



大阪まちボランティア／活動報告書 IV. 開催までの歩み



7. その他・活動開始前の準備



交通事業者との事前の協議・意見交換

事前に、駅利用者および万博会場への来場者の動線が集中することによる混雑を回避し、安全かつ円滑に活動を実施することを目的として、関西の主要交通事業者との協議及び意見交換を行った。

協議においては、活動時間帯や実施場所、利用者動線への影響等について調整を行うとともに、各交通事業者における万博会場へのアクセス施策や来場者誘導に関する取組についても意見を聴取した。

これらの協議結果を踏まえ、計6社の交通事業者と連携し、会場外において主要駅および空港の計8か所を活動候補場所として検討・決定した。

対象拠点（駅・空港）	連携交通事業者
大阪国際空港	関西エアポート株式会社
関西国際空港	関西エアポート株式会社
新大阪駅	西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本） 東海旅客鉄道株式会社（JR東海） 大阪市高速電気軌道株式会社（Osaka Metro）
大阪駅	西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本）
中之島駅	京阪電気鉄道株式会社
北浜駅・淀屋橋駅	京阪電気鉄道株式会社
なんば駅	南海電気鉄道株式会社
天王寺駅	西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本） 大阪市高速電気軌道株式会社（Osaka Metro）

交通事業者との活動時の取り決め等の調整・協定手続き

交通事業者と連携し、活動場所や活動時間、イレギュラー時の対応等活動計画書を元に運用ルールの取り決めを行った。取り決めた内容については、活動場所の無償貸与等の項目等も含めた協定書の締結手続きを行った。また、ボランティアの集合場所となる控所の提供についても相談し、貸出可能となった箇所も協定書に含めて締結手続きを行った。

【活動拠点】

	契約の種類	契約相手方
大阪国際空港	協定書	関西エアポート株式会社
関西国際空港	協定書	関西エアポート株式会社
新大阪駅	使用承認申請書・使用承認書	西日本旅客鉄道株式会社
大阪駅	使用承認申請書・使用承認書	西日本旅客鉄道株式会社
北浜駅・淀屋橋駅	協定書	京阪電気鉄道株式会社
中之島駅	協定書	京阪電気鉄道株式会社
なんば駅	協定書	南海電気鉄道株式会社
天王寺駅	使用承認申請書・使用承認書	西日本旅客鉄道株式会社
	協定書	大阪市高速電気鉄道株式会社

【控所】

	契約の種類	契約相手方
大阪国際空港	賃貸借契約	関西エアポート株式会社
関西国際空港	控所無し	
新大阪駅	使用承認	東海旅客鉄道株式会社
大阪駅	外部の会議室を借用	
北浜駅・淀屋橋駅	協定書	京阪電気鉄道株式会社
中之島駅	協定書	京阪電気鉄道株式会社
なんば駅	外部の会議室を借用	
天王寺駅	使用承認	大阪市都市整備局

大阪府警本部及び各拠点設置場所の管轄警察署との協議

ボランティア活動運営に関する相談及び実施のための協議（道路使用許可関係等）を大阪府警察本部及び各管轄警察署に訪問し調整した。

訪問先	活動拠点
大阪府警本部	各拠点
豊中警察署（空港警備派出所）	大阪国際空港
関西空港警察署	関西国際空港
淀川警察署	新大阪駅
曾根崎警察署	大阪駅
天満警察署	北浜駅・淀屋橋駅／中之島駅
南警察署	なんば駅
阿倍野警察署 天王寺警察署	天王寺駅

インフォメーションセンター・観光案内所との調整

各活動場所と近接しているインフォメーションセンターや観光案内所に訪問し、ボランティア活動の概要を説明、活動場所や活動時間、万博情報・チケット・アクセスに関する案内範囲等共有の上、活動時における案内対応者の引継ぎ連携や活動に有用となる情報や資料等の提供について調整した。

訪問先	活動拠点
新大阪観光案内所（大阪観光局）	新大阪駅
大阪観光案内所（大阪観光局） 大阪ステーションシティ連絡協議会	大阪駅
難波観光案内所（大阪観光局）	なんば駅

道路占用許可手続き

京阪中之島駅、京阪北浜駅、Osaka Metro天王寺駅の案内ブース設置については地下道施設への設置であったことから道路占用許可が必要となった。そのため、1次占用者である交通事業者及び道路管理者である大阪市建設局と協議のうえ、道路占用許可の手続きを行った。

ボランティアユニフォーム・ポシェット

ボランティアユニフォームは、若い世代からシニア世代まで幅広い世代の方々に参加すること等を踏まえ、誰でも着こなせるデザインとした。背面には、来訪者に声をかけてもらいやすいよう、「VOLUNTEER」の文字を入れる等、万博の顔として来訪者を「おもてなし」しやすい工夫を凝らした。真夏での活動も考慮し、暑さ対策の帽子とマイボトル等を携帯できるようポシェットを用意した。

デザインの決定にあたっては、まず、会場ボランティアにおいて、SDGsの目標の一つである「パートナーシップで目標を達成しよう」のカラーであり、人と人をつなぐボランティアにふさわしいネイビーをベースに、会場に馴染むよう落ち着いたグレーを合わせたデザインが決められた。大阪まちボランティアでは、大阪・関西万博ボランティアとしての統一感を出すために、会場ボランティアのデザインをベースに、まちなかでも活動が目につきやすいよう視認性の高いイエローを用いたデザインとした。

■ デザイン・仕様

<Tシャツ>



- 【仕様】
- 素材：ポリエステル（2色切替）
 - 印刷：大阪府・大阪市表記/1色
VOLUNTEERロゴ/1色
万博ロゴ/転写
品質タグ1色
 - 個装：個装袋

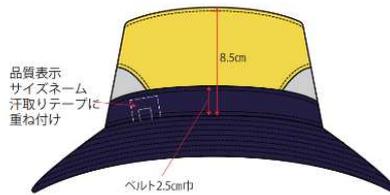
<ベスト>



- 【仕様】
- 素材：ポリエステル（2色切替）
 - 印刷：大阪府・大阪市表記/1色
VOLUNTEERロゴ/1色
ジャクジャク/転写
品質タグ1色
 - 個装：個装袋

(2) ユニフォーム等の配付

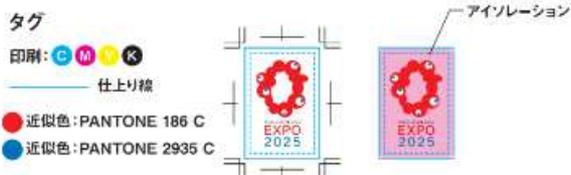
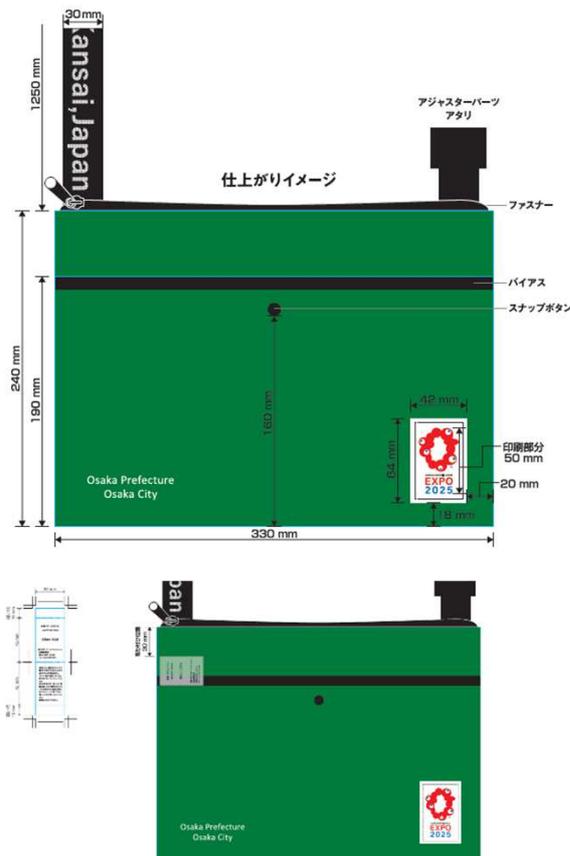
<ハット>



【仕様】

- 素材：ポリエステル（2色切替）
- 印刷：大阪府・大阪市表記/1色
万博ロゴ/転写
品質タグ1色
- 個装：個装袋

<ポシェット>



【仕様】

- 素材：ポーチ/ポリエステル+PVCコーティング（600D）
裏生地PUコーティング
ショルダー紐/ポリエステル
アジャスター・スナップ/プラスチック（黒色）
タグ/サテン
- 印刷：大阪府・大阪市表記/1色
万博ロゴタグ/4色昇華転写
ショルダー紐/ジャガード織
品質タグ1色
- 個装：個装袋

ユニフォームサイズ

Tシャツ	XS	S	M	L	LL	3L	4L	5L
バスト	88	94	100	106	112	120	128	136
肩幅	42	44	46	48	50	53	56	59
着丈 (CB)	62	65	68	71	74	77	80	82
袖丈	19	20	21	22	23	25	26	27
想定胸回り	75~84	80~90	85~96	90~102	95~110	100~116	105~124	110~130
ベスト	XS	S	M	L	LL	3L	4L	5L
バスト	100	104	110	114	119	124	132	140
肩幅	42	44	46	48	50	53	56	59
着丈 (CB)	53	56	59	62	65	68	71	71
想定胸回り	75~84	80~90	85~96	90~102	95~110	100~116	105~124	110~130

<制作数量>

サイズ	Tシャツ	ベスト	ハット	ポシェット
5L	36	37	(フリーサイズ)	(フリーサイズ)
4L	77	102		
3L	385	454		
LL	1,402	1,500		
L	3,706	3,910		
M	5,157	4,949		
S	3,885	3,750		
SS	1,552	1,498		
計	16,200	16,200		

ユニフォーム配付実績

大阪まちボランティア単独登録者	7,457
両方ボランティア登録者	4,776
合計	12,233

ユニフォームの追加配付等

当初5日の活動を原則としていたが、空き枠の開放により6日以上活動を行えるようにしたことから、希望者には2枚目のユニフォームを配付した。追加配付後残ったユニフォームについては、リサイクル対応をした。

ボランティア証

ボランティアの支給物として、本人確認証としてボランティア証を制作し支給した。用紙は耐水性の高いレーザーピーチを使用した。

(1) デザイン

表面



裏面 A案



ストラップ



(2) 仕様

- ・仕上げサイズ：天地120×左右80ミリ
- ・用紙：レーザーピーチ WESY210
- ・印字内容
 - 表面4色：〈固定情報〉背景絵柄・文字
〈可変情報〉なし
 - 裏面4色：〈固定情報〉ボランティア向け注意文言等
〈可変情報〉顔写真、氏名、参加者ID、QRコード(中身はID)、品質管理用QRコード、ユニークコード
- ・印刷 イリデッセによる全面フルカラープリント

(3) 制作数量

13,273件

加入保険内容

【保険名称】

ボランティア活動保険 Aプラン

ボランティアの方々が日本国内において、ボランティア活動中に他人にケガをさせたり、他人の財物を損壊させたことにより損害賠償問題が生じた場合や、ボランティア活動中の事故によりボランティア本人がケガをした場合の損害を補償する保険である。

【申込人】

大阪・関西万博ボランティア事務局

【記名被保険者】

大阪まちボランティア 本登録者

【対象となるボランティア活動】

大阪・関西万博における大阪まちボランティア活動
※活動場所への通常の経路による往復途上も含む

【補償の種類】

<賠償責任補償>

被保険者が日本国内において次のいずれかに該当する偶然な事故によって他人の生命や身体を害したり、他人の財物を損壊（滅失、破損または汚損）した場合等に、被保険者が法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害（損害賠償金や争訟費用等）に対して保険金を支払う。

- (a) ボランティア活動中に発生した事故
- (b) ボランティア活動に伴って提供した財物に起因する事故
- (c) ボランティア活動の結果に起因する事故
- (d) ボランティア活動に伴って占有、使用または管理する保管物の損壊、紛失または盗取

<傷害補償>

日本国内において、被保険者がボランティア活動中に被った急激かつ偶然な外来の事故によるケガに対し、死亡保険金、後遺障害保険金、入院保険金、手術保険金および通院保険金等を支払う。

※それぞれ、プランに応じて支払額の設定あり

【制度運営】

社会福祉法人大阪府社会福祉協議会
大阪府ボランティア・市民活動センター

活動費支給の流れ

活動費の支給は「QUOカードPay」を利用。事前にQUOカードPayの受領に同意したボランティアに対し交通費・食費相当として、活動日時時点でマイページに登録されていたメールアドレス宛に2,000円分のQUOカードPayの受取りの案内を送付し各自で受取。インターネット環境がないボランティアには、活動実績を確認後QUOカード現物を送付した。

■活動費算出データ（11月30日QUOカード受取り終了時点）

	合計	通常まちボランティア活動	大阪駅イベント	大阪港クルーズ船イベント	大阪取引所内イベント	高校生ボランティア
(1)QUOカードPay						
総配信数	74,459	74,341	72	39	7	0
URL無効化（カード切替のため）※①	8	8	0	0	0	0
URL無効化（活動費辞退のため）※②	25	24	1	0	0	0
実配信数 ※①②を除き、実質受け取り対象となる配信数	74,426	74,309	71	39	7	0
受取数 ※実際に受け取られた件数（実配信数-未受取件数48件）	74,378	74,261	71	39	7	0
(2)QUOカード						
受領者数	439	160	0	0	0	279
支給枚数	1,554	1,275	0	0	0	279
(3)辞退						
辞退件数 ※実活動数の中で辞退された件数	265	264	1	0	0	0

■QUOカードPay 支給フロー

- ① マイページ内ログイン時に活動日の事前に活動費支給方法について確認する画面を表示後、QUOカードPay受取の同意確認ウィンドウを表示させ、システム上で同意取得を実施。
- ② ボランティア事務局にて活動実績を定期的に確認を行い、後日、受取のURLが記載されたメールを送付し、下記のフローで各個人が受領。



01



02



URLをクリック



シリアルコード認証



ギフト取得



ブックマークor保存

お支払い
or
アプリに保存
で使用可能

※シリアルコードは自動で入力される

【受取期限】
2025年11月30日

【使用期限】
受取日から3年間

ボランティアに送付した操作手続き

QUOカードPayの受け取り方法について

1 URLをクリック



ボランティア活動終了後、後日ご登録のメールアドレスにQUOカードPay受取用メールが届きますので、本文のURLをクリックしてください。

注意
URLの有効期限は2025年11月30日までですので、有効期限までに手順④まで進めてください。

2 シリアルコード認証



シリアルコード認証画面で「次へ進む」を押してください。

注意
シリアルコードは自動入力されます。

3 QUOカードPay受取



ギフト取得画面で、「受け取るボタン」を押してください。手順④の画面に遷移すれば、QUOカードPayの受け取りは完了です。

注意
※1 画面に表示されている有効期限に関わらず、2025年11月30日までに「受け取る」を必ず押してください。2025年12月1日以降に受け取ることはできません。

11月30日までに「受け取り」を押す！！

4 QUOカードPayを使う



QUOカードPayを受け取ったら、「支払う」を押してお店で見せるだけで使用いただけます。

注意
受け取ったQUOカードPayのURLを紛失した場合2025年12月1日以降は本ページにアクセスできませんので、必ず本ページをブックマーク登録するか、アプリに保存してください。

※QUOカードPayの使えるお店など詳細情報はこちら <https://www.quocard.com/individual/use/quopay/>

QUOカードPay受取り不可の方(スマートフォンを使用されていない方等)の対応

■QUOカード受け取り方法

- ①活動日当日、QUOカード受取への同意書をボランティアより受領。
- ②活動実績確認後、活動日の翌月に郵送にて送付。



活動費受領にあたっての同意書

大阪まちボランティア事務局 宛て

マイページに登録されている住所（以下「登録住所」という。）に、令和7年11月30日までに2,000円相当のQUOカードをお送りします。なお、QUOカードの送付を以て受領したものとみなしますので、おの意についてご確認ください。

- 1 登録住所に誤りがないか、活動日当日中に確認ください
- 2 ボランティア自身の都合により、登録住所にクオカードを配達できなかった場合は、大阪まちボランティア事務局は異なる履行義務を負いません。

上記内容について同意します。

令和 年 月 日

氏名 _____
住所 _____

QUOカード 同意書

活動費辞退届

大阪まちボランティア事務局 宛て

大阪まちボランティアの活動に伴い支給される活動費（交通費・食費相当分として活動日1日につき2,000円）の受領を辞退します。

令和 年 月 日

氏名 _____
住所 _____

QUOカード 辞退届

関係者入場証（ア krediteーションパス）（以下、AD証）とは、万博関係者が万博会場へ入退場する際に必要なパスであり、大阪ヘルスケアパビリオンで活動する際には会場への入場を伴うことからAD証が必要となった。また、任意参加での研修等で使用する可能性があったことから、大阪ヘルスケアパビリオンでの活動を希望していない方も含め発行手続きを行った。

AD証の導入ルールについて

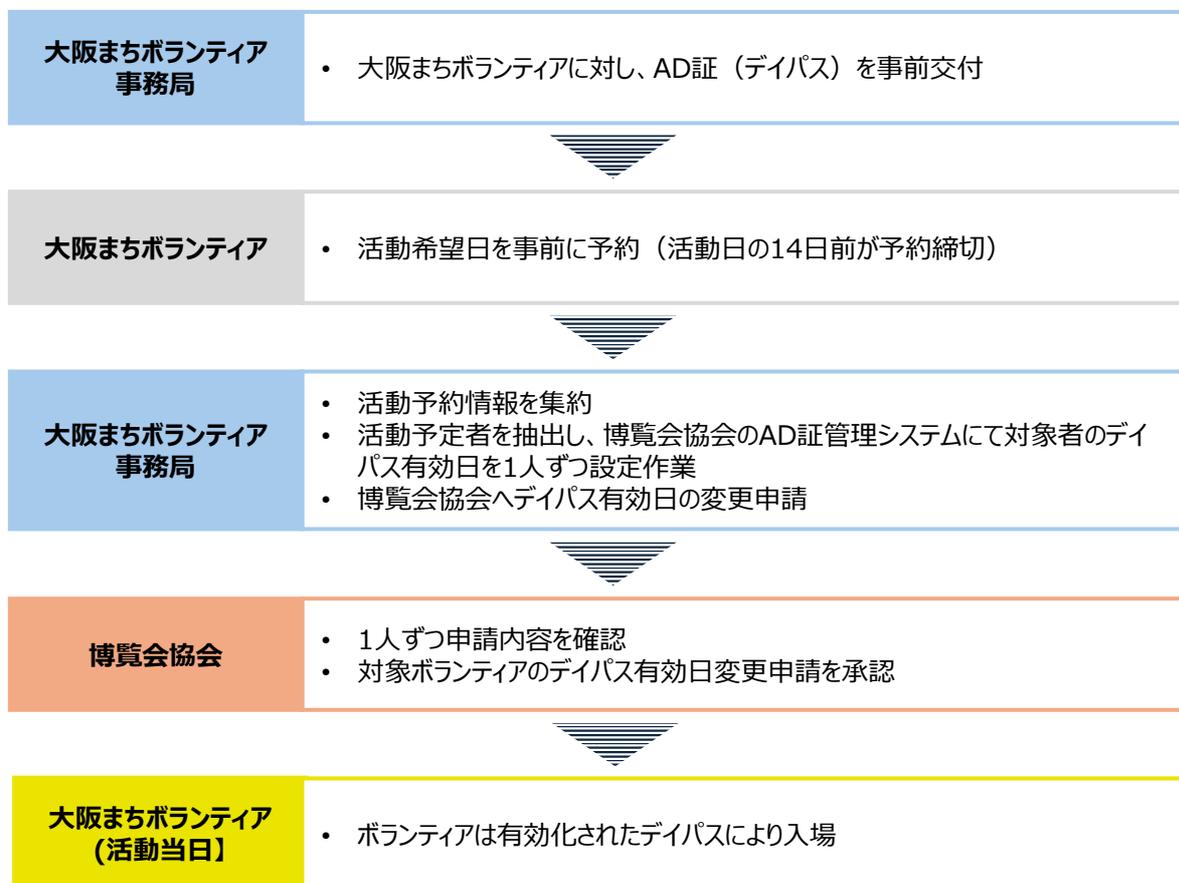
大阪ヘルスケアパビリオンでの活動にあたり、会場の入退場を所管する博覧会協会と協議した結果、活動日数が限られることから使用するAD証については**デイパス方式**となった。

できる限り直前までシフト予約ができ、かつ活動日以外の入場を防止し適正な入場管理ができるよう、**活動日当日のみデイパスが有効となる処置**について協議を重ねた。

協議の結果、運用にあたってはあらかじめ大阪まちボランティアに対してAD証（デイパス）を配付したうえで、ボランティアの活動予約情報を活動の14日前に締め切り、日次で各個人の入場日情報を変更申請し有効化する方式となった。最終的に7,629枚の発行対応を行った。

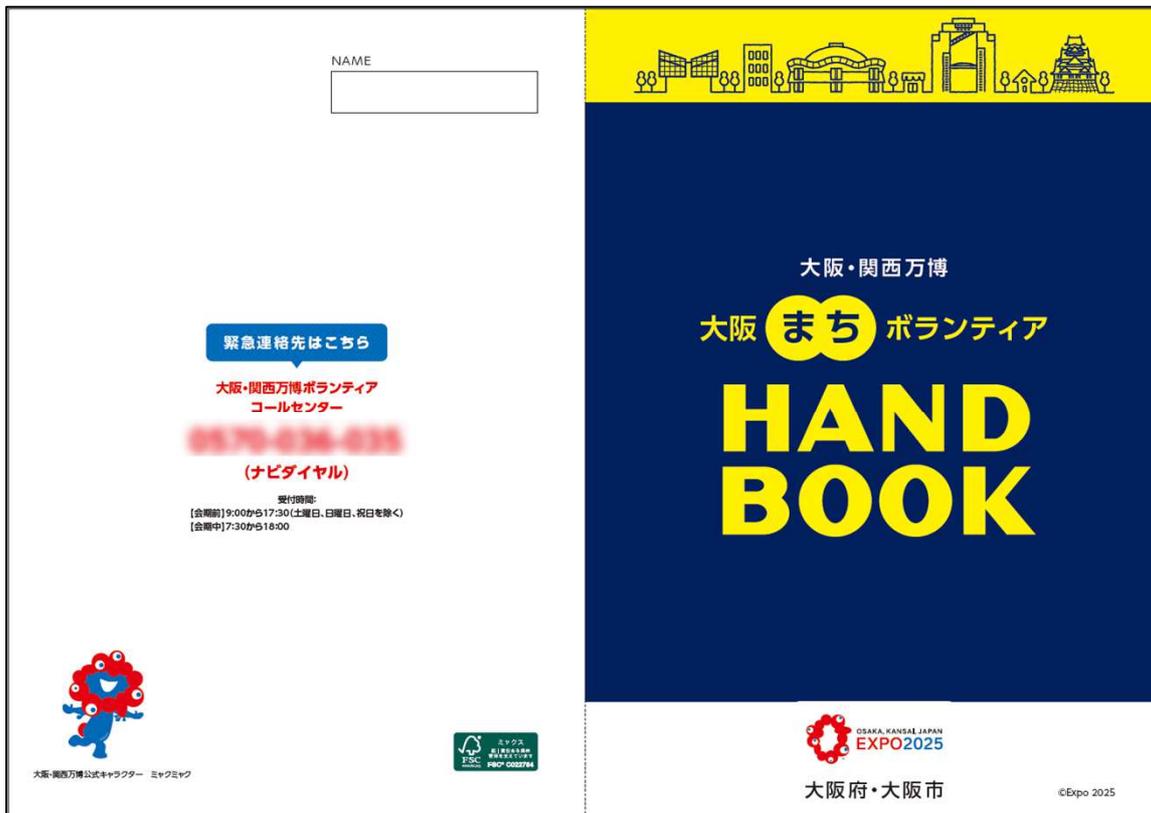
また、「両方ボランティア」については、AD証の発行ルールが原則1個人あたり1枚でありデイパスの発行が不可能だったため、博覧会協会との協議により大阪まちボランティアとして活動する日については会場ボランティア側で申請・発行されたパーマネントパスを活用し入場する運用となった。

