

III. 国際観光都市の機能整備の検討

多種多様な来訪者が、安心・安全かつ快適に利用・滞在できるエリアとするため、最先端技術を活用した非接触型システムや換気機能、非接触を可能とする動線などによる感染症対策、ユニバーサルデザイン・ダイバーシティの観点を踏まえた施設のあり方・施設配置・施設間の接続方法、国際観光都市に相応しい景観デザインなど、With/After コロナを見据えた国際観光都市に必要な機能整備を検討した。

1 With/After コロナを見据えた感染症対策

コロナ禍の影響が今年度も続いている現在、「国際会議のあり方の変容」や「インバウンドの見通し」など新型コロナウイルス感染症による影響を、現時点で全て見通すことは難しい。そのため、今後も引き続き、世界的な感染動向や、それに伴う対応策、各国の動き、さらには、MICEを取り巻く世界的な動向を注視していく必要がある。

また、日本で国民向けに広く広報されている感染症対策としては、厚生労働省が公表している「新しい生活様式」の実践例が挙げられる。この実践例においては、ソーシャルディスタンスの確保をはじめとする様々な行動様式を列挙し、国民一人一人が日常生活の中で取り入れるべき事柄を整理している。加えて、エリア・施設のマネジメント側における感染症対策については、分野ごとに関連団体によるガイドラインの整理がなされており、感染症対策に関連する各種情報をもとに国際観光都市に必要な機能整備の観点から以降にて確認を行う。

(1)国内の関連法令・ガイドライン

1)基本的対処方針・業種別ガイドライン

新型コロナウイルス等感染症について、日本では、国の「新型コロナウイルス感染症対策本部」の決定のもと、2020年2月25日に「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」を策定して以降、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（以下、「基本的対処方針」）が定められ、対策を実施するにあたって準拠となるべき統一的指針が示されてきた。

基本的対処方針では、新型コロナウイルス感染症に関する「事実」や「対処に関する全般的な方針」、「実施に関する重要事項」等が示され、緊急事態宣言に関する規定から「三つの密」の回避など、感染症対策に関する方針を広範に示している。この中で、「業種別ガイドライン」を作成・実践していくことが示されており、実際に下表のとおり多様な業種・施設におけるガイドラインが関連団体により策定されている。

業種別ガイドライン（項目一覧）

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 劇場、観覧場、映画館、演芸場2. 集会場、公会堂3. 展示会・展示場4. 体育館、水泳場、ボウリング場、運動施設、遊技場5. 博物館、美術館、図書館6. 遊興施設 |
|---|

7. 教育施設 8. 医療サービス等 9. インフラ運営等 10. 飲食料品供給 11. 食堂、レストラン、喫茶店等 12. 生活必需物資供給 13. 生活必需サービス 14. ごみ処理 15. 冠婚葬祭 16. メディア 17. 個人向けサービス 18. 金融 19. 物流、運送 20. 製造業全般 21. オフィス事務全般 22. 企業活動、治安維持 23. 行政サービス ※上記のほか、学校、社会福祉施設、社会体育施設、研究施設等については、所管官庁においてガイドライン等を作成・公表。 その他所管省庁で策定されているガイドライン・手引き等
--

(出典) 内閣官房ウェブサイト (2022年1月6日確認)

このうち、空港島内の集客施設に関係する主な業種別ガイドラインは下表のとおりである。

業種別ガイドライン (空港島内の集客施設関連)

業種	担当省庁名	団体名	掲載ガイドライン
2. 集会場、公会堂	国土交通省	一般社団法人日本コンベンション協会 (MICE)	新型コロナウイルス感染症禍におけるMICE開催のためのガイドライン
		一般社団法人日本コンGRESS・コンベンション・ビューロー	コンベンション推進機関及びMICE関連事業者等における新型コロナウイルス (COVID-19) 対応ガイドライン
3. 展示会、展示場	経済産業省	一般社団法人日本展示会協会	展示会業界における COVID-19 感染拡大予防ガイドライン
13. 生活必需サービス	国土交通省	一般社団法人日本ホテル協会	ホテル業における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン
19. 物流・運送	国土交通省	定期航空協会 一般社団法人全国空港ビル事業者協会	航空分野における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン

(出典) 内閣官房ウェブサイト (2022年1月6日確認)

2)MICE関連のガイドライン

① 一般社団法人日本展示会協会ガイドライン

一般社団法人日本展示会協会は、「展示会業界における COVID-19 感染拡大予防ガイドライン」を策定し、展示会・見本市及び付帯イベントにおける新型コロナウイルス感染拡大予防策として実施すべき基本的事項を具体的に整理している。このうち、施設上の感染症対策としては、「展示ホール内最低通路幅は展示会の通路幅として多くの展示会で設定されている 3 メートルまたはそれ以上を推奨」「法令を遵守した空調設備による常時換気又はこまめな換気の実施」などが記載される。その他多くは展示会のオペレーションに係る感染症対策となっている。

一般社団法人日本展示会協会ガイドライン（主要目次のみ抜粋）

- 共通で行うべき対策（主として主催者、会場管理・運営者、展示会支援企業）
- 主催者が行うべき対策
- 会場管理・運営者が行うべき対策
- 支援企業が行うべき対策
 - ◆ 支援企業が共通で行うべき対策
 - ◆ ブース施工・備品レンタル・電気配線など展示装飾関連施工会社が行うべき対策
 - ◆ 飲食店・売店・ラウンジにて行うべき対策
 - ◆ 清掃会社が行うべき対策
 - ◆ 派遣スタッフ会社・警備会社が行うべき対策
- 出展者に促すべき対策
- 来場者に促すべき対策

（出典）一般社団法人日本展示会協会「展示会業界における COVID-19 感染拡大予防ガイドライン」（2021年2月17日改訂）

② 一般社団法人日本コンベンション協会ガイドライン

一般社団法人日本コンベンション協会も同様に、「新型コロナウイルス感染症禍におけるMICE開催のためのガイドライン」を策定し、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、現状必要と考える対策を整理している。対応策の多くはMICEのオペレーションに係る事柄となっているが、施設上の感染症対策としては、「会場の構造上十分な換気が困難な場合は、換気のための機器（サーキュレーター等）を設置する等の対策も検討」などが記載される。

一般社団法人日本コンベンション協会ガイドライン（主要目次のみ抜粋）

- 参加者の安全対策
 - ◆ 会期前・準備段階
 - ◆ 会期中
 - ◆ 会期後

- 運営関係者の安全
- 開催施設への依頼事項
- 開催自治体、コンベンションビューローへの依頼事項
- 検証と連携体制の構築

(出典) 一般社団法人日本コンベンション協会「新型コロナウイルス感染症禍におけるMICE開催のためのガイドライン第4版」(2021年1月18日)

3)航空関連のガイドライン

航空会社、空港ビル運営会社をはじめとする空港関係事業者が遵守すべき感染拡大予防ガイドラインとして、定期航空協会・一般社団法人全国空港ビル事業者協会が「航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」を策定している。内容としては航空分野のオペレーションに係る感染症対策が多く盛り込まれている。

定期航空協会ガイドライン (主要目次のみ抜粋)

- 従業員等向けの対策
 - ◆ 健康管理
 - ◆ 通勤
 - ◆ 勤務
 - ◆ 休憩・休息
 - ◆ 設備・器具
 - ◆ 部外者の立ち入り
 - ◆ 従業員等の意識向上
 - ◆ その他
- 利用者向けの対策
 - ◆ 空港における感染拡大予防策
 - ◆ 航空機内における感染拡大予防策
- その他の感染拡大防止に関する留意事項

(出典) 定期航空協会・一般社団法人全国空港ビル事業者協会「航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン (第三版)」(2021年4月28日改定)

4)ホテル関連のガイドライン

ホテル等の宿泊施設には不特定多数の人々が集まることから、厳格な感染症対策が求められているところである。国内の動きとしては、日本ホテル協会が感染症のガイドラインを策定し、協会加盟ホテルに対して当該ガイドラインに従うよう求めている。

一般社団法人日本ホテル協会ガイドライン (主要目次のみ抜粋)

- 換気の徹底
- 接触感染の予防

- 飛沫感染の予防
- 宿泊客への対応
- 従業員への感染症対策

(出典) 一般社団法人日本ホテル協会「ホテル業における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン」(2021年11月22日改定)

【参考】関連法令の動向

① 建築基準法

建築物の最低基準を規定する「建築基準法」において、新型コロナウイルス感染症を踏まえた施設水準は特に定められていない。また、新型コロナウイルス感染症のみを契機とした法令改正の動きは見られない。

