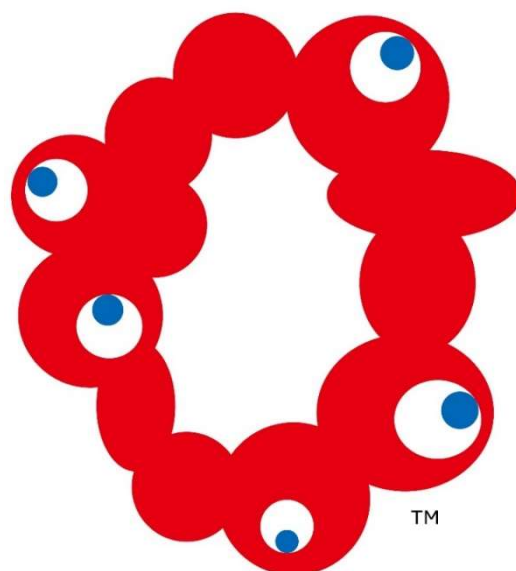


# ユニバーサルサービスガイドライン

展示・催事／演出・飲食／物販



OSAKA, KANSAI, JAPAN

**EXPO**  
**2025**

2023年7月

# 目次

1. はじめに.....	2
2. 本ガイドラインについて.....	3
2-1. 本ガイドラインの目的.....	3
2-2. 大阪・関西万博におけるユニバーサルデザインの基本的な考え方.....	3
2-3. 大阪・関西万博におけるサービス施設.....	5
2-4. ガイドラインの構成.....	5
2-5. ガイドラインの考え方.....	5
2-6. 法令遵守等.....	7
2-7. 基準の考え方.....	8
3. 来場者サービス全般.....	9
3-1. 情報サービス・各種購入(予約).....	9
3-2. 入退場・案内・誘導.....	10
3-3. サイン関係.....	11
3-4. 運用サービス.....	12
3-5. スタッフ研修.....	14
3-6. 緊急時の対応.....	14
4. 展示.....	15
4-1. 展示内容.....	15
4-2. 展示方法.....	16
4-3. 動線.....	18
5. 催事・演出.....	18
5-1. 告知.....	18
5-2. 観覧席.....	19
6. 飲食・物販.....	20
6-1. 店舗運営・サービス全般.....	20
6-2. 注文及び購入、支払い.....	22
6-3. 動線.....	22
7. 引用文献、参考文献等.....	23

## 1. はじめに

大阪・関西万博では、「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマと「多様でありながら、ひとつ」という会場デザインコンセプトを踏まえ、国・地域、文化、人種、SOGIESC（※1）、世代、障がいの有無等に関わらず個々の価値観や個性を尊重し、大阪・関西万博を訪れる世界中の人々が利用しやすいユニバーサルデザインの実現をめざしています。

そのため、開催者である公益社団法人2025年日本国際博覧会協会は、参加者の国や企業等へ博覧会会場の運営サービスに関する共通指標を示し、来場者にとって楽しめる万博運営を目的として、「ユニバーサルサービスガイドライン」（以下「USガイドライン」という。）を作成いたしました。

今回のUSガイドラインの策定に当たっては、先に発出された「施設整備に関するユニバーサルデザインガイドライン 改定版」（以下「UDガイドライン」という。）を前提に来場者がより一層利用しやすい博覧会会場となるよう、国際パラリンピック委員会（International Paralympic Committee）のアクセシビリティガイドが基本原則として掲げる「公平」、「尊厳」、「機能性」の3つを踏まえて、身体障がい（聴覚、視覚、肢体不自由等）、知的障がい、精神障がい、発達障がい、LGBTQ等の皆様が検討に参画し、当事者の視点を反映する内容としました。USガイドラインでは、障がいの有無やSOGIESC等に関わらず、高齢者から子どもまですべての皆様が楽しめることを目標に掲げ、必要なサポートを行い、相互のコミュニケーションにより、共に支え合う共生社会をめざしたサービスの提供を実現いたします。

大阪・関西万博におけるユニバーサルデザインの実現に向けて、開催者、パビリオンや営業施設等万博運営に携わるすべての従事者は、USガイドラインに従い来場者サービス全般、展示、催事・演出、飲食・物販の運用を行います。さらに、大阪・関西万博を契機として、万博でのユニバーサルサービスが後世の人々の手で発展・更新され、インクルーシブ社会に沿った誰もが楽しめるサービスの運用が各方面でされていくことを期待します。

※1：SOGIESC（ソジエスク）とは、4つの性の構成要素の頭文字を並べたもの。

性的指向・性自認・性表現・性的特徴

- ・性的指向：SO (Sexual Orientation：セクシュアル オリエンテーション) どの性別に恋愛感情や性的関心が向かうかという指向。
- ・性自認：GI (Gender Identity：ジェンダー アイデンティティ) 自分がどの性であるかという認識。
- ・性表現：E (Gender Expression：ジェンダー エクスプレッション) 服装や言葉遣い、振る舞いなど自らの性をどう表現するか。
- ・性的特徴：SC (Sex Characteristics：セックス キャラクターリスティクス) 生物学的な別を示す身体的特徴。

【参考：2025年日本国際博覧会（大阪・関西万博）のテーマ】

大阪・関西万博の「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマは、人間一人一人が、自らの望む生き方を考え、それぞれの可能性を最大限に発揮できるようにするとともに、こうした生き方を支える持続可能な社会を、国際社会が共創していくことを推し進めるものです。

また、会場デザインコンセプトの「多様でありながら、ひとつ」は、世界各地の様々な文化やライフスタイルが一箇所に集まるこの万博という場において、豊かな多様性の称賛と同時に分断を超えた繋がりを体験し、無数の異なるものたちが一つの世界を共有しているという感覚を来場者が体感することができるような場をめざしています。

## 2. 本ガイドラインについて

### 2-1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、国・地域、文化、人種、SOGIESC、世代、障がいの有無に関わらず、大阪・関西万博を訪れるすべての人が安全・安心に過ごすことができ、様々な展示やイベントを楽しく鑑賞・観覧し、そして参加することができる運用方法の指針を示すことで、多くの来場者が会場に訪れ、誰もが楽しいひと時を過ごすことができる大阪・関西万博にするためのものである。

### 2-2. 大阪・関西万博におけるユニバーサルデザインの基本的な考え方

#### 1) 「誰一人取り残さないアクセシブルでインクルーシブな社会」に向けて

大阪・関西万博では、テーマである「いのち輝く未来社会」をめざして、ユニバーサルデザインによる「アクセシブルでインクルーシブな博覧会」の整備・運営を推進していくものとする。

そのために、国・地域、文化、人種、SOGIESC、世代、障がいの有無に関わらず、多様なすべての人がお互いの人権や尊厳を大切に支え合い、誰もが生き生きとした人生を創造でき、障がいの有無をはじめ様々な状況や状態の人々がすべて分け隔てなく包摂される「誰一人取り残さないインクルーシブな社会」（※2）、アクセシビリティとインクルージョンの考え方を根本理念とする。