AD証(デイパス)運用フロー



ハンドブックデザイン

■表紙1/表紙4 デザイン



■活動の全体概要 主な活動概要



ハンドブック制作概要

本ハンドブックは、万博ボランティアの活動を円滑に進めるための基本的な情報をまとめたものであり、活動のよりどころとなることを目的として作成され、活動に関する疑問点を解消し、ボランティア一人ひとりの行動を支える基礎資料として用いられた。

内容は、万博の概要や基本情報をはじめ、活動拠点である各駅や空港の情報、さらに集合場所や当日の持ち物、活動費の受け取り方法等、活動の前後に必要な実務的な事項も交えた構成となっている。

全てのボランティアが共通の理解を持ち、安心して活動に臨めるよう、活動時に参照しやすい形で情報を整理している。

(1) 仕様

- ・仕上げサイズ：B5
- ・ページ数：表紙4ページ＋本文96ページ
- ・用紙：表紙) FSCマットコート四六/135kgベース 本文) FSCマットコート四六/90kgベース
- ・印刷：全面フルカラー 4c/4c
- ・加工：表紙) 耐摩OPニス引き
- ・製本：中綴じ

(2) 制作数量

- ・15,000部

(3) 構成

表紙	P1	表紙	4 交通情報の案内	P38	4-1 万博会場への主な交通手段
ボランティアの皆さんへ	P2	ボランティアの皆さんへ		P39	5-1 こんにちはどうする？
Index	P3	Index		P40	5-2 熱中症対策
1 「大阪・関西万博」の概要	P4	1-1 万博概要	5 緊急時対応	P41	5-3 活動中止判断について
	P5	1-2 ロゴマーク、ミャクミャク			5-4 会期中の緊急連絡先
		1-3 大屋根リング、静けさの森			
	P6	1-4 バビリオン			
	P7				
	P8				
	P9	1-5 未来社会ショーケース	6 活動場所	P42-45	6-1 関西国際空港
	P10	1-6 催事		P46-49	6-2 大阪国際空港
	P11				
	P12	1-6-1 ナショナルデー、スペシャルデー		P50-54	6-3 新大阪駅
	P13	1-6-2 大阪ウィーク		P55	memo
	P14				
	P15				
	P16				
P17					
P18		P56-60		6-4 大阪駅	
P19		P61	memo		
P20	1-7 テーマウィーク	P62-66	6-5 北浜駅・淀屋橋駅		
P21	1-8 「TEAM EXPO 2025」プログラム	P67	memo		
2 大阪まちボランティア活動概要	P22-23	2-1 活動の全体概要	P68-71	6-6 中之島駅	
		2-2 主な活動内容	P72-77	6-7 なんば駅	
	P23	2-3 案内時の注意点	P78-81	6-8 天王寺駅	
	P24	2-4 運営体制	P82-87	6-9 大阪ヘルスケアバビリオン	
		2-5 1日のスケジュール	P88	6-10 各活動場所における集合場所一覧	
	P25	2-6 持ち物	P89	memo	
	P26	2-7 ユニフォーム着用ルール			
	P27	2-8 活動費の受取方法	7 FAQよくある質問	P90-91	7 FAQよくある質問
	P28	2-9 注意事項・禁止事項	8 指差しコミュニケーションシート	P92	8 指差しコミュニケーションシート
P29					
3 万博情報の案内	P30	3-1 案内の概要、案内方法	9 コミュニケーションに役立つフレーズ	P93	9 コミュニケーションに役立つフレーズ
		3-2 万博公式アプリ「EXPO 2025 Visitors」			
	P31	3-3 チケットの種類	9 コミュニケーションに役立つフレーズ	P94-97	9 コミュニケーションに役立つフレーズ
	P32	3-4 チケットの購入方法から来場まで	10 活動に役立つ便利なサイト・アプリ	P98-99	10 活動に役立つ便利なサイト・アプリ
	P33				
	P34				
	P35	3-5 紙チケット等の購入と購入後の流れ			
	P36	3-6 会場内での決済方法			
		3-7 来場者サービス施設、飲食店など			
P37	3-8 大型荷物の持ち込み禁止等				
	3-9 大阪・関西万博全般に関するお問い合わせ				
			P100	裏表紙：緊急連絡先	



大阪まちボランティア／活動報告書 IV. 開催までの歩み



8. 万博会期前の取組み



実施概要

大阪・関西万博の開幕日を目前に控え、活動のモチベーションをさらに高めてもらえるよう団結式を実施した。

名称	大阪・関西万博ボランティア団結式
日時	2025年3月30日（日） 13時00分～13時30分まで
場所	大阪府咲洲庁舎 50階迎賓会議室
登壇者	<ul style="list-style-type: none"> ・石毛 博行 博覧会協会 事務総長 ・吉村 洋文 大阪府知事 ・横山 英幸 大阪市長 ・ボランティア代表者（大阪まちボランティア2名・会場ボランティア2名）
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪まちボランティア：23名（代表者2名を含む） ・会場ボランティア：25名（代表者2名を含む）
YouTube ライブ配信	同時接続約480名（総視聴回数6,320回視聴 2025/11/26時点）

実施プログラム

時刻	プログラム	備考
13:00	開式、登壇者	司会から開催趣旨の説明後、登壇者の紹介。ミyakymyak登場
13:04	総長・知事・市長挨拶	ボランティアへの期待等について
13:11	ボランティアへのユニフォーム贈呈	総長から会場ボランティア2名へ、知事・市長からまちボランティア2名に贈呈。ボランティアはその場で袖通し
13:14	ボランティア代表者のスピーチ	今後の活動に向けた抱負等について
13:19	（転換）	
13:24	記念撮影	参加者全員で記念撮影
13:27	閉式	閉式後、メディアからボランティアへのインタビュー、撮影等を実施



吉村大阪府知事 挨拶



ボランティアへのユニフォーム贈呈



集合写真



ボランティア代表者2名

テストランへの参加

<参加概要>

■ 万博会場におけるテストランについて

大阪・関西万博の開幕に先立ち、博覧会協会が会場運営に関わる改善点を発見、対応することを目的にテストランを実施。主要駅や空港での案内の一助となるよう、博覧会協会と連携し、大阪まちボランティアも研修の一環として参加した。

日時	2025年4月5日（土）午前9時～/午前10時～/午前11時～ ※閉場時刻は午後6時 2025年4月6日（日）午前10時～/午後2時～ ※閉場時刻は午後9時
対象者	大阪まちボランティア
場所	大阪・夢洲
内容	主要駅や空港での案内時に、来訪者に向けてより実感を持った説明等につながることを想定し、万博会場でのテストランにおいて「来場者として」パビリオンや各施設等を観覧。
参加方法	1.大阪・関西万博テストラン ボランティア参加申込事務局より テストラン参加申込に関するメールを受信 2.メール本文に記載の参加申込フォームURLより申込み 参加申込期限：2025年3月6日（木）午後5時00分まで 3.テストラン入場用のチケットIDがメールで届く 4.チケットで指定された日時に来場する

■ 大阪ヘルスケアパビリオンにおけるテストランについて

博覧会協会が実施するテストランに合わせ、大阪ヘルスケアパビリオンにおいても、一部時間帯でボランティア活動も含めたテストランを実施した。

日時	2025年4月6日（日） 午前11時～午後2時（参加人数20人） 午後0時30分～午後3時30分（参加人数20人）
対象者	本テストラン応募時点で、配置別研修「大阪ヘルスケアパビリオン」が受講済である大阪まちボランティア
場所	大阪ヘルスケアパビリオン
内容	大阪まちボランティアのユニフォームを着用し、大阪ヘルスケアパビリオン内でボランティア活動を実施。

大学が実施する教育プログラムへの活動枠提供

次代を担う学生の成長を支援するため、学習とボランティア活動を連携させる取り組み等を教育プログラムとして実施している大学に対し、ボランティア活動枠の提供を行った。



大阪まちボランティア／活動報告書

V. ボランティア活動



大阪まちボランティア／活動報告書 V. ボランティア活動

1. 活動全体概要

2025年4月13日(日)～2025年10月13日(月)

活動状況概要

2025年4月13日から10月13日までの184日間、9か所の活動において、活動人数は10,955人、延べ活動人数は76,586人に達した。各活動拠点において多くのボランティアが参加し、開幕から閉幕まで継続的な活動者の伸びが見られた。

また、活動者属性としては、10代～20代の若年層から最高齢は90歳のみまで幅広い層の参加が見られた。

活動人数・案内件数

活動人数 10,955人

延べ活動人数 76,586人

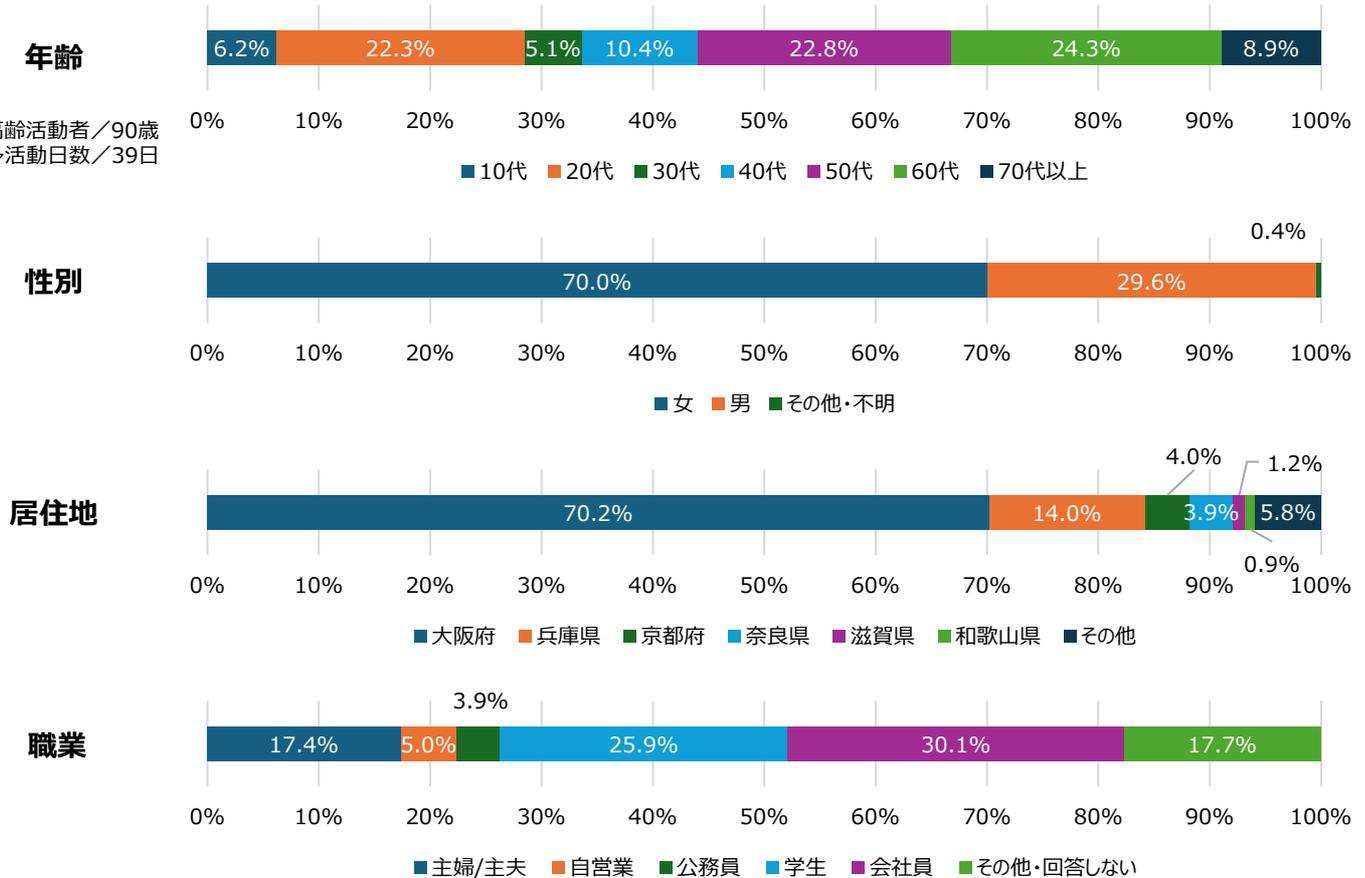
駅・空港での案内件数 352,547件

各拠点活動概要

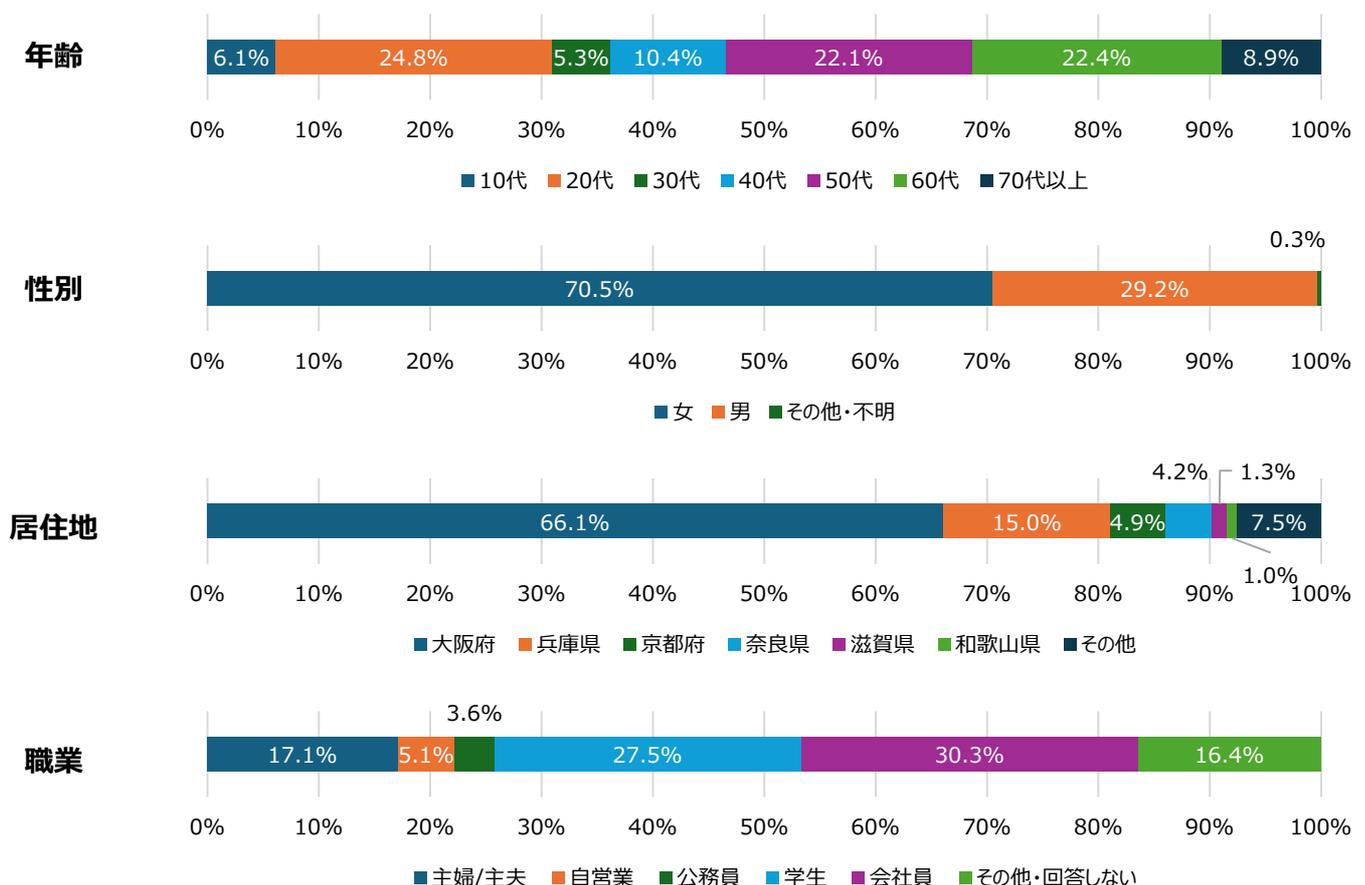
	活動拠点	活動人数 (累計)	活動期間	活動時間	活動場所		管理事業者 (略)
					案内ブース	サブポイント	
1	大阪国際空港 (伊丹空港)	4,153名	9:00~18:00	4/13- 10/13 184日間	1箇所	1箇所	関西エアポート
2	関西国際空港	8,813名	9:00~18:00	4/13- 10/13 184日間	2箇所	2箇所	関西エアポート
3	新大阪駅周辺	11,386名	9:00~18:00	4/13- 10/13 184日間	2箇所	3箇所	JR東海/JR西日本 Osaka Metro
4	大阪駅周辺	15,313名	9:00~18:00	4/13- 10/13 184日間	2箇所	3箇所	JR西日本
5	中之島駅周辺	3,252名	9:00~18:00	4/13- 10/13 184日間	1箇所	1箇所	京阪電鉄
6	北浜駅・ 淀屋橋駅周辺	5,074名	9:00~18:00	4/13- 10/13 184日間	1箇所 ※北浜	1箇所 ※淀屋橋	京阪電鉄
7	なんば駅周辺	8,782名	9:00~18:00	4/13- 10/13 184日間	1箇所	3箇所	南海電鉄
8	天王寺駅周辺	6,729名	9:00~18:00	5/1-10/13 166日間	1箇所	2箇所	Osaka Metro JR西日本
9	大阪ヘルスケア パビリオン	12,966名	9:00~21:00	4/13- 10/13 184日間	6箇所		大阪府・大阪市

大阪まちボランティア 属性

※最高齢活動者／90歳
最多活動日数／39日

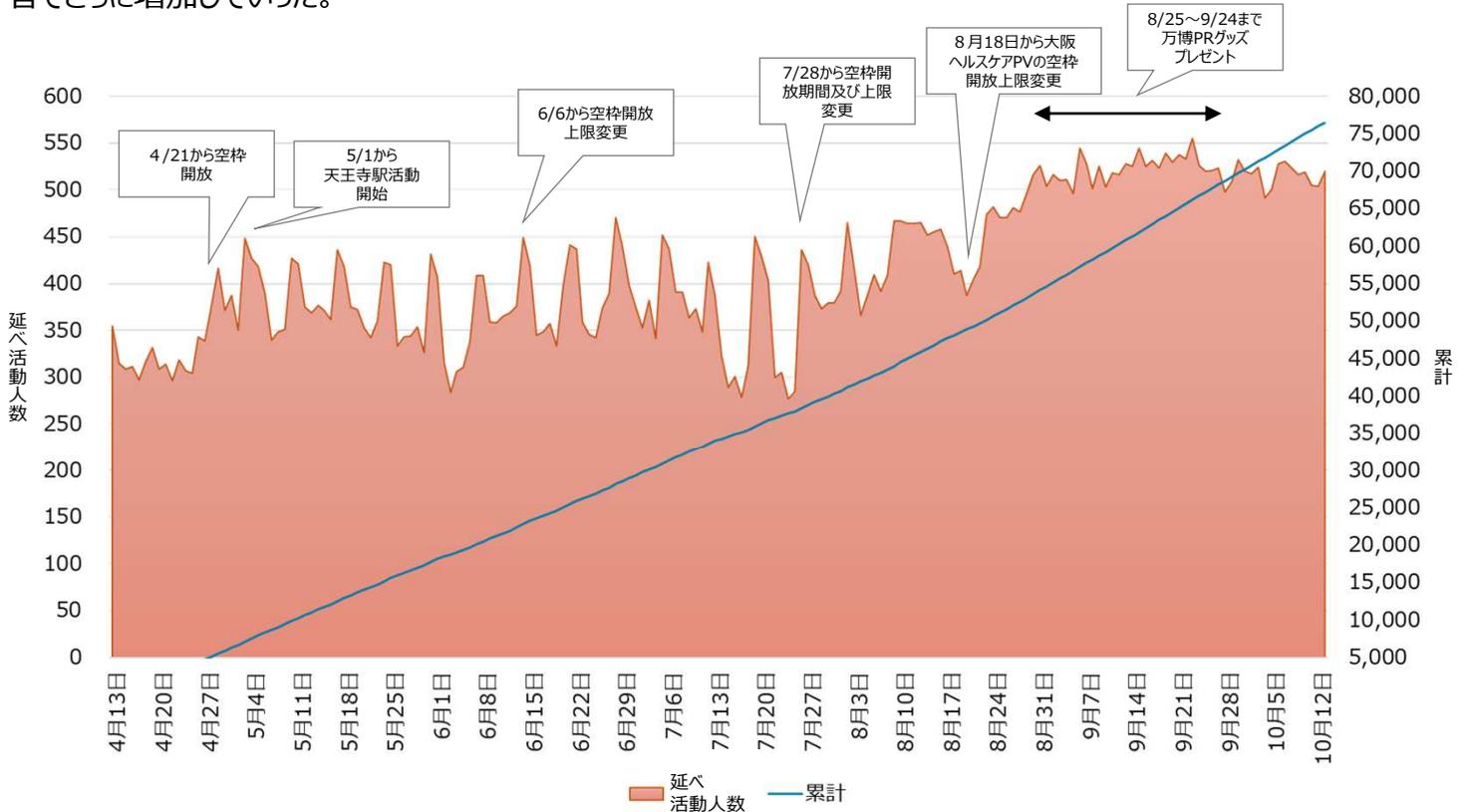


会場ボランティア 属性 (参考)



