

分譲マンションにおける水害対策をソフト面から強化 水害経験のある管理組合のノウハウを提供

～防災ツール「そなえるカルタ」に“マンション管理組合運営版”として追加～

三菱地所レジデンス株式会社（以下、「三菱地所レジデンス」）と三菱地所コミュニティ株式会社（以下、「三菱地所コミュニティ」）は、近年頻繁に発生している水害対策における災害発生以降のソフト面での対応として、過去の災害から学んだ、マンション管理組合の活動のノウハウを提供します。

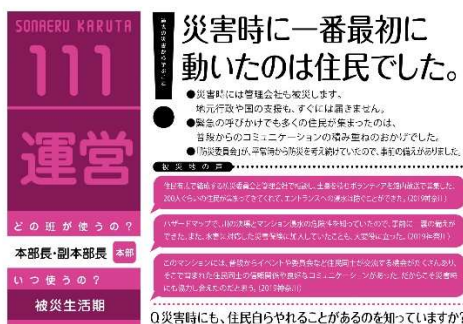
都市部のマンションでは水害の経験が少ないため、多くのマンション管理組合にお伝えしたいと考え、水害の経験を持つマンションへのヒアリングを行い、そのノウハウをまとめました。

【マンション管理組合活動のノウハウ】

- (1) 災害時に住民が「自ら動ける」ようになるための仕組みづくり
- (2) その場にいるプレーヤーで効果的な役割分担を行う
- (3) 防災委員会の設置による活動の安定化
- (4) 平常時からの広報の積み重ねが、災害時に力を発揮する
- (5) マンションの外と「顔の見える関係」をつくる

上記マンション管理組合活動のノウハウは、オリジナルの防災ツール「そなえるカルタ」に“マンション管理組合運営版”としてまとめ、6月30日に一般公開しました。2021年2月に追加をした「そなえるカルタ」水害版と併せて活用いただく想定です。（<https://www.mecsumai.com/bousai/>）

「そなえるカルタ」は、2011年の東日本大震災で被災された方に、当時、困ったこと・大変だったことについてヒアリングし、その声とそこから学んだ教訓をマンション居住者に届けることを目的として、2014年6月に開発した防災ツールです。



▲「そなえるカルタ」マンション管理組合運営版

三菱地所グループは、サステナブルな社会の実現に向けて「三菱地所グループの Sustainable Development Goals 2030」を掲げており、「安全安心に配慮し災害に対応する強靱でしなやかなまちづくり」を進めています。

三菱地所グループは、今後も災害に強いまちづくりを推進してまいります。



■マンション管理組合活動のノウハウの内容

【災害時に住民が「自ら動ける」ようになるための仕組みづくり】

被災地の声

住民有志で結成する防災委員会と管理会社で相談し、土嚢を積むボランティアを館内放送で募集した。200人ぐらいの住民が集まってきてくれて、エントランスへの浸水は防ぐことができた。(2019神奈川)

このマンションには、普段からイベントや委員会など住民同士が交流する機会がたくさんあり、そこで育まれた住民同士の信頼関係や良好なコミュニケーションがあった。だからこそ災害時にも協力し合えたのだと思う。(2019神奈川)

災害時には管理会社も被災します。最初に動ける当事者は住民です。住民が「自ら動ける」ようになるための普段からの仕組みづくりが重要です。ひな祭りや七夕、クリスマスなど、季節に合わせての交流イベントを行うことで、住民同士で顔見知りが増え、良いコミュニケーションが育まれます。

【その場にいるプレーヤーで効果的な役割分担を行う】

被災地の声

住民との窓口は防災委員会、修繕は管理会社と役割分担し、LINEの住民専用オープンチャットを作り情報発信した。住民から何度も同じ質問が管理会社に行く事態を防げた。(2019神奈川)

管理組合の理事・防災委員会・一般住民・管理会社がそれぞれの役割を認識し、同じ方向に向いて強みを活かし協力し合うことが大切です。



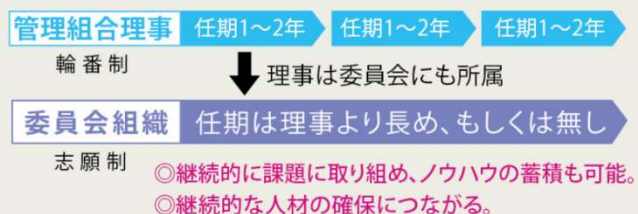
【防災委員会の設置による活動の安定化】

被災地の声

理事は、任期中必ず何かの委員会構成員を兼ねる工夫をした。理事会と委員会の橋渡しになるし、理事をやめても委員会に残ってもらうようにしている。常に委員会に新しいメンバーが補充されるので一石二鳥。(2019神奈川)

