仕組みをつくり、スポーツボランティアの拡充を図る必要があると考えています。この経験を生かして、市民のスポーツボランティアの一層の拡充を図るため、『スポーツボランティアとよた』を立ち上げる準備を進めています。これは、ボランティアの登録をはじめ、各種スポーツイベントにおけるボランティアと主催者をつなぐ調整や活動支援などの事務局機能を担う組織であり、RWC2019 で活躍された方々を中心に、ボランティアとして参加していただくことを想定しています。行政と地域のスポーツ団体、そして民間企業とも協働し、豊田市での活動を中心にスポーツイベントや地域のスポーツ教室などの活動の機会を提供する予定です」

#### ●今後の活動について

「設立後は、新規登録者向けの広報や新たなスポーツイベントとのマッチングとともに、組織の財源を確保し団体の自立に取り組めます。そして、地域スポーツクラブやスポーツ推進委員などと連携して、地域のスポーツ教室などにも活躍の場を広げることで、地域のスポーツ推進につなげていきたいと考えています」

#### ●担当者の思い

「RWC2019 で大会の顔として活躍されたボランティアや、新たにスポーツに関心をもたれた方の受け皿となり、継続した活動の機会を提供していくことが大事と考えています。また、ボランティア活動の入口とし

て、スポーツは比較的親しみやすいテーマなので、新たな希望者の参加も期待しています」

## ②岩手県釜石市「いわて・かまいしラグビー応援団」

元釜石市 RWC2019 推進本部事務局ボランティア担当 高橋晃進（タカハシ・コウシン）



### ●組織設立の経緯

「2016 年に『いわて国体』が開催され、多くの県民・市民がボランティアとして活動しました。その後開催される RWC2019 に向けて、住民が参画する機運を継続・拡大し、オール岩手・オール釜石で盛り上げていきたい、という方針で 2018 年に設立しました。これらの活動が、岩手県や釜石市における『スポーツ振興』や『まちづくり』につながるとともに、地域貢献を率先して活動してくれる人との出会いなどにもつながることも期待しています」

### ●活動内容

「釜石市で開催する RWC2019 を応援したい方なら誰でも参加することができ、RWC2019 の盛り上げに関する活動であれば全てを対象としました。活動内容は、応援団のメンバーが行いたい活動を実施する立候補式としました。この活動は広く展開されたため、複数の事例をご紹介します。県内ご当地キャラが日本代表ジャージを着て各地を PR する活動。釜石市内の全小中学生がスタジアムにホタテ壁画を作成し、試合中に感謝の歌を合唱する活動（上写真）。被災地支援感謝メッセージ入りのお手製ティッシュケースを観戦客に配布する活動。スタジアム清掃・除草ボランティアやまちなかウェルカムボランティアなどがありました。特にスタジアム清掃やまちなかウェルカムボランティアには、県外からも多くの方に参加いただきました」

### ●担当者の思い

「『釜石の RWC2019 を応援したいが、自分に何ができるのか分からなかった。この応援団のおかげで自分と同じ気持ちの方と一緒に大会を盛り上げられたことができてうれしい』という言葉をいただきました。志のある方々が参加できる仕組みとして、釜石鵜住居復興スタジアムで開催されるイベントをはじめ、釜石市内のさまざまな事業に、市民が関われるボランティアの受け皿として活動していきたいと思っています」

**ラグビーワールドカップ 2019 日本大会  
公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート**

**(2) 「スポーツボランティア普及・養成に関する協定」の事業と成果**

**●「TEAM NO-SIDE」研修プログラムへの協力**

RWC2019 の大会ボランティア「TEAM NO-SIDE」として活動するすべての人々に、スポーツボランティアのやりがいや重要性を理解してもらうことを目的に、JSVN が有するスポーツボランティア養成プログラムの内容を提供した。

共通研修（E-ラーニング）では、スポーツボランティアに関する基礎知識を盛り込み、リーダートレーニングでは、スポーツボランティア・リーダー養成研修会のプログラムをベースに、リーダーに必要な知識や心得、コミュニケーションに関する情報を JSVN 講師から直接伝えた。

