

## 第1編 緊急対応体制の概要

震度6弱以上の地震発生時には、会社・役職員・管理マンション等の被災に関する情報収集を迅速に行い、適切な緊急対応を行うため、「緊急対応体制」をとる。「緊急対応体制」は、休日においても準用されるものとします。

### 【1】緊急対応体制への移行及び解除

#### （1）緊急対応体制への移行

原則として首都圏 50k m圏内<sup>注1)</sup>の気象庁地震観測地点において震度6弱以上を観測する地震が発生した場合、緊急対策本部を本社に立ち上げ緊急対応体制を構築する。

注1) 目安として藤沢、厚木、高尾、飯能、鶴ヶ島、北本、久喜、つくば、成田、君津以内

#### （2）緊急対応体制の解除

緊急体制の解除は、緊急対策本部長が決定し、各部門に伝達され通常の勤務体制に戻ります。

## 【2】緊急対応体制の各組織の目的と役割

### (1) HCM 緊急対策本部（支店）

〔目的〕 HCM 緊急対策本部は、震災発生後の緊急事態への対応、震災時に優先すべき重要業務及び重要業務以外の通常業務の復旧までの指揮を執る。

緊急事態対応の初動期間では、混乱している状況を速やかに整えることを目的とし、緊急事態への対応、役職員家族の安否確認、ライフマネージャー等家族の安否確認、被災情報の収集等を行う。その後は、管理マンションの復旧活動と復旧支援活動の状況を把握し、各種対応の判断、社内外の問合せ対応等を行う。

- 〔役割〕
- i. 役職員・ライフマネージャー等とその家族の安否及び被災状況の把握
  - ii. 役職員・ライフマネージャー等の震災対応活動状況の把握
  - iii. 本社ビルの被災状況の把握と応急処置
  - iv. 各支店、アウル 24 センターの被災状況の把握
  - v. 管理マンションの被災状況の把握、支部への復旧支援
  - vi. 社内外の問合せ対応
  - vii. 通信網・移動手段・非常用物資・応援人員の確保
  - viii. 協力会社の協力体制の確認
  - ix. 各種支援要請への対応
  - x. 負傷者の救助
  - xi. 帰宅社員への対応（帰宅に関する指示、情報提供・食料等の物資提供等の帰宅者支援）

### (2) HCM 緊急対策支部（アウル 24 センター）

〔目的〕 機械監視からの情報による被災地域の把握を行い、本部・支部の緊急対応を支援する。

帰宅社員への対応（帰宅に関する指示、情報提供・食料等の物資提供等の帰宅者支援）  
ライフマネージャーからの安否報告があった場合の受付及び所属支店への伝達

### (3) フロントオフィス

- 〔役割〕
- i. 現地スタッフ家族の安否確認及び被災情報の収集
  - ii. 居住者の安否確認及び負傷者の救助
  - iii. マンションの被災情報の収集及び応急対応
  - iv. 居住者対応
  - v. 通信網・移動手段の確保
  - vi. 緊急対策支部への報告と連絡

## 第2編 社員の緊急対応

役職員は、まず家族の安否を確認し、出来るだけ早く安否等の報告を行なう。なお、安否等の報告は職制ラインでも電話又は携帯メールを用いて行う。報告後、緊急対応に移る。なお、家族・自宅等に被害が発生し対応が必要な場合は、安否等の報告後、自宅対応を優先する。

緊急対応に移るに当たり、移動が困難な場合、あるいは移動に危険が伴うと判断した場合は、身の安全を確保するとともに、その旨を緊急対策本部又は支部に連絡する。

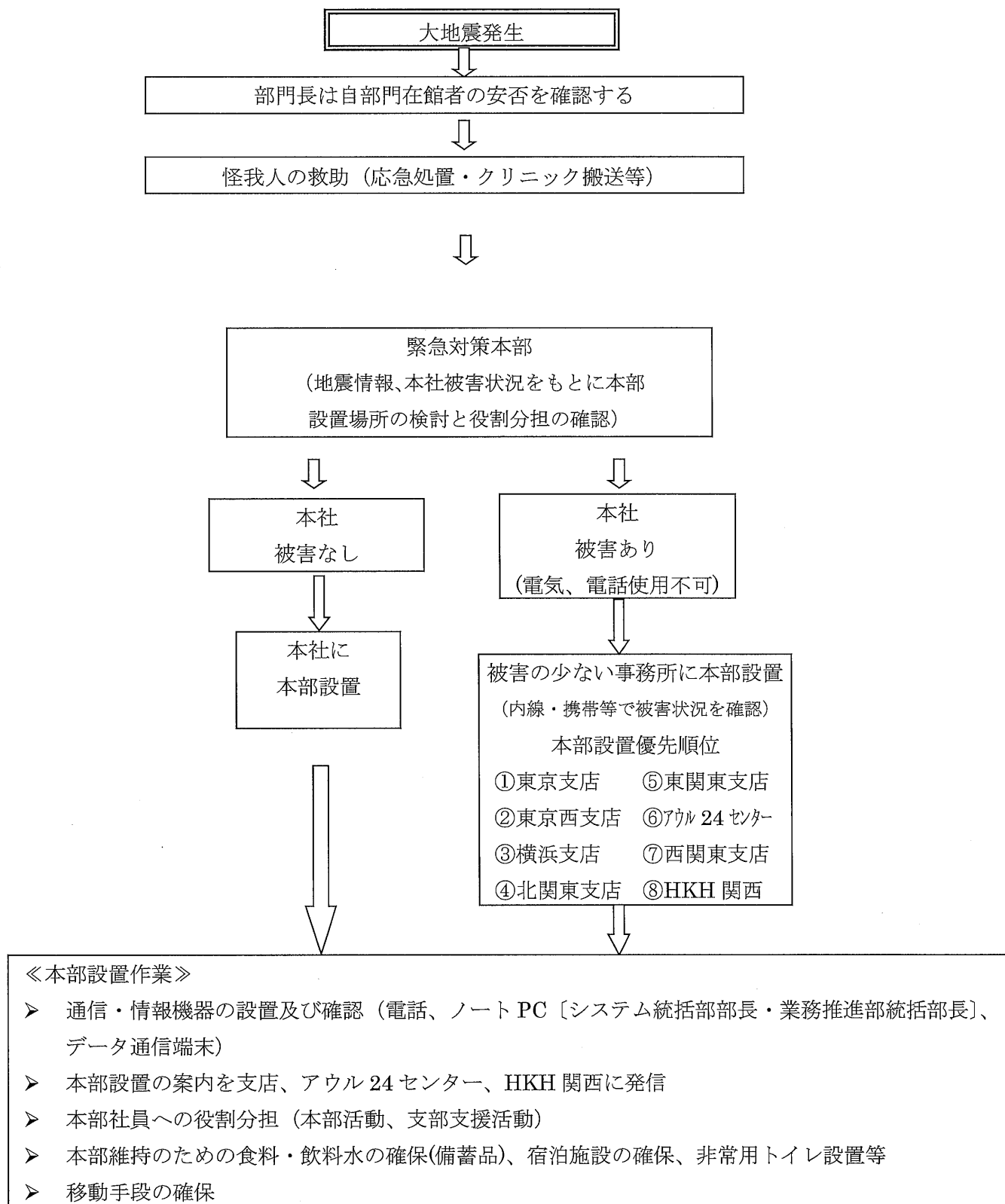
遠方への移動が困難な間は、社員各自が、身の安全を確保しながら、最寄の管理マンションの情報収集や復旧活動を行う。

