

同志社大学社会学科社会学専攻 2003 年度卒業論文

2002FIFA ワールドカップ[®]成功の陰に
——関空ボランティアが抱えていた問題とは——

12992007 吹上寛子

担当教授 立木茂雄

目次

序論 (P1～2)

1 FIFA ワールドカップ™とは (P2～23)

1.1 FIFA ワールドカップ™とは (P2)

1.1.1 FIFA ワールドカップ™とは (P2)

1.1.2 開催時期と試合数 (P1～2)

1.1.3 規模と観客数 (P3)

1.1.4 前回のフランス大会 (1998 年) では (P3)

1.1.5 2002 FIFA ワールドカップ™共催決定から閉幕までの歩み (P4)

1.2 2002 FIFA ワールドカップ™の大会概要 (P5～10)

1.2.1 2002FIFA ワールドカップ™の大会概要 (P5)

1.2.2 大会運営組織・FIFA・JAWOC・KAWOC の組織体制 (P6～7)

1.2.3 JAWOC・開催自治体の組織体制 (P7～8)

1.2.4 FIFA ワールドカップ™を主催する FIFA (P8)

1.2.5 開催国で大会の運営をおこなう JAWOC と KOWOC (P9)

1.2.6 大会の主管となっている JFA と KFA (P9)

1.2.7 開催地で大会に係わる業務を担う、10 の自治体 (P9～10)

1.3 2002FIFA ワールドカップ™ の運営概要 (P10～14)

1.3.1 主な運営施設 (P10～11)

1.3.2 主な運営業務 (P11)

1.3.3 JAWOC ボランティアの業務 (P11～14)

1.4 『2002 FIFA ワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書』による詳細な業務内容 (P14～17)

1.4.1 申込から 2002FIFA ワールドカップ™までの流れ (P14)

1.4.2 基本的な登録要件・待遇など (P14～16)

1.4.3 JAWOC ボランティアの業務内容 (P16～17)

1.4.4 登録申込方法 (P17)

1.5 ボランティアの登録概要 (P18～19)

1.5.1 登録受付数 (8 月 10 日現在集計済分、重複登録分を除く) (P18)

1.5.2 概況 (P18～19)

1.5.3 概況の分析（有効データ数：22,402 件）（P19）

1.6 『2002FIFA ワールドカップ™ボランティア業務の概要』（P19～23）

2 研究方法（P23～46）

2.1 ヒアリング調査と KJ 法による分類（P23～24）

2.2 ヒアリングの経緯（P24～25）

2.3 ボランティアからあげられた意見の分類（P25～46）

3 結論（P47～48）

[注]

[参考文献・引用文献]

[参考資料：関空での案内・送迎ボランティアがヒアリングであげた JAWOC の問題点]

序論

1年間の世相を特徴づける「**2002** 日本新語・流行語大賞」で年間賞に「**W**杯（中津江村）」が選出された。**2002**年5月の初旬までは、本当にこの日本で「あの」（**1. 1. 3**で後述）**2002 FIFA** ワールドカップ™が開催されるのか、もりあがるのか。各マスコミが大きくワールドカップを報道する中、気にかかっていた国民は多かったのではないだろうか。だが、始まってみるとどうだろう。「おとなしい」とか、「感情を見せない」と言われていた日本人は陰をひそめていたといえる1ヶ月だったように思う。流行語に選出されたのも、それだけワールドカップというものが日本に浸透した結果からだといえるのではないだろうか。

ワールドカップボランティアを卒業論文のテーマに取り上げた理由は、私が「スポーツが好き」で、「ワールドカップがタイムリーな話題」だったという単純明快な理由による。また、私自身がワールドカップボランティアをしたいと思ったときには、登録申込受付期間はゆうにしめきられていた。期間中に応募方法を知ったとしても、ボランティアを経験したことのない私にとって、応募することはおこがましい行為にも感じられたから、実際に応募していたに違いないとは言いきれない。

一部の**JAWOC**支部では、ボランティアが募集人員に到達しなかったために、登録申込受付期間が延長されたほどだから（**1. 4. 4**で後述）、**JAWOC**の広報活動が満足ではなかったのかもしれない。そんな中で、ボランティアの存在を知っていた、または、何らかのかたちで存在を知り、応募した方に話をうかがうのはとても有意義な経験であった。

ワールドカップがもりあがりを見せたこともあったが、私にとってボランティアはうらやましい存在であった。それゆえに、ワールドカップボランティアに話を聞くうちに、彼らが不満を口にしたことは、当初は非常に驚きであった。どんなことにも不満はつきものだが、それが単なる「不満・文句」でなく、そこに確かに「問題」があったということにまた驚かされた。

さらに、「ワールドカップのようなスポーツイベントの規模はますます大きくなり、その運営に必要なコストも高騰しつづけている。その一方で、スポンサー収入や、観戦者からのチケット収入の確保が難しくなっているスポーツイベントも少なくない」（松岡宏高・松永敬子 **2002**）。ワールドカップも例外ではないだろう。また、「このような現状においては、コスト削減という点で、ヒューマンリソースとしてのスポーツボランティアを効果的

にマネジメントすることの重要性が注目されている」(松岡・松永 2002: 1)。熱意と能力のあるボランティアを確保するためにはボランティアが感じた疑問や不満を調査し、その不満が発生した理由・原因を明らかにする必要がある。本研究では、JAWOC 大阪支部・JAWOC 神戸支部・大阪市開催地ボランティア、約 20 名にヒアリング調査をおこなった。そこで話された問題点を、後述する KJ 法によって分類し、「ボランティア業務の概要」(JAWOC 2001) や、「2002 FIFA ワールドカップ™ボランティアの基本概要」(JAWOC 2001) といった JAWOC 作成のマネジメントマニュアルと比較した。このような視点は、今後の全国的、国際的なイベントの開催の際に、有効なボランティアの確保やその確保につながるものと考えられる。

1 FIFA ワールドカップ™とは

1. 1 FIFA ワールドカップ™とは

1. 1. 1 FIFA ワールドカップ™とは

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると¹⁾、

FIFA ワールドカップ™とは、国際サッカー連盟 (FIFA) が主催するサッカーの世界選手権。オリンピックや他の世界選手権と違って年齢制限がないため、FIFA ワールドカップ™が真の世界一を決める大会ということになる。各国の強豪チームが民族の、国の、選手のプライドを賭けて挑む最高峰のステージであり、真のチャンピオンが誕生する瞬間を目撃しようと世界中の人々が注目する。現在ではさまざまなスポーツで使用されている「ワールドカップ」という名称も、このサッカーの一大ページェントからきているものである。(JAWOC 2001: 3-6)

1. 1. 2 開催時期と試合数

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

開催時期は 4 年に一度、通常は 1 つの国の 10 数都市で約 1 ヶ月にわたって開催される。これまでに 16 回開催されているが、2 カ国で開催されるのは 2002 FIFA ワールドカップ™がはじめての試み。試合数は 1994 年アメリカ大会では 52 試合・24 カ国出場だったが、1998 年フランス大会から 64 試合になり 32 カ国が出場している。
(JAWOC 2001: 3-6)

1. 1. 3 規模と観客数

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

単一種目のスポーツイベントとして世界最大を誇る大会である。1994 年のアメリカ大会では FIFA ワールドカップ™史上最高の 356 万 7,000 人の観客を動員。テレビ中継は世界 188 カ国にのぼり、その視聴者数は 52 試合で延べ 321 億人。1998 年のフランス大会ではそれをさらに上回る延べ視聴者数約 331 億人を記録した。これは、1996 年のアトランタオリンピックの延べ視聴者数約 196 億人をはるかにしのぐ数字である。
(JAWOC 2002: 3-6)

1. 1. 4 前回のフランス大会（1998 年）では

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

世界中の熱狂ぶりは他に例を見ないほどだった。予選エントリー数は 168 カ国と過去最高、本大会出場数も 32 カ国とこれも過去最高を記録。大会レベルはますますアップし、白熱した試合が展開された。FIFA ワールドカップ™への注目度がさらに大きくなっていることを認識し、これだけのビッグイベントを支えたスタッフとボランティアの活躍を実感した大会でもある。運営を支えたボランティアの数は 1 万 2,000 人以上にも上り、その業務は多方面にわたった。(JAWOC 2001: 3-9)

1. 1. 5 2002 FIFA ワールドカップ™共催決定から閉幕までの歩み

表 1 2002FIFA ワールドカップ™共催決定から現在までの歩み	
1996.5	FIFA 理事会において、2002FIFA ワールドカップ™の日本・韓国共同開催が決定
1996.12	JFA 理事会にて日本国内開催地として 10 自治体を決定
1996.12	2002 年 FIFA ワールドカップ韓国組織委員会 (KOWOC) 設立
1997.5	日韓共同開催記念試合「日本代表 対 韓国代表」開催 (於東京 国立競技場)
1997.12	2002 年 FIFA ワールドカップ日本組織委員会 (JAWOC) 設立
1997.12	韓国の 10 開催都市が決定
1998.4	日韓共同開催記念試合「韓国代表 対 日本代表」開催 (於ソウル オリンピックスタジアム)
1998.6	FIFA ワールドカップ™フランス大会開幕。日韓共同で視察、PR 活動を行う
1999.1	「フットボール・エキスポ・カンヌ 99」で共同 PR 実施
1999.2	第 1 回日韓事務総長会議開催 (於東京)
	これ以降 2001 年 7 月までに 14 回開催している
1999.5	大会公式エンブレムを日韓同時に発表
1999.6	第 1 回開催自治体首長会議開催 (於ソウル)
1999.12	2002FIFA ワールドカップ™予選組分け抽選会開催 (於東京)
2000.6	欧州選手権 (EURO2002™) メディアカクテルを共同開催
2000.6	第 2 回開催自治体首長会議開催 (於横浜)
2000.7	「チャイナ・フットボール 2000」で共同 PR 実施
2000.11	メディアセミナー開催 (於横浜)
2001.2	全世界同時にチケット販売開始
2001.4	メディアセミナー開催 (於ソウル)
2001.4	大会ボランティアの募集を日韓同時に開始
2001.4	大会公式マスコット名称が決定。日韓同時に発表
2001.12	2002FIFA ワールドカップ™本選組分け抽選会開催

