

RESEARCH REPORT ON A STUDY OF  
VOLUNTEERS AT KOBE MARATHON 2013

『神戸マラソン 2013』  
ボランティアに関する調査報告書

2014 年 2 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 2013 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 2013』ボランティアに関する調査報告書

## 調査の概要

### 1. 調査目的

本調査は、「神戸マラソン 2013」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、動機、満足、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. 調査内容

- 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、ボランティアへの応募動機、ボランティア参加後の満足（各項目と全体的な満足度）
- 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、これまでの神戸マラソンボランティア活動の経験
- 4) スポーツ活動状況：スポーツ実施頻度
- 5) 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
- 6) 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
- 7) 動機と参加回数
- 8) 満足度（各項目）と再参加意図
- 9) 参加後の感想、意見：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.新聞・雑誌 5.テレビ・ラジオ 6.地域の広報誌 7.ポスター・ちらし 8.インターネット 9.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.ランナーエントリーしたがはずれた 6.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
	参加後の満足 (18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
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
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
スポーツ活動状況	スポーツ実施頻度	1.週3回以上 2.週1-2回 3.月1-2回程度 4.3ヶ月に1-2回程度 5.年に1-2回 6.行わなかった
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. 調査対象

- 1) 母集団：神戸マラソン 2013 で活動した登録ボランティア
- 2) 登録ボランティア数：6,419 名（個人ボランティア 895 名、団体ボランティア 5,524 名）

### 4. 抽出方法

ボランティア登録者数の約 10%を算出し、応募形態、担当業務それぞれが約 10%の割合で抽出できるように、あらかじめ配布先を決定し、ボランティア活動終了後アンケート調査票に記入してもらった（オフィシャルスポンサーのみ後日回収）。

### 5. 回収結果

回収数：687 票

個人ボランティア：77 票

団体ボランティア（高校）：235 票、団体ボランティア（大学）：175 票、団体ボランティア（一般）：162 票

オフィシャルスポンサー：38 票

### 6. 分析方法

データの分析は単純集計とクロス集計を用いた。有意差検定には t 検定および F 検定を用いた。

### 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）、福田一儀（神戸市立中央体育館）、船越達也（大阪国際大学）、勝木洋子（神戸親和女子大学）、福本直子（神戸大学非常勤講師）、小野昌二（社会福祉法人イエス団）、

#### 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

## 調査結果の要約

1. 性別は、「男性」が38.0%、「女性」が62.0%で、女性の割合が高かった。  
年齢構成は、「20歳未満」が最も多く、10歳代～20歳代の若年層が6割強を占めていた。また、50歳以上の中高年層は2割弱であった。  
職業は、「学生」が最も多く、約6割強を占めていた。  
居住地は、半数強が神戸市在住で、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（高校）」が最も多く、「団体ボランティア（大学）」、「団体ボランティア（一般）」、「個人ボランティア」「オフィシャルスポンサー」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」「手荷物預かり・返却」の順であった。コース沿道での活動は57.5%、コース以外の活動は42.7%であり、沿道での活動の方が多かった。
4. 情報源は、「学校」「職場」「友人」が多かった。新聞、広報誌、テレビ、インターネットなどのマスコミによる情報よりも、口コミでの情報の方が多かった。
5. 応募のきっかけは、「学校から」が最も多く、「自分の意志」「身近の人から」の順であった。ボランティアの約3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ほぼ倍の6割程度であった。「ランナーとしてエントリーしたがはずれた」が1.3%と少なかった。
6. ボランティアの応募動機は、「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」「地域に貢献できる」「神戸マラソンの成功に役立つ」「社会に貢献できる」で高い値を示した。逆に、「知人からの勧誘・紹介」「仕事に役立つ」は低い値を示した。「非日常」「役立つ」「貢献」など、非日常の経験ができることや大会の成功、地域・社会に貢献したいという反応が高かった。一方で、「キャリア」に関する項目は低い値を示した。
7. ボランティア参加後の満足は、「日常では得られない経験ができた」が最も高く、次いで「人のために役立った」「他人と協力して目的を達成できた」「地域に貢献できた」「大会を盛り上げることができた」で高い値を示した。逆に、「人的ネットワークがくれた」「仕事に役立った」「自己の再発見につながった」「事前の情報提供」で低い値を示した。動機と同様、「非日常」「役立つ」「貢献」「協力」の項目で高い満足度を示し、「キャリア」の項目での満足度は低かった。「運営への評価」の3項目を昨年の数値と比較してみると、3項目とも満足度の数値が上がっており、昨年と比べると運営が適切に行われるようになったのではないかと推察される。
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」が42.1%、「まあ満足している」が50.6%、「あまり満足していない」が6.0%、「満足していない」が1.3%であった。「非常に満足している」と「まあ満足している」を足した値が92.7%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」が6割強を占めていた。昨年の数値と比較してみると、「参加したい」が56.8%→62.7%、「参加したくない」が9.5%→6.9%、「わからない」が33.8%→30.4%となっており、「参加したい」が増加し、「参加したくない」と「わからない」が減少している結果となった。

10. これまでの神戸マラソンボランティア活動の経験は、「今回が初めて」の参加者が 63.9%、「2回目」が 24.1%、「3回目」が 11.9%であった。6割強が初めての参加者で、3割強が複数回の参加者であった。

11. 「全体的満足度のクロス集計」

- 1) 満足度と性別は、「女性」の方が満足度が高かった。
- 2) 満足度と年齢区分では、「満足している」の値は若年層ほど満足度が高く、年齢が高くなるにつれ満足度が低くなっていることが明らかになった。
- 3) 満足度と応募形態は、「オフィシャルスポンサー」「団体ボランティア（大学）」「団体ボランティア（高校）」では満足度が高く、「個人ボランティア」と「団体ボランティア（一般）」は満足度が低いことが明らかになった。
- 4) 満足度と活動場所は、「満足している」割合は、「コース沿道」が 50.8%で、「コース以外」が 30.3%であることから、「コース沿道」の満足度が高いことが明らかになった。
- 5) 満足度と再参加意図では、「満足している」割合は、「はい」と回答した再参加意図をもつ参加者が最も多かった。次も参加したいと考えている人は満足度も高く、もう参加したくないと考えている人は満足度も低いことが明らかになった。

12. 「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をもった参加者が多かった。
- 2) 再参加意図と年齢区分は、年齢の高い層の方が再参加意図が多かった。
- 3) 再参加意図と応募形態は、「個人ボランティア」で再参加意図をもった人が多く、「団体ボランティア（一般）」と「団体ボランティア（高校）」では再参加意図をもたない人が多い傾向がみられた。
- 4) 再参加意図と参加回数は、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。参加回数が増えるにしたがい、再参加意図も大きくなることが示された。

13. 「動機と参加回数」

回数を重ねて参加している人は、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、動機と参加回数を集計した。参加回数の多い参加者は、「人との出会いや交流」「人のために役立つ」「スポーツが好き」「神戸マラソンの成功に役立つ」「スポーツに関係ある活動」「神戸マラソンに魅力」「地域に貢献」で有意に高い値を示した。参加回数が多い参加者からみられた動機の特徴は、「神戸マラソン」「スポーツ」「貢献」「交流」がキーワードとしてあげられる。

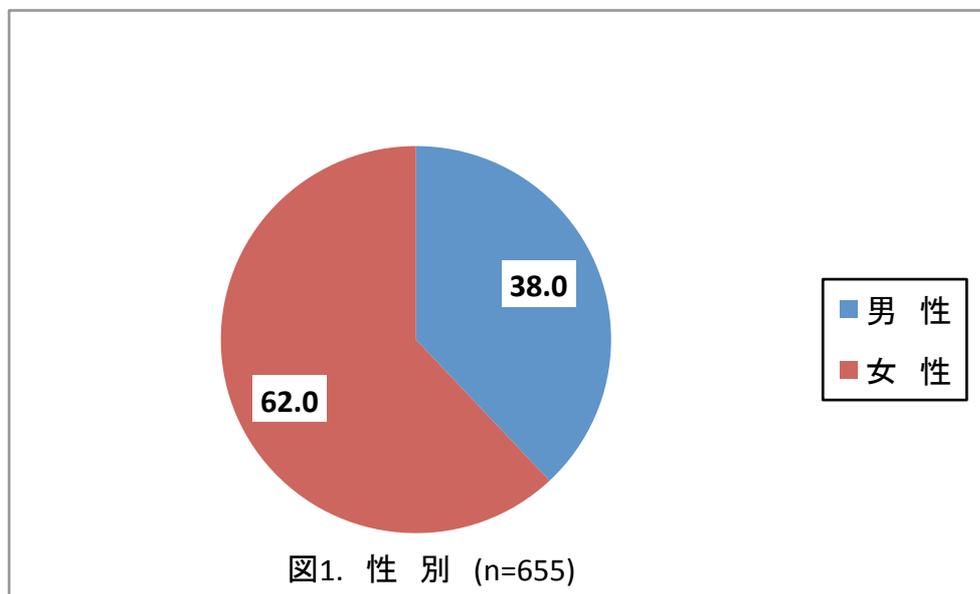
14. 「満足度（各項目）と再参加意図」

再参加意図がある人は具体的にどのような項目で満足を感じているのかを調べるために、各項目の満足度と再参加意図を集計した。全項目で再参加意図をもっている人が高い値を示し、かつ全項目で有意差がみられた。そのなかでも、特に差が顕著にみられた項目は「人との出会いや交流」「他人と協力して目的を達成」「余暇を有効に過ごせた」「地域に貢献」「社会的視野が広がる」であった。再参加意図がある人は、具体的な満足として「交流」「達成」「貢献」「学習」といったキーワードがあげられる。

## 1. サンプルの属性

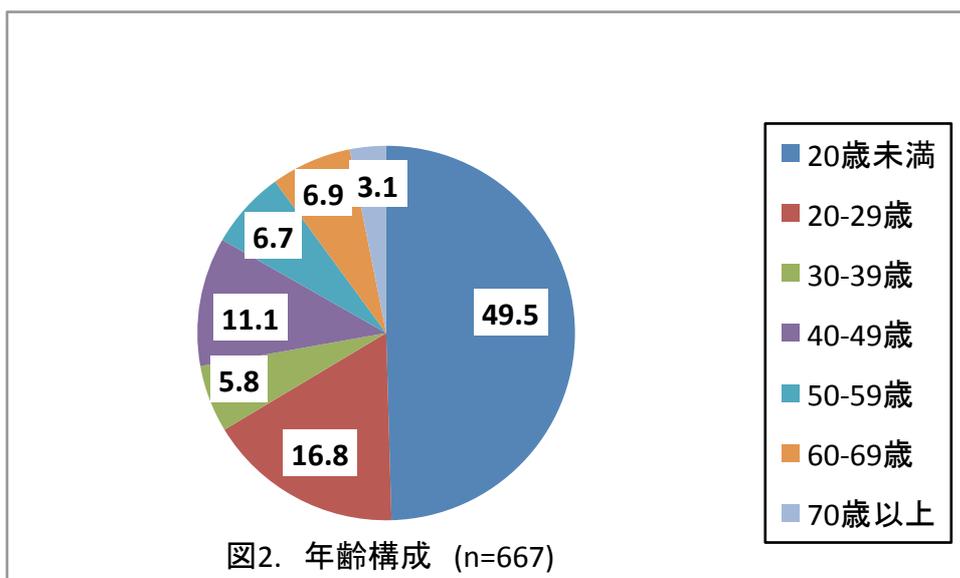
### 1) 性別

性別は、「男性」が 38.0%、「女性」が 62.0%で、女性の割合が高かった（図 1）。



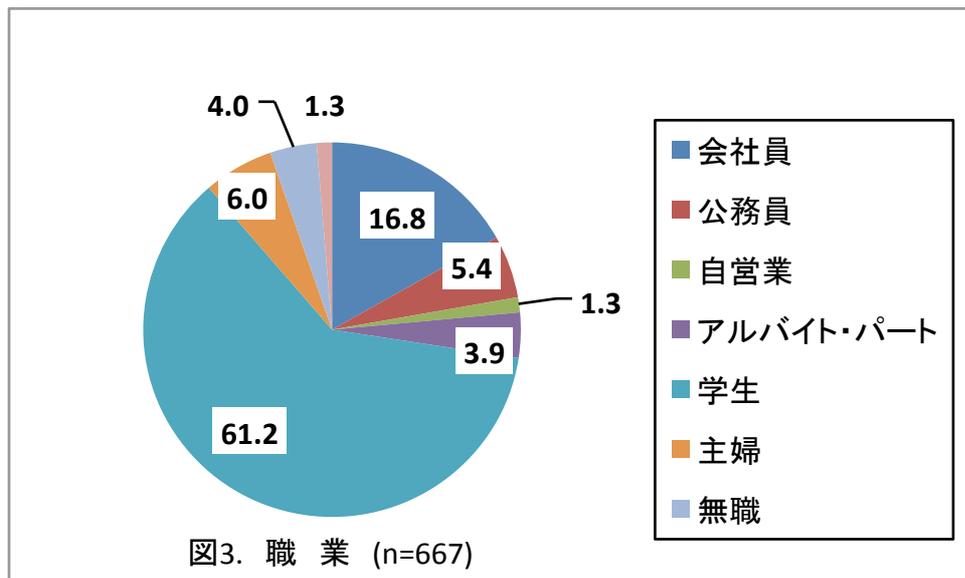
### 2) 年齢構成

年齢構成は、「20歳未満」が最も多く 49.5%、次いで「20歳代」が 16.8%、「40-49歳」が 11.1%であった。（図 2）。10歳代～20歳代の若年層が 6割強（66.3%）を占めていた。また、50歳以上の中高年層は 16.7%であった。