**1) プログラムのコンテンツ提供**

- ・共通研修：スポーツボランティア研修会講義内容の一部
- ・リーダートレーニング：スポーツボランティア・リーダー養成研修会講義内容

**2) JSVN 講師の派遣**

- ・共通研修：2 人
- ・リーダートレーニング：12 人（全国 12 会場、全 47 回）

**3) JSVN のスポーツボランティア研修会修了証やスポーツボランティア・リーダー資格の付与**

RWC2019 のボランティアの希望者に対し、以下の修了証・資格を付与した。

- ・共通研修（E-ラーニング）受講者：スポーツボランティア研修会修了証 1724 人
- ・リーダートレーニング：スポーツボランティア・リーダー認定証 232 人

**●公開講座の実施（JSVN）**

スポーツボランティアに関する旬な話題やノウハウの提供を目的に開催しており、RWC2019 ボランティア経験者とファシリテーターが、座談会形式で活動経験について語り合う機会とした。RWC2019 の知見を今後開催される大規模スポーツイベントで生かすために実施した。

テーマ：ラグビーワールドカップ 2019 のボランティアを語る

開催地：東京都港区、愛知県豊田市、福島県福島市

開催日：2020 年 1～2 月

登壇者：RWC2019 ボランティア経験者、元 OC ボランティア担当者

発言内容：静岡会場でボランティアをした学生からは、「世代を超えたボランティアの交流があり、人生観が変わる経験をした。特に仲間とのつながりはかけがえのない財産となった。今後も機会を見つけてスポーツボランティアに参加したい」という言葉が印象的だった。



▲公開講座には多数の受講者があった

JSVNが有するノウハウは、大会を機に各開催地において、スポーツ全般を支える「スポーツボランティア」として今後も活躍できる人材育成の一助となり、JSVNの修了証や資格を取得した方々には、スポーツのみならず、地域が抱える社会課題の解決に貢献できる人材となりえることも期待している。

JSVNは、正会員団体や自治体と連携し、全国各地のボランティア募集を発信し続けることができる仕組みづくりの構築と、1人ひとりが、社会とつながることができるボランティアをライフワークの一つとし、心身ともに健康でより豊かな人生となるよう、スポーツボランティアの普及、文化醸成に寄与していく。(JSVN事務局 藤網 美好)



▲ボランティアが社会とつながるライフワークの一つとなり、心身の充実につながることを目指し、JSVNは活動している

## ~~~~~columnⅡ 観客を喜ばせたピアノカ演奏~~~~~

RWC2019では、ユニークな活動を行ったボランティアがいた。スタジアム周辺でピアノカ演奏を行った小林智春さんもその1人だ。普段はピアニストとして活動している小林さんは、スポーツや言語、外国の文化に触れることが好きだったことからボランティアに参加。初日はメインゲート横のインフォメーションボックスで窓口の仕事を務めたが、2日目はメインゲートのマーシャル（案内役）を志願し、拡声器を持って主に英語でアナウンスを行った。注意事項を伝えるだけではなく、観客を盛り上げるために一緒に歌を歌うなどした小林さんは、「その感覚がとても新鮮かつ刺激的で心地よく、『自分にとって天職だ』と思いました」と話す。パフォーマンスはボランティア内で評判となり、小林さんがピアニストであることを知ったチームメイトが「ピアノカを吹いてみたら？」と提案。リーダーの了承を得た小林さんは、3試合目に自前のピアノカを持参して演奏を行った。当初は静かにクラシック曲などを吹いたが、徐々に足を止めて演奏に耳を傾ける観客が増えていった。

特に印象に残っているのは、試合終了後の混



▲ピアノカ演奏を行う小林さん

雑時にマーシャル台で演奏したことだ。3試合目頃まではハイファイブで観客を見送っていたが、混雑で退場の列が進まず、苛立つ人がいることに気がついた。そこで、開場時のみだった演奏を試合後にも行うようにしたところ、険しい顔つきだった観客が一斉に笑顔になったという。

