



大阪まちボランティア／活動報告書 VI. 閉幕に向けた取組みと感謝状贈呈式

2. 感謝状贈呈式

2025年11月15日(土)

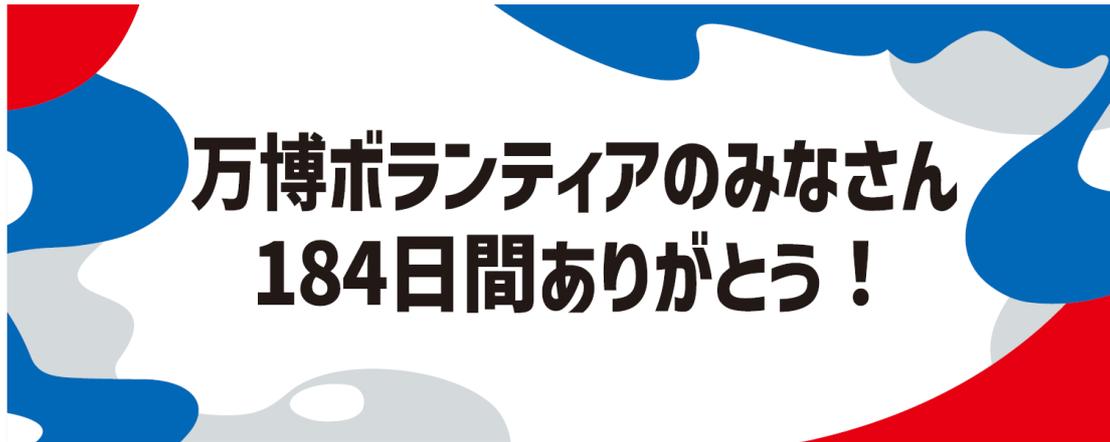
開催概要

2025大阪・関西万博で活動したボランティアに対し、感謝の意を伝える感謝状贈呈式を行った。

日時	2025年11月15日（土）13時00分～17時30分まで
場所	オーバルホール（住所：大阪市北区梅田3丁目4-5 毎日新聞ビル地下1階）
プログラム	【プログラム 構成】 <第1部> 大阪府知事、大阪市長、事務総長交えての感謝状贈呈式 （感謝状贈呈、感謝の言葉、ボランティア代表の言葉、記録映像放映、活動報告） <第2部> ボランティアへの情報提供（ボランティア活動団体の紹介コーナーの設置等） 活動時のツール・ボランティアセンター設置物の展示等
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（会場ボランティア2名・大阪まちボランティア2名） ・ミyakumaク
参加ボランティア 参加条件	<ul style="list-style-type: none"> ・座席数：<第1部> シアター330人 ・会場内滞留最大人数：<第2部> 展示会形式250人 ・活動日数1日以上のボランティアから抽選 （まち：1日以上 / 会場：1日以上）
参加人数	<第1部> 大阪まちボランティア：145名 / 会場ボランティア：132名 合計：277名 <第2部> A：138名 / B：120名 合計：258名
参加メディア	<ul style="list-style-type: none"> ・共同通信社（ペン、スチール） ・読売新聞（大阪）（ペン、スチール）
その他	式の模様はYouTubeライブでリアルタイム配信



記念撮影時パネル



手持ちパネル ウッドラックパネル
1500×600



床置き ウッドラックパネル (会場)
A0サイズ 841mm×1,189mm



床置き ウッドラックパネル (まち)
A0サイズ 841mm×1,189mm

第1部の様子



感謝状デザイン

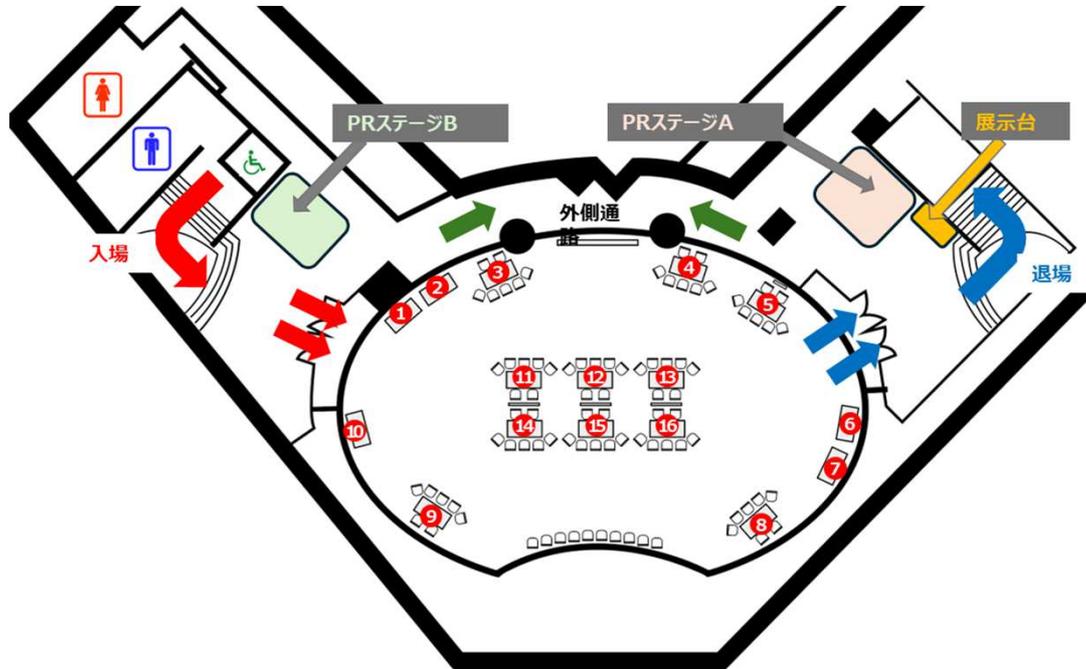
※会場ボランティア共通

感謝状は活動者全員に個別郵送した。



2025大阪・関西万博で活動したボランティアに対し、感謝状贈呈式の第2部として同会場にてボランティア向け情報発信イベントを開催した。実施内容としては、ボランティア活動団体の紹介ブースの設置やPRブースでのPRタイム、活動時のツール展示やボランティア制作物の展示等を行った。

会場図面



<ボランティア活動団体一覧（全17団体）>

ブース No.	団体名
①	大阪府府民文化部 男女共同参画・府民協働課
②	大阪市市民局地域連携室
③	大阪府危機管理室防災企画課・災害対策課
④	NPO法人大阪観光ボランティアガイド協会
⑤	(社福) 大阪府社会福祉協議会
⑥	(公財) 大阪府国際交流財団
⑦	(社福) 大阪市社会福祉協議会
⑧	日本赤十字社大阪府支部
⑨	(社福) 堺市社会福祉協議会

ブース No.	団体名
⑩	大阪市経済戦略局スポーツ課
⑪	(社福) 大阪ボランティア協会
⑫	(公財) ワールドマスタースゲームズ2021関西組織委員会
⑬	JICA関西 (国際協力機構関西センター)
⑭	(公財) 大阪国際交流センター
⑮	大阪マラソン組織運営委員会事務局
⑯	GREEN×EXPO協会
	横浜市脱炭素・GREEN×EXPO推進局

PRブース

参加ボランティアへの情報提供の一環として、ボランティア活動団体の紹介ブースを設置するとともに、2か所のPRゾーンにおいて、希望した団体がPRタイムを実施した。これにより、ボランティアが各団体の活動内容についてじっくりと話を聞く機会を確保でき、有意義な時間の提供につながった。また、モニター投影等を活用したPRを行うことで、配布資料のみでは伝えきれない団体の活動内容や意図を効果的に伝えることができた。



第2部の様子





大阪まちボランティア／活動報告書

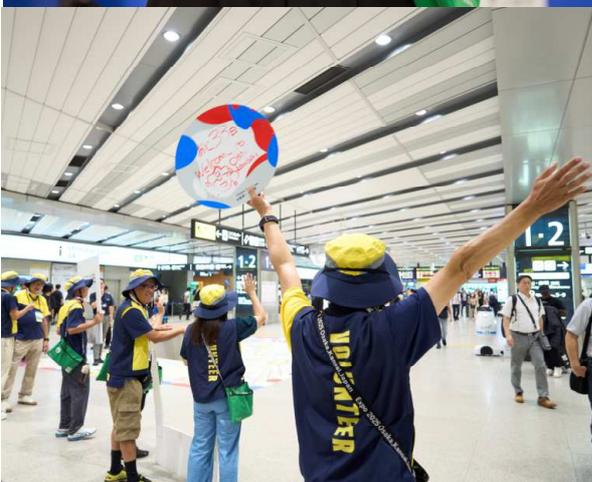
Ⅶ. その他



大阪まちボランティア／活動報告書 Ⅶ. その他

1. 大阪まちボランティアへの声や、 ボランティア参加者からの声

2025年4月13日(日)～2025年10月13日(月)



SNS等の反響等

■ SNSでの書込み内容

SNS上でも、ボランティアへの感謝・称賛を伝える投稿が相次いだ。下記のような趣旨の投稿があった。

- ボランティアのおかげで、関空や新大阪駅、中之島駅等、会場外でも万博の魅力を感じることができました。
- 駅や空港で、来場者が安心して楽しめるよう、親切な案内や、時には素敵なボードで万博を盛り上げてくれた。
- 日本語だけでなく、英語や中国語等多言語でコミュニケーションを取る姿は、とても頼もしく、多くの方が助けられました。
- 新大阪駅のボランティアから、万博の帰りの新幹線に乗る前に温かな言葉で見送っていただいた。
- 新大阪駅や大阪駅で写真を沢山撮ってもらい良い思い出ができました。
- 中之島でクイズに答えて缶バッジをいただき、うちわももらえました。たのしいボランティアの皆さまに感謝します。
- 会場内では満足な観覧やグッズの購入が出来なかったが、新大阪駅でオフィシャルショップを教えていただき感謝しています。
- 迷ってしまったところを何度も助けてもらった。ボランティアにお礼を言いたい。
- 会場外で目立たないけど、会期中毎日、駅の改札や空港の到着口で日本語、英語、中国語で案内している姿を見て、とても恰好よいと思いました。
- ボランティアに何回も助けられました。万博で分からないことは全部ボランティアさんに聞いて参考にしました。半年間ありがとうございました。
- 会場ではパビリオンにあまり入れず落ち込んだ気分になったが、最後に新大阪駅で写真撮影してくれて楽しい気分で行ることができた。

■ 感謝の手紙

なんば駅でボランティアに写真撮影等の対応をしてもらったことに対する感謝の手紙

万博ボランティアのみなさま

先日（10/1）南海なんば駅にてボランティアのみなさまにお写真を撮ってもらった者です。写真を撮るようにとご厚意で1歳の娘に渡していただいたマクマクのぬいぐるみを気づかずそのまま自宅へ持ち帰ってしまいました。ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。ボランティアのみなさまは、ぐずっていた娘を見るなり沢山あやしてくださり、大阪旅行最終日にとてもいい思い出を作ることができました。

万博閉幕まで残り少ないですが、お身体には気を付けて、これからも大阪への旅行者を笑顔にしてください！

当時なんば駅にいたボランティアのみなさまに宜しくお伝えいただけると幸いです。

活動参加者インタビュー



高岡 美穂さん

勤務する会社では雑貨等の販売を担当。大阪まちボランティアとして、全9拠点で16回活動。

●迷った末に、一歩踏み出す

私がこの万博ボランティアに応募したのは、母から1970年の大阪万博の話を聞いたことがきっかけです。「万博に行って、家族の大切な思い出になった」とよく話してくれて。

それで私も、時代を超えて語り継がれる万博に関わりたい、多様な文化に触れて世界とつながりたいと思うようになり、人生初のボランティアに挑戦しました。でもいざ応募するときは、自分に務まるだろうかと不安になって。応募締切の10分前まで迷いましたが、最後は「この機会を逃したらダメ。後悔したくない！」との思いが勝ち、踏み出すことができました。

初めは肩に力が入っていましたが、緊張をやわらげ、意識を変えてくれたのが、事前研修や交流プログラムなどで出会った仲間たちです。「楽しめばいいんだよ」の言葉通り、さまざまな形で情報交換したり、関連イベントに誘い合う楽しそうな姿が新鮮で、刺激を受けました。「私も自分なりに楽しもう」と思うようになり、活動への前向きな気持ちが大きくふくらみました。

●ボランティア活動が自分の成長に

駅などで案内やPR活動をしていると、「ありがとう」「行ってみるね！」と感謝されることも多く、そのたびにやりがいを感じました。でも良かったのはそれだけではありません。自分の仕事（販売職）にも役立つ臨機応変な対応力や積極性が鍛えられるなど、自分自身の成長につながったと思うのです。例えば、万博の魅力を伝えるイベントに出演したり、ボランティアリーダーに応募したことです。思いきって一歩前に踏み出したときの新たな扉が開く喜びや、前向きな自分の姿を示すことで周囲に楽しさが波及する手応えを感じたり。そんな貴重な経験が行動力を高め、自分の世界を広げる力になりました。

また、大阪ヘルスケアパビリオンでの活動によって、「未来をつくり、子どもに未来を見せるのは自分だ」という意識が生まれたことも大きな収穫です。この活動で得た視点や力を糧に、今後は子どもを支える活動にも目を向け、関わっていきたくて考えています。



堤 朋子さん

大阪公立大学4年生。大学のボランティアセンターでも学生スタッフとして活動。

●万博に深く関わる期待と喜び

私は高校生の頃から、大学ではボランティアに力を入れたいと思っていました。中でも興味があったのが、大阪・関西万博です。祖父母から1970年の大阪万博がとても楽しかったと聞いていて、自分の大学生時に開催されることを絶好の機会だと思ったのです。私の実家は東京ですが、現在私が通う大阪公立大学には万博に深く関わるボランティア・市民活動センターがあることも決め手となり、大阪に引っ越してきました。大学に入って多くのボランティアに参加しましたが、大阪・関西万博はスケールが違いますね。関わる方も幅広いため、一気に視野が広がりました。活動シフトをコマで選べたから、学生生活にも組み込みやすかったです。

●会話を通じ、コミュニケーションアップ

開幕前のボランティア交流イベントでファシリテーターを務めさせていただいたときは、自分より年上の参加者が多く、緊張しました。ただ学生社会とは違う丁寧な対応や、初参加で不安を感じている方への寄り添いなどを経験して、ボランティアとしてのステップアップにつながったと思います。

また、案内などの活動の際も、以前の私は質問にただ答えるだけでしたが、相手の関心事から話題を広げて喜ばれる楽しさを知り、コミュニケーション力が高まった気がします。スケールの大きなボランティア活動だから学べた多くの経験を、今後さまざまなボランティアにも活かしていきたいです。



高橋 正和さん

普段は動画でバリアフリー情報等を発信する活動に従事。

● 優しさは伝播することを実感

より多くの方に目いっぱい万博を楽しんでほしい。そんな思いから、いつも笑顔で明るい雰囲気づくりを心掛けていました。運営スタッフの方も、我々ボランティアのやる気が高まるように、いつも場を盛り上げてくださいました。そうして一人ひとりの楽しい気分が広がっていくと、みんなが優しい気持ちになり、自然に助け合う空気が生まれるんですね。実際、車椅子に乗っている私に対して、同じボランティアやスタッフの方々があれこれと親切にサポートしてくださいました。皆さんからたくさんのお優しいさをもらったおかげで、自分も優しい気持ちになりましたし、それが周囲にも伝わったような気がします。

● すべての人が移動しやすい環境へ

私はもともと、車椅子ユーザーの視点で各地の観光情報などを発信する仕事に携わっていました。万博ボランティアに応募したのも、大勢の人が集まる万博会場のバリアフリー環境から何か気付きを得たいと思ったのです。私が活動する駅構内のバリアフリーのルートを、事前に運営スタッフの方が丁寧に教えてくださったり、移動時間なども十分確保してもらったので、活動も安心してできました。とても感謝しています。

今回のボランティア活動の経験や発見を活かし、今後も動画配信のために全国を巡るつもりです。人生は一度限り。誰もがどこにでも出かけられる環境づくりに少しでも寄与できるよう、チャレンジし続けたいですね。

ヨウ センコウ
姚 宣宏さん

台湾出身。2025年7月にJR大阪駅で行った万博PRイベントにも大阪まちボランティアを代表して出演。

● 大好きな大阪に恩返ししたくて

大阪は、私が15年前に台湾から来日したとき、最初に住んだまちです。当時会社勤めをしていて、休日に出かけた吹田の万博記念公園で1970年の大阪万博のことを知り、とても興味を感じて。だから2025年の万博の開催地が大阪に決まったときは大喜びして、これは絶対ボランティアに応募しようと思ったんです。そこには「大好きな大阪に恩返しをしたい」という気持ちもありました。というのは、異国に来て不安ばかりだった頃、大阪の方々为本当に親切にしてくださって、第二のふるさとのように感じていたからです。

ボランティア活動では、私なりにお役に立てたかなと思う場面もありました。大阪駅で案内していたとき、お孫さんにミyakミyakの折り紙を贈りたいというおばあちゃんが来られたんです。ミyakミyakのぬいぐるみを買いに来たのに売り切れていて、それでミyakミyak折り紙の折り方を聞きたいと。ボランティア数人が集まり目の位置とか細部まで確認しながら、折り紙のお手伝いをしました。出来上がるとすごく感激してくださって、私もうれしかったです。

● ボランティア活動の価値を再認識

今回の活動は、運営スタッフの方々からの情報共有も万全でしたし、困ったときにはすぐにフォローしていただいたり、とてもやりやすかったです。ボランティアのための交流プログラムも豊富にあって、私も何度も参加しました。高齢の方から高校生まで、普段は関わることがない年代の方たちと案内の仕方を話し合ったり、地元大阪の話題で盛り上がったり、いろんな話ができて楽しかったですね。

私はこれまで、大阪マラソンや東京オリンピック・パラリンピックのボランティアにも参加してきました。そんな中で思うのは、ボランティア活動というのはお金を稼ぐ仕事とは違って、自発的に人や社会の役に立つ行動をすることで、自分への自信にもつながります。特に自国以外で生活していると、ときに自分のアイデンティティを自問することもあると、そんなとき多くの人と一体となって活動したこの経験は、自分で自分を認められる“心の拠りどころ”にもなるのです。大好きな大阪で、またひとつ貴重な経験ができました。



三浦 恵美さん

70年大阪万博を体験後、
旅行業界で約30年のキャ
リアを積む。

●孫世代の方の成長をあと押し

私にとって初のボランティア活動で不安もありましたが、旅行関係の仕事をしていたとき社員教育を担当したこともあって、「ボランティアリーダーとして、75歳の自分から若い方に何か伝えられたら」との気持ちも持っていました。押しつけがましいかな…と迷いながらもお客様に声掛けできず悩んでいた学生さんに接客のアドバイスをしてあげると、次第に声を出せるようになって。「リーダーのおかげです！ 次回の活動も同じ日に予約を入れたい」とまで言ってくれて、本当にうれしかったです。他愛のないおしゃべりをしたり、連絡先を交換して食事に行く約束をするなど、世代を超えたお友達ができました。

●これまでのご恩を、若い方へ

1970年の大阪万博に行ったとき、私は20歳でした。そこで初めて外国の文化に触れ、その後30年近く旅行業界の仕事をしてきました。そうした経験を今回の万博で活かすことができ、とても感慨深いです。

なんば駅で20回も活動できたのは、運営スタッフの方々のおかげですね。スタッフの方とボランティアがあだ名で呼び合うなど、フレンドリーな雰囲気がいっぱい。毎回「今日も楽しく頑張ろう！」と声を出し合い、楽しく活動できました。改めて、私の人生は人の縁に恵まれてきたのだと実感。いろいろな人の助けがあったから、今の自分があります。今後は、これまで受けてきたご恩を、これからの世代の方へ返していきたいと思っています。



水谷 哲也さん

国際手話を学び、人の役に
立ちたいと初めてのボラン
ティアにチャレンジ。

●新大阪駅でまち案内に奮闘

2025年の万博が大阪に決まってワクワクしていた頃、私は聴覚に障がいがあることから、デフリンピック*に向けた国際手話を学ぶ場に参加していました。その参加者同士で、万博ボランティアに応募してみようという話になって。私は地元が大阪なので、自分なら遠方から訪れる方に大阪のまち案内ができる「強み」があると思ったのです。実際にお客様から「たこ焼きを食べたいけど、どこに行ったらいい？」といった質問もあって、活動拠点の新大阪駅に近いお店を紹介しました。ボランティア同士助け合いながら、得意分野を活かし、人の役に立つことができた有意義な経験でした。

*デフリンピック…聴覚障がい者のオリンピック

●活動の合間に手話の話で交流も

応募の段階では、筆談なども交えながら活動しようと思っていましたが、実際はすべての活動に手話通訳者さんが付いてくださいました。地図やリーフレットなど資料も充実しており、とてもありがたかったです。

ボランティア同士の交流を深めるプログラムにも、手話通訳者さんと一緒に参加しました。幅広い世代の方が集まって学ぶことも楽しかったですし、この中でスタッフの方が簡単な手話講座をしてくださったことも。また、通常の活動の合間にもボランティア仲間から「ありがとうってどうやるの？」と聞かれ、手話を教えて盛り上がったこともあります。皆さんが手話に興味を持ってくれたこともうれしかったですね。

