

RESEARCH REPORT ON A STUDY OF
VOLUNTEERS AT KOBE MARATHON 2019

『神戸マラソン 2019』
ボランティアに関する調査報告書

2020 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 2019 ボランティア調査グループ』

神戸マラソン実行委員会事務局

『神戸マラソン 2019』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 2019」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、来年の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、来年の神戸マラソンへのボランティア参加意図
- 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 6.テレビ・ラジオ 7.地域の広報誌 8.ポスター・ちらし 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 4.学校以外の所属団体 5.その他
応募形態と 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) 3.団体ボランティア(大学) 4.団体ボランティア(一般) 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 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 7.ランナーサポート 8.案内誘導 9.ランナーサービス
動 機	ボランティア参加の 動機(20項目)	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
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 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 阻害要因(18項目)	1.全く妨げにならない 2.妨げならない 3.やや妨げになる 4.非常に妨げになる
来年の参加意図	ボランティア参加	1.参加したい 2.参加したくない 3.わからない
世界的スポーツイベ ントへの参加意図	ボランティア参加	1.参加したい 2.参加したくない 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 8.8回目 9.9回目
活動後の感想	ボランティア活動後の 感想、意見、要望	自由記述

3. 対象

母集団：「神戸マラソン 2019」で活動した登録ボランティア

登録ボランティア数：6,060 名（エリアリーダー11 名、団体ボランティア 5,482 名、個人ボランティア 567 名）

※ 上記以外にも救護ボランティア、競技役員付補助員等 791 名が登録。
したがって、今大会のボランティア総数は、6,851 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：679 票

個人ボランティア：15 票

団体ボランティア（高校）：151 票、団体ボランティア（大学）：180 票、団体ボランティア（一般）：228 票

オフィシャルスポンサー：105 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 χ^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

兵庫県立大学国際商経学部 松村浩貴研究室

Phone: 078-794-7095

Fax: 078-794-7129

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

8. 調査協力

神戸マラソン実行委員会事務局

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 歳代の若年層が約半数を占め、50 歳以上の中高年層は約 3 割であった。職業は、「学生」が最も多かった。居住地は、6 割強が神戸市在住で、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）」「団体ボランティア（高校）」「オフィシャルスポンサー」「個人ボランティア」の順であった。
3. 担当業務は、「給水・給食」が最も多く、次いで「コース沿道整理」「ランナーサポート」の順であった。
4. 情報源は、「学校」が最も多く、次いで「職場」「職場・学校以外の団体」「友人」の順であった。情報源の割合は例年とほぼ同じで、学校や職場、団体からの情報が多くなっている。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」「学校」が最も多く、次いで「学校以外の所属団体」「身近な人」の順であった。ボランティアの 3 割強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人が 6 割強であった。
6. ボランティアの参加動機は、「日常では得られない経験ができる」が最も高く、次いで「人のために役立つ」「神戸マラソンの成功に役立つ」「地域に貢献できる」「社会に貢献できる」で高い値を示した。「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、人の役に立ちたい、社会や地域に貢献したいといった動機のもと参加している傾向が伺える。一方で、キャリアや自分を高めるといった自己啓発に基づく動機によって参加している人は少ない。
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「長い活動時間」「活動場所までの移動時間」「トイレの数」「少ない休憩時間」「活動費の負担」「活動場所の清潔感」であった。ボランティア以外の用事で忙しいこと、活動時間や移動時間といった時間に関すること、トイレの数、休憩時間の少なさ、交通費などの費用の負担、活動場所の衛生面などが、ボランティアの参加を妨げる要因になっている。
8. 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」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をもつ人は、約半数であった。
10. 神戸マラソンボランティア活動の経験は、一昨年の大会から、複数回参加する人が参加する人を上回った。今回も複数回の参加者が 52.4%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をもつ人は、約 4 割であった。
12. 「全体的満足のクロス集計」
 - 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」の値が最も高いが、満足していない割合も多く、とても満足している人も多いが、不満足に感じている人も多いことが明らかになった。
 - 3) 満足と応募形態は、「オフィシャルスポンサー」、「団体ボランティア（大学）」では

満足度が高く、「団体ボランティア（高校）」では満足度が低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」の方が満足度は高かった。
- 5) 満足と参加回数は、「初めて」の参加者は非常に満足している人は多いが、不満足に感じている人も多かった。「5 回以上」の参加者は概ね満足している人は多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、女性の方が男性より再参加意図が高いことが明らかになった。
- 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、「団体ボランティア（一般）」「オフィシャル」において再参加意図をもった人が多く、「個人ボランティア」「団体ボランティア（高校）」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」の参加者の方が「コース以外」の参加者より再参加意図が高かった。
- 5) 再参加意図と参加回数は、「初めて」の参加者と「2-4 回」の参加者の再参加意図は、同じような値を示しているが、「5 回以上」の参加者の再参加意図は顕著に高く、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。「参加したい」と「参加したくない」で、顕著な差がみられた項目は、「ボランティアに興味がある」「神戸マラソンに魅力を感じている」「地域に貢献したい」「神戸マラソンの成功に役立ちたい」「社会に貢献したい」「人のために役立ちたい」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、ボランティア自体に興味があり、地域や社会に貢献したいと思っている人、また神戸マラソンに魅力を感じ、人のために役立ちたいと思っている人が、再参加意図をもつ参加者の特徴であると思われる。

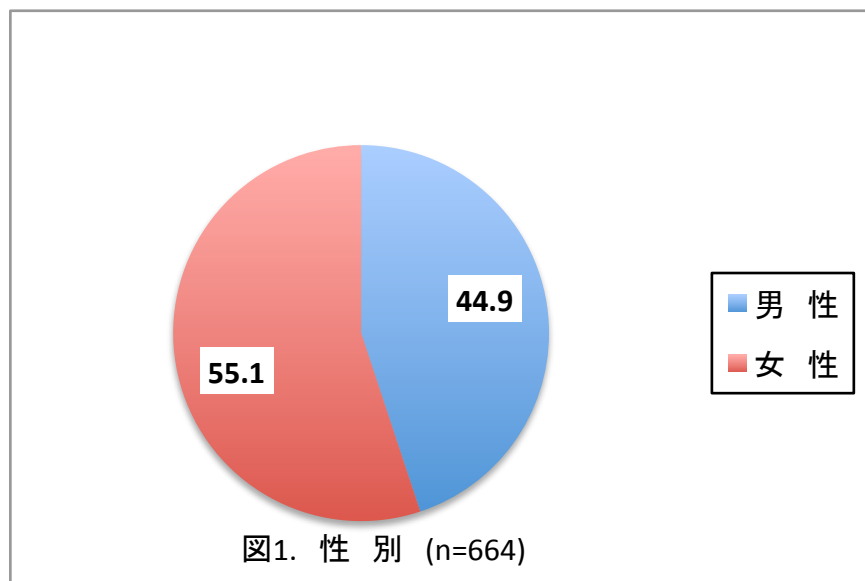
15. 「阻害要因と再参加意図」

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。「参加したい」と「参加したくない」で顕著な差がみられた項目は、「長い活動時間」「少ない休憩時間」「希望する活動内容との不一致」「ボランティア活動費の負担」「自分の神戸マラソンボランティアへの関心の低さ」「ボランティアに必要な体力への不安」「ボランティアに必要な能力への不安」であった。参加したくない人は、活動に関すること（活動時間・休憩時間・活動内容）、活動費用、ボランティア活動に関心が低い、体力・能力への不安など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

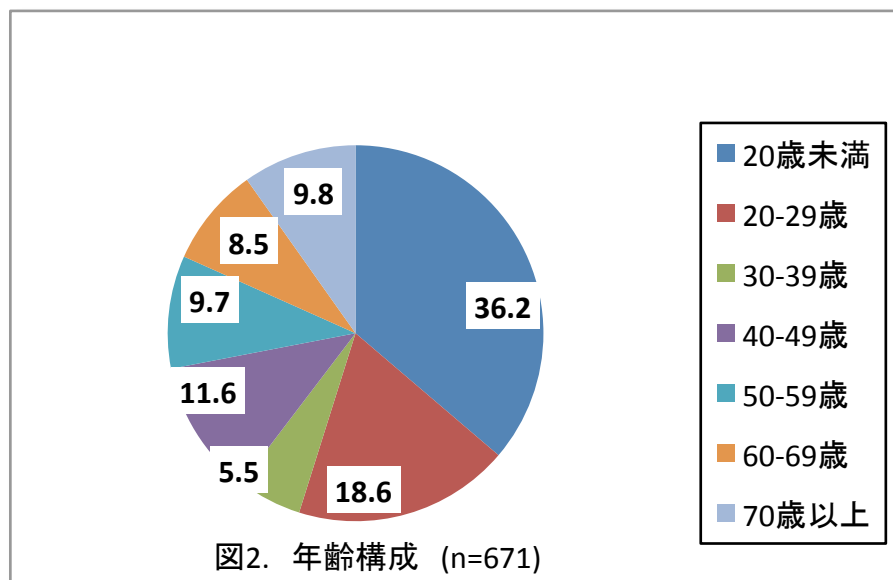
1) 性別

性別は、「男性」が 44.9%、「女性」が 55.1%であり、女性の割合が高かった（図 1）。



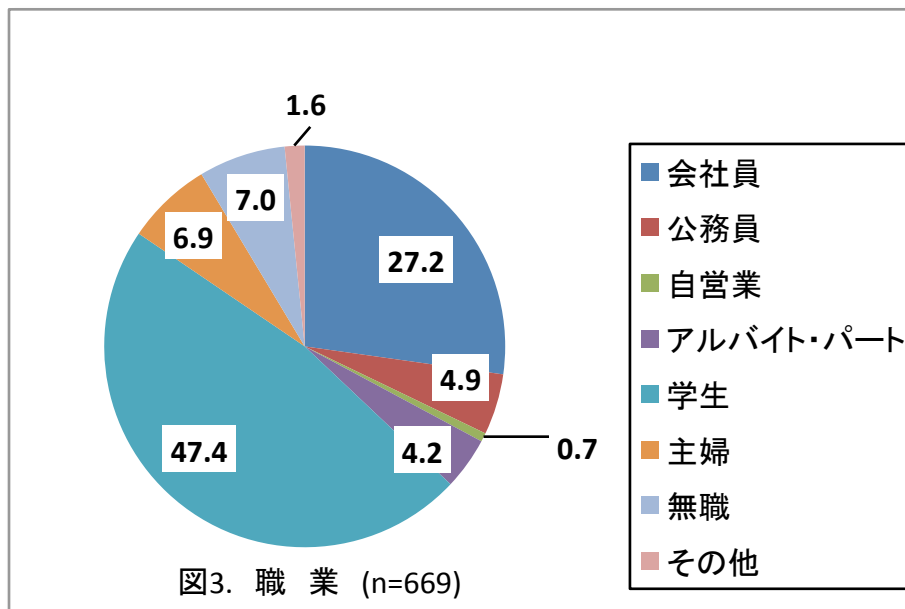
2) 年齢構成

年齢構成は、「20 歳未満」が 36.2%と最も多く、次いで「20 歳代」が 18.6%、「40 歳代」が 11.6%の順であった（図 2）。また、10 歳代～20 歳代の若年層が 5 割強（54.8%）を占めていた。一方、50 歳以上の中高年層は 3 割弱（28.0%）であった。



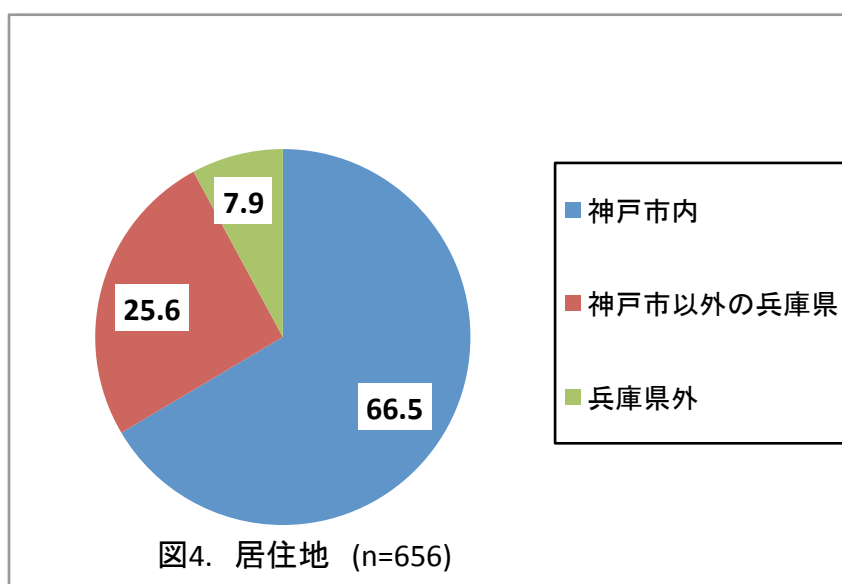
3) 職業

職業は、「学生」が47.4%と最も多く、次いで「会社員」が27.2%、「無職」が7.0%、「主婦」が6.9%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半数近く（47.4%）を占めていた。



4) 居住地

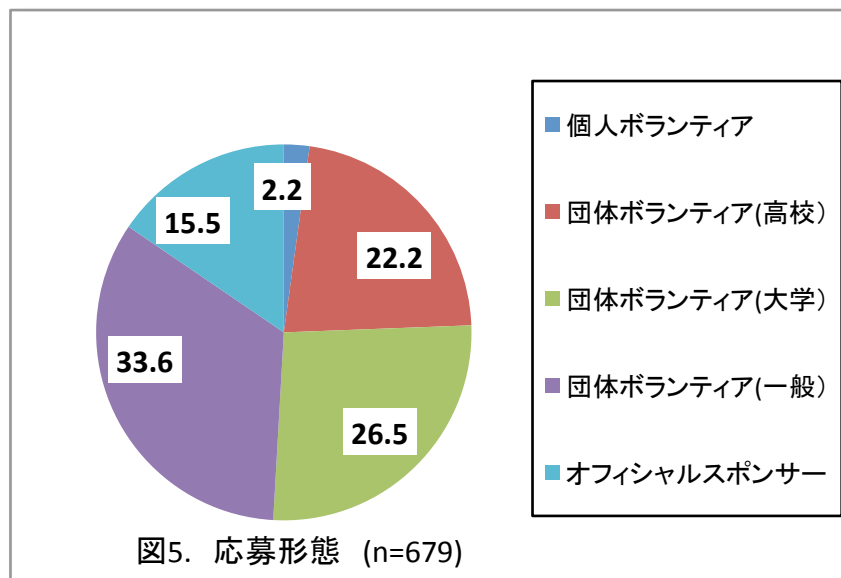
居住地は、「神戸市内」が66.5%と最も多く、次いで「神戸市以外の兵庫県」が25.6%、「兵庫県外」が7.9%であった（図4）。6割強が神戸市在住であり、9割以上（92.1%）が兵庫県在住の参加者であった。



2. 本大会におけるボランティア活動について

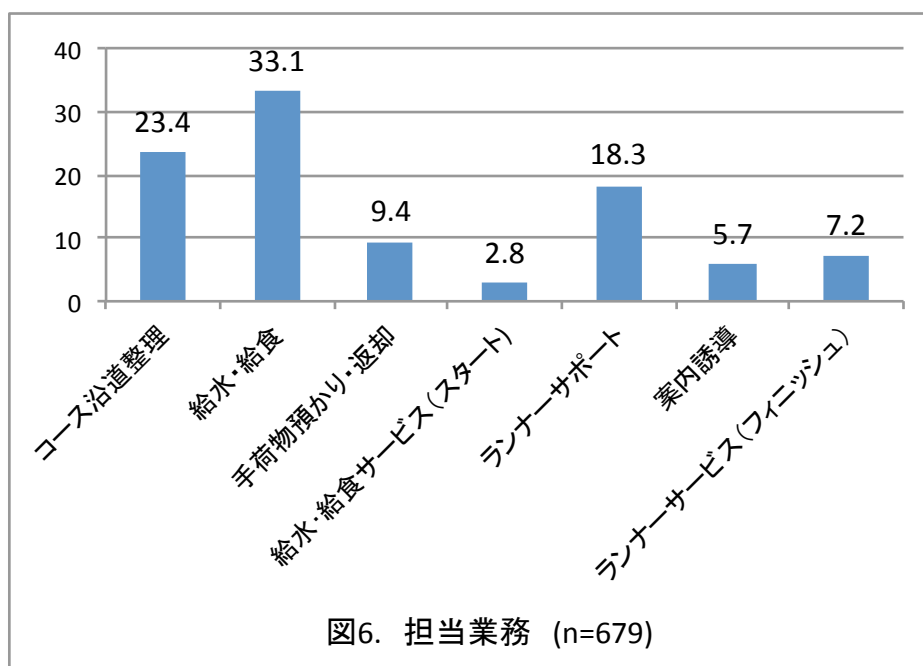
1) 応募形態

応募形態は、「団体ボランティア（一般）」が 33.6%と最も多く、次いで「団体ボランティア（大学）」が 26.5%、「団体ボランティア（高校）」が 22.2%、「オフィシャルスポンサー」からのボランティアが 15.5%、「個人ボランティア」が 2.2%の順であった（図 5）。



