

2.7.2 ホームページに掲載した事前情報

ワークショップでの意見を踏まえ、初めての来館でも安心して楽しめるパビリオンとなるようホームページを作成した。必要な情報にアクセスしやすいように、トップページに常時表示されるメニューの部分にユニバーサルデザインのタブを設け、選択すると下の表1の情報を表示し、利用者が知りたい情報を得られるようにした。



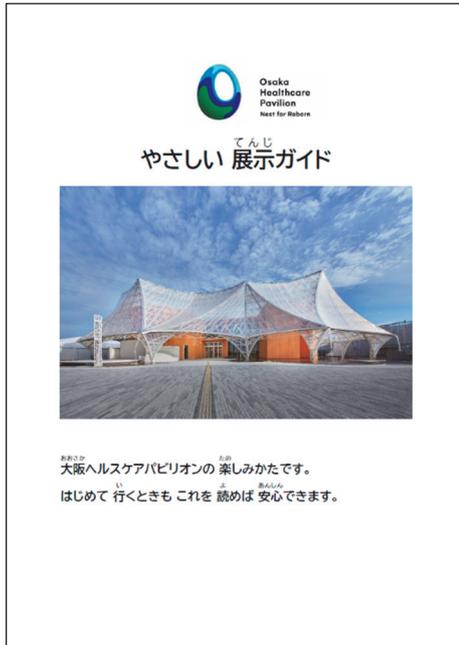
ユニバーサルデザインのページを選択している状態の画面

(表1) ホームページに掲載したユニバーサルデザイン情報

項目	掲載した情報
ユニバーサルデザインの取組み	UD推進チームの取組み内容
トイレ	設備の詳細、設置場所
小さいお子様をお連れの方	ベビーケアルームの設備の詳細、設置場所
カームダウン・クールダウンルーム	設備の詳細、設置場所
車いすをご利用の方	使用したままで利用可能、車いす使用者トイレの位置
補助犬をお連れの方	補助犬と入館が可能
やさしい展示ガイド *1	体験内容をわかりやすく解説した冊子、動画
ナビレンス(音声による案内)	ナビレンスの概要、ダウンロード先
聴覚による情報が得にくい方	映像にはルビ付き字幕の文字情報があること
救護室	体調不良時に案内が可能であること
AED	設置場所
災害時の避難経路	避難経路がわかる地図
ユニバーサルデザインマップ *2	多機能トイレや授乳室等がわかる地図
センサリーマップ *3	刺激のある場所や座れる場所等がわかる地図
触知図	設置場所
館内マップ(点字版) 52ページ参照	点字による地図があること、事前郵送申込先
利用基準 *4	体験における注意事項等

*1 やさしい展示ガイド

初めての施設に不安を感じる方等が来館前に事前に学習できるよう体験手順(主にリボーン体験ルート)を紹介したガイド。このガイドは、できるだけ簡単な言葉を使い、分かち書き(ことばの区切りに 空白をいれる書き方)やふりがなを用いて理解しやすいよう工夫した。また、大阪府福祉部と協力し、リボーン体験ルートの内容を動画でも紹介した。



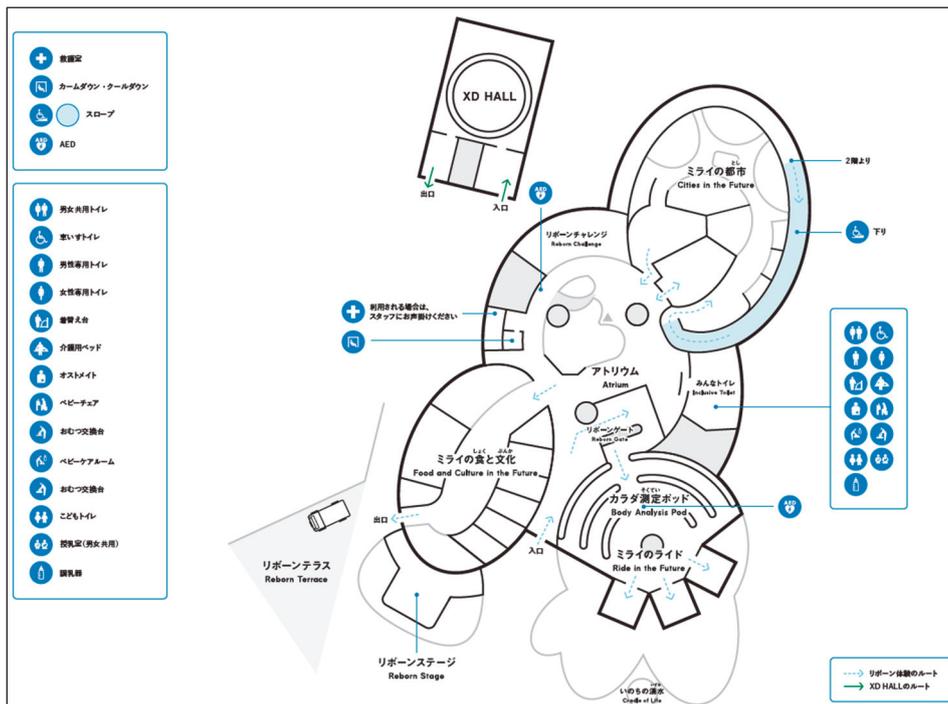
やさしい展示ガイド(表紙)



