

RESEARCH REPORT ON A STUDY OF  
VOLUNTEERS AT KOBE MARATHON 2017

『神戸マラソン 2017』  
ボランティアに関する調査報告書

2018 年 1 月

兵庫体育・スポーツ科学学会  
ひょうご地域スポーツ振興プロジェクト  
『神戸マラソン 2017 ボランティア調査グループ』

神戸マラソン実行委員会

# 『神戸マラソン 2017』ボランティアに関する調査報告書

## 概要

### 1. 目的

本調査は、「神戸マラソン 2017」におけるボランティア参加者の意識と活動状況を分析することを目的としている。特に、参加動機、参加の阻害要因、次回大会へのボランティア参加意図などを中心に分析を行い、今後のボランティアマネジメントに役立つ基礎資料としたい。

### 2. 内容

- 1) 属性：性別、年齢、職業、居住地
- 2) 本大会におけるボランティア活動について：  
応募形態、担当業務、情報源、応募のきっかけ、参加動機、参加の阻害要因、ボランティア参加後の全体的な満足度、
- 3) 参加意図とこれまでの活動状況：  
来年の神戸マラソンへのボランティア参加意図、これまでの神戸マラソンボランティア活動の経験、世界的スポーツイベントへのボランティア参加意図
- 4) 全体的な満足度のクロス集計結果：  
性別、年齢区分、応募形態、活動場所、参加回数、再参加意図
- 5) 再参加意図のクロス集計結果：  
性別、年齢区分、応募形態、活動場所、参加回数
- 6) 参加動機と再参加意図：
- 7) 参加の阻害要因と再参加意図：
- 8) 参加後の感想、意見、要望：自由記述

調 査 項 目

| 要因群                   | 項 目                     | カテゴリー                                                                                                          |
|-----------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 属 性                   | 回答者の属性                  | 1.性別 2.年齢 3.職業 4.居住地                                                                                           |
| 参加状況                  | 情報源                     | 1.友人 2.職場 3.学校 4.職場・学校以外の団体 5.新聞・雑誌<br>6.テレビ・ラジオ 7.地域の広報誌 8.ポスター・ちらし<br>9.神戸マラソンホームページ 10.SNS 11.その他           |
|                       | 応募のきっかけ                 | 1.自分の意志 2.身近な人のすすめ 3.学校<br>4.学校以外の所属団体 5.ランナーとしてエントリーしたがはずれた<br>6.その他                                          |
| 応募形態と<br>担当業務         | 応募形態                    | 1.個人ボランティア 2.団体ボランティア(高校)<br>3.団体ボランティア(大学) 4.団体ボランティア(一般)<br>5.オフィシャルスポンサー                                    |
|                       | 担当業務                    | 1.コース沿道整理 2.給水・給食 3.手荷物預かり・返却<br>4.給水・給食サービス(スタート) 5.更衣所管理 6.インフォメーション<br>7.ランナーサポート 8.案内誘導 9.ランナーサービス(フィニッシュ) |
| 動 機                   | ボランティアの動機<br>(20項目)     | 1.当てはまらない 2.あまり当てはまらない<br>3.まあ当てはまる 4.非常に当てはまる                                                                 |
| 満 足                   | 全体的な満足                  | 1.満足していない 2.あまり満足していない<br>3.まあ満足している 4.非常に満足している                                                               |
| 阻害要因                  | ボランティア参加の<br>阻害要因(18項目) | 1.当てはまらない 2.あまり当てはまらない<br>3.まあ当てはまる 4.非常に当てはまる                                                                 |
| 来年の参加意図               | ボランティア参加                | 1.はい 2.いいえ 3.わからない                                                                                             |
| 世界的スポーツイベ<br>ントへの参加意図 | ボランティア参加                | 1.はい 2.いいえ 3.わからない                                                                                             |
| これまでの参加状況             | ボランティア参加                | 1. 今回が初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. 4回目 5. 5回目 6. 6回目 7. 7回目                                                            |
| 活動後の感想                | ボランティア活動後の<br>感想、意見、要望  | 自由記述                                                                                                           |

### 3. 対象

母集団：「神戸マラソン 2017」で活動した登録ボランティア

登録ボランティア数：6,053 名（エリアリーダー22 名、団体ボランティア 5,474 名、個人ボランティア 557 名）

※ 上記以外にも救護ボランティア、競技役員付補助員等 1,018 名が登録。  
したがって、今大会のボランティア総数は、7,071 名。

### 4. 抽出方法

本調査は、ボランティア登録者数の約 10%のサンプルを算出した。そして、応募形態、担当業務それぞれを可能な限り約 10%の割合で抽出し、あらかじめ配布先を決定した。ボランティア活動終了後にアンケート調査票へ記入してもらった（オフィシャルスポンサーのみ後日回収）。

### 5. 回収結果

有効回答数：539 票

個人ボランティア：15 票

団体ボランティア（高校）：73 票、団体ボランティア（大学）：125 票、団体ボランティア（一般）：222 票

オフィシャルスポンサー：104 票

### 6. 分析方法

データの分析は単純集計とクロス集計を行い、有意差検定には  $\chi^2$  検定および F 検定を実施した。

### 7. 研究組織

#### 1) 組織

兵庫体育・スポーツ科学学会 ひょうご地域スポーツ振興プロジェクト

#### 2) 『神戸マラソンボランティア調査グループ』メンバー

松村浩貴、土肥隆、伊藤克広（以上：兵庫県立大学）、船越達也（大阪国際大学）、勝木洋子（神戸親和女子大学）、山口志郎（流通科学大学）

#### 3) 連絡先

〒651-2197 神戸市西区学園西町 8-2-1

兵庫県立大学経営学部 松村浩貴研究室

Phone: 078-794-7095

Fax: 078-794-7129

E-mail: kouki@biz.u-hyogo.ac.jp

### 8. 調査協力

神戸マラソン実行委員会

## 結果の要約

1. 性別は、やや女性の割合が高かった。 年齢層は、10 歳代～20 歳代の若年層が 4 割強を占め、50 歳以上の 中高年層は 3 割強であった。職業は、「学生」が最も多く 4 割弱であった。居住地は、約 6 割が神戸市在住で、9 割以上が兵庫県在住の参加者であった。
2. 応募形態は、「団体ボランティア（一般）」が最も多く、次いで「団体ボランティア（大学）」「オフィシャルスポンサー」「団体ボランティア（高校）」「個人ボランティア」の順であった。
3. 担当業務は、「コース沿道整理」が最も多く、次いで「給水・給食」「案内誘導」「手荷物預かり・返却」の順であった。
4. 情報源は、「学校」「職場・学校以外の団体」「職場」「友人」が多かった。マスコミによる情報よりも、学校や職場からの呼びかけや口コミでの情報が多かった。
5. 応募のきっかけは、「自分の意志」が最も多く、次いで「学校から」「学校以外の所属団体」「身近な人から」の順であった。ボランティアの 約 4 割が自発的な参加者であり、周囲からの勧めがきっかけとなり参加している者が 6 割程度であった。
6. ボランティアへの参加動機は、「日常では得られない経験ができる」が最も高く、次いで「人のために役立ちたい」「神戸マラソンの成功に役立ちたい」「社会に貢献したい」「地域に貢献したい」が高い値を示した。一方、「キャリアアップにつながる」「知人からの勧誘・紹介」「新しい知識を得る」「自己の再発見」は低い値であった。「非日常」「役立つ」「貢献」など、非日常の経験ができること、神戸マラソンの成功、人に役立ち、社会や地域に貢献したいという反応が高かった。
7. ボランティア参加の阻害要因は、「ボランティア以外の用事があるため」が最も高く、次いで「トイレの数」「長い活動時間」「活動場所までの移動時間」の順であった。ボランティア以外の用事で忙しいこと、トイレの数、活動時間や移動時間といった時間に関することが、ボランティアの参加を妨げる要因になっている。
8. 今回のボランティア全体を通しての満足度は、「非常に満足している」が 27.2%、「まあ満足している」が 66.2%、「あまり満足していない」が 5.8%、「満足していない」が 0.7%であった。「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値が 9 割以上であったことから、ボランティア参加者は概ね満足しているという結果であった。
9. 来年の神戸マラソンボランティアへの参加意図は、参加したい人が半数強であった。
10. 神戸マラソンボランティア活動の経験は、「今回が初めて」は 45.5%、「2 回目」が 17.8%、「3 回目以上」が 36.7%であった。半数弱が初めての参加者であり、半数強が複数回の参加者であった。
11. 世界的なスポーツイベントへのボランティア参加意図は、参加したい人が半数弱であった。
12. 「全体的満足のカロス集計」
  - 1) 満足と性別は、女性の方が男性よりも全体的な満足度が高かった。
  - 2) 満足と年齢区分は、29 歳以下の若年層は「非常に満足している」の値が最も高く、なおかつ「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値が最も高い値を示したことから、29 歳以下の若年層は全体的な満足度が高いことが明らかになった。
  - 3) 満足と応募形態は、「団体ボランティア（高校）」「オフィシャルスポンサー」で非常に満足

している者の割合が多く、全体的な満足度が高いことが明らかになった。

- 4) 満足と活動場所は、活動場所を「コース沿道」と「コース以外」に分けた場合、「コース沿道」の方が全体的な満足度が高いことが明らかになった。
- 5) 満足と参加回数は、初めての参加者は複数回の参加者よりも、全体的な満足度が高いことが明らかになった。
- 6) 満足と再参加意図は、次も参加したいと考えている参加者は満足度も高く、もう参加したくないと考えている参加者は満足度も低いことが明らかになった。

13. 「再参加意図のクロス集計」

- 1) 再参加意図と性別は、性別で大きな違いはみられなかった。
- 2) 再参加意図と年齢区分は、年齢の高い層が年齢の低い層よりまた参加したいと思っている人が多いことが明らかになった。
- 3) 再参加意図と応募形態は、「個人ボランティア」「団体ボランティア（一般）」で再参加意図をもった人が多く、「団体ボランティア（大学）」は再参加意図をもった人が少ないことが明らかになった。
- 4) 再参加意図と活動場所は、「コース沿道」と「コース以外」で分類した場合、両者に有意差がみられず、再参加意図と活動場所との間には関連がみられなかった。
- 5) 再参加意図と参加回数は、参加回数が多くなるにしたがい、再参加意図も大きくなることが示され、参加回数の多い参加者は次回も参加する意志が強いことが明らかになった。

14. 「参加動機と再参加意図」

次回も参加したいと思っている参加者は、どのような動機をもって参加しているのかを調べるために、動機と再参加意図を集計した。20項目中18項目において有意差がみられ、ほとんどの項目で「参加したい」が最も高い値を示し、「参加したくない」が最も低い値を示した。顕著な差がみられた項目は、「神戸マラソンに魅力を感じている」「ボランティアに興味がある」「他人と協力して目的を達成したい」「人との出会い・交流がある」であった。再びボランティアに参加したいと思っている人の動機の特徴は、「神戸マラソン」「ボランティアへの興味」「協力」「出会い・交流」がキーワードとして挙げられる。

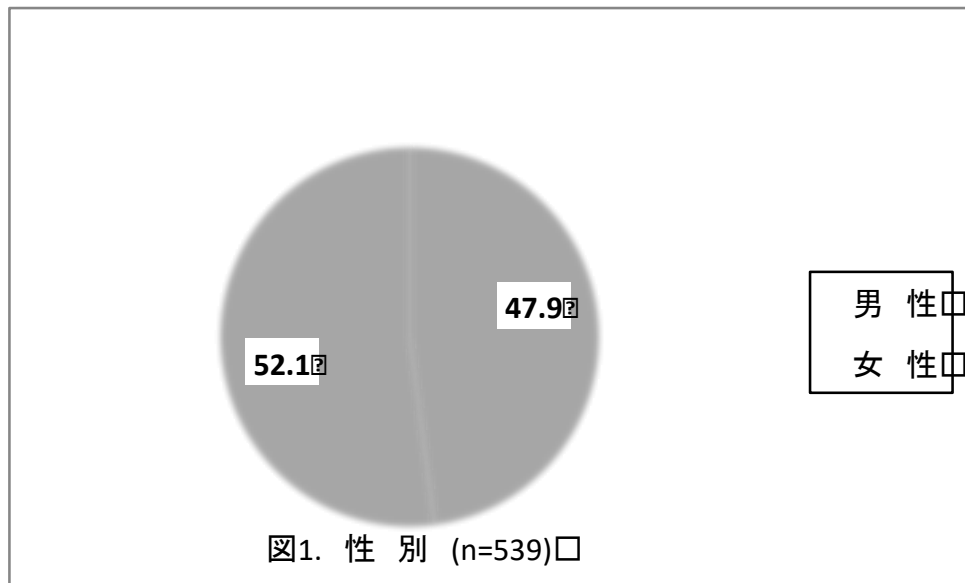
15. 「阻害要因と再参加意図」

次回も参加したいと思っている人と参加したくないと思っている人が、ボランティア参加の阻害要因にどのような違いがあるのかを調べるために集計を行った。ほとんどの項目で「参加したくない」が「参加したい」よりも高い値を示し、18項目中16項目で有意差がみられた。顕著な差がみられた項目は、「長い活動時間」「ボランティア活動費の負担」「活動場所までの移動時間」「神戸マラソンボランティアへの興味」「少ない休憩時間」「ボランティアに必要な体力への不満」であった。参加したくない人は、時間的な要因（活動時間、移動時間）、交通費など活動費に関する要因、休憩が少なく体力への不安、ボランティア活動に意義を見出すことができない等の要因が、参加の妨げになっていることが明らかになった。

## 1. サンプルの属性

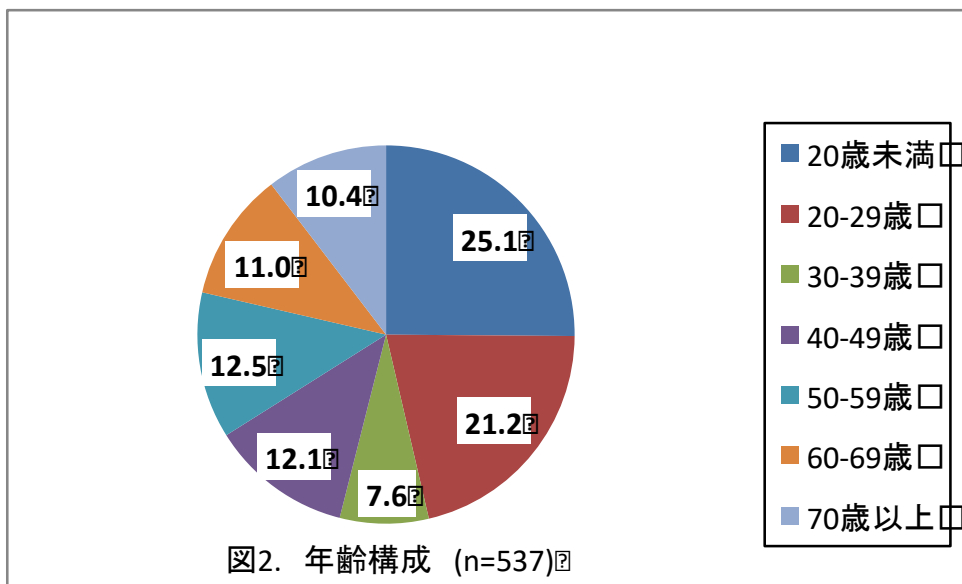
### 1) 性別

性別は、「男性」が47.9%、「女性」が52.1%であり、やや女性の割合が高かった（図1）。



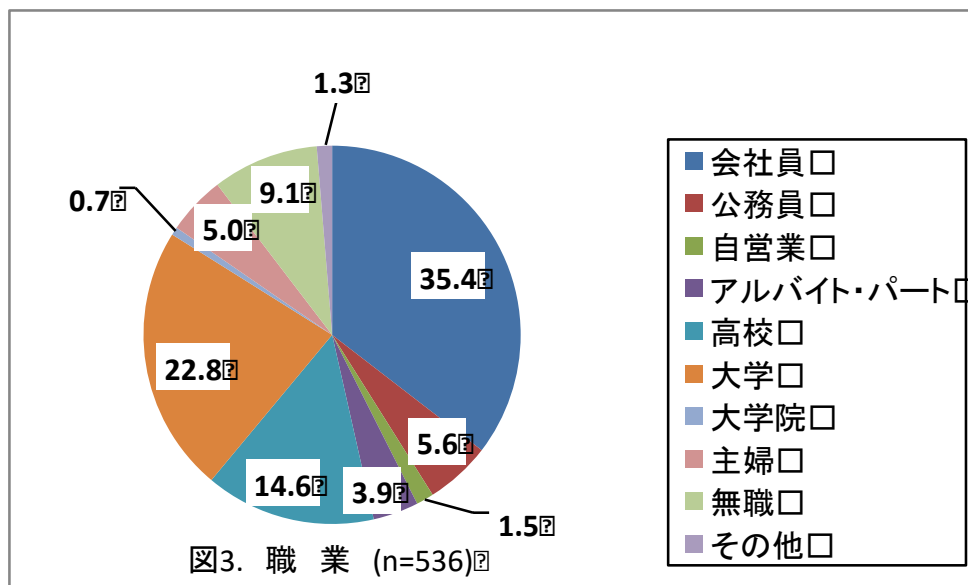
### 2) 年齢構成

年齢構成は、「20歳未満」が25.1%と最も多く、次いで「20歳代」が21.2%、「50歳代」が12.5%の順であった（図2）。また、10歳代～20歳代の若年層が4割強（46.3%）を占めていた。一方、50歳以上の中高年層は3割強（33.9%）であった。



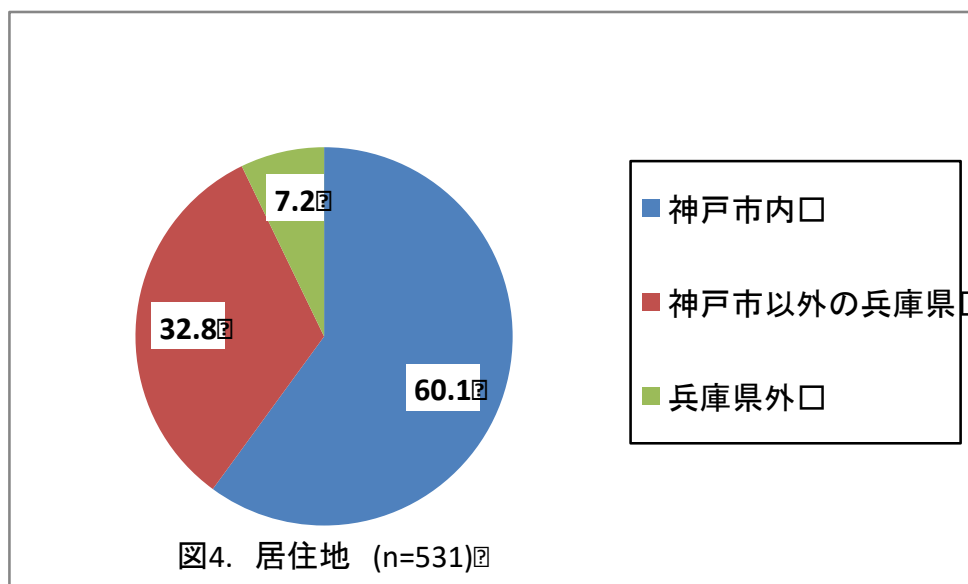
### 3) 職業

職業は、「会社員」が 35.4%と最も多く、次いで「大学」が 22.8%、「高校」が 14.6%、「無職」が 9.1%であった（図 3）。高校、大学、大学院からの学生ボランティアの参加者は 4 割弱（38.1%）であった。



