

コスギ不動産

平成28年熊本地震の記録

平成28年熊本地震
災害対策本部

素敵に暮らす人応援します。

KOSGI
コスギ不動産

CONTENTS

01	ご挨拶
02	目次
03	平成 28 年熊本地震概要写真
05	平成 28 年熊本地震概要
07	コスギ不動産被害
15	座談会 「熊本地震～そこから見えたもの」
19	平成 28 年熊本地震発生から 1 ヶ月の取組み (初期対応)
21	各班における活動・取組みと体制図
	各部門の記録
23	震災対策本部
25	現地被害確認班
27	オーナー受付電話対応班
29	震災被害受付対応班
31	現地対応・業者手配班
33	重要案件対応班
35	被災者支援緊急契約班
37	売買対応班
39	テナント対応班
41	後方支援班
43	復興再生部
45	事例にみる現場の判断
57	復興事例
59	復旧工法
61	その他の課題
67	支援物資とその活用方法
69	入居者様からのお手紙
70	編集後記



代表取締役 小杉 康之

厳しい経験は、必ず生きる。
私たちが得た反省と教訓をここに残します。

2度の震度7という想像もしなかった大地震に見舞われた熊本。オーナー様にとってはかけがえのない財産、そして入居されているお客様にとっては大切な生活の場や仕事の拠点である建物を管理する企業として、社員一丸となって震災対応にあたってまいりました。

すべてが手探りだった混乱を振り返るとき、この未曾有の災害は私たちに多くの反省や教訓を与えてくれたと感じます。

この経験を必ず、今後に活かさなければならぬ。そのために私たちは、一人ひとりが行ったあらゆる震災対応を徹底的に検証し、成功したこと、失敗したこと、学んだこと、お叱りを受けたこと、感謝されたこと、そのすべてを再考する検証会議を重ねました。

ここにその記録を残すことが、これからも必ず来るであろう大規模災害対応への最大の備えであると信じ。そして、将来不動産業界に携わる方々はもちろん、全国の管理会社の方々、オーナー様にとって、災害対応の道しるべとなるように、そして災害と隣り合わせに暮らすこの国の皆様が「家」という大切な場所を守る術を考えるきっかけになることを心より祈っています。

観測史上初となる2回の震度7。
建物にも、人の心にも、大きな傷跡を残した。



車中泊する人が集まった駐車場

度重なる大きな余震に怯え、「家では眠れない」人が続出。
ショッピングモールの駐車場は、夜を過ごす車であふれた。



震源地に近い益城町



健軍商店街ピアクレス内で倒壊したショッピングセンター



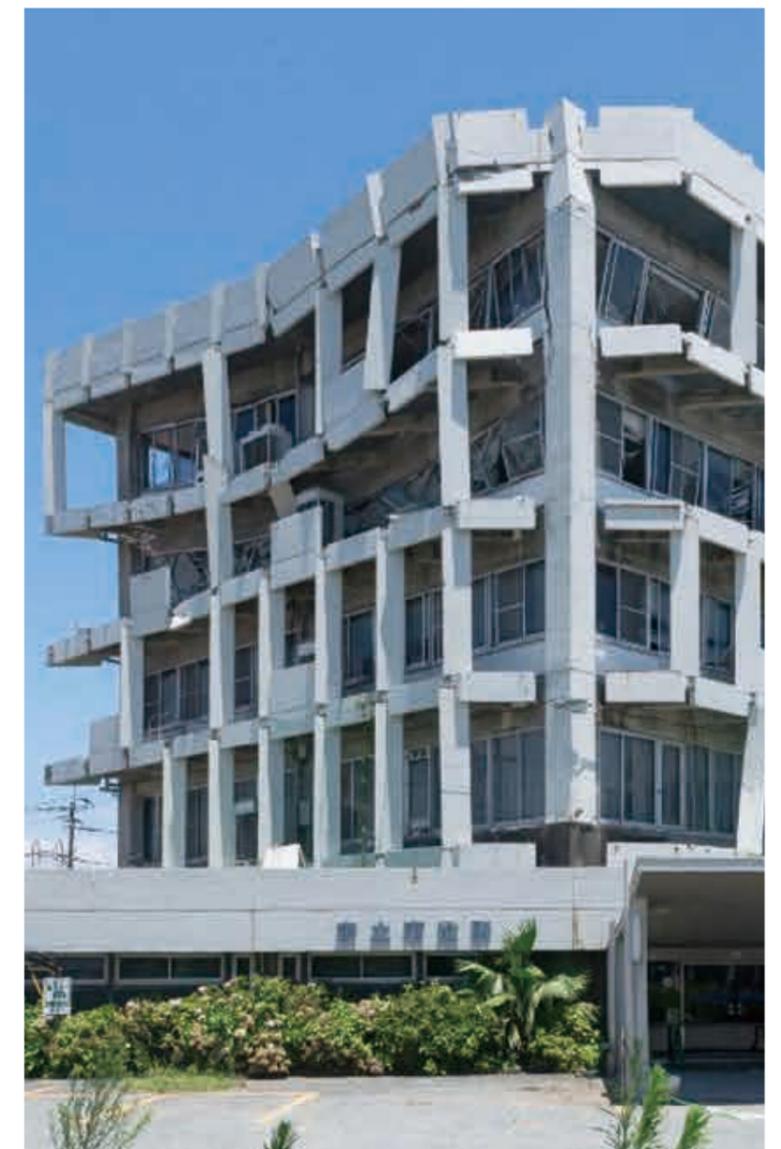
益城町奏館周辺



コンビニエンスストアには食料を求める人が集まった



熊本市南区近見での液状化



行政機関の建物も、各地で大きな被害を受けた（宇土市役所）

平成28年熊本地震概要



4月14日21時26分、熊本県熊本地方を震源とする、マグニチュード6.5の地震が発生しました。その28時間後の4月16日1時25分には、マグニチュード7.3の地震が発生。14日の地震が前震であったことが発表されました。内陸型地震で、マグニチュード6.5以上の地震の後、さらに大きな地震が発生するのは、日本の地震観測史上初のケースで、その後、2017年3月31日までに、震度1以上を観測する有感地震が4,284回発生。長引く余震に、自宅に戻れない避難者(車中泊、軒先避難)が多数でした。(気象庁発表)

地震の規模

前震 M6.5 / 震度7 4月14日 21時26分
本震 M7.3 / 震度7 4月16日 1時25分

【4月14日21:26以降に発生した震度6弱以上の地震】

発生日時	震度	震源地	発生日時	震度	震源地
4月14日 21:26	震度7	熊本県熊本地方	16日 1:25	震度7	熊本県熊本地方
22:07	震度6弱	熊本県熊本地方	1:45	震度6弱	熊本県熊本地方
15日 0:03	震度6強	熊本県熊本地方	3:55	震度6強	熊本県阿蘇地方
			9:48	震度6弱	熊本県熊本地方

被害

(2017年6月30日現在)

亡くなった人…50人 熊本市4、南阿蘇村16、御船町1、嘉島町3、益城町20、八代市1

地震関連で亡くなった人…181人
(エコノミークラス症候群、転院による病気の悪化、自殺など)

大雨による二次災害で亡くなった人…5人

けがをした人…2,706人

建物全壊…8,662棟 建物半壊…34,239棟

仮設住宅…4,303戸 (16市町村)

みなし仮設 (借上型、公営住宅など) … **15,658戸**

特徴

- 同じ場所で震度7を2回記録。観測史上初めて
- 長引く余震に怯え、車中泊や軒先避難をした人が多かった
- 地下水を多く含む浅い地層が広がっていたため、建物が傾いたり沈んだりする液状化の被害が多かった



倒れた棚。床に散乱した書類：……。
出社した社員の目に映ったのは、想像を超える社内の惨状だった。

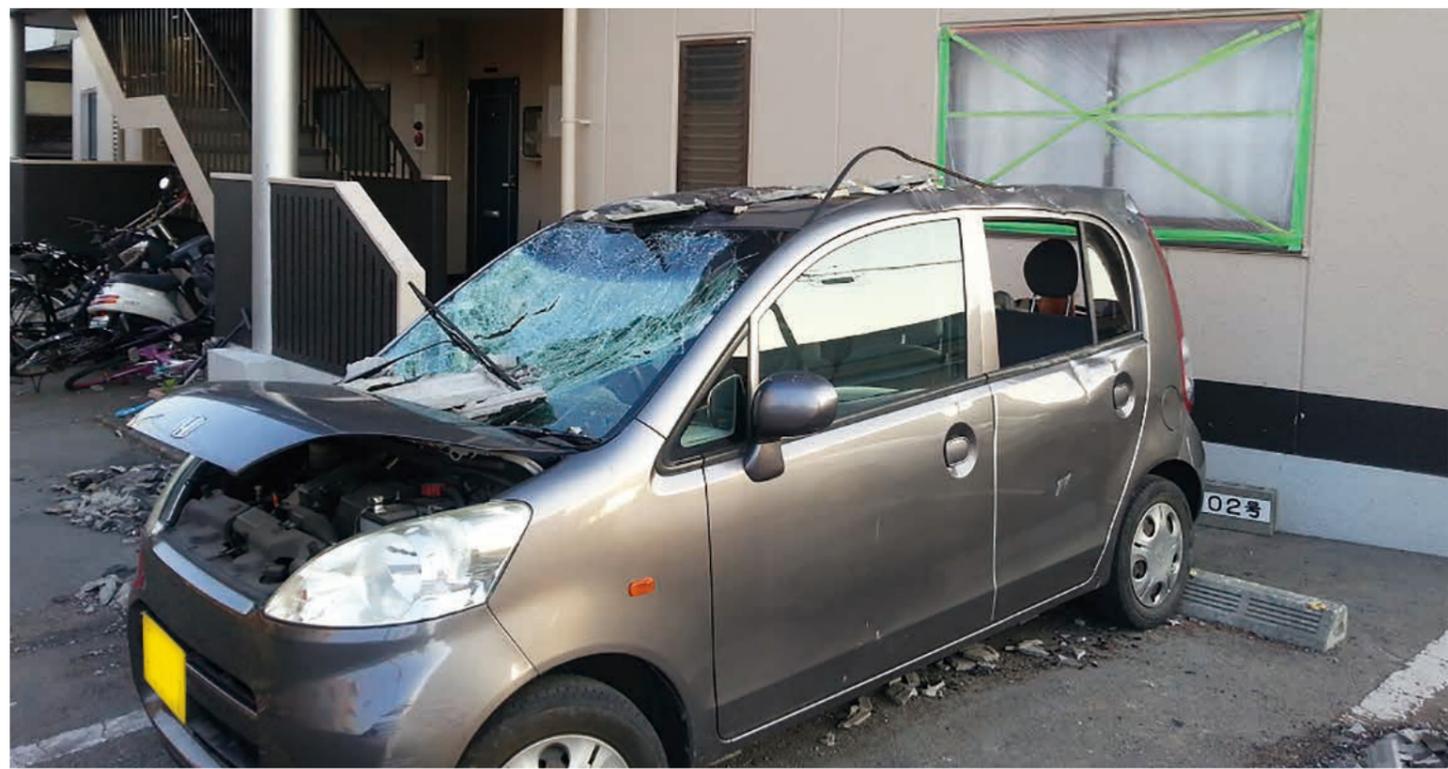
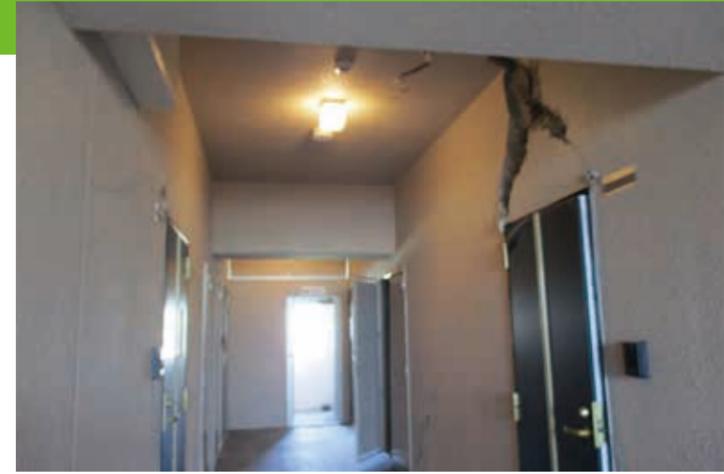


剥がれ落ちた外壁、折れかけた柱。
各地で言葉を失う被害が明らかになった。

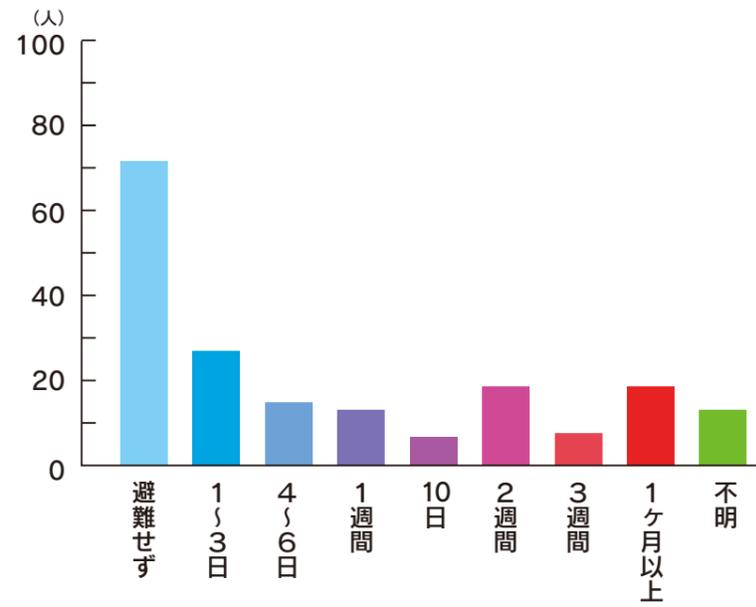




亀裂が入った壁や床、ゆがんだ扉。
確認に入った社員の足は、一歩ごとに止まった。

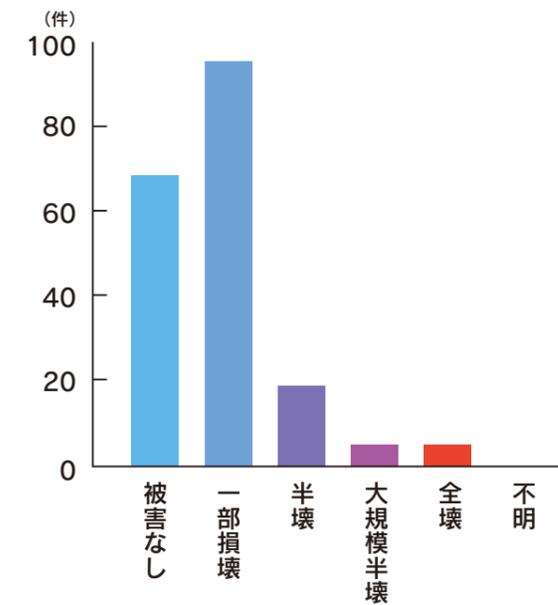


避難期間



避難した期間	
避難せず	71人
1~3日	28人
4~6日	14人
1週間	13人
10日	7人
2週間	18人
3週間	7人
1ヶ月以上	18人
不明	13人
計	118人

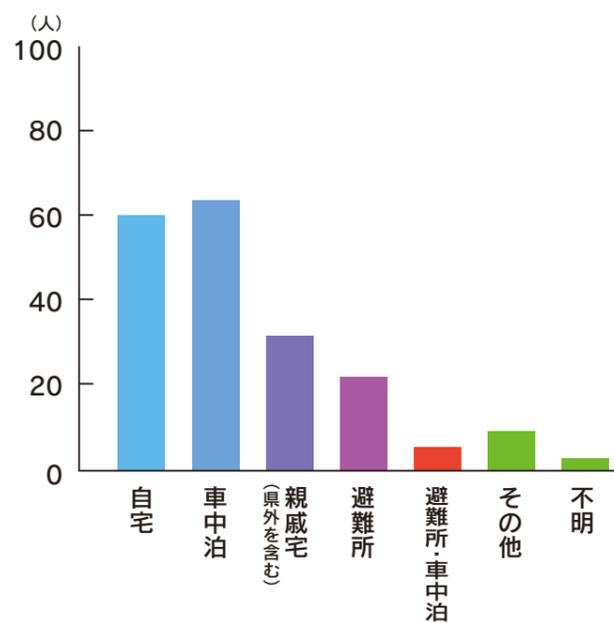
住居の被害状況



住居の被害状況		罹災証明書発行状況	
被害なし	69人	発行あり	68人
一部損壊	95人	発行なし	53人
半壊	18人	住居に被害のあった人計	121人
大規模半壊	4人	その他の住居に関する被害等	
全壊	4人	仮設住宅利用者	1人
不明	0人	みなし仮設住宅利用者	4人
計	190人	住居建替	2人
被害があった人計	121人	転居	21人

その他の被害	
子どもを預けられず就労不能	7人

避難先状況



避難先状況	
自宅	60人
車中泊	62人
親戚宅(県外含む)	31人
避難所	21人
避難所・車中泊	4人
その他	9人
不明	3人
計	190人

<被災した社員の自宅>





取締役
営業戦略室 室長

小杉 堅太
Kenta KOSUGI

Profire / 売買・テナント営業を担当。
地震直後は、管理物件の入居者の安全確保を最優先に行動した。



賃貸管理部
管理課 係長

杉野 佳範
Yoshinori SUGINO

Profire / オーナー様の建物維持管理・入居者様からの問合せ対応を担当。
震災時は、本社に駆けつけ緊急を要する地震被害の連絡に現場で応急対応を実施。翌日以降は、各種被害連絡を精査し、現場対応者への指示、及び専門業者が必要と判断される案件については協力企業様と連携し対応にあたった。



売買事業部 係長

永嶺 秀幸
Hideyuki NAGAMINE

Profire / 売買事業部で売買物件の仲介業務を担当。
震災時は、主に震災受付センターで電話受付を担当。物件の被害状況やライフラインの確認、入居や退去についての問い合わせなどのお客様からの電話対応を行った。



