

ワークショップ(第12回)概要

- 日時 2025年2月14日(金) 13時30分から14時30分
2025年2月19日(水) 10時00分から11時00分

- 場所 オンライン参加

- 議題 ・アテンダント研修の進め方
・今後の予定

- 出席者

エキスパート	石塚裕子			
お困りごと当事者 18人	車いす使用者	5人	発達障がい者(親と参加)	0人
	視覚障がい者	3人	発達障がい者の親	1人
	聴覚障がい者	2人	LGBTQ+	2人
	精神障がい者	1人	医療的ケア児(親と参加)	1人
	知的障がい者(親と参加)	1人	子育て世帯	1人
	知的障がい者の親	1人		
作り手企業	—			
業務受託者	株式会社乃村工芸社・三菱UFJリサーチ&コンサルティング共同企業体			
傍聴	—			

- 配慮事項

資料のワードテキスト文書(事前送付)、要約筆記

- 議事要旨

- アテンダント研修の進め方

事務局より、アテンダントの研修計画の概要を説明し、当事者がユニバーサルサービス研修にどのように関わるかを説明した。

座学研修の進め方については、アテンダントを班に分け、当事者の体験談をもとに20分対話し、当事者は4回移動することを説明した。意見として「20分は短いため、アテンダント側が知りたいことを事前にまとめておく」「自己紹介カードがあると良い」等があった。

現地研修については、アテンダントをパビリオンの従事場所に配置し、当事者と配置しないアテンダントを2つのグループに分け、実際の応対を確認する進め方とすることを説明した。意見として、「パビリオンの事前情報の提供がどの程度あるか理解しておく必要がある」「班分けの方法に工夫が必要」「当日の意見のアテンダント全員への共有方法の工夫が必要」等があった。

- 今後の予定

座学研修を3月18日に、現地研修を3月27日に実施することを確認した。

大阪ヘルスケアパビリオン オンラインワークショップ

2025年2月14日（金）13:30～14:30

2025年2月19日（水）10:00～11:00

大阪ヘルスケアパビリオンでは来館者への対応（案内、誘導等）を行うアテンダントにUD研修を実施します。

本日は研修計画をご説明いたしますので、ご意見いただけますと幸いです。

アテンダント研修について

■アテンダント研修（全体）

3月11日（火）～3月18日（火）に座学研修を実施します。挨拶やコミュニケーション方法などの接遇スキルや受付・案内誘導スキル等を学びます。

3月19日（水）～開幕まで現地研修を実施します。パビリオン担当業務の現地での実践練習やリハーサル等を行います。

■アテンダント研修（UD研修）

上記のアテンダント研修において、UDについての「考え方」や実践的な「やり方」を習得する場として、UD研修を行います。

- ・ 3月18日（火） 14：00～17：00 UD座学研修
- ・ 3月27日（木） 14：00～16：00 UD現地研修

大阪ヘルスケアパビリオン

UD座学研修

令和7年(2025年)3月18日
14時00分から17時00分まで

ブリーゼプラザ 7階 小ホール

研修概要

■日程

3月18日（火）

■所要時間

14:00～17:00（休憩含み3時間）

■場所

ブリーゼプラザ 7階小ホール（大阪市北区梅田2-4-9 ブリーゼタワー）

ご参考：[アクセス・搬入出 | ブリーゼプラザ
小ホール・701号室 | ブリーゼプラザ](#)

■研修対象者

大阪パビリオン アテンダント124名

■目的

UDについて「やり方」を学ぶのではなく、「考え方」を学ぶ場とし、多様性の理解と共に声かけやどのような対応が求められているかなどを学ぶ

会場イメージ

※当日はテーブルを使用いたしません



当日の流れ（案）

1. はじめに 14:00 ごあいさつ、進行の確認

2. 研修 I 石塚先生ご講義

14:05 誰もが〈楽しい〉パビリオンにするには
ーユニバーサルデザインからのアプローチー

講義内容

- ・ みんなの場所をつくる
- ・ 障害はどこにある？
- ・ 楽しむでもなく、楽しませるでもなく、楽しいパビリオンをめざす
- ・ 来館者の多様性と困りごと
- ・ UD推進チームの取り組み

当日の流れ（案）

3. 研修Ⅱ

グループ研修

14:35 グループ討議 (20分/2回)

15:15 休憩

15:30 グループ討議 (20分/2回)

16:10 全体での質疑応答

16:45 講評

4. おわりに

16:55 今後の予定

17:00 終了

■グループ研修班構成

	ファシリテーター	アテンダント		
1班	1名	13名	車いす使用者	視覚障がい者
2班	1名	13名	発達障がい者の親	聴覚障がい者
3班	1名	13名	視覚障がい者	精神障がい者
4班	1名	13名	子育て世帯	発達障がい者の親
5班	1名	12名	LGBTQ+	車いす使用者

	ファシリテーター	アテンダント	順不同・敬称略	
6班	1名	12名	視覚障がい者	車いす使用者
7班	1名	12名	車いす使用者	医療的ケア児と親
8班	1名	12名	知的障がい者と親	LGBTQ+
9班	1名	12名	車いす使用者	
10班	1名	12名	医療的ケア児と親	

