

ヒアリングの概要

1 ヒアリングの目的

災害ケースマネジメントの手引書（仮称）は、新たに災害ケースマネジメントの取組を実施する自治体における取組検討や既に実施している自治体における取組の改善に資することを目的として作成する。そのため、手引書に記載する被災者支援に関する取組内容を検討するために、自治体に対するヒアリング調査を実施した。

2 ヒアリングの実施概要

ヒアリング対象自治体は、手引書に記載する被災者支援の取組みを把握するため、近年大規模災害の被災経験がある自治体とした。また、手引書に記載する取組内容の幅を広げ、より広い視点から被災者支援を行うために、重層的支援体制整備事業に取り組んでいる自治体や県外避難の受入れ先自治体に対してもヒアリングを実施した。ヒアリングを実施した自治体は、表 1 に示す 11 自治体（一部は今後実施予定）である。

表 1 ヒアリングの実施概要

区分	対象	実施日	ヒアリング内容
被災自治体	宮城県 仙台市	R4.9.6	被災経験のある自治体として、主に被災者支援に関して実施した取組の実施体制や内容、個別訪問の実施方法、個別訪問を行うスタッフの育成・メンタルケア、個人情報の取り扱い等について聴取
	茨城県 常総市	R4.8.18	
	長野県 茅野市	R4.8.24	
	愛媛県 大洲市	R4.8.8	
	広島県 坂町	R4.9.8	
	佐賀県 大町町	R4.8.24	
	北海道 厚真町	R4.8.22	
	大阪府 高槻市	R4.10.14	
重層的支援体制整備事業実施自治体	愛知県 岡崎市 (県外避難支援自治体)	R4.9.6	重層的支援体制整備事業の実施自治体として、主に重層的支援体制整備事業に係り実施した取組について聴取 また、県外避難の受入れ先自治体として、受入れに際して必要となる避難元自治体との情報共有について聴取
	長野県 長野市 (被災自治体)	R4.8.25	重層的支援体制整備事業の実施自治体として、主に重層的支援体制整備事業に係り実施した取組について聴取
	大分県 津久見市 (被災自治体)	R4.8.29	

3 ヒアリング結果概要

3.1 被災自治体

(1) 宮城県仙台市

- 平時・被災時の連携体制
 - 災害時の要援護者（高齢者、障害者など支援が必要な方）の登録制度があり、防災部局との連携
 - 個別支援計画などで今後庁内の連携を進めていこうとしている。災害時の要援護者の登録制度のシステムは福祉部局が管理
 - 市の福祉部局や社協、NPO は福祉政策で連携しているため、平時から顔の見える関係性は構築できている
 - 東日本大震災の際は、福祉部局とは別に復興に特化した復興事業局を置き、区役所や社協、PSC との連携体制を構築
 - 復興事業局は被災者の課題の把握など情報集約、区役所や社協、PSC との情報共有、区役所はコミュニティ支援や健康支援等、社協はコミュニティの維持形成、PSC は就労支援や民間賃貸住宅の借り上げ支援など、分担して対応
- 平時に構築した仕組みを災害時に実施する上での課題
 - 発災当初は仕組みが明確になっていなかったが、課題に対応する中で体制を構築
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 引き継いでいく上で考慮すべきことは、ワーキンググループの構成メンバーの中で、どこを目標にしていくのかの共有化
 - 最終的に平時の福祉に結びつけていくことについて、市の福祉部局等のメンバーで予め共通認識を構築
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - 当初は健康面で懸念のある人を対象として訪問開始。その後、全戸訪問に切替え
 - 生活再建上の課題と健康面の課題を踏まえた分類を行い、その後は課題にあるところを中心に訪問
 - 各区役所の保健福祉部局と見守り訪問している社協などと連携し、2 週間に 1 度程度の頻度でワーキングを各区で実施
- 個別訪問を担う組織の人員確保と求められる専門性・スキル
 - 生活再建支援員は、迅速に事業を開始する観点から短期間で契約を結ぶ必要があったため、特命随契でシルバー人材センターに発注
 - 対人対応力のある方という前提で選定
- 支援対象者の類型化・優先順位付け
 - それぞれの課題を生活再建上の課題、健康面の課題など四つに分類
 - 仮設からの再建を使命としていたため在宅は対象外（仙台市の場合、在宅避難をされている住宅は住める状況であったため）
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - 仙台市は訪問以外に定期的に世帯の再建状況の調査を 1 年ごとに実施