座談会

「熊本地震～ そこから見たもの」

「激動の半年間を振り返って」

奮闘、反省、希望…
そのすべてを今後活かす

あらゆる問い合わせが
管理会社に殺到

小杉 15日未明の本震は、正直、社員に命を落した人間がいるんじゃないかと思うほどでした。対策本部を立ち上げましたが、何を優先し、何にどれだけ人が必要なのか、とても悩みました。杉野 電話受付をどうするか、という問題がありましたよ。日頃、時間外は外部コールセンターに頼っていますが、結局自社でコールセンターを立ち上げたら、ものすごい数の電話で。

永嶺 入居者からは、ライフラインから避難まで、様々な問い合わせをいただきました。近所づきあいがあれば助け合うところが、入居者は頼るところがない。賃貸の特徴だなと思いました。

隈部 断水の連絡を受けても、物件に問題があるのか、地域が断水しているのか分からないので困りました。

天野 オーナー様からの問い合わせも多かったですよ。入居者の安否とか建物の被害状況とか。でも、社員が物件を巡回しても被害状況の確認が難しく困りました。

能満 オーナー様からも入居者からもいろいろな質問が来ますんですけど、答えられないんです。

来ましたよね。

天野 忙しかったですが、社長がマッサージとアロマを準備してくれましたよ。あれは気持ち良かった。

能満 体も心もいやされました。後手にまわった
売買お客様対応
保険知識不足も課題に

隈部 課題の一つが、賃貸対応ばかりで売買のお客様の対応がまったくできていなかったことです。

森口 主に売買担当がコールセ

答えられないまま案件が増えていき、これをどう処理するのか、と思うと…。

永嶺 入居者から、このままここにいていいの、という問い合わせも多かったですよ。

森口 電話では、ご自身で判断してくださいとしか言えない。社員が巡回して、倒壊のおそれがある危険物件だと確認された場合は立ち入らないでくださいとお伝えしました。住み替える物件の紹介もできない状況なのに指定避難所に行けというのですかとお叱りを受けました。

「雨風がしのげるだけでも…」
の声に3日間限定で
賃貸仲介業務再開

小杉 賃貸仲介業務をすぐ再開するのは無理だと思っていました。被災者から、とりあえず雨風をしのげればと言われ、中はひどい状態かもしれないことを了承頂いた上で早めの対応を始めたんですよ。

友野 賃貸物件を確保するため、とにかく現場を巡回して片づけたりとがんばりました。3日間限定で、20名前後で770件近いお申し込みに対応したんです。経験したことのない忙しさでした。

小杉 抽選も大変でしたよ。一つ

ンターを担当したから、売買のお客様への対応が後手になりましたね。

能満 圧倒的に人手不足でしたから。

天野 電力会社やガス会社はグループ応援体制がすごかったでしょう。ああいう体制が不動産管理会社にも必要かも。

杉野 屋上高架水槽の破損で下の階が水浸しになる例が多かったです。個別にバルブを閉めるしかなかったんですけど、その記録をとっていなかったもので、断水が解消されたのにバルブを閉めていたせいで水が出ないという事例が

の物件に10件以上の申し込みで。友野 「自分だけは何とかかならないか」と言ってくる方もいました。みんな心にゆとりがなくて。なんとかすがりたいたいにコスギ不動産があったらいいなと思います。

話を受けました。杉野 私たちも自宅が被災した同じ立場だということを理解して頂くのに苦労しましたね。小杉 社員の安全確保と働ける環境の確保も大変でした。16日はコスギリゾートが用意してくれたおにぎりを支給。早めに水が出た光の森支店や本社近くに住む社員の奥さんにもお米を炊いてもらって。トイレも流れないから、湧き水を汲みに行ってもらったり。

森口 震災直後に思ったのは、



統括部長
兼 売買事業部長

森口 信也
Shinya MORIGUCHI

Profire / 売買事業部の部長として主に事業用物件を中心とした仲介業務を行っている。震災時は、被害調査の結果、危険と判断された物件の二次被害防止の観点から、重要案件対応班として、入居者の安否確認や避難、転居についてオーナー様と協議しながら対応した。

ここに逃げればいいのか、「現実としての危機感」が自分に足りていなかった。契約の際にハザードマップなどをお渡しすべきだったと思っています。
杉野 今回のような事態では、ライフラインや閉じ込めを含め、すべて管理会社を頼ってこれることがわかりました。管理会社として個人個人がさまざまな知識を持って対応能力を磨かないといけません。
永嶺 コールセンターを手伝った社員も、担当外のことに対応しないといけません。そのストレスを少しでもなくすた

起こりました。記録より対応を優先させたことで二度手間になった反省があります。
隈部 それと、地震保険、火災保険の加入状況の確認が足りてなかった。
能満 地震保険の立ち合いをオーナー様の代理でやったんですが、事前に保険に関する知識がもう少しあれば、オーナー様にとってもっと良い結果になったんじゃないかと思えます。
森口 入居者の家財保険についても、かなり問い合わせがありましたよ。
小杉 当社が推奨している保険

売買事業部
売買仲介グループ次長

隈部 祐介
Yusuke KUMABE

Profire / 土地や建物の売買に関する業務を担当。地震直後は、本社に駆け付け翌日の体制を含め会議を行い、倒れたものの片付けや、余震に備えた対応を実施。臨時の体制に入ってから、現地対策班で情報収集を行い統括を行った。



賃貸営業部副課長
友野 直寛
Naohiro TOMONO

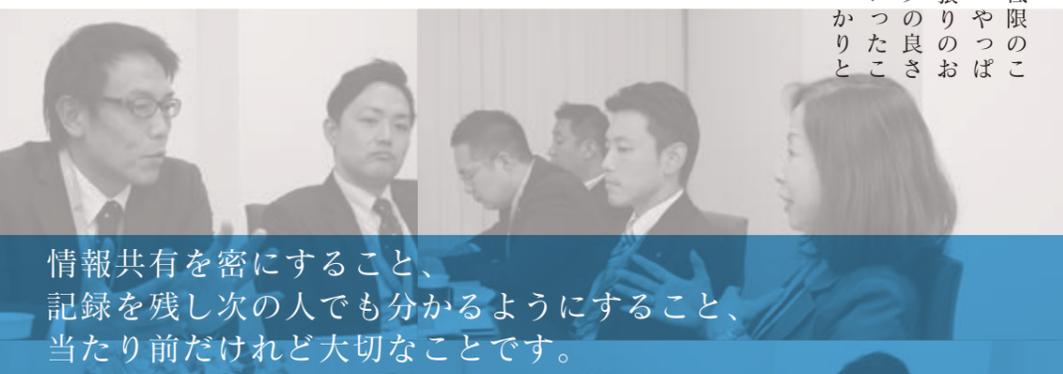
Profire / 賃貸仲介店舗・本店の店長を務める。震災直後は、物件巡回を始め、臨時体制になってからは3日間限定の営業日に現場に立ち、5月1日の入居契約に向けて、契約班として150件弱の契約に携わった。

めに緊急時マニュアルの整備が必要ですね。
小杉 知識がなくても必要なことを聞き出すための電話受付時のチェックリスト等も必要。立ち上げた検証会議の中で、現在作成中です。
森口 今回は手探りでの対応になった。事前に準備しておくべきだとしみじみ感じました。
隈部 修繕を請け負ってもらった協力会社には活躍してもらいましたよ。彼らがいなかったらこの半年はなかったと思います。
天野 電話機器や個人情報管理システムがダウンしなかったこ

は、地震保険がついていないから。
友野 電話で質問されて、地震保険はついてないと説明するのが辛かったですね。
大切なのは、お客様や協力会社とのコミュニケーション。そして、「チームワーク」。
能満 分譲マンションの場合、オーナー様、入居者、マンションの管理会社、そして不動産管理会社の4つが関係します。それぞれ役割分担と責任があることをオーナー様に認識してもら

オーナー課
課長
天野 裕介
Yusuke AMANO

Profire / 管理物件のオーナー様の窓口を担い、賃貸経営を総合的にサポート。震災時は、オーナー様へ管理物件の被害状況の報告や問い合わせに対応。また、貸室の募集止めや賃貸条件（賃料）変更などにも応じた。



情報共有を密にすること、記録を残し次の人でも分かるようにすること、当たり前だけれど大切なことです。



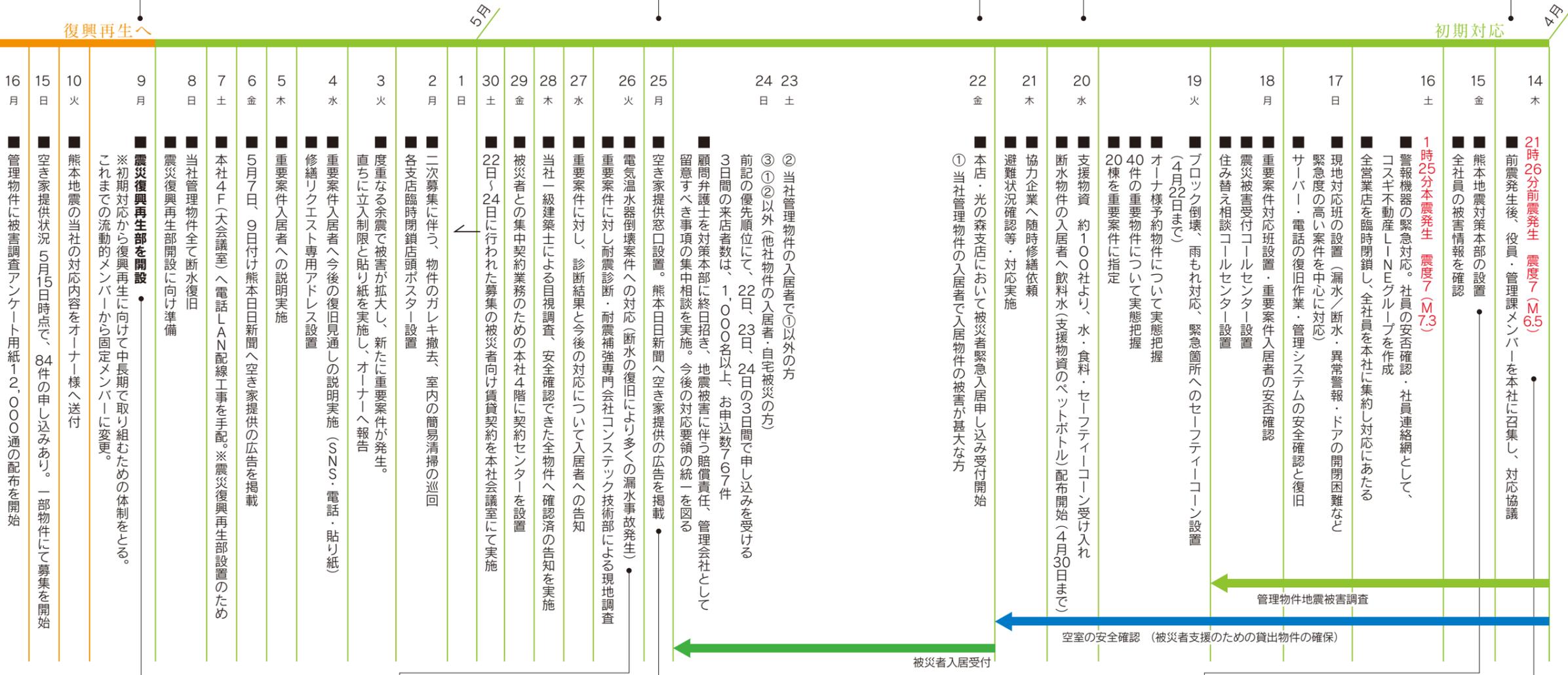
コスギ不動産の社員が現場に行く、お客様の顔を見て対応する、その重要性を感じました。

オーナー課
オーナーサポートチーム
主任
能満 加代
Kayo NOMAN

Profire / 管理物件のオーナー様と会社を繋ぐ業務を担当。震災時は、オーナー様専用ダイヤルの電話対応を担当し、その後は分譲マンションの部屋や戸建を中心にオーナー様・入居者対応を行い、数多くの物件の地震保険鑑定に立ち会った。



平成28年熊本地震発生から1ヶ月の取組み (初期対応)



管理物件地震被害調査

空室の安全確認 (被災者支援のための貸出物件の確保)

被災者入居受付



R E C O R D O F O N E M O N T H

平成28年熊本地震臨時体制推移

当社は管理物件地震被害調査を18日までに終え、19日より臨時体制を取組みました。震災後、毎日状況がめまぐるしく変化する中で、一定の組織形態では対応が困難と判断し、日々必要な人員と組織を構築し対応に取組みました。

4月19日 臨時体制組織図 60名体制で全物件の巡回開始。住み替え相談受付開始。

物件巡回班及び オーナー連絡班 60名体制	震災被害 受付センター 4名体制	オーナー電話 受付班 4名体制	シート外総合受付 お客様対応班 5名体制	ISP(管理ソフト) 入力班 60名体制	手配班 3名体制	現地対応班 11名体制	住み替え 相談センター 3名体制	重要物件対応班 立入規制措置等が 必要な案件 3名体制	契約済対応班4月・5月 契約予約入居者・ オーナー調整 4名体制
-----------------------------	------------------------	-----------------------	----------------------------	----------------------------	-------------	----------------	------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------

4月20日 臨時体制組織図 4月20日より重要案件対応班、リクエスト受付対応班開設。

物件巡回班及び オーナー連絡班 20名体制	震災被害 受付センター 4名体制	オーナー電話 受付班 4名体制	手配・現地対応班 2名体制	シート外総合受付 お客様対応班 15名体制	リクエスト受付・ 対応班 17名体制	重要案件対応班 8名体制	住み替え 相談センター 4名体制	後方支援班(総務) 8名体制
-----------------------------	------------------------	-----------------------	------------------	-----------------------------	--------------------------	-----------------	------------------------	-------------------

4月22日 臨時体制組織図 22日より賃貸営業部を3日間限定で営業再開(被災者緊急入居申込みのため)。テナント課開始(被災事業者支援のため)。経理サービスと法務課業務開始(家賃減額請求等に対応するため)。

物件巡回班及び オーナー連絡班 5名体制	オーナー電話 受付班 4名体制	震災被害 受付センター 14名体制	手配・現地対応班 及び契約案件対応班 24名体制	ISP入力班 13名体制	リクエスト受付・ 対応班 8名体制	重要案件対応班 10名体制	営業本店 11名体制	光の森支店 8名体制	テナント課 3名体制
----------------------------	-----------------------	-------------------------	--------------------------------	-----------------	-------------------------	------------------	---------------	---------------	---------------

4月25日 臨時体制組織図 被災者支援のための貸出可能物件の確認と貸出準備に対応する空室確認班・鍵交換班開始。

オーナー電話 受付班 5名体制	震災被害 受付センター 4名体制	契約案件対応班 及び 手配・現地対応班 26名体制	手配・現地対応班 及び契約案件対応班 2名体制	ISP入力班 11名体制	分譲確認班 4名体制	重要案件対応班 12名体制	申込入力班 6名体制	売買 3名体制	空室確認班・鍵交換班 20名体制	テナント課 3名体制
-----------------------	------------------------	------------------------------------	-------------------------------	-----------------	---------------	------------------	---------------	------------	---------------------	---------------

4月28日 臨時体制組織図 60名体制で全物件の巡回開始。住み替え相談、Jリース(保証会社)特別支援を受付開始

オーナー電話受付班 3名体制	ISP入力班 8名体制	震災被害受付センター 11名体制	手配・現地対応班 及び契約案件対応班 17名体制	重要案件対応班 7名体制	法人対応 1名体制	申込対応・Jリース班 13名体制	売買 3名体制	営業本店 8名体制	光の森支店 7名体制	空室確認班・鍵交換班 7名体制	テナント課 3名体制	後方支援班(総務) 6名体制	通常業務 経理サービス法務課 7名体制
-------------------	----------------	---------------------	--------------------------------	-----------------	--------------	---------------------	------------	--------------	---------------	--------------------	---------------	-------------------	---------------------------

5月9日 以降体制組織図

総合責任者 副責任者 合計61名	震災復興再生部 Aチーム(中央)13名 Bチーム(北部)10名 Cチーム(南西部)10名 Dチーム(東部)12名 Eチーム(フアンD)7名 Bチーム4名	重要案件対応班 9名体制	法務課・管理庶務 ISP入力班 11名体制	震災被害 受付センター 6名体制	売買 7名体制	光の森売買 2名体制	営業本店 8名体制	光の森支店 6名体制	テナント課 2名体制	総務・経理 2名体制	システム 3名体制	巡回 2名+巡回ハート 2名体制	資産活用課 2名体制	経理サービス 11名体制
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	-----------------------------	------------------------	------------	---------------	--------------	---------------	---------------	---------------	--------------	------------------------	---------------	-----------------

各班における活動・取組み

当社では4月14日の前震発生直後である4月15日より「熊本地震対策本部」を設置。営業店全店舗を臨時閉店し、管理物件の安全確認や被害報告を行いました。4月19日以降は、刻々と変化する状況に合わせて班編成を行い、5月9日以降はすべての震災対応を統括する「復興再生部」を設置するに至りました。

熊本地震対策本部の取組み

4月15日 全社員で管理物件の被害確認とオーナー様へ報告
震度7の前震発生直後である4月15日に「熊本地震対策本部」を設置し、営業店全店舗を臨時閉店し、全社員体制でオーナー様からお預かりしている管理物件の被害調査と安全確認を行い、オーナー様へ報告致しました。そして、その矢先である4月16日未明にマグニチュード7.3、震度7の本震に見舞われました。社員の中にも自宅が全壊あるいは大規模半壊もしくは半壊し、被災するという事態に直面しました。一方、2度にわたる激震で管理物件の被害は深刻化し、すべての社会インフラが混乱する中、再度被害調査を行い、まずは前震後の一報に続き本震後にもオーナー様に報告することに努めました。

18日 震災対応班による取組
現地対応・業者手配班
地震発生より多くの地域で断水が発生
→飲料水・生活用水が不足。当社に支援物資として寄せられた飲料水を入居者に配布
→断水の復旧時に漏水事故が多発。急ぎ対応にあたる
そのほか、ガレキの撤去をはじめとした危険物応急対応、入居者への注意喚起などを実施

