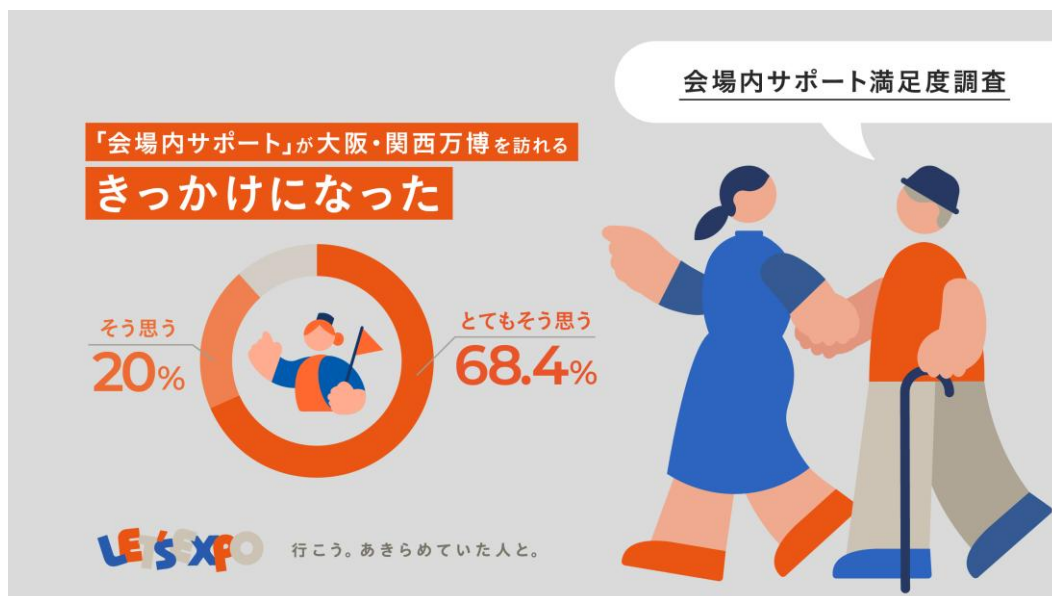


LET'S EXPO、大阪・関西万博で延べ 15 万人以上を支援！**「会場内サポート満足度調査」の結果も公開****- 2027 年国際園芸博覧会で「会場内サポート」実装へ-**

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）が運営するユニバーサルツーリズムプロジェクト「LET'S EXPO」は、大阪・関西万博の期間中に、延べ15万人以上の万博参加をサポートしました。この度、大阪・関西万博の会場内で提供した「会場内サポート」を、今後は他の大規模イベントなどにも展開していくことを見据え、本サポートをご利用いただいた300名の方を対象に「会場内サポート満足度調査」（n=300）を実施。その結果を公開します。



LET'S EXPOは「行こう。あきらめていた人と。」という理念を掲げ、肢体不自由や視覚障がい等により、移動が困難な方々の「万博に参加したい」という思いを実現するため、リアルとバーチャルの両面から万博参加を支援する取り組みを行なってまいりました。

リアル参加を促す取り組みとしては、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をサポートする「会場内サポート」を中心に展開。2025年4月17日から10月10日までの期間で、432名にサービスを提供しました。

バーチャル参加を促す取り組みとしては、各パビリオンの魅力をリポーターがライブ配信でお届けするサービス「オンラインツアー」を中心に展開。万博会場から75回以上の生中継を通して、2025年4月23日から10月13日までの期間で延べ15万人以上のバーチャル参加を支援しました。

この度、「会場内サポート」を他の大規模イベントなどにも展開していくことを見据え、本サポートをご利用いただいた300名を対象にしたアンケート調査「会場内サポート満足度調査」を実施しました。

「大阪・関西万博を訪れて楽しかったですか？」との質問には、95.1% が「楽しかった」と回答。「久しぶりに外出を楽しめた」、「諦めていたパビリオンに入ることができた」など、喜びの声も多数寄せられています。また、「会場内サポートが万博来場のきっかけになりましたか？」との質問には、88.4% が「来場のきっかけになった」と回答。「このサポートがなければ参加できなかった」といった声も多く見られました。

