

**東京 2020 大会における
都市オペレーションセンター
運営マニュアル**

東京都 オリンピック・パラリンピック準備局

内容

第1章	はじめに	1
1.1	本マニュアルの目的	1
1.2	本マニュアルで用いられる用語	2
第2章	COCの体制・機能等	4
2.1	COCについて	4
2.1.1	目的・役割	4
2.1.2	COCの機能	5
2.1.3	COCの組織体制	5
2.1.4	COCの運営フェーズ	15
2.2	競技会場周辺等における取組と対応	16
2.2.1	ラストマイルにおける取組	16
2.2.2	ラストマイル上の関係機関	20
2.2.3	ラストマイルにおける救護体制	21
2.3	COCで活用するICTツール	25
2.3.1	ICTツールの利用環境	25
2.3.2	連携体制とICTツールの関係	26
2.3.3	ICTツールの使い分け	27
2.3.4	各ICTツールの利用ルール	27
第3章	COCの運営（通常業務）	31
3.1	大会運営に係る総合的な連絡調整	31
3.1.1	情報の収集・集約	32
3.1.2	情報の分析	33
3.1.3	情報の共有・伝達	33
3.2	競技会場周辺対応	35
3.2.1	所定の場所への参集	35
3.2.2	ラストマイル運営体制の確立	36
3.2.3	ラストマイルの運営	38
3.2.4	ラストマイル運営の終了・体制の検証	39
第4章	COCの運営（事案対応業務）	40
4.1	事案分類の判断基準・対応者等	40
4.2	事案分類共通の基本の対応フロー	42
4.2.1	事案の覚知・初動対応	42
4.2.2	対処案の検討・実施	43

4.2.3	事案収束対応	44
4.3	事案対応業務の内容・手順	45
4.3.1	事案分類 INFORMATION（インフォメーション）における対応	45
4.3.2	事案分類 ISSUE（イシュー）における対応	45
4.3.3	事案分類 INCIDENT（インシデント）における対応	46
4.3.4	事案分類 CRISIS（クライシス）における対応	46
4.3.5	リスクチェックシート	47
4.3.6	主な事案対応業務の内容・手順	48
第5章	COCにおける新型コロナウイルス感染症対策	61
5.1	COC 職員の新型コロナウイルス感染症対策	61
5.1.1	COC 職員共通の健康管理	61
5.1.2	COC 各拠点利用時の留意点	66
5.2	ラストマイルにおける新型コロナウイルス感染症対策	66
5.2.1	ラストマイルにおける観客のルール・マナーの周知	66
5.2.2	観客へのルール徹底と感染防止のための環境整備	67
5.2.3	体調不良者発生時の対応	68
5.2.4	ラストマイル救護所におけるコロナ対策	68

第1章 はじめに

1.1 本マニュアルの目的

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という。）において、都は、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必要があることから、大会運営に係る総合的な連絡調整と、競技会場等周辺における観客の対応等を担う都市オペレーションセンター（以下「COC」という。）を、大会期間中に設置した。

大会は、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、無観客開催となり、ラストマイル運営がなくなるなど、当初の計画とは一部異なる運営となった。

本マニュアルは、大会に向けて、COC に勤務する職員が、共通で認識しておくべき COC 運営全般に係る事項を定めたマニュアルを、大会時の都市運営を通じて得られた知見や検討成果を今後の大規模イベント等に活用できるよう、再整理したものである。

COC は、大会運営に係る総合的な連絡調整として、都市情報の集約・分析、重大事案への対処方針の検討及び都市運営に係る組織間での情報共有・連絡調整を実施するとともに、競技会場周辺等対応として、観客への暑さ対策、救護対応、シティ キャストによる案内、案内サインの設置等、様々な取組や、事案発生時のオペレーションを実施する役割を担う。

このことから、COC では、総合的な連絡調整、ラストマイルでの情報の統括、判断、指示等を一括して効率的に実施するため、各種 ICT ツールを構築・配備し、COC 内の情報共有・伝達、都市情報の集約及び事案発生時の登録・管理等に活用した。

また、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、都は、大会の安全と地域の安全の両立を図るため、感染症等の状況にかかる COC と関係機関との連携体制の構築等を行った。

大会期間中の通常業務及び各事案対応における、COC 内外の組織との連携手段、指揮命令系統、COC 各組織の役割・権限、オペレーション方法、ICT ツールの活用など、大会時に培った都市運営のノウハウは、今後、大規模イベント時の都市運営等を行う際に有用であり、本マニュアルは、大会開催のレガシーとして、今後の様々なイベント運営等に活用できるよう、東京 2020 大会に向けて作成したマニュアルを再編整備したものである。

※なお、無観客開催に伴い、大会時は事前の計画の一部を変更して対応したが、本マニュアルは大会時の都市運営のために、関係機関等と調整のうえ事前に計画した内容を基にしている。

1.2 本マニュアルで用いられる略称・用語

本マニュアルで使用する主な略称・用語について、正式名称や意味等は以下の通り。

略称・用語	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 (TROC)	Transport Operation Centreの略称。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。TRA(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。
VSCC	Venue Security Command Centre の略称。各会場に設置される会場警備本部。各会場の警備対策の中心となり、会場内や会場周辺の監視を行う。
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。
VOC	Venue Operation Centre の略称。会場において、VGMを中心とした会場FAがオペレーションを行う場所。
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間の徒歩ルート。略称はLM。

略称・用語	正式名称・意味、役割等
シティ キャスト	都が募集・運営し、大会期間中、主要駅などにおける交通案内や競技会場周辺における観客案内などの活動を行う都市ボランティア。ボランティア応募者の投票によりネーミングは「シティ キャスト」となった。
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。
感染症対策センター（IDCC）	Infectious Disease Control Center の略称。MOC 内に設置され、アスリート等の健康モニタリング及び支援、陽性者発生時の情報共有及び連絡・調整を行う組織委員会の機関。
保健衛生拠点	東京 2020 大会保健衛生支援東京拠点の略称。感染症対策センターと同室内に設置され、中央区保健所のブランチとして、保健行政業務を行う。

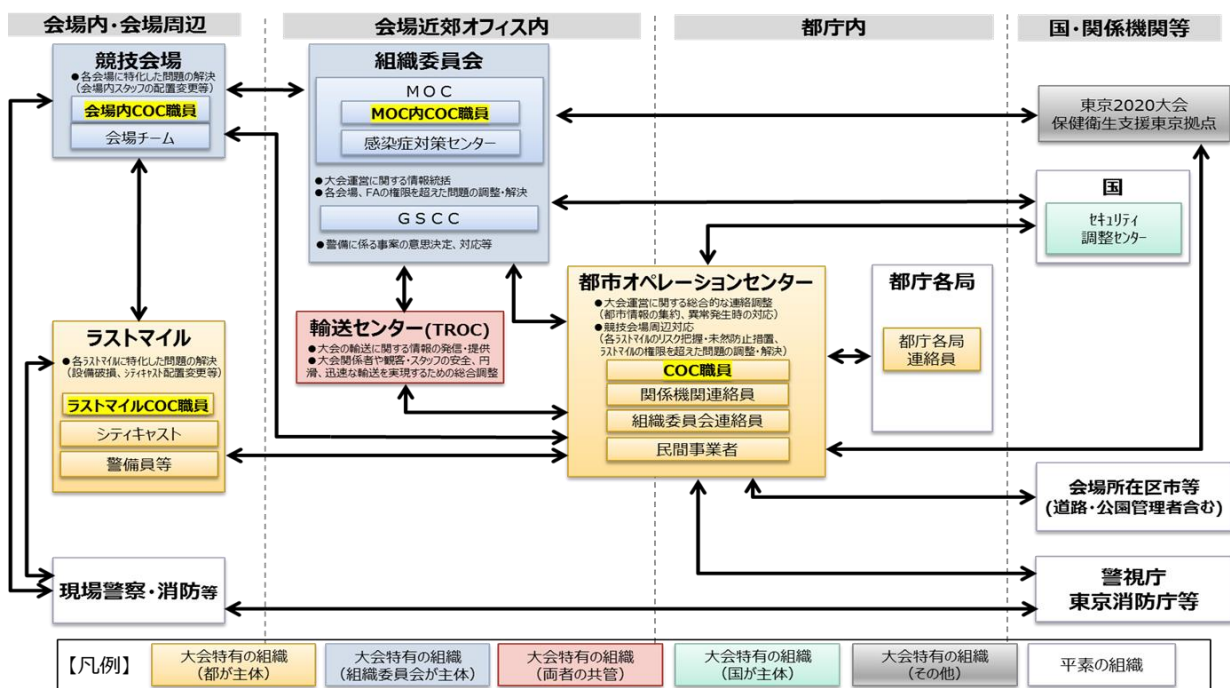
第2章 COCの体制・機能等

2.1 COCについて

2.1.1 目的・役割

COC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、シティキャストによる観客の案内やラストマイル上で事故等の未然防止などに取り組む。

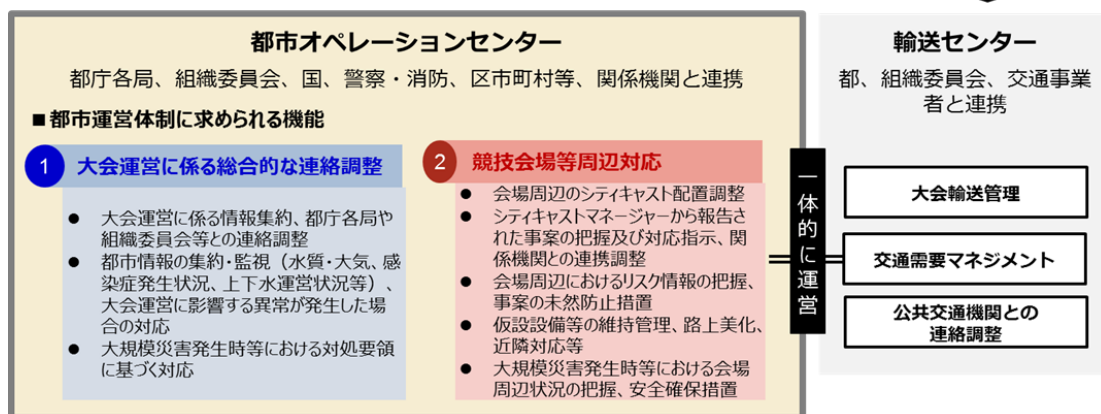
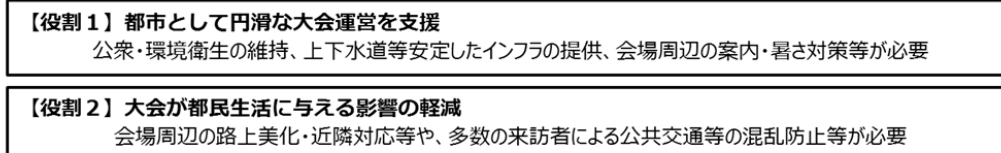
COCと関係機関との連携体制の全体像を以下に示す。



2.1.2 COC の機能

COC は、「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。

■東京2020大会における都市運営の役割



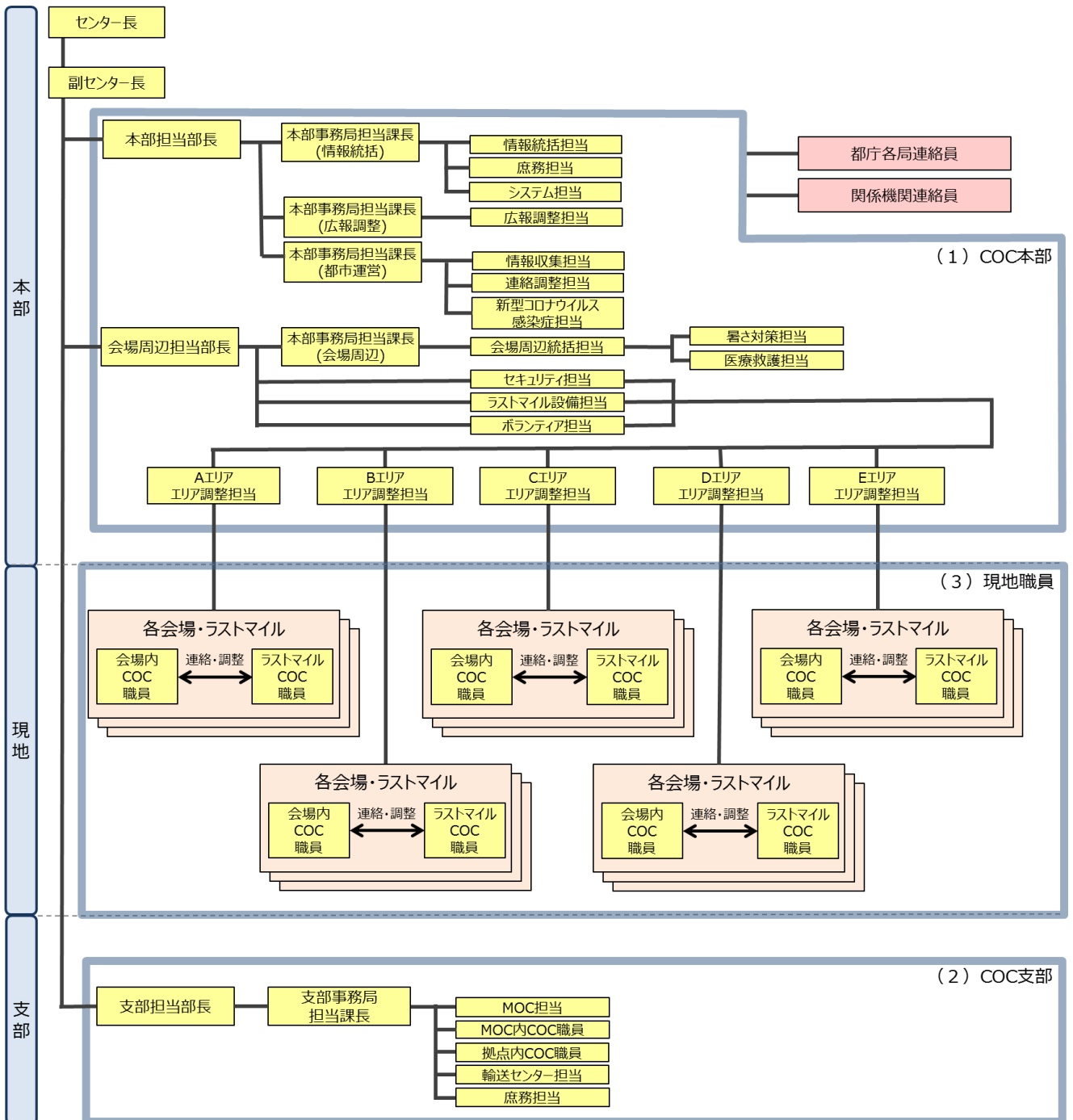
2.1.3 COC の組織体制

COC は以下 4 つの組織に分かれ、各種活動を行う。

組織	拠点・活動場所	概要
COC 本部	都庁第一本庁舎	「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。
COC 支部	MOC・輸送センターと同一建物内	MOC 及び輸送センター等との協議・調整が必要な事項に関する業務を行う。
ラストマイル (LM)COC 職員	各ラストマイル 現地事務所 (※)	COC 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事案への対応を行う。
会場内 COC 職員	各競技会場内	競技会場運営に係る情報を収集し、COC 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。

(※) ラストマイルにおける活動拠点。各競技会場につき 1 つの設置を基本とするが、各競技会場のラストマイルの特性（距離が長い、ルートが複数ある等）により、複数設置する場合がある。

COC の組織構成の全体像は下図のとおり。



(1) COC 本部

COC 本部は、都庁第一庁舎において「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。

COC 本部は、以下の体制により構築する。

COC 本部の組織構成・主な役割

組織構成		主な役割
センター長		都市オペレーションセンター全体の指揮・統制 都知事・幹部への報告
副センター長		都市オペレーションセンター全体の指揮・統制の補佐 都知事・幹部への報告の補佐
本部担当部長		情報統括ライン、広報調整ライン、都市運営ラインの指揮・統制
情報統括 ライン	担当課長(情報統括)	COC に関する情報、全体の管理・庶務の統括
	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 本部担当部長以下 3 ライン各担当の業務補助
	システム担当	ICT ツールの管理 COC 本部、支部の執務室、物品等の管理
広報調整 ライン	担当課長(広報調整)	広報調整の統括
	広報調整担当	広報調整(プレス内容の調整等)
都市運営 ライン	担当課長(都市運営)	情報収集、関係機関との連絡調整の統括
	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
	新型コロナウイルス感染症担当	新型コロナウイルス感染症に関する情報集約・連絡調整

組織構成			主な役割	
会場周辺担当部長			会場周辺ラインの指揮・統制 現地職員の指揮・統制	
会場周辺 ライン	担当課長(会場周辺統括)		会場周辺に関する情報集約、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、エリア調整担当の統括	
	会場周辺統括担当		会場周辺に関する情報集約 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 エリア調整担当の統括	
	業務 担当	セキュ リティ	担当課長	ラストマイル上の警備・観客誘導、ラストマイルにおける重大事案への対応、COC 支部との連絡調整の統括
		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	担当課長		ラストマイルにおける仮設設備等の対応の統括
		ラストマイ ル設備担 当		ラストマイルにおける仮設設備等の対応
	ボラン ティア	担当課長		ラストマイルにおけるシティ キャストの運営の統括
		ボランティ ア担当		ラストマイルにおけるシティ キャストの運営状況把握
	医療救護担当			ラストマイルにおける医療救護に関する対応
	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 (5 チーム)			現地職員等との連絡 会場周辺ライン各担当への事案の振り分け 会場周辺ライン各担当の業務補助	

COC 本部に関わる連絡員等の組織構成・主な役割

組織構成		主な役割
関係機関・ 都庁各局連絡員	関係機関連絡員	警視庁、東京消防庁、組織委員会との情報共有・連絡調整
	都庁各局連絡員(常駐)	総務局総合防災部との情報共有・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

また、シティ キャスト運営事務局、仮設設備委託事業者等の、COC の運営に係る民間事業者との連携体制を構築し、各種対応を行う。

(2) COC 支部

COC 支部は、MOC・輸送センターと同一建物内において、MOC 及び輸送センター等との緊密な連携を図り、協議・調整が必要な事項に関する業務を円滑に行う。なお、大会期間中は COC 本部と COC 支部を Web 会議で接続し、緊密な連絡体制を構築する。

