

持続可能な大阪・関西万博開催にむけた行動計画（開催後報告書）人権関連部分（案）

第3章

3.1 People(いのち、ひと、健康、福祉)

生態系を構成するすべての「いのち」を守り育てることの大切さを訴求する。

【目指すべき方向】

大阪・関西万博は「Society5.0」の実現や社会課題の解決に向け、「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマを実現するアプローチとして「People's Living Lab」というコンセプトを採用し、いのちや食、学び等の多様な価値が創出されるよう取り組む。

【背景】

近年、新型コロナウイルスが世界中で猛威を振るい、世界は「いのち」を守ることをの大変さや大事さに真正面から向き合うこととなった。気候変動により多発する自然災害も、人々が「いのち」について考える機会となっている。また、日本をはじめとする様々な国で少子化が課題となり、「いのち」をはぐくむことの大切さや喜びを知ることが重要となっている。医療技術の進歩に伴い、長寿化が進んだことにより、人々が長い間、いきいきと暮らしていける社会をつくることも求められる。

このような中、大阪・関西万博は「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマを掲げ、「Saving Lives (いのちを救う)」「Empowering Lives (いのちに力を与える)」、「Connecting Lives (いのちをつなぐ)」という3つのサブテーマを設定していた。

人類、そして地球の持続可能性を確保するためには、生態系を構成するすべての「いのち」を守り育てることの大切さを訴求することが必要であることから、これを大目標に掲げている。また、メインテーマを実現するアプローチとして、大阪・関西万博は「People's Living Lab」というコンセプトを採用している。「いのち」を守り育てることの大切さを知り、学び、自らの行動変容につなげる機会を来場者に提供できるよう、万博会場を実験場として活用し、これまで人々が経験したことのないような多様な価値を創出することを目指すべき方向としていた。

【主な実施事項】

以上のような背景を元に、以下のように取組を進めた。

- ・2022年10月に公式に参加を表明している国・地域や国際機関だけではなく、まだ参加を表明していない国も対象に、大阪府立国際会議場で開催した大阪・関西万博初の国際会議である、International Planning Meeting (IPM、国際企画会議)において、大阪・関西万博のテーマ、サブテーマを紹介した。



図 3-1-1 IPM(2022 年 10 月)

図 3-1-2 「未来の都市」展示イメージ

・ 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の 3 つの基本原則「公平」、「尊厳」、「機能性」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、発達障がい等の様々な障がいのある人が検討に参画し、障がいのある人の視点を反映させ、障がいのある人を取り巻く新しい国際情勢を念頭に置きながら、国際的な水準でのユニバーサルデザインの実現をめざして、「施設整備に関するユニバーサルデザインガイドライン」（以下「UD ガイドライン」という。）を制定・公表した。

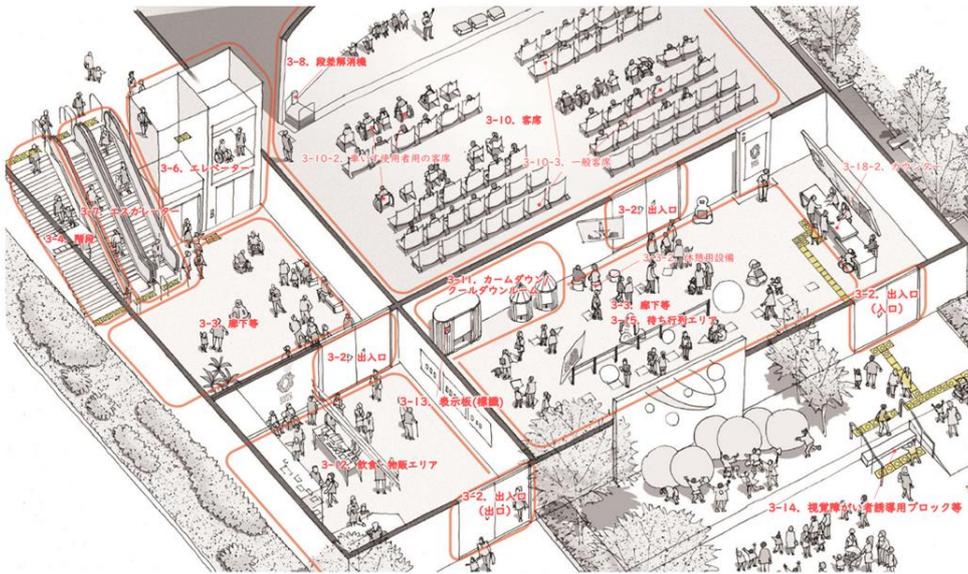
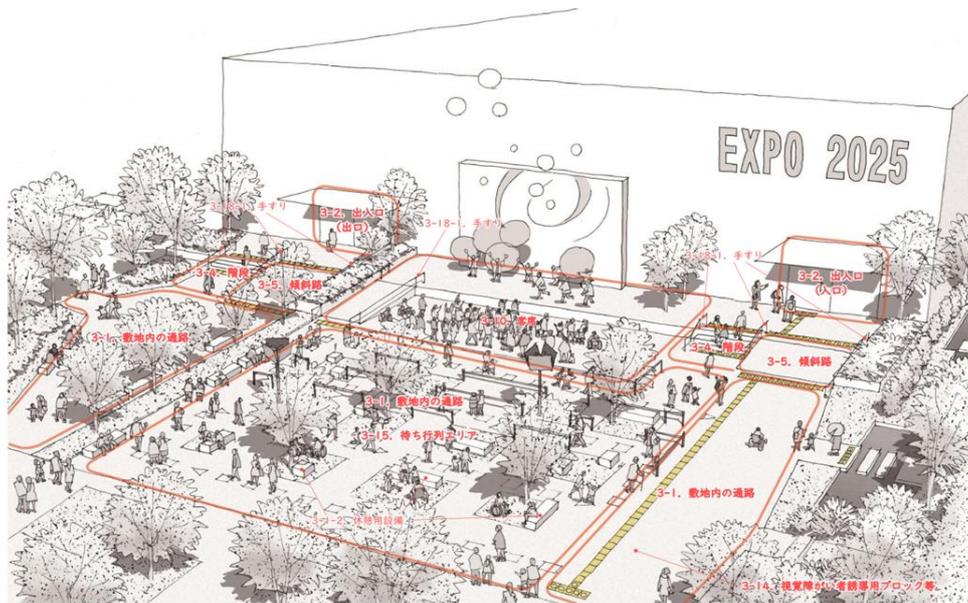
UD ガイドラインでは、

- 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
- 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、より高いユニバーサルデザイン水準をめざす
- 3) IPC アクセシビリティガイドが掲げる基本原則「公平」、「尊厳」、「機能性」
- 4) 障がい当事者等の参画による評価と意見反映～ユニバーサルデザイン ワークショップの積極的奨励～

を基本的な考え方として、国・地域、文化、人種、性別、世代、障がいの有無等に関わらず、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に向けて、利用者にとって快適な環境整備を行うことを目的に、会場の施設整備に関する共通指標となる、敷地内の通路や建物内の廊下、階段、便所、案内設備等の基準を作成した。

この基準は、ユニバーサルデザイン検討会において、障がい当事者や学識経験者等の意見を伺い、作成した。

また、会場の施設整備は、参加者から基本設計、実施設計及び工事完了までの各段階において、各種法令やガイドラインの十分な理解のもと、ユニバーサルデザインに関する計画書やチェックリストなどの書類を提出いただき、博覧会協会内の施設管理部門、行政庁による承認を経て進め、同ガイドラインを遵守した会場を整備した。



3-1. 敷地内の通路（屋外の通路）

敷地内通路（屋外の通路）とは、敷地境界からパビリオン等の建築物の出入口までの屋外通路を示す。誰もが敷地境界から建物の出入口まで同じ経路で安全に利用できるように配慮した通路を設けることが必要である。

3-1-1. 基本事項

（動線計画）

CI-1 敷地内通路には、階段・段を設けないこと。ただし、やむを得ず段差・高低差が生じる場合は、傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を併設すること（階段は3-4、傾斜路は3-5、エレベーターその他の昇降機を併設すること（階段は3-4、傾斜路は3-5、エレベーターは3-6を参照）。

CI-2 敷地内の通路と敷地境界部分や出入口との段差を設けないこと。

図 3-1-3 ユニバーサルデザインガイドラインに基づく会場整備のイメージ

（出典 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】から抜粋）

- ・ 来場者に関わるサービス、入退場、案内・誘導、サイン関係、情報サービス・各種購入（予約）などは、ユニバーサルサービスガイドラインに基づき、それぞれ以下の対応を行った。また、大阪・関西万博公式ウェブサイト「ユニバーサルサービス・サポート」のページを設置し、すべての来場者が安心・安全に万博を楽しんでいただけるよう取り組んだ。

(URL <https://www.expo2025.or.jp/universalinfo/>)

- ・会場及び会場外駐車場（万博P & R駐車場）に、バリアフリースイッチ・オールジェンダートイレ、おむつ交換所や授乳室を設置した。また、来場時に気持ちが不安になったりパニックになってしまった時に落ち着けるスペースとして、カームダウン・クールダウンルームを会場内8か所（パビリオン内に設置のものを除く）に設置した。
- ・会場案内マップについて、デジタルを基本とし、大阪・関西万博公式ウェブサイト「ユニバーサルサービス・サポート」のページを設置し、「公式マップ」、バリアフリー情報を掲載した「バリアフリーマップ」、及び光や音、匂い等の感覚に関する情報を掲載した「センサリーマップ」を公開し、ダウンロードして利用いただけるようにした。また、デジタル対応が苦手な方に配慮するため、会場内の案内所などで紙によるこれらのマップを提供した。視覚による情報が得にくい方には、線や図形を盛り上げて点字を施した「触知図」を会場内の案内所などで利用できるようにした。（バリアフリーマップ配布数：日本語版 7,403 部、英語版 567 部 センサリーマップ配布数：日本語版 2,269 部、英語版 367 部 触知図利用回数：123 回）
- ・NaviLens コード（視覚障がい者、多言語向けの移動を支援するアプリの QR コード）を会場内のトイレ等のパブリックスペースに計 188 コード設置した。日本館や大阪ヘルスケアパビリオンでも設置された。
- ・shikAI コード（視覚障がいがある方向けに音声で目的地まで案内をする QR コード）を会場内の点字ブロック上等のパブリックスペースに計 1,181 枚設置した。（貼り付け箇所：380 箇所）