② 建築物環境衛生管理基準

建築物に関する衛生基準として、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」(昭和45年法律第20号)(略称:建築物衛生法)に基づき、「建築物環境衛生管理基準」に従って特定建築物(興行場、百貨店、店舗、事務所、学校等の用に供される建築物で、相当程度の規模を有するもの)の維持管理をすることが義務付けられている。

このうち、新型コロナウイルス感染症に関連する規定としては空気環境の調整が挙げられ、「空気調和設備を設けている場合の空気環境の基準」や「機械換気設備を設けている場合の空気環境の基準」などを定めている。ただし、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた規定には特段なっていない。

また、建築基準法と同様に、新型コロナウイルス感染症のみを契機とした法令改正の動きは見られない。従って、建築物に関する現行基準に関して、法的には新型コロナウイルス感染症に特化した対応は求められておらず、建築物のあり方を抜本的に変更せざるを得ないような、設計上の特段の配慮が必要となる事態には必ずしもなっていないと言える。

(2)感染症対策の体系と分類

1)施設における感染症対策の体系的な整理

運営中の施設に関する衛生レベルについて、国際的な清掃業界団体である International Sanitary Supply Association (ISSA) の下部委員会である Global Biorisk Advisory Council (以下、「GBAC」という。)により定められた GBAC STAR™ という国際的認証プログラムが国内でも活用され始めている。GBAC STAR™プログラムの申請に当たっては、次表の各要素において適切な対応策が講じられる必要がある(当該事項を記す書類を提出する)とされており、次表の構成要素が運営中の施設に必要な衛生基準を体系的に整理したものと言える。

GBAC STAR™プログラム「20の要項 (The 20 Program Elements)」

<p>リーダーシップ、コミットメント、計画性 (要項 1~4)</p> <ol style="list-style-type: none">1. 組織における役割、責任、権能2. 施設のコミットメント声明3. 持続可能かつ継続的な改善4. 適合性とコンプライアンス <p>目的と手段 (要項 5~8)</p> <ol style="list-style-type: none">5. 中長期的な目標6. プログラム管理とモニタリング7. 感染リスク管理と低減策8. 標準作業手順書 (Standard Operating Procedures : SOP) <p>用具・薬品、備蓄管理 (要項 9~13)</p> <ol style="list-style-type: none">9. 備品、用具10. 清掃・消毒薬品11. 在庫管理12. 個人防護用備品 (PPE)13. 廃棄物管理 <p>トレーニング、準備、防止策 (要項 14~17)</p> <ol style="list-style-type: none">14. 人材育成・コンピテンシー15. 緊急事態に対する備えと対応16. 施設感染症予防策17. 従業員健康プログラム <p>継続的な改善手法 (要項 18~20)</p> <ol style="list-style-type: none">18. 監査・点検19. サプライヤー管理20. 文書管理

(出典) 観光庁「M I C E 施設の認証制度に関する調査等業務 報告書」より一部抜粋

2)GBAC STAR™プログラムに基づく感染症対策の観点

GBAC STAR™プログラムは2020年5月に制度が創設され、2020年中に国内外の施設で認証取得が進み始めたことから、時間的制約を考慮すると認証に当たって特殊な施設改修が求められるわけではなく、施設のオペレーションの中で適切な感染症予防対策を構築できれば認証取得が可能なプログラムと推察される。

このことを念頭に、下記の観点から GBAC STAR™プログラムでの各要項を再分類し

た結果、以下の「感染症対策における主要観点」のように「施設・設備強化」に関連する事項がかなり限定的であることが確認された。「経営・組織運営」に関する事項、「業務上の配慮」に関する事項についてはほぼ同程度のボリュームで規定がなされており、この両者をどのように充足していくかが GBAC STAR™プログラムで主にクリアすべき点となっている。

感染症対策における主要観点と想定内容

主要観点	感染症対策上の想定内容
経営・組織運営	・経営方針や組織運営上の取り決め、業務品質確保のための施策を中心とする対応策
施設・設備強化	・施設や設備（場合によって什器備品・消耗品を含む）の物理的強化・機能変更等を伴う対応策
業務上の配慮	・施設管理・運営に係る業務従事者の具体的な動作や従業員向けの配慮等に関連する対応策

感染症対策における主要観点（GBAC STAR™プログラムを再分類）

カテゴリ	具体的な要項	感染症対策における主要観点		
		経営・組織運営	施設・設備強化	業務上の配慮
リーダーシップ、コミットメント、計画性（要項1～4）	1. 組織における役割、責任、権能	○		
	2. 施設のコミットメント声明	○		
	3. 持続可能かつ継続的な改善	○		
	4. 適合性とコンプライアンス	○		
目的と手段（要項5～8）	5. 中長期的な目標	○		
	6. プログラム管理とモニタリング	○		
	7. 感染リスク管理と低減策	○		△
	8. 標準作業手順書	○		○
用具・薬品、備蓄管理（要項9～13）	9. 備品、用具		△	○
	10. 清掃・消毒薬品		△	○
	11. 在庫管理		△	○
	12. 個人防護用備品（PPE）		△	○
	13. 廃棄物管理		△	○
トレーニング、準備、防止策（要項14～17）	14. 人材育成・コンピテンシー			○
	15. 緊急事態に対する備えと対応			○
	16. 施設感染症予防策		○	○
	17. 従業員健康プログラム			○
継続的な改善手法（要項18～20）	18. 監査・点検	○		
	19. サプライヤー管理	○		
	20. 文書管理	○		

○：各要件のうち主に該当する観点

△：各要件のうち補足的に該当する観点

（出典）GBAC STAR™プログラムをもとにMURCが独自分類

上記より、GBAC STARTMプログラムで唯一施設・設備面での対応策が中心的に想定される項目として、「16. 施設感染症予防策」が挙げられ、その要件は「施設は、従業員、主催者、来場者を保護する感染予防プログラム、手順等を策定しなければならない。」とされる。これについて、「GBAC STARTM 認証提出書類マニュアル」に記載される回答例としては下記の事項が掲げられ、一部の項目で施設・設備レベルでの対応策が確認される。

- 消毒用アルコールの設置
従業員、主催者、来館者の感染予防の一環として下記箇所に手指消毒用アルコールを設置している。
 - 来館者用エントランス
 - 従業員用出入口
 - 搬出入口
 - 手洗い場
- 定期的な清掃
 - 施設清掃計画に則って定期的に清掃を行う。
- 定期的な消毒
 - 下記箇所を定期的に消毒する。
 - ✓ 過去 7 日以内に利用されたエリア
 - ✓ 頻繁に接触する箇所
 - A) テーブル
 - B) ドアハンドル
 - C) 電灯スイッチ
 - D) 電話
 - E) タッチパネル
 - F) トイレ
 - G) 手洗い場
 - 使用する薬品、用具を特定し、適切な消毒計画を策定・実施・改善する。
- 空気が循環するよう、定期的に空調・換気設備の点検を行う。
- 飛沫防止策として以下の施策を実施する。
 - ハンドドライヤーの運転停止
 - 受付でのアクリル板設置
- ソーシャルディスタンスの確保
 - サイネージ等を活用してソーシャルディスタンスを確保する。
- スタッフ体調管理
 - 出勤前の検温、体調確認を徹底する。
 - 常時マスク着用を義務付ける。
- 催事開催時の取り組み
 - 参加者同士の飛沫感染を防止するためアクリル板を貸し出す。
 - 会場の収容率を通常の 50%に制限する。
 - ケータリングの取り扱い
 - ◇ ビュッフェ形式を改めて個別の食器に取り分けて提供する。

(出典) 観光庁「M I C E 施設の認証制度に関する調査等業務 報告書」より「GBAC STARTM 認証提出書類マニュアル」について一部抜粋

3)本章で整理対象とする感染症対策と GBAC STAR™認証取得施設例

本章では、上記を踏まえて、施設における感染症対策として前述の「感染症対策における主要観点と想定内容」に記載される3区分にて事例等の整理を行う。なお、「経営・組織運営」については、基本的に単一の施設又は運営企業を対象とすることがプログラム上は一般的と想定されるため、空港島の置かれた状況とは必ずしも合致しないことが考えられる。しかし、空港島内の施設の所有・運営主体ごとに適用することは可能と推測されるため、整理対象として扱うこととする。また、GBAC STAR™認証の取得に関わらず、幅広い取組を確認対象とする。

なお、GBAC STAR™の認証を取得した関連施設の例は下記の通りである。

GBAC STAR™を取得した主な施設

施設種類	施設名 (所在地)	取得公表日
宿泊施設	パレスホテル東京 (東京都)	2020年8月14日
	ホテルニューオータニ (東京都)	2021年7月21日
	アンダーズ東京 (東京都)	非公表
	ザ・リッツ・カールトン東京 (東京都)	非公表
	神戸ポートピアホテル (兵庫県)	2021年11月24日
MICE 施設	国立京都国際会館 (京都府)	2021年4月26日
	パシフィコ横浜 (神奈川県)	2021年4月8日
	かがわ国際会議場・展示場 (香川県)	2021年9月1日
	大崎ブライトコアホール (東京都)	2021年10月1日

