

ご説明資料

令和5年1月

1. 審査講評案に向けた認識整理について

審査講評案に向けた認識整理について

評価基準(配点)

- | |
|---------------------------------------|
| ①IR区域全体のコンセプト(30点) |
| ②IR区域内の建築物のデザイン(30点) |
| ③IR施設の規模(10点) |
| ④ユニバーサルデザイン、環境負荷低減、多文化共生、フェアトレード(30点) |
| ⑤MICE施設の規模(20点) |
| ⑥MICE施設の機能・設備等(50点) |
| ⑦MICEの誘致・施設の運営方針等(50点) |
| ⑧魅力増進施設(50点) |
| ⑨送客施設(50点) |
| ⑩宿泊施設の規模(20点) |
| ⑪レストラン等の付帯サービス(10点) |
| ⑫宿泊施設のサービス内容・業務の実施体制(30点) |
| ⑬その他観光旅客の来訪・滞在促進施設(30点) |
| ⑭カジノ施設のデザイン・配置(20点) |
| ⑮IR区域への交通利便性(5点) |
| ⑯IRに関連し都道府県等が行う交通アクセスの改善等(15点) |
| ⑰MICE開催件数、観光客増加等の観光への効果(50点) |
| ⑱地域経済への効果(50点) |
| ⑲2030年の政府の観光戦略の目標達成への貢献(50点) |
| ⑳IR事業者等の事業遂行能力(50点) |
| ㉑財務の安定性(50点) |
| ㉒防災・減災対策、コロナ等の感染症対策(50点) |
| ㉓地域との良好な関係構築のための取組(50点) |
| ㉔カジノ事業の収益の活用(50点) |
| ㉕依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除(150点) |

評価基準25

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

項目 (配点)	評価基準	具体的記載項目 (手引きより抜粋)	配点の 細分化	ベンチマーク				
25. 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除 (150点)	最新の技術を活用したカジノ施設及びIR区域内の適切な監視や警備、国内外の最新の知見やベストプラクティスを踏まえた依存防止対策の強化その他のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除を行うために必要な施策及び措置についてIR事業者と都道府県等の連携協力により適切に講じられることが求められる。また、これらと連携した都道府県等によるギャンブル等依存症対策や、関係地方公共団体との連携協力による取組の充実が、確実かつ効果的に講じられることが求められる。	<ul style="list-style-type: none"> ①カジノ施設の特徴(設備、構造、サービス)、業務の実施体制及び実施方法 ②IR事業者・都道府県等・その他事業者との役割分担及び連携協力の方針 ③「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の算出(実測値及び将来目標) ④依存症対策項目の具体的内容 ⑤カジノ施設及びIR区域内の監視、警備に関する対策項目の具体的内容 ⑥犯罪の発生対策、善良の風俗及び清浄な風俗環境の保持、青少年の健全育成、その他対策項目(例えば、来訪者による迷惑行為への対策等)の具体的内容 ⑦カジノ施設導入に伴う社会的影響に係る情報開示方針 	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・方針について、以下①、②で例示する観点など、カジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除を行うために必要な施策及び措置に関して十分に配慮された計画と考えられる場合、「優れている」以上の高い評価を与える。 ・評価に当たっては、国内外の事例を参考にしつつ、各提案に係る予算規模や、どのような考え方で計画しているかを確認するものとする。 <p>(評価の観点の例)</p> <table border="1" data-bbox="1211 694 2145 1414"> <thead> <tr> <th data-bbox="1211 694 1682 775">①依存症対策</th> <th data-bbox="1682 694 2145 775">②依存症対策以外の対策</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1211 775 1682 1414"> <p>(審査の前提として、IR整備法令で規定された内容かどうか整理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外の最新の知見やベストプラクティス等を踏まえた効果的な取組である。 ・従業員研修に関する取組が十分行われる。 ・十分な予算規模となっている。 ・「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の将来目標等に関する記載内容が適切である。 ・事業者と都道府県等の連携内容が適切である。 </td> <td data-bbox="1682 775 2145 1414"> <p>(審査の前提として、IR整備法令で規定された内容かどうか整理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外の最新の知見やベストプラクティス等を踏まえた効果的な取組である。 ・従業員研修に関する取組が十分行われる。 ・十分な予算規模となっている。 ・事業者と都道府県等の連携内容が適切である。 </td> </tr> </tbody> </table>	①依存症対策	②依存症対策以外の対策	<p>(審査の前提として、IR整備法令で規定された内容かどうか整理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外の最新の知見やベストプラクティス等を踏まえた効果的な取組である。 ・従業員研修に関する取組が十分行われる。 ・十分な予算規模となっている。 ・「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の将来目標等に関する記載内容が適切である。 ・事業者と都道府県等の連携内容が適切である。 	<p>(審査の前提として、IR整備法令で規定された内容かどうか整理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外の最新の知見やベストプラクティス等を踏まえた効果的な取組である。 ・従業員研修に関する取組が十分行われる。 ・十分な予算規模となっている。 ・事業者と都道府県等の連携内容が適切である。
①依存症対策	②依存症対策以外の対策							
<p>(審査の前提として、IR整備法令で規定された内容かどうか整理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外の最新の知見やベストプラクティス等を踏まえた効果的な取組である。 ・従業員研修に関する取組が十分行われる。 ・十分な予算規模となっている。 ・「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の将来目標等に関する記載内容が適切である。 ・事業者と都道府県等の連携内容が適切である。 	<p>(審査の前提として、IR整備法令で規定された内容かどうか整理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外の最新の知見やベストプラクティス等を踏まえた効果的な取組である。 ・従業員研修に関する取組が十分行われる。 ・十分な予算規模となっている。 ・事業者と都道府県等の連携内容が適切である。 							

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

<認識整理> ※下線は特に御議論いただきたい箇所

- 全般的に行政・IR事業者双方が相応の予算を計上し、依存症対策に取り組もうとする姿勢がうかがえ、IR事業者の実施する依存症対策について、ICT技術等と対人での顧客サービスを組み合わせつつ、MGMが長年積み上げてきた経験やデータ、最新の知見やベストプラクティスを踏まえて、様々な対策が計画されていることがうかがえる。
- この点、依存症にならないための予防的な取組については、従業員研修や広告・リーフレットの配布などが検討されているものの、顧客の射幸心を考慮した酒類提供方法をはじめとしてカジノ施設内における取組については説明上実効性が必ずしも十分であるようには見受けられず、効果検証可能な形で実効性のある取組の充実を求めたい【論点①】。特に、依存性が高いという指摘も見られる電子ゲームの台数が多いことを踏まえれば、電子ゲーム機の利用者向けの対策について特段の予防的な対策について検討を求めたい【論点①】。
- その他、依存症対策の実効性については定性的な説明が多く見受けられるため、今後、計画された取組の効果を検証し、必要な対策の改善が図られるよう、各種取組に係るデータ収集・対策の効果の分析を求めたい【論点②】。

(次頁に続く)

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

<認識整理> ※下線は特に御議論いただきたい箇所

- 自治体における依存症対策の取組としては、「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の将来目標を立て、カジノ以外のギャンブル等を含めて、実測値から低減を目指すとされている点は前向きな姿勢がうかがえるが、米国の各種調査結果において有病率1%以下から1%台となっていることを前提として、この水準に達すればよしとすることなく、PCDAサイクルの観点から積極的な取組の改善を不断に行っていくことを求めたい【論点③】。
- また、大阪府独自の支援体制として、大阪依存症包括支援拠点(OATIS)の形成や交通至便な場所へのワンストップ支援拠点「(仮称)大阪依存症センター」の設置等、総合的な支援体制の強化・拡充を図る新たな対策を講ずるなど工夫が見られるが、施設の設置以外の具体的な実施内容が現時点では示されておらず、今後、実効性の検証を含めた実施体制・内容の具体化を進めてもらいたい。

(次頁に続く)

<認識整理> ※下線は特に御議論いただきたい箇所

- 依存症対策以外の取組については、IR事業者は、「カジノ施設及びIR区域内の監視、警備体制」として、顔認証システム、画像解析システム等の先進的な技術を活用したものとなっているほか、24時間・365日体制の総合防災センター、IR区域内のサブセンターの設置、防犯関連資格保有者の配置、警察等と連携した防犯訓練の実施等を図るほか、防犯・青少年の健全育成等に係る取組を含めて、必要となる人員・予算を十分確保した計画となっていることがうかがえる。
- また、都道府県等は、「犯罪の発生対策、善良の風俗及び清浄な風俗環境の保持、青少年の健全育成対策」として、夢洲内に警察署等の設置や、大阪府警察の警察職員の増員を図り、IR事業者や関係機関等との緊密な連携協力を計画しているとうかがえる。
- 他方、大阪IRには、大阪府以外の近隣地域からの来訪者が多いと見受けられるところ、有害影響排除における近隣地域との連携方針については、既存の取組の範囲にとどまっている印象であり、依存症対策の実効性を高める観点から、大阪府が中心となって広域的な対策を促進する具体的な検討を求めたい【論点④】。

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- 全般的に行政・IR事業者双方が相応の予算を計上し、依存症対策に取り組もうとする姿勢がうかがえ、IR事業者の実施する依存症対策について、ICT技術等と対人での顧客サービスを組み合わせつつ、MGMが長年積み上げてきた経験やデータ、最新の知見やベストプラクティスを踏まえて、様々な対策が計画されていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

カジノ施設の利用に伴うギャンブル等依存症の発生、進行、再発を防止するため、以下のとおり、最先端のICT技術等と、人と人のふれあいを大切にする顧客サービスを組み合わせつつ、国内外の最新の知見やベストプラクティスを踏まえた依存防止対策を行う。

<質問回答 抜粋>

- 「最先端のICT技術等と、人と人のふれあいを大切にする顧客サービスを組み合わせつつ、国内外の最新の知見やベストプラクティスを踏まえた依存防止対策」は評価基準25④1. (1)及び(2)に記載のとおりですが、IR事業者独自の対策として、視認とICT技術を活用し、問題あるギャンブル行動の検知に努め、コミュニケーションスキルを身に着けた従業員による声掛けを行う等により、依存防止を図ります。
- MGMは、長年積み上げてきた経験やデータの蓄積に基づき、問題のあるギャンブル行動に関する詳細な知識と対応方法を身に付けた従業員の視認により、その兆候の発見と予防に努め、有害な影響の排除に努めてきました。従業員の視認は、問題のあるギャンブル行動の兆候を示す顧客への初動対応であり、ICT技術等の活用を含めたさらなる対策の導入で補完することを想定しています。現在、MGMでは最先端のカメラシステムや顔認証システムなどのICT技術の研究を行っており、それらの技術、あるいはその応用技術が、問題のあるギャンブル行動の兆候の発見に活用できる可能性があります。
- また、問題のあるギャンブル行動を行う顧客に対しては、その方のスティグマを刺激しないよう、また、冷静さを失った顧客や負け追いが続く顧客など、顧客の態様や感情に応じた適切な声掛けを行うことにより、問題のあるギャンブル行動を繰り返すことを防ぐ対応に努めます。

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- この点、依存症にならないための予防的な取組については、従業員研修や広告・リーフレットの配布などが検討されているものの、顧客の射幸心を考慮した酒類提供方法をはじめとしてカジノ施設内における取組については説明上実効性が必ずしも十分であるようには見受けられず、効果検証可能な形で実効性のある取組の充実を求めたい【論点①】。特に、依存性が高いという指摘も見られる電子ゲームの台数が多いことを踏まえれば、電子ゲーム機の利用者向けの対策について特段の予防的な対策について検討を求めたい【論点①】。

<ヒアリング(抜粋)>

ギャンブル等依存症の発症抑制のために講ずる施策の有効性について

- MGMとしては、これまでもプレイヤーの皆様の保護やギャンブル等依存症などの抑制のために、従業員の研修やお客様の本人からの申し出による利用措置制限として排除プログラムの導入、入場者の適切な判断を助けるための措置の導入等の具体的な取り組みを率先してラスベガスで行っている。加えて、学術研究にも取り組み、今後日本における研究にも積極的に参加しテーマに関する知識を深め支援を必要とする人々の最良のプログラムを提供し続ける所存である。

<質問回答(抜粋)>

酒類提供に関する質問回答

- 酒類の提供に関する方針や対策については、カジノ管理委員会規則を含む日本の法令も踏まえ、依存防止の観点から、適切な内容を更に検討していく所存です。
- 現時点では、区域整備計画に記載した対策のほかに、カジノ施設において酒類を提供又は販売する従業員等に対して、責任ある飲料サービスの方針に関する研修を実施し、定期的に再研修を実施することも考えています。現在想定している研修には、「顧客が酩酊するのを防止する方法」、「酩酊状態の顧客へのサービスを中止する方法」、「酩酊状態の顧客への対処方法」などが含まれます。

⇒【論点①】依存症対策においては、カジノ施設内での早期介入を含めた予防的な取組が重要であることから、実効性を高める観点からカジノ施設内での予防的な取組について充実を図るよう改善を求める形はどうか。

依存性が高いという指摘も見られる電子ゲーム機の利用者向けの取組については特段の予防的な対策を検討させる形としてはどうか。

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

<区域整備計画 抜粋(p.109)>

2. カジノ施設の機能

(2) ゲーミング関連サービスの提供

- ・ テーブルゲーム約470台、**電子ゲーム約6,400台**をゲーミング区域内に適切に設置する。なお、これらの台数は現時点での想定であり、ゲーミング区域の面積や顧客のニーズ等を踏まえ、変更する場合がある。

(参考) カジノ施設の特徴(カジノ機器の台数等)

	大阪	長崎	シンガポール		マカオ	米国 ラスベガス	米国 マサチュー セッツ州
			マリーナベイ サンズ	リゾート ワールド センターサ	ベネチアン マカオ	ベラージオ ラスベガス	アンコール ボストン ハーバー
テーブル ゲーム台数	470台	400台	600台	550台	630台	148台	185台
カジノ機器 台数	6,400台	3,000台	2,300台 *最大2,500台	2,400台 *最大2,500台	1,120台	1,415台	2,700台

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

<ヒアリング(抜粋)>

電子ゲーム機の台数が多いことに対する特別な対策

- 事業者としては電子ゲーム機の台数が必ずしも多いと考えていない。また、電子ゲーム機によって有害な影響が増すとも、必ずしも考えているわけではない。
- 事業者としては、カジノ施設の利用者や家族からの相談に対応するための体制を構築し治療および回復につなげる取り組みとして民間支援団体との間に連携体制をとり、相談者を大阪アディクションセンターに加盟する機関や団体につなげて円滑かつ確実な相談対応ができるよう、これらの関係機関と良好な連携体制の構築に努める。