1. 2 2002 FIFA ワールドカップ™の大会概要

1. 2. 1 2002FIFA ワールドカップ™の大会概要

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、以下のようになる。

大会名称：**2002 FIFA World Cup Korea/Japan™**

主催：国際サッカー連盟（**FIFA**）

主管：日本…財団法人日本サッカー協会（**JFA**）

韓国…韓国サッカー協会（**KFA**）

運営主体：日本…**2002**年 **FIFA** ワールドカップ日本組織委員会（**JAWOC**）

韓国…**2002**年 **FIFA** ワールドカップ韓国組織委員会（**KOWOC**）

開催期間：**2002**年 **5**月 **31**日（金）～**6**月 **30**日（日）

開催地：日本…**10**会場

札幌、宮城、茨城、埼玉、横浜、

新潟、静岡、大阪、神戸、大分

韓国…**10**会場

ソウル、プサン、テグ、インチョン、クァンジュ、

テジョン、ウルサン、スウォン、チョンジョ、ソギポ

参加国数：**32**カ国（開催国の日本・韓国および前回優勝国のフランスは出場権を獲得。

また、予選は **198**ヶ国が参加）

試合数：**64**試合

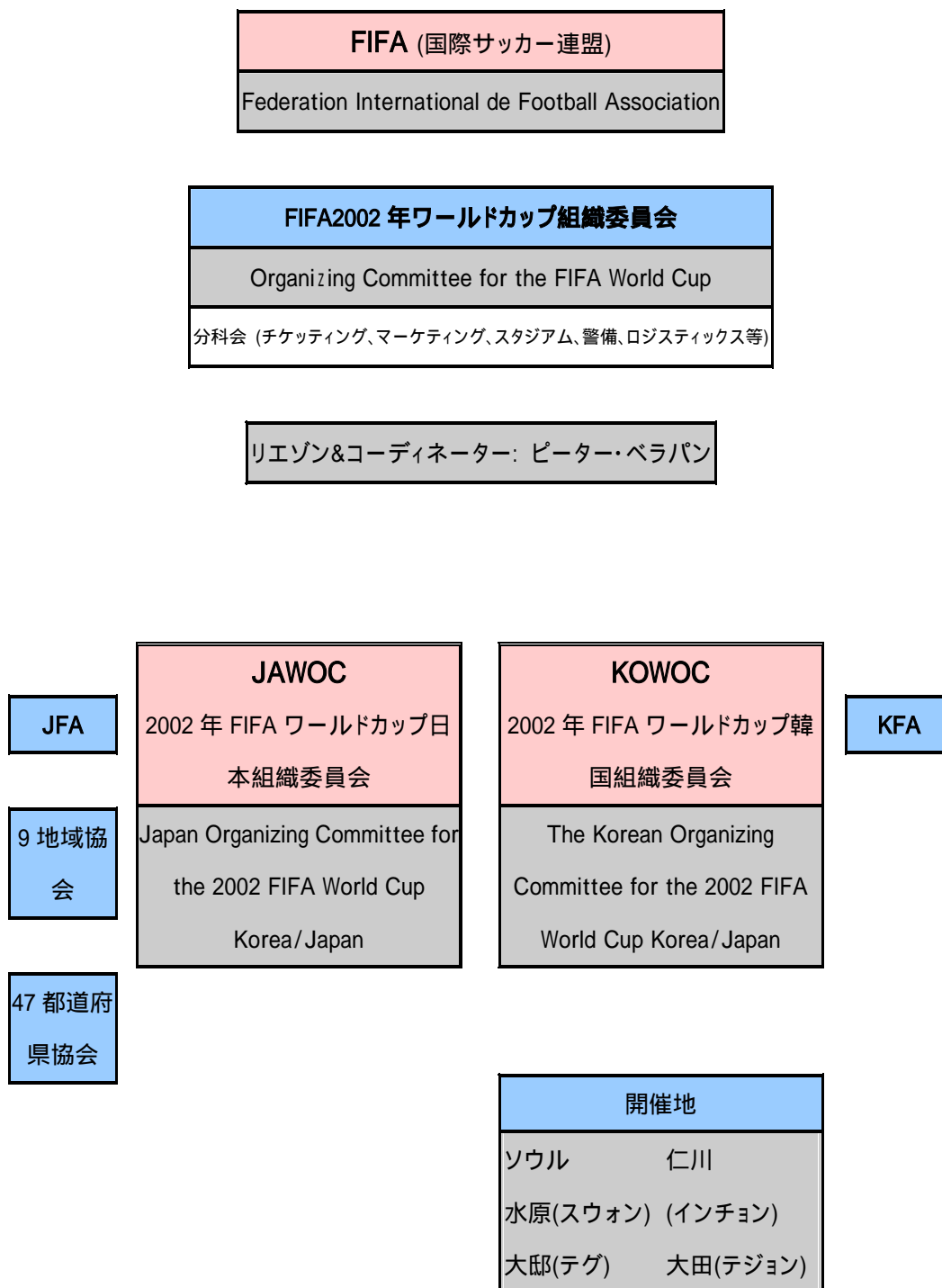
日本…**32**試合 決勝戦（横浜）・準決勝戦（埼玉）**1**試合を含む

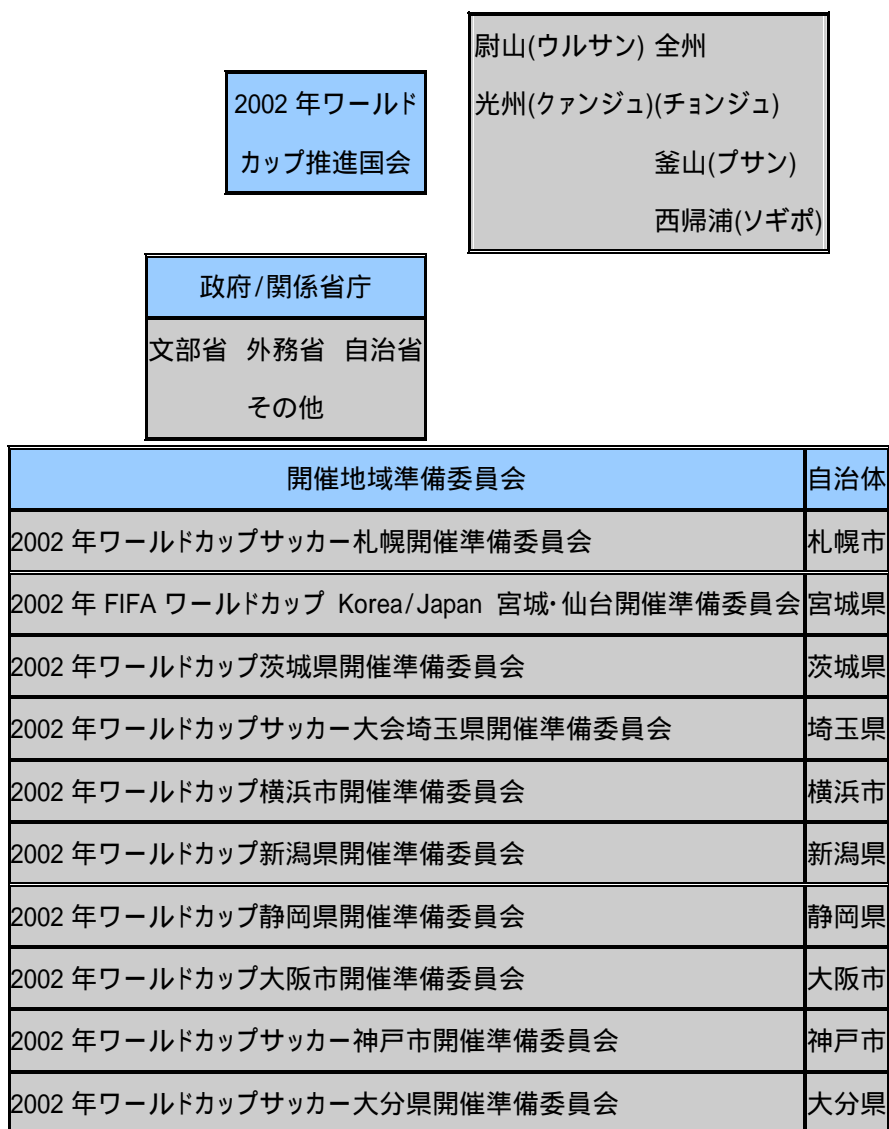
韓国…**32**試合 開幕戦（ソウル）・準決勝戦（ソウル）**1**試合・**3**位決定戦（テグ）を含む。（**JAWOC 2001: 3-13**）

1. 2. 2 大会運営組織

FIFA・JAWOC・KAWOCの組織体制は以下ようになる。

表2 FIFA・JAWOC・KAWOCの組織体制





「出典：JAWOC，2002，FIFA/JAWOC/KOWOC 関係図
 (<http://www.jawoc.or.jp/j/jawoc/kankeizu.html>，2002年7月19日)」

1. 2. 3 JAWOC・開催自治体の組織体制

JAWOCの事務局は、16の部からなっており、大会の準備を行っていた。

表3 JAWOC・開催地自治体の組織体制

JAWOC		主な業務
	総務部	人事・総務・法務

財政部	財政・経理
情報通信部	IT インフラ整備・アプリケーション開発・通信インフラ整備
企画調整部	業務全般管理・関係者対応・危機管理
地方業務部	開催地対応・ボランティア
国際部	国際対応・大会プロトコール
宿泊輸送部	宿泊・輸送
チケット部	チケット
事業部	スポンサー対応・ホスピタリティ・フードサービス
セキュリティ部	警備・交通対策・資格認定(AD)
競技部	競技運営・医事業務
施設部	会場設営・装飾
広報報道部	広報・報道対応・メディアサービス
放送業務部	放送運営
無線部	周波数調整・設備整備・混信対策
IMC 部	IMC 準備・運営

「出典：2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド，
(2002)，『JAWOC・開催地の組織体制』をもとに作成」

1. 2. 4 FIFA ワールドカップ™を主催する FIFA

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

FIFA（国際サッカー連盟）とは、世界各国のサッカー協会が加盟するサッカーの国際競技団体。FIFA は 1904 年に設立され、単一の国際競技団体としては世界最大規模の組織である。FIFA では、FIFA ワールドカップ™以外にも「FIFA ワールドユース選手権」「FIFA U-17 世界選手権」「FIFA コンフェデレーションズカップ」「FIFA 女子世界選手権」など各種の国別対抗の世界選手権を開催している。FIFA ワールドカップ™全体の運営・進行および競技運営などは主催者である FIFA の責任のもとに行われる。
(JAWOC 2001: 3-21)

1. 2. 5 開催国で大会の運営をおこなう JAWOC と KOWOC

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

2002 FIFA ワールドカップ™開催のために組織された、日本の JAWOC (2002 年 FIFA ワールドカップ日本組織委員会) と韓国の KOWOC (2002 年 FIFA ワールドカップ韓国組織委員会)。JAWOC と KOWOC は、各開催国における大会の準備・運営にあたることとされている。JAWOC は、FIFA、KOWOC、関係省庁や開催地自治体と緊密な連携を図りながら、大会成功に向けた準備を進めている。また、JAWOC には、日本の 10 開催地にそれぞれ支部が設けられている。(JAWOC 2001: 3-21)

1. 2. 6 大会の主管となっている JFA と KFA

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

日本では JFA (財団法人 日本サッカー協会) が、韓国では KFA (韓国サッカー協会) が 2002 FIFA ワールドカップ™を主管している。JFA の設立は 1921 年。FIFA への加盟は 1929 年です。JFA は、J リーグ (日本プロサッカーリーグ)、JFL (日本フットボールリーグ) をはじめ、日本の地域協会や都道府県サッカー協会を統括する組織であり、日本代表チームの組織であり、日本代表チームの組織を取りまとめる役割も果たしている。また、2002 FIFA ワールドカップ™開催にあたり、JFA は JAWOC と協力体制を組んで大会成功のための舞台づくりを行っている。(JAWOC 2001: 3-21)

1. 2. 7 開催地で大会に係わる業務を担う、10 の自治体

『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

日本の 10 の開催自治体 (札幌市、宮城県、茨城県、埼玉県、横浜市、新潟県、静

岡山、大阪市、神戸市、大分県)は、**JAWOC**と強調しながら各開催地で**2002 FIFA ワールドカップ™**を成功に導くための準備を行っている。**2002 FIFA ワールドカップ™**の開催に必要なスタジアムの整備、スタジアムまでの交通アクセスの整備と観客の輸送、世界に開催地をPRするための各種広報やイベントの企画・実施など、その活動内容は多岐にわたる。**2002 FIFA ワールドカップ™**を開催地の住民に広くPRし、世界最大のイベントを迎え入れる雰囲気づくりをおこなうことも重要な役割のひとつである。(JAWOC 2001: 3-22)

1. 3 2002FIFA ワールドカップ™ の運営概要

1. 3. 1 主な運営施設

『**2002 FIFA WORLD CUP™** オフィシャル・ボランティア・ガイド』からの抜粋によると、各運営施設は以下のように位置づけられている。

スタジアム：試合のための公式スタジアムならびに空間、および周辺地域の総称。試合が行われるピッチと観客席だけでなく、大会運営を支える付帯的施設までを含む。スタジアム内には運営関係スペースや報道関係スペースなどがあり、スタジアム周辺にはスタジアムメディアセンター (**SMC**) やア kredィテーションセンター (**AD** センター)、ホスピタリティビレッジ、ボランティアセンター、インフォメーションデスク、スポンサーショップ、売店など様々な施設が設置されている。

スタジアムメディアセンター (通称：**SMC**)：世界各国からのメディア関係者への対応をおこなう。**FIFA** ワールドカップ™を報道するための作業をおこなうエリア。自由に記事を書くことができるデスクスペースが提供されるほか、情報提供をおこなうインフォメーションデスク、電話・**FAX**などの通信サービスや写真現像サービスなど、メディア関係者をサポートする様々な機能を提供する。格開催地のスタジアムの近くに設置される。

ア kredィテーションセンター (通称：**AD** センター)：大会関係者、運営関係者、

報道・メディア関係者などの身分証となるアクセディテーションカード（ADカード：資格認定証）を発行するための施設。ADカードの申請受付と制作発行、受け渡しをおこなう。このADカードでスタジアムや関係施設へのアクセス権利を管理する。デイパス（視察者のためなどに発行される、当日限り有効のADカード）や、メディア関係者の追加ADアイテムなどもここで発行する。

ボランティアセンター：ボランティアの着替え、休憩等に利用する施設。出欠確認、打ち合わせ、連絡事項などの情報の伝達や、コミュニケーションをおこなう。（JAWOC 2001:4-1-2）

1. 3. 2 主な運営業務

JAWOCの業務と開催自治体の業務は分類されている。『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、

日本における2002 FIFAワールドカップ™の運営は、JAWOCと開催自治体が協力しておこなう。JAWOCと開催自治体は、基本的にアクセス管理エリアの内外で、役割分担を行っている。

アクセス管理エリアとは、スタジアムを中心とした関連施設などを含む地域で、チケットかADカードを所持している者のみが入場できるエリア。JAWOCは、主としてこのアクセス管理エリア内で業務を担当する。開催地自治体は、アクセス管理エリア外のより広い地域での業務を担当する。

ボランティアの業務も、このJAWOCと開催地自治体との役割分担に沿って二つに分かれている。「JAWOCボランティア」は、主としてアクセス管理エリア内で、観客の座席への誘導やメディアサービスなどを担当する。「開催地ボランティア」は、アクセス管理エリア外で、最寄り駅からスタジアムまでの観客の誘導や、関連イベントの運営補助、開催地自治体のPRなどの業務を担当する。（JAWOC 2001: 4-4）

1. 3. 3 JAWOCボランティアの業務

『**2002 FIFA WORLD CUP™** オフィシャル・ボランティア・ガイド』によると、**JAWOC** ボランティアの業務は以下のように分類される。要約し、引用する。

競技運営：チーム対応、レフェリー対応、競技運営における安全確保業務、競技における取材環境の確保業務など、これらの中のいくつかの業務を補助。

セキュリティ：観客入場ゲートでのチケット確認、持込禁止物の一時預り、飲料水の移し替え、チケットのもぎり、入場観客数のカウント、座席等への案内・誘導、観客等対応通訳、関係者駐車場での車両誘導など。

広報・パブリックサービス：**2002FIFA** ワールドカップ™の大会関連情報や **JAWOC** の活動に関する業務。

プロトコール：**VIP** 受付業務補助・座席案内、宿泊ホテルにおけるウェルカムデスク業務補助など。

輸送：**2002 FIFA** ワールドカップ™に訪れる、チーム・レフェリー・**FIFA** 関係者・メディア等の大会関係者の移動（輸送）をサポートする。大会関係者が来日／離日するときの輸送をはじめ、日本と韓国の移動、開催地間の移動、開催地内での駅、ホテル、スタジアム等への移動など、様々な移動に対応する。移動手段の確保や提供をはじめ、特に車両については、通行許可証・駐車許可証の発行や、配車の管理、試合当日の車両誘導等の業務もおこなう。また空港や駅等の各輸送ポイントにおける案内や誘導などの送迎も、大変重要な業務。

ボランティアの主な業務は、空港、駅をはじめとした各輸送ポイントにおける大会関係者の案内・誘導、大会関係者用駐車場での車両運行管理・誘導、大会関係者用車両ドライバーなど。

宿泊：**2002 FIFA** ワールドカップ™に訪れるチーム・レフェリー・**FIFA** 役員をはじめとする大会関係者の確実な宿泊予約の確保および配宿などの業務をおこなう。

マーケティング：競技場付近・競技場内のチェックと撤去業務の補助、不正使用現場・現物の記録、巡回による広告看板や掲出物のチェック・メンテナンスと業務補助、関係者への連絡補助・運搬業務補助、ホスピタリティビレッジにおける各種案内・誘導、記念品受け渡し補助、ホスピタリティビレッジ運営要員の支援など。

フードサービス：弁当の集配業務補助など。

IT：IT ヘルプデスク／IT 担当通訳（大会関連のシステム操作に関する質問やパソコン・ネットワークにトラブルが発生したときの一次対応窓口）、**PC** サポート（パソコンの設置・メンテナンス）、テレコムサポート（電話・**FAX** など通信機器の設置、メンテナンスなど）。

無線管理：無線機の貸し出し・返却の管理、無線機の持ち込み規制など。

メディアサービス：プレススタンド管理補助、フィルムランナー、**SMC** 運営補助、情報制作補助など。

放送：国際信号（映像）の制作を担当する **HBS**（ホスト・ブロードキャスト・サービスズ）をサポートする。

ア krediyation（**AD**）：**AD** センター運営補助、受付・誘導、データ入力、写真撮影、カード加工など。

ボランティア対応：ボランティア事務局補助

施設：各開催地における大会関連施設（スタジアムと **IMC** は除く）の設置をはじめ、サイン計画やデコレーションなどをおこなう。

チケットティング：観客入場ゲートでのチケットチェック、もぎり、半券のカウント、座席誘導、案内など（セキュリティーボランティア業務に含まれる）。（**JAWOC**

2001:4-5-14)

1. 4 『2002 FIFA ワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書』による詳細な業務内容

ここでは、『2002 FIFA ワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書』を参考に、1. 3. 3 の時点よりも詳細なボランティアの業務内容をあげる。実際に応募したボランティアにとっては、この要項が最大の資料となったはずである。

JAWOC は、その中でこう記載している。

2002 FIFA ワールドカップ™ の運営のために、多くのボランティアを必要としています。「ボランティアは 2002 FIFA ワールドカップ™の『顔』であり、ボランティアの情熱と温かい思いやりが大会成功のカギを握っています。ボランティアとして大会に参加することは、この 21 世紀最初の巨大なイベントである 2002 FIFA ワールドカップ™を、より深く理解し楽しむための絶好のチャンスです。たくさんの方のお申し込みをお待ちしております。(JAWOC 2001: 2)

1. 4. 1 申込から 2002FIFA ワールドカップ™までの流れ

登録申込要項を確認し、登録開催地（1つしか選択してはならない、登録は1人1回のみ）・優先希望・希望業務を選択する。登録申込書に記入後申込みをおこなう。申込者は全員が登録された上で、書類選考（その後、必要に応じて面接）を受ける。2001年7月頃選考の結果が申込者全員に通知され、2001年夏以降、全体研修・業務研修・実地研修の3段階に分けられた研修が実施される。なお、優先希望の選択は、「JAWOC ボランティア」と「開催地ボランティア」のどちらを優先して希望するかについて、「JAWOC ボランティアを優先して希望」、「開催地ボランティアを優先して希望」、「どちらでも良い」の3つから選択ができた。

