

平成30年5月

ピョンチャンオリンピック・
パラリンピックの
ボランティアに関する
調査報告書

PyeongChang 2018



一般財団法人
日本財団ボランティアサポートセンター

〒107-0052 東京都港区赤坂1-2-2 日本財団ビル 3F

www.volasapo.tokyo 03-6229-2615

PyeongChang 2018

ピョンチャンオリンピック・パラリンピックの
ボランティアに関する調査報告書

平成30年5月



写真: YONHAP NEWS/アフロ



日本財団ボランティアサポートセンター




PyeongChang 2018

ピョンチャンオリンピック・パラリンピックのボランティアに関する調査報告書

目 次

①	調査概要	2
②	調査結果の概要	3
③	調査結果	5
①	ボランティアの募集	5
②	ボランティアの選考	14
③	ボランティアの配置・マネジメント	27
④	ボランティアの活動状況・活動後	31
④	2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けての示唆	33
⑤	資料	34
①	平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会概要	34
②	平昌大会ボランティア概要	34
③	平昌大会ボランティア募集・運営のスケジュール	35
④	平昌大会ボランティア団体参加申込書	36
⑥	参考文献	37

1 調査概要

1 調査目的

本調査では、2018年2月から3月までに韓国の平昌で開催された2018年平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会（以下、平昌大会と略）における、ボランティアの募集から運営までのプロセスや方法、内容に焦点を当てた。韓国のボランティア運営を取り巻く環境は、関係機関を含め、日本とは異なっているが、2018平昌大会でのボランティア募集・運営に関する取り組みを把握することで、2020年東京大会でのボランティア募集・運営の参考資料とすることを目的とした。

2 調査対象

2018年平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会のボランティア

3 調査方法

- 文献調査（実施：株式会社日本リサーチセンター）
- 平昌大会のボランティア募集・運営の関係者およびボランティアとのインタビュー（実施：日本財団ボランティアサポートセンター視察団）

4 調査時期

2017年12月～2018年5月

2 調査結果の概要

1 ボランティア募集・運営：韓国ボランティアセンター協会との連携

韓国にはボランティア活動の開発・支援・連携・協力等を目的として広域自治体・基礎自治体ごとにボランティアセンターが全国で245か所設置されている。平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会組織委員会（以下、大会組織委員会と略）は、その統括組織である韓国ボランティアセンター協会と2016年5月に協力協定を締結して業務の一部を委託し、平昌大会に必要な2万人を超えるボランティアの募集・教育（研修）・運営において、各レベルのボランティアセンターからの協力を得て実施した。

ボランティアセンターが担った役割は、個人ボランティアの応募手続きに関する問い合わせ対応、面接と基本教育及びリーダーボランティアにおける、面接会場・研修会場手配や面接官募集などを含む準備と実施。さらに基本教育の一部もボランティアセンターが実施を担当した。

2 ボランティア選考の流れ

平昌大会のボランティア募集は、大会開催のおよそ1年7か月前、2016年7月1日に大会公式ウェブサイト上で開始された。募集人数22,400名に対し、応募登録者数は91,656名にのぼった。

3 ボランティアの声（現地インタビューより）：応募のきっかけ

平昌大会期間中に活動しているボランティアへ応募動機をインタビューしたところ、「国のために国際的イベントに関わりたいから」と答えた人が最も多く、次いで「人の役に立ちたいから」、「一生に一度のイベントに関わりたいから」という結果だった。

また、「自分がスポーツをするから」、「好きなスポーツ選手のプレーを見たいから」等の意見の他に、日頃から地域の障害者施設などでボランティアをしている延長として、本大会でのボランティアを希望した人や、オリンピックやパラリンピックで過去に複数回のボランティアを経験している人もいた。

4 ボランティアの研修

平昌大会のボランティアとして最終的に採用されるために求められた研修には言語教育、基本教育、リーダーボランティア教育、職務・現場教育がある。ほとんどの教育は集合研修の形式で実施された。ボランティアの職務（職種・役割）が確定した後に業務別に実施された職務・現場教育は、業務によって異なるが、集合研修とオンライン教育の両方で行われた。なお、韓国外居住者については、大会直前に韓国に入学してから集合研修の形式で基本教育等を履修した。

5 募集の結果

大会組織委員会は2017年10月から11月にかけて、ボランティア希望者一人ひとりに職務割当の提案を行った。その結果、オリンピックで15,318名(所要人員14,590名の105%)、パラリンピックで7,408名(所要人員6,821名の109%)が、大会組織委員会から提案された職務を受け入れた。なお、大会組織委員会の発表によると、2018年2月28日時点でオリンピックのボランティア数は14,161名(内、男性4,249名、女性9,912名)、パラリンピックでは5,822名(内、男性2,008名、女性3,814名)となっている。

① 職種による応募数の過不足

全体の応募総数は募集人数をはるかに上回っていたが、募集した職種別に応募率の大きな差が見られた。交通案内と情報技術の職種においては、応募者数が採用目標に満たなかったため、追加募集を行った。

② 10～20代が全体の8割強

平昌大会のボランティアは、10～20代が81%を占め、若い世代が主軸となって活動した。ボランティアとして参加した10～20代の多くが大学生だったので、大会組織委員会は、平昌大会のボランティアとして活動した学生たちが大学の授業日数や単位認定において不利益を受けないよう、教育省及び各大学と協力した。さらに、大会期間中にボランティアを対象に職務維持プログラムとして就職説明会を数回開催した。

6 ボランティアの運営体制

ボランティアの運営体制は階層性になっている。大会案内(イベントサービス)の場合、マネージャーやスーパーバイザーの次に20名のチームリーダーが存在し、232名のボランティアの取りまとめを行った。

なお、大会案内とは、安全な観戦環境を提供し、円滑な競技進行のためのサービス全般を担当する職務である。活動内容には保安検査運営支援、観客案内、座席案内、インフォメーションブース運営、ベビーカー/車いす保管所運営などがある。

7 ボランティアの活動環境

ボランティアには活動時に着用するユニフォーム、食事と宿泊、活動場所と宿泊施設を結ぶシャトルバスが提供された。大会組織委員会は、ボランティアの活動環境の整備に努めたが、シャトルバスの運行数が不十分、宿泊施設が活動場所から離れているため移動に長時間かかるなどの課題も指摘された。

8 ボランティアの声(現地インタビューより):ボランティアをした感想

現地でインタビューしたボランティアのほとんどが、活動について「とても満足」「満足」だと回答した。様々な国の人たちと友情をはぐくむこと、世代を超えた仲間とチームを作って活動すること、国家レベルのプロジェクトに関わったことを、他にはない経験だと話していた。

3 調査結果

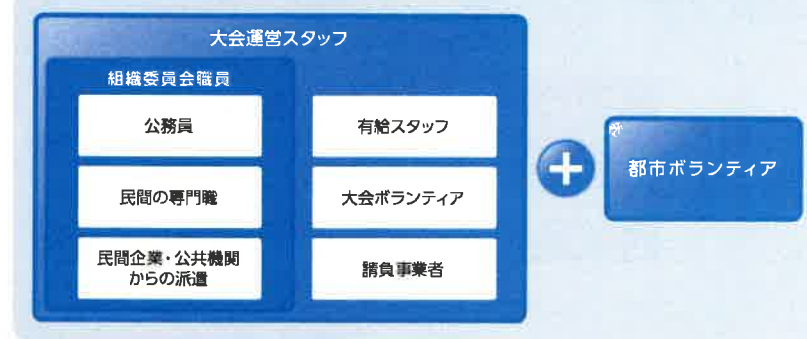
1 ボランティアの募集

① 2018年平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会のボランティア

2018年平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会(以下、平昌大会と略)の運営には、多くの人々が様々な形で参加した。大会運営に直接携わる人々を大会運営スタッフ¹と呼び、これには、公務員や民間の専門家、民間企業・公共機関からの派遣などで構成された平昌大会組織委員会(以下、組織委員会と略)の職員、有給スタッフ、請負事業者とともに大会ボランティアが含まれる。平昌大会では、87,000名あまりの大会運営スタッフが活躍した。²

大会ボランティアは、組織委員会が募集・運営するボランティアであり、大会を成功へと導くため目的に参加し、大会前後及び期間中に大会の運営全般において、組織委員会から与えられた業務を報酬なしで行う活動である。

図表1-1 平昌大会の大会運営スタッフ構成



また、組織委員会が運営する大会ボランティアとは別に、大会期間中、開催都市の中心地と主要駅で選手・観光客に対して競技会場や、観光地、交通など地域案内と通訳サービスを提供するボランティアがあり、これらのボランティアを「都市ボランティア」と呼ぶ。

平昌大会においては、22,400名の大会ボランティア、江原道が募集した2,200名の都市ボランティアが活動した。この報告書では組織委員会が運営した、大会ボランティアについて詳述する。

¹ 大会運営スタッフは、韓国語では「大会運営人力(대회 운영인력)」という名称が使われたが、この報告書では「大会運営スタッフ」とした。

² 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2017年4月5日

図表1-2 大会ボランティアと都市ボランティア比較

	大会ボランティア	都市ボランティア
運営主体	組織委員会	江原道
活動場所	競技会場、選手村、メディア村、空港など	開催都市主要駅・観光地など
活動内容	案内、事務、メディアサポート、式典・競技運営サポートなど	開催都市の地理・観光・交通案内、通訳
募集人数	22,400名 ● オリンピック：16,000名 ● パラリンピック：6,400名	2,200名 ● オリンピック：1,372名 ● パラリンピック：828名
募集期間	2016年7月1日～9月30日（個人）	2016年7月15日～9月30日
募集方法	大会ボランティアウェブサイト オンライン募集	江原道ボランティアポータルで オンライン募集

出典：平昌大会組織委員会、2018平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会江原道ボランティアポータル