図 3-1-4 NaviLens コード、shikAI コードの設置例

- ・会場内にデジタルサイネージを設置し、来場者に対して災害情報や交通情報、禁止行為等の規制、ユニバーサルサービスに関する情報や、パビリオン・施設・店舗情報、イベント情報、SDGs と万博の関わりなどについて情報提供を行った。
- ・より多くの方に来場していただくための取組として、スマートフォンに慣れない方などにも気軽に入场チケットを購入いただけるよう、2024 年 10 月から紙チケットを販売し、コンビニエンスストアのマルチ端末機や旅行代理店などでも紙チケットが購入できることを大阪・関西万博公式ウェブサイトの「紙チケット/チケット引換券」ページで紹介した。また、大阪府市においては、パビリオンやイベント等の情報発信を行うサポートデスクを設置いただき、電子チケ

ットのチケット購入・来場日時予約等の支援を行っていただいた。博覧会協会としてサポートデスクのスタッフ研修などに関して協力した。

- ・会場内のアクセシビリティの実現と、近い将来に予想される歩行者と「パーソナルモビリティ」が共存する歩車混合交通システムを実証することを目的として、「パーソナルモビリティ」を導入した。会期前半（2025年7月31日まで）は、主に高齢者等の長距離の歩行が困難な方に、会場内来場者向けの移動手段として無料で「パーソナルモビリティ」の貸出を行った。会期後半（2025年8月1日より）は、会場内の混雑により「パーソナルモビリティ」使用中の安全の担保が困難になることなどが想定されたことから、所定の場所における試乗会及び場所を限定した移動体験会の実施を行った。

また、会期中は様々な配慮を必要とする方への総合サービス拠点として「アクセシビリティセンター」を設置し、車いすや歩行補助器具等の無料貸出や、筆談や手話による対応などを行った。（ベビーカーの貸し出し数：約9.1万回、車いすの貸し出し数：1日最大656台、会期通じて利用回数8.4万回）

- ・一般社団法人関西イノベーションセンターより、「LET'S EXPO」として協賛いただき、高齢者や障がい者、当事者を支える周りの方々に大阪・関西万博を楽しんでもらうためのサポートを提供いただいた。

会場内サポート

万博会場内で行う以下3つのサポートを通して、身体に不自由のある方がスムーズに会場を巡れるよう支援。

- (1)車いす移動サポート
- (2)視覚障がい者の移動サポート
- (3)上記に付随する見守り付き添いサポート

※ボランティアによるサポートは利用者がボランティアスタッフ活動費を負担

万博オンラインツアー

会場へのアクセスが難しい方にも万博を楽しんでもらえるよう、リポーターが各パビリオンの魅力をライブ配信で紹介。これはスマートテレビやスマートフォンを通じて自宅から視聴できるもので、まるで現地にいるかのような臨場感あふれる万博ツアーに、延べ15万人以上の方が参加した。





図 3-1-5 会場内サポート利用者の様子

(出典)一般社団法人関西イノベーションセンター プレスリリース資料

- ・日陰の暑熱環境改善効果、熱中症患者が発生した際の体制を含めた医療救護体制など、会場における暑熱対策について検討を進め、2023年10月に気候変動による熱中症リスクの増加等を考慮し、医療救護協議会での議論を経て、「医療救護対策基本計画」を策定、公表した。2024年11月には、来場者の安全・安心を確保するとともに、会場内に必要な医療救護体制を確立するため、医療救護施設・体制の概要、傷病者発生時の対応、会場内の医療救護情報の共有、協会内・関係機関との連携、多数傷病者発生時の対応等について記載した「医療救護対策実施計画」を策定した。

会期中は、これらの計画に基づき危機管理センターで勤務する統括医療責任者(CMO)を中心に、会場内の3診療所、5応急手当所に医師、看護師、クラーク、救護隊を配置して、日々発生する傷病者の手当・診察を実施し、必要な場合は会場外の医療機関に案内した。緊急を要する場合は消防に対して救急要請を行った。また、週1回CMO会議を実施して、適切な医療救護活動について継続的に検討した。

- ・2024年9月に策定した「2025年日本国際博覧会防災実施計画」では、猛暑対策として、会場内には医療救護施設を設置し、熱中症患者発生時の対応に備えるとともに、環境省「夏季のイベントにおける熱中症対策ガイドライン2020」等を参考に、暑さ指数(WBGT)を指標とした対策を実施することを定めた。

会期中は、会場の気象防災監視システムを導入し、会場に設置された気象観測機器から得られたデータ(WBGT値(熱中症対策)、雨量、風向、風速、温度、湿度)に基づき、精度の高い熱中症危険度予測を行い、Webシステムを通じて博覧会協会がいつでも情報を確認できるようにした。夏期に開催される万博では熱中症が危惧されるなか、確認した情報をもとに、来場者に対して場内放送やデジタルサイネージにより熱中症危険度予測の情報を提供することで、安心して万博を楽しめる環境づくりに取り組んだ。

(5) 猛暑への対応

資料 5



「夏季のイベントにおける熱中症対策ガイドライン2020(環境省)」を参考に、暑さ指数(WBGT)を指標とした対策を実施するとともに、熱中症患者が発生した場合は会場内の医療救護施設にて診療・応急手当を実施。



- 1 情報提供・啓発**
 活用ツール … 協会ホームページ、場内放送、デジタルサイネージ
 情報・啓発 … 熱中症警戒アラート、帽子や日傘の推奨、水分補給
- 2 待機列等に対する対策**
 待ち時間短縮 … 入場ゲートの十分なレーン数を確保、パビリオン入館予約制の導入
 環境充実 … 入場ゲートのスポットエアコン配備、遮熱性舗装の整備
 飲料、暑熱対策用品の販売、テント・パラソル等の日射抑制
- 3 給水環境の整備**
 店舗での飲料水販売
 自動販売機・マイボトル給水機・ウォーターサーバー設置
- 4 医療救護対策**
 会場内に診療所(3か所)、応急手当所(5か所)を設置。
 診療所には、医師・看護師・救護隊が常駐。
 応急手当所には、看護師・救護隊が常駐。



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

図 3-1-6 防災実施計画における暑熱対策の概要 (防災実施計画(概要版)より抜粋)

・暑熱対策として、EVバスを活用した休憩所、建物に氷のパネルを内蔵した休憩所「氷のスポット」、広場「いのちパーク」には地面からミストが噴き上がる涼感スポットを設置するなど、子ども向け装飾・遊び場の要素も加味した休憩所などを整備するとともに、会場内の人が滞留するところにスポットクーラー・ミストファンなどの冷風設備や日よけテント・パラソルを設置した。

あわせて、給水環境の整備として、会場内に設置した 32 か所の給水スポットをまとめた「大阪・関西万博給水スポット MAP」や自動販売機の設置場所をまとめたマップを公開した。また、来場者にこれらの情報を提供する『夏本番はもうそこまで！いま知っておきたい“万博を楽しむための「暑さ」対策』を公式ウェブサイトを設置して、暑さ対策の啓発を図った。これらの取組の結果、熱中症の疑いのある患者数は以下のとおりであった。

表 3-1-1 会期中の熱中症疑い患者数 (博覧会協会公表資料より抜粋)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
熱中症疑い患者数	11	60	126	213	179	130	13	732
(うち救急搬送)	0	7	13	31	23	13	1	88



(休憩所「氷のクールスポット」)



(EVバス休憩所)



(いのちパーク)

図 3-1-7 会場内の暑さ対策スポット (出典 博覧会協会公式ウェブサイト)

3.4 Peace(平和、公正、インクルーシブネス)

多様な人々が積極的に、また安心して参加できる環境を整えるとともに、大阪・関西万博からテーマに基づく多様な考え方を発信できるよう、一人一人を尊重したインクルーシブな万博運営を目指す。

【目指すべき方向】

国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に則った万博運営を実現する。
万博の準備・運営に関わる多様な人々の健全で良好な就業環境の確保等に取り組む。

【背景】

2011年、国連人権理事会において、ビジネスと人権に関して、国と企業が取り組むべきフレームワークとして「ビジネスと人権に関する指導原則（以下、指導原則）」が採択された。指導原則では、「人権を保護する国家の義務」「人権を尊重する企業の責任」「救済へのアクセス」の3本柱が示された。

この原則は国際的規範として浸透し、各国では国別行動計画（NAP）や法的枠組みの整備が進められている。多くの企業が人権方針を策定し、人権デュー・ディリジェンス（人権への負の影響を特定・防止・軽減・救済する継続的プロセス）を導入している。

日本においても、2020年に『『ビジネスと人権』に関する行動計画（2020-2025）』が策定され、企業に人権デュー・ディリジェンスを導入することやステークホルダーとの対話を行うこと等が求められている。さらに2022年9月には、国際基準を踏まえた「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」が策定され、人権尊重の取組を日本企業に広く定着させるための方向性が示された。博覧会協会は、こうした国際的な潮流を踏まえ、万博が掲げるテーマの実現には、万博に関わるすべての人の人権が尊重されることが不可欠であると認識した。協会は、博覧会事業の実施において人権侵害の防止・軽減・救済に取り組むための枠組みを構築し、人権尊重に関する展示やイベントを通じて、多様な価値観を世界に発信した。これらの取組が会期後も社会に根付き、人権尊重の文化が広く普及していくことを目指した。