(出典) 各施設ウェブサイトをもとに作成

(3)空港島における感染症対策の現状

新型コロナウイルス収束後は、空港島に世界中から多様な人々がますます来訪することから、来訪者が安心・安全に利用・滞在できるようなエリアとすることを視野に入れ、空港島内の施設における感染症対策について整理した。

1)中部国際空港

① 経営・組織運営面での対応策

<国際認証の取得>

中部国際空港では、国際空港評議会（ACI）が実施する「Airport Health Accreditation(AHA) プログラム」の認証を取得したことを2021年3月に発表し、国内空港で成田国際空港、福岡空港に次ぐ早さとなっている。

中部国際空港の認証においては、旅客ターミナルビル各所の清掃・消毒、各エリアでのソーシャルディスタンスの確保、非接触化への取組、来港者への情報発信といった122項目の多岐にわたる感染症対策に関し、国際基準に適合しているとの評価が得られたとされ、特にターミナル内の清掃・消毒や勤務時における従業員の感染防止対策は高い評価を得たとしている。

国際空港評議会 (ACI) の団体概要	・世界各国における空港運営者が加盟する国際的な団体 ・安全で効率的な航空技術・運航システムの開発、空港経営の効率化、騒音といった環境問題の改善などについての情報交換を行う
AHA プログラムの 概要	・国際民間航空機関（ICAO）やACIのガイドライン等に基づき、各空港で取り組む感染症対策の実施状況をACIが評価するプログラム

また、2021年8月には、航空業界専門の格付け会社である英国SKYTRAX社が実施する顧客サービスに関する国際空港評価において、新型コロナウイルス感染症対策が優れた空港に贈られる「The COVID-19 Airport Excellence」を受賞している。受賞した空港は全世界では38空港、日本では中部・羽田・関西の3空港である。

② 最先端技術等を活用した施設・設備強化面での対応策

(ア)PCR 検査センターの設置

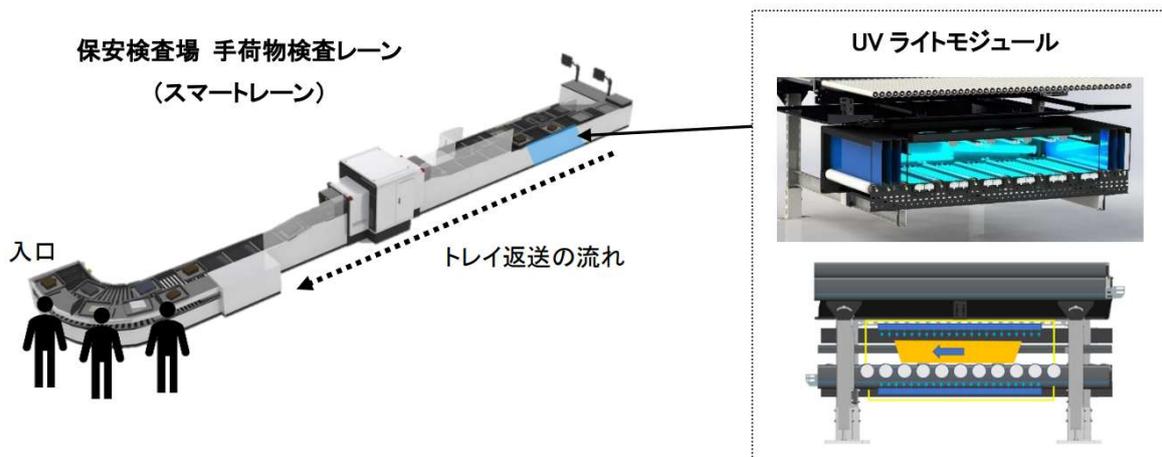
中部国際空港では、PCR 検査ラボを併設した「中部国際空港 PCR 検査センター」を中部国際空港診療所内に併設している。当センターでは高速で鼻咽頭 PCR 検査を行う装置を導入し、新型コロナウイルスの検査結果判定を約 3 時間で行うことにより、海外への渡航日当日に検査を受けることが可能である。



(出典) 中部国際空港株式会社提供資料

(イ)保安検査トレイ UV 殺菌装置の導入

中部国際空港では保安検査場の手荷物検査レーンにて、トレイを自動で殺菌する装置 (UV ライトモジュール) を導入したと 2021 年 11 月 1 日に発表している。当該装置ではトレイに付着したウイルスや細菌を最大 99.9% 死滅させることができるとされ、国内空港では中部国際空港が初めて導入したケースとなっている。コロナ禍の長期化に伴う感染症対策の高度化がなされていると言える。



(出典) 中部国際空港株式会社提供資料

③ 業務上の配慮面での対応策

＜ガイドラインに沿った対応＞

中部国際空港では、施設内の取組として、下記事項をウェブサイト内で周知している。航空業界等のガイドラインに沿った取組がなされていると言える。

中部国際空港ウェブサイトに記載される対応策

<p>空港での感染予防策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手洗い・消毒の徹底（館内各所に消毒液を設置） ・空港スタッフのマスク着用 ・空港内の施設の消毒 ・各施設の換気を徹底 ・キャッシュレス決済の推奨 ・WEB・セルフチェックイン等の利用推奨
<p>コロナ対策フロー</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・空港内の施設の消毒 <ul style="list-style-type: none"> ➢ターミナル各所にアルコール消毒液を設置 ➢ターミナル館内のドアノブ・手すり（動く歩道/エスカレーター含む）や手荷物カートハンドルの消毒といった清掃強化を実施 ・空港スタッフのマスク着用 ・試食・試供品の提供中止 ・飲食店舗・フードコート・待合スペースでの座席制限 ・案内所・カウンター・店舗への飛沫感染予防シート設置 ・空港での大規模イベントの中止 ・空港内の一部施設・店舗の臨時休業及び営業時間変更

（出典） 中部国際空港ウェブサイト

2)愛知県国際展示場

リアルとオンラインとのハイブリット形式の会議が今後増加するため、コロナ収束後においても、感染症対策をしたMICE施設が求められる。他のMICE施設の先進的な取組を調査するとともに、愛知県国際展示場の現状をまとめることで、今後求められる方向性・機能イメージについて検討した。

① 経営・組織運営面での対応策

愛知県国際展示場では、催事主催者による確認を念頭に、大局的な感染防止策の方針を示す「Aichi Sky Expo COVID-19 感染防止ガイドライン」と実務的な対応方策を取りまとめた「Aichi Sky Expo コロナ対策運用の手引き」をそれぞれ策定し、施設としての感染症対策のあり方について広く周知している。

愛知県国際展示場における感染症対策の方針

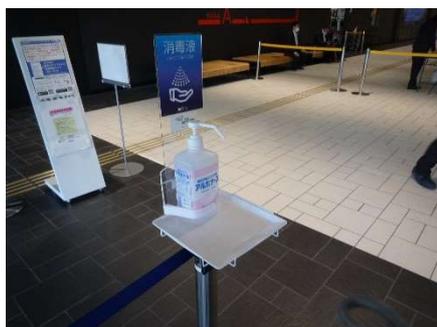
書類名	主な項目名の抜粋
Aichi Sky Expo COVID-19 感染防止ガイドライン	1-1. イベント参加者の人数の目安 1-2. 各種関係ガイドラインの遵守 2-1. 感染者発生リスク軽減・抑止・管理の体制 2-2. 感染防止体制の案内告知 3. 運営面での対策要件 【待機列／入退場口】【スタッフ／出展者／来場者の接触機会】【座席仕様の接触対策】【飛沫感染予防対策用ビニールシート・消毒液】【Aichi Sky Expo 感染防止対策 運用手引き】
Aichi Sky Expo コロナ対策運用の手引き	1. 感染疑い者の発生時 2. 健康チェック（検温・その他諸症状の有無） 3. マスク着用チェック 4. 商品販売／検温スタッフサービス 5. ホール内・会議室滞在人数 6. ホール内滞在人数の内訳（主催者・スタッフ・来館者・ペット） 7. ペット同伴の来館 8. 長机席・テーブル席使用方法 9. 換気の方法 10. 清掃方法 11. 消毒液 12. ビニールシート 13. 接触確認アプリ 14. 愛知県へのイベント開催事前連絡 15. 共用部分(モール)

(出典) 愛知県国際展示場ウェブサイト

② 業務上の配慮面での対応策

下記の事項を中心に、各種ガイドラインに沿った取組がなされている。

■ 愛知県国際展示場の取組



(写真) 愛知県

(概要)

