

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について

1 計画の位置付け

- 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」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。
- 本計画は、「都市オペレーションセンター」について、組織構成、機能、オペレーション等を定めたもの。
- テストイベント等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、継続的に計画の見直し・改善を図る。

2 計画の概要

(1) 都市オペレーションセンターの機能

① 大会運営に係る総合的な連絡調整

- ・都市情報の集約・分析の実施（上下水道等ライフラインの運用情報や感染症発生状況など）
- ・重大事案への対処方針の検討（雑踏事故、ゲリラ豪雨等による交通障害など）
- ・広報内容の調整
- ・都市運営に関わる組織間での情報共有・連絡調整（都庁各局、組織委員会、輸送センター、国、警察機関、消防機関、会場周辺自治体など）

② 競技会場周辺対応

- ・ラストマイルにおいて、観客への暑さ対策、救護対応、シティキャストによる案内、サインの設置等、様々な取組を実施
- ・観客が多く集まるラストマイル等を安全に保ち、事故等の発生を防止するとともに、事案が発生した際には迅速に対応する等のオペレーションを実施

(2) 都市オペレーションセンターの設置場所

都市オペレーションセンターを都庁に設置

※メインオペレーションセンター（MOC）及び輸送センターとの調整を行うため、支部を設置

※ラストマイルの運営、事案への対処及び会場内との連携・調整を図るため、現地に職員を派遣

(3) 設置期間・運営時間

設置期間：2020年7月1日から9月13日まで（大会開催期間中は原則24時間体制）

(4) 主なオペレーション

都市オペレーションセンターでは、通常時のオペレーション（情報集約・分析、ラストマイルの運営等）のほか、事案発生時には、都市運営に影響を及ぼし得る事案を分類し対応

※必要な情報の集約、発生事案の管理を効率的・効果的に実施するため、「都市オペレーションデータベース」や「セキュリティカメラ」等のICTツールを活用

① 通常時

- ・都市情報（ライフライン情報等）を集約・分析し、大会運営への影響を把握し、MOC等へ情報提供
- ・MOCから大会運営に係る情報（競技の進捗状況等）を収集
- ・輸送センターから交通情報（公共交通機関の運行状況等）を収集
- ・ラストマイルの状況を分析（混雑、天候等）し、警備・誘導、暑さ対策、都市ボランティアの配置調整等を実施

② 事案発生時

- 現場で対応可能な軽微な事案については現場で判断
例：迷子、急病人対応、倒木等によるラストマイル通行障害に伴う迂回ルートへの案内・誘導など
- 影響が複数会場に跨る事案や大会運営に著しい影響を及ぼす事案は、都市オペレーションセンター本部で判断
例：台風・災害時等の観客の避難誘導、代替輸送ルートの設定など
大会関係者の感染症り患、都内の大規模停電など
- 都全体に影響が及ぶ大規模災害等は、災害対策本部等のもと、大会関係者の避難等、大会運営に係る対応を実施
例：首都直下型地震、大規模なテロなど

(5) 大会後のレガシー

- ICTツールの活用により、様々な情報を集約し、都政運営に活用する仕組みを検討
- 大会に向けて整備する関係機関との連携・組織体制を大会後の国際イベント等に活用
- 大会後を見据え、暑さ対策や利便設備の設置に当たっては、既存事業の枠組みを最大限活用し検討

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

東京都 オリンピック・パラリンピック準備局

目次

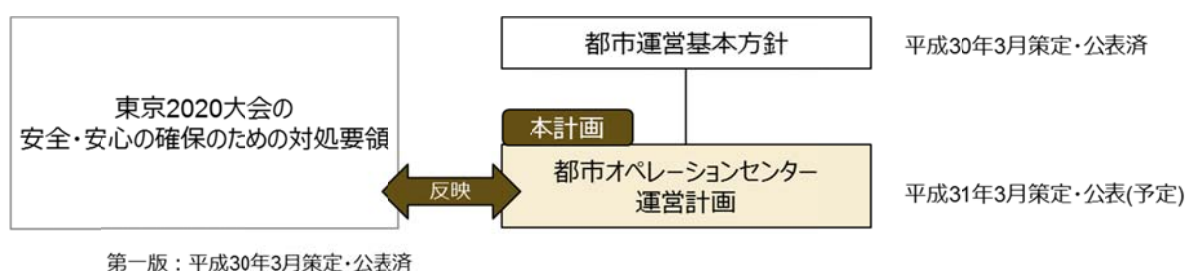
1.	はじめに	1
1.1	本計画の位置づけ	1
1.2	計画の見直し・改善	2
1.3	本計画で用いられる用語	3
2.	都市運営の体制・機能	4
2.1	都市オペレーションセンターについて	4
2.2	都市運営に係る関係機関との連携体制	5
2.3	都市オペレーションセンターの機能	6
2.4	各センターの機能	14
3.	組織構成	16
3.1	都市オペレーションセンターの組織構成	16
3.2	都市オペレーションセンターの ICT ツール	22
4.	主なオペレーション	23
4.1	都市オペレーションセンターで対応する事案の分類	23
4.2	通常時のオペレーション（例）	25
4.3	事案発生時のオペレーション（例）	27
5.	都市運営のレガシー	39

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、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文書体系は以下に示すとおりである。平成 31 年度以降は、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、マニュアルとして整備する予定である。



東京 2020 大会の都市運営に係る文書体系

<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、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。

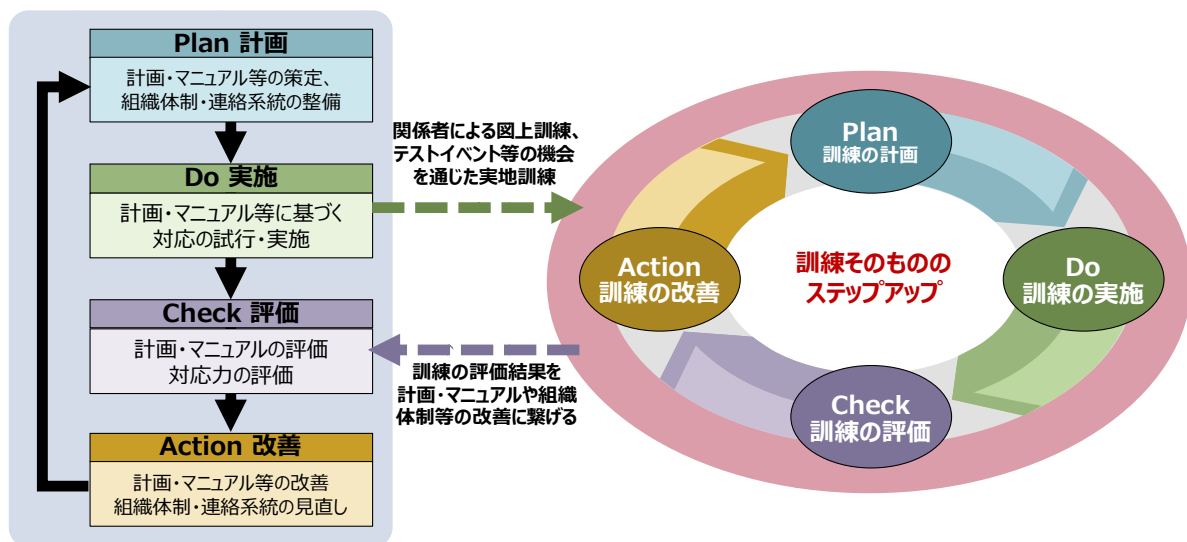
大会期間中の都市運営とセキュリティは一体的に進める必要があることから、本計画に示す内容は、対処要領との整合性を相互に確保しながら、検証・改善を進めていく。

1.2 計画の見直し・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・改善を図る必要がある。

今後の取組について以下に示す。

東京2020大会に向けた 都市運営・セキュリティ体制の継続的改善



大会期間中の都市運営に係る今後の取組

今後、都市運営に関する計画・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。

平成 31 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む。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う。

平成 32 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。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 Coordination 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歩行するルート
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