リボーン体験の説明

*2 ユニバーサルデザインマップ

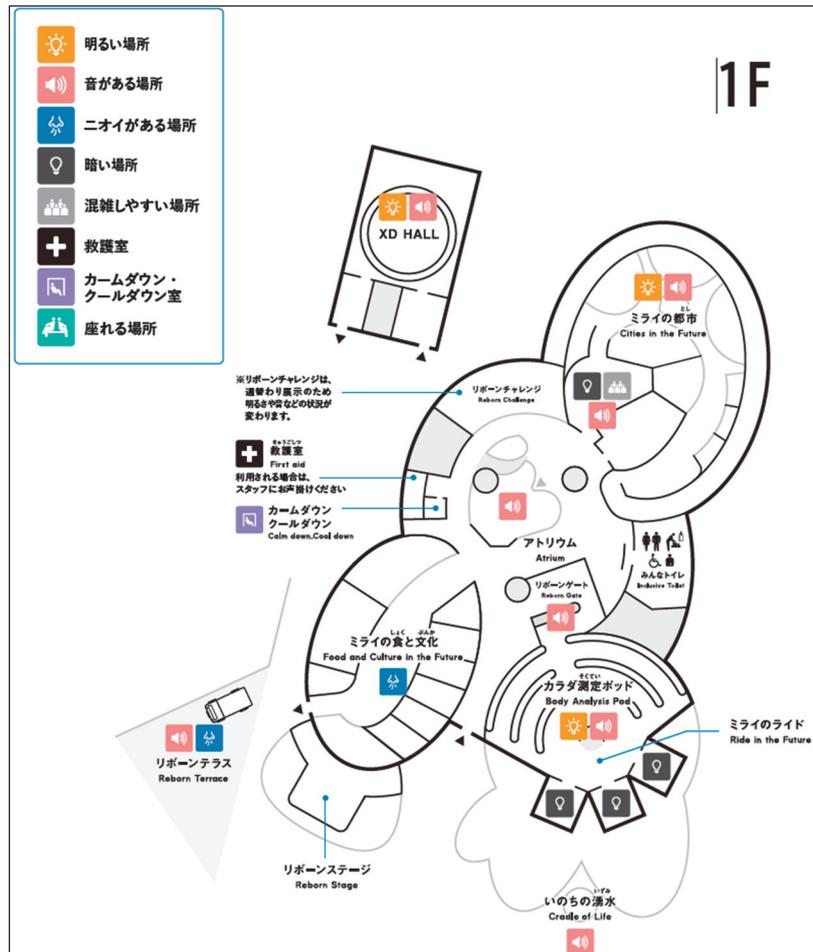
トイレやベビーケアルーム、救護室、AED、スロープの位置を示した地図。トイレとベビーケアルームについては、機能を掲載した。



ユニバーサルデザインマップ(1階)

*3 センサリーマップ

明るい、暗い、音がある、においがある、混雑しやすい場所等刺激があると考えられる場所を示した地図。また、体調が悪くなった時のために座れる場所や救護室、カムダウン・クールダウンルームの位置もあわせて掲載した。



センサリーマップ(1階)