住民同士で顔を合わせる機会を普段から多く持つことが、マンション内の繋がりと、良好な関係を育みます。良好なコミュニケーションを図り、「防災委員会」等、委員会を設置することが、安定的な組合運営に繋がります。

■管理組合理事と委員会の関係(事例)



■委員会の例

- 防災委員会
- IT委員会
- 広報委員会
- 資産価値向上委員会
- コミュニティ委員会

【平常時からの広報の積み重ねが、災害時に力を発揮する】

被災地の声

水害による全棟停電で、貼り紙くらいしか伝達手段がなくなったことを機に、IT・広報委員会で検討してLINEの住民専用オープンチャットを立ち上げた。住民への各種広報と館内の情報収集を双方向で行なうことができた。(2019神奈川)

災害時にも広報は役立ちます。災害時に必ず生じる不安や疑心暗鬼を解消するには、情報の発信と共有が不可欠です。平常時からの広報の積み重ねが災害時に力を発揮します。

【マンションの外と「顔の見える関係」をつくる】

被災地の声

マンションから避難したいという住民の要望があったが、局地的な災害だったため行政は避難所を開設していなかった。区役所や近隣のマンションに掛け合って、会議室やゲストルームを開放してもらった。(※) (2019神奈川)

災害時にはマンションの「外」との繋がりにも助けられます。普段からの繋がりのおかげで、発災時に近隣のマンションや地元行政から支援を受けられました。地元の町内会・自治会に所属するのも一手です。



■「そなえるカルタ」マンション管理組合運営版 一般公開

「そなえるカルタ」は、ザ・パークハウス防災プログラムのホームページ上に一般公開しています。(<https://www.mecsumai.com/bousai/>)

今後は水害版が追加された「そなえるカルタ」を活用し、三菱地所グループが管理するマンションだけでなく、社会に対しても、近年増加している水害にも備えられるよう引き続きノウハウを提供してまいります。



SONARU KARUTA

111 運営

どの班が使うの？

本部長、副本部長 **本語**

いつ使うの？

被災生活期

災害時に一番最初に動いたのは住民でした。

- 災害時には管理会社も被災します。
地元行政や国の支援も、すぐにには届きません。
● 緊急の呼びかけでも多くの住民が集まったのは、
普段からのコミュニケーションの積み重ねのおかげでした。
● 防災委員会が、平常時から防災を考へ詰めていたのが、事前の備えが功を奏しました。

被災者の声

住民の方々が結成する防災委員会と管理会社で相談し、土曜日も含むリハビリを毎月実施で実施した。200人くらいの日返が来てきてくれて、イベントラベへの参加は3回以上できてきた。(2019年夏) **E**

バーベキューで、国の決断とサンショウ油への発生を聞いていたのに、事前に土曜の夜ができた。また、水害が起きたら災害ボランティアに入りたいことも、大層役に立った。(2019年春) **F**

このマンションでは、普段からイベントや委員会など住民同士が交流する機会がたくさんあり、そでで育まれた住民同士の信頼関係や多様なコミュニケーションがあった。だからこの災害時にも協力したのだと思う。(2019年春) **G**

Q 災害時にも、住民自らやれることがあるのを知っていますか？

SONARU KARUTA

111

運営

日頃から住民みずから 運営するスタンスが大切。

- ひな祭りや七夕、クリスマスなど季節に合わせて交流イベントを行なうことで、住民同士が顔見知りが増え、良いコミュニケーションも育まれます。
- 防災、広報など、テーマ別の「委員会」に住民有志が参加し、マンションの運営にあたる方法があります。住民同士の信頼関係の構築と、マンション運営を「自分ごと」として捉えてくれる住民を増やす効果があります。
- 昔ながらの住民に対する広報も、マンション内の信頼関係を築くための重要な手段です。

