

# 平成28年 熊本地震 復興に向けての記録

熊本の管理会社 混乱と再起の1ヵ月



## 代 表 挨拶

この度の熊本地震により被災されました皆様に、心よりお見舞い申し上げます。

二度にわたる震度7の激震に見舞われるという今回の熊本地震により、熊本県下は甚大な被害が発生いたしました。

そして、当社がオーナー様からお預かりしています管理物件にも大きな被害が生じました。

地震災害対応というかつて経験したことのない対応を管理会社として手探りで行うこととなりました。

この記録は、当社が管理会社として、苦悩しながらも行ってきた震災対応（発生から1ヶ月）をまとめたものです。

また、未曾有の地震災害により、対応が遅れ、オーナー様・入居者には大変ご迷惑をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。

最後になりましたが、震災前の日常を一日でも早く取り戻すために、コスギ不動産グループ一丸となって、復旧復興に取り組んで参る所存です。

今後ともご支援ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

小杉 康之



## CONTENTS

■代表挨拶	1
■平成28年熊本地震の概要	2
■熊本地震発生から1ヶ月の取組	3-4
■各班における活動・取組の足跡	5
熊本地震臨時体制推移	6
現地対応・業者手配班	7
重要案件対応班	8
震災被害受付対応班・入力班	9
被災者緊急契約班	10
震災復興再生部	11
■震災対応によって明確になった課題と今後の対策について	12-13
■ご支援いただいた物資	14



# 平成 28 年熊本地震の概要

## 発生地震（震度6以上）

発生時刻	震央地名	マグニチュード	最大震度
4月14日 21時26分	熊本県熊本地方	6.5	7
4月14日 22時07分	熊本県熊本地方	5.8	6弱
4月15日 00時03分	熊本県熊本地方	6.4	6強
4月16日 01時25分	熊本県熊本地方	7.3	7
4月16日 01時45分	熊本県熊本地方	5.9	6弱
4月16日 03時55分	熊本県阿蘇地方	5.8	6強
4月16日 09時48分	熊本県熊本地方	5.4	6弱

○地震活動の状況…14日21時26分の地震以降、30日15時00分現在、震度1以上を観測する地震が1079回発生しています（震度7：2回、震度6強：2回、震度6弱：3回、震度5強：4回、震度5弱：7回、震度4：80回、震度3：220回、震度2：438回、震度1：323回）。

4月14日21時26分に熊本県熊本地方の深さ約10kmでマグニチュード(M)6.5の地震が発生、4月16日01時25分には同地方の深さ約10kmでM7.3の地震が発生しました。これらの地震により熊本県で最大震度7を観測し、甚大な被害が生じました。

## 建物被害（消防庁情報：5月16日11:00現在）

都道府県名	住宅被害			非住家被害		火災 件
	全壊 棟	半壊 棟	一部破損 棟	公共建物 棟	その他 棟	
山口県			3			
福岡県		1	230		1	
佐賀県						
長崎県			1			
熊本県	2,847	5,324	32,408	247	515	16
大分県	1	6	1,064		1	
宮崎県		2	20			
合計	2,848	5,333	33,726	247	517	16

※上記住家被害のほか、被害分類未確定な住家被害が、44,238棟

## 人的被害（4月14日からの累計）(人)

場所	死亡	重傷	軽傷
福岡県	0	1	17
佐賀県	0	4	9
熊本県	49	348	1,258
大分県	0	4	22
宮崎県	0	3	5
合計	49	360	1,311

※このほか、震災後における災害による負傷の悪化又は身体的負担による疾病により死亡したと思われる死者数（正式には市町村に設置される審査会を経て決定）19人（熊本県）

※このほか、程度分類未確定な負傷者が58人（熊本県）

人的・物的被害の状況

## 避難指示・避難勧告発令状況

避難指示：1市1町（180世帯413名） 避難勧告：3市3町1村（2,317世帯5,519名）

都道府県名	市区町村名	避難指示			避難勧告		
		対象世帯数	対象人数	指示日時	対象世帯数	対象人数	勧告日時
熊本県	熊本市				6	15	5月7日 16時05分
					36	90	4月20日 12時43分
					13	34	4月21日 3時50分
					1	2	4月25日 18時45分
					18	45	4月23日 14時30分
					13	32	5月1日 15時10分
					2	5	5月3日 18時42分
	宇土市	68	92	4月29日 9時00分			
		4	13	4月29日 17時30分			
					12	34	5月13日 18時00分
					2	3	4月23日 15時23分
					69	207	4月22日 8時00分
					6	11	4月16日 3時44分
					2,000	4,694	5月11日 8時00分
御船町				139	347	4月16日 22時00分	
合計(発令中)	180	413	4月24日 17時15分	2,317	5,519		

