

EROPA 東京(立川)総会 報告書

行政の質の強化
—行政、統治能力、ガバナンス—



EROPA 東京(立川)総会組織委員会

平成26年3月

Photo : Showa Kinen Park

4 学生ボランティアの活躍

(1) 募集経緯


会議の運営に当たっては、近隣の大学を中心に、大学生、大学院生 108 名にボランティアとして会議運営を支援してもらった。

当初の想定で 100 名程度の外国人を迎えることとされていたため、自治大学校の体制及び運営業者のみでは会議運営が困難であることが予想された。そこで、会議運営のためのボランティアを活用することが検討されたが、その過程で、EROPA2012 インドネシア執行理事会における現地の学生ボランティアの連絡調整、会議運営など、きびきびした素晴らしい活動、各国代表団への暖かいおもてなしを念頭に、学生ボランティアの募集を行ってはどうかとの結論に達した。日本においても、同様に若い力で会議運営を盛り上げ、海外参加者に日本のおもてなしを体験させ、喜んでもらうこととしたものである。

おもてなしの一つのあり方として、参加者の母語で出迎えるとのコンセプトを打ち出したため、参加各国の母語に堪能な学生が多数在籍し、かつ会議の使用言語である英語への信頼度の高い東京外国語大学が、会場となる自治大学校に近在していたこともあって、同学に依頼を行い、検討を行っていただいた。最終的に教授会での御快諾が得られたことから、同学のボランティア活動スペース (VOLAS) を通して、学内への周知・広報を行っていただくとともに、2013 年 1 月及び 4 月に、自治大学校研究部職員による説明会を実施した。日本の学生のみならず、留学生からも多数の問い合わせがあったことから、留学生についても日本人学生と同様にボランティアとして参加してもらうこととした。これら結果、同学からは 50 名を越える学生の応募があった。

EROPA東京(立川)総会(仮称)
ボランティア募集

来秋、アジアを中心とした世界各国から立川市へ集まる海外の要人を
もてなし、一緒に国際会議を運営しませんか。



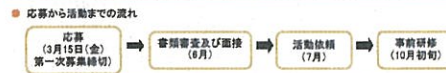
日時:平成25年10月14日(月・祝日)～18日(金)
場所:総務省自治大学校(東京都立川市)、
市内ホテル
テーマ:行政の質の向上:行政、統治能力、ガバナンス



EROPA東京(立川)総会(仮称)とは
EROPA(行政に関するアジア・太平洋地域機関)の最高意思決定機関である総会
は、2年に1度、加盟国の持ち回りで開催されますが、2013年は、1995年以来18年
振りに日本(東京都立川市)で、日本国政府主催のもと開催されることとなりました。
総会中は約80の行政研究者・行政官による会議テーマに係る論文発表等が行わ
れ、参加者は350人(海外100人(20ヶ国程度)、国内250人)を見込んでいます。

総務省自治大学校
Local Autonomy College

● 募集要項	
活動内容	① 各国代表団付リエゾン(連絡調整係) 各国代表団に会議期間中旅行し、要望に即時対応などのサポートをするほか、通訳も務める。 各国代表団の長は、政府高官、行政機関の長、主要大学の学長等。 ② 案内等ボランティア インフォメーション・センター等受付、空港送迎、視察案内、物産販売・展示会説明等の業務に従事する。 ③ 運営ボランティア 開閉式等のセレモニー、総会等の会議、基調講演、全体会・分科会等が円滑に運営されるよう支援する。
募集人数	計100名程度
待遇	活動補助費(5,000円/日(交通費含む))を支給するほか、 ● 昼食及び夕食の提供 ● ボランティア傷害保険への加入 ● 事前研修の実施
応募資格	● EROPA東京(立川)総会(仮称)の趣旨に賛同し、開催成功に協力でき、ボランティアとして責任と自覚をもって、活動日及び活動時間・活動内容に関する指示・約束事を遵守できる方。 ● 礼儀正しく、立場をわきまえた行動や参加者に好感を与える立ち振る舞いができ、ホスピタリティマインドを有している方 ● 日本語が堪能で、かつコミュニケーションがとれる方 ● 下記①又は②のいずれかの条件を満たしていること。 ①相当程度の英語力を有す(活動内容に応じて英語力が異なります) ②EROPA加盟国の公用語について相当程度の語学力を有し、かつ日常会話程度の英語力を有す ※ EROPA加盟国の公用語は、ベルシア語、ヒンディー語、インドネシア語、韓国語、タイ語、中国語、ネパール語、タガログ語、ベトナム語 ● 原則全日程、前日活動ができること。