大会前まで本格的なラグビー経験はなく、ルールもあまり知らなかったという小林さん。しかしボランティア研修を重ねて積極的にラグビーについて学び、今では地域の小学校でラグビー体験イベントを企画したりするなどラグビー普及に携わりたいという気持ちをもつようになり、「最高の大会になりました」と、RWC2019を振り返っている。

## 6.5 ボランティア運営のポイント

RWC2019 ボランティア活動においては、いくつかの改善点や注意点が見受けられた。今後ボランティア運営を行うスポーツイベント主催者に向けて、それらのポイントを紹介していく。

### 1. コールセンターの充実

さまざまな問い合わせやクレームを受け付けるコールセンターは、ボランティアと運営組織との接点となる場所であり、コールセンターでのトラブルは、ボランティア活動への意欲を低下させる恐れがある。そのため、予め余裕をもって電話回線数を確保するほか、チャットボットなど、電話以外の問い合わせ方法を確保することが望ましい。また、質問内容を想定し、オペレーションをある程度自動化しておくことも有効である。



問い合わせが増加する時期には傾向があり、RWC2019 では、E-ラーニングの開設時に「ログインできない」「パスワードを忘れた」「誤操作してしまったので修正したい」

▲ロールトレーニングの様子。トレーニング導入前後にはコールセンターへの問い合わせが増えるため、事前の備えが必要となる

「文字化けしている」などの問い合わせ数が増した。また、ロールトレーニングなどのトレーニング実施前後には「日程を変更したい」「トレーニング内容を教えてほしい」「トレーニングを受けてイメージと違ったので活動内容を変えてほしい」「活動場所の具体的な開始時間と集合場所は？」（特にフリーサポートに関して）〇〇の場合はどうしたらいいのか？」などの問い合わせがあった。フリーサポートは日本では一般的な活動内容ではないため、事故を起こした際の責任範囲や保険、交通ルールへの対応、運転する車種など、質問が多岐にわたった。採用・活動日の通知、トレーニング実施前後、本番直前などの時期はコールセンターの人数を増員するなど、事前の準備が重要となる。

### 2. 自治体との連携

RWC2019 は、12 開催都市 20 自治体との共催のため、ボランティアに関連するイベント（トレーニング）には、自治体の職員にさまざまな形で協力いただいた。

RWC2019 では自治体連携の根拠となる契約書に、トレーニングの実施に協力すること、部屋を提供することの記載はあったが、具体的な記載が乏しく、自治体によっては、「自分たちがなぜそこまで協力する必要があるのか」「根拠がないのではないか」と議論になることがあった。

問題が起こるのは、①当初に定められたスケジュールを変更するとき②予算が変更になるとき③依頼されたミッション（仕事）以外のことが追加で発生するときの三つが多く、これらの場合には、特に丁寧なコ

コミュニケーションが必要となる。

上記も踏まえ、自治体との連携に際しては、イベントの規模が大きくなればなるほど、①根拠となる文書を自治体と定めること②どうしても曖昧な部分、決めきれない部分が出てくるので、それらが発生する可能性を改めて伝えておくこと③首長クラスを交えての意見交換が行えること④何よりも日頃からのコミュニケーションを丁寧に行い、相互の信頼関係を構築しておくことが必須であると考える。

ボランティアの募集開始時期とオペレーションが固まる時期、自治体の予算が確定する時期は異なることが想定される。RWC2019 では、ボランティアの募集が 2018 年 4 月、活動内容の大枠が固まったのが 2019 年 7～8 月だった一方で、自治体の予算が固まったのは、前年度の夏頃から秋（2018 年度は 2017 年夏頃から秋）だった。例を挙げると、トレーニングの全体スケジュールを確定する際には、ボランティアの採用数やロールごとの内訳が決まっておらず、トレーニングを実施するためにどれぐらいの部屋が必要なのか、完全に試算することができなかった。このように必ず発生するタイムラグを飲み込める組織をつくり、相互の信頼関係を構築することがポイントとなる。



