V

おもてなしの取り組み

1 オール千葉おもてなしアクション!

千葉県は、東京2020大会を契機として、千葉県を訪れる人を最高のおもてなしで迎え、「千葉に来て良かった」「また千葉に来たい」と思ってもらえるよう、オール千葉でのおもてなし機運の醸成を図るため、庁内各部局によるおもてなしにつながる取り組みを、千葉県ならではのおもてなしである「思いやり」「スマイル」「クリーン」の合言葉のもと、連携・協力して推進する「オール千葉おもてなしアクション！」を展開した。

オール千葉おもてなし隊

〔結成式〕

「オール千葉おもてなしアクション！」の取り組みの一環として、2018（平成30）年８月に、千葉県民全員をメンバーとする「オール千葉おもてなし隊」を結成。県民や事業者が行う清掃や植栽などの環境美化、あいさつ促進、サービスやマナーの向上、

オール千葉おもてなし隊結成式　上の写真は左が鍛治島彩さん、右が鈴木愛理さん

県民の日ちばワクワクフェスタ2021での
オール千葉おもてなし隊紹介ステージ
左が岡田ロビン翔子さん、右が鈴木愛理さん

千葉ロッテマリーンズが地元千葉県のために戦う「ALL for CHIBA」の日、宮本佳林さんが「オール千葉おもてなしアクション！」の一環として千葉県の特産品３品をセットにした「ちばの美食でおもてなしセット」を無料配布した（2021年）

安全・安心の提供などの活動が、国内外からのお客様への「おもてなしに繋がる活動」であるということをPRし、それぞれに気づきを与えることで、オール千葉でのおもてなし機運の醸成を図ることとした。

結成式には千葉県出身の鈴木愛理さんやアイドルグループ「アップアップガールズ（２）」の鍛治島彩さんたちが参加し、「オール千葉おもてなし隊」の取り組みを広くPRするオピニオンリーダーに就任した。

〔イベントでのPR〕

千葉県主催の「県民の日ちばワクワクフェスタ」や千葉ロッテマリーンズ主催の「ALL for CHIBA」など、多くの人が集まる県内イベントにオピニオンリーダーが参加し、PRを展開した。2018年10月に開催された「ちばアクアラインマラソン2018」では、36km地点の「おもてなしロード」でランナーたちに千葉県産の新鮮な野菜や果物、名物のお菓子などを配布し、PRを行った。

〔各地域での「おもてなしに繋がる活動」への参加〕

各地域で行われる「おもてなしに繋がる活動」にオピニオンリーダーが参加し、活動を行うとともに、その様子を動画にまとめ、県のホームページに掲載するなどして広くPRを行った。

2019年８月には東京2020大会でオリンピック初のサーフィン競技が行われる一宮町で実施された「一宮海岸ビーチクリーン活動」に参加した。一宮海岸でのビーチクリーン活動は、長生村、一宮町、白子町が共同で実施しているもので、2017年から東京2020大会の開催までの夏季、「おもてなしCHIBAプロジェクトin九十九里・外房～ビーチ☆

ちばアクアラインマラソン2018　おもてなしロード中央が鍛治島彩さん

一宮海岸ビーチクリーン活動

車いすフェンシングの切手モザイクアート

クリーン☆キャンペーン東京2020 ～」（p.222参照）の取り組みの一環として実施した。馬淵昌也一宮町長は、オピニオンリーダーからのインタビューで、「東京2020大会では『地域の力』を見せたい」と語った。

2020年２月には千葉大学工学部において、東京2020パラリンピック競技大会を盛り上げるために日本郵便㈱と千葉大学が共同で実施した「切手モザイクアート」に参加し、車いすフェンシングのモザイクアートを制作した。切手モザイクアートは、千葉県内の郵便局利用者から使用済み切手の寄付を募り、それを利用してパラリンピック競技のモザイクアートを作成するものであり、成田空港等に展示することで多くの人にパラリンピックに関心を持ってもらうことを目的としている。

その他、和洋女子大学と京成電鉄㈱が連携し、京成線における千葉県の入口となる国府台駅に設置した「おもてなし看板」の完成披露セレモニーなど、計28の活動に参加した。

京成国府台駅「おもてなし看板」完成披露セレモニー

おもてなしロゴ使用例

タクシー用のおもてなしステッカー

おもてなしクリアファイル

おもてなしステッカー使用例

バス用の
おもてなし広告

おもてなしロゴ

千葉おもてなし宣言と
オール千葉おもてなしキャンペーン

各事業者と連携・協働するための取り組みとして、「千葉おもてなし宣言」を展開した。「オール千葉おもてなしアクション！」の取り組みに賛同した事業者は、自らもおもてなしの取り組みを実践していくことを宣言し、店頭などに宣言書を掲示することで千葉おもてなし宣言事業者となる。（2021年時点：698事業者、2,940事業所が参加）

千葉おもてなし宣言事業者になると、「おもてなしロゴ」の使用や「オール千葉おもてなしキャンペーン」への参加が可能となる。

「オール千葉おもてなしキャンペーン」では、千葉おもてなし宣言事業者が取り組む“私たちのおもてなし”を再確認する期間とし、ポスターやのぼりを掲出するなど、県下一斉展開を行った。