1. 4. 2 基本的な登録要件・待遇など

『2002FIFA ワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書』²⁾によると、

JAWOC ボランティア

登録要件：原則として **2002** 年（平成 **14** 年）**4** 月 **1** 日時点で **18** 歳以上（**1984** 年（昭和 **59** 年）**4** 月 **1** 日以降に生まれた方）

登録開催地のすべての試合開催日に活動可能

活動日に、指定された活動場所まで集合可能

外国語を母国語とする場合は、日本語の日常会話に支障がなく、簡単な日本語の文書が読解可能

待遇：報酬および交通費の支給はなし

活動中の食事の支給（弁当または食券）

ユニフォームの支給

傷害保険への加入（個人負担はなし）

配置予定人員：約 **12,000** 人

研修：全体研修・業務研修・実地研修に分けて、**2001** 年（平成 **13** 年）夏以降に実施。

加えて、業務によっては、特別研修を実施する場合がある

活動場所：スタジアムおよびその周辺等

IMC（国際メディアセンター）

その他（主要空港・主要駅等）

活動期間：原則として **2002** 年（平成 **14** 年）**5** 月初旬～**7** 月初旬（登録開催地の試合開催日を中心に活動していただくこともある）

希望者には、この期間以外の活動をお願いする場合がある

活動時間：原則として **1** 日 **8** 時間以内（試合のスケジュールや業務によっては、活動時間が深夜・早朝となる可能性がある）

登録・選考・配置：「登録申込書」に基づき、申込者全員を登録する

書類選考をおこなう。必要に応じて面接を実施し配置を決定する
登録者多数の場合は、配置できない場合もある。

希望の業務とならない場合もある

配置後、欠員が生じた場合は登録者から随時追加配置する

開催地ボランティア（大阪）

登録要件：JAWOC ボランティアと同じ

待遇：JAWOC ボランティアと同じ（JAWOC ボランティアとは支給されるユニフォームは異なる）

配置予定人員：約 500 人

研修：JAWOC ボランティアと同じ

活動場所：長居公園とその周辺、主要ターミナル、一般駐車場 等

活動期間：原則として試合開催日とその前後

活動時間：JAWOC ボランティアと同じ

登録・選考・配置：JAWOC ボランティアと同じ。（JAWOC 2001: 7）

1. 4. 3 JAWOC ボランティアの業務内容

ボランティアは、上記に述べた業務名ではなく、業務の登録コードで呼び、呼ばれることがほとんどであったようだ。以下は『2002FIFA ワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書』（JAWOC 2001）に基づいた登録コード、業務名、業務内容の表である。

表 4 JAWOC ボランティアの業務内容

登録コード	業務名	業務内容
101	一般観客・大会関係者対応	スタジアムでの一般観客・大会関係者に対するサポート。 チケット確認，座席案内，観客対応通訳，身障者サポート等。 観客退場後簡単な清掃業務の補助。
102	駐車場・車両運行管理補助	関係者用駐車場での車両の運行管理補助，誘導。
103	大会関係者輸送ドライバー	大会関係者の移動用車両の運転。
104	送迎・案内業務補助	空港および主要駅での，大会関係者の送迎・案内業務補助。 インフォメーションデスクでの案内，ウェルカムボードの掲示， 荷物の受け取り，車・バスへの案内等。
105	スポンサー対応	巡回による広告看板の異常チェック・メンテナンス， ホスピタリティビレッジ運営補助（受付・連絡等）。

106	IT ヘルプデスク・ IT 担当通訳	パソコンのトラブルや、コンピュータシステム全般の不具合などの相談受付窓口と、PC・テレコム関連スタッフの通訳等。
107	PC サポート	パソコン・プリンタの設置・撤去、メディア向け情報提供システムの保守管理、現場での問い合わせ・トラブル対応等。
108	テレコムサポート	電話・FAX の設置・撤去、通信・ネットワークに関する現場での問い合わせ・トラブル対応等。
109	無線関連業務補助	無線機(放送用機器を含む)の貸し出し・返却の管理、無線混信に備えた待機と現場での混信機器の確認等。
110	メディアサービス	報道・放送関係者に対する情報・サービスの提供、配布する資料の制作・翻訳・コピー・配布・整理等。
111	ボランティア事務局運営補助	電話受付、パソコンによるデータ入力、物品の管理など、簡易なデスクワーク。
112	AD センター補助	AD センター運営補助、受付、パソコンを使ったデータ入力、AD カードの作成、配布等。

「出典：JAWOC, JAWOC ボランティアの業務内容 (2001)」

1. 4. 4 登録申込方法

申込方法は次の 2 通りがあった。

- ① 郵送による申込
- ② インターネット申込

申込期間は 2001 年(平成 13 年) 4 月 16 日～6 月 15 日だったが、一部の JAWOC 支部や開催地自治体で、登録人数が募集人員に到達しなかったため、全 JAWOC 支部、全開催地自治体が 6 月 30 日まで申込期間を延長した。このため、満足な人員を得られていた大阪は待機人数を増やしてしまう結果となった。(JAWOC 2002)

1. 5 ボランティアの登録概要

1. 5. 1 登録受付数（8月10日現在集計済分。重複登録分を除く）

表5 登録受付数（8月10日現在集計済分。重複登録分を除く）

	郵送受付分			ネット受付分			合計			募集予定 人数
	男性	女性	計	男性	女性	合計	男性計	女性計	合計	
A 札幌	472	719	1,191	66	80	146	538	799	1,337	1,000
B 宮城	765	750	1,515	114	86	200	879	836	1,715	1,600*
C 茨城	902	820	1,722	132	129	261	1,034	949	1,983	1,300*
D 埼玉	1,219	2,085	3,304	398	572	970	1,617	2,657	4,274	1,900*
E 横浜	1,017	1,710	2,727	442	636	1,078	1,459	2,346	3,805	1,500
F 新潟	675	1,015	1,690	72	66	138	747	1,081	1,828	2,400*
G 静岡	853	1,053	1,906	124	130	254	977	1,183	2,160	1,300*
H 大阪	1,053	1,825	2,878	340	577	917	1,393	2,402	3,795	1,500*
J 神戸	1,246	1,808	3,054	67	111	178	1,313	1,919	3,232	1,400*
K 大分	882	1,207	2,089	85	84	169	967	1,291	2,258	1,600*
L 本部・IMC	562	1,130	1,692	224	426	650	786	1,556	2,342	1,000
計	9,646	14,122	23,768	2,064	2,897	4,961	11,710	17,019	28,729	16,500

*開催地自治体との共同募集分を含む。

「出典：JAWOC，2002，登録受付数（8月10日現在集計済分。重複登録分を除く）（<http://www.jawoc.or.jp/volpage/touroku.html>，2002年10月5日）」

1. 5. 2 概況

<http://www.jawaoc.or.jp>によると、

- ・全体としては、募集予定人員 **16,500** 人に対し応募者数が **28,729** 件と、募集予定人員の **1.7** 倍の登録受付状況となっている。
- ・最も申込者件数が多かったのは埼玉の **4,274** 件であり、募集予定人員 **1,900** 人に対し **2.25** 倍の登録受付状況になっている。次いで横浜 **3,805** 件（募集予定人員の **2.54** 倍）、大阪 **3,795** 件（募集予定人員の **2.53** 倍）、神戸 **3,232** 件（募集予定人員の **2.31** 倍）、本部・IMC **2,342** 件（募集予定人員の **2.34** 倍）、大分 **2,258** 件（募集予定人員の **1.41** 倍）の順になっている。
- ・6月4日から開始したインターネットによる登録受付数は、全体受付件数の **17.3%** となった。

- ・男性が**47%**、女性が**53%**と、女性がやや多くなっている。(JAWOC 2002)

1. 5. 3 概況の分析 (有効データ数 : 22,402 件)

<http://www.jawoc.or.jp>によると、

(JAWOC ボランティア業務希望者)

- ・**99%**の申込者が日本在住。次いで、アメリカ、韓国、オーストラリア、カナダ、イギリス、スペインなどからも申込があった。
- ・**29**歳以下の申込者が**53%**を占める。
- ・職業では、学生が最も多く**36%**を占める。次いで会社員・団体職員が**29%**。
- ・ボランティア経験者は**44%**。うち、スポーツボランティアの経験者は**15%**である。
- ・全申込者の**75%**が何らかの語学力を有している。**2**カ国語以上の語学力を申告した方は**22%**に上る。第**3**語学までカウントした中で、多い語学は英語(全申告数の**69%**)、次いでスペイン語(**7%**)、フランス語(**6%**)、韓国語(**4%**)など。自己申告のレベルで初級が**59%**。上級以上が**14%**である。
- ・第**3**希望までカウントした希望業務では、「一般観客・大会関係者対応」が最も多く、全希望の約**3**割を占める。次いで「メディアサービス」、「送迎・案内業務補助」など。希望者が少ないのは「無線関連業務補助」、「テレコムサポート」など。(JAWOC 2002)

1. 6 『2002FIFA ワールドカップ™ボランティア業務の概要』

『2002FIFA ワールドカップ™ボランティア業務の概要』は JAWOC 地方業務部が作成し、各支部に配布したものである。以下『2002FIFA ワールドカップ™ボランティア業務の概要』の内容を引用する。

1 JAWOC でのボランティア関連業務について

(1) ボランティア事務局の設置

- JAWOC では、本部および各支部にボランティア事務局を設置。このボランティア事務局が中心になって、本部、支部別にボランティアの募集、選考、研修などの業務を実施。

(2) ボランティアの業務配置について

- 個々のボランティアの業務配置（仮配置）については、本人の希望および業務実施に必要なスキル等を考慮しボランティア事務局が決定。
- 各業務における個々のボランティアの担当業務については、ボランティア担当者と協議の上、原則として各業務部門が配置をおこなう。
- 個々のボランティアの活動日については、**2002年3月～4月**ごろ調整をおこなうことを想定。

(3) ボランティアに対する研修について

- 本部・支部ごとに全体研修を実施。**FIFA** ワールドカップ™の概要等を説明。
- 各業務別の研修については、概ね**2～3**回程度を想定。第**1**回目の業務研修を年内目途に実施予定。
- 各種国内試合、**J**リーグの試合などで実際の業務を経験してもらい実地研修を検討。

(4) ボランティアリーダーについて

- 個々のボランティアとのコミュニケーションを円滑にするため、ボランティア参加者の中から「ボランティアリーダー」を選出することを検討。

(5) ボランティアセンターについて

- 活動中のボランティアの着替えや食事、休憩用のスペースとしてボランティアセンターを設置。
- 活動日当日は、活動前および活動後にボランティアセンターで出欠等の確認をおこなうことを想定（活動日当日のボランティアの集合場所）

(6) その他

- 個々のボランティアへの連絡等は、原則としてボランティア事務局がおこなう。

2 ボランティアに活動をお願いするにあたって

- (1) 要員（有償スタッフ）との役割分担について、おおむね以下のとおりとすることとしている。

(専門性)

- ・ きわめて専門性が高く、高度な知識・経験・資格を必要とする業務には、基本的に

要員を充てることとする。(例：競技運営責任者、対外的に影響が大きく、専門知識がないと対応できない内容コミュニケーションに対する通訳（記者会見、役員付、競技運営等）

(影響範囲)

・その業務を遂行する際のミスによって、大会の運営に非常に広範囲かつ重大な悪影響を及ぼす可能性が高い業務には、基本的に要員を充てることとする。(例：各業務の監督責任者、設備管理者等)

(危険度)

・その業務を遂行する際に、起こりうる事故や犯しうるミスによって、本人あるいは他人の生命に重大な危険を及ぼす可能性のある業務には基本的に要因を充てることとする。(例：不審物の処理、高所作業、交通量の激しい道路での交通整理等)

(2) 活動時間について

(ア) ボランティアの活動時間

原則として **1日8時間以内**

連続して拘束する場合は **1週で5日程度（週40時間以内）**。

特に指定する業務以外は、活動時間が極端に早朝・深夜とにならないよう配慮（概ね午前**8時**～午後**11時**まで）。

休憩時間

原則として活動時間が **6時間**を超える場合には最低 **45分**。

原則として、**8時間**を超える場合は最低 **1時間**。

休憩については、活動の状況等を考慮し適宜与えるものとし、特に長時間の立ち仕事等の場合は十分に配慮する。

(3) 運営者側（ボランティアに活動をお願いする人）にお願いしたいこと

*ボランティアに対する理解

○ボランティアは、大会運営、開催地の **PR** を無償でご支援いただける、大切なパートナーです。常に、運営現場の最前線で大会の成功に向けてご活躍いただくボランティアの良き理解者であってください。

○ボランティアが、ストレスの高い運営現場で、できる限り冷静に、快適に活動できる環境づくりを支援するよう常に創意工夫をお願いします。

○ボランティアからの要望、問い合わせ、提案、クレームに対しては、まずは誠実に耳を傾けて下さい。

○その上で、「できることにはどう対処するのか」、「対応できないことには、できない理由を」、運営側の置かれている状況もあわせて誰もがわかりやすい言葉で、できる限り迅速に説明・対応し、ご理解いただくことが大切です。

***要員との役割分担の明確化について**

○同一場所、同一時間帯、同一内容の業務については、要員とボランティアが混在しないよう配慮をお願いします。要員とボランティアの個々の具体的な役割分担／担当業務領域をあらかじめ明確にし、個々に明示してください。

***指揮命令系統の明確化について**

○個々の業務でのボランティアへの指示体制を明確にしておいてください。特にボランティアが誰に指示を受ければ良いのか、要員間の役割分担も含めて明確にしておいてください。

***活動業務について**

○特に専門性の高い業務や、危険な業務に従事させないでください。また、金銭を扱う業務には住持させないでください。

○ボランティアに活動をお願いするに際しては、業務遂行責任者を配置するなど、ボランティアだけが単独で業務をおこなうことがないよう配慮してください。

○ボランティアに過度な負担（長時間、長期間、早朝・深夜、勤務時間の不規則等）がかからないよう、業務内容の配慮をお願いします。

○人員不足でボランティアに過度な負担をかける事態を招く可能性がないか常に細心の注意を払い、その可能性があるかと判断された場合は、すぐにボランティア事務局にご相談ください。

○また、ボランティアは活動するため（業務をおこなうため）に来ています。極端に待機（待ち時間）が長時間にならないようにしてください。（ボランティアに活動をお願いしておきながら、やっていただく業務がないというようなことは絶対に避けてください）。

○特定の業務では、待機が避けられないこともありますので、その場合には待機

もボランティアの業務であることを説明しておく必要があります。ボランティアの持っている高いモチベーションを維持できるような業務配置をお願いいたします。

*クレームの処理について

○ボランティアから何らかのクレームがあった場合には、クレームの内容をメモに取り、できるだけ早く処理するようにお願いします。クレーム処理の鉄則は迅速な初期対応です。処理できない内容であっても、何らかのアクションをおこしておくことが肝要です。