COC 支部は、以下の体制により構築する。

COC 支部の組織構成・主な役割

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	支部事務局担当課長	MOC 及び輸送センターとの連絡調整の統括
	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 内 COC 職員のバックアップ
	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
	拠点内 COC 職員	保健衛生拠点等からの情報収集(新型コロナウイルス感染者情報等) 事案発生時や広報に関する感染症対策センター、保健衛生拠点等との連絡調整 COC 支部のバックアップ
	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
	庶務担当	COC 支部の管理・庶務 COC 支部職員のシフト管理

(3) 現地職員

各ラストマイル（ラストマイル上あるいは現地事務所）及び各競技会場内に配置される現地職員（ラストマイル COC 職員、会場内 COC 職員）は、それぞれ次の業務を行う。

- ・ ラストマイル COC 職員は、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への対応を行う。
- ・ 会場内 COC 職員は、競技会場運営に係る情報を収集し、COC 本部、支部及びラストマイル COC 職員に情報共有を行うとともに、会場チームとの連絡調整等を行う。また、ラストマイルに関する情報を会場チームと共有する。

ラストマイル COC 職員

- ラストマイル COC 責任者は、ラストマイル周辺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・ラストマイル警備リーダー等と連携して、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、COC 本部及び支部に報告する。
 - 会場内 COC 職員及び関係機関との情報共有・連絡調整を行う。
 - ラストマイル COC 責任者は、ラストマイルの運営責任者かつシティ キャストマネージャーと連携する立場として、現場における人員配置場所の調整、都運営設備（給水設備、暑さ対策設備、仮設トイレ等）の状況や、観客流動への影響の確認を行う。また、現場におけるラストマイル警備員等とシティ キャストの運営の整合性確保のための連携を調整する役割を担う。

- ラストマイル COC 一般職員は、ラストマイル COC 責任者の指示のもと、ラストマイル上あるいは現地事務所内において、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。

※ 各ラストマイルの特性（距離が長い、ルートが複数ある等）により、現地事務所が複数ある場合がある。現地事務所が複数ある場合は、ラストマイル COC 責任者が常駐する事務所を「メイン現地事務所」、ラストマイル COC 責任者が不在の事務所を「サブ現地事務所」とする。

ラストマイル COC 職員の構成・主な役割

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 ラストマイル COC 職員の総括・サービス管理 現場のシティ キャストマネージャー、ラストマイル警備リーダー、ラストマイルイベントスタッフリーダー、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 現地事務所の管理
ラストマイル COC 一般職員	ラストマイル ルートリーダー	ラストマイル COC 一般職員の活動に加え、以下の事項を行う ・ラストマイル COC 責任者への相談を要しない軽微な事案への判断 ・ラストマイル COC 職員の活動に対する相談対応
	ラストマイル 庶務担当	ラストマイル上の事案にかかる都市オペレーションデータベースへの入力 ICT ツールの使用方法に関する問合せ対応 現地事務所の管理補助 ラストマイル COC 職員のシフト管理
	ラストマイル メイン現地事務所 内勤担当	ラストマイル庶務担当のサポート 現地事務所内での事案の記録
	ラストマイル サブ現地事務所 内勤担当	現地事務所内での事案の記録
	ラストマイル 路上担当	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 救護所担当	救護実績の把握、COC 本部医療救護担当、ラストマイル COC 責任者への報告 ラストマイル現地事務所との連絡調整

会場内 COC 職員

- 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、組織委員会経由での警備事業者及びラストマイルイベントスタッフ事業者（以下「警備事業者等」という。）との連絡調整を行い、必要に応じて VGM 等に対して対応要請を行う。
 - 競技会場運営情報（競技運営情報、観客の状況等）を集約し、COC 本部及び支部に報告する。
 - ラストマイル COC 職員及び関係機関との情報共有・連絡調整を行う。
- 会場内 COC 一般職員は、会場内 COC 責任者の指示のもと、競技会場内において、以下の業務を行う。
 - 会場内競技会場運営情報（競技運営情報、観客の状況等）を収集し、会場内 COC 責任者に報告する。
 - ラストマイルの状況について、会場チームに情報共有を行う。

会場内 COC 職員の構成・主な役割

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 会場内 COC 職員の総括・サービス管理 COC 本部及び支部への状況報告 ラストマイル COC 職員との情報共有・連絡調整 観客利用想定駅等の関係機関との連絡窓口 ラストマイルの警備・観客誘導に係る会場チームとの連絡調整 VGM 等との連絡調整及び対応要請
会場内 COC 一般職員	会場運営に係る情報収集 会場内 COC 責任者への報告 会場チームとの情報共有 会場内で発生した事案情報の都市オペレーションデータベースへの入力 ICT ツールの使用方法に関する問合せ対応 会場内 COC 職員のシフト管理

(参考) 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、都庁各局が大会に係る業務を実施する。

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。

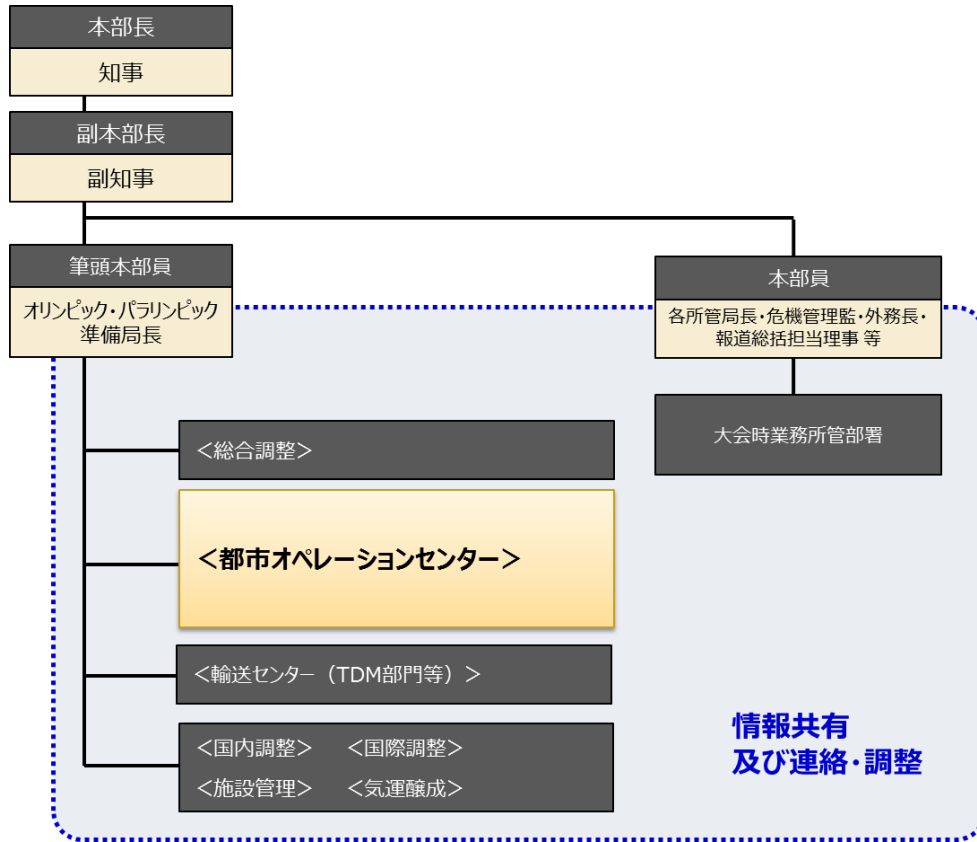
【大会時における都の主な業務及び所管局】

区分	主な大会時業務	主な所管局
・大会運営に関する取組	○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	オリパラ準備局
	○東京都メディアセンターの運営 ○ラストマイル等における暑さ対策 ○東京 2020 大会保健衛生支援東京拠点の運営 ○競技会場となる公園等の管理 等	政策企画局 環境局 福祉保健局 建設局、港湾局 等
・大会を支える都市機能維持	○東京都新型コロナウイルス感染症対策本部・東京都 災害対策本部等の運営 ○スムーズビズの推進 ○医療・救護、新型コロナをはじめとする感染症対策、 食品衛生対策 ○会場周辺における道路・河川等管理 ○都営地下鉄・バス等の安定運行 ○安定給水の確保、下水道の機能維持 等	総務局 都市整備局 福祉保健局、病院経営本部 建設局、港湾局 交通局 水道局、下水道局 等
・大会を契機に推進する事業	○文化プログラムの展開 ○東京の都市づくりの情報発信 ○東京の産業等の魅力発信 ○オリパラ教育の推進 等	生活文化局 都市整備局 産業労働局 教育庁 等

都市オペレーションセンター等連絡調整

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。

【開催都市本部の組織体制】

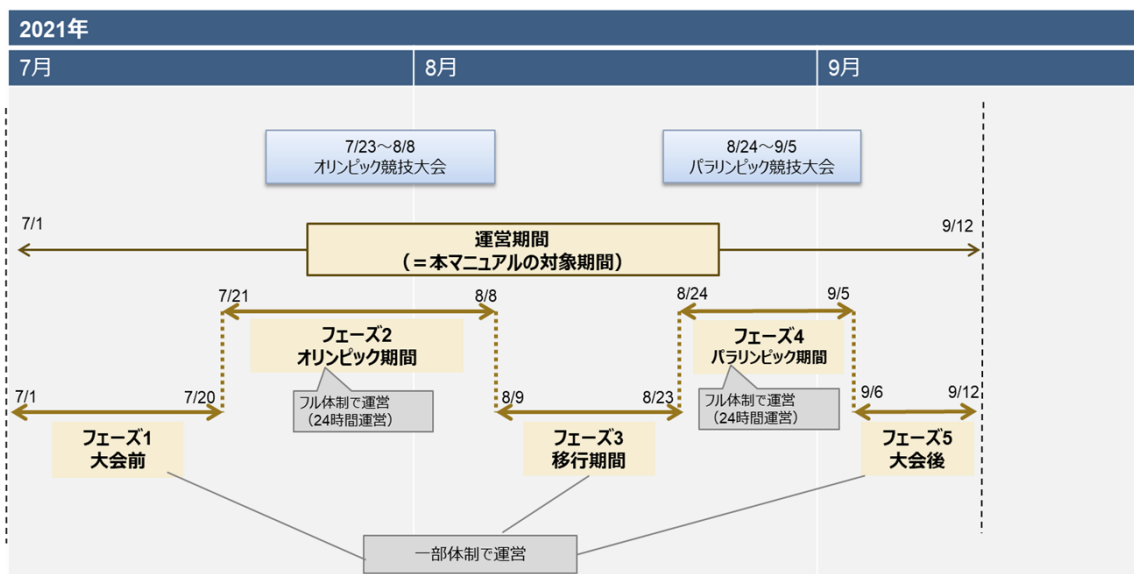


【大会時におけるオリンピック・パラリンピック準備局の機能と業務】

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	シティドレッシング 等

2.1.4 COC の運営フェーズ

- COC の運営期間は 2021 年 7 月 1 日～9 月 12 日までとする。
- 運営期間中、大会スケジュールに応じ 5 つのフェーズに分けて COC を運営する。
- フェーズ 1、3 及び 5 は、本部・支部の一部体制にて、9 時から 17 時 45 分の運営とする。
- フェーズ 2 及び 4 は、24 時間運営とする。



2.2 競技会場周辺等における取組と対応

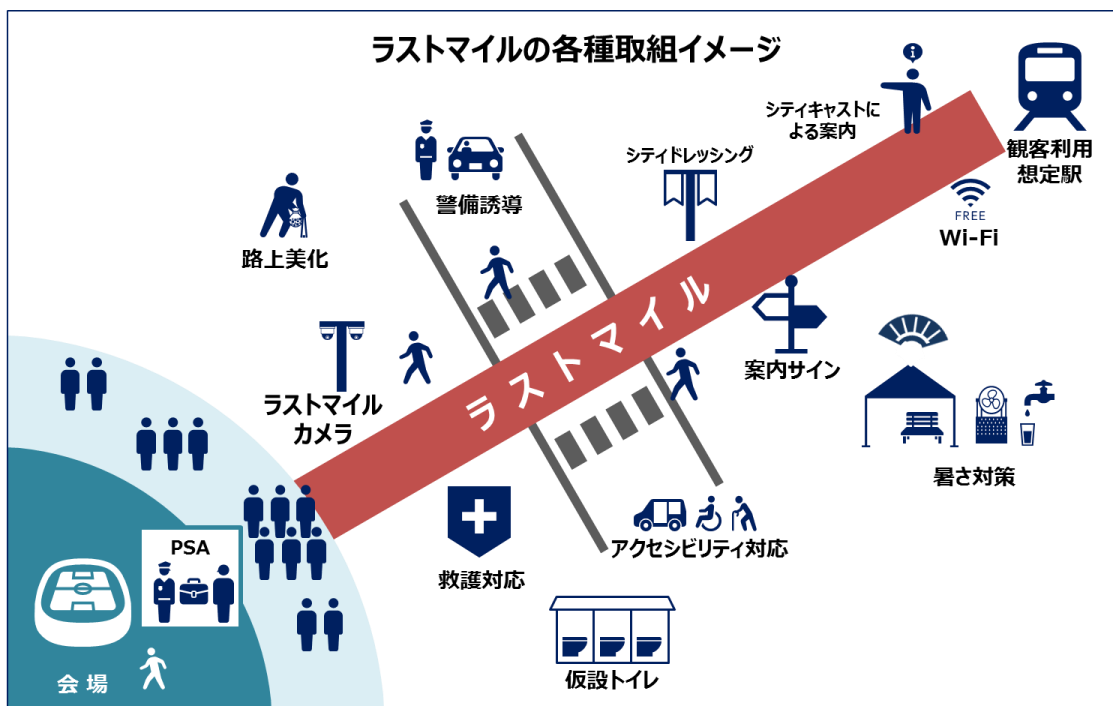
COCは「競技会場等周等辺対応」として、ラストマイルの運営及び各種対応を行う。

都及び関係機関が連携してラストマイル上で行う取組や、COC職員、シティキャスト、ラストマイル警備員等の連携の流れを示す。

2.2.1 ラストマイルにおける取組

大会前及び大会期間中、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がなされる。

ラストマイルの各種取組イメージ



PSA：歩行者スクリーニングエリア

ラストマイルの取組内容

取組		内容
1	暑さ対策	<ul style="list-style-type: none"> ・送風機、ベンチ等を備えた休憩所、日よけの設置 ・遮熱性舗装等の整備促進 ・日差しを遮る緑陰を確保するための樹冠拡大 ・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 ・熱中症予防や観客自らができる対策に関する情報発信 ・給水設備の設置 ・シティ キャスト等による水分補給の呼びかけ ・新型コロナウイルス感染症に対する対策の実施 ・利用者に対する休憩所内でのマスク着用や十分な間隔を確保したベンチへの着席の呼びかけ ・休憩所内のベンチ・給水設備等の定期的な消毒 ・定期的に手指消毒をしたものによる暑さ対策グッズ等の来場者向け配布物の管理・配布
2	救護対応(※)	<ul style="list-style-type: none"> ・医師や看護師など医療従事者が常駐する救護所の設置 ・車両を配備し、救護所から離れた場所へ早期に駆けつけ応急処置を実施 ・救護所や近隣医療機関への傷病者の搬送 ・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 ・新型コロナウイルス感染症に対する対策の実施 ・救護所利用者入室時・対応時の飛沫感染・接触感染防止策の実施 ・傷病者の体温が 37.5℃以上ある場合の対応 ・陽性者発生発覚時の対応
3	シティ キャストによる案内	<ul style="list-style-type: none"> ・シティ キャストは、開催都市の顔として観客をお迎えし、ラストマイルにおける観客案内のほか、主要駅等における交通案内等の活動を実施
4	サイン	<ul style="list-style-type: none"> ・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
5	警備誘導等	<ul style="list-style-type: none"> ・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ラストマイル警備員等を配置 ・横断歩道橋や駅の階段付近の混雑時には徒列の整理等を実施 ・配慮が必要な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移動補助等を実施
6	ラストマイルカメラ	<ul style="list-style-type: none"> ・観客の流動状況の把握、群衆事故の防止及び突発事案への迅速な対応を目的とし、ラストマイルカメラを設置
7	アクセシビリティ対応(仮設設備)	<ul style="list-style-type: none"> ・恒設設備で不足する箇所について、仮設設備(仮設の視覚障害者誘導用ブロックや仮設ベンチ等)を設置 ・新型コロナウイルス感染症に対する対策として、利用者同士の間隔確保のため、3人掛けベンチの中央を空けて座るよう表示

取組		内容
8	仮設トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・仮設トイレの設置及び維持管理 ・新型コロナウイルス感染症に対する対策の実施 ・高頻度接触部位(ドアノブ、トイレレバー、手洗い場等周辺)の消毒 ・手洗い場の石鹸やアルコール消毒剤等の設置 ・多言語による、感染症対策を踏まえた使用方法(トイレの蓋を開けて汚物を流す、等)の掲示 ・行列密集対策を目的とした、待機列用の距離目印の設置
9	仮設 Wi-Fi	<ul style="list-style-type: none"> ・ラストマイルに設置する休憩所、大会案内ブース等、需要が見込まれる場所への仮設 Wi-Fi を設置
10	路上美化	<ul style="list-style-type: none"> ・委託事業者によるラストマイルにおける定期清掃(ごみ拾い)の実施(競技終了後の夜間から早朝) ・委託事業者によるラストマイル巡回の実施と、ごみの散乱発見時の臨時清掃の実施(競技中等) ・ラストマイル COC 職員・ラストマイル警備員・ラストマイルイベントスタッフによる、ごみの散乱発見時に適宜ごみ拾いの実施 ・会場内で購入した飲食物等のごみは会場内で廃棄し、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実施
11	受動喫煙対策	<ul style="list-style-type: none"> ・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組を実施 ・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をご遠慮いただくよう、ホームページ等を活用し、観客等へ周知 ・喫煙所内での新型コロナウイルス感染を防ぐため、利用者への注意事項を掲示
12	シティドレッシング	<ul style="list-style-type: none"> ・競技会場等周辺を中心に、大会前(2021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

