

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)

東京都 オリンピック・パラリンピック準備局

目次

1.	はじめに	1
1.1	本計画の位置づけ	1
1.2	都市運営の継続的な見直し・改善	2
1.3	本計画で用いられる用語	3
2.	都市運営の体制・機能	5
2.1	都市オペレーションセンターについて	5
2.2	都市運営に係る関係機関との連携体制	6
2.3	都市オペレーションセンターの機能	7
2.4	各センターの機能	23
3.	組織構成	25
3.1	都市オペレーションセンターの組織構成	25
3.2	大会時の全庁的な体制について	31
4.	主なオペレーション	33
4.1	都市オペレーションセンターで対応する事案の分類	33
4.2	都市オペレーションセンターの情報共有・伝達ツール	35
4.3	通常時のオペレーション（例）	36
4.4	事案発生時のオペレーション（例）	38
5.	都市運営のレガシー	51

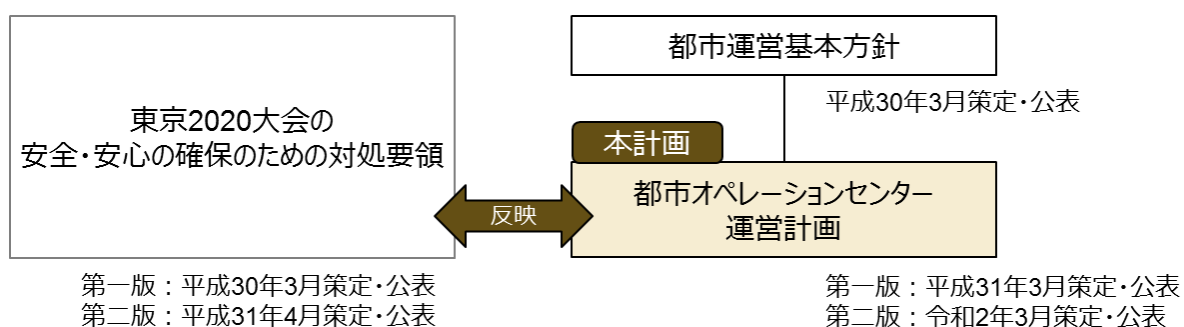
1. はじめに

1.1 本計画の位置づけ

本計画は、「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)に基づき、都が設置する「都市オペレーションセンター」について、運営体制、組織構成及びオペレーションの概要を定めるものである。

東京 2020 大会における都市運営に係る計画等の体系は以下に示すとおりである。

今後、本計画に基づき、都市オペレーションセンターのより具体的な運営要領等について、マニュアルの整備、訓練等を通じた検証・改善を進めていく。



東京 2020 大会の都市運営に係る計画の体系

<都が策定する他計画との関係>

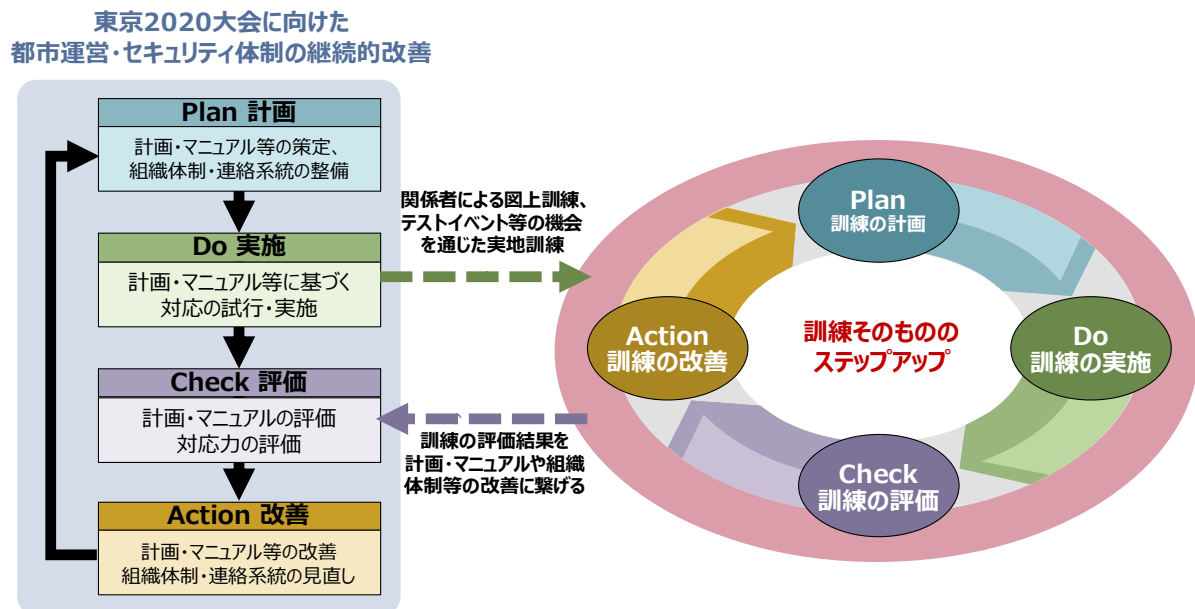
「東京 2020 大会の安全・安心の確保のための対処要領」(以下「対処要領」という。)は、治安対策、サイバーセキュリティ、災害対策及び感染症対策の 4 つの視点から、危機的事態が発生した場合の対応方針、都庁各局を中心とした活動の主体・内容、関係機関との連携等を定めるものとして、第一版を平成 30 年 3 月に公表し、平成 31 年 4 月に改定した。

大会期間中の都市運営とセキュリティは一体的に進める必要があることから、本計画に示す内容は、対処要領との整合性を相互に確保しながら、検証・改善を進めていく。

1.2 都市運営の継続的な見直し・改善

本計画は暫定的な内容であり、今後、都市運営に関係する各関係機関との協議、センター設備や ICT ツールの整備状況等を踏まえて、継続的に見直し・改善を図っていく。

今後の取組について以下に示す。



大会期間中の都市運営に係る今後の取組

今後、都市運営に関するマニュアルと、訓練そのものの2つの継続的改善によって、より実効性のある都市運営体制を構築していく必要がある。

令和元年度には、都市オペレーションセンターのマニュアルの詳細化に取り組み、関係機関との図上訓練、テストイベントを活用した実地訓練等、多様な訓練の企画・実施を通じ、組織体制、連絡系統、判断基準等の見直しを行ってきた。

令和2年度からは、上記に加え、実際に都市オペレーションセンター内の設備・ICT ツールを活用しながら、都市オペレーションセンターの要員研修を実施する。大会時の具体的な業務手順など、計画・マニュアルに基づく対応の理解・習熟を図るとともに、大会運営・都市運営に影響を及ぼす事案が発生した場合の対応能力の向上を目指す。

1.3 本計画で用いられる用語

本計画で使用する主な略称について、正式名称や意味等は以下の通りである。

略称	正式名称・意味、役割等
組織委員会	公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会
COC	City Operation Centre (都市オペレーションセンター)の略称。大会運営に係る総合的な連絡調整と競技会場等周辺対応を行うため、開催都市である都が設置・管理する機関
輸送センター	都と組織委員会が共同で設置する、大会における交通・輸送の管理や交通機関との連絡調整を担う機関。輸送担当の FCC
MOC	Main Operation Centre (メインオペレーションセンター)の略称。組織委員会として大会運営に関わる情報を総括し、大会全般に関わる調整業務を行う機関
FCC	Functional Coordination Centre の略称。大会時の FA (組織委員会において大会に必要な各業務を担う部署)の業務について、複数の競技会場にまたがる事案の対応や、各競技会場のサービス水準の一貫性確保を行うために、各 FA の総括、連絡調整を行う機関
GSCC	Games Security Coordination Centre の略称。全競技会場等の警備指揮監視機能の中核。セキュリティ担当の FCC
VFM	Venue Functional Manager の略称。競技会場等における FA の責任者
VGM	Venue General Manager の略称。会場チームの統括、FA 間の問題の仲裁、MOC へ上申する案件の判断等を行う。
会場チーム	VOC (Venue Operation Centre)、VSCC (Venue Security Command Centre) 等、組織委員会により各競技会場に設置された、競技会場の運営を行うチーム。各 FA の担当者が配置され、競技会場運営や発生した事案への対応を行う。
ラストマイル	競技会場周辺の観客利用想定駅と競技会場出入口とを結ぶ観客が徒歩で歩行するルート及び、観客シャトルバスの乗降場を設置する場合には、観客利用想定駅・競技会場出入口と乗降場との間の徒歩ルート
ライブサイト	競技会場以外で東京 2020 大会を経験できるよう、大型スクリーン等を設置した競技中継、ステージイベント、競技体験等を実施する場所
パラレルイベント	大会時に競技会場付近や近郊で開催され、大会運営に影響を与える可能性のある大会とは直接関係しない各種催事

略称	正式名称・意味、役割等
シティキャスト	東京 2020 大会時に国内外から訪れる多くの観客・選手等に対し、空港や主要駅、観光地などにおける観光交通案内や競技会場周辺における案内などの活動を行う。
シティキャストマネージャー	シティキャストを運営する委託事業者のスタッフで、現地において業務の管理を行う者

2. 都市運営の体制・機能

国内外から多数の来訪者が見込まれる東京 2020 大会において、都は組織委員会の円滑な大会運営を支援するとともに、大会が都民生活や経済活動に与える影響の軽減に取り組む必要があることから、組織委員会など関係機関との緊密な連携と、競技会場等周辺における観客の案内や休憩所の設置・運営をはじめとする各種取組等への対応を担う「都市オペレーションセンター」を設置する。

本章では、大会期間中の都市運営に関する関係機関の組織・機能を整理し、都市オペレーションセンターに求められる機能・業務を示す。

2.1 都市オペレーションセンターについて

(1) 目的・役割

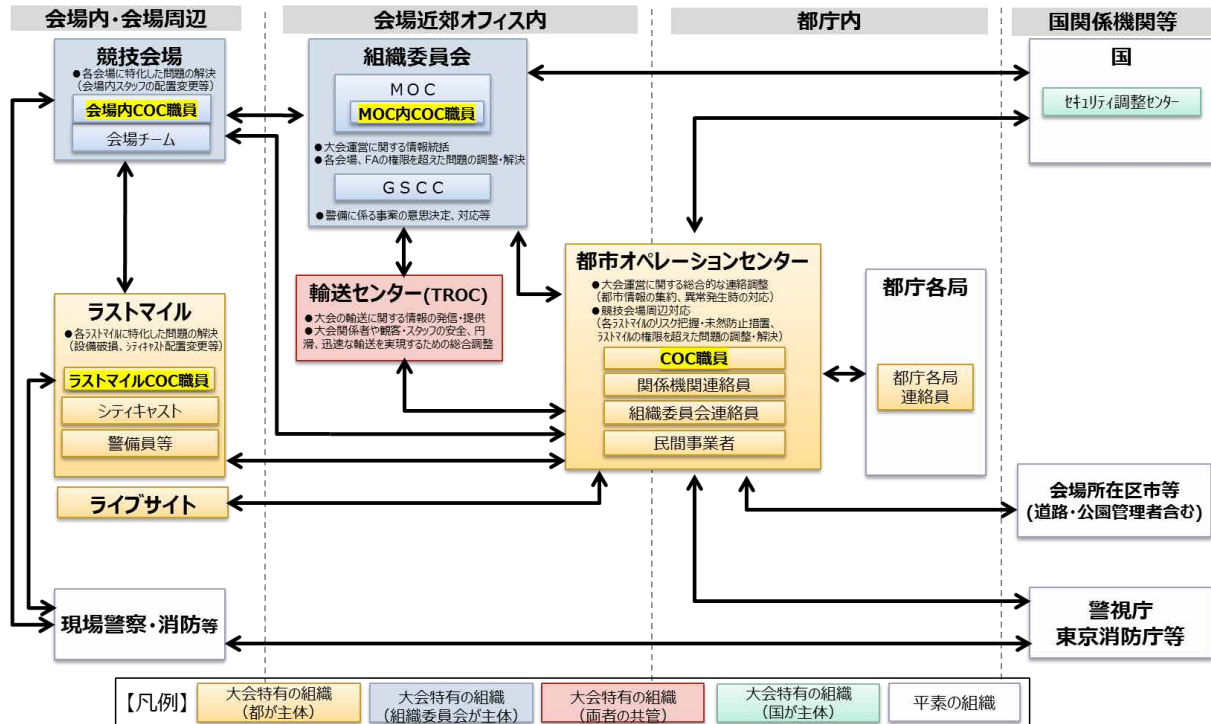
都市オペレーションセンターは、円滑な大会運営を支援するとともに、都民生活への影響の軽減を図るため、都庁各局、組織委員会、輸送センター、国、警察機関、消防機関、競技会場所所在区市など大会時の都市運営に関わる多様な組織間での情報共有・連絡調整の中心的な役割を果たす。さらに、競技会場周辺において、シティキャスト(都市ボランティア)による観客の案内やラストマイル上での事故等の未然防止などに取り組む。

(2) 設置期間・運営時間

都市オペレーションセンターは、令和2年7月1日から同年9月13日まで設置し、開催期間中(令和2年7月24日から同年8月9日まで及び令和2年8月25日から同年9月6日まで)は、原則24時間体制で運営する。

2.2 都市運営に係る関係機関との連携体制

大会期間中の都市運営に関する組織体制の全体像を以下に示す。



大会期間中の都市運営に係る関係機関との連携体制

都市オペレーションセンターは、メインオペレーションセンター、輸送センター、国（セキュリティ調整センター等）、都庁各局、関係機関等、大会における都市運営に関わる多様な組織間での情報共有・連絡調整により、都市運営において中心的な役割を果たす。

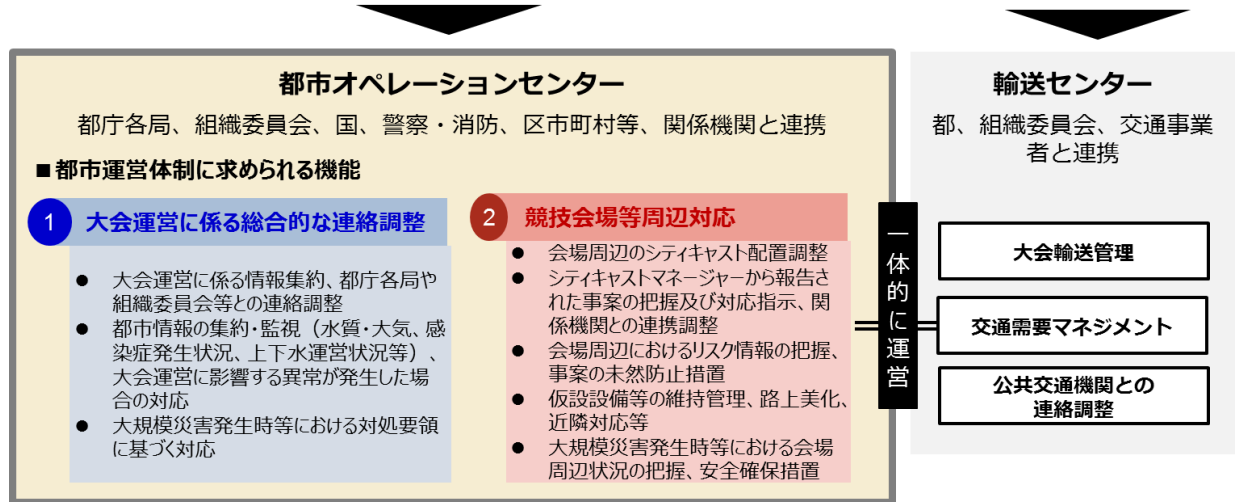
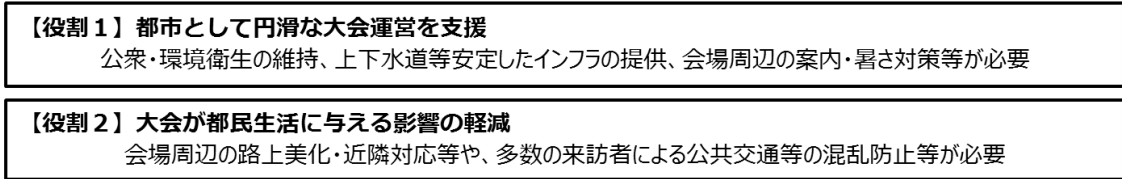
都市オペレーションセンターは、実施する取組に応じて「大会運営に係る総合的な連絡調整」「競技会場等周辺対応」という2つの機能を発揮する。各機能の詳細については後述する。

