１１　ボランティアの育成とボランティア文化の定着

１　概要

ボランティアは、開催都市の顔として、東京 2020 大会を支え、盛り上げる、大会の成功になくてはならない存在である。

都は研修等を通じ、ボランティアとしての心構えや多様性への理解、配慮が必要な方のサポート方法などをお伝えし、シティ キャスト（都市ボランティア*）の育成を行う。

また、大会に向け、関係機関と連携を図り、多くの都民がボランティアに参加しやすい環境づくりを進め、研修等を通じてボランティア活動に必要な情報を提供し、シティキャスト（都市ボランティア*）を育成するなど大会を支えるボランティアの裾野を拡大するとともに、ボランティアの重要性や楽しさを伝え、参加気運を醸成する。

さらに、大会に参加したボランティアの活動継続・拡大やボランティア情報の効果的な発信など、ボランティア文化の定着に向けた取組を推進する。

２　レガシーの概要

東京 2020 大会に多くの都民がボランティアとして参加し、大会を支え、盛り上げることで、大会を契機に盛り上がったボランティア気運が大会後のボランティア活動の継続につながる。

また、大会を契機として、都民のボランティア活動が活性化することで、ボランティア文化の定着や、都民一人ひとりが互いに支え合う共助社会の実現につながる。

利害関係者	各ボランティア団体、外国人支援団体、民間企業・団体、教育機関、東京 2020 組織委員会　等
種別	参加・協働
地理的範囲	東京都
期間	長期
実施主体	東京都
根拠	立候補ファイル、2020 年に向けた実行プラン、「未来の東京」戦略
関連する SDGs	４-教育、10-不平等、11-持続可能な都市、16-平和、17-実施手段

３　詳細な説明

（１）背景

都内では、観光や防災など様々な分野でボランティア活動が実施されており、東京マラソンなど大規模なスポーツ大会においても、数多くのボランティアが開催の成功を支えてきた。

しかし、東京 2020 大会に向けてより多くの都民の参加が不可欠であるが、都のボランティア行動者率*は 24.6%（2011 年現在）にとどまっていた。ボランティアに多くの方々に参加いただくためには、ボランティアに関心がある人々のさらなる拡大や、ボランティアに興味を持ちながらも参加を躊躇している人々の不安の払拭など様々な取組を行い、ボランティアへの参加気運の醸成と裾野の拡大を図っていく必要がある。

（２）時期

2014 年度	「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座を開始
2015 年度	「共助社会づくりを進めるための東京都指針」策定 ※都民一人ひとりが互いに支え合う共助社会の実現に向け、ボランティア活動を推進することを中心テーマとした９つの指針を策定
	「東京都ボランティア活動推進協議会」の設置
2016 年度	「東京都共助社会づくりを進めるための社会貢献大賞」創設
	「東京 2020 大会に向けたボランティア戦略」策定 ※東京 2020 大会におけるボランティアの募集や研修などの運営のあり方、参加者の裾野拡大等について基本的な考え方を策定
2017 年度	ボランティア休暇制度を整備する企業等への支援を開始
2018 年度	東京 2020 大会の都市ボランティアを募集し、応募者への面談・説明会を開始
	東京 2020 大会スタッフ（フィールド キャスト）及び都市ボランティア（シティ キャスト）のネーミングを発表
2019 年度	シティ キャストの共通研修を実施
2020 年度	シティ キャストのオンライン研修（共通研修・フォローアップ研修）を実施
	「ボランティアレガシーネットワーク」のシステム構築
	「東京都つながり創生財団」設立 ※都民一人ひとりが輝ける社会を実現するため、在住外国人支援などの多文化共生社会づくり、ボランティア文化の定着や地域の

	中核である町会・自治会等の支援など共助社会づくりを推進する事業を実施
2021 年度	シティ キャストのリーダーシップ研修、役割別研修、配置場所別研修を実施するとともに、大会後の活動継続意向を確認
	東京 2020 大会時におけるシティ キャストの運営
	「ボランティアレガシーネットワーク」の運営開始

（３）実施主体

東京都

（４）実施方法

① 大会を支えるボランティアの育成や人材の確保

○ 東京都ボランティア活動推進協議会において、多様な主体が集まりボランティアへの参加気運の醸成を図る。

○ 東京 2020 大会に向けたボランティア戦略を基に、東京 2020 組織委員会が運営するフィールド キャスト（大会ボランティア*）と一体的な募集・育成・運営を図る。