総務省職員による説明会
1月31日(木)12:00～12:35 東京外国語大学 研究講義棟211教室

● 本件に関するお問合せ
ボランティア活動スペース(VOLAS) 研究講義棟208
TEL: 042-330-5428 E-Mail: volas@tufs.ac.jp 担当: 西原明子

東京外国語大学の学生ボランティア募集用のチラシ

この他、アソシエイト・コンビーナーであった明治大学経営学部の菊地端夫准教授からの御支援により、明治大学からも御協力をいただいてボランティアの公募が行われ、同様に 50 名を超える応募があった。

更に、同様に近隣の大学を中心に学生をウェブ上で公募し、最終的に上智大学、中央大学、一橋大学、早稲田大学、和洋女子大学の学生からも応募があった。

面接を経て、大学の講義への出席や留学生のビザ等、その後生じたやむを得ない事由により辞退した学生を除き、応募者は全員ボランティアとして参加してもらうこととなった。その結果は以下の通りである。

学生ボランティア内訳（人数）

大学	人数	うち留学生
東京外国語大学	54	9
明治大学	47	29
一橋大学	3	1
早稲田大学	1	1
中央大学	1	0
上智大学	1	0
和洋女子大学	1	1
合計	108	41

(2) 選考

応募した学生に対しては、ボランティアの姿勢、熱意と英語の語学力を判断するため、ウェブでの申込時に語学力及び応募動機について記載してもらった。

更に、東京外国語大学及び明治大学の学生については各キャンパスで、それらに参加できなかった学生及びその他の大学の学生は自治大学校内で、一人一人について自治大学校研究部職員による英語面接、日本語面接を行った。最初に英語面接を行い、学生生活や行政・経済に関する質問により英語力を把握し、次に別室で日本語により応募動機や、ボランティアの参加又はこれまで人との協力により成し遂げた経験等について質問し、姿勢や熱意について評価を行った。

(3) 配置

選考を通して把握した語学力等により、会議の運営に向けて、108名の学生を以下の班に分けた。

班	活動内容	人数
リエゾン	各国代表団や、全体会等で講演を行う海外参加者に随伴し、会議中の連絡調整を担当	25
空港送迎・レセプション	空港から会場までの案内及びレセプションにおける設営等準備を担当	17
受付	参加登録及び案内所業務について担当	17
会議運営	各会合及びセッションにおける設営・運営を担当	25
寄宿舍	寄宿舍における受付、案内及び問い合わせ対応を担当	12
視察・エクスカーション	同伴者プログラム、行政視察及びエクスカーションへの随伴・運営を担当	6
事務局	事務局における連絡調整業務及び通訳を担当	6

(4) 事前研修

2013年8月7日及び9月30日の2回に分け、自治大学校において事前研修を行った。8月7日の第1回事前研修においては、全体研修の形式でEROPAの趣旨説明、総会の概要と学生ボランティアの役割について説明し、従前の会議における写真のスライドショーを行ったほか、自治大学校施設見学等を実施した。9月30日の第2回事前研修においては、実用英語及び海外接遇マナーについて地方公共団体金融機構管理部浜村副部長に全体研修を実施していただき、集合写真の撮影を経て、各業務の内容説明を班別に分かれて実施した。



学生ボランティアの全体集合写真



実用英語及び海外接遇マナー研修



班別業務説明（寄宿舎班）

(5) ボランティア活動

リエゾン班は、EROPA 会議としてその動きを予め把握すべき各国家代表又は全体会等の発表者らに付いて、主催者側として是非参加してもらいたい会議の事前連絡や、会議についての質問への対応、その他期間中の空き時間の自由活動への随行等、連絡調整事務に当たった。海外の国家代表については1カ国2名、全体会等発表者は1名につき1名のリエゾンを原則として割り当てた。

多人数の各国代表団の動きを把握したり、その多くの質問、要望に応えたりするなどの業務に一日中対応し、ボランティアは大きな困難を感じたようであるが、分からないこと、不安に思うことは他のリエゾンボランティアと相談し合って解決するなど、自立的に行動し、主催者側としてその活躍に大いに助けられたところである。

