

平昌大会オブザーバープログラムについて

I オブザーバープログラムの概要

- IOC、IPC、平昌組織委員会が大会時に実施する学習プログラム
- 大会の運営の実際を、現地で直に学べる貴重な機会
- オリンピック期間中27プログラムに13人、パラリンピック期間中42プログラムに20人が参加
- この他、大会時の状況について視察を実施



プログラム受講の様子



現場視察の様子

II 平昌大会で得られた主な知見

1 輸送

- 車両基地に設置したバスや乗用車のオペレーションセンターにおいて、輸送センターと連携し配車等を調整



乗用車車両基地内のオペレーションセンター

2 セキュリティ

- オリンピックパーク等の入場時のチェックや競技会場周辺の警備は、主として韓国警察が担当



手荷物検査所

3 ボランティア

- 駅、観光地、オリンピックパークなどに設置された案内ブースにおいて、観光・交通案内を実施（英語・日本語・中国語・韓国語のマップ等を配布）



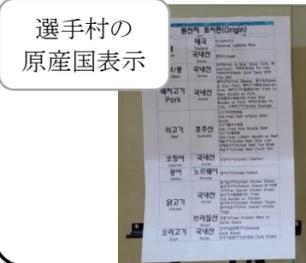
案内ブース



案内の様子

4 飲食の提供

- 選手村メインダイニングでは、韓国料理コーナーやハラールコーナーを設置
- 食材の原産国の表示を行い、極力国内の食材を活用



選手村の原産国表示



ハラール料理コーナー

5 ハード面のバリアフリー

- 車両や駅のバリアフリー化により、障害のある観客や選手等の輸送需要に対応
- 恒設による整備が困難な箇所では、仮設整備やスタッフによるサポート等に対応



車いす用ミニバン



仮設の段差解消用スロープ

6 ソフト面のバリアフリー

- パラリンピックの開閉会式においては、大型ビジョンにて手話と文字情報を提供
- 一部の会場では、視覚障害者も利用できるアプリによる実況中継サービスを提供



大型ビジョンによる手話情報の提供



実況中継サービス画面

7 案内・サイン、大会ルック

- 開催自治体にサインージガイドラインを提供、会場内外のデザインを統一
- 会場周辺ではフラッグ等により祝祭感を演出



ラストマイル上のサイン



平昌オリンピックプラザ周辺

8 大会を支える都市運営

- 各開催都市は、都市コマンドセンターを設置し、道路管理等の都市情報を統括
- 競技会場周辺において、来訪者のためのトイレ、ゴミ箱等の便民施設を設置



都市コマンドセンター



仮設トイレ

9 市民参加を促す取組

- 組織委員会と開催都市・自治体等が連携し、国内各地でライブサイトを実施
- 大会期間前から大会期間中、文化発信の取組（文化オリンピアド）を実施

江陵オリンピックパーク内のライブサイト



平昌 2018
オリンピック・パラリンピック競技大会
視察報告

平成30年5月

オリンピック・パラリンピック準備局

本視察結果は、IOC、IPC、平昌組織委員会が実施するオブザーバープログラムや、開催自治体などの大会関係者から聴取した内容に基づき整理したものです。

目 次

1 輸送	1
2 セキュリティ	3
3 ボランティア	5
4 飲食の提供	7
5 ハード面のバリアフリー	9
6 ソフト面のバリアフリー	11
7 案内・サイン、大会ルック	13
8 大会を支える都市運営	15
9 市民参加を促す取組	17

1 輸送

1 大会輸送について

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会は、他に類を見ない大規模な大会であり、大会期間中は、国内外から数多くの選手、大会関係者、観客の来訪が見込まれている。大会の成功に向けては、円滑な輸送の実現と都市活動の維持との両立が重要である。

2 平昌大会における状況

(1) 概要

ア オリピック大会

- バス約 2,000 台、乗用車約 2,800 台を調達・運用
- 配車、運行報告、交通状況を把握し、スケジュールや運行情報を共有するシステムで運用することで、迅速で正確なオペレーションを実施
- 観客輸送については、主要なアクセス駅や会場近郊に設けたパークアンドライド（乗り換え駐車場）、各会場等を結ぶシャトルバスを運行しており、観客を含めすべての利用者が無料（パラリンピック大会も同様）

