

【 スポーツ・ボランティアの立ち上げ 】

～ 「思い」を「形」に

このハンドブックでの「スポーツ・ボランティア」という言葉は、かなり狭い意味あいで使用しています。つまり、単発あるいは継続的なスポーツ・イベントの運営やその運営組織を自発的に支える人々なり団体をさしているということをご理解ください。実際には他にも地域でスポーツの指導や子供たちの大会を支える人もいれば、学校や企業スポーツに関わっているボランティアもいますが、このハンドブックでは今回取り上げておりません。ただし、両者に共通しているのは支えようという「思い」であり、その思いを「形」にしたもののひとつが「ボランティア」の活動になっているということです。

近年、「地域密着」を標榜し様々なプロスポーツチームが各地に誕生しています。その多くで継続的に活動するボランティア制度が採用されています。また、今後プロのリーグをめざすクラブも多く、ますます地域で活動するスポーツ・ボランティアは増加すると考えられます。多くの場合、スタッフが少なく時間も限られた中でボランティア組織を立ち上げることは決して簡単なことではありません。そのためSVにも過去に何件か助言を求められたことがありました。こうした経験をもとにこの章では「立ち上げから運営」のポイントをまとめてみたいと思います。既にボランティア活動をしている人や、これから参加する人々にとっても改善や心構えに役立てば幸いです。

1. 事前の準備

ここではボランティア組織を立ち上げる前の準備について考えて見ましょう。

(1) ボランティア組織の形を明確にしましょう。

活動の期間による分類

単発型

- = 毎年同じ場所で開催される大会のための組織
(例：仙台国際ハーフマラソンなど)
- = 毎年違う場所で開催される大会のための組織 (例：国民体育大会など)
- = 特定の期間・特定の場所で開催される大会のための組織
(例：2002年のサッカーの日韓ワールドカップなど)

継続型

- = 特定のプロスポーツチームのための組織
(例：Jリーグ・bjリーグ・独立リーグなど)
- = 特定のスポーツ施設のための組織
(例：スタジアムボランティアなど)

運営する組織による分類

単発のスポーツ・イベントの場合の多くは、その期間に設けられる開催のための組織(実行委員会など)や、毎年繰り返し決められた期間に開催されるイベントの場合は、その開催地域のスポーツ団体がボランティアを募集し組織化するとともに、運営のためのサポートを行い、開催期間が終了すると組織は解散するか休眠します。(本来毎年開催するイベントの場合は、何らかの形で組織を生かしていく工夫が必要ですし、経験をいかしていくことも大切ですが、現実にはそうした事例はあまりありません)

一方、継続型のボランティア組織については、様々な形態があります。下記にその代表的なものを掲げます。

図 《 継続型スポーツ・ボランティア組織の形態 》

組織名	組織内容	一例
主催者型	もっとも中心的な形で、スポーツイベントを運営するクラブやチームが組織する形	楽天イーグルスボランティア 東京ヴェルディ 1969
後援会型	特定のクラブやチームを応援する後援会がボランティアを組織する形	浦和レッズ後援会 柏レイソル後援会
行政型	行政やその関係機関がボランティアを組織しイベントに派遣する形	広島スポーツ協会 鹿島市文化スポーツ振興事業団
施設型	特定のスポーツ施設のためにボランティアが組織化される形	神戸ウイングスタジアム グランディ 21・ボランティア
市民型	市民有志がボランティア組織を作り各種のスポーツをサポートする形	SV2004

現在はスポーツのイベント主催者がボランティアを組織化する「主催者型」がスポーツのボランティアの中心となっていますが、社会的な指定管理者制度の拡大などにともない、主催する会社が施設全体の管理者になるケースもあり、それに合わせて「施設型」を採用するケースも増える傾向にあります。

(2) ボランティアの活動の領域を決めましょう。

組織の運営する形が決まったら、ボランティアが担当する活動を決める必要があります。どんな業務をどのように担当してもらうか、これがはっきりしなければ募集の段階で困る場合があります。

ボランティアが担当する活動の基本的な考え方で大切なのは、「危険」回避の原則です。たとえば現金を扱う業務や、万が一事故や事件が発生した場合に責任が大きく生じる業務(駐車場での誘導・過激な応援者の対応など)については、本来ボランティアに単独で活

動を指示することは避けるべきです。なぜなら仮に事故が発生した場合にボランティアに責任をとらせることになるからで現実には極めて難しいことです。

一方でボランティアが担当する業務の大半は、観客から見て身近な場所であり、市民・観客の代表というべきボランティアが活動することで、より観客の目線での対応につながり、観客からの質問・要望をすみやかに改善につなげることも可能となります。

新たにボランティア活動をスタートさせる場合は、活動に参加してくれるボランティアの人数は予測が付きません。また、活動の経験者が少なく初期の段階ではさまざまな問題が発生するのが一般的です。このため、ボランティア活動の領域は段階的に拡大することとし、立ち上げの段階では出来る限り限定していくことが望まれます。

図 《 スポーツ・ボランティア活動の主な業務 》

区 分	活動日	業務項目	活動割合
ゲームボランティア	イベント当日	チケットもぎり 総合案内 観客案内・誘導 エコ活動 車いす客案内・サポート イベントサポート	
チームボランティア	イベント当日以外	施設見学案内 事務業務サポート 前日準備サポート チラシ配布 施設周辺エコ活動 ボラ親睦・交流	

上記項目は活動の一部です。活動割合の は比較的多く採用されている活動です。



(3) 募集要項を決めましょう

運営する組織や活動の領域が決まったら、ボランティアの募集のための要項をきめましょう。決定した要項はチラシやポスター、ホームページなどで告知されるためしっかりと内容を確認したいものです。実際の募集事例をもとに要項に必要な項目について考えて見たいと思います。

《 事例：せんだい89ers ボランティア募集要項 》

2007-2008 シーズン ボランティアスタッフ募集のお知らせ

仙台 89ERS では、下記要項にて 2007-2008 シーズンのホームゲーム運営をサポートいただくボランティアスタッフを募集いたします。

< ボランティアスタッフ募集要項 >

活動内容

- ・運営サポート ... 入場口対応、会場案内、チケットチェック、車椅子案内、ほか
- ・エコサポート ... エコステーションの運営
- ・ボランティアサポート ... ボランティアスタッフのサポート

活動日

- ・07年10月開催予定のプレシーズンゲーム@仙台市青葉体育館(詳細は後日発表)
- ・ホームゲーム全22試合のうち、仙台市体育館・仙台市青葉体育館・塩竈市体育館で実施する20試合

試合開始前後合わせて5時間程度の活動となります(試合が延長になる場合もございます)

活動場所

仙台市体育館、仙台市青葉体育館、塩竈市体育館

活動条件

- ・ボランティアジャンパーを貸与いたします(活動中は必ず着用していただきます)
防寒用ではありませんので、防寒は各自でのご対応をお願いいたします
- ・活動時にお弁当を支給いたします
- ・会場までの交通費は自己負担となります
- ・仙台市体育館、仙台市青葉体育館へは公共交通機関でのご来場をお願いいたします
- ・塩竈市体育館のみお車でのご来場が可能です。駐車の際には係員の指示に従ってください
- ・登録いただく個人情報は、ボランティア活動のために活用し、それ以外の目的には使用いたしません

対象

- ・個人でのお申し込みに限らせていただきます
- ・2007年4月1日現在で高校生以上の方(高校生の方は保護者の同意が必要です)
- ・シーズン中、3回以上参加可能な方

・説明会(下記日程)に参加可能な方(参加が難しい場合は下記事務局までご相談ください)

説明会日程

2007年9月22日(土)14:00~16:00 仙台市青葉体育館 会議室(1F)

2007年9月28日(金)18:30~20:30 仙台市青葉体育館 会議室(1F)

上記日程のいずれか一方へのご参加をお願いいたします

会場は仙台市“青葉”体育館の会議室です。例年と異なりますのでご注意ください。

募集期間

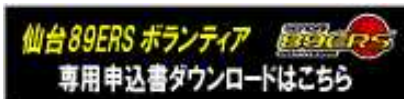
2007年8月1日(水)~9月10日(月)【消印有効】

募集人数

150名程度(定員になり次第、締め切らせていただきます)

申込方法

申込書に必要事項を記入の上、下記事務局までFAXまたは郵送



応募フォーム(必要な記載事項を明確に、スポーツ・ボラン

ティア保険をかける場合は生年月日も記入をお願いしましょう) 応募用紙見本は P に掲載

宛先/お問い合わせ

〒980-0811 仙台市青葉区一番町 2-8-18 仙台中央ビル 7F

仙台 89ERS ボランティア事務局 担当:

