

# 東京2020大会における都市運営に係る基本方針について

平成30年3月9日  
オリンピック・パラリンピック  
及びラグビーワールドカップ  
推進対策特別委員会

## 1 大会における都市運営の役割

- ・円滑な大会運営の支援
- ・大会が都民生活に与える影響の軽減

## 2 大会における都市運営の取組

### (1) 大会運営に係る総合的な連絡調整

- ・大会運営に係る情報集約、関係機関等との連絡調整
- ・都市情報の集約、異常発生時の対応

### (2) 競技会場周辺における取組

- ・観客への案内、路上美化、暑さ対策等
- ・事故等への対応

### (3) 輸送・交通に係る取組

別途策定の「輸送運営計画」に定める

## 3 都市オペレーションセンター（仮称）の設置

大会における都市運営に取り組むため、「都市オペレーションセンター（仮称）」を設置

### (1) 設置期間・運営時間

大会時及びその前後に設置し、大会中は24時間体制

### (2) 関係機関等との連携体制

組織委員会メインオペレーションセンター等との緊密な連携体制構築

### (3) 大会運営に係る総合的な連絡調整

- ・競技の実施状況や会場内の混雑状況など大会運営情報を集約し、関係機関等に情報共有
- ・組織委員会から支援要請があった場合に関係機関等と連携して対応
- ・水質や大気等の状況、ライフライン、感染症の発生状況など都市情報を集約し、大会への影響を分析
- ・大会に影響を及ぼす事態発生時には、関係機関等と連携して対応

### (4) 競技会場周辺対応

- ・競技会場周辺の状況を把握し、関係機関等と情報共有
- ・観客の流動状況に合わせた都市ボランティアの配置調整
- ・道路上の障害物の除去や路面清掃
- ・仮設トイレなど利便設備の維持管理
- ・怪我人や急病人など事故等発生時には、関係機関等と連携して対応

### (5) 大会後について

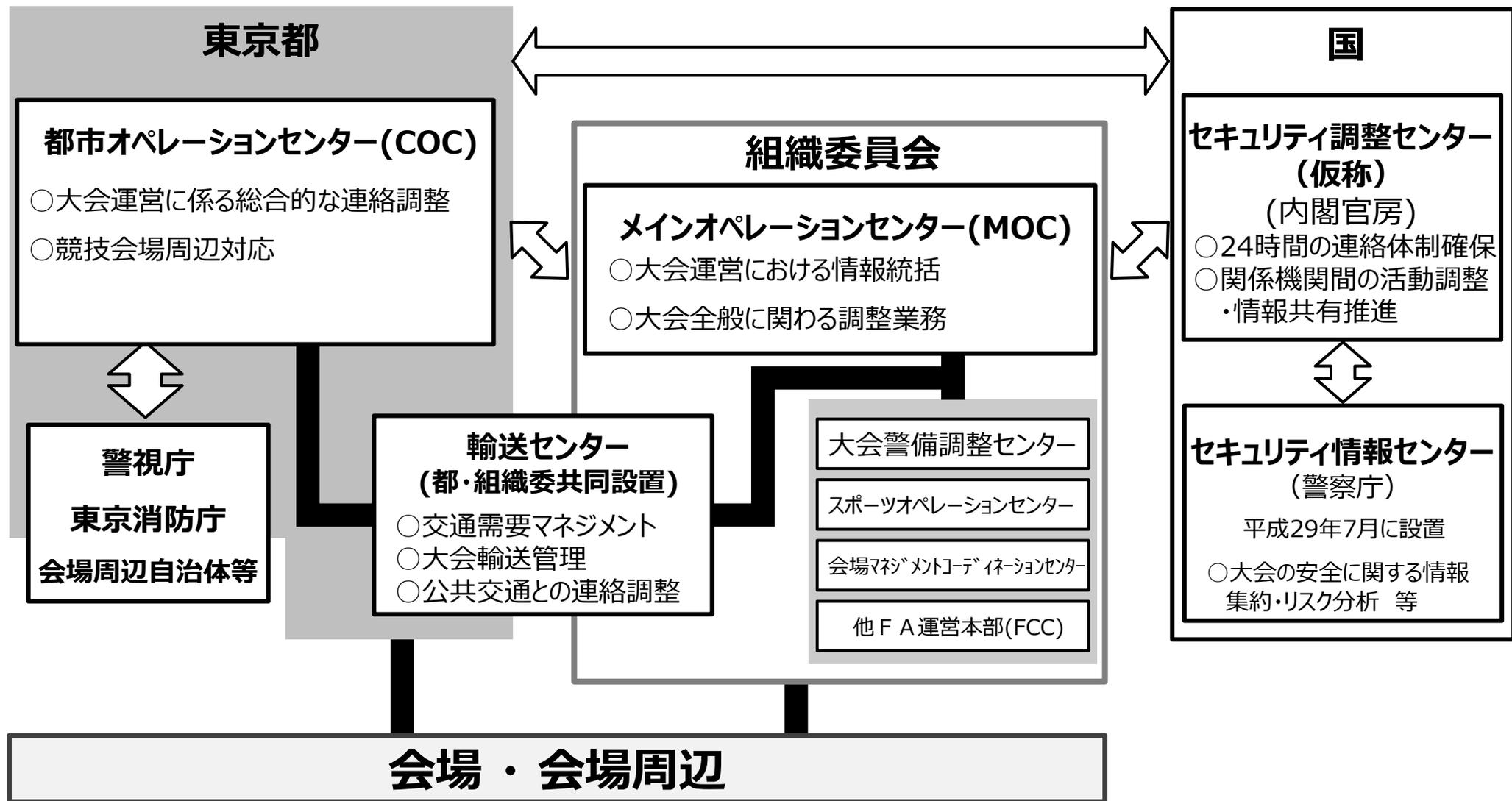
- ・都市オペレーションセンター（仮称）の設置にあたり、都庁関係局等が保有する都市情報を効率的に集約する仕組みを検討し、今後の都政に活用

