

<研究資料>

徳島ヴォルティスにおける運営ボランティア参加学生の意識変容プロセス

山下博武¹⁾・行實鉄平²⁾

Change in the perspective of a university student participating as a working volunteer for

Tokushima Vortis

Hiromu YAMASHITA¹⁾, Teppei YUKIZANE²⁾

Abstract

In the J-League, a downward trend in attendance has become an issue. Particularly in local clubs, such as Tokushima Vortis, low attendance has recently become an issue. Recorded attendance from 2005 to 2013 showed that Tokushima Vortis had a below average turnout for a J2 league club. In addition, as the typical supporters of Tokushima Vortis are family members and those from the older age groups, there is an increasing need to attract the younger generation.

In the J-League, residents are able to work on a volunteer basis for the club. However, in Tokushima Vortis, insufficient participation of volunteers has become a problem.

The purpose of this study is to outline and demonstrate a "Tokushima Vortis game volunteer program" in cooperation with the University of Tokushima, and to clarify the "change in the perspective of a university student participating as a working volunteer for Tokushima Vortis". The strategy of attracting young people of Tokushima Vortis volunteers and management measures to implement this strategy will also be examined.

In this study, groups of students who participated in the volunteer program were interviewed. The main research results, and is as follows:

First, it was found that students had a variety of motives for participating in the program, and for changing their "perspective of the club", "perspective of support", "perspective of watching", and "perspective of service" from their various experiences.

Second, students gained an attachment to the club through the program. Therefore, it can be said that the program is effective in attracting young people.

Third, Organizational development across a multi-generational gap; briefings; "hop, step, and jump" training whereby difficulty was increased with each phase; and interaction with supporters, were effective in not only changing the perspective, but also shaping the motivation of students.

キーワード：徳島ヴォルティス スポーツボランティア 意識変容 事業評価

Keywords : Tokushima Vortis, sports volunteer, change in the perspective, project appraisal

-
- | | |
|--|---|
| 1) 徳島ヴォルティス株式会社
〒779-0108 徳島県板野郡板野町字瓢
谷 2-22 | Tokushima Vortis Co., Ltd.
2-22 Hisagodani, Aza, Inubuchi, Itano-cho,
Itano-gun, Tokushima 779-0108 |
| 2) 徳島大学大学院ソシオ・アート・アンド・
サイエンス研究部
〒770-8502 徳島県徳島市南常三島町
1-1 | Institute of Socio-Art & Science, Tokushima
University
1-1 Minamijyosanjima Tokushima 770-8502 |

I. 緒言

日本プロサッカーリーグ（以下「Jリーグ」と略す）は、1993年に日本初のプロサッカーリーグとして10クラブで発足した後に、1999年にはJリーグ ディビジョン1（J1）とJリーグ ディビジョン2（J2）の二部制へ移行し、2014年からはJ3リーグ（J3）を創設し、現在では36都道府県に本拠地を置く51クラブを有するリーグへと成長を遂げている。一方で、Jリーグの平均観客動員数は、リーグ開幕から2005年までは22,080人と増加したが、その後は減少傾向にあり、2013年には17,226人となっている（Jリーグ, 2013）。また、地方クラブである徳島ヴォルティス^{注1)}（以下「ヴォルティス」と略す）の平均観客動員数は、J2の平均観客動員数に比べ低い状態が続いており^{注2)}、安定的な経営を図っていくためには観客数の増員が課題であると言えよう。さらに、ヴォルティスの観客の特徴を見てみると、家族層の割合がJリーグ全体（54.2%）に比べ69.5%、平均年齢がJリーグ全体（39.0歳）に比べ40.2歳と高い傾向（Jリーグ, 2011, 2012）になっていることから、今後のヴォルティスの集客戦略としては、家族層、高い年齢層とは異なった「若者層」をターゲットとすることが必要不可欠な方策として考えられる。このことは、福田（2013）によるJリーグ観戦者調査の横断的分析や福原・原田（2014）のJリーグクラブ収益分析においても同様に指摘されており、新たなファン獲得に向けた若者層へのアプローチはヴォルティスだけでなくJリーグクラブ全体の課題としても認識できよう。

翻って、Jリーグでは、地域に根差したクラブづくりの取り組みの1つとして、地域住民がボランティアでホームゲームの試合運営に参加する仕組みを展開している。具体的には、J1, J2の40クラブのうち37クラブがその仕組みを導入し（2013年7月現在）、実際に多くの「運営ボランティア」が活躍しているが、その運営体制および活動内容は多様である^{注3)}。また、多くのチームで運営ボランティアの募集や活動内容についての情報発信は積極的にしているが、その運営課題を提示しているものは少ない。

ヴォルティスにおいても、2005年より「サポートスタッフ」制度^{注4)}という名称で、ホームタウンのボランティア参加の仕組みを導入しており、2013年には35名が登録し、入場口や受付、ゴミの分別作業などを担っている。地方クラブであるヴォルティスでは、観客数が厳しい中で、同制度の導入は、地域に根差したクラブづくりとともに、経営的側面からも必要不可欠な取り組みである。しかしながら、2008年には、109名の登録があった同制度ではあるが、年々減少傾向にあり、2013年の登録者の平均参加回数は7回（22試合中）で、さらに、毎回参加するボランティアも固定化しており、同制度の充実も大きな課題となっている。

さて、これまでのスポーツボランティアに関する研究は、活動の「継続意欲」を規定する要因分析（錦ら, 1989；山口ら, 1989；長ヶ原, 1998）に関する研究蓄積が多く見られ、「活動状況」（工藤ら, 1995）や「活動意識」（松尾, 1998）に関連した研究では、様々な心理・社会的変数を用いた量的な分析が多い。また、大学生を対象とした研究では、金崎（2003）や内藤（2008）によるボランティアに対するニーズ調査などがみられる。

一方で、Jリーグのボランティアに着目した研究としては、佐野（2012）によるコンサドーレ札幌ボランティアの組織研究があり、学生を対象としたものでは、荒金（2010）によるJリーグチームと大学生の連携に関する研究がある。しかし、Jリーグのボランティアに関連した研究は少なく、いずれの研究も事例報告に留まる内容となっている。

そして、近年、医療やソーシャルワーク、教育、ボランティアなどのヒューマンサービス領域において、質的調査の研究蓄積が進んでいる。例えば、松本（2013）は、精神保健福祉ボランティアに参加している地域住民を対象に修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いて、住民の主体形成プロセスを明らかにするとともに、主体形成促進への視座を示している。また、スポーツボランティア参加者の意識変容プロセスを質的に調査したものとしては、豊田・金森（2005）が、びわ湖大学駅伝ボランティア参加学生を対象に研究を行っており、参加学生が消極的態度から活動を通

じて積極的に変化していくことを明らかにしている。その他にも、大山ら(2012)は、知的障害者のスポーツ活動における大学生ボランティアを対象に質的調査を行い、継続参加プロセスを仮設的に導き出している。

これらの先行研究から、スポーツボランティアに関する研究は散見されるが、Jリーグの運営ボランティアに焦点を当てた研究蓄積は少ないことがわかる。しかし、Jリーグが地域に根ざしたクラブづくりの中心事業として同制度を導入している現状を鑑みれば、同制度の充実を図る施策を検討するための研究が必要だと考える。また、地域の若者層と関わりが持てる仕組みを取り入れた同制度の制度設計は、Jリーグ全体の課題である若者層へアプローチができるということから、若者層集客としての可能性を探求することにもつながると考える。そして、運営ボランティアの制度設計を検討する際には、参加者がボランティア活動を通して、どのような体験をし、どのように意識を変容させるのかを体系的に理解することが必要であろう。そのような場合、先行研究に多くみられる量的な調査では限界があり、複雑で多様な参加者の体験の意味を問うためには、1人1人の語りを集約していくような質的蓄積が不可欠であると考えられる。

そこで、本研究では若者層の集客方策及び運営ボランティア制度のマネジメント方策を探求するために、ヴォルティスをフィールドとした「運営ボランティア体験プログラム」を徳島大学と協働企画し、参加学生の意識変容プロセスを明らかにすることで、同プログラムの評価を行うとともに、上記方策を検討することを目的とした。

II. 方 法

1. 「運営ボランティア体験プログラム」の実践

本研究では、徳島大学の学生を対象に「運営ボランティア体験プログラム」(以下「プログラム」と略す)を実践した。このプログラムは、「説明会+ボランティア体験+試合観戦」をパッケージングしたもので2013シーズンに合計3回実施され、「1回目(ホップ)」(以下「ホップ」と略す)、「2

回目(ステップ)」(以下「ステップ」と略す)、「3回目(ジャンプ)」(以下「ジャンプ」と略す)と段階的に業務レベルを上げていく三部構成で行った。

具体的には、まず、「ホップ」では、ヴォルティスの歴史、社会貢献活動、ホームゲーム時の企画内容といった各種運営について把握することを目的に説明会を実施し、試合当日は入場口でのチラシ配布やチケットもぎりなど比較的簡単な業務に取り組んでもらった。次に、「ステップ」では、ヴォルティスの運営担当スタッフからディズニーランドの接客を例に、子どもとは視線を合わせて接客することや親近感を持ってもらうために「いらっしゃいませ」ではなく「こんにちは」と挨拶することなどの接客技術を紹介した。そして、試合当日までに説明会で学んだことを生かせるように目標設定をしてもらうよう参加学生に促した。なお、試合当日は、「ホップ」に比べ、総合案内やチケット売場、フェイスペイントブースなどのファンと触れ合う難易度の高い業務に取り組んでもらった。さらに「ジャンプ」では、説明会の時間を企画立案の時間に当て、参加学生は、「ホップ」や「ステップ」で学んだことをベースに、「いかにすれば応援をより楽しんでもらえるか」を達成するために、自らホームゲームイベントの企画立案してもらった。そして、試合当日は、試合前に様々なイベントが行われる「ヴォルティス広場」において、3つのテントを構え、「お面」、「ペットボトル応援グッズ」、「ミニ旗」の工作、「フェイスペイント」などを来場者に提供してもらった。なお、参加学生には可能な限り全てのプログラムに参加してもらうこととした。以上に示した各段階におけるプログラムの具体的な日時、内容、試合対戦結果などは表1に示すとおりである。