LET'S EXPOの会場内サポートについて、直近は2027年国際園芸博覧会での実装に向けて、2026年1月より各種検証や実証を本格的に進めてまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

MUIC Kansai お問い合わせ窓口：<https://www.muic-kansai.jp/contact/>

調査概要

調査方法：インターネットによるアンケート調査

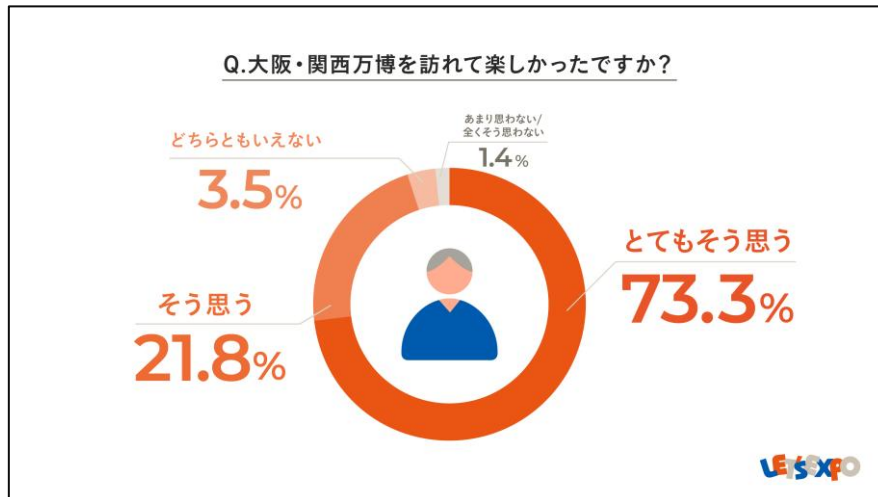
調査期間：2025 年 4 月 17 日 ～ 2025 年 10 月 10 日

回答者属性：「会場内サポート」をご利用いただいた方 300 名

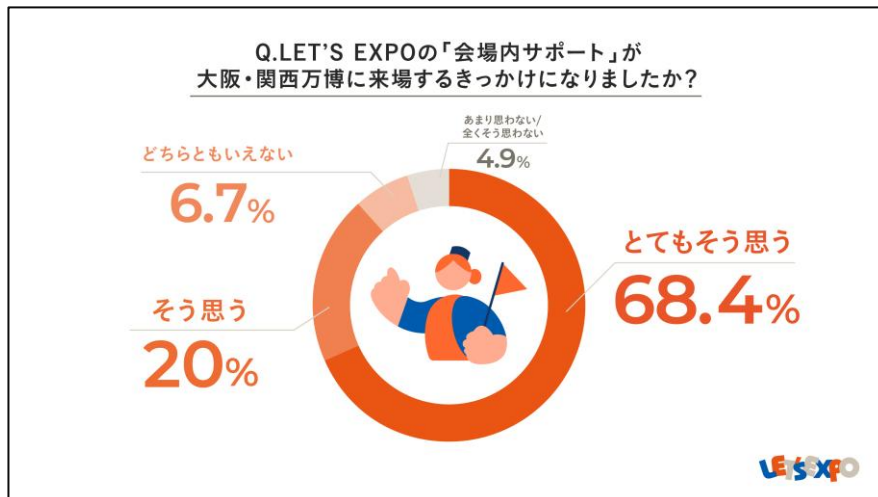
※本調査内容を転載される場合は、出典が「一般社団法人関西イノベーションセンター/LET'S EXPO」であることを明記ください