#### 2) 「アクセシブルでインクルーシブな博覧会」を契機とした、より質の高いユニバーサルサービスの提供をめざす

大阪・関西万博は、世界中からたくさんの人やモノが集まり、地球規模のさまざまな課題に取り組むために、世界各地から英知が集まる場である。このような場において、SDGsの目標のひとつである「誰一人取り残さない社会」の実現に向けた「アクセシブルでインクルーシブな博覧会」をめざすため、本ガイドラインは、これまで取り組まれてきたユニバーサルデザイン2020行動計画（2017年）、IPCアクセシビリティガイド等を参考にし、博覧会向けに検討を加え、内容をより一層充実・発展させるものとした（※3）。

#### 3) 本ガイドラインの背景となるアクセシビリティとインクルージョンの基本原則

本ガイドラインの背景にある基本原則は、IPCガイドが基本原則として掲げる「公平」、「尊厳」、「機能性」の3つである。

### 「公平」

すべての人々が、個人の身体的・機能的な状態に関係なく、同じ水準のサービスを受けられることを保障する。

適切な博覧会会場の設計、運営に関わる諸計画の整備、トレーニングを受けたスタッフ・ボランティア等により、来場者はすべて同じ水準の体験を共有し、同等のレベルでプライバシーが守られ、安全が確保される。

### 「尊厳」

博覧会の施設やサービスを利用するすべての人々を尊重し、その個人の尊厳を損なわない方法で、博覧会を運営する。

会場の設計と博覧会運営に関わる諸計画においては、来場者が自分のペースと自分に合った多様な方法を選択できるように準備する。

### 「機能性」

博覧会時の会場内の施設やサービスは、障がいのある人を含めたすべてのステークホルダーのニーズを満たすことを保障する。

## 4) 障がい当事者等の参画による意見や提案を反映～ユニバーサルサービス検討会の積極的奨励

障害者権利条約の基本精神は、「私たちのことを私たち抜きに決めないで（Nothing about us, Without us!）」であることが広く知られている。多様な障がい当事者が参画したユニバーサルサービス検討会を開催する等により、障がい当事者による意見や提案を反映しながら様々な場面を想定したサービスの在り方を検討していくことは、障がい者をはじめ社会的障壁により制約を受ける多様な当事者に対して有効である。「アクセシブルでインクルーシブな博覧会」では、その準備プロセス自体がアクセシブルでインクルーシブなものとして、様々な事情を抱えた当事者等の参画による意見や提案を反映し取り入れながら進めることが積極的に推奨される。

※2：以下の点を基本とするものである。

- ・障害者権利条約の理念を踏まえ、障がいのある人もない人も基本的人権を享有し、社会生活を営む存在であることを確認し、インクルーシブな社会を実現する。
- ・すべての人々が、障がいのある人に対する差別及び合理的配慮の不提供を行わないよう徹底していくことが必須である。
- ・「障がい」は個人の心身機能の障がいと社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるとする「障害の社会モデル」に基づく取り組みを進める。

※3：関連する規範

- ・「アクセスは基本的人権である」：IPCガイド（2013年）
- ・インクルーシブな社会をめざす：障害者権利条約（2006年採択、2014年日本政府批准）
- ・「誰一人取り残さない社会」の実現：持続可能な開発目標（SDGs：Sustainable Development Goals）（2015年9月の国連サミットで採択）

## 2-3. 大阪・関西万博におけるサービス施設

東ゲート施設（手話、筆談対応）

- ・会場案内所(各種問い合わせ窓口、休憩所等)
- ・忘れ物センター（忘れ物や拾得物の管理等）
- ・ケアセンター（車いすの貸出、バリアフリーマップの提供等）
- ・迷子、ベビーセンター（迷子の一時保護、ベビーカー貸出等）

西ゲート施設（手話、筆談対応）

- ・会場案内所(各種問い合わせ窓口、休憩所等)
- ・忘れ物センター（忘れ物や拾得物の管理等）
- ・ケアセンター（車いすの貸出、バリアフリーマップの提供等）
- ・迷子、ベビーセンター（迷子の一時保護、ベビーカー貸出等）

## 2-4. ガイドラインの構成

本ガイドラインは、以下の7つの章で構成されている。

- ・1. はじめに  
万博におけるユニバーサルサービスの実施方針を示す。
- ・2. 本ガイドラインについて  
ガイドラインの目的、基準の考え方及び遵守すべき法を示す。
- ・3. 来場者サービス全般  
共通するサービスについてのガイドラインを示す。
- ・4. 展示  
展示に関するサービスについてのガイドラインを示す。
- ・5. 催事・演出  
催事や演出に関するサービスのガイドラインを示す。
- ・6. 飲食・物販  
飲食や物販に関するサービスのガイドラインを示す。
- ・7. 引用文献・参考資料等  
ガイドラインの内容に関連する文献及び参考資料等を示す。

## 2-5. ガイドラインの考え方

### 1) 本ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、参加国、国際機関、企業等が整備する施設（パビリオン等）、営業施設及び催事運営における来場者サービス全般、展示、催事・演出、飲食・物販に加え、それらに従事するスタッフ及びボランティアが遵守すべきものとして定めるものである。（スタッフの休憩スペース等のバックヤードにおいては、本ガイドラインを参考に配慮を望むものである。）

なお本ガイドラインにおいて配慮すべき対象は、すべての来場者、特に障がい者、高齢者、外国人、妊産婦、乳幼児を連れた人、子ども、LGBTQ、IT弱者等とする。（従事するスタッフ及びボランティア等を含む。）

## ガイドラインの対象区分

用語	定義
開催者	『令和七年に開催される国際博覧会の準備及び運営のために必要な特別措置に関する法律』により 2019 年 5 月 31 日に経済産業大臣から博覧会の準備及び運営に関する業務を行う法人として指定を受け、2019 年 10 月 21 日に公益社団法人として認定を受けた 2025 年日本国際博覧会協会をいう
公式参加者	日本国政府による博覧会への公式参加招請を受諾した外国政府及び国際機関
関係者	公式参加者を除く、参加企業、催事参加者、営業出店者等、大阪・関西万博に参画する事業者

## 2) 特に配慮が必要となる来場者のニーズ

ユニバーサルサービスに配慮した博覧会を実現するためには、来場者の特性を的確に理解し、多様なニーズを把握した上で、運用を行うことが重要である。その主な例を紹介する。

### スムーズな移動がしにくい人

杖や歩行補助具を用いなければ歩けない人や、長距離を歩くことが困難な人、内部障がいのある人、知的障害がある人、精神障がいのある人、発達障がいのある人、妊産婦、乳幼児連れ等には、移動距離をなるべく短くするか、長時間立ち続けることを回避する休憩設備の配置、独立した空間で落ち着ける場所（カームダウン/クールダウンルーム）の配置等が求められる。

