

## タイトル

復旧の、その先へ ～より、災害に強い管理組合になるために～

## 本文

2022年3月、福島県沖地震の被災地、郡山市の被災マンション前に立ち、一瞬、過去の経験とその時の感覚を思い出した後、今、目の前のやるべき仕事にかかりました。

過去、2011年の東日本大震災時のフロント時代には持ち合わせていなかった、全国各地でのこの10年の震災対応経験と、当時にはなかったデジタルツールを手に入れている今を踏まえ、それらを掛け合わせた災害対応にアップデートし続けなければ、と強く思ったことが、今回あらためて振り返ってみたくっかけです。

その原点となる、お客様と模索した「災害に強い管理組合」を模索した際の経験を、数年の時を経て、ひとつの形にできた時のことを、綴りたいと思います。

2011年、とある約90世帯のマンションにて、3月の大震災の復旧工事実施が総会で無事承認、復興の道筋が見え、平穏に向かいつつある年の瀬の話。被災地仙台のフロントであった私は、理事長様と、とあるお打合せを行いました。

内容は、役員としてのご自身の経験、それらを通じて感じた理事会の役割は何か、加えて、「自助・共助」という一般的な話を具体化し、このマンションで役立つ対策をどのように居住者みんなが共有できるか、という非常に前向きなものでした。

理事長様のお考えをもとに、私の他マンションの対応経験を踏まえて意見を交わした結果、構想として持ちあがったのが「災害対策本部の設置」&「参加型防災訓練」の開催でした。

その後、2011年12月の理事会にて、理事長様と打合せた構想を提案書にまとめてご説明したところ、同年3月11日の東日本大震災発生直後の緊急対応から仮復旧、本復旧までとともにマンションのために尽くしてきた理事の皆様は、「ぜひやりましょう！」と全会一致。テーマを「より、災害に強い管理組合になるために」として、開催は震災から1年が経過する、3ヵ月後の2012年の4月に決まりました。

内容も、役員専用キーボックスの設置、断水時の取水ポイントの確認、停電時の照明確保、屋内アンテナを使用したTV視聴など、「居住者が自然と集まれる場を作る」ことで、多くの人が近隣情報を交換できる、ひとつ屋根の下のマンションならではの特性を活かせるものが揃っていきました。また、本訓練の前に、役員様のみで、実際に上記内容を全て行う事前訓練も行うこととなりました。

皆様の熱心な準備の甲斐あって、本訓練では居住者の積極的な参加もあって大盛況、翌年、翌々

年も開催し、継続的なイベントとなりました。この一連の流れをフロント担当として一貫して経験できたことで、風化を防ぐ「災害対応経験の継承」が私の中で具体的にイメージできました。

時は流れて本社管理部門に部署異動。部内プロジェクトで管理組合コミュニティツールの作成を担当することとなり、当時の拙い提案資料を、部のメンバーの力も借りて管理組合ニーズ別に内容を選択できる形に変え、小規模からでもスタートできるようメニュー化しました。

結果、支店所属時から実現したかった「災害対策本部設置提案モデル」を全国リリースすることができました。リリース後、その資料をもとに提案を行いたい、という各支店のフロントからの問い合わせを受けた際には、真冬の寒いエントランスで当時の理事の皆様とともに準備を進めたことが今に繋がっていることを感じ、当時の皆様がテーマに挙げた「より災害に強い管理組合」が増えていくことを、あらためて願ったことを思い出します。

さらに時が経ち、近年も各地で災害が続いております。私自身も 2016 年熊本地震、2018 年北海道地震、2021 年・2022 年の福島地震において、現地での対応支援の経験を重ねております。前述の作成ツールが活躍する場面もありました。現地に降り立つ都度、管理会社の役割は、速やかな復旧と自助を支援するとともに、「災害に強い管理組合」を一組合でも増やすことであると、切に感じます。

特に、近年は行政の各手続きのデジタル化も進んでおり、過去の経験のみでは対応スピードが追いつかなくなっています。各地で重ねた現場対応経験に加え、業務アプリを活用し、被災マンション現場と拠点事務所とでオンライン上で情報をやりとりし、写真台帳などの報告書類作成を迅速化するなど、東日本大震災当時にはなかったデジタルツールの活用により、お客様の期待に応えられる対応スピード強化を図っております。

被災エリアの風化を少しでも防ぐため、また、被災経験の少ないエリアのお客様にも、いかに痛みを想像いただき、対策に動いていただくためには、やはり、個人の経験を組織の経験、お客様の経験として具体的に明示し、継承していくことが大切。微力ながらもこのような発信、続けていければと思っています。