【主な実施事項】

- ・博覧会協会では、持続可能な大阪・関西万博の基本的な考え方や姿勢を示す「持続可能な大阪・関西万博に向けた方針」を2022年4月に公表するとともに、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づき、①人権方針（日英仏版）の策定、②人権デュー・ディリジェンスの実施、③救済と是正（人権侵害への対応）、④人権に係る研修の実施を実施した。（詳細は後述）

- ・会期中に設けた「テーマウィーク」の中で、「平和と人権ウィーク」が行われる機会を捉えて、労働環境やジェンダーといったテーマでの様々なディスカッションなどを会場の内外で計画。幅広い見地から国際的にもアピールしていくこととした。

「平和と人権ウィーク」では、8月1日から8月12日の期間に、飢餓、貧困、格差社会、人権侵害、児童労働・強制労働、人身売買、障がい者参加、ジェンダー平等、LGBTQ、女性の活躍推進、移民、人間の安全保障、多様性と包摂性などの様々なテーマ領域で、博覧会協会主催のプログラム「アジェンダ 2025」3件を含む37件のプログラムを開催した。

- ・万博会場では、男女の性別にとらわれず、来場者が希望や幸福を感じられるインクルーシブな社会の実現に向け、来場者等とともに考える機会を創出するため、「ウーマンズ パビリオン」が出展された。同パビリオンでは、政府の男女共同参画施策に関する方針や世界的なジェンダー論の進展を踏まえて企画、デザイン、設計、建設され、ジェンダーや LGBTQ に関する講演や展示なども実施された。

- ・万博会場における案内・歓迎等の様々な活動をサポートするボランティアの募集にあたっては、応募要件を、①2025年4月1日時点で満18歳以上であること、②日本語による会話（意思疎通）が可能であること、③面談および研修への参加が可能であることとし、年齢、性別、国籍、障がいの有無等にかかわらず、応募可能とした。

2万人の募集に対し、55,634人もの方からご応募いただいたこと等を踏まえ、万博会場での案内・歓迎や大阪ヘルスケアパビリオンでの来館者サポートなどをしていただく会場ボランティアでは14,000人、主要駅や空港等の街なかでの万博情報などの案内をしていただく大阪まちボランティアでは16,000人を登録することとした。

(実績)会場ボランティアの活動人数10,851人(延べ70,304人)

- ・「持続可能性に配慮した調達コード」においては、博覧会協会人権方針のもと、サプライヤー等に対して、人権、労働についての基準を示すことで、物品・サービスの調達に関しても人権に配慮することを求めた。また、サプライヤー等のサプライチェーンに対する調査・働きかけを含む調達コードの遵守に向けた取組状況について、調達物品等の種類や規模等を踏まえて開示・説明を求めることとしていた。加えて、サプライヤー等の調達物品等の製造・流通等におけるSDGsの達成に特に資する取組について、必要に応じてヒアリングを行った。

- ・大阪・関西万博でスタッフが着用するユニフォームについては、多様性の観点から、職種や性別に関係なく着用できるものとし、開催テーマやコンセプトに沿った、サステナブルで機能性・耐久性に優れたものとした。また、SDGsをテーマに掲げる万博のユニフォームとして、素材の採取・製造・流通等において、環境や人権等に配慮して調達されたものとした。

- ・持続可能性有識者委員会のもとに設置した「持続可能な調達ワーキンググループ」において、「国連ビジネスと人権に関する指導原則」の柱の1つである「救済へのアクセス」にあたる通報受付窓口について検討を進め、2024年7月から「持続可能性に配慮した調達コード」に関する

る通報受付対応（グリーンバンス・メカニズム）の専用通報受付窓口を開設した。また、万博史上初となる人権に関する専用の通報受付窓口を設置した。（詳細は後述）

- ・ 博覧会協会では、勤務時間外の電子メール送信自粛など、職員の長時間労働の抑制にむけた具体的な取組を推進するとともに、時差勤務、在宅勤務制度を設けた。また、メンタルヘルスケアを含む健康相談窓口、ハラスメントに関する相談窓口（社内、社外）を設置し、職員の着任時などに、各相談窓口を案内した。
- ・ 会期中には博覧会協会職員はシフト勤務（4日勤務、2日休み）が導入され、日常と異なる生活リズムになり体調に変化を生じることが予想されたため、職員が健康で生産的に業務に従事できる環境を整えることが重要と考え、職員の健康状態を定期的に把握し、健康管理及び職場環境改善に役立てることを目的としてヘルスチェック（2週間に1回）を実施した。
- ・ 博覧会協会職員に対して、メンタルヘルスケアに関する研修（管理職、一般職員）及びハラスメントに関する研修（管理職）を実施した。また、コンプライアンスについては、新規着任職員に対して研修資料を配布・周知し、資料を全職員に共有した。
- ・ 大勢の来場者やスタッフを迎える協会職員の意識醸成を図るため、「ビジネスと人権」に関するeラーニング研修を実施した。また、世界的に関心が高まっているLGBTQ（性的マイノリティ）に関して、専門家が作成した資料によるeラーニング研修を実施した。
- ・ 博覧会協会の安全対策協議会において、災害対応等における人権保護についての専門家からの知見を共有した。
- ・ 海外の方々や障がいのある方、高齢の方などが参加・来場することが見込まれることから、安全対策協議会において、外国人や障がい者等が利用する施設等での災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化の観点で検討を行い、デジタルサイネージ、外国語メッセージを付加した非常放送設備、フリップボード、翻訳機能付き拡声器、ピクトグラム（例：消火器の案内図記号）の活用により、安心・安全な万博の開催に向けて取り組んだ。

【大阪・関西万博における人権尊重の枠組みと実施プロセス】

博覧会協会では、大阪・関西万博のテーマである「いのち輝く未来社会のデザイン」のもと、国際的な人権基準に沿い、人権尊重を中心に据えた万博運営を実施するために、持続可能性有識者委員会及び同委員会の下に設置する人権ワーキンググループ（以下、「人権WG」と記載）において、万博運営における人権課題への対応について検討を行うとともに、その取組を進めた。

まずは、2022年4月に、持続可能な万博実現に向けた基本的な考え方と姿勢を示す「持続可能な大阪・関西万博に向けた方針」を公表した。本方針は、博覧会協会の職員のみならず、行政団体、サプライヤー、ライセンサー、市民、来場者など、すべての利害関係者に対して示したもの

である。協会職員は、この方針を理解し、「管理責任」「包摂性」「誠実性」「透明性」の統治原則に従って行動することが求められた。

同方針では、協会の持続可能性に関する基本的な考え方を5つの「P」

(People, Planet, Prosperity, Peace, Partnership) として整理し、職員一人ひとりがこの方針に基づいて持続可能な万博の実現に向けて行動することを求めた。特に「Peace（平和、公正、インクルーシブネス）」の項目においては、「国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に則った万博運営を実現する」と明記していた。

この方針に基づき、博覧会協会では、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に沿った万博運営を目指し、人権 WG 等の助言も踏まえて以下の4つの取組を実施した。

- (1) 人権方針の策定
- (2) 人権デュー・ディリジェンスの実施
- (3) 救済と是正（人権侵害への対応）
- (4) 人権・コンプライアンスに係る研修・啓発

(1) 人権方針の策定

博覧会協会は、世界的な危機を乗り越え、一人一人のいのちを守り、その在り方や生き方を見つめ直すことで、未来への希望を世界に示す万博となることを目指した。この理念のもと、基本理念及びテーマ「いのち輝く未来社会のデザイン」に沿って、2030年をゴールとする「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に寄与するため、2024年4月に万博史上及び日本の国際大規模イベントとして初めて「人権方針」を日本語・英語・仏語で策定し、公表した。

人権方針では、博覧会事業に関わるすべての人の人権を尊重することを基本とし、世界各国から多様な人々が集い協働する博覧会の特性を踏まえて、人権尊重の理念と取組を国内外に広げていくことを目指した。会場での展示や催事においても人権への負の影響を防止・軽減し、人権被害が生じた場合には救済・是正を行うなど、人権課題解決に向けた実践的取組をリードしていくことを定めた。なお、当該方針は「持続可能性に配慮した調達コード」においても上位概念として位置付け、物品・サービスの調達に際しても、人権尊重の考え方が反映される仕組みとした。

これら一連の取組は「人権デュー・ディリジェンスとして位置づけられ、大阪・関西万博は万博史上初めて人権デュー・ディリジェンスを実施する博覧会となった。人権方針は、事務総長以下の幹部・職員（派遣社員、契約社員含む）及び会長以下の役員に適用され、さらに大阪・関西万博の実施に際して協力を求めた公式参加者、出展者、サプライヤー等からの支持も広く期待した。これにより、協会内外における人権尊重意識の醸成を図った。

【人権方針の概要】（全文は資料編に記載）

1 前文 2 人権の尊重

- ・実施主体、責任の所在、適用範囲及び尊重する国際規範について記載

3 人権デュー・ディリジェンスの実施

- ・人権デュー・ディリジェンスの実施（「人権への負の影響」の調査・把握、是正、外部への開示）について記載

4 ステークホルダーとの対話

<ul style="list-style-type: none"> ・ステークホルダーからの要請や考え方を把握するための対話の実施について記載
5 参加者やサプライヤーとの共有 <ul style="list-style-type: none"> ・「持続可能性に配慮した調達コード」について記載
6 救済 <ul style="list-style-type: none"> ・関係者からの苦情に適切に対応するための枠組、負の影響への対応と救済について記載
7 教育・研修 <ul style="list-style-type: none"> ・協会幹部・職員、プロデューサー、ボランティアスタッフなどへの継続的な啓発活動
8 情報開示 <ul style="list-style-type: none"> ・博覧会協会公式ウェブサイトや年次報告書などを通じた情報開示による透明性の確保

(2) 人権デュー・ディリジェンスの実施

博覧会協会は、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に則した人権デュー・ディリジェンスの仕組みを構築し、継続的に以下取組を行った。

