

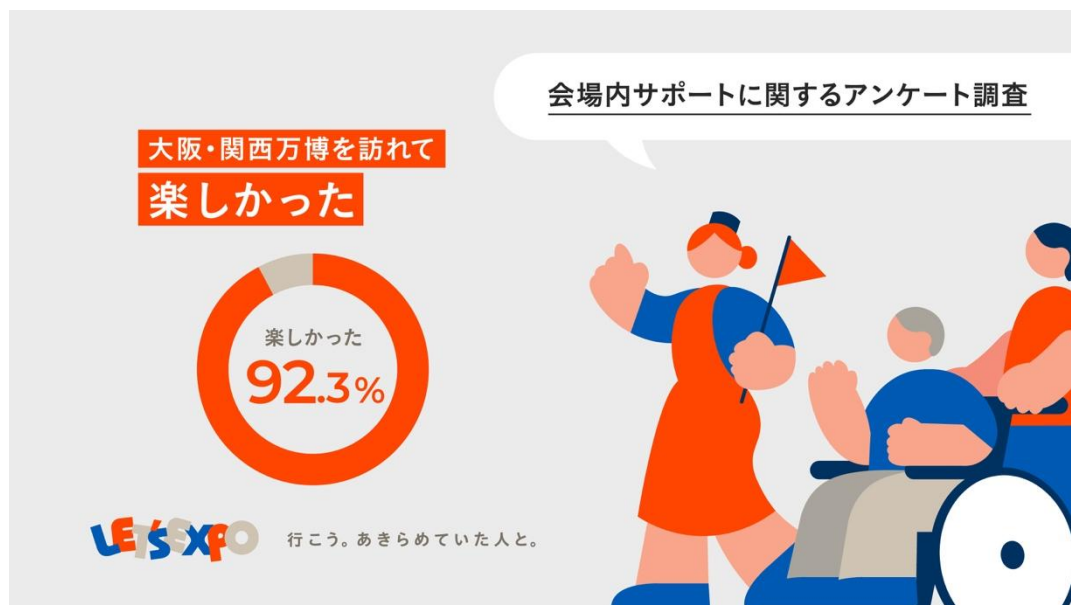
会場内サポートを利用した万博来場者のうち、92.3%が「万博は楽しかった」と回答！

「会場内サポートに関するアンケート」

調査期間：2025 年 4 月 17 日（木）～ 5 月 31 日（金）

一般社団法人関西イノベーションセンター（所在地：大阪府大阪市中央区、理事長：早乙女 実、以下、MUIC Kansai）が運営する、誰もが楽しめる万博の実現を目指すユニバーサルツーリズムプロジェクト「LET'S EXPO」は、身体的不自由を抱える方を対象とした移動支援サービス「会場内サポート」の提供を、4 月 17 日（木）より大阪・関西万博の会場で開始しました。

大阪・関西万博の開幕から約 2 か月が経過した今、身体に不自由のある方々が大阪・関西万博をどう感じているか、また「会場内サポート」の満足度や改善点を明らかにするため、同サービスを利用した来場者 145 名と、支援を担当したボランティアスタッフ 398 名を対象にアンケート調査を実施しました。この度、その調査結果を公開します。



調査サマリー

- ①会場内サポートを利用した大阪・関西万博のうち、92.3%が「楽しかった」と回答。
 - └ 会場内サポートのボランティアスタッフも、97.5%が「利用者は万博を楽しんでいたと思う」と回答。
 - └ 行き先として最も多かったのは「大屋根リング」で、「フランス館」、「アメリカ館」が続く結果になりました。
- ②会場内サポートについて、81.6%もの利用者が「来場するきっかけになった」と回答。
 - └ 会場内サポートの利用に至った理由として、「LET'S EXPO の取り組みに興味をもった」（62.1%）が最多。「体力・体調に不安がある」（29.0%）、「介助してもらえない人がいない」（26.9%）が続きます。
- ③会場内サポート利用者の 80%が、万博以外の別の機会でも「利用したい～やや利用したい」と回答。
 - └ 会場内サポートの NPS スコアは+44.2。「お金を払ってでも使いたい」との回答も 69.0%にのびりました。
- ④ボランティアスタッフの 75.9%が、大阪・関西万博は「身体的不自由を抱える方にも優しいつくり」であると評価。
 - └ 今後の改善点として「混雑時の移動の安全性」（55.8%）、「会場内の案内サインのわかりやすさ」（38.9%）「会場内の休憩スペースの数（ベンチ含む）」（18.6%）などが挙げられました。