■大阪パビリオン関係者

エキスパート 石塚先生

公益社団法人大阪パビリオン 運営5名、展示2名、建築2名、広報2名

展示・運營業務受託者 乃村工藝社、AVI

■オブザーバー

博覧会協会、近畿地方整備局、大阪府建築環境課

グループ研修の目的

様々な場面のもと、当事者のみなさまが、どのようなことに困っているか、スタッフによるどのような支援を必要としているかなどのお話を伺い、多様性の理解とともに、どのような対応が求められているかを学ぶ。

グループ研修の進め方

① グループ討議（80分：質疑応答含め20分×4回）

当事者のみなさまから、日常でのお困りごとや対応してもらって嬉しかったこと、悲しかったことなど、お題は固定せずに、各班で様々な場面での経験談のお話を伺う

討議内容(例)

- ・イベントでの受付のとき
- ・坂道等の不安定な場所を通行するとき
- ・人混みを通行するとき
- ・アトラクション（乗り物等）を体験するとき
- ・フードコートを利用するとき
- ・急遽体調がしんどくなったとき
- ・カームダウンやクールダウンルームを利用したいとき

② 全体での質疑応答（35分）

グループ研修をとおして気づいたことや感じたことに対する質疑応答

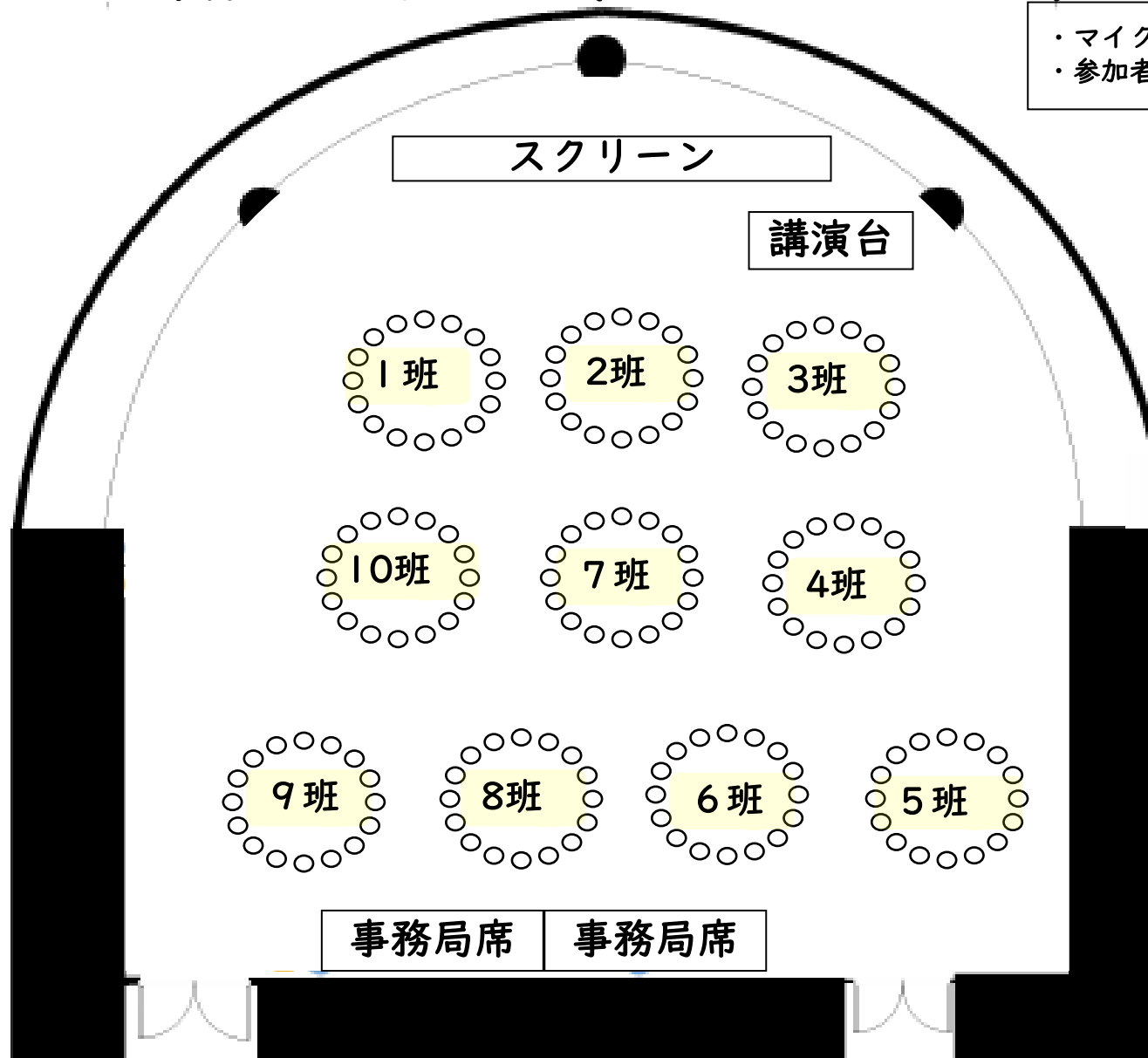
③ 講評（10分）

エキスパートからの講評

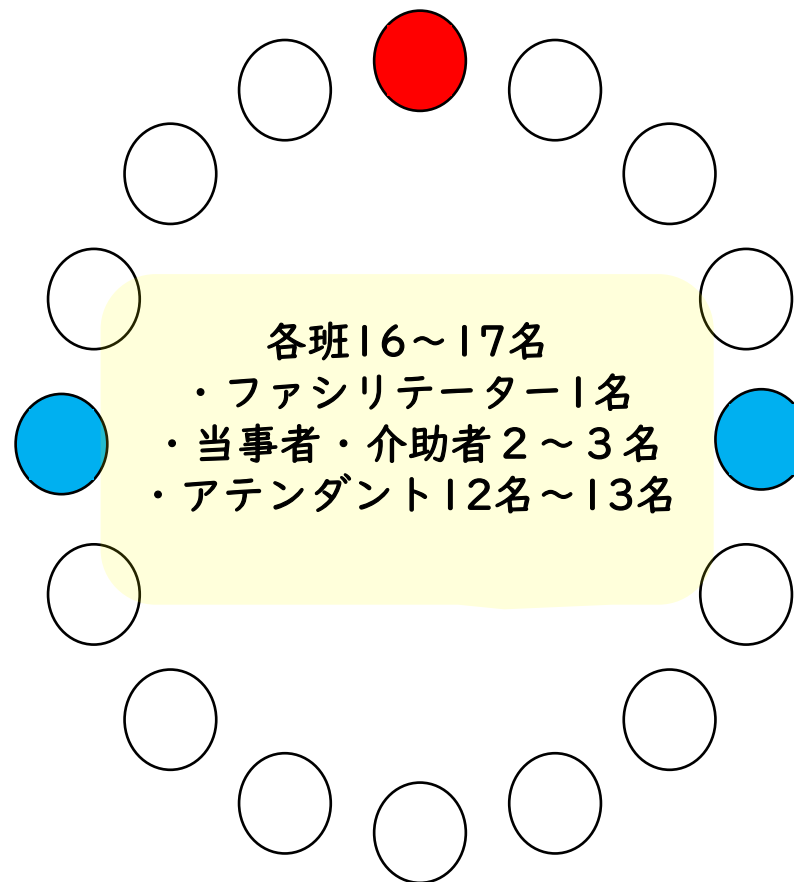
公益社団法人2025年日本国際博覧会大阪パビリオン

グループ研修の進め方(全体レイアウト)

- ・マイク2台あり
- ・参加者席に机なしの想定



グループ研修の進め方（各班での並び方）



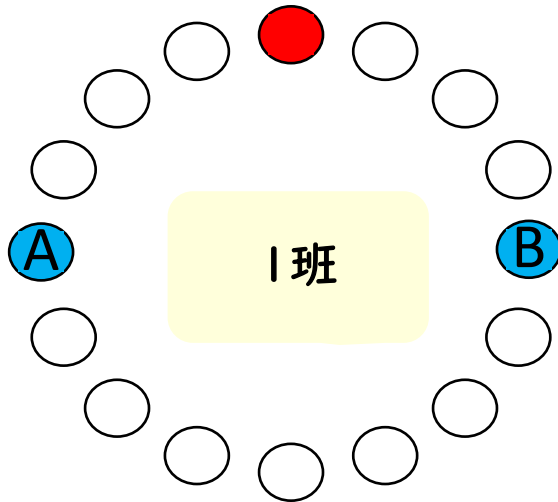
凡例

- ファシリテーター
- 当事者・介助者
- アテンダント

グループ研修の進め方（グループ討議）

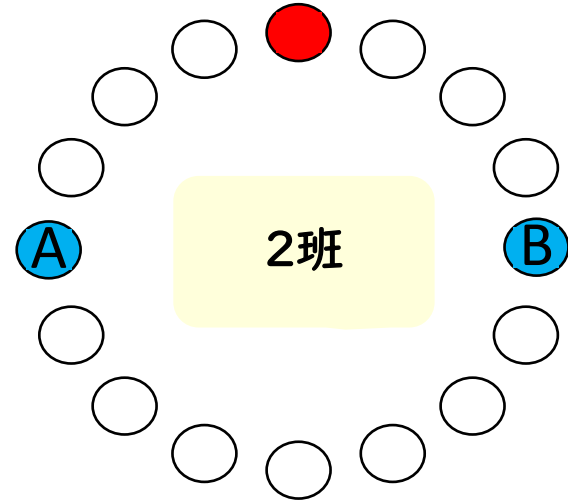
多くのアテナントと接していただきたいので、各回のグループ討議ごとに当時者・介助者のみなさまには班の移動をお願いします。
（1班→2班、2班→3班・・・と順番に移動）