### 4) 居住地

居住地は、「神戸市内」が 60.1%と最も多く、次いで「神戸市以外の兵庫県」が 32.8%、「兵庫県外」が 7.2%であった（図 4）。約 6 割が神戸市在住であり、9 割以上（92.9%）が兵庫県在住の参加者であった。

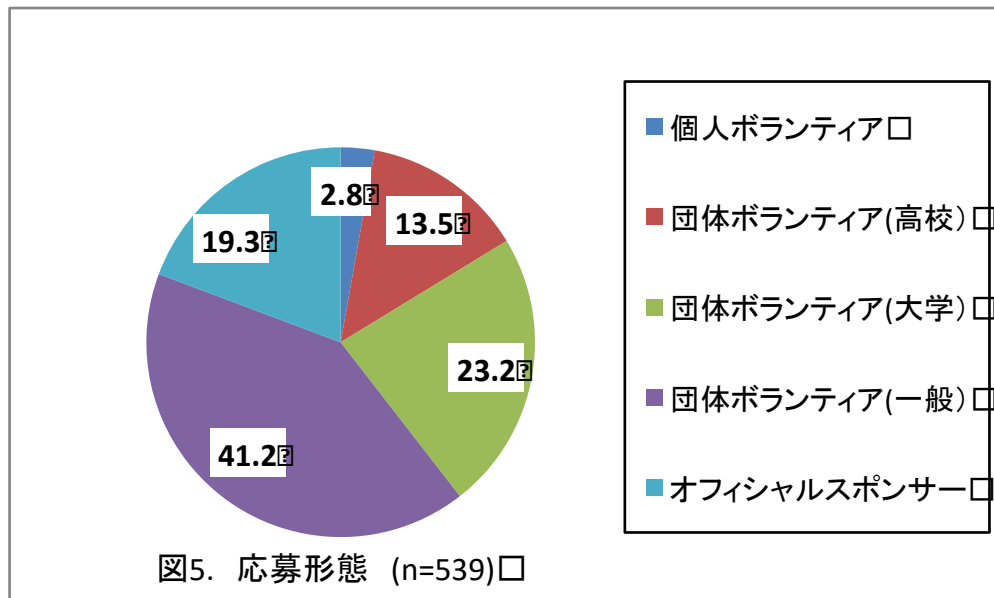




## 2. 本大会におけるボランティア活動について

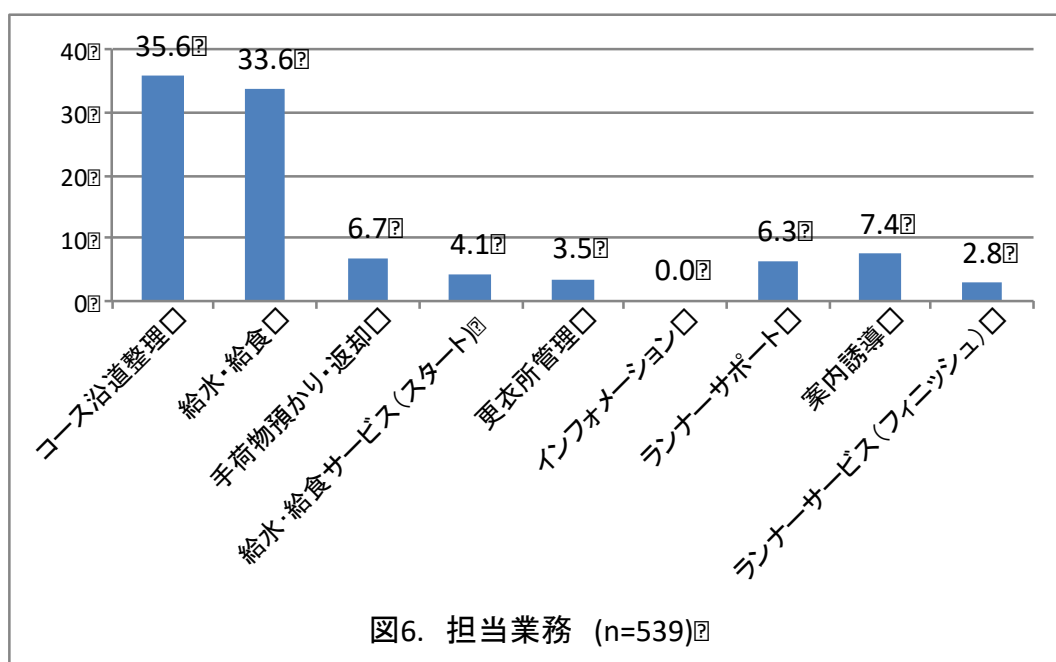
### 1) 応募形態

応募形態は、「団体ボランティア（一般）」が41.2%と最も多く、次いで「団体ボランティア（大学）」が23.2%、「オフィシャルスポンサー」からのボランティアが19.3%、「団体ボランティア（高校）」が13.5%、1-4名の登録者の「個人ボランティア」が2.8%の順であった（図5）。



### 2) 担当業務

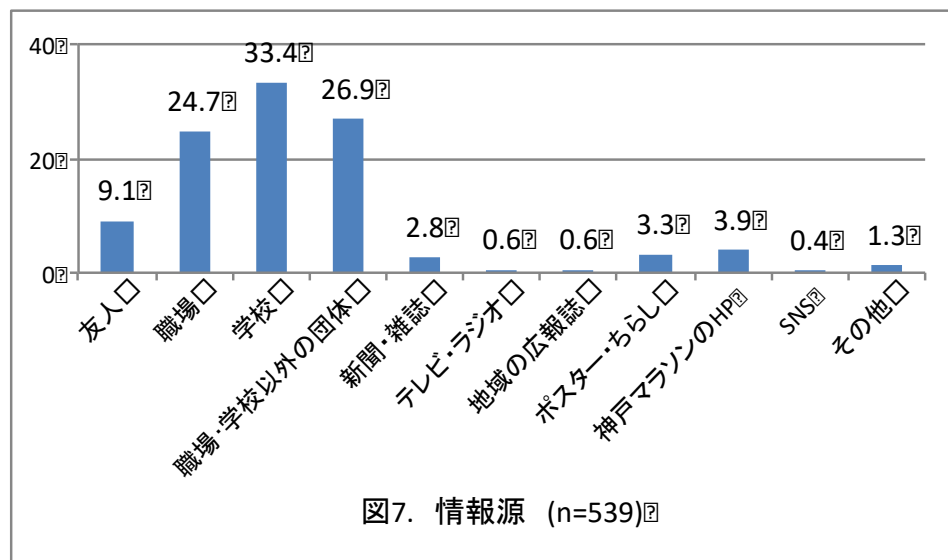
担当業務は、「コース沿道整理」が35.6%と最も多く、次いで「給水・給食」が33.6%、「案内誘導」が7.4%、「手荷物預かり・返却」が6.7%の順であった（図6）。マラソンボランティアの活動場所は「コース沿道での活動」と「コース以外での活動」に大別される。「コース沿道での活動」は69.2%、「コース以外での活動」は30.8%であり、「コース沿道での活動」の割合が多かった。



### 3) 情報源

「ボランティアの情報を何で知りましたか？」の問いに、当てはまる番号すべてに○をつけてもらった（複数回答）。「学校」が 33.4%と最も多く、次いで「職場・学校以外の団体」が 26.9%、「職場」が 24.7%、「友人」が 9.1%の順であった（図 7）。

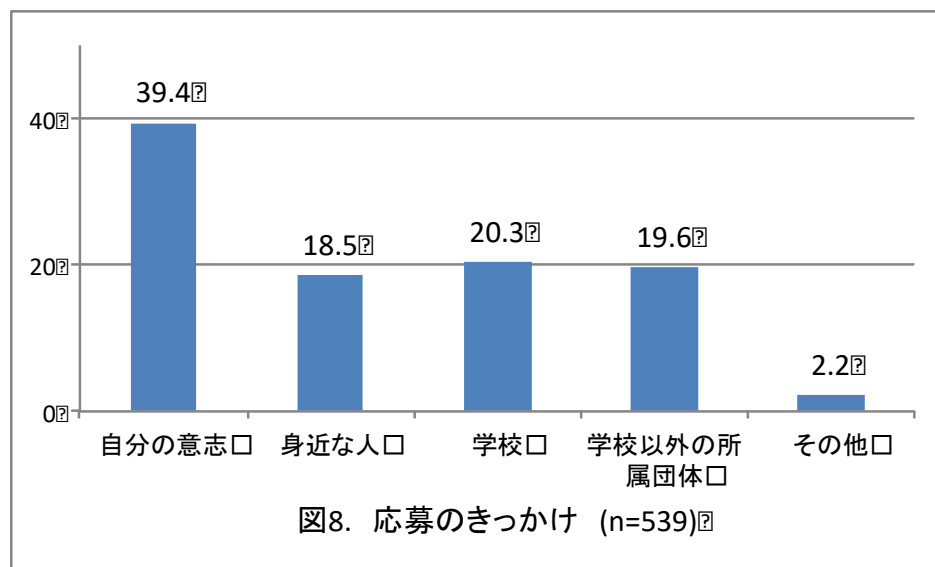
新聞・雑誌、広報誌、テレビ・ラジオ、インターネットなどのマスコミによる情報が少なかったことから、これらのマスコミによる情報よりも、学校や職場からの呼びかけや口コミでの情報が多かったことがうかがえる。



### 4) 応募のきっかけ

「ボランティアの応募のきっかけは何ですか？」の問いに、当てはまるもの1つを回答してもらった。「自分の意志」が 39.4%と最も多く、次いで「学校」が 20.3%、「学校以外の所属団体」が 19.6%、「身近な人」が 18.5%の順であった（図 8）。

ボランティアの約 4 割が自発的な参加者であり、周囲からの勧めがきっかけとなり参加している者が約 6 割であった。学生ボランティアの多くは、学校（教員など）から勧められて参加したことが推察できる。



## 5) ボランティアへの参加動機

ボランティアに参加した動機 20 項目を「1. 当てはまらない 2. あまり当てはまらない 3. まあ当てはまる 4. 非常に当てはまる」の 4 つの中から回答してもらった。平均値が最も高かったのは「日常では得られない経験ができる」が 3.29 であり、次いで「人のために役立つ」が 3.22、「神戸マラソンの成功に役立つ」が 3.15、「社会に貢献できる」「地域に貢献できる」が 3.14 で高い値を示した。一方、「キャリアアップにつながる」が 2.51、「知人からの勧誘・紹介」が 2.80、「新しい知識を得る」「自己の再発見」が 2.81 と低い値を示した（図 9）。

この結果から、「非日常」「役立つ」「貢献」など、非日常の経験ができること、神戸マラソンの成功、人の役に立ちたい、社会や地域に貢献したいという人が多い結果となった。一方で、キャリアや自分を高める自己啓発に関する項目は低い値を示した。

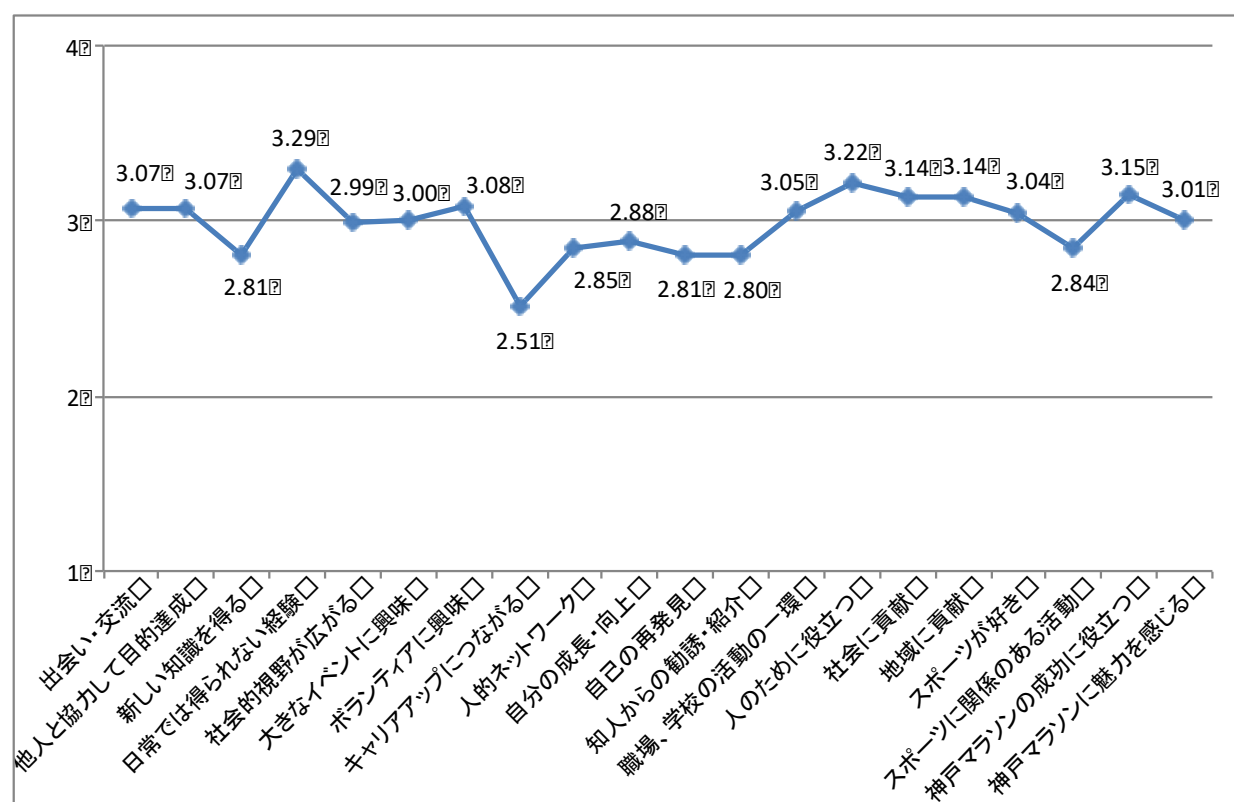


図9. 参加動機

## 6) ボランティア参加の阻害要因

ボランティア参加の阻害要因 18 項目について「1. 当てはまらない 2. あまり当てはまらない 3. まあ当てはまる 4. 非常に当てはまる」の 4 つの中から回答してもらった。回答者には参加の阻害要因を「今後、神戸マラソンのボランティア参加を検討する際、次の項目がどれくらい妨げになりますか」という尋ね方をした。その結果、平均値が最も高かったのは「ボランティア以外の用事があるため」が 2.79、次いで「トイレの数」が 2.25、「長い活動時間」が 2.23、「活動場所までの移動時間」が 2.19 であった。それ以外の項目の多くは、2 ポイント未満で全体的に低い値であった（図 10）。

この結果から、ボランティア以外の用事で忙しいこと、トイレの数、活動時間や移動時間といった時間に関することが、ボランティアの参加を妨げる要因になっていることが明らかになった。

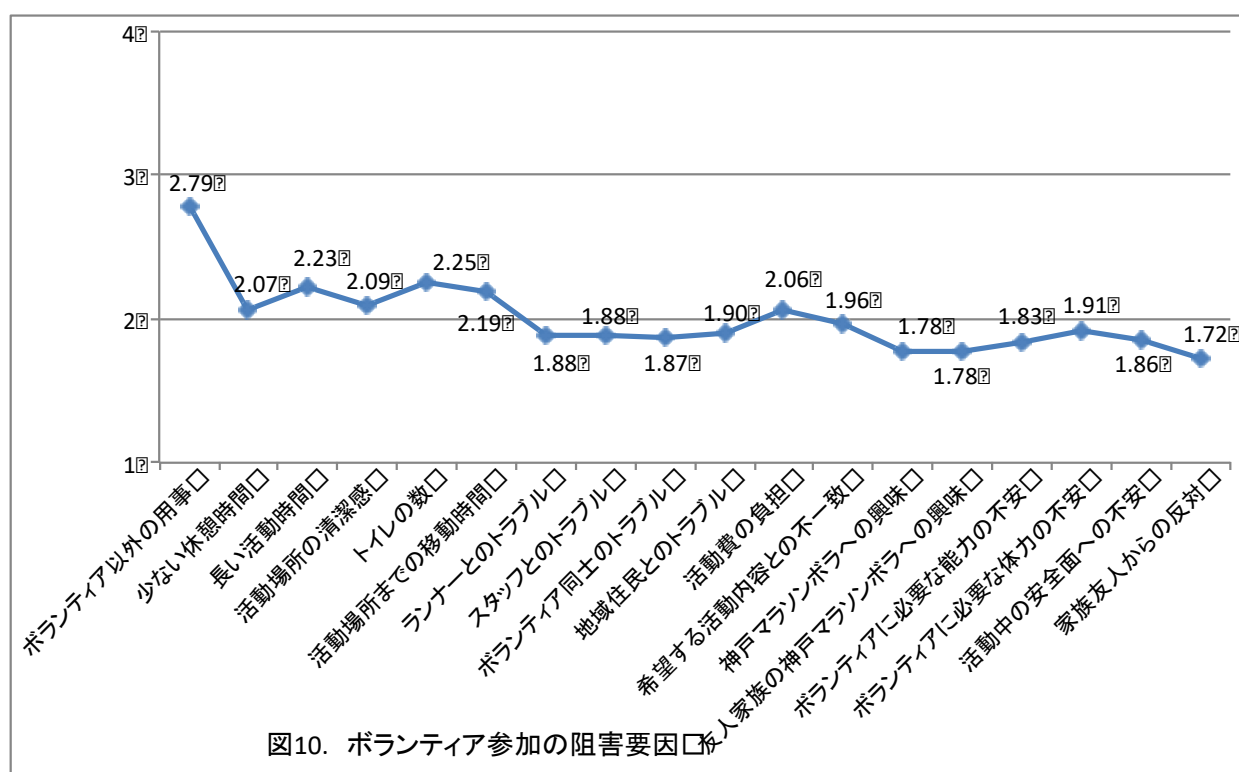
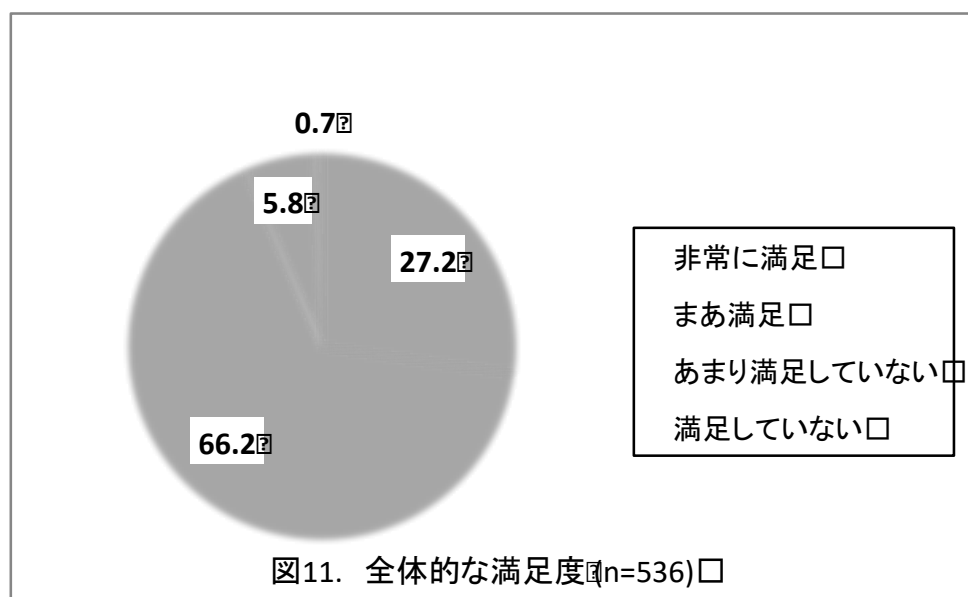