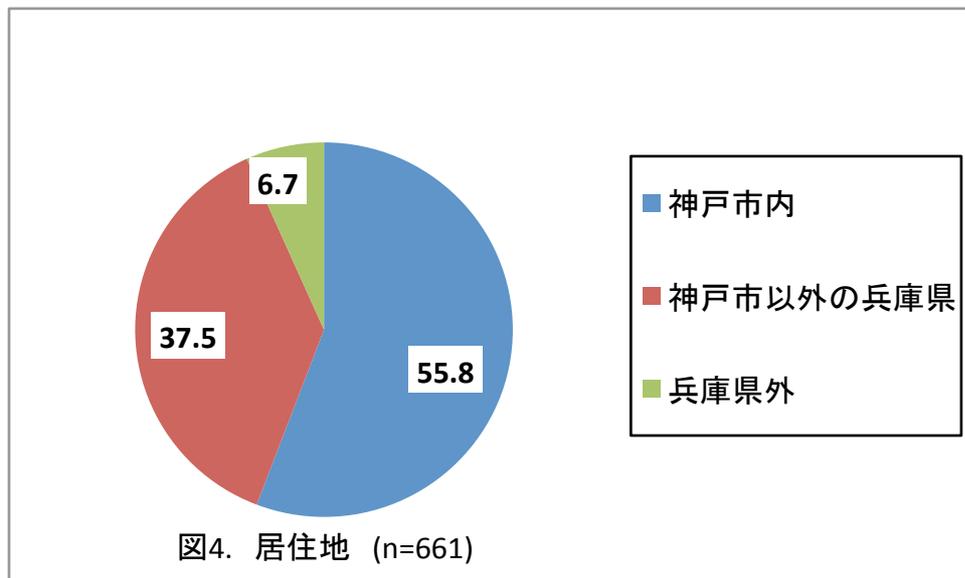
### 3) 職業

職業は、「学生」が61.2%で最も多く、次いで「会社員」が16.8%、「主婦」が6.0%、「公務員」が5.4%となっている(図3)。高校、大学からの学生ボランティアの参加者が6割強を占めていた。



### 4) 居住地

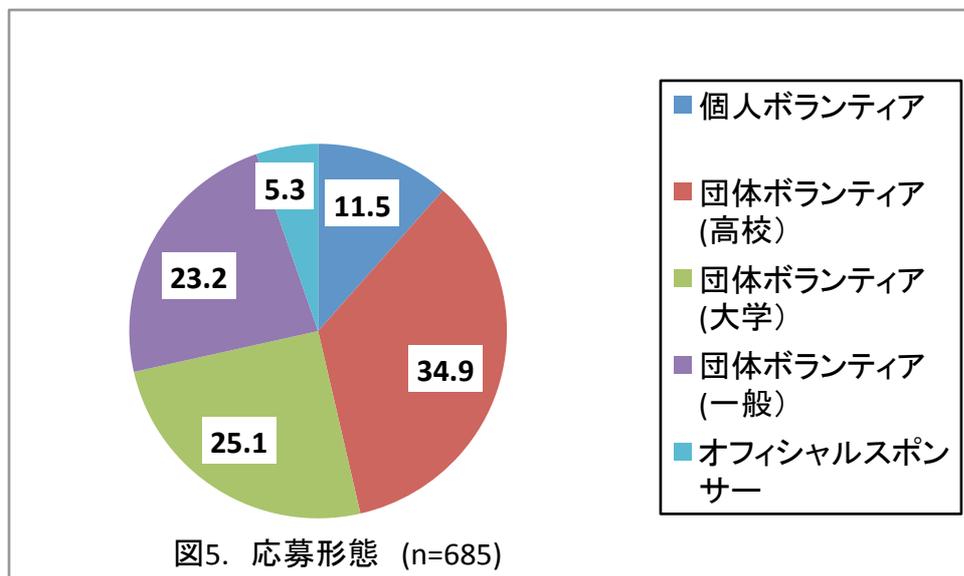
居住地は、神戸市内が55.8%、神戸市以外の兵庫県が37.5%、兵庫県外が6.7%であった(図4)。半数強が神戸市在住で、9割以上(93.3%)が兵庫県在住の参加者であった。



## 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

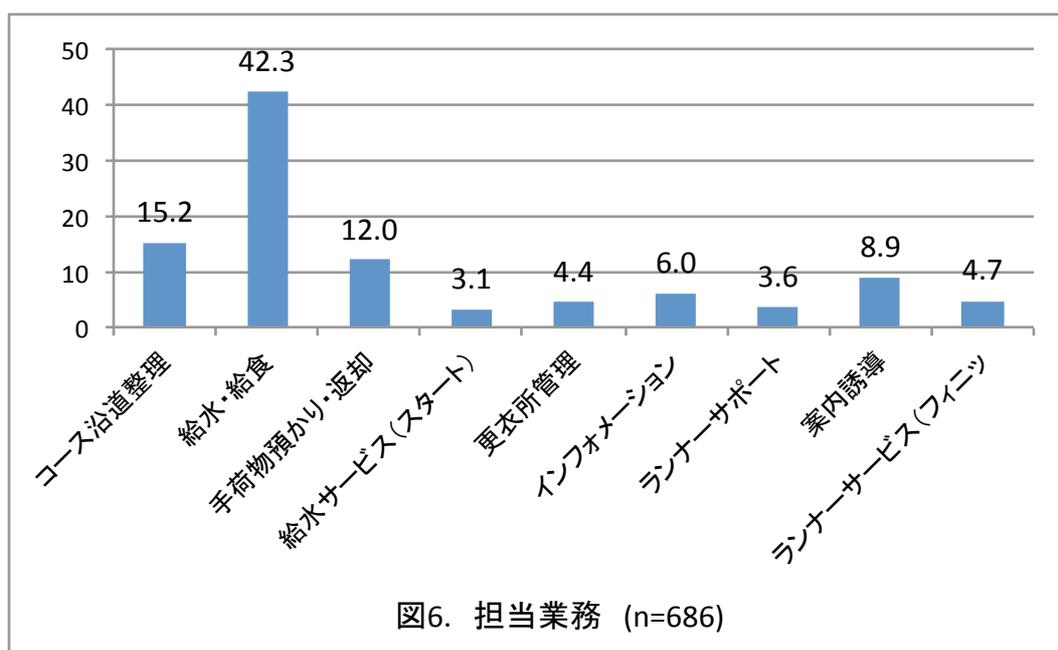
応募形態で最も多かったのが「団体ボランティア(高校)」で34.9%、「団体ボランティア(大学)」が25.1%、「団体ボランティア(一般)」が23.2%、1-4名の登録者の「個人ボランティア」が11.5%、「オフィシャルスポンサー」からのボランティアが5.3%の順であった(図5)。



### 2) 担当業務

担当業務で最も多かったのが、「給水・給食」で42.3%、次いで「コース沿道整理」が15.2%、「手荷物預かり・返却」が12.0%の順であった(図6)。

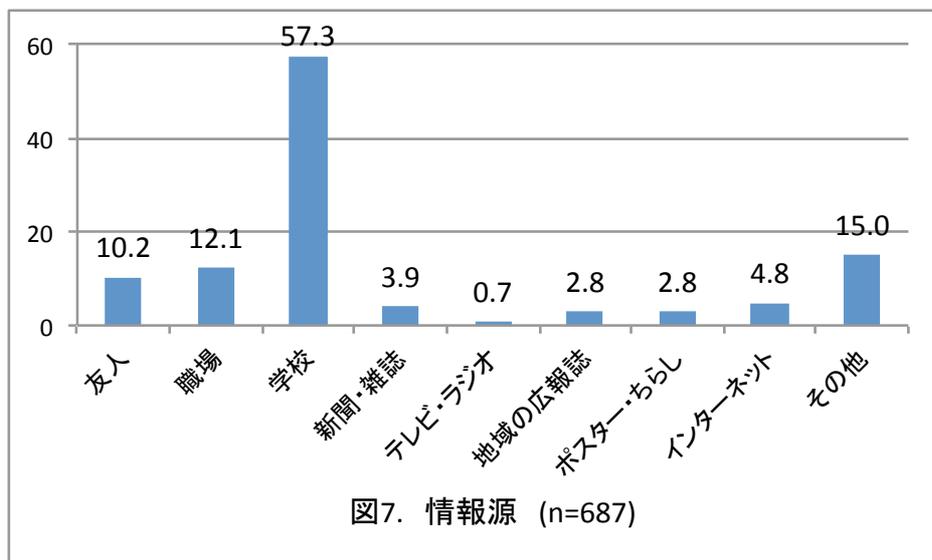
沿道での活動は「給水・給食」と「コース沿道整理」で合計すると57.5%であった。その他は主にスタート地点、フィニッシュ地点のコース以外の活動で42.7%であり、コース沿道での活動とコース以外の活動は、沿道での活動の方が多かった。



### 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57.3%で最も多く、次いで「職場」が12.1%、「友人」が10.2%であった(図7)。

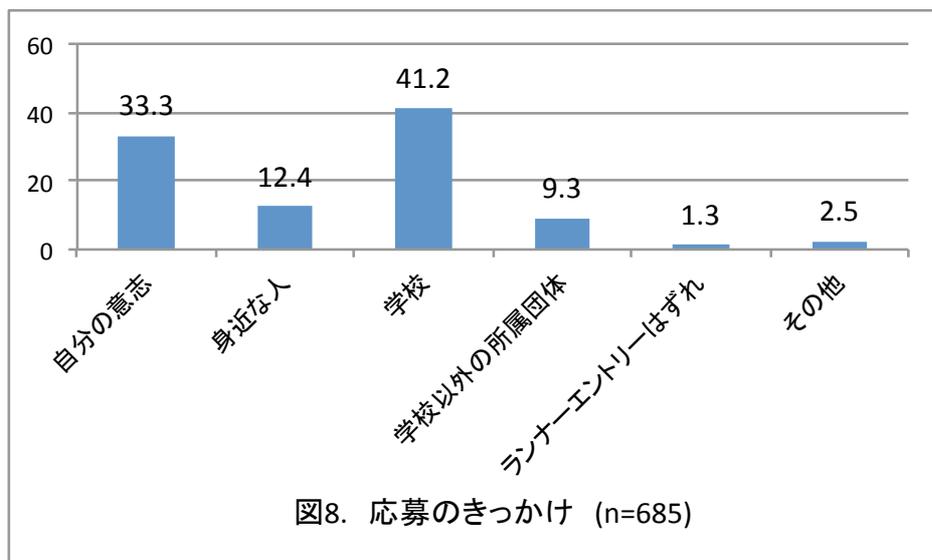
新聞、広報誌、テレビ、インターネットなどのマスコミによる情報よりも、口コミでの情報の方が多かったことが伺える。また、「その他」も15.0%と多かったが、「その他」の記述欄には「昨年も参加したから」「団体から(特にボランティア団体)」という記述が多かった。



### 4) 応募のきっかけ

「ボランティアの応募のきっかけになったものは何ですか？」の問いに、当てはまるもの1つを回答してもらった。「学校から」が41.2%で最も多く、次いで「自分の意志」が33.3%、「身近の人から」が12.4%であった(図8)。

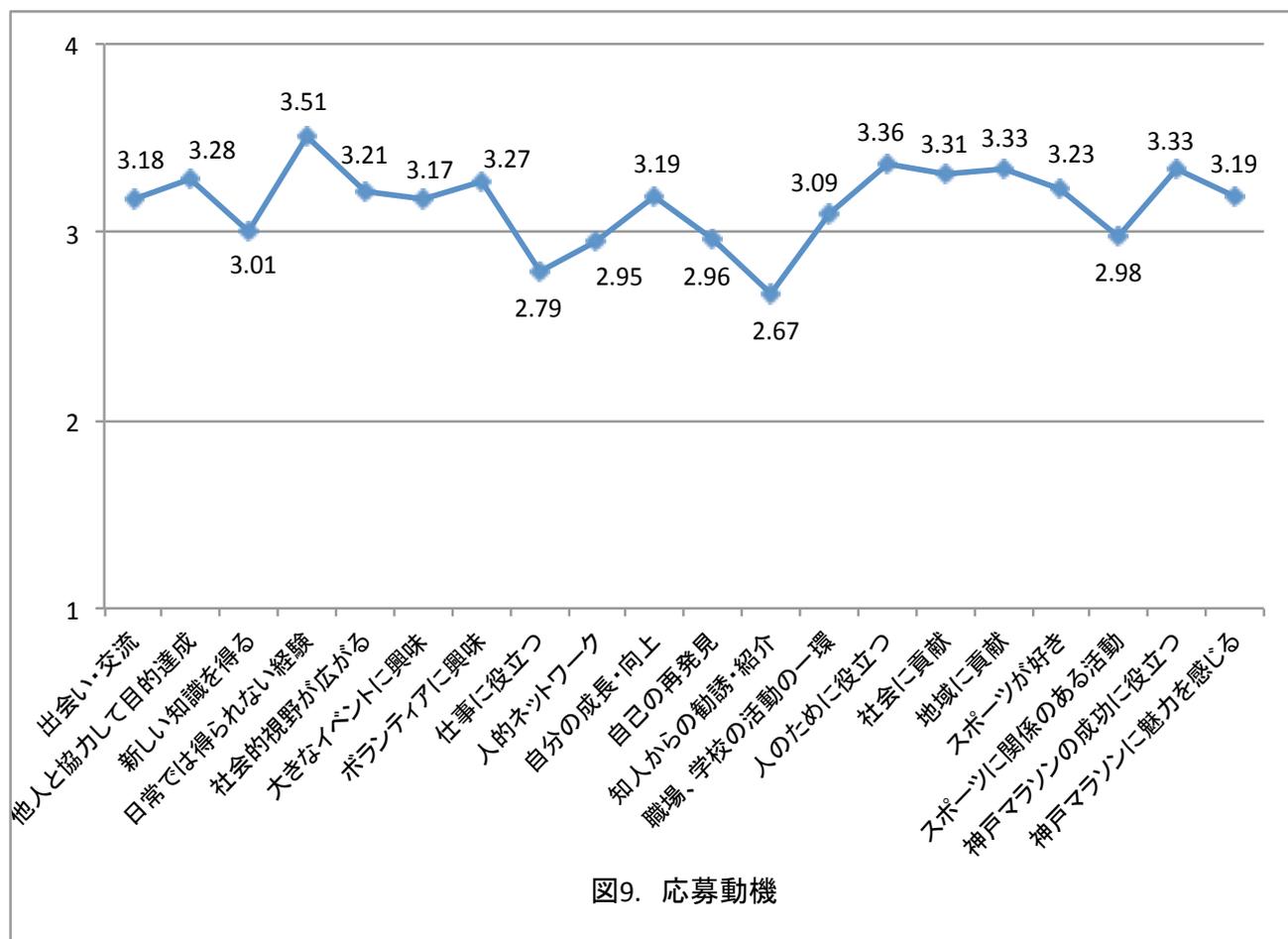
ボランティアの約3割が自発的な参加者であり、周囲からの勧めがきっかけとなり参加している者がほぼ倍の6割程度であった。学生ボランティアの多くは学校(教員など)から勧められて参加したことが推察できる。また、「ランナーとしてエントリーしたがはずれた」が1.3%と少なかった。