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

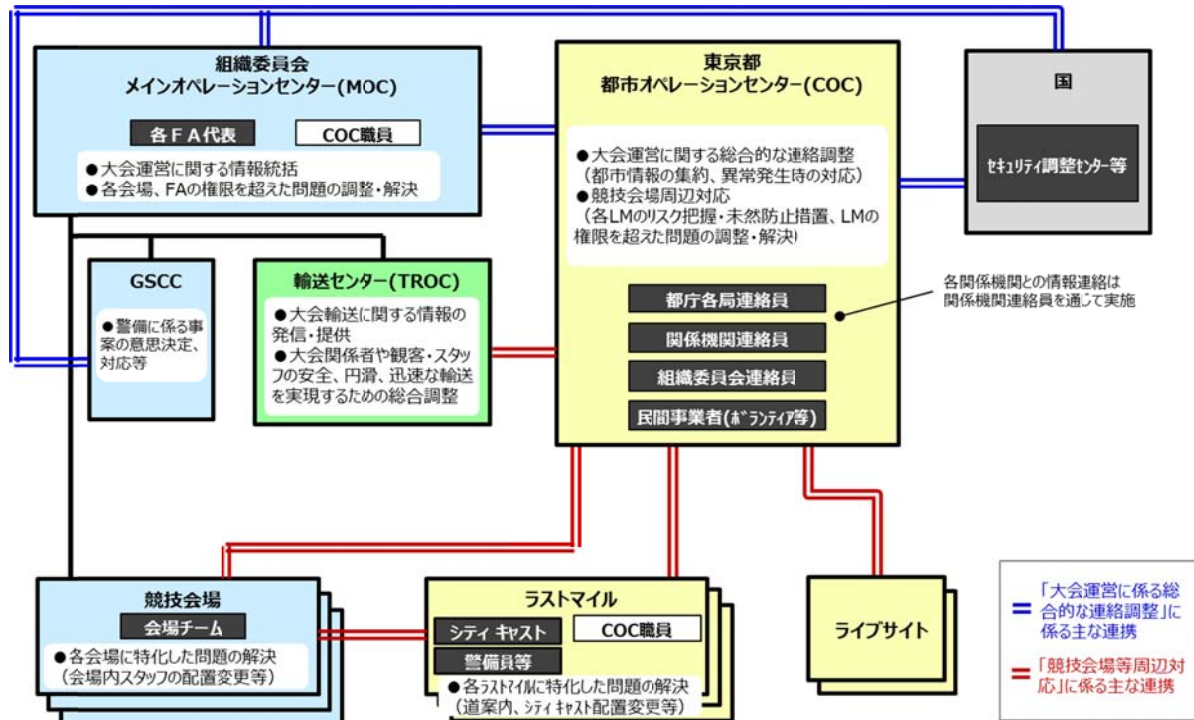
都市オペレーションセンターは、円滑な大会運営を支援するとともに、都民生活への影響の軽減を図るため、都庁関係局、組織委員会、輸送センター、国、警察機関、消防機関、競技会場周辺自治体など大会時の都市運営に関わる多様な組織間での情報共有・連絡調整の中心的な役割を果たす。さらに、競技会場周辺において、シティキャスト(都市ボランティア)による観客の案内やラストマイル上での事故等の未然防止などに取り組む。

(2) 設置期間・運営時間

都市オペレーションセンターは、2020年7月1日から同年9月13日まで設置し、開催期間中(2020年7月24日から同年8月9日まで及び2020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。

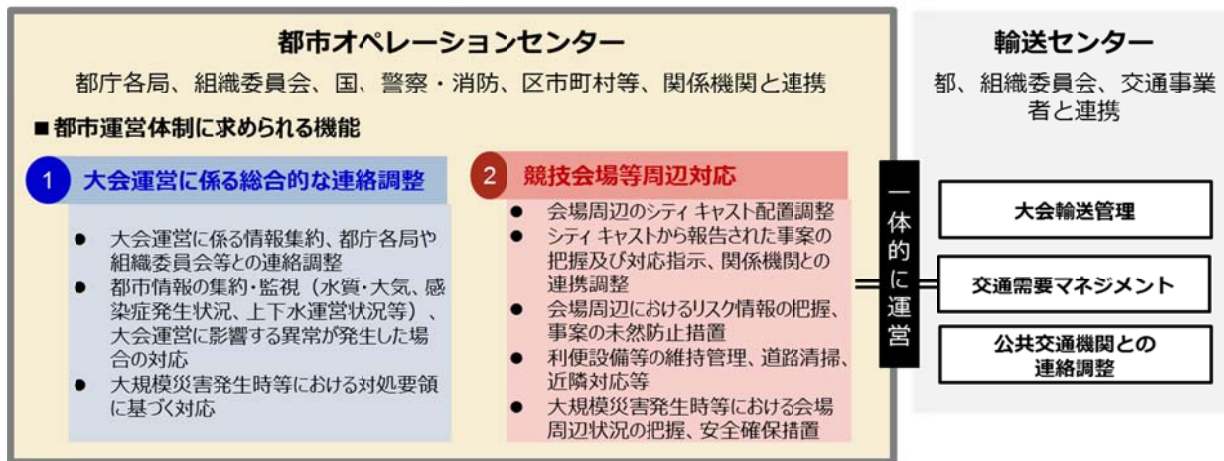
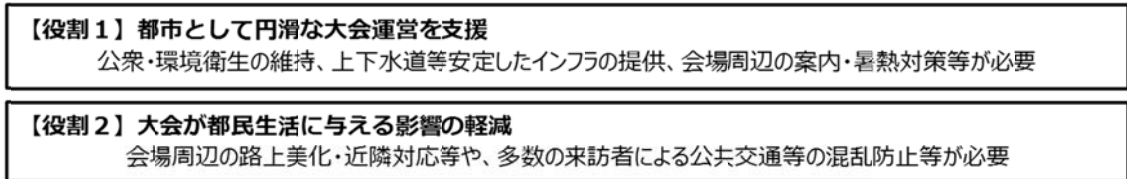
都市オペレーションセンターは、実施する取組に応じて「大会運営に係る総合的な連絡調整」「競技会場等周辺対応」という2つの機能を発揮する。各機能の詳細については後述する。

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、大会開催にともな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つの機能を担う都市オペレーションセンターを設置する。

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、競技会場間に跨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



都市オペレーションセンターに求められる機能

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、競技の実施状況等、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、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、以降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 ※現時点の案

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・ライブサイトにおける暑さ対策
行政サービスに係るサイバーセキュリティ情報(都 HP 等)	都総務局	危機管理(大会への影響把握)
SNS 関連情報(大会への誹謗中傷、デマ等)	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。

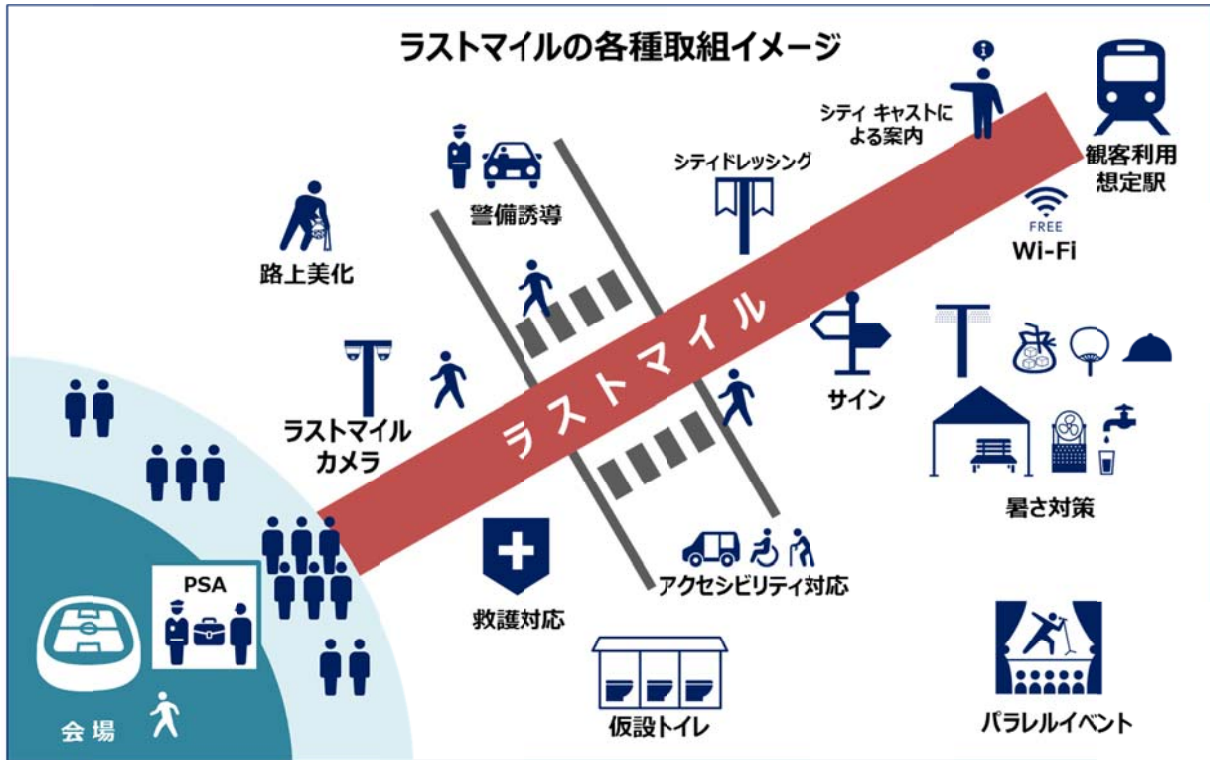
②事案対応業務

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) 競技会場等周辺における各種取組の実施—ラストマイルにおける取組

東京都及び関係機関が連携し、ラストマイルにおいて以下の取組を行う。



PSA：歩行者スクリーニングエリア

①暑さ対策

観客の歩行距離が長いなどの暑さ対策が必要となるラストマイルにおいて、観客利用想定駅前における紙製帽子やうちわ等の配布などのソフト対策や、日除け、ミストファン等を備えた仮設休憩所の設置などのハード対策を行う。

また、熱中症予防に関する情報の発信や、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。

さらに、競技会場周辺における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いる。

【過去大会の例】



②救護対応

必要に応じて看護師など有資格者が駐在する救護スペースを設置し、応急手当を実施するとともに医療機関への適切な搬送につなげていく。また、体調不良となった観客等が診察を受けられるよう、近隣の医療機関と連携する。

さらに、使用可能な AED(自動体外式除細動器)の場所等を把握し、警備員等やシティ キャストが適切に活用できるようにする。

【過去大会の例】



③シティ キャストによる案内

観客利用想定駅の出入口や歩道の分岐点、交差点などにシティ キャストを配置し、競技会場までの案内や観光案内を行う。開催都市の「顔」として、国内外からの観客等を明るく、楽しい雰囲気案内し、大会を盛り上げていく。