2.3 都市オペレーションセンターの機能

都市オペレーションセンターは、組織委員会による円滑な大会運営を支援するとともに、大会開催に伴う都民生活への影響の軽減に取り組むため、「大会運営に係る総合的な連絡調整」「競技会場等周辺対応」という2つの機能を担う。

複数の競技会場で行われる大会において、大会運営の基盤となる都市機能に係る情報を集約するとともに、各ラストマイル対応に係る情報の統括、判断指示を一括して実施することで、競技会場間にまたがる大規模な事案への総合的な対応や、効率的な人員や機材の運用を可能とする。

■東京2020大会における都市運営の役割



機能1：大会運営に係る総合的な連絡調整

(1) 大会運営に係る情報の集約・調整

都市オペレーションセンターは、都として円滑な大会運営を支援するために、都庁各局、MOC 及び関係機関と連携し、会場の運営状況等、大会運営に係る情報の集約・連絡調整を行う。

①通常業務

- MOC との随時の情報共有や連絡調整について一元的に対応する。
- 大会運営に係る情報を集約・整理し、都庁各局及び関係機関に定期的に情報提供を行う。

②事案対応業務

- 大会運営において問題が発生し、MOC から支援要請があった場合等、速やかに事態の詳細を確認し、都庁各局、MOC 及び関係機関と共に対応策を検討する。
- 都民に情報を適切に発信するため、MOC 等関係機関と広報に係る調整を行う。
- 事案の対応経過等を検証し、以後の対応方針に反映する。

(2) 都市情報の集約・都市機能の維持

都市オペレーションセンターは、都として円滑な大会運営を支援するために、大会運営の基盤となる都域の都市機能維持に係る情報(以下「都市情報」という。)について、都庁各局及び関係機関と連携して、次表に示す項目を一元的に集約する。

集約する都市情報の項目・収集元

モニタリング項目	関係機関	目的
ライフラインの運用情報(上下水道・都市ガス・電気・通信)	都水道局・下水道局、東京ガス、東京電力、通信事業者(NTT 等)	大会運営への影響把握
水道水の水質情報	都水道局	大会運営への影響把握
感染症・食中毒等の発生情報	都福祉保健局	大会関係者のり患状況、大会運営への影響把握
放射線量情報(空間放射線量、浄水の放射性物質等)	都福祉保健局、都水道局	大会運営への影響把握
大気・気象関連情報(PM2.5・気温・湿度等)	都環境局	ラストマイル等における暑さ対策、大会運営への影響把握
都内熱中症救急搬送人数等	消防機関	競技会場及びラストマイル運営への影響把握、事前対処
行政サービスに係るサイバーセキュリティ情報(都 HP 等)	都戦略政策情報推進本部	大会運営への影響把握
SNS 関連情報	SNS 情報配信事業者等	レピュテーションリスクへの対応

①通常業務

集約された情報を基に、都市機能に異常がないかを確認し、MOC への情報提供を行う。

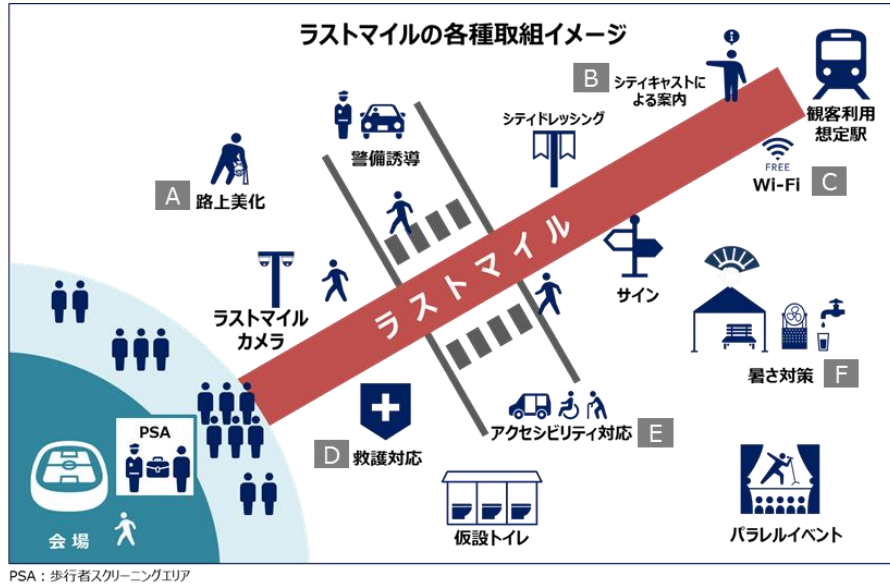
②事案対応業務

都市機能に異常が発生した場合、速やかに事態の詳細を確認し、都庁各局、MOC 及び関係機関と共に、大会運営への影響を分析し、対応策を講じていく。

機能 2 : 競技会場等周辺対応

(1) ラストマイル等における取組

[1] ラストマイル等の各種取組の全体像



<A. 路上美化>



競技終了後に清掃スタッフがラストマイルを巡回してごみ拾いを実施

<B. シティキャストによる案内>



競技会場までの案内やアクセシビリティに配慮したサポート等を実施

<C. Wi-Fi>



インターネットに接続可能な環境を整備

<D. 救護対応>



看護師などの医療従事者が常駐し、応急処置を実施

<E. アクセシビリティ対応>



歩道の段差解消・勾配改善、視覚障害者誘導用ブロックの敷設

<F. 暑さ対策>



テント、送風機、ベンチ、給水設備等を備えた休憩所を設置

[2] ラストマイル等における具体的な取組

① 暑さ対策

これまで、競技会場周辺において、遮熱性舗装等の整備促進や、日差しを遮る木陰を確保するための樹形拡大の取組を進めてきた。

これらに加え、大会本番においてハード対策及びソフト対策の両面から、観客に向けた暑さ対策を実施する。

○ハード対策

- 距離の長いラストマイルの沿道等のスペースに休憩所を設け、テントによる日除けと送風機を組み合わせるとともに、ベンチを設置する。また、給水設備も備え、水道水を提供する。
- 各会場のPSA(歩行者スクリーニングエリア)前において、日除けテントを設置し、送風機と組み合わせることで、観客入場時の暑さ対策を実施する。

○ソフト対策

- 体を冷やし、風を当てるグッズとしてデザインや材質に配慮した扇形チラシ(うちわ類)、ネッククーラー等を休憩所等において配布する。
- 扇形紙製チラシには、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た外国人に向けた熱中症予防の情報発信にも活用する。

さらに、帽子や日陰の利用など、観客自らができる熱中症予防策に関する情報発信や、シティキャスト等による水分補給の呼びかけなど観客への注意喚起を行う。

【テストイベント時のテント・ネッククーラー】



○シティキャストの暑さ対策

- 活動時間のうち約半分を休憩に充てるとともに、連続する活動時間は最大 60 分とし、活動の合間に暑さをしのげる屋内の休憩場所でこまめに休憩いただく。
※当日の天候や本人の体力・体調等に応じ、シティキャスト本人やリーダーの判断により、途中で活動を切り上げられることについて研修等を通じお知らせ
- 活動中の冷たい飲料水の提供
- 熱中症やこまめな水分補給に関する注意喚起
- 塩分補給剤やアイスタオル、保冷剤付ネッククーラーの提供。希望者にかぶるタイプの傘を貸与

② 救護対応

仮設で設置する救護所や既存の医療体制を効果的に活用し、傷病者を早期に適切な医療につなげていくため、以下の取組を行う。

○救護所の設置

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、医師や看護師などの医療従事者が常駐する救護所を必要に応じて設置し、応急処置を実施する。複数傷病者の発生も想定してベッドを複数設置するとともに、視認性等に配慮し、分かりやすい救護所の表示とする。

また、傷病者が同時複数発生した場合などにも対応できるよう、都市オペレーションセンター本部の医療救護担当は、救護所と連携し、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する。

○傷病者の早期発見

ラストマイル警備員及びラストマイルイベントスタッフが体調不良者に声掛けをするなど傷病者の早期発見に努める。救護所に都市オペレーションセンターの職員を配置し、救護所や都市オペレーションセンター本部、警備員等と連携し、適切な救護体制を構築する。

○車両の活用

車両を配備する救護所を設け、救護所から離れた場所での傷病者の発生の際に医療従事者が早期に駆け付け応急処置を行うほか、傷病者の状態に応じて救護所や近隣医療機関へ搬送する。

○医療機関との連携

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する。

○AEDの活用

ラストマイル近辺で使用可能なAED（自動体外式除細動器）の場所等を把握し、警備員やシティキャストが適切に活用できるようにする。

【テストイベント時の屋外救護所】



【テストイベント時の救急搬送訓練】



③ シティキャストによる案内

シティキャストは、開催都市の顔として国内外の選手・観客をお迎えし、ラストマイルにおける観客案内のほか、空港・主要駅・観光地における観光・交通案内、ライブサイトの運営サポート等の活動を行う。

○シティキャストの活動について

● 活動場所・役割・人数

活動場所	主な役割	人数※
ラストマイル(観客利用想定駅を含む)	観客の案内、観客の盛り上げ など	約 18,000 人
空港、都内主要駅、観光地	観光・交通案内 など	約 8,000 人
都内ライブサイト等	会場内運営サポート など	約 5,000 人

※本人からお伺いしたご意向等を踏まえ、3月下旬にシティキャストに役割と活動するエリアをお知らせする予定

● 具体的な役割(主な活動場所)

ア 観客の案内(ラストマイル)

- ・観客利用想定駅と会場の間を往来する観客を案内し、円滑な移動をサポートする。

イ 観客の盛り上げ(ラストマイル)

- ・あいさつや声かけなど、観客との明るく楽しいコミュニケーションを通じ、観客の高揚感や大会の祝祭感を盛り上げる。

ウ 観客への呼びかけ(ラストマイル、都内ライブサイト等)

- ・観客に対し、暑さへの注意喚起やこまめな水分補給、休憩所の利用等の呼びかけを行う。

エ 観光・交通案内(空港・都内主要駅・観光地)

- ・観客等に対し、東京の広域的な観光・交通案内を行い、東京や地域の魅力を発信する。

オ 会場内運営サポート(都内ライブサイト等)

- ・都内ライブサイト等における観客案内や競技体験イベントの補助など会場運営をサポートする。

カ 大会のインフォメーション(すべての活動場所)

- ・会場の場所や競技の進行状況など大会に関する観客の様々な質問に対応し、情報を提供する。

キ サポートが必要な方への対応(すべての活動場所)

- ・障害のある方、高齢者の方などサポートが必要な方がお困りの場合に声を掛け、本人の希望に応じ移動のサポートや筆談、アクセシブルルートの案内等を行う。

● 具体的な活動場所

空港	羽田空港(第1ターミナル、第2ターミナル、第3ターミナル)
都内主要駅	東京・新宿・池袋・渋谷・品川・秋葉原・上野・日暮里・浜松町・新橋・吉祥寺・立川の各駅
観光地	浅草、銀座、日本橋、六本木、青山、表参道、原宿、臨海の各地域
ラストマイル	観客利用想定駅から会場入口までの間の観客歩行ルートにおける交差点等の要所
観客利用想定駅	観客利用想定駅構内における改札正面からラストマイルにつながる出入口までの要所
東京 2020 ライブサイト	都立代々木公園、都立井の頭恩賜公園、高輪ゲートウェイ駅前特設会場、池袋西口公園、東京都庁舎
東京都主催のパブリックビューイング	都立日比谷公園、都立上野恩賜公園、東京都立大学南大沢キャンパス周辺(オリンピック期間)*、調布駅前広場周辺(パラリンピック期間)

* 令和2年4月に首都大学東京より名称変更

- 活動時間
 - ・1日あたり5時間程度活動する。また、活動の前後に各 30 分程度のミーティングを行い、リーダーを中心に活動前の情報共有や、活動後の振り返り等を行う。
 - ※早朝(午前5時頃)に活動する場合は、活動場所の近隣にお住まいで、徒歩で集合いただける方を中心に声をかけて対応。深夜(午後 11 時頃)に活動する場合は、公共交通機関で帰宅できる時間までに解散
- 活動の方法
 - ・観客向け観戦ガイドや、競技会場等のマップ等を日英2言語で作成し、観客へ配布する。また、視覚に障害のある観客向けに、点字や大活字の案内資料も作成・配布する。
 - ・空港、都内主要駅、都内ライブサイト等、一部の観客利用想定駅に大会案内ブースを設置し、シティキャストの活動の拠点とするとともに、観戦ガイドやマップ等の案内資料を配架する。
 - ・多言語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する。
 - ・外国語や手話のスキルを有するシティキャストについて、駅などスキルを活かしやすい場所に配置するとともに、上着等に対応可能な言語をバッジ等により表示する。
 - ・指さしサインによる案内や、フォトフレーム、折り紙等を活用した観客との積極的なコミュニケーションを行う。また、暑さへの注意喚起を促す手持ちサインにより観客への呼びかけを行う。

○シティキャストの運営について

- シティキャストにお渡しするものなど
 - ・ユニフォーム一式(5月以降の研修参加時にお渡し)
 - ・活動中の食事(税込 900 円程度の飲食券をお渡しし、休憩中に活動場所近辺の飲食店で食事をとっていただく。早朝など飲食店が営業していない時間に活動する方にはプリペイドカードをお渡し)。
 - ・活動中の飲料水
 - ・活動当日の交通費相当として1日 1,000 円(プリペイドカードで支給)
 - ・ボランティア活動向けの保険への加入
 - ・託児サービスの提供(基本的に未就学児を対象)
 - ・活動証明書(希望者に発行)
- シティキャストに安全に活動いただくための取組
 - ア 暑さ対策
 - ①暑さ対策を参照
 - イ 感染症対策
 - ・咳エチケットや手洗いの徹底等の基本的な感染症対策、風しん・麻しんの予防接種等について研修時に情報を提供する。新型コロナウイルス感染症については、メールマガジンや活動前のミーティング等を通じ、最新の情報を随時提供する取組も行う。
 - ウ 災害時の対応
 - ・本人の安全を守ることを最優先に、発災時はシティキャストマネージャーの指示に従い、周囲の人に声をかけながら指定の場所に避難いただくことなどについて研修において情報を提供する。