2) 担当業務

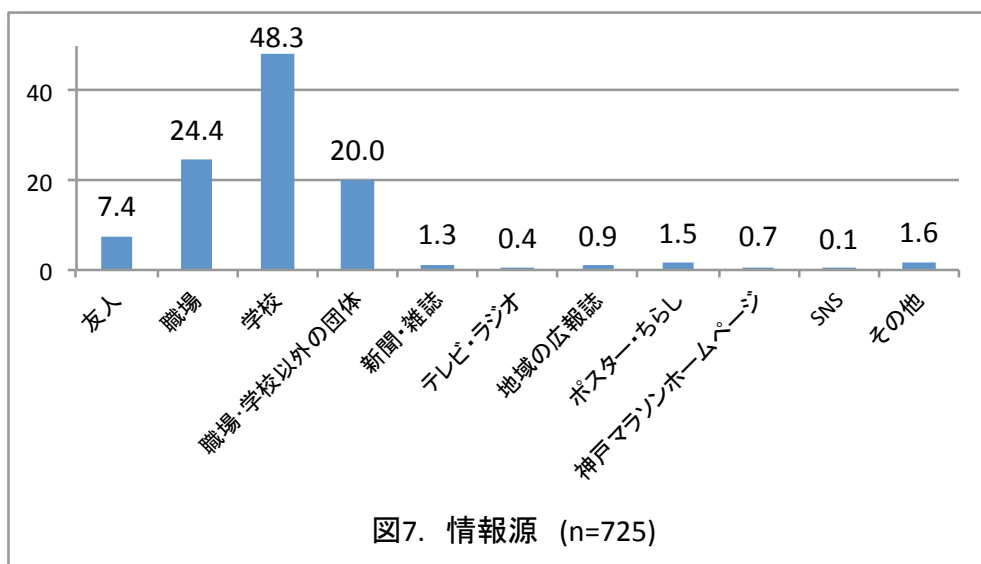
担当業務は、「給水・給食」が 33.1%と最も多く、次いで「コース沿道整理」が 23.4%、「ランナーサポート」が 18.3%の順であった（図 6）。マラソンボランティアの活動場所は「コース沿道での活動」と「コース以外での活動」に大別される。「コース沿道での活動」は 56.5%、「コース以外での活動」は 43.5%であり、「コース沿道での活動」の割合がやや多かった。



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48.3%と最も多く、次いで「職場」が24.4%、「職場・学校以外の団体」が20.0%、「友人」が7.4%の順であった（図7）。

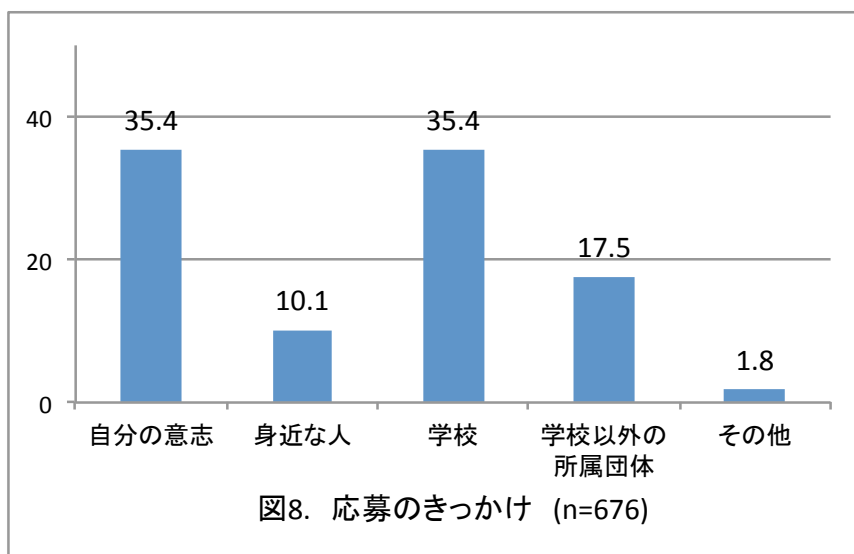
情報源の割合は例年とほぼ同じで、学校や職場、団体からの情報が多くなっている。新聞・雑誌、広報誌、テレビ・ラジオ、インターネットなどのマスコミによる情報が少なかったことから、これらのマスコミによる情報よりも、学校や職場からの呼びかけや口コミでの情報が多かったことがうかがえる。



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」と「学校」が同値で最も多く35.4%、次いで「学校以外の所属団体」が17.5%、「身近な人」が10.1%の順であった（図8）。

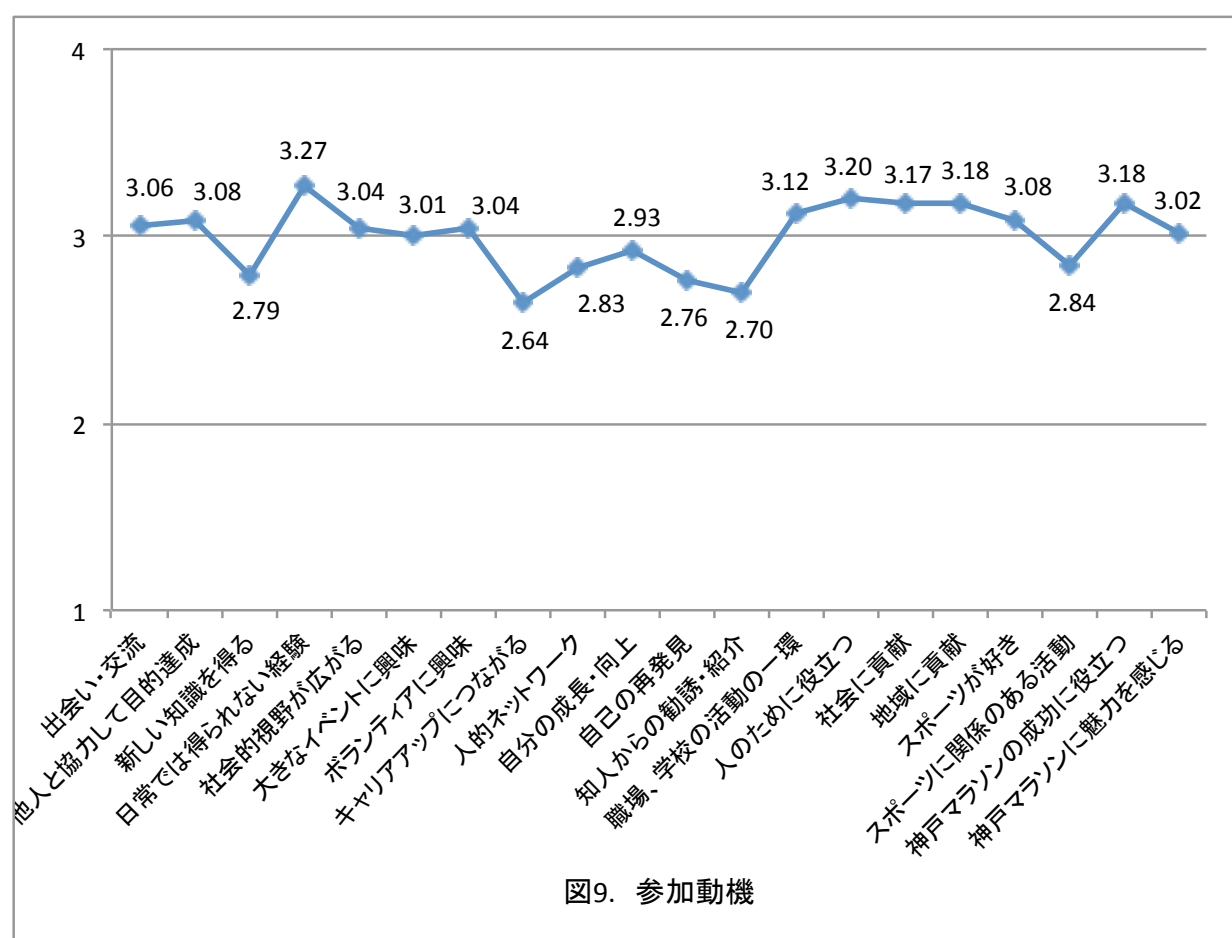
ボランティアの3割強が自発的な参加者であり、周囲からの勧めがきっかけとなり参加している人が6割強であった。



5) ボランティア参加の動機

ボランティア参加の動機 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 3.27 であり、次いで「人のために役立つ」が 3.20、「神戸マラソンの成功に役立つ」が 3.18、「地域に貢献できる」が 3.18、「社会に貢献できる」が 3.17 で高い値を示した。一方、「キャリアアップにつながる」が 2.64、「知人からの勧誘・紹介」が 2.70、「自己の再発見」が 2.76、「新しい知識を得る」が 2.79 と低い値を示した（図 9）。

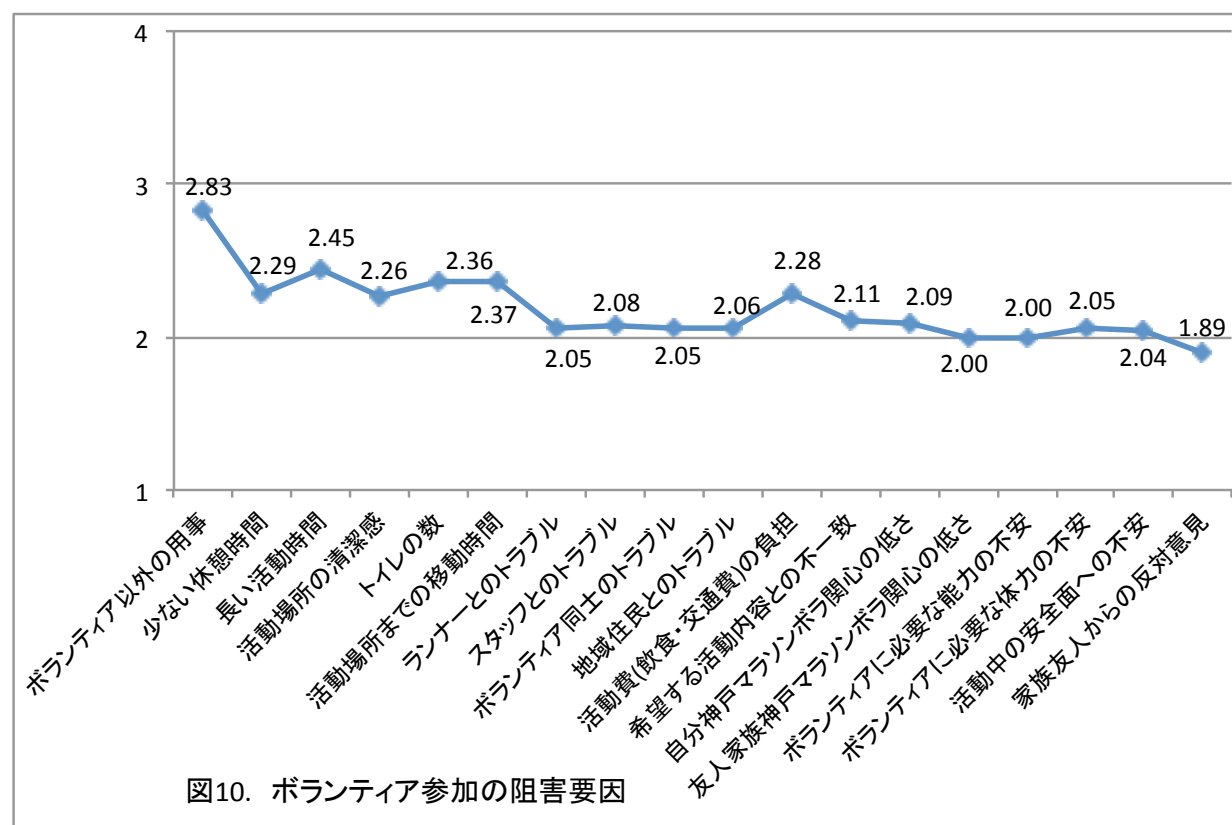
これらの結果から、参加動機のキーワードは「非日常」「役立つ」「貢献」が挙げられる。神戸マラソンのボランティア参加者は、非日常の経験ができること、神戸マラソンの成功、人の役に立ちたい、社会や地域に貢献したいという反応が高い結果となった。一方で、キャリアや自分を高める自己啓発に関する項目は低い値を示した。



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、以下の項目は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 2.83、次いで「長い活動時間」が 2.45、「活動場所までの移動時間」が 2.37、「トイレの数」が 2.36、「少ない休憩時間」が 2.29、「活動費の負担」が 2.28、「活動場所の清潔感」が 2.26 であった。一方、「家族友人からの反対」が 1.89 で最も低い値を示した（図 10）。

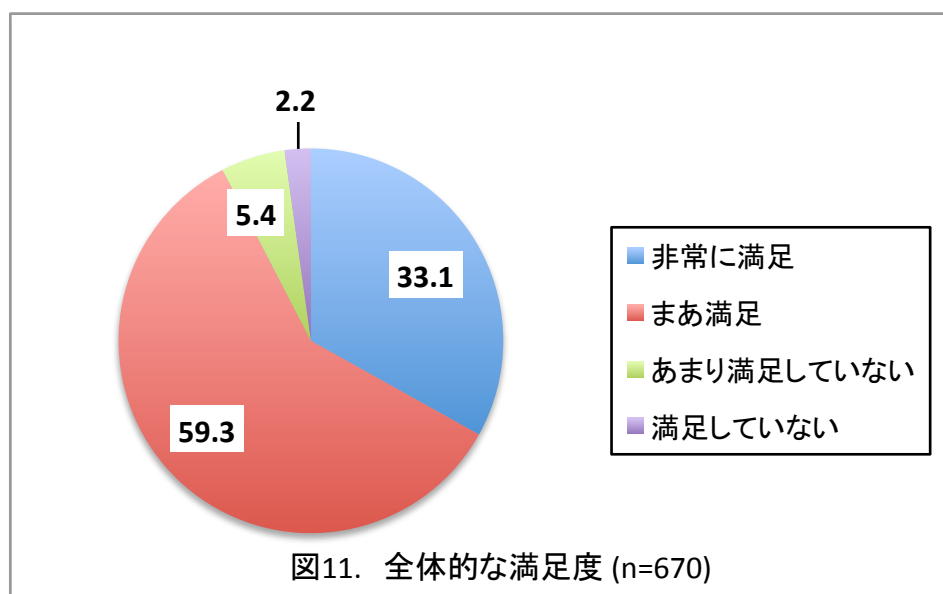
この結果から、ボランティア以外の用事で忙しいこと、活動時間や移動時間といった時間に関すること、トイレの数、休憩時間の少なさ、交通費などの費用の負担、活動場所の衛生面などが、ボランティアの参加を妨げる要因になっていることが明らかになった。



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33.1%、「まあ満足している」が59.3%、「あまり満足していない」が5.4%、「満足していない」が2.2%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92.4%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。