1. 大阪まちボランティアへの声や、ボランティア参加者からの声

バックパネル・スケッチブックに寄せられたメッセージ

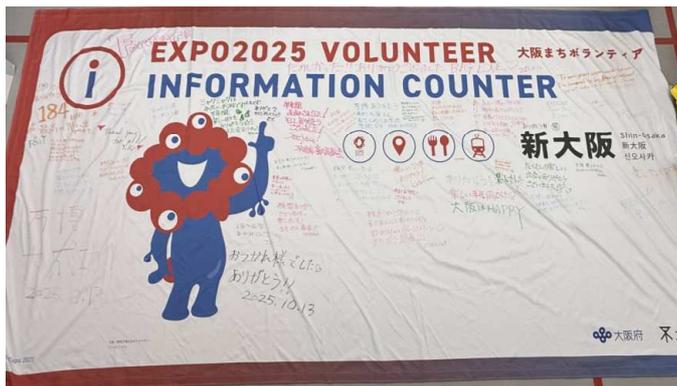
■大阪国際空港



■関西国際空港

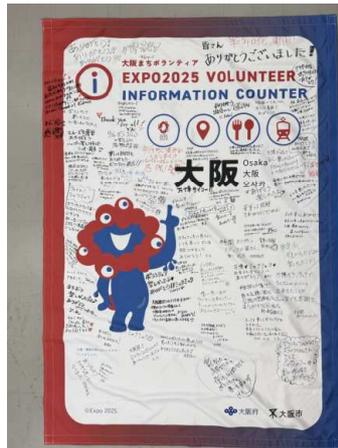


■新大阪駅



(2)大阪まちボランティア参加者からの声

■大阪駅



■中之島駅



■北浜駅・淀屋橋駅



■なんば駅

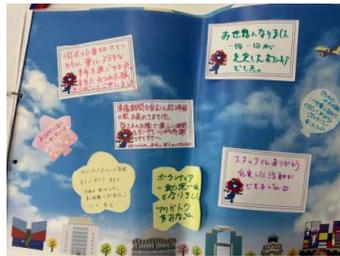
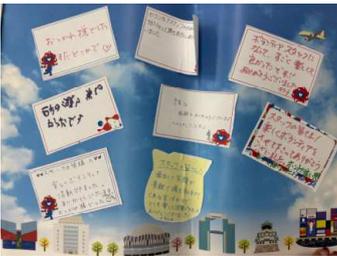


■天王寺駅



ボランティアからの寄せ書き

■ ボランティアセンター



■ 大阪国際空港



■ 大阪駅



1. 大阪まちボランティアへの声や、ボランティア参加者からの声

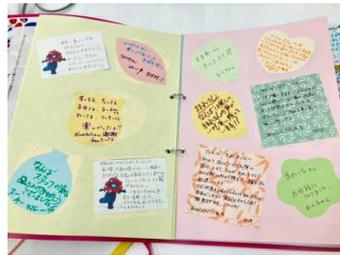
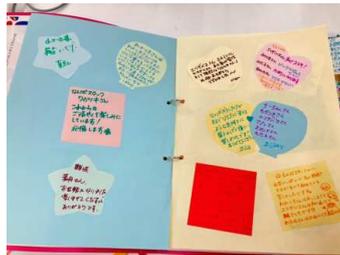
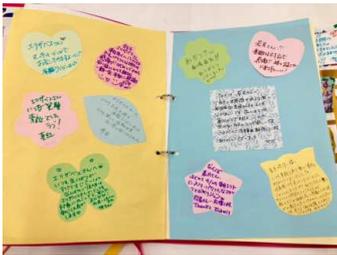
■中之島駅



■北浜駅・淀屋橋駅

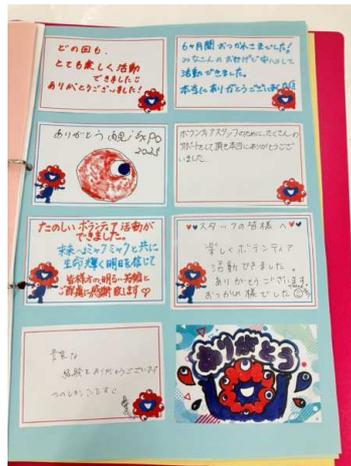
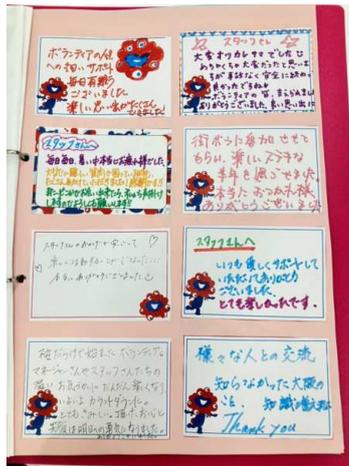


■なんば駅



1. 大阪まちボランティアへの声や、ボランティア参加者からの声

■天王寺駅



■大阪ヘルスケアパビリオン



ボランティアからのお手紙・色紙等

ボランティアの皆様

楽しくボランティアをされていることと思います。万博閉幕までに、あと何日かボランティアに入りたかったのですが、予約できそうにありません。万博会場ではオリジナルカラーのミyakumiyakuが大人気の様です。何らかの形でボランティア活動の支援ができればと思い、余った色の折り紙でオリジナルカラーのミyakumiyakuを折りましたので送付させていただきます。もしよろしければお使いいただけますと大変うれしく思います。万博も残り少なくなってきましたが、ボランティア活動頑張ってください。

P.S.中之島の雰囲気大好きでした。優しいスタッフの方々、明るく前向きなボランティアの皆さん、最高でした！



大阪まちボランティア 大阪駅スタッフの皆様

4月のまだカイロが欲しい季節から始まり、ひたすら汗が流れる暑い夏が過ぎ、秋 万博の閉幕が近づき、ボランティア活動も残り少なくなりました。スタッフの皆さんに支えられて無事活動を楽しむことができました。ありがとうございました。素晴らしいご縁をありがとうございました！！皆さんのこれからの益々のご活躍をお祈りしております。ご縁があれば、またどこかでお会いしましょう。

Ⅶ. その他

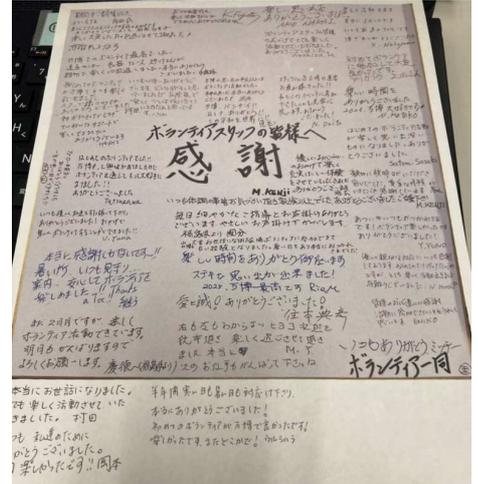
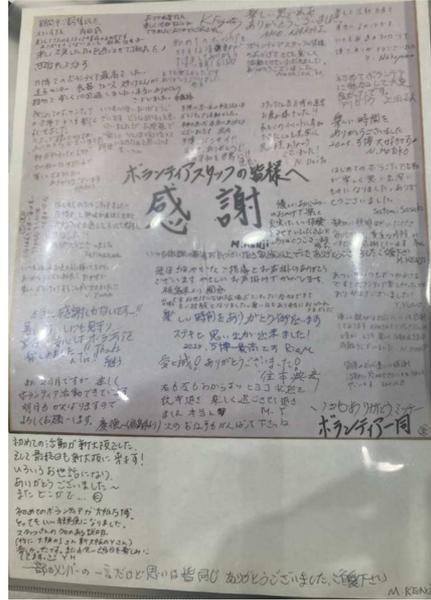
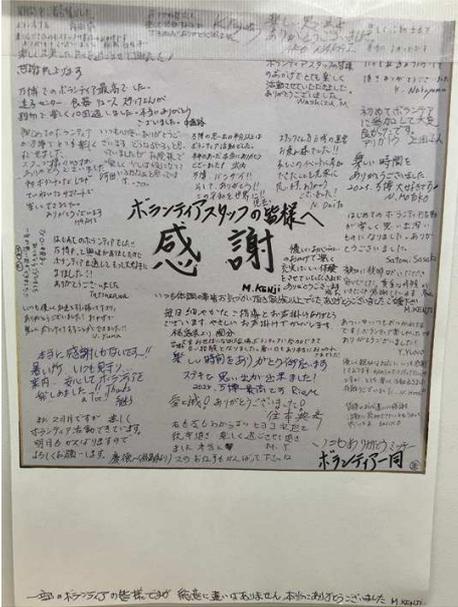
1. 大阪まちボランティアへの声や、ボランティア参加者からの声

(2)大阪まちボランティア参加者からの声

ボランティアセンター

新大阪駅

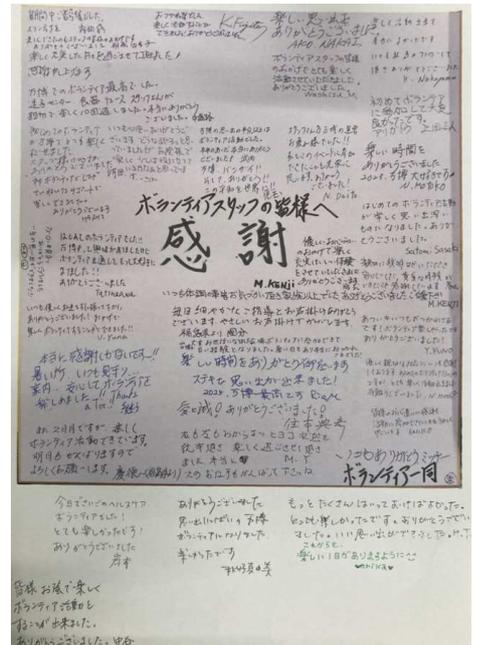
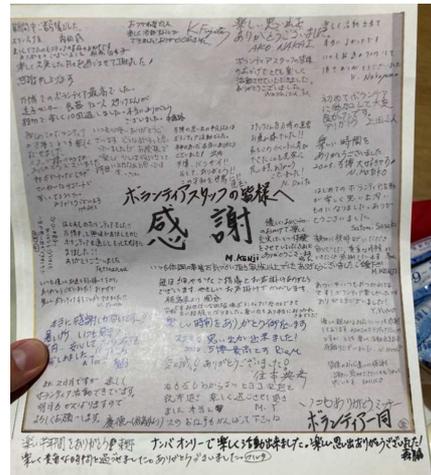
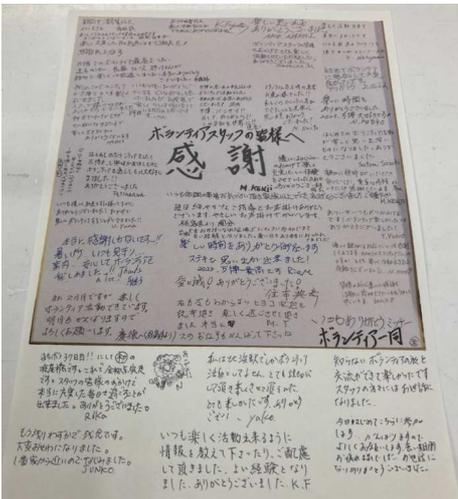
大阪駅



北浜駅・淀屋橋駅

なんば駅

大阪ヘルスケアパビリオン



その他いただいたメッセージ

- 初めてのボランティアで不安でしたが、みなさん優しく、面白くて…。たくさんの方と交流できて楽しかったです！！一生の思い出です。
- たくさんの人と出会う、たくさんの笑顔をもらいましたよ！みなさんとまたどこかでお会いできますように。
- ボランティア初めてでしたが、良いスタッフばかりで、楽しく活動をさせていただきました。
- 世界各国の人々に出会えて、ワクワク、ドキドキでした♡
- まちボラ本当に楽しいです。こんな素敵なチャンスを与えていただき感謝です！
- ボランティアはする人もされる人も幸せ♡
- ボランティアなら海外の人とも気軽に声掛けできるのでいいですわ～。
- 今まであまり会話することがなかった年代の方々と交流することができたのは楽しかった。



- 閑空で思いかけず、ミyakミyakとツーショットができました。
- このような貴重な体験ができるのも運営スタッフみなさまのおかげです。いつも私たちを支えていただいております！
- 応募締切5分前に思い切って登録しました。あの日の思い切った私を褒めてあげたいです。笑
- フランスの方やイタリアの方、アフリカから来られた方などなど…、いっぱい話しました。言葉の壁はアプリでクリア！？人間同士は話せば分かる！
- 人生初めてのボランティアが、万博のボランティアであったことは本当にLucky！でした。
- 70年万博の楽しかった話を聞いて、応募しました。たくさんのお会いがあって、とっても楽しかったです！

- 万博という大きいイベントでボランティアができて幸せです！いろいろな人たちと出会い刺激もいっぱい、これからたくさんの方に挑戦していきたいです。
- ボランティアに目覚めました。この様なチャンスをくれてありがとう。
- ボランティアでの出会い。人生の種になりました。
- まちボラとっても楽しい。万博が終わるの寂しい。みんなありがとう！！
- 若い人達の積極的なボランティア活動の話が聞いて元気をもらいました。
- 笑顔で活動すると、気持ちも晴れやかになります。そんな風に、楽しく活動できて幸せでした。
- 毎回涙が出るくらい最高の体験、経験をさせていただきました。「あなた達がいてくれて良かった！」「あなた達の笑顔に癒される」と言っていた事は一生忘れません！
- 思い切って参加したボランティア♡人生初めての経験をたくさんできました！楽しかったです。ありがとうございました。





大阪まちボランティア／活動報告書

VIII. ボランティア活動を支える仕組み



大阪まちボランティア／活動報告書

Ⅷ. ボランティア活動を支える仕組み

1. ボランティアセンター の設置・運営

2024年1月26日(金)～2025年10月11日(土)

ボランティアセンターは、ボランティアの活動や交流にあたってのサポート組織として設置し、ボランティアからの意見収集や問い合わせ対応をはじめ、様々な情報発信やボランティア同士の交流促進等を行った。

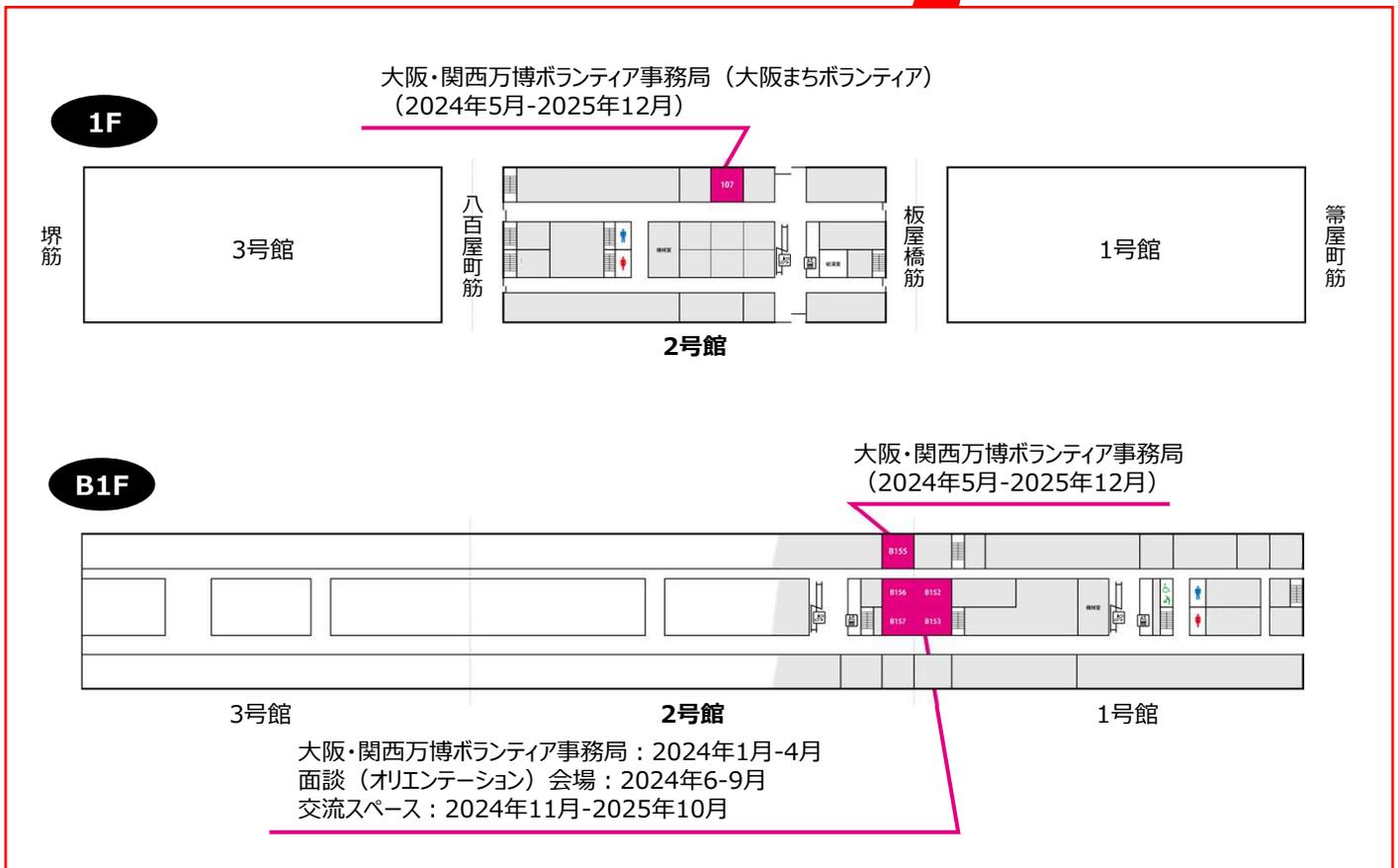
活動前から活動期間終了まで対面方式の窓口を設置したことで、電話やメールでは伝わりづらい質疑への対応や、ボランティア間のコミュニケーションの場としての機能も担うこととなった。

開設概要

名称	大阪・関西万博ボランティアセンター
所在地住所	〒541-0055 大阪府大阪市船場中央1丁目3番 船場センタービル2号館（地下1階）
	<2024年1月-4月> 1-2号館B1F B152 B156
	<2024年5月-2025年10月> 1号館B1F B152 B153 B156 B157 ※2025年4月からのスペースは調整中
設置期間	2024年1月26日～2025年12月10日 ※10月11日以降はサポート窓口として運用
開設日	施設休館日を除く 月曜日～金曜日 及び 毎月第1・3土曜日（祝日除く）
窓口開設時間	10:00～17:00（フェーズによって異なる）

ボランティアセンターの主な役割

機能		主な項目
1	ボランティア応募者のサポート窓口 (2024年1月～4月)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ボランティア募集にあたって応募方法や活動内容等に関する問い合わせ対応 ▶ ボランティア応募用紙の受付
2	面談実施会場 (2024年6月～9月)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ボランティア応募当選者に対する面談実施会場
3	ボランティアサポート窓口 (2024年11月～2025年12月)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ボランティア活動、研修、シフト申請等ボランティア活動にあたっての問い合わせ対応 ▶ インターネットやパソコン等の対応が難しく、マイページにアクセスできない方へのサポート、問い合わせ対応
4	交流スペース (2024年11月～2025年12月)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ マイページにアクセスできない方向けの研修サポート ▶ ボランティアが自由に交流できるスペース ▶ 交流プログラムの実施会場 ▶ 万博やボランティアに関する資料や冊子等の配付・展示



Ⅷ. ボランティア活動を支える仕組み
1. ボランティアセンターの設置・運営

(3) ボランティアセンターの運用変遷

年月		フロア	1F	B1F						
		室番	107	B153	B157	B156	B152	B155	B166	
		面積 (㎡)	47.35	43.38	42.28	42.28	43.38	53.45	35	
2023年	11月		会場使用計画・図面の作成 等							
	12月		工事							
2024年	1月	募集 登録 サポート		大阪まちボランティア事務局	会場ボランティア事務局	サポート窓口				
	2月									
	3月									
	4月		工事					工事		
	5月	抽選		工事						
	6月	面談		面談会場						
	7月							面談会場 (要配慮者対応)		
	8月									
	9月									
	10月	研修 AD証対応 交流スペース サポート 窓口		研修受講・交流スペース						
	11月									
	12月							AD証 申請 サポート 窓口		
2025年	1月	交流 スペース サポート 窓口	大阪まち ボランティア 事務局					大阪・関西 万博 ボランティア 事務局		
	2月									
	3月									
	4月									
	5月									
	6月				大阪まちボランティア 交流スペース					
	7月									
	8月									
	9月									
	10月									
	11月	サポート 窓口				ボランティア団体 PR展示				
	12月				原状復帰					

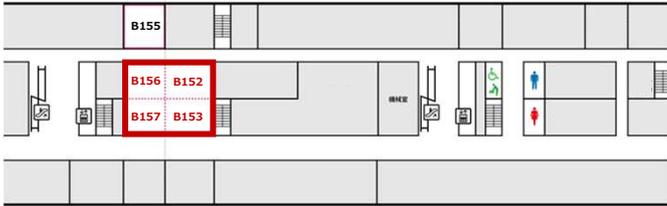
会場ボランティア 利用スペース	大阪まちボランティア 利用スペース	まち・会場 共同運用スペース
--------------------	----------------------	-------------------