## 4 大会に向けた都市運営に資する取組

大会に向けて都市運営に資する取組を進めていく（テロ・防災対策等、バリアフリー化の推進、暑さ対策、外国人観光客の受け入れ）

今後、本方針に基づき、大会運営に係る総合的な連絡調整や競技会場周辺における取組について、具体的に検討していく。

# 都市オペレーションセンター（仮称）の連携体制イメージ



# 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

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	本方針の位置付け .....	1
1.2	本方針で用いられる用語 .....	2
2.	大会における都市運営の役割と取組.....	3
2.1	大会における都市運営の役割.....	3
2.2	大会における都市運営の取組.....	4
3.	都市オペレーションセンター（仮称）の設置 .....	6
3.1	都市オペレーションセンターの全体像 .....	6
3.2	大会運営に係る総合的な連絡調整機能 .....	8
3.3	競技会場周辺対応に係る機能.....	12
3.4	大会後について .....	13
4.	大会に向けた都市運営に資する取組.....	14

# 1. はじめに

---

東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京2020大会」又は「大会」という。）まで残り二年半となり、開催都市である東京に世界中の注目が集まっている。

また、東京2020大会は国内の他のイベントに類を見ない大規模な大会であり、選手等大会関係者や観客など国内外から多数の来訪者が見込まれている。

そこで都は、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会（以下「組織委員会」という。）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、東京2020大会を史上最高の大会として成功に導かねばならない。

このため、都は組織委員会及び関係機関等と連携しながら、こうした大会における都市運営に関わる様々な事項について、十分に検討し計画した上で大会に向けて着実な準備を進めていく。

## 1.1 本方針の位置付け

---

本方針は、東京 2020 大会を万全な体制で迎えるため、円滑な大会運営を支援し都民生活への影響を軽減するための東京都における大会時の都市運営の取組について今後の基本的な方針を策定するものである。