▲インタビューロードショーなど、自治体職員との連携が必要となる場面は多い。ボランティア活動を円滑に行うために、丁寧なコミュニケーションが求められる

### 3. 事業者（有償スタッフ）との連携

上記の自治体との連携に加えて、規模が大きくなるほど、ボランティアの活動内容を実際の現場で指示するのは事業者となる可能性が高い。RWC2019 では、さまざまな事業者が関わり、OC や LOC、発注元の事業者、そこからの下請け、孫請け、孫孫請けという形で指揮系統が多層的で複雑なものになっていた。今回のボランティアプログラムでは、発注元の事業者には事前のトレーニングなどでプログラムの方向性や思いを伝達することはできたが、そこからの下請けとなると、事前トレーニングは発注元となる事業者との契約に含まれていないため、追加の費用が発生するなどの理由からアプローチすることが難しい場合が散見された。また発注元の事業者が末端までのすべての情報を把握していないことも多く、RWC2019 では試合前日の全体ミーティングの場にて担当者を見つけ、ボランティアプログラムの頭出しを行っていた。

前述したメディアサポートのように準備が順調に進んでおり、また OC のメンバー、発注元の事業者が協力的である場合は問題ないが、準備が芳しくない FA ほど、現場での対応が必須となってくる。そのように考えれば、現場で柔軟に対応するだけでなく、FA の担当者が発注元の事業者を選定する際に、ボランティアプログラムへの協力を念頭に置いた契約を結ぶように促すことが理想である。

## ラグビーワールドカップ 2019 日本大会 公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート

### 4. イベント装飾

イベント、大会の機運を盛り上げるためには、イベントで使用する装飾も非常に重要な意味をもつ。RWC2019 ではロールアップバナーなどがあったが、最初のイベントで使用した装飾では、そのイベント名が装飾に印刷されてしまっていたために、そのイベント以外で装飾を使用できないことがあった。



装飾物は特定のイベント名や固有名詞を記載せず、さまざまなイベントで使い回すことができることを想定して作成するほうが効率的である。

### 5. 個人情報

RWC2019 では、ボランティアサイトと E-ラーニングのサイトが別々になってしまっていたため、個人情報の移管については規約を一部変更することで対応した。

また一部の FA では、大会当日のオペレーションにさまざまな事業者が下請け、孫請け、孫孫請けという形で参加していたが、ある一定の階層から個人情報に関する契約を締結しておらず、結果的にボランティアの現場に、活動に参加するボランティアの情報が伝達されないという問題が発生し、現場が混乱したロールも存在した。

### 6. その他

#### ・活動場所とゾーニングのチェック

ボランティア活動当日、受け付けで指定されたゾーニング（入れる場所）とボランティアの活動場所が異なっており、活動場所にたどり着けないボランティアが発生した。その要因はボランティアの活動内容が直前に変更となり、その最終決定がゾーニングへと反映されていなかった伝達ミス（反映ミス）であると考えられる。

#### ・オークション出品への対応

ボランティアに配布されたユニフォームや AD（RWC における身分証明書）がオークションサイトに出品されていることが確認された。今後も同様のケースが想定されるため、あらかじめ対応について検討しておく必要がある。

### ・連絡系統の確立とボランティアの Q&A の準備

スポーツイベントの運営に関わるスタッフとして、最も多くの質問を受けるのはボランティアである。当日の天気や近隣での集客事業の規模などにより、想定していなかったことが多く発生する。天候や社会情勢などにより想定外の事態は起こるものと考え、連絡系統と Q&A の事前準備を紹介する。

#### 【連絡系統の確立】

通常の連絡系統とは異なる、有事に始動する連絡系統を整えておく柔軟に対応できる。緊急時に判断を下す者を現場で動く者に位置付けてしまうと緊急時に業務量が急激に増え、連絡がつかないケースがある。緊急時には、情報を報告する者と受ける者を現場の状況に左右されずに判断できる者にするか、連絡が滞らない方法を整備する必要がある。

#### 【ボランティアが受ける質問への準備】

ボランティアが受けるであろう質問について、主催者が考えるのはもちろんのこと、可能ならば事前にボランティアとともに対応策を考える機会を設けたい。そうすることで、多くの視点でさまざまな意見が上がり、ボランティアの満足度向上にもつながる。RWC2019 は国際イベントのため、多くの外国人が来場したことにより、国内イベントでは起こらないトラブルも多数あった。そこで、RWC2019 で実際に起きた事例を以下に記し、対応策を考えるきっかけとしていただきたい。なお、活動場所や時間経過とともに状況が変化するため、一つの例として参考にしてほしい。