2. 調査の実施

(1) グループインタビュー調査

本研究では、参加学生の意識変容プロセスを明らかにするために3回の実践のうち2回以上参加した参加学生13名を対象に、「グループインタビュー法」(安梅, 2001)による質的データの収集を試みた。このグループインタビュー法とは、グ

表1 運営ボランティア体験プログラム概要

		1回目(ホップ)	2回目(ステップ)	3回目(ジャンプ)
試合内容	日時	2013年4月21日(日)16:00	2013年5月26日(日)13:00	2013年6月22日(日)16:00
	対戦結果	徳島vs愛媛戦 (○3-2)	徳島vs東京V戦(○2-1)	徳島vs千葉戦 (○3-2)
	観客数	5,215人	3,312人	5,215人
参加学生数		14名(4年:4名、3年:5名、2年:4名、教員1名)	14名(4年:4名、3年:4名、2年:5名、教員1名)	18名(4年:4名、3年:5名、2年:8名、教員1名)
事前説明会	日時	2013年4月11日(木) 12:00~12:50	2013年5月16日(木) 12:00~12:50	2013年6月12日(水) 12:00~12:50
	内容	チームおよび試合企画についての説明	ディズニーランドの接客技術を紹介し、目標設定を促す	徳島大学ブースの企画立案会議、準備作業
当日の活動	日時	2013年4月21日(日) 13:00~18:30	2013年5月26日(日) 10:00~15:30	2013年6月22日(日) 12:00~18:30
	内容	マスコットアテンド、入場口、再入場口、総合案内	お土産ブース、総合案内、チケットブース、フェイスペイントブース	フェイスペイント、写真撮影、お面、しっぽ、ミニ旗、ペットボトルメガフォン作成

グループダイナミクスを用いて質的に情報把握を行う科学的な方法論の1つであり、その特徴としては、第一に日常生活の延長線上での「現実そのまま」の情報に接近できること、第二に「メンバーを主体」とした質的な情報把握ができること、第三にグループダイナミクスに基づく「情報の引き出し」が可能となること、第四にメンバーの「行為」(言語、非言語なものを含む)と、その行為に意味を与える「情報背景」(属性、生活歴など)の両方を把握できることの4点が挙げられる(安梅, 2001)。なお、本調査では、グループダイナミクスを考慮し参加学生を2つの小グループ(グループ1:7名、グループ2:6名)に分け、半構造化した質問紙を用いてグループインタビュー調査(以下「インタビュー」と略す)を行った。

インタビューは、各グループ約2時間を要した。まず、参加学生に質問紙を記入してもらい、その質問紙を見ながらインタビューを進めた。質問紙の内容は、①「個人特性について(性別、学年、年齢、出身、参加回数、運動経験、スポーツ観戦経験、ボランティア経験、将来の職)」、②「参加動機」、③「プログラムの内容について」、④「ボランティア体験前後での意識変化について」、⑤「ボランティア体験を継続する為に必要だと思うこと」の5項目である。なお、インタビューの様子は、ビデオカメラで撮影し、インタビュー中に記入した調査ノートと合わせて質的データを収集した(表2)。

(2) 研究倫理上の措置

インタビュー実施にあたっては、倫理的な配慮として参加学生に対して参加依頼書及び承諾書を提示し、内容に関する説明を行った。具体的には、①「自由意思による調査の実施」、②「個人情報の保護」、③「データ処理に関する説明」について書面(インタビューガイド)で提示した後に、同意を得た参加学生のみを対象にインタビューを進めた。

3. 分析方法

インタビューで収集した質的データは下記の手順によって分析が進められた。第一に、インタビューで得られた口述内容は全て文字化(データ化)され、そのデータは、文脈を残しつつ口述内容毎に番号を付け切片化された。この文字化データは、最終的にグループ1でA4用紙34枚(30,563文字)、グループ2がA4用紙65枚(35,217文字)となった。

第二に、文字化データは、研究者と実践者でのトライアングレーションにより「ローデータ(原文)」から「重要アイテム」を抽出していき、さらに2つのグループの「重要アイテム」を整理していくことで、1つのシートに統合化していった。

第三に、KJ法を用い、「重要アイテム」から「サブカテゴリー」を抽出し、さらに抽象度の高い「カテゴリー」を生成していった。このKJ法とは、一見まとめようのない複数多様な情報データを、

表2 グループインタビュー調査概要

調査方法	グループインタビュー法(安梅、2001) ※半構造化した質問紙を用いて
調査対象	ボランティア体験プログラムに参加した大学生13名
調査日程	8月5日(月) グループ1:13:00~15:00(7名) グループ2:15:00~17:00(6名)
調査場所	徳島大学 心理健康ゼミ室
調査内容	①個人特性 (性別、学年、年齢、出身、参加回数、運動経験、スポーツ観戦経験、ボランティア経験、将来の職) ②参加動機 ③プログラムの内容について(プログラムの構成や進め方) ④ボランティア活動前後での意識変化について(最初の印象と現在との違い) ⑤ボランティア活動を継続する為に必要だと思うこと(今後の継続化に向けた課題)
データ収集	インタビューの様子をビデオカメラで撮影、インタビュー中に調査ノートを記入

個人の思考だけでなく、複数人によって類似性や共通性のあるものごとにカテゴリー化し、これを繰り返すことで新たな意味や構造を理解する方法である(川喜田, 1995)。なお、本研究では、研究者と実践者での議論(口述データを何度も読み介してカテゴリーの命名を議論)を通して、この口述データの抽象度を上げ、解析可能なカテゴリーを生成していった。

最終的には、上記のように抽出されたカテゴリー間の関係を整理することで「徳島ヴォルティスにおける運営ボランティア参加学生の意識変容プロセス」を作成した。

翻って、質的研究では、研究方法の妥当性や信頼性を客観的に評価することが困難なため(瀬島, 2005)、研究結果が研究対象のリアリティをどの程度反影しているかを示し、確実性を確保する必要がある(村山ほか, 2009)。そこで本研究では、研究方法の信頼性と妥当性を確保するために、口述データから重要アイテムを抽出し KJ 法を用いてサブカテゴリーを生成し、さらに抽象度を上げてカテゴリーを抽出していく分析の過程を下記に例示する。ここでは、紙面の関係上、結果の一部を例示としてコアカテゴリーである「参加後意識」の中の「サポーターからの影響」というカテゴリーが、インタビューで得られた口述データからどのように生成されたかを紹介していく(表3)。なお、下記のコアカテゴリーは【 】内に、カテゴリーは『 』内に、サブカテゴリーは〈 〉内に、

重要アイテムは《 》内に、口述データは「 」内に示している。そして、口述データの後ろの(G:数字)は、切片化したグループ名と口述内容毎の番号を示している。

さて、『サポーターからの影響』というカテゴリーは、参加学生が試合当日に活動の中でファンと触れ合い、試合観戦で熱狂的な応援をするファンを見て、どのような影響を受けたかを示したものであり、〈サポーターを認知〉、〈サポーターに感動〉、〈ヴォルティスの魅力を実感〉、〈サポーターの理解〉の4つのサブカテゴリーから生成されたものである。まず、〈サポーターを認知〉は、「やっぱり、その温かいサポーターとか、その試合の熱狂的な感じとか、そういうところが、あって」(G1:112-4)という《ヴォルティスを支えるサポーターを知る》や「サポーターの人のことが分かってきて、(中略)結構アットホームな感じになるじゃないですか。そういうんで、いいなあって、思っ、て、試合行って、いっぱい応援してる人いるんやなあって、いうの分かってえ」(G1:109-1)という口述データから抽出された《段階的にサポーターを理解》という重要アイテムなどを整理したものである。そして、〈サポーターに感動〉は、「一番、最初行った時、(年間)パスとかが、すごい、ポイント貯まってる人とかいて、こんなに来てるんだなって、また、ファンがこんなにいるんだっていうのに、すごい、感動して」(G1:100)という《コアファンの存在に感動》や「家族連れが、

すごく、多かったんで、それを見てて、徳島ヴォルティスが、その家族の思い出作りに、貢献、出来てるんじゃないかなあって考えると」(G1: 101-1)という口述データから抽出された《家族連れの多さに感動》という重要アイテムなどを整理したものである。次に〈ヴォルティスの魅力を実感〉は「会場のサポーターの人とか、(応援が)熱狂的で、思い入れも、すごい必死で、こんだけ、支えられるっていうんは、魅力がなかったら、つかないんで、ヴォルティスって、魅力のあるチームなんやなあって、思って、(中略)そこから、段々と好きになっていくっていう、感じでしたね」(G1: 110-2)という《サポーターの存在がヴォルティスの魅力を高めた》や「ニュースとかで、試合結果とか、やられる、じゃないですか。それも、ふ～ん、ぐらいだった。でも～、試合行って、お客さんというか、サポーターの人が、一生懸命、応援してるのを、見て、こんなに、必死に応援してる人が、おるんやな～、みたいな、感じに思って」(G1: 63)から抽出された《サポーターを見てヴォルティスの魅力を実感》という重要アイテムなどを整理したものである。最後に、〈サポーターの理解〉は、「それを楽しみに、みんなに会えるからスタジアムに来る人もおるかなと」(G2: 155)という《スタジアムで仲間に会える楽しみ》と「仲間がいるから、一緒に応援する」(G2: 156)という口述データから抽出された《スタジアムに仲間がいるから観戦する》という重要アイテムを整理したものである。

なお、その他のサブカテゴリーにおいても、上記のような過程で口述データから解析可能なカテゴリーを整理していき、最終的に採用した《重要アイテム》は 206、〈サブカテゴリー〉は 69、『カテゴリー』は 21、【コアカテゴリー】は 5 となった(表 4)。

Ⅲ. 結果・考察

1. 参加学生の個人特性

本研究では、まず参加学生の個人特性を量的に把握するために、インタビューの始めに質問紙を記入してもらった。その結果、性別は男性が 6 名、女性が 7 名、学年は 2 年生が 6 名、3 年生が 4 名、4 年生が 3 名、平均年齢は 20.5 歳 (SD=1.1)、出身地は地元の徳島県が 4 名でその他の 9 名は県外出身者であった。また、参加回数は 3 回が 9 名、2 回が 4 名、運動経験は全ての学生がサッカーなどのスポーツに取り組んでおり、サッカーや野球などの観戦経験があり、なんらかのボランティア経験もあった。そして、将来の職は一般企業が 6 名でその他の学生は心理職やスポーツ指導者、公務員、体育教師を希望もしくは内定していた(表 5)。