空港送迎・レセプション班は、空港で海外参加者を出迎え、送迎バスに同乗して会議全般に係る説明の実施に対応してもらったほか、各種レセプションにおいて、周囲の日本人とのコミュニケーションをとる際の実事上の通訳を担当した。空港送迎ということで、日本における最初の印象を決める重要な役割であったが、参加者からの評判はよく、好印象を与えた。

受付班は、事前登録及び当日登録及び会議に係る総合案内について担当した。海外参加者が会議へ参加していることを把握するための登録受付業務及び会議期間中の会議に関する案内を行うための総合案内機能を担った。会場における顔として、海外の参加者と積極的にコミュニケーションをとるなどして、見知らぬ者同士の緊張した会議の空気が、大いに和らげられた。

会議運営班は、会議に開催に係る会場設営、パソコン操作、マイクの対応、記録、タイムキープ等を行った。海外参加者からは最も目にとまる位置であったが、機敏に活動し、実際の会議運営について、つつがなく終えるを得た。



会議の場で対象の国家代表からの質問に応じるリエゾンボランティア



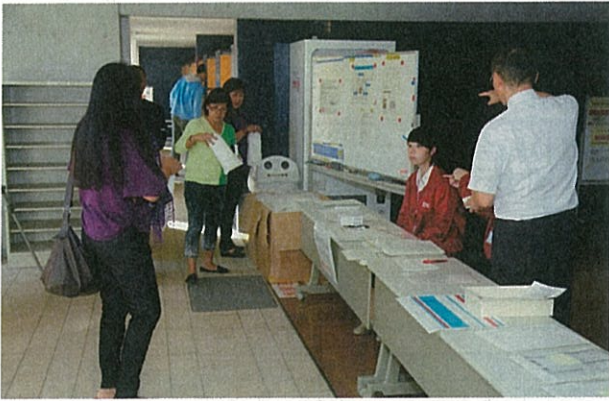
成田空港で海外参加者を出迎える空港送迎・レセプション班の学生ら



昭和館にて海外参加者から参加者登録票を受け取るボランティア



学生ボランティアがマイクを運び、会場から発表者へ質問がなされる



自治大学校寄宿舎入り口にて宿泊者に対応するボランティア



海外参加者に対する着物の着付け体験の手伝い



自治大学校において急遽生じた昼食会場への案内を行う事務局班ボランティア

寄宿舎班は、会議期間中、自治大学校の寄宿舎に希望する海外参加者が低負担で宿泊可能としたことから、宿泊者向けの案内、問い合わせへの対応を担当した。事実上、会議又は観光に関する様々な問合せが集中し、予想以上の激務となったようであるが、懇切丁寧な対応が行われ、宿泊者からは大きな好評を得た。

視察・エクスカージョン班は、会議期間中の同伴者（多くは研究発表者の配偶者）プログラム、行政視察及びエクスカージョンに随行した。同伴者プログラムでは昭和記念公園に随行したほか、お茶会体験、着物の着付けのようなイベントで通訳や写真撮影等を行った。この他、エクスカージョンにも随行し、通訳業務や連絡調整業務を行った。行政視察については台風 26 号により東京消防庁が出動したことから、中止となった。ボランティアの学生達自身も、プログラムそのものを、国際交流を楽しみながら経験できたようである。

事務局班は、主催者側の事務局に配置され、その連絡調整業務、EROPA 事務局との調整における通訳、緊急時対応、その他人手の足りない班への手伝いを行った。特に EROPA 事務局との調整において活躍し、EROPA 事務局員からは語学力と共に驚きの念を持って迎えられたところである。

(6) アンケート

会議終了後、ボランティアとして参加した学生に対し、会議ボランティアに係るアンケートを実施した。設問内容及び回答結果は以下の通りである。

EROPA東京(立川)総会
大学生・大学院生の参加経験に関するアンケート調査

		回答者数	回答率
ボランティア総数	108	55	50.9%
リエゾン	25	13	52.0%
会議運営班	25	11	44.0%
視察・エクスカージョン班	6	3	50.0%
空港送迎・レセプション班	17	7	41.2%
寄宿舍班	12	6	50.0%
事務局班	6	5	83.3%
受付班	17	10	58.8%