重要案件対応班
管理物件のうち、特に被害が大きく入居者や近隣住民に二次被害の恐れがある物件
→専門チームを編成し、入居者の安全確保、避難要請などを実施

震災被害受付対応班
入居者から室内の状況やライフラインの状況等、多数の電話を受ける
→緊急性の高い案件、低い案件に振り分けて対応にあたる
→二次被害の可能性のあるものなど、緊急性の高い案件には現地対応班スタッフを派遣

被災者緊急契約班
被災者にとって最重要な「住まい」の問題解決を図る
→安全の確認ができた物件のみ、被災者に向けて貸し出し開始
→本社4F会議室を臨時の契約会場とし、契約・鍵渡しを同時実施

5月9日 復興再生部を設置
震災直後より各班にて活動、安全確保を最優先に震災対応を継続。5月に入ってようやく初期対応の目処が立ち、長期的な対応が必要となってきたため、すべての班を統括した『復興再生部』を設置。これまで業務別に班分けし、対応していた業務をエリア別に振り分け、班の業務を一括して行うこととしました。

震災対策本部

震災対応に関するすべての情報の集約と各班の統括をおこない、日々変化する被災状況に迅速に対応できるよう社内外の災害対応を推進した。

震災対策本部の設置

- 前震発生の翌日である4月15日に、本社内に社長を対策本部長とする「コスギ不動産熊本地震対策本部」を設置。「初期震災対応方針」を次のとおり決定した。
- 被害状況の調査と把握に努める
- 入居者の安全確保並びに二次被害防止の措置をとる
- オーナー様へ被害状況を早期に報告する
- 入居者をはじめとする関係者

への情報発信
○社員の被災状況把握と支援を行う

初期対応体制の編成

- 4月14日の前震発生翌日に対策本部を設置したが、4月16日未明に本震が発生し、被害が深刻化した。
- 対策本部においては、震災対応の当面の方針を再確認すると共に、方針に従い次のとおり班編制を行い、初期対応にあたることとした。
- 物件巡回班
- 震災被害受付カウンター
- オーナー様電話受付班
- コールセンター受付
お客様対応班
- 被害データ入力班
- 修理手配班
- 現地対応班
- 住み替え相談センター
- 重要案件対応班(二次被害防止)
- 契約済み物件(入居予定者)対応班

業務内容

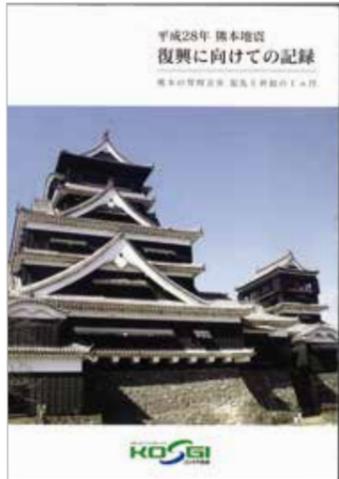
対策本部は次のような業務を行い、震災対応の統轄と指揮をとった。

- 被害の全容把握
- 各班の進捗状況把握と指示
- 各班の情報交換と情報共有
- 日々の班編制と人員配置
- 社内外への情報発信
- 法的課題について顧問弁護士との協議
- 支援物資の要請
- 協力業者の確保と手配
- 社員の被災状況、出勤状況、健康状態の把握と社員への支援
- 情報発信(復興に向けての記録、熊本の管理会社混乱と再起の1カ月オーナー様へのご報告)

反省点と今後の課題

対策本部の早期設置と初動体制の確立が、震災対応のスタートとなるが、そのためには本社機能の早急な復旧が必要となる。

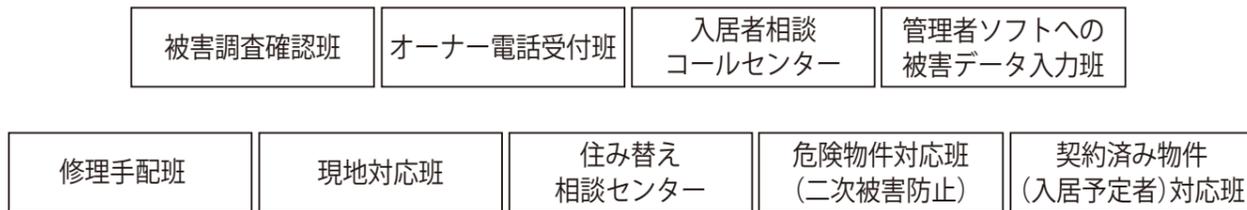
- 震災後、停電、断水が発生したが、幸いにも停電は本震発生後1日で復旧した。
- 停電が長期にわたることも踏まえた事前の備えを痛感した。
- また、本社の耐震性については、言いつまでもなく重要であり、今回、幸いにも大きな被害を受けずに対策本部の設置ができた。
- 今後の課題としては
- 指揮系統と決定システムの策定
- 対策本部機能の確立のために、必要な各種機器(発電設備等)、復旧拠点の事前準備、非常用食料の備蓄、被害現場における必要な資材の備蓄等の事前の備え
- 的確かつ迅速な震災対応を進めるためには、正確な情報と迅速な整理が欠かせず、災害情報を有効かつ正確に統轄するシステムの構築
- 管理データのバックアップと災害時の対応要領
- 災害時の社員の出社体制、安否確認要領、災害対策本部設置基準をあらかじめ定め自動



オーナー様への報告資料

- 的に災害対策本部の要員の確保、対策本部の設置が迅速に行えるシステムの策定
- 災害時のインターネット・SNS等を利用した部内外への情報発信マニュアル策定とシステムの構築
- 各種対応マニュアルの策定と、システムの共有化
- 移動運搬手段としての軽貨物車、バイク等の確保
- 物件ごとの避難場所の把握と入居者への周知
- 被災物件の応急危険度判定士の事前確保
- 管理物件の地震保険加入状況の把握
- 災害発生時に備えた管理契約内容(避難措置等の決定権の管理会社への付与等)の見直し
- 等々、管理会社として、今後取り組む多くの課題があることを痛感した。

震災対策本部



未曾有の災害対応に苦悩の連続



小杉 周司

基本業務は賃貸営業・管理の運営管理を行い、震災直後は震災対応の方向性と社員指示を最前線に立って行った。

東日本大震災の視察や、話なども聞いていましたが、実際に経験すると、全く事前の準備ができていなかったことや、初めて経験する想定外の出来事が多く、判断に迷うことが非常に多かったと感じます。本震後は、余震が続く中、毎日1,000件以上の電話が殺到。建物の安全性や立ち入り禁止措置の決定など緊急かつ重要な判断を迫られる事案が多くを占めました。また、対策本部がある本社も、2週間近くの断水が続く、車中泊や避難所生活を送りながら業務にあたる社員や家族の安全確保、生活支援やメンタル面のケア等、社内外の全般的な対応に追われました。混乱の中で

は、貼り紙ホームページ、SNS等あらゆる媒体を活用し、正確な情報をタイムリーに発信し、お客様の不安に寄り添う情報提供が必要だと感じています。かつて経験したことのない大規模災害発生時、対策本部の的確な判断と適時適切な指示がなければ、災害発生直後の初動対応は機能しないことを痛感しました。本部スタッフは心身共に限界に近い中で、判断を行い、指示を出す必要がありました。今回の震災を教訓に、常日頃より準備を行い災害発生時に、迅速かつ的確な判断ができるように努めていきたいと思います。

現地被害確認班

地震発生後の初動対応。出勤可能な社員全員で、まずは管理物件の被害状況、現況を確認しオーナー様へ状況報告。各物件の一次情報は、今後の対応を行ううえでの基本情報となる。

班の体制と目的

前震発生直後に「熊本地震対策本部」が設置され、まずはお預かりしている管理物件の被害状況の確認が最優先とされ、全社員で約700棟を超える棟物物件を先に建物被害状況の確認を遂行した。しかし、その矢先に本震が発生。

皆が被災者であり、心が折れそうな心境の中であったが、管理会社としての使命を果たすべ



反省点と今後の課題

物件調査後に担当者が被害状況をオーナー様へ連絡したが、当然オーナー様自身も被災されてる方が沢山おられて、「2、3度連絡するも不通」として報告が挙がってきたものも多少あった。それが、そのままの状態として残り、若干落ち着いた頃にオーナー様より「報告も何もないがどうなっているんだ」とのお叱りを受けたこともあった。



く出勤可能であった社員で2名1組、60名体制の「現地被害確認班」を設置。本震の翌々日より、再度建物被害状況、現況確認を行い、各オーナー様へ状況報告を行った。

この現況調査の集約は、今後の先の建物に関する問い合わせの基本情報であり、非常に重要な一次情報であることを認識し各々調査に向かった。
現況調査により、被害が甚大で重要案件と思われる物件は即座に本部へ連絡し対応を引き継いだ。

主な業務内容

編成した各チームは、現況調査物件リストを作成。
現地の状況を確認しチェックシートへ記入。被害が甚大な物件と判断するものは本部へ即座に連絡。建築士が物件確認へ。
建物被害状況をオーナー様へ報告。ただし、専門的な調査結果ではなく、あくまでも目視による現況報告。
オーナー様へ報告した内容をチェックシートに記入。物件ご

とに内容を整理。緊急性が有りそうな内容を順次対応。
各物件ごとのチェックシート内容をデータ登録。

○駐車場、戸建て、分譲スポットの被害調査に関しては、各営業店舗の店長を中心に、各支店エリアの物件を現況調査。オーナー様へ状況報告。
○空き部屋調査は、現状で住むことが可能か、不可か、若干の修繕程度で住むことが可能かかの判断を現地確認者判断にて行い一覧表を作成。

日々、震災対応の緊急体制は状況に応じて変化していったため、多少、仕方のないことではあるが、その後のオーナー様報告の進捗管理が欠けていたことが反省点として挙げられる。また、皆がわかりやすい様にと建築的な専門要素はあまり含まない簡易なチェックシートを作成し物件調査を行ったが、それが逆に、報告で挙がってきた内容が担当者でなければ状況が分からないといったことが非常に多くあった。これは、一次情報として非常に重要だと言ったにもかかわらず、簡易なチェックシートとしたことが原因だと思ふ。不動産管理会社の社員として、専門的な要素をもっと含めたチェックシートにより、最初の段階でもっと詳しい調査を行うておくべきだと感じた。今回の経験を生かし、災害後の初動対応として必要な、チェックシートの事前準備や調査物件の事前エリア分、ヘルメットや懐中電灯の常備などが今後の課題として挙げられる。また、初動対応として物件調査が主な業務であったという認識が強いが、先ずは入居者様の安全確保という意識をもっと持って、積極的に声掛けも行っていくべきだったと感じた。

社長の強いリーダーシップが社員を導いた



久保 健司

基本業務は管理物件の安全確認と不具合診断。震災直後は現場報告書を基に、危険部位の判断と指示を行った。

想像もしてない大地震が2度も起こり、初動対応は震災直後ということで、誰もが心身共に辛い時だったと思います。とにかく、何もかもが手探り状態でスタートしましたが、何故そんな状況下で、社員皆が一致団結し必死に対応を行えたのか、モチベーションを維持して対応していく事ができたのか。それは、震災直後より、社長自らが先頭に立ち、管理物件や入居者様を守るんだ！という強い気持ちで我々社員を強く引っ張ってくれたことに尽きると思えます。

況でも、同じベクトルを向いて業務を推進できたのだと感じます。二度と起こってほしくないことですが、あらためてチームコソギのチームワーク力・結束力の大きさを計り知ることができました。

そのことで、「チームコソギ」は辛く苦しい状

まだまだ震災関連対応の業務は続いておりませんが、数年後には、この辛く苦しかった経験が私自身はもとより、会社全体をより強く成長させてくれたものだとと言えるよう、今後も皆で協力しあひしかりとした対応を行っていきたいと思えます。

オーナー受付 電話対応班

オーナー様からの問い合わせ窓口を設立。オーナー様からの「建物被害状況」「ライフライン状況」「入居者の安否確認」「空室の被害状況」「空室の自己使用」等々の対応を行った。また、オーナー様への連絡報告については、「オーナー様ご自身の安否」「被害状況の確認」「地震保険の加入」「空室貸し出しについての相談」の聞き取りを中心に実施した。

班の体制と目的

「オーナー受付電話対応班」は、主に管理オーナー様からの「建物被害状況の確認」「ライフラインの復旧状況」「入居者の安否確認」「空室の被害状況」「空室の自己使用」等々の問い合わせに対応するために設置された。近くにおられるオーナー様はご自身で物件に出向き確認される方もいらっしゃったが、入居者様の状況や

共用部及び空室の施設解除など、管理会社でしか解らない情報の開示への対応を行った。また、震災後、直ぐに設置された現場対応班によるオーナー様への現況報告において、連絡がつかないオーナー様への連絡を引き継ぎ実施した。

時間の経過とともに、建物被害の状況や入居者様の相談や要望が徐々に表面化の中で、オーナー様への連絡報告が重要になった。被害が特に大きい建物や入居者からの賃料等の減免に対する案件については、優先的にオーナー様へ報告を行った。併せて、「オーナー様ご自身の安否」「被害状況の確認」「地震保険の加入」「空室貸し出し」についての相談の聞き取りを行った。



主な業務内容

約1,600名のオーナー様に対し、4名体制で電話受付を行った。日ごとの入電数は、それ程多くはなかったが、日々、増加する入居者様の相談や要望、度重なる余震によって被害が拡大する中で、震災被害受付対応班や現地被害確認班との摺り合わせを行いながら対応を行った。

また、問い合わせの中には、空き部屋を利用したいとの理由で室内の状況確認(清掃状態等)や鍵の手配などの要請も多かった。5月上旬になると、オーナー様からの入電件数も徐々に減少し、弊社からオーナー様へ安否の確認や空き部屋の貸し出しの許可、地震保険の加入状況、復旧工事の手配先などの聞き取り調査も進めていった。

その後、時間の経過とともに、保険会社との現地立ち会い確認を要望されるオーナー様も増え、時間調整を行い、手配した。区分所有建物や戸建てについては、室内の確認が必要のため、入居者との調整の上、立ち会いを進めていった。

反省点と今後の課題

緊急時におけるオーナー様への連絡ツールが不足していた。SNSを利用するケースでも、メールアドレスの取得やショートメールの活用等の準備が必要と感じた。今回、システムダウンには至らなかったが、顧客情報の管理にも問題があり、最低限の顧客情報の保管体制を見直す良い機会となった。緊急時の内容にもよるが、オーナー様への連絡担当者も誰なのか、災害時ならずとも様々なケースを想定し担当窓口を設定しておく必要性を感じた。

今回のケースでは、被害状況を正確に且つスピーディに報告する必要があったため、現場確認者からの連絡、またそれに対するオーナー課担当、営業及び管理担当からのフォローや情報共有が求められた。情報発信については、常日頃の業務においても活用できるシステムを構築する必要性を感じた。セミナー勧誘、賃貸経営における有益な情報発信、遠方オーナーとのコミュニケーションツール、また天災等の状況報告を日常業務として取り入れ、緊急時にカスタマイズすることが重要と感じた。オーナー様からの受電については、「オーナー専用ダイ

ヤル」の周知がうまくできていないため、オーナー様の立場からすれば各店舗等が臨時閉店のため担当者との連絡を取ることが不便であったと、オーナー様の声でもあった。

震災後、日々変化する社内体制及び店舗営業日等の周知については、ことオーナー様に対しては、弊社ホームページ上での掲示だけではなく、先述の情報発信が管理委託サービスの一部であると痛感した。また、当然ながら管理会社は、棟物アパート、駐車場、区分所有建物、テナントビル、全てのオーナー様において、一貫した報告義務があり、また各々の対応は物件種別により異なるため、特に災害時におけるマニュアルは事前に準備が必須であると感じた。また、住居や非住居では、適

用される法律が違うことなども今回は重要なポイントとして挙げられる。

また、管理会社として請け負う業務範囲、賃貸経営に係るオーナー様側の責任や義務についても、誤解の生じることのないよう、常日頃より啓蒙しておくことが重要である。今回、地震保険未加入のオーナー様に対しては、弊社でも加入を勧め、リスクマネジメントできる環境作りをしていくことの必要性を感じた。今後は、メンテナンスや保険の知識のみならず、賃貸経営に纏わる様々なリスクを想定し、事前防止対策等についても奮ることなくパートナー企業としてオーナー様へご提案できるよう心がけたい。

オーナー様との強いパートナーシップのもとに

今回の震災については、初めての経験であり、すべてに対して、手探り状態から始まりました。震災直後の勤務では、何から手をつけたらいいのかと右往左往した記憶が鮮明に残っています。オーナー様の安否確認やご要望を早く解決しなければと思いつつ、実際に業務にかかる対応時間だけ長引いてしまい、電話一本ですら思うようには進みませんでした。

できました。今思えば、弊社だけでは、これほどスピーディな対応は出来なかったと思います。オーナー様が「私達と共に乗り越えていく」と強く感じてくださったこと、それが私の原動力となりました。それは、ご協力をいただいた入居者様も同様でした。

今回の教訓を生かし、いつか来る災害への対策と備えをしっかりとして実施していきたいと思えます。被害は甚大ではありましたが、今回の経験が我々の力にもなり、またオーナー様にとっての賃貸経営のリスクマネジメント力の向上を共に目指していきたいと感じます。そこそがオーナー様の期待にお応えしていく第一歩と考えております。



天野 裕介

基本業務はオーナー様の安心した賃貸運営のサポート。震災直後は県外在住のオーナー様を中心に現状報告と今後の対応相談を行った。

震災1ヶ月後に、オーナー様へ送った報告文書



震災被害 受付対応班

入居者様からの問い合わせ窓口を設立。被害状況報告や様々な問い合わせを電話で受付、基幹データへの内容登録、緊急度判定を行い、重要案件対応班や現地対応・業者手配班と連携した。

班の体制と目的

弊社は15,000戸の物件の管理を行っており、4月14日の前震・16日の本震の直後から管理物件の入居者様をはじめ、オーナー様、取引業者等、様々なところからの問い合わせの入電に対応するために臨時体制を組んだ。

人的には約20名体制で電話受付を行い、緊急度を精査し緊急を要する事案を優先に現場

対応班を走らせた。

熊本で大地震が起こることなど全く想定しておらず、受付対応にあたる中で、被災された入居者様もパニック状態にあったように感じる。

入電の内容は、①建物にかなりのクラックが入っており、このまま住んで大丈夫なのか②水漏れ、ライフラインの復旧はいつなのか③家賃を減額して欲しい④次の行き先、物件を紹介して欲しいなど様々だった。