2. 意識変容プロセスの全体像

ここでは、最終的な全体の分析結果、いわゆる「徳島ヴォルティスにおける運営ボランティア参加学生の意識変容プロセス」を「概念図」と「ストーリーライン」で示していく。ちなみに、「概念図」とは、各カテゴリーの位置関係と関係性を図示したものであり、「ストーリーライン」とは、この「概念図」を簡潔に文章化したものである。

(1) 全体のストーリーライン

意識変容プロセスには、【参加動機】と【参加前意識】を含む「活動前」、【活動中意識】を含む「活動中」、【活動後意識】と【課題】を含む「活動後」の 3 つのフェイズがあり、概念図ではその変化の方向を矢印で示している(図 1)。

まず、「活動前」のフェイズ 1 では、参加学生は、友人や先輩からプログラムに『勧誘』され、個人の『これまでの経験(過去のボランティア経

表 3 カテゴリーの一覧(一部結果)

【コアカテゴリー】	『カテゴリー』	〈サブカテゴリー〉	《重要アイテム》
参加後意識	サポーターからの影響	サポーターを認知	ヴォルティスを支えるサポーターを知る、段階的にサポーターを理解、サポーターへの驚き
		サポーターに感動	コアファンの存在に感動、家族連れの多さに感動、サポーターの一体感に関心
		ヴォルティスの魅力を実感	サポーターの存在がヴォルティスの魅力を高めた、サポーターを見てヴォルティスの魅力を実感、観戦者の見方が変化、観戦者の応援の差への気付き
		サポーターの理解	スタジアムで仲間に会える楽しみ、スタジアムに仲間がいるから観戦する

表4 カテゴリーの一覧

【ロアカテゴリー】	【カテゴリー】	【サブカテゴリー】	【重要アイテム】
これまでの経験		ボランティア経験	大学ボランティア部、地域ボランティア、幼稚園ボランティア、保育園ボランティア、障害者施設ボランティア、自然体験ボランティア
		スポーツボランティア経験	陸上競技大会アナウンサーボランティア、ヴォルティスでのボランティア、スポーツ栄養に関するボランティア、アクアスロンボランティア
		スポーツ観戦経験	サッカー観戦、バレー観戦、野球観戦
スポーツの魅力		観戦の魅力	サッカー観戦の魅力、試合観戦への期待、近くで競技観戦
		スポーツへの興味	スポーツ活動への参加のしやすさ
		サッカーへの興味	サッカーを知る契機、Jリーグクラブへの興味
気軽さ		楽しさ	ボランティア活動の楽しさ、面白そう、遊び感覚、楽しさを求めて
		気楽さ	気楽にできる
		自主的	強制的ではない活動、やりたから
参加動機		当たり前	ボランティアに参加するのは普通、ボランティアという意識はない
		金銭目的ではない	お金ではない、報酬は求めていない
		交流期待	人と関わるのが好き、上級生との繋がりに期待、活動後の打ち上げ、ノミネーション、仲間と楽しみたい、友達と一緒に楽しみたい
学習期待		子どもとの交流	大人ではなく子どもとの交流、子どもへの興味
		就職先で活かしたい	営業技術を身につけたい
		接客方法を学びたい	アルバイトで活かしたい
自己実現		自己成長	意味あるものになりたい、ためになるものを見つけたい、刺激を求めたい、普段できない体験をしたい
		自己満足	自分が満足するため
		勧誘	友達から勧誘、先生から勧誘、先輩から勧誘、研究室の雰囲気
参加前意識	ヴォルティスへの無関心	ヴォルティスに対する低い価値観	J2チームは面白くない、ヴォルティスより海外チーム、J1昇格は遠い存在
		ヴォルティスへの無関心	ヴォルティスのことを知らない、最初は全く興味なし
		興味なし	J2チームへの興味なし、サッカーに全く興味なし
受身的な態度	ボランティア参加に対して受動的		自分からいくことはない、自分から進んではやらない
		三段階に満足	三段階の流れが良い、ホップ・ステップ・ジャンプが良い、三段階あるのは重要、ステップの経験がジャンプに繋がった、どんどん理解していった、三段階で成長を実感
		多様な業務	初回のプログラムが長くときつい、業務のマンネリがない、 Mascotへの強い関心、 Mascotと交流
プログラム構成		作業レベル	作業レベルのやりやすさ、業務に不自由はなかった
		試合観戦の魅力	試合観戦は必要、試合観戦ができるから頑張れる、試合観戦できるのは魅力的
		スタジアム内部での活動	記者席やロッカールームに驚愕
活動中意識	プログラムの自由度		自主的な活動展開、自分の提案が採用、活動幅の拡張によるやりがい、自分たちのブース企画
		説明会	説明会によって活動がスムーズ、説明会の時間が短かった、昼休み時間以外の説明会を希望、説明会が経験の差を埋めた、説明会によるイメージの把握、内容理解のために説明会不可、社員の話によりモチベーション向上
		目標設定	チャレンジできた、具体的な目標設定が楽しかった、目標設定が明確だった、一回一回の目標設定は良かった
協働	上級生が雰囲気づくり		雰囲気づくりは上級生の役目、上級生には安定感、上級生は頑張ってくれた、女の子が頑張ってくれた
		情報共有	情報共有による一体感、情報共有によりスムーズな作業が実現
		チームワーク	仲間の一生懸命な姿を見た、仲間の動きを見てついていけた、仲間がいることで負担が軽減、顔見知り同士だとやりやすい
よい経験	交流	子どもとの交流、多様なファンとの交流、子どもと関わる楽しさ	社員に顧客対応で助けられた、社員の作業説明が丁寧、備品対応が丁寧、社員の声掛けが嬉しい
		接客	接客機会の増加、子どもとの接し方を学んだ、自分なりに子どもとコミュニケーションを円滑にできた
		積極的	自然と一生懸命にできた、積極的に声掛けをした
にがい経験	戸惑い	客からのクレーム、お土産ブースでの接客、初めてのフェイスベントは困難、いきなりのジャンプは厳しい	悔しさが継続を支えた、計画と違う業務で驚いた、接客への戸惑い、業務内容での戸惑い
		サポーターを認知	ヴォルティスを支えるサポーターを知る、段階的にサポーターを理解、サポーターへの驚き
		サポーターに感動	コアファンの存在に感動、家族連れの多さに感動、サポーターの一体感に安心
サポーターからの影響	ヴォルティスの魅力を実感		サポーターの存在がヴォルティスの魅力を高めた、サポーターを見てヴォルティスの魅力を実感、観戦者の見方が変化、観戦者の応援の差への気付き
		サポーターの理解	スタジアムで仲間と会える楽しさ、スタジアムに仲間がいるから観戦する
		ヴォルティスへの関心	選手への興味関心向上、段階的にヴォルティスへの興味関心向上、ヴォルティス・サッカーへの高感度アップ、ヴォルティスを自然と応援、テレビでヴォルティスの話題が気になる、ヴォルティスの応援意識向上
チームへの意識の変化	ヴォルティスへの愛着		支える活動がチームへの愛着を高めた、段階的にヴォルティスを好きになった、活動によりヴォルティスを好きになった
		親近感	距離が近くなった、観戦への抵抗がなくなった、通常の観戦とは違う距離感、親近感により試合の楽しさ増大、試合運営サポートをしたから選手とも近く感じた
		ヴォルティスと地域の繋がりに関する	ヴォルティスと地域の繋がりを知る、地元に対して温かいクラブ、徳島県民は絶対に愛着に湧くクラブになる、自分の住んでいる街のクラブという意識
参加後意識	サッカーが好きになった		チームを通してサッカーが好きになった
		支えているという意識	ヴォルティスのために試行錯誤する、ヴォルティスのためにというファンと同じ経験を経験、裏舞台を知っている、チームを支えたいという意識、試合運営サポートにより試合の楽しさ増大、達成感により試合の楽しさ増大
		支えるスポーツへの理解	支える人の大切さ、ボランティアが試合を支えることへの気付き、支える職への興味、見るだけでは得られない活動による収穫、支える活動ならではの収穫、支える活動によって生まれた感謝の気持ち、支える側の感謝、接客対応による成功体験
観戦意識の変化	人のために役立つ喜び		喜んでもらえる喜び、人が喜ぶ姿を見たい、自分の力が役に立った喜び、応援グッズの使用に感激
		スポーツボランティアへの理解	ボランティア活動は困っている人を助けるイメージ、スポーツボランティア活動は困っていない人を楽しませるイメージ
		ライブ観戦の魅力	テレビとスタジアムの違い、試合時のスタジアムは全く雰囲気が違う、ライブ観戦する方が楽しい
接客意識の変化	観戦スタイルへの意識変化		海外と日本の観戦スタイルの違いを実感、日本の観戦スタイルの良さを認識、サッカー観戦の魅力(感情一体化)を再認識、観戦による学び意識の向上
		数層の高いイメージが軽減	コアファンでない意識
		接客への積極性	客のニーズを考える、接客方法を工夫する
課題	接客の喜び		接客の楽しさを理解、接客の喜びを体感
		子ども嫌いを克服	子ども嫌いを直せる機会になった
		学生への告知	ボランティアの告知が必要、後輩へ伝えることの必要性
プログラム	主体的になれること		主体的に自分たちで考えること、ボランティアは自分からするもの
		充実感が得られること	協働の中で楽しさと充実感
		会議の充実	説明会の時間設定に課題、継続には反省会が必要、事前準備の必要性
ヴォルティス	楽しさが必要		継続のためには楽しさが必要、継続による楽しさの理解
		形に残す	形に残る経験、活動が形に残る大切さ
		目標設定	目標設定が継続化に必要、継続には達成感が必要
ヴォルティス	社員の対応		スタッフの丁寧な対応が継続化には必要
		観戦者の少なさ	無料なら観戦促進、子どもへのアプローチが必要、観客数の問題
		チーム成績は問題なし	順位は気にしない
		アクセス	アクセスが課題、近ければ毎週観戦、交通手段が鍵、車がないときびしい

