

平成 28 年度マンション管理適正化・再生推進事業

「IT を利用した
居住者の安否確認の仕組み作り」

実施報告書

2017 年 2 月 24 日 改定

2017 年 2 月 17 日 初版

インフォコム株式会社

<実施概要>

1) 「ITを利用した居住者の安否確認の仕組み作り」の主旨

当業務は、株式会社東京建物アメニティサポートの平成28年4月28日付本事業応募申請書に記載された「補助事業の内容」に従い、Brillia Mare 有明 TOWER&GARDEN 居住者への「ITを利用した居住者の安否確認の仕組み作り」の理解促進と任意参加の居住者の協力のもと実際の安否確認を実施するものです。

2) 具体的な取り組み内容

大地震発生時に備えて、居住者の安否確認をスマホ・携帯電話等を利用して災害対策本部が情報を収集し、迅速な対応を可能にするシステムを試行し、現行の課題を考える。

3) 実施体制

インフォコム株式会社が「緊急連絡／安否確認システム エマージェンシーコール（以下、安否確認システム）」を居住者に開放し連絡先を登録した状況で運用（訓練・アンケート）を行う。

4) 居住者へのシステム説明会

実施日 : 平成28年9月25日（土）11時～11時30分

内容 : 第1回勉強会「安否確認システムの勉強会」

実施日 : 平成28年10月29日（土）11時～11時30分

内容 : 第2回勉強会「安否確認システムの登録説明」

実施日 : 平成28年11月13日（日）10時～14時

内容 : 第3回勉強会「第1回、第2回勉強会振り返り等」
安否確認システム訓練①の実施

実施日 : 平成28年12月17日（土）11時～11時30分

内容 : 第4回勉強会「安否確認システムの登録説明」

実施日 : 平成 29 年 1 月 28 日 (土) 10 時～15 時 00 分

内容 : 「安否確認システムの登録説明／支援」