延べ活動人数の推移

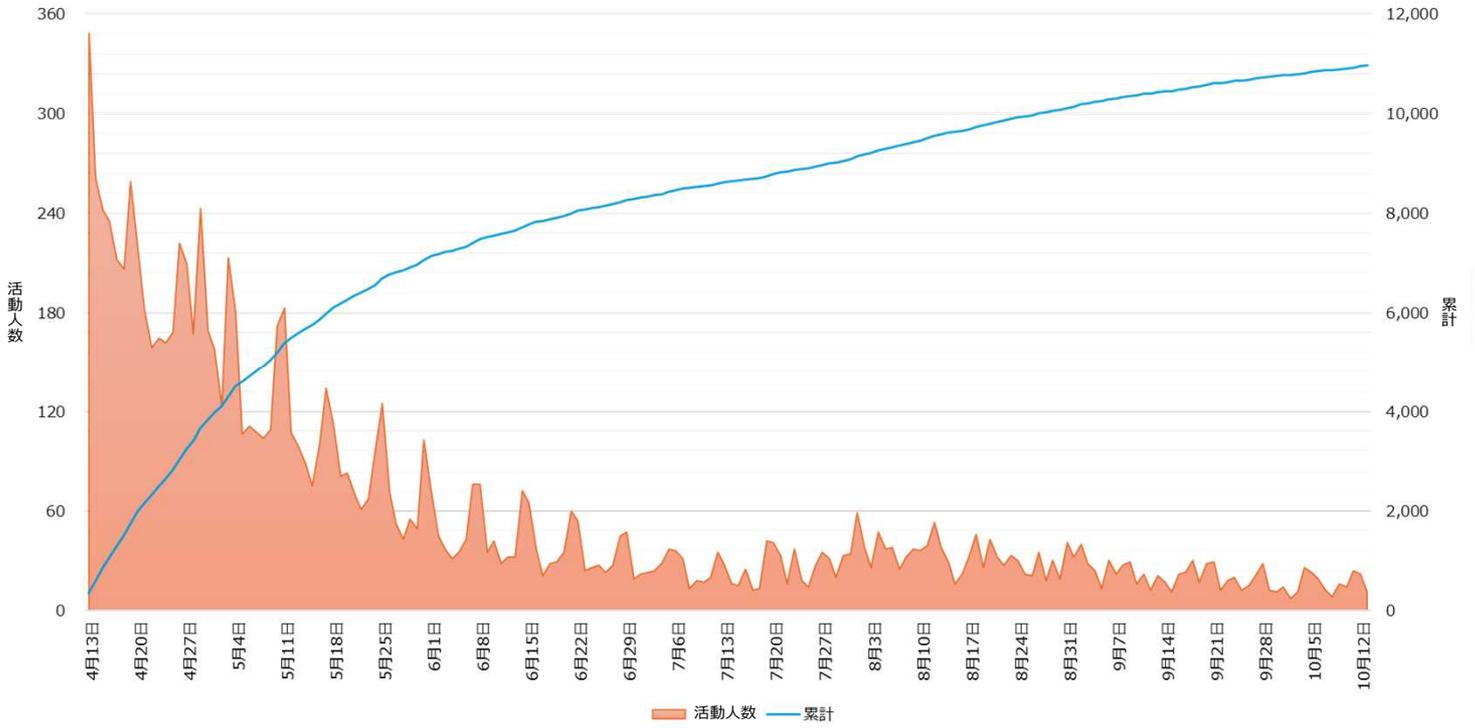
2025年4月13日の開幕から活動人数が安定していたことから、4月21日と6月6日には、空き枠に対する予約上限を開放し、活動参加機会を提供した。7月28日からは空き枠開放期間変更と活動上限日数の変更により、1日あたりの活動回数の増加が見られ、8月下旬からは万博PRグッズの提供や閉幕に向けての活動意向の参加者でさらに増加していった。



■活動人数増員のための仕掛け

- 4月21日から空枠開放（空枠予約上限 駅・空港：5日 大阪ヘルスケアPV：1日）
- 4月28日からポスト数増（新大阪：+18、大阪：+24、なんば：+15、関空：+12）
- 5月1日天王寺駅活動開始
- 5月25日からポスト数増（大阪ヘルスケアPV：+11）
- 6月6日から空枠開放上限変更（空枠予約上限 駅・空港：20日 大阪ヘルスケアPV：2日）
- 6月7日からポスト数増（伊丹：+6）
- 6月9日通知 関空活動ピンバッジ贈呈
- 6月18日 リーダー追加募集
- 6月20日通知 5日以上活動者ピンバッジ贈呈
- 6月20日からポスト数増（大阪ヘルスケアPV：+9）
- 6月21日からポスト数増（関空：+12、北浜・淀屋橋：+6）
- 6月27日からポスト数増（なんば：+6、天王寺：+12）
- 7月3日からポスト数増（関空：+12）
- 7月28日から空枠開放期間及び上限変更（駅・空港：30日 大阪ヘルスケアPV：2日）（開放期間7日前→21日前）
- 8月18日から空枠開放上限変更（駅・空港：30日 大阪ヘルスケアPV：4日）
- 8月25日から9月24日まで 万博PRグッズプレゼント
- 8月26日から10月13日まで 大阪ヘルスケアPVでパーソナルフード配付

活動人数の推移



案内件数の推移

大阪国際空港

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	86	115	122	92	83	102	95	145	154	160	126	121	127	107	108	90	112	83	108	105	116	126	95	98	99	174	2,949
アクセス	215	228	149	164	171	157	201	156	193	140	164	152	162	146	195	147	156	134	183	162	183	179	201	234	178	202	4,552
周辺施設	28	23	36	13	21	23	36	41	59	34	50	38	47	45	42	56	60	21	25	44	50	66	35	39	64	59	1,055
写真撮影等	87	75	151	191	113	103	134	191	147	346	378	359	211	324	557	585	776	806	794	601	602	547	782	1,018	792	1,215	11,885
期間別合計	416	441	458	460	388	385	466	533	553	680	718	670	547	622	902	878	1,104	1,044	1,110	912	951	918	1,113	1,389	1,133	1,650	20,441

【案内の状況】

大阪国際空港においては、外国人旅行者が非常に多く、家族や修学旅行生の旅行者のグループの対応もあり、アクセスに関する問い合わせが比較的多く見られた。また空港から大阪モノレール駅や空港リムジンバス乗り場につながる出口にブースを設置していたため、ミyakミyakとの写真撮影を希望する方が多く、ボランティアとコミュニケーション取る機会が多かった。

【多かった問い合わせ】

- ・おすすめのパビリオンの問い合わせ
- ・大阪市内への交通アクセスやシャトルバスの問い合わせ
- ・ミyakミyakパネルでの写真撮影

関西国際空港

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	285	286	250	240	290	266	233	255	276	285	224	225	207	247	251	226	154	118	187	223	190	257	265	303	419	334	6,496
アクセス	298	211	254	160	249	227	134	111	129	156	157	149	153	208	234	148	144	152	183	162	188	243	163	165	281	204	4,863
周辺施設	201	123	158	122	198	166	181	145	164	135	125	146	143	173	221	179	162	174	285	254	301	291	259	344	304	370	5,324
写真撮影等	424	330	289	280	262	333	359	366	244	283	296	261	459	389	518	544	585	583	415	664	671	622	830	774	880	1,154	12,815
期間別合計	1,208	950	951	802	999	992	907	877	813	859	802	781	962	1,017	1,224	1,097	1,045	1,027	1,070	1,303	1,350	1,413	1,517	1,586	1,884	2,062	29,498

【案内の状況】

関西国際空港においては、大型の常設ブースを設置したため、多くの空港利用者に対応した。観光客も多く、関西の観光地の情報提供の機会が多く見られた。また、国内線到着口において缶バッジづくりや折り紙の体験活動を実施し、家族連れや海外の旅行者への対応が多かった。

【多かった問い合わせ】

- ・万博チケット購入、会場へのアクセス方法等
- ・関西の観光地の情報
- ・大阪市内へのアクセス情報
- ・フォトパネル等を使用しての記念撮影や缶バッジづくり体験

新大阪駅

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	693	713	490	526	655	617	543	638	781	859	788	482	589	475	379	305	381	460	401	460	537	532	626	609	569	638	14,746
アクセス	1,480	1,150	1,228	1,012	1,142	1,165	1,098	935	1,134	923	969	919	771	795	739	630	791	947	733	849	910	1,046	1,006	891	1,031	1,081	25,375
周辺施設	583	518	609	757	716	864	891	765	834	949	838	595	716	502	539	396	525	695	618	610	775	1,031	1,103	1,066	1,127	1,132	19,754
写真撮影等	1,005	887	1,078	1,192	1,022	903	1,123	993	1,300	1,698	1,808	1,447	1,279	1,423	1,413	1,215	1,808	2,281	1,916	2,104	1,851	2,454	3,033	3,173	3,050	4,573	46,029
期間別合計	3,761	3,268	3,405	3,487	3,535	3,549	3,655	3,331	4,049	4,429	4,403	3,443	3,355	3,195	3,070	2,546	3,505	4,383	3,668	4,023	4,073	5,063	5,768	5,739	5,777	7,424	105,904

【案内の状況】

新大阪駅については、新幹線中央改札に大型ブースを設置、在来線コンコースにもブースを設置し、新幹線利用者への対応が非常に多かった。万博情報、交通アクセス、観光案内等まんべんなく問い合わせがあり、特に新幹線中央口では、手持ちパネルやSNS風パネルでの撮影希望者が多く見られた。

【多かった問い合わせ】

- ・万博関連（エキスポライナー、シャトルバス乗場、チケット購入、予約について）
- ・Osaka Metro御堂筋線、JR在来線への乗り換え
- ・新大阪周辺のホテル
- ・大阪観光について等

大阪駅

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	815	938	846	1,001	1,144	1,190	875	866	969	949	917	886	589	580	545	547	479	564	669	608	951	1,054	972	1,278	989	1,094	22,315
アクセス	927	836	942	799	906	1,001	825	837	687	804	673	521	493	412	480	545	523	619	560	621	576	734	659	744	790	829	18,343
周辺施設	711	874	845	695	897	999	928	896	893	921	983	607	648	521	700	696	756	819	665	745	893	1,130	1,042	1,112	1,315	1,515	22,806
写真撮影等	552	416	502	398	449	445	445	360	559	588	656	401	546	438	588	651	567	971	597	776	631	815	1,217	1,103	1,889	3,111	19,671
期間別合計	3,005	3,064	3,135	2,893	3,396	3,635	3,073	2,959	3,108	3,262	3,229	2,415	2,276	1,951	2,313	2,439	2,325	2,973	2,491	2,750	3,051	3,733	3,890	4,237	4,983	6,549	83,135

【案内の状況】

大阪駅については、活動ポイントをたくさん設置したため、JR大阪駅を利用される方に多く対応した。交通の結節点となるため、他社線への乗り換え、奈良・京都・姫路といった周辺観光エリアへのアクセス、周辺の商業施設、コインロッカー、手荷物預かり等駅構内の情報まで幅広い問い合わせを受けた。

【多かった問い合わせ】

- ・万博関連（チケット購入方法、パビリオン予約、公式ショップ、シャトルバス）
- ・Osaka Metroへの乗り換え、JR線の乗り場（特急はるか、特急くろしお等）
- ・大阪駅周辺の百貨店、商業施設の場所

中之島駅

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	157	126	86	132	125	102	159	141	133	121	106	78	69	72	54	38	45	31	55	72	88	55	108	90	58	134	2,435
アクセス	115	98	76	66	81	102	57	20	49	53	43	53	50	46	50	50	31	41	49	41	44	37	46	21	38	75	1,432
周辺施設	23	50	50	59	62	58	50	49	50	48	51	35	42	56	27	44	51	41	54	43	34	39	58	25	43	141	1,283
写真撮影等	32	50	62	36	39	52	50	62	48	49	31	39	55	149	471	429	644	585	797	477	662	593	677	932	1,279	3,583	11,883
期間別合計	327	324	274	293	307	314	316	272	280	271	231	205	216	323	602	561	771	698	955	633	828	724	889	1,068	1,418	3,933	17,033

【案内の状況】

中之島駅の案内ブースでは、ブースのスペースを活かし、来訪者へのおもてなしとして、折り紙でのミクミク製作やクイズ作成等、ボランティアによるアイデアで多くの方に対応した。また、缶バッジ配付や、京阪電車のスタンプラリー設置により、老若男女問わず、万博終盤にかけて多くの方が来訪した。

【多かった問い合わせ】

- ・中之島からの万博会場へのシャトルバス関連の問い合わせ
- ・周辺施設のイベント情報、アクセス
- ・缶バッジづくり体験
- ・京阪電車のスタンプラリー

北浜駅・淀屋橋駅

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	162	188	175	188	312	286	248	194	271	274	278	218	267	157	150	144	179	151	175	247	199	194	261	234	161	219	5,532
アクセス	406	336	425	345	563	545	538	391	554	456	546	439	509	466	495	509	488	567	392	520	430	405	359	383	357	499	11,923
周辺施設	57	145	141	151	198	252	281	216	162	117	152	124	162	167	163	120	169	177	159	160	148	175	244	180	190	199	4,409
写真撮影等	40	72	134	134	115	139	81	112	143	159	126	178	139	128	184	118	159	220	137	169	112	192	194	149	167	397	3,898
期間別合計	665	741	875	818	1,188	1,222	1,148	913	1,130	1,006	1,102	959	1,077	918	992	891	995	1,115	863	1,096	889	966	1,058	946	875	1,314	25,762

【案内の状況】

北浜駅の案内ブースでは、京阪電車の利用者、Osaka Metroの利用者が多く行き交う場所であったため、多くの方に案内ツール等を用いた万博のPRを行った。また、万博関連の問い合わせのみならず、国外の旅行者からの京都方面のアクセスや、北浜周辺の問い合わせが多かった。

淀屋橋駅においては、Osaka Metro御堂筋線への乗り換えや、北浜方面へ行く方の問い合わせがあった。

【多かった問い合わせ】

- ・京阪・Osaka Metro間の乗り換え案内
- ・京都方面へのアクセス
- ・北浜周辺の飲食店等

なんば駅

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	187	259	261	306	338	314	268	270	276	342	263	205	170	182	190	170	196	218	195	197	283	256	296	296	255	238	6,431
アクセス	855	795	951	859	856	869	807	975	1,002	960	967	657	601	442	564	657	744	939	814	822	1,042	971	1,020	1,152	1,201	1,461	22,983
周辺施設	314	344	536	346	466	424	379	400	500	430	472	349	260	222	301	320	419	460	436	477	541	620	627	629	728	878	11,878
写真撮影等	291	301	369	320	352	367	218	352	296	368	302	215	189	164	297	274	318	513	323	387	292	346	342	494	446	856	8,992
期間別合計	1,647	1,699	2,117	1,831	2,012	1,974	1,672	1,997	2,074	2,100	2,004	1,426	1,220	1,010	1,352	1,421	1,677	2,130	1,768	1,883	2,158	2,193	2,285	2,571	2,630	3,433	50,284

【案内の状況】

南海なんば駅3階の改札付近にブースを設置したため、関西国際空港からなんば駅に到着された方も多く、周辺のホテルや移動先までのアクセス関連の問い合わせを多く受けた。

【多かった問い合わせ】

- ・万博関連の案内（チケット、アクセス、公式ショップ）
- ・レポート等への交通アクセス
- ・なんば駅周辺の観光スポット
- ・なんば駅周辺の商業施設、ホテルについて

天王寺駅

	4/13-4/19	4/20-4/26	4/27-5/3	5/4-5/10	5/11-5/17	5/18-5/24	5/25-5/31	6/1-6/7	6/8-6/14	6/15-6/21	6/22-6/28	6/29-7/5	7/6-7/12	7/13-7/19	7/20-7/26	7/27-8/2	8/3-8/9	8/10-8/16	8/17-8/23	8/24-8/30	8/31-9/6	9/7-9/13	9/14-9/20	9/21-9/27	9/28-10/4	10/5-10/13	内容別合計
万博情報	-	-	185	417	533	503	539	382	429	503	488	418	359	304	285	273	272	333	327	315	433	560	633	584	406	352	9,833
アクセス	-	-	86	164	123	162	149	118	153	127	146	142	108	120	130	122	142	110	110	123	135	194	150	175	149	204	3,342
周辺施設	-	-	60	130	123	168	143	113	120	113	108	73	79	73	79	98	111	100	123	97	99	106	135	133	150	180	2,714
写真撮影等	-	-	27	138	137	116	90	92	156	162	177	118	139	168	209	186	149	250	187	136	139	136	201	345	242	901	4,601
期間別合計	-	-	358	849	916	949	921	705	858	905	919	751	685	665	703	679	674	793	747	671	806	996	1,119	1,237	947	1,637	20,490

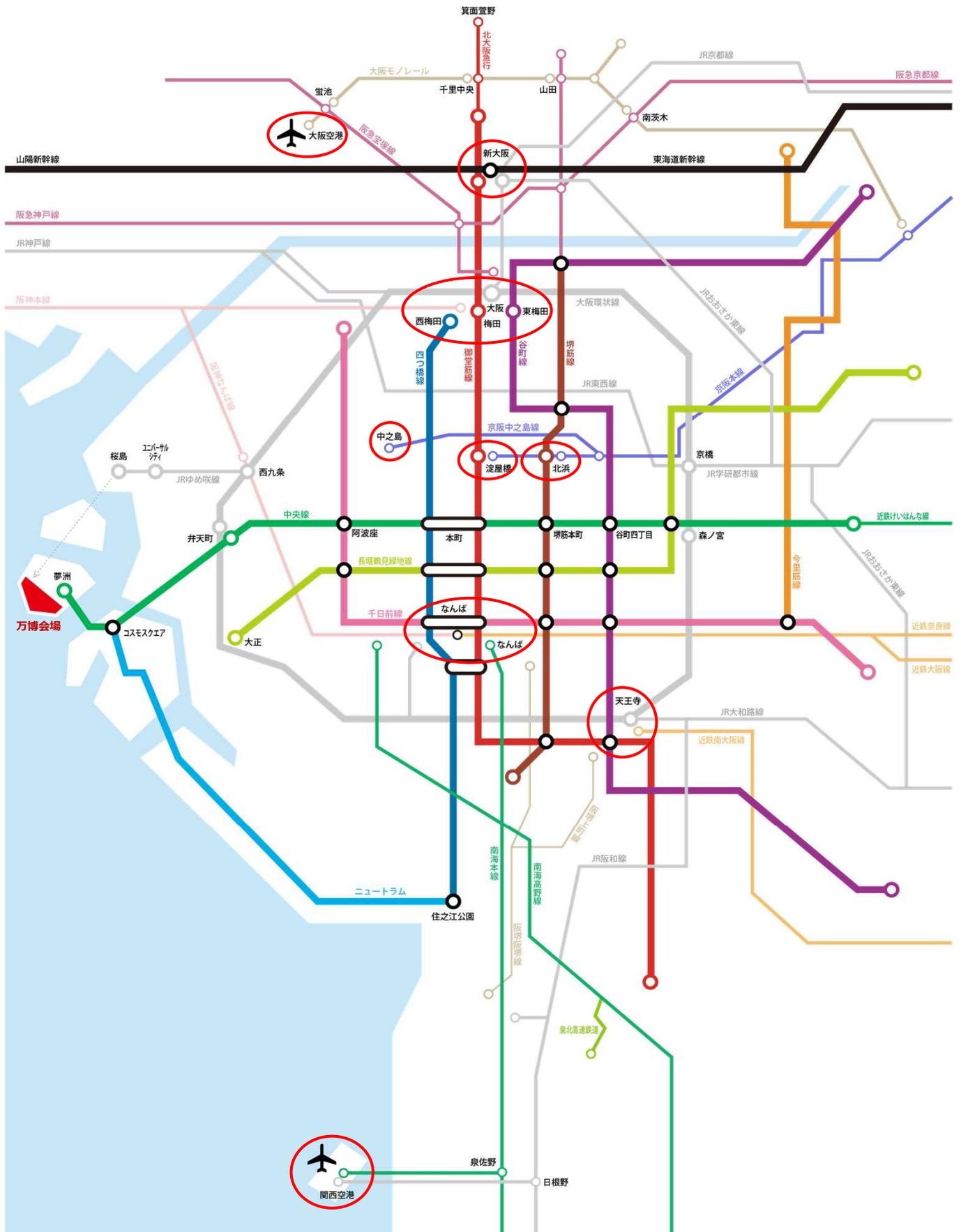
【案内の状況】

Osaka Metro御堂筋線、JR、近鉄電車への通勤、通学に乗り換えに行き交う方が多く通る場所であり、きっぷ売り場付近にブースを設置したことから、アクセス情報の問い合わせが多かった。また、徐々に万博案内のボランティアということの認知度が上がっていくにつれて、ブースに立ち寄ってくれる来訪者も増加していった。

【多かった問い合わせ】

- ・万博関連（チケット購入、パビリオン予約、天王寺発のシャトルバスについて）
- ・アクセス、乗換案内（Osaka Metro、JR、近鉄、阪堺線）
- ・周辺施設や観光地（動物園、あべのハルカス等）

路線でみる活動場所分布



活動シフト

TIME	マネージャー	サポート スタッフ	アシスタント※	ボランティア リーダー	ボランティア	ボランティア リーダー	ボランティア	ボランティア リーダー	ボランティア
7:30									
8:00	7:30IN リーダー・初イン	7:30IN 設営	7:30IN リーダー・初イン	7:45IN 初イン					
8:30	8:00 受付・初イン	控所合流	8:00 受付・初イン	8:00 受付・初イン					
9:00	随時 遅れ対応 オリエン 配置 調整等	移動・準備	随時 遅れ対応 オリエン 配置 調整等	移動・準備					
9:30									
10:00	開始報告 準備	9:00 ～ 12:00 活動 補助	休憩 対応等	9:00 ～ 12:00 活動					
10:30	10:45～ リーダー・初イン		10:45～ リーダー・初イン						
11:00	11:00 受付・初イン	移動 準備	11:00 受付・初イン	顔合せ 移動	引継ぎ	10:30～ オリエン			
11:30	終了対応		終了対応	終了報告		移動・準備・引継ぎ			
12:00	遅れ対応 オリエン 配置調整等	12:00 ～ 15:00 活動 補助	遅れ対応 オリエン 配置調整等	12:00 ～ 15:00 活動	連続シフト の場合	12:00 ～ 15:00 活動			
12:30	休憩対応等		休憩対応等						
13:00	13:45～ リーダー・初イン		13:45～ リーダー・初イン						
13:30	14:00 受付・初イン	移動 準備	14:00 受付・初イン	引継ぎ		顔合せ 移動	引継ぎ	14:00 受付・初イン	
14:00	終了対応		終了対応	終了 報告				移動・準備・引継ぎ	
14:30	遅れ対応 オリエン 配置調整等	15:00 ～ 18:00 活動 補助	遅れ対応 オリエン 配置調整等			15:00 ～ 18:00 活動	連続シフト の場合	15:00 ～ 18:00 活動	
15:00	休憩対応等		休憩対応等						
15:30	最終報告 準備		最終報告 準備						
16:00	17:00 ～ 18:00 活動 補助		17:00 ～ 18:00 活動 補助						
16:30	終了対応		終了対応						
17:00	翌日準備	撤去	翌日準備						
17:30	終了報告・翌日準備		終了報告・翌日準備						
18:00									
18:30									
19:00									
19:30									

※中之島駅はアシスタントなし



大阪まちボランティア / 活動報告書

V. ボランティア活動

2. 各活動拠点等の運営 共通事項(空港・駅)