【本件に関するお問い合わせ先】

LET'S EXPO お問い合わせ窓口：<https://www.lets-expo.jp/contact>

調査概要

調査方法：アンケート調査

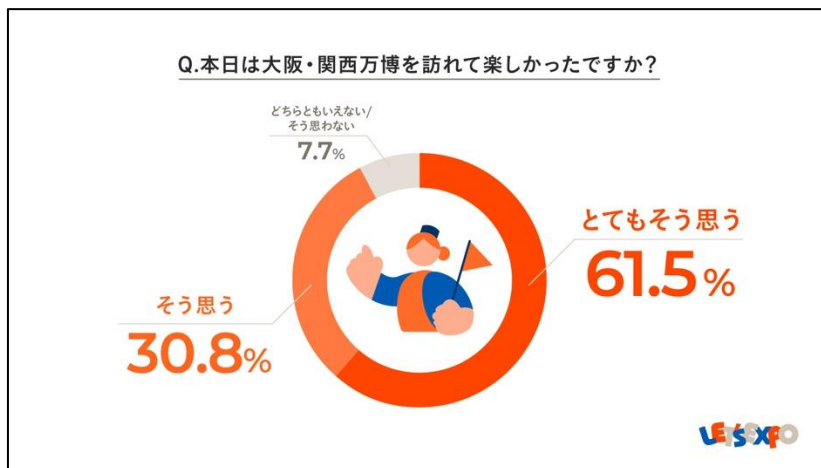
調査期間：2025年4月17日～2025年5月31日

回答者属性：会場内サポートの利用者 145 名、会場内サポートのボランティアスタッフ 398 名

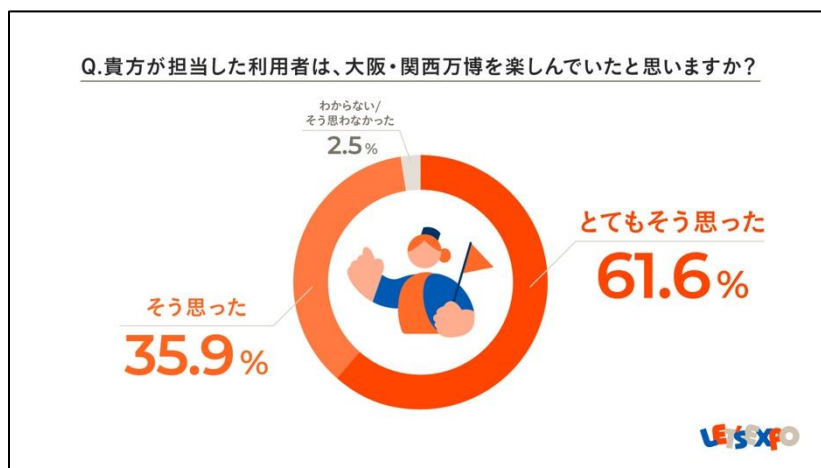
※本調査内容を転載される場合は、出典が LET'S EXPO であることを明記くださいますようお願いいたします。

調査結果

Q.本日は大阪・関西万博を訪れて楽しかったですか？ 回答：利用者



Q.貴方が担当した利用者は、大阪・関西万博を楽しんでいたと思いますか？ 回答：ボランティア



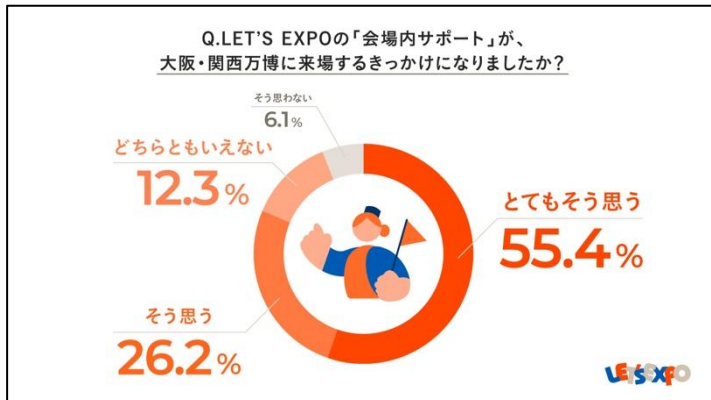
会場内サポートを利用した万博来場者の 92.3%が「楽しかった」と回答していること、そして会場内サポートを担当するボランティアスタッフの 97.5%が「利用者が楽しんでいたと思う」と回答していることから、支援する側とされる側の関係を越えて、ともに楽しむという双方向のつながりが生まれていたことが伺えます。