(※) 救護対応の詳細は、p21 以降に別途記載

なお、各競技会場に関連する観客利用想定駅は以下の通りである。COC は、都内 24 会場を 5 エリアに分類し、対応を行う。

各競技会場に関連する観客利用想定駅

エリア	会場		観客利用想定駅
ヘリテッジ1 (代々木)	1	オリンピックスタジアム(新国立競技場)	青山一丁目駅(※)
			外苑前駅(※)
			国立競技場駅(※)
			信濃町駅(※)
			千駄ヶ谷駅(※)
			北参道駅
2	東京体育館	国立競技場駅(※)	
		千駄ヶ谷駅(※)	
3	国立代々木競技場	原宿駅(※)	
		明治神宮前駅(※)	
ヘリテッジ2 (都心)	4	日本武道館	九段下駅(※)
	5	東京国際フォーラム	有楽町駅(※)
	6	国技館	両国駅(JR)(※)
両国駅(都営)			
ヘリテッジ3 (馬事公苑・ 武蔵野)	7	馬事公苑	用賀駅(徒歩並びにシャトルバス利用)(※)
			経堂駅
			桜新町駅
			千歳船橋駅
			上町駅
			成城学園前駅(夜間退場・シャトルバス利用)(※)
	8	武蔵野の森総合スポーツプラザ	飛田給駅(※)
	9	東京スタジアム	飛田給駅(※)
			西調布駅
			多磨駅
調布駅(シャトルバス利用)(※)			
狛江駅(シャトルバス利用)(※)			
武蔵境駅(シャトルバス利用)(※)			
10	武蔵野の森公園	多磨駅(※)	
ベイ1 (有明・台 場)	11	有明アリーナ	豊洲駅
			新豊洲駅(＃)
			東雲駅(退場)
			国際展示場駅(退場)
	12	有明体操競技場	国際展示場駅
			有明テニスの森駅(＃)
	13	有明アーバンスポーツパーク	国際展示場駅
			有明テニスの森駅(＃)
	14	有明テニスの森	国際展示場駅(※)
	15	お台場海浜公園	東京テレポート駅
台場駅(入場)(＃)			
お台場海浜公園駅(退場)(＃)			

エリア	会場		観客利用想定駅
	16	潮風公園	東京レポート駅 台場駅(＃)
	17	青海アーバンスポーツパーク	東京レポート駅(※)
ベイ2 (新木場・葛西・大井)	18	大井ホッケー競技場	大井競馬場前駅(※)
			立会川駅
	19	海の森クロスカントリーコース	東京レポート駅(シャトルバス利用)(※)
			新木場駅(シャトルバス利用)
	20	海の森水上競技場(北側)	東京レポート駅(シャトルバス利用)(※)
		海の森水上競技場(南側)	新木場駅(シャトルバス利用)
	21	カヌー・スラロームセンター	葛西臨海公園駅(※)
	22	夢の島公園アーチェリー場	新木場駅(※)
23	東京アクアティクスセンター	辰巳駅(※)	
		潮見駅	
24	東京辰巳国際水泳場	辰巳駅(入場、ただしアクセシブルは入退場)(※)	
		潮見駅(入場)	
		新木場駅(退場)	

(※)は、アクセシブルルートとして利用を想定している駅(アクセシブル対応ができる駅)
(＃)は、もっぱらアクセシブルルートとしての利用を想定している駅

2.2.2 ラストマイル上の関係機関

ラストマイル上の関係機関の役割・主な活動は次のとおり。

	ラストマイル警備員 (LM 警備員)	ラストマイルイベントスタッフ (LM イベントスタッフ)	シティ キャスト
役割	警備誘導	案内	観客の案内、観客の盛り上げなど
委託元	組織委員会	組織委員会	東京都
主な活動	<ul style="list-style-type: none"> ・車両誘導 ・歩行者の安全確保 ・駅への流入制限 ・混雑時の雑踏整理 ・入退場者の安全確保 ・巡回警備 	<ul style="list-style-type: none"> ・歩行者、入退場者、駅利用者の案内 ・階段下での案内 ・配慮が必要な方に対するサポート 	<ul style="list-style-type: none"> ・観客の案内 ・観客の盛り上げ ・観客への呼びかけ ・大会のインフォメーション ・サポートが必要な方への対応

【留意事項】

- ラストマイル警備員、ラストマイルイベントスタッフは組織委員会が委託元・運営主体であり、組織委員会が指示を行う。
- シティ キャストは都が募集・運営しており、シティ キャストマネージャーへの指示やシティ キャストの配置調整等はCOC本部ボランティア担当が行う。

- ただし、迷子や遺失物等の軽微な事案発生時は、ラストマイルCOC責任者とシェイクキャストマネージャーが情報共有・連絡調整し、事案対応を行う。

2.2.3 ラストマイルにおける救護体制

(1) 救護の目的

ラストマイルにおける傷病者を早期かつ適切に救護する。また、新型コロナウイルス感染症への対応を行いつつ、地域の医療体制に支障のない形で、大会のために必要な医療体制を構築していく。

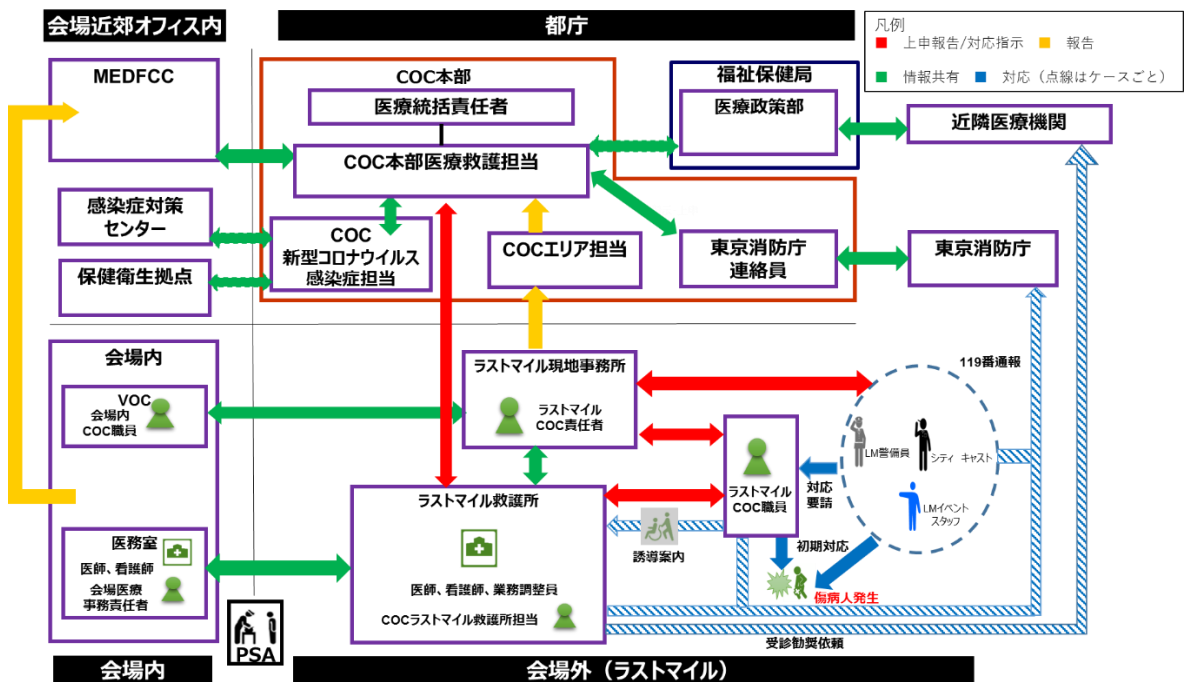
(2) ラストマイル救護所の目的

日常の救急医療体制の確保をしつつ、大会時の医療救護の充実を目的としてラストマイル救護所をラストマイル付近に設置する。ラストマイル救護所は、ラストマイルにおける傷病者に対し、適切なトリアージ及び応急処置等を行う。

(3) 連携体制と主な役割

ラストマイルにおける医療救護体制の全体像は次のとおり。

ラストマイルにおける医療救護体制



また、医療救護体制におけるスタッフの種別と役割は次のとおり。

ラストマイルにおける体制

スタッフ種別【主な活動場所】	医療救護に関わる役割
【ラストマイル救護所】 医師 看護師	<ul style="list-style-type: none"> ・ 傷病者のトリアージ、応急処置及び経過観察 ・ 傷病者発生現場に出動し、応急処置 ・ 受診勧奨、119番通報 ・ 救護取扱報告書の作成
業務調整員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付業務 ・ 医師及び看護師の補助 ・ 受診希望者への医療機関案内
COC ラストマイル救護所担当	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救護実績の把握、COC本部医療救護担当への報告 ・ ラストマイルCOC職員との連絡調整 ・ 資器材の補充、救護所施設・設備等にかかる連絡 ・ サポートcab(※)の要請連絡
【ラストマイル】 ラストマイルCOC職員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 傷病者発見時の初期対応(状況確認、119番通報、ラストマイル救護所への連絡・誘導等) ・ 受診希望者への医療機関案内 ・ 傷病者発生情報のCOC本部への報告
ラストマイル警備員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 傷病者発見時の初期対応(状況確認、119番通報) ・ 傷病者のラストマイル救護所への案内
ラストマイルイベントスタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 傷病者発見時の初期対応(状況確認、119番通報) ・ 傷病者のラストマイル救護所への案内・誘導
シティキャスト	<ul style="list-style-type: none"> ・ 傷病者発見時の初期対応 (声掛け、警備員・COC職員への通報、119番通報)

(※) 心臓マッサージや人工呼吸、AED(自動体外式除細動器)の操作などの救命手当の技能を持つ乗務員が乗務しているタクシーのこと。

都庁における体制

スタッフ種別【主な活動場所】	医療救護に関わる役割
【COC本部医療統括責任者】 (救急・災害医療の専門家)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療に関連する情報のモニタリング評価・分析・情報共有 ・ 不測の事態等発生時の対応 ・ 新型コロナウイルス感染症患者に対する調整 ・ 多数傷病者発生時の対応 ・ ラストマイルにおける傷病者対応への助言 ・ ラストマイル救護所や医療機関への情報発信等に関する都への助言

スタッフ種別【主な活動場所】	医療救護に関わる役割
【COC 本部医療救護担当】	<ul style="list-style-type: none"> ・ COC ラストマイル救護所担当との連絡調整 ・ 東京消防庁との連絡調整 ・ ラストマイル、ラストマイル救護所、会場内の熱中症発生状況等の情報収集 ・ 福祉保健局との連絡調整 ・ COC 本部設備担当との連携 ・ ラストマイル救護所の医師、看護師、業務調整員の勤怠管理
【COC 本部新型コロナウイルス感染症担当】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスに関する情報集約・連絡調整 ・ 福祉保健局、組織委員会との連携
【福祉保健局医療政策部】	<ul style="list-style-type: none"> ・ COC 本部医療救護担当との連絡調整 ・ 各医療機関との連携

(4) ラストマイルでの救護対応の概要

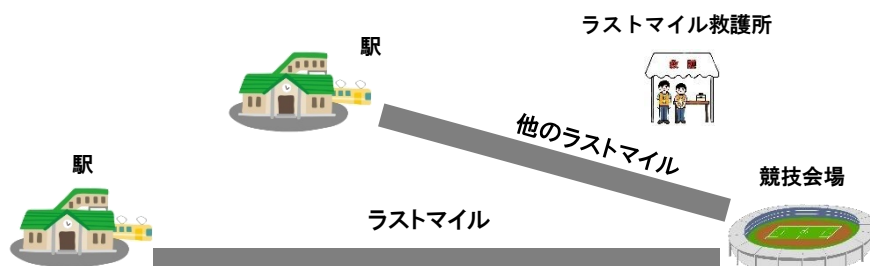
ラストマイルの救護体制を大別すると以下の3パターンに分類される。それぞれのラストマイルでの対応の概要は次のとおり。

① ラストマイル上にラストマイル救護所がある場合



- ・ ラストマイル救護所での傷病者への応急処置及び経過観察、医師・看護師の現場出動
- ・ ラストマイル上で現場にいるラストマイル警備員、ラストマイルイベントスタッフ、ラストマイル COC 職員が救護対応（119 番通報・近隣医療機関案内・ラストマイル救護所への相談）

② ラストマイル上にラストマイル救護所がない場合（同一エリアの他のラストマイルにラストマイル救護所がある場合）



- ・基本は、ラストマイル上で現場にいるラストマイル警備員、ラストマイルイベントスタッフ、ラストマイルCOC職員が救護対応（119番通報・近隣医療機関案内・ラストマイル救護所への相談）
- ・状況に応じて、サポートcabを活用し、他のラストマイルに設置されているラストマイル救護所から医師・看護師が現場出動

③ ラストマイル上にラストマイル救護所がない場合（同一エリアの他のラストマイルにラストマイル救護所がない場合）



- ・ラストマイル上で現場にいるラストマイル警備員、ラストマイルイベントスタッフ、ラストマイルCOC職員が救護対応（119番通報・近隣医療機関案内・COC本部医療救護担当への相談）

※1 なお、ラストマイル救護所の開所時間外の救護対応は③のとおりとする。

※2 具体的な傷病者対応フローは p50 参照。ラストマイル救護所におけるコロナ対策は p68～70 参照。

2.3 COC で活用する ICT ツール

2.3.1 ICT ツールの利用環境

COC では、切れ目ない連携や都市情報の効率的な集約、事案発生時の対応の管理等を行うため、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。

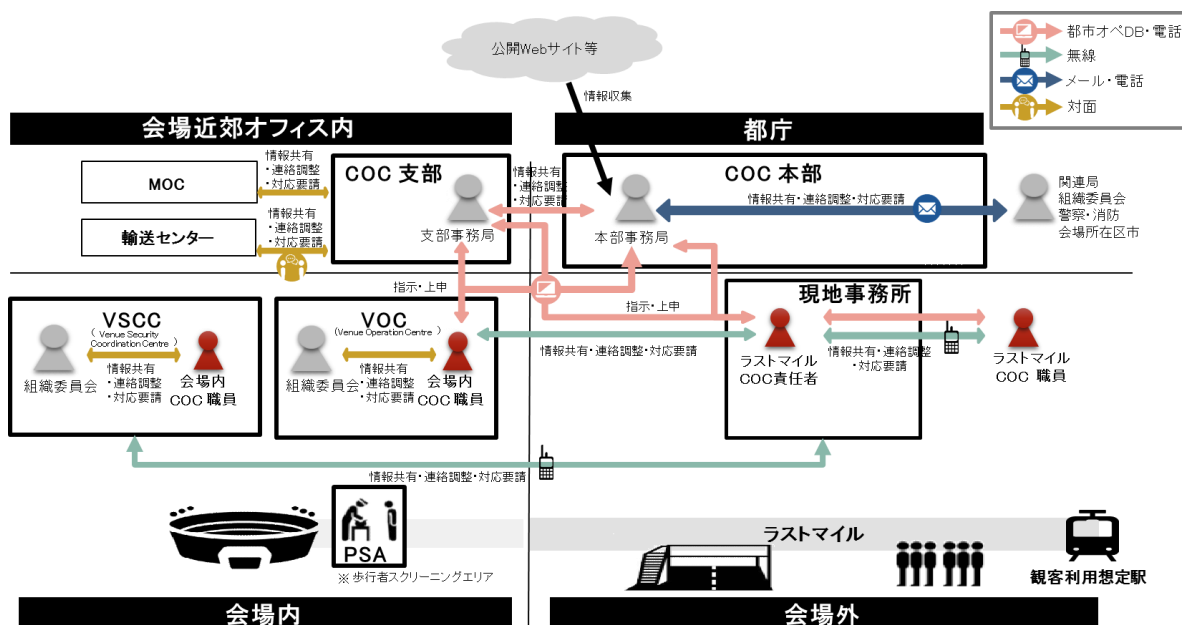
COC で使用する ICT ツール

ICT ツール	概要・使用目的
都市オペレーションデータベース (都市オペ DB)	<ul style="list-style-type: none">・ラストマイルで発生した事案や、ラストマイル運営に必要な事案情報等を登録し、COC 全体に共有するための事案管理ツール。・主に事案対応業務において、事案の具体的内容と対処状況の共有等に使用する。・COC 職員に貸与される COC 端末(PC、タブレット又はスマートフォン)より利用可能。
Teams	<ul style="list-style-type: none">・グループチャット(投稿)、Web 会議、ファイル共有機能等により、COC 職員の円滑なコミュニケーションを支援するツール。・主に通常業務において、予め定義したグループ内での情報共有や定時報告等に使用する。・COC 職員に貸与される COC 端末(PC、タブレット又はスマートフォン)より利用可能。
ラストマイルカメラシステム	<ul style="list-style-type: none">・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を参照するツール。・COC 本部及び支部において閲覧可能。
無線機	<ul style="list-style-type: none">・主にラストマイル・会場間における情報共有・連絡調整等に利用する。・会場内 COC 職員ならびにラストマイル COC 職員に貸与される。 <p>※COC 本部セキュリティ担当にも配備され、必要に応じて現場支援を行う。</p>

2.3.2 連携体制と ICT ツールの関係

ラストマイルにおける連携体制と連絡手段・ICT ツールは下図のとおり。

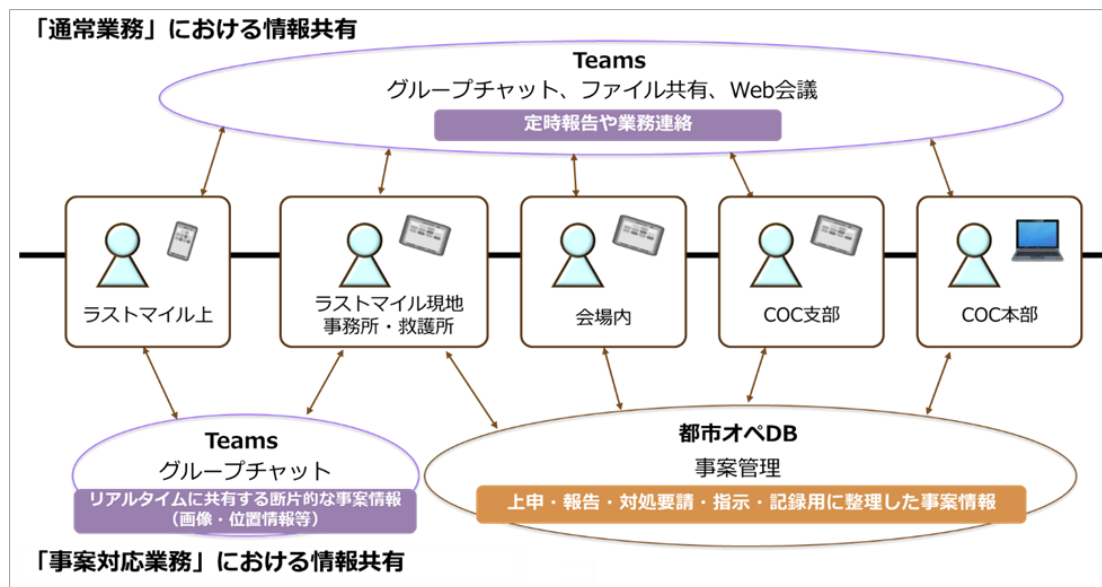
COC における連携体制と連絡手段・ICT ツール



- ・ COC 本部、COC 支部、現地事務所（ラストマイル COC 責任者）、会場内 COC 職員の間における情報共有・連絡調整・対応要請、並びに指示・上申等は、主に都市オペ DB・Teams・電話を用いて行う。
- ・ 現地事務所（ラストマイル COC 責任者）・ラストマイル COC 職員間、現地事務所（ラストマイル COC 責任者）・会場内 COC 職員間における情報共有・連絡調整は、主に無線機を用いて行う。
- ・ COC 本部、関係機関（都庁各局、組織委員会、警視庁・東京消防庁、競技会場所在区市）の間における情報共有・連絡調整・対応要請は、主にメール・電話を用いて行う。
- ・ COC 支部・MOC 間、COC 支部・輸送センター間、VSCC 内（組織委員会・会場内 COC 職員間）、VOC 内（組織委員会・会場内 COC 職員間）における情報共有・連絡調整・対応要請は、主に対面によって行う。