- その調査票に本人同意（消極的同意）を追記
- 情報は仙台市の情報セキュリティポリシーに則り、事前の協定を基に共有
- 被災者台帳
 - 住基情報と連携した被災者台帳システムを作成
 - 被災者情報に登録されていない被災者については住基情報から被災者台帳に世帯単位で登録していくという仕組み
 - 現状のシステムは平常時に操作できないため、発災時にスムーズな業務に当たれるかどうかは課題。今年度操作訓練を実施予定。
- 個別訪問スタッフの教育・メンタルケア
 - 市が行う復興関係の事業の内容と進捗状況の共有を図るため、定期的に研修を実施
 - 自らが復興事業にどれだけ貢献しているのかを示すことで、モチベーションと対応力の向上につなげた
 - 訪問時にクレーム等があった場合には、適宜担当者で情報共有
 - メンタルケアは外部の専門家を招いて研修を実施
 - 研修の他に個別相談の場を設定
- 活用した支援制度
 - 被災者生活再建支援金を積極的に活用
 - 災害公営住宅の入居者には被災者生活再建支援金が出ない仕組みになっていたため、復興公営住宅に移る際に入居支援金という市独自の制度（引っ越し費用等用途を制限しない形の支援金）を創設
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - 個別訪問による状況把握について、プレハブ仮設か民間賃貸住宅のいずれに入居しているかで支援内容が変わってくると考えられるため、これを踏まえた整理が必要
 - 災害ケースマネジメントに係る制度や財源となる各省庁の補助金等の一覧及び実際の活用例の紹介
 - 自治体のみならず連携先である社協、NPO 等の関係団体にも参考になる内容
 - 災害ケースマネジメントに係る制度等について、関連団体向けの紹介
- その他課題等
 - 仮に罹災判定「半壊」以上を「在宅被災者」として支援対象とした場合、東日本大震災においては仙台市では 13 万世帯以上が対象となる可能性があった。南海トラフ地震等の大規模災害に近年の事例における「在宅被災者」への支援の仕組みをそのまま適用すると、マンパワーが圧倒的に不足する恐れがある
 - 災害公営住宅等に入居せずに再建をした方や住宅を建てられた方は被災者であることが分からずに、継続した支援から漏れてしまう可能性がある
 - 民間賃貸住宅を大規模に活用したが、そのために被災者の生活状況が把握できないという状況が発生した。プレハブ仮設や民間賃貸住宅等、どのような住宅施設を活用して支援をするのかは自治体によって状況が異なるため、事前に把握しておくことが重要
 - 都市部は他自治体からの避難者が多数生じる可能性があるため、避難元自治体と連携

して被災者情報を共有できる体制を構築することが重要

(2) 茨城県常総市

- 平時・被災時の連携体制
 - 避難行動要支援者の連携会議を設置し、防災部局と福祉部局で連携し、避難行動要支援者名簿及び避難行動要支援者のマニュアルを作成
 - 個別避難計画のモデル事業において、マニュアルを基に個別避難計画作成を推進
 - 連携会議には、市社協やNPOも参加。NPOは外国人対応に知見を持つ団体で、平時から顔の見える関係性を構築
 - 市と市社協、NPOの3者で協定を締結し、連携して対応
 - 自治体内で被災者対応は福祉部局の所管であるという認識が強いため、現在は防災部局を巻き込む仕組みを構築
- 平時に構築した仕組みを災害時に実施する上での課題
 - マニュアルづくりや地域防災計画作成段階で防災部局や福祉部局、社協、NPOの役割を明確にした上で、日頃から訓練を実施
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - 発災当初は災害VCを立ち上げて災害復旧を約2ヶ月実施。その後、地域支え合いセンターに名称変更して被災者の生活支援活動やサロンのような地域コミュニティ活動などに活動を拡大
 - 生活相談支援員6名で被災世帯への訪問を開始。訪問は2人体制で実施。
 - 市には実施状況を定期的に報告
 - 個人情報保護申請が出されている方（DV関係の支援措置）等は含まれていない
 - 生活相談支援員は調査経験がない方がほとんどであったため、社協の組織に関する研修や市の制度の一覧表などを配布した上で個別訪問に対応
 - 災害を機に認知症発症された方に対して、大学付属病院の協力があり対応できた
- 支援対象者の類型化・優先順位付け
 - 訪問対象者は、全壊世帯、公的住居入居世帯、大規模半壊及び半壊のうち独居高齢者及び高齢者のみの世帯を対象
 - 本当に避難所避難を必要とする対象者であるかのチェックを早期に実施できるようになれば、避難所の統廃合が迅速に対応でき、避難所運営等にかかるマンパワーを在宅避難の方に向けられるのではないかと思料
- 被災者台帳
 - 当時の被災者台帳は精度が低い状況であったため、人物の特定に時間を要した
 - 現在は、J-LISのシステムより住民基本台帳の情報を収集してくる仕組みに改善
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - どこまでを災害ケースマネジメントとして支援すればよいのかの目安
 - 個人情報の取り扱い方法
- その他課題等
 - 聞き取った情報を「どこに、どの様につなぐのか」「サービスや支援制度はあるのか」といったことは福祉の専門性が必要であり、課題を把握することに難しさを感じた

