

第3章

CCYのあゆみ (横浜市・都市ボランティア)

東京2020大会に向け、約3年にわたり“横浜の顔”として入念な準備を重ねてきたCCY（横浜市・都市ボランティア）。無観客開催が決定し、残念ながら大会当日の活動は中止になってしまったが、ボランティアの輪、その精神は、これからも続いていく。



CCY(横浜市・都市ボランティア)

都市の「顔」として、国内外からの旅行者・観光客等を「おもてなしの心」を持ってお迎えするとともに、明るく、楽しい雰囲気以案内することで、大会を盛り上げる役割を担う都市ボランティア。横浜市では2018年9月に募集を開始し、2,500人程度の募集に対して5,834人が応募。抽選を行い当選した3,000人のうち、約2,700人がCCYとして、様々な研修を通じて大会に向けた準備を進めた。

しかし2020年3月24日、新型コロナウイルス感染症の影響で大会の1年延期が決定。その後もコロナ禍でのオンライン研修等を通じて準備を進めてきたが、2021年7月8日にオリンピックの無観客開催が決定したことをもってCCYの活動はすべて中止となった。

実際に活動することは叶わなかったが、先の見えない新型コロナウイルス感染症拡大の中、集合型の研修からオンラインを活用した動画配信での研修への切替えにも対応しながら習得した東京2020大会の精神やボランティア活動に役立つスキルなどは、大会終了後のレガシーとして新たなボランティア活動へつながっていく。

東京2020大会 ボランティア

東京2020大会のボランティアには、大会の運営をサポートする「Field Cast(大会ボランティア)」と、国内外から訪れる多くの観客をお迎えする「City Cast(都市ボランティア)」があり、大会の成功に向けて重要な役割を担うこととされていた。

Field Cast(大会ボランティア)

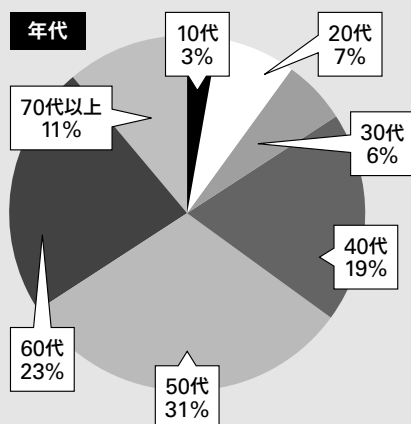
主に大会前後及び期間中、競技会場や選手村などの大会関係施設における案内・誘導など、大会運営において重要な役割を果たす。

City Cast(都市ボランティア)

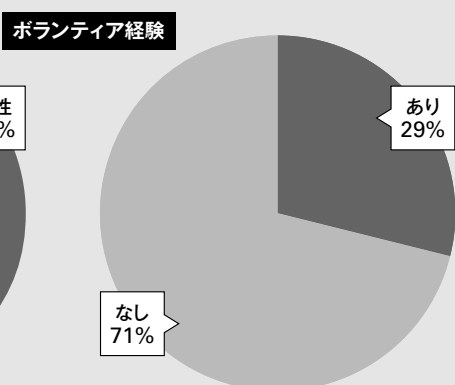
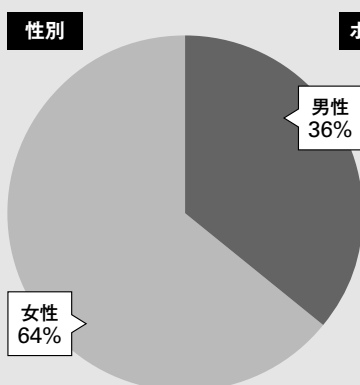
都市の「顔」として、国内外からの旅行者・観光客等を「おもてなしの心」を持ってお迎えするとともに、明るく、楽しい雰囲気以案内することで、大会を盛り上げる。

City Cast Yokohama DATA

※2019年10月時点



幅広い世代、様々なバックグラウンド、強みを持つメンバーがチームで活動することを想定。



東京2020大会をきっかけにボランティア活動を初めて行う人が多くいた。

2018年

横浜市の基本方針の策定

「ラグビーワールドカップ2019™及び東京2020オリンピック・パラリンピックにおける横浜市ボランティア基本方針」を策定。

- 方針1 円滑な大会運営支援と来訪者へのおもてなし
- 方針2 質の高いおもてなしを提供できる人材育成
- 方針3 多様な参加者の活躍促進
- 方針4 両大会経験者の活動継続