実施日 : 平成 29 年 1 月 29 日 (日) 11 時～

内容 : 安否確認システム訓練②の実施

実施日 : 平成 29 年 2 月 4 日 (土) 10 時～11 時 30 分

内容 : 第 5 回勉強会「支援事業結果報告会」

実施日 : 平成 29 年 2 月 10 日 (金) 16 時～

内容 : 安否確認システム訓練③の実施

実施日 : 平成 29 年 2 月 11 日 (土) 11 時 30 分～

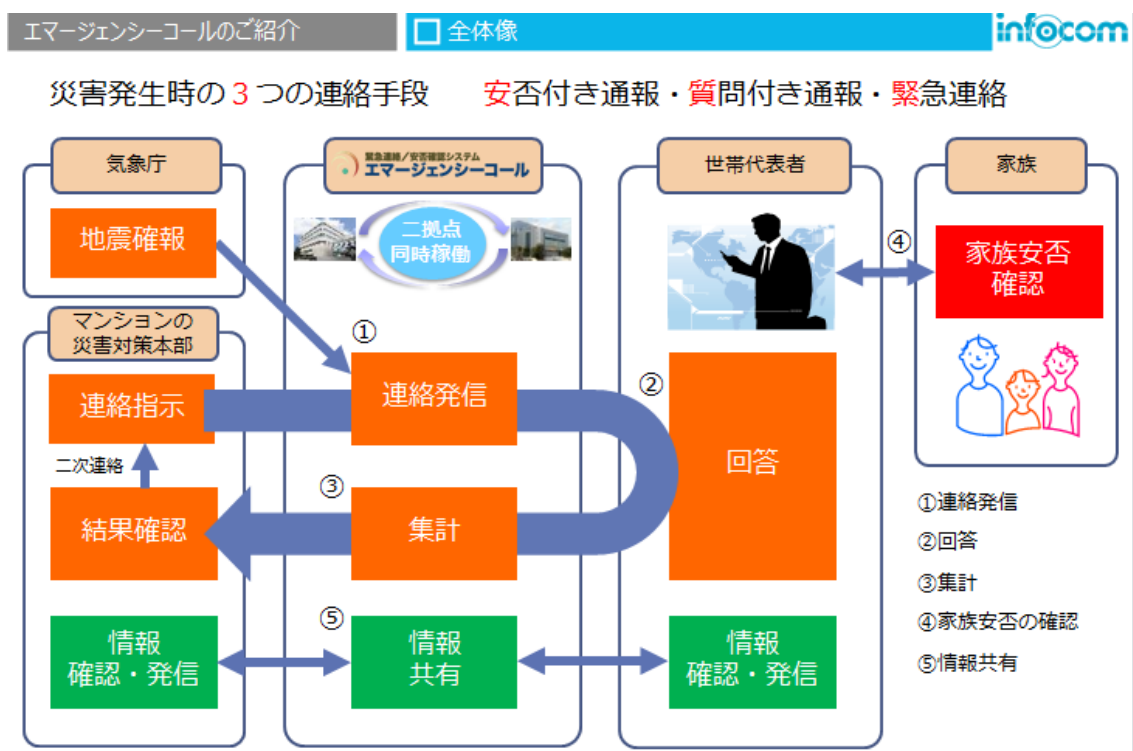
内容 : 安否確認システムによる訓練後のアンケート

<実施内容>

<目的>

居住者にITを利用した安否確認を体験して頂き、利便性や運用に関する課題などを確認する。また、実際に災害が起こった際に早期復旧ができるように防災意識を高める。

図1 システム概要図



<流れ>

手動で訓練メッセージを発信、各居住者は質問に応じて回答。
 回答手段は、電話、スマホ/メールでの回答。
 管理者は集計状況を確認する。
 翌日以降に集計結果を開示。

<目標>

登録世帯数 100世帯 訓練時の安否回答率 80%を目標とする。

訓練日時/内容 1回目 休日 11時に地震発生を想定。

回答内容は、本人の安否、家族の安否

2回目 平日 16時に地震発生を想定。

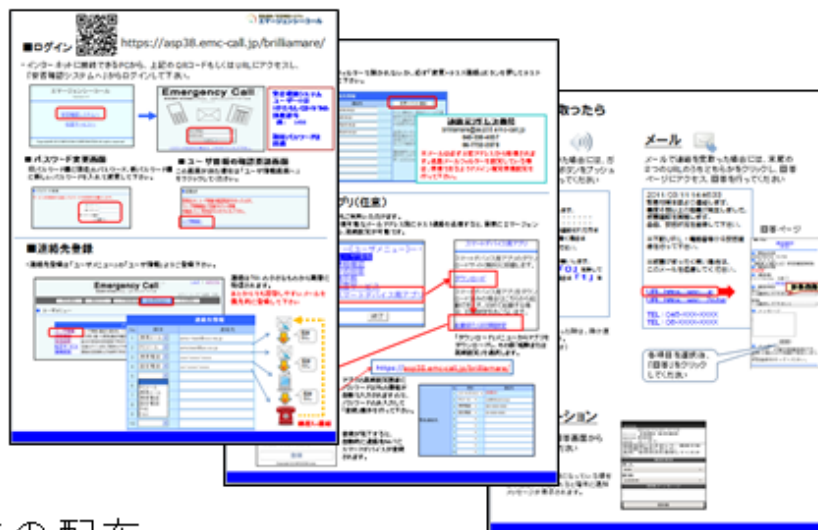
回答内容は、本人の安否、家族の安否、

現在の場所(外出中/館内)

<居住者への登録依頼>

システムを稼働させるため、居住者へ連絡先登録を依頼した際に利用したもの。

■マニュアルの配布



■登録カードの配布

プリアマレ者明 伝言サービス利用カード

1. 利用方法(①~③のどれから選択)

①QRコードからアクセス

②URLからアクセス
<https://asp38.emc-call.jp/brilliamare/>

③電話からアクセス(どちらからでも)

