

SONAERU KARUTA

111

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

過去の災害から学ぶこと

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え続けていたので、事前の備えがありました。

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)

ハザードマップで、川の決壊とマンション浸水の危険性を知っていたので、事前に土嚢の備えができた。また、水害に対応した災害保険に加入していたことも、大変役に立った。(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)

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？

SONAERU KARUTA

111

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

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、住民同士で顔見知りが増え、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。
- 普段か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。

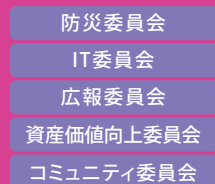
交流イベントの詳細は「運営113」を参照▶

委員会の詳細は「運営113」を参照▶

広報の詳細は「運営114」を参照▶



夏休みの防災イベント



委員会の例



マンション内新聞など

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

過去の災害から学ぶこと

その場にいた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、一般の住民も、同じ住民で当事者という立場なので、運営する側・される側という構造にし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、要所所で管理会社のサポートを受ける形が理想です。
- 住民は、全て何かの分野のプロ。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)

発災後の住民説明会には数百人が参加、司会を管理会社にお願せず住民が担当し、理事からはカッコつけずに困難な現状を正直に伝えた。おかげでお金のお話も出ず、管理会社を責めるモードにもならず、一緒に乗り切ろうという雰囲気を作れた。(2019神奈川)

被災原因究明と再発防止策協議のためのタスクフォースには、建築家、弁護士、行政関係者等多彩な住民が参加し40名もの規模になった。「自分たちのマンションのために何かしたい」という想いが嬉しかった。(2019神奈川)

Q 災害時は、管理会社や理事が助けてくれるものと思込んでいませんか？

どの班が使うの？

本部長・副本部長 **本部**

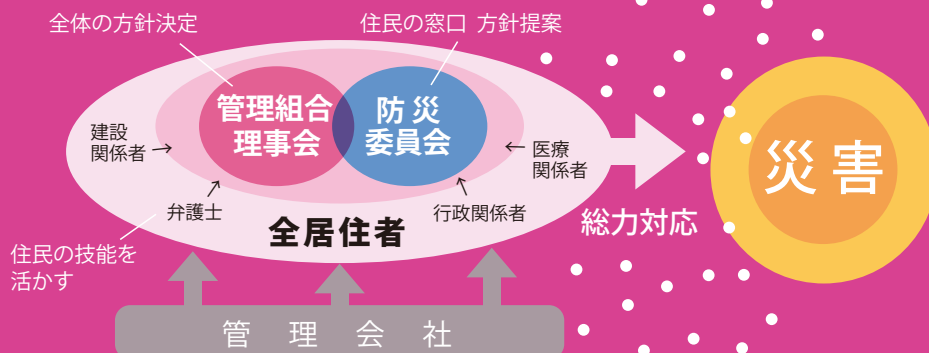
いつ使うの？

被災生活期

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志決定をすること。
- 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？

平常時

過去の災害から学ぶこと

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が、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。

被災地の声

ひな祭や新一年生の保護者交流会、七夕やクリスマス会、フロア交流会や防災訓練時の懇親会など、年間通じていろんなイベントがある。住民有志で結成する「コミュニティ委員会」が企画と運営を担当している。(2019神奈川)

マンション内の施設利用料を無料にする条件でサークルを立ち上げたい人を募ったら、英会話と太極拳のサークルが生まれた。(2019神奈川)

今回の水害では「防災委員会」の存在がとても大きかった。事前に土嚢の準備や水害対応の災害保険加入の提案をしてくれたし、発災時には住民ボランティアの募集・運営と、近隣からの協力取り付けなどに当たってくれた。(2019神奈川)

Q イベントなどがないなら、住民同士で挨拶をして顔見知りになることから始めませんか？

どの班が使うの？

本部長・副本部長 **本部**

いつ使うの？

平常時

過去の災害から学ぶこと

委員会の設置が組合運営 安定化のコツでした。

■管理組合理事と委員会の関係(事例)