図10. ボランティア参加の阻害要因

## 7) 全体的な満足度

今回のボランティア全体を通しての満足度を「非常に満足している」「まあ満足している」「あまり満足していない」「満足していない」の4つの中から回答してもらった。「非常に満足している」が27.2%、「まあ満足している」が66.2%、「あまり満足していない」が5.8%、「満足していない」が0.7%であった(図11)。

「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値が93.4%であったことから、ボランティア参加者は概ね満足しているという結果であった。しかし、「まあ満足している」の方が多かったことから、「非常に満足している」と感じる参加者をさらに増やすことが重要であると思われる。

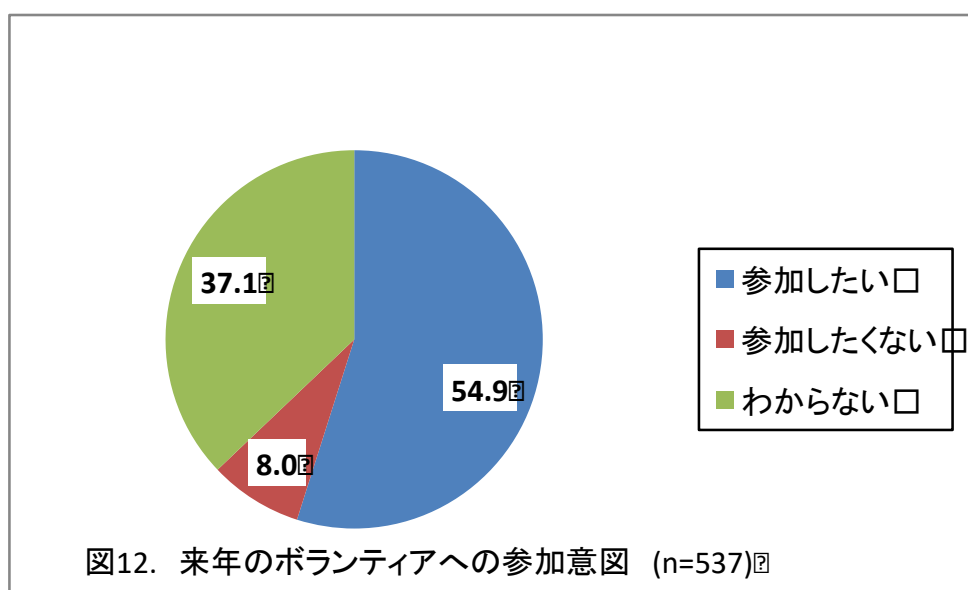


### 3. 次回大会への参加意図とこれまでの活動状況

#### 1) 来年の神戸マラソンボランティアへの参加意図

来年の神戸マラソンボランティアへの参加意図を「1. はい 2. いいえ 3. わからない」の3つの中から回答してもらった。「はい」＝「参加したい」が54.9%、「いいえ」＝「参加したくない」が8.0%、「わからない」が37.1%であった（図12）。

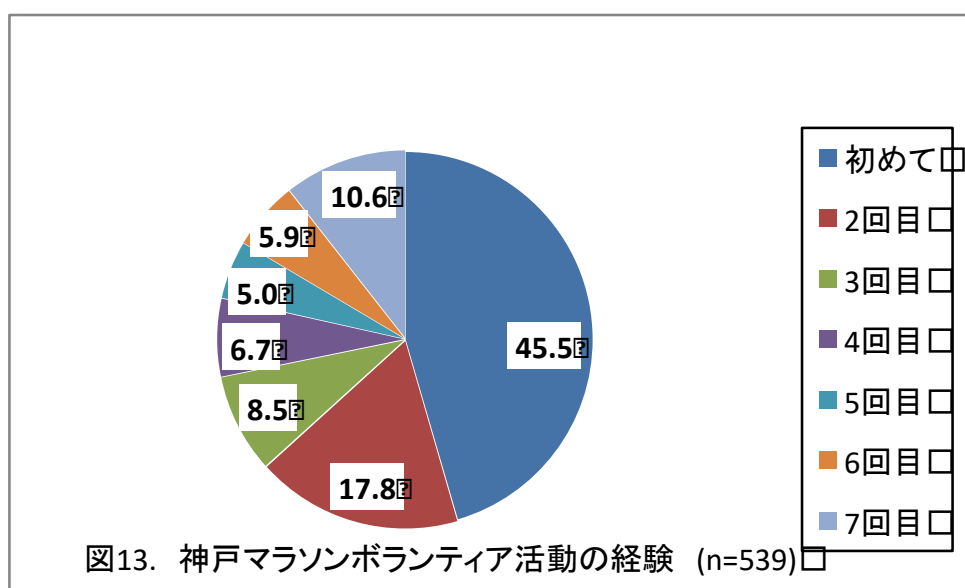
昨年の調査では、「参加したい」が48.8%であったが、今回の調査では54.9%となっており、参加の意図がある人が約6ポイント増加している。この6ポイントの増加は良い傾向であるといえる。しかし、「わからない」と答えた次回の参加を保留している人が37.1%いることから、この参加を保留している人たちをどのようにして「参加したい」という意図をもたせるかが今後の課題であり、活動を通じて継続意欲がわくようなボランティア活動となるよう内容を充実させていくことが重要である。



## 2) 神戸マラソンボランティア活動の経験

神戸マラソンボランティア活動回数を「1. 今回が初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. 4回目 5. 5回目 6. 6回目 7. 7回目」で回答してもらった。今回が初めての参加であった人が 45.5%、2回目が 17.8%、3回目が 8.5%、4回目が 6.7%、5回目が 5.0%、6回目が 5.9%、7回目が 10.6%であった（図13）。

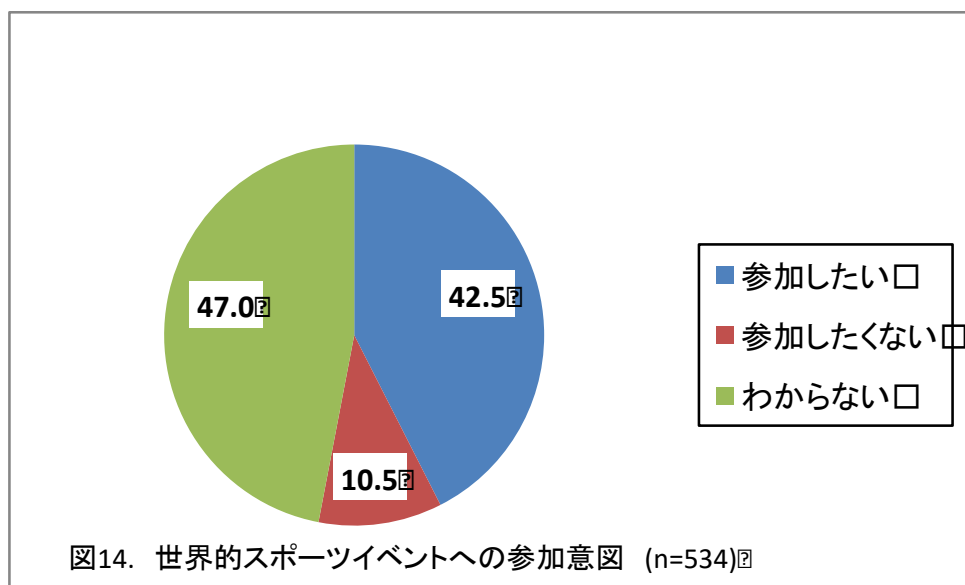
7回目の大会で、複数回参加する人が、初めて参加する人を上回った。半数弱が初めての参加者であり、半数強が複数回の参加者となった。また、過去7回全部参加している人が約1割に達している。リピーターの割合は年々増加しており、この割合を増やしていくことが重要である。前項の再参加意図と同様に、一度経験した活動を通じてさらに継続意欲がわくようなボランティア活動となるよう内容を充実させていくことが重要である。リピーターが増加することは、その経験などからボランティア活動の質を高めることにも繋がりやすく、好循環が期待される。



### 3) 世界的なスポーツイベントへの参加意図

世界的なスポーツイベントへのボランティア参加意図を「1. はい 2. いいえ 3. わからない」の3つの中から回答してもらった。「はい」=「参加したい」が42.5%、「いいえ」=「参加したくない」が10.5%、「わからない」が47.0%であった（図14）。

2019年にラグビーワールドカップ、2021年に関西ワールドマスタースゲームズが兵庫県でも開催されることから、このような質問項目を設けた。来年の神戸マラソンのボランティア参加意図（p.13）と比較してみると、神戸マラソンに参加したい人は54.9%であるのに対し、世界的なスポーツイベントへのボランティア参加意図は42.5%となっており、神戸マラソンよりも少ない値であった。今回の回答者には、まだ上記のようなスポーツイベントに対して、十分な知識や実感が湧いていないことから、このような結果になったものと推測される。今後の告知やプロモーション活動を通じて、「わからない」と回答した参加を保留している半数弱の人たちが、参加したいと思うような工夫が必要であると思われる。例えば、今回の調査結果によると、神戸マラソンの参加動機（p.10）において、非日常の経験ができる、大会の成功や人に役立つ、社会や地域に貢献したいという項目で高い値を示したことから、「非日常」「役立つ」「貢献」などのキーワードを用いて参加を呼びかけると効果がみられるかもしれない。

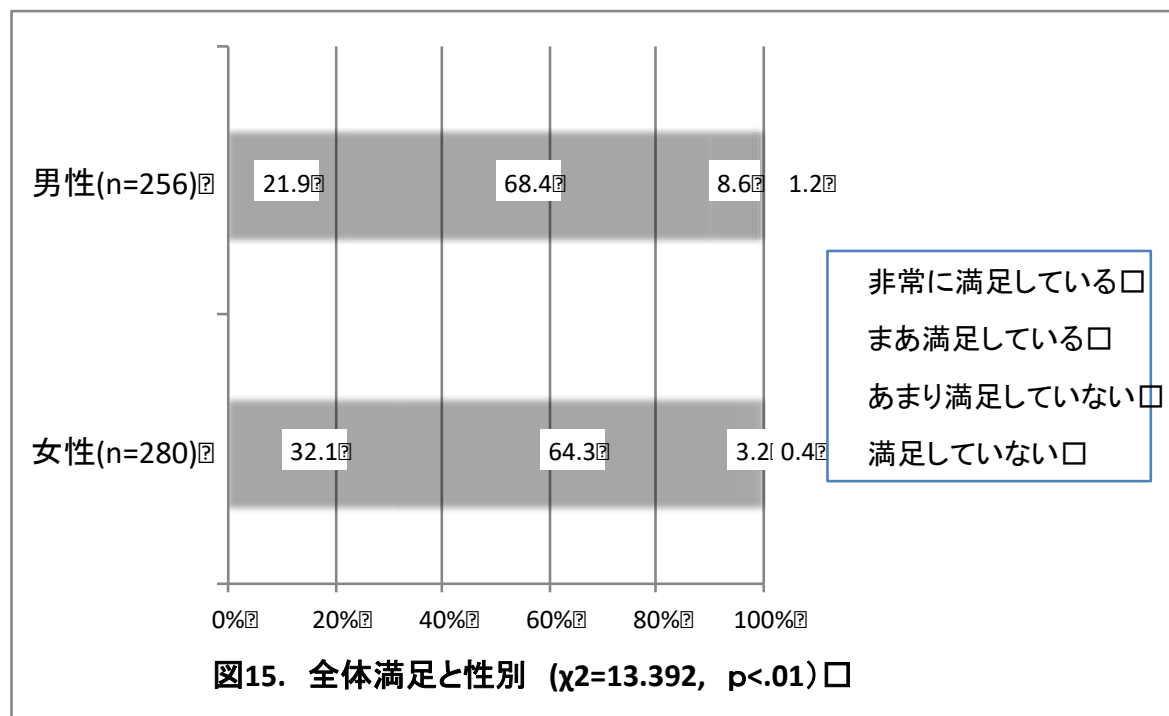




#### 4. 全体的な満足度のクロス集計結果

##### 1) 満足と性別

図15には、全体的な満足度を性別でクロス集計した結果を示した。その結果、「非常に満足している」は男性が21.9%であり、女性は32.1%であった。「まあ満足している」は男性が68.4%であり、女性は64.3%であった。また、「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値は男性が90.3%、女性が96.4%と女性の方が満足している割合が高かった。統計的にも1%水準で有意差がみられ、女性の方が男性よりも全体的な満足度が高いことが明らかになった。

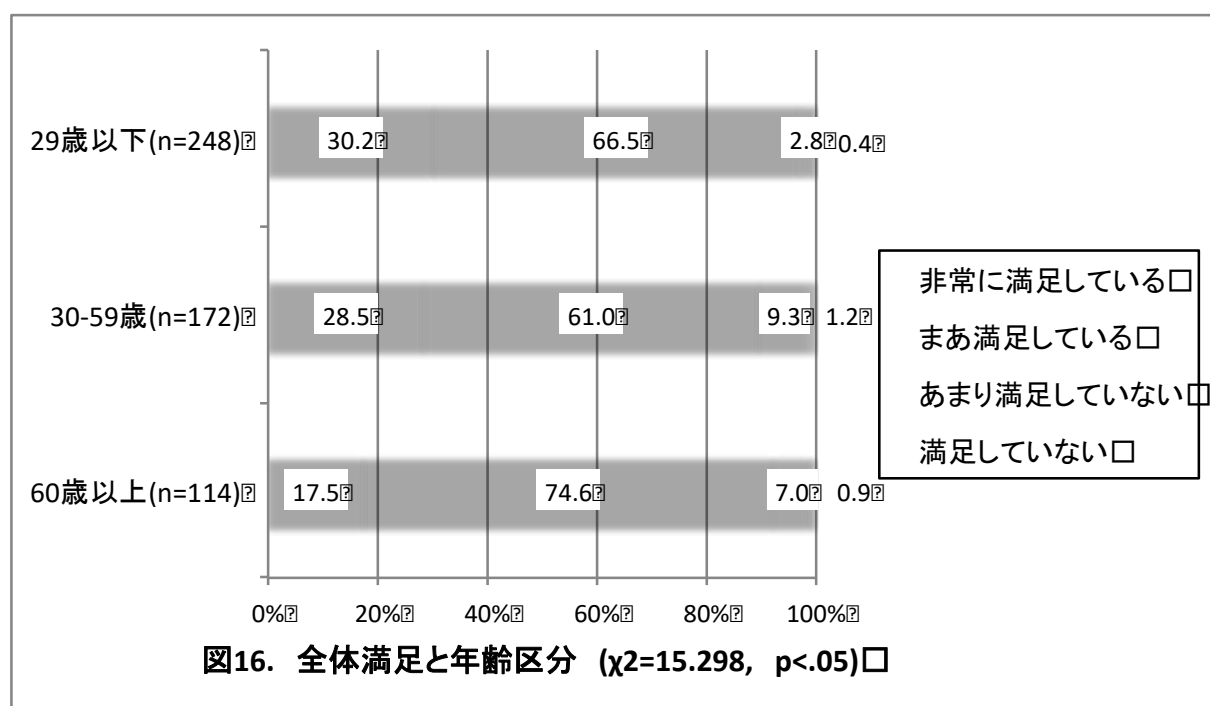


## 2) 満足と年齢区分

図 16 には、全体的な満足度を年齢区分でクロス集計した結果を示した。年齢区分は、実数で書いてもらった値を「29 歳以下」「30-59 歳」「60 歳以上」に 3 つに区分した。「29 歳以下」は 248 名、「30-59 歳」は 172 名、「60 歳以上」は 114 名であった。

その結果、「非常に満足している」は、29 歳以下が 30.2%、30-59 歳は 28.5%、60 歳以上は 17.5% で、60 歳以上が最も低い値を示した。「まあ満足している」は、29 歳以下が 66.5%、30-59 歳は 61.0%、60 歳以上は 74.6% と 60 歳以上が最も高い値を示した。年齢区分においては、5%水準で有意差がみられた。

このことから、29 歳以下の若年層は「非常に満足している」の値が 30.2%と最も高く、なおかつ「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値が 96.7%と最も高い値を示したことから、29 歳以下の若年層は全体的な満足度が高いことが明らかになった。