◆負の影響の特定

開催に伴って生じる可能性のある「人権への負の影響」を特定するため、開幕までに主要な人権課題を整理し、「負の影響マップ」を作成した。これらの「人権への負の影響」を踏まえ、影響の深刻性や発生可能性等の観点から検討し、各部局に対してアンケート調査を実施して、事業内容や現場の実態を踏まえた評価結果を基に、人権リスクの高い課題を抽出した。人権方針の周知、持続可能性に配慮した調達コードの遵守の働きかけ、適切な労働環境の整備、強制労働・児童労働の防止など、リスクの軽減・抑止策を講じた。また、会期中には、状況の変化に応じて「負の影響マップ」の見直しを行い、継続的改善に努めた。

表 3-4-1 大阪・関西万博における人権への「負の影響」マップ

	対象者(ライツホルダー)	主な人権課題				
1 職場、 日常業務	協会職員、関係者	労働環境・ ハラスメント防止	安全衛生	給与・労働時間	非差別	
2 会期中、 博覧会会場 等	協会職員、運営スタッフ	安全衛生	労働環境・労働時間 ハラスメント防止	非差別	結社の自由、 団体交渉権	プライバシー
	ボランティア					
	参加者(政府・自治体含む) の職員	給与・労働時間	安全衛生	労働環境・ ハラスメント防止	非差別	結社の自由、 団体交渉権
	来場者	アクセシビリティ	非差別	健康・安全・避暑	表現・集会の自由	プライバシー
	地域住民	腐敗・贈収賄防止	公害の防止	表現・集会の自由	公共行為への 参加(デモ、政治参加)	
	NGO 職員	表現・集会の自由	公共行為への 参加(デモ、政治参加)			
	メディアに属する人	表現、報道の自由				
3 調達、 サプライ チェーン	参加者、サプライチェーンに 係る事業者、労働者、地域住 民など	居住権	強制労働 (人身売買)	児童労働	安全衛生	非差別
		労働環境・ ハラスメント	給与・労働時間	外国人、 移住労働者	結社の自由、 団体交渉権	
4 報道・ 広告等	報道・広告等に接する人	非差別	プライバシー	アクセシビリティ		

◆負の影響の軽減・防止策

博覧会協会では、先述したように人権方針を明文化し、協会内外に幅広く発信するとともに、参加者等に対して幅広い支持を期待した。また、協会内外に対して人権研修（ハラスメント防止、ダイバーシティ理解、差別禁止など）を実施するとともに、通報・救済メカニズムの整備・運用、現場確認・改善、ステークホルダーとの対話を行った。（詳細は後述）

◆多様性に関する取組

「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマのもと、性別、年齢、国籍、障がいの有無などにかかわらず、誰もが尊重され、参加できるインクルーシブな社会の実現を目指し、会場運営や展示、人材募集などにおいて多様性を重視した取組を推進した。以下に取組の例を記載する。

- ・万博会場では、男女の性別にとらわれず、来場者が希望や幸福を感じられるインクルーシブな社会の実現に向け、来場者等とともに考える機会を創出するため、「ウーマンズ パビリオン」が出展された。同パビリオンは、政府の男女共同参画施策や世界的なジェンダー論の進展を踏まえて企画・デザイン・設計・建設され、ジェンダーや LGBTQ に関する講演や展示なども実施された。
- ・会期中に設けられた「テーマウィーク」のうち、「平和と人権ウィーク」では、労働環境やジェンダー等をテーマとした多様なディスカッションやイベントを会場内外で実施し、国際的にも人権尊重の重要性を国内外に発信した。（詳細は、3-5 Partnership（協働）に掲載）
- ・スタッフが着用するユニフォームを、職種や性別に関係なく着用できるデザインとし、サステナブルで機能性・耐久性に優れた仕様とした。また、原材料の採取・製造・流通等の段階においても、環境や人権に配慮した調達が行われているかを確認するため、サプライヤーに対し、原材料の生産国・製造国や製造工場の所在地、労働者の雇用形態や労働時間、最低賃金の遵守状況、児童労働・強制労働の有無、労働安全衛生への配慮状況等について情報提供を求め、確認を実施した。
- ・会場での案内・歓迎などの活動を担うボランティアについては、多様な背景を持つ人々が参加できる機会の確保を重視し、年齢、性別、国籍、障がいの有無による制限を設けず、広く応募を受け付けた。その上で、2025年4月1日時点で満18歳以上であること、日本語での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を応募要件とした。

◆ステークホルダーとの対話

関係ステークホルダーの意見を取り入れ、人権尊重の取組の実効性をより高めるため、建設労働団体、障がい者団体、交通運輸労働団体など、関係ステークホルダーとの対話を実施した。労働環境、暑熱対策、宿舍環境、交通アクセス、ユニバーサルデザインなど、多岐にわたる意見を聴取し、協会関係部署と協議を行い、休憩スペースやトイレの整備、ユニバーサルサービスの準備状況を共有するなどの対応を行った。

表 3-4-2 人権に関するステークホルダー対話の実施

団体名/実施月	ご意見の概要	対応
BWI (Building and Wood Workers International) 2023年8月 /2025年8月	<ul style="list-style-type: none"> 万博建設現場の労働者からは大きな不平・不満の声は出ていない。特に、夏場の暑熱対策については総じて好評であった。 朝礼が暑さ対策から早まり、現場へ通勤するために非常な早出を余儀なくされている労働者がいる。 設備・内装工事に従事する労働者は、工期厳守の観点から、今後は夜間労働を強いられ、従事する人数が増えることによる休憩所やトイレの不足が懸念されている。 	関係部署に共有するとともに、指摘を踏まえた対応を事業者に依頼した
	<ul style="list-style-type: none"> 解体工事では、必要経費や工期を確保するとともに、建設従事者の適正な賃金、労働条件、作業環境等を整備して欲しい。 建設工事を請け負った元請け企業において、下請け企業への支払い問題が生じている場合には問題解決を働きかけるとともに解体工事で類似の事案が生じないような措置を講じて欲しい。 	協会の取組を回答し、必要な対応を事業者に依頼した
全国交通運輸労働協議組合 2024年9月	<ul style="list-style-type: none"> 万博会場における、テロや災害対策、或いは警備の状況等の情報が我々に届いていないため不安を感じている。 トラック業界では、アイドリングストップによる荷待ち問題が長いため、対策を講じて欲しいという要望があがっている。 	関係機関に共有し対応を依頼した
全国脊髄損傷者連合会 2024年11月	<ul style="list-style-type: none"> ユニバーサルデザインガイドラインに沿って、車椅子専用の駐車場台数とトイレをどの程度準備するのか示してほしい。 車椅子ユーザーが利用できるトイレの名称を「誰でもトイレ」等にすると、健常者も多く利用してしまう事例がある為、その名称についてはよく検討してほしい。 	整備状況等を回答した

◆参加者等へのヒアリング・現場確認

博覧会協会では、人権侵害の発生を未然に防止するため、参加者等に対する人権意識の向上や、人権リスクの洗い出し及び対応策の検討を目的として、会期前から会期後まで、博覧会協会が発注する事業者や参加者等を対象にヒアリングや現場確認を実施した。

会期前には、博覧会協会が発注する事業者のうち、人権リスクが相対的に高いと指摘される建設業、清掃業、アパレル関連（ユニフォーム含む）製造業等の業種を中心に、調達物品やサービスにおけるサプライチェーン上の人権リスクの有無についてヒアリングを行い、併せて啓発を実施した。具体的には、リスクの高い国や地域での原料調達・製造を回避しているか、委託先工場を含め労働者の権利及び人権尊重に関する取組が行われているかを確認した。また、自社での確認が困難な場合には、人権・労働分野に関する第三者監査の受審や認証取得の有無を確認した。

また、外国人労働者を雇用している、または雇用を予定している場合には、在留資格の適正な確認適正な確認など法令に基づく雇用管理が行われているか、労働条件や契約内容について労働者が理解できる言語で説明・契約がなされているか、工事現場等においては危険箇所への多言語表示の実施など、安全衛生面に配慮した対応が行われているかについて確認した。

会期中は、会場内で人権侵害につながるおそれのある不適切な表示や展示の有無、来場者やスタッフ間におけるハラスメント等の事案の発生状況、またバリアフリートイレや祈祷室等が使用希望者に優先的に利用されているか等について、持続可能性局が実施した「SUS パトロール（持続可能性に関する確認訪問）」等の中で、目視や運営スタッフへの聞き取り等で確認を行った。リソースや参加者等との調整の制約などから、事前に日程調整を行い実施したのは20回程度であったが、その他、日程調整を行わず現場を確認することも行った。これらの巡回時には顕在的な問題事象は確認されなかった。また、これらの取組により、一定の抑止効果があったものと考え

えられる。なお、後述する人権に関する通報受付窓口にて会場内における通報が入った場合には、現場確認を実施し必要に応じて対応を行った。

会期後については、解体・撤去工事等に際し、人権や労働に関する問題が生じないよう未然防止に努めるとともに、万一問題が生じた場合にも適切に対応できるように、閉幕前に参加者等への周知を行った。あわせて、解体・撤去工事期間中には、現場巡回を実施した。

(3) 救済と是正（人権侵害への対応）

博覧会協会は、博覧会事業・運営の一環で発生した人権問題について幅広く受け付け、対応するため、万博史上、また日本における国際大規模イベントとしても初となる人権専用の通報受付窓口を設置し、真摯に対応を行った。通報受付体制は、調達コードに基づくグリーンバンス・メカニズム及び総合コンタクトセンターと連携し、複数の通報経路を設けることで、通報しやすい環境の整備と効果的な運用を図った。なお、協会内や参加者等には全体周知の他、従業員食堂や休憩所等に通報受付窓口のポスターを掲示して周知した。来場者には会場内ではデジタルサイネージで周知を行う他、協会公式ウェブサイトでは窓口一覧に人権に関する専用の通報窓口があることも掲載した。