※勤務時間外（土日・祝日や夜間）に地震が発生した場合は、徒歩出社スタッフが出社し、本部の設置、社員の安否確認対応、情報収集等を行う。尚、徒歩出社スタッフについては、各自自宅より徒歩 90 分以内で本社に出社できる社員を任命する。

注）夜間に地震が発生した際、被害が甚大かつ外出に危険が伴う（停電や落下物など）ことが予想される場合は、周囲が明るくなる夜明け以降に安全を確認の上、出社すること。

### < 3 > 緊急対策本部設置手順

#### ①勤務時間内に地震が発生した場合



本社が復旧した場合は、速やかに対策本部を移転する。

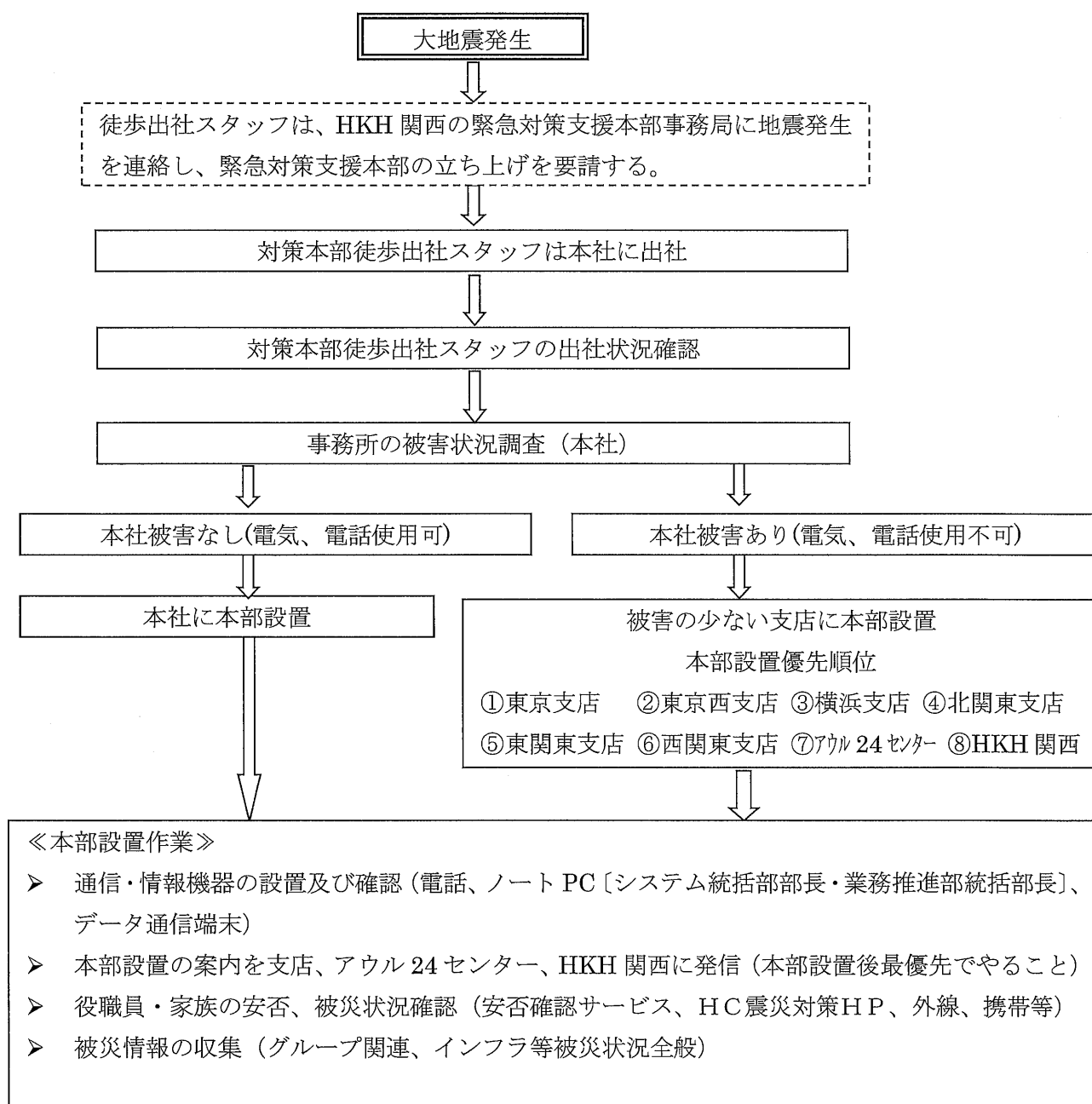
## ②勤務時間外に地震が発生した場合

### <徒歩出社スタッフ>

- 1) 徒歩出社スタッフは、早い段階で、HKH 関西の緊急対策支援本部事務局に、地震発生を連絡する。
- 2) 徒歩出社スタッフは安否報告後、出来るだけ速やかに支社に出社し、緊急対策本部の立上げに入る。  
対策本部社員が出勤するまでは、徒歩出社スタッフのみで、任に当たる。
- 3) 徒歩出社スタッフは、出社困難な場合は、緊急対策本部に報告する。本部と連絡がつかない場合は、  
関西の緊急対策支援本部と連絡を取り、指示に従う。