TEL:022-215- x x x x (平日 9:00~18:00) / FAX:022-212- (24時間対応)

< 各項目の補足説明 >

活動内容

募集の段階では、主な活動項目をわかりやすく表現し、詳細は説明会などで補足します。

活動日

いつから、いつまでが活動期間となるのか、わかりやすく記載しましょう。募集段階でゲーム

日程が決まっていない場合には、期間や活動の回数などを記載しましょう。

また、活動時間についても目安として告知しておくこと応募するさいの参考になります。

活動場所

活動場所は応募者が検討する上で大切な要素となります。

活動条件

最も問い合わせが予測される項目につき、可能な限り明確に記載しましょう。この事例では
待遇・交通手段・個人情報の取り扱いについて記載しています。

対象

募集する対象で一般的には高校生以上か18歳以上というところが多いようです。高校生以上
の場合には「保護者の同意が必要です」と条件をつけます。

説明会日程

ボランティアのための説明会、新規と継続者に分けて実施するとより親切です。また、サラリーマンのための週末説明会と、主婦や学生のための平日の説明会があると参加率が高まります。(説明会の内容については別途)

募集期間

可能であれば期間は余裕をもって設定したいものです。また、最終期限については郵送の場合を考慮して決める必要があります。

募集人数

スポーツの種目・イベントの回数によって必要な人数を設定してください。特殊な技能が求められる活動(例:語学・手話など)以外は、活動の内容ごとではなく全体で表現し、問い合わせに対しては「当日のボランティアの参加人数により活動する内容がかわる」ことをきちんと伝える必要があります。

申込方法

現在はインターネットで申込書をダウンロードし、メール添付やFAX・郵送などで申込むことが増えていますが、行政施設や市民の集まる場所などに募集チラシと申込書をセットで置くこともあります。この場合はFAX・郵送で申込を受け付けます。

宛先・問い合わせ

受付可能な時間があると大変便利です。

(4) 募集方法を工夫して効果をあげましょう。

スポーツのボランティアはまだ社会的な認知が十分ではないので、募集すれば定員をこえるほど集まるというのはごくまれなことです。そのためどうすれば募集の情報が正しく伝わるか、更に参加し活動したいと思ってもらえるか、人の気持ちを動かすためには積極的なアクションが求められます。さまざまな募集方法の中でここでは中心となるものを紹介します。

メディアへの協力を依頼します

地域との関係がどの程度かにもよりますが、募集していることを正しく知ってもらうためには、まず多くの人の目にふれる機会を増やす必要があります。行政で発行しているコミュニティ紙(市政だよりなど)に掲載してもらったり、地元の新聞・スポーツ紙・タウン誌にとりあげてもらったり、ラジオやテレビでニュースとして取り上げてもらえるよう協力を依頼します。

この場合、募集の開始時期と、締め切り近くの2度取り上げてもらうとより効果的です。

ホームページでの募集を実施します

メディア告知と同じタイミングで、自らのホームページを活用した募集の告知を行います。まず、ページ上の目立つ位置で案内すること、ホームページの特徴をいかして、よりボランティアの楽しさが伝わる内容にしたいものです。継続して活動している場合は、さまざまな年代の既存のボランティアの声や、交流イベントの様子、活動の様子などを写真も含めて掲示するとより

身近に感じられるはずで、また支援しているチームの選手からの募集やボランティアに対するメッセージなどもうれしいものです。



ボランティア慰労のための企画例

左の写真は「東北楽天ゴールデンイーグルス」を運営する（株）楽天野球団が、ボランティアの慰労のために毎年開催している「芋煮会」の様子です。バーベキューをしたり鍋を囲んだりして、長かったシーズンの活動の話題で盛り上がります。

学校への働きかけを行います

近年、大学・専門学校・高等学校などで、ボランティア体験を推奨し、中には活動した実績を単位として認めるところが増えています。また、ボランティアの窓口を開設したり、掲示板などで情報を提供している例もあります。ぜひ、募集チラシと申込書の設置につき協力を依頼したいものです。更に、より効果を高めるためには募集時期だけではなく、年間を通じて定期的に学生のボランティア体験企画を計画したり、活動紹介のパンフレットなどを用意し、置いてもらうなどの取組が大切になります。

市民団体や市民の集まる施設への呼びかけをします

全国各地に、自分たちで活動のテーマをみつけ活動しているNPOや市民団体が急激に増加しています。そのため、そうした市民の活動に関する情報をあつめたNPOセンターなどが各地域に設置されていることがあります。ぜひ、こうした場所で積極的に地域の人々に対し情報を伝えましょう。また、学校も含めてこうした不特定多数の人々に、数多くの情報が提供されている場所では、チラシ以上にポスターが効果的です。作成してみてもいいでしょうか。（コストをかけずにチラシを拡大コピーするだけでもかまいません）

次に、観客の多くあつまるスポーツのイベント会場では、さまざまな問題が発生します。来場されるまでの交通手段、会場からのごみの問題、観客として来場される子供や高齢者、そして障害者のケアなど快適に観戦していただくためには、改善すべき課題がたくさんあるのです。そうした課題に対しては、日常同じテーマの改善のために活動している市民組織に相談し協力を依頼することも効果的です。市民組織にとっても活動し存在をアピールできる場は大切であり、互いにしっかりしたルールをきめて協力し合えば、メリットは大きいはずで

主催するイベントでの募集は継続的に行いましょう

単発・継続のスポーツ・イベントでは、観客に開催を知ってもらうためのプレゲームや、選手による告知活動、パネル展などのイベントを開催することが良くあります。熱心な人々が集まるそうした機会にボランティアの募集の案内を直接行うことは、参加者の拡大だけでなく活動を理解し知ってもらうためにも大切なことです。自分たちの仲間がささえている、ということを知ることによってそのイベントやチームがより身近なものとなります。

また、スポーツ・イベントの会場では、ボランティアブース(机1本分のカウンターでも十分です)を設置し、ボランティア活動の紹介や募集を行いましょう。人道的に不足している場合などは総合案内やさまざまなインフォメーション(ファンクラブや後援会の受付など)と一緒にしてもいいのではないのでしょうか。



募集チラシ・パンフレット



SV活動紹介パネル

ボランティアが仲間を増やします

ボランティア活動の楽しさや意味を最も理解しているのは、実際に既に活動しているボランティアではないでしょうか。特に継続して活動する場合には年間の中で、互いに無理をお願いするケースも少なくありません。それでも、前向きにイベントや活動を支えてくれるボランティアに、新しい仲間への呼びかけをお願いしましょう。

体験ボランティアを採用するところもあります。

どんな人にとってもまったく初めての活動に参加するには、かなりの勇気が必要です。そうしたボランティア活動への参加のハードルを下げ、参加しやすくした制度が「体験ボランティア」です。既に全国にはこの制度をとりいれているところもありますが、イベントや活動する機会が多い組織であれば、年間に回数をきめて実施しましょう。また、事前の告知や当日の説明・活動の際のフォローには当然のことですが一般のボランティアに対する以上の配慮が必要となります。

(5) ボランティアへの説明会を行います。

ボランティア活動を実際にスタートする前に、募集に応じたボランティアに対し「説明会」(研修会と位置づけている所もあります)を開催します。ここでは一般的な説明会の内容・留意点について考えて見ます。



せんだい189ERSボランティア説明会
07年9月22日

仙台市の青葉体育館を使用して
平日の夜と土曜日の昼間に開催
これは、ボランティアの希望者が
参加しやすくするための配慮です。
また、説明のあと希望者には体育館
を案内し活動の説明を実施しました。



東北楽天ゴールデン・イーグルス
ボランティア説明会
06年2月26日

仙台市の施設を活用して開催しました。
2年目ということで、継続の人と初めての
人がいるため、それぞれに配慮した説明
が必要となります。

説明会の日程をきめて活動希望者に連絡します。

ボランティア活動を希望する方々は、学生・主婦・サラリーマンなど実にさまざまです。説明会を形式的なものにせず、活動スタートの大切な意識作りの場とするためには、参加しやすいように日程は平日の夜(学生・サラリーマンが参加しやすい)と、週末の昼間(主婦や勤め人が参加しやすくなります)など複数に分けて行うと参加率が高まります。また、申し込んだが連絡が来ない、といったトラブルを防止するためにも、応募の締め切りから一定の余裕をもった日にちの設定が必要となります。

説明会の内容を決めて資料を準備します。

説明会で大切なことは、活動の内容を正しく理解していただくこと、活動へのやる気を高めることです。このため、説明時間や資料は短め・少な目が理想的です。どのようにコンパクトにまとめるか、どう活動の楽しさを伝えるかには多少のテクニックが求められます。