### 5) ボランティアへの応募動機

ボランティアに応募した動機 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 3.51、次いで「人のために役立つ」が 3.36、「地域に貢献できる」が 3.33、「神戸マラソンの成功に役立つ」が 3.33、「社会に貢献できる」が 3.31 で高い値を示した。逆に、「知人からの勧誘・紹介」は 2.67、「仕事に役立つ」は 2.79 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や大会の成功、地域・社会に貢献したいという反応が高かった。一方で、「キャリア」に関する項目は低い値を示した。



## 6) ボランティア参加後の満足

ボランティア参加後の満足 18 項目の項目について「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。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た」が3.41、次いで「人のために役立った」が3.39、「他人と協力して目的を達成できた」が3.32、「地域に貢献できた」が3.31、「大会を盛り上げる事ができた」が3.30 で高い値を示した。逆に、「人的ネットワークがつくれた」が2.86、「仕事に役立った」が2.90、「自己の再発見につながった」が2.91、「事前の情報提供」が2.91 で低い値を示した（図10）。

「非日常」「役立つ」「貢献」「協力」の項目で高い満足度を示し、「キャリア」の項目での満足度は低かった。また、「運営への評価」の3項目（「大会運営が適切であった」「事前の情報提供」「運営スタッフの対応・態度」）のうち、「事前の情報提供」の項目だけ2.91と低かったことから、事前説明会やホームページなどでの情報提供を的確にすることが今後の課題であると思われる。しかし、「運営への評価」の3項目を昨年の数値と比較してみると、「大会運営が適切であった」は3.09→3.19、「事前の情報提供」は2.85→2.91、「運営スタッフの対応・態度」は3.04→3.24と3項目とも満足度の数値が上がっており、昨年と比べると運営が適切に行われるようになったのではないかと推察される。

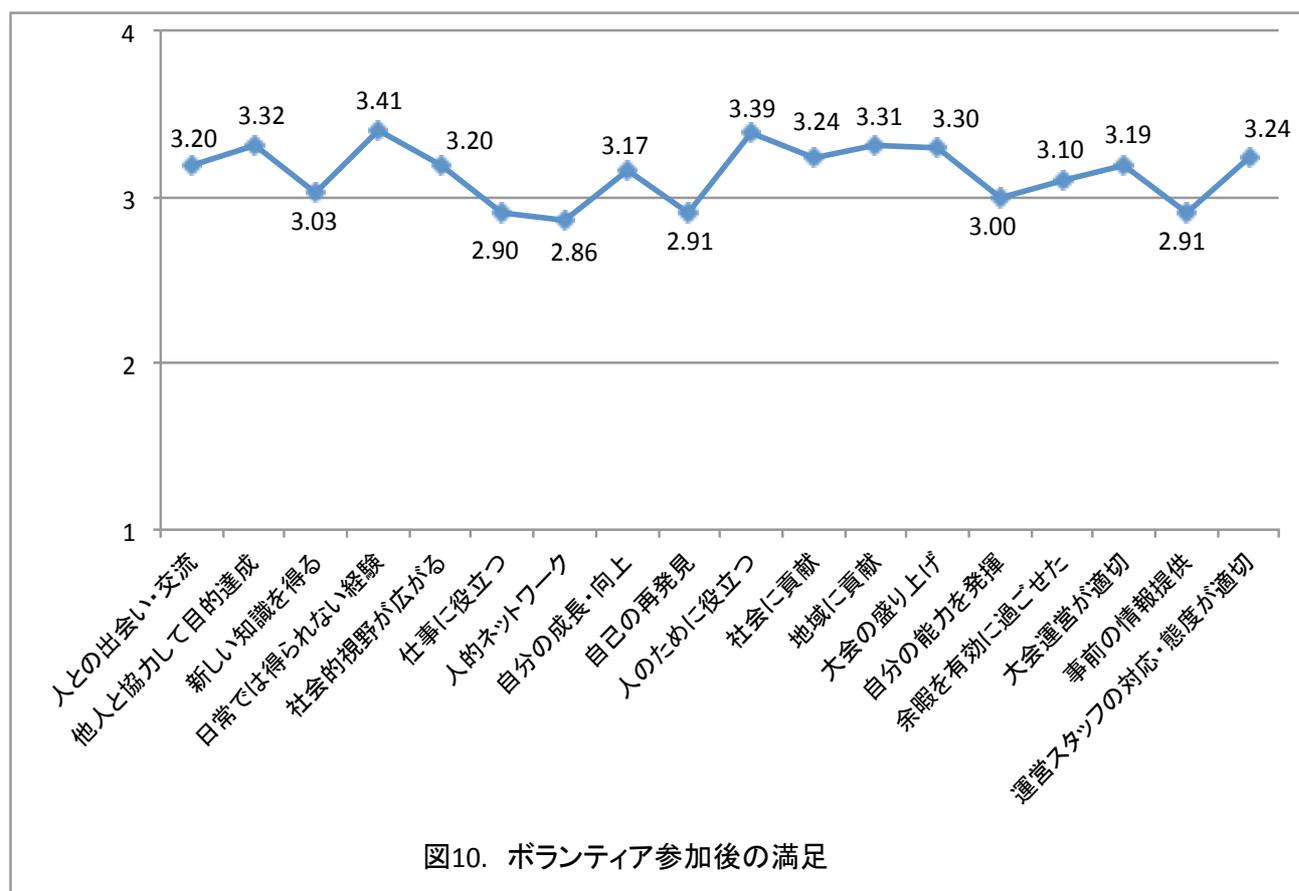
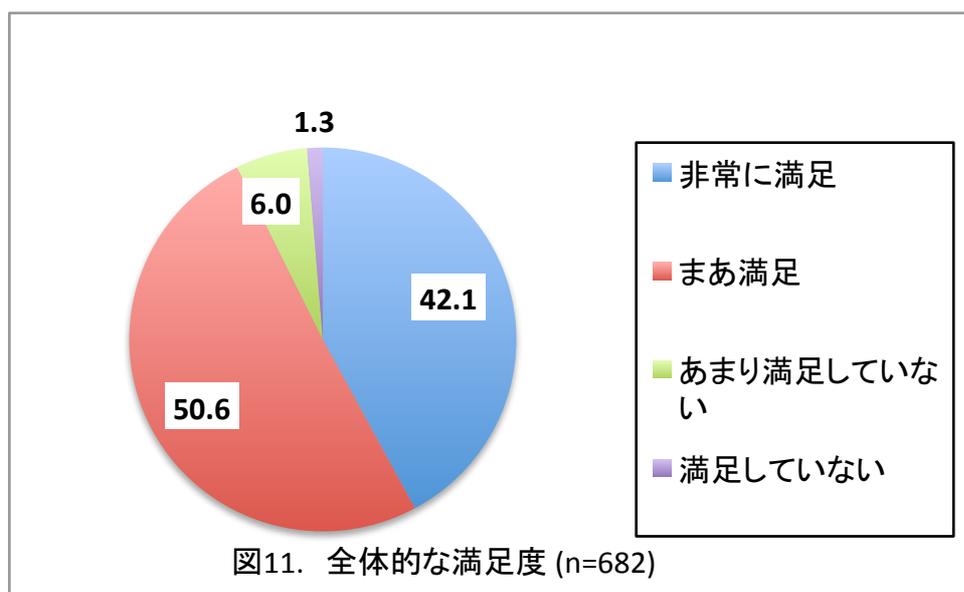


図10. ボランティア参加後の満足

## 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42.1%、「まあ満足している」が50.6%、「あまり満足していない」が6.0%、「満足していない」が1.3%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92.7%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。



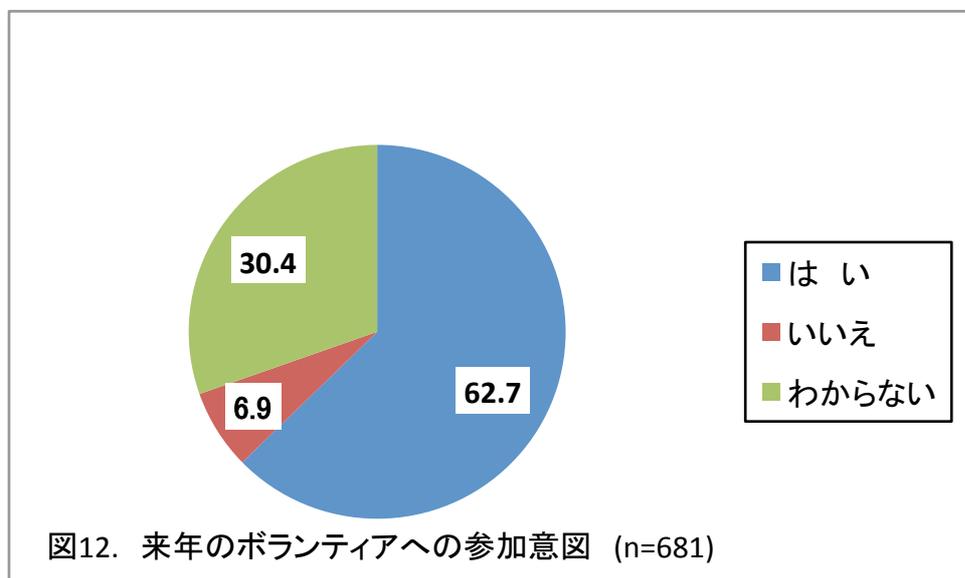
### 3. 次回大会への参加意図と昨年の活動状況

#### 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。「参加したい」が62.7%、「参加したくない」が6.9%、「わからない」が30.4%であった（図12）。

昨年の数値と比較してみると、「参加したい」が56.8%→62.7%、「参加したくない」が9.5%→6.9%、「わからない」が33.8%→30.4%となっており、「参加したい」が増加し、「参加したくない」と「わからない」が減少している結果となった。

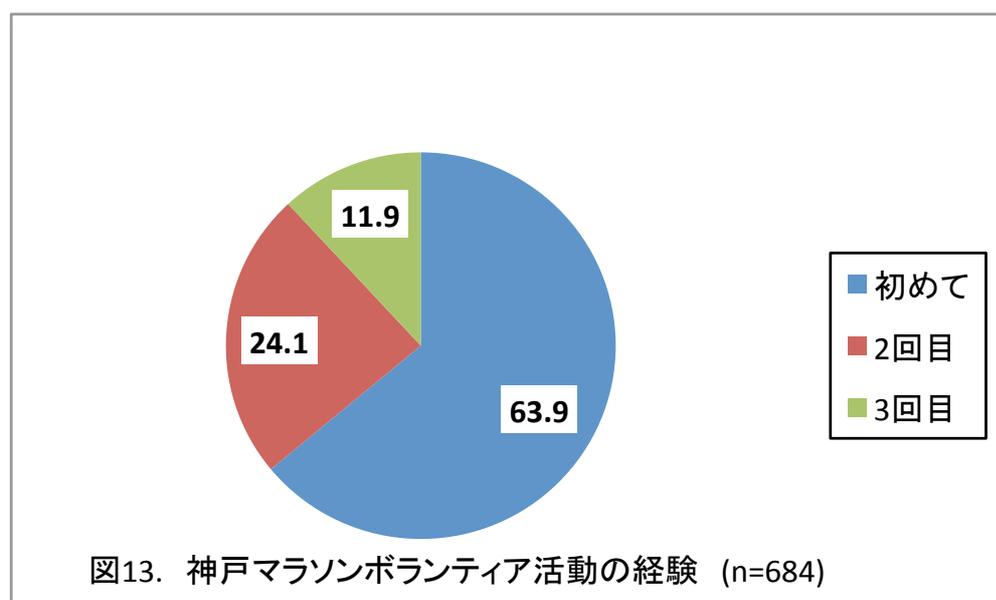
しかし、回答者の6割強が来年も参加したいと回答していたにもかかわらず、約3割は次回参加の可否を保留している。この3割の参加者をどのようにして参加したい意図をもたせるかが今後の課題であり、活動を通じて継続意欲がわくようなボランティア活動となるよう内容を充実させていくことが重要である。