受付対応班では、なかなか電話が繋がりにくい状態の中で1本でも多くの電話受付を行い、出来る限りの迅速な対応で、入居者様の安心安全の確保最優先の対応を心がけた。



主な業務内容

震災被害受付センターとして入居者様からの被害状況の報告受付、緊急度判定、基幹データへの受付内容登録、建物の安全確認、ライフラインの復旧状況の他、住替え物件の紹介について、一般の方々からの問い合わせ受付も行った。

地震発生後、専属受付担当者として最大20名を配置。

朝一番に倒壊危険物件リスト記載の物件状況や高架水槽等ライフラインの設備大規模損壊建物の把握、前日からの引き継ぎ

事項等を受付担当者へ事前に周知し、1日で優に1,000件を超えるお客様からの問い合わせ対応を行った。

電話を頂くお客様は、情報の少なさ、地震被害の建物で生活するストレス、ライフライン断絶による苛立ち等に併せて、受付センターの電話回線数を受電本数が大幅に上回り、通話不通状態となり、厳しいお叱りのお言葉を受けたこともあった。

また、現地対応業者から連絡が来ないと、確認の電話も多数を占めた。

その後、ライフライン等の復旧に伴い受電件数も減少し復興再生部へ業務引き継ぎを行った。



反省点と今後の課題

本社と外部(時間外)の震災被害受付コールセンター、修繕対応受付メールで、膨大な被害報告や問い合わせをいただいたが、限られた回線と人員もあがり、電話が繋がらない状態になった。そのため、わざと不通にしているのかなどの苦情も多かった。

また、一次受付と記録や緊急判定を目的としていたが、質問や要望に対する対応方法などの回答ができず、「折り返しの連絡」を待っていたり、苦情も

多かった。実際、ライフラインの復旧は長引き、修繕対応の目途も立たず、折り返しの連絡がないという再連絡の入電も多かった。

今後の課題として、緊急時の電話回線数を確保すると同時に、日々、ベストな対応・回答を準備して全員で共有する入念なミーティングが必要だと感じた。また、ホームページでの災害情報や弊社の活動状況を発信することで、お客様の不安を取り除き、入電件数や折り返し件数を減らすことも重要であると感じた。

被害状況内容の受付についても、「水」なのか「建物」なのかなどの大まかな項目指示がなく、受付者によって、聞き取り不足等も生じたため、被害受付チェックシートや、被害履歴の登録マニュアルなどの作成も重要である。

大切なことは、今回の震災対応体験を活かし、いつどのような形で起きるかわからない突然の災害への体制と、あらゆる準備を整え、即時に対応できるようにしておくことである。

チームワークと絆への感謝



吉田 祐美

基本業務は外国人オーナーに対するレポート業務。震災直後はコールセンターとして入居者の被害電話対応を行った。

前震、本震直後から本社に集まり、震災対応にあたっては、私たちが被災し、車中泊や避難所から出社しているメンバーもおり、お風呂に入れない、食料が手にはいらないなどの苦勞を共有しました。

本社も水が長期間出ない状態で、トイレの水を確保してくれる社員や、食事を用意してくれる社員がいてこそ、電話対応や現地対応など業務に集中することができたと思います。

ライフラインの復旧や修繕の目途など、先が見えず、管理会社である私たちが頼りに問

い合わせいただいたお客様に満足な回答や対応ができず、申し訳ない思いもありますが、会社一丸となって一杯の対応を行い、「チームワークのコスギ不動産」の絆は更に強まったと思います。

また、不安をかかえ、自宅や避難先で待っていてくれる家族の理解や協力が支えられ、日頃は挨拶程度のご近所との声かけや助け合いなど、絆の大切さを再認識しました。

あらためて、周りの方々へ心から感謝したいと思います。

現地対応・業者手配班

多岐にわたる地震被害の全容把握及び一次応急対応。なかでも危険度の高い物件及び断水・漏水に伴う応急対応を優先的に行う。お客様へ安心と安全を提供するべく二次被害防止に努める。

班の体制と目的

現地対応・業者手配班は、管理スタッフ及び管理経験者を中心に班を編成。地震発生後、多岐にわたる被害の中、危険度を見極め、二次被害防止に努めた。さらに、被害の全容把握のため班を細分化し、地区ごとにチーム編成を行った。4月14日の前震発生から2日後の本震で被害が拡大した。県内広範囲で断水しライフラインの一つで

ある水の供給が出来ない状況だったため、地震直後の業務の大半が断水原因調査・断水状況把握及び一次応急対応となった。毎日人員編成・引継及びチームごとのスケジュール管理を行い、限られた時間で現場作業にあたったが、物件の数が膨大であり、すべてを完遂する事はできなかった。しかし、日々目まぐるしく状況が変化し様々な情報が錯綜する中、指示役を災害対策本部へ置き、断水対応以外の物件も含め情報整理と進捗管理を行った。すべては、お客様への安心と安全の提供をいち早く行いたいという目的のためであった。



本震当日：屋上高架水槽破損により出勤

主な業務内容

臨時体制発足後より地震被害受付対応班と連携して、緊急性・危険性が高い案件の判断をし、そこへ優先的に現地対応及び業者手配を行う。現地対応の際は、物件設備に詳しい社員が本部へ常駐し、SNS(LINE)ビデオ通話)等を利用して現場からの報告に対しての判断及び指示をする。現場での主な作業は、断水・漏水の被害把握、応急修理をはじめ、境界ブロックの傾き、飛

散した瓦礫の撤去、建物外壁の剥がれ落ちや駐車場アスファルト隆起で危険となった箇所へのセーフティコーン設置。また警報機作動による初動対応、室内やエレベーターの停止による閉じこめ被害の開放作業。併せて断水物件への飲料水配布と被害の全容把握及びトラブル防止のため、全世帯へ被害状況のヒアリングを含むアンケート調査を行った。回収したアンケートを元に、建物への貼り紙や修繕手配、入居者様への電話での注意喚起や修繕の進捗確認・報告を行った。

反省点と今後の課題

多くの反省事項の中でも情報の集約と他部署間との連携及び引継不足、初動対応から二次被害の予見不足、また情報発信不足が今後の大きな課題として挙げられる。まず情報集約に関しては、社員の調査による被害状況と入居者様からの修繕要望をはじめとする膨大な量の情報をリスト化するまでに時間がかかり、初動対応にも一部遅れをとってしまった。それに伴い、他部署間の連携でも情報共有ができず、社内引継やチーム間引継にも影響が出た。次に二次被害の予見が充分にできず、県内広範囲で発生した



共用通路が引き裂かれ、3階から1階が見える状態

断水が、徐々に解消されていく中で漏水が多発した。原因は、給水バルブが開栓されたまま大半のご入居者様が緊急避難を余儀なくされたことで、蛇口の開けっ放しや洗濯ホースの外れ、電気温水器の倒壊等が放置されており、断水が解消されると同時に水が出しっぱなしの状態になり、漏水が発生したと考えられる。この漏水被害は、初動対応の際に予見できたものであるが、多くの緊急対応に追われる中、社員にあらゆるケースを想定するという意識が薄くなっていった。最後に情報発信不足について、断水物件リスト・危険物件リスト等での社内情報共有ばかりに意識が行き、社外(弊社管理物件のオーナー様及び入居者様)への情報発信が不足していた。ホームページやSNS等での情報発信を活用することで、オーナー様や入居者様の不安を軽減することもできた。これらの反省について真摯に受け止め、改善へと繋げていかなければならない。地域から信頼される管理会社として、これまで以上に事前準備やリスク管理を強化し、有事の際の迅速・的確な対応に繋げていく必要があると考える。

備えあれば憂いなし



木下 拓也

基本業務はリフォーム・リノベーションの提案。震災直後は現地での被害確認。時にはLINE電話を使って遠距離からの物件診断を行った。

熊本は地震が少ない。熊本に限ってありえない。平成28年4月14日、16日を迎えるまでは、自分自身そう思っていました。いざ、あの地震を経験し、災害への意識の甘さと圧倒的な準備不足を痛感しました。本当に手探りの状況の中、必死に対応をしましたが、今思えば「くたらくれば」の反省ばかりです。どの目線で、誰のために行動するのか。本当に日々考えさせられました。そして、この経験はかけがえないものとなりました。人は、時が経つにつれ当時のことを忘れます。しかしこの震災での教訓は、絶対に忘れてはなりません。

忘れないために常に意識し、先見の準備をしておくことが重要です。地震災害に限らず、これから起こり得る台風や豪雨災害にも同様の備えが必要です。災害は、遠いようで近い。いつ何時も変わらぬ対応ができるよう今回の反省を活かし、入居者様への安心・安全な住まいの提供とオーナー様の大切な資産を守るため、これからも努めていきたいと思えます。

最後に、ご協力を頂いた皆様、本当にありがとうございました。

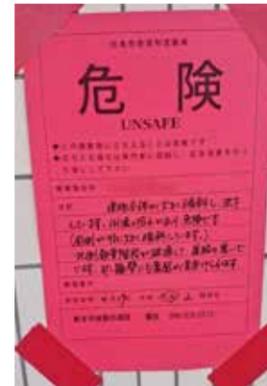
重要案件対応班

地震発生の翌日、社員による全物件への被害状況目視確認の結果、特に危険と判断された物件について重要案件対応班を設置し、入居者の安全確保と二次被害の防止及びオーナー様との認識共有を第一として行動した。

班の体制と目的

当初3名でスタートしたが、被害全容の拡大とともにピーク時には12名となり、入居者、オーナー様の交渉窓口として対応する専任担当者5名、サブ担当者3名、物件確認2名(建物応急危険度判定資格者)、後方事務2名にて、入居者の安否確認及び安全確保並びに余震等による二次被害発生の防止を目的に行動した。まず社員目視の判定による

危険物件は当初21棟ほどであると報告が挙がっていたが、専門的見知からの判断も必要であるため、応急危険度判定有資格者の社員による当該物件の再調査にて、二次被害の恐れがあり対応を急ぐべき物件17棟に絞り、その物件ごとに担当を定め、入居者、オーナー様を同一の担当者が行うことで一連の対応に齟齬が生じないようにした。その際、もっとも重視したことは、オーナー様との認識を共有し入居者対応にブレが出ないよう折衝を図ることだった。その際、東日本震災時の裁判事例と当社顧問弁護士からのアドバイスを念頭に摺り合わせたことが、後々の家賃減額や退去時精算等の処理を円滑に行う要因となった。



主な業務内容

入居者の安否確認と二次被害の防止を図ることを優先事項として、戸別訪問及び電話にて状況の把握に努めると同時に公設の避難所へ退避していただくようお願いと併せて貼り紙等にて物件への立入を制限する措置を実施。その際、替わりの部屋の用意もせずに出ると言うのから「家賃はどうなるのか」等々の言葉を受けたが、余震が続く最中であり、まずは

「ご自身の安全を第一に考え行動してください」とお願いするしか方法はなく、対応の初期段階ではマニュアルもない手探りの状態で心身共に疲労困憊する日々が続いた。また、倒壊の恐れのある物件入居者に対して、数に限りはあるものの、住み替え可能な物件の紹介も、発災後1週間経過する頃にはできるようになり、一般の部屋探しの方とは別に、優先して紹介する業務を追加で実施した。なお、当該物件入居者からの家賃減額や家財損壊に対する弁償要求等への対応も当班で行った。

反省点と今後の課題

今回の最大の反省点は地震に限らず災害を想定したマニュアルを準備していなかったことに尽きる。台風被害についてはこれまで何度か対応してきたものの、そのマニュアルさえ作成していなかった。これまでどうにかうまくやってきたので何とかなるとの油断があったことは事実である。これにより非常時に必要な物資の備蓄(セーフティコーン、ブルーシート、非常食等)もないため、初動は買いだしスタートを余儀なくされた。また、社員による全物件巡回による被害調査において、柱、梁の構造部



分のダメージを見逃すケースが散見され、後日外部からの指摘で急遽対応を迫られる事案も発生した。当然、入居者からの批判の声は大きく、オーナー様への説明も含め全て後手の対応となり、かなりの労力と時間を要する事案となった。また、電話回線の配置とシステム上の要因で、入居者やオーナー様へ電話した際に、不在時の折り返しがフロア違いの他部署へかかるなど二次クレームの原因となった。これについてはライフラインの復旧状況や物件の状況など刻一刻と変化する事象と併せて、SNSやホームページでお知らせする手段も講じるべきだったことも反省点である。そしてこのような非常事態を経験してみても、改めてオーナー様との日常のコミュニケーションの重要性を痛感した。大半のオーナー様は当社の活動に協力していただいていたが、中には現状認識と入居者対応について理解と協力を得るまで時間を要した先もあった。また、退去時に立入規制中の物件から家財道具搬出を引越業者が入室拒否(赤紙判定)するなど、搬出中の事故に対する責任の所在等々様々な難題に直面した。

平成28年熊本地震を経験して得たこと



森口 信也

基本業務は売買事業部として会社案件の対応。震災直後は入居困難な建物を含む重要案件の入居者対応として被災入居者に最大限の対応を行った。

平成23年と24年に東北大地震の被災地を訪問しました。明日は我が身となるかもしれない現地の状況をこの目で見ておきたいとの気持ちからでした。そして甚大な被害状況に言葉も出ないほどの戦慄をおぼえました。しかしそれはやはりどこか他人事だとの感情があったことを今回の地震で思い知らされました。何度も襲う強い揺れに怯えながら夜が明けるのを待つて出社しました。この時ほど不動産管理会社の使命を感じた時はありません。そして仲間との結束を強く実感したのも初めてです。自らも被災し避難所や車中泊しながらも、休まず対応にあたっ

た社員が何人もいます。また、休日にもかかわらず終日会社に待機して頂いた弁護士の方々の善意を頂戴しました。こういう非常時に良い面と、残念ながら悪い面も含めて人間の本性が現れることを何度も目にしてきました。地震対応の知識もないまま入居者の安全確保を第一に無我夢中で対応にあたり、多くの失敗を経験しながら何とかここまで来ました。この失敗の経験を当社だけでなく、全ての管理会社において活用していただければ幸いです。地震は日本全国どこでも必ず起こります。

被災者支援 緊急契約班

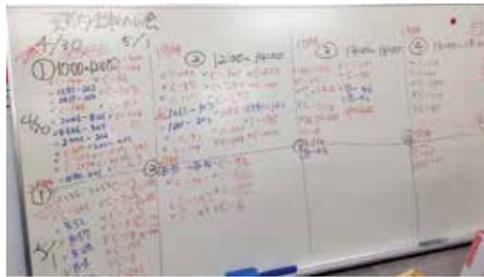
2度にわたる地震発生後、住宅に大きな損害を抱えた方の住み替え支援を行うことを目的に、賃貸店舗スタッフを中心に班を確立。震災後殺到した部屋探しの問い合わせに対応すべく提供可能な物件の選定・確認を行い、住み替え希望者への賃貸契約対応を行った。

班の体制と目的

被災されたお住まいの損壊や、ライフライン断絶に伴い住宅を確保するため部屋探しの問い合わせが殺到した。対策本部は震災後2日で主要店舗2店舗に集約し3日間限定で営業を再開することを決定。繁忙期後の被災であるため、住み替え希望のお客様に提供できる物件数に限りがあり、物件の被災状況を別班

反省点と今後の課題

当時の状況では被災者へどうか住宅を提供できないか、目の前の課題よりも5月1日入居を最優先して取り組んだ。そのため契約引き渡し後に書類回収や物件引き渡しの状況について不備はあったものの、結果として目的の達成はできたと感じる。ただ反省点としては、物件の被害状況については確認者個人個人で状況判断の基準が違うケースもあり、早急な対応に追われた面もある。今後同様のケースが起きた場合、基準を決めた上で提供可能な物件かの判断を統一していることが必要である。また我々仲介業者



混乱を避けるため、契約スケジュールをホワイトボードに記載して管理

と情報共有し、被災者の優先度を付け選考・抽選を行い、住宅提供に尽力した。同時に震災対策本部と協議し、契約後のトラブルを想定しリスクヘッジを行い住宅提供にかかる契約業務をできる限り簡素化した。

各スタッフは店舗の開店準備、貸し出し可能物件の確保・確認、営業再開までの電話問い合わせ対応を行い、営業を再開した3日間で1,000人を超えるお客様の来店対応、770件強の入居申込を頂き、抽選者の結果5月1日に150件の契約・引き渡しを行った。あまりの住み替え希望の多さに2次募集・3次募集と段階をわけ、主要2店舗で引き続き賃貸契約対応を行っていくことが決定した。



は、このタイトなスケジュールの中、賃借人と賃貸人の両方へ意思確認を取らなければならない。当然どちらも被災者であるケースがほとんどのため、特殊な状況に陥った場合の管理委託契約の見直しも必要と感じた。限られた時間内で連絡が取れない場合があり、その間に親族での使用や、自ら被災のために自己使用になり二重賃貸が発生するからである。

今回抽選・選考に優先順位となつたのは①当社管理物件の入居者で入居物件の被害が甚大な方②当社管理物件の入居者で①以外の方③①②以外(他社物件の入居者・自宅被災の方)④770件強の申込みに対し150件の契約があつたが同時にキャンセルが220件に上つた。当選通知の26日は被災から10日を経過しており当然、ライフラインの回復や建物の被災状況の程度が明確になつてくる時期になり、①②③の希望者でそれぞれ心理状況も変化が起きる。④についても別班が尽力しているため緊急性は次第に低下してきた。3日間の営業日には最長4時間を超える待ち時間もあつたため抽選による公平性を重視したが、今後の課題にもなつた。

主な業務内容

- 緊急入居準備班↓弊社管理物件は空室の場合、現地ダイヤルキーを設置しているため現状確認の際にシンダー交換を行った。
- 住み替え相談↓住み替え希望者へ対し問い合わせ先を設置し、主要2店舗の営業日まで電話での問い合わせ対応を行った。
- 法人契約担当班↓住み替え希望の法人に対し、法人または社宅代行会社との賃貸契約対応を行った。
- 申込み入力班↓選考・抽選後の入居申込者を当社データベースへの登録し、賃貸借契約書の作