介助犬を連れている人には、介助犬にも配慮した対応が求められる。

### 視覚による情報が得にくい人

視覚に障がいのある人（全盲の人、弱視（ロービジョン）の人、色覚異常の人等）には、見え方によって必要なニーズが異なる。屋内外の案内については、点字表示や音声による案内、触知図、明瞭なコントラスト、適切な拡大による表示が必要である。

印刷情報は点訳、音訳、拡大、明瞭なコントラストによる形式での提供、併せてこれらのデータによるアクセス可能な形での提供が必要である。

さらに盲導犬を連れている人には、盲導犬に配慮した対応が求められる。

### 音声による情報が得にくい人

手話言語者には、手話（または手話通訳）が必要である。

聴覚に障がいがある人（ろう者、中途失聴者、難聴者等）は、聞こえ方によって必要なニーズが異なる。筆談、文字変換サービス、コミュニケーション支援用図記号等によるコミュニケーション支援ボード等が必要である。また、展示、ステージ、観劇を楽しむためには、字幕が必要である。

聴覚に障がいのある人の中には、補聴援助機器（ヒアリンググループシステム等）があれば音声で楽しむことができる人も多くいるため、対応が求められる。

聴導犬を連れてくる人には、聴導犬にも配慮した対応が求められる。

### 伝えること・理解することに配慮が必要な人

知的障がいのある人、精神障がいのある人、発達障がいのある人等には、シンプルでゆっくりとした口調での対応、簡潔な言葉で書かれた文章、イラストや分かりやすいピクトグラム等が必要であり、理解するのに時間がかかる場合もあるため、時間をかけて対応することも必要である。

また、様々な事情（病気や事故）や特性により、言いたいことがうまく話せない、新しいことを覚えるのが難しい、周囲の状況を理解しにくい、時間や空間の感覚があいまいになりやすい人等についても、シンプルで相手に合わせたやさしい口調での対応、簡潔な言葉で書かれた文章やイラスト等が必要である。言語障がいのため、コミュニケーション支援ボード等で会話をする人に対しては、まずは本人とコミュニケーションをとることが重要である。自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションをとる力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培う必要がある。

特に、外見からは気づかれにくい配慮が必要な人（知的障がいのある人、精神障がいのある人、発達障がいのある人、妊娠初期の妊産婦等）や、援助を求めたくても様々な理由により自らスタッフを探してサポートを求められない人等への対応が求められる。

### 様々なニーズによりサポートを希望する人

さらに、次のようなニーズを持つ人々にも、アクセシブルでインクルーシブな環境は大いに役に立つ。

- ・難病、一時的な病気の人
- ・捻挫、骨折等怪我をしている人
- ・高齢者
- ・認知症の人
- ・妊産婦、乳幼児を連れてくる人
- ・子ども
- ・日本語以外の言語を話す人
- ・LGBTQ：レズビアン（女性同性愛者）、ゲイ（男性同性愛者）、バイセクシュアル（両性愛者）、トランスジェンダー（生まれた時の性別と自認する性別が一致しない人）、クエスチョニング（自分自身のセクシュアリティを決められない、分からない、または決めない人）等、性的マイノリティ（性的少数者）のこと
- ・大きく重い荷物を持っている人
- ・何らかの理由で同伴者、介助犬等の帯同が必要な人
- ・初めて会場を訪れる人、初めてパビリオン等に入る人
- ・スマートフォン等の携帯端末を持っていない人、またはスマートフォンの操作が苦手な人

## 2-6. 法令遵守等

大阪・関西万博運営を行うにあたっては、関係する日本の法律、大阪府の条例、並びに関係法令を遵守すること。また、国内外の最新事例として、参考になる下記のガイドラインについても参照すること。



## ■関係法令

- 1) 障害者基本法  
(e-Gov 法令検索) <https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=345AC1000000084>
- 2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律  
(e-Gov 法令検索) <https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=425AC0000000065>
- 3) 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律  
(e-Gov 法令検索) <https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=504AC0100000050>
- 4) 大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例  
(大阪府 HP) [https://www.pref.osaka.lg.jp/houbun/reiki/reiki\\_honbun/k201RG00001922.html](https://www.pref.osaka.lg.jp/houbun/reiki/reiki_honbun/k201RG00001922.html)

## ■参考基準

- 1) IPC アクセシビリティガイド  
(日本パラリンピック委員会 HP) <https://www.parasports.or.jp/paralympic/what/data.html>
- 2) Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン  
<https://gtimg.tokyo2020.org/image/upload/production/u5n3gbxl3bbglfv6uskk.pdf>
- 3) ユニバーサルデザイン 2020 行動計画  
(内閣府 HP)  
[https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020\\_suishin\\_honbu/ud2020kkkaigi/pdf/2020\\_keikaku.pdf](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/ud2020kkkaigi/pdf/2020_keikaku.pdf)
- 4) 施設整備に関するユニバーサルデザインガイドライン【改定版】(民間パビリオン用)  
(大阪・関西万博 HP) <https://www.expo2025.or.jp/association/maintenance/guidelines-typea-private/>
- 5) 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン(バリアフリー整備ガイドライン) 旅客施設編、役務編  
(国土交通省 HP) [https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_mn\\_000001.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000001.html)
- 6) 知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック  
(国土交通省 HP) [https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000005.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000005.html)

日本語以外の言語を話す人への対応は、協会が発出する多言語対応ガイドラインを参考に運用すること。また、開催者から提示されるその他のガイドラインや資料、計画内容に応じて関連する基準等についても遵守、参照すること。

## 2-7. 基準の考え方

本ガイドラインでは、サービスの指標として、**規制 (Control)** と対応策(例)を設けている。

ユニバーサルデザインは、施設整備だけではなく、サービスで補うことで「アクセシブルでインクルーシブな博覧会」を実現することになる。施設設備については、UDガイドラインの基準の考え方を遵守することは必須である。その上で、特に配慮が必要な人、お手伝いを必要としている人へのサポートを行う。規制基準を満たすことは、必須要件である。**規制 (Control)** を満たすために必要な取組事項を対応策(例)として挙げた。USガイドラインは、公式参加国、企業等が整備する施設(パビリオン等)、営業施設及び催事運営等、適用が多岐にわたる。サービスレベルのクオリティの統一化を図ることは重要なことであり、サービスレベルに偏りが生じないよう一定の対応策(例)を示した。

**CO-0-0** 規制（Control）は、「～すること」「～しなければならない」事項を示しており、法的拘束力の有無にかかわらず、遵守すべきサービス基準として定義する。

#### 【基準設定の考え方】

法で定められた基準に加えて、『IPC アクセシビリティ・ガイド』『ユニバーサルデザイン2020行動計画』『施設整備に関するユニバーサルデザインガイドライン【改定版】』を参考に設定。