また、協会職員には、別途協会内外にコンプライアンス、健康、ハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談や通報を受け付けた。いずれの窓口においても、通報者や被害者の秘密保持及び不利益取扱いの防止を徹底し、対話を通じて被害者の救済に努めた。博覧会事業に関連する各種活動において人権侵害が発生した場合には、被害を受けた人の救済へのアクセスを確保するとともに、救済・是正の取組状況を適宜公表した。

◆通報受付対応

人権通報受付窓口では、通報の受付から対応、結果の共有に至るまで、一定の手順に基づき対応を行った。具体的には、通報内容を受理・整理した上で、博覧会事業・運営との関連性や提供情報の十分性を確認し、対応の要否や対応方針を検討した。その際、事案の性質や深刻性に依りて、弁護士や人権分野の専門家と相談しながら対応方針を整理した。対応が必要と判断した案件については、通報者や被通報者等へのヒアリングを行い、当事者間の対話による解決、改善要請、注意喚起、または関係機関の案内等、事案に応じた対応を行った。

また、通報内容を正確に把握するとともに、通報者の負担を軽減し、迅速かつ適切な初動対応につなげるため、日本語及び英語で必要最小限の項目を定めた通報フォームを作成し、より多くの方が通報しやすい環境を整えた。通報窓口には、500件を超える通報が寄せられ、そのうち、博覧会事業・運営の一環として発生した人権に関する内容であり、必要な情報が提供された173件（総合コンタクトセンターに通報があった4件を含めると177件）について具体的な対応を行った。通報内容としては、障がい者の権利に関するもの、労働問題、安全・衛生、ハラスメントに関するものが多く、その他、差別的言動や子どもの権利に関する通報が寄せられた。（通報受付対応処理の状況は、資料編に記載）

受理した案件のうち、対応が必要と判断したものについては、通報者・被通報者等へのヒアリングを実施し、当事者間の対話を通じて解決を図る等の対応を行った。また、調達コードに関する通報受付窓口では、調達コードに関する不遵守の有無を精査するため第三者による複数の外部

会議体を設置し、個別事案ごとに詳細な調査を行う体制としていたが、人権通報受付窓口においては、意見や相談レベルの内容から深刻な事案まで幅広い通報が寄せられたことから、弁護士や人権専門家と相談しつつ、通報者のニーズに応じて対応した。

なお、中には通報者から通報受付窓口の役割を超えた対応に期待を寄せられる案件もあったが、丁寧なフォローを行いながら論点整理や対応方針の提案を行う等、真摯に対応した結果、通報者から感謝の声が寄せられることもあった。一方で、通報者または被通報者から円滑に回答が得られない場合や、会期後半に通報件数が増加した際には、対応に時間を要するケースも見られた。

表 3-4-3 人権に関する通報受付対応 通報種別件数内訳（2025 年 12 月現在）

差別	ハラスメント	安全・衛生	労働時間・契約	表現の自由	障がい者の権利	子どもの権利	プライバシー	その他	合計
22	28	33	34	2	48	5	5	12	177

※複数の通報種別を含む事案があるため、合計件数と通報件数は一致しない

◆対応結果と学び・気づき

人権通報受付窓口においては、通報者や被通報者へのヒアリング等の結果、被通報者が通報内容の事実関係を認め、当該行為が上述のフローに基づき弁護士や専門家にも相談した上で人権侵害に該当するおそれがあると考えられる場合には、被通報者に改善を求めた。また、会場運営上のルールが遵守されていなかった事案については再発防止の観点から、当該被通報者に限らず関係する全ての参加者に対して注意喚起を行ったケースもあった。被通報者に通報内容を伝える際には、協会の人権方針や人権尊重に関する考え方を改めて説明することにより、改善効果や抑止効果が得られたのではないかと考えられる。

一方で、当窓口は法的な調査権や強制力を有していないことから、十分な調査結果を得ることができなかった事案や、通報者と被通報者の主張が大きく食い違い、事実認定に至らなかった事例も見られた。

また、通報者には窓口の役割や対応範囲について事前に説明していたものの、対応結果に不満を示す苦情が寄せられた事例もあった。さらに、必要事項の記載が不足している通報や、追加情報の提供依頼に対して通報者から回答が得られず、調査・対応の開始に至らなかったケースも確認された。

なお、人権通報受付窓口では、通報内容の正確性や記録性を確保する観点から、原則として電子メールによる対応を基本としていたが、総合コンタクトセンターでは電話による一次対応を行っていたため、通報者の状況に応じて補完的に対応することができた。

これらの対応を通じて、以下の点が今後の大型イベントや組織運営における人権通報体制の構築において重要であることが明らかとなった。

- ・人権通報窓口の役割や対応範囲について、通報者に対してより分かりやすく説明することの重要性
- ・行政機関や専門機関との連携体制をあらかじめ整理しておく必要性
- ・専門窓口と総合コンタクトセンターとの役割分担を明確にし、通報者の状況や緊急性に応じた柔軟な受付体制を構築する必要性

なお、一部のパビリオン建設工事において建設代金の支払いに関する相談が寄せられた事案については、当事者間の契約事項であることを踏まえつつも、公正な事業慣行及び人権尊重の観点から、関係者へのヒアリングを行うとともに、建設業法等を所管する行政機関と連携し、相談内容の解決に向けた支援を行った。

表 3-4-4 人権への負の影響を予防・軽減する方策と通報受付窓口（会期中）

ライツホルダー	人権への負の影響を予防・軽減する方策	主な通報受付窓口
協会職員	<ul style="list-style-type: none"> ・幹部・職員（プロデューサー含む）、スタッフ等への人権啓発活動の実施（講義、e-ラーニング）などによる、理解促進・啓発活動 ・SNS 発信マニュアルの適用 	自組織、ハラスメント対応窓口 など
運営スタッフ、ボランティア		所属事業者、人権通報窓口、調達コード通報窓口
参加者（政府、自治体含む）の職員	<ul style="list-style-type: none"> ・「持続可能性に配慮した調達コード」の策定、運用及びモニタリング ・SNS 発信マニュアルの適用 	所属事業者、人権通報窓口、調達コード通報窓口
来場者	・ユニバーサルデザイン・サービスガイドラインの適用	総合コンタクトセンター、人権通報窓口、調達コード通報窓口
地域住民	・地域住民との対話	
NGO 職員	・NGO との対話	持続可能性局、人権通報窓口
メディアに属する人	・ユニバーサルデザイン・サービスガイドラインの適用	協会担当部署、人権通報窓口
サプライヤーの従業員	・「持続可能性に配慮した調達コード」の策定、運用及びモニタリング	調達コードに係る通報受付対応等

表 3-4-5 人権に関する通報受付実績（2025 年 12 月現在）

通報を受けた窓口	通報受付受理件数
博覧会協会（協会内及び外部専門機関にて受付）	コンプライアンス 1 件 ハラスメント 3 件 健康関連 1～2 件/月
人権に関する通報受付窓口	173 件
大阪・関西万博総合コンタクトセンター	4 件
持続可能性に配慮した調達コード 通報受付窓口	2 件

（４）人権・コンプライアンスに関する研修・啓発

博覧会協会では、役職員一人一人が人権方針に基づいた行動を実践できるよう、教育・研修を通して意識の醸成と能力の向上を図った。

全協会員を対象とした人権研修では、過去のイベントで生じた人権課題や、大阪・関西万博において想定される人権上のリスク事例（性別、人種など）を共有した。さらに、人権方針の内容や人権デュー・ディリジェンスの取組を学ぶため、e-ラーニングや教材配布などによる継続的な学習機会を設けた。

また、ハラスメントや官製談合の防止、利害関係者との適切な関係維持など、倫理・法令順守を重視したコンプライアンス研修も定期的を実施した。これらの取組を通して、博覧会協会全体で人権尊重とコンプライアンス意識を基盤とした組織文化の定着が進んだ。

表 3-4-6 人権に関する研修・啓発活動の実施状況

実施年月	対象	内容
2023年10月	協会	過去イベントにおける人権課題事例や万博で生じうる人権課題例（性別・人種・外国人等）を周知
2024年4月	協会	博覧会協会の人権方針を策定し周知
2024年7月	協会	協会内全部局における人権リスクの検討・抽出
2024年9月	協会	LGBTQ研修
2024年10月	協会	人権方針、人権デュー・ディリジェンスの取組、万博における人権課題（LGBTQ等）を周知
2024年11～12月	協会	万博全体における人権尊重の取組を周知（ビジネスと人権に関する指導原則、人権課題の特定、人権DD等）
2025年1～4月	協会・参加者等	ユニバーサル研修（基礎対応、特性別サポート、合理的配慮、ガイドライン、実技講習）
2025年3～4月	参加者等	LGBTQ研修
2025年10月	協会・参加者等	閉幕以降を含めた人権・労働問題への対応に関する周知（日・英・仏語）

表 3-4-7 コンプライアンス研修の実施

実施日	内容
2024年5月20日	協会職員の立場について
2024年5月31日	情報の取扱いについて
2024年6月17日	利害関係者について
2024年6月24日	入札談合の防止に向けて
2024年7月11日	契約事務の留意事項について
2024年7月29日	暴力団排除に関すること
2024年8月5日	コンプライアンス違反を起こさないために
2024年12月3日	コンプライアンスケーススタディ①

◆対外的な人権啓発活動

人権尊重の理念を協会内部にとどめず、社会全体へと広げていくため、対外的な啓発活動にも積極的に取り組んだ。

2023年7月、国連「ビジネスと人権に関する作業部会」が来日し、日本各地でステークホルダーとの面談を通して、「国連ビジネスと人権に関する指導原則」の実施状況を調査した。同作業部会のステートメントでは、東京以外の地方では指導原則に対する認識が依然として低く、特に中小企業でその傾向が顕著であると指摘された。

博覧会協会は、このような現状を踏まえ、大阪・関西万博の開催を契機として、開催地である大阪・関西地域を中心に「ビジネスと人権」の考え方が中小企業等に広く浸透することを目指した。地域経済を支える中小企業が、人権尊重を基盤とした持続可能な経営を実現することを重視し、行政機関や関係団体と連携した普及啓発活動を行った。