調査結果

Q.大阪・関西万博を訪れて楽しかったですか？



Q.LET'S EXPO の「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？



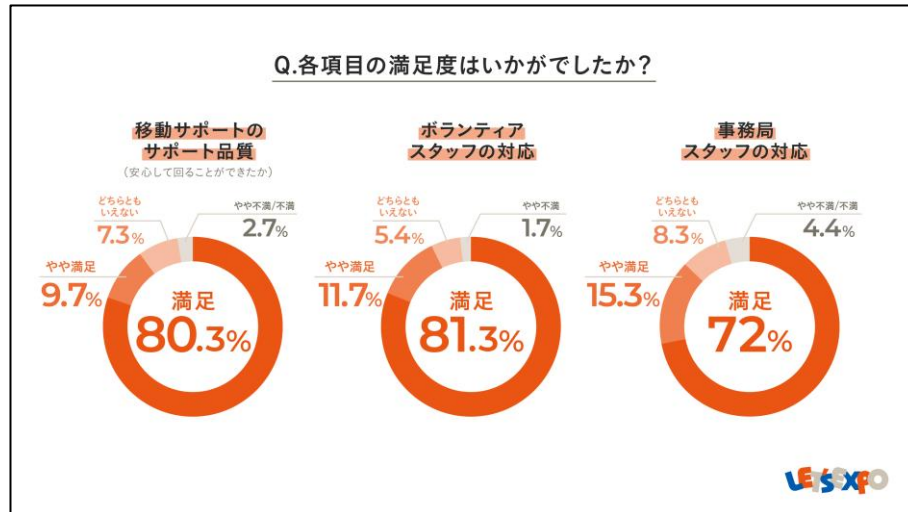
「大阪・関西万博を訪れて楽しかった」と回答した方は 95.1%にのぼり、多くが万博に来てよかったと感じていることがわかりました。また、「久しぶりに外出できた」「安心して会場を巡ることができた」「諦めていたパビリオンに入ることができた」といった声も多く寄せられています。

さらには「会場内サポートが来場のきっかけになった」と回答した方が 88.4%にのぼり、多くの人にとって LET'S EXPO の取り組みが来場を後押しするきっかけになっていたことも明らかとなりました。「このサポートがなければ参加できなかった」「安心して参加できると思えた」といった声が寄せられていることから、LET'S EXPO の活動が、大阪・関西万博に「行くこと」と「楽しむこと」の両方を支えていたことがわかります。

【本件に関するお問い合わせ先】

MUIC Kansai お問い合わせ窓口：<https://www.muic-kansai.jp/contact/>

Q.各項目の満足度はいかがでしたか？



会場内サポートの品質について、「満足」と「やや満足」を足し合わせると 90.0%となったことから、多くの利用者が品質に満足している様子がうかがえます。

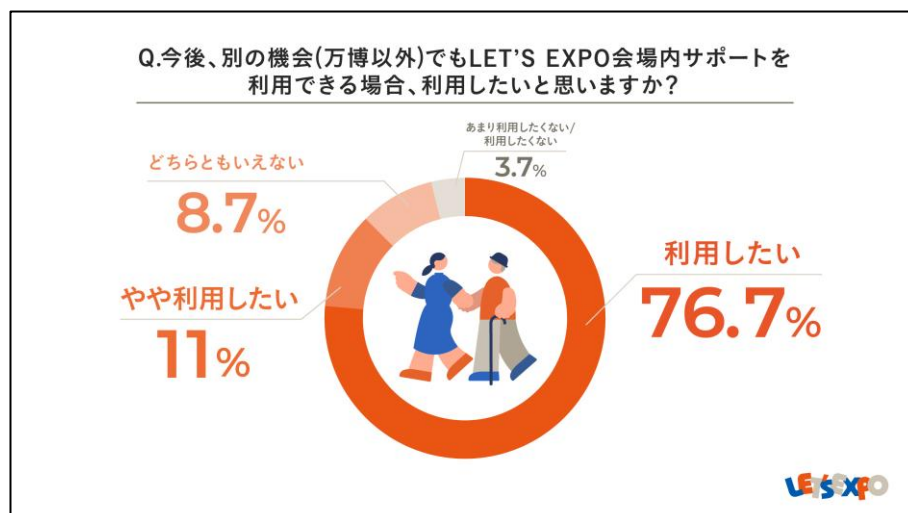
ボランティアスタッフの対応についても、「満足」「やや満足」を足し合わせた数値が 93.0%で、事務局スタッフの対応も 87.3%となるなど、いずれも高い評価を得ています。