*その他

○感謝の気持ちを忘れず、個々のボランティアに接してください。

○運営スタッフ全員に上記注意事項を徹底してください。過去のスポーツ大会でのボランティアとのトラブルの原因は、

- ・実践現場のあらゆるケースを想定した運営プランのづくりの詰めが甘い。
- ・運営プランのコンセプト、運営方針、業務内容、指揮命令系統に対して、ボランティアとスタッフの理解と意思統一がなされていない
- ・各々の役割、想定される限りの運営上のトラブルへの対応方法と方針、不測の事態に対する対応方針と方法、ボランティアの大会組織上の位置づけと役割に対する運営関係者側の理解が統一して周知徹底されていないといった点に起因します。裏を返せば、ここを事前にクリアすれば、ほとんどのトラブルは回避できます（JAWOC 地方業務部 2001: 1）。

2 研究方法

2.1 ヒアリング調査と KJ 法による分類

ヒアリング調査は 2002 年 6 月から 2002 年 11 月に実施し、ワールドカップにおけるボランティアが持つ疑問、不満、問題などの要素を確認するためにおこなった。さらに、ヒアリング調査の分析から得られた意見を意見カードにし、KJ 法によって、意見の分類をおこなった。その結果、249 の意見が得られ、33 のカテゴリーに分類することができた。

生涯職業能力開発促進センターによると、KJ 法とは、グループディスカッションなどで出されたアイデアや意見、または各種の調査の現場から収集された雑多な情報を 1 枚ず

つ小さなカード（紙キレ）に書き込み、それらのカードの中から近い感じのするもの同士を **2、3** 枚ずつ集めてグループ化していき、それらを小グループから中グループ、大グループへと組み立てて図解する。こうした作業の中から、テーマの解決に役立つヒントやひらめきを生み出していこうとするものである（**2002**）。

調査の対象者は、ワールドカップボランティアの中から、連鎖的に知人を紹介してもらおうという形で探した³⁾。調査の経緯で、**JAWOC** ボランティア・**104** 輸送送迎案内業務関空担当ボランティア（以下、関空ボランティア）にヒアリングを行い、関西国際空港（以下、関空）の問題を発見した。その後、調査をおこなった関空ボランティアに再度依頼し、同勤務地のボランティアを紹介してもらい、同様にヒアリング調査をおこなった。ヒアリング調査の延べ人数は **20** 名であり、そのうち関空ボランティアは **8** 名であった。

2. 2 ヒアリングの経緯

2002 年 **6** 月 **8** 日、ゼミの一環である男女共同参画ワークショップにおいて、担当教授の紹介で **JAWOC** 神戸支部のボランティア・**TY** さん⁴⁾ と会うことができ、メールアドレスを教えていただく。

6 月 **16** 日、**TY** さんを通じ **JAWOC** 神戸支部ボランティア事務局の方を紹介していただき、卒論の概要をファックスで送る。

6 月 **17** 日、**JAWOC** 神戸支部の方にボランティアに関するおおまかな説明を受ける。プライベートへの配慮からボランティアを紹介してもらうことはできなかったが、**JAWOC** 大阪支部ボランティア事務局主幹である **T** さん⁵⁾ を紹介していただく。

7 月 **2** 日、**T** さんにお話をうかがう。**JAWOC** 職員としてではなく、個人的に仲のよいボランティアを紹介できるかもしれないと言っていた。

7 月 **2** 日、インターネットホームページ「ワールドカップボランティア物語」（忠地誠 **2003**）のボランティアではない人間も書き込みができる「みんなの掲示板」に所属を明らかにし、趣旨を説明した上で、ヒアリングに協力してくれる方を探していると書き込む。

7 月 **5** 日、掲示板に大阪市開催地ボランティア **B** さん⁶⁾ から協力してもいいとの返信をいただく。

7 月 **14** 日、**B** さんより知人の **JAWOC** ボランティア **IK** さん⁷⁾ のメールアドレスを教えてください。

7月16日、IKさんにメールで連絡をする。

7月17日、IKさんよりヒアリングを受けていいとの返信がある。

7月18日、Bさんにヒアリングをおこなう。

8月9日、Tさんの呼びかけで集まっていたいただいたJAWOC大阪支部ボランティア（うち4名が101、1名は事務局補助）の5名の方にヒアリングをおこなう。

8月17日、大阪市開催地ボランティアのIさん⁸⁾からヒアリングをうけてもいいとの連絡が入る。

8月19日、IKさんより都合のよい日程の返信があり、9月1日のヒアリングが決定する。

8月23日、連絡を取り続けていたTYさんにヒアリングをおこなう。

8月29日、大阪市開催地ボランティアIさんにヒアリングをおこなう。

9月1日、IKさんにヒアリングをおこなう。そこに偶然同席していた、関空ボランティアNさん⁹⁾に5分程度のヒアリングを行い、関空ボランティアにヒアリング調査が可能か呼びかけてみると言っていた。

9月4日、Nさんから関空ボランティアSHさんのメールアドレスを教えていただく。

9月5日、ゼミにおいて、担当教授より、ぜひSHさんにヒアリングをおこなうよう指導を受ける。

9月5日、SHさんにメールを送り、当日承諾の返信をいただく。

9月19日、SHさんにヒアリングをおこなう。

10月17日、担当教授の指導によりSHさんに再度連絡を取る、程なくSHさんより呼びかけてみるとの返信がある。

10月21日、SHさんよりヒアリングの日程の連絡がある。

11月6日、SHさんの呼びかけにより集まった関空ボランティア、Fさん¹⁰⁾、Mさん¹¹⁾、そしてSHさんにヒアリングをおこなう。

11月8日、SHさんの呼びかけにより集まった関空ボランティア、SOさん¹²⁾、Iさん¹³⁾、Fさん¹⁴⁾にヒアリングをおこなう。

2.3 ボランティアからあげられた意見の分類

以上のようにしておこなったヒアリング調査の結果から得られた問題点を、KJ法により、図1～3のように分類した。

JAWOCのモチベーションの低下

都合のよいように仕事をしていた

問題なく終わることが優先されていた	自分の好きなチームがメンバーだった	自分の好きなチームがメンバーだった
半端のボランティアとJAWOCのスタップで、も仕事量の差が大きかった	JAWOCのスタップでも仕事量も大きい	JAWOCの中でも仕事量も大きい人もいた
関心のあるボランティアで、いつも試合を見ていた	自分の好きな仕事のこと、それは外は多くある	みんながやりたい仕事はJAWOCのやつでした
JAWOCが目立ちたがり屋だった		

ボランティアより仕事に対する意識が低い

JAWOCがボランティア専任のボランティアとの意識差があった	仕事を重要と想ってなかった
JAWOCのスタップは義務以上のことはしない	ボランティアはボランティアと責任感が違う
JAWOCは仕事本重要と想う人が多かった	責任感や意識が違う

JAWOCスタッフの態度によるモチベーションの低下

スタップと意識差が激しかった	一生懸命にたたくてもスタップにやる気のない人が多かった	スタップはボランティアと責任感が違った
JAWOCは自分の義務以上のことはしない	あつむる面や練習で選手可能な人を選ばなければならない、面や練習もいない	意識の違い、スタップと責任感が違うのか
人付き合いが良く、練習を優先して休むよう勧められた	試合にやることがあるなら休んで休む方がいいという意見があった	

JAWOCの準備、調査不足ではないか

調査事項が考えているより必要が少なかった	まじかのことを考えすぎた
これだけの人数を確保しておくと必要はあったのか	JAWOCもも配属に困っていた。多すぎて
最初は休んだら時間にあわずといわれていた	あの業務内容では高確率必要なのでは
仕事量と人数があわない	

JAWOC同士やJAWOCと関空とのコミュニケーション不足

関空にボランティアの役割に違いがあった	関空にボランティアの役割に違いがあった
JAWOCと関空の感じがきてなかった	JAWOCの立ち回りや役割が明確にならなかった
JAWOCでも「ほう（聞き）れた（連絡）できなかった	関空と話し合いや関係性があつていない
チヨのしようでも、いい仕事できたかも	JAWOCが支那、ボランティアも関係、関空のコミニケーションが取れてなかった
JAWOCの指示に違い、言葉が通じなかった	JAWOCのスタップは関空と比べて、言葉が通じなかった

JAWOCの経験・知識の不足

JAWOCとボランティアの業務に違いがあった	経験が下手だった
経験と知識不足	JAWOCのスタップが練習にも関係なく、言葉が通じなかった
	JAWOCのスタップが練習にも関係なく、言葉が通じなかった

JAWOCへの批判

ただの組織として存在しただけ

対応所仕事	JAWOCは専任が主
JAWOCは運営体みたいだった	関係なく、関わることができなくて
JAWOCのボランティアの扱いに対する批判	JAWOCは「ボランティア、そこまでする（ボランティア）という考えはなかった
	JAWOCは自分のやり方、やりたくないボランティアに仕事を分けたらよかった
	関空ではボランティアを呼ぶと、スタップが多かった

JAWOCの組織や態勢に疑問

マネージャールームは、たがも関係がないようにしているのでは	JAWOCは楽しんでもいいよ、関係がないようにしている
JAWOCのやり方、関係がある	関係性、関係性としていい
もっとJAWOCの責任感を持ってもらいたい	楽しませ、やりがい、やりがいがないようにしている
	上層部が現場の状況や意識を把握できていない

JAWOCがボランティアの意識を高められなかった

意識の違い、ボランティアの意識を高められなかった	みんなもボランティアの研究は高められない
--------------------------	----------------------

図3：関空での案内・送迎業務ボランティア（104）からあげられたJAWOCの問題点

以下におもな問題点について、具体例を中心として、なぜそのようなことが起こり、またそれは解決できた問題であったのかを分析していきたい。それに関連した他の問題にも随時ふれることもおこなっていく。

また、この節では、**JAWOC ボランティア・104 輸送送迎案内業務関空担当**を総称して基本的には「ボランティア」と記すこととする。

1：募集要項、事前説明の不足

募集要項(事前説明の不足)

募集要項に希望勤務地を書く欄がなかった	他の業務でも英語が必要などころがあったのに募集要項に書いていなかった
初めから関空勤務とわかったら交通費出ないので応募するか考えたかも	あの業務内容では面接は必要ないのでは

図 1-1 募集要項（事前説明の不足）

「**2002 FIFA ワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書**」(**JAWOC 2001**)によると、**104**の活動場所は「空港・主要駅など」とまでしか記されていない。ボランティアは採用通知後、その「空港・主要駅」から勤務地を選べると考えていたようだ。**JAWOC**側は、空港などでの業務の基本的な待遇として「ボランティアの居住地や活動希望場所を考慮しつつ、配置をおこなうものとする」(**JAWOC 地方業務部 2000: 12**)としていたが、活動希望場所そのものが聞かれたことがないまま、関空ボランティアは関空に配置が決定されたことになる。

関空が勤務地とはじめからわかっていれば、やらなかったかもしれない。ばかにならへんよー。

移動に**3**万円かかったという**F**さんは言った。交通費が支給されなかった今大会のような場合は、希望勤務地を聞く必要があっただろう。しかし、採用条件に「活動日に、指定

された場所まで集合可能な方」と明記されているために、「関空は行きたくない、もし言っていたら『待機』¹⁵⁾にまわされたかもしれないというボランティアの不安が生まれていた。

仕事に置き換えて考えると、それがいくら興味ある職種だとしても、勤務地が定められていなければ躊躇するのは当然だろう。JAWOC の見解では勤務地を明記する義務はなかったと考えていたようであり、客観的に判断しても申込書に詳細に明記する必要があったとは思わない。ただ、配置業務が決定した時点でのフォローは必要だった。つまりそれは、「勤務地は選択できない、交通費も払えない」という説明文書の送付や、インターネット上での情報公開である。それが事前にあることで精神的・経済的問題も若干は取り除かれたはずである。

2：クレーム処理の悪さ

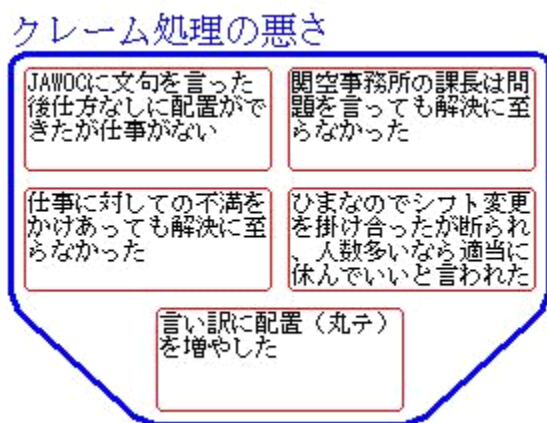


図 2-1 クレーム処理の悪さ

ここでいうクレームとは、SH さんが窓口となって JAWOC 大阪支部ボランティア事務局に出した要望の E メールを指す。

その内容とは、①仕事があまりにも少ないので、関空や南海電車の駅で困っている人の案内・手助けをしたい（インフォメーションブースから出て、ボランティアをしたい）。②遅番・早番のシフトが重なっている時間が 4 時間もある。仕事も少ないのだから、負担を減らすために勤務時間を 1 時間ずつ短縮してはどうか、というものであった。

ボランティア事務局からは「関空事務所と打ち合わせをして改善を図る」というレスポ

ンスはあったものの、そこには具体的な改善案はなかった。その後関空事務所の課長から **SH** さんに「ひとつひとつ対応するが、できることもあればできないこともある」ということが伝えられた。具体的には、①についてはできない、②についても、いまさらシフト変更はできないということだった。

JAWOC 関空事務所がとった唯一の改善策は、配置場所を増やしたことだった。それまでにあった **1** 階の南北のインフォメーションブースに加え、**2** 階に丸いテーブルのインフォメーションデスク（ボランティア内での略称：丸テ、以下、丸テとする）を **2** つ増やしたのだ。ここに交代で **2** 人ずつが配置されることになった。しかし、ここでも問題は起こった。配置が増えても仕事が増えるわけではなかったからだ。原因として、**2** 階は国内線の乗降場だったこと、そして、大会関係者や一般観客が質問をしにくい雰囲気業務をしなければならなかったことがあげられる。関空内の警備上の問題からボランティアは「丸テ」の内側に入ること、いすに座ることができなかったため、「丸テ」の両側に立つことをしいられた。また、ワールドカップ関連の資料を設置していたものの、「インフォメーションブース」だということにはわかりにくかった。資料を配布したりもしたというが、状況にあまり変化はなかった。

私たちが着ている服がボランティアのユニフォームだと気づかない人にとっては、さぞ、不可解な光景だったと思う。

と、**SH** さんは苦笑まじりに話した。

JAWOC は「ボランティアからの要望、問い合わせ、提案、クレームに対しては、まずは誠実に耳を傾けて下さい。その上で、『できることにはどう対処するのか』、『対応できないことには、できない理由を』、運営側の置かれている状況もあわせて誰もがわかりやすい言葉で、できる限り迅速に説明・対応し、ご理解いただくことが大切です」(**JAWOC 2002:6**) という、この **JAWOC** 内の運営マニュアルに沿って対応したと考えられる。しかし、詳細な説明はなかったとボランティアは話していた。

ボランティアは純粋な気持ちで人助けをするために、他の場所を巡回したいと要望を出したのにもかかわらず、「丸テ」の配置がその要望を果たしたとは考えにくい。そこでの業務内容を聞いても「言い訳の配置」だというボランティアの意見が出たのはうなずける。仕事をしにきているのに、仕事がない、明らかに仕事上に自分の能力を問われていない、

自分でなくてもできるのではないかといった仕事を与えられた場合、モチベーションが下がるのは明らかだ。

さらに、関空ボランティアは外国語を話せることが採用条件に挙げられたりしている。そういった面接をクリアして採用された人たちがそのような扱いを受けたことは少し屈辱的でもあり、「自分でなくともよいのでは」といった発想に展開していったようである。