② 大会ボランティア運営体制

平昌大会組織委員会の人材運営局³ボランティア部は、平昌大会のボランティアの募集・選考・配置・運営等、ボランティア関連業務を担当する部署として2015年6月に組織委員会内に新設された。設置直後のボランティア部は、ボランティア基本計画及び運営の方向性を決めるため、2015年7月～12月にボランティア専門家会議を開催し、広域ボランティアセンターでのヒアリングや大学・ボランティア団体での説明会などを通じて、ボランティアを安定的に募集するための協力関係を形成した。さらに、全国規模でのボランティア募集に向けて、地域別にボランティア拠点を確保し、既存のボランティアのインフラを活用するため、ボランティア募集・選考・教育・運営支援の一部を韓国ボランティアセンター協会に委託することを決定した。2016年5月22日、組織委員会と韓国ボランティアセンター協会が平昌大会成功に向けてボランティア協力協約を締結した。⁴

韓国には、ボランティア活動の開発・支援・連携・協力等を遂行するために法令と条例等によって設置されたボランティアセンターが全国に245か所ある。図表1-3のように3つのレベルのボランティアセンターがあり、レベル毎に役割が定められている。韓国ボランティアセンター協会はその統括組織として、ボランティアの活動基盤支援などを行っている。

³ 人材運営局（People Management Bureau 인력운영국）は組織委員会のウェブサイトでは人材運営局と訳されているが、この報告書では人材運営局とした。

⁴ 平昌大会組織委員会、2015年大会準備業務記録集、2016年11月
平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2016年5月23日

図表1-3 韓国のボランティアセンターネットワーク



韓国ボランティアセンター協会は組織委員会から、平昌大会ボランティア関連業務の効率的推進のため、地域別の拠点や大規模な人材、専門性の必要な業務を受託した。受託業務の概要は下記の通りである。⁵

- **受託期間**：2016年6月15日～2018年5月31日
- **実務スタッフ**：支援本部3名、オリンピック担当スタッフ16名、オリンピック支援スタッフ20名
- **主要業務**：オリンピック開催サポート、海外在住のボランティアの基礎教育、ボランティア権利委員会（平昌大会期間中に活動するボランティアの権利を守る）活動支援など

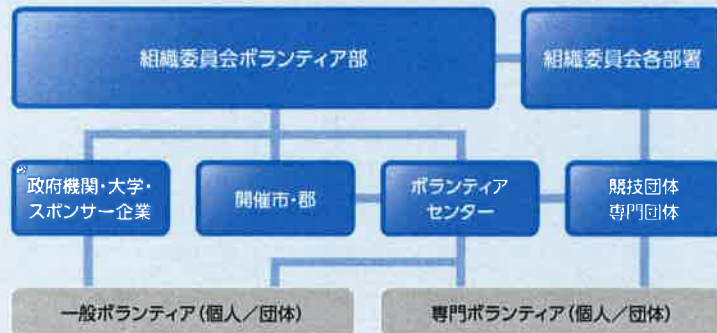
韓国ボランティアセンター協会を含め、大会ボランティアの募集・運営には、組織委員会ボランティア部との協力関係のもと、様々な機関・団体が関わった。政府機関・大学・スポンサー企業・社会団体などは、組織委員会と業務協約を締結し、主に団体ボランティアの募集・選考・基礎教育に関して組織委員会と協議しながら、ボランティア募集・運営に協力した。各レベルのボランティアセンター（中央・広域・基礎ボランティアセンター）は、韓国ボランティアセンター協会を中心として、募集から運営、活動後のボランティアのデータ管理まで、全段階にわたり大きな役割を果たした。競技団体・専門団体は、組織委員会の各部署と協力し、その部署が必要とする専門技術を持ったボランティアを募集した。⁶

広く海外を含めて公募されたのは一般ボランティアであり、専門ボランティアについての情報は少ないため、この報告書では主に一般ボランティアについて取り上げる。

⁵ 韓国ボランティアセンター協会ウェブサイト

⁶ 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2016年5月23日

図表1-4 大会ボランティア運営における協力関係



出典：韓国ボランティアセンター協会、韓国中央ボランティアセンター、光州広域市ボランティアセンター、2016年全国広域市・道ボランティアセンター管理者ワークショップ資料集、2016年3月24日

③ 大会ボランティア計画・戦略

韓国ボランティアセンター協会は、2016年3月24日～3月25日に開催された2016年全国広域市・道ボランティアセンター管理者ワークショップで、平昌大会のボランティア計画について議論した。このワークショップの資料によると、平昌大会のボランティア業務における推進戦略は下記の3つである。

- オリンピック・パラリンピックボランティアの統括運営（統括募集・選考・教育）、地域・階層別ボランティア募集割当を通じた多様性・効率性の確保
- ボランティア専門人材と社会的インフラ等的人的・物的資源及びネットワーク活用を通じた持続可能なボランティアの実現
- ボランティアの意義について理解を深める教育と、ボランティア同士での非公式・自発的な集まりを活性化することで、モチベーションを高める環境づくり

募集するボランティアの数を把握するため、組織委員会ボランティア部は2015年11月から12月にかけて、組織委員会全体の機能部門（FA：Function Area）を対象に分野別・会場別所要人数を把握する、ボランティア総数調査を実施した。調査の結果は図表1-5の通りである。

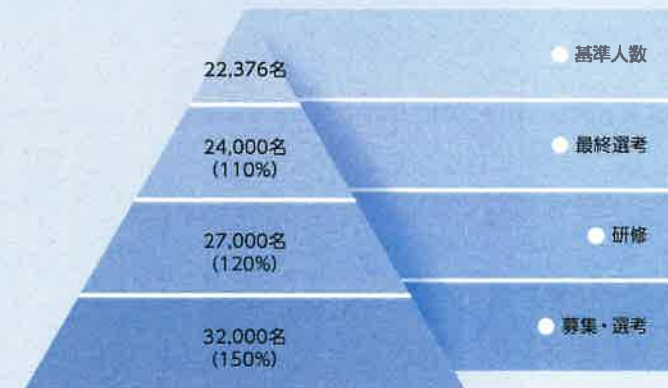
図表1-5 ボランティア総数調査結果

区 分	調 査 結 果		
	一般ボランティア	専門ボランティア	計
オリンピック	14,010名	1,967名	15,977名
パラリンピック	5,496名	903名	6,399名
計	19,506名	2,870名	22,376名

出典：平昌大会組織委員会、2015年大会準備業務記録集、2016年11月

必要人数（22,376名）のボランティアを確保するため、募集から配置まで各段階別に確保すべきボランティア候補者の人数が設定された。ボランティアセンターワークショップの資料によると、各段階別に計画した選考人数は図表1-6の通りである。

図表1-6 各選考段階別選抜人数



出典：韓国ボランティアセンター協会、韓国中央ボランティアセンター、光州広域市ボランティアセンター、2016年全国広域市・道ボランティアセンター管理者ワークショップ資料集、2016年3月24日

④ 大会ボランティアの募集条件

平昌大会のボランティア募集は、大会開催のおよそ1年7か月前、2016年7月1日に大会公式ウェブサイト上で開始された。ウェブサイト上の応募要項によると、募集条件は図表1-7の通りである。

図表1-7 平昌大会ボランティアの募集条件

募集人数	総数22,400名 (オリンピック 16,000名、パラリンピック 6,400名)
業務分野	大会案内、運営サポート、メディア、技術、アテンド及び言語、競技、医務の7分野
応募資格	18歳以上の韓国人・外国人 ※大会開始日を基準とし2000年2月9日以前生まれ オリンピック：3週間以上勤務可能 パラリンピック：2週間以上勤務可能 団体は50名以上参加可能な場合申込可能
応募方法	個人：ウェブを通じた応募 (vol.PyeongChang2018.com) 団体：「団体参加申込書」をEメールで提出

出典：平昌大会組織委員会、ボランティア募集要項、2016年7月1日より作成



⑤ 大会ボランティア募集職種

大会ボランティアの募集職種、主要業務、募集人数は図表1-8の通りである。

図表1-8 平昌大会ボランティア募集職種及び職種別募集人数

分野	職種	主要業務	人数(名)		合計
			オリンピック	パラリンピック	
			16,000	6,400	22,400
大会案内	観客案内	- 競技会場、指定座席及び施設などの案内 - 案内デスク運営、迷子の保護及び紛失物管理 - チケット発券及びチェック	4,160	950	9,720
	宿泊	宿泊施設の利用案内	480	100	
	交通案内	交通利用案内	2,750	1,280	
運営サポート	事務サポート	- 一般事務サポート - 大会総合状況室 (MOC) 内通訳	640	400	2,270
	一般運営	大会一般進行 (観戦、物流など) 補助	380	210	
	スタッフ管理	ID発行及びユニフォーム配付	410	230	
メディア	取材	- 各国メディアの取材活動サポート - メディア関連通訳・事務業務サポート	860	240	1,540
	放送	- 放送関連通訳及び事務業務サポート - 競技会場内中継及び案内放送サポート	300	140	
技術	情報技術	通信設備運営及び競技情報管理	830	440	1,310
	気象	気象観測サポート及び気象情報伝達	20	20	
アテンド及び言語	アテンド	国内外要人の接遇及び業務サポート	1,010	490	3,020
	選手団サポート	各国の選手団サポート及び通訳	710	320	
	通訳	大会運営上の各種外国語通訳サポート	320	170	
競技	競技	- 競技進行、競技用具及び競技会場管理 - 競技資料作成及び配布サポート	1,450	630	2,720
	式典	式典及び国旗掲揚サポート	370	270	
医務	医療	- 診療及び患者護送サポート - 医療通訳及び行政サポート	820	380	1,820
	ドーピング	ドーピング検査案内及び行政サポート	490	130	