(3) 長野県茅野市

- 平時・被災時の連携体制
 - 特別な仕組みはないが、平時から顔の見える関係性は構築できている
 - 災害時には災害対策本部を設置することになっており、本部員に市社協の事務局長が入っているため、常に情報共有は可能
 - 平時からの NPO、NGO 等の団体との関係性構築は課題
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - ニーズに基づいた、泥出しや家電の搬出等が概ね終了した時にボランティアセンターを閉じた
 - その後、茅野市社協ボランティアまちづくりセンターを新たに立ちあげて、災害復興への支援、生活支援を開始。発災後 1 カ月で平常時に戻した
 - 災害が終わったから終わりではなく、住民とつながり続けるということが重要
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - 茅野市保健福祉サービスセンターの市職員と市社協コミュニティソーシャルワーカーとで現地の状況を確認
 - 床上浸水以上の案件は、平時からの福祉の見守り台帳の有無にかかわらず全世帯を対象に個別訪問を実施
 - 被災者からの相談は保健福祉サービスセンターが市の総合窓口として対応
 - 生活支援として、困りごとの相談や片づけ支援、チラシ配布、ニーズ調査を実施
 - 社協として、災害時の行動マニュアル、事業継続計画（BCP）、災害ボランティアセンターに関する 3 つのマニュアルを事前に整備
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - 情報共有は、福祉の観点で共有可能な情報に絞って共有
- 被災者台帳
 - 福祉として作成している平時からの見守り台帳があるため、それを災害時も継続して使用
 - 茅野市災害に強い支え合いのまちづくり条例に基づき、市は避難行動要支援者名簿を作成。警察、広域消防、民生委員、社会福祉協議会、自主防災組織等にその名簿を共有。警察や消防、民生委員については守秘義務があるのですべての情報が提供されるが、区・自治体については本人同意があったものだけ情報を提供
- 活用した支援制度
 - 災害救助法による生活必需品の給付や、長野県独自の信州被災者生活再建支援制度を用いて、支援金の給付等を実施
 - 市独自の支援としては、もともとあった見舞金の交付や、床上・床下浸水の被害にあった家を周り、職員が消毒等を実施
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - 季節等によって対応が変わることを踏まえた記載
 - どのような支援、制度があるのか

- その他課題等
 - 地域が限定的であったため対応ができたが、全市的な規模で被災した場合の対応が難しい
 - 災害対策本部との連携強化が必要。社会福祉協議会のボランティアセンターは現場で本部を立ち上げたが、行政職員が現場にいなかったため、社会福祉協議会が相談窓口を担った
 - コロナ禍での被災者支援

