

2021年11月22日

日本財団ボランティアサポートセンター

# 東京 2020 大会 大会ボランティア、 都市ボランティアに関するアンケート調査結果 (大会直前、大会直後)

アンケート監修者：二宮雅也(にのみや まさや)

文教大学人間科学部人間科学科准教授、日本財団ボランティアサポートセンター参与、  
東京2020大会組織委員会ボランティア検討委員会委員



# 調査概要と方法

## 《大会前の調査》

### ①東京2020大会「都市ボランティア」大会前調査

調査対象：東京2020大会の関係自治体(4自治体)の都市ボランティア

※対象自治体：札幌市、宮城県、茨城県、静岡県

調査時期：2021年7月7日から7月18日まで

調査手法：Webアンケート 回答数：704人

### ②東京2020大会「大会ボランティア」大会前調査

調査対象：東京2020大会の大会ボランティア

調査時期：2021年7月7日から7月18日まで

調査手法：Webアンケート 回答数：4,136人



# 調査概要と方法

## 《大会後の調査》

### ③東京2020大会「都市ボランティア」大会後調査

調査対象：東京2020大会の関係自治体(10自治体)の都市ボランティア

※対象自治体：札幌市、宮城県、福島県、茨城県、  
埼玉県、千葉県、横浜市、藤沢市、山梨県、静岡県

調査時期：2021年8月16日から8月29日まで

調査手法：Webアンケート 回答数：3,697人

### ④東京2020大会「大会ボランティア」オリンピック後調査

調査対象：東京2020大会の大会ボランティア

調査時期：2021年8月16日から8月29日まで

調査手法：Webアンケート 回答数：5,551人

### ⑤東京2020大会「大会ボランティア」パラリンピック後調査

調査対象：東京2020大会の大会ボランティア

調査時期：2021年9月14日から9月26日まで

調査手法：Webアンケート 回答数：8,220人



# 調査概要と方法

## 《大会後の調査》

### ⑥視覚に障害のあるボランティアへのヒアリング調査

調査対象：東京2020大会の大会ボランティア(視覚に障害のある方)  
調査時期：2021年9月30日から10月7日まで  
調査手法：WEBアンケートまたはテキスト（Word） 回答数：5人

### ⑦聴覚に障害のあるボランティアへのヒアリング調査

調査対象：東京2020大会の大会ボランティア(聴覚に障害のある方)  
調査時期：2021年10月7日から10月25日まで  
調査手法：インタビュー 回答数：5人

調査対象：東京2020大会の大会ボランティア(聴覚に障害のある方)  
調査時期：2021年9月14日から9月26日まで  
調査手法：WEBアンケート 回答数：15人（手話サポートについて）

調査対象：東京2020大会の大会ボランティア(聴覚に障害のある方)  
調査時期：2021年10月1日から10月16日まで  
調査手法：WEBアンケート 回答数：12人（東京2020大会の活動を通して）