避難の状況

# 熊本地震発生から1ヶ月の取組

4月													
27 (水)	26 (火)	25 (月)	24 (日)	23 (土)	22 (金)	21 (木)	20 (水)	19 (火)	18 (月)	17 (日)	16 (土)	15 (金)	14 (木)
<p>■重要案件に対し、診断結果の貼り紙実施</p>	<p>■電気温水器倒壊案件への対応（断水が長期化したため）</p> <p>■重要案件に対し耐震診断・耐震補強専門会社コンステック技術部による現地調査</p>	<p>■空き家提供窓口設置。熊日新聞へ空き家提供の広告を掲載</p>	<p>■顧問弁護士を対策本部に終日招き、地震被害に伴う賠償責任・管理会社として留意すべき事項の集中相談を実施。今後の対応を統一する</p>	<p>③管理物件以外の方でご自宅が全壊・大規模半壊された方 右記優先順位にて、22日・23日・24日の3日間で申込みを受ける 3日間の来店者数1,000名以上、お申し込み数767件</p>	<p>■被災者入居申込み募集を開始 「本社（重要案件）」・「本店」・「光の森支店」</p> <p>①重要案件に指定された管理物件からのお住み替え希望者</p> <p>②管理物件からのお住み替え希望者</p>	<p>■協力企業へ随時修繕依頼 ■避難状況確認等・対応実施</p>	<p>■断水中の入居者へ飲用水の配布開始 ※4/30まで実施</p> <p>■支援物資 約100社より、水・食料・セーフティーコーン受け入れ</p>	<p>■ブロック倒壊、雨もれ対応、危険箇所へのセーフティーコーン設置 ※4/22まで実施</p> <p>■オーナー様予約物件について実態把握 ■20棟を重要案件に指定</p>	<p>■重要案件対応班設置・重要案件入居者の安否確認</p> <p>■震災被害受付コールセンター設置 ■住み替え相談コールセンター設置</p>	<p>■現地手配班の設置（漏水・断水・異常警報・ドアの開閉困難など緊急度の高い案件を中心に対応）</p> <p>■サーバー・電話の復旧作業・管理システムの安全確認と復旧</p>	<p>■午前1時25分本震 震度7（M7.3）発生</p> <p>■警報機器の緊急対応。社員の安否確認・社員連絡網として、コスギ不動産LINEグループを作成</p>	<p>■熊本地震対策本部の設置</p> <p>■全社員の被災状況を確認</p>	<p>■午後9時26分前震 震度7（M6.5）発生</p> <p>■前震発生後、役員・管理課メンバーを本社に招集し、対応協議</p>
										■管理物件地震被害調査			
										■空室の安全確認			



5月														
16 (月)	15 (日)	10 (火)	9 (月)	8 (日)	7 (土)	6 (金)	5 (木)	4 (水)	3 (火)	2 (月)	1 (日)	30 (土)	29 (金)	28 (木)
<p>■全管理物件に被害調査アンケート用紙12,000通の配布を開始</p>	<p>■空き家提供状況 5月15日現在、84件の申し出あり。一部物件にて募集を開始</p>	<p>■熊本地震の当社の対応内容をオーナー様へ送付</p>	<p>■震災復興再生部を開設 ※初期対応から復興再生に中長期で取り組むための体制をとる。これまでの流動的メンバーから中期の固定メンバーに変更。</p>	<p>■当社管理物件全て断水復旧 ■震災復興再生部開設に向け準備</p>	<p>■本社4F(大会議室)へ電話LAN配線工事を手配。※震災復興再生部設置のため</p>	<p>■5月7日・9日付け熊日新聞へ空き家提供の広告を掲載</p>	<p>■重要案件入居者への説明実施</p>	<p>■重要案件入居者へ今後の復旧見通しの説明実施 ■修繕リクエスト専用アドレス設置</p>	<p>■度重なる余震で新たに重要案件が発生、直ちに立入規制と貼り紙を実施し、オーナーへ報告</p>	<p>■ガレキ撤去、簡易清掃巡回 ■各支店臨時閉鎖店頭ポスター設置</p>	<p>←</p>	<p>■22日～24日に行われた募集の被災者向け賃貸契約を実施</p>	<p>■被災者との集中契約業務のため本社4階に契約センターを設置</p>	<p>■当社1級建築士による目視調査、安全確認できた全物件へ確認済の貼り紙を実施</p>



# 各班における活動・取組の足跡

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4つの班による取り組みを実施し、5月9日以降はすべての震災対応を統括する「震災復興再生部」を設置するに至りました。以降のページは、各班による具体的な対応を記録したものです。

4月15日

## 全社員でオーナー様へ報告

当社、4月14日夜、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、オーナー様へ報告を致しました。

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し、被災するという事態に直面しました。

一方、二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ができました。

18日



## 震災対応班による取組

4月19日

### 現地対応・業者手配班 (7 P 参照)

□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、瓦礫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 (8 P 参照)

□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、退避要請などを実施

### 震災被害受付対応班 (9 P 参照)

□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  
→二次被害の可能性があるものなど、緊急性高い案件には現地対応スタッフを派遣

### 被災者緊急契約班 (10 P 参照)

□被災者にとって重要な「住まい」の問題解決を図る  
→安全の確認できた管理物件のみ、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・鍵渡しを実施



5月9日

### 震災復興再生部を設置 (11 P 参照)

○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収束の目処が立ち、長期的な対応が必要となってきたため、すべての班を総括した『震災復興再生部』を設立。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た。

現在

# 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りました。

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り組みました。

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

①物件巡回班及びオーナー連絡班 60名体制	②震災被害受付センター 4名体制	③オーナー電話受付班 4名体制	④シード外総合受付お客様対応班 5名体制	⑤I S P (管理ソフト) 入力班 7名体制	⑥手配班 3名体制	⑦現地対応班 11名体制	⑧住み替え相談センター 3名体制	⑨重要案件対応班 立入規制措置等が必要な案件 3名体制	⑩契約済対応班 4月・5月契約予定入居者・1+7-調整 4名体制
--------------------------	---------------------	--------------------	-------------------------	----------------------------	--------------	-----------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------------------

4月20日臨時体制組織図 4月20日より⑥重要案件対応班、リクエスト受付班開設

①物件巡回班及びオーナー連絡班 20名体制	②震災被害受付センター 4名体制	③オーナー電話受付班 4名体制	④手配・現地対応班 24名体制	⑤シード外総合受付お客様対応班 15名体制	⑥リクエスト受付・対応班 17名体制	⑦重要案件対応班 8名体制	⑧住み替え相談センター 4名体制	⑨後方支援班(総務) 8名体制
--------------------------	---------------------	--------------------	--------------------	--------------------------	-----------------------	------------------	---------------------	--------------------

4月21日臨時体制組織図

①物件巡回班及びオーナー連絡班 20名体制	②震災被害受付センター 熊本より社員にて直接受付 受付電話数8回線 4名体制	③オーナー電話受付班 4名体制	④手配・現地対応班 24名体制	⑤シード他総合受付お客様対応班 15名体制	⑥リクエスト受付・対応班 17名体制	⑦重要案件対応班 8名体制	⑧住み替え相談センター 4名体制	⑨後方支援班(総務) 8名
--------------------------	-------------------------------------------------	--------------------	--------------------	--------------------------	-----------------------	------------------	---------------------	------------------

