

10. NPO ユースホライズンズ 児童養護並びに里親施策調査



▲ユースホライズンズのメンバーとロビーにて

調査目的

東京都が参考事例としてきたニュージーランドの里親制度、何らかの事情により家庭で擁護できなくなった子供達を、いかに支援し暖かい愛情のもとで更生・養育していくべきか、社会問題として同様の問題を抱える先進地を調査し、都における児童擁護の参考に資するべく調査を行った。

調査結果

トム・バウワーマン氏 (Mr. Tom Bowerman : Director of Operations Auckland / Te Tai Tokerau)、ブリンダ・シーモア・ライト氏 (Ms. Belinda : Seymour - Wright : Clinical Director)、マリオン・ヒーニー氏 (Ms. Marion Heeney : Chief Executive) 等からユースホライズンズが行っている児童擁護施策について説明を頂いた。

視察団がユースホライズンズに到着した時に、先ずマオリのポフィリという伝統的な歓迎式で出迎えられた。これは鼻



▲ユースホライズンズ児童擁護施策説明

と鼻を合わせるホンギという挨拶をするもので在席した職員全員とこの挨拶を交わり、調査を開始した。



▲ユースホライズンズでの取組みを聴取

ニュージーランドの児童擁護の基本的な考え方は、1989年に制定された現行法「子供・家族青年及びその家族法」(Children Young Parsons and Family Act 1989)に依拠する。この法律制定の背景には、従来の児童福祉の問題点と先住民族のマオリの権利を剥奪してきた過去を顧み、多くの反省に基づき、伝統的文化を再確認するなどの目的があった。

法第13条には、「子供のケアの一義的な責任は家族、親族及び小・大部族にあり、政府はそれをサポートすることでケアを補償し、その介入を最小限にとどめること」と定められている。

ユースホライズンズはニュージーランドの保健省 (Ministry of Health) から委託を受け、様々なサービスを展開している NPO 法人である。

職員は 280 名、ニュージーランド全土に 15 の拠点を持ち、80 の里親 (フォスターケア) と関わりを持ちながら活動を行っている。里親制度はユースホライズンズで行っている施策のほんの一部であり、この制度を活用することは緊急事態であると言って

NPO 法人 ユースホライズンズは、1996 年、児童・思春期精神科医であるピーター・マックジョージ教授 (Dr Peter Mc George) とジョン・ウエリー教授 (Professor John Werry) が、教育心理学者トム・ギルド (Tom Guild) と共に、重度行為障害と診断された 2 人の若者とその家族への「治療ケアプログラム」を開発したことから始まった。



▲ユースホライズンズのパンフレット

も過言ではない。基本的な考え方としては、家族の中で適切に擁護されることが大前提であり、問題が起きる前段において家族の中にいる間に事前対策を講じることが重要であると捉え、活動を展開していた。

特に子供や若者達の成長・発達段階における急激な心身の変化によって生じた、挑発的あるいは破壊的品行（ルールを守れない、正直で無い、いじめ等）の課題を抱えるなど、社会不適合にある状態を早期に判断し、適切な支援を展開することにより自力更正を促し、社会的養護の必要性を除外し、自立させることに重点を置き、機能家族療法（FFT: Functional Family Therapy）、マルチシステムック療法（MST: Multi-Systemic Therapy）を提供し、専門的支援を行っている。

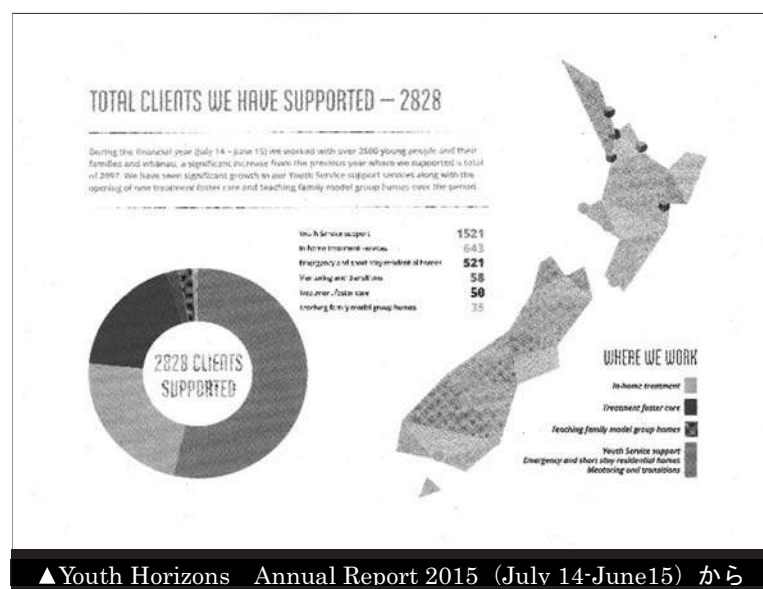
この課題を解決することはニュージーランドの社会問題でもあり、約3万人（3.5%）が品行の問題を抱えている。過去1年間（2014年7月～2015年6月）に2,828件の依頼を受けサポートを実施してきた。