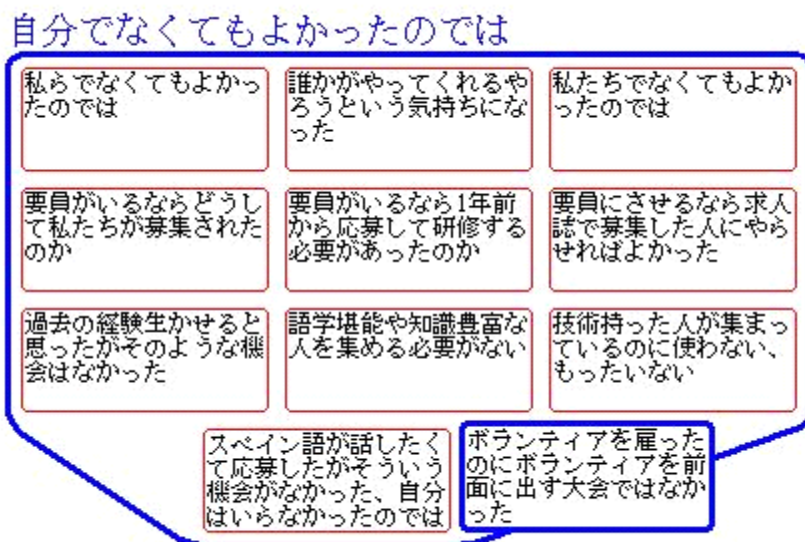


図 2-2 自分でなくてもよかったのでは

もし実際にそういったボランティアが業務を辞退しても、ワールドカップも関空の業務も、とどこおりなく運営されただろう。しかし、賃金が発生する仕事をするのではなく、ボランティアをするのだから、そこに大きな意味での〈見返り〉を求めるのは当然で、それは、自分が接した選手や観客に「ありがとう」と言われることだったり、英語力が上達することだったり、そして上司に自身の働きぶりを認められたり、ということだ。関空ボランティアには **JAWOC** からのそういった〈見返り〉が欠落していた。この〈見返り〉の欠落こそが、多くの不平・不満を生み出す原因となっている。〈見返り〉には「保証・担保または代償として差し出すこと。また、その物品」といった意味以外にも「ふりむいて見ること」といった意味がある(旺文社 1996)。ここでは前者の意味で使用したが、後者も **JAWOC** はできていなかったのかもしれない。〈見返り〉を与えることができれば、また **JAWOC** スタッフや有償スタッフ(要員)すら余っていた状況なのだから、**SH** さんの言うようなシフトの変更にも柔軟に対応していればこういった不満は減少したはずである。

3 : 研修が不満足な内容だった

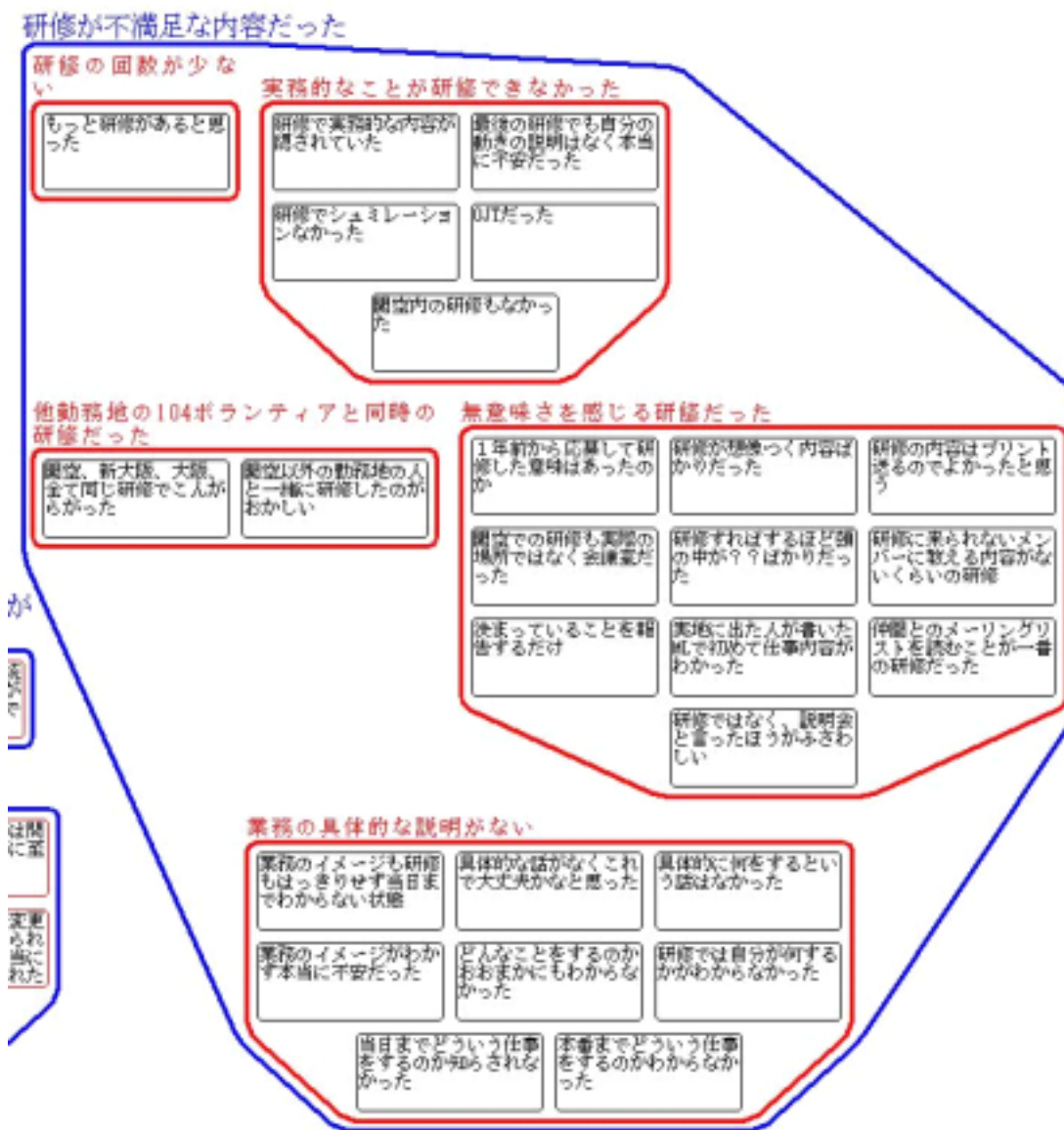


図 3-1 研修内容が不満足な内容だった

募集期間が長引いたため、予定より 2 ヶ月遅れの 2001 年 9 月に採用通知が届いてから、JAWOC ボランティア全体の研修は 11 月に行われた。その後、年内に一度 104 個別の研修が開かれ、2002 年 1・4・5 月に個別研修が開かれた。

ボランティアは研修について口々に不満を述べた。まず、1 月、4 月の 2 回は、104 の

関空・伊丹空港・新大阪駅・梅田駅の4勤務地のボランティアが同時に研修を受けたことである。毎回約90分の研修では「5月末から6月末までの勤務で、〇〇（勤務地）で大会関係者を迎え、案内します」といった内容が4勤務地分繰り返されたただけだったという。つまり各勤務地の説明時間は15～20分程度しかなく、具体的な説明はされなかったということ。これでは、残りの80分間はさほど自分には関連のない説明を聞くだけになってしまう。このようにボランティアが言う「研修でなく説明会」になってしまったのには理由があった。関空ボランティアに問題があることを知る以前に、JAWOC大阪支部主幹のTSさんに話をうかがったので、以下に引用する。

101は7回も研修をした。研修もひとつの活動だしね。ただ、輸送(104)特に関空はぜんぜんできず、そこが反省点。すごく不安にさせたと思う。最後まで本部がもつか大阪がもつか決まらんかったから。どうしてあんなに重要な場所をJAWOC本部がもたなかったんやろう。

このように、関空はワールドカップの開催直前までJAWOC大阪支部が担当するということが決められておらず、綿密に準備ができなかったのだと考えられる。もちろん研修の段階でボランティアはこのことを知らなかったし、ワールドカップ終了後も知らされてはいない。もし研修時に知らされていたとしても不安や不満は生まれたに相違ない。

それでも、1で述べたように誠意ある対応と説明は必要であったと思う。規則で秘密にする必要がある事項があったなら、話せないこともあると前置きした上で、できる範囲で説明すべきだったのではないか（おそらく開催以前に騒がれた米国同時多発テロやフーリガンの影響があつてのことで、秘密裏にことを運ぶことも必要だったのだと考えられるが）。また、それを伝えたことで起こる弊害、たとえばボランティアからの苦情やマスコミ対応といったことを考えて、伝えなかったということも考えられる。それでも研修中も業務開始後もボランティアは、秘密があることを感じたことや、JAWOCのそういった態度を敏感に感じ取っていたから、いくつかの不満は生まれている。（次ページの図3-2、図1-2へ続く）。

ただの組織として存在しただけ

お役所仕事	JAWOCは事なかれ主義
JAWOCは運営係みたいだった	問題なく終わることが優先されていた

図 3-2 ただの組織として存在しただけ

規則にしばられていた

研修から規則にしばられたボランティアだという気がした	ボランティアに任せて問題になったら困るから規則に縛られたのか？	あれもこれもするな、これはここまでと言われた
ボランティアなのに規則にしばられた	善意による行動をボランティアがすることを考えられないから規則にしばるのでは	規則がありすぎると純粋なボランティアが出てこない
何もかも規則でだめと言われた	「これはこうする」と決めすぎたのでは	ミーティングで毎回選手と話す、触るなど言われ幼稚園児かと思った
送迎のとき選手に触れるな話すなど言われ笑顔も出なかった		

図 1-2 規則にしばられていた

5月21日におこなわれた研修最終日でも研修に対する不満は生まれた。当日、ボランティアは関空内の会議室に通され、それまでよりやや詳細な内容を話された。ボランティアは「今までわからなかったことがわかるかもしれない」と考えていたが、結局、彼らが期待していた実際の業務を想定したシミュレーションや、ロールプレイングは行われることはなく、研修が終了した。

JAWOCは、「実践的な知識やスキルを身につけるために」最低1回の実地研修を実施することを基本計画に明記している。ボランティアは知識・スキルを体得することを求めているが、その機会是与えられなかったに等しいと言える。「これで本当に自分ではできるのか」という不安と、「これはおかしいのではないか」という疑念がボランティアに生まれていったのも当然だろう。

いったいどのような業務をするのか、ボランティアが具体的にわかったのは、実際に業務を経験したボランティア同士がミーリングリストにその日その日の業務内容を書き込んでからであったという。

業務や **JAWOC** に対して不安を持っていたボランティアはごく自然にこのミーリングリストによって結束していったが、この日さらにその結束は強まったと考えられる。現場での研修が行われなかった、自分たちでなんとかしなければいけない、助けあわなければと強く感じたのも研修が頼りないものであったからではないだろうか。自由にやっていいといういい意味で **JAWOC** が突き放したとはおおよそ考えにくい。ボランティアの話を聞く限りでは、開幕前から閉幕まで閑空ボランティアは満足のゆく「ボランティア」はできなかったようだが、〈結束〉が業務期間以前・以後のボランティアの大きな支えとなっていく。ボランティアの **F** さんはこう話した。

テロの問題あったからか秘密ばかりだった。だからミーリングリストやEメールの存在は大きかった。勇気付けられた。僕はこのボランティアはIT時代、情報化時代のボランティアではないかと思う。一体感が違った。昔では考えられないでしょう。

この結束力は、ミーリングリストに参加しているボランティアの方が大きかったに違いないが、〈結束〉があったために多少の自信や、助けあおうという気持ちが生まれ、参加していないボランティアのことを参加したボランティアがサポートする、気にかけるなどの行動が起こり、参加していないボランティアに対しても有効に働いたようだ。

4：仕事がないことへの不満

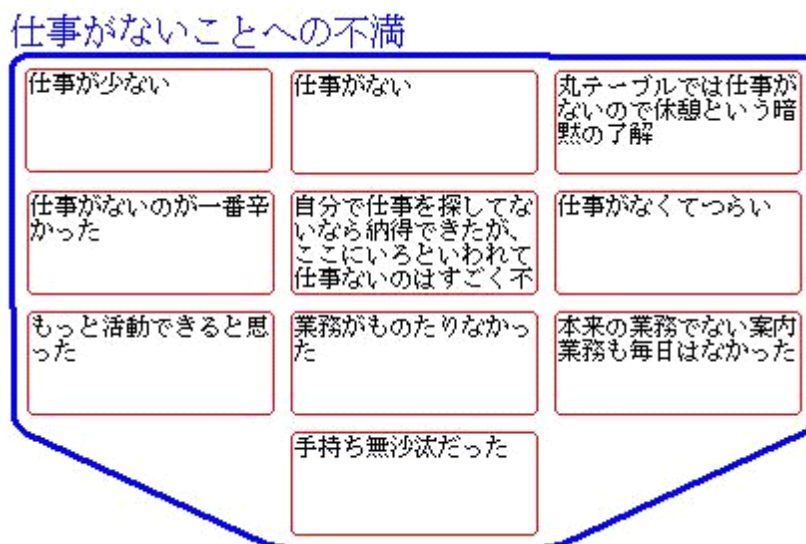


図 1-3 仕事がないことへの不満

この項目に関しては、ボランティアは不満とは言いつつも、ある程度の理解を示していた。それは、選手などの大会関係者が毎日到着することはなく、選手や関係者が移動する「導線の確保」などの仕事が発生するということも考えにくいからだ。しかし、6月に入って、大阪市のボランティアが来てから状況は一変した。

前述のように、JAWOC は、JAWOC ボランティアはアクセス管理内で、開催地ボランティアはアクセス管理外で、また、JAWOC ボランティアは大会関係者の案内、開催地ボランティアは一般観客の案内というように業務を分類し、おこなうことを決めている。しかし、関空では同じインフォメーションデスクに JAWOC、開催地の両ボランティアが配置されるイレギュラーなかつこうとなった。

SHさんは、5月最後の勤務日に関空事務所の職員に雑談の中で「市のボランティアが来たらどうなるのか」と聞いている。それに対する返答は「考えてはいる」だった。しかし、結局 SHさんが、

5、6人座ったらいっぱいのインフォメーションデスクに13人くらいいるの。あまりにも見苦しい状態じゃない？おかしいでしょ？

と話す状況になってしまった。また、大阪市ボランティアが来るまでは、JAWOC ボランティアが担当していた一般観客案内業務（本来は大阪市ボランティアの業務）をする必要がなくなり、また、してはいけない状況になった。このことにより、JAWOC ボランティアの仕事量が激減している。

