

ボランティアの視点からみた秋田ワールドゲームズ2001

におけるボランティアマネジメントに関する研究

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2017-10-03 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 小玉, 健司 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/2297/36077

ボランティアの視点からみた秋田ワールドゲームズ 2001 における ボランティアマネージメントに関する研究

スポーツ科学課程 98-229 小玉 健司

1、研究の動機と目的

近年、大規模なスポーツイベントではボランティアが募集され、大会の運営に欠かすことのできない存在となっている。長野オリンピックでも約 32000 名のボランティアが活躍した。

日本では、スポーツイベントにおけるボランティアについて、ボランティアの特性から望ましいボランティアマネージメントを見いだそうとした研究がほとんどであり、ボランティアがボランティアマネージメントに何を求めているかという研究はほとんどされていない。そこで本研究では、先行研究からボランティアマネージメントにおいて必要性が指摘されている点を踏まえた上で、①ボランティアはどのような研修会を求めているのか、②ボランティアを扱う人が不適切な態度を取っていたか、またその原因は何か、③指示連絡系統の問題の有無とその原因、④①②③以外でのボランティアマネージメントへの要望について着目した。また、ボランティアの満足度や継続的意欲の規定要因に関する研究はほとんどされていない。しかし、ボランティアの満足度を明らかにすることで望ましいボランティアマネージメントを見いだすことが可能だと思われる。そこで、⑤ボランティアの満足度・継続的意欲の規定要因を探ることも課題とした。

2、研究方法

本研究では、秋田ワールドゲームズ 2001(以下 AWG)をスポーツイベントとして選択した。ただし、AWG は県内 20 会場で活動するため、会場を秋田市立体育館に限定した。調査方法は、ボランティアにはアンケートとインタビューを行い、AWG 組織委員会(以下 AOC)には、インタビューを行った。

(1) アンケート概要

調査期間は、AWG が行われる平成 13 年 8 月 16 日～26 日までである。アンケート用紙と回収ボックスは、ボランティアの控え室に設置した。有効回答数は 91 で、回収率は 45.5%であった(表-1)。調査内容は課題に対応している。分析方法は、回答形式が 4 段階の項目についてはカテゴリーの統合を行い χ^2 -検定(有意水準=0.05)を行った。自由記述については、その内容別に分類した。

(2) インタビュー概要

ボランティア、AOC のボランティア担当者(以下 S さん)と秋田市立体育館の責任者(以下 K さん)を対象者とした。ただし、AWG ではボランティアの中に「ボランティアリーダー」という役割を任されている方が各会場に数名いるため、対象者の中には一般のボランティアとボランティアリーダー(以下 T さん、I さん)がある。インタビュー項目は課題に対応している。

表-1 アンケート回答者の属性 (%)

性別	男性	29
	女性	71
年齢	10代	21
	20代	24
	30代	15
	40代	13
	50代	17
	60代	10
職業	学生	36
	主婦	26
	公務員	14
	会社員	10
	フリーター	2
	自営業	1
	その他	10
ボランティア経歴	あり	29.7
	なし	40.6
	無記入	29.7

3、結果および考察

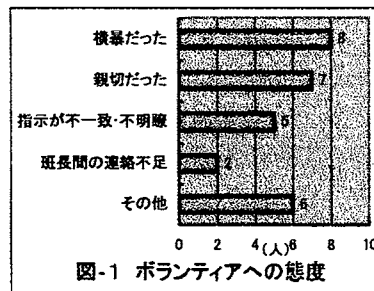
《①ボランティアの求める研修会》

研修会へのボランティアの評価は高いとは言えず、満足群が 52%、不満足群が 48%で有意差はみられなかった。業務についての理解度では、理解している群が 61%、理解していない群が 39%で有意差がみられたのに対し、満足度の理由や研修会への要望の自由記述では、業務の細かい説明やシュミレーションを求める意見が最も多かった。よってボランティアは研修会に対し、業務のシュミレーションまでの業務研修を求めており、簡単なマニュアルを用いた説明だけでは満足できないと言える。また、研修会でのボランティア間におけるコミュニケーション達成度では、取れた群と取れなかった群で有意差はみられなかった。