- 正機点 045-330-4037
- 副機点 06-7732-2878

2. PC・スマホ・携帯電話画面から、もしくは電話の場合
 ガイダンスに従って伝言サービスを選択

3. 伝言ログインIDと伝言パスワードを入力

伝言ログインID(各世帯で記入): _____

伝言パスワード(各世帯で記入): _____

4. サービスの登録/確認を行う。

緊急連絡/安否確認システム
 エマージェンシーコール

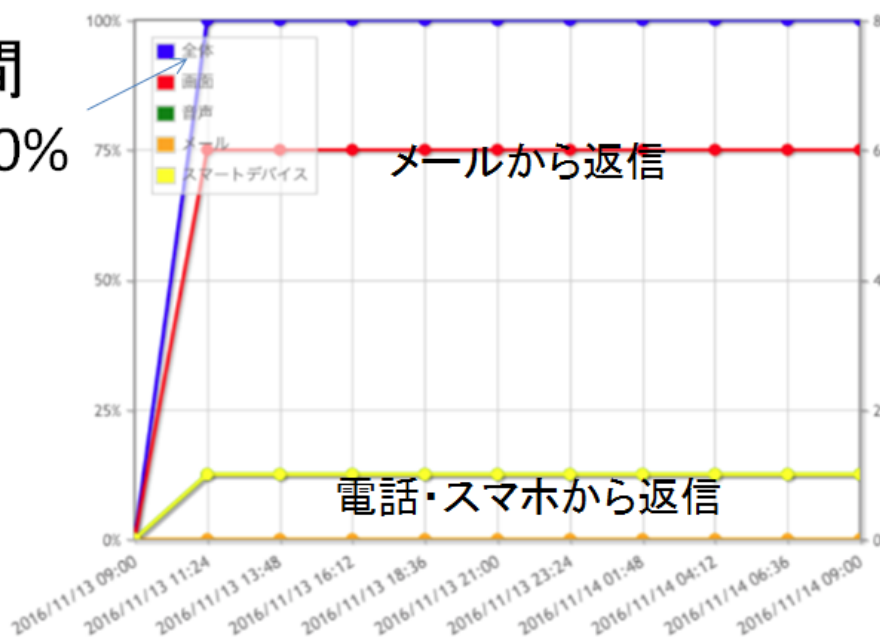
<訓練・アンケートの結果>

表1 11月13日（日）9時～ 第1回 安否確認訓練の結果

No.	項目	結果
1	登録件数	8
2	回答率(発信から2時間後)	100%

【安否訓練】安否確認およびメッセージ登録訓練です。 確認率100.0%(2016/11/13 09:00:00～2016/11/14 09:00:00)

2時間
で100%



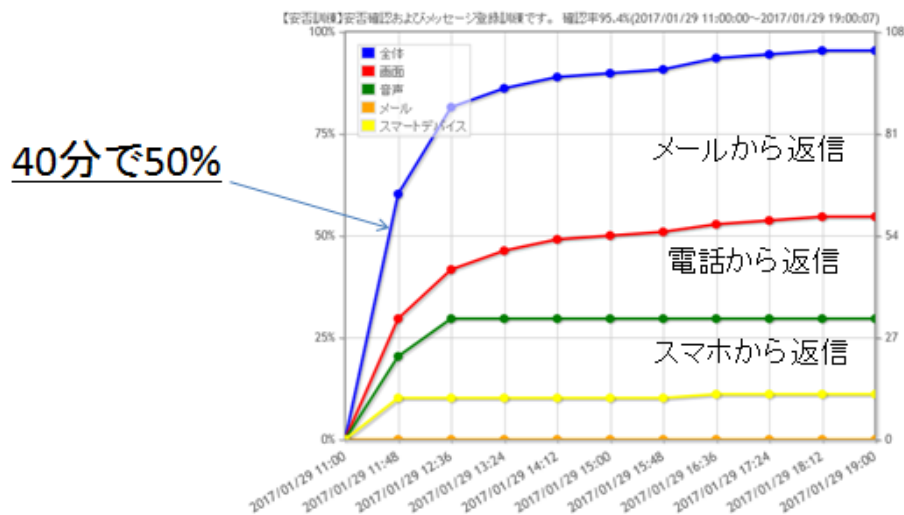
1回目の安否確認訓練を実施。

登録数は8件。ITを利用した安否確認システムが実際にマンションで利用されるのか予行練習を兼ねての検証。

結果は2時間で100%の回答率。この検証を受けて、問題なく次回の訓練で結果が出ることを確認。

表2 1月29日(日)11時～ 第2回 安否確認訓練の結果

No.	項目	想定	結果	差異
1	登録件数	100	108	+8
2	回答率(発信から8時間後)	80%	95.3%	+15.3%
3	回答率(発信から24時間後)		97.2%	



休日の11時ということで比較的回答しやすい時間であったが、居住者100世帯を超えた初回の訓練での回答率としては目標の80%を超え、安否確認に関する居住者の意識は高いと感じる。最終的には97.2%の回答率であった。