どの班が使うの？

本部長・副本部長 本部

いつ使うの？

平常時

交流イベントの詳細は「運営113」を参照 ▶



東京都交際イベント

委員会の詳細は「運営113」を参照 ▶

総務委員会
広報委員会
防災委員会
環境・防災委員会

各委員の役割

広報の詳細は「運営114」を参照 ▶



マンションの広報など

SONAERU KARUTA

112

運営

● どの班が使うの？

● 本部長、副本部長 本課

● いっ使うの？

● 被災生活期

その場にいっプレイヤーで 効果的な役割分担ができた。

- 管理組合の理事も、防災委員も、一級の仕事も、同じ住民で当事者という立場なので、運営する側・される側という構図にならないことがポイント。
- 復旧に向けて住民同士が協力し合い、
- 要所要所で管理組合のサポートを受ける形が理想です。
- 住民は、全て何らかの分野のプロ、その力を自らの住まいに活かしてもらいましょう。

● 被災した 声 ●

住民との共同活動は防災委員会、修繕会、管理会社と密に連携し、LINEの住民専用オープンチャットを作り積極的に関与した。住民から何回も同じ質問が管理会社に寄せられ作業を妨げた。(2019年春川)

被災者の住民総会には数人が参加し、司会を管理会社にお願いして住民が担当し、集客からは川口村です(再掲)を現状を正確に伝えた。おかげでお金の話もどうも、管理会社を責めるモードにもならず、一緒に乗り越えようという雰囲気を作れた。(2019年神奈川)

被災者支援に携わった上層職員のためのスタッフフォーラムには、修繕会、防備班、行政関係者等参加する住民が参加し、活発な議論が行われ、自分たちの管理組合のために何となくいっつう、成果として、2019年春川)

Q 災害時は、管理会社や理事が助けてくれるものと思っていんでませんか？

SONARU KARUTA

112 運営

プレイヤーが同じ方向を向き
強みを活かし協力し合う。

- 管理組合の理事の役割は、マンション全体の方針について最終的な意思決定すること。
- 防災委員会の役割は、住民とのコミュニケーションの窓口となりながら、取るべき方針を議論して決めて、理事に提案すること。
- 管理会社は建物などハード面の修繕を中心に管理組合のサポートを行う。

■協力的体制イメージ

どの班が使うの？

本部長・副本部長 **本部**

いつ使うの？

被災生活期

SONAERU KARUTA

113★

運営

● 113★の活動内容

多様な機会が重なり合うことで マンション内の繋がりが生まれる。

- 住民同士で顔を合わせる機会を普段から多く持つことで、マンション内の繋がりと、良好なコミュニケーションを育みます。
- イベントやサークルといった楽しい交流の場や、委員会のようなマンション運営に関わる場など、多様な機会が考えられます。

秘 密 地 帯

ひな祭りや1年生の保護者交流会、セタヤクリスマス、フロア交流会や防災訓練の他、お餅会など、年毎通じているようなイベントがある。住民有未で構成する「コミュニケーション委員会」が企画と運営を担当している。(2019年9月11)

マンション内の遊樂設備利用を無料にする条件でサークルを立ち上げたい人を選んだら、英会話と大塚華のサークルが2つ誕生。(2019年9月11)

今回の水害では「防災委員会」の存在がとても大きかった。事前に土壌の平復や水害対応の災害保険加入の提案をしてくれた。発災時には住民ボランティアの募集・運営と、近所からの協力依頼付けなどにも当たってくれた。(2019年9月11)

イベントなど皆が1から、住民同士で準備して、前日1日になる」とから始めませんか？

SONAERU KARUHI 113 運営

委員会の設置が組合運営安定化のコツでした。

委員会の運営

- 管理組合運営と委員会の関係(事例)
- 管理組合運営 → 住居者協議会 → 住居者協議会 → 住居者協議会
- 委員会の役割
- 管理組合運営 → 住居者協議会 → 住居者協議会 → 住居者協議会
- 委員会の構成
- 管理組合運営 → 住居者協議会 → 住居者協議会 → 住居者協議会

住居者の声

「委員会が設置されてからは、組合のクオ・マスでも何となくやる人、そのマンションの駅目の理事でコミュニティ委員会の中心メンバーでもある。」(2019年秋刊)

SONARERU KARUTA

114★

運営

どの班が使うの？

本部長・副本部長 本部

いつ使うの？

被災生活期

災害時にも、 広報が役立った。

- 災害時に必ず生じる不安や疑心暗鬼を解消するには、情報の発信と共有が不可欠です。
- 実情に応じて、災害時にも使える様々な広報の仕組みがあると役立ちます。
- 災害時に有効な広報の要件は「即時性」と「双方向性」。そして世帯単位から放送まで家族とも「共有が可能」であること、この3点です。