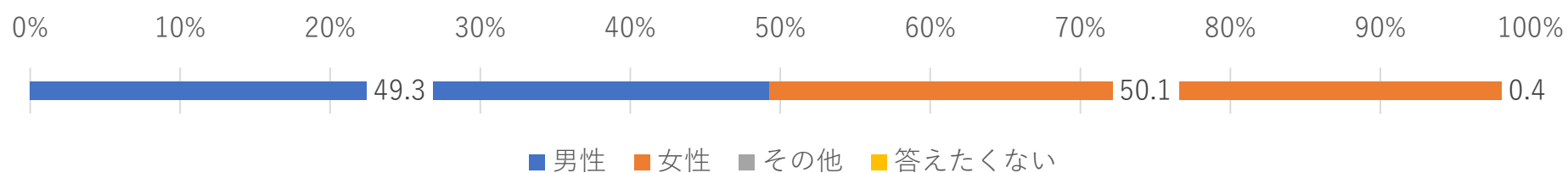
# 基本的属性

—

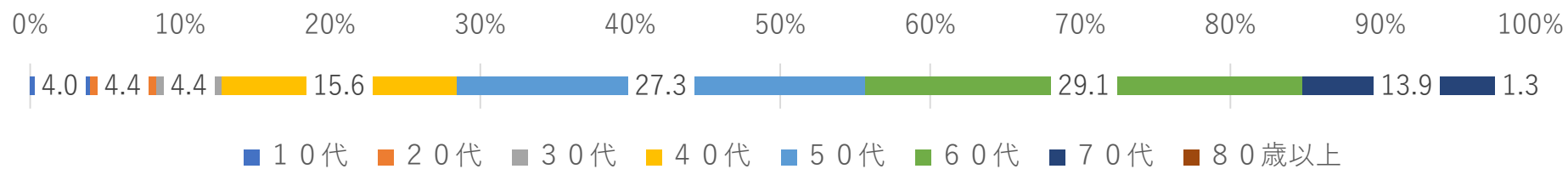
# 都市ボラ

大会前  
n=704

性別

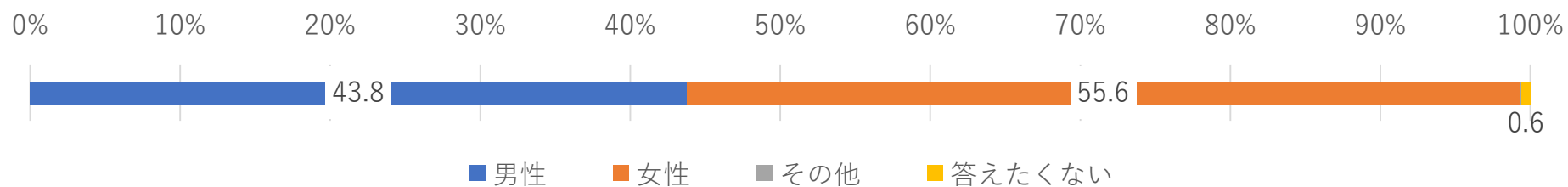


年齢

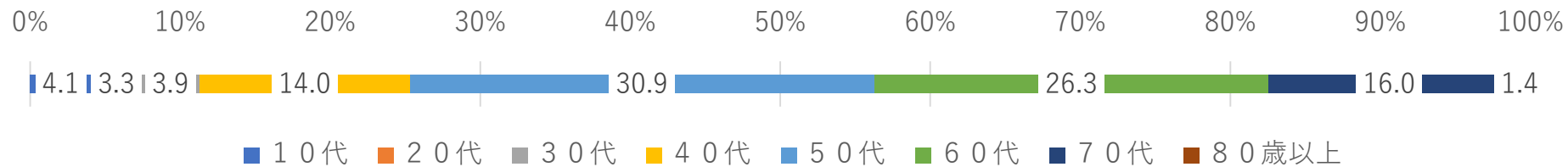


大会後  
(活動有)  
n=873

性別

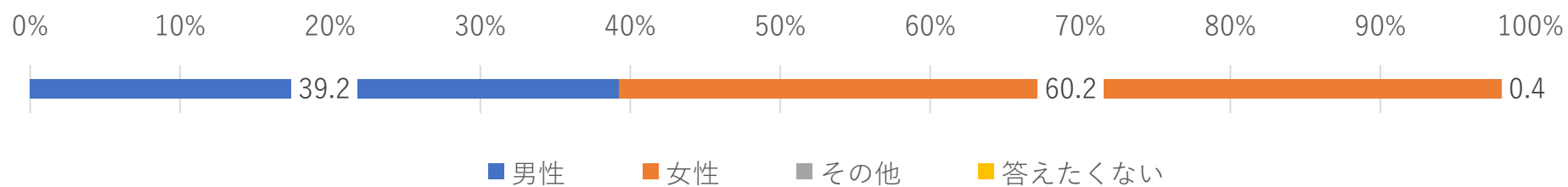


年齢

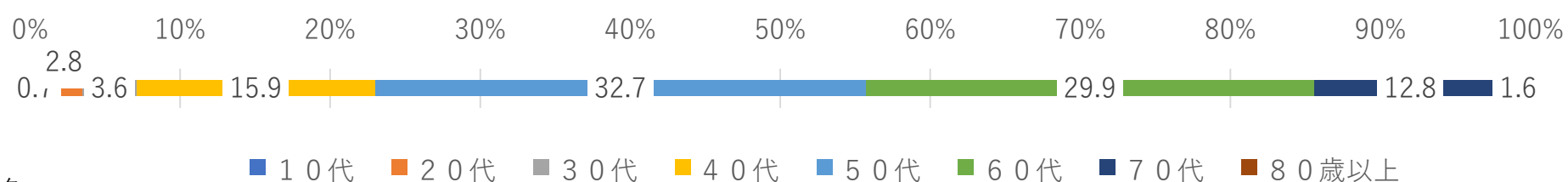


大会後  
(活動中止)  
n=2,734

性別

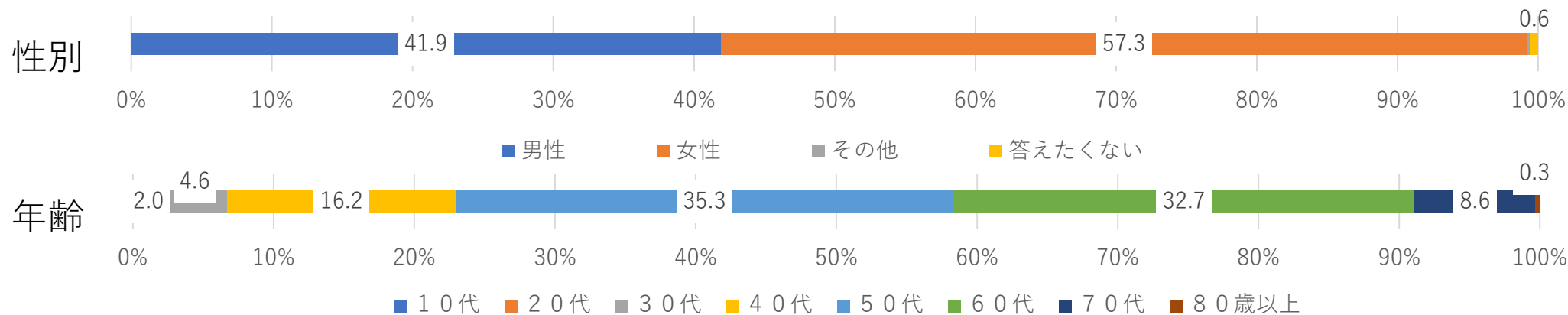


年齢

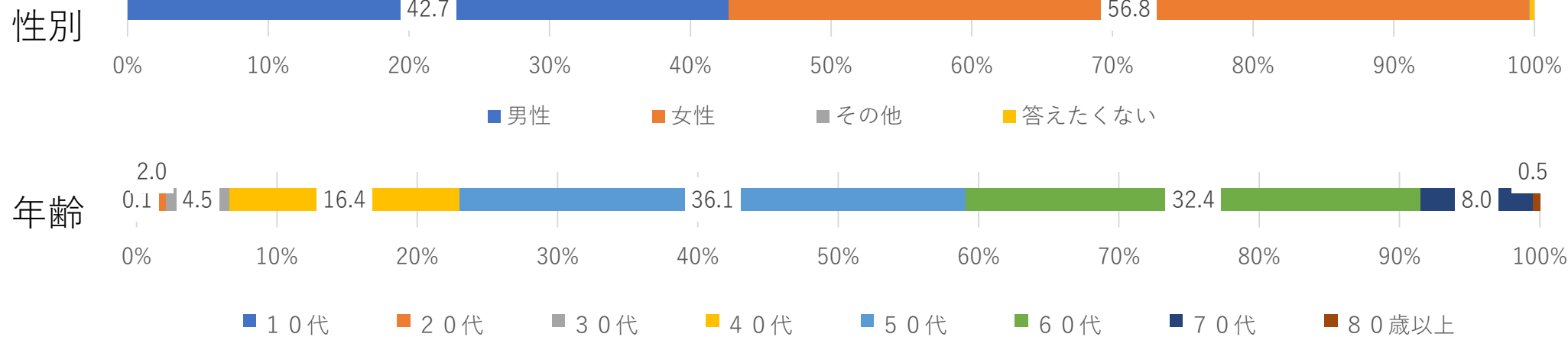


