

会場 ボランティア

EXPO 2025
大阪・関西万博

活動の記録



大阪・関西万博ボランティア 会場ボランティア

活動の記録

Contents

はじめに

- 2 実施目的
実施にあたっての基本的な考え方
- 3 活動概要

活動報告編

- 5 お出迎え・お見送り
- 6 会場内のご案内
記念撮影の補助
- 7 アクセシビリティセンター
- 8 迷子/ベビーセンター
- 9 医療救護施設
- 10 リユース食器回収拠点
- 11 ユニフォーム・活動アイテム
- 12 来場者からの感謝の声

活動の歩み編

- 13 活動の軌跡
- 14 ボランティア募集開始
記者発表会
ボランティア募集説明会
- 15 ユニフォーム発表会
募集締切・抽選
面談
- 16 研修
団結式
- 17 博覧会国際事務局からの表彰
感謝状贈呈式

資料編

- 18 ボランティア活動に関するアンケートの結果

はじめに

【実施目的】

博覧会協会が運営し、博覧会会場で活動するボランティアに係る取組みは、多様な方々に対し、万博への参加機会を創出するとともに、博覧会でのボランティア活動が将来にわたる様々なボランティア活動の契機となり、SDGsの達成に寄与することを期待し、実施しました。

また、主要駅や空港等での万博情報、交通情報、観光情報の案内等を行う大阪まちボランティアを運営する大阪府・大阪市と募集広報や研修等において連携することにより、ボランティアの利便性の向上及び効率的・効果的な運営を図りました。

【実施にあたっての基本的な考え方】

会場運営に必要な十分な体制はスタッフにより構築し、ボランティアは来場者サービス水準のさらなる向上を図る位置づけの考え方の下、ボランティアの自発性を尊重し、可能な限りボランティアの想いに応えることを最重視しながら、やりたいときにやりたい場所でやりたいことを自発的に実行できる活動内容や活動環境等を構築しました。



【活動概要】

●名称

会場ボランティア

●運営主体

公益社団法人 2025年日本国際博覧会協会

●応募要件

特別なスキル等は不要とし、多様な方々に応募いただける要件を設定

- ・2025年4月1日時点で、満18歳以上の方
- ・日本語による会話(意思疎通)が可能であること
- ・面談、研修への参加が可能であること

●応募単位

- ・個人またはグループ(2名～4名)による応募が可能
- ※ボランティアの自発性の尊重等の観点から、団体単位の募集は行わない

●活動場所

- ・大阪・関西万博会場内における来場者エリア
(大屋根リング上、パビリオン・営業施設内等を除く)

●活動内容

◆エリア活動

上記の活動場所で東エリアと西エリアに分かれ、それぞれのエリア内において、自主性を持った案内・歓迎などをチーム単位で行う活動

(活動例)

- ・ゲート付近での来場者のお出迎え・お見送り
- ・ゲート付近、広場、マップ周辺等での来場者へのご案内
- ・来場者の記念撮影の補助(フォトフレームやフラッグの貸出など)等

◆運営補助活動

会場内で来場者に快適に過ごしていただけるよう様々なサービスを提供する施設で、各施設のスタッフの説明・指示に従い、運営をサポートする活動

(活動施設)

- ・アクセシビリティセンター(東×1カ所 西×1カ所)
- ・迷子/ベビーセンター(東×1カ所 西×1カ所)
- ・医療救護施設(東×4カ所 西×4カ所)
- ・リユース食器回収拠点(東×2カ所 西×3カ所)



●活動期間

2025年 4月13日(日)～10月13日(月・祝)

※期間内で5日以上活動(段階的に上限日数を引き上げ、最終的には15日まで活動可)

※連続した日程でなくても活動可

●活動時間

1日あたり4時間(1時間の休憩、小休憩を含む)

・朝シフト(9:00～13:00)

・昼シフト(13:00～17:00)

・夜シフト(17:00～21:00)