**対応策（例）** 規制基準を満たすための取組事項を対応策（例）に示したものである。対応策（例）については、ひとつの方向性を示したものであり、ここで挙げたものに限定されるものではない。むしろ、運用側が本ガイドラインを理解し、創意工夫をすることで、対応策（例）以上のより良いサービスの提供を望む。

### 3. 来場者サービス全般

サービスガイドラインは、様々な事情がある人たちも、他の来場者同様に大阪・関西万博を楽しむことができるよう、規制とそれぞれの場面における対応策（例）を示したものである。対応策（例）については、ひとつの方向性を示したものであり、ここで挙げたものに限定されるものではない。むしろ、運用側が本ガイドラインを理解し、創意工夫をすることで、対応策（例）以上のより良いサービスの提供を望む。

#### 3-1. 情報サービス・各種購入（予約）

（情報の提供）

**C3-1-1.** 開催者が構築する下記システムにおいて、大阪・関西万博に参加の意思がある来場者が入場券購入、パビリオン予約・駐車場予約等の目的を達成することのできるようにウェブアクセシビリティ基盤委員会の「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」（JIS X 8341-3 2016）対応発注ガイドラインに基づき作成する。

対応システム（公式ホームページ、公式 SNS（Twitter、Facebook、Instagram、YouTube 等）  
開催者が構築する各種システム（購入システム、予約システム、アプリ等）

**対応策（例）**

- ・ 購入や予約の手順を分かりやすくフローを用いて示す。
- ・ AIチャットを用いて、質問へのスムーズな解決を行う。
- ・ 来場後の楽しみ方を予習できるページを作成する。
- ・ 画像を使用する場合は、代替テキストを用意する。

**C3-1-2.** 開催者が製作するホームページ等を活用した会場に関する情報提供については、事前に多様なニーズを持つ人が情報を入手できるように、アクセシブルに行うこと。

**対応策（例）**

- ・ 発信する文字情報の音声読み上げ機能
- ・ 発信する動画への環境描写、情景描写を含む日本語字幕の表示
- ・ 会場マップの掲載（トイレや休憩所、スロープ、ケアセンター等含む）
- ・ 画像、写真等については代替テキストで対応すること。

- ・注意喚起事項の掲載
- ・多言語対応
- ・災害発生時の対応と避難経路図の掲載

**C3-1-3.** 開催者は、光やにおい、音に敏感な方や日本語以外の言語を話す人、伝えること、理解することに配慮が必要な人に対して、情報を提供すること。

#### 対応策（例）

- ・ユニバーサルマップ（センサリーマップ等）の配布
- ・触知図の提供
- ・ジャーニーマップの配布
- ・建物に入る前の告知（サイン及び音声案内）
- ・多言語での運用
- ・スタッフによる対人対応
- ・パンフレットはやさしい日本語を使用し、難解な字句にはふりがなをつける。
- ・文節と文節の間にスペースをいれる等、読みやすいように配慮する。（分かち書き）

#### （IT弱者への対応）

**C3-1-4.** 開催者は、スマートフォン等の携帯端末を持っていない人、スマートフォンの操作が苦手な人に対して、必要とする情報のパンフレットの配布やスタッフによる対人対応を行うこと。

### 3-2. 入退場・案内・誘導

すべての人が快適に入退場・案内・誘導を受けられるような運用を行う。

#### （入場口の案内・誘導）

**C3-2-1.** 開催者、公式参加者、関係者は、入場口での案内・誘導は音声案内のほか、文字情報（多言語対応）にて行うこと。

#### （入場待ち時間の案内）

**C3-2-2.** 開催者、公式参加者、関係者は、入場待ち時間の案内をする際は、列の途中でも時間の目安がわかるよう音声案内のほか、デジタルサイネージやプラカードなど文字情報でも掲示を行うこと。

#### 対応策（例）

- ・デジタルサイネージや待機列の途中などでプラカードを持って待ち時間を表示する等、待ち列の長さによって待ち時間の目安がわかるようサインを提示する。待ち行列への口頭の案内についても、プラカードの提示などでも行う。
- ・ベンチ等の設置（待ち行列空間で快適に過ごせる備品等の設置）
- ・待ち行列空間におけるプロモーション映像等の上映やパフォーマンスの上演等、待ち時間を快適に過ごせるよう音声ガイドや文字情報を取り入れた演出を行う。
- ・待ち時間中に気分が悪くなった人、休みたい人等が途中で列を抜けられる、また入場に際し支援を希望する人へのファストレーン、スロレーン、運営スタッフの業務移動経路など多目的に使用できるレーンを設定する。（物理的なレーンの設置が困難な場合は、来場者の申し出によりスタッフが誘導して列を離れられる等の人的対応がとれるよう随時巡回して来場者

が合理的配慮をとれるようにする。

(サポートを希望する人等へのスタッフ対応)

**C3-2-3.** 本人、同伴者等からの申し出(※4)によりスタッフによる手伝いを希望する場合は希望内容に沿ったサポートを行うこと。

(あくまで本人の希望によるもので、申し出がない場合は、他来場者と区別なく同じ対応を行う。また、サポートのために声がけする場合は介助者ではなく本人に行うこと。)

※4：直接スタッフへの申し出を行った人に加え、「ヘルプカード等」を提示した人が対象

**対応策(例)**

- ・身体障がいのある人等への介助や誘導、知的・精神・発達障がいのある人への優先誘導等、様々なケースを想定し、意思疎通のためコミュニケーション支援ボード等のツールを常備、併用する。

(会場内サポートツール等)

**C3-2-4.** 開催者は、来場者が快適に会場内を移動できるようにサポートツール等を用意すること。

**対応策(例)**

- ・外周バスについては障がい者が快適に乗車できるようなサポートツールを導入
- ・ケアセンター、ベビーセンターにて、車いすやベビーカー等のレンタルを行う。

### 3-3. サイン関係

案内表示や解説(展示物のキャプションなど)はすべての人にわかりやすいものとする。警告など安全に関するものや重要事項については重点的に配置し、複数の言語に対応できるようにする。

(視覚的サインや解説について)

**C3-3-1.** 開催者、公式参加者、関係者は、視覚的サインや解説について文字や記号の読みやすさ(大きさ、太さ、フォント、色彩等)、色相、照度等を考慮すること。

**対応策(例)**

- ・ピクトグラムを併用する。(トイレ、休憩所など)
- ・情報の区別には色の塗り分けのみではなく、矢印やハッチング(網掛け、斜線等)を併用する。
- ・複数の言語を用意する。
- ・印刷物を作成する場合は、できるだけ平易な言葉を使用するなど、すべての方々に見やすい編集を行う。

(視覚で情報が得にくい人への対応)

**C3-3-2.** 開催者、公式参加者、関係者は、視覚による情報が得にくい人に対し、触覚と聴覚など視覚以外の感覚で同程度の情報が得られるように準備すること。

**対応策(例)**

- ・音声解説装置の導入
- ・点字の付与
- ・2次元コード等による情報提供

(見やすいサインの設置)