- ・ 来場者すべてを対象にスクリーニングを実施
- ・ 施設内にアルコール消毒液を設置
- ・ ソーシャルディスタンスの確保
- ・ 施設内の清掃及び消毒の強化
- ・ 必要に応じた施設出入口の一方通行規制

3)ホテル

中部国際空港周辺のホテルにおける感染症対策の事例を整理した。

①フォーポイントバイシェラトン名古屋 中部国際空港

施設概要

客室数	319 室
イベントルーム	53 m ² (1 室)

(ア)経営・組織運営面での対応策

2022 年 1 月現在、当ホテルが感染症対策に係る国際認証等を取得していることは確認できなかった。

なお、当ホテルはマリオット・インターナショナルのグループ内ホテルに位置付けられるが、同じグループ内ホテルのザ・リッツ・カールトン東京が GBAC STARTM認証を取得している。

(イ)業務上の配慮面での対応策

下記の事項を中心に、各種ガイドラインに沿った取組がなされているとともに、マリオット・インターナショナルのブランドの一つとしての取組が掲げられている。

フォーポイントバイシェラトン名古屋 中部国際空港における感染症対策

■宿泊者への感染症対策の協力をお願い

- ・ホテルのパブリックエリアにおけるソーシャルディスタンスの維持
- ・他の宿泊者やホテルのアソシエイトから 2 メートル以上の距離を取る
- ・必ずマスク（フェイスマスク）の着用

■ソーシャルディスタンス対策と非接触サービス

- ・ドアノブ、扉、エレベーター内のボタン、化粧室の扉、レストランの椅子、テーブル等のアルコール消毒の実施
- ・エントランス、フロントデスク、エレベーター付近、フィットネスやミーティングスペースの近くの手指消毒剤の設置
- ・安全なソーシャルディスタンスを保つため、館内各所にサインの設置や座席半減の対策

■厳格な清掃基準に基づいたハウスキーピング

- ・すべての客室で徹底的な清掃と消毒を行ってから、次の宿泊者を迎える

■飲食サービス

- ・レストランの営業時間の変更

(出典) フォーポイントバイシェラトン名古屋 中部国際空港ウェブサイト

②東横 INN 中部国際空港 1・2

施設概要（客室数）

東横 INN 中部国際空港 1	507 室
東横 INN 中部国際空港 2	1,286 室

(ア)経営・組織運営面での対応策

2022 年 1 月現在、「東横 INN 中部国際空港 2」において、感染症対策に係る国際認証等を取得していることは確認できなかった。

なお、2022 年 1 月現在、「東横 INN 中部国際空港 1」は、厚生労働省の要請により、PCR 検査の結果待ちの間（最大 2 日間）、一時的に隔離対象となる者が待機・滞在する施設として、ホテルの一棟貸し出しを行っており、一般利用客が宿泊することができない。また、「東横 INN 中部国際空港 2」に関しても、2021 年 12 月 27 日から 2022 年 3 月 29 日の間において、政府の緊急要請を受け、感染予防の水際対策として入国者待機施設として利用されている。以降では、2021 年 12 月 27 日以前の「東横 INN 中部国際空港 2」における感染症対策について整理を行った。

(イ)業務上の配慮面での対応策

東横 INN としての感染症対策にかかる取組について、下記の事項が挙げられている。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ ホテル内における感染防止対策<ul style="list-style-type: none">・ロビーに消毒液を設置・ホテルスタッフのマスク着用を徹底・フロントカウンター部分に透明なシートやパネルの間仕切りを設置・ロビーやエレベーターなどの共用スペースにおいて、お客様が手を触れる部分にアルコール消毒を実施・共同浴場・サウナがあるホテルにおいては、これらの利用を中止・無料朝食サービスは、客室内での喫食のため、通常とは異なる形式で用意する場合あり・客室の清掃時は、事前の換気を行い、室内およびユニットバス内の家具・備品のアルコール消毒を徹底■ ホテル従業員に対する取組<ul style="list-style-type: none">・勤務中の手洗いうがいの実施を徹底・出勤前および勤務時間内に検温を実施・事務所や更衣室等の消毒を徹底■ お客様へのお願い<ul style="list-style-type: none">・来館時のアルコール消毒・チェックイン時および滞在期間中に、非接触型体温計を用いて検温・ホテル館内ではマスク着用・発熱、咳、嗅覚・味覚障害、倦怠感など自覚症状のある方は来館回避・接触機会を減らすため、事前のオンライン決済を推奨 |
|--|

(出典) 東横 INN ウェブサイトをもとに一部編集

(4)経営・組織運営面での対応策

1)MICEガイドラインの策定

① 横浜市

横浜市では、「安全・安心な横浜MICEガイドライン」(2022年1月時点で「2021年4月21日版」が最新版)を策定し、横浜市におけるより安全・安心なMICE開催に向けた方針を定めている。

項目としては、(ア)3密(密集・密接・密閉)対策、(イ)水際対策、(ウ)スタッフ(会場運営・出展者等)の感染防止対策、(エ)協力依頼、(オ)感染(疑い含む)の発生、(カ)その他、(キ)本ガイドラインについて、の7点により当ガイドラインは構成され、主にMICE主催者向けの留意事項を示すものとなっている。加えて、横浜市内で実際に開催されたMICE事例も紹介し、具体的な感染症対策の手法共有が図られている。

当ガイドラインに関連して、横浜観光コンベンション・ビューローでは、「安全・安心な横浜MICEガイドライン」に準拠し、横浜市内の施設を会場として実施するMICE(但し、1日1時間以上開催)について、「安全・安心な横浜MICE開催支援助成金」を提供している。申請受付期間:2021年10月1日~2022年2月28日、助成金額:助成対象経費の2分の1以内かつ上限額300万円という条件のもと、ガイドラインに基づき、安全・安心なMICE開催への支援を実施している。



(出典) 横浜市ウェブサイト

② 京都市

公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー及び京都市は、2020年10月に「ウィズコロナ社会におけるMICE京都モデル」を発表し、2021年3月に第2版を策定した。本モデルにおいては、「新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から、MICE主催者や参加者の皆様に留意いただきたいこと」に関してガイドラインとして取りまとめを行うとともに、京都市で開催された催事における感染対策を事例集として整理し、実践的に活用可能な情報を提供している。

また、本モデルは書籍として整理されるだけでなく、紹介映像の公表もなされており、主催者及び催事参加者へ広く周知できるよう広報手法に趣向を凝らしている。

このほか、「ウィズコロナ社会におけるMICE京都モデル」とは直接関係しないものの、京都市では2021年度に「安心・安全なMICE開催支援(MICE主催者向け)補助金」や「MICE主催者向けPCR検査等支援補助金」を支援メニューとして提供しており、感染対策に留意したMICE開催を促している。



(出典) 公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー・京都市「ウィズコロナ社会におけるMICE京都モデル」第2版

2)感染症対策に関する施設認証の取得

① パシフィコ横浜

パシフィコ横浜では、GBAC STARTM認証を取得したことを2021年4月8日に公表しており、国内のMICE施設としては最も早く認証を取得した施設の1つと位置付けられる。当該認証の取得により、国際基準において施設の洗浄、消毒および感染症予防のプロトコール（手順・規格）が安全・安心であることが証明されたとされ、MICE施設における感染対策を体系的に実践できる体制・施設であることが客観的に確認できる。パシフィコ横浜では企業理念を実現するための「行動規範」に基づき、当該認定を取得・維持することを掲げており、組織として統制の取れた取組が感染対策に有効ということが示唆される。

また、新型コロナウイルス感染症対策に関する特設ページを施設ウェブサイト内に設け、施設内の消毒箇所などの詳細情報を公開するとともに、感染症予防対策を紹介する英訳付きの動画も作成し、直観的に理解しやすい情報提供も行っている。

なお、当該認証の取得に関しては、観光庁による『MICE施設の認証制度に関する調査等業務』の一環により、安心・安全な施設利用の推進に取り組む複数のMICE施設の中から選出され、認定に至ったという経緯がある。

② 国立京都国際会館

国立京都国際会館は、2021年4月26日にGBAC STARTM認証を取得したことをプレスリリースにて公表している。パシフィコ横浜と同様、観光庁の支援を受けて取得しており、MICE施設として国内で最も早い時期に当該認定を取得した施設の1つとなっている。当該プレスリリースの中で、GBAC STARTM認証の取得により「MICE市場における日本・京都の優位性を高めていく」との言及がなされており、国際的な施設認証を取得することでコロナ禍での競争力の強化に繋げるという戦略が採られていることが確認できる。