### <対策本部社員>

対策本部社員は、出勤が可能となった時点で、支社に出社し、任に就く。出社出来ない場合は、可能であれば、最寄の管理マンションでの震災復旧支援を行いながら、指示を待つ。



本社が復旧した場合は、速やかに対策本部を移転する。

#### < 4 > 主な緊急対応要領

##### ① 安否報告

「第3編 緊急対応要領（共通事項）」の「【2】安否連絡・安否報告手順」参照

##### ② 社員の安否確認

“第3編 緊急対応要領（共通事項）”の“【3】安否確認手順<1><2>”及び“【4】安否確認操作手順”参照

##### ③ LM・AA・CSの安否の把握

支店が作成する「LM・AA・CS 安否確認一覧（HCM 震災時用）」を入手する。

##### ④ 本社ビル被災状況の把握

「事務所フロー被災状況調査票（震災時用）」を用いて、実施。実施者については、“<3>緊急対策本部設置手順”参照

##### ⑤ 管理マンション被災状況の把握

支店が作成する「管理マンションの被災状況調査結果一覧」を入手する。

##### ⑥ 協力会社の協力体制の確認

被害の少ない地域の業者を被害の大きい地域に振り分ける等の地域間調整を行う。

##### ⑦ 帰宅困難者対応

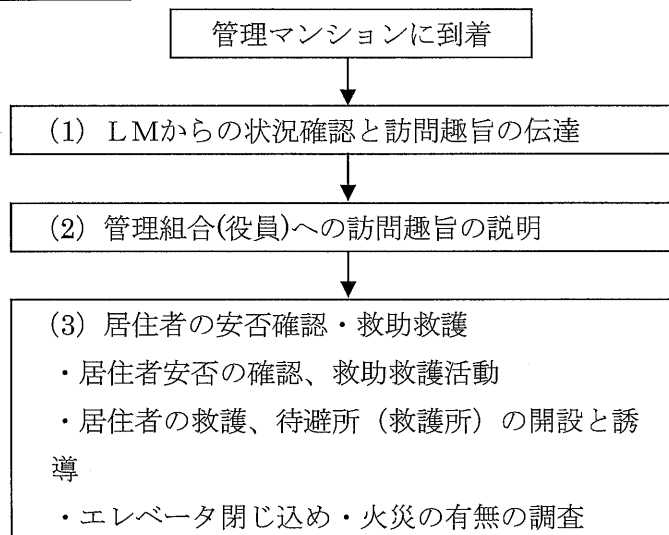
宿泊施設の確保や帰宅者支援を行う。帰宅希望者リストを作成し、帰宅先地域毎にグループ化し、非常食や飲料水等を支給し、帰宅させる。帰宅させるにあたっては、徒歩帰宅の妥当性を判断すること。

### 第3編 緊急対応要領(共通事項)

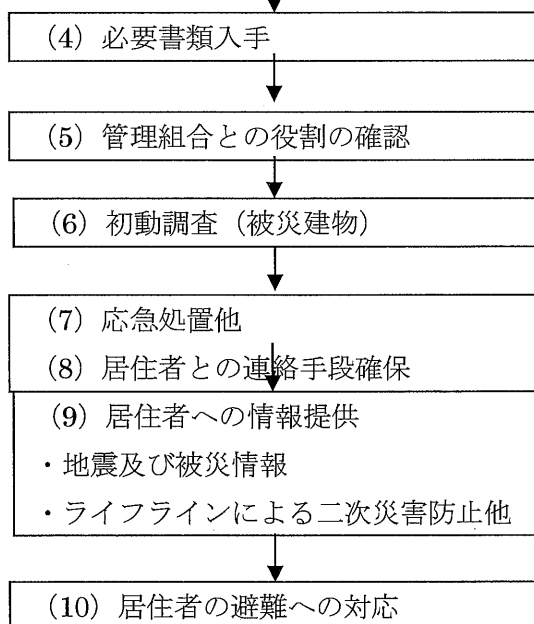
#### 【1】管理マンションでの対応

- ・社員が管理マンションに到着した時は、ライフマネージャーに状況を確認するとともに、訪問趣旨や必要な情報を伝える。管理組合（出来れば、理事長又は理事）にも、必ず訪問趣旨を伝える。
- ・支援活動を行う場合は、ライフマネージャー共々管理組合と協力し、効率的な活動が行えるように務める。活動に当たっては、本項を参照する。ただし、管理組合独自の震災時の対応に関するマニュアルがある場合は、それを優先させる。状況をみて、支部に震災対応状況を報告する。

#### 【訪問時に急いでやること】



#### 【出来るだけ早めにやること】



#### 【落ち着いてからやること】



#### 【急いでやること】

- (1) LMからの状況確認と訪問趣旨の伝達

LM に、現在の支援状況を確認します。又、訪問の趣旨や、その他の情報を伝える。

## (2) 管理組合(役員)への訪問趣旨の説明

理事長または理事と面会し、訪問趣旨を伝えます。面会できなかった場合は、独自の判断で、必要な対応を行います。

## (3) 居住者の安否確認・救助救護

居住者の安否の確認を行います。必要に応じて救護も行う

### ① 居住者の安否確認・救助救護活動

居住者の安否を確認するために、全館を巡回し、住戸毎に呼びかけ安否を確認する。玄関からの確認作業で応答がない場合は、バルコニーなど他の経路を使い呼びかける。

#### ●住戸内に閉じ込められた居住者救助

- ・出来る限り玄関のドアを開けて救助。(ガラスの破壊は火災時の延焼、強風を考え控える)
- ・破損等により玄関ドアから入室できない住戸には、隣戸・バルコニー経由で入室する。

#### ●安否不明の災害時要介護者の住戸

- ・バルコニー経由で確認する。それでも確認できない場合は、玄関ドアを開けて確認する。
- ・破損等により玄関ドアから入室できない住戸には、隣戸・バルコニー経由で入室する。

【注意】入室において、破損の発生の発生を想定し、管理組合に事前に了解を取る。

### ② 居住者の救護、待避所(救護所)の開設と誘導

負傷者が発生している場合には、集会所等に待避所(救護所)を開設し、負傷者を誘導する。待避所(救護所)には、救急医療備品を準備する。さらに必要に応じて、負傷者の搬送及び応急治療の手配を行う。

