

# 東京 2020 大会における 都市オペレーションセンター運営報告書

東京都 オリンピック・パラリンピック準備局

# 内容

はじめに.....	1
1. 第1章：開催都市の運営に係る事前準備（大会前の準備）.....	4
1.1 都市運営基本方針の検討.....	5
1.1.1 大会における都市運営の役割と取組.....	5
1.1.2 都市オペレーションセンターの設置目的・役割.....	6
1.2 都市運営に係る機能・体制の検討.....	7
1.2.1 運営計画（第二版）における都市運営の体制・機能.....	10
1.2.2 運営計画（第二版）におけるCOCの組織構成.....	12
1.2.3 主なオペレーション.....	18
1.3 組織委員会等との連携.....	20
1.3.1 MOCとの連携.....	20
1.3.2 会場チームとの連携.....	20
1.3.3 輸送センターとの連携.....	20
1.3.4 その他関係機関との連携.....	21
1.4 訓練.....	22
1.4.1 訓練の概要.....	22
1.4.2 テストイベントを活用した訓練.....	24
1.4.3 組織委員会等と連携した訓練.....	30
1.5 研修.....	31
1.6 新型コロナウイルス感染症拡大等を踏まえた対応.....	31
1.6.1 競技会場周辺における新型コロナウイルス感染症対策.....	31
1.6.2 COCの組織構成・役割の見直し.....	32
1.6.3 COCにおける新型コロナウイルス感染症対策.....	33
1.7 見直し後のCOCの組織構成.....	34
1.8 無観客開催を踏まえた都市運営の体制変更.....	41
1.9 全体総括.....	42

2. 第2章：大会期間中の運営実績（大会期間中の対応）	43
2.1 大会期間中の運営実績 【大会運営に係る総合的な連絡調整】	44
2.1.1 通常運営時	44
2.1.2 事案発生時	48
2.2 大会期間中の運営実績 【競技会場等周辺対応】	50
2.2.1 オリンピックスタジアム周辺における式典時対応	50
2.2.2 TWFCへの職員派遣と連携	50
2.2.3 学校連携観戦対応	50
2.2.4 路上競技対応	51
2.2.5 その他事案等への対応	55
2.3 全体総括	56

## はじめに

---

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。）を設置した。

本報告書は、東京 2020 大会において都が実施した都市運営の取組について、大会前の準備、大会期間中の運営とその結果について体系立てて整理し、まとめたものである。

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。

大会に向けたCOCの準備に当たっては、都市運営基本方針・COC運営計画の作成、COCの機能・業務・体制についての検討、ICTツールの整備、マニュアル作成、研修・訓練などの取組を進めてきた。

2020年に予定されていた東京2020大会の開催は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、オリンピック・パラリンピック競技大会史上初めて延期されることとなり、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。

本報告書では、円滑な大会運営に向けて、関係機関との連携により取り組んだ東京2020大会に関し、第1章：開催都市の運営に係る事前準備（大会前の準備）、第2章：大会期間中の運営実績（大会期間中の対応）に分けて整理したものである。

なお、COCの機能・体制、通常時の業務、事案発生時の対応等の詳細については、別途作成する「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」を参照。

## 本報告書で用いる略称・用語

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。
FA	Functional Area の略称。組織委員会において大会に必要な各業務を行う部署。
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。
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の間の徒歩ルート。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。
TWFC	Tokyo Water Front City(トーキョーウォーターフロントシティ)の略称。東京臨海部に設置した聖火台を中心に7つの競技会場や大会関連施設等が集積するエリア。
感染症対策センター(IDCC)	Infectious Disease Control Centre 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。

## 1. 第1章：開催都市の運営に係る事前準備（大会前の準備）

---

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た。

都は、開催都市として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ため、都市運営に関する検討・準備を進めた。

本章では、大会前の準備について下記項目構成により整理する。

- 1.1 都市運営基本方針の検討
- 1.2 都市運営に係る機能・体制の検討
- 1.3 組織委員会等との連携
- 1.4 訓練
- 1.5 研修
- 1.6 新型コロナウイルス感染症拡大等を踏まえた都市運営体制の変更
- 1.7 見直し後のCOCの組織構成
- 1.8 無観客開催を踏まえた都市運営体制の変更
- 1.9 全体総括

## 1.1 都市運営基本方針の検討

都は、東京 2020 大会を万全な体制で迎えるため、東京都における大会時の都市運営の取組に関する基本的な方針を策定した。本方針を策定した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

取りまとめた基本方針は、「東京 2020 大会における都市運営に係る基本方針」として、2018 年 3 月 9 日に公表した。都は、本方針をもとに、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こととした。

### 東京2020大会における都市運営に係る基本方針について

別紙1

#### 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   | (2) 競技会場周辺における取組   | (3) 輸送・交通に係る取組  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・大会運営に係る情報集約、関係機関等との連絡調整</li> <li>・都市情報の集約、異常発生時の対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・観客への案内、路上美化、暑さ対策等</li> <li>・事故等への対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>別途策定の「輸送運営計画」に定める</li> </ul> |

#### 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   | (4) 競技会場周辺対応  |
| 大会時及びその前後に設置し、大会中は 2 4 時間体制   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・競技会場周辺の状況を把握し、関係機関等と情報共有</li> <li>・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</li> <li>・道路上の障害物の除去や路面清掃</li> <li>・仮設トイレなど利便設備の維持管理</li> <li>・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</li> </ul> |
| (2) 関係機関等との連携体制   | (5) 大会後について   |
| 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>  |
| (3) 大会運営に係る総合的な連絡調整   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> |   |

#### 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。

出所) 東京都 報道発表資料 2018 年 3 月 9 日 「東京 2020 大会における都市運営に係る基本方針」の策定について

### 都市運営基本方針の概要

基本方針の中で検討した項目について、以下に記す。

#### 1.1.1 大会における都市運営の役割と取組

大会の事前準備を多くの関係機関等と連携して進めていくため、大会における都市運営の役割を整理した上で、その役割を果たすための取組事項について検討した。

その結果、都市運営の役割は「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」

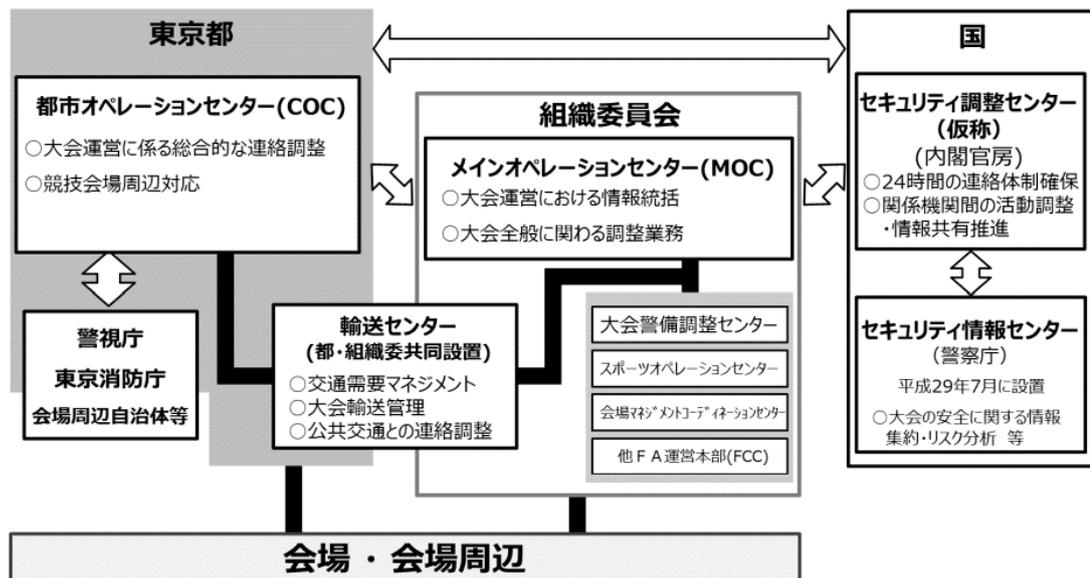
として整理された。また、都市運営の役割を果たすための取組として、「大会運営に係る総合的な連絡調整」「競技会場周辺における取組」等を挙げた。

### 1.1.2 都市オペレーションセンターの設置目的・役割

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（COC）」を設置すること、及びCOCの機能や連携体制等について検討を行った。

COCは、実施する都市運営の取組に応じて、大会運営に係る情報統括・連絡調整や都市情報の集約・都市機能の維持を行う「大会運営に係る総合的な連絡調整機能」と、ラストマイルにおける各種取組や競技会場周辺の状況把握・事故等への対応を行う「競技会場周辺対応に係る機能」を持つ。

COCの連携体制イメージを以下に示す。COC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。各機関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。加えて、シティキャスト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。



出所) 東京都 報道発表資料 2018年3月9日 「東京2020大会における都市運営に係る基本方針」の策定について

都市オペレーションセンターの連携体制イメージ

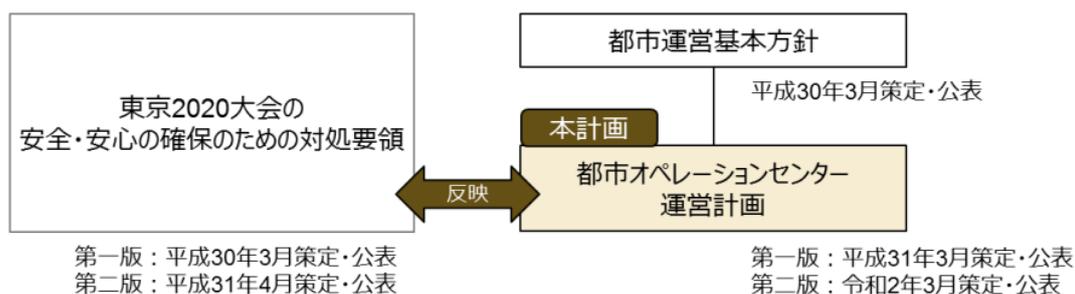
## 1.2 都市運営に係る機能・体制の検討

前述 1.1 の「東京 2020 大会における都市運営に係る基本方針」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を担う「都市オペレーションセンター（COC）」について、次の検討を行った。

- ・都市運営の体制・機能（COCの機能・業務、関係機関との連携体制）
- ・組織構成（COCの組織構成、全庁的な体制）
- ・主なオペレーション（事案分類基準、情報共有・伝達ツール、平常時・事案発生時のオペレーション）

検討した結果は、「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（以下、「運営計画」という。）」として 2019 年 3 月に策定し公表した。また、テストイベントを活用した訓練、マニュアル作成等を通じ、組織体制、連絡系統、判断基準等の検証を行い、2020 年 3 月に運営計画を改定し、第二版として公表した。

運営計画の位置づけを以下に示す。



p

出所) 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 東京 2020 大会における都市オペレーションセンター運営計画 (第二版)

### 東京 2020 大会の都市運営に係る計画の策定・公表実績

ここで、「東京 2020 大会の安全・安心の確保のための対処要領（以下、「対処要領」という。）」は、治安対策、サイバーセキュリティ、災害対策及び感染症対策の 4 つの視点から、危機的事態が発生した場合の対応方針、都庁各局を中心とした活動の主体・内容、関係機関との連携等を定めるものとして、第一版を 2018 年 3 月に公表し、2019 年 4 月に改定した。