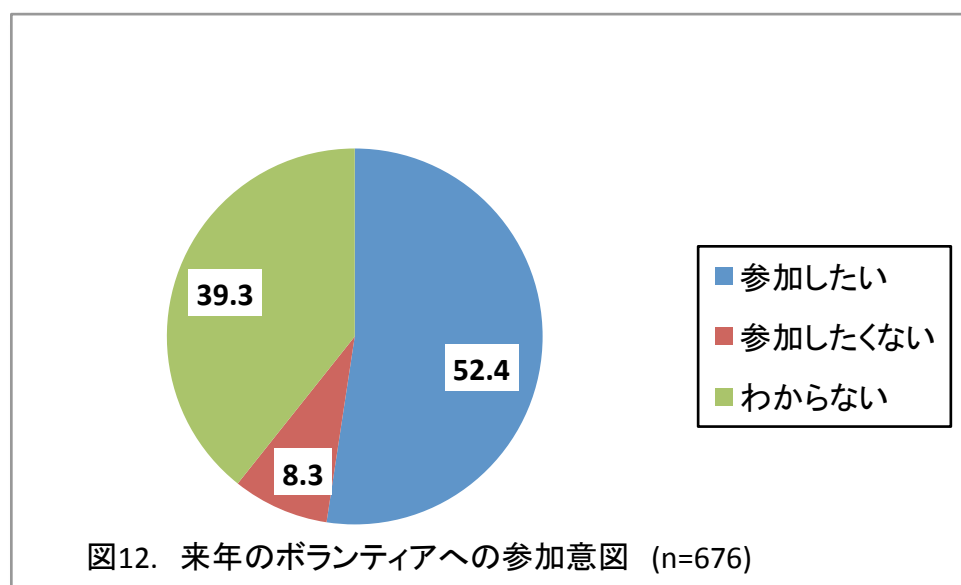


3. 次回大会への参加意図とこれまでの活動状況

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「1.参加したい 2.参加したくない 3.わからない」の3つの中から回答してもらった。「参加したい」が52.4%、「参加したくない」が8.3%、「わからない」が39.3%であった（図12）。

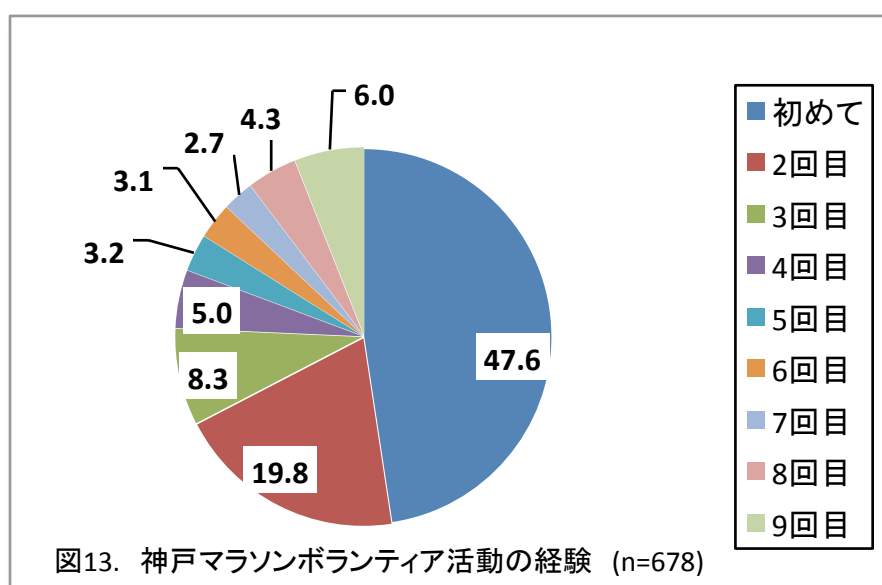
来年も参加したいという人は約半数いた。また、「わからない」と答えた次回の参加を保留している人が約4割いた。この参加を保留している人たちをどのようにして「参加したい」という意図をもたせるかが今後の課題であり、活動を通じて継続意欲がわくようなボランティア活動となるよう内容を充実させていくことが重要である。



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 8. 8回目 9. 9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47.6%、2回目が19.8%、3回目が8.3%、4回目が5.0%、5回目が3.2%、6回目が3.1%、7回目が2.7%、8回目が4.3%、9回目が6.0%であった（図13）。

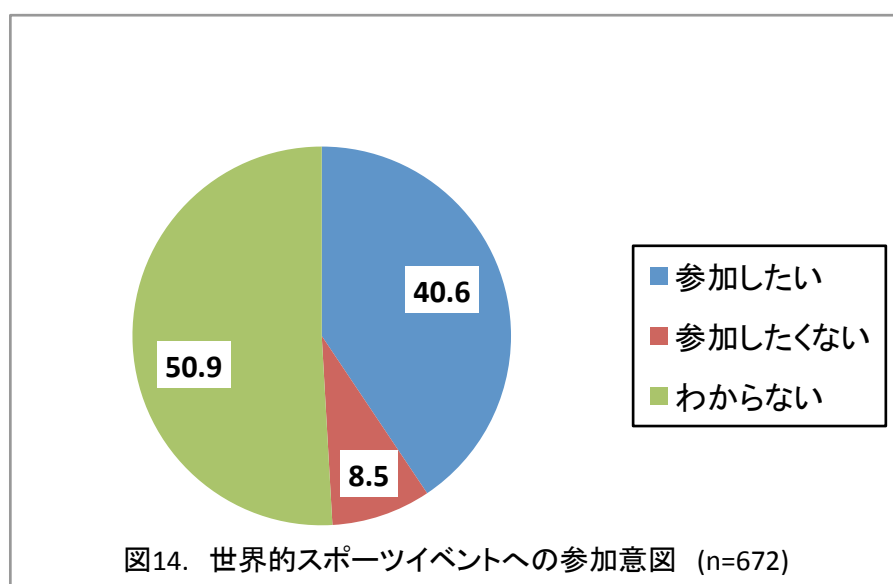
一昨年の大会から、複数回参加する人が初めて参加する人を上回った。今回も複数回の参加者が52.4%という結果であった。このリピーターの割合を増やしていくことは、その経験などからボランティア活動の質を高めることにも繋がりやすく、ボランティアマネジメントという観点からも重要なことであると思われる。前項の再参加意図と同様に、一度経験した活動を通じてさらに継続意欲がわくようなボランティア活動となるよう内容を充実させていくことが重要である。



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「1.参加したい 2.参加したくない 3.わからない」の3つの中から回答してもらった。「参加したい」が40.6%、「参加したくない」が8.5%、「わからない」が50.9%であった（図14）。

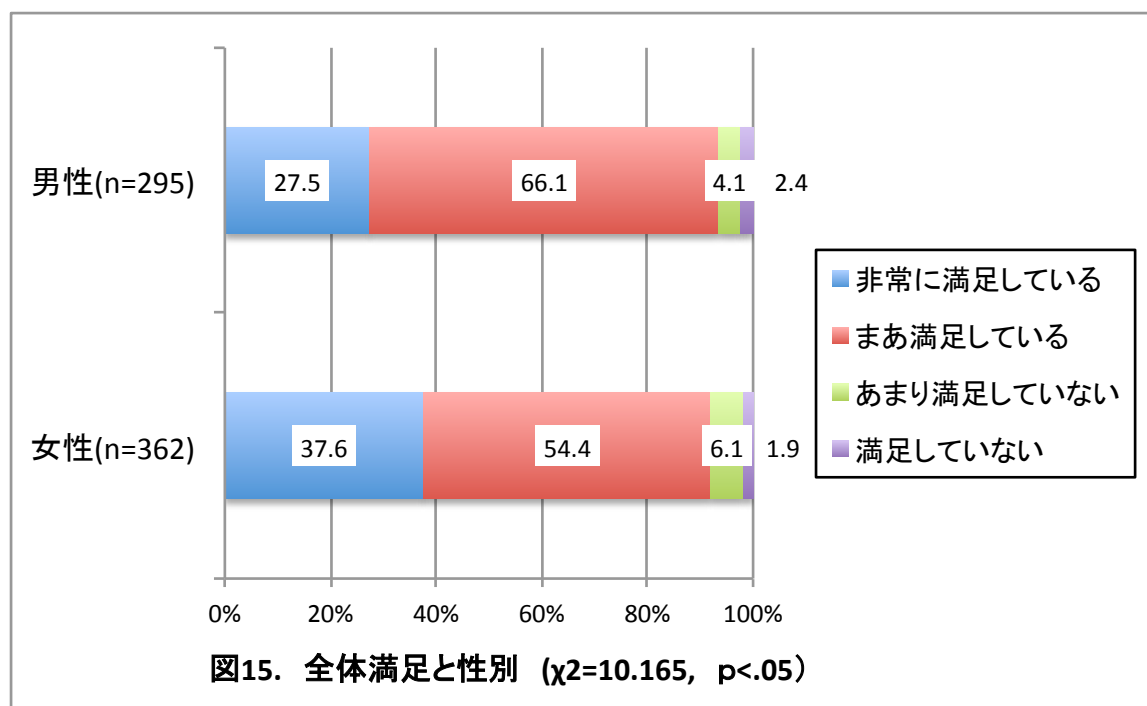
2021年にワールドマスターズゲームズ関西、世界パラ陸上競技選手権大会が兵庫県でも開催されることから、このような質問項目を設けた。来年の神戸マラソンのボランティア参加意図（p.13）と比較してみると、神戸マラソンに参加したい人は52.4%であるのに対し、世界的なスポーツイベントへのボランティア参加意図は40.6%となっており、神戸マラソンよりも少ない値であった。また、昨年の結果も今回とほぼ同様の値であることから、上記のようなスポーツイベントに対して、十分な知識や実感が湧いていないものと推測される。今後の告知やプロモーション活動を通じて、参加したいと思うような工夫が必要であると思われる。例えば、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」「神戸」などのキーワードを用いて参加を呼びかけると効果が得られるものと思われる。



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 27.5%であり、女性は 37.6%であった。「まあ満足している」は男性が 66.1%であり、女性は 54.4%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 93.6%、女性が 92.0%でほぼ同値であった。統計的には 5%水準で有意差がみられた。

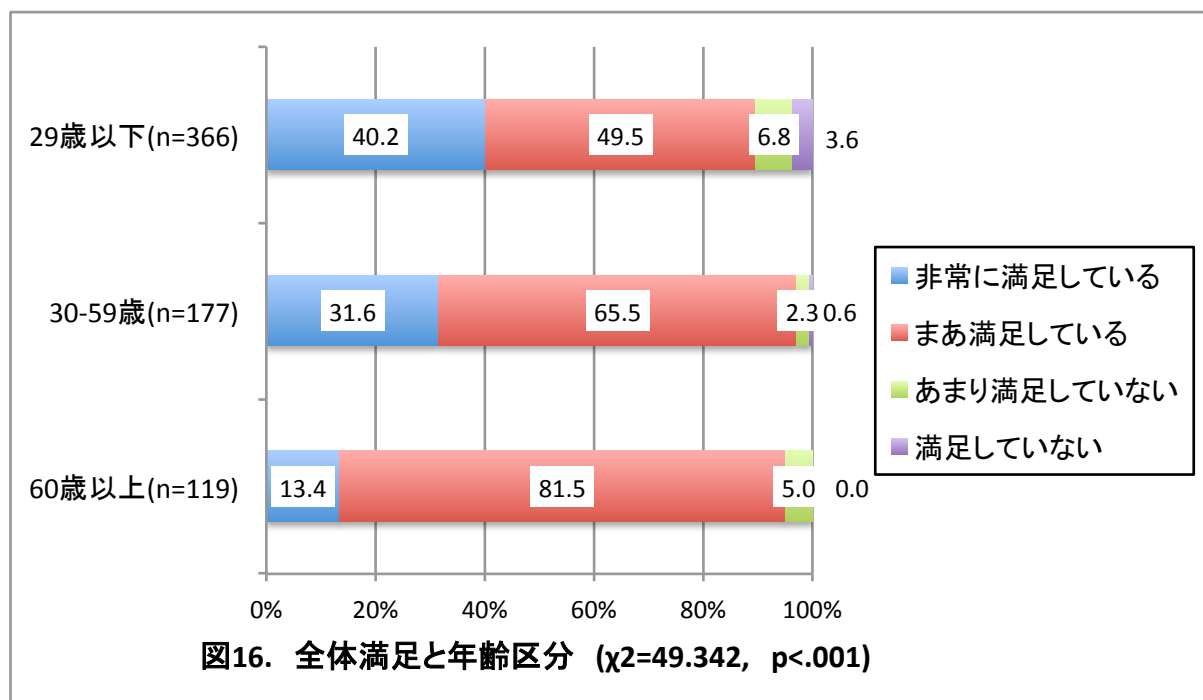


2) 満足と年齢区分

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「29 歳以下」、「30-59 歳」、「60 歳以上」の 3 つに区分した。「29 歳以下」は 366 名、「30-59 歳」は 177 名、「60 歳以上」は 119 名であった。

その結果、「非常に満足している」は 29 歳以下が 40.2%、30-59 歳は 31.6%、60 歳以上は 13.4% で、29 歳以下が最も高く、60 歳以上が最も低かった。また、「まあ満足している」は 29 歳以下が 49.5%、30-59 歳は 65.5%、60 歳以上は 81.5% と 60 歳以上が最も高く、29 歳以下が最も低かった。一方、「あまり満足していない」と「満足していない」を足した値は、29 歳以下が 10.4%、30-59 歳が 2.9%、60 歳以上が 5.0% と 29 歳以下が最も高い値を示した。年齢区分においては、0.1% 水準で有意差がみられた。

このことから、60 歳以上の高齢層はまあ満足している人が多いのに対し、29 歳以下の若年層は非常に満足している人も多いが、不満足に感じている人も多いことが明らかになった。

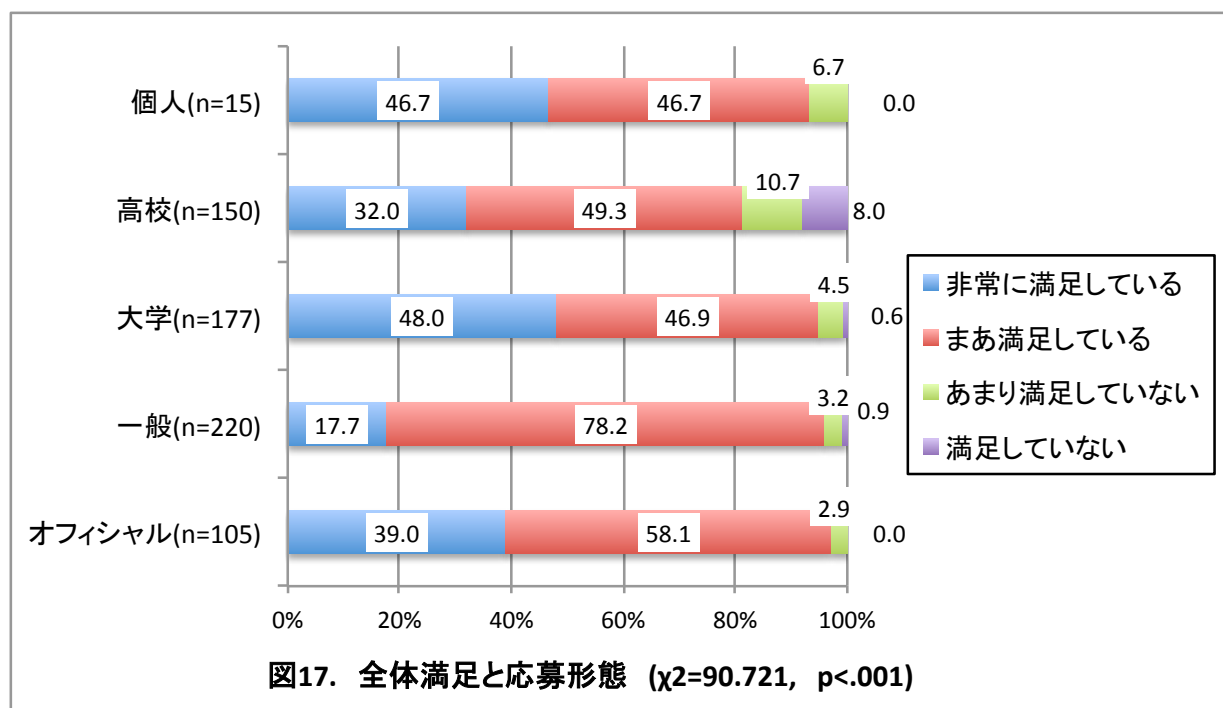


3) 満足と応募形態

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 151 名、「団体ボランティア（大学）」が 180 名、5 名以上の団体である「団体ボランティア（一般）」が 228 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 105 名であった。

その結果、各応募形態で「非常に満足している」が高い値を示したのが、「団体ボランティア（大学）」が 48.0%、「個人ボランティア」が 46.7%であった。また、「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値が高かったのは、「オフィシャルスポンサー」が 97.1%、「団体ボランティア（一般）」が 95.9%、「団体ボランティア（大学）」が 94.9%であった。一方、この値が低かったのが、「団体ボランティア（高校）」が 81.3%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。