*4 利用基準

来館者が安心・安全にパピリオンの展示を楽しめるよう事前に以下の利用基準を公開した。

リボーン体験の利用基準

利用者	利用基準
ペースメーカー等医用電気機器をご使用の方	原則利用できないが、測定せずに利用することも可能(48ページ参照)
体調不良の方、光、音の刺激に過敏な方、特殊効果により体調が悪化する可能性のある方	一部のコンテンツは利用できない。当日、パピリオンのスタッフへの申し出により案内
車いすをご使用の方	車いすのままで利用可能
補助犬をお連れの方	補助犬同伴で利用可能
妊娠中の方	利用可能
視覚による情報が得にくい方	一部の展示を除き、音声サポート有り
聴覚による情報が得にくい方	映像展示の音声に対して字幕を付与

2.8 アテンダント研修

2022年3月の当事者ヒアリングでは、来館者の対応について「スタッフの案内は手話やジェスチャーを交えてほしい」、「カームダウン・クールダウンルームの利用は必要に応じてスタッフに付き添ってほしい」等の意見があった。そのため、さまざまなお困りごとのある当事者が安心して来館し楽しめる丁寧な案内・対応を実現するため、業務に従事するアテンダントの研修に当事者も参加することとした。

2.8.1 研修の進め方の検討

2025年2月14日（同内容を19日も実施）ワークショップ（第12回）では、ユニバーサルサービス（以下、「US」という。）に関するアテンダント研修が、当事者とアテンダントの対話が弾み効果的な内容となるよう進め方について意見交換した。US研修は、座学と現地の2回実施することとし、座学研修は当事者による講演形式ではなく対話形式とし、現地研修は当事者を来館者役としてアテンダントが案内・対応する進め方とした。

座学研修の進め方に関する主な意見と対応（抜粋）

主な意見	対応
アテンダントの知りたいことを確認できると良い 当事者自身が伝えたいことを整理するために現地の情報があると良い	アテンダントは年代や職歴もさまざまにUSの理解度も異なる。また、勤務開始直後のためパビリオンのことをほとんど把握できていない。当事者の経験談等を聞き、多様性の理解や声掛け方法等の「考え方」を学ぶ場とする
アテンダントやディレクターが事前受講しているUS研修を知りたい	USマニュアル、合理的配慮、博覧会協会USガイドラインや協会US研修の資料を配布する
自己紹介カード（ネームプレート）があると良い	自己紹介カードと記入例を作成する
当事者のセーフティガードが必要	事務局のメンバーを班ごとに配置する
班の声が聞こえるか不安	パーティションの設置を検討する
アテンダントにコミュニケーションガイドブックを事前連携してほしい	アテンダントの研修資料の一部として配布する

現地研修の進め方に関する主な意見と対応（抜粋）

主な意見	対応
事前情報が大事。ホームページの更新は現地研修前にしてほしい	開幕までに公開できるように作業を進め、現地研修までに情報提供できるように準備する
障がい特性ごとのグループで意見を出し合い、後日事務局にて全体共有すると良い	研修時に障がい特性ごとのグループとなるよう調整する
家族とも来館するので障がい者を切り分けたパターンで考えず、同伴者がいるケースも研修すべきでは	今回の研修は原則、当事者本人のみの参加となるため、家族等の同伴者と来場した場合の留意事項があればアテンダントに伝えてもらいたい
カームダウン・クールダウンルームの確認もしたい	研修プログラムに追加する
現地研修後、会期中に実際に出てきた課題のフィードバックもしっかりお願いしたい	会期中は毎日朝礼等のミーティングを行い、USの課題もアテンダント全体へフィードバックする

2.8.2 研修の実施

座学と現地の研修を通じて、アテンダントは当事者とのコミュニケーションにより、当事者のお困りごとや多様性への理解が深まった。これらの研修によりアテンダントは自信をもって積極的なサポートを行うことができた。

○ 座学研修

2025年3月18日ワークショップ(第14回)として、アテンダントがUSについて「考え方」を学ぶ座学研修を実施した。エキスパートによるユニバーサルデザインに関する講義の後、当事者と対話するカリキュラムを設けた。10班に分かれたアテンダントのグループを当事者が順に移動し、自己紹介のあと、これまでの類似施設(博物館やテーマパーク等、普段慣れていない場所)での経験談等を伝えた。