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

運営計画第一版では、COCの組織構成、オペレーション等を定めた。  
 主な記載事項は以下の通り。

「都市オペレーションセンター運営計画（第一版）」の概要

項目	内容
COCの機能	①大会運営に係る総合的な連絡調整 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 広報内容の調整</li> <li>・ 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)</li> </ul> ② 競技会場周辺対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、案内サインの設置等、様々な取組を実施</li> <li>・ 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</li> </ul>
COCの設置場所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ COC本部を都庁に設置</li> <li>・ MOC及び輸送センターとの調整を行うため、支部を設置</li> <li>・ 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</li> </ul>
設置期間・運営時間	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)
主なオペレーション	①通常時 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ MOCから大会運営に係る情報(競技の進捗状況等)を収集</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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、シティ キャストの配置調整等を実施</li> </ul> ②事案発生時 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、傷病者対応、倒木等によるラストマイル通行障害に伴う迂回路への案内・誘導など</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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、大会運営に関する対応を実施 (例) 首都直下型地震、大規模なテロなど</li> </ul>

項目	内容
大会後のレガシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>ICTツールを活用した情報の集約・共有等に関するノウハウ等を継承</li> <li>大会後を見据え、利便設備の設置等に当たっては、既存事業の枠組みを最大限活用し検討</li> </ul>

運営計画第二版の改定では、競技会場等周辺対応及び情報共有・伝達ツールの具体化、COCの組織構成・役割の見直し、大会時の全庁的な体制の整理等を実施した。

改定のポイントは以下の通り。

### 「都市オペレーションセンター運営計画（第二版）」における改定のポイント

項目	内容
競技会場等周辺対応	<p>ラストマイル等における取組について具体化</p> <p>&lt;暑さ対策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ハード対策:休憩所設置、日よけテント設置</li> <li>ソフト対策:扇形紙製チラシ(うちわ類)、ネッククーラー等の配布</li> </ul> <p>&lt;救護対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>医師や看護師などが常駐する救護所の設置</li> <li>一体的な医療救護体制のためCOC本部に医療救護担当の設置</li> <li>傷病者の搬送のため一部救護所に車両を配備</li> <li>早朝・夜間帯や土日祝日に診療できるよう、近隣医療機関と連携</li> </ul> <p>&lt;シティ キャストによる案内&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>観客を会場へ案内、観客との明るいコミュニケーション</li> <li>大会案内ブース設置、日英2言語の観戦ガイドやマップ等の配布</li> <li>翻訳アプリや筆談アプリを活用した、観客への大会情報提供や乗換案内</li> </ul> <p>&lt;案内サイン&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大会のサインと一目で認識されるよう統一的なデザイン</li> <li>設置場所の状況に応じ、置き型や添架式など最適な形状を選択</li> </ul> <p>&lt;ラストマイルにおける警備誘導等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>警備員は、観客等の雑踏事故の発生抑制・防止のため、特に観客の通行に危険がある場所などに配置</li> <li>イベントスタッフは、観客等の案内のほか、急病等の対応を警備員と協力して実施</li> <li>車いす使用者等の支援を、COC職員等と協力して実施</li> </ul> <p>&lt;ラストマイルカメラ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>観客の入退場時にラストマイル上の混雑状況を確認し、警備員等の配置調整や観客への注意喚起を実施。</li> </ul> <p>&lt;アクセシビリティ対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アクセシブルルートにおいて、視覚障害者誘導用ブロック等を仮設により敷設</li> <li>多機能トイレ等の案内サインを車いす使用者も見やすいように設置</li> <li>エレベーター前や勾配箇所などにイベントスタッフやシティ キャストを配置</li> </ul> <p>&lt;仮設トイレ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基本的に簡易水洗式とし、手洗い器を設け、定期的な清掃や備品補充により</li> </ul>

項目	内容
	<p>清潔保持や維持管理に努める</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>洋式便座や目隠しフェンスを備え、多言語やイラストを用いた利用方法の表示</li> </ul> <p>&lt;Wi-Fi&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>休憩所等に仮設無料 Wi-Fi を設置。「TOKYO FREE Wi-Fi」のステッカーによる観客への周知とともに、設置場所をホームページに掲載</li> </ul> <p>&lt;路上美化&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>競技終了後の夜間から早朝に委託事業者による定期清掃を実施。ごみの散乱を発見した場合は臨時清掃を実施</li> <li>プラスチックは高度リサイクルとして、ペットボトルはボトル to ボトル、廃プラスチックは再生樹脂を得る材料リサイクルを最大限実施</li> </ul>
COCの情報共有・伝達ツール	<ul style="list-style-type: none"> <li>発生事案を登録・分析し画像や位置情報等の情報共有を行う事案管理ツールを構築・配備</li> <li>COC職員には、COC端末としてPC、タブレット又はスマートフォンを配備</li> <li>COC端末に加え、現地職員については無線機を配備</li> <li>非常時の連絡手段として、各現地事務所に衛星携帯電話等を配備し、危機管理体制を強化</li> </ul>
COCの組織構成・役割	<p>&lt;COC本部&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「暑さ対策担当」や「医療救護担当」の設置などにより機能を強化するとともに、組織横断的な連携を担う機能を追加し、COC全体を一体的に運営</li> </ul> <p>&lt;現地職員&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ラストマイル・会場内に責任者を設置</li> <li>責任者は、各現場における意思決定・総括、組織委員会の会場責任者、警備事業者等との連絡調整や対応要請、COC本部等との連絡を実施</li> </ul>
大会時の全庁的な体制	<p>&lt;開催都市本部&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、COC と関連局等とのより円滑・迅速な調整を実現</li> <li>大会を契機に推進する事業など、COCが連絡調整する範囲以外の業務についても、情報を一元的に集約</li> </ul>

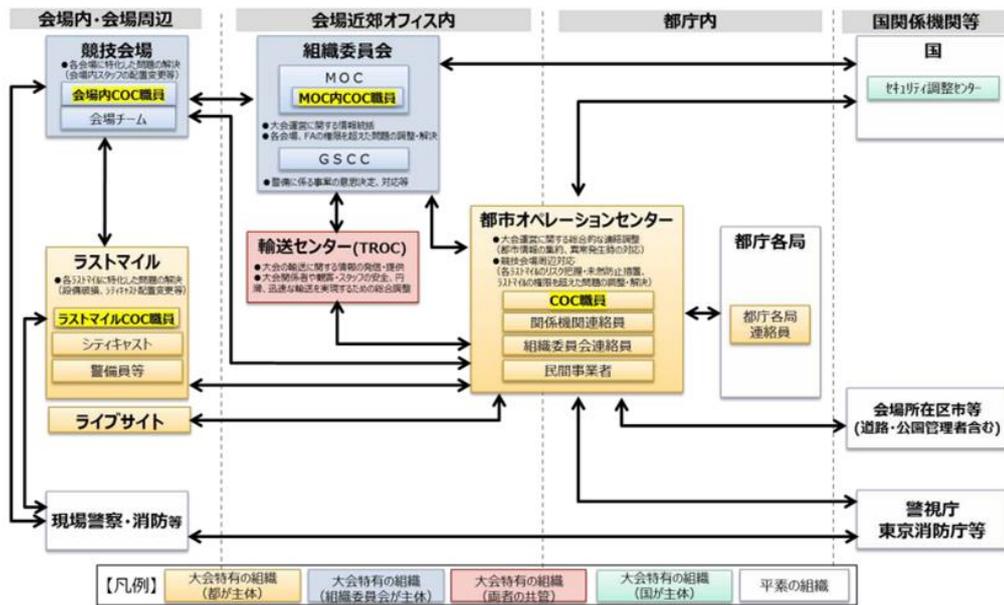
運営計画の中で検討した項目の詳細について、以下に記す。

### 1.2.1 運営計画（第二版）における都市運営の体制・機能

COCについて、その目的・役割や設置期間・運営時間、大会期間中の都市運営に係る組織体制の全体像、関係する各センターとの関係について検討を行った。

COCは、MOC、輸送センター、国、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こととした。

運営計画（第二版）における大会期間中の都市運営に係る組織体制の全体像を以下に示す。



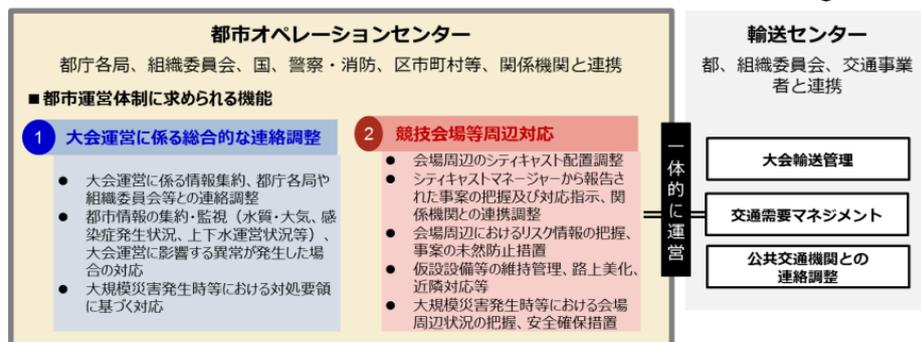
出所) 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 東京 2020 大会における都市オペレーションセンター運営計画 (第二版)

### 大会期間中の都市運営に係る関係機関との連携体制

COCは、組織委員会による円滑な大会運営を支援するとともに、大会開催に伴う都民生活への影響の軽減に取り組むため、「大会運営に係る総合的な連絡調整」「競技会場等周辺対応」という2つの機能を担う。大会運営の基盤となる都市機能に係る情報を集約するとともに、各ラストマイル対応に係る情報の統括、判断指示を一括して実施することで、競技会場間にまたがる大規模な事案への総合的な対応や、効率的な人員や機材の運用を可能とした。

#### ■東京2020大会における都市運営の役割

- 【役割1】都市として円滑な大会運営を支援**  
公衆・環境衛生の維持、上下水道等安定したインフラの提供、会場周辺の案内・暑さ対策等が必要
- 【役割2】大会が都民生活に与える影響の軽減**  
会場周辺の路上美化・近隣対応等や、多数の来訪者による公共交通等の混乱防止等が必要



出所) 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 東京 2020 大会における都市オペレーションセンター運営計画 (第二版)