1 当日のボランティア活動について伺います。それぞれの質問で該当するものにチェックしてください。

ボランティア活動は有意義なものでしたか?	A. とても 当てはまる	B. まあまあ 当てはまる	C. あまり 当てはまらない	D. まったく 当てはまらない
全体	41	12	2	0
リエゾン	12	1	0	0
会議運営班	4	6	1	0
視察・エクスカージョン班	3	0	0	0
空港送迎・レセプション班	4	2	1	0
寄宿舍班	5	1	0	0
事務局班	5	0	0	0
受付班	8	2	0	0
どの点が有意義でしたか?				
- 国際会議の雰囲気を感じることができたこと	A. とても 当てはまる	B. まあまあ 当てはまる	C. あまり 当てはまらない	D. まったく 当てはまらない
全体	34	16	4	0
リエゾン	10	3	0	0
会議運営班	9	2	0	0
視察・エクスカージョン班	1	1	1	0
空港送迎・レセプション班	2	4	0	0
寄宿舍班	1	2	3	0
事務局班	4	1	0	0
受付班	7	3	0	0
- 行政機関の仕事を経験できたこと	A. とても 当てはまる	B. まあまあ 当てはまる	C. あまり 当てはまらない	D. まったく 当てはまらない
全体	14	28	8	3
リエゾン	5	8	0	0
会議運営班	0	7	1	2
視察・エクスカージョン班	0	1	2	0
空港送迎・レセプション班	1	4	0	1
寄宿舍班	0	3	3	0
事務局班	2	3	0	0
受付班	6	2	2	0
- 基調講演、全体会、分科会等の学識者の発表を聞いて学べたこと	A. とても 当てはまる	B. まあまあ 当てはまる	C. あまり 当てはまらない	D. まったく 当てはまらない
全体	7	12	14	20
リエゾン	6	2	5	0
会議運営班	1	6	1	2
視察・エクスカージョン班	0	0	0	3
空港送迎・レセプション班	0	1	2	3
寄宿舍班	0	0	1	5
事務局班	0	3	2	0
受付班	0	0	3	7

- 各国代表、参加者等との相互交流を通じて学べたこと(つながり、語学力の向上など)	A. とても当てはまる	B. まあまあ当てはまる	C. あまり当てはまらない	D. まったく当てはまらない
全体	21	25	4	3
リエゾン	11	2	0	0
会議運営班	0	7	1	2
視察・エクスカージョン班	1	2	0	0
空港送迎・レセプション班	2	3	0	1
寄宿舎班	3	2	1	0
事務局班	2	3	0	0
受付班	2	6	2	0
- 他の学生ボランティアとの相互交流を通じて学べたこと	A. とても当てはまる	B. まあまあ当てはまる	C. あまり当てはまらない	D. まったく当てはまらない
全体	39	11	4	0
リエゾン	8	5	0	0
会議運営班	7	0	3	0
視察・エクスカージョン班	2	1	0	0
空港送迎・レセプション班	6	1	0	0
寄宿舎班	5	1	0	0
事務局班	5	0	0	0
受付班	6	3	1	0
- 運営スタッフ(職員、サイマル、通訳等)との相互交流を通じて学べたこと	A. とても当てはまる	B. まあまあ当てはまる	C. あまり当てはまらない	D. まったく当てはまらない
全体	32	15	4	3
リエゾン	10	2	1	0
会議運営班	3	5	1	1
視察・エクスカージョン班	2	1	0	0
空港送迎・レセプション班	3	2	1	1
寄宿舎班	5	1	0	0
事務局班	2	2	1	0
受付班	6	2	1	1
- その他(自由記載)(詳細は別紙)	<p>語学の実践(3人)</p> <p>VIPへの接遇マナーの習得(1人)</p> <p>国家代表団やVIP、海外参加者への対応の難しさ(7人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・度重なる予定変更への対応 ・要望に対する柔軟な対応 ・海外参加者から個人情報を知られてしまったときの対応や、できないこと、嫌なことを要求された際の断り方 <p>文化の違いによる対応の難しさ(2人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本での常識が海外の人には理解しがたいことであった <p>人員配置や仕事量の配分が適切でなかったこと(5人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事が無く、何もしていない時間が辛かった <p>業務内容や稼働時間帯に関する苦労(3人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の宿泊者対応(寄宿舎班) <p>語学力不足による対応の難しさ(4人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非ネイティブ・スピーカーの英語の理解 ・自身の英語力不足 			
逆に大変だった点はありませんか?(自由記載)(詳細は別紙)				
ボランティアとしての活動は、期待していたものと同じでしたか?	A. とても当てはまる	B. まあまあ当てはまる	C. あまり当てはまらない	D. まったく当てはまらない
全体	18	30	6	1
リエゾン	10	3	0	0
会議運営班	1	5	4	1
視察・エクスカージョン班	2	1	0	0
空港送迎・レセプション班	1	5	1	0
寄宿舎班	1	5	0	0
事務局班	2	3	0	0
受付班	1	8	1	0