自己紹介		記載例	
氏名	大阪 太郎		
私はこんな人です	(障がい特性等をお書きください)		
得意な事・苦手な事	(必須ではありませんので任意でお書きください)		
	・サッカーが得意です		
	・人混みが苦手です		
			UD座学研修用

自己紹介カードの記入例



エキスパートの講義を受ける様子



班ごとに分かれ当事者の経験談を聞く様子

○ 現地研修

2025年3月27日ワークショップ(第15回)、当事者がパビリオンの来館者役となり、アテンダントが案内や誘導を実践する形式で実施した。来館者役となった当事者はパビリオンを体験して、どのような場面で困り、どのようなサポートを必要としているのかをアドバイスした。



研修内容を説明している様子



アテンダントが対応する様子

○ 研修での当事者のアドバイス(抜粋)

項目	アドバイス
アプリのダウンロードと事前体験登録	・登録手順の説明が不十分で、どれを読み取れば良いか迷うのでしっかり説明してほしい
リボンバンド発行	・バンド装着時の案内やサポートが必要 ・スマホの向きやバンド排出口の説明をしてほしい
ミライのライド	・車いす使用者が画面に近づきすぎないように案内が必要 ・扉を閉める際の声掛けをしてほしい
ミライのじぶん	・暗くて足元が見えにくいので声掛けが必要
ミライのヘルスケア	・ミライのじぶんからヘルスケアIに移動する際、床材がカーペットから木に変わることを説明してほしい(視覚) ・ヘルスケアI出口からのスロープが急で手押し車いすでは危険。注意喚起が必要
案内時	・マスクで口元が見えないため、口元を一時的に見せてもらえると良い(聴覚) ・その場を離れる際は、コミュニケーション支援アプリで「少々お待ちください」と表示してから離れてほしい。無言で離れないようにしてほしい(聴覚) ・現在地や方向を具体的な言葉で案内してほしい(視覚)

(参考) UD全体アンケートの問いへの回答結果

Q4-3 アテンダントの印象に残っていること(自由意見・抜粋)

車いす使用者	椅子を動かして車いすでも観られるようにしてくれたアテンダントの対応は、すごく自然で素晴らしかったです。
視覚障がい者	予約なしゾーンで声を掛けてくださったスタッフさんが、フードコートの購入も案内くださり、出口では点字ブロックまでお願いしたところ、心配なのでとゲート近くまで案内して下さったことがあり、ありがたかったです。
聴覚障がい者	どなたもみな笑顔で「少しでもわかりやすく伝えよう」という気持ちが伝わってきて嬉しかったです。

2.9 会期中の調査、発信

ワークショップで考えたことが実際にどのように使われたか、お困りごとに対応できていたかを確認するため、現地調査やアンケートを実施するとともに、ユニバーサルデザイン関係者の視察や調査を受け入れた。

また、来館者がユニバーサルデザインを考え、意識を変えるきっかけとなるよう、アトリウムにUDひろばをオープンし、取組紹介やカードへの記入をしてもらう参加型の展示を設けた。

2.9.1 視察等の受け入れ

パビリオンのユニバーサルデザインの取組みを広く発信するため、みんなトイレやカームダウン・クールダウンルーム、ナビレンス等の視察を、また「みんな一緒に快適に楽しめるか」といった視点でリボン体験の視察を積極的に受け入れた。視察や調査時の意見や提案に対しては、できる限り改善をした。

団体等で受け入れた主な視察は以下のとおり。

主な視察受け入れ

月日	視察内容
7月8日	大阪府都市整備部住宅建築局による「大阪府福祉のまちづくり条例ガイドライン」改訂に向けた万博会場の視察
7月29日	博覧会協会ユニバーサルサービスチームによる関係者ポータルでの事例発信のための視察
9月9日	東北福祉大学・日建設計による日本館及び大阪パビリオンのユニバーサルデザインについて効果・課題の検証を目的とした調査
5月21日、6月22日、7月20日、8月24日、9月23日、10月5日	公益社団法人 NEXT VISION による会場内のナビレンスやシカイ (shikAI) *を利用するイベント