## 2) 昨年の神戸マラソンボランティア活動の経験

これまでの神戸マラソンボランティア活動の経験を「1.今回が初めて 2.2回目 3.3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63.9%、2回目が24.1%、3回目が11.9%であった（図13）。

約1割が3回連続の参加者で、2割強が昨年に引き続きの参加であるが、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じく、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がやすく、好循環が期待される。

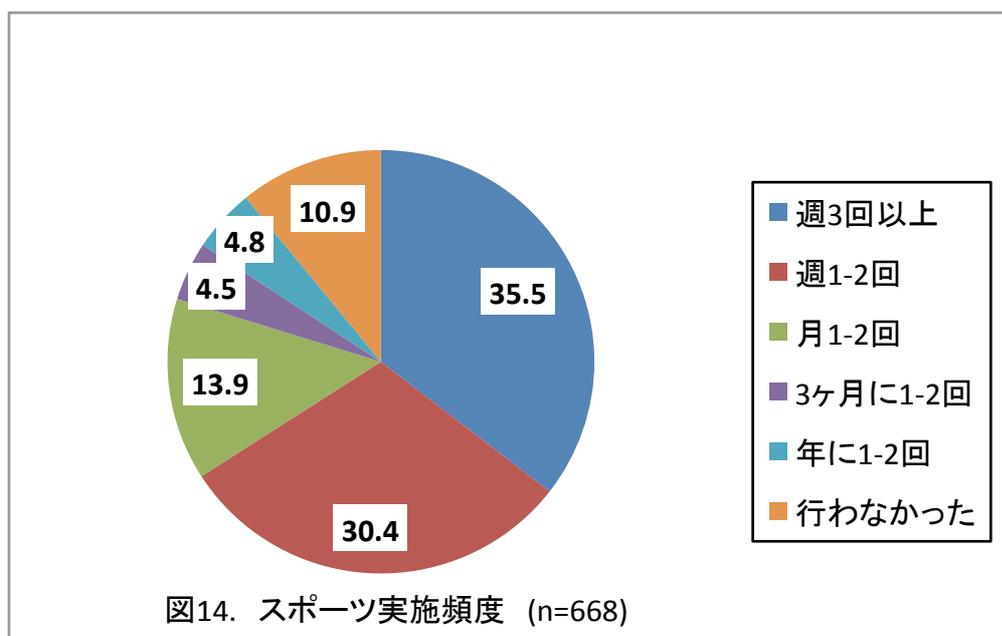


#### 4. スポーツ活動状況

##### 1) スポーツ実施頻度

「週に3回以上」と回答した人が35.5%、「週に1-2回」が30.4%で、週1回以上の定期的実施者が65.9%で、非常にアクティブな人々であることが推測される。逆に、「行わなかった」と回答した人は10.9%であった(図14)。

今回のボランティアの6割強が週1回以上スポーツを行っていることから、日常生活でスポーツを積極的に取り入れたライフスタイルが明らかになった。



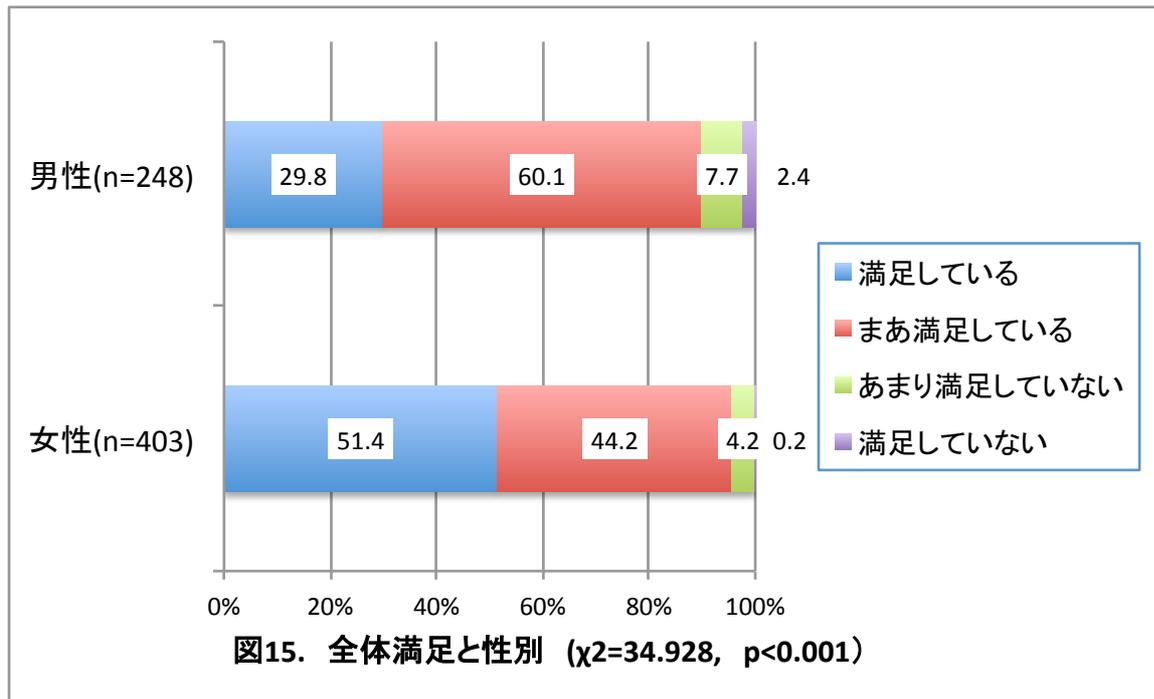
## 5. 全体的な満足度のクロス集計結果

### 1) 満足と性別

全体的な満足度を性別でクロス集計した（図15）。

その結果、男性の「満足している」が29.8%、女性は51.4%であった。男性の「まあ満足している」は60.1%、女性は44.2%であった。性別において0.1%水準で有意差がみられた。

女性の「満足している」割合が、男性よりも大きく上回り、さらに「満足している」と「まあ満足している」を足した値も女性が95.6%、男性が89.9%と女性の方が高い値を示したことから、女性の方が男性より満足度が高いことが明らかになった。

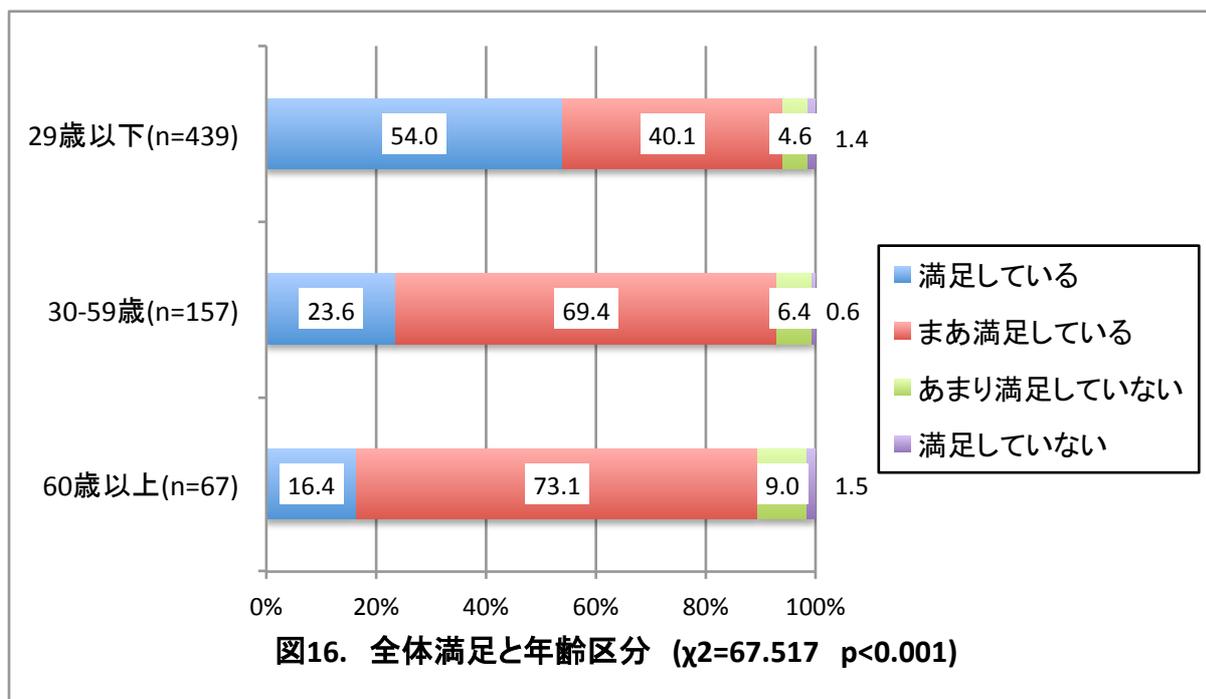


## 2) 満足と年齢区分

全体的な満足度を年齢区分でクロス集計した（図 16）。年齢区分は「20 歳未満」「20-29 歳」を「29 歳以下」とし、「30-39 歳」「40-49 歳」「50-59 歳」を「30-59 歳」に、「60 歳-69 歳」「70 歳以上」を「60 歳以上」に区分した。「29 歳以下」は 439 名、「30-59 歳」は 157 名、「60 歳以上」は 67 名であった。

その結果、29 歳以下の「満足している」は 54.0%、30-59 歳は 23.6%、60 歳以上は 16.4%と年齢が高くなるほど減少していた。29 歳以下の「まあ満足している」は 40.1%、30-59 歳は 69.4%、60 歳以上は 73.1%と年齢が高くなるほど増加していた。年齢区分において、0.1%水準で有意差がみられた。

「満足している」と「まあ満足している」を足した値は、29 歳以下が 94.1%、30-59 歳が 93.0%、60 歳以上が 89.5%となっており、各年齢区分で大きな差はない。しかし、「満足している」の値は 29 歳以下が 54.0%、30-59 歳が 23.6%、60 歳以上が 16.4%となっており、年齢が高くなるにつれ満足度が低くなっていることが明らかになった。

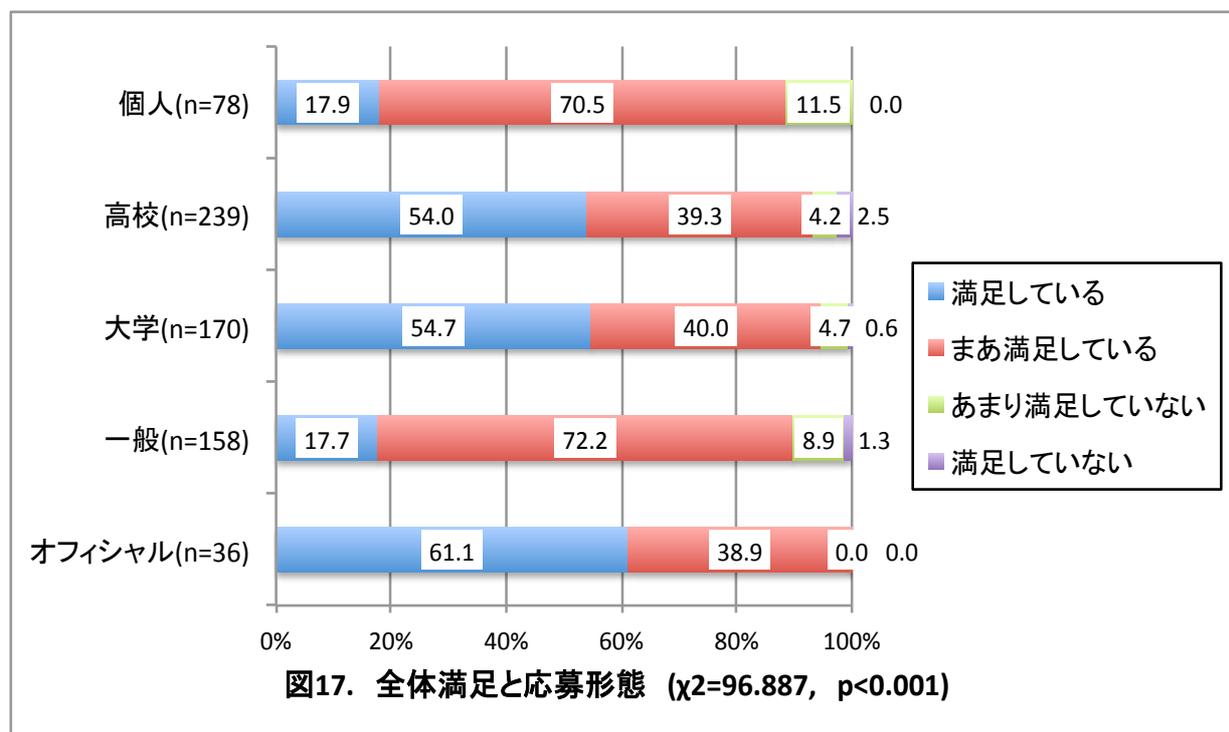


### 3) 満足と応募形態

全体的な満足度を応募形態でクロス集計した（図17）。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78名、「団体ボランティア（高校）」が239名、「団体ボランティア（大学）」が170名、5名以上の団体である「団体ボランティア（一般）」が158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36名であった。