2024年1月26日～4月30日

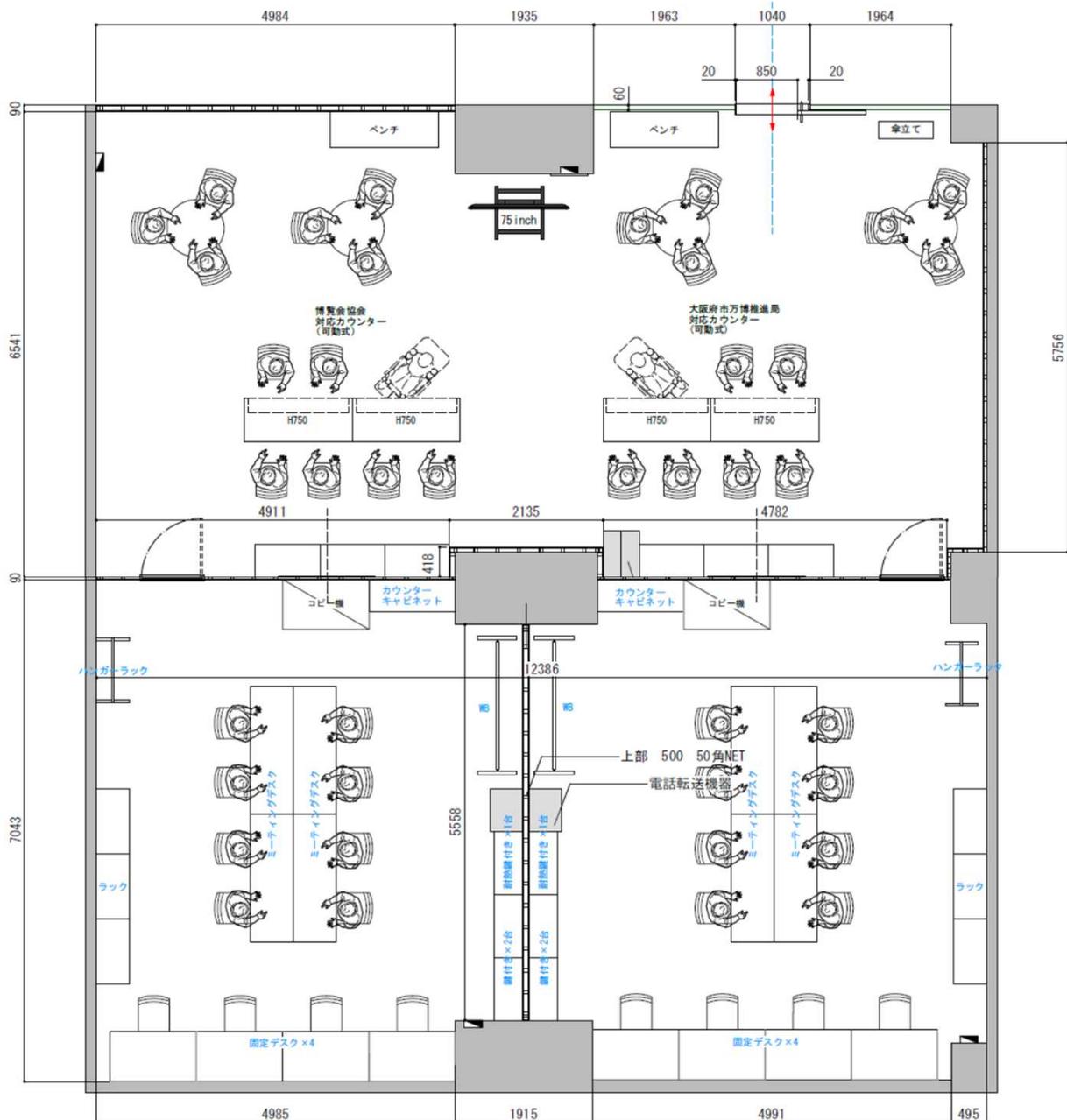
募集期間中は問い合わせ窓口スペースを前面に設け、バックヤードに「会場ボランティア」とそれぞれの事務作業スペースを設け、連携しながら対応を行った。

B1F

2号館 ← → 1号館



窓口スペース 85.66㎡



事務局
(会場ボランティア) 42.28㎡

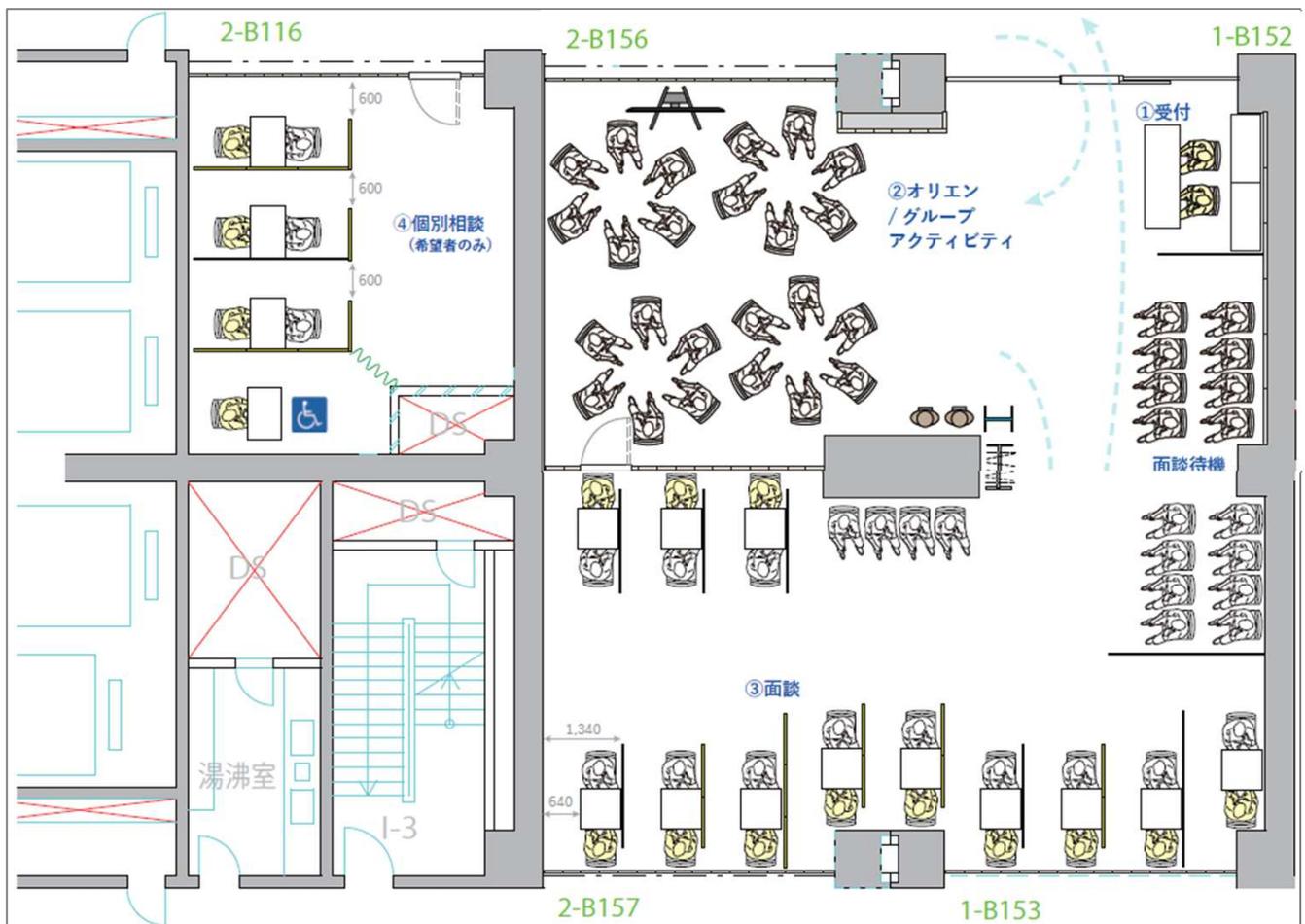
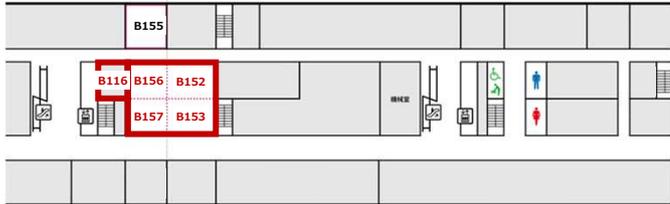
事務局
(大阪まちボランティア) 43.38㎡

2024年6月28日～9月30日

選考期間中（2024年5月）に全面改装を行い、抽選で当選したボランティア応募者の面談会場として運用を行った。

B1F

2号館 ← → 1号館



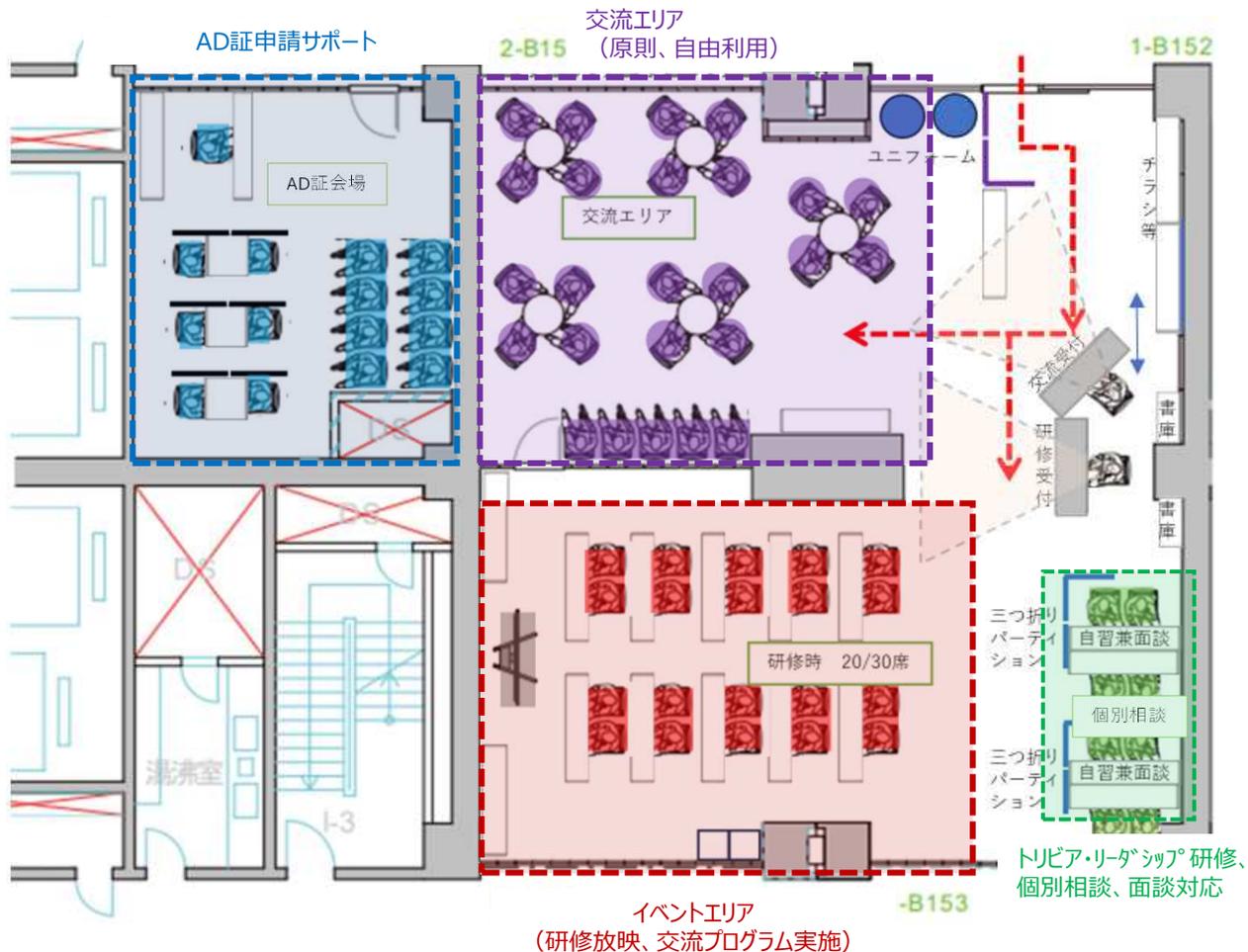
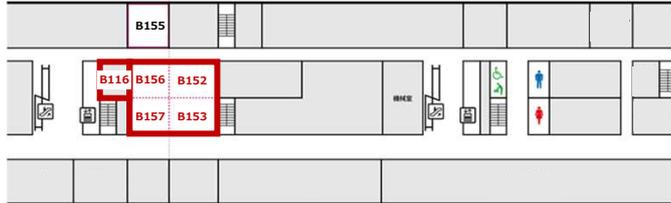
2024年11月18日～3月31日

研修開始と共に、オンラインでの研修が難しい方々の研修会場として、また本番に向けた交流や勉強会の会場として利用した。

AD証の申請サポートも行った。

B1F

2号館 ← → 1号館



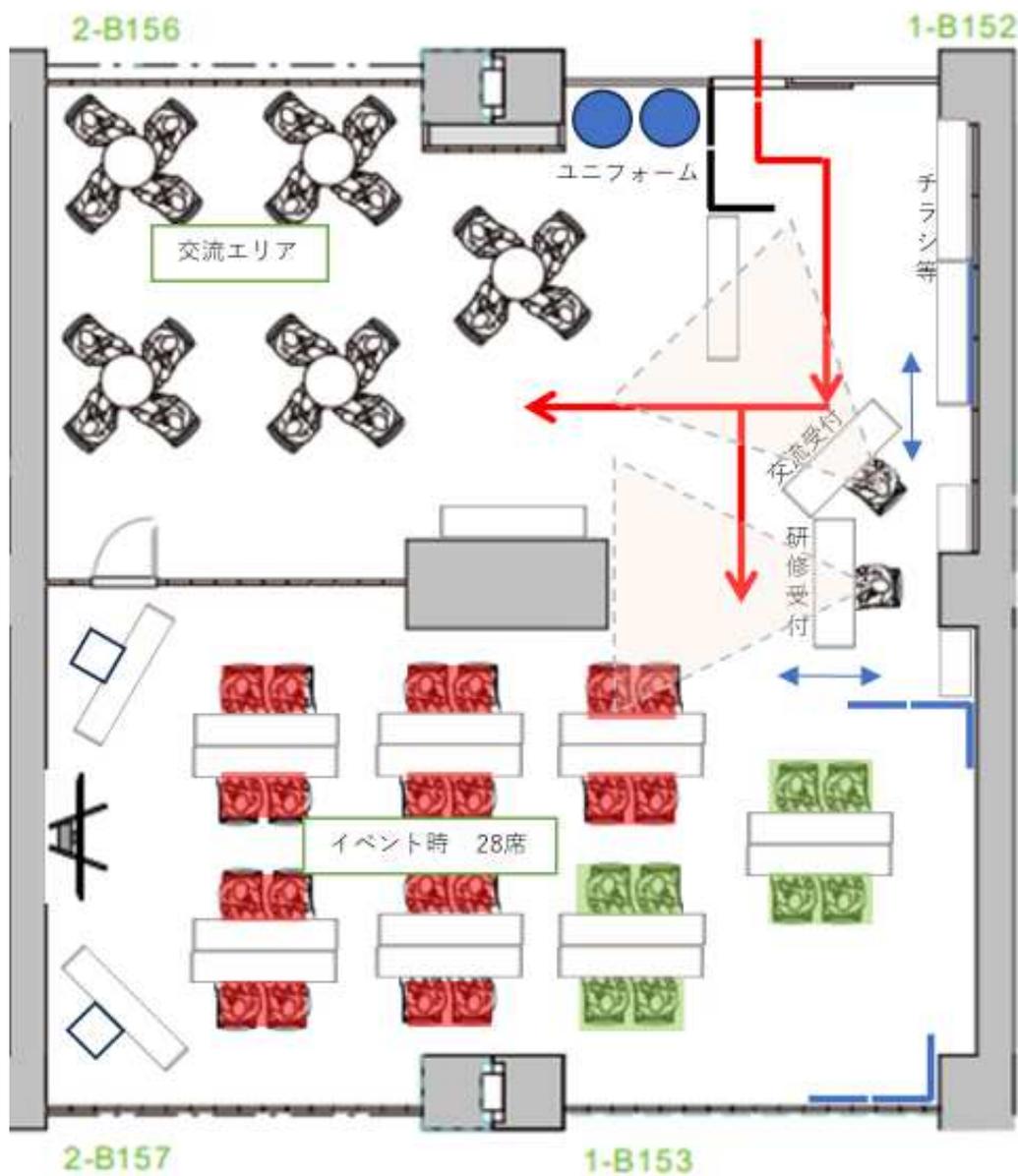
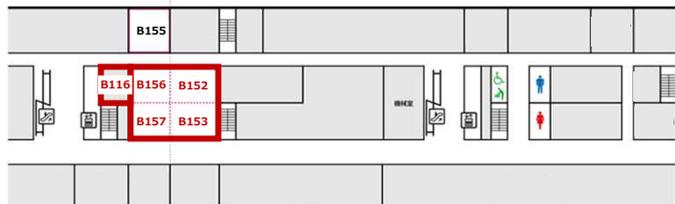
トピア・リーグシップ研修、個別相談、面談対応

2025年4月1日～10月11日

会期中は大阪まちボランティアの交流の場と運用、また活動に関する対面での案内を行った。

B1F

2号館 ← → 1号館





大阪まちボランティア／活動報告書
Ⅷ. ボランティア活動を支える仕組み



2. コールセンターの 設置・運営

2024年1月26日(金)～2025年12月26日(金)



業務概要

大阪まちボランティアのコールセンターを設置、電話とメール、マイページによる問い合わせの対応を行った。コールセンターの運営にあたっては、博覧会協会と連携し、ボランティアの利便性を最大限に考慮した。特に電話対応においては、ボランティアにとって連絡先を分かりやすくするため、会場ボランティアのコールセンターと共通の電話番号を用いることで、一体的なサポート体制を構築した。

正式名称	大阪・関西万博ボランティア コールセンター
開設時間	会期前：2024年1月26日（金）～ 2025年4月12日（土） 9:00～17:30（2024年12月28日～1月5日を除く平日） ※2024年1月27日（土）、2024年1月28日（日）は営業 ※面談期間中は2024年6月25日から9月19日まで土日祝を含む全日営業、 また、2024年6月25日から9月30日まで受付時間を9:00～19:30に延長 ※AD証申請問合せ対応のため、2024年12月10日から12月12日まで、受付時間を8:00～18:30に延長
	会期中：2025年4月13日（日）～ 2025年10月13日（月・祝） 7:00～20:30（全日）
	会期後：2025年10月14日（火）～ 2026年1月16日（金） 9:00～17:30（土日、祝日を除く平日）

■ 共通電話番号の採用とIVRによる振り分け

- ・ボランティアが問い合わせ先を迷わないよう、問い合わせ窓口を一本化し、共通の電話番号を設置した。
- ・入電後、自動音声応答システム（IVR）により、発信者が問い合わせ内容に応じた選択肢を押すことで、適切な担当部署へ振り分ける仕組みを導入した。必要な情報にアクセスしやすくできるよう配慮した。

■ コールセンターの連携と対応範囲

双方のコールセンター間でも連携し、大阪まちボランティア、会場ボランティアに共通する問い合わせ内容については、どちらのコールセンターでも回答できるよう情報共有と対応体制を構築した。これにより、問い合わせ内容に応じた転送・引継ぎ対応を行い、両方に登録されているボランティアの利便性向上に寄与した。

会期前は、応募や活動内容に関する問い合わせ、面談期間における面談予約の操作方法や面談会場に関する問い合わせ、研修期間における受講内容やe-learningの操作方法の問い合わせに対応した。会期中は、活動シフトの予約、活動当日の欠席や遅刻の連絡、活動費の受け取り方法等活動全般の問い合わせ等に対応、会期後においては、活動費の受け取り方法、忘れ物に関する問い合わせに対応した。

■ コールセンター体制と人員配置の考え方

コールセンターの運営にあたっては、問い合わせ量の変動（募集期間、面談・研修期間、会期中等）を予測し、ボランティアがストレスなく問い合わせできる体制を構築することを重視した。

- ・柔軟な人員配置：
面談期間中や会期中は土日祝日を含む全日営業とし、受付時間を延長した。特に活動シフト予約受付期間等、問い合わせが急増する時期には、回線数やオペレーターの増員を行う等、柔軟に対応。会期中は、集合前から発生する問い合わせに対応するため、早朝から受付とし、時間帯に応じた適切な人員を配置した。

- ・人員配置の根拠：
過去の大規模ボランティア事業等におけるコールセンターの実績データや知見、想定されるボランティア登録者数、問い合わせ内容等を総合的に勘案し、ポスト数を算出した。

■IVRフローの詳細

初期ガイダンス：「●●に関するお問い合わせは1を、その他万博ボランティア全般に関するお問い合わせは2を押ししてください。」と案内した。

・選択肢1（●●に関するお問い合わせ）を選択した場合：

「会場内の活動に応募の方は1を、まちなかや大阪ヘルスケアパビリオンの活動に応募の方は2を押しください。なお、両方に応募いただいている方はどちらを選んでいただいても構いません」と案内し、それぞれ会場ボランティアコールセンター、大阪まちボランティアコールセンターへ接続した。

・選択肢2（その他万博ボランティア全般に関するお問い合わせ）を選択した場合：

「会場内の活動に応募の方は1を、まちなかや大阪ヘルスケアパビリオンの活動に応募の方は2を押しください。なお、両方に共通する問い合わせについてはどちらを選んでいただいても構いません」と案内し、それぞれ会場ボランティアコールセンター、大阪まちボランティアコールセンターへ接続した。

・フェーズに応じたガイダンスの変遷：

初期ガイダンスの「●●に関するお問い合わせ」は、事業フェーズの進行に伴い、「面談に関するお問い合わせ」（面談期間中）や「シフト予約に関するお問い合わせ」（会期準備期間中）等、その時点でのボランティアの主要な問い合わせ内容に合わせて適宜変更し、常に最新の情報を効率的に案内できるよう運用した。

<IVRのフロー図>



■ナビダイヤル（0570）採用の背景と効果

<メリット>

・ボランティアの利便性向上：

全国統一番号で市外局番を意識せず問い合わせが可能であり、連絡先を覚えやすく、スムーズな利用を促進した。

・誤発信の抑制：

複数の電話番号案内を不要とし、誤発信リスクを低減。市外局番の電話番号使用時に発生しうる、一般家庭等への間違い電話とそのクレームを回避できる点も、ナビダイヤル採用理由の一つであった。

<デメリット>

・通話料金の発生：

ボランティア側の通話料金が発信者負担となるため、メール問い合わせ窓口を併設し選択肢を提供した。通話料金については、ガイダンス中に発生せず、オペレーター接続時に「この通話は、●秒ごとにおよそ▲円の通話料金でご利用いただけます。なお通話料定額プランの対象外となります。」と明確に案内した。