県境おもてなし作戦

来訪者を最高のおもてなしで迎えられるよう、「県境おもてなし作戦」として、千葉県への主要な入り口の道路看板を歓迎の気持ちや県の魅力を伝える統一感のあるデザインに刷新していくこととした。デザインは県民からの公募により決定し、2019年９月に第１号の看板が千葉県道１号市川松戸線下り葛飾橋に設置された。以降、2021年６月までに、東京湾アクアライン連絡道木更津金田IC付近をはじめ、計14基の看板を設置・更新している。

千葉県道１号市川松戸線下り葛飾橋の第１号看板

「おもてなしポスト」スタート

2019年11月に日本郵便㈱関東支社との包括連携協定に基づき、県内各地（約6,000カ所）に設置された郵便ポストを活用し、国内外からの観光客に観光や安心・安全情報を提供する「おもてなしポスト」の取り組みを開始することとし、11月11日、県庁前郵便ポストをその第１号とするスタートセレモニーを開催した。この取り組みは、郵便ポストに、千葉県公式観光情報サイト「CHIBA, JAPAN TRAVEL GUIDE」（まるごとe！ちば）▶1と観光庁が監修した外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」▶2につながるQRコードを掲載したシール（お

▶１　観光施設やイベント情報・グルメ情報の発信とモデルコース・旬の情報やオススメ情報をまとめた特集記事を定期的に掲載している。英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語、マレー語、ベトナム語、日本語の7カ国語対応。
▶２　観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリで、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、クメール語、ビルマ語、モンゴル語、日本語の14カ国語に対応。日本国内における緊急地震速報や津波警報、気象特別警報などがプッシュ型で通知されるなど、災害時に役立つさまざまな情報を入手できる。

おもてなしシール

看板のデザインコンセプト

大都市東京に隣接していながらも豊かな自然があり、さわやかな気分になれる千葉県を、山やたくさんの農作物が採れる自然の緑と、青い海、きれいな菜の花で表現している。

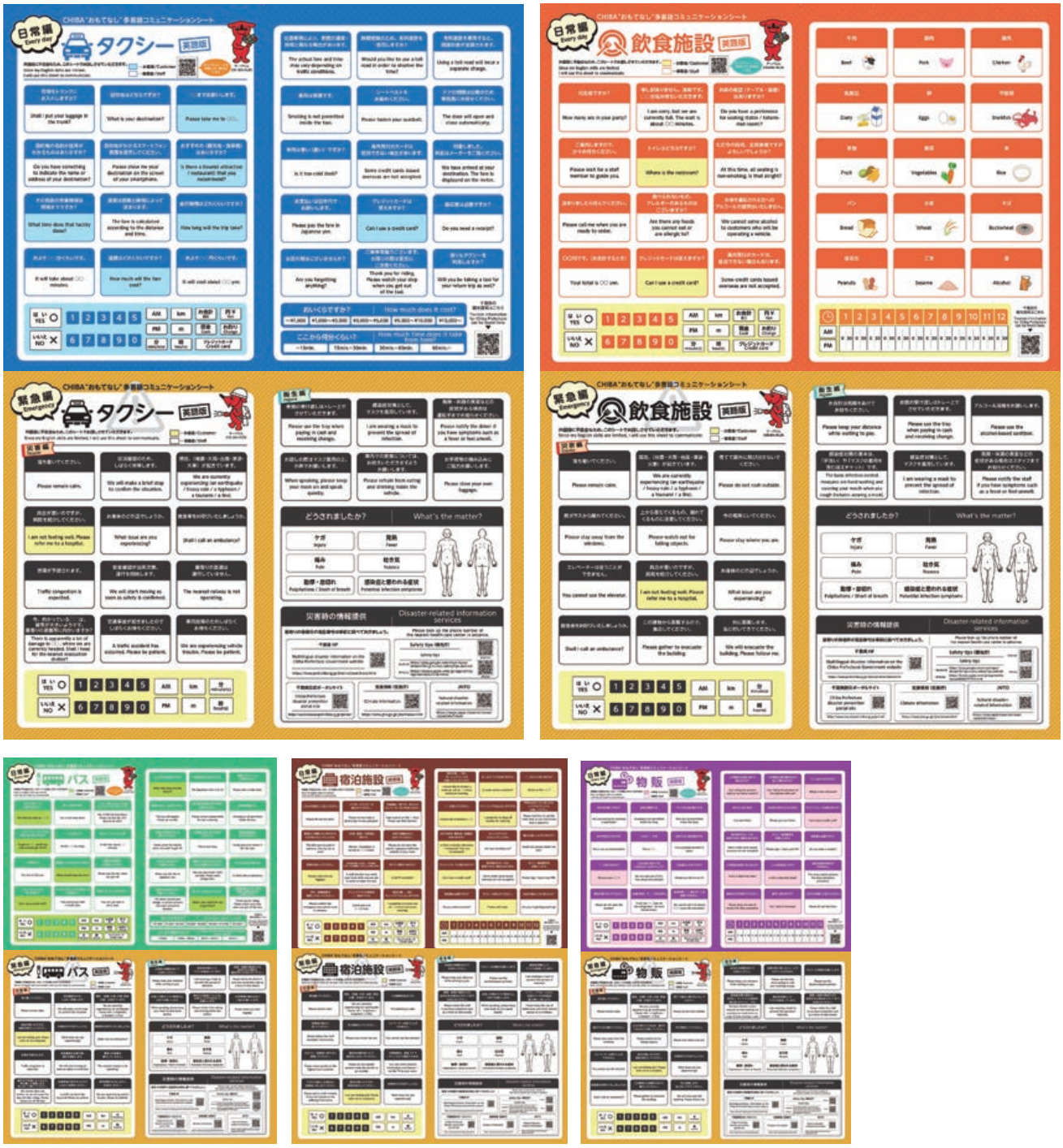
歓迎のメッセージは、千葉県に入った時に一番最初に見るものであるため、「ようこそ千葉県へ」というシンプルな言葉としている。

