

6 会場運営計画

(1) 基本的な考え方

愛知万博の運営は来場者に対する「安全の確保」、「快適・利便性の追求」、「ホスピタリティの充実」を基本原則とし、「環境への配慮」、「IT（情報技術）の積極活用」、「低コスト運営」を運営の重点とする。

安全の確保

国内外情勢及び国際博覧会としての特色等を踏まえ、警備、消防、防災、救急、医療、衛生等の安全対策を定める。特に、雑踏事故防止、救急医療体制の確立、賓客の安全確保に重点を置く。

快適・利便性・バリアフリーの追求

ワンランク上のサービス提供を目指し、演出性と快適性、利便性を兼ね備えたサービス施設の充実を図る。案内所、貸出施設、休憩施設、トイレなどのサービス施設の充実はもとより、暑さや雨天時の対策や情報提供の充実、バリアフリーには十分配慮する。

ホスピタリティ

すべてのスタッフが「ひとりひとりが出演者（キャスト）」という自覚を持ち、「おもてなしの心」をもって笑顔と献身的な姿勢でサービスに望むことで、来場者に対するホスピタリティを高める。

ボランティアの活用

愛知万博は、市民ひとりひとりの力で運営されることを目指し、ボランティアの運営体制を確立するとともに、幅広い市民の参加を推進していくこととする。

環境への配慮

すべての側面において環境に配慮した取り組みを行うことを目指し環境への負荷を軽減する運営思想とそれを支えるハード・ソフトのシステムを構築する。

- 1) 3R（リデュース・リユース・リサイクル）を推進する。
- 2) 運営事業者による具体的な環境配慮目標の設定と行動の実施を促す。

高機能・高効率な運営

情報技術の導入や柔軟な運営体制の確立によって高い安全性とサービス水準を維持しつつ、運営にかかる事業費を極力低減し、効率的な低コスト運営を目指す。

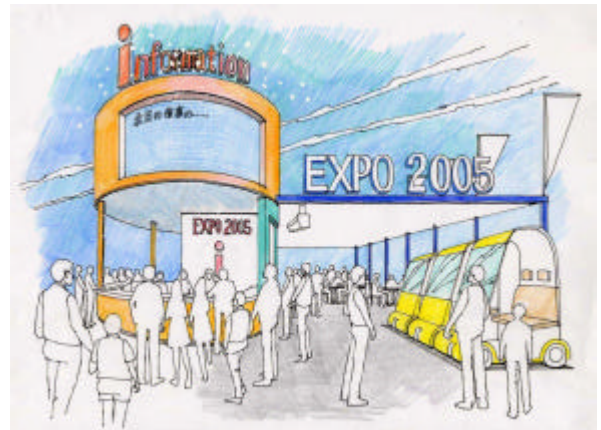
- 1) ITの導入による効率化を図る。
- 2) 効率的な人員配置を図る。

(2) 会場サービス計画

マルチステーション型案内所の設置

各ゲートには総合案内所を設置し、様々なサービスを集約した機能を持たせる。

(案内受付カウンター、情報掲示板、情報端末、遺失物・拾得物受付、応急手当所等)



「休む」と「憩う」ための施設提供

会場内に自然環境を生かしたくつろぎ空間を設けて環境演出機能や憩いを提供する施設や仕掛けを設置する。

< 設置施設例 >

- ・リクライニングシート（背もたれ椅子）
- ・ヘッドフォンで癒し系音楽の聴ける椅子
- ・フットケア（足マッサージ等）やアロマテラピー（芳香療法）の受けられるサービス施設を併設
- ・森林浴場



巡回スタッフ「EXPOレンジャー（仮称）」の配置

目立つユニフォームを身につけ、携帯情報端末を持参し会場内を巡回しながら来場者へ情報提供を行うなどのサービスを行う専門の巡回スタッフ「EXPOレンジャー（仮称）」を配置する。スタッフは一般のサービス要員の他、ボランティアによる参加も募る。