また、全ての観客の方が不安なく大会を楽しんでいただけるよう、アクセシビリティに配慮した案内やサポートを行っていく。

【過去大会の例】



④サイン

観客の円滑な往来を支援するため、沿道、歩道上に仮設の案内サインを設置する。

多言語での表記やピクトグラムを活用し、国外からの観客等にもわかりやすく①行先案内、②周辺施設・設備案内(トイレ・休憩所等)、③交通案内を行っていく。

【過去大会の例】



⑤警備誘導

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、マンションやビルの車両出入口、観客の通行に危険がある場所などに警備員等を配置する。横断歩道橋や駅の階段付近の混雑時には、徒列の整理等も行っていく。

また、障害のある方に対する声かけやサポートなど、アクセシビリティに配慮した安全確保を行っていく。

⑥ラストマイルカメラ

観客の流動状況の把握による群衆事故の防止及び災害発生時の現地状況の確認のため、ラストマイルカメラを設置する。

⑦アクセシビリティ対応

障害者等の動線となるアクセシブルルートについて、道路管理者等と連携し、段差解消や勾配改善、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」の水準確保に向け整備を促進するとともに、仮設整備やソフト的対応(人的サポート等)を検討する。

【過去大会の例】



⑧仮設トイレ

駅や公園などの公衆トイレだけでなく、近隣の商業施設等のトイレも活用できるよう働きかけていく。

さらに、不足が見込まれる箇所には、仮設のトイレの設置やトイレカーを配備することを検討する。

【過去大会の例】



⑨Wi-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、駅前や競技会場の入口付近などへの公共フリーWi-Fiの整備を促進する。

さらに、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への仮設Wi-Fiの設置を検討する。

⑩路上美化

競技会場内で購入した飲食物等のゴミは競技会場内で廃棄し、路上へのポイ捨て等を行わないよう、観客への呼びかけを行っていく。

また、路上に捨てられているゴミがある場合には、スタッフ等による回収を行っていく。

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。

⑫シティドレッシング

競技会場等周辺を中心に、大会前(2020年6月頃)から大会終了まで、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。

【過去大会の例】



⑬パラレルイベント

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するとともに、大会時に開催されるイベントについては、円滑な大会運営との両立が図れるよう協力していく。

(2) 競技会場等周辺対応—ラストマイルの安全なオペレーション

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及びライブサイト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等、ラストマイルにおけるオペレーションを行う。

①通常業務

- ラストマイル運営の管理のため、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。また、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、オペレーションに活用する。
- 観客に対する競技会場への案内や観光案内を行うシティキャストの指揮・配置調整を行う。
- 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調整や、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あ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 ※現時点の案

モニタリング項目	実施機関	目的
ラストマイルごとのモニタ映像・人流管理	都・警視庁(※)	雑踏事故防止、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・ライブサイト周辺及びラストマイル運営への影響把握、事前対処
WBGT(暑さ指数)予測	環境省	
熱中症救急搬送人数等	消防機関	
SNS 関連情報(競技会場周辺の混雑・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協議するとともに、警備事業者等により適切な対応が行われるよう要請し、シティキャストへの指示・配置調整を行う。
- 最寄路線の電車運休時、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オペレーション <ul style="list-style-type: none"> ➢ ラストマイル運営の管理・情報集約 ➢ シティ キャストの配置調整 ➢ 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、競技会場所在自治体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オペレーション <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、競技会場所在自治体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※1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

都市オペレーションセンター（COC）との関係

- MOC が機能①を発揮するにあたり、都も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。都も開催都市として、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、関係機関と共に対応策を検討する。

※1 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。

(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、道路や鉄道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、迅速な輸送を実現するための総合調整

鉄道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・管理を行う。

交通事業者等との連絡調整を行う。

- ラストマイルにおける観客の流動管理

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のオペレーション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、道路上の障害物除去・路面清掃、仮設トイレなど利便設備の維持管理、傷病人や迷子への対応、近隣対応等を行う。

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(COC)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現地派遣職員

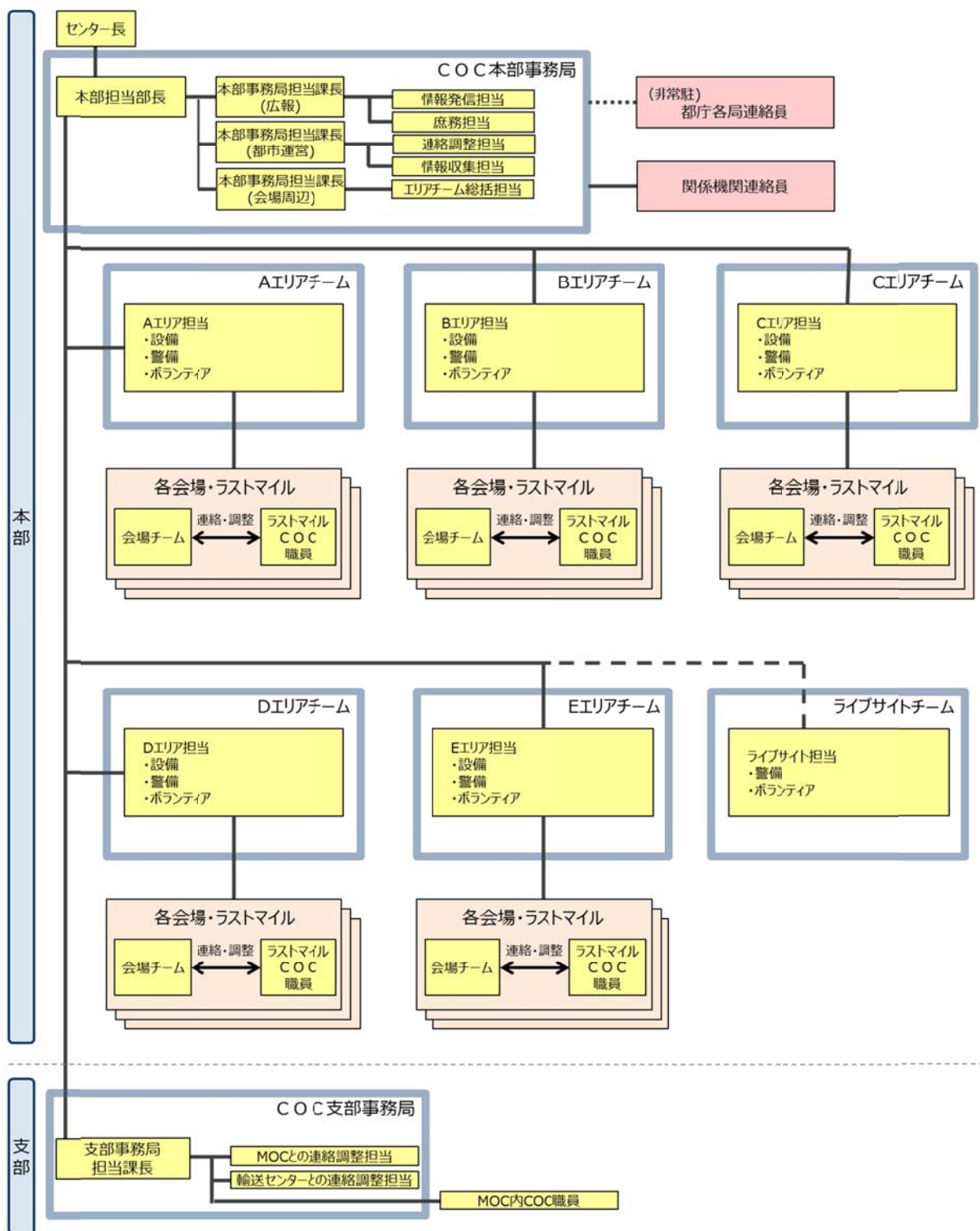
現地派遣職員は、各ラストマイル上に配置する。(以下、「ラストマイル COC 職員」という。)

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。

また、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に情報共有を行うとともに、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

- 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。

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 事務局	広報ライン	情報発信担当	広報調整(プレス内容の調整、ホームページの更新等)
		庶務担当	COC 全体の管理・庶務 要員のシフト管理
	都市運営ライン	連絡調整担当	大会運営に関する情報集約・連絡調整 COC 支部との連絡調整(MOC・TROC 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
		情報収集担当	都市情報の集約・分析 報告書の作成
	会場周辺ライン	エリアチーム 総括担当	ラストマイルに関する情報集約 ラストマイルにおける重大事案への対応方針検討 ラストマイル運営体制の検証・改善

- 本部事務局には、本部担当部長のもと、①広報ライン、②都市運営ライン、③会場周辺ラインを設置する。
 - 広報ラインは、MOC 等と連携した広報内容の調整及び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。
 - 都市運営ラインは、都市情報の集約・分析、報告書の作成を行うとともに、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や大会運営で発生した重大事案の対処方針検討等の業務を行う。
 - 会場周辺ラインは、ラストマイルで発生した重大事案の対処方針検討等の業務を行う。

③エリアチーム・ライブサイトチーム

エリアチーム・ライブサイトチームの組織構成・役割分担

組織構成	主な役割
エリアチーム(5チーム)	<ul style="list-style-type: none"> ・ラストマイルの情報集約・事案対応 ・ラストマイル上の仮設設備の管理・運営 ・周辺住民対応 ・ラストマイル上の警備・観客誘導に係る情報集約・連絡調整、事案発生時の対応方針検討 ・ラストマイルにおけるシティキャストの指揮・配置調整 ・現地職員との連絡
ライブサイトチーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ライブサイト運営本部及び現地との連絡調整 ・ライブサイト周辺の警備・観客誘導に係る対応検討・連絡調整、事案発生時の対応方針検討 ・ライブサイト周辺におけるシティキャストの指揮・配置調整