出典：平昌大会組織委員会、ボランティア募集要項、2016年7月1日

⑥ 専門ボランティアの募集

組織委員会は、オンラインで国内外に募集したボランティアとは別に、より専門的なスキルを持ったボランティアを募集するために大学や競技団体などと協力した。このような方法で確保した各分野別ボランティアの総数は確認が難しいため、ここでは言語と競技分野のボランティアについてのみ紹介する。

■言語ボランティア

通訳、選手団サポート、式典など言語能力が重要な活動において、特に言語能力が高いボランティアを確保するため、組織委員会は大学と協力した。その一例として組織委員会と韓国外国語大学は、2016年9月26日、団体ボランティア参加のための業務協約を締結した。韓国外国語大学では、2017年3月13日～3月27日の期間中に、通訳専門・選手団通訳・アテンド通訳など言語専門のボランティアを募集した。英語とともにフランス語、ドイツ語、ロシア語、中国語、日本語、イタリア語、スペイン語、チェコ語、その他の言語など様々な言語にわたる募集であった。申込み資格は以下の3つであった。選考は、1次書類選考、2次面接、3次語学テストの順で行われた。⁷

- 2017年春季学期の時点で韓国外国語大学の在学学生・休学生・卒業生であること
- 該当言語の能力が高いこと（該当言語の通訳経験者を優先）
- スポーツに興味を持って誠実にボランティア活動を遂行できる人

■競技ボランティア

組織委員会は、競技種目別のボランティアも募集した。ボランティアの募集を確認できた競技はショートトラックスピードスケートとアルペンスキーである。ショートトラックの場合、2016年3月28日～4月18日の期間中に大韓氷上競技連盟及び韓国国内主要大学の体育学科との協力でボランティアを募集し、180名余りのボランティアを採用した。採用したボランティアを対象に、数回のワークショップを開いた。

アルペンスキーでは、2017年6月20日～7月2日にボランティアを募集した。申込みは必要な書類をEメールで提出する方法で行われた。資格条件は下記の通りである。⁸

- 18歳以上
- 高校生（18歳未満）の場合例外的に参加可能だが、保護者の同行必須
- アルペンスキーオリンピック競技場でスキーができる者
- 英語能力のある人を優先
- 選手、及び国際大会参加経験者を優先

⁷ 韓国外国語大学ウェブサイト お知らせ、2017年3月1日

⁸ 平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2016年8月5日
大韓スキー協会ウェブサイト お知らせ、2017年6月23日

⑦ ボランティア向けに提供した物品・サービス

組織委員会がボランティア向けに提供した物品・サービスは図表1-9の通りである。

図表1-9 ボランティア向けに提供した物品・サービス

衣 服	● 8種（スキージャケット、ジャケット、長袖Tシャツ、スキーパンツ、靴、帽子、手袋、バックパック）構成のユニフォーム提供
交 通	● 勤務地と宿泊地間のシャトルバス提供 ● 居住地から勤務地までの往復交通費は自己負担（海外・韓国内同一） ◆ 変更事項：鉄道（KTXを含む）、高速バス、市外バスの交通料金20%割引適用する形に変更。鉄道は、2018年1月1日～3月31日の間、オリンピックとパラリンピック各大会当たり往復1回に割引適用、高速バス・市外バスは、2018年1月22日～3月20日の期間中、割引回数制限なし ■ 居住地から勤務地までの往復交通費1回補助（航空券及び船舶運賃は除く） ■ 大会期間中、開催都市の市内バスは無料で利用可能
食 事	● 食事無料提供 ● 勤務日には勤務先にある運営スタッフ食堂で2食、宿泊先で1食 ● 休日は宿泊先で3食 ● 勤務先、または宿泊先で食事提供が不可能な場合、事後精算して現金支給 ● オリンピックとパラリンピックの間（転換期）、職務がある場合は食事が提供されるが、職務がない場合は食事提供なし
宿 泊	● 宿泊提供（施設：平昌、江陵、旌善及び近隣地域の大学寮、コンドミニアム、ペンションなど） ◆ 変更事項：最初、転換期は宿泊先を提供しない方針だったが、海外居住ボランティアには転換期にも宿泊を提供することに変更 ● 宿泊人数は客室あたり4名がほとんどだが、施設の規模によって2～12名 ● 宿泊先で寝具、タオル、石鹸、トイレットペーパー、洗濯用洗剤など提供
その他	● ボランティア（教育・勤務）時間認定及び認証書提供 ● 腕時計、マスコットマグネットなどグッズ ● 傷害保険加入：韓国人のボランティアは、中央ボランティアセンターが運営するボランティア活動管理ウェブサイト（www.1365.go.kr）に登録し、保険適用に同意することで「ボランティア総合保険」が適用された。外国人の場合、組織委員会から別途加入した保険を適用

出典：平昌大会組織委員会、ボランティア募集要項、2016年7月1日

平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年12月12日、2018年1月15日

平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2017年12月12日

ボランティアの声（現地インタビューより）：支給物品

- ノースフェイス製のジャケット、スキーパンツ、長袖シャツ、シューズ、手袋とリュック、その他に腕時計などが支給された。（20代・女性・学生・日本人）
- 対応可能な言語が一目でわかるよう、言語バッジが支給された。（20代・女性・学生・日本人）
- 毎日3食は必ず提供される。メニューは韓国の食事が中心だった。（30代・男性・ドイツ人）
- 競技や配布枚数に制限はあるが、ボランティアに無料で観戦チケットが配られることがある。自分はフィギュアスケートを観戦した。（30代・男性・ドイツ人）

2 ボランティアの選考

① 選考の流れと各段階別人数

ボランティア募集要項を公表し、2016年7月1日から3か月間世界各国からの応募を受け入れた後、組織委員会は、書類選考から面接、教育までの段階を経てボランティアを採用した。応募から教育までの選考の流れと各段階別人数は図表2-1の通りである。

図表 2-1 ボランティアの選考の流れ



[全国教育対象者 16,525名]

教 育

- 基礎教育：2017年4月～8月
- リーダーボランティア教育：2017年9月～10月
- 職務・現場教育：2017年10月～

注：面接の結果、教育対象者として選ばれた人数が目標数に満たなかったため、2017年4月に追加募集した。
出典：ソウル市ボランティアセンター、平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会ボランティア参加動機研究報告書、2017年10月から作成

② 応募

個人ボランティアの応募方法は、ウェブサイト経由のみであった。平昌ボランティアポータル(<https://volunteer.pyeongchang2018.com>)に新規登録した後、6段階で構成された申込書に入力し、提出する流れである。団体で参加を希望する場合は、ボランティア募集要項に添付されていた「団体参加申込書」（巻末の資料参照）に入力し、Eメールで提出することで応募可能だった。ウェブを通じた個人の応募の際、入力する内容は図表2-2の通りである。

ボランティアの声（現地インタビューより）：応募

- カンヌンに住んでいます。市で募集があったので、夫とともに市へ申込書を出しました。日頃から地域で町内会の役員などをしてきました。こんな年齢になった時に、この大会が開かれるということを知り、一生に一度のことだから申し込もうと思いました。（70代・女性・主婦・韓国人）
- 普段から地域でボランティア活動をしています。そのボランティア仲間と一緒に応募しましたが、その中から選ばれたのは6人だけでした。（60代・男性・韓国人）
- 応募用紙は韓国語の他に英語もあったので、英語を選びました。（30代・男性・ドイツ人）

ボランティア募集についての広報は主にSNSを使って行われた。韓国ではスマートフォンの普及率が、高齢者も含めてとても高い。また全国にネットワークを持つボランティアセンターと協力したことにより、韓国全土における募集が可能となった。

図表2-2 個人のウェブ申込書の主要内容

段 階	区 分	主要内容
1段階	個人情報	- 氏名：ハングル、英語（外国人の場合、ハングル省略） - 身分証明書：住民登録上の生年月日（外国人の場合、パスポート番号） - 写真登録 - 障がいの有無 - ユニフォームのサイズ
2段階	連絡先情報	- 居住地住所 - 電話およびEメール - 使用言語 - 宿泊：開催都市などに宿泊先確保の可否
3段階	特技及び経歴	- ボランティア経験：大会の種類及び業務分野 - 現在の職業及び大学等での専攻分野
4段階	教育及び保有技術	- 学歴 - 言語登録 - 本人判断により上/中/下選択 - 公認認定試験成績記載 - 英語/韓国語は必ず記載 - 冬季スポーツ関連技術及び資格の有無 - 医療、応急処置、IT及び通信関連の保有技術及び資格の有無
5段階	参加大会	- オリンピック大会（3週間）参加可否 - オリンピック大会事前準備期間参加可否 - パラリンピック大会（2週間）参加可否 - テストイベント大会参加可否 - 面接及び教育地域の希望：17広域及び3開催都市の中から選択 - ボランティア希望分野及び地域 - ボランティア志望動機
6段階	約款同意	- 約款同意 - 個人情報収集及び利用同意

出典：平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト 募集システム案内

個人からの募集受付やオンライン申込書入力に関する問い合わせ対応は、地域別の広域ボランティアセンターが担当し、団体の応募受付及び英語での問い合わせ対応などは組織委員会が担当した。

2016年7月1日から9月30日までの3か月間ボランティアの申込を受け付けた結果、91,656名が応募し、全職種平均409%の応募率を記録した。各職種応募総数は図表2-3と図表2-4の通りである。個人ボランティアの応募率には、職種別に大きな差があった。選手団サポート、通訳、式典の職種においては、応募率が1,000%を超えた一方、交通案内と情報技術における応募率はそれぞれ18.8%、88.9%にすぎず、採用目標数を下回る結果となった。