なお、記載内容には検討段階のものが含まれ、今後変更が生じる可能性がある。

本方針を策定する目的は以下のとおりである。

- ・東京 2020 大会における都市運営の取組について全体像を明らかにすること。
- ・この全体像を関係機関等と共有し、具体的な検討と準備を進めること。

## 1.2 本方針で用いられる用語

本書で使用する主な用語は以下の通りである。

### 【本書で使用する主な用語】

用語	正式名称・意味
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 大会における都市運営の取組を担うため都が構築する部門
TROC	Transport Operation Centre（輸送センター）の略称 大会時の交通・輸送の管理や交通機関との連絡調整を担う都と組織委員会 が大会のために共同で設置する機関
MOC	Main Operation Centre（メインオペレーションセンター）の略称 大会運営に係る情報を総括し、大会全般の調整業務を行う組織委員会の 機関
FA	Functional Area の略称 業務を機能別に分担する組織委員会の部署
FCC	Functional Coordination Centre の略称 大会期間中に MOC をサポートする FA の運営本部
ラストマイル	競技会場周辺の駅から競技会場入口（入場者のチケット等の確認を行う ソフトチェックポイント）までの、観客が歩行するルート
パラレルイベ ント	大会時に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. 大会における都市運営の役割と取組

---

### 2.1 大会における都市運営の役割

---

大会における都市運営の役割は以下のとおりである。

#### (1) 円滑な大会運営の支援

組織委員会が円滑な大会運営を行うためには、組織委員会、都、その他関係機関等多様な組織間で緊密な情報共有・連絡調整が行われることが不可欠である。

さらに、大会運営の前提として、上下水道等ライフラインの安定供給、公衆衛生・環境衛生の確保、サイバーセキュリティ、治安・防災対策など安定した都市機能が維持されなければならない。そして、大会運営に影響を及ぼす事象が発生した場合には、その影響の程度に応じて都市として適時・的確な対応を実施するとともに、正確な情報を迅速に都民に提供することが必要である。

また、特に多くの観客が集中する競技会場周辺において、外国人を含む観客に対する適切な案内、熱中症を防ぐための暑さ対策や障害のある方の円滑な移動を可能とするバリアフリー化の推進など、都市として東京を訪れる人々に安全で快適な経験を提供していかなければならない。

#### (2) 大会が都民生活に与える影響の軽減

円滑な大会運営の実現を目指す一方、国内外から多数の来訪者を受け入れる中で、公共交通機関の混雑など大会が都民生活や経済活動に与える影響をできる限り軽減していかなければならない。

特に観客が集中する競技会場周辺において、交通需要やパラレルイベントの調整等を行い、都民生活との調和を図っていく必要がある。

## 2.2 大会における都市運営の取組

---

前項に示した大会における都市運営の役割を果たすため、以下の取組を実施していく。

### (1) 大会運営に係る総合的な連絡調整

都は大会時、組織委員会と緊密な連携体制を構築し、大会運営に係る情報を随時集約し、都庁関係局及び関係機関に迅速に共有するなど連絡調整を実施する。

また、都市機能を支える関係機関等と連携し、各機関が日頃から保有する都内の都市機能に係る情報について一元的な集約を行った上で異常が無いか確認する。そして、大会運営に影響を及ぼし得る事態が発生した場合、関係機関等と連携して迅速に対応を行い、大会運営への影響の軽減を図る。

さらに、大規模な自然災害、テロ、サイバー攻撃、感染症の流行など大会運営に著しい影響を及ぼす事態が発生した場合には、選手等大会関係者及び観客の安全を守るとともに、都民の生命・健康の確保や、都民生活及び社会機能を維持するための対策を講じる。これに係る具体的な取組は別途策定する「東京2020大会の安全・安心の確保のための対処要領」に定める。

### (2) 競技会場周辺における取組

大会時に観客が集中する競技会場周辺、特にラストマイルにおいては、円滑な大会運営を支援するとともに都民生活への影響を軽減するため、様々な対応が必要となる。

このため都と組織委員会は、次項に記載する取組について、会場周辺自治体等と連携しながら検討を進め、準備する。

また、競技会場周辺において観客の大規模な滞留、怪我・急病人の発生や事故等の事案が発生した場合には、組織委員会や関係機関等と連携して迅速な対応を行い、観客の安全確保や大会運営への影響の軽減を図る。