研修会の満足度の理由と研修会への要望の自由記述では、少数ではあるがコミュニケーションの不足を指摘する意見が挙がっており、IさんとTさんへのインタビューでも、コミュニケーション作りが研修会の1つの目的であり、秋田市立体育館での研修会では不十分だったとしている。このため、研修会においてボランティア間のコミュニケーション作りは重要であり、簡単な自己紹介等では不十分だと考えられる。さらに研修会の内容がいつも同じ、研修会がスムーズに進行しない、無駄な時間が多いという不満もアンケートで挙がっている。綿の研究では、ボランティアの活動阻害要因に「絶対時間の不足」が挙がってきている事から、研修会の短時間化も必要だと言える。

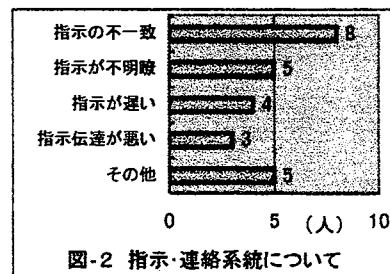
②ボランティアへの不適切な態度の有無とその原因》

ボランティアへの不適切な態度や言動の有無を目的としたアンケートの自由記述では、「親切だった」「態度・言葉遣いが悪かった」の二つにはっきりと分かれる(図-1)。Iさんは、組織の人の半数はボランティアを「僕」や「道具」のように考えていたと感じている。一方Sさんは、当初AOC内でボランティアに対してパートナーという意識は薄かったとしている。そのため、ボランティアグループの方を招いて勉強会などを行ったが、その効果はあまりなかったと感じている。その経緯から、説明を受けるよりも、実際にボランティアと接してみなければ認識は深まらないとも感じている。実際、Iさんが「僕」や「道具」という印象を受けたのは、ボランティアと接する機会の少ない方からであり、接する機会の多い方の態度は良かったとしている。日本の従来のスポーツイベントでは動員が行われており、ボランティアを動員と同じように捉えている可能性がある。よって、ボランティアを扱う方が、ボランティアとはどういう存在か認識するための対策が必要であり、その方法としてボランティアと接する機会を持つことが効果的であると思われる。



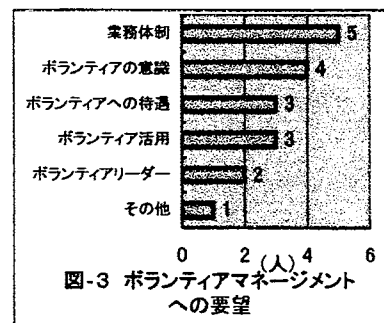
③指示・連絡系統について》

アンケートの自由記述の結果は、大きく4つに分類できる。「指示の不一致」「指示が不明瞭」「指示が遅い」「指示伝達が悪い」である(図-2)。指示・連絡系統の問題は、Kさんも最も気になる点だとし、その原因は準備不足だとしている。また、秋田市立体育館では業務連絡等を伝える手段はほとんどなく、ボランティアからの提案で業務日誌やボランティア用の掲示板が設置することとなった。先行研究の指摘通り、本研究でも指示連絡系統の確立が必要だと言える。よって、秋田市立体育館では、ボランティアに対して速く正確に情報を伝えることを軽視していたように思われる。さらに、アンケートの他の項目では、業務日誌やボランティア用の掲示板を評価する意見が多数挙がっており、指示・連絡系統の確立に有効だと言える。



④ボランティアマネジメントへの要望》

アンケートで最も多く挙がったのが、業務体制に関する指摘である(図-3)。この指摘は、業務がスムーズに進むことで大会がうまく進行することを求めているものと考えられる。また、もっとボランティア活用することを求めた指摘も挙がっている。これらの指摘は、ボランティアは積極的に能力やアイデアを活用し大会を盛り上げることを望んでいると思われる。よって、大会組織にはボランティアの積極的な姿勢を活用し、ボランティアの適材適所の配置や意



