

平成 28 年度マンション マンションの新たな維持管理適正化・再生推進事業

管理員等在館従事者の初動対応支援の取り組み内容報告

平成 29 年 2 月 17 日

株式会社うえるねすさぼーと

■取り組み概要

事前に準備している防災用品やルール作りを見直して、災害発生した時に在館している管理スタッフで対応できることを具体化し、行動できるようにしていく。まず、災害発生直後に起こる事柄をイメージして災害発生時の対応スタートを具体的にしていく。

■実施内容

- I 管理スタッフとの協議 事業の進め方についての確認
- II 在館スタッフと震災時初動を具体化
- III 初動マニュアルの作成と必要品の検討

■ I 管理スタッフとの協議

第1回(平成28年8月5日)

- ・マンションにて関係者に弊社の役割と過去の災害時のヒアリングを実施
<アンケート>

1. 東日本大震災時に、マンションで起きたことを書き出してください。
2. 上記の想定災害発生した時マンションで起きる可能性があること、また心配事や困ることを書き出してください。(建物、居住者、ご自身のことなど)

1. 過去の災害時に当該マンションで起こったことのヒアリングを行った。

- 過去の災害経験者は現在防災センターには在籍していない。
- 居住者で組織されている災害協力隊には当時の経験がある方が多く、その経験を踏まえて「防災マニュアル」が完成していると思っている。

2. いま心配していることは、何か。

- 備蓄が十分なのか。
- 外部から避難者(帰宅困難者)が来る可能性がある。その方たちへの対応や備蓄品はどのようにするのか。
- 電気に関して一番心配である。非常用発電装置はあるが、災害復旧までの時間が読めないと思う。監視はすべて電気がないと行なえない。
- 緊急時の対応についてはマニュアルがあるが、実際には人員不足となる。

3. 今後の検討していきたいことは。

- 災害協力隊との連携が重要と考える。広いマンションであり人員不足では情報収集ができない。
- 33階の共用部分をご利用の居住者の安全を確認するため、33階のスタッフとの連携が必要。
- 特に、建物の被害やけが人が出たときに対応に回るための人員はさらに必要と思う。
- 館内巡回し、災害発生したとき、どの場所にどういう人々を収容するかなどを検討を行った。

第2回(平成28年8月19日)

1. 過去の災害時に当該マンションで起こったことのヒアリングを行った。

- 東日本大震災の時、防災センターの動きは以下のよう。

まず火災発生の確認 ⇒ 外周の確認。

低層階 EV が自動復旧したので 33 階まで上がって、確認しながら下に降りてきた。

折りたたみ式の防火扉を復旧しながら降りてきた。玄関扉に防火戸が当たってしまっているところもあった。

廊下に出てきて「どうしたらいいのか」と聞いてくる人がたくさんいた。

1 階に降りてくると、防災センターに子供を連れてお母さんがいた。1 階はいっぱいになった。

高層階 EV は 1 8 時くらいに復旧した。

機械式駐車場は、たまたま点検中であったため IHI の確認後すぐ復旧した。

プールはひどい状態だった。(壁に水が当たっていた)

マンションの内装の特徴があり、洗面所の引き出しが飛び出して扉があかない住戸が発生。特殊な器具を考案して対応したが、10 件はそれでも開かずにドアを切った。

窓が開まらない住戸にはベニアを貼って対応した。

- 当該マンションで過去の災害は東日本大震災と有明地区の停電を経験している。
- 東日本大震災時はほとんどの EV が動いていたので、大きな混乱はなかった。(非常用 EV のワイヤーが絡まって動かなかった。) 停電のほうが大変だったと思う。
- 33 階のスパやゲストルームに 10 件の予約があり、どのように対応しようかと考えたが結局来られないということでキャンセルとなる。ゲストルームは部屋の被害が激しく部屋にいられないという方 10 件にお使いいただくことにした。
- 家具が転倒した住戸が多くあった。テレビは飛んで壁に刺さったところもある。上階は激しかったが、幸いけが人は出なかったので、ほっとした。
- 引っ越したばかりの方がいて、食器類が割れて大変だった。2~3 人でいって直して処分した。
- 上の部屋に戻れない人は、コンシェルジュの近くのソファで避難していた。33 階で使用するバスタオルを出してひざ掛けにさせていただいた。
- 3~6 階の壁が結構落ちた。また、10 階の被害が大きかった。「この建物は大丈夫なのか?」という問い合わせが多く寄せられた。翌日、施工会社の三井住友建設が点検して被害箇所は化粧部分なので大丈夫と聞いていただいて、安心した。
- 管理会社社員の西村さんは 23 時過ぎに帰宅、内藤さんは翌日 20 時過ぎに帰宅した。それまでは地下 1 階の清掃員控室(畳部屋)で仮眠した。スタッフも残って対応したが、すぐ帰宅した人が一人いた。

2. いま心配していることは、何か。

- コンビニの食事はすぐになくなってしまって、前の理事から差し入れがあって大変ありがたかった。現在管理員の非常食はあるが警備員、清掃員、コンシェルジュのものはない。また、家にたどり着くまでの非常食が必要となると思う。備蓄品に関しては不安がある。

