

**2025年8月13日から14日にかけて
発生した大阪メトロ運行支障に伴う
対応の課題と改善策**

2025年（令和7）年8月22日

公益社団法人2025年日本国際博覧会協会

課題 1 : アナウンスでの情報発信のタイミングや内容選定、発信方法について見直しが必要

課題	改善策
<ul style="list-style-type: none">• 状況や来場者が取り得る選択肢について、<u>来場者目線で欲しい情報をタイムリーに発信できなかった。</u>• <u>会場内アナウンスが聞こえにくいとのご意見があった。</u>• 最初の会場アナウンスが<u>英語では流れなかった。</u>	<ul style="list-style-type: none">• 事案発生後、速やかに<u>情報発信の責任者を任命</u>• 来場者等への情報提供は、<u>公式web、Visitors、公式SNS、会場内アナウンス等のツールで、なるべく同時に、日英で迅速かつ頻度を増やして発信</u>• 会場内（館内含む）への<u>一斉放送機能の活用</u>• 公式参加者・民間パビリオン等の<u>関係者への情報共有の徹底</u>

課題 2 : 会場内に留まる来場者へ提供するサービスや、会場内待機以外の選択肢について見直しが必要

課題	改善策
<ul style="list-style-type: none"> • <u>会場内での待機可能場所を確認して提供するまでに時間を要した。</u> • <u>水などの提供が夢洲駅周辺の雑踏対策などの初動対応終了後となった。コンセント利用の案内ができず、モバイルバッテリーについても十分に提供できなかった。</u> • <u>迎車による交通渋滞が懸念され、徒歩での帰宅や自家用車等による迎車帰宅、代替輸送手段の利用等に関する運用の整理が不十分であったため、来場者に対して情報提供ができなかった。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • 滞留場所の確保 <ol style="list-style-type: none"> ① <u>場内施設の収容人数を踏まえた優先順位の高い施設との事前協議</u> ② <u>障がい者などの優先利用の呼びかけ</u> • インフラ（災害対応への早期切り替え） <ol style="list-style-type: none"> ① <u>水やおむつなどの備蓄物資の迅速な提供</u> ② <u>緊急時のモバイルバッテリー貸出やコンセントの提供</u> ③ <u>会場内営業施設への改めての協力要請</u> • 代替交通手段の検討 <ol style="list-style-type: none"> ① <u>深夜帯は、会場内に留まることを原則推奨</u> ② <u>徒歩での帰宅は推奨せず</u> ③ <u>自家用車でのピックアップ</u>：舞洲P&R駐車場や障がい者用駐車場（障がい者などに限定）を活用 ④ <u>代替バス</u>：障がい者などの優先利用の呼びかけ ⑤ <u>タクシー</u>：障がい者などの優先利用の呼びかけ

課題3：より迅速に対応を進められる協会内の危機管理体制の整備や、協会外の関係者との連絡体制の再確認が必要

課題	改善策
<ul style="list-style-type: none">• <u>重大な交通障害事案であり、災害並みの対応を行うとしながらも、協会内の認識共有が不明確であった。</u>• <u>しばらくの間復旧の見通しが立たなかった中でも、大阪メトロとの間で迅速かつ確実に情報収集や意思疎通を行えるような連絡体制が必要であった。</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>交通障害時にも災害対策本部を設置することの確認</u>• <u>事案発生後、速やかに情報発信の責任者を任命（再掲）</u>• <u>大阪府・大阪市への協力要請</u> (一時滞在施設の提供、医療救護体制の支援、水・食料の提供、人的支援、情報発信)• <u>メトロなど関係機関との連絡体制の再確認、有事の対応に関する再度の認識合わせ</u>