- 都域を5エリアに分け、エリアチームを設置する。
- エリアチームは、ラストマイル運営の総括として、ラストマイルにおける情報集約、現地派遣職員への指示及び現地で解決が難しい事案への対応を行う。
 - ラストマイル上の仮設設置物の管理運営、住民対応等を行う。
 - ラストマイル上の警備・観客誘導に係る対応検討・連絡調整を行う。
 - ラストマイルにおけるシティキャストの指揮・配置調整を行う。
 - 現地派遣職員との連絡窓口として連絡調整・情報共有を行う。
- ライブサイトチームを設置する。
 - ライブサイト運営本部及び現地との情報共有・連絡調整を行う。
 - ライブサイト周辺の警備・観客誘導に係る対応検討・連絡調整を行う。
 - ライブサイト周辺におけるシティキャストの指揮・配置調整を行う。

④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、関係機関から都市オペレーションセンター本部へと派遣された職員を指す。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。

- 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
支部事務局	MOC との連絡調整担当	MOC との連絡窓口 MOC からの情報収集(大会運営情報等) COC 本部及びラストマイル COC 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 職員のバックアップ
	輸送センターとの連絡調整担当	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 本部及びラストマイル COC 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ラストマイル COC 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) 現地派遣職員の組織構成

現地派遣職員の組織構成・役割分担

組織構成	主な役割
ラストマイル COC 職員	平時の運営及び現場で対処可能な事案についての意思決定 ラストマイル上の情報集約、報告 現場のシティ キャストマネージャー、警備事業者等、会場チームとの現場レベルでの情報共有・連絡・活動調整 COC 本部への状況報告・上申 競技会場運営に係る情報収集と COC 本部への状況報告 警備に係る会場チームとの連絡調整及び対応要請 現場における駅等関係機関との連絡窓口 ラストマイルの観客誘導に係る会場チームとの連携調整

- 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。
 - 現地におけるラストマイル運営の総括として、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。
 - 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に報告する。
 - 観客に対する競技会場への案内や観光案内を行うシティ キャストの指揮を行う。
 - 会場チーム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。
 - 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、都市オペレーションセンター本部及び支部に報告する。
 - ラストマイルの状況について、会場チームに情報提供を行う。
 - 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調整や、警備事業者等との連絡調整を行う。

3.2 都市オペレーションセンターの ICT ツール

COC では、業務に必要な以下の ICT ツールが使用できる環境を整備する。

COC の活動に必要な ICT ツール

ICT ツール		概要
1	都市オペレーションデータベース	ラストマイル運営に必要な大会基本情報や競技会場等周辺のオペレーションに必要となる情報を地図上に集約するとともに、オペレーションで発生する事案情報をリアルタイムに共有するための事案管理ツール
2	ラストマイルカメラネットワーク	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端末、アプリケーション及びネットワーク
3	コミュニケーションツール	固定電話、ノートパソコン、スマートフォン、タブレット端末

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		最終日報作成者	
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		
CRISIS	<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	都全体	COC	
INCIDENT	<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 ○ 災害対策即応本部が立ち上がるもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・ グ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	災害対策本部等	COC
ISSUE	<ul style="list-style-type: none"> ○ 影響が単一の会場にとどまるもの ○ 現場のみでの解決が困難であるもの ○ COC・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	現場	現場	COC 現場
INFORMATION	<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	現場	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

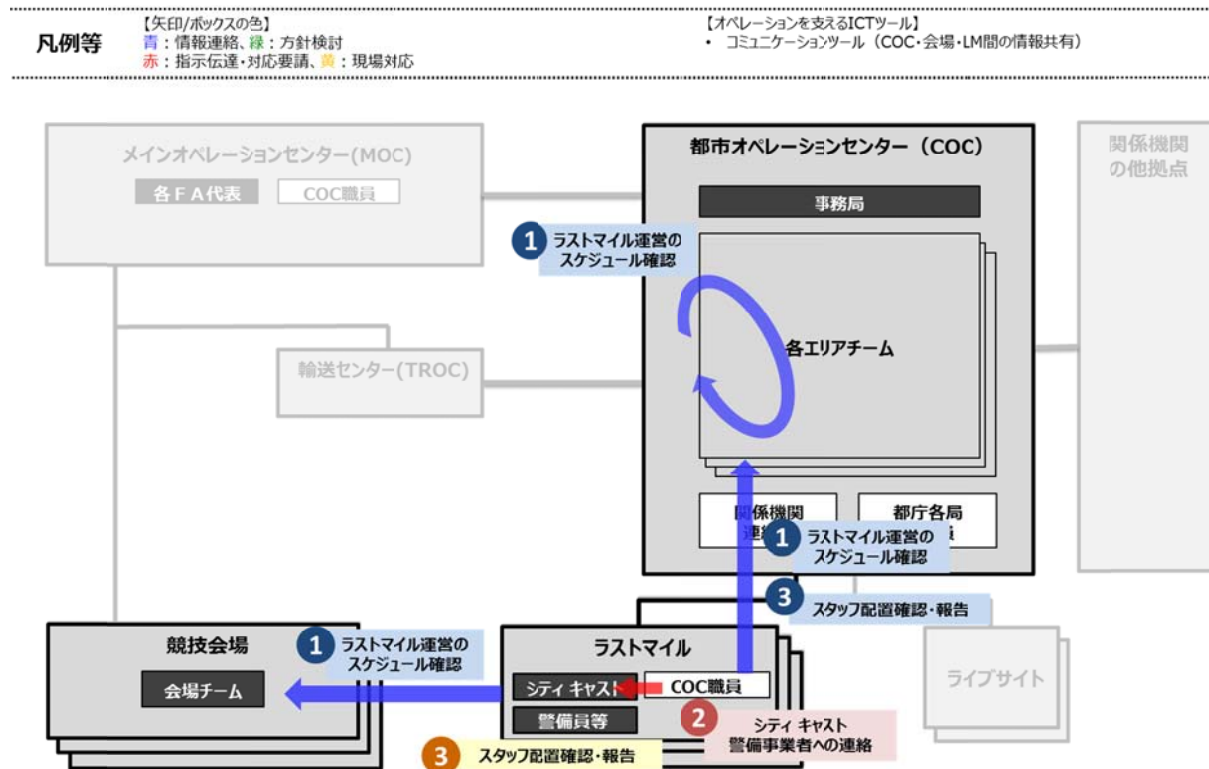
事案分類	主な事例	オペレーション
INFORMATION [参考情報として共有する事案]	1-1 ラストマイルにおける迷子の発生	迷子の保護、保護者の捜索
	1-2 急病人等の発生	応急救護、119 番通報
	1-3 シティドレッシングの破損	シティドレッシングの補修依頼等
	1-4 外国人等の集団による滞留発生	シティ キャスト・警備員等による道案内、誘導
ISSUE [単一会場及びその周辺へ影響する事案]	2-1 近隣住民からの要望・苦情等 (ラストマイル上でのゴミ散乱等)	住民対応、委託事業者等による清掃対応 代替歩行ルート設定及び観客誘導
	2-2 人身事故による観客利用想定駅での電車運休	代替歩行ルート設定及び観客誘導 代替交通機関の手配、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、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 代替歩行ルート設定及び観客誘導
	2-5 ラストマイル周辺でのぼや・火災の発生	110 番、119 番通報、初期消火、通行規制、 代替歩行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 ゲリラ豪雨に伴う電車運休・競技スケジュール変更	代替歩行ルート設定及び観客誘導 代替交通機関の手配 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、代替歩行ルート設定、観客誘導、代替交通機関の手配等) 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 夏季酷暑対策(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 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の活動を実施する。

<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)を確認する。
 - ラストマイルの状況(シティ キャストの参集状況、仮設設備の設置状況等)を確認する。
 - 会場チームに競技の実施予定、予測来場者数を確認する。
- 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。