別紙④-1 在館従事者初動マニュアル(活動報告)

- 停電の時は、共用廊下が真っ暗になった。非常用発電装置は、給排水、EV、防災センターの電気がつく。今の重油タンクでは8時間と言われているが、大規模災害時には重油が不足すると思う。電気の使用については優先順位をつける必要がある。
- 機械式駐車場が使えなくなり、大変だった。警察と交渉して周辺の道路に置くことになる。テニスの森にも交渉した。東日本大震災の時は周辺の液状化はなかったが、規模の大きな地震の場合はどうだろうか。
- 給排水管に問題はないか。をどのように調べるか。亀裂から漏水が大きな被害になってしまう。
- プールや共用施設などの再開時期の決定は難しいと思う。
- ペット問題を考えていなかった。居住者でペットシートやペットの飲料水、食事を準備していただかないといけない。
- 赤ちゃんのミルクやおむつの問題。最近は布おむつも使用者が増えている。選択できないことを想定し準備してほしい。
- いまある備蓄品をいつのタイミングでどのように分配するか。を決めていない。
- 店舗との連携をとる必要がある。
- 設備の確認方法を決めておきたい。どこを点検するのか。夜起きた場合はどうするのかなどを考えておく必要がある。

資料1

【第1回ヒアリングのまとめ】

災害発生時をイメージして、決め事をはっきりしていこう。

<決め事 1>

まず自分のこと。災害協力隊や防災センターの人が何とかしてくれるは大間違い！

自分の家で人が出ると、家族や周りの人に迷惑をかける

火災を出すと、マンション居住者の大勢が自分のマンションから逃げないといけなくなる。

けがしない、火災を出さないということが大事。応急処置位は自分で！

<決め事 2>

マンション全体でおこなうこと。情報共有が重要。

第1回のヒアリングでわかったこと。

① ライフラインは使えない。

- ・各住戸で停止時に行う手順をきめる。(復旧後の手順も合わせて)
- ・代替え案をどう考えるのか。

② マンション全体で助け合うことは何か、居住者が理解する。

- ・雑壁、廊下、バルコニー側壁、フェンスが壊れている状況もある。死傷者が出るかもしれない。動けない人が避難できない状況。情報を求めて右往左往する。
- ・安否確認どのようにするか。
- ・保護者のいない子供達、高齢者、障害者をどうするか。災害弱者の対応。

③ 情報管理はかなり難しい。いつもの通信手段は使えない。

- ・エレベーター停止の場合、各階の情報の伝達方法を考えなくてはならない。
- ・情報共有はどのようにするか

④ 災害協力隊メンバーは自分の安全と家族の安全を確認してから集まる。

- ・何分位かかるのか。
- ・あわてず、臨時の本部をどのようにつくったらよいか。

⑤ 大型マンションとしての役割

- ・大勢の避難者とどのように対応するのか。誰と話していくのか。
- ・水・食料・トイレの問題
- ・ある程度のルールはつけれないのか。

「人の安全」を検討する。

1.消火活動

2.安否確認方法⇒災害協力隊作成のマニュアル

- 避難者の怪我人のサポート・外部避難者の対応の検討

3.建物の安全確保。⇒管理スタッフの役割

直後

命を守る（消火・どこで待避するか判断・避難ルート）

安全な場所への避難する

- ・ 危険箇所の把握
- ・ 避難ルートの情報と確保
- ・ マンションの被災箇所の応急対応
- ・ 情報共有
- 誰が情報を取得するか
情報を取れる人が、正確な情報を選択する
- 居住者に避難生活対応の徹底

4.情報共有を検討する。

時間ごとほしい情報の例

直後

命を守る（消火・どこで待避するか判断・避難ルート）

安全な場所への避難する

- 誰が情報を取得するか
情報を取れる人が、正確な情報を選択する
- 想定される情報難民
言葉の通じない外国人
高齢者や未就学児等の子供
- どのようなルートで周知するか
文書にして掲示、口頭伝達
公共機関からの伝達