イ パラリンピック大会

- バス約 600 台、乗用車約 400 台を調達・運用
- アクセシブル車両
- 車いす用リフト付きバス（車いす 6～15 席、一般席 30～38 席）：46 台
 - 車いす用ミニバン（車いす 1 台、5 人乗り）：139 台
 - 低床バス（車いす 2 席、28 人乗り、水素低床バスを 4 台含む）：48 台

(2) 参考となる取組

ア 車両の調達

- ワークフォース（スタッフ・ボランティア）用のバスが不足し、当初 350 台で運行予定であったものを追加調達して 600 台に変更
- 選手輸送は、通常は観光バスタイプでの輸送であるが、開閉会式時には乗降にかかる時間を短縮するため、ソウルから路線バスを調達

イ 輸送運営

- 平昌地域、江陵地域でオリンピックレーンを設置
- デポにある BOC（バス・オペレーション・センター）、FOC（乗用車・オペレーション・センター）で配車の調整、発生した問題のマネジメントを実施するとともに、統括組織である OTOC（オリンピック・トランスポート・オペレーション・センター）と情報共有、連携しながら運営

※デポ：車両基地であり、平昌大会では3か所に整備

- ステークホルダーの求めに応じ、様々な目的地に移動する乗用車のドライバーについては、事前の習熟訓練を実施



【平昌近郊のパークアンドライド】



【オリンピックレーン看板】



【バスデポ全景】



【デポ内のバスオペレーションセンター】

2 セキュリティ

1 大会時のセキュリティについて

オリンピック・パラリンピック競技大会期間中において、大会に訪れる全ての人の安全・安心を確保することは、開催都市の責務である。

このため、開催都市としては、事前対策（リスク・マネジメント）により、大会に訪れた人が危険なことに遭わず、不安を感じないように、その要因となるリスクを低減する、あるいは回避措置を行わなければならない。

2 平昌大会における状況

(1) 概要

- 平昌大会における 1 日の最大セキュリティ要員は、韓国警察、韓国軍、消防、民間警備員から約 21,000 人

＜主な役割＞

韓国警察：競技会場周辺（ラストマイル）、駅、会場内、観客入場口を警備

韓国軍：放送、発電設備などの主要施設を警備

消防：防火・消火活動、負傷者の移送

民間警備員：関係者入場口を警備

政府は、司令塔の役割を果たす「対テロ・安全センター」(Counter-terrorism and Safety Center (CTSC)) を設置し、包括的な警備計画を策定、実施

- 地方自治体は施設建設中の安全管理、災害への対応を実施
- 平昌組織委員会は会場内で民間警備員によるパトロール、アクセスコントロールを担当

(2) 参考となる取組

ア 競技会場での取組

- 江陵オリンピックパーク、平昌オリンピックプラザの入場時のチェックは、主として韓国警察が担当し、X線検査装置等により、会場へのアクセスコントロールを実施

- 大会期間中、民間警備員がノロウィルスで集団隔離されたため、韓国軍を6日間にわたりチェックポイントに配備
- 江陵オリンピックパーク内では、強風によりフェンスの倒壊が発生したため、CTSC と平昌組織委員会が協議のうえ、チケット所有者以外の来場者の入場を規制



【江陵オリンピックパークの手荷物検査所】



【手荷物検査の様子】

イ 競技会場周辺（ラストマイル）での取組

- ラストマイルは、主として韓国警察が警戒を担当
- 韓国高速鉄道 KTX では、競技会場近くの「江陵駅」と「珍富駅」、主要駅である「仁川駅」と「ソウル駅」において、警察がX線検査装置、警察犬、門型金属探知機で警戒



【江陵駅を警戒する警察官】



【江陵駅構内の門型金属探知機】

3 ボランティア

1 大会時のボランティアについて

オリンピック・パラリンピック競技大会時には、世界各国・地域からの選手をはじめとする大会関係者はもとより、国内外からの旅行者も多数、開催都市を訪れる。

こうした方々に対する、空港・主要駅、観光地などにおける観光・交通案内、最寄駅から競技会場までの観客案内を行う都市ボランティアと、競技会場、選手村などの大会関係施設における大会運営を支える大会ボランティアを募集・育成していく必要がある。

2 平昌大会における状況

(1) 概要

○ 組織委員会

大会ボランティア約 22,000 人 (オリンピック : 16,000 人、パラリンピック : 6,000 人)

競技会場、選手村、MPC・IBC 等の大会関係施設、空港等において、大会運営をサポート

募集開始 : 2016 年 7 月

研修期間 : 2017 年 4 月～2018 年 3 月

○ 開催都市

都市ボランティア約 2,200 人 (オリンピック : 1,500 人、パラリンピック : 700 人)