< 説明会の内容例 >

- ・ 司会の挨拶 (明るく元気よく、会場をひとつにする瞬間です)
- ・ 主催者代表からの言葉 (挨拶と、イベントやチーム全体に関するコメント)
= まずはイベント全体の目標や今年のテーマなどをトップが説明する姿勢が大事です。
- ・ 運営スタッフなどの紹介
- ・ 活動内容の紹介 (パワーポイントなどで要点を確実に伝えます)
- ・ 活動のルールについて (ここも事例などをあげながらしっかり伝えましょう)
- ・ 活動希望日の確認 (ボランティアの活動予定日の確認)
- ・ 今後の連絡方法の確認 (運営者とボランティアとの連絡手段を確認します)
- ・ 質疑応答 (どんな質問があったか記録しましょう)
- ・ 活動場所の案内 (実際にボランティア活動をする場所で説明会を開いた場合)

説明会までに決めておくことがあります。

ボランティアの活動についての説明会では、参加者からさまざまな質問が予測されます。出来る限りその質問に答えるためにも、事前の準備と活動内容の決め事をまとめておくことが大切です。ここでは、主な項目について列記しますが、その多くは の説明会の中での「活動内容の紹介」や「活動のルールについて」の中でポイントに絞って説明するとともに、説明資料の中に記載するようにしましょう。

< 活動時の基本ルールの主要なポイント >

服 装	<p>スポーツのイベントの多くでは、主催者から季節に応じてユニフォームが支給される場合が多くあります。イベント名やチーム名などの入ったTシャツ・ポロシャツ・ジャンパー・ベストなどが一般的ですが、活動しやすさを考えて帽子やウェストポーチなどを支給しているところもあります。ボランティアは活動中これら定められた服装をだらしなく着用するのではなくきちんと着用することが大切です。</p> <p>また、その他の服装は活動しやすく安全なことが一番です、ヒールの高い靴やスカート、ハーフパンツなどは多くのイベントで禁止されています。</p>
-----	--



07年仙台89ERS (ジャンパー)



07年パ・リーグオールスター(Tシャツ)

(注)

近年、企業の社会貢献活動への注目が高まるにつれて、スポーツのボランティア活動に対しスポンサーしてくれるところが増加する傾向にあります。この結果、ユニフォームや活動に使用する備品が整備されることは、活動環境の改善につながります。

集 合	<p>集合時間や集合場所、更に受付の方法などは大変質問の集中する項目です。継続的に活動しているボランティアの場合、ポジションによって、あるいはリーダーと一般では集合時間が異なるケースもあります。年間に多くのイベントを行う場合は原則として「開場の時間前集合」という表記が使われます。</p> <p>集合場所については、ボランティアの控え室が理想ですが、ない場合でも明確に指定しましょう。また、参加の受付は集合場所で行うのが一般的です。</p>
-----	--

(注)

受付では、参加者の確認やADカード・ユニフォームなどの貸与、当日のポジションの伝達などを行います。この業務は主催者側のスタッフが担当しますが、仙台の3つのプロチームでは「ボランティア係り」が担当しています。

「ボランティア係り」は、受付での集合・参加確認のほか、弁当や飲み物の管理、配布物の手渡し、貸与する備品の管理、欠席者の管理と対応をはじめ、ボランティア活動が円滑に快適に行われるようサポートしています。その意味ではメンター（世話係り）ということもできます。



解散時についても、一人ひとりが自分の判断でバラバラ解散するのではなく、全体の作業の進行を確認した上で、ボランティア係りに確認して帰るようにする仕組みが必要です。

(左：仙台89ERSのボランティア係りの様子)

説 明	<p>ボランティアの集合後、当日の活動について主催者側のスタッフから、ポイントの説明をします。全体に関するポイントを中心に説明し、その後ポジションごとにその業務固有の活動の留意点について説明・確認します。</p>
-----	--

説明のために有効な資料については、第5章(4)「意識の共有のための取組」にボランティアに配布する説明用紙について記載しています。参考に願います。

リーダー制度を採用している場合、集合を一般ボランティアよりも早くし、そこで事前の打ち合わせや説明を行い、ポジションごとの説明をリーダーに依頼するケースが多くなっています。



07年12月 89ERSゲーム説明



07年7月プロ野球パ・リーグオールスター説明

休憩	<p>活動中には食事休憩や短時間の休憩をポジションごとに交代でとります。同じポジションの人と上手に連携し疲れないようにとることが大切です。また、リーダー制度をさいよい採用している場合はその指示がポイントとなります。不公平感が生まれやすいため、取得の基本ルールはきめておくことが大切です。また、休憩時間は仲間を作り情報を交換する大きなチャンスです。</p>
----	---

休憩場所は多くはボランティア控え室となっています。もし無い場合は落ち着いて食事・休憩ができる環境を作りましょう。

休憩場所の環境作りを考えましょう。

< あれば便利なもの >

快適な環境にするために

- ・ 自由に飲める飲料 ・ ゲームなどを中継するテレビやラジオ ・ 私物用ロッカーや棚

コミュニケーションのために

- ・ コミュニケーション用の掲示板 ・ 記録ファイル(活動の記録など)
- ・ チームからのメッセージなど ・ 当日のプログラムなど

ごみの分別のために

- ・ 分別のための袋 ・ ボランティアの意識を高めるためにぜひ取り組みましょう。

(一例:燃えるごみ・割り箸・ペットボトル・きれいな紙・紙コップ・弁当のふた・弁当の身・なまごみなど)



弁当箱はふた・身などを重ねることで使用のごみ袋の数は大きく減ります。また、近年はリサイクルのため汚れた部分をシートとしてはがせるエコ弁当容器の利用も増えています。

観 戦	イベント時のクレームとして意外に多いものがボランティアの観戦についてのものです。したがって大半のスポーツボランティア活動では、原則として観戦を禁止しています。一方ボランティアへの参加動機として「ゲームが(無料で)見られるから」というものもあり、あらかじめ募集や説明の段階で、ルールを説明することが重要です。
-----	---

イベントのグッズの購入などにも共通しますが、ボランティアのユニフォームを脱げば休憩時に観戦を認めているところもあります。<ルールを決めて>

ボランティアのポジションによっては、ゲームが見えてしまうケースも多くあります。この場合も「お客様の通路をじゃましない」「自チームや地元選手の活躍などの際に会場には相手を応援する観客もきていることを考え中立的な態度をとる」「自分の業務に集中する」などの心構えが大切です。

質 問	ボランティアは観客からはチームの一員としてみられます。このため質問には誠意をもって対応したいものです。わからない場合は主催者スタッフやリーダーに確認することが重要です。あいまいな回答により大きなクレームがおきたケースもあります。
-----	--

質問については、「運営のポイント」の項目でより詳しくまとめています。

応 対	自分が対応して欲しいと思う対応をすること、観客にはさまざまな方がいます。まず丁寧に誰にも優しくが基本です。笑顔をいつもでも忘れないでお客様にもボランティア仲間にも接する気持ちが大切です。
-----	---

対応については、「運営のポイント」の項目でより詳しくまとめています。

エ コ	多くのスポーツ・イベントにおいてボランティア共通の、そして活動の締めくくりとして行う業務が会場内の清掃です。基本は全員で協力しあって行うこと、主催者は道具や分担などを事前に準備し説明するようにしましょう。
-----	--

エコについては、「運営のポイント」の項目でより詳しくまとめています。



05年10月ラグビーごみ袋



06年7月仙台国際
ハーフマラソンごみ箱

連 絡	無断の欠席・遅刻は仲間に迷惑をかけます。必ず事前に連絡するように説明会の段階で「連絡先」を明確に伝えましょう。同様に、主催する側から連絡する必要が発生した場合のため、ボランティア希望者の連絡手段を確認しておきましょう。
-----	---

一般的には互いに「携帯電話」を利用し、確実に伝達する方法が増えています。時間に余裕のある場合はメール・FAXなども有効です。

(6) 活動当日に向けての準備をすすめます。

説明会が終わると、いよいよイベント当日に向けて準備を本格化させます。単発のイベントの場合と継続的で毎年繰り返され実施している活動では、さまざまな違いがありますが、チェックリストを活用するなどして洩れのないようにしたいものです。下記に主な準備するもののポイントをまとめてみます。

活動参加者への連絡と役割を決める

参加していただく活動希望者をリスト化し、業務の分担を決めます。また、リーダー制度を採用したり業務によって早めに集合してもらう必要があれば、確実に連絡しておきます。