**C3-3-3.** 開催者、公式参加者、関係者は、子ども、車いす利用者が見ることができるようサイン等を設置すること。

対応策(例)

- ・サイン、解説が見えるよう障害物を排除し、設置場所に留意する。

### 3-4. 運用サービス

すべての人が情報や体験を共有できるよう運営上の配慮を行う。

サポートを希望する人が相談しやすい環境を整え、運営側も相手に合わせたサービスの提供を行う。

(受付、乗降場、案内所《インフォメーション》やケアセンターでの対応)

**C3-4-1.** 開催者は、来場者の様々な事情に対応するため、受付や乗降場、案内所(インフォメーション)やケアセンターには来場者対応ができるスタッフを配置し、運用を行うこと。

対応策(例)

- ・手話通訳者の配置
- ・筆談用具の用意(コミュニケーション支援用図記号等によるコミュニケーション支援ボード)
- ・多言語対応のアプリの活用、スタッフの配置
- ・イラストボードの活用
- ・ゆっくり対応できるスペースの用意

(サポートを希望する人への対応)

**C3-4-2.** 開催者は、サポートを希望する人にヘルプカード等を用意し、運営側にも配慮すべき対象者がわかるように運用して、より良いサービスの提供を行うこと。

ヘルプカード等は、入口ゲート、ケアセンター、案内所(インフォメーション)等で用意し、配布対象者は、サポートを希望するすべての人とする。

対応策(例)

- ・ヘルプカード等を着用している人には、ニーズに沿った運営を心掛ける。
- ・サポートを希望している人に対しては、時間をゆっくりかけ説明する。
- ・お声がけする際は、介助者ではなくまずは本人とコミュニケーションを図る。

(様々な事情がある人への的確なサポート)

**C3-4-3.** 開催者、公式参加者、関係者は、来場者の中には様々な事情がある人も存在することを考慮してサポートすること。

対応策(例)

- ・来場者が希望するサポートを伝えやすいように、運営側は事前に基本的な情報を提供する。
- ・来場者が希望するコミュニケーション(筆談や音声認識、手話等)での案内を行う。
- ・音や光等でパニックを起こす場合もあるため、希望がある場合は、カームダウン/クールダウンルーム・センサリールームや静かでゆっくりできるスペースへご案内する。
- ・ひとつの場所で落ち着いていられない場合もあるため、広めのスペースで待機できる等の運用をする。

- ・音声やサイン案内の内容を理解しにくい人には、時間をかけてゆっくり説明する。
- ・順番を待てない事情がある人(障がい者、高齢者、子ども等)には、待ち時間の提示など工夫をする。
- ・性別を問う案内や外見で判断した運用は行わない。また、LGBTQ 等について、価値観やライフスタイルなどの個性の違いを尊重し、研修等を通し理解を深め、運用を行う。

(カームダウン/クールダウンルーム・センサリールームの運営)

**C3-4-4.** 人混みや音や光等、環境の状況によって不安や恐怖感等を感じ、パニックを起こしやすい人が安心して大阪・関西万博を楽しむために、カームダウン/クールダウンルーム・センサリールームは必要な施設である。開催者は、必要な人が利用できるように運用すること。

対応策(例)

- ・施設の内装について、壁は柔らかいものとし、色については寒色系や暖色系等を採用して利用者が安心して過ごせるようにする。
- ・カームダウン/クールダウンルーム・センサリールームがある施設では、利用状況の確認等を行い、希望者は申し出をしなくても利用できるように運用する。
- ・カームダウン/クールダウンルーム・センサリールームが設置されていない施設で、希望者がいる場合は、スペースを仕切ってゆっくり落ち着けるよう工夫したり、近隣の休憩室へご案内する等適宜対応する。障がいの特性や症状の性質によりクールダウン/カームダウンスペース等への移動が難しい場合、最寄りの人けのないところへ移動又はパーテーションで目隠しをし、他の来場者からの注目を集めないよう誘導する等の対応を行い、当事者の尊厳を守るように努める。
- ・希望する人には、防犯ブザーの貸し出し等検討する。
- ・同伴者も一緒に利用できるように配慮する。

(補助犬ユーザーへの対応)

**C3-4-5.** すべての補助犬は、来場者と同じく入場、入店し、補助犬ユーザーと補助犬を離して対応しないということを厳守し、運用サービスを行うこと。

対応策(例)

- ・補助犬も会場内にあるトイレを使用することを理解し、運用を行う。
- ・補助犬をむやみに触ったり、餌をあげたりしないよう注意喚起を行う。
- ・光や音、においが強い施設では、入場や入店の判断は補助犬ユーザーに委ねる。

(祈祷室の運用)

**C3-4-6.** 開催者は、様々な宗教、文化の人々が来場するため、祈り、祈祷、黙祷、瞑想、思想、物思いなどを自由に利用できるように祈祷室を運用すること。

(注意喚起について)

**C3-4-7.** 演出やアトラクション等を実施する場合は、来場者の状況や事情により、身体や精神に影響する可能性があることから、事前にセンサリーマップ等を用いて、実施内容の情報提供を行い、参加の判断は来場者に確認・相談すること。

対応策(例)

- ・妊娠中や特定の持病がある場合

- ・閉所、高所、暗所、明暗の切り替えを苦手とする場合
- ・大きな音や強い光を苦手とする場合（音の大きさは表示する）
- ・においを苦手とする場合（においについてはサンプルを用意する）
- ・アルコールを摂取している場合
- ・その他注意喚起が必要な場合

（採用について）

**C3-4-8.** 開催者は、大阪・関西万博をサポートするスタッフ及びボランティアについて、国・地域、文化、人種、SOGIESC、世代、障がいの有無等に関わらず、多様な人材を採用する。参加した多くのスタッフ及びボランティアがそれぞれの個性や能力を生かしたポジションで活躍できるよう配置すること。

### 3-5. スタッフ研修

開催者は、障がい者・高齢者・妊産婦・子ども・IT弱者・外国人・LGBTQを含むすべての来場者が安心・安全に過ごせるよう、万博に従事するスタッフ及びボランティアに対し、効果的な研修を行う。

（研修の実施）

**C3-5-1.** 開催者は、受講者が正しい理解と知識を持ち、適切なサービスを提供できるよう研修を実施すること。

対応策（例）

- ・サービス運用に関する基本的な研修と併せて、障がい者・高齢者・LGBTQ等への対応に関する研修を行う。
- ・理論だけでなく、実技や体験を導入した研修を実施する。（e-learning＋実地研修）
- ・障がい者・高齢者・LGBTQへの対応に関する研修の講師には、当事者等を採用する。