※ 災 害 時 の 用

水害では全線停電で、取り残しにしがちな伝言手帳がなくなったことを機に、IT-広報委員会ではLINEの住民専用オープンチャットを立ち上げた。住民への各種広報と近隣の情報収集を双方向で行なうことができた。（2019年7月/川）

LINEのオープンチャットは、住民専用するために実名登録と、申請された名前を管理会社がついて監視したりと厳格で、個人情報の管理には細心の注意を払った。（2019年9月/川）

LINEで双方向の連絡手段を即座に作れたこと、それを通じての呼びかけでたくさんボランティアが集ってくれたことにより、災害時の不安を解消できた。（2019年9月/川）

〇 災害時の広報の重要性を知っていますか？

SONAERU KARUTA

114

運営

どの班が使うの？

本部長・副本部長 本班

いつ使うの？

平常時

平常時からの広報の積み重ねが、災害時に力を発揮しました。

- 管理組合がやっていることを、住民に具体的に伝えることが広報の最大の目的です。
- 定時的な発信が、管理組合と住民とのコミュニケーションを深め、信頼関係を確立します。

マンションの広報やデジタルマーケティングを強化しよう



SONAERU KARUTA
115★
運営

どの班が使うの？
本部長・副本部長 本部

いつ使うの？
被災生活期

災害時、マンションの「外」の繋がりにも助けられた。

- 普段からの繋がりのおかげで、発生時に近隣のマンションや地元行政から支援を受けられました。

被災地の声

マンションから避難したいという住民の希望があったが、居地的な災害だったため行政は避難所を開設していなかった。区役所や近隣のマンションに掛け合せて、会議室やゲストルームを開放してもらった。(※)(2019神奈川)

地下3階の貯蔵設備に浸水してマンション全棟が停電したため、発生直後近隣のマンションから借りた。マンション周辺の色んな方々の助けが得られてありがたかった。(※)(2019神奈川)

※周辺地域がすべて被災する大規模災害においては、必ずしも周辺地域からの助けが得られるとは限りません。

Q近隣のマンションや地元行政との繋がり、ありますか？

SONAERU KARUTA
115
運営

どの班が使うの？
本部長・副本部長 本部

いつ使うの？
平常時

普段から、マンションの外と「顔の見える関係」を作る。

- 繋がりがつくりは、まず顔見知りになることから始まります。
- 無理のない範囲でイベントなどを一緒にやってみましょう。

被災地の声

「NPO法人小杉駅周辺エリアマネジメント」(※)の活動の中に、「防災ワーキング」という、近隣のタワーマンションの防災委員が集まって情報共有するという仕組みが長年あって、そこで知り合ったメンバーに連絡して直接支援を要請した。(2019神奈川)

同じく「防災ワーキング」の中で意見交換していた行政の方もいたので、そちらに連絡入れてごちらの状況を伝えることもやっていた。既に「顔の見える関係」だったので、直接連絡を取ることが出来たと思う。(2019神奈川)

※このNPOの詳細は、運営116「町内会や自治会に加えエリアマネジメント組織にも注目」を参照してください。

Qお互い顔見知りになれるような、近隣・地域で集まる機会がありますか？

SONAERU KARUTA
116★
運営

どの班が使うの？
本部長・副本部長 本部

いつ使うの？
平常時

町内会単位だからこそかなうことがあります。

- 災害時でも平常時でも、各マンションが個別に行政とやりとりすることには大変な手間がかかります。
- 町内会・自治会など地域の組織に属し、そこを通じて行政とやりとりすると、スムーズに事が運ぶことがあります。

被災地の声

災害時は支援物資が行政に集まるが、配布先は指定避難所が町内会。行政が個々の住民に直接対応することなく、公的窓口を持つ町内会が優先される。(2011宮城)

駐車場から車を出す際、通行量の多い歩道を渡る必要がある。ミラーをつけたいと警察に行くも、いちマンションの都合では無理と言われた。そこで町会員さんに相談に行ったら、近所をまとめて行政に提案してくれ、すぐミラーが設置された。(2017東京)

災害時、支援についてマンションが個別に行政と交渉するのはかなりパワーがいる。平常時でも、マンション毎に担当を置き数年継続活動するのは負担。そうした役割を「エリアマネ」にお譲りできるメリットはとて大きい。(2019神奈川)