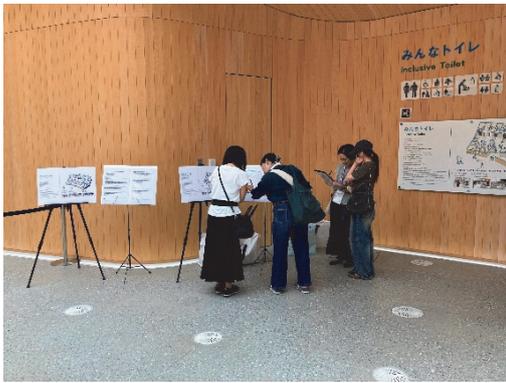
*シカイ (shikAI) : 点字ブロックにある QR コードを読み込み、音声により目的地への移動を支援するアプリ

2.9.2 アンケート等現地調査

会期後に取組みを検証し、広く発信するため、「みんなトイレ」の利用者アンケートやUD推進チームの当事者等による現地調査を実施した。

① 「みんなトイレ」の利用者アンケート

既成概念を変えるチャレンジをした「みんなトイレ」の利用実態を把握するため、2025年8月23日から8月29日、TOTO(株)と協力し、「みんなトイレ」の利用者へインタビュー形式でアンケート調査を実施した。調査は出口付近で行い、400名の利用者から回答を得た。幅広い年代から回答が得られ、「戸惑いや抵抗感なく自然に使えた」が68%、「トイレに対する意識の変化があった」が67%となった。アンケート結果では、多くの来館者が「みんなトイレ」を受け入れ、利用を通じてトイレの概念を考えるきっかけとなったことを示した。



アンケート調査の様子



アンケート後にコンセプトボードをじっくり見ている様子

② UD推進チームのメンバー等による現地調査

ワークショップで検討した展示や設備等が当初想定していた使われ方等がされているか、来館者にとって使いやすいものとなっているか、アテンダントの案内や対応の状況について、2025年7月から9月にかけて延べ48人が現地調査し、現地調査後はUD全体アンケートに回答した。



リボンバンドを発行する様子



視覚障がい者を誘導する様子



展示体験でパネル操作する様子

<UD全体アンケートの概要>

UD推進チームで検討した内容を検証するため、現地調査や視察に参加した方に対して、アンケート調査への協力を依頼した。

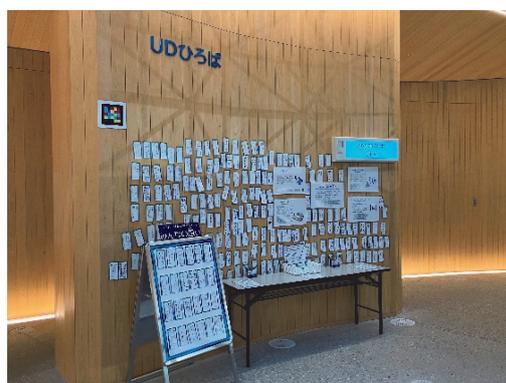
- 調査対象 パビリオンを視察等で体験した方
- 回答方法 WEB で回答を入力
- 回答数 56
- 調査項目 5項目（カームダウン・クールダウンルーム、展示体験（リボン体験ルート）、ナビレンス、アテンダント、事前情報提供）
- 調査結果 【資料編】2 アンケート等調査内容 2.1 UD全体アンケートを参照

2.9.3 UDひろば(ユニバーサルデザインひろば)

来館者がユニバーサルデザインを考えるきっかけとなるよう、2025年7月13日、ユニバーサルデザインの取組ポイントのサインボードをアトリウムに掲示したが、展示体験の途中でサインボードを読んでもいただくことが難しかった。そのため、8月18日、アトリウムに発信のための空間を確保し「UDひろば」と名称をつけてオープンした。UDひろばには、主な取組みを記載した取組紹介ボードと、たまご形のカードにユニバーサルデザインへの想いを記入しパビリオンロゴデザインのパネルに掛ける参加型の展示を設けた。パネルには8月18日からの57日間で3,420枚のカードが掛けられた。9月15日には、みんなトイレのチャレンジをより実感してもらうため、「みんなでトイレプラン作成チャレンジ」のワークショップで使用した模型や各班が考えたプラン案等を追加で展示した。



アトリウムの様子(7月13日)



UDひろば(8月18日仮オープン)



UDひろば(8月30日ロゴパネル設置)



みんなトイレを説明している様子(9月15日追加展示)