ボランティア活動に必要な備品を準備します。これもリスト化し数も含めて点検しておかないとトラブルの要因になりやすいため注意したいものです。

< 備品の一例 > 事前に数名でシミュレーションを実施すると洩れが防げます

ボランティアのユニフォーム関連

< ユニフォーム・ADカード・ウェストポーチなど >

ボランティアの活動関連

< 受付の必要備品・ポジション別の必要備品など >

休憩室必要備品

< 弁当・飲み物・掲示板など >

当日の説明資料を準備しましょう。あわせて、簡単な活動の手引きなどを作ると特に新人のボランティアにとっては助かるものです。

問い合わせにはぜひ丁寧な対応をお願いします。

当日が近づくとボランティアもさまざまな不安により、質問や要望などをぶつけてきます。

質問は必ず書きとめて、丁寧な対応をするとともに、全体に関わるものは当日の説明の中で補足するようにしましょう。

2. ボランティア活動が始まります、運営のポイントを考えて見ましょう。

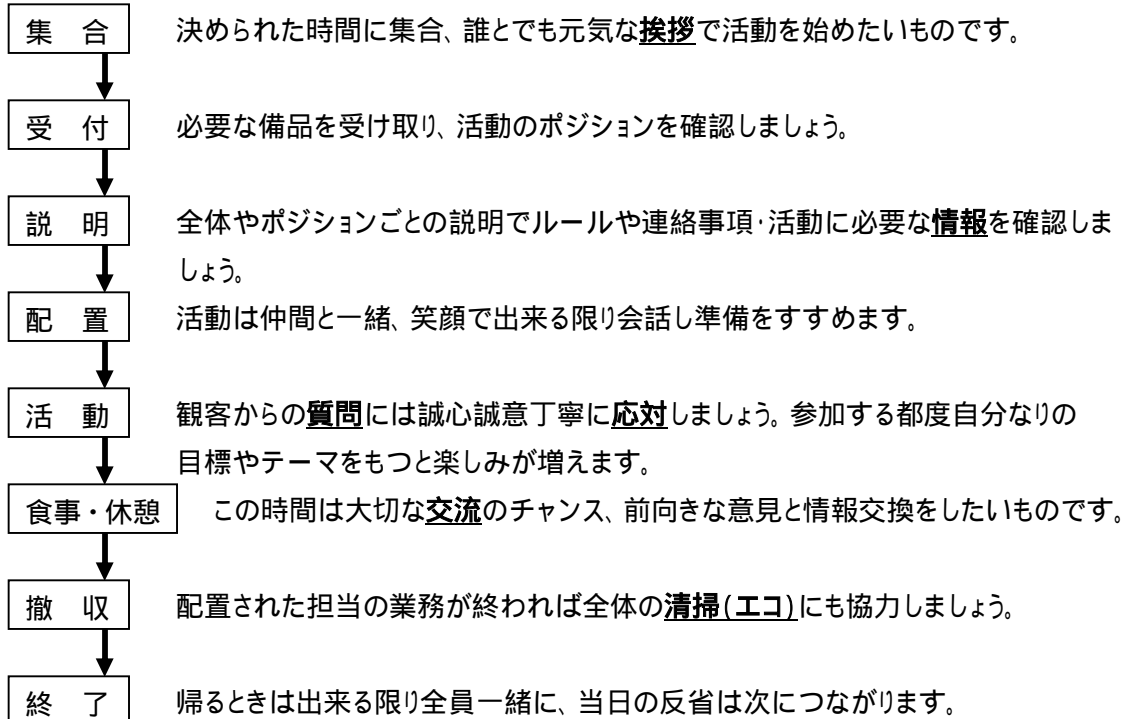
いよいよ活動が始まります。スポーツのイベントは天候やさまざまな要素によって観客数が大きく増減します。また、ボランティアの数も常に一定とはなりにくいもの、そうした不確定要素に的確に対応していくためには、双方に一定の経験が必要ですし、主催者からボランティアへの権限の委譲も必要になってきます。また、期間やポジションによっては活動のためのモチベーションをどのように高めていくかがポイントになります。その意味では活動を通じてどのように「人」を育てていくか、更に最もお客様に近い場所で活動しているボランティアからの情報によって、いかにスピーディに改善を進められるかが求められます。一方では特に継続型の活動でみられる「慣れ」による問題点もでてきます。基本は観客もボランティアも人であり、その日・その時間を大切に楽しく活動したいと願っているということです。そのことをベースとして活動のポイントを考えて行きましょう。

【 活動運営のポイント 】

(1) ボランティアからみた一日の流れとポイント

まずは一日の流れをボランティアの目線で追いかけてみたいと思います。そこにある運営する側とボランティアとして参加する側のポイントをまとめてみます。

< 一般的なスポーツ・イベント時のボランティア活動開始から解散までの流れ >



仙台89ERS エコステーションの準備



仙台89ERS配布物の準備

(2)以降は、活動の流れの中でふれたポイント(太字・下線)について、ひとつずつまとめて行きます。

(2) **質問**は改善のための大切な情報です。

1-(6)でも触れたように、ボランティアの業務の中で観客からの質問に答えることが多くあります。視点を変えれば「質問の多い項目は改善が必要な項目」と考えられます。ぜひ、ボランティアを通じての情報収集には前向きに取り組みたいものです。

図 (ボランティアからよくある質問例)

座席	自由席・指定席など座席の種類と場所に関する質問は特にシーズンの開始時期には最も多くなります。あらかじめ場内の案内図を場内の目立つ場所に掲示するとともに、ボランティアにもコピーを配布し、間違いのない案内をしたいものです。
施設	質問が多いのは「売店」「喫煙所」「トイレ」です。他にも「障害者用トイレ」「おむつ換えや授乳の場所」「医務室」「公衆電話」「総合受付」「ごみ箱」などの質問もありますので、出来る限り場内の案内図に記載するようにしたいものです。また、まだ慣れないボランティアに対しては場内を事前に確認する時間を設けることも大切です。 売店で販売している商品の内容も事前に確認したいものです。
落とし物	一般的には「総合受付」にて管理することが多くなっています。問い合わせのお客様を案内するとともに、落とし物を拾った場合はすみやかに、場所を確認の上決められた場所に届けましょう。
迷子	迷子をみつけたらまずは落ち着いて名前を確認し周辺を確認しましょう。幼児などでは子どもを落ち着かせて指定の場所に連れて行きましょう。
イベント	近年のスポーツ・イベントではメインのスポーツ・イベントにほかに、さまざまなイベントを行う場合があります。プレゼント企画・抽選会・ミニコンサート・物販・ミニゲームなど内容は多岐にわたりますが、観客から時間や人数、引き換えの場所や内容などについての質問が大変多くなっています。これらはきちんとまとめてボランティアに説明しておく必要があります。
禁止事項	飲食や喫煙、持ち込みなど会場・イベントごとに決められている禁止事項や観戦ルールは、ボランティアの業務と密接に関わっている場合もあります。わかりやすくまとめてポイントをボランティアにも伝えましょう。
近隣施設	会場によって異なりますが、スポーツのイベントの会場の近隣施設について質問される場合があります。ATM・コンビニなどは場内に無い場合が多いので特に一番近くの施設を確認しておくといいでしょう。
交通手段	会場にこられた観客が帰る場合、バスや最寄の電車の駅や発車時間などについて質問されることがあります。念のため総合案内などに時刻表を用意したいものです。
避難経路	お客様から問い合わせをうけることはありませんが、ボランティアとしては活動場所の近くの避難経路は確認しておきたい項目です。

「質問」に的確に対応するために連絡体制を明確にしましょう。

質問や要望の全てに対しボランティアが対応することは困難です、その場合のために運営側の責任者を明確にするとともに、連絡できる手段を明確にしておきましょう。

会場が広い場合はトランシーバーを活用するケースが多くありますが、障害物や距離などでつながらないこともあるため、互いの携帯番号も確認しておくとう便利です。

わからない質問などについては絶対に自分の判断で答えることはしないようにしましょう。

「申し訳ありませんがわかりませんので、確認させていただきます」と言って責任者に問い合わせることや「申し訳ありませんがわかりませんので、総合案内書に問い合わせただけですか」と言って案内所を教えることも立派な答えのひとつです。



07年11月
グランディ・21「フリスボ2007」
総合案内所

(3) 「接客・対応」の基礎的な知識を身につけましょう。

多くのスポーツ・イベントにおいて観客はお金を払って観戦にきます。そこではその金銭に見合った快適な観戦環境とともに、丁寧な対応が期待されているのです。したがって会場ではチームの一員として位置づけられるボランティアにも自覚と観客の満足を十分に意識した対応が求められます。しかし、多くの場合、その対応方法はボランティア個人の責任に任されているのが実情であり、結果としてクレームとなることもあります。互いに気持ちよく活動するために、一定の「接客・対応」のルールを作ること、そして教育研修が今求められています。