2 特別講演、分科会等の学識者の発表について伺います。それぞれの質問で該当するものにチェックしてください。

聴講する時間・機会がありましたか？	A. とても当てはまる	B. まあまあ当てはまる	C. あまり当てはまらない	D. まったく当てはまらない
全体	15	12	10	18
リエゾン	7	4	1	1
会議運営班	5	5	1	0
視察・エクスカーション班	0	0	0	3
空港送迎・レセプション班	0	0	2	5
寄宿舎班	0	0	1	5
事務局班	3	2	0	0
受付班	0	1	5	4
特別講演・分科会発表者等複数の論文発表を聴講した方のみにお聞きします。日本と海外の論文の傾向など、感じたことを率直にお答え下さい。(自由記載)(詳細は別紙)	<p>パワーポイント資料の見づらさ(3人) ・日本、海外ともに内容を詰め込みすぎ</p> <p>プレゼンテーションの方法について(2人) ・原稿の朗読に終始していた人もいた ・ディスカッションの時間が不足していた</p> <p>内容理解について(6人) ・内容が興味深かった ・内容が専門的でなじみがなく、あまり理解できなかった</p> <p>英語力について(1人) ・発表者の多くがネイティブ・スピーカーでないにもかかわらず、英語の運用能力が高いことに感銘を受けた</p> <p>その他(1人) ・女性の研究者が比較的多かったことに驚いた</p>			

3 事前研修について伺います。それぞれの質問で該当するものに○をつけてください。

日数(2日間)は適切でしたか？	多い	適切	少ない
全体	6	43	6
リエゾン	1	8	4
会議運営班	3	8	0
視察・エクスカーション班	0	3	0
空港送迎・レセプション班	0	7	0
寄宿舎班	5	1	0
事務局班	0	5	0
受付班	2	7	1
実施日(8月7日(水)、9月30日(月))は適切でしたか？	早い	適切	遅い
全体	5	48	2
リエゾン	2	11	0
会議運営班	2	9	0
視察・エクスカーション班	0	3	0
空港送迎・レセプション班	0	6	1
寄宿舎班	0	6	0
事務局班	0	4	1
受付班	1	9	0

研修内容について、追加した方がいいものがありましたら教えてください(自由記載) (詳細は別紙)	本番と同様のリハーサル(2人) ・会場確認と現地での動きのシミュレーション
	具体的な指示(2人) ・業務の具体的な内容や、想定される事例とその対応
	英語研修(5人) 実施時期に関する意見(3人) ・4年生にとっては10月1日が内定式で、困っている学生が多かった
	連絡時期に関する意見(4人) ・研修日時の連絡が遅かった ・マニュアルの確定版配布が遅かった

4 最後に、活動に参加しての感想、意見、提案等を自由にお書き下さい。(詳細は別紙)

人員配置への意見、要望(16人) ・手持ち無沙汰の時間、無駄な時間が多かった ・人数や業務量などが適当ではなかった
情報共有改善への意見、要望(2人) ・1日に1度はミーティングを行った方が良い ・問題が起きたときに、どんなタイムスケジュールでどう対応するのかといった、必要な情報が班全員には伝わってこないことがあった(リエゾン班)
台風接近時の対応に関する指摘(1人) ・自治大に宿泊できることを早く教えてほしかった。前日夕方になって言われても、準備をしていなかった ので帰宅するしかなかった
費用の一時負担に関する要望(1人) ・事前に空港までの交通費を支給してほしかった。経済的に厳しかった
会議参加者、ボランティア、職員との交流によって得られたこと(20人) ・異文化交流ができた ・他のボランティアとの交流が刺激的だった。多くの仲間ができた ・情報交換や共同作業、臨機応変な対応や判断を学ぶことができた
語学実践等(15人) ・英語の必要性を感じ、今後の語学学習や将来について考えるきっかけになった ・自分の語学力に自信がついた。語学を役立てることができたと実感できた
その他の感想 ・有意義だった。国際会議を経験できる貴重な機会だった。とても良い経験になった(34人) ・またこのような機会があれば参加したい(5人) ・他のボランティアの方の経験や感想を聞く機会があると良い(1人) ・職員の対応は優しく丁寧だった(5人)