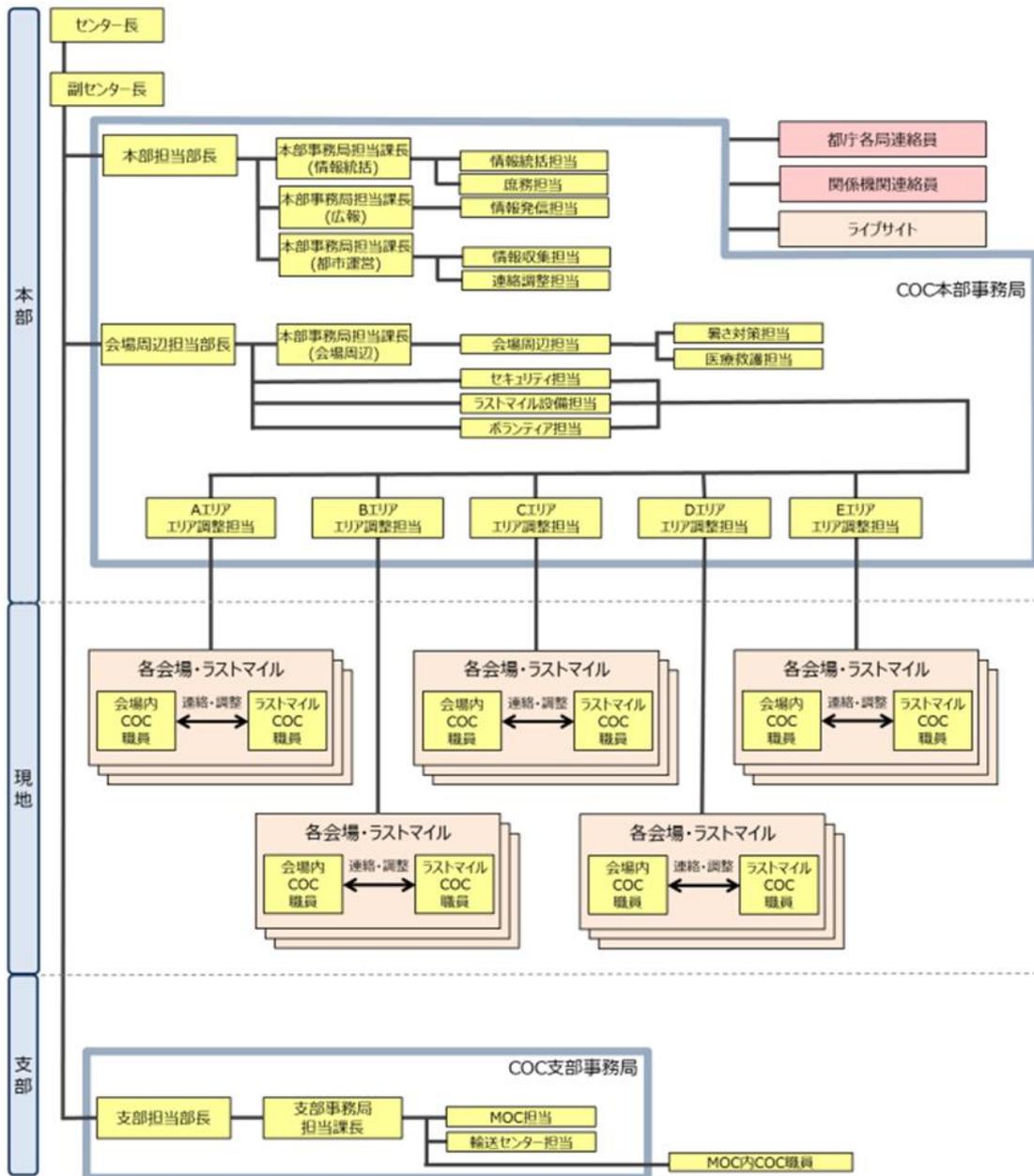
### COCに求められる機能

## 1.2.2 運営計画（第二版）におけるCOCの組織構成

COCに必要な組織構成（本部、支部、現地職員等）、人員構成、役割分担、および大会時の全庁的な体制について検討を行った。

運営計画（第二版）におけるCOCの組織構成を下図に示す。

- 「本部」は、都庁内に設置し、「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。
- 「支部」は、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。
- 「現地職員」は、各ラストマイル上に「ラストマイルCOC職員」を、各会場内に「会場内COC職員」を配置する。ラストマイルCOC職員は、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軽易な事案に対する意思決定を行う。会場内COC職員は、競技会場運営に係る情報を収集し、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。



出所) 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 東京 2020 大会における都市オペレーションセンター運営計画 (第二版)

### COCの組織構成図

## (1) COC本部の組織構成

### ①センター長・副センター長

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

### ②本部事務局

#### 本部事務局の組織構成・役割分担

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

- 本部事務局は、本部担当部長のもと設置する①情報統括ライン、②広報ライン、③都市運営ラインと、会場周辺担当部長のもと設置する④会場周辺ラインにより構成する。
  - 情報統括ラインは、都市オペレーションセンター全体の管理・庶務業務を行う。
  - 広報ラインは、MOC 等と連携した広報内容の調整等の業務を行う。
  - 都市運営ラインは、都市情報の集約・分析を行うとともに、都庁各局、MOC、輸送センター、関係機関と連携し、大会運営に影響を及ぼす異常が発生した場合の連絡調整業務を行う。
  - 会場周辺ラインには、現地職員との調整窓口をエリア別に設置し、競技会場等周辺の情報集約を行う。現地で解決が難しい事案が発生した場合には、セキュリティ担当やラストマイル設備担当等において問題解決を行う。また、ラストマイルで発生した重大事案の対応方針検討等の業務を行う。

### ③関係機関・都庁各局連絡員

#### 連絡員の組織構成・役割分担

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

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

## (2) COC支部の組織構成

COC支部の組織構成・役割分担

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

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

## (3) 現地職員の組織構成

### ①ラストマイルCOC職員

ラストマイルCOC職員の組織構成・役割分担

組織構成	主な役割
ラストマイル COC 責任者	ラストマイル運営の総括 現場のシティ キャストマネージャー、警備リーダー等、会場内 COC 職員との現場レベルでの情報共有・連絡・活動調整 COC 本部及び支部への状況報告

組織構成	主な役割
ラストマイル COC 職員	ラストマイル上の情報収集 ラストマイル COC 責任者への報告 平時の運営及びラストマイル COC 責任者の指示に基づく現場での対応

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

## ②会場内COC職員

### 会場内COC職員の組織構成・役割分担

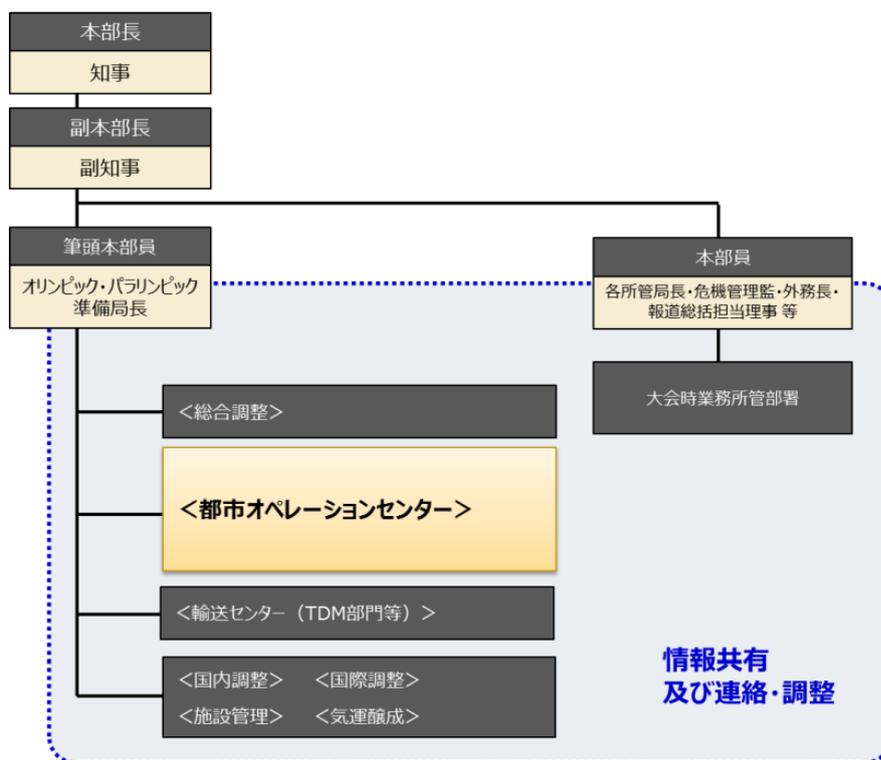
組織構成	主な役割
会場内 COC 責任者	会場内 COC 職員及びラストマイル COC 職員の総括 会場チーム、警備事業者等との連絡調整及び対応要請 COC 本部及び支部への状況報告 ラストマイル COC 職員との現場レベルでの情報共有・連絡調整
会場内 COC 職員	競技会場運営に係る情報収集 会場内 COC 責任者への報告 会場チーム、警備事業者等との連絡調整

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

を行う。

### (参考) 大会時の全庁的な体制

都は、知事を本部長とした全庁的な体制「開催都市本部」を大会期間中に設置し、COCや関連局等とのより円滑・迅速な調整を実現させるとともに、大会を契機に推進する事業など、COC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こととした。



出所) 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 東京 2020 大会における都市オペレーションセンター運営計画 (第二版)

### 開催都市本部の組織体制

#### 1.2.3 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を定義した上で、事案分類ごとの主な事例とオペレーションの概要、情報共有・伝達に使用するツール(都市オペレーションデータベース、ラストマイルカメラシステム、コミュニケーションツール)、通常時のオペレーション、事案発生時のオペレーションについて検討を行った。

COC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とした。

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

出所) 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 東京 2020 大会における都市オペレーションセンター運営計画 (第二版)

### 都市オペレーションセンターで対応する事案の分類

COCの機能・組織・オペレーションの検討と合わせて、オペレーションを円滑に行うための情報共有・伝達に使用するツールとして、次表に示すICTツールを構築・配備することとした。

### 都市オペレーションセンターで使用するICTツール

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

### 1.3 組織委員会等との連携

大会時にMOCや会場チーム、輸送センター等と円滑な連携を行うため、組織委員会等関係機関との各種調整、訓練等への参加を行った。

#### 1.3.1 MOCとの連携

組織委員会が設置する主な組織のうち、MOCの構成・役割は下表のとおり。

組織委員会MOCの構成・役割

組織	構成	役割
MOC	各FAの代表者等	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 大会運営に関する情報統括</li><li>○ 各競技会場・FCCの権限を超えた問題の調整・解決</li><li>○ 感染症対策センターの設置</li></ul>

都は、大会時の組織間での円滑な連携体制を確保するため、MOC及びCOCへの連絡員配置に係る調整を行った。

MOC内にCOC職員（MOC内COC職員）を配置し、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との連絡を行うこととした。また、COC本部内に組織委員会リエゾンを配置し、組織委員会とCOC間の情報共有及び連絡調整を行うこととした。

#### 1.3.2 会場チームとの連携

組織委員会が設置する主な組織のうち、会場チームの構成・役割は下表のとおり。

組織委員会会場チームの構成・役割

組織	構成	役割
会場チーム	VGM 各VFM	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 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</li></ul>

都と組織委員会は、各競技会場において、都、組織委員会が課題等を共有し、会場内外一体となった検討を進めるため、会場別連絡会を実施した。会場別連絡会にて、都、組織委員会の計画のすり合わせを行うことで、競技会場内外が一体的な運営となるように準備を進めた。