また、JAWOC ボランティアが質問してはじめて「インフォメーションデスクは、本来大阪市の持ち物である」ということが知らされた。

開催地（大阪市）との役割分担の仕方がおかしい

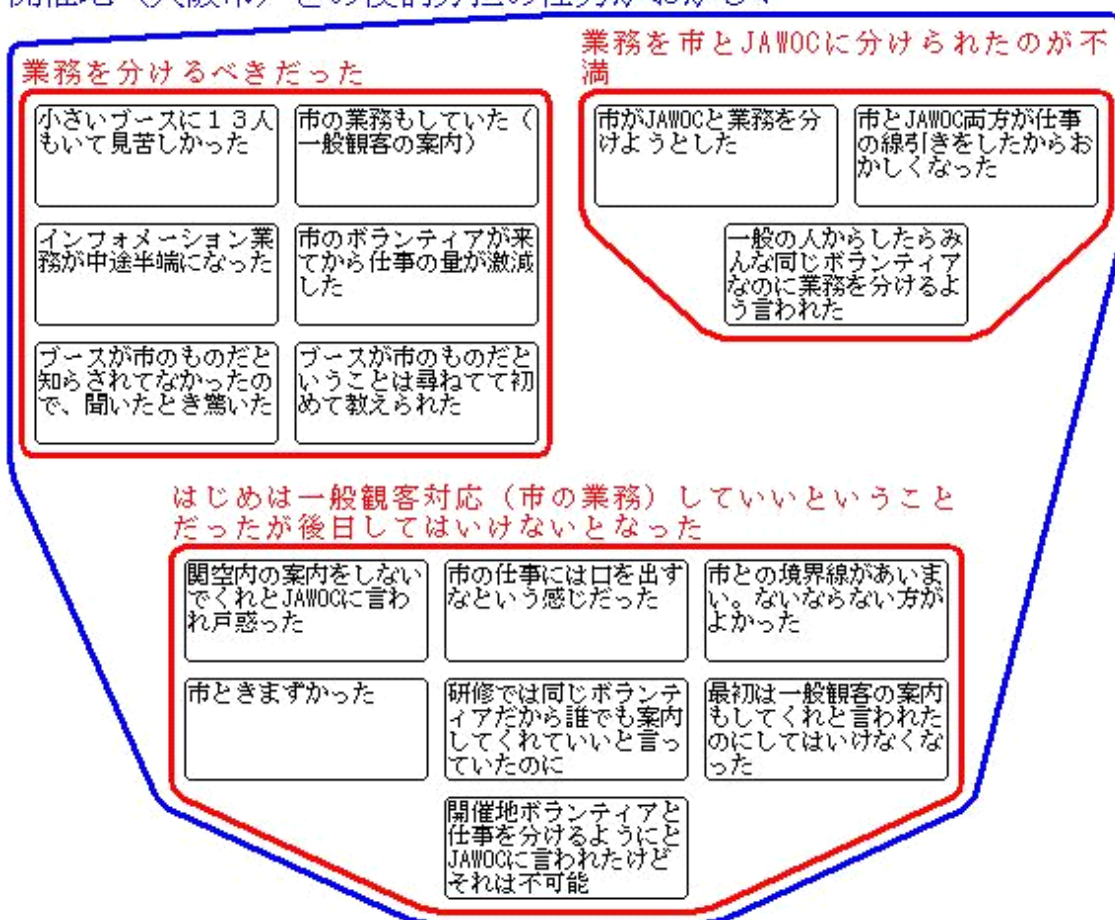


図 2-3 開催地（大阪市）との役割分担がおかしい

6人がけのいすに4人が大阪市ボランティア、2人がJAWOCボランティアという配置、大阪市ボランティアの「冷たい」（SHさん）対応、そして大阪市側から業務を分けてほしいと養成がきたことに納得のいっていなかったボランティアにとって、インフォメーションデスクが大阪市のものだという事は、ショックな出来事だったようだ。

大阪市ボランティア側に立つと、自分たちの持ち物であるデスクに先に JAWOC ボランティアがいて、自分たちの仕事もされていたということだから、そのような対応になることも理解できるし、JAWOC ボランティアもそのことが知らされた時点で、冷たい対応についての理解できた。それでも納得がいかなかった理由は、研修では「観客や選手にとってみれば同じボランティアだから厳密に線引きしなくてもよい」と、「困っている人を助けたいと『志願』して助ける」というボランティアの基本概念が伝えられており、それなのにそう話していた JAWOC や大阪市という運営側にその線引きをされたこと、そしてやはり上述のようなことがボランティアに伝えられていなかったからだ。

実際、これは特に多く聞かれた不満であった。スタジアムならば「アクセス管理エリア内・外」は規定しやすいが、閑空においてはその線引きは難しい。それは周知の事実だからこそ、JAWOC・開催地ともに綿密に計画を練り、「できること・できないこと」または例外を伝えるべきであった。

また、JAWOC ボランティア内でも、中にはボランティア内で役割分担がされ、まかされる業務があると考えていた人もいた。

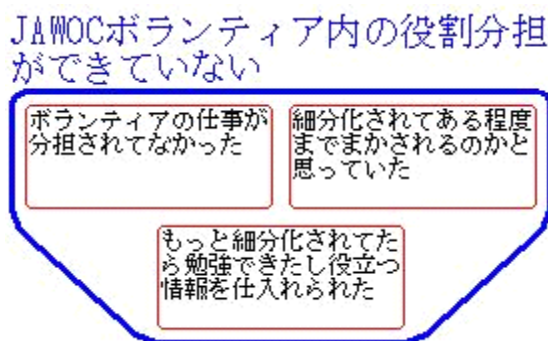


図 2-4 JAWOC ボランティア内の役割分担ができていない

そうすればその業務に関しての勉強が自分でき、案内等で満足のいく説明ができ、また自己の満足も得られると考えていた。

だが、「基本計画」にはボランティア内で仕事を分担するということは書かれておらず、分担するということは、JAWOC は考えていなかったようだ。

5 : JAWOC の準備・調査不足

JAWOCの準備、調査不足ではないか

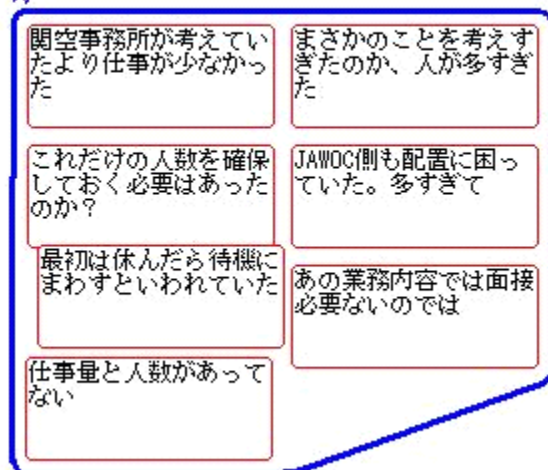


図 3-3 JAWOC の準備、調査不足ではないか

「仕事がない」という状況は、ボランティアの人数が多すぎるからだという意見は多く聞かれた。もっとも、それが正しいから、**JAWOC** も配置を増やしたのだろう。

私がヒアリングを行ってわかったことのひとつに、「仕事がない」という状況は精神的に様々な弊害を引き起こすということがある。**JAWOC** は、「世界最大規模のスポーツイベントを運営していくためには、そこにたずさわる一人ひとりが自分の役割をしっかりと理解していることが大切です。**2002FIFA** ワールドカップ™がどのように運営されるのかその中でボランティアのみなさんがおこなう仕事がどのような役割をはたすのか、運営の全体像を知ることは、みなさんの活動をいっそう充実させることにもつながります」(**JAWOC 2002: 4**) とうたっていたにもかかわらず、そのことをしっかり理解できているボランティアにも、仕事の機会を与えることができなかった。以下の **SH** さんと同じ意見を多くのボランティアが感じていたのではないか。

確かに最初の研修でも仕事ないことがあるかもしれへんといわれてん。まあ、あたりまえやな、ボランティアだから。与えられた仕事があるわけじゃない。だけどボランティアって、「進んで自らやる仕事」でしょ？だから私らそういう意味ではここにいて仕事がないとわかったら自分から進んで動きたかったのね。たとえば関空内回った

りして困った人を助けるとか。ほんまにボランティアやん？それって。そういう活動がしたかった。自分から動いた上で仕事がないんやったら今日は仕事がなかったなどって終われるんやけど、ここにいてくれといわれて仕事がないのはすごく不満やった、やっぱり。自ら動いてひまやったら納得のしようもあったわけ。でもそうじゃなかった。だからそれに対して文句ゆうたし、自分から動かしてくれとゆうたけど結局もう何もかも規則でだめ。「丸テ」はできたけどほんまにひまで。だからそんなんやったらもっと動かしてくれと。搭乗口で困ってる人を助けるのもひとつ。別にワールドカップに関係なくてもね。もうちょっとはじめからどうしてそういうことは考えられなかったのかなって。市のボラが来た後、外から見たらどうなるかわかったやろうし。

先に述べたように関空は JAWOC 本部がもつか大阪支部がもつかが定まらないまま時が流れていたから、JAWOC 側の準備・調査不足があったことは否めない。そして、もともとものが確実だった大阪市の方が、準備が進んでいたから、実際、ブースにもパソコンや FAX や配布資料が大阪市ボランティア合流後に設置された。こういった待遇の違いや、市から派遣されたスタッフに対しても JAWOC ボランティアの不満は生まれた。

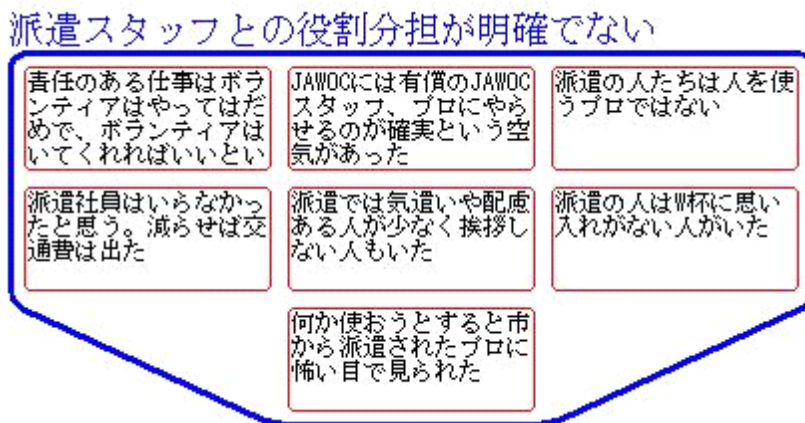


図 2-5 派遣スタッフとの役割分担が明確でない

市から派遣された人が一日に 1、2 人いて、市のボランティアのゾーンまで行こうもんなら怖い目で見られる。「あーこれはあかんねや・・・」っていう気まずい雰囲気。それがずっと続いてみんなそれをおかしく思ってるのよ、やっぱり。JAWOC 側も線引けって言うてくるわけ。市が対応すべきお客に手を出すなど。それでほん

とにワールドカップだけの案内になったからお客さんが泊まるどころとかは全部市がやる。(宿泊先などの)パンフレットも私らがもらってお客さんに渡すときは「すみません頂きます」みたいな感じで。最後の方は仲良くなったからそんなことはなかったけど、最初はそんなだった。

実際に有償スタッフがこういった態度であったかは不明だが、このような F さんの意見は、私が話をうかがった関空ボランティア全員から出された不満であった。1. 6 で述べたように JAWOC は要員がすべき仕事を明確にした上で、ボランティアと業務の一致がないようにするとマニュアル化しているが、これは関空では機能できていなかったと判断できる。

この事態を回避するためには、要員は本当にボランティアが助けを求めているときや、本当に影響範囲が広く、要員が対処すべき事態でのみ、手助けをするべきだったのではないかと思う。もちろん、現場での責任を負う心積もりは必要だから、ボランティアを放任せよという意味ではない。相手の能力に対する期待と信頼を持つべきだということだ。また、事前に JAWOC や大阪市といった運営側や、ボランティアの専門家にボランティアとは何か、ワールドカップボランティアの位置づけはどういったものか教育する場があったなら、F さんが話したような要員の態度を感じることは少なかっただろう。

6 : JAWOC のモチベーションの低さ

5 にも関連するが、私が話を聞く上で信じられないようなことをする要員 (JAWOC 職員、派遣の有償スタッフともに) がいた。たとえば、ボランティアは試合を観戦してはいけないと規定されていた。特に 101 の観客の誘導・案内業務ではボランティアが観戦をはじめると收拾のつかない事態になるため、特に厳しく指導がされていた。それでも、見た・見ないという論議がネット上で展開されるということがあったほどで、運営側の JAWOC はボランティアの観戦行為を、阻止すべきであった。運営側も観戦しないということをもって、ボランティアに示しをつけるべきであった。そういう立場にあったにもかかわらず、関空の JAWOC スタッフの中には関空内のスクリーンで試合を観戦しているスタッフがいたという。(次ページの図

JAWOCのモチベーションの低さ

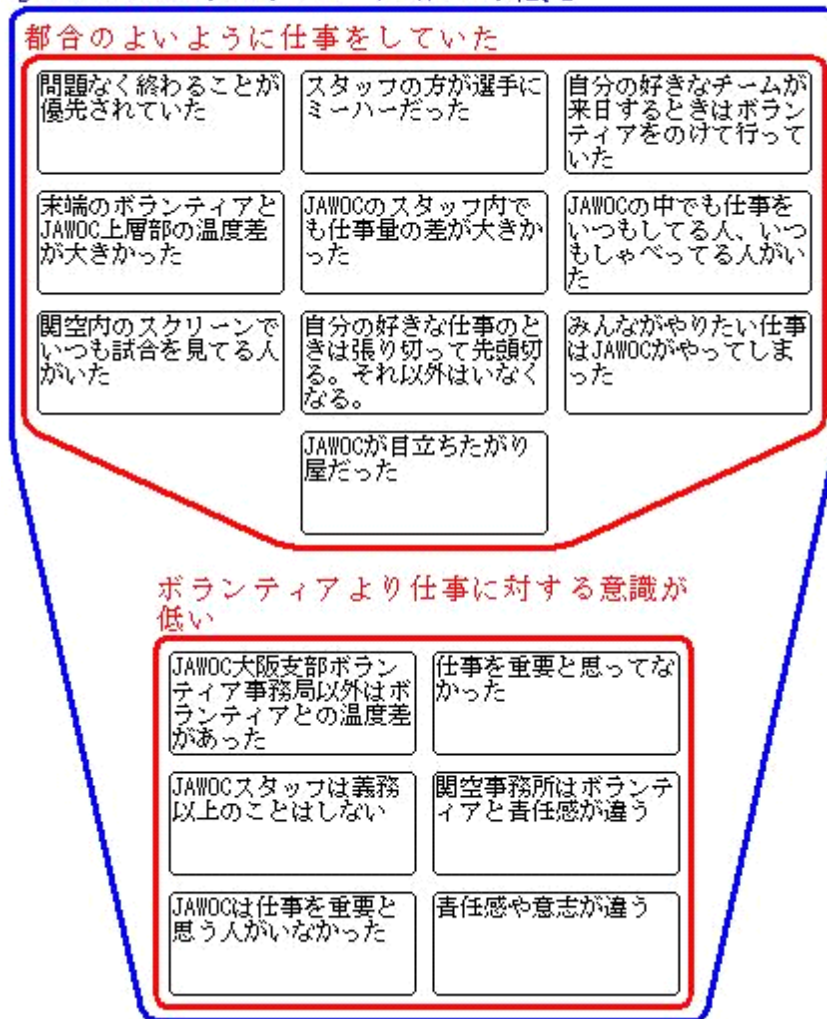


図 3-4 JAWOC のモチベーションの低さ

意見カードからわかるように、他にも選手が到着したら一ファンのようにミーハーになっていたとか、いつもしゃべっていると、世界最大の大会をとりしきる組織の一員とは考えられない行動があったようだ。当然、それは意識の高いボランティアの目には、仕事に対する意識が薄いというようにうつるし、そのような行動は「夢のような大会」に水をさすものだろう。「人の役に立ちたい」という意識を高く持つボランティアにとっても、そうでないボランティアにとっても、そういった行動はボランティアの意識を低めることにつながったはずである。(次ページの図 3-5、3-6 に続く)。