4月22日臨時体制組織図 4月22日より賃貸営業部3日間限定で営業再開。⑩テナント課営業開始。経理サービスと法務課通常営業開始。

①物件巡回班 5名体制	②オーナー電話受付班 4名体制	③震災被害受付センター 14名体制	④手配・現地対応班及び契約案件対応班 24名体制	⑤I S P 入力班 13名体制	⑥リクエスト受付・対応班 8名体制	⑦重要案件対応班 10名体制	⑧営業本店 11名体制	⑨光の森支店 8名体制	⑩テナント課 3名体制
----------------	--------------------	----------------------	-----------------------------	---------------------	----------------------	-------------------	----------------	----------------	----------------

4月23日臨時体制組織図

①オーナー電話受付班 9名体制	②震災被害受付センター 18名体制	③手配・現地対応班及び契約案件対応班 28名体制	④I S P 入力班 10名体制	⑤重要案件対応班 11名体制	⑥営業本店 13名体制	⑦光の森支店 10名体制	⑧テナント課 3名体制	⑨後方支援班(総務) 10名	⑩通常業務 経理サービス 法務課
--------------------	----------------------	-----------------------------	---------------------	-------------------	----------------	-----------------	----------------	-------------------	------------------------

4月24日臨時体制組織図

①オーナー電話受付班 13名体制	②震災被害受付センター 13名体制	③手配・現地対応班 25名体制	④I S P 入力班 8名体制	⑤申込入力班 6名体制	⑥契約案件対応班 2名体制	⑦重要案件対応班 14名体制	⑧営業本店 12名体制	⑨光の森支店 10名体制	⑩テナント課 3名体制	⑪後方支援班(総務) 10名	⑫通常業務 経理サービス 法務課
---------------------	----------------------	--------------------	--------------------	----------------	------------------	-------------------	----------------	-----------------	----------------	-------------------	------------------------

4月25日臨時体制組織図

①オーナー電話受付班 5名体制	②震災被害受付センター 13名体制	③手配・現地対応班及び契約案件対応班 26名体制	④契約案件対応班 2名体制	⑤I S P 入力班 11名体制	⑥分譲確認班 4名体制	⑦重要案件対応班 12名体制	⑧申込入力班 6名体制	⑨売買 3名体制	⑩空室確認・鍵交換班 20名体制	⑪テナント課 3名体制	⑫後方支援班(総務) 8名	⑬通常業務 経理サービス 法務課
--------------------	----------------------	-----------------------------	------------------	---------------------	----------------	-------------------	----------------	-------------	---------------------	----------------	------------------	------------------------

4月26日臨時体制組織図

①オーナー電話受付班 4名体制	②震災被害受付センター 12名体制	③手配・現地対応班及び契約案件対応班 19名体制	④契約案件対応班 2名体制	⑤I S P 入力班 7名体制	⑥重要案件対応班 10名体制	⑦売買 3名体制	⑧申込対応・Jリース班 14名体制	⑨営業本店 7名体制	⑩光の森支店 6名体制	⑪空室確認・鍵交換班 11名体制	⑫テナント課 2名体制	⑬後方支援班(総務) 6名	⑭通常業務 経理サービス 法務課
--------------------	----------------------	-----------------------------	------------------	--------------------	-------------------	-------------	----------------------	---------------	----------------	---------------------	----------------	------------------	------------------------

4月27日臨時体制組織図

①オーナー電話受付班 4名体制	②I S P 入力班 8名体制	③震災被害受付センター 13名体制	④手配・現地対応班及び 18名体制	⑤重要案件対応班 11名体制	⑥売買 2名体制	⑦申込対応・Jリース班 14名体制	⑧営業本店 7名体制	⑨光の森支店 6名体制	⑩空室確認・鍵交換班 7名体制	⑪テナント課 3名体制	⑫後方支援班(総務) 6名	⑬通常業務 経理サービス 法務課
--------------------	--------------------	----------------------	----------------------	-------------------	-------------	----------------------	---------------	----------------	--------------------	----------------	------------------	------------------------

4月28日臨時体制組織図

①オーナー電話受付班 3名体制	②I S P 入力班 8名体制	③震災被害受付センター 11名体制	④手配・現地対応班及び 17名体制	⑤重要案件対応班 7名体制	⑥法人対応 1名体制	⑦申込対応・Jリース班 13名体制	⑧売買 3名体制	⑨営業本部 8名体制	⑩光の森支店 7名体制	⑪空室確認・鍵交換班 7名体制	⑫テナント課 3名体制	⑬後方支援班(総務) 6名	⑭通常業務 経理サービス 法務課・PM
--------------------	--------------------	----------------------	----------------------	------------------	---------------	----------------------	-------------	---------------	----------------	--------------------	----------------	------------------	---------------------------

⋮

5月9日以降体制組織図

総合責任者	①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(ファンド)7名 ・BMチーム4名 合計61名	②重要案件対応班 9名体制	③法務課・管理 I S P 入力班 11名体制	④震災被害受付センター 6名体制	⑤売買 7名体制	⑥光の森売買 2名体制	⑦営業本店 8名体制	⑧光の森支店 6名体制	⑨テナント課 2名体制	⑩総務・経理 7名体制	⑪システム 3名体制	⑫巡回 2名+巡回パート	⑬資産活用課 2名体制	⑭経理サービス 11名体制
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-------------------------------	---------------------	-------------	----------------	---------------	----------------	----------------	----------------	---------------	-----------------	----------------	------------------