図表2-3 個人ボランティア応募状況

区 分	採用目標 (名)	応募者数 (名)	応募率 (%)
合 計	22,400	91,656	409.2
観客案内	5,110	21,905	428.7
宿泊	580	2,876	495.9
交通案内	4,030	756	18.8
事務サポート	1,040	3,949	379.7
一般運営	590	4,667	791.0
スタッフ管理	640	1,807	282.3
取材	1,100	2,244	204.0
放送	440	3,686	837.7
情報技術	1,270	1,129	88.9
気象	40	273	682.5
アテンド	1,500	2,179	145.3
選手団サポート	1,030	14,978	1,454.2
通訳	490	8,131	1,659.4
競技	2,080	10,953	526.6
式典	640	7,492	1,170.6
医療	1,200	3,773	314.4
ドーピング	620	858	138.4

出典：平昌大会組織委員会、2016年大会準備業務記録集、2017年10月

図表2-4 団体ボランティア募集状況

単位：名

区 分	計	大学 (21か所)	公共機関 (2か所)	高校 (10か所)	外国人学校 (2か所)	スポンサー 企業 (1か所)	ボランティア 団体 (28か所)
合 計	4,600	2,316	55	455	60	20	1,694
観客案内	1,184	80	35	100			969
宿泊	72	27	20				25
交通案内	804	120		335	40		309
事務サポート	115	55					60
一般運営	94	54					40
スタッフ管理	87	37					50
取材	40	40					
放送	76	76					
情報技術	366	326					40
気象	44	44					
アテンド	266	236					30
選手団サポート	206	206					
通訳	213	162		20	20	10	1
競技	470	410				10	50
式典	182	182					
医療	294	189					105
ドーピング	87	72					15

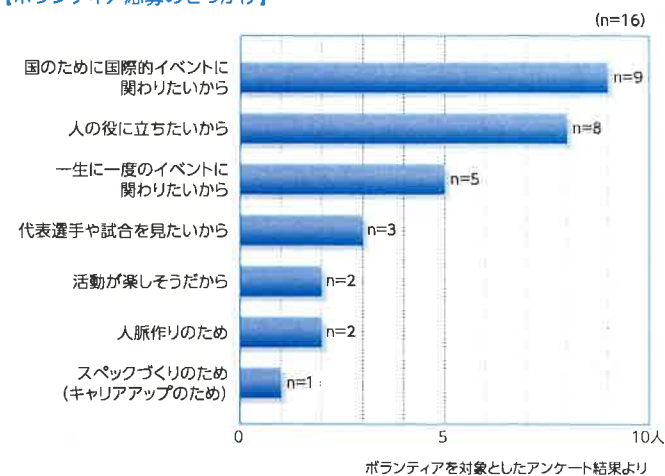
出典：平昌大会組織委員会、2016年大会準備業務記録集、2017年10月

ボランティアの声（現地インタビューより）：応募のきっかけ

- スポーツの知識を生かしたかった。（30代・女性・社会人・日本人）
- もともとフィギュアスケートをしていたのでオリンピックに関わりたと思った。（20代・女性・学生・日本人）
- 常に自分は人の助けをもらわなければならない立場。いつか他の人の助けになりたいと常々思っていました。今回、オリンピックのボランティア募集があることを知り、自分が思っていた人の助けになることができるのではないかと考えて申し込みました。まさにそれが実現しました。（20代・男性・学生・韓国人）（車いすユーザー）
- キムヨナのファンで、オリンピックの招致が成功したときから、絶対にボランティアをしようと思っていました。（20代・女性・学生・韓国人）
- リオ大会でとても良い経験が出来たので、今回も応募しました。（30代・男性・医師・ブラジル人）

応募のきっかけは、国のため、人の役に立ちたいから、一生に一度のイベントだからという意見が多かったが、中には日頃から地域の障害者施設などでボランティアをしている延長で今大会のボランティアをした人や、オリンピックやパラリンピックで過去に複数回のボランティアを経験している人もいた。

【ボランティア応募のきっかけ】



③ 書類選考（2016年10月～11月）

書類選考では、ボランティア応募者がオンラインシステムに入力した申込書の情報に基づいて審査を行った。組織委員会からのボランティア募集のお知らせによると、職種を問わず下記の3条件に当てはまる場合は、優先的に採用された。

- オリンピック及びパラリンピック両方参加可能な人
- 国際大会、文化・体育イベント、国際ボランティアなどボランティア経験のある人
- 各種外国語（外国人の場合韓国語）でコミュニケーションができる人

加えて、メディア、技術、アテンド及び言語、競技、医療の5つの分野においては追加的に図表2-5のような職種別優先条件があった。

図表2-5 職種別優先条件

分野	職種	優先条件
メディア	取材	・英語上級または中級
	放送	・英語上級または中級 ・放送・映像・舞台演出関連の専攻または業務経験
技術	情報技術	・情報技術（IT）関連の専攻または業務経験
	気象	・気象関連専攻または業務経験
アテンド及び言語	アテンド	・各種外国語（英語・フランス語等）最上級 ・アテンド・イベント企画関連の専攻または業務経験
	選手団サポート	・各種外国語（英語・フランス語等）上級 ・車両運転（SUV、ミニバン）必須
	通訳	・各種外国語（英語・フランス語等）最上級
競技	競技	・英語中級 ・冬季種目関連専攻（選手、審判等）または業務経験 ・スキーまたはスケート上級
	式典	・英語上級
医務	医療	・英語最上級（医療通訳士）または中級以上 ・医療関連の免許または資格保有 ・スキーパトロール資格
	ドーピング	・英語中級 ・ドーピング関連知識または業務経験

出典：平昌大会組織委員会、ボランティア募集要項、2016年7月1日

図表2-5の優先条件における外国語能力は、下記の判断基準によるものとした。

図表2-6 外国語能力の判断基準

区分	判断基準
最上級	・広範囲のテーマにおいて、複雑で長い外国語（報告書、インタビュー）を理解し、ネイティブスピーカーとコミュニケーションが円滑にできる ・通訳（外国語⇄韓国語）ができる
上級	・日常的なテーマにおいて外国語を理解し、ネイティブスピーカーとコミュニケーションができる
中級	・外国語で簡単な案内及び観客誘導ができる

出典：平昌大会組織委員会、ボランティア募集要項、2016年7月1日

書類選考の結果、17職種にわたり43,920名の応募者が面接の対象者として選ばれた。そのうち61.5%（27,018名）がオリンピック・パラリンピック両大会への参加を希望した。国際大会・イベントのボランティア経験者は51.7%（22,709名）であった。各職種別書類選考における書類選考の合格者数（面接対象者数）と書類選考通過倍率は図表2-7の通りである。

図表2-7 ボランティアの書類選考結果

区分	書類選考の合格者数（名）	応募者数（名）	書類選考通過倍率
合計	43,920	91,656	2.1倍
観客案内	12,300	21,905	1.8倍
宿泊	1,833	2,876	1.6倍
交通案内	2,124	756	0.4倍
事務サポート	2,207	3,949	1.8倍
一般運営	3,050	4,667	1.5倍
スタッフ管理	1,969	1,807	0.9倍
取材	2,052	2,244	1.1倍
放送	1,514	3,686	2.4倍
情報技術	1,500	1,129	0.8倍
気象	58	273	4.7倍
アテンド	2,104	2,179	1.0倍
選手団サポート	2,371	14,978	6.3倍
通訳	1,057	8,131	7.7倍
競技	5,398	10,953	2.0倍
式典	1,094	7,492	6.8倍
医療	1,531	3,773	2.5倍
ドーピング	1,758	858	0.5倍

出典：平昌大会組織委員会、2016年大会準備業務記録集、2017年10月

④ 言語レベルテスト

アテンド、選手団サポート、通訳、式典の4つの職種に応募した人々に対しては、言語レベルテストが実施された。言語レベルテスト期間は、韓国人向けが2016年12月19日～2017年1月20日、外国人向けが2017年1月23日～2月10日だった。言語レベルテストは、平昌大会公式サプライヤーの一社であるPAGODA教育グループによって提供され、オンラインで実施された。

言語レベルテストは、リーディングとスピーキングで構成され、テスト対象者はリーディングテストを先に受ける必要があった。リーディングテストは、30問の質問を10分以内に答える形式だった。スピーキングテストは、7問の質問が出され、そのうち3問はオリンピック関連の質問だった。テスト時間は約7分だった。

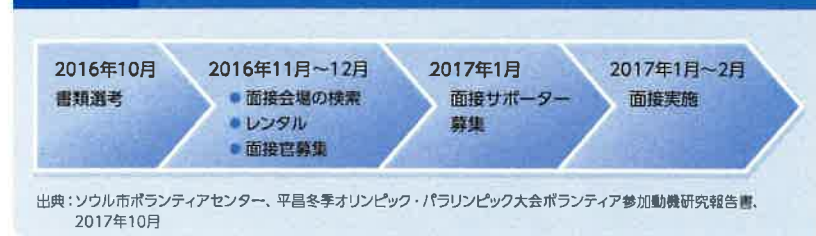
団体申込みでアテンド、選手団サポート、通訳の3つの職種に志望したボランティア候補者も同じ方法で言語レベルテストを受けた。テスト実施期間は2017年5月22日～5月30日である。対象となったのは企業、大学、高校など15団体からの応募者だった。⁹

⑤ 面接（2017年1月～2月）

面接は、韓国ボランティアセンター協会の主管で実施された。組織委員会は、2016年11月～12月に書類選考の結果を各応募者にメールで通知した。書類選考合格者には、結果通知メールにて面接の案内を行った。面接対象者となった応募者は、2016年12月20日～2017年1月8日に、2018平昌ボランティアポータルにアクセスし、面接に参加する希望日時を選択した。面接の場所は、対象者が応募のときに選択した市・道・開催都市の指定場所となった。¹⁰

