

## 4 サービス



## 目次

4	サービス.....	4-1
4.1	スタッフ対応.....	4-2
4.2	情報伝達ツール.....	4-9
4.3	多言語対応.....	4-14
4.4	施設別サービス.....	4-16
4.5	緊急時の対応.....	4-25

## 4 サービス

本章では、国際園芸博覧会会場内の施設整備と一体となって提供するサービスに関わる具体的なガイドラインについて、推奨基準と標準基準を示す。

### 推奨基準 「☆」で行頭に示す

「～することが望ましい」事項を示し、安全かつ円滑な移動の実現とともに、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ため、本博覧会開催において特に推奨する基準とする。

### 標準基準 「■」で行頭に示す

「～しなければならない」「～すること」事項を示し、法的拘束力の有無にかかわらず、少なくとも遵守すべき基準とする。

本章では、様々な事情がある人たちも、ほかの来場者と同様に本博覧会を楽しむことができるよう、基準とそれぞれの場面における対応策（例）を示した。対応策（例）については、ひとつの方向性を示したものであり、ここで挙げたものに限定されるものではない。むしろ、運用する各主体が本ガイドラインを理解し、創意工夫することで、対応策（例）以上のより良いサービスの提供を目指す必要がある。

なお、本ガイドライン作成に当たって前提となる主な基準等の関係は、2章ガイドライン策定の考え方に記載のとおりであるが、本章に関しては、特に大阪・関西万博の「ユニバーサルサービスガイドライン」や「Aichiyo-Nagoya2026 アクセシビリティ・ガイドライン」を踏まえ、国際園芸博覧会の特性を考慮したものとしている。

## 4.1 スタッフ対応

スタッフ対応は、来場者が本博覧会の印象を決定する大きな要因である。特に来場者にとってあらゆる場面でタッチポイントの機会がある来場者対応スタッフは、その場面に応じた臨機応変な対応が求められ、その対応が来場者の満足度に大きく影響する。

### 4.1.1 案内一般

(スタッフの配置)

- 来場者の様々な事情に対応するため、入退場ゲートのある会場エントランス空間や乗降場、案内所、ケアセンター等に、来場者対応ができるスタッフ等を配置するよう配慮すること。

対応策(例)

- ・手話通訳者を配置する。
- ・日本語と英語に対応した通訳を配置する。

(様々な事情がある人への的確なサポート)

- 来場者の中には様々な事情がある人がいることを考慮してサポートすること。

対応策(例)

- ・基本的なサポート内容の情報を提供し、来場者が希望するサポートを伝えやすいようにする。
- ・来場者がスタッフを識別しやすいように、スタッフの服装は分かりやすいものとする。
- ・来場者が希望するコミュニケーション(多言語対応、筆談、音声認識、手話、コミュニケーション支援ボード、イラストボード等)で案内を行う。
- ・ひとつの場所で落ち着いていられない場合は、カームダウン・クールダウンスペース/センサーリースペース等を案内する。
- ・音声や表示・サインの内容を理解しにくい人には、時間をかけて丁寧に説明する。
- ・順番を待てない事情がある人(障がい者、高齢者、妊婦、子ども等)には、待ち時間の提示などの工夫をする。
- ・配慮が必要な来場者に対し、セキュリティチェックや入退場時など、順番待ちや待機が必要な場面において優先的に案内を行う。
- ・希望がある場合は、祈祷室を案内する。
- ・性別を問う案内や外見で判断した運用は行わない。また、SOGIESC\*等について、価値観やライフスタイルなどの個性の違いを尊重し、研修等を通し理解を深め、運用を行う。  
※SOGIESCとは、性的指向(Sexual Orientation)、性自認(Gender Identity)、性表現(Gender Expression)、性的特徴(Sex Characteristics)を組み合わせた用語のことである。
- ・誘導の際には、安全確保のため、周囲に対して必要な声かけを十分に行うこと。ただし、声かけの内容は、プライバシーに配慮したものとする。
- ・サポートを希望する全ての人が気兼ねなく相談しやすい環境を整え、相手に寄り添ったサービスとなるよう配慮する。

(サポートを希望する人への対応)

- 本人、同伴者等からの申し出やヘルプカード等の提示がありスタッフによる手伝いを希望する場合は、希望内容に沿ったサポートを行うよう配慮すること（あくまで本人の希望によるもので、申し出がない場合は、ほかの来場者と区別なく対応を行う。サポートのために声をかける場合は、同伴者ではなく、まずは本人に行う）。

#### 対応策（例）

- ・身体障がい者等への介助や誘導、知的・精神・発達障がい者への優先誘導等、様々なケースを想定し、意思疎通のためコミュニケーション支援ボード等のツールを常備、併用する。

(移動の誘導に関する配慮)

- 全ての来場者が安全かつ快適に移動できるよう、障がい特性や、ベビーカーの使用状況等に配慮して、適切な案内及び誘導を行うこと。
- 誘導の際には安全確保のため、周囲に対して必要な声かけを十分に行うこと。ただし、声かけの内容は、プライバシーに配慮したものとする。

(入場待ち時間の案内)

- 入場待ち時間の案内をする際は、列の途中でも待ち時間の目安が分かるよう音声案内に加え、プラカード等の文字情報による掲示を行うこと。

#### 対応策（例）

- ・待ち時間を口頭で案内し、併せてプラカード等で待ち時間を表示する。
- ・待ち行列空間におけるプロモーション映像等の上映やパフォーマンスの上演等、待ち時間を快適に過ごせるよう音声ガイドや文字情報を取り入れた演出を行う。
- ・待ち時間中に気分が悪くなった人、休みたい人等が途中で列を抜けられるよう退避通路を確保する。
- ・配慮が必要な方が、安心して入場できるよう優先入場口を設置する。

(補助犬ユーザーへの対応)