ユースホライズンズがこれまで20年間に渡る活動を展開し、毎年約3千人と接し、確かな実績を上げてきたことは過去の統計をみても明らかである。

一例をあげれば、公民連携（PPP: Public Private Partnership）や認知行動療法（CBT: Cognitive Behavior Therapy）は、保護者から虐待を受けている0歳～17歳に適用され、家族に行動的な治療を施すことにより、状態の悪化を防ぐよう促す指導を行う。

マルチシステムック療法（MST: Multi-Systemic Therapy）は、アメリカからきたものであり、深刻な情緒障害や品行を含めた反社会的な行動を取る若者とその家族を対象としている。幾多の医学的なエビデンスが確認されており、ユースホライズンズにおいても同様の成果を上げている、

フォスターケアの制度では、多次元治療里親委託（MTFC: Multidimensional Treatment Foster Care）があり、3つのプログラムを展開している。児童虐待を受けた若者は、品行不良など同じような行為を繰り返す傾向があり、その後攻撃的・反抗的になり、不登校などに至る。これは年齢の加算とともに激化することが多い。しか





しながら幾つかのプログラムされたトリートメントを行うことで、子供達が抱えるこうした問題を克服し効果を上げている。

また、FFP という新たな手法も現在研究中であり、エビデンスを重ねているとのことであつた。

こうした結果は毎年年次報告書 (Annual Report) で報告するとともに、結果を公表し

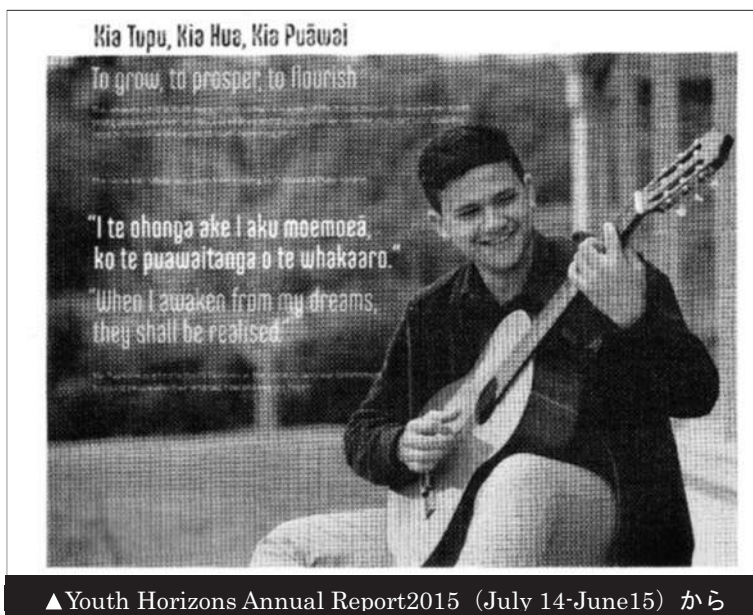
ている。過去1年間では、643名のうち、6ヶ月～12ヶ月プログラムを実行することにより96%に何らかの改善が見られ、88%が普通学校あるいは訓練学校に復学するとともに、改善の80%に効果が見られたとのことである。

プログラムの実行には、1人につき7千～1万3千NZドルが家族単位でかかることになるが、更生プログラムが上手く機能しなかった場合はNGOのコストだけで9万～12万NZドルが必要になる。こうした状況に落ち込まないためにも、早期ケアが極めて重要とのことであつた。