「接客・対応」では来場者に対し「おもてなし」をしようとする姿勢が大切になります。ここでは「おもてなし」の4つの要素について説明しますが、多くの場合それは決して特別なものではなく社会生活を営む上で、ごく普通に実践されていることです。しかし、時として忙しさのあまりにそのことを忘れて、通常から言葉遣いが命令調になってしまう人などさまざまなボランティアがいることも事実です。確かに大きなイベントでは、数万人単位の観客があります。しかし、一人の観客にとっては大切な「思い出」になる観戦であるかもしれません。ボランティアはもとより主催者のスタッフ全員がそのことを考えてお客様に接したいものです。

☒

おもてなしの4つの要素

<p>A) 身だしなみ 第1印象をきめる要素です</p>	<p>ボランティアの服装の基本は、貸与されるユニフォームとなります、決められたルールに基づいて着用しましょう。 ジャンパーなどの前を開けたりだらしない着こなしはしない タオルを首にまくなど着くずすことはしない</p>
<p>B) 言葉遣い 直接印象を作る要素です</p>	<p>最も大切な要素です。基本は明るく相手の目を見て丁寧に話すことで特別なものではありません、笑顔で誰とでも元気な挨拶を。 相手に合わせた話し方をこころがける 敬語を上手に使用する 専門用語は使わない 命令形や否定形は使わない</p>
<p>C) 活動の態度 最もクレームの多い要素です</p>	<p>活動時・対応時の姿勢や態度は、自然にお客様の目に入り言葉遣いとともに印象を作るものです。 待つ姿勢はだらしないようにしましう お客様の様子に目配りしましう 対応は笑顔で丁寧迅速に 最初と最期の挨拶が大切です</p>
<p>D) 知識 質問への対応に必要な要素です</p>	<p>困ったり、迷ったりしているお客様に的確に答えるため、お客様の質問に対応する知識を身につけましよう。迅速な対応は好印象を作ります。</p>

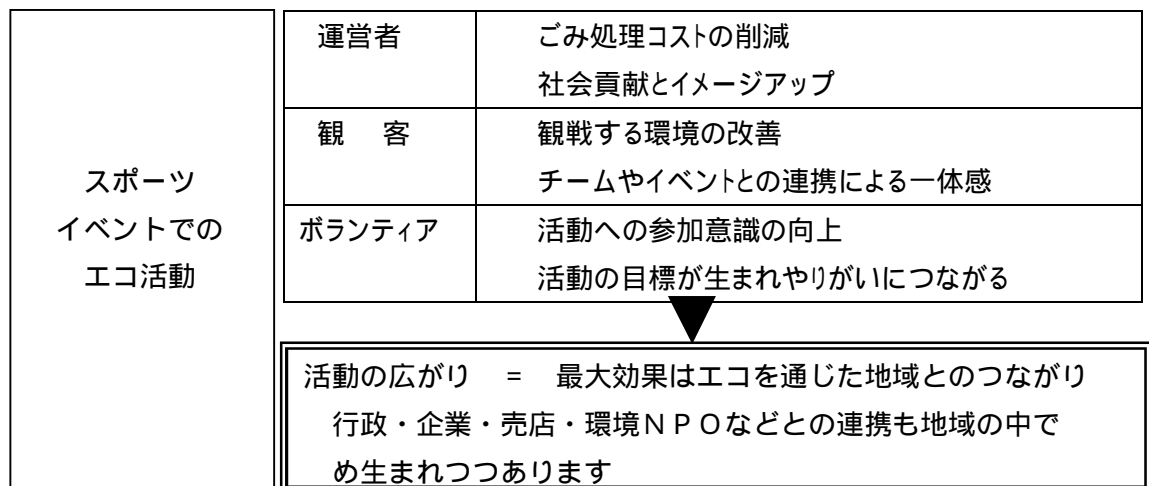
前述の通りボランティアに参加する方々の経歴はさまざまです。説明会や研修会を通じて「おもてなしの4つの要素」をより具体的に伝え、常に意識付けを行いたいものです。



(4) 「**環境(エコ)**」の取組は地域のため、地球のため全ての人にとって重要なものです。

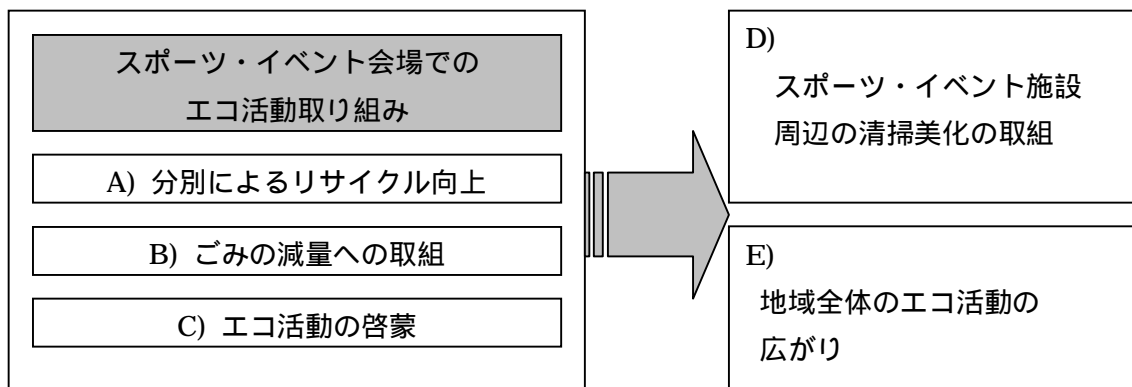
スポーツ・イベント、特にプロスポーツのイベントでは、観戦時に飲食をすることが日常的な光景となっており、運営する側にとっても飲食店の出店が収入源のひとつともなっています。また、従来多くの自治体においては、スポーツ関連施設からだされるごみは事業ごみとして、一括して処理されていました。しかし、地球温暖化に対する世界全体での意識変化や、家庭での分別・リサイクルへの関心の高まりに伴い、現在ではほとんどのスポーツ・イベントにおいて、分別・リサイクル・減量をはじめさまざまなエコ活動が行われるようになってきました。また、単にスポーツ・イベント時における取組から発展し、運営企業全体や、地域と連携して取り組むケースも生まれてきました。ここでは、仙台での取り組みを参考としエコ活動のポイントをまとめてみます。

図 (スポーツ・イベントでのエコ活動効果例)



観客数の多いスポーツ・イベントでのエコ活動は、取組自体が地域社会全体にとって極めて強いアピール力を持ちます。活動の成果を高めるためにぜひ、運営者やボランティアだけではなく、行政や市民組織、何より観客の協力体制を作りましょう。更によりスムーズな取組のため「調査と計画」「実行と広がり作り」「検討と改善」のサイクルを確立したいものです。

図 (エコ活動のステップ例)



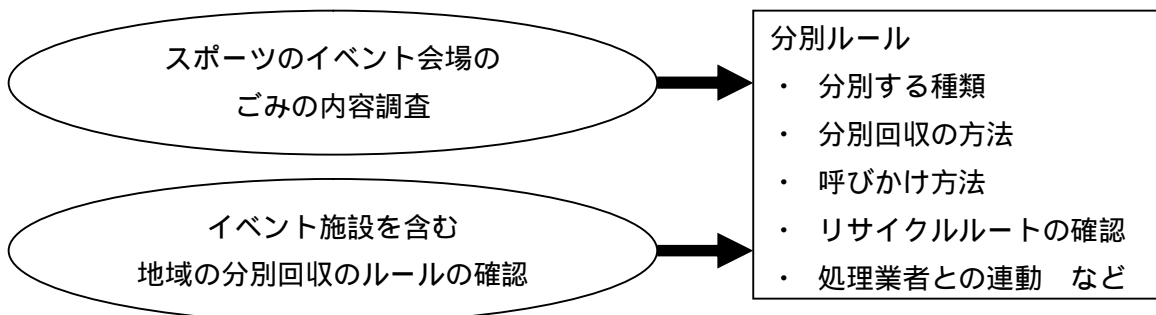
A) 分別によるリサイクル向上

資源の乏しい日本にとってごみは宝の山ともいえます。スポーツのイベントごみの多くも確実に分別されることで、リサイクルが可能となります。一方でごみの分別については既に家庭では習慣となっている所が多くなっていると思います。確かに観客にとってもボランティアにとっても負担の大きい取組ですが、リサイクルの向上という明確な目標を示しながらしっかり取り組みたいものです。