#### 1.3.3 輸送センターとの連携

都及び組織委員会が設置する輸送センターの構成・役割は下表のとおり。

### 輸送センターの構成・役割

組織	構成	役割
輸送センター	都、組織委員会	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 大会の輸送に関する情報の発信・提供</li><li>○ 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</li></ul>

都は、交通状況や観客動向の収集・把握、観客誘導に係る連絡調整、セッションスケジュール変更等に伴うラストマイル運営への反映等について、連携して検討・調整を行った。

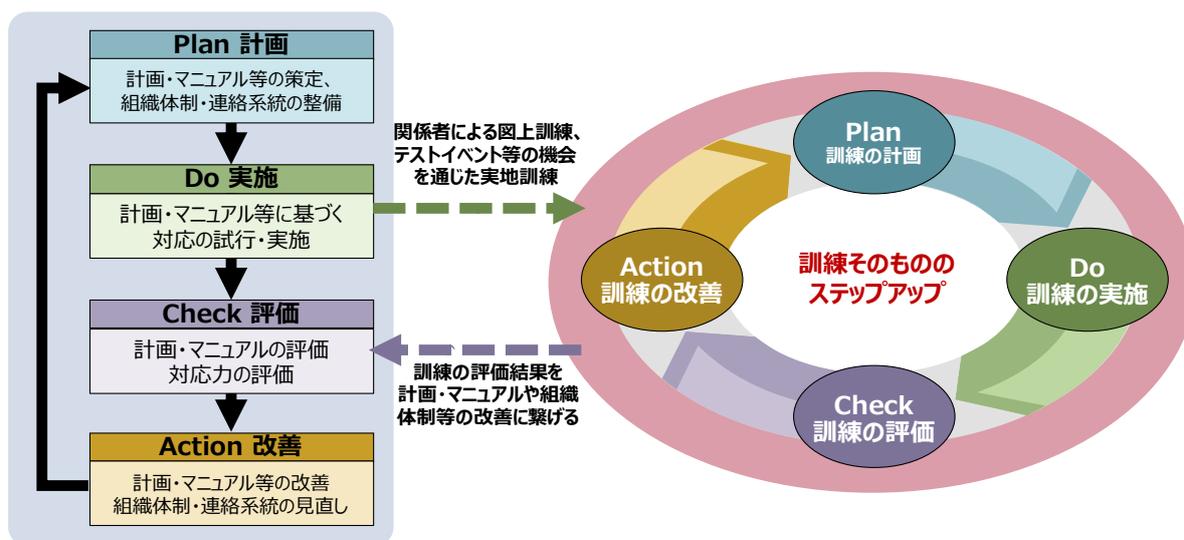
#### 1.3.4 その他関係機関との連携

都は、大会時の連絡体制の構築や事案発生時等の対応について、競技会場所在区市、国等の関係機関と連携して検討・調整を行った。

## 1.4 訓練

都は、実効性のある都市運営体制を構築していくため、訓練を通じた都市運営体制の継続的改善を行った。また、実施結果を踏まえた訓練そのものの継続的改善を行った。以上の都市運営に関する計画・マニュアルと、訓練の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の構築を行った。

### 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



出所) 東京都オリンピック・パラリンピック準備局 東京 2020 大会における都市オペレーションセンター運営計画 (第二版)

### 訓練を通じた都市運営体制の継続的改善

#### 1.4.1 訓練の概要

都は、以下のとおり訓練を実施することとした。

- ・ 2019 年度には、計画・マニュアルの詳細化と並行して、テストイベントを活用した図上訓練・実地訓練（想定事案によるシミュレーション訓練）等を通じ、組織体制、連絡系統、事案対応の判断基準等の見直しを行うこととした。
- ・ 2020 年度からは、大会時に使用予定の都市オペレーションセンター内の設備・ICTツールを活用した図上訓練・実地訓練等を通じ、大会時の具体的な業務手順の理解・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こととした。

テストイベントを活用した図上訓練・実地訓練の計画（概要）

	2019年度	2020年度
前提 (年度当初の状況)	COC運営計画第一版策定・公表 マニュアル第一版策定	COC運営計画第二版策定・公表 マニュアル第二版策定
訓練の目的	<input type="checkbox"/> 計画・マニュアルの実効性の検証・改善 <input type="checkbox"/> COC運営、関係機関の連携対処に係る手順の確立	<input type="checkbox"/> 計画・マニュアルの実効性の検証・改善 <input type="checkbox"/> COC運営、関係機関の連携対処に係る練度向上 <input type="checkbox"/> ICTツール・センター設備の試行・運用力の向上
訓練のねらい	<b>対応手順・ルールのブラッシュアップ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案分類に応じた上申基準・オペレーション</li> <li>● 会場・ラストマイル・COC・都各局間の連携</li> <li>● 組織委員会等関係機関との連携</li> </ul>	<b>センター要員の力量向上（※研修との組み合わせにより）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案管理ツール等の活用</li> <li>● COC本部・支部の組織運営、各チームの業務遂行</li> <li>● 不測事態における判断・対応</li> </ul>
実地訓練	<p style="text-align: center;">通常のラストマイル運営及び事案発生時を想定し、 会場周辺等の現場にてCOC内外の関係機関の情報連携を検証する。</p> <p><b>3回</b> =テストイベント（3回、観客あり）</p> <p>#1-3：会場周辺での事案発生を想定した 会場・ラストマイル・COC(※仮設)間の情報連絡</p>	<p><b>1回</b> =テストイベント（1回、5月）</p> <p>#1：ICTツール・センター設備を活用した 輸送センター・組織委員会を含む関係機関間の連携確認</p>
図上訓練	<p style="text-align: center;">実地訓練のプレ訓練という位置づけで、 会議室にてCOC運営及びオペレーションを検証(H31)/センター内にて要員の判断・対応力を検証(H32)。</p> <p><b>3回</b> =ディスカッション型（課題検討）</p> <p>#1-3：COCで行うオペレーションの確認、 課題抽出・改善を目的としたディスカッション型の訓練 ※回数を重ねるごとに参加者規模を拡大する</p>	<p><b>1回</b> =本部運営型</p> <p>#1：ICTツール・センター設備等を活用したCOC運営手順、 組織間連携の確認を目的とした訓練</p>

都は、下表のとおり、関係機関と連携した訓練を実施した。

大会前に都として実施又は参加した訓練

主催者	訓練名称	報告書掲載箇所
都	テストイベントを活用した訓練	1.4.2
組織委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MOCと連携した訓練</li> <li>・会場チームと連携した訓練</li> <li>・輸送センターと連携した訓練</li> </ul>	1.4.3

以降、各訓練の概要、検証結果等を整理する。

## 1.4.2 テストイベントを活用した訓練

### (1) テストイベントを活用した図上訓練・実地訓練

都は、前述の計画を踏まえ、2019年度以降、テストイベントの機会を活用した実地訓練及びその前準備としての図上訓練をそれぞれ4回実施した。訓練においては、想定事案によるシミュレーション訓練を行った。

大会本番が近づくにつれて徐々に訓練環境・取り扱うオペレーションを実践的な内容とし、連携対応の練度を高めるとともに、得られた成果をCOCマニュアルに反映した。

各回の訓練の概要を次表に示す。

訓練の概要

項目	【第1回】 COC 訓練	【第2回】 COC 訓練	【第3回】 COC 訓練	【第4回】 COC 訓練
テスト イベント 概要	2019年7月28日 ・潮風公園 ・ビーチバレー大会 ・観客あり	2019年10月25日 ・カヌー・スラロームセンター ・カヌー ・観客なし	2020年3月7日 ・青海アーバンスポーツパーク ・スポーツライミング ・観客なし	2021年4月25日(※) ・東京アクアティクスセンター ・競泳 ・観客なし
ポイント	夏場の実気象で現場 対応を検証	COC 本部における対応方 針判断	実際の体制・ICT ツール・マ ニュアルを用いた検証 会場内・TWFC との連携対応 の実践的検証	実際の体制・ICTツール・マニ ュアルを用いた検証 会場内(・MOC)との連携対応の実 践的検証
主たる 訓練対象	ラストマイルCOC職員	ラストマイルCOC職員 会場内COC職員 COC本部 COC支部	COC本部 会場内COC職員 ラストマイルCOC職員 TWFC担当職員	COC本部 COC支部 会場内COC職員 ラストマイルCOC職員
検証項目	・観客誘導 ・暑熱対策、応急救護 ・電車運休に係る対応 ・仮設置物の管理 ・苦情対応 ・同時多発事案への 対応	・会場内・外の連携 ・COC 本部における判断・ 対応 ・上申・報告基準の検証 ・関係組織との連携・対応	・会場内・外の連携 ・TWFC との連携 ・広報対応(情報の管理・発 信) ・上申・報告基準の検証 ・ICT ツールを用いた情報連 携	・平時の業務・引継ぎ ・各局・関係機関との情報連絡 ・局幹部報告、広報対応 ・新型コロナウイルス感染症を考慮 したラストマイル運営 ・ラストマイルルートの変更 ・会場内・外の連携 ・ICT ツールを用いた情報連携

※ 第4回訓練については2020年4月～5月の実施を当初予定していたが、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大を受け、2020年3月24日に大会延期が決定されたことを踏まえ、実施時期を2021年4月に変更。

## 各回の主な検証結果

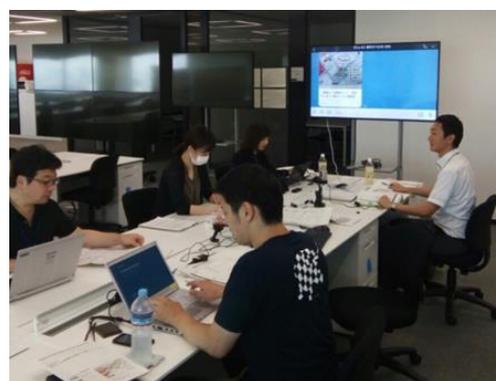
各回の訓練により得られた課題等は以下の通り。

### ① 第1回COC訓練

- ・ 即時対応のために、本部で把握している情報（大会運営情報、交通情報、気象予測等）と現場の観客等の情報を双方でリアルタイムに共有することが必要。
- ・ 現場への負担軽減・混乱防止等を踏まえながら、業務が迅速に遂行できるよう、本部と現場とが円滑に情報共有できる連絡系統を構築することが重要。
- ・ 同時に複数の事案が発生した場合の対応中に、現場で起きた情報を詳細にデータベース入力することは限界がある。



熱中症患者の誘導案内



模擬COC支部の活動

### ② 第2回COC訓練

- ・ 都市オペDBの入力ルール（誰が入力するのか、誤報と判明した場合の対応等）を具体化し、より正確・迅速な情報共有ができるようにすべき。
- ・ 会場周辺ラインとエリアチームの連携について、特に「現場情報の収集を誰が責任をもって行うのか」を明確化するべき。