残念なことではあるが、更生が図れず刑事罰になる年齢に達し刑務所に行くような事例も否めないとのことであつた。

ニュージーランドにおける里親制度は歴史や伝統を踏まえた家庭的な環境で行われていることが特徴である。最も重要なことは実効性であると何度も強調し、家族の中どのように行動を直していくか、行動管理を徹底するとともに、適切なプログラムや治療によりドロップアウトを未然に防止し、更生することに力を注ぐことが重要であると述べていた。

また、問題行動を起こす子供達の親に対する適切なアドバイスが不可欠であり、そのためのプログラムも準備しているとのことであつた。重要



なことはスキルであり、親の関わり（Engagement）が無くしては効果が得られない。

また、全てのプログラムには共通した概念があり、専門的研修を受けたフォスターケアキーパー（FGC：Family Group Conference）あるいはスキルトレーナーが連携して対応にあたるということであった。



▲ユースホライズンズ職員の方々と意見交換

ニュージーランドにおける里親制度は我が国の制度とは基本的な制度設計が違い、問題を抱える若者や家族を様々なプログラムのなかで指導・助言を行い、更生を促すことに重点を置いている点にある。

「夢に目覚めたのならそれを実現すべき」” When I awaken my dreams they shall be realised.” これはユースホライズンズの Annual Report 2015 の記載で

あるが、これが本来の目的であると考える。

これは更生保護というものではなく、若者の可能性を信じ、しっかり関わりを持ちながらリカバリーのチャンスを与えつつ社会全体で見守るという方が適切かも知れない。

最後の手段としての里親は、施設擁護ではなく、家庭的擁護を基本として展開される。里親には資格取得と定期的なトレーニングが求められる。里親の目的は児童擁護の専門家として子供達の成長を促すことにあり、決して里親＝養子の関係ではない。

戦後日本では家族制度が大きく変化した。

ニュージーランドでは以前の日本のように家族制度を中心に置き、その上に立脚し、擁護が必要な子供達を持つ親族を含む保護者全体を指導・ケアしていくよう体制が構築されている。また、地域ボランティア（例：民生委員）や専門機関との連携が極めて密に保たれているように感じた。

ニュージーランドでも移民の受け入れにより社会構造が変わりつつあり、家族制度の変化に伴い、若者を取り巻く環境が変化し、反社会的行為にともなう児童擁護が社会問題として顕在化する傾向にあるとのことである。

東京都ではニュージーランドの児童擁護施策を参考にしているとのことであるが、調査を通し児童擁護のあるべき方向性、制度設計を探究していく必要性があると痛感した。

※参考：Youth Horizons 説明資料「Youth Horizons Annual Report 2015(July14-June15)」より

11. オークランド観光イベント経済開発会社 観光政策調査及び意見交換／観光的観点から港湾・舟運について

【基本情報】

◎クルーズ

ニュージーランドは、豪州・南太平洋・南極クルーズへの発着港であり、世界一周クルーズ船も多数寄港、2014年の統計で、入港回数は89回、国内クルーズ人口は6万5千人、全人口におけるクルーズ人口比率は1.4%となっている。これは港がオークランド中心市街地まで0.5kmという好立地によるところが大きい。オー



▲オークランド港観光フェリー案内看板

◎舟運

オークランド港と目的地の各ルートは民間6社で分担運航しており、観光が主目的の島以外はそれぞれ目的地の特性に応じて15分から120分の間隔で定時運行されている。また水上タクシーもチャーター制で、1時間あたり250NZドル(6人まで)で運行されており、フェリー(舟運)は、観光のみならず普段の市民の通勤・通学の足としても利用されている。



▲オークランド港大型客船ターミナルと連結したヒルトンホテル

ークランド港の大型客船バースは、クイーンズ埠頭とプリンセス埠頭があるが、受入れ規模をさらに拡大するため、現在、キャプテンクック埠頭の延伸も計画中である。



▲オークランド港観光フェリー

※基本情報参照：CLIA AUSTRARIA「CRUISE INDUSTRY MARKET REPORT NEW ZEALAND 2014」、NEW ZEALAND TRANSPORT ホームページ等

【視察】

午前中、オークランド港及び周辺観光施設（交通結節・舟運・インフォメーション等）を自主的に事前視察した。

オークランド港の舟運は、ダウンタウンフェリーターミナルを拠点としており、目の前のブリトマート・トランスポートセンター内にあるトレインステーション（電車駅）や、市内各地行きのバス停留