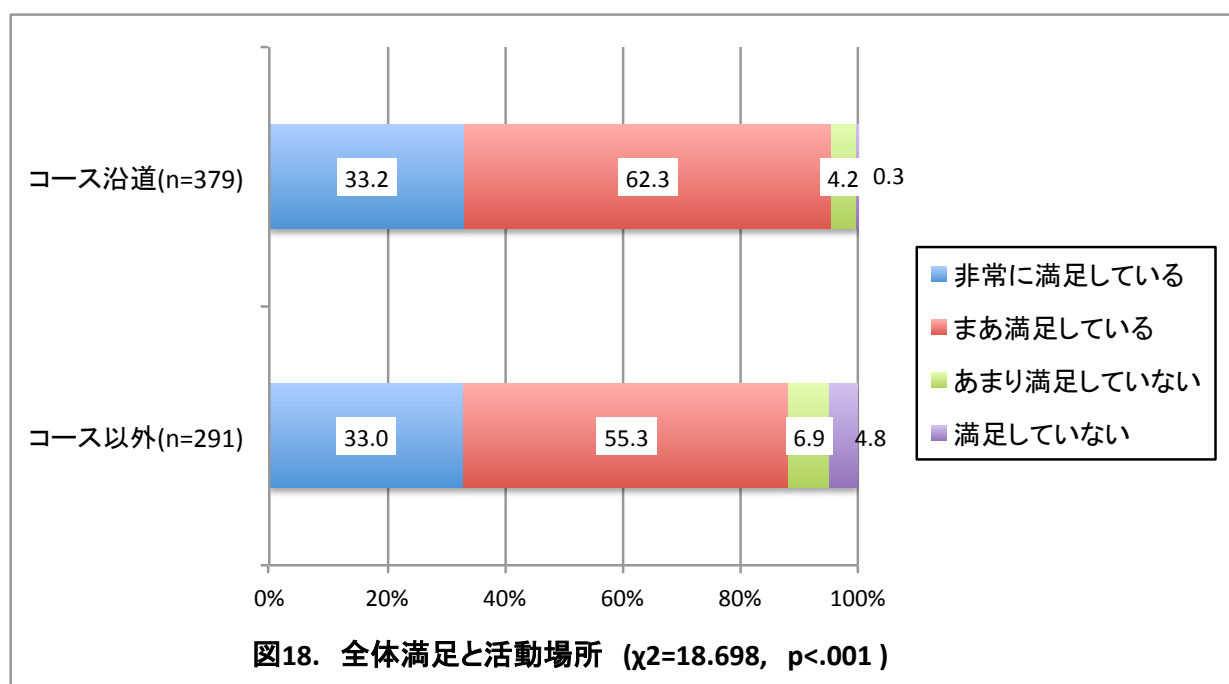
今回の結果から、概ね「オフィシャルスポンサー」「団体ボランティア（大学）」では満足度が高く、「団体ボランティア（高校）」では満足度が低いことが明らかになった。



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 379 名、「コース以外」は 291 名であった。

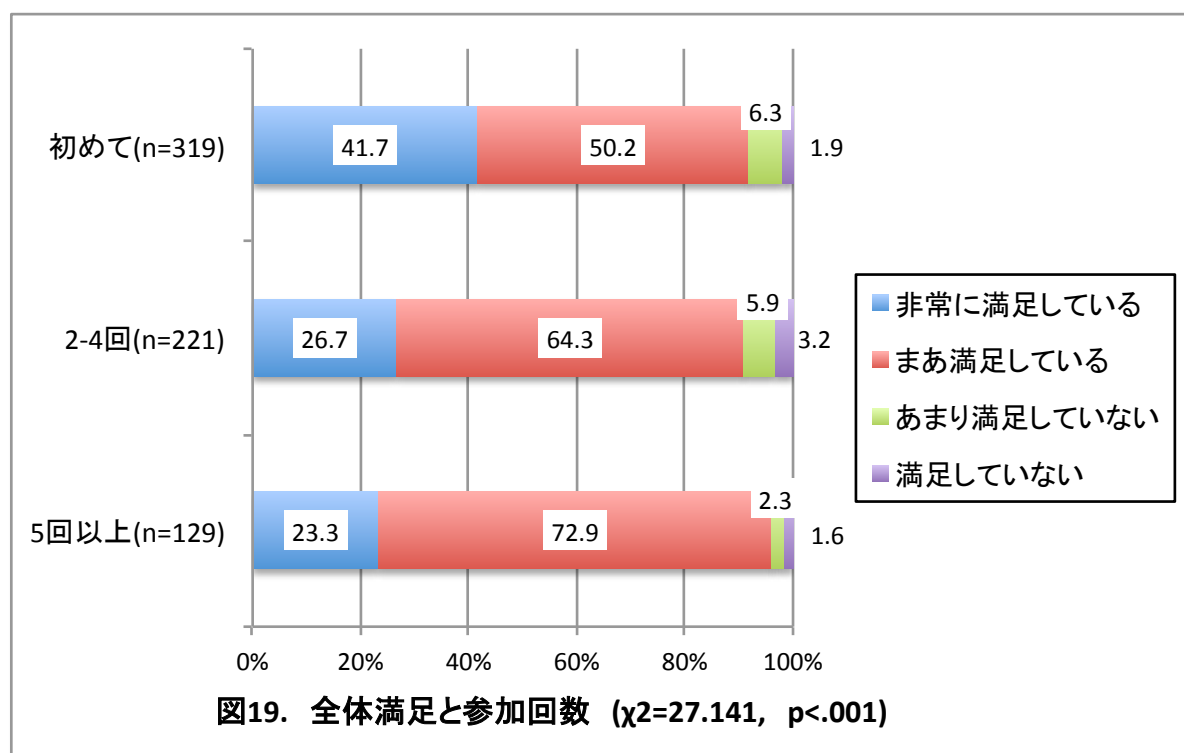
その結果、「コース沿道」の「非常に満足している」が 33.2%、「コース以外」が 33.0%であった。「コース沿道」の「まあ満足している」は 62.3%、「コース以外」は 55.3%であった。「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値は、「コース沿道」が 95.5%、「コース以外」が 88.3%であり、「コース沿道」の方が満足度が高かった。活動場所においては、統計的に 0.1%水準で有意差がみられた。



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のデータをもとに、「初めて」「2-4 回」「5 回以上」の 3 つに分類した。参加回数は、「初めて」の参加者が 319 名、「2-4 回」が 221 名、「5 回以上」が 129 名であった。その結果、「初めて」の「非常に満足している」は 41.7%、「2-4 回」は 26.7%、「5 回以上」は 23.3%であった。一方、「初めて」の「あまり満足していない」と「満足していない」を足した値は 8.2%、「2-4 回」は 9.1%、「5 回以上」は 3.9%であった。参加回数においては、0.1%水準で有意差がみられた。

このことから、「初めて」の参加者は非常に満足している人は多いが、不満足に感じている人も多く、「5 回以上」の参加者は非常に満足している人は少ないが、概ね満足している人は多いことが明らかになった。

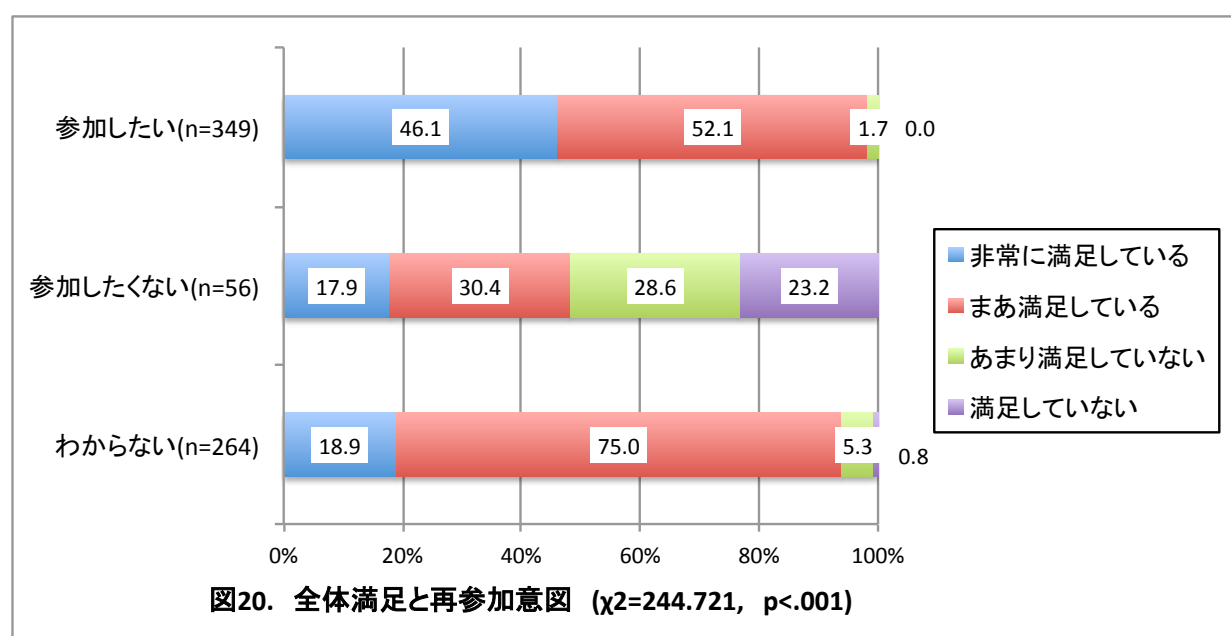


6) 満足と再参加意図

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 349 名、「参加したくない」が 56 名、「わからない」が 264 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 46.1%、「参加したくない」と回答した参加者は 17.9%、「わからない」と回答した参加者は 18.9%であった。「参加したい」と回答した参加者の「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値は 98.2%、「参加したくない」は 48.3%、「わからない」は 93.9%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。

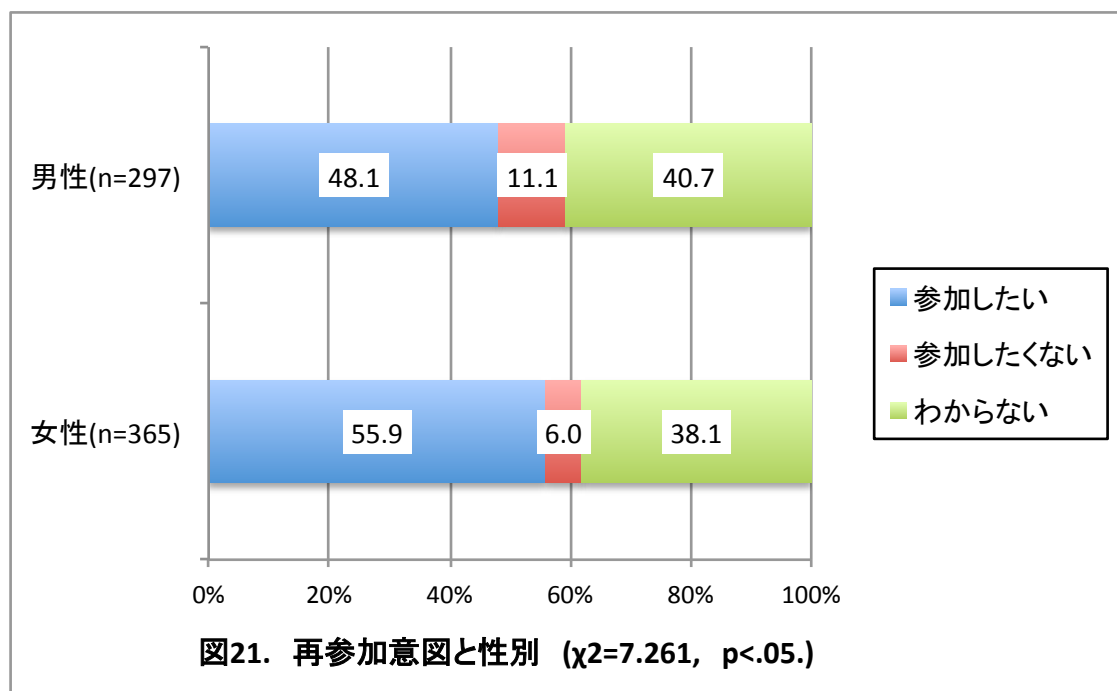
「参加したい」と回答した参加者は、満足と感じている参加者が最も多く、「参加したくない」と回答した参加者は少なかった。このことから、来年も参加したいと考えている参加者の全体的な満足度は高く、一方もう参加したくないと考えている参加者の満足度は低いことが明らかになった。



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

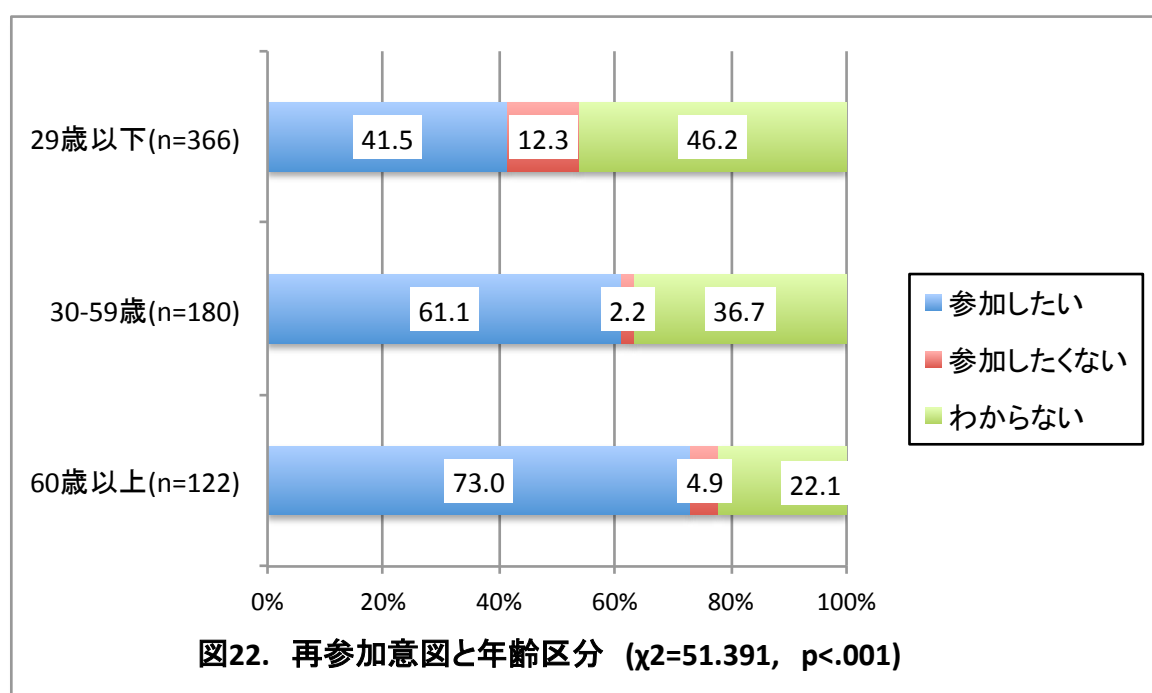
図 21 には、再参加意図を性別でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年の再参加意図のある人は、「男性」が 48.1%、「女性」が 55.9%であり、女性の方が高い値を示した。また、「参加したくない」と回答した来年の再参加意図がない人は、「男性」が 11.1%、「女性」が 6.0%であった。性別の集計では、5%水準で有意な差がみられ、女性の方が男性より再参加意図が高いことが明らかになった。