(4) 愛媛県大洲市

- 平時・被災時の連携体制
 - 地域支え合いセンターや関係機関が集まる連携会議にて情報共有
 - 大洲市、大洲市社会福祉協議会、青年会議所の3者で災害支援の協定を締結。今後は、連携して平素から必要な情報交換や人的支援等を実施
- 平時に構築した仕組みを災害時に実施する上での課題
 - 被災者台帳が整備できていなかった
 - 愛媛県で被災者台帳を含むシステムが構築されたが、各市町が適切に活用できるか不安
 - 訪問等で聞き取った情報を整理する人の手が最も重要であり、併せてシステムを上手に活用できる体制づくりが今後必要
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 報告書により、実施事項や課題を整理しておくことが重要
 - 情報を引き継ぐために連携会議を数ヶ月に1回程度実施し、災害時のシミュレーションをしておくことも重要
 - トリアージ基準等を参考に、ケアマネージャーや保健師等の福祉関係者に引き継いでいくことになると思料
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - 発災当初は、被害が大きかった地域を中心に網羅的に訪問。聞き取り内容は見守り・安否確認が中心
 - 2名1組体制で訪問し、相談員間で聞き取り内容の確認・ニーズ整理を実施
 - 発災の次の年からトリアージを行い、対象世帯数の絞り込みを徐々に実施
 - 聞き取りは日常会話の延長で実施することが重要
 - 聞き取り時には、NPOや企業等の支援物資等を手土産にしたり、締め切りが近い支援制度の案内や支援制度をまとめた冊子を配布
- 個別訪問を担う組織の人員確保と求められる専門性・スキル
 - 職員募集は短期間で実施する必要があったためハローワークに出すのが精一杯
 - 人員規模は県からの委託の規模から検討。他市町との比較等は実施していない
 - 相談業務が苦にならない方を中心に、可能な限り面接で業務内容を理解いただいた上で採用した
 - 新たに雇用した職員のスキルは十分ではない部分もあるため、市社協の職員がフォローしながら徐々にスキルアップを進めた
- 支援対象者の類型化・優先順位付け
 - 住宅再建と福祉的ニーズをトリアージの基準として重視
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - 情報共有の会議は、連携会議と個別支援会議の2本立てで実施
 - 個人情報の取り扱いは、行政職員・司法関係者としての職業倫理に基づいて実施。個別支援会議は市職員、市社協職員、弁護士、司法書士等に絞り共有した

- 個別支援会議はより個人的な情報を扱うことから、関係部局を絞った上で個人名を出さない形で情報共有
- 被災者台帳
 - 被災の程度や家族状況については整理されていたが、支援漏れをチェックできていなかった。各部局の情報を集約できていなかったことが課題。
- 個別訪問スタッフの教育・メンタルケア
 - 県支え合いセンターにて相談員向け、管理職向け研修を定期的実施
 - 他市支え合いセンター職員とのグループワークにより取組内容や課題の共有を実施
 - その他に、各フェーズでの取組み等を整理する研修は有用と思料
 - メンタルケアとして、作り物をするレクリエーション的ワークショップも実施
 - 心理士によるカウンセリング等も適宜実施
- 活用した支援制度
 - 県地域支え合いセンター設置運営事業費補助金等を活用
 - 支援制度に関する冊子の作成や支援制度のワンストップサービスを実施したが、被災者としては何を申請しているのか把握できていない場面があった
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - 地域支え合いセンター等の人員規模の考え方
 - フェーズ毎に取り組む内容
- その他課題等
 - みなし仮設入居者と既存のコミュニティをつなぐ支援に課題が残った
 - 被災者が支援制度を容易に知ることができる環境の整備が難しい
 - 人事異動により、何を実施してきて、何が課題として残っているのかを整理しておくことが重要

(5) 広島県坂町

- 平時・被災時の連携体制
 - 地域包括支援センターの連絡会議を月 1 回程度の頻度で実施
 - 保険健康課、社協、包括支援センター、民生課で個別ケースの話や個別避難計画等、各種テーマについて会議
 - 福祉部局と防災部局は同じ民生部であるためしっかり連携が取れている
 - NPO は現時点で連携会議に参加していない
 - 災害時に県から地域支え合いセンターの設置を指示されたのが保険健康課であったことから役割分担などでも主導的な役割を担った
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 従前からの課題に対しての見守りが必要というケースでは、元々支援をしていた部局の標準プランが稼働をしているかが重要。そこにつなぐことができれば比較的円滑に引継ぎが可能
 - 包括支援センターで引き続き支援が必要な方は現在も支援を継続しており、ケアマネージャーに引き継がれたケースもある
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - 支え合いセンターの事業は、社会福祉法人恩賜財団済生会という福祉法人が受託
 - 発災当初に罹災証明のデータを入手したが、居住実態のない方も多くいたため対象者の把握に時間を要した
 - ダイバーシティ研究所に全戸調査を依頼し、専門職の方がアセスメントした結果を基本情報として持ち、見守りが必要な方をピックアップ
 - 優先度の高い地域を選定し、ペアを組んで改めて調査訪問を実施
 - 被害件数が少ない地域でも、自宅のみが被災したことによって、メンタル的に傷ついているケースもあったため、ケースの状況を見ながら計画を立案
- 個別訪問を担う組織の人員確保と求められる専門性・スキル
 - 各段階でどの程度の人員が必要となるのかのイメージがつかなかった
 - 何年間続く仕事であるのかを募集の際に示すことが難しかったが、少なくとも終わりのある仕事であることは示した上で募集
 - 看護師やケアマネージャーの方に声をかけながら、時々一般の方から応募をいただくような状況
 - アセスメントができる職員とペアを組んで、OJT を行いながら実施
 - 県センターが試算した必要な体制は 19 名であった。これは被災者を A から D で見守り頻度を判定し、各判定で標準の訪問頻度を設定して 1 ヶ月の概算訪問回数及び対応人員を算出
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - 個別のケア会議や定例の被災者支援関係者連絡会を開催して情報共有
 - 会議参加者には守秘義務を課して個人情報共有
 - 個別訪問の際に共有の可否についても同意を取得