また、会場内サポートの行き先として最も多かったのは、「大屋根リング」で、「フランス館」、「アメリカ館」が続く結果になりました。

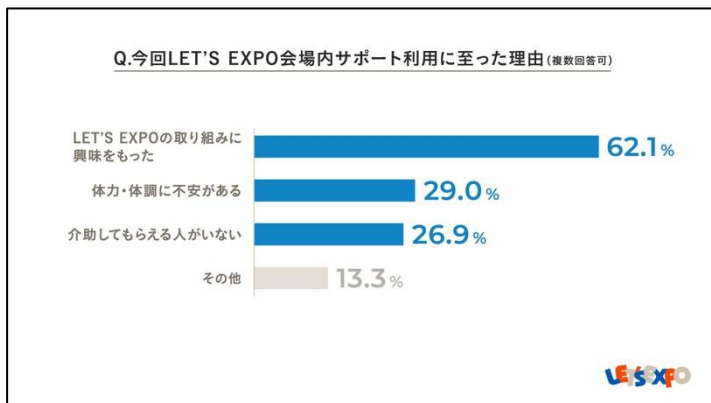
【本件に関するお問い合わせ先】

LET'S EXPO お問い合わせ窓口：<https://www.lets-expo.jp/contact>

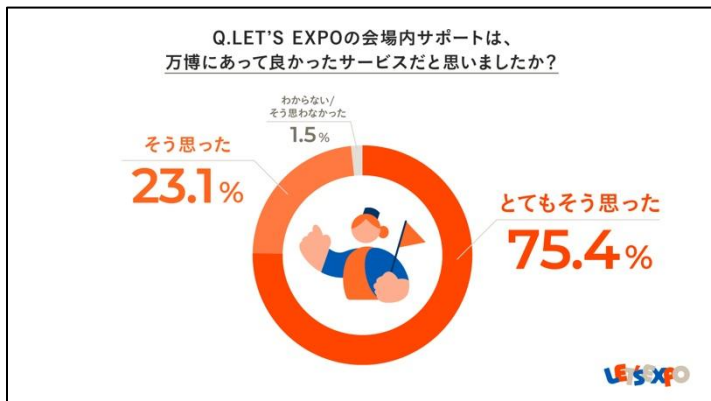
Q.会場内サポートが、大阪・関西万博に来場するきっかけになりましたか？ 回答：利用者



Q.会場内サポート利用に至った理由を教えてください。 回答：利用者



Q.会場内サポートは、万博にあって良かったサービスだと思いましたか？ 回答：ボランティア



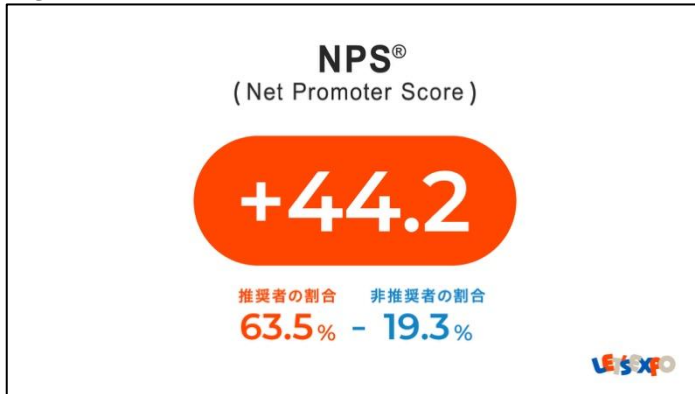
会場内サポートが、大阪・関西万博へ「来場するきっかけになった」と回答した人は 81.6%にのびます。身体的不自由を抱える方々にとって、会場内サポートが「万博に行ってみよう」という思いを、実際の来場という行動へ後押しする要因となっていることがわかります。

また 98.5%のボランティアスタッフが、「会場内サポートは万博にあって良かったサービス」と回答していることから、本サービスは万博会場内で移動に不安を抱えていた方々にとって、万博に訪れる勇気を与えてくれる存在であると同時に、万博を楽しむ上で欠かせないサービスの一つであると捉えられていることが伺えます。