Q町内会・自治会に所属するメリットを知っていますか？

SONAERU KARUTA
116
運営

どの班が使うの？
本部長・副本部長 本部

いつ使うの？
平常時

町内会や自治会に加えエリアマネジメント組織にも注目。

- マンションが地域に存在する「点」なら、町内会・自治会は地域全体を「面」として束ねる組織です。
- 町内会・自治会の役割を「エリアマネ」組織が果たす場合もあります。

被災地の声

再開発で急にタワマンが立ち並ぶこの地域の町内会の替わりとして、「NPO法人小杉駅周辺エリアマネジメント」という組織がある。NPO主催の地味共同のお祭りやサークルのおかげで他のマンション住民とも顔見知りになれる。(2019神奈川)

「エリアマネ」には、毎月1回マンション間連絡会議がある。大規模修繕など他段事を待ち込むこともできる場で、各マンションの理事がエリアマネ担当委員が出席する仕組み。(2019神奈川)

マンションが個々に建っているだけだったら、他のマンションが被災してもきつと動かない。「エリアマネ」が作ってくれた繋がりのおかげで近隣から支援が受けられたと思う。(2019神奈川)

Q町内会・自治会、エリアマネ組織との繋がりはありますか？

協力：



復興応援団
FUKKOU-OUENDAN

奥村奈津美
防災アナウンサー

HITOTOWA Inc.

■「そなえるカルタ」について

東日本大震災・熊本地震等被災地の生の声から学んだ教訓を「トイレ」・「食糧」・「情報」といった切り口で、マンション居住者に届けるために開発したオリジナルの防災ツールです。

「そなえるカルタ」という名称は、ポルトガル語の「手紙 carta」から由来する「カルタ」から、被災地の声をきちんと居住者へ伝えたいという強い想いと、管理組合や居住者が気になるテーマから取り組み、最終的には全てのテーマ（課題）を考えていくことを目指して名付けています。



■災害の経験を次に活かす「そなえるカルタ」

新たな気づきを次に活かすために 2011 年の東日本大震災、2016 年の熊本地震、平成 30 年 7 月豪雨（2018 年西日本豪雨）・令和元年房総半島台風（2019 年台風 15 号）・令和元年東日本台風（2019 年台風 19 号）の被災地にヒアリングを行い、体験談から学んだ情報を提供しています。



— 90年の想い：1923年の関東大震災からはじまる三菱地所グループ防災の歴史 —



三菱地所グループでは、1923年に発生した関東大震災以降、約90年以上にわたり大規模な防災訓練を実施しており、グループ全体で防災・減災に取り組んでいます。

写真は、関東大震災で丸の内に開設した臨時診療所。その壁には“ドナタデモ”と書かれています。この精神を受け継ぎ、マンション居住者に加え、世の中に役立つ防災活動を広く行っていきたいと考えました。

■ドナタデモプロジェクト

防災への備えを多くの方に知って欲しいという想いから、また多くの人に届けるには多様な使い方ができるようにすることが重要と考え、三菱地所レジデンスが開発したオリジナルツール「そなえるカルタ」と「そなえるドリル」をオープン化し、Web上で一般公開しています。行政や他社分譲マンションの防災訓練でも活用されています。

より多く、より多様な方々に使ってもらい、様々なフィードバックを受けることでユーザーの皆様と共に使い方を磨き、進化させ続けることが、社会全体の防災活動の広まりに繋がると考えています。



— 親子で考える防災ツール「そなえるドリル」 —

子どもと大人が家族を想定して考える防災ツール「そなえるドリル」。自分や家族のことを実際に書き、大人と相談して答えを出す要素を取り入れ具体的な行動につなげます。

■ザ・パークハウスの防災プログラムホームページ <http://www.mecsumai.com/bousai/>

「そなえるカルタ」と「そなえるドリル」は、ザ・パークハウスの防災プログラムホームページ上で“ドナタデモ”ダウンロードが可能です。



— 三菱地所グループの防災倶楽部 —

三菱地所グループでは、防災訓練を積極的に実施・サポートしており、防災意識の向上や訓練の進化・深化を目的に三菱地所レジデンス社員有志によるボランティア組織「三菱地所グループの防災倶楽部」を2014年10月に立ち上げました。防災倶楽部はマンション管理組合に対し新たな訓練メニューなどを提案しており、これまでに三菱地所コミュニティが管理するマンション98物件・27,352世帯を対象とした防災訓練をサポートしています。今後も災害に対し、迅速に対応できる体制構築を広く浸透させていくべく、防災力強化のための活動を行ってまいります。