- 被災者支援関係者連絡会には、福祉部局以外に学校教育関係、建設関係、みなし仮設等を所管する部局など幅広く参加
- 被災者台帳
 - 罹災証明のデータとダイバーシティ研究所に委託して行った全戸調査のデータを組み合わせて利用
 - 罹災証明には、居住実態のない情報も入っていた。また、マンションの共有部分が被災していた場合、マンションの全居住者がリストアップされてしまうため、本当に災害ケースマネジメントが必要な世帯の整理に時間を要した
 - 名寄せ作業には半年以上を要したため、実際にはどちらかの情報で稼働していた
 - 台帳は町と支え合いセンターのみがアクセス可能
 - 他部局に共有する場合は、必要な情報に絞って共有
 - 支え合いセンターと町をクラウドでつないで情報共有
- 個別訪問スタッフの教育・メンタルケア
 - 採用時に基本的な面接技術（人の話の聞き方）の研修は適宜実施
 - 個別支援から地域支援に移っていくことについても理解いただけるような研修も実施
 - OJT の形でスキルアップも図った
 - 県主催の研修会でメンタルケアを実施
- 活用した支援制度
 - 災害ケースマネジメントを進めるにあたっての経費としては、主に新たに雇用した方の人件費であり、それ以外は事務所の賃料や消耗品費
- 災害ケースマネジメント全般についての懸念点・疑問点
 - 災害ケースマネジメントを制度化する中で、平時の独自施策である重層的支援体制整備事業や個別避難計画の作成などの事業との関連性や裏付けについてパッケージ化が必要
- その他課題等
 - 発災時、事前に役割分担が整理されていれば災害時にスムーズに動くことができた
 - 仮設住宅から災害公営住宅に移行して新たにコミュニティを形成していく時期にコロナの流行が始まったためそうした取組が実施できなかった。住民同士のコミュニティ形成の取組が重要

(6) 佐賀県大町町

- 平時・被災時の連携体制
 - 多くの NPO から支援を受けたが、発災当初は各団体の得意分野等が十分に把握できていなかった
 - R1 発災後に、NPO との協定を締結し、現在でも月 1 回の頻度で会議を実施
 - 総務、福祉、子育て・医療チーム、社協にも声掛けしながら集まって、問題点等を毎月協議
 - R1 発災後に地域おこし協力隊として 1 名を採用
 - R3 の災害では、NPO とのつながりができていた。また、佐賀県の SPF が中心となり、復興にあたってのニーズに対応できるような団体を紹介いただき支援を実施
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 家屋の改修終了が一つ目の段階。元々課題があった困窮や要配慮などの拾えていなかった情報を公的機関や民間の支援につなげて情報共有するところが二つ目の段階ではないか。
 - 公的機関につなぐまでが対応可能な範疇ではないか
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - R1 の際は、町で被災者相談窓口を開き、災害救助法や被災者支援金相談の受付を実施。その後、床上浸水に絞りローラー作戦で窓口を設けて各戸訪問を実施
 - R3 の際は、保健医療チームでは障害を持たれた方を中心に訪問したが、聞き取り内容が健康面に偏っていた。NPO は R1 の聞き取り内容を基に訪問を実施。
 - 保健師・医療関係者、災害 VC、NPO が個別に実施していた聞き取りをベースに CSO 連携会議で議論
 - 風組関東を講師として招いて、訪問時の注意点の講義を実施
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - 個別訪問で使用する様式に、社協、NPO、災害支援を行う団体への情報提供に関する同意欄を設定。ヒアリング時にも確認。
 - NPO には個人情報保護の覚書に署名いただいた
 - 個別訪問により聞き取った内容を整理した見守りリストには個人情報が含まれているため、机上限りで共有
 - 個別訪問により聞き取った情報を行政がクラウドシステムを活用して管理できれば、各避難所の情報の一括管理や NPO との情報共有が円滑になると思料。キントーンやグーグルスプレッドシート等、一般に普及しているもので良い
- 被災者台帳
 - R3 の際は、罹災証明の申請に係り、家屋の写真を撮ってもらうよう防災行政無線等で周知を図った
 - 罹災証明申請時に発行枚数の聞き取りも実施
- スタッフの教育・メンタルケア
 - 地域おこし協力隊の採用は、被災者支援と被災時の復興関係のスキルがメイン