- 成から契約業務を行った。
- 保証会社担当班↓弊社提携保証会社と緊急時における対応協議、緊急の住み替えによる応急対応・保証料率での対応を行った。
- 4月22〜24日の3日間で窓口対応、25日に抽選選考、26日に当選者・落選者へ結果連絡と意思確認を行い、27日〜29日の3日間で150件契約の、オーナー様連絡・保証会社審査・データ登録・契約書類作成・入金確認を終え、4月30日・5月1日の2日間を4パートの時間に分け、合計8回の契約会を対策本部4階会議場で実施した。通常申し込みから契約まで1週間〜2週間程度の時間を要するため3日間での引き渡しは異例のスピードであった。

住の大切さを実感した、激動の2週間



友野 直寛

基本業務は賃貸店舗の統括として若手営業の教育。震災直後は緊急契約部隊の責任者として開店出来る全店舗の運営と仲介業務の管理を行った。

営業店を再開した3日間、着の身着のままのスタッフと店の外にはこれまで経験したことのない長蛇の列。開店から閉店まで3日間お客様はとぎれることなく続きました。天災は自己救済が基本です。しかし、住の部分ですがるべきところはやはり不動産会社はなく、懇願も怒りも不安もすべてが私たちにぶつけられます。繁忙期が終わりを迎え、最も我々不動産会社が消耗している時に起きた震災。当然私たちが消耗しきっていました。しかし今までの営業経験を駆使して対応に当たるスタッフはとて頼もしく、物件のこと以外に被災の状況、家族のことなどいろいろな話をしながら、自分たちも被災者であるにも拘わらず一人ひと

りの声に耳を傾けました。5月1日の契約会では温かいお言葉をいただき、被災から2週間初めて前向きになれたのを覚えています。その後行政からみなし仮設等の対策が出され、この対応にはその後の処理も発生しましたが、民間企業としてできる最速の地域貢献であったと思います。震災を受けた今、通常業務においてもハザードマップの配布など改善が多く見受けられました。震災の爪痕は1年以上たつた今も賃貸市場に影響を与えています。今後の課題は山積みですが、分析や情報共有を行うことで、被災地の不動産会社としてリーディングカンパニーを目指して参ります。

売買対応班

売却受託物件の被害確認や進行中案件の進捗確認を行った。また、管理物件入居者のための支援として、市場中古物件の買い取りを迅速に行い、賃貸物件として提供した。その他、地震被害後の建物査定や住み替え相談等の業務を行った。

班の体制と目的

売買対応班は、熊本日日新聞等による空き家提供を呼びかける広告掲載の開始と共に、4月25日に売買事業部スタッフの中から3名体制で発足した。売却受託物件の被害確認調査や進行中案件の進捗確認(契約の延期や引渡条件の変更または契約解除等)を行い、その後当社管理物件の入居者のうち、建物被害の状況により引越を余

儀なくされた入居者を支援するため、賃貸物件の確保を目的として活動した。

熊本市内のほとんどの物件が被災し、すぐに賃貸可能な物件は見つけにくい状況だった。特にファミリータイプの物件(3LDK以上)が著しく不足していたが、1件でも多くの物件を確保し、1日も早く被災者へ提供すべく、市場に流通している中古物件(分譲マンション・一戸建)を当社にて即時買い取りを行った。

また、日数の経過とライフラインの復旧と共に自宅の売却相談や不動産査定の依頼件数も増加し、現地調査や所有者との面談・相談業務等を行った。

主な業務内容

売主様から売却物件として受託している住居物件の全てを現地確認し、地震被害を細かく売主様へ報告した。建物内装の被害はもろろんのこと、屋根瓦の落下やブロック塀の倒壊による隣接地との協議や折衝、その他分譲マンションであれば管理会社(管理組合)等へのヒアリング調査等、その業務は多岐にわたった。

被災者支援として行った、市場流通物件の買い取り業務については、当時、市場に売り出されている中古物件の資料を

一斉に取り寄せ、賃貸物件としての大まかな賃料設定やランニングコスト、売却時の想定価格等を含めた事業計画を立て、買い取り可能な物件の選定を行った。即時、物件を現地内覧して、すぐに賃貸可能な物件であるかや、再販時の市場性等を総合的に判断して、速やかに買い取りを行った。その他、様々な部署の英知を集結し、社内一大プロジェクトとして、被災を受け全入居者が立ち退いた一棟の賃貸マンション(3LDK全24戸)をスピーディーに買い取り、その後全面改修を施し、生まれ変わった建物を入居者支援や、みなし仮設住宅として活用し、大きな貢献を果たすことができた。



株式会社 コスギ不動産 売買事業部 TEL.096-375-5588

反省点と今後の課題

大きな反省点は、売却受託物件の被害確認や売主様への報告やフォローが遅くなった点である。社内臨時体制の中、賃貸管理物件の被害確認や入居者の安全を最優先として人員が配置されたため、売却物件への対応が遅れた。特に県外などの遠方の売主様は物件状況について非常に心配されており、対応の遅れに対してお叱りを受けた。当時の臨時体制は、想定外の災害の中、管理会社としての責任を果たすために常に最善を尽くした結果であるが、今後の課題としては、不測の災



旧本社前に急遽広告掲出

害が発生した場合の優先事項や対応手順、臨時体制等を事前に設定しておくことで、より細部まで対応することができるものと考ええる。

売買対応班が発足して約2ヶ月程の期間に、中古分譲マンションを9室、中古戸建を3棟、合計12物件の買い取りを行ったが、中古戸建の買い取り実績が乏しかった点も反省材料として挙げられる。買い取りを検討する中で、候補となる物件は多数存在したが、築年数の超過(旧耐震基準の物件)や分譲マンションに比べて地震被害が多いことなどを理由に見送ることが多かった。賃貸営業店との情報共有が不足しており、お客様が必要としている物件を確保・提供することができなかった。全体的にファミリータイプの物件が不足していた中、ペット飼育希望の世帯や家族4人以上の世帯需要が相当数あったため、分譲マンションでは対応出来ず、多少築年数の超過した物件等でも入居希望者が溢れていた。

通常時にも言えることであるが、どんな時でもお客様が何を求めているのか?を常に考え、情報の共有・連携が必要であると考える。

総合不動産会社としてのコスギの強み



郷 健二郎

基本業務は投資家向けの収益物件販売。震災直後は手の足りない管理部に売買スタッフを応援させ、最少人数で売買業務の運営を行った。

経験したことのない震災を経験し、自身の生活も不自由な状況の中、全社員が団結し、管理物件の現地確認から被災受付対応に至るまで、一心不乱に自分のやるべき業務を行ったことがとても印象的です。「住」に関わる仕事

が重要で、皆様に頼りにされている分野であるということを感じました。後に売買対応の一員として賃貸物件の確保を目的とした、買い取り業務を担いましたが、購入可否について、会社の意思決定のスピードには非常に驚きました。購入検討物件の選定から内覧、事業計画、購入稟議の

熊本全体が、不安と混乱に包まれる中、非常時にこそ不動産管理会社としての使命と、経営陣の強いリーダーシップの下、団結する

コスギ軍団の底力を感じました。社員全員がそれぞれの役割を全うし、入居者様やオーナー様のフォロー、または売買の対応など、不動産に関する全ての対応ができるのは、まさに、総合不動産会社としてのコスギの強みだと思えます。

決済までわずか1日で完了し、一度に数物件を購入したこともあり

ました。

熊本全体が、不安と

混乱に包まれる中、非

常時にこそ不動産管理

会社としての使命と、

経営陣の強いリーダ

シップの下、団結する

コスギ軍団の底力を感じ

ました。社員全員が

それぞれの役割を全う

し、入居者様やオー

ナー様のフォロー、ま

たは売買の対応など、

不動産に関する全ての

対応ができるのは、ま

さに、総合不動産会社

としてのコスギの強み

だと思えます。

テナント 対応班

主な業務は、被災した事業者の復旧・移転対応。その他、事業用管理物件の被害目視及び聞き取り確認、進行中案件の契約判断の確認、震災関連の開業依頼対応。事業者からの相談受付と状況報告。物件の募集依頼などを行った。



人が消えた熊本市繁華街

班の体制と目的

- テナント対応班の体制は当初、責任者と営業社員2名、パート社員1名の計3名から始まり、震災後3日目には、震災対策本部とは別の当社熊本支店で業務を行った。当班の担当するエリアは熊本県全域。
- 業務の目的としては、被害の状況把握と写真撮影
- 建物所有者兼貸主への状況報告
- 既存契約者の経済活動の再開支援
- 物件の補修依頼受付
- 震災関連の新規開業依頼の対応と物件紹介、案内業務
- 行政からの依頼対応
- 事業用賃貸物件の確保を目的とした、空地、空き物件の調査と他業者物件の空室状況の把握
- 事業用賃貸借契約に伴う重要事項説明及び契約締結、物件の引渡し対応

主な業務内容

まず、事業用管理物件の被害状況の目視確認と、既存賃借人への聞き取り確認を行った。被害がない物件は皆無であった。次に、進行中の案件の物件確認と状況報告、契約の意思確認を行った。

既存賃借人の営業再開の支援と、移転開業の依頼対応を行った。

その後、引っこりなしに鳴る電話対応。内容は、物件の不具合の連絡と対応依頼。また、全国からの空室物件の問い合わせに対応した。それに伴い、物件の現地案内と申込受付、貸主交渉、承諾、物件調査、重要事項説明、賃貸借契約締結、物件引渡しと、必

ずと言って良いほど発生する設備や内装の不具合報告とその対応を行なった。

募集可能物件も震災後1カ月で330件から200件に4割の物件が一気に減り、特に1階の物件は需要が高く、貸出できる1階の物件はなくなっていたため、次の手段として物件の所有者へ直接の貸出依頼や新聞広告での募集を行なった。

既存賃借人からの、震災被害による賃料の免除や営業補償など交渉依頼が入り始め、その対応を行なった。月額賃料の一部の免除については、大半のオーナー様は承諾した。また、賃借人が営業を再開できない場合の退去の対応も行った。その際は、物件の被害状況に応じて自然災害の契約の消滅として解約予告期間を免除した。



テナントビルの壁が崩落した状態

反省点と今後の課題

反省点としては、物件が被災しているにも関わらず、明日からでもと早急な引渡しを求められる状況において、被災状況の確認が不足したことである。そのため、トラブルは常に発生した。もちろん被災物件である旨の書面で契約時に説明をしたものの、外壁からの雨漏りなどは補修工事に長時間を要し、賃借人へ負担をかけた。大きな負担と言えば、オーナー様も同様で、事業用物件は地震保険の目的外となっており、加入しているオーナー様はほぼなく、緊急工



テナントビルの壁や窓ガラスが崩落して歩道に散乱した

事などは自己資金で負担し、工事代金も莫大だった。当然資金力のないオーナー様は対応が出来なかった。

人員に関しても、急遽パート採用を行ったが、2日目で体調不良となりそのまま退職、再募集を行った。

地震の発生直後の震災確認の物件巡回リストに関して、事業用物件がリストから漏れており、再度、当班で巡回を行う事案が発生した。被災したのは事業用物件も同じで、事業者との相談受付では、生活のための経済活動の場として、住宅より優先して探す重要な問題であったことを今回の震災対応で再認識した。

震災対応での覚悟と今後できること



長澤 光洋

基本業務は熊本全域のテナント仲介と繁華街活性業務。震災直後はテナント被害確認といち早く仲介業務の再開で多くの中小企業の最短事業復旧を行った。

私は関西へ出張中であり2度の震度7は経験することなく熊本に戻ることもなかった。熊本の状況を伝えるニュースや、スタッフの「覚悟して帰ってきてください」との言葉から、信じられないことが起こったことが分かった。

それから熊本に戻り現実を見たとき、今自分がやるべきことは、経済的復興の支援であるとの使命感をもった。その後も余震が重なり熊本から撤退を決める事業所も出て、事業所が一つでも減ると居住者も減る。それが復興の妨げになること、思いから何とか物件をかき集めて、物件の提供を行った。

事業用物件に関しては、この不動産業者も対応できる人員が少なく、ほかの業界に比べて人的支援も少ないように感じた。今後どこかの地域で同じような地震があった際は、事業用仲介の専門スタッフの派遣ができるシステムを構築することが、震災対応を経験した私たちにできることだと考えている。

最後にチームスタッフ全員が事業用仲介を15年以上経験した専門チームであったことで、大きなトラブルもなく乗り越えることができた。スタッフには感謝しもしきれない。

後方支援班

地震発生直後から、社員の安否確認・被災状況、出勤状況の確認を行うとともに、震災初期対応・復旧活動を行うため、社員の健康管理と職場の環境整備を最大の目的として、後方支援活動を行った。

主な業務内容

- 後方支援班が、震災発生から行った主な業務は次のとおりであった。
- 社員の安否確認と被災状況の把握
- 社員の避難の有無と避難先の把握
- 社員の勤務状況の把握と調整・健康管理
- サーパー室の復旧とデータの確認
- システムの復旧
- 社員の活動に必要な各種支援活動



- 支援物資の受け入れ、管理とその活用

反省点と今後の課題

後方支援班では、地震発生後、社員の安否確認に始まり、全社員での管理物件の被害確認を早急に行い、震災対策本部の立ち上げを支援した。当初は、震災の混乱から災害時の勤務シフトを作成することができず、2週間後やっと全社員による交替制勤務に切り替え、勤務時間、仕事量を考慮し、週に1度は休みをとれる体制を組み立てた。

また、水道・ガス等のインフラが停止しており、それに対応すべく、食料、飲用水、生活用水の調達を始めた。しかし、地震直後は震災対策本部周辺での食料調達が困難で、全社員分の食料を調達することは難しかった。あわせて、断水の期間も長く被害の少ない地域まで生活用水の調達に行くこととなった。特に困ったのが、トイレの水であり、衛生面に配慮し、消毒液、ペーパータオルを設置し感染症予防に努めた。

発生から1週間が経過した頃から、県内外からたくさんの方の支援物資が届くようになり、社員の食料はもとより、災害現場に必要な器材等、大いに助けられ、管理物件入居者にも飲用水を配布することができた。

最大の反省点は、大規模災害発生時の対応マニュアルがなかったことである。

震災直後から開始した社員の安否確認については、平常時の社員連絡網の構築はなされていたものの、大地震直後には機能せず、安否確認に時間を要する結果となった。

まず、社員の安否確認を行う手段として、震災発生時は、電話が極端に繋がりにくい状態が続ぎ、機能しなかったことである。

比較的、機能した方法として、メールによる通信、その後LINEによる連絡網を活用した。

ただ、社員におけるLINEの使用割合は、高くなく有効な手段ではあったが、全社員を網羅するには至らず、今後の大きな課題となった。

班の体制と目的

後方支援班の体制は、総務課員を中心に経理課員、システム課員、契約社員、パート社員等で構成した。

班の目的は、社員の安否確認と被災状況の把握、震災対応に当たる社員の活動を支援するための活動とした。

災害時の、初期対応に必要な、セーフティコーン、ブルーシートの備蓄がなく、支援物資頼みとなった。

停電時の備えがなく、停電が回復するまでの間、通信手段、システムの利用に支障をきたした。

災害時、情報発信の有効な手段として、自社ホームページの利用があったが、効果的な運用ができなかった。

災害時のメディア対応窓口を確立しておらず、営業店舗に詰めかけた多くの被災者への取材等でトラブルに発展することがあった。



そのほか多くの反省点があった。今後の課題としては

- 大規模災害時における社員安否確認システムの確立
 - 大規模災害時における社員の出社基準の策定
 - 大規模災害時における社員の労務管理の策定
 - 震災対策本部機能の確立のために、必要な各種機器(発電設備等)、非常用食料の備蓄、被害現場における必要な資材の備蓄
 - 的確かつ迅速な震災対応を進めるため、災害情報を有効かつ正確に統轄する体制の構築
 - 管理データのバックアップ体制
 - 災害時のインターネット・SNS等を利用した部内外への情報発信マニュアル策定とシステムの構築
 - 大規模災害時における対応方針の策定とメディア対応窓口の確立
 - 大規模災害時における車両の運用管理と燃料の確保
- 等々、管理会社として、今後取り組む多くの課題があることを痛感した。

チームワークで乗り越えた震災対応



林田 昌治

基本業務は会社全般の総務経理と人事採用。震災直後は社員の労働管理を中心に、社員をサポートする家族の配慮迄を行った。

「管理会社の使命である社員皆、その想いで、自分自身そして家族が被災しているにもかかわらず、会社に駆けつけてくれました。そして会社の惨状を目の当たりにしました。駆けつけた多くの社員が、呆然とする中、「さあ、始めるぞ」との誰かの声に、余震が続く中、本社機能を取り戻すため黙々と作業を始めました。私たちの震災対応が始まりました。本震が発生した4月16日、1日の地震発生回数は1,223回を数えました。まさに、いつまた、大地震に襲われるのではとの恐怖の中で、私たちの震災対応が始まったのです。社員の中には、避難所から車中泊をしながら出勤する者も多く、また、断水が続いたことから多くの社員が入浴できず、特に女性社員は化粧もでき

今回の震災対応の中で多くの学びもありました。想定を超える非常事態において、最も大切なことは、「社員同志が相手を思いやる気持ちを持ち続け、チームワークを崩さないこと」これがあれば、大規模災害も乗り越えられる強く感じました。自らが被災者であるにもかかわらず、震災対応に真摯に立ち向かった社員を心から誇りに思います。

補修を完了させる責任と使命

復興再生部

本震後23日間の初動対応における建物被害情報や相談問い合わせの受付分の情報引継ぎ、そして、新たな受付分とあわせて被害の調査活動を行い、建物被害復旧及び入居者からのお困りごとの解決を行った。

班の体制と目的

復興再生部は、本震後から23日の初動対応期間後に、責任者とその補佐役を含む4名の統括班と6つの行動班を組んだ。行動班は、各地域を四つのエリアに分け、A〜Dのチームとした。また、フアンド物件はFチーム、外壁の破損や駐車場の液状化などの大規模案件にはBMチームを組んで対処した。統括班と行動班6チームは総勢61名の組織