その結果、各応募形態の「満足している」は「個人ボランティア」は17.9%、「団体ボランティア（高校）」は54.0%、「団体ボランティア（大学）」は54.7%、「団体ボランティア（一般）」は17.7%、「オフィシャルスポンサー」は61.1%であった。「まあ満足している」は「個人ボランティア」は70.5%、「団体ボランティア（高校）」は39.3%、「団体ボランティア（大学）」は40.0%、「団体ボランティア（一般）」は72.2%、「オフィシャルスポンサー」は38.9%であった。「あまり満足していない」は「個人ボランティア」は11.5%、「団体ボランティア（高校）」は4.2%、「団体ボランティア（大学）」は4.7%、「団体ボランティア（一般）」は8.9%、「オフィシャルスポンサー」は0.0%であった。「満足していない」は「個人ボランティア」は0.0%、「団体ボランティア（高校）」は2.5%、「団体ボランティア（大学）」は0.6%、「団体ボランティア（一般）」は1.3%、「オフィシャルスポンサー」は0.0%であった。応募形態において、0.1%水準で有意差がみられた。

「満足している」回答者の割合は、「オフィシャルスポンサー」「団体ボランティア（大学）」「団体ボランティア（高校）」で高い値を示し、「個人ボランティア」と「団体ボランティア（一般）」で低い値を示した。「オフィシャルスポンサー」「団体ボランティア（大学）」「団体ボランティア（高校）」では満足度が高く、「個人ボランティア」と「団体ボランティア（一般）」は満足度が低いことが明らかになった。前項の年齢区分と同様に、若年層群の満足度が高かったことと関連していることが推察される。

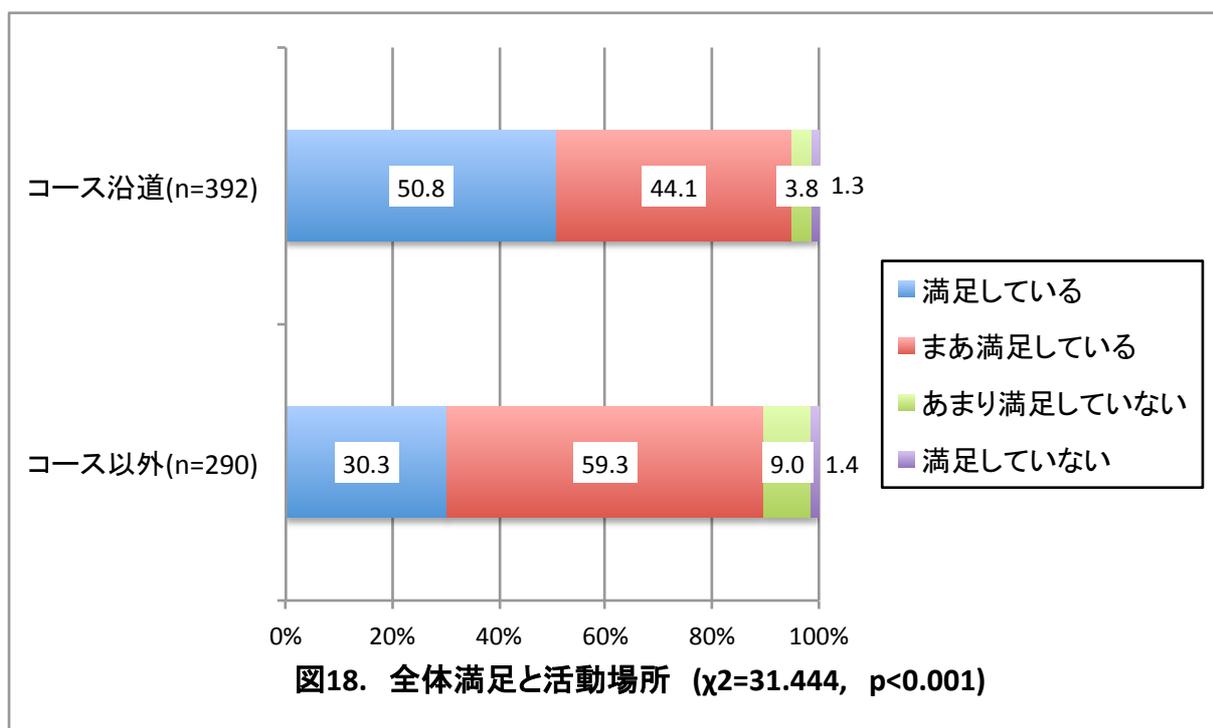


#### 4) 満足と活動場所

全体的な満足度を活動場所でクロス集計した（図 18）。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392名、「コース以外」は290名であった。

その結果、「コース沿道」の「満足している」は50.8%、「コース以外」は30.3%であった。「コース沿道」の「まあ満足している」は44.1%、「コース以外」は59.3%であった。活動場所において、0.1%水準で有意差がみられた。

「満足している」回答者の割合は、「コース沿道」が50.8%で、「コース以外」が30.3%であることから、「コース沿道」の満足度が高いことが明らかになった。

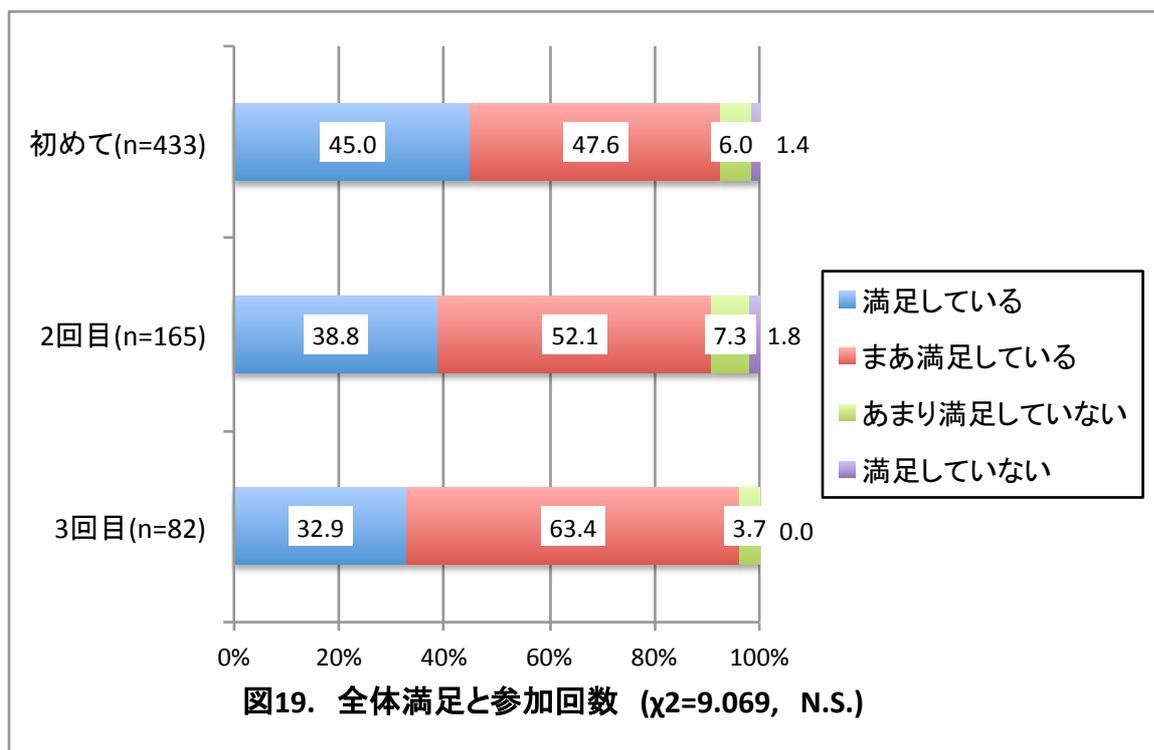


### 5) 満足と参加回数

全体的な満足度を参加回数でクロス集計した（図 19）。参加回数は、「初めて」の参加者が 433 名、「2 回目」が 165 名、「3 回目」が 82 名であった。

その結果、「初めて」の「満足している」は 45.0%、「2 回目」は 38.8%、「3 回目」は 32.9%であった。「初めて」の「まあ満足している」は 47.6%で、「2 回目」は 52.1%、「3 回目」は 63.4%、であった。

「満足している」回答者の割合は、「初めて」の参加者が一番多く、回数を重ねる都度満足度が低くなっている傾向がみられたが、参加回数においては、統計的有意差がみられなかった。

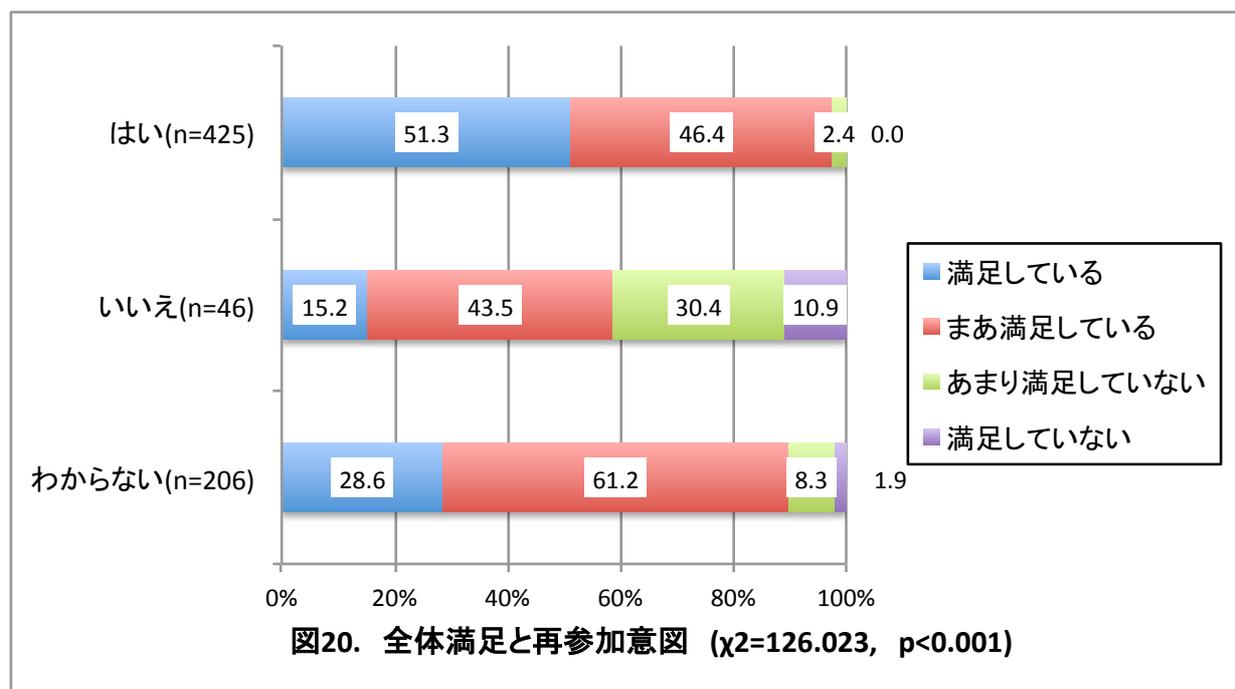


## 6) 満足と再参加意図

全体的な満足度を再参加意図でクロス集計した（図 20）。再参加意図は、「はい」の回答者が 425 名、「いいえ」が 46 名、「わからない」が 206 名であった。

その結果、「はい」と回答した再参加意図のある参加者の「満足している」は 51.3%、「いいえ」と回答した再参加意図のない参加者は 15.2%、「まあ満足している」は 43.5%、「わからない」と回答した参加意図を保留している参加者は 28.6%であった。「はい」の「まあ満足している」は 46.4%、「いいえ」は 43.5%、「わからない」は 61.2%であった。また、「いいえ」と回答した再参加意図のない参加者は「あまり満足していない」が 30.4%、「満足していない」が 10.9%で、満足していないと感じた割合が約 4 割であった。再参加意図においては、0.1%水準で有意差がみられた。

「満足している」回答者の割合は、「はい」と回答した参加者が最も多く、「いいえ」と回答した参加者が最も少なかった。次も参加したいと考えている人は満足度も高く、もう参加したくないと考えている人は満足度も低いことが明らかになった。