# 大会ボラ

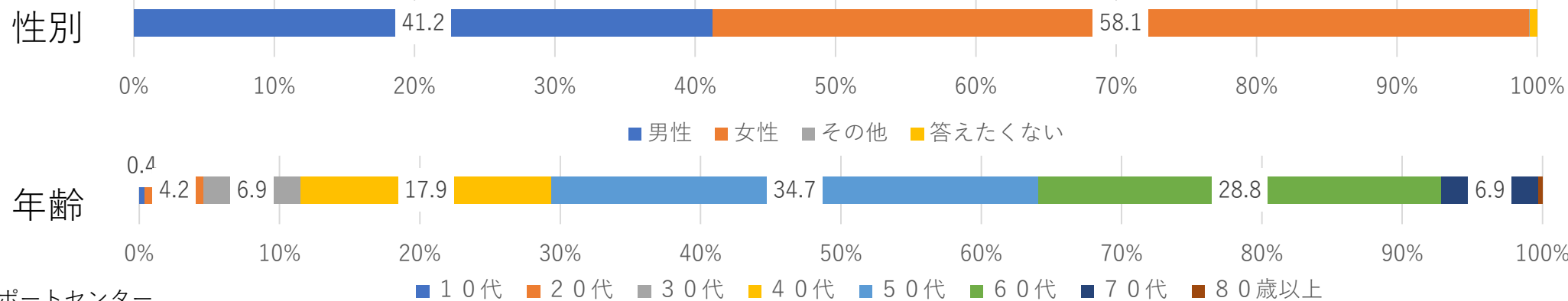
大会前  
n=4,136



オリ後  
n=4,611

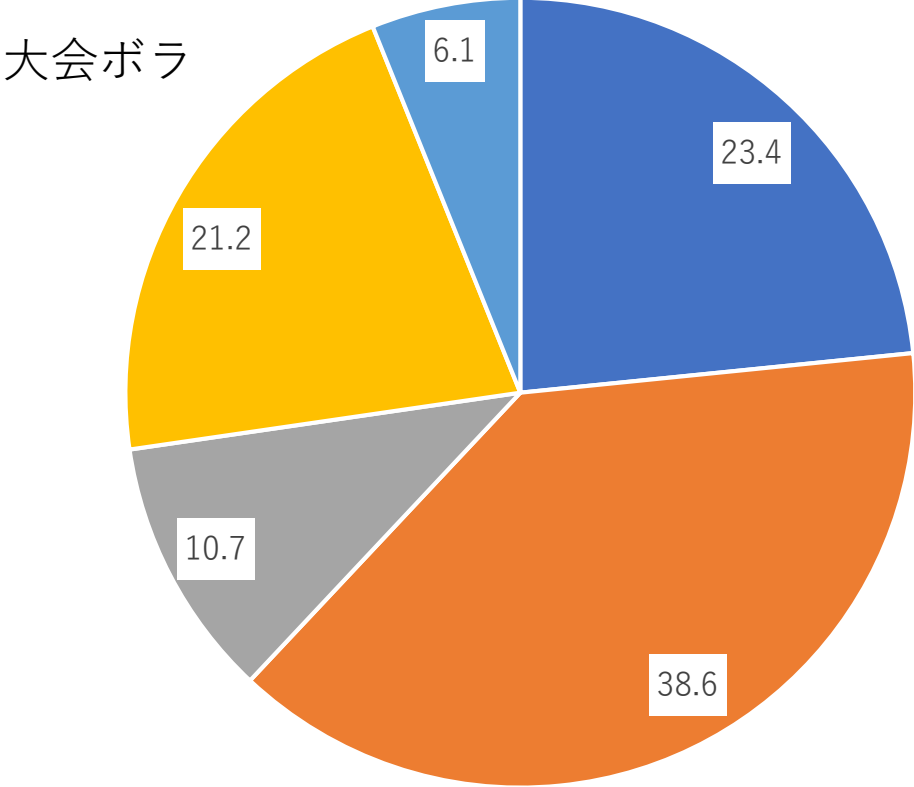


パラ後  
n=8,220

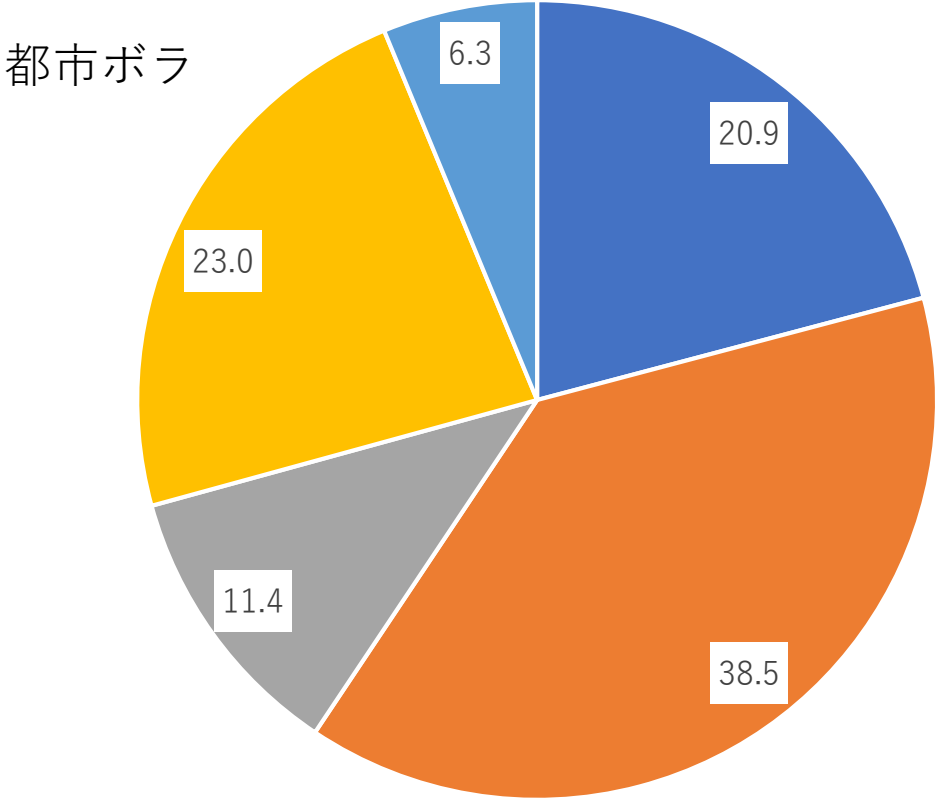


# 大会前の期待度

# 活動することへの不安



n=4,136

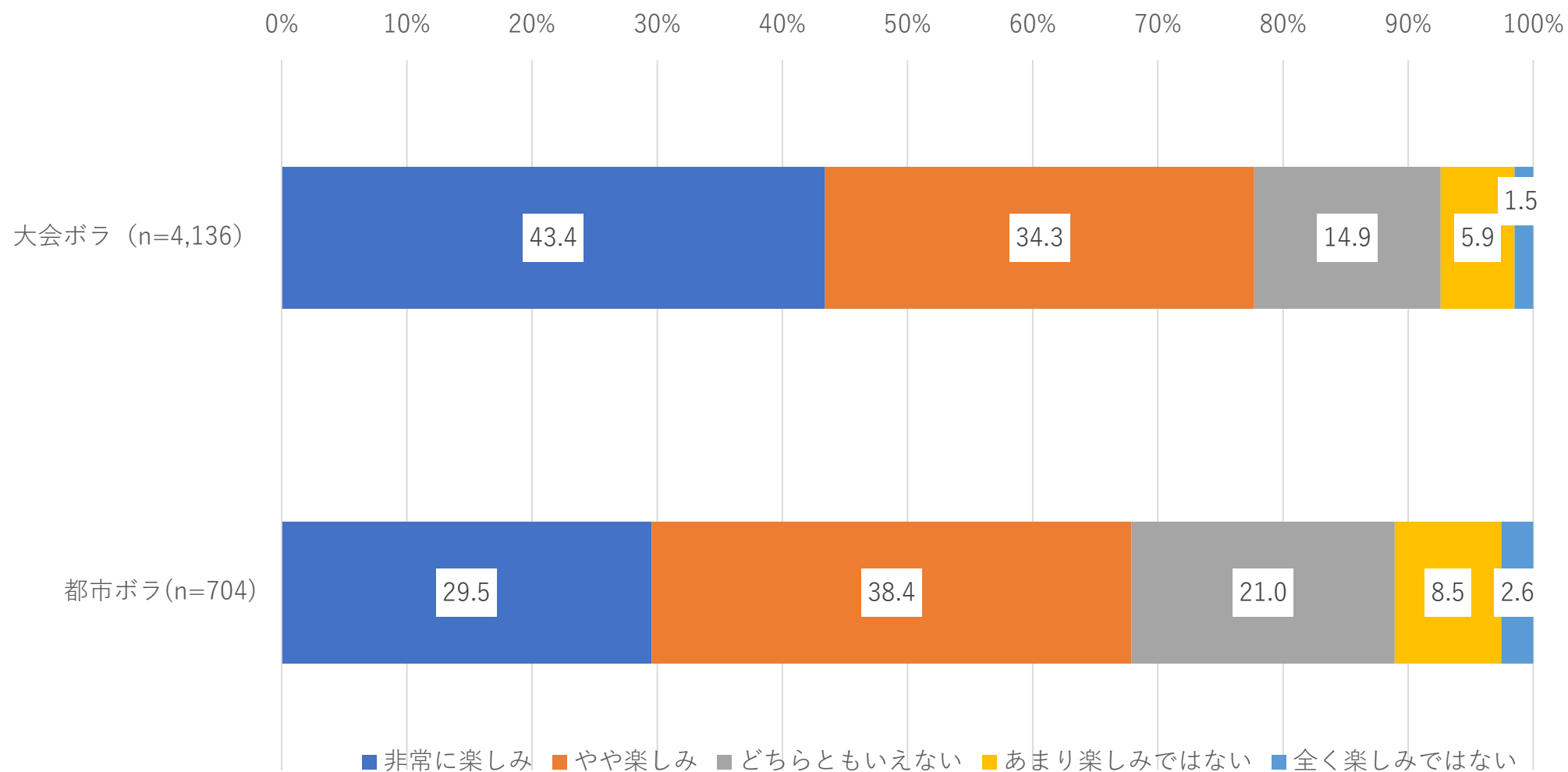


n=704

■ 非常に不安   ■ やや不安   ■ どちらともいえない   ■それほど不安ではない   ■ まったく不安ではない

大会・都市ボラともに 6 割の方が不安

# 大会前の期待度

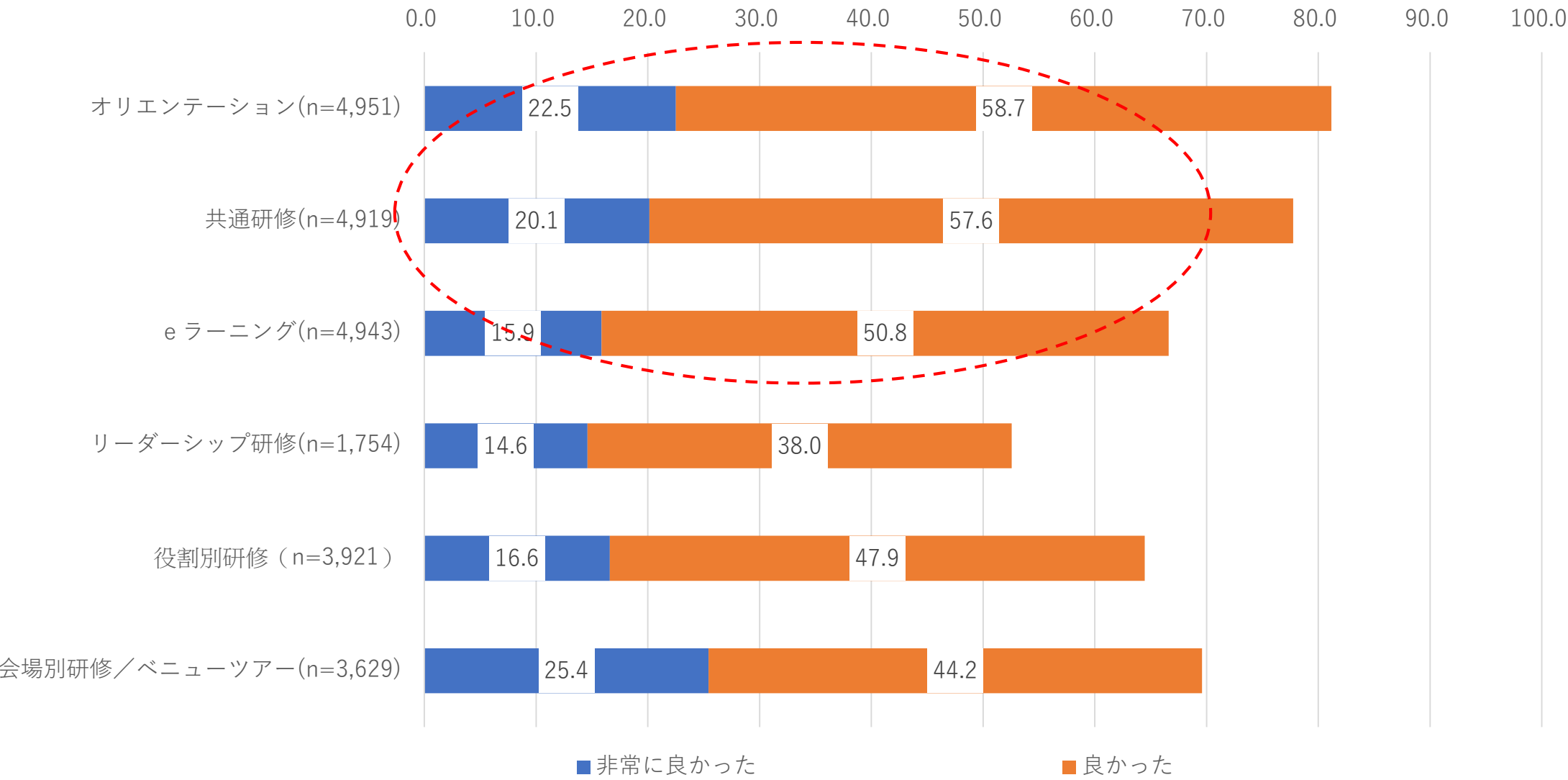


大会ボラの方が都市ボラよりもやや高い



# ボランティアプログラムの 満足度

ボランティアプログラムの満足度（大会ボランティア）