駅、観光地、ライブサイト等に設置したインフォメーションブース等における観光・交通案内

募集開始 : 2016 年 7 月

研修期間 : 2017 年 5 月～2018 年 1 月

(2) 参考となる取組

ア 配付物

- 都市ボランティアがブースにおいて、大会情報のガイドブック (英語・韓国語の 2 か国語)、マップ (英語・日本語・中国語・韓国語の 4 か国語)、観光情報 (英語・日本語・中国語・韓国語の 4 か国語) 等を活用し、案内を実施

- 平昌オリンピックプラザ及び江陵オリンピックパーク内のインフォメーションブースでは、会場、選手村、文化イベントの点字ガイド (2 か国語) を配備



【大会ガイドブックやマップ等】



【点字ガイドブック】

イ ユニフォーム

大会ボランティアと都市ボランティアのユニフォームは、組織委員会と開催都市（江原道）それぞれで制作



【都市ボランティア】



【大会ボランティア】

ウ 案内ブース

- 駅やバスターミナル等、既存の案内ブースがある場合は、既存のものを活用
- 既存の案内ブースがない場所は、仮設のカウンターや大会エンブレム・マスコットなどにより装飾したブースを設置



【江陵駅の案内ブース】



【観光地の案内ブース】

エ 募集・研修

- 募集については、大会ボランティア・都市ボランティアで時期を合わせて実施
- 研修については、それぞれで実施していたが、都市ボランティアの研修資料のうち、大会概要や競技概要については、組織委員会から提供

4 飲食の提供

1 飲食提供の目標について

オリンピック・パラリンピック競技大会において、大会組織委員会は、選手村や競技会場において、選手、観客、報道関係者などに対し、持続可能性に配慮しながら、新鮮でバランスがとれた、十分な量と種類の飲食を提供しなければならない。

また、東京 2020 大会を契機に和食文化をはじめとした日本の文化・魅力を発信することも重要であり、選手村等での日本食の提供や国産食材の活用等を進めていく必要がある。

2 平昌大会の状況

(1) 概要

- 提供食数はオリンピック・パラリンピック合わせて 550 万食
- 選手村メインダイニング 2 か所、メディア用 6 か所、ワークフォース用 22 か所、観客用レストラン 2 か所、その他、軽食の食堂等で提供
- 衛生上の懸念やセキュリティの複雑さを回避するため、飲食を提供するすべての会場内に厨房を設置
- パラリンピックへの移行時に、選手村の食堂の食事提供コーナーの一部を 6 cm 低く再設定



【観客用レストラン】



【競技会場売店】



【ワークフォースレストラン】

(2) 参考となる取組

ア 食材の調達基準

- フードビジョンに韓国版 GAP を取得した農産物など、食材の調達基準あり
- 選手村メインダイニングでは韓国料理も提供。食材は原産国表示を行い、極力韓国国内の食材を活用

イ リユース

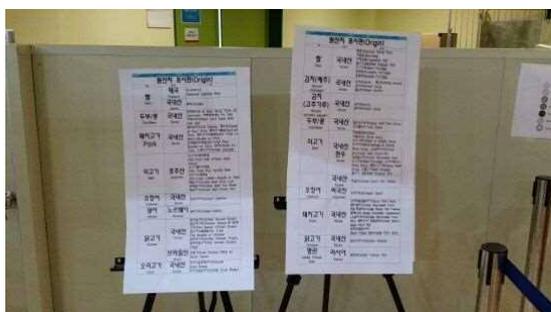
- 選手村メインダイニングでは、ナイフ、フォーク等のみリユースも選択可。その他は使い捨て食器（生物分解できるもの）
- 観客用レストランでは、ラーメンの器など一部にリユース食器を使用

ウ フードロス

- 選手村メインダイニングでは、前日までの結果や競技日程を踏まえ、提供食数を予測してフードロスの最少化を図るとともに、サービス提供時に食べ切れる量を考慮して給仕量を調節するポーションコントロールを実施

エ その他

- 選手村メインダイニングにハラールコーナーを設置。観客用レストランでは、厨房スペースが確保できずハラール対応はないが、ベジタリアン料理を提供（ベジタリアン用メニューの表示はないが、注文時に伝えれば対応可能）