④ 案内サイン

観客利用想定駅と競技会場の間を観客が円滑に移動できるよう、ラストマイルの歩道上に仮設の案内サインを設置する。

○デザイン

ラストマイルの案内サインは、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する。

○表示内容

サインには、競技や会場名、目的地の方向や距離、トイレや休憩所など周辺の施設等をピクトグラムや多言語で表示するとともに、表示する文字の大きさ等は「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」に準拠し、誰にでも見やすく、分かりやすい内容とする。

○形状

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する。

○補修等

大会期間中は、組織委員会と連携のもと、ラストマイルの案内サインの巡回点検を行い、転倒や破損等が発生した場合には迅速な補修を行うほか、台風上陸など強風時には、必要に応じ置き型等のサインを一時撤去する。

【過去大会のサイン】



平昌 2018 大会
[置き型]



リオデジャネイロ 2016 大会
[添架式]

⑤ ラストマイルにおける警備誘導等

ルート上での観客のスムーズな通行を確保するため、ルート上の必要な箇所にラストマイル警備員及びラストマイルイベントスタッフを配置する。

○ラストマイル警備員

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人と車両の交錯が生じる交差点・横断歩道、大規模ビルの車両出入口など、特に観客の通行に危険がある場所などに配置し、交通誘導、雑踏警備業務を行う。

さらに、一時的な混雑の発生において、機動的に警備員を配置するなどにより、観客の安全を確保する。

○ラストマイルイベントスタッフ

ラストマイル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、迷子、迷惑行為など、対応が必要な諸事案が発生した際に、ラストマイルCOC職員や関係機関への通報、報告、初期対応等を含むラストマイル運營業務を、ラストマイル警備員と協力して行う。

また、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職員等と協力して行う。

○避難誘導等

「対処要領」に定める大規模地震などの災害等が発生した場合には、観客の安全確保やパニック防止に努めつつ、ラストマイルCOC職員等の要請に基づく一時的な避難場所等へのスムーズな避難誘導など初期活動を行う。

⑥ ラストマイルカメラ

観客の流動状況等をリアルタイムに把握し、群衆事故の防止や突発事案への迅速な対応を図るため、ラストマイルカメラを設置する。大会期間中は、ラストマイルカメラの映像を警視庁、各競技会場の警察指揮所、都市オペレーションセンター及び組織委員会において確認し、安全な警備誘導等につなげていく。

○群衆事故の未然防止

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行う。

○突発事案への迅速な対応

ラストマイルで発生した突発事案について、迅速に画像や位置等の情報を共有し、現地職員と都市オペレーションセンター本部・支部との緊密な連携体制を構築する。

⑦ アクセシビリティ対応

障害の有無にかかわらず、誰もが安心・安全に競技会場にアクセスできるように対応する。

○アクセシブルルートの整備

車いす使用者等、スムーズな移動が困難な方の動線となるアクセシブルルートについて、道路や鉄道等の各施設管理者の協力のもと、段差解消、勾配改善、エレベーターの増強、視覚障害者誘導用ブロック敷設など「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」の水準確保に向け、引き続き整備を促進する。

アクセシブルルートで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は、その連続性が確保できない場合は、仮設により敷設する。また、既存のベンチが不足する箇所のうち、段差や勾配がなく、歩行者の安全確保のために必要な幅員が確保できる等の条件にあった場所には、仮設の休憩ベンチを設置する。さらにルート上の各所に、目的地の方向と距離、多機能トイレの場所等を表示した仮設の案内サイン(※1)を車いす使用者も見やすいよう、高い位置などにも設置する。

【整備された道路】



【駅構内のエレベーター】



○人的サポート

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(※2)を配置し、配慮が必要な方が困っている場合には、声掛け、本人の希望に応じた移動のサポートや筆談、エレベーターの乗降補助などを行う。

※1 案内サインについては、「④案内サイン」参照

※2 ラストマイルイベントスタッフやシティキャストについては、「③シティキャストによる案内」及び「⑤ラストマイルにおける警備誘導等」参照

⑧ 仮設トイレ

国内外から訪れる観客が不便を感じることなくトイレを利用できる環境を整えるため、以下の取組を行う。

○設置の考え方

距離が長く、周辺にトイレがない場所には仮設トイレを設置する。その際、アクセシブルルートや仮設で設置する救護所に隣接し、一定のスペースが確保できる場所には、多機能トイレも設置する。

○設備・運営

仮設トイレは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。加えて、利用者に配慮し、洋式便座や目隠しフェンスを備える。さらに、国外からの観客等も不便なく使えるよう、トイレ内部には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する。

○既存トイレの活用

観客へ案内ができるよう公衆トイレのほか、近隣商業施設等のトイレの活用に向け協力を働きかけていく。

⑨ Wi-Fi

大会情報、競技会場までの行き方や交通機関の運行情報を収集できるようにするため、駅前や競技会場の周辺の路上などへの公共フリーWi-Fiの整備を促進してきた。

さらに、大会期間中はラストマイルに設置する休憩所等、需要が見込まれる場所にも仮設Wi-Fiを設置していく。

【仮設Wi-Fiの採用サービス】

「TOKYO FREE Wi-Fi」(SSID:FREE_Wi-Fi_and_TOKYO)

※サービスの詳細は「TOKYO FREE Wi-Fi」ホームページ <https://www.wifi-tokyo.jp/ja/> 参照

【仮設Wi-Fiイメージ】



なお、仮設Wi-Fiの設置場所は「TOKYO FREE Wi-Fi」ホームページへの掲載や、休憩所等の仮設Wi-Fi設置場所において「TOKYO FREE Wi-Fi」のステッカーを掲示していくことで、観客に周知していく。

【ステッカーイメージ】



⑩ 路上美化

多数の観客が歩行するラストマイルをクリーンな環境とするため、以下の取組を行う。

○路上ごみ(ポイ捨てごみ)への対応

委託業者による定期清掃(ごみ拾い)を実施する。具体的には、競技終了後の夜間から早朝に、複数人の清掃スタッフでラストマイルを歩きながらごみ拾いを行う。また、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する。

なお、回収した廃棄物のうち、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する。

○ポイ捨てごみの未然防止

ラストマイルでは、路上へのポイ捨て等を行わないよう、シティキャストによる観客への呼びかけを行っていく。また、競技会場内では、観客へのアナウンスや大型ビジョンへのメッセージ掲出を行う。

○会場内のごみは会場内で廃棄

会場内では通路、売店、トイレ付近など、ごみを捨てやすい場所にごみ箱を設置する。また、会場出口で清掃業者等がごみの受け取りを行う。

【ラグビーワールドカップ 2019™の例】



⑪ 受動喫煙対策

受動喫煙の問題が生じないよう、路上喫煙禁止などの地元自治体の条例を踏まえ、取り組んでいく。ラストマイル上で喫煙を行っている観客等に対し、喫煙をご遠慮いただくよう呼びかけを行う。競技会場内は完全禁煙であることや、公共喫煙所等の決められた場所以外での喫煙はご遠慮いただくよう、ホームページや観客用の配布物等を活用し、観客等に対して多言語による周知を行っていく。

⑫ シティドレッシング

都は開催都市の役割として、平成 31 年 3 月に公表した「東京 2020 大会のシティドレッシング・大規模展示物基本計画」に基づき、競技会場や東京 2020 ライブサイト等会場周辺を中心に、選手や大会関係者、観戦客が通行する道路、空港、駅等を大会前(令和2年6月頃)から大会終了まで、「東京 2020 都市装飾デザインガイドライン」に規定された統一的なデザインのフラッグやバナー等で効果的に装飾し、大会を盛り上げる。

○緊急対応

強風警報が発令されるなど、気象条件等の悪化が予測される場合は、道路管理者等と協議を行い、一時的な撤去要請があった場合は速やかに撤去し、安全確認を行った後に再設置を行う。

【街路灯フラッグイメージ】



⑬ パラレルイベント

大会時に競技会場付近や近郊で開催され、大会運営に影響を与える可能性のあるイベントについては、以下の取組を行うことで円滑な大会運営との両立が図れるよう協力していく。

- 令和2年におけるイベント開催状況を把握するため、情報収集を行う。
- 地元自治体やイベント主催者に対し、事前に大会運営に関する情報を提供していく。

(2) ラストマイルの安全な運営

都市オペレーションセンターは、観客が多く集まる競技会場等周辺を安全に保つため、組織委員会等関係機関と連携し、観客の大規模な滞留や群衆事故等の発生を防止するとともに、怪我人・急病人の発生や事故・災害等の事案が発生した際には迅速に対応するなど、ラストマイルの運営を行う。

①通常業務

- ラストマイル運営のため、現地に職員を配置し、ラストマイルの状況(混雑、事案の発生、仮設設備の設置状況等)を把握し、都市オペレーションセンター本部に報告する。
- ラストマイルに関連する都市情報(下表参照)を都市オペレーションセンター本部において収集し、ラストマイルの運営に活用する。
- ラストマイルにおいて観客の案内を行うシティキャストと連携し、観客に対して円滑な移動を呼びかけるなどの対応を行う。
- 輸送センターと連携し、公共交通機関の運行状況の共有及びラストマイルの混雑状況の分析・対応検討を行う。
- 会場チームと連携し、ラストマイルの混雑状況に応じた観客誘導に係る競技会場内外の連携や、警備事業者等との連絡調整を行う。
- その他、警察機関、消防機関、競技会場所在区市等関係機関と、ラストマイルの運営に当たり必要な連絡調整・情報共有を行う。

集約する競技会場等周辺情報の項目・実施機関

モニタリング項目	実施機関	目的
ラストマイルのモニタ映像・人流管理	都・警視庁(※)	群衆事故防止、事件・事故発生時等の現場状況の把握
災害発生状況等の映像	東京消防庁	災害・事故等発生時の現場状況の把握
天気予報・警報等 ゲリラ豪雨予測・雷予測等	気象庁・気象協会等	競技会場等周辺及びラストマイル運営への影響把握、事前対応
WBGT(暑さ指数)予測	環境省	
熱中症救急搬送人数等	救護所等	
SNS 関連情報(競技会場等周辺の混雑・事故の発生等)	SNS 情報配信事業者等	
道路・公共交通の混雑・運行情報	輸送センター	

※ラストマイルカメラは、都と警視庁が共同で設置し、映像を共有する。

②事案対応業務

- 事案対応の総括として事案に係る情報集約及び現地に配置した職員への対応指示を行う。
(軽微な事案については、現地に配置した職員による意思決定を行う。)
- 事案対応の方針について会場チームとの協議結果を踏まえ、警備事業者等により適切な対応が行われるよう要請するとともに、シティキャストマネージャーへ指示する。
- 電車運休時、輸送センターと協議し、代替交通機関の設定及びそれに伴う駅までの歩行ルート(以下「代替ルート」という。)の設定等を行う。
- 警察機関、消防機関、競技会場所在区市等関係機関と、事案対応に必要な情報共有・連絡調整を行う。
- 都民に情報を適切に発信するため、MOC 等関係機関と広報に係る調整を行う。
- 事案の原因及び対応経過を検証し、以降の対応に反映する。

本節で示した「都市オペレーションセンターの機能・業務」について下表にまとめる。

都市オペレーションセンターの機能・業務

	[機能1] 大会運営に係る総合的な連絡調整	[機能2] 競技会場等周辺対応
通常業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 大会運営に係る情報の集約・調整 <ul style="list-style-type: none"> ➢ MOC との情報共有・連絡調整 ➢ 都庁各局、関係機関への情報提供 ● 都市情報の集約・都市機能の維持 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 都庁各局、関係機関からの都市情報(ライフライン、公衆・環境衛生、サイバーセキュリティ、SNS 情報等)の集約 ➢ 大会運営への影響分析 ➢ MOC への情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ● ラストマイルにおける取組 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 暑さ対策、救護対応等 ➢ 案内、警備誘導等 ➢ サイン、Wi-Fi 等の設置 ● ラストマイルの安全な運営 <ul style="list-style-type: none"> ➢ ラストマイル運営の管理・情報集約 ➢ シティキャストによる案内に係る調整 ➢ 会場チームとの警備誘導に係る調整 ➢ 輸送センターとの交通情報の共有、ラストマイルの混雑状況分析・対応検討 ➢ 警察機関、消防機関、競技会場所在区市等関係機関との情報共有・連絡調整
事案対応業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 大会運営に係る情報の集約・調整 <ul style="list-style-type: none"> ➢ MOC からの支援要請の確認 ➢ 都庁各局、関係機関と連携した対応 ➢ 広報対応 ● 都市情報の集約・都市機能の維持 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 都市機能の異常の検知 ➢ 大会運営への影響分析 ➢ 都庁各局、関係機関と連携した、大会運営への影響軽減策の検討・対応要請 ➢ 広報対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● ラストマイルの安全な運営 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 事案に係る情報集約、現地職員への対応指示 ➢ 会場チームとの事案対応方針の協議、警備誘導に係る対応要請及びシティキャストマネージャーへの指示 ➢ 輸送センターとの代替交通機関、代替ルートの設定等に係る協議 ➢ 警察機関、消防機関、競技会場所在区市等関係機関との情報共有・連絡調整 ➢ 広報対応

2.4 各センターの機能

(1) メインオペレーションセンター（MOC）の機能

組織委員会が設置する組織の設置場所・構成・役割

拠点	構成	役割
MOC	各 FA の代表者	<ul style="list-style-type: none"> ○ 大会運営に関する情報統括 ○ 各競技会場・FCC の権限を超えた問題の調整・解決
会場チーム	VGM 各 VFM	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事前に策定した対応方針や手順に基づく各競技会場の運営のマネジメント

MOC は、大きく2つの機能を持つ。

① 大会運営に関する情報統括

- 各競技会場、FCC を通じ、大会運営に関する情報を集約する。
- 外部機関との間で、運営状況を報告・連携する(国際オリンピック委員会(IOC)/国際パラリンピック委員会(IPC)と調整会議を行うほか、開催都市等にも MOC レポート等で大会の進捗状況を共有)。

② 各競技会場・FCC の権限を超えた問題の調整・解決

次のような問題を調整・解決する。

- 複数の競技会場や FA に関係し、統一的な対応が必要な問題
- 事前に準備した方針や計画に変更を及ぼす問題
- レピュテーションリスク(※)のある問題
- 追加的な予算が必要となる問題
- 国際オリンピック委員会(IOC)/国際パラリンピック委員会(IPC)やステークホルダーの日次会議より提議される問題

※大会等に対する否定的な評価や評判が広まることにより、損失が発生するリスクをいう。

都市オペレーションセンター（COC）との関係

- MOC が機能①を発揮するに当たり、都は開催都市として都市情報(気象、水質等の状況、ライフライン、感染症の発生状況など)の集約、大会への影響分析、報告、必要な場合の助言や意見の伝達(要請等)を行う必要がある。
- MOC が機能②を発揮する代表場面の1つとして、台風による広範囲での交通障害、競技スケジュール変更に伴う広報、ラストマイル上の群衆事故による負傷者発生時の対応等が考えられる。都は開催都市として、在住都民、観客・大会関係者の安全確保の責務を担う立場から、都域の被害状況・対応状況等を提供していく必要がある。

また、大会運営に問題が発生するような事案の場合、MOC は必要に応じて COC に対し支援要請を行う。COC は速やかに事態の詳細を確認し、都庁各局、関係機関と共に対処策を検討する。