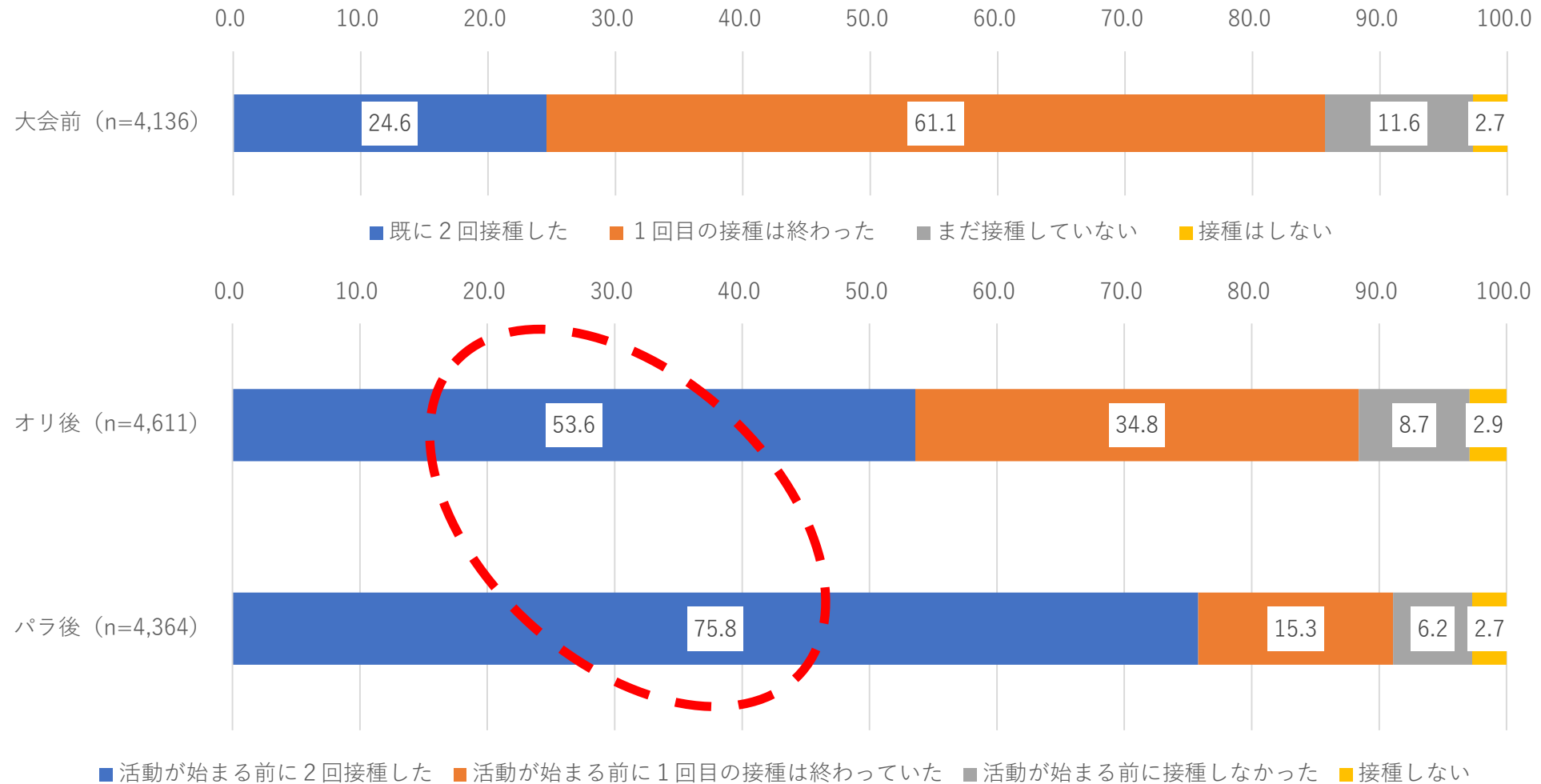


オリエンテーション、共通研修、eラーニングの満足度が高い



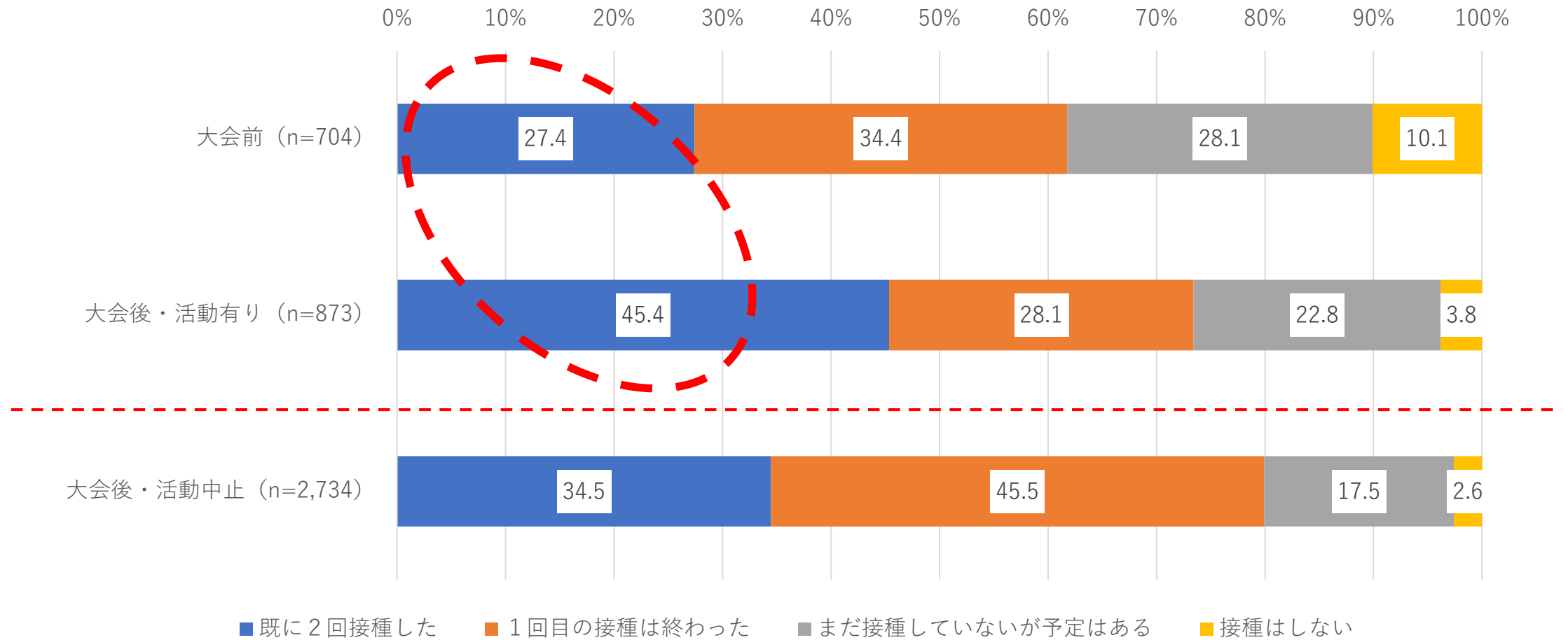
# ワクチンの接種状況

# ワクチンの接種状況（大会ボランティア）



オリンピック後で53.6%,パラリンピック後で75.8%が2回接種

# ワクチンの接種状況（都市ボランティア）

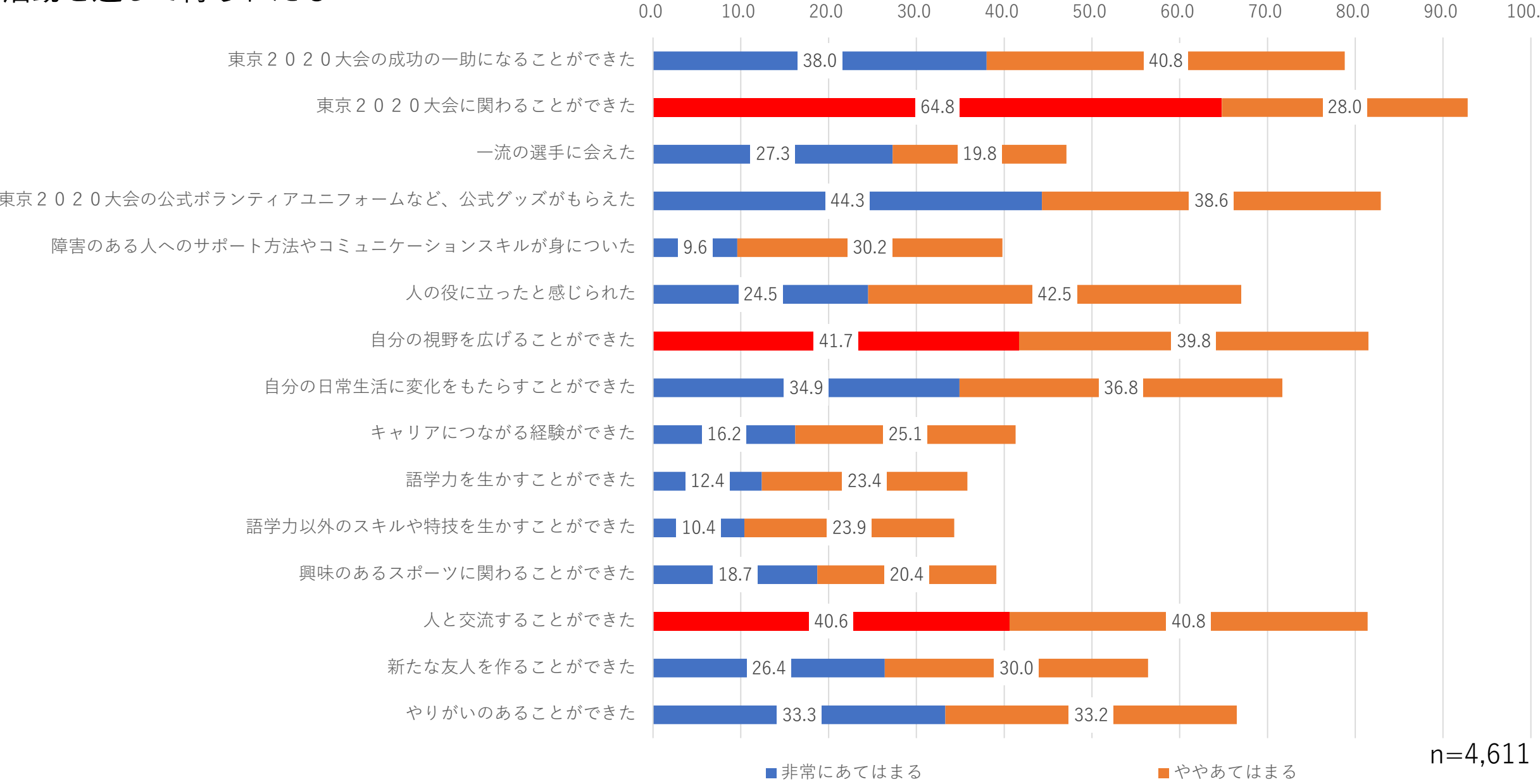


大会前で27.1%,大会後で45.4%が2回接種

活動を通じて得られたもの

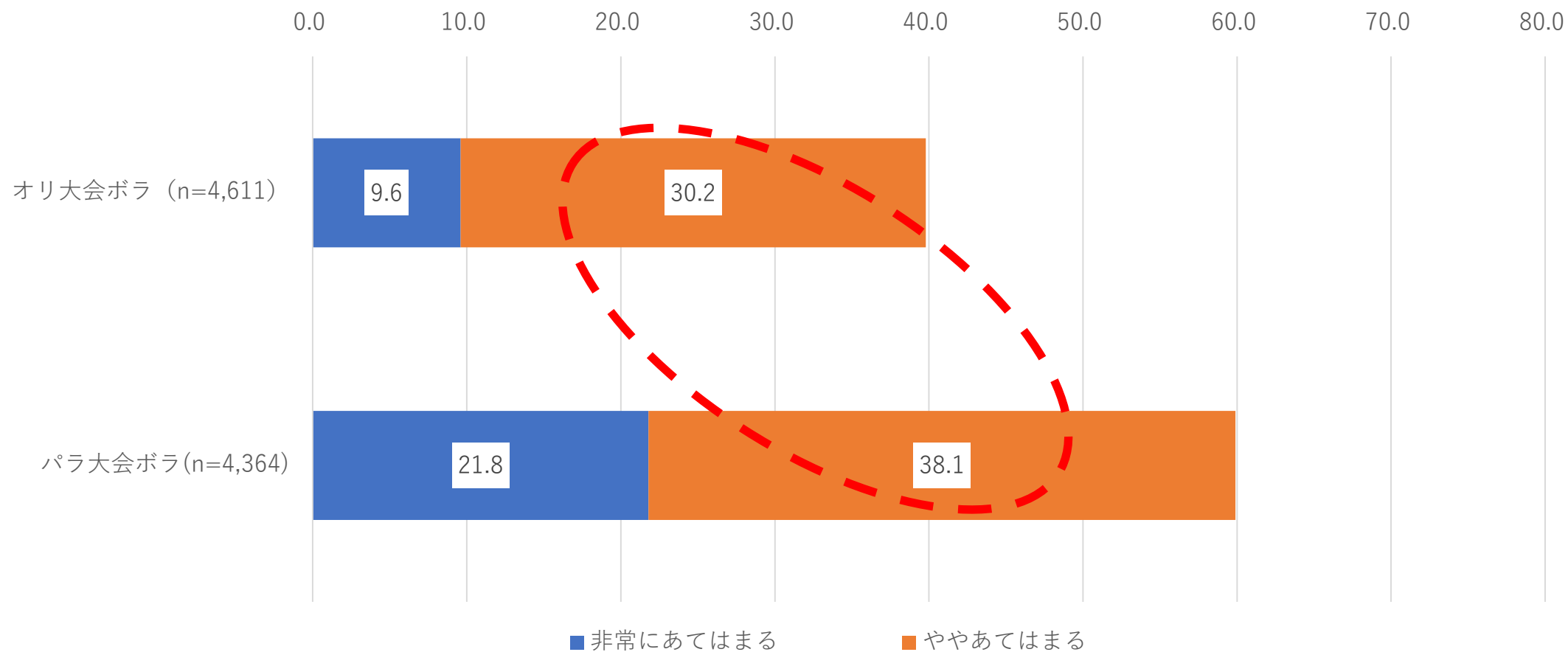


活動を通じて得られたもの



n=4,611

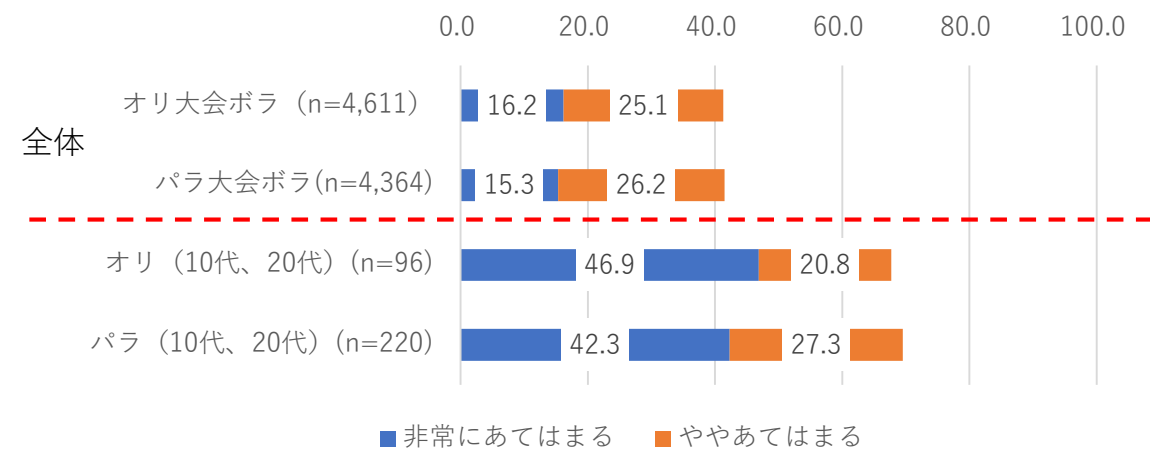
## 障害のある人へのサポート方法やコミュニケーションスキルが身についた



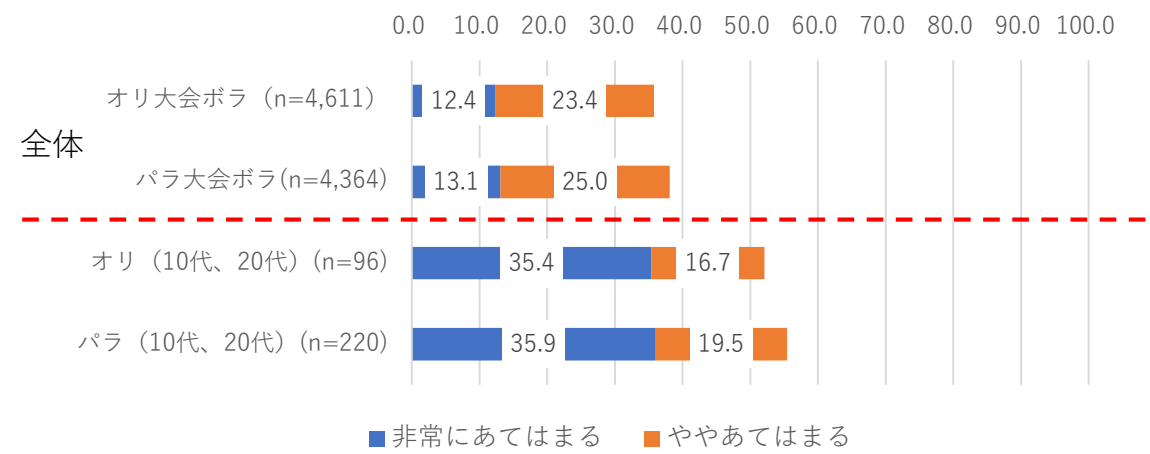