グループ討議 1回目



当事者・介助者
移動

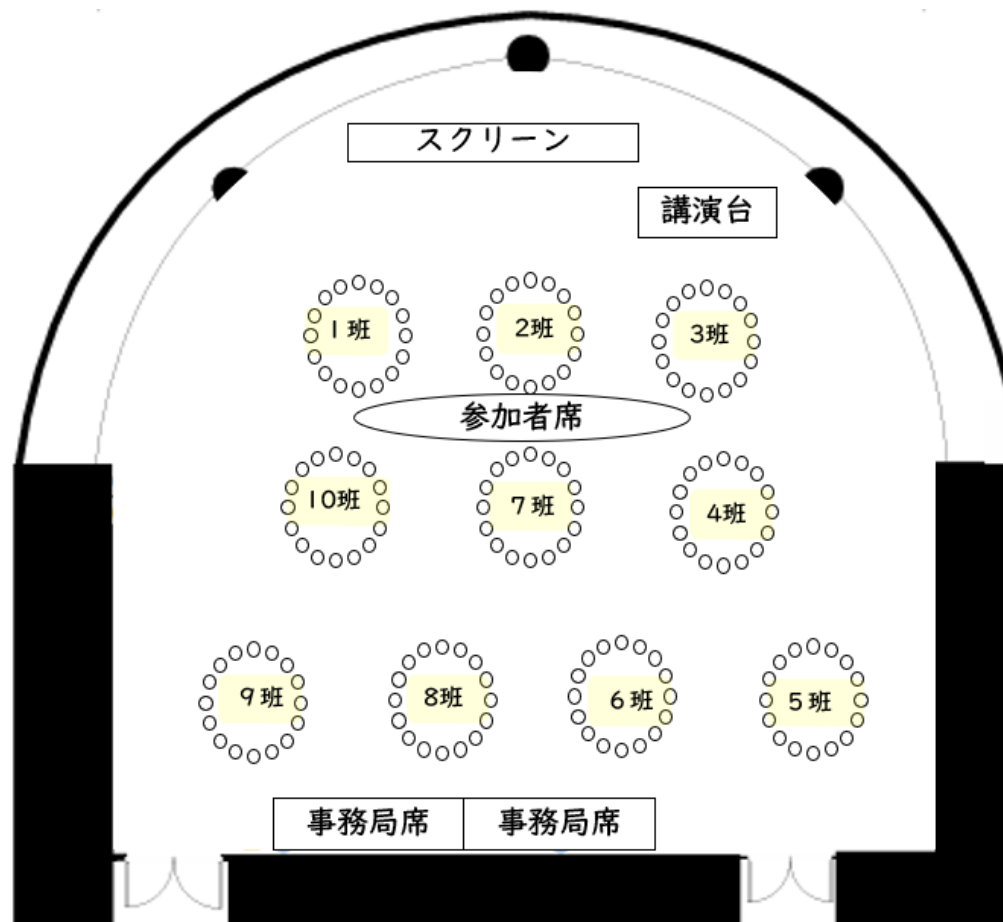
グループ討議 2回目



- ファシリテーター
- 当事者・介助者
- アテナント

グループ研修の進め方(全体質疑応答&講評)

グループ討議後の全体質疑応答及び講評の際には席の移動はありません。4回目のグループ討議終了後の座席で進めていきます



大阪ヘルスケアパビリオン

UD現地研修

令和7年(2025年)3月27日
14時00分から16時00分まで

大阪ヘルスケアパビリオン (夢洲)

研修概要

■日程

3月27日（木）

■所要時間

14:00～16:00（途中適宜休憩）

■場所

大阪ヘルスケアパビリオン（夢洲）

■研修対象者

大阪パビリオン アテンダント124名

■目的

現地にて実際のアテンダントが従事する場所でアテンダントがお客様に対応する内容（誘導やお手伝い）を実践するとともに、フィードバックをいただくことで、UDの実践的な「やり方」を学ぶ場とする。

■集合場所

大阪メトロ中央線 夢洲駅 改札出口（13時30分集合）

当日の流れ（案）

1. はじめに 14:00 ごあいさつ、進行の確認

2. 研修 実践研修

14:10 アテンダント対応（誘導やお手伝い等）の実践

※当事者のみなさまには来館者として
館内をお進みいただきます。

15:45 講評

3. おわりに 15:55 今後の予定

16:00 終了

実践研修の進め方

① アテンダント対応の実践（95分）

- ・当事者のみなさまは2グループに分かれ、来館者として館内をお進みいただきます
場所：リボーン体験ルート及びアトリウム・みんなトイレ
- ・アテンダントが担当ポストでお客様対応（誘導やお手伝い等）をいたしますので、その対応につきましてご意見を伺う
- ・あわせてみんなトイレ等の仕上げもご確認いただきます。