- 大会開催期間中において地震やテロなどの大規模災害等が発生した場合、大会の継続に関する判断については、組織委員会が各会場の状況を含めて選手・観客などの安全確保を前提に総合的な判断のもと方針を決め、IOCにおいて最終的に決定する。組織委員会における大会継続等の判断に際して、都は、開催都市として組織委員会と協議及び情報提供を行う。

(2) 輸送センター (TROC) の機能

輸送センター (TROC) の設置場所・構成・役割

拠点	構成	役割
輸送センター	都、組織委員会	<ul style="list-style-type: none"> ○ 大会の輸送に関する情報の発信・提供 ○ 大会関係者や観客・スタッフの安全、円滑、迅速な輸送を実現するための総合調整

輸送センターは、大きく2つの機能を持つ。

① 大会の輸送に関する情報の発信・提供

交通需要の予測、把握を行うとともに、道路や電車等の混雑回避に向けた広報を行う。

- 交通需要マネジメント(TDM)、テレワーク、時差 Biz 等への協力の呼びかけ
- 広報(混雑予測のアナウンス)

② 大会関係者や観客・スタッフの安全、円滑な輸送を実現するための総合調整

電車の運行情報を把握するとともに、都市オペレーションセンターや鉄道事業者等の関係機関と連携し、観客誘導に係る調整を行う。

- 大会関係者輸送及び観客輸送の状況の把握・管理
- 交通事業者等との連絡調整
- ラストマイルにおける観客の流動管理に向けた情報提供

都市オペレーションセンター (COC) との関係

- 輸送センターが機能②に関連して把握している交通状況や観客動向は、COC が行うラストマイル運営において重要な要素となる。
- COC は輸送センターと密接に連携して交通状況や観客動向を収集・把握し、歩行者の流動状況に合わせた観客の誘導管理等を行う。

3. 組織構成

本章では、都市オペレーションセンター(COC)に必要な組織構成、人員構成、役割分担を示す。

3.1 都市オペレーションセンターの組織構成

(1) 概要

都市オペレーションセンターに、以下の組織を設置する。

①都市オペレーションセンター本部

都市オペレーションセンター本部を都庁内に設置し、前章に記載した「大会運営に係る総合的な連絡調整」及び「競技会場等周辺対応」に係る業務を行う。

②都市オペレーションセンター支部

都市オペレーションセンター支部をMOC・輸送センターと同一建物内に設置し、MOC及び輸送センターとの協議・調整が必要な事項に関する業務を行う。

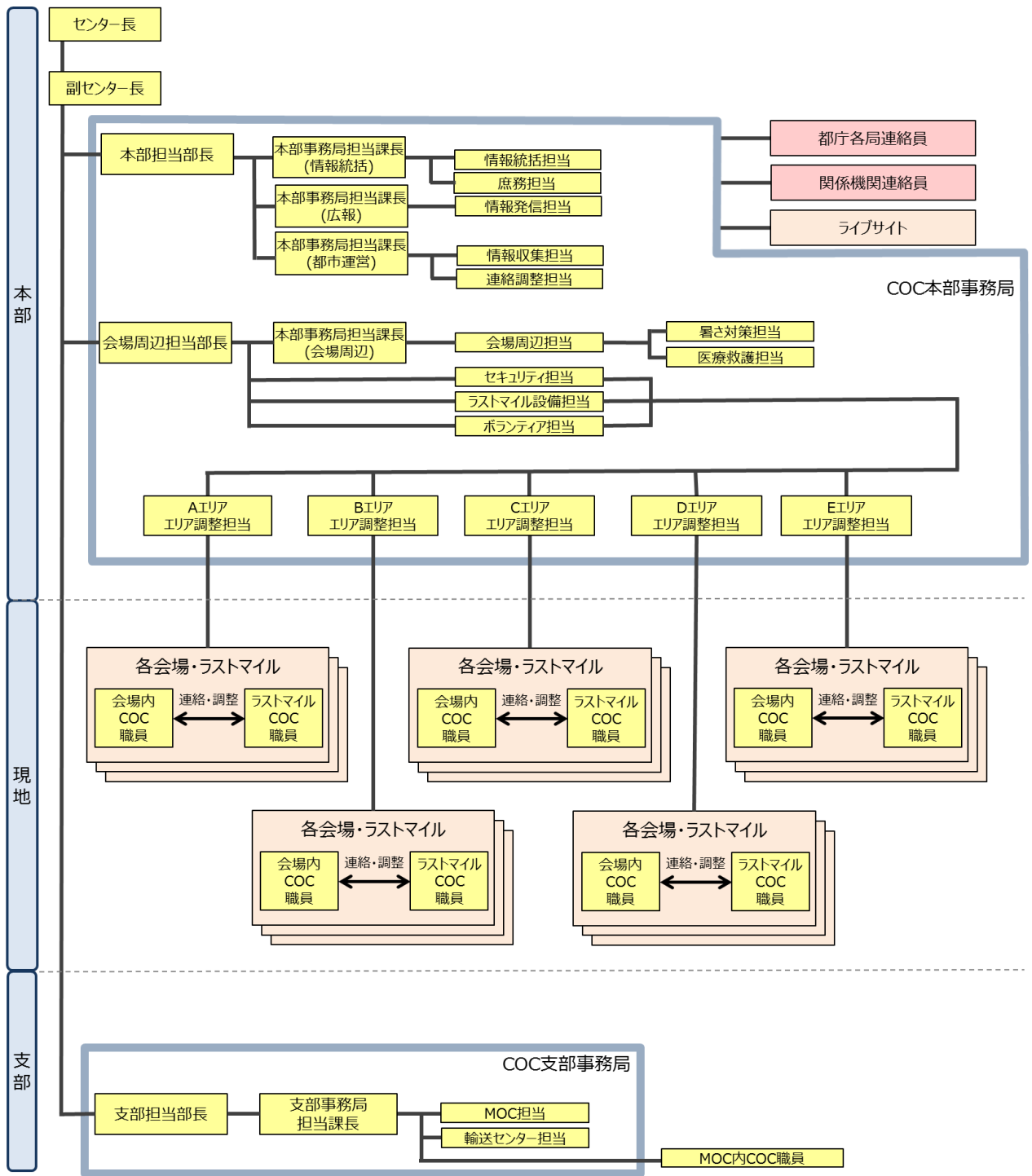
③現地職員

現地職員として、各ラストマイル上に「ラストマイルCOC職員」を、各会場内に「会場内COC職員」を配置する。

ラストマイルCOC職員は、都市オペレーションセンター本部の指揮の下、現地におけるラストマイルの総括として、ラストマイルの平時の運営及び軽易な事案に対する意思決定を行う。

会場内COC職員は、競技会場運営に係る情報を収集し、都市オペレーションセンター本部及び支部、ラストマイルCOC職員に情報共有を行うとともに、組織委員会の会場チームとの協議・調整を行う。

以下、COCの組織構成及び主な業務を示す。



都市オペレーションセンターの組織構成図

(2) 都市オペレーションセンター本部の組織構成

①センター長・副センター長

- 都市オペレーションセンターの責任者としてセンター長を設置する。
- センター長は、都市オペレーションセンター全体の指揮・統制を行うとともに、知事・幹部への報告を行う。
- 副センター長は、センター長を補佐する。

②本部事務局

本部事務局の組織構成・役割分担

組織構成		主な役割
本部担当部長		COC 本部活動の指揮・統制
情報統括ライン	情報統括担当	COC に関する情報の統括 他ラインに属さない事項に関する業務
	庶務担当	COC 全体の管理・庶務 COC 職員のシフト管理
広報ライン	情報発信担当	広報調整(プレス内容の調整等)
都市運営ライン	情報収集担当	都市情報の集約・分析
	連絡調整担当	都市運営に関する情報集約・連絡調整 COC 支部との連絡調整(MOC からの情報) 都庁各局・国(セキュリティ調整センター等)・関係機関との連携
会場周辺担当部長		会場内及び会場周辺に関する活動の指揮・統制
会場周辺ライン	会場周辺統括担当	担当横断事案や担当が明確に判断できない事案への対応
	セキュリティ担当	ラストマイル上の警備・観客誘導に関する対応 ラストマイルにおける重大事案への対応方針検討 COC 支部との連絡調整(輸送センターからの情報)
	ラストマイル設備担当	ラストマイルにおける仮設設備の対応
	ボランティア担当	ラストマイルにおけるシティキャストの対応状況把握
	医療救護担当	ラストマイルにおける医療・救護所に関する対応
	暑さ対策担当	ラストマイルにおける観客向け暑さ対策に関する対応
	エリア調整担当	現地職員との連絡 会場周辺ライン各担当への事案の振り分け

- 本部事務局は、本部担当部長のもと設置する①情報統括ライン、②広報ライン、③都市運営ラインと、会場周辺担当部長のもと設置する④会場周辺ラインにより構成する。
 - 情報統括ラインは、都市オペレーションセンター全体の管理・庶務業務を行う。
 - 広報ラインは、MOC 等と連携した広報内容の調整等の業務を行う。

- ▶ 都市運営ラインは、都市情報の集約・分析を行うとともに、都庁各局、MOC、輸送センター、関係機関と連携し、大会運営に影響を及ぼす異常が発生した場合の連絡調整業務を行う。
- ▶ 会場周辺ラインには、現地職員との調整窓口をエリア別に設置し、競技会場等周辺の情報集約を行う。現地で解決が難しい事案が発生した場合には、セキュリティ担当やラストマイル設備担当等において問題解決を行う。また、ラストマイルで発生した重大事案の対応方針検討等の業務を行う。

③関係機関・都庁各局連絡員

連絡員の組織構成・役割分担

組織構成	主な役割
関係機関連絡員	関係機関との情報共有・連絡調整
都庁各局連絡員(非常駐)	都庁各局との情報共有・連絡調整

- 関係機関連絡員とは、関係機関(警視庁、東京消防庁等)から都市オペレーションセンター本部へと派遣され、各組織と都市オペレーションセンター間の情報共有及び連絡調整を行う職員を指す。
- 都庁各局連絡員とは、都庁各局から都市オペレーションセンター本部に参集する職員を指す。平時は非常駐で、招集連絡を受けて参集する。都庁各局と都市オペレーションセンター間の情報共有及び連絡調整を行う。

(3) COC 支部の組織構成

COC 支部の組織構成・役割分担

組織構成	主な役割
支部担当部長	COC 支部活動の指揮・統制
支部事務局	MOC 担当 MOC との連絡窓口 MOC からの情報収集(大会運営情報等) COC 本部及び現地職員に対する MOC から収集した情報の共有 MOC に係る事案に関するラストマイル COC 職員との連絡窓口 MOC 内 COC 職員の支援
	輸送センター担当 輸送センターとの連絡窓口 輸送センターからの情報収集(公共交通機関情報等) COC 本部及び現地職員に対する輸送センターから収集した情報の共有 輸送センターに係る事案に関する現地職員との連絡窓口 輸送センターに係る事案に関する対応方針検討

MOC 内 COC 職員	大会運営情報の収集 事案発生時の MOC との連絡調整
--------------	--------------------------------

- COC 支部は、競技会場近郊のオフィス(MOC 及び輸送センターと同一建物)に設置され、支部事務局及び MOC 内 COC 職員により構成される。
- 支部事務局には、支部事務局担当課長のもと、①MOC との連絡調整担当、②輸送センターとの連絡調整担当を設置し、MOC 及び輸送センターから情報収集を行い、都市オペレーションセンター内に共有するとともに、MOC 及び輸送センターに関する事案が発生した際には対応方針の検討に係る協議・調整を行う。
- MOC 内 COC 職員は、MOC 内に配置され、MOC 内で大会運営情報の収集を行うとともに、事案発生時には MOC との連絡調整を行う。

(4) 現地職員の組織構成

①ラストマイル COC 職員

ラストマイル COC 職員の組織構成・役割分担

組織構成	主な役割
ラストマイル COC 責任者	ラストマイル運営の総括 現場のシティキャストマネージャー、警備リーダー等、会場内 COC 職員との現場レベルでの情報共有・連絡・活動調整 COC 本部及び支部への状況報告
ラストマイル COC 職員	ラストマイル上の情報収集 ラストマイル COC 責任者への報告 平時の運営及びラストマイル COC 責任者の指示に基づく現場での対応

- ラストマイル COC 責任者は、ラストマイル上に確保する現地事務所内において、以下の業務を行う。
 - 現地におけるラストマイル運営の総括として、シティキャストマネージャー・警備員等と連携して、ラストマイルの平時の運営及び軽易な事案に対する意思決定を行う。
 - ラストマイルに係る情報を集約し、都市オペレーションセンター本部及び支部に報告する。
 - 会場内 COC 職員及び関係機関と現場レベルでの情報共有・連絡調整を行う。
- ラストマイル COC 職員はラストマイル上に配置され、以下の業務を行う。
 - ラストマイルに係る情報を収集し、ラストマイル COC 責任者に報告する。
 - ラストマイルの平時の運営及びラストマイル COC 責任者の指示に基づく現場での対応を行う。

②会場内 COC 職員

会場内 COC 職員の組織構成・役割分担

組織構成	主な役割
会場内 COC 責任者	会場内 COC 職員及びラストマイル COC 職員の総括 会場チーム、警備事業者等との連絡調整及び対応要請 COC 本部及び支部への状況報告 ラストマイル COC 職員との現場レベルでの情報共有・連絡調整
会場内 COC 職員	競技会場運営に係る情報収集 会場内 COC 責任者への報告 会場チーム、警備事業者等との連絡調整

- 会場内 COC 責任者は、競技会場内において、以下の業務を行う。
 - 会場内 COC 職員及びラストマイル COC 職員の総括として、会場チームとラストマイルの観客誘導に係る競技会場内外の連携や、警備事業者等との連絡調整を行い、必要に応じて会場チーム等に対して対応要請を行う。
 - 会場内に係る情報を集約し、都市オペレーションセンター本部及び支部に報告する。
 - ラストマイル COC 職員と情報共有・連絡調整を行う。
- 会場内 COC 職員は競技会場内に配置され、以下の業務を行う。
 - 競技会場運営情報（競技運営情報、観客の状況等）の情報収集を行い、会場内 COC 責任者に報告する。
 - 会場チームとラストマイルの観客誘導に係る競技会場内外の連携や、警備事業者等との連絡調整を行う。

3.2 大会時の全庁的な体制について

大会時には、オリンピック・パラリンピック準備局をはじめ、都庁各局が大会に関係する業務を実施することとなる。

都市オペレーションセンターは、オリンピック・パラリンピック準備局内に設置され、大会運営に関する取組や、大会を支える都市機能維持について、連絡調整を行うこととしている。