・IP電話等からの接続制限：

一部IP電話や海外からの発信では接続できない場合があったため、代替連絡手段（メール）を明確に案内した。

月別集計

月	電話								メール	問合せ フォーム	エスカル
	着信件数	受付件数	放棄呼	応答率	平均着信 接続時間	平均着信 通話時間	会場CC への 転送件数	発信件数	着信件数	着信件数	
2024年1月	54	50	4	92.60%	0:00:09	0:04:51	1	0	12	-	-
2024年2月	134	134	0	100.00%	0:00:07	0:06:52	14	12	20	-	-
2024年3月	212	209	3	98.60%	0:00:06	0:06:36	6	9	25	-	-
2024年4月	483	456	27	94.40%	0:00:10	0:07:01	16	110	79	-	94
2024年5月	95	91	4	95.80%	0:00:07	0:06:04	3	39	57	-	25
2024年6月	811	629	182	77.60%	0:00:34	0:08:01	33	223	414	37	86
2024年7月	817	723	94	88.50%	0:00:22	0:08:21	23	560	229	94	148
2024年8月	914	699	215	76.50%	0:00:35	0:09:31	25	698	296	42	149
2024年9月	864	642	222	74.30%	0:00:31	0:09:17	17	1,426	223	73	252
2024年10月	321	314	7	97.80%	0:00:12	4:19:14	8	92	101	102	59
2024年11月	1,758	1,174	584	66.80%	0:01:23	7:47:03	7	211	662	286	138
2024年12月	1,800	1,511	289	83.90%	0:00:30	7:01:06	9	298	881	355	323
2025年1月	938	928	10	98.90%	0:00:09	6:01:35	17	123	458	215	209
2025年2月	893	879	14	98.40%	0:00:09	6:08:25	20	123	344	363	213
2025年3月	788	786	2	99.86%	0:00:09	5:21:42	5	150	330	308	171
2025年4月	1,339	1,329	10	99%	0:00:11	0:05:47	11	369	530	426	217
2025年5月	1,081	1,077	4	99%	0:00:09	0:06:27	1	271	563	360	168
2025年6月	854	853	1	99%	0:00:09	0:05:51	3	1,118	505	339	175
2025年7月	959	956	3	99%	0:00:09	0:05:34	2	1,064	403	326	217
2025年8月	1,183	1,180	3	99%	0:00:09	0:05:21	3	629	367	428	244
2025年9月	1,745	1,739	6	99%	0:00:10	0:04:01	6	1,427	375	418	237
2025年10月	486	486	0	100%	0:00:08	0:03:54	0	871	151	149	117
2025年11月	158	158	0	100%	0:00:09	0:04:18	0	1251	98	30	56
2025年12月	73	73	0	100%	0:00:09	0:02:34	0	47	69	26	34
合計	18,760	17,076	1,684	-	-	-	230	11,121	7,192	4,377	3,332

2024年11月AD証登録開始後、電話・メール問い合わせが急増し応答率が著しく低下した際には、対策として登録方法の詳細説明動画を制作し、マイページに掲載した。自己解決を促し、問い合わせ集中を緩和。さらに、受付時間を延長することで、より多くのボランティアからの問い合わせに対応し、利便性維持と応答率の改善に努めた。

主な問合せ事項

■ 2024年1月26日～3月29日

問合せ項目	大阪まちボラ 応募関連	会場ボラ 応募関連	ボランティア 活動について	応募登録内容 について	ボラ以外の 万博について	意見・ クレーム	その他
1月度	14件	16件	9件	2件	2件	0件	0件
	32.6%	37.2%	20.9%	4.7%	4.7%	0.0%	0.0%
2月度	46件	56件	10件	6件	2件	0件	1件
	38.0%	46.3%	8.3%	5.0%	1.7%	0.0%	0.8%
3月度	46件	59件	7件	8件	1件	0件	0件
	38.0%	48.8%	5.8%	6.6%	0.8%	0.0%	0.0%

■ 2024年4月1日～4月30日

問合せ項目	ボランティア募集 全般	応募サイト 操作方法	応募内容 確認	郵送申込書 着荷確認	郵送申込書 送付依頼	その他
4月度	671件	79件	108件	3件	182件	138件
	56.8%	6.7%	9.1%	0.3%	15.4%	11.7%

■ 2024年5月1日～5月31日

問合せ項目	ボランティア募集 全般	応募関連	面談関連	研修関連	活動関連	その他
5月度	46件	45件	8件	0件	2件	45件
	31.5%	30.8%	5.5%	0.0%	1.4%	30.8%

■ 2024年6月1日～9月30日

問合せ項目	1. ボラン ティア 募集全般	2. 応募辞退 内容確認 変更	3. 抽選結果 通知	4. 面談 問い合わせ	5. 面談予約 ／出欠	6. 研修 問い合わせ	7. 研修予約 ／出欠	8. ユニフォーム 問い合わせ	9. 活動 問い合わせ	10. 活動場所 内容 シフト 出欠	11. メール： 日本語 以外の 問い合わせ	12. システムの 使い方について	13. その他
6月度	26件	108件	274件	302件	300件	6件	0件	1件	10件	3件	5件	0件	28件
	2.4%	10.2%	25.8%	28.4%	28.2%	0.6%	0.0%	0.1%	0.9%	0.3%	0.5%	0.0%	2.6%
7月度	13件	150件	16件	340件	482件	11件	1件	3件	22件	4件	3件	1件	24件
	1.2%	14.0%	1.5%	31.8%	45.0%	1.0%	0.1%	0.3%	2.1%	0.4%	0.3%	0.1%	2.2%
8月度	15件	165件	14件	451件	344件	16件	0件	36件	3件	3件	3件	0件	19件
	1.4%	15.4%	1.3%	42.2%	32.2%	1.5%	0.0%	3.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	1.8%
9月度	8件	226件	5件	286件	308件	80件	0件	12件	9件	0件	3件	0件	35件
	0.8%	23.3%	0.5%	29.4%	31.7%	8.2%	0.0%	1.2%	0.9%	0.0%	0.3%	0.0%	3.6%

■ 2024年10月1日～2025年1月31日

問合せ項目	1. ボラン ティア 募集全般	2. 応募辞退 内容確認 変更	3. 抽選結果 通知	4. 面談 問い合わせ	5. 面談予約 ／出欠	6. 研修 問い合わせ	7. 研修予約 ／出欠	8. ユニフォーム 問い合わせ	9. 活動 問い合わせ	10. 活動場所 内容 シフト 出欠	13. その他	14. AD証	15. シフト申請
10月度	24件	21件	2件	6件	2件	186件	0件	6件	28件	4件	35件	0件	0件
	7.6%	6.7%	0.6%	1.9%	0.6%	59.2%	0.0%	1.9%	8.9%	1.3%	11.1%	0.0%	0.0%
11月度	84件	41件	0件	0件	4件	156件	124件	5件	123件	8件	80件	549件	0件
	7.2%	3.5%	0.0%	0.0%	0.3%	13.3%	10.6%	0.4%	10.5%	0.7%	6.8%	46.8%	0.0%
12月度	44件	39件	1件	31件	16件	94件	68件	1件	23件	12件	91件	1,091件	0件
	2.9%	2.6%	0.1%	2.1%	1.1%	6.2%	4.5%	0.1%	1.5%	0.8%	6.0%	72.2%	0.0%
1月度	7件	34件	0件	21件	8件	187件	103件	2件	49件	10件	68件	434件	5件
	0.8%	3.7%	0.0%	2.3%	0.9%	20.2%	11.1%	0.2%	5.3%	1.1%	7.3%	46.8%	0.5%

■ 2025年月2月1日 ~ 3月31日

問合せ項目	1. ボランティア募集全般	2. 応募辞退内容確認変更	4. 面談問い合わせ	6. 研修問い合わせ	7. 研修予約/出欠	8. ユニフォーム問い合わせ	9. 活動問合せ	10. 活動場所内容シフト出欠	13. その他	14. AD証	15. シフト申請	16. シフト申請受付(郵送)	17. シフト申請変更(郵送)
2月度	11件	50件	0件	6件	0件	52件	8件	31件	70件	0件	100件	212件	226件
	1.25%	5.69%	0.00%	0.68%	0.00%	5.92%	0.91%	3.53%	7.96%	0.00%	11.38%	24.12%	25.71%
3月度	3件	24件	0件	1件	0件	18件	0件	129件	77件	3件	247件	198件	76件
	0.38%	3.05%	0.00%	0.13%	0.00%	2.29%	0.00%	16.41%	9.80%	0.38%	31.42%	25.19%	9.67%

■ 2025年月4月1日 ~ 5月31日

問合せ項目	1. ボランティア募集全般	2. 応募辞退内容確認変更	3. 抽選結果通知に関する問い合わせ	4. 面談問い合わせ	5. 面談予約/出欠	6. 研修問い合わせ	7. 研修予約/出欠	8. ユニフォーム問い合わせ	9. 活動問合せ	10. 活動場所内容シフト出欠	13. その他	14. AD証	15. シフト申請	16. シフト申請受付(郵送)	17. シフト申請変更(郵送)	19. 活動費について	20. 教育プログラム
4月度	22件	20件	1件	1件	1件	6件	0件	223件	377件	86件	336件	108件	120件	17件	11件	0件	0件
	1.66%	1.50%	0.08%	0.08%	0.08%	0.45%	0.00%	16.78%	28.37%	6.47%	25.28%	8.13%	9.03%	1.28%	0.83%	0.00%	0.00%
5月度	2件	8件	0件	0件	0件	5件	0件	50件	256件	112件	208件	94件	108件	33件	16件	184件	1件
	0.19%	0.74%	0.00%	0.00%	0.00%	0.46%	0.00%	4.64%	23.77%	10.40%	19.31%	8.73%	10.03%	3.06%	1.49%	17.08%	0.09%

■ 2025年月6月1日 ~ 7月31日

問合せ項目	1. ボランティア募集全般	2. 応募辞退内容確認変更	3. 抽選結果通知	4. 面談問い合わせ	5. 面談予約/出欠	6. 研修問い合わせ	7. 研修予約/出欠	8. ユニフォーム問い合わせ	9. 活動問合せ	10. 活動場所内容シフト出欠	13. その他	14. AD証	15. シフト申請	16. シフト申請受付(郵送)	17. シフト申請変更(郵送)	19. 活動費について	20. 教育プログラム
6月度	7件	20件	0件	20件	3件	35件	1件	22件	158件	134件	152件	53件	94件	43件	8件	103件	0件
	0.82%	2.34%	0.00%	2.34%	0.35%	4.10%	0.12%	2.58%	18.52%	15.71%	17.82%	6.21%	11.02%	5.04%	0.94%	12.08%	0.00%
7月度	4件	17件	2件	2件	1件	22件	0件	35件	175件	132件	222件	49件	87件	124件	11件	73件	0件
	0.42%	1.78%	0.21%	0.21%	0.10%	2.30%	0.00%	3.66%	18.31%	13.81%	23.22%	5.13%	9.10%	12.97%	1.15%	7.64%	0.00%

■ 2025年月8月1日 ~ 9月30日

問合せ項目	1. ボランティア募集全般	2. 応募辞退内容確認変更	3. 抽選結果通知	4. 面談問い合わせ	5. 面談予約/出欠	6. 研修問い合わせ	7. 研修予約/出欠	8. ユニフォーム問い合わせ	9. 活動問合せ	10. 活動場所内容シフト出欠	13. その他	14. AD証	15. シフト申請	16. シフト申請受付(郵送)	17. シフト申請変更(郵送)	19. 活動費について	20. 教育プログラム
8月度	0件	29件	0件	0件	0件	12件	0件	37件	154件	138件	215件	55件	243件	200件	19件	77件	1件
	0.00%	2.46%	0.00%	0.00%	0.00%	1.02%	0.00%	3.14%	13.05%	11.69%	18.22%	4.66%	20.59%	16.95%	1.61%	6.53%	0.08%
9月度	1件	26件	0件	0件	1件	2件	0件	43件	171件	226件	410件	64件	573件	120件	4件	98件	0件
	0.06%	1.50%	0.00%	0.00%	0.06%	0.12%	0.00%	2.47%	9.83%	13.00%	23.58%	3.68%	32.95%	6.90%	0.23%	5.64%	0.00%

■ 2025年月10月1日 ~ 12月26日

問合せ項目	1. ボランティア募集全般	2. 応募辞退内容確認変更	3. 抽選結果通知	4. 面談問い合わせ	5. 面談予約/出欠	6. 研修問い合わせ	7. 研修予約/出欠	8. ユニフォーム問い合わせ	9. 活動問合せ	10. 活動場所内容シフト出欠	13. その他	14. AD証	15. シフト申請	16. シフト申請受付(郵送)	17. シフト申請変更(郵送)	19. 活動費について	20. 教育プログラム
10月度	0件	7件	0件	0件	0件	0件	0件	23件	30件	75件	164件	7件	97件	2件	1件	80件	0件
	0.00%	1.44%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.73%	6.17%	15.43%	33.74%	1.44%	19.96%	0.41%	0.21%	16.46%	0.00%
11月度	0件	2件	0件	0件	0件	0件	0件	4件	3件	0件	79件	0件	0件	0件	0件	70件	0件
	0.00%	1.27%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.53%	1.90%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	44.30%	0.00%	
12月度	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	70件	0件	0件	0件	0件	3件	0件
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%



大阪まちボランティア／活動報告書

Ⅷ. ボランティア活動を支える仕組み

3. 管理システム

システム構築のポイント

ボランティア自身の利便性向上と、運営事務局における情報管理の効率化を目指し、管理システムを構築した。本システムは、ボランティアの募集から面談、研修、そして実際の活動に至るまで、各段階の業務を一連で管理できるように機能を盛り込んだ。

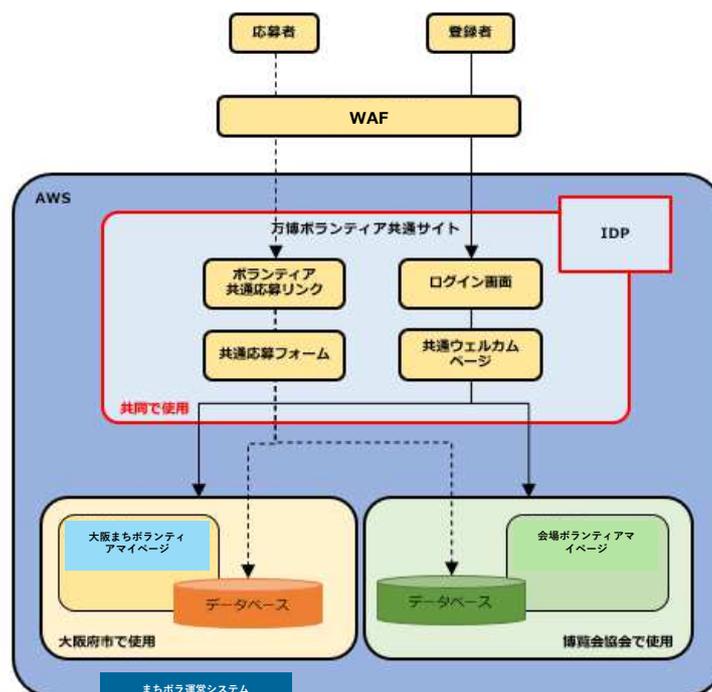
また、大阪まちボランティアと会場ボランティア各々で構築している双方の管理システムにおいて機能連携することで、ボランティアの重複作業や手続が回避できるよう利便性向上を図った。

システム開発フェーズ

フェーズ	機能	
1.0次	募集	
1.1次	募集追加機能	・応募情報CSV取り込み、グループ検索(グループ管理)、審査結果取込、利用者ID出力、採用者確定
1.5次	面談	
2.0次	研修	・LMS (LearningCast) とのAPI連携
2.1次	アンケート	
3.0次	活動予約管理	・活動シフト管理 (原則、先着順) ・グループ活動予約を可能にする ・活動予約時に5日間の選択が必須 ・配置場所に相当する研修未受講者のシフトアサインを制御 ・両方ボラのシステム間におけるAPI連携 (活動カレンダー画面遷移、活動日が重なる場合のアラート)
4.0次	活動実績管理	・スタッフが iPad で操作する当日のボランティア一覧管理機能
4.1次	空き枠開放機能	・活動予約に関して、6日以上予約を可能にする
5次	教育プログラム機能	・教育プログラムとして受け入れるボランティアの活動予約可能日数を設定する

募集サイト開設・募集機能について

ボランティア募集にあたって応募専用サイトを構築し公開。大阪まちボランティアと会場ボランティアの両方に応募する方は申込情報の入力が一度で済むように応募フォームを共同で構築した。また、2～4名のグループ活動者の応募にも対応できるようにした。



マイページ機能

ボランティア向けにマイページ機能を提供し、自身の登録情報の確認・更新、面談や活動の予約・確認、研修システムへの連携、事務局からのお知らせの受け取り等を可能とした。またマイページはPCやスマートフォン等の端末を問わずアクセス可能なデザインとした。

機能一覧

■ ボランティア向け

機能名		内容
マイページ トップ	重要なお知らせ	緊急的な通知事項や必ず認識してほしい情報を掲載。
	事務局からのお知らせ	活動や関連情報に関する事務局からの案内を掲載。
	シフト情報	活動予約や活動実績の情報を掲載。
	アンケート	事務局からの各種アンケートを掲載。
	よくある質問	よくある質問の更新情報を掲載。
	お問い合わせ	お問い合わせページへの誘導。
グローバル メニュー	事務局からのお知らせ	事務局からのお知らせ一覧、詳細を掲載。 ※検索機能搭載
	シフト予約	活動シフトの予約フォーム ●個人活動・グループ活動・リーダー活動の選択 ⇒活動場所・活動日・活動シフトを選択 ・予約済シフトのキャンセル ・追加シフト予約（6日目以上の予約）
	研修	オンライン研修システムの説明及びリンクの掲載。 研修受講状況の掲載。 ※管理システムとオンライン研修システムのAPI連携により実施。
	よくある質問	よくある質問をQ&A形式で掲載。
	事務局へのお問い合わせ	事務局への問い合わせフォームを設置し、対応内容及び履歴について掲載。
	活動当日現地へのご連絡	
	アンケート	事務局からのイベント募集情報や調査等を行うためのアンケートフォームを掲載。各個人が各項目に回答入力。
	登録情報	ユーザー情報の表示及び情報の変更申請機能を掲載。 (9月26日から支給したQUOカードPayの受領状況等が表示されるよう改修)
	パスワード変更	ログイン時のパスワード変更機能を掲載。会場ボランティアに登録している方は共通処理されるよう連携。
	お役立ち情報・リンク集	
ログアウト	ログアウトし万博ボランティア共通ページのログイン画面への遷移。	
トップページへ戻る	マイページのトップページへの遷移。	

■事務局向け (1/2)

機能名		内容
ページ トップ	新着情報	新着一覧を表示する。 確認漏れの防止のため、管理メニュー単位で色分けし、情報を表示する。
	各種管理メニュー	主な管理メニューを表示する。
ボラン ティ ア 向 け コ ン テ ン ツ 管 理	ボランティア情報管理	ボランティア情報の管理を行う。 ・共通システムとAPI連携 ・AD証発行状態
	活動管理	ボランティアのシフト管理を行う。 ・シフト予約状況管理 (CSV出力、取込) ・活動日程管理 (CSV出力、取込) 各シフトの枠数設定、追加制限枠数の設定 ・予約一覧 (ボラIDで予約済みシフト検索) ・全期間活動枠総数設定 ・全期間追加活動制限枠数設定 ・まちなか追加活動可能日数設定 ・大阪ヘルスケアパビリオン追加活動可能日数設定 ・必須活動日数設定 ・公開日時 (一般) 設定 ・公開日時 (先行) 設定 ・予約締切期間設定 (日数) ・キャンセル不可期間設定 (日数) ・リマインダーメール送信日時設定 ・追加予約可能期間設定 (日数) ・各エリア別設定 ・受講設定 (各エリア毎に必要な研修を設定)
	事務局からのお知らせ管理	事務局からのお知らせの管理を行う。 ・指定したボランティア向けにお知らせを配信 (email送信)
	ダウンロード管理	ダウンロード資料の管理を行う。 ・ファイルのアップロード ・公開/未公開の設定
	よくある質問管理	よくある質問の管理を行う。 ・質問内容のメンテナンス ・公開/未公開の設定
	事務局へのお問い合わせ管理	事務局へのお問い合わせの管理を行う。 ・問い合わせの検索 ・回答の入力
	自動メール雛型	ボランティア向けに配信されるメールの雛型の管理を行う。
	アンケート管理	アンケートの管理を行う。 ・アンケート作成 ・アンケート結果CSVデータダウンロード

■事務局向け (2/2)

機能名		内容
申し込み管理 ボランティア	ボランティア募集管理	ボランティア募集の管理を行う。 ・募集期間を設定して回数に分ける ・各回の募集定員、採用人数の設定 ・採用/不採用の管理
	自動メール雛型管理	システムから自動送信されるメールの雛型を定義する。
面談運営管理	面談管理	面談の管理を行う。 ・共通システムとAPI連携
	面談結果確定処理	面談の結果、対象の方に確定処理を行う。
	面談情報出力	面談の情報を出力する。
	自動メール雛型管理	システムから自動送信されるメールの雛型を定義する。
	事務局からのお知らせ管理 (仮ボラ向け)	事務局からのお知らせの管理を行う。
	よくある質問管理 (仮ボラ向け)	よくある質問の管理を行う。 ・質問内容のメンテナンス ・公開/未公開の設定
システム管理	サイト設定	本システムで必要な設定を行う。 ・メール通知用FROMメールアドレスの設定 ・日数の設定 (活動キャンセル〇日前まで可) 等
	ユーザー管理	本システムを使用するユーザーの管理を行う。 ・ユーザーIDのメンテナンス ・パスワードの管理 ・アカウントロックの管理 ・グループによる権限の設定 ・多要素認証種別の設定
	ユーザーグループ管理 (権限管理)	本システムの権限の管理を行う。
	各種マスタ管理	本システムで使用するマスタの管理を行う。
	メールテンプレート管理	本システムで使用するメールの雛型の管理を行う。
	重要なお知らせ管理	ボランティア側に表示する重要なお知らせの管理を行う。 ・「重要なお知らせ」と「事務局からのお知らせ」の切り替え ・公開開始、終了の設定 ・メッセージのメンテナンス
	固定ページ管理	本システムで表示する固定ページの管理を行う。

マイページトップ画面

The screenshot shows the 'My Page' interface with several highlighted sections:

- Important Notice:** A red box highlights a notice about the deadline for receiving the activity fee via QUO Card Pay by November 30, 2025.
- Office Notice:** A red box highlights a list of notices from the office regarding activity dates.
- Shift Information:** A red box highlights a table of activity shifts with columns for date, time, area, and status.
- Survey:** A red box highlights a list of surveys currently being answered.
- Frequently Asked Questions:** A red box highlights a list of common questions.
- Contact Us:** A red box highlights contact information for the Osaka-Kansai Expo 2025 volunteer center.