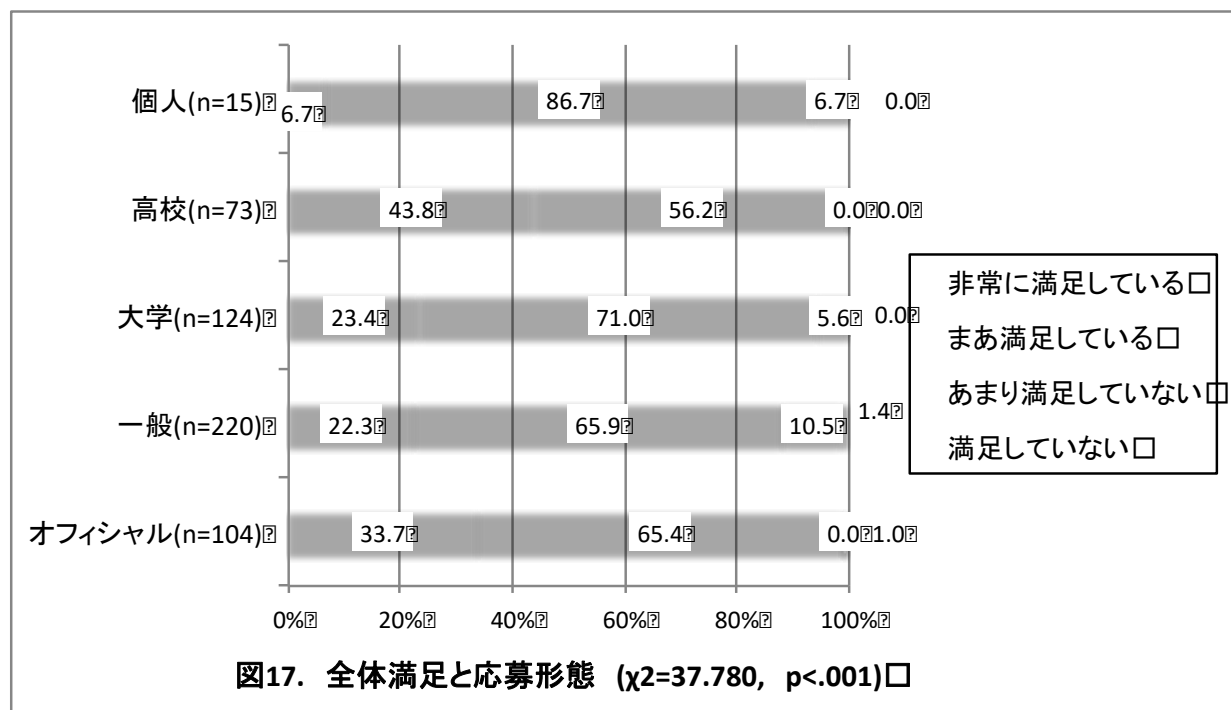


### 3) 満足と応募形態

図 17 には、全体的な満足度を応募形態でクロス集計した結果を示した。応募形態は、個人または 4 名以下のグループである「個人ボランティア」が 15 名、「団体ボランティア（高校）」が 73 名、「団体ボランティア（大学）」が 124 名、5 名以上の団体である「団体ボランティア（一般）」が 220 名、オフィシャルスポンサーからのボランティアである「オフィシャルスポンサー」が 104 名であった。

その結果、各応募形態の「非常に満足している」は、「個人ボランティア」が 6.7%、「団体ボランティア（高校）」が 43.8%、「団体ボランティア（大学）」が 23.4%、「団体ボランティア（一般）」が 22.3%、「オフィシャルスポンサー」が 33.7%であった。「まあ満足している」は、「個人ボランティア」が 86.7%、「団体ボランティア（高校）」が 56.2%、「団体ボランティア（大学）」が 71.0%、「団体ボランティア（一般）」が 65.9%、「オフィシャルスポンサー」が 65.4%であった。応募形態においては、0.1%水準で有意差がみられた。

このことから、「団体ボランティア（高校）」「オフィシャルスポンサー」では非常に満足している者の割合が多く、全体的な満足度が高いことが明らかになった。

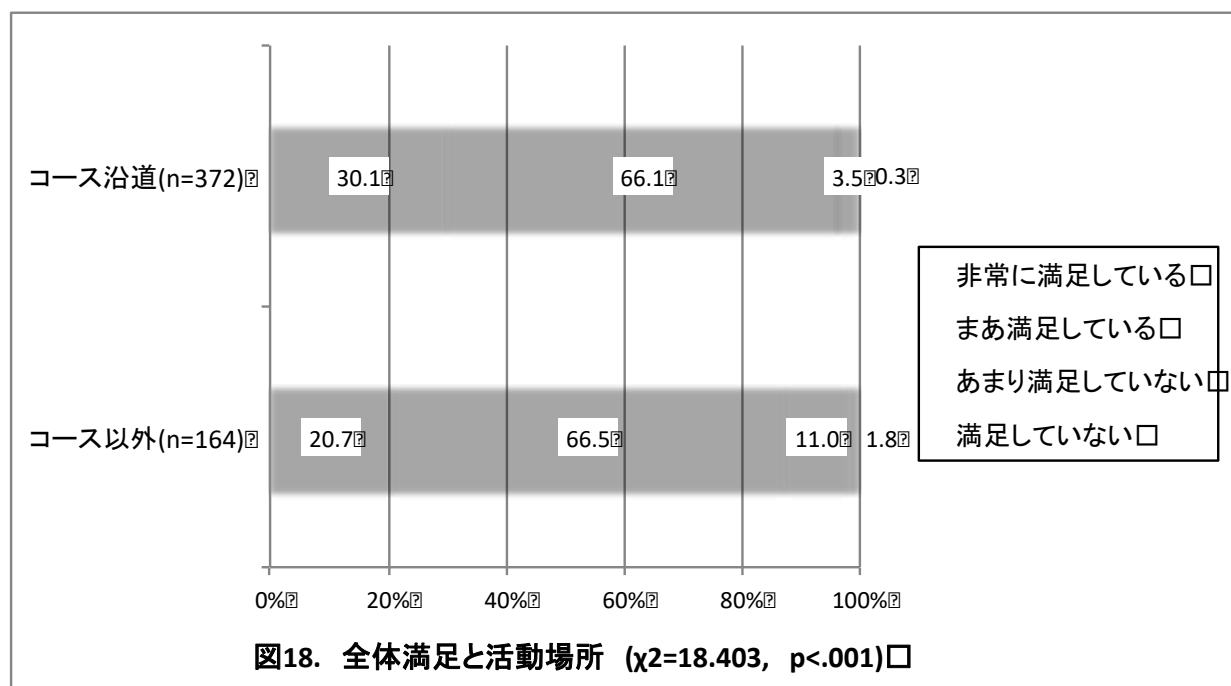


#### 4) 満足と活動場所

図 18 には、全体的な満足度を活動場所でクロス集計した結果を示した。活動場所は、担当業務(P. 8)の「コース沿道整理」と「給水・給食」のマラソンコース上の担当業務を「コース沿道」とし、残りの担当業務を「コース以外」とした。「コース沿道」は 372 名、「コース以外」は 164 名であった。

その結果、「コース沿道」の「非常に満足している」は 30.1%、「コース以外」は 20.7%であった。「コース沿道」の「まあ満足している」は 66.1%、「コース以外」は 66.5%であった。活動場所においては、0.1%水準で有意差がみられた。

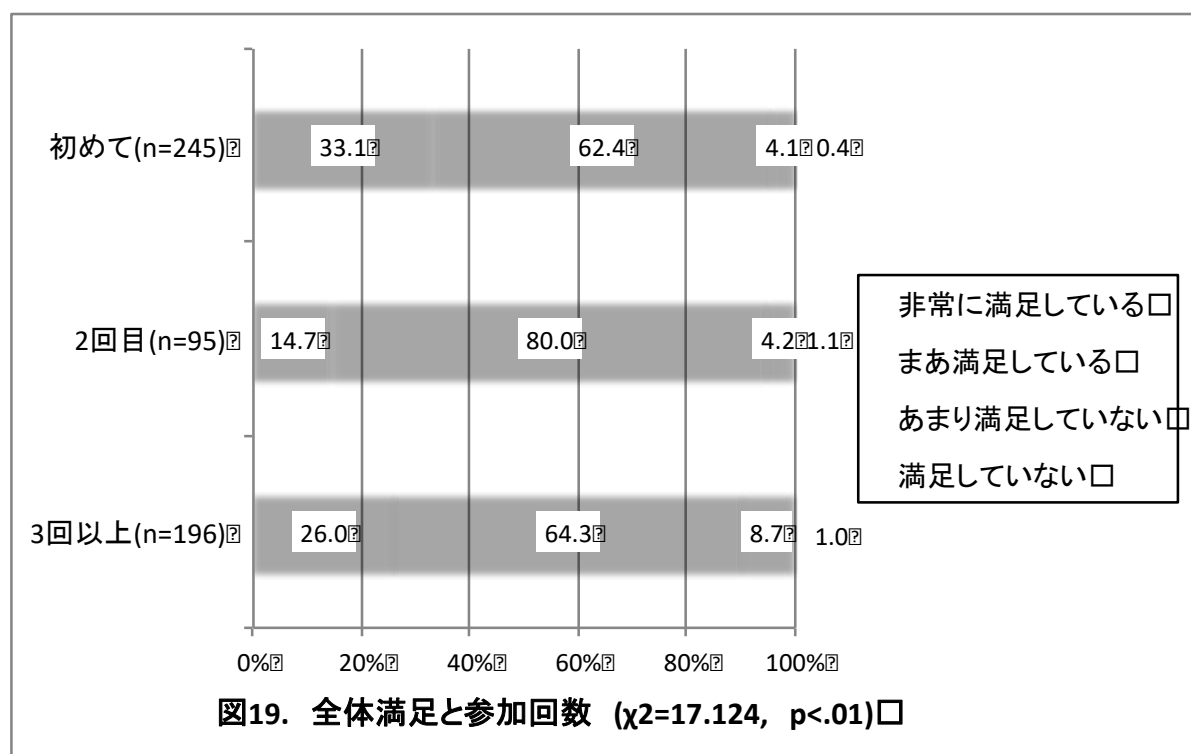
このことから、活動場所をコース沿道とコース以外に分けた場合、「コース沿道」の方が全体的な満足度が高いことが明らかになった。



## 5) 満足と参加回数

図 19 には、全体的な満足度を参加回数でクロス集計した結果を示した。参加回数は、ボランティア活動経験(P. 14)のデータをもとに、「初めて」「2 回目」「3 回以上」の 3 つに分類した。参加回数は、「初めて」の参加者が 245 名、「2 回目」が 95 名、「3 回以上」が 196 名であった。その結果、「初めて」の「非常に満足している」は 33.1%、「2 回目」は 14.7%、「3 回以上」は 26.0%であった。「初めて」の「まあ満足している」は 62.4%で、「2 回目」は 80.0%、「3 回以上」は 64.3%であった。参加回数においては、1%水準で有意差がみられた。

このことから、初めての参加者は複数回の参加者よりも、全体的な満足度が高いことが明らかになった。

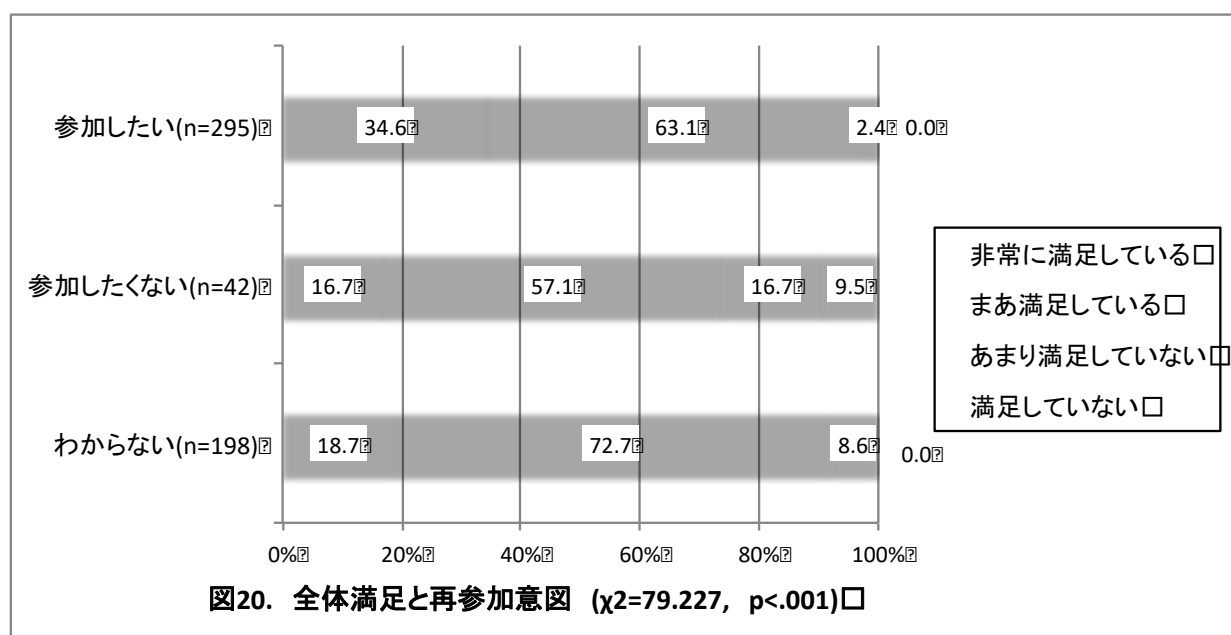


## 6) 満足と再参加意図

図 20 には、全体的な満足度を来年の再参加意図でクロス集計した結果を示した。再参加意図は、「参加したい」と回答した参加者が 295 名、「参加したくない」が 42 名、「わからない」が 198 名であった。

その結果、「参加したい」と回答した参加者の「非常に満足している」は 34.6%、「参加したくない」と回答した参加者は 16.7%、「わからない」と回答した参加者は 18.7%であった。「参加したい」と回答した参加者の「まあ満足している」は 63.1%、「参加したくない」は 57.1%、「わからない」は 72.7%であった。再参加意図においては、0.1%水準で有意差がみられた。

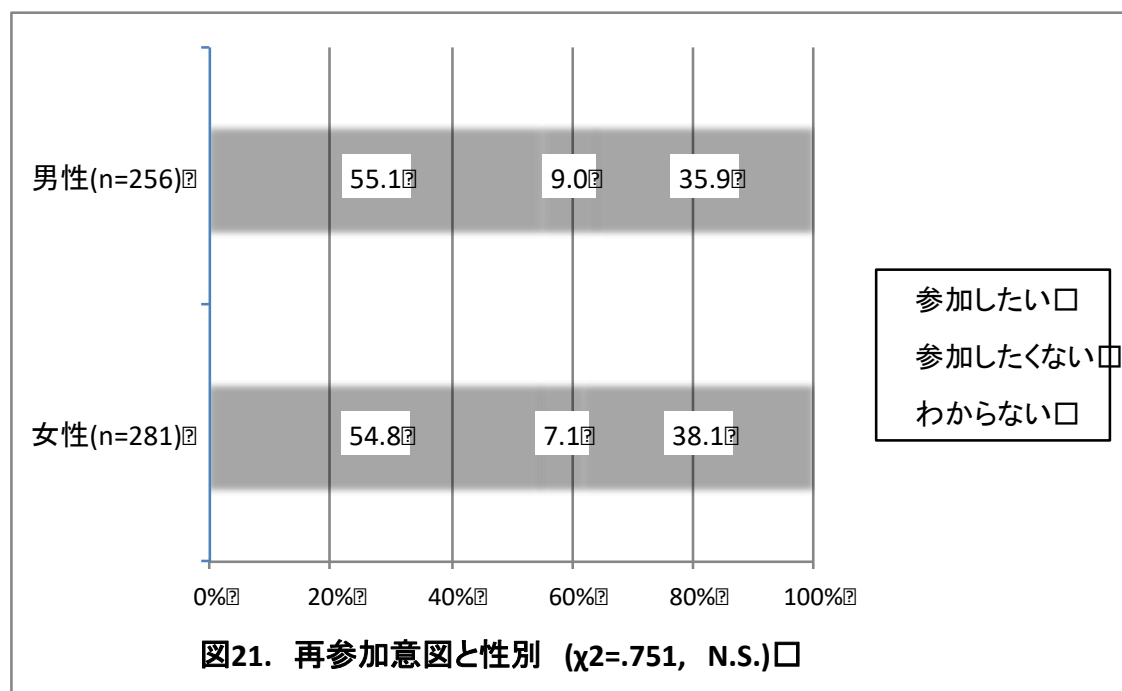
「参加したい」と回答した参加者は、「非常に満足している」の割合が最も多く、「参加したくない」「わからない」と回答した参加者は少なかった。次も参加したいと考えている参加者の全体的な満足度は高く、もう参加したくないと考えている参加者の満足度は低いことが明らかになった。



## 5. 来年の再参加意図のクロス集計結果

### 1) 再参加意図と性別

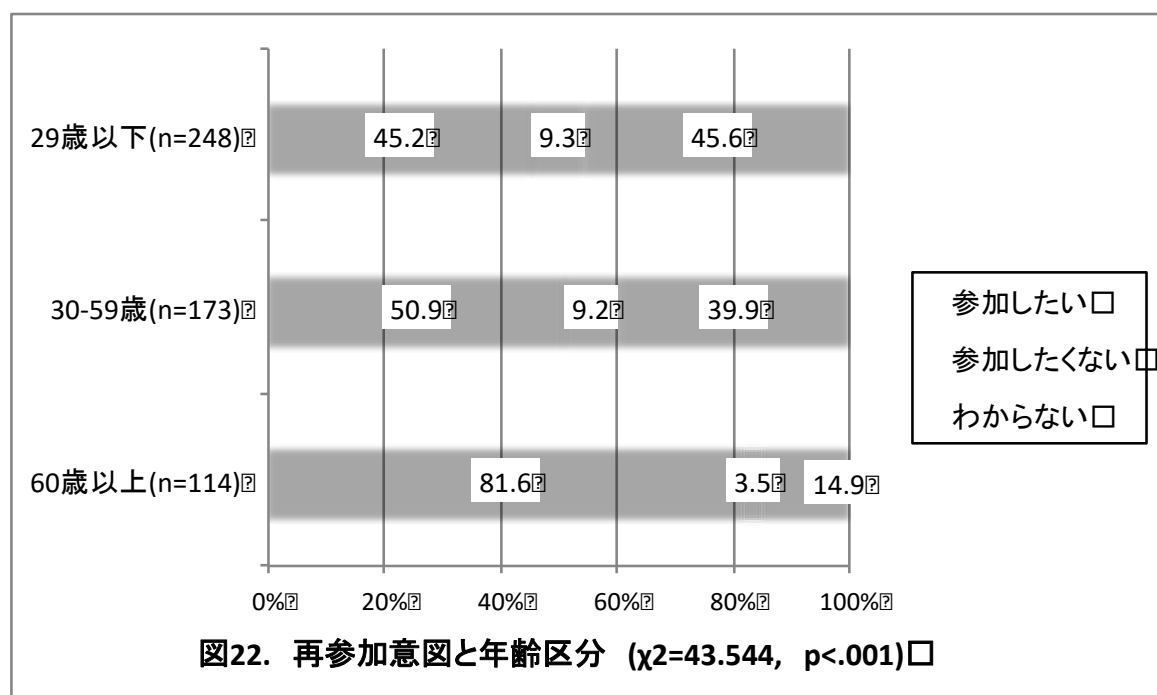
図 21 には、再参加意図を性別でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年の再参加意図のある人は、「男性」が 55.1%、「女性」が 54.8%であり、ほぼ同じような割合であった。また、「参加したくない」と回答した来年の再参加意図がない人は、「男性」が 9.0%、「女性」が 7.1%であり、ほぼ同じような割合であった。性別においては、統計的に有意な差はみられなかった。