※活動時間の1時間前より受付を行い、活動にあたってのミーティングなどを実施

※活動終了後には振り返りのミーティングなどを実施

※上記に加え、任意での交流タイムや会場内自主研修タイムを設定

※活動期間中は、決められた休憩時間以外にも、体調に応じ、適宜休憩時間を設定

●主な提供物

・ユニフォーム一式

・活動日の交通費・食費相当として1日2,000円分のQUOカードPay又はQUOカード

・ボランティア活動保険

●活動実績

活動人数:10,851人

延べ活動人数:70,304人



エリア活動

東西のエリアに分かれ、来場者の動向に合わせて、ゲートや会場マップ付近、大屋根リング下などにおいて、案内・歓迎活動を実施しました。

お出迎え・お見送り

開場時はゲート付近等で来場者を笑顔でお出迎えし、会場全体の雰囲気を盛り上げました。
閉場時はたくさんの思い出をそのまま持ち帰ってもらい、再訪してもらいたいとの気持ちを込めて、精一杯手を振ってお見送りしました。

活動人数:9,208人
延べ活動人数:43,527人
※エリア活動全体の人数



会場内のご案内

パビリオンの場所やイベント情報など、来場者のニーズにあわせて、万博に関する様々な情報をご案内。また、海外からの来場者とコミュニケーションを図りたいボランティアは、英語や中国語といった言語を表記した言語バッジをつけて活動しました。



記念撮影の補助

会場内では来場者のリクエストに応じて、「フォトフレーム」や「手のひらミyakミyak」を使った記念撮影の補助活動も行いました。特に大屋根リング周辺での撮影が好評で、長い行列ができていました。



運営補助活動

会場内で来場者の皆さんに快適に過ごしていただけるよう様々なサービスを提供する施設で、スタッフの指示に従いながら、施設の運営をサポートしました。

アクセシビリティセンター

活動人数:3,217人
延べ活動人数:6,079人

車いすや歩行補助器具などの貸出、障がい者・高齢者に対応する案内、介助対応など、様々な配慮を必要とする方々へのサポートを行いました。



● 活動概要

場 所	主な活動内容
アクセシビリティセンター(東) アクセシビリティセンター(西)	・車椅子/歩行補助具の貸出対応、保守清掃 ・障がい者や高齢者に対応する案内・介助対応 ・施設内の案内(カムダウン/クールダウンルーム) 等

迷子/ベビーセンター

活動人数:3,078人
延べ活動人数:5,985人

ベビーカーの貸出や返却補助・保守清掃、まいごリストバンドの配付などを行いました。



● 活動概要

場 所	主な活動内容
迷子/ベビーセンター(東) 迷子/ベビーセンター(西)	<ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーの貸出と返却補助、保守清掃 ・まいごリストバンドの配付 ・ベビーカーサービス利用者への案内補助対応 ・迷子控所での迷子対応補佐 等

医療救護施設

活動人数:3,131人
延べ活動人数:6,839人

会場内で体調を崩し、一時的に静養が必要な方や応急的な治療が必要な方などが利用される医療救護施設において、受付や清掃の補助などを行いました。



●活動概要

場所	主な活動内容
東ゲート診療所 リング北診療所 南東応急手当所 静けさの森応急手当所 西ゲート診療所 西ゲート応急手当所 北西応急手当所 南西応急手当所	<ul style="list-style-type: none"> ・受付業務、清掃業務の補助 ・各施設間における救護用車いす、施設スタッフユニフォーム、シーツ等の物資の移動 ・施設利用後の来場者への会場案内や目的地(会場内の薬局、アクセシビリティセンター、夢洲駅等)への付添 等

リユース食器回収拠点

活動人数:3,549人
延べ活動人数:7,874人

キッチンカーに併設されたリユース食器回収拠点で、リユース食器の返却の呼びかけなどを行いました。



●活動概要

場 所	主な活動内容
東通り 静けさの森 アリーナ横 進歩の広場 風の広場	<ul style="list-style-type: none"> 来場者へのリユース食器返却の呼び掛け ごみの分別ナビゲート 使用済みリユース食器の梱包アシスト 等