パラリンピックボランティアの方が顕著な結果

若者（10代、20代）が活動を通じて得たもの

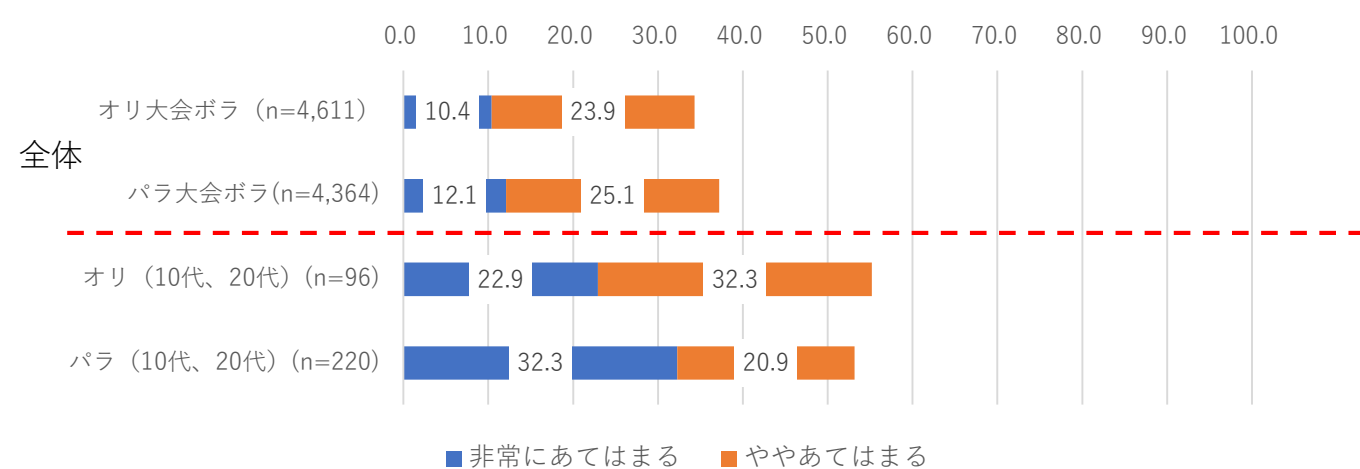
キャリアにつながる経験ができた



語学力を生かすことができた

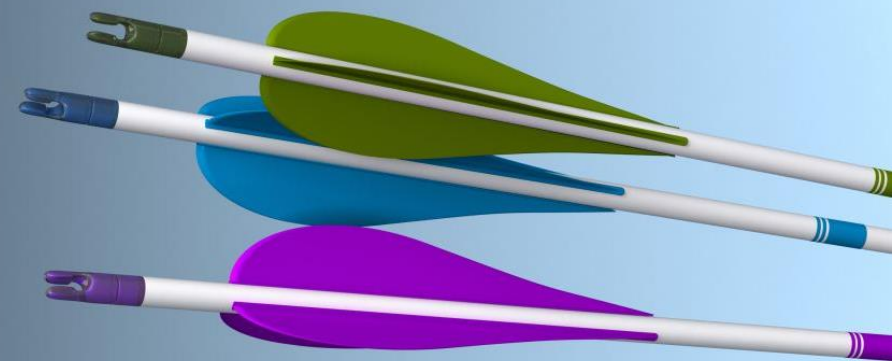


語学力以外のスキルや特技を生かすことができた

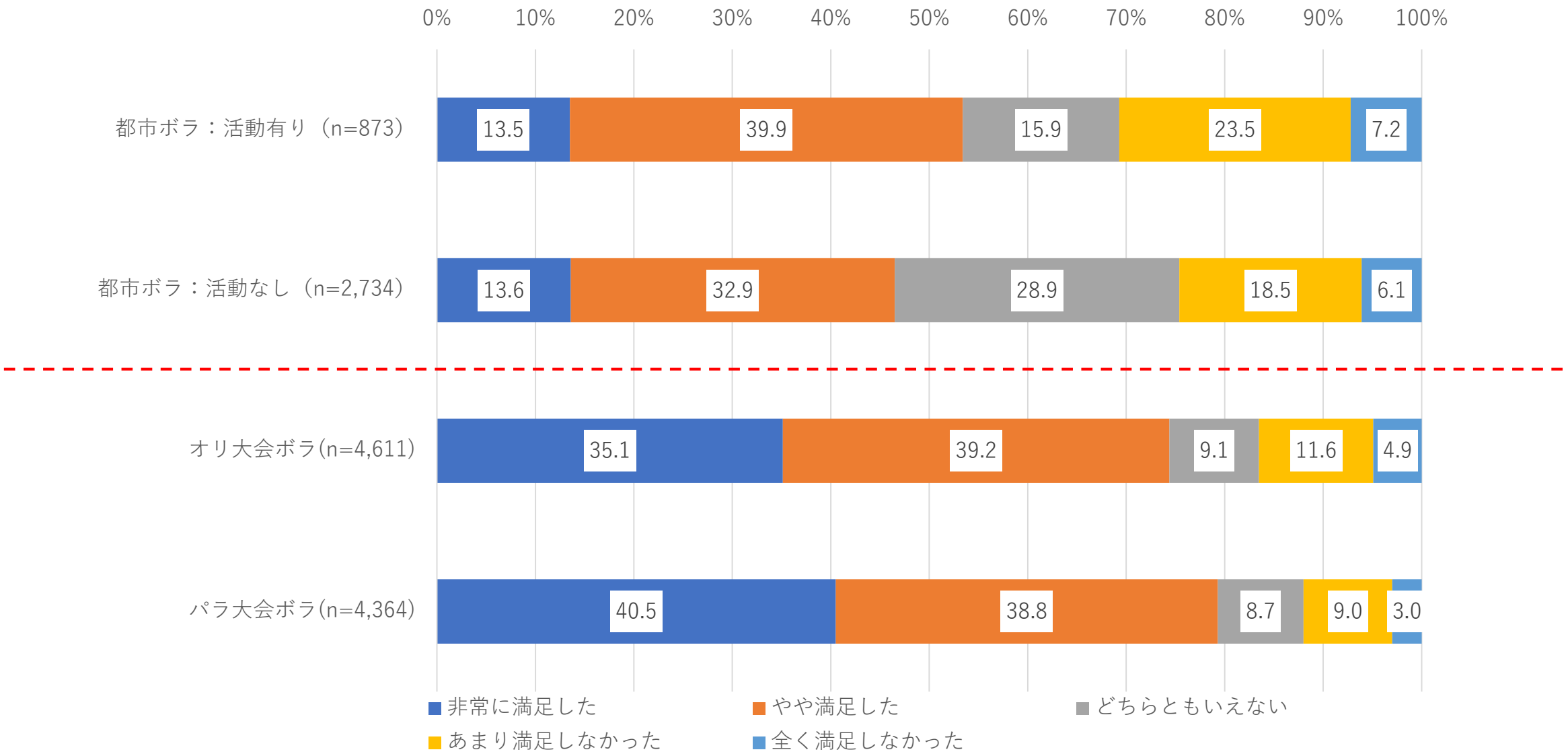


キャリアにつながる経験、語学力、  
語学力以外のスキルにおいて全体  
よりも高い割合

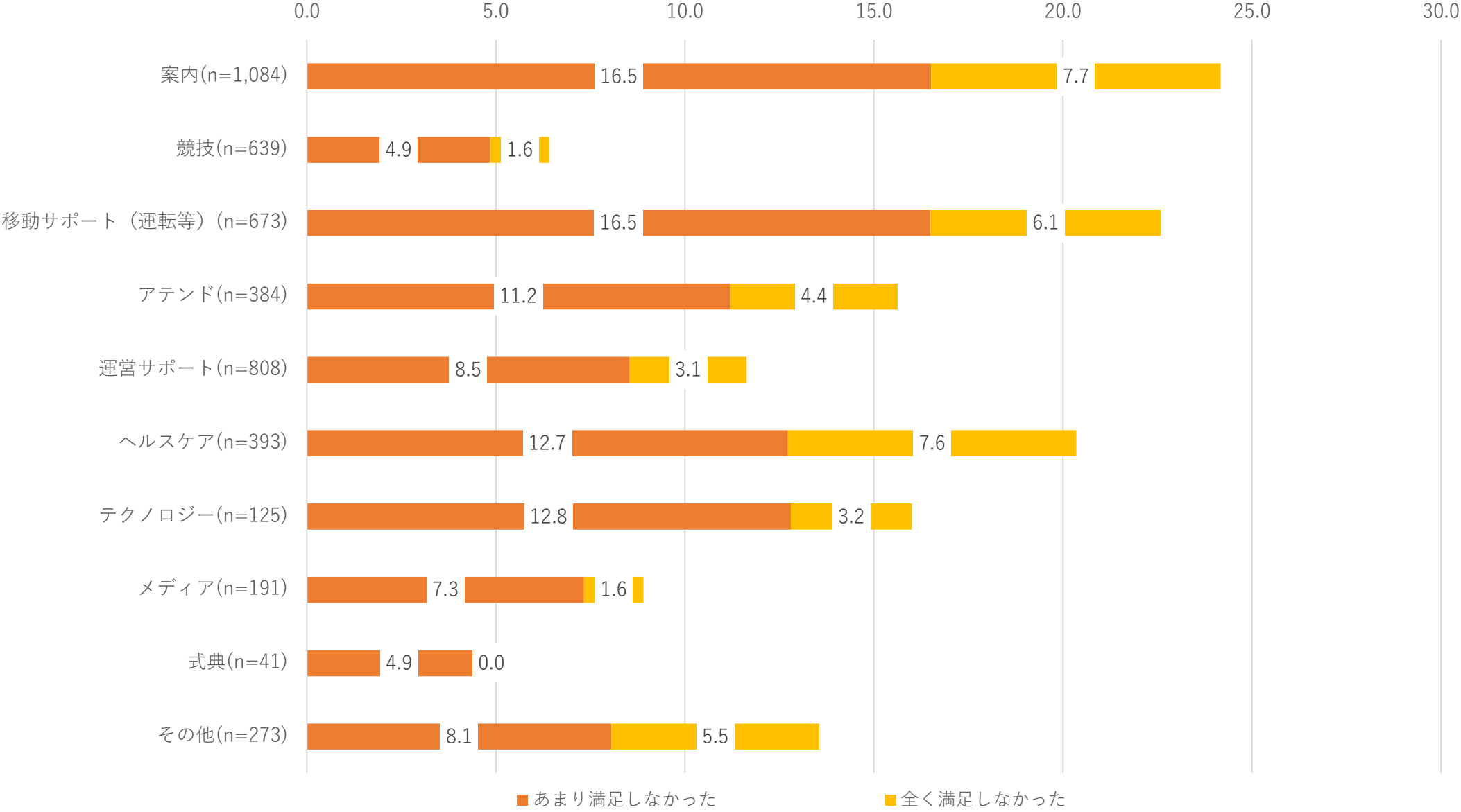
# 満足度



活動を振り返った満足度



# 大会ボラ 満足度が低い活動内容



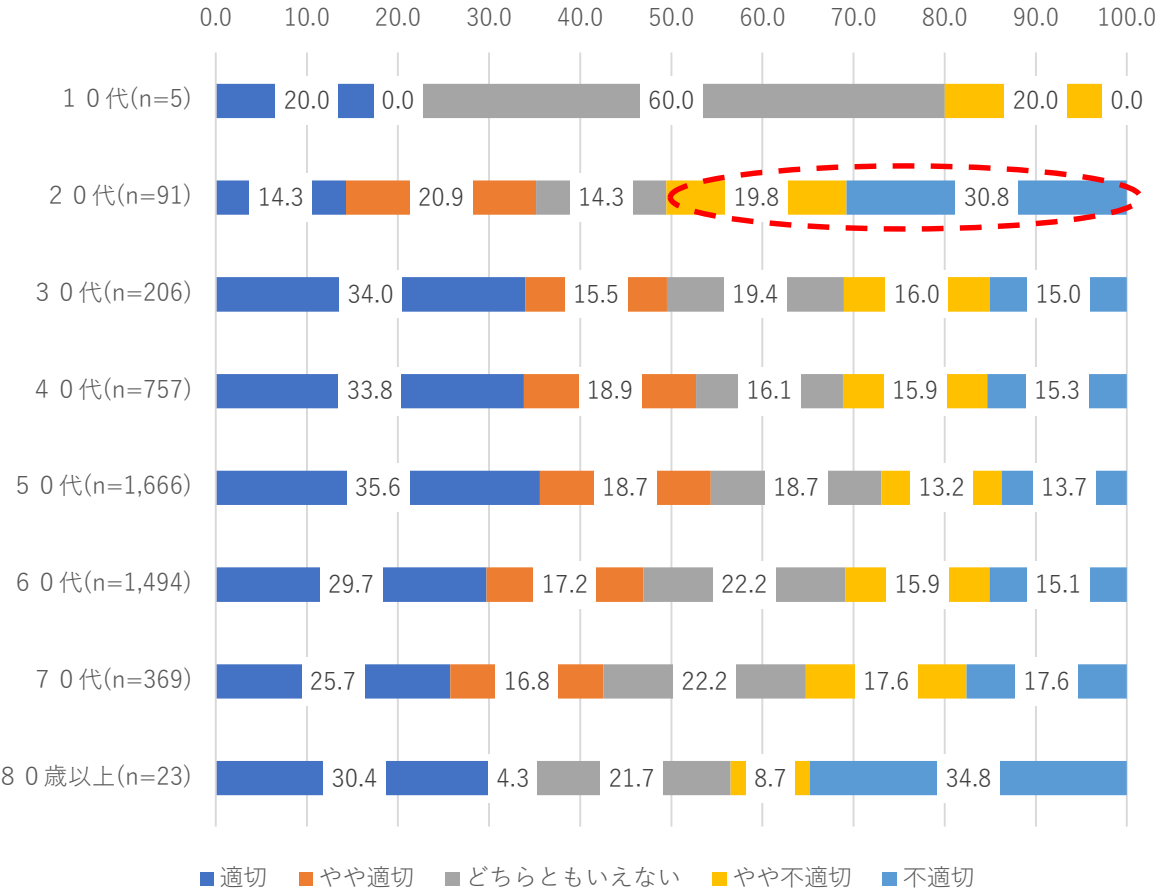
全体としての満足度は高いものの、案内、移動サポート（運転）、ヘルスケアに関して満足度が低い