## 2) 再参加意図と年齢区分

図 22 には、再参加意図を年齢区分でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年の再参加意図のある人は、「60 歳以上」が 81.6%、「30-59 歳」が 50.9%、「29 歳以下」が 45.2% であり、年齢の高い層の方が再参加意図が高かった。また、「参加したくない」と回答した来年の再参加意図のない人は、「29 歳以下」が 9.3%、「30-59 歳」が 9.2%、「60 歳以上」が 3.5% で、年齢が低い層が最も高い値を示した。年齢区分での集計では、0.1% 水準で有意差がみられ、年齢の高い層が年齢の低い層よりまた参加したいと思っている人が多いことが明らかになった。

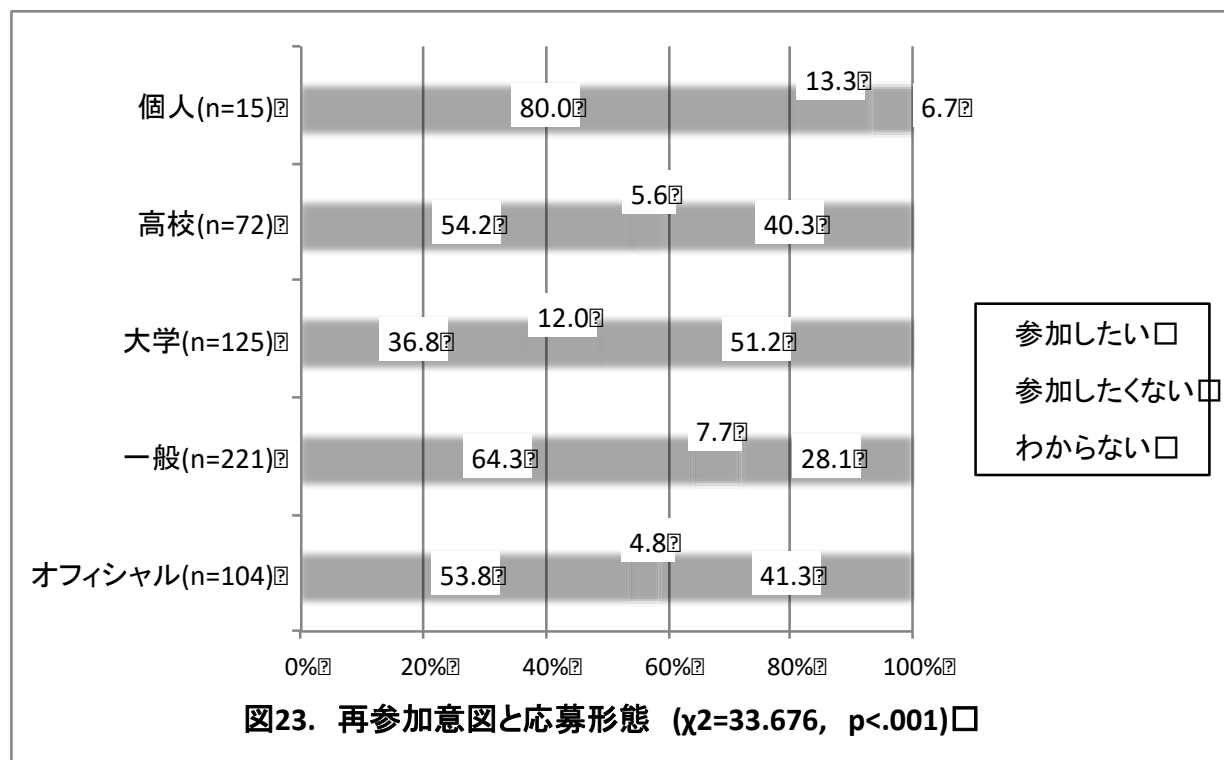
この傾向は、例年同じようにみられる。高い年齢層の方が参加に積極的である傾向は、ボランティア（マラソンボランティア）の特徴である可能性が考えられる。





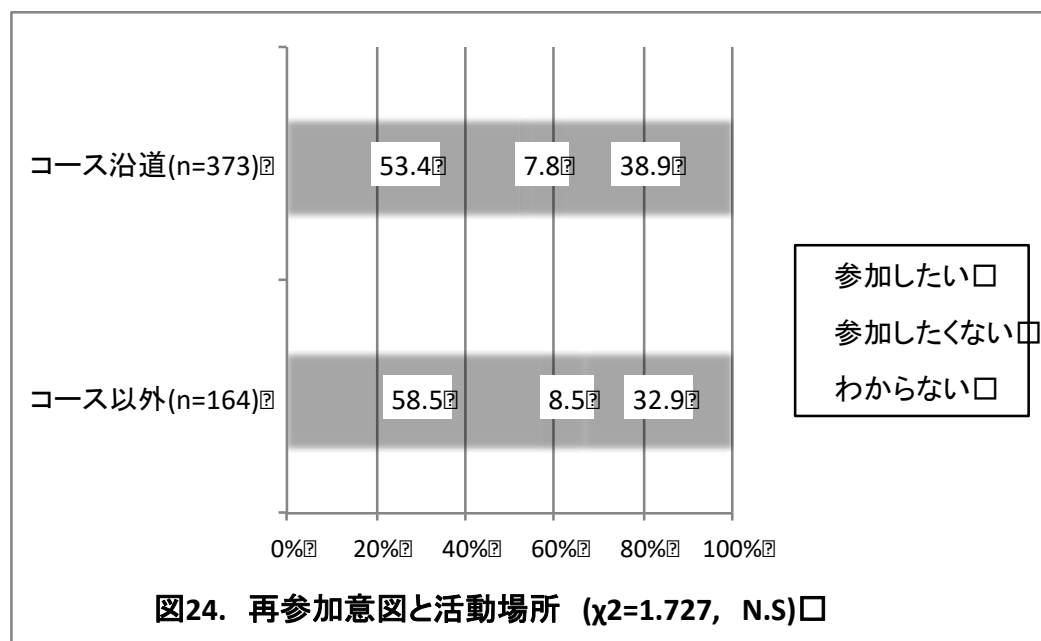
### 3) 再参加意図と応募形態

図 23 には、再参加意図を応募形態でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年度の再参加意図のある人は、「個人ボランティア」が 80.0%であり、再参加意図をもつ割合が最も高い値を示した。また、「参加したくない」と回答した再参加意図のない人は、「個人ボランティア」が 13.3%であり、次いで「団体ボランティア（大学）」が 12.0%であった。応募形態での集計においては、0.1%水準で有意差がみられ、「個人ボランティア」「団体ボランティア（一般）」で再参加意図をもった人が多く、一方、「団体ボランティア（大学）」は再参加意図をもった人が少ないことが明らかになった。



#### 4) 再参加意図と活動場所

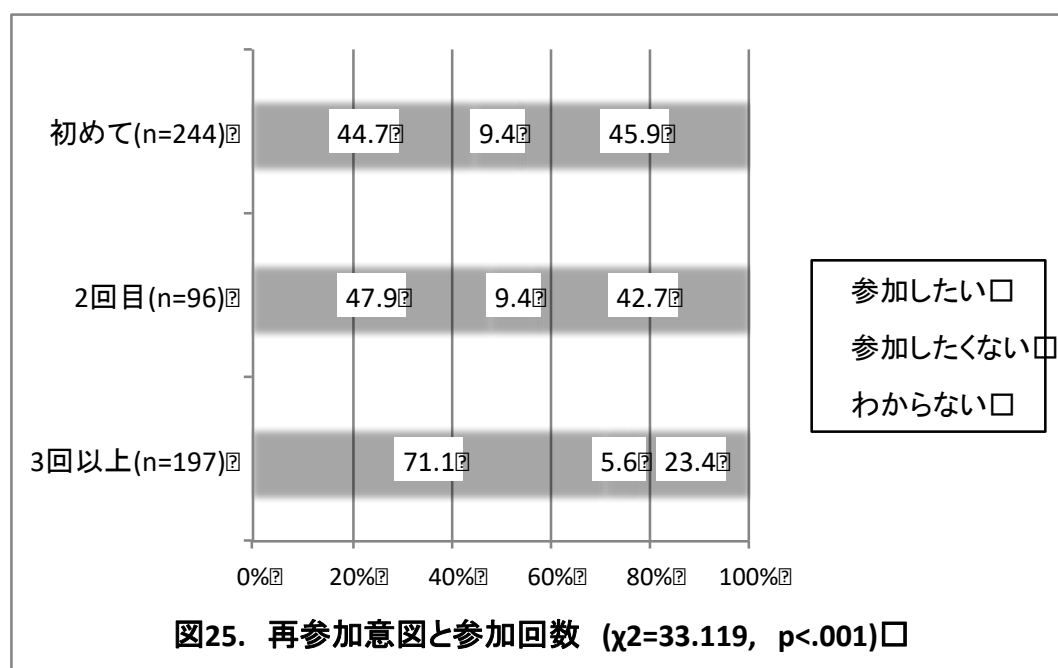
図 24 には、再参加意図を活動場所でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年の再参加意図のある人は、「コース沿道」が 53.4%、「コース以外」が 58.5%であった。「参加したくない」と回答した来年の再参加意図のない人は、「コース沿道」が 7.8%、「コース以外」が 8.5%であった。「わからない」と回答した参加意図を保留している人は「コース沿道」が 38.9%、「コース以外」が 32.9%であった。活動場所においては、統計的な有意差がみられず、活動場所と再参加意図との間には関連がみられなかった。



## 5) 再参加意図と参加回数

図 25 には、再参加意図を参加回数でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年も再参加意図のある人は、「初めて」の参加者が 44.7%、「2 回目」の参加者が 47.9%、「3 回以上」の参加者が 71.1%となっており、参加回数が多くなるほど再参加意図をもつ割合が高い値を示した。また、「参加したくない」と回答した再参加意図のない人は、「初めて」の参加者が 9.4%、「2 回目」の参加者が 9.4%、「3 回以上」の参加者が 5.6%となっており、「3 回以上」の参加者が最も低い値を示した。

これらの結果より、参加回数が多くなるにしたがい、再参加意図も大きくなることが示され、参加回数の多い参加者は次回も参加する意志が強いことが明らかになった。参加回数においては、0.1%水準で有意差がみられた。



## 6. 参加動機と再参加意図

次回も参加したいと思っている参加者は、どのような動機をもって参加しているのかを調べるために、動機と再参加意図で分散分析を行った（表1）。その結果、20項目中18項目において有意差がみられ、ほとんどの項目で「参加したい」が最も高い値を示し、「参加したくない」が最も低い値を示した。有意差がみられた項目の中でも、F値の大きさから顕著な差がみられた項目を赤字で示した。赤字で示した項目をF値の大きかった順に列挙すると、「神戸マラソンに魅力を感じている」「ボランティアに興味がある」「他人と協力して目的を達成したい」「人との出会い・交流がある」であった。このように、再びボランティアに参加したいと思っている人の動機の特徴は、「神戸マラソン」「ボランティアへの興味」「協力」「出会い・交流」がキーワードとして挙げられる。ボランティア自体に興味があり、神戸マラソンに魅力を感じ、そして他人と交流しながら協力して目的を達成したいと思っている人が、再参加意図をもつ群の特徴であると思われる。

表1. 動機と再参加意図

|                     | 参加したい       | 参加したくない     | わからない       | F-value      |            |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| <b>人との出会い・交流</b>    | <b>3.27</b> | <b>2.63</b> | <b>2.88</b> | <b>23.96</b> | <b>***</b> |
| 新しい知識を得る            | 2.91        | 2.37        | 2.74        | 8.10         | ***        |
| 大きなイベントに興味          | 3.11        | 2.44        | 2.95        | 13.35        | ***        |
| 今後のキャリアアップにつながる     | 2.56        | 2.14        | 2.49        | 3.48         | *          |
| 自分が成長・向上            | 2.99        | 2.47        | 2.79        | 9.51         | ***        |
| 知人からの勧誘・紹介          | 2.73        | 2.91        | 2.87        | 1.44         |            |
| 人のために役立つ            | 3.37        | 2.79        | 3.09        | 18.60        | ***        |
| スポーツが好き             | 3.14        | 2.65        | 2.97        | 7.03         | **         |
| 神戸マラソンの成功に役立つ       | 3.29        | 2.60        | 3.07        | 18.78        | ***        |
| <b>他人と協力して目的を達成</b> | <b>3.25</b> | <b>2.57</b> | <b>2.91</b> | <b>24.37</b> | <b>***</b> |
| 日常では得られない経験         | 3.43        | 2.86        | 3.16        | 18.98        | ***        |
| <b>ボランティアに興味</b>    | <b>3.30</b> | <b>2.57</b> | <b>2.87</b> | <b>29.23</b> | <b>***</b> |
| 人的ネットワーク            | 2.98        | 2.39        | 2.77        | 11.61        | ***        |
| 自己の再発見              | 2.97        | 2.40        | 2.67        | 14.19        | ***        |
| 職場・学校の活動の一環         | 3.03        | 3.05        | 3.06        | 0.05         |            |
| 社会に貢献               | 3.27        | 2.81        | 3.02        | 12.02        | ***        |
| スポーツに関係ある活動         | 2.95        | 2.33        | 2.77        | 9.70         | ***        |
| <b>神戸マラソンに魅力</b>    | <b>3.22</b> | <b>2.26</b> | <b>2.84</b> | <b>40.57</b> | <b>***</b> |
| 社会的視野が広がる           | 3.11        | 2.60        | 2.90        | 9.97         | ***        |
| 地域に貢献               | 3.30        | 2.74        | 3.01        | 15.97        | ***        |

\*:p<.05, \*\*:p<.01, \*\*\*:p<.001

## 7. 参加の阻害要因と再参加意図

次回も参加したいと思っている人と参加したくないと思っている人が、ボランティア参加の阻害要因にどのような違いがあるのかを調べるために分散分析を行った（表2）。ほとんどの項目で「参加したくない」が「参加したい」よりも高い値を示し、18項目中16項目で有意差がみられた。

有意差がみられた項目の中でも、F値の大きさから顕著な差がみられた項目を赤字で示した。赤字で示した項目をF値の大きかった順に列挙すると、「長い活動時間」「ボランティア活動費の負担」「活動場所までの移動時間」「神戸マラソンボランティアへの興味」「少ない休憩時間」「ボランティアに必要な体力への不安」であった。参加したくない人は、時間的な要因（活動時間、移動時間）、交通費など活動費に関する要因、休憩が少なく体力への不安、ボランティア活動に意義を見出すことができない等の要因が、参加の妨げになっていることが明らかになった。

表2. ボランティア参加の阻害要因と再参加意図

|                        | 参加したい | 参加したくない | わからない | F-value |     |
|------------------------|-------|---------|-------|---------|-----|
| ボランティア以外の用事            | 2.66  | 2.88    | 2.96  | 6.10    | **  |
| 少ない休憩時間                | 1.93  | 2.28    | 2.23  | 8.95    | *** |
| 長い活動時間                 | 2.03  | 2.65    | 2.44  | 17.59   | *** |
| 活動場所の清潔感               | 1.99  | 2.33    | 2.20  | 5.45    | **  |
| トイレの数                  | 2.21  | 2.40    | 2.29  | 0.96    |     |
| 活動場所までの移動時間            | 2.03  | 2.51    | 2.33  | 10.97   | *** |
| ランナーとのトラブル             | 1.81  | 2.17    | 1.91  | 3.64    | *   |
| スタッフとのトラブル             | 1.81  | 2.19    | 1.92  | 4.31    | *   |
| ボランティア同士のトラブル          | 1.81  | 2.07    | 1.91  | 2.33    |     |
| 地域住民とのトラブル             | 1.83  | 2.16    | 1.95  | 3.42    | *   |
| ボランティア活動費の負担           | 1.88  | 2.56    | 2.22  | 16.67   | *** |
| 希望する活動内容との不一致          | 1.84  | 2.21    | 2.06  | 6.20    | **  |
| 神戸マラソンボランティアへの興味       | 1.65  | 2.07    | 1.89  | 10.84   | *** |
| 友人・家族の神戸マラソンボランティアへの興味 | 1.70  | 1.98    | 1.85  | 4.57    | **  |
| ボランティアに必要な能力への不安       | 1.72  | 1.98    | 1.95  | 6.93    | **  |
| ボランティアに必要な体力への不安       | 1.78  | 2.09    | 2.06  | 8.51    | *** |
| 活動時における安全面への不安         | 1.75  | 2.02    | 1.96  | 5.46    | **  |
| 家族・友人からの反対             | 1.60  | 1.93    | 1.84  | 7.41    | **  |

\*:p<.05, \*\*:p<.01, \*\*\*:p<.001

## 8. 「ボランティア活動を終えての感想、意見、要望」(自由記述)

### 団体ボランティア (高校)

#### ○ 満足群

##### 楽しかった

- ・ とても楽しかった。(10 歳代、女性) ほか 7 名
- ・ とても楽しかったので来年もしたい。(10 歳代、女性)
- ・ 初めての参加で戸惑っていたが、楽しく活動できてよかった。(10 歳代、女性)

##### 貴重な経験

- ・ とてもいい経験になった。(10 歳代、女性) ほか 1 名
- ・ とてもいい社会勉強になった。(10 歳代、男性)
- ・ 今までにない活動ができたので今後に活かしていきたい。(10 歳代、女性)

##### 貢献

- ・ ランナーに元気をあげられていたら嬉しい。(10 歳代、女性)

##### 協力・交流

- ・ いろいろな人とコミュニケーションがとれて良かった。来年も参加したい。(10 歳代、女性)
- ・ 疲れたけどたくさんの人と交流できた。(10 歳代、女性)
- ・ みんないい人ばかりでよかった。(10 歳代、女性)

##### 感動・感謝

- ・ とても感動した。元気が出た。(10 歳代、女性)
- ・ 走っている人がお礼を言ってくれて嬉しかった。(10 歳代、女性)
- ・ ありがとうございます。(10 歳代、男性) ほか 1 名

#### ● 不満足群

##### スタッフ・リーダー

- ・ 陸協の指示に一貫性がなくおかしい。交通費など生徒の負担が大きい。(50 歳代、女性)
- ・ 説明が不十分。スタッフが不機嫌で不愉快。(10 歳代、女性)

##### 運営

- ・ トラックの荷物の下ろし方が雑だったため、作業に遅れがでた。(10 歳代、女性)

##### 給水・給食

- ・ 食べ物、水の余りが多い。(10 歳代、女性) ほか 1 名
- ・ バナナを渡すのが大変だった。(10 歳代、女性)

#### その他

- ・ 時間を守らない人が多い。忘れ物があっても取れないと言っているのに取りに来る。(10 歳代、女性)

#### ○ 意見・要望群

##### 運営

- ・ 今日は寒かったので、もう少し設備が整っていればよいと思った。(10 歳代、女性)

##### トイレ・ゴミ箱

- ・ ゴミ箱を増やしてほしい。(10 歳代、女性)

## 団体ボランティア（大学）

### ○ 満足群

#### 楽しかった

- ・ 楽しかった。（20 歳代、女性） ほか 5 名
- ・ 応援するのが楽しかった。（20 歳代、女性）

#### 充実感

- ・ ランナーの人にありがとうと言ってもらえてうれしかった。（20 歳代、女性）
- ・ ランナーを見て、頑張ろうと思えた。（20 歳代、女性）

#### 感動・感謝

- ・ 間近で応援でき、感動した。（20 歳代、女性）
- ・ ボランティアのありがたさを感じることができた。（20 歳代、女性）
- ・ ありがとうございます。（20 歳代、女性）

