

# 「東京2020大会における都市オペレーションセンター運営計画（第二版）」について

## 1 計画の位置づけと改定

### ＜計画の位置づけ＞

- 東京2020大会において、円滑な大会運営を支援するとともに、都民生活への影響の軽減を図るため、「東京2020大会における都市運営に係る基本方針」（平成30年3月公表）に基づき、「都市オペレーションセンター（COC：City Operation Centre）」を設置。組織委員会をはじめ多様な機関との情報共有・連絡調整や競技会場周辺における観客の案内、事故等の未然防止等に取り組む。
- 組織構成、機能、オペレーション等を定めた「都市オペレーションセンター運営計画」を策定・公表（平成31年3月）

### ＜運営計画の改定＞

- テストイベントを活用した実地訓練等を通じ、組織体制、連絡系統、判断基準等の検証を行い、「都市オペレーションセンター運営計画（第二版）」として改定

## 2 今後の対応

### 【大会本番を見据えたマニュアルの訓練・検証の実施】

- 運営計画を基に作成中の都市運営に関するマニュアルを更に具体化
- 今後のテストイベントを活用し、引き続き大会まで訓練・検証を実施

### 【研修の実施】

- 大会時に都市オペレーションセンターを円滑に機能させるため、研修を実施し、大会時の具体的な業務手順と事案発生時の対応について習熟を図る。

### 3 改定のポイント

#### (1) 競技会場等周辺対応

- ラストマイル等における取組について具体化

##### <暑さ対策>

- ハード対策として、テント、送風機、ベンチ、給水設備を備えた休憩所を設置  
またPSA（歩行者スクリーニングエリア）前においても日よけテントを設置
- ソフト対策として、扇形紙製チラシ（うちわ類）、ネッククーラー等の配布を実施
- 風を当てるグッズである扇形紙製チラシは、熱中症等の注意情報を記載するとともに多言語化し、日本の暑さに不慣れな外国人に向けた熱中症予防の情報発信にも活用

▼テント



▼ネッククーラー



##### <救護対応>

- 観客数、観客の歩行距離、競技時間帯や近隣医療機関の状況を踏まえ、医師や看護師などが常駐する救護所を必要に応じて設置
- 都市オペレーションセンター本部に医療救護担当を設置し、各救護所における情報共有を図るとともに現場の判断を支援するなど、一体的な医療救護体制を構築
- 一部救護所に車両を配備し、救護所や近隣医療機関への傷病者の搬送を実施
- 競技時間に応じて早朝・夜間帯や土日祝日に診療できるよう、近隣医療機関と連携

### <シティキャストによる案内>

- 観客を会場へ案内し、円滑な移動をサポートするとともに、フォトフレームや折り紙等を活用しながら、観客との明るいコミュニケーションを行い、観客の高揚感や大会の祝祭感を盛り上げ
- シティキャストの活動拠点として、大会案内ブースを設置し、日英2言語で作成した観戦ガイドやマップ等を観客に配布
- 翻訳アプリや筆談アプリを搭載したスマートフォンやタブレット端末を活用し、観客への大会情報の提供や交通機関の乗換案内等を実施

### <案内サイン>

- 観客利用想定駅や競技会場内の案内サインとともに、大会のサインと一目で認識されるよう大会の統一的なデザインにより制作
- 歩道の幅員など設置場所の状況に応じ、置き型（歩道上等に置く形状のサイン）や添架式（照明柱等の上部に取り付ける形状のサイン）など最適な形状を選択

### <ラストマイルにおける警備誘導等>

- 警備員は、観客等の雑踏事故の発生を抑制・防止するため、観客が集中する駅前や横断歩道等の特に観客の通行に危険がある場所などに配置
- イベントスタッフは、警備員の配置がない場所等において、観客等の案内を行うほか、急病人の発生等の対応が必要な諸事案が発生した際に、ラストマイル運営業務を警備員と協力して実施
- 車いす使用者等の支援が必要な方に対しては、スムーズな観客移動のサポートをラストマイルCOC職員等と協力して実施

### <ラストマイルカメラ>

- 観客の入退場時にラストマイル上の混雑状況を確認し、警備員等の配置調整や観客への注意喚起を実施。画像や位置等の情報を現地と本部等で共有し連携

## <アクセシビリティ対応>

- アクセシブルルートにおいて、視覚障害者誘導用ブロックの恒常的な整備が困難な箇所で、その連続性が確保できない場合は、仮設により敷設
- 多機能トイレの場所等を表示した案内サインを車いす使用者も見やすいように高い位置などにも設置
- エレベーター前や勾配がある箇所など、人的サポートが求められる場所には、ラストマイルイベントスタッフやシティキャストを配置