表 5 調査対象者の個人特性

グループ	氏名	性別	学年	年齢	出身	参加回数	運動経験	スポーツ観戦経験	ボランティア経験	将来の職
1	S.M.	男	2	20	岡山県	3	サッカー(小中高)、フットサル(大学)	サッカー、野球	ヴォルティス(大学)	一般企業(スポーツ関連)
	I.K.	男	2	19	山口県	3	サッカー(小中高大学)	サッカー、野球	老人ホーム(小)、ゴミ拾い(中)、ボランティア部(大学)	心理職
	T.R.	女	2	19	愛媛県	3	ハンドボール(中高)	サッカー、ハンドボール	清掃活動(小)	心理職
	K.Y.	女	2	20	愛知県	3	バスケットボール(小)、ソフトボール(中)、ハンドボール(高)、阿波おどり(大学)	野球、ハンドボール	老人ホーム(小)、病院(中)、ヴォルティス(大学)	心理職
	M.R.	女	2	20	香川県	2	陸上(小中)、テニス(高)	サッカー、野球、陸上	幼稚園(中高)、ヴォルティス(大学)	スポーツ指導者
	T.K.	女	3	21	徳島県	3	バスケットボール(小中高大学)	バスケットボール	廃品回収(小)、スポーツ関連(大学)	一般企業
2	O.K.	女	3	21	徳島県	3	バドントワリング(小中高大学)	野球、バドントワリング	いろいろ(高大学)	一般企業
	I.U.	男	4	22	香川県	3	野球(小中)	野球	ヴォルティス(大学)	一般企業(医療品関連)
	K.T.	男	2	19	兵庫県	2	空手(小)、野球(中)、ラグビー(高)、サーフィン(大学)	野球、サッカー、ラグビー、水泳	スポーツ栄養、清掃、アクアスロン(大学)	一般企業(スポーツ関連)
	H.C.	女	4	22	徳島県	3	ソフトテニス(小中高大学)	サッカー、ソフトテニス	ヴォルティス、アクアスロン(大学)	体育教師(高校)
	T.M.	女	3	21	岡山県	2	バレー(小中高大学)	野球、バレー	清掃活動(小)、保育所(中)、障害者施設(高)	公務員
	S.Y.	男	3	20	徳島県	3	サッカー(小中高大学)	サッカー	ヴォルティス(大学)	体育教師(高校)
T.F.	男	4	22	宮崎県	2	サッカー(小中高)	サッカー	アクアスロン(大学)	一般企業(スポーツ関連)	

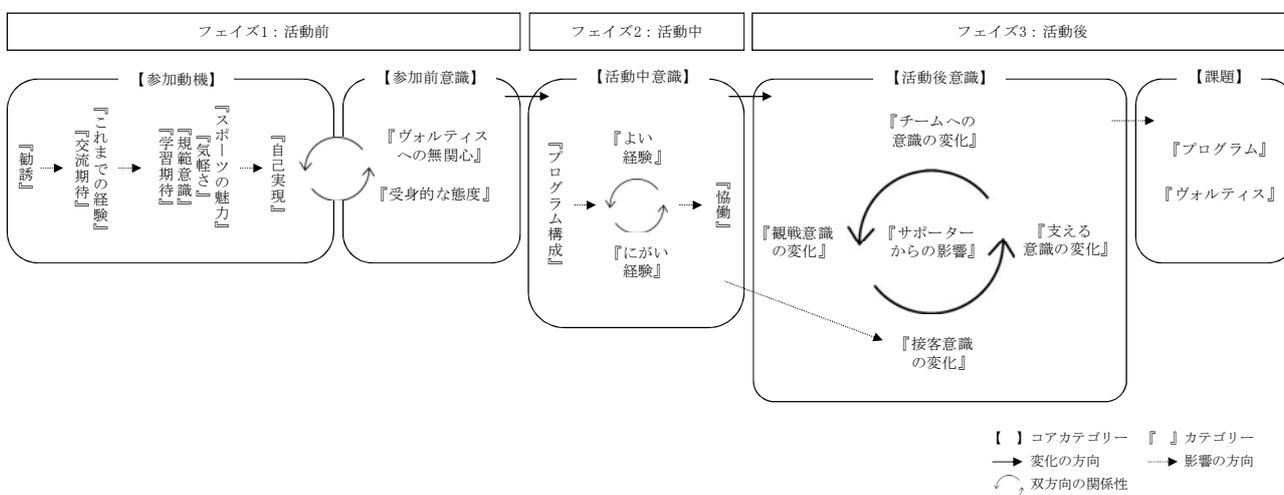


図 1 意識変容プロセス図(全体像)

験やスポーツ観戦経験』とプログラムに参加することで得られる『交流期待(仲間との交流やファンとの交流への期待)』をもとに参加を考えていた。そして、『スポーツの魅力(観戦への興味やサッカーへの興味)』、『気軽さ(楽しそう、気楽にできるという認識)』、『規範意識(自主的に、金銭目的でなくボランティアに参加する意識)』、『学習期待(接客技術習得への期待)』といった想いを交錯させながら、最終的には『自己実現(自己の成長や自己満足への欲求)』への期待を持って参加を決めていた。これらの【参加動機】における参加学生の影響の方向を概念図では点線矢印で示している。しかしながら、【参加前意識】として参加学生は、『ヴォルティスへの無関心(ヴォルティスに興味

がない)』や『受身的な態度(ボランティアに積極的ではない態度)』といった想いも伴っており、これらは参加学生の最終的な参加の有無を迷わせる要因となっていた。このように【参加動機】と【参加前意識】は双方向の関係性を持っており、概念図ではサイクル矢印で示している。

次に、「活動中」のフェイズ 2 において、参加学生は、実際の説明会やボランティア業務の『プログラム構成(具体的なプログラムの内容)』に取り組む中で、『よい経験(積極的に活動できたことや交流ができた経験)』と『にがい経験(ファンからのクレームや業務への戸惑い)』を体験しながらも、仲間との『協働(チームワークを發揮できたこと)』を通して活動を続けることができている。

このような活動中の意識変化は【活動中意識】として読み取ることができ、それらの影響の方向は概念図では点線矢印で示している。また、『よい経験』と『にがい経験』は、双方向の関係性を持っており、概念図ではサイクル矢印で示している。

そして、「活動後」のフェイズ3において、参加学生は、活動で得た経験と『サポーターからの影響（サポーターを見てヴォルティスの魅力を実感できたことなど）』を受け、『チームへの意識の変化（ヴォルティスへの関心や愛着）』、『支える意識の変化（ヴォルティスを支えているという意識や支えるスポーツの理解）』、『観戦意識の変化（ライブ観戦の魅力を感じたり、観戦スタイルの違いの認識）』、『接客意識の変化（接客に積極的になれたことや喜びを体感したこと）』といった4つの意識を変化させ、【活動後意識】となった。その後、最終的には『プログラム（本プログラム内容の課題）』と『ヴォルティス（ヴォルティスの集客課題

など）』に対する【課題】を意識するようになっており、これらの影響の方向を概念図では点線矢印で示しており、4つの意識変化は互いに相乗効果を持って影響し合っていたことからサイクル矢印で関係性を示している。さらに、フェイズ2の【活動中意識】の変化は『接客意識の変化』に強く影響を及ぼしており、点線矢印で示している。

3. フェイズ1：活動前

ここからは、「活動前」、「活動中」、「活動後」の3つのフェイズごとに詳細な「概念図」と「ストーリーライン」を提示し、各カテゴリー間について考察を示していく。

まず、ここでは「活動前」の段階の「概念図」と「ストーリーライン」を示していく。なお、この段階で採用された《重要アイテム》は58、〈サブカテゴリー〉は22、『カテゴリー』は10、【コアカテゴリー】は2となった（図2）。