必要な場合は、災害時要援護者を待避所に誘導する。希望者に対しても、待避所に誘導する。

### ③ エレベータ閉じ込め・火災の有無の調査

エレベータ内に閉じ込められた人がいる場合は、エレベータ会社へ連絡し、到着予定時間を確認する。エレベータ会社が救出に当たることを原則とする。

停電の場合は、火災報知機が作動しないため、安否確認時に応答のない住戸については、臭いや煙にも注意して、火災の早期発見に努める。

### ④ 津波情報収集

津波の恐れのある地域では、津波情報の収集に努め、必要に応じて避難をさせる。

## [出来るだけ早めにやること]

## (4) 必要書類の入手

フロントオフィスに備え付けの「震災時用書類」を入手し、効率的な活動に役立てる。管理組合の「震災時用書類」があれば、あわせて準備し、緊急対応に役立てる。

## (5) 管理組合との役割取り決め

急いでやることが一段落した後は、効率的な対応が重要で、管理組合と役割を分担して対応する。原則は管理組合の支援とする。ただし、緊急活動のスムーズな運用への誘導や、設備機器を取り扱う作業については、管理会社の重要な役割となる。

活動人員が不足する場合は、要員を募る

## (6) 初動調査(被災建物)

ライフマネージャーと打合せし、社員が初動調査を行う場合は、下記要領で実施する。

管理組合独自のものがある場合は、管理組合の調査を優先させるが、出来るだけ早く HCM 書式に記載し、支部に報告する。



- ① HCM 書式「初動調査チェックリスト」を利用して、初動調査を行う。

【注意】初動調査の性格

初動調査は、あくまで被災状態の確認を行うのが目的の簡易調査であり、調査結果によっては再調査が必要となる場合があることを管理組合に伝えるようにする。管理会社が動いているという安心感を、入居者に持っていただけるように留意する。

- ② 「初動調査チェックリスト」を、支部に FAX にて送付する。ただし、FAX（通話も同様）がつながり難い場合は、NTT 災害用伝言ダイヤルを用いて報告する。

管理組合にも初動調査の結果について、説明を行う。建物の安全性については、場合によっては、二次調査が必要になる旨を伝達する。

(7) 応急処置

緊急を要する部分について、応急処置を実施します。管理組合とその内容について打ち合わせながら実施する。

- ① 立入禁止処置

二次災害が発生する恐れがある場合は、居住者等に危険であることを知らせるために、立入禁止処置を行う。(カラーコーン、トラロープ、危険表示など)

- ② 自力による応急処置

可能であれば材料を調達して自力で応急処置を行う。とくに立入禁止処置が出来ない場合は応急処置が必要となります。

- ③ 業者による緊急補修

自力での対応が不可能なものや、大掛かりな工事が必要なものについては、業者に依頼する。業者の緊急補修が終わるまでは、立ち入り禁止措置等を行い、2 次災害を防止する。

1) 支部に、業者による緊急補修が必要なことを連絡し、指示に従う。

2) 支部からの指示が受けられない場合は、フロントオフィスに備え付けてある「協力業者一覧表」を参照して、近隣の業者に連絡を取り依頼する。

(8) 居住者との連絡手段の確保

居住者への情報提供や指示事項、居住者からの意見収集、伝言などの情報伝達のための手段を確保する。

- ① 臨時掲示板の設置の提案

従前の掲示板ではスペースが不足する時や設置箇所を増やす必要がある時に、新たに増設することを提案する。エレベータ、階段、玄関等を有効活用する。

- ② 意見箱設置の提案

居住者の意見収集を行うため、フロントオフィス付近に意見箱を設置することを提案する。

- ③ 放送設備の確認

ハンドマイク等の備えがあれば、準備する。又、マンション内一斉放送設備、インターホンなどの設備がある場合は、利用の可否を明確にしておく。

(9) 居住者への情報提供、指示

マンション建物・設備の被災状況や管理組合としての動きなどの情報を居住者へ提供する。

- ① 地震に関する情報提供

入手できた範囲内で情報を提供する。避難が必要な場合も、指示する。

- ② 管理組合活動状況の情報提供

マンション被災状況、待避所（救護所）の設置、設備の稼動状況などの情報を提供する。

＜対象設備例＞ エレベータ、機械式駐車場、オートドア、防犯カメラ、インターホン、電気、水道、ガス、非常用照明、非常警報

③ ライフラインによる二次災害防止の指示

電気、水道、ガスは、安全の確認が出来るまで使用を控えることも場合によっては必要です。

トイレは、排水管の状況が確認出来るまで使用せず、携帯トイレ等で対応する。

仮設トイレがある場合は、設置する。

ライフラインが一旦停止した場合などに必要な対応などを、指示する。

(10) 居住者避難への対応

管理組合と協議して対応する。

① 建物の損壊が著しい場合は、広域避難所等への避難を指示する。

② 広域避難場所へのルート及び避難場所の状況を調査する。

③ 広域避難場所の位置、避難経路を居住者に周知する。

④ 避難に先だって、居住者に避難先を記した用紙の提出を依頼し、避難先一覧表を作成する。これを管理組合に提出する。事後の管理会社からの事務連絡に役立てるため、管理組合の了解を得て、支部に送付する。又、避難前には、電気・水道・ガスの元栓が閉まっていることを再度確認する。

⑤ 広域避難所内に、避難スペースを確保する。

※高齢者、障害者等の災害弱者に対しては、可能であれば被災地外へ移動するよう勧奨する。

[落ち着いてからやること]

(11) 生活支援

① ライフライン

水道、ガス、電気、電話等のライフラインの破損状況を点検する。破損が発見されたり、マンション内のみでライフラインが停止している場合、関連各社に緊急連絡を行う。

注) ライフラインが開通した場合も、漏電火災やガス火災、漏水の発生等を防止するため、居住者に注意の徹底を要請し、二次災害の可能性があるときは、ライフラインの使用禁止措置をとる。