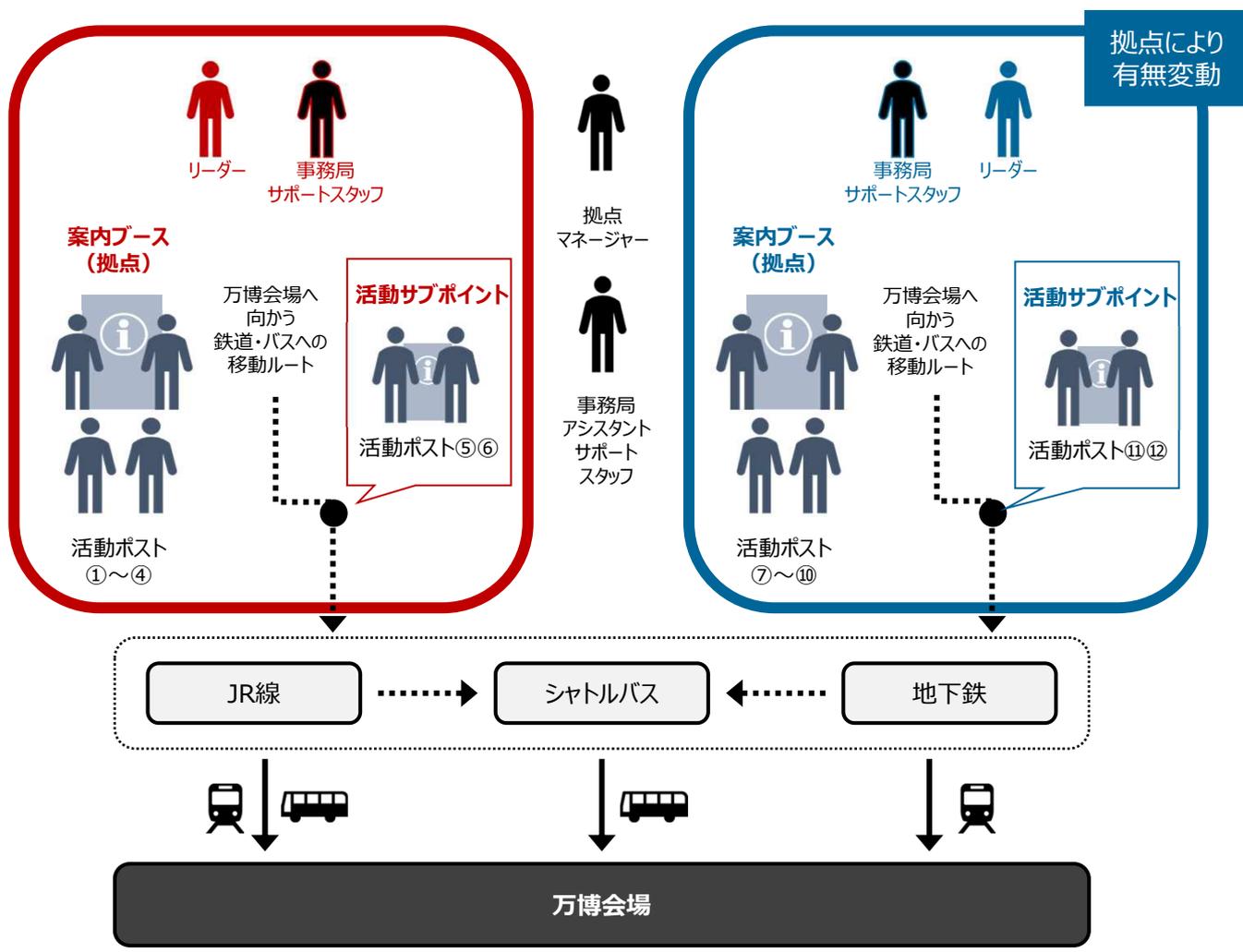
2025年4月13日(日)~2025年10月13日(月)

活動ポストの考え方

各活動場所では案内ブースを拠点として、交通事業者と調整を行い、万博会場へつながる交通アクセスルート上で活動。会場へつながるルートにも活動ポイントを配置することで、より多くの来場者との接触機会を創出するとともに、万博に限らず大阪・関西を訪れる観光客の交通案内にも寄与することを目的に、活動ポイントの最適な配置を検討した。

活動ポスト選定フロー

- 1 活動場所における万博会場への主要アクセスルート (JR線、地下鉄、シャトルバス) の起点を確認
- 2 案内ブース設置場所と、鉄道・バスそれぞれの起点への移動ルートを踏まえ、活動サブポイントを設定
- 3 案内ブース及び活動ポイントそれぞれに、各所での状況を考慮して2~4人以上を配置 (最小グループ単位)



拠点により
有無変動

ブース設置
の
基本ルール

- ※活動拠点により、交通事業者より提示された場所にて案内ブースを設置する。(1~2ブース)
- ※案内ブースにつき活動サブポイントは1、2か所程度とする。
- ※各拠点ごとに拠点スタッフを複数名配置する。(別途配置計画あり)
- ※案内ブース・活動サブポイントの配置ボランティアは基本的に複数名配置
シフト希望無しの日は0名での運営もありうる。その場合は配置数等を調整し対応を行う。
ボランティア1名での活動は無し(スタッフフォロー)
- ※ボランティアリーダーはサブポイントにも配置する可能性があるが、シフト申請状況により変動

(1)活動ポストについて

各拠点別ポスト数

拠点	シフト数		ポスト数							
			当初		4/29～土日祝のみ		6/7～全日程			
		変遷	ポスト数/シフト	1日合計	ポスト数/シフト	1日合計	ポスト数/シフト	1日合計		
大阪国際 (伊丹)空港	3	リーダー	1	3	1	3	1	3		
		通常	6	18	8	24	8	24		
		計	7	21	9	27	9	27		
		変遷	当初		4/29～土日祝のみ		6/7～全日程			
関西国際 空港	3	リーダー	3	9	3	9	3	9	3	9
		通常	12	36	16	48	20	60	24	72
		計	15	45	19	57	23	69	27	81
		変遷	当初		4/28～		6/21～		7/3～	
新大阪駅	3	リーダー	4	12	4	12				
		通常	18	54	24	72				
		計	22	66	28	84				
		変遷	当初		4/28～					
大阪駅	3	リーダー	4	12	4	12				
		通常	28	84	36	108				
		計	32	96	40	120				
		変遷	当初		4/28～					
中之島駅	3	リーダー	1	3						
		通常	6	18						
		計	7	21						
		変遷	当初							
北浜駅・ 淀屋橋駅	3	リーダー	2	6	2	6				
		通常	8	24	10	30				
		計	10	30	12	36				
		変遷	当初		6/21～					
なんば駅	3	リーダー	3	9	4	12	4	12	4	12
		通常	12	36	16	48	18	54	20	60
		計	15	45	20	60	22	66	24	72
		変遷	当初		4/28～		6/21～		6/27～	
天王寺駅	3	リーダー	2	6	2	6				
		通常	12	36	16	48				
		計	14	42	18	54				
		変遷	当初		6/27～					
大阪ヘルスケ APV	4	通常 ※リーダーなし	20	80	1～3シフト目 22	91	25	100		
		4シフト目 25								
		変遷	当初		5/25～		6/20～			

活動シフトの考え方

活動シフトは、ボランティアが活動に参加しやすい時間帯と活動時間においても集合から解散まで長時間にならないよう考慮し9時～12時、12時～15時、15時～18時の3シフトとした。大阪ヘルスケアパビリオンにおいては、閉館まで対応するため、4シフト目として18時～21時の活動を設定した。

■ シフトごとの活動時間 ※ヘルスケアパビリオンのみリーダー活動の設定は無し

シフト	役割	集合	リーダーオリエン	オリエン	活動	終礼	解散
1	リーダー	7:45	7:45 - 8:00 15分	8:00 - 9:00 1時間	9:00 - 12:00 3時間	12:00 - 12:30 30分	12:30
	通常	8:00					
2	リーダー	10:45	10:45 - 11:00 15分	11:00 - 12:00 1時間	12:00 - 15:00 3時間	15:00 - 15:30 30分	15:30
	通常	11:00					
3	リーダー	13:45	13:45 - 14:00 15分	14:00 - 15:00 1時間	15:00 - 18:00 3時間	18:00 - 18:30 30分	18:30
	通常	14:00					
4	リーダー			17:00 - 18:00 1時間	18:00 - 21:00 3時間	21:00 - 21:30 30分	21:30
	通常	17:00					

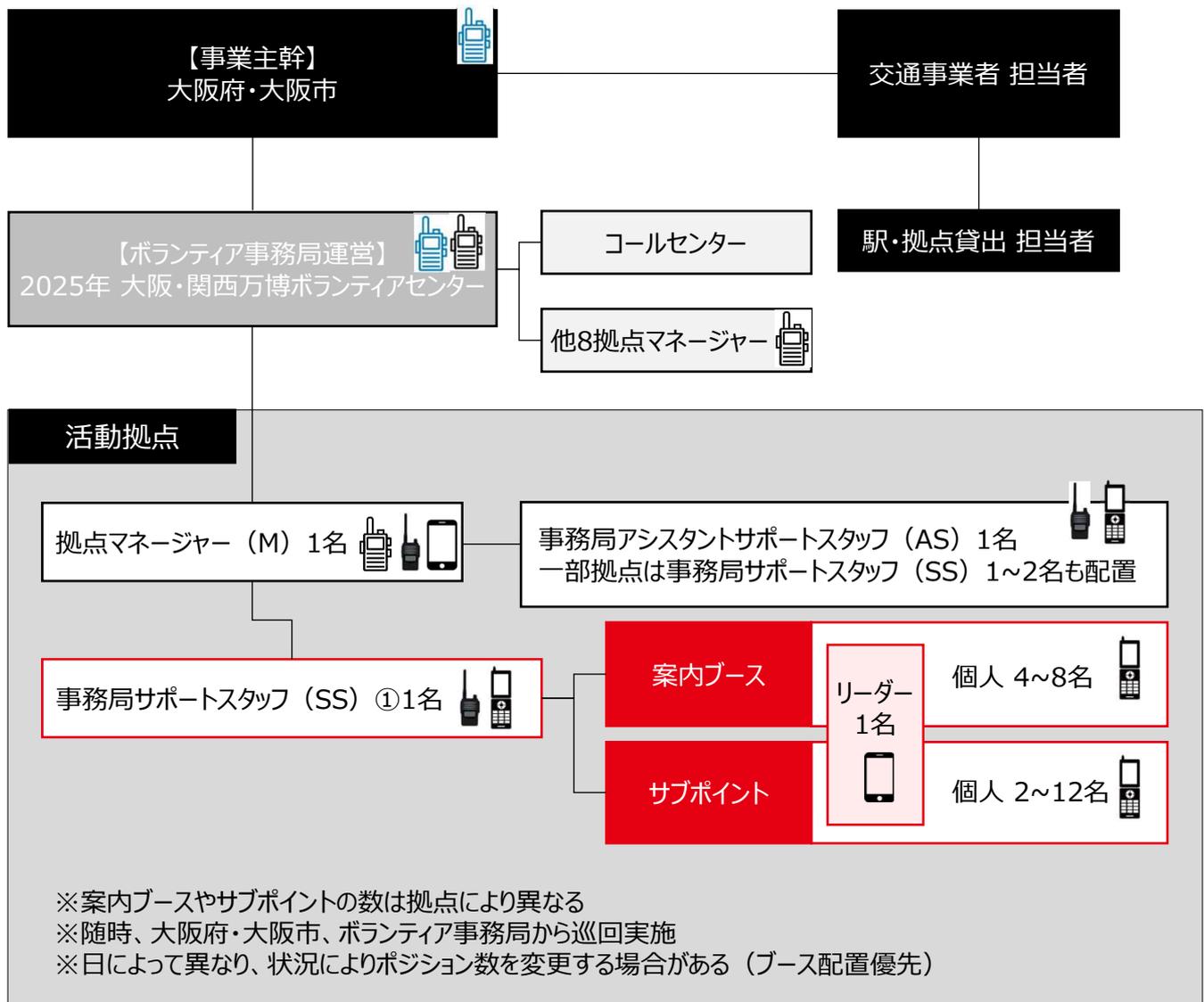
活動時間

■ 1人の活動時間 集合から解散までの総時間 / 1シフト (活動3時間)

- 活動前後のミーティングや移動時間等として、活動前に1時間、活動後に30分の時間枠を設定。1回の活動総時間としては概ね4時間半
- リーダー活動者：各シフトの集合時間より15分前に集合し、管理スタッフよりオリエン。
- リーダーのみ連続2シフト活動可能
※2シフト連続の場合は事前ミーティングのタイミングに一時合流し、顔合わせのみ実施



組織体制・連絡体制



■ 活動サポート体制

- 活動場所にはサポートスタッフ（マネージャー等）を置き、ボランティア活動に関する当日のさまざまなサポートやボランティア事務局、鉄道事業者等との連絡・調整、設置物や配布物等の運用・管理にあたる。
- SS・VLが巡回にあたり、問題点・改善点等のヒアリングや、不明点の対応を行う。

活動現場での連絡体制

- サポートスタッフ（SS）とボランティア案内ブース・活動サブポイントには電話ツールを貸与
- 何か問題が起きた際の緊急時や不明点の確認等、必要に応じて連絡を取り合う。
- 連絡先はそれぞれ連絡先を登録し連絡帳に記載する。
- ボランティア事務局への連絡・不明点のエスカレーション対応はマネージャーのみがPC・スマートフォンにて実施

体制図

万博推進局 参加促進課

設置場所：ATCビルO's棟北館4F
 対応時間：8:00～21:30 (シフト制)
 ※早番8:00～16:30、通常番9:30～18:00、遅番13:00～21:30
 管理責任者：参加調整担当課長
 対応要員：課長代理2名、係長3名、係員1名
 (うち係長3名は各活動拠点巡回業務を中心に対応)

交通事業者

博覧会協会
ボランティア課

控所借上げ
事業者

大阪ヘルスケア
パビリオン

コールセンター

設置場所：コールセンター
事業者拠点内
対応時間：7:30～18:00
対応要員：管理1
SV2・OP3

大阪まちボランティア
運営事務局

設置場所：ボランティアセンター内
対応時間：7:30～22:00 (シフト制)

物流管理

ボランティア
センター

設置場所：船場センタービル
1F及びB1F
対応時間：10:00～17:00
管理責任者：2名
対応要員：1、2名

- 管理責任者：2名
- 拠点情報管理者：2名 (シフト制)
- 記録・報告管理者 (デイリー報告/シフト連絡/AD証管理)：2名 (シフト制)

システム管理

拠点本部 (控所)

大阪国際 (伊丹)
空港控所
拠点ディレクター

関西国際空港控所
拠点ディレクター

新大阪駅控所
拠点ディレクター

大阪駅控所
拠点ディレクター

中之島駅控所
拠点ディレクター

北浜駅・淀屋橋駅
控所
拠点ディレクター

なんば駅控所
拠点ディレクター

天王寺駅控所
拠点ディレクター

大阪
ヘルスケアパビリオン

活動時の受付方法

前日 メンバー表作成・活動場所 仮振分

①『大阪まちボランティア』管理システム にログイン

- 控所PCにてログイン
- 翌日の日程の各シフトの情報を閲覧・メンバー一覧をチェック

②活動ポストの割り振り

- 管理システム画面上に表示される当日の活動者に対し、活動ポストを割り振り

1	リーダーの割り振り	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーを各ポストに割り振り
2	配慮事項のあるボランティアの活動ポストの割り振り	<ul style="list-style-type: none"> ・配慮事項があるボランティアを、それぞれの事情に応じて適したポストへ割り振り。 ・あらかじめ、車いす使用者が活動しやすいポスト、日光過敏の方が活動できる屋内や日陰ポスト、消毒液を使えない方が活動しやすい手洗い場が近いポスト等、配慮事項に対応できるポストを想定。 ・詳しい説明が必要な配慮事項に関しては、各エリアのマネージャーへ個別に連絡。その情報を把握し、各ポジションのサポートスタッフに共有。 ・同伴者・介助者の情報についても確認。
3	上記以外の活動ポスト割り振り	<ul style="list-style-type: none"> ・原則リストの上から順に活動ポスト番号を割り振り。 ・年齢・性別・代理予約かどうか等を配慮し、ポストを検討。 ・1ポストにつき2人1組で編成。 ・グループ活動者は、なるべく同じポストや距離が近いポストを割り振り。 ・欠席等により、活動者の総数が奇数になる場合は、1ポスト3人の組を作成。 ・活動ポストに対して活動者数が少ない場合は、設置優先ポスト順位を元に実施活動ポストを削減。

③ホワイトボードへの記入

- 活動者リストをホワイトボードに記入。（ひらがなで姓を記入。同姓の場合は各所で工夫）
- 各ボランティアが、自身の活動ポストが分かるようにミーティング会場へ掲出。
※マネージャーは、ホワイトボードの活動者リストを写真撮影する等して記録。
- 当日の受付時間直前までキャンセル可能なため、気づいたタイミングでシフトを調整。
※なるべく業務終了間際に作成する。

当日受付

当日 受付実施

①変更内容の確認・遅延情報等の閲覧

- 『大阪まちボランティア』管理画面上で、前日19時以降に発生した変更内容（欠席・遅刻等）を確認。
- 変更内容に応じて活動ポストを調整し受付準備。

②受付実施

- 受付で名前とボランティア証の掲示を求め確認。
- 活動者リストを確認し、名前があればシステムで「出席」をチェック。 → 【名前がない】
- ホワイトボードで活動場所を確認し、ミーティングまで待機するよう伝達。 ● 原則、当日受付は不可。
- ボランティアに、入口に滞留しないことや、控所・集合場所の状況に応じて、大声での会話を控える等の配慮について伝達。 【ユニフォーム・AD証等の忘れ】
- 随時、管理システム上で遅延・キャンセル情報を確認し、受付実施。 ● ルールに則り対応。（次頁に記載）

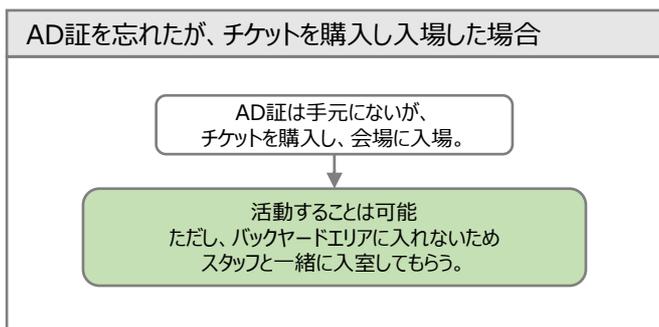
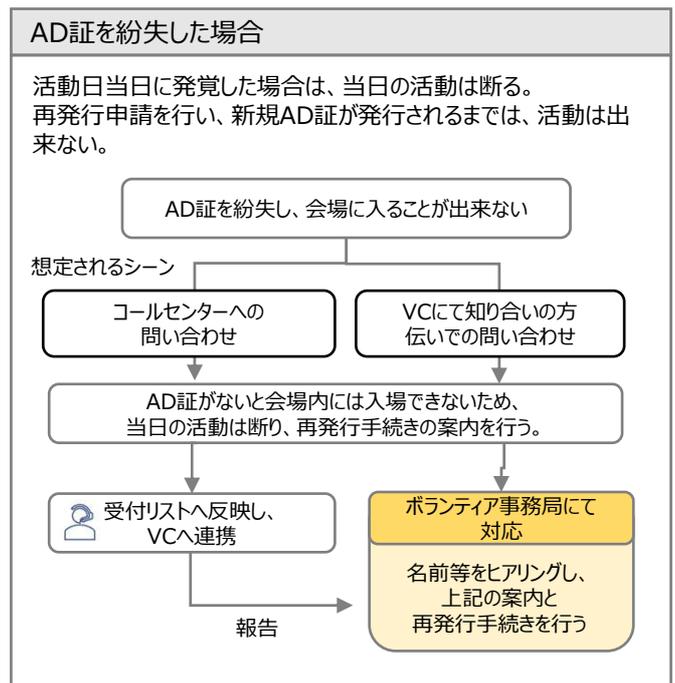
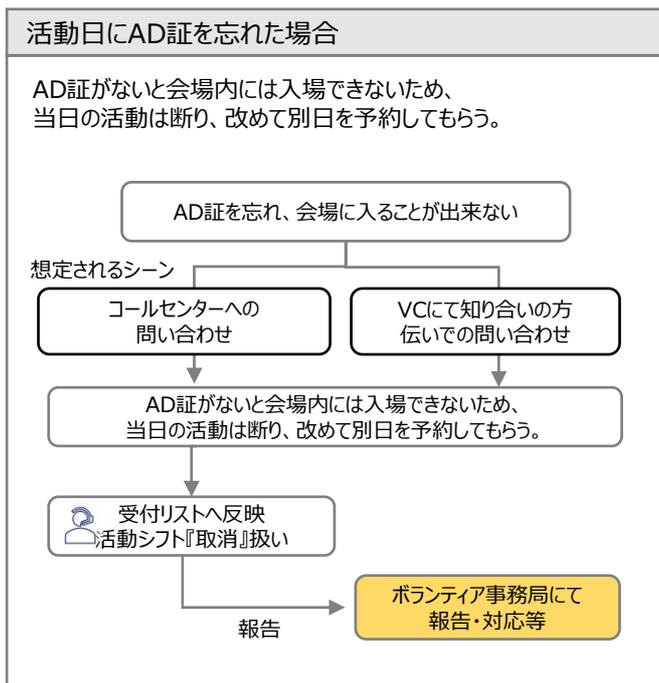
ユニフォーム・AD証等を忘れた場合の対応

■ユニフォームの忘れ

何を忘れたのかヒアリングし、アイテムを確認。要否を判断し伝達する。 ※自宅から着用し控所へ来場が原則。

種類	要否	対応
帽子	必須	在庫のある限り貸出し、活動してもらう。 終了後返却。(消臭スプレー等使用。状況によりクリーニング)
Tシャツ	どちらか1点は着用	ベストを貸出す。
ベスト		在庫がない場合、ピブスを貸出す。 終了後返却。(消臭スプレー使用。状況によりクリーニング)
ポシェット	必須	在庫のある限り貸出し、活動してもらう。 終了後返却。
資料類	ハンドブック・マップ等	在庫のある限り貸出し、活動してもらう。 終了後返却。
ボラ証	必須	首掛けパスを渡す。名前を自筆で記載。(養生テープ等) 終了後、パスは返却。(名前部分は破棄)

■AD証の忘れ



- ボランティア事務局の対応
- 拠点マネージャー (M) の対応
- ボランティア事務局サポートスタッフ・事務局アシスタントサポートスタッフの対応
- VC…ボランティアセンター

調整事項

活動場所となる駅・空港での活動状況や案内ニーズの変化に合わせて柔軟に対応ができるよう、定期的に交通事業者との情報交換や協議を行い、活動場所の変更や活動ポストの変更等に対応した。

また、活動ボランティアからのニーズについても柔軟に対応し、必要に応じて活動立哨人数を増員する等、現場状況に即した体制整備を行った。あわせて、夏期における活動箇所及び控所については、熱中症対策が適切に講じられるよう、関係者間で調整を行った。

対象拠点（駅・空港）	調整内容	連携交通事業者
大阪国際空港	活動可能人数増枠 閉幕に向けた活動内容調整	関西エアポート株式会社
関西国際空港	活動可能人数増枠 活動内容の調整（缶バッジづくり体験活動、折り紙体験活動、ミyakumiyak登場、七夕飾り設置、閉幕に向けた活動）	関西エアポート株式会社
新大阪駅	活動場所増床/控所 ※熱中症対策としての活動場所増床 閉幕に向けた活動内容調整	西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本） 東海旅客鉄道株式会社（JR東海）
大阪駅	活動場所増床 閉幕に向けた活動内容調整	西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本） 大阪ステーションシティ（インフォメーションセンター）
北浜駅・淀屋橋駅	活動可能人数増枠/活動場所増床 活動内容の調整（七夕飾り設置、閉幕に向けた活動）	京阪電気鉄道株式会社
中之島駅	活動内容の調整（缶バッジづくり体験活動、七夕飾り設置、閉幕に向けた活動）	京阪電気鉄道株式会社
なんば駅	活動可能人数増枠 閉幕に向けた活動内容調整	南海電気鉄道株式会社
天王寺駅	活動可能数増枠/活動場所増床 閉幕に向けた活動内容調整	西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本） 大阪市高速電気軌道株式会社（Osaka Metro）

※JR西日本とJR東海とは定期的に活動状況を共有し、適宜活動内容について協議・調整を行った。

情報連携等

交通事業者が実施する万博PRイベント等に積極的に参加するとともに、駅・空港側も含めた関係者間で万博の成功に向けた協力体制を強化した。

また、万博会場への来場者輸送や交通計画に関する情報共有を行った。さらに、台風等の荒天時や駅構内の混雑状況に応じて、活動の安全性を確保するため、交通事業者と随時連携を図り、活動時間や活動場所の変更等を柔軟に実施する体制を構築した。