きめ細かい観客サービス機能の配置

ケアセンター（仮称）	障害者や高齢者、幼児、妊婦等の介助及び車椅子の貸し出しなど
来場者の救護	応急手当所、診療所、来場者の傷病に対する迅速処置可能な体制
ベビーセンターの設置	ベビーカーの貸出や乳幼児のための授乳室、おむつ換え台を設置
貸出サービス	ベビーカー、車椅子の他、1~2人乗りのピープルムーバー（乗り物）や情報案内用のITツールの貸出など
迷い子対応	迷子になった子供の保護、搜索
遺失物・拾得物	忘れ物、遺失物、拾得物の受付、一時保管、返還など
郵便局・銀行の設置	会場内に郵便局及び銀行を設置
有料サービス	手荷物サービス、宅配便、託児所、サービス備品の貸出など

情報サービス

愛知万博会場に来場する観客に対して、正確で適時性のある展示館案内、催事案内、営業施設案内、サービス施設案内、利用交通案内等を行うために、IT（情報技術）を利用し、正確で適時性のある情報を提供する。また、機能的な利便性の追求だけでなく、娯楽性に富んだ技術が体感できる仕掛けを会場内に配置する。

- 来場者の利便性の向上
- 様々な来場者に対する同様の情報提供
- 正確、適時性のある情報提供
- 娯楽性を高める情報技術の利用

最新ITを利用した
運営サービス
情報提供サービス
を実施する

A. 運営サービス

1) 障害者対応

- ・視覚障害者に対する音声案内システムを設置する。
- ・障害者に対するバリアフリー機能をもったPDA（情報携帯端末）機器の貸出を実施する。

2) 営業施設への対応

- ・昨今のキャッシュレス化に対応したシステムを可能な限り採用し来場者の便を図るとともにインターネットによる公式グッズ等の販売も実施する。

B. 情報提供サービス

1) 携帯端末・情報掲示板・情報ボックスを利用した情報を提供する。

- ・即時的なパビリオンの混雑状況やパビリオン案内について、携帯端末を貸出し、情報を提供する。
- ・来場者が保有する携帯電話等を利用した会場内情報等を提供する。
- ・大型映像システムや情報掲示板、情報ボックスによる催事情報、展示館情報、営業施設情報等を提供する。

2) 交通アクセス情報

- ・ITS（高度道路交通システム）、ラジオ放送等を利用した広域道路交通情報の提供を検討する。
- ・主要アクセス駅などの広域道路交通情報機器を設置する。
- ・駐車場空き状況の交通情報を提供する。

会場内移動

青少年公園地区と海上地区の移動は、シャトルバスに加えて移動自体が楽しみの一つとなるようゴンドラを演出性と快適性に富んだ移動手段として導入する。

青少年公園地区の場内移動は、グローバル・ループを主動線とする歩行環境に加えて、移動負担の軽減や移動自体が楽しみになるような、多様であたらしい場内移動システムを導入する。

A. 青少年公園地区の北ゲート～海上地区を結ぶゴンドラを設置

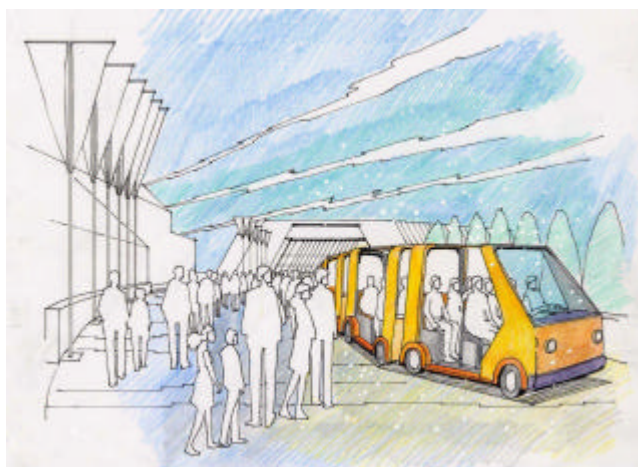
- 1) 青少年公園地区と海上地区の移動手段として、会場全体の見晴らしが楽しめるゴンドラを導入する。
- 2) ゴンドラは、青少年公園地区の南端・北ゲート・海上地区を結び青少年公園地区の南北の移動手段としても活用する。
- 3) 海上地区と青少年公園地区の移動には、ゲート内からゲート内に移動できるシャトルバスも導入し、地区間の移動が円滑に移動できる環境を整える。