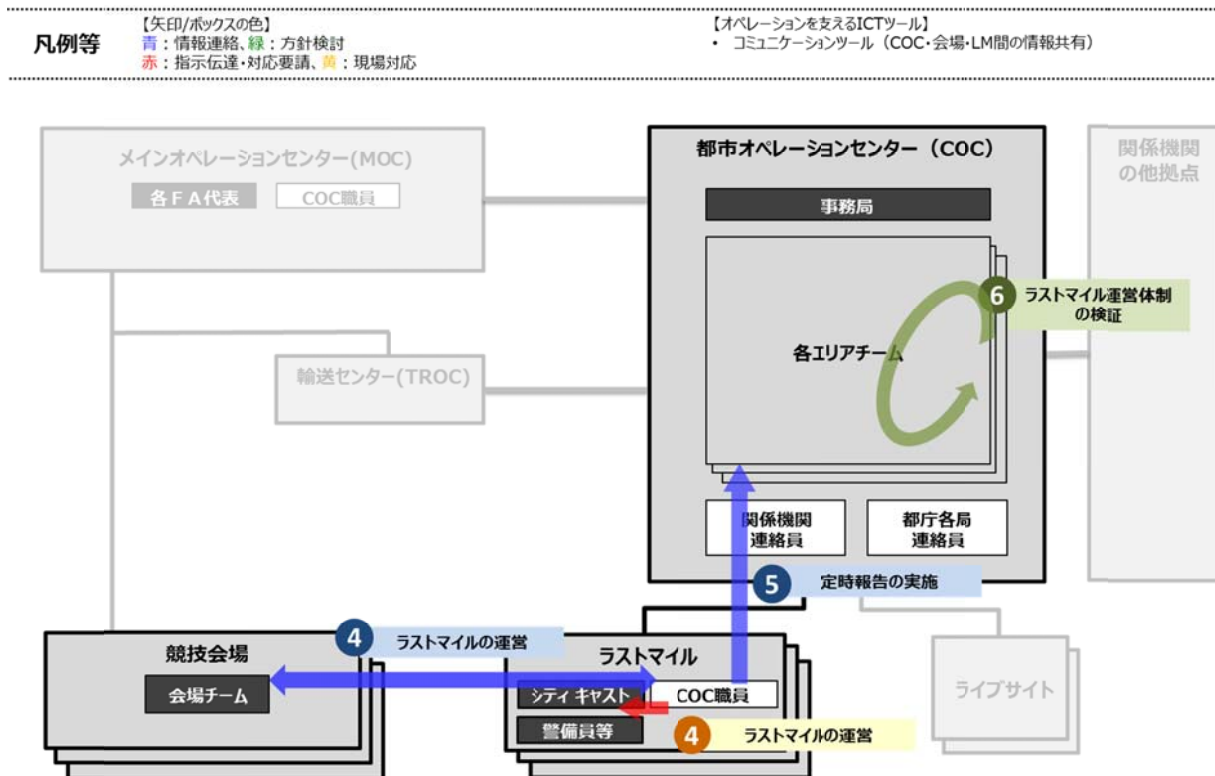
②シティ キャスト・警備事業者等への連絡

- シティ キャストに、予定通りラストマイル上に配置につくよう連絡する。
- 警備事業者等に、予定通りラストマイル上に配置につくよう要請する。

③スタッフ配置確認・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 キャストの指揮等の業務を行う。
 - シティ キャストは、ラストマイルで観客の道案内等の業務を行う。
- 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
 - 競技会場内の状況(競技の運営状況等)

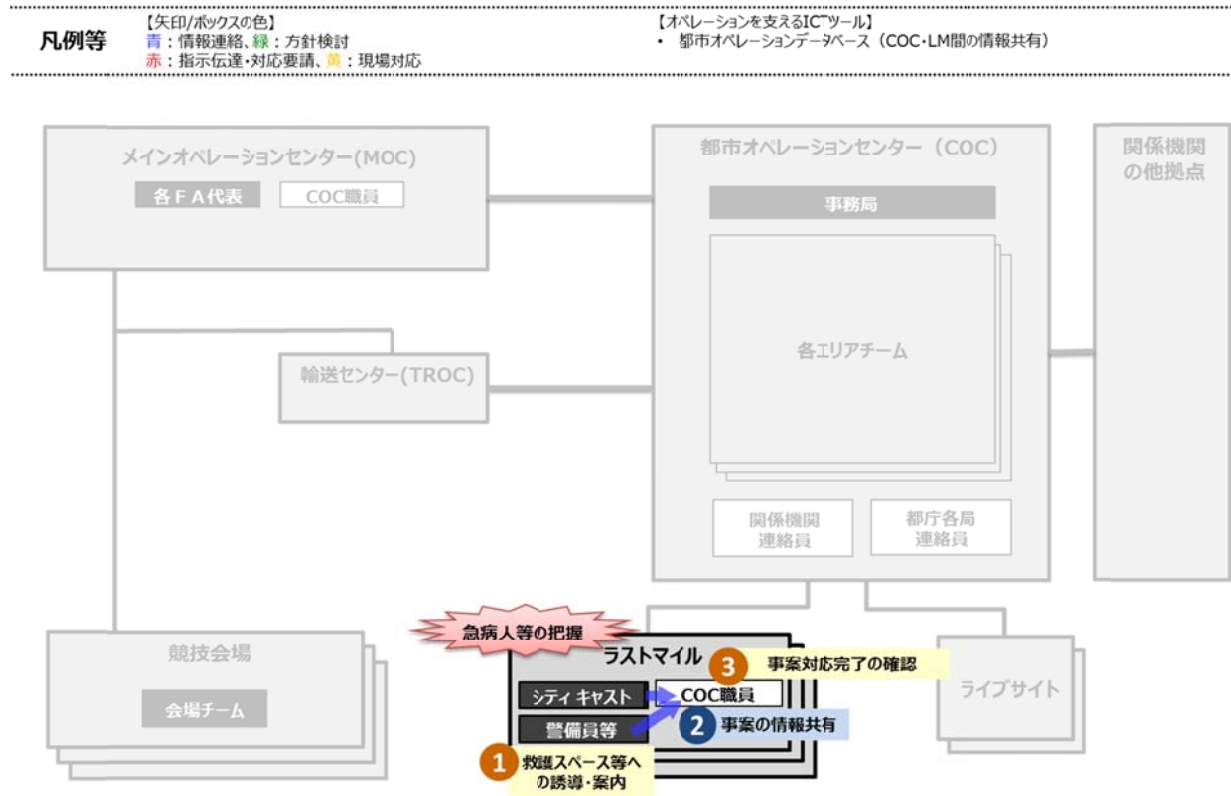
⑥ラストマイル運営体制の検証

- 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。

4.3 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急病人の発生



①救護スペース等への誘導・案内

- ラストマイル上で発生した急病人を保護し、救護スペース等に案内・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

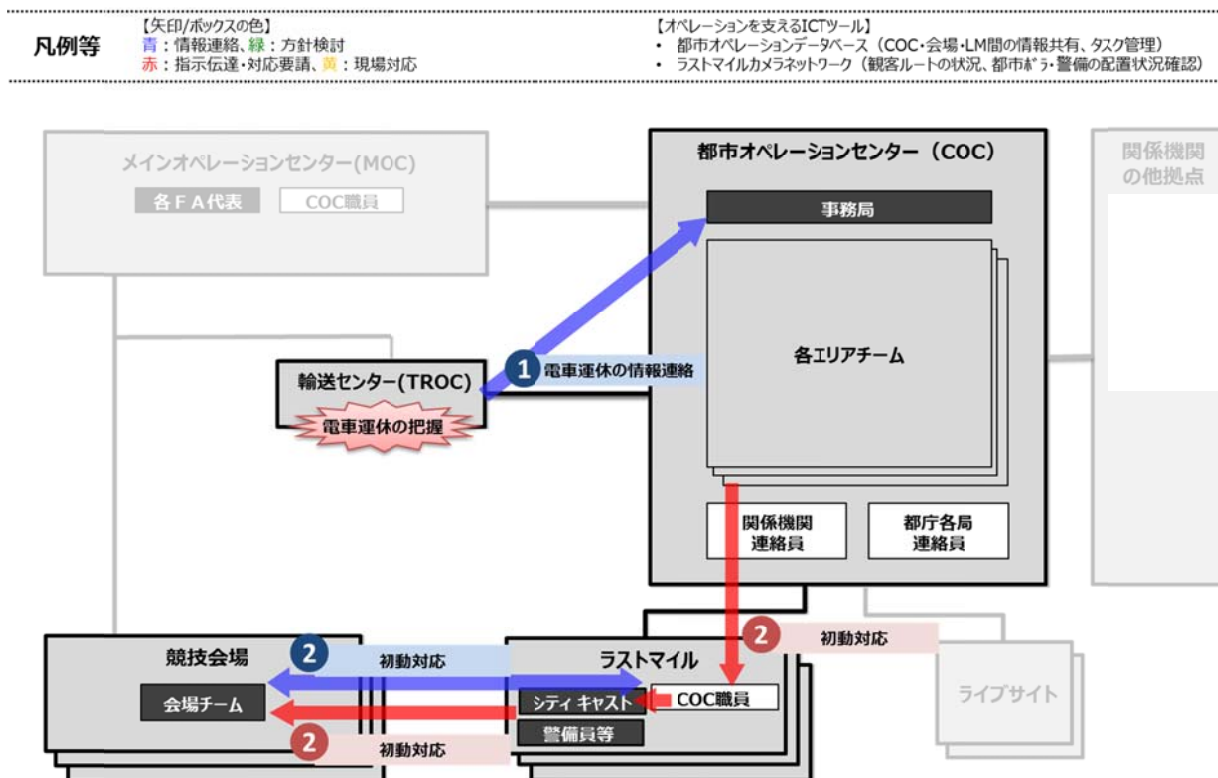
- 事案を都市オペレーションデータベースに登録し情報共有を行う。

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・搬送先医療機関等）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