横浜市・都市ボランティア募集

●募集期間：9月12日～12月12日

●募集人数：2,500人程度

募集PRイベント

- ・開催日：9月15日
- ・会場：クイーンズサークル
- ・ゲスト：西山 麗氏(北京2008オリンピックソフトボール 金メダリスト)

安全で円滑な大会運営を支援し、横浜を訪れる世界中の方々に『おもてなしの心』でお迎えする横浜市・都市ボランティアを募集(5,834人が応募)。「City Cast」のネーミングは、応募者による投票で決定。

2019年

オリエンテーション

●開催日及び会場：

5月25日、6月8日・9日 開港記念会館

6月2日、7日、13日～15日 関内ホール

●メッセージビデオ出演：中澤佑二氏

(シドニー2000オリンピックサッカー男子 日本代表)

抽選に当選した3,000人を対象に、説明会・面談などを実施。CCYへの応募動機などを共有。



↑関内ホールで行われた説明会の模様

キックオフイベント

●開催日：10月6日

●会場：横浜文化体育館

●主催者代表：横浜市副市長 小林一美

●ゲスト：立石 諒氏(ロンドン2012オリンピック競泳男子200m平泳ぎ 銅メダリスト)
花岡伸和氏(アテネ2004パラリンピック車いすマラソン男子6位入賞、ロンドン2012パラリンピック車いすマラソン男子5位入賞)

●ファシリテーター：工藤保子氏(大東文化大学スポーツ・健康科学部准教授)

●パネリスト：西川千春氏(公益財団法人 笹川スポーツ財団 特別研究員)
星野恭子氏(スポーツライター)
竹澤正剛氏(ボランティア経験者)

約2,100人のCCYが横浜文化体育館に集結。オリンピック・パラリンピアンによるトークショーでは、大会での思い出やエピソードを紹介。また、ボランティア経験者などによるパネルディスカッションでは、実際の活動に役立つ体験談など参考になる話を披露。

共通研修

●開催日及び会場：

11月16日・17日、12月6日 戸塚公会堂

11月22日、30日 神奈川公会堂

11月24日 西公会堂

すべてのCCYが参加した「共通研修」。東京2020大会に向けた横浜市の取組や、オリンピック・パラリンピックの歴史、大会ビジョン、東京2020大会の概要やCity Castの基礎知識などを、講義やクイズ、参加者同士の意見交換を通じて学習。また、会場ではCCYカード(写真入りボランティアカード)に使用する顔写真の撮影も実施。



↑研修当日に配付されたテキスト

2020年

任意研修①

※新型コロナウイルス感染症の影響により、2月22日以降の研修は中止、動画配信に切り替え

障害者サポート研修

- 開催日及び会場：
2月16日、3月15日 開港記念会館
- 講師：小田芳幸氏(横浜市総合リハビリテーションセンター自立支援部長)
宮地秀行氏(障害者スポーツ・文化センター横浜ラポール スポーツ課長)

障害者へのインタビューを通じて、不自由に感じている点や助かったサポート事例が紹介された。また、実際の車いすの誘導や、アイマスクを使用している介助などを体験し、最適なサポートを学んだ。

コミュニケーション研修

- 開催日及び会場：
2月22日 戸塚公会堂
3月 6日 鶴見公会堂
- 講師：橋本一郎氏(亜細亜大学 障がい者学生修学支援室支援コーディネーター)

ボランティア活動を円滑に行うために重要となるコミュニケーション。表情・ジェスチャーや「相手に伝えたい気持ち」などの非言語コミュニケーションや身近な気付きを通じたダイバーシティ(多様性)について考えた。

危機管理研修

- 開催日及び会場：
2月23日 旭公会堂
3月 6日 鶴見公会堂
- 講師：福島圭介氏(一般社団法人日本救急救命士協会副会長)
神保正裕氏(ALSOK東京株式会社 営業部営業課課長代理)

夏場の体調管理、熱中症への対策や、不審物・不審者の早期発見と対策など意識すべき点を実例で紹介し、すぐに実践できることを確認。また、ケーススタディを通じて、感染症予防のポイントや、不審物・不審者への対応などを学んだ。

東京2020大会開催延期決定、活動継続意向確認

2020年3月24日、東京2020大会の延期が決定された。大会が2021年に開催されることとなったため、CCYとして活動を継続してもらえるかについて、意向確認を実施。併せて、安心して活動できるよう、感染症や暑さへの対策等について検討を重ねた。

CCY通信 発行開始

大会の1年延期を受けて、大会に向けた準備状況や取組をCCYへ伝えるために、「City Cast Yokohama通信(CCY通信)」の発行を開始。第1号を2020年7月に発行して以降、2021年10月まで隔月で発信を続けた。