現場での都市オペDB入力



会場内COC職員の活動

### ③ 第3回COC訓練

- ・ エリア調整担当として、現場からエリア調整担当に上がってきた情報の振り分けは対応できた。一方、各担当から現場へ確認する際には、エリア調整担当を介すべきか会場周辺ラインの各担当から直接行うべきか迷う場合があった。ルールの明確化が必要。
- ・ 会場内COC職員には、TWFC、COC本部の2系統から情報が上がってきて、内容もスピードも異なり、情報の正誤確認も負担となるため、情報システムの整理が必要。
- ・ 軽微な類似事案（トイレ故障）が複数個所発生した場合に、どこの会場のどこの地点なのか本部側で十分把握できないケースがあった。



COC本部、開催都市本部の活動



TWFC台場の活動風景（都庁内に仮設）

### ④ 第4回COC訓練

- ・ 情報を正しく把握することが課題であることから、ホワイトボード、Teams、都市オペDBの使用について、どのツールを用いて情報をまとめていくのか、整理が必要。



ラストマイル現地事務所での Teams 会議



シティ キャストの体調不良者発生

## (2) テストイベントを活用したその他の訓練

都は、前掲の第1回～第4回訓練以外に、ラストマイル運営や組織委員会等との連携に必要な情報の収集・共有・発信方法の検証を目的として、テストイベントを活用した訓練を次のとおり実施した。

テストイベント概要	検証項目
2019年7月21日(日) 自転車競技(ロード)	路上競技でのCOCの情報収集、組織委員会との連携の検証
2019年7月6日(土) ウェイトリフティング	ラストマイルCOC職員と会場内COC職員の連携の検証、会場内COC職員の活動、MOCとの連携の検証
2019年8月9日(金) ボート	現場とCOC本部での連携の検証、輸送センターとの連携の検証
2019年8月13日(火)、14日(水) 馬術(総合馬術)	現場とCOC本部での連携の検証、MOC内でのCOC職員の情報収集の検証
2019年9月15日(日) マラソン	会場内COC職員の情報収集、輸送センターとの連携、路上競技でのCOCの情報収集、救護所とCOCとの連絡体制の検証
2019年11月10日(日) 卓球	ラストマイルCOC職員と会場内COC職員の連携の検証
2021年5月9日(日) 陸上競技	COCの本部・支部・会場間の連携や、会場外と会場内における組織委員会との連携を検証 COC支部におけるMOCとの連携、観客利用想定駅との連携を検証

### 主な検証結果

- ・ 事案への即時対応のために、本部で把握している交通情報や気象予測等の情報と、現場の観客等の情報を双方でリアルタイムに共有することが必要。また、現場への負担軽減・混乱防止等を踏まえながら、業務が迅速に遂行できるよう、本部と現場とが円滑に情報共有できる連絡系統を構築することが重要。
- ・ 事案報告や情報共有において、正確な情報伝達のために報告様式の標準化や伝達すべき事項の整理が必要。また、応援職員等の業務に慣れていない職員でも理解できるように、大会特有の専門用語や場所の表現の工夫などの改善が必要。
- ・ 都市オペDBのみでは、得られた情報を登録すべきかどうかの判断がつきにくい場合があったので、ホワイトボード等の活用の有効性を確認。
- ・ 同時に複数の事案が発生した場合の対応中に、現場で起きた情報を詳細に都市オペDBに入力することは困難。

- ・ 競技スケジュールの変更は、観客の動向に影響を与えラストマイル運営に大きく関係するため、会場内でスケジュール変更が予見された段階から、迅速・段階的な情報共有が重要。また、COCで集約した情報を、遅滞なくCOC本部の各担当や庁内関係部署等に展開できるような仕組みが必要。
- ・ MOCアップデート会議における情報は、速やかに様式等にまとめ、都市オペDB等を通じた本部等への迅速な共有が必要。

### **(参考) 災害対応実地訓練**

都は、テストイベントを活用した訓練のほか、大会期間中の首都直下地震発生を想定した「東京2020大会の安全・安心の確保のための対処要領」等に基づく「東京2020大会に向けた災害対応実地訓練」について、組織委員会や警視庁、東京消防庁等関係機関との連携により、2019年12月19日に都庁及び有明体操競技場において実施した。本訓練にてCOCは、クライシス事案発生時のCOC本部の運営体制等について検証を行った。

### **検証を通じて得られた主な課題**

- ・ COC本部内の連絡系統及び意思決定過程を明確にする必要がある。
- ・ COC本部事務局（会場周辺ライン）に業務が集中することにより、COC本部事務局の事案処理の負荷が大きくなっていた。
- ・ COC本部内で情報連絡ツール（Teams、都市オペDB）への習熟に課題がある。

### (3) 各訓練を踏まえた大会に向けた対応

- ・ 本部等が必要とする情報を明確化し、本部と現場で共有する情報を選別（多数の熱中症患者の発生等、緊急性が高く広範に影響が及ぶ恐れがある情報など）。また、必要な情報を確実に伝達する運用を検討する。（メール等に加えて、電話や無線等でのフォロー）
- ・ 本部と現場での双方向のコミュニケーション（報告・指示・情報共有等）が円滑となるよう、データベースへの入力内容を整理し、入力する際の注意点を精査して報告ルールを整備。また、用語集等を整備し、マニュアルの充実を図る。
- ・ ICTツールによる情報共有の際に、「事案」や「定期報告」等を区別して管理することで、現場で必要な情報を効率的に選別できるようにする。
- ・ 無線等による情報共有の際に、発話者の役職と名前を明確に述べる等、報告すべき内容を明確にした「報告ルール」を整備する。
- ・ COC運営に関するCOC全体の情報共有のため、ICTツールを有効活用するとともに、ホワイトボード等を活用し、得られた情報や複数事案の進捗状況をリアルタイムかつ網羅的に把握することができ、対応の抜け漏れ防止に活用する。
- ・ 路上の職員からの情報をデータベースに入力する担当者を現地事務所に設け、路上の職員と現地事務所の職員の役割分担を明確化する。
- ・ COC本部等の体制や連携方法について訓練などを通じて検証し、マニュアルに反映する。
- ・ 様々な事前研修と訓練を通じて、発生した事案に対応できるよう応援職員の業務習熟度を高めていく。

### 1.4.3 組織委員会等と連携した訓練

都は、大会時にMOCや会場チーム、輸送センター等と円滑な連携を行うため、組織委員会等関係機関が実施する訓練等への参加を行った。

#### (1) MOCと連携した訓練

組織委員会及びIOCが実施する訓練に参加し、大会におけるコミュニケーション体制、国、東京都、関係自治体等の責任や大会運営への関与について、共通理解を図った。また、組織委員会が開催する訓練に参加し、組織委員会との連携体制等について検証を行った。

#### (2) 会場チームと連携した訓練

組織委員会が開催する各競技会場の訓練等に参加し、実際の大会運営における設備・時間・役割等の環境を想定して行うシナリオ演習に参加することで、会場個別の新たな課題の抽出や、COC職員の体制及び役割の検証に活用した。

#### (3) 輸送センターと連携した訓練

輸送センターが開催する訓練へ参加し、輸送センターとの連携体制等について検証を行った。また、交通状況や観客動向の収集・把握、観客誘導に係る連絡調整、セッションスケジュール変更等に伴うラストマイル運営への反映等について、連携して検討、調整を行った。

## 1.5 研修

大会時にCOCを円滑に機能させるためCOCに従事する職員を対象に、研修・現場視察等を実施し、大会時の具体的な業務手順、事案発生時の対応及びICTツールの操作方法等について習熟を図った。



研修実施風景



現場視察実施風景

## 1.6 新型コロナウイルス感染症拡大等を踏まえた対応

大会延期を踏まえ、COCは新型コロナウイルス感染症に対応し、大会の安全と地域の安全の両立を図るため、ラストマイル上での対策、感染症等の状況にかかる関係機関との連携体制の構築について検討等を行った。

本節では、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえたCOCの対応について、次の3点に分けて記載する。

- ・ 競技会場周辺における新型コロナウイルス感染症対策
- ・ COCの組織構成・役割の見直し
- ・ COCにおける新型コロナウイルス感染症対策

### 1.6.1 競技会場周辺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・安心を確保するため、会場内外の連携の下、ラストマイルにおける新型コロナウイルス感染症対策の検討を行った。

#### (1) ラストマイルにおける観客のルール・マナーの作成と周知

- ・ 飛沫感染防止（マスクの着用 等）
- ・ 3密の回避（フィジカル・ディスタンスの確保 等）
- ・ 暑さ対策との両立（適宜マスクの着脱、こまめな水分補給 等）
- ・ 感染リスクの高い行為を控える（大声での会話を控えていただく 等）

## (2) 観客へのルール徹底と感染防止のための環境整備

- ・ 混雑箇所での注意喚起の徹底（交差点・P S A付近・シャトルバス乗降場所 等）
- ・ 不特定多数が利用する設備の消毒徹底（救護所・休憩所・仮設トイレ 等）

## (3) 体調不良者発生時の対応

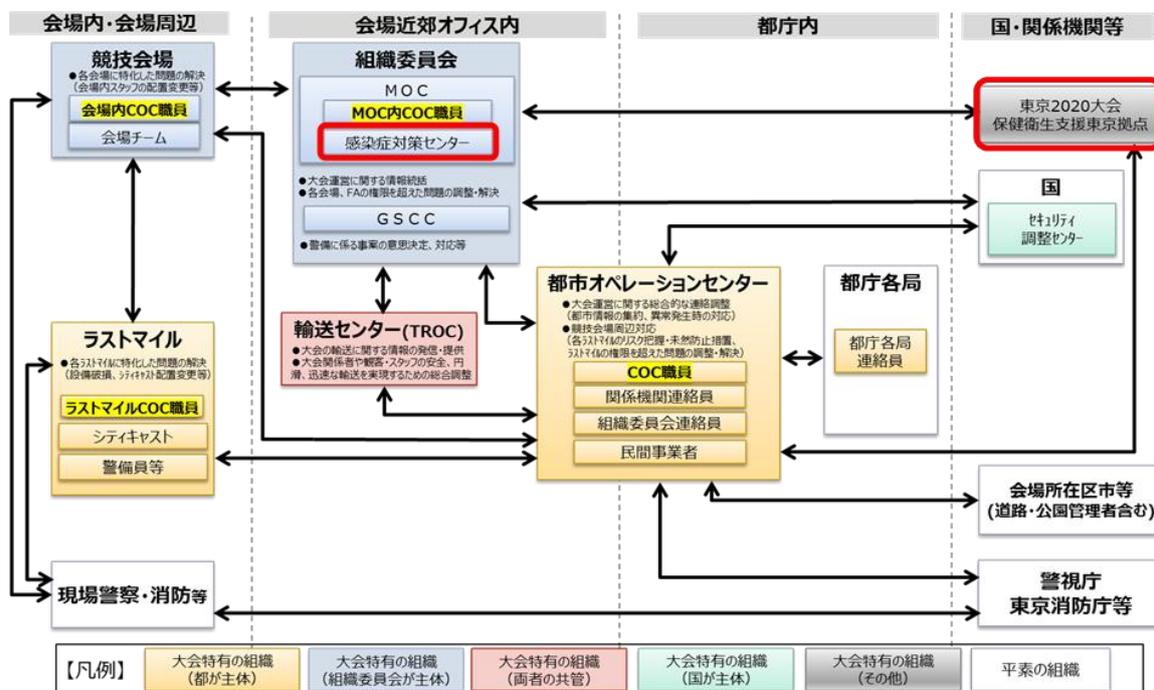
- ・ 体調不良者の救護フローの策定（新型コロナウイルス感染症疑い例への対応、受入病院の調整 等）
- ・ 陽性者発生時の迅速な対応（救護所利用者の連絡先の記録徹底 等）