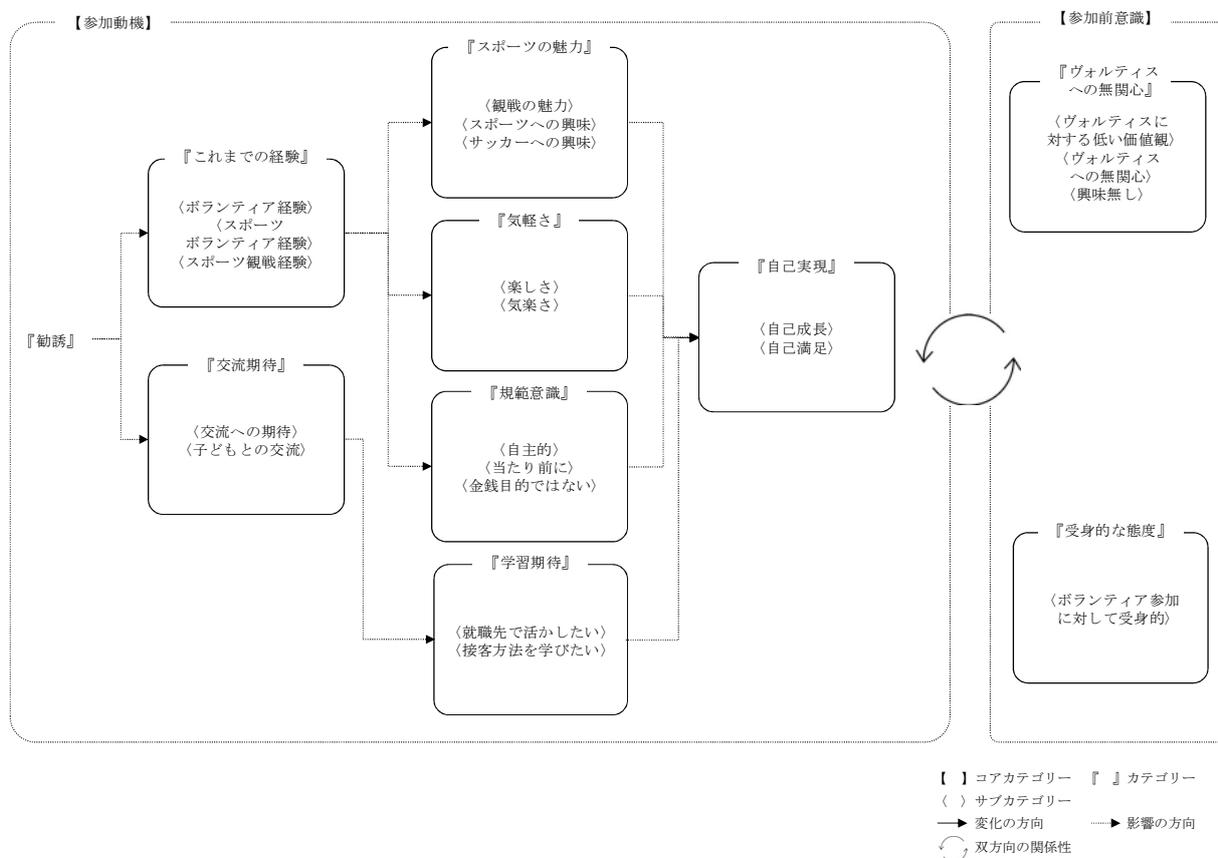


図2 意識変容プロセス図（フェイズ1：活動前）

(1) フェイズ1のストーリーライン

参加学生は、様々な【参加動機】を持ってプログラムに参加していた。まず、友人や先生、先輩、研究室からプログラム参加へ『勧誘』され、自身の〈ボランティア経験〉や〈スポーツボランティア経験〉、〈スポーツ観戦経験〉といった『これまでの経験』、そして、プログラムに参加することで得られるファンとの〈交流への期待〉や〈子どもとの交流〉への期待といった『交流期待』を持って、意思決定をしていた。次に、前述した参加学生の『これまでの経験』が、〈観戦の魅力〉や〈スポーツへの興味〉、〈サッカーへの興味〉といった『スポーツの魅力』を引き出し、ボランティア自体の〈気楽さ〉とプログラム内容の〈楽しさ〉とが折り重なって生まれた『気軽さ』という意識も相まって、また、参加学生が『これまでの経験』で培ったボランティアへ〈自主的〉に〈当たり前〉に参加するという『規範意識』は〈金銭目的ではない〉活動に参加する抵抗を軽減させていた。また、『交流期待』は〈接客方法を学びたい〉という意識や、プログラムの経験を〈就職先で活かしたい〉という積極的な『学習期待』につながっていた。これらの期待やプログラムの魅力は、参加学生の〈自己成長〉と〈自己満足〉という『自己実現』の目的を生み出し、参加を決定させていた。しかし、参加学生の中には、〈ボランティア参加に対して受身的〉な態度もあり、また、そもそも、Jリーグ、ヴォルティス、サッカーに〈興味なし〉といった参加学生は〈ヴォルティスへの無関心〉な参加学生であり、〈ヴォルティスに対する低い価値観〉もあって参加を迷わせることとなっていた。なお、本プログラムの勧誘は、ヴォルティススタッフが大学の授業後に10分程度プログラムの説明・告知をして有志参加学生を集めた。そのため、単位に関わるなど強制的参加の要素はなく、あくまで最終的には学生の判断に基づく任意の参加ということになる。

(2) フェイズ1の考察

スポーツボランティアの参加動機については、松岡・小笠原(2002)が、非営利スポーツ組織におけるボランティアの動機に関する研究から(1)社交、(2)学習・経験、(3)個人的興味、(4)キャリア、

(5)自己陶冶、(6)組織的義務、(7)社会的義務、(8)スポーツの8つを参加動機の要素として示している。また、行實(2011)は、障害者スポーツ指導者のボランティア動機研究において、その構造を①障害者(選手)支援、②社会貢献(参画)、③技術習得・発揮、④自己成長、⑤社会的有利、⑥報酬、⑦社交(交流)、⑧レクリエーション(気晴らし)、⑨スポーツの9つの要素として提示している。そのうち、(7)と②は、本研究の『規範意識』にあたり、(2)と④、③と⑤は、『学習期待』、(3)と⑤、④と⑥は、『自己実現』、(1)と⑦は、『交流期待』、⑧は、『気軽さ』、(8)と⑨は、『スポーツの魅力』にあたる。以上のことから、先行研究と本研究の参加動機は、その多くの要素が合致していることが分かった。しかし、①は、本研究で示された参加動機にあたるものは確認できなかったが、この場合、ヴォルティスの選手への関心や理解ということになるが、本研究対象は『ヴォルティスへ無関心』な参加学生でもあったため、この要素は現れなかったものと考えられる。しかし、個人がボランティアに参加する際、動機は複数ある。そのため、もともとヴォルティスに関心がある参加学生、またはプログラムによってヴォルティスに関心を持った参加学生は、参加動機の一つとして選手支援が成り立つことは明らかであり、プログラムに参加しやすくなるのではないだろうか。

一方で、本研究の参加動機である『勧誘』と『これまでの経験』については、上記の構造要素にあてはまるものがなかった。『勧誘』については、「友達に誘われて。ちょっと、やってみようかなーと。」(G1:13)というように大学の友達や先輩、研究室の雰囲気によって参加したという参加学生もおり、先行研究の(6)のような要素もあったと言えよう。

そして、このフェイズで注目される要素は『気軽さ』である。具体的には、「お金をもらってなると、これ以上のこと、しないかんみたいな、プレッシャーがあるけど。お金もらってないし、自分が楽しみながら出来ると、思えるんで、楽ですね。」(G1:24)というようにボランティアそのものが金銭やりとりがない分、責任が発生せずに〈気楽さ〉があるということと、「僕は、完全にボラン

ティアって感覚じゃなくて、おもしろそうやな、みたいな」(G2:16) というように今回のプログラム内容の〈楽しさ〉の2つの意識が折り重なって生み出される感覚である。Jリーグは、日本各地で毎週ホームゲームを開催している。試合運営のためには多くの人手がかかり、ボランティアの他にも若いアルバイトが運営に取り組んでいる。若者層と関わるができるという点では、アルバイトも今回のプログラムも同じであるが、今回のプログラムではこの『気軽さ』という感覚がよりクラブへの愛着などの意識変化を醸成させたのではないだろうか。

翻って、フェイズ1における構成要素間の流れであるが、まず、参加学生は「先生からのお誘いで、やらしてもらって。」(G2:25) というような友達や先輩、先生からの『勧誘』が参加を検討するスタートになったと考える。これは、「友達とかから誘われないと、自分から行くことはない」(G2:44) という口述からも分かるように、ボランティアに対して『受身的な態度』の参加学生は、ボランティアに関する情報が入ってきたとしても、誰かからの誘いがないと、そもそも参加しようと考へないからである。次に、参加学生は、自分の『これまでの経験』から、プログラム参加を具体的にイメージしていた。例えば、「徳島出身なんですけど、サッカー、興味がなかったの、徳島ヴォルティスって名前は知ってたけど、(中略) 観戦とかにも、行ったこともなかったんですけど、このボランティア通して、サッカーを見る機会っていうのも自分にできて、テレビで見るぐらいしかなかったんですけど、スタジアムって場で見たら、全然周りの雰囲気とかも違って、おもしろいなと」(G2:167) という、徳島県に住みながらもこれまでホームゲームでサッカー観戦の経験がない参加学生は、プログラムで試合観戦ができるということから、〈サッカー観戦の魅力〉に気づき、プログラム参加へポジティブなイメージを持っていた。同様に、「スポーツの方が面白いし、他のやつは、なんか、頭使ったりするから」(G1:37) という参加学生は、自身のスポーツ経験がプログラム内容の『面白さ』を、「今まで、小中学校とかでは、あったんですけど、こういう、自主的な初めて

で、やってみたら、なんか得られるかな、と思って」(G1:12) のように、これまでのボランティア経験が、自身の〈自主的〉な『規範意識』を生起させ、参加しようとする意識を変化させていた。また、『勧誘』された参加学生は、「人と、関わる方が、好きだから」(G1:36) というようにプログラム中に〈交流への期待〉を抱き、「就活中、っていうのも、あったんですけど、活かせるもん、出てこんかな、みたいな。(就職の希望職種が) 人と接する、営業なんで。」(G2:3) と人と交流できるプログラムであるということから接客技術を学びたいという『学習期待』を持つに至った。そして、以上の『スポーツの魅力』、『気軽さ』、『規範意識』、『学習期待』は「ちょっとでも、自分のために、なるもん…、見つけるみたいな、感じですかね。」(G2:201) というような『自己実現』の動機に至り、最終的に参加を決定させていた。このような意識変化の流れの中で、「最初に行った時って、別に、ヴォルティス、知らないし、どんなこと、やってるのかも、分かんないし、雰囲気っていうのも、分かんないじゃないですか」(G2:112-1) というように〈ヴォルティスへの無関心〉な参加学生は、チームのことが分からないため、何のためにボランティアをするのか理解できなかったり、参加したときの雰囲気が分からず不安になったり、プログラム参加に対してネガティブな感情を抱いていた。一方で、ヴォルティスのことを知らないから知りたいという興味を引き出す要因にもなっていた。ボランティア参加動機には様々な要素があるが、今回のプログラムにおける学生の参加に至るまでのプロセスを整理すると、このような意識の流れを確認することができた。

4. フェイズ2: 活動中

次に、「活動中」の段階の「概念図」と「ストーリーライン」を示していく。なお、この段階で採用された《重要アイテム》は61、〈サブカテゴリー〉は17、『カテゴリー』は4、【コアカテゴリー】は1となった(図3)。