評価の理由としては、「丁寧に対応してくれた」「安全に移動できた」「笑顔で接してくれた」といった声が多く、安心感、誠実を与える対応が、満足感を高めていたことがうかがえます。また、「諦めていたパビリオンに入れた」「写真を撮って思い出を残せた」など、会場内サポートを通じて得られた体験を喜ぶ声も寄せられました。

一方で、「事務局からの連絡をもう少し早くしてほしい」「スタッフによって対応に差があった」といった意見のほか、「混雑時の安全確保」など、会場環境に関する指摘も見られました。

これらの声も真摯に受け止め、会場内サポートをより安心してご利用いただける体制づくりに努めてまいります。

Q.今後、別の機会（万博以外）でも LET'S EXPO 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？



万博以外でも会場内サポートを利用したいと回答した方は、「利用したい」と「やや利用したい」を合わせて 87.7%にのびました。多くの会場内サポート利用者が、今後も同様の支援を必要としている様子がうかがえます。

【本件に関するお問い合わせ先】

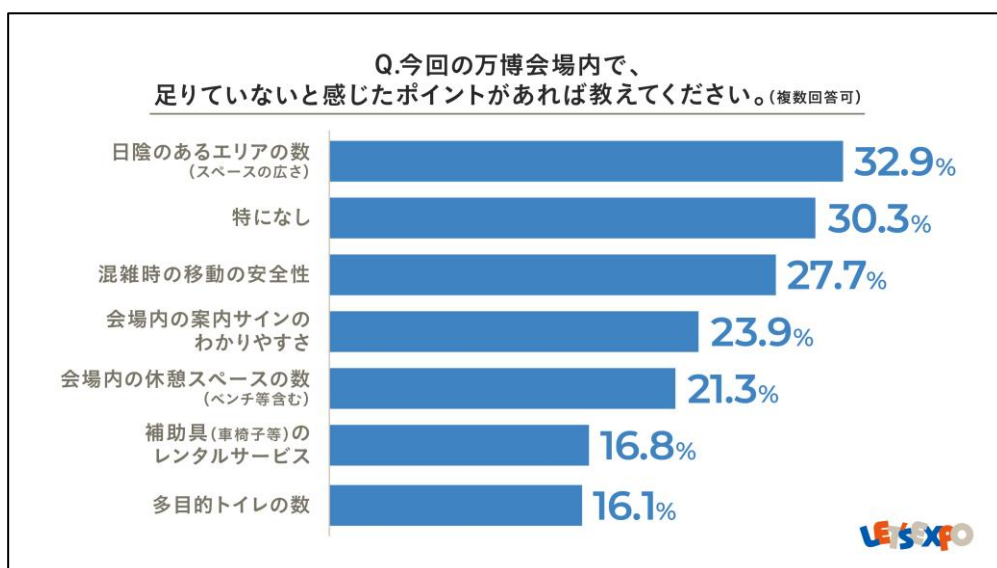
MUIC Kansai お問い合わせ窓口：<https://www.muic-kansai.jp/contact/>

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？



会場内サポートを「お金を支払ってでも利用したい」と回答した方も82.3%という結果になりました。利用者からは「安心して外出できるなら有料でも構わない」「サポートに対して適正な対価を払いたい」といった声も寄せられています。

Q.今回の万博会場内で、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）



大阪・関西万博の会場内で足りていないと感じた点として最も多かったのは、「日陰のあるエリアの数」（32.9%）でした。次いで「混雑時の移動の安全性」（27.7%）、「案内サインのわかりやすさ」（23.9%）、「休憩スペースの数」（21.3%）が続くなど、快適性や安全性に関する意見が多く寄せられました。また、「補助具のレンタル体制」（16.8%）や「多目的トイレの数」（16.1%）など、アクセシビリティに関する意見も一定数見られました。LET'S EXPO では、これらの声を今後のユニバーサルツーリズム推進の参考とし、より多様な来場者が安心して過ごせる環境づくりに貢献できるよう取り組みを続けてまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