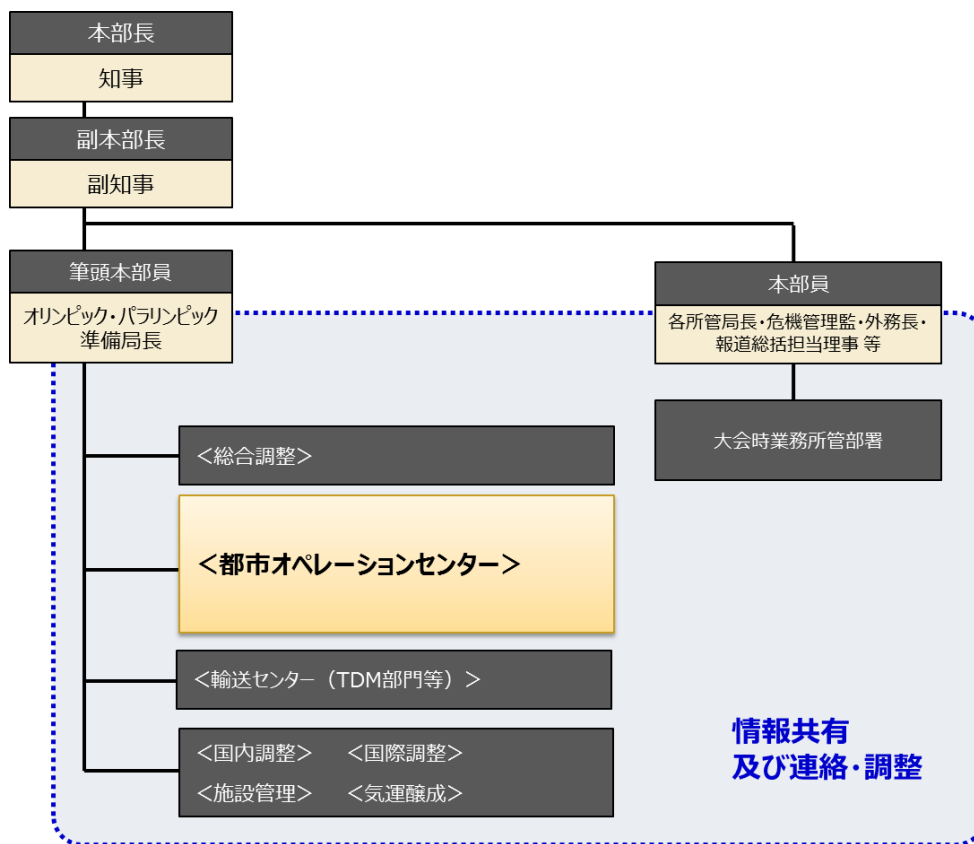
【大会時における都の主な業務及び所管局】

区分	主な大会時業務	主な所管局
<ul style="list-style-type: none"> ・大会運営に関する取組 ・大会を支える都市機能維持 	<ul style="list-style-type: none"> ○都市オペレーションセンター (大会運営の総合的な連絡調整、ラストマイル運営) ○輸送センター ○ライブサイト 等 	オリンピック・パラリンピック準備局
	<p>都市オペレーションセンター等 連絡調整</p> <ul style="list-style-type: none"> ○競技会場となる公園等の管理 ○ラストマイル等における暑さ対策 ○東京都メディアセンターの運営 ○災害発生時の対応 ○医療・救護、感染症、食品衛生対策 ○都におけるサイバーセキュリティ対策 ○安定給水の確保、下水道の機能維持 ○都営地下鉄等の安定運行 ○スムーズピズの推進 ○会場周辺における都道・河川管理 等 	<ul style="list-style-type: none"> 港湾局、建設局 環境局 政策企画局 総務局 福祉保健局、病院経営本部 戦略政策情報推進本部 水道局、下水道局 交通局 都市整備局 建設局 等
<ul style="list-style-type: none"> ・大会を契機に推進する事業 	<ul style="list-style-type: none"> ○オリパラ教育の推進 ○文化プログラムの展開 ○東京の産業等の魅力発信 ○先端技術の発信 等 	<ul style="list-style-type: none"> 教育庁 生活文化局 産業労働局 戦略政策情報推進本部 等

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・迅速な調整を実現させる。また、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外の業務についても情報を一元的に集約する。

なお、開催都市本部の設置期間は、令和2年7月頃から9月頃を予定している。

【開催都市本部の組織体制】



【大会時におけるオリンピック・パラリンピック準備局の機能と業務】

機能	業務
総合調整	情報統括、各局の総合的な連携・調整、大会関連の報道対応 等
都市オペレーションセンター	大会運営に関する総合的な連絡調整、ラストマイルの運営 等
輸送センター(TDM 部門等)	TDM への呼びかけ、混雑予測のアナウンス 等
国内調整	聖火リレー、被災地関連事業、会場所在道県との連絡調整 等
国際調整	IOC・IPC関連対応、大会に関連する海外要人対応 等
施設管理	都立施設会場管理、選手村連絡調整 等
気運醸成	ライブサイト、シティドレッシング 等

4. 主なオペレーション

都市オペレーションセンターで対応する事案の分類、事案分類ごとの主な事例、オペレーションの概要を示す。

4.1 都市オペレーションセンターで対応する事案の分類

都市オペレーションセンターでは、都市運営に影響を及ぼしうる事案を次のとおり4つに分類し、事案分類ごとに対応者・権限範囲を定めることにより対応する。

都市オペレーションセンターで対応する事案の分類

■ 事案分類

■ 事案分類ごとの対応者・権限範囲

対応レベル	基準（条件の一つまたは複数当てはまる）	例	大会関係	都全体	最終日報作成者	
CRISIS クライシス	<ul style="list-style-type: none"> ○都全体に影響が及ぶもの ○大会運営に著しい影響を及ぼすもの ○災害対策本部・国民保護対策本部が立ち上がるもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・群衆事故による死傷者の発生 ・首都直下地震の発生 	CRISIS	↑	↑	COC本部
INCIDENT インシデント	<ul style="list-style-type: none"> ○影響が複数の会場に跨るもの ○複数の関係機関で連携して対処する必要があるもの ○MOCとの協議を必要とするもの ○災害即応対策本部が立ち上がるもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲリラ豪雨による広範囲での交通障害、競技スケジュール変更 ・大型台風の上陸予報 ・大会関係者の感染症罹患 	INCIDENT	↑	↓	COC本部
ISSUE イシュー	<ul style="list-style-type: none"> ○影響が単一の会場に留まるもの ○現場のみでの解決が困難であるもの ○COC本部・輸送センターのみ又は少数の関係機関で対処可能なもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・人身事故による会場最寄駅での電車運休 ・熱中症患者の集団発生 	ISSUE	↑	↑	COC本部 現場
INFORMATION インフォメーション	<ul style="list-style-type: none"> ○現場のみで対処が可能なもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・迷子の対応 ・急病人対応(軽易なもの) 	INFORMATION	↑	↑	現場

※COCでは、事案が発生していない通常時においても、ラストマイルの運営・都市情報集約等の活動を実施する。

- 事案分類「INFORMATION」及び「ISSUE」については、現場(ラストマイル COC 職員)に権限を委譲し、都市オペレーションセンターでは対応状況の報告・共有を受けるものとする。
- 事案分類「CRISIS」については、対処要領を踏まえ、対応する。
- 都全体に影響を及ぼす大規模災害等は、災害対策本部のもと、大会運営に関係する対応を行う。

4つの事案分類ごとの、主な事例とオペレーションを次表に示す。

なお、オペレーションは関係機関と連携して実施する内容も含めて記載しており、必ずしも都市オペレーションセンター単独で実施する業務とは限らない。

事案分類ごとの主な事例とオペレーション

事案分類	主な事例		オペレーション
INFORMATION [参考情報として共有する事案]	1-1	迷子の発生	迷子の保護、保護者の捜索
	1-2	熱中症患者の発生	応急救護、救護所等との連携、119 番通報
	1-3	シティドレッシングの破損	シティドレッシングの補修依頼等
	1-4	外国人等の集団による滞留発生	警備員等による道案内・誘導、シティキャストによる案内
ISSUE [単一会場及びその周辺へ影響する事案]	2-1	ごみ散乱等による近隣住民からの要望・苦情等	住民対応、委託事業者等による清掃対応 代替ルート設定及び観客誘導
	2-2	人身事故による観客利用想定駅での電車運休	代替ルート設定及び観客誘導 観客の競技会場内待機依頼
	2-3	熱中症患者の集団発生	応急救護、救護所等との連携、119 番通報 現地における注意喚起の実施
	2-4	倒木等によるラストマイル通行障害	110 番通報、通行規制、障害物の撤去 代替ルート設定及び観客誘導
	2-5	ぼや・火災の発生	110 番、119 番通報、初期消火、通行規制、 代替ルート設定及び観客誘導
INCIDENT [複数の会場又は関係機関に影響し、大会運営に影響する事案]	3-1	ゲリラ雷雨に伴う電車運休・競技スケジュール変更	代替ルート設定及び観客誘導 会場チームとの観客誘導調整(観客の競技会場内待機等)
	3-2	大会関係者の感染症り患	発症者への医療提供 感染拡大防止策の検討・実施 広報対応
	3-3	都内の大規模停電	大会運営への影響把握 電力会社からの停電復旧見込の把握 公共施設や大会関連施設の優先復旧要請 広報対応
	3-4	大型台風の上陸予報	台風の進路・気象予報の確認 事前対策の検討・実施(競技の延期、仮設設備・シティドレッシングの退避、広報等) 上陸後の被害状況の把握、応急復旧 広報対応
CRISIS [大規模災害や多数の死傷者の発生等、大会運営に著しい影響を及ぼす事案]	4-1	群衆事故による死傷者の発生	110 番、119 番通報 ラストマイル上での被害状況・対応状況の確認 大会運営への影響把握 対応方針の検討(競技会場内待機、代替ルート設定、観客誘導等) 再発防止策の実施、雑踏警備の強化 広報対応
	4-2	大会期間中の首都直下地震発生	競技会場内外の被害状況・支援ニーズの把握 都災害対策本部との連絡・調整(競技会場内及びラストマイル上の対応に関わる都庁各局への支援要請等) 東京 DMAT(災害派遣医療チーム)派遣、競技会場内での医療支援 熱中症患者救護、応急給水 外国人対応(多言語による情報伝達、大使館との連絡調整等) 広報対応

4.2 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では、情報共有・伝達に使用するツールとして、以下の ICT ツールを構築・配備する。

COC で使用する ICT ツール

ICT ツール		概要	使用目的
1	都市オペレーションデータベース	COC 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	各拠点に配置された COC の職員及び関係機関連絡員が事案情報を共有
2	ラストマイルカメラシステム	都と警視庁が共同でラストマイルに設置するセキュリティカメラの映像等を参照するためのシステム	COC 本部・支部においてラストマイルの状況を確認し、現地職員と連携
3	コミュニケーションツール	通話機能、メール・メーリングリスト機能、Web 会議機能等	COC 各拠点、都庁各局、国(セキュリティ調整センター等)、及び関係機関との情報共有・連絡調整

- 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する。
- 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、無線機を配備する。
- 非常時の連絡手段として、各ラストマイル現地事務所に衛星携帯電話等を配備する。
- 都市オペレーションセンターで使用する ICT ツール及び COC 端末については、24 時間体制で以下のセキュリティ対策を行う。
 - インターネット接続箇所における通信の監視・制御
 - 各種ログ、不正プログラムの監視
 - 端末のハードディスク暗号化、ID・パスワード等による端末認証、端末紛失時等の遠隔制御

都市オペレーションデータベースの機能概要

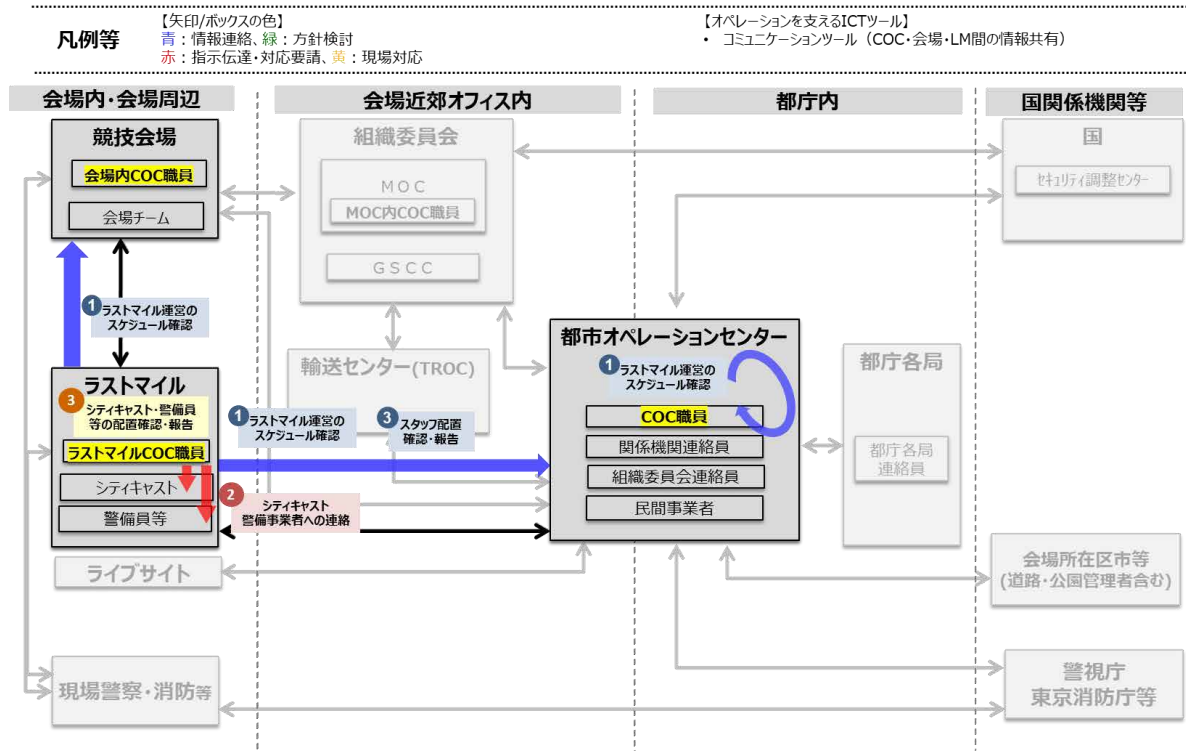
機能名	概要
①地図情報表示	ラストマイル、救護所、仮設設備等の情報を地図情報に重ね合わせて表示する。
②事案管理	事案情報、対応指示、対応要請及び対応状況等を登録・更新する。また、登録された事案情報を一覧で表示する。
③レポート出力	登録された事案情報等をレポート形式で出力する。

4.3 通常時のオペレーション（例）

都市オペレーションセンターでは、4つの事案分類に該当しない通常の大会運営においても、以下の例に示すように、競技スケジュールに合わせたラストマイル運営等を実施する。

<通常時の例> 競技スケジュールに合わせたラストマイル運営体制の確立

[1] ラストマイル運営体制確立のための準備



①ラストマイル運営のスケジュール確認

- 競技実施当日、観客の来場が始まる前に、以下の情報を確認する。
 - ラストマイル運営に係る都市情報（気象予測、交通機関の運行状況等）
 - ラストマイルの状況（シティキャスト及び警備員等の参集状況、仮設設備の設置状況等）
 - 会場チームに競技の実施予定、予測来場者数
- 確認した情報を基に、予定通りラストマイルの運営が可能であることを確認する。