B. ピープルムーバー

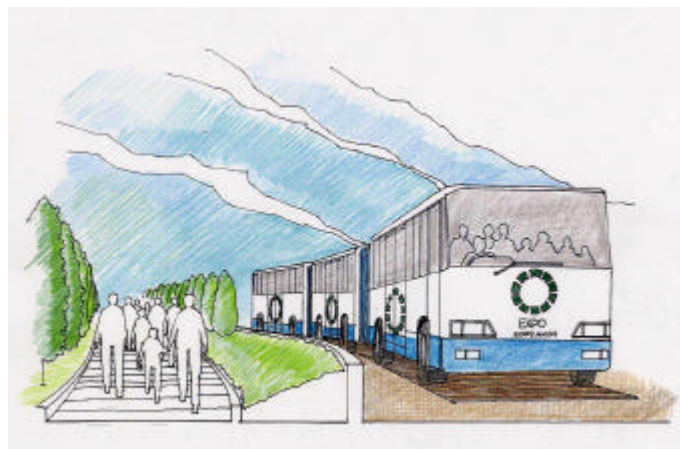
低公害動力システムを搭載し、折り畳み可能な大きさで一人乗りから数人乗りまでの環境配慮型の小型自動車の実験的導入を検討する。

C. 場内トラム



グローバル・ループ上を回遊する演出性に富んだ接続型の小型カーートの導入を検討する。

D. IMTS(最先端技術を用いた中量輸送システム)の設置



会場内の移動手段としての導入を検討する。

(3) 会場管理計画

会場特性と重点対応

愛知万博の会場は、海上地区と青少年公園地区の2つの地区に分かれているとともに、グローバル・ループと起伏に富んだ園路など従来の博覧会とは異なる条件を多く有しているため、会場特性を十分に踏まえた対策を講じ、観客が安全かつ安心して楽しめる会場となるよう重点的な対策を行う。

A. 山、森林、樹木などにより死角となる空間や管理境界が曖昧な箇所が多く存在

海上地区や青少年公園地区の森林体感ゾーンなどにおいては、山や森林、樹木などによって警備や案内などから死角や陰となる箇所が多く存在するとともに、管理区域が曖昧となる箇所があるため、これらの場所の安全管理を重点に対策を行う。

- 1) 遠隔監視・連絡設備の適切な配置と事件・事故情報の一元管理
- 2) 夜間における森林部への進入管理と退場促進案内
- 3) 警備、消防、救急、医療などの活動拠点の分散配置

B. 主となる歩行動線と滞留空間の多くが空中構造物

海上地区におけるゲートから広場までの歩行デッキや、青少年公園地区におけるグローバル・ループやデッキ上のグローバル・コモンなど主となる歩行動線と滞留空間の多くが空中構造物上にあるため、混雑時の誘導や防災などについて重点に対策を行う。

- 1) 多客日や屋外催事開催時など異常混雑時におけるグローバル・ループ、デッキ上での観客歩行動線及び緊急動線の確保
- 2) グローバル・ループ、デッキ端への観客滞留の抑制などによる転落防止対策の充実
- 3) 地上への避難動線の適切な配置

C. 管理、緊急、VIP動線の共用利用

青少年公園地区における管理、緊急、VIP動線は、既存園路を可能な限り現状で活用するため、多くの業務が同時に利用する際の混乱防止のため重点的な対策を行う。

- 1) VIP来場時の優先度や緊急時の対応方法の確立と事前周知
- 2) 物品、清掃、維持管理業務による搬出入活動は、原則夜間に集中して実施

D. 観客が来場する空間が重層構造のため美観維持・清掃に配慮

青少年公園地区においては、観客が入場する区域が、グローバル・ループやデッキなど空中部分と地上部分の重層構造となっており、会場の美観維持や清掃の範囲が多岐にわたるため、重点的に配慮する。