2) 再参加意図と年齢区分

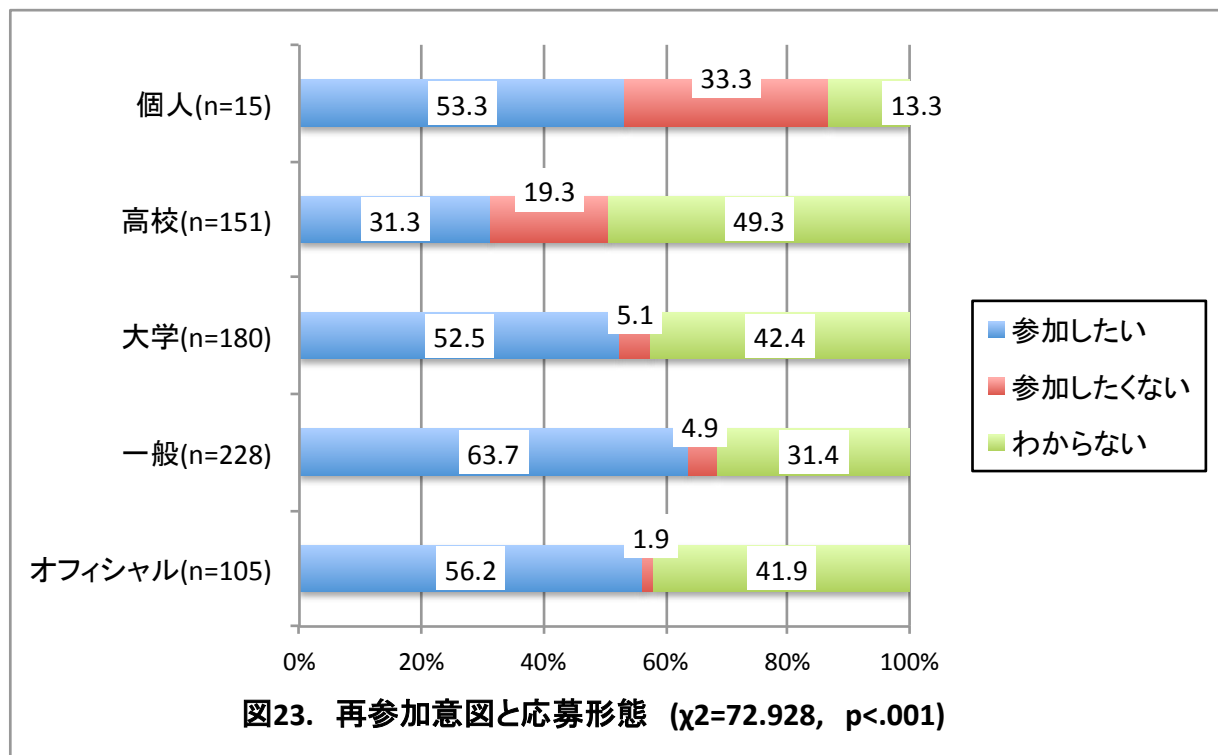
図 22 には、再参加意図を年齢区分でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年の再参加意図のある人は、「60 歳以上」が 73.0%、「30-59 歳」が 61.1%、「29 歳以下」が 41.5% であり、年齢の高い層の方が再参加意図が高かった。また、「参加したくない」と回答した来年の再参加意図のない人は、「29 歳以下」が 12.3%、「30-59 歳」が 2.2%、「60 歳以上」が 4.9% であり、29 歳以下の若年層が最も高い値を示した。年齢区分での集計では、0.1%水準で有意差がみられ、年齢の高い層が年齢の低い層よりまた参加したいと思っている人が多いことが明らかになった。

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、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。



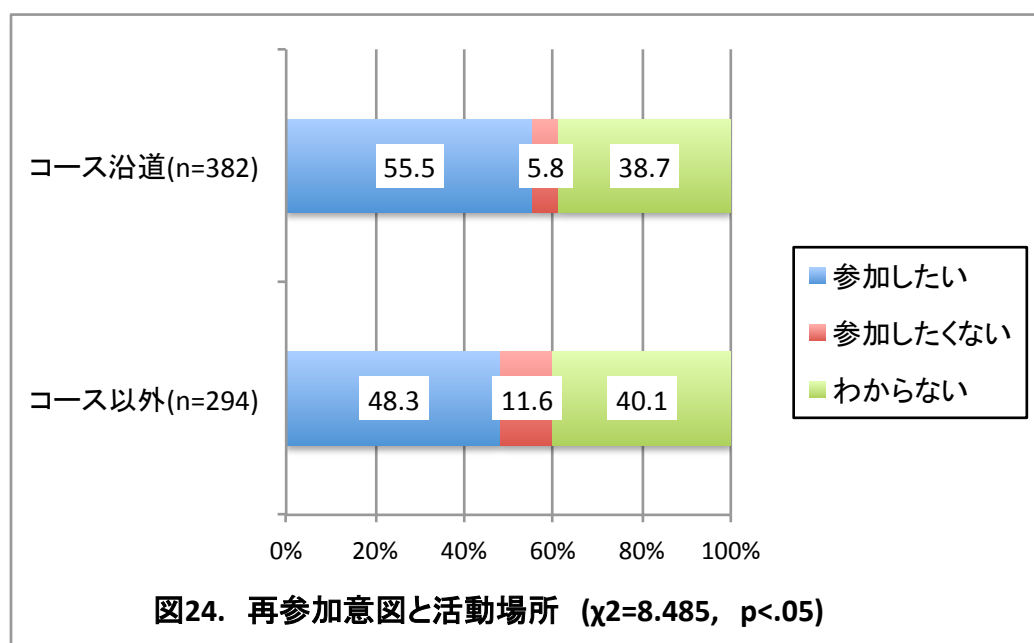
3) 再参加意図と応募形態

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、「団体ボランティア（一般）」が 63.7%と最も多く、次いで「オフィシャル」が 56.2%であった。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 33.3%と最も高い値を示し、次いで「団体ボランティア（高校）」が 19.3%で高い値を示した。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、「団体ボランティア（一般）」「オフィシャル」で再参加意図をもった人が多く、一方、「個人ボランティア」「団体ボランティア（高校）」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

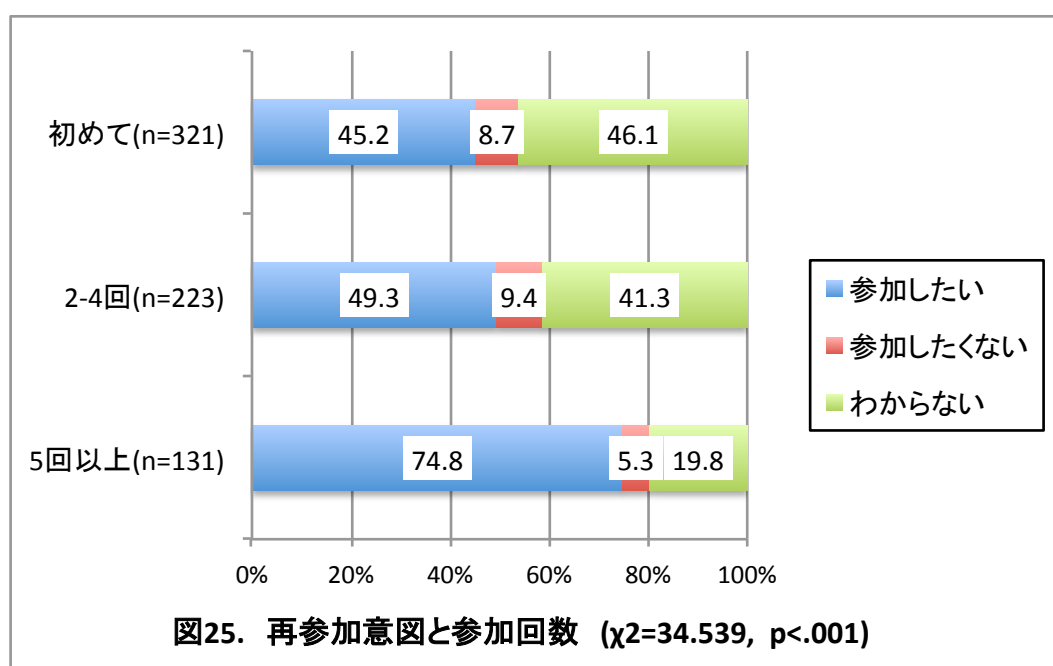
図 24 には、再参加意図を活動場所でクロス集計した結果を示した。「参加したい」と回答した来年の再参加意図のある人は、「コース沿道」が 55.5%、「コース以外」が 48.3%であった。「参加したくない」と回答した来年の再参加意図のない人は、「コース沿道」が 5.8%、「コース以外」が 11.6%であった。「わからない」と回答した参加意図を保留している人は「コース沿道」が 38.7%、「コース以外」が 40.1%であった。活動場所の集計では、5%水準で有意差がみられ、コース沿道の参加者の方がコース以外の参加者より再参加意図が高かった。



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 45.2%、「2-4 回」の参加者が 49.3%、「5 回以上」の参加者が 74.8%となっており、「5 回以上」の参加者は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 8.7%、「2-4 回」の参加者が 9.4%、「5 回以上」の参加者が 5.3%となっており、「5 回以上」の参加者が最も低い値を示した。参加回数においては、0.1%水準で有意差がみられた。

これらの結果より、「初めて」の参加者と「2-4 回」の参加者の再参加意図は、同じような値を示しているが、「5 回以上」の参加者の再参加意図は顕著に高く、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。



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举すると、「ボランティアに興味がある」「神戸マラソンに魅力を感じている」「地域に貢献したい」「神戸マラソンの成功に役立ちたい」「社会に貢献したい」「人のために役立ちたい」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、「ボランティアへの興味」「神戸マラソン」「地域・社会・人への貢献」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、地域や社会に貢献したいと思っている人、また神戸マラソンに魅力を感じ、人のために役立ちたいと思っている人が、再参加意図をもつ参加者の特徴であると思われる。

表1. 参加動機と再参加意図

	参加したい	参加したくない	わからない	F-value	
人との出会い・交流	3.26	2.70	2.89	24.23	***
新しい知識を得る	2.93	2.41	2.69	13.70	***
大きなイベントに興味	3.23	2.52	2.83	32.78	***
今後のキャリアアップにつながる	2.67	2.55	2.63	0.42	
自分が成長・向上	3.09	2.55	2.79	16.64	***
知人からの勧誘・紹介	2.77	2.29	2.71	5.76	**
人のために役立つ	3.42	2.71	3.02	40.14	***
スポーツが好き	3.21	2.80	2.95	9.76	***
神戸マラソンの成功に役立つ	3.42	2.63	2.98	48.78	***
他人と協力して目的を達成	3.29	2.46	2.94	36.99	***
日常では得られない経験	3.48	2.70	3.11	39.83	***
ボランティアに興味	3.32	2.36	2.82	60.69	***
人的ネットワーク	3.05	2.30	2.66	30.61	***
自己の再発見	2.93	2.32	2.63	18.04	***
職場・学校の活動の一環	3.13	2.89	3.14	1.86	
社会に貢献	3.39	2.61	2.98	43.39	***
スポーツに関係ある活動	3.04	2.45	2.66	21.51	***
神戸マラソンに魅力	3.29	2.41	2.78	56.56	***
社会的視野が広がる	3.24	2.48	2.89	31.87	***
地域に貢献	3.43	2.56	2.98	53.01	***

: $p<.01$, *: $p<.001$

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）。すべての項目で「参加したくない」が「参加したい」よりも高い値を示し、すべての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」「少ない休憩時間」「希望する活動内容との不一致」「ボランティア活動費の負担」「自分の神戸マラソンボランティアへの関心の低さ」「ボランティアに必要な体力への不安」「ボランティアに必要な能力への不安」であった。参加したくない人は、活動に関すること（活動時間・休憩時間・活動内容）、活動費用、ボランティア活動に関心が低い、体力・能力への不安など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	2.72	2.91	2.95	5.34	**
少ない休憩時間	2.10	2.77	2.43	20.97	***
長い活動時間	2.24	2.80	2.66	22.67	***
活動場所の清潔感	2.13	2.43	2.40	7.96	***
トイレの数	2.24	2.61	2.47	7.21	**
活動場所までの移動時間	2.21	2.47	2.56	12.37	***
ランナーとのトラブル	1.93	2.41	2.13	7.33	**
スタッフとのトラブル	1.94	2.52	2.18	10.76	***
ボランティア同士のトラブル	1.92	2.43	2.16	9.26	***
地域住民とのトラブル	1.93	2.38	2.17	7.80	***
ボランティア活動費（飲食・交通費）の負担	2.09	2.54	2.47	13.94	***
希望する活動内容との不一致	1.95	2.45	2.27	15.21	***
自分の神戸マラソンボラへの関心の低さ	1.95	2.51	2.20	13.66	***
友人・家族の神戸マラソンボラへの関心の低さ	1.86	2.30	2.13	11.73	***
ボランティアに必要な能力への不安	1.88	2.42	2.09	13.20	***
ボランティアに必要な体力への不安	1.92	2.51	2.13	13.51	***
活動時における安全面への不安	1.93	2.36	2.13	8.02	***
家族・友人からの反対意見	1.77	2.34	1.97	12.61	***

：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 (個人)

○ 満足群

貴重な体験

- ・ 天気も良く、とてもいい経験ができた。(40 歳代、男性)

次回も参加

- ・ また来年も参加したい。(40 歳代、男性)

△ 意見・要望群

運営

- ・ 休憩場所の確保をしてほしい。(60 歳代、男性)

団体ボランティア（高校）

○ 満足群

楽しかった

- ・ 楽しかった。（10 歳代、男性） ほか 4 名
- ・ ランナーの人々を応援することができて、楽しかった。（10 歳代、女性）

充実感

- ・ 達成感でいっぱい。（10 歳代、女性）
- ・ ボランティア体験は初めてだったけど、充実していた。（10 歳代、男性）
- ・ ありがとうと言われて、やりがいを感じた。（10 歳代、女性）
- ・ とてもいいマラソン大会だった。（10 歳代、男性）
- ・ とてもよかった。（10 歳代、男性）

貴重な経験

- ・ 初めてで、とても貴重な経験ができた。（10 歳代、男性） ほか 2 名
- ・ 良い経験になった。これからの人生に活かしていきたい。（10 歳代、女性）
- ・ 得るものが多かった。（10 歳代、女性）
- ・ 3 回もボランティアに関われてよかった。（10 歳代、女性）
- ・ 他人とのコミュニケーションが身についた。（10 歳代、男性）
- ・ 普段と違う活動ができてよかった。（10 歳代、女性）

貢献

- ・ とても貢献できた気がする。（10 歳代、女性）
- ・ ありがとうと言ってもらえて、貢献している感があって嬉しかった。（10 歳代、男性）

感動・感謝

- ・ 声をかけるとありがとうと言ってくれたのがとても嬉しかった。（10 歳代、女性） ほか 1 名
- ・ たくさんの笑顔を見ることができた。ありがとうが嬉しかった。（10 歳代、女性）
- ・ 知らない人と一つになれた気がして、とても嬉しかった。（10 歳代、女性）
- ・ けがをしてしまった人に、いろんな人が支えていて感動した。（10 歳代、男性）
- ・ 頑張っている姿を見て元気をもらった。（10 歳代、女性）
- ・ ランナーの頑張る姿がかっこよかった。（10 歳代、女性）

次回も参加

- ・ 非常にいい経験になった。次回も参加したい。（10 歳代、男性）

●不満足群

スタッフ・リーダー

- ・ もうちょっと連携をしっかりとしてほしい。(10 歳代、女性)
- ・ 引き継ぎの段取りが悪い。(10 歳代、女性)
- ・ 人によって指示内容が変わる。現場リーダーもよくわかっていないことがある。(30 歳代、男性、引率)

運営

- ・ ランナーの荷物を入れる袋が足りなく大変だった。(10 歳代、女性) ほか 1 名
- ・ 荷物を並べる時の効率が悪い。(10 歳代、女性)
- ・ 人数と活動内容が合わない。(10 歳代、女性)
- ・ 廃棄物が多すぎる。(10 歳代、男性)

その他

- ・ しんどかった。(10 歳代、男性) ほか 1 名
- ・ 達成感が得られなかった。(10 歳代、女性)

△意見・要望群

事前情報

- ・ 集合場所をはっきり伝えてほしい。(10 歳代、男性)

給水・給食

- ・ 給食のバナナがたくさん余ったので、次から量を考えてほしい。(10 歳代、女性)
- ・ 給水のところに椅子を用意してほしい。(10 歳代、男性) ほか 1 名

運営

- ・ 集合場所など団体で移動するので配慮してほしい。(10 歳代、女性)
- ・ 荷物を預ける際、赤い紐をしめて渡すようにアナウンスしてほしい。(10 歳代、男性)
- ・ 袋のひもをしばってから荷物を渡すよう伝えてほしい。(10 歳代、女性)
- ・ 規定通り行うことは大切だが、効率を考えてもう少し柔軟な対応をさせてほしい。(20 歳代、男性、引率)
- ・ かつこいいジャンパーにしてほしい。(10 歳代、男性)

その他

- ・ 昼食や交通費が欲しい。(10 歳代、女性) ほか 4 名

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
- ・ ランナーの方々とふれあえる機会があつてとても楽しかった。(10 歳代、女性)
- ・ ランナーのみなさんが優しい方たちばかりで楽しかった。(20 歳代、女性)