【選手村メインダイニング
原産国表示】



【選手村メインダイニング
ハラール料理提供ライン】

5 ハード面のバリアフリー

1 ハード面のバリアフリーについて

オリンピック・パラリンピック競技大会には、障害者や外国人等を含め、国内外から多くの選手や観客等が参加する。障害の有無に関わらず、誰もが参加しやすい大会となるよう、大会におけるバリアフリーが必要不可欠である。

組織委員会は、IPC の求めに応じた大会時のバリアフリー化の指針を踏まえ、整備、運営を行う必要がある。

2 平昌大会における状況

(1) 概要

- 競技会場や選手村等において、大会時のバリアフリー化の指針を踏まえアクセシビリティを確保。恒設による整備が困難な箇所においては、仮設整備による段差解消や、スタッフやボランティアによるサポート等の運用によりサービス水準を確保
- 駅や車両のバリアフリー化により、障害のある観客や選手等の関係者の輸送需要に対応。平昌大会の競技会場は最寄駅からの距離があるため、駅から会場までアクセシブルシャトルバス等による輸送を実施

(2) 参考となる取組

ア 競技会場等における取組

- 各会場の車いす用座席はバリアフリー化の指針を踏まえ、全座席数の約1%。同伴者席を隣に配置。車いす席前方に設置された安全柵の高さは、車いす使用者の視線を遮らないように配慮
- 健常者用トイレに隣接して、車いすの転回スペースを確保した障害者用トイレを設置。会場内だけでなく、ラストマイルにおいても仮設の障害者用トイレを設置
- オリンピックパーク内や選手村等の各種施設の出入り口は、仮設スロープ等の設置により段差を解消。選手村の居室のシャワールームは、分譲時には一段低くなるが、大会用には仮設で床を高くして段差を解消
- パーク内の飲食店や選手村のメインダイニングでは、車いす使用者でも届く低いカウンターを設置



【車いす席と同伴者席】



【障害者用トイレ】



【仮設の障害者用トイレ】



【仮設の段差解消用スロープ】



【車いす使用者に配慮した低いカウンター】

イ 輸送における取組

- パラリンピック期間中は、オリンピック大会に引き続き、ソウル市等から賃借した低床バスを活用。さらに、車いす用リフト付きバスを運用し、選手など関係者のニーズに対応
- 主要施設や競技会場の近くには車いす用ミニバンを待機させ、観客や関係者輸送需要に対応
- KTX 車両とホームの段差への対応として、駅員がリフトで乗降を補助。会場等への主要なアクセス駅である珍富駅、江陵駅には、障害者用トイレ、視覚障害者誘導用ブロック等を整備



【アクセシブルシャトルバス（低床）】



【バス内車いすスペース】



【車いす用ミニバン】



【江陵駅視覚障害者誘導用ブロック】



【KTX 乗降用リフト】



【KTX 車いすスペース】

6 ソフト面のバリアフリー

1 ソフト面のバリアフリーについて

障害の有無に関わらず誰もが参加しやすい大会とするためには、大会時のバリアフリー化の指針を踏まえ、必要な情報を容易に入手できる環境整備が必要である。

また、観客等のニーズに細やかに対応していくためには、ハード面や情報面に加え、ボランティア等による人的サポートが必要であり、適時適切に提供していくことが大会成功への鍵となる。

2 平昌大会における状況

(1) 概要

- 大会用案内サインは、文字情報と合わせてピクトグラムを表示。濃紺に白文字であり、コントラストについては見やすいように配慮
- ボランティアに対しては、障害者への理解と対応に関する記載を含む研修教材を作成し、基礎研修を実施

(2) 参考となる取組

ア 情報バリアフリー

- 案内サインの設置高さに関しては、車いす使用者も見えるよう配慮。車いす使用者等が利用する座席、トイレ、バス停、チケットカウンターの優先レーンの場所等については、「車いす」のピクトグラムを組み合わせ案内
- 視覚障害者向けに、エレベーター内のボタンに点字をつけるなどの対応。点字のガイドブックや地図、一部の会場では、アプリを活用した実況中継のサービスを提供
- 聴覚障害者向けに、手話通訳スタッフやビデオ電話等により通訳サービスを提供。パラリンピックの開閉会式においては、大型ビジョンにて手話と文字情報を提供