### 1.6.2 COCの組織構成・役割の見直し

大会時において新型コロナウイルス感染症関連情報の収集、連絡調整等を円滑に行うため、COCと感染症対策センター、東京2020大会保健衛生支援東京拠点（以下「保健衛生拠点」という。）、福祉保健局間の緊密な連携体制を構築した。

#### (1) 新型コロナウイルス感染症に関する連携体制の構築

COCは、新型コロナウイルス感染症に関して、福祉保健局、保健衛生拠点、感染症対策センターと連携し、感染者の情報共有・連絡調整を実施することとした。



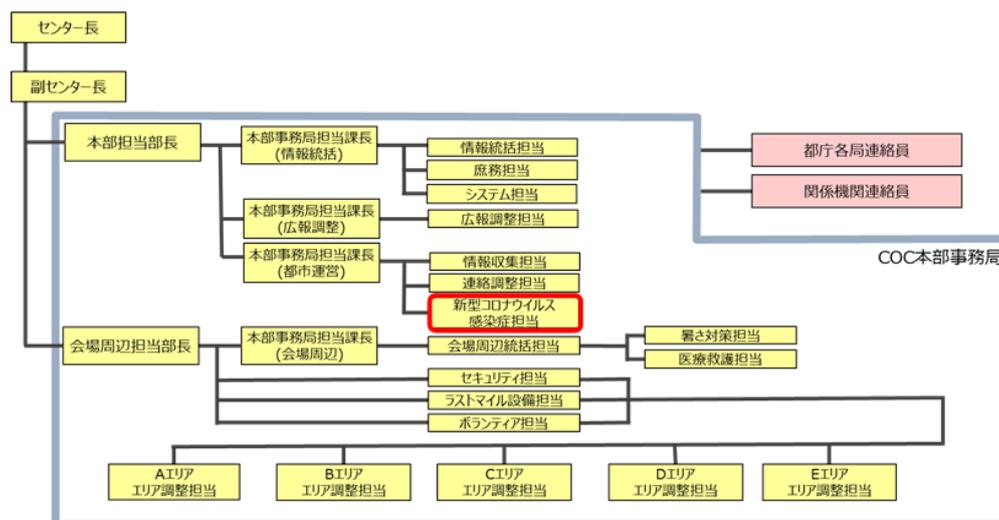
※ 保健衛生拠点は感染症対策センターと同室内に設置

大会期間中の都市運営に係る関係機関との連携体制  
(新型コロナウイルス感染症対応を踏まえた見直し後)

## (2) COC本部への新型コロナウイルス感染症担当の設置

福祉保健局、保健衛生拠点、感染症対策センターと連携し、大会に係る新型コロナウイルス感染症情報を一元的に集約、管理するため、COC本部に新型コロナウイルス感染症担当を設置した。

新型コロナウイルス感染症担当は、福祉保健局、保健衛生拠点等との連携、感染症対策センターとの東京 2020 大会に関する感染者の情報共有・連絡調整を行うこととした。



COC本部の組織構成図

(新型コロナウイルス感染症対応を踏まえた見直し後)

## (3) 拠点内COC職員の配置

COC本部と感染症対策センター、保健衛生拠点、福祉保健局間の緊密な連携を図るため、保健衛生拠点にリエゾンとして、拠点内COC職員を配置した。

拠点内COC職員は、空港検査や組織委員会が実施するスクリーニング検査の状況やアスリート等の陽性者の発生状況、入院、宿泊療養件数等の感染状況及び地域の医療、療養体制への影響等についてのモニタリングを行い、関係局等などに情報共有を行うとともに課題への対応を行うこととした。

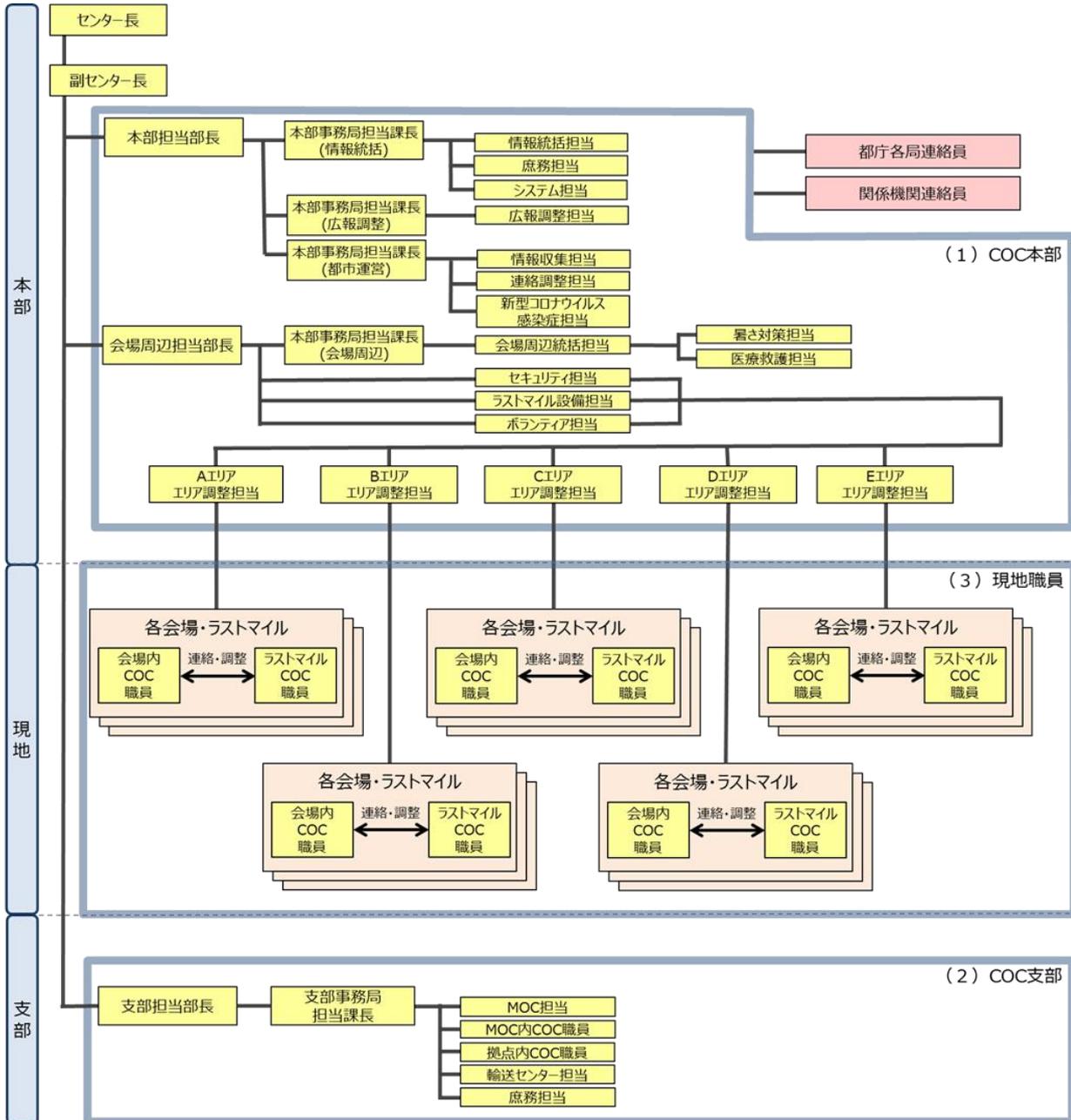
### 1.6.3 COCにおける新型コロナウイルス感染症対策

COCで従事する職員の体調管理及び感染拡大防止を目的とし、COCで従事する職員は、大会期間中、活動開始前及び活動終了後の14日間、日々の検温結果及び体調・症状の記録を行った。

COC本部、支部及びラストマイル現地事務所内では、検温、手指消毒、マスク着用を徹底するとともに、除菌アルコールウェットティッシュ、アクリルパーティションを机上に設置した。

## 1.7 見直し後のCOCの組織構成

各訓練の検証結果、新型コロナウイルス感染症対応等を踏まえた見直し後のCOCの組織構成、人員構成、役割分担等を以下に示す。



見直し後のCOCの組織構成図

## (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	ラスト マイル 設備 担当	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
			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	ボラン ティア 担当	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

## 1.8 無観客開催を踏まえた都市運営の体制変更

2021年7月8日、国、東京都、大会組織委員会、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）の五者協議が行われ、オリンピックの観客の扱いについて、都内の会場は無観客とすることが決定された。また、8月16日、国、東京都、組織委員会、IPCの四者協議が行われ、パラリンピックの観客の扱いについて、緊急事態宣言が発出されている東京・埼玉・千葉に加え、政府に緊急事態宣言を出すよう要請している静岡も含めて、全ての競技会場で、原則として無観客で開催されることが決定された。

無観客開催を踏まえ、計画段階で予定していたラストマイル等のCOC職員は常駐とせず、必要に応じて配置することとした。

また、競技会場内の情報収集は、COC支部を中心に行うこととした。

なお、無観客開催に伴いラストマイル運営はなくなったが、競技会場近隣の住民対応等の会場周辺対応を実施することとした。また、東京2020パラリンピックの学校連携観戦については、保護者等の意向を踏まえて自治体や学校設置者が希望する場合には、安全対策を講じた上で実施することとなったため、必要な対応を行うこととした。

## 1.9 全体総括

以上のように、都は、大会前の取組として、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による大会延期決定後も、継続的に都市運営体制の検討・検証を行った。特に、新型コロナウイルス感染症対策については、大会の安全と地域の安全の両立を図るため、東京オリンピック・パラリンピック競技大会における新型コロナウイルス感染症対策調整会議<sup>※</sup>での議論も踏まえ、ラストマイル上での対策や、大会関係者からの感染者の発生状況等の共有や必要な際の協力要請の手順等の、新型コロナウイルス感染症にかかる関係機関との連携体制の構築等について検討を行った。

また、無観客開催に伴い、ラストマイル運営はなくなったが、現場における情報収集、本部等との連絡調整を行う等、COCは、都市運営にかかわる多様な組織間での情報共有・連絡調整を行うための事前準備を行った。

---

※ 東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催における新型コロナウイルス感染症対策について総合的に検討、調整するため、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会関係府省庁連絡会議の下に開催される会議。国、東京都、組織委員会等で構成。

## 2. 第2章：大会期間中の運営実績（大会期間中の対応）

都は、前述1章で計画した都市運営体制に基づき、2021年7月1日から9月12日まで、都市オペレーションセンターを設置・運営した。

都市オペレーションセンターの運営期間は、下表に示すとおり大会スケジュールに応じ5つのフェーズに分け、稼働時間や人員規模を適切に変更しながら対応した。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）は24時間体制とし、交代制で勤務を行った。