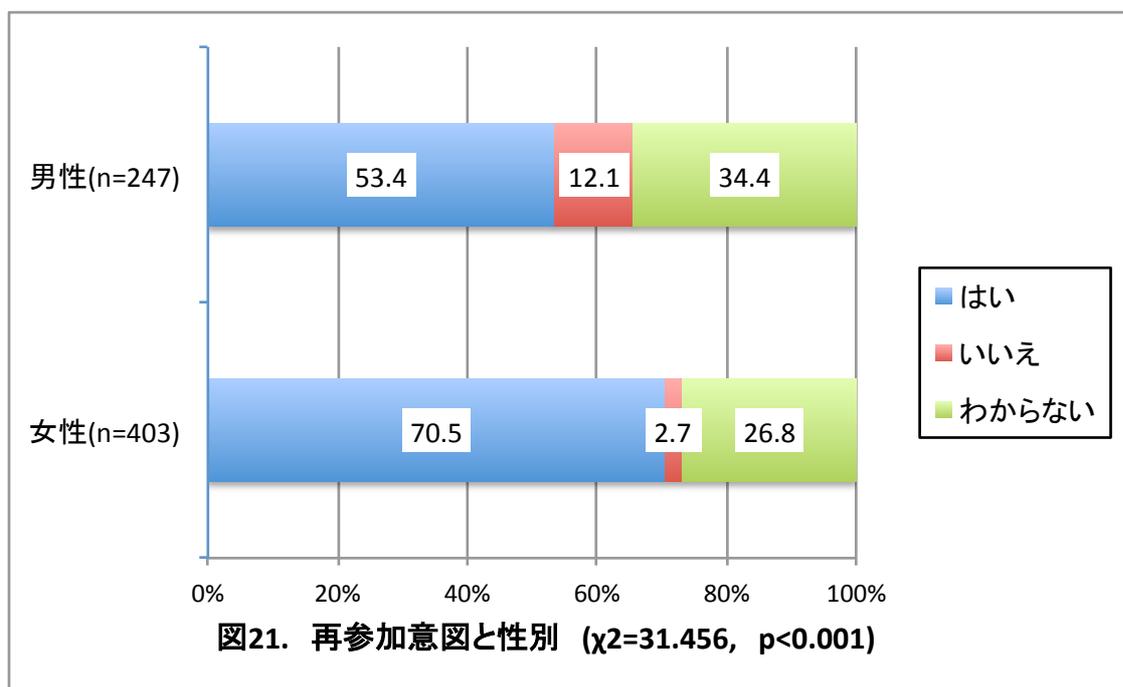


## 6. 再参加意図のクロス集計結果

### 1) 再参加意図と性別

再参加意図を性別でクロス集計した(図21)。「はい」と回答した再参加意図のある人は、「女性」が70.5%、「男性」が53.4%で、女性の方が多かった。また、「いいえ」と回答した再参加意図のない人は、「男性」が12.1%、「女性」が2.7%で、男性の方が多かった。統計的にも、性別において0.1%水準で有意差がみられ、女性の方が男性より再参加意図をもった人が多かったことが示された。

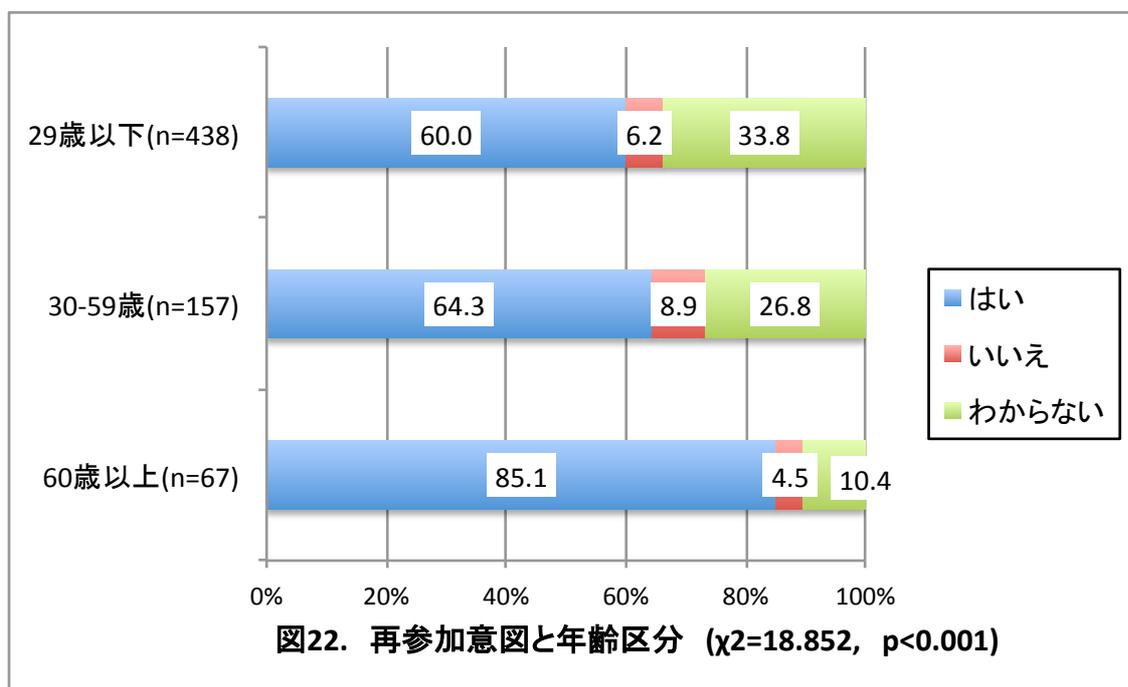
満足度において、女性の方が男性より満足度が高かったことから、それが再参加意図にも反映されていることが推察される。



## 2) 再参加意図と年齢区分

再参加意図を年齢区分でクロス集計した(図 22)。「はい」と回答した再参加意図のある人は、「60歳以上」が85.1%、「30-59歳」が64.3%、「29歳以下」が60.0%で、年齢の高い層の方が再参加意図が多かった。また、「いいえ」と回答した再参加意図のない人は、「30-59歳」が8.9%、「29歳以下」が6.2%、「60歳以上」が4.5%で、「30-59歳」が最も多かった。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再参加意図をもった人が多かったことが示された。

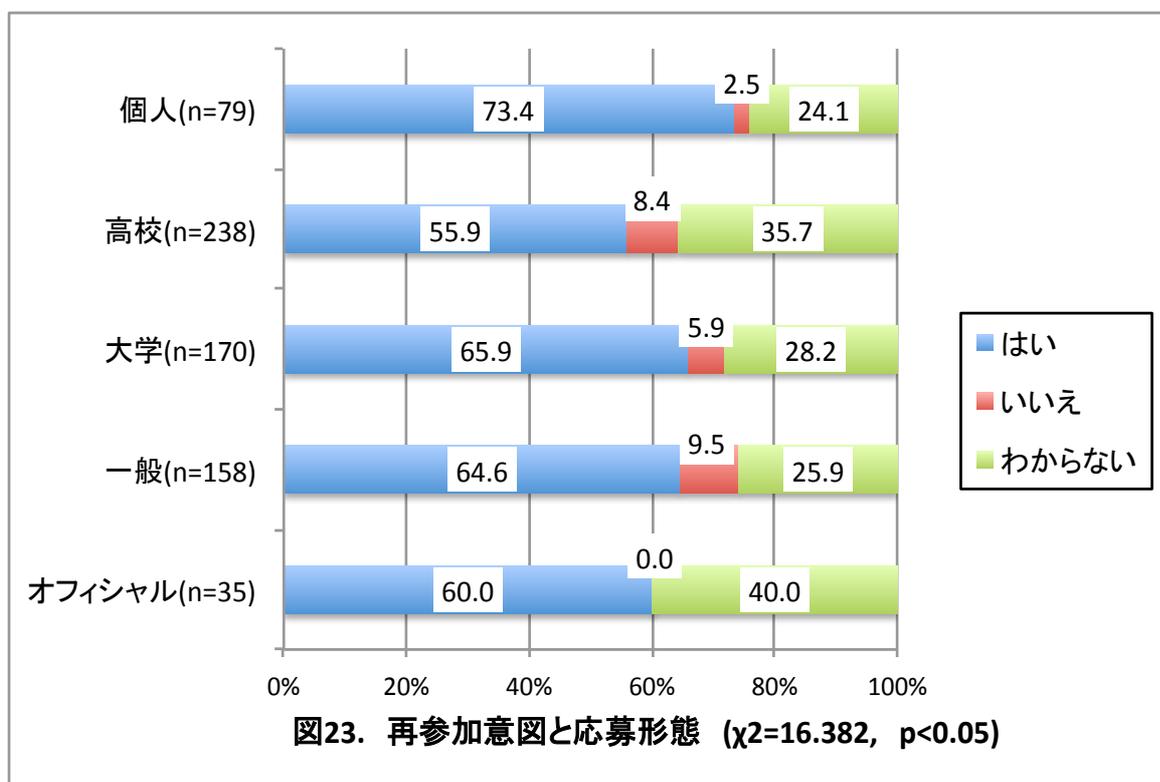
「29歳以下」の満足度は最も高かったが、再参加意図は低く、「60歳以上」の満足度は低かったにも関わらず、再参加意図は高かった。年齢区分において、満足度は再参加意図に反映していなかった。



### 3) 再参加意図と応募形態

再参加意図を応募形態でクロス集計した(図 23)。「はい」と回答した再参加意図のある人は、「個人ボランティア」が73.4%で再参加意図をもつ割合が最も高い値を示した。また、「いいえ」と回答した再参加意図のない人は、「団体ボランティア(一般)」が9.5%、「団体ボランティア(高校)」が8.4%と高い値を示した。応募形態での集計では、5%水準で有意差がみられ、「個人ボランティア」で再参加意図をもった人が多く、「団体ボランティア(一般)」と「団体ボランティア(高校)」では再参加意図をもたない人が多い傾向がみられた。

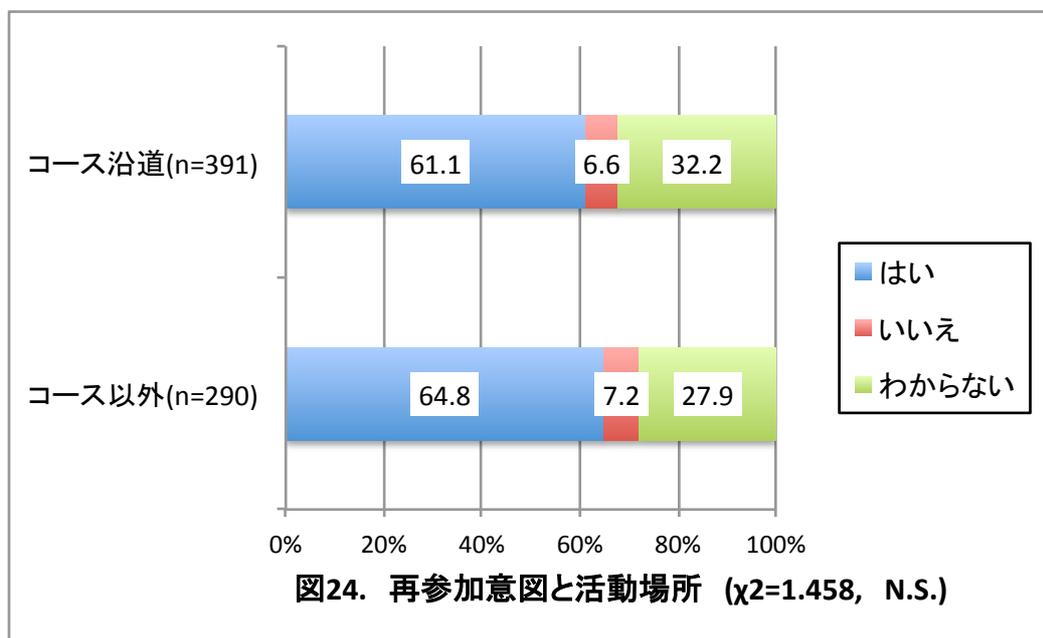
応募形態と満足度(p18)を比較してみると、「団体ボランティア(高校)」の満足度は最も高かったが、再参加意図は最も低かった。逆に、「個人ボランティア」の満足度は低かったが、再参加意図は最も高かった。これらの結果より、応募形態において満足度と再参加意図に関連性はみられないことが示された。



#### 4) 再参加意図と活動場所

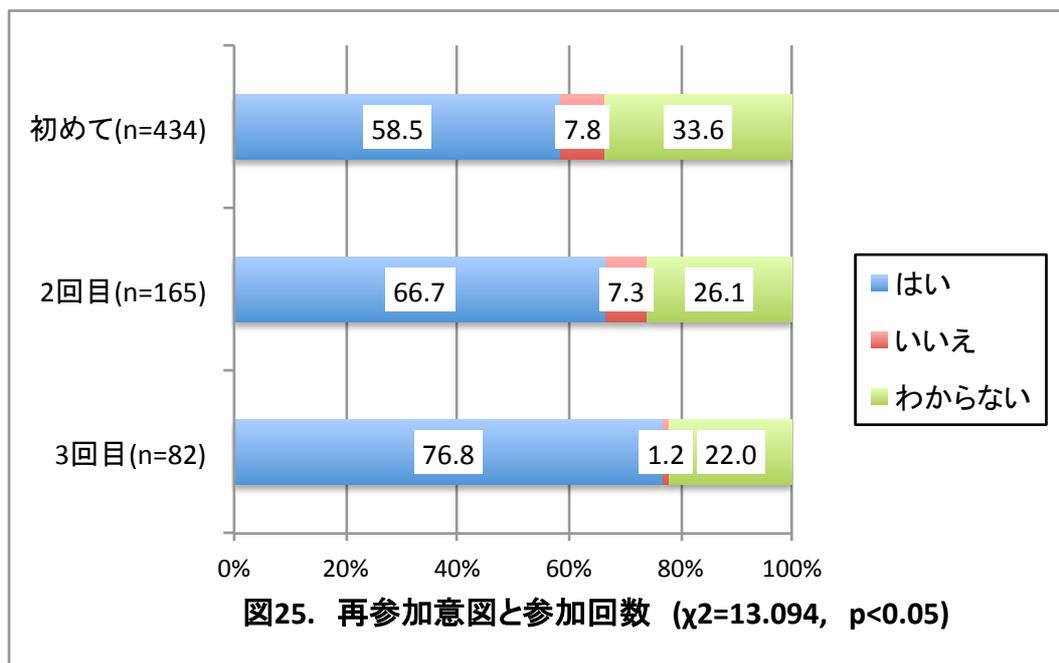
再参加意図を活動場所でクロス集計した(図24)。「はい」と回答した再参加意図のある人は「コース沿道」が61.1%、「コース以外」が64.8%で、「いいえ」と回答した再参加意図のない人は、「コース沿道」が6.6%、「コース以外」が7.2%で、「わからない」と回答した参加意図を保留している人は「コース沿道」が32.2%、「コース以外」が27.9%であった。「コース沿道」と「コース以外」といった活動場所の違いでは大きな差はみられず、統計的にも有意な差はみられなかった。