災害発生時のイメージ		災害発生直後～ 命を守る		
分類	内容	まずは自分	具体策	
ライフライン	1 断水 2 停電 3 ガス 4 排水 5 電話(通信機能) 6 テレビが見えない 7 エレベーターの停止	ケガをしない ⇒ 火災を出さない ⇒ 家族との連絡 ⇒ 情報をとる ⇒ 非常時生活の準備 ⇒ 安否情報 ⇒ 避難準備 ⇒	⇒ 什器・ガラス ⇒ 消火方法訓練の実施 ⇒ 家族で決める ⇒ ラジオ、ネット(充電の問題) ⇒ ガスの元栓 ブレーカー 水栓を閉める トイレを使わない ⇒ 会社に伝える ⇒ 持ち出し準備	
建物・設備	1 建物の損傷 2 周辺部の不安 3 階による損傷の違い 4 廊下部分の落下 5 エレベーターの閉じ込め 6 車の水没 7 トイレの使用 8 エキスパンションの破損 9 火災の発生 10 外部階段の損傷	マンション 居住者の安全 消火活動 災害弱者 ・高齢者 ・障害者 ・保護者のいない子供達 エレベーターの閉じ込め 怪我人の保護 建物の安全 危険箇所の把握 避難通路の確保・開錠 臨時対策本部の設営場所確保 避難誘導 外部避難者	具体策 消火訓練で身に付ける ルールを決める 救出訓練 ルールを決める	場所
安全確保	1 ブレーカーを落とす 2 玄関ドアが開くのか(変形) 3 部屋のどこに逃げるか考える 4 タンス・食器棚が倒れる 5 怪我をしないか 6 風呂の水があふれて水浸しにならないか			
安否確認	1 屋は留守で部屋に犬が居る 2 ケガ人はいないか 3 高齢者の独り住まいの安否 4 帰宅困難者の子供たちの状況 5 外出者の安否情報			
外部から連絡	1 家族との連絡 2 すぐに帰宅できない 3 マンションの様子がわからない 4 子供たちの津波対策は取れているのか			
避難	1 体力的に大丈夫か 2 外にいたときうまく避難所が見つかるか 3 貴重品の持ち出しはどうするのか 4 けが人の避難方法は			
避難者	1 大勢の避難者とどう接するのか 2 誰と話をしたらいいのか			
防災活動	1 鍵類が取り出せるのか 2 救助活動ができるのか 3 津波対応ができるのか 4 防災活動用品は十分か 5 水・食料は足りるのか 6 火災発生したら消火できるか 7 情報共有できるのか 8 地震の種類によって活動が違ってくる 9 外部の情報はどう取るのか			
津波情報	1 津波はどの程度で到達するのか			
近隣情報				
		けが人の手当 子供たちの待機場所 不安な居住者の待機場所 外部避難者の待機場所		1階 サブエントランス 2階 受付前 2階 住戸入り口前
		情報共有 情報共有場所の指定 発信方法 必要な情報の種類 情報入手方法	模造紙 津波情報	

第3回(平成28年9月10日)

・熊本地震の体験について、弊社代行管理員にヒアリングおよび現地視察

1. 4月16日起きた熊本地震時にマンションまたはご自身に起こったことのヒアリングを行った。

- ・何もできなかった。
- ・今でも携帯ラジオを持っていようとっている。情報を常に取れる状況がとても大事だと思っている。
- ・私は11階建て106戸のマンションの代行管理員を行っていた。翌日にはマンションにいった。電気は通じていたが、ガス・水は止まっていた。
- ・まるで、戦場のような感じ。子供は泣き叫んでいるし、人がひっきりなしに往来していて、混乱していた。
- ・何度も揺れるので、自宅にいることが怖い。安心して眠るために車やエントランスに寝袋を持ち込んでいる居住者がいた。
- ・応急危険度判定と不動産会社や管理会社が出した見解と違いがあり、混乱した。安心なのか危険なのかわからない。
- ・ゴミがいまだに片付かない。震災のゴミなのか疑問に思うものが多く、行政が持って行ってくれない。



ヒアリングの様子



「要注意」の貼り紙 ⇒ 入口に不動産会社の文書が貼ってある



9月でもまだ残っているゴミ



大きな亀裂。ここは引っ越し済

第4回(平成28年11月13日)

・有明マンション防災フェス見学



第5回(平成28年11月21日)

・つなぐコミュニケーションズ有川様 災害協力隊作成マニュアルと今後の進め方についてご相談

①防災フェス時の訓練についてヒアリング

②「震災時活動マニュアル」の確認

マニュアルから在館スタッフの役割を抜き出し、警備員と管理員を明確にすることとする。



③「在館スタッフの初動マニュアル」作成の確認

II 在館スタッフと震災時初動を具体化

第1回(平成28年12月13日日)

- ・リスク対策ドットコム 初動対応用情報かき消しボードについてヒアリング

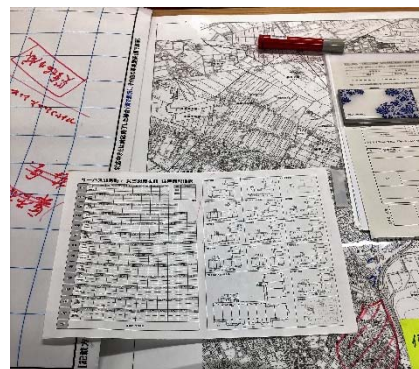
震災時に情報共有が大変重要になるが、その方法については「掲示」する方法が一番いいと考えられる。しかし、時間とともに、課題が解決したり新たな問題が生じたりしていくことになる。こういう状況に対応するため、ホワイトボードに印刷をしておく方法があり調査した。元東京都防災担当課長の齋藤實氏が発案した「災害時情報書き消しボード」を情報共有のツールとして検討した。

マンションの一例として安否確認に使用するため、各階の総括表や平面図をあらかじめ印刷している。

自治体では、周辺地図を印刷し危険箇所の情報を書き込んでいる。



リスク対策.com HP より



リスク対策.com HP より

第2回(平成28年12月15日) 有明マンション打ち合わせ 東京建物 AS 内藤・飯島

調査内容の報告

作成スケジュールの確認

マンション管理員同行の許可(12月21日と27日)

早番と遅番の両方に同行し、日常管理を体験することとした。



第3回(平成28年12月21日)