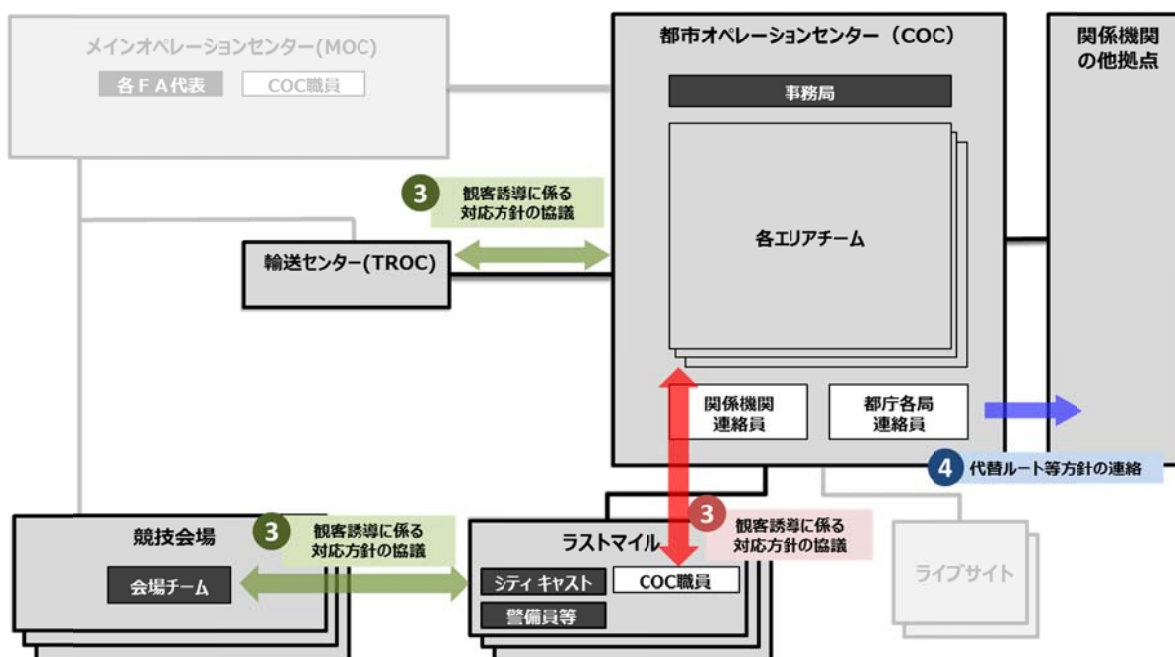
- 輸送センターから、電車運休及び運転再開見込み等の情報共有を受ける。
 - 情報を都市オペレーションデータベースに登録し、情報共有を行う。

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雑踏事故の防止）を行うように要請する。

[2] 対応方針の検討と連絡

凡例等	【矢印/ボックスの色】	【オペレーションを支えるICTツール】
	青：情報連絡、緑：方針検討 赤：指示伝達・対応要請、黄：現場対応	・都市オペレーションデータベース（COC・会場・LM間の情報共有、タスク管理） ・ラストマイルカメラネットワーク（観客ルートの状況、都市ボラ・警備の配置状況確認）



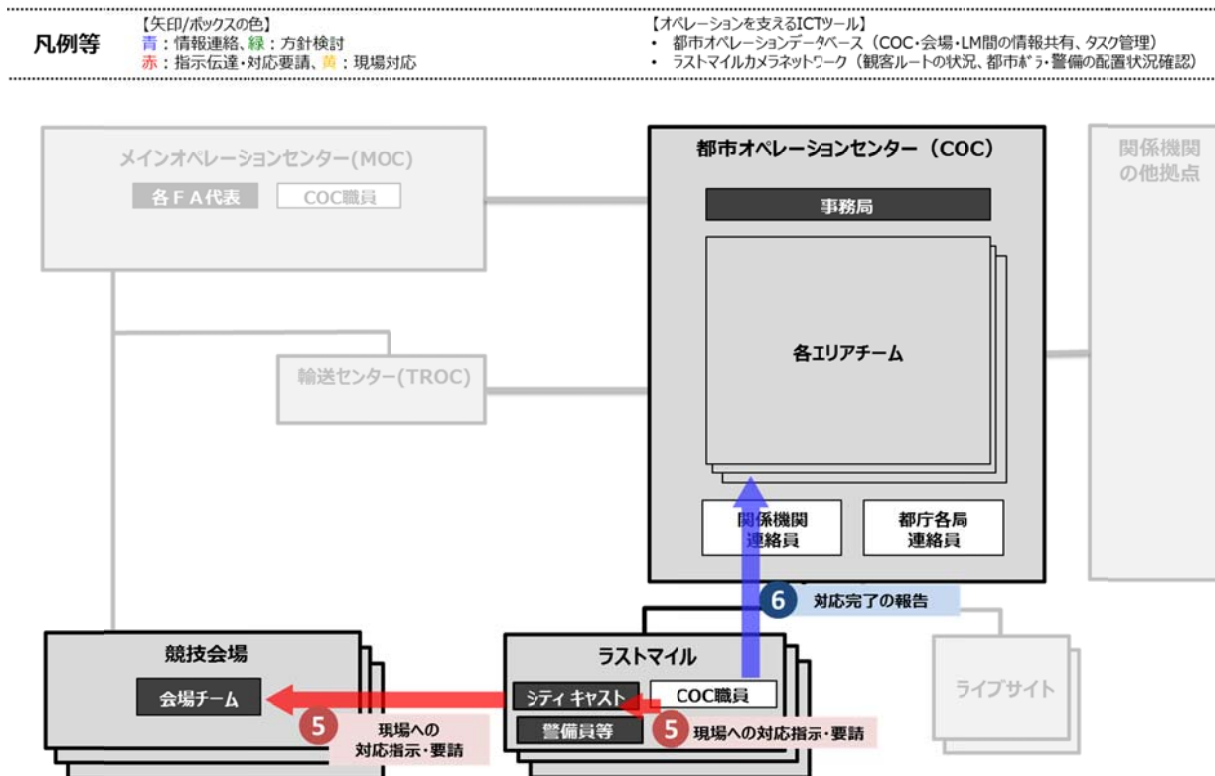
③観客誘導に係る方針の協議

- 輸送センターと連携し、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

- 代替ルートの使用等の対応方針について、必要に応じて競技会場所在区市等関係機関へ連絡する。

[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。

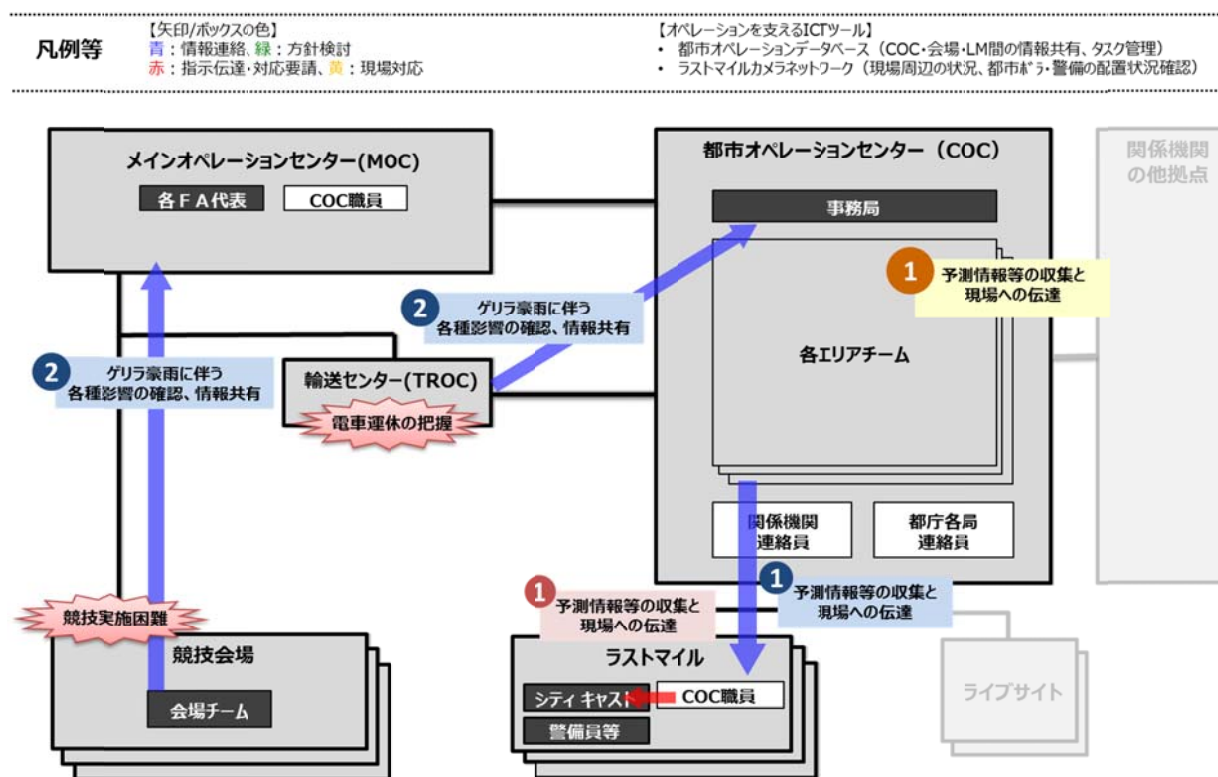
⑥対応完了の確認・報告

- シティ キャスト及び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豪雨に伴う電車運休・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