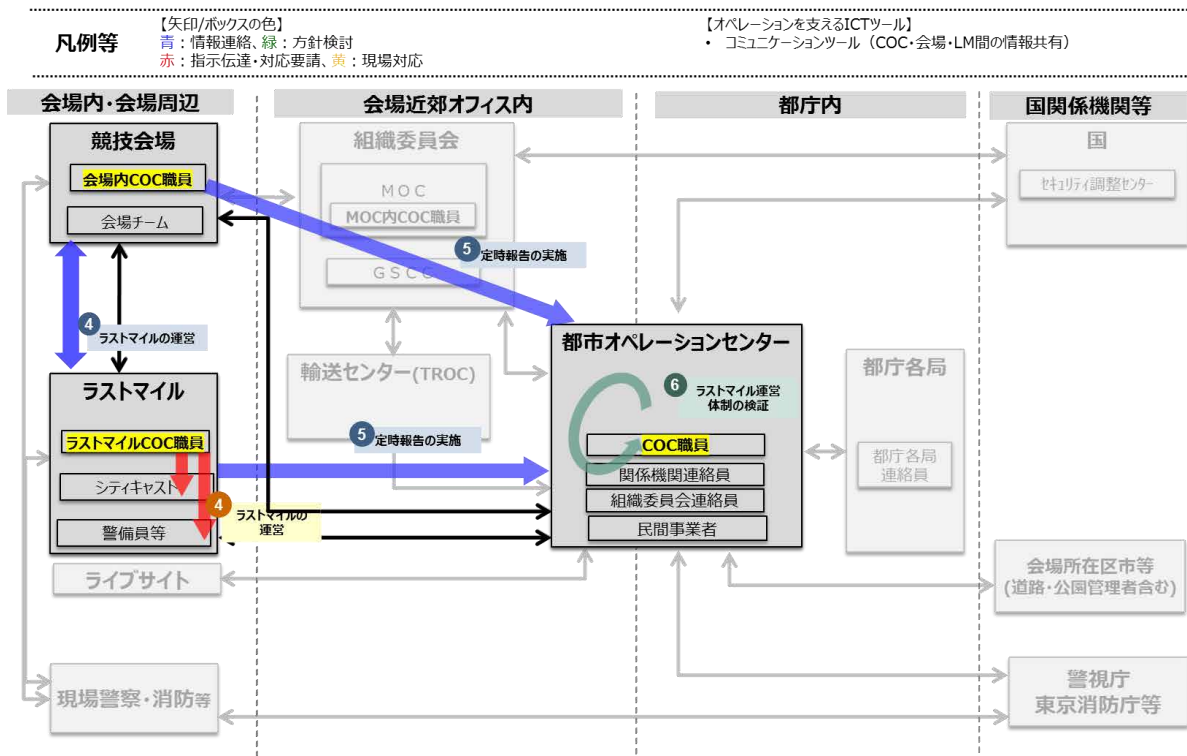
②シティキャストマネージャー・警備事業者等への連絡

- シティキャストマネージャーに、予定どおりシティキャストの配置を行うよう連絡する。
- 警備事業者等に、予定どおりラストマイル上に配置につくよう要請する。

③シティキャスト・警備員等の配置確認・報告

- ラストマイル上にシティキャスト及び警備員等の配置が完了したことを確認、報告する。

[2] ラストマイルの運営と検証



④ラストマイルの運営

- ラストマイル運営全体の状況把握を行うとともに、シティキャストマネージャーへの指示等の業務を行う。
 - シティキャストは、ラストマイルで観客の道案内等の活動を行う。
- 会場チームと、随時、競技会場内の状況を情報共有するとともに、警備等に係る連絡調整を行う。
 - 警備員等は、ラストマイルで雑踏警備・観客誘導等の業務を行う。
- 随時、都市オペレーションデータベースの情報を確認し、必要に応じてシティキャストマネージャー及び警備員等に情報共有を行う。

⑤定時報告の実施

- 現地から以下の定時報告を受け、必要に応じて指示を行う。
 - ラストマイルの状況(事案の発生状況等)
 - 競技会場内の状況(競技の運営状況等)

⑥ラストマイル運営体制の検証

- 当該競技に係る観客の入退場が終了した後、ラストマイルの運営体制を検証し、翌日以降の運営に反映する。

4.4 事案発生時のオペレーション（例）

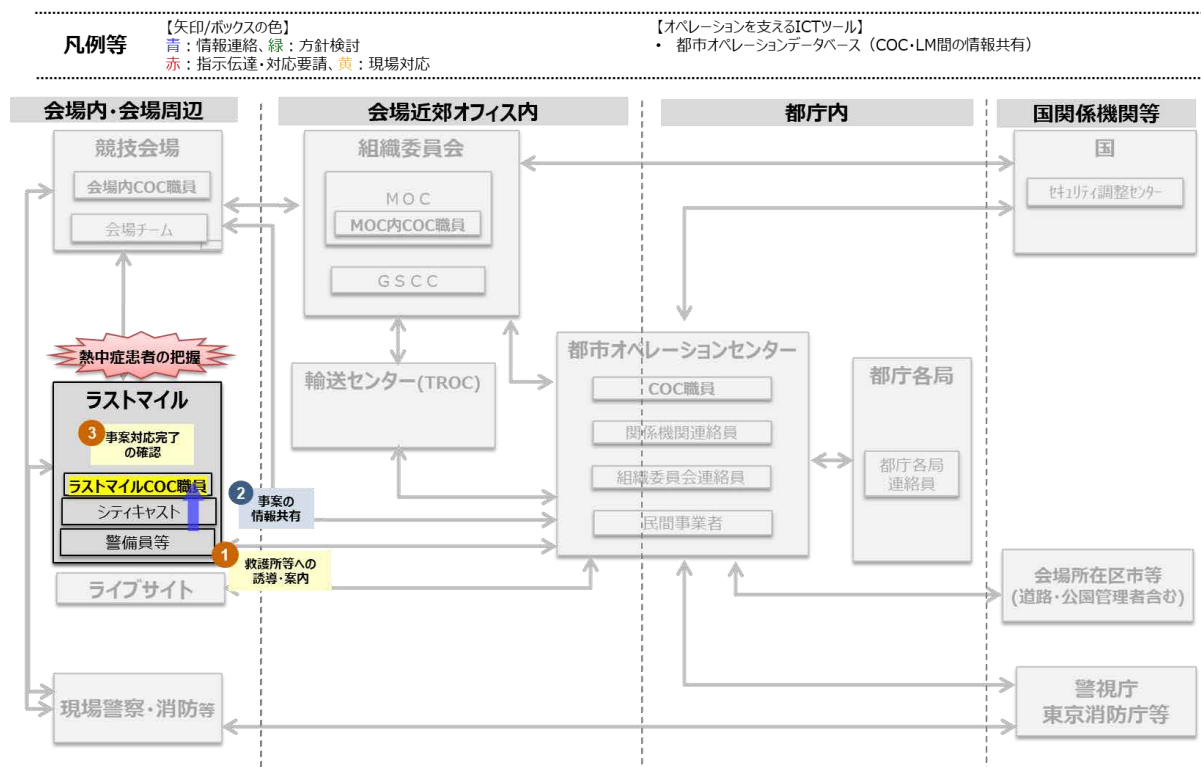
都市運営に影響を及ぼしうる4つの事案分類ごとに代表的な事例を1つ取り上げ、都市オペレーションセンターを中心としたオペレーションを以下に示す。

<Information の例> ラストマイル上での熱中症患者の発生

[1] 予防策

熱中症患者の発生に対する予防策として、ハード対策としては送風機、ベンチ等を備えた休憩所、日よけの設置、また、ソフト対策として扇形紙製チラシ（うちわ類）、ネッククーラー及び飲料の配布を行う等の暑さ対策を実施

[2] 事案発生時の覚知及び対応



①救護所等への誘導・案内

- ラストマイル上で発生した熱中症患者を保護し、救護所等に案内・誘導する。また、必要に応じて119番通報を行う。

②事案の情報共有

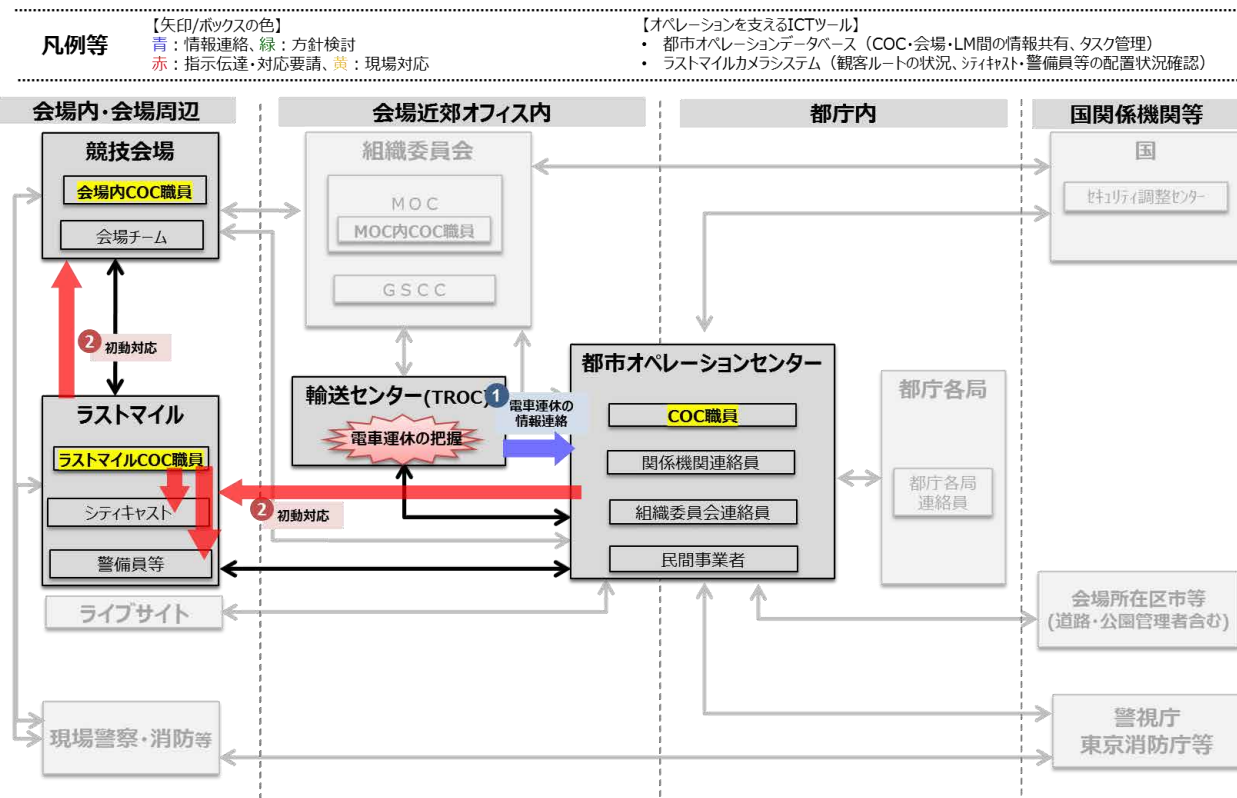
- 事案を都市オペレーションデータベースに登録し情報共有を行う。

③事案対応完了の確認

- 都市オペレーションデータベースにて、事案の経過(応急処置の実施等)を閲覧し、事案対応の完了を確認する。

<Issue の例> 人身事故による観客利用想定駅での電車運休

[1] 事案発生時の覚知及び初動対応



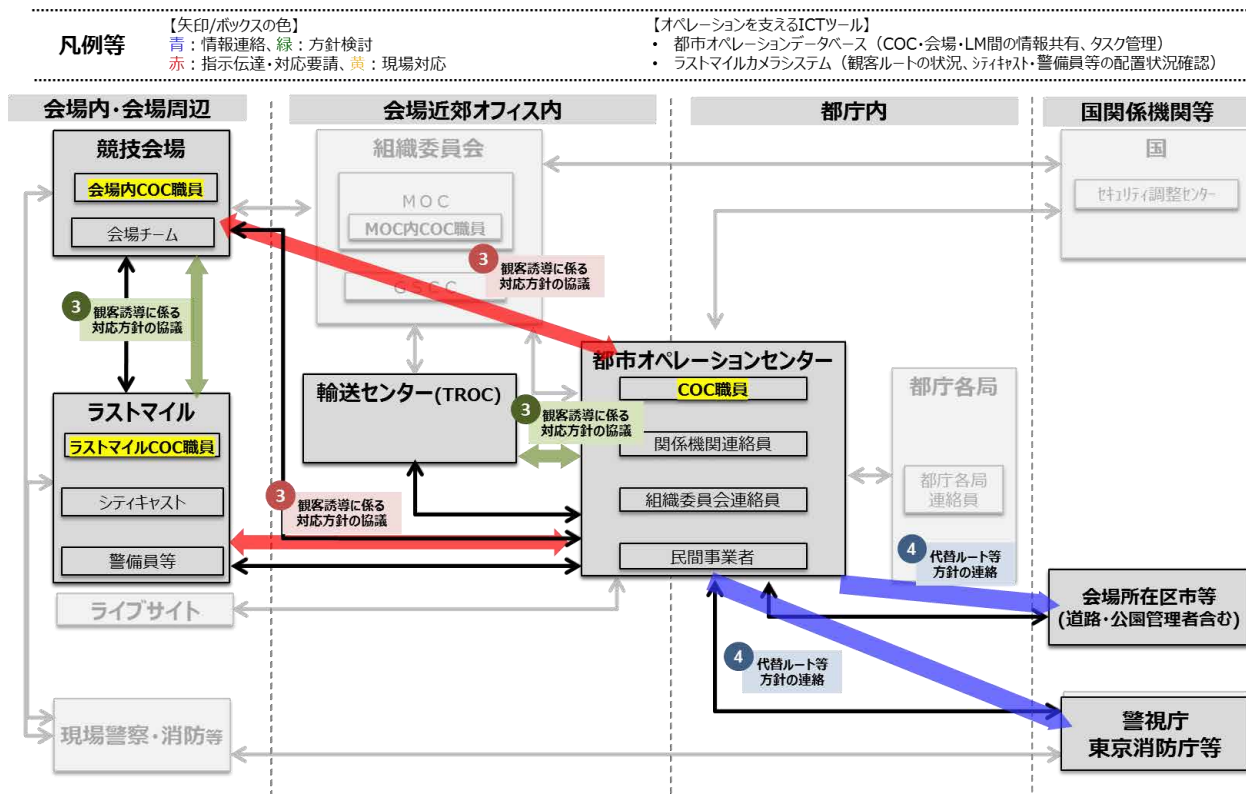
①電車運休の情報連絡

- 輸送センターから、電車運休及び運転再開見込み等の情報共有を受ける。
 - 情報を都市オペレーションデータベースに登録し、情報共有を行う。

②初動対応

- シティキャストマネージャーに、ラストマイル上の観客に電車運休の周知をするよう指示を行う。
- 会場チームに、競技会場の観客に電車運休の周知をするとともに、警備事業者等に対しラストマイル上の観客の誘導(駅前における観客待機及び群衆事故の防止)を行うように要請する。