#### 貴重な経験

- ・ とても良い経験になった。（20 歳代、女性） ほか 1 名

#### 交流

- ・ ランナーとのコミュニケーションを楽しむことができた。（10 歳代、男性）

#### その他

- ・ がんばれ。（20 歳代、女性）

### ● 不満足群

#### 集合時間

- ・ 集合時間が早すぎる。（20 歳代、女性）

#### 天候

- ・ 寒かった。（20 歳代、女性）
- ・ 寒かったが、貴重な経験ができた。（未記入）

### ○ 意見・要望群

#### 運営

- ・ 活動時間を短くしてほしい。（20 歳代、男性）

#### その他

- ・ 毎年、ボランティア参加人数がまちまちなので申し訳なく思う。（50 歳代、男性）
- ・ 有名人をもっと呼んでほしい。（20 歳代、男性）



## 団体ボランティア（一般）

### ○ 満足群

#### 楽しかった

- ・ 初めて参加だったが、楽しかった。(10 歳代、女性)
- ・ 初めてのボランティアだったが、ボランティア同士の仲間と楽しみながら無事成功できた。(30 歳代、男性)

#### 充実感

- ・ 全七回参加達成に満足した。(70 歳代、男性)
- ・ 楽しく目的達成できて満足した。(70 歳代、男性)

#### 感動・感謝

- ・ ランナーの活動に感動した。(70 歳代、男性)
- ・ ボランティアをサポートして下さるスタッフの気配りに感謝。(10 歳代、女性)
- ・ 迫力があり感動、来てよかった。(未記入)
- ・ ランナーからのありがたい言葉がとても嬉しかった。(50 歳代、女性)

#### 協力・交流

- ・ 楽しい交流の場になった。(70 歳代、男性)

#### 次回も参加

- ・ 可能な限り参加したいと思う。(50 歳代、男性)

#### スタッフ・運営

- ・ ボランティアの一生懸命が素晴らしい。(60 歳代、男性)

#### その他

- ・ 大いに意義あり。(70 歳代、男性)
- ・ 天気が良かった。(60 歳代、女性)

### ● 不満足群

#### 運営

- ・ 強風でトイレの看板の設置に苦労したので、板に穴をあけて欲しい。(60 歳代、男性)
- ・ 距離表示の間違いがあった。(30 歳代、男性)
- ・ 去年の反省が生かされていない。(50 歳代、男性)
- ・ 荷物の受付場所がわかりづらい。(70 歳代、男性)
- ・ 交通規制が遅い。(50 歳代、女性)

- ・ スタート後の路上コーンの整備、交通規制が遅いと感じた。(50 歳代、男性)
- ・ 段積みの段ボールは、強度不足なので材質を変えてほしい。(50 歳代、男性)   ほか 2 名

#### 給水・給食

- ・ バナナを複数の場所においてほしい。運ぶのが大変だった。(70 歳代、女性)

#### スタッフ・リーダー

- ・ AED の電話の伝達方法、どこまで片付けたら解散なのかなど、指示の一貫性がなかった。(40 歳代、女性)
- ・ 交通規制開始を通知していた方が偉そうで不快だった。皆ボランティアなのに命令されている感じになった。(50 歳代、男性)
- ・ たいがいの作業（コーン撤去）を警察から命令口調で指示されたのが、感じ悪い。(未記入、男性)

#### トイレ・ごみ箱等

- ・ 長田区役所の地下トイレがわかりにくい！(50 歳代、女性)   ほか 2 名
- ・ トイレが少なく、案内も少ない。(50 歳代、男性)
- ・ トイレが少ない。(60 歳代、男性)

#### 天候

- ・ 寒かった。(20 歳代、女性)
- ・ 天気に恵まれたのは良かったが、風が強く寒かった。(70 歳代、男性)
- ・ 暖かい時期に開催してほしい。(20 歳代、男性)

#### その他

- ・ 配置場所がランナーから遠く、ボランティアへの参加意識が低かった。(40 歳代、男性)

### ○ 意見・要望群

#### 運営

- ・ コーンの数もふやせたら。ボランティアの人数も同じく。(60 歳代、男性)
- ・ 規制時に三角コーンを片づける警備員が不在になり給水ボランティアが片づけた。警察官にえらそうに指示されムッとした。(50 歳代、男性)
- ・ 並び列の整備をお願いしたい。(50 歳代、男性)
- ・ 案内を強化してほしい。(50 歳代、男性)   ほか 1 名
- ・ 朝が早く電車がないため、ボランティア用の駐車場の確保をしてほしかった。(40 歳代、女性)

#### トイレ・ごみ箱等

- ・ トイレを増やしてほしい。(60 歳代、男性)   ほか 4 名

- ・ トイレが近くにほしい。(60 歳代、男性)
- ・ 水洗い場を各トイレにおいてほしい。(70 歳代、男性)
- ・ ゴミ箱が少ない。(80 歳代、男性)

#### 更衣室

- ・ 更衣室を増やしてほしい。(50 歳代、男性)
- ・ 更衣室の目印がほしい。(80 歳代、女性)
- ・ 更衣室の利用が少なかった。(50 歳代、女性)

#### その他

- ・ 神戸マラソンが世界ベスト 10 に入ることを希望。(70 歳代、男性)
- ・ 他地域からも参加してほしい。(50 歳代、男性)
- ・ 金属探知機の意味がない。(50 歳代、男性)
- ・ ランナーに触られたと言って 10 分程叱られた。とても怖かった。(40 歳代、女性)
- ・ 座る場所がほしい。(20 歳代、男性)
- ・ もう少し防寒具の支給を。(20 歳代、男性)

## オフィシャルスポンサー

### ○ 満足群

#### 楽しかった

- ・ 楽しかった。(30 歳代、男性) ほか 4 名
- ・ ランナーと違った形で参加でき、楽しかった。(20 歳代、男性)
- ・ 参加しているメンバーが楽しそうに活動していた。(40 歳代、男性)
- ・ コスプレランナーが面白かった。(20 歳代、女性)

#### 充実感

- ・ 今までランナーとして参加することが多かったので、給水ボランティアの方々の苦労が初めてわかった。またチームで達成した達成感があった。(40 歳代、女性)
- ・ やりがいと達成感があった。(20 歳代、男性)
- ・ 全体的に充実して参加できた。(40 歳代、男性)
- ・ 普段かかわることのできない人と活動できて、有意義な時間を過ごせた。(30 歳代、女性)
- ・ エントリーを含め円滑に運営できた。(50 歳代、男性)

#### 感動・感謝

- ・ ランナーの一生懸命な姿に感動した。(40 歳代、男性)
- ・ 各々のボランティア参加者が自主的に何をすべきか把握して動かれており、全体として滞りのない活動であった。(30 歳代、男性)

#### 貴重な経験

- ・ 今までにない経験ができたのでよかった。(40 歳代、女性)

#### 協力・交流

- ・ ランナーのみなさんから「給水ボランティアありがとう！」と走りながら声掛けいただき、大会を作り上げる一体感が感じられうれしく思った。(40 歳代、男性)
- ・ 協力しあってスムーズに活動できた。(40 歳代、女性)
- ・ 気持ちのいい協力体制があった。(50 歳代、男性)
- ・ メンバーが自発的に動けた。(60 歳代、男性)
- ・ 他部署のかたと関わってよかった。走ってみたくなった。(20 歳代、女性)
- ・ 他部署の方と交流できたことがよかった。(20 歳代、男性)
- ・ ベテランさんが新人を指導できていた。(50 歳代、男性)
- ・ マネジメントがよかった。(30 歳代、男性)

#### 次回も参加

- ・ また参加したい。(30 歳代、女性)

#### スタッフ・リーダー

- ・ 活動地点の住民からランナーの迷惑行為について苦情があったが、ボランティア運営スタッフの方がすぐに対応してくださり助かった。(40 歳代、男性)
- ・ リーダーの指示が適切でとても活動しやすく、チームとしてまとまりがあった。(50 歳代、女性)

#### 運営

- ・ 年々活動しやすくなっている。(30 歳代、女性)
- ・ 作業が大変しやすかった。(50 歳代、男性)
- ・ 回を重ねるごとに、準備、撤収のスピードが上がっている。(50 歳代、男性)
- ・ 休憩時間があつてよかった。(50 歳代、男性) ほか 2 名
- ・ 後ろのほうの給水は余裕があった。(40 歳代、男性)

#### その他

- ・ けがなく終わることができた。(40 歳代、男性)

### ● 不満足群

#### 集合時間

- ・ 集合時間をもう少し遅らせてもいい。(60 歳代、女性)

#### 給水・給食

- ・ 荷物の積み下ろしの手順がよくなかった。給水の場所が変わるのはどうだろうか。(50 歳代、女性)
- ・ 段積み用のトレイをプラスチックに改良してほしい。(60 歳代、男性) ほか 1 名
- ・ 補給が間に合わなくなる時間があり、とても忙しく感じた。(20 歳代、女性)
- ・ 給水作業のスペースが狭く動きにくかった。(60 歳代、男性)

#### 運営

- ・ 忙しさのピークと終わりが読めないので準備のペース配分がわからなかった。結果、終盤に準備しすぎて廃棄がたくさん出た。ランナーの通過量は何%なのかわかり、閉門時間までにどれくらいのランナーが通過するのにかリアルタイムでモニタリングできれば準備しやすいと思った。(50 歳代、男性)
- ・ ヴァームなどの廃棄量を減らすために使用実績を記録して来年にいかしたほうがいい。(40 歳代、女性)
- ・ 片付けの段取りが明確になっていなかった。(40 歳代、女性)
- ・ ボランティア活動周辺の環境を整えてほしい。(30 歳代、女性)

#### トイレ・ごみ箱等

- ・ 案内にあったトイレが使用できなかった。(50 歳代、男性)

## 天候

- ・ 気温が低く寒かった。(40 歳代、男性) ほか 1 名
- ・ 体が冷えた。(30 歳代、女性)

## その他

- ・ 支給されるウェアが日常的に使えない。(60 歳代、男性)
- ・ 今年は最後の水まきがなかったので、来年はしてほしい。(40 歳代、女性)

## ○ 意見・要望群

### 運営

- ・ 正確な情報がほしい。返却数一覧のようなものを掲示してほしい。(30 歳代、女性)
- ・ 配布される手袋をもっとしっかりしたものにしてほしい。段ボール開封のためのカッターの数を増やしてほしい。(30 歳代、女性)
- ・ 撤去時に荷台回収トラックが来る場所を明確にしてほしい。(20 歳代、男性)

### 給水・給食

- ・ バナナの発注数が半分でよかった。(20 歳代、男性)
- ・ 毎年バナナは大量に余るので減らしたほうがいい。(60 歳代、女性)
- ・ 給水用の水を弾く前掛けがほしい。(50 歳代、男性)
- ・ ヴァーム担当者にはビニールの前掛けを支給してほしい。(50 歳代、男性)
- ・ ヴァームでべとべとになるためウェットティッシュが必要。足元にもかかるため長いナイロンエプロンが必要。(40 歳代、女性)
- ・ 給水は足もとまで濡れるため、ジャケットだけではなくパンツも支給してほしい。(50 歳代、男性)
- ・ 給水場所（w 7 水④）に水が溜まりやすい場所があり、こぼれた水により活動に支障が出るほどだったので、給水場所の設定時に考慮してほしい。(30 歳代、男性)
- ・ 段積み用のトレイを改良してほしい。(50 歳代、男性) ほか 1 名
- ・ 3 段に重ねる際の板は、すべての机に対して 1 枚以上配給してほしい。(20 歳代、男性)
- ・ ヴァームを 2L のペットボトルにして、極力必要量を購入してほしい。(60 歳代、男性)
- ・ ヴァームのペットボトルのキャップの空けた数が多くて固かった。親指の付け根が痛くなったので道具がほしかった。(50 歳代、男性)

### トイレ・ごみ箱等

- ・ 給水のボランティア中に沿道の近所の人から、家の前で用便しているランナーがいるので何とかしてほしいといわれた。ボランティアリーダーからスタッフに伝えられ、スタッフが対処。そもそもトイレが少ないと感じた。(30 歳代、男性)
- ・ より大きいゴミ箱にすれば、もう少しゴミが散らからないと思う。(30 歳代、男性)

### その他

- ・ ボランティアが高齢になってきていることについて対策を考えたほうがよい。(40 歳代、男性)

## 【参考資料】

### 『神戸マラソン 2017』通訳ボランティアに関する調査結果

## 概要

### 1. 目的

神戸マラソンに外国人参加者が年々増加しているため、通訳ボランティアの充実が必要だと考えられる。本調査では、「神戸マラソン 2017」に参加した通訳ボランティアに対し、参加動機、活動状況、満足度、再参加意図などを中心に分析し、今後のスポーツイベントにおける通訳ボランティアのマネジメントに有用な基礎資料となることを目的とする。

### 2. 内容

1) 属性：性別、国籍、年齢、職業、居住地

2) 本大会におけるボランティア活動について：

応募形態、情報源、担当業務、担当言語、対応機会、参加動機、ボランティア参加後の全体的な満足度、

3) 次回大会への参加意図とこれまでの活動状況：

来年の神戸マラソンボランティアへの参加意図、他の大会へのボランティア参加意図、これまでの神戸マラソンボランティア活動の経験

4) 満足度の理由：自由記述

5) 参加後の感想、意見、要望：自由記述



調 査 項 目

| 要因群           | 項 目                    | カテゴリー                                                                                    |
|---------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 属 性           | 回答者の属性                 | 1.性別 2.国籍 3.年齢 4.職業 5.居住地                                                                |
| 参加の情報         | 情報源                    | 1.友人 2.職場 3.学校 4.職場・学校以外の団体 5.新聞・雑誌<br>6.テレビ・ラジオ 7.地域の広報誌 8.ポスター・ちらし<br>9.インターネット 10.その他 |
| 応募形態と<br>担当業務 | 応募形態                   | 1.個人ボランティア 2.団体ボランティア(一般)                                                                |
|               | 担当業務                   | 1.コース沿道整理 2.手荷物預かり・返却<br>3.インフォメーション                                                     |
|               | 担当言語                   | 1.英語 2.中国語 3.韓国語 4.その他                                                                   |
|               | 対応機会                   | 1. 0回 2. 1-5回 3. 6-10回 4. 11回以上                                                          |
| 動 機           | 参加動機<br>(6項目)          | 1.当てはまらない 2.あまり当てはまらない<br>3.まあ当てはまる 4.非常に当てはまる                                           |
| 満 足           | 全体的な満足                 | 1.満足していない 2.あまり満足していない<br>3.まあ満足している 4.非常に満足している                                         |
| 参加意図          | 来年の神戸マラソン              | 1.はい 2.いいえ 3.わからない                                                                       |
|               | 他の世界的大会                | 1.はい 2.いいえ 3.わからない                                                                       |
| これまでの参加状況     | ボランティア参加               | 1. 今回が初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. 4回目 5. 5回目 6. 6回目 7. 7回目                                      |
| 活動後の感想        | 満足度の理由                 | 自由記述                                                                                     |
|               | ボランティア活動後の<br>感想、意見、要望 | 自由記述                                                                                     |