### 【ラストマイル上の取組（例）】

項目	業務内容
ルート上の警備誘導	警備員の配置、標識の設置
歩行者への案内	都市ボランティアによる会場への案内、観光案内
祝祭感の創出	ルート装飾、エンターテインメントの実施
路上美化	路面清掃、ごみへの対応
暑さ対策	日除け、ミスト、給水所等の設置
利便設備	仮設トイレ、Wi-Fi、休憩所等の設置
パラレルイベント対応	イベント主催者との調整
アクセシビリティ対応	仮設物設置等にかかる調整 等

### （３）輸送・交通に係る取組

都と組織委員会は、大会時に多数訪れる大会関係者や観客等に質の高い輸送サービスを提供し、大会に係る円滑な輸送の実現と都市活動の安定の両立を図っていく必要がある。

そのため、都、組織委員会共同で輸送センターを設置し、以下の取組を実施する。

#### ①都市交通需要マネジメント（TDM）

都市交通全体の把握・管理、全体交通需要の予測・把握、情報発信 等

#### ②大会輸送管理

大会関係者輸送全体の把握・管理、観客輸送全体の把握・管理 等

#### ③インフラ運行等管理

交通管理者、道路管理者、交通事業者等との連絡調整 等

輸送・交通に係る具体的な取組内容は、別途策定される「輸送運営計画」に定める。

#### ○TDMとは

Transportation Demand Management（交通需要マネジメント）の略称。

大会が交通に与える影響を把握し、混雑予測を発信すること等により、公共交通への転換、需要分散・平準化を促し、道路交通や公共交通機関の混雑を緩和していく取組

## 3. 都市オペレーションセンター（仮称）の設置

---

### 3.1 都市オペレーションセンターの全体像

---

都は、大会における都市運営に取り組むため、組織委員会及び関係機関等との緊密な連携と、競技会場周辺における各種取組や事故等への対応を担う「都市オペレーションセンター（仮称）」を設置する。

#### （1）目的・役割

都市オペレーションセンターは、都庁関係局、組織委員会、輸送センター、国、警視庁、東京消防庁、会場周辺自治体など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・連絡調整の中心的な役割を果たす。加えて、都市ボランティアの配置調整やラストマイル上での事故対応など、競技会場周辺において各種取組を実施する。