面接を行うため、面接会場の指定と面接官の募集などの作業が実施された。ソウル地域における面接の準備と実行は、ソウル市ボランティアセンターによって図表2-8の流れで行われた。ソウル市ボランティアセンターが行った面接準備と実施の詳細は図表2-9の通りである。

図表2-8 ソウル市の面接審査の準備及び実行



⁹ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年2月7日、5月19日

¹⁰ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2016年12月20日

図表2-9 ソウル市の面接準備と実施の詳細

面接会場の選定	● 場所のタイプによって順位を付け、該当タイプの場所をソウル公共サービス予約ウェブサイト、学校のウェブサイト、専門レンタル会社のウェブサイトなどを通じて検索 ● 検索した場所に電話してレンタルが可能かを確認、レンタル可能な場所は訪問して面接会場としての適合性を判断 ● 適合性判断基準：面接室及び控室、暖房、飲食可否、レンタル可能な日付、レンタル料 ● 選定された面接会場：韓国外国語大学校、漢陽工業高校、淑明女子大学校の3カ所 ◆ 問題点：面接対象者のうち障がい者を考慮せず、階段のみの4～5階の会場をレンタル。障がい者の入場には、面接サポーターの手助けが必要だった
面接官募集	● ボランティア専門家と組織委員会の職務担当者から成るチームを構成 ● 各区のボランティアセンターを通じて参加可能なボランティア専門家の情報収集 → ソウル市ボランティアセンター関係機関の関係者リストを加えて面接官候補者リストを作成 → ソウル市ボランティアセンターから連絡して、面接官としての参加を要請 → 要請に応じた面接官はグーグルのアンケートで参加可能な日付を設定 ● 結果、総数100名の面接官を募集
面接官オリエンテーション	● 面接日の朝、面接官を対象としたオリエンテーション実施 ● オリエンテーション内容：オリンピックとパラリンピックに関する基本知識、当日審査する職種の活動内容、選考人数、面接施設情報、暖房使用方法など ◆ 問題点：オリエンテーションを行ったが、ボランティア専門家の冬季オリンピックに関する知識不足のため、面接対象者の職務関連質問に正確な答えを提供できなかった
面接審査実施	● 2017年1月10日から2月19日の期間中14回 ● 1日当たり面接時間は、9：00～18：00 ● 面接対象者の約8割が学生だったので、平日面接の場合参加できない人が多いとの想定のもと、主に土・日曜日を面接日として設定 ● 面接形式：2名の面接官が5名の面接対象者を審査（25分間）

出典：ソウル市ボランティアセンター、平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会ボランティア参加動機研究報告書、2017年10月

海外居住の応募者を対象とした面接は、BBBコリアとソウル国際女性協会、2つの機関からの面接官によって実施された。BBBコリアは通訳ボランティアサービスを提供するNGOであり、ソウル国際女性協会は世界各地から来韓した女性の定住をサポートするNPOである。両機関ともに組織委員会と業務協約を締結した。BBBコリアの16名の面接官とソウル国際女性協会の30名の面接官、計46名の面接官は2017年2月から3月までの間、平昌大会ボランティアに応募した73か国2,720名を対象にオンライン面接を行い、最終的に825名を合格者として選抜した。¹¹

2017年3月の時点で、面接の結果、教育対象者として選ばれたのは16,525名（内、外国人316名）にすぎず、目標人数に満たない職種が多数あった。そのため、2017年4月には、目標人数を達成できなかった交通案内、宿泊、情報技術、ドーピング、事務サポート、アテンド、取材、スタッフ管理、医療、選手団サポートの職種において追加募集を実施した。¹²

⑥ 研修

面接まで合格したボランティア候補者が大会前までに受けた研修には言語教育、基礎教育、リーダーボランティア教育、職務・現場教育がある。

■ 言語教育

言語教育は、組織委員会と平昌大会公式サプライヤーの会社であるPAGODA教育グループが開発したオンライン言語教育プログラムを、ボランティア候補者がオンラインで受講する形式で実施された。オンライン言語教育プログラムは、2017年4月17日～12月31日の9か月間提供され、また2018年1月1日～2月28日の2か月間は復習可能だった。オンライン言語教育プログラムは受講が必須ではなかったため、受講しなくても採用に影響はなかった。¹³

■ 基礎教育（2017年4月～8月）

基礎教育は2回に分けて実施され、ボランティアとして最終的に採用されるためには、2回の基礎教育をすべて履修しなければならなかった。ボランティア候補者は、ボランティアポータル上で基礎教育の希望地域と日程が選択できた。基礎教育は、1回当たり3科目で構成され、5時間行われた。研修会場は、全国17市・道及び3開催都市のボランティアセンターの指定場所であった。基礎教育は実施場所1か所当たり116～350名のボランティア候補者が参加する大規模な研修だった。内容は主にボランティアの役割、サービスマナー、障がい者に対する理解、男女平等の理解、競技種目の理解、安全教育である。教材の構成は図表2-10の通り。¹⁴ 章ごとにその分野を専門とする団体、例えば韓国ボランティア管理協会、スポーツ安全財団等が作成にあたった。

図表2-10 大会ボランティア基礎教育の教材構成

章	内 容
第1章	オリンピック・パラリンピック大会の理解及びボランティアの役割と態度
第2章	親切的ボランティアのためのサービスマナー
第3章	障がい者理解とボランティアとしての行動
第4章	平昌大会競技種目紹介
第5章	安全な冬季オリンピック・パラリンピック大会
第6章	冬季オリンピック・パラリンピック大会における男女平等

出典：平昌大会組織委員会、ボランティア基礎教育教科書、2017年4月から作成

■ リーダーボランティア教育（2017年9月～10月）

リーダーボランティアは、組織委員会とボランティアの間でコミュニケーションの窓口の役割を果たす人として、面接の事前調査でリーダーボランティア活動に同意したボランティアのうち、面接官の推薦を受けた人から選ばれた。ソウルでは、9月から10月にかけて5回のリーダーボランティア教育が実施され、1回当たり約50名が参加し、計275名がリーダーボランティア教育に参加した。教育は13:00～18:00の5時間にわたって行われた。研修を履修し、リーダーとなったボランティアは855名だった。¹⁵

■ 職務・現場教育（2017年10月～）

職務・現場教育は、組織委員会が職務割当を実施し、ボランティアの職務が確定された後に機能部門別に実施された。職務教育の内容と日程は機能部門別に異なる。資料が入手できた職務教育は大会案内（EVS：Event Services）のみのため、ここでは大会案内を例に説明する。

大会案内は、安全な観戦環境を提供し、円滑に競技を進行するため、適切にコントロールするサービス全般を意味する。平昌大会中に大会案内部門の運営スタッフは、チケット所持者に対するセキュリティチェックサポートや観客案内、座席案内、インフォメーションブース運営、ベビーカー／車いす保管所運営などのサービス提供、及び運営準備区域の出入りモニタリング、大会案内対応チーム運営などの業務を担当した。

大会案内に配置されたボランティアは図表2-11のような職務教育と現場教育を受けた。

¹¹ 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2016年6月30日、2017年6月15日

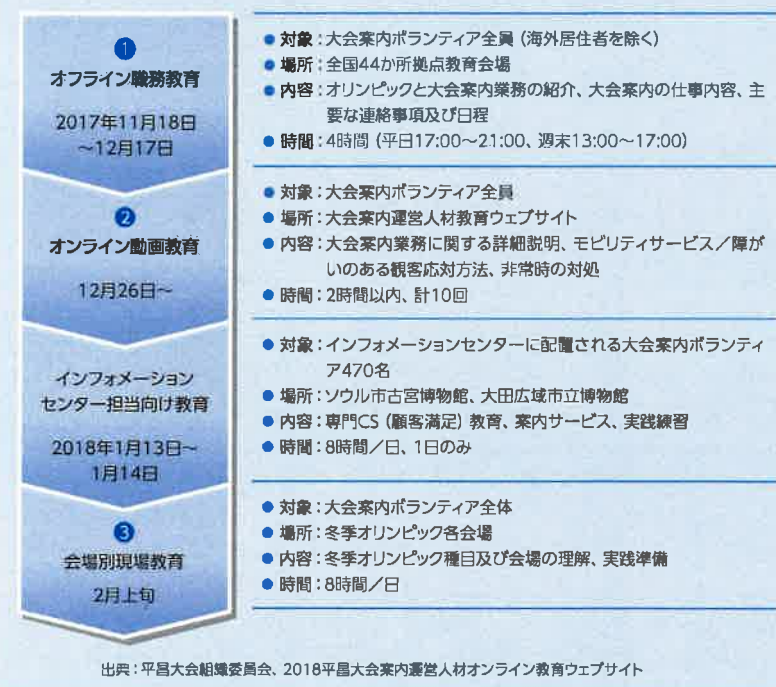
¹² 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年4月5日

¹³ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年4月14日

¹⁴ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年3月20日

¹⁵ ソウル市ボランティアセンター、平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会ボランティア参加動向研究報告書、2017年10月

図表2-11 大会案内ボランティア職務教育日程



■ 韓国外居住者（韓国人・外国人）の研修

韓国外居住者のボランティアにも活動開始前に研修履修が求められた。2017年4月から8月にかけて韓国内居住者を対象とした基礎教育とは別に、2018年2月と3月に海外から訪れたボランティアを対象に英語での基礎教育が実施された。韓国内居住者と同様に、2日間（10時間）の基礎教育への参加は必須であった。オリンピックに参加する海外からのボランティアの基礎教育は、2018年2月2日から3日の2日間（12:30～18:00）、延世大学の原州キャンパスで実施された。パラリンピックだけに参加するボランティアの基礎教育は、2018年3月4日から5日の2日間（12:30～18:00）、江原道の横城郡にあるWeli Helliリゾートで行われた。基礎教育終了後、それぞれの機能部門別に現場・職務教育が行われた。¹⁶