反省点と今後の課題

①復興再生部組成前の初動対応時の被害内容と対応記録を引き継いだものの、処理済みなのか、未処理なのか不明な情報であり、そもそもカテゴリーごとの仕分けが困難なデータだった。そのため事前にキーワードを定めておいて、初動対応する経験のない社員でもその定めたキーワードごとに登録(入力)できるフォーマットを準備しておく必要がある。
②入居者からの様々な相談やお困りごとを受付けた際に、どのように判断すべきかわからず、後に誤解を招きかねない返答を行ったケースがあった。様々な判断の経験がない社員でもある程度返答できるようなQ&Aを用意しておけば、電話を受けた時点で完了させられるケースはあった。
③平時から一部の業者に偏りのある発注を行っていたため、今回のような有事の際の業者の受注範囲もすぐに限界となる。西部ガスリビング様を含む建築・設備・左官・土木・給排水業者との協力関係を構築しておく。

とした。行動班リーダーには、震災前の営業店で店長をしていた管理職を抜擢した。それは、日頃の業務の中で培われた知見の蓄積として、所在地や物件の設備及び敷地情報に加え各オーナー様とのコミュニケーションが取れていたためだった。

復興再生部の目的は、第一に地震による建物被害を入居者からヒアリングすることと現地調査。第二に補修工事を行う業者が極端に不足する中で一日も早く補修手配を行い補修工事を完了させること。第三に家賃の支払いやお困りごとに関して、一元的に受付する窓口としての役割も担った。



今回の復旧対応で一番苦慮したのが、協力業者の不足だった。

④発注先の請負業者の進捗状況把握が難しかった。請負業者からの中間報告をどのように受けるか、協力業者も、個人もあれば少人数のところもある。できるだけ手間をとらせない運用を検討する必要がある。そして書式や手段をマニュアル化し、スムーズに報告できる運用を構築することが必要であった。

⑤入居者への全体告知は掲示板に貼るなどの運用しかなく、時間と労力がかかり過ぎた。SNSで発信できるソフトや運用全般の構築が必要。

⑥実務を行う社員の経験が不足した。管理会社として、相談や要望及び修繕手配の経験を積む社員を育成しておく。社員のキャリアアッププランを定めておく。

⑦災害用の直通電話回線を用意しておく。臨時体制をとる中で、通常の回線だけでは、効率が悪くなる。

主な業務内容

復興再生部組成前の被害情報と対応記録を、各チームが共有ファイルで管理して、新規の受付も同じファイルに入力して進捗管理を行った。

更に管理物件の被害把握漏れを防ぐ目的で、全世帯への被害調査アンケートを実施して、1部屋ごとの被害の詳細を集約して1棟毎に全体像を把握した。

建物被害の補修は、生活に支障がある部位を優先して、それ以外は原則として補修の対象とせず、その入居者が将来退去される場合の記録として当社で保管する運用とした。



熊本市圏内の数が大幅に不足する中、県外の提携先を探し求めた。そして有力な支援企業として西部ガスリビング株式会社様との提携が可能になり、急速に完了率が向上した。

建物被害受付と同時に入居者からの様々な相談やお困りごとを受付けると、東日本震災の事例や弁護士監修のQ&Aを参考にオーナー様や入居者への返答や協議に活用した。

その後、建築・設備業者との補修に関する事前協議を行い、オーナー様に被害報告。オーナー様と補修の範囲及び仕様についての方針協議後に見積もり提案から業者発注の承諾を頂き発注する運用を繰り返し行った。

みんなのひたむきな努力に感謝



太田 浩一

基本業務は管理部全部署の運営と安全管理。震災直後は重要物件を中心に入居者対応と震災復興に向けた県内外の協力業者選定等を行った。

復興再生部が震災の復旧業務全般を引き継いだ当時は、震災直後の初動対応時の状況よりも幾分か入居者も我々も落ち着きを取り戻した状態でした。しかし、復興再生部の体制は、管理業務経験者数名、営業店舗の担当者数名、総務・経理担当者数名の新入社員達でした。

決まったものではなく、毎日が試行錯誤の連続でした。その状態が8ヶ月間くらい続きました。完了率は毎日とりまじめに行いながら、その過程で、部内の編成についても縮小されていきました。人数が減るといっては、同じ苦労を共にした同士がいなくなるということでもあり、変な話、寂しさも湧いてくるものだと思います。途中で異動になった社員、最後まで共にした社員の全員に感謝の気持ちを送りたいと思うし、貴重な経験をしたみんなの今後の活躍に期待したいと思います。

判断事例1
課題と
教訓

- 1) 本件建物は、立入禁止の必要ある案件として把握するまでに本震から2日を要した。本震(4月16日)において致命的な損害を蒙った。しかし、前震後に行った全社的な物件調査は、本震後の被害拡大により電話や情報が多く寄せられたことにより社内が混乱して行えなかったため本件建物の状況把握が遅れた。
- 2) 入居者や近隣住民への説明内容を決定するには、多方面と調整することが発生し、早い段階でまとめて詳細説明することが理想だが、実際は入居者からの個別要望に対する調整や解体業者との日程調整や弁護士との協議などが発生、そして最終確認のためオーナー様に全体的内容のご説明後承諾をいただくまでに相当な時間がかかる。
また、本震後は、同時に複数の案件にあたるなど大変混乱した状態となる。当該案件が優先事項であったとしても、スムーズに対応できる状態とはならず、また各種判断においても、専門的な知識や外部要因の状況をよく踏まえた上で慎重に判断しなければならないことを認識しておく必要がある。
- 3) 倒壊リスクの高い案件における入居者の家財の搬出を如何に行なうか。また、近隣住民への説明、避難をどのようにお願いしていくか。多くの課題と教訓を残した。



判断事例1
CASE
1

二次被害防止を優先したケース

本件建物は築1年鉄筋コンクリート造り10階建て1階部分ピロティー駐車場、2階～10階部分は住居となっている。本件は、1階駐車場のピロティー部分の柱2本に圧壊による被害が生じたものである。前震発生直後は柱タイルに亀裂が生じたものが、本震発生後圧壊による柱被害が確認された。また、廊下側の雑壁に亀裂、居室ベランダ側のサッシ窓に変形が認められた。

判断事例1
コスギの
対応

- 1) 目視による被害状況確認から、建物の倒壊リスクは小さいものの、大規模修繕が必要と判断され、入居継続しての大規模修繕は困難と判断された。また、廊下側雑壁の崩落、ベランダ側のサッシ窓の変形等々から入居者の安全確保の観点からも立入規制の実施、賃貸借契約の合意解約、退去が必要と判断された。

想定を超える事象を前に、現場では、これまで一度も経験したことがない判断が求められました。その中から、今後の判断材料となる事例をまとめました。

判断事例1 立入規制・避難指示・契約解除(契約終了)の判断

地震発生後、管理会社としては、初動対応として管理物件の被害調査を行う。その過程の中で、被害の規模、被害箇所等から、物件の倒壊リスク等の二次被害リスクを判断し、入居者に避難指示を含めた判断を迫られることが生じる。

物件への立入禁止措置、避難のお願い等の判断は、震災直後、最初に管理会社に求められる。そもそもとも困難を強いられる判断となる。

「立入規制の判断基準」

次の事項に留意し判断を行った。

- 入居者の安全確保の観点を最優先させる。
- 壁材や構造部の落下による二次被害リスクに注意する。
- 目視による主要構造体(柱、梁、基礎等)の傾きに注意する。

判断事例1
CASE
1

建物解体を行ったケース

本件建物は、築26年の鉄筋コンクリート造り4階建て(1階店舗・2階から4階住居)となっている。敷地の液状化と強い振動により建物が真っ二つに割れ、屋外のらせん階段が建物本体から完全にはずれた状態で倒壊した。その倒壊したらせん階段は公道を横切り隣家の敷地まで及んでいた。

判断事例1
コスギの
対応

- 1) オーナー様と現地で本件建物の被害確認した後、今後の対応を協議した。
- 2) 安全確保のための緊急対応として、物件への立入り規制(敷地出入口と建物出入口にセーフティコーンを設置)を実施した。
※本件建物の入居者は、本震後の被害の状態を目撃した警察官の指示で全世帯避難して無事だった。
- 3) 本件建物の入居者と近隣住民へそれぞれ今後の対応方針を説明した。
今後の方針の説明内容。
 - 本件建物の修復は不可能であると判断した。よって、解体業者の段取りができれば速やかに解体する予定であること。
 - 本件建物内の入室は、余震の影響で更に倒壊のリスクが高まっているため、安全上の理由から立入禁止とすること。
 - 本件建物に入室しての家財搬出は了承できない。但し、解体するとき解体業者にて最低限度の家財は搬出することは可能である。また、それ以外の家財搬出は、自己責任で対応していただくこと。
 - 本件建物の賃貸借契約は、建物の倒壊リスクが高い状態につき、当然に終了したと判断する。よって、他の借家に住み替えを希望される場合は、弊社で優先的に斡旋を行うことを約束する。また、敷金や避難後の日割り家賃は全額返還すること。

判断事例1
CASE
3

立入規制の判断が遅れたケース

本件建物は、築25年鉄骨造り6階建て1階部分ピロティ駐
車場、2階～6階部分が住居となっている。本件は、1階ピロ
ティ部分駐車場の柱12本中10本の基礎部分に大きな被害が
あり、屋上の高架水槽の倒壊、一部外壁にも被害が認められた。

判断事例1
コスギの
対応

- 1) 本物件は、震災直後の被害調査の段階で外壁等の損傷が小さかったこと
から被害軽微と判断し、1階部分の柱基礎の被害を見落としたものである。
- 2) 震災発生から10日余りが経過した時点において、当該物件施工会社であ
る某大手建設会社から当社宛に「当該物件の被害は、柱基礎部分に及んで
おり、入居者安全確保の対応が必要」とのファックスによる連絡通知を受
けた。
- 3) 当社が、施工会社に連絡を取ったところ、「上記通知内容のとおり、本物件
は余震等により二次被害発生のリスクがある」旨の回答を得た。
- 4) 上記連絡により、当社1級建築士を現場に派遣し、再度被害調査を実施した。
その結果、余震の規模次第では二次被害の発生リスクが高いと判断された。
- 5) 初期調査報告において、オーナー様には、「緊急対応の必要なし」との報告
をすでに行っている中で、上記経緯の報告となったが、震災被害状況報告
に誤りがあれば、直ちに訂正し協議を行うことが、管理会社の使命と、オー
ナー様に連絡をとり、今後の対応に理解を求めた。
- 6) 震災発生から、すでに2週間近くが経過する中での対応を取ることとなっ
たが、依然として余震も続いており、耐震補強、安全確保が確認されるま
では、入居者に「本物件からの避難」をお願いすることとした。
- 7) 判断に至った時間帯が、すでに夜間であったものの、全居室を訪問し、事
情の説明と本物件からの避難をお願いした。入居者の怒りがすさまじかつ
たことは言うまでもない。
- 8) この後、退去を申し出られた入居者には、オーナー様と協議のうえ、敷金等
の返還等を行い、管理会社としてできる限りの丁寧な対応を行った。
- 9) 耐震補強、修繕については、施工会社においても優先的に実施して頂き、
一時的に避難して頂いた入居者にもお戻り頂くことができた。

判断事例1
課題と
教訓

- 1) 初期の被害調査で、被害軽微と誤った判断をし、柱基礎部分の被害を見落
とすというミスを犯し、結果として入居者に誤ったメッセージを発する
こととなり、二次被害発生リスクを放置する結果となった。(初期被害調
査マニュアルの必要性を痛感)
- 2) 発生から2週間近くが経過してから、入居者対応を行ったことから、入居
者の怒りと当社への不信を招く結果となった。
- 3) オーナー様に対しても同様に当社への信頼を損ねることとなったが、その
後の復旧工事対応、入居者へのフォロー等に管理会社として全力を挙げた。
- 4) 地震保険の認定が一部損壊との結果を不服とした当社が再審査をオーナー
様にご依頼頂き、当社立ち会いのもと再審査において半壊の認定を頂くこ
とができ、管理会社としてのオーナー様への役目を果たすことができた。
- 5) 毅然と当社に「対応の変更」を求めた大手施工会社に感謝である。その後
の耐震補強工事についても優先して対応して頂くことができた。

- 2) 前震発生時から、遠方居住のオーナー様と随時連絡をとり、震災被害状況
を共有することに努めた。
- 3) 入居者の安全確保を最優先するとのオーナー様の指示に基づき本震発生
当日に、立入禁止、入居者の全員退去の方針を決定。全入居者に連絡を取り、
入居者全員の無事を確認すると共に、今後の方針を説明し、理解を求めた。
- 4) 耐震工事専門会社(阪神大震災、東北大震災を対応した経験を有する)に
現場調査を依頼した。
- 5) その結果、建物倒壊等のリスクはないとの回答を得ることができた。本物
件の修繕は、耐震補強の専門的な工法が必要と考え、調査を実施した専門
会社に依頼することを決定した。
- 6) 入居者退去に当たりオーナー様と協議のうえ、最大限の返金を行い無事
全入居者の退去を完了した。
- 7) 建物倒壊リスクのないこと、今後の対応方針を近隣住民へ説明。

判断事例1
課題と
教訓

- 1) 本件は、建物の継続使用も可能と判断されたが、二次被害の防止を最優先
とし、また、大規模修繕も必要となることから立入規制措置をとり、全入
居者に契約の解除をお願いすることとした。
- 2) 地震被害現場の知見が地場建設会社、設計事務所に少なく、現場の被害状
況の深刻度の判断に大変苦慮した。
- 3) 本件は、建物の安全性・倒壊のリスクを判断することが困難な事例であっ
た。このような場合、高度な知識と地震被害現場に対する経験をもつ専門
家に早期に意見を求める必要性を痛感した。
- 5) 築浅であり、入居から震災までの期間が短い入居者が多く、「新築なのに」
という怒りもあり、退去交渉が難航する場面が見られた。
- 6) 避難先の確保を、入居者自身に委ねるほかになく、この点についても入居者
対応が困難であった。
- 7) 主要構造体である柱の被害が大きかったことから、入居者の不安心理が
増大した。
- 8) 震災発生から2ヶ月後には、全入居者の荷物の搬出を終え、直ちに修復工
事に入り、震災被害から8ヶ月後には再募集を経て満室となった。
- 9) 本件は、築浅物件における被災案件であったが、オーナー様の当社対応への
全面的信頼と協力を頂くことができた。オーナー様のご理解がなければ、
本件の迅速な震災対応はなしえなかった。その後の復旧に当社ははじめ関
係者が全力を挙げて取り組んだことは言うまでもない。



3) 余震の発生回数、規模が落ち着きを見せたタイミングにおいて、解体業者に依頼し引越荷物を、建物の外まで搬出した。



CASE 1 解体工事状況

判断事例2
CASE
2

被害を受けた柱を応急的に補強し安全性を高めたケース

- 1) 本件建物は、築1年鉄筋コンクリート造り10階建て、1階部分ピロティー駐車場、2階～10階部分が住居となっている。
- 2) 本物件は2度の大地震により、1階ピロティ駐車場の柱2本が圧壊しており、柱内部の鉄筋(主筋)が一部むき出しとなり、かつ変形が認められた。また、地震の際の圧力でベランダ側の全居室のガラスサッシ窓に変形が生じ廊下側の雑壁にも崩落が認められた。
- 3) 上記状況から、二次被害防止の観点、大規模修繕の必要があり、全入居者に契約の解除と退去を求めたものである。

判断事例2
コスキの
対応

- 1) 本物件は、大規模修繕が必要とされ、入居継続の状態では、修繕工事を行うことは困難と認められた。また、入居者の安全確保からも、全入居者に契約解除、退去を求めたものである。
- 2) 本物件は、主要構造体である柱部に深刻な被害が生じており、立入のためには、被害が大きい柱2本を応急的に補強する必要性が認められた。
- 3) 耐震補強専門会社のアドバイスを受けて柱2本をジャッキアップし、安全を確保し、入居者に立入を認め、荷物の搬出を行った。



CASE 2 柱の耐震補強状況



CASE3 柱基礎の被害状況

判断事例2 引越(退去)に伴う物件立入の可否判断と安全確保

二次被害防止措置として、契約の解除、退去を求めた物件について、荷物の搬出等のため、物件への立入を一時的に解除する必要が生じる。当社は以下の事項を検討のうえ実施し、入居者の荷物搬出をサポートした。

- 主要構造体(柱・梁・基礎等)の被害が深刻な場合、地震被害現場の知見を数多く有する耐震診断、耐震補強専門業者の専門家の現場調査と安全性に関する意見を求めた。
- 地震被害現場において多くの被害復旧経験のある専門会社の指導を受け、応急的な耐震補強を行った。
- 熊本地震の大きな特徴として、余震の発生回数がこれまでの大地震に比して大変多かった。
- 荷物の搬出時期を判断するに当たり、余震の発生状況を大きな判断材料とした。

判断事例2
CASE
1

解体業者に協力を求めたケース

本件建物は、築26年の鉄筋コンクリート造り4階建て(1階店舗・2階から4階住居)となっている。敷地の液状化と強い振動により建物が真っ二つに割れ、屋外のらせん階段が建物本体から完全にはずれた状態で倒壊した。その倒壊したらせん階段は公道を横切り隣家の敷地まで及んでいた。

判断事例2
コスキの
対応

- 1) 本件は、引越のため一時的にも立ち入ることはリスクが高いと判断された。
- 2) 本件は、震災直後に解体を決断する程の被害を受けており、解体時に荷物の搬出を検討。解体業者との協議を行った。

- 3) 問い合わせを受け、現地へ急行し、貼り紙の判定理由と隣接地のブロック塀の状態を確認した。その結果、隣接地のブロック塀倒壊の危険性を理由とする「危険」判定であった。
- 4) 隣接地のブロック塀の状態は、わずかに当該管理物件駐車場側に傾いているものの、すぐに倒壊の危険性はないと判断された。
- 5) 隣接地所有者に対し、ブロック塀倒壊リスクに対する応急措置を依頼するとともに、入居者に対しては「駐車にあつての注意」を促すとともに、建物への立入については支障ない旨を回答した。