JAWOCがボランティアの意識を高 められなかった

意識の低いボランティ アの意識を高められな かったのは使うほうに 問題がある	あんなお粗末な研修じ ゃボランティアの意識 は高められない
---	-------------------------------------

図 3-5 JAWOC がボランティアの意識を高められなかった

JAWOCスタッフの態度によるモチベーションの低 下

スタッフと温度差があ りすぎた	一生懸命したくてもス タッフにやる気のない 人がいていやだった。 モチベーションが下が	スタッフはボランティ アと責任感が違った
JAWOCは自分の義務以 上のはしない	わざわざ面接や募集で 語学可能という人を集 める必要はない。面接 もいらない	意識の低いスタッフと なぜ同じレベルで仕事 するのか
人数多いから私用を優 先して休むよう言われ た	対応に文句があるなら 辞めてもいいという感 じだった	

図 3-6 JAWOC スタッフの態度によるモチベーションの低下

ボランティアの言葉を拝借すると、研修から顔をのぞかせていたボランティアと JAWOC との「温度差」は、このようにしてはっきりと表面化していった。そして、ボランティアは JAWOC という組織に対して疑念をはっきり抱くようになっていく。そして、JAWOC を批判するという行動に移行していく。(次ページの図 3-7、3-8 に続く)。

JAWOCへの批判

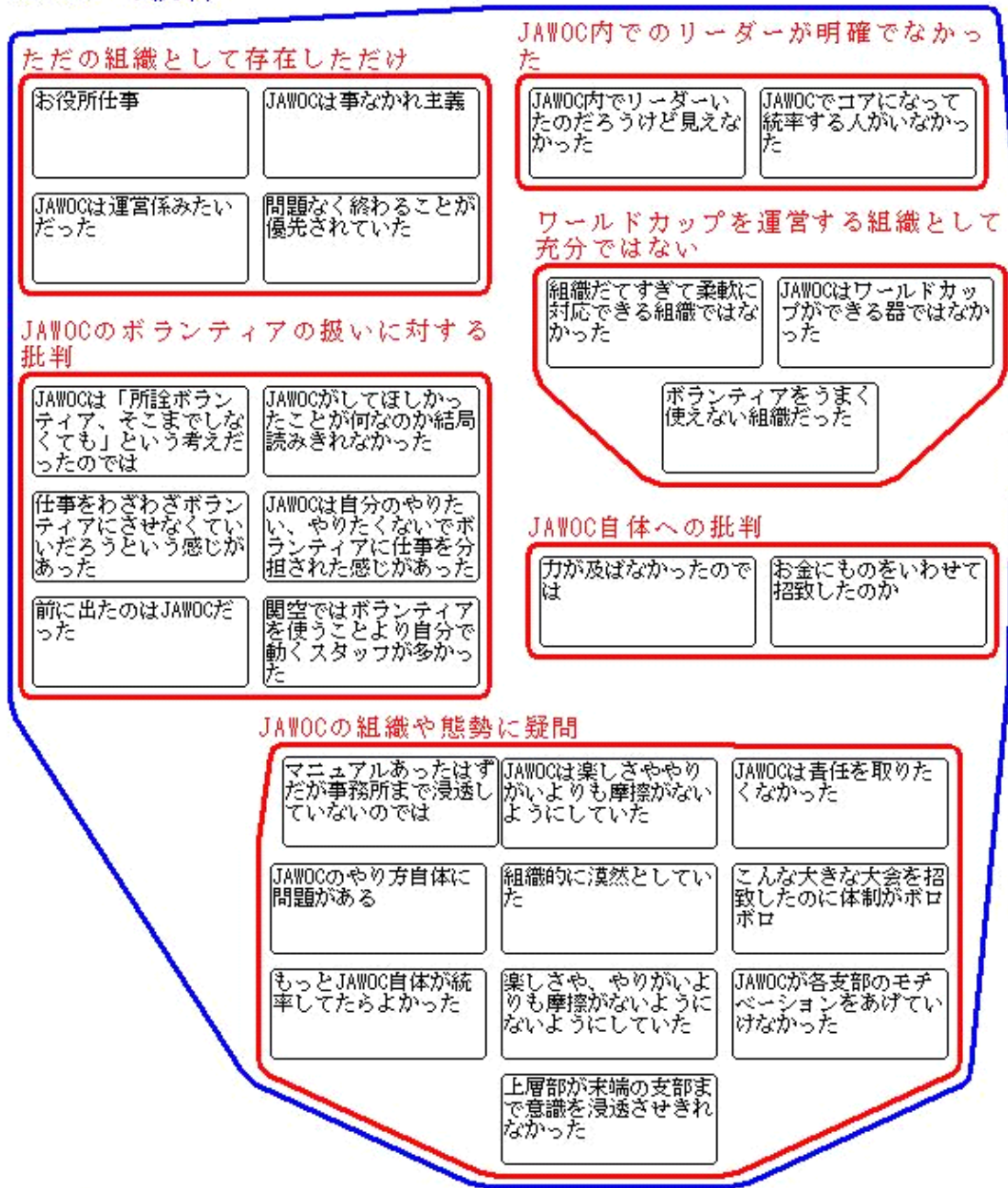


図 3-7 JAWOC への批判

JAWOCの経験・知識の不足

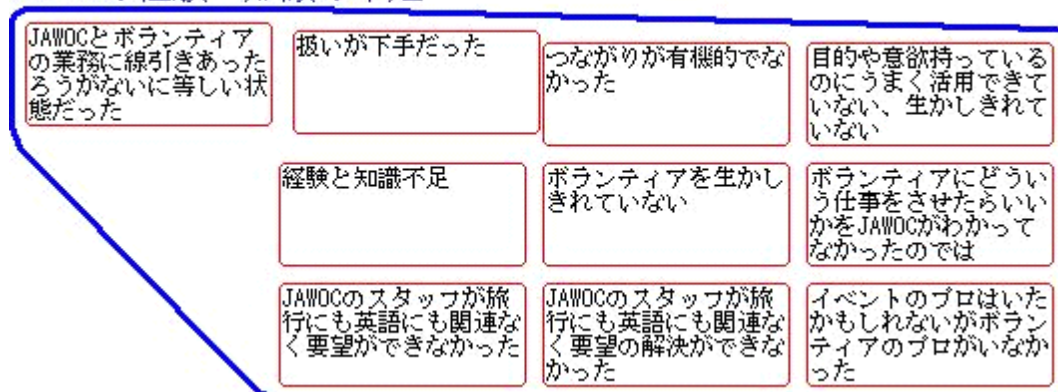


図 3-8 JAWOC の経験・知識の不足

104 以外の JAWOC ボランティアにも話を聞く機会があつたが、彼らは JAWOC の経験・知識不足を認めた上で、それを補おうという行動に出た人もいた。では、関空と関空以外のボランティアで、なぜその違いが生まれたのかということを見ると、それはやはり、スタッフの意識の持ち方だろう。関空の JAWOC スタッフが、知識・経験上で力量不足であることが明確であっても、努力の姿勢が見えれば、ボランティアは JAWOC スタッフを信頼する糸口がみつけれただろう。そして、その努力に対し信頼が生まれ、手助けしようとするボランティアがいれば、スタッフもボランティアを信頼しようとするはずである。

当然、中には努力しているスタッフも存在したという。しかし、彼らが関空内の JAWOC のトップではなかったことがさらにボランティアを刺激したのかもしれない。

SH さんを代表としたボランティアが、仕事がないという状況を打破してほしいとトップのスタッフに話したとき、それは拒否されたのだが、「この対応がいやならやめてくれてもいい」という姿勢だったという。これでは、相互に信頼を得ることはできない。

それより以前に、JAWOC が「ボランティアにまかせれば問題が起こる可能性がある、それならばスタッフがやるべきだ」という意識を持っていたとしたら、(多くの関空ボランティアはそのように感じていたようである) その空気をボランティアが感じとったとき、すでに信頼関係を結ぶことは難しくなっていたのかもしれない。

3. 結論

ワールドカップは、実にさまざまなものを日本に残していつてくれた。夢や、感動や、涙…。予定日を過ぎてもなかなか訪れないカメルーン代表を待ち続け、やっと到着したときは責めることなく笑顔で歓迎し、カメルーン代表を応援し、心からの信頼関係を築いた中津江村の村民たちを思い起こすことは私にとっては今でも容易である。中津江村の村民をはじめ、「信頼」というものを身近に感じられた人も多かったのではないだろうか。選手のストライキにより、到着が何日も遅れているのに、村民はいやな顔ひとつせず待ち続け、ついに到着した日も深夜にもかかわらず、子どもまでもが沿道に歓迎に行ったほどだ。もしもそこで、村民が怒ってしまっていたら、双方の信頼関係は生まれなかつたらう。

序論で述べたように、**JAWOC** に対しての不信感をあらわにした方にお会いしたときは、本当に驚いた。それと同時に「そんなことはあるわけがない」と思わずにいられなかつた。ブラウン管に写るボランティアたちはみなとても楽しそうで、問題を抱えているようには微塵も感じられなかつた。そしてそんなボランティアをとりしきる **JAWOC** が問題を抱えた組織とは思えなかつた。しかし、関空ボランティアの方にお話を聞くうちに「私に置き換えて考えてみたら、そんな組織の下で働くのはいやだ」と思うようになった。少なくとも関空の **JAWOC** スタッフに対して信頼できそうにはない（それがしいては **JAWOC** 組織全体へとつながる）。実際、ヒアリングを通じ、自分のなかでの **JAWOC** に対するイメージは、少しずつ悪いイメージへと変化していった。

ロバート・パットナムによれば、協力して行動するには、その前に、自分が他者を信頼するのみならず、自分が他者によって信頼されていると信じなければならない。こうした相互信頼がなければ、各人は協力的行為が非合理的だと認識し、結局は誰もが望まない結果を招来する、となっている（2001）。

また、山岸俊夫によれば、他者一般を信頼する傾向が高い者を「高信頼者」、信頼する傾向が低い者を「低信頼者」とする。高信頼者は他人の人間性についての情報に敏感に反応して、相手が信用できる人間かどうかを見抜くことができる能力（人間性検知能力）、すなわち優れた社会的知性の持ち主である。この能力は、他人との協力関係をより積極的に追及でき、対人関係を円滑にすることができる好循環を生み出す。逆に、低信頼者は他人が信頼できる人間であるかという情報の提示にあまり敏感に反応しない。そのため、集団内での人間関係に敏感に気付く能力（関係性検知能力）に優れている。この能力

は、相手が信頼できるかどうかを見極めないといけない状況で誤った判断をしがちであり、他人と協力関係を結ぶことが不可能だと決め付け、社会的知性を身につける機会を失うことになる悪循環を生み出すのである（1999）。

JAWOC という組織は、組織自身がボランティアに信頼されていると信じていただろうか。「高信頼者」であったろうか。少なくとも私が話を聞いた限りでは、そう思うことはできないでいる。肩書き上、上に立つ運営側が先にボランティアを信頼しない限り高信頼者にはなれないのだから。そしてボランティアと協力関係を結ぶことに対しても積極的ではなかった。それに対し、ボランティアは他人との協力関係を作ろうとしていた。メーリングリストがその良い例である。

今回このようなヒアリングによってうきぼりとなった問題点は、**JAWOC** だけではなく、今後行われるスポーツイベントの主催者にとってのマネジメントにおいて、重要な資料となると考えている。**2002FIFA** ワールドカップ™は全国規模でこれだけ多数のボランティアがスポーツイベントの運営にかかわったはじめてのケースであったし、今後、ボランティアをヒューマンリソースとしてマネジメントするイベント主催者にとっての、参考資料となってほしい。そして、今後行われるイベントでは、主催者がいいボランティアに恵まれたならそのことを素直に感じ、表現し、信頼し、そこから相互の信頼関係が生まれればいいと思う。

最後に、関空のボランティア業務はなぜ崩壊しなかったのか。それはボランティア同士が強い絆でつながっていたからだ。関空ボランティアは言っていた。「**JAWOC** に対する不満はあったけれど、『いい経験だった』、『楽しかった』』とすることができる。それは、ボランティア同士のつながりがあったから」だと。やはり、ワールドカップの成功は、このような小さな信頼が重なって、大きくなって、目に見える「成功」になったのだと信じている。

今回卒業論文を作成するにあたり、指導教官である立木茂雄教授、**JAWOC** 大阪支部、**JAWOC** 神戸支部、そしてヒアリングをさせていただいたボランティアの皆様方に多大なご協力をいただいたことを心より感謝します。稚拙な論文ではありますが、当然ながら皆様のご協力なしでは書くことすらできませんでした。ありがとうございました。

[注]

- 1) 以下に述べる『**2002 FIFA WORLD CUP™** オフィシャル・ボランティア・ガイド』の内容はすべて、「ですます調」を「である調」に変換して掲載した。
- 2) 以下に述べる『**2002FIFA** ワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書』の内容はすべて、「ですます調」を「である調」に変換して掲載した。
- 3) 私がヒアリングを行って過程で、関空ボランティアの中でリーダー的存在となっていた女性（**SH** さん）を紹介してもらい、彼女に出会うことができた。**SH** さんはボランティアをすることは初めてだったが、業務開始日が近づいても、研修で業務に対する具体的な説明がないことで不安になった。そこで、**JAWOC** 大阪支部の公式メンバーリングリストに登録している関空ボランティアに呼びかけ、関空ボランティアだけのメンバーリングリストを作った。
また **SH** さんは、ボランティアが個人的に要望や不満を伝えるだけでは、問題の解決には至らないと考え、また他のメンバーも賛同したため、**S** さんがボランティアの意見をまとめて **JAWOC** に伝え、その返答をボランティアに伝える「窓口」となる役割を担っていた。以上、**SH** さんが「リーダー的存在」となった経緯である。
SH さんは大阪市在住の **30** 代の女性。普段は英語教室の講師である。
- 4) **TY** さんは **20** 代女性で公務員。神戸市の開催地ボランティアでプロットコールを担当。
- 5) **TS** さんは **40** 代男性で、**JAWOC** 大阪支部主幹。ボランティア経験はないが、ボランティアたちからは、信頼されていたようだ。
- 6) **B** さんは **30** 代男性の公務員。世界のサッカーが好きで、ワールドカップのこと、ワールドカップボランティアのことにも昔から関心があった。大阪市の開催地ボランティアでスペイン語の語学ボランティアを担当。
- 7) **IK** さんは **40** 代男性の会社員。**JAWOC** 大阪支部で **109** 無線関連業務補助ボランティアを担当。ボランティア経験が豊富で、ボランティア主導のもと開催されるイベントにも従事した経験もあるため、ワールドカップボランティア、**JAWOC** に対しては多くの不満を抱えていた。
- 8) **I** さんは **20** 代男性の大学生。大阪市の開催地ボランティアでパブリックビューイン

グを担当。

9) Nさんは20代女性の会社員(?)。JAWOC大阪支部104関空ボランティアを担当。
NさんにSHさんを紹介していただくことができた。

10) Fさんは30代女性の会社員。JAWOC大阪支部104関空ボランティアを担当。

11) Mさんは30代女性の主婦。JAWOC大阪支部104関空ボランティアを担当。以上、
SHさん、Fさん、Mさんの3人同時にヒアリングをおこなったため、それぞれの記憶
を思い起こしやすく、いろいろな話を聞くことができた。

12) SOさんは30代女性の会社員。JAWOC大阪支部104関空ボランティアを担当。

13) Iさんは30代女性の会社員。JAWOC大阪支部104関空ボランティアを担当。

14) Fさんは50代男性の会社員。JAWOC大阪支部104関空ボランティアを担当。
2002FIFAワールドカップ™の運営概要104で関空ボランティアを担当。以上前出した
関空ボランティアで問題点を発言しなかった方はいない。

15) ボランティアへの応募者は不採用ということではなく、「待機」となる。事実上の不
採用だが、採用者の都合が悪くなったときなどは待機ボランティアと交代することが
あった。

[文献]

JAWOC, 2000, 『ボランティア基本計画』.