¹⁶ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト英語版 お知らせ、2018年1月10日

3 ボランティアの配置・マネジメント

① ボランティア職務確定

組織委員会は、ボランティアの職務割当を決めるため、ボランティア候補者の基礎教育が実施されていた2017年7月に、ボランティアを対象とした参加希望大会調査を行った。調査案内のEメールを個人に送信し、2017年7月3日～7月20日の期間中に参加希望大会について回答を提出するように要請した。ボランティアは参加希望大会を（1）オリンピック・パラリンピック両方参加、（2）オリンピックだけ参加、（3）パラリンピックだけ参加の3つから選択可能だった。¹⁷

参加希望大会調査の結果に基づいて、組織委員会はボランティアの職務割当を行い、各ボランティアに提示した。ボランティアは、ボランティアポータル（<https://volunteer.pyeongchang2018.com>）にログインして、提案された職務を確認した。各自確認後、ポータル上で職務を受諾すると、組織委員会から職務最終確定のEメールを送信した。最終確定のEメールの案内に従って、本人確認のシステムにアクセスし、個人情報を入力することで職務確定の手続きは完了する。選考の際、オリンピックとパラリンピック両大会参加、またはパラリンピックだけ参加を希望したが、参加希望大会調査では、オリンピックだけ参加に変更したボランティア候補者は最初の職務割当から除外された。このように参加希望大会を変更したボランティアは後順位割当対象者となり、職務配置受諾の状況によって、追加的に職務配置需要が生じたときに職務が提案された。

組織委員会は2017年10月12日～10月24日の期間中にパラリンピックに関して、2017年10月26日～11月7日の期間中にオリンピックに関して、後順位割当対象者以外のボランティアに職務を割当して、各ボランティアに職務提案をした。その結果、パラリンピックの場合7,408名（所要人員6,821名の109%）が提案された職務を受諾し、オリンピックの場合は15,318名（所要人員14,590名の105%）が職務を受け入れた。¹⁸

職務配置の結果、ボランティア候補者が当初応募したときに志望した職務とは異なる職種に割当られるケースが多数発生した。組織委員会の発表によると、約27%のボランティアに職種を変更して職務提案をした。ボランティアが希望とは異なる職務に配置された理由の1つとして、ボランティアを募集する前に、ボランティア総数調査のような運営スタッフ需要調査を実施し、その結果に基づいてボランティアを募集したが、その後、追加的に運営スタッフ需要調査を行った結果、全体ボランティアの需要が減少したことがあげられる。追加の運営スタッフ需要調査で、全体ボランティアの需要は2,000名以上減少した。しかし、一方で交通案内ボランティアの需要は1,600名近く増加したため、不均衡が発生してしまった。

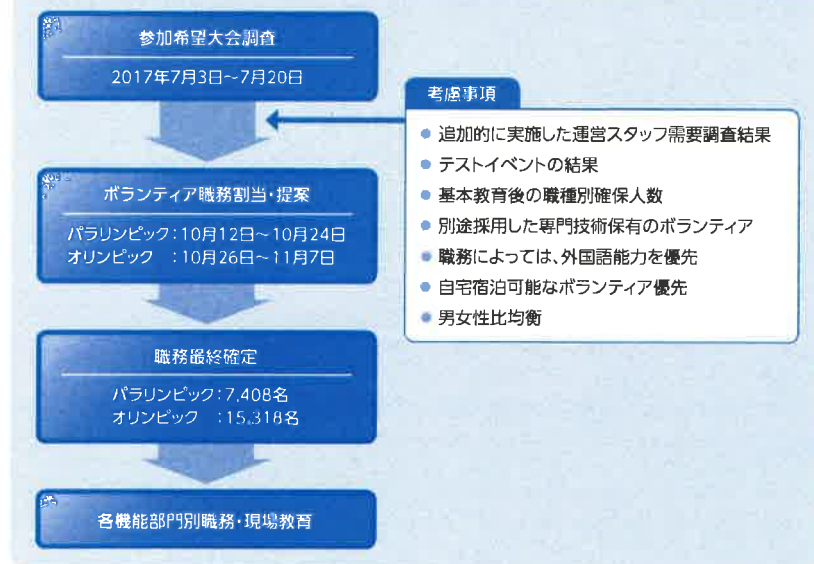
2つ目の理由は、2016年11月から2017年4月まで実施したテストイベントの結果、専門性と経験を必要とする業務や負荷の危険性がある業務などを、ボランティア業務から有給スタッフの業務に代替したことがあげられる。その他、職種によって基礎教育履修率が異なったこと、各機能部門が専門技術を保有しているボラン

¹⁷ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年7月4日

¹⁸ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年10月26日、11月10日

ティアを別途採用したこと、宿泊施設の不足によって自宅宿泊可能なボランティアを優先して確保したこと、ドーピングのような職種では男女のバランスを考えて配置したことなどが理由としてあげられる。¹⁹

図表3-1 ボランティアの職務配置の手続き



② ボランティアのネーミング：パッション・クルー (Passion Crew)

パッション・クルーは、平昌大会の組織委員会職員と有給スタッフ、請負事業者、ボランティアなど87,000名あまりのすべての大会運営スタッフを総称する名称である。「パッション・クルー」は、大会のスローガンである「一つになった情熱 (Passion. Connected.)」の「パッション」(Passion) と、船員・隊員など、同じ目的をもって業務を遂行するチームの意味を持っている「クルー」(Crew) の合成語で「情熱を持っている人たち(チーム)」を意味する。しかし、大会運営スタッフの名称としてパッション・クルーが選定された経緯は不明である。²⁰

¹⁹ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年10月30日

²⁰ 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2017年4月5日

組織委員会は大会運営スタッフの名称として「パッション・クルー」を発表する前、ボランティア名称及びスローガンの全国公募を行った。2016年6月13日～7月15日の期間中、Eメールまたは郵便でボランティア名称及びスローガンに関する応募を受け、最終的に計1,341件(名称783件/スローガン558件)を受けた。組織委員会は、3次にわたる審査の結果、ボランティア名称には「ヌニソニイ(雪のひら・雪花)」、スローガンには「輝く情熱、暖かい友情」を選定した。受賞者には往復航空券が賞品として贈られた。審査結果発表の際、組織委員会は選定されたボランティア名称とスローガンをブランド化し、活用する計画だと伝えたが、この後、公募を通じて選定された名称とスローガンが活用されることはなかった。²¹

公募で選定されたボランティア名称とスローガンは活用されず、組織委員会は2017年4月5日平昌大会運営スタッフの名称としてパッション・クルーを発表し、パッション・クルーの挨拶方法とジェスチャーも共に発表した。パッション・クルーの担当局である平昌大会組織委員会人材運営局へのインタビューによると、パッション・クルーと命名された87,000名の大会総運営スタッフには、組織委員会の職員1,200名、中央省庁や自治体の公務員、軍人、警察などの短期支援人員13,000名、短期有給スタッフ9,000名、ボランティア22,000名、請負事業スタッフ30,000名、その他のスタッフが含まれている。大会期間中ボランティア案内ウェブサイトにもパッション・クルーだけが使われ、特にボランティアだけを示す名称は見られない。パッション・クルーの挨拶方法である「アリアリ」と「ハロー・クルー」は組織委員会の職員たちのアイデアで選定されたものである。²²

ボランティアの声(現地インタビューより)：パッション・クルー

今回インタビューしたボランティアは、ほとんどがパッション・クルーという呼称を知っていた。中には、「道を歩いているとパッション・クルーだと言われます。ボランティアの一体感も感じられて、ネーミングがあることは良いと思った。」という意見もあった。

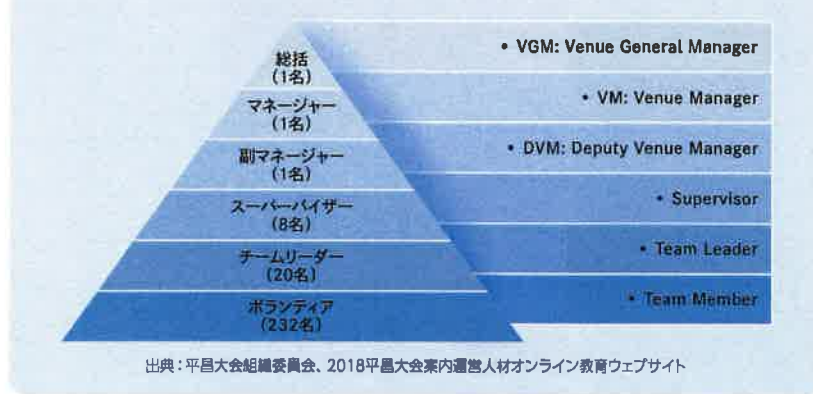
③ 運営スタッフの体制

ボランティアはマネージャー、スーパーバイザー、チームリーダー等によって構成される報告システムのもとで活動した。大会案内における運営体制は図表3-2の通りである。チームリーダーは面接の事前調査でリーダーとして活動することに同意し、かつ面接官の推薦を受けたボランティアの他に、地方自治体や企業からの出向者で構成されていた。

²¹ 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト お知らせ、2016年6月13日、プレスリリース、2016年10月17日

²² 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース、2017年4月5日
人事革新庁(韓国の公務員人事と採用など人材開発関連国家行政機関)、ブログ、2017年9月25日

図表3-2 大会案内の運営体制(報告システム)



④ ボランティア構成

平昌大会のボランティアの構成を見ると、10～20代が特に多く、男性より女性の参加が多かった。ボランティアの年齢構成は、10～20代が81%、30代が3%、40代が3%、50代が5%、60代以上が7%で、10～20代の若年層が8割以上を占めた。性別を見ると、男性が30%、女性が70%で、女性の参加が男性の2倍以上だった。ボランティアの主力は20代の女性で、全体の約60%を占めた。²³ なお、大会組織委員会によると、2018年2月28日時点でオリンピックのボランティア数は14,161名（内、男性4,249名、女性9,912名）、パラリンピックでは5,822名（内、男性2,008名、女性3,814名）だった。