○ たまご形カードに書かれたメッセージ

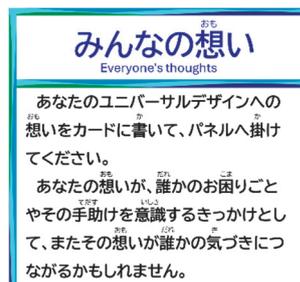
来館者にユニバーサルデザインへの想いを考え、書いてもらえるよう、テーブルにたまご形カードとペン、説明サインを用意し、書いたカードはパネルに掛けてもらった。



カードに想いを書いている様子



説明サイン



(カードの枚数と分類)

8月18日からの57日間で、3,420枚のカードが掛けられた。カードに記載された文章を読み、5つに分類した。5つの分類と枚数の内訳は下表のとおり。

分類		枚数		
UDへの想い		1,113枚	1,113枚	33%
みんなトイレ		133枚	133枚	4%
その他	万博、大阪ヘルスケアパビリオンの感想	985枚	2,174枚	63%
	絵	516枚		
	その他	673枚		
計		3,420枚		100%

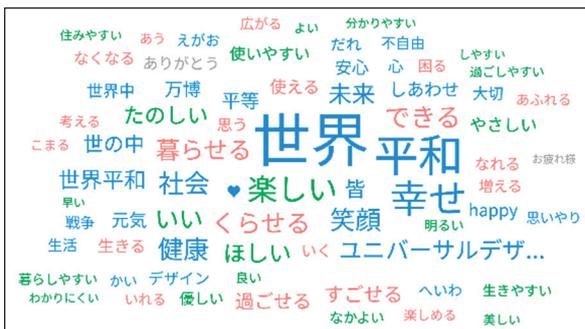
(分析(コメントの傾向))

○UDへの想い

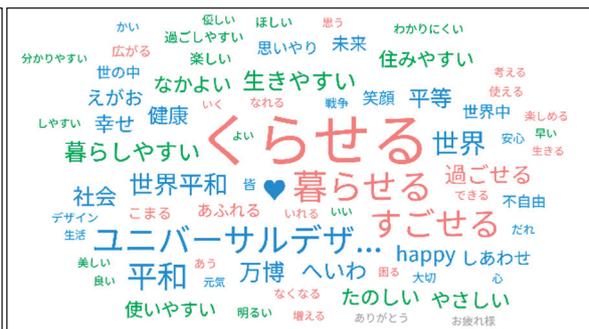
1,113枚に記載された内容について、膨大なテキストデータを分析し定量化・視覚化する手法(テキストマイニング分析)によりコメントの傾向を分析した。

抽象的な質問に対する回答のため明確な結果として扱うことはできないが、ユニバーサルデザインを進めることは、暮らしやすさ・過ごしやすさに関わり、幸せや笑顔につながることで、また相手を思いやる・やさしさといった行動が世界の平和につながるというイメージを多くの方が持っているのではないかと想定できる。

出現頻度順



スコア順



※ユーザーローカルAIテキストマイニングツール (<https://textmining.userlocal.jp/>) による分析

○その他

カードへの記載にあたり、説明サインが小さく、また、説明を読まなくても自由に参加できる方法としたことや、小さな子どもも多く参加してくれたことから、万博や大阪ヘルスケアパビリオンの感想、ミャクミャクの絵、その他個人的な願い事等が記載されたカードが2,174枚で63%だった。万博や大阪ヘルスケアパビリオンの感想の記載内容は、万博への感謝の気持ちや健康に関する想いといった前向きな内容が大半であった。

2.10 会期後の検証、発信

大阪ヘルスケアパビリオンで取り組んできたユニバーサルデザインの取組みを広く発信するため、「進め方がユニバーサル」という考えのもと「みんな一緒に」を大切な視点で取り組んだ内容について、検証のうえ、整理をし、各種事例集への掲載や本記録誌の作成を進めた。

事例集については、「大阪府福祉のまちづくりのための施設整備バリアフリーガイドライン取組事例集」や「大阪府ユニバーサルデザイン推進指針（参考）大阪・関西万博取組事例集」に取組みを記載し、当事者が参加しやすいワークショップの準備や工夫、また取組みのシンボルである「みんなトイレ」実現までのプロセス等を紹介した。