ユニフォーム・活動アイテム等

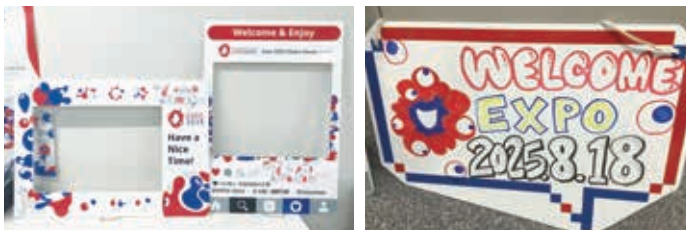
ボランティア活動に参加したという大きな証であり、閉幕後の様々なボランティア活動参加へのきっかけにつながるレガシーとなり得るアイテムとして、ユニフォームを製作、支給しました。また、活動内容を充実させる各種活動アイテムもご用意しました。

ユニフォーム

どなたでもすっきり着こなせる
オリジナルユニフォームで活動

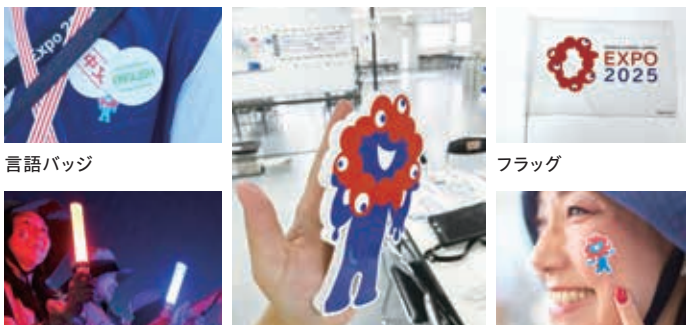
ボランティアには、幅広い世代の方々が参加されることを踏まえ、どなたでもすっきりと着こなせるデザインとしました。また、SDGsの目標の一つである「パートナーシップで目標を達成しよう」のカラーであるネイビーを基調とした、人と人をつなぐ、万博ボランティアにふさわしいカラーリングとなっています。素材は通気性や吸汗速乾性の良いものを使用。

《ユニフォーム以外の配付物》
会場マップ、ハンドブック、関係者入場証 (AD証)



フォトフレーム

ウェルカムボード



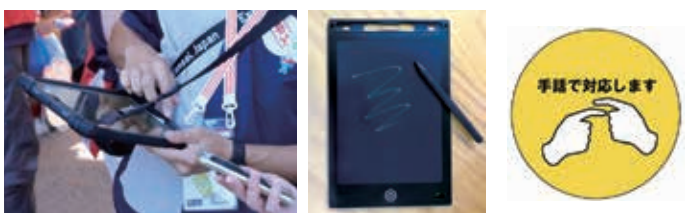
言語バッジ

フラッグ

ペンライト

手のひらミyakmyak

フェイスシール



タブレット端末

電子メモパッド

手話バッジ

活動アイテム

ミyakmyakのシールやグッズを使った
おもてなしで会場全体のテンションをアップ!

会場内の東エリア・西エリアに分かれ、フラッグやウェルカムボードを持って、大きな挨拶と笑顔でゲストをお出迎えました。海外からの来場者とコミュニケーションを図りたいボランティアは、貸し出された言語バッジを胸に外国語に挑戦。

また、フォトフレームや手のひらミyakmyakを使っての写真撮影のリクエストにも対応。ミyakmyakのフェイスシールを貼ったり、お気に入りのミyakmyakグッズを身に着けたりするボランティアも数多くおり、万博会場を全員で盛り上げました。

保険

安心して活動していただく
ために「ボランティア活動
保険」に加入

会場ボランティア全員が、大阪府社会福祉協議会の
「ボランティア活動保険プラン」に加入しました。

来場者からの感謝の声

万博の「顔」として、国内外から会場に訪れる人たちのサポートをしてきたボランティア。
開幕中に寄せられた来場者からボランティアへの心温まるお手紙を一部抜粋してご紹介します。