大阪観光局 観光案内所との連携

対象拠点	観光案内所情報	連携
新大阪駅	【営業時間】 8:00~22:00 ※無休 【各国語対応】 英語、中国語、韓国語 【アクセス】 JR新大阪駅 3Fコンコース トラベルサービスセンター新大阪内 (新幹線中央口向かい) 【電話番号】 Osaka Call Center 06-6131-4550 (9:00~17:30)	1~3
大阪駅	【営業時間】 7:00~22:00 ※無休 【各国語対応】 英語、中国語、韓国語 【アクセス】 JR大阪駅 1F中央改札口前 【電話番号】 Osaka Call Center 06-6131-4550 (9:00~17:30)	1~4
なんば駅	【営業時間】 9:00~20:00 ※無休 【各国語対応】 英語、中国語、韓国語 【アクセス】 南海線「なんば駅」1階北出口前、Osaka Metro 御堂筋線・千日前線「なんば駅」④出口から2分 【電話番号】 Osaka Call Center 06-6131-4550 (9:00~17:30)	1~4

連携1

Osaka Call Centerの活用



連携2

ガイドブックの使用

大阪観光局公式ガイドブック



大阪観光局公式ガイドブック

大阪市内及び大阪府下をエリア別にて大阪の魅力を紹介しています。

PDFダウンロード

デジタルガイドをダウンロード
ガイドブック・マップに関する資料請求

連携3

アプリPR



Discover Osakaアプリとは

大阪府内の観光スポット・イベント情報、目的地への経路検索、天気や防災情報等観光に関する役立つ情報が満載。体験施設の検索・予約もアプリ内ですべて完結し、XR機能も楽しめる。さらに多言語対応により、世界各国からの旅行者が大阪観光をもっと楽しめるサービスを届ける。



連携4

MAP・情報の提供 (ラミネート設置)



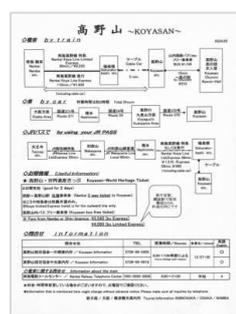
新大阪駅



大阪駅



なんば駅



(8)管理スタッフの業務の流れ

管理スタッフの業務の流れ

状況	時間	業務概要	内容・詳細等
3日前	23:59	シフト予約終了 ※シフトキャンセル可	<ul style="list-style-type: none"> シフト予約期限 キャンセルは当日受付時間まで可 7:59 / 10:59 / 13:59
前日	業務中	シフト調整・ポジション調整 ※シフトキャンセル可	<ul style="list-style-type: none"> 予約人数、役割から、ポジションを設定 キャンセルは可能のため、シフト再確認要
活動開始前	7:30	控所開錠・業務開始準備	<ul style="list-style-type: none"> 控所を各所の方法に沿って開錠 備品の準備・PC立ち上げ等準備 入室報告 (会議が必要な場合は実施) 簡易の管理者ミーティングを実施
	7:45	リーダー受付・オリエン 各活動場所 設営	<ul style="list-style-type: none"> サポートスタッフ) 備品準備を実施 ※大阪・天王寺・北浜は、ブース設営を実施 アシスタント) リーダー受付実施・受付準備 マネージャー) リーダーオリエン
	8:00	受付・オリエン 各活動場所 設営 継続 ※キャンセル締切※	<ul style="list-style-type: none"> サポートスタッフ・アシスタント) 受付実施・遅延者対応 ※大阪・天王寺・北浜のサポートスタッフはブース設営を実施 オリエン終了目途にアテンドは控所に戻る。 マネージャー) オリエン
	8:30	各控所～活動場所 移動	<ul style="list-style-type: none"> サポートスタッフ・アシスタント) 移動 ※移動中にトイレ等案内も行える限り実施 マネージャー) 報告・遅延者対応
	8:45	活動場所 準備・スタンバイ	<ul style="list-style-type: none"> サポートスタッフ・アシスタント) 各所準備 マネージャー) 遅延者対応・イレギュラー対応
活動中	9:00	活動開始	<ul style="list-style-type: none"> サポートスタッフ・アシスタント) 各所準備 マネージャー) 遅延者対応・イレギュラー対応
	—	活動中	<ul style="list-style-type: none"> 拠点管理・質問対応・報告準備等
	10:45	2シフト目 リーダー受付・オリエン	<ul style="list-style-type: none"> マネージャー・アシスタント) リーダー対応
	11:00	2シフト目 受付・オリエン	<ul style="list-style-type: none"> マネージャー・アシスタント) 受付・オリエン
	11:30	2シフト目 移動	<ul style="list-style-type: none"> 1シフト目同様に移動
	11:45	2シフト目 準備・引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> 1シフト目と合流し、備品や内容の引継
	12:00	活動終了・移動・終了報告	<ul style="list-style-type: none"> 控所にて終了報告対応 (マネージャー)
12:00	2シフト目 活動	<ul style="list-style-type: none"> 拠点管理・質問対応・報告準備等 	
活動終了後	18:00	3シフト目 終了・片付	<ul style="list-style-type: none"> サポートスタッフ・アシスタント) 各所撤去 マネージャー) 控所にて終了報告対応
	18:30	片付・翌日準備	<ul style="list-style-type: none"> 各拠点撤去完了後、控所にて翌日準備 充電、備品入替、報告書作成、共有 翌日シフト確認
	19:30	控所施錠	<ul style="list-style-type: none"> 施錠し退館

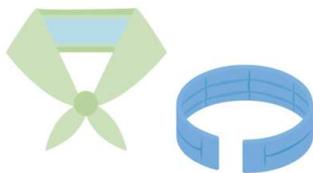
2シフト目と3シフト目の入れ替わりタイミングも同様に実施

※中之島駅はアシスタントなし

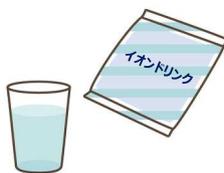
熱中症対策グッズの提供

ボランティア活動における夏場の熱中症対策として、各控所に熱中症対策グッズを用意し、ボランティアに配付した。また、熱中症の疑いがあるボランティア発生時のために緊急時のグッズも配備した。

【ボランティア配布グッズ】



アイスタオル



イオン飲料粉末



塩分タブレット



経口補水液



瞬間冷却材



ウォーターサーバー

暑さ指数(WBGT)を踏まえた活動調整

各活動場所において、暑さ指数 (WBGT) を定期的に観測し、暑さ指数に応じて、休憩時間や活動場所の調整を行った。

判断基準	対応
活動前日、熱中症特別警戒アラート (14時発表) が大阪府下に発表された場合	・翌日の活動中止
暑さ指数計の測定値が、28 (嚴重警戒) 以上になった場合	・スタッフの声掛け、休憩、熱中症対策の推奨や活動時間を短くする
31 (危険) になった場合	・活動を一時中断する
暑さ指数が28以上になる可能性が高いポイントでの対応 (新大阪、大阪、なんば、天王寺)	・休憩時間を長くしたローテーションとする ・他の活動ポイントの暑さ指数が27未満で、活動人数の増員が可能であれば、その活動ポイントに移動し継続活動する

スポットクーラー等の設置

各活動場所において、特に暑さ指数が高い新大阪控所、大阪駅3階ブースにはスポットクーラーを設置、新大阪駅在来線ブースには扇風機を設置した。

新大阪駅控所



大阪駅3階ブース



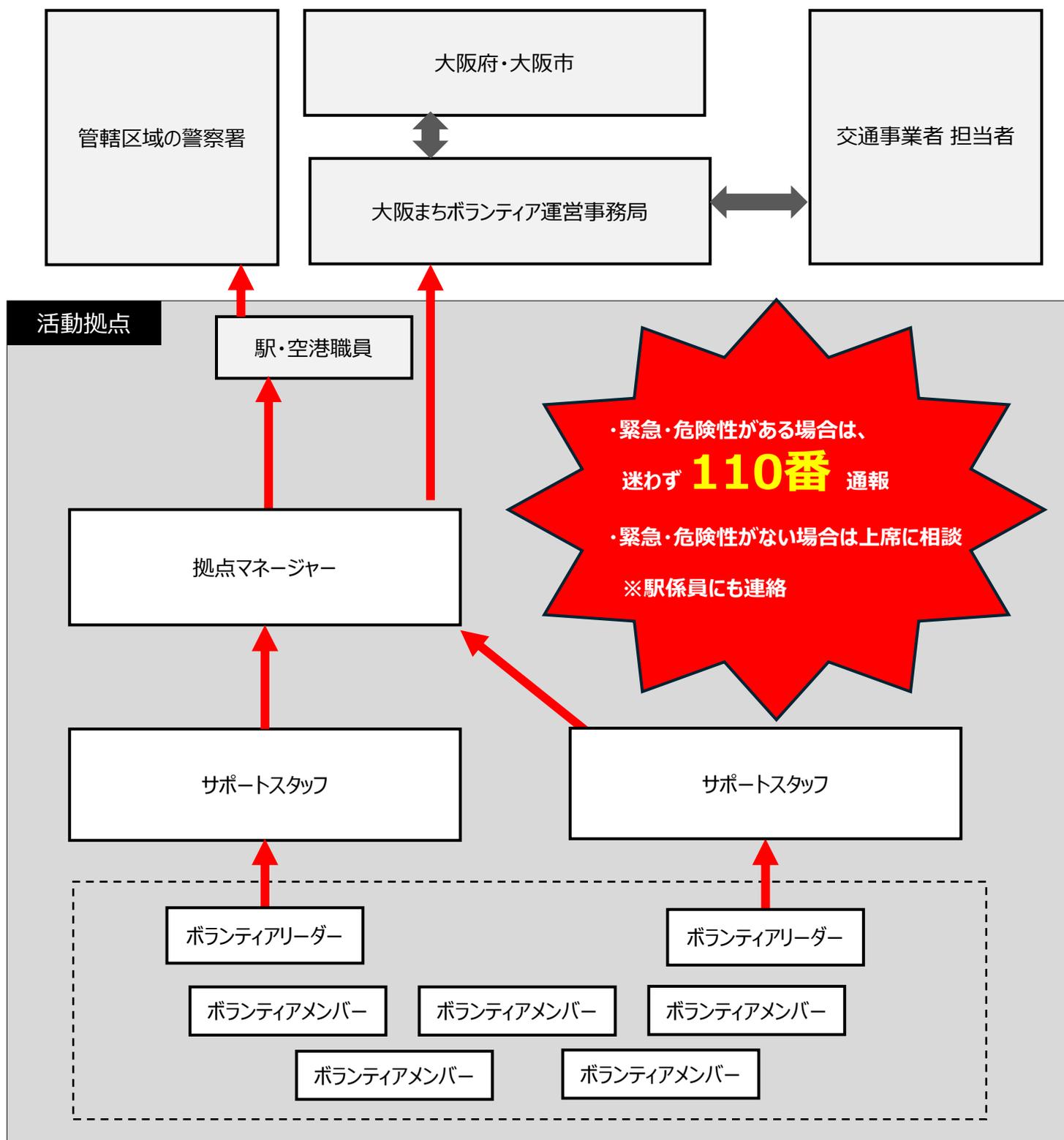
新大阪駅在来線



緊急連絡体制図

主な事例	判断基準
<ul style="list-style-type: none"> ● 会場等周辺における大規模な暴動や略奪、デモの暴徒化等の重大トラブル事案の発生 ● 政治活動・抗議アピール行動等の発生 ● 案内サインの破損 ● 不審者・不審物の発見 ● 暴行・傷害事件の発生 	<p>緊急・危険性がある場合、迷わず110番通報</p>

緊急時の連絡体制については、活動準備期に各交通事業者及び各管轄警察署と個別協議を行い、方針や連絡経路等を整理し決定



基本方針

- 全体共通の緊急事態発生の際にボランティアに対し、ポータル（マイページ）のトップページへの内容の掲載と、メールの一斉発信を原則とする。
- また、エリアや控所等限定される場合は、ポータル（マイページ）や対象者のみへの発信、さらに緊急性が高く限定される内容については架電対応等を行う。
- 活動時間中の緊急発信はIP無線を使用。
- 活動時間外のスタッフへの緊急連絡は、各管理会社からの緊急連絡網により連絡を行う。

■ 緊急事態の発信

全てのエリアへの 緊急連絡事案	<ul style="list-style-type: none"> ・高い暑さ指数が予測される場合 ・大型台風の接近、上陸 ・大雨、洪水、暴風特別警報の発表 ・大地震の発生 ・弾道ミサイルの発射
エリアや控所が限定されるが、 全体にも情報を共有する事案	<ul style="list-style-type: none"> ・事故（火災、ガス漏れ、水道管破裂、道路の陥没、大規模停電、事故、会場での群衆事故） ・事件（凶悪、暴力、窃盗、脅迫、テロ、デモ）
エリアや控所が限定される 事案の場合	<ul style="list-style-type: none"> ・活動場所での感染症陽性者の発生 ・活動場所での食中毒の疑いが発生 ・ゲリラ豪雨の発生 ・高潮警報の発生 ・竜巻、雹、雷の発生 ・設営物の倒壊、破損

具体事例

■ 台風第15号接近における対応について

判断基準と対応

- ① 大阪府内の交通機関より、9/5（金）の計画連休が発表された場合、9/5（金）の活動を中止する。
- ② 9/5（金）7時時点で大阪府内に暴風警報が発表されている場合は、活動を中止する。
- ③ その他活動を中止することが必要と判断した場合中止とする。

対応詳細

【9/4（木）15時頃】

- 上記①～③の方針を9/5活動予定者に通知
- マイページ「緊急のお知らせ」にも掲載
- 郵送対応者には電話にて通知（予め対応者を確認）

※深夜に発表された場合は翌朝の連絡となることを尚書きとして通知

【9/4の上記通知後に①～③の状況となった場合】

- 9/5活動予定者に活動中止である旨通知
（郵送対応者には電話連絡）

※深夜発表の場合は翌朝7時までに連絡

イレギュラー対応

■イレギュラー事項についての交通事業者への引継ぎ項目

- ・ 迷子や遺失物等、イベントにおけるイレギュラー事項をピックアップ
- ・ 空港、事業者により規定されているルールにのっとり、対応方と、連絡先を明記希望
- ・ 管理スタッフで対応すべき事項か、ボランティアでもできることか（拾得物届等）の線引きも含め確認

項番	事案	回答	運営	交通事業者
1	迷子の問合せ	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
2	迷子の発見	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
3	負傷者・急病人の発生	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
4	群衆事故の恐れのある滞留の発生	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
5	交通機関の滞留発生	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
6	案内サインの破損	ボランティア→SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
7	ごみの散乱	ボランティア→SS→ボランティア事務局への報告	○	
8	遺失物の拾得	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
9	遺失物の問い合わせ	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
10	スリ置き引き被害の訴え	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
11	アンブッシュ行為等の発見 ※ボランティア活動を利用した便乗広告行為等	ボランティア→SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
12	ダフ屋行為等の発見	ボランティア→SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
13	通行の妨げとなる露店の発見	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
14	通行の妨げとなる酔っ払いの座り込み等の発見	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
15	施設設備の破損等	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
16	近隣住民からの要望・苦情等	ボランティア→SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
17	人身事故等による観客利用想定駅での電車運休	SS→マネージャー→交通事業者窓口に引き継ぎ		○
18	負傷者・急病人等の集団発生	交通事業者の指示に従い、SSがボランティアに報告し誘導		○
19	不審者・不審物の発見	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
20	暴行・傷害事件の発生	ボランティア→SS→マネージャー→交通事業者窓口に引継ぎ		○
21	地震発生時	交通事業者の指示に従い、マネージャーもしくはSSがボランティアに報告し誘導		○
22	ゲリラ豪雨の発生予測	SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
23	台風の発生予測	SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
24	落雷等の発生予測	SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
25	政治活動・抗議アピール行動等の発生	交通事業者の指示に従い、マネージャーもしくはSSがボランティアに報告し誘導		○
26	政治活動・抗議アピール行動等の発生 ※万博・ボランティア活動にかかわる行動の場合	ボランティア→SS→マネージャー→ボランティア事務局への報告	○	
27	会場等周辺における大規模な暴動や略奪、デモの暴徒化等の 重大トラブル事案の発生	交通事業者の指示に従い、マネージャーもしくはSSがボランティアに報告し誘導		○
28	会場等周辺での広域火災の発生	交通事業者の指示に従い、マネージャーもしくはSSがボランティアに連絡し誘導		○

■実際にあった事例

- ・ 駅構内で火災警報器の発報があり、交通事業者側に状況が確認できるまで一時避難を行った。
- ・ 駅構内で歩行中の方が倒れる姿を目撃、体調が非常に悪そうだったため、駅員への報告と救急車を要請した。
- ・ デモや選挙活動による音声や人だかりの影響で活動に支障が出る場合は、別の活動場所に移動した。
- ・ 活動ブースのスタッフに怒鳴りつける行為を行う不審者が発生し、管轄の警察への通報及び交通事業者への報告を行った。

要配慮者への対応

大阪・関西万博の大阪まちボランティアにおいて、募集時に配慮事項の「配慮の有無」の項目に「あり」・「配慮、サポートする事項（その他）」に記載がある方、また上記記載はないが、面談での個別相談、活動前の個別問合せ、現場で直接声かけがあった方に対しても、配慮内容や希望される事項について面談や問合せ時にヒアリングを行ない、その内容に基づいて活動時のサポートを下記の通り行った。

■聴覚障がいのある方への対応

- 手話通訳を希望される方について、シフトごとに活動される時間帯のうち手話通訳者の手配が必要な時間帯やその他の希望を主にメールにてヒアリングを行い、その内容に基づいて公益社団法人大阪聴力障害者協会 大阪ろうあ会館（以下「ろうあ会館」とする）へ手話通訳者の派遣手配を行った。

【手話通訳手配の流れ】

- ①ボランティアがシフト予約を入れた際に希望する方は、ボランティア事務局に手話通訳希望の旨を連絡
※連絡が無い場合はボランティア事務局からボランティアに希望の有無を確認
 - ②手話通訳手配希望の場合は、ボランティア事務局からろうあ会館へ手話通訳者を依頼
 - ③手話通訳者が決定した際に、ボランティアに手配完了の旨を連絡
 - ④活動当日の活動現場スタッフと手話通訳者の待ち合わせ場所、時間について双方に連絡
- ろうあ会館から、2シフト目の活動時における通訳者の昼休憩時間の確保が必要であること、また、大阪まちボランティアの通訳は多言語対応や万博外の質問への対応も求められる情報量が多いため、1シフトあたり2名交代制の要望が5月末にあり、1名体制時と料金の変更もないこと、現場やボランティアも問題ないと確認が取れたため、以降の通訳者配置は1シフトにつき2名交代制へと変更した。

①手話通訳者の手配希望の方

- 対象ボランティア人数：**7名**（うち1名は、活動のシフト予約なく手話通訳者の手配はなし）

②活動（手配）実績

- 対象ボランティアの延べ活動シフト数：**37回**
- 手話通訳者手配人数：**64名**
- キャンセル件数：**1回**

③各活動拠点での対応

- 上記該当者については、手話通訳者の手配内容等を前日までに拠点ミーティングやLINE WORKSで共有した。
- スタッフの端末（iPad）のボランティア備考でも照会できるようにし、受付から終了ミーティングまでのサポートに役立てた。
- 各拠点によって活動環境が異なることから、活動2日前に大阪府・大阪市へ共有していた「活動予定者確定データ」にて、通訳が必要な配慮者がいる旨を伝え、本人の希望を尊重しながら、配慮内容に応じた活動場所に配置する等の対応を行った。
- 手配確認のメールのやり取りにて、活動前後のみの手話通訳手配希望や新たな翻訳アプリの導入希望等、ボランティアから要望が出た場合は、大阪府・大阪市へ対応方法を確認の上、希望の活動が行えるよう対応を行った。
- 集合場所においての手話通訳者との引き合わせ等をスタッフにて実施した。

■身体障がい等がある方で個別の配慮（対応）が必要な方

①要配慮希望の方

- 対象ボランティア人数：**104名**（車いす利用9名、持病・身体疾患15名、下肢の障がい・足が不自由等29名、祈祷スペースの確保1名、視覚に関する障がい6名、精神・知的・発達に関する障がい11名、聴覚障がい・難聴・内耳疾患20名、日光・紫外線アレルギー等13名）
- 内、介助者ありのボランティア人数：**10名**（内、ボランティアの兼任：2名）
- 介助者の人数：**10名**（内、ボランティアの兼任：2名）

②活動実績

- 対象ボランティアの延べ活動数：**941回**
- 介助者の延べ活動数：**57回**

③各活動拠点での対応

- 上記該当者につき配慮項目の内容やサポートする事項等を、前日までにエリアマネージャーへメールにて共有し、またスタッフの端末（iPad）のボランティア備考にて照会できるようにし、受付から終了ミーティングまでのサポートに役立てた。

④対応内容の例

- 祈祷室についての情報提供、控所における祈祷スペース確保（宗教上の配慮が必要な方）
- 大阪ヘルスケアパビリオンでの活動時のカムダウンルーム近くに活動場所を配置（発達障がい等の方）
- 車いす利用者への移動支援
- 配慮が必要な内容に応じた活動ポイント調整（日光アレルギー他）
- バリアフリー動線を考慮した活動場所の選定 等

■大阪ヘルスケアパビリオンでの活動に伴い、会場内駐車場への車両出入駐車許可証の発行依頼

- 会場内駐車場の手配を希望するボランティアの介助者に対し、「ボランティア活動における駐車場利用に必要な車両情報」の提出を依頼し、該当のボランティアの活動日に合わせて上記許可証の発行依頼を行った。
- 来場時に必要な事項（介助者のAD証の持参、上記許可証の車両への提示、駐車場までのルート等）の案内等のサポートを行った。

- 対象者：2名（内訳、車いす利用者：2名）
- 駐車場の延べ手配回数（駐車証発行枚数）：4回

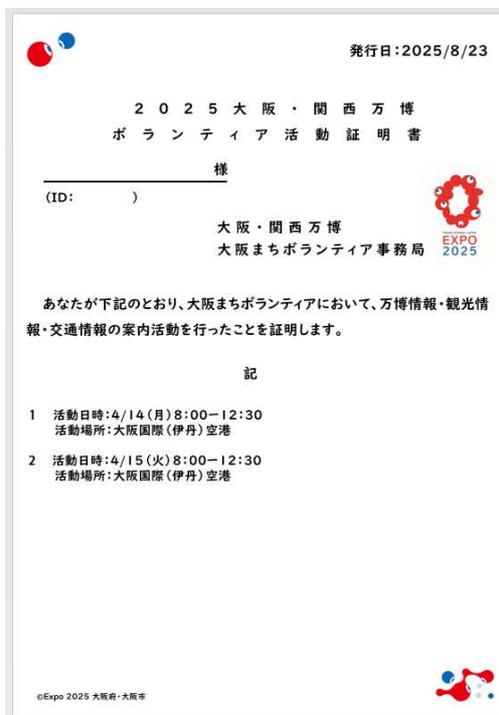
■各種ボランティアへの対応

- 活動後控所に戻らなかったボランティアに対し搜索を実施。搜索後に控所に戻ってきたため事情をヒアリングしたところ、飲酒していた旨を確認、厳重注意を行った。
- ボランティアリーダーから活動中に高圧的な態度を受けたというクレームについて、一緒に活動していたボランティアより申し出。当該ボランティアリーダーに対し、厳重注意を行い、以後の活動においては、スタッフがボランティアの行動を注視した。
- 他のボランティアの腕をつかんだり、過度なスキンシップを行うボランティアがいるとのクレームについて、一緒に活動していたボランティアより申し出。当該ボランティアに対しては、厳重注意を行い、以後の活動においては、スタッフがボランティアの行動を注視した。また、以後の活動において活動が一緒にならないようシフトの確認を行った。
- 一緒に活動していたボランティアと口論になる事案が発生、スタッフが間に入り仲裁した。以後の活動においては、スタッフがボランティアの行動を注視した。
- 他のボランティアに対し、特定の商品を配布、商品を勧める行為が見られ、活動中の勧誘行為があったかヒアリングしたところ、本人が勧誘行為を認めた。ボランティア応募時の留意事項に抵触するため登録抹消とした。
- 大阪ヘルスケアパビリオンの活動日に、会場内に入場後活動には参加せず、会場内にそのまま滞在するというAD証利用の事象が発生したことから、本人に対し厳重注意を行い、以後の活動を不可とした。
- 活動日では無いにも関わらず、活動場所に現れ、活動中のボランティアに対し、活動の仕方を指示する等の行為が見られた。厳重注意し、以後の活動においては、スタッフがボランティアの行動を注視した。