▲ブリトマートトレインステーション

所などと近接、市民および観光の交通結節点にあり、ここでもシドニー同様、電車・バス・フェリー（舟運）の乗り継ぎが極めてスムーズにできるようになっている。

また、その各種交通機関の案内版も港近くの各所に表示されており、大変わかりやすいものとなっていた。



▲港前ダウンタウンショッピングセンターバス停



▲港周辺交通機関乗降場案内板



▲オークランド港フェリーターミナル改札



▲フェリー乗降場前 市内交通案内版

【説明・意見交換】

事前視察でこれらの現場を確認したのち、午後、「オークランド観光・イベント・経済開発会社」（オークランド市公立企業体）において、オークランドの観光施策について、ジェイソン・ヒル観光事業部長より説明を受けた。

ジェイソン・ヒル観光事業部長は、2011年までニュージーランド政府観光局日本事務所長として約6年間、日本に勤務・在住されていたこともあって日本語は極めて堪能、オークランドの観光施策のみならず、両国の観光施策に関する課題について率直な意見交換を交わすことができた。

オークランドにおけるフェリーは、現在はおもに市民の足としての役割が大きいですが、観光にもっと活かすよう取組みがはじまり、近年やっとフェリーを含めた公共交通の共通パスが導入された。フリー Wi-Fi は、大型客船埠頭には整備されている。

海外に向けた観光 PR では、オークランドという都市から30分でニュージーランドの有名な大自然（島や森）を楽しめることを売りにしている。

オークランドは、「シティ・オブ・セイルズ（帆の街）」というブランディングが有名だが、市民から、ニュージーランドの魅力はそれだけではないとの声が大きくなり、現在、市民からのアイデアも募集して新たなシティブランディングを作成中。ただ「シティ・オブ・セイルズ」はこれからもブランディング戦略として重要とのこと。

オークランド港を使った大きなイベントとしては、毎年オークランドの誕生日（アニバーサリー・ウィークエンド）の金曜～日曜日、「ヨットレース」などをオークランドシティとして開催。また夏には、欧米など世界中から巨大なヨットがオークランド港に集まり、ボルボ等がスポンサーになって「スーパーヨット」も開催している。

意見交換の最後に、ジェイソン・ヒル観光事業部長より、日本に住んでいた経験から



▲オークランド観光・イベント・経済開発会社にて観光政策調査及び意見交換

らのアドバイスとして、日本人が当たり前と思っている文化や日常の生活風景が外国人にはとても魅力的に映っており、それらをもっとわかりやすく PR すべきであること、また外国人を日本での PR や観光案内などでもっと活用すべきであることも話されていた。



▲オークランド観光・イベント・経済開発会社エントランス

12. 在オークランド日本総領事館訪問



午後、在オークランド日本総領事館を表敬訪問、調査を円滑に進めるため横山佳孝総領事よりニュージーランドの情勢について説明を受けた。

ニュージーランドは福祉国家と言われており、年齢を問わず多面的な制度が構築されている。そのなかでも公的年金制度は 1898 年に老齢年金法が制定されて以来様々な改革行われ今日に至っている。

老齢年金は税で賄われ、国民に保険料負担はなく、国家予算から 65 歳以上の国民及び永住者（10 年以上居住）に一定額が支給される。（月額約 20 万円／年 2,400NZ ドル：600NZ ドルが 2 週間に一度支給される。）これは、現役時代の所得や納税額に関係なく一律に支給されるものであり、ほぼ全員の高齢者が給付を受けている。我が国で問題になった国民年金保険料のような未納問題は一切生じない制度となっている。

我が国の社会保障制度の制度設計とは基本的に異なるものの注目すべき制度ではないだろうか。

しかし、じゅうぶんに思える年金制度もオークランドなどの大都市で生活するには生活物価等が高いためこれでも十分ではなく、任意の保険制度であるキウィセイバー（Kiwi Saver）が 2007 年に導入された。この制度は所得の一部を積み立て、国指定

の銀行あるいは証券会社が管理しファンドで運用が行われ、運用益は個人に還元されるシステム。加入は任意であるものの企業の新規採用者はキウィセイバーに自動加入（積立額は給料の3%、4%、8%のいずれかを選択）することになるが一定期間を定め脱退も可能とされている。