#### 【ボランティアが対応する想定外の事例】

- ・喫煙所で煙草を吸う文化のない方々が、場所を問わずに煙草を吸っている。
- ・トイレで用を足さず、死角で済ませる方が多数発生した。
- ・試合の休憩時間、男性トイレに長蛇の列ができたため、女性トイレに入ろうとする男性が多数出た。
- ・大会運営の判断による内容に不満をもった観客が、延々とボランティアにクレームを言い続けた。
- ・ショップの営業時間が当日変更され、ボランティアに情報共有がなかったため、間違った時間を案内し続けた。

#### 【ボランティアへの質問】

- ・試合前、駅からスタジアムに移動したいが脚が不自由。タクシーでスタジアムに行けるか？
- ・一番品ぞろえのよい公式グッズの売店はどこか（何時ごろが空いているのか）？
- ・ファンゾーンへの道順が急遽変更されたと聞いたが、新しいルートを教えてほしい。
- ・試合後、観客で大混在している状況で、どの交通手段ならば空いているのか。



▲国際イベントでは外国人の来場を想定して、ボランティアが受ける質問を予測しなければならない

## あとがきにかえて ～なぜボランティアが必要なのか～

このレポートの最後に、最も根本的で本質的な問いを投げかけたい。それは「なぜその大会（イベント）にボランティアが必要なのか」ということである。言い換えると、「ボランティアの役割は何か」という問いでもある。この二つの問いに対して、このレポートをお読みの皆さまは明瞭に答えられるだろうか。

RWC2019の成功もあり、大変ありがたいことにボランティアプログラムへの質問を頂戴する機会も多かったが、この二つの問いに対する答えが明確ではない、もしくは「コストカットのため」という答えに行きついてしまう場合が散見された。

6.2 でミック・ライト氏が「経済的」という表現を使ったように、コストカットという発想自体は必ずしも否定されるものではないが、今回のRWC2019では、「ボランティアは大会の付加価値を生み出す存在であり、大会の顔という役割を担っている」という一本の太い幹があった。これは大規模スポーツイベントのグローバルスタンダードなのだという印象を強く受けた。

大会の付加価値であり、大会の顔であるボランティアだからこそ、すべてのプログラムを楽しんでほしい、一生に一度の経験をしてほしい、という根幹があり、それに紐づく形でさまざまな戦略、戦術が実行されていた。その結果、大会の素晴らしい雰囲気づくりに寄与できただけでなく、新たなラグビーファンの獲得につながり、副次的な効果としてコストカットも実現できたのだといえる。

主催者の思いが正しく適切にボランティアに伝わり、共感を生み出し、共にイベント成功に向けたチームとなることができたら、さまざまな状況に適応し、成功に向かって進むことができる。それは、イベントの当日のみならず前後の評価（口コミ）にもつながり、さらにはそのスポーツ種目の魅力を体感したボランティアが、新たなファンへ変容していく。トレーニングの実施には多くの労力を要するが、その効果は計り知れず、開催地域の雰囲気やそのスポーツの評価をも変えていくことできるのではないか。そして、RWC2019のボランティアプログラムはそれを体現できたと考える。

RWC2019のボランティアは、日本のスポーツ界に一石を投じた。今後これが基準となることで、日本全国でスポーツボランティアが生き生きと活躍できるイベントが増えることを祈念したい。



## **ラグビーワールドカップ 2019 日本大会**

### **公式ボランティアプログラム「NO-SIDE」活動レポート**

---

編者 特定非営利活動法人日本スポーツボランティアネットワーク  
協力 公益財団法人笹川スポーツ財団  
公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会  
発行者 渡邊 一利  
発行所 特定非営利活動法人日本スポーツボランティアネットワーク  
〒107-0052 東京都港区赤坂 1-2-2 日本財団ビル 3F  
TEL : 03-6229-5620  
HP : <https://spovol.net/> e-mail : [info@jsvn.or.jp](mailto:info@jsvn.or.jp)