< 調査と計画 >

よりスムーズな分別回収の取組のためには、実際に分別されない前の段階のごみ袋にどんなものが、どれだけ入っているのかを調査し、実態に見合った方法・ルールを作ることが大切です。過去の仙台の調査では「紙コップ」「弁当容器」が大変に多く、袋はかさばっているものの中身はきわめて空間の多いものとなっていました。ここから、紙コップを重ねて回収する「仙台方式」が生まれ、ボランティア控え室での弁当容器の積み重ねがスタートしたのです。また、地域の家庭ごみの分別ルールを調査し、可能な限り合わせることで観客の負担感が少なくなります。





図 (分別の方法を決める)



< 実行と広がり作り >

図 (仙台スポーツ・イベントのごみ分別種類例)

ごみの種類	分別方法・リサイクルなど	写真
紙コップ	紙コップは重ねて回収し袋を別にしてまとめています。多くはトイレトペーパーに再生されますが、発砲加工したものや、汚れたものは燃えるごみとなります。紙コップ回収のわきにはのみ残しバケツを設置しましょう。	
ペットボトル	キャップ・ラベルをとり本体は専用の袋にまとめます。(キャップ・ラベルはきれいなプラ)、ワイシャツなど衣料品に再生されたり燃料など、貴重な資源となります。	
きれいな紙	チラシやパンフレット類など汚れていないきれいな紙類は専用の袋にまとめます。紙製の箱や絵本などに再生されます。	

ごみの種類	分別方法・リサイクルなど	写真
きれいなプラ	これも袋を分けて回収し、主に熱分解して燃料などに使用されます。	
燃えるごみ	最も多いごみで汚れた容器・紙類などが含まれます。そのまま処理場で燃やされ、そのエネルギーが電力や温水を作ることに繋がります。	
割り箸	仙台では 2007 年から分別をスタートしました。分けて回収しきれいに洗ったものは製紙工場でコピー紙などに再生されます。(3膳で A4 の用紙 1 枚といわれています)	
びん・かん	繰り返し使えるびんを除き、びん類はアスファルトの舗装材などに、かん類は同じくかんなどに再生されることとなります。ただし、多くのスポーツイベントでは持ち込み禁止となっています。	

分別回収の方法 ～ エコステーションの運営

お祭りやスポーツ、屋外でのコンサートなど大量のごみが発生することが予測されるイベントでは「エコステーション」という、観客数に対応して会場の何箇所かに設置されたごみをまとめて回収する場所を設置することが一般的になっています。



仙台 89RTS
エコステーション

エコステーションってどんなもの

設置目的

ごみのリサイクル率アップのため、分別を呼びかけます。

設置場所

お客様の動線上で目立ち、ある程度スペースが確保できるところ

設置方法

長机やごみ箱などを設置し、観客数や分別の種類に合わせて大きさを調節しましょう。

エコステーションの効果

<回収と分別> 人がついて呼びかけるためマナアップがはかられ、雰囲気は向上します。

<啓蒙とコミュニケーション> エコ活動の情報発信だけでなくお客様との会話が増えます。

= 一方で観客からの質問への準備をしておきましょう。

設置準備と運営のポイント

- ・ イベント当日までの事前の確認と準備をしっかりとやりましょう。
- ・ 観客の流れを考えてエコステーションの場所と数をきめて備品を準備しましょう。
屋外の場合は雨や風への対策も必要です。また、回収したごみの置き場も確認しましょう。
- ・ ステーションの備品や表示物を準備しましょう。

エコ・ステーション備品の一例 (チェックリストを作りましょう)

- ・ クリアケース (備品一式をステーション毎にわけて収納しておきます)
- ・ 各種ごみ袋(業者や地域に合わせて準備) ・ バケツ、ざる (飲み残し用)
- ・ プラスチックトレイ (紙コップ回収用) ・ ほうき、ちりとり、モップ
- ・ 消耗品 (粘着テープ・筆記具・軍手・メモ用紙、記録用紙など)
- ・ 表示物 (分別種類・呼びかけメッセージなど)
- ・ 割り箸入れ ・ ぞうきん ・ ビニールシート (バケツの下に敷きます)

- ・ ごみの処理業者やボランティアリーダーなどの事前確認をしておきましょう。
設置場所やルールはボランティアだけでなく、当日の運営に参加する人全員に伝え出来る限りの協力体制を作りましょう。
- ・ 当日の説明用として分別の手順とルールを簡単にまとめましょう。
この時大切なことはエコ以外の質問もステーションには持ち込まれることです。
基本的な質問項目への対応ができるようにしたいものです。

設置の流れ …… 仙台 89ERS の例



ごみ袋の口は、ごみが入れやすいように少し余裕をもったたるみをつけましょう。

ごみの多くは帰り際に捨てられます、ステーションの前は広めにスペースを確保しましょう。

< 検討と改善 >

分別の目的は、リサイクル率を高め資源を有効に活用することです。ですから、より観客と連携し効果を高めるためにはステーションで回収した、種類別のごみの量などをしっかりと記録し、定期的にアピールすることが必要です。出来れば記録の担当を決めて変化を調査するとともに、参加しているボランティアや、関係者にも問題点や成果を積極的に伝えたいものです。

B) ごみの減量への取組

ごみの分別活動はいわば発生してしまうごみをいかに役立てるか、という取り組みですが、ここではごみの排出そのものをいかに減らすか、環境に優しいものに変化させるかなどがテーマとなります。当初、分別・リサイクルからスタートしたスポーツ・イベントでのエコ活動も、意識付けや紙コップの積み重ねだけでは一定の段階で、改善がすすまなくなるものです。より効果を高めるために各地で「ごみ減量」の取組が始まっています。

< 調査と計画 >

イベントの会場から排出されるごみは、主に飲食とサンプリングやチラシの配布などにより発生します。どのようにごみとなり捨てられるのか、減量に取り組むテーマがあればまずは実情をしっかりと確認しておくとその後の改善効果が明確になります。

合わせて減量の取り組みには、売店や持込の飲食物に関する観客の協力が不可欠です。どんなものが持ち込まれごみとして捨てられているのか、売店からのごみの内容はどんなものが多いのかについても、事前に確認することが大切です。

< 実行と広がり作り >

ごみの減量の手法には具体的にどのようなものがあるでしょうか。ここでは既に取り組みが進んでいるものの一例を紹介します。

リユースの容器を活用する …… 容器を繰り返し使用することでごみの量を削減します。

マイカップやリユースカップなど名称はさまざまですがサッカーやプロ野球などの会場で、繰り返し使えるプラスチック製のコップが広がっています。また、Jリーグの甲府では「リユース食器」の取り組みも始まっています。

方法は、カップを飲み物の購入代金に含めて販売し返却時に一部返金するデポジット制と、カップ自体を購入してもらい、飲み物を割り引くものがあります。

リユース食器



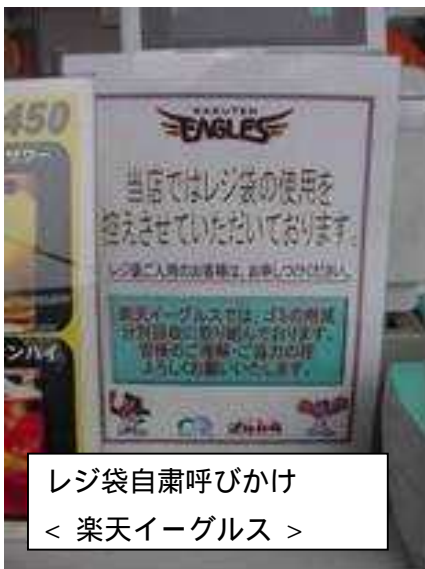
リユース型の容器をスポーツのイベントで販売、使用するためには地域の保健所の許可が必要な場合があります。取り組みを検討する際は確認をするようにしましょう。

参考 甲府のリユース取り組み「小瀬エコスタジアムプロジェクト」のホームページ

<http://www.spacefuu.net/sponsor.html>

無駄なものを使わない・・・過剰包装の削減や売店でのレジ袋削減の取り組みです。

イベントの会場で飲食物を購入しレジ袋に入れて席に運び、すぐに不要なごみとなる。そんな光景が大変多くみられます。と同時に、エコステーションでの分別に際し、いっぱい詰めた口をしめられたレジ袋は困ったやっかいものです。このため、限りある資源を守るためにもレジ袋削減の呼びかけが必要です。また、弁当容器や包装資材についてもシンプルでリサイクルしやすいものに統一するなどの取り組みが始まっています。