#### （2）設置期間・運営時間

都市オペレーションセンターは大会期間中及びその前後に設置し、大会時は24時間体制で運営する。

#### （3）機能

都市オペレーションセンターは、実施する取組に応じて、以下の2つの機能を持つ。

##### ①大会運営に係る総合的な連絡調整機能

- 大会運営に係る情報統括・連絡調整
- 都市情報の集約・都市機能の維持

##### ②競技会場周辺対応に係る機能

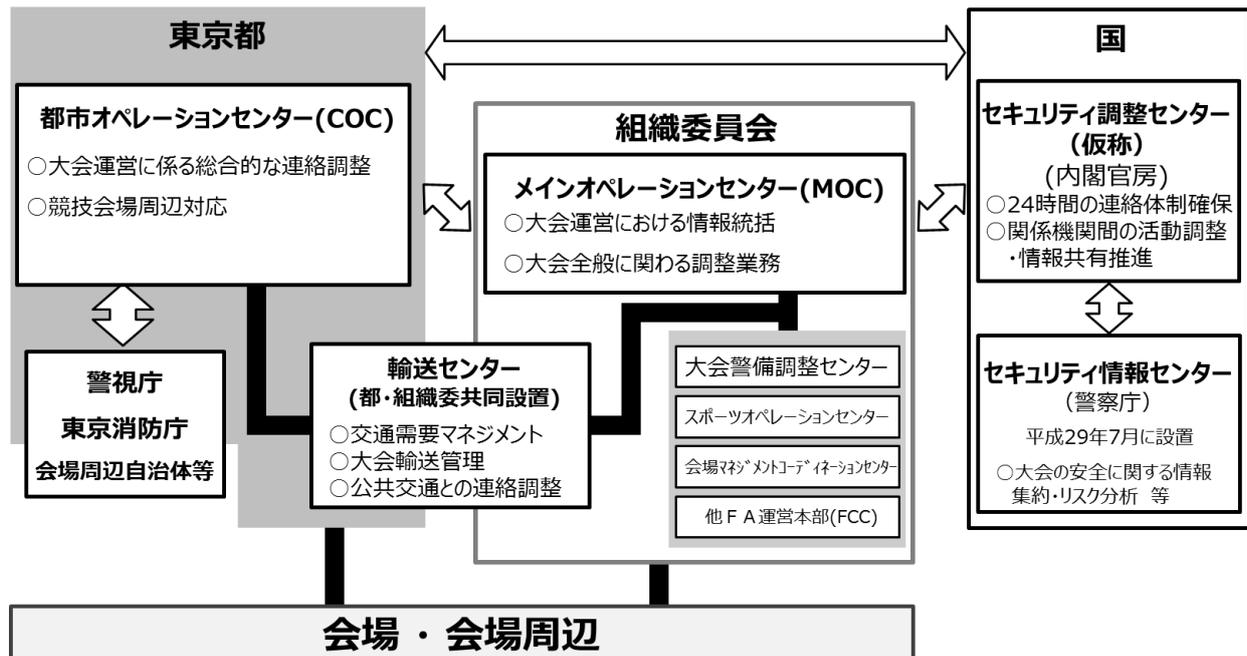
- ラストマイルにおける各種取組の実施
- 競技会場周辺の状況把握と事故等への対応

各機能の詳細については後述する。

#### (4) 関係機関等との連携体制

都市オペレーションセンターは都庁関係局、組織委員会及び関係機関等との緊密な連携体制を構築するため、連絡員を配置するなど常時の連絡体制を確保し、情報共有及び連絡調整を行う。

【都市オペレーションセンター（仮称）の連携体制イメージ】



## 3.2 大会運営に係る総合的な連絡調整機能

---

### (1) 大会運営に係る情報統括・調整

#### ①大会運営情報の集約・連絡調整

都市オペレーションセンターは競技の実施状況や会場内の混雑状況など大会運営に係る情報の集約及び連絡調整に当たり、以下のとおり対応する。

- 組織委員会 MOC と定期的に会議を開催し情報共有を行うほか、双方のセンターに連絡員を配置し、随時の情報共有や連絡調整について一元的に対応する。
- 集約した情報について整理した上で、都庁関係局及び関係機関に定期的に情報提供する。
- 事故等により大会運営に問題が発生し、組織委員会から支援要請があった場合、速やかに対応する。

#### ②事態発生時の対応

都市オペレーションセンターは大会運営に問題が発生し、組織委員会から支援要請があった場合、都庁関係局及び関係機関と連携し、迅速に対応を行う。

- 組織委員会から速やかに事態の詳細について情報提供を受ける。
- 関係機関等に情報を共有し、対応策について組織委員会及び関係機関等と共に検討する。
- 事態への対応状況及び今後の見通しについて、組織委員会から随時報告を受け、関係機関等と共有する。また、大会に関連して都民に必要な情報を適切に発信するための調整を行う。

#### ③事態収束後の対応

都市オペレーションセンターは、事態の収束後、以下のとおり対応する。

- 事態の対応経過及び収束状況について組織委員会から連絡を受け、関係機関等と情報共有を行う。
- 事態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、大会における都市機能の維持に係る都域の各種情報（以下「都市情報」という。）について一元的に集約する。集約した情報を基に都市機能に異常がないかを確認し、組織委員会への情報提供を行う。