- 全ての補助犬が、来場者と同じく入場、入店できることとし、補助犬ユーザーと補助犬を離して対応しないこと。

#### 対応策（例）

- ・補助犬は補助犬トイレや会場内にある便所（車いす使用者用便房）を使用することがあることを理解し、運用を行う。
- ・補助犬をむやみに触ったり、食べ物を与えたりしないよう注意喚起を行う。
- ・光や音、においが強い施設がある場合は、補助犬ユーザーに知らせる。

## 4.1.2 スタッフ研修

高齢者・障がい者・妊産婦・乳幼児連れ・ICT機器の利用に不慣れな人など情報へのアクセスに配慮が必要な人・外国人・LGBTQ等を含む全ての来場者が安心・安全に過ごせるよう、本博覧会に従事するボランティアを含む全てのスタッフに対し、効果的な研修を行う。

社会的、制度的、心理的な障壁の除去（心のバリアフリー）についての考え方を全てのスタッフが理解するため、研修は、実務面を重視した効果的かつ適切な内容で行う。

なお、心のバリアフリーを体現するためのポイントは次の3点である。

1. 障がい者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障がいの社会モデル」を理解する
2. 障がい者及びその家族への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底する
3. 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、全ての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培う

（研修の実施）

- 誤解や固定観念に起因する障がい者等への接遇の不備やコミュニケーション上の障壁（バリア）が生じないように、ボランティアを含む全てのスタッフに対し、気づきを高めるための研修を実施する。研修を通して、受講者が正しい理解と知識を持ち、適切なサービスを提供できるようにすること。

対応策（例）

### A) 障がい者等に対する接遇・気づき研修

全てのスタッフを対象とする研修で、障がい者等に対する接遇に関するテーマを取り上げ、障がいへの理解を深める。過去に類似の研修を受講したことがあるスタッフに対しても、再確認の意味で受講の対象とする。

#### ● 研修の内容

障がい者等に対する接遇研修は、障がいの有無にかかわらず満足いただけるサービスとは何か、また、障がい者等の要望をどう実現するかについてテーマとするものである。本博覧会に参加した人が何を望んでいるかを理解するには、障がいではなく、その人自身を理解するように努める。

#### ● 研修のテーマ

研修の主なテーマは以下のとおりである。

障がいの種類や個人の障がいの程度によってニーズは異なるため、ニーズに寄り添った対応をする。障がい者は車いす使用者だけではない

- 一言に障がい者といっても、様々な障がいが含まれる。例えば視覚障がい者、歩行器具や杖を使用する歩行困難者、補助犬ユーザー、知的・精神・発達障がい者、また、聴覚や関節内部など「目に見えない」障がいがあることも認識する。

## 相手を尊重した適切なコミュニケーションを行う

- 聴覚障がい者や視覚障がい者をはじめとした様々な来場者を支援する場合、適切な方法で時間を十分にかけた丁寧なコミュニケーションが重要である。
- 障がい者自身の事柄について話をするとき、同伴者ではなく、本人に向かって話す。
- 障がい者等に接するときは相手に敬意ある態度で接する。
- 発達障がい者や言語障がい者と接する場合、より丁寧な対応を必要とする場合があり、通常よりも時間を要することがあることを認識しておく。特に聴覚過敏がある人は、騒がしい場所では話を理解することが難しい場合があるため、なるべく静かな場所を用意することが望ましい。
- 話を聞くとときには、相手の話を遮ったり、急に話を打ち切ったりしない。
- 車いす使用者に接する場合、見上げることで車いす使用者の首に負担をかけないように、一歩下がるか、目線を合わせる。相手が話すことに真摯に、注意深く耳を傾ける。
- 一度聞いて分からなければ、再度確認する。又は、相手が話した内容を復唱して、正しく理解しているか再確認する。
- 聴覚障がい者には、一般的に筆談で対応する。ただし、聴覚障がい者の中には、日本語の理解が困難な人もいることを理解し、その人に合わせて分かりやすい言葉で書く。
- 聴覚障がい者の中には、「読唇（どくしん）」する人もいる。その場合、顔をまっすぐ相手に向け、話すときは顔を隠さない。（口元を手で覆わない）  
なお、感染症防止等の理由でマスクをする場合もあるが、「読唇」をする人がいることを考慮し、マスクをとれる状況であれば相手の希望に応じてマスクを外して対応する。
- 明るすぎる太陽光や陰は顔の表情をぼかし、読唇を困難にすることを理解しておく。
- 相手が特に大きな声で、あるいはゆっくりと話そう要求しない限り、普通のスピードかつ声音で明瞭に話す。必要であれば、静かな場所へ移動する。
- 明確で簡潔な文にする。
- 相手が理解できていないと判断したら、繰り返し同じことを伝える。言い方を変えてみて、相手が理解したか確認する。聴覚障がい者や発達障がい者に対しては、身ぶりを入れると伝わりやすくなることがある。方向を示す時は地図を用いるのも有効である。
- 肯定文を使うようにする。例えば「座席をお探しではないでしょうか」ではなく、「座席をお探しですか」と話しかける。

## 聴覚障がい者の主なコミュニケーションの手段

筆談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手のひらや紙に文字を書いて伝えあう方法</li> <li>・最も手軽な手段だが、時間がかかるのが欠点</li> </ul>
口話	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の口の動きを読み取る方法</li> <li>・少しゆっくりはっきりと口を動かす</li> </ul>
手話	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手や身体の動きで表現する方法</li> <li>・簡単な手話もあり楽しく覚えられるが、手話通訳者になるには専門的な技術と知識が必要</li> </ul>
音声認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声認識技術（アプリ）を使って、発言内容をリアルタイムに文字化する方法</li> <li>・1対1の会話のほか、会議、講演会など使用用途が広い</li> </ul>
空書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空間を使って字を書く</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中途失聴や難聴の人には、要約筆記が望まれる</li> <li>・タブレット端末もコミュニケーション手段に役立つ</li> </ul>