ブリリアマーレ有明 管理員同行(8時～16時)

第4回(平成28年12月22日)

ブリリアマーレ有明 初動対応警備員隊長と打ち合わせ

第5回(平成28年12月27日)

ブリリアマーレ有明 管理員同行(12時～20時)

第6回(平成29年1月17日)

ブリリアマーレ有明 在館スタッフ初動マニュアル及び使用備品の確認

第7回(平成29年2月4日)

ブリリアマーレ有明 災害協力隊に対し、成果報告

資料

ブリリアマーレ有明管理形態

階数	名称	勤務場所	勤務時間	休務日
1階	主任管理員 1名	防災センター	8:00-17:00	火・水
1階	管理員 1名		8:00-20:00	年末年始のみ
1階	事務管理員 1名		9:00-17:00	土・日・祝日
1階	防災センター要員 3名		24時間勤務(休憩・仮眠)	なし
2階	コンシェルジュ 1名	レセプション	8:00-21:00	なし
33階	コンシェルジュ 1名	受付カウンター	7:00-24:00/10:00-24:00	木
33階	プール管理要員 2名	プール	7:00-11:00/16:00-22:00	木
	清掃員	担当階(地下休憩室)		
33階	バー運営要員	ザ・バー		

最少人数 夜間 17:00 以降 管理員 1名 警備員 3名

最大人数 12:00-17:00 管理員 4名 警備員 3名

ブリリアマーレ有明共用施設

階数	名称	定員	使用時間	休日
33階	オーナーズスイート01	2名	14:00-翌 11:00	
33階	オーナーズスイート02	5名	14:00-翌 11:00	
33階	オーナーズスイート03	2名	14:00-翌 11:00	
33階	オーナーズスイート04	3名	14:00-翌 11:00	
33階	プール		7:00-11:00/16:00-22:00	木
33階	大浴場(1)(2)		12:00-23:30	木
33階	ジム		7:00-23:30	
33階	ザ・バー		7:00-18:00/23:00-25:00	
33階	ガーデンテラス		7:00-25:00	
屋上	展望デッキ		9:00-19:00	

■総括

当該大規模タワーマンションは、在館スタッフも管理会社だけでなく、警備会社、コンシェルジュ派遣会社（受付対応業務）、清掃会社、レストランバー運営会社と数社あり、それぞれの震災時対応に対する従業員への指示がある。また、災害対応は「警備員の役割」となっており、防災訓練においては警備員が中心となって災害協力隊をサポートしていたため、当然ながらマニュアルの理解に差があると思われる。

当該マンションは東日本大震災やその後の有明地区の停電に遭遇しており、災害に対する意識が高く、事前準備も行っており、在館スタッフもその内容について認識しているが、いざというときに在館スタッフが自分自身どのように行動するのかということの結びつきが弱く、リーダーが存在し指示が的確であれば機能するだろうが、災害発生の時間帯によっては速やかに行動に移せないこともあるであろう。

今回は、警備員と管理員を中心とした初動マニュアルとしている。まずは、管理の中心的役割を果たしているスタッフに初動を明確にしていくことが最優先事項であり、確実に実行されるためである。しかし、ヒアリングにおいて、心配事として災害時の人員不足が挙げられており、今後はコンシェルジュや清掃スタッフも初動対応に組み入れることを考えていきたい。

住民の意識向上の為の取り組みとして防災訓練を繰り返す計画がある中、在館スタッフの初動訓練も同時に進めていきたいと思う。東日本大震災で経験したように、災害時は管理員のところへ居住者が殺到していく。今回の大規模タワーマンションだけでなく、管理員の初動対応を明確にし、居住者との役割分担をはっきりすることで、さらに意識の向上や訓練の促進に繋がっていくと思われる。

震災現地初動対応 マニュアル

（案）

管理員・現地スタッフ用

株式会社うえるねすさぽーと

平成 29 年 1 月作成

大地震発生！

初動対応3つの約束

①自分自身を守る

②会社へ安否確認

③帰路安全確認し

帰宅まで現地対応

- ・火災確認と初期消火
- ・建物の被害状況の把握
- ・お客様の安否確認サポート
- ・情報の共有

①自分自身を守る

□ 管理事務室にいる場合

① **机に隠れ、頭をガードする。**

② **ドアを開ける。**

□ 建物巡回中の場合

1. **物が落ちてこない所に避難。**

2. **大声で、居住者に避難を促す。**

②会社への安否確認（東京建物 AS）

【震度 5 強以上の地震が発生】

①自身と家族の安否状況を報告する

1. セコム安否確認メールが届く
2. URL にアクセス
3. 「**安否確認画面**」で安否報告

②管理マンションの被害状況把握の連絡

1. 【行動指示】メールが届く
2. 内容を確認する（被害状況を報告）
3. セコム非常呼集サービスを開く
4. 報告者用ページをタップする
5. 「指示項目確認」を読む
6. 「非常呼集報告」をタップ
7. 現在の状況をタップ
8. 「報告」をタップ
9. 「位置情報」をタップ
10. コメントがある場合は記入
11. ログアウト