新型コロナウイルス感染症が収束した後も、衛生的な観点からの体系的なノウハウが施設に残ると想定されるため、当該認証を取得する施設が限定的な段階においては、国立京都国際会館は衛生管理基準が高い施設として、一定の訴求力を保持していくことが考えられる。

3) コロナ禍に即した従業員研修

国立京都国際会館を運営する公益財団法人国立京都国際会館では、新型コロナウイルス感染症の拡大が本格化した2020年度において、新型コロナウイルス対応に係る教養講座を実施したことを2020年度事業報告書内で示している。具体的には、感染予防策、発生時の対応フロー、IT活用に関する研修を行ったとされ、人材育成の観点からも、感染対策に係る組織的な取組がなされていたことが確認される。

(5)最先端技術等を活用した施設・設備強化面での対応策

1)非接触対応

① 非接触による案内パネル（羽田イノベーションシティ）

羽田空港跡地の複合施設である羽田イノベーションシティ（東京都大田区）では、無人のインフォメーションセンター内に大田区の歴史・観光案内等を表示する機器を設置している。当該機器を利用する際のタッチパネルに関して、画面が浮き上がる空中ディスプレイで操作ができる技術を導入し、直接画面に触れずに操作することができるため、非接触かつ直観的な観光案内が可能となっている。



非接触型のタッチパネル兼ディスプレイ

② 搭乗手続きの非接触化（羽田空港）

羽田空港（東京国際空港）においては、いくつかの非接触対応機器が導入されている。各機器は必ずしも感染症対策のために導入されたものではないものの、感染リスクを減らす取組として有効と確認される。

1つ目は、東京オリンピック・パラリンピックに合わせて整備されたターミナル2の国際線ターミナル（現在は閉鎖中）のチェックインシステムであり、OneIDシステムを導入し、顔認証（FACEEXPRESS）による搭乗手続きが導入されている。

2つ目としては、SBD（Self Baggage Drop（自動手荷物預け機））と自動チェックイン機により、人と話すことなく出発時の荷物の預け入れまでを完了させることができる。新型コロナ感染拡大前から計画していたものだったが、コロナ禍を機に広く導入することとした。利用者にとっては時間の短縮化もメリットとなっている。

3つ目は、ターミナル内の自動チェックイン機であり、画面に触れずに操作が可能な非接触型タッチパネルが導入されている。



非接触型タッチパネル搭載の
自動チェックイン機

（写真）MURC



SBD（Self Baggage Drop
（自動手荷物預け機））

③ 遠隔案内機器（羽田空港）

羽田空港では、非接触型のサービスの一環として、出発ロビーの案内所に配置される遠隔案内機器「MORK」において、案内スタッフが機械のカメラを通じて遠隔対応している（手や顔の動きも案内スタッフが操作する）。これにより、感染リスクを下げつつ、空港内の案内サービスを提供することが可能となっている。

なお、多言語対応については、遠隔で対応しているスタッフが対応可能か否かによるが、場合により対応可として運用されている。フロア案内の他、車いすを押して欲しいという要望など、対人での対応が必要な依頼があった場合は、職員が出てきて対応している。



遠隔案内機器「MORK」
(写真) MURC

④ 国際線の「顔パス」搭乗（成田空港）

成田国際空港では、2021年7月から、顔認証技術を活用した搭乗手続き「Face Express」の運用を開始している。Face Expressにおいては、自動チェックイン機でパスポートを照合し、マスクを外して顔写真を撮影することで、顔とパスポート、搭乗券の情報が一元的に管理されるようになり、それ以降の手荷物預かり、保安検査場、搭乗ゲートへは顔認証のみで通過可能となる。

顔認証時にマスクを外す必要があるものの、Face Expressにより、搭乗券やパスポートの受渡し、空港職員との会話・接触機会が減るため、感染症対策として有効性が期待されている。感染症収束後も、効率的な搭乗手続き・混雑緩和に寄与すると考えられ、継続的な利用が想定される。

2)迅速な証明用検査

関西国際空港 ロボットによるPCR検査センター

関西国際空港では、近畿大学と川崎重工株式会社が協力し、2021年9月に自動PCR検査ロボットを活用したPCR検査センターが開設された。検査の自動化・無人化により、受付から最短3時間で陰性証明書の発行が可能とされ、国際線出発旅客向けに利便性の高いサービスが提供されている。なお、利用者が検査を受けるにあたっては、事前予約が必要となっている。

3)空調技術

省エネ空調システム（関西国際空港）

関西国際空港では、CO₂の削減と感染症対策の同時実現のため、神戸大学との共同実証試験により、AI等を活用した高度な空調技術の活用を図っている。環境省の委託事業を通じて、具体的には、第2ターミナルビル全域を対象エリアとして、下記3件の取組を実施し、到達目標として（ア）空調消費CO₂排出量50%以上削減、（イ）施設のウイルス感染リスク95%以上低減の2点を掲げている。実証試験の運用期間は2021年冬に部分実証開始（2022年初頭に本格実証開始）から2023年3月末予定とされている。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①大空間における感染リスクの見える化技術開発②人流や密情報に応じた空間の殺菌・ウイルス除去手法の開発③既存設備・感染症対策技術・省CO₂技術の統合制御技術開発 |
|--|

4)混雑検知システム

■加賀市「混雑検知システム」

加賀市では、新型コロナウイルス感染対策として、株式会社バカンと連携して市内の公共施設に「混雑検知システム」を導入し、2020年9月に運用を開始した。混雑検知システムを通じ、市民や観光客等に対して公共施設の混雑状況を発信することで、密集を避けた行動を促し、感染を予防することを目的としている。利用者はスマートフォンやパソコンを用いて、設置施設の混雑状況をリアルタイムで確認することができる。

2022年1月現在、加賀市内にある下記5つの集客施設において当該システムが設置され、専用サイトに各施設の混雑状況が個別に表示されている。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・山代温泉総湯（男湯、女湯）・山中温泉総湯菊の湯（男湯、女湯）・片山津温泉総湯（男湯、女湯）・かがにこにこパーク・加賀市医療センター内科外来待合所 |
|---|

(6)業務上の配慮面での対応策

1)来場者の体調検知

① 検知器の貸出（島根県立産業交流会館）

島根県立産業交流会館（くにびきメッセ）では、感染症対策として、各種ツールの無料貸し出しを行っており、主催者向けのサービスを充実させている。特に、温度検知関係では複数種類の機材貸出を行い、多面的な感染防止対策に努めている。

- ・サーモグラフィー：検知温度が、設定した温度範囲を超えるとアラームで通知
- ・非接触温度計測機（サーモボイス）：赤外線センサーで温度をデジタル表示
- ・非接触型体温計：対象者の額より検温、1秒で計測可能
- ・卓上アクリルパーテーション（司会台・講演台）：自立式パーテーション
- ・卓上ロールフィルムパーテーション：受付用の飛沫防止用フィルター
- ・座席使用禁止シート：着席不可とする座席の案内用

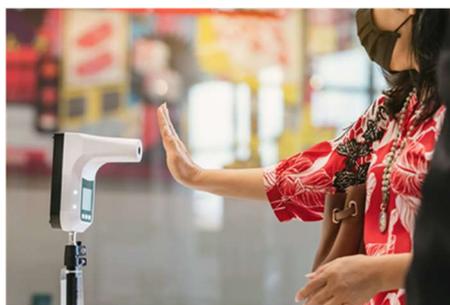
② 入場者に対する体表面温度測定対応（弘前市民会館）

弘前市民会館（青森県弘前市）では、1,343席の客席を持つ大ホールを備えるホール棟入場口において、サーモグラフィーを設置し、新型コロナウイルス感染症対策を行っている。サーモグラフィーを通じて、機器の前を通過した入場者の顔表面から温度を検知される仕組みとなっており、37度5分以上の熱を感知すると係員が声掛けを行い、入館を断る場合がある。

【参考】温度検知の一般的なイメージ



サーモグラフィー



非接触温度計測機



非接触型体温計（額で測定）



非接触型体温計（手首で測定）

（出典）PIXTA

2)消毒等の対応

① ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテル（神奈川県横浜市）

場 所	神奈川県横浜市西区
客室数	594 室（うちスイートルーム 35 室[注]） [注]室名に「スイート」を含む部屋数
宴会場	15ヶ所 17 室

パシフィコ横浜における宿泊機能を担う「ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテル」は施設内に多様なスペースを具備しており、用途が多岐にわたる施設となっている。このような施設特性を踏まえ、当ホテルではスペースごとに様々な観点から感染症対策に取り組んでおり、「消毒」による対策を抽出した場合は下記の通り整理され、利用者及び従業員の動きにきめ細かく配慮した消毒対応がなされていることが確認される。