② 生活情報の伝達

支部や行政等から流される生活情報を掲示板等を通じて、居住者に伝達する。

1) 官公庁等関係

給水の日時・場所

ゴミ収集の日時・場所

銭湯の場所

罹災関係給付金

ライフラインの復旧見込み

交通機関の復旧状況

2) 注意事項

危険箇所への立入禁止の告知

一部設備の使用禁止の告知

③ ゴミ処理の促進

現地では、大量のゴミが発生した場合、管理組合に対してゴミの仮置スペースの設置を提案する。種類に応じて以下の区分をする。

1) 生活ゴミ

2) 破損家財ゴミ

3) 火災ゴミ

④ 尿尿処理の促進

現地では、トイレが長期間使用不能になった場合、仮設トイレを設置する。

⑤ 警備の強化

多数の居住者が避難したり、玄関扉が開閉不能になったりしたマンションでは、窃盗等が発生する恐れがある。このため現地では、自警団の編成や警備会社への依頼によって、以下の事項を処理することを管理組合に提案する。

- 1) 戸締まり等の安全確認
- 2) 水道・電気・ガス等の閉栓の代行
- 3) 盗難防止のための常駐監視
- 4) ゴミ等への放火防止
- 5) マンション出入口の管理

⑥ その他

備蓄品の管理・配布、救援物資の確保、飲料水の確保、炊き出しなどを必要に応じて実施します。

⑦ 建物診断

早急に建物診断が必要かどうかを判断し、必要であれば、管理組合と協議し、対応する。

## 第4編 ライフマネージャーの緊急対応要領

### 【1】ライフマネージャーの役割

#### ① 安否確認と報告

家族や自宅、勤務中スタッフ（アルファアシスタント、クリーンスタッフ等）及び家族の安否を確認し、各支店に出来るだけ早く報告する。

#### ② 勤務先マンションでの震災復旧活動

勤務地マンションにおいて、居住者の救助救護・安否確認を最優先に、震災復旧活動に従事する。管理組合主導の下での活動を原則とするが、復旧活動が有効かつ迅速に行われるよう、積極的に助言し、協力する。

#### ③ 勤務先マンションの被災状況報告

勤務先マンションの被災状況を調査し、各支店 LM サポート担当（又はフロント担当者）に報告する。

### 【2】ライフマネージャーの行動基準

家族や自宅が被災した場合は、下記のいずれの場合においても、自宅対応を優先させます。  
その場合でも、家族の安否報告だけは実施する。

#### < 1 > 住込み勤務で勤務中に地震にあった場合

① 家族の安否確認を行い、支店に報告する。

② 速やかにマンションに戻り、管理組合の震災対応活動の支援（「【4】勤務地マンションでの緊急対応要領」参照）を行う。

③ 勤務地マンションでの対応が一段落したら、支店又はフロント担当者に連絡を入れ、対応状況や今後の予定を報告する。必要があれば、勤務時間の延長も検討する。

※ 勤務時間中に自宅対応等で勤務先を離れる場合は、勤務を離れることとその理由を、分かりやすい場所に掲示して、居住者に周知する。可能であれば、管理組合役員に通知していく。

#### < 2 > 勤務時間外に地震にあった場合

① 家族の安否、自宅の被災状況を確認し、フロント担当者（又は各支店 LM サポート担当）に報告する。

② 勤務に入ることが困難な場合は、各支店 LM サポート担当又はフロント担当者に連絡を入れる。

※ 交通機関の麻痺や外出に危険が予想される等で、勤務先マンションに向かうことが困難な場合は、移動可能となった段階で向う。特に、夜間に地震が発生した際、被害が甚大かつ外出に危険が伴う（津波や大きな余震、停電、落下物など）ことが予想される場合は、周囲が明るくなる夜明け以降に安全を確認の上、行動すること。

### 【3】 管理マンションでの対応

#### 【急いでやること】

①居住者の安否を確認するために、全館を巡回し、住戸毎に呼びかけ安否を確認する。玄関からの確認作業で応答がない場合は、バルコニーなど他の経路を使い呼びかける。

#### ●住戸内に閉じ込められた居住者救助

- ・出来る限り玄関のドアを開けて救助。(ガラスの破壊は火災時の延焼、強風を考え控える)
- ・破損等により玄関ドアから入室できない住戸には、隣戸・バルコニー経由で入室する。

#### ●安否不明の災害時要介護者の住戸

- ・バルコニー経由で確認する。それでも確認できない場合は、玄関ドアを開けて確認する。
- ・破損等により玄関ドアから入室できない住戸には、隣戸・バルコニー経由で入室する。

(【注意】入室において、破損の発生を想定し、管理組合に事前に了解を取る。)

#### ②居住者の救護、待避所(救護所)の開設と誘導

負傷者が発生している場合には、集会所等に待避所(救護所)を開設し、負傷者を誘導する。待避所(救護所)には、救急医療備品を準備する。さらに必要に応じて、負傷者の搬送及び応急治療の手配を行う。

必要な場合は、高齢者・要援護者を待避所に誘導する。希望者に対しても、待避所に誘導する。

#### ③エレベータ閉じ込め・火災の有無の調査

エレベータ内に閉じ込められた人がいる場合は、エレベータ会社に連絡し、到着予定時間を確認する。エレベータ会社が救出に当たることを原則とする。

停電の場合は、火災報知機が作動しないため、安否確認時に応答のない住戸については、臭いや煙にも注意して、火災の早期発見に努める。

#### ④津波情報収集

津波の恐れのある地域では、津波情報の収集に努め、必要に応じて避難をさせる。

#### 【出来るだけ早めにやること】

#### (2) 必要書類の入手

フロントオフィスに備え付けの「震災時用書類」を入手し、効率的な活動に役立てる。管理組合の「震災時用書類」があれば、あわせて準備し、緊急対応に役立てる。

#### (3) 管理組合との役割取り決め

急いでやることが一段落した後は、効率的な対応が重要で、管理組合と役割を分担して対応する。原則は管理組合の支援とする。ただし、緊急活動のスムーズな運用への誘導や、設備機器を取り扱う作業については、管理会社の重要な役割となる。

活動人員が不足する場合は、要員を募る

#### (4) 初動調査(被災建物)

管理マンションの被災状況(建物の安全性、ライフライン他の使用の可否、エレベータの使用の可否など)を調査する。管理組合独自の手順がある場合は、管理組合の調査を優先させるが、出来るだけ早く HCM 書式に記載し、支部に報告する。

