

日時：2024年10月30日（水）19:00～20:30

方法：オンライン開催 Zoom（ウェビナー）

テーマ：マンションの防災活動を支援するマンション内 SNS

講師：城戸 学氏

株式会社テンフィートライト

法人マーケティングユニット 法人営業チーム チーム長代行

防災士・福祉住環境コーディネーター

東京大学 災害対策トレーニングセンター 参画メンバー

現在、国による基本方針では、防災、減災等の観点からマンション内におけるコミュニティ形成が重要とされ、マンション管理計画認定制度でも、防災が項目として取り上げられていますが、マンションの防災対策はなかなか進みません。今回は、横浜市の「よこはま防災力向上マンション認定制度」の認定マンションでも紹介されていた、マンションの防災活動を支援するマンション内 SNS 「ゆいぼた」について、詳しくお話を聞くことにしました。

オンラインでの開催で当日は 102 名の方にご参加頂きました。（後日の見逃し録画配信での視聴をご希望の方も、他に、100 名以上の参加申込みがありました。）

〈講演要旨〉（詳細は「資料」参照）

テンフィートライト社はマンション専用のインターネットサービス事業者だが、東日本震災以降、本日紹介の災害時の情報共有サービス、『ゆいぼた』を始めた。

2024年10月現在、全国 2,352 カ所（133,163 戸）、小規模～大規模まで様々のマンションで導入済。内閣官房 国土強靱化推進室「国土強靱化 民間の取組事例集」に掲載された。

1. 災害時共助 SNS 『ゆいぼた』が開発された理由

震災時の次のような困りごとを解決するために、マンション居住者専用のツールとして開発された。

- ・スマートフォンがない人の安否確認ができない
- ・自宅の家族の確認を依頼したいが連絡先を知らない
- ・返事が無いのは外出なのか、中で倒れたのか不明
- ・要配慮者のリスト化が進まない
- ・管理者が不在で組織が動かない
- ・遠隔地の家族への安否が連絡できない

2. 『ゆいぼた』の仕組み

インターネットにつながる スマートフォン、タブレット、PC で利用が可能（ガラケーは利用不可）
（あらたな回線契約、工事、設備等は不要）

『ゆいぼた』は、アプリではなく WEB サービス。ブラウザ上で利用。

サービス導入時に住戸共通の ID とパスワードを設定。導入時から全住戸が利用可能。

〈平常モード〉 → 〈警戒モード〉 → 〈災害モード〉

地震の震度や、台風・水害等の防災気象情報の警戒レベルにより、モードが切り替わり、共有でき

る情報の内容、範囲が広がっていく。

平時は〈平常モード〉になっており、「家族内の情報共有」および「管理者からのお知らせ」だけが使用できる。災害などが発生し、〈警戒モード〉が起動すると、『ゆいばた』から安否登録を促すメールが送信され、各登録者は安否を登録。家族内で共有され、さらに、居住者同士の情報共有機能が起動することで共助がサポートされる。さらに、〈災害モード〉が起動すると居住者が登録した安否情報の中で助けが必要な人がマンション内で公開されるので、優先的に確認が必要な方が把握できる。

居住者一人ひとりの安否はまず家族で共有され、〈災害モード〉になるとマンション全体で共有される。外出先においても安否を知らせることができる。スマホが無くて、故障、電池切れでも、全戸に配布されている安否連絡カード（12枚つづり）のQRコードを利用して、登録と安否の連絡ができる。

管理者メッセージ機能により、〈平常モード〉から、管理者からの公式情報を配信できる。備蓄品の登録・確認や、ハザードマップ、防災マニュアルなどのドキュメント機能も利用できる。

〈警戒モード〉、〈災害モード〉では、災害時用掲示板機能により、自宅マンション固有の情報を共有できる。住戸間メッセージ機能により、部屋番号だけで、他の住戸（登録住戸）にメッセージ送信ができる。（例えば、外出先にいて家族の確認ができない場合に、隣近所の方や同フロアの住戸全体に自宅の家族の確認などが依頼できる。）