7兆円と言われる国家予算のうち、13%が生活保護受給者に充てられている現状は、今後の高齢社会の進展にともない将来の年金制度の維持に影を落とす要因ともなりかねないとの指摘もある。

訪問時はラグビーワールドカップ 2015 イングランド大会の開催時であり、ニュージーランド代表のオールブラックスが至上初となる2連覇を成し遂げた。国技ともいわれるラグビー及びヨット（アメリカズカップ）などのメジャースポーツには国が支援を行うこととされており、強豪チーム育成に心血を注いでいる国民性がうかがえる。

マイナースポーツは企業がチャリティ申請し支援金が支出されるなど、スポーツ振興に力を注いでいることが分かった。

またニュージーランドは移民国家とも言われ、欧州系（74%）、マオリ系（14.9%）、アジア系（11.8%）、太平洋島嶼系の多民族国家であるため、大都市のみならず各地に設置された図書館には、日本語を含む各国の図書が置かれるなどの配慮も徹底されているとのことであり、都における文教施策の参考になるのではとの示唆を受けた。

最近のニュージーランド情勢

NZ 一般概況

首都	ウェリントン（人口約20万人、13年国勢調査）
人口	424万人（13年国勢調査）（参考：福岡県の人口：約500万人）
在留邦人	約1万7千人（14年10月現在）
面積	約27万km ² （日本の約3/4）
民族	欧州系（74%）、マオリ系（14.9%）、アジア系（11.8%）、太平洋島嶼系
言語	英語、マオリ語、手話（2006年より）
宗教	キリスト教（49%）[カソリック教（13%）、英国国教会（12%）、長老派（9%）等] 無宗教（39%）
政体	立憲君主制
元首	エリザベス二世（英国女王）（総督：任期5年）
政府	ジョン・キー首相（国民党、08年11月就任）、マレー・マカリー外務大臣
議会	一院制 [121議席（任期3年）]
名目GDP	1,917億USドル（2014年）（日本の約1/24程度）
一人当たり実質GDP	42,017USドル（2014年）（日本の約1.3倍）

13. オークランド市役所 環境対策・自然エネルギー政策調査及び意見交換



豊かな自然環境に恵まれているニュージーランド、この国を訪れる観光客はその目的として自然に親しみ触れることを挙げるとも言われている。一方で、地球規模での温暖化が指摘されニュージーランドも例外ではなく温暖化防止対策が検討されている。

政府は2018年までにCO2削減のため石炭火力発電所を全廃し、さらに、2025年までに再生可能エネルギー依存度を90%までに高めることを明らかにしている。

ニュージーランド最大都市であるオークランド市議会を訪問、市議会環境・気候変動及び自然遺産委員会のウェイン・ウォーカー（Wayne Walker）委員長（アルバーニー区選出）とオークランド計画戦略調査室の持続可能社会ジョン・マウロ（John Mauro）主席調査官から、「オークランド市エネルギー再利用と低炭素社会実現の行動計画」についてご説明を頂き、意見交換を行った。

【エネルギー再利用と低炭素社会実現の行動計画】

オークランドは世界で最も住みやすい都市を目指し、この行動計画を昨年7月に策定。2040年までに、温室効果ガス排出量を40%削減する大胆な目標を設定した。

化石燃料を使用し続け、何らかの行動を起こさなければ2025年までに温室効果ガ

ス排出量を 46%増加させ、2040 年までにエネルギー消費量を 65%増加させてしまう。

そこで目標の達成のため、30 年先を考え、これからの 10 年間の行動計画を立て、5 つのキーとなる分野でそれぞれ目標を定めた。

その 5 つのキーとなる分野は、

- 1) 交通・移動手段の方法
- 2) エネルギーの消費と生産の方法
- 3) 建物環境と緑のインフラ
- 4) 廃棄ゼロ
- 5) 林野、農業と自然炭素資源

これらを見直していくことで、目標を達成していくとしている。

オークランドでの排出量の割合は、以下の通りである。

- ・交通手段（自動車）：33.4%
- ・交通手段（船舶）：3.1%
- ・交通手段（鉄道）：1.6%
- ・交通手段（航空）：1.6%
- ・電力使用（生産業）：19.3%
- ・電力使用（住居）：7.7%
- ・電力使用（商業）：3.8%
- ・工業生産過程：14.8%
- ・廃棄物処理：5.9%
- ・農業：5.7%