カテゴリ	消毒内容
パブリックエリア	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の定期消毒を強化（ドアノブ・エレベーターボタン等を定期的に消毒） ・ホテルエントランス、化粧室内、および館内各所にアルコール消毒液を設置
宿泊	<ul style="list-style-type: none"> ■ご到着時・ご出発時 ・フロントカウンター及びペン等をお客様のご利用の都度消毒 ■滞在中 ・客室清掃時は（中略）アルコール消毒液を使用して衛生管理を徹底 ■出発後 ・客室清掃時は（中略）アルコール消毒液を使用して衛生管理を徹底 ・客室内の各備品の消毒の徹底、または新品と交換 ・客室清掃員は各客室の清掃前後に手洗い・うがい・手指の消毒（後略）
レストラン・バー	<ul style="list-style-type: none"> ・ご来店時、お客様に手指消毒をお願い
宴会・婚礼	<ul style="list-style-type: none"> ・宴会場入口にて、お客様に手指消毒をお願い ・ご宴席時、マイクをお客様のご利用の都度に消毒 ・ご宴席の都度、テーブル・椅子等を消毒
その他の施設	<ul style="list-style-type: none"> ■スパ「ベイ ウィンドー」 ・ご来店時、お客様に手指消毒をお願い ・トリートメントルームはお客様のご利用の都度、アルコール消毒液を使用して衛生管理を徹底 ・各備品の消毒の徹底、または新品と交換 ■グルメ & スーベニール「アイ マリーナ」 ・ご来店時、お客様に手指消毒をお願い ・買い物かごは、お客様のご利用の都度に消毒

	<p>■ホテル専用クルーズ船「ル・グラン・ブルー」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご乗船時、お客様に手指消毒（中略）をお願い ・クルーズの都度、手すり・椅子等を消毒
従業員の安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・（前略）従業員入口での手指消毒の徹底 ・お客様対応の都度手指を消毒 ・バックスペースにおけるアルコール消毒液の設置
宿泊客へのお願い	<ul style="list-style-type: none"> ・ご入館時・各施設ご利用時はアルコール消毒液にて手指の消毒にご協力をお願いいたします。

（出典）ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル ウェブサイトから関連箇所を抜粋

② サイネージ付き装置（羽田空港）

羽田空港では、サイネージ付足踏み式消毒液用スタンドを設置し、消毒とともに広告閲覧ができる仕組みを整えている。多くの人が接する消毒の機会を利用し、新たな広報方法を取り入れていると言える。



（写真）MURC

3)バブル方式

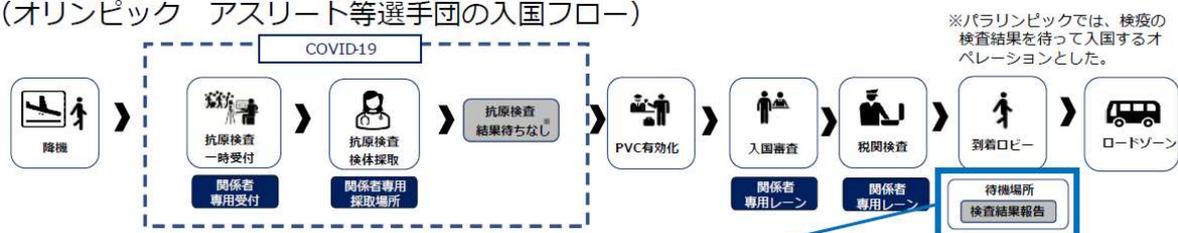
東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会では、関係者を他の入国者と交わらせない、いわゆる「バブル」を形成する対応（バブル方式）のため、動線の分離やリエゾンによる個別誘導を実施した。バブル方式とは、開催地を大きな泡で包むように囲い、選手やコーチ、関係者を隔離して、外部の人たちと接触を遮断する方法を指す。

具体的には、入国中の活動計画書の政府承認、入国前のPCR検査（陰性証明の確認）、入国後のPCR検査を義務付け、大会期間中にも定期的に検査を行うこととした。さらに、移動及び行動制限も厳しく、ホテルと練習会場・会場以外には原則移動できないルールを設定した。

海外メディア関係者に対しても同様にバブル方式を適用し、宿泊先となるホテルを組織委員会が設定した 150 カ所に集約し、用務以外では原則外出禁止（例外的に、職員帯同やGPSによる行動管理）のルールを課すとともに、空港・ホテル・用務先間を専用バスやハイヤーで移動させ、厳格な人流統制を行った。

大会運営においては、参加者が遵守すべき感染症対策上の取り決めに示す「プレイブック」が策定され、CLO（コロナ対策責任者）をメディアなどを含め、団体ごとに設置（個人単位もあり）し、ルールが徹底された。プレイブックに基づくペナルティを科す場合、重い処分はIOCが決定権を持っており、軽いもの（厳重注意等）は、組織委員会で決定し、IOCに報告するというフローを構築することで、感染症拡大防止への対策が講じられていた。

（オリンピック アスリート等選手団の入国フロー）



（出典）東京 2020 組織委員会_第 47 回理事会資料_新型コロナ対策振り返り
（2021 年 9 月 28 日）

4)災害に備えた感染症対策

内閣府・消防庁・厚生労働省・環境省は、災害が発生し、避難所を開設する場合に備えた「避難所における新型コロナウイルス感染症への対応について」（令和2年4月1日付け府政防第779号他）、「避難所における新型コロナウイルス感染症への対応の参考資料について」（令和2年5月21日付け府政防第939号他）等の発出を経て、「新型コロナウイルス感染症対策に配慮した避難所開設・運営訓練ガイドライン」を発出し、避難所運営に際しての手順や課題の確認等を促している。当該ガイドラインは令和3年6月16日付で第3版が公表されている。

当該ガイドラインのうち「3. 避難所割振訓練（健康な者のための一般スペース）（総務班、情報班）」においては、感染症対策を講じた形での避難所のレイアウトに関する考え方が記載されており、体育館のような広い空間において、健康な者が滞在するスペースの方向性を整理している。具体的には、避難所において家族単位で過ごす占有スペースについて、下記の内容をガイドラインにて規定しており、避難所という緊急性が高い一方で一定の居住性が求められる空間において、感染症対策上必要となる物理的空間の考え方を確認することができる。なお、感染症リスクが高い人々に対しては専用の空間・スペースを用意することが推奨されており、スペースとしての独立性の高さが重要な点となっている。

空港島内においても、災害時等において立地施設が一時的な避難場所として活用される可能性が考えられることから、少なくとも新型コロナウイルス感染症が収束するまでの間、災害対応と感染症対策を両立させる空間のあり方について予め留意しておくことが望ましい。

② 占有スペースの区割り

- ✓ メジャー養生とテープなどを用意し、通路を確保しながら、占有スペースの範囲を養生テープで明示（標準的な型紙を用意しておく範囲の明示が容易となる）
- ✓ 一家族が一区画（目安は3m×3m）を使用し、人数に応じて区画の広さを調整。
- ✓ 家族間の距離を1m以上あけること。可能であれば、個人間の距離はできれば2m（最低1m）あけることを意識する。
- ✓ テープ等による区画、パーティション、テントゾーンの通路の幅は1-2m以上とする。
- ✓ 感染症リスクが高く重症化しやすい高齢者・基礎疾患を有する者及び妊産婦等並びに障がい者等については、避難所内に専用スペースを設けることや別室に案内すること等を推奨。

（出典）内閣府・消防庁等「新型コロナウイルス感染症対策に配慮した避難所開設・運営訓練ガイドライン（第3版）」より一部抜粋

(7) With/After コロナのMICEのあり方

1) 国の調査研究等からみるMICEの方向性

① MICE開催方法の分類

新型コロナウイルス感染症の影響により、MICEの開催に関しては、これまでの開催会場に集まって行う形式（オンサイト）に加え、インターネット上で催事を開催するオンライン形式、現地開催とオンライン開催を組み合わせたハイブリッド形式が取られるようになった。各開催方式の特徴は下記の通り整理した。

	オンサイト（現地）	オンライン	ハイブリッド
概要	特定の会場に参加	インターネット上で参加	特定の会場に参加とオンライン参加
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 参加者間のリアルなコミュニケーションが可能である。 観光等、開催地への経済効果が見込まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 感染症流行等の影響を受けにくい。 渡航経費を捻出できない海外からの参加者も参加しやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> オンサイト・オンライン両方のメリットを享受できる。 参加者が参加方法を選択できる。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> 感染症の流行等により開催が困難となりうる。 入国規制により海外からの参加が困難となる場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> オンライン催事用の通信環境の整備が必要である。 観光等、開催地への経済効果が生じにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> 現地での会場設営、オンラインでの配信体制整備の二重の経費負担が生じる。
県内のイベント例	<ul style="list-style-type: none"> メッセナゴヤ2019 	<ul style="list-style-type: none"> メッセナゴヤ2020 SDGs AICHI EXPO 2020 World Robot Summit2020 愛知大会 	<ul style="list-style-type: none"> メッセナゴヤ2021 SDGs AICHI EXPO 2021 ロボカップアジアパシフィック2021 あいち