○ シティ キャスト、フィールド キャスト共通の研修を実施し、大会の概要、ボランティアの心構え、ダイバーシティへの理解、感染症対策など大会のボランティアとして必要な基本的情報を伝えた。

○ ダイバーシティ 研修では、視覚障害者や車いす使用者など配慮を必要とする観客のサポート方法について実演をまじえて説明し、シティキャストが障害特性や場面に応じたサポート方法を身に付け、活動時に適切に対応できるよう取り組んだ。

○ 大会延期後は、感染症対策も踏まえ、いつでも、どこでも、繰り返し受講できるオンライン研修をできるだけ活用する。

＜シティキャスト 共通研修の様子＞ [1]

＜シティキャスト オンライン研修の様子＞ [2]

○ 各関係団体との円滑な連携や各種ボランティアの着実な育成により、

[1][2]「未来の東京」戦略

年齢・性別・障害の有無等に関わらず、多くの都民がボランティアとして大会に参加できる環境を整備する。

○ ウェブサイト（東京ボランティアナビ）を通じ、大会のボランティア情報や過去大会の情報発信とともに、現在活動中のボランティアの募集情報を掲載するなど、参加気運の醸成を図る。

○ 大会ボランティア*・都市ボランティアについて、連帯感が生まれるネーミングや統一感あるユニフォームデザインなどにより、参加気運や一体感を醸成した。

<シティキャスト>[3]

○ シンポジウムを開催し、オリンピック・パラリンピックのボランティアの重要性、やりがい、楽しさを伝えたほか、障害の有無にかかわらずボランティアに参加できる環境づくりを推進した。

○ シティ キャスト及びフィールド キャスト同士で交流を深めるとともに活動への期待や意気込みを共有する交流会の開催など、参加気運の盛り上げを図る。

○ ラグビーワールドカップ 2019™のボランティアのうち希望者は引き続きシティ キャストとして活動し、経験・ノウハウをつなげる。

○ 親子でのボランティア体験など、幅広い世代による大会への参画を促進することで、参加気運の醸成と裾野拡大につなげる。

○ 区市町村や企業、団体等と連携・協力し、外国人おもてなし語学ボランティアを５万４千人育成した。今後もフォローアップセミナー等を開催し、育成したボランティアの気運の一層の促進を図っていく。

○ 観光ボランティアの中核となり、指導的立場となるボランティアリーダーを育成し、観光ボランティア全体のレベルアップを図る。

○ 次代を担う若い世代である中高生を対象に、外国人旅行者への対応方法や東京ならではの「おもてなし」手法を学ぶ講習会等を実施し、観光ボランティアの候補生である「おもてなし親善大使」を育成する。

○ 東京 2020 大会期間中に地域で活動する区市町村のボランティアの育成及び大会期間中の運営等に関する事業費の一部について補助金を交付し、区市町村事業の支援を図る。

② ボランティア文化の定着に向けた取組の推進

○ スポーツ大会のボランティアなど都民のおもてなし精神をボランティア文化として定着させる。

○ 大会で活躍したボランティアの活動気運を維持し、ボランティア参加

[3]「未来の東京」戦略

者の裾野拡大やボランティア団体の活性化を図るため、プラットフォームとなるシステムを通じて、活動情報の提供や活動の体験談・運営ノウハウの共有、プッシュ型による情報発信等を行う。

＜「ボランティアレガシーネットワーク」イメージ＞[4]

○ 「共助社会づくりを進めるための東京都指針」に基づき、社会貢献表彰制度等、共助社会づくりを進めるための事業を展開する。
○ 東京ボランティア・市民活動センターとの連携により、都民のボランティア活動に対する支援を進めるとともに、区市町村や企業のＣＳＲ*部門との協働・連携等を促進する。
○ 都民のボランティア活動を応援するための多様な情報を一覧できるボランティア情報の総合ポータルサイト「東京ボランティアポータル」を開設した。
○ ポータルサイトに特集コーナーを開設し、家にいながらでもできる、「新しい日常」における共助を推進する。
○ 大学でのボランティア活動推進に向けて、ボランティアセンター設立に至る過程や他大学の先進的な取組などを、具体的な事例やエピソードから学べる事例集を作成した。
○ 障害者スポーツのボランティアへの活動募集情報発信・参加申込等をオンライン化するとともに、コンサルティングや学びの場の提供等により、ボランティアの担い手やボランティアの募集団体をきめ細やかにサポートする。
○ 都内全ての公立学校において、ボランティアマインドの醸成や障害者理解、国際理解の促進などを行う、オリンピック・パラリンピック教育を展開するとともに、大会後も長く続く教育活動として発展させる。
○ オリンピック・パラリンピック教育アワードを実施し、各校の優れた取組を表彰し、意欲の向上と普及啓発を図る。
○ 社会奉仕の精神や思いやりの心を育むために、中学・高校生の主体的なボランティア活動を促進する仕組みを構築する。
○ 全都立高校等が参加したボランティア・サミットで生徒たちが定めたボランティア宣言の下、オリンピック・パラリンピック後も各学校で

