

I. はじめに

1. 背景

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という。）関連ボランティアにより高まったボランティア活動への参加気運を着実に維持・継続させ、様々な活動への参加に繋げていくことで、ボランティア文化の定着と、一人ひとりが互いに支え合う「共助社会」実現に寄与できるよう、東京 2020 大会関連ボランティアで得られた各種ノウハウを大会後のレガシーとして伝えていくことが重要です。

その取組の一環として、東京 2020 大会で活動する都市ボランティア等の運営用に構築したボランティア募集・運営システムの構築ノウハウを、様々なボランティア事業において活用可能となるように「ボランティア運営用システム 構築の手引き」として取りまとめました。また、東京 2020 大会の都市ボランティア事業だけではなく、東京都における他のボランティア事業で得たノウハウも盛り込むことにより、本手引きはボランティア運営全般にも活用可能なものとなりました。

2. 目的

一般的なボランティア運営用システムに求められる各種要件の定義例や、要件定義に際してポイントとなる事項を示すことにより、ボランティア事業の新規立ち上げや既存業務・既存システムの改善を行う際などに、対象業務の整理からシステム化の検討、システムの調達業務を迅速かつ適切に実施可能とすることを目的としています。

また、システム導入を伴わないボランティア事業においても、本手引きを参照することで、業務運営の適切化に寄与できるよう構成しました。

なお、本書は東京 2020 大会の都市ボランティアで得られた各種ノウハウを中心として作成していますが、東京 2020 大会のような大規模ボランティア事業だけを対象としたものではなく、中小規模のボランティア事業にも活用可能なものとしています。

3. 本書の機能

ボランティア運営用システムを構築する際には、まず事業の目的から必要な業務を洗い出し、スムーズに業務を実施するための業務フローを検討します（① 対象業務の整理）。続いて、洗い出した業務のうち、どの部分をシステム化するかを検討します（② システム化の検討）。これらの検討を踏まえ、システム設計・開発の調達仕様書を作成します（③ 調達業務）。

ボランティア運営用システム構築の一般的な流れを図 1 に示します。

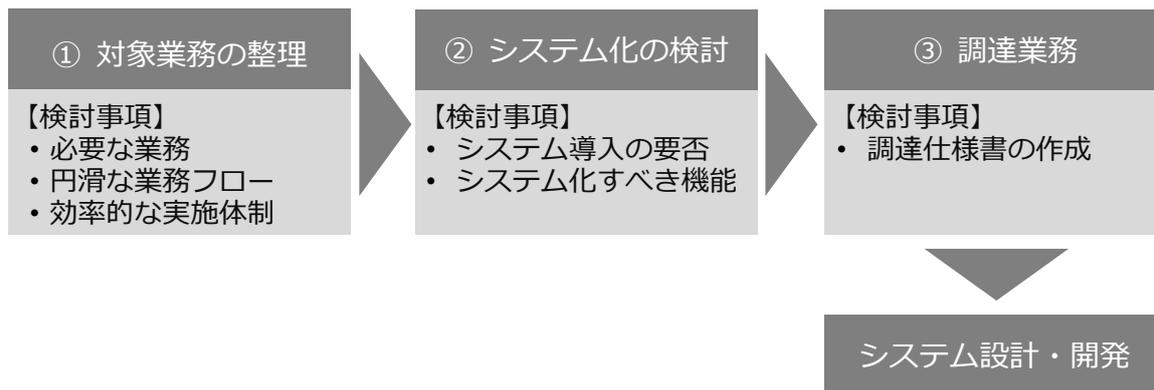


図 1 ボランティア運営用システム構築の一般的な流れ

必要な業務が見落とされていたり、使い勝手の悪いシステムを使用したりすることは、業務負担の増加に繋がるだけでなく、ボランティアの満足度の低下にも繋がり、ボランティアの活動への継続参加を阻害する要因となり得ます。これを防ぐためには、上記の作業を適切に実施することが重要となります。なお、上記①の作業は、ボランティア運営業務を適切に実施するために、結果として、システム導入を行わない場合においても必要な作業です。

ここで、上記①～③の作業はボランティア事業の運営者（以下「事業運営者」という。）が中心となって実施する必要がある作業です。しかしながら、事業運営者にとって、これらは容易とは言い難い作業です。

本書では、上記①～③の各場面に沿って、一般的なボランティア事業の全体像やボランティア運営用システムの基本モデル、ボランティア運営のノウハウ等を紹介することで、事業運営者が上記の検討を行う際のサポートを行います。本書の記載内容に沿い、整理を行っていくことで、①、②で検討すべき内容や範囲が明確になるとともに、③の骨格が作成可能です。

4. 本書の活用効果

本書を活用することにより、以下の効果が期待されます。

- ◆ **業務量の削減**
対象業務の整理、システム化の検討、調達業務が、本書活用により効率的に実施可能となり、当該作業に要する業務量の削減が期待されます。
- ◆ **期間の短縮**
対象業務の整理、システム化の検討、調達業務が、本書活用により効率的に実施可能となり、システム設計・開発の調達までに要する期間の短縮が期待されます。
- ◆ **経費の削減**
システム化基本構想等の策定や調達仕様書の作成が、ICT に精通している担当者であれば本書活用により独力で実施可能となり、外部委託の不要化による外部委託経費の削減が期待されます。当該作業の支援を外部委託する場合においても、本書活用を前提とすることにより委託作業の工数削減が期待され、外部委託経費の削減が期待されます。
- ◆ **品質の向上**
本書活用により、調達仕様書の記載レベルの向上やシステム要件の検討漏れの抑止が期待されます。その結果、システム設計・開発段階における外部委託先とのシステム要件に関する認識齟齬や手戻りの発生抑止が期待されます。

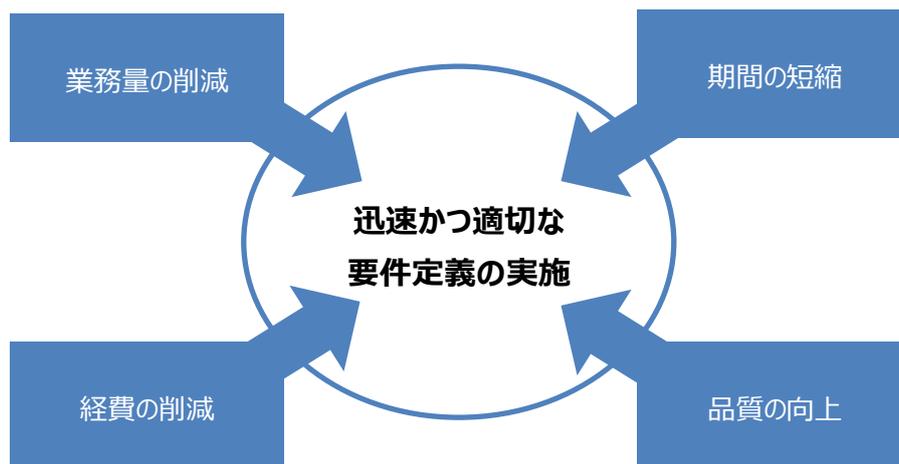


図 2 本書活用により期待される効果

5. ボランティア事業の実施にあたって

ボランティア事業を継続、発展させ、ボランティア文化の醸成に繋げていくためには、ボランティアを“事業のパートナー”であると事業運営側が認識し、ボランティアがストレスなく継続して活動に参加できる環境を整えていく必要があります。本書を活用してボランティア運営に関する業務の検討やボランティア運営用システムの要件定義を実施するにあたって、このような意識を持つことが重要です。