

ヒアリング結果のとりまとめ（被災自治体）

大項