### 3. 対象

母集団：「神戸マラソン 2017」で活動した通訳ボランティア

登録ボランティア数：122 名（個人ボランティア 48 名、団体ボランティア 74 名）

### 4. 回収方法

調査票を受付時に渡し、活動後に記入した調査票を郵送してもらった。

### 5. 回収結果

有効回答数：58 票

個人ボランティア：26 票

団体ボランティア：32 票

### 6. 研究組織

#### 1) 組織

兵庫体育・スポーツ科学学会 ひょうご地域スポーツ振興プロジェクト

#### 2) 『神戸マラソンボランティア調査グループ』メンバー

松村浩貴、土肥隆、伊藤克広（以上：兵庫県立大学）、船越達也（大阪国際大学）、勝木洋子（神戸親和女子大学）、山口志郎（流通科学大学）

#### 3) 連絡先

〒651-2197 神戸市西区学園西町 8-2-1

兵庫県立大学経営学部 松村浩貴研究室

Phone: 078-794-7095

Fax: 078-794-7129

E-mail: kouki@biz.u-hyogo.ac.jp

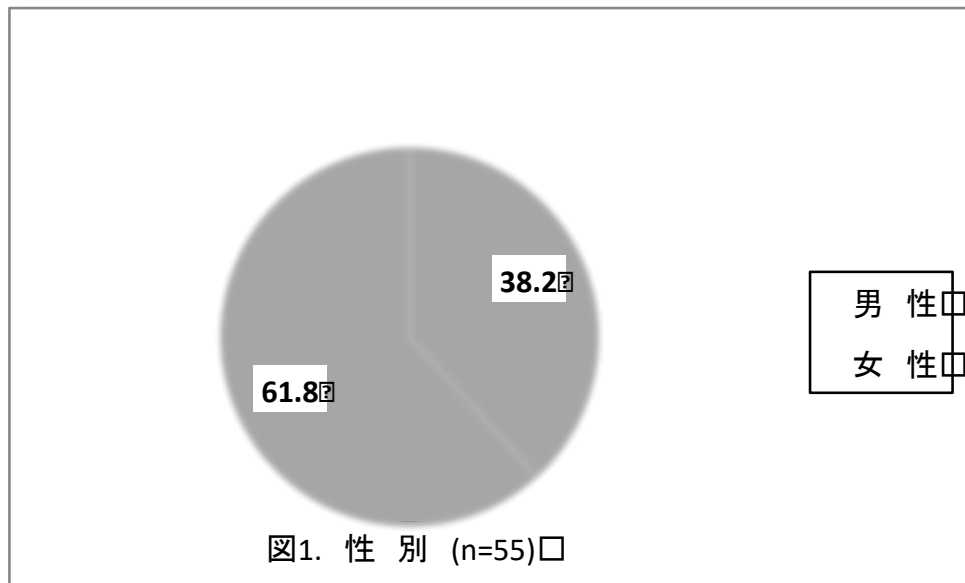
### 7. 調査協力

神戸マラソン実行委員会

## サンプルの属性

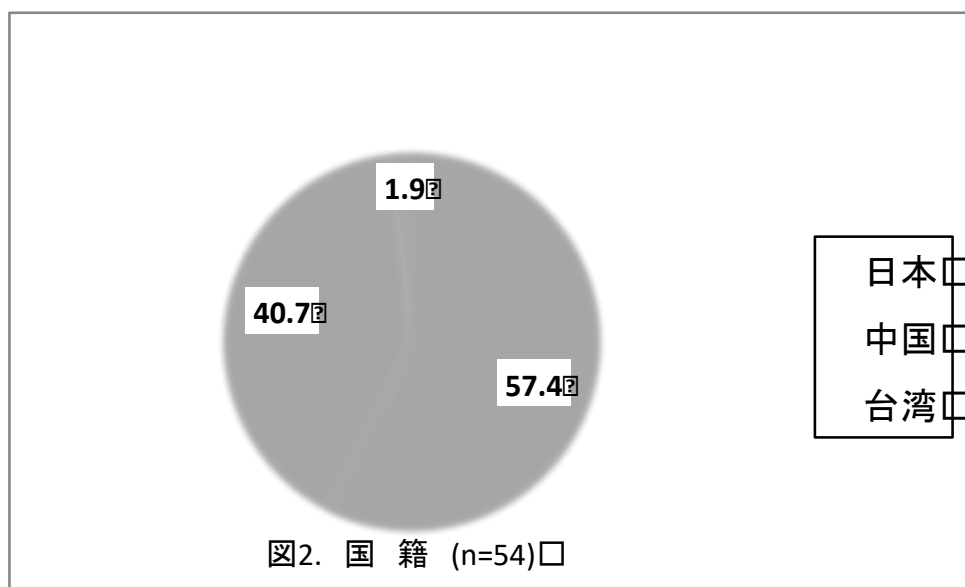
### 1) 性別

性別は、「男性」が 38.2%、「女性」が 61.8%であり、女性の割合が高かった（図 1）。



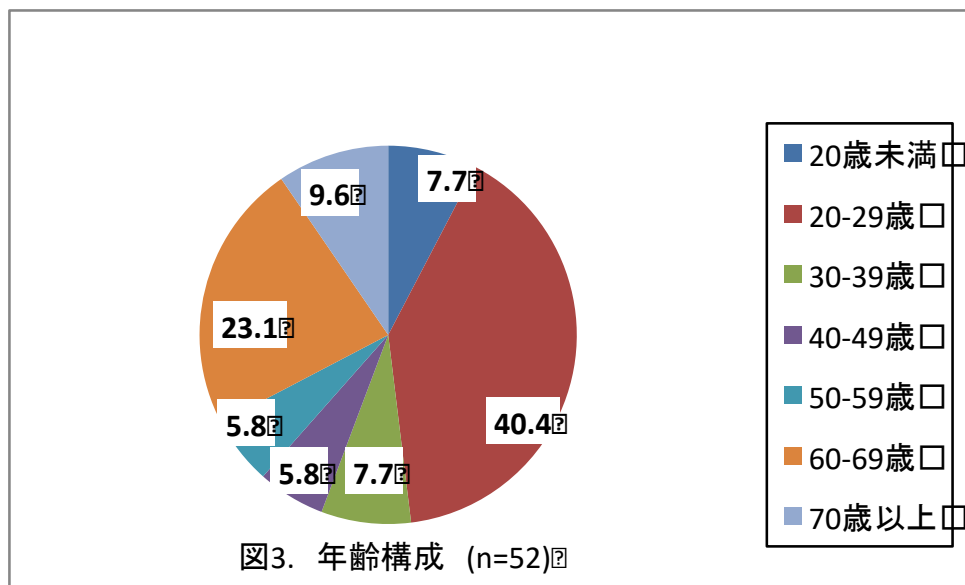
### 2) 国籍・地域

国籍・地域は、日本が 57.4%、中国が 40.7%、台湾が 1.9%であった（図 2）。日本が半数強を占め、次いで中国が約 4 割であった。



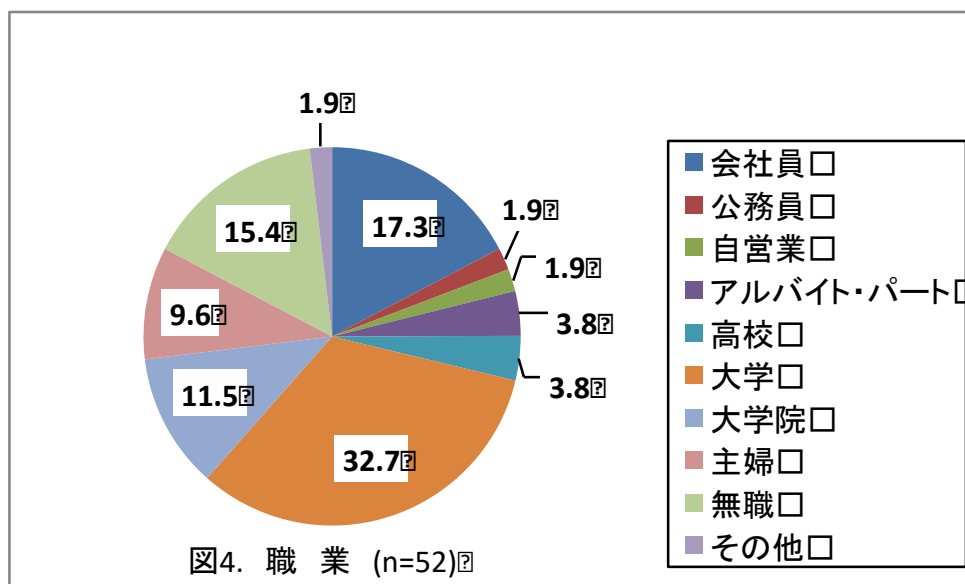
### 3) 年齢構成

年齢構成は、「20歳代」が40.4%と最も多く、次いで「60歳代」が23.1%、「70歳以上」が9.6%であった（図3）。また、10歳代～20歳代の若年層が48.1%で約半数を占め、60歳以上の高年層も32.7%と多い割合であった。



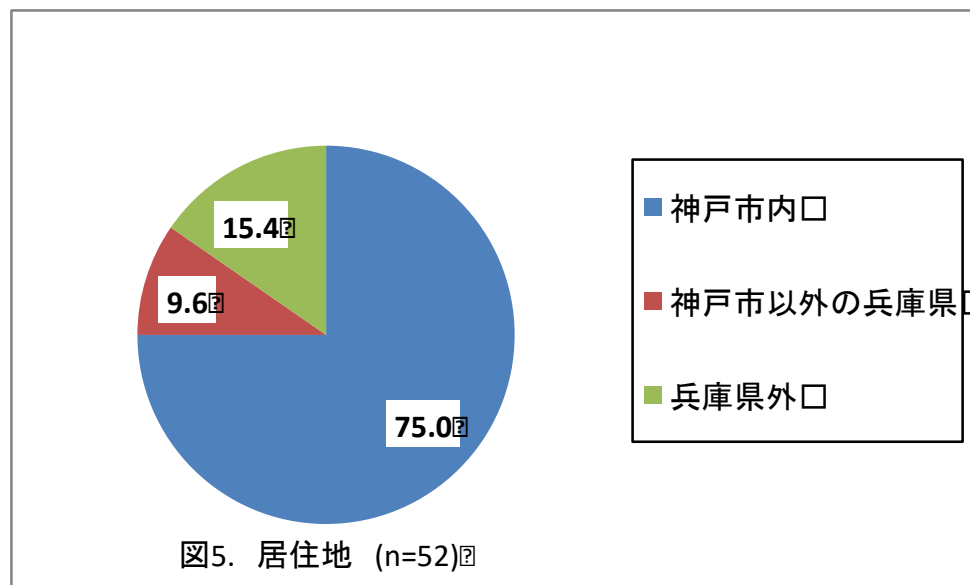
### 4) 職業

職業は、「大学」が32.7%で最も多く、次いで「会社員」が17.3%、「無職」が15.4%、「大学院」が11.5%であった（図4）。「高校」「大学」「大学院」を合わせると48.0%で、学生の割合が約半数であった。



#### 5) 居住地

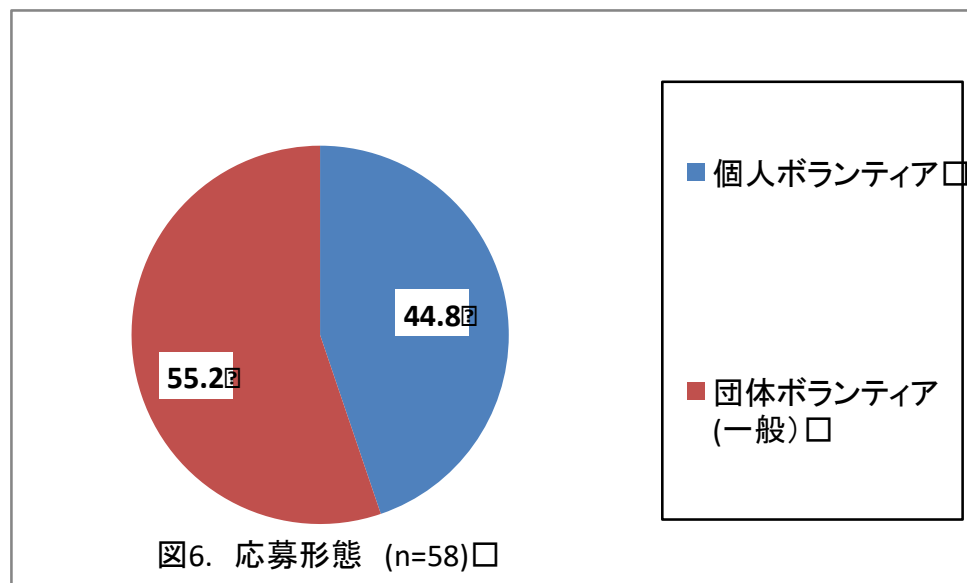
居住地は、「神戸市内」が75.0%と最も多く、次いで「神戸市以外の兵庫県」が9.6%、「兵庫県外」が15.4%であった（図5）。7割強が神戸市在住であり、8割強（84.6%）が兵庫県在住の参加者であった。



## 本大会におけるボランティア活動について

### 1) 応募形態

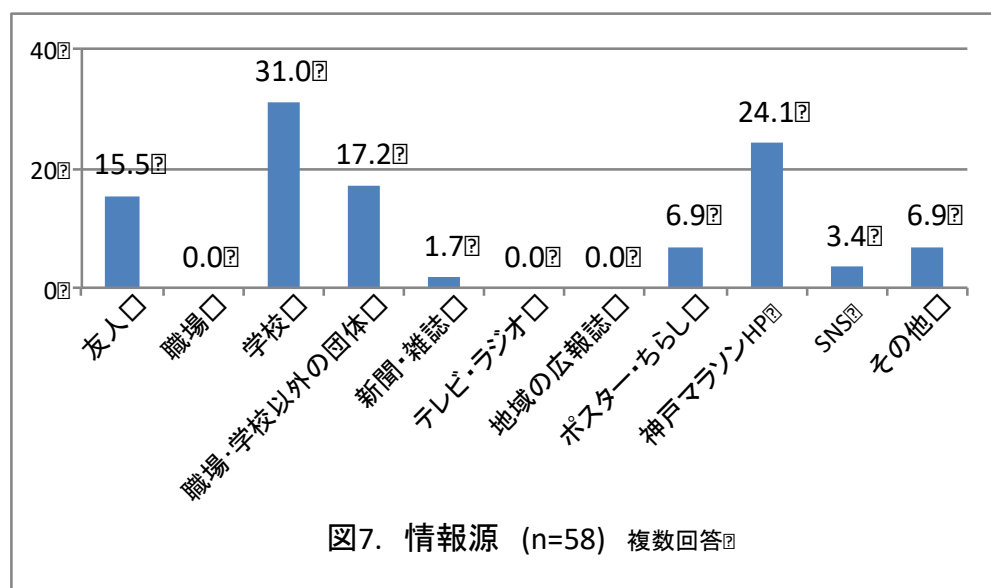
応募形態は、「個人ボランティア」と「団体ボランティア（一般）」のみで、「個人ボランティア」が44.8%、「団体ボランティア（一般）」が55.2%であった（図6）。



### 2) 情報源

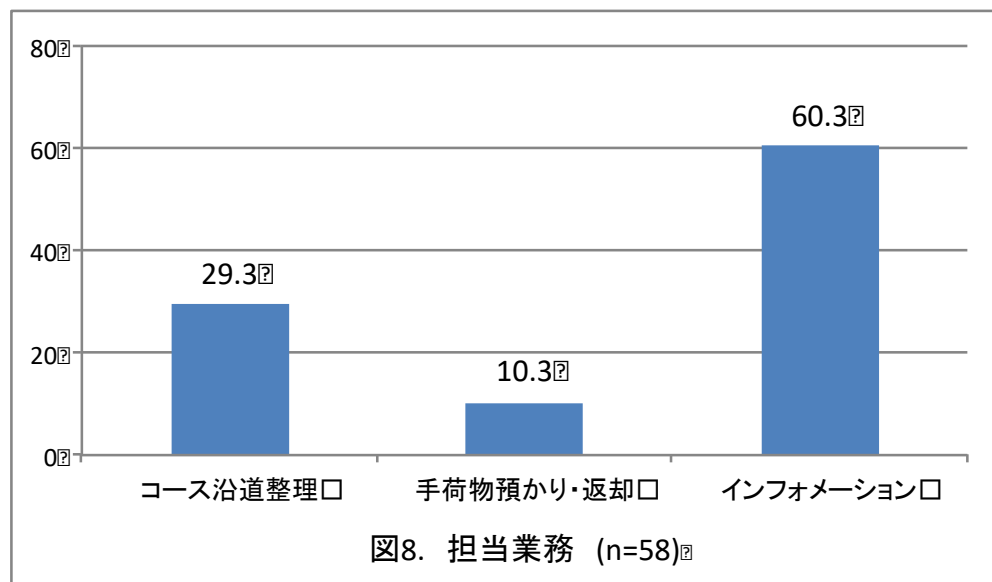
「ボランティアの情報を何で知りましたか？」の問いに、当てはまる番号すべてに○をつけてもらった（複数回答）。「学校」が31.0%と最も多く、次いで「神戸マラソンのホームページ」が24.1%、「職場・学校以外の団体」が17.2%、「友人」が15.5%であった（図7）。

大学の留学生会からの参加者が多かったため、「学校」の割合が多かった。また、「神戸マラソンのホームページ」からの情報収集が多かったことから、ホームページでの参加の呼びかけ、あるいは業務内容に関する詳細な情報を載せると効果的であると思われる。



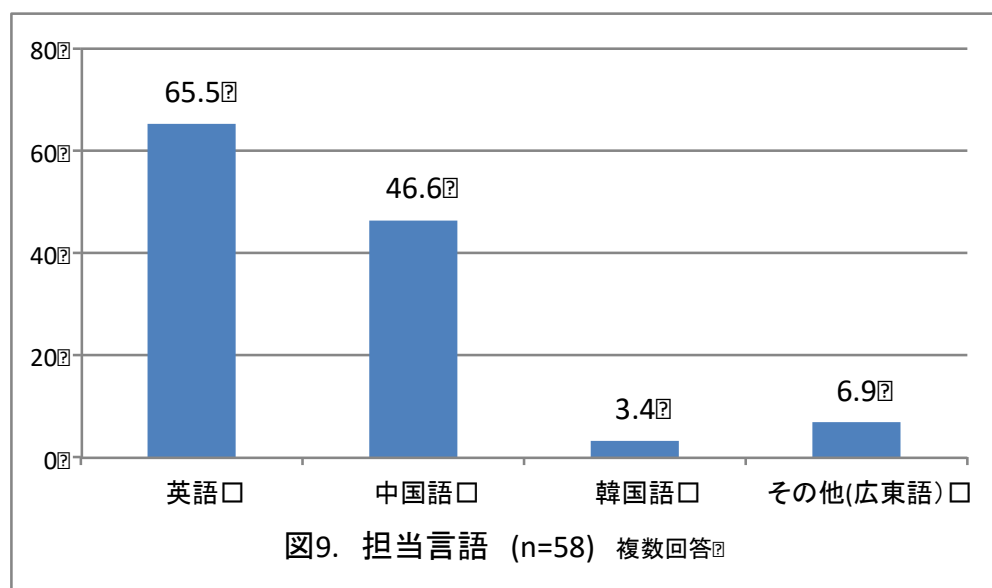
### 3) 担当業務

担当業務は、「コース沿道整理」「手荷物預かり・返却」「インフォメーション」の3種類である。「インフォメーション」が60.3%と最も多く、次いで「コース沿道整理」が29.3%、「手荷物預かり・返却」が10.3%の順であった（図8）。海外からのランナーに安心して参加してもらえるように、インフォメーションに重点をおいて配置している。また、コース沿道整理は、海外からのランナーがマラソン中に体調が悪くなったとき、ランナーが不安にならないよう、救護所付近の沿道に通訳ボランティアを配置し、ランナーの体調等を医師に伝える役割である。



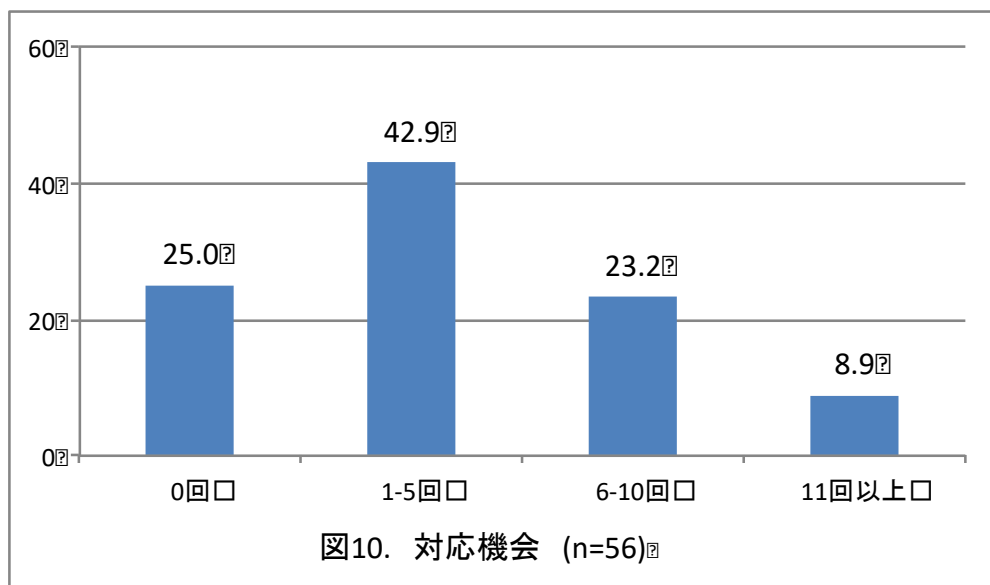
### 4) 担当言語

担当言語は何だったか、当てはまるものすべてを選択してもらった。その結果、「英語」が65.5%で最も多く、次いで「中国語」が46.6%、「韓国語」が3.4%、その他が6.9%であった（図9）。その他の言語はすべて広東語であった。また、複数の言語で対応可能な参加者は24.1%であった。