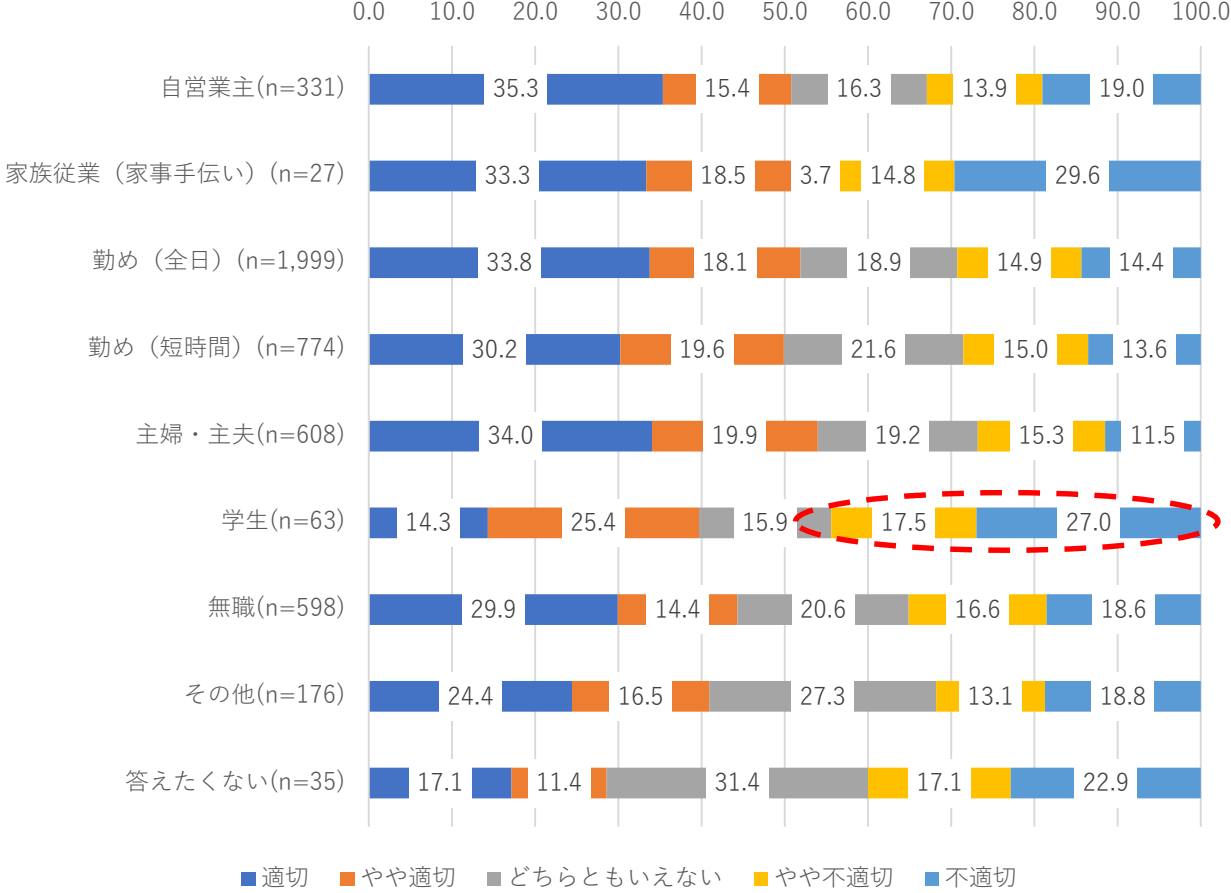
# 交通費相当（1日1,000円） の補助について

# 交通費相当（1日1,000円）の妥当性

## 年代別



## 職業別

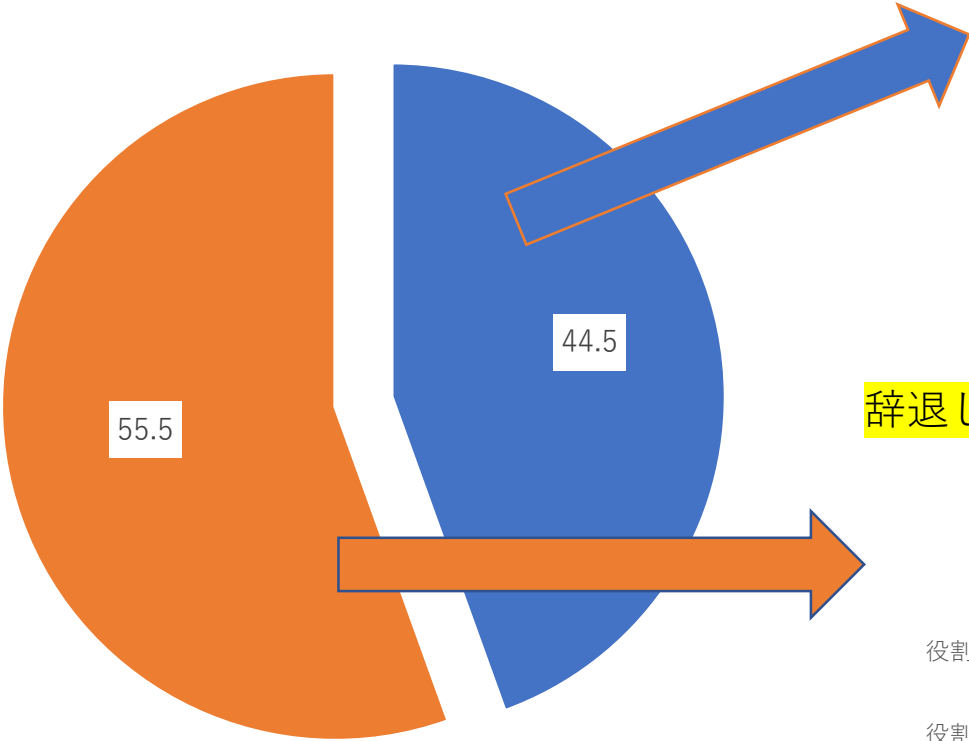


20代、学生について、不適切と答えている割合が高い



# ボランティア活動を辞退した人の状況

ボランティア活動を辞退した人の状況

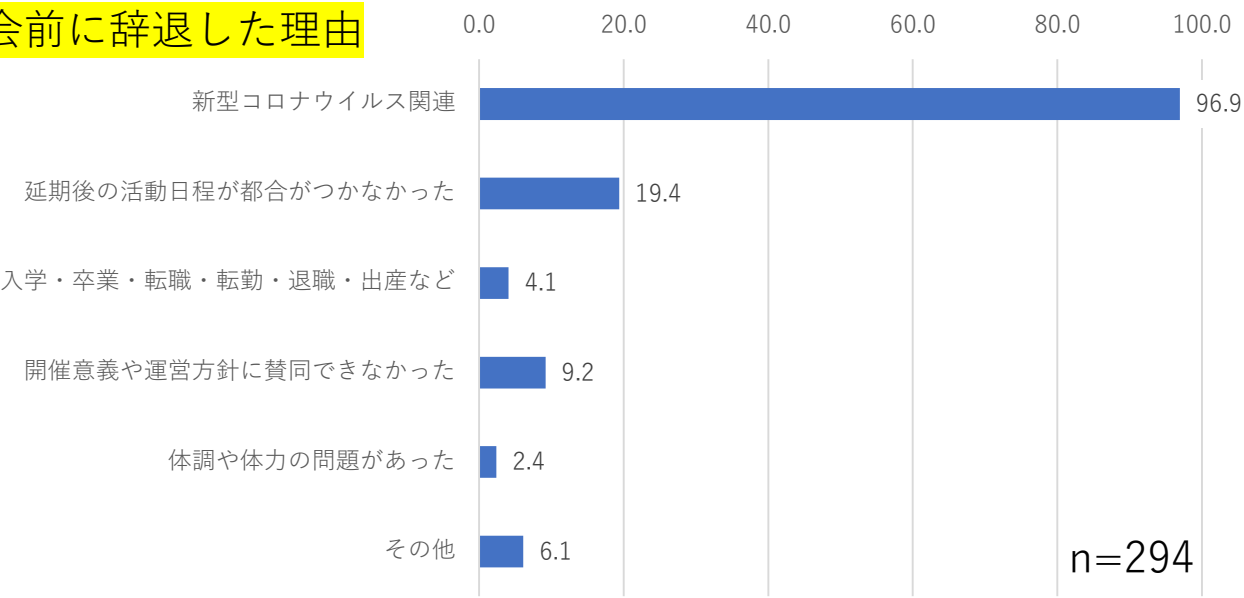


- 大会前に辞退した
- 辞退はしなかったが、結果的に活動しなかった

調査⑤

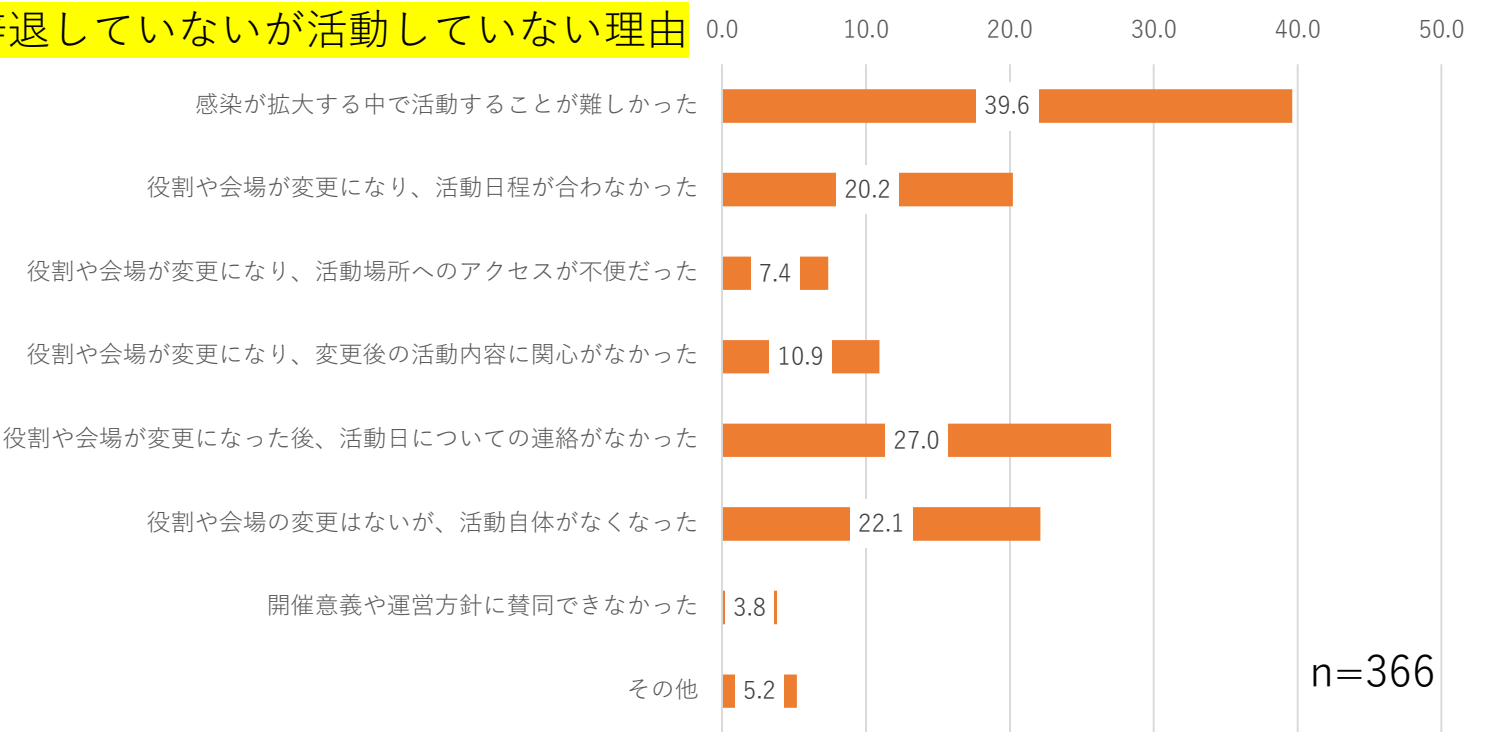
n=660

大会前に辞退した理由



n=294

辞退していないが活動していない理由



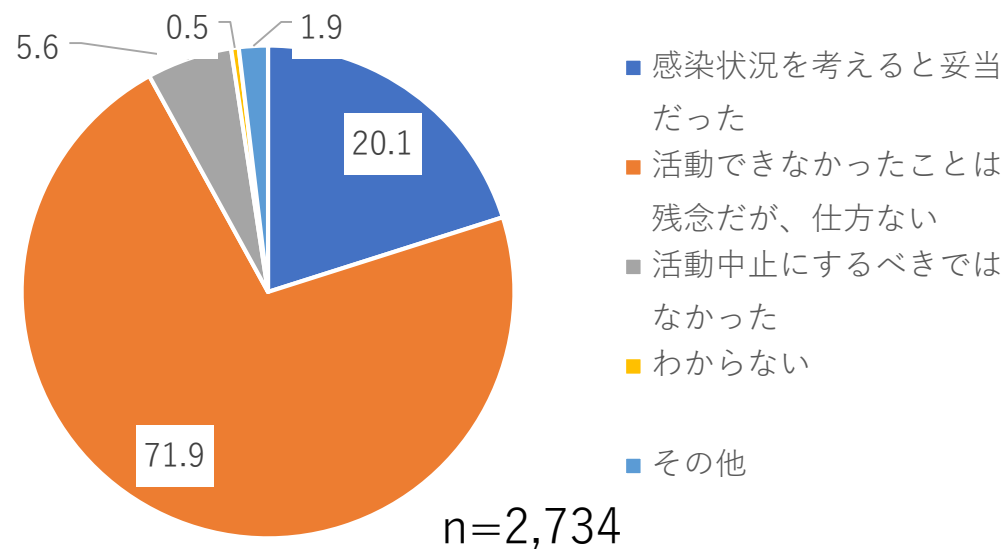
n=366



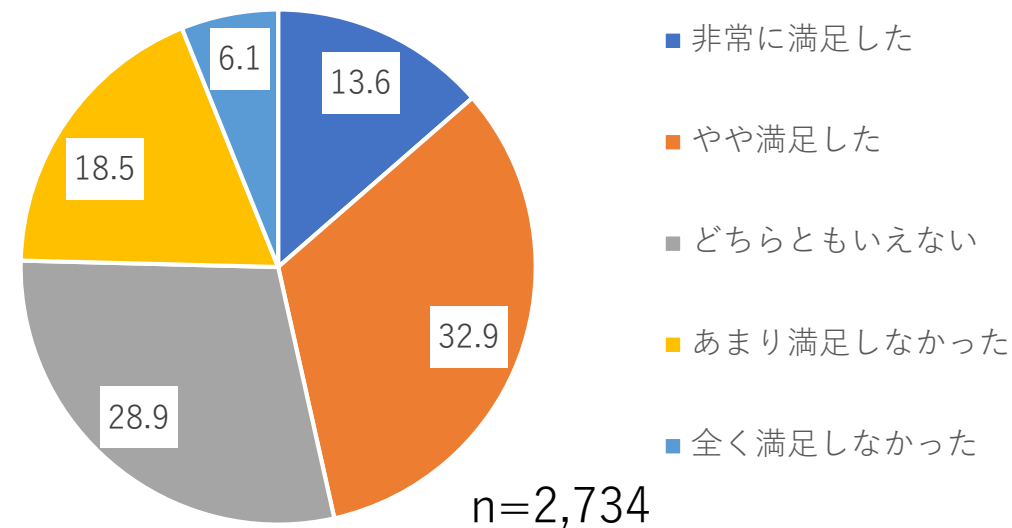
# City Cast

(活動中止を受けて)

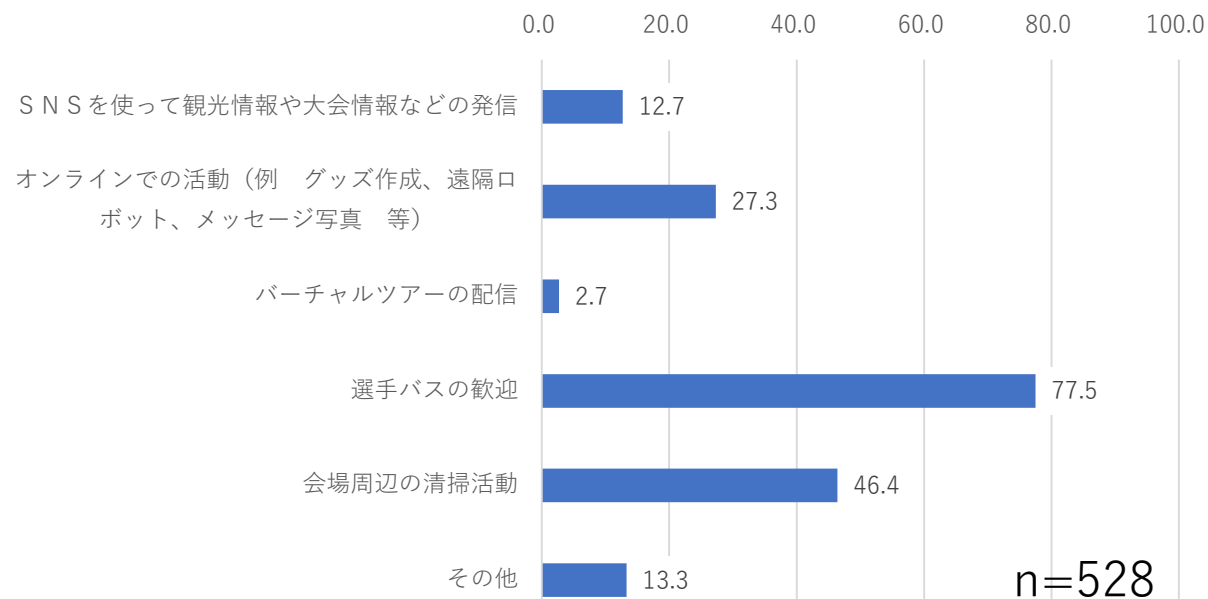
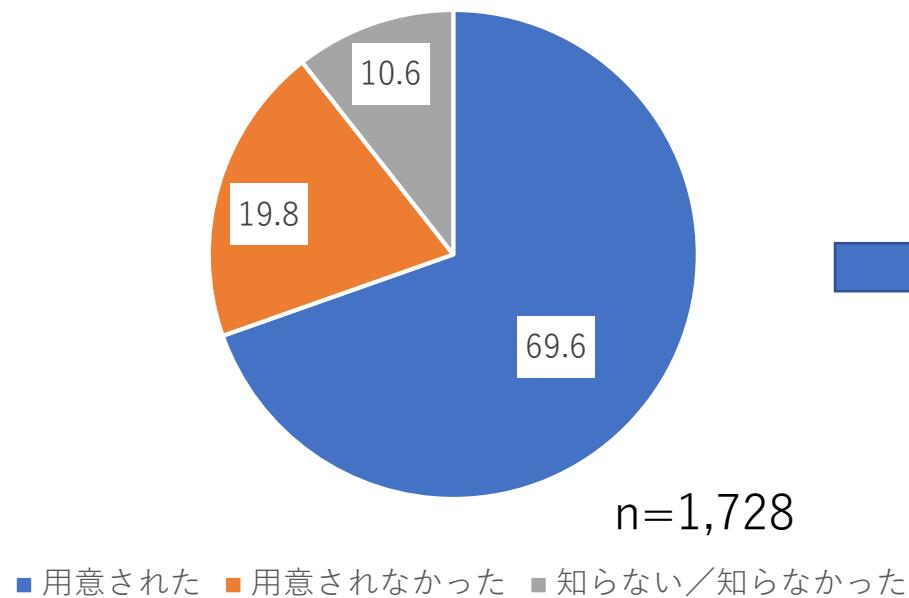
## 都市ボランティアとしての活動が中止になったことについて