## <仮設トイレ>

- 基本的に簡易水洗式とし、手洗い器を設け、定期的に清掃や備品の補充を行うなど、利用者が快適に使えるよう清潔保持や維持管理に努める
- 利用者に配慮し、洋式便座や目隠しフェンスを備えるとともに、国外からの観客等も不便なく使えるよう多言語やイラストを用いて利用方法を分かりやすく表示

## <Wi-Fi>

- 休憩所等に仮設Wi-Fiを設置し、「TOKYO FREE Wi-Fi」のステッカーを掲示して観客に周知を行うとともに、設置場所を「TOKYO FREE Wi-Fi」ホームページに掲載

## <路上美化>

- 競技終了後の夜間から早朝に委託事業者による定期清掃（ごみ拾い）を実施するとともに、競技中等にラストマイルを巡回し、ごみの散乱を発見した場合は臨時清掃を実施
- プラスチックについては高度リサイクルとして、ペットボトルはボトルtoボトル、廃プラスチックは再生樹脂を得る材料リサイクルを最大限実施

## (2) 都市オペレーションセンターの情報共有・伝達ツール

- 都市オペレーションセンターにおいて、発生事案を登録・分析し画像や位置情報等の情報共有を行う事案管理ツールを構築・配備
- 都市オペレーションセンターの職員には、COC端末としてPC、タブレット又はスマートフォンを配備
- テストイベントでの訓練の検証結果等を踏まえ、事案対応中にも必要な情報を確実に伝達するため、COC端末に加え、現地職員については無線機を配備
- 非常時の連絡手段として、各現地事務所に衛星携帯電話等を配備し、危機管理体制を強化