COCの運営期間・役割

フェーズ	対象期間	稼働時間	役割
フェーズ1 大会前	7月1日から 7月20日	9:00～17:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>都市運営情報等の集約・共有</li> <li>大会に関する情報及び新型コロナウイルス感染症関連情報の収集</li> <li>MOCとの連携</li> </ul>
フェーズ2 オリンピック期間	7月21日から 8月8日	24時間体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>大会運営に係る総合的な連絡調整</li> <li>競技会場等周辺対応</li> <li>MOCとの連携</li> </ul>
フェーズ3 移行期間	8月9日から 8月23日	9:00～17:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>都市運営情報等の集約・共有</li> <li>大会に関する情報及び新型コロナウイルス感染症関連情報の収集</li> <li>MOCとの連携</li> </ul>
フェーズ4 パラリンピック期間	8月24日から 9月5日	24時間体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>大会に係る総合的な連絡調整</li> <li>競技会場等周辺対応</li> <li>MOCとの連携</li> </ul>
フェーズ5 大会後	9月6日から 9月12日	9:00～17:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>MOC アップデート会議への参加等による大会関連情報の収集</li> </ul>

大会期間中、都市オペレーションセンターは、MOC、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した。また、無観客開催に伴い、ラストマイル運営はなくなったが、競技会場周辺において、周辺住民対応や学校連携観戦対応、パラリンピックマラソン対応を行うなど、大会運営を支援した。

本章では、大会期間中の運営実績について、下記のとおり都市オペレーションセンターが担う2つの機能軸である「大会運営に係る総合的な連絡調整」「競技会場等周辺対応」に分けて整理する。

- |     |            |                   |
|-----|------------|-------------------|
| 2.1 | 大会期間中の運営実績 | 【大会運営に係る総合的な連絡調整】 |
| 2.2 | 大会期間中の運営実績 | 【競技会場等周辺対応】       |
| 2.3 | 全体総括       |                   |

## 2.1 大会期間中の運営実績 【大会運営に係る総合的な連絡調整】

大会期間中、都として円滑な大会運営を支援するため、COCでは都庁各局、MOC及び関係機関と連携して、大会運営の基盤となる都域の都市機能維持に係る情報や会場の運営状況に加え、新型コロナウイルス感染症関連情報等、大会運営に係る情報の集約・連絡調整を行った。

本項では通常運営時及び事案発生時の対応等について概要を整理する。

### 2.1.1 通常運営時

COCは、組織委員会、都庁各局及び関係機関との連絡調整や公開Webサイト等の確認を通じて、大会運営に係る情報や都市運営に係る情報等の集約・整理を行い、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、開催都市本部への報告やMOCへの情報提供及び関係機関との情報共有等を行った。



COC本部内の様子(ライン合同ミーティング)



ホワイトボードを活用した情報整理

本項では、大会期間中の通常運営として行われていたCOCの活動を、下記項目に分けて整理する。

- ・ COCの体制及び組織委員会等との連携
- ・ 都市運営情報等の収集・集約
- ・ 都市運営情報等の報告・共有

## (1) COCの体制及び組織委員会等との連携

### ① 本部・支部間における連携体制

COC端末等ICTツールも活用し、COC本部及び都庁各局等の関係機関の対応状況や、MOC内の対応状況等について、切れ目ない情報集約及び連携を行った。また、1日3回のライン合同ミーティングや、本部・支部間でのテレビ電話の常時接続等を通じてCOC内の情報共有を図り、対応を検討した。

### ② MOCとの連携体制

MOC内にCOC職員を24時間体制で配置し、MOC内で開催される会議等の情報収集を実施した。各会場の個別状況を随時情報収集し、COC本部・支部との共有を図った。

(例：台風等による各会場の対応・被害状況確認、お台場海浜公園の水質状況に伴う競技実施判断など)

### ③ 保健衛生拠点との連携

保健衛生拠点内にCOC職員を配置し、新規陽性者情報や宿泊療養施設の療養者数の収集・把握を行うことで、地域医療・療養体制への影響についてモニタリングし、関係局との情報連携を行った。

### ④ 輸送センター等関係機関との情報収集、連携

都内主要道路の事故情報や渋滞情報などを迅速に入手することにより、競技実施への影響の有無を速やかに把握した。また、水道管破裂による道路通行止め等、輸送に影響を与える情報について、COC支部を通じて情報共有を行った。

なお、サイバーセキュリティ対策について、国、組織委員会等の関係機関と連携し情報共有等に取り組んだ。

## (2) 都市運営情報等の収集・集約

COC本部では大会期間中、都市運営情報（新型コロナウイルス感染症関連情報、ライフライン、公衆衛生、環境衛生、治安情報等）やシティキャスト活動情報等を各所管及び関係機関から集約した。

また、公開Webサイト等から気象情報、熱中症情報及びSNS関連情報等を収集した。

大会期間中における関係機関等との連携体制・連携結果

連携先等	情報項目	連携内容・結果等
建設局 都市整備局	都道・橋梁、河川、公園	建設局連絡員を通じて、ロードレースルート(都道)に関する情報等の収集を行った。
港湾局	東京港、海上公園、東京都臨海副都心	港湾局連絡員を通じて、東京ヘリポートに関する情報等の収集を行った。
水道局 下水道局	ライフライン(上下水道)の運用情報	水道局連絡員を通じて、漏水、断水情報等の収集を行った。 異常発生時のライフライン情報の収集を行った。
総務局(総合防災部)	台風情報、気象情報	総合防災部連絡員等を通じて、台風情報、雷注意報等の収集、連携を行った。
環境局	大気、気象関連情報 (PM2.5、気温、湿度等)	環境局連絡員を通じて、大気汚染、光化学スモッグ情報の収集等を行った。
福祉保健局	感染症(新型コロナウイルス感染症を含む)・食中毒等	福祉保健局連絡員等を通じて、公衆衛生に関する情報収集を行った。食中毒、感染症(新型コロナウイルス感染症を含む)については、福祉保健局連絡員から毎日定時連絡を受けた。 福祉保健局連絡員が医療救護担当内に常駐し、医療に関連する情報のモニタリング評価・分析・情報共有等を行った。
デジタルサービス局 (都 CSIRT)	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	デジタルサービス局連絡員を通じて、サイバーセキュリティインシデント情報等の収集を行った。
東京電力	電力供給	インフラ事業者を通じて、異常発生時のライフライン情報の収集を行った。
東京ガス	ガス供給	
通信事業者(NTT等)	通信	
東京消防庁	災害情報、都内熱中症救急搬送人員	東京消防庁連絡員を通じて、災害情報及び都内(東京消防庁管内)の熱中症救急搬送人数の情報収集を行った。
警視庁	治安情報	警視庁連絡員を通じて、会場周辺等の治安情報の収集を行った。
競技会場所在区市	区市所管事項	区民からの意見について、COC 支部を通じて MOC へ情報連絡をし、区と連携して対応にあたった。

公開Webサイト等からの情報収集

収集項目	収集内容
天気予報・警報等	台風情報
	注意報、警報
	洪水予報
	竜巻発生確度
	津波注意報・警報
	降水・雷情報
	豪雨直前気象情報
熱中症情報	熱中症警戒アラート
放射線量情報	大気中放射線量/水道水中放射性物質
ライフライン情報	都市ガス情報

収集項目	収集内容
	電気情報
	通信情報
SNS 関連情報	会場周辺で発生した事案情報等(会場周辺の混雑・事故の発生等)
水道水の情報	上水道情報
	残留塩素濃度
	濁度
	色度
道路・橋梁、河川、公園情報	都建設局管轄情報全般
	通行止め情報
	水防情報(洪水予報、水位、土砂災害情報、気象警報等)
	道路種別(都道・国道等の判別)
大気・気象関連情報	光化学スモッグ警報・注意報(予報)
	微小粒子状物質(PM2.5)
	二酸化硫黄
	一酸化炭素
	浮遊粒子状物質
	二酸化窒素
	光化学オキシダント

また、組織委員会から定期的に大会運営情報等を収集するとともに、随時・突発案件については、COC支部や警視庁・東京消防庁のリエゾン等を通じて、競技時間の変更や人流等の情報収集等を行った。また、都の競技会場の施設管理や輸送の状況に関する情報は、局内各所管から併せて集約し、庁内への報告・関係者との共有を行った。

さらに、大会関係者の新型コロナウイルス感染症の感染状況や入院・療養者数の情報集約を行い、庁内関係局と毎日共有し、モニタリング会議で報告を行った。

### (3) 都市運営情報等の報告・共有

収集・集約した都市運営情報等を踏まえ、COC本部都市運営ライン(連絡調整担当)が「都市情報レポート」を、情報統括ライン(情報統括担当)が「日次報告書」を作成した。

都市情報レポートは、熱中症件数やシティキャスト活動情報、ライフライン、公衆衛生、環境衛生等の都市情報により作成し、毎日MOCへ提出し、組織委員会との確実な情報共有を図った。

日次報告書は、都市情報レポートに加え、組織委員会から収集した大会運営情報等により作成し、開催都市本部への報告を行った。

## 2.1.2 事案発生時

大会期間中、COCが前項 2.1.1 の通常運営を行う中で、大会運営・都市運営に影響を及ぼす又は影響を及ぼしうる事案が発生した。本項ではその代表的な事案及び対応について概要を整理する。

### (1) 台風に対する対応

令和3年台風8号、9号、10号の接近に際して、COC本部の各担当は次のとおり対応した。

- ・ 都市運営ラインは、COC内に配置された総務局総合防災部連絡員を通じて最新の台風情報を収集し、台風が都市運営に与える影響を分析するとともに、組織委員会への台風情報の提供や大会運営に関する連絡調整、関係する競技会場所在区市への台風及び競技関連情報等の提供を行った。
- ・ 情報統括ラインは、集約した情報を開催都市本部へ報告・共有した。

### (2) 熱中症等に対する対応

COC内に配置された組織委員会連絡員と連携し、会場内等で発生した熱中症や感染症等の事案の情報収集を行った。さらに、こうした事案情報をCOC本部内の救急・災害医療の専門家が分析し、熱中症の発生原因や対策等について、COC本部・支部内に共有するとともに、シティキャストの活動の際に、こまめな水分補給や体調が悪い場合は活動を控える等の呼びかけを徹底した。

また、開催都市として大会運営に携わるスタッフ等の熱中症を防止するため、支部を通じて組織委員会への情報の共有を行った。

都内の熱中症件数及び気象情報（オリンピック期間）

日付	熱中症件数		暑さ指数		日付	熱中症件数		暑さ指数	
		過去3年平均		過去3年平均			過去3年平均		過去3年平均
7月20日(火)	92	123	31.8	30.5	7月30日(金)	32	103	29.2	29.8
7月21日(水)	99	114	30.6	29.4	7月31日(土)	48	153	30.7	31.2
7月22日(木)	69	113	31.0	28.7	8月1日(日)	71	213	32.0	32.0
7月23日(金)	73	139	30.8	28.1	8月2日(月)	68	209	31.5	31.1
7月24日(土)	73	118	29.9	29.7	8月3日(火)	61	213	31.5	31.6
7月25日(日)	53	85	31.3	30.1	8月4日(水)	108	160	32.6	31.9
7月26日(月)	53	57	29.0	29.6	8月5日(木)	73	169	32.6	32.4
7月27日(火)	31	38	26.7	28.7	8月6日(金)	70	159	31.8	32.2
7月28日(水)	54	39	31.2	29.2	8月7日(土)	40	146	29.9	29.3
7月29日(木)	47	77	30.8	29.3	8月8日(日)	10	105	27.4	29.9