③被害状況報告

1. 「**拠点情報報告**」をタップ
2. 「**詳細を表示**」をタップ
3. **担当マンション名が書かれていることを確認**
4. **項目ごとに選択し、決定キーを押す**
5. 「**報告**」をタップ
6. **ログアウト**

「地震時の被害状況調査表」を作成し館内に提示

③火災の確認（警備員は必ず）

◆警備員 A は揺れがおさまったら、

GR 型受信機の警報対応を実施

1. 「音響停止」を押し、音止め
2. 受信機で発生場所の確認
3. 現場へ急行する / 館内放送
4. 確認後、状況報告

インターフォンまたは無線

*火災確認

- ・大きな声で周囲に知らせる。
- ・消火器で消火を行う。
- ・消火できない場合は、
避難開始

*火災は発生していない

警報の原因を解消。防火扉を閉める

④ エレベーターの確認（警備員）

◆ 警備員 B はエレベーター内

閉じ込めの確認：

モニターまたはインターフォン

- ① 閉じ込められている！！
- ・エレベーター会社に通報する。
 - ・119 番に通報する。
 - ・エレベーターの中の人に声かけ。
不安を和らげるようにする。

→ ② 閉じ込めがない。

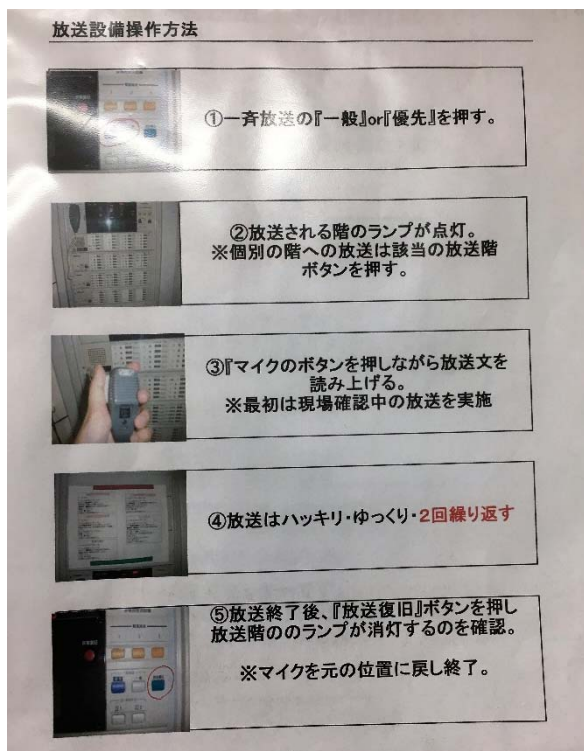
「エレベーター停止中」の貼り紙をする。

地震発生時は、自動的に最寄階へ停止して扉を開放します。一定時間後に扉は自動的に閉まり運転停止となります。揺れが軽微の場合は自動復旧しますが、強い揺れを感じて休止した場合は技術者の点検を受けて復帰します。