表3 2月10日(金)16時～ 第3回 安否確認訓練の結果

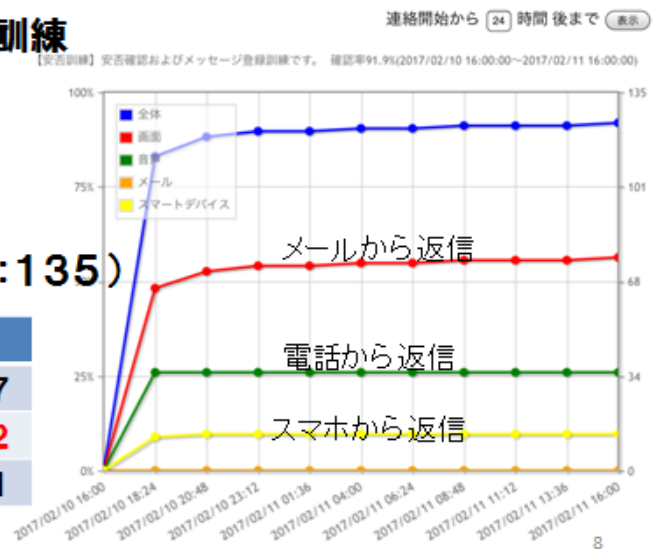
No.	項目	登録数	結果
1	登録件数	135	124
3	回答率(発信から24時間後)		91.9%

①平日の16:00を想定しての訓練
で90%以上の回答率

②2時間で80%の回答

③現在の回答した場所(母数:135)

館内 or 外出中	回答数	%
外出中	86	63.7
外出していない	30	22.2
未回答	19	14.1



平日16時を想定した訓練を実施。参加者も増加し(27名増)、回答率も90%を超え、ここでも居住者の意識の高さが感じられる。

現在の場所は、現役世代が多いとみられ約1/5が在宅におり、災害が発生した際はこの在宅者が中心になって災害対策本部の役割を担うことが考えられる。

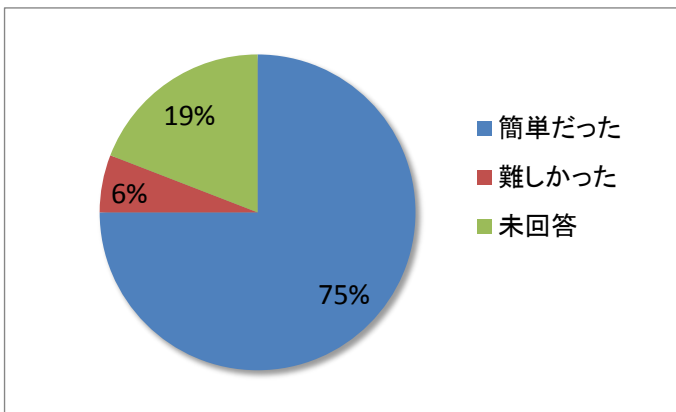
表4 2月11日(土)～2月24日(金)アンケートの結果

◇質問回答状況

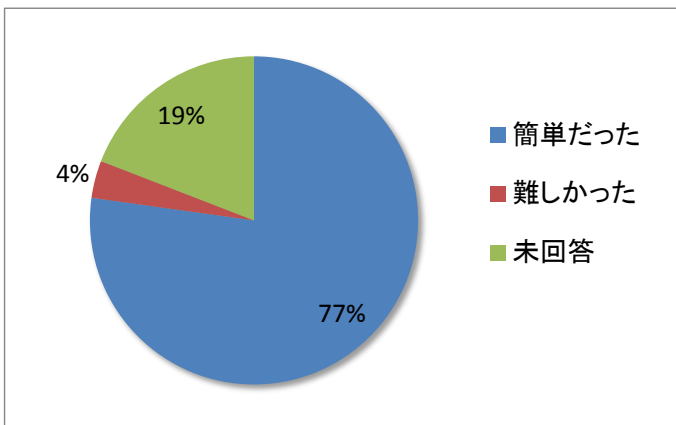
No	質問内容	回答結果					
1	安否確認システムの登録について	未回答 26名	簡単だった 102名	難しかった 8名			
2	安否確認システムでの訓練の回答について	未回答 26名	簡単だった 105名	難しかった 5名			
3	マンションにおける安否確認システムの必要性について	未回答 27名	必要 36名	金額によるが 54名	必要 19名		
4	災害協力隊の活動支援について	未回答 28名	手伝える 48名	難しい 60名			
5	災害時、在宅していた場合の不安なことについて	未回答 27名	ライフラインの停止 43名	家族の安否 43名	頼れるご近所 6名	小さな子供や高齢者 14名	病気や障がいのある家族 3名