もてなしシール）を貼付するもので、来日した外国人観光客にこれを知ってもらうために、成田空港内、県内ホテル・旅館などで告知カードを配布するなどのPRを行った。

CHIBA“おもてなし”多言語コミュニケーションシート

2020年10月には、観光関連産業で働く人と海外からの来訪者が、日常に加え、新型コロナウイルス感染症への対応や災害発生時など、さまざまな場面において指差しだけで簡単に会話できるコミュニケーションシートを作成した。作成にあたっては、タクシー、バス、宿泊施設、飲食施設、物販の５つのシーン別に、関係団体などの意見を取り入れ、実用的な内容とした。

また、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語で228種類のフレーズを用意し、言語やフレーズを変更して、オリジナルシートが作成できるウェブサイトを公開した。フレーズは利用者からのリクエストも受け付け、随時追加していくことも可能となっている。



CHIBA“おもてなし”多言語コミュニケーションシート

ビーチクリーン活動の様子
館山市北条海岸（2017年）

旭市内海岸全域（2017年）

九十九里町片貝中央海岸（2018年）

南房総市岩井海岸（2021年）

御宿町中央海岸、浜海岸ほか（2018年）

おもてなしCHIBAプロジェクト

〔おもてなしCHIBAプロジェクトin九十九里・外房～ビーチ☆クリーン☆キャンペーン 東京2020～〕

2017年７月から、東京2020大会で釣ヶ崎海岸がサーフィン競技の会場に選定されたことを契機として、住民参加によって地域の一体感を醸成するとともに、きれいな海辺をPRしていくため、九十九里・外房全域でビーチクリーン活動を実施することとし、外房16市町村（銚子市、旭市、匝瑳市、横芝光町、山武市、九十九里町、大網白里市、白子町、長生村、一宮町、いすみ市、御宿町、勝浦市、鴨川市、南房総市、館山市）が一体となって「おもてなしCHIBAプロジェクトin九十九里・外房 ～ ビーチ☆クリーン☆キャンペーン 東京2020～」を展開。地元の団体や住民が参加し、海水浴場や海辺の清掃活動を実施した。その後も、東京2020大会が開催さ

学校での栽培の様子（左：大網白里市立瑞穂小学校、右：睦沢町立睦沢中学校）

釣ヶ崎海岸の沿道を彩ったひまわり

一宮海岸広場のひまわり

れた2021年まで毎年行われた。

館山市の鏡ヶ浦（館山湾）では、海水浴客をはじめ、鏡ヶ浦を訪れる人に気持ち良く過ごしてもらうとともに、市民の財産である鏡ヶ浦を守り、未来を担う子どもたちに引き継ぐために、2000年から毎年７月、2008年からは春、夏に「鏡ヶ浦クリーン作戦」を実施している。2017年７月の鏡ヶ浦クリーン作戦は、「おもてなしCHIBAプロジェクト～ビーチ☆クリーン☆キャンペーン 東京2020～」を兼ねて展開。約700人が参加して船形から沖ノ島にかけての各海岸を清掃した。

〔おもてなしCHIBAプロジェクトin九十九里・外房 ～ひまわりと笑顔で結ぶオリンピック～〕

2018年３月からは、「おもてなしCHIBAプロジェクト」の第二弾として、九十九里・外房地域16市町村の公立学校、幼稚園・保育所などで「おもてなしCHIBAプロジェクトin九十九里・外房～ ひまわりと笑顔で結ぶオリンピック～」を展開した。

外房16市町村の子どもたち等が育てたひまわりで会場周辺を彩り、地域が一体となって訪れる人をおもてなしすることで、住民の参加意識と機運の醸成を図るものであり、子どもたちが栽培した背の高いひまわりから採れた種は地域の人たちに配布され、各家庭で栽培されるまでひまわりの輪を広げていった。東京2020大会時には、サーフィン競技会場周辺や沿道等を、子どもたちのメッセージプレートを添えた満開のひまわりのプランターで装飾した。

2 都市ボランティア「City Cast Chiba」の歩み

ボランティアの活性化に向けた計画、機運醸成

東京2020大会を契機に、ボランティアの裾野が拡大していくこと、また当初からレガシーを意識した取り組みが進められていくよう、千葉県では2017年７月に「東京2020大会に向けたボランティア推進方針」を策定。競技が開催される自治体をはじめとする多くの自治体は、広く県民が大会に関わることのできる重要な活動として、ボランティアの育成に取り組んだ。

外国人おもてなし語学ボランティア育成講座

大会期間中は、国内外から多くの旅行者や観戦客が訪れることから、駅や観光地、空港などにおいて交通・観光案内を行う「都市ボランティア」を育成することが、競技会場が所在する自治体（会場自治体）を中心に大きな目標となった。

特に、海外からの来訪者とのコミュニケーションスキルを養い、多くの県民が都市ボランティアに興味を持って応募する機運を醸成するため、2017年度から「外国人おもてなし語学ボランティア育成講座」を県内各地で開催。毎回、定員を超える多くの応募があり、2019年度までにおよそ2,000人が受講し、言語のみならず、ジェスチャー、表情、地図や絵を描くなど、さまざまな方法でコミュニケーションを図るスキルを習得するとともに、「おもてなしの心」を醸成した。