その一環として、2024年度には中小企業庁及び経済産業省近畿経済産業局と連携して、「ビジネスと人権」をテーマとしたセミナーを12月に開催し、企業担当者や関係団体に対し、人権尊重の重要性及び博覧会協会の取組内容を紹介した。

2025年度には、世界中の国々が地球的規模の課題の解決に向け、対話によって「いのち輝く未来社会」を世界と共に創造することを目的として行う取り組みである「テーマウィーク」の1つとして、8月に「平和と人権ウィーク」を開催し、人権に関する様々なプログラムを実施した

(詳細は 3.5 Partnership (協働) に記載)。また、その一環として、国際労働機関 (ILO) 駐日事務所及び経済産業省が主催した「ビジネスと人権」に関するイベントにおいて、協会の人権方針及び人権デュー・ディリジェンスの実践内容を発信した。

これらの取組を通じて、博覧会協会は、国際的な人権基準を地域社会へ広げるハブとしての役割を果たし、万博の開催効果を「人権尊重の文化」として地域経済に定着させていくことを目指している。

【取組結果と今後の展望】

このように、博覧会協会は「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマのもと、国際的な人権基準に基づいた万博運営を実践するとともに、万博に関連して生じた人権問題については、関係者と連携し、真摯に解決に向けた取組を推進した。

大阪・関西万博においては、博覧会協会が万博史上初めて人権方針を策定するとともに、人権デュー・ディリジェンスを実施し、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づく運営体制の整備を進めた。これにより、万博運営に関わる多様な主体 (参加者等) を念頭に、人権尊重の考え方を明確に示すとともに、人権リスクの特定・予防・軽減や、通報・是正の仕組みを段階的に整備することが可能となった。

こうした取組は、協会内部の管理体制の整備にとどまらず、参加者や関係事業者に対しても、人権尊重を前提とした事業運営の重要性を共有する契機となり、国際的な大型イベントにおいて指導原則を具体的な運営に落とし込む一つの実践例を示したものといえる。

これに加えて、参加者等によって実施された多様なイベント、展示、講演等は、来場者等が人権について身近に考えるきっかけを提供し、万博空間全体として人権を可視化・体感できる場の形成につながった。

来場者等が大阪・関西万博の取組を通じて、日々の業務や生活の中で人権について考え、家族や友人をはじめとする様々な人々と、気軽な会話から専門的な意見交換にいたるまで多様なレベルの対話を行ったことは、万博がもたらした大きな社会的成果の一つである。

これらの成果や課題は、今後開催が予定されている国際博覧会や大型イベント等においても有益な知見となる。

今後、これらの知見が社会全体に共有され、人権が尊重される持続可能な社会の実現に向けた取組が一層深化していくことを期待したい。

第4章 持続可能な大阪・関西万博全体の指標

「持続可能な大阪・関西万博開催にむけた方針」（以下、「持続可能性方針」という。）における5つのP（People・Planet・Prosperity・Peace・Partnership）はSDGsのキーワードとなっている5つのPのもとに大目標と目指すべき方向を整理したものである。

博覧会協会は、これら5つのPに係る持続可能な大阪・関西万博の「目指すべき方向」に沿って、また大阪・関西万博において考慮すべき主な世界的な課題等を鑑み、大阪・関西万博全体の持続可能性の取組についてアピールすべき代表的な指標を検討している。この検討にあたっては、持続可能性方針にて、5つのPの「目指すべき方向」に基づき、各部署において作成した個別目標を踏まえて検討している。なお、5つのPについては、指標を検討する際には指標と5つのPを必ずしも一対一の対応とはせず、2つ以上のPにまたがる指標なども検討してきた。

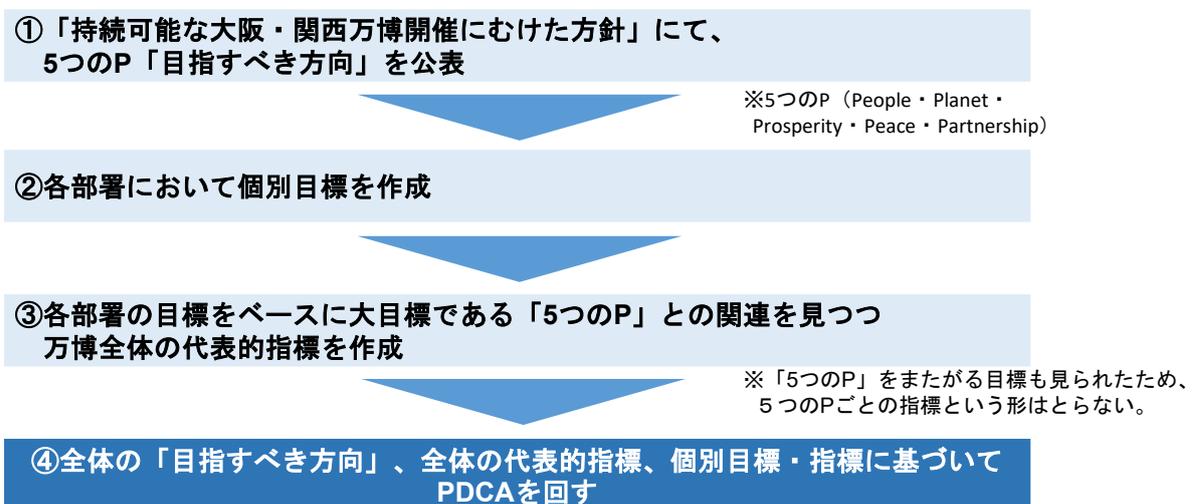


図 4-1 代表的指標の設定（考え方）

代表的な指標は以下のとおりである。

1 インクルーシブな万博運営に関する指標

インクルーシブな大阪・関西万博の開催にむけて、

誰一人取り残さない会場運営と会場建設を目指す

こととして、以下の指標により取組を進めた。

1-1 人権に関する指標

人権デュー・ディリジェンスを実施する初の万博

博覧会協会は、大阪・関西万博のテーマ「いのち輝く未来社会のデザイン」が実現されるために、万博に関わる一人ひとりの人権が尊重される必要があることを認識し、人権尊重の取組として人権デュー・ディリジェンスを継続的に実施した。（具体的な内容は第3章(Peace)に記載）

(1)人権への負の影響（リスク）の特定 (万博運営において可能性のある人権侵害を特定)	(2)人権に関する負の影響の予防・軽減 (人権侵害が起こらない仕組みづくり)
<ul style="list-style-type: none"> 負の影響を受ける可能性がある人（ライツホルダー）を抽出し持続可能性有識者委員会、人権WGなどで議論し、特定 	<ul style="list-style-type: none"> ESMSの構築・運用を図り、ISO20121認証を取得 博覧会協会各部局向けアンケートによる意識醸成 ユニバーサルデザイン/サービス・ガイドラインの適切な運用 持続可能性に配慮した調達コードの適切な運用 人権に関する職員研修や、外部講演等を通じた発信
(4)情報提供（開示） (協会が人権DDにどう取り組んだか公表)	(3)チェック（評価） (仕組がしっかりと機能しているか検証)
<ul style="list-style-type: none"> 人権に関する取組（通報受付、モニタリング等）実施結果 持続可能性有識者委員会、人権WG（議事録公表） 持続可能性行動計画（公表・意見募集）など 	<ul style="list-style-type: none"> ESMSの継続的な運用 調達コードの運用評価（通報受付、モニタリング） 人権に関する通報受付窓口・総合コンタクトセンターによる通報受付と対応 人権WG、持続可能性有識者委員会における評価

図 4-2 博覧会協会における人権 DD の考え方

1-2 ユニバーサルデザイン・ユニバーサルサービスに関する指標

ユニバーサルデザイン・ユニバーサルサービスガイドラインに 基づいて運営する初の万博

ユニバーサルデザインガイドラインに加えて、日本で初めて運営サービスに特化した「ユニバーサルサービスガイドライン」に基づいて会場を運営し、より高品質な「アクセシブルでインクルーシブな博覧会」の実現を目指した。

建築物のユニバーサルデザインについては、原則として、会場内のすべての建築物において国の「望ましいレベル」以上のユニバーサルデザインを目指した。

さらに、万博としては初めてユニバーサルサービスについて独立したガイドラインを定め、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・関西万博を目指した。

表 4-1 ユニバーサルデザインガイドラインで定める基準の考え方

規制(Control)	推奨(Guide)
<p>「～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、遵守すべき整備基準として定義する。</p> <p>法で定められた基準に加えて、『Tokyo2020 アクセシビリティガイドラインにおける標準基準』、『国の推奨基準』、『国の遵守基準を上回る大阪府条例等の整備基準（望ましい整備）』のうち最も高い水準を基本に設定。</p>	<p>「～することが望ましい。」事項を示し、より安全かつ円滑な移動等の実現とともに、来場者の利便性の向上や快適な利用ができるように備えることが望ましい基準として定義する。</p> <p>『Tokyo2020 アクセシビリティガイドラインにおける推奨基準』、『大阪府条例等による望ましい整備』の水準、『高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(令和3年3月)』の設計標準（望ましい基準）、障がい当事者の意見等を総合的に勘案して設定。</p>

【ユニバーサルデザインガイドラインにおける基準の概要】	ユニバーサルデザインガイドライン	バリアフリー法・条例
適用される基準	国の「望ましいレベル」以上	・最低限の基準(建築物移動等円滑化基準)※適合義務 ・望ましいレベル(建築物移動等円滑化推奨基準)※努力義務

(「望ましいレベル」以上のユニバーサルデザイン)

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(バリアフリー法)においては、一定規模以上のものに対して適合義務がある「建築物移動等円滑化基準」とすべての建築物に対して、達成することが望ましいレベルの基準として「建築物移動等円滑化推奨基準」がある。

国においては、これを 67%以上の建築物が達成することを目指しているところ、大阪・関西万博においては、すべての建物が「建築物移動等円滑化推奨基準」を達成することを目指した。