## 障がい者等のニーズに応じて、柔軟なサポートを行う

- ・サポートを求める申し出があれば、何をすべきで、何をすべきでないかを理解することが不可欠である。
- ・障がいがあるからといって、障がい者がサポートを必要としていると断定しない。
- ・苦労しているように見えても、本人にとっては自分のペースと方法で、問題なく適切に対応できているかもしれない。まず本人に尋ねてみて、手伝いが不要という返事であれば、サポートを押し付けてはいけない。
- ・本人の許可を得ることなく、障がい者や同伴している補助犬、歩行器具に触らない。無断で触れることは失礼に当たり、障がい者がバランスを損なう恐れもある。
- ・先を見越して、サポートが必要だと判断すれば声をかける。
- ・補助犬は、身体障害者補助犬法に基づいて、公共施設への受入れが義務付けられている。補助犬を見かけたらハーネスやマントの表示から盲導犬・介助犬・聴導犬の種類を確認し、受入れや必要なサポートをする。
- ・障がい者等が座席エリアや会場内のほかの施設を利用するためのサポートを必要としているが、自分は持ち場を離れることができない時は、管理者やリーダーに連絡し応援を求める。
- ・車いす使用者がサポートを求めてきた場合、目的地がどこか尋ねた上で、一言声をかけてから車いすを押しはじめる。
- ・視覚障がい者を誘導する場合、横半歩前に立ち、自分の肘又は肩を持ってもらいスピードに気を付けながら案内する。（盲導犬を同伴している場合は、1人で歩くことを好む人もいる）
- ・常に、「あと少しで傾斜路を降ります」、「階段に近づいています」などと、これから起きる状況の変化等を伝える。目的地に到着したら、どこに着いたかを伝え、ほかのスタッフがサポートを引き継ぐ必要があるかどうか尋ねる。



- 専門用語

専門用語については、研修中に用語に関する解説を行う。

これは、スタッフ全員が、失礼にあたらないよう共通のキーワードを用いて、全ての来場者に対しサービスを提供するためである。

- 研修の実施方法

本博覧会に関わるスタッフ全員に研修を実施するため、役割ごとのトレーナーを育成する「トレーナー研修」のプログラムを準備する。

また、eラーニングやDVD等の自己学習ツールを開発し、自宅で研修が受講できる環境を整備する。

自己学習ツールは全スタッフに印刷可能なデータを提供する。

## B) 避難研修

全てのスタッフを対象とする研修である。全ての来場者に対応した緊急時対応の教育を徹底し、実際の運用を見越した実地訓練を行う。

- 配慮の必要な来場者が逃げ遅れたりしないよう、ヘルプカード等を目印とし、適切な案内、誘導を行う。
- 威圧感を与えないような声かけ、誘導を行う。
- 音声情報（口頭での案内を含む）は、避難誘導の際に混乱を招かないよう統一した内容とする。
- 来場者が緊急連絡先カード※を所持する必要があることをスタッフに周知する。

※緊急連絡先カードとは、万が一に備えて、自身の持病や服用している薬、緊急時連絡先が記載されているカードのことである。

## C) 会場別研修

会場整備・運営を担当するスタッフを対象とする研修である。

- 研修の内容

会場において障がい者が利用する可能性がある設備の詳細な情報に加え、それ以外の会場施設やサービスも取り上げる必要がある。

このプログラムは、各会場運営のシミュレーション等に沿ってより具体的な対応を学習するため、アクセシブルな施設・設備やサービスの見学、サービス手順に関するアドバイス、非常時の障がい者等の避難誘導経路・避難誘導場所の確認、会場固有の考えうる複数のシナリオを組み入れることが望ましい。

- 研修プログラムの構成

各会場の責任者は、経験を積んだアクセシビリティの専門家とともに、会場のサービスと施設の評価を行う。その後、関係するスタッフ全員を対象に、アクセシブルな施設とサービスに関する研修を実施する。

(会期中の対応)

- 本博覧会開幕後に運営の中で実際に起こった事例について、サービス向上のため、スタッフ及びボランティア間で共有し、研修内容を更新しながら会期を通して研修の機会を確保すること。

(採用について)

- 本博覧会をサポートするスタッフ及びボランティアについて、国・地域、文化、人種、性別、世代、障がいの有無等にかかわらず、多様な人材を採用すること。参加した多くのスタッフ及びボランティアがそれぞれの個性や能力を生かしたポジションで活躍できるよう配置すること。

## 4.2 情報伝達ツール

情報伝達ツールとしては、予約・購入システム等のウェブコンテンツ、来場前・会場での情報確認するためのウェブサイトやマップ等配布物、会場内の表示・サイン、デジタルサイネージ、放送等が挙げられる。

非常時を含めた様々な場面を想定して必要な情報を提供するとともに、全ての来場者が必要な情報を得られるよう、分かりやすく、操作性や見やすさに配慮した情報発信を行うことが必要となる。

### 4.2.1 ウェブコンテンツ

(ウェブコンテンツ全般)

- 開催者が構築する下記システムは、本博覧会に参加の意思がある来場者が本博覧会に関連する情報収集や入場券購入、展示施設予約・駐車場予約等の目的を達成できるようにウェブアクセシビリティ基盤委員会の「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」(JIS X 8341-3 2016) 対応発注ガイドラインを踏まえて作成すること。

対応システム：公式ウェブサイト、公式 SNS (X (旧 Twitter)、Facebook、Instagram 等)  
開催者が構築する各種システム：購入システム、予約システム、アプリ等

#### 対応策(例)

- ・画像を使用する場合は、代替テキストを用意する。
- ・文章の分かりやすさや文字の読みやすさ(文字の大きさ、太さ、フォント、色彩、ふりがなの活用等)に配慮する。
- ・キーボード操作により全ての情報にアクセス可能な構成にする。
- ・パソコンでもスマートフォンでも見やすい構成とする。

(ウェブサイト等の仕様)

- ウェブサイト等を活用した情報提供については、誰もが必要な情報を入手できるよう、利便性に配慮すること。
- 日本語・英語表記とすること。
- 動画コンテンツには、日本語・英語表記の字幕を付与すること。なお、字幕の文字は見やすい大きさにすること。