成田空港でパラリンピック選手や大会関係者をオンラインや分身ロボットで見送る都市ボランティア（City Cast Chiba）

市川市内で開催した外国人おもてなし語学ボランティア育成講座（2019年）

ジェスチャーでの
コミュニケーションの練習

千葉県職員による「出前講座」を2017年度から2021年度までの間に38カ所で実施、2,142人が参加した。（写真は2018年、パラスポーツへの市民の関心を広げる活動に取り組む市民団体「OPENちば」定例勉強会）

都市ボランティアの募集

2018年７月に都市ボランティアの募集要項を公表し、同年９月から12月まで都市ボランティアの募集を実施。募集開始について周知するため、県内各地で説明会を開催し、高校や大学、イベントなどに職員が赴いて実施したもの、自治体が実施したものなど、合計32回の説明会に累計3,728人が参加した。また、障害の有無にかかわらず安心して応募・参加できるよう、応募時に配慮を希望する事項を記入してもらうこととしたほか、視覚障害者向けに音声読み上げの対応を行うなど、多様性に配慮した募集広報を行った。

都市ボランティアは会場自治体が募集できる取り組みであり、千葉県が関係市町と連携しながら県内５カ所の活動エリアについて希望を取りまとめ、募集を行った。

募集特設サイト（2018年７月開設、2020年11月末閉鎖）には、ボランティア経験者へのインタビューや各所からの応援メッセージなど、応募の参考となる情報を盛り込んだ。

公的機関や学校に加え、経済団体や企業、郵便局などの協力を得ながら、各地に募集ポスターやリーフレットを掲示・配布した。

ボランティアシンポジウムで講演する太田雄貴さん「スポーツを通して応援する文化を作りたい」（2018年７月、幕張メッセ）

成田空港や平昌オリンピックでのボランティア、パラバドミントン村山浩選手を登壇者に迎えたパネルディスカッション（2018年７月、幕張メッセ）

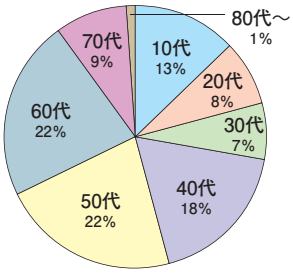
成田市文化芸術センタースカイタウンホールでの募集説明会（2018年９月）
同年７月のシンポジウム＆説明会には定員の２倍を超える応募があり、関心の高さがうかがえた。

ロンドン2012大会時に活躍した「Coventry Ambassador」の経験者による都市ボランティアの魅力に関する講義（2018年９月、成田市文化芸術センタースカイタウンホールでの募集説明会）

競技会場となる幕張メッセを擁するJR海浜幕張駅周辺を中心とした千葉会場エリア、サーフィン会場である釣ヶ崎海岸の最寄りとなるJR上総一ノ宮駅周辺を中心とした一宮会場エリア、日本の玄関口となる成田空港エリア、空港周辺観光地としての成田市内エリア、多くの宿泊施設が立地する浦安市内エリアの全５エリアにおいて、近隣住民のみならず、全県そして遠くは県外からも、千葉への愛着を持つ多くの人たちから応募があった。

都市ボランティア応募者年代内訳

募集定員3,000人に対して、約2.2倍の6,546人が応募。50代から60代が最も多く、20代から30代の働く世代の応募は少なかった。10代は応募可能年齢が2018年度時点で高校２年生以上という限られた対象となる中、882人（13%）の応募があった。



◆ 募集エリア・人数

千葉市の官民連携のボランティア登録制度「チーム千葉ボランティアネットワーク」

千葉市は、都市ボランティアの募集開始前の2017年７月、東京2020大会を契機としたボランティア活動を一過性で終わらせることのないよう、ボランティア登録制度「チーム千葉ボランティアネットワーク」を立ち上げた。

ボランティア活動をしたい個人と、ボランティアを求める団体とのマッチングシステムとしての機能を提供するほか、ボランティアの基礎知識を紹介する動画や研修などを実施。ボランティア文化が根付いたまちづくりへと発展することを見据えており、登録者数は大会終了時点で1,900人を超えた。

オリエンテーション・面接

2018年12月までに応募のあったおよそ6,500人の中から、エリアごとに書類選考を行い都市ボランティアの候補者約3,000人を選出。2019年５月から７月にかけて研修スケジュールなどに関するオリエンテーションや、応募者それぞれがボランティアとして大会に臨むにあたっての意気込みなどを共有し合う面接を実施した。オリエンテーションは初めてボランティア同士が顔を合わせる機会でもあり、チームビルディングや、言語だけでない表現力を養い、コミュニケーション力を高める機会となった。

ボランティア同士が初めて集うオリエンテーション

面接の様子　和やかにボランティア活動への意気込みなどが語られた。

「ジェスチャーゲーム」で盛り上がる成田市内・成田空港エリア

千葉会場エリアでは「新聞タワー」を作ってチームビルディング

ネーミングとユニフォーム

2018年12月から2019年１月まで、大会ボランティアや全国各地の都市ボランティア応募者を対象として、４つの候補からボランティアの呼称を決める「ネーミング投票」が行われた。その結果は2019年１月末に東京2020組織委員会から発表され、大会ボランティアは「フィールドキャスト」、都市ボランティアは「シティキャスト」に決定。各自治体の都市ボランティアは、それぞれの自治体名を付加して使用することになり、千葉県では「シティキャストチバ」となった。