充実感

- ・ ランナーから「お疲れ様」「ありがとう」などの声をかけていただきやりがいを感じた。(20 歳代、女性) ほか 2 名
- ・ 声をかけてもらって嬉しかった。達成感があつた。(10 歳代、女性)
- ・ 完走後のランナーの笑顔が見られてよかった。(20 歳代、男性)
- ・ ハードだったけど役に立つ活動ができてよかった。達成感があつた。(10 歳代、女性)

貴重な経験

- ・ 初めてボランティアに参加し、良い経験ができた。(10 歳代、女性) ほか 6 名
- ・ 自分自身の成長に繋がったと感じた。(20 歳代、女性)
- ・ 人を応援することの大切さを改めて実感した。(20 歳代、男性)
- ・ 人との温かい繋がりができた。(20 歳代、女性)
- ・ ランナーの達成感のある顔が見られたし、最後にメダルも渡せていい経験となった。(10 歳代、女性)

協力・交流

- ・ ランナーの方々とたくさん関わることができて良かった。(10 歳代、女性)
- ・ 人とコミュニケーションがとれて良かった。(20 歳代、女性)

感動・感謝

- ・ ランナーの方から力をもらった。(10 歳代、女性)
- ・ 人の温かさを感じ、応援している側が逆に元気づけられた。(20 歳代、女性)
- ・ ありがとうと声をかけてもらえることに感動した。(20 歳代、女性) ほか 2 名
- ・ 一生懸命走るランナーを見て感動した。(10 歳代、女性) ほか 1 名
- ・ 心が温まった。(10 歳代、女性)

次回も参加

- ・ 来年も参加したい。(20 歳代、女性) ほか 2 名

その他

- ・ わかりやすい作業でやりやすかった。(10 歳代、女性)

●不満足群

スタッフ・リーダー

- ・ 無駄な動きや労力を減らすためにも、もっとコミュニケーションを取るべきだと思った。(10 歳代、女性)

運営

- ・ ご飯が食べられなかった。(20 歳代、女性)
- ・ 休憩時間が少なかった。(20 歳代、男性)

その他

- ・ 意外とハードでびっくりした。(10 歳代、女性)
- ・ 立っていて疲れた。(10 歳代、女性)
- ・ 思ったよりも力仕事だった。(20 歳代、男性) ほか 1 名

△意見・要望群

事前情報

- ・ 事前に担当場所が何キロ地点か知らせて欲しい。(20 歳代、女性)

運営

- ・ トイレの案内で 5 名配置されたが、2 名で良いと思う。(20 歳代、女性)
- ・ 手荷物返却のコーナーの、立て看板を両面にしたら良いと思った。(10 歳代、女性)
- ・ 休憩時間がほしい。(20 歳代、女性)

団体ボランティア（一般）

○ 満足群

楽しかった

- ・ 楽しかった。(40 歳代、女性) ほかに4名

充実感

- ・ 充実感が得られて楽しかった。(70 歳代、男性)
- ・ 3 回目だったが充実した活動だった。(30 歳代、男性)
- ・ 良かった。(50 歳代、男性)
- ・ 神戸マラソンはとても素晴らしい活動だと思う。(20 歳代、男性)

貴重な体験

- ・ 良い経験となった。(50 歳代、男性)
- ・ 手荷物の場所を外国人に伝えることができた。(40 歳代、女性)

その他

- ・ 好天で寒くもなく良かった。(70 歳代、男性)
- ・ ボランティアをすることで、神戸マラソンの雰囲気が分かった。(40 歳代、女性)
- ・ 昨年と比べて、給水所に来るランナーの偏りが改善されていた。(60 歳代、男性)

● 不満足群

集合時間

- ・ 朝が早い。(10 歳代、男性)

スタッフ・リーダー

- ・ スタッフの動きが悪い。(70 歳代、女性)
- ・ スタートの名札を付けた人たちが固まってしゃべっていたのが目に余った。(60 歳代、女性)

給水・給食

- ・ ヴァームより水を求められることが多かった。(60 歳代、女性)

運営

- ・ ボランティア頼りの神戸マラソンはもう限界。(20 歳代、男性)
- ・ 団体ボランティアは人数が割り振られ、実質的に動員でありボランティアの精神に反する。セキュリティチェックがずさん。(50 歳代、男性)
- ・ 手持ち看板の表示が分かりにくい。(40 歳代、男性)

- ・ 長時間の立ちっぱなしが辛い。(60 歳代、女性)

トイレ・ゴミ箱等

- ・ ゴミ捨て場が少ない。(40 歳代、女性)

その他

- ・ 暑くてしんどかった。(70 歳代、女性)
- ・ アンケートが長い。(40 歳代、女性)
- ・ 初めてのボランティアで少し戸惑った。(60 歳代、男性)
- ・ 白バイの速度が速くて怖く感じた。車の排ガスが気になった。(50 歳代、女性)

△意見・要望群

事前情報

- ・ チップの返却、落とし物、地図の見方、更衣室の場所を書いた問答書が欲しい。(50 歳代、女性)

スタッフ・リーダー

- ・ スタッフの役割分担を徹底してほしい。(70 歳代、男性)
- ・ 一般募集をもっと増やすべきである。(40 歳代、男性)

運営

- ・ 1 時間→10 分間休憩など、交代制にしてほしい。(60 歳代、女性)
- ・ 歩道橋での応援をなくすために警備員を配置すべきである。(50 歳代、男性)

トイレ・ゴミ箱等

- ・ スタート付近のゴミ箱の位置を地図に入れてほしい。(50 歳代、女性)

その他

- ・ スタート地点の準備が中途半端だったので、次回はもっとスムーズにいくようにしたい。(60 歳代、女性)

○ 満足群

楽しかった

- ・ 楽しかった。(50 歳代、男性) ほか2名
- ・ 力を合わせて準備することができ、ランナーを応援するのも楽しかった。(30 歳代、女性)
- ・ 職場で普段は顔を合わすことのない人と和気藹々ボランティアできてよかった。(20 歳代、男性)
- ・ 普段関わらない他部署の方とつながりを持てる良い機会であった。(30 歳代、男性)
- ・ 全体的にストレスなく楽しんで活動できた。(30 歳代、男性)
- ・ 2回目のボランティアだったので、作業自体にも慣れ去年より楽しめた。(20 歳代、女性)

充実感

- ・ 皆さんが積極的で、気持ちよく活動ができた。(60 歳代、男性)
- ・ 仲間と協力しながらランナーの方々を応援できたので、充実した時間を過ごせた。(20 歳代、女性)
- ・ 過去の経験を踏まえた改善がされており、スムーズに活動ができていた。(40 歳代、男性)

貴重な経験

- ・ 裏方の仕事の重要性を理解できた。(30 歳代、男性)
- ・ 給水のボランティアを通して、神戸マラソンやマラソン自体への興味がでてきた。(20 歳代、男性)

協力・交流

- ・ 一致団結して活動できた。(50 歳代、女性)
- ・ メンバー全員で協力して活動できてよかった。(30 歳代、男性)
- ・ チームワークが良かった。(50 歳代、女性)
- ・ チームの人と一体になって活動でき、満足度が高かった。(40 歳代、女性)

感動・感謝

- ・ ランナーの頑張る姿が励みになった。(20 歳代、女性)
- ・ 健常者だけでなく様々な障がいを抱えられている方が、懸命に走ってらっしゃる姿を見て、リミットを自分で決めずに、チャレンジする勇気をもらった。(20 歳代、女性)
- ・ ランナーの方々が一生懸命走っている姿を見て、来年はランナーとして神戸マラソンに参加したいと思った。(20 歳代、男性)

スタッフ・リーダー

- ・ リーダーの手際がよく感心した。(40 歳代、女性)
- ・ 今回は休憩と分担のサイクルがあって、やりやすかった。(40 歳代、女性)

その他

- ・ 天候もよく気持ちよかった。(40 歳代、男性) ほかに 1 名
- ・ 大会全体の雰囲気がとても良かった。(30 歳代、男性)
- ・ 応援する時間があるのが良かった。(30 歳代、女性)

● 不満足群

給水・給食

- ・ ランナーにパンの出来を悪く言われて気分が悪かった。(30 歳代、女性)
- ・ ランナーの数に対して給水スタッフの数が少なく、途中満足に水を供給することができなかった。(20 歳代、男性)

運営

- ・ 片付けが終了しているのに指示がなく待たされた。(30 歳代、男性)
- ・ 若干、スタッフ人数が多すぎる。(30 歳代、男性)

その他

- ・ 想像以上の給水の忙しさに驚いた。(20 歳代、男性)
- ・ 暑かったので思ったよりハードだった。(50 歳代、男性)
- ・ 仮装している人の数が減って寂しい。(30 歳代、男性)

△ 意見・要望群

給水・給食

- ・ バナナが大量に余っていたため、量を検討してほしい。(40 歳代、男性)

運営

- ・ 集合時間、備品到着、選手到着の待機時間が長かったので工夫してほしい。(20 歳代、男性)

【参考資料】

『神戸マラソン 2019』語学対応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、語学対応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 2019」に参加した語学対応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語学対応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 6.テレビ・ラジオ 7.地域の広報誌 8.ポスター・ちらし 9.神戸マラソンホームページ 10.SNS 11.その他
応募形態と 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 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 (6項目)	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
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 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	1.参加したい 2.参加したくない 3.わからない
	他の世界的大会	1.参加したい 2.参加したくない 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 8.8回目 9.9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 感想、意見、要望	自由記述

3. 対象

母集団：「神戸マラソン 2019」で活動した語学対応ボランティア

登録ボランティア数：189 名（個人ボランティア 89 名、団体ボランティア 100 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：24 票

個人ボランティア：11 票

団体ボランティア：13 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

兵庫県立大学国際商経学部 松村浩貴研究室

Phone: 078-794-7095

Fax: 078-794-7129

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

7. 調査協力

神戸マラソン実行委員会事務局

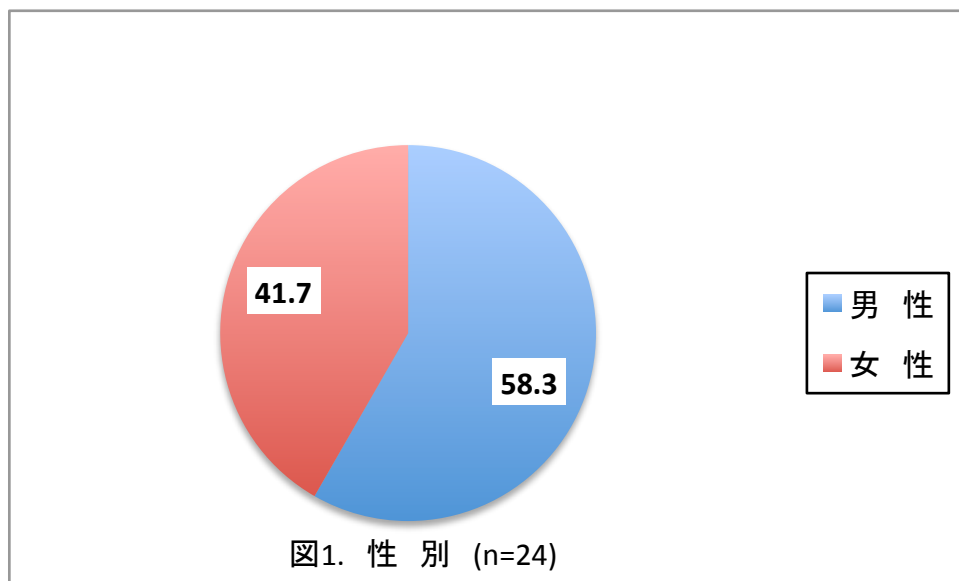
結果の要約

1. 性別は、やや男性の割合が高かった。国籍は、ほとんどが日本国籍を有するものであった。
年齢層は、若年層が少なく、60 歳以上が半数以上を占めていた。職業は、「無職」が最も多かった。居住地は、8 割強が神戸市在住で、兵庫県外からも 1 割強の参加があった。
2. 応募形態は、やや「団体ボランティア（一般）」が多かった。
3. 情報源は、「神戸マラソンのホームページ」が最も多く、次いで「職場・学校以外の団体」「友人」の順であった。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ことが有効であることが伺える。
4. 担当業務は、「インフォメーション」が最も多く、次いで「コース沿道整理」「手荷物預かり・返却」の順であった。
5. 担当言語は、ほとんどが「英語」であった。
6. 対応機会は、「1-5 回」が最も多く、次いで「0 回」「6-10 回」「11 回以上」の順であった。対応機会が 1 回もなかった参加者が、全体の 4 分の 1 であったことから活動頻度の低さが伺える。
7. 語学対応ボランティアに参加した動機は、「社会的な視野が広がる」が最も高く、次いで「日常では得られない経験ができる」が高い値を示した。「視野を広げる」「非日常の経験」など、日常では得られない経験のなかで、社会的視野を広げたいという反応が高かった。一方で、「現在や将来の仕事に役立つ」で低い値を示した。
8. 語学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」と「まあ満足している」を足した値が 8 割強であったことから、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。「あまり満足していない」「満足していない」と回答した人は、いずれも対応機会が 0 回で、対応機会の増加が満足度と関連していることが推察される。
9. 来年の神戸マラソン語学対応ボランティアへの参加意図をもつ人は、8 割強であった。一般ボランティアよりも再参加の意図は高いことが伺える。
10. 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もつ人は、約 8 割であった。
11. 神戸マラソンボランティア活動の経験は、複数回の参加者が 7 割強であった。特に 3 回以上の参加経験がある人が 6 割以上であることから、語学対応ボランティアのリピート率が高いことが伺える。