判断事例3
CASE
2

「要注意」の判定を受けた物件を立入規制したケース

- 1) 本物件は、築1年鉄筋コンクリート造り10階建て1階部分ピロティ駐車場、2階～10階部分住居44世帯である。
- 2) 本物件は2度の大地震により、1階ピロティ駐車場の柱2本が圧壊しており、柱内部の鉄筋(主筋)が一部むき出しとなり、かつ変形が認められた。また、地震の際の圧力でベランダ側の全居室のガラスサッシ窓に変形が生じ廊下側の雑壁にも崩落が認められた。
- 3) 上記状況から、全入居者に契約の解除と退去を求めたものである。
- 4) 当該物件は、応急危険度判定において「要注意」(建物に立ち入る場合は十分注意)との判定であった。

判断事例3
コスギの
対応

- 1) 当該物件は、建物の安全性を懸念した入居者からの依頼により、応急危険度判定が行われた。
- 2) 当社は、震災直後から、当該物件の被害調査を繰り返し行い、倒壊のリスクは認められないものの、入居継続は、被害の状況、大規模修繕の必要性・二次被害防止の観点から早期に困難と判断し、立入禁止措置を行った。
- 3) 応急危険度判定が「要注意」となったことから、入居者に一定の安心感を与えることとなったが、当社が判断した立入禁止の措置は継続することとした。

判断事例3
CASE
3

外壁落下リスクから危険と判定されたが契約を継続したケース

- 本件建物は、鉄骨造7階建ての建物であり、外壁はALC板が使用されている。主要構造体は、鉄骨造りであることから、大きな被害は認められなかったが、外壁に、大きな損傷を受けており、外壁落下の危険性が認められた。
- なお、応急危険度判定において外壁落下のリスクから「危険」と判定されたものである。

判断事例2の
課題と
教訓

- 1) 二次被害防止のため、立入規制措置を実施した場合、入居者は、震災時着の身着のまま避難しており、立入規制の課題を強く感じた。
- 2) 応急危険度判定において「危険」の表示を受けた物件への立入を拒否される引越業者が多く、この点についても予期しなかったことであった。
- 3) 余震の発生が特に多かった熊本地震においては、物件への立入に特に慎重にならざるを得なかった。
- 4) 入居者の中には、管理会社に荷物の搬出を依頼する方、また、荷物の搬出を行わず、退去されるケースもあった。

判断事例3 **応急危険度判定結果への対応**

応急危険度判定は、地震直後から初期の間、余震による二次被害(建物倒壊の危険性、外壁や窓ガラスの落下、附属設備の転倒など)を防止・軽減する目的として行われる調査で、その建物が使用できるかどうか等を応急的に判断するもの。熊本地震は大規模被害が発生しており、全国の自治体から応援職員が派遣され、調査に当たった。

判定の結果は、「危険」(この建物に立ち入ることは危険です)、「要注意」(この建物に立ち入る場合は十分注意して下さい)、「調査済」(この建物は使用可能です)の3段階となっており、建物の見やすいところに貼られ注意喚起される。

管理会社である私たちの被害調査とはリンクしておらず、当社の判断と応急危険度判定の判断に相違が生じ、その対応に苦慮する場面が生じた。



判断事例3
CASE
1

隣接するブロック塀が原因で危険と判定されたケース

本件建物は、鉄筋コンクリート造りの居住用マンションであり、築浅物件である。隣接する建物に附属するブロック塀が、当該管理物件に倒れかかっており、そのことを理由に本物件に「危険」(この建物に立ち入ることは危険です)いわゆる赤紙が貼られた。

判断事例3
コスギの
対応

- 1) 本物件は、当社の調査では、建物には被害は認められず、居住を継続することに問題ないとの判断を行っていた。
- 2) 応急危険度判定において「危険」との判定を受けたことから、貼り紙を見た入居者から当社への問い合わせが殺到した。

2)賃貸借契約が終了しており、入居者からの預かり金である敷金、退去時清掃費等についても全額を入居者に返金した。

判断事例4
CASE
2

大規模修繕が必要であり、全入居者と契約を解除した一ケース

本件建物は、築1年鉄筋コンクリート造り10階建ての1階部分ピロティー駐車場2階～10階部分住居となっている。2度の大地震により、1階ピロティ部分の柱2本が圧壊の被害を受けており、大規模修繕の必要が認められた。入居継続の状態での修繕は、困難と判断し、入居者全員に対し賃貸借契約の解約を申し入れたものである。

判断事例4
コスギの
対応

- 1)本件建物は、修繕により住居の用に使用することが可能であり、賃貸借契約を継続することを検討するも、入居継続状態での修繕は困難と判断し、震災当日に遡り契約の解除を申し入れた。
- 2)受領している地震発生日からの賃料等全額を入居に返金した。
- 3)賃貸借契約が終了しており、入居者からの預かり金である敷金、退去時清掃費等についても全額を入居者に返金した。なお、本件は入居の期間が短いこともあり、オーナー様の申し出により入居時の礼金についても返金した。

判断事例4
CASE
3

応急危険度判定において「危険」と判定されたケース

本件建物は、築21年鉄骨造り7階建ての1階店舗、2階～7階部分が住居となっている。外壁（ALC板）に大きな被害を受け、その落下リスクから応急危険度判定において「危険」判定を受けたものである。

判断事例4
コスギの
対応

- 1)本件建物は、地震による被害はあるものの、引き続き入居可能と判断した。修繕により住居の用に使用することが可能であり、賃貸借契約を継続することとした。
- 2)外壁の損傷による二次被害リスク(外壁の落下)についても、足場とネットにより防止することとした。
- 3)本件は、使用可能であったが、外壁の損壊、内廊下の雑壁の損壊、加えて応急危険度判定において「危険」と判定されたこともあり地震被害発生日から1ヶ月間の賃料を免除することとした。
- 4)「危険」と判定されたことから、入居を継続することを不安視し、退去を申し出られた入居者に対しては被害の状況等もあり、退去までの賃料等を免除し、かつ、違約金についても免除した。
- 5)上記退去の期日には、期限を設定し対応し、退去を頂き、敷金等の預かり金についても全額を返金した。

判断事例3
コスギの
対応

- 1)震災直後の当社による被害調査の時点から、被害が認められ、特に外壁の損傷、落下の危険が大きいと判断された。
- 2)しかしながら当該物件の立入については、両棟の外壁について特に落下の危険性はあるものの、建物のエントランス部への落下リスクは認められず、また、主要構造体である柱・梁の鉄骨には被害が認められなかった。
- 3)外壁落下防止の応急措置を施し、入居立入を認めることとした。

判断事例3の
課題と
教訓

- 1)入居者、近隣住民の応急危険度判定に対する関心は大変高く、応急危険度判定制度の理解を十分にしたうえで、判定結果に対する対応を図る必要がある。
- 2)入居者は、震災直後の不安心理から、判定結果に対する過度な反応を示す。特に「危険」判定がなされた場合は、管理会社として、冷静かつ迅速な対応が求められる。
- 3)判定結果と自社の判断に違いがある場合は、二次被害防止・入居者の安全確保を優先して対応する必要がある。
- 4)入居者心理を和らげるため、被害の少ない物件には、応急危険度判定を、管理会社として積極的に活用することも念頭に入れるべきである。

判断事例4 様々な家賃減額請求への対応

2度にわたる震度7という未曾有の大地震に見舞われ、当社管理物件にも多くの被害が発生した。

家賃が物件利用の対価であることから、物件の利用が制限されれば、理論上、その程度に応じて、家賃が減額されることになることは理解していたものの、多数かつ様々な理由による家賃減額請求がなされ、その対応には、当社顧問弁護士の支援を受ける一方、オーナー様の理解を求めつつ、その対応にあたることとなった。

また、東北大震災における、賃料減額にかかる「Q&A」を参考とし対応したが、それぞれの案件で入居者心理にも違いがあり、また、オーナー様の事情もあり案件ごとに柔軟に対応を行うことを余儀なくされた。

判断事例4
CASE
1

建物解体を行った物件入居者のケース

本件建物は築26年の鉄筋コンクリート造り4階建ての1階店舗、2階～4階部分が住居となっている。敷地の液状化により地盤が傾斜し、建物本体が中央部から二つに引き裂かれた状態であった。被害の深刻さが目視で容易に確認でき、復旧は困難と判断され、震災直後に解体を決断した案件である。

判断事例4
コスギの
対応

- 1)本件建物は、地震により住居の用に使用することができなくなっており、賃貸借契約は履行不能により当然に終了と判断。受領している地震発生日からの賃料等全額を返金した。

判断事例5 漏水被害防止のための判断

2度にわたる震度7という未曾有の大地震に見舞われ、当社管理物件にも多くの被害が発生した。その被害調査・入居者対応等の初期対応に追われることとなる中で、表面に現れた事象対応が優先的に実施されることはやむを得ないことでもあった。社会インフラが破壊され、全域で、停電、断水となる。その際、管理会社として、注意を払わなければならないことは、漏水事故の発生である。

2度の大地震は、建物内の給排水管の損傷、電気温水器の倒壊、洗濯機の給排水管の損傷、トイレタンクの損傷、そして入居者の水道栓の開けっ放しなど、大規模な漏水につながる損傷や状態があることを念頭において被害対応にあたる必要がある。

判断事例5 コストの 対応

- 1) 地震後、広範囲で断水が発生。行政(水道局)の対応・復旧工事を待つ中、入居者から漏水被害の連絡が多く寄せられ、その対応に追われた。
- 2) 避難後の室内では、電気温水器の倒壊、トイレタンクの損傷、入居者の閉栓忘れ等々から、断水が解消するにつれ、多くの漏水が発生し、階下へ大きな被害を及ぼしていた。
- 3) 漏水が発生していると思われる部屋(入居者不在)については、水道バルブを閉栓し、玄関扉にその旨の貼り紙を行った。
- 4) 建物本体の給排水管に損傷があるもの、高架水槽等に損傷があるもの等については、建物本体への給水を止め、入居者のため共用部分の散水栓の開放を行った。また、設備業者への緊急工事を依頼した。

判断事例5の 課題と 教訓

- 1) ベストな対応は、漏水発生を事前に予測し、地震被害の大きかった建物については、断水となった時点において、建物への給水元を一旦止める措置であった。
- 2) 漏水事故が発生し、現場において漏水発生の原因と思われる部屋の止水を行ったが、多くの漏水事故が発生したことから、止水した物件名、部屋号数の記録が十分でなく、開栓作業に支障をきたした。
- 3) 今回は特に電気温水器の倒壊、そしてアイランドキッチンの倒壊を原因とする漏水が発生しており、大規模地震の際の大きな留意点と思われた。



判断事例4 CASE 4

同一建物内、居室移動をお願いしたケース

本件建物は、震災直前に竣工した鉄筋コンクリート造り9階建ての1階店舗、2階～9階部分が住居となっている。構造体である柱・梁には損傷が認められないものの、2階～5階の内廊下の雑壁、ドア等に損傷が認められた。上階部の住居については、入居継続は可能と判断された。一方、低層階部分の住居についても入居継続は可能であったが、修繕期間中の入居継続は困難と判断した。

判断事例4 コストの 対応

- 1) 本件建物は、竣工後間もない物件であり、3月から入居開始し、順次入居が進む中、4月14日・16日の震災被害を受けた。
- 2) 建物の主要構造体に被害はなく、雑壁部分、ドアの変形等が主な被害であり、かつ低層階部分である2階～4階に被害が集中した。
- 3) 本件は、全入居者と契約継続の方針で臨んだ。
- 4) 被害が集中した2階～4階部分の入居者には修繕が完了するまでの間、被害がなかった5階～10階部分空室への移動をお願いした。
- 5) 本件建物は、修繕は一部必要であるものの、賃貸借契約継続に問題なしと判断されたが、余震に対する恐怖から退去を申し出られる方が全入居者の半数に達した。
- 6) 賃貸契約済みで、未入居の方に対しては、被害状況を説明するとともに、入居されるかの判断をご自身に委ねた。
- 7) 契約解除を希望された入居者については、入居間もないこともあり、契約時にお預かりした、賃料・共益費・敷金・礼金一切をオーナー様のご協力のもと返金した。
- 8) 契約を継続された入居者に対しては、修繕の期間、建物内移動を頂いた方と、そうでない方と区分した家賃等の減免を行った。

判断事例4の 課題と 教訓

- 1) 賃料等の減額請求には、様々なケースが発生した。対応ケースで示した案件は、当社が重点的に取り組んだ重要案件の一部である。
- 2) 震災後は、多種多様な減額請求がなされ、中には建物の被害はないが、「余震が怖くて住むことができない。家賃を免除して欲しい」というもの、管理会社が「建物の安全性を保証しなければ家賃は払わない」さらには、単に「家賃を払いたくない。言えばなんとかなるのでは」というものもあった。
- 3) 「災害時のQ & A」等において、減額等についての記載があり、参考としたが、すべての案件が個々具体的な状況が異なり、オーナー様と協議を行いながら、迅速かつ丁寧に対応を心がけた。
- 4) 基本的な考え方として「使用収益が可能であるか」「家賃は原則として発生する」「むやみに無原則に減額をしない」「家賃は可能な限り早い時期に正常に戻す」「入居者に対しできることできないことを明確に示し、時として毅然とした対応を行うこと」を心がけた。
- 5) 家賃の減額、返金等を行う場合は、経理部門との連携・情報の共有が重要となる。普段から非常時に備えた準備が必要であることも痛感した。
- 6) 後に、家賃の未払い理由が、家賃免除によるものか、滞納によるものか争いになるケースがあり、曖昧な返答、対応は課題を残すこととなった。

私たち管理会社の使命は、被害調査・入居者の安全確保
そして耐震補強・被害補修工事を経て、物件を再

から始まり、二次被害防止のための契約解除・退去、
び満室にし、オーナー様の期待に応えること。



竣工



耐震補強工事



物件施工会社、
耐震補強専門会社選定から工事計画



重要物件から優先して
巡回、並びに被害調査



オーナー様に提示・協議を行った再募集計画と入居見直し資料

- 大規模修繕が必要となり、入居者が退去した物件は、復旧にあわせ、詳細な再募集計画を立て、早期満室を目指した。そのために
- 工事の進捗を随時把握し、募集再開、案内開始の時期を検討
 - 工事中の案内を可能とするため、工事関係者との協議。そして協力を依頼。
 - オーナー様へ詳細な再募集計画並びに入居の見直し説明を行った。

入居者の皆様へ
引越荷物の搬出について（お知らせ）
現在、二次被害防止のため、物件への立入を規制しております。
荷物の搬出を行うにあたり、被害箇所仮の耐震補強工事を行っております。
つきましては、4月30日より、荷物の搬出のため、立入規制を延滞に限り解除します。
エレベーターの使用も可能となります。
現在、余震が続いており、今後もさらなる強い地震の発生も考えられます。
入居者様におかれましては、本建物への立ち入りに十分ご注意くださいようお願いいたします。

(株) コスギ不動産

応急耐震補強完了
入居者荷物搬出開始

入居者の皆様へ
今回の大地震で熊本県下において甚大な被害が発生しております。
また、本建物について本建物の施工会社において調査した結果、柱に被害が確認されました。
現在、余震が続いており、今後もさらなる強い地震の発生も考えられます。
入居者様におかれましては、安全が確認されるまで、本建物への立ち入りをご遠慮頂き、避難されるようお願いいたします。

(株) コスギ不動産

立入禁止・避難措置

入居者の皆様へ
今回の大地震で熊本県下において甚大な被害が発生しております。
また、本建物について本建物の施工会社において調査した結果、柱に被害が確認されました。
現在、余震が続いており、今後もさらなる強い地震の発生も考えられます。
入居者様におかれましては、安全が確認されるまで、本建物への立ち入りに十分ご注意くださいようお願いいたします。

(株) コスギ不動産

立入規制



被害調査
オーナー様報告協議

外壁及び内壁クラック補修 <クラック^{はっ}り～エポキシ樹脂注入～補修完了>

多くの物件では外壁及び内壁にクラック（ひび割れ）が発生しました。壁の補強と雨水の侵入を防ぐために、エポキシ樹脂を注入し補修工事を行いました。また、タイルの浮きが多くみられ、こちらも落下防止のために補修を行う必要がありました。

内壁 Before



共用雑壁の損傷

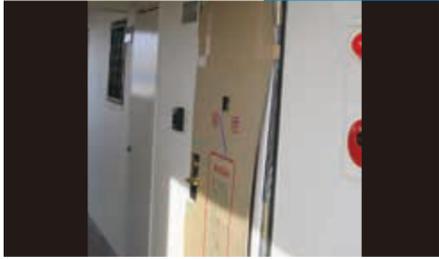


クラック部分のモルタル埋め



エポキシ樹脂注入

内壁 After



補修施工完了

外壁 Before



高所作業車による打診調査

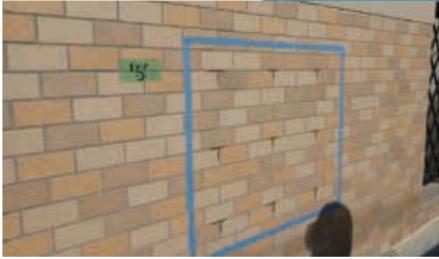


アンカーピンニングエポキシ樹脂全面注入工法穿孔



アンカーピンニングエポキシ樹脂全面注入工法注入

外壁 After



補修施工完了



建物支柱耐震補強 <建物被害～グラウト打設工法～SRF工法～補修完了>

平成28年熊本地震による被害が大きな物件は、建物を支える支柱に大きな被害を受けました。柱の修繕・耐震補強工事を行うにあたり、特殊な機械で建物の支えを補強し、工事を行い、以前より耐震性を強化しました。

Before



建物を支える支柱の損傷



グラウト打設中



グラウト打設完了



5層巻きつけ完了

After



支柱耐震補強完了

Before



建物を支える支柱の損傷



負荷分散のためのジャッキアップ



グラウト打設後のコンクリート浮き補修



高延性材巻きつけ

みなし仮設への取組み

概要

みなし仮設とは、平成28年熊本地震により住居が全壊(大規模半壊・半壊を含む)の被害を受け、自らの資力では住居が確保できない方に対し、民間賃貸住宅をみなし応急仮設住宅として、熊本県あるいは熊本市が2年間借り上げ、家賃、仲介手数料等の費用を行政が負担するもの。入居者、借上げ住宅の双方に条件があり、該当するものが認定された。

コストの対応

賃貸人にみなし仮設としての契約条件の説明を行い、平成29年5月31日までに申請総数845件に対応した。

- ・短期違約金免除(1年未満の解約違約金)
- ・家賃補助上限6万円迄
- ・契約名義は熊本県あるいは熊本市になるため入居者の詳細把握に限度がある。(保証会社付保無し)