MUIC Kansai お問い合わせ窓口：<https://www.muic-kansai.jp/contact/>

LET'S EXPOについて



行こう。あきらめていた人と。

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。

(ホームページ：<https://www.lets-expo.jp>)

会場内サポートについて

LET'S EXPO が万博会場内で提供する、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をサポートする支援が「会場内サポート」です。詳細は以下の URL よりご確認ください。(会場内サポートの詳細：<https://www.lets-expo.jp/service-a>)

<利用者の様子>



<利用者の声(抜粋)>

・LET'S EXPO のサポートがなければ、足の悪い母と万博に行くことは叶いませんでした。「行けて良かった。本当に楽しかった。また行きたい！」という母の言葉が何より嬉しかったです。長蛇の列を避けて優先入場できたことや、会場内の安全確保や座席確保など、一歩先を読んだ対応に感動しました。ボランティアの皆さんとの会話も楽しく、別れ際には母が涙ぐんでいました。

・構音障害のある私の言葉を最後まで真剣に聞き取ってくださり、会話が続いたことに胸が熱くなりました。まさに『心のバリアフリー』を実感しました。9月にもう一度と、今計画を立てている所です。その際は是非再度お願い致します

・車椅子での生活には不便を感じることも多い毎日ですが、今回の取り組みや、それに関わってくださる方々の温かさに触れ、明日への希望を感じることができました。今日の嬉しい気持ちと感謝の気持ちを胸に、これからも家族で前向きに生きていきたいと思ひます。本当にありがとうございました。

【本件に関するお問い合わせ先】

MUIC Kansai お問い合わせ窓口：<https://www.muic-kansai.jp/contact/>

・LET'S EXPO のスタッフ様ボランティア様には感謝しかありません！万博という世界規模の博覧会イベントにてこのような取り組みがあること、素晴らしいと思います。

・展示も楽しんだけど、ボランティアさんとの会話が面白く、楽しかったです。また、車椅子での移動においても、前方で通路を確保してくださったり、暗いパビリオン内での安全に細心の注意を払ってくださったりと、ボランティアの皆様の心配りに大変感動しました。

・万博が満喫できました。素晴らしいサポートのシステムをありがとうございます。ボランティアさん 4 名との時間が、女子会のように楽しかったです。今日の皆さんに出会えて嬉しかったです。

・この度は、残り少ない人生の中で、イベントと言い、スタッフさんと言い、素敵な万博体験をさせていただき、ありがとうございます。また機会がございましたら参加させてください。

・万博が終わっても、このようなサポートが続いてほしいと思います。

オンラインツアーについて

会場へのアクセスが難しい方でも万博を楽しめるよう、各パビリオンの魅力をリポーターがライブ配信でお届けするサービスです。スマートテレビ、またはスマートフォンがあれば自宅からでも視聴が可能です。ライブ配信中は視聴者が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ほか、クイズなどの参加型コンテンツをお楽しみいただけるなど、まるで現地にいるかのような臨場感ある万博ツアーを体験することができます。（オンラインツアーの詳細：<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：MUIC Kansaiは、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銀行が設立した会員制のオープンイノベーション創出拠点です。「観光・インバウンド」「環境」「健康」「食」「エンタメ」等をテーマに大企業とスタートアップ、自治体等が連携し、社会課題解決とともに新たな事業創出を目指した活動に取り組めます。

■ 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

【本件に関するお問い合わせ先】

MUIC Kansai お問い合わせ窓口：<https://www.muic-kansai.jp/contact/>

■ 住友電気工業株式会社

所在地：大阪府中央区北浜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

運営協力・参画企業について

＜＜運営協力＞＞

株式会社kenma（プロジェクトデザイン）

株式会社Blanket（プロジェクト協力）

東北大学 瀧 靖之（運営企画サポート）

＜＜参画企業＞＞

特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

特定非営利活動法人AYA

株式会社コネクシー

公益財団法人日本財団ボランティアセンター

社会医療法人愛仁会