<質問回答(9月5日) 抜粋>

依存症対策

- MGMリゾート・インターナショナル(MGM)としては、テーブルゲーム・電子ゲームの台数の割合や構成の如何によって問題のあるギャンブル行動が増加する事例は把握しておらず、また、そのような結論を実証した研究もないものと認識しています。問題のあるギャンブル行動を増加させないためには、テーブルゲームや電子ゲームといったカジノ機器の構成や割合ではなく、カジノ施設内において適切な依存症対策が採られていることが重要と考えます。
- MGMは、米国のカジノ施設の様々な場所において、責任あるゲーミングに関する啓発や情報提供を行っています。スロットマシンについては、責任あるゲーミングに関する情報とGameSense^{※2}に関するリソースにアクセスするためのQRコードを掲載しているほか、責任あるゲーミングに関するメッセージやGameSenseのURLを機器に掲載し、顧客が容易にアクセスできるようにしています。大阪IRにおいても同様に、スロットマシンなどのゲームについても、お客様の属性やその時点での科学的知見を踏まえ、適切なギャンブル依存症対策に取り組んでいきます。

※2 GameSense: MGMにおいて導入実績のある責任あるゲーミングのプログラム

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- その他、依存症対策の実効性については定性的な説明が多く見受けられるため、今後、計画された取組の効果を検証し、必要な対策の改善が図られるよう、各種取組に係るデータ収集・対策の効果の分析を求めたい【論点②】。

<区域整備計画 抜粋>

- MGMは、海外においては、行政の要請に先駆けて責任あるゲーミングのプログラムを自主的に導入する等、規制当局の要求基準を超える措置を実施してきた。例えば、米国では、MGMによる当該措置・計画が規制を満たしているか、規制当局により定期的に分析・評価され、事業者による措置の実効性が担保されている。

<質問回答(抜粋)>

- 大阪IRは、大阪府・市が毎年度継続的に公表する「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の調査結果を踏まえるとともに、IR事業者での各取組・対策の有効性・実効性等を毎年度の事業評価を通じて検証しながら、継続的に有効な対策となるようアップデートしながらギャンブル依存症対策に取り組めます。

⇒【論点②】MGMでの取組については定性的な説明が多く、必ずしも説明上定量的な効果が明らかではない点を踏まえ、我が国におけるIRでの依存症対策の実効性を高める観点から、依存症対策の効果について検証可能なものとなるよう、各種取組に係るデータ収集・対策の効果の分析を求める形としてはどうか。

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- 自治体における依存症対策の取組としては、「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の将来目標を立て、カジノ以外のギャンブル等を含めて、実測値から低減を目指すとされている点は前向きな姿勢がうかがえるが、米国の各種調査結果において有病率1%以下から1%台となっていることを前提として、この水準に達すればよしとすることなく、PCDAサイクルの観点から積極的な取組の改善を不断に行っていくことを求めたい【論点③】。

<区域整備計画 抜粋>

③「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の算出(実測値及び将来目標)

1. 調査・算出方法

(1) 判定基準

SOGSの判定基準に従い、過去1年以内に3～4点に該当する「問題ギャンブラー」の割合と、過去1年以内に5点以上に該当する「病的ギャンブラー」の割合の合計を算出する。

(2) 調査地域

大阪府内全域とする。

設定した根拠は、カジノの利用者が広域に及ぶため、カジノ設置の影響も広域となる。また、本計画に記載した大阪府・市の対策のほとんどが府域全体に及ぶ対策である。これらより、本割合の算出については大阪府内全域を対象とする。

(3) 調査対象

満18歳以上の男女(外国籍も含む。)

(4) 調査数

国やシンガポール等の海外の事例を踏まえつつ、過年度の有効回答率の実績等も勘案し、IR開業前後での経年変化を把握できるよう、必要な調査数の設定を行う。

2. 実測値及び将来目標値について

	実測値	将来目標
		2031年度(令和13年度)
ギャンブル等依存が疑われる者等の割合 (病的ギャンブラー+問題ギャンブラー)	区域認定された年度内を目途に測定	実測値から低減をめざす

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

<質問回答 抜粋>

- 大阪府では、令和2年度に「ギャンブル等と健康に関する調査」(別紙「令和2年度実施「ギャンブル等と健康に関する調査」報告書」を参照ください。)を実施しているところですが、当該調査の結果については、0～2点、3～4点に該当する「問題ギャンブラー」、5点以上に該当する「病的ギャンブラー」に分けて、それぞれの人数と割合を示しているところです。
- 今後、毎年度継続的に公表していく調査結果においても、同様に、0～2点、3～4点に該当する「問題ギャンブラー」、5点以上に該当する「病的ギャンブラー」に分けて、それぞれの人数と割合を示す考えです。

別紙「令和2年度実施「ギャンブル等と健康に関する調査」報告書」から抜粋

② SOGS 得点によるギャンブル等依存が疑われる者の人数と割合

本調査では、SOGs得点5点以上の回答者を「ギャンブル等依存が疑われる者」とした。その結果、SOGs得点5点以上に該当した者は22名(男性21名、女性1名)であった。(図表24)

年齢調整後⁴のSOGs得点分布において、ギャンブル等依存が疑われる者(5点以上)の割合は、全体で1.3%(95%信頼区間⁵:0.8～2.0)で、男性が2.7%(95%信頼区間:1.6～4.2)、女性が0.1%(95%信頼区間:0.0～0.7)であった。(図表25)

図表24 年齢調整前のSOGs 得点分布

			男性	女性	全体
SOGs 得点	5点未満	0～2点	669 (94.0%)	784 (99.5%)	1,453 (96.9%)
		3～4点	22 (3.1%)	3 (0.4%)	25 (1.7%)
	5点以上		21 (2.9%)	1 (0.1%)	22 (1.5%)
	全体		712 (100.0%)	788 (100.0%)	1,500 (100.0%)

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

<ヒアリング 抜粋>

- MGMとしては、これまでもプレイヤーの皆様の保護やギャンブル等依存症などの抑制のために、従業員の研修やお客様の本人からの申し出による利用措置制限として排除プログラムの導入、入場者の適切な判断を助けるための措置の導入等の具体的な取り組みを率先してラスベガスで行っている。加えて、学術研究にも取り組み、今後日本における研究にも積極的に参加しテーマに関する知識を深め支援を必要とする人々の最良のプログラムを提供し続ける所存である。
- これらの施策についての最大のポイントは過去30年間アメリカでギャンブルが拡大したにもかかわらずギャンブル依存症の有病率が1%以下にとどまっている点である。この30年間の間でアメリカではカジノの合法化がネバダとニュージャージー州の2つの州から38州に増加し、それに伴いスロットマシンとテーブルゲームの合計数は全米でも何倍にも拡大している。これらの同時期に責任あるゲーミングのツールの普及が進むと共に、学校教育や意識向上への取り組み、従業員トレーニングの改善が行われてきた。こうした取り組みによりギャンブルの普及率が比較的に高まったにも関わらずアメリカの発症率は上昇していない。米国での事業者の取り組みのみならず、ギャンブル依存症やその他の依存症に対する教育、意識の向上、訓練による予防が重要となる。IR含む広いコミュニティによるアプローチがこの結果になったと考えている。
- 日本では日本の文化や社会規範を取り入れながらこれらのプログラム各要素を大阪IRで有効なものにしていく。また、AIやマシンラーニングなど、新しい技術への期待も高まっているところである。大阪IRは、行政を含む様々な団体と連携体制をとりギャンブルの有害な影響を最小限に抑えることを務め、大阪IRがギャンブル依存症の有病率の増加に繋がらない可能性が高いと考えている。

【参考(有病率1%以下とする出典)】

National Center of Responsible Gaming(米国責任あるゲーミングセンター)

This review of prevalence research reveals that estimates of pathological gambling in the general population, ranging from less than 1% to 1.9%, have been fairly stable over the past three decades from study to study, time to time, and place to place despite the various methodologies employed by researchers. This constancy is surprising in view of the dramatic increase in legalized gambling in the United States during this period, and it belies the conventional wisdom that increased exposure to gambling necessarily results in higher rates of the disorder

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

<ヒアリングを踏まえた回答>

- 米国では、過去30年間において、官民連携の取組みにより責任あるゲーミングのツールの普及が進むと共に、公教育や意識向上への取組み、従業員トレーニングの改善も行われてきました。そして、この間において様々な種類のギャンブルが普及したにも関わらず、調査にもよりますが有病率は1%以下から1%台になっています。これは民間事業者の取組みのみならず、公衆衛生の観点からのギャンブル依存症やその他の依存症に対する教育、意識向上、訓練による予防が効果的に発揮したと考えられ、IRを含む広いコミュニティによるアプローチの尽力による結果であると考えています。
- カジノ業界をリードする立場にあるMGMリゾート・インターナショナルとしては、これまでもプレイヤーの保護やギャンブル等依存症などの発生抑制のために、従業員の研修、本人等の申出による利用制限措置としての排除プログラムの導入、入場者の適切な判断を助けるための措置等、具体的な取組みを率先して行ってきたほか、専門家と協働した学術研究にも取り組んでいます。
- 米国での取組みを踏まえ、令和4年9月5日付け「大阪IR_質問事項への回答(令和4年8月2日受領分)」の質問番号56のとおり、大阪IRは、大阪府・市が毎年度継続的に公表する「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」の調査結果を踏まえるとともに、IR事業者での各取組・対策の有効性・実効性等を毎年度の事業評価を通じて検証しながら、大阪IRにおけるギャンブル等依存症に関する取組みが継続的に有効な対策となるようアップデートしながら、ギャンブル依存症対策に取り組んで参ります。
- なお、区域整備計画・評価基準25に記載のとおり、大阪府・市が毎年度実施する調査・算出により把握する「ギャンブル等依存が疑われる者等の割合」については、実測値から低減をめざすことを将来目標としているところです。

⇒【論点③】大阪の将来目標の設定については評価するが、米国での各種調査において有病率1%以下から1%台となっていることを前提として、同水準となればよいと是認することのないよう、PCDAサイクルの観点から不断の対策の見直しを行うように求める形にはどうか。
日本のギャンブル等依存が疑われる割合(SOGS)が令和2年度1.3%となっていることを踏まえ、どのように考えるか。

(誤)日本⇒(正)大阪

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- また、大阪府独自の支援体制として、大阪依存症包括支援拠点(OATIS)の形成や交通至便な場所へのワンストップ支援拠点「(仮称)大阪依存症センター」の設置等、総合的な支援体制の強化・拡充を図る新たな対策を講ずるなど工夫が見られるが、施設の設置以外の具体的な実施内容が現時点では示されておらず、今後、実効性の検証を含めた実施体制・内容の具体化を進めてもらいたい。

<区域整備計画 抜粋>

カジノ施設の設置及び運営に伴い、適切な対策を講じなければ、ギャンブル等依存症である者の増加が想定されることから、大阪府ギャンブル等依存症対策推進計画に基づく取組みを進めるとともに、IR事業者によるカジノ行為に対する依存防止のための措置と連携して、依存症対策に取り組んでいく必要がある。

(1) 大阪府ギャンブル等依存症対策推進計画に基づく取組み

大阪府ギャンブル等依存症対策推進計画では、「普及啓発の強化【Ⅰ】」、「相談支援体制の強化【Ⅱ】」、「治療体制の強化【Ⅲ】」、「切れ目のない回復支援体制の強化【Ⅳ】」「大阪独自の支援体制の構築【Ⅴ】」の5つの基本方針に沿ってギャンブル等依存症対策を推進することとしており、これに基づきカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除を適切に行うための必要な施策及び措置を講じていく。

大阪府ギャンブル等依存症対策推進計画に基づき実施する施策及び措置の具体的な内容は、以下のとおりである。

a. 事前(発生抑制策)と事後(発生後対処策)共通

(a) 大阪独自の支援体制の構築【Ⅴ】

- 総合的なギャンブル等依存症対策を推進するための支援拠点として、令和2年度に、予防・相談支援、人材育成及び連携体制の確保等を総合的に行う「依存症総合支援センター」と、依存症に関する専門治療や研究を行う「依存症治療・研究センター」が連携することにより、大阪依存症包括支援拠点(OATIS:Osaka Addiction Treatment Inclusive Support)を形成した。
- 今後、より多くのギャンブル等依存症に悩む人が気軽に相談等の必要な支援を受けられることができるよう、交通至便な場所にワンストップ支援拠点「(仮称)大阪依存症センター」を設置する等、IR開業に向け、新たな支援拠点を中心とした総合的な支援体制の強化・拡充を図る。
- 「(仮称)大阪依存症センター」においては、医師、相談員、心理士など多職種による相談と合わせて、自助グループや司法書士等の関係団体による相談をワンストップで提供することで、相談者の抱える様々な問題の整理と支援の方向性を検討し、必要に応じて身近な地域のサービスにつなぐとともに、依存症対策の企画立案、調査・研究、普及啓発、人材確保等を行う。
- 地域においては、関係機関・団体同士が情報共有・連携しながら、依存症の本人及び家族等の相談・治療・回復を途切れなく支援するためのネットワークである大阪アディクションセンター(OAC)により、総合的な支援を行う。

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- 依存症対策以外の取組については、IR事業者は、「カジノ施設及びIR区域内の監視、警備体制」として、顔認証システム、画像解析システム等の先進的な技術を活用したものとなっているほか、24時間・365日体制の総合防災センター、IR区域内のサブセンターの設置、防犯関連資格保有者の配置、警察等と連携した防犯訓練の実施等を図るほか、防犯・青少年の健全育成等に係る取組を含めて、必要となる人員・予算を十分確保した計画となっていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

(1) 自主警備のための体制の確保

a. 事前(発生抑制策)

- 24時間・365日体制の総合防災センターを中核機能とし、防犯関連資格の保有者等を効果的に配置するとともに、最新の技術等を活用した警備システム等を導入し、事件・事故等の発生時に迅速かつ適切に対処できる警備体制を構築するほか、総合防災センターの機能喪失に備え、IR区域内にサブセンターを準備する。

(略)

IR事業者は、暴力団員等の排除やマネー・ローンダリングの防止、防犯環境の整備を図るため、防犯カメラを一体的に管理する防犯カメラシステムを構築した上で、顔認証システム、画像解析システム等の最新技術を活用することにより、以下のとおりカジノ施設及びIR区域内の監視を実施する。