活動証明書の発行

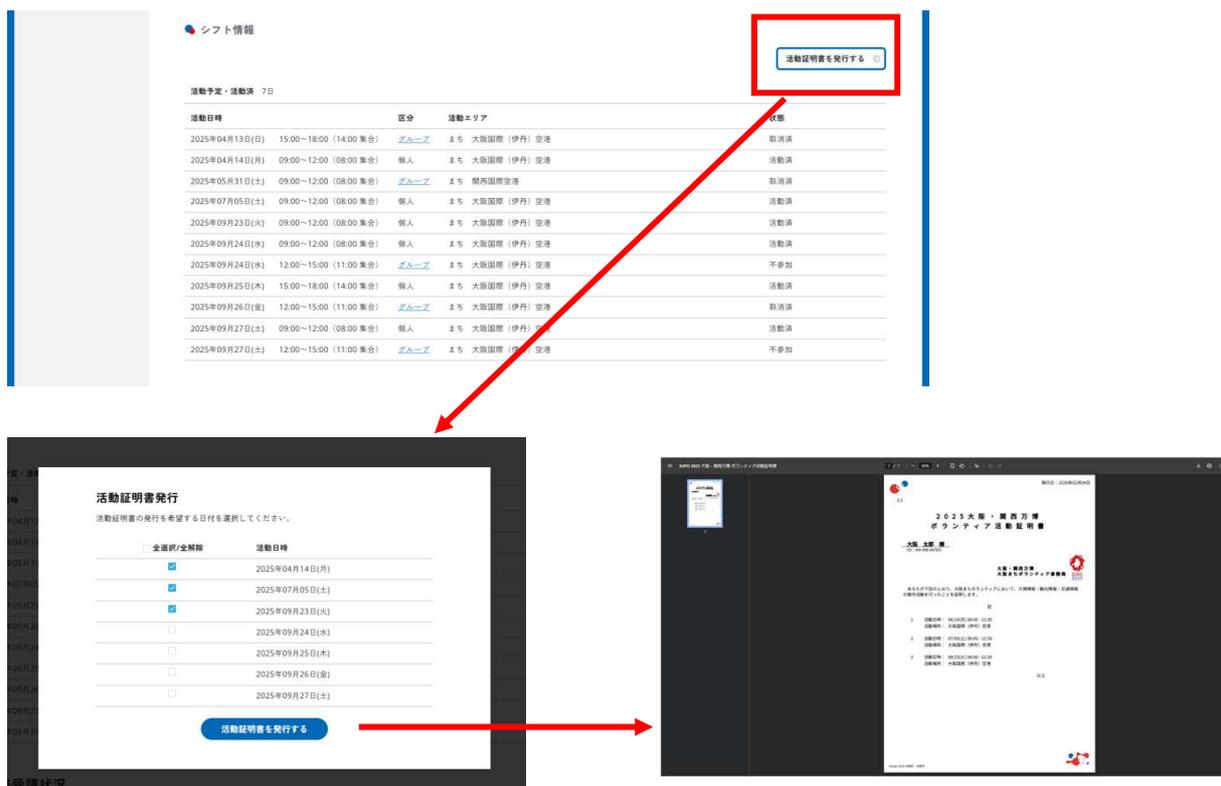
活動証明書については、ボランティアがいつでも入手できるように、マイページ上から発行できるようにした。
ボランティア活動後、マイページ上のシフト情報画面から、活動実績の一覧より活動証明書をPDF形式でダウンロードできるようにした。

活動証明書デザイン



活動証明書発行の手順

マイページの活動実績一覧より「活動証明書を発行する」ボタンを押下し、発行したい活動実績を選択の上「発行する」ボタンを押下すると活動証明書のPDFがダウンロードされる。

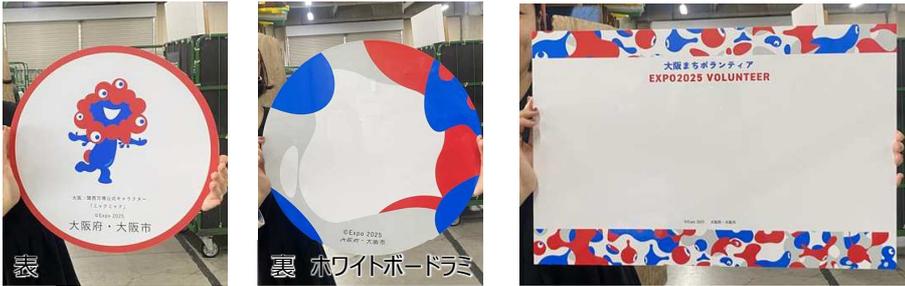


案内ツールについて

駅や空港といった多くの人が行き交う場所で、主にサブポイントでの活動において万博開催中であることを伝えるために「視認性の高い手持ちパネル」を制作。遠くからでも一目で万博ボランティア活動と分かるデザインとし、ホワイトボード面を設けることで、ボランティア自身が自由にメッセージを書き込み、思いや歓迎の気持ちを直接発信できる仕組みを導入。これにより、主体的な参加とコミュニケーションの促進を図った。

また、来訪者が万博への参加実感を得られるよう、SNS風パネルを制作し、案内や質問対応にとどまらず、来訪者とボランティアと一緒に万博を盛り上げる“つながりのツール”として機能し、活動の魅力ややりがいを共有するきっかけにもなった。

■ 手持ちパネル2種



来訪者とのコミュニケーションツールとして伝えたいことを自由に表現できるよう、ホワイトボード仕様のものとした。

■ SNS風パネル



来訪者もボランティアとともに万博を盛り上げ、SNSの拡散により、活動のPRに役立てた。

■ ロールバナー



サブポイントでの活動時に、特に府外・外国人旅行者へ向けて視認性を高めることができた。

■ 携帯スピーカー



大阪・関西万博のオフィシャルテーマソングを流したり、アナウンスの声を大きくしたりと、ブースやサブポイントの賑わいづくりに役立てた。

2025年7月以降制作した更新案内ツール

旧デザインのツールをブラッシュアップし、大阪・関西で開催されていることがよりわかるよう関西弁での文字を追加、外国人旅行者にも魅力的に訴求できるデザインへと刷新した。またロールバナーにおいては、より万博感を演出するために文言を変更し、フォトパネルはサイズをダウンし、より活動時に使用しやすいものへ変更した。

■ 手持ちパネル2種



■ ロールバナー



■ 円形うちわ



■ SNS風パネル



案内ブースについて

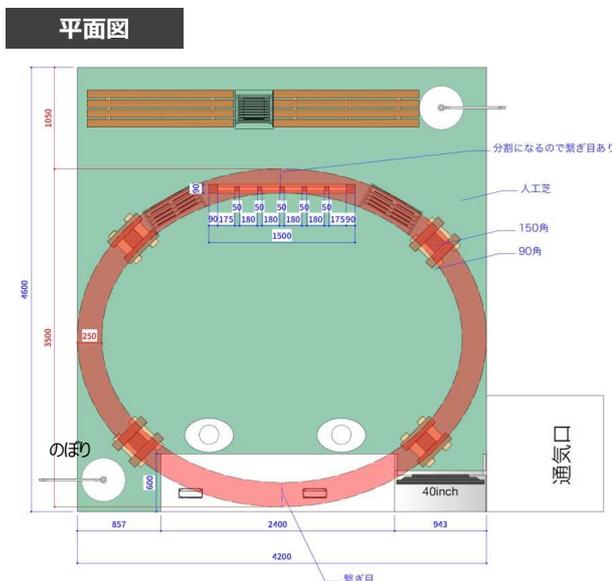
大阪府内の主要駅や空港、計8拠点に万博ボランティアのカウンターとバックパネルを設置。来訪者が一目で万博に関する案内拠点であることを認識できるようなデザインとし、ボランティア活動の存在を広く発信することを目的とした。

バックパネルには、万博ボランティアの活動内容に加え、万博情報・会場へのアクセス・観光情報等をアイコンでわかりやすく表現し、英語表記を取り入れることで、国内外から訪れる方々を対象とした。さらに、8拠点それぞれの駅名・空港名を明記することで、大阪全体で万博を盛り上げ、地域一体となって活動していることを提示。

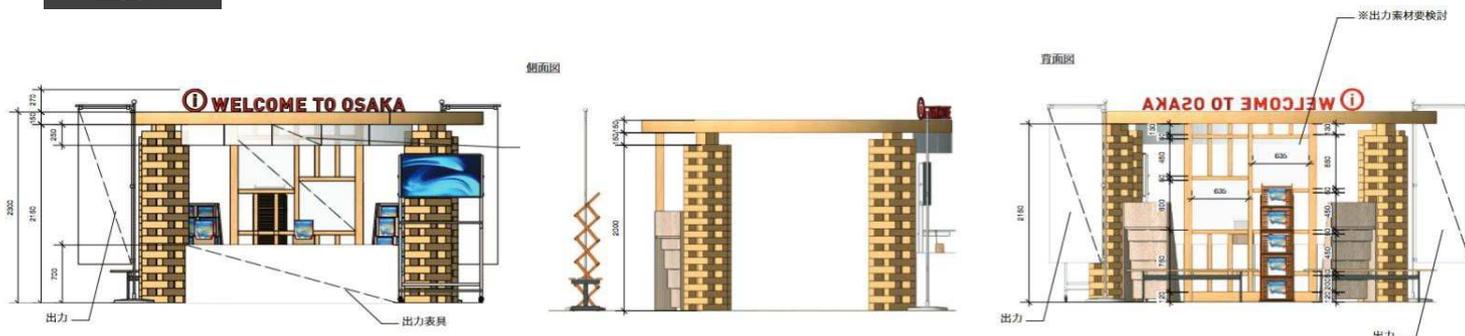
■ 関西国際空港

関西国際空港においては、スペースを広く活用できたため、万博のシンボルでもある「大屋根リング」を想起させる木造デザインとし、暖簾を取り入れることで、和の要素を演出、海外からの来訪者に日本文化の魅力を感じてもらえるようにした。カウンター内には文字情報だけでなく、大阪の主要観光スポットの写真を掲示し、視覚的にわかりやすく案内内容を伝えた。ブース後方にはベンチを設け、訪れた方がゆっくりと立ち寄り、ボランティアと自然に交流できる空間を作った。

<ブース① 第1ターミナル 1F 関西ツーリストインフォメーションセンター前>



立面図

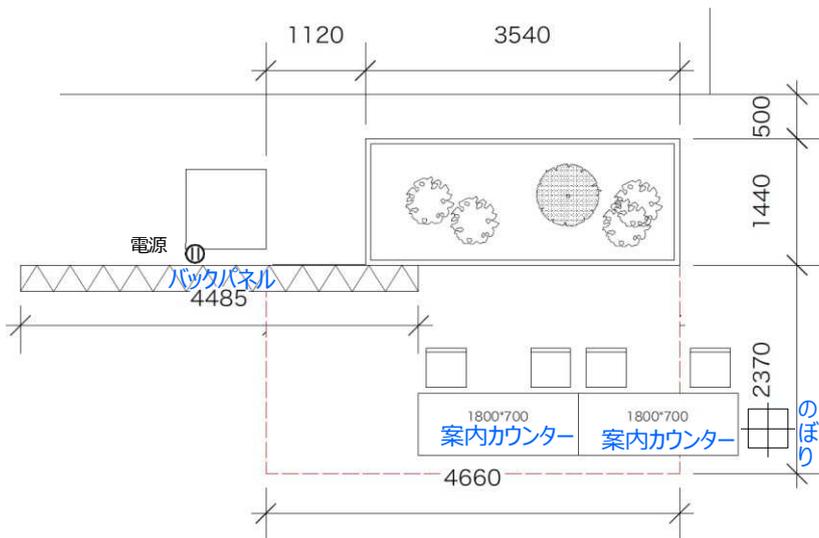


■ 関西国際空港

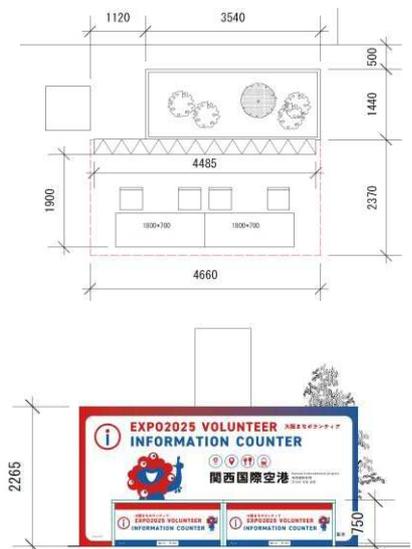
<ブース② 第1ターミナル 1F 国内線到着口前>



平面図



状況次第で設置調整



立面図



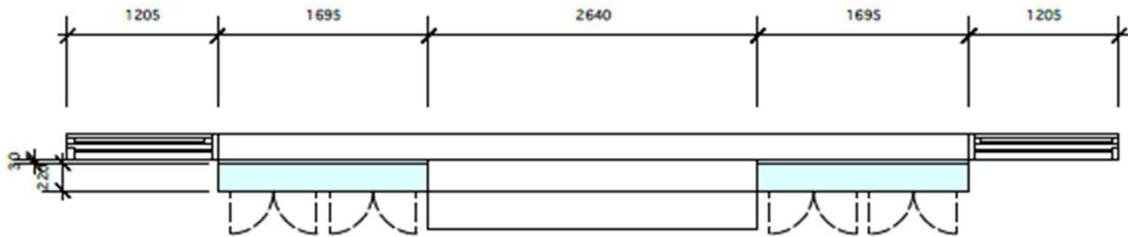
■ 大阪国際（伊丹）空港

大阪国際（伊丹）空港においては、アクセス案内サイネージの両側に設置された万博PRモニター下のスペースを活用し、ブースを2か所設置。

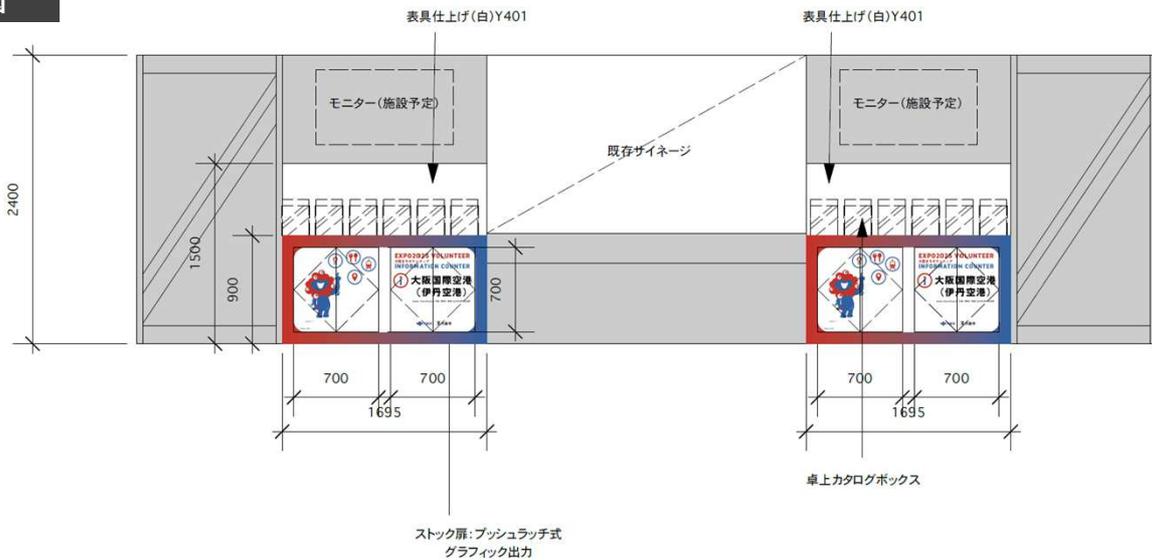
<2F 出発・到着フロア 出入口前>



平面図



立面図



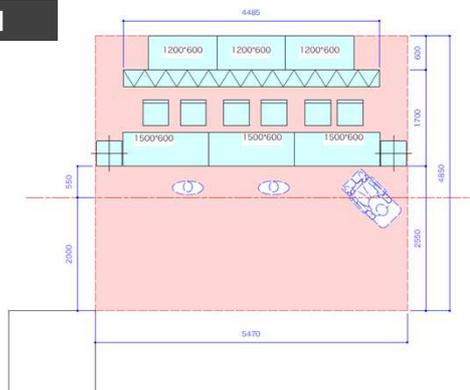
関西国際空港、大阪国際（伊丹）空港以外の活動場所として、使用可能スペースに合わせ5種類のサイズのバックパネルを作成。新大阪においては在来線内ブースを常設ブースへ変更。

■新大阪駅

<ブース① 3F JR 新幹線 中央口改札前>



平面図



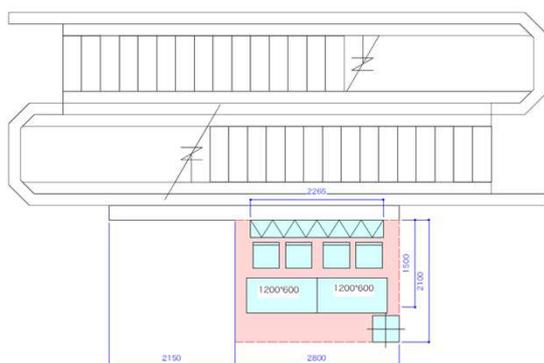
立面図



<ブース② 3F JR 在来線 コンコース内>



平面図



立面図

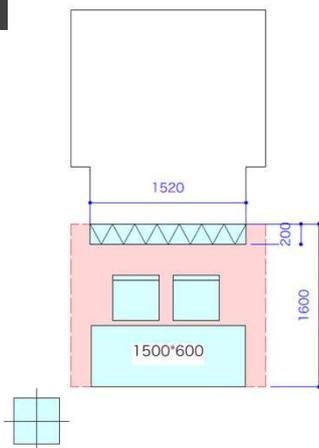


■ 大阪駅

<ブース① 1F 中央改札口前>



平面図



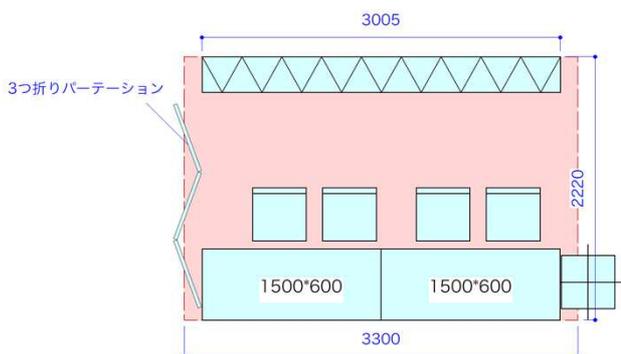
立面図



<ブース② 3F 連絡橋口前>



平面図

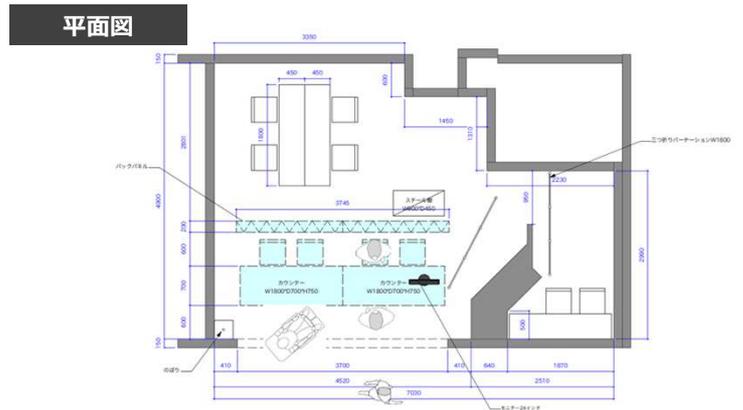


立面図



■ 中之島駅

<B1F 改札口横>

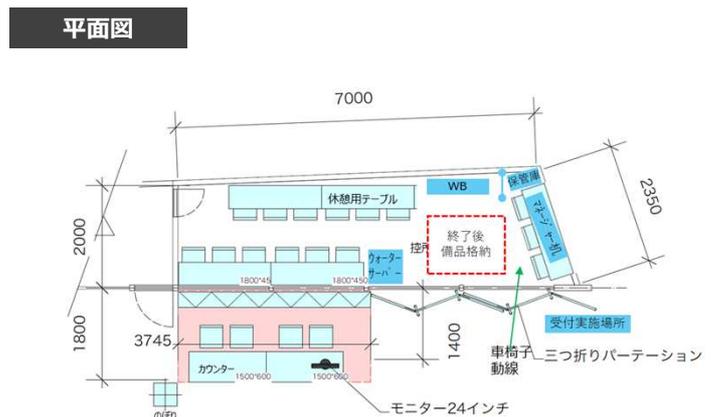


立面図

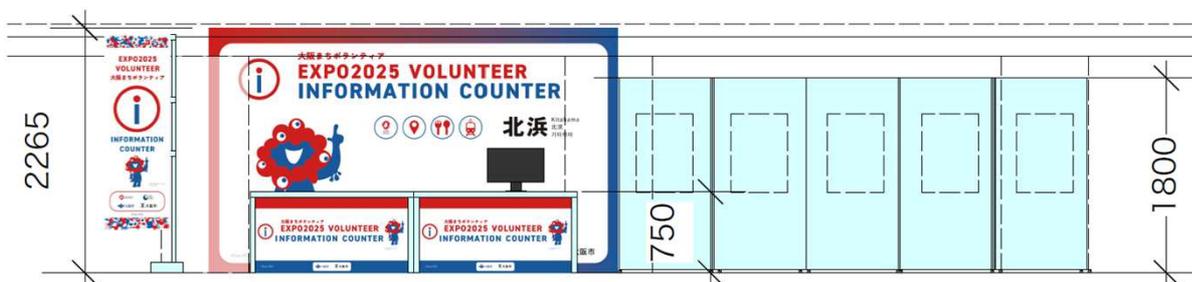


■ 北浜駅・淀屋橋駅

<B1F 京阪北浜駅 26番出口付近>



立面図

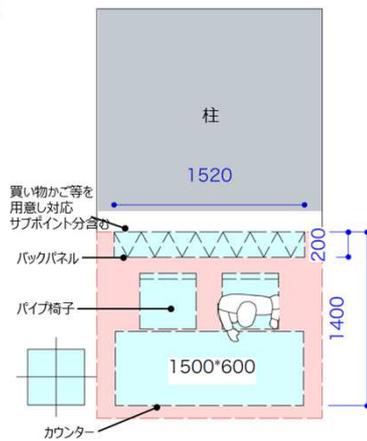


■ 南海 なんば駅

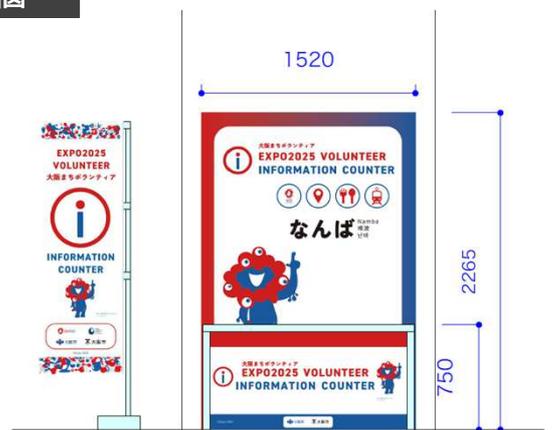
< 3F チケットカウンター付近 >



平面図



立面図

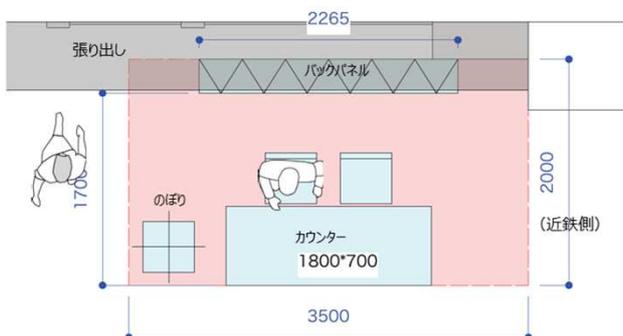


■ 天王寺駅

< B1F Osaka Metro 定期券発売所前 >



平面図



立面図



■ のぼり・ロールアップバナー

ブース付近での視認性向上を図るため、のぼりを作成し、さらに関西国際空港内の一部サブポイントでは、活動時にロールアップバナーを設置。



のぼりデザイン
(W600,H900)