# 現地対応・業者手配班

## 地震対策及び地震被害後の対応結果(断水く復旧までの記憶)

地震被害による水周り設備の損傷、危険度の高い建物の一次調査など、緊急性のある案件を中心に、あらゆるお問い合わせに対応しました。取り組みの内容は多岐に亘りますが、特に被害が大きく、多数の音が寄せられたのが県内広範囲で発生した断水によるものです。上下水道の復旧状況をはじめ、天井漏水被害や高架水槽の破損など、想像を超える被害状況が見られました。班では、問い合わせへの応対に加え、散水栓の開放といった取り組みを実施しました。今後も地震や台風といった自然災害の発生は大いに予測され、「地域に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・的確な対応につなげていく必要があると考えます」

道局の通水報道が進むにつれ断水は徐々に解消、5月8日には一部の分譲マンション、大規模損壊物件を除き、当社管理物件すべてにおいて断水解消しました。

水が出しっぱなしになっていた、洗濯ホースが外れてしまった、トイレタンクや高架水槽、給排水管が破損していた、電気温水器が倒壊していた等の事態が引き起こされたことに起因します。

イル剥がれ・浮き等、危険と思われる箇所へセーフティコーンを設置しました。

### ■警報機作動による対応

地震の影響で貯水槽の満減水による警報、火災報知器の誤作動、漏水による発報等が発生、現地対応を行いました。併せて、入居者の安否確認、火災確認等を実施しました。

### ■エレベーターの緊急停止

余震により故障や緊急停止があり入居者が閉じこめられる事案が発生。業者を手配すると同時に、現場近くにいる社員が現場へ急行し、状況確認を行いました。

### ■アンケートの配布実施

最終的な被害状況の把握および退去後トラブル防止のため、急遽アンケートを作成し、入居者に依頼。回収した回答は貴重な情報源として、以後の対応に生かされました。

### ■空室確認、賃貸準備

設備や漏水被害の確認を実施。併せて被災者の方へ賃貸できる室内状況であるかの確認を行い、一戸でも多くの被災者支援を目指しました。

### ■飲料水の配布

地震の影響により上下水道の破損や、建物設備が破損し、長期間断水状態になる物件を中心に、飲料水の配布を行いました。飲料水は、当社に集まった支援物資より提供しました。

### ■貼紙や電話による周知

当社へ連絡があった物件を中心に、スタッフによる巡回・確認を実施。被害状況や修理の進捗状況等、貼紙を使用して周知しました。また入居者への直接連絡も行い、不安の解消に務めました。ただし、膨大な被害報告が寄せられたため、社内での情報共有や対応履歴が集約しきれず、一部対応の遅れも発生してしまいました。

### ■その他の被害

#### ■重要案件対応班と協力し、境界ブロックの傾き、倒壊した瓦礫の撤去および入居者へ注意喚起を実施。ブロック倒壊による車両被害等の連絡、協力企業へ緊急対応依頼を行いました。

#### ■セーフティコーン設置

駐車場のアスファルト隆起、外壁タ

### 【断水被害】

#### ■断水被害の把握

熊本市内を中心に、広い範囲で断水が発生しました。その原因の多くが水道管・水槽・給排水管の破損であったことから、計画的な断水とは異なり復旧の目処は不明。水道局の復旧を待つものの姿勢となりました。その後、水

### 【漏水被害】

#### ■漏水被害の把握

断水は続いていたものの、地震直後より天井漏水被害の問い合わせが殺到しました。原因は、前震および本震が震度7という非常に激しいものであったため、大半の入居者が緊急避難を余儀なくされたこと、その際に蛇口の

#### ■断水に関するその他の対応

水道局により通水が知らされたにも関わらず、断水状態が続いている物件に関しては、現地にて調査を行い原因究明、生活用水として散水栓の開放や修理業者の手配などを行いました。

# 重要案件対応班

地震被害が建物の構造体(柱・梁・壁等)に及んでおり、余震の発生等により、入居者・近隣住民に二次被害の恐れがある20棟を重要案件に指定し、専属対応班(重要案件対応班)を設置し、入居者対応・現地対応・オーナー様対応を一元的に迅速かつ慎重に実施しました。

## 重要案件指定

全社員による管理物件被害確認調査から、建物構造体に被害が発生していると判明した約50物件について弊社技術スタッフ 一級建築士による再調査を迅速に実施。その中から、倒壊等第二次被害のリスクが高い案件20棟を重要案件に指定しました。

## 入居者への通知

物件の被害状況を報告するとともに、自治体の避難場所を伝え避難を呼びかけました  
 ○物件への貼り紙の実施  
 ○全入居者へ安否確認と被害状況の電話連絡  
 ○ショートメールを利用した連絡

## 立入規制等の実施

外壁の落下等二次被害を防止するため、セーフティコーン等による立入規制・エレベーターの停止措置等を実施しました。

## オーナー様へ報告

20棟全てに、担当者を決め、迅速かつ正確なオーナー様への報告と実施、緊急対応への説明と理解を求めました。

## 入居者の避難状況の確認

入居者全世帯に対し、安否確認と避難完了の確認を実施しました。なお、今後の措置、今後の見通しについては、できる限りの頻度で入居者への報告を行い、そして不安解消に努めました。