JAWOC, 2001, 『2002FIFAワールドカップ™ボランティア登録申込要項・登録申込書』.

JAWOC, 2001, 『2002 FIFA WORLD CUP™ オフィシャル・ボランティア・ガイド』.

JAWOC, 2002, 「FIFA/JAWOC/KOWOC 関係図」

(<http://www.jawoc.or.jp/j/jawoc/kankeizu.html>, 2002年7月19日)

JAWOC, 2002, 「登録概要 (2.概況)」

(<http://www.jawoc.or.jp/volpage/touroku.html,2002.6.25>).

JAWOC, 2002, 「登録概要《3.概況の分析（有効データ数:22402件）（JAWOC ボランティア業務希望者）》」 (<http://www.jawoc.or.jp/volpage/touroku.html.2002.6.25>).

JAWOC 地方業務部, 2001, 『2002 FIFA ワールドカップ™ ボランティア業務の概要』

松岡宏高・松永敬子, 2002, 『2002FIFA ワールドカップ™におけるボランティアの動機の比較分析』大阪成蹊学園大学設置推進本部, 大阪体育大学.

生涯職業能力開発促進センター, 2002, 「技法一覧, KJ法」
(<http://nokai.ab-garden.ehdo.go.jp/giho/43.html>, 2002.12.19).

旺文社, 1996, 『旺文社国語辞典[第八版]』旺文社.

Putnam, Robert, D., 1993, *MAKING DEMOCRACY WORK : Civic traditions in Modern Italy*, Princeton University Press. (=2001, 河田順一訳『哲学する民主主義—伝統と改革の市民的構造』NTT出版).

忠地誠, 2003, 「ワールドカップボランティア物語（みんなの掲示板）」
(<http://www.tadachi.com>, 2002.6.25).

山岸敏男, 1999, 『安心社会から信頼社会へ—日本型システムの行方』中公新書.

募集要項(事前説明の不足)

募集要項に希望勤務地を書く欄がなかった
他の業務でも英語が必要なところがあったのに募集要項に書いていなかった
初めから関空勤務とわかったら交通費出ないので応募するか考えたかも
あの業務内容では面接は必要ないのでは

大阪市ボランティアとの役割
分担ができていない

開催地ボランティアと仕事を分けるようにと JAWOC に言われたけどそれは不可能
小さいブースに13人もいて見苦しかった
インフォメーション業務が中途半端だった
市が JAWOC と業務を分けようとした

クレーム処理の悪さ

JAWOC に文句を言った後仕方なしに配置ができたが仕事がない
関空事務所の課長は問題を言っても解決に至らなかった
仕事に対しての不満をかけあっても解決に至らなかった
ひまなのでシフト変更を掛け合ったが断られた、人数多いなら適当に休んでいいと言われた
言い訳に配置を増やした

仕事がないことへの不満

仕事がない
丸テーブルでは仕事がないので休憩という暗黙の了解
仕事がないのが一番辛かった
自分で仕事を探してないなら納得できたが、ここにいるといわれて仕事ないのはすごく不満だった
仕事がなくつらい
仕事が少なかった
もっと活動できると思った
業務がものたりなかった
本来の業務でない案内業務も毎日ではなかった
本来の業務でない案内業務も毎日ではなかった
手持ち無沙汰だった

JAWOC の準備、調査不足で
はないか

関空事務所が考えていたより仕事が少なかった
まさかのことを考えすぎたのか、人が多すぎた
仕事量と人数があってない

これだけの人数を確保しておく必要はあったのか？

JAWOC 側も配置に困っていた。多すぎて

あの業務内容では面接必要ないのでは

自分でなくてもよかったのでは

私らでなくてもよかったのでは

誰かがやってくれるやろうという気持ちになった

私たちでなくてもよかったのでは

要員がいるならどうして私たちが募集されたのか

要員がいるなら 1 年前から応募して研修する必要があったのか

要員にさせるなら求人誌で募集した人にやらせればよかった

過去の経験生かせると思ったがそのような機会はなかった

語学堪能や知識豊富な人を集める必要がない

技術を持った人が集まっているのに使わない、もったいない

スペイン語が話したくて応募したがそういう機会がなかった、自分はいらなかったのでは

ボランティアを雇ったのにボランティアを前面に出す大会ではなかった

JAWOC スタッフの態度によるモチベーションの低下

スタッフと温度差がありすぎた

一生懸命したくてもスタッフにやる気のない人がいていやだった、モチベーションが下がった

スタッフはボランティアと責任感が違った

JAWOC は自分の義務以上のことはしない

わざわざ面接や募集で語学可能という人を集める必要はない。面接もいらぬ

意識の低いスタッフとなぜ同じレベルで仕事するのか

人数多いから私用を優先して休むよう言われた

対応に文句があるなら辞めてもいいという感じだった

他の業務と違ったのではという疑問・不満

101 はキリンチャレンジで具体的な研修ができたから、どんどん不安になった

他の業務の人を見て不安になった

104 は何をやっていいのかわからない

他の業務より充実感がない

他の業務は稼働していたのに 104 は何していいのかわからなかった

他の業務は目的がしっかりあって訓練もしっかりできたという達成感があったらう

こんな扱いは 104 だけではないのか？

104 は軽視されていた

研修が不満足な内容だった

研修で実務的な内容が隠されていた
本番までどういう仕事をするのかわからなかった
関空での研修も実際の場所ではなく会議室だった
研修でシュミレーションなかった
1年前から応募して研修した意味はあったのか
研修すればするほど頭の中が??ばかりだった
研修では自分が何するかがわからなかった
具体的な話がなくこれで大丈夫かなと思った
研修の内容はプリント送るのでよかったと思う
研修が想像つく内容ばかりだった
最後の研修でも自分の動きの説明はなく本当に不安だった
研修に来れないメンバーに教える内容がないくらいの研修
業務のイメージも研修もはっきりせず当日までわからない状態
関空、新大阪、大阪、全て同じ研修でこんがらがった
もっと研修があると思った
関空以外の勤務地の人と一緒に研修したのがおかしい
具体的に何をするという話はなかった
研修ではなく、説明会と言ったほうがふさわしい
決まっていることを報告するだけ
業務のイメージがわからず本当に不安だった
どんなことをするのかおおまかにもわからなかった
関空内の研修もなかった
当日までどういう仕事をするのか知らされなかった
仲間とのメーリングリストを読むことが一番の研修だった
実地に出た人が書いた ML で初めて仕事内容がわかった
OJT だった

ボランティア内の役割分担が
できていない

ボランティアの仕事が分担されてなかった
細分化されてある程度までまかされるのかと思っていた
もっと細分化されてたら勉強できたし役立つ情報を仕入れられた

規則にしばられていた

研修から規則にしばられたボランティアだという気がした
ボランティアに任せて問題になったら困るから規則に縛られたのか？
あれもこれもするな、これはここまでと言われた
ボランティアなのに規則にしばられた
善意による行動をボランティアがすることを考えられないから規則にしばるのでは
規則がありすぎると純粋なボランティアが出てこない

何もかも規則でだめと言われた
「これはこうする」と決めすぎたのでは
ミーティングで毎回選手と話す、触るなど言われ幼稚園児かと思った
送迎のとき選手に触れるな話すなど言われ笑顔も出なかった

JAWOC がボランティアの意識を高められなかった

あんなお粗末な研修じゃボランティアの意識は高められない
意識の低いボランティアの意識を高められなかったのは使うほうに問題がある

業務をする上で環境づくりができていない

関空のことは自分で調べた、何もくれなかった
関空のことは自分で調べねばならなかった
食事の場所や着替えの場所もなかった
荷物の置き場所も事務所の手前の方にされ入るなど言われたようで気分を害した
5月24日から業務開始なのに21日の時点でブースがなかった
こんな大きな大会を招致したのに体制がボロボロ
関空では班のリーダーがなかった

派遣スタッフとの役割分担が明確でない

派遣の人たちは人を使うプロではない
派遣社員はいらなかったと思う。減らせば交通費は出た
派遣では気遣いや配慮ある人が少なく挨拶しない人もいた
派遣の人はW杯に思い入れがない人がいた
何か使おうとすると市から派遣されたプロに怖い目で見られた

JAWOC の役割分担の仕方はおかしい

市の業務もしていた(一般観客の案内)
一般の人からしたらみんな同じボランティアなのに業務を分けるよう言われた
市の仕事には口を出すなどという感じだった
関空内の案内をしないでくれと JAWOC に言われ戸惑った
市との境界線があいまい。ないならない方がよかった
市ときまらなかった
JAWOC に市が対応すべき客に手を出すなど言われた
市と JAWOC 両方が仕事の線引きをしたからおかしくなった
研修では同じボランティアだから誰でも案内してくれていいと言っていたのに
責任のある仕事はボランティアはやってはだめで、ボランティアはいてくれればいいという
雰囲気
JAWOC には有償の JAWOC スタッフ、プロにやらせるのが確実という空気があった
最初は一般観客の案内もしてくれと言われたのにしてはいけなくなった

JAWOC とボランティアの業務に線引きはあったらうがないに等しい状態だった
好きな仕事は JAWOC がやってしまった
市が業務を分けようとした

指示の不明確

JAWOC が業務の線をひけと言ってきた
市のボランティアが来てから仕事の量が激減した
ブースが市のものだとは知らされてなかった、聞いたとき驚いた
ブースが市のものだということは聞いて初めて教えられた
はじめは一般観客対応していいということだったが後日してはいけなくなった
研修では、一般観客からしたら同じボランティアだから案内していいと言われていたのに
いけなくなった

JAWOC 同士や関空とのコミュニケーション不足

最初は休んだら待機にまわすといわれていた
テロの問題あったからか秘密ばかりだった
関空にボランティアの説明に間違いがあったとき責任の所在が不明になるのでやめると
いわれた
JAWOC の指示に従い関空案内のブースに立ったら関空からクレームが出た
JAWOC と関空の話ができてなかった
駅に JAWOC が立つことを決め立ったが仕事がなく取りやめになった
JAWOC 内でも「ほう(報告)・れん(連絡) そう(相談)」ができてなかった
関空と話し合いや調整がうまくいってないと思えない
ネゴのしようでもっといい仕事できたかも
JAWOC 大阪支部、ボランティア事務局、関空事務所のコミュニケーションが取れてなかった
た

JAWOC のモチベーションの低さ

JAWOC の中でも仕事をいつもしてる人、いつもしゃべってる人がいた
関空内のスクリーンでいつも試合を見てる人がいた
自分の好きな仕事のときは張り切って先頭切る。それ以外はいなくなる。
JAWOC が目立ちたがり屋だった
仕事を重要と思ってなかった
責任感や意志が違う
問題なく終わることが優先されていた
スタッフの方が選手にミーハーだった
自分の好きなチームが来日するときはボランティアをのけて行っていた
JAWOC スタッフは義務以上のことはしない
JAWOC は仕事を重要と思う人がいなかった
末端のボランティアと JAWOC 上層部の温度差が大きかった

関空事務所はボランティアと責任感が違う

JAWOC 大阪支部ボランティア事務局以外はボランティアとの温度差があった

JAWOC のスタッフ内でも仕事量の差が大きかった

JAWOC の経験・知識の不足

扱いが下手だった

つながりが有機的でなかった

目的や意欲持っているのにうまく活用できていない、生かしきれていない

経験と知識不足

ボランティアを生かしきれていない

ボランティアにどういう仕事をさせたらいいかを JAWOC がわかってなかったのでは

JAWOC のスタッフが旅行にも英語にも関連なく要望ができなかった

JAWOC のスタッフが旅行にも英語にも関連なく要望の解決ができなかった

イベントのプロはいたかもしれないがボランティアのプロがいなかった

JAWOC への批判

JAWOC は「事なかれ主義」で「お役所体質」

楽しさや、やりがいよりも摩擦がないようにないようしていた

結局 JAWOC が何をしてほしかったのか読みきれなかった。

組織的に漠然としていた

JAWOC は事なかれ主義

お役所体質

ボランティアをうまく使えない組織だった

お役所仕事

JAWOC はワールドカップができる器ではなかった

JAWOC は楽しさややりがいよりも摩擦がないようしていた

JAWOC は運営係みたいだった

もっと JAWOC 自体が統率してたらよかった

JAWOC が各支部のモチベーションをあげていけなかった

JAWOC は自分が責任取りたくなかった

JAWOC でコアになって統率する人がいなかった

JAWOC 内でリーダーいたのだろうけど見えなかった

上層部が末端まで意識を浸透させきれなかった

力が及ばなかったのでは

こんな大きな大会を招致したのに体制がボロボロ

JAWOC は「所詮ボランティア、そこまでなくても」という考えだったのでは

JAWOC のやり方自体に問題がある

組織だてすぎて柔軟に対応できる組織ではなかった

マニュアルあったはずだが事務所まで浸透していないのでは

お金にものをいわせて招致したのか

問題なく終わることが優先されていた

仕事への物足りなさ

業務に関して充実感がない

充実感なくがっかりだった

充実感がまったくない

実際業務をするとこれでいいのか？と思った

ほとんどがインフォメーション業務で、本来の業務でない

人からありがとうと言われ満足できる頻度が低すぎた

丸テは国内線に近かったのでワールドカップに関係なかった

仕事に対しての不満ばかりあった

自分から進んで仕事したかった

ワールドカップに関係なくても純粹に人助けしたかった

ボランティアにまかせたら大きな問題になるかもしれないという空気があったのかも

仕事内容がわかってから交通費が無駄に感じた

日本人としてボランティア意識が欠落していた

日本でやるには負担がおおきかったのでは

ボランティアをどう統率するかという知識が日本には欠けてたのでは

JAWOC の記念品のアルバムにはカメラマンはきたけど写真が一枚も載っていないとショックだった

JAWOC スタッフとあまり仲良くなれなかった

毎日業務のあとに報告書出したがその存在意義は？

韓国のボランティアと違ったのでは

よくみんなやめなかったと思う

関空勤務にされたことにクレームをつけたら待機にされるのではと思った

質問の答えがわからなければどこかにふってくれと言われた(何の為に自分がいるのか)

JAWOC スタッフは誰がどこまでするかが微妙だった

その他

仕事をわざわざボランティアにさせなくていいだろうという感じがあった

JAWOC は自分のやりたい、やりたくないでボランティアに仕事を分担された感じがあった
前に出たのは JAWOC だった

関空ではボランティアを使うことより自分で動くスタッフが多かった