①HCM 書式「初動調査チェックリスト」を利用して、初動調査を行う。

#### 【注意】初動調査の性格

初動調査は、あくまで被災状態の確認を行うのが目的の簡易調査であり、調査結果によっては再調査が必要となる場合があることを管理組合に伝えるようにする。管理会社が動いていると

いう安心感を、入居者に持っていただけるように留意する。

②「初動調査チェックリスト」の内容を、支店に報告する。報告要領を下記に示す。

ライフマネージャーは、下記のいずれかの方法で被災状況報告を行う。

(1)下記の優先順位で、FAX 又は電話で報告します。

- ・支店
- ・アウル 24 センター

報告内容は、「初動調査チェック表①」「初動調査チェック表②」の内容とします。

(2) NTT災害伝言ダイヤル（フロントオフィス電話番号に録音）

安否報告と同じ録音による報告とします。

報告内容は、「初動調査チェック表①」「初動調査チェック表②」の内容とし、報告要領も初動調査チェック表に記載された要領で報告します。

(3) 下記の優先順位で、メールで報告します。

- ・支店
- ・フロント担当
- ・アウル 24 センター

はじめに、物件名・報告者名を記載します。

その後の報告内容は、「初動調査チェック表①」「初動調査チェック表②」の内容とし、報告要領もチェック表に記載された要領で報告します。

注) フロント担当者は携帯等のメールアドレスを事前に周知すること

③管理組合にも初動調査の結果について、説明を行う。建物の安全性については、場合によっては、二次調査が必要になる旨を伝達する。

#### (5) 応急処置

緊急を要する部分について、応急処置を実施します。管理組合とその内容について打ち合わせながら実施する。

##### ①立入禁止処置

二次災害が発生する恐れがある場合は、居住者等に危険であることを知らせるために、立入禁止処置を行う。(カラーコーン、トラロープ、危険表示など)

##### ②自力による応急処置

可能であれば材料を調達して自力で応急処置を行う。とくに立入禁止処置が出来ない場合は応急処置が必要となります。

##### ③業者による緊急補修

自力での対応が不可能なものや、大掛かりな工事が必要なものについては、業者に依頼する。業者の緊急補修が終わるまでは、立ち入り禁止措置等を行い、2次災害を防止する。

1) 支部に、業者による緊急補修が必要なことを連絡し、指示に従う。

2) 支部からの指示が受けられない場合は、フロントオフィスに備え付けてある「協力業者一覧表」を参照して、近隣の業者に連絡を取り依頼する。

#### (6) 居住者との連絡手段の確保

居住者への情報提供や指示事項、居住者からの意見収集、伝言などの情報伝達のための手段を確保する。

①臨時掲示板の設置の提案

従前の掲示板ではスペースが不足する時や設置箇所を増やす必要がある時に、新たに増設することを提案する。エレベータ、階段、玄関等を有効活用する。

②意見箱設置の提案

居住者の意見収集を行うため、フロントオフィス付近に意見箱を設置することを提案する。

③放送設備の確認

ハンドマイク等の備えがあれば、準備する。又、マンション内一斉放送設備、インターホンなどの設備がある場合は、利用の可否を明確にしておく。

(7) 居住者への情報提供、指示

マンション建物・設備の被災状況や管理組合としての動きなどの情報を居住者へ提供する。

①地震に関する情報提供

入手できた範囲内で情報を提供する。避難が必要な場合も、指示する。

②管理組合活動状況の情報提供

マンション被災状況、待避所（救護所）の設置、設備の稼働状況などの情報を提供する。

＜対象設備例＞ エレベータ、機械式駐車場、オートドア、防犯カメラ、インターホン、  
電気、水道、ガス、非常用照明、非常警報

③ライフラインによる二次災害防止の指示

電気、水道、ガスは、安全の確認が出来るまで使用を控えることも場合によっては必要です  
トイレは、排水管の状況が確認出来るまで使用せず、携帯トイレ等で対応する。

仮設トイレがある場合は、設置する。

ライフラインが一旦停止した場合などに必要な対応などを、指示する。

(8) 居住者避難への対応

管理組合と協議して対応する。

①建物の損壊が著しい場合は、広域避難所等への避難を指示する。

②広域避難場所へのルート及び避難場所の状況を調査する。

③広域避難場所の位置、避難経路を居住者に周知する。

④避難に先だって、居住者に避難先を記した用紙の提出を依頼し、避難先一覧表を作成する。これを管理組合に提出する。事後の管理会社からの事務連絡に役立てるため、管理組合の了解を得て、支部に送付する。又、避難前には、電気・水道・ガスの元栓が閉まっていることを再度確認する。

⑤広域避難所内に、避難スペースを確保する。

※高齢者、障害者等の災害弱者に対しては、可能であれば被災地外へ移動するよう勧奨する。

〔落ち着いてからやること〕

(4) 生活支援

①ライフライン

水道、ガス、電気、電話等のライフラインの破損状況を点検する。破損が発見されたり、マンション内のみでライフラインが停止している場合、関連各社に緊急連絡を行う。

注) ライフラインが開通した場合も、漏電火災やガス火災、漏水の発生等を防止するため、居住者

に注意の徹底を要請し、二次災害の可能性があるときは、ライフラインの使用禁止措置をとる。

## ②生活情報の伝達

支部や行政等から流される生活情報を掲示板等を通じて、居住者に伝達する。

### 1) 官公庁等関係

給水の日時・場所

ゴミ収集の日時・場所

銭湯の場所

罹災関係給付金

ライフラインの復旧見込み

交通機関の復旧状況

### 2) 注意事項

危険箇所への立入禁止の告知

一部設備の使用禁止の告知

## ③ゴミ処理の促進

現地では、大量のゴミが発生した場合、管理組合に対してゴミの仮置スペースの設置を提案する。種類に応じて以下の区分をする。

### 1) 生活ゴミ

### 2) 破損家財ゴミ

### 3) 火災ゴミ

## ④尿尿処理の促進

現地では、トイレが長期間使用不能になった場合、仮設トイレを設置する。

## ⑤警備の強化

多数の居住者が避難したり、玄関扉が開閉不能になったりしたマンションでは、窃盗等が発生する恐れがある。このため現地では、自警団の編成や警備会社への依頼によって、以下の事項を処理することを管理組合に提案する。