サンプルの属性

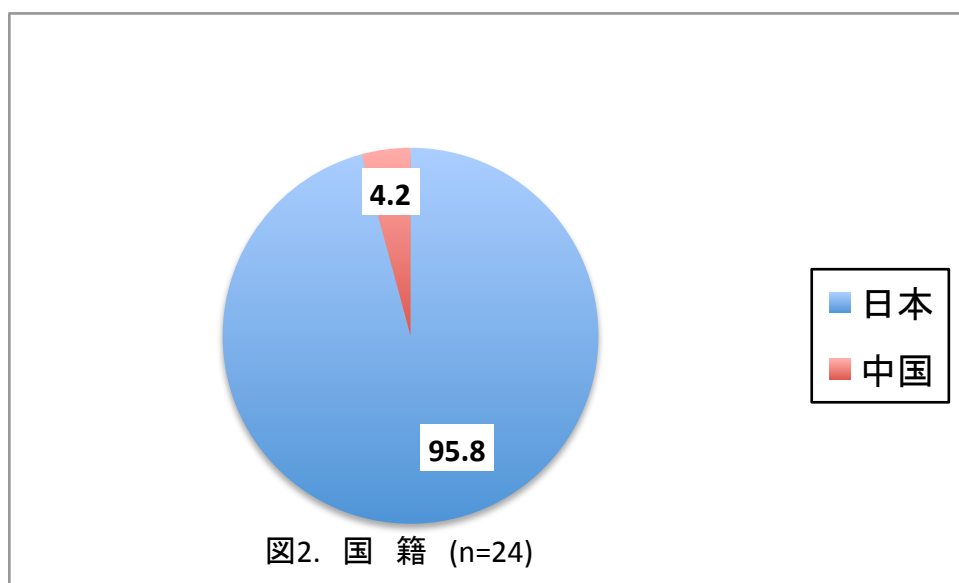
1) 性別

性別は、「男性」が 58.3%、「女性」が 41.7%であり、やや男性の割合が多かった（図 1）。



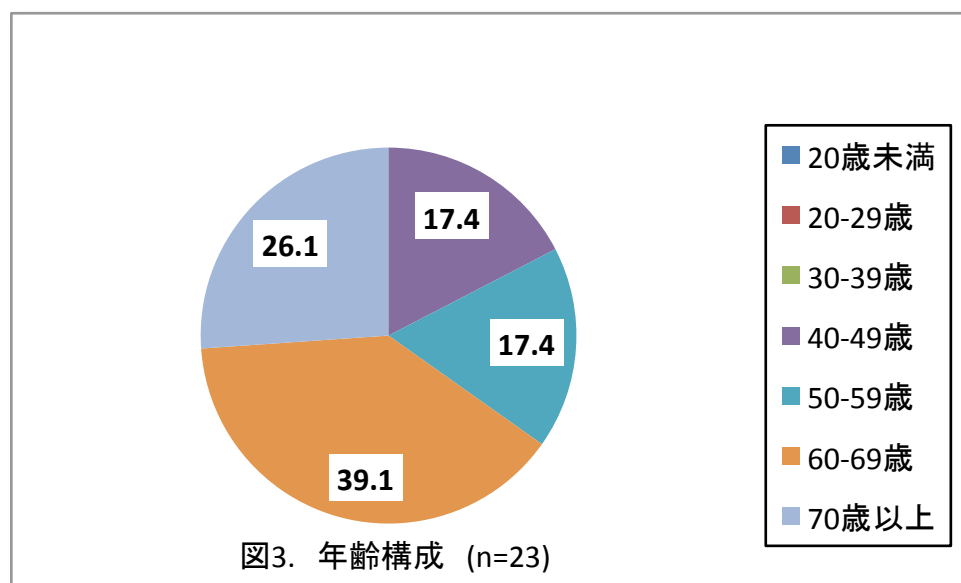
2) 国籍・地域

国籍・地域は、日本が 95.8%、中国が 4.2%であった（図 2）。調査回答者のほとんどが日本の国籍を有するものであった。



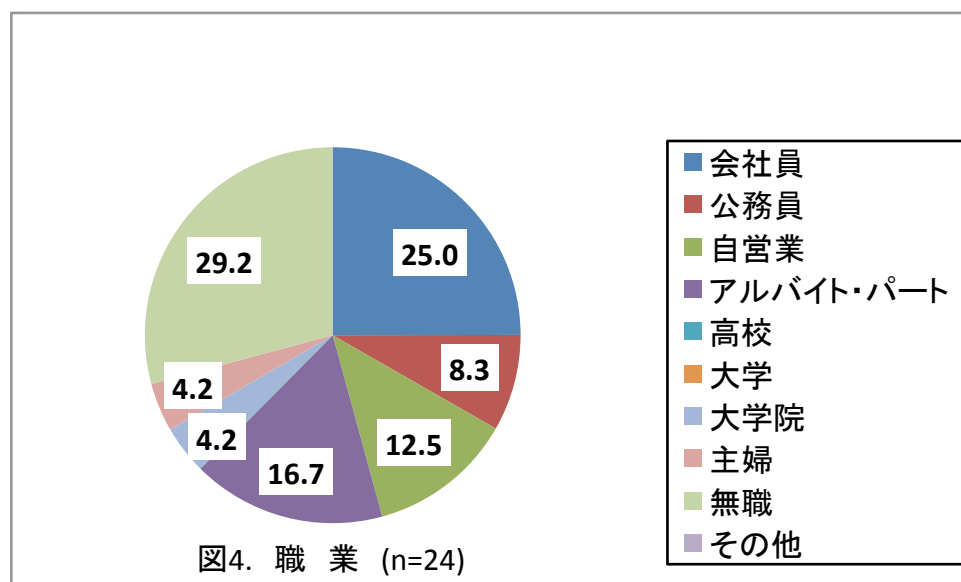
3) 年齢構成

年齢構成は、「60 歳代」が 39.1%と最も多く、次いで「70 歳以上」が 26.1%、「40 歳代」「50 歳代」が同値で 17.4%であった（図 3）。今回の調査回答者は、若年層が少なく、60 歳以上が 65.2%を占めていた。



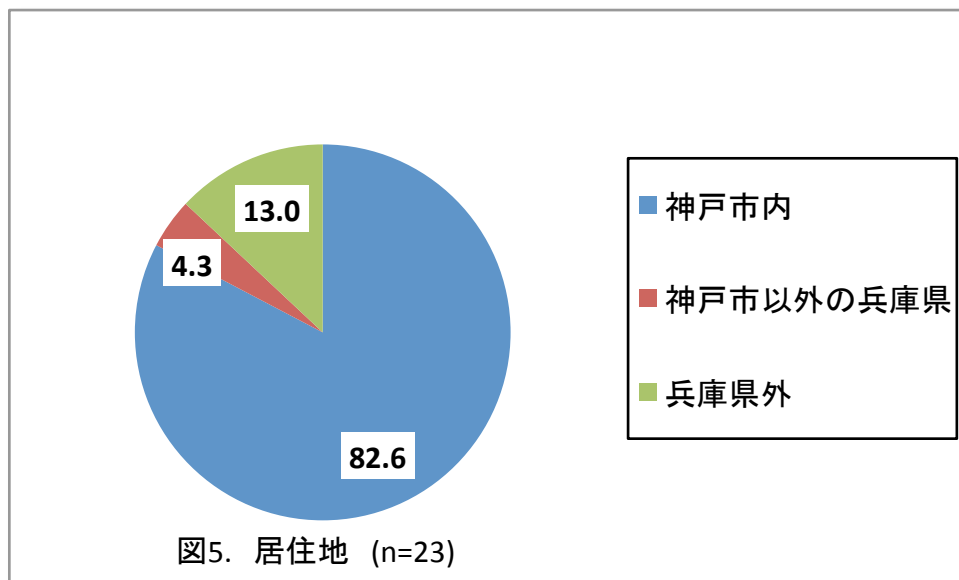
4) 職業

職業は、「無職」が 29.2%と最も多く、次いで「会社員」が 25.0%、「アルバイト・パート」が 16.7%、「自営業」が 12.5%であった（図 4）。



5) 居住地

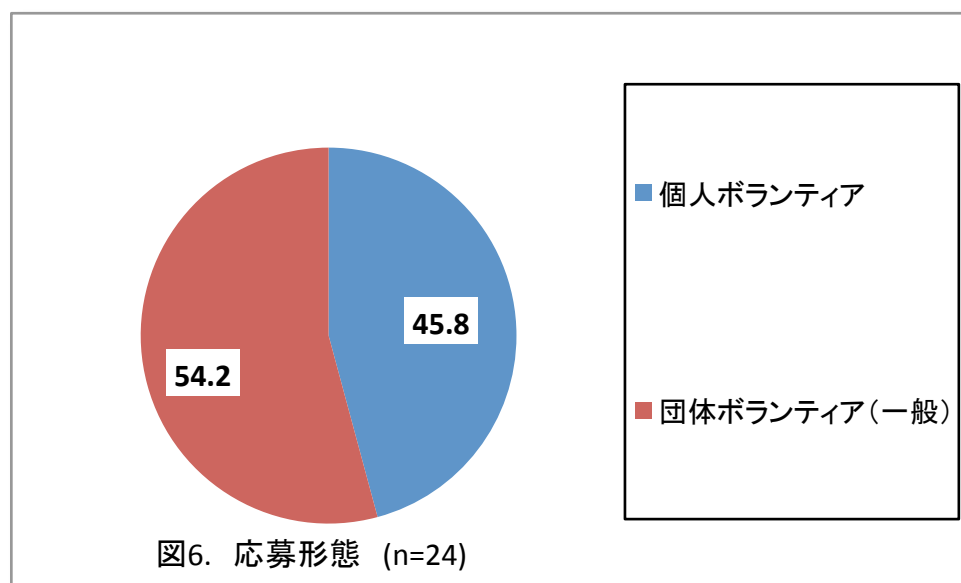
居住地は、「神戸市内」が 82.6%と最も多く、次いで「兵庫県外」が 13.0%、「神戸市以外の兵庫県」が 4.3%であった（図 5）。8 割強が神戸市在住であり、86.9%が兵庫県在住の参加者であった。一方で、兵庫県外からの参加者も 13.0%おり、一般ボランティアの兵庫県外からの参加者（7.9%）よりも高い値を示した。



本大会におけるボランティア活動について

1) 応募形態

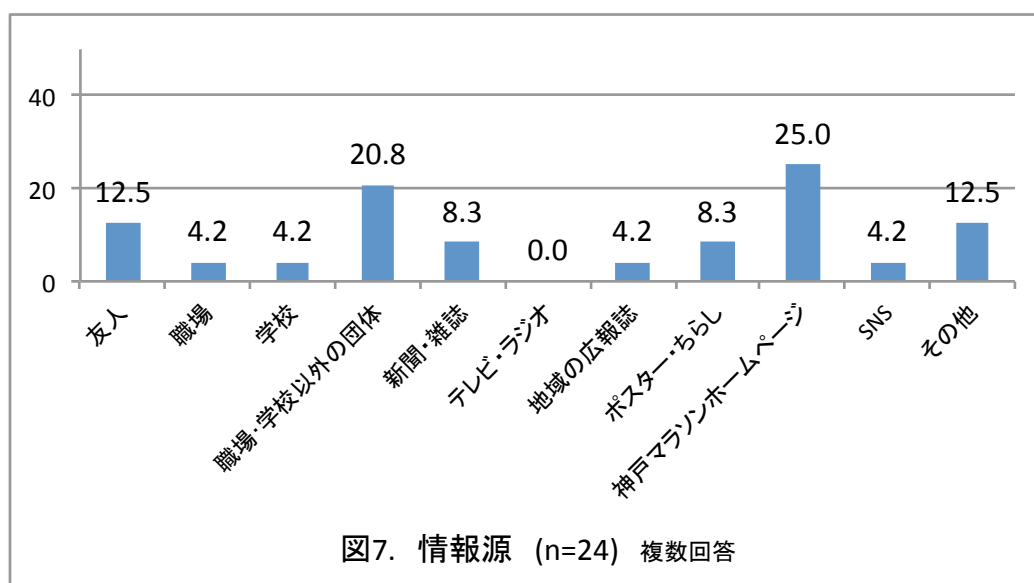
応募形態は、「個人ボランティア」と「団体ボランティア（一般）」のみで、「個人ボランティア」が 45.8%、「団体ボランティア（一般）」が 54.2%であった（図 6）。



2) 情報源

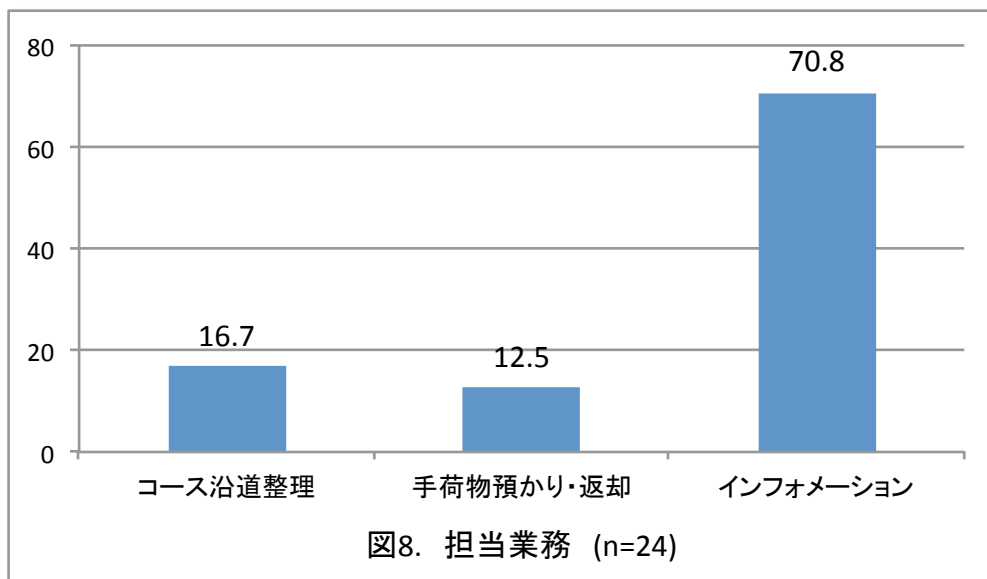
「ボランティアの情報を何で知りましたか？」の問いに、当てはまる番号すべてに○をつけてもらった（複数回答）。「神戸マラソンのホームページ」が 25.0%と最も多く、次いで「職場・学校以外の団体」が 20.8%、「友人」が 12.5%であった（図 7）。

「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ことが有効であると思われる。



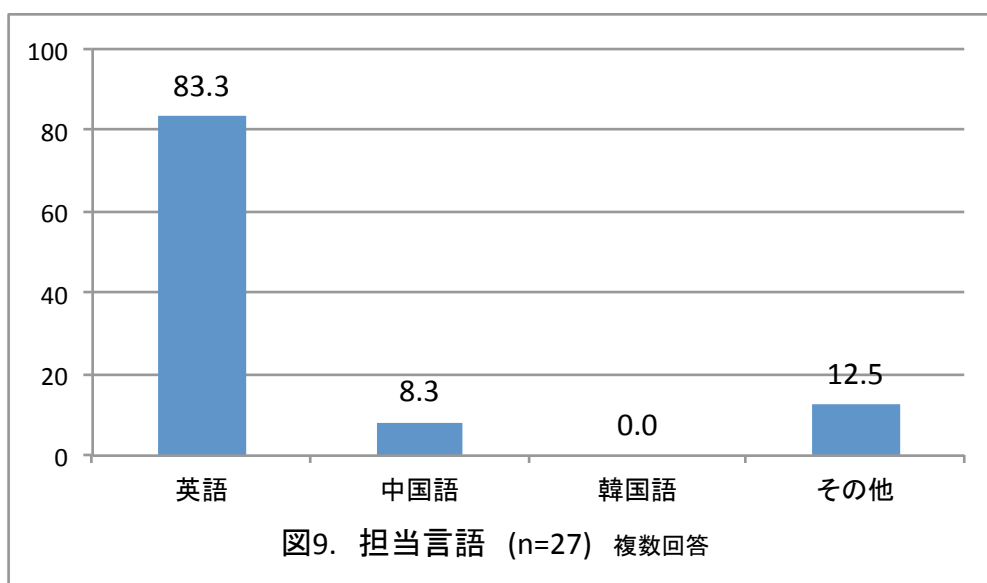
3) 担当業務

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70.8%と最も多く、次いで「コース沿道整理」が16.7%、「手荷物預かり・返却」が12.5%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語学対応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

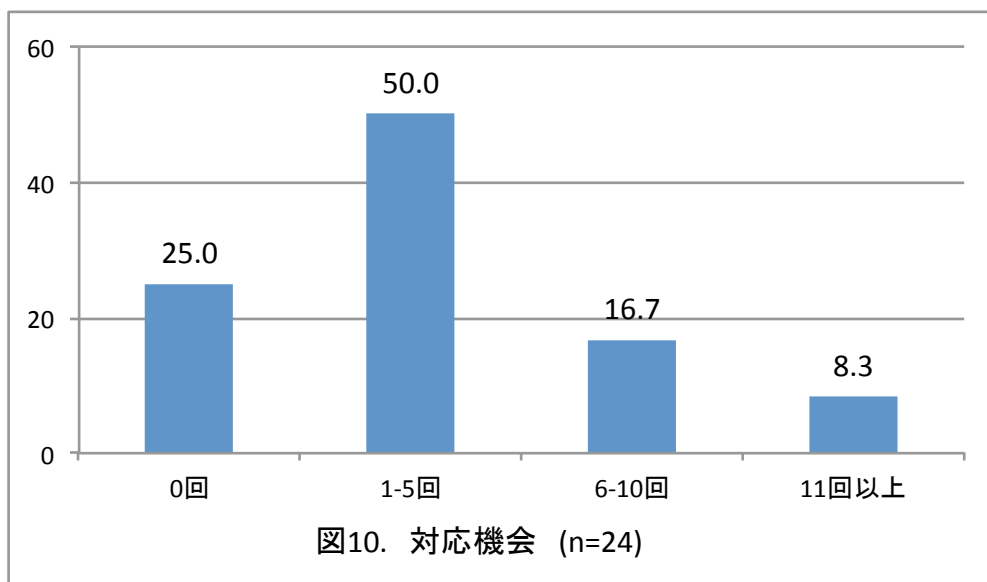
担当言語は何だったか、当てはまるものすべてを選択してもらった（複数回答）。その結果、「英語」が83.3%と最も多く、次いで「中国語」が8.3%、「その他」が12.5%であり、ほとんどの担当言語が「英語」であった（図9）。その他の言語はインドネシア語であった。



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。「1-5 回」が 50.0%と最も多く、次いで「0 回」が 25.0%、「6-10 回」が 16.7%、「11 回以上」が 8.3%であった（図 10）。