また、フィールドキャストやシティキャストのユニフォームは、ユニフォームデザイン選考委員会での選考を経て、東京2020組織委員会が2019年７月に発表した。都市ボランティアのユニフォームはエンブレムの市松模様を大胆に配置することで、街の中で一目見て識別できるようなデザインとなっている。

City Cast
Chiba

共通研修

2019年10月から2020年３月までの間、各活動エリアにおいて、オリエンテーション・面接に参加したおよそ2,600人を対象に、大会に関する基礎的な情報、街中での案内に必要な視点、千葉の魅力発信に関する情報等を学ぶための「共通研修」を計29回実施。研修では、障害に関する理解を映像やワークで深める「障害平等研修」も行い、活動に臨むうえで重要な多様性と調和の考え方や、仲間と一緒に大会に向けた本格的な準備をスタートしようとする思いを共有した。

なお、2020年３月中の研修は、新型コロナウイルスの影響から、一部はオンライン（動画視聴）で実施することとなった。

それぞれが「私のボランティアストーリー」を描いて掲示

東京2020組織委員会が作成した「シティキャストハンドブック」、案内活動のノウハウが詰まった千葉県オリジナルのテキスト、書き込み式で千葉の情報を集めることができる副教材

共通研修での
集合写真（千葉会場エリア）

障害の当事者である講師の進行により進められた「障害平等研修」
障害に対する理解を深めるためのワークに熱心に取り組み、大会理念の理解を促進した。

千葉県と、東京2020大会のボランティア育成、研修に携わる「(一財)日本財団ボランティアサポートセンター」がボランティア育成に関わる協定書を締結（2019年９月）
eラーニングシステムの提供やリーダーシップ研修への講師派遣など、さまざまな協力を得た。

2018年２月、千葉市は都市ボランティアリーダーを先行募集し、同年８月に千葉市内で開催された第16回WBSC世界女子ソフトボール選手権大会において活動を行った。

千葉市内で開催された高円宮杯JAL PRESENTS FENCING WORLD CUP 2019での実地研修（2019年12月）

Coventry Ambassadorからレクチャーを受ける都市ボランティア

実地研修・エリア別研修

2018年から2021年にかけて、各活動エリアでエリアの特性に応じたさまざまな研修を開催。千葉会場エリアでは、市内で開催された国際大会やテストイベントにおいて実地での研修が行われ、案内活動の実体験が重ねられた。

こうした実地の機会においては、大会当日の円滑な運営に向けて、交通事業者や東京2020組織委員会、都市ボランティア運営拠点との間における情報連携のシミュレーションも行われた。また成田市内エリアでは、2019年にイギリスコベントリー市から都市ボランティア「Coventry Ambassador」を招き、案内に役立つ「おもてなしイングリッシュ」を学ぶオプション研修も実施された。

大会延期後から大会直前期

2020年３月24日、東京2020組織委員会等が大会の延期を発表。都市ボランティアについても、延期後の大会開催に向けて、当初予定していた研修日程や研修実施開催方法などについて、大幅な予定変更が生じることとなった。特にエリア別研修については、活動現場における詳細な情報の確認が必要となることから、概ね１年の延期を余儀なくされた。

この間、都市ボランティアのモチベーションを維

都市ボランティアオンライン交流会
自主勉強活動では、成田周辺のバリアフリー状況やハラルフードのレストランの調査、中国語コミュニケーションの練習や感染症対策など、都市ボランティア活動に役立つ全11テーマ（グループ）が活動を行った。

成田空港エリアの現場研修
2021年４月の動画研修の後、６月から７月にかけてはツアーガイドシステム（イヤホン）を利用し、距離を取りながら空港内の案内ポイントを学ぶ少人数の研修を実施した。

成田市内エリアの現場研修
2021年７月、感染症対策を講じながら成田駅から成田山新勝寺境内、表参道を歩き、案内ポイントを学ぶ研修を行った。

持し、自主的に研鑽を積んでいけるよう、ステイホームでも実施できる取り組みを模索。2020年９月から11月にかけては、オンライン会議システムを使いながらボランティア同士で対話を行い、不安な気持ちを共有し合い、感染症影響下でのおもてなしの形などについて話し合う「オンライン交流会」を開催した。また2020年12月から2021年２月にかけては、関心を同じくする複数人のグループをつくり、オンライン上での自主的な勉強会活動「みんなの都市ボラ大学inちば」を行い、発表会を実施した。

2021年６月から７月までの大会直前期に予定していたエリア別の研修は、オンラインや動画、資料送付による研修、フィジカルディスタンスを取っての少人数での現場研修など、常に感染症対策に細心の注意を払いながら、エリアごとにさまざまな方法で行った。リーダー希望者には、日本財団ボランティアサポートセンターの講師を迎え、リーダーシップ研修を実施。都市ボランティア運営者である自治体職員や都市ボランティアが取り組むべき対策をまとめた感染症マニュアルやガイドラインも整備し、都市ボランティアに向けては、eラーニングでの「感染症対策動画研修」を実施した。