- R1 は県の精神保健福祉センターと連携して、被災者のみならず職員のメンタルについても一緒に取組を実施
- 活用した支援制度
 - 災害救助法については活用
 - R1 は自衛隊に入浴支援までしてもらったが、R3 は内水氾濫のみのため支援の内容が異なった。基準によって使用可否が異なるが、被災者に理解いただくことは難しい
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - みなし仮設の運用は、全壊世帯の方が適用できる制度であるため大町町で適用できる人がいなかった。宮城県では全壊でなくてもみなし仮設でできたという事例があったようであるため、これら情報の把握・共有が重要
 - 地域団体、民生委員、地域で活動しているボランティアグループと災害時に協力できる体制づくりを進めているので、そのような情報を提供してもらえると各自治体に参考になるのではないかと
- その他課題等
 - 避難所でも避難者情報を見ることができればと思うがどのように取り組めるかは疑問
 - 現地の詳細な状況把握等、マンパワーが必要であり、NPO の力がなければ行政だけで被災者支援は困難
 - 同じ質問項目であっても、保健師・医療関係者、災害 VC、NPO で得意とする分野が異なるため、見えるところと見えないところがあることに注意が必要
 - 体育館を避難所とした場合、そこに PC を設置すると台数の問題やセキュリティの問題が生じる

(7) 北海道厚真町

- 平時・被災時の連携体制
 - 当時、福祉部局と社協の連携は取れていたが、防災部局との連携はなかった
 - 災害時は連携する会議を発展させて、防災部局や企画部局が参加することで連携した体制を構築
 - 平時から防災、コミュニティ、くらし（福祉）の連携がとれる体制を構築しておくことが重要。災害時には、これに加えて建築やまちづくりの部局、教育委員会など様々な部局が連携。
- 平時に構築した仕組みを災害時に実施する上での課題
 - 福祉部局や防災部局等はそれぞれの対応があるため、企画部局が中立的な立場で連携に入ることによって全体を俯瞰することができ取組の円滑化につながると思料
 - 福祉部局は NPO 等とのつながりを持つ一方で土木部局、建設部局とのつながりがありなため橋渡しが必要
 - 総務や企画部局が連携に入ることによって制度化する流れも作りやすい
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 仮設住宅の解消をゴールとして活動を開始した
 - 仮設住宅解消後は平時での支援へ引継を想定
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - 生活支援相談員 2 名と全体を統括する専門員 1 名の 3 名体制で活動開始
 - 仮設住宅への訪問を開始するに当たり、まずは生活支援相談員について知ってもらうため、仮設住宅の説明会や鍵の引き渡しに同席して顔合わせを実施
 - 仮設後の支援について専門家から、町、町社協、NPO、ボランティア団体への講義も実施
 - 訪問時には保健師も同行し、健康チェックも併せて実施
 - 信頼関係構築のため、聞き取りではなく日常会話の延長で入るように心掛けた
- 個別訪問を担う組織の人員確保と求められる専門性・スキル
 - 既存のスタッフ及び元社協職員で対応
 - 小規模な自治体であるため、各人が持つスキルは概ね把握できていることから適切な人員を配置
 - 弁護士などの専門家にどの段階から入ってもらうことが良いのかは検討の余地がある
- 支援対象者の類型化・優先順位付け
 - 住宅再建と生活再建の状況から 4 つに分類
 - 仮設住宅撤去までの期間ということで区切っていたため適切であったと思うが、在宅被災者すべてを巻き込む形や、被災直後のタイミングでは別の区分もあると思料
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - ケースカンファレンス等で共有する情報の多くは、町からの情報であり、町社協で本人同意を得る手続きは実施していない
 - 健康に関する情報など取り扱いに配慮が必要な情報は、限られたスタッフでの共有や