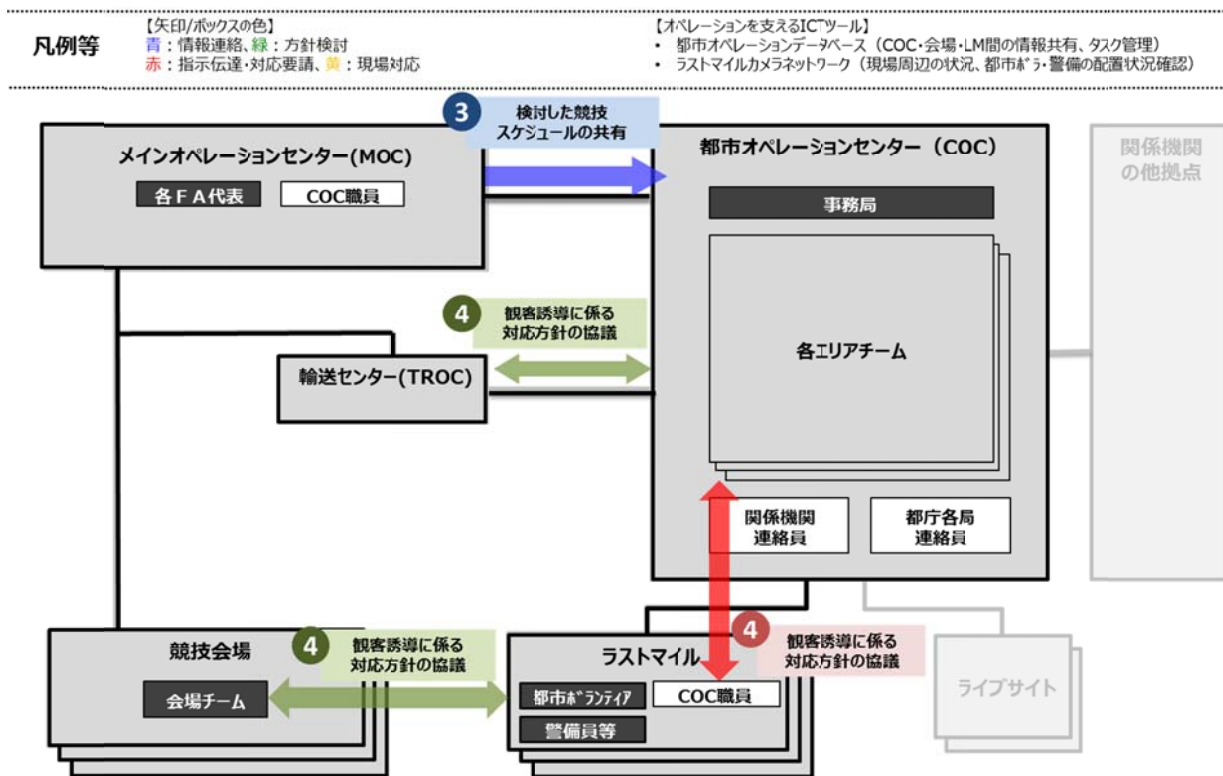
- ゲリラ豪雨の予測情報や発生状況を収集する。
 - 収集した情報を都市オペレーションデータベースに登録し、シティキャスト及び警備事業者等に共有する。
 - 以降、事案対応の情報集約・進行管理を行う。
- シティキャストに、ラストマイル上の観客に天気予報の周知をするように指示する。
- 豪雨で破損の恐れがある仮設設備の退避を行う。

※豪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 ゲリラ豪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

- MOC から、競技スケジュールの変更について情報共有を受ける。
 - 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。

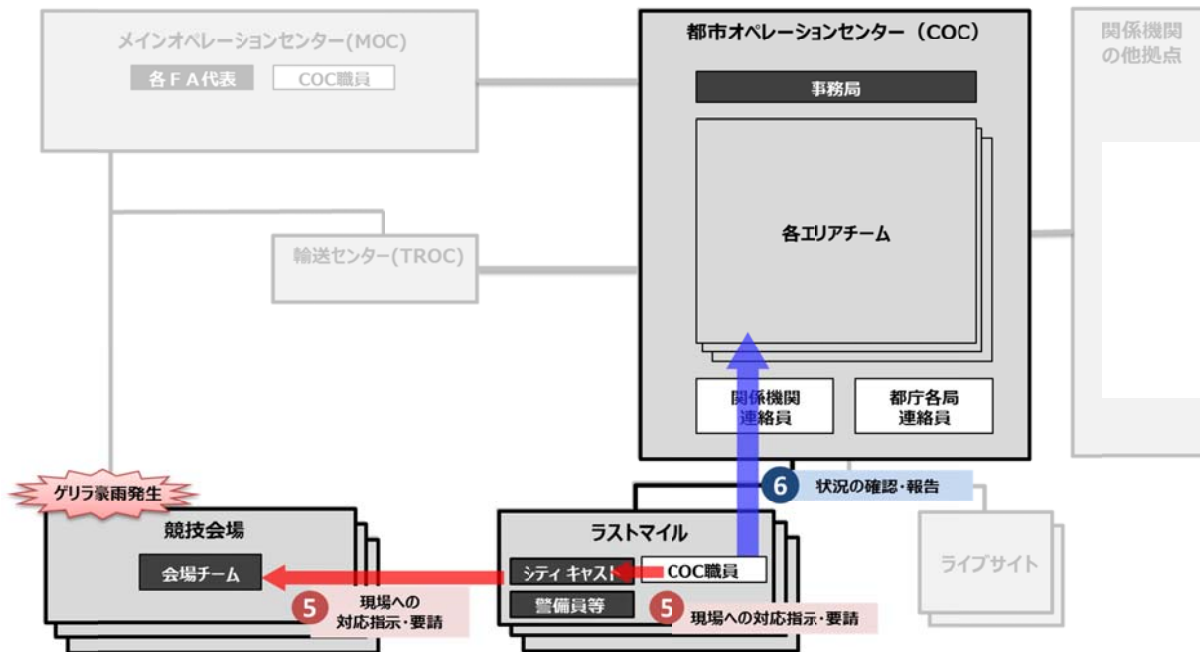
④ 観客誘導に係る方針の協議

- 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] ゲリラ豪雨発生中の対応

凡例等	【矢印/ボックスの色】	【オペレーションを支えるICTツール】
	青：情報連絡、緑：方針検討 赤：指示伝達・対応要請、黄：現場対応	・都市オペレーションデータベース（COC・会場・LM間の情報共有、タスク管理） ・ラストマイルカメラネットワーク（現場周辺の状況、都市ボラ警備の配置状況確認）



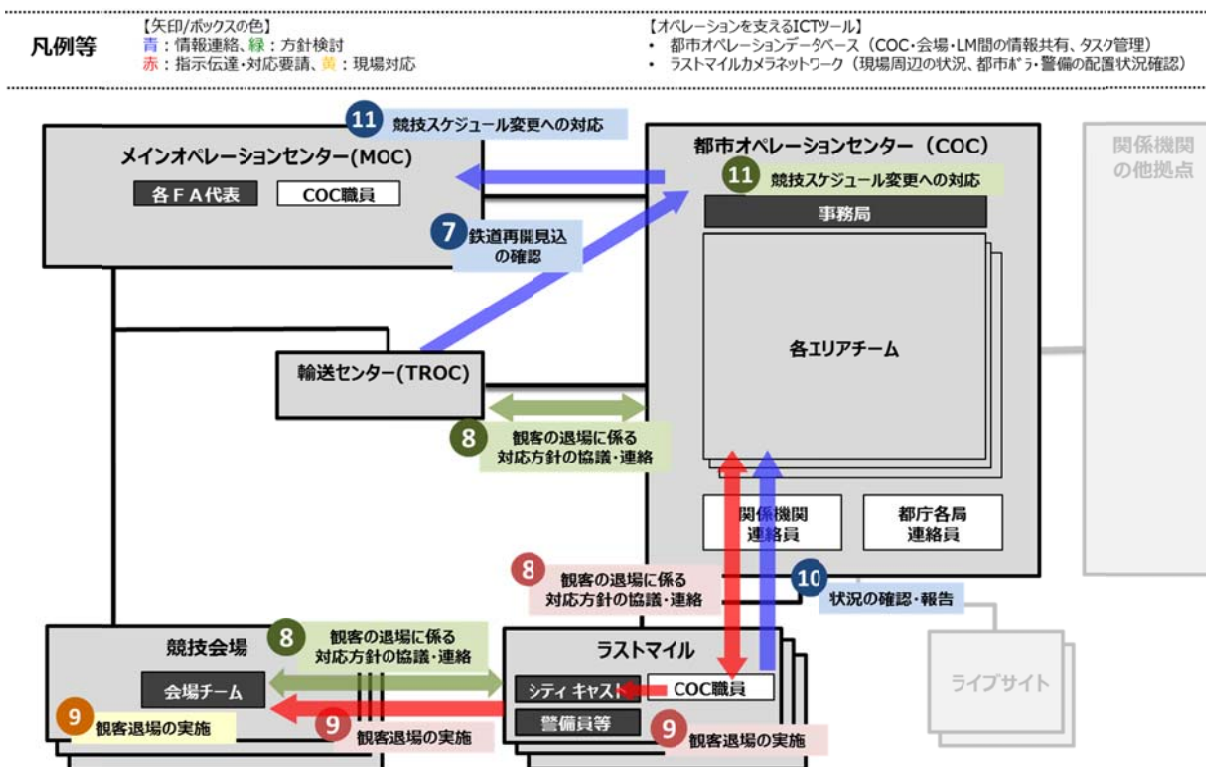
⑤ 現場への対応指示・要請

- 対応方針に基づき、シティキャストに以下の指示を行う。
 - 観客への電車運休及び競技スケジュール変更の周知
 - 観客への安全な場所への退避の呼びかけ
- 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 鉄道の再開見込の確認

- 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、シティキャスト及び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