## 4者合同緊急対応会議を開

催「オーナー様・設計会社・施工会社・当社」  
 安全確保を急務とするため、各建築に携わった専門家に参加してもらい4者合同緊急対応会議を開催し、

## ● 応急耐震補強

## ● 耐震診断の依頼

● 入居者への対応(賃料の減免・退去希望者への退去条件)  
 等、早急に決定すべき事項を協議しました。

## ● 入居者の住み替え相談を実施

4月27日から29日で行った賃貸募集では、重要案件に指定された物件から退去を余儀なくされた入居者の住み替えを優先し、支援しました。

## ● 応急の耐震補強実施と引越

立入が危険と認められる物件は応急耐震補強を実施し、立入の安全を確保したうえで、退去に伴う、入居者の荷物の搬出を行いました。

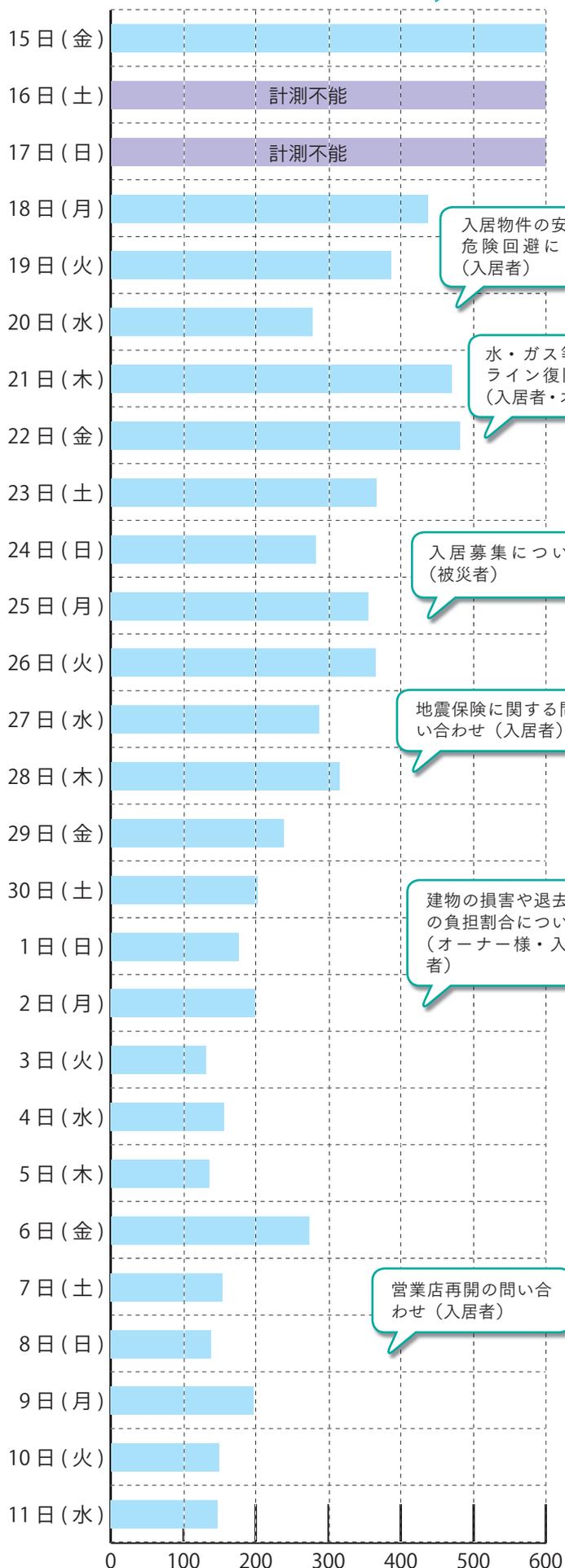
## ● 入居者への返金

被害の状況に応じて賃料減免・敷金等、入居者への返金を実施しました。

## ● 物件の復旧

耐震診断・耐震補強の専門会社による診断結果を基に、耐震補強・建物修繕を実施しております。約半年を目途に再生を目指しております。



震災後被害受付件数 主な問い合わせ内容

被害電話受付



被害内容振り分け



危険度・低

危険度・高

対応業者が少数のため、対応に時間がかかることを伝える

二次被害の発生を防ぐため現地対応班が即時対応

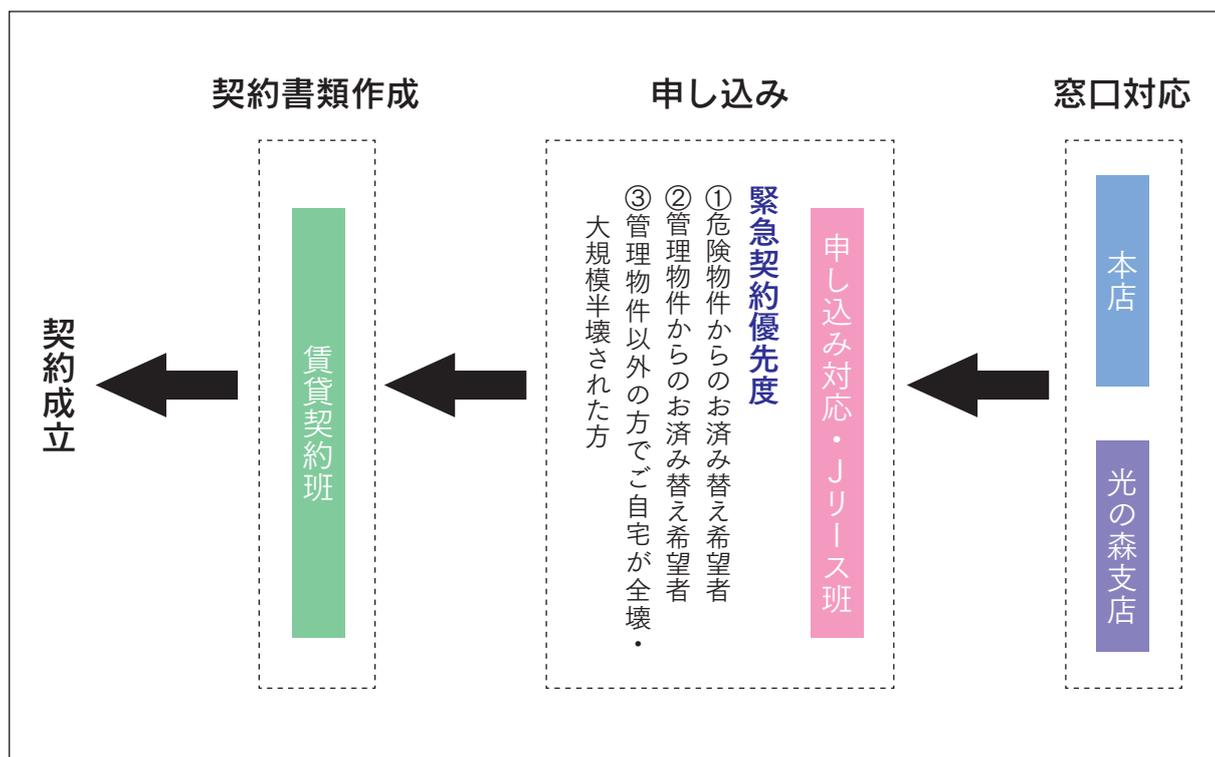
入力班にて記録

## 震災被害受付対応班・入力班

震災被害専用のコールセンターを開設。受付開始直後より、たくさんのお客様からお問い合わせをいただきました。震災直後には、膨大な数の入電がありましたが、二次被害の発生が懸念される危険な物件を優先的に、順次対応を行いました。