2.3.3 ICT ツールの使い分け

都市オペDB と Teams の主な用途



- ・ COC の通常業務においては主に Teams を使用し、定時報告や業務連絡等の定期的に実施する業務に関する情報共有・連絡調整を行う。※通常業務の詳細は第 3 章に記載
- ・ 通常業務で作成・取得したファイルの共有や、各拠点間での Web 会議の開催にも Teams を使用する。
- ・ COC の事案対応業務においては主に都市オペ DB を使用し、事案について上申・報告・対処要請・指示・記録するために整理した情報を COC 全体に共有する。※事案対応業務の詳細は第 4 章に記載
- ・ Teams は、無線や電話では共有が困難な画像や位置情報を関係者に共有するために使用する。
- ・ 各担当の ICT リーダーは、無線・電話・Teams で収集した情報を集約し、都市オペ DB に事案登録する。

2.3.4 各 ICT ツールの利用ルール

COC 業務にて使用する各 ICT ツールの利用ルール等について、以下に記載する。

都市オペ DB の利用ルール

分類	利用ルール
全般	原則、全ての事案の内容と対処履歴を都市オペ DB に登録し、記録と情報共有を行う。
	原則、各担当の ICT リーダーが都市オペ DB に登録する。
	登録タイミングについて、基本的には事案覚知後速やかに登録とするが、対処を優先する場合や拠点内で完結する軽易な事案等については、対処後の登録でよい。
	対応依頼(連絡先にアクションを求める場合)等の連絡は、基本的に都市オペ DB への登録にて行うが、対面または電話・無線等の音声通信による口頭での伝達を優先して行うことも可能。 例えば、「INCIDENT」以上等の重大事案の場合は、事案に対しての迅速な対処のため、原則として口頭での伝達を優先する。口頭で概要や主要な伝達事項を連絡した上で、詳細を都市オペ DB にて共有する。
	原則、一連の事案(一体的に進捗を管理する事案)を1つの事案として登録し、関連しない事案は別の事案として登録する。 例えば、迷子と傷病者の事案は別の事案として登録する。
	事案登録後に複数の事案が混在することが判明して事案を分割する場合、原則として登録した ICT リーダーが実施する。
	件名には、同一案件か似て非なる案件かが明確となるように、事案を特定する情報を付ける。 ・場所を特定する場合、目印等を記載する。(〇〇ビル入り口前等) ・設備を特定する場合、管理用の番号等を記載する。 ・人を特定する場合、対象の方の性別、年代、人数等を記載する。
	事案の内容には、5W1H を意識して入力する。 特に、対処を依頼する場合は、依頼先と依頼内容を明記する。 また、内容の最後に職員氏名を記載する。
	対応者には、事案に対処する担当を追加する。 (対応者に追加された担当のみ、続報・対処内容に登録することができる。)
	対処状況について、対処前は「対処要」、対処に着手したら「対処中」、対処が完了したら「対処済」にする。(「情報共有」は使用しない。) 1 事案に複数の対処が含まれる場合は、全ての対処が完了してから「対処済」にする。
	事案の続報・対処内容には、5W1H を意識して入力する。 特に、対処を依頼する場合は、依頼先と依頼内容を明記する。 また、続報・対処内容の最後に職員氏名を記載する。

分類	利用ルール
現地から	原則、いつでも電話可能とする。
本部・支部への 連絡	事案に対しての迅速な対処や直ちに上申や判断を仰ぐことを必要とする場合は、電話連絡を優先し、連絡後に都市オペ DB に登録する。
	本部が対応すべき事案が発生した場合、都市オペ DB の対応者に、会場周辺ラインのエリア調整担当を追加して事案を登録することで、対応を依頼する。登録後に電話でフォローすることも可能とする。
	現地のみで対応可能な事案については、都市オペ DB に登録し、本部への連絡は不要とする。
本部・支部から 現地への連絡	原則、緊急時を除く事案の進捗管理は都市オペ DB にて行う。
	固有の会場周辺の事案に関する情報を COC 本部にて入手した場合、都市オペ DB への登録に加えて電話をする。
	都市オペ DB にて現地からの対応依頼を確認した場合、会場周辺ラインのエリア調整担当が、続報・対処内容に事案の内容を確認したことを追記する。
支部から 本部への連絡	都市オペ DB の登録に加えて、全て電話でフォローする。
本部から 支部への連絡	本部から支部への指示や、MOC アップデート会議で取り扱った事案の情報については、都市オペ DB の登録に加えて、電話でフォローする。
本部内の連絡	本部担当部長ライン(情報統括・広報調整・都市運営の3ライン)から会場周辺ライン(会場周辺統括担当)へは、基本的に全ての情報について口頭でフォローする。
	会場周辺ラインから本部担当部長ラインへは、「INCIDENT」以上等重要度の高い情報について、口頭でフォローする。
	本部担当部長ライン(情報統括・広報調整・都市運営の3ライン)から会場に影響する事案を登録する場合、都市オペ DB の対応者に、会場周辺ラインの会場周辺統括担当を追加する。
	重大事案の関連情報(発生を認知したとき、事態の状況や対策の状況が変化したとき等)、センター長等からの指示、本部運営上のお知らせ、事務的なお知らせ等、対象の組織が多い情報については、マイクで本部内に共有する。
現地内の連絡	基本的に無線にて連絡・調整を行う。
	責任者同士等、個別の連絡には電話を用いる。

Teams の利用ルール

利用ルール
<p>原則、既定のチームとチャンネルを利用する。</p> <p>チーム内に新たなチャンネルが必要であれば、ICT リーダーが必要性を検討し、チャンネルを作成する。</p> <p>チームを横断するチャンネルが必要な場合は、情報統括ライン(システム担当)に相談する。</p>
<p>グループチャット(投稿)機能には、原則として ICT リーダーが競技日ごとに「新しい投稿」を作成し、同じ日の情報は同一投稿内に返信する。</p>
<p>グループチャット(投稿)機能でメッセージを送信する場合、メッセージの最後に、職員氏名を記載する。</p>

無線の利用ルール

利用ルール
<ul style="list-style-type: none"> ・プレストークボタンを押して、一呼吸おいてから通話を始める。 ・マイクから 5cm 程度話して通話する。 ・通話は、ゆっくり、はっきりと行う。 ・報告は、簡潔に、都度行う。 ・報告は、結論を先にする。 ・事実と意見を明確に分ける。 ・指揮者は、緊急性が高いときほど、落ち着いた方法で通話する。 ・通話時以外に、プレストークボタンを押したままにならないよう注意する。

無線の通話方法

項目	通話内容(例)
呼出	「〇〇から〇〇」 (例)「現地事務所から路上 1」
応答	「〇〇です、どうぞ」 (例)「路上 1 です、どうぞ」
解信	「了解」
通信の終了	「以上」
緊急の要件があるとき	「至急、至急」 (例)「至急、至急、路上 2 から現地事務所」「現地事務所です、どうぞ」

第3章 COC の運営（通常業務）

本章では、大会期間中の1日の通常業務の流れを示す。

COC の通常業務の概略

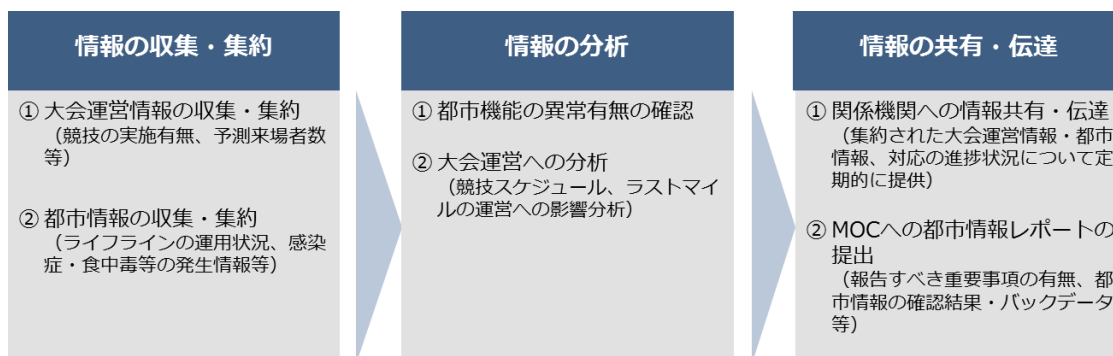
	[機能1] 大会運営に係る総合的な連絡調整	[機能2] 競技会場等周辺対応
通常業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 大会運営に係る情報の集約・調整 <ul style="list-style-type: none"> ➢ MOC との情報共有・連絡調整 ➢ 都庁各局、関係機関への情報提供 ● 都市情報の集約・都市機能の維持 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 都庁各局、関係機関からの都市情報（ライフライン、感染症・食中毒等の発生情報、サイバーセキュリティインシデント、SNS 情報等）の集約 ➢ 大会運営への影響分析 ➢ 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（都庁各局、組織委員会等と協力して実施） <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、会場所在自治体等関係機関との情報共有・連絡調整

3.1 大会運営に係る総合的な連絡調整

都として円滑な大会運営を支援するため、COC 本部が中心となり、MOC、都庁各局及び関係機関と連携して「大会運営に係る総合的な連絡調整」機能を発揮する。

大会期間中の1日の通常業務において、次の手順により定常的に実施する。

「大会運営に係る総合的な連絡調整」業務手順の概略



3.1.1 情報の収集・集約

- ・ 大会運営関連情報（大会全体を俯瞰する大会情報や IOC 等の大会関係者に関する情報、競技実施状況等）については、COC 支部にて MOC との主に対面による情報連絡を元に収集・集約を行う。
- ・ 都市運営ラインにて都庁各局及び関係機関と連携し、大会運営の基盤となる機能維持に係る情報（以下「都市情報」という。）を収集・集約する。情報元の組織からの対面やメールでの情報共有に加え、公開 Web サイトや情報配信ツール（SNS 等）、都市オペ DB から情報を収集し、集約を行う。

情報収集項目や方法の詳細を以下に示す。

集約する情報の項目・方法

情報収集項目	情報源・情報元	情報収集方法	COC 内の集約組織
1 大会運営関連情報 (大会情報や競技実施状況等)	MOC	MOC からの情報提供(COC 支部にて収集)	COC 支部
2 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)	公開 Web サイトを確認 都庁各局・関係機関連絡員(左記)からの情報提供	都市運営ライン
3 水道水の水質情報	都水道局	公開 Web サイトを確認 水道局連絡員からの情報提供	都市運営ライン
4 感染症・食中毒等の発生情報	都福祉保健局	都福祉保健局連絡員からの情報提供	都市運営ライン
5 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	公開 Web サイトを確認	都市運営ライン
6 大気・気象関連情報(PM2.5・気温・湿度・光化学スモッグ等)	都環境局	公開 Web サイトを確認 都環境局連絡員からの情報提供	都市運営ライン
7 天気予報・警報等 (台風の進路予測等含む)	気象庁・気象協会等	公開 Web サイト等を確認	都市運営ライン
8 都内熱中症救急搬送人数等	東京消防庁	東京消防庁からの情報提供	都市運営ライン

	情報収集項目	情報源・情報元	情報収集方法	COC 内の集約組織
9	行政サービスに係るサイバーセキュリティインシデント情報 (都 HP 等)	都デジタルサービス局	都デジタルサービス局連絡員からの情報提供	都市運営ライン
10	SNS 関連情報(会場周辺の混雑・事故の発生等)	SNS 情報配信事業者等	SNS 情報配信ツールの確認	都市運営ライン
11	道路・橋梁、河川、公園	都建設局・都市整備局(都道のみ)、港湾局、競技会場所所在区市	都庁各局連絡員(左記)、競技会場所所在区市からの情報提供	都市運営ライン

3.1.2 情報の分析

- ・ 都市運営ラインにて、前項で集約された情報をもとに、都市機能に異常がないかを確認する。
- ・ 都市機能に異常又は異常の兆候が見られた場合や、COC 支部を經由して 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、MOC、都庁各局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。

3.1.3 情報の共有・伝達

- ・ 前項で異常が発見された場合は、対応状況について随時、開催都市本部、組織委員会、都庁各局及び関係機関と随時情報共有を行う。
- ・ なお、開催都市本部、都庁各局への情報共有・伝達については、開催都市本部総合調整班(以下、総合調整班)にメールで情報提供し、総合調整班から情報を伝達する。組織委員会については、MOC に対しては COC 支部 MOC 担当を經由して情報共有する。関係機関連絡員に対しては COC 本部都市運営ラインから情報共有する。
- ・ 集約された大会運営情報・都市情報について、開催都市本部、組織委員会、都庁各局及び関係機関へ定期的に提供する。
- ・ 収集した情報を日次報告書(開催都市本部提出用)として集約し、定められた時間までに総合調整班に提出し、Teams に登録して COC 職員内に共有する。
- ・ フェーズ 2(オリンピック期間)及びフェーズ 4(パラリンピック期間)の間、毎日 20 時の時点の都市オペ DB を参照し、都市情報レポート(MOC 提出用)を作成する。都市情報レポート(MOC 提出用)は Teams に登録し、本部担当部長の了解を得て、毎日 22 時を目処に MOC へメールで提出する。

報告書作成業務の概要

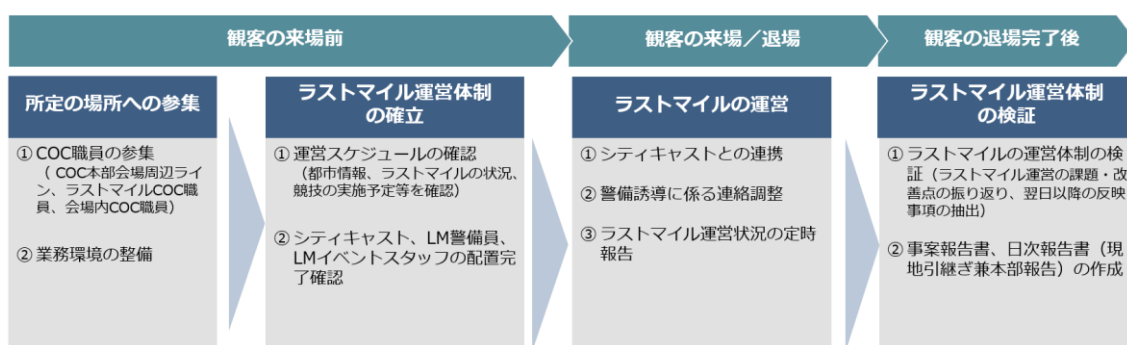
帳票名	作成組織	内容
日次報告書 (開催都市本部 提出用)	COC 本部情報統括ライン	1日の大会運営情報・都市情報の総 括報告
都市情報レポート (MOC 提出用)	COC 本部都市運営ライン	1日の都市情報の総括報告、詳細情 報、対処内容等

3.2 競技会場周辺対応

観客が多く集まる競技会場等の周辺を安全に保つため、現地職員及びCOC本部会場周辺ラインが中心となり、会場チーム、シティキャスト運営事務局、警備事業者等と連携して「競技会場等周辺対応」機能を発揮する。

大会期間中の競技スケジュールに合わせて、次の手順により定期的に実施する。

「競技会場等周辺対応」業務手順の概略



3.2.1 所定の場所への参集

COC本部会場周辺ライン、ラストマイルCOC職員、会場内COC職員は、競技実施当日、勤務時間に基づき所定の場所に参集し、業務環境を整備する。

COC本部会場周辺ライン

- ・ 24時間体制での勤務を行う。
- ・ 担当する競技会場・ラストマイルに関する情報(参集前の状況)は、次の方法により把握しておく。
 - COC端末(PC)によるTeamsと都市オペDBへのアクセス

COC本部会場周辺ライン(エリア調整担当)

- ・ 深夜帯を除くシフトの時間で勤務する。
- ・ 担当する競技会場・ラストマイルに関する情報(参集前の状況)は、次の方法により把握しておく。
 - COC端末(PC)によるTeamsと都市オペDBへのアクセス

ラストマイルCOC職員

- ・ 観客来場開始前に、ラストマイル現地事務所へ参集する。
- ・ 担当するラストマイルに関する情報(参集前の状況)は、次の方法により把握しておく。

- COC 端末 (タブレット又はスマートフォン) による Teams と都市オペ DB へのアクセス
- 会場内 COC 職員との連絡

会場内 COC 職員

- ・ 観客来場開始前に、競技会場内へ参集する。
- ・ 前シフト中に発生した事案について、COC 端末 (タブレット又はスマートフォン) を使用して都市オペ DB 等を参照し、詳細内容を確認する。
- ・ 会場チームが主催する会議への参加等を通じ、競技運営に関する情報を把握する。
- ・ 現地で把握した競技運営情報について、COC 端末 (タブレット又はスマートフォン) 等を用いて、Teams へ登録する。