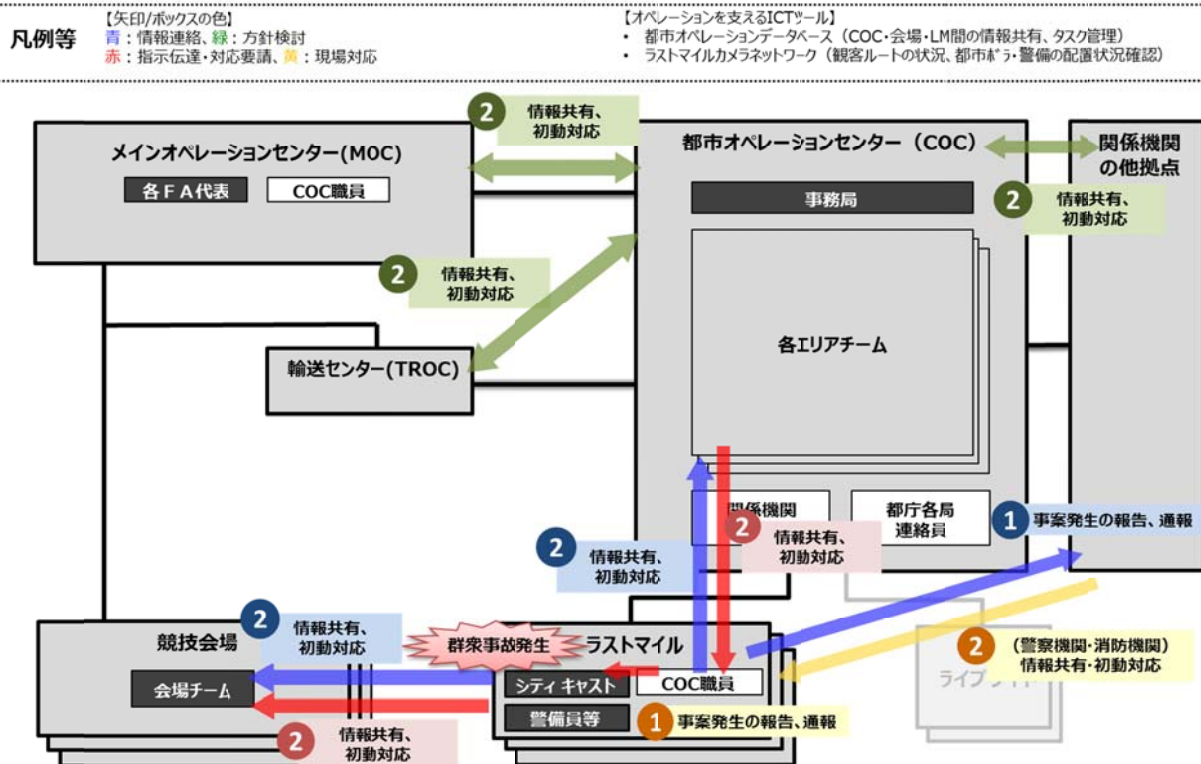
- 随時ラストマイルにおける対応状況を確認し、報告する。

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。
 - 競技会場所在区市等関係機関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シティ キャストのシフト調整を行う。
 - 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



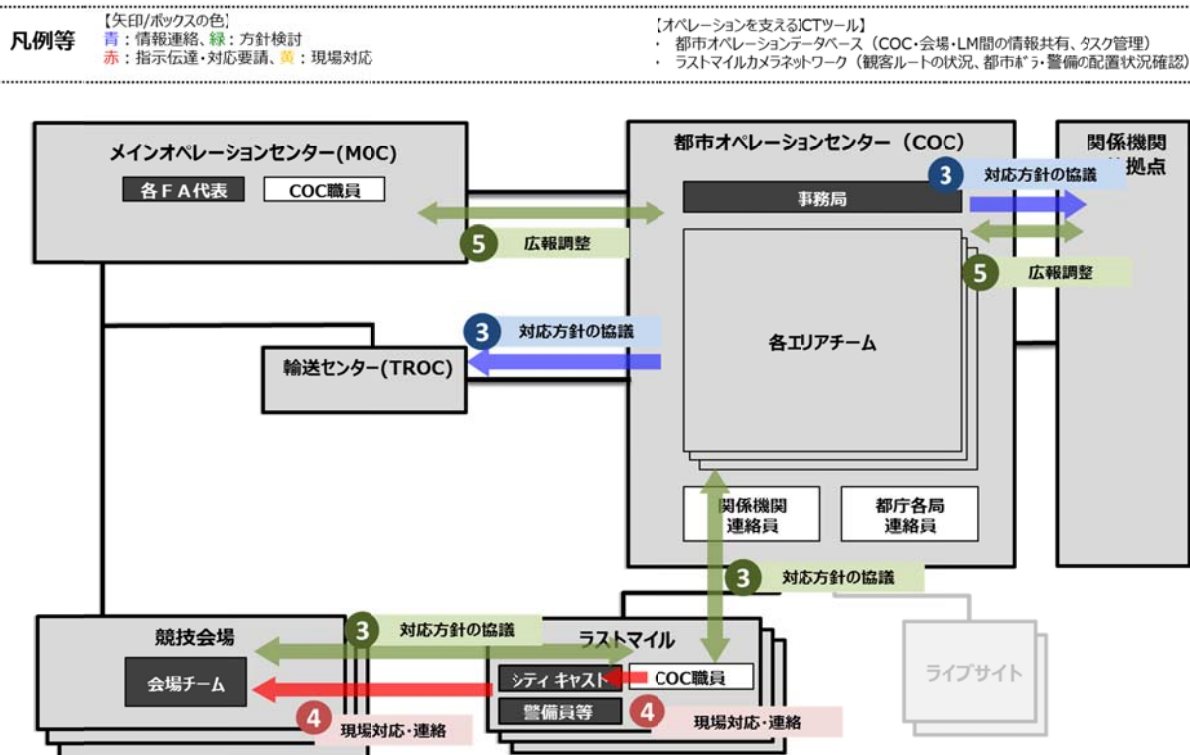
① 事案の発生報告・通報

- 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、消防機関からの助言及び要請を踏まえ、現場対応について指示を行う。
- シティキャストに、落ち着いて行動するとともに事故発生現場に向かわないように、ラストマイル上の観客への呼びかけを指示する。
- 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助言及び要請を踏まえ、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待機場所への誘導、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。

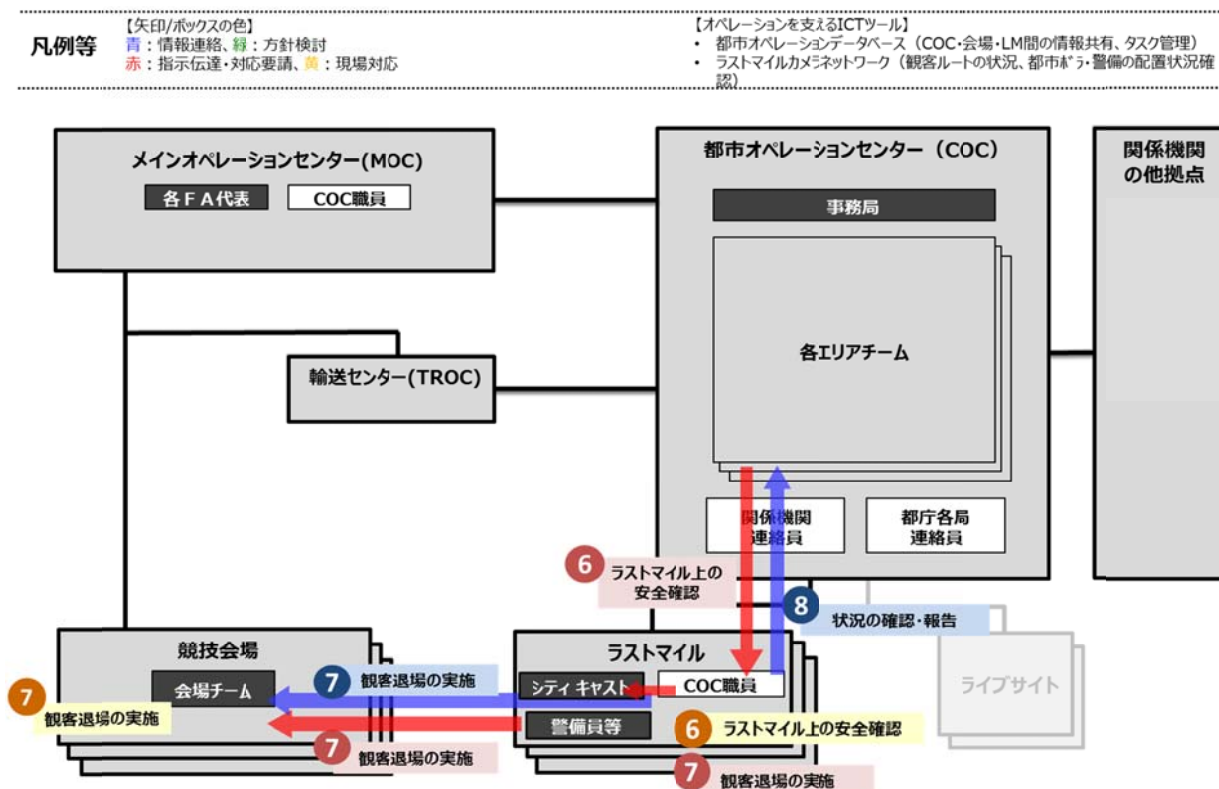
④現場対応・連絡

- 対応方針に基づき対応（警備事業者等と連携した一時待機場所への誘導、シティキャストによる観客への情報提供、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、警備事業者等による適切な観客の整理・誘導、一時待機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の際の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、シティ キャスト及び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) 大規模イベント開催時の関係機関との連携体制

大会運営に係る総合的な連絡調整機能を発揮するため、今後、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・ルール等を定めていく。

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、都が開催都市として大規模な国際イベントを誘致する際にも役立てていく。

(2) ICT ツールを活用した都市運営

東京 2020 大会に向けて、都市情報の効率的な集約、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、事案発生時の対応の管理等において、ICT ツールの活用を今後具体的に検討していく。

(3) ラストマイル上の暑さ対策や利便設備

東京 2020 大会に向けて、都庁各局等と連携し、暑さ対策や Wi-Fi 等利便設備の設置・維持管理を行う。

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