課題と対応策

2年後の契約期間満了後の対応に不明確な点が多いため対策が必要。想定される課題について、事前に対応を考えておく必要がある。

- ・契約期間の延長(東日本大震災を対象とするみなし仮設契約は延長を繰り返した)
- ・契約期間満了後の契約の切り替え時の契約費用(保証会社保証料・退去時精算金・家財保険等)
- ・契約期間満了後の入居審査(熊本県あるいは熊本市から個人又は法人名義になるため)

行政の補修費支援(補修型みなし応急仮設住宅)について

概要

民間賃貸住宅の空住戸の応急仮設住宅としての活用を促進するため、熊本地震により被害を受けた民間賃貸住宅を補修のうえ、応急仮設住宅として提供する場合、熊本県、熊本市において一定の範囲内で補修費用を支援する制度を、オーナー様を代行して対応した。

コストの対応

対応した申請は約340名のオーナー様の物件。申請提出期限が決まっているにもかかわらず、工事を依頼する業者が不足していたため、想像以上に期日管理などに苦労した。熊本県あるいは熊本市からの要件をしっかりと理解したうえで、被害を受けた建物の復旧、被災された方が一日でも早く入居できるよう努めた。この対応については、多くのオーナー様から感謝された。

課題と対応策

- ・地震被害であっても全てが制度を利用できるとは限らなかったため、建物所有者や行政へ確認しながらの作業となった。
- ・申請書の提出期限や条件が、変化していったこともあり、常に熊本県あるいは熊本市からの情報を確認することが重要だった。

今回の地震では、想定されていなかった、さまざまな課題が発生しました。

修繕業者の不足と県外応援業者への対応

概要

入居者からの広範囲に及ぶ修繕依頼の件数に対し、特に生活に支障がある優先すべき小修繕(玄関ドア、室内建具調整やガラス破損、トイレ便器破損など)について、提携協力業者が圧倒的に不足。対応方針として入居者の生活に支障があるレベルの復旧にあたるが、日々の被害件数の増加に対して、復旧速度が追いつかない状態であった。県外業者へ応援要請の依頼をするが、移動経費などのプラスの他、現場対応費や資材の値上がりという状況から、発注を行うことを躊躇してしまい、復旧速度は停滞した。そんな中、ある有力な企業様と提携協議をすすめ、協力の承諾をいただくこととなった。

コストの対応

- ・市内の建築会社や過去の取引履歴から県外業者へ応援要請を行い数社に依頼する。
- ・県外業者の活動拠点として、自社の空き事務所を工業者に貸し出しの手配。業者が地理に慣れていないこともあって、地図の手配や社員が運転手として補助をした。
- ・修繕コストが高騰した分に対するオーナー様への発注許可承認連絡は、復興再生部を立ち上げて対応した。
- ・オーナー様より修繕見積もりは、後日提出でよい、という承諾を得て、そのリストを作成し、順次工事を実施した。
- ・並行して、九州圏内に拠点がある西部ガスリビング様へ提携の打診を行い、修繕発注の範囲、数量、金額についての大まかな取り決めやスタッフの宿泊住宅の手配が整うと九州各地からスタッフが熊本入りし、約6ヶ月間の長期にわたる弊社特別チームが動き始めた。

課題と対応策

- ・市内の業者が不足する中、県外業者の修繕見積もりにコスト増分(移動費や宿泊費、材料費の値上がり分)が修繕費にプラスされるのは、状況を考えると仕方がない部分もある。入居者から修繕を急いでほしいとの声も多く、既存の協力業者が回ってくるまでいつまでも長期間またせることもできない。コストの増加の問題は、オーナー様に理解していただくほかなかった。
- ・業者見積もり後、オーナー承諾を得て、工事発注が基本原則であるが、実際は件数が多くなると全てその基本原則のとおりとはいかない。高額は別として、10万円以内であれば、オーナー様にそのことを了承していただき、後日、見積書と請求書を同時に提出することにした。

分譲マンションへの対応(スポット賃貸)

概要

- ・入居者から玄関ドアや居室内の床や壁や建具及び設備並びにベランダ部分の外壁等の被害報告や心配ごとの相談が数多くあった。
- ・県外在住の数多くのオーナー様からの被害状況の問い合わせとその他関連する依頼を受付し対応した。

コストの対応

- ・オーナー様からの「自分の所有しているマンションの被害状況を詳しく教えてほしい」との個別の依頼案件については、初動対応として入居者に1件1件安否確認を含めた電話での確認と調査を行った。本震後は、大変混乱して入居者に中々連絡がとれないケースも数多くあり、その際は、時間をえへ度度も電話を行ったりして折り返しの電話を待った。そして、連絡が取れたところから各オーナー様に第一報の報告を電話で行った。この対応は本震の一週間後から取り組みを始め、完了する迄に1ヶ月ほどかかった。
- ・その他、マンションの「応急危険度判定の結果」や「罹災証明書の判定の結果」を把握するためにマンション管理会社への連絡や現地確認を行った。
- ・入居者へは被害箇所が専有部分か共用部分によって、それぞれの責任区分が異なることの説明を行った。
例えば、専有部分の設備や壁・床・建具は賃貸人の補修責任となり、共用部分にあたる玄関ドアの破損やベランダのサッシ枠の曲がりによる開閉不良や外壁及びベランダの間仕切り等における補修責任は、管理組合及びマンション管理会社となることの理解を求めた。
- ・オーナー様加入の保険会社調査立会いや被害現状写真を撮ってほしいと依頼に対して相当数の対応を行った。

課題と対応策

- ・入居者への専有部分と共用部分の補修責任の区分については、契約時に明確な説明ができておらず、管理組合の連絡先と負担区分について賃貸借契約書に明示することが必要。
※マンションの管理規約の負担区分表を賃貸借契約書に添付。
- ・オーナー様の地震被害の保険金請求に関して、約60件の被害箇所の写真撮影などの依頼がありました。弊社は、入居者へ個別に連絡しながら日程調整を行い実施した。しかし、そのことは、管理会社としての他の優先すべき事項があれば、その業務自体は、建物の所有者であるオーナー様に行っていただくべくこととして啓蒙することが必要。

売買需要の変化

概要

- ・震災後、長期にわたり多くの相談が寄せられている。初期は賃貸物件の空室が少なく、被害に遭われた方の分譲マンションや中古住宅への住み替えでの購入も多く見られた。
- ・既存地での建て替えが進むと、住み替えで新たな土地を取得して新築という新たな需要が動き出した。
- ・物件購入希望に対して物件が不足している状態である。

営業店の臨時閉鎖と再開時期

概要

- ・震災後すぐ被災した方より部屋探しの問い合わせが殺到。人手不足の中、営業店再開についての準備と営業店での契約手続きについて、多くの懸案事項が生じた。

コストの対応

- ・震災後、全店舗を臨時休業とし、震災から1週間後、本店・光の森の2店舗のみ一時的に営業。営業開始時間前より多くの方が殺到し、店内での受付まで最長4時間待ちの状態となった。(営業スタッフは2店舗で20名体制)
- ・3日間の新規来店は1,000組以上、申込件数730件に及んだ。
- ・部屋に複数の申込みが入った場合、先着順ではなく、優先順位を決めて対応した。
 - ①管理物件で、全壊した方や立ち入り禁止措置を講じた物件入居者
 - ②管理物件入居者
 - ③その他、一般の方
- ・営業再開店舗は2店舗のみ。その他7店舗は臨時休業。
- ・店頭にて資料だけの紹介とした。物件案内等は一切行わなかった。(事前に店舗張り紙等で告知)
- ・被災者支援として、5月末までの申込者は仲介手数料無料とした(事務手数料のみ1万円)。オーナーからの成約時の手数料(AD)も無料とした。
- ・閉鎖した営業店については、復興再生部の発足後、順次再開させていった。

課題と対応策

- ・募集中の空室全部を下見し、被害状況及びライフライン等について確認し、貸出可能かをチェックしなければならない。全体の2割程度の物件が貸出不能であった。チェックに個人差が生じたため、チェックリストの準備が必要であった。
- ・被害状況に応じた、体制と契約手続きが必要だった。

地震保険対応

概要

- ・今回の地震で地震保険付保率は30%弱であった。高額な物件の修繕費用を考慮すれば地震保険加入の有無は賃貸経営の根幹を揺さぶる課題であると言える。保険加入の場合、資金確保の心配がないため、改修計画と発注がスムーズで、早期復旧により家主の実損が最小限となる。無保険の場合は全額家主負担。被害状況次第では復旧断念、廃業の事態もあり得る。

課題と対応策

- ・低い地震保険付保状況の現実を反省し、管理会社として家主に対し付保奨励を行うべき。
- ・被害判定の現地調査立会いが、判定基準の確認と実害感のギャップを薄くする意味が必要。国が関与する制度であり交渉によって融通が利くものではないが、被害状況を現地立会いのうえ直接説明する意義は大きい。

賃貸借契約における被災者支援への取り組み

概要

震災被災者への物件(空室)提供については、物件(空室)の安全調査、安全確認、入居審査、保証人の付保、印鑑証明書の徴求等、契約に至るための多くの課題を抱えた。その中で、当社に課せられた使命は、いかにいち早く被災者に物件を提供し、被災者支援を行うかであった。

コストの対応

- 仲介手数料を無償とする。
- 保証会社の保証料を一律10,000円とする。
平成28年5月末までの入居申込者に対しては、当社の被災者支援の一環として、仲介手数料を無料とし、事務手数料(10,000円)のみで契約を行い、被災者の入居にあたっての経費負担軽減を図った。また、保証会社に協力を求め、株式会社ジェイリース様から、全物件の保証料を一律10,000円(通常家賃総額の80%)とする保証人ゼロのプランによる支援策をすみやかにご提案頂き、審査と契約にかかる時間と経費そして労力を大幅に削減することができた。当社、保証会社の支援策により、被災者は、すみやかに安心かつ経費を抑えて住まいの確保を行うことができ、熊本県あるいは熊本市からも被災者支援協力に対するお礼の言葉を頂いた。

課題と対応策

課題

震災直後の賃貸借契約においては次のような課題があった。

- すべての物件が大地震を2度受けており、何らかの被害を受けているという前提で、貸出可能な物件を震災直後の混乱の中で迅速に選別していく必要があった。
- 行政の混乱、交通の混乱、社会インフラの混乱の中で、通常時の契約手順・スキームでは、契約に至らない場合があった。
- 震災後の混乱の中で、オーナー様との協議に手間取ることもあり、震災時の対応について、管理契約において事前にオーナー様から委任を受けておく必要があった。

対応

震災時に課題に迅速に対応するためには、災害時の賃貸借契約手順等について、事前の準備(マニュアル)の必要性を痛感した。



店舗に詰めかけた被災者

コストの対応

平成28年6月から無料査定、地震被害の調査、買取査定、相続相談などをうたった広告を熊本市を中心に月2回程度新聞折り込みチラシにて配布を行った。想像した以上の反響があり、連日、訪問査定、物件確認、物件調査など、現在も様々な相談に対応している。

課題と対応策

公費解体が進むにつれ、売却物件が増加することが予想されるが解体後に売却するのか、建て替えるのか、住替えるのか、取りあえず駐車場にするのか、また、空き家だった親御さんの自宅をどうしたらいいのかなど、相続登記等を含めてまだまだ今後の計画が進んでいない状況が多い。今後、仮設住宅やみなし仮設住宅などの期限が迫る中、物件購入希望の需要はさらに増えると考えられることから売却検討中も含め相談案件の市場への供給をどう進めていくかが課題となってくる。

賃貸需要の変化

概要

- ・震災後、熊本の賃貸の需要と供給のバランスは大きく変化した。とくに、震源地・益城に近い東区エリアでは震災直後から急を要する住み替え依頼が殺到。エリア内の供給が激減すると、次第に他エリアの物件に問い合わせが殺到し続け、その勢いは熊本全体に及んだ。
- ・通常、賃貸物件の決め手となる要素は概ね、①家賃②間取③場所の3つだが、需要と供給のバランスが崩れると、その要素のバランスはなくなり、特に熊本県或いは熊本市が家賃を補助する「みなし仮設契約」については家賃はそれほど重要な要素ではなくなった。
- ・空室物件の減少は顕著で、震災前3月時点の空室数から、通年の退去があっても1年後には例年の3分の1を切る状況となり、入居率は99%超える。全国平均入居率が約80%である事を考えるとこの数字が異例である。
- ・震災後1年間を分析すると、物件の問い合わせ数は例年の5倍に上った。同じ物件に何度も別の方から電話・メール・来店など、あらゆる反響によりお客様は増え続けた。
- ・それまでの借り手市場から貸し手市場に変わり、フリーレントなどの初期費用軽減交渉はなくなり、内覧をしなくても成約に至るケースが増加した。
- ・震災後の新築物件は軒並み竣工前満室。今まで右肩下がりだった既存物件の募集賃料が回復した。

コストの対応

- ・全てのお客様に従来通り対応できるはずもなく、今では当たり前になっているポータルサイトの掲載物件を精査、特に反響のある課金媒体などは停止し、反響数をしぼる対策をした。
- ・物件内覧は予約制にした。
- ・原状回復業者不足のため、申し込みから引き渡しまでは2~3週間とするなど、今までとは全く違う営業手法を取らざるを得なかった。

課題と対応策

- ・震災後1年を経ても状況は変わらないが、今後はこの市場の終わりをどこを見極めて対策を進めていく事が重要。
- ・早くもみなし仮設契約の解約も出てきているが、どこの不動産会社も物件がないため、業者間取引が激減した。
- ・情報交換が少ない分、分析やデータを自社内で蓄積し、時期を見据えて行動していく事が重要。

ご支援を頂いた企業様一覧

順不同・敬称略

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 熊本支店
 浅川商事 株式会社
 アパルトマンエージェント 株式会社
 アパルトマン 株式会社
 医療法人 医和基会
 今野不動産 株式会社
 株式会社 えん
 九州旅客鉄道 株式会社
 株式会社 九州消防設備
 有限会社 九州エレベーター設備 熊本営業所
 株式会社 クレ・コーポレーション
 株式会社 クボタ住宅
 熊本瓦斯 株式会社
 熊本信用金庫 本店
 株式会社 信和工業
 株式会社 シード・コーポレーション
 ジャパンベストレスキューシステム 株式会社
 株式会社 ジェイコム熊本
 第一港運 株式会社
 株式会社 大成ハウジング
 第一港運 株式会社
 大和証券 株式会社
 株式会社 第一不動産
 株式会社 中央広告社
 株式会社 鶴屋百貨店
 日本管財 株式会社
 日本トータルテレマーケティング 株式会社
 日本トータルテレマーケティング 株式会社 熊本センター
 株式会社 西日本光創

株式会社 西日本シティ銀行 福岡支店
 株式会社 西日本シティ銀行 熊本営業部
 ハドソン・ジャパン株式会社
 株式会社 ヒューマン・クレスト
 有限会社 ビルム
 株式会社 福住
 株式会社 福岡銀行
 株式会社 福岡地産
 株式会社 三好不動産
 三井不動産 株式会社
 三井不動産リアルティ 株式会社
 三井不動産リアルティ九州 株式会社
 三井不動産リアルティ九州 株式会社 リパーク事業部
 株式会社 ユニカ
 株式会社 エス・エフ・ヒー
 株式会社 ランディック アソシエイツ
 株式会社 リクルート住まいカンパニー
 エリアリンク 株式会社
 株式会社 エフオール
 株式会社 エリアクエスト
 株式会社 尾家興産
 株式会社 大濱組
 株式会社 オリエントコーポレーション
 オリックス株式会社
 株式会社 熊本銀行 花畑支店
 熊本商工会議所
 株式会社 グランティア
 株式会社 ケイズウィル
 株式会社 小宮不動産

株式会社 郡中本店
 杉田エース 株式会社 九州支店
 株式会社 スタジオ アイ
 株式会社 全管協共済会
 有限会社 TER 建築設計室
 株式会社 テレビ熊本
 株式会社 ティーナ
 株式会社 デマンド倶楽部
 株式会社 電通九州
 豊田産業 株式会社
 株式会社 日本財託
 日本財託グループ
 ノバリ 株式会社
 野村證券 株式会社
 株式会社 不動産中央情報センター
 株式会社 不動産のテパートひろた
 株式会社 不動産流通研究所
 株式会社 プラスアド
 株式会社 みぞえ
 株式会社 ミロク情報サービス 熊本支社
 村上工業 株式会社
 株式会社 明光
 横浜中央信用組合
 株式会社 レジエント

他、多くのみなさま

いただいた支援物資

県内外の100社を超えるパートナー企業様より、支援物資をいただきました。皆様のご厚意に大変感謝いたしております。誠にありがとうございました。

飲料水	ウェットティッシュ	おむつ	紙コップ
ポリバケツ	おしりふき	紙皿	トイレ処理セット
カロリーメイト	ペーパータオル	タオル	インスタントラーメン
除菌シート	生理用品	菓子類	消毒液
トイレトペーパー	缶詰	セーフティーコーン	歯ブラシ
米	ロープ	ゴミ袋	お茶
ブルーシート	土嚢袋	非常食セット	懐中電灯
ガスコンロ	栄養ドリンク	電池	ガスボンベ
ティッシュ	軍手	マスク	ハンドクリーム

その他たくさんの物資を支援していただきました

活用方法

管理物件入居者支援物資として、被災現場における二次被害防止のための装備品として、そして現場対応にあたる社員の後方支援物資として活用させていただきました。

支援物資とその活用方法





素敵に暮らす人応援します。

KOSGI
コスギ不動産

お問い合わせ

【本社】 096-366-5000

【売買事業部】 096-375-5588	【営業本店】 096-211-5000
【健康支店(売買4課)】 096-368-0001	【法人営業課】 096-211-5088
【テナント課】 096-312-5455	【東部支店】 096-213-0001
【賃貸管理部】 096-211-5001	【下通支店】 096-325-5000
【光の森管理センター】 096-213-5251	【平成支店】 096-379-9966
【資産活用課】 096-366-5005	【熊本駅支店】 096-312-5400
【オーナーサポート課】 096-211-5008	【光の森支店】 096-213-5500