(1) カジノ施設の監視

a. 事前(発生抑制策)

- 暴力団員等や20歳未満の者のカジノ施設への入場禁止を徹底するため、カジノ施設及びその周辺における監視を強化する。
- カジノサーベランス部は、カジノ施設における不正な行為や盗難等の発生を抑制するため、最新の技術等を活用した防犯カメラ等の監視設備を設置した上で、以下の内容を中心に、顔認証システム、画像解析システム等を活用した継続的な監視を行う。
 - ✓ 顧客や従業員による不審な行動の監視。
 - ✓ プレイヤーのカジノ行為の分析をとおした不正な行為の監視。
 - ✓ フロントや事務業務を含むカジノ施設内で行われる高額な取引等の監視。
- 不正対策のためのマニュアル「ゲームプロテクション」を策定する。

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- また、都道府県等は、「犯罪の発生対策、善良の風俗及び清浄な風俗環境の保持、青少年の健全育成対策」として、夢洲内に警察署等の設置や、大阪府警察の警察職員の増員を図り、IR事業者や関係機関等との緊密な連携協力を計画しているとうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

大阪府・市、大阪府公安委員会及び大阪府警察は、IR開業に伴い国内外から多くの旅行者が来訪すること等による犯罪やトラブルの増加など治安・地域風俗環境の悪化を懸念する声があることも踏まえ、犯罪の発生対策、善良の風俗及び清浄な風俗環境の保持、青少年の健全育成等に万全を尽くす必要がある。

このため、以下のとおり、夢洲内に警察署等の警察施設を設置するとともに、大阪府警察の警察職員を増員することにより、警察力の強化を図った上で、**IR事業者や関係機関等との緊密な連携協力のもと、治安・地域風俗環境対策に取り組む。**

(1) 警察力の強化

a. 警察署等の設置

- IR区域やその周辺地域等における警察力を強化するため、**IR開業に合わせて夢洲内に警察署、交番等の警察施設を設置する。**

b. 警察職員の増員

- 大阪府内の繁華街等においても国内外から多くの旅行者が来訪することを踏まえ、IR開業に向けて段階的に**警察職員を増員(約340人)した上で、夢洲内の警察署等を含む大阪府警察の施設に適正配置する。**

評価基準25 依存症対策等のカジノ施設の設置及び運営に伴う有害な影響の排除

- 他方、大阪IRには、大阪府以外の近隣地域からの来訪者が多いと見受けられるところ、有害影響排除における近隣地域との連携方針については、既存の取組の範囲にとどまっている印象であり、**依存症対策の実効性を高める観点から、大阪府が中心となって広域的な対策を促進する具体的な検討を求めたい**【論点④】。

<質問回答>

問 有害影響排除対策について、大阪府以外の近隣地域との連携方針をどのように考えているのか。

<大阪府・市による取組み>

(ギャンブル等依存症対策)

- 関西広域連合※では、関西圏を4次医療圏と定め、関西広域救急医療連携計画を策定しています。当該計画では、依存症対策に関し、先進的な取組みや関係機関との連携強化の事例について情報共有を始めとした連携を掲げており、大阪府・市として、広域医療連携の中でIR事業者と連携した取組み事例等についても情報共有することなど、大阪府以外の隣接地域も含めた広域での依存症対策の連携を深めていきます。

※関西広域連合

救急医療の連携や防災等の府県域を越えた行政課題に取り組むこと、および国の出先機関の受け皿となって地方分権を推進させることを目的として、関西の2府5県(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、和歌山県、鳥取県、徳島県)が地方自治法の規定に基づいて設立した特別地方公共団体(広域連合)。現在は奈良県及び4政令指定都市(京都市、大阪市、堺市、神戸市)が追加で加盟し8府県4政令指定都市にて構成。

- 「(仮称)大阪依存症センター」は相談者が身近な場所で相談支援が受けられるよう、依存症患者を途切れなく支援していく方針であり、**相談者居住の各都道府県の専門医療機関を紹介するなど、大阪府以外の近隣地域においても適切な治療を受けることができるよう取り組む**予定です。

<IR事業者による取組み>

- ギャンブル等依存症対策について、**近隣地域の関連する行政機関、学会や臨床医等と連携し、専門人材の育成を主眼としたカジノ施設でのインターンシップを実施することを想定**しています。当該プログラムの受け入れ対象者としては、精神保健福祉センター及び保健所の依存症対策担当者並びに研究者のほか、公認心理師や精神保健福祉士等を想定しています。

⇒【論点④】依存症対策の実効性を高める観点から、大阪府が中心となって広域的な依存症対策を促進する役割を求めてはどうか。

評価基準5

評価基準5 MICE施設の規模

項目 (配点)	評価基準	具体的記載項目 (手引きより抜粋)	配点の 細分化	ベンチマーク																			
5. MICE 施設の規模 (20点)	開催が想定される 最大規模のMICE に対応できるなど、 日本のMICEビジ ネスの国際競争力 を飛躍的に向上さ せ、アジア・太平洋 地域におけるMIC Eビジネスのリー ダーとしての地位 をより盤石にする ために十分なス ケールを有するこ とが求められる。	<ul style="list-style-type: none"> ①国際会議場施設の規 模の考え方 ②国際会議場施設の収 容人数及び床面積 ③展示等施設の規模の 考え方 ④展示等施設の収容人 数及び床面積 	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・以下のCaseごとに国内外の事例も参考にしつつ、施設規模に関し、これまでにないような大型の国際的な会議やイベント等を展開するという考え方で十分に配慮された計画と考えられる場合、「優れている」以上の高い評価を与える。 ・評価に当たっては、ホワイエ等の附帯施設の面積にも留意する。 																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Case</th> <th colspan="2">国際会議場施設</th> <th>展示等施設</th> </tr> <tr> <th>最大の 会議室収容人数</th> <th>施設全体の 収容人数</th> <th>総展示面積</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>概ね1千人以上 ～3千人未満</td> <td>左記の2倍以上</td> <td>概ね12万m² 以上</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>概ね3千人以上 ～6千人未満</td> <td>左記の2倍以上</td> <td>概ね6万m² 以上</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>概ね6千人以上</td> <td>左記の2倍以上</td> <td>概ね2万m² 以上</td> </tr> </tbody> </table>					Case	国際会議場施設		展示等施設	最大の 会議室収容人数	施設全体の 収容人数	総展示面積	1	概ね1千人以上 ～3千人未満	左記の2倍以上	概ね12万m ² 以上	2	概ね3千人以上 ～6千人未満	左記の2倍以上	概ね6万m ² 以上	3	概ね6千人以上	左記の2倍以上	概ね2万m ² 以上
Case	国際会議場施設		展示等施設																				
	最大の 会議室収容人数	施設全体の 収容人数	総展示面積																				
1	概ね1千人以上 ～3千人未満	左記の2倍以上	概ね12万m ² 以上																				
2	概ね3千人以上 ～6千人未満	左記の2倍以上	概ね6万m ² 以上																				
3	概ね6千人以上	左記の2倍以上	概ね2万m ² 以上																				

評価基準5 MICE施設の規模

<認識整理> ※下線は特に御議論いただきたい箇所

- 国際会議場施設の規模について、最大規模のグランドボールルームは、パシフィコ横浜(約6,000人・約6,300㎡)等を上回る施設規模(6,821人・6,480㎡)を有しており、国際的な会議を誘致・開催する上では十分な施設規模となっており、これまで対応できていなかった規模の国際会議の開催が期待できる。また、展示等施設については、一定の規模の展示会に対応できる規模が確保されており、MICE施設全体として、国際的な会議を誘致・開催する上では十分な施設規模となっていることがうかがえる。
- 「オールインワンMICE」については、その運営上具現化に関しては具体レベルでは幾分明瞭に読み取れないところがある。【論点①】
- MICE施設の将来的な拡張が検討されているが、日本型IRにおいて、誘客力の高いMICE施設を整備することにより、日本のMICEビジネスの起爆剤となることが期待されているところ、MICEビジネスの国際競争力を向上させるべく、MICEの誘致強化についてしっかり取り組むとともに、ポストコロナにおけるMICEのハイブリッド化の動向や周辺施設の状況も見極めつつ、適正な規模となるよう検討を進めてもらいたい。【前回の議論を踏まえて修正】

<前回議論の概要>

- 展示等施設の規模について、令和元年策定「大阪IR基本構想」からの変化
- コロナ禍におけるハイブリッド会議やオンライン会議の増加を踏まえたMICE施設規模の検討

評価基準5 MICE施設の規模

- 国際会議場施設の規模について、最大規模のグランドボールルームは、パシフィコ横浜（約6,000人・約6,300㎡）等を上回る施設規模（6,821人・6,480㎡）を有しており、国際的な会議を誘致・開催する上では十分な施設規模となっており、これまで対応できていなかった規模の国際会議の開催が期待できる。……

<区域整備計画 抜粋 (p.74～75)>

①国際会議場施設の規模の考え方

1. 国内外の競合施設に対する競争力確保の考え方

(1)競合環境に関する現状認識

a. 国内およびアジア・太平洋地域の主要な国際会議場施設

国内では、約5,000人～約6,000人の収容人員が最大規模となる。

また、アジア・太平洋地域では、大規模な施設で約6,000人～約8,000人の収容人員が中心となっている。

(2)国内外の競合施設に対する競争力確保の考え方

大阪IRの国際会議場施設は、**可変性の高い平土間タイプの6,000人以上が収容できる最大会議室及びこれと同規模以上の中小会議室群を備える**とともに、国内には無い、展示等施設、宿泊施設、飲食・物販・サービス施設及びエンターテイメント施設等を併設したオールインワンのMICE拠点の強みを活かした付加価値の高いサービス提供（バンケット、ユニークベニュー、インセンティブツアー等）の工夫、また、MGMの豊富な実績・知見を含めたIR事業者ならではの運営によって、国際会議を含む多様な催事の開催及び幅広い参加者の来訪のインセンティブを高め、国内外の競合施設に対して競争力を確保する。

②国際会議場施設の床面積及び収容人員

【図表1：国内及びアジア・太平洋地域の主要な国際会議場施設】抜粋

所在地	施設名称	最大会場の収容人員	最大会場の床面積
神奈川県	パシフィコ横浜	約5,002人	約4,603㎡
神奈川県	パシフィコ横浜 ノース	約6,000人	約6,300㎡

種類	タイプ	床面積 (暫定計画値)	収容人数 (シアター形式)	1人あたり 面積
最大会議室	平土間	6,480㎡	6,821人	0.95㎡/人※1
中小会議室	平土間	6,480㎡	6,824人	0.95㎡/人※1
合計		12,960㎡	13,645人	

※1：区域整備計画からシアター形式の1人あたり面積を抜粋25

評価基準5 MICE施設の規模

- ……また、展示等施設については、一定の規模の展示会に対応できる規模が確保されており、MICE施設全体として、国際的な会議を誘致・開催する上では十分な施設規模となっていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋 (p.76)>

③展示等施設の規模の考え方

1. 国内外の競合施設に対する競争力確保の考え方

大阪IRでは、20,000㎡の展示ホールを備えるとともに、多様な催事に対応できるレイアウト、床耐荷重、天井高、付帯設備等の施設の機能・仕様の工夫、オールインワンMICE拠点の強みを活かした付加価値の高いサービス提供(バンケット、ユニークベニュー、インセンティブツアー等)の工夫、また、MGMの豊富な実績・知見を含めたIR事業者ならではの運営によって、**展示会を含む多様な催事の開催及び幅広い参加者の来訪のインセンティブを高め、国内外の競合施設に対して競争力を確保する。**

<特定複合観光施設区域整備推進会議取りまとめ～主な政令事項に係る基本的な考え方～(抜粋)>

国際会議場施設及び展示等施設に係る具体的な要件については、IR事業の効果を最大化するためにも、以下の3類型を設け、そのうちいずれを選択するかは、都道府県等や民間事業者に委ねるべき。

- ①「極めて大規模な国際会議」が開催可能な規模を有する国際会議場施設であって、「一般的な規模の展示会」に対応できる展示等施設を併設するもの
- ②「極めて大規模な展示会」が開催可能な規模を有する展示等施設であって、「一般的な規模の国際会議」に対応できる国際会議場施設を併設するもの
- ③「大規模」な「国際会議及び展示会」が開催可能な規模を有し、バランスが取れている総合的な MICE施設

評価基準5 MICE施設の規模

<MICE施設の政令要件>

IR整備法施行令第一条及び第二条において、IRにおける国際会議場及び展示等施設の規模要件が定められており、以下Case1～3のいずれかを満たさなければならないとされている。

Case	国際会議場施設		展示等施設
	最大の会議室収容人数	施設全体の収容人数	総展示面積
1	概ね1千人以上～3千人未満	左記の2倍以上	概ね12万m ² 以上
2	概ね3千人以上～6千人未満	左記の2倍以上	概ね6万m ² 以上
3	概ね6千人以上	左記の2倍以上	概ね2万m ² 以上

評価基準5 MICE施設の規模

- 「オールインワンMICE」については、その運営上具現化に関しては具体レベルでは幾分明瞭に読み取れないところがある。【論点①】

<区域整備計画 抜粋 (p.74~75)>

①国際会議場施設の規模の考え方

1. 国内外の競合施設に対する競争力確保の考え方

(2)国内外の競合施設に対する競争力確保の考え方

大阪IRの国際会議場施設は、可変性の高い平土間タイプの6,000人以上が収容できる最大会議室及びこれと同規模以上の中小会議室群を備えるとともに、国内には無い、展示等施設、宿泊施設、飲食・物販・サービス施設及びエンターテイメント施設等を併設したオールインワンのMICE拠点の強みを活かした付加価値の高いサービス提供(バンケット、ユニークベニュー、インセンティブツアー等)の工夫、また、MGMの豊富な実績・知見を含めたIR事業者ならではの運営によって、国際会議を含む多様な催事の開催及び幅広い参加者の来訪のインセンティブを高め、国内外の競合施設に対して競争力を確保する。