【グループA】

リボーン体験ルート（約60分） → アトリウム・みんなトイレ（約35分）

【グループB】

アトリウム・みんなトイレ（約35分） → リボーン体験ルート（約60分）

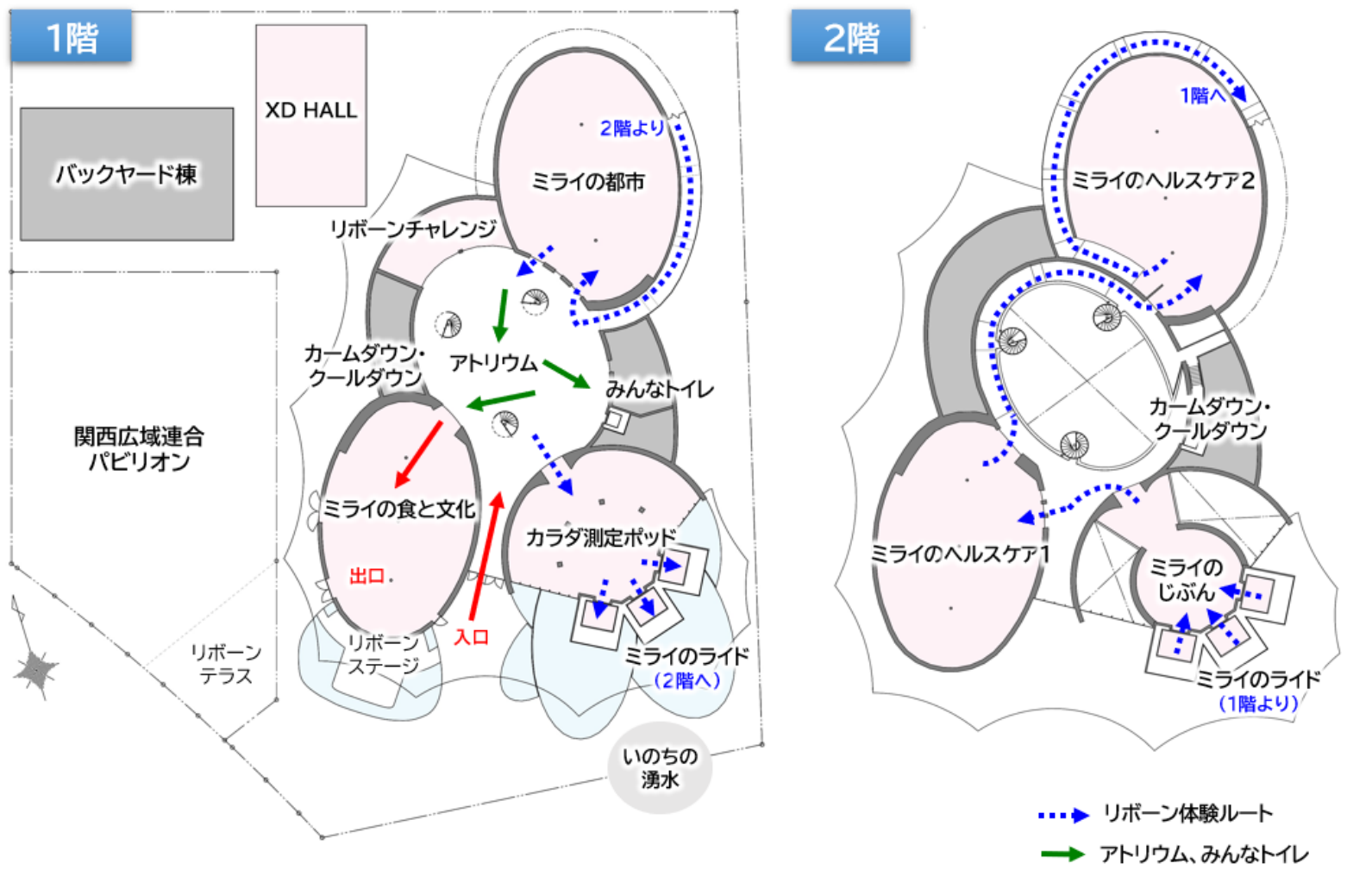
② 講評（10分）

石塚先生からの講評

研修ルート

【グループA】リボーン体験ルート → アトリウム・みんなトイレ

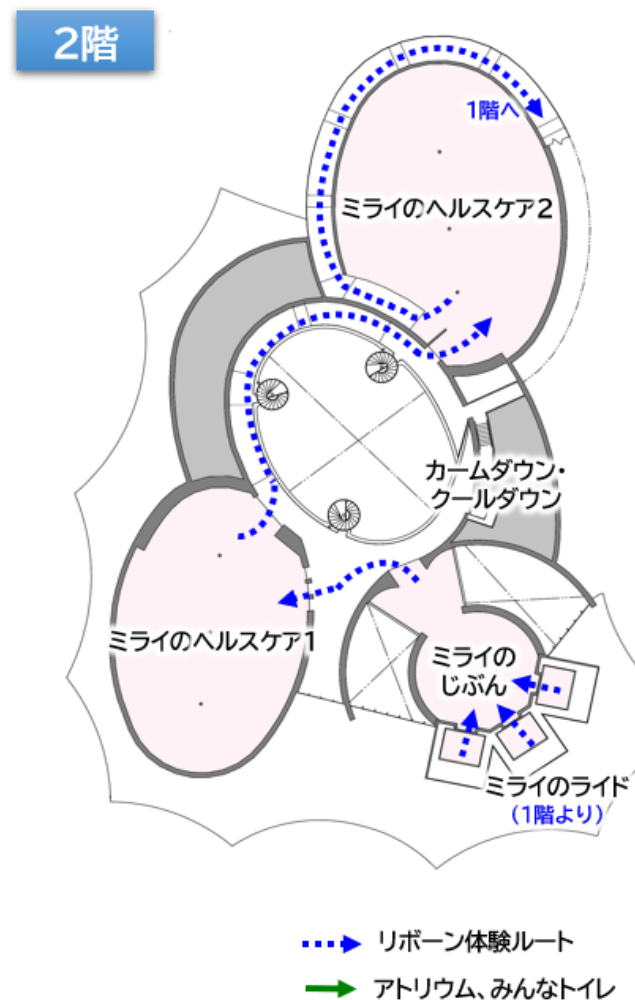
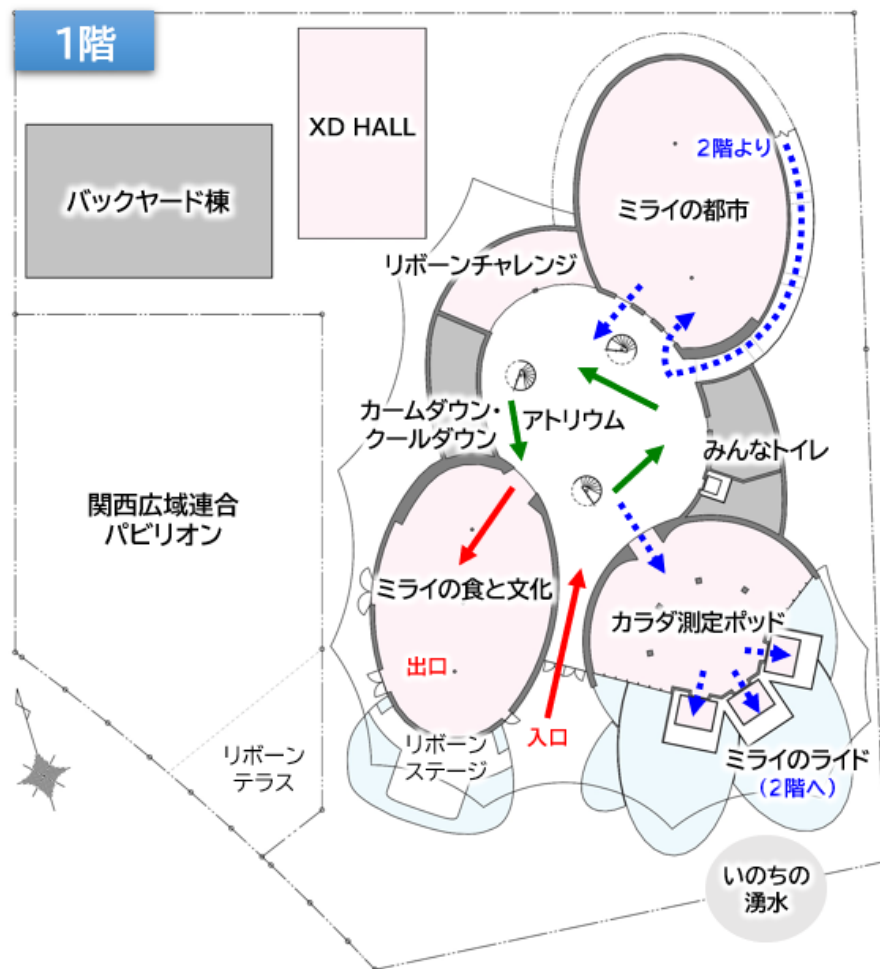
大阪ヘルスケアパビリオン(研修ルート)