【低い位置にも同様の情報を記載したサイン】



【トイレへの案内サイン】



【点字の案内マップ】



【実況中継サービス画面】



【手話通訳のスタッフ】



【大型ビジョンによる手話情報の提供】

イ 人的サポートの提供

- 車いす使用者に対しては、会場内では勾配の急な箇所等において、ボランティアが車いすを押す補助サービスを実施。パラリンピック期間中は、補助サービスを実施するボランティアを増員
- 視覚障害者誘導用ブロックの敷設が十分でない場所については、ボランティアによる案内で対応
- 車いす使用者や高齢者等のため、パーク内にてカートによる無料の輸送サービスを提供。ボランティアに声をかけることで利用可能



【車いす使用者への補助】



【カートによる輸送サービス】

7 案内・サイン、大会ルック

1 案内・サイン、大会ルックについて

オリンピック・パラリンピック競技大会開催時には、国内外からアスリート・観客・プレス等多数の来訪者を受け入れることになるため、会場の場所を含む都市の情報を来訪者に分かりやすく示す必要がある。

そのため、多言語での標記及びピクトグラムを活用をはじめ、適切な設置場所について検討していく。

また、オリンピック・パラリンピック競技大会時に会場内外の祝祭感を演出するため、競技会場や競技フィールドはじめ、メインプレスセンター等の非競技会場、ラストマイルや街なかを、統一的なデザインで装飾する。

2 平昌大会の状況

(1) 概要

ア 案内・サイン

- 平昌組織委員会は、競技会場及び非競技会場合わせて、約1万9千枚のサインを設置
- 空港、選手村は3か国語（韓国語・英語・フランス語）、会場は2か国語（韓国語・英語）標記

イ 大会ルック

- 大会ルックの基本デザインは、韓国らしさを表現しつつ、モダンなものとするため、ハングル文字を活用。その基本デザインに雪の結晶モチーフを組み合わせ、様々なデザインを展開
- 装飾における重要な要素は、オリンピック・パラリンピックシンボル、大会を表すワードマーク（PyeongChang 2018）、大会モットー（Passion. Connected.）、ピクトグラム及びマスコットを組み合わせ構成

(2) 参考となる取組

- ルックとサインを合わせてデザインすることで統一感を創出
- 平昌組織委員会は、開催自治体にサイネージガイドラインを提供し、会場外のサインについても、ガイドラインに基づいた型・色・デザインで統一



【会場入場口のサイン (2 か国語標記)】



【会場周辺のルック】

- 競技フィールドのルックは、カメラ写りが非常に重要。また、シティドレッシングにおいても、メディアを意識した装飾が必要
- ルックに使用する基本の色は、6色のバリエーションを用意。会場ごとに使用する色は、IOC、IF（国際競技連盟）と協議して決定
- 会場周辺は、フラッグの掲出により、祝祭感を演出



【ホッケーセンターの競技フィールド】



【平昌オリンピックプラザ周辺】

8 大会を支える都市運営

1 大会を支える都市運営について

オリンピック・パラリンピック競技大会開催時には、開催都市は国内外から多数の来訪者を受け入れることになる。都は組織委員会の円滑な大会運営を支援するとともに、大会が都民生活に与える影響の軽減に取り組む。

IOC からは、組織委員会が設置するメインオペレーションセンターと効果的に連携し、競技会場外の活動に係る調整を行う都市オペレーションセンターの設置が求められている。

また、観客等の集中する競技会場周辺においては、競技会場内の大会運営も考慮しつつ、輸送機関や警察、消防等の関係機関と連携し、観客等に対して安全で快適な環境を提供しなければならない。

2 平昌大会の状況

(1) 概要

- 開催都市である江原道、江陵市、平昌郡、旌善郡はそれぞれ都市コマンドセンター（CCC）を設置。CCC は組織委員会と都市の連絡窓口となるとともに、除雪、道路管理等、大会運営を支援するための都市業務を統括
- 開催都市は会場周辺において、仮設照明や、トイレ・ゴミ箱等の利便設備の整備等を実施

(2) 参考となる取組

ア 都市コマンドセンターの設置

- 都市コマンドセンター（CCC）は、オリンピック期間中は24時間体制、パラリンピック期間は夜間を除く16時間体制で運営
- CCC は組織委員会と都市の連絡窓口として組織委員会メインオペレーションセンターに連絡員を派遣する等緊密に連携。大会に関する情報を組織委員会から収集
- また CCC は感染症や食品衛生管理の状況等の都市情報をモニタリングし、組織委員会と共有
- さらに、会場周辺におけるセキュリティカメラの映像等を活用した状況把握や、除雪、道路管理、仮設トイレ等の管理を実施