地震の発生直後は、主に物件の安全性や危険回避について、徐々にライフラインや新規の入居募集、詳細な損害の確認へと、お問い合わせの内容も日々変化していきました。なお、修繕業者の膨大な依頼件数が深刻化しお客様をお待たせしてしまいましたことを、この場を借りて、改めてお詫び申し上げます。

## 震災後契約体制の紹介

## 被災者緊急契約班



## ■被災状況の把握

地震直後より、全社員体制にてすべての管理物件を巡回し被災状況の確認を行いました。しかしながら目視だけでは不明な損傷も多く、被害の全容を把握するのは困難を極めました。窓口は本店・光の森支店の2店に集約し対応を行いました。(7月4日より、一部の店舗を除き通常営業を再開)。

## ■殺到した入居希望の声

地震により自宅が入居困難になった方々より「とにかく住まいを提供してほしい」という要望が殺到。当初は管理物件の被害全容が不明であったため貸し出しを懸念していましたが「それでもお願いしたい」との声を受け、緊急契約に踏み切りました。

## ■被災者入居申し込み

4月22～24日、本社・本

店・光の森店の3店舗にて被災者入居申し込み受付を実施しました。

①重要案件に指定された管理物件からのお住み替え  
②管理物件からのお住み替え  
③管理物件以外の方で自宅が全壊・大規模半壊された方  
右記の優先順位にて申し込みを受け付けました。来店者数は3日間で1,000名を越え、お申し込み数は767件に上りました。

## ■当選通知・緊急契約

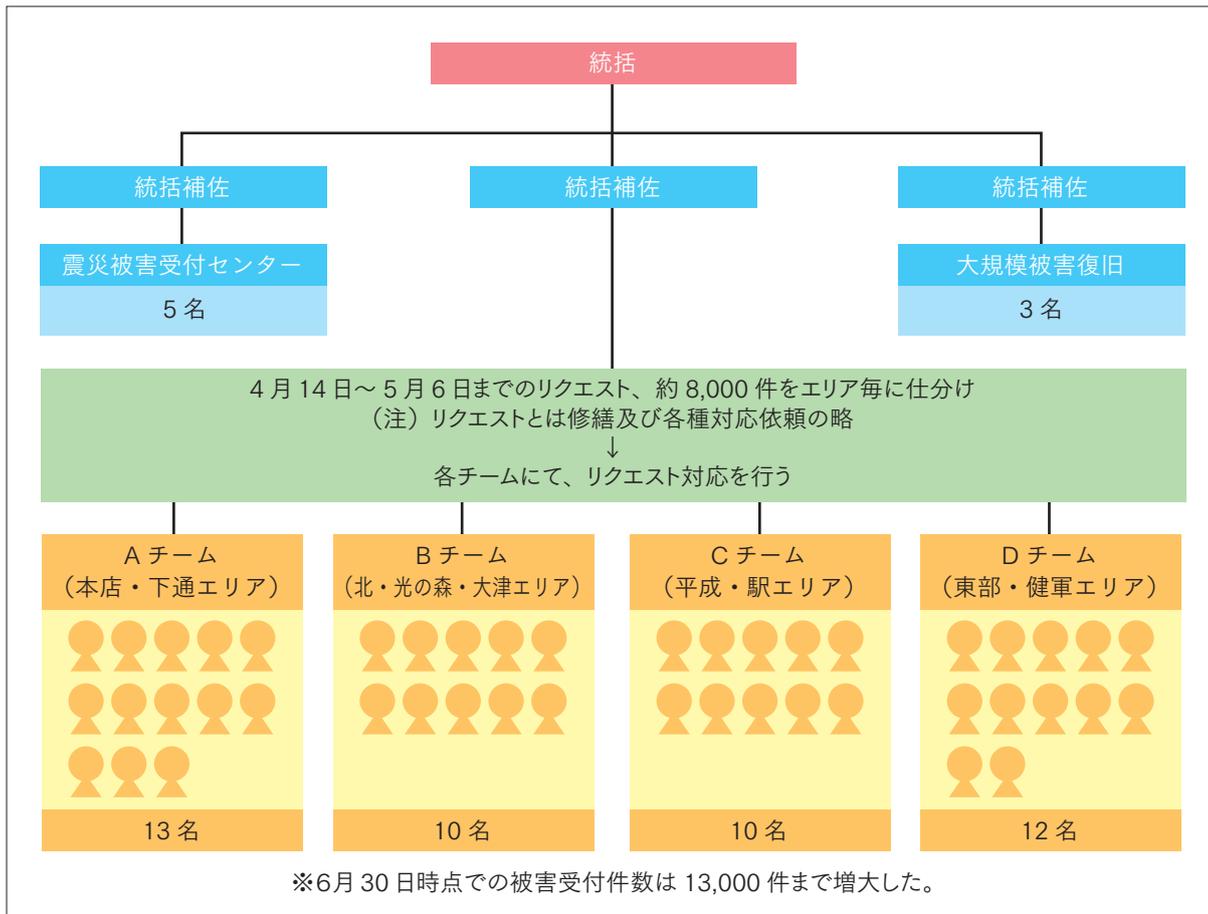
4月27・28日に右記の優先順位を考慮したうえで貸出可能な物件と入居希望者を選定。その後、4月30日と5月1日の2日間に亘り、本社4Fにて契約と鍵渡しを実施しました。時間を区切って来社して頂き、混乱と混雑を避けることができました。