研修ルート

【グループB】 アトリウム・みんなトイレ → リボーン体験ルート

大阪ヘルスケアパビリオン(研修ルート)



意見まとめ

座学研修

事前準備

- ・アテンダントはどういうことを知りたいのか事前に確認できると良い
- ・当事者・アテンダントともに自己紹介カードがあると良い
- ・20分しかないためアテンダントの班構成は分担ごとにチーム分けする等の工夫が必要
- ・ファシリテートするディレクターはUDに対して無知では困るが、どのような研修を受けているのか
- ・グループワークで当事者が困ったときのセーフティガードの準備（当事者が困ったときに誰にいったら良いか、いつでも言ってよいのか。ファシリテーターへの事前周知も必要）

当日

- ・自分の過去の体験談を伝えるで良いのでは
- ・全員で情報共有する仕組みが必要（事後共有でも可）
- ・1つの班で全部の種別の話は聞けない。後に共有するだけでは当事者の言いたいことが全員に伝わらないので工夫が必要では
- ・障害者が家族や友人等と来場するケースの研修はできるのか。障害者を切り分けて考えないで欲しい
- ・一般論で体験談を語るのではなく、現地の展示物や設備（ライド等）を想定して、グループワークをする方が良いのでは（展示物の概要がわかる資料があればより良い）
- ・隣の班の音がにぎやかな場合、班の音が聞こえるか不安

その他（事後メール）

- ・セーフティガード→ファシリテーターはPVスタッフの方が良いのは？
- ・アテンダントに知りたいことを聞いても有用な意見がでるとは思えない。当事者が何を伝えたいかを先に整理する必要があるのでは（検討するための材料が欲しい）
- ・展示のUD対応範囲が不明。アテンダントの業務範囲であれば事前に予備知識が必要
- ・伝える内容を整理するため当事者同士が事前に意見交換をしても良いのでは（連絡先の交換）
- ・UDチームが伝えて欲しい内容は？（体験談？必要な配慮？）
- ・アテンダントはUDについてどのような研修を事前に受けている？
- ・アテンダントに事前に合理的配慮を伝えておくことも必要（アテンドする時は相手の目線で！説明する時は当事者に（×介助者）！）。
- ・UDチームに体験談を聞いておき、アテンダントに事前に伝える方法もあるのでは（体験談を話すのに20分は短い可能性あり）？

現地研修

研修環境

- ・夢洲駅の改札は2つある？駅から大阪ヘルスケアパビリオンに行けるか不安
- ・事前情報が大事。ホームページの更新は現地研修前にして欲しい

その他（事後メール）

- ・27日の実地は実際のアテンダント業務に対してのコメントのため、ひとチーム全体にその意見は共有できない。。障害者の意見は誰にどう反映されて、どう共有されるのでしょうか。
- ①一人の障害者に何人かがついて、その限定された何人かだけが共有する。
- ②車いすとそのアテンダント数人、視覚障害者とそのアテンダントなど、障害種別にチーム内にグループを作り、モデル（車いす）の事例に対して、車いす同士で意見を出し合う。その後事務局で集約し、後日、概要を全体化する。
- ②が良い
- ・合理的配慮が具体的に行われるときに、障害者、介助者、同伴者がどういう動きであるべきで、どう案内すべきなのかがはっきりしていないと、アテンドが難しい（例えばポッドに同伴者が介助者として入る場面、その後に介助役をした同伴者が自分のデーターもポッドで計測したい場合の動きは実際的にはどうなるのか。同伴者がポッドをしているときは、外で障害者は待っているのか、それとも、同一ポッド内で、介助者としても、自分の計測も、同伴したままでできるのか等）