### 1) 戸締まり等の安全確認

### 2) 水道・電気・ガス等の閉栓の代行

### 3) 盗難防止のための常駐監視

### 4) ゴミ等への放火防止

### 5) マンション出入口の管理

## ⑥その他

備蓄品の管理・配布、救援物資の確保、飲料水の確保、炊き出しなどを必要に応じて実施します

## ⑦建物診断

早急に建物診断が必要かどうかを判断し、必要であれば、管理組合と協議し、対応する。



## 【5】NTT災害用伝言ダイヤルのかけ方

### NTT 災害用伝言ダイヤル

NTT では、被災地へ向けて通話がつながりにくい状況（輻輳）が起こったときに災害伝言ダイヤルの提供を行っています。

#### 【使い方】

被災者が自分・家族等の安否情報等を「災害用伝言ダイヤルセンター」に自分で登録し、被災者の家族・親戚・知人等はその内容を再生して安否等の確認をする。事前のダイヤル手続きは不要。

	被災地内にいる人	被災地外にいる人
伝言を録音する場合	1 7 1 + 1 + 自宅の電話番号を 市外局番からダイヤル →録音開始	1 7 1 + 1 + 被災地内にいる人 の電話番号をダイヤル→録音開始（発 生初期は被災地内の電話番号からの 登録を優先とし、一時規制される）
伝言を再生する場合	1 7 1 + 2 + 自宅の電話番号を 市外局番からダイヤル →再生開始	1 7 1 + 2 + 被災地内にいる人 の電話番号をダイヤル →再生開始

伝言の条件は

- ・伝言録音時間 1 伝言当たり 3 0 秒間
- ・伝言保存期間 2 日間
- ・伝言件数 1 電話番号当たり 1 ～ 1 0 伝言（輻輳状況により異なる）

利用できる端末は、一般加入電話、公衆電話、携帯電話、PHS、ISDN 等の電話。

海外からは利用できない。

登録できる電話は、災害によりかかりにくくなっている地域の電話番号を対象とし、NTT が設定する。災害用伝言ダイヤルの使用開始、登録できる電話番号など運用方法・提供条件については、状況に応じて NTT が設定し、テレビ・ラジオ・インターネット等を通じて周知される。

## 第5編 二次調査要領

緊急対応の結果二次調査が必要な場合の対応を述べる。

緊急対策支部で二次調査必要物件の情報を取り纏めた上で、緊急対策本部に送信する。

### 【1】 ライフライン関連

HCM と業者で対応する。

〔設備系技術社員・設備業者他〕 第一段階調査と第二段階調査に分けて行います。

#### < 1 > 第一段階調査

##### ①調査主体

設備系技術社員を中心にして、設備業者の協力を得て行います。

##### ②調査時期

生活に直接関係の深い部分であるため、被害規模に関係なく、早急な調査が必要です。このため、建築関係の調査と直接に関連することはありません。

##### ③調査内容

電話、電気、ガス、水道等のライフラインと電気温水器を中心に、目視調査により行います。とくにライフラインについては、建物全体にわたって、経路を追って調査を行います。

##### a) 給水関係

水道本管からの引き込み部分→受水槽→ポンプ回り→タテ管→横引管→高架水槽→タテ管→横引管→各戸、という順番で調査を行います。受水槽本体、高架水槽本体の調査も合わせて行います。

##### b) 排水関係

各戸→横引管→タテ管→桝→（浄化槽がある場合は、浄化槽の流入・流出管部分）→本管との接続部分、という順番で調査を行います。浄化槽本体の調査も合わせて行います。

##### c) ガス管、電気、電話関係

建物への引き込み部分、電気室回りの確認を中心として行います。

##### ④判定

以下の場合には、第二段階に進みます。第二段階は有料ですので、その実施について管理組合の了承を得ます。

- ・被害が大きく、詳細な状況把握が必要なとき
- ・隠蔽部、地中埋設部等に何らかの異常があるとき

##### ⑤調査結果の報告

被害状況報告書を作成し、管理組合に提出します。必要に応じ、理事会、臨時総会、住民説明会において、内容を説明します。

##### ⑥使用禁止措置の実施

異常が判明した場合は、管理組合に報告し、使用禁止措置を講ずる等の協力を要請します。使用禁止措置は、掲示を行い徹底を図ります。とくに汚水管の異常の場合には、迅速な措置が必要です。

#### 【注意】 ライフラインの開通時の処置

ライフラインの開通時には、管理組合の協力を得て、「給水開始時の注意点」（資料18）、「ガス復旧について」（資料19）等を掲示し、入居者の注意を喚起します。

## ＜ 2 ＞ 第二段階調査

### ①調査主体

設備系技術社員を中心に、設備業者の協力を得て行います。なお、隠蔽部、地中埋設部等、外部より目視できない部分の途中に異常がある場合、内装材撤去、土砂掘削等が必要になるため、外構業者との連携が必要です。また、浄化槽、受水槽、防火水槽まわり等で、建物本体そのものに損傷がある場合は、建築技術者との連携が必要です。

### ②調査時期

水道、ガス、電気、電話等に地域的被害のある場合は、地域的復旧のあとに第二段階を行います。

### ③管理組合への事前告知

調査の開始に先だって、調査計画書の作成、概算費用の算出を行い、管理組合の同意を得ておきます。

### 【注意】 隠蔽部、埋設部が多いときの取扱い

隠蔽部、埋設部が多いときは、被害状況の正確な把握が難しいため、調査費用の見積は、後日に提出せざるを得ないことを管理組合に伝えておきます。

### ④調査内容

給水・排水関係については、異常の有無を確認しながら1系統単位で通水を順次進め、全系統の通水を確認します。とくに污水管は、接続部のはずれ、破損、折れ等があると、その部分に汚物がたまって事後処理に手間がかかるので、注意が必要です。