活動場所と満足度(p19)を比較してみると、「コース沿道」の満足度は有意に高かったが、再参加意図は「コース以外」よりも低かった。この結果より、活動場所において満足度と再参加意図に関連性はみられないことが示された。



### 5) 再参加意図と参加回数

再参加意図を参加回数でクロス集計した(図 25)。「はい」と回答した再参加意図のある人は、「初めて」の参加者が 58.5%、「2 回目」の参加者が 66.7%、「3 回目」の参加者が 76.8%となっており、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、「いいえ」と回答した再参加意図のない人は、「初めて」の参加者が 7.8%、「2 回目」の参加者が 7.3%、「3 回目」の参加者が 1.2%となっており、回数が多くなるほど再参加意図をもたない割合が低い値を示した。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た。また、参加回数において、5%水準で有意差がみられた。



## 7. 動機と参加回数

「5. 全体的な満足度のクロス集計」と「6. 再参加意図のクロス集計」の結果から、満足度と再参加意図との間に関連性はみられなかった（性別を除く）。満足度が高かったら次も参加したいと考えるようになるのが一般的であるが、必ずしもこのような傾向がみられなかったことから、ボランティア（マラソンボランティア）の特徴であるのかもしれない。

そこで、回数を重ねて参加している人は、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、動機と参加回数で集計した（表1）。9項目において有意差がみられ、そのうち7項目が参加回数が多い参加者が高い値を示した。その7項目は「人との出会いや交流」「人のために役立つ」

「スポーツが好き」「神戸マラソンの成功に役立つ」「スポーツに関係ある活動」「神戸マラソンに魅力」「地域に貢献」であった。

参加回数が多い参加者が、「神戸マラソンの成功に役立つ」「神戸マラソンに魅力」で高い値を示したことから、神戸マラソンに魅力や愛着を感じている。「スポーツが好き」「スポーツに関係ある活動」では、スポーツが好きでスポーツに興味がある。「人のために役立つ」「地域に貢献」では、神戸マラソンを通して人や地域に貢献したい。「人との出会いや交流」では、ボランティアを通して人とのコミュニケーションを大切にしている。このように、参加回数が多い参加者からみられた動機の特徴は、「神戸マラソン」「スポーツ」「貢献」「交流」がキーワードとしてあげられる。

表1. 動機と参加回数

	初めて	2回目	3回目	F-value	
<b>人との出会い・交流</b>	<b>3.12</b>	<b>3.25</b>	<b>3.35</b>	<b>3.63</b>	*
新しい知識を得る	3.02	3.02	2.98	0.09	
大きなイベントに興味	3.14	3.20	3.29	1.31	
仕事に役立つ	2.81	2.81	2.66	0.88	
自分が成長・向上	3.20	3.19	3.16	0.06	
知人からの勧誘	2.67	2.82	2.38	4.17	*
<b>人のために役立つ</b>	<b>3.31</b>	<b>3.45</b>	<b>3.48</b>	<b>3.65</b>	*
<b>スポーツが好き</b>	<b>3.18</b>	<b>3.25</b>	<b>3.46</b>	<b>3.71</b>	*
<b>神戸マラソンの成功に役立つ</b>	<b>3.24</b>	<b>3.44</b>	<b>3.56</b>	<b>9.26</b>	**
他人と協力して目的を達成	3.25	3.32	3.35	0.97	
日常では得られない経験	3.49	3.58	3.46	1.18	
ボランティアに興味	3.22	3.31	3.44	2.96	
人的ネットワーク	2.93	2.99	2.96	0.36	
自己の再発見	2.94	2.99	3.02	0.39	
職場・学校の活動の一環	3.15	3.08	2.83	3.64	*
社会に貢献	3.29	3.32	3.42	1.18	
<b>スポーツに関係ある活動</b>	<b>2.92</b>	<b>3.04</b>	<b>3.21</b>	<b>3.96</b>	*
<b>神戸マラソンに魅力</b>	<b>3.14</b>	<b>3.21</b>	<b>3.40</b>	<b>3.76</b>	*
社会的視野が広がる	3.20	3.25	3.25	0.38	
<b>地域に貢献</b>	<b>3.28</b>	<b>3.40</b>	<b>3.47</b>	<b>3.44</b>	*

\*:p<0.05, \*\*:p<0.001

## 9. 満足度（各項目）と再参加意図

前項では参加回数が多い参加者における動機の特徴を示した。ボランティア参加後、再参加意図がある人は具体的にどのような項目で満足を感じているのかを調べるために、各項目の満足度と再参加意図を集計した（表2）。全項目で再参加意図をもっている人が高い値を示し、かつ全項目で有意差がみられた。

そのなかでも、特に差が顕著にみられた項目は「人との出会いや交流」「他人と協力して目的を達成」「余暇を有効に過ごせた」「地域に貢献」「社会的視野が広がる」であった。再参加意図がある人は、具体的な満足として「交流」「達成」「貢献」「学習」といったキーワードがあげられる。特に、「交流・社交」のキーワードは重要で、一人で黙々と作業をするよりも他のボランティアやランナーとコミュニケーションをとりながら目的を達成することが再参加意図に大きくつながるものと思われる。

表2. 満足度と再参加意図

	はい	いいえ	わからない	F-value	
大会運営が適切	3.28	2.89	3.07	12.53	*
大会の盛り上げ	3.43	2.91	3.11	24.86	*
人のために役立つ	3.51	3.06	3.22	23.95	*
自分の成長・向上	3.32	2.72	2.96	25.10	*
仕事に役立つ	3.00	2.45	2.79	10.48	*
新しい知識を得る	3.16	2.45	2.88	22.94	*
<b>人との出会い・交流</b>	<b>3.35</b>	<b>2.50</b>	<b>3.05</b>	<b>30.88</b>	<b>*</b>
事前の情報提供が適切	3.00	2.57	2.78	9.79	*
自分の能力を発揮	3.12	2.76	2.79	16.34	*
社会に貢献	3.37	2.76	3.09	25.86	*
自己の再発見	3.01	2.49	2.81	10.53	*
人的ネットワーク	3.00	2.28	2.70	21.38	*
日常では得られない経験	3.52	2.98	3.29	19.29	*
<b>他人と協力して目的を達成</b>	<b>3.45</b>	<b>2.74</b>	<b>3.17</b>	<b>30.30</b>	<b>*</b>
スタッフの対応・態度	3.34	2.91	3.09	14.43	*
<b>余暇を有効に過ごせた</b>	<b>3.31</b>	<b>2.26</b>	<b>2.85</b>	<b>52.68</b>	<b>*</b>
<b>地域に貢献</b>	<b>3.47</b>	<b>2.79</b>	<b>3.11</b>	<b>37.51</b>	<b>*</b>
<b>社会的視野が広がる</b>	<b>3.38</b>	<b>2.49</b>	<b>2.99</b>	<b>41.76</b>	<b>*</b>

\*:p<0.001

## 資料 「ボランティア活動を終えての感想」(自由記述法)

(性別、年齢)

### 個人ボランティア

#### ○ 満足群

##### 楽しかった

- ・ランナーと身近に触れ合えて楽しかった。(10歳代、女性)

##### 充実感

- ・笑顔で仕事をすることができた。今後生かしていきたい。(60歳代、女性)
- ・good!ありがとう(60歳代、男性)

##### 貴重な経験

- ・よい体験ができた(70歳以上、男性)
- ・英語を使う実践の場となった。(10歳代、女性)
- ・通訳をやって、いい経験になり、刺激にもなった。次はランナーとして参加したい。(10歳代、女性)

##### 協力・交流

- ・初参加だったがよかった。たくさんの方が集まって達成できた。(30歳代、女性)
- ・今回で3回目だったが無事に終わることができた。チームワークも良かった。(60歳代、男性)

##### スタッフ・リーダー

- ・スタッフ・リーダーが分からないところを親切に教えてくれた(60歳代、男性)
- ・担当ポジションのスタッフはわかりやすく指示をしてくれた。(50歳代、女性)
- ・身分証明を忘れたのであきらめて帰ろうとしたが、スタッフが適切に処理してくれたために、無事ゼッケンを受け取ることができた、という話をいただいた。(50歳代、男性)

##### 次回も参加

- ・初めて参加させてもらい楽しかった、来年も時間が合えば参加したい(50歳代、女性)

##### その他

- ・障害者用の更衣室が4つあったのでよかった。(30歳代、女性)

## ●不満足群

### 集合時間

- ・集合時間が早い。           ほか1名

### 事前情報

- ・事前の周知が足りないことがあった。(60歳代、男性)
- ・担当とは違う資料が送られてきて、予習ができなかった。(50歳代、女性)

### スタッフ・リーダー

- ・リーダーがすぐつかまらない。コーナーサイン、手洗い場の不足。(40歳代、男性)
- ・リーダーが少なく指示が行き届かない。ボランティア数が少なく手が回らない。(20歳代、男性)

### 運営

- ・テントの入り口が分かりにくかった。案内が少なかった (70歳以上、男性)
- ・障害者用更衣室に案内しきれない場合があった。(30歳代、女性)
- ・インフォメーションの人数はこんなに必要なかった。(10歳代、女性)
- ・木曜日のボランティアからしてお粗末だった。3回目とは思えない。(50歳代、女性)
- ・前回の申し送り事項はきっちり反映して欲しい(40歳代、男性)

### トイレ・ゴミ箱等

- ・トイレの数が少ない。(40歳代、男性)
- ・トイレに手洗い場がない。(不明)
- ・トイレの使い方、場所が分かりにくい。(40歳代、男性)
- ・トイレの誘導が悪い。部外者が入ってこられた。(60歳代、女性)

### 更衣室

- ・更衣室やトイレの表示が少ない。(60歳代、女性)
- ・更衣室のブルーシートをもう少し多めに引いてほしかった(50歳代、女性)
- ・3号館更衣室ブルーシートが少なかった。(70歳代、男性)
- ・手荷物が多くシートに乗り切らなかった。(60歳代、男性)
- ・更衣室内ビニールが敷いてなく、ほうきもなく掃除もできない(60歳代、男性)

### その他

- ・前日の参加者Tシャツの品切れがあった(60歳代、女性)
- ・道路やコンビニ内での衣類の脱着(60歳代、女性)
- ・通訳ができないので厳しかった。(40歳代、男性)
- ・県外のボランティアには不親切だった。(60歳代、男性)

## ○ 意見・要望群

### 集合時間

- ・ボランティアの集合時間と活動開始時間の待ち時間を短くしたほうが良い。(60歳代、男性)

### 事前情報

- ・ボランティア出席の説明をわかりやすくしてほしい。(70歳代、女性)
- ・温泉リストに詳細な情報を載せてほしい。須磨駅への道を分かりやすくしてほしい。(60歳代、女性)

- ・無料の銭湯をもっとわかりやすく掲示するべき。(20歳代、女性)

### スタッフ・リーダー

- ・ランナーサポートの人数はあったがスタッフの見回りをもっとしてほしい(40歳代、女性)
- ・トラックの最終時間や障害者用のトイレなど質問が多くスタッフが巡回すべき(60歳代、男性)
- ・スーツよりボランティアウェアで説明される方が神戸マラソンのイメージがつく。(不明・

### 運営

- ・リーダーを多く育て、各ポストに配置すべき。(70歳以上、男性)
- ・班によって仕事量の差があったので、もっと有効にボランティアを使うべき。(20歳代、女性)
- ・手話通訳の時間を午前と午後で分けてほしい。(60歳代、女性)
- ・手話通訳には資格を持っている者が入るべき。(50歳代、女性)
- ・今回のリーダーは休憩が全然回ってこなかったなので、もっと休憩をいれてほしかった。(30歳代、女性)

### トイレ・ゴミ箱等

- ・トイレや更衣室の案内を増やすべき。　ほか3名
- ・トイレの表示を大きくしてほしい(40歳代、男性)
- ・トイレへのスムーズな導線を検討すべき。(40歳代、女性)
- ・トイレの待ち時間解消のために、小専用のトイレの設置、更衣室の方に多く、案内表示を多くするべきである。(60歳代、女性)
- ・トイレがだれでも使えなかったり、ごみが散乱していたりしていたので、事前にチェックして使用できるようにしてほしい。(60歳代、男性)
- ・仮設トイレの向きを反対にする。業者の方にもスタッフマークをつけてもらう。(60歳代、女性)
- ・ゴミ箱をわかりやすい場所に設置する。小便器用の場所がランナーにわかりづらいので明確にすべき。(20歳代、男性)

### 更衣室

- ・テントを増やした方が良い。　ほか2名
- ・更衣室に足元にシートを用意したほうが良い。　ほか1名
- ・更衣室の看板を増やして欲しい。(入口の看板) (不明、女性)
- ・更衣室の入り口のパレットは一つはずしてほしい(70歳以上、男性)

### その他

- ・もっと多くの人にボランティア活動をしてほしいと思う(70歳以上、男性)

## 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。           ほか11名
- ・思った以上に疲れたが、楽しかった。       ほか1名

#### 充実感

- ・とてもよかった。           ほか2名
- ・去年の反省を活かして、とてもスムーズに動けた。       ほか4名
- ・とてもためになった。(10歳代、男性)
- ・とても盛り上がってよかった。(10歳代、女性)
- ・運営に携われてよかった。(10歳代、男性)
- ・多くの人が集まって、にぎやかでよかった(10歳代、男性)
- ・みんな楽しそうに走っていてよかった。(10歳代、男性)
- ・頑張っていて活動することができた。(10歳代、男性)