#### 対応策(例)

- ・発信する文字情報の音声読み上げ機能を備える。
- ・発信する動画への環境描写、情景描写を含む日本語・英語字幕を表示する。
- ・画像、写真等には、代替テキスト(文字情報)を用意する。
- ・文章の分かりやすさや文字の読みやすさ(文字の大きさ、太さ、フォント、色彩、ふりがなの活用等)に配慮する。

(ウェブサイト等の掲載内容)

- ウェブサイト等では、多様なニーズを持つ人が事前に情報を入手できるよう、必要な情報提供を行うこと。

#### 対応策（例）

- ・会場マップを掲載する。（便所や休憩所、カームダウン・クールダウンスペース／センサリースペース、救護所、スロープ、ケアセンター、ベビーケアルーム、補助犬トイレ等を含む）
- ・注意事項を掲載する。
- ・災害発生時の対応と避難経路図を掲載する。
- ・離乳食の有無や子ども向けメニュー、アレルギー品目を掲載する。
- ・基本的なサポート内容の情報を提供する。
- ・入場待ち時間、非常時の事態の状況等、リアルタイムの情報を提供する。
- ・スタッフの服装・表示等の情報を提供する。
- ・視覚、聴覚、嗅覚等の五感情報を掲載したセンサリーマップ等を用いて、実施内容の情報提供を行う。
- ・AIチャットを用いて、質問へのスムーズな解決を行う。
- ・チケット等の購入や予約の手順を分かりやすくフローを用いて示す。
- ・来場時の楽しみ方を予習できるページを作成する。

## 4.2.2 表示・サイン

表示・サインの一般事項は 3.25 表示・サインを参照。

(表示・サインや解説)

- 表示・サインや解説（展示物のキャプションなど）について文字や記号の読みやすさ（大きさ、太さ、フォント、色彩等）、色相、照度等を考慮すること。
- 日本語・英語表記とすること。
- 警告や安全などの重要事項については重点的に配置すること。

対応策（例）

- ・ピクトグラムを併用する。（便所、休憩所など）
- ・情報の区別には色自体も分かりやすくするよう塗り分けを心掛けるとともに、矢印やハッチング（網掛け、斜線等）も併用する。
- ・複数の言語を用意する。
- ・解説文はできるだけ平易な言葉を使用するなど、全ての来場者に見やすい編集を行う。

(視覚による情報取得が困難な人への対応)

- 視覚による情報が得にくい来場者に対し、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配慮すること。

対応策（例）

- ・音声解説装置を導入する。
- ・触知案内図を設置する。
- ・点字の付与を行う。
- ・二次元コード等による情報提供を行う。

(光やにおい、音に敏感な人への対応)

- 強い光やにおい、大きな音等が発生する空間の前において、表示・サインによる告知を行うこと。

### 4.2.3 デジタルサイネージ

表示・サインの一般事項は 3.25 表示・サインを参照。

(表示内容の見やすさ)

- 表示する文字や記号の読みやすさ（大きさ、太さ、フォント、色彩等）、色相、照度等を考慮すること。
- 日本語・英語表記とすること。
- 表示の切り替え速度は、「ゆっくり読む速度」を意識すること。  
(切り替え速度はゆっくり、表示文字数は少なく、文章も短くするなど)

(聴覚による情報取得が困難な人への対応)

- ☆ 非常時には、聴覚障がい者への情報伝達を配慮し、事態の状況を文字により知らせることが望ましい。
- 聴覚による情報取得が困難な人に対し、音声解説や放送などの内容を文字情報で提示するなど聴覚以外の感覚で情報を得ることで、体験を共有できるようにすること。

(見やすいデジタルサイネージの設置)

- 子ども、車いす使用者が視認しやすいデジタルサイネージの配置に留意すること。

#### 対応策（例）

- ・デジタルサイネージは、障害物を考慮して設置する。

### 4.2.4 音声案内・放送

(案内表示・解説等における音声案内)

- ☆ 案内表示や解説（展示物のキャプションなど）は、全ての来場者に分かりやすいものとするため、音声案内も併せて行うことが望ましい。
- 特に、警告や安全などの重要事項については重点的に音声案内を行うこと。

#### 対応策（例）

- ・注意喚起のために、必要な箇所には、音声装置や点字案内などのナビゲーションシステムを配置する。
- ・音声解説装置を導入する。
- ・エレベーター、エスカレーター、便所等の位置確認のための音声案内設備を設置する。
- ・強い光やにおい、大きな音等が発生する空間の前において、音声による告知を行う。
- 案内放送に関しては、内容を短時間で理解いただくため、言語数を限定し確実な理解につながる必要がある。そのため、日本語・英語で行うこと。

#### 4.2.5 マップ等配布物

(会場全体に関する配付物)

- 目で見えて情報を得ることが難しい視覚障がい者をはじめ、光やにおい、音に敏感な人、伝えること・理解することに配慮が必要な人等への情報提供に配慮すること。
- 日本語・英語表記とすること。

##### 対応策(例)

- ・施設配置や機能等が分かるものを用意する。
  - ・音や光・振動等の配慮情報を提供する(センサリーマップ)。
  - ・触知案内図や点字化された資料を提供する。
  - ・多言語で運用する。
  - ・パンフレット等はやさしい日本語を使用し、英語も含めて難解な字句にはふりがなを付ける。
  - ・文節と文節の間にスペースを入れる等、読みやすいように配慮する。(分かち書き)
  - ・パンフレット等には、視覚的なアイコン等を使用し、文字の読みやすさ(大きさ、太さ、フォント、色彩等)に配慮する。
- 
- スマートフォン等の携帯端末を持っていない人、スマートフォンの操作が苦手な人に対して、パンフレットの配布やスタッフによる対人対応を行うように配慮すること。

(個別施設における来場者向け印刷物(メニュー・商品解説・パンフレット等))

- ☆ 解説文等、文字表記での詳細な表記がスペースと視認性の観点から好ましくないと判断される場合は、ピクトグラムや写真を活用したり、二次元コード等のICTツールを活用することが望ましい。
- 日本語・英語表記とすること。