(1) フェイズ2のストーリーライン

参加学生は、活動前の〈説明会〉によって、業務内容を理解できることとともに〈目標設定〉を

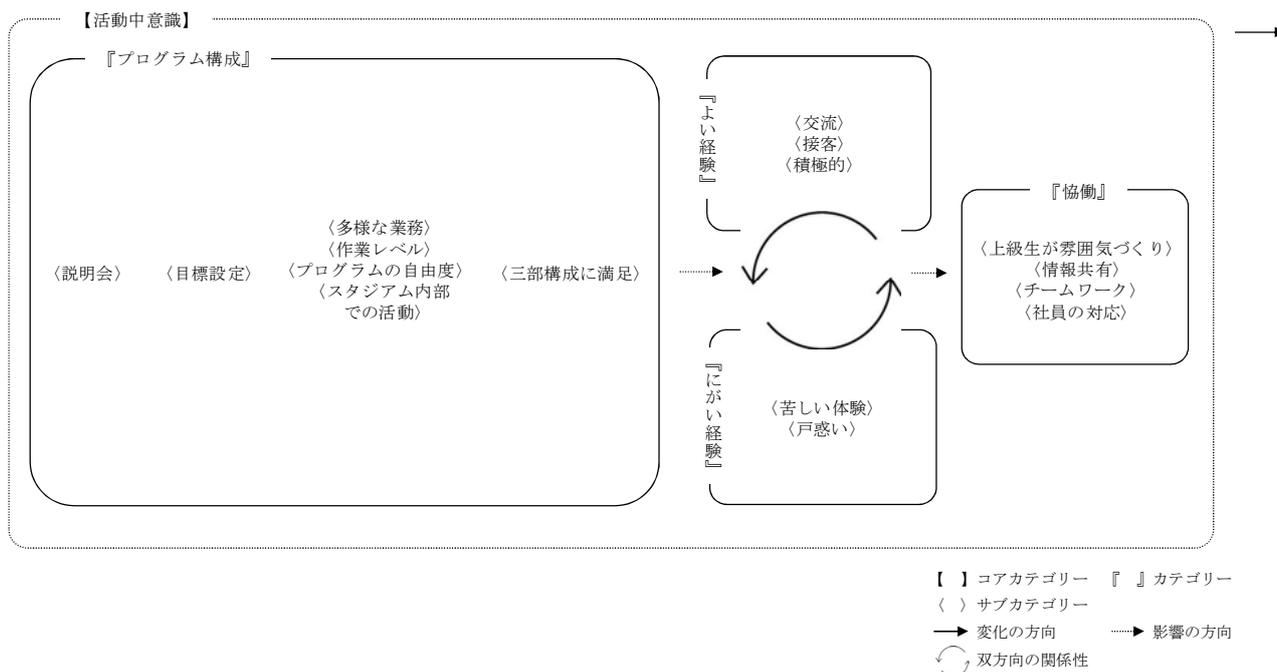


図3 意識変容プロセス図（フェイズ2：活動中）

明確にして、プログラムに参加していた。試合当日は、丁度いい〈作業レベル〉で試合毎に業務が変化するとともに〈スタジアム内部での活動〉などもできる〈多様な業務〉を経験していた。さらに、ホップ・ステップ・ジャンプと試合毎に業務内容が変化し、業務レベルが上がっていく、またステップの段階では自分たちで実際にイベントを企画するなど〈プログラムの自由度〉が高い『プログラム構成』の〈三部構成に満足〉していた。そして、ファンや子どもとの〈交流〉や〈接客〉を〈積極的〉に取り組み、時には〈苦しい体験〉をし、〈戸惑い〉ながらも、〈上級生が雰囲気づくり〉に努め、全体で〈情報共有〉をし、〈チームワーク〉を発揮しながら『よい経験』も『にがい経験』も乗り切っていた。そして、活動中の参加学生に対する〈社員の対応〉は、参加学生の手助けをするだけでなく、モチベーションにも影響を与えていた。

(2) フェイズ2の考察

本研究では、参加学生が三部構成のプログラムに満足しつつも『よい経験』と『にがい経験』を

経験しながら、仲間との『協働』を通して活動を乗り切っていく姿が明らかとなった。類似した研究として、大山ら(2012)は、知的障害者スポーツ活動に取り組む大学生ボランティアを対象に質的調査を行い、参加学生が「多様な参加動機」からボランティアに参加し「ポジティブな経験」と「ネガティブな経験」からジレンマを蓄積し、「指導者としての使命感の形成」を達成し、継続参加に至るとい意識変容プロセスを明らかにしている。本研究においては、「多様な参加動機」はフェイズ1の【活動前意識】に含まれ、「ポジティブな経験」は『よい経験』、「ネガティブな経験」は『にがい経験』にあてはまる。先行研究では、「ポジティブな経験」が参加意欲を高めることを報告しており、本研究においては、「楽しかったですね。色んなファンの人とかも、接することが出来たし」(G1:97-1)というようにファンとの交流や自分たちで企画運営をすることによって、「ボランティアやってからは、どうやってしたら、お客さんが笑顔になって帰ってくれるかなあとか、考えるようになって」(G1:92)というように、楽しみが

積極性を高めていったことが分かる。そして、先行研究では、参加学生が「ポジティブな経験」ばかりではなく「ネガティブな経験」もしており、それは使命感を形成し、参加意欲をさらに高めることを示しており、本研究においても、参加学生は「どうしたらいい？、みたいに、聞かれて、分かんなくて、周りの人とかに、聞いて、解決したんですけど、ちょっと、対応、遅いんじゃない？って、言われて、そうだなと思って」(G1: 41)といったようにファンからのクレームや業務への戸惑いなど『にがい経験』も経験したが、それは逆に「ちょっと(きつかったが)、悔しかったんで(続けようと思った)」(G1: 94)というように、悔しさなどが参加学生のモチベーションを高めたようである。

一方で、『協働』のカテゴリーについては、先行研究にあてはまらなかった。参加学生は「周りの子の動き見たり、なんとか、ついていった感じ…」(G2: 107)と語っているように仲間が存在が負担を軽減し、「2回目のときも、みんな仕事は、ちゃんかったけど、終わった後に、僕はこうこうこうでしたよ、とか、情報共有できてたから、それは一体感できてたから」(G2: 73)というように、情報共有によって業務をスムーズに行い、一体感を持ってプログラムに参加していた。また、「上級生が、すごい、雰囲気つくってくれてたっていうのは、感じたんですけど」(G2: 192)というように、本研究においては、2~4年生を参加させ、世代間交流を促すように行った。そのため、上級生が雰囲気をつくり、よりチームワークを円滑に進めてくれたことが示唆される。

さらに、本プログラムにおいて特徴的なのは、三段階の『プログラム構成』であった。まず、事前の説明会については「普通に行って、そのまま、言われたこと、やって、終わりだと、思うんですけど、説明会が、あることによって、説明してくれたことを、さらに、考えて、自分で、どうしたらいいのかなあとか、考えて活動出来たから、良かった」(G1: 56)というように参加学生の積極的な姿勢を生み出し、「2回目は、ディズニーの話いただいて(2回目の説明会ではディズニーランドの接客についてヴォルティススタッフから説明

をした)、目的、目標の設定もあったし、そのディズニーのこと聞いて、じゃあ、こうこうやってみようかな…って思ったし、最終日も、お面の担当だったんですけど、これ全部配り終わるとか、結構そういう具体的な目標が、あって、楽しかった」(G2: 205)と具体的な目標を持って活動することができ、それが活動意欲につながったことが分かった。また、「ホップ、ステップ、ジャンプで、内容が進化していったんで、前、出来なかったことが、次に、生かせるっていうのが、(つまり、)出来なかったー、で、終わるんじゃないくて、出来なかったことが、出来るようになるのが、あ、こう、自分が成長出来たかなあって、思う機会だったんで、良かったかなって」(G1: 51)というように難易度が徐々に上がっていく三部構成のプログラムは、多様な業務をこなすことができ、マンネリもなく、参加学生のやりがいやモチベーションの向上につながっていた。そして、上記の体験が参加学生の意識変容を促進させ、特に後述する『接客意識の変化』については、活動中の成功体験が変容を強めていた。

5. フェイズ3: 活動後

最後に、「活動後」の段階の「概念図」と「ストーリーライン」を示していく。なお、この段階で採用された《重要アイテム》は87、〈サブカテゴリー〉は30、『カテゴリー』は7、【コアカテゴリー】は2となった(図4)。

(1) フェイズ3のストーリーライン

参加学生は、4つの意識を変化させていることが分かった。この意識変化に大きく影響を及ぼした要因が『サポーターからの影響』である。参加学生は、まず、活動を通して〈サポーターを認知〉し、ファンとの交流によって〈サポーターを理解〉していた。そして、スタジアム内外で熱狂的に応援する〈サポーターに感動〉し、それほどまでに応援される〈ヴォルティスの魅力を実感〉していた。

そして、この経験は、〈ヴォルティスへの関心〉を向上させ〈ヴォルティスへの愛着〉と〈親近感〉を醸成させ、〈ヴォルティスと地域の繋がりへの気付き〉を促し、『チームへの意識の変化』につなが