3.2.2 ラストマイル運営体制の確立

観客の来場が始まる前に、次の対応をとる。

ラストマイル運営に係る情報の確認

COC 本部会場周辺ライン

- ・ ラストマイル運営に係る情報 (下表) を確認する。

集約する競技会場等周辺情報の項目・方法

情報収集項目	情報源・情報元	情報収集方法	COC 内の集約組織
1 ラストマイルごとのモニター映像・人流管理	都・警視庁(※)	ラストマイルカメラシステムを確認	会場周辺ライン
2 公共交通の混雑・運行情報	輸送センター	輸送センターからの情報提供(COC 支部にて収集)	COC 支部
3 災害発生状況等の映像	東京消防庁	東京消防庁からの情報提供	都市運営ライン
4 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	都市運営ラインが web サイト等より異常を発見し、会場周辺ラインに情報提供を行った後、会場周辺ラインが情報収集する	会場周辺ライン
5 WBGT(暑さ指数)予測	環境省	都市運営ラインが web サイト等より異常を発見し、	会場周辺ライン

情報収集項目	情報源・情報元	情報収集方法	COC 内の集約組織
		会場周辺ラインに情報提供を行った後、会場周辺ラインが情報収集する	
6	SNS 関連情報(会場周辺の混雑・事故の発生等)	SNS 情報配信事業者 都市運営ラインが SNS 情報配信ツールより異常を発見し、会場周辺ラインに情報提供を行った後、会場周辺ラインが情報収集する	会場周辺ライン

(※) 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。

ラストマイル COC 職員

- ・ ラストマイルにおける取組を踏まえ、ラストマイル運営に影響を与える事案が発生していないかを確認する。
- ・ 確認完了後、Teams への登録にて、COC 本部会場周辺ライン（エリア調整担当）へ連絡する。

会場内 COC 職員

- ・ 競技の実施予定、予測来場者数等の会場運営情報を確認し、Teams へ登録する。

情報確認後の対応

COC 本部会場周辺ライン

- ・ ラストマイル運営に関わる全ての情報を集約し、異常がないことを確認した上で、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。
- ・ 異常が見られた場合、会場内 COC 責任者に連絡し、必要に応じて対応について指示を行う。(競技開始時間の延期、観客歩行ルートの変更に係る会場チームとの調整等)

ラストマイル COC 職員

- ・ ラストマイル警備員等及びシティ キャストの配置が完了したことについて、ラストマイル警備リーダー、ラストマイルイベントスタッフリーダー、シティ キャストマネージャーを通じて確認、会場内 COC 職員に共有し、COC 本部会場周辺ライン（エリア調整担当）に報告する。

会場内 COC 職員

- ・ ラストマイル警備員等及びシティ キャストの配置が完了したことを、ラストマイル COC 職員から報告を受けたら、その旨を会場チームに共有する。

3.2.3 ラストマイルの運営

ラストマイルの運営にあたり、次の対応をとる。

COC 本部都市運営ライン

- ・ 警視庁、東京消防庁、競技会場所在区市等関係機関と、電話やメールにてラストマイルの運営にあたり必要な情報共有・連絡調整を行う。

ラストマイル運営に当たり確認する情報、異常の兆候が見られた場合の対応

情報収集項目		異常の兆候が見られた場合の対応例
1	公共交通機関の運行情報	<ul style="list-style-type: none">・ 現地職員との情報共有・ 観客輸送・大会関係者輸送への影響把握、輸送ルートの変更に伴うラストマイル運営の調整、関係機関への連絡・調整
2	災害発生状況等の映像	<ul style="list-style-type: none">・ 都の既存体制(災害即応対策本部等)との情報共有・ 大会への影響把握、現地職員との情報共有
3	天気予報・警報等 ゲリラ豪雨予測・雷予測等	<ul style="list-style-type: none">・ ラストマイル COC 職員への注意喚起・ 観客の安全確保指示、輸送ルートや競技スケジュールへの影響等の把握・ 必要に応じ、観客の一時避難指示
4	WBGT(暑さ指数)予測	<ul style="list-style-type: none">・ ラストマイル COC 職員への注意喚起・ 注意・警戒が必要な予測値が出た箇所へ、水分補給や日陰の活用等・ シティ キャストによる注意喚起の実施
5	SNS 関連情報(会場周辺の 混雑・事故の発生等)	<ul style="list-style-type: none">・ 大会への影響把握、迂回・代替ルートの設定及び観客の誘導・安全確保、MOC との連絡・調整(広報対応)・ ラストマイル COC 職員との情報共有
6	ラストマイル上の仮設設備の稼働状況	<ul style="list-style-type: none">・ 設備運営委託事業者との情報共有、復旧要請・ ラストマイル COC 職員との情報共有

COC 本部会場周辺ライン

- ・ 現地職員のサポートを行う。
- ・ ラストマイルカメラを通して混雑状況等を確認する。

COC 支部

- ・ 輸送センターと連携し、公共交通機関の運行状況に関する情報収集・共有を行う。

ラストマイル COC 職員

- ・ ラストマイルにおける取組を踏まえ、仮設設備の稼働状況、救護所・休憩所等の運営状況、シティ キャストによる案内などの活動状況について、随時の確認・調整を行う。
- ・ 会場内 COC 職員と無線にて連携し、ラストマイルの混雑状況に応じた観客誘導に係る会場内外の連携調整を行う。
- ・ 上記状況について、Teams への登録等により、定時報告を行う。

会場内 COC 職員

- ・ 会場運営情報（競技運営情報、観客の状況等）の情報収集を行う。
- ・ 観客利用想定駅からの提供情報について把握する。
- ・ ラストマイルに関する情報を会場チームと共有する。
- ・ ラストマイルの混雑状況に応じて観客誘導・警備に係る会場内外の連携調整の必要が生じた場合、会場チームと協議し、組織委員会を通じて警備事業者等へ対応要請を行う。
- ・ 上記状況について、Teams への登録等により、定時報告を行う。

3.2.4 ラストマイル運営の終了・体制の検証

当該競技に係る観客の最終退場が終了した後は、次の対応をとる。

- ・ COC 本部、現地職員において、各拠点での打合せや Web 会議等により、当該競技に係る観客の最終退場が終了した後、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。

第4章 COCの運営（事案対応業務）

本章では、大会運営・都市運営に影響を及ぼす事案発生時の、COCの対応業務について示す。

COCの事案対応業務の概略

	[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
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連絡調整 ➢ 輸送センターとの公共交通機関・ラストマイルに関する情報の共有 ➢ 警視庁、東京消防庁、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

4.1 事案分類の判断基準・対応者等

COCでは、大会運営・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。

COC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げるもの 	<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げるもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・ グ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	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 ・ 熱中症を含む傷病者等の集団発生 	ISSUE	現場	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 ・ 傷病者等対応（軽易なもの） 	INFORMATION	現場 (ラストマイル)	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。

事案分類ごとの対応者

- 事案分類「INFORMATION」及び「ISSUE」については、現地職員（ラストマイル COC 責任者及び会場内 COC 責任者）に権限を委譲し、COC 本部では対応状況の報告・共有を受けるものとする。
- 事案分類「ISSUE」の一部及び「INCIDENT」の場合は、現地職員（ラストマイル COC 責任者及び会場内 COC 責任者）からの上申を受けて、COC 本部が判断・指示を行う。
- 事案分類「CRISIS」については、COC 本部が判断・指示を行う。また、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、大会運営に係る対応を行う。

事案分類のレベル判断

- 事案分類のレベル判断は、事案の第一覚知者又は第一覚知者から報告を受けた責任者が行い、システム入力担当者が以下の内容を都市オペ DB に登録する。
 - 事案の概要（発生日時・場所、内容）
 - 事案分類レベル
 - 対処内容
- 事案分類のレベル分けは、現場で発生した事案は現場で判断・入力することが基本となるが、本部において分類を修正する可能性がある。
 - 例えば、現場から事案分類「INFORMATION」「ISSUE」として挙げられた内容についても、本部で収集・集約している事前情報との組合せや都内競技会場周辺を俯瞰する中で「INCIDENT」と判断して、本部と現場の連携により、対応する可能性もある。

4.2 事案分類共通の基本の対応フロー

事案分類によらず共通の対応の基本的な流れを以下に示す。

COCにおける事案対応の基本フロー

		現場（会場・ラストマイル）	COC本部・支部
事案の覚知 ・初動対応	事案の覚知 ・初動対応	<ul style="list-style-type: none"> 現場にて事案発生を覚知。 初動対応（安全確保措置、応急措置、119番通報等） 	<ul style="list-style-type: none"> 関係者やITツールからの情報収集により事案発生を覚知。
	状況確認 ・情報共有	<ul style="list-style-type: none"> 事案を覚知した主体は、COC内ならびに関係機関に連絡・上申。 各機関にて情報収集を行い事案の詳細を把握。 	<ul style="list-style-type: none"> 大会運営や輸送、都市機能への影響確認。
対処案の 検討・実施	対処案検討	<ul style="list-style-type: none"> 会場チーム・警備員・現地警察・消防等と連携し、現場における対処方針を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 競技スケジュール、交通機関等への影響への対処案をMOC・TROC等との連絡調整により決定。 都市機能等に係る影響への対処案を各局や関係機関との連絡調整により決定。
	対処実施	<ul style="list-style-type: none"> 現場における対処方針を確認し、会場チーム・警備員・現地警察・消防等と連携し対処を実施。 対処の実施状況は適宜本部・支部へ連絡。 	<ul style="list-style-type: none"> 現場等における対処の実施状況の確認。 開催都市本部やMOCへの報告。 MOCや関係機関と広報対応。
事案収束 対応	(収束に向けた) 対処案検討	<ul style="list-style-type: none"> 会場チーム・警備員・現地警察・消防等と連携し、現場における対処方針を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 事案の収束に向けた対処案を関係機関との連絡調整により決定。
	対処実施・完了	<ul style="list-style-type: none"> 現場における対処方針を確認し、対処を実施。 対処完了後の本部に対する報告。 	<ul style="list-style-type: none"> 対処の実施状況の確認。 事案に対する報告書作成・システム登録。

4.2.1 事案の覚知・初動対応

■事案発生の覚知・初動対応

- 現場にて事案覚知直後、現場職員は初動対応（安全確保措置、応急措置、通報等）を行う。必要な連絡は電話や無線にて行う。
- COC本部・支部では、関係者からの連絡やICTツール（都市オペDB、ラストマイルカメラシステム、公開Webサイト、SNS等）からの情報収集により事案発生を覚知する。
- 初動対応と合わせて、都市オペDBに事案登録を行う。

■状況確認・情報共有

- 事案覚知した主体は、初動対応と合わせて、事案の報告基準に応じて口頭（対面、電話、無線等）にて上申や対応依頼を行う。

- ・ 現場での事案発生の場合、現場の ICT リーダーは、上申内容や対応依頼の内容を都市オペ DB に登録する。
- ・ 上申先の COC 本部の担当者は、内容を確認した旨の返答を行う。
- ・ 事案の詳細把握や影響確認等のための連絡調整は、連携内容に応じて各種 ICT ツールを用いて行う。収集した情報は、取りまとめた上で情報収集元の ICT リーダーが都市オペ DB に登録する。
- ・ 都市オペ DB への事案登録をもって COC 内への情報共有とする。必要に応じて、電話等で補足を行う。
- ・ COC 本部・支部、現地職員は、共有された情報や追加の情報収集により、事案の詳細把握と影響確認を行う。
 - 現地職員では、現場への影響（トラブル・負傷者等）を把握する。
 - COC 本部・支部では、大会運営や輸送、都市機能への影響を把握する。

4.2.2 対処案の検討・実施

■対処案検討

- ・ 現地職員は、会場チーム、ラストマイル警備員等、現地警察・消防等と連携し、現場における対処方針を検討する。
- ・ COC 本部・支部では、競技スケジュール、交通機関等への影響への対処案を MOC・輸送センター等との連絡調整により決定する。また、都市機能等に係る影響への対処案を都庁各局や関係機関との連絡調整により決定する。
- ・ 対処案の検討にあたっては、対面・電話等により関係者と連絡調整を行う。原則として、対応案を決定した担当の ICT リーダーにより、決定した対処案の都市オペ DB への登録を行う。
- ・ 都市オペ DB への対処案の登録をもって COC 内への情報共有とするが、必要に応じて関係者に電話等で補足を行う。

■対処実施

- ・ 現地職員は、現場における対処方針を確認し、会場チーム、ラストマイル警備員等、現地警察・消防等と連携し対処を実施する。対処の実施状況は適宜 COC 本部・支部へ連絡する。
- ・ COC 本部では、現場等における対処の実施状況の確認を行う。必要に応じて、開催都市本部や MOC への報告や、関係機関との広報調整を実施する。
- ・ 対処案の指示は、原則として口頭（対面、電話、無線等）にて行う。
- ・ 対処の実施にあたっては、対面・電話・無線等により関係者と連絡調整を行う。
- ・ 現場からの対処状況の報告は、基本的に即時で行う。都市オペ DB に対処内容を登録した上で、必要に応じて関係者に電話等で補足を行う。

- ・ COC 本部や COC 支部から現地職員への対処状況確認は、都市オペ DB により確認する。

4.2.3 事案収束対応

■（収束に向けた）対応案検討

- ・ 「対処案の検討・実施」における内容を参照

■対処実施・完了

- ・ 現地職員は、現場における対処方針を確認し、対処を実施する。
- ・ COC 本部・支部では、対処の実施状況の確認を行う。
- ・ 事案の対処完了後、現場からの対処状況の報告として都市オペ DB に対処完了を登録する。必要に応じて関係者に電話等で連絡を行う。
- ・ ラストマイル運営の終了・体制の検証のタイミングで、都市オペ DB より事案対応に係る情報を確認し、報告書の作成を行う。

4.3 事案対応業務の内容・手順

事案分類（4段階）ごとの分類基準、対応の基本形、主な事案対応の流れを以下に示す。

4.3.1 事案分類 INFORMATION（インフォメーション）における対応

次の条件に該当するものを、INFORMATION として分類し、対応を行う。

分類基準	現場(ラストマイル)のみ若しくは軽易な連絡のみで対処が可能なもの
対応の基本形	<u>分類基準に該当する事案</u> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現場のラストマイル警備員・ラストマイルイベントスタッフ・シティ キャスト等による状況把握、迅速な対処を基本とする。 ・ ラストマイル COC 職員が事案の情報集約、対応の進行管理を行う。 ・ 事案に応じて対応中又は対応完了後、COC 本部への報告を行う。

4.3.2 事案分類 ISSUE（イシュー）における対応

次のいずれかの1つ又は複数の条件に該当するものを、ISSUE として分類し、対応を行う。

分類基準	[1] 影響が単一の会場に留まるもの [2] 現場(ラストマイル及び単一会場)の関係機関で対処が可能なもの [3] 現場(ラストマイル及び単一会場)のみでの解決が困難であるが、COC・輸送センター等の少数の関係機関で対処可能なもの
対応の基本形	<u>分類基準[1]及び[2]に該当する事案</u> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現地職員が、ラストマイル警備員・ラストマイルイベントスタッフ・シティ キャスト、警視庁・東京消防庁等関係機関の連携により調整・解決する。 ・ 事案発生状況及び対応状況について、会場周辺ラインへ随時状況を報告する。 <u>分類基準[3]に該当する事案</u> <ul style="list-style-type: none"> ・ COC は輸送センター、都庁各局及び関係機関と連携して対応する。 ・ 会場周辺ラインが事案の情報集約、対応の進行管理を行う。 ・ 現地職員は、会場周辺ラインの指示を受けるとともに、随時状況を報告する。

4.3.3 事案分類 INCIDENT（インシデント）における対応

次のいずれかの1つ又は複数の条件に該当するものを、INCIDENTとして分類し、対応を行う。

分類基準	<ul style="list-style-type: none"> [1] 影響が複数の会場に跨るもの [2] 複数の関係機関で連携して対処する必要があるもの [3] MOC・FCC 等との協議を必要とするもの [4] 広報対応が必要となるもの
対応の基本形	<p>分類基準[1]～[4]に該当する事案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ COC は MOC、輸送センター、都庁各局及び関係機関と連携して対応する。 ・ COC 本部が事案の総括的な情報集約、対応の進行管理を行う。各エリアの事案の情報集約、対応の進行管理は、会場周辺ラインが行う。 ・ 現地職員は会場周辺ラインの指示を受けて行動するとともに、随時状況を報告する。 ・ 関係機関、開催都市本部総合調整班等と広報に係る調整を行う。

4.3.4 事案分類 CRISIS（クライシス）における対応

次のいずれかの1つ又は複数の条件に該当するものを、CRISISとして分類し、対応を行う。

※ CRISIS（クライシス）事案発生時については、「東京 2020 大会の安全・安心の確保のための対処要領^{※1}」に基づき対応を行う。

分類基準	<ul style="list-style-type: none"> [1] 都全体に影響が及ぶもの [2] 大会運営に著しい影響が及ぶもの [3] 都災害対策本部や組織委員会クライシスマネジメントチームが立ち上がるもの [4] 事案全体のコントロールが政府主導となるもの
対応の基本形	<p>分類基準[1]～[4]に該当する事案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ COC は、都災害対策本部等の全庁的な体制及び MOC と緊密に連携して対応する。 ・ COC は、COC 本部が中心となって大会運営及び会場周辺に係る情報収集や対応を行うとともに、都災害対策本部等への情報共有、連携調整を行う。 ・ ラストマイル COC 職員及び会場内 COC 職員は観客及びシティ キャストの安全確保措置を行いつつ、会場周辺ラインの指示を受けて行動するとともに、随時状況を報告する。 ・ 関係機関、開催都市本部総合調整班等と広報に係る調整を行う。

※1 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。

4.3.5 リスクチェックシート

事案発生時等に、上申（報告）要否についての参考とするリスクチェックシートを下記に掲載する。

リスクチェックシート

※本シートは、事案発生時に上申（報告）要否を判断する際の参考として使用すること。
 ※記入者は、各ライン・担当や都市オペDB等から収集した情報を基に、下記Step1-2の順に該当項目への記入を行うこと。

都市オペレーションデータDB 登録番号	記入者名	未対応・対応済

Step1：発生事象におけるリスクの具体的内容・想定される対策を整理し、下記の欄に記入すること。

分類	該当	確認事項	リスクの具体的内容	想定される対策	上長確認欄
発生事象のリスク	<input type="checkbox"/>	人命安全の確保に影響を及ぼす恐れ			
	<input type="checkbox"/>	大会運営・競技運営に支障をきたす恐れ			
	<input type="checkbox"/>	レピュテーションリスクや社会的信頼性に影響を及ぼす恐れ			
	<input type="checkbox"/>	ステークホルダー（観客、地域住民等）の満足度に影響を及ぼす恐れ			