#### 貴重な経験

- ・とてもいい経験になった。       ほか10名
- ・この活動を通していろいろなことを学んだ。(10歳代、男性)
- ・初めてのボランティアで、応援しながら作業できた。(10歳代、男性)

#### 貢献

- ・人の役に立つことを実感できてよかった。       ほか7名
- ・社会のために貢献でき、いい経験ができた。(10歳代、男性)

#### 協力・交流

- ・たくさんの人と交流できてよかった。       ほか6名
- ・人と協力しながらできてよかった。(10歳代、女性)

#### 感動・感謝

- ・応援の言葉を頂いて、こちらが元気になった。       ほか4名
- ・楽しく活動できた。ありがとうございます。       ほか1名
- ・一生懸命走る姿のランナーを見て、元気をもらった。(10歳代、女性)
- ・頑張っている姿を見て感動した。(10歳代、男性)

#### 次回も参加

- ・来年も参加したいと思った。       ほか6名

#### 走りたい

- ・ランナーとして走りたくなった。       ほか1名

#### その他

- ・迫力があつた。           ほか1名
- ・お疲れ様でした。       ほか1名
- ・気づけば大声で応援していた。(10歳代、女性)

## ●不満足群

### 集合時間

- ・ 準備の開始時間が遅かった、もう少し余裕が欲しい。(10 歳代、女性)

### 運営

- ・ お弁当が欲しい。           ほか2名

### 給水・給食

- ・ 余る分が多かったなので、量を少なくしたほうがよい。(10 歳代、女性)
- ・ ヴァーム1を途中で止めたので余った。(10 歳代、女性)

### ボランティア

- ・ とても疲れた。           ほか2名

## ○意見・要望群

### 運営

- ・ 人数を増やしてほしい。(10 歳代、男性)

### 給水・給食

- ・ 給水に工夫が必要。(10 歳代、女性)
- ・ 今度はコップの置き方を考えたい。(10 歳代、女性)

### ボランティア

- ・ 水分がほしい。(10 歳代、男性)
- ・ 荷物を置く場所がほしい。(10 歳代、男性)

## 団体ボランティア（大学）

### ○ 満足群

#### 楽しかった

- ・とても楽しかった。           ほか5名

#### 充実感

- ・すごく疲れたが、満足感、達成感が得られた。（20歳代、女性）
- ・こんなにも多くの人を応援したことは無く、少し嬉しさと達成感がある。（10歳代、女性）
- ・自分の声援でまた走り出してくれて、笑顔を返してくれて、ボランティアをしてよかった。（20歳代、女性）
- ・とても感動的だった。ランナーたちの「ありがとう」や「頑張るよ」の声を身近に聞いて嬉しかった。笑顔で応援できてよかった。また参加したい。（10歳代、女性）

#### 感動・感謝

- ・とても感動した。           ほか3名
- ・ランナーに勇気もらった。       ほか2名
- ・ランナーに元気もらった。       ほか4名
- ・応援すると「ありがとう」と言われて嬉しかった。       ほか5名
- ・頑張っている姿がみられてよかった。（20歳代、女性）

#### 貴重な経験

- ・貴重な経験ができた。       ほか5名
- ・様々な人と触れ合えてとても良い経験ができた。（10歳代、女性）

#### 次回も参加

- ・また来年も参加したい。       ほか4名

#### 走りたい

- ・とても感動した。自分も走りたいと思った。       ほか3名
- ・選手が頑張っていて、近くで見てもすごかった。次は走ってみたい。（10歳代、女性）

## ●不満足群

### 事前情報

- ・メディカルの準備に手間取っていた。事前情報と異なる点があった。(40歳代、男性)
- ・事前の指示があまりなかったし、内容について詳しく知っているスタッフが少なかった。(20歳代、女性)

### 運営

- ・時間通りに行ったのだがコーンもなくすることがなかった。指示待ち状態が続いたのが残念だった。(20歳代、女性)
- ・全体的にギリギリで、どうすればいいのか指示があまり来なかったのが残念だった。もう少し事前連絡をはっきりと行ってほしかった。(20歳代、女性)
- ・係員の指示が適切でなく、神戸大橋に上がっても特に場所の指示がされず困った。コーンを置くなら給水の位置もはっきりさせてほしい。帰りも規制が外れるギリギリまで何も言われず困った。(20歳代、女性)
- ・お昼を食べるタイミングがわからなかった。(20歳代、女性)

### 給水・給食

- ・「飴だけ?」と言われることが多かった。飴の個数が全然足りていなかった。(20歳代、女性)

## ○意見・要望群

### 運営

- ・生き帰りのバスを用意してほしい。給水①が大変なので「奥にも給水あります」という看板があったほうがいい。(20歳代、女性)

### 給水・給食

- ・給食が足りなかった。飴以外も出したほうがいい。指示が下りてこなかった(20歳代、女性)
- ・飴を入れるバットが太陽の光で眩しかったので、変えるといい。(20歳代、女性)

## 団体ボランティア（一般）

### ○ 満足群

#### 楽しかった

- ・皆さんに助けられて楽しく終わった。（40歳代、女性）

#### 充実感

- ・神戸マラソンが身近に感じる事が出来、皆さん生き生きと走られている姿を見られて良かった。（50歳代、女性）
- ・天気も良く、無事に出来て良かった。（40歳代、女性）

#### 感動・感謝

- ・日通の方にたくさん助けて頂いた。（40歳代、女性）
- ・参加者からのパワーをもらった。（60歳代、女性）

#### 貢献

- ・地域に役立てられてよかった。（40歳代、男性）
- ・ちゃんと人のために動けました。（10歳代、男性）

#### 協力・交流

- ・マラソン大会は多くの方の支援で開催されていると改めて感じた。（40歳代、女性）
- ・多くのボランティアが参加され、大会を盛り上げていたことを心強く思った。（60歳代、男性）
- ・たくさんの方がボランティアに関わっておられることに感激した。（50歳代、女性）
- ・皆の協力のもとに成功する大会なので、その一員になれたことを嬉しく感じた。（40歳代、女性）
- ・普段あまり話さない人でもこういう場所だと気軽に話せる。（70歳代、女性）

#### 次回も参加

- ・次回も参加したい。（40歳代、男性）

#### その他

- ・選手のマナーが良かった。（70歳代、男性）

## ●不満足群

### 事前情報

- ・必要な情報が足りない。(40 歳代、女性)

### 運営

- ・各部署の案内看板がない。(60 歳代、女性)
- ・手荷物を預ける時間が早く、体が冷えるという要望があった。(10 歳代、男性)
- ・更衣室案内の人の声が出ていなくて、荷物受取後のランナーがウロウロしていた。(40 歳代、女性)
- ・準備がギリギリなので戸惑った。(40 歳代、女性)
- ・通訳ボランティアをあまり活かせず、日本人の対応が多い。(60 歳代、女性)
- ・わからない事(担当以外のこと)を聞かれて困った。(40 歳代、女性)
- ・AD チェックポイントの表現に D ブロックエリアの人が勘違いする人が数名いた。(40 歳代、男性)

### スタッフ・リーダー

- ・ボランティアの統率が不十分である。チームリーダーが行動を把握していない。(20 歳代、男性)

### 給水・給食

- ・ザバス(ブドウ糖)は配る時ばらけて配りにくい。小さな袋にいれては…もらう人も取られても困っておられた。(60 歳代、女性)

### トイレ・ゴミ箱等

- ・トイレの数が足りなかった。(20 歳代、男性)
- ・トイレの誘導が不十分との意見をもらった。(30 歳代、女性)
- ・トイレの混雑がひどかった。トイレ後の手洗い場の質問が多かったので地図に表記してほしい。喫煙所の問い合わせが多かった。全面喫煙にしたらどうか。(50 歳代、男性)
- ・ごみの対応が決まっていなくて困った。(30 歳代、女性)
- ・ごみの処理が分からなかった。(40 歳代、女性)
- ・ゴミ箱が少ないと思う。(60 歳代、男性)
- ・ゴミ回収箱の表示と裁量について昨年と同じ意見を出したが反映されていない。一方にしか表示されていないので四方に表示してはどうか。(60 歳代、男性)

### 更衣室

- ・更衣室が分かりにくかった。           ほか1名
- ・更衣室が分かりにくかった。手荷物受取場所で困っている人が多かった。(50 歳代、女性)

## ○ 意見・要望群

### 事前情報

- ・インフォメーションの仕事の内容を前もって知っておきたかった。(60歳代、女性)
- ・ランナーが走るコースを明確に事前に図等で知らせてほしかった。案内のPOPが適切でなかったので、実際に即したものに改善してほしい。(50歳代、男性)
- ・スタート後のルートの説明(スタート地点近く)がくわしくなかったので、応援に来た方へのアドバイスを間違えてしまった。応援に来た方からの質問に対応できるような資料(コースの細かいの)が必要と思う。(40歳代、男性)
- ・ブランケットなどを回収する箱があるということをランナーが探しているのを聞いて初めて知りました。事前に知らされていない事項で対応に困りました。(20歳代、女性)

### スタッフ・リーダー

- ・スタッフの意見を統一してほしい。(50歳代、女性)

### 運営

- ・スタッフマニュアル、ウェアの配布はなるべく早くしてほしい。(50歳代、男性)
- ・案内板の設置を、もっと分かりやすくしてほしい。「インフォメーション」という看板を作してほしい。手話の方の移動が早かったので、もっと遅くするか、数を増やしてほしい。(20歳代、女性)
- ・A.D.チェックポイントの意味がわからなく、ランナーからAブロック、Dブロックランナーのチェックポイントだと思われる方がおられ、名前の変更(わかりやすいもの)にした方がよい。(60歳代、女性)

### 給水・給食

- ・あめは個包の為良かったが、数が少なかった。エナシーはラップがあったので包んだり、私個人が持っていたナイロン袋、ティッシュ等を出して対応した。次は考えて下さい。(70歳代、女性)
- ・塩飴がいつも少ないのもっと多くした方がよい。(70歳代、女性)

### トイレ・ゴミ箱等

- ・外国人の方のために洋式トイレが必要。     ほか1名
- ・トイレの場所が分かりにくい。案内係が必要。トイレトペーパーなど、消耗品は補充の仕方を統一すべき。多めに一部のところで持っていかれると他で不足してしまう。(30歳代、女性)
- ・ゴミ箱を探しているランナーが多く、その結果ゴミを放置する人もいたのでゴミ箱の設置が必要ではないか。(20歳代、女性)

### 更衣室

- ・更衣室の案内がもっと必要。(60歳代、男性)

### ボランティア

- ・ボランティアの人数が多すぎる。ボランティアの適性を問うべき。英語資格等(70歳代、男性)

## オフィシャルスポンサー

### ○ 満足群

#### 楽しかった

- ・楽しくできてよかった。           ほか1名

#### 充実感

- ・ランナーと喜びを分かち合えた素晴らしい一日だった。(30歳代、男)
- ・ランナーが楽しそうで素敵だった。その応援を出来て良かった。(40歳代、男性)
- ・ランナーでは気付かなかったボランティアスタッフの苦勞を知ることができ、有意義な時間を過ごすことができました。(30歳代、男性)
- ・1.2回目よりも、とてもスムーズに進行できていました。(20歳代、男性)
- ・参加してよかった。(20歳代、男性)

#### 感動・感謝

- ・ランナーから感動をもらい、とても楽しく活動させて頂いた。(30歳代、女性)
- ・ボランティアスタッフは、ランナーの次に感動を味わうことができた。(20歳代、男性)
- ・「ありがとう」という言葉をもらって勇気もらった。また参加したい。(30歳代、女性)
- ・感謝の言葉をもらって感慨深いものがあった。(20歳代、女性)
- ・参加できたことに感謝したい。(20歳代、女性)
- ・ランナーからお礼の言葉をかけてもらい、うれしく思った。(30歳代、男性)

#### 貴重な体験

- ・ランナーの役に立ててよかった。貴重な経験をさせて頂いた。(40歳代、女性)

#### 協力・交流

- ・人とのつながりを感じることができた。(20歳代、男性)
- ・仲間の大切さをあらためて知りました。(30歳代、男性)
- ・とても楽しくランナーと交流することができた。(20歳代、女性)
- ・たくさんの方に支えられて、運営されていることがよくわかった。(40歳代、男性)

#### スタッフ・リーダー

- ・ボランティアリーダーの指示が正確でわかりやすく動けた。(40歳代、女性)

#### 走りたい

- ・実際に見てマラソンに対する価値観が変わった。来年は自分があの場所で走る側になりたいと思った。(20歳代、男性)

## ●不満足群

### 運営

- ・フィニッシュタオルの数がギリギリだった。タオルの穴や汚れが目立った。（30歳代、女性）

## ○意見・要望群

### 事前情報

- ・タオルの渡し方など説明不足で指示がほしかった。（40歳代、不明）

### スタッフ・リーダー

- ・タオル配布の時、リーダーが現場をうまくコントロールすれば混雑を防ぐことができる。（30歳代、女性）

### 運営

- ・人数と体力勝負の配置を見直すべきである。（40歳代、男性）
- ・来年もボランティアスタッフとして参加したいが、前もってどこを担当したいかというリクエストを出してもらってもいいかと思う。（30歳代、女性）
- ・観光バスの駐車と準備の時間が被ってしまい焦った。駐車しないように連携して、コース沿道を整備することはできないのでしょうか？（40歳代、女性）
- ・ラベルのついていないペットボトルの使用が望ましい。（20歳代、女性）

『神戸マラソン 2013』  
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 2013)

2014 年 2 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 2013 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