### ⑤調査結果の報告

被害状況報告書を作成し、管理組合に提出します。必要に応じ、理事会、臨時総会、住民説明会において、内容を説明します。

### ⑥使用禁止措置の実施

異常が判明した場合は、管理組合に報告し、使用禁止措置を講ずる等の協力を要請します。使用禁止措置は、掲示を行い徹底を図ります。

## 【 2 】 構造関連

H Cに二次調査を依頼することを基本とする。他社施工の管理物件については、要請があった場合に対応する。

## 【 3 】 戸別調査

アンケート調査と確認調査に分けて行います。

### (1) アンケート調査

#### ①調査主体

フロントを窓口にして、技術系社員の指導を受けながら行います。

#### ②調査内容

管理組合の協力を得て、「状況調査アンケート」用紙（管理組合マニュアル参照）（資料 20）を居住者に配布・回収します。その結果を分析し、破損状況を整理します。

### (2) 確認調査

#### ①調査主体

アンケート調査の実施後に、技術系社員が中心になって行います。

## ②調査内容

各戸内に立ち入り、現状確認と数量調査を行います。専有部分の立入調査の実施日程については、管理組合の協力を得て、予め各戸に徹底を図っておきます。

## ③留意点

- ・住戸内の復旧工事のうち、共用部分に属する部分は、管理組合との契約によって行われます。これに対し、専有部分に属する部分は、各区分所有者の負担により復旧が行われますので、戸別調査の依頼先を各区分所有者が任意に選定します。
- ・室内側の仕上材下地・クロス張り下地・コンクリート素地・プラスターボード張りのほか、設備関係ではP S内等は、共用部分に属する部分と見なして取り扱います。

# 管理マンションの被災状況調査結果一覧

- ※本書式は、支店で使用する
- ※本調査は、管理物件を対象とする(部分管理②は対象外とする)
- ※本調査は、LMの被災状況調査報告をまとめるために使用する

## 【管理要領】

- ①Maコード、マンション名は、月1回必要に応じて修正し、最新版を保持する
- ②非常時に備えて、ペーパーとしても保管する

## 【使用要領】

第1回報告欄は、第一報として、現地からの「初動調査チェック表①」を用いた報告結果を記載する。震災後できるだけ早い時期が望まれる  
第2回報告欄は、より細かな調査として「初動調査チェック表②」を用いた報告結果を記載する。実施時期は、現地判断による優先順位に基づき実施する。

支店名

No	Maコード	マンション名	第1回報告(初動調査チェック表①使用)			第2回報告(初動調査チェック表②使用)		点検の 必要性 なし: × 有: ○
			該当に○	要 安注 危険	備考1	(初動調査チェック表②のA～M) ※被害発生項目のみ記載 (例 G2 10戸程度)	その他被災(点検者名を記載)	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								

# 初動調査チェック表①

(1/2)

建物名称 \_\_\_\_\_

所在地 \_\_\_\_\_

建物階数: \_\_\_\_\_ 階建て、戸数: \_\_\_\_\_ 戸、外装: (タイル有り・タイルなし)

調査者: 所属 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

調査年月: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 簡易診断(建物の外からの調査)

「日本建築学会の「地震被害を受けた建物の簡易な診断」参考

※災害用伝言ダイヤル及びメールでの報告時は、調査項目と状態を番号で報告願います(例:1は2、2は3・・・)

調査項目		状 態 (次の質問の該当するところに○をつけて下さい)		
1	建物周辺の地すべり、崖崩れ、地割れ、噴射・液状化などが生じましたか	I いいえ	II 生じた	III ひどく生じた
2	建物の周辺の地盤が沈下しましたか	I いいえ	II 10cm以上沈下	III 20cm以上沈下
3	建物が沈下していますか	I いいえ	II 10cm以上沈下	III 20cm以上沈下
4	建物が傾きましたか	I いいえ	II 傾いているような気がする	III 明らかに傾いている
5	床が壊れましたか	I いいえ	II 少し傾斜している	III 大きく傾斜している
6	柱が壊れましたか	I いいえ	II コンクリートがはがれている	II 大きなひび割れが入っている
		II 中の鉄筋が見えている	III 柱がつぶれている	
7	梁が壊れましたか	I いいえ	II コンクリートがはがれている	II 大きなひび割れが入っている
		II 中の鉄筋が見えている	III 梁が下がっている	
8	パラペット、外壁、屋上突出物(塔屋、高架水槽他)などが落下しましたか	I いいえ	II 落下しそう II 何が( )	III 落下した III 何が( )

### 診断

●質問1から8を集計して右の表に記入下さい

「III」が一つでもある場合は「危険」です

「II」が一つでもある場合は「要注意」です

●右の、「安全」「要注意」「危険」の該当する箇所には○をつける

安全: 建物にはいれますが、注意を怠らないこと

要注意: 建物に入れますが、十分注意

危険: 建物に立ち入ることは危険です

### 集計

I		個
II		個
III		個

安全

要注意

危険

対策支部記入欄

## 初動調査チェック表②

(2/2)

建物名称 \_\_\_\_\_

調査者氏名 \_\_\_\_\_

※調査部位がマンションに存在しない場合は、「調査部位欄」に斜線を引いて下さい。

※災害用伝言ダイヤル及びメールでの報告時は、調査項目と状態を記号と番号で報告願います(例:A1、B3・・・)

調査部位		状 態(該当する番号に○をつける)		
A	非耐力壁の状況(開放廊下の玄関脇の壁など)	1 壊れていない	2 コンクリートが剥けている	3 大きなひび割れが入っている
		4 中の鉄筋が見えている	5 壁がくずれている	
B	外部階段の状態	1 支障なし	2 使用可(多少被害あり)	3 使用不能
C	開放廊下などの手摺の状態	1 支障なし	2 変形	3 脱落
D	開放廊下などのエクspansio ンジョイントの状態(床と手摺)	1 支障なし	2 変形	3 脱落
		4 床スラブに段差が生じている		
E	各住戸の玄関扉の状況	1 支障なし	2 開閉不能	
F	各住戸のサッシの状況	1 支障なし	2 開閉不能	
G	窓ガラスの破損の状態	1 支障なし	2 割れ少数	3 割れ多数
H	高架水槽の状態	1 支障なし	2 傾きあり	3 転倒
I	住戸の給水の状況	1 水が出る	2 水が出ない	
J	住戸の排水の状況	1 排水可能	2 排水不可能	
K	住戸の電気の状況	1 使用可能	2 使用不可能(停電)	
L	住戸に電気温水器がある場合 の状況	1 支障なし	2 傾きあり	3 転倒あり
		4 電気温水器なし		
M	エレベータの状況	1 使用可能	2 使用不可能(停電)	3 使用不可能
		4 エレベータなし		
N	その他			
O	調査が出来なかった場合の理 由(該当する番号に○をつけ る)	1 道路が通れず又は危険で現地に行けない		2 調査を断られた
		3 その他(理由を記入)		

対策支部記入欄