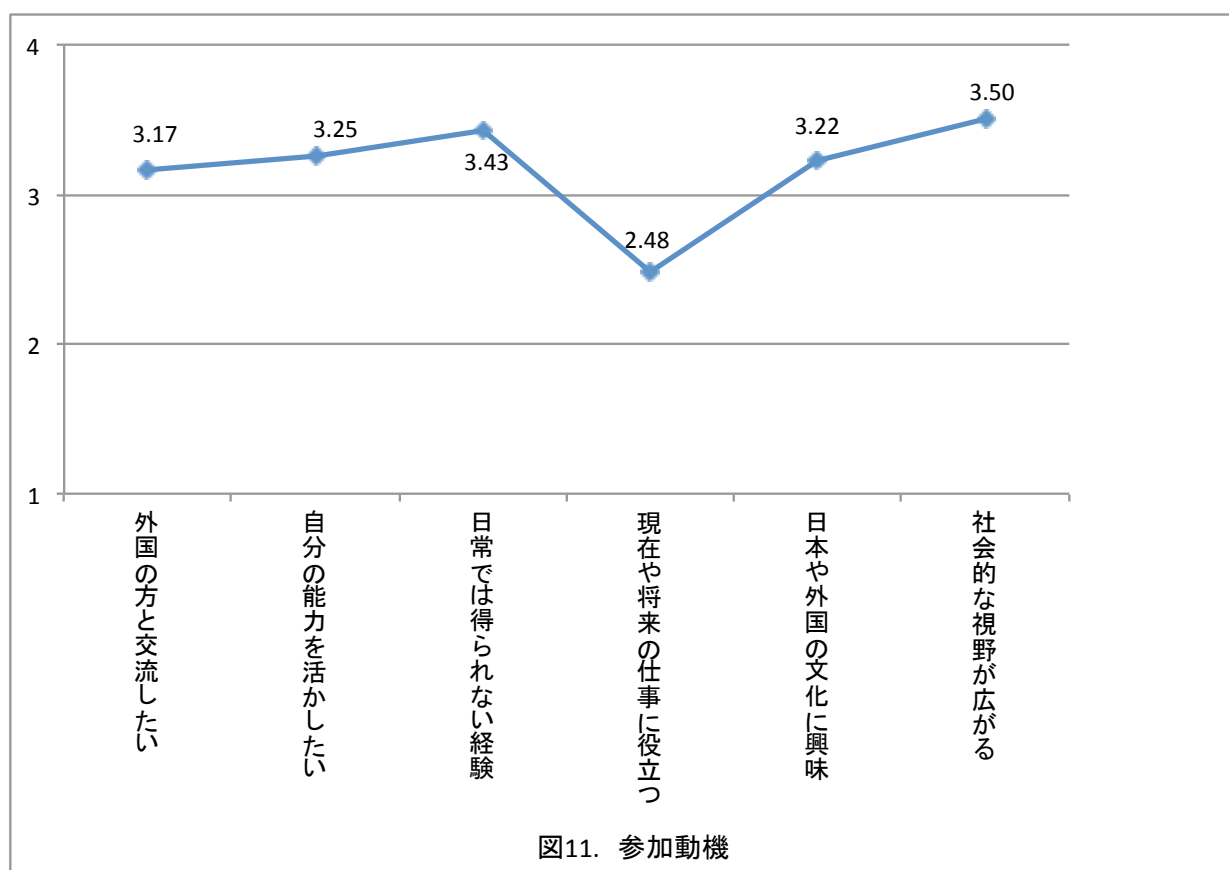
対応機会 1 回もなかった参加者が、全体の 4 分の 1 であったことから活動頻度の低さが伺える。対応機会がなかった人の自由意見に、もっと対応機会がほしいとの意見が多かったことから、語学対応業務だけでなく、他の業務も兼務できる方が対応機会の増加に繋がるものと思われる。



6) 語学対応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、「社会的な視野が広がる」が 3.50、次いで「日常では得られない経験ができる」が 3.43 で高い値を示した。一方、「現在や将来の仕事に役立つ」は 2.48 と低い値を示した（図 11）。

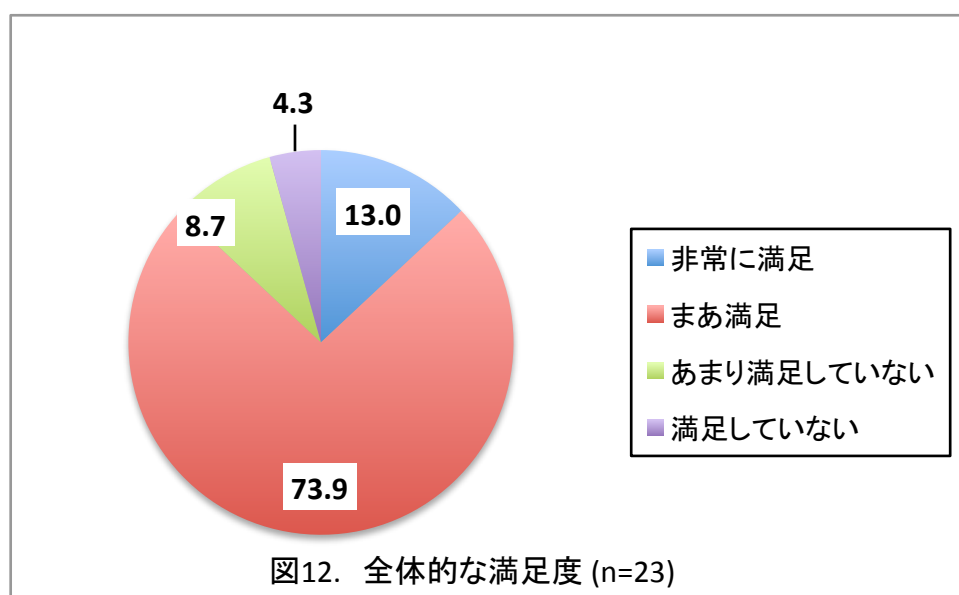
このことから、語学対応ボランティアの参加動機は、「視野を広げる」「非日常の経験」などのキーワードが挙げられ、日常では得られない経験のなかで、社会的視野を広げたいといった動機のもと参加していることが伺える。



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13.5%、「まあ満足している」が73.9%、「あまり満足していない」が8.7%、「満足していない」が4.3%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86.9%であった。昨年の調査でもおおよそ同じような値であったことから、ほとんどの参加者は満足しているという結果が得られた。しかし、「あまり満足していない」と「満足していない」と回答した人は、いずれも対応機会が0回だったことから、対応機会の増加が満足度と関連していることが推察される。他の業務と兼務できるようにするなどして、対応機会が適度に増えるような工夫が必要であろう。

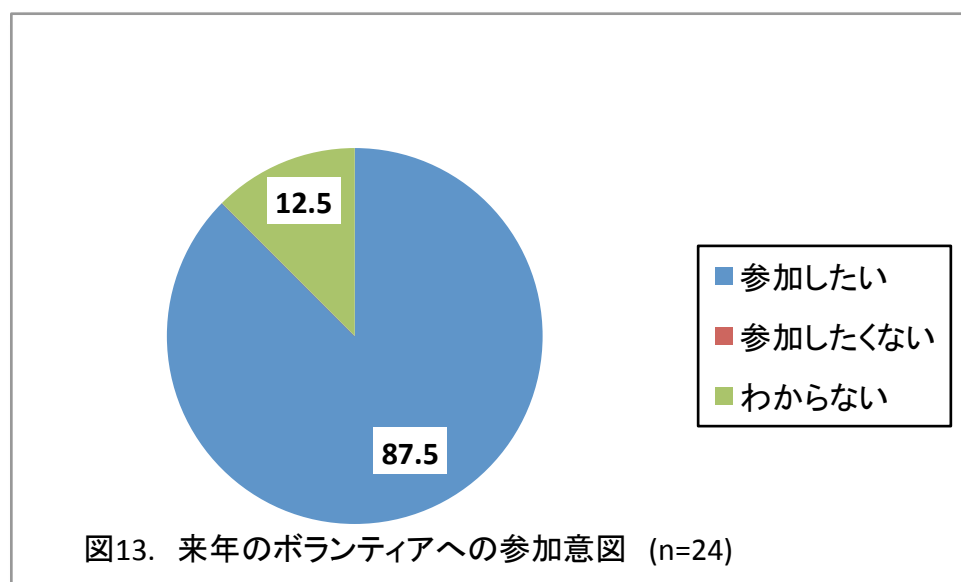


次回大会への参加意図とこれまでの活動状況

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「1.参加したい 2.参加したくない 3.わからない」の3つの中から回答してもらった。「参加したい」が87.5%、「参加したくない」が0%、「わからない」が12.5%であった（図13）。

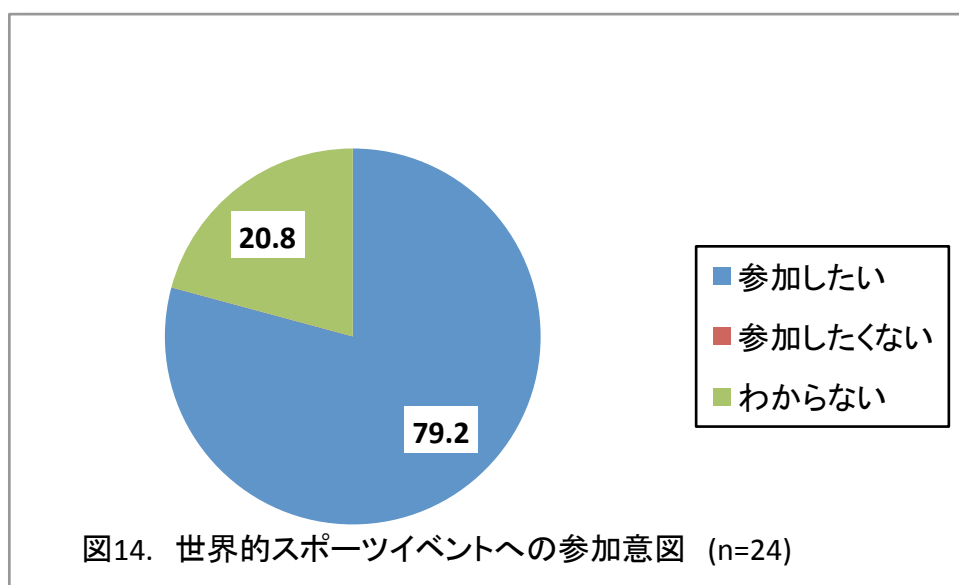
このことから、単純に比較はできないが、今回の一般ボランティアの調査では、また参加したい人が52.4%であったことから、語学対応ボランティアの再参加の意図は高いものと思われる。



2) 世界的スポーツイベントへの参加意図

兵庫県では、ワールドマスタースゲームズ関西や世界パラ陸上競技選手権大会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「1.参加したい 2.参加したくない 3.わからない」の3つの中から回答してもらった。「参加したい」が79.2%、「参加したくない」が0%、「わからない」が20.8%であった（図14）。

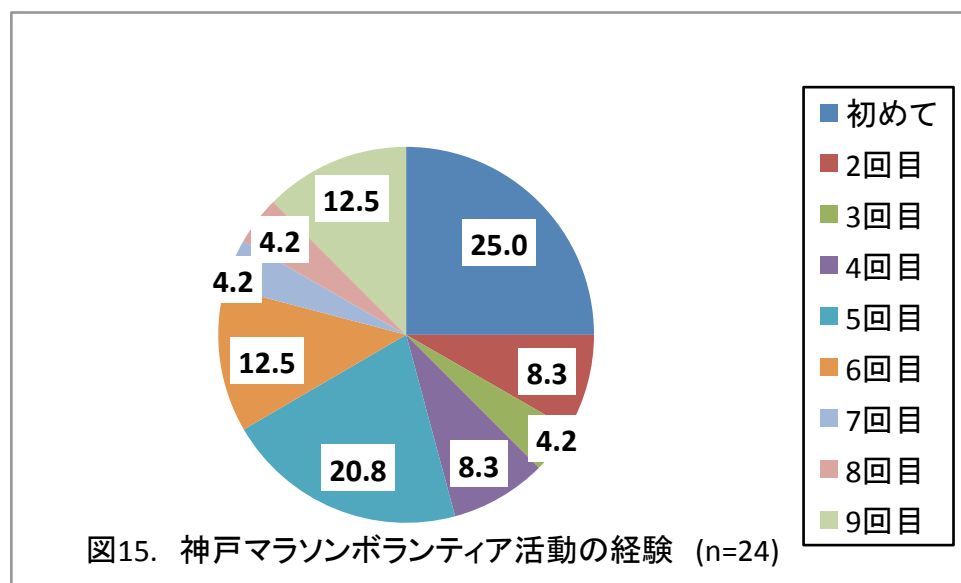
世界的スポーツイベントの参加意図は、前項の神戸マラソンの参加意図より低い値であった。しかし、8割近い参加者は参加意図をもっていることから、世界的スポーツイベントでのボランティア活動への興味・関心が大きいことが伺える。



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「今回が初めて」「2回目」「3回目」「4回目」「5回目」「6回目」「7回目」「8回目」「9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 25.0%、2 回目が 8.3%、3 回目が 4.2%、4 回目が 8.3%、5 回目が 20.8%、6 回目が 12.5%、7 回目が 4.2%、8 回目が 4.2%、9 回目が 12.5%であった（図 15）。

初めての参加者が 25%であり、複数回の参加者が 75%であった。特に、3 回以上の参加経験がある人が 6 割以上（66.7%）であることから、語学対応ボランティアのリピーター率が高いことが明らかになった。9 回全部参加している人は 12.5%であった。



「語学対応ボランティアの満足度に対する理由」（自由記述）

○ 満足群

充実感

- ・ 積極的におもてなしできて、外国人にとっても喜んでもらった。(60 歳代、男性)
- ・ ランナーの問い合わせに対応できた。(70 歳以上、男性)
- ・ 神戸マラソンの成功に多少は貢献できたという充実感がある。(70 歳以上、男性)
- ・ 語学対応の仕事はなかったが、他のボランティアを手伝い、神戸マラソンに参加できたことは満足している。(50 歳代、女性)

● 不満足群

ボランティアの内容（機会・頻度）

- ・ 対応回数が少なかった。語学対応ボランティアの必要性を感じなかった。(40 歳代、女性) ほか 2 名
- ・ 外国人の参加が少なかったように思う。(70 歳以上、女性)
- ・ まったく外国人と話す機会がなかったので、意味がなかった。(60 歳代、男性)
- ・ 語学対応が必要なランナーは少ないので、日本語の案内も務めたい。胸に付ける表示は「通訳」ではなく「案内・Information」が良いと思う。(70 歳以上、男性)
- ・ 説明会時に語学対応は何をするのかの説明がなかったので、個別に説明してもらいたい。初めてだったので、何をしたらよいか分からなかった。(40 歳代、男性)

「語学対応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

- ・ 神戸マラソンという大きな行事にボランティアとして参加できて、楽しませてもらった。(70 歳以上、女性)

貴重な体験

- ・ このような経験ができ、視野が広がって良かった。(40 歳代、女性)

● 不満足群

スタッフ・リーダー

- ・ エリアリーダーは不要。特にカード引換エリアはぼーっと立っているだけで、全く必要なし。(60 歳代、男性)

ボランティアの内容（機会・頻度）

- ・ 語学対応の機会がなかったので、次回はランナー受付の方へ参加したいと思う。(40 歳代、女性)

運営

- ・ 荷物預かり用の袋を忘れた人が非常に多く、その対応が決まっていなかった。受付時での対応、説明が必要だと感じた。(40 歳代、女性) ほかに 1 名
- ・ 立て看板の地図の方向が逆で、説明しにくかった。(60 歳代、男性)
- ・ プラカードをもって長時間立っているのは辛かった。(60 歳代、男性)
- ・ 長田区の沿道のトイレの場所がどこか分からなかった。ボランティアリーダーやスタッフに聞いても曖昧な返事だった。ランナーから質問されたら困ると思う。(60 歳代、男性)

△ 要望群

運営

- ・ 障害者対応の担当だが、ゼッケンの区別が分かりづらい。カラー分けしてほしい。(50 歳代、女性)
- ・ スタートブロックの看板は、北側信号の手前に南向きに設置する方が見えやすい。(70 歳以上、男性)
- ・ 英中以外の言語があった方が良い。例えば、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語など。(70 歳以上、男性)
- ・ トイレ担当だったが、例年通り、荷物預かりにしてほしかった。(60 歳代、男性)

- ・ みなとのもり公園の3ヶ所あるトイレのうち、1ヶ所に集中していたので、分散するような工夫がほしい。(60歳代、男性)
- ・ トイレ使用後に「トイレのドアを開けておく」の表示の紙がほしい。皆さんドアを閉めるので、次の人が使えるのか分かりづらい。(60歳代、男性)

その他

- ・ マラソン当日のポータライナーの本数（AM5時台）を増やしてほしい。(60歳代、女性)

『神戸マラソン 2019』
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 2019)

2020 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 2019 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事務局