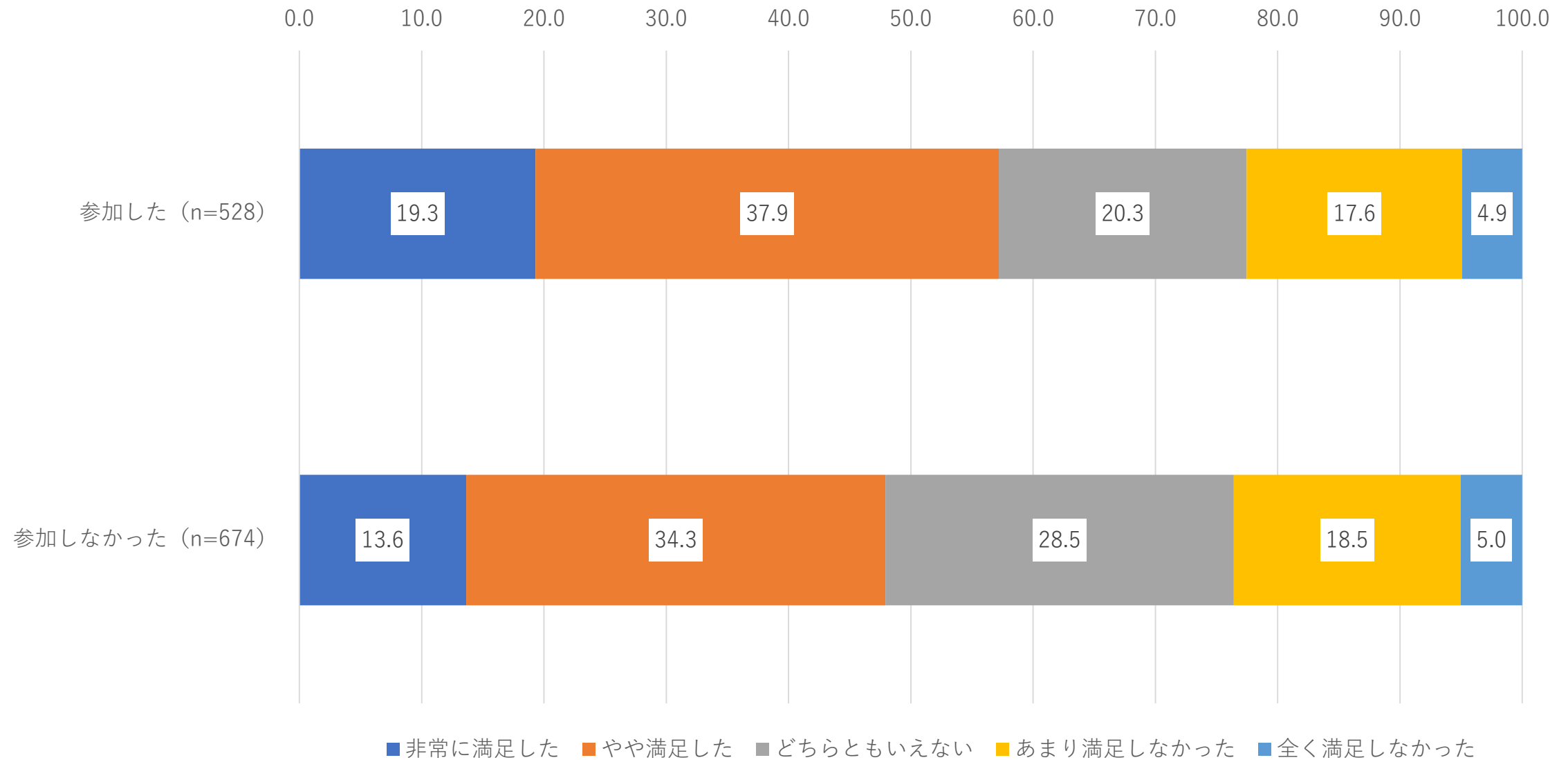
## 応募から準備期間の満足度



## 代替のボランティア活動とその内容



## 代替の活動への参加と全体の満足度



# 障害のある方への ヒアリング

## 《視覚に障害のある方へのヒアリング》

### 1、サポート内容について

- ・ 最寄り駅から集合場所までの移動介助は、必ずお願いしたい。また、解散時の最寄り駅までの移動介助が、受けられる体制をお願いしたい。これがあるだけで、視覚障害者は格段にボランティアに参加しやすくなる。
- ・ 事前にどのような活動が予定されているかを伝えていただき、できる活動とできない活動、より能力を発揮しやすい活動と難易度が高い活動等について、視覚障害当事者と打ち合わせをする機会を設けていただきたい。
- ・ 視覚障害の人と一緒にボランティア活動することになったボランティアの方を対象にしたガイドブックなどがネットで確認できるといいと思う
- ・ 参加する最寄り駅から会場まで、ならびに会場内の案内でサポートがあれば動きに有為と思われる。

# 《聴覚に障害のある方へのヒアリング》

## 1、手話サポートについて

- ・すべての情報を筆談で行うことは困難で、情報が伝わってこない。手話サポートが付くと、情報が100%伝わるため、活動内容をしっかり把握できる。
- ・食事の時なども通訳をしてくれたので、活動外でもコミュニケーションがとれた。
- ・周りのメンバーは、耳が聞こえない方とはじめて会う人も多く、手話もほとんど知らない。そのため、どのようにコミュニケーションをとってよいか迷う。そのような時、手話サポーターがいて、お互いが理解できていくことができる。そして、私から手話なども教えたりして、周りのメンバーも覚えていってくれた。

## 2、ろう者がボランティア活動を楽しむために

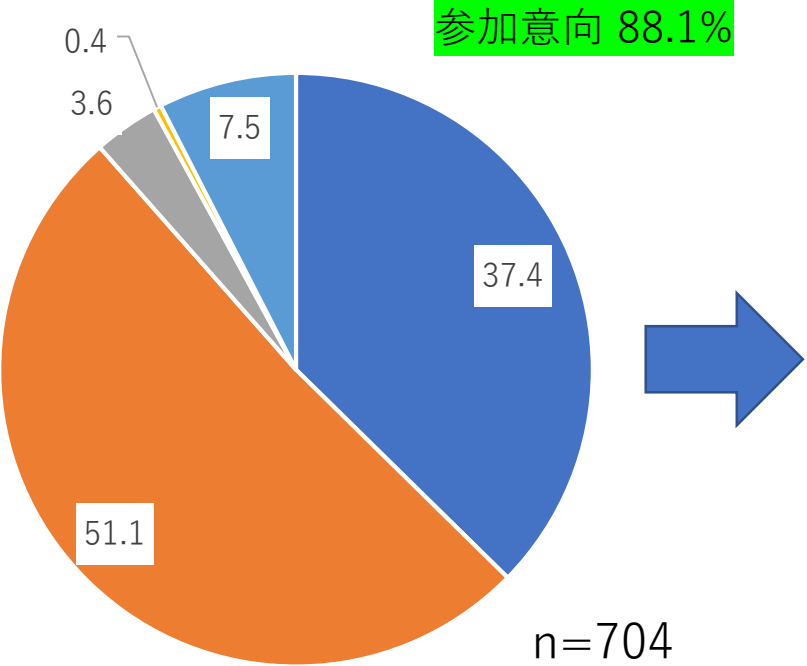
- ・（手話が分かる方であれば）手話サポートは付けたほうが良い。
- ・聴覚障害者がボランティアをしていることはあまり聞いたことない。情報が届いていないのだと思う。
- ・障害のある方の中には、ボランティアできないかもと思っている方もいると思う。「聞こえなくてもできるという自覚を持つこと」が大切

A close-up, low-angle shot of a red running track with white lane lines. The lines curve from the bottom left towards the top right, creating a sense of motion and depth. The texture of the track surface is visible.