暑さ指数(WBGT) 21 (青)ほぼ安全 (水)注意 (黄)警戒 (橙)嚴重警戒 (赤)危険

都内の熱中症件数及び気象情報（パラリンピック期間）

日付	熱中症件数		暑さ指数		日付	熱中症件数		暑さ指数	
		過去3年平均		過去3年平均			過去3年平均		過去3年平均
8月24日(火)	20	43	29.5	29.7	8月31日(火)	14	61	29.6	31.1
8月25日(水)	32	78	32.7	30.3	9月1日(水)	0	24	22.7	27.7
8月26日(木)	65	99	33.6	30.9	9月2日(木)	5	26	20.1	28.1
8月27日(金)	55	71	32.5	31.1	9月3日(金)	1	19	21.2	28.6
8月28日(土)	45	56	33.3	29.4	9月4日(土)	3	41	22.6	28.5
8月29日(日)	22	57	29.3	31.0	9月5日(日)	5	29	24.7	29.5
8月30日(月)	59	50	32.0	29.4					

暑さ指数(WBGT) 21 (青)ほぼ安全 (水)注意 (黄)警戒 (橙)嚴重警戒 (赤)危険

さらに、暑さによりオリンピックテニス、女子ゴルフ、陸上女子マラソン、車いすテニスでは競技時間の変更が行われ、女子サッカーでは競技時間の変更と会場の変更が行われたが、COCにて適宜それらの情報収集を行った。

## 2.2 大会期間中の運営実績 【競技会場等周辺対応】

都では、競技会場近隣の住民対応、オリンピックスタジアム周辺における式典時対応、TWF Cへの職員派遣と連携、学校連携観戦対応、パラリンピックマラソン対応、台風接近時の対応等を実施し、現場における情報収集、本部等との連絡調整等の対応を行い、パラリンピックマラソン時には観戦自粛、感染症対策を呼びかけた。

本項ではその代表的な事案及び対応について概要を整理する。

### 2.2.1 オリンピックスタジアム周辺における式典時対応

オリンピックスタジアムでの式典時において、必要に応じてCOC職員及びラストマイルスタッフを現地に配置し、会場周辺の情報収集を行うとともに、必要に応じて周辺住民対応、滞留する路上観客への声かけ等の対応を随時行った。

### 2.2.2 TWF Cへの職員派遣と連携

TWF Cの拠点にCOC職員を常駐させ、組織委員会TWF Cチームが運営するオリンピックプロムナード及び臨海部の状況確認などの必要な対応を行った。

### 2.2.3 学校連携観戦対応

パラリンピック期間中、「学校連携観戦」として、希望する都内の児童・生徒等を対象に、都内会場で開催される競技を観戦するプログラムが実施され、都内全140校、10,543人（※公立・私立含む）が参加した。COCは、以下の対応を行った。

#### （1）本部における対応

- ・ COC本部から教育庁・生活文化局に対し、競技時間変更や気象情報等を随時情報提供し、観戦事業の運営を支援。
- ・ 現地のCOC職員等が傷病者発生時に適切に対応できるよう、救急・災害医療の専門家による近隣医療機関情報の共有、複数傷病者発生時の本部での支援体制の準備を実施。

#### （2）競技会場周辺等対応

- ・ 以下の9会場周辺においてCOC職員・シティキャスト・ラストマイルスタッフを配置し、バス乗降場等から会場までの巡回・案内等や、会場周辺における事案対応等を実施。

### 配置した会場等

配置した会場	配置日程
オリンピックスタジアム	8月27-29日、9月1-5日
東京体育館	8月28日、9月3日
国立代々木競技場	8月25-29日、9月1-5日
日本武道館	8月27日
武蔵野の森総合スポーツプラザ	8月25-29日
有明アリーナ	8月26日、9月4日
有明体操競技場	8月31日
有明テニスの森	8月29-30日
夢の島公園アーチェリー場	8月28日

- また、有明アリーナ、有明体操競技場、武蔵野の森総合スポーツプラザ会場周辺では仮設トイレを設置、運用。



学校連携観戦対応の様子

## 2.2.4 路上競技対応

路上競技実施時には、都は組織委員会等の関係機関と連携して、以下の対応を行った。

### (1) パラリンピックマラソン対応

札幌でのオリンピックマラソンを踏まえ、コース沿道に観戦者が集まることが想定されたことから、COCは庁内関係部署や組織委員会等の関係機関と連携した観戦自粛の事前周知を展開するとともに、現地にCOC職員を配置し、路上での観戦自粛・感染症対策の呼びかけ等の対応を実施した。

#### ① 観戦自粛の事前周知

組織委員会や鉄道事業者、関係各局等と連携し、以下の多様な媒体を用いて観戦自粛の事前周知を展開した。

- 東京都HP、東京都ツイッター、各局SNS等で発信
- テレビCM、新聞広告、都内デジタルサイネージ、各種SNSでの発信
- 沿道周辺自治体へチラシ配布等を通じて、事前周知
- 車内放送・構内放送、駅構内等デジタルサイネージによる周知

## ② 沿道対策

観客が密集しやすい重点エリアにおいて、COC職員及びシティキャストを配置し、組織委員会がコース沿道に配置した新型コロナウイルス感染症対策巡回スタッフや誘導スタッフ、警備員等と連携し、手持ちパネル等を活用しながら、観戦自粛と感染症対策（大声を出さない、密にならない）の呼び掛けを行った。

また、救護所を設置し、傷病者に対し早期に適切な対応を実施した。救護所の運営にあたっては、新型コロナウイルス感染症の感染状況を考慮し、搬送車両を用意するなど、地域の医療体制に支障のない形で、必要な体制を構築した。

【横断幕】

縦 1 m

感染予防のため、  
**観戦自粛**  
をお願いしております。  
立ち止まらずお進みください。

パラマラソンは自宅で見戦！

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  
東京都オリンピック・パラリンピック準備局

横 3 m



素材：合成紙（撥水加工）

【チラシ】

**パラマラソンは  
自宅で見戦！**

不要不急の外出自粛の観点から、  
9月5日(日)のマラソン競技の  
沿道での応援は控えいただき、  
観戦はご自宅等をお願いいたします。

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  
東京都オリンピック・パラリンピック準備局  
【問合せ先】03-5320-7043  
東京 2020 公式アプリ



観戦自粛対策横断幕とチラシ



銀座における観戦自粛対策の様子（横断幕）



浅草における観戦自粛対策の様子（ボード）



二重橋付近の救護所の様子



神保町付近の救護所の様子

## (2) その他の路上競技対応

また、東京都で開催されるその他の路上競技である、トライアスロン（オリンピック・パラリンピック）、自動車競技（ロード）（オリンピック）においても、組織委員会、都は、これらの路上競技を観戦しないよう自粛を呼び掛けた。

そのうち、トライアスロン（オリンピック）では、沿道に観客等が集まるのが想定されたことから、傷病者等に対し早期に適切な対応を実施し、地域の医療への影響を抑制するとともに、パラリンピックに向けた医療救護対応の検証を行うため、7月26日、31日に救護所を設置した。救護所スタッフの配置、搬送等のための車両配備を行い、COC本部との連携や、救護所スタッフ、ファーストレスポnderによる巡回を実施した。また、発熱症状のある方については、救護所内においてレイアウトを区分したエリアで対応する等、新型コロナウイルス感染症の感染状況を考慮した対策を行った。



トライアスロンの沿道の救護所の様子



救護所スタッフによる巡回の様子

## 2.2.5 その他事案等への対応

### (1) 台風接近時の対応

台風接近時の対応として、会場周辺ラインは、都市運営ラインが収集・分析した台風情報を基に、大会にかかる都立競技会場の安全対策など、都としての対応を行った。また、ラストマイル設備の具体的な対応として、都が設置した救護所、仮設トイレ等の各仮設設備の撤去等の判断を行い、委託事業者への対応を指示した。

### (2) 周辺住民等対応

COC本部において、競技会場所在区市等から連絡を受け、会場周辺に係る大会関係者の迷惑行為等を把握、調査のうえ、組織委員会に詳細を共有し、注意喚起を徹底することで再発防止に努めた。

## 2.3 全体総括

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による大会延期決定後においても、継続的に都市運営体制の検討・検証を行った。特に、新型コロナウイルス感染症対策については、大会の安全と地域の安全の両立を図るため、東京オリンピック・パラリンピック競技大会における新型コロナウイルス感染症対策調整会議での議論も踏まえ、ラストマイル上での対策、感染症等の状況にかかる関係機関との連携体制の構築等について検討を行った。

また、無観客開催に伴い、ラストマイル運営はなくなったものの、COCは、都市運営にかかわる多様な組織間での情報共有・連絡調整により、中心的な役割を果たした。

### <大会運営に係る総合的な連絡調整に係る総括>

- 都庁各局及び関係機関からの情報提供等をもとに、都市機能に異常がないかを確認し、開催都市本部長への報告やMOCへの情報提供を行った。
- 大会運営に係る総合的な連絡調整に関する事案が発生した際には、情報収集・各局との連携を行って対応した。具体的には、台風に対する対応、熱中症や新型コロナウイルス感染症等に対する対応等を行った。
- 新型コロナウイルス感染症関連情報の集約を行い、地域医療・療養体制への影響についてモニタリングし、関係局との情報連携を行った。さらに、大会期間中の熱中症の発生状況について、組織委員会や東京消防庁と相互に情報共有を行うことで開催都市として把握を行うとともに、COCの救急・災害医療の専門家が熱中症の発生原因や対策等を分析し、トライアスロン（オリンピック）、パラリンピックマラソンにおける救護所運営やシティキャスト等の対策に活用した。

### <競技会場等周辺対応に係る総括>

- 競技会場近隣の住民対応、オリンピックスタジアム周辺における式典時対応、TWFCへの職員派遣と連携、学校連携観戦対応、パラリンピックマラソン対応、台風接近時の対応等を実施し、現場における情報収集、本部等との連絡調整等の対応を実施した。
- 学校連携観戦やパラリンピックマラソンにおいて、現地にCOC職員を配置し、現場における情報収集、本部等との連絡調整を行った。パラリンピックマラソン時には、札幌でのオリンピックマラソンを踏まえ、コース沿道に観戦者が集まることが想定されたことから、組織委員会等と連携した観戦自粛の事前周知、路上での観戦自粛・感染症対策の呼びかけを行うなど、開催都市として大会運営を支援した。

以上のCOCの取組により、大会期間を通じてMOC等関係機関と緊密な連携を行いながら全競技日程を終了した。