大会ボランティア活動に参加した10～20代のボランティアには学生、特に大学生が多かったため、大会ボランティア参加によって、学校の授業に出席できないことに対する配慮が必要となった。韓国の春学期は3月上旬から始まるため、パラリンピックに参加するボランティアは学校の授業に出席できなかった。この問題に対応して、2017年上半年から組織委員会は、パラリンピックに参加する大学生ボランティアが、ボランティア活動期間中の授業日数を認定してもらえるよう教育省と協議した。授業日数認定に関して、教育省と組織委員会から各大学に協力を要請したが、授業日数認定は、各大学の学則の規定によるもので、最終的には各大学内で決定された。例えば、国立江陵原州大学の場合、平昌オリンピック・パラリンピックのボランティアに参加した学生たちはボランティア活動認定書で単位認定が可能となった。²⁴

²³ 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト ニュース、2018年2月18日

²⁴ 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年10月30日

4 ボランティアの活動状況・活動後

① ボランティアのモチベーション

ソウル市ボランティアセンターは、ソウル市内で実施された平昌大会ボランティア基礎教育に参加した4,183名のボランティアを対象に動機を調査した。その調査の結果は下記の通りである。

- 1位：価値のあるボランティア活動だから
- 2位：人生で特別なイベントになると思うから
- 3位：立派なボランティア活動と思われるから
- 4位：面白い仕事だと思うから
- 5位：生活の活力と刺激を得るため

② ボランティアのためのイベント

組織委員会は、ボランティアのモチベーションを保つため、大会前と活動期間中にボランティアを対象にイベントを企画した。ボランティアのためのイベントとして実施されたのは図表4-1の通りである。

図表4-1 ボランティア対象のイベント

ボランティア発足式	● 2017年11月6日（月）ソウル ● 10月下旬、参加希望者にボランティアポータルで登録してもらい、先着順に1,000名あまりのボランティアを招待 ● ユニフォーム公開
パッション・フルー アイドルコンテスト	● 2018年1月 ● 大会ボランティアならだれでも参加できる歌・ダンスコンテスト ● 提出したデモテープで審査する予選と会場での決戦の2段階で構成 ● 上位には賞状及び副賞を授与し、参加者にも商品を提供
職務維持プログラム	● 2018年2月1日（木）～3月31日（土） ● 就職説明会、レクチャー、レクリエーション、マジックショー・音楽・ダンスなどのパフォーマンス等を提供 ● 映画チケット割引 ● ボランティアが休憩時間中に競技の観覧ができるようチケットを確保

出典：平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2017年2月7日、10月20日、2018年1月3日

平昌大会におけるボランティア調査結果から、東京大会でも留意しなければならない、いくつかのポイントを整理することができる。ここでは、4つの視点から、東京大会のボランティア運営に向け提言したい。

③ ボランティア活動終了後の手続き

平昌大会終了後、組織委員会と中央・広域・基礎ボランティアセンターは、交通費の支給やボランティア活動実績認定などの手続きを行った。組織委員会とボランティアセンターの大会後の手続きと計画については図表4-2の通りである。

図表4-2 ボランティア活動終了後の手続き

交通費支給	2018年1月末、組織委員会はボランティアの活動環境改善のため交通費補助の計画を発表 - 居住地域のバスターミナルから開催地近くの江陵バスターミナルまでの往復交通費、開催地以外の地域からの自家宿泊者の通勤交通費、仁川空港勤務ボランティアの交通費などを補助（ただし、海外、または島嶼地域居住者の航空券と船泊運賃は除外） - ボランティアから口座番号を提出してもらい、大会終了後勤務状況を把握した後、口座に振り込む方法で交通費を補助
ボランティア活動実績認定	- 中央ボランティアセンターが運営するボランティア活動管理ウェブサイト（www.1365.go.kr）にて大会ボランティア活動をボランティア実績として認定 - ボランティア活動の実績認定は、組織委員会とすべてのレベルのボランティアセンターの協力が必要な作業のため、時間がかかる予定 - 韓国名のボランティアの中で学校の単位認定や交換留学の書類提出などの理由で実績認定書類が必要な場合は、ボランティア活動終了時に配ったボランティア認定書を活用するように組織委員会から案内
ボランティア解団式	- ボランティアに対する感謝の気持ちを伝えるため、組織委員会は2018年4月23日（月）にソウルで解団式を開催 2018年4月3日（火）からオンラインで申し込みを受け、申請した順番でボランティア800名を招待

出典：平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ、2018年1月29日、3月3日、3月30日

ボランティアの声（現地インタビューより）：ボランティアをした感想

- 楽しい。（20代・女性・学生・韓国人）
- 「劣悪な環境」と言われているが、満足度は高い。（20代・女性・学生・韓国人）
- 同じ部署で、いい仲間ができて、楽しく活動できている。（60代・女性・職業不明・韓国人）
- テレビで観たことのある海外の有名選手の手伝いができて、すごく嬉しかった。（60代・女性・韓国人）
- ビョンチャンは正直に言って小さい街ですが、このような小さな町でもオリンピックを開くことができるし、注目を受けることもできるのだと感じました。国家的プロジェクトに参加できたことを誇りに思っています。（20代・男性・学生・韓国人）
- 自分がやっていた競技を生で観戦できることが嬉しい。（20代・女性・学生・日本人）
- 国際的なスポーツイベントに参加したくて申し込みました。そこにいられたら役割はあまり気になりません。様々な国の人たちと友情をはぐくむことが出来るのが楽しいです。ボランティア活動は、お金のために働いているだけでは得られないことを得ることが出来ます。そういった経験が出来るのが自分は好きだから参加しています。（30代・男性・医師・ブラジル人）

1 ボランティア・ネーミング

平昌大会では、「Passion Crew（パッションクルー）」という呼称が採用された。これは、平昌五輪組織委員会の正規職員と短期人材、ボランティア、運営人材などの計8万7000人の大会運営者の名称である。平昌大会の大会スローガンである、「Passion Connected」を具体的に体现するため、一貫性を持たせた「Passion Crew」という名称が採用された。

東京大会でも名称は次の2点から非常に重要である。一つは、大会ビジョンとの連動性である。東京大会では具体的に、「全員が自己ベスト」「多様性と調和」「未来への継承」という3つのコンセプトを掲げている。ボランティアネーミングの決定には、平昌大会同様、こうした具体的なコンセプトをイメージさせ、体现することにつながるネーミングが望ましい。

もう一つは、名称はボランティアのみならず、大会運営者全体を示すスタッフネーミングであるということである。それぞれの役割を理解しながらボランティア、専門スタッフが協力して大会成功に尽力できるネーミングが重要である。ネーミングの下に一体感を醸成し、チームとしての力を最大限に発揮できるネーミングの採用が重要である。

2 ボランティア教育研修の重要性

一般的に「ボランティア」という言葉の解釈はさまざまである。また、本報告書における「ボランティアの声」にもあるように、ボランティアに関する参加動機や価値観も同様である。だからこそ、できるだけ共通した理解へと導くことが重要である。ここではボランティア教育研修の観点から三つのポイントを指摘したい。

一つは、運営サイドとボランティアを含めた、スタッフ全体におけるボランティア共通理解の促進という点である。ボランティアに関する研修は、当然ながらボランティアに選出された人のみ行われる。しかし、先にも述べた通り、実際の活動は、同じウェアを着たボランティア以外の専門スタッフも含めて行われる。こうした状況において活動を円滑に進めるためには、それぞれの立場や役割を理解することや、活動の意味や意義について共有しておくことが重要になる。

平昌大会のそれぞれの活動場所においても、実際にボランティアを含めたさまざまなカテゴリーのスタッフが活動していた。例えば、人材構成において「スーパーバイザー」等の、一般ボランティアを管理する役職等には、ボランティア以外のスタッフが採用されている場合もあった。現場で起きるさまざまな課題にチームとして対応していくためには、階層に関係なく、ボランティアを理解し対応しなければ、ボランティア理解不足による混乱も想定される。

二つは、ダイバーシティの観念に立った教育研修の充実である。特に、障がい者対応については、障がい者の特性に応じた状況的に対応することが求められる。この場合、想定されたマニュアル通りに進むとは限らない。また、活動期間が進むにつれて、マニュアルそのものが変更される場合もある。また、言語コミュニケーションが円滑でない場合、困っている人のニーズを正確に把握することも難しい。選手、観客、ボランティアを含めたスタッフには、それぞれ多様な方々が参加する。特に、①それぞれの多様性を理解することの大切さ、②環境を変えていくことで解決することができる課題、③対話を通じて理

解されなければならないニーズの重要性について、教育研修等での共通理解が必要である。

三つは、リーダー研修の重要性についてである。リーダーは、メンバーが円滑に活動を行うために必要な環境調整を行うことが最も重要な活動内容となる。今回の視察においても、活動に支障をきたすような事象が発生した場合、メンバーがリーダーに相談し、リーダーがスーパーバイザー等に相談するような案件が見受けられたが、実際には話が上まで伝わらず課題が解決できない場合もあった。リーダー研修においては、リーダーの役割、必要なコミュニケーションスキルとともに、課題解決の流れについて全体理解が必要である。

3 ボランティア環境の整備

オリンピック・パラリンピックのボランティア活動内容は多岐に渡るため、ボランティア環境を平等化することは極めて困難である。今回視察した平昌大会は、特に冬季大会ということもあり、屋内での活動と屋外では、活動環境に大きな差が生じていた。このこと自体は大会の特性上、どうしようもないことであるが、次の三つについては東京大会でもあらかじめ急な検討が必要である。