（会期中の対応）

**C3-5-2.** 開催者は、大阪・関西万博開幕後に運営の中で実際に起こった事例について、サービス向上のためスタッフ及びボランティア間で共有し、研修内容を更新しながら会期を通して研修の機会を確保すること。

### 3-6. 緊急時の対応

**C3-6-1.** 開催者、公式参加者、関係者は、緊急時に障がい者、高齢者、外国人等をはじめとするすべての来場者が安全に避難することを目的とした誘導サインの設置、放送、事前情報の提供、人的誘導、多言語での誘導を行うこと。

対応策（例）

#### 1. 避難誘導サイン

- ・アクセス可能な非常口を認識できるサインを表示する。
- ・ピクトグラム、文字、音声ガイドを併用する。
- ・避難経路を示すサインを設置する。

#### 2. 避難経路等

- ・避難経路がわかる会場案内図を用意する。
  - ・一時待機スペースへの誘導、サポートを行う。
3. 避難のサポートについて
- ・階段等を使用できる来場者には、スタッフがサポートしながら誘導する。
  - ・階段等を使用できない来場者には、スタッフが周りの来場者の力を借りるなど、人的サポートで速やかに対応する。
4. 聴覚障がいのある人や音が聞き取りにくい人への避難誘導
- ・音以外で緊急を知らせるための措置を行う。
  - ・避難誘導時、会場内サイネージを活用しスタッフが誘導を行う。
  - ・光等を使用した誘導も活用する。
  - ・音声明瞭化技術の導入等により、音質面での工夫を行う。
5. 避難誘導の指示が伝わりにくい人への避難誘導
- ・声をかけ、周囲の状況や避難誘導の内容を簡潔に伝える。
  - ・誘導の指示がわからずウロウロしていたら、声をかけて周囲の状況や避難誘導の内容を伝える。
  - ・避難誘導の指示を理解できないとき、パニックになっている人がいたら、安全を確保した上で命の危険を回避し、ケガ等をしないように対応し、やさしく「大丈夫ですよ」と声をかけ、避難誘導する。
6. 避難研修
- ・すべての来場者に対応した緊急時におけるスタッフに対する教育を徹底し、実際に活用できる実地訓練を行う。
  - ・ヘルプカード等を目印とし、該当する来場者へ積極的な声掛けを行う。
  - ・威圧感を与えないような声掛け、誘導を行う。
  - ・音声情報（口頭での案内を含む）は、避難誘導の際に混乱を招かないよう統一した内容とする。
  - ・来場者が緊急連絡先カード（※5）を所持する可能性があることをスタッフに周知する。
- ※5：万が一に備えて、自身の持病や服用している薬、緊急時連絡先等が記載されているカード

## 4. 展示

展示のガイドラインは、すべての来場者が展示物を楽しむことができるよう、規制とそれぞれの場面における対応策（例）を示したものである。対応策（例）については、ひとつの方向性を示したものであり、ここで挙げたものに限定されるものではない。むしろ、運用側が本ガイドラインを理解し、創意工夫をすることで、対応策（例）以上のより良いサービスの提供を望む。

### 4-1. 展示内容

展示内容は文字情報のほか、音声情報、触知情報など様々な手法により、すべての人が同程度の情報を共有し、理解できるような内容、表現とする。

（展示の解説について）

**C4-1-1.** 展示内容の解説を用意する場合は、読みやすい位置に設置すること。

対応策（例）

- ・解説は展示物の手前に置く。



- ・視覚による情報が得にくい人や車いす利用者、子どもが近づいて見ることができるよう、障害物を排除し、設置場所の高さに留意して、設置する。
- ・文字や記号の読みやすさ（大きさ、太さ、フォント、色彩等）、色相、照度等に注意する。
- ・色の塗り分けのみではなく、矢印やハッチング（網掛け、斜線等）を併用する。

（視覚による情報が得にくい人への対応）

**C4-1-2.** 開催者、公式参加者、関係者は、視覚による情報が得にくい人に対し、触覚と聴覚など視覚以外の感覚で情報を得ることで、体験を共有できるようにすること。

**対応策（例）**

- ・携帯型音声解説システムの貸し出し
- ・音声解説を付与する。
- ・点字キャプションの設置
- ・点字説明印刷物の配布
- ・感想等を用紙で収集する場合は、点字で行えるよう、点字ツールを配置する。

（聴覚による情報が得にくい人への対応）

**C4-1-3.** 開催者、公式参加者、関係者は、聴覚による情報が得にくい人に対し、音声解説などの文字情報の提示など聴覚以外の感覚で情報を得ることで、体験を共有できるようにすること。

**対応策（例）**

- ・デジタルサイネージを設置し、展示物等に関する音声での説明内容の文字表示を行う。
- ・音声を伴う展示については環境描写、情景描写を含む字幕表示を行う。
- ・補聴援助機器（ヒアリングループシステム等）を設置する。
- ・展示物等に関する説明について手話動画を設置する。
- ・説明印刷物の配布

（多角的な体験と事前告知について）

**C4-1-4.** 開催者、公式参加者、関係者は、嗅覚や風、光、振動等多角的な体験が可能な演出を心掛けるとともに、大音響や光の点滅等の演出がある場合は事前に告知すること。

**対応策（例）**

- ・展示に関連する香りを展示場所に漂わせるよう工夫（ただし、化学物質過敏症や感覚過敏の方もいるため過度な香りは避ける）
- ・一部音量が大きくなる場面（具体的な音量を示すこと）
- ・サウンドスケープ（展示に関連する音を流す）の導入
- ・ボディソニック（体で音を感じる装置）、聴覚障がい者向けの字幕の導入
- ・レプリカの作成（材料はプラスチックやシリコン等耐用性のあるもの）

## 4-2. 展示方法

展示物はすべての人が鑑賞できるようにその位置、背景、照度等に配慮する。

来場者に何らかの操作を求める展示については、装置及び操作部位の位置、寸法、形状、色彩等に配慮し、すべての人に操作しやすいものとする。

展示物は観客の歩行、観覧に支障を与えないよう設置する。

(展示物の設置について)

**C4-2-1.** 開催者、公式参加者、関係者は、展示物について車いす使用者や子ども等様々な人が鑑賞しやすいように対応すること。

対応策(例)

- ・様々な角度から見える工夫をする。
- ・展示物を上下動や、回転させる。
- ・同じものを複数カ所に展示する。

(展示物の照度について)

**C4-2-2.** 開催者、公式参加者、関係者は、展示物の保護、演出等に必要な場合を除き、十分な照度を確保すること。

対応策(例)

- ・展示物により照度を変える。
- ・センサー対応にする。(人が近づくと作動し、徐々に明るくなって、展示物を照らすものもあり、展示物の保護にも役立つ)
- ・背景はできるだけ無地にする。(明度、彩度、形状などを考慮)
- ・背景と文字の色の組み合わせに配慮する。

**C4-2-3.** 開催者、公式参加者、関係者は、照明方法に留意(大人だけでなく、子どもや車いす使用者に対しても、映り込みや反射をなくすような照明配置等)すること。

(展示物の操作について)

**C4-2-4.** 来場者が操作できる展示物を設置する場合、レバーやスイッチなどの操作部位は、すべての来場者が使用しやすいものを用意すること。

対応策(例)