- 1) ITや新しいシステムの活用による合理的、効率的施設維持管理
- 2) 空中構造物の上や裏側も含めた会場全体の修景の維持

警備

会場を訪れる全ての人が安全に、安心して楽しめる環境を提供するため、自主警備態勢を確立してセキュリティ対策の充実を図る。

A. 重点箇所の安全対策

観客が集中するゲートや催事場、各グローバル・コモン、グローバル・ループ上等に重点を置いた防犯・防災対策の充実を図る。

- 1) 各入場ゲートにおけるセキュリティチェックを強化し、危険物の持ち込みを阻止する。
- 2) 各グローバル・コモンや広場、催事場、ゲート等の重点箇所を中心に警備員の配備を行う。
- 3) 国内外賓客の安全確保については、国際博覧会にふさわしい対策を行う。
- 4) 夜間の安全確保が困難な区域に対しては、夜間営業時の進入規制を実施する。
- 5) グローバル・ループやデッキからの転落防止の柵や手すり等を設置すると共に避難動線を確保する。
- 6) グローバル・ループやデッキなどの空中構造物上での観客の集中による混乱が生じないように適切な誘導策を講じる。

B. 機械警備の積極的導入と情報の一元的管理

- 1) 場外フェンスにセンサーを設置する。
- 2) 会場の混雑状況等を即時的に把握できる情報カメラを設置する。
- 3) 総合指揮センターを設置し、情報及び事件事故発生時の対応の一元化を図る。

賓客接遇

来場する国内外の賓客に対しては、国際博覧会にふさわしい接遇を行う。

A. 利用施設

- 1) 賓客接遇のための施設として、レセプション等で使用する「迎賓館」と接遇等で利用する「応接施設（協会本部棟内、大催事ホール）」を設置する。

B. 接遇態勢の整備

- 1) 賓客対象者の区分に応じた、接遇基準（体制）を検討・整備する。
- 2) 協会儀典室が中心となり、関係機関との十分な連絡・整備に努め、接遇の万全を期する。

C. VIP動線の設定

- 1) 賓客専用動線とゲートを設定する。
- 2) 外国のナショナルデー・スペシャルデー関連賓客に対する「催事ホール」や「自国館」への移動用動線を設定する。

防災・消防

A. 災害発生への迅速な対応

会場内で発生した火災に対して消防活動が迅速に行える体制を整える。

- 1) 会場内の消防、救急活動の拠点として警備・消防センターを設置するとともに、消防車、救急車を会場内に配置し、緊急時に備える。

医療・衛生

A. 傷病発生への迅速な対応

- 1) 応急処置機能と診療機能を有する施設を会場内に配置し来場者の傷病発生に対応する。
- 2) 傷病発生時や災害発生時の迅速な対応が可能な運営体制を確立する。
- 3) 医師の常駐する診療所を設置する。
- 4) 傷病に対する応急手当が可能な応急手当所を会場内に点在させる。

B. 衛生管理

- 1) 食品を取り扱う施設の衛生管理を徹底する。
- 2) 会場内の害虫駆除を実施する。

施設維持・植栽

A. 安全で効率的な施設管理

- 1) 会場の安全、快適環境を継続させる各種維持管理関連業務を合理的に計画する。
- 2) 合理的な集中管理を実施する。
- 3) ITや新システムを導入し効率化を図る。

B. 植栽演出の維持管理

- 1) 既存のものを含め、植栽の維持管理を充分に実施し、会場演出に努める。
- 2) どの時期に来場しても植栽が途絶えることのないよう季節に応じた花々の入れ替えを実施する。
- 3) 植栽維持のための散水、手入れ等の実施を充分に行う。

清掃

A. 会場内の美観維持

- 1) 来場者に快適に過ごして頂くためにも、美観維持に留意し場内清掃を行うものとする。
- 2) 会場内の公共空間、飲食営業施設などに設置するゴミ箱の巡回回収を行う。
- 3) ごみの分別についてはリサイクルを配慮した分別方法を導入する。

物流

A. 倉庫・搬送・保税・通関

- 1) 会場内には物流倉庫を設置し、一時保管に適用できるようにする。
- 2) 外国貨物の輸送・展示・保管に対応するため会場全体を保税区域とする。
- 3) 輸出入通関に迅速に対応するための税関出張所を設置する。
- 4) 場内貨物の入出庫在庫管理・場内配送などに関する一元管理システムの導入を図る。