2021年７月８日、東京2020組織委員会等は、１都３県で行われるオリンピック競技について、無観客での開催を決定。これを受けて、都市ボランティアとしてできることをしようと「リモートでの活動」の準備が一気に進められた。８月16日には、パラリンピック競技も無観客開催となることが決定され、競技観戦者や旅行者を案内することを目的としていた都市ボランティアの活動については現場での活動を断念し、「リモートでの活動」のみで実施することになった。

大会期間中のリモートボランティア

新型コロナウイルス感染症の影響で、すべてのエリアで活動を行うことはできなくなったが、都市ボランティアの「大会を契機に、国内外に千葉の魅力を伝えていく」という本分に立ち返り、何ができるのかについて模索。そして、感染症影響下でも自宅等から遠隔で参加できることを前提に、①バーチャルツアー、②オンライン・ロボットによる選手、関係者の見送り、おもてなしグッズの配布、③広報紙やSNS、動画による情報発信や応援メッセージの拡散、④広報紙の翻訳活動などに取り組むこととした。

成田空港エリアでは、2021年５月末に「リモートボランティア・多言語発信情報ボランティア説明会」をオンラインで実施。興味のある活動をそれぞれ選択し、準備を進めていった。

バーチャルツアー

語学のスキルなどを用いたおもてなしをしたいという都市ボランティアは、オンラインで観光案内を行う「バーチャルツアー」の企画グループを結成。英語３グループ、中国語とスペイン語それぞれ１グループの、計５グループが誕生し、歴史、食文化、日本家屋、列車の旅やサイクリングといったさまざまなテーマで千葉の魅力を伝えるツアーが企画された。

ツアーは2021年８月から９月上旬まで、５テーマにつきそれぞれ２～４回、計15回実施。時差のある海外の参加者を募るのは困難であったが、都市ボランティア自らが周知に努め、国内外に居住する109人の外国人が参加した。参加者から、「地域の魅力を伝えたいという思いやホスピタリティの心」を強く感じさせられたとの評価を受けた。

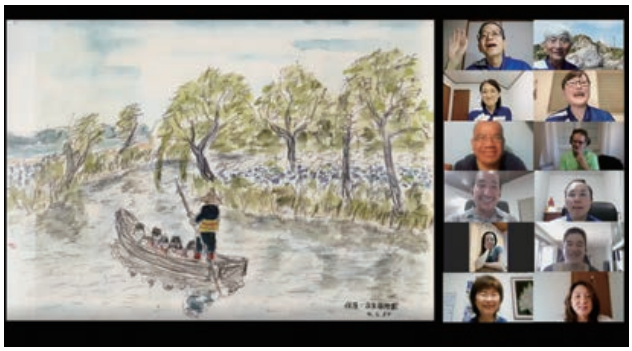
バーチャルツアー告知ビジュアル

北総四都市の仏閣や武家屋敷を訪問しながら歴史と文化を学ぶ英語ツアー

日本食に欠かせない酒や醤油などの「発酵」をテーマに神崎まで旅する英語ツアー

都市ボランティアの自宅を訪問し、アットホームな雰囲気で日本家屋を紹介する英語ツアー

サイクリングで千葉をめぐりながらグルメを紹介する中国語ツアー


車窓の景色を都市ボランティアの描いた水彩画で紹介しながら旅するスペイン語ツアー

画面上のシティキャストに手を振り、ロボットと直接会話するパラリンピック選手たち
大会で獲得したメダルを画面越しに見せてくれる選手も

「おもてなしグッズ」を手に取って喜ぶ大会関係者

オンライン・ロボットによる見送り、 おもてなしグッズの配布

新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、仮に有観客で大会が開催されることになり、現場で活動できる状況になったとしても、対人での活動を不安に思う人が一定程度いると想定された。そこで、成田空港エリアでは、自宅等からオンラインを通して活動の現場に情報提供するという参加の形を検討。こうした試みに対し、日本財団ボランティアサポートセンターから「分身ロボット」の貸与がなされた。

その後、無観客開催が決定し、現場での活動ができなくなったことを受け、2021年７月から８月にかけて本格的に自宅等からスマートフォンやパソコンでロボットを操作するトレーニングを開始。パラリンピック後半期間の８月31日と９月４日から６日までの４日間、成田空港第１ターミナルと第２ターミナルに設置した「お見送りブース」から、ロボットやモニター越しにオンラインで選手や関係者のお見送り活動を実施した。ブースでは県民が作成したおもてなしグッズも配布。空港内で選手等の誘導を行う大会ボランティアが選手たちに積極的にブースを紹介するという連携も生まれた。32の国と地域の選手・関係者がブースに立ち寄り、画面越しに手を振るなど、都市ボランティアや県民のホスピタリティに対して感謝の気持ちが表された。

ボランティアによる情報発信や翻訳活動

大会にまつわるさまざまな情報を「ボランティア目線」で発信していくことも都市ボランティアの重要な役割となり、SNS初挑戦の都市ボランティアは、説明会や個別相談で発信方法を学んだ。都市ボランティアたちは次々とSNS上でつながり、情報を拡散し合うようになり、2019年ごろから有志の都市ボランティアが千葉の魅力を発信するサイトが２つ立ち上がった。

SNSのみならず、都市ボランティアの中から「広報チーム」が立ち上がり、都市ボランティア自らが取材から執筆、編集を行う「ボランティア活動ニュースレター」が、大会期間中から2021年10月までの間、５号発行された。

また、語学が得意なメンバーが集まった「翻訳チーム」は、こうしたニュースレターやSNS発信情報、バーチャルツアーの告知内容などをさまざまな言語に翻訳し、海外に向けて積極的な情報発信を行った。