レジ袋自粛呼びかけ
< 楽天イーグルス >



飲食容器の統一例 < 楽天イーグルス >

観客へのサンプリングやチラシ類の配布からごみが出るケースもあります。エコ活動を実施している運営組織の場合は、矛盾した取り組みとならないよう十分注意が必要です。

< 検討と改善 >

ここでも取り組みの進捗や成果を可能な限り数値化し、わかりやすく協力を呼びかけることが費用です。多くのイベントでは大型ビジョンの画面や、ゲーム時のマッチデープログラム、公式ホームページ、場内アナウンスなどで分別と減量の取り組みを呼びかけています。また、レジ袋の取り組みにおいては、「袋はありますか?」という多くの人が「はい」と答えるのに対し、「このままでよろしいですか?」と声をかけると袋をもらわない人が増えるという結果があります。全てごみとなるものを減らしたいという強い気持ちが大切なのです。こうした取り組みでは、定期的に状況を確認し参加する人の間で目標を決めることも改善につながります。

C) エコ活動の啓蒙

エコの取り組みはスポーツのイベントにかかわる全ての人の意識をかえ、その結果、イベントの会場だけでなく、さまざまな広がりを作る上で、非常に意義のあるものです。今まで紹介した「分別サイクル」「ごみ減量」以外の活動について、その一部をご紹介します。とともに、エコ活動全体を正しく伝える取り組みが今後の課題といえます。

エコは全体の活動

東北楽天ゴールデンイーグルスのエコ活動がスタートしてすぐのことでした。島田社長から「エコはボランティアだけのものではない、球団全体で取り組もう」というメッセージが発信されました。この結果、「職員全員が落ちているごみを拾う」「社長をはじめ職員・売店の責任者がシーズン中に一度はエコステーションで実際に活動する」などの取り組みがおこなわれています。

率先実行を大切に

観客に分別を呼びかけているボランティア、活動時間の中で交代で食事をとりますが、この控え室での分別は、より徹底して行います。飲み物は繰り返し使えるカップで、マイ箸を持参する人も増えています。まずは足元から選手や、警備、さまざまな所で分別が進んでいます。



子供たちに知って欲しい



仙台のプロスポーツイベントのエコ活動を支援している環境 NGO の「みやぎ・環境と暮らしネットワーク」は、各運営会社と連携し、年 1 回「エコキッズ」という体験型企画を行っています。事前にエコ活動の目的や内容について説明を行い、その後実際にエコステーションを経験します。

活動を風化させないために

活動を継続的に行う中で、マンネリ化により無力感にとられることもあります。それでも粘り強く活動していくために、定期的にエコに関する打ち合わせや研修会などを通じて小さくても改善していく姿勢が大切です。

取り組みを伝え続ける

エコ活動のマンネリ化は観客にとっても同じです。意識の風化を防止するためには、活動の内容や成果、取り組みの意味などを地道に伝える努力が欠かせません。このようハンドブックで紹介している東北楽天ゴールデンイーグルスでは、参戦初年度となる 2005 年の開幕戦からエコ活動に取り組んできました。その成果と内容を、2007 年のパ・リーグオールスター・ゲームの際に、ブースを設置して紹介しました。仙台から各球団への広がり期待を込めて。



2007 年 7 月 21 日 パ・リーグ オールスターゲーム 「エコ活動紹介」ブース

予防に向けての小さな一歩

最期に紹介するのは、観戦する環境をきれいで快適なものとし、更に、汚されることを未然に防止するための取り組みのひとつ、その名も「花企画」です。Jリーグの大分からの情報をもとに、仙台のプロスポーツのイベントの会場で実施したもので、ボランティアの有志が手作りで、総合案内やトイレに「花」を飾っているものです。容器は不要になった空きペットボトル、少しでもきれいにし、汚くすることが無くなるように、メッセージを送っています。



プロバスケットボール仙台 89ERS ホームゲーム時の花企画、チームカラーの花で飾ります。

参考

仙台市ごみ減量・リサイクル情報総合サイト「ワケルネット」

<http://www.gomi100.com/>

仙台エコシティプロデュースプロジェクト（環境 NGO MELON の HP にあります）

<http://www.melon.or.jp/melon/contents/Section/eco-city/frame.htm>

D) スポーツ・イベント施設周辺の清掃美化の取組

スポーツのイベントにはたくさんの観客が訪れます。最寄りの駅やバス停、駐車場からは気に入りのチームのレプリカに身を包んだ家族連れや、カップルの姿がきっと目につくことでしょう。一方で近隣の商店では食べ物や飲み物が販売され、場内で販売される飲食物とともに、ゲームの終了時にはごみとして捨てられます。その意味でエコについては、スポーツ施設の中だけではなく、地域と一体になった取り組みが必要となっているのです。その第一段階で行われているのが、スポーツ施設の周辺と、最寄り駅からの観客の動線の定期的な清掃美化活動です。

地域と連携して清掃活動を

施設周辺の清掃活動では、チームの関係者や応援している観客の一部、地元の町内会・商店街などが連携して実施しているケースが増えています。継続的に取り組まれている事例としては、チームマイナス 6%にも参加し、エコ活動に取り組んでいる Jリーグの「東京ヴェルディ」や、時には選手も参加し、地域の市民組織と連携して実施されている「ベガルタ仙台」の「クリーンベガルタ」(2007 年は年 6 回市民後援会が中心となって実施)などがあるほか、プロバスケットの仙台 89ERS の支援組織「イエローブースターズ」でも実施しています。

< 参考 >

ヴェルディ ECO プロジェクト

http://www.verdy.co.jp/eco_project/eco_project_16.htm

継続的な実施のためには、ぜひ楽しく参加できる工夫を行い、成果をしっかりと公表したいものです。

清掃からのステップ

観客を快適な環境で迎えたり、応援のモチベーションを高めるため、施設を拠点としているスポーツチームのチームカラーの花を植えたり、花文字を作ったりという取り組みも始まっています。それはまたごみなどで汚しにくい環境を作ることにもつながります。

仙台・泉中央美化推進運動～報告の下に「花文字」写真が掲載されています。(08/2/1 現在)

<http://www.izumi-machikyo.com/bika.htm>

スタジアムなど施設を核とするボランティア活動の中には、継続的に周辺を「花」で飾ろうという取り組みも行われています。全てを施設管理者やイベントの運営者が行ってしまうのではなく、地域の市民・住民とともに、取り組むこともまた大切なことです。宮城スタジアムを中心としてスポーツ・イベントのサポートを続けている「グランディ・21 ボランティア」には「花作り班」があり活動しています。

< 参考 >

グランディ・21 ボランティアホームページ

<http://www.miyagi-sports.net/grande21/>

E) 地域全体のエコ活動の広がり

たとえば、たくさんの観客がスポーツのイベントの会場でエコ活動や分別を知り、家庭や職場など身近な場所でごみの減量やリサイクル率を高めることを実行してくれたら、そんな可能性を信じて多くのボランティアが活動しています。その取り組みが施設周辺に広がり、地域とも連携する。そのためにはなんとといっても運営者の熱意が欠かせません。エコ活動に対しスポンサーしてくれる企業を開拓したり、積極的に「チーム・マイナス 6%」のキャンペーンに参加したりする姿勢、継続することは大変なことですが、それを多くの方はみているのです。ここでは、「Jリーグクラブとしていち早く「チーム・マイナス 6%」に参加し、独自の活動で地域に活動の輪を広げている「東京ヴェルディ」の事例をみていきましょう。

ヴェルディの公式ホームページには、エコ活動に関連する「バナー」が 3 つもあります。ひとつは「チーム・マイナス 6%」のバナー、次に「ヴェルディ地域・環境活動支援団体の皆様」という取り組みをサポートしてくれている企業紹介のもの、そして「ヴェルディ ECO プロジェクト」として 2005 年 10 月からのさまざまな活動を紹介している「バナー」です。その活動内容は実に多彩で参考になります。

ヴェルディ ECO プロジェクト ~ 詳しい内容・報告は公式ホームページをごらんください

2005 年 9 月 17 日 「FIELDING ECO MATCH」

ホームゲームに関連し「地球温暖化防止」への理解促進の活動として、「チアブレス販売」、「ペットボトル自動回収機の設置」、「チーム・マイナス 6%の登録所設置」などを実施。