### 4.3 多言語対応

多言語対応の考え方については、基本ルールとして日本語・英語とする。

なお、場面によって日本語・英語以外の言語が必要とされる場合は、翻訳アプリ・二次元コード等の ICT を補助媒体として活用することにより、柔軟な多言語対応が可能となるため、個別に対応することが望まれる。

(来場者対応スタッフ)

☆ 多言語対応が求められる際には、必要に応じて翻訳アプリ等を活用することが望ましい。

(通訳)

■ 通訳は日本語・英語で対応をすること。ただし、出席者が特定の言語を使用する公式参加者・関係者などに限られたものである場合はこの限りではなく、日本語と当該言語での対応も可とする。

(ウェブコンテンツ)

■ ホームページ等の言語表記は、日本語・英語とすること。

(表示・サイン)

☆ 多言語対応の補助としてピクトグラムを効果的に使用することが望ましい。

■ 表示・サインは、日本語・英語表記とすること。

(デジタルサイネージ)

☆ 多言語対応の補助としてピクトグラムを効果的に使用することが望ましい。

■ デジタルサイネージの言語表記は、日本語・英語とすること。

(静止画・動画コンテンツ)

■ 字幕を付与する場合は、日本語・英語表記とすること。なお、字幕の文字は見やすい大きさにすること。

(案内放送)

■ 案内放送は、日本語・英語で行うこと。なお、内容を短時間で理解いただくため、言語数を限定し確実な理解につなげること。

(会場全体に関する印刷物)

■ 会場全体に関する印刷物の言語表記は、日本語・英語とすること。

(個別施設における来場者向け印刷物 (メニュー・商品解説・パンフレット等))

☆ 解説文等、文字表記での詳細な表記がスペースと視認性の観点から好ましくないと判断される場合は、ピクトグラムや写真を活用したり、二次元コード等の ICT ツールを活用することが望ましい。

■ 来場者向け印刷物 (メニュー・商品解説・パンフレット等) は、日本語・英語表記とすること。



(展示等の解説)

- 展示物の解説は、日本語・英語表記とすること。
- ☆ 展示等の解説文スペースと視認性の観点から日本語・英語での詳細な解説表記が難しい場合は、二次元コード等の ICT ツールを活用することが望ましい。

(行事・催事)

- アナウンスは日本語・英語で行うこと。スクリーン等に字幕を付与する場合は日本語・英語表記とすること。ただし、公式行事に関しては出席者に応じて柔軟に対応することとする。なお、字幕の文字は見やすい大きさにすること。

(スタッフ用ネームバッジ)

- スタッフがネームバッジを着用する場合は、統一された表記により来場者がスタッフの名前を認識しやすいよう、日本語・アルファベット表記とすること。なお、母国語表記に関しては任意とする。

多言語対応項目と適用語については以下のとおり。

多言語対応項目	例	適用言語原則
スタッフ対応	来場者対応スタッフ	特定言語を指定しない 必要に応じて翻訳アプリを活用  日本語・英語
	通訳	
ウェブコンテンツ	ホームページ 等	
表示・サイン		
デジタルサイネージ		
静止画・動画コンテンツ		
案内放送		
来場者向け印刷物	・メニュー ・商品解説 ・パンフレット 等	
展示等の解説		
行事・催事	・アナウンス ・スクリーン 等	
その他	スタッフ用ネームバッジ	日本語・アルファベット

## 4.4 施設別サービス

### 4.4.1 入場券販売・入退場ゲート

(入場券販売)

- 購入や予約の手順を分かりやすくフローを用いて示すこと。

(会場入口の案内・誘導)

- 会場入口付近における案内・誘導は音声案内に加え、文字情報による案内も併せて行うよう配慮すること。

(優先入場)

- 配慮が必要な来場者に対し、セキュリティチェックや入退場時など、順番待ちや待機が必要な場面において優先的に案内を行うこと。

対応策(例)

- ・優先入場口を設ける。
- ・優先入場口の案内表示は分かりやすいものとし、文字や記号の読みやすさ(大きさ、太さ、フォント、色彩等)、色相、照度等を考慮する。また、日本語・英語で表示をする。
- ・優先入場口の幅は、車いす使用者が通行可能であることに配慮する。

### 4.4.2 案内所等

(車いすの貸出し)

- 来場者が快適に会場内を移動できるようサポートツール等を導入すること。

対応策(例)

- ・車いす等の貸出しを行う。

(祈祷室の運用)

- 様々な宗教、文化の人が来場するため、祈り、祈祷、黙祷、瞑想、思想、物思いなどに配慮し祈祷室を運用すること。

(補助犬トイレの運用)

- 補助犬は、補助犬トイレや会場内にある便所(車いす使用者用便房)を使用することを理解し、運用を行うこと。

(カームダウン・クールダウンスペース/センサリースペース等の運用)

- 障がい特性によっては人混みや音や光等、環境の状況によって不安や恐怖感等を感じ、パニックを起こす場合がある。安心して本博覧会を楽しむために、カームダウン・クールダウンスペース/センサリースペース等は必要な施設である。開催者は、必要な人が利用でき

るように運用すること。

#### 対応策（例）

- ・カームダウン・クールダウンスペース／センサリースペース等がある施設では、利用状況の確認等を行い、希望者は申し出をしなくても利用できるように運用する。
- ・カームダウン・クールダウンスペース／センサリースペース等が設置されていない施設で、希望者がいる場合は、スペースを仕切ってゆっくり落ち着けるような工夫をしたり、近隣の休憩室へご案内する等、適宜対応する。障がいの特性や症状の性質によりカームダウン・クールダウンスペース／センサリースペース等への移動が難しい場合は、最寄りの人が少ない場所へ移動又はパーテーションで目隠しをし、ほかの来場者からの注目を集めないよう誘導する等の対応を行い、当事者の尊厳に配慮する。
- ・同伴者も一緒に利用できるように配慮する。