見を大会運営等に活かせるような体制が求められていると思われる。

また、「ボランティアとしての意識教育」が挙げられている。禁止事項を守れない、マナーの悪いボランティアがいたようである。Tさんも、「意識の甘さをまだまだ改善しなければいけない」としている。AWGでは、ほとんどの方が、大規模なスポーツイベントは初めてだと予想される。その中で、ボランティアの意識が十分であるとは考え難い。しかし、この問題は一朝一夕には解決できるものではないと思われ、今度ボランティアの活用をしていく中で、ボランティアの意識を高められるような手段を講じていかなければならないと思われる。

アンケートでは、ボランティアコーディネーターの必要性に関する意見は挙げられなかった。しかし、SさんとIさんは必要性を認めており、SさんはAWGではその認識が薄かったがAWGを通じてその必要性の認識は広がったとしている。ある会場では、研修会を開いたが何もせずに解散したという事があった。その理由を責任者に尋ねたところ、「初めてなもので何もわからない状況だった」としている。このような事は、ボランティアコーディネーターのように組織とボランティアの両方を理解する存在がAOCにいれば対処できると思われる。

⑤満足度・継続的意欲の規定要因>

ボランティアをしてみたの満足度に関して、満足群が74%と有意に多かった。その理由は、ボランティアや選手との「人との出会い」、「充実感」、「貢献度」、「語学の学習」の順で挙げられている(図-4)。一般のボランティアへのインタビューでも同様の結果であり、仕事環境等の問題点は満足度に影響しないとしている。この結果は、内海らの研究²⁾と一致している。しかし、26%の不満足群の理由では、「仕事環境」等や業務についての「充実感」が挙げられている(図-5)。また、TさんとIさんも、仕事環境が満足度に影響するとしている。そこで、研修会での満足度や指示連絡系統の問題の有無などと満足度の関連をみたところ、研修会の満足度とボランティア間のコミュニケーション達成度において満足度に影響がみられた(表-2)。しかし、業務の理解度、指示連絡系統の問題の有無、業務別での差には満足度との関連がみられなかった。さらに、満足度の理由で「仕事環境」を挙げた人の業務の偏りについても比較したが、関連はみられなかった。一方、ボランティア経験を多数持つTさんとIさんは、ボランティア経験を積み仕事環境が満足度に影響してくるとしている。そこで、不満足群の過去のボランティア経歴をみると、スポーツイベントでボランティア経歴があると回答した13名のうち8名が不満足群であった。ボランティア経歴の項目では、無記入者が多いため断言できないが、ボランティア経験があれば仕事環境に満足度が影響することが示唆された。

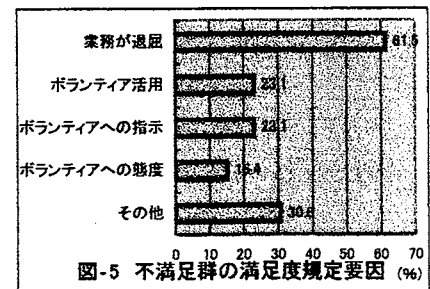
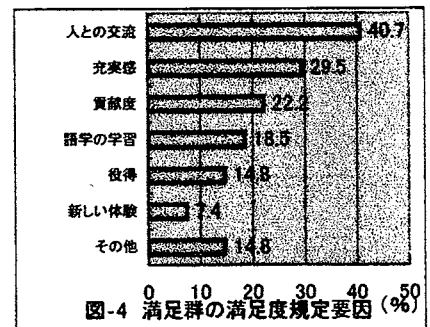