Step2：Step1の整理を踏まえ、下記1～4の観点よりリスクの影響を検討し、該当項目✓を記入すること。Crisis/Incidentに該当する項目が1つでもある場合、上申を行い、判断を仰ぐこと。

詳細	リスク高/リスク中に該当する項目がある場合、 上申し、判断を仰ぐ			上長確認欄
	Crisis	Incident	Issue	
1 影響の範囲	<input type="checkbox"/> 都全体に影響が及ぶ	<input type="checkbox"/> 影響が複数の会場に跨る	<input type="checkbox"/> 影響が単一の会場に留まる	
2 関係機関	<input type="checkbox"/> 大会運営に係る全ての関係機関に著しい影響を及ぼす	<input type="checkbox"/> 複数の関係機関で連携して対処する必要がある	<input type="checkbox"/> COC・TROCのみ、または、少数の関係機関で対処可能	
3 都庁組織の立上	<input type="checkbox"/> 災害対策本部、または、国民保護対策本部が立ち上がる	<input type="checkbox"/> 災害対策即応本部が立ち上がる	<input type="checkbox"/> 特別な組織は立ち上がらない	
4 対応に際し、 連携が必要となる関係機関	<input type="checkbox"/> 輸送センター <input type="checkbox"/> MOC <input type="checkbox"/> 都庁各局（ <input type="checkbox"/> 組織委員会 <input type="checkbox"/> LM警備員・警備事業者 <input type="checkbox"/> LMイベントスタッフ・LMイベントスタッフ委託事業者 <input type="checkbox"/> 委託事業者 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> 消防 <input type="checkbox"/> 会場所在市区 <input type="checkbox"/> その他（ 			

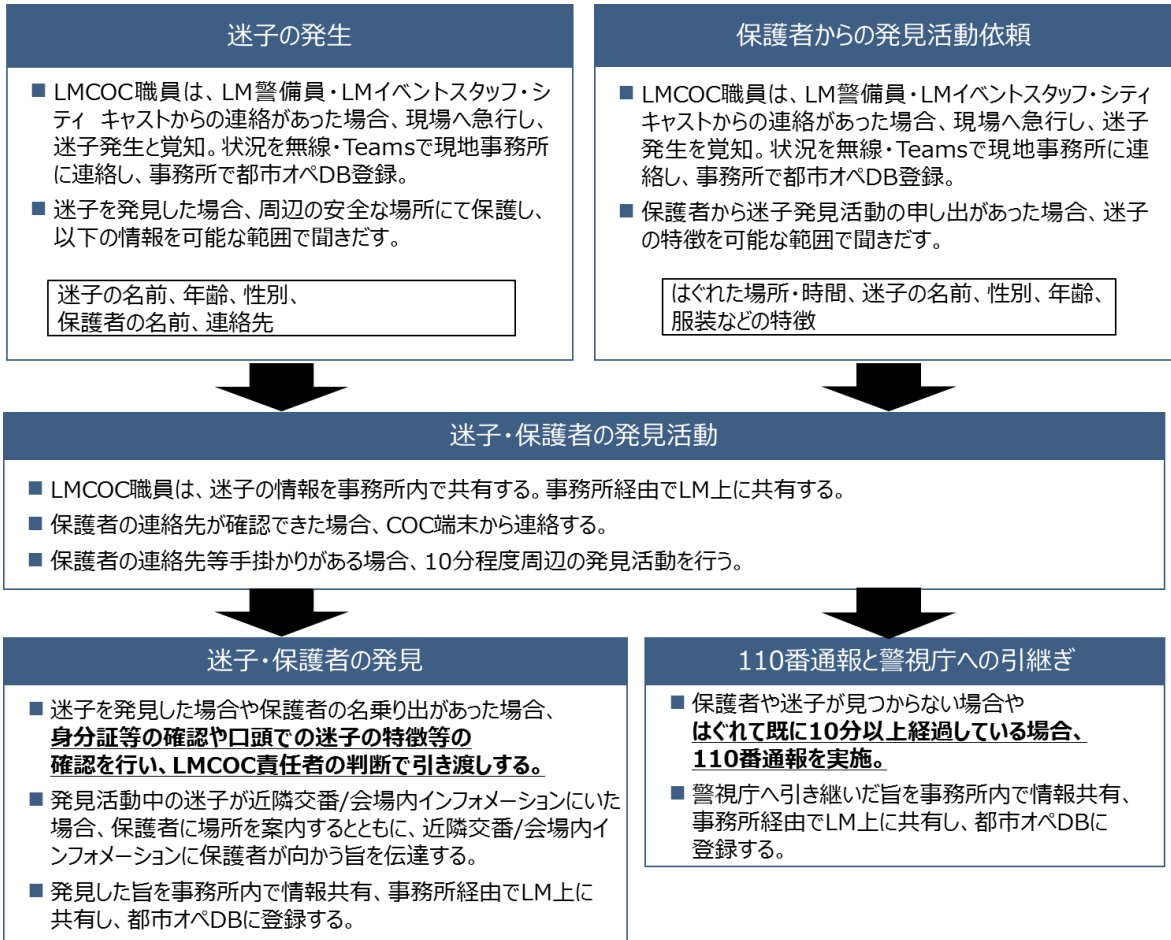
4.3.6 主な事案対応業務の内容・手順

主な事案対応業務の内容・手順について、以下のとおり分類を示す。詳細な事案対応の流れについては、次ページ以降に記載する。

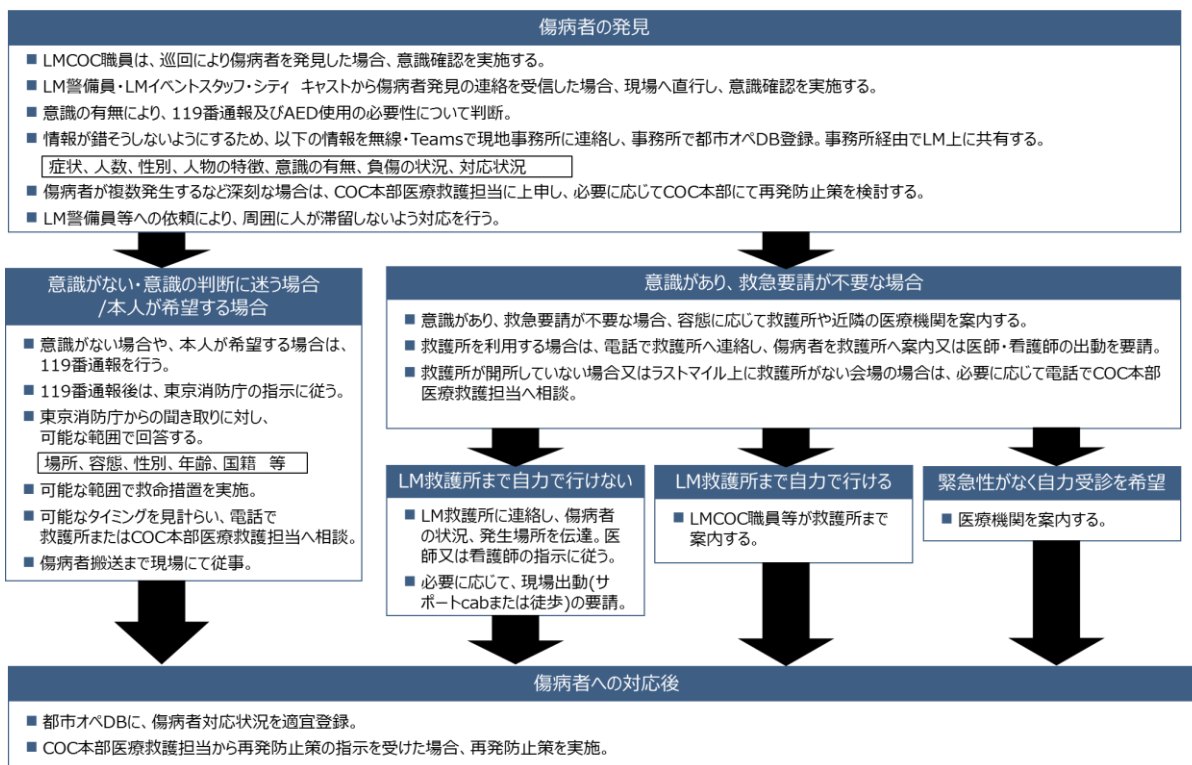
※ なお、下記の事案分類については例であり、事案対応に当たっては、現場での対応が不可能と判断した場合、直ちに関係機関に連絡するとともに、COC 本部に上申・判断を仰ぐことを基本とする。

事案名	事案分類(例)
(1) 迷子対応	「INFORMATION」
(2) 傷病者対応	「INFORMATION」、「ISSUE」
(3) 路上美化	「INFORMATION」
(4) 仮設設備関連トラブル対応	「INFORMATION」
(5) ご意見・問い合わせ対応	「INFORMATION」、「ISSUE」
(6) 観客の滞留対応	「INFORMATION」、「ISSUE」
(7) 電車運休等に関する対応	「ISSUE」
(8) 風水害等への対応	「ISSUE」、「INCIDENT」
(9) インフラ障害対応	「ISSUE」、「INCIDENT」
(10) 地震対応	「INCIDENT」、「CRISIS」

(1) 迷子対応



(2) 傷病者対応



傷病者が新型コロナウイルス感染症と類似する症例が見られる場合の対応

(※発熱、呼吸器症状(咳や喉の痛み)、全身の倦怠感、味覚・嗅覚異常のいずれかを訴えるなど)

- 傷病者の状況を確認の上、救護所の医師または看護師に相談する。救護所が開所していない場合または、救護所がない会場の場合は、COC本部医療救護担当に相談する。
- 119番通報し、救急車到着までの間、可能な範囲で一次救命処置を行う場合の対応については、「新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえた市民による救急蘇生法について(指針)」のとおりとする
- 新型コロナウイルス感染症の疑いがある傷病者の対応記録等については、COC本部で集約し、必要に応じて都福祉保健局や組織委員会と共有する。
- 傷病者の症状が回復した場合においても、観戦のために無理をしないよう、本人や付き添いに対し注意喚起を行う。(再発の防止)

対応上の留意点

- ラストマイル上の全てのスタッフは、傷病者の初期対応を行う場合には、傷病者が新型コロナウイルスに感染している可能性を踏まえ、マスクを着用し、傷病者との一定の距離を保つなど飛沫予防策をとった上で対応する。傷病者の対応を行った後は、手洗い又は手指消毒を徹底する。
- 傷病者がマスクを着用していない場合は、マスクの着用を促す。
- 傷病者に声掛けをする際は、顔と顔があまり近づきすぎないように注意する。

(参考) 一次救命処置の具体的手法

1) 意識確認

大丈夫ですか」と、両肩（鎖骨のあたり）を軽く叩きながら呼びかける。

2) 119 番通報・AED の手配

- ① 「誰か来て下さい！」と大きな声で応援を呼ぶ
- ② 119 番通報を依頼する。
- ③ AED の手配を依頼する。

3) 呼吸確認

- ① 呼吸の有無を確認する。(6～10 秒以内)
- ② 普段通りの呼吸ではない場合には心停止と判断する。

4) 胸骨圧迫・人工呼吸

心肺停止を確認したら、次の点に留意して絶え間なく強く胸骨圧迫を行う。胸骨圧迫を開始する前に、ハンカチやタオルなどがあれば傷病者の鼻と口にそれをかぶせる。

- ① 胸の真ん中に手のひらの付け根を置く。
- ② 1分間に 100～120 回のリズムで胸骨圧迫を行う。
- ③ 約5cm の深さで圧迫する。
- ④ 圧迫後は完全に胸壁が元の位置に戻るよう圧迫を解除する。
- ⑤ 人工呼吸ができる場合は、30 回の胸骨圧迫と2回の人工呼吸を組み合わせで行う。(※)

5) AED の使用

次の手順で AED を使用する。

- ① ふたを開ける(電源を入れる)。
- ② 服を脱がせ、電極を貼る(右の鎖骨の下と左の脇腹)。
- ③ 電気ショックが必要な場合は、傷病者の体に誰も触れていないことを確認する。
- ④ 確認できたら、ショックボタンを押す。
- ⑤ 電気ショック後、すぐに胸骨圧迫を再開する。
- ⑥ 2分間胸骨圧迫し、そのまま AED の再解析が行われ、その指示に従う。
- ⑦ 目的のある体動やいつもと同じような呼吸が出たら意識を確認する。
- ⑧ 心拍再開後も呼吸が不安定な場合は、可能ならば1分間 10 回程度の人工呼吸を継続する。(※)

※ 成人に対しては、人工呼吸は実施せずに胸骨圧迫だけ続ける。子どもに対しては、講習を受けて人工呼吸の技術を身につけていて、人工呼吸を行う意思がある場合には、胸骨圧迫に人工呼吸を組み合わせる。その際、手元に人工呼吸用の感染防護具があれば使用する。感染の危険などを考えて人工呼吸を行うことにためらいがある場合には、胸骨圧迫だけ続ける。

一般社団法人 日本蘇生協議会「JRC 蘇生ガイドライン 2015 オンライン版」に準拠し作成

新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえた市民による救急蘇生法について（指針）

1. 基本的な考え方

○ 胸骨圧迫のみの場合を含め心肺蘇生はエアロゾル（ウイルスなどを含む微粒子が浮遊した空気）を発生させる可能性があるため、新型コロナウイルス感染症が流行している状況においては、すべての心停止傷病者に感染の疑いがあるものとして対応する。

○ 成人の心停止に対しては、人工呼吸を行わずに胸骨圧迫とAEDによる電気ショックを実施する。

○ 子どもの心停止に対しては、講習を受けて人工呼吸の技術を身につけていて、人工呼吸を行う意思がある場合には、人工呼吸も実施する。

※子どもの心停止は、窒息や溺水など呼吸障害を原因とすることが多く、人工呼吸の必要性が比較的高い。

2. 救急蘇生法の具体的な手順

新型コロナウイルス感染症の疑いがある傷病者への「救急蘇生法の指針2015（市民用）」における「一次救命処置」は、次のとおり実施する。

○ 「2）反応を確認する」、「4）呼吸を観察する」

確認や観察の際に、傷病者の顔と救助者の顔があまり近づきすぎないようにする。

○ 「5）胸骨圧迫を行う」

エアロゾルの飛散を防ぐため、胸骨圧迫を開始する前に、ハンカチやタオルなどがあれば傷病者の鼻と口にそれをかぶせるように変更する。マスクや衣服などでも代用できる。

○ 「6）胸骨圧迫30回と人工呼吸2回の組み合わせ」

成人に対しては、救助者が講習を受けて人工呼吸の技術を身につけていて、人工呼吸を行う意思がある場合でも、人工呼吸は実施せずに胸骨圧迫だけ続けるように変更する。

子どもに対しては、講習を受けて人工呼吸の技術を身につけていて、人工呼吸を行う意思がある場合には、胸骨圧迫に人工呼吸を組み合わせる。その際、手元に人工呼吸用の感染防護具があれば使用する（「救急蘇生法の指針2015（市民用）」P28～29参照）。感染の危険などを考えて人工呼吸を行うことにためらいがある場合には、胸骨圧迫だけ続ける。

○ 心肺蘇生の実施の後

救急隊の到着後に、傷病者を救急隊員に引き継いだあとは、速やかに石鹸と流水で手と顔を十分に洗う。傷病者の鼻と口にかぶせたハンカチやタオルなどは、直接触れないようにして廃棄するのが望ましい。

※上記手順に記載のない点は、従来どおりの一次救命処置を実施する。

「救急蘇生法の指針2015（市民用）」のP18～「V 一次救命処置」参照

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000-Iseikyoku/0000123021.pdf>

※本指針は、新型コロナウイルス感染症に関する新たに知見や感染の広がり状況などによって変更する可能性がある。

作成：一般財団法人日本救急医療財団

心肺蘇生法委員会

厚生労働省HPより引用

(3) 路上美化

ごみ散乱の発見

- LMCOC職員は、LM警備員・LMイベントスタッフ・シティキャスト又は現場の巡回委託事業者からごみ散乱の情報を受信した場合、現場へ急行する。
- ごみ散乱に伴い、周囲に問題が発生していないかを確認する。
- 現場にて、ごみの散乱状況「散乱場所・ごみの種類・量等」を確認し、写真を撮影する。
ごみの散乱状況を無線・Teamsで現地事務所へ連絡し、事務所で都市オペDB登録する。

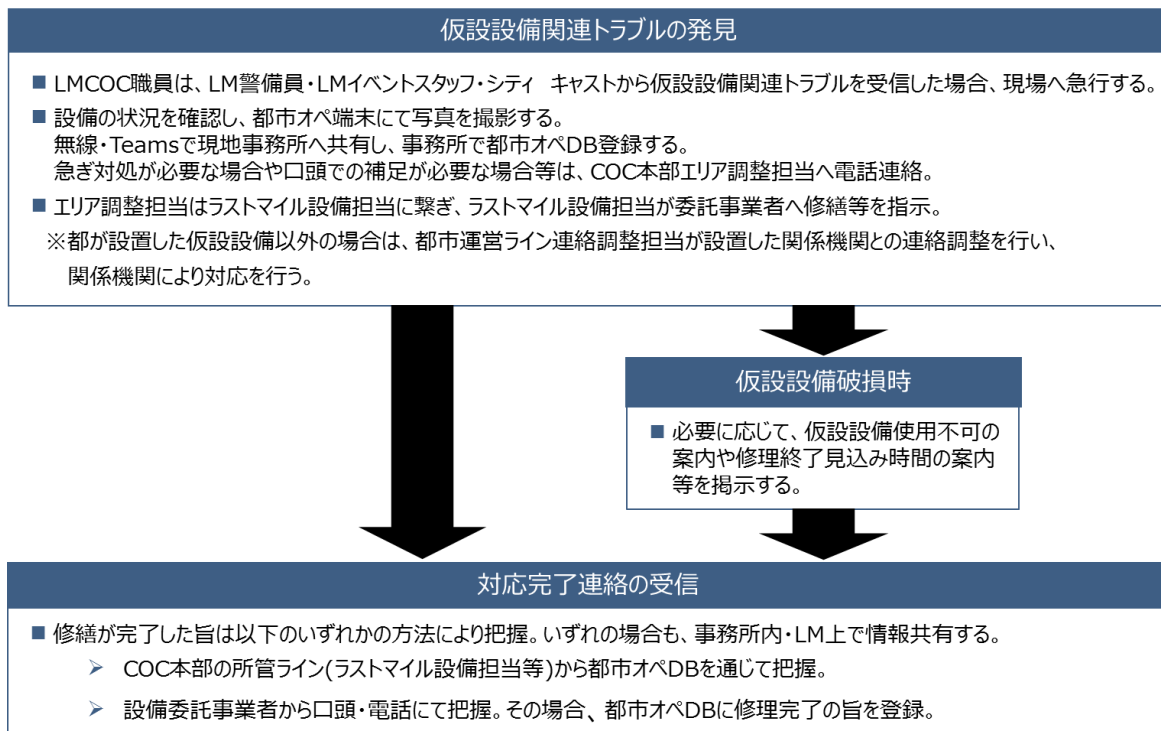
ごみ清掃の依頼

- 急ぎ対処が必要な場合や口頭での補足が必要な場合等は、COC本部エリア調整担当に電話連絡。
- エリア調整担当はラストマイル設備担当に繋ぎ、ラストマイル設備担当が委託事業者へごみ清掃を指示。
- 委託事業者が来るまで、ゴム手袋を着用してごみ拾い等の一時的な対応を実施する。
- 都市オペDBを通じ、COC本部ラストマイル設備担当から清掃完了の情報を把握し、事務所経由でLM上に共有する。