事務局から重要なお知らせを掲載。

事務局からのお知らせタイトルを掲載。

活動済・予約済の活動シフトを掲載。

回答期間中のアンケートの一覧を掲載。

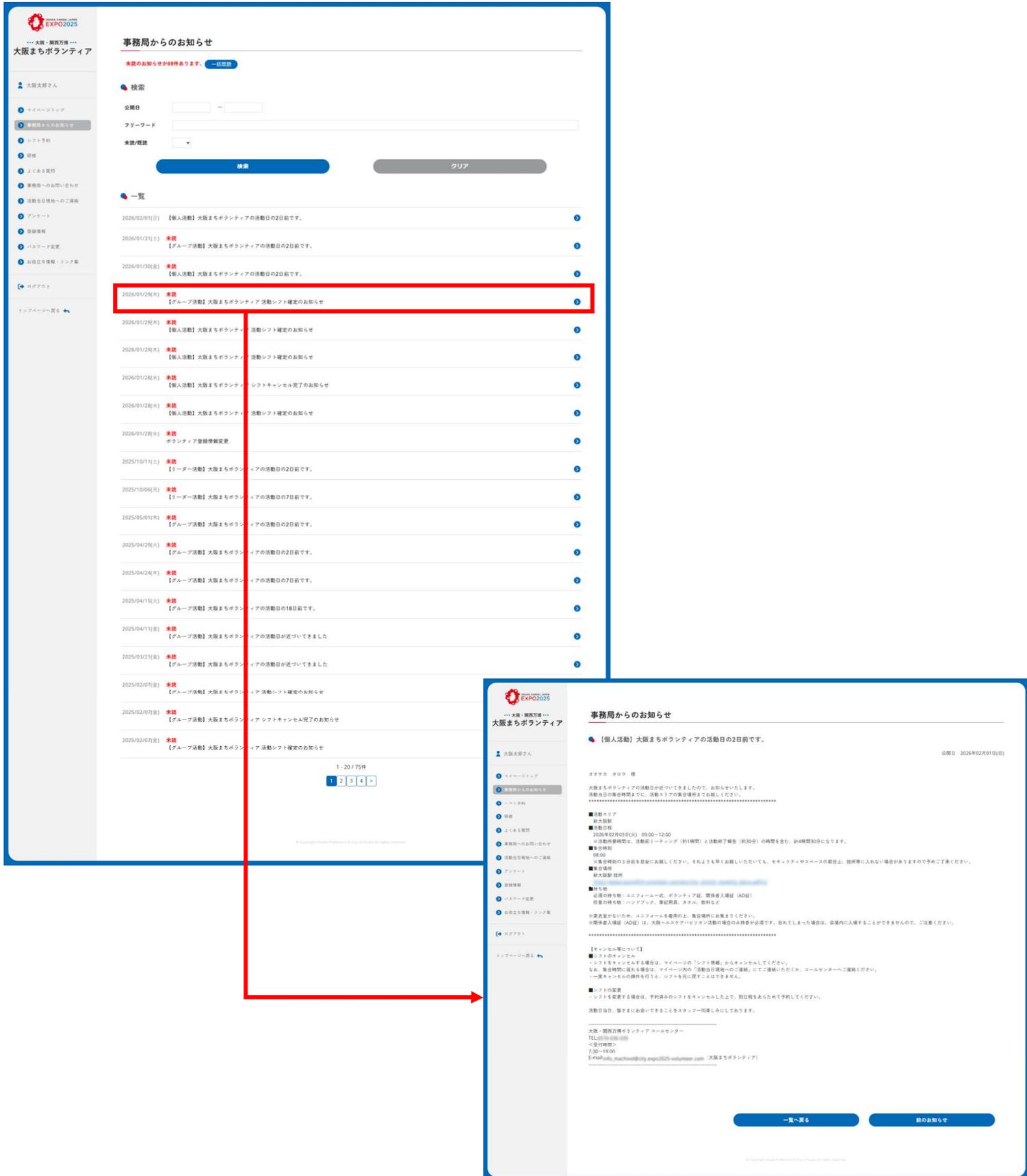
よくある質問の一部を掲載。

問合せ先として大阪・関西万博ボランティアコールセンターの連絡先を掲載。「事務局へのお問合せ」ボタンをクリックすると問合せ内容を入力するページに遷移し、問合せ内容を送信できる。

事務局からのお知らせ機能

事務局からのお知らせ一覧を確認できるように、事務局からのお知らせ一覧のページを構築した。一覧から案内をクリックすると案内詳細画面を確認できるようにした。

事務局からのお知らせ機能画面



シフト予約機能

ボランティアが活動日を予約するためのシフト予約機能を、下記の機能・制限を盛り込んで構築した。

- 先着予約機能
- 「個人活動」「グループ活動」「リーダー活動」の3カテゴリから選択予約
- 予約キャンセル機能
- 研修の受講完了情報をAPI連携し予約可能場所を制限
- 活動場所の追加・変更機能
- ボランティアの活動上限枠数等の変更機能
- 予約シフトに空きがある場合に、一定期間前から5日活動済みのボランティアに予約枠を開放する機能
- 両方ボランティアは、同一日にいずれかの活動のみの予約に制限

シフト予約機能画面

シフト予約

予約方法の詳細については下記のURLより「シフト予約について」のPDF資料・動画をご確認ください。

- ・ PDF版 <https://www.city.osaka.lg.jp/volunteer.com/news/download/20643/61a1>
- ・ 動画版 <https://youtu.be/3gEVO7TKCg>

個人活動 シフト予約
グループ活動 シフト予約
リーダー活動 シフト予約

予約 (日程選択)

グループ活動 シフト予約 | リーダー活動 シフト予約

さい。
エリアは、研修が完了していないため選択できません。

2025年10月

10/5 (日)	10/6 (月)	10/7 (火)	10/8 (水)	10/9 (木)	10/10 (金)	10/11 (土)
24	24	24	24	24	24	24
12	12	11	12	12	12	12
36	36	36	36	36	36	36
54	54	54	54	54	54	54
—	—	—	—	—	—	—
24	24	24	24	24	24	24
18	18	18	18	18	18	18
—	—	—	—	—	—	—
24	24	24	24	24	24	24
18	18	18	18	18	18	18
52	52	52	52	52	52	52

シフト予約に戻る

個人活動 シフト予約 (時間帯選択)

個人活動 シフト予約 | グループ活動 シフト予約 | リーダー活動 シフト予約

希望する時間帯を選択してください。

関西国際空港
2025年10月08日(水)

時間帯	残数	選択
09:00～12:00 (08:00 集合)	8	予約
12:00～15:00 (11:00 集合)	8	予約
15:00～18:00 (14:00 集合)	8	予約

個人活動 シフト予約 (確認)

以下の内容で予約します。

活動エリア	関西国際空港
活動日	2025年10月08日(水)
活動時間帯	09:00～12:00 (08:00 集合)

戻る | 予約日時を確定する

個人活動 シフト予約 (完了)

個人活動 シフト予約が完了しました。

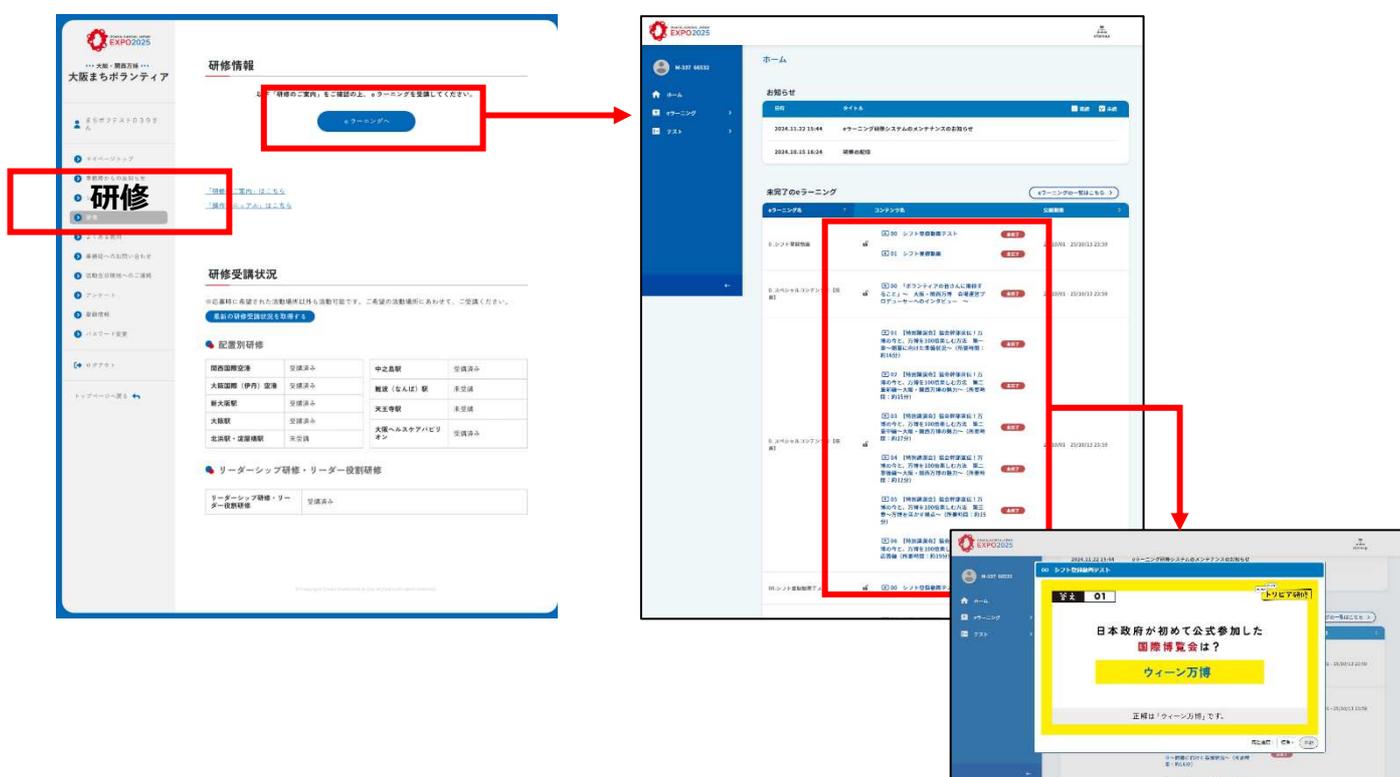
シフト予約に戻る

研修機能

外部オンライン研修システムへのAPI連携を行い、マイページから研修システムページに遷移し受講できるようにした。

基本研修等会場ボランティアと大阪まちボランティアで共通する研修については、ボランティアの負担が減らせるよう、どちらか一方の研修を受講すればもう一方のシステムにおいても受講済として反映される仕組みを構築した。

研修機能画面



よくある質問機能

ボランティアからの問い合わせが想定される質問と回答について、マイページ上に「よくある質問」として登録し、ボランティアが閲覧できる機能を構築した。

よくある質問機能画面

The screenshot shows the 'よくある質問' (FAQ) page. On the left is a sidebar with the user's name '大阪まちはボランティア' and various navigation links. The main content area is divided into three sections: '検索' (Search), '質問一覧' (List of Questions), and '回答' (Answers).

検索 (Search): Includes a search bar with a '検索' (Search) button and a 'クリア' (Clear) button. The category is set to '交流スペース'.

質問一覧 (List of Questions): A table listing questions and their corresponding answers.

カテゴリ	質問
交流スペース	誰でも利用できますか
交流スペース	交流スペースを利用するには何か必要ですか
交流スペース	交流スペース（交流エリア）では何ができます
交流スペース	「交流プログラム」やイベントなどの情報は、マイページや万博ボランティアホームページにも掲載されますか
交流スペース	交流スペースは無料で利用できますか
交流スペース	交流スペースの利用時間を教えてください
交流スペース	大阪・関西万博ボランティアではない人（家族や友人など）と一緒に利用できますか
交流スペース	自由に利用できる自習用のパソコンやタブレットの貸し出しはありますか

回答 (Answers): A list of questions with their respective answers and a '質問一覧に戻る' (Return to List of Questions) button for each.

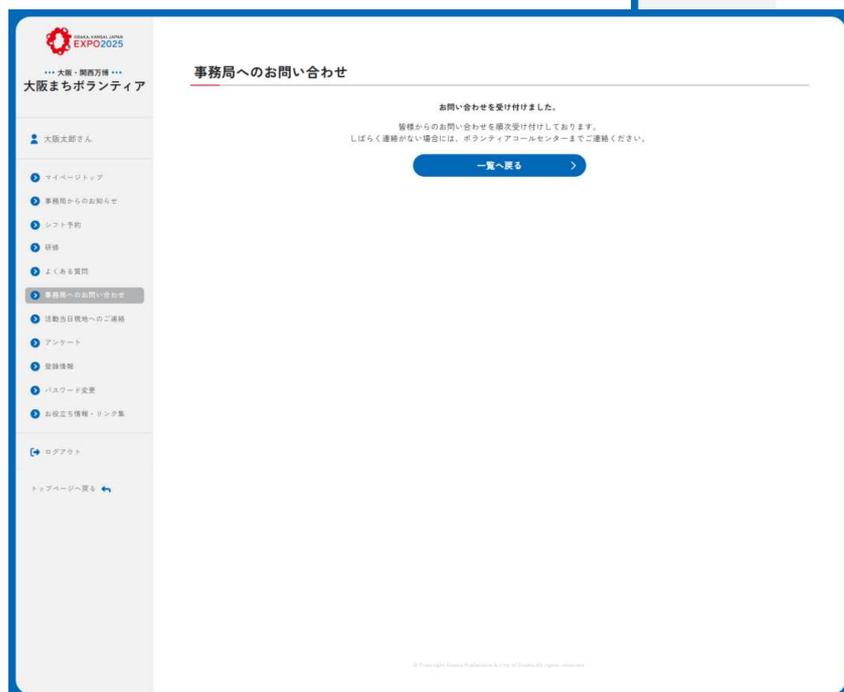
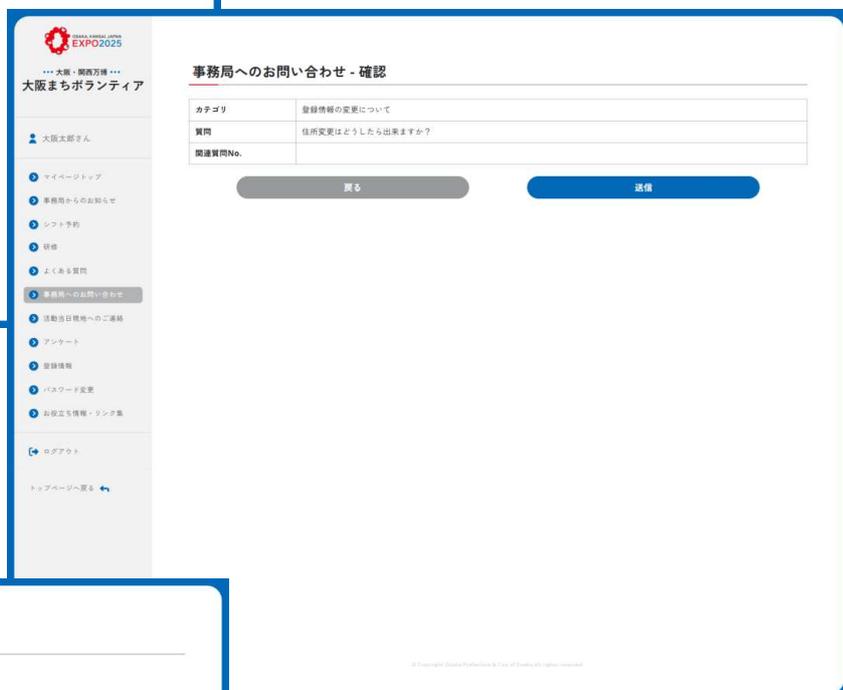
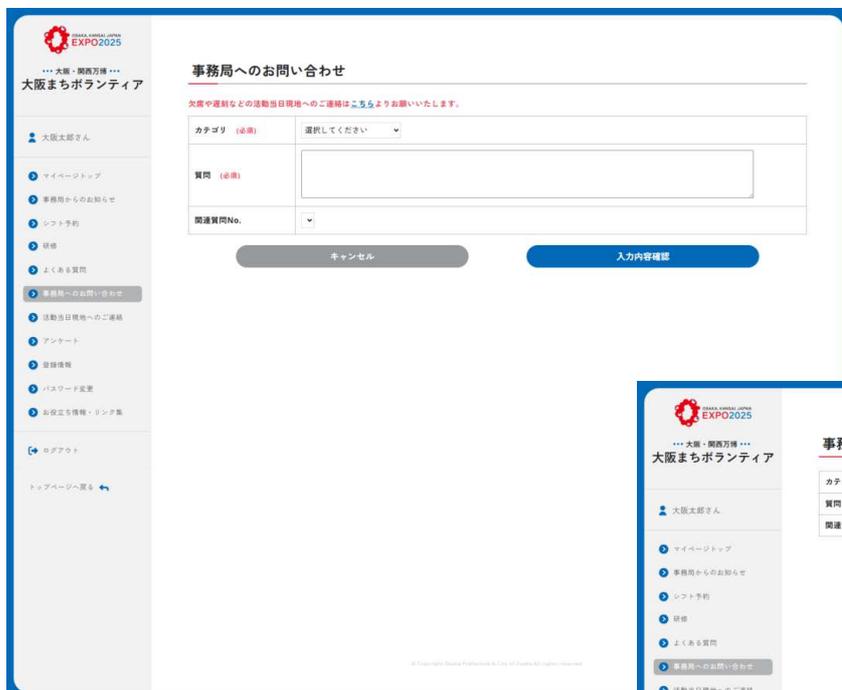
- 誰でも利用できますか**
2025年3月末までは、大阪・関西万博の会場ボランティア、大阪まちはボランティアにご登録されている方はどなたでもご利用いただけます。2025年4月以降の利用条件については、現在検討中です。
- 交流スペースを利用するには何か必要ですか**
面談時にご提示いただいた本人確認書類（原本）、もしくはマイページログイン後のスマートフォン等の画面（スクリーンショット不可）を受付にて提示してください。ご本人確認後、ご利用いただけます。
- 交流スペース（交流エリア）では何ができます**
ボランティアさん同士の交流の場としての利用はもちろんのこと、ボランティアさんが主導となってワークショップや勉強会の開催もできます。ただし、多人数で実施する際は事前に事務局にご相談ください。
- 「交流プログラム」やイベントなどの情報は、マイページや万博ボランティアホームページにも掲載されますか**
マイページ等でお知らせする予定です。
- 交流スペースは無料で利用できますか**
無料でご利用いただけます。
- 交流スペースの利用時間を教えてください**
交流スペースの利用時間はマイページ等に掲載の営業カレンダーでご確認ください。
- 大阪・関西万博ボランティアではない人（家族や友人など）と一緒に利用できますか**
交流スペースは2025大阪・関西万博ボランティアにご登録された方のみご利用いただけます。また、ボランティアの方を介助する方、手話通訳の方などがおられる場合は、その方も入っていただけます。
- 自由に利用できる自習用のパソコンやタブレットの貸し出しはありますか**
研修用のタブレットはありますが、研修以外で自由に使うことはできません。

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka. All rights reserved.