表 4-2 建築物移動等円滑化基準・望ましいレベル(推奨基準)の例

	建築物移動等円滑化基準	望ましいレベル(推奨基準)
案内設備に至る経路	道等から案内板や案内所に至る経路には、視覚障害者誘導用ブロックを設置するか、音声による誘導装置を設ける	
廊下幅	120cm 以上	180cm 以上
手すりの設置	片側	両側
スロープ勾配	1/12 以下	1/12 以下(屋外は 1/15 以下)

(出典 国土交通省ウェブサイトより抜粋)

表 4-3 ユニバーサルサービスガイドラインで定める基準の考え方

規制(Control)
「～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。 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。

表 4-4 ユニバーサルサービスガイドラインにおける基準の例

(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
--

(実施状況・実績)

誰一人取り残さない会場運営と会場建設を目指すため、大阪・関西万博の開催にあたり、ユニバーサルデザイン検討会(全 3 回)、交通アクセスユニバーサルデザイン検討会(全 5 回)及びユニバーサルサービス検討会(全 12 回)を開催するとともに、障がい当事者や学識経験者等の

意見を踏まえた検討を行い、すべての人が安全・快適に過ごすことができるようガイドラインの策定等を実施した。

建築物のユニバーサルデザインについては、参加者の建築計画（117件）を審査し、ガイドラインに沿ったものであることを確認した後、参加者に対して着工許可を交付した。この際、物理的な制約（通路幅の確保が困難）などがある場合はユニバーサルサービスの観点で補完する（誘導員を配置する等の措置を講じる）よう参加者に対して指導した。その結果、来場者からは、通路、出入口、スロープ、エレベーター等について利用しやすかったとの声が多く寄せられた。

ユニバーサルサービスについては、苦情への対応状況などを踏まえて改善を行った結果、アクセシビリティセンターの利用、スタッフの対応等に関して、来場者から評価する声が多く見られた。

また、障がい者や移動が困難な来場者等が優先的に入場できるよう、会場の入場ゲート及び一部のパビリオンにおいて優先レーンを設置した。万博の特性を踏まえ、運用については一律の基準を設けず、各施設の状況に応じた柔軟な対応とした。運用の結果、高齢者や障がい者、子育て世帯等の移動・待機負担が軽減され、安心して会場を利用できたとの評価が多く寄せられた。一方で、対象範囲や確認方法が施設や日時により異なったことに加え、優先レーンの有無や利用方法に関する事前・現地での周知が十分でなかったとの指摘や、予約システムの徹底導入など、他の手法による対応を求める指摘もあった。

様々な取組の結果、大阪・関西万博では、多くの障がい者の方にも来場いただくことができた。（特別割引入場券の販売枚数約 63.3 万枚）

資料編

5 人権に関する通報受付窓口における通報の受付及び処理の状況

受付番号	通報者		種別	通報内容	処理状況
1	その他	本人	差別	協会職員による外部イベント参加者への差別的な発言に関する申し立て。	協会幹部より被通報者に注意を行うとともに、通報者に謝罪を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
2	その他	本人	差別	協会制作物等における多様性への配慮を求める申し立て。	被通報者・関係者に多様性への配慮について周知するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
3	その他	関係団体	障がい者の権利	チケット購入や万博会場における視覚障がい者への対応に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に改善内容等について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
4	その他	本人	差別	協会制作物等における差別への配慮を求める申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
5	その他	関係団体	安全・衛生	建設工事作業員の通行やトイレ利用に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に改善内容等について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
6	その他	関係団体	安全・衛生	建設工事作業員の安全配慮を求める申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に調査・対応結果について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
7	スタッフ	本人	ハラスメント、労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等におけるハラスメントや労働契約に関する申し立て。	被通報者に調査を行い、被通報者から通報者に謝罪等の対応を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
8	その他	第三者	子どもの権利	子ども用トイレの設置方法に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に調査結果について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
9	その他	第三者	子どもの権利	子ども用トイレの使用ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
10	来場者	本人	障がい者の権利	パーソナルモビリティの使用ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
11	来場者	本人	障がい者の権利	車椅子への対応に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
12	その他	第三者	表現の自由	協会の取材対応に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
13	その他	家族	差別	会場における支払方法をキャッシュレスに限定している運用に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に考え方について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
14	その他	第三者	プライバシー	会場からのネット配信に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
15	スタッフ	本人	プライバシー	スタッフに対して事業者が実施する独自の持物検査に関する申し立て。	被通報者等に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

16	スタッフ	第三者	表現の自由	協会の取材対応に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
17	その他	家族	子どもの権利	学校における万博を理由とした規律訓練に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
18	その他	家族	障がい者の権利	障がい者の入場ゲート及びパビリオン入館時の対応に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に対応可能な内容について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
19	スタッフ	本人	ハラスメント、労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等におけるハラスメントや労働契約に関する申し立て。	通報者からの希望により保留としたが、その後の連絡が途絶えたため、本通報受付窓口における手続を終了した。
20	その他	本人	差別	高齢者からのWEB問合せに対する協会の対応に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
21	その他	本人	障がい者の権利	障がい者向けチケット種別に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
22	来場者	本人	安全・衛生	パビリオン運営主体等スタッフによる高圧的な態度に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
23	来場者	第三者	ハラスメント	会場におけるカスタマーハラスメントに関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
24	スタッフ	第三者	差別	来場した子どもによる会場スタッフへの差別的な態度に関する申し立て。	関係者に調査を行うも被通報者の特定が困難であることから、通報者にその旨の回答を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
25	その他	第三者	安全・衛生	会場におけるコスプレに対する不安に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
26	来場者	本人	障がい者の権利	パーソナルモビリティの貸出ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に被通報者からの謝罪と改善予定の内容の報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
27	その他	第三者	安全・衛生	会場におけるコスプレに対する不安に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
28	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等における労働契約等に関する申し立て。	被通報者等に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
29	来場者	本人	差別	入場ゲートにおけるベビーカーの優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールの報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
30	来場者	本人	差別	パビリオン運営主体等におけるスタッフの説明内容に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
31	来場者	本人	差別	来場後アンケートの性別質問項目の記載に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
32	来場者	本人	差別	ユニバーサルトイレの使用ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

33	スタッフ	本人	ハラスメント、労働条件・労働環境	パピリオン運営主体等におけるハラスメントや労働条件等に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
34	その他	本人	障がい者の権利	会場における指定難病者への割引ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
35	来場者	本人	ハラスメント、労働条件・労働環境	パピリオン運営主体等における労働契約等に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
36	来場者	本人	安全・衛生	パピリオン運営主体等スタッフの医療支援に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
37	その他	本人	その他	著作権に関する申し立て。	通報者に繰り返し内容を確認したものの不明瞭で処理を進めることが困難と判断したため、本通報受付窓口における手続を終了した。
38	その他	第三者	プライバシー	会場からのネット配信に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
39	来場者	本人	安全・衛生	会場スタッフによる威圧的な態度に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
40	来場者	本人	プライバシー	会場内における撮影画像に対する SNS 上での誹謗中傷に関する申し立て。	通報者に詳細内容を確認するとともに、協会として対応可能な内容について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
41	来場者	本人	プライバシー	会場におけるスタッフ間の誹謗中傷に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
42	その他	本人	障がい者の権利	パピリオン運営主体等における優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
43	来場者	本人	差別	パピリオン運営主体等における展示に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
44	来場者	本人	障がい者の権利	パピリオン運営主体等における優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
45	来場者	本人	障がい者の権利	会場における精神障がい者への割引ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
46	スタッフ	本人	安全・衛生	会場内喫煙所からの受動喫煙に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に改善予定の内容・時期について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
47	スタッフ	本人	安全・衛生	会場スタッフ休憩所の環境改善に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に改善予定の内容・時期について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
48	来場者	本人	障がい者の権利	パピリオン運営主体等における優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
49	スタッフ	本人	ハラスメント	パピリオン運営主体等におけるカスタマーハラスメント	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

				トへの対応に関する申し立て。	
50	スタッフ	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における不当な扱いに関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したためその窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
51	スタッフ	本人	ハラスメント、労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等におけるハラスメント・労働契約に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行ったものの、9月以降通報者からの連絡が途絶え、本通報受付窓口における手続を終了した。
52	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等における労働条件に関する申し立て。	通報者からの希望により保留中であったところ、その後の連絡が途絶えたため、本通報受付窓口における手続を終了した。
53	スタッフ	本人	差別	パビリオン運営主体等における差別的な扱いに関する申し立て。	通報者と複数回連絡を取り、通報内容の確認作業を進めていたものの、6月以降通報者からの連絡が途絶え、本通報受付窓口における手続を終了した。
54	その他	第三者	安全・衛生	SNS上に投稿された会場スタッフの体調に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
55	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等におけるハラスメントに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い対話の意思確認を行ったものの、8月以降通報者からの連絡が途絶え、本通報受付窓口における手続を終了した。
56	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等におけるハラスメントに関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの、6月以降通報者からの連絡が途絶え、本通報受付窓口における手続を終了した。
57	来場者	家族	障がい者の権利	会場における共用コンセンートの利用ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
58	来場者	本人	安全・衛生	会場におけるスタッフによる不適切な言動に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
59	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における視覚障がい者の優先入場に関する申し立て。	通報者より他の手段で対応完了したと報告があり、本通報受付窓口における手続を終了した。
60	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における療養手帳持参者の優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
61	その他	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における視覚障がい者の優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
62	その他	第三者	障がい者の権利	障がい者を万博に招待することを求める申し立て。	通報者に参考意見に対するお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
63	来場者	本人	安全・衛生	会場スタッフによる怒声等に関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したため、その窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
64	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における精神障がい者の優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