## 5) 対応機会

対応機会は、ボランティア中に対応した頻度を質問している。最も多かったのは、「1-5 回」で 42.9%、次いで「0 回」が 25.0%、「6-10 回」が 23.2%、「11 回以上」は 8.9%であった（図 10）。25%（4 分の 1）の参加者が 1 回も対応しなかったのに対し、32.1%（約 3 分の 1）の参加者が 6 回以上の対応機会であったことから、対応機会の差がみられた。担当業務や配置により、対応機会の差があるとしたら、今後は通訳ボランティアの担当業務やその配置などを精査し、見直していく必要があるのではないかとと思われる。ただ、昨年の調査では、6 回以上の対応機会があったのは 18.8%に対し、今回は 32.1%であった。よって、昨年よりは対応機会が増えているのではないかと推察される。

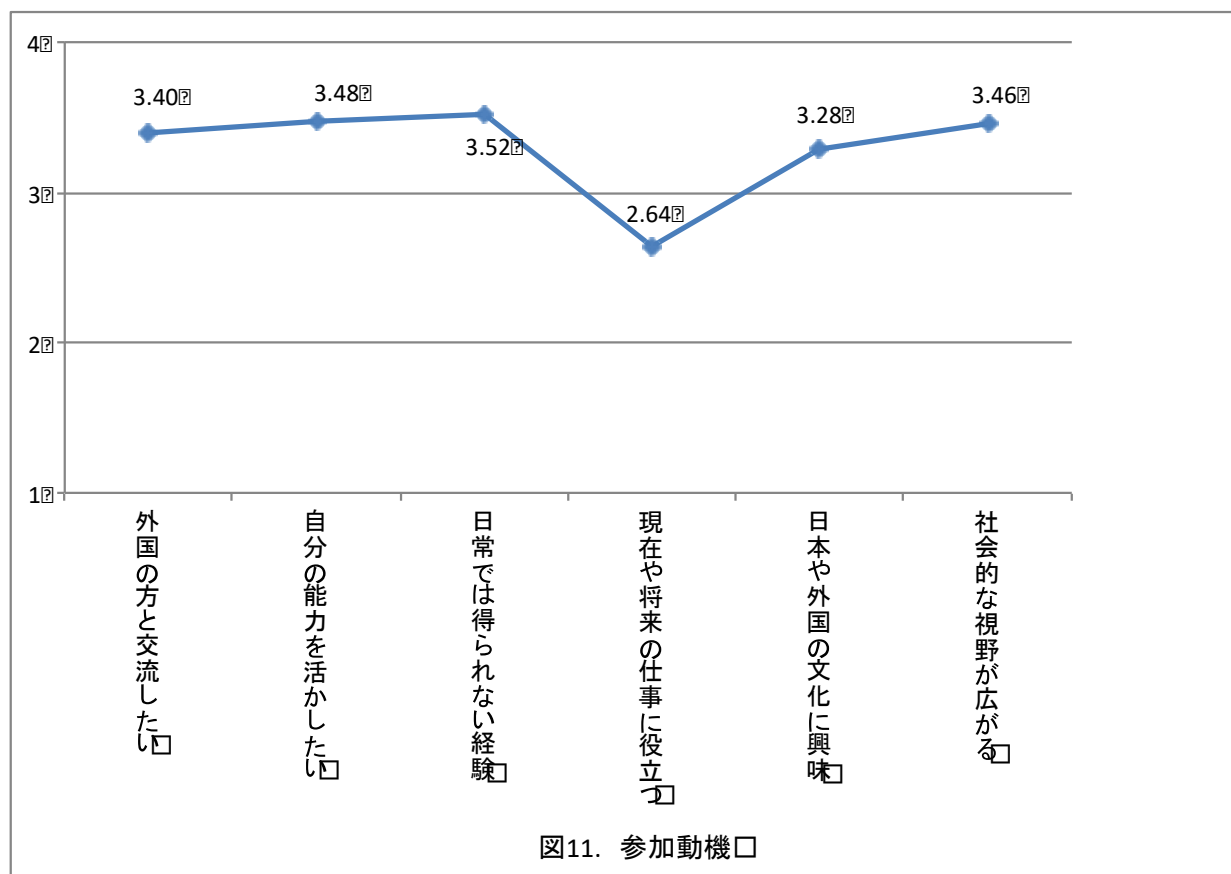




#### 6) 通訳ボランティアへの参加動機

ボランティアに参加した動機6項目を「1. 当てはまらない 2. あまり当てはまらない 3. まあ当てはまる 4. 非常に当てはまる」の4つの中から回答してもらった。平均値が最も高かったのは、「日常では得られない経験ができる」が3.52、次いで「自分の能力を生かしたい」が3.48、「社会的な視野が広がる」が3.46、「外国の方と交流したい」が3.40で高い値を示した。一方、「現在や将来の仕事に役立つ」は2.64と低い値を示した（図11）。

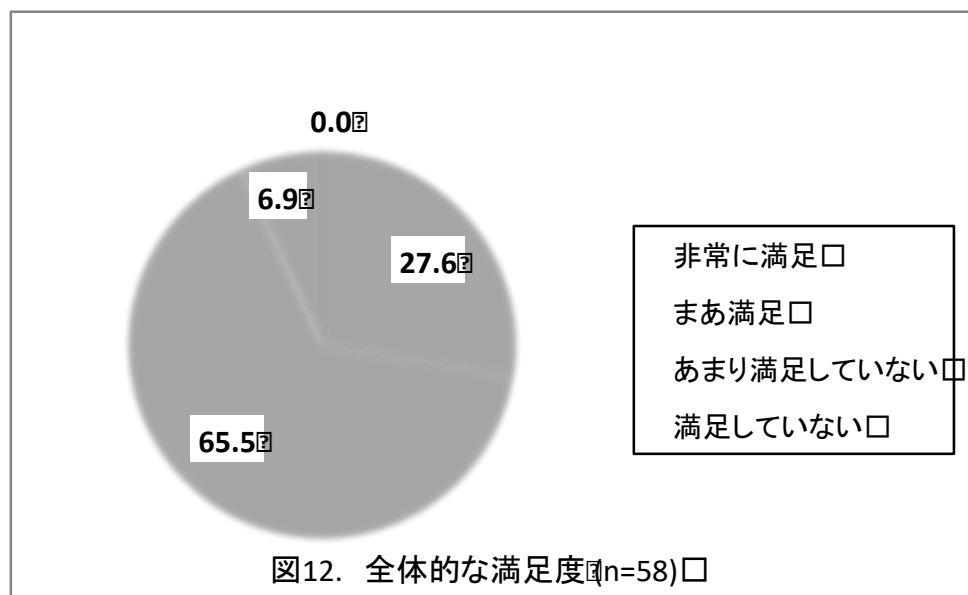
このことから、「非日常」「自己の能力発揮」「交流」などのキーワードが挙げられ、日常では得られない経験のなかで、外国の方と交流し、自己の能力を生かしたいという反応が高かった。



## 7) 全体的な満足度

今回のボランティア全体を通しての満足度を「非常に満足している」「まあ満足している」「あまり満足していない」「満足していない」の4つの中から回答してもらった。「非常に満足している」が27.6%、「まあ満足している」が65.5%、「あまり満足していない」が6.9%であった(図12)。

「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値が93.1%であった。昨年の調査では70.9%であったことから、昨年と比較して、満足している参加者の割合は増加している。満足度が高まった要因として、対応機会の増加が考えられる(p.47を参照)。前項の参加動機でも分かるように、参加者は外国の方と交流して、自分の能力を発揮したいと思い参加している。今後さらに満足度を高めるには、参加者の能力を十分に生かせるような配置や機会が必要であると思われる。

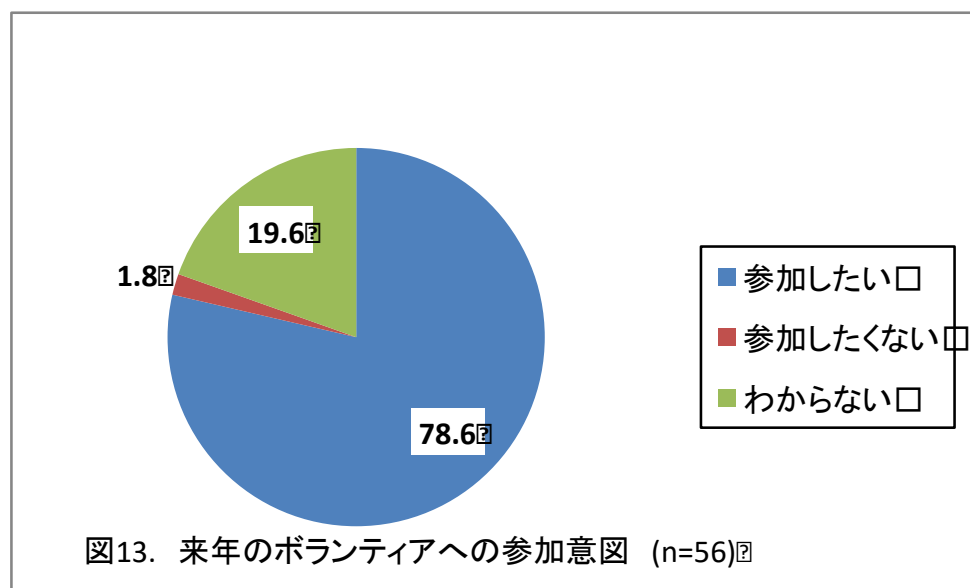


## 次回大会への参加意図とこれまでの活動状況

### 1) 来年の神戸マラソンボランティアへの参加意図

来年の神戸マラソンボランティアへの参加意図を「1. はい 2. いいえ 3. わからない」の3つの中から回答してもらった。「はい」＝「参加したい」が78.6%、「いいえ」＝「参加したくない」が1.8%、「わからない」が19.6%であった（図13）。

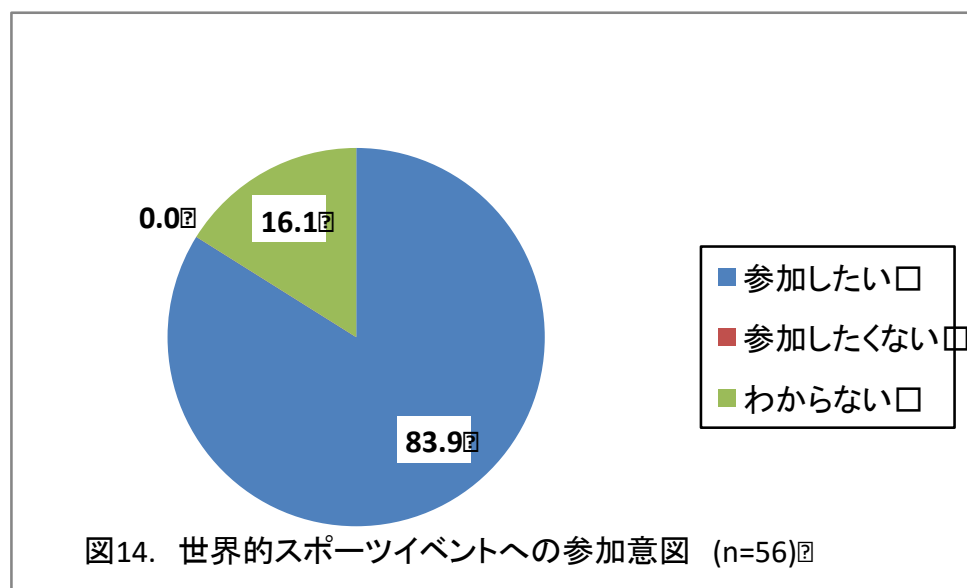
来年もまた参加したい人が78.6%と高い値を示した。母数が異なるため単純に比較はできないが、今回の一般ボランティアの調査では、また参加したい人が54.9%であったことから、通訳ボランティアの再参加意図をもった参加者の割合は高いものと思われる。



## 2) 世界的スポーツイベントへの参加意図

兵庫県では、ラグビーワールドカップや関西ワールドマスタースゲームズなど世界的なスポーツイベントが開催される予定である。そこで、「このようなスポーツイベントが開催されたら、語学対応ボランティアとして参加したいですか」という設問を設けた。参加意図を「1. はい 2. いいえ 3. わからない」の3つの中から回答してもらった。「はい」＝「参加したい」が83.9%、「いいえ」＝「参加したくない」が0%、「わからない」が16.1%であった（図14）。

来年の神戸マラソンの参加意図よりも更に高い値を示していた。通訳ボランティアというカテゴリだけに、参加者の世界的なスポーツイベントへの興味・関心の大きさが伺える。



### 3) 神戸マラソンボランティア活動の経験

神戸マラソンボランティア活動回数を「1. 今回が初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. 4回目 5. 5回目 6. 6回目 7. 7回目」で回答してもらった。今回が初めての参加であった人が 71.4%、2回目が 7.1%、3回目が 8.9%、4回目が 3.6%、5回目が 1.8%、6回目が 3.6%であった（図 15）。

約 7 割が初めての参加者であり、約 3 割が複数回の参加者であった。大学の留学生会からの参加者が多数いたため、初めての参加者が多かった。次回大会以降も参加してもらうために、満足度を高め継続意欲がわくような活動となるよう機会や内容の充実を図っていくことが重要である。

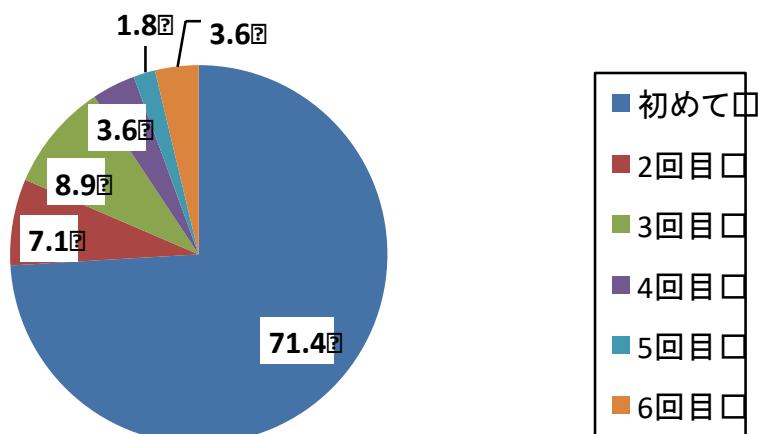


図15. 神戸マラソンボランティア活動の経験 (n=56)

## 「通訳ボランティアの満足度に対する理由」（自由記述）

### ○ 満足群

#### 楽しかった

- ・ 楽しくできた。(70 歳代、男性) ほか 1 名
- ・ 応援できて楽しかった。(40 歳代、男性)
- ・ おもしろかった。(10 歳代、男性) ほか 1 名

#### 充実感

- ・ 神戸マラソン参加者のサポートができて良かった。(未記入)
- ・ 人の役に立つことができた。(60 歳代、女性)
- ・ 最後に台湾人、欧米人に通訳でき、役に立てた。(20 歳代、女性)
- ・ 自分の能力を生かすことができてとても満足。(20 歳代、男性)
- ・ 活躍できて満足。(20 歳代、男性)
- ・ 通訳の仕事は少なかったが、ガイドの役割が大であった。(60 歳代、男性)
- ・ スタッフも丁寧で、社会的視野が広がった。(20 歳代、男性)
- ・ みんなに「ありがとう」と言われる大会に参加できてよかった。(20 歳代、女性)
- ・ 中国語で「頑張れ」と言ったら、笑顔で返してくれて嬉しかった。(30 歳代、女性)

#### 貴重な体験

- ・ 通訳の機会はなかったが、マラソンボランティアとして良い経験になった。(50 歳代、女性)

#### その他

- ・ 久しぶりに早起きして、少しは世のためになったかな。(60 歳代、男性)

### ● 不満足群

#### ボランティアの内容（機会・頻度）

- ・ 英語を話すチャンスがなかった。(20 歳代、女性)
- ・ 外国人の参加が少なく、日本人対応がほとんどであった。(60 歳代、女性)
- ・ 外国人からの質問はなく、この場所では必要じゃないのではないかと。(未記入)
- ・ ボランティアの数が多すぎて、本当に必要なのかと思った。7 時間立ちっぱなしは体力的にきつい。(未記入、女性)
- ・ 対応する機会がなかった。(未記入、女性)
- ・ 初体験で動きの要領がつかめずとまどった。(60 歳代、女性)
- ・ 少し段取りが悪く、最初なにをしたらよいか分からなかった。(30 歳代、女性)
- ・ 問題解決できたこと、できなかったことがあった。(20 歳代、女性)

#### スタッフ・リーダー

- ・ スタッフが怖かった。(10 歳代、女性)
- ・ 救護所の担当者がバナナを食べている。(60 歳代、女性)

「通訳ボランティア活動を終えての感想、意見、要望」（自由記述）

○ 満足群

楽しかった

- ・ 楽しく活動できた。(70 歳代、男性)
- ・ 神戸の主要なイベントに参加でき、楽しかった。(60 歳代、女性)

充実感

- ・ すごく盛り上がっていて嬉しかった。(20 歳代、女性)

感謝・感動

- ・ 感動した。(20 歳代、女性)

貴重な体験

- ・ 良い経験になった。(未記入、女性)
- ・ ボランティアの方と協力して盛り上げる喜びを感じた。ありがとう。(60 歳代、女性)

次回も参加

- ・ 通訳する機会もあり、また参加したいと思った。(30 歳代、女性)

● 不満足群

ボランティアの内容（機会・頻度）

- ・ ボランティアの人数が多く、仕事がありませんでした。(20 歳代、女性)

スタッフ・リーダー

- ・ 荷物預かりのエリアリーダーに、もっとしっかりしたリーダーをつけてほしい。意識が低い。  
(60 歳代、男性)
- ・ 最初の指示がでるのが遅い。早く来るランナーのためにも指示を早くだしてほしい。(50 歳代、女性)

その他

- ・ 救護班の人がランナー配布用のバナナを食べるのは大問題である。(60 歳代、男性)

○ 要望群

運営

- ・ 英語や他の言語のガイド表示が少なすぎる。 他 1 名
- ・ マラソン当日の選手の導線について、再検討の必要あり。たくさん反省点はある。(50 歳代、男性)
- ・ 荷物の受け取り、賞状の受け取りなどスタッフが把握してほしい。スタッフに聞いても分かっていない。(未記入、女性)

- ・ 台湾、中国人への対応ができていない。(60 歳代、男性)
- ・ もっとスタートとインフォメーションに人員を多く配置するとよい。(20 歳代、男性)
- ・ 国際的なマラソン大会になるために、ホームページの翻訳が正確でないといけないと思う。(40 歳代、女性)

#### 事前情報

- ・ 事前に予想される質問等はマニュアルに記載してほしい。(10 歳代、女性)
- ・ ランナーに質問されそうな事項は、事前に告知するとスムーズだと思う。大会のレコードはホームページでダウンロードなど。(20 歳代、女性)



『神戸マラソン 2017』  
ボランティアに関する調査報告書  
(Research report on a study of volunteers at Kobe Marathon 2017)

2018 年 1 月発行

編集 兵庫体育・スポーツ科学学会  
ひょうご地域スポーツ振興プロジェクト  
「神戸マラソン 2017 ボランティア調査グループ」

発行 神戸マラソン実行委員会