一つは、シフト構成である。特に暑さ対策を考えた場合、細く休憩をとることが必要な活動場所も発生するはずである。今回の視察においても、活動場所、内容においてシフトの組まれ方がバラバラであった。東京大会においては、活動場所、内容に留意しながら、こまめに十分な休憩が確保できるようシフト構成がなされる必要がある。

二つは、休憩の環境の整備である。東京大会の場合、特に暑さ対策が必要になる。特に、屋外での活動の場合、確実に体力の回復できる休憩環境の創出が求められる。大会会場は、都市部にとどまらず地方都市会場もあるため、社会的インフラが未発達な場所も想定される。コンビニや飲食店などの外部環境との積極的な連携も含め、あらゆるインフラを活用した柔軟な休憩環境の創出が急務である。

三つは食事環境である。食事についても、会場を取り巻く環境等により、全てのボランティアが、メニュー内容を含めて平等な食事環境であることは難しい。しかし、シフト等を工夫することにより、孤食（一人で食事をする）は避けられる。休憩とはいえ、食事は重要なボランティア間のコミュニケーションのツールとなる。ボランティアがコミュニケーションなき環境で食事をするのではないよう、工夫が必要である。

4 ボランティア・サポート

「ボランティアはサポートが必要な存在であること」を、ボランティアをマネジメントする側、そしてボランティア自身もそう認識することがとても大切である。特に、さまざまな人とコミュニケーションをとる中で、トラブル対応を含め、多くのストレスを抱えるボランティアも少なくない。「ボランティアの心のケア」をどのような体制で行うのかは、リスクマネジメントの観点からも重要である。近年、わが国では「働き方改革」を含めて労働環境について多様な観点から議論がされている。こうした内容に、オリパラに関わる多くのスタッフについても、同様の観点からの議論が必要になることを忘れてはいけない。

5 資料

1 平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会概要

大会ビジョン・目標	New Horizons アジアという潜在力の大きな新たな舞台で、世界の若き世代が共に冬季スポーツの新たな道を開き、平昌と大韓民国に維持可能な遺産を残す
大会スローガン	Passion. Connected. (ひとつになった情熱) 「Passion」は情熱、愛着、とても好きなものなどを意味する言葉。平昌は互いにインスピレーションを与える世界的な祝祭の舞台として韓国人の温かい情を完成して行く場。 「Connected」は連結する、結合する、繋がる、脈が通じるなどという意味。平昌の新しい始まりと世界の調和を意味。
開催期間	オリンピック：2018年2月9日～2月25日 パラリンピック：2018年3月9日～3月18日
開催場所	平昌、江陵、旌善
参加規模	オリンピック：95か国、50,000名 パラリンピック：45か国、25,000名
競技種目	オリンピック：7競技15種目102個の細部種目 パラリンピック：6競技6種目80個の細部種目

出典：平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト

2 平昌大会ボランティア概要

ビジョン	歴代の大会で最も親切でレベルの高いボランティア
ミッション	オリンピックの成功のため、完璧なボランティアを実践
目標	- 選手が競技に集中できるようにサポートする - 観客がスムーズに観戦できるようにサポートする - 大会運営スタッフと協力して任務を完遂する - 仲間とお互いに励ましなが誇りを持つ
地位	組織委員会職員など大会運営スタッフとともに同じ目標の実現に参加するパートナー

役割	- 組織委員会の指揮・監督を受け、組織委員会から与えられた業務を遂行する - 組織委員会のマニュアルで提供される業務を担当する - 組織委員会が設定した大会運営システムに従う 1日8時間が基本勤務時間（ただし、勤務環境によって4時間になることもある）
規模	- オリンピック：16,000名 - パラリンピック：6,400名
勤務地域	- 競技会場 - 放送支援施設 - 選手村、メディア村 - 主要宿泊施設 - 空港、駅

出典：平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト

3 平昌大会ボランティア募集・運営のスケジュール

応募登録	個人：2016年7月1日～9月30日 団体：2016年7月1日～2017年2月28日
書類選考	2016年10月～11月
面接	韓国人：2017年1月～2月 面接 韓国外居住者：2017年2月～3月 オンライン面接
基礎教育	韓国人：2017年4月～8月 会場研修 韓国外居住者：2018年2月2日～2月3日 会場研修（オリンピック） 2018年3月4日～3月5日 会場研修（パラリンピック）
参加希望大会調査	2017年7月3日～7月20日
リーダーボランティア教育	2017年9月～10月
職務割当・提案・受諾	2017年10月12日～10月24日（オリンピック） 2017年10月26日～11月7日（パラリンピック）
職務・現場教育	2017年10月～
平昌大会	2018年2月9日～2月25日（オリンピック） 2018年3月9日～3月18日（パラリンピック）

6 参考文献

- 韓国外国語大学ウェブサイト、お知らせ、2017年3月1日
<https://builder.hufs.ac.kr/user/boardList.action?command=view&page=1&boardId=3869&boardSeq=88965765>
- 韓国中央ボランティアセンターウェブサイト
<http://www.v1365.or.kr/main/main.php>
- 韓国ボランティアセンター協会ウェブサイト
<http://www.kfvc.or.kr/contents/main/>
- 韓国ボランティアセンター協会、韓国中央ボランティアセンター、光州広域市ボランティアセンター、2016年全国広域市・道ボランティアセンター管理者ワークショップ資料集、2016年3月24日
<http://archives.v1365.or.kr/1F745824CBAD>
- 人事革新序、ブログ、2017年9月25日
https://blog.naver.com/mirae_saram/221104887086
- ソウル市ボランティアセンター、平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会ボランティア参加動機研究報告書、2017年10月
<http://svc1365.tistory.com/2030>
- 大韓スキー協会ウェブサイト、お知らせ
http://ski.sports.or.kr/Community/Notice_list.jsp
- 平昌大会組織委員会、2015年大会準備業務記録集、2016年11月
<https://www.pyeongchang2018.com/ko/documents/2015-%ED%8F%89%EC%B0%BD-%EB%8F%99%EA%B3%84%EC%98%AC%EB%A6%BC%ED%94%BD%EB%8C%80%ED%9A%8C-%EC%A4%80%EB%B9%84%EC%97%85%EB%AC%B4%EA%B8%B0%EB%A1%9D%EC%A7%91>
- 平昌大会組織委員会、2016年大会準備業務記録集、2017年10月
<https://www.pyeongchang2018.com/ko/documents/2016-%ED%8F%89%EC%B0%BD-%EB%8F%99%EA%B3%84%EC%98%AC%EB%A6%BC%ED%94%BD%EB%8C%80%ED%9A%8C-%EC%A4%80%EB%B9%84%EC%97%85%EB%AC%B4%EA%B8%B0%EB%A1%9D%EC%A7%91>
- 平昌大会組織委員会、2018平昌大会案内運営人材オンライン教育ウェブサイト
http://www.2018evs.org/v4/about/evs_info.php
- 平昌大会組織委員会、2018平昌冬季オリンピック・パラリンピック大会江原道ボランティアポータル
<http://www.2018vol.or.kr/Mobile/volunteer/index.asp>
- 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト英語版 お知らせ
<https://vol.pyeongchang2018.com/en/news/notices/standard/list>
- 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト お知らせ
<https://vol.pyeongchang2018.com/ko/news/notices/standard/list>
- 平昌大会組織委員会、2018平昌ボランティア案内ウェブサイト 募集システム案内
<https://vol.pyeongchang2018.com/ko/recruitment/recruitingsystem/staticcontents?menuId=146>
- 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト お知らせ
<https://www.pyeongchang2018.com/ko/notices>
- 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト ニュース
<https://www.pyeongchang2018.com/ko/news>
- 平昌大会組織委員会、平昌大会公式ウェブサイト プレスリリース
<https://www.pyeongchang2018.com/ko/press-releases>
- 平昌大会組織委員会、ボランティア基礎教育教科書、2017年4月
<https://vol.pyeongchang2018.com/ko/news/notices/standard/view?menuId=213&bbsId=24&cnId=134&rows=1&pageNo=1&searchOpt=&searchTxt=&sortSeCd=3>
- 平昌大会組織委員会、ボランティア募集要項、2016年7月1日
<https://www.pyeongchang2018.com/ko/notices/2018%ED%8F%89%EC%B0%BD%EB%8F%99%EA%B3%84%EC%98%AC%EB%A6%BC%ED%94%BD%EB%8C%80%ED%9A%8C-%EB%B0%8F-%EB%8F%99%EA%B3%84%ED%8C%A8%EB%9F%B4%EB%A6%BC%ED%94%BD%EB%8C%80%ED%9A%8C-%EC%9E%90%EC%9B%90%EB%B4%B9%EC%82%AC%EC%9E%90-%EB%AA%A8%EC%A7%91-%EA%B3%B5%EA%B3%A0>

4 平昌大会ボランティア団体参加申込書

1. 団体名						2. 代表者					
3. 住所											
4. 団体登録番号											
5. 参加希望人数	オリンピック		パラリンピック		合計						
職 種	オリンピック	パラリンピック	職 種	オリンピック	パラリンピック						
観客案内			気象								
宿泊			アテンド								
交通案内			選手団サポート								
事務サポート			通訳								
一般運営			競技								
スタッフ管理			式典								
取材			医療								
放送			ドーピング								
情報技術			* 現場管理者								
6. 参加希望地域	☐ 平昌 ☐ 江陵 ☐ 旌善郡 * 複数選択可能										
7. ボランティア募集計画											
8. 人材管理計画											
9. 参加者支援計画											
10. 団体ボランティア経験											
11. 参加条件協議											
12. 担当者(連絡先)											

出典：平昌大会組織委員会、ボランティア募集要項、2016年7月1日