ロールアップバナーデザイン
(W1200,H2100)

大阪まちボランティア／活動報告書

V. ボランティア活動

3. 各活動拠点の状況

2025年4月13日(日)～2025年10月13日(月)

① 大阪国際空港(伊丹空港)

延べ活動人数/4,153名
案内件数/20,441件



活動概要

延べ活動人数	4,153名
案内件数	20,441件
活動期間	2025年 4月13日(日) ~ 10月13日(月・祝) 計184日間 ※万博開催期間の全日
活動時間	9:00~12:00 / 12:00~15:00 / 15:00~18:00 3シフト (1シフトの活動時間3h)
1シフト活動ポスト	7ポスト (うちリーダー1ポスト) ※4/29日より土日祝日のみ9ポスト、6/7より全日程9ポストに増枠 (うちリーダー1ポスト)
1日の活動ポスト	延べ21ポスト (うちリーダー3ポスト) ※増枠後延べ27ポスト (うちリーダー3ポスト)
活動場所	案内ブース…2F 出発・到着フロア 大阪モノレール方面出入口前 サブポイント…2F 出発・到着フロア 到着口前
控所	従業員用コンビニートインスペース ※共用

■活動場所



活動場所構内図

■2階出発・到着フロア



■1階チェックインカウンター



活動ポスト

番号	階数	ポスト名	人数	概要
リーダー	2F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
1・2	2F	案内ブース 出発・到着フロア 大阪モノレール方面 出入口前	4P	案内ブース付近において、各種案内にあたる。
3・4				
5・6	2F	出発・到着フロア 到着口前	2P	到着口から空港バスのりば、及びモノレールへの乗り換えルートにて活動する。

サポート体制

拠点マネージャー(1P)
活動場所での実務責任者

事務局サポートスタッフ(1P)

活動現場担当(サブポイント中心)
リーダーのサポート、設置物・物品管理等

事務局アシスタントサポートスタッフ(1P)

マネージャーやディレクターの補助

活動データ

■ 延べ活動人数

月	活動人数
4月	364名
5月	661名
6月	660名
7月	712名
8月	711名
9月	736名
10月	309名
総合計	4,153名

■ 案内件数

活動月	万博情報	アクセス	周辺施設	その他	月別合計
4月	278	521	73	242	1,114
5月	417	764	107	612	1,900
6月	606	697	188	1,203	2,694
7月	505	708	207	1,748	3,168
8月	457	718	171	3,269	4,615
9月	439	863	215	3,193	4,710
10月	247	281	94	1,618	2,240
総合計	2,949	4,552	1,055	11,885	20,441

■ 多かった問合せ内容

- ・ おすすめのパビリオンの問い合わせ
- ・ 大阪市内への交通アクセスやシャトルバスの問い合わせ
- ・ ミヤクミヤクパネルでの写真撮影

活動時のトピック

■ 活動ポイント状況

2F 出発・到着フロア 大阪モノレール方面出入口前 案内ブース

- ・ 大阪モノレール駅やバス乗り場への出入口付近ということもあり人流も多かったことから、多数の空港利用者が訪れた。
- ・ ミヤクミヤクのパネル設置により、万博終盤になるにつれ人気の撮影スポットとなり、子供連れご家族や万博会場に向かう方だけでなく、既に万博を訪問した方やボランティアからも好評だった。

2F 出発・到着フロア 到着口前 サブポイント

- ・ 空港に到着した方の目に留まる場所でもあり、「万博開催中」であることのPRと、国内外から来阪された多くの方への歓迎ができた。
- ・ お土産売り場や付近のお手洗い等、到着口から空港内の特定の場所に向かう方のサポートを多く行う場所となった。
- ・ 活動ポスト数が少なかったことから、会期通じて予約が埋まっている状況だった。
- ・ 案内ブースの視認度向上のためミヤクミヤクパネルを設置したことで、来訪者とのコミュニケーションが活性化された。
- ・ 空港の特性としてツアー団体客が多い傾向があった。

その他

- ・ インフォメーションセンターと定期的な情報交換会議を行い、連携しながら活動を運営した。

■ ボランティアからの声

- ・ 少しでもわからないこと、不安な点はインフォメーションへ案内するよう連携ができていたことにより、初めてのボランティア活動でも安心して活動を行うことができた。
※お土産売り場の具体的な販売グッズ、体調不良者の対応、コインロッカーの利用可能個数 等
- ・ 予約が取りにくい、人気の活動拠点だった。
- ・ 案内ブース付近のミヤクミヤクパネルとの撮影タイムは、来訪者とのコミュニケーションのきっかけとなった。
- ・ 空港ならではのツアー団体客も多く、会場内の様子やおすすめのパビリオン情報等をお伝えする機会となった。

活動風景



会話中のボランティア



到着口にてお出迎え



旅行者に案内中



旅行者に案内中



到着口にてお出迎え



旅行者に案内中



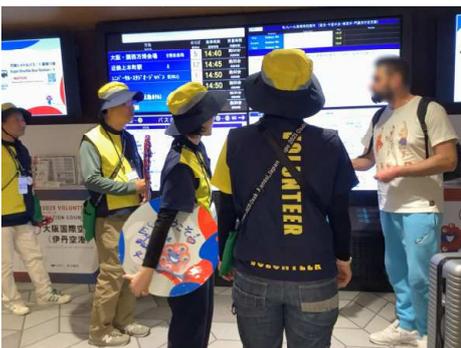
記念撮影をお手伝い



記念撮影をお手伝い



マイクマイクグッズを持って集合写真



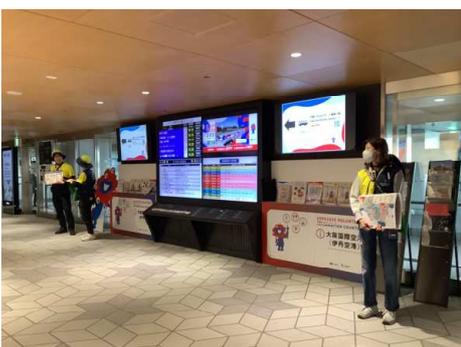
旅行者に案内中



手持ちパネルやマイクマイクのぬいぐるみでPR



オリエンテーション



案内ブース前



旅行者に案内中



オリエンテーション

大阪まちボランティア／活動報告書

V. ボランティア活動

3. 各活動拠点の状況

2025年4月13日(日)～2025年10月13日(月)

② 関西国際空港

延べ活動人数/8,813名
案内件数/29,498件



活動概要

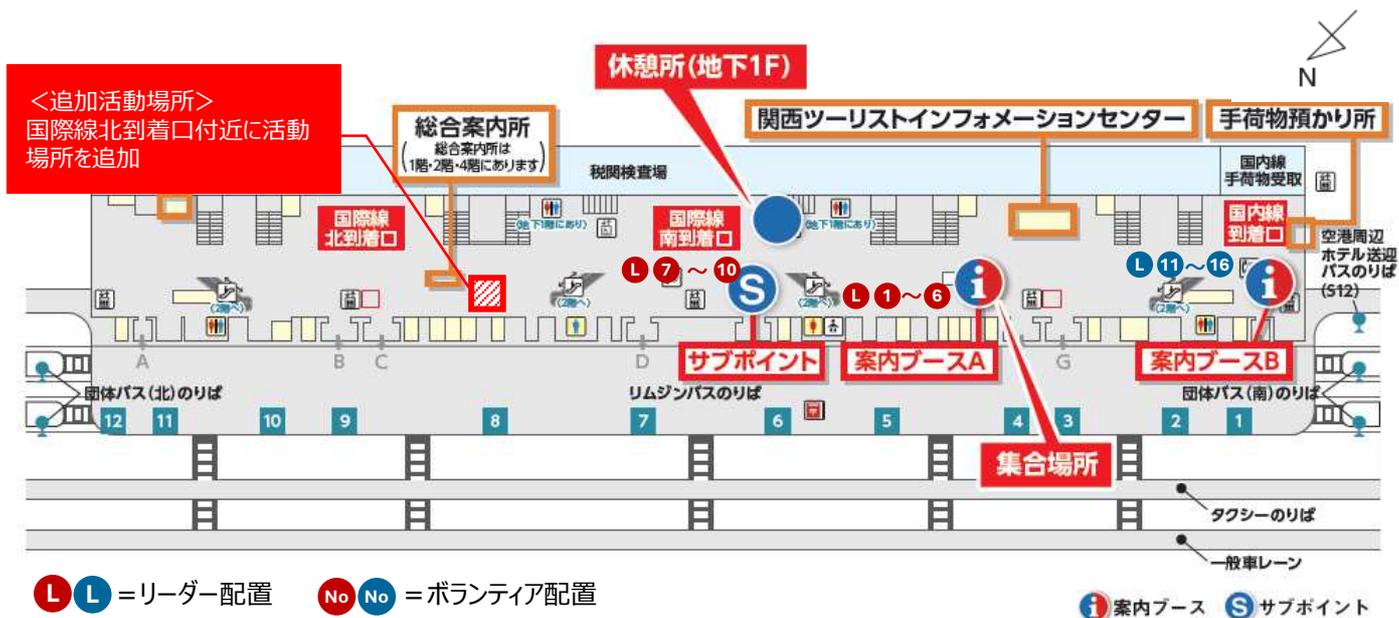
延べ活動人数	8,813名
案内件数	29,498件
活動期間	2025年 4月13日(日) ~ 10月13日(月・祝) 計184日間 ※万博開催期間の全日
活動時間	9:00~12:00 / 12:00~15:00 / 15:00~18:00 3シフト (1シフトの活動時間3h)
1シフト活動ポスト	15ポスト (うちリーダー3ポスト) ※4/28より19ポスト、6/21より23ポスト、7/3より27ポストに増枠 (うちリーダー3ポスト)
1日の活動ポスト	延べ45ポスト (うちリーダー9ポスト) ※増枠後述べ81ポスト (うちリーダー9ポスト)
活動場所	案内ブース①…第1ターミナル1F 関西ツーリストインフォメーションセンター前 案内ブース②…第1ターミナル1F 国内線到着口前 サブポイント…第1ターミナル1F 国際線南到着口付近、1F 国際線北到着口付近
控所	第1ターミナル B1F 従業員休憩所 ※貴重品類及び荷物置き：B1F従業員ゾーン / 2F従業員エリア旅行綜研 事務所

■活動場所



活動場所構内図

■ 1階 国際線・国内線到着フロア



活動ポスト

A班				
番号	階数	ポスト名	人数	概要
リーダー	第1T 1F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
1・2 3・4 5・6	第1T 1F	案内ブース① 関西ツーリストインフォメーションセンター前	6P	案内ブース内や付近において、各種案内にあたる。
リーダー	第1T 1F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
7・8 9・10	第1T 1F	国際線南到着口付近、1F 国際線北到着口付近	4P	万博案内、各種案内にあたる。
B班				
番号	階数	ポスト名	人数	概要
リーダー	第1T 1F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
11・12 13・14 15・16	第1T 1F	案内ブース② 国内線到着口前	6P	国内線到着口から空港バスのりば、及び鉄道各線への乗り換え案内等を行う。



活動データ

■ 延べ活動人数

月	活動人数
4月	551名
5月	876名
6月	893名
7月	1,619名
8月	1,910名
9月	2,052名
10月	912名
総合計	8,813名

■ 案内件数

活動月	万博情報	アクセス	周辺施設	その他	月別合計
4月	683	690	441	927	2,741
5月	1,167	843	708	1,350	4,068
6月	1,107	580	625	1,249	3,561
7月	1,017	828	734	1,961	4,540
8月	776	700	984	2,554	5,014
9月	1,153	835	1,313	3,186	6,487
10月	593	387	519	1,588	3,087
総合計	6,496	4,863	5,324	12,815	29,498

■ 多かった問合せ内容

- ・ 万博チケット購入、会場へのアクセス方法等
- ・ 関西の観光地の情報
- ・ アクセス情報
- ・ フォトパネル等を使用するの記念撮影や缶バッジづくり体験

活動時のトピック

■ 活動ポイント状況

国際線常設ブース

- ・ 第1ターミナル中央エリアにて、大屋根リングを模した常設ブースを設置し、空港を利用する多くの来訪者に対応した。また、隣接する近畿運輸局の万博PRブースに設置された、NTTグループによる万博会場の日本館とつながる<「ハイタッチでつなぐ」ふれあう伝話>ブースを使用した声掛けも実施。
- ・ 大阪・関西万博に来場する方、大阪・関西圏での観光予定の方からの問い合わせが多かった。

国内線到着口前 ブース

- ・ ミヤクミヤクのパネル等を用いた写真撮影に加え、7月26日より缶バッジづくり体験を実施。ブース来訪者に対し、並行して関西エアポートより協力依頼のあった空港利用者アンケートも実施した。

国際線到着 南口/国際線到着 北口 サブポイント

- ・ 空港に到着した方の目に留まるところでもあり、「万博開催中」であることのPRと、国内外から来阪された多くの方への歓迎ができた。また、6月からはよりPRが行えるよう国際線到着北口も活動場所として追加し、活動範囲を拡大した。

■ ボランティアからの声

- ・ 外国人の観光客とのコミュニケーションが多くとれた。
- ・ 唯一ミヤクミヤクに会えることが出来る活動場所だった。
- ・ 常設ブース（小屋根リング）がある場所での活動のやりがいがあった。

■ 関西国際空港における個別の取組み等

国内線到着口での缶バッジづくり体験活動等

国内線到着口は常設ブースと比べて人流が穏やかであったため、空港利用者により立ち寄ってもらうための取組みとして、ミクミクデザイン等の缶バッジづくり体験活動等を実施。

また、海外の空港利用者等に日本文化を体験してもらう取組みとして折り紙体験活動も実施。

※詳細はP217「活動の魅力向上に向けた工夫」に記載



横山大阪市長の活動視察

2025年9月7日、グレーター・マンチェスター合同行政機構との姉妹都市提携の締結等のために訪英していた横山市長が帰国し、関西国際空港で活動していたボランティアの視察を行った。来訪者向けに実施していた缶バッジづくり体験も実施し、活動しているボランティアに対して激励を行った。



ミクミクの登場

記念撮影による来訪者の盛り上げ及びボランティアの活動参加意欲の向上のため、関西国際空港では6月～9月の15日間にわたり国内線ブース前で活動時間内にミクミクが登場するグリーティングを開催。

ボランティアと来訪者が写真撮影をサポートする時間は自然と交流の場にもなった。

※詳細はP217「活動の魅力向上に向けた工夫」に記載



NTTグループ<「ハイタッチでつなぐ」ふれあう伝話>ブースとの連携について

常設ブースに隣接する「大阪・関西万博に向けた関西国際空港における観光PRブース」に、NTTグループが万博会場とリアルタイムで映像・音声・振動がつながる体験の提供のため設置した<「ハイタッチでつなぐ」ふれあう伝話>ブースの案内も実施。



航空会社合同万博PR

関西エアポート株式会社からの企画提案及び呼びかけにより、関西エアポート株式会社及び各航空会社グランドスタッフによる万博PRイベントへのボランティアの参加を行った。
イベント参加にあたっては、当日シフト予約者の中でローテーションも行いながらボランティアに参加してもらう方式とした。

目的	当該イベントにボランティアが参加し万博PRを行う
参加日程	2025年7月14日（月）12時～15時 1時間程度
活動場所	第1ターミナル到着口付近
主催	関西エアポート株式会社
活動内容	関西エアポート株式会社や各航空会社のグランドスタッフと協力し、うちわやペン、クリアファイル等を配布し、万博PRを実施。
実施運営管理	大阪まちボランティア運営事務局

活動風景



旅行者に案内中



手持ちパネルでPR



旅行者に案内中



記念撮影をお手伝い



SNS風パネルを使って記念撮影



手持ちパネルを活用



旅行者に案内中



ボランティアのみんで集合写真



旅行者に案内中



旅行者に案内中



手持ちパネルとロールバナーでPR



各アイテムを持って集合写真



ミyakymakuとお出迎え



案内ブース



オリエンテーション

大阪まちボランティア／活動報告書

V. ボランティア活動

3. 各活動拠点の状況

2025年4月13日(日)～2025年10月13日(月)

③ 新大阪駅

延べ活動人数/11,386名
案内件数/105,904件



活動概要

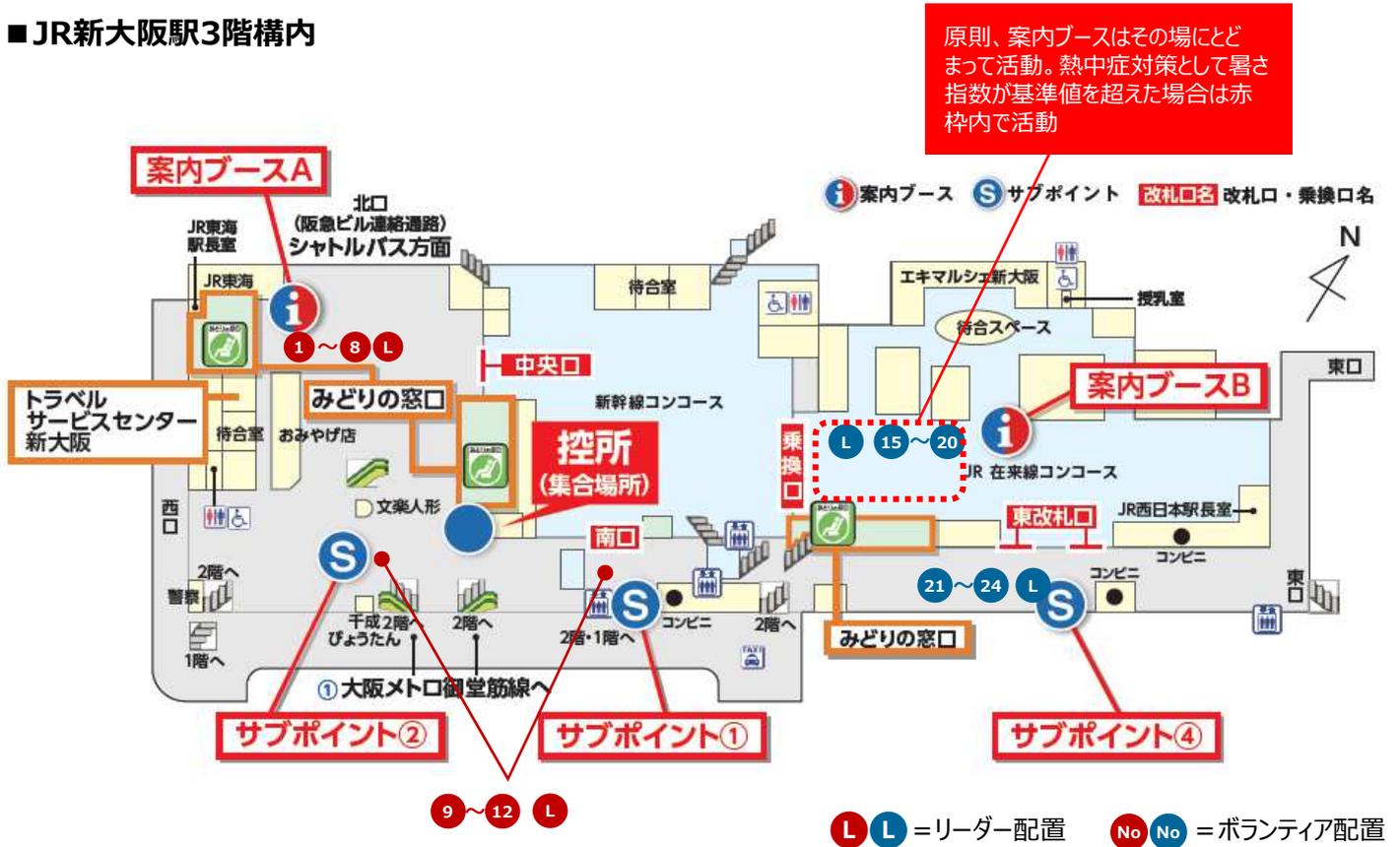
活動参加者総数	11,386名
問合せ総件数	105,904件
活動期間	2025年 4月13日(日) ~ 10月13日(月・祝) 計184日間 ※万博開催期間の全日
活動時間	9:00~12:00 / 12:00~15:00 / 15:00~18:00 3シフト (1シフトの活動時間3h)
1シフト活動ポスト	22ポスト (うちリーダー4ポスト) ※4/28より28ポストに増枠 (うちリーダー4ポスト)
1日の活動ポスト	延べ66ポスト (うちリーダー12ポスト含む) ※増枠後延べ84ポスト (うちリーダー12ポスト)
活動場所	案内ブース①…3F JR新大阪駅 新幹線 中央口改札前 案内ブース②…3F JR新大阪駅 在来線 コンコース内 サブポイント…3F JR新大阪駅 新幹線 南口改札前、3F JR 在来線 東改札口前、 2F Osaka Metro新大阪駅 中改札付近
控所	JR新大阪駅中央口 新幹線自動きっぷ売場横