### ①集約する都市情報と主な収集元

都市オペレーションセンターは下表に示した項目の都市情報を一元的に集約する。

【集約する主な情報の項目と収集元案】

区分	項目	収集元
ライフライン	上下水道の運用状況	水道局、下水道局
	電気・ガス・通信の運用状況	東京電力、東京ガス、NTT
公衆衛生	水道水の水質	水道局
	感染症、食中毒の発生状況	福祉保健局
環境衛生	放射線量	福祉保健局、水道局
	大気（光化学スモッグ等）	環境局
交通情報	交通機関の運行状況、道路交通状況等	輸送センター
その他 (気象・災害・サイバーセキュリティ・治安)	気象情報、暑さ指数	気象庁、環境省
	自然災害に係る警報・注意報の発表状況	気象庁
	火災・救急事案の発生及び対応状況	東京消防庁
	事件・事故の発生及び対応状況	警視庁
	行政サービスにおけるサイバーセキュリティの状況	総務局
	国家規模のテロ、サイバー攻撃等のリスク発生状況	国（セキュリティ調整センター（仮称）等）

## ②都市情報の集約・対応

都市オペレーションセンターは、都市情報の集約に当たり、以下のとおり対応する。

- 集約した都市情報について、大会への影響を分析し異常がないか確認の上、日次で報告書を作成し、組織委員会と情報共有を行う。
- 大会運営に係る情報を踏まえながら、大会が都市機能や都民生活に影響を及ぼす可能性について、都庁関係局及び関係機関と連携し、情報集約及び分析を行い、必要な対応を行う。
- 大会運営に影響を及ぼし得る事態が発生した場合、速やかに対応する。

## ③異常発生時の対応

都市オペレーションセンターは大会運営に影響を及ぼし得る事態が発生した場合には、都庁関係局、組織委員会及び関係機関と連携し、迅速に対応を行う。

- 大会に影響を及ぼし得る事態が発生した場合、速やかに関係機関等から連絡を受けるとともに事態の詳細について確認する。
- 組織委員会に速やかに情報を共有し、発生した事態による大会運営への影響について組織委員会と共に分析を行う。
- 事態による大会運営への影響について、関係機関等へ情報共有を行う。
- 発生した事態に対して、大会運営への影響を軽減するための対応を組織委員会及び関係機関等と共に検討する。
- 事態への対応状況及び今後の見通しについて、関係機関等から随時情報提供を受け、組織委員会と共有する。また、大会に関連して都民に必要な情報を適切に発信するための調整を行う。
- 大規模災害等、大会運営に著しい影響を及ぼす事態が発生した場合には、大会開催・継続の可否等の判断に必要な情報を収集し、組織委員会と共有する。大会運営に係る判断の結果に応じて、関係機関等と連携して適切に対応する。

#### ④事態収束後の対応

都市オペレーションセンターは、事態の収束後、以下のとおり対応する。

- 事態の対応経過及び収束状況について関係機関等から連絡を受け、組織委員会と情報共有を行う。
- 事態収束後の大会運営状況について組織委員会に確認し、関係機関等と情報共有を行う。
- 事態の対応経過等を検証し、以降の対応方針に反映する。

### 3.3 競技会場周辺対応に係る機能

---

#### (1) ラストマイルにおける各種取組の実施

都市オペレーションセンターは、都庁関係局、組織委員会、会場周辺自治体、関係機関等と連携しながら、ラストマイルにおいて以下のような取組を実施する。

- 観客等に対する会場への案内や観光案内を行う都市ボランティアの配置調整を行う。
- 道路・公園管理者等と連携し、障害物の除去や道路の路面清掃について対応する。
- 都庁関係局等と連携し、Wi-Fi 等利便設備の維持管理を行う。
- 会場周辺自治体等と連携し、パラレルイベント等に関する調整を行う。

#### (2) 事故等への対応

都市オペレーションセンターは、競技会場周辺の状況を随時把握しながら、観客の大規模な滞留、怪我人・急病人の発生や事故・災害など、様々な事案に対して組織委員会及び関係機関等と連携し対応する。