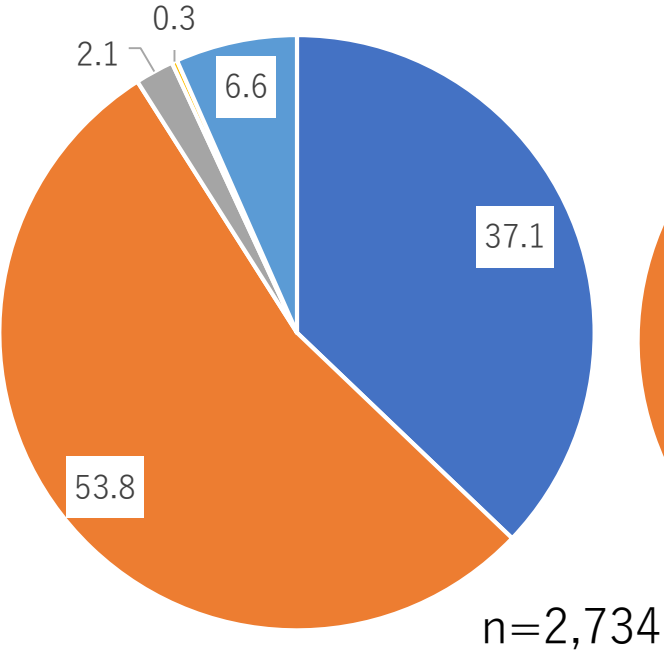
# 今後のボランティア参加意向について

# 今後のボランティア参加意向（都市ボランティア）

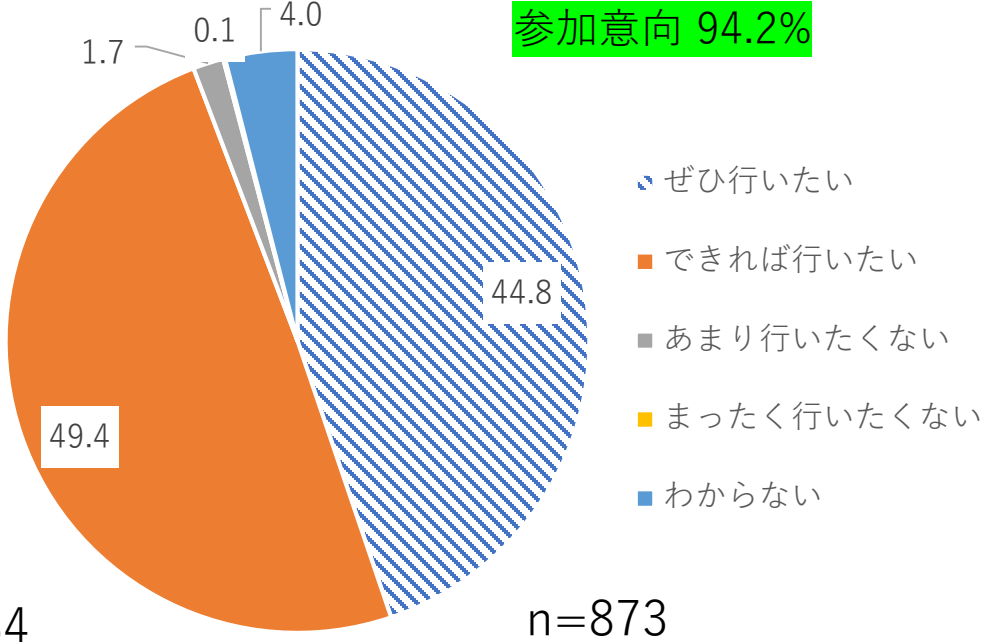
大会前調査



大会後調査（活動中止）



（活動有り）

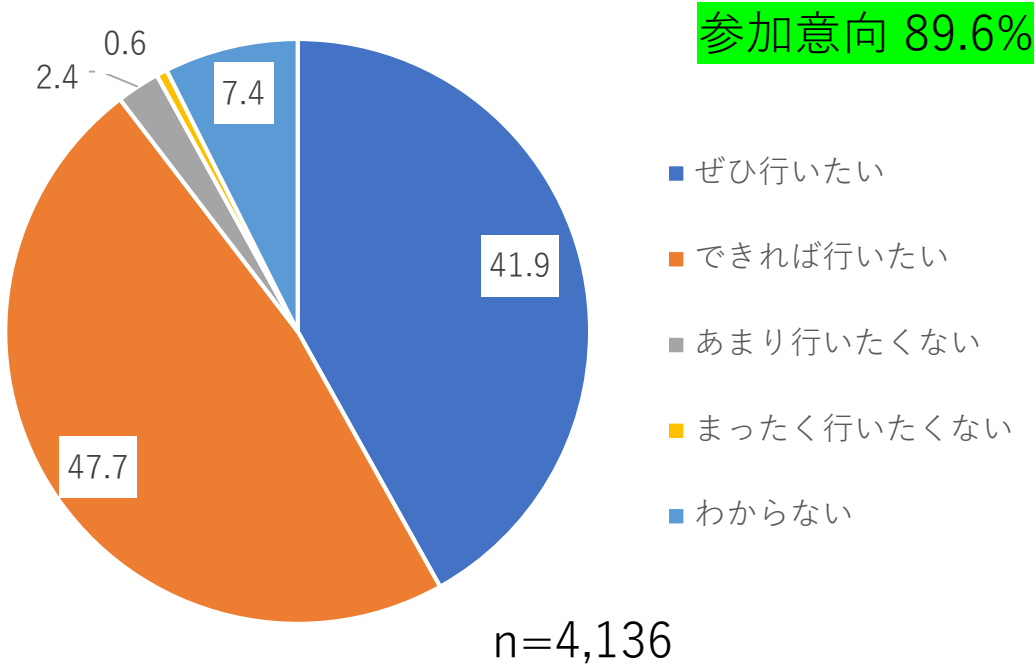


- ぜひ行いたい
- できれば行いたい
- あまり行いたくない
- まったく行いたくない
- わからない

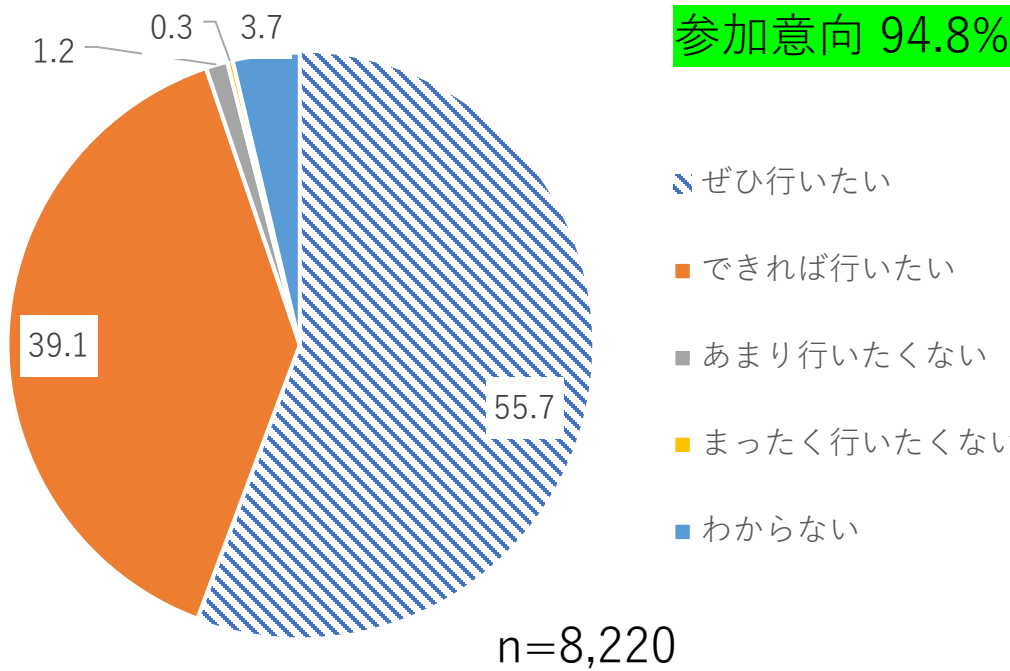
活動有りにおいて「ぜひ行いたい」がやや上昇

今後のボランティア参加意向（大会ボランティア）

大会前



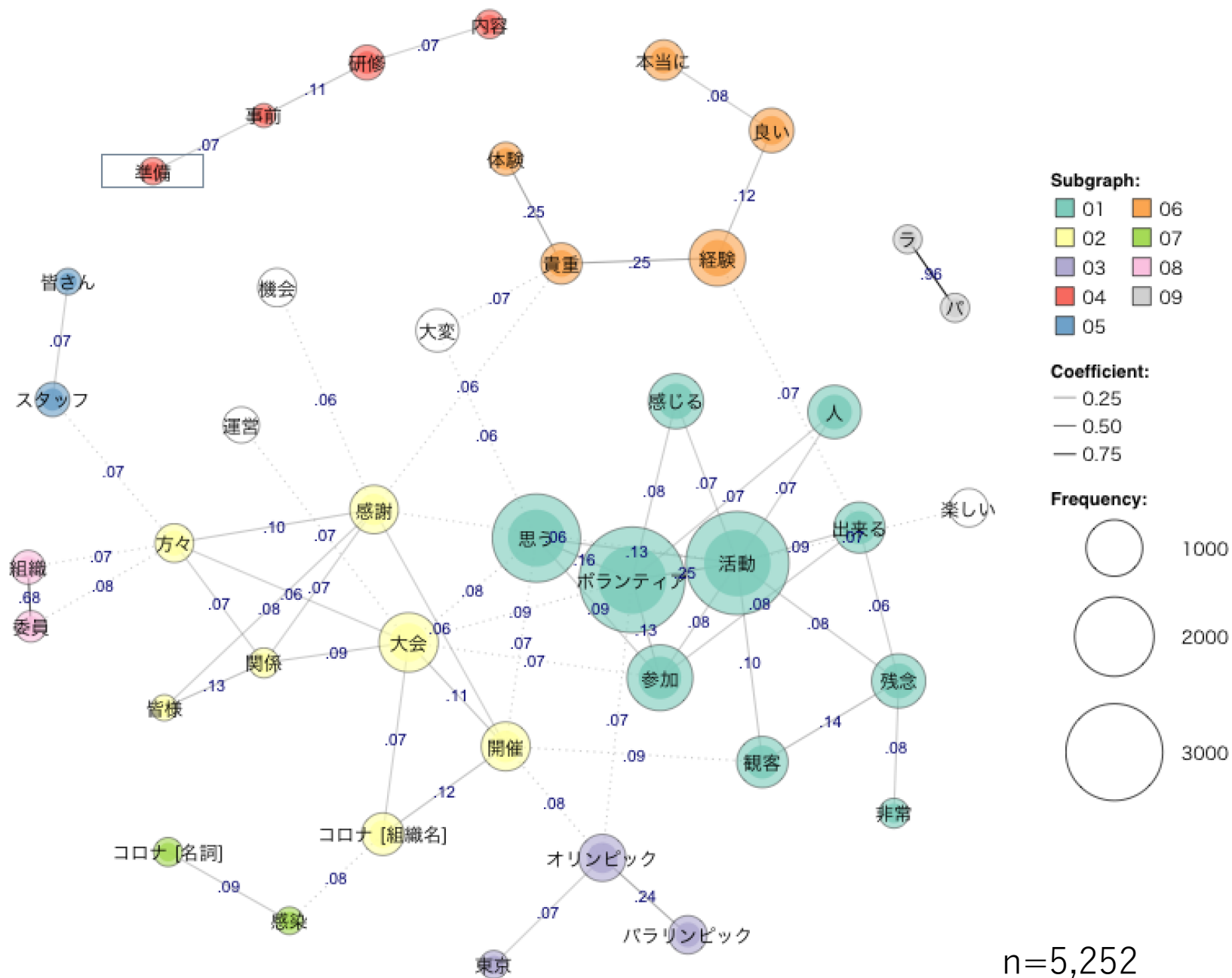
大会後



「ぜひ行いたい」が上昇

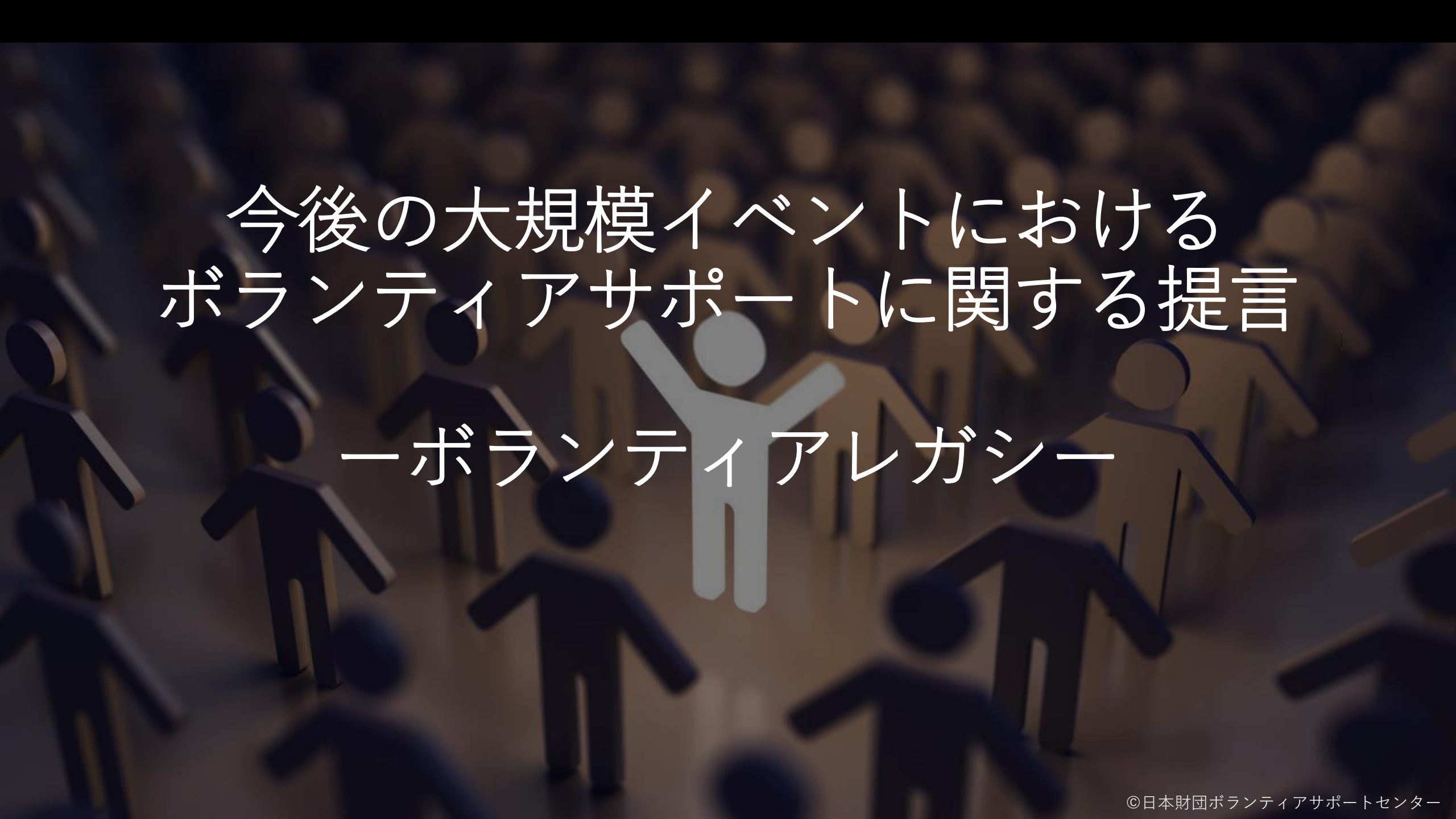
# 自由記述分析

大会ボランティア



n=5,252

©日本財団ボランティアサポートセンター



# 今後の大規模イベントにおける ボランティアサポートに関する提言

## ーボランティアレガシー

# 6つのボランティアサポートに関する提言

1 満足感が得られるボランティア活動内容の確立

2 ボランティアの一元化による一体的な運営

3 誰でも参加できるボランティア環境の創出  
(多様性と調和)

4 若者（学生を含む）へのサポート

5 ボランティア活動における感染症対策の徹底

6 ボランティア活動機会の創出（継続意欲の継承）

# 提言 1

## 1 満足感が得られるボランティア活動内容の確立

今回の調査結果から「移動サービス」における活動満足度が非常に低かった。また、事故発生時におけるボランティアの心的負担も非常に大きい。大規模イベントにおける「移動サポート」については、ボランティア活動の範疇を超えており、専門的な役割としてマネジメントされることが望ましい。

※2019年ラグビーW杯における「フリートサポート」についても満足度が低いことが報告されている。

# 提言2

## 2 ボランティアの一元化による一体的な運営

これまでオリパラは伝統的に大会ボラと都市ボラを分けてそれぞれ別組織が運営してきた。しかし、今回のような想定を超える状況での開催を含めて、統一したサポート体制がなければ高い満足度を維持することはできない。

特に、今回の都市ボラと大会ボラの満足度の差は、こうしたフォロー体制に問題があり、これは一つの大会として一つのボランティア組織によって運営していれば、代替活動の可能性の幅が広がったと考えられる。

これからは一つの大会を支える一つのボランティアモデルの構築が必要である。

# 提言3

## 3 誰でも参加できるボランティア環境の創出（多様性と調和）

今回、障害のある方のボランティア参加が一定数あった。しかし、視覚や聴覚に障害のあるボランティアからのヒアリング調査からは、対応における問題点やサポートの必要性が示された。

今後も手話サポートや移動サポートを含めた、誰もが参加できるボランティア環境の創出が必要である。

# 提言 4

## 4 若者（学生を含む）へのサポート

今回の調査結果から、学生を含む若者がボランティア経験からさまざまな経験を得ていることが把握された。

その一方で、一日交通費1,000円程度の支給について、10代、20代をはじめとする学生からの不適切だとする指摘が高かった。

活動場所によっては、大幅に不足する可能性が高く、支給額や配置を工夫することを通じて、若者が参加しやすいボランティア環境を構築することが必要である。

# 提言 5

## 5 ボランティア活動における感染症対策の徹底

新型コロナウイルスに関わらず、さまざまな方が参加する大規模イベントにおいては、常にあらゆる観点から感染症対策の徹底が必要である。

感染対策に関わる教材作成やeラーニングの構築など、東京2020大会のレガシーを継承することが必要である。

# 提言 6

## 6 ボランティア活動機会の創出（継続意欲の継承）

今後のボランティア活動継続意欲が非常に高かったことから、今後も活動できる機会の創出が求められる。

大規模イベントに関わらず、あらゆるボランティア機会の創出、並びにそのサポートが必要である。