今後の研修計画についての説明資料です
資料は全部で20 ページです。

1ページ目

表紙

(タイトル)

大阪ヘルスケアパビリオン オンラインワークショップ

開催日時

2025年2月14日(金)13:30 ~ 14:30

(内容)

大阪ヘルスケアパビリオンでは、来館者への対応(案内や誘導など)を行うアテンダント向けに、ユニバーサルデザイン(UD)研修を実施します。

本日は研修計画をご説明いたしますので、ご意見いただけますと幸いです

2ページ目

(タイトル)

アテンダント研修について

(内容)

■ アテンダント研修(全体)

座学研修(2025年3月11日(火)~3月18日(火))

挨拶やコミュニケーション方法などの接遇スキル、受付・案内誘導スキルを学びます。

現地研修(2025年3月19日(水)~開幕まで)

パビリオン担当業務の現地での実践練習やリハーサルを行います。

■ アテンダント研修(UD 研修)

UD(ユニバーサルデザイン)の「考え方」や実践的な「やり方」を習得するための研修です。

UD 座学研修

日時:2025年3月18日(火)14:00~17:00

UD 現地研修

日時:2025年3月27日(木)14:00~16:00

3ページ目

(タイトル)

大阪ヘルスケアパビリオン UD 座学研修

(内容)

開催日時

令和7年(2025年)3月18日(火)

14:00 ~ 17:00

会場

ブリーゼプラザ 7階 小ホール

4ページ目

(タイトル)

研修概要

(内容)

日程

3月18日(火)

所要時間

14:00～17:00(休憩を含めて3時間)

場所

ブリーゼプラザ 7階 小ホール

住所:大阪市北区梅田 2-4-9 ブリーゼタワー

研修対象者

大阪パビリオンのアテンダント 124名

目的

この研修では、ユニバーサルデザイン(UD)について「やり方」を学ぶのではなく、「考え方」を学ぶ場とし、多様性の理解と共に声かけやどのような対応が求められているかなどを学ぶ場となります。

5ページ目

(タイトル)

会場イメージ

(内容)

会場イメージの画像が貼られています。ブリーゼプラザ 7階の小ホールの室内を撮影したものです。

会場の説明

広々としたイベントホールで、天井が高く開放的な空間です。

壁一面が大きな窓になっており、自然光がたっぷりに入る設計です。

床はカーペット敷きで、落ち着いたブラウン系の色合い。

天井には多数のスポットライトや照明機器が設置されており、明るさが十分に確保されています。

演台(スピーカースタンド)とマイクが設置され、発表や講演が行える環境になっています。

この会場は、研修やイベント、講演会などに適したレイアウトとなっています。

当日はテーブルを使用しません

6ページ目

(タイトル)

当日の流れ(案)

(内容)

1. はじめに

14:00～

ごあいさつ

進行の確認

2. 研修 I

14:05～

講師:石塚先生

テーマ:「誰もがく楽しい」パビリオンにするには」

～ユニバーサルデザインからのアプローチ～

講義内容

みんなの場所をつくる

障害はどこにある？

楽しむでもなく、楽しませるでもなく、楽しいパビリオンをめざす

来館者の多様性と困りごと

UD 推進チームの取り組み

7ページ目

(タイトル)

当日の流れ(案)続き

3. 研修 II

14:35～

グループ研修

14:35 ～ 15:15 グループ討議(20分 × 2回)

15:15 ～ 15:30 休憩

15:30 ～ 16:10 グループ討議(20分 × 2回)

16:10 ～ 16:45 全体での質疑応答

16:45 ～ 16:55 講評

4. おわりに

16:55～

今後の予定

17:00 終了

8ページ目

(タイトル)

参加メンバー・班分け

(内容)

■ グループ研修班の構成については、順番に関係なく、以下の通り構成されています

(☆は介助者等同伴者がいるメンバーとなります)

1 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:13 名

メンバー:前野、岡田☆

2 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:13 名

メンバー:橋口、渡部

3 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:13 名

メンバー:海老澤、吉川(ひ)☆

4 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:13 名

メンバー:神徳、吉田☆

5 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:植木☆、尾上

6 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:岸本☆、堀

7 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:六條、田中☆

8 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:吉川(竜)☆、濱崎

9 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:伊良原

10 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:森本☆

■ 大阪パビリオン関係者

エキスパート:石塚先生

公益社団法人大阪パビリオン:

與十田、岡崎、上田、奥谷、本村、木下、北村、坂田、小村、川添

展示・運營業務受託者(JV):乃村工藝社、AVI

■ オブザーバー

博覧会協会、近畿地方整備局、大阪府建築環境課

9ページ目

(タイトル)

グループ研修の目的

(内容)

様々な場面のもと、当事者のみなさまが、どのようなことに困っているか、スタッフによるどのような支援を必要としているかなどのお話を伺い、多様性の理解とともに、どのような対応が求められているかを学ぶ。

10ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方

(内容)

グループ研修プログラム

① グループ討議(80分)

当事者の方々から、これまでの経験や日常で困ったこと、対応してもらって嬉しかったことについてお話を伺います。

(質疑応答を含めて 20分×4回)

討議内容(例):