- ・車いす使用者でも操作できるよう高低2か所に。(または、車いす使用者と一般の人が両方操作できる高さに1か所設置。その場合、主要なボタン類は1100mm程度の高さを中心に配置する。)
- ・スイッチの形状はレバー式のノブや大型、点灯式や振動式、センサー対応にする。
- ・視覚障がい者が操作できるよう、色や濃淡を施す場合はコントラストを付ける。
- ・車いすを使用したまま、または椅子に移動して利用できるよう十分な空間、形状とし、蹴込みの高さは600mm程度以上、奥行き400mm程度を確保する。

(背の低い展示物について)

**C4-2-5.** 床に背の低い展示物を据え付ける場合は、つまづく危険性を減らすため、位置、色彩、照度などに考慮すること。

(ライドの使用について)

**C4-2-6.** ライド等を使用した展示の場合は、すべての来場者が避難可能なものを用意すること。

対応策(例)

- ・車いすのまま乗れる車両や介助者も同乗できる車両の導入等

### 4-3. 動線

誰にもわかりやすい動線にするとともに、車いす同士、車いすと人やベビーカーと人等が十分にすれ違うことができる幅員や車いすの回転スペースを確保する。

(滞留エリア)

**C4-3-1.** 開催者、公式参加者、関係者は、動線をできるだけシンプルにし、滞留エリアとの境界をわかりやすくすること。

対応策(例)

- ・高低差を少なくする。
- ・順路を表示する。
- ・順路表示は弱視者が分かるよう、コントラストを付ける。
- ・車いす使用者のサイトラインを確保する。
- ・通路にはサイン・看板など倒れる物を設置しない。

(休憩スペース)

**C4-3-2.** 開催者は、気分が悪くなった人や休息が必要な人のためにベンチや休憩スペースを配置すること。

対応策(例)

- ・ベンチ、休憩スペース等は人だまりを避け可能な限り配置する。

(展示の動線について)

**C4-3-3.** 開催者、公式参加者、関係者は、混雑箇所を生じさせないような展示の動線とすること。

## 5. 催事・演出

催事・演出のガイドラインは、すべての人が催事や演出を楽しむことができるよう、規制とそれぞれの場面における対応策(例)を示したものである。対応策(例)については、ひとつの方向性を示したものであり、ここで挙げたものに限定されるものではない。むしろ、運用側が本ガイドラインを理解し、創意工夫をすることで、対応策(例)以上のより良いサービスの提供を望む。

### 5-1. 告知

(事前告知について)

**C5-1-1.** 開催者、公式参加者、関係者は、情報提供や注意すべき内容の告知は事前に行うこと。

対応策(例)

(事前周知を図って頂きたい内容の事例)

1. 手話通訳、字幕、機器による多言語通訳、副音声の情報提供がある場合
2. ベビーカー利用者等の入場について注意点がある場合
3. 強い光や音の刺激、振動などの演出がある場合
4. 催事等の所要時間、休憩時間の有無等について

## 対応策（例）

○公式ガイドブック等での情報提供（催事全体の案内文例）

- ・手話通訳、字幕、機器による多言語通訳、副音声等を準備しています。
- ・混雑時はベビーカーが周囲のお客様にぶつからないようご注意ください。
- ・フラッシュや一部音量が大きくなるものがあります。

○ホームページ、配布物等での情報提供（各催事の案内文例）

〈設備等の準備がある場合〉

- ・車いす等をご利用の方の観覧席をご用意しております。
- ・手話通訳、字幕、機器による多言語翻訳を準備しています。
- ・補聴援助機器（ヒアリングループシステム等）をご利用いただける観覧席があります。
- ・赤外線システムによる音声ガイドを準備しています。
- ・場面通訳等をお手伝いできるスタッフをご紹介します。

〈光刺激や音刺激等がある場合〉

- ・フラッシュや火、水、煙等の特殊効果があります。
- ・一部音量が大きくなる場面があります。（具体的な音量を示すこと）

○印刷物による告知を行う場合、次の項目については14ポイント以上のユニバーサルフォントにするなどJIS規格に準拠したものとすること。

- ・色覚異常を考慮した色使いとすること。
- ・催事の題目、開催日時、問い合わせ先、会場名（開催場所名）

## 5-2. 観覧席

障がい者・高齢者等の観覧スペース等を設ける場合は、利用は本人の希望を尊重するとともに介助者や家族などが同じ場所で楽しめるようにする。観覧席については、UDガイドラインの3.項目と解説の3-10.「客席」を参照の上、適切な運用を行う。

視覚、聴覚障がいがある人が、音声ガイドや文字情報、手話等の情報保障を受けやすい観覧スペースへ移動する経路については、安全に十分配慮するとともに、分かりやすい誘導を行う。

（観覧スペースについて）

**C5-2-1.** 観覧スペース等を設ける場合、利用を希望された来場者には観覧スペースまでスタッフによる誘導などのサポートを行うこと。

**C5-2-2.** 観覧スペース等を設ける場合、利用を希望された来場者の介助者や家族には隣接する席、スペース等を用意すること（目安として当事者本人を含む2ないし5名分程度）。手話通訳や字幕表示がある場合、それらの情報を受けながら舞台や映像が見やすい観覧スペース等を確保すること。

（座席について）

**C5-2-3.** 車いす使用者席は、車いす使用者が選択できるように、UDガイドラインの3.項目と解説の3-10.「客席 3-10-2. 車いす使用者用の客席」を参照の上、適切に運用すること。また、客席がない観覧スペースを設ける場合は、車いす利用者の希望に沿い、車いすでも見やすい位置に案内すること。

**C5-2-4.** 座席等に座席番号を設ける場合、文字の大きさや配色、点字の併記について考慮すること。

**対応策（例）**

- ・文字色と背景色のコントラスト、反射やスポットライトの位置
- ・視覚情報と点字が重ならないようにする。

（照度と床面について）

**C5-2-5.** 観覧席等までの経路は十分な明るさを確保し、床面の材質や配色についても考慮すること。

**対応策（例）**

- ・床照明は連続したものとする。
- ・床面で垂直方向への模様など段差と紛らわしい配色は控える。

（案内板の取り付け位置について）

**C5-2-6.** 観覧席等までの経路について、案内板や照明の取り付け位置は各種の障がいを考慮した高さや歩行者からの距離に応じた文字の大きさ、ユニバーサルフォントを採用すること。

（取り付け位置の高さなどは「国交省公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン（バリアフリー整備ガイドライン）誘導案内設備に関するガイドライン 参考 2-2-8：遠くから視認するサインの掲出高さの考え方」等を参照すること）

## 6. 飲食・物販

飲食・物販のガイドラインは、すべての人が飲食・物販店舗を楽しむことができるよう、規制とそれぞれの場面における対応策（例）を示したものである。対応策（例）については、ひとつの方向性を示したものであり、ここで挙げたものに限定されるものではない。むしろ、運用側が本ガイドラインを理解し、創意工夫をすることで、対応策（例）以上のより良いサービスの提供を望む。