写真撮影をお願いしたら、いろいろと写真映えする提案をしてくださって、嬉しかったです。

1回だけの万博でしたが、ボランティアさんの優しさで最高の思い出になりました。



みんな笑顔で～！
はいチーズ！

ボランティアさんに親子の写真を撮っていただき、とても良い記念になりました。

ゲート前に並んで手を振ってくれているボランティアの人たちを見て、ワクワクしました。



いってらっしゃ～い！
楽しんでくださ～い！

ありがとうございました！
またお越しくださ～い！

会場の中で、ボランティアさんが笑顔で手を振ってくれたり、ハイタッチをしてくれて、とても楽しかったです。

娘の気持ちを察知して、しゃがんでグータッチしてくれたボランティアさん、ありがとうございました。



私たちが安全・安心に、楽しく会場を回れたのは、ボランティアさんのおかげです。

活動の歩み編

2025年4月13日(日)の開幕に向けて、様々な準備や取組みを行ってきました。ボランティアの募集からはじまり、面談、研修、団結式、感謝状贈呈式など、開幕前から閉幕後までの活動の軌跡を振り返ります。



活動の軌跡

2024年1月26日(金) ボランティア募集開始
「大阪・関西万博ボランティアセンター」がオープン
記者発表会

2月11日(日)～
4月22日(月) ボランティア募集説明会

4月30日(火) ユニフォーム発表会

5月 募集締切

6月～9月 抽選・登録予定者の決定
面談実施

10月～ 研修実施

12月 交流プログラムの開催

2025年3月30日(日) 団結式開催

4月13日(日) 「大阪・関西万博」が開幕!
会場でのボランティア活動を開始

10月12日(日) 国際博覧会事務局からの表彰

10月13日(月・祝) 「大阪・関西万博」が閉幕!
会場でのボランティア活動を終了

11月15日(土) 感謝状贈呈式開催

※募集広報や各種イベント等については、主要駅・空港等で万博情報等の案内活動を行う「大阪まちボランティア」を運営する大阪府・大阪市と共同開催。

募集

ボランティア募集開始

WEB、印刷物などあらゆる媒体で告知！

2024年1月26日(金)から、ボランティアの募集をスタート。募集人数は約1万人とし、ボランティアの自発性を尊重する観点から団体による応募は受け付けず、個人やグループ単位での応募としました。募集広報にあたっては、ポスターやリーフレット、デジタルサイネージでの動画等を制作し、周知を図りました。また募集期間中、応募者の属性等を踏まえ、募集情報をきめ細かく発信するため、動画広告配信サービスを活用した短時間のPR映像を配信。さらに万博のテーマを踏まえ、特に次代を担う若年層に積極的に参加していただけるよう、SNS等による情報発信についても精力的に取り組みました。



募集サイト



告知リーフレット



JR大阪駅構内デジタルサイネージの掲出



告知ポスター

記者発表会

メディアを通じて
ボランティアの募集をPR

ボランティア募集開始当日の1月26日(金)、ボランティア応募登録の機運を高めるために、メディアを招いた記者発表会をボランティアセンターにて実施しました。博覧会協会石毛事務総長と大阪府吉村知事がボランティアセンターの看板除幕セレモニーを行い、大学生2名と留学生1名が大阪・関西万博とボランティア活動に期待するメッセージを述べました。



ボランティア募集説明会

様々な施設で幅広い世代に
ボランティアの魅力を発信

大阪府内外の大学や大型商業施設にて、トークショーやミャクミャクとの万博関連クイズ大会など、ユニークなイベントを交えた募集説明会を実施しました。また、協力を得られた大学やボランティア団体、企業等に出向き、募集説明会を行うことにより、学生等にボランティアの魅力を発信。募集説明会の開催回数は、計180回以上に上りました。



ユニフォーム発表会

コシノジュンコさん監修の ユニフォームをお披露目！

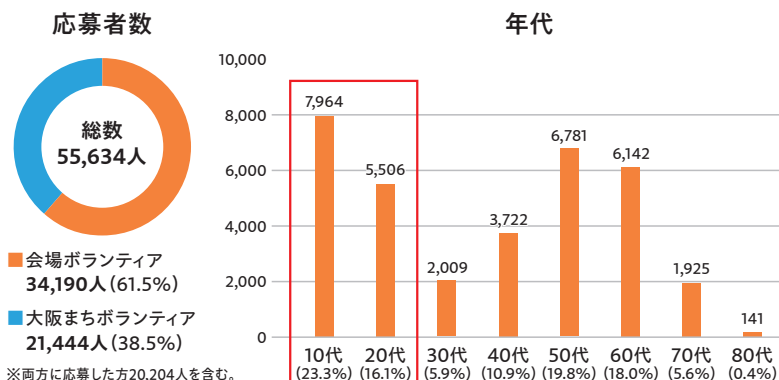
2024年4月22日(月)、グランフロント大阪にて、「会場ボランティア」「大阪まちボランティア」のユニフォームの発表を行いました。発表会には多くのメディアも参加。博覧会協会石毛事務総長と大阪府吉村知事が、ユニフォームやボランティアへの期待等について、スピーチしました。デザインは大阪・関西万博シニアアドバイザーを務めるコシノジュンコさんが監修。スペシャルサポーターのNMB48、大阪府出身の俳優 黒谷友香さんが着用し、お披露目を行いました。