(7) 総括

学生ボランティアについては、班別編成としたことにより、一人一人が会議の全体像を把握することは困難であった。しかしながら、各々の担当分野における役割を、主催者側が期待した以上のパフォーマンスで果たし、海外政府要人から留学時の現地での支援の申し出があったり、本国の政府職員を紹介されるなど海外参加者から短期間で大きな信頼を得られたエピソードも聞かれた。

なお、会議運営のボランティアに学生を募集した理由の一つに、学生に対する国際経験の提供ということがあった。学生の側としても、この国際会議に参加したことを将来に向けて考えを深める直接的な契機とし、留学することを決意した学生や、将来の仕事に通訳の道を選択した学生もいたようである。その他、人的ネットワークの構築ができた、語学力への刺激が得られたといった感想が寄せられている。

最後に、ボランティアとして参加した東京外国語大学生の一人による、VOLASでの活動レポートを紹介する。

私は今回、EROPA(Eastern Regional Organization for Public Administration)という国際機関の総会にて、学生ボランティアとして活動させていただきました。EROPAには現在、東アジア地域・東南アジア地域から10カ国が加盟しており、総会が2年に一度、加盟国の持ち回りで開催されています。今年は18年ぶりに東京が開催地となったため、会議運営のお手伝いとして学生ボランティアの募集が行われました。

学生ボランティアはそれぞれ班に分けられ、その中で私はリエゾン班として、海外からの要人に会議期間中随行するという役目をいただきました。一人は韓国の方、もう一人はインドネシアの方の二名を担当し、到着時の空港でのお出迎えから帰国時のお見送りまで、VIP専属のリエゾンとして、スケジュール管理や会場内での誘導、VIPからの要望があればそれにお応えするというのが私の主な仕事でした。

会議を円滑に進めるため、あらゆるスケジュール変更への臨機応変な対応や、切迫した場面での英語やインドネシア語を用いたコミュニケーションなど、難しいと感じたことはありましたが、国際会議の成功に微力でありながらも貢献できたことは、大きな喜びでした。またこのボランティアを通じて、普段関わることのできないような各国の要人や、総務省の方々、他大学の学生とも交流を深めることができたのは、大変貴重で有意義な経験になりました。

私は留学していたカナダでも、ボランティアを通じて素敵な友人と出会い、それがきっかけとなって、今回のボランティアに応募してみようと思いました。そして今回も良い出会いに恵まれ、コミュニティがまた新たに広がりました。ボランティアというと、他者のための奉仕活動のように思えるかもしれませんが、それ以上に自分自身が得られることが多くあるように思います。何か新しく始めてみたいと考えている方、一度ボランティアに参加してみたいかと思いますが、そこでしかない出会いがきっとあると思います。

(インドネシア語科3年 三代川仁美)

5 協力団体

今般の総会の開催にあたり、以下の団体から多大なるご支援をいただいた。

Council of Local Authorities for International Relations

財団法人自治体国際化協会

Japan Center for Local Autonomy

財団法人自治総合センター

Japan Finance Organization for Municipalities

地方公共団体金融機構

Japan Municipal Training and Research Foundation

財団法人全国市町村研修財団

Meiji University

明治大学

Six major organizations on Japanese local government

地方六団体

National Governors' Association

全国知事会

Japan Association of City Mayors

全国市長会

National Association of Towns & Villages

全国町村会

National Association of Chairpersons of Prefectural Assemblies

全国都道府県議会議長会

National Association of Chairpersons of City Councils

全国市議会議長会

National Association Chairmen of Town and Village Assemblies

全国町村議長会

Tachikawa Chamber of Commerce and Industry

立川商工会議所

Tachikawa City

立川市

The Japanese Society for Public Administration

日本行政学会

Tokyo Fire Department

東京消防庁

Tokyo University of Foreign Studies

東京外国語大学