ロンドン大会時の都市ボランティアと交流

2021年８月14日、企画から運営までを都市ボランティアが担う形で、2012年のロンドン大会以降、活動を継続しているイギリスコベントリー市の都市ボランティア「Coventry Ambassador」とのオンライン交流会が行われた。コベントリーからは、あきらめることなくリモートの活動に取り組む都市ボランティアの姿勢に応援の声が寄せられ、都市ボランティア活動に重要な地域への愛着や笑顔など、ボランティアの価値について話し合った。

ニュースレターの取材活動に取り組む都市ボランティア（オランダ水泳事前キャンプでスタッフにインタビュー）

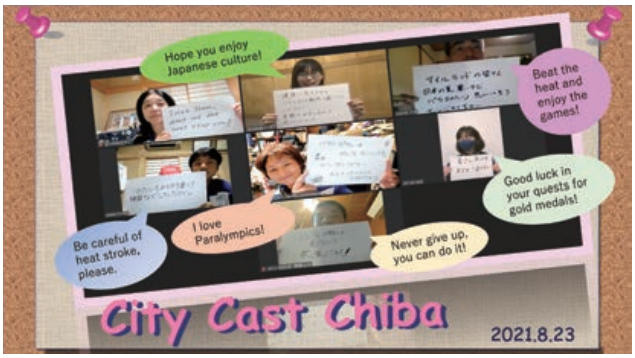
ニュースレター　千葉県ホームページに公開した。

Coventry Ambassadorとの集合写真

自宅などで語学スキルを生かした翻訳活動に取り組む都市ボランティア

ボラメーター
都市ボランティアのそれぞれの活動時間を毎日集計し、SNSで拡散することで一体感を生み出した。

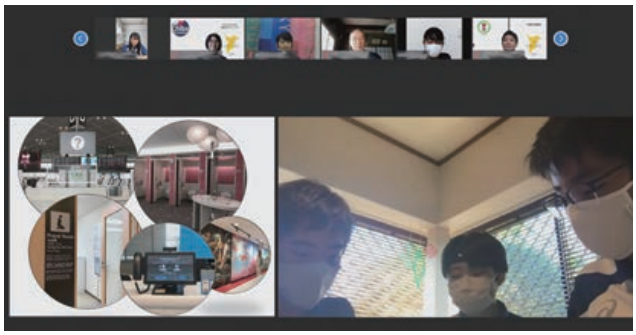
千葉会場エリアでは、都市ボランティアのユニフォーム姿の写真と千葉や日本の魅力を発信するメッセージ等を募集し、動画で公開した。



成田市内エリアでは、共生社会ホストタウンとして、アイルランドパラリンピック選手団に向けた応援メッセージを撮影するオンラインイベントを2021年８月に実施。メッセージはSNSを用いて選手に届けられた。

体験プログラム募集ポスター

高校生たちが「チームYELL」の活動として、おもてなし動画の作成や身近でできる「#ちょいボラ」活動を実施



空港内の多機能トイレや礼拝室といったユニバーサルデザインの施設、アニメやアートを楽しめるスポットなどを、空港利用者に案内する想定でシミュレーション

ワークショップでは、毎回、都市ボランティア数人がサポートメンバーとして参加し、多世代交流が進んだ。

振り返りの会で、実行委員やプレゼンターとして活躍した中高生体験プログラムの参加者たち

体験プログラム

都市ボランティアの体験を通して、次世代を担う中高生世代を育成することを目的に、「都市ボランティア体験プログラム」を実施した。

2020年１月から３月まで参加者の募集を行い、500人の定員に対して2,194人が応募。しかし新型コロナウイルス感染症の影響から、同年の選考は延期となり、改めて2021年４月に選考を行い、５月にオンラインで事前説明会を実施した。大会期間中の現場での活動を心待ちにしていたが、都市ボランティアの現場活動が中止となったことから、体験プログラムについても代替となる活動について検討。2021年８月、学んだことを将来何かの形で役立ててもらうことを願い、成田空港内のユニバーサルデザインについて学び、案内の練習を行うオンラインワークショップを実施した。

また、中高生プログラムを牽引して盛り上げる役割として、プログラム応募者の希望者のうち８人が「チームYELL」として活動。2021年３月の事前説明会を経て、４月から９月までの間、身近なところでできるボランティア活動や動画制作やSNS、取材活動などに取り組んだ。

振り返りの会～ We are LEGACY ～

都市ボランティアとしてのこれまでの活動を振り返るオンラインイベントを2021年10月24日に開催。パラリンピック出場３選手へのインタビューや、都市ボランティアが取り組んだリモート活動、体験プログラムについて順番に発表があり、最後には、都市ボランティア有志が、今後取り組みたいボランティア活動のアイデアをいくつも提案し、仲間を募った。全体の司会やインタビュアーなどについては、中高生体験プログラムの参加メンバーが実行委員として企画から運営までを行い、それを都市ボランティアがサポートする形で進められた。実際に集うことはできなかったが、100人を超える参加者があり、大いに盛り上がりを見せた。

3 県民によるさまざまなボランティア

東京2020大会にボランティアとして関わりたいという思いから、さまざまなボランティア活動が生まれていった。

若者のアイデアをボランティアの形に

2014年から、高校生など次世代を担う若者が、独自の発想で、自分たちにできることをボランティアの形として実践する「2020ちばおもてなし隊」に取り組んだ。NPO法人が中核団体となり、さまざまな団体や企業を巻き込み活動を支えた（千葉県ボランティア参加促進事業／次世代ボランティア人材育成事業）。