### 6-1. 店舗運営・サービス全般

飲食、物販のサービスを提供する場合は、すべての人が飲食・物販の楽しみを共有できるよう店舗運営上の配慮を行う。サポートを希望する人が相談しやすい環境を整え、運営側も相手に合わせたサービスの提供を行う。

（ユニバーサルサービス対応の情報提供・店舗運営）

**C6-1-1.** すべての来場者が利用できる施設情報の提供が必要であり、情報を発信する場合には、煩雑にならないよう、見やすく、わかりやすく工夫すること。

**対応策（例）**

- ・特別用途食品を加熱する設備やミキサー・水道設備を設置している店舗は、利用者にわかりやすく表示する。
- ・メニューに使用している食材については、各レストランにて公表できるようにする。

- ・ハラル、ベジタリアン、ヴィーガン、アレルギーなどフードダイバシティの取組みをメニューに表記する。
- ・当事者との積極的なコミュニケーションによる、ニーズに応じたサポートを行う。
- ・車いすや補助犬ユーザーはすべての店舗で入店できる。

(案内・買い物等へのサポート)

**C6-1-2.** すべての来場者に必要に応じて声をかけ、サポートすること。

**対応策(例)**

- ・商品名、メニュー及び料金表等の表示は、大きめの文字、ユニバーサルフォントを用いる、漢字以外にひらがなを併記する等、わかりやすいデザインとする。また、多言語による表記・写真付きなど来場者の見やすい表示とする。また、高い場所、低い場所の表示は見えにくい場合があるので、表示が見えやすい、取り付け位置・角度を工夫する。
- ・車いす使用者の手の届かない高い位置や低い位置又は深さのある平台にある商品を取る、見づらい位置にある商品について説明する、取る等、必要に応じて買い物のサポートを行う。
- ・飲食店舗では、子どもや障がい者にも使い易いカトラリー（フォーク・スプーン・ストローなど）を準備する。また調味料を置く場合は、個包装とボトルタイプのものも用意する。
- ・物販店舗では、同行者の買い物を待つ場所や休憩できるスペースを用意する。
- ・レストランの待ち呼び出しの際、音声案内やディスプレイ表示、スタッフによるサポート等により視覚・聴覚の両方で、呼び出しが認識できるよう工夫を行う。

(客席)

**C6-1-3.** 車いす使用者やベビーカー使用者が利用する席及びその周囲には、円滑に利用することができるよう十分な空間を確保すること。客席については、UDガイドラインの3.項目と解説の3-12.「飲食・物販エリア（カフェテリア、レストラン、物販店等）3-12-7.テーブル、座席、商品棚」を参照の上、適切に運用すること。

**対応策(例)**

- ・主要な通路のテーブル間は、客が座っていても確保できるように配置する。
- ・テーブルと椅子をレイアウトする場合には、車いす使用者でも利用可能なテーブルの大きさや通路幅を踏まえて、全体計画を行う。
- ・椅子以外にテーブルや衝立、パーテーションも動かすことができるようにし、通路・スペースの確保を計画する。
- ・テーブル、カウンターの下端の高さ、上端の高さ、下部スペースの奥行きに対して車いす使用者がテーブルに接近できるよう、テーブルの脚の位置等計画し対応する。
- ・飲食店舗では、車いす使用者をテーブル席に案内すること。また、知的・精神・発達障がいのある利用者のニーズに応じ、落ち着いて食事を行うことが出来るよう、個室又は可動式の間仕切りを設けた席を設置する。

## 6-2. 注文及び購入、支払い

(メニュー)

**C6-2-1.** すべての来場者が利用しやすいメニュー表記とすること。

対応策(例)

- ・アレルギーやカロリーの表示、フードダイバシティへの対応、多言語表記等を示す。
- ・文字や画像によりメニューが示されるタッチパネル式の注文システム等、聴覚障がいのある人、知的・精神・発達障がいのある人、外国人等へ、発話せず注文可能な対応を行い、点字表記、白黒反転の表示、音声、呼び鈴等、視覚障がいのある人等への対応を行う。

(購入、支払い)

**C6-2-2.** すべての来場者が利用しやすい対応を行うこと。購入、支払いについては、UDガイドラインの3. 項目と解説の3-12.「飲食・物販エリア(カフェテリア、レストラン、物販店等)3-12-5.レジカウンター」を参照の上、適切に運用すること。

対応策(例)

- ・会計カウンターにおいては、1点ずつ商品名を読み上げながらレジに打ち込む、支払いの際にせかさない等、来店者に応じた対応を行う。
- ・会計カウンター等には、障がいのある人とのスムーズな意思疎通を図る為、筆談ボードやコミュニケーション支援用図記号等によるコミュニケーション支援ボード等を用意する。
- ・会計レジは、利用者から金額表示が見える配置等利用しやすいレジ仕様にする。

## 6-3. 動線

**C6-3-1.** 誰にもわかりやすい動線にするとともに、車いす同士、車いすと人、ベビーカー等が十分にすれ違うことができる幅員や車いすが転回するスペースを確保し、すべての人が快適に利用できるように運用すること。また、動線については、UDガイドラインの3. 項目と解説の3-12.「飲食・物販エリア(カフェテリア、レストラン、物販店等)3-12-2. エリア内の通路」を参照の上、適切に運用すること。

対応策(例)

- ・段差を無くし、車いす、ベビーカーのまま入店できるようにする。
- ・待ち列にてパーテーションポール等を使用する場合は、車いすやベビーカーが使用できる間隔を確保する。
- ・音声による誘導・案内を行う場合は、音声情報過多にならないよう整理し、聞き取りやすい音声・スピードに注意を払う。また、ジェスチャーや文字情報も併せて提供できるように工夫する。

## 7. 引用文献、参考資料等

本ガイドラインの作成にあたって、引用した文献および参考資料は下記の通り。各文献、資料の詳細については、2-6.法遵守等に記載のリンク先を参照のこと。

- ・ 障害者の権利に関する条約
- ・ IPC アクセシビリティ・ガイド
- ・ ユニバーサルデザイン 2020 行動計画
- ・ Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン
- ・ 施設整備に関するユニバーサルデザインガイドライン【改定版】（民間パビリオン用）  
（令和4年3月）
- ・ 国土交通省 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン（バリアフリー整備ガイドライン）旅客施設編、役務編（令和4年3月）
- ・ 国土交通省 知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック

### お問い合わせ

非公式参加者は [pavilin-shutten@expo2025.or.jp](mailto:pavilin-shutten@expo2025.or.jp)（別でも可）にメールにてコンタクト下さい。

上記以外の方は、運営事業局運営部 来場者サービス課 [unei-universal@expo2025.or.jp](mailto:unei-universal@expo2025.or.jp) にメールにてコンタクト下さい。





**Bureau  
International  
des Expositions**

**公益社団法人 2025 年日本国際博覧会協会**