■活動場所

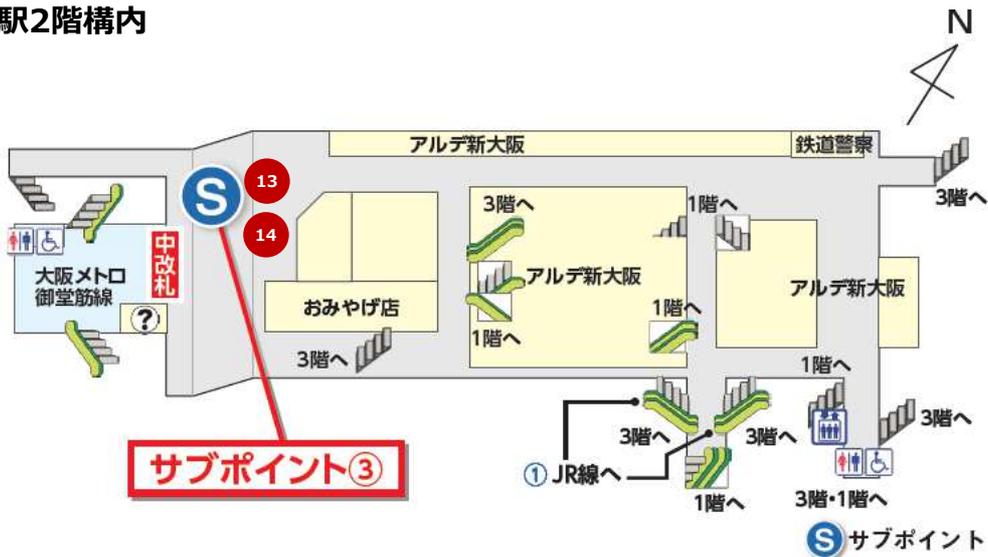


活動場所構内図

■JR新大阪駅3階構内



■JR新大阪駅2階構内



■ JR新大阪駅1階構内



活動ポスト

A班

番号	階数	ポスト名	人数	概要
リーダー	3F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
1・2	3F	案内ブース① JR新大阪駅 新幹線 中央口改札前	8P	案内ブース内や付近において、各種案内にあたる。 (主として新幹線中央口からの出場者)
3・4				
5・6				
7・8				
リーダー	3F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
9・10	3F	JR新大阪駅 新幹線 南口改札前	4P	新幹線南口からシャトルバスのりば、及び地下鉄への乗り換えルートにて活動する。
11・12				
13・14	2F	Osaka Metro新大阪駅 中改札付近	2P	正面口からシャトルバスのりば、及び地下鉄へのルートにて活動する。

B班

番号	階数	ポスト名	人数	概要
リーダー	3F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
15・16	3F	案内ブース② JR新大阪駅 在来線 コンコース内	6P	案内ブース内や付近において、各種案内にあたる。 (主として新幹線から在来線への乗り換え者)
17・18				
19・20				
リーダー	3F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
21・22	3F	JR 在来線 東改札口前	4P	在来線東口からシャトルバスのりば、及び地下鉄への乗り換えルートにて活動する。
23・24				

サポート体制

拠点マネージャー (1P)
活動場所での実務責任者



活動データ

■ 延べ活動人数

月	活動人数
4月	1,006名
5月	1,879名
6月	1,729名
7月	1,485名
8月	2,059名
9月	2,274名
10月	954名
総合計	11,386名

■ 案内件数

活動月	万博情報	アクセス	周辺施設	その他	月別合計
4月	1,684	3,309	1,448	2,511	8,952
5月	2,553	4,966	3,490	4,699	15,708
6月	3,279	4,268	3,610	6,307	17,464
7月	1,910	3,358	2,364	5,887	13,519
8月	1,889	3,664	2,744	8,852	17,149
9月	2,490	4,165	4,319	11,494	22,468
10月	941	1,645	1,779	6,279	10,644
総合計	14,746	25,375	19,754	46,029	105,904

■ 多かった問合せ内容

- ・ 万博関連（エキスポライナー、シャトルバス乗場、チケット購入、予約について）
- ・ Osaka Metro御堂筋線、JR在来線への乗り換え
- ・ 新大阪周辺のホテル
- ・ 大阪観光について等

活動時のトピック

■ 活動ポイント状況

JR新大阪駅 新幹線中央改札 案内ブース

- ・ 新幹線の改札前で視認性が高く、また多くの人が行き交う場所での活動であり、万博情報、大阪観光、関西圏内外多方面へのアクセスについて多数の問い合わせがあった。
- ・ 万博閉幕が近づくにつれ、より多くの来訪者が訪れるポイントとなり、フォトパネルや公式グッズを使用しての写真撮影スポットとしても多数利用された。

JR新大阪駅 南口改札外 サブポイント

- ・ 新幹線利用者からの問い合わせ、在来線改札への行き方、中央改札付近の店舗等に対するの問い合わせが比較的多かった。

JR新大阪駅 在来線コンコース 案内ブース

- ・ エキスポライナーをはじめ、在来線への乗り換えに関する新幹線利用者からの問い合わせが多く、特に大阪駅へのアクセスに関する質問が多かった。
- ・ 万博閉幕が近づくにつれ、フォトパネルや公式グッズを利用しての写真撮影等の対応も増加した。
- ・ 在来線仮設ブースの設置及び撤去が通勤ラッシュの時間帯と重なり、通行者への事故発生のリスクがあったことから、JR西日本と協議・手続の上、常設ブースを設置し安全性を確保した。

JR新大阪駅 東改札 サブポイント

- ・ 在来線利用者からの新幹線改札場所に関する質問が多かった。

■ ボランティアからの声

- ・ 新幹線の発着でもある新大阪駅は、国内外問わず様々な場所から多くの方が来阪される場所でもあり、忙しかったがやりがいのある場所だった。
- ・ 多くの外国人旅行者と交流ができ楽しかった。

■台風第15号の影響について

9月5日に日本を横断した台風第15号の影響により東海道・山陽新幹線が運休止、駅構内に多くのお客様滞留が見込まれたため、14時以降の活動を中止した。

■新大阪駅における個別の取組み等

熱中症対策

控所は当初スポットクーラーの設置が難しい環境であったが、夏場にかけて気温の上昇が激しかったため、JR東海と協議・手続のうえ、扇風機に加えてスポットクーラーを追加設置し対策を行った。また、案内ブースには可搬型バッテリーも活用し扇風機を設置した。詳細は前述の「各活動拠点等の運営 共通事項（熱中症対策）」ページを参照。

吉村大阪府知事の活動視察

高校生等のボランティア体験も実施した7月26日に、吉村大阪府知事が活動の視察を行い、高校生達を含むボランティアに対する激励を行った。



JR東海新大阪駅との合同イベント

JR東海新大阪駅員と連携をし、中央出札前の特設ブース横にドクターイエロー等の顔出しパネル等のフォトスポットを設置。特製スーベニアカードの配布、写真撮影のサポートを行った。

実施日：7/8,9,8/7,29,9/24



活動風景



案内ブースで案内中



活動前にハドルを組むボランティア



SNS風パネルを使って記念撮影のお手伝い



旅行者に案内中



旅行者に案内中



旅行者に案内中



案内ブースで案内中



案内ブースで案内中



手持ちパネルでPR



SNS風パネルを使って記念撮影のお手伝い



SNS風パネルを使って記念撮影のお手伝い



案内ブースで案内中



案内ブース



旅行者に案内中



控所

大阪まちボランティア／活動報告書

V. ボランティア活動

3. 各活動拠点の状況

2025年4月13日(日)～2025年10月13日(月)

④ 大阪駅

延べ活動人数/15,313名
案内件数/83,135件



活動概要

延べ活動人数	15,313名
案内件数	83,135件
活動期間	2025年 4月13日(日) ~ 10月13日(月・祝) 計184日間 ※万博開催期間の全日
活動時間	9:00~12:00 / 12:00~15:00 / 15:00~18:00 3シフト (1シフトの活動時間3h)
1シフト活動ポスト	32ポスト (うちリーダー 4ポスト) ※4/28より40ポストに増枠 (うちリーダー4ポスト)
1日の活動ポスト	延べ96ポスト (うちリーダー12ポスト) ※増枠後延べ120ポスト (うちリーダー12)
活動場所	案内ブース①…1F JR大阪駅 中央改札口前 案内ブース②…3F JR大阪駅 連絡橋口前 サブポイント…1F JR大阪駅 御堂筋北口/南口付近 1F 大阪ステーションシティ 暁 (あかつき) の広場 3F 大阪ステーションシティ インフォメーション付近
控所	ディアモール大阪B2F ディアモール会議室

■活動場所



活動場所構内図

■JR大阪駅1階構内

<追加活動場所>
詳細は後述の「活動データ・活動後記（サブポイントの中断・移動・拡張）」を参照

<移動した活動場所>
詳細は後述の「活動データ・活動後記（サブポイントの中断・移動・拡張）」を参照



■JR大阪駅3階構内



活動ポスト

A班

番号	階数	ポスト名	人数	概要
リーダー	1F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
1・2	1F	案内ブース① JR大阪駅 中央改札口前	6P	案内ブース内や付近において、各種案内にあたる。
3・4				
5・6				
リーダー	1F	ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
7・8	1F	JR大阪駅 御堂筋北口	6P	シャトルバスや鉄道各線乗り換えルートとなる御堂筋北口付近を中心に活動する。
9・10				
11・12				
13・14	1F	JR大阪駅 御堂筋南口	6P	シャトルバスや鉄道各線乗り換えルートとなる御堂筋南口付近を中心に活動する。
15・16				
17・18				

B班

番号	階数	ポスト名	人数	概要
リーダー		ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
19・20	3F	案内ブース② JR大阪駅 連絡橋口前	6P	案内ブース内や付近において、各種案内にあたる。
21・22				
23・24				
リーダー		ボランティアリーダー	1P	ボランティアメンバーを取りまとめ、活動を率先。メンバーそれぞれの活動フォローも行う。
25・26	3F	大阪ステーションシティ インフォメーション付近	12P	シャトルバスや鉄道各線乗り換えルートとなる付近を中心に活動する。
27・28				
29・30				
31・32				
33・34				
35・36				

サポート体制

拠点マネージャー (1P)
活動場所での実務責任者

- 事務局サポートスタッフ① (1P)
- 事務局サポートスタッフ② (1P)
- 事務局サポートスタッフ③ (1P)
- 事務局アシスタントサポートスタッフ (2P)

活動現場担当A班
リーダーのサポート、設置物管理等

活動現場担当B班
リーダーのサポート、設置物管理等

活動現場担当
リーダーのサポート、設置物管理等

マネージャーやディレクターの補助

活動データ

■ 延べ活動人数

月	活動人数
4月	1,444名
5月	2,566名
6月	2,296名
7月	1,810名
8月	2,707名
9月	3,188名
10月	1,302名
総合計	15,313名

■ 案内件数

活動月	万博情報	アクセス	周辺施設	その他	月別合計
4月	2,249	2,336	2,086	1,321	7,992
5月	4,560	3,900	3,863	1,886	14,209
6月	3,942	3,176	3,867	2,298	13,283
7月	2,703	2,148	2,805	2,317	9,973
8月	2,672	2,516	3,384	3,239	11,811
9月	4,410	3,001	4,430	4,715	16,556
10月	1,779	1,266	2,371	3,895	9,311
総合計	22,315	18,343	22,806	19,671	83,135

■ 多かった問合せ内容

- ・ 万博関連（チケット購入方法、パビリオン予約、公式ショップ、シャトルバス）
- ・ Osaka Metroへの乗り換え、JR線の乗り場（特急はるか、特急くろしお等）
- ・ 大阪駅周辺の百貨店、商業施設の場所

活動時のトピック

■ 活動ポイント状況

JR大阪駅 中央改札口 案内ブース

- ・ JR大阪駅利用者が行き交う場所であったため、万博関連以外にも多岐に渡る問い合わせがあった。鉄道・大阪観光案内所がブース後方であったことから、連携しながら活動を実施。

JR大阪駅 御堂筋北口付近 サブポイント

- ・ Osaka Metro御堂筋線や阪急電車への乗り換え、JR改札の場所について、大阪駅周辺の商業施設等の問い合わせが多かった。

JR大阪駅 御堂筋南口付近 サブポイント

- ・ 周辺の商業施設や百貨店への行き方等、目的地への方角に関する問い合わせが多かった。

JR大阪駅 南北連絡橋 案内ブース

- ・ 周辺の商業施設や百貨店への行き方、1階への行き方やJRを使つての万博会場へのアクセス方法等多岐に渡る問い合わせがあった。
- ・ 1階案内ブースに比べ、ブース周辺にスペースもあったことから、万博閉幕が近づくにつれ、写真撮影等万博の思い出作りのために多くの来訪者が訪れた。

大阪ステーションシティ インフォメーション付近 サブポイント

- ・ インフォメーション付近の階段はミyakumaデザインにドレッシングされており、公式グッズやフォトパネル等を使用しての写真撮影スポットとして人気となった。

大阪ステーションシティ 暁の広場 サブポイント

- ・ サブポイントの増設により混雑の緩和や熱中症対策等、柔軟にボランティアを配置することができた。

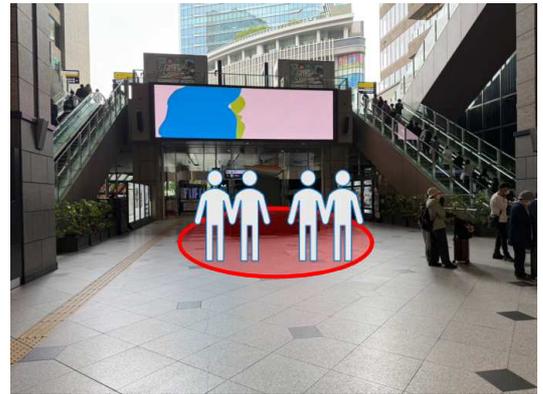
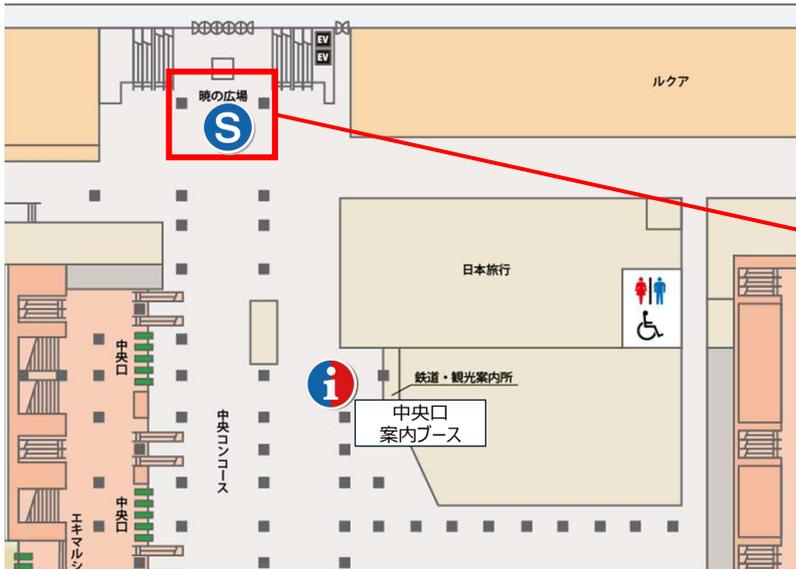
■サブポイントの中断・移動・拡張

サブポイント 御堂筋北口付近、御堂筋南口付近

- 7月20日の参議院議員選挙前の2週間程度、街頭演説が多発したため、道路に面したサブポイントでは活動を中断した。そのため、サブポイント（暁の広場～御堂筋口北出口 間の通路 壁際）を拡張し活動した。

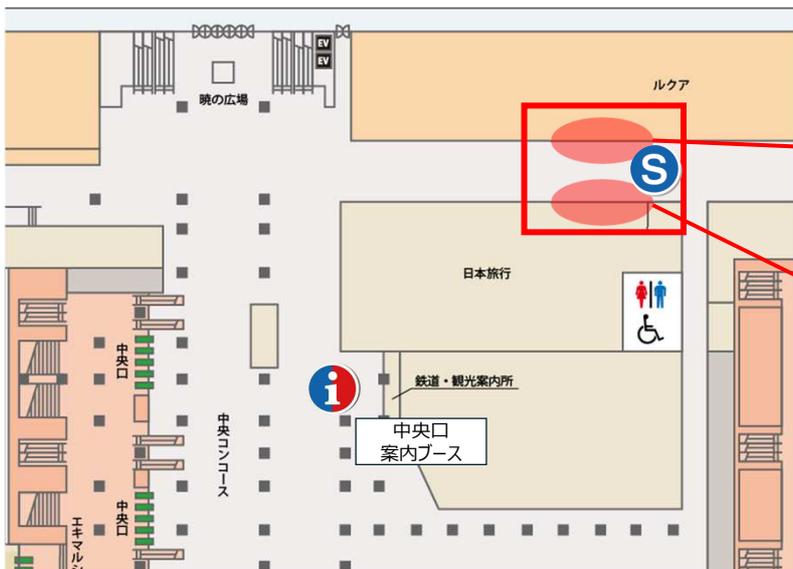
暁の広場（※イベント未開催時のみ）

- 御堂筋口南口付近は通行人が多く、活動場所のスペースの確保が困難な場合もあり、サブポイントに暁の広場での活動を追加した。



暁の広場～御堂筋口北出口 間の通路 壁際

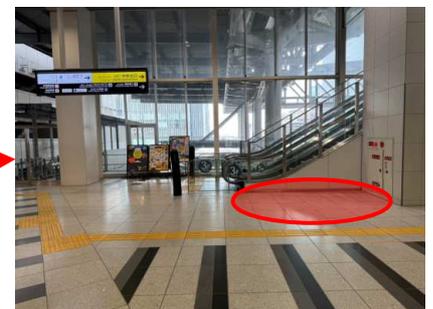
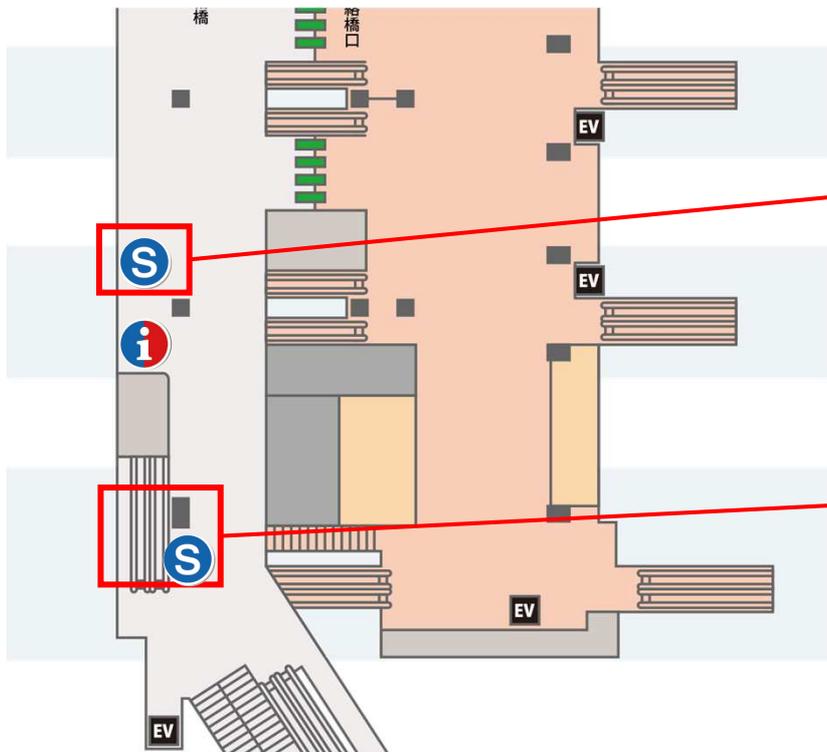
- 参議院議員選挙期間中（7/3～7/19）は、道路に面したサブポイントで選挙活動が行われており活動に支障が出たため暁の広場～御堂筋口北出口の通路間にサブポイントを移動し活動した。



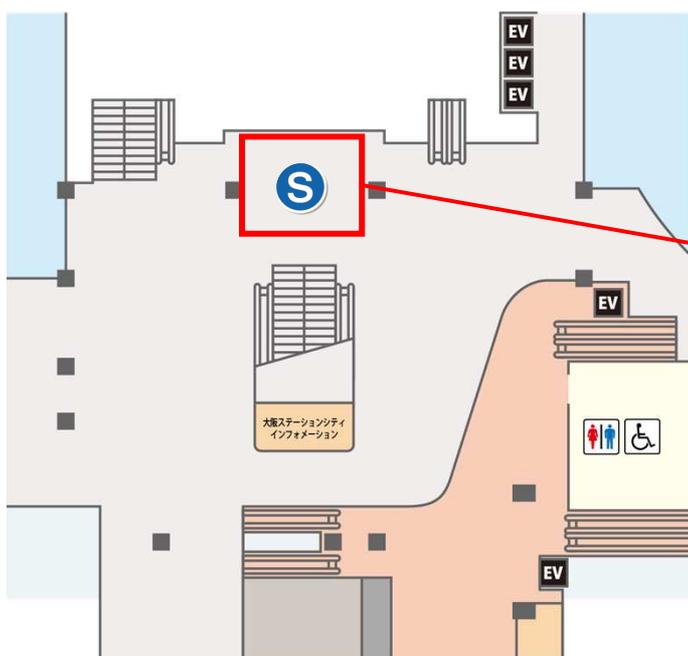
大阪駅3F案内ブース横及び、3Fインフォメーション裏側

- 大阪駅3Fでは、当初のブース、サブポイントの案内ニーズがやや少なかつたためサブポイントを拡張し、ボランティア人数や人流等を考慮しながら配置換えを行った。

大阪駅3F案内ブース横



3Fインフォメーション裏側



■ ボランティアからの声

- 大阪駅を普段使っていたが、ボランティア活動をすることで、大阪駅や駅周辺について詳しくなることができた。
- 活動人数が多くボランティア同士の交流もすることができた。

■ 大阪駅における個別の取組み等

「関西もっと知りたいDAY！」への参加

7月5日よりJR大阪駅「時空（とき）の広場」で開催された「関西もっと知りたいDAY！」に参加し、ステージへの登壇やブースでの缶バッジ作り体験活動等を行った。



ABCテレビ「news おかえり」の取材

9月26日にABCテレビ「news おかえり」にて、写真撮影や案内活動を行う姿が放送された。



【万博】「楽しくなってきたのに...もう終わるのが残念」 観光客の案内などで大活躍！ “会場外ボランティア”の活動に密着

熱中症対策

3F案内ブースには当初スポットクーラーは設置していなかったが、夏場にかけて気温の上昇が激しかったため、JR西日本と協議・手続のうえ、扇風機に加えてスポットクーラーを追加設置し対策を行った。詳細は前述の「各活動拠点等の運営 共通事項（熱中症対策）」ページを参照。

活動風景



活動場所へ向かうボランティアの行列



旅行者に案内中



案内ブースで案内中



SNS風パネルを使って記念撮影のお手伝い



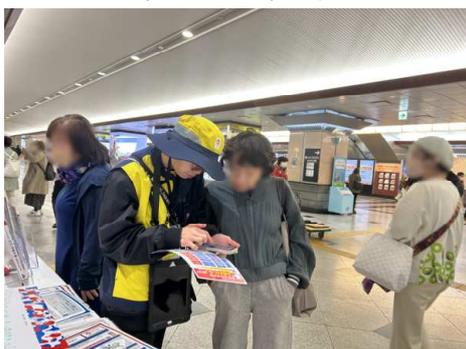
案内ブースで案内中



旅行者に案内中



SNS風パネルを使って記念撮影のお手伝い



旅行者に案内中



案内ブースで案内中



手持ちパネル手書きされたメッセージ



旅行者に案内中



オリエンテーション



万博ラッピングの階段前で記念撮影のお手伝い



ボランティアが作成したPRグッズ



控所