記録誌は、アフター万博における当事者参画による施設づくりや運営検討を進める事業者の参考としてもらうことや研究者の事例研究に活用できるようまとめた。作成にあたっては2026年3月2日最終ワークショップ（第16回）で記録誌案への意見交換と参加者全員が一人ひとり約4年間を振り返るコメントをし、それらのアドバイスやコメントを記録誌に反映し完成した。振り返りでは、「自身の立場にとらわれずに意見を伝えることができた」「ワークショップでのみんなとの関わりによって視野が広がり考えが豊かになった」とのコメントがあった。記録誌は、UD推進チームの取組みが万博レガシーとして継承されるよう、関係者や図書館に配付するとともに、ウェブサイト公開した。



記録誌案の意見交換をする様子



振り返りをコメントする様子



2026年3月2日ワークショップ（第16回）終了後の集合写真

3 ワークショップの開催手順

～進め方がユニバーサルに至った工夫～

大阪ヘルスケアパビリオンのユニバーサルデザインの取組みは、当事者の参画による全16回のワークショップで検討を重ねた。ワークショップには、これまでは参加が難しかった知的障がい者等が参加し、主催者と当事者、そして作り手企業がお困りごとを共有し、対等の立場で対話を重ねて、課題解決を一緒に考える場とすることができた。この章では、今後、当事者参画により事業を進める担当者の参考となるよう、「みんなでトイレプラン作成チャレンジ」のワークショップの事例をベースに、全16回のワークショップ開催を通じて得られたノウハウや工夫を反省も含めて記載した。

なお、本章の参照にあたっての留意点を以下に記載する。

<留意点>

- ・全16回のワークショップで試行錯誤を重ね、完全ではないものの徐々に参加しやすい、話しやすい場の環境が整った。
- ・事務局の限られた担当者が他の業務と並行して準備を進めていたことから、連日連夜残業が続いた。事業化にあたっては、当初から作業スケジュールの設定と人員確保が必要。
- ・業務受託者の参加は進めながら協力を得たが、設計等委託業務には当初からワークショップでの資料や模型の作成、場への参加を位置付けておくことが望ましい。
- ・情報保障の手段として、今回は、ナビレンスや手話通訳、要約筆記、UDトーク(72ページ参照)等を利用した。これら以外にもサービスがあり、また今後も更新や開発されることから利用にあたっては確認が必要である。

3.1 ワークショップの企画検討

ワークショップの企画での検討事項は、日程調整や会場の手配、情報保障手段、検討する内容、検討内容を理解し意見交換を円滑に進めるための資料、対話の方法及び後日の対応等多岐にわたる。ワークショップの効果的な実施と、事務局の準備を円滑に進めるため、作業内容とスケジュールを当初から作成することが不可欠である。

今回、ワークショップの企画については、エキスパートからアドバイスをいただきながら検討と準備を進めた。ワークショップでの意見交換の進め方については、以下の考え方で班に分かれて実施した。

- ・当事者の声をより反映できるよう、班の人数は少人数とする
- ・班のメンバーは、お困りごとが異なる当事者で構成し、作り手企業や業務受託者、事務局も参加
- ・班にはファシリテーターとリーダーを配置。ファシリテーターはエキスパートや事務局が務め、リーダーには、意見交換しやすい場づくりのため当事者をあらかじめ指名する
- ・全体での説明は簡潔かつ概要にとどめ、疑問点は班での意見交換時に質問する進め方とする

結果として、当事者がそれぞれのお困りごとを伝えあうことで対話が進み、お互いのお困りごとを知り、その気づきにより、自分のお困りごとを主張するのではなく、お互いのお困りごとを想像しながら、みんなで「成解」を考える場とすることができた。

○ 「みんなでトイレプラン作成チャレンジ」ワークショップの例

「誰もが使いやすい、ミライのトイレ」の実現に向けてエキスパートと進め方を検討した結果、トイレの取組みについては、設計者が作成したトイレプラン素案を当事者に示し、寸法や設備の位置等の確認や意見を求めるのではなく、当事者が参画した未来に実現すべきトイレのプランづくりにチャレンジすることとした。進め方は、当事者にトイレプランを考えてもらうこととし、その方法として、白図にトイレブース等のパーツをはめて考える「福笑い方式」で進めることとした。