受付での対応

坂道など不安定な場所を通るとき

人混みの中を移動するとき

アトラクション(乗り物など)を体験するとき

フードコートを利用するとき

突然体調が悪くなったとき

カームダウン・クールダウン室を利用したいとき

② 全体での質疑応答(35分)

グループ討議を通じて気づいたことや感じたことについて、参加者全員で質疑応答を行います。

③ 講評(10分)

石塚先生による講評

11ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方(レイアウト)

(内容)

会場レイアウト説明

この会場は、スクリーンと講演台が前方にあり、円卓形式で参加者が座る配置になっています。

テーブルはありません。

会場の前方にスクリーンが設置され、その近くに講演台があります。

参加者席は 10 のグループ(班)に分かれています。

各班は円卓形式で配置され、参加者が着席します。

会場の後方に 2 つの事務局席があります。

参加者の対応や進行管理を行うスタッフが座る席です。

このようなレイアウトで進行が行われます。

12ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方(各班での並び方)

(内容)

グループ討議の座席配置説明

この画像は、グループ討議における座席配置を示しています。参加者は円卓を囲むように座り、役割ごとに色分けされています。

各班の構成(16~17名)

ファシリテーター:1名(赤色)

当事者・介助者:2名(青色)

アテンダント:12~13名

この班構成で、討議が進行されます。

13ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方(グループ討議)

(内容)

多くのアテンダントと接していただきたいので、各回のグループ討議ごとに当事者・介助者のみなさまには班の移動をお願いします。

(1班→2班、2班→3班・・・と順番に移動)

14ページ目

(タイトル)

グループ討議後の全体質疑応答および講評について

(内容)

グループ討議後の全体質疑応答および講評を行います。このセッションでは、席の移動はありません。4回

目のグループ討議を終えた後の座席で進めていきます。

15ページ目

(タイトル)

大阪ヘルスケアパビリオン UD 現地研修

(内容)

日時: 2025年3月27日(木)

時間は午後2時00分から午後4時00分までです。

場所: 大阪ヘルスケアパビリオン(夢洲)

夢洲は、大阪市此花区に位置するエリアで、アクセスは公共交通機関の利用が可能です。

16ページ目

(タイトル)

研修概要

(内容)

日程:

3月27日(木)

所要時間:

14:00~16:00(途中、適宜休憩あり)

場所:

大阪ヘルスケアパビリオン(夢洲)

研修対象者:

大阪パビリオン アテンダント 124名

目的

現地にて実際のアテンダントが従事する場所でアテンダントがお客様に対応する内容(誘導やお手伝い)を実践するとともに、フィードバックをいただくことで、UDの実践的な「やり方」を学ぶことを目的としています。

集合場所: 大阪メトロ中央線 夢洲駅 改札出口

集合時間: 13時30分

17ページ目

(タイトル)

当日の流れ(案)

(内容)

1. はじめに

14:00

ご挨拶

進行の確認

2. 研修

14:10

実践研修

アテンダント対応(誘導やお手伝い等)の実践を行います。

※当事者の皆さまには、来館者として館内を進んでいただきます。

15:45

講評

3. おわりに

15:55

今後の予定

16:00

終了

18 ページ目

(タイトル)

実践研修の進め方

(内容)

① アテンダント対応の実践(95 分)

グループ分け

当事者の皆さまは、グループ A と B の 2 つのグループに分かれて研修を行います。各グループは、指定されたルートに沿って館内を進んでいただきます。

あわせて、みんなトイレ等の仕上げについてもご確認いただきます。

【グループA】は

- ・リボーン体験ルート(約 60 分)の後
- ・アトリウム・みんなトイレ(約 35 分)を進みます。

【グループB】は

- ・アトリウム・みんなトイレ(約 35 分)の後
- ・リボーン体験ルート(約 60 分)を進みます。

アテンダントは担当ポストでお客様対応(誘導やお手伝い)を行います。皆さまには、その対応についてご意見をいただきます。

② 講評(10 分)

石塚先生からの講評

19ページ目

(タイトル)

研修ルート

(内容)

【グループA】の進行内容

1. リボーン体験ルート(約 60 分)

参加者は最初にリボーン体験ルートを進みます。

2. アトリウム・みんなトイレ(約 35 分)

次に、アトリウムとみんなトイレを確認します。

大阪ヘルスケアパビリオンの研修ルートを示した平面図が貼られています。主な特徴は以下の通りです:

1. 1 階と 2 階の構造が描かれており、各階の施設配置が示されています。
2. 1 階には「ミライの食と文化」、「ミライの都市」、「リボーンチャレンジ」などのエリアがあります。
3. 2 階には「ミライのヘルスケア1」、「ミライのヘルスケア2」などのエリアがあります。
4. 各エリアをつなぐ「リボーン体験ルート」が描かれています。
5. 施設の入口や出口、トイレ、カラダ測定ポッド、カームダウン・クールダウンの部屋などの設備も示されています。

リボーン体験ルートは正面入り口から入り、カラダ測定ポッドでセンシングの後、ミライのライドで2階へ上がります。ライドをおりるとミライのじぶんを見る事が出来、その後経路に沿ってミライのヘルスケアを通過、スロープで1階へ降りていきます。

20ページ目

(タイトル)

研修ルート つづき

(内容)

【グループB】の進行内容

1. アトリウム・みんなトイレ(約 35 分)

参加者は最初にアトリウムとみんなトイレを確認します。

2. リボーン体験ルート(約 60 分)

次に、リボーン体験ルートを進みます。

以上となります。