一方、ニュージーランド全体での排出量の割合は、

- ・農業（メタン）：32%
- ・農業（亜硫酸窒素）：16%
- ・交通手段：20%
- ・電力使用：15%
- ・電力生産：9%
- ・工業生産過程：6%
- ・廃棄物処理：2% である。



▲オークランド市議会にて説明および意見交換

以上のように、大都市オークランドとニュージーランド国全体では課題が違うことが分かる。都市部での問題はやはり交通や工業生産、そして家庭による電力使用が大きいが、農業国である国全体になると圧倒的に農業での排出量が多い。

交通・移動手段の見直しとしては、公共交通網の整備や電気自動車の普及を進め、2030年までには自転車道網整備を完成させ、2040年までに30%の自動車使用距離を減らし、30～40%まで電気自動車等を普及させるとしている。

エネルギー生産・消費においては、再生可能エネルギーの普及、スマートグリッドのネットワーク整備を進める。2040年までに、オークランド市内での電力生産の83%をソーラー発電と風力発電でまかない、全ての場所でスマートグリッドが使用できるようにするとしている。

また、約117万トン(2010年度)の廃棄物処理で埋立てが行われているが、これらを2040年までに100%、再利用・再資源化・再生できるようにする。そして現在の廃棄物処理による排出量の97%を削減するとしている。

今回訪れた市庁舎・市議会ビルは、2年前に民間の金融機関、ASB銀行から買い受けたビルであり、市が購入後は照明をLEDに入れ替えるなど、電気使用量の抑制に努めた。結果、民間企業が使用していた当時に比べ、電気料金が40%削減され、年間50万NZドル(4,000万円)削減することができたという。

大都市ならではの課題を自治体の責任として明確な目標を定め、こと細かな計画を立てているという印象を受けた。



▲オークランド市議会棟エントランス



▲オークランド市庁舎外観

【ミミズのコンポスト】

市庁舎ビルの地下駐車場の一角には、生ゴミを有機肥料に再生させるミミズのコンポストが設置されており、庁舎内で出た生ゴミを収集し、そこに廃棄している。

生ゴミは水分量が多く、運搬・焼却には、労力とコストが掛かる。このミミズを利用したコンポストは、自然界の食物連鎖を活かした安全で効率的、また公害を一切出さない処理方法である。

また、ミミズが分解した堆肥は栄養豊富な肥料として再利用されている。思いのほかにおいも他の害虫もほとんどなく、とても衛生的であると感じた。



▲ウェイン・ウォーカー委員長によるコンポストの説明



▲ミミズのコンポスト、無臭に驚き

【ニュージーランドの再エネの状況について】

○ニュージーランドの電源構成

エネルギー源	総発電量に占める割合	総発電量(GWh)
水力	52.7%	22,555
ガス	19.7%	8,431
地熱	13.7%	5,863
石炭	7.8%	3,338
風力	4.7%	2,012
その他(木材/バイオガス)	0.97%	428
合計	100%	42,799

※2012年、再エネによる発電量は、72%（水力、地熱、風力、他）

○風力

2012年末の時点で456基の風力発電所が稼働しており、総設備容量は62.3万kWである。

○地熱

2013年末28箇所の地熱発電所が稼働しており、総設備容量は85.4万kWである。

※情報参照：「オークランド市エネルギー再利用と低炭素社会実現の行動計画」資料、在オークランド日本総領事館説明資料

14. オークランド市内視察 ◎イーデンパークスタジアム（ラグビーワールドカップ 関連調査）



▲2011年のワールドカップニュージーランド大会開催時の会場風景

ニュージーランド（NZ）のオークランドにある「イーデンパークスタジアム」は、1987年に開催されたニュージーランド・オーストラリア共催の第1回ラグビーワールドカップ（W杯）と2011年の第7回ニュージーランド大会で開会式や開幕戦と決勝戦が行われた、ニュージーランド最大のラグビースタジアムである。

4年後の平成31年（2019年）、アジア地域で初めて開催されるラグビーワールドカップ2019の成功のため、施設内容と管理運営やワールドカップ開催にあたってのノウハウ及び留意点を確認することを目的として視察を行った。