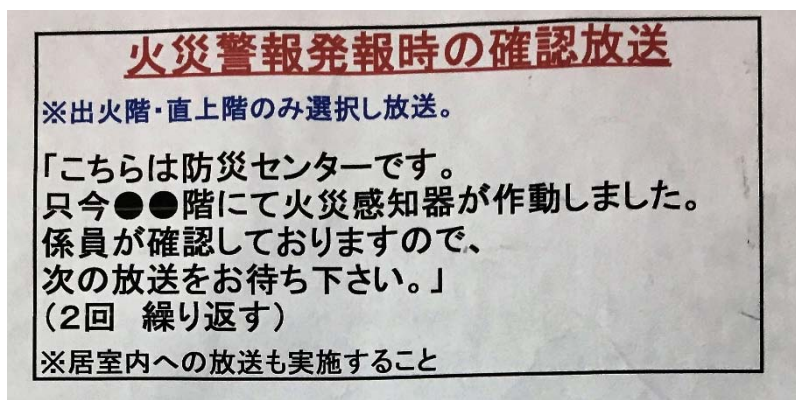
◆警備員 C(主任)は館内放送

火災警報の場合

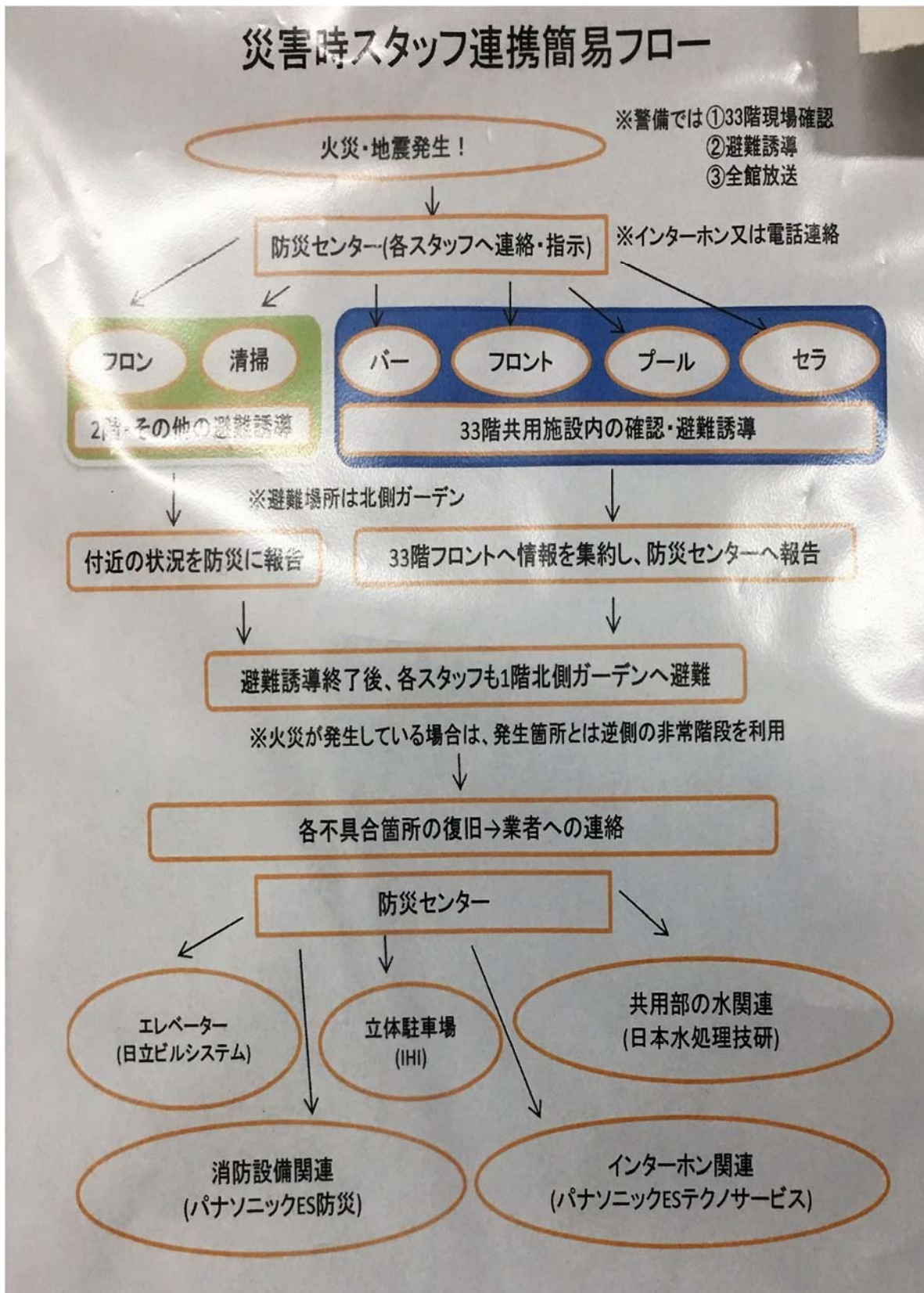
→ 操作方法



→ 放送内容



警備員 C(主任)は、共用施設の情報収集



33 階スタッフは、

施設内の状況を確認。

施設内の人数を数える。

↓

インターフォンまたは電話にて、防災センター警備員に報告する。

↓

使用のお客様に対し、避難誘導。

↓

施設内に人がいなくなったのを確認。

↓

被害状況を確認

できれば、写真を撮る

↓

扉に「使用禁止」の貼り紙をし、施設を施錠。

↓

1 階に避難を開始する。

⑤建物の被害状況確認(管理員)

◆管理員初動(揺れがおさまったら)