任意研修②

語学×コミュニケーション研修

- 開催日：11月19日～
- 実施方法：動画配信によるオンライン研修
- 講師：西川千春氏(公益財団法人笹川スポーツ財団 特別研究員)

過去大会のボランティア経験者へのインタビューを通じて、外国人とのコミュニケーションについてのヒントを得た。英語によるケーススタディでは、「ちょっとした英語の言い回し」など、日常生活に役立つ内容を学んだ。

横浜市スポーツボランティアインタビューリレー

- 開催日：11月19日～
- 実施方法：動画配信によるオンライン研修
- ゲスト：市内開催のスポーツイベント等で活躍するボランティア7名

市内開催の大規模スポーツイベントや障害者スポーツでボランティアとして活躍する7名の方々へのインタビューから、ボランティア活動のヒントを得た。



↑スポーツボランティア経験者7名のインタビュー動画を配信

2021年

オンライン交流会

- 開催日：1月30日、2月2日
- 実施方法：ウェブ会議
- ファシリテーター：工藤保子氏(大東文化大学
スポーツ・健康科学部准教授、
特定非営利活動法人日本スポーツ
ボランティアネットワーク 講師)

東京2020大会が延期となり、集合型研修開催が難しい中「都市ボランティアをもっと楽しもう！」をテーマにオンライン交流会を開催。「あなたにとってのおもてなしとは?」「大会本番に向けた準備」など、ファシリテーターと参加者同士が双方向に意見交換を行った。

役割別研修

- 開催日：3月18日～
- 実施方法：動画配信によるオンライン研修
- ゲスト：立石 諒氏(ロンドン2012オリンピック
競泳男子200m平泳ぎ銅メダリスト)
花岡伸和氏(アテネ2004パラリンピック
車いすマラソン男子6位入賞、
ロンドン2012パラリンピック 車いすマラソン
男子5位入賞)

活動本番への準備として、CCYの役割や1日の活動の流れを、感染症や暑さ対策の観点も踏まえて確認。スペシャルゲストのオリンピック、パラリンピアンから“活動に向けたエール”が送られる。新型コロナウイルス感染症拡大後、初めての必須研修を動画配信により実施し、本研修以降、研修で使用するテキスト類は、動画配信開始までにCCYの自宅等へ配送した。

リーダーシップ研修

- 開催日：6月4日～
- 実施方法：動画配信によるオンライン研修
- ゲスト：中竹竜二氏(公益財団法人日本ラグビー
フットボール協会 理事)

ボランティアリーダーの役割と「サポート型のリーダーシップ」を実践するためのコミュニケーションのポイントについて確認。スペシャルゲストの元・早稲田大学ラグビー蹴球部監督の中竹竜二氏から、多様なメンバーがいるチームでのリーダーシップの発揮について学んだ。

フォローアップ研修

- 開催日：6月16日、19日
- 実施方法：ウェブ会議
- ファシリテーター：竹澤正剛氏(特定非営利活動
法人日本スポーツボランティア
ネットワーク 講師)

任意参加のボランティアリーダー向けのフォローアップ研修を開催。多様なボランティアのメンバーとの活動に向けて、「活動当日、初対面で緊張しているメンバー同士の緊張感をどのように解き、チームを盛り上げますか?」など、実践的なテーマで意見交換。リーダー同士の交流の場ともなった。

ライブサイト・パブリックビューイング中止決定

大会期間中に横浜市内での開催が予定されていた「東京2020ライブサイト」、「コミュニティライブサイト」及び「パブリックビューイング」は、コロナ対策の観点から、6月11日に中止を決定。これにより、「イベント補助」でのCCYの活動は中止となり、新たな役割や日程等について急ぎよ検討。決定次第CCYへ連絡することとなった。

ユニフォーム配付

City Castのユニフォームは、暑さ対策、持続可能性、多様性の観点から、様々な年代、性別の方が快適に活動できるよう開発され、大会カラーである「藍」と、エンブレムの「組市松紋」をあしらうことで、一体感を醸成するデザインが採用された。CCYへの配付にあたっては、感染症予防の観点から、配送により自宅等に届けられた。

- 暑さ対策 ▷吸汗速乾性や通気性を実現する素材
- 持続可能性▷再生ポリエステル材等を取り入れ環境へ配慮
- 多様性 ▷性別を問わないシルエットと幅広いサイズ展開