何度も同一場所でごみ散乱が発生している場合

- 異なる日でも、同一場所で何度もごみが散乱している場合は、委託事業者による巡回現地確認回数の増加、巡回タイミングの見直し、ごみ回収頻度の増加等の対策をCOC本部エリア調整担当経由でラストマイル設備担当に上申する。
- 「退場時のみごみが散乱している」場合は、会場で発生したごみは会場内に捨てるよう観客に周知するため、会場チームとの連絡調整を、会場内COC職員へ依頼する。
- 「ごみの持ち帰りにご協力ください」等の観客への呼びかけをシティキャストに行ってもらおう、シティキャストマネージャーに要請する。

(4) 仮設設備関連トラブル対応



(5) ご意見・問い合わせ対応

周辺住民等からのご意見・問い合わせ

- 原則、LMCOC職員が近隣住民等のご意見・問い合わせの対応を行う。
- LMCOC職員は、LM警備員・LMイベントスタッフ・シティキャストからご意見・問い合わせ等の連絡を受けた場合、現場へ急行する。
- 状況について正確に対応するために、**内容、発生場所** を把握。
無線・Teamsで現地事務所に連絡し、事務所で都市オペDB登録。事務所経由でLM上に共有する。
- 対応完了を通報者に報告する必要がある場合、可能な範囲で **通報者の氏名・連絡先** を把握。

ご意見・問い合わせ内容に対する対応

- ご意見・問い合わせの原因となっている内容（例：ごみの散乱、観客の滞留等）について対応する。
※対応方法や対応実施者は、他の事案例（「(3)路上美化」、「(6)観客の滞留対応等」）を参考。
- 現場のみでの対応が困難な場合は、必要に応じて、COC本部、会場内COC職員に、電話等で対応を依頼。

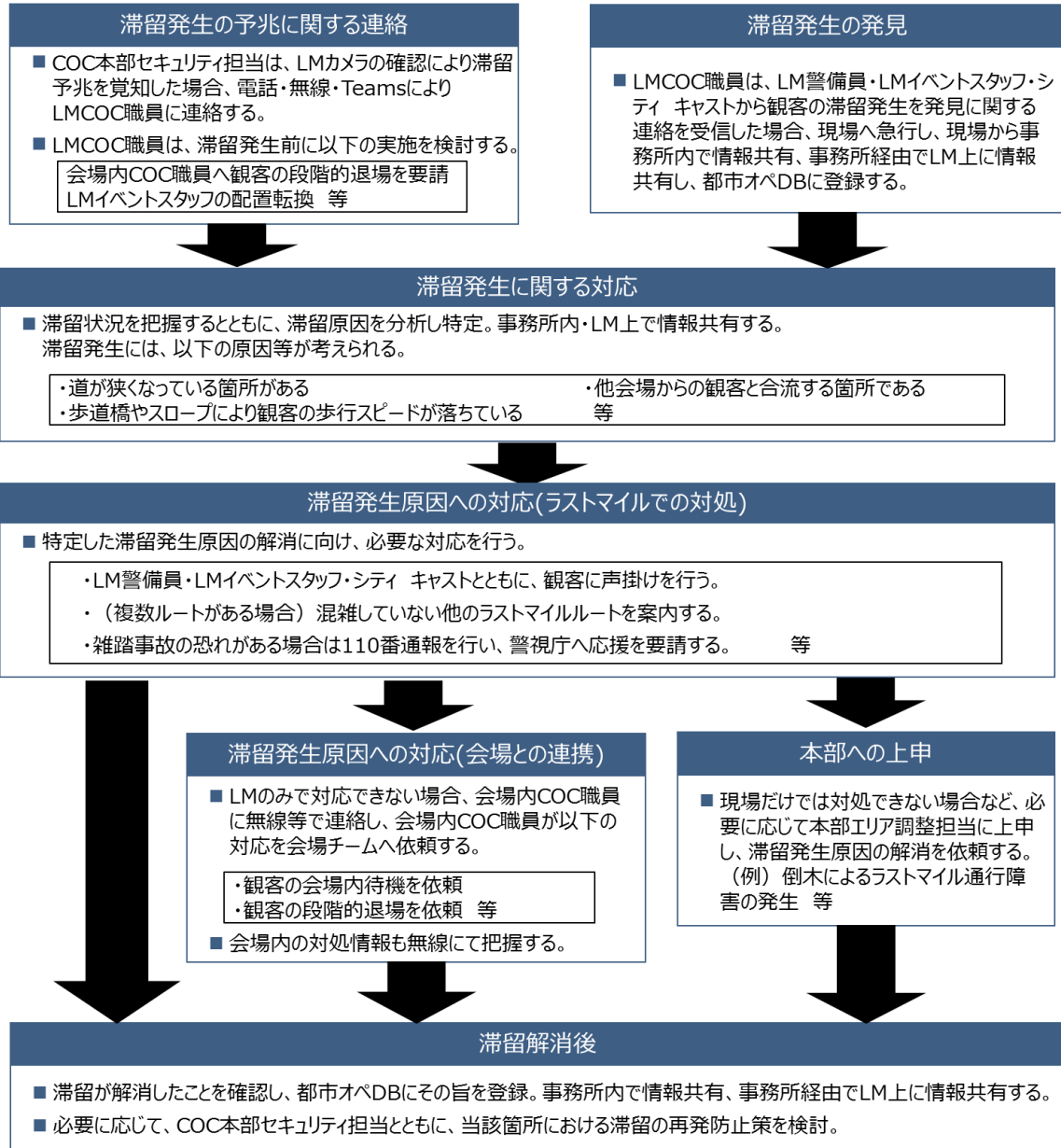
ご意見・問い合わせに対する回答

- 必要に応じて、事案対応が完了した旨を、通報者に対して連絡する。
- 対応結果を含む完了報告を都市オペDBに登録し、事務所内で情報共有、事務所経由でLM上に共有する。

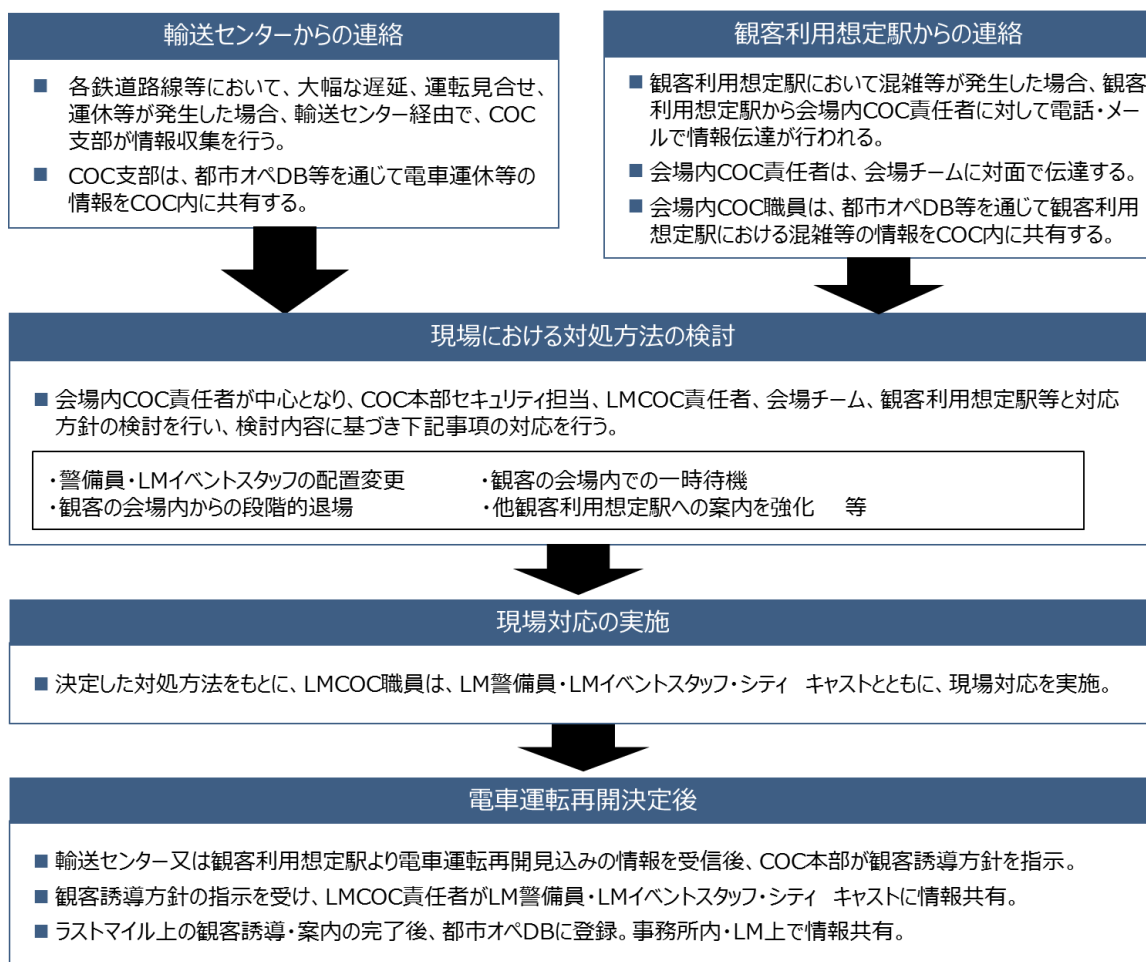
今後に向けた対応

- 再発防止に向け、必要に応じて、本部や支部、会場内COC職員等とともに再発防止策を検討する。

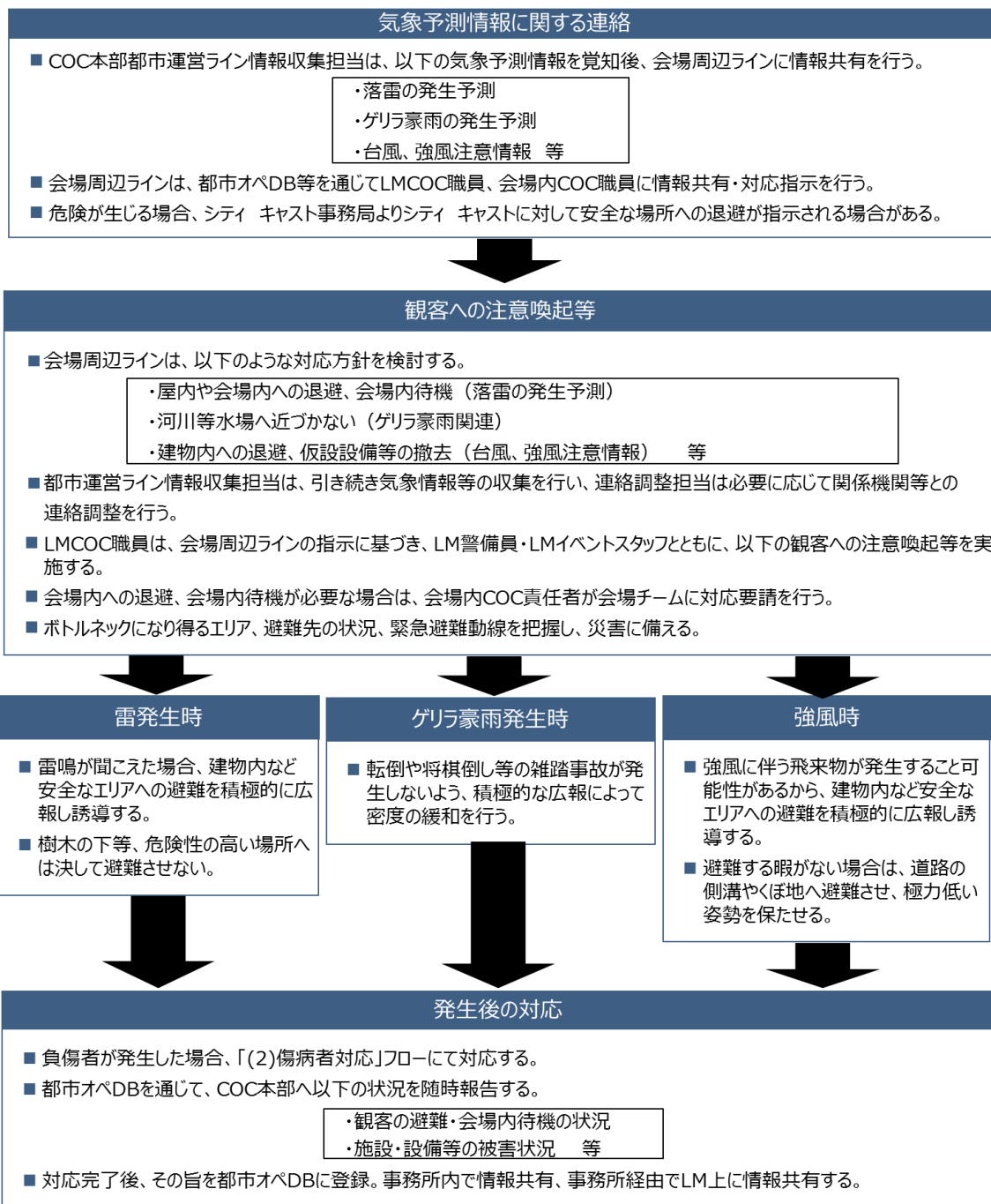
(6) 観客の滞留対応



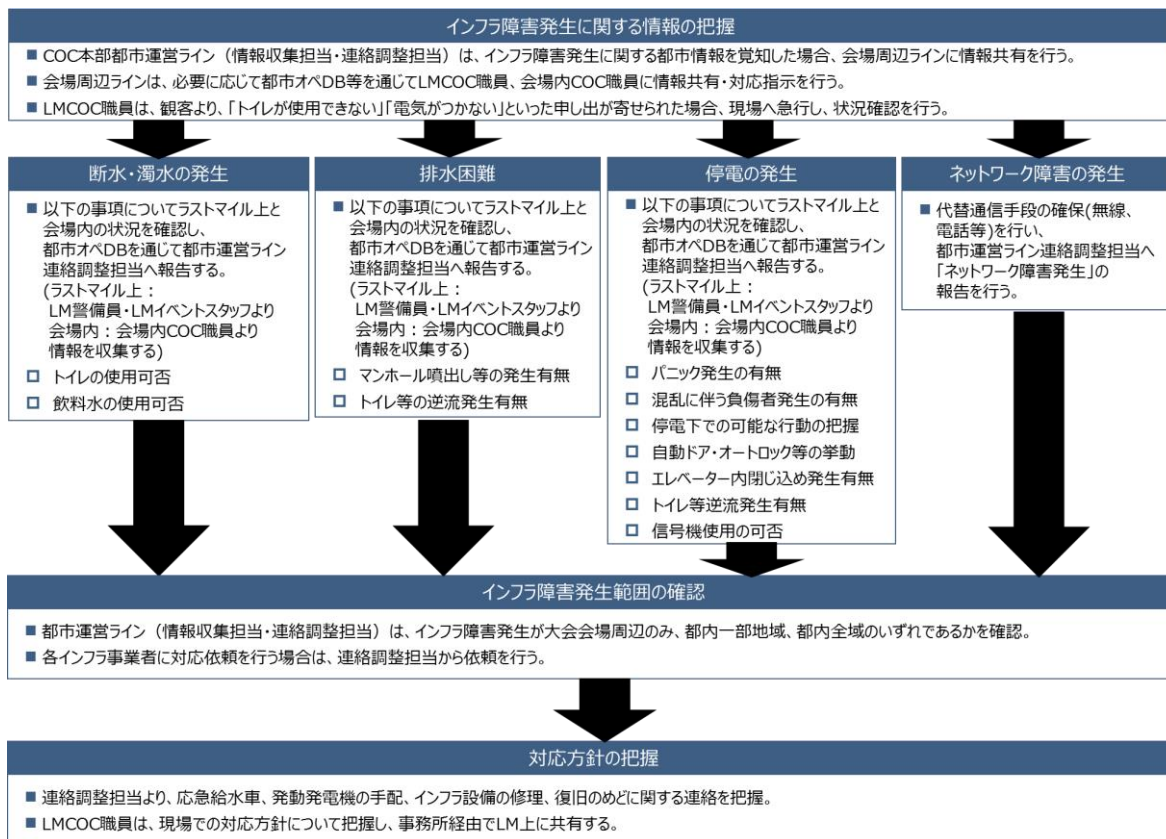
(7) 電車運休等に関する対応



(8) 風水害等への対応



(9) インフラ障害対応



(10) 地震対応

地震に対する心構え

- 緊急地震速報を受信した場合、声掛けや無線で身の安全を呼びかける。
- まずは、身の安全の確保に努める。揺れが沈静化してから現場対応を行う。
- どんな小さな揺れであっても必ず情報収集を行い、状況報告を行う。

現場での対応

- LMCOC職員は、ラストマイルにて以下の現場対応を行う。
 - 身の安全確保措置の呼びかけ
 - パニックを抑える呼びかけ
 - ラストマイル上の危険個所の把握とその個所に近づかないようにする呼びかけ
 - ラストマイルの安全が未確保の場合や滞留が発生している場合、段階的退場・会場内待機を会場内COC職員に依頼