事務局へのお問合せ機能

ボランティアが事務局に対してマイページ上から問合せ内容を登録することができ、それに対して事務局が回答内容を登録し、双方閲覧できる機能を実装した。

事務局へのお問合せ機能画面



活動当日現地へのご連絡機能

活動当日に遅刻や欠席等の連絡を行えるようマイページに連絡機能を構築した。

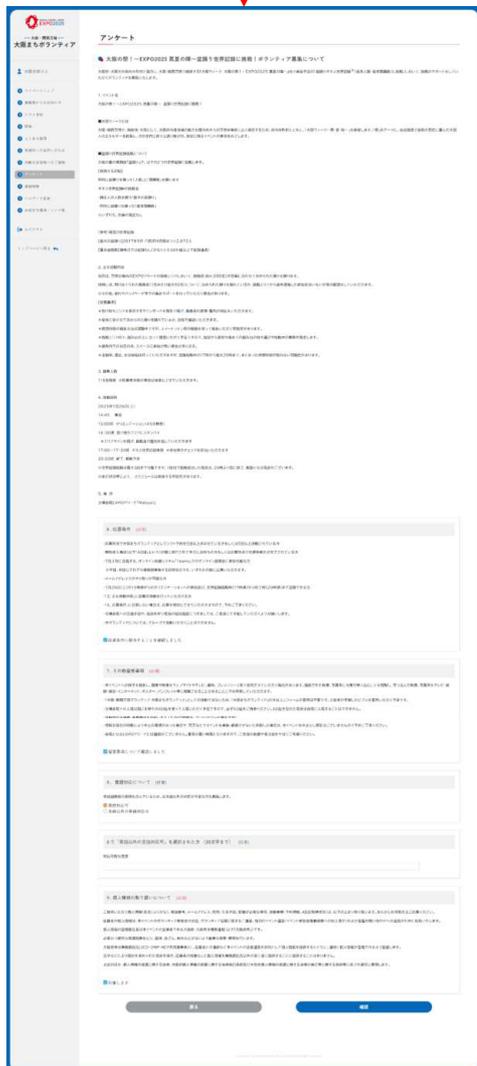
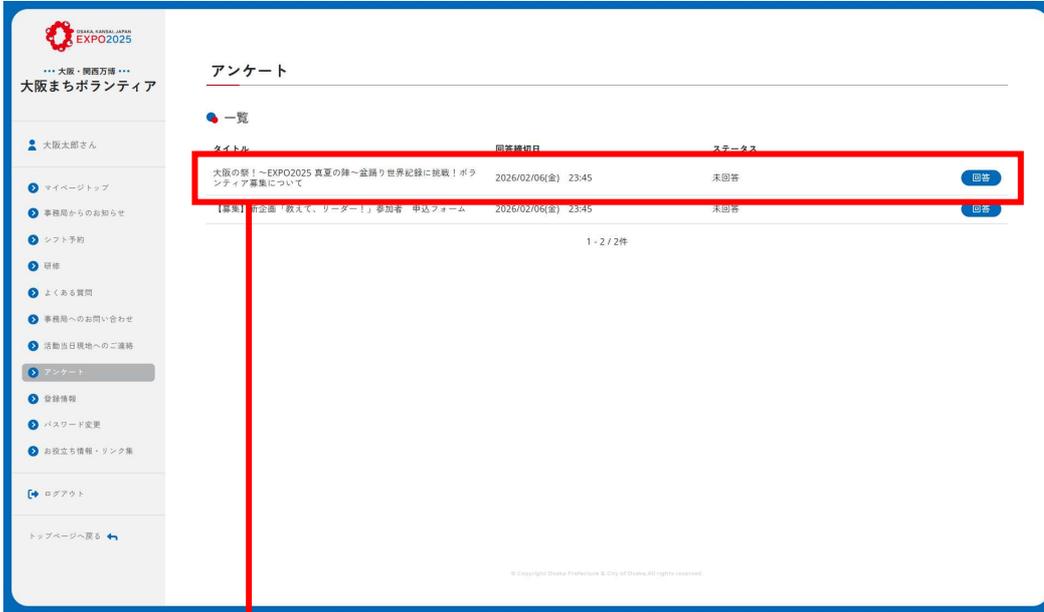
活動当日現地へのご連絡機能画面



アンケート機能

事務局で設定する質問に対しアンケート回答できる機能を実装し、活動希望調査、ボランティアリーダー応募受付、交流会参加応募受付、活動満足度調査等で活用した。

アンケート機能画面



パスワード変更機能

マイページログインに必要なパスワードを変更できる機能を構築した。

パスワード変更機能画面

The screenshot shows the 'パスワード変更' (Change Password) form. It includes the following fields and elements:

- Header: EXPO2025 logo and title 'パスワード変更'.
- Form fields:
 - 登録しているメールアドレス (Required): Input field.
 - 現在のパスワード (Required): Input field with a checkbox 'パスワードを表示する'.
 - 新しいパスワード (Required): Input field with a checkbox 'パスワードを表示する'. Below it, a strength indicator '強度: 最弱' and a password policy: 'ボランティアIDを含めない 英字 (小文字)、英字 (大文字)、数字、記号 (88) を1つ以上使用 パスワードの文字数 (14~127文字) ※使用可能な記号 ^ \$ * [] () ? ! @ # % & / \ , > < ' : | _ - '.
 - パスワード確認 (Required): Input field with a checkbox 'パスワードを表示する'.
- Buttons: 'キャンセル' (Cancel) and '確定' (Confirm).
- Footer: EXPO2025 logo.

The screenshot shows the '入力内容確認' (Input Confirmation) screen. It includes the following elements:

- Header: EXPO2025 logo and title 'パスワード変更'.
- Section: '入力内容確認'.
- Form fields:
 - 登録しているメールアドレス: example@example.com
 - 新しいパスワード: Exp*****
- Buttons: '戻る' (Back) and '送信' (Send).
- Footer: EXPO2025 logo.

The screenshot shows the completion message for the password change. It includes the following elements:

- Header: EXPO2025 logo and title 'パスワード変更'.
- Section: 'パスワード変更完了'.
- Text: '新しいパスワードでログインが可能です。' (You can log in with the new password.)
- Link: 'マイページへ' (To My Page).
- Footer: EXPO2025 logo.

お役立ち情報・リンク集機能

ボランティアに役立つ情報のリンクを掲載するページを構築した。

お役立ち情報・リンク集機能画面

The screenshot shows the 'お役立ち情報・リンク集' (Useful Information & Link Collection) page for Osaka Expo 2025. The page is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains navigation links such as 'マイページトップ', '事務局からのお知らせ', 'シフト予約', '研修', 'よくある質問', '事務局へのお問い合わせ', '活動当日現地へのご連絡', 'アンケート', '登録情報', 'パスワード変更', 'ログアウト', and 'トップページへ戻る'. The main content area is titled 'お役立ち情報・リンク集' and features three sections: 'お役立ち情報' (Useful Information), 'リンク集' (Link Collection), and '活動風景' (Activity Scenery). The 'お役立ち情報' section includes links to a handbook, activity maps, and payment methods. The 'リンク集' section lists 12 news letters. The '活動風景' section lists various locations and stations. The '感謝状贈呈式' (Certificate Presentation Ceremony) section includes links to photos, YouTube videos, and ceremony information. A copyright notice is visible at the bottom of the page.

OSAKA EXPO 2025
大阪・関西万博
大阪まちボランティア

大阪太郎さん

お役立ち情報・リンク集

お役立ち情報・リンク集

- お役立ち情報
 - 大阪まちボランティアHANDBOOK (PDF版)
 - 活動場所詳細MAP
 - 活動日当日の集合場所詳細
 - 会場MAP (PDF版)
 - QUOカードPayの受け取り方法について
- リンク集
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.1
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.2
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.3
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.4
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.5
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.6
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.7
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.8
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.9
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.10
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.11
 - 大阪まちボランティアNEWS LETTER VOL.12
- 活動風景
 - 関西国際空港
 - 大阪国際 (伊丹) 空港
 - 新大阪駅
 - 大阪駅
 - 北浜駅・淀屋橋駅
 - 中之島駅
 - 難波 (なんば) 駅
 - 天王寺駅
 - 大阪ヘルスケアパビリオン
- 感謝状贈呈式
 - 集合写真
 - YouTube配信URL
 - 感謝状贈呈式第2部参加団体情報

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka.All rights reserved.

活動証明書発行機能

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形式で発行できる機能を構築した。

活動証明書発行機能画面

シフト情報

活動予定・活動済 7日

活動日時	区分	活動エリア	状態
2025年04月13日(日) 15:00~18:00 (14:00 集合)	グループ	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	取消済
2025年04月14日(月) 09:00~12:00 (08:00 集合)	個人	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	活動済
2025年05月31日(土) 09:00~12:00 (08:00 集合)	グループ	まち 関西国際空港	取消済
2025年07月05日(土) 09:00~12:00 (08:00 集合)	個人	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	活動済
2025年09月23日(火) 09:00~12:00 (08:00 集合)	個人	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	活動済
2025年09月24日(水) 09:00~12:00 (08:00 集合)	個人	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	活動済
2025年09月24日(水) 12:00~15:00 (11:00 集合)	グループ	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	不参加
2025年09月25日(木) 15:00~18:00 (14:00 集合)	個人	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	活動済
2025年09月26日(金) 12:00~15:00 (11:00 集合)	グループ	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	取消済
2025年09月27日(土) 09:00~12:00 (08:00 集合)	個人	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	活動済
2025年09月27日(土) 12:00~15:00 (11:00 集合)	グループ	まち 大阪国際 (伊丹) 空港	不参加

活動証明書を発行する

シフト情報

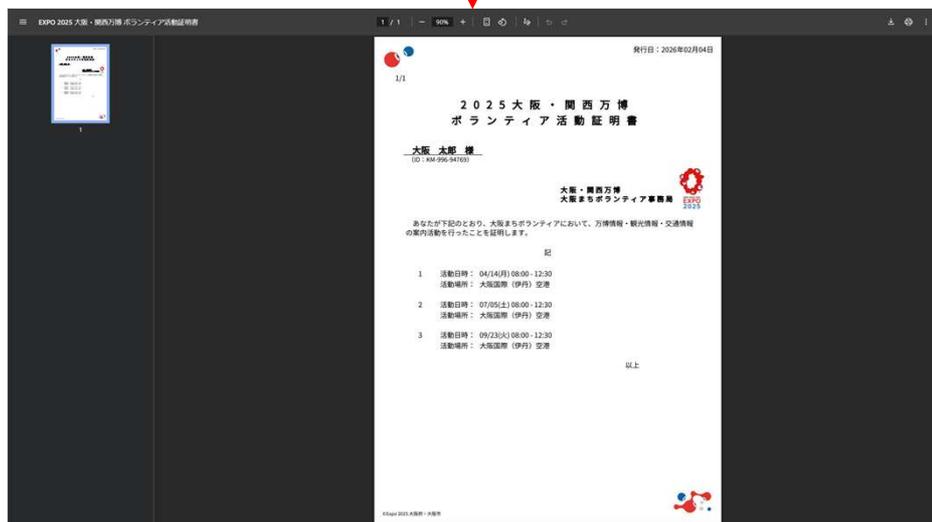
活動証明書発行

活動証明書の発行を希望する日付を選択してください。

全選択/全解除

活動日時	状態
<input checked="" type="checkbox"/> 2025年04月14日(月)	取消済
<input checked="" type="checkbox"/> 2025年07月05日(土)	活動済
<input checked="" type="checkbox"/> 2025年09月23日(火)	活動済
<input type="checkbox"/> 2025年09月24日(水)	活動済
<input type="checkbox"/> 2025年09月25日(木)	不参加
<input type="checkbox"/> 2025年09月26日(金)	活動済
<input type="checkbox"/> 2025年09月27日(土)	活動済

活動証明書を発行する



面談予約機能

ボランティアセンターで実施する面談日時設定のため、面談予約機能を構築した。
システム上で面談の日程と、各日の予約枠数を柔軟に設定できるようにした。
ボランティアは自身のマイページより、面談日程として開放されている日程から希望する日時を選択し予約できる形とした。

また、両方ボランティアは、どちらかのカテゴリで面談の予約が完了している場合、もう一方の面談予約画面には、「予約済」の旨を表示し重複予約を防ぐ形とした。

面談予約機能画面



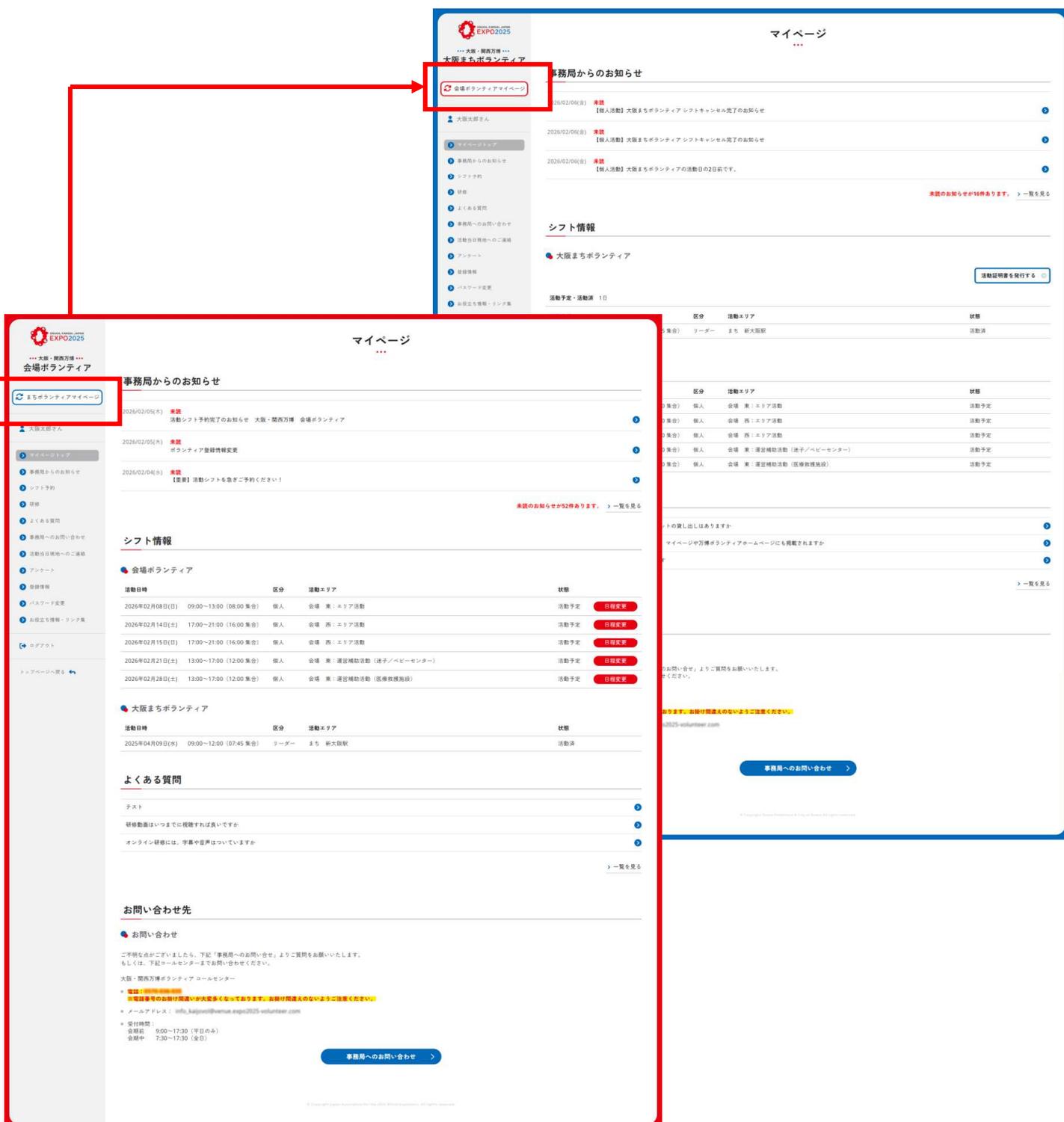


会場ボランティアマイページとの連携機能

会場ボランティアに登録されているボランティアにおいては、会場ボランティアのマイページとの連携機能として、マイページ画面の切り替え、シフト予約画面の切り替え、シフト予約日において、どちらかのシフト予約が入っている日は予約ができないように制御する機能を構築した。また、本登録前の面談予約においても、どちらかで予約が完了している場合は、もう一方で予約しないよう、面談予約不要の旨表示する機能を構築した。

マイページ画面切り替え機能

それぞれのマイページのサイドメニュー上部に切り替えボタンを配置し、マイページトップ画面に遷移できるようにした。



シフト予約画面切り替え機能

それぞれのシフト予約画面に切り替えボタンを配置し、マイページ内のシフト予約画面に遷移できるようにした。

The image shows two screenshots of the volunteer management system. The top screenshot shows the '会場ボランティア' (Venue Volunteer) shift reservation page. A red box highlights the button '会場ボランティアのシフト予約を確認する' in the top right corner. The bottom screenshot shows the '大阪まちボランティア' (Osaka City Volunteer) shift reservation page. A red box highlights the button '大阪まちボランティアのシフト予約を確認する' in the top right corner. A red arrow points from the button in the top screenshot to the button in the bottom screenshot, indicating the transition between the two reservation screens.

会場ボランティアのシフト予約画面

シフト予約

予約方法の詳細については下記のURLより「シフト予約について」のPDF資料・動画をご確認ください。

- PDF版 https://www.2025.expo2025.or.jp/contents/20250228/20250228_01.pdf
- 動画版 https://www.2025.expo2025.or.jp/contents/20250228/20250228_02.mp4

個人活動シフト予約
リーダー活動シフト予約

活動証明書を発行する

大阪まちボランティア

活動予定・活動済 1日

活動日時	区分	活動エリア	状態
2025年04月09日(水) 09:00~12:00 (07:45 集合)	リーダー	まち 新大阪駅	活動済

会場ボランティア

活動予定・活動済 5日

活動日時	区分	活動エリア	状態
2026年02月08日(日) 09:00~13:00 (08:00 集合)	個人	会場 東: エリア活動	活動予定
2026年02月14日(土) 17:00~21:00 (16:00 集合)	個人	会場 西: エリア活動	活動予定
2026年02月15日(日) 17:00~21:00 (16:00 集合)	個人	会場 西: エリア活動	活動予定
2026年02月21日(土) 13:00~17:00 (12:00 集合)	個人	会場 東: 運営補助活動 (迷子/ベビーセンター)	活動予定
2026年02月28日(土) 13:00~17:00 (12:00 集合)	個人	会場 東: 運営補助活動 (医療救護施設)	活動予定

研修受講状況

最新の研修受講状況を取得する

配置別研修

研修名	受講済み	受講済み	受講済み
関西国際空港	受講済み	中之島駅	受講済み
大阪国際 (伊丹) 空港	受講済み	難波 (なんば) 駅	受講済み
新大阪駅	受講済み		
大塚駅	受講済み		
北浜駅・淀屋橋駅	受講済み		

リーダーシップ研修・リーダー役割り研修

リーダーシップ研修・リーダー役割り研修

大阪まちボランティアのシフト予約画面

シフト予約

予約方法の詳細については下記のURLより動画マニュアルをご確認ください。
なお、動画マニュアルは個人登録者用、グループ登録者用の2種類ありますので、該当のマニュアルをご参照ください。

- 個人登録者用URL https://www.2025.expo2025.or.jp/contents/20250228/20250228_01.pdf
- グループ登録者用URL https://www.2025.expo2025.or.jp/contents/20250228/20250228_02.mp4

会場ボランティア

活動日時	区分	活動エリア	状態	操作
2026年02月08日(日) 09:00~13:00 (08:00 集合)	個人	会場 東: エリア活動	活動予定	日程変更
2026年02月14日(土) 17:00~21:00 (16:00 集合)	個人	会場 西: エリア活動	活動予定	日程変更
2026年02月15日(日) 17:00~21:00 (16:00 集合)	個人	会場 西: エリア活動	活動予定	日程変更
2026年02月21日(土) 13:00~17:00 (12:00 集合)	個人	会場 東: 運営補助活動 (迷子/ベビーセンター)	活動予定	日程変更
2026年02月28日(土) 13:00~17:00 (12:00 集合)	個人	会場 東: 運営補助活動 (医療救護施設)	活動予定	日程変更

大阪まちボランティア

活動日時	区分	活動エリア	状態
2025年04月09日(水) 09:00~12:00 (07:45 集合)	リーダー	まち 新大阪駅	活動済

研修受講状況

最新の研修受講状況を取得する

配置別研修

研修名	受講済み	受講済み	受講済み	受講済み
東: エリア活動	受講済み	西: エリア活動	受講済み	
東: 運営補助活動 (アクセンシティセンター)	受講済み	西: 運営補助活動 (アクセンシティセンター)	受講済み	
東: 運営補助活動 (迷子/ベビーセンター)	受講済み	西: 運営補助活動 (迷子/ベビーセンター)	受講済み	
東: 運営補助活動 (医療救護施設)	受講済み	西: 運営補助活動 (医療救護施設)	受講済み	
東: 運営補助活動 (リユース食器回収拠点)	受講済み	西: 運営補助活動 (リユース食器回収拠点)	受講済み	

© Copyright Japan Association for the 2025 World Exposition. All rights reserved.