①ライフライン稼働状況の確認

防災センター内の通電状況、水道などで確認

②非常用発電装置の稼働確認

防災センター内の通電状況、外部の音などで確認

③TVをつけて、地震情報を収集

◆建物の被害状況の確認①

①-1 機械式駐車場

稼働状況確認⇒パレットの傾き、車の状況確認。

操作盤に「使用禁止」の貼り紙

カラーコーン・ロープなどで「立ち入り禁止」措置



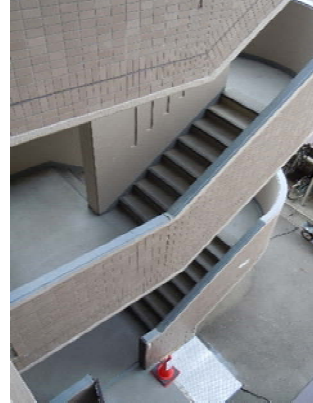
<東日本大震災時の例>

①-2 外構の確認/外壁の確認

敷地の地割れや陥没、外塀の状況確認。

上から落ちてきそうなものはないか。

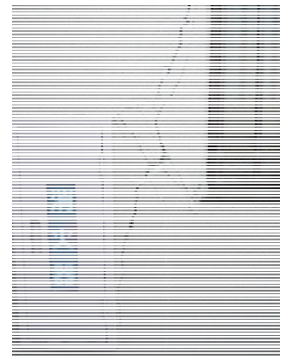
カラーコーン・ロープなどで「立ち入り禁止」の措置



◆建物の被害状況の確認②

②-1 廊下、階段の手すり壁

崩落箇所や大きなひび割れはないか。



② -2 エキスパンションジョイント

外れ、落下などがないか。



②-3 受水槽

傾きや水漏れはないか。

地下ピットは、

一人で作業を行わないこと。



⑥居住者の安否確認

（災害協力隊のサポート）

◆警備員

対策本部設置の支援

- ・館内放送
- ・安否確認の情報を掲示サポート

避難場所の設置支援

- 1 階エントランス 救護要請者
- 2 階ロビー 救護所(手当困難)
- 1 階サブエントランス 避難所

⑦情報の共有（**管理員**）

◆防災センターへ、居住者が殺到する可能性がある。

入口などに「館内状況把握のため巡回中」と貼り出し、個別の対応は原則行わない。

①防災センター前の壁に、情報共有の掲示を行う。

避難施設の設置場所の明示や情報が書ける模造紙を貼りだします。

- 各種情報掲示 ⇒ 防災センター前
- 緊急傷病者の収容 ⇒ 2階救護所
- 重傷者の収容 ⇒ 1階エントランス
- 避難所の設置 ⇒ 1階サブエントランス
- 対策本部 ⇒ 防災センター内

在館者全体の初動対応

<火災対応>

平日 昼間

防災センター						33階		
管理員			警備員 33階確認、避難誘導、放送			コンシェルジュ	プール	バー
管理員	2階	清掃	A	B	C	出火 空調停止の 連絡	状況をフロ ントへ報告 警備C	状況をフロ ントへ報告 警備C
身の安全 を確保 非常発電 の確認 機械式駐 車場棟の 確認	身の安 全を確保 防災セン ターへ避 難する	身の安全 を確保 避難する	GR受信盤 音響停止 発生場所 を復唱 B・C指示	EV14号非 常呼び戻し EVインタ ーフォンで 連絡	電気錠 音響停止 空調停止 33階へ連絡 警報盤インタ ーフォンで連絡			
避難誘導 IF北側ガーデン						プール・スパ等を閉鎖し、 1階へ避難する。		各自の判断
<各業者対応> EV 日立ビルシステム P IHI 水 日本水処理技研 消防 パナES 防災 イン パナES テクノ			放送 非常放送 確認中 ボードに情 報を記入 火災管制 切り替え 14号機を 再度1階 へ	装備・現地へ 14号機で出火階へ キー挿したまま		避難誘導 IF北側ガーデン		

<放送>

①非常EV

火災が発生しました。恐れ入りますが、こちらのエレベーターを1階に呼び戻します。

②出火階・直上階のみ選択して放送

こちらは防災センターです。只今〇〇階にて火災感知器が発報しました。係員が確認しておりますので次の放送をお待ちください。(2回繰り返し、居室内へも放送)

③こちらは防災センターです。只今〇〇階にて火災が発生しました。〇〇階、〇〇階の方は、非常階段を使って避難してく

別紙④-2 在館従事者初動マニュアル（マニュアル）

ださい。他の階の方は次の放送をお待ちください。（2 回繰り返し、居室内へも放送）

【警備員】

1	発生直後	1-1	揺れが収まるまで安全を確保する。	
2	揺れが一旦 終息	2-1	インターフォンにて33F フロントへ安否確認	
		2-1-2	プール監視員へ安否確認及びフロントとの連携要請	
		2-2	放送① 居住者へ「第1放送」	
		2-3	EV の状況を昇降機監視盤とモニターで確認 停電時は、非常電話で全号確認	
		2-4	機器の作動状況確認・対応	停電警報が連発「停止」 動作可能か確認
		2-5	地震情報を把握	
3	震度 5 以上	3-1	ガス遮断弁の「閉」	
		3-2	放送② 居住者へ「避難放送」 東側 EV ホール誘導	
		3-3	放送③ 役員・協力隊「集合呼びかけ」	
		3-4	放送④ ブロック長へ「連携要請放送」	
		3-5	安否情報の整理	A 番: 非常電話を受け、 通報者名前確認後、情 報を声を出して復唱 B 番: 記入(部屋番号、 人数、状況)
		3-6	火災発生や重傷者がいる場合、消防機関へ要請	
4	安否情報の 整理	4-1	放送⑤ 安否不明住戸へ「安否確認放送」	
		4-2	放送⑥ 救護班へ「救護要請放送」	
		4-3	放送⑦ 救護班へ「要救護者確認放送」	
		4-4	放送⑧ 居住者へ「活動状況放送」	
		4-5	エントランス入口に「安否情報シート」を貼る	
5	救護所開設	5-1	放送⑨ 居住者へ「救護所開設放送」	

NO.	対象階	放送内容
放送①	全館	こちらは防災センターです。 只今、大規模地震が発生しました。館内の皆様は落ち着いて、身の安全を確保し次の放送をお待ちください。（2 回 繰り返す）
放送①- 2		こちらは防災センターです。 只今、関東地方で震度●の地震が発生しました。身の安全を確保してくださ