## Pick up

5月末までの期間内に申し込みをいただいた皆様に、私どもは被災者支援のため**物件仲介手数料(通常オーナー様からいただく営業促進費を含む)を無料**に致しました。3日間で、**767件**(4月24日現在)を超える多数のお申し込みをいただきました。

# 震災復興再生部

## 震災復興再生部の体制



### 復興再生部の対応紹介

- 復興再生部は、震災直後から緊急臨時体制として対応していた、「震災被害受付対応班」「現地手配班」「重要案件対応班」からなる、各班から全ての業務を引き継ぎ、設置されました。
- 復興再生部は、入居者からのリクエスト「小・中・大規模修繕」「ライフライン」「機械式駐車場」「エレベーター」「受水槽・高架水槽（貯水槽）」などの補修、復旧対応を主な役割としています。
- 大規模被害案件は、復興再生部の「大規模被害復旧担当」で行い、それ以外の被害補修、復旧を全て同部の各チームにて対応する運用を行いました。
- 各チームの体制は、チーム責任者、現場対応担当、業者手配担当、データ入力担当、敷金精算担当、入居準備担当など、延べ10名～13名を配置しています。
- ※以下は、各チームで行った主な業務
- ① 日々の進捗管理（新規受付・受付累計・未処理数・対応中の数・完了数）
- ② オーナー様への報告（中間報告・見積もり報告・完了報告等）
- ③ 入居者連絡（被害確認、業者訪問連絡）
- ④ 苦情受付
- ⑤ 見積もり・現場確認（被害確認・業者見積もり立会い）
- ⑥ 業者手配
- ⑦ データ入力（履歴管理）
- ⑧ 退去受付／原状回復
- ⑨ 入居準備
- 大規模被害案件の対応（物件は別途選定）
- ※大規模案件の定義↓外壁損壊・屋根損壊・駐車場陥没など、建物被害が広範囲かつ補修に専門的な知識を必要とする案件
- 統括及び統括補佐は、各チームの集計データや運用の確認、方針や課題を検討しました。
- ※以下は、統括補佐の行った主な業務
- ① 日々の進捗管理のヒアリング（件数処理数や課題等）
- ② 運用や方針の検討
- ③ 他課との連携、対応（情報の共有を実施）
- ④ 役員への報告

# 震災対応によって明確になった課題と今後の対策について

今回の熊本地震は、前震・本震の二度に亘る大地震に襲われるという甚大なもので、これまでに前例のない災害対応が求められました。入居者様も二度の大地震によって熊本地震被災者特有の心理状態にあり、その入居者対応は困難を極めるものでした。その中で、当社が手探りで行った震災対応と課題、解決策を整理しました。

## 【本震発生直後】

### 社員安否確認

#### ○課題

大規模な災害発生時は携帯がつながりにくく、安否確認が困難。日頃想定している連絡手段は機能しない可能性がある

#### ○今後の対策

非常時にも有効に活用できる方法の確立（現時点ではLINEが有効）

### 社員の出社取り扱い

#### ○課題

発生直後は社員の自主性に任せたため、状況把握に手間取った

#### ○今後の対策

今回の地震では全社員が何らかの被災を受けており、どの範囲で出社させ、震災対応にあたるのか難しい問題であった。社員の自主性に任せるのではなく、事前のルール決めが必要

## 【本社機能復帰】

### 本社機能復帰

#### ○課題

地震発生の際、本社機能を維持するため免震構造を検討。また、停電の可能性が高いため、自家発電設備が必要（停電により電話機能がストップ。入居者から当社への入電が不可能となる。停電により管理システムも停止、インターネットも不能）

#### ○今後の対策

災害の発生後、対策本部となる本社は、そのような事態を想定した免震構造を備え、自家発電設備が必要である。自家発電機能によって電話・管理システムの復旧は急務。また、社内の設備に転倒防止対策を実施しておくことも重要。当面の食料や水の備蓄、セーフティコーンやブルーシート、安全ヘルメット等の備品も必要となる。  
※長期の断水も想定されるため、断水対策が必要。特にト

イレの対策は必須である。  
※本部機能にとつて、駐車場確保は想定以上に重要であった（不足すると本部が機能しないため）

## 【物件確認・被害調査】

### 棟物

#### ○課題

地震被害に対する被害状況確認のノウハウを持たなかったため、十分な被害確認ができず、被害箇所の見落としが多発。対応が後手に回るケースも認められた。

#### ○今後の対策

日頃より、自然災害（地震・台風・水害・凍結）を想定した現地確認チェックシートを準備する。確認の際は、2名1組の班編成が望ましい

## 【分譲スポット】

#### ○課題

分譲マンション管理会社の把握が完全でなく、当初から管

理会社との情報共有が充分にできていなかった

#### ○今後の対策

管理ソフトに管理会社と非常時の連絡先を登録する

## 【戸建てスポット】

#### ○課題

外観だけの目視調査では限界があり、被害状況の確認が難しい（外壁パネル内部の損壊等、管理会社レベルでは把握が難しい箇所が多かった）

#### ○今後の対策

施工会社を把握しておく必要があり、被害確認も連携して行う。施工会社等への調査依頼をオーナー様に提案する必要がある

## 【重要案件の建築士による再調査】

### 再調査

#### ○課題

重要案件については、技術ス

タッフ（一級建築士・二級建築士）による再調査を実施

※重要案件とは、主要構造物（柱・梁・基礎等）のダメージが大きく、最悪の場合、余震により倒壊のリスクが認められる物件。地震被害調査の経験がないことから、第一次（発生直後）の被害調査で見落とししている案件が多く認められた