活動場所別研修

- 開催日及び会場：
6月20日、22日、25日・26日 関内中央ビル
6月21日、27日 伊藤研修センター

活動本番前最後の研修として、活動エリアごとに集合型の研修を開催。研修当日は「CCYカード」「CCYハンドブック」など、活動に必要な備品も配付。研修終了後、「音声ガイド」を使い、各自で活動予定エリアの各ポイントを実際に確認した。

東京2020オリンピック 無観客開催決定、活動中止決定

緊急事態宣言中である7月8日深夜に、五者協議及び関係自治体等連絡協議会が開催され、1都3県で実施される競技については無観客による開催とすることが正式に発表された。これに伴い、CCYの活動はすべて中止となった。

大会期間中に予定していた 役割と活動場所

大会期間中は「案内」「美化推進」「事務局補助」「イベント補助」の4つの役割で、競技会場周辺やイベント会場、ラストマイル上などでの活動を予定。活動にあたっては、感染症対策、暑さ対策を行い、ハンドブックや健康管理表も活用予定だった。

- 案内：競技会場周辺や最寄り駅などで、観客を案内
- 美化推進：清掃活動を通じて国内外からの観客をきれいな街でお迎えする
- 事務局補助：ボランティア事務局をサポートする
- イベント補助：大会期間中に開催されるライブサイト・パブリックビューイングにおいて案内などを行う

※具体的な活動場所の想定はP52参照

City Cast Yokohamaの活動	
1日の流れ(例)	
活動開始前	12:00 チェックイン 受付、検温、健康管理表の確認、備品の受け取り
	12:00~13:00 フリーフィング スタッフ・メンバーとの顔合わせ役割・休憩の確認
活動中	13:00~13:45 活動 役割ごとの活動
	13:45~14:30 休憩
	14:30~15:15 活動 ボランティアリーダーやディレクターへの報告・連絡・相談
	15:15~16:00 休憩
	16:00~16:45 活動 休憩の取替、体調確認
活動終了後	16:45~17:15 チェックアウト ボランティアリーダーやディレクターからの撤収指示、備品返却など
上記の流れはあくまで一例です。チェックインからチェックアウトまでの時間は活動役割や日程によって異なりますが、最長で4時間15分、最長で7時間30分程度となる予定です。	
※活動時間と休憩時間は原則同程度とっていただく予定です。(活動場所、役割によって変更となる場合があります)	

City Cast Yokohama感謝会

- 開催日：10月16日
- 会場：パシフィコ横浜ノース、ライブ配信
- 参加人数：約700人(うち、約100人は配信で参加)
- 主催者代表：横浜市長 山中竹春
- ゲスト：文田健一郎選手(東京2020オリンピックレスリング男子 グレコローマンスタイル 60kg級 銀メダル)
屋比久翔平選手(東京2020オリンピックレスリング男子 グレコローマンスタイル 77kg級 銅メダル)
富田宇宙選手(東京2020パラリンピック水泳男子 400m自由形 S11銀メダル、水泳男子100mバタフライ S11 銀メダル、水泳男子200m個人メドレー SM11 銅メダル)
- ファシリテーター：花岡伸和氏(アテネ2004・ロンドン2012パラリンピック陸上競技 車いすマラソン 日本代表、競技解説者)
- パネリスト：星野恭子氏(スポーツライター)
竹澤正剛氏(ボランティア経験者)
新田祐己氏(ボランティア経験者)

大会に向けて、約3年にわたり準備をともに進めてきたCCYへの感謝を込めて、感謝会を開催。参加者はCity Castのユニフォームを着用し、「ボランティアジャーニー」を締めくくる時間を多くの仲間と共有した。オリンピック・パラリンピアンによるトークセッションでは、コロナ禍での練習の難しさなど、選手本人からの貴重な話も。

また、感謝会当日の運営ボランティアを募ったところ、定員を大幅に超える申込が。当日は抽選で当選したCCYが、受付や検温、会場までの案内等で活躍した。

なお同日、「横浜市スポーツ栄誉賞贈呈式」も開催され、東京2020大会でメダルを獲得した横浜市ゆかりの選手22名に、横浜市スポーツ栄誉賞が贈呈された。



←CCY代表の2名に、市長から感謝状と記念品の目録が手渡された



→運営ボランティアが活動している様子

City Cast Yokohama インタビュー

大会本番に向けて、約3年間にわたり研修等の準備を進めてきた「City Cast Yokohama」。無観客開催により残念ながら大会期のボランティア活動はできなかったが、研修等を通じてさまざまな学びがあり、今後もボランティア活動を続けたいという声も多かった。「City Cast Yokohama」を代表して、5名の皆さんに率直な感想を聞いた。