##### ① 競技会場周辺の状況把握・情報共有

都市オペレーションセンターは、競技会場周辺の状況把握のため、以下のとおり対応する。

- 現地に配置した都市オペレーションセンター職員（以下「現地派遣職員」という。）が、周辺環境や観客流動等の情報を随時収集する。
- 警視庁から、現地の治安状況等について情報提供を受ける。
- 東京消防庁から、現地の火災・救急事案の発生状況等について情報提供を受ける。
- 輸送センターから、交通の状況等について情報提供を受ける。
- 組織委員会から、競技の運営状況や警備状況等について情報提供を受ける。
- 会場周辺自治体等から、パラレルイベントの実施状況等について情報提供を受ける。

収集した情報を整理し、適宜関係機関等に情報提供を行う。

## ②事故等発生時の対応

都市オペレーションセンターは、競技会場周辺における事故等の発生を把握した場合、以下のとおり対応する。

- 現地派遣職員から事故等の詳細情報を収集するとともに、組織委員会及び関係機関等と情報共有を行う。
- 事故等による大会運営への影響分析や影響を軽減するための対応策について組織委員会及び関係機関等と共に検討を行う。
- 事故等への対応状況及び今後の見通しについて、組織委員会及び関係機関等と随時情報共有を行う。また、大会に関連して都民に必要な情報を適切に発信するための調整を行う。

## ③事故等の収束後の対応

都市オペレーションセンターは、事故等の収束後、以下のとおり対応する。

- 事故等の現場での対応経過及び収束状況について、現地派遣職員から報告を受け、関係機関等と情報共有を行う。
- 事故等の対応経過等を検証し、以降の対応方針に反映する。

## 3.4 大会後について

---

都市オペレーションセンターの設置に当たり、都庁関係局や関係機関が日頃から保有するライフラインや公衆衛生・環境衛生、都のサイバーセキュリティの状況等の都市情報を効率的に集約する仕組みを検討する。

大会後はこの仕組みを基本として、都市機能に異常が発生した場合に迅速・的確に状況を把握し、対応できるようにするなど、今後の都政に活用していく。

## 4. 大会に向けた都市運営に資する取組

---

都は前項までに述べたもののほか、東京 2020 大会に向けて様々な都市運営に資する取組を進めている。本項は特に大会に関わりの深い事業について記載する。

### (1) テロ・防災対策等

- **競技会場等重要施設への水道供給ルートの配水管耐震継手化（水道局）**  
耐震性の劣る経年管や初期ダクタイル鋳鉄管を対象に、震災時における断水等の被害軽減を目的として、抜け出し防止機能を有する耐震継手管や鋼管への取替を実施するもの
- **競技会場周辺等での重点的な道路陥没対策（下水道局）**  
下水道の取付管が破損した場合、道路陥没の恐れがあることから、万が一に備え、競技会場周辺等を対策重点地区として、衝撃に強い硬質塩化ビニル管への取替を実施する。
- **官民一体となった諸対策の推進及び警戒警備の強化（警視庁）**  
テロやサイバー攻撃に備え、警戒警備を強化するとともに、官民一体となったパートナーシップ活動等を通じ、各種安全対策を推進する。
- **テロ災害に対する救出救助体制の充実強化（東京消防庁）**  
大規模テロ発生時等でも消防活動体制を確保できる、新たな部隊運用を構築し、迅速な救出救助・救急搬送体制を確立する。
- **競技会場等における大会特有の事象を考慮した防火安全指導（東京消防庁）**  
大規模かつ多数の外国人等が訪れる競技会場等に対して実効性のある火災予防対策を推進するとともに、火災等の災害発生時に大会関係者が迅速に対応できる体制を確保する。

### (2) バリアフリー化の推進

- **競技会場周辺等における歩車道段差の解消等バリアフリー化の推進（建設局・港湾局）**  
大会後も多くの人を訪れることが予想される競技会場周辺等の道路、公園において更なるバリアフリー化を進め、誰もが安全・安心、快適に利用できる空間の創出を進めていく。