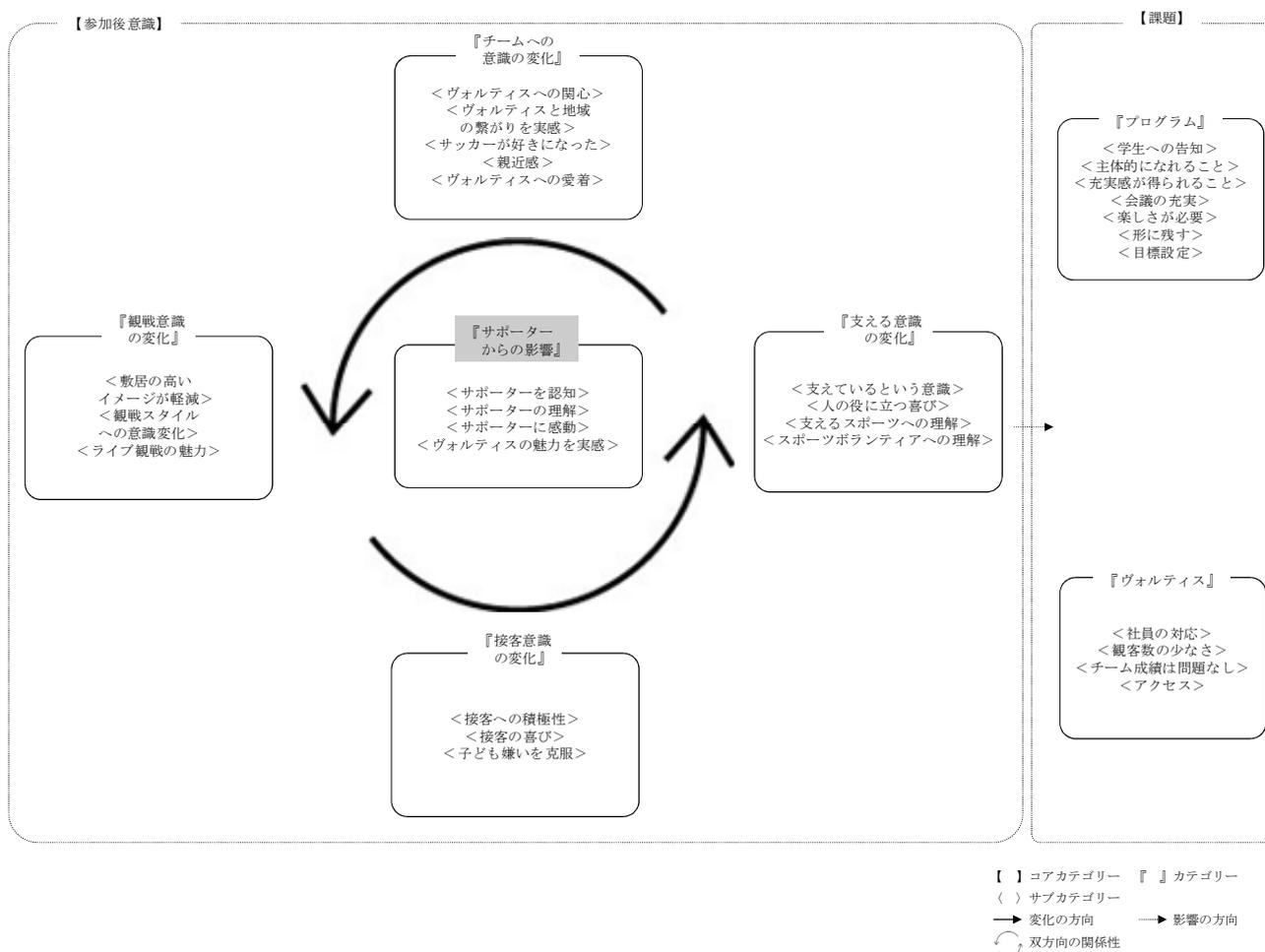


図4 意識変容プロセス図（フェイズ3：活動後）

っていた。他にも、ヴォルティスを通して〈サッカーが好きになった〉参加学生もいた。

次に、『サポーターからの影響』は、チームを〈支えているという意識〉を醸成させ、参加学生は〈支えるスポーツへの理解〉と〈スポーツボランティアへの理解〉を示し、〈人の役に立つ喜び〉を見出し、『支える意識の変化』へとつながる結果になっていた。

また、試合観戦では、『サポーターからの影響』により高められた〈チームへの愛着〉や〈親近感〉が〈ライブ観戦の魅力〉を引き出し、〈観戦スタイルへの意識変化〉を促し、参加学生の試合観戦は〈敷居が高いイメージを軽減〉させ、『観戦意識の変化』となっていた。

さらに、説明会で目標ができ、多様な業務に取

り組むことができる三部構成のプログラムは参加学生の〈接客への積極性〉を引き出し、成功体験が〈接客の喜び〉を認知させた。中には〈子ども嫌いを克服〉した参加学生もおり、『接客意識の変化』という結果になっていた。

最後に、参加学生は、『プログラム』の継続に向けて取り組むべきことと、『ヴォルティス』が取り組むべき【課題】を提示するまでに至っていた。

(2) フェイズ3の考察

本研究では、4つの意識の変化が明らかとなったが、それぞれが『サポーターからの影響』を大きく受けていた。まず、参加学生は「サポーターの人のことが分かってきて」(G1: 109-1)と〈サポーターを認知〉し、「ファンがこんなにいるんだっていうのが、すごい、感動して」(G1: 100)

というように〈サポーターに感動〉し、「会場のサポーターの人とか、(応援が)熱狂的で、思い入れも、すごい必死で。こんだけ、支えられるっていうんは、魅力がなかったら、つかないんで。ヴォルティスって、魅力のあるチームなんやなあって、思って、(中略)そこから、段々と好きになっていくっていう、感じでしたね」(G1:110-2)というように、サポーターを通して、〈ヴォルティスの魅力を実感〉していた。

そして、「やっぱり、気になって、テレビとかでも、ヴォルティスだったら、おっとと、思うし」(G2:154)というように〈ヴォルティスへの関心〉が向上し、「次、勝って欲しいなあってなっつてえ、ヴォルティスが好きかなって。」(G1:109-2)というように《段階的にヴォルティスを好き》になっていき、これが『チームへの意識の変化』を生み出していた。また、特に県外出身者は、「僕ら、その徳島にゆかりがあって、そういうのに、例えば、見に行くとか徳島市民の人とか、だったら、その徳島市、徳島のそのクラブで、でえ、あれだけ、その地元感を出して、アッとホームな、感じで、って、なると、やっぱり愛着わくかな〜って」(G1:113)というように《徳島県民は絶対に愛着のわくクラブになる》認識を持つに至っており、徳島県出身者も〈ヴォルティスと地域の繋がりに気づき〉好感を持っていた。

次に、「ヴォルティスについて、こうしたらいいっていうのを、色々考えるから。お客さんとして、たまたま、誰かに、チケットもらって、行ったとか、だったら、こんなもんかって、いう感じだったと、思うんですけど」(G1:86-2)というように《ヴォルティスのために試行錯誤》することによって、「支える人が、おらんかったら、成り立たんなあって、やっぱ、するやつばっかでは、アカンわーって、思いました。」(G1:107)というように〈支えるスポーツへの理解〉を強め、『支える意識の変化』を生み出していた。

また、活動後の試合観戦では、「スタジアムの雰囲気っていうか、試合とかで、全然、ちゃうし」(G2:146)というスタジアムの雰囲気の違いに気づき、「サッカー見に来て、結局は、他のことも、楽しめたみたい。サッカー見る楽しさもあるん

ですけど、プラスでされるから、テレビで見るより、スタジアムで見る方が、楽しいかなって感じですよ。」(G2:149)というように〈ライブ観戦の魅力〉を実感し、『観戦意識の変化』を生み出していた。

最後に、「笑顔は、基本で、お客さんが、今、何を知りたいのかとか、考えて、そうやって、やったら、自然と、向こうも、ありがとうって、言って、笑顔になって帰ってくれたんで、そういうのも生かせるようになりました。」(G1:92)というように、活動を通して客のニーズを考えて接客をするようになり、「ヴォルティスに関わっているって、いうところで、フェイスペイントとかで、サポーターのユニホームを着た熱烈的なサポーターの人とかと、直接話したりできたっていうのは、いいなあみたい。嬉しかったですね。」(G2:181)というように、〈接客の喜び〉を体感し、『接客意識の変化』を生み出していた。そして、三部構成の特徴的なプログラムによって、参加学生はモチベーションを高め、やりがいを生み出し、この変化をより促進したのである。

さらに、この4つの意識変化は、相互に関係しあい、変化をより促進しあっていた。その一つは、『チームへの意識の変化』と『支える意識の変化』との関係性である。「ヴォルティスの裏方として支えるっていうので、自分が、ヴォルティスに尽くして、ちょっとでも、貢献してるって、感じてたら、その瞬間から愛着がわく。」(G1:111)というように、ヴォルティスを支える活動がヴォルティスへの愛着を高めていた。また、チームへの愛着は、チームを支えたいという気持ちを高め、支える意識をより変化させていた。

そして、「サポートもしたから、試合も、もっと楽しくなったかなとは、思います」(G2:161)というように、ヴォルティスを支える活動により、試合観戦をより楽しんでおり、『支える意識の変化』は『観戦意識の変化』を促進していた。同じく、「色々やった後の達成感で、結構、ご褒美要素で、試合観戦したから、楽しかったっていうのも、あるかも」(G2:162)というように、接客による達成感が試合観戦を楽しませ、『接客意識の変化』が『観戦意識の変化』を促進していた。さら

に、チームへの愛着がヴォルティスを応援する意識につながり、『チームへの意識の変化』は『観戦意識の変化』を促進していた。

翻って、先行研究では、豊田・金森 (2005) が、びわ湖大学駅伝にボランティア参加した大学生を対象に、質的に参加学生の意識変容プロセスを調査したものがあつた。そこでは、参加学生が、実際にスポーツボランティアを経験することで自己の肯定的変化に気づき、その積極性を自己の生活に有益に広めていく姿が明らかとなつており、主な変容の内容としては「ボランティアの必要性の認識」や「自己のボランティア像の形成」といった本研究で示された『支える意識の変化』に類似したものとなつている。また、詳細は示されていないが、口述データからは、本研究における『観戦意識の変化』の内容も含まれていた。しかし、本研究で明らかとなつた『サポーターからの影響』や『チームへの意識の変化』、『接客意識の変化』と類似したものは見られなかつた。これらのことから、本研究においては、他のスポーツボランティア研究では明らかになつていないオリジナルな意識変容の様子が確認できたとと言えるだろう。まず、『接客意識の変化』については、豊田・金森 (2005) の研究とは、活動内容が違ふことが上記の結果につながつたと考えられる。本プログラムでは、参加学生に目標を持つてもらうために計 3 回の説明会を実施し、参加学生自身も「プログラムの構成に関しては、1 回 1 回、目標立てて、出来たことが、良かったなと思ひました。」(G1:48) というように具体的に目標を立てて活動できた手応えを感じている。特に 2 回目の説明会では、ドイツランドを例に接客態度を詳細にレクチャー(子どもとの接客では視線を合わせることなど)したため、積極的な『接客意識の変化』を促すことができたと考えられる。そして、『観戦意識の変化』については先行研究においても確認されていたが、本研究において特徴的なことは、『サポーターからの影響』がその他の意識変化を強め、相互作用を促していたということである。J リーグの特性でもある「サポーター」の存在は、チームへの愛着を生み出し、それによつて観戦の楽しみを増幅させ、さらに支えるスポーツへの理解も促す

ような相互の関係性をより強くさせたのである。

最後に、参加学生は、「最後の、継続する為に必要だと思ふことですが、自分がやったことが、形に残せるっていうんは、すごいいいなあつて思ひたんですけど」(G1:44-1) というようなプログラム内容の課題や、「また、(新入生が) 新しく入ってくるじゃないですか、そしたら、その子にも、もっと伝えれるようにしたら、いいんじゃないかな」(G2:106-1) といったプログラム継続化のための課題など、その他にも〈学生への告知〉や〈会議の充実〉など、プログラムの課題を提示してくれた。さらに、「どうしようもないんですけど、アクセス。スタジアムまでの距離。」(G1:65) といったヴォルティスの集客に関する課題など具体的な課題をも挙げられるようになっていた。