管理組合理事 任期1~2年 → 任期1~2年 → 任期1~2年
輪番制

↓ 理事は委員会にも所属

委員会組織 任期は理事より長め、もしくは無し

志願制

- ◎継続的に課題に取り組み、ノウハウの蓄積も可能。
- ◎継続的な人材の確保につながる。

■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

被災地の声

委員会は志願制・任期無し・出入り自由で、理事でなくても入れる。理事会から委託を受けて運営上の各種課題にあたる。委員会で議論して提案をあげ、理事会で意志決定する仕組み。(2019神奈川)

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)

水害後の住民説明会の司会を務めてくれたのは、毎年のクリスマス会で司会をやっている人。このマンションの2期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神奈川)

Q 委員会のような、住民がマンション運営に関わる仕組みはありますか？

SONAERU 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

過去の災害から学ぶこと

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、災害時にも使える何らかの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」、そして世帯主から転送などで家族とも「共有が可能」であること、この3点です。

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)

LINEのオープンチャットは、住民専用とするために実名登録とし、申請された名前を管理会社が持つ住民リストと照合して、個人情報の管理には細心の注意を払った。(2019神奈川)

LINEで双方向の情報ツールを即座に作れたことと、それを通じての呼びかけでたくさんのボランティアが集まってくれたことにより、災害時の不安を解消できた。(2019神奈川)

Q 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 **本部**

いつ使うの？

平常時

過去の災害から学ぶこと

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。
- 定期的な発信が、管理組合と住民とのコミュニケーションを深め、信頼関係を醸成します。



マンション内新聞やデジタルサイネージを使った告知

被災地の声

管理組合がやったことは必ず広報している。誰かがやってくれたんだなあ、で終わらせない。イベントでは写真を撮って、住民の活躍や参加の様子なども必ず広報するようにしている。(2019神奈川)

住民向けの一次広報として、初期はマンション内新聞を出していた。読んでもらうためフルカラー・写真多めで見やすくして全戸配付した。バックナンバーをマンションHPからダウンロードできるようにもした。今度大規模修繕をやるのでまた発行を計画中。(2019神奈川)

個人情報の取扱が不可欠な双方向発信ツール(LINE)を即座に作れたのは、普段からの広報の積み重ねによって、管理組合と住民との間に信頼関係ができていたことが大きい。(2019神奈川)

Q 広報、普段からやっていますか？

SONAERU KARUTA

115★

運営

どの班が使うの？

本部長・副本部長 **本部**

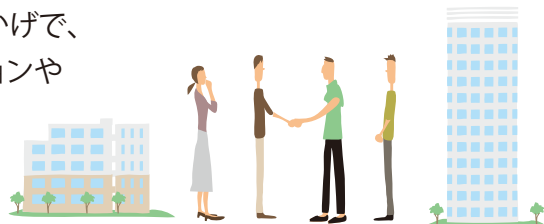
いつ使うの？

被災生活期

過去の災害から学ぶこと

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。



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)

地下3階の配電設備に浸水してマンション全棟が停電したため、発電機を近隣のマンションから借りた。マンション周辺の色々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

過去の災害から学ぶこと

普段から、マンションの外と「顔の見える関係」を作る。

- 繋がりづくりは、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法人小杉駅周辺エアーマネジメント」(※)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営みが長年あって、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こ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アー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

過去の災害から学ぶこと

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か町内会。行政が個々の住民に直接対応することはなく、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通らざるを得ず、ミラーをつけたいと警察に行くと、いちマンションの都合では無理と言われた。そこで町会長さんに相談に行ったら、近隣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協議するのは負担。そうした役割を「エリマネ」にお願いできるメリットはとても大きい。(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

過去の災害から学ぶこと

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建ち並んだ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主催の地域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。大規模修繕など相談事を持ち込むこともできる場で、各マンションの理事かエリ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、エリマネ組織との繋がりがありますか？