別紙④-2 在館従事者初動マニュアル（マニュアル）

		い。落ち着いたら火の元を消してください。家の中では玄関が助かる可能性が高い場所です。 管理組合役員、災害協力隊隊長は身の安全を確認でき次第、防災センターへ集合してください。次の放送をお待ちください。（2回 繰り返す）
放送②		こちらは防災センターです。 これから安否確認を行います。タオルを1本玄関扉の外側に掛けてください。各フロア連絡員がタオルを確認して回りますので、1時間程度そのまま掛けておいてください。 確認が終了しましたら、放送でお知らせします。よろしくお願いいたします。（2回 繰り返す）
放送③	出火・直上階	こちらは防災センターです。 先ほど発生した大規模地震は震源地△△震度●でした。これより対策本部を立ち上げますので、管理組合役員の方と災害協力隊は、1階防災センターへ集合くださいますようお願いいたします。（2回繰り返す）
放送④	全館	こちらは防災センターです。 これより安否確認活動へ移行いたします。2・8・13・23・28階ブロック長は、非常用EVホールにある非常電話より、1階防災センターへ連絡してください。（2回 繰り返す）
放送⑤		こちらは防災センターです。 〇〇ブロックの救護班は、〇〇号室の救護の応援をお願いします。（2回 繰り返す）
放送⑥		こちらは防災センターです。 〇〇号室、〇〇号室の方は玄関ドアをたたきますので、おられたら応答してください。（2回 繰り返す）
放送⑦	安否確認する階	こちらは防災センターです。 〇〇号室の方は救護が必要ですが、安否不明です。〇〇ブロックの救護班は、玄関ドアまたはベランダを開けて部屋を確認してください。（2回 繰り返す）
放送⑧	全館	こちらは防災センターです。 現在2階ロビーで救護所の準備を進めています。開設次第連絡します。（2回 繰り返す）
放送⑨	安否確認する階	こちらは防災センターです。 （2回 繰り返す）

居住者の皆様へ

警備員・管理員

マンション内

巡回中

只今、震度 の地震が発生！

マンションの被害状況を確認のため、
警備員・管理員は建物巡回に出ています。

確認できたものは、防災センター前の壁に
貼り出しますので、ご確認ください。
ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力を
お願いします。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

危険箇所の立入禁止

十分注意してください。

巡回の結果、地震による敷地の陥没
や建物の破損箇所があります。危険で
すので立ち入りを禁止いたします。お子
様にご家庭内で周知徹底いただきます
ようお願いいたします。

月 日現在の立入禁止場所

別紙、敷地図をご参照ください。

現状の目視点検によるものです。余震な
どで被害が拡大する可能性がありますの
で、十分ご注意ください。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

停電による断水 及び 直接給水箇所のお知らせ

地震による停電のため全館断水しています。停電が復旧するまでは本管から直接給水される箇所のみが利用可能となります。詳細は敷地配置図をご確認ください。

本管直結箇所

なお、給水が復旧するまでの安全処置としてメーターボックス内の給水バルブを閉めていただきますようお願いいたします。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

故障による断水 及び 直接給水箇所のお知らせ

地震により、給水設備が故障しております。修理が終了するまでは本管から直接給水される箇所のみが利用可能となります。詳細は敷地配置図をご確認ください。

本管直結箇所

修理予定が決まりましたら、改めてご案内いたします。なお、給水が復旧するまでの安全処置としてメーターボックス内の給水バルブを閉めていただきますようお願いいたします。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

避難や一時的に留守にする場合は、

- **電気の主幹ブレーカーを落とす。**
- **ガスは器具の栓と元栓を閉める。**
- **水道は各水栓のレバーを下げる。**
- **洗濯機の水栓を閉める。**
- **水道の元栓(給水バルブ)を閉め
る。**

以上の5点をお願いします。

必ず、行き先の住所、連絡がつく電話番号を管理組合(防災センター)にお届けください。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

**エレベーター停止中
使用禁止**

地震により停止しています。

**エレベーター保守会社の専門技術者
による安全点検が終了するまで使用する
ことができません。**

**階段をご利用いただきますようお願い
申し上げます。**

**□ 時頃専門技術者が到着予定
です。**

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

ゴミ置場使用禁止

ゴミは各自で保管してください。

指定日にゴミ回収車が来ることができません。

ゴミ回収が再開するまで、各自ご自宅にて保管いただくようお願いいたします。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

機械式駐車場の使用禁止

点検業者の安全確認が終了するまで、絶対に使用しないでください。

時頃技術者が到着予定です。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

マイルット(携帯トイレ)の使い方

- ① トイレ等の便座に排便袋を
セットします。



- ②用を足した後に抗菌性凝固剤をふり
かけます。(すぐに固まります。)

- ③排便袋を便座からはずし、しっかり結
び可燃ゴミとして処分してください。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

停電による自動ドアの停止

停電により自動ドアが停止しています。

電気が復旧するまで、誠に申し訳ありませんが、手動でドアの開閉をお願いします。

月 日 時現在

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

被害状況記録のお願い

建物被害について巡回を行い確認しておりますが、居住者の皆様しか確認できない箇所がございます。バルコニー側の破損またはガラス・パーテーション・サッシなどの異常にお気づきの箇所がありましたら、被害状況をデジタルカメラやスマートフォンなどでの記録をお願いします。

共用部分に該当する箇所は管理組合が補修の際に使用します。ご協力をお願いします。

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート

居住者の皆様へ

お知らせ

平成 年 月 日

管理会社：東京建物アメニティサポート