私達が訪問したイーデンパークスタジアムは、オークランド市街から3キロほどの住宅街に隣接し、キングスランド駅に近接する場所に所在している。ここは、1900年設立で1925年よりオークランドラグビー協会の本拠地として、また前述の通りワールドカップの会場として、2011年大会では仮設スタンドを設置して観客数60,000人（通常時50,000人）を収容したスタジアムである。



▲イーデンパークラグビー場外観

調査団の訪問にあたり、イーデンパークスタジアムのゼネラルマネージャー（GM）スティーブ・ドナフィー氏をはじめ、ケータリングマネージャーのポール・マクファー氏、オペレーションマネージャーのキース・パーカー氏、ファシリティーマネージャーのウェブ・キンリー氏の4名の方々に視察目的に対する説明と質疑応答、そして施設のご案内を頂いた。

ニュージーランドの国技であるラグビーに対する思いの深さは、W杯開催にあたり、政府がラグビー担当の特別大臣を任命したとのかを伺い、一層理解を深めた。またイーデンパークスタジアムは、ニュージーランドのラグビーの精神的な拠り所になっており、各地の運動施設もラグビーができるように整備されているとのことだった。



始めにゼネラルマネージャーのスティーブ・ドナフィー氏より、2011年ワールドカップ開催にあたっての準備並びに留意した点について伺った。

*ニュージーランドという人口が450万人に満たない国が、ラグビーワールドカップという世界で3番目の大きなスポーツ大会を開催できる背景には、政府の絶大な支援によるところが大きい。

*イーデンパークスタジアムでは、当初9試合とオープニングセレモニーを行う予定であったが、クライストチャーチの地震があり、これまでの歴史の中で初めて11試合を開催した。そして11試合の開催も重要だが、何よりもオープニングセレモニーはIRB（国際ラグビーボード）に大きな影響を与え、大会全体にもインパクトを与える非常に重要な記憶に残る大きなイベントであった。

IRB（国際ラグビーボード）に大きな影響を与え、大会全体にもインパクトを与える非常に重要な記憶に残る大きなイベントであった。

*開催にあたっては、IRBから様々な要求事項があり、試合の運営や6万人の観客を収容するために、安全面をはじめ管理運営が基準に則しているか厳しく確認され



▲EDENPARKの椅子文字スタンドの上部に仮設スタンドを設置し客席を増設、ワールドカップに対応（現在は撤去）

た。その報告を IRB が指定した LOC（ローカル・オーガナイズ・コミッション）に提出するよう義務づけられ、LOC の協力のもとに IRB の要求に基づいた管理運営を進めることがとても重要であった。

- *ベンチマークの重要性について、これまでラグビーワールドカップを開催した国々から様々なことを学んで行く大切さは、言葉では説明できないほど重要であり、日本大会の開催に当たり十分に開催国から学ぶことが重要と認識すべきである。
- *メディアへの対応については、ラグビーワールドカップという大きなスケールでの大会なので、100 以上のメディアとのコミュニケーションや、情報を提供していくことが大切であり同時に対応が非常に大変であった。
- *スタッフについては、セキュリティーをはじめ掃除や飲食など様々なサービスを来場者に提供できるよう十分な人数と、長期間試合が開催されたためスタッフの休憩ができるよう余裕を持った人員を集めた。またより良いサービスを提供するために、スタッフのトレーニングに時間をかけ、そしてスタッフのルーティンを維持するために時間割を作り、十分な休憩時間を確保した。
- *ID については、セキュリティーの観点から会場内で働く全てのスタッフに ID タグを与え、これを適切にセンターで管理することも IRB から指示がある。
- *公共交通機関については、オープニングセレモニーや試合を開催する戦略上、とても重要である。6 万人の観客にスムーズ会場に入場してもらうためには、まず電車やバスで観客を運ぶシステムを確立しなければならない。前回のラグビーワールドカップのオープニングセレモニーの際は、電車がストップしてしまい、開会に間に合わない観客を出す事態となってしまった。その際に非常に活躍をしてくれたマッチマネージャーについての説明があった。マッチマネージャーは LOC が任命する IRB のためのマネージャーで、イーデンパークスタジアムをよく知っている方々であったことが幸いした。
- *非常事態に対する緊急プランは IRB が必ず要求する事項で、LOC の各部門について様々な対応の確認がなされた。特に開催時の電力供給がストップした際のバックアップについて対応ができることが確認され、バッテリーによるバックアップが用意された。