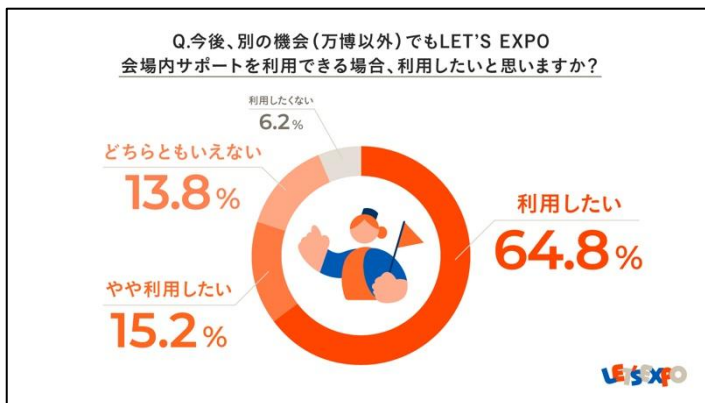
【本件に関するお問い合わせ先】

LET'S EXPO お問い合わせ窓口：<https://www.lets-expo.jp/contact>

Q.会場内サポートを知人・友人・その他お繋がりのある方におすすめしたいですか？ 回答：利用者



Q.今後、万博以外の機会でも会場内サポートを利用できる場合、利用したいと思いますか？ 回答：利用者



Q.LET'S EXPO 会場内サポートについて、お金を支払ってでも利用したいと思いますか？ 回答：利用者



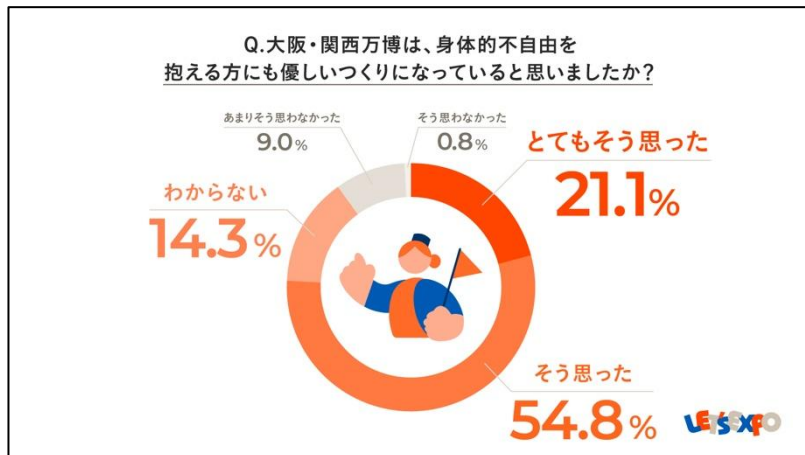
会場内サポートについて、利用者の 80%が万博以外の別の機会でも「利用したい～やや利用したい」と回答していることから、本サービスへの高い満足度が伺えます。さらに 69%が「お金を払ってでも使いたい」と回答しており、会場内サポートのようなユニバーサルツーリズムサービスは、お金を払ってでも選ばれるサービスとして成立する可能性があることが考えられます。

LET'S EXPO ではこれらの結果を踏まえ、会場内サポートを万博会場だけでなく全国各地の観光地や大規模イベントにも展開していけるよう、大阪・関西万博の閉幕まで引き続きサービスの提供と改善、情報の収集を進めてまいります。