② 国の方針及び調査研究におけるMICEの方向性

令和3年版観光白書において、新型コロナウイルス感染症を踏まえたMICE開催について、以下のとおり言及されており、ハイブリッド開催に向けた関係者の能力向上の重要性を指摘している。

○MICEの未来

新型コロナウイルス感染症が収束し、国際的な人の往来が再開しても、オンラインやハイブリッドでの国際会議開催は残ると考えられる。しかし、オンラインのみの開催では、国際会議がもたらす国際交流や開催地への経済波及効果といったMICEの開催意義が失われてしまう。まずは、国際的な認証制度の認知を広げて取得を促進するなど、主催者側の感染症対策・危機対応能力を向上させるとともに、ハイブリッド開催で必要となるMICE関係者のITリテラシー・スキルの向上を図ることが重要である。デジタル化の加速などにより、新型コロナウイルス感染症による危機を乗り越え、新たな時代の「新たなMICE」を創造するべく、官民挙げて前向きに取り組んでいくことが肝要である。

(出典) 令和3年版観光白書 (抜粋)

こうした中で、2021年3月に観光庁より公表された「新型コロナウイルス収束後のMICEのあり方に関する調査等業務の報告書」において、ヒト、モノ、カネ、コトの要素に分け、各要素の変化や対応への課題がまとめられている。当該調査の概要について、以下に掲載する。

(ア) 調査概要

Convention（国際会議）と一部の Meeting（国際的ミーティング）を対象を絞り、有識者ヒアリングとケーススタディを組み合わせそのあり方に関する調査を実施している。2020年度第三四半期（10～12月）に有識者インタビューを実施し、結果を取りまとめているが、最新のワクチン普及状況や世界動向を踏まえた業界見通しについては未反映となっている。

(イ) 結果概要

インタビュー結果よりコロナ禍の発生による開催形態の変化に関する示唆が整理され、国際会議を念頭にオンサイト（現地開催）に係る需要の回復は8割程度とする意見が1件確認される。また、展示会需要（開催件数）の具体的な回復見通しに関する言及はなかったものの、オンサイトの価値を挙げる意見は複数確認される。

（オンサイト形態の復活の可能性）

- ・最終的には、やはりオンサイト形態が8割程度には回復し、サブ的な要素として、ハイブリット開催も選択肢として残る、という感覚が生じていると考えている。やはり定期的に、顔を合わせて話したいと望む国際会議参加者は多いため、中心はオンサイト形態になると考えている。（10月下旬、実務家）
- ・完全なオンライン形態にはなってもほしくないというのが開催地の意向であることは間違いない。また、今後の展望として、完全なオンライン形態が主流になるとは想定していない。オンサイト開催と併せてハイブリットが主流になると考える。（10月下旬、有識者）
- ・オンライン形態、オンサイト形態の両方が一つのコンベンションの中に組み込まれ、参加者にとっては参加の仕方の選択肢が増えるような状態が最も望ましい。（10月中旬、実務家）
- ・関連する著名人との出会いやインスピレーションを得られること、オンサイトの価値となる。（学識者、10月下旬）
- ・実態として、オンライン形態ではいわゆる「化学反応」が起こすことには難しい状態にあると言える。「化学反応」は国際会議に参加することの醍醐味であることから、オンサイト形態によってこそ実現できる価値は変わらずに大きい。（10月下旬、CB）

（出典）観光庁「新型コロナウイルス収束後のMICEのあり方に関する調査等業務 公開報告書」（2021年3月公表）より一部抜粋

2) 県内のMICE開催事例からみる関係者意見

① SDGs AICHI EXPO (愛知県国際展示場)

愛知県国際展示場にて開催される「SDGs AICHI EXPO」は、日本最大級のSDGs推進フェアとして、SDGs達成に向けた多様な主体間のパートナーシップ構築やSDGsの普及・浸透を図るため実施されている。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年はオンラインのみで、2021年はハイブリッド形式にてSDGsに関するブース出展やステージイベント等が実施された。



フェアを主催した実行委員会のメンバーである愛知県環境局環境政策課への聞き取りでは、2020年(オンライン)、2021年(ハイブリッド)のそれぞれの評価は以下のとおりであった。

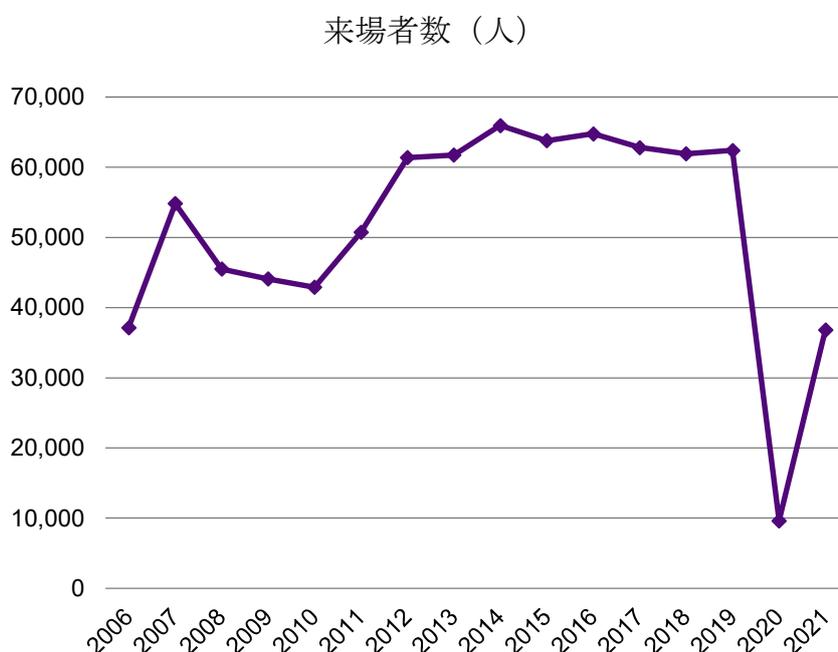
<p>2020年 (オンライン)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベント期間中に2万件程度のアクセスがあり、半分以上が県外(関東・関西)からであった。 ・ 一方で、オンライン出展者から、現地で開催しないと効果的でないとの意見が多くあった。 ・ アクセス数が多いものの、参加者間のつながりができたという手応えがないという課題があった。
<p>2021年 (ハイブリッド)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンサイトで良かった、多くの人に来てもらうことができたという意見が多くあった。 ・ 出展者はお金をかけてブース製作を行っているため、開催期間をより長くできると出展の効果が上がると考える。(2021年は2日間の開催) ・ 一方で、来年度以降もオンラインを継続し、ハイブリッド形式で開催予定である。

2020年のオンライン開催では、遠方からの参加が期待できる一方で、参加者間の交流が乏しく、出展者が満足する結果にならなかったことが分かった。また、2021年のハイブリッド開催では、オンサイトでの来場者が多かったため、出展者からの評価が高く、オンサイト開催の重要性が再確認された。

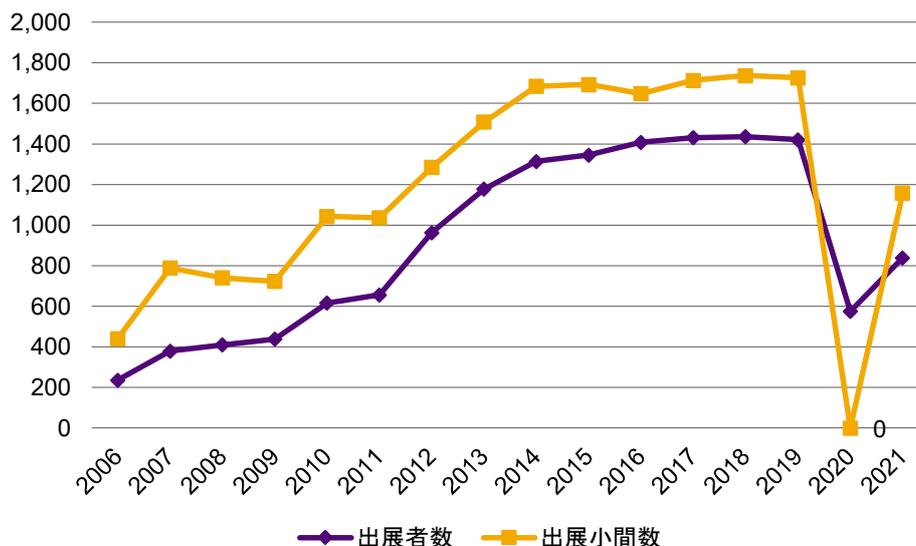
② メッセナゴヤ（名古屋市国際展示場）

名古屋市国際展示場で開催される「メッセナゴヤ」は、業種・業態の枠を越え、各出展者が出展する製品やサービス内容を名古屋から国内外に広く情報発信し、販路拡大や人脈形成を図る「国際総合展示会」であり、活発なビジネス交流を展開する「異業種交流の祭典」となっている。2019年まではオンサイト開催であったが、同じく感染症拡大のため、2020年はオンライン、2021年はハイブリッド形式での開催となった。