アンケート回答結果(グラフ)

グラフ1 安否確認システムの登録について



グラフ2 安否確認システムの訓練の回答について

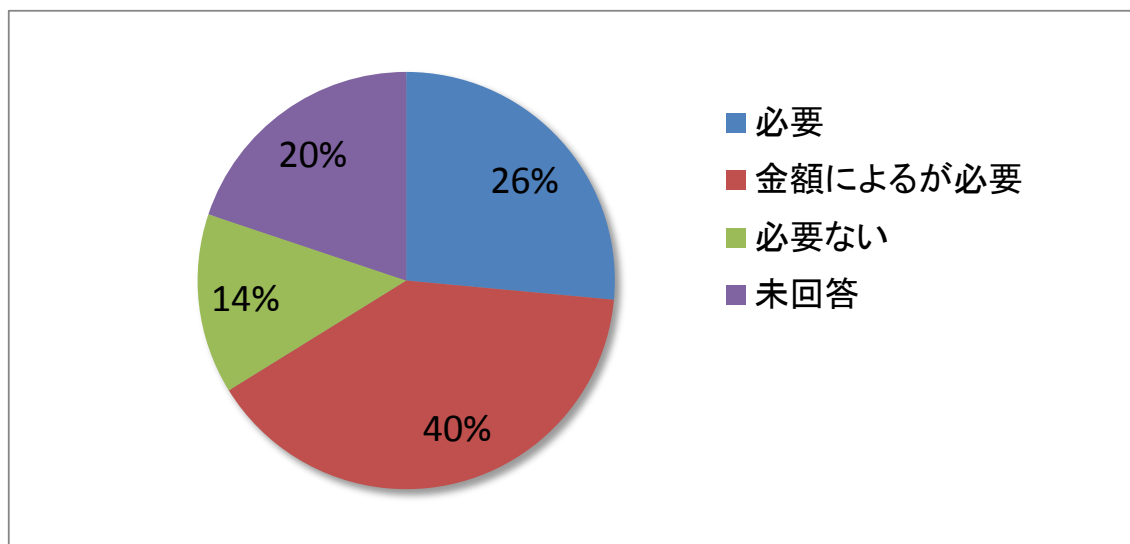


安否確認システムを稼働させるための連絡先登録、訓練時の回答については、70%を超えており特に問題はなかったと考える。

むしろ登録の依頼が訓練の直前であったことや依頼回数が少なかったことを考

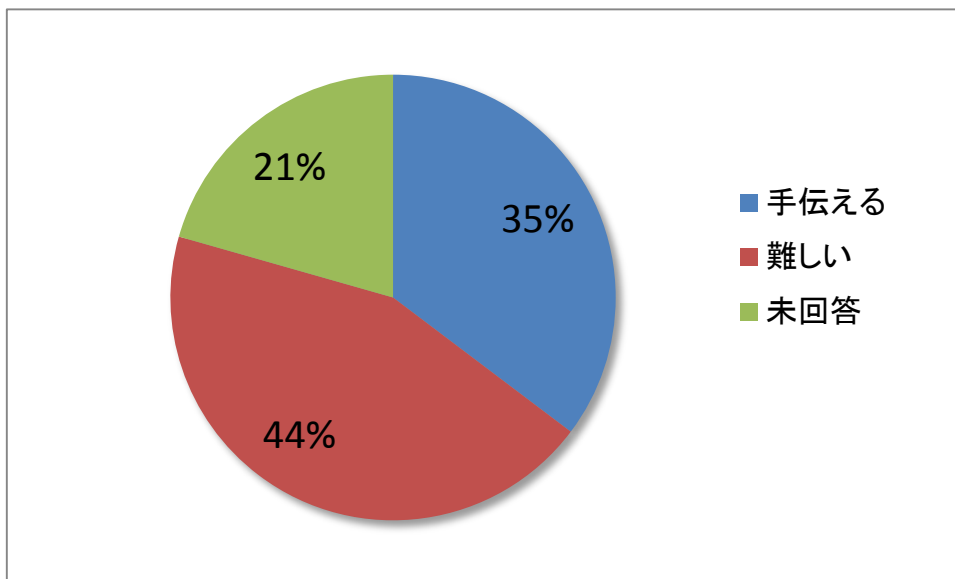
えると居住者の方のシステムの理解力やITのリテラシーが高い方が多いと想像できる。