2005 年 10 月 10 日 フォルサ・エコ・キャンペーン in たちかわ

地元立川の商店街との連動で「商店街で出来るエコ推進活動」として「エコバック」を作成配布。

2005 年 11 月 5 日 山をまもり隊

親子で荒れた森林をもとに戻すための間伐作業などを体験。

2006 年 3 月 17 日 駒沢そうじ

地域の清掃活動で市民団体と連携し、この後も多摩川や国立競技場周辺でも開催。

2006 年 7 月 エコ T シャツ・デザイン・コンテスト

リサイクルやリサイクル素材を知ってもらうため、エコ T シャツの人気デザイン・コンテストを実施

2006 年 7 月 16 日 エコ・タンブラー発売

購入者には、エコバッグとリサイクル・トイレットペーパーもプレゼントし発売

2006 年 7 月 16 日 エコ・ウォーキング 歩いて CO2 を減らそう

クラブハウスからスタジアムまでごみを拾いながら歩き、応援する企画

2006 年 7 月 26 日 スタジアム・クリーニング

市民団体と連携してのゲーム後のスタジアム内清掃活動

2006年7月～8月 チーム・マイナス6%登録活動

ホームゲームで「チーム・マイナス6%」への個人会員登録を推進し1,000名達成

2006年8月6日 チャリティ・オークション

選手が提供してくれたチャリティ・グッズを販売し売上げ金をエコ活動団体に寄付

2006年9月30日 まちを緑に

スタジアムのクリーニングと、花の種を自宅で育てて花壇に返す活動

2007年5月5日 環境アドバイザーの野口健の活動紹介

エコ活動で連携しているアルピニスト野口健さんがチョモランマ登頂

エコの問題は今後更に重要なテーマとしてより一層さまざまな取り組みが大切になるはずですが、そのためには、たくさんの方が協力しあうことがポイントになりますが、スポーツ・イベントにはその象徴的な役割も期待されます。個々の点として活動しているものが目的をもってつながったとき、快適でごみの出ないスポーツ・イベントが開催される日も夢ではないでしょう。

(5) コミュニケーションを良くし、人を育てる仕組みを作りましょう。

～ キーワードは「記録・情報・交流・研修」

スポーツのイベントやチームを支えるボランティアは、今や多くの地域でごく当たり前の存在になっています。しかし、現実にはその活動はボランティアに関心の薄い人々にはほとんど認知されていませんし、活動の実態も決して恵まれたものとはいえません。（むしろ、過酷な条件のもとにあるボランティアも多くいます）このような状況が少しでも改善され、多くのボランティアが望むように「楽しく」活動することができれば、自ら参加する人の輪はもっと広がるはずです。

必要なルールと活動の基準

運営する側からボランティアをみると、「市民・サポーターの代表」という見方と、「チームの一員」という見方の中で、どのように接すべきか迷っている場面が多くみられます。一方的な指示が場当たりのにだされたり、逆に遠慮するあまりに全く指示がだされないケースなどもあり、そこにしっかりしたルール・仕組みが必要になります。継続的に活動しているボランティア組織にはやがてリーダー制度が生まれます。スタート当初は運営する側で作成するとして、その後はリーダーと運営者が協力して「活動のルール・活動のマニュアル」などをひとつずつまとめて実情に合わせてメンテナンスしていけばいいのです。

意識付けと研修

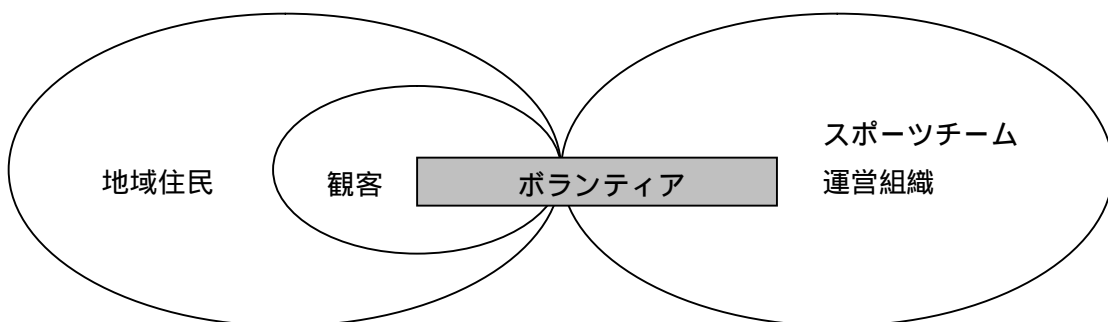
一方、観客からボランティアをみると「チームの一員」として見るのが一般的です。そのために、メリットとしては多くの情報がボランティアを通じて把握できます。「お客様か

らの質問で多いのは何か、どんな変化が起きているか」などは、整理すれば観戦する環境の改善にダイレクトにつながります。反面、デメリットとしては、ボランティアの個性や判断による対応がクレームとなるケースも少なくありません。「態度・言葉遣い・えこひいき」など本来社会人として身につけているはずと思われることでも、トラブルは現実には発生しています。こうしたトラブルを防止するためには、事前の説明会で「チームの一員」としての意識づけを行うとともに、「接客」研修などを必要に応じて行う努力も必要です。予算や時間の関係で研修は難しいという声は良く聞かれますが、ぜひ、目的を共有し人を育てることには前向きに取り組みたいものです。

ボランティア活動の認知を高める

スポーツのイベントは多くの人々の力で成立しています。自ら参加し活動しているボランティアの力を有効に引き出すことができれば、イベント時以外の場面にもさまざまなサポートの可能性が広がります。そのためぜひ、ボランティア活動の実態の内外へのアピールについては運営する側もボランティア側も積極的になってほしいと思うのです。それは地域からの代表でもあるボランティアがささえるイベントでありチームという事実は、最終的には「観客・運営者・ボランティア」の全てにとってプラスのイメージを作ることにつながるからです。具体的にはさまざまな媒体(ホームページ・MDP・場内ビジョン・常設ボランティアブース)などで継続的に情報を発信したいものです。

図 スポーツ・ボランティアのポジションニング



意識の共有のための取組

規模が大きくなればなるほど、運営に関わる人の数が増加し指示を含む情報の共有が難しくなります。情報の混乱や欠落はそのまま観客・来場者へのサービスの低下につながることもあり、「量よりも質」の高い情報提供が望まれます。そのためにさまざまな取組がなされていますが、近年ではパソコンやインターネットの普及に伴い、活動当日以外であればチームのホームページ上にボランティア向けの限定された掲示板を設けたり、メールで活動に関する連絡をするケースが増えています。しかし、全てのボランティアがそれを活用できる環境にあるわけではありません。このため、電話やFAXなどを補完手段として

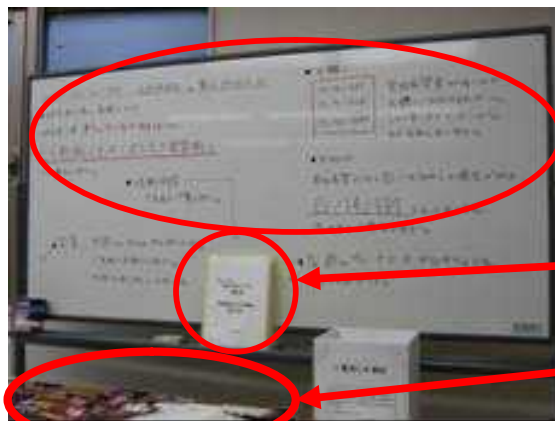
いるところが多いようです。

当日については活動の開始前に全体・ポジション（活動する業務）ごとに説明のためのミーティングをしているケースが多いようです。説明者は必ずしも運営側のメンバーでなくてもかまいません。事前にリーダーに説明しリーダーから一般のボランティアに説明している事例も多くあります。また、ボランティアの控え室に大切なメッセージを掲示したり、ボランティアから運営者に対し「希望・要望」を伝えるメモと箱を置き、回答している例もみられます。さらに、基本的な伝達項目を一枚のペーパーにまとめて参加者に渡すことや、はじめての参加者には活動に必要な基本的な事項が記載された「活動マニュアル」などを渡し、リーダーが補足の説明を加えることもあります。

継続的に活動するボランティアにおいてシーズンの前後に、説明会や報告会を開き、運営する側がめざすものを伝える工夫もおおくのスポーツで行われています。

ボランティア活動の初心者にとっては、多くの不安を持って参加している状況の中で、正しい情報や適切なアドバイス・指示は欠かせないものです。その場面・状況に合わせたコミュニケーションが大切なのです。

< 参考：仙台89ersのコミュニケーション >



ホワイトボードを使用し当日のポイントや今後の予定につき連絡

ボランティアの活動記録ファイル

活動時の写真、自分が写っているものはもらえます



「一言カード」BOX

直接伝えるにくいことや要望などを休憩時間などに書き、BOXに入れると運営者から回答されます