現場の状況把握と報告

- ラストマイル並びに会場内の被害状況や支援ニーズについて以下の通り把握し、都市オペDBを通じてCOC本部エリア調整担当に報告する。その後も随時現場の状況を報告する。
 - 負傷者関連情報
人数、傷病名、性別、年齢、国籍、容態、対応状況
 - 人流関連の混乱状況
 - 会場周辺の火災等の様子
 - ラストマイル上設備の破損状況
 - ラストマイル上の通行障害状況
 - 混乱発生状況

COC本部からの現場対応の指示受信

- COC本部セキュリティ担当・連絡調整担当は、現場での対応方法について把握する。
- 避難が必要となった場合、余震の発生や二次災害に警戒しながら指定された避難場所等へ誘導する。
- なお、首都直下地震等の大きな災害が発生し都市機能がマヒした場合、以下の情報を把握しなければならない。
 - 会場外の帰宅困難者数
 - 会場内滞留者・会場周辺滞留者の行き先ニーズの把握
 - 会場内で確保できた物資量
 - 大会会場を一時滞在施設として開設できるかどうか
 - 会場周辺の一時滞在施設に関する情報
 - 大会会場周辺における公共交通機関・駅の状況

第5章 COCにおける新型コロナウイルス感染症対策

5.1 COC 職員の新型コロナウイルス感染症対策

COC 職員の新型コロナウイルス感染症に対する健康管理と各拠点利用時の留意点を示す。

5.1.1 COC 職員共通の健康管理

COC 職員としての、勤務外・勤務中・勤務後における健康管理上の対策方法は以下の通り。

新型コロナウイルス感染症に対する健康管理上の対策方法

時点	新型コロナウイルス感染症に対する対策方法
勤務外	<ul style="list-style-type: none"> ・ COC 業務開始(勤務開始)日の 14 日前、COC 業務期間中(非番日含む)及び COC 業務終了(勤務終了)後の 14 日後は、別途配布する「体調管理チェックシート」にて体温等の記録を行う。 ・ フェーズ 2(オリンピック期間)、フェーズ 4(パラリンピック期間)の両期間に活動を行う COC 職員については、フェーズ 3(オリンピック・パラリンピックの移行期間)も「体調管理チェックシート」の記録を行う。 ・ 業務に従事する前には必ず出勤前に検温を実施し、「体調管理シート」にて起床時の確認事項の記録を行う。 ・ 以下の事項に該当する場合は、勤務(参加)は控え、COC 本部まで連絡する。また、必要に応じ管轄保健所への相談や医療機関を受診すること。 <ul style="list-style-type: none"> ①過去1週間以内から現在に至るまで下記ア～エを含む体調不良のある者 <ul style="list-style-type: none"> ア 体温 37.5℃以上または発熱症状の自覚がある イ 強い倦怠感 ウ 感冒様症状(咳、咽頭痛、息苦しさ等) エ 味覚・嗅覚異常などの異変がある ②PCR 等検査陽性歴がある者のうち下記ア～エいずれか 1 つでも当てはまる者 <ul style="list-style-type: none"> ア 有症状者で、発症日から 10 日未満、かつ、症状軽快後 72 時間以内 イ 有症状者で、症状軽快後 24 時間経過から 24 時間以上の間隔をあげ、2回の PCR 等検査で陰性を確認できていない ウ 無症状病原体保有者で、陰性確認から 10 日未満 エ 無症状病原体保有者で、検体採取日から 6 日間経過後、24 時間以上の間隔をあげ 2 回の PCR 等検査陰性を確認できていない

	<ul style="list-style-type: none"> ③濃厚接触者として自宅待機中 ④海外から帰国(日本に入国)14日未満 ・ 業務に従事する前には「体調管理チェックシート」にて活動開始前の確認事項の記録を行う。
勤務中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務従事中において、COC 職員に上記①ア～エのいずれかの体調不良の症状が出た場合には、COC 本部へ連絡の上、業務を中断する。 ・ 業務従事中も「体調管理チェックシート」にて活動中の確認事項の記録を行う。
勤務後	<ul style="list-style-type: none"> ・ COC 職員が、業務への従事終了後 14 日以内に PCR 検査等を受けた場合又は PCR 検査等で新型コロナウイルス感染症陽性の判定が出た場合は、必ず COC 本部へ報告する ・ 勤務後は「体調管理チェックシート」にて活動終了後の確認事項の記録を行う。

(参考) 体調管理チェックシート

大会前、期間中及び大会後は、次ページに記載の体調管理チェックシートを別途配布し、体調管理を行うこととする。

体調管理チェックシート（その1）

東京都体調管理チェックノート

■活動開始日の14日前から記入を始めてください。
毎日朝(起床時)に記入しましょう。

■以下の項目に1つでも該当する場合は、
勤務は控えてください。

- 発熱(37.5℃以上)
- 風邪症状(喉痛、咳、たん、頭痛、鼻水、鼻詰まり ※アレルギーを除く)
- 強い倦怠感 ○味覚・嗅覚障害などの異変がある
- 新型コロナウイルスの濃厚接触者として自宅待機中
- 新型コロナウイルスの感染

■活動中も感染予防を徹底しましょう。

- マスク着用の徹底 ○手洗い、手指消毒の徹底
- 周囲の人と十分な距離を確保 ○アレルギー等の理由からマスク着用が困難な方は、顔全体を覆うフェイスガードなどをご使用ください。

活動中には無理をせず、少しでも体調に異変を感じたら、
すぐに担当部署に連絡し、業務を中断してください。

■活動終了後も14日間は体調管理チェックノートに
記入を続けてください。
PCR検査等を受けた場合や陽性反応が出た場合は、必ず
担当部署に報告してください。

■体調が悪くなった場合

- 吐き気、頭痛、倦怠感の症状がある場合は、業務を中断し、
担当部署に申し出てください。
- 大量の発汗、めまい、筋肉痛など熱中症の症状があれば
すぐに水分を摂取し、涼しい場所で休憩しましょう。
- 熱中症を防ぐために、水分・塩分補給、身体の冷却、帽子の
着用を定期的に行いましょう。屋外で周囲に人がいない場
合は、適宜マスクを外しても構いません。

■控室利用時の留意点

- 入室する際には、部屋の入口に設置する消毒液により手指
消毒を行う。
- 控室内ではマスク着用の上、人と人との距離を1m程度確
保する。
- 対人距離を確保するため、一定数以上が同時に控室に入ら
ないよう、運用にあたっては休憩時間をずらすなどの工夫
を行う。
- 室内では換気機能のある空調機器の使用や窓・ドアの開放
(可能であれば2箇所以上)による換気(30分に1回程度)
を行う。なお、換気による開放の際は、周囲への騒音等に
最大限注意する。
- 控室内で飲食中は会話はしない。
- 陽性者が発生した場合は、担当部署に連絡後、施設管理者
及び管轄保健所と相談の上、換気・消毒を行う。

体調管理チェックシート（その2）

活動開始日の14日前から、記入を始めてください。

活動開始前14日間の記録

日付	体温	症状(○で囲む)
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状

あなたの活動終了日__月__日

活動終了後14日間の記録

日付	体温	症状(○で囲む)
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状
月 日	℃	味覚嗅覚異常・倦怠感・風邪症状

体調管理チェックシート（その3）

活動日の記録

月 日

■起床時の確認事項

起床時の体温 _____℃

睡眠・休養は十分か？

以下の項目に1つでも該当する場合は活動に参加できません。

発熱(37.5℃以上)

風邪症状(喉痛、咳、たん、頭痛、鼻水、鼻詰まり ※アレルギーを除く)

息苦しさ、強いだるさ 味覚・嗅覚障害

新型コロナウイルスの濃厚接触者の指定

新型コロナウイルスの感染

■活動開始前の確認事項

常備薬(必要な方のみ) 体調の確認

マスクの着用

(以下、屋外での活動の場合)

帽子の着用 食事・水分の摂取

休憩所の確認

■活動中の確認事項

開始後	確認時間	熱中症症状	気分・顔色	塩分摂取	水分摂取
2時間後	:	有・無	良・悪	有・無	有・無
4時間後	:	有・無	良・悪	有・無	有・無
6時間後	:	有・無	良・悪	有・無	有・無
8時間後	:	有・無	良・悪	有・無	有・無
10時間後	:	有・無	良・悪	有・無	有・無
12時間後	:	有・無	良・悪	有・無	有・無

■活動日終了後の確認事項

活動終了後の体温 _____℃

倦怠感の有無 熱中症の症状 気分の悪化

5.1.2 COC 各拠点利用時の留意点

COC 各拠点利用時の留意点は以下の通り。

新型コロナウイルス感染症に対する各拠点利用時の留意点

時点	新型コロナウイルス感染症に対する対策方法
入室時	<ul style="list-style-type: none"> 控室に入室する際には、部屋の入口に設置する消毒液により手指消毒を行う。
控室内	<ul style="list-style-type: none"> 控室内ではマスク着用の上、人と人との距離を 1m 程度確保する。 対人距離を確保できないことが見込まれる場合は、仕切りのない対面の座席配置は避け、可能な限り対角や横並びに配置する、アクリル板や透明ビニールカーテン等を設置し遮蔽するなどの工夫を行う。 対人距離を確保するため、一定数以上が同時に控室に入らないよう、運用にあたっては休憩時間をずらすなどの工夫を行う。 室内では換気機能のある空調機器の使用や窓・ドアの開放(可能であれば2箇所以上)による換気(30分に1回程度)を行う。なお、換気による開放の際は、周囲への騒音等に最大限注意する。 控室内で飲食中は会話をしない。
陽性者発生が 発覚した場合	<ul style="list-style-type: none"> 控室利用者に陽性者が発生した場合は、COC 本部に連絡後、施設管理者及び管轄保健所と相談の上、換気・消毒を行う。 控室の閉鎖、再開等については、管轄保健所及び施設管理者と相談の上、対応を決定する。

5.2 ラストマイルにおける新型コロナウイルス感染症対策

ラストマイルを通行する観客と、地域住民や周辺事業者双方の安全・安心の観点から会場内外の連携の下、以下のラストマイルにおける感染症対策を行う。

5.2.1 ラストマイルにおける観客のルール・マナーの周知

ラストマイルにおける観客のルール・マナーの周知を行う。また、組織委員会と連携の下、ホームページ、SNS、メール等を活用し、観客が会場に来場する前から事前の周知を行う。

- 飛沫感染防止
 - 人と人との距離を十分に確保できない場合には、観客に対してマスク着用を促す。また、観客がラストマイル上の休憩所や救護所などを利用する場合には、必ずマスクを着用することを声掛けや掲示物によりお願いする。
- 3密の回避
 - 飛沫感染を防ぐためラストマイル上での移動の際には、円滑な通行に支障のな

い範囲において、他の観客やスタッフとの十分な距離を確保するよう観客へお願いする。

- 暑さ対策との両立
 - 観客については、熱中症のリスクが想定されるため、屋外において人と人との十分な距離が確保できる場合には、マスクをはずせることをお知らせする。また、水分補給する際には、人と人との十分な距離をとり、適宜実施するよう案内する。
- 感染リスクの高い行為を控える
 - 大声での会話や、路上での飲食など、感染リスクの高い行為は慎むようプラカード等により周知を行う。また、他の観客と接触するような行為（ハイタッチ等）を自粛するようプラカード等による周知を行う。上記を守らず感染リスクの高い行為を行う観客に対しては個別に声かけを行う。
- 人流の抑制
 - 人流の抑制の観点から、競技会場までの往復は「直行・直帰」を観客へお願いする。また、交通機関や会場周辺の混雑を避けるため、時間に余裕を持った来場を案内する。

5.2.2 観客へのルール徹底と感染防止のための環境整備

観客を新型コロナウイルス感染症から守り、安全に安心して観戦していただくため、観客へのルール徹底と環境整備を行う。

- 混雑箇所での注意喚起の徹底
 - 交差点では、円滑な交通誘導、雑踏警備業務に努めるほか、大声での会話など感染リスクの高い行為の自粛をプラカードの使用等により呼び掛ける。大声での会話など感染リスクの高い行為を行う観客には、個別に声掛けを行う。
- 不特定多数が利用する設備の消毒徹底等
 - 仮設トイレなど不特定多数の人が利用する共用設備の高頻度接触部位については、接触感染防止のための消毒を行う。
 - 仮設トイレには、石鹸を備え付けた手洗い場や消毒アルコール剤による手指消毒ポイントを設け、手洗いまたは手指消毒を奨励する内容の書面を掲示し、注意喚起を行う。
 - 観客への配布物がある場合は、不特定多数の人が触れないように管理し、観客との接触を減らすため配架又は平置きにするか、定期的に手指消毒をした者が配布を行う。
 - 車いすの移動サポートなど障害のある方へ接触してサポートを行う場合は、その前後に手指消毒を行う。

5.2.3 体調不良者発生時の対応

- ラストマイルにおける対応手順
 - ラストマイル上の全てのスタッフは、傷病者の初期対応を行う場合には、マスクを着用し、傷病者との一定の距離を保つなど飛沫予防策をとった上で対応する。
 - 傷病者に声掛けをする際は、顔と顔があまり近づきすぎないように注意するなど、安全な声掛けを行い、対応手順をマニュアル等で共有する。
 - 傷病者の対応の前後には、手洗いまたは手指消毒を必ず実施する。

5.2.4 ラストマイル救護所におけるコロナ対策

ラストマイル救護所における一連の新型コロナウイルス対策、対応については以下のとおり対応する。

① 救護所スタッフの感染症対策

救護所スタッフ（医師・看護師・業務調整員・COC ラストマイル救護所担当）は、業務に従事する前には必ず検温を実施し、以下の事項に該当する場合は、勤務（参加）は控え、必要に応じ保健所への相談や医療機関を受診する。

- | |
|--|
| <p>ア 過去1週間以内から現在に至るまで下記(ア)～(エ)いずれか1つ以上を含む体調不良のある者</p> <p>(ア) 体温 37.5℃以上または発熱症状の自覚がある</p> <p>(イ) 強い倦怠感</p> <p>(ウ) 感冒様症状（咳、咽頭痛、息苦しさ等）</p> <p>(エ) 味覚・嗅覚異常などの異変がある</p> <p>イ PCR 等検査陽性歴がある者のうち下記ア～エいずれか1つでも当てはまる者</p> <p>(ア) 有症状者で、発症日から10日未満、かつ、症状軽快後72時間以内</p> <p>(イ) 有症状者で、症状軽快後24時間経過から24時間以上の間隔をあげ、2回のPCR等検査で陰性を確認できていない</p> <p>(ウ) 無症状病原体保有者で、陰性確認から10日未満</p> <p>(エ) 無症状病原体保有者で、検体採取日から6日間経過後、24時間以上の間隔をあげ2回のPCR等検査陰性を確認できていない</p> <p>ウ 濃厚接触者として自宅待機中</p> <p>エ 海外から帰国（日本に入国）14日未満</p> |
|--|

- ・ 業務従事中において、救護所スタッフに上記ア（ア）～（エ）のいずれかの体調不良の症状が出た場合には、COC本部医療救護担当へ連絡のうえ、業務を中断する。
- ・ 救護所スタッフに、PCR検査で新型コロナウイルス感染症陽性の判定が出た場合は、必ずCOC本部医療救護担当へ報告する。

- ・ 救護所スタッフは従事期間中、健康管理（検温、体調管理、熱中症対策等）を徹底し、結果を記録する。

<ラストマイル救護所利用者入室時、対応時の感染予防策>

- ・ 傷病者及び付添い者には、建物入口（※）でマスクを着用させ、手指消毒を実施する。ラストマイル救護所入口で非接触型体温計による体温測定を実施する。
（※）建物入口：ラストマイル救護所が既存建物内の場合は建物入口、仮設コンテナの場合はコンテナ入口
- ・ 救護所スタッフは常時サージカルマスクを着用する。傷病者対応の前後には必ず手指消毒を実施する。

<飛沫感染・接触感染防止策>

- ・ 傷病者の待機場所や使用するベッドは1 m程度間隔をあげ、他の傷病者との距離を保つ。ベッド間にはパーテーションを設置する。
- ・ ラストマイル救護所の面積に応じた利用人数を設定し、ソーシャルディスタンスを確保する。
- ・ 30分に1回以上、窓（ドア）を可能であれば2箇所以上開け、換気を行う。（扇風機、CO2測定器を活用）
- ・ 傷病者対応に使用した資器材（体温計、血圧計、聴診器等）及び傷病者が触れた部分（ドア、椅子、ベッド枠等）を使用の都度、救護所スタッフが消毒用ウェットシート等で消毒する。
- ・ 救護所スタッフは、適宜手洗いや手指消毒を実施する。

② 新型コロナウイルス感染疑い傷病者の対応

- ・ 傷病者の体温が37.5℃以上であることが判明した場合、又は37.5℃未満であっても、呼吸器症状、全身の倦怠感、味覚・嗅覚異常のいずれかを訴えるなど新型コロナウイルス感染症と類似する症状が見られる場合には、ラストマイル救護所内の発熱傷病者専用エリアで対応する。医師、看護師は対応前にフェイスシールド、N95マスク、防護服、手袋を着用する。
- ・ 対応の結果、感染が疑われない場合は、発熱傷病者専用エリアで経過を観察する。
- ・ 感染が強く疑われる場合（※）は、医師、看護師が検査可能な医療機関に連絡し、対応を行う。なお、検査が行われるか否かは医療機関の判断となる。
- ・ 発熱傷病者対応後、救護所の医師又は看護師は着用した防護服を交換する。
（※）感染が強く疑われる場合：発熱と全身の倦怠感以外に、呼吸器症状、味覚・嗅覚異常などの症状が複数見られる場合又は医師が強く疑った場合

③ 陽性者発生時の対応

- ・ ラストマイル救護所利用者のうち、利用後に陽性者が発生した場合は、施設管理者に相談し、管轄保健所の指導の下、換気・消毒を行う。
- ・ ラストマイル救護所の閉鎖、再開等については、COC 本部医療救護担当経由で施設管理者と管轄保健所に相談のうえ、対応を決定する。
- ・ 救護所利用者に陽性者が発生した場合に、救護所の利用履歴を確認できるようにするため、全てのラストマイル救護所利用者の連絡先、観客についてはチケットの座席番号、滞在時間の記録を実施する。