#### （休憩室の運用）

- ☆ 多様なニーズに対応するため、多様で複数の休憩室、スペースを提供し、各人のペースや好みで選択できるように運用することが望ましい。

#### （救護所の運用）

- 気分が悪くなった人の救護のため、医療従事者が常駐した救護所を運用すること。

#### （迷子センターの運用）

- 迷子発生時に届け出の受付、迷子情報の登録、搜索、一次保護等を行うこと。

#### 対応策（例）

- ・迷子ワッパンの配布・照会を行う。
- ・迷子探しシステムを運用する。

#### （ベビーケアルームの運用）

- 乳幼児用おむつ交換台・乳幼児用椅子を便所に設けるとともに、授乳・離乳食・おむつ交換等の用途で利用できる、乳幼児のケアのための場所（ベビーケアルーム）を運用すること。

#### 対応策（例）

- ・授乳スペースを用意する。
- ・粉ミルク用のお湯の提供を行う。

#### （ベビーカー等の貸出し）

- 来場者が快適に会場内を移動できるようベビーカー等の貸出しを行うこと。

#### （キッズスペースの運用）

- 小さいお子様と来場した人に自由に休憩場所としてご利用いただくスペースとして、キッズスペースを運用すること。

### 対応策（例）

- ・乳幼児が遊べるおもちゃを用意する。

## 4.4.3 便所

### （便所の運用）

- 多様な利用者のニーズに対応するとともに、より使いやすい便所とするために、車いす使用者用便房、オストメイト対応設備を備えた便房、乳幼児用の設備を有する便房などを適切に運用すること。

### 対応策（例）

- ・車いす使用者用便房付近に、必要のない人は一般トイレを利用するように啓発するポスターを掲示する。
- ・特に利用が集中すると想定されるトイレ付近で、近くのトイレの位置が分かるような表示を行い、利用を分散させる。

## 4.4.4 展示

### （展示等の解説）

- 展示内容の解説を用意する場合は、読みやすい位置に設置すること。
- 日本語・英語表記とすること。
- ☆ 展示等の解説文スペースと視認性の観点から日本語・英語での詳細な解説表記が難しい場合は、二次元コード等の ICT ツールを活用することが望ましい。

### 対応策（例）

- ・解説は展示物の手前に置く。
- ・視覚による情報取得が困難な人や車いす使用者、子どもが近づいて見ることができるよう、障害物を排除し、設置場所の高さに留意して、設置する。
- ・文字や記号の読みやすさ（大きさ、太さ、フォント、色彩等）、色相、照度等に注意する。
- ・色の塗り分けのみではなく、矢印やハッチング（網掛け、斜線等）を併用する。

### （視覚による情報取得が困難な人への対応）

- 視覚による情報取得が困難な人に対し、触覚や聴覚など視覚以外の感覚で情報を得ることで、体験を共有できるようにすること。

### 対応策（例）

- ・携帯型音声解説システムの貸出しを行う。
- ・音声解説を付与する。
- ・点字キャプションを設置する。
- ・点字解説印刷物を配布する。
- ・感想等を用紙で収集する場合は、点字で行えるよう、点字ツールを配置する。

(聴覚による情報取得が困難な人への対応)

- 聴覚による情報取得が困難な人に対し、音声解説などの文字情報の提示など聴覚以外の感覚で情報を得ることで、体験を共有できるようにすること。

#### 対応策(例)

- ・デジタルサイネージを設置し、展示物等に関する音声での解説内容の文字表示を行う。
- ・音声を伴う展示については環境描写、情景描写を含む字幕表示を行う。
- ・補聴援助機器(ヒアリングループシステム等)を設置する。
- ・展示物等に関する解説について手話動画を設置する。
- ・解説印刷物を配布する。

(多角的な体験と事前告知)

- 嗅覚や風、光、振動、触覚等多角的な体験が可能な演出を心掛けるとともに、大音響や光の点滅等の演出がある場合は事前に告知すること。

#### 対応策(例)

- ・展示に関連する香りを展示場所に漂わせるよう工夫する。(ただし、化学物質過敏症や感覚過敏の人もいるため過度な香りは避ける)
- ・一部音量が大きくなる場面では具体的な音量を示す。
- ・展示に関連する音を流す。
- ・ボディソニック<sup>※</sup>、聴覚障がい者向けの字幕を導入する。  
※ボディソニックとは、体で音を感じる装置のことである。
- ・触って体験することができるレプリカを作成する。(材料はプラスチックやシリコン等耐久性のあるもの)

(展示の動線)

- 混雑箇所を生じさせないような展示の動線とすること。

(展示物の設置方法)

- 展示物について車いす使用者や子ども等、様々な人が鑑賞しやすいように対応すること。

#### 対応策(例)

- ・車いす使用者や子どもも近づいて見えるように、高さに配慮する。
- ・様々な角度から見える工夫をする。
- ・展示物を上下動や回転させる。
- ・同じものを複数箇所に展示する。
- ・通路に沿って、展示やイベントを観覧するような場合は、混雑時でも車いす使用者や子どもの視線の高さから展示を観覧することに支障がないように、通行位置の設定や誘導に留意する。

#### (展示物の照度)

- 展示物の保護、演出等に必要な場合を除き、十分な照度を確保すること。

#### 対応策(例)

- ・展示物により照度を変える。
  - ・センサー対応にする。(人が近づくと作動し、徐々に明るくなって、展示物を照らすものもあり、展示物の保護にも役立つ)
  - ・背景はできるだけ無地にする。(明度、彩度、形状などを考慮)
  - ・背景と文字の色の組合せに配慮する。
- 照明方法に留意(大人だけでなく、子どもや車いす使用者に対しても、映り込みや反射をなくすような照明配置等) すること。