[2] 対応方針の検討と連絡



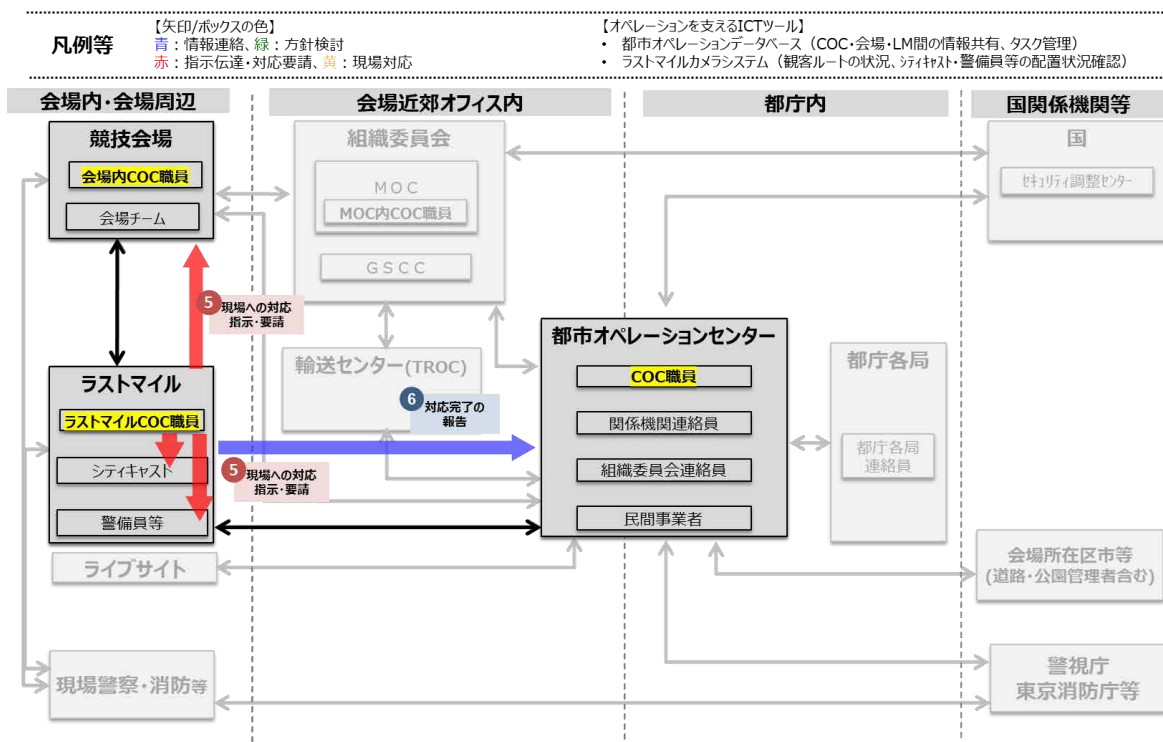
③観客誘導に係る方針の協議

- 輸送センター及び会場チームと連携し、以下の対応を行う。
 - 競技会場及びラストマイルの状況確認を行う。
 - 対応方針を協議し、実施方法の確認等、必要な調整を行う。
 - 輸送センターにおける鉄道事業者等との対応内容の調整後、決定した対応方針を都市オペレーションデータベースに登録し、情報共有を行う。

④代替ルート等方針の連絡

- 代替ルートの設定等の対応方針について、必要に応じて関係機関等へ連絡する。

[3] 対応策の指示・実行



⑤現場への対応指示・要請

- 対応方針に基づき、シティキャストマネージャーに、観客を代替ルートに案内するよう指示する。
- 対応方針に基づき、警備事業者等に、観客を代替ルートに誘導するよう要請する。

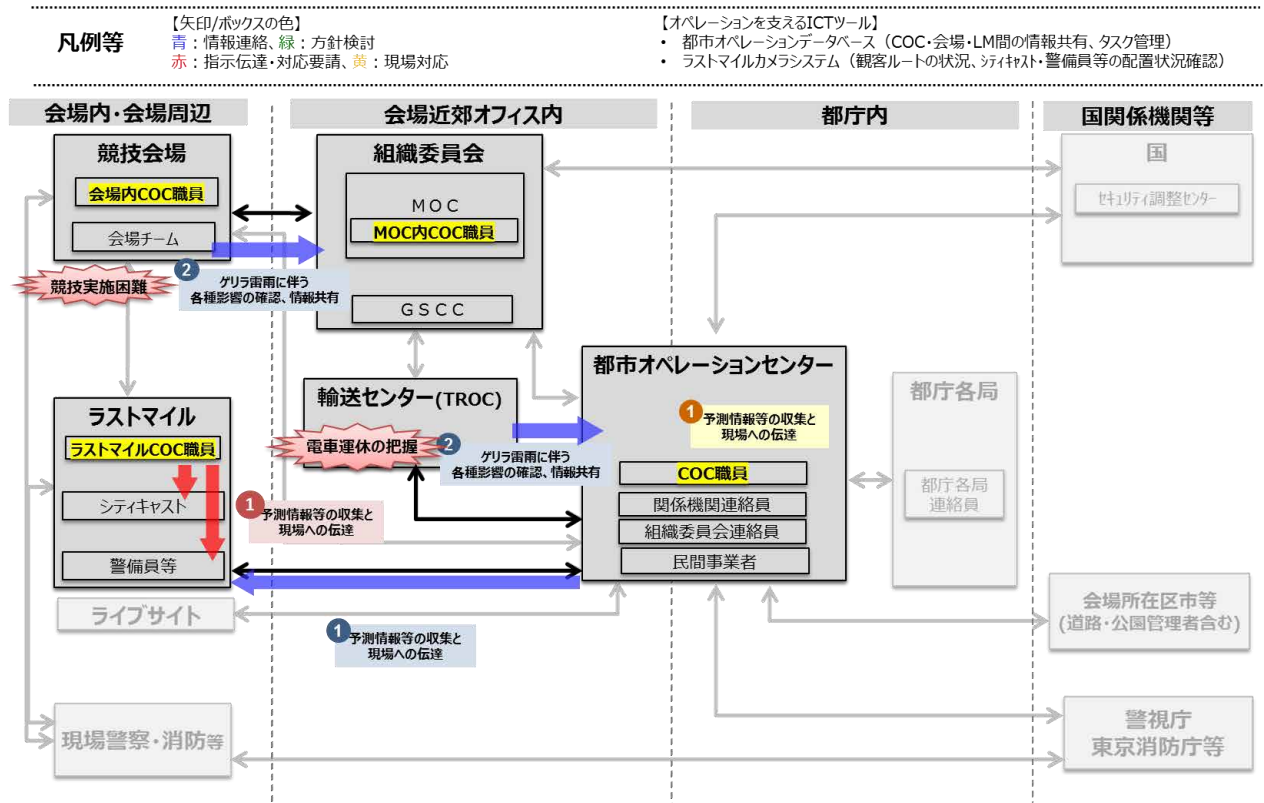
⑥対応完了の確認・報告

- 警備員等の代替ルートへの配置完了を確認・報告する。

※以降は、電車の復旧まで代替ルートへの観客誘導を行う。

<Incident の例> 競技会場周辺でのゲリラ雷雨に伴う電車運休・競技スケジュール変更

[1] 事案発生の覚知・連絡



① 予測情報等の収集と現場への伝達

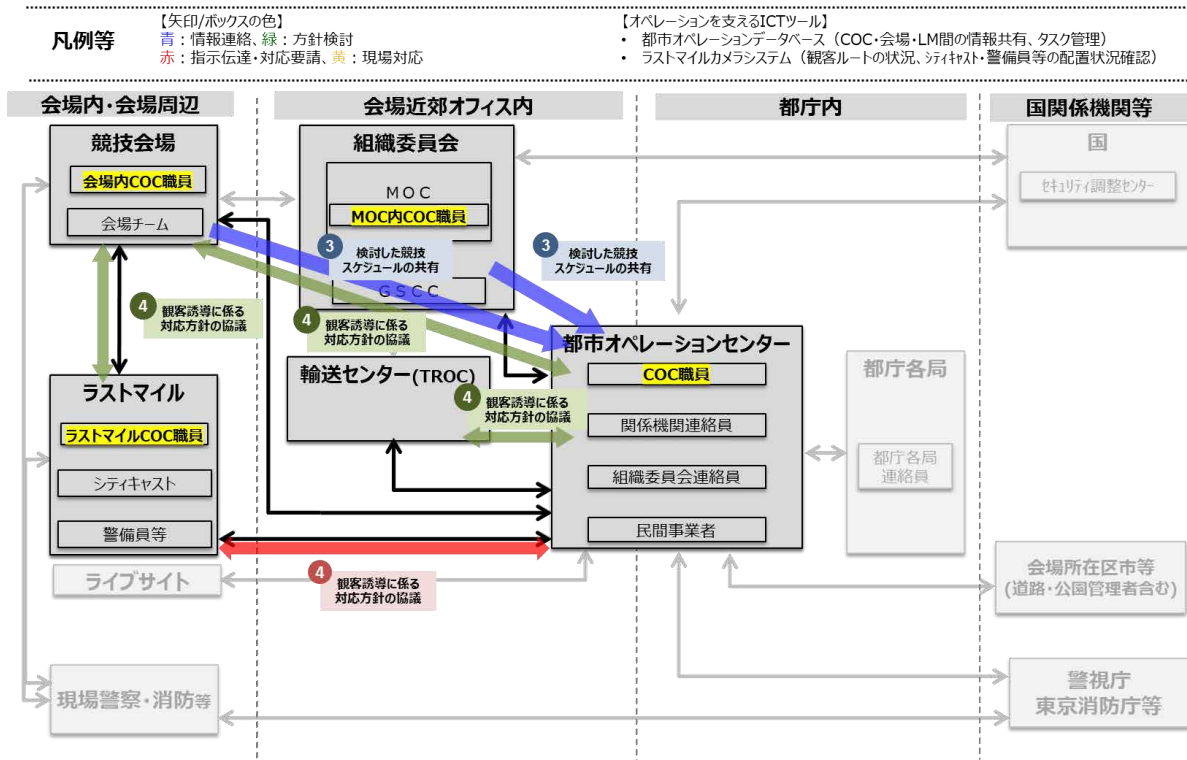
- ゲリラ雷雨の予測情報や発生状況を収集する。
 - 収集した情報を都市オペレーションデータベースに登録し、シティキャストマネージャー及び警備事業者等に共有する。
 - 以降、事案対応の情報集約・進行管理を行う。
- 警備事業者等に、ラストマイル上の観客に天候状況の周知をするように要請する。

※雷雨により当日中の競技実施が困難かつ電車が運休した。

② ゲリラ雷雨に伴う各種影響の確認、情報共有

- 輸送センターから電車運休の情報共有を受ける。
 - 情報を都市オペレーションデータベースに登録し、情報共有を行う。
- 会場チームは、競技実施の可否を確認した上で、競技スケジュールの変更について、予め定められた手順に従い決定し、MOC に報告する。

[2] 対応方針の検討と連絡



③検討した競技スケジュールの共有

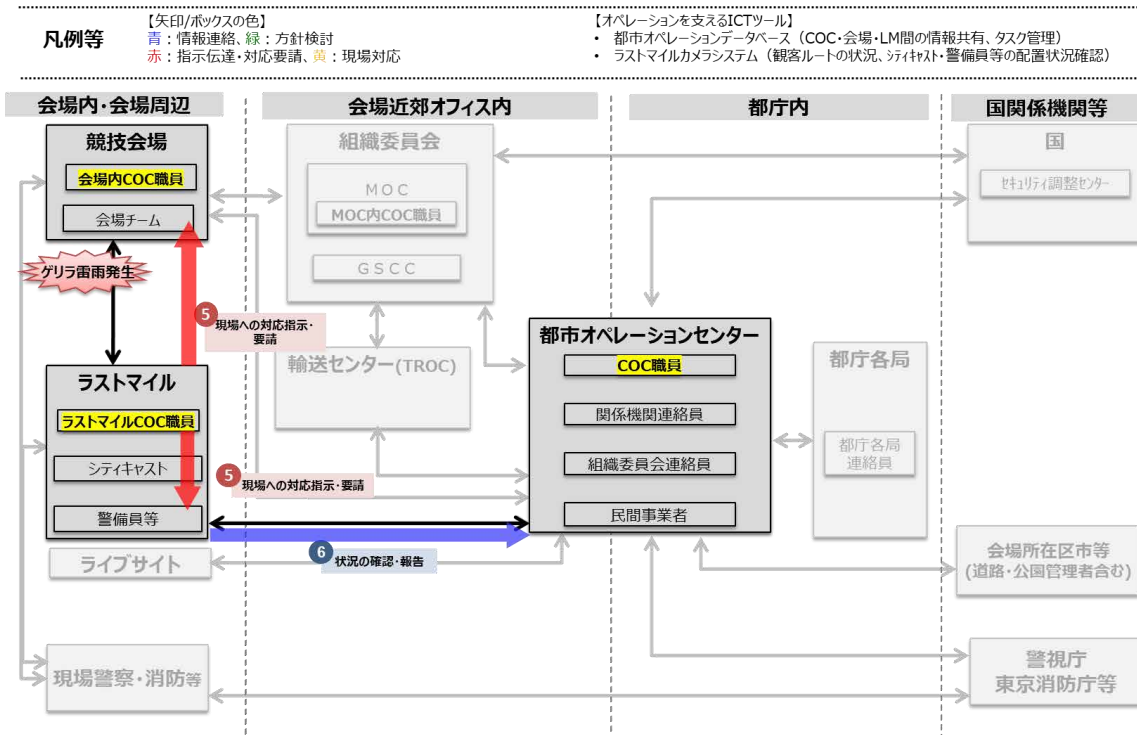
- 競技スケジュールの変更について、会場チーム及びMOCから情報共有を受ける。
 - 情報を都市オペレーションデータベースに登録し、情報共有を行う。

④観客誘導に係る方針の協議

- 輸送センター及び会場チームと連携し、以下の対応を行う。
 - 競技会場の状況及びラストマイルの状況確認を行う。
 - 競技スケジュールの変更内容に従い、観客誘導に係る対応方針について協議を行う。
 - 対応方針について実施方法の確認等、必要な調整を行う。
 - 輸送センターにおける鉄道事業者等との対応内容の調整後、決定した対応方針を都市オペレーションデータベースに登録し、情報共有を行う。