募集締切・抽選

募集人数の3倍を超える 34,190人からご応募!!

約3ヶ月にわたり募集広報活動を実施した結果、募集人数約1万人を大きく上回る34,190人もの方々からご応募いただきました。また、10代20代の応募者が全体の4割程度であり、若い方々に高い関心を寄せていただくことができました。多くの方々からご応募があったこと等を踏まえ、登録予定人数を14,000人まで拡充し、抽選により登録予定者を決定しました。



面談

ボランティアセンターで面談を行い 和やかなムードと交流機会を創出

登録予定者お一人お一人と面談を実施。面談は2024年6月28日(金)からボランティアセンターにて行い、当日はオリエンテーションやグループアクティビティも開催しました。また、配慮が必要な方への個別ヒアリングも併せて実施しました。



研修

活動に必要な知識を身につけながら 開幕に向けモチベーションをアップ!

ボランティア活動に向けての研修は、「基本研修」「配置別研修」「リーダーシップ研修」「トリアピア研修」の4種類のオンラインコンテンツを用意。また、通勤や通学の合間でも受講しやすいように、一つのコンテンツを細分化する工夫もしました。その他、交流プログラムの開催等を通じ、活動の意識を高めました。



団結式

ボランティアの仲間が集合 一致団結して開幕を迎える!

2025年3月30日(日)、大阪府咲洲庁舎50階迎賓会議室にて、「大阪・関西万博ボランティア団結式」を開催。当日は博覧会協会石毛事務総長、大阪府吉村知事、大阪市横山市長が出席し、会場ボランティア代表者2名、大阪まちボランティア代表者2名がそれぞれ決意を表明。最後はミyakumaを交えて記念撮影を行い、開幕に向けてさらにモチベーションを高めました。

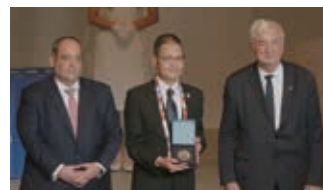


博覧会国際事務局からの表彰

博覧会国際事務局が 会場ボランティアの皆様を表彰!!

閉幕前日の2025年10月12日(日)、博覧会国際事務局(BIE)から会場ボランティアの皆様に対し、万博の成功に多大な貢献した方々としてBIEメダル(シルバーメダル)が授与されました。

BIEは、会場ボランティアの皆様が、情熱と献身をもって参加者や来場者を支援してきたこと及び万博の重要な価値である連帯と協力の精神を体現していることを評価しており、ボランティアお一人お一人のおもてなしの心や行動が報われた瞬間でした。



メダル表面

メダル裏面

感謝状贈呈式

活動継続につながるよう感謝状贈呈式で締めくくり!

2025年11月15日(土)、オーバルホールにて「2025年大阪・関西万博 ボランティア 感謝状贈呈式」を開催。第1部では、博覧会協会石毛事務総長、大阪府吉村知事、大阪市横山市長が登壇し、感謝の意を述べ、ボランティア代表者へ感謝状を手渡しました。また、会場では振り返り映像を上映。参加者全員が懐かしさに浸りました。