IV. 課 題

本研究では、「徳島ヴォルティスにおける運営ボランティア参加学生の意識変容プロセス」を明らかにすることによつて、若者層の集客方策及び運営ボランティア制度のマネジメント方策を探求していくことを目的とし、以下のことが示された。

まず、第一に、参加学生は、様々な【参加動機】からプログラムに参加し、『よい経験』や『にがい経験』をしながらも仲間との『協働』を通じて活動を乗り切り、『サポーターからの影響』を大きく受け『チームへの意識の変化』、『支える意識の変化』、『観戦意識の変化』、『接客意識の変化』の 4 つの意識を変化させ、最終的に『プログラム』と『ヴォルティス』に対して【課題】を提示してくれるまでに至るといふ、参加学生の意識変容プロセスを明らかにすることができた。

第二に、参加学生、つまり、若者が、運営ボランティア体験を通じて、クラブへの関心を高め、愛着を醸成し、『支える意識の変化』や『観戦意識の変化』という他の意識変容と相乗効果を伴っていることが明らかとなつた。参加学生が「距離感とは、全然、ちゃうんすよ。その普通に応援行くんとは。」(G2:139) というように、単に観戦に行く場合と、支える側として関わる場合では、明らかにクラブとの距離感に違いがある。このことか

ら、ヴォルティスでは、無料招待券を大学生に配布しても着券に結びつかない現状がある中で、人数は限られるが確実にファン意識を醸成できる本プログラムは、参加者数の拡大に向けて、授業として組み込むなど、大学とのさらなる連携を模索していき、継続的に実施することで若者層の集客施策として有効であると考えられる。

第三に、運営ボランティア制度のマネジメント方策については、参加学生が活動の中で『よい経験』をしながら『にがい経験』が仲間との『協働』のおかげでさらにモチベーションを高める要因になっていたことが示唆された。今回、世代間交流を意図して2～4年生の学年が違う学生を集めた結果、上級生が雰囲気づくりに努め円滑なチームワークを達成した。このことから、運営ボランティアのマネジメント方策として異なった年代別の組織づくりの有効性が示されたのではないだろうか。さらに、本プログラムでは、業務の難易度が段階的に上がっていく三部構成を採用し、その結果、活動がスムーズに進み、マンネリ化もなく、参加学生の成功体験や、やりがい、モチベーションの向上を可能とし、説明会を実施することで目標設定を明確にすることができた。他のクラブの運営ボランティアでは、シーズンを通しての活動となるため、個人の段階を意図した仕組みになっていない場合が多く、また大学と連携した運営ボランティアは単発のものが多く、説明も無く、ただ活動するような実態もある中で、参加学生の段階に応じたプログラム内容、説明会の設定は、参加学生のモチベーションを高め、より多くの成果を得ることができていることが分かった。また、サポーターからの影響が参加学生の意識変容に大きく影響していたことから、サポーターと触れ合う機会を提供すること、特に観戦場面において熱狂的なファンを認知させることが、ボランティアの意識変容を促進させるためには有効であることが示された。他にも、参加学生はプログラムに参加することでヴォルティスが「自分の住んでいる町のクラブ」であることを認識おり、ボランティアを通してクラブが地域に根差していく可能性を確認することができた。

上記のような本研究で得た具体的な知見は、多

くの他クラブで実施されている運営ボランティア制度に着目したものであることから応用可能性の高いものであると同時に、先行研究では見られなかったプロスポーツ独自のスポーツボランティア参加者の変容過程を明らかにできたという点で意義のある知見が得られたのではないだろうか。

最後に、本研究の限界点と今後の研究課題について述べる。本研究では、参加学生の複雑な体験の意味を体系的に把握するために、量的調査では明らかにされにくい対象者の背景要因や心理要因を明らかにできる質的調査を試みた。また、調査手法として、グループダイナミクスによる相互作用による意見の引き出しができ、個別面接とは異なり自発的な発言を引き出せる(安梅, 2001)ことから、それらの利点を重用視しグループインタビュー法を採用した。質的調査法には、他にも修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(木下, 2003)やTEM(佐藤, 2009)、SCQRM(西條, 2007)など様々あるが、本研究においては上記の理由からグループインタビュー法を妥当として捉えたが、反証可能性を残しつつ、その他の研究手法についても今後検討の余地があると言えよう。さらに、本研究では、1クラブの限られた人数を対象に行われた質的調査であることから、量的研究に比べると対象の偏りがあり、ある一定のバイアスをもたらした可能性は否定できない。

一方で、本研究では、プログラムに参加した参加学生がクラブへの愛着を高めることが確認できたが、クラブの課題となっている集客に対して、実際に参加学生がスタジアムに足を運ぶこと、または参加学生を再び来場させるための施策について具体的に言及できていない。運営ボランティアの充実のためには、参加学生が同プログラム参加後においても継続してボランティアに参加する必要があるが、その点については、今後の研究課題としたい。

注

注1) ヴォルティスの運営会社である徳島ヴォルティス株式会社には、本研究作成について予め了承を得ている。

注2) ヴォルティスの平均観客動員数は、J2に

参入した2005年に4,366人となっており、J2の平均観客動員数7,482人に比べ低い数字となっている(以下()内にJ2平均観客動員数を示す)。その後、2006年は3,477人(6,406人)、2007年は3,289人(6,521人)、2008年は3,862人(7,072人)、2009年は4,073人(6,326人)、2010年は4,614人(6,696人)、2011年は5,207人(6,423人)、2012年は3,991人(5,805)、2013年は4,348人(6,665人)といずれの年においてもJ2の平均観客動員数を下回っており観客動員数には根強い課題がある。

注3) 第一に、呼称は、クラブによって京都サンガF.C.の「京都プラス」やガンバ大阪の「ガンバグラッサ」など様々である。第二に、運営体制は、クラブ直営のものや後援会として独立しているケースなどがある。第三に、業務内容は、ホームゲームの運営サポート業務に止まらず、地域イベントやなでしこリーグなどに参加する場合もある。最後に、情報発信は、基本的にはホームページベースで参加者を募集しているが、掲載内容が簡素なクラブもあれば、ブログを頻繁に更新し情報発信が強いクラブもある。以上のように、運営ボランティア制度は多種多様な実施内容となっている。

注4) 「サポートスタッフ」の募集は、ホームゲーム会場でのアナウンスやマッチデープログラム、その他クラブが発信する情報媒体で行っており、登録はホームページからできる。2013年には、35名の登録があり、登録者の性別は男性が65%で女性が35%、平均年齢は36.4歳(SD=12.4)、ほとんどが徳島県在住であるが中には大阪府や兵庫県からの参加もある。

文 献

安梅勅江(2001) ヒューマン・サービスにおけるグループインタビュー法 科学的根拠に基づく質的研究法の展開。医歯薬出版株式会社。

安梅勅江(2010) ヒューマン・サービスにおけるグループインタビュー法〈3〉論文作成編—科学的根拠に基づく質的研究法の展開。医歯薬出版株式会社。

荒金正和・調真希・下田真奈美・杉山紗希江・中村祥子・林田隆太郎・山下千里(2009) Jリーグチームと大学生の連携に関する研究—学生の主体性と活動の継続性を生み出すための二つの鍵—。北九州市立大学都市政策研究所 2009年度地域課題研究『スポーツを通じた地域活性化に関する基礎的研究』: 29-35。

大山祐太・増田貴人・安藤房治(2012) 知的障害者のスポーツ活動における大学生ボランティアの継続参加プロセス: スペシャルオリンピックス日本・青森の事例から。障害者スポーツ科学 10(1): 35-44。

金崎良三(2005) スポーツ・ボランティア研究(1) 大学生のスポーツ・ボランティア活動についての意義と実態。佐賀大学文化教育学部研究論文集 9(2): 201-212。

川喜田二郎(1995) 発想法 創造性開発のために(69版)。中央公論新社。

木下康仁(2003) グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践。弘文堂。

西條剛央(2007) ライブ講義・質的研究とは何か SCQRM ベーシック編 研究の着想からデータ収集、分析、モデル構築まで。新曜社。

佐藤達哉(2009) TEMではじめる質的研究—時間とプロセスを扱う研究をめざして。誠信書房。

瀬島克之(2005) 質的研究に問われるもの 科学的研究としての背景と課題。保健の科学 47(5): 353-360。

長ヶ原誠・山口泰雄・野川春夫・菊池秀夫(1991) スポーツイベントのマネジメントに関する研究: ボランティア継続意欲の視点から。鹿島体育学研究紀要 6: 69-75。

豊田則成・金森雅夫(2007) スポーツ・ボランティアを経験することの意味とは? びわ湖大学駅伝にボランティア参加した本学学生の「語り」から。びわこ成蹊スポーツ大学研究紀要 4: 9-18。

内藤正和(2008) 大学生におけるスポーツ・ボランティア活動へのニーズに関する研究。愛知学

- 院大学論叢 心身科学部紀要 3 : 21-29.
- 福田拓哉 (2013) Jリーグのマネジメントに関する研究—制度と課題—. 立命館経営学 51 (6) : 115-134.
- 福原崇之・原田宗彦 (2014) Jリーグクラブにおける順位と収入の関係：パネル分析を用いて。スポーツマネジメント研究 6 (1) : 3-15.
- 松岡宏高・小笠原悦子 (2002) 非営利スポーツ組織を支えるボランティアの動機 (特集 スポーツ・ボランティア). 体育の科学 52(4) : 277-284.
- 松尾哲也 (1998) スポーツボランティア活動参与の規定要因に関する実証的研究—スポーツ及び生涯学習に関する認知／行動要因の影響を中心に。福岡大学体育学研究 28 (2) : 33-51.
- 松野光範・佐野薫・酒井博章 (2012) スポーツボランティア組織に参加する動機づけ要因の検証：コンサドーレ札幌のボランティア組織のアンケート調査より。大阪学院大学経済論集 26 (2) : 135-154.
- 村山孝之・田中美吏・関矢寛史 (2009) 「あがり」の発現機序の質的研究。体育学研究 54 (2) : 263-277.
- 行實鉄平 (2011) 地域におけるアダプテッドスポーツ環境の構築に関する研究—大学・行政・市民団体の連携事業を通して—. 平成 22 年度スミセイコミュニティスポーツ推進助成プログラム報告書 1 (1) : 1-73.

平成 26 年 9 月 7 日受付
平成 26 年 12 月 27 日受理