グラフ3 マンションにおける安否確認システムの必要性について



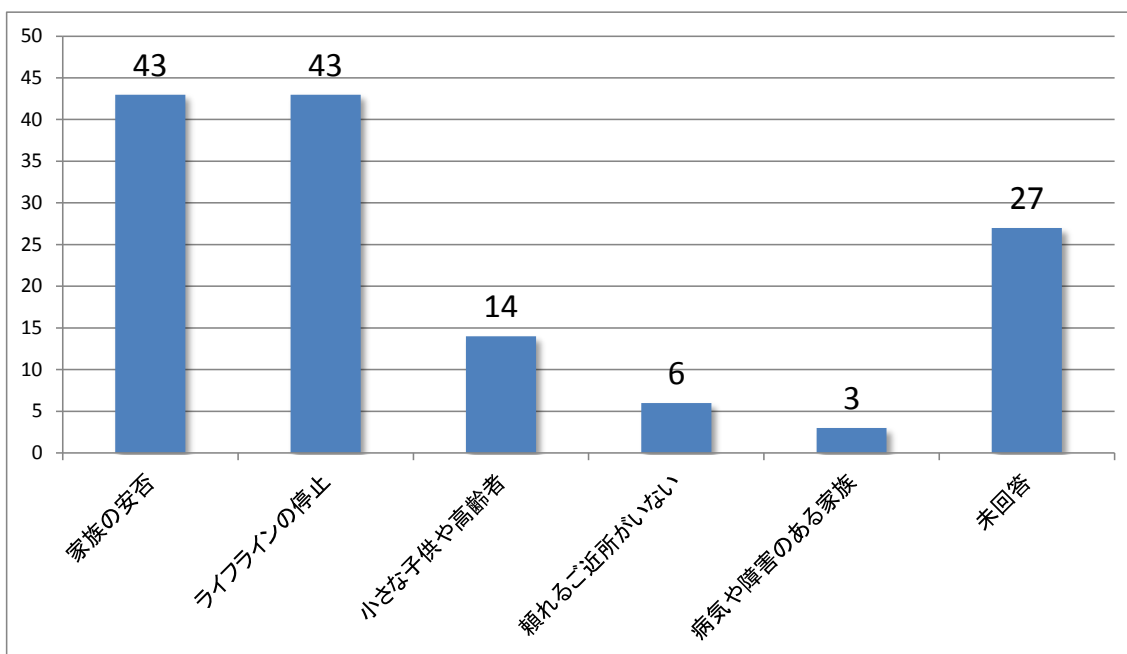
約66%の方が「必要」、もしくは「金額によるが必要」ということで有効性はあったと考える。

グラフ4 災害協力隊への活動支援について



この点については、アンケートだけではデータ不足なため、さらなる調査が必要と考える。

グラフ5 災害時在宅していた場合の不安なことについて



家族の安否や復旧に関わるライフラインの停止状況に不安がある。

<総括>

今回のプロジェクトが半年間の短期であったことや訓練2回、アンケート1回という数少ない検証回数ではあったが、アンケートの結果でITを利用した安否確認は非常に有効であったと思う。

マンション防災の基本はコミュニティづくりということが良くいわれているが、その反面マンションでは個の空間を確保するという役割もあり相反する意識を統一していくには時間とエネルギーを要するものである。

また、今回のような災害に強い高層マンションであれば、その安心感から居住者の防災意識は高まりにくく、防災意識を高めていくにはいくつかのハードルを越えなければならない。

そのような状況を解決するための仕組みとしてITを活用していくことは有効な手段であると思う。まだまだマンションのIT化は進んでいないが、今回の例を振り返りながらマンションのITによる仕組みづくりを進めていきたいと思う。