<質問回答 抜粋>

- 最大で6,000名を超える参加者の収容が可能な大阪IRの最大会議室(グランドボールルーム)は国内で最大級の会議場となり、これまで会場のキャパシティの観点から誘致が難しかった会議イベントにも対応が可能となります。
- 現在、ラスベガス・シンガポール等で開催されている先進的・国際的なMICEイベントは、会議単体や展示単体での開催形式ではなく、会議と展示が一体化し、さらにレセプションパーティーや、アフターMICEでのエンターテイメント、チームビルディングの為のレクリエーションイベント等の様々なアクティビティが一体化した複合型イベントとなっています。この様なMICEイベントの受入れには、国際会議場施設、展示等施設、宿泊施設、エンターテイメント施設等が一体化した、オールインワンMICE施設が必要です。これまで日本に無かったオールインワンMICE施設を大阪に整備し、さらに、送客施設により他国には無い日本の観光の魅力を付加することで、これまで誘致が難しかった、複合型イベントに対しても、競争力を以って誘致することができると思っています。
- さらに、貸館型のビジネスモデルである既存のMICE施設とは異なり、大阪IRは、宿泊や食事、エンターテイメントを含めた包括的なサービスが提供可能となります。

評価基準5 MICE施設の規模

<ヒアリング回答(10月28日) 抜粋>

- これまでの受託型のMICEの違いについて、受託型のMICEというのは、行政が箱を持ち、一般の3セクや民間が運営を受託している、いわゆる既存の日本のMICEということと整理している。我々が考えているのは、そのような旧来型のMICEというのは、いわゆる箱貸しであり、会議や展示会のためにスペースを時間で貸すというのが今までのMICEと考えている。
- 一方、我々がこれから取り組みたいと考えているのは全く違うビジネスモデルであり、お客様が例えば空港に着いた瞬間からサービスが始まっている。そこから交通の手配も含めてサービスを提供し、大阪IRに来て会議・展示会等のイベントを楽しんでいただき、また食事を楽しんでいただく、それからイベントの後には例えばエンターテイメントで楽しんでいただく、そして宿泊としても会議場のすぐ横のホテルでゆっくりと休んでいただく、というようなワンストップな形でサービスを提供する、いわゆる旧来型の不動産型の箱貸しではなくて、総合のホスピタリティ事業である、と考えている。ここが非常に大きな違いと自負をしている。さらに、一般のその旧来型のMICEでは、公共施設という観点があり、公平性の観点から民間施設との連携、エコヒイキということが難しいものではあるが、今後、民設民営ということであり、
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 具体的な活動について、大阪IR、そして大阪を知っていただくという観点から、
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 大阪府市との役割分担について、我々(事業者)は、国際的なネットワークを活かしてしっかり誘致活動をしていく。大阪府市に関しては、既存の民間の施設との連携や大阪府市が運営している色々な施設との連携の仲介役として大阪府市に担っていただく、さらに大きなMICEには(誘致する際には)トップセールスという形でセールスをかけていただき招聘レターを作っていただく、そのような形でバックアップをしていただく。このような役割分担を考えている。

評価基準5 MICE施設の規模

- MICE施設の将来的な拡張が検討されているが、日本型IRにおいて、誘客力の高いMICE施設を整備することにより、日本のMICEビジネスの起爆剤となることが期待されているところ、MICEビジネスの国際競争力を向上させるべく、MICEの誘致強化についてしっかり取り組むとともに、ポストコロナにおけるMICEのハイブリッド化の動向や周辺施設の状況も見極めつつ、適正な規模となるよう検討を進めてもらいたい。【前回の議論を踏まえて修正】

<評価基準21 質問回答 抜粋 (9月5日提出)>

- 大阪IR長期構想では、**カジノ事業の収益等の活用による中長期の取組み**として、以下のような**展示等施設の拡張整備**、宿泊施設の拡張整備、IR区域の拡張整備等を想定しています。

<展示等施設の拡張整備>

▶開業後15年以内を目途に6万㎡以上、事業期間内に10万㎡以上に拡張する計画

※**段階整備の時期・規模等については、新型コロナウイルス感染症による影響等も含め、展示会等の需要動向、MICEビジネスモデル、IR事業者の財務状況等を踏まえて、必要に応じ見直す。**

<大阪市 令和4年3月15日 定例会常任委員会>

○高橋副市長 発言抜粋

- MICEにつきましては、**新型コロナ感染症の影響等によりまして人々の行動が変容し、MICEを取り巻く環境を大きく変わっております。今後の動向を見極めていく必要がありますため、開業時には、国基準の2万平米でスタートさせ、段階的に整備を進めることで、ニーズに応じて常に時代の最先端となります施設、機能、サービスを提供いたします、競争力が確保された最先端のMICE、これを夢洲で実現したいと考えております。**

<大阪市 令和4年3月16日 定例会常任委員会>

○バウワーズ(MGM)参考人 発言抜粋

- **コロナによる影響を含め、展示会場の需要動向、MICEビジネスモデルの変化は今後見極めが必要だというのが実情であります。また、IR全体の運営状況や事業者の財務状況等を踏まえ、府市と共に協議しながら確定していきたいと思っております。**
- **オープンするまで、まだ時間がありますので、新型コロナウイルスが開業時期まで継続しているという想定ではありません。ですので、掲げている数字は十分に実現可能だと考えております。また、私たち、このマーケットの力も強く信じておりますし、IRを実現するに当たっては、大阪、そして関西が最善の場所であると確信しています。**

評価基準6

評価基準6 MICE施設の機能・設備等

項目 (配点)	評価基準	具体的記載項目 (手引きより抜粋)	配点の 細分化	ベンチマーク																					
6. MICE 施設の機能・設備 等 (50点)	国際連合の会議、各国との首脳級会合、閣僚級会合などの重要な国際会議や、グローバル企業をはじめとする様々な企業の会議、企業が行う報奨及び研修旅行に付随する催事などの高度な需要に十分に対応できるよう、必要な機能を有し、施設の使い勝手が良く、上質で洗練された内装であり、水準の高い飲食サービスが提供できるなど、国際競争力の高い、優れたクオリティを持つことが求められる。	<p>①国際会議場施設の種類、機能、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針</p> <p>②展示等施設の種類、機能、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針</p> <p>(「高度な需要への対応に必要な機能」、「使い勝手」、「内装」、「飲食サービス」等の観点で記載)</p> <p>(設置及び運営の方針については、天井高、耐荷重、分割方式、動線(来訪者動線、搬出入動線、サービス動線等)、情報通信技術の活用(設備等)を含めて記載)</p>	なし	<p>・以下①～③で例示する観点など、高度な需要や使い勝手、内装、飲食サービスについて、国際競争力の高い、優れたクオリティを持つために十分に配慮された計画と考えられる場合、「優れている」以上の高い評価を与える。</p> <p>・評価に当たっては、マリーナベイサンズのMICE施設(※)を参考にしつつ、世界の大手国際会議運営会社が加盟する国際機関であるIAPCOがまとめた、国際会議の計画に当たってのポイント「Planning a Conference Centre」の内容に留意する。</p> <p>(※)同施設は、ICCA(国際会議協会)基準の国際会議のうち、参加者3千人以上の大規模国際会議開催件数ランキング(2015～2019年の5年計)でアジア大洋州で4位。(日本はパシフィコ横浜が最大で、同4位)</p> <table border="1" data-bbox="1193 847 2107 1501"> <thead> <tr> <th rowspan="2">手引き記載の観点</th> <th colspan="2">国際会議場施設</th> <th rowspan="2">③展示等施設</th> </tr> <tr> <th>①最大の会議室</th> <th>②中小会議室</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">高度な需要への対応に必要な機能、使い勝手</td> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> 天井高(展示等施設で大型展示物が展示可能か) 耐荷重(展示等施設で荷重の大きい展示物(重機等)が展示可能か) 情報通信技術の活用(設備が充実しているか) </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> その他(形式、舞台装置等、各需要に対応可能か) </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 分割方式(室数、収容人数等、各需要に対応可能か) </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 分割方式(多需要に対応可能か) その他(柱が少なく眺望を阻害しないか) </td> </tr> <tr> <td>内装</td> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> 動線(来場者動線、搬出入動線、サービス動線等)に関し十分検討されている </td> </tr> <tr> <td>飲食サービス</td> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> 内装(椅子等を含む)に関し十分検討されている ケータリング、キッチンやパントリー、飲食店等に関し、誰でも利用可能など十分検討されている </td> </tr> </tbody> </table>	手引き記載の観点	国際会議場施設		③展示等施設	①最大の会議室	②中小会議室	高度な需要への対応に必要な機能、使い勝手	<ul style="list-style-type: none"> 天井高(展示等施設で大型展示物が展示可能か) 耐荷重(展示等施設で荷重の大きい展示物(重機等)が展示可能か) 情報通信技術の活用(設備が充実しているか) 			<ul style="list-style-type: none"> その他(形式、舞台装置等、各需要に対応可能か) 	<ul style="list-style-type: none"> 分割方式(室数、収容人数等、各需要に対応可能か) 	<ul style="list-style-type: none"> 分割方式(多需要に対応可能か) その他(柱が少なく眺望を阻害しないか) 	内装	<ul style="list-style-type: none"> 動線(来場者動線、搬出入動線、サービス動線等)に関し十分検討されている 			飲食サービス	<ul style="list-style-type: none"> 内装(椅子等を含む)に関し十分検討されている ケータリング、キッチンやパントリー、飲食店等に関し、誰でも利用可能など十分検討されている 		
手引き記載の観点	国際会議場施設		③展示等施設																						
	①最大の会議室	②中小会議室																							
高度な需要への対応に必要な機能、使い勝手	<ul style="list-style-type: none"> 天井高(展示等施設で大型展示物が展示可能か) 耐荷重(展示等施設で荷重の大きい展示物(重機等)が展示可能か) 情報通信技術の活用(設備が充実しているか) 																								
	<ul style="list-style-type: none"> その他(形式、舞台装置等、各需要に対応可能か) 	<ul style="list-style-type: none"> 分割方式(室数、収容人数等、各需要に対応可能か) 	<ul style="list-style-type: none"> 分割方式(多需要に対応可能か) その他(柱が少なく眺望を阻害しないか) 																						
内装	<ul style="list-style-type: none"> 動線(来場者動線、搬出入動線、サービス動線等)に関し十分検討されている 																								
飲食サービス	<ul style="list-style-type: none"> 内装(椅子等を含む)に関し十分検討されている ケータリング、キッチンやパントリー、飲食店等に関し、誰でも利用可能など十分検討されている 																								

<認識整理>

- MICE施設の機能について、床下ピットや天井吊物機構、VIP来場者動線、飲食サービス、通訳や通信環境等が計画されており、高度な需要に対応できることがうかがえる。他方、官民のハイレベル層の多様な需要シーンにも対応できる高質で洗練された内装や機能、高水準サービス等であるかの具現化については、幾分今後の具体化に委ねられている面があると見受けられる。
- 通信環境について、開業が予定される2029年には様々な先端技術が開発・普及していることが想定される。ハイブリッド型のイベント開催の浸透や複数拠点の同時中継、オンライン参加者の増加といった将来需要も踏まえた上で、十分な通信インフラの整備や複数の通信回線事業者からの回線共有等を想定しており、MICE主催者・参加者のニーズに柔軟に対応できる整備となっていることがうかがえる。【前回からの修正】
- 多様な大きさ・用途の会議室や分割可能な展示等施設が計画されており、より小さな面積での催事開催や小規模の展示・見本市を併設する国際会議開催の需要を想定した上で、催事の性質に応じたMICE施設の利用提案や必要に応じてインテックス大阪との連携を図るといった配慮が見受けられる。【前回からの修正】

評価基準6 MICE施設の機能・設備等

- MICE施設の機能について、床下ピットや天井吊物機構、VIP来場者動線、飲食サービス、通訳や通信環境等が計画されており、高度な需要に対応できることがうかがえる。他方、官民のハイレベル層の多様な需要シーンにも対応できる高質で洗練された内装や機能、高水準サービス等であるかの具現化については、幾分今後の具体化に委ねられている面があると見受けられる。

<区域整備計画 抜粋 (p.77~79)>

①国際会議場施設の種類、機能、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針

3. 設置及び運営の方針

(1)設置方針

d. 高度な需要への対応に必要な機能、使い勝手、情報通信技術の活用

- 可動間仕切りを導入する事に加え、照明・空調設備、天井吊物機構等を充実させることで、多彩なイベントの同時開催にも対応する。

e. 飲食サービス

- MICE施設内に専用のキッチンを設置し、飲食ニーズを伴う多様なMICEイベントの同時開催に対応する。

f. 動線計画

(b)VIP来場者動線

- VIP専用の車寄せ及びエントランスを整備するとともに、各諸室にバックヤード側から入退場できる動線を設け、VIPと一般来場者の動線を分離する。

評価基準6 MICE施設の機能・設備等

②展示等施設の種類、機能、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針

2. 展示等施設の機能・仕様

主な機能・仕様	概要
可動間仕切り	展示ホール間に約1万㎡ごとに分割可能な可動間仕切りを設置
床下ピット	給排水・電源等を配備するための床下ピットを設置
アンカーボルト打設	アンカーボルトの打設に対応（ピット部分を除く）
天井吊物機構	1か所あたり300～500kg程度の吊り荷重に対応できる吊物機構を格子状に設置
主催者用事務スペース	展示ホールごとに専用の事務スペースを設置

<質問回答 抜粋（7月22日提出）>

・ 通訳設備

- 主催者の要望に応じて、国連公用6言語（英語・フランス語・ロシア語・中国語・スペイン語・アラビア語）に日本語及び発話者の言語を加えた8言語に切り替え可能な相互同時通訳設備の設置が可能な計画としています。

・ 多様な用途に利用可能なスペース

- 大阪IRの国際会議場施設は、重要な国際会議に合わせて開催されるバイ・マルチ会談（2国間会談・多国間会談）用に利用可能な、多彩な中小会議室を有しています。また、大型の会議場（ボールルーム）を分割することで、記者会見場、メディアセンターを設置することも可能です。
- プレファンクションスペースには、金属探知機、X線検査機器などを設置する十分なスペースとそれらを設置可能な電源と床荷重を確保する計画です。

・ 通信環境

- 万が一の通信断絶リスクに対応するため、主催者の要望に応じて、複数の通信キャリアによるインターネット接続が可能な施設とする想定です。

評価基準6 MICE施設の機能・設備等

- 通信環境について、開業が予定される2029年には様々な先端技術が開発・普及していることが想定されるところ、ハイブリッド型のイベント開催の浸透や複数拠点の同時中継、オンライン参加者の増加といった将来需要も踏まえた上で、十分な通信インフラの整備や複数の通信回線事業者からの回線共有等を想定しており、MICE主催者・参加者のニーズに柔軟に対応できる整備となっていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋 (p.77~78)>

②展示等施設の種類、機能、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針

4. 設置及び運営の方針

(1)設置方針

b.高度な需要への対応に必要な機能、使い勝手、情報通信技術の活用について

- オンラインイベントの同時開催や、来場者の利便性に対応すべく、安定性・実用性の高い通信環境を整備する。

<質問回答 抜粋 (7月22日提出)>

- 将来には、オンラインと現地参加を併用したハイブリッド型のイベント開催の浸透や、複数拠点との同時中継等のニーズも生まれると想定しています。また、5G等の通信環境の進歩に伴い、MICE参加者のスマートフォンやタブレットでの、大容量の無線データ通信のニーズも増大するものと予想しています。
- さらに、オンライン参加者の増大に伴い、ライブ配信・オンデマンド配信・バーチャルカンファレンス等のオンライン配信サービス向けの機材・設備を施設側のラインアップとして提供することについても、MICEイベントを誘致する観点から重要度が高くなるものと予想しています。
- これらを踏まえ、大阪IRでは、SPCの少数株主となる通信回線事業者と連携し、将来需要にも対応し得る十分な通信インフラ(光ファイバーケーブル)の確保を行う計画です。また、首脳級のイベント等においても、通信負荷集中等による通信断絶リスクを最小化すべく、複数の通信回線事業者から回線共有を受けることを想定しています。MICE施設内においては、収録・配信等にも対応したAVコントロールルームを確保すると共に、有線・無線の方式を問わず、MICE主催者・参加者のニーズに柔軟に対応可能な通信環境を整備する予定です。

評価基準6 MICE施設の機能・設備等

- 多様な大きさ・用途の会議室や分割可能な展示等施設が計画されており、より小さな面積での催事開催や小規模の展示・見本市を併設する国際会議開催の需要を想定した上で、催事の性質に応じたMICE施設の利用提案や必要に応じてインテックス大阪との連携を図るといった配慮が見受けられる。

<区域整備計画 抜粋 (p.77~78)>

①国際会議場施設の種類、機能、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針

3. 設置及び運営の方針

(1)設置方針

a.グランドボールルーム

- シアター形式で最大6,000人以上を収容可能。
- 複数区画に分割可能な可動間仕切りを設置することで、展示会に付随するセミナー開催等にも対応する。

b.プレジデンシャル・ボールルーム

- シアター形式で最大2,000人程度を収容可能。
- 複数区画に分割可能な可動間仕切りを設置することで、数百人規模の企業ミーティングやインセンティブツアーの同時開催にも対応する。

c.中小規模の会議室

- 全体総会後の分科会ニーズに対応するため、多様な中小会議室を設置する。
- 中小会議室を一か所に配置することで、来場者の移動負荷の軽減のみならず、効率的なサービス提供ができる。

②展示等施設の種類、機能、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針

4. 設置及び運営の方針

(1)設置方針

a.大規模な展示等施設

- 1階に20,000㎡以上の一体利用ができる空間として整備する。
- 約10,000㎡ごとの分割ができ、2t/㎡以上の床耐荷重を確保する。
- BtoBの展示会に加え、BtoCの見本市やフェスティバルなど様々なイベントの開催に対応する。

<質問回答 抜粋（7月22日提出）>

- 可動式の間仕切りによる物理的に区画可能な面積は10,000㎡ですが、**繁忙期以外の期間の有効活用や、展示ホール内に簡易的な仕切り等を設けて数千㎡程度の面積での開催を行うなど、運営面の工夫により、10,000㎡より小さい面積の利用となる小規模な展示会・見本市にも対応していく想定です。**
- また、**催事の性質に応じて国際会議場施設（プレジデンシャル・ボールルーム/約2,500～3,000㎡、ヴァイスプレジデンシャル・ボールルーム/約1,500～1,800㎡、ジュニアヴァイスプレジデンシャル・ボールルーム/約750～900㎡）の利用提案も行います。**
- さらに、**大阪IR内の施設で対応が難しい場合は、インテックス大阪（1号館から5号館）等との連携を図る想定です。**

評価基準7

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

項目 (配点)	評価基準	具体的記載項目 (手引きより抜粋)	配点の 細分化	ベンチマーク
7. MICEの誘致・施設の運営方針等 (50点)	誘致しようとするMICEのターゲットが明確であり、近隣に既存のMICE施設がある場合には適切な役割分担や連携を通じて国際競争力の強化が図られるとともに、誘致、企画及び運営に必要な体制及びノウハウを備えていることが求められる。	<p>①国際会議場施設及び展示等施設の設置及び運営の方針 (既存の国内MICE施設では対応できず、誘致が難しいものへの取組みを含む)</p> <p>②国際会議場施設及び展示等施設の業務の実施体制及び実施方法 (近隣にMICE施設がある場合には、当該施設との役割分担及び連携についても記載する)</p>	あり ①30点 ②20点	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> 方針について、MICEのターゲットとする分野に説得力があり、また、既存の国内MICE施設では対応できず、誘致が難しいものをターゲットに含むよう十分に配慮された計画と考えられる場合、「優れている」以上の高い評価を与える。 評価に当たっては、MICE施設の整備前後で、国際会議などのMICE開催件数の見通しがシンガポールのように増加傾向になっているかという点にも留意する。 <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> 方針について、以下で例示する観点など、MICEの誘致、企画及び運営に必要な体制及びノウハウを備えるよう十分に配慮された計画と考えられる場合、「優れている」以上の高い評価を与える。 <div data-bbox="1211 986 2123 1177" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">体制及びノウハウ</p> <p>運営事業者において、</p> <ul style="list-style-type: none"> 十分な組織体制が構築されているか これまでに同規模施設の運営実績があるか 専門的なノウハウを有しているか </div> <ul style="list-style-type: none"> 評価に当たっては、国際競争力を有する国内MICE施設運営事業者の事例を踏まえるとともに、近隣に既存施設が立地している場合は、役割分担や連携の取組についても留意するものとする。

<認識整理>

【設置及び運営の方針】

- 大阪・関西が強みを有する10の産業に関するMICEイベントの誘致・創出を推進することが計画されており、大阪・関西が有する「強み」については明確さに欠けるものの、10の産業の中には国際会議等で参加人数の多いメディカルといった分野も含まれており、ターゲットが明確に設定されていることがうかがえる。
- 既存の国内MICE施設では対応できず、誘致が難しかったMICEとアフターMICEが一体として行われる総合的なホスピタリティの要素も備えるような統合型イベント等について、国際会議場施設、展示等施設、宿泊施設、エンターテインメント施設等が一体化したオールインワンMICE施設を整備することで、包括的なサービスの提供や柔軟な価格提案が可能となることから、十分に配慮されていることがうかがえる。【前回からの修正】

【業務の実施体制及び実施方法】

- 運営体制について、ラスベガスからの人材派遣など高度の専門性を有するスタッフの確保が十分に計画されていることに加え、IR開業に向けたスタッフの研修が予定されており、誘致体制の確保が期待できる。また、MGMはMICE施設の運営やMICE誘致に関して実績を有しており、必要な体制及びノウハウを十分に備えていることがうかがえる。
- 他方、近隣に立地する既存MICE施設との連携について、大阪国際会議場や大阪国際見本市会場などの大阪府内立地施設との連携は想定されているが、我が国におけるMICE開催件数の増加への貢献の観点から、JNTOや近隣都市(京都・神戸)との連携の視点や、MICEの誘致、企画及び運営に必要なノウハウの大阪府・市への還元の視点が求められる。【前回からの修正】

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

- 大阪・関西が強みを有する10の産業に関するMICEイベントの誘致・創出を推進することが計画されており、大阪・関西が有する「強み」については明確さに欠けるものの、10の産業の中には国際会議等で参加人数の多いメディカルといった分野も含まれており、ターゲットが明確に設定されていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

1. 設置運営方針

- 国際的なセールス・マーケティング活動を行い、大阪・関西が強みを有する産業や学術領域に関連した国際会議を誘致することで、大阪のICCA※都市別ランキングを向上させる。
- 国際的な展示会やイベント等の開催を通じて大阪・関西の認知度を高めることで、MICE都市としての大阪のブランド力向上に寄与する。
- 大阪・関西が強みを有する10の産業に関するMICEイベントの誘致・創出を推進し、これらの産業の成長・グローバル化を促進する。
大阪・関西が強みを有する10の産業: スポーツ、フード、**メディカル**、ウェルネス、ライフサイエンス、環境・エネルギー、ものづくり、テクノロジー、スマートシティ及び観光

※ICCA: 国際会議協会 (International Congress and Convention Association)

2. 誘致見込み

(2) 主な誘致ターゲット

- a. M(ミーティング)・I(インセンティブツアー)
 - 海外企業(IT・製薬・金融等)のミーティング
 - アジアの大規模のインセンティブツアー
 - 国内グローバル企業の世界大会・インセンティブツアー
 - 国内企業の取引先優待(限定)イベント／顧客向け製品発表会
- b. C(コンベンション)
 - 参加者1万人を超える規模の大きい国際会議
 - 大阪・関西が強みを有する分野の国際会議
 - G20大阪サミットで協議されたテーマ(環境・エネルギー)に関する国際会議
 - 大阪・関西の大学教授が主要な役員を務める学会の国際会議
 - 欧米で開催されている会議のアジア版・日本版創出
- c. E(エキシビジョン／イベント)
 - 大阪・関西が強みを有する産業分野及びオール大阪として開催を想定する大規模展示会
 - 大阪・関西の産業振興・ビジネス創出に寄与する展示会

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

- 既存の国内MICE施設では対応できず、誘致が難しかったMICEとアフターMICEが一体として行われる総合的なホスピタリティの要素も備えるような統合型イベント等について、国際会議場施設、展示等施設、宿泊施設、エンターテイメント施設等が一体化したオールインワンMICE施設を整備することで、包括的なサービスの提供や柔軟な価格提案が可能となることから、十分に配慮されていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

3. 既存の国内MICE施設では対応できず、誘致が難しいものへの取組み

(1) M(ミーティング)・I(インセンティブツアー)・C(コンベンション)

- ICCA基準の国際会議の誘致においては、会議主催者は学会等の国際本部に対して、参加者の宿泊先となるホテルが確実に確保できることを、入札時にコミットする必要がある。大阪IRでは、MICE施設・宿泊施設ともにIR事業者の直営で運営するため、機動性のある宿泊予約確保が可能となり、国際会議を誘致しようとする会議主催者に対して力強いサポートが可能となる。
- 誘致ターゲットとなるMICE主催者に対しては、宿泊費の割引、多様なサービスのパッケージ提案(アフターMICEのエンターテイメント、ツーリズム等)を柔軟に行うことができるため、より効果的な誘致活動が可能となる。また、カレンダーと照らし合わせながら、オフピーク時には大阪IR内での各種サービス価格を割引する等により、これまでは大阪での開催に優位性が見出し難かった主催者に対して魅力的な提案を行うことが可能となる。

(2) E(エキシビジョン/イベント)

- 大阪での開催実績が無い展示会・イベントを積極的に誘致促進するため、柔軟な価格提案を実施する。
- 日本で開催実績の無い展示会については、展示会オーガナイザーに対して共催等を積極的に提案し、誘致促進を図る。また、大阪府・市、大阪観光局等とも連携し、集客に寄与する業界団体を紹介する等のサポートを行うことで、通常は開催のハードルが高い展示会の初回開催を積極的に推進する。

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

<質問回答 抜粋>

- 最大で6,000名を超える参加者の収容が可能な大阪IRの最大会議室(グランドボールルーム)は国内で最大級の会議場となり、これまで会場のキャパシティの観点から誘致が難しかった会議イベントにも対応が可能となります。
- 現在、ラスベガス・シンガポール等で開催されている先進的・国際的なMICEイベントは、会議単体や展示単体での開催形式ではなく、会議と展示が一体化し、さらにレセプションパーティーや、アフターMICEでのエンターテイメント、チームビルディングの為にレクリエーションイベント等の様々なアクティビティが一体化した複合型イベントとなっています。この様なMICEイベントの受入れには、国際会議場施設、展示等施設、宿泊施設、エンターテイメント施設等が一体化した、オールインワンMICE施設が必要です。これまで日本に無かったオールインワンMICE施設を大阪に整備し、さらに、送客施設により他国には無い日本の観光の魅力を付加することで、これまで誘致が難しかった、複合型イベントに対しても、競争力を以って誘致することができると思っています。
- さらに、貸館型のビジネスモデルである既存のMICE施設とは異なり、大阪IRは、宿泊や食事、エンターテイメントを含めた包括的なサービスが提供可能となります。

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

<ヒアリング回答(10月28日) 抜粋>

- これまでの受託型のMICEの違いについて、受託型のMICEというのは、行政が箱を持ち、一般の3セクや民間が運営を受託している、いわゆる既存の日本のMICEということと整理している。我々が考えているのは、そのような旧来型のMICEというのは、いわゆる箱貸しであり、会議や展示会のためにスペースを時間で貸すというのが今までのMICEと考えている。
- 一方、我々がこれから取り組みたいと考えているのは全く違うビジネスモデルであり、お客様が例えば空港に着いた瞬間からサービスが始まっている。そこから交通の手配も含めてサービスを提供し、大阪IRに来て会議・展示会等のイベントを楽しんでいただき、また食事を楽しんでいただく、それからイベントの後には例えばエンターテイメントで楽しんでいただく、そして宿泊としても会議場のすぐ横のホテルでゆっくりと休んでいただく、というようなワンストップな形でサービスを提供する、いわゆる旧来型の不動産型の箱貸しではなくて、総合のホスピタリティ事業である、と考えている。ここが非常に大きな違いと自負をしている。さらに、一般のその旧来型のMICEでは、公共施設という観点があり、公平性の観点から民間施設との連携、エコヒイキということが難しいものではあるが、今後、民設民営ということであり、
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 具体的な活動について、大阪IR、そして大阪を知っていただくという観点から、
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 大阪府市との役割分担について、我々(事業者)は、国際的なネットワークを活かしてしっかり誘致活動をしていく。大阪府市に関しては、既存の民間の施設との連携や大阪府市が運営している色々な施設との連携の仲介役として大阪府市に担っていただく、さらに大きなMICEには(誘致する際には)トップセールスという形でセールスをかけていただき招聘レターを作っていただく、そのような形でバックアップをしていただく。このような役割分担を考えている。