第2部ではボランティア団体等がPRブースを設置。ボランティア情報の発信が行われ、ボランティアは各団体の説明に熱心に聞き入っていました。

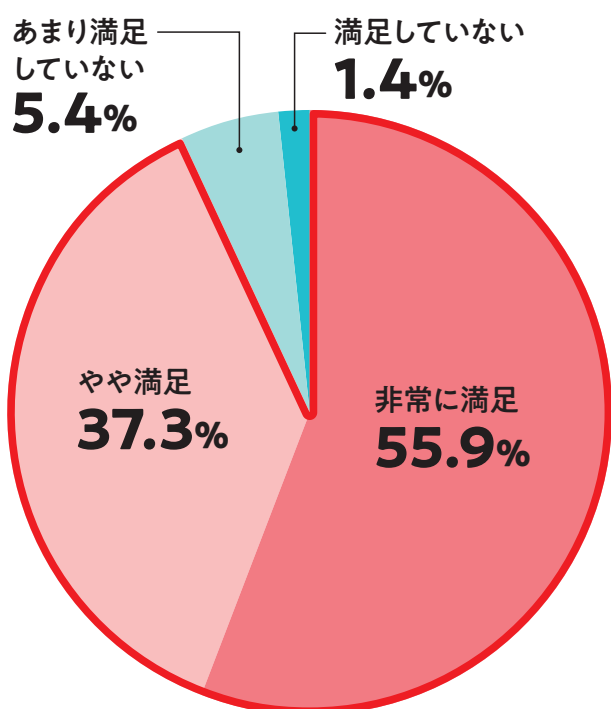


ボランティア活動に関するアンケートの結果

回答者数:3,823人(回答率35.2%)

活動後の満足度について

9割以上の方が満足!!



満足できた主な理由

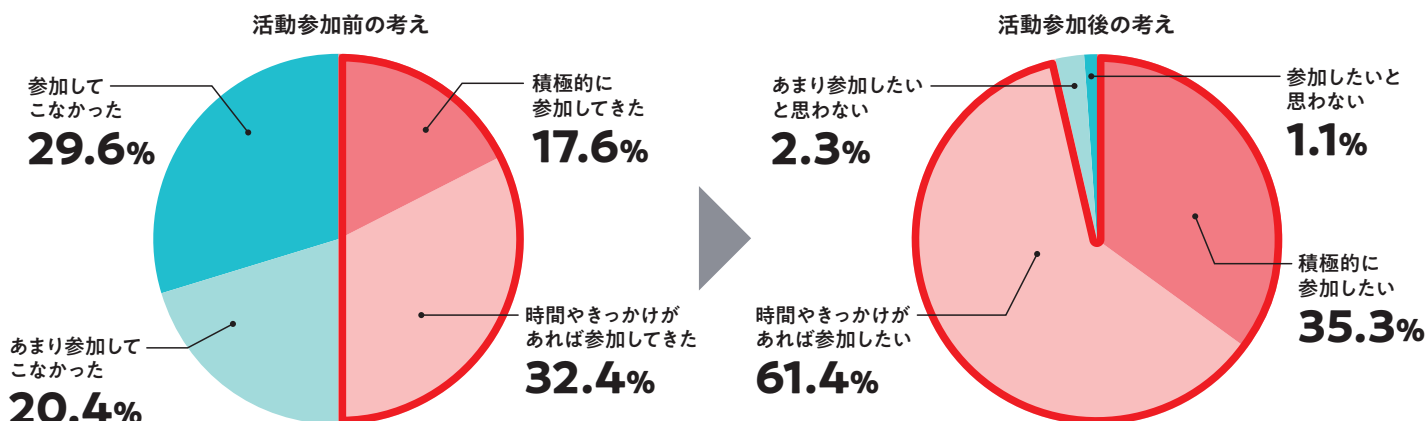
- ・お客さまの笑顔とありがとうの言葉がとても嬉しかった。
- ・ここでしかできない、貴重な体験ができた。
- ・ボランティアの方々や情報交換や一緒に活動できたことが楽しい思い出となった。
- ・歓迎グッズの充実など参加するたびに活動内容が改善されて、よく考えてくれていると感じた。
- ・万博スタッフ、運営側の工夫を伺えてよかったと思う。

満足できなかった主な理由

- ・来場者の動向によって活動がない時間帯もあった。
- ・暑さ対策のためだと思うが、休憩時間が多く、もう少し活動時間を長くしてほしい。

ボランティア活動に対する考え方について

他のボランティア活動への参加希望者が倍増 ➡ 万博での活動が今後のボランティア活動の契機に!!



※比率は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。



OSAKA, KANSAI, JAPAN
EXPO2025