シフト予約制御機能

同日に会場ボランティアでのシフト予約済みの為
シフトに空きはあるが「-」表示とした。

個人活動 シフト予約 (日程選択)

個人活動 シフト予約 リーダー活動 シフト予約

希望する日程を選択してください。
※クレーアクトしている活動エリアは、研修が完了していないため選択できません。

2026年02月

	2/8 (日)	2/9 (月)	2/10 (火)	2/11 (水)	2/12 (木)	2/13 (金)	2/14 (土)
関西国際空港		48	48	48	48	48	-
大阪国際 (伊丹) 空港		18	24	24	18	18	-
新大阪駅		72	72	72	72	72	-
大阪駅		108	108	108	108	108	-
北浜駅・淀屋橋駅		24	24	24	24	24	-
中之島駅		18	18	18	18	18	-
難波 (なんば) 駅		48	48	48	48	48	-
天王寺駅		36	36	36	36	36	-
大阪ヘルスケアパビリオン							

シフト予約に戻る

同日に会場ボランティアでのシフト予約済みの為
まちボランティアで該当日の予約ができない旨の
メッセージを表示とした。

同日に会場ボランティアでのシフト予約済みの為、
シフトに空きはあるが「-」表示とした。

個人活動 シフト予約 (時間帯選択)

個人活動 シフト予約 リーダー活動 シフト予約

希望する時間帯を選択してください。
同日に予約があるため、予約できません。

関西国際空港
2026年02月14日(土)

時間帯	残数	選択
09:00-12:00 (08:00 集合)	16	
12:00-15:00 (11:00 集合)	16	
15:00-18:00 (14:00 集合)	16	

日程選択に戻る

面談予約連携機能



どちらかのマイページで面談予約済みの為、
面談予約不要のメッセージを表示した。

面談予約ページに切り替え可能なボタンを
配置し、それぞれのページ間で切り替えでき
る機能を構築した。



活動管理機能画面遷移

メニューを開じる < ダッシュボード > ボランティア向けコンテンツ管理 > 活動管理 > シフト管理

大阪・関西万博まちボランティア

内閣博文 LOGOUT

25 ボランティア向けコンテンツ管理

ボランティア申し込み管理

相談運営管理

システム管理

シフト管理

シフト一覧

2025年10月

活動日程出力 シフト出力

活動日	関西国際空港	大阪国際(伊丹)空港	新大阪駅	大阪駅	北浜駅・淀屋橋駅	中之島駅	難波(なんば)駅	天王寺駅	大阪ヘルスケアパビリオン
2025年10月01日(水)	61/72 6/9 実施済	23/24 2/3 実施済	66/72 10/12 実施済	91/108 9/12 実施済	26/30 6/6 実施済	15/18 2/3 実施済	58/60 12/12 実施済	42/48 6/6 実施済	94/100 0/0 実施済
2025年10月02日(木)	65/72 8/9 実施済	18/24 3/3 実施済	62/72 11/12 実施済	98/108 12/12 実施済	26/30 4/6 実施済	18/18 2/3 実施済	52/60 12/12 実施済	42/48 4/6 実施済	95/100 0/0 実施済
2025年10月03日(金)	64/72 8/9 実施済	23/24 3/3 実施済	66/72 12/12 実施済	95/108 11/12 実施済	29/30 5/6 実施済	16/18 3/3 実施済	56/60 9/12 実施済	42/48 5/6 実施済	93/100 0/0 実施済
2025年10月04日(土)	64/72 9/9 実施済	23/24 3/3 実施済	63/72 12/12 実施済	90/108 11/12 実施済	29/30 6/6 実施済	16/18 2/3 実施済	53/60 12/12 実施済	42/48 5/6 実施済	87/100 0/0 実施済
2025年10月05日(日)	65/72 9/9 実施済	22/24 3/3 実施済	62/72 10/12 実施済	94/108 9/12 実施済	26/30 6/6 実施済	17/18 3/3 実施済	53/60 12/12 実施済	45/48 5/6 実施済	86/100 0/0 実施済

【活動日程出力】
活動拠点・活動日・活動シフトごとの枠数一覧表を出力する。

【シフト出力】
活動拠点・活動日・活動シフトごとに予約済ボランティア一覧を出力する。

選択した活動拠点・日程のシフト情報画面に遷移

内閣博文 LOGOUT

25 ボランティア向けコンテンツ管理

ボランティア申し込み管理

相談運営管理

システム管理

シフト管理 - シフト詳細

新規登録

活動場所: 関西国際空港 活動日: 2025年10月01日(水) 集合場所: 第1ターミナル1階中央付近案内ブースA (近畿運輸局万博PRブース横)

活動日程出力

時間帯	集合時刻	集合時刻(リーダー)	状態	全体枠数	一般枠数	リーダー枠数	空き枠上限数	リーダー空き枠	一般確定数	リーダー確定数	実施確認	
09:00~12:00	08:00	07:45		27	24	3	24	○	19	3	22(1)	編集
12:00~15:00	11:00	10:45		27	24	3	24	○	19	1	20(0)	編集
15:00~18:00	14:00	13:45		27	24	3	24	○	23	2	25(2)	編集

検索

シフト一覧

活動実績 チーム分布確認 チーム設定 シフト出力

選択したシフトの活動管理画面に遷移

活動管理機能

出欠状況等の把握や各シフト毎の配置振り分け等を一元的に管理するために、活動管理機能を構築した。画面表示項目の機能については下記のとおり。

出席	ボランティア出席状況を入力
遅刻早退	遅刻・早退状況を入力
同意	活動費受取に関する同意事項の有無を表示
チーム	配置振り分け等を行うためのチーム番号付与
グループ	グループ活動登録者を表示・区分け (グループ活動単位が複数いる場合は、グループ毎に色分け表示)
ボランティア情報	ボランティアIDや年齢・性別等属性情報を表示
写真	本人確認のための登録顔写真を表示
L	リーダー活動者の表示
郵送対応	郵送受付対応を行ったボランティア情報の表示
活動	活動実績日数の表示と、実績情報へのリンク
配慮	活動にあたって配慮が必要な方の申請情報有無の表示と詳細情報へのリンク
配慮 (内部)	上記配慮情報に対する活動時対応状況等の詳細情報へのリンク
ボラ備考 (内部)	コールセンターに連絡のあった出欠連絡他、備考情報へのリンク

活動管理機能画面

画面を閉じる

活動日 2025年04月13日(日) シフト 09:00~12:00 活動エリア 大阪国際 (伊丹) 空港

参加人数 7人 一日目の方 7人 追加活動 0人
出席人数 7人 記念品 5日 0個/0個

チーム ▼

No.	出席	遅刻早退	同意	チーム	グループ	ボランティア情報	写真	L	郵送 対応	活動	記念品 配付	配慮	配慮 (内部)	ボラ備考 (内部)
1	出席		同意			KM-104-48268 オオサカハナコ 大阪花子 女/65	見る			1	5日 済 開空 済			●
2	出席		同意			M-077-02201 オオサカタロウ 大阪太郎 男/61	見る			1	5日 済 開空 済			●
3	出席		同意			M-662-51111 バンバクジロウ 万博次郎 男/58	見る			1	5日 済 開空 済			●
4	出席		同意			KM-556-08793 バンバクハナコ 万博花子 女/20	見る		●	1	5日 済 開空			○
5	出席		同意			M-961-77368 バンバクゴロウ 万博吾郎 答えたくない/56	見る	●		1	5日 済 開空	●	●	●
6	出席		同意		GM00386	M-890-60241 GM00386 オオサカヨシコ 大阪ヨシ子 女/53	見る			1	5日 済 開空			○
7	出席		同意		【代】 GM00386	M-004-54769 GM00386 オオサカジュンコ 大阪順子 女/48	見る			1	5日 済 開空			○

活動費支給方法の同意機能

マイページログインとシフト予約画面に遷移する際に、活動費支給方法についての同意登録のための機能を構築した。未同意の場合は、必ず同意確認画面が表示され、同意が無い場合は、シフト予約画面に進めない仕様とした。また、活動費を辞退する方向けに、辞退についての同意画面表示と登録機能を合わせて構築した。

活動費支給方法の同意機能画面



活動費辞退の同意機能画面



シフト活動枠・空き枠管理機能

ボランティアマイページからの活動シフト予約を可能とするため、シフト活動枠・空き枠等の設定を行う管理機能を構築した。

活動管理トップ画面

The screenshot shows the 'Activity Management' dashboard. The left sidebar contains navigation items: 'メニューを開く', '大阪・関西万博まちボランティア', '事務局', 'LOGOUT', '25 ボランティア向けコンテンツ管理', 'ボランティア申し込み管理', '要談運営管理', and 'システム管理'. The main content area is titled '活動管理' and includes a '集計結果出力' button. It features three main sections: '現在の状況', '現在の状況 (教育プログラム)', and 'システム設定'. The '現在の状況' section contains three tables of activity metrics. The '現在の状況 (教育プログラム)' section shows activity counts. The 'システム設定' section lists various limits and dates. Below these sections are 'シフト管理' and '活動設定' sections. Red boxes and arrows highlight navigation paths: 'シフト管理' is boxed and has an arrow pointing to a pink box labeled 'シフト管理へ'; 'システム設定' and '基本設定' are boxed and have arrows pointing to pink boxes labeled 'システム設定へ' and '基本設定へ' respectively. A copyright notice is visible at the bottom of the dashboard.

必須活動済み日数	44,229日	追加活動済み日数	31,619日	活動済み日数	75,848日
必須残り予約日数	0日	追加残り予約日数	0日	残り予約日数	0日
必須活動見込み日数	計 44,229日	追加活動見込み日数	計 31,619日	活動見込み日数	計 75,848日

活動済み回数	672回	残り予約回数	0回	活動見込み回数	672回
--------	------	--------	----	---------	------

全期間活動枠総数	全期間追加活動制限枠数	まちなか追加活動可能日数	ヘルスケアバليون追加活動可能日数
80,000日	80,000日	30日	4日

シフト管理

シフト管理へ ← シフト管理 予約一覧

活動設定

システム設定 基本設定 受講設定 大学グループ設定

システム設定へ 基本設定へ

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka. All rights reserved.

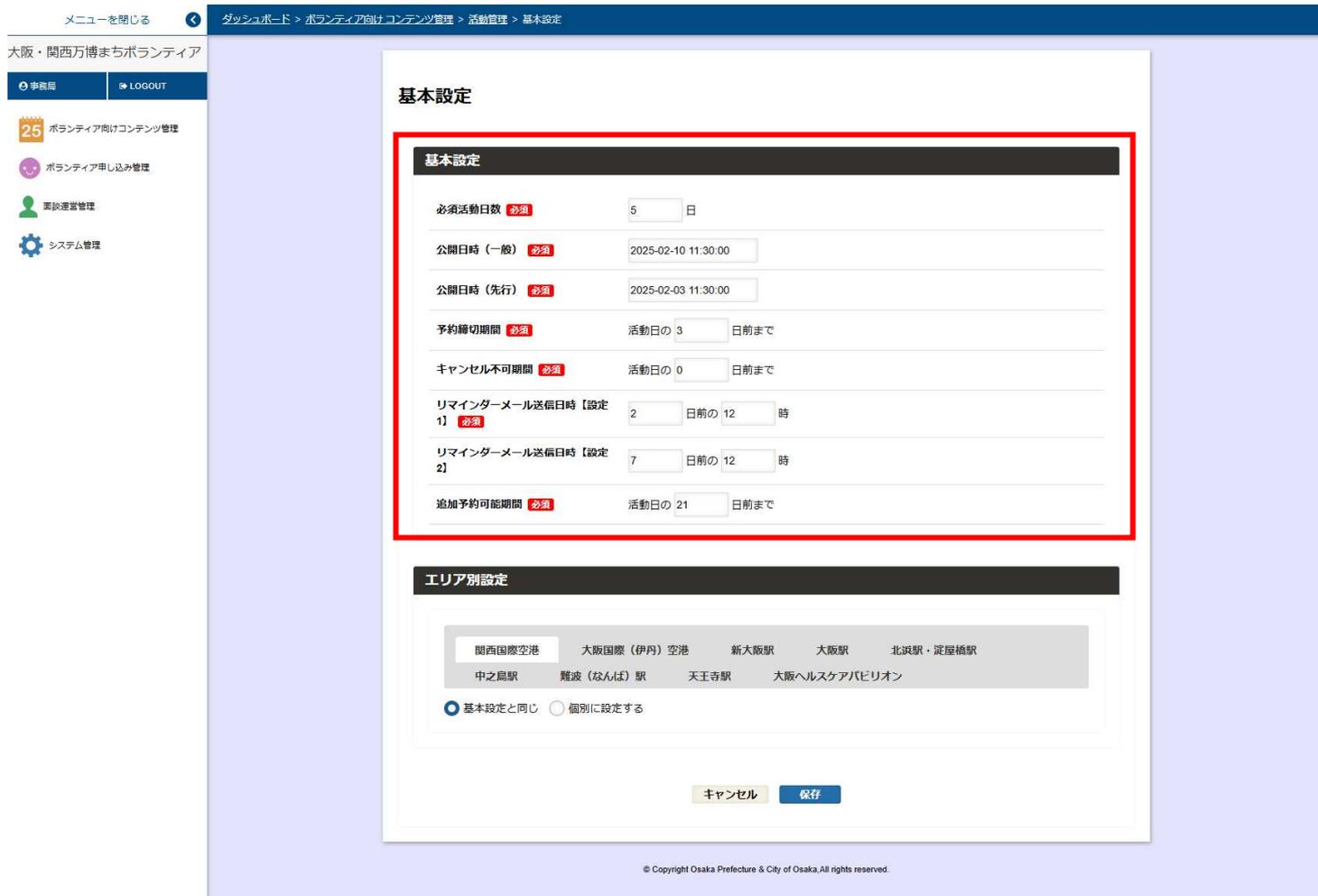
シフト設定画面

まちボランティア活動全体における上限活動日数やまちなか・大阪ヘルスケアパビリオンでの空き枠（追加活動）の日数設定が可能な画面を構築した。



基本設定画面－基本設定

ボランティア一人あたりの活動可能日数や予約・キャンセル受付期間の設定、活動前リマインダーメールの送信日時設定等が可能な画面を構築した。



基本設定画面－エリア別設定

大阪ヘルスケアパビリオンにおいては、他の活動エリアと活動可能日数や予約期間が異なる為、別途設定が可能な画面を構築した。

メニューを閉じる

ダッシュボード > ボランティア向けコンテンツ管理 > 活動管理 > 基本設定

大阪・関西万博まちボランティア

事務局 LOGOUT

26 ボランティア向けコンテンツ管理

ボランティア申し込み管理

要談運営管理

システム管理

基本設定

基本設定

必須活動日数 **必須** 5 日

公開日時（一般） **必須** 2025-02-10 11:30:00

公開日時（先行） **必須** 2025-02-03 11:30:00

予約締切期間 **必須** 活動日の 3 日前まで

キャンセル不可期間 **必須** 活動日の 0 日前まで

リマインダーメール送信日時【設定1】 **必須** 2 日前の 12 時

リマインダーメール送信日時【設定2】 7 日前の 12 時

追加予約可能期間 **必須** 活動日の 21 日前まで

エリア別設定

関西国際空港 大阪国際（伊丹）空港 新大阪駅 大阪駅 北浜駅・淀屋橋駅
中之島駅 難波（なんば）駅 天王寺駅 大阪ヘルスケアパビリオン

基本設定と同じ 個別に設定する

必須活動日数 **必須** 1 日

公開日時（一般） **必須** 2025-02-10 11:30:00

公開日時（先行） **必須** 2025-02-03 11:30:00

予約締切期間 **必須** 活動日の 14 日前まで

キャンセル不可期間 **必須** 活動日の 0 日前まで

リマインダーメール送信日時【設定1】 **必須** 2 日前の 12 時

リマインダーメール送信日時【設定2】 7 日前の 12 時

追加予約可能期間 **必須** 活動日の 21 日前まで

キャンセル 保存

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka. All rights reserved.

シフト管理トップ画面

シフト（活動日程）の管理が可能な画面を構築した。

メニューを開じる
ダッシュボード > ボランティア向けコンテンツ管理 > 活動管理 > シフト管理

大阪・関西万博まちボランティア

事務局 | LOGOUT

25 ボランティア向けコンテンツ管理

ボランティア申し込み管理

要談運営管理

システム管理

シフト管理

2025年10月
活動日程出力
シフト出力

活動日	関西国際 空港	大阪国際 (伊丹) 空港	新大阪駅	大阪駅	北浜駅・ 淀屋橋駅	中之島駅	難波(なんば) 駅	天王寺駅	大阪ヘル スケアバ ピリオン
2025年10月01日(水)	61/72 8/9 実施済	23/24 2/3 実施済	66/72 10/12 実施済	91/108 9/12 実施済	26/30 6/6 実施済	15/18 2/3 実施済	58/60 12/12 実施済	42/48 6/6 実施済	94/100 0/0 実施済
2025年10月02日(木)	65/72 8/9 実施済	18/24 3/3 実施済	62/72 11/12 実施済	98/108 12/12 実施済	26/30 4/6 実施済	18/18 2/3 実施済	52/60 12/12 実施済	42/48 4/6 実施済	95/100 0/0 実施済
2025年10月03日(金)	64/72 8/9 実施済	23/24 3/3 実施済	66/72 12/12 実施済	96/108 11/12 実施済	29/30 5/6 実施済	16/18 3/3 実施済	56/60 9/12 実施済	42/48 5/6 実施済	93/100 0/0 実施済
2025年10月04日(土)	64/72 9/9 実施済	23/24 3/3 実施済	63/72 12/12 実施済	90/108 11/12 実施済	29/30 6/6 実施済	16/18 2/3 実施済	53/60 12/12 実施済	42/48 5/6 実施済	87/100 0/0 実施済
2025年10月05日(日)	65/72 9/9 実施済	22/24 3/3 実施済	62/72 10/12 実施済	94/108 9/12 実施済	26/30 6/6 実施済	17/18 3/3 実施済	53/60 12/12 実施済	45/48 5/6 実施済	96/100 0/0 実施済
2025年10月06日(月)	66/72 8/9 実施済	22/24 2/3 実施済	67/72 11/12 実施済	92/108 11/12 実施済	26/30 6/6 実施済	18/18 3/3 実施済	56/60 11/12 実施済	44/48 5/6 実施済	94/100 0/0 実施済
2025年10月07日(火)	66/72 7/9 実施済	23/24 3/3 実施済	70/72 11/12 実施済	93/108 12/12 実施済	28/30 5/6 実施済	16/18 3/3 実施済	53/60 12/12 実施済	44/48 5/6 実施済	90/100 0/0 実施済
2025年10月08日(水)	66/72 8/9 実施済	22/24 2/3 実施済	64/72 12/12 実施済	98/108 12/12 実施済	24/30 6/6 実施済	18/18 3/3 実施済	53/60 10/12 実施済	42/48 6/6 実施済	90/100 0/0 実施済
2025年10月09日(木)	68/72 9/9 実施済	22/24 3/3 実施済	69/72 12/12 実施済	95/108 12/12 実施済	25/30 5/6 実施済	16/18 3/3 実施済	52/60 12/12 実施済	42/48 5/6 実施済	84/100 0/0 実施済
2025年10月10日(金)	65/72 6/9 実施済	20/24 3/3 実施済	67/72 12/12 実施済	98/108 11/12 実施済	29/30 5/6 実施済	15/18 3/3 実施済	56/60 11/12 実施済	46/48 5/6 実施済	83/100 0/0 実施済
2025年10月11日(土)	62/72 9/9 実施済	23/24 3/3 実施済	59/72 12/12 実施済	94/108 12/12 実施済	28/30 5/6 実施済	16/18 3/3 実施済	53/60 11/12 実施済	45/48 6/6 実施済	90/100 0/0 実施済
2025年10月12日(日)	66/72 9/9 実施済	23/24 3/3 実施済	62/72 10/12 実施済	93/108 12/12 実施済	26/30 6/6 実施済	16/18 3/3 実施済	56/60 12/12 実施済	43/48 6/6 実施済	92/100 0/0 実施済
2025年10月13日(月)	66/72 9/9 実施済	23/24 3/3 実施済	64/72 12/12 実施済	95/108 12/12 実施済	27/30 6/6 実施済	15/18 3/3 実施済	55/60 12/12 実施済	41/48 6/6 実施済	97/100 0/0 実施済

活動日程作成

CSV取込
新規追加

活動管理へ戻る

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka. All rights reserved.

CSV取込へ
新規追加へ

シフト詳細へ

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka. All rights reserved.

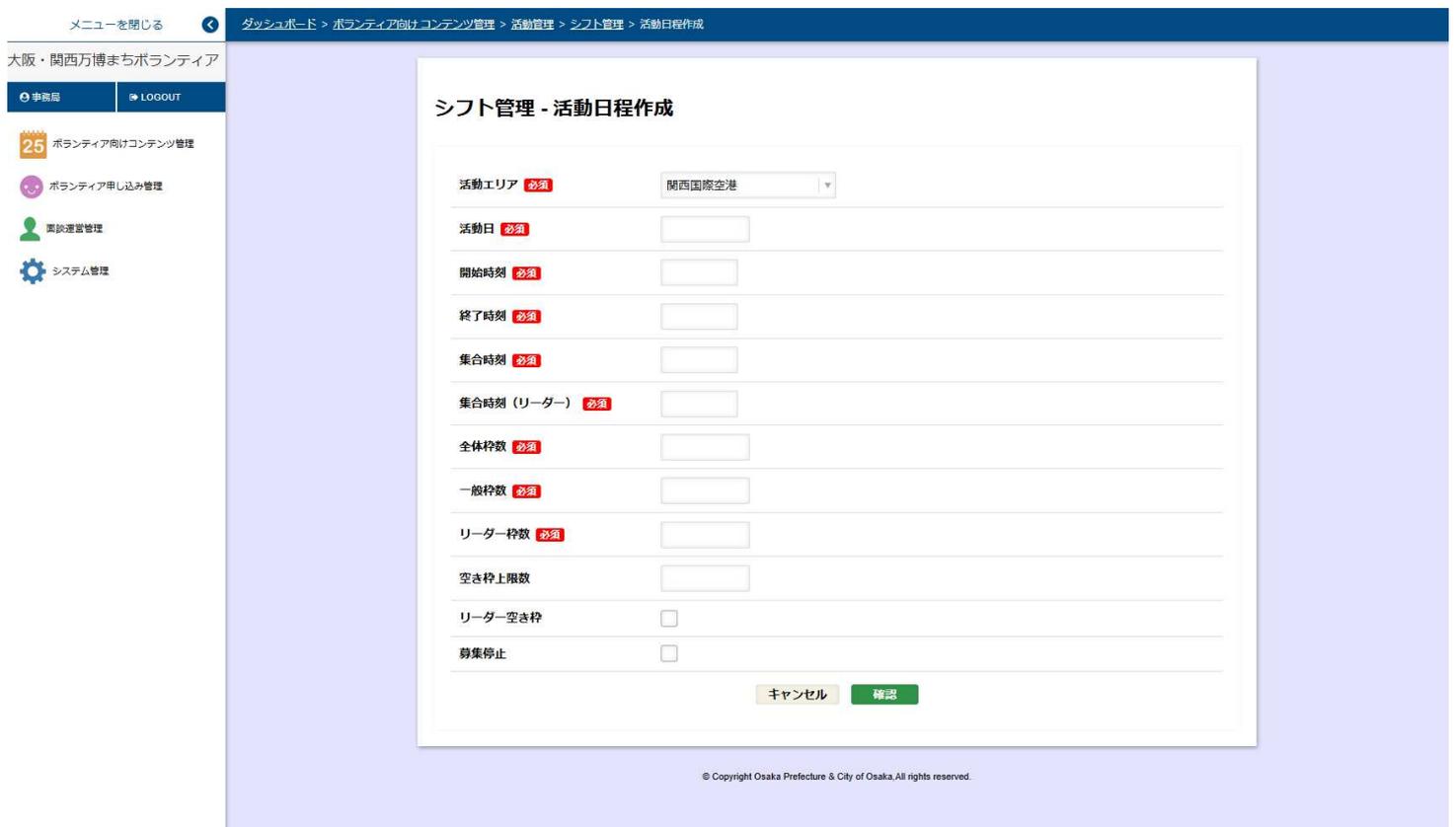
活動日程作成－CSV取込画面

シフト（活動日程）をCSVで一括登録・更新が可能な画面を構築した。



活動日程作成－新規追加画面

シフト（活動日程）を一件ごと登録が可能な画面を構築した。



シフト管理－シフト詳細画面

活動エリア・日程ごとのシフト（活動日程）詳細を確認可能な画面を構築した。

メニューを閉じる × ダッシュボード > ボランティア向けコンテンツ管理 > 活動管理 > シフト管理 > シフト詳細

大阪・関西万博まちボランティア

🏠 事務局 LOGOUT

📅 25 ボランティア向けコンテンツ管理

👤 ボランティア申し込み管理

👥 異動運営管理

⚙️ システム管理

シフト管理 - シフト詳細 新規登録

[シフト編集へ](#)