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

- ・運営体制について、ラスベガスからの人材派遣など高度の専門性を有するスタッフの確保が十分に計画されていることに加え、IR開業に向けたスタッフの研修が予定されており、誘致体制の確保が期待できる。……

<区域整備計画 抜粋>

5. 従業員の確保・育成

(1) IR全体に共通する事項

a. 従業員の確保

- ・採用活動拠点となる「キャリアセンター」を開設し、未経験者・未就労者から高度な人材まで、多様な人材を計画的に雇用する。

b. 従業員の育成

- ・**未経験者からグローバルで高度な人材まで、幅広い人材を育成できる研修体系を構築**する。能力や志向に合わせた研修を提供することで各自の成長を促し、質の高いキャリアを長期的に形成できるよう支援する。

(2) MICEに特徴的な事項

- ・国際会議場施設及び展示等施設の運営はIR事業者が直接行うため、MGM及びオリックスのメンバーを中核とし、協力企業各社からも人材を受け入れ、国内外の知見を融合した強固な運営体制を構築する。
- ・MICE施設の運営の知見を有するMGMにて、**ラスベガスから大阪IRへのMICE人材の派遣や、必要に応じた国内のMICE人材のラスベガスでの研修**を実施する。

【図表1：雇用の進め方・考え方】

雇用パターン	雇用の進め方・考え方
MGM及びオリックスからIR事業者への従業員出向	・初期段階は、高度な専門性が必要となるポジションを中心にカバーし、部門体制を構築する。
経験者の雇用	・人材企業等の採用パートナーとの連携により、日本国内や海外における幅広い人材を採用する。 ・高度な人材の働く意欲を高める職や仕事を提供し、教育システムや働く環境を整えることで、専門性の高い高度人材を確保する。
未経験者・未就労者の雇用	・行政機関、教育機関との連携や大規模採用イベントの開催等により、地元を中心とした未経験者層を採用する。各機関とは周辺地域の雇用課題にも取り組むパートナーとなるよう連携する。 ・様々な研修の機会や働きやすい労働環境を提供することで人材の掘り起こしを行う。

【図表2：研修内容】

研修種別	内容
入社時研修	・大阪IRで働き始める全ての従業員を対象とした基礎研修を実施し、安全性と効率性を含めた最高レベルのゲストサービスを提供できる人材の早期育成をめざす。 ・企業理念の理解や職務に必要な基礎スキルの習得、責任あるギャンブルの推進と問題あるギャンブル行動に関わる研修等を実施する。
入社後研修	・従業員の能力やポジション等に応じた定期的な研修を実施し、継続的な人材育成に取り組むことで、IR事業者における持続的な運営体制を構築する。 ・業務基礎や専門領域の研修、階層別研修、ダイバーシティ研修、リーダーシップ研修、部門横断型研修、グローバル人材育成研修等を実施する。

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

<質問回答 抜粋>

問 MICEの誘致・企画・運営を行うに当たっては、高度の専門性を有するスタッフの確保のみならず、大規模イベント開催のスタッフの育成などを計画的に実施していく必要があるが、IR開業に向けてどのように実施体制を構築される予定であるのか説明を求めたい。

- MICE誘致は一般的に、開催の約2-3年前から誘致活動が本格化します。MICE運営に優れた知見・実績を有するMGMからの専門知見を有する人員拠出に加え、MGM及び国内外のMICEパートナー(旅行代理店・PCO等)との誘致活動や運営検討の共同推進を通じて、この時期頃までに大阪IRのMICE運営においてリーダー格となる人材(チーム)を組成します。さらに、MGM・オリックスからの出向社員や外部からの採用により、チームを増強していきます。これらチーム員は、オリックスが国内で運営するMICE施設に加え、MGMがラスベガスやマカオで運営するMICE施設での研修等を通じて、IRにおける大規模なイベント運営のスキルの定着・強化を行っていく計画です。

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

- 他方、近隣に立地する既存MICE施設との連携について、大阪国際会議場や大阪国際見本市会場などの大阪府内立地施設との連携は想定されているが、我が国におけるMICE開催件数の増加への貢献の観点から、JNTOや近隣都市(京都・神戸)との連携の視点や、MICEの誘致、企画及び運営に必要なノウハウの大阪府・市への還元の見点が求められる。

<区域整備計画 抜粋>

3. 近隣MICE施設との役割分担や連携

(1) 国際会議場施設・展示等施設の共通事項

- **大阪IRのMICE施設でMICEを開催できない場合には、近隣施設にイベント開催を誘導する。また、近隣のMICE施設に対しては、大阪IR内の各施設をプライベート、アフターMICEのための会場として利用できるよう協力する。**

(2) 大阪国際会議場との連携

- 学術大会の開催が集中する繁忙期(6月・10月)等において、大阪国際会議場と空き情報の共有を行う等、大阪でのMICE開催の拡大につなげていく。
- 大阪国際会議場では対応できない大規模な国際会議は大阪IRでの開催を推進していく。
- 大阪国際会議場で開催されている会議の参加者でも利用が可能なエンターテイメントなどのアフターMICEコンテンツを提供し、大阪国際会議場の誘致営業に貢献していく。

(3) 大阪国際見本市会場・中小展示等施設との連携

- 開催日程の重複、展示会の規模、展示会の内容等に応じて、大阪国際見本市会場及び近隣にある中小の展示等施設に対する催しの紹介又は共催の提案等を行うことで、大阪での展示会開催機会の拡大につなげていく。また、大阪IRがアフターMICEのコンテンツとしてエンターテイメントを提供する等、幅広い連携を進めていく。

評価基準7 MICEの誘致・施設の運営方針等

<質問回答 抜粋>

問 区域整備計画において、「大阪・関西が強みを有する10の産業に関するMICEイベントの誘致・創出を推進」という記述があり、10の産業の中に、国際会議等で参加人数の多いメディカルといった分野も含まれており、誘致ターゲットの設定に関し検討されたことがうかがえる。その一方で、メディカル分野の誘致に関して、神戸・京都など大阪府外も含めた近隣に立地する既存MICE施設との役割分担についての考え方について記述がなく、要確認。

- メディカル分野のMICEイベントとしては、小規模で専門的な学術会議から、会員数の多い大規模な学会の年次総会など、様々な規模のものが存在します。小・中規模のMICEイベントは、現在も、近隣のMICE施設や大学等で開催されていますが、関西の大規模な会場としては、国立京都国際会館(Event Hall別館:3,000㎡・2,500名収容)が最大規模であり、関西では当該規模を超える会議開催が困難な状況です。よって、**大阪IRの開業後においては、これまで規模の観点から開催できていなかった大規模な会議については大阪IRで開催することを想定しています。**
- また、ITや金融等の産業領域と同様に、医療や製薬の領域のMICEイベントにおいても、着席形式の会議に留まらず、製薬メーカーや医療機器メーカーが出展・協賛する展示会や、飲食を伴うレセプションパーティーの開催など、多様なニーズが存在しており、これら、**会議利用に留まらないMICEイベントについては、大阪IRで開催することを想定しています。**
- さらに、**近隣のMICE施設で開催されるイベントにおいても、大阪IRを、レセプション会場として、またはアフターMICEでのレクリエーションの会場として利用いただく等の連携も想定しています。**

評価基準9

評価基準9 送客施設

項目 (配点)	評価基準	具体的記載項目 (手引きより抜粋)	配点の 細分化	ベンチマーク						
9. 送客施設(50点)	IRへの来訪者を各地の魅力ある観光地に送り出すために、各地の観光の魅力を伝えるショーケースとしての機能や、旅行者に必要なサービスの手配を一元的に行うコンシェルジュとしての機能を、十分に果たすものであることが求められる。また、各地の観光地へのMICE施設利用者をはじめとするIR来訪者の送り出しや、送客先の観光地づくりとの連携など、計画された事業を実施するために必要な体制及びノウハウを備えていることが求められる。	<p>①送客施設の種類、機能、規模、外観及び内装の特徴、設置及び運営の方針</p> <p>②送客施設の業務の実施体制及び実施方法</p>	なし	<p>・方針について、以下①～③で例示する観点など、各地の観光の魅力を伝えたり、旅行者に必要なサービスの手配を一元的に行うために十分に配慮された計画と考えられる場合、「優れている」以上の高い評価を与える。</p> <p>・評価に当たっては、国内外の事例を参考としつつ、どのような考え方で計画しているかを確認するものとする。</p> <table border="1" data-bbox="1218 612 2123 1437"> <thead> <tr> <th data-bbox="1218 612 1541 708">①ショーケース機能</th> <th data-bbox="1541 612 1877 708">②コンシェルジュ機能</th> <th data-bbox="1877 612 2123 708">③体制及びノウハウ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1218 708 1541 1437"> <ul style="list-style-type: none"> 誰でも理解できるように検討されている。(多言語、バリアフリー等) 送客先の観光地との連携を活用した情報発信が十分検討されている。 特定の地域でなく、日本全国の観光の魅力を伝える情報発信が検討されている。 </td> <td data-bbox="1541 708 1877 1437"> <ul style="list-style-type: none"> 富裕層を含め、あらゆるニーズをもつ利用者に対応している。(多言語、バリアフリー等) 送客先の観光地との連携を活用した情報提供が検討されている。 特定の地域でなく、日本全国の観光の魅力を伝える情報発信が検討されている。 様々な交通機能の設置が検討されている。 </td> <td data-bbox="1877 708 2123 1437"> <ul style="list-style-type: none"> 運営事業者において、 十分な組織体制が構築されている これまでに送客に係る事業の運営実績がある 専門的なノウハウを有している </td> </tr> </tbody> </table>	①ショーケース機能	②コンシェルジュ機能	③体制及びノウハウ	<ul style="list-style-type: none"> 誰でも理解できるように検討されている。(多言語、バリアフリー等) 送客先の観光地との連携を活用した情報発信が十分検討されている。 特定の地域でなく、日本全国の観光の魅力を伝える情報発信が検討されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 富裕層を含め、あらゆるニーズをもつ利用者に対応している。(多言語、バリアフリー等) 送客先の観光地との連携を活用した情報提供が検討されている。 特定の地域でなく、日本全国の観光の魅力を伝える情報発信が検討されている。 様々な交通機能の設置が検討されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 運営事業者において、 十分な組織体制が構築されている これまでに送客に係る事業の運営実績がある 専門的なノウハウを有している
①ショーケース機能	②コンシェルジュ機能	③体制及びノウハウ								
<ul style="list-style-type: none"> 誰でも理解できるように検討されている。(多言語、バリアフリー等) 送客先の観光地との連携を活用した情報発信が十分検討されている。 特定の地域でなく、日本全国の観光の魅力を伝える情報発信が検討されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 富裕層を含め、あらゆるニーズをもつ利用者に対応している。(多言語、バリアフリー等) 送客先の観光地との連携を活用した情報提供が検討されている。 特定の地域でなく、日本全国の観光の魅力を伝える情報発信が検討されている。 様々な交通機能の設置が検討されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 運営事業者において、 十分な組織体制が構築されている これまでに送客に係る事業の運営実績がある 専門的なノウハウを有している 								

<認識整理> ※下線は特に御議論いただきたい箇所

- 送客施設について、文字表記及び対人による多言語サービスの提供や、ピクトグラムの表示など多言語対応に一定の配慮が見られ、あらゆるニーズを持つ旅行者が利用できる施設になっていることがうかがえる。
- 送客施設のうち、一部の施設名が「関西ツーリズムセンター」で計画されているほか、主に関西の交通事業者等との連携が想定されていることから、関西近郊を中心とした送客とならないよう留意が必要である。他方で、フェリーターミナルを介した関西国際空港との交通ネットワークの構築や、関西ツーリズムセンターに近接して整備されるバスターミナルにおいては長距離バスによる日本広域への送客機能の拡充が検討されており、IRへの来訪者を各地の魅力ある観光地に送り出す観点から計画されていることがうかがえる。【論点①】
- ショーケース機能について、全国の自治体やDMO等から受け取った観光情報の発信に加え、観光関係者等が直接情報発信できる場を送客施設で提供するといった取組が記載されており、全国の自治体やDMOのプロモーションの場としての使い勝手の向上も期待できる。また、季節ごとや旬のイベント等に合わせてコンテンツの入替えや更新を行うなど、何度来訪しても楽しめるような工夫が計画から読み取ることができた。
- コンシェルジュ機能について、「多様なスタイルのコンシェルジュを配置し、IR来訪者の属性、観光ニーズ、接客の好み等、各来訪者の旅行スタイルやニーズに柔軟に対応する」、「日帰りツアーや、広域で周遊観光を楽しむ募集型ツアー等の多様な観光商品を揃え、企画・提案・予約・手配のワンストップサービスにより幅広い需要に対応する。」といった記載があることから、顧客のセグメントごとに目配りがなされており、【論点②】旅行者に必要なサービスの手配を一元的に行うために十分に配慮された計画になっていることがうかがえる。

評価基準9 送客施設

<認識整理> ※下線は特に御議論いただきたい箇所

- 送客施設において魅力増進施設のコンテンツに関連した観光情報の紹介や観光商品の提供が想定されており、魅力増進施設と送客施設の連携により、IRへの来訪客を全国の観光地に効果的に送客する意図がうかがえる。
- 段階別の研修プログラムや実地研修、インターンシップによる各地の観光業に関わる人材の受入れといった記述があり、人材育成に前向きに取り組む姿勢がうかがえる。
- また、送客に係る事業の運営実績については、MGM及びオリックスのサービス提供の実績と、旅行会社や交通事業者等の有する実績・ノウハウを組み合わせることとしており、計画された事業を実施するために必要な体制及びノウハウを備えていることがうかがえる。

<委員会として求める事項案>

- 「IRへの来訪客に国内各地の魅力を紹介し、国内各地に送り出すことにより、世界と国内各地をつなぐ交流のハブとなること」という日本型IRの意義を踏まえ、関西近郊を中心とした送客とならないよう留意し、日本広域への送客機能の拡充に努めること。

評価基準9 送客施設

- 送客施設について、文字表記及び対人による多言語サービスの提供や、ピクトグラムの表示など多言語対応に一定の配慮が見られ、あらゆるニーズを持つ旅行者が利用できる施設になっていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

(3) 多言語対応の方針

- 日本各地の外国語表記の標準となっている英語・中国語・韓国語を中心に、文字表記だけでなく対人の多言語サービスを提供する。
- 言語や文化の違いにかかわらず、視覚的、直感的に理解が可能なピクトグラムの表示、写真・動画の活用等、情報提供手法を工夫する。