次にオペレーションマネージャーのキース・パーカー氏他 2 名の方からワールドカップを開催するために用意した施設について伺った。

- *IRB のマニュアルにより、開催以前のスタジアムを半分新しく改装し、新しいスタジアムに客席を 1 万席増やす必要があった。大変だったのは、すべての観客に同じように観戦できるようにするため、仮設スタンドといえども椅子も含めて同様の品質で対応したことである。ただ実際に施設の設置が完了してから一般の観客を受け

入れた実績が一回しかなく、様々なテストができなかったことは大会開催に向けて非常に不安であったとのことだ。

- * オープニングセレモニーや、試合で 61,000 人を収容してのケータリング施設の確認と施設の中で全ての人がスムーズに動けるようにしなければならない中で、特に 4,000 人のスタッフそれぞれが各部署できちんと安全に十分に働ける管理が大変な作業であった。ワールドカップ開催の際には、さらに 800 人の資格を持つスタッフを雇用してイベントスタッフとして雇用しトレーニングし、より良いケータリングサービスをお客様に提供できるよう準備した。
- * バックアップについては、電気や水道など様々なアクシデントに迅速に対応できる 30 人の技術者をスタッフとして、試合の開催ごとにセキュリティーのため会場外から入れないので、会場内で待機をしていた。
- * 会場や会場周辺への車両の乗り入れについては、完全に制限して許可証がなければ車両の乗り入れができない状況にした。
- * 超 VIP へのセキュリティー対応は非常に重要であり、施設内にいることが完全に安全であることを確保した。
- * 最後に、IRB（国際ラグビーボード）は大会運営に完全を求め決してミスを認めないことと、IRB の運営マニュアルを基に全てをプランニングして実行しなければならないことなど、IRB への対応について重要な助言があった。

その後に会場視察を行いながら説明と質疑を行うため、まず代表チームの監督席からラグビー場全体を視察した。また、選手がグラウンドへ入るメイン通路、選手控室とロッカールーム、次いで隣接するシャワールームに移動し、選手数名が同時に入浴できる大きなジャグジー風呂が設備されていることを確認した。

ロッカールームには今回のラグビーワールドカップに出場している選手のユニフォームと共に前回の大会の写真が飾られ、大会出場選手の名誉を称えていた。



▲チームの監督などの部屋から見たラグビー場



▲選手のグラウンド入退場通路から見たラグビー場



▲GMの案内でW杯出場選手のロッカー前で



▲前回W杯開催時のNZ代表チームポスター

VIP のためのケータリングサービスは不可欠な要素であり、調理場は 2,000 名の対応ができるだけの広さと食器などが用意されていた。

VIP への対応を行う絨毯敷きのフロアについて調査を行いたかったが、残念ながら専用フロアをレセプション会場として使用していたため視察することができなかった。ケータリング責任者の説明によると、南北のスタンドにそれぞれ設置されている施設で 1,200 名の収容が出来、飲食では着席で 500 名、立食で 900 名の対応ができるラウンジが用意されているとの事で、外観を見ただけでも立派な施設だった。

観客席からの会場視察により、仮設スタンドの位置関係や非常に広い観客席裏のケータリングサービスの提供場所の状況を把握することができた。



▲ホスピタリティを考えた広い観客席の後ろ側



▲調理場の各部屋にはそれぞれに調理器具や食器などが用意されている。



▲大会開催の際、レセプションが行われる4階のラウンジ入口

イーデンパークスタジアムを訪問した際、同時期にイングランドで開催されているラグビーワールドカップにおいて、日本代表チームが南アフリカ代表チームに歴史的勝利したことに対し、ドナフィーGMから賞賛され大いに祝福された。

大会では日本チームは残念ながら準決勝に進むことはできなかったが、決勝戦では視察国のニュージーランド代表（オールブラックス）がオーストラリア代表（ワラビーズ）を破り、ワールドカップ初の2連勝を成し遂げたことにも言及され、ともに勝利の喜びを分かち合うことができた。

2019年に日本がアジアで初めてラグビーワールドカップを開催することになるが、ニュージーランドのラグビー関係者も日本大会の成功に大変期待を寄せていると感じた。調査を通じ、2019年大会を成功させるための様々なノウハウ、施設改修に当たっての重要点や各国の選手・観客をおもてなしする内容について、イーデンパークスタジアムを訪問して学ぶことができた。



▲GMからの説明及び意見交換