レイアウトプランの作成は、3班に分けて進めた。各班からの発表は、福笑い方式の模型を使ったレイアウトを前に掲示するとともにその写真を撮影し投影した。視覚障がい者への配慮として他の班のレイアウトがわかるように、別に用意した福笑い方式の模型でレイアウトを再現した。

以下にワークショップの企画検討の開始から開催までの流れを記載する。

「みんなでトイレプラン作成チャレンジ」ワークショップ開催までの流れ*

*不慣れなため、各作業の実施が遅れる傾向だった。

2022年6月16日 ワークショップの企画検討を開始

2022年7月14日 エキスパートとの打合せ

2022年7月15日 ワークショップの日程調整

2022年8月5日 事前説明会の日程調整及びワークショップの出欠を確認

2022年8月18日 会場までの交通経路・交通費の照会、要約筆記と手話通訳の依頼

2022年8月22日 事前説明会の資料の送付（欠席者にも送付）

2022年8月23日 事前説明会の開催（10時から12時と13時から15時の2回開催）

2022年8月29日 「みんなでトイレプラン作成チャレンジ」ワークショップの開催

3.2 日程調整、配慮事項等の把握

ワークショップは平日昼間の開催を原則としたことから、仕事のある当事者が参加しやすいよう、早めに日程調整をした。2か月前には日程調整を進めることが望ましい。あわせて個別の配慮事項についても確認を行った。

3.3 当事者の参加に要する経費（報酬費や交通費）

当事者ヒアリング開催にあたり2022年3月に「大阪館（仮称）のユニバーサルデザイン実現に向けた関係者ヒアリング実施要領」を策定した。当事者に支払う報酬費については、国の「謝金の標準

支払基準」における「講演等謝金支払基準」に基づき決定した。UD推進チームの発足後は「大阪ヘルスケアパビリオンのユニバーサルデザイン実現に向けたユニバーサルデザイン推進チーム設置・運営要領」を策定し、経費を支出した。

3.4 参加者が理解しやすい配慮のある資料作成

資料の作成は、ワークショップでの対話を進めやすくするため以下の工夫をした。

- ・議題とその時間配分を記載した進行スケジュールを提示（休憩時間も記載）
- ・何のために、何の意見交換をするか、論点を明確に記載
- ・資料は原則数日前に事前送付。ただし、作成に時間を要し直前の送付となることがあった
- ・ワークショップの内容に応じて、実物もしくは実物大の模型や試作品を用意
- ・視覚障がい者には資料に対応したワードデータを用意、内容に応じて模型や立体コピーも用意

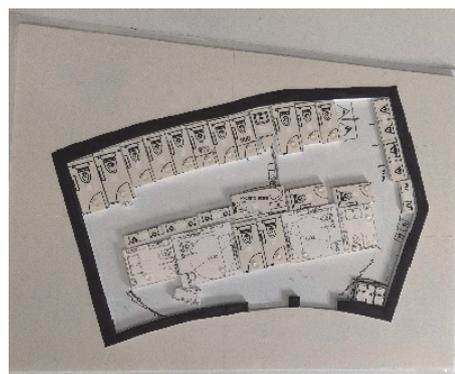
3.4.1 模型等

設備や展示物の使いやすさやわかりやすさを確認するためには、模型や試作品を、できれば実物大を用いることが有効なことから、可能な限り用意した。

みんなでトイレプラン作成チャレンジのほか、カラダ測定ポッドやミライのライド、サインといった展示物のモックアップ、カームダウン・クールダウンルームのスイッチや内装材のサンプル、みんなトイレの原寸大の平面図を印刷したシート（床に敷いて動線や並び方を確認）を用意し、お困りごととその対応をワークショップで検討した。

○ トイレパーツ等を使った福笑い方式の模型

当事者と事務局等を3班に分かれてトイレプランを考えるワークショップでは、トイレの平面図とブースや設備パーツをスチレンボードで作成し（福笑い方式）、対話しながらプランづくりを進めた。視覚障がい者もパーツの種類や方向がわかるように、ブースのパーツには扉の位置に丸い突起と記号を点字で添付し、記号を解説した点字資料を用意した。



福笑い方式の模型

○ 実物のトイレによる確認

ワークショップでトイレのレイアウトプランを考える前に、ショールームで実際のトイレブースの大きさや設備を確認した。



トイレブースを確認する様子