資料を回収、個人名を伏せる等の対応を実施

- 台帳に家族構成や家族の病気の状況など非常に詳細な情報まで記載していた。共有する場合は、必要最小限の情報に絞っていたため情報の整理が煩雑であった。
- 被災者台帳
 - 当時は、罹災証明の受付ができるシステム等を使用。その後、被災者台帳は独自のエクセルにて作成
 - クラウドシステムなど、各部署がタイムリーに情報提供できれば良い
- 個別訪問スタッフの教育・メンタルケア
 - 専門家から被災者支援とはどのようなもののかのレクチャー
 - 相談員のメンタルケアは、道保健所から定期的に臨床心理士を派遣
 - 社協独自でストレスに関する研修会を実施
- 活用した支援制度
 - 国、都道府県、自治体独自の制度や、義援金やふるさと納税が絡むため複雑であり、これらをうまく使うことが重要なポイント
 - 熊本市の支援制度を参考に住家被害の補助制度を検討
 - 住民への情報提供の観点から、ガイドブックのデザイン性や分かりやすさ等を改良して第9版まで改訂。情報発信をタイムリーにすることが重要。
 - 課題となるのは個人資産（外構など）や寺社等の公共施設であり、特に地域のコミュニティをどのように支援するかは重要
 - 仮設住宅の代わりにトレーラーハウスを手配
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - 自治体規模や災害種別で整理することで、各自治体がアレンジできるようにすることが重要
 - ヒアリングシートなどのフォーマット
- その他課題等
 - 外部団体講師が支援に関するレクチャー後もケース会議等に同席し、会議の役割等について助言
 - 支援制度について、国・都道府県の制度や自治体独自の制度、義援金、ふるさと納税が絡むため非常に複雑であり、住民に上手に伝えることに苦労した

3.2 重層的支援体制整備事業実施自治体

(1) 愛知県岡崎市

- 平時・被災時の連携体制
 - 防災部局と福祉部局で平時から連携して体制を組む仕組みはない
 - 市社協、NPO、地域包括支援センター等が連携して支援を行う体制は体系的に構築されている
 - 防災部局や消防等も含めて災害に関わる人と一緒にどのように進めるかに関してはこれから
 - 市長から、災害ケースマネジメントを強く進めるようにという指示があったこともあり、体制整備を進めている
- 平時に構築した仕組みを災害時に実施する上での課題
 - 役割分担について、縦割りの部分が課題。防災部局と福祉部局をどのように両輪とするか
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 発災後、生活復興までの間は関係者が一丸となって支援を実施するが、ある段階から支援を引くことになる。残された支援対象者が見捨てられたと感じないように、支援をする段階からどこまで関与するのかを予め示すなどの対応が必要
- 愛知県受入被災者登録制度の取組概要
 - 東日本大震災の被災者の受入を実施
 - 被災者に岡崎市の取組情報を提供するとともに、避難元自治体の情報提供を実施
 - 被災者に「With カード」を発行し、岡崎市の施設利用や税の減免等のサービスを提供
 - 延べ100名程度を受け入れ
- 個人情報の取り扱い
 - 担当課より県に情報を提供し、県から避難元自治体に情報提供
 - 基本的には自治体同士での情報のやり取りであるため情報共有自体に問題は無かった
 - 被災者台帳の情報として、J-LIS が提供しているクラウド型被災者支援システムへの移行を検討しているが、平常時の面談・ヒアリングの情報が別のシステムに入っている。複数のシステムがあり、またそれぞれ閲覧が可能な人と閲覧できない人がいるため情報を一元的に集約することが必要
- 避難元自治体との情報共有
 - 避難元自治体からの情報共有は、直接共有されたケースも県を経由して共有されたケースも両方ある
 - 避難者のニーズとしては、いつ戻れるのかという情報が欲しいという声が多く寄せられた
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - 防災と福祉の連携の必要性自体は理解しているが相手のことを把握できていない。互いが必要としている情報や期待されている役割等に関する情報
 - 福祉部局が必要性を理解できるよう、災害ケースマネジメントの必要性の丁寧な記載