訓練モード機能により、安否確認を含めた防災訓練での利用が（現場にいない場合でも）できる。

〈災害モード〉時には、個人名は*（アスタリスク）として表示される。

毎月の安否確認訓練機能の設定により、いつも使っていることで、災害時に慌てることなく利用することができるようになる。

3. その他 利用と参考資料

○マンション管理業協会『マンション管理適正評価制度』、国土交通省『マンション管理計画認定制度』、どちらの制度にも【防災】に関する項目が盛り込まれ、今後、『マンションの防災活動』が必須となることが予測される。（管理計画認定制度では、多数の自治体が追加項目で防災活動を設定）

○参考価格（総戸数100戸の場合）

初期費用 Web セットアップ費用 10万円×1組合=10万円 登録作業費用 1000円×100戸=10万円 計20万円

月額費用 サービス基本料 150円×100戸=15000円（12ヶ月18万円）

初年度費用合計 38万円（税別）

○外部管理者方式の下でも、災害共助SNS『ゆいばた』をセットで導入することでコミュニティの維持、緊急時の対応体制の構築が可能。

○大災害時には、管理会社、管理人も被災し、自社のBCP行動が必要だが、実際には、管理組合、居住者からの問い合わせ、要望への対応に忙殺される。『ゆいばた』を導入することで、居住者の自

立自走を促すことができる。

【Q&A】(抜粋)

Q. 居住者全員が登録するのは難しいと思われるが、どのくらいの登録割合で機能しますか？

A. (登録の率は) 新築マンションでは95%超が多いです。既存では、マンションにより様々で、最初は20%~30%から始まって、管理組合の啓発努力等により、徐々に増えていくケースが多いです。実情としては、30%程度が登録すれば、共助が成り立つ、つまり、集合住宅では3軒に1軒登録すれば、隣近所で口コミによる情報共有が可能という考え方もできます。

Q. 370戸のマンションだが、初期費用以外の運営の利用料は？

A. 初期費用以外の、月額の利用料は、150円×370(戸数)で計算されます。

Q. サーバーにはどの程度の信頼性が担保されていますか？

A. 会社のセキュリティの上から、詳細には申し上げられませんが、AWS(アマゾンウェブサービス)の海外拠点を使っています。災害時に通信が増えたときは、自動的に、サーバーをさらに増強するという契約もしています。

Q. 平時に、管理者から利用者(居住者)へメッセージが発信できるとのことですが、利用者から返信もできるのですか？

A. 発信する際にそのように設定すれば、折り返しの返信ができます。

Q. 区分所有者と賃貸での居住者との区別は、どのようになっていますか？

A. このサービスは、利用するのは賃借人を含めた居住者です。外部に住む区分所有者へのサービスは、検討・開発中ですが、現状では、部屋番号ごとの全戸数分以外に区分所有者部屋というものを作り、そこにアクセスしていただくという仕組みで対応しています。

Q. 全国どの地域でも対応可能ですか？

A. サービスの利用はどの地域でも可能です。(説明等はオンラインの場合もあります。)

Q. 自主管理のマンションでの利用はありますか？

A. 現状では、管理会社との協力体制の中で利用されています。自主管理のマンションでも検討はされていますが、導入までにはいたっていません。

Q. 防災セミナーが有料とのことですが、費用はいくらですか？

A. 基本的には、1回10万円で提供させていただいています。

Q. 第三(者)管理者の費用は、1戸としての契約になりますか？

A. 管理者(ゆいぽたの管理者)を複数設定することはできます(防災上のリスクヘッジになります)。利用料の仕組みは変わりません。

A. 外部管理者は、居住していないので部屋番号がありませんが、管理者部屋のような設定でIDが増え、月額の利用料が1戸分増えます。

Q. 安否確認において、外出先で救援を求めたいような場合、スマホの位置情報のようなものが伝わるのですか？

A. その通りです。(居場所が確認できます。)

以上