65	来場者	本人	障がい者の権利	パピリオン運営主体等における盲導犬の扱いに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に被通報者からの謝罪と改善策について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
66	来場者	本人	差別	パピリオン運営主体等における差別的な扱いに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
67	スタッフ	本人	その他	会場スタッフの不適切な行動に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
68	スタッフ	本人	その他	会場スタッフの不適切な行動に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
69	スタッフ	本人	その他	会場スタッフの不適切な行動に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
70	その他	第三者	その他	パピリオン運営主体等における建設工事に関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したためその窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
71	来場者	本人	障がい者の権利	会場スタッフによる障がい者への不適切な対応に関する申し立て。	関係者に確認するとともに、通報者に報告とお詫びを伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
72	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パピリオン運営主体等における労働条件に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
73	その他	第三者	障がい者の権利	障がい者を万博に招待することを求める申し立て。	通報者に参考意見に対するお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
74	スタッフ	本人	差別	会場内施設での求人募集に関する申し立て。	通報者に処理を行うための追加情報を求めたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
75	来場者	本人	障がい者の権利	会場外運行バス内における障がい者への不適切な発言に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
76	来場者	本人	差別	パピリオン運営主体等における差別的な仕草に関する申し立て。	通報者に意見に対するお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
77	スタッフ	本人	安全・衛生	会場におけるスタッフへの暑熱対策に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
78	来場者	本人	安全・衛生	会場外スタッフによる威圧的な発言に関する申し立て。	関係者に調査を行うも被通報者の特定が困難であることから、通報者にその旨を回答し、本通報受付窓口における手続を終了した。
79	スタッフ	本人	安全・衛生	会場スタッフの不安全な行動に関する申し立て。	関係者に調査を行うも被通報者の特定が困難であることから、通報者にその旨を回答し、本通報受付窓口における手続を終了した。
80	スタッフ	本人	安全・衛生	会場におけるスタッフへの暑熱対策に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
81	来場者	家族	障がい者の権利	パピリオン運営主体等における重度障がい者の優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に確認したルールについて報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

82	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等における労働条件に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの、通報者から取り下げがあり、本通報受付窓口における手続を終了した。
83	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等における雇用契約に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
84	スタッフ	本人	安全・衛生	会場におけるスタッフへの暑熱対策に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に改善予定の内容について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
85	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場施設における雇用契約等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
86	その他	関係者	その他	パビリオン運営主体等における建設工事に関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したため、その窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
87	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等におけるハラスメントに関する申し立て。	通報者からの希望により取り下げがあり、本通報受付窓口における手続を終了した。
88	来場者	家族	その他	会場内で生じた来場者間の威圧的行為に対する会場スタッフの対応に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
89	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等における雇用契約に関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したため、その窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
90	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場施設における雇用契約に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
91	その他	本人	差別	催事出演者の過去の差別発言に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
92	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等スタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
93	スタッフ	本人	安全・衛生	会場におけるスタッフへの暑熱対策に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
94	その他	本人	障がい者の権利	障がい者用駐車場の利用ルールに関する申し立て。	通報者に意見へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
95	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における不当な扱いに関する申し立て。	通報者に意見へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
96	その他	第三者	その他	パビリオン運営主体等における建設工事に関する申し立て。	通報者に情報提供へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
97	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
98	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したため、その窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。

99	スタッフ	本人	安全・衛生	パビリオン運営主体等における暑熱対策に関する申し立て。	通報者に意見へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
100	その他	第三者	その他	会場周辺道路における警備に関する申し立て。	通報者に情報提供へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
101	その他	第三者	差別	催事出演者の過去の発言に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
102	来場者	本人	安全・衛生	パビリオン運営主体等スタッフによる威圧的な態度に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
103	来場者	家族	障がい者の権利	パビリオン運営主体等スタッフによる精神障がい者への不当な扱いに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
104	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの休憩所・トイレ利用に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
105	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
106	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	スタッフの労働条件等に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
107	来場者	本人	差別	パビリオン運営主体等における不当な扱いに関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したため、その窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
108	スタッフ	本人	安全・衛生	会場における不安全な作業に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
109	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
110	来場者	家族	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における大型車椅子の入場制限に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
111	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パビリオン運営主体等における労働条件等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
112	スタッフ	本人	その他	会場運営における業務発注指示に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
113	来場者	本人	安全・衛生	パビリオン運営主体等スタッフによる不快な言動に関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したため、その窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
114	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
115	来場者	本人	安全・衛生	パビリオン運営主体等スタッフによる高圧的な言動に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

116	その他	第三者	差別	催事出演者の過去の発言に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
117	スタッフ	本人	差別	パビリオン運営主体等における差別的な扱いに関する申し立て。	通報者の連絡先が不明であったものの被通報者に調査を実施し、本通報受付窓口における手続を終了した。
118	来場者	本人	安全・衛生	会場内トイレにおける異性スタッフによる清掃作業に関する申し立て。	通報者に詳細確認したところ、他窓口への相談がより有効と判明したためその窓口を紹介し本通報受付窓口における手続を終了した。
119	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
120	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
121	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
122	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
123	来場者	本人	安全・衛生	入場ゲートにおける会場スタッフによる危険な対応に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
124	来場者	第三者	安全・衛生	会場スタッフによる不快な行為に関する申し立て	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
125	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
126	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
127	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働条件等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
128	スタッフ	本人	安全・衛生	会場でのスタッフへの暑熱対策に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
129	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
130	その他	家族	子どもの権利	万博への校外学習に関する学校の対応に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
131	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等におけるカスタマーハラスメントに関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
132	来場者	本人	障がい者の権利	エレベーターにおける会場スタッフによる不当な対応に関する申し立て	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

133	来場者	本人	障がい者の権利	障がい者用駐車場への退場ルートに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
134	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等スタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
135	スタッフ	本人	安全・衛生	会場におけるスタッフへの暑熱対策に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
136	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等スタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
137	来場者	本人	安全・衛生	入場ゲートにおける会場スタッフの暴言に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
138	スタッフ	本人	その他	パビリオン運営主体等における会場スタッフの不適切な採用に関する申し立て。	関係者に確認したものの回答が得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
139	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働契約等に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
140	来場者	本人	安全・衛生	来場者間の痴漢行為に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
141	その他	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等におけるイベント登壇者の過去の活動に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
142	スタッフ	本人	ハラスメント	パビリオン運営主体等におけるカスタマーハラスメントに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
143	勤務員	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働契約等に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
144	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における優先入場対応に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
145	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における歩行困難者への対応に関する申し立て。	被通報者に確認したものの回答が得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
146	来場者	本人	障がい者の権利	会場スタッフによる身体障がい者への対応に関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
147	その他	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等におけるイベント登壇者の過去の活動に関する申し立て。	被通報者・関係者に確認するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
148	来場者	本人	障がい者の権利	会場スタッフによる歩行困難者への配慮不足に関する申し立て。	通報者の連絡先が不明であったものの被通報者に意見を共有し、本通報受付窓口における手続を終了した。
149	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	被通報者・関係者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。

150	来場者	本人	障がい者の権利	障がい者用駐車場の予約ルールに関する申し立て。	被通報者・関係者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
151	その他	本人	障がい者の権利	旅行代理店における障がい者チケットの取り扱いに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
152	その他	本人	障がい者の権利	聴覚障がい者からの問合せに対する協会の対応に関する申し立て。	被通報者・関係者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
153	来場者	本人	障がい者の権利	入場ゲートにおける電動車いすの入場ルールに関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に被通報者からの謝罪と対応について報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
154	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
155	来場者	本人	障がい者の権利	パピリオン運営主体等における精神障がい者の優先入場に関する申し立て。	被通報者・関係者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
156	来場者	本人	差別	パピリオン運営主体等スタッフによる差別的な言動に関する申し立て。	被通報者に確認したものの回答が得られず、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
157	スタッフ	本人	安全・衛生	会場におけるスタッフへの暑熱対策に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
158	その他	本人	障がい者の権利	旅行代理店やコンビニにおける障がい者チケットの取り扱いに関する申し立て。	被通報者に調査するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
159	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
160	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パピリオン運営主体等における労働契約等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
161	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パピリオン運営主体等における労働契約等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
162	来場者	本人	安全・衛生	会場における盗撮に関する申し立て。	被通報者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
163	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	パピリオン運営主体等における労働契約等に関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。
164	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働契約等に関する申し立て。	通報者に法的な調査・対応を行える窓口を紹介し、本通報受付窓口における手続を終了した。
165	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者から取り下げがあり、本通報受付窓口における手続を終了した。
166	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者に通報内容の確認作業を進めていたものの回答を得られず、本通報受付窓口における手続を終了した。

167	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における優先入場に関する申し立て。	被通報者・関係者に頂戴した意見を共有するとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
168	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における優先入場に関する申し立て。	被通報者に調査を行うとともに、通報者に報告を行い、本通報受付窓口における手続を終了した。
169	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働契約等に関する申し立て。	通報者に法的な調査・対応を行える窓口を紹介し、被通報者に通報内容を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
170	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における補助犬の入場ルールに関する申し立て。	通報者に意見へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
171	来場者	本人	障がい者の権利	パビリオン運営主体等における優先入場に関する申し立て。	通報者に意見へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
172	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働契約等に関する申し立て。	通報者に法的な調査・対応を行える窓口を紹介し、本通報受付窓口における手続を終了した。
173	スタッフ	本人	ハラスメント	会場におけるスタッフ間のハラスメントに関する申し立て。	通報者に法的な調査・対応を行える窓口を紹介し、本通報受付窓口における手続を終了した。
174	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働契約等に関する申し立て。	通報者に法的な調査・対応を行える窓口を紹介し、本通報受付窓口における手続を終了した。
175	来場者	本人	安全・衛生	カームルームへの適切な案内を求める申し立て。	通報者に意見へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
176	来場者	本人	障がい者の権利	会場スタッフによる障がい者への不適切な対応に関する申し立て。	通報者に意見へのお礼を伝え、本通報受付窓口における手続を終了した。
177	スタッフ	本人	労働条件・労働環境	会場スタッフの労働契約等に関する申し立て。	通報者に法的な調査・対応を行える窓口を紹介し、本通報受付窓口における手続を終了した。