- その他課題等
 - どこまで支援するか状況において異なるため、ある程度の段階でケースに応じた引き際を関係者に周知したほうがいい

(2) 長野県長野市

- 平時・被災時の連携体制
 - 平時から市社協への職員派遣による人的交流を実施。市社協内にボランティアセンターがあるため、市社協を通じてボランティア団体とも連携。
 - 災害時の災害ボランティアセンターを通じた NPO との連携は検討事項であり、災害時を想定した NPO とのネットワークづくりを現在進めている。
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 被災から 3 年が経過し、応急仮設住宅の入居者がいなくなるため、市社協に委託していた見守り支援事業についてタイミングを見ながら閉じる必要がある
 - 公表のタイミング等をどのようにするかは課題
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - 発災から 2 ヶ月経過後に、市社協に業務を委託し長野市生活支援・地域支え合いセンターを開設
 - 倉敷市等を参考に世帯を 4 区分に分類し、重点的に見守りが必要な世帯を抽出し、個別訪問を実施
 - 個別訪問により、健康状態、生活状況、経済状況、住まいの再建の見通し等を聞き取り、必要な世帯については行政や専門の支援機関につなぐ取組を実施
 - 令和 2 年 2 月 15 日に福祉政策課において被災者見守り支援担当を設置して、同センターと行政をつなぐ役割を担う
- 支援対象者の類型化・優先順位付け
 - 生活支援・地域ささえあいセンター開設の 3 ヶ月ごろから、判定会議にて見守りの頻度を検討
 - 個別訪問に合わせてアンケート調査を行い、支援対象者の絞り込みを実施。絞り込んだ方を対象に庁内の部局を超えて個別の支援会議を実施。
 - 基本的な対象は仮設住宅等の入居者。ただし、1 階部分が浸水し、修繕しながら 2 階に居住している方については地域と連携を取りながら訪問を実施。
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - 被災者台帳の情報について、庁内は本人の同意なしで個人情報を取り扱うものの、庁内での規則に基づき対応し、職員一人一人に権限を付与して活用
 - 市以外への提供は基本的に実施していない
 - 復興等を担当する部局において、被災者生活再建支援システムを急遽導入
 - 庁内でまとめる総務課が、関係各課の個人情報の取り扱いも含め、支援を担当する部局にまとめて情報を共有
 - 使用者に ID・パスワードを発行して管理
 - システムでは表示画面の切り替えが煩雑であったため、別途、支援金の状況等のみをまとめたエクセルファイルを作成し情報管理
- 被災者台帳
 - 内閣府の被災者台帳に関する実務指針に従い、被災者台帳を共有

- 活用した支援制度
 - 社協では市の委託を受けて重層的支援体制整備事業を実施
 - 活用した支援制度について、危機管理防災課においてガイドブックを作成し、一覧表の形式で整理
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - 手引書構成案の避難生活段階と応急仮設住宅・生活再建等段階以降の関係について、市社会福祉協議会からも話があったが、応急仮設住宅・生活再建等段階以降の段階で見守り支援担当を設置して、社会福祉協議会にお願いをして支え合いセンターで活動開始という理解
 - 避難生活段階で、市社協、全社協、災害ボランティアセンターは忙しい時期のため、早い段階で災害ケースマネジメントを行うような流れにならない方がよい
- その他課題等
 - 発災後、時間がたって再建が難しくなったり、福祉ニーズが深刻になる人は、平時から支援する必要がある

(3) 大分県津久見市

- 平時・被災時の連携体制
 - 自治会（区長、自治会長）、民生委員、介護予防推進員の 3 者が連携する「地区社協」の取組が平時からあり、災害時にも機能
 - 市外からのボランティア受入は社協、被災者ニーズ把握は保健師が対応
- 重層的支援体制整備事業に係る実施内容
 - 包括的支援体制として「福祉まるごと相談窓口」を設置し、全職員を対象とした研修を実施
 - 複雑な世帯についての個別協議をする「個別ケース会議」、重層的定例会などを実施（防災の取組ではなく、平時の福祉の取組）
 - 重層に取り組んで以後、被災経験はないが、被災時には重層の取組や「福祉まるごと相談窓口」との連携も想定される
- 平時の見守りに移行していく上での考え方
 - 市職員が当該世帯を訪問し、個別に相談・判断
- 個別訪問の実施方法（対象者の設定方法等）
 - H29 水害時は保健師が全戸訪問、市社協もボランティア支援のあった世帯を訪問し、二重の訪問で支援の取りこぼしを防止
- 個別訪問で取得した情報共有方法
 - 保健師の訪問結果は、当日中に報告会で共有し、支援の継続の必要性を関係課で判断
- 活用した支援制度
 - 重層について、交付金が一括で交付されることは市町村にとって使いやすい
 - 被災時は、財政支援以外に、公用車や災害対応経験のある職員の支援等が有効
- 被災者台帳の活用
 - 建物被害の台帳（罹災証明発行システム）はあるものの、支援ニーズを整理する被災者台帳の作成は個人情報ネック
- 手引書に求める事項（盛り込んで欲しい情報等）
 - 災害時に市町村が受けられる国等の支援制度の一覧（補助金や交付金が活用できる条件やフェーズなど）
 - 「災害ケースマネジメント」という新しい取組でなくとも、個別避難計画や関連する既存の取組が同様の効果をもたらすという考え方