

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

2026年2月5日 第5回人権ワーキンググループ

公益社団法人
2025年日本国際博覧会協会
持続可能性局



【取組結果】

- ・万博として、初めて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。
- ・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、各施設の建築段階で確認を実施。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。

【博覧会協会による具体的な取組例】

- ・車椅子使用者等が他の来場者と同様に会場を利用できるよう、通路、出入口、スロープ、エレベーター等について配慮した。来場者から、利用しやすかったとの意見が多く寄せられた。
- ・視覚障がい者等には、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設置。また、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設置。
- ・また、筆談や手話による対応など、様々な配慮を必要とする来場者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。また、長時間の歩行が困難な来場者に対する車いす・歩行補助器具等の貸出に加え、視覚障がいのある来場者等に配慮した触知図を設置。
- ・熱中症対策を含め、会場内での体調不良者や負傷者に対応するため、医師・看護師が常駐する診療所（3か所）および看護師が常駐する応急手当所（5か所）を設置し、応急措置を実施。
- ・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。
- ・公式ウェブサイト「ユニバーサルサービス・サポート」ページで適宜公表。
(URL)<https://www.expo2025.or.jp/universalinfo/>
- ・サステナビリティパトロールとして、持続可能性局の職員がパビリオン等におけるユニバーサルサービス・ユニバーサルデザインの実施状況を確認。

客席の車いすスペースと介助者席



NaviLensコード、shikAIコードの設置例



【協会以外の取組例】一般社団法人関西イノベーションセンター「LET'S EXPO」

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くため、万博に協賛いただいた。

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

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いただけるよう、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、多くの方が参加した。

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

[出典]一般社団法人関西イノベーションセンター「LET'S EXPO」ウェブサイト(<https://www.lets-expo.jp/>)より抜粋

LET'S EXPO

行こう。あきらめていた人と。

(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



(2)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

大阪・関西万博では、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す。

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・関西万博を目指す。

【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、以下の取組を実施した。

○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）を開催し、すべての人が安全・快適に過ごすことができるよう、障がい当事者や学識経験者等の意見を踏まえて検討を深め、ガイドラインを策定。

○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。

※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）よう指導。

○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実施。

○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。

⇒結果、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 販売枚数約63.3万枚）



【会期中の安全確保】

危機管理センターを中心に、各機関と連携して会場内の安全を確保。公式参加者とは、隔週開催のセキュリティブリーフィングにおいて情報交換を実施。

防災

- ・ 気象状況を常時監視し、雷雲の接近や強風に伴う来場者のリング上からの避難措置等を実施。（雷雲19回、強風8回）。
- ・ 大規模災害に備え、会場内に90万食の食料・水等を備蓄。8月13日の鉄道運行支障に伴い飲料水を配布。

暑熱

- ・ EVバスを活用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。あわせて、給水環境の整備として、会場内に32カ所の給水スポットを設置し給水スポットや自動販売機の設置場所をまとめたマップを公開。

医療救護

- ・ 会場内8カ所の医療救護施設において24,366人（1日平均132人）の傷病者に対応（場外搬送673名）。AEDによる蘇生は4名。
- ・ 救護隊、軽EV救急車により迅速な対応を実現。
- ・ 熱中症様の症状を訴える人の増加に伴い、休憩所を追加設定。熱中症疑いと医師の診断を受けた方は732名、うち場外に搬送された方は88名。



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。

【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、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、以下の取組を実施した。

- ①人権方針（日英仏版）の策定（万博史上初）
 - ②人権デュー・ディリジェンスの実施（万博史上初）
 - 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
- 「②人権デュー・ディリジェンスの実施」については、万博史上初となる取組として、有識者委員会（人権ワーキング・グループ等）や専門家等の助言を元に、負の影響マップの作成および軽減防止策の実施、多様性に関する取組（LGBTQに関する講演、テーマウィークにおける平和・人権に関する議論等）、ステークホルダーとの対話、参加者等への人権の取組に関するヒアリングや現場確認、通報受付対応を実施。実施内容は、協会ホームページや有識者委員会等で公表。
 - 「③救済と是正」については、調達コードに基づくグリーバンス・メカニズムや総合コンタクトセンターに加え、万博史上初となる人権専用の通報窓口を設置し、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。また、通報対応状況は、適宜協会ウェブサイトで公表した。

【その他の具体的な取組例】

- 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、世界とともに考える機会を創出するため、政府、出展参加者と連携し、「ウーマンズパビリオン」を設置した。
- 万博会場でのボランティアを募集では、満18歳以上、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とし、年齢、性別、国籍、障がいの有無などに関わらず応募可能とした。
- 「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。
- 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、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・耐久性に優れていること、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されていることを確認した。
- 博覧会協会では、勤務時間外の電子メール送信自粛など、長時間労働の抑制にむけた具体的な取組を推進。コンプライアンス、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）を設置した。
- 博覧会協会職員に対して、ハラスメント研修やコンプライアンス研修を定期的を実施するとともに、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。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、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）を導入した。

(1)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DDを実施する。

また、2030年をゴールとする「持続可能な開発目標」（SDGs）を達成すべく、博覧会事業に携わるすべての人の人権を尊重するとともに、人権尊重に関する様々な展示や各種の催事などを通じ、テーマに基づく多様な考え方を国内外に発信し、会期後も社会に広く普及していくように努める。

博覧会協会における人権デュー・ディリジェンスの考え方

(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） (仕組み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

【実績】

- ①人権方針（日英仏版）の策定（万博史上初）
- ②人権デュー・ディリジェンスの実施（万博史上初）
- 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

※詳細は、People,Peaceに記載

人権に関する通報受付窓口における通報受付の状況
 受付件数 177件 （2025年12月末）

(通報の種別)

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

※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