#### (展示物の操作)

- 来場者が操作できる展示物を設置する場合、レバーやスイッチなどの操作部位は、全ての来場者が使用しやすいものを用意すること。

#### 対応策(例)

- ・車いす使用者でも操作できるよう高低 2 箇所に設置する。(又は、車いす使用者と一般の人が両方操作できる高さに 1 箇所設置。その場合、主要なボタン類は 1100mm 程度の高さを中心に配置する。)
- ・スイッチの形状はレバー式のノブや大型、点灯式や振動式、センサー対応にする。
- ・視覚障がい者が操作できるよう、色や濃淡を施す場合はコントラストを付ける。
- ・車いすを使用したまま、又は椅子に移動して利用できるよう十分な空間、形状とし、蹴込みの高さは 600mm 程度以上、奥行き 400mm 程度を確保する。
- ・支援の申し出に応じてスタッフが操作を支援する。

#### (背の低い展示物)

- 床に背の低い展示物を据え付ける場合は、つまづく危険性を減らすため、位置、色彩、照度などに考慮すること。

#### (ライドの使用)

- 乗り物に乗って展示を楽しむライド等を使用する場合は、全ての来場者が乗降可能なものを用意すること。

#### 対応策(例)

- ・車いすのまま乗れる車両や同伴者も同乗できる車両の導入等を行う。

#### 4.4.5 行事・催事

(事前告知)

- 情報提供や注意すべき内容の告知は事前に行うこと。

##### 事前周知を図る必要がある内容の事例

1. 手話通訳、字幕、機器による多言語通訳、副音声の情報提供がある場合
2. ベビーカー利用者等の入場について注意点がある場合
3. 強い光や音の刺激、振動などの演出がある場合
4. 催事等の所要時間、休憩時間の有無等について

##### 事前告知の案内文(例)

○催事全体の案内文例(公式ガイドブック等)

- ・手話通訳、字幕等を準備しています。
- ・混雑時はベビーカーが周囲のお客様にぶつからないようご注意ください。
- ・フラッシュや一部音量が大きくなるものがあります。

○各催事の案内文例(ウェブサイト、配布物等)

〈設備等の準備がある場合〉

- ・車いす等をご使用の方の観覧席をご用意しております。
- ・手話通訳、字幕を準備しています。
- ・場面通訳等をお手伝いできるスタッフをご紹介します。

〈光刺激や音刺激等がある場合〉

- ・フラッシュや水、煙等の特殊効果があります。
- ・一部音量が大きくなる場面があります。(具体的な音量を示す)

(印刷物による告知)

- 催事の題目、開催日時、問い合わせ先、会場名(開催場所名)については14ポイント以上のユニバーサルデザインフォントなど読みやすいものにすること。
- 色覚異常を考慮した色使いとすること。

(観覧スペース)

- 観覧スペース等を設ける場合、利用を希望された来場者には観覧スペースまでスタッフによる誘導などのサポートを行うこと。

(客席)

- 車いす使用者客席は、車いす使用者が選択できるよう、適切に運用すること。また、客席がない観覧スペースを設ける場合は、車いす使用者の希望に沿い、車いすでも見やすい位置に案内すること。

☆ 車いす使用者客席は、複数エリア、複数箇所から選択できることが望ましい。

(表示・サイン等の取付位置)

- 観覧席等までの経路について、3.25に示す表示・サインのほか、ポスター、貼り紙を含む各種掲示物は、各種の障がいを考慮した高さや歩行者からの距離に応じた文字の大きさ、ユニバーサルフォントを採用し、照明の反射等により見にくくならないように配慮すること。

(参加型イベント)

- 参加型イベントは全ての来場者が楽しめる内容とし、高齢者・障がい者・子ども等も参加できるように運営すること。

#### 4.4.6 営業・飲食・物販

(ユニバーサルサービス対応の情報提供・店舗運営)

- 全ての来場者が利用できる施設情報の提供が必要であり、情報を発信する場合には、煩雑にならないよう、見やすく、分かりやすく工夫すること。なお、事前に確認できるよう、開催者が製作するウェブサイト等を活用して、必要な情報を提供すること。

**対応策(例)**

- ・当事者のニーズに応じて、刻み食・流動食の提供を行う。あるいは、来場者が購入した食品を刻み食・流動食にするためのミキサー等の持ち込み、使用が可能な環境を整える。
- ・特別用途食品(乳児用ミルク、病者用食品、えん下困難者用食品等)を加熱する設備やミキサー・水道設備を設置している店舗は、利用者に分かりやすく表示する。
- ・メニューに使用している食材について、各レストランにて公表できるようにする。
- ・ハラル、ベジタリアン、ヴィーガン、アレルギーなどフードダイバシティの取組をメニューに表記する。
- ・離乳食や子ども向けメニューを提供している店舗は、利用者に分かりやすく表示する。
- ・当事者との積極的なコミュニケーションによる、ニーズに応じたサポートを行う。
- ・車いす使用者や補助犬ユーザーは全ての店舗に入店できる。
- ・授乳用物品の販売を行う。

(案内・買い物等へのサポート)

- 全ての来場者に必要に応じて声をかけ、サポートすること。

**対応策(例)**

- ・商品名、メニュー及び料金表等の表示は、分かりやすいデザインとする。(大きめの文字を使用、ユニバーサルフォントを用いる、漢字にふりがなふる等)また、日本語・英語による表記、写真付きなど来場者の見やすい表示とする。また、高い場所、低い場所の表示は見えにくい場合があるので、表示が見えやすい取付位置・角度を工夫する。
- ・車いす使用者の手の届かない高い位置や低い位置又は深さのある平台にある商品を取る、見づらい位置にある商品について説明する等、必要に応じて買い物のサポートを行う。
- ・飲食店舗では、子どもや障がい者にも使いやすいカトラリー(フォーク・スプーン・ストロ



- ーなど)を準備する。また調味料を置く場合は、個包装とボトルタイプのものを用意する。
- ・物販店舗では、同行者の買い物を待つ場所や休憩できるスペースを用意する。
- ・レストランの順番待ち呼出しの際、音声案内やディスプレイ表示、スタッフによるサポート等により視覚・聴覚の両方で、呼出しが認識できるよう工夫する。