メッセナゴヤのウェブサイトより来場者数と出展数を集計したところ、2019年までは、来場者数は6万人程度で推移し、出展者数は毎年増加傾向であったが、2020年のオンライン開催では来場者数、出展者数ともに激減したことが確認された。また、2021年はハイブリッド開催となったが、来場者数、出展者数ともに2019年の水準までは回復していない状況となっており、開催日数が3日間であった2006年（2007年以降は4日間開催）よりも来場者数は少ない水準であった。



出展者数（人）／出展小間数（コマ）



※2020年はオンライン開催のため、物理的な「出展小間数」は0扱い
 (出典) メッセナゴヤホームページをもとに作成

また、来場者に対するアンケートの結果も公表されており、2019年と2020年の結果について、オンサイト（2019年）からオンライン（2020年）に切り替わったことにより、満足度が低下していることが顕著に示されていた。出展者の声として、「リアルの方が来場者の熱量や興味の度合いが受け取りやすく、信頼関係が築きやすい」との意見もあり、こうした展示会においてはオンサイトの開催も望まれることが分かった。

一方で、「自社のページを訪れたユーザーの属性データから、自社に関心のある業種を知ることができた」、「リアルでは展示しきれない商材を、オンラインではすぐにデータ共有できた」など、オンライン開催ならではの利点があったことが確認された。

3)オンラインを活用した先進MICE事例

① ライブ配信プラン（パシフィコ横浜）

パシフィコ横浜では、ライブ配信に必要となる機材や技術スタッフをまとめたライブ配信プランを提供している。当該配信プランを利用する場合、利用者は配信プラットフォーム（Zoom、YouTube Live 等）との契約を済ませておくだけで、施設内でのライブ配信が可能となる。

各プランの詳細は次表の通り整理され、カメラマンの有無やカメラの持ち込みといった点でプランの幅を持たせている。オプション機材も含め、利用者のニーズに広く対応しようとする姿勢が見受けられる。

パシフィコ横浜におけるライブ配信プラン

プラン	概要	サービス・提供機材
A. カメラ中継＋ライブ配信	カメラマンを含むプラン	<ul style="list-style-type: none"> ・HD カメラ録画 ・追加ライブ配信（配信オペレーター1名含む） ・仮説光回線 IP0（ギガライン）LAN ポート1本
B. 定点カメラ中継＋ライブ配信	発表者1人用の、カメラマンを含まないプラン	<ul style="list-style-type: none"> ・定点カメラ録画 ・追加ライブ配信（配信オペレーター1名含む） ・仮説光回線 IP0（ギガライン）LAN ポート1本
C. ライブ配信のみ	持ち込みカメラに適した、配信システムのプラン	<ul style="list-style-type: none"> ・ライブ配信（配信オペレーター1名含む） ・仮説光回線 IP0（ギガライン）LAN ポート1本
オプション	追加機材の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクター5000ルーメン～ ・スクリーン（一部会場は無料） ・スライド用PC ・視聴用モニター 32インチモニター ・PCプレゼンテーションオプション入力2-3系統 ・RGB分配器4分配 ・RGBケーブル10m-25m ・スイッチングオペレーター

（出典）パシフィコ横浜ウェブサイトをもとに作成

② WEB会議・ハイブリッド会議プラン（国立京都国際会館）

国立京都国際会館では、「WEB会議（配信）プラン」「ハイブリッド会議プラン」の提案を行っており、一方通行の配信や双方向の会議など、シチュエーションに応じた開催サービスを提供している。また、高速インターネット環境の提供や専属担当者のサポートを売りにしており、ハイブリッド形式でのMICEの環境・体制構築を積極的に支援している。

2021年3月には、コロナ禍初のハイブリッド型国際会議「京都コンGRESS」（第14回国際連合犯罪防止刑事司法会議）が国立京都国際会館で開催され、152カ国、約5,600人（6日間合計）が会議に参加した。国立京都国際会館において、大規模かつハイブリッド形式でのMICEが円滑に実施されたことは、ハイブリッド形式でのMICEの普及可能性を示すものと言える。

国立京都国際会館における WEB 会議・ハイブリッド会議プラン

プラン	概要	セット内容・機材
WEB 会議（配信）プラン	WEB 会議とオンライン配信などが可能な機材を施設使用料に含むプラン	<ul style="list-style-type: none"> ・50 inch モニター ・HD 高画質カメラ・三脚付き ・有線マイク 2 本 ・AV ミキサー（品番：VR-1HD） ・照明機材 ・共有 LAN 回線 1 本
ハイブリッド会議 機材セットプラン I	リアル参加が 150 名～400 名の会議で、WEB 配信環境を提供	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクター ・スクリーン ・音響一式 ・照明一式 ・常設カメラ ・オペレーター ・WEB 配信一式 ・常設専有光回線（NURO）
ハイブリッド会議 機材セットプラン II	リアル参加者 150 名～400 名の会議で、WEB 配信、オンライン講演が可能な環境を提供	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクター ・スクリーン ・音響一式 ・照明一式 ・常設カメラ ・オペレーター ・WEB 配信一式 ・WEB 会議一式 ※プラン I には無し ・常設専有光回線（NURO）
WEB 会議 サポートプラン	プロのオペレーターが WEB 会議をサポート	<ul style="list-style-type: none"> ・PC ・キャプチャーカード ・スイッチャー ・音声ライン ・周辺機器 ・オペレーター

（出典）国立京都国際会館ウェブサイトをもとに作成

【参考】オンライン会議イメージ図



（写真）PIXTA

4)WEB 併用に備えた環境構築

コロナ禍をきっかけに、オンライン・ハイブリッド開催が普及するのに伴い、催事主催者からの多様な要望が見込まれる。「MICEを核とした国際観光都市」の実

現のためには、こうした催事主催者の多様な需要に対応していく必要があることから、オンライン・ハイブリッド催事に必要となる通信環境構築について検討した。

催事における通信は、ステージイベントの放送、リアルタイムの参加者アンケート、講演者と視聴者の交流など多岐にわたり、いずれにおいても安定的で高速の通信が可能な体制が必要となる。そこで、愛知県国際展示場で催事を行った事業者にMICE施設側で備えるべき一般的な環境・要件を照会し、今後のMICE施設に求められる対応の方向性を下記の通り整理した。

具体的な通信要件は外部環境・運営状況も踏まえて設定が必要となるが、今後も続くと想定されるハイブリッド型（WEB併用）での催事形式への適応は継続的に求められると考えられる。

今後のMICE施設に求められる対応の方向性

項目	必要な環境・要件	対応の方向性
通信環境	・映像・音声を利用する場面においては、5Gの完備が有効	・最新の通信規格への対応を適宜行う
機材の種類	・大型イベントの場合、施設側で備える機材ではスペック・用途として不足する可能性がある	・施設側で網羅的かつ常に機材をストックする必要は必ずしもない ・専門企業との連携を通じ、需要に応じた手配をできるようにする
設備の据え付け	・配信関係の設備が据え付けられ、それ以外の利用ができない場合、主催者にとって使い勝手が悪いときがある（慣れていない人にとっては有効） ・高所の固定カメラの設置は主催者側のコスト削減につながる	・柔軟な設備利用が可能な諸室づくりを意識する
人材	・ICT関連に詳しい職員が施設側にいる場合、コミュニケーションが迅速となる	・施設側職員のITリテラシーの向上又は専門会社との密な連携が重要となる

5) 今後想定されるMICE開催方法

新型コロナウイルス感染症の拡大から約2年が経過し、感染拡大当初と比べ、各地ではWithコロナを前提とした前向きなMICE開催が試行錯誤されるようになってきている。また、オンラインの特性を生かした参加者層の拡大やデータ利活用など、新たな取組も見られており、コロナ禍を契機としてMICE開催手法の多様化が進むことが想定される。

新型コロナウイルス感染症の収束が不透明な中では、MICE需要を継続的に注視していくことが必要となるが、ハイブリッド形式を始めとした各種ノウハウは今後も定着することを念頭に置く必要がある。