#### ○今後の対策

地震被害調査経験が乏しいことから、もつとも重要視すべき構造体（柱・梁・基礎等）の見落としがないよう、地震被害調査チェックシートの事前準備が必要である。まずは、当社技術スタッフ（一級建築士）による調査を行い、さらに物件設計事務所による調査。耐震診断専門会社による耐震審査が必要となる。同調査の結果に基づき、入居者・近隣住民の避難誘導を適切に行う

## 【オーナー様へ報告】

### ■棟物報告

#### ○課題

正確かつ迅速なオーナー様への報告が必要である

#### ○今後の対策

現地確認者によるオーナー様報告が望ましい。報告の際はチェックシートに基づいた報告を行う

### ■分譲スポット報告

#### ○課題

スポットオーナー様への物件確認・報告を正確かつ迅速に行う必要がある

#### ○今後の対策

保険会社（地震保険）調査立会い等について、協議が必要

### ■戸建てスポット報告

#### ○課題

施工ハウスメーカーの確認・把握が不十分で、ブルーシート等の独自発注が原因となる支払い拒否案件が多く認められた

#### ○今後の対策

工事手配や発注等について、オーナー様と相談のうえ適切な判断が必要。また、修繕手

配に関しては、必ずオーナー様確認を行う

### ■オーナー様安否確認

#### ○課題

電話による安否確認を実施、不通により難航した

#### ○今後の対策

メールやLINEの活用を検討する必要がある

### ■オーナー様とのトラブル防止

#### ○課題

オーナー様に対して、早期に当社が行った取り組み全般（スケジュール）を報告できなかった

#### ○今後の対策

初期対応から、今後の取り組み対応の概要（スケジュール）を報告することにより、オーナー様の理解と協力が得られる。早い段階で、当社の今後の震災取組概要を報告することで、オーナー様の理解と協力を得ることが重要

※オーナー様専用ダイヤルを開設し、営業店の臨時休業体制等、オーナー様にとって重要な情報の周知徹底を図る（オーナー様との接触窓口

をある程度固定しておかないと、管理会社とオーナー様間での情報共有が難しい。オーナー様にとって、大規模災害時こそ管理会社との情報共有は重要。その信頼に依えられ体制づくりとシステムを日頃から構築するべきである。事業主（オーナー様）にとって有意な情報（補助金など支援制度）の発信も必要である

※災害時システムダウンを想定し、オーナー様情報（連絡先等）を紙ベースでも保管すべきである

※震災後は退去が発生するが、震災影響による退去情報等、オーナー様の関心が高い情報の提供を行うことで不安を抑えることができる。こまめな報告は必須

### 【重要案件対応】

#### ■重要案件報告

#### ○課題

被害が甚大であり、二次災害の恐れがあることから、早期の報告が求められる。重要案件の把握が遅れたことからオーナー様へ報告が遅れ、対応が後手に回るケースが認められた

#### ○今後の対策

重要案件報告は、その後の対応を左右することから、専門チーム（重要案件対応班）を設置し、一元的にオーナー様へ報告・対応を図ることが望ましい

### ■オーナー様協議

#### ○課題

オーナー様への被害状況報告、今後の対応協議を早期に行う必要がある。オーナー様の対応次第で、対応が後手に回るケースが生じる

#### ○今後の対策

災害時はオーナー様にとっても甚大な被害が生じる事態であり、冷静かつ迅速な対応協議は日頃から準備が必要。特に、オーナー様に多額の金銭負担が生じることから、オーナー様物件の地震保険付保率を100%にしておくことが慣用である

オーナー様との信頼関係が以後の震災対応にも重要となる

### ■施工会社・設計会社

#### ○課題

応急措置・復旧工事について施工会社・設計会社の協力が得られるか否かで対応に差が生じる

#### ○今後の対策

物件施工会社・設計会社との協議が早期に必要かつ重要となる。

### ■入居者対応

#### ○課題

立入規制、入居者全員への避難誘導等迅速な対応が必要となるが、入居者の動揺・憤りが大きく、対応には非常な困難を伴う

#### ○今後の対策

日頃より、安全確保最優先の意識を社内ですべておくこと。意識にバラツキがあると、避難誘導が遅れ、命に関わると認識する

### ■応急措置対応

#### ○課題

柱等の損傷には、仮の支持等の補強が必要となるが、業者手配は困難を極めた

#### ○今後の課題

余震による倒壊等の二次被害防止には、施工会社・設計会社等の迅速な対応が不可欠。日頃から連携を取れる体制づくりを行う

## ご支援いただいた物資（一部）

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	トイレットペーパー	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	



## 今後、必要とされる対策や物資

平成 28 年熊本地震を体験する中で「災害の発生後、対策本部となる本社ではあらゆる事態を想定した備えが必要である」ということを痛感いたしました。以下は、必要な設備や物資を記したものです。

- 本社における免震構造・自家発電設備機能
- 社内の転倒防止対策
- 駐車場の確保（不足すると本部が機能しない）
- 当面の食料・飲料水の備蓄
- 断水対策（特にトイレの対策が重要）
- 安全ヘルメット・懐中電灯・ブルーシート等の備蓄



コスギ不動産は、復興と再生を目指します。

素敵に暮らす人応援します。



---

お問い合わせ

---

**【本社】 096-366-5000**

【売買事業部】 096-375-5588	【本店】 096-211-5000
【東部支店】 096-213-0001	【下通支店】 096-325-5000
【光の森支店】 096-213-5500	【平成支店】 096-379-9966
【大津支店】 096-294-5100	【熊本駅支店】 096-312-5400
【テナント課】 096-312-5455	【健軍支店】 096-368-0001
【熊本北支店】 096-346-5000	【業者サービス】 096-211-5087

株式  
会社 **コスギ不動産**