［4］「未来の東京」戦略

継続してボランティア活動を実践するため、各学校でボランティアサポートチームを編成し、卒業後も地域や企業等で様々な社会貢献活動に主体的に参加できるよう、ボランティアマインドの醸成を図る。

○ 防犯ボランティア活動をしている都民や事業者等に「街の安全みまもり」を呼びかけ、日常のみならず大会期間中も官民一体で安全・安心の確保を推進する。

○ 大会の開催を見据え、企業におけるボランティアへの参加気運の醸成及び裾野拡大を図るため、ボランティア休暇制度の整備を支援した。

（５）便益

東京 2020 大会に多くの都民がボランティアとして参加することで、かけがえのない経験を得ていただくとともに、大会を契機に高まったボランティア気運の維持・継続を図ることで、ボランティア文化の定着や共助社会の実現につながる。

４　事実と数字

ボランティアの裾野拡大・育成・活用（都市ボランティアの育成）	・東京 2020 大会の都市ボランティアの募集を実施（応募者 36,649 人） ［参考］大会ボランティアの応募者 204,680 人 ・東京 2020 大会のボランティアのネーミング決定（大会ボランティア：フィールド キャスト 都市ボランティア：シティ キャスト） ・シティ キャストの面談・説明会を実施（参加者 31,597 人） ・シティ キャストの共通研修を実施 ・ラグビーワールドカップ 2019™のボランティアについて希望者を組織委員会に推薦（1,060 人） ・ラグビーワールドカップ 2019™のボランティア研修を実施 ・RWC 組織委員会と合同でラグビーワールドカップ 2019™本大会時におけるボランティアを運営（約 2,400 人のうち 1,069 人がシティ キャストとして引き続き活動予定）
ボランティアの裾野拡大・育成・活用（外国人おもてな	累計約 54,000 人

し語学ボランティアの育成）	
ボランティアの裾野拡大・育成・活用（観光ボランティアの活用）	登録者数 2,637 人（2020 年 4 月 1 日）
ボランティアの裾野拡大・育成・活用（おもてなし親善大使の育成）	おもてなし親善大使任命人数　累計 1,103 人
ボランティア行動者率	27.5%（2018 年 10 月調査） ［参考］22.9%（2016 年 10 月調査） 既存の取組に加え、有識者や中間支援団体関係者等によって構成される「共助社会づくりを進めるための検討会」において、東京 2020 大会を契機としたボランティア文化の定着に向けた新たな仕組みについて検討を実施

（表中、個別に記載のない事項は 2020 年３月までの実績）

５　用語説明

ボランティア行動者率	過去１年間に、報酬を目的とせず、自分の労力・技術・時間を提供して地域社会や個人・団体の福祉増進のための活動を行った 10 歳以上の人の割合
都市ボランティア（シティ　キャスト）	東京 2020 大会時に観客等に対し、主要駅などにおける交通案内や競技会場周辺における案内などを行うボランティア。都が募集・研修・運営などを担う
大会ボランティア（フィールド　キャスト）	東京 2020 大会における、観客サービス、競技運営のサポート、メディアのサポートなど大会運営を支えるボランティア。組織委員会が募集・研修・運営などを担う
ＣＳＲ	企業の社会的責任（Corporate　Social Responsibility）の略称。企業の責任を、経済的・法的責任に加え、企業に対して利害関係のあるステークホルダーにまで広げた考え方

６　参考文献

・2020 年に向けた東京都の取組－大会後のレガシーを見据えて－（ＰＲ版）
・2020 年に向けた東京都の取組－大会後のレガシーを見据えて－（本編）
・都民ファーストでつくる「新しい東京」～2020 年に向けた実行プラン～
・「３つのシティ」の実現に向けた政策の強化（平成 30 年度）
・「３つのシティ」の実現に向けた政策の強化（2019 年度）
・「３つのシティ」の実現に向けた政策の強化（2020 年度）
・「未来の東京」戦略
・東京 2020 大会に向けたボランティア戦略