連携団体の中では、特に大学生の「学生団体おりがみ」が活動にあたり高校生をバックアップした。

成田空港で2016年リオデジャネイロパラリンピックに出場する選手を手作りの横断幕や演奏で激励する高校生たち（2016年８月）

ボランティアのアイデアを出す高校生たち
（千葉県ボランティア参加促進事業／次世代ボランティア人材育成事業、企画運営：NPO法人生涯学習応援団ちば　2014~2020年度）

活動内容は、各種国際大会における選手の応援・見送り、事前キャンプの語学サポート、災害マップづくり、優しい日本語のプログラムや特別支援学校生徒との交流など多岐にわたった。

語学や日本の技術を生かしたおもてなしに向けて

さまざまな団体が、東京2020大会を契機に海外から来る観戦客や地域への来訪者を迎えるために、語学や日本の伝統的な技術、文化を生かした人材育成や、交流プログラムの企画を進めてきた。

新型コロナウイルス感染症の影響で、海外の来訪者との接点は持ちにくい大会期間となったが、世界と日本の往来が復活し、培ったスキルやアイデアが生かされていくことが期待されている。

誰でも参加できるおもてなしの形、 県民に広がる

2017年に立ち上がった任意団体「プロジェクト結」は、とある高齢者宅を訪問した際に、高齢者女性の手作りの「箸置き」から着眼を得て、高齢者や子ども、障害のある人、誰でも参加できるおもてなしのプログラムを作ろうと活動を開始した。みんなで作成した箸置きを東京2020大会時に訪れる外国

幕張メッセ周辺のバリアフリー点検（2018年９月）
目にとまったポイントをマップに落とし込み、道路や施設管理者にバリアフリーに向けた提案も行った。

英語によるコミュニケーション力を高める「地域英会話サークル」を開催（「2016年度千葉県ボランティア参加促進事業」／企画運営：NPO法人子ども未来推進プロジェクト）

浴衣の寄付を集め、和裁や染めの技術で、外国の方向けのサイズや色にリメイク「着物体験プログラム」（「2019年度千葉県ボランティア参加促進事業」／企画運営：NPO法人さすがーの宮）

人の方にプレゼントしようというもので、気軽に参加できる取り組みとして、県内のみならず、県外にまで活動は広がりを見せた。

箸置きの「作り手」は必ずしも屋外で配る活動には参加できないかもしれないが、若者や都市ボランティアなど、「渡し手」として活動できる人に箸置きと思いを託すというボランティア同士の連携も生まれた。

また、この活動の仕組みを参考に、千葉県では、気軽にできる「#ちょいボラ」キャンペーンを立ち上げ、県民などが自主的に作成した「おもてなしグッズ」を集め、東京2020大会時に都市ボランティアが配布する取り組みを行った。

コミュニティカフェ、障害者施設、ワークショップイベントなど、さまざまな場所で箸置きづくりが進んだ。紙を切る、糊をつける、結ぶ、メッセージを書くなど、誰でも自分に合った作業に気軽に取り組める「プロジェクト結」の活動（「2017年度千葉県ボランティア参加促進事業」／企画運営団体：プロジェクト結）

「#ちょいボラ」で集まった多様なおもてなしグッズ
工夫を凝らし、心温まるメッセージも添えられている。

「#ちょいボラ」ワークショップ　親子で折り紙のおもてなしグッズを作成（2019年６月、「千葉県民の日」中央行事）

手書きのメッセージを入れた「グッドラックチャーム」（折り紙のお守り）づくり
「#ちょいボラ」では数万点のグッズが集まった。東京2020大会時に配布しきれなかったおもてなしグッズは、県内の観光産業に従事する旅館などが登録する「#ちょいボラ」パートナーの協力により、大会後も継続して配布している（2019年我孫子市社会福祉協議会、ボランティア体験講座）

通訳ボランティアの養成

千葉県では、東京2020大会の開催に伴い、海外から多くの来訪者が見込まれることから、おもてなしの充実を図るため、「通訳ボランティア養成講座」（主催：千葉県、実施：ちば国際コンベンションビューロー　千葉県国際交流センター）を2015年から2019年にかけて開講した。

講座では、通訳としての心構え・マナーや外国人から見た日本独特の習慣・文化、宗教に対する配慮、競技者から見たオリンピック・パラリンピック、千葉の特性と魅力など、東京2020大会時の通訳ボランティアとして活動する際に役立つ知識が学べる講義が行われた。また、言語別ロールプレイは、千葉県の観光地の紹介やオリンピック・パラリンピック会場周辺での道案内など、さまざまな場面を想定し、それぞれの対応の仕方を実践形式で学べるものであった。

参加者からは、「自分の英語力をもっと磨くことはもちろん、日本に関する知識や道案内のための情報をもっと得なければならないと思いました」「アスリートの心理状態が分かり良かった。語学ボランティアの重要性が聞け、何が求められているのか本音がわかり、有益だった」「自分の知らなかった千葉の魅力を学べて、ボランティアをするにあたって自ら千葉の名所などに足を運び、自らの言葉で説明できるようにしようと思った」といった感想が寄せられた。

千葉県の魅力に関する講義

ロールプレイ（英語）

ロールプレイ（中国語）