[3] 対応策の指示・実行

[3-1] ゲリラ雷雨発生中の対応



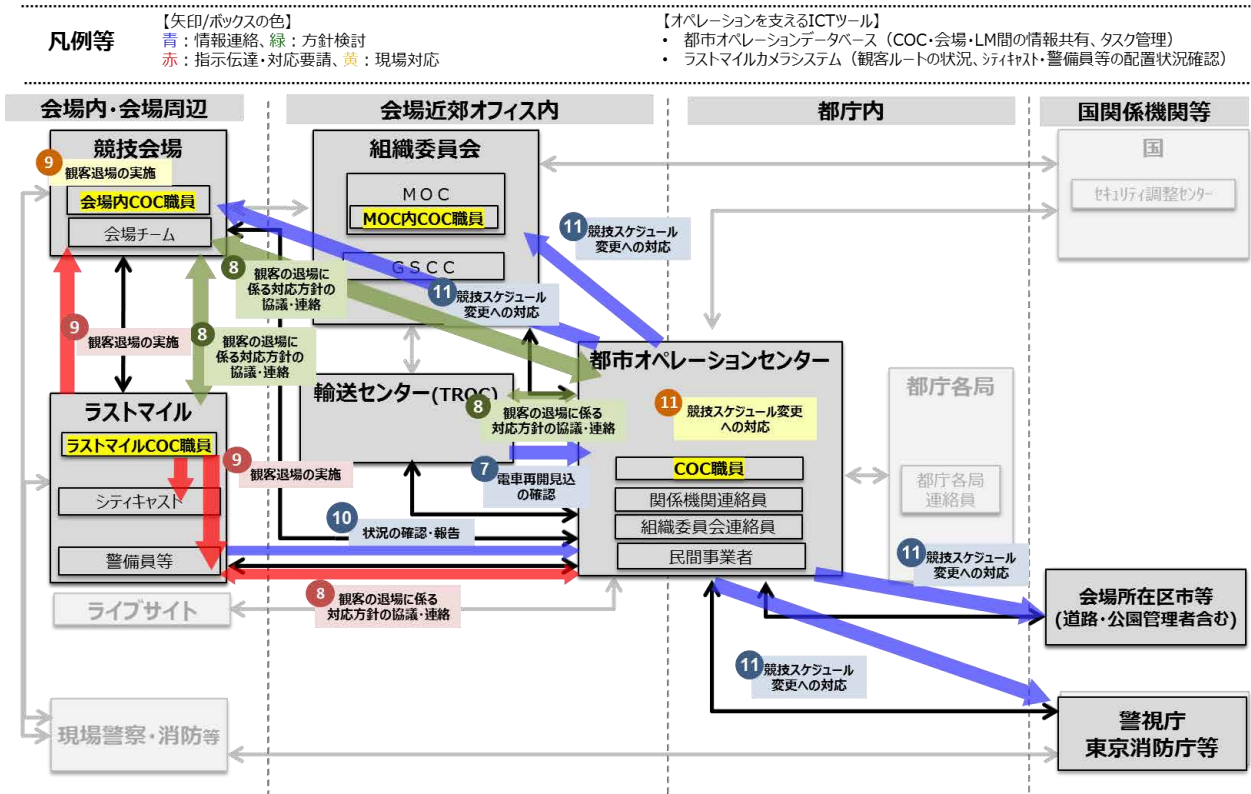
⑤ 現場への対応指示・要請

- 対応方針に基づき、会場チームに、観客の競技会場内待機を要請するとともに、警備事業者等に対し適切な観客誘導が行われるように要請する。

⑥ 状況の確認・報告

- 以降、随時ラストマイルにおける対応状況を確認し、報告する。

[3-2] 天候回復後の対応



⑦電車の再開見込の確認

- 輸送センターに、電車の運転再開見込みを確認する。

⑧観客の退場に係る対応方針の協議、連絡

- 輸送センター及び会場チームと連携し、以下の対応を行う。
 - 競技会場の状況及びラストマイルの状況確認を行う。
 - 対応方針を協議し、実施方法の確認等、必要な調整を行う。
 - 輸送センターにおける鉄道事業者等との対応内容の調整後、決定した対応方針を都市オペレーションデータベースに登録し、情報共有を行う。

⑨観客退場の実施

- 対応方針に基づき、シティキャストマネージャーに、観客の案内を再開するよう指示する。
- 対応方針に基づき、警備事業者等に、雑踏警備・観客誘導を再開するよう要請する。
- 会場チームは、警備員等の再配置が確認でき次第、観客の退場を段階的に行う。

⑩状況の確認・報告

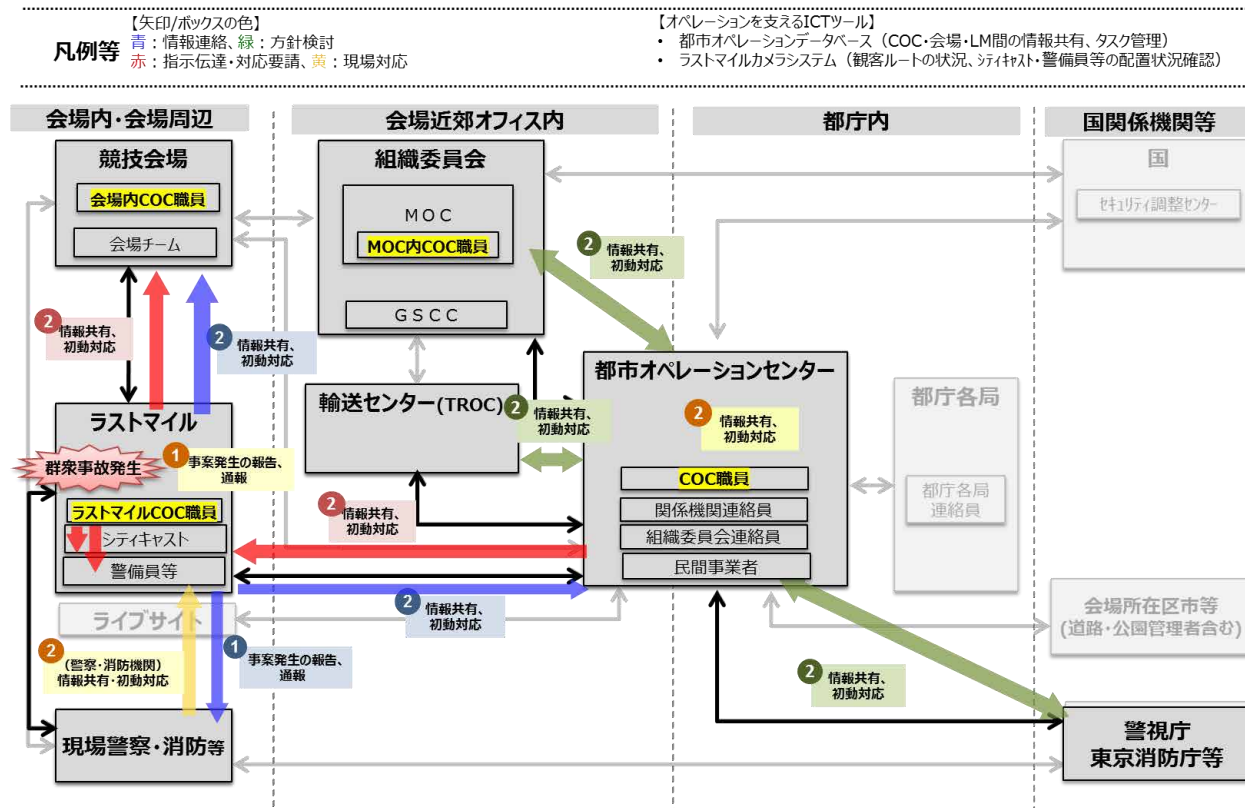
- 随時ラストマイルにおける対応状況を確認し、報告する。

⑪競技スケジュール変更への対応

- MOC に競技の延期日を確認する。
- 競技スケジュールの変更に基づき、以下の対応を行う。
 - 関係機関等に競技スケジュールの情報共有を行う。
 - 変更後の日程における仮設設備の設置に係る調整を行う。

<Crisisの例> ラストマイル上での群衆事故による死傷者の発生

[1] 事案発生時の覚知・連絡



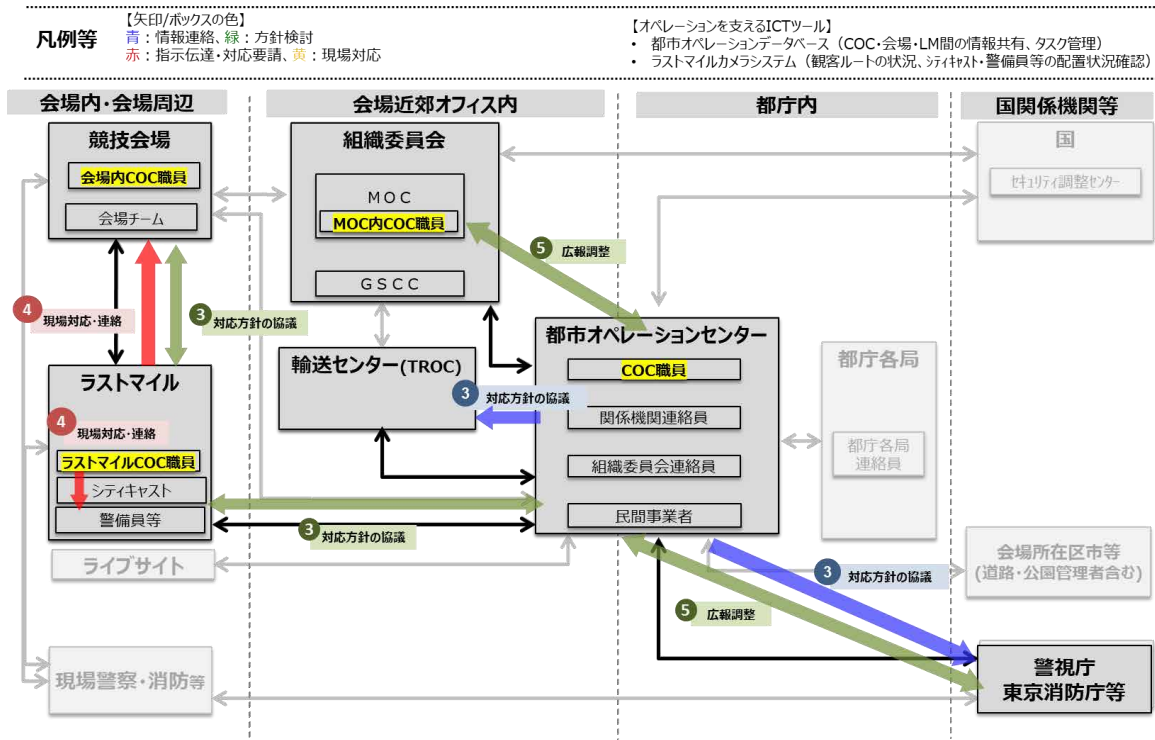
① 事案の発生報告・通報

- 警察機関及び消防機関への通報を行う。
- 現地で状況の詳細を確認し、情報を都市オペレーションデータベースに登録、事故の発生状況等を報告する。

② 情報共有、初動対応

- 現地の状況把握を行うとともに、必要に応じて対応職員の増員を行う。(以降、事案対応の総括・情報集約を行う。)
- 都市オペレーションデータベース及びラストマイルカメラを通し、事故の状況について情報を集約する。
- 事故の状況について、MOC、輸送センター、警察機関、消防機関等関係機関と情報共有を行う。
- 警察機関、消防機関からの情報を踏まえ、現場対応について指示を行う。
- 会場チームに対し、事案発生状況の情報共有と警備事業者等によるラストマイル上の観客の整理・誘導を要請する。

[2] 対応方針の検討と連絡



③対応方針の協議

- 警察機関及び消防機関の情報を踏まえ、以下の対応を行う。
 - 事案に係る対応方針について協議を行う。（観客の競技会場内待機、ラストマイル上に滞留した観客の一時的な避難場所への誘導、観客への情報周知、警察機関・消防機関への協力等）
 - 決定した方針を、都市オペレーションデータベースに登録するとともに、関係機関と情報共有を行う。

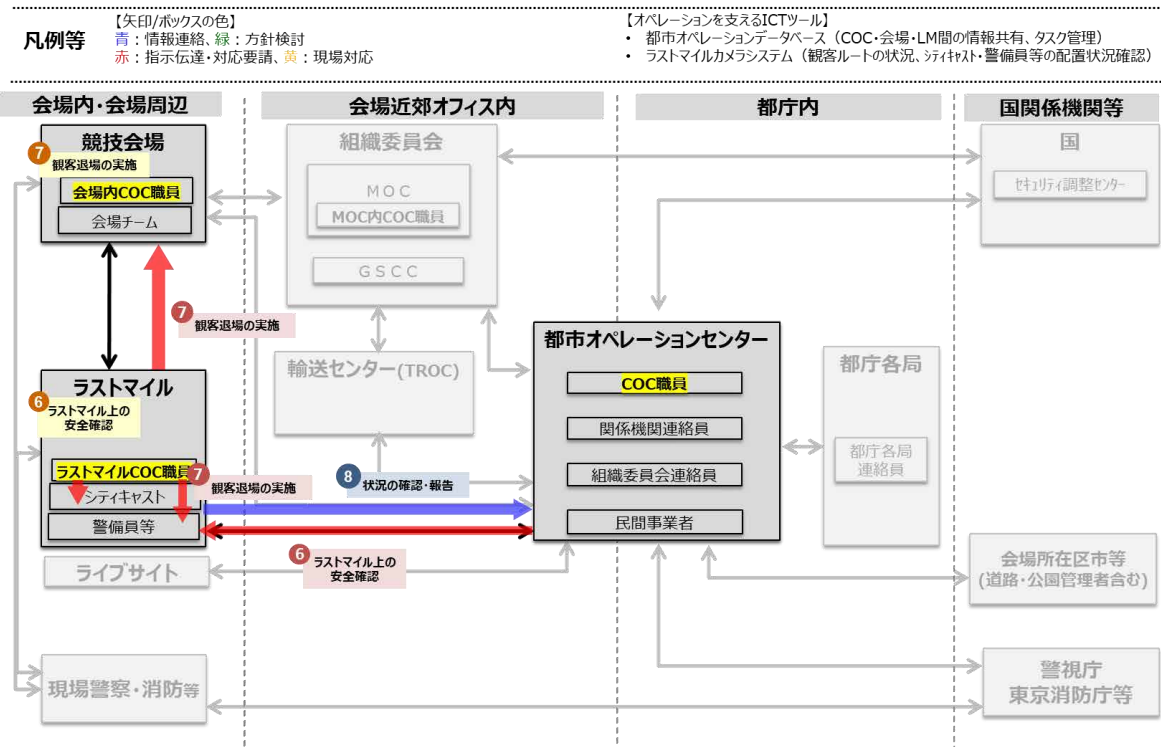
④現場対応・連絡

- 対応方針に基づき対応（警備事業者等と連携した一時的な避難場所への誘導、警察機関・消防機関への協力等）を行う。
- 会場チームに、対応方針に基づいて観客の競技会場内待機、警備員等による適切な観客の整理・誘導、一時的な避難場所の運営への協力等が行われるように要請する。

⑤広報対応

- 集約した情報を基に、MOC、警察機関、消防機関等関係機関と事故発生速報に係る広報内容の調整を行う。
- 以降、随時集約した情報を取りまとめ、広報内容の調整を行う。

[3] 安全確認後の対応



⑥ラストマイル上の安全確認

- 現地の状況を集約するとともに警察機関・消防機関との情報共有により、ラストマイル上の安全確認を行う。
- 安全を確認次第、観客の再誘導を行うように指示する。

⑦観客退場の実施

- シティキャストマネージャーに、観客の案内を再開するよう指示する。
- 警備事業者等に、雑踏警備・観客誘導を再開するよう要請する。
- 会場チームは、警備員等の再配置が確認でき次第、観客の退場を段階的に行う。

⑧状況の確認・報告

- 随時ラストマイルにおける対応状況を確認し、報告する。

※以降は、観客の帰宅誘導を行う。

5. 都市運営のレガシー

(1) 都市運営の連携・組織体制の活用

大会運営に係る総合的な連絡調整機能を発揮するため、都市運営に関わるより具体的なマニュアルを作成し、組織委員会や関係機関との連携について、都市オペレーションセンターの体制・ルール等の策定を進めている。

複数の組織間での円滑な連携体制を確保するため、最適な組織体制を構築する。

東京 2020 大会に向けて整備する連携・組織体制は、今後、大規模な国際イベントの運営、増加する外国からの来訪者への対応、ボランティアの運営、災害時対応等を行う際に役立てていく。

(2) ICT ツールを活用した都市運営

ICT ツールを活用した都市情報の効率的な集約、事案発生時の対応の管理、セキュリティカメラ映像を活用した観客誘導やスタッフの配置調整等におけるノウハウやデータを蓄積し、大会後の継承について検討していく。

(3) ラストマイルにおける取組

東京 2020 大会に向けて、都庁各局等と連携し、暑さ対策やアクセシビリティ対応、Wi-Fi 等利便設備の設置・活用を行う。

追加で設置する設備は、大会後の都政への活用を念頭に、都庁各局の既存事業の枠組みを最大限活用して検討していく。

以上