## (3) 都市オペレーションセンターの組織構成・役割の見直し

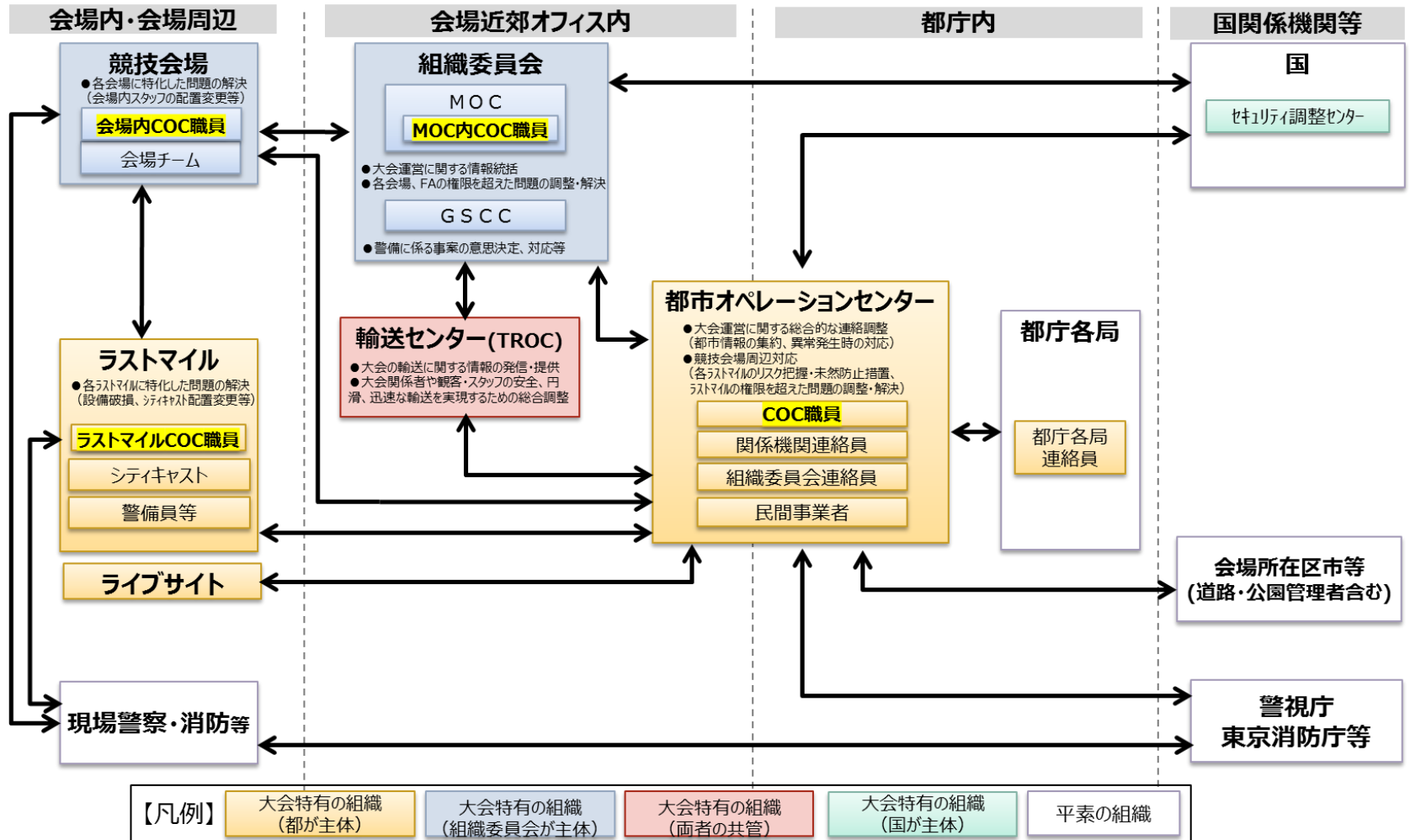
### <都市オペレーションセンター本部>

- ・「暑さ対策担当」や「医療救護担当」の設置などにより機能を強化するとともに、組織横断的な連携を担う機能を追加し、都市オペレーションセンター全体を一体的に運営

### <現地職員>

- ・ラストマイル・会場内に責任者を設置
- ・責任者は、各現場における意思決定・総括、組織委員会の会場責任者、警備事業者等との連絡調整や対応要請、都市オペレーションセンター本部等との連絡を実施

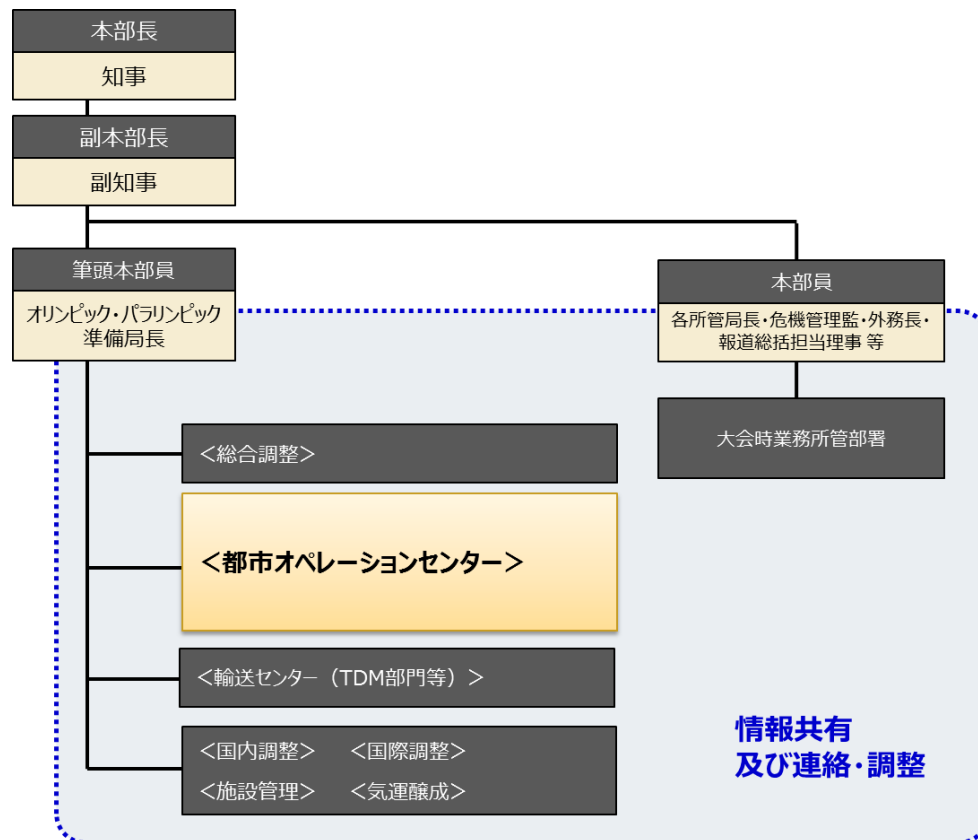
# ● 都市オペレーションセンターの組織構成全体像



## (4) 大会時の全庁的な体制について

### <開催都市本部>

- 知事を本部長とした全庁的な体制「開催都市本部」を設置し、都市オペレーションセンターと関連局等とのより円滑・迅速な調整を実現
- 大会を契機に推進する事業など、都市オペレーションセンターが連絡調整する範囲以外の業務についても、情報を一元的に集約



開催都市本部体制図