#### (座席)

- 車いす使用者やベビーカー利用者が利用する席及びその周囲は、円滑に利用でき、通行に支障のない空間を確保できるようテーブルや椅子等を配置すること。

#### 対応策(例)

- ・主要な通路のテーブル間は、客が座っていても車いすで通行できる有効幅員が確保できるように配置する。
- ・テーブルと椅子を配置する場合には、車いす使用者でも利用可能なテーブルの大きさや通路幅を踏まえて、全体計画を行う。
- ・車いすやベビーカーのままテーブルに着けるよう、可動式の椅子を設ける。なお、同伴者や家族などが同じテーブルに着けるように計画する。
- ・椅子以外にテーブルや衝立、パーテーションも動かすことができるようにし、通路・スペースの確保を計画する。
- ・テーブル、カウンターの下端の高さ、上端の高さ、下部スペースの奥行きに対して車いす使用者がテーブルに接近できるよう、テーブルの脚の位置等を計画し対応する。
- ・子どもの体格を考慮した椅子やテーブルを用意する。
- ・子ども等の安全を考慮し、椅子やテーブル等は角のないものにする。
- ・飲食店舗では、車いす使用者をテーブル席に案内する。また、知的・精神・発達障がい者のニーズに応じ、落ち着いて食事を行うことができるよう、個室又は可動式の間仕切りを設けた席を設置する。
- ・ベビーカーを利用する子どもが飲食時に一般の座席(子ども用椅子の利用を含む)を利用することを想定し、飲食エリアにはベビーカー置き場を設ける。また、ベビーカーのまま利用した場合に椅子をどかしておくことのできるスペースを用意し、適切に運用する。

#### (メニュー)

- 全ての来場者が利用しやすいメニュー表記とすること。

#### 対応策(例)

- ・アレルギーやカロリーの表示、フードダイバシティへの対応、多言語表記等を示す。
- ・文字や画像によりメニューが示されるタッチパネル式の注文システム等、聴覚障がい者、知的・精神・発達障がい者、外国人等へ、発話せず注文可能な対応を行い、点字表記、白黒反転の表示、音声、呼び鈴等、視覚障がい者等への対応を行う。

#### (購入、支払い)

- 全ての来場者が利用しやすい対応を行うこと。

### 対応策（例）

- ・レジカウンターにおいては、必要に応じて1点ずつ商品名を読み上げながらレジに打ち込む、支払いの際にせかさない等、来店者に応じた対応を行う。
- ・レジカウンター等には、障がい者等とのスムーズな意思疎通を図る為、筆談ボードやコミュニケーション支援用図記号等によるコミュニケーション支援ボード等を用意する。
- ・利用者から金額表示が見える配置等、利用しやすいレジ仕様にする。

### （動線）

- 誰にも分かりやすい動線にするとともに、車いす使用者同士、車いす使用者と人、ベビーカー利用者等が十分にすれ違うことができる有効幅員や車いすが転回するスペースを確保し、全ての人が快適に利用できるように運用すること。

### 対応策（例）

- ・段差をなくし、車いす、ベビーカーのまま入店できるようにする。
- ・待ち行列にてパーテーションポール等を使用する場合は、車いす使用者やベビーカー利用者が使用できる間隔を確保するとともに、周囲とはっきりコントラストをなす色彩を用い、待ち行列エリアとそれ以外の周辺環境を明確に区別する。
- ・音声による誘導・案内を行う場合は、情報過多にならないよう整理し、聞き取りやすい音声・スピードに注意を払う。また、ジェスチャーや文字情報も併せて提供できるように工夫する。

## 4.4.7 園路・動線

### （園路・動線）

- スタッフは、全ての来場者が安全かつ快適に移動できるよう、障がい特性や、ベビーカーの使用状況等に配慮して、適切な案内及び誘導を行うこと。
- 誘導の際には安全確保のため、周囲に対して必要な声かけを十分に行うこと。ただし、声かけの内容は、プライバシーに配慮したものとする。

### （園内移動用モビリティ）

- 来場者が快適に会場内を移動できるようサポートツール等を導入すること。

### 対応策（例）

- ・園内移動用モビリティは、障がい者が快適に乗車できるようなサポートツールを導入する。
- ・園内移動用モビリティは、車いすやベビーカーを使用したまま乗車できるものとする。

## 4.5 緊急時の対応

(緊急時の誘導及び情報提供)

- 緊急時に高齢者、障がい者、外国人等をはじめとする全ての来場者が安全に避難することを目的とした表示・サインの設置、放送、事前情報の提供、人的誘導、多言語での誘導を行うこと。
- 来場者が緊急時の対応を事前に確認できるように、開催者が製作するウェブサイト等に掲載すること。

### 対応策（例）

1. 避難誘導サイン
  - ・アクセス可能な非常口を認識できる表示・サインを設置する。
  - ・ピクトグラム、文字、音声ガイドを併用する。
  - ・避難経路を示す表示・サインを設置する。
2. 避難経路等
  - ・避難経路が分かる会場案内図を用意する。
  - ・一時待機スペースへの誘導、サポートを行う。
3. 避難のサポートについて
  - ・階段等を使用できる来場者には、スタッフがサポートしながら誘導する。
  - ・階段等を使用できない来場者には、スタッフが周りの来場者の力を借りるなど、人的サポートで速やかに対応する。
4. 聴覚障がい者や音が聴き取りにくい人への避難誘導
  - ・音以外で緊急を知らせるための措置を行う。
  - ・避難誘導時、会場内サイネージを活用しスタッフが誘導を行う。
  - ・光等を使用した誘導も活用する。
  - ・音声明瞭化技術の導入等により、音質面での工夫を行う。
5. 避難誘導の指示が伝わりにくい人への避難誘導
  - ・声をかけ、周囲の状況や避難誘導の内容を簡潔に伝える。
  - ・誘導の指示が分からず困っている来場者がいたら、声をかけて周囲の状況や避難誘導の内容を伝える。
  - ・避難誘導の指示を理解できない人、パニックになっている人がいたら、安全を確保した上で命の危険を回避し、ケガ等をしないように対応し、やさしく「大丈夫ですよ」と声をかけ、避難誘導する。