表-2 研修会の満足度との関連

研修会の満足度	ボランティアをしてみたの満足度		
	満足群	不満足群	計
満足群	92	8	100%
不満足群	64	36	100%

継続的意欲では、参加肯定群が88%と多く有意差が認められた。その複数回答ありの理由では、「新しい体験ができたから」が77%、「いろいろな人と出会えたから」が60%と非常に多い。一方、参加否定群の理由は、「仕事環境」の悪さが最も多く、それに次いで「得るものが少なかったから」、「業務が退屈だから」が並んでいる。参加肯定群と参加否定群では、「新しい体験」と「得るもの」については共通しているが、その他の要因は異なっており、参加否定群の理由は「仕事環境」であると言える。また、満足度と継続的意欲の関連を

みると、満足度が高ければ継続的意欲が高いが、しかし満足度が低くても「新しい体験」や「得るもの」があれば継続的意欲は高かった(表-2,3)。これらのことから、継続的意欲の規定要因は「新しい体験」と「得るもの」、また「仕事環境」の不満があったかどうかであると言える。

これらの結果からボランティアマネジメントにおいて、研修会ではコミュニケーションが取れるような十分な対策を講じることと、詳細の業務説明とシュミレーション、研修会の短時間化が必要であると言える。また、業務等での充実感や貢献度が感じられにくいような業務については、業者を雇うなどすることが望ましいと思われ、配属業務に関しても希望業務につけるような配慮が必要だと思われる。さらに、ボランティアへの不適切な態度や、指示・連絡系統の問題を改善する必要もあると思われる。

表-3 満足度と継続的意欲の関連

満足度	継続的意欲	度数	%
満足群	参加肯定群	62	73
満足群	参加否定群	2	2
不満足群	参加肯定群	12	14
不満足群	参加否定群	9	11
		85	100

表-4 「不満足群→参加肯定群」の理由

理由(複数回答あり)	度数	%
新しい体験ができた	9	75
色々な人との出会い	4	33
組織の人の態度が良かった	1	8
その他	2	17

4. 結論

<①、ボランティアはどのような研修会を求めているか>

ボランティアは、業務については細かい業務説明とシュミレーションを求めている。またボランティア間でのコミュニケーション作りと研修会自体の短時間化も求めている。

<②、ボランティアへの不適切な態度の有無とその原因>

ボランティアに対して、「僕」や「道具」といった印象を与えている。この原因は、ボランティアに対する認識不足だと言える。事前に、ボランティアを扱う人に対して対策を講じる必要があると思われる。その方法としては、ボランティアに接する機会を増やすことが有効だと示唆された。

<③、指示・連絡系統の問題の有無とその原因>

指示・連絡系統の問題が確認された。その原因は、ボランティアに情報を速く正確に伝えることを軽視していたためと思われる。ボランティアは、指示・連絡系統の確立を求めており、業務日誌や掲示板などの対策が有効だと思われる。

<④、①②③以外でのボランティアマネジメントへの要望>

ボランティアは、積極的に能力を発揮し大会を盛り上げることに意欲的であると言える。そのため組織には、そのボランティアの姿勢をもっと活用していくことが求められている。また、「ボランティアの意識教育」も求められており、今後のスポーツイベントで継続的に行っていかなければならない。ボランティアコーディネーターに関しては、その必要性が認められた。

<⑤満足度・継続的意欲の規定要因>

満足度の規定要因は、「人との出会い(研修会でのコミュニケーション達成度を含む)」、「業務での充実感」、「貢献度」、「仕事環境」、「研修会の満足度」だと言える。ただし、どの要因が最も影響するかはボランティア経験の有無によって異なり、経験がある者は仕事環境等が影響する。継続的意欲の規定要因は、「人との出会い」と「新しい体験」、「仕事環境」だと言える。そのため、「仕事環境」などの不満が原因で満足度が低くても、「人との出会い」や「新しい体験」があれば継続的意欲は高いと言える。

【参考文献】

- 1、綿祐二(1995)社会福祉領域におけるスポーツボランティアに関する研究: スポーツボランティアの日米国際比較. 日本体育学会第45回大会号: 183.
- 2、内海恵子、荒井貞光、谷口勇一、東川安雄(1995)ボランティアの参加意識に関する調査研究: '94 広島アジア大会を通じて. 日本体育学会第46回大会号: 205.