活動場所：関西国際空港 活動日：2025年10月01日(水) 集合場所：第1ターミナル1階中央付近案内ブースA（近畿運輸局万博PRブース横）

[活動日程出力](#)

時間帯	集合時刻	集合時刻 (リーダー)	状態	全体 枠数	一般 枠数	リーダー 枠数	空き枠 上限数	リーダー 空き枠	一般 確定数	リーダー 確定数	実施 確認		活動する方への通知
09:00~12:00	08:00	07:45		27	24	3	24	○	19	3	22(1)	編集	
12:00~15:00	11:00	10:45		27	24	3	24	○	19	1	20(0)	編集	
15:00~18:00	14:00	13:45		27	24	3	24	○	23	2	25(2)	編集	

🔍 検索 +

📄 一覧

スタッフ画面へ

活動実績

チーム分布確認

チーム設定

シフト出力

時間帯	利用者ID	氏名	代理予約	グループ	リーダー	教育プログラム	チーム	予約日時	備考	活動状況	代理予約セル
09:00~12:00	KM-276-00328						ブース1	2025-09-10 00:04:4	備考	活動済	
09:00~12:00	M-596-39881						サブ1	2025-09-10 00:09:02	備考	活動済	
09:00~12:00	M-062-96451				○		ブース1	2025-09-17 01:51:45	備考	活動済	
09:00~12:00	M-925-44685						ブース2	2025-09-10 00:06:00	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-362-76750						サブ1	2025-09-18 04:22:37	備考	活動済	
09:00~12:00	M-981-19989						ブース2	2025-09-10 00:04:40	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-394-89963						サブ1	2025-09-10 06:40:21	備考	活動済	
09:00~12:00	M-201-08365						ブース1	2025-09-10 00:01:19	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-524-85763				○		ブース2	2025-09-23 14:18:23	備考	活動済	
09:00~12:00	M-399-95867				○		サブ1	2025-09-24 11:40:01	備考	活動済	
09:00~12:00	M-779-19737						ブース1	2025-09-10 06:44:23	備考	活動済	
09:00~12:00	M-564-65509						ブース1	2025-09-10 00:23:10	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-482-40205						ブース2	2025-09-06 13:47:05	備考	取消済	代理キャンセル
09:00~12:00	M-726-64319						ブース2	2025-09-20 19:43:08	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-797-73579						ブース1	2025-09-10 07:07:53	備考	活動済	
09:00~12:00	M-173-54551						ブース1	2025-09-13 02:53:53	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-959-59813						サブ1	2025-09-10 22:02:05	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-624-58585						ブース2	2025-09-10 01:41:26	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-109-56401						ブース1	2025-09-10 07:50:00	備考	活動済	
09:00~12:00	KM-806-64528						ブース1	2025-09-10 07:50:49	備考	活動済	

1 - 20 / 22件

CC・事務局による代理シフト予約が可能

1 2 >

代理予約

一般
リーダー
グループ
教育プログラム

チーム分布表示

チーム設定へ

シフト管理－シフト編集画面

シフト（活動日程）の編集が可能な画面を構築した。

メニューを閉じる

ダッシュボード > ボランティア向けコンテンツ管理 > 活動管理 > シフト管理 > シフト詳細 > 活動日程編集

大阪・関西万博まちボランティア

事務局 LOGOUT

26 ボランティア向けコンテンツ管理

ボランティア申し込み管理

要談運営管理

システム管理

シフト詳細 - 活動日程編集

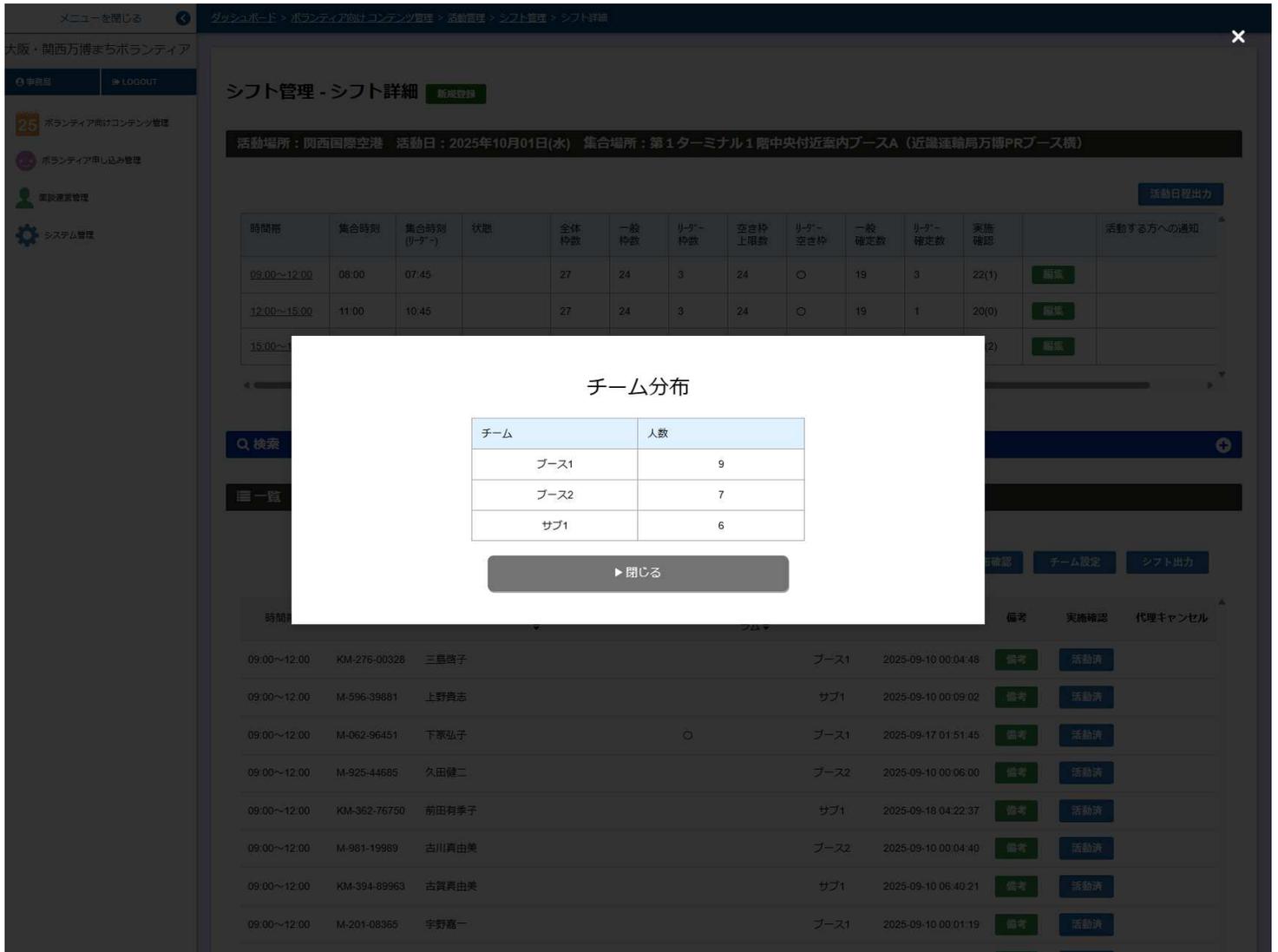
活動エリア	関西国際空港
活動日	2025-10-01
開始時刻 必須	09:00:00
終了時刻 必須	12:00:00
集合時刻 必須	08:00:00
集合時刻（リーダー） 必須	07:45:00
全体枠数 必須	27
一般枠数 必須	24
リーダー枠数 必須	3
空き枠上限数	24
リーダー空き枠	<input checked="" type="checkbox"/>
募集停止	<input type="checkbox"/>

キャンセル 確認

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka. All rights reserved.

チーム分布確認画面

シフト（活動日程）内のボランティアのチーム分布を確認できる画面を構築した。



チーム設定画面

シフト（活動日程）内のボランティアのチーム設定を行える画面を構築した。

メニューを閉じる
ダッシュボード > ボランティア向けコンテンツ管理 > 活動管理 > チーム設定

大阪・関西万博まちボランティア

HOME 事務局 LOGOUT

26 ボランティア向けコンテンツ管理

ボランティア申し込み管理

運送管理

システム管理

チーム設定

活動情報

活動場所	関西国際空港
活動日	2025年10月01日(水)
集合場所	第1ターミナル1階中央付近案内ブースA（近畿運輸局万博PRブース横）
時間	09:00~12:00

一覧

利用者ID	氏名	代理予約	グループ	リーダー	教育プログラム	チーム	年齢	性別
KM-276-00328						ブース1	50代	女
M-596-39881						サブ1	70代	男
M-062-96451				○		ブース1	70代	女
M-925-44685						ブース2	50代	男
KM-362-76750						サブ1	60代	女
M-981-19989						ブース2	50代	女
KM-394-89963						サブ1	50代	女
M-201-08365						ブース1	60代	男
KM-524-85763				○		ブース2	70代	男
M-399-95867				○		サブ1	50代	男
M-779-19737						ブース1	70代	男
M-564-65509						ブース1	70代	女
KM-482-40205						ブース2	20代	男
M-726-64319						ブース2	40代	女
KM-797-73579						ブース1	70代	女
M-173-54551						ブース1	60代	女
KM-959-59813						サブ1	50代	女
KM-624-58585						ブース2	60代	男
KM-109-56401						ブース1	60代	女
KM-806-64528						ブース1	60代	男
M-830-32221						ブース2	20代	女
KM-159-30080						サブ1	60代	男

決定

シフト詳細へ戻る

© Copyright Osaka Prefecture & City of Osaka. All rights reserved.



大阪まちボランティア／活動報告書

IX. 博覧会協会との連携

博覧会協会との連携概要

ボランティアの利便性向上や、効率的・効果的な事業運営を目的に、募集開始時から万博閉幕までの期間、会場ボランティア（運営：博覧会協会）と綿密な連携を図りながら、事業運営を行った。

連携項目	連携内容	連携効果
募集広報	<ul style="list-style-type: none"> 大阪・関西万博ボランティア事業の理念を一体的に定義付け、キービジュアル制作や広報を共同で展開 大阪府・大阪市、博覧会協会双方のネットワークを活用し、団体や企業等の協力を得て広報を実施 募集記者発表会、ユニフォーム発表会を共同で実施 	<ul style="list-style-type: none"> 一体的に広報することで、相乗効果による認知度向上、メディアの注目度向上、万博ボランティア参加への機運醸成につながった 共同で実施することで、コスト効率化ができた
広報ツール	<ul style="list-style-type: none"> 共同で制作したキービジュアルをもとに、ポスターやチラシ、サインージ用動画等を作成し展開 	<ul style="list-style-type: none"> 募集広報と同様に、共通デザインを使用することで万博ボランティアの一体感を高め、応募促進につながった 共同で制作・運用することで、コスト効率化ができた
募集サイト	<ul style="list-style-type: none"> 一元的な募集サイトを共同で構築 	<ul style="list-style-type: none"> 応募希望者の利便性向上のため、応募入力を一元的に実施できるようなシステム及びサイトの構築ができた 共同で制作・運用することで、コスト効率化ができた
募集説明会	<ul style="list-style-type: none"> 共同で募集説明会を実施 大阪府・大阪市、博覧会協会双方のネットワークを活かして双方の内容を含む説明会等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 万博の魅力と両方のボランティア活動内容を伝えることで参加意欲の向上と応募促進につながった 共同で実施することで、コスト効率化ができた
ボランティアセンター	<ul style="list-style-type: none"> 一元的な相談窓口として共同で設置 	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアからの問い合わせ等を一元的に対応することで、ボランティアの利便性向上につながった 共同で設置・運営することで、コスト効率化ができた
コールセンター	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアからの問い合わせ窓口を一本化し、共通の電話番号を設置。自動音声応答システム（IVR）により双方のコールセンターに振り分ける仕組みを導入 	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアからの問い合わせを、双方のコールセンター間で連携したことで、円滑な対応につながった
交流スペース	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア交流のための交流スペースを共同で設置し、交流プログラム等を開催 	<ul style="list-style-type: none"> 会場ボランティアと大阪まちボランティア間の交流促進につながった
面談	<ul style="list-style-type: none"> 共同で面談を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアについては、いずれかで面談を受ければ重複での面談を不要としたことで、負担軽減につながった 共同で実施したことで、コスト効率化ができた
研修	<ul style="list-style-type: none"> 基本研修、リーダーシップ研修、トリア研修を、共同で制作 両方登録しているボランティアについては、基本研修をどちらか一方で受講したら、受講済となるようなシステム連携 	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアについては、重複受講を不要としたことで負担軽減につながった 共同で制作・運用することで、コスト効率化ができた
マイページ	<ul style="list-style-type: none"> 大阪まちボランティアと会場ボランティアのマイページをAPI連携させることにより、共通ログイン、面談日程予約重複の制御、活動日の重複制御できる仕組みを導入 	<ul style="list-style-type: none"> 活動ソフト予約時に双方の日程確認等を個別に行うことが不要となり、ボランティア自身の操作省力化につながった 重複予約等が回避でき、参加者の欠席率低下や情報把握の効率化につながった
ユニフォーム	<ul style="list-style-type: none"> 統一感を持たせたユニフォームデザインの採用 	<ul style="list-style-type: none"> 会場ボランティアのユニフォームデザインと統一感を持たせることで、万博ボランティアとしての一体感の創出と、ボランティアのモチベーション向上につながった
アイテム配送	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアには、ユニフォーム等のアイテムを共同で配送 	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアに対して共同配送することでコスト効率化ができた
ボランティア保険	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアの保険を共同で加入 	<ul style="list-style-type: none"> 両方登録しているボランティアの重複加入を避けると共に、コスト効率化ができた
団結式	<ul style="list-style-type: none"> 開幕直前に共同で開催 	<ul style="list-style-type: none"> 共同で実施することで一体感の創出とコスト効率化ができた
感謝状贈呈式	<ul style="list-style-type: none"> 閉幕後に共同で開催 	<ul style="list-style-type: none"> 共同で実施することで一体感の創出とコスト効率化ができた



大阪まちボランティア／活動報告書

X. 活動アンケート結果

大阪まちボランティアに、ボランティア活動への参加理由や活動後の受け止め、活動への満足度等に関するアンケートを実施した。

回答者数：3,511人

実施時期：2025年10月9日（木）～10月26日（日）

実施方法：ボランティア専用ページのアンケート機能により質問・回答

Q1：大阪まちボランティアに参加した理由を教えてください。

項目	選択肢							
	当てはまる		やや当てはまる		あまり当てはまらない		当てはまらない	
	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数
大阪・関西万博に関わりたかったから	92.0%	3,229	6.7%	236	0.7%	26	0.6%	20
一生に一度の経験だと考えたから	85.9%	3,017	10.7%	374	2.5%	88	0.9%	32
新しく出会う人々と交流したかったから	48.0%	1,685	35.6%	1,250	13.6%	479	2.8%	97
日本、海外からのお客様をお迎えしたいから	59.5%	2,090	30.6%	1,076	8.0%	280	1.9%	65
大阪・関西や地域の魅力を発信したかったから	43.0%	1,508	36.3%	1,276	17.1%	602	3.6%	125
語学等培ったスキルを発揮したいから	27.3%	960	24.9%	875	27.4%	961	20.4%	715
コミュニケーション力を高めたいから	34.1%	1,198	37.9%	1,329	21.3%	748	6.7%	236

Q2：活動後の受け止めについてお伺いします。

項目	選択肢							
	当てはまる		やや当てはまる		あまり当てはまらない		当てはまらない	
	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数
大阪・関西万博に関われたと感ずることができた	81.0%	2,844	16.3%	572	2.4%	85	0.3%	10
一生に一度の経験ができた	83.2%	2,920	12.8%	449	3.4%	118	0.7%	24
新しく出会う人々と交流することができた	62.4%	2,192	28.6%	1,003	7.2%	253	1.8%	63
日本、海外からのお客様をお迎えすることができた	54.9%	1,929	33.7%	1,184	9.0%	315	2.4%	83
大阪・関西や地域の魅力を発信することができた	34.3%	1,203	38.1%	1,339	23.0%	807	4.6%	162
語学等培ったスキルを発揮することができた	22.8%	801	31.4%	1,104	27.8%	977	17.9%	629
コミュニケーション力を高めることができた	38.6%	1,354	40.7%	1,429	16.7%	588	4.0%	140

Q3：大阪まちボランティア活動の満足度をお伺いします。

項目	選択肢								
	非常に満足している		やや満足している		あまり満足していない		満足していない		参加していない
	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	
大阪まちボランティア活動全体について	57.9%	2,033	34.7%	1,217	6.3%	221	1.1%	40	
来訪者との交流について	43.1%	1,512	45.4%	1,593	10.2%	357	1.4%	49	
外国の方との交流について	29.8%	1,046	47.7%	1,673	18.9%	664	3.6%	128	
ボランティア同士の交流について	38.5%	1,353	47.4%	1,664	11.9%	418	2.2%	76	
大阪ヘルスケアパビリオンでの活動について (活動実績がある方のみ)	50.6%	1,540	36.0%	1,095	10.1%	308	3.2%	98	470
リーダーの活動について(活動実績がある方のみ)	55.1%	307	27.8%	155	8.3%	46	8.8%	49	2,954
ボランティアセンターでの交流プログラムについて (参加実績がある方のみ)	34.8%	357	45.2%	464	15.0%	154	5.1%	52	2,484

Q4：満足している理由の例

- ・ 外国からの観光客の方々と楽しくコミュニケーションが取れたり、関西圏以外からの観光客の方々からの質問に対して色々な提案ができ、感謝されたことに、大変嬉しく思い、やりがいを感じました。
- ・ 一生に一度の貴重な体験をすることができました。ボランティア活動をすることで万博がもっと身近に感じ、より楽しむことができました。
- ・ 参加したプログラムが海外の方とのコミュニケーションを取る際に気をつけたい文化の違い等基本的な心構えを教えていただいたのが非常に役立った。
- ・ 職場でうまくいかない状況でもありましたが、ボランティア活動をすることで、正社員時代の語学を活かせ、また、他のボランティアの人協力して活動を行うなかで、前向きになれました。
- ・ 会場ボランティアにはない、活動グッズを用意して下さったり、拠点を盛り上げるために、ミyakミyakの折り紙の折り方を教えて下さったり…そのことが、お客様に喜んでいただくこととなり、こちらとしても嬉しかったです。
- ・ スタッフやボランティア仲間、関西の方々の温かくてフレンドリーな人柄に触れることができとても楽しかった。
- ・ 最初は緊張していて、何事もきちんとしなければと思っていたのですが、スタッフの方が皆さん親切で優しくて、心地よい空間が作られ、気負わず参加することが出来ました。

Q5：満足していない理由の例

- ・ 会期後半は予約がいっぱいでシフトに入れず、もっと参加したかった。
- ・ 万博の魅力を伝えられると思っていたのですが、実際は道案内が多かった。

Q6：大阪まちボランティア以外のボランティア活動への参加について、大阪まちボランティア活動参加前の状況を教えてください

項目	選択肢							
	積極的に参加してきた		時間やきっかけがあれば参加してきた		あまり参加してこなかった		参加してこなかった	
	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数
活動参加前の意識	16.1%	564	32.9%	1,154	18.3%	642	32.8%	1,151

Q7：大阪まちボランティア以外のボランティア活動への参加について、大阪まちボランティア活動参加後（現在）の考えを教えてください

項目	選択肢							
	積極的に参加したい		時間やきっかけがあれば参加したい		あまり参加したいと思わない		参加したいと思わない	
	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数
活動参加後の意識	25.2%	885	55.7%	1,955	10.0%	352	9.1%	319

Q8：活動参加前の状況と参加後の考えが変化した理由例

- ・ 人生初めてのボランティア活動を通じて、人付き合いが苦手な私にもたくさんの方々との出会いや交流を持てたことが嬉しかったから。
- ・ 普段接することがないタイプの方と交流をもてたり、仕事では味わえない体験や価値があるから。
- ・ ニュースや街の出来事や取り組みへのアンテナの感度があがったり、視野が広がったりして、楽しさが増しました。
- ・ ボランティア活動は人のためとばかり思っていたが自分のためにもなると、楽しさを味わえた。
- ・ ボランティアを難しく思っていたが、自分のできる範囲で、楽しくボランティアできると考えが変わった。

Q9：活動参加前の状況と参加後の考えが変化しなかった理由例

- ・ 時間的な余裕がないから。

Q10：大阪まちボランティアへの参加をきっかけに積極的に取り組むようになった、又は取り組みたいと思うようになったことはありますか？（複数回答可）

項目	割合	人数
様々なボランティアや地域活動に参加すること	60.5%	2,124
配慮の必要な方が困っている場合にお声がけすること	57.8%	2,031
外国の方が困っている場合にお声がけすること	47.2%	1,658
大阪・関西や地域の魅力について理解を深めること	39.4%	1,385

Q11：ボランティア活動に関して、興味のある分野を選択してください。（複数回答可）

項目	割合	人数
地域活性・まちづくり・観光	74.6%	2,619
多文化共生・国際協力	54.1%	1,901
文化・芸術	47.1%	1,652
子ども・教育	38.1%	1,336
災害救援・地域安全活動	30.6%	1,076
環境・動物愛護	21.3%	747
医療・福祉・人権	26.1%	918
スポーツ	42.8%	1,503
その他	1.9%	68
特になし	1.7%	58



2025日本国際博覧会 大阪・関西万博

大阪まちボランティア 活動報告書

発行：大阪府・大阪市 万博推進局

発行年月：2026年3月