↑配付されたユニフォームを着て満面の笑みを見せた5名。大会を終えた様々な思いを胸に、それぞれが「これからもボランティア活動を続けた」と話したのが印象的だった



鈴木隆司さん

今後もいろいろなボランティアを

オリンピックが日本で開かれ、しかも横浜でも行われるなんて、一生に一回のことでしょうし、また海外や日本の様々な地域から来られる方を迎え入れたいと思い、都市ボランティアに応募しました。最初のキックオフイベントで言われた「私は輝く」と、「ボランティアジャーニーの始まりです」という言葉に、とても共鳴しました。

私は横浜スタジアム近くの事務局補助という役割だったのですが、自主的に関内エリアをかなり歩きました。特にAEDやコンビニ、ドラッグストア、多目的トイレがどこにあるかを調べ、自分で専用の地図も作って大会に備えました。今後は、横浜マラソンのボランティアは毎回参加しているので、続く限りはやりたいのと、パラ神奈川SCという車いすバスケットボールチームがあるのを知りまして、そのボランティアや、防災関連にも関わっていきたいと思っています。



坂本欣也さん

選手を応援する気持ちがより強く

世界中の方に、横浜市民は歓迎しているよという気持ちを伝えたいと思い、この都市ボランティアに参加しました。研修では最後に行った「これから頑張るぞ!」という集会で、気持ちも上がりましたし、その中で運営のボランティアもさせていただいたので印象に残っています。また、知り合いからボランティアのテキストをもらったり、街のガイドブックや英会話のテキストを読んだり、あとはテレビでの英会話の番組なども見るようにして、イメージを膨らませていました。

応募してみて、実際の活動は中止になりましたが、選手の皆さんをより応援する気持ちが強くなったことは良かったですね。スポーツの見方も変わりました。今後もやはりスポーツボランティアを続けていきたいですし、時間が許すなら介護や福祉、また環境問題にも興味がありますので、そういったボランティアもあれば、ぜひやってみたいですね。



横山美恵さん

知らない情報や考え方がためになった

海外旅行に行って困ったことがあったら、現地の方が助けてくださったことも多かったので、今回はそれをお返ししたいという気持ちで応募させていただきました。日本に来て困っている外国の方や、日本の方でもそういった方がいたら助けてあげたくて、その方とのつながりも楽しみたいと思っていました。研修では、いろんなボランティアの方と交流できるオンライン交流会が好きでしたね。皆さんが今、どういう準備をしているかということも聞けて助かりました。

この都市ボランティアに参加してみて、いろいろな方と話しますと、自分の知らない情報や考え方なども知ることができて、とてもためになったことが良かったですね。現在も、別のボランティアをしています。これからスポーツボランティアは続けていきたい。私の得意なことは、大きな声を出せることなので、受付業務などを元気にやりたいです。



伊藤祐子さん

応募を機によく歩くように

横浜マラソンのボランティアをしているので、最初はマラソン競技でと思っていたのですが、フィールドキャストの締め切りが過ぎてしまい(笑)。それでも何かに関わりたいと思い、この「City Cast Yokohama」に応募しました。

最初のキックオフイベントで経験者の話を聞いているうちに、とてつもない(規模が大きい)ところに来てしまったなと思ったのが印象的でした。応募してからは、大会が真夏なので体力を付けたいと思い、なるべく空いた時間にウォーキングをするようにしました。ボランティアも体力勝負ですし、他のボランティアの方にも迷惑を掛けたくないのでからね。

そのおかげで今もよく歩くようになりました。また、これからはコロナ関係の検査など、新しいお手伝いも増えますので、そういう方面でも勉強していきたいです。今後もマラソンのボランティアを中心にやっていければと思います。



水野直樹さん

「オープン横浜」の気持ちを大切に

自分が生きているうちにはもうないであろう、オリンピックに参加したいということと、他の地域から訪れる方をハッピー気質でお出迎えしたいと思い応募しました。車いすの方への接し方など、技術的なことを多く学ばせていただいたことは、とても有益でしたし、参加してみて良かったです。

研修をする中で「オープン横浜」の気持ちを大切に、来てくださる方には丁寧に、言葉遣いなどもきちんとやっていかなければいけないことを再認識できたのは、とてもありがたかったです。いろいろな研修を通じて学びが多かったですし、世代を超えて皆さんと接することができ、その考え方などにも触れられて、とても自分のためになりました。今後は、地域に根差したボランティアや、横浜マラソンなどのスポーツイベントにももっと参加していき、今回学ばせていただいたことを発揮できればいいな、と思っています。