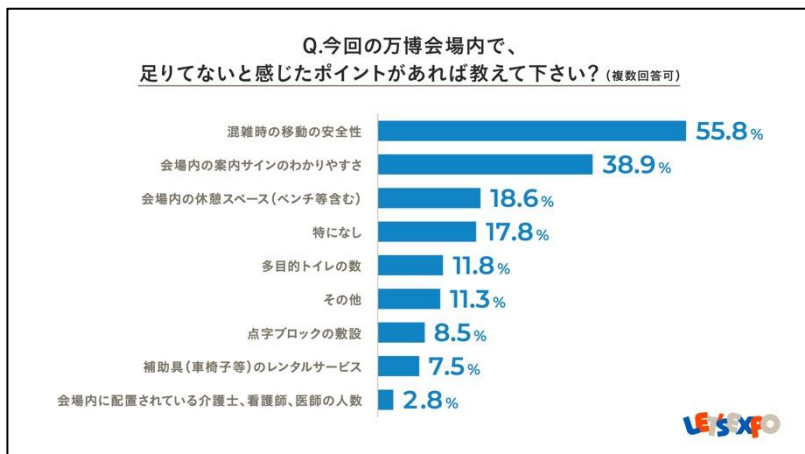
【本件に関するお問い合わせ先】

LET'S EXPO お問い合わせ窓口：<https://www.lets-expo.jp/contact>

Q.大阪・関西万博は、身体的不自由を抱える方にも優しいつくりになっていると思いませんか？ 回答：ボランティア



Q.万博会場内で、足りていないと感じたポイントがあれば教えてください。（複数回答可） 回答：ボランティア



大阪・関西万博は身体的不自由を抱える方にも優しいつくりになっていると思いますか？という質問について、21.1%が「とてもそう思った」、54.8%が「そう思った」と回答したことから、身体的不自由を抱える方にも優しいつくりになっていることが伺えます。今後の改善点としては、「特になし」と回答した方が 17.8%にのぼる一方で、「混雑時の移動の安全性」（55.8%）、会場内の案内サインのわかりやすさ（38.9%）、会場内の休憩スペースの数（18.6%）が挙げられる結果となりました。

これらの課題は万博会場内に限らず、全国各地にある観光地でも改善が進むことで、身体的な不自由を抱える方を含め、より多くの人が快適に観光を楽しむことができるようになることが考えられます。

LET'S EXPOについて



LET'S EXPOとは、万博に「簡単に行けない方」の参加を実現するユニバーサルツーリズムプロジェクトです。「万博に行きたいけれど、行くことができない」方々の課題を、当事者とその家族や介護・福祉関係者と解決し、誰もが楽しめる万博を目指しています。

およそ1,200万人の身体に不自由を抱える方（要支援要介護認定を受けている方、障害者手帳をお持ちの方）のうち3%にあたる35万人の方々にリアルおよびバーチャル両面で万博を楽しんでいただく事を目指します。

【本件に関するお問い合わせ先】

LET'S EXPO お問い合わせ窓口：<https://www.lets-expo.jp/contact>

①「会場内サポート」

LET'S EXPOのスタッフが車いすユーザーの押し手サポート等を行い、身体に不自由を抱える方でも万博会場内をスムーズに巡ることができるよう支援を行います。

7月5日(土)、7月11日(金)、7月17日(木)、7月23日(水)、7月29日(火)
8月9日(土)、8月27日(水)
9月2日(火)、9月11日(木)、9月15日(月)、9月24日(水)、9月27日(土)
10月1日(水)、10月7日(火)、10月10日(金)

②「バーチャル体験サポート」

LET'S EXPOでは、万博会場には行きたくても行けない方向けに、実際の会場映像とバーチャル万博アプリを使って2025年の万博会場の体験をしていただきます。さらには映像や新聞記事を使って1970年の万博や世の中を振り返り、発表してもらう事を通じて、施設利用者さまの主観的幸福感の向上と認知症予防を目指します。学生ボランティアを中心に施設を訪問し、後述のプログラムを実施します。ボランティア派遣が難しい場合でも施設のスタッフ独自でも体験して頂けるプログラムです。

③「オンラインツアー」

チャット機能を使って出演者とリアルタイムでコミュニケーションを取ることができるなど、まるで現地にいるかのような臨場感ある万博ツアーを自宅や介護施設から体験することができます。

○オンラインツアーについて：<https://tabisuke.tv/report/7158631>

LET'S EXPOの運営主体企業について

■ 一般社団法人関西イノベーションセンター

所在地：大阪府大阪市中央区伏見町三丁目6番3号

代表者：早乙女 実（理事長）

事業内容：株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループおよび株式会社三菱UFJ銀行が設立した、一般社団法人関西イノベーションセンターが運営するオープンイノベーションの創出拠点。

大企業とスタートアップ、自治体等が連携し、観光産業等の課題解決とともに新たな事業創出を目指した活動を実施。

■ 東京トラベルパートナーズ株式会社

所在地：東京都渋谷区代々木3丁目22番7号 新宿文化クイントビル14階

代表者：栗原 茂行（代表取締役）

事業概要：介護施設向け旅行サービス「旅介」、介護施設向けオンラインツアーサービス

「旅介オンラインツアー」、フランス発オンラインツアーサービス「ONYVA!」、会議室「新宿クイントサロン」、一般旅客自動車運送事業

■ 住友電気工業株式会社

所在地：大阪市中央区北浜4-5-33

代表者：井上 治（代表取締役社長）

事業概要：環境エネルギー関連事業、情報通信関連事業、自動車関連事業、エレクトロニクス関連事業、産業素材関連事業他の5部門にわたって、製品の開発、製造、販売、サービス等の事業活動を展開

【本件に関するお問い合わせ先】

LET'S EXPO お問い合わせ窓口：<https://www.lets-expo.jp/contact>