【平昌郡CCC】



【江原道・江陵市CCC】

イ 会場周辺の取組

- 江陵市、平昌郡、旌善郡は、組織委員会と協力し、各会場周辺において、除雪や道路管理等の業務のほか、都市ボランティアによる観光案内、案内サイン設置、照明や仮設トイレ等利便設備の設置、都市プロモーションブースの設置、シティドレッシング等を実施



【仮設照明】



【仮設トイレ】



【仮設ゴミ箱】



【休憩所】

9 市民参加を促す取組

1 市民参加を促す取組について

市民参加を促す取組（エンゲージメント）とは、より多くの人に大会への参画、協力を呼びかけ、大会の雰囲気醸成し、大会後にレガシーを残していくための取組である。

2 平昌大会の状況

(1) ライブサイト

ライブサイトは、競技会場外で、大型ビジョンによる迫力ある競技中継やステージイベント、競技体験等を楽しむことができる、大会公式事業であり、観戦チケットを持たない人々を大会に巻き込む重要な事業

ア 概要

【オリンピック期間中】

- 平昌：①メダルプラザ（平昌オリンピックプラザ内）、②マス祭り会場
- 江陵：③ライブサイトステージ（江陵オリンピックパーク内）、④ウォルハストリート
- 旌善郡：⑤旌善つらら祭り会場
- ソウル市：⑥光化門広場、⑦東大門デザインプラザ

【パラリンピック期間中】

- 平昌（平昌オリンピックプラザ内）：①メダルプラザ
- 江陵（江陵オリンピックパーク内）：②ライブサイトステージ

※平昌組織委員会ホームページによると、上記の他、平昌オリンピックプラザ内のライブパビリオン、光州広域市・大田広域市でライブサイトが実施されたほか、オリンピック・パラリンピック期間中、全国 27 か所をビジョンカーが巡回するポータブルライブサイトも実施



【江陵オリンピックパーク内のライブサイト】



【光化門広場のライブサイト（屋内）】

イ 参考となる取組

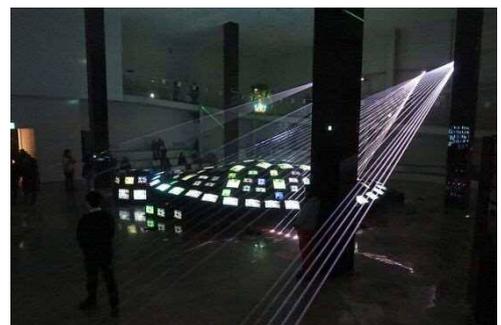
- 江陵オリンピックパーク・平昌オリンピックプラザ内のライブサイトは平昌組織委員会、それ以外のライブサイトは平昌組織委員会が開催都市や自治体、パートナーと連携して実施
- 寒冷地での開催であったため、平昌のマス祭り会場や旌善つらら祭り会場、光化門広場など一部のライブサイトは、大型テント内など屋内で実施。また、屋外のライブサイトでも、会場内にラウンジを設け、その中で暖を取れるよう工夫
- ライブサイトで行われた取組は、会場により違いはあるが、主に大型ビジョンによる競技中継、ステージイベント、競技体験（アイススケート、VR体験等）、パートナー出展、飲食販売、韓国の文化発信・文化体験、公式グッズ販売
- 江陵オリンピックパーク・平昌オリンピックプラザ内のライブサイトでは、複数の大型ビジョンや大規模なステージを設置し、競技中継のほか、K-POPのアーティストライブ等の集客を図る取組を実施

(2) 学校訪問事業

- 大会期間前に、国（教育部）と連携して、平昌組織委員会が全国の学校を訪問し、130万人を超える学生にオリンピック・パラリンピック教育を実施

(3) 文化オリンピックアド

- 大会期間前から大会期間中、文化発信の取組を「文化オリンピックアド」として実施。国や開催都市、その他の自治体、文化団体等と連携し、韓国の伝統文化や近代アートの発信、ライブサイトステージへの文化芸術団体の出演、文化 ICT パビリオンの設置等、様々な取組を実施
- ライブサイトについても、文化オリンピックアドの1つとして位置付け



【平昌オリンピックプラザの文化 ICT パビリオン】

(4) その他（ラストマイルの取組）

- 江陵駅から江陵オリンピックパークまでのラストマイルにおいて、地元の工芸品であるランタンによる装飾のほか、ステージイベントやマスコットキャラクターとの記念撮影など、観客のための取組を実施