### (3) 暑さ対策

- **競技会場等周辺における暑さ対策の推進（環境局）**

競技会場周辺で、現に観光客等が多く集まる地域において、暑さ対策設備の整備に係る経費を補助しクールエリアを創出

- **クールスポットの創出支援（環境局）**

人が自由に入出りできる施設等の暑さを緩和する暑さ対策設備の整備に係る経費を補助しクールスポットを創出

- **打ち水等暑さ対策の気運醸成（環境局・下水道局）**

涼を得るための江戸の知恵である「打ち水」が、東京のおもてなしとして定着することを目指して、「打ち水日和」と銘打った打ち水キャンペーンを展開するほか、暑さ対策設備を体験する場を提供することでその普及を促進する。

なお、下水道局では打ち水に使用する「再生水」の提供を行う。

- **遮熱性舗装の整備（建設局）**

都道において、センター・コア・エリアを中心とした重点エリア内で想定される路上競技コース（車道）について、遮熱性舗装等を整備する。

併せて、想定される競技会場周辺・路上競技コース等（車道）に遮熱性舗装等を実施する区市に対して補助を行い、整備を促進する。

- **街路樹の樹形拡大による夏の暑さ対策（建設局）**

路上競技コースに想定される路線や主要競技会場までのアクセスルートとなる路線について、夏の強い日差しを遮る木陰を確保するため、樹形を大きく仕立てる計画的な剪定を進める。

- **臨海部における道路の遮熱性舗装等の整備（港湾局）**

臨海部における道路の暑さ対策として、大会競技の路上コース（トライアスロン）に予定されている台場地区の車道上に遮熱性舗装を整備する。

競技会場周辺の観客動線となる歩道に日差しを遮る緑陰を確保する。

また、臨海副都心内の駅前広場、シンボルプロムナード公園等で、暑熱対応設備について効果検証の上で導入を図るなど、暑さ対策に向けた取組を更に推進する。

- **東京 2020 大会に向けたミスト設備の導入支援（水道局）**

環境局が実施する「クールスポット創出支援事業」等により微細ミスト設備を設置する区市町村、事業者（法人、個人）を対象に、水道に関する技術サポート、水道料金の減免等の支援を行う。

- **競技会場等における仮設水飲み場の設置（水道局）**

競技会場となる武蔵野の森総合スポーツプラザ等に仮設水飲み場を設置し、水道水の飲用機会を創出する。

#### (4) 外国人観光客の受け入れ

- **外国人等に対する熱中症関連情報の提供（関係各局）**  
ホームページやポスター、区市町村支援等により、熱中症に係る広報を実施
- **外国人患者の受け入れ体制の整備（福祉保健局）**  
外国語対応可能な医療機関等の多言語による情報提供、医療機関における外国人患者の受入体制の整備に対する支援、症状に応じて受診できる地域の仕組みづくりなどを実施する。
- **都立病院における外国人患者の受け入れ体制の整備（病院経営本部）**  
診療内容の多言語化や異文化圏の習慣等を踏まえた患者対応を進め、外国人が安心して適切な医療を受けられる環境を整備する。
- **観光案内所の拡充（産業労働局）**  
外国人旅行者が多く訪れる地域に広域的な観光案内拠点を整備するとともに、都内の観光案内窓口を拡充する。
- **宿泊・飲食・観光施設での多言語対応や、多様な文化・習慣を持つ旅行者への対応（産業労働局・港湾局）**  
外国人旅行者に向けた多言語対応など事業者が行う取組を促進する。また、ムスリム等多様な文化や習慣の理解促進に向けて、受入対応セミナーや専門家派遣等を実施する。
- **多言語による案内標識等の充実（産業労働局・港湾局・建設局）**  
外国人旅行者が多く訪れる地域等に対し、多言語やピクトグラムで表記した観光案内標識等の整備を進める。
- **無料 Wi-Fi やデジタルサイネージの整備の推進（産業労働局・港湾局）**  
Wi-Fi アンテナの整備を推進するほか、観光案内所にデジタルサイネージを設置し、観光情報を多言語で提供する。
- **119番通報の多言語対応等、外国人への対応を踏まえた体制の整備（東京消防庁）**  
東京2020大会を契機に訪れる外国人観光客のために、多言語に対応した119番通報や消防署の窓口業務対応、防災に関する情報発信を実施する。