評価基準9 送客施設

- 送客施設のうち、一部の施設名が「関西ツーリズムセンター」で計画されているほか、主に関西の交通事業者等との連携が想定されていることから、関西近郊を中心とした送客とならないよう留意が必要である。……【論点

①】

<区域整備計画 抜粋>

1. 送客施設の概要

- 大阪IRから大阪・関西及び日本各地に観光客を送り出すため、大阪・関西を中心に最新の交通・観光情報を紹介する質の高いショーケース機能と、旅行の企画・提案・手配をワンストップサービスで提供するコンシェルジュ機能を有した**関西ツーリズムセンター**を整備する。
- (略)

2. 送客施設の種類、機能、規模

(2) 導入機能

c. 交通機能

- 関西の交通事業者等との連携**により、IRを起点とした多様なバス及び海上アクセスルートの構築を可能にするバスターミナル、フェリーターミナル及び係留施設を整備する。

<質問回答 抜粋>

(略)

<バスターミナル>

(略)

- 外国人観光客、ビジネス客、高齢者、ファミリー層など、様々な来訪者の需要に対応できる**バスルート**を**関西交通事業者等と連携して整備**し、夢洲へのアクセス機能強化と、大阪IRをハブとした関西及び日本各地への送客機能拡充をめざします。
- (略)

<フェリーターミナル>

- 大阪IRと関西国際空港との間を高速船で結び、海外や近畿外からのビジネス客・観光客にとっての利便性を高めることをめざし、**関西交通事業者などと協議**を進めていく予定です。これにより、空港を経由した日本各地への送客につなげる考えです。

評価基準9 送客施設

- ……他方で、フェリーターミナルを介した関西国際空港との交通ネットワークの構築や、関西ツーリズムセンターに近接して整備されるバスターミナルにおいては長距離バスによる日本広域への送客機能の拡充が検討されており、IRへの来訪者を各地の魅力ある観光地に送り出す観点から計画されていることがうかがえる。【論点①】

<区域整備計画 抜粋>

1. 送客施設の概要

(略)

- 関西ツーリズムセンターに近接して大規模なバスターミナルを整備するとともに、海に囲まれた立地を活かし、IR区域北側の海沿いに小型旅客船等の乗客が利用するフェリーターミナル(係留施設を併設)を整備することで、来訪者の夢洲から大阪内外へのアクセス機能を補強する。

<質問回答 抜粋>

バスターミナル及びフェリーターミナルにおける送客の考え方は、以下のとおりです。

<バスターミナル>

- バスターミナルからは、大阪IRから広域の観光地に直接輸送する長距離バス路線と、大阪IRとIR近傍の空港や拠点駅といった交通結節点とをつなぐ空港・拠点シャトルバス路線によって、大阪IRからの直接及び間接両面による広域への送客を図る考えです。
- 外国人観光客、ビジネス客、高齢者、ファミリー層など、様々な来訪者の需要に対応できるバスルートに関西交通事業者等と連携して整備し、夢洲へのアクセス機能強化と、大阪IRをハブとした関西及び日本各地への送客機能拡充をめざします。
- 具体的には、以下の交通ネットワークを検討しています。
 - ▶ 長距離バス：国内の主要都市と大阪IRを結ぶことで、飛行機や新幹線を利用しない近畿外からの来訪者のアクセス性を向上し、大阪IRが大阪・関西から日本広域に対する新たな交通拠点となることをめざします。
 - ▶ 空港・拠点駅シャトルバス：関西交通事業者等と協議して、関西3空港や新大阪駅などの鉄道拠点駅と大阪IRを結び、海外や近畿外からのビジネス客・観光客にとっての利便性を高めます。

<フェリーターミナル>

- 大阪IRと関西国際空港との間を高速船で結び、海外や近畿外からのビジネス客・観光客にとっての利便性を高めることをめざし、関西交通事業者などと協議を進めていく予定です。これにより、空港を経由した日本各地への送客につなげる考えです。 57

評価基準9 送客施設

＜委員会として求める事項案＞

- 「IRへの来訪客に国内各地の魅力を紹介し、国内各地に送り出すことにより、世界と国内各地をつなぐ交流のハブとなること」という日本型IRの意義を踏まえ、関西近郊を中心とした送客とならないよう留意し、日本広域への送客機能の拡充に努めること。

⇒【論点①】施設名をはじめ主として大阪・関西への送客が中心となっていることについて、実行性の観点も踏まえ、日本広域への送客機能についても一定の検討が見受けられるが、どのような評価・記載のバランスとした上で、どのような内容を申請者に求めていくべきか。

評価基準9 送客施設

- ・ ショーケース機能について、全国の自治体やDMO等から受け取った観光情報の発信に加え、観光関係者等が直接情報発信できる場を送客施設で提供するといった取組が記載されており、全国の自治体やDMOのプロモーションの場としての使い勝手の向上も期待できる。また、季節ごとや旬のイベント等に合わせてコンテンツの入替えや更新を行うなど、何度来訪しても楽しめるような工夫が計画から読み取ることができた。

<区域整備計画 抜粋>

2. 送客施設の種類、機能、規模

(2) 導入機能

a. ショーケース機能

- ・ 国内外から訪れる多様な来訪者のニーズに応じた交通・観光情報を、多様なショーケースを通じて提供し、日本の観光魅力を効果的に発信する。
- ・ 新たな魅力発見の機会を提供するため、各地における**季節ごとや旬のイベント等に合わせたコンテンツの入替えや更新**、来訪時間帯に適したコンテンツ選定等を工夫する。
- ・ **自治体・DMOがIR来訪者に直接プロモーションを行うことのできる場を提供する。**
- ・ ショーケースのデバイスについては、xR(VR、AR、MR等の仮想空間技術、空間拡張技術の総称)等の最先端技術の活用によって観光地をリアルに感じられる体験を提供する。
- ・ **提供するコンテンツについては、観光事業に十分な実績・ノウハウを有した旅行会社の知見・経験に加え、各地の自治体・DMO等から幅広く情報収集を行う。**収集したコンテンツは、来訪者のデータベース等を参考に、ショーケースの設備等に合わせて映像等の形式にカスタマイズし、発信方法を工夫して提供する。

(4) 送客先の観光地及び国内外の事業者との連携

- ・ 各地の自治体・DMOとの直接的なコンタクトや、自治体・DMOとの関係を既に構築している旅行会社や交通事業者のネットワークを活かし、広範な連携体制を構築する。
- ・ 大阪府・市及び大阪観光局をはじめ、**全国の観光地や自治体・DMOから受け取った観光情報をIR事業者から発信するほか、観光関係者等が直接情報発信できる場を送客施設で提供する。**

評価基準9 送客施設

- コンシェルジュ機能について、「多様なスタイルのコンシェルジュを配置し、IR来訪者の属性、観光ニーズ、接客の好み等、各来訪者の旅行スタイルやニーズに柔軟に対応する」、「日帰りツアーや、広域で周遊観光を楽しむ募集型ツアー等の多様な観光商品を揃え、企画・提案・予約・手配のワンストップサービスにより幅広い需要に対応する。」といった記載があることから、顧客のセグメントごとに目配りがなされており、【論点②】旅行者に必要なサービスの手配を一元的に行うために十分に配慮された計画になっていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

2. 送客施設の種類、機能、規模

(2) 導入機能

b. コンシェルジュ機能

- **多様なスタイルのコンシェルジュを配置し、IR来訪者の属性、観光ニーズ、接客の好み等、各来訪者の旅行スタイルやニーズに柔軟に対応する。**
 - 対面でサービスを提供するコンシェルジュでは、豊富な企画・提案の実績・ノウハウを有したコンシェルジュを配置し、来訪者の直接的なニーズだけではなく、潜在的なニーズを満たすような観光コンテンツやツアー等を提案する。
 - デバイスを活用したコンシェルジュは、タッチパネルやタブレット端末等を通じて旅行者自身による旅行の予約・手配が可能となるサービスを提供する。
- **日帰りツアーや、広域で周遊観光を楽しむ募集型ツアー等の多様な観光商品を揃え、企画・提案・予約・手配のワンストップサービスにより幅広い需要に対応する。**
- 旅行者や観光コンテンツ等にかかるデータベースを活用し、各旅行者の関心に応じた企画・提案を行う。また、旅行者による一元的な予約・手配・決済に対応した効率的かつ利便性の高い交通・観光コンテンツ等サービスの仕組みを整備する。

⇒【論点②】コンシェルジュ機能について、顧客のセグメントごとに対応を行う姿勢は示されているものの、取組内容については抽象的な表現にとどまっており、顧客分析の内容についてどのような評価とすべきか。

評価基準9 送客施設

- 送客施設において魅力増進施設のコンテンツに関連した観光情報の紹介や観光商品の提供が想定されており、魅力増進施設と送客施設の連携により、IRへの来訪客を全国の観光地に効果的に送客する意図がうかがえる。

<質問回答 抜粋>

問 IR施設のターゲットに対して、旅前も含めて、どのようなタイミングと方法で、送客施設を利用できることをアピールしていくのかについて伺いたい。

(答)

- 旅前においては、大阪IRのホームページやアプリケーションを通じたアピールを想定しています。
- 大阪IR滞在中においては、大阪IRのホームページやアプリケーションのほか、宿泊施設や**魅力増進施設等と連携した観光魅力の発信、すぐに予約・手配可能な日帰りツアー商品の提供**など、大阪IRを起点とした周遊観光を楽しむことができる情報を送客施設内外で発信及びアピールすることによって、送客を図っていく想定です。
- 送客施設は、鉄道やバスを利用して大阪IRを訪れた多くの人々が通る駅前広場から大阪IRの内部への向かう動線に面して立地しています。また、視認性の高い外観デザインとアプローチしやすい形態の工夫を行うことで、近くを通りがかったIR来訪者が興味を持ち、足を運びやすい施設になると考えています。
- 送客施設のショーケース機能、コンシェルジュ機能による送客にとどまらず、大阪IRのホームページやアプリケーションを活用した観光情報提供など、送客施設の機能を介さない取組によっても、周遊観光を促進します。また、送客施設を経由することなく、交通機関の予約やチケット手配、IR外の観光商品の購入等を可能とし、IR全体として、送客機能を果たしていくことも重要だと考えています。
- 大阪IRに初めて来訪した際には周遊観光に至らなかった来訪者でも、再訪に際しての周遊観光を促せるよう、大阪IR滞在中のみならず旅後においてもアプリケーションやロイヤルティプログラムを通じたプロモーションを行う想定です。

評価基準9 送客施設

- 段階別の研修プログラムや実地研修、インターンシップによる各地の観光業に関わる人材の受入れといった記述があり、人材育成に前向きに取り組む姿勢がうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

2. 従業員の確保・育成

- IR事業者による送客施設の運営統括部門は、国際的な観光関連施設運営の実績・ノウハウを有したMGM及びオリックスからの出向者並びに観光業における経験が豊富な旅行会社からの出向者等が担う。IR事業者が段階的に人材を雇い、将来的には雇用した人材を中心とした運営をめざす。
- 来訪者にサービスを提供するコンシェルジュ等の人員は、旅行会社への業務委託等により確保する。
- 段階別の研修プログラムや実地研修による育成、インターンシップによる各地の観光業に関わる人材の受入れ等により、観光産業を支える観光人材の底上げを図る。

評価基準9 送客施設

- また、送客に係る事業の運営実績については、MGM及びオリックスのサービス提供の実績と、旅行会社や交通事業者等の有する実績・ノウハウを組み合わせることとしており、計画された事業を実施するために必要な体制及びノウハウを備えていることがうかがえる。

<区域整備計画 抜粋>

1. 送客施設の実施体制及び実施方法

(1) 基本的な考え方

IR事業者による送客施設全体の運営統括のもと、提供サービスの内容に応じて専門性を有する企業を活用しながら、ショーケース機能、コンシェルジュ機能及び交通機能をシームレスに提供し、一体的な施設運営とワンストップサービスの実現を図る。

(2) 旅行会社の活用

自治体やDMO、観光及び交通関連事業者等からの情報収集や観光商品の組成、送客施設の来訪者に観光情報提供等を行うコンシェルジュサービス等については、国際的な大型イベントや主要観光地、空港、ターミナル駅等での観光案内所の運営等の観光事業に十分な実績・ノウハウを有した旅行会社等に業務を委託する。

(3) テクノロジー企業の活用

ショーケース機能におけるxR等の技術を組み合わせたコンテンツの創出、コンシェルジュ機能におけるAI(Artificial Intelligence: 人工知能)を活用したコンシェルジュサービス等の一部業務については、提供サービスの内容に応じて専門性を有したテクノロジー企業に業務を委託する。

(4) 交通事業者等の活用

バスターミナルを中心とする交通機能にかかる施設運営及びサービス提供等の一部業務は、バス事業等交通サービスに実績・ノウハウを有した交通事業者等により協議会を設置し、当該協議会への業務の委託等を検討する。

※協議会を設置しない場合は、バス事業等交通サービスに実績・ノウハウを有した交通事業者等への業務の委託等を検討する。

評価基準9 送客施設

<区域整備計画 抜粋>

2. 従業員の確保・育成

- IR事業者による送客施設の運営統括部門は、国際的な観光関連施設運営の実績・ノウハウを有したMGM及びオリックスからの出向者並びに観光業における経験が豊富な旅行会社からの出向者等が担う。IR事業者が段階的に人材を雇い、将来的には雇用した人材を中心とした運営をめざす。

(略)

<質問回答 抜粋>

問 送客施設の運営統括部門は、実績・ノウハウを有したMGM及びオリックスからの出向者並びに観光業における経験が豊富な旅行会社からの出向者等が担うとされているが、MGM及びオリックスが送客施設の運営実績・ノウハウを十分有していると言えるのか、申請者に確認する必要。

- MGM及びオリックスは、評価基準9②2「従業員の確保・育成」に記載のとおり、大規模な観光関連施設の運営実績・ノウハウを有しており、外国人旅行者を含む、来訪者へのサービス提供の実績・経験を有しています。具体的には、MGMIは、米国やマカオのカジノを含む統合型リゾートで富裕層を含む海外旅行客にサービス提供を行っています。また、オリックスは、関西3空港(オリックス株式会社が40%を出資する関西エアポート株式会社による)や国内宿泊施設等で海外旅行客及び日本人旅行客にサービス提供を行っています。
- 上記のようなMGM及びオリックスの実績等と、旅行会社や交通事業者等が送客施設と類似した施設の企画・開発・運営を通じて有する実績・ノウハウとを適切に組み合わせ、送客施設の運営に活かす想定です。

評価基準 1

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

項目 (配点)	評価基準	具体的記載項目 (手引きより抜粋)	配点の 細分化	ベンチマーク
1. IR区域 全体のコ ンセプト (30点)	IR区域全体のコンセプトが、明確であり、極めて高い国際競争力を有する優れたものであるとともに、他国の成功事例の模倣ではなく、独自性を有するものであることが求められる。	<ul style="list-style-type: none"> ①IR施設の名称、所在地及びその概要 ②区域整備計画の意義及び目標 ③IR区域全体のコンセプトと策定根拠 ④IR事業の概要(開業の時期等の工程の概要を含む。) 	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・方針について、我が国の観光に様々なイノベーションを生み出すような、国際競争力及び独自性について十分に配慮された計画と考えられる場合、「優れている」以上の高い評価を与える。 ・評価に当たっては、周辺地域との調和の方針に留意するほか、IRの基本方針の関連記述を参考とする。

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

<認識整理> ※下線は特に御議論いただきたい箇所

- 水都として発展してきた歴史や大阪・関西の資源・ポテンシャルを活かし、あらゆるものを「結ぶ」結節点となるIRをめざすというIR区域全体のコンセプトと、すべての来訪者にあらゆる場面において、新鮮な驚きや感動を提供するというIRのビジョンについて、それぞれ「結びの水都」「WOW」などの端的な言葉でわかりやすく示されている。
- 水都大阪として発展してきた歴史を背景に、夢洲の立地・眺望の活用による豊かな水辺空間の持つ魅力の体現や、日本の産業や文化資源に関連した観光情報を発信し送客に資する施設を整備するという点を明確に打ち出すことで、他国のIRとの適切な差別化が図られている。
- 日本型IRの意義を一応、捉えた上で、オールインワン型MICE施設の整備や、大阪が育んできた伝統・文化(アート)とワールドクラスのエンターテイメント等の特別な体験の提供、陸・海・空のシームレスな交通網の整備による大阪・関西、日本のゲートウェイの形成など、国際競争力の高い魅力ある滞在型観光の実現に取り組むコンセプトはうかがえる。【論点①】
- 他方、コンセプトに関連する個別の取組においては、コンセプトの具現化に関する記載があまり見受けられないものもある。【論点②】

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

- 水都として発展してきた歴史や大阪・関西の資源・ポテンシャルを活かし、あらゆるものを「結ぶ」結節点となるIRをめざすというIR区域全体のコンセプトと、すべての来訪者にあらゆる場面において、新鮮な驚きや感動を提供するというIRのビジョンについて、それぞれ「結びの水都」「WOW」などの端的な言葉でわかりやすく示されている。

<区域整備計画 抜粋 (p.62)>

⑤ IR区域全体のコンセプト

1. IR区域全体のコンセプト

(1)基本理念:「結び」

「人・モノ・投資、情報・才能」、「大阪・関西・日本の過去、現在と未来」、「大阪・関西と日本と世界」、あらゆるものを「結ぶ」結節点となるIRをめざす。

(2)IR区域全体のコンセプト:「結びの水都」

大阪・関西が古くから育んできた伝統・文化・精神を継承し、IRの施設計画及びコンテンツに反映し、大阪・関西の大きな人口・経済規模を始め、豊富な伝統、歴史、文化的な観光資源、陸・海・空の恵まれた交通網、アジア圏への近接性といった、大阪・関西の資源・ポテンシャルを活かし、伝統と革新、過去と未来、大阪と関西、日本、世界を結び、新たなエンターテインメントやイノベーションを生み出す、ここにしかないオンリーワンのIRを実現する。

大阪は水都として発展してきた歴史を持つ。夢洲のオーシャンフロントの立地・眺望を活かして、豊かな水辺空間の持つ魅力を体現する。

(3) IRのビジョン:“WOW” Next

すべての来訪者に、IRのあらゆる場面でのゲスト体験において、“WOW”体験(新鮮な驚きや感動)を提供することをビジョンとし、特徴的な建築やマスタープラン、世界トップクラスのエンターテインメント、最高級の宿泊施設、日本最大級のMICEコンプレックス及びそれらを通じた“おもてなし”を通じて“WOW”体験を実現する。

MGMがラスベガスを中心に展開する世界最先端の“WOW”と大阪・関西が誇る観光・産業・文化にわたる魅力・ポテンシャルが融合した新しい“WOW”を地域に届け、地域とともに創出する。

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

- 水都大阪として発展してきた歴史を背景に、夢洲の立地・眺望の活用による豊かな水辺空間の持つ魅力の体现や、日本の産業や文化資源に関連した観光情報を発信し送客に資する施設を整備するという点を明確に打ち出すことで、他国のIRとの適切な差別化が図られている。

<区域整備計画 抜粋 (p.62~63)>

⑤ IR区域全体のコンセプト

1. IR区域全体のコンセプト

(2)IR区域全体のコンセプト:「結びの水都」

大阪は水都として発展してきた歴史を持つ。夢洲のオーシャンフロントの立地・眺望を活かして、豊かな水辺空間の持つ魅力を体现する。

2. 日本及び大阪IRの事業環境

(1)シンガポール及びラスベガスのIR事例との比較を踏まえた、大阪IRのコンセプト

シンガポールやラスベガスにおけるIRのコンセプトは、ほとんどの場合、IR施設内での体験を提供することにフォーカスしたものである。

その点、日本におけるIR導入の意義は、IRへの訪日外国人旅行者の誘致にとどまらず、日本の魅力を広く世界に発信し、広域の観光地に送客することによって、より豊かで多様な訪日体験を実現、ひいては滞在型観光を促進し、持続性のある観光立国の実現をめざすものである。それは、諸外国にはない観光・文化・産業等の豊富な資源とポテンシャルを有している日本であるからこそ、めざすことができるものである。さらに、大阪・関西は、日本においてもいち早く交易と交通を発展させるとともに、深く多様な観光魅力、産業や文化資源を培ってきたものであり、大阪IRは、大阪・関西の魅力を活かす開発コンセプトを設定している。

大阪・関西、そして日本観光のゲートウェイとなり、大阪・関西と日本、世界を結び、新たな観光魅力やイノベーションを生み出し、地元産業と連携したグローバルMICEイベントの展開、IRを核とした地域の持続的成長をめざすという大阪IRのコンセプトは、諸外国のIRとは一線を画した、大阪・関西でこそ実現できるものである。

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

- 日本型IRの意義を一応、捉えた上で、オールインワン型MICE施設の整備や、大阪が育んできた伝統・文化(アート)とワールドクラスのエンターテイメント等の特別な体験の提供、陸・海・空のシームレスな交通網の整備による大阪・関西、日本のゲートウェイの形成など、国際競争力の高い魅力ある滞在型観光の実現に取り組むコンセプトはうかがえる。【論点①】
- 他方、コンセプトに関連する個別の取組においては、コンセプトの具現化に関する記載があまり見受けられないものもある。【論点②】

<区域整備計画 抜粋 (p.63~64)>

⑥ IR事業の概要

1. 事業概要

IR整備法に基づき、**日本最大級のオールインワン型のMICE施設**(国際会議場施設及び展示等施設)、大阪・関西・日本の魅力を強かに発信する魅力増進施設、バスターミナル及びフェリーターミナルを含む送客施設、総客室数約2,500室を有する宿泊施設等から成る統合型リゾートを大阪市の臨海部に位置する埋立地・夢洲において開発する。

2. コンセプト

(1)コンセプトの反映(ハード面)

a. **大阪・関西を世界とつなぐゲートウェイ**

夢洲へアクセスするための交通拠点をIR区域内にバランス良く配置し、世界中から多くの来訪者を円滑かつ安全に迎え入れるゲートウェイを実現する。

b. **ここにしかない最高のエンターテイメント**

大阪が育んできた伝統・文化(アート)とワールドクラスのエンターテイメント等の特別な体験を提供する劇場等の施設を設置する。

c. **未来を創出するイノベーション**

地域社会や地元産業との交流の場となるMICE施設に加え、文化・芸術を最新テクノロジーと融合させて発信する魅力増進施設等、イノベーションの創出・体験の場を整備する。

d. **大阪の発展を象徴する水**

大阪・関西の歴史と現在、未来を結ぶ象徴として「水」を随所に採用する。IR区域内において、水景のあるオープンスペースを配置することで、水景に沿ってにぎわいを実現するリゾート空間を整備する。

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

<区域整備計画 抜粋 (p.63~64)>

⑥ IR事業の概要

2. コンセプト

(2)コンセプトの反映(ソフト面)

a.交通の結節点:大阪・関西、日本のゲートウェイ

陸・海・空の交通事業者と連携し、関西3空港や主要交通拠点、広域の観光地と夢洲とのシームレスな交通網の強化を図る。

b. 伝統:にぎわいとエンターテイメント

MGMのグローバルなエンターテイメントコンテンツと大阪・関西が培った伝統文化やテクノロジーの融合によるエンターテイメントを、敷地内のあらゆる場所で提供する。

c. 産業:地域産業と連携したイノベーションの創出

大阪・関西万博のレガシーを継承し、大阪・関西の新たな技術の実証・実装や世界への発信に取り組み、IR区域外の既存施設と連携した新たなMICEイベントやコンテンツの創出等により、国際競争力のある地元産業の振興に貢献する。

d. 歴史・文化:真の大阪・関西の魅力

大阪・関西の食、伝統工芸、芸道や芸能等、大阪・関西が有する多様な魅力をIRの複数の施設において発信して周遊観光につなげることで、都市の観光魅力の向上を図る。

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

<質問回答 抜粋（7月22日提出）>

- 「“国際競争力”の高い」とは、長期滞在による消費拡大の効果も含め、一人あたりの観光消費額の大きいMICE客やビジネス客、及び富裕層・プレミアムマス層などの質の高い来訪者を誘致できるということ、また国籍や訪問先、来訪時期が多様で、持続的な観光が実現できるということと考えます。
- この点、大阪IRは、世界水準の複合型MICE施設、利用者需要の高度化・多様化に対応する複数の高品質の宿泊施設、上質な飲食施設、世界的に知名度の高いものから大阪・関西・日本発の新たなコンテンツに至る多様なコンテンツを提供するエンターテイメント施設や魅力増進施設等を整備することにより、観光資源の幅と厚みを増し、観光に対して成熟したニーズを有する消費単価の高い来訪者の誘客を図ることとしています。
- 上述の大阪IRにおける施設やコンテンツ提供に加え、関西企業をはじめとした大阪・関西の多様な関係者と連携し、大阪・関西が有する文化、観光、産業等の資源を最大限に活用した新たな観光コンテンツの発掘や磨き上げ、陸・海・空のシームレスな交通網の整備など、IRと地域が一体となった新たな観光魅力の創出・発信、来訪者の高度な受入環境の実現等に取り組めます。それらによって、多様な来訪者を一年を通じて誘致し、滞在の長期化、周遊と消費を促進し、持続可能な観光を実現していくことが、大阪IR及び大阪・関西における、国際競争力のあるハイエンドな観光デスティネーション化につながるものと考えています。

評価基準1 IR区域全体のコンセプト

<質問回答 抜粋(7月22日提出)>

<大阪の良さを引き継ぐ>

- 大阪IRでは、水都として発展してきた大阪が育んだ伝統・文化・精神を継承し、「人・モノ・投資、情報・才能」、「大阪・関西・日本の過去、現在と未来」、「大阪・関西と日本と世界」を結ぶ結節点となる、大阪・関西だからこそ実現できるIRをめざします。
- 「結びの水都」を開発コンセプトとし、評価基準1.⑥2.コンセプトに記載のとおり、大阪・関西が有する伝統、文化、産業、交通といった資源やポテンシャルを活かした4つの観点から、開発コンセプトを大阪IRのハード・ソフト両面に反映させた計画とすることにより、大阪・関西の魅力やポテンシャルを活かした国際的に競争力のあるIRの開発の実現を図ることとしています。
- 大阪は、全国平均を上回る伸び率で旅行者数を増加させてきた観光、食、伝統芸能やものづくりといった多様な文化資源、ライフサイエンスや医療等の産業クラスター、うめきた・中之島に代表される拠点整備など、観光・文化・産業において多様な魅力や資源を有するとともに、国内外からの交通便利に恵まれており、これらを活かした施設計画、コンテンツ、サービスを提供することにより、大阪の良さを引き継ぎ、結節点となるIRを実現できると考えています。
- 具体的には、大阪・関西が強みを有する産業領域に関するMICEイベントの開催、ジャパン・フードパビリオンにおける大阪・関西の豊かな食文化の紹介や「食」に関わるツーリズム及び人材育成、魅力増進施設(関西ジャパンハウス)における工芸の発信などの取組みが挙げられます。

<日本各地にどのようにつなげていくか>

- 大阪IRは、大阪・関西の魅力を発信し、国内外からの旅行者を惹きつけることにとどまらず、旅行者を大阪・関西、広域へと送客し、周遊促進を図るとともに、新たな魅力、産業やイノベーションの創出に取り組むことを通じて、大阪IRに集まる人・モノ・投資、情報や才能を、大阪・関西、広域につなぎ、共有することをめざします。
- 陸・海・空の交通事業者と連携し、関西3空港や主要交通拠点、広域の観光地と夢洲を結ぶシームレスな交通網の強化を図るとともに、広域の自治体、DMO、観光事業者等と連携した観光商品組成や情報発信、MICE施設でのビジネス支援プログラムの誘致・開催及びビジネス交流機会の提供等に取り組むこととしています。これらによって、大阪IRは大阪・関西の観光魅力や資源・ポテンシャルを活かした国際競争力の高い滞在型観光の実現とともに、広範な波及効果を広域にもたらすことをめざし、大阪の良さを日本各地につないでいけるものと考えています。

⇒【論点①】裏打ちとなる取組の状況も踏まえて、コンセプトが国際競争力を有する優れたものとして評価できるかどうか。

⇒【論点②】日本型IRの意義を捉えた上で、IR区域全体のコンセプトは設定されているところ、大阪の良さを日本各地につないでいく観点を含め、コンセプトの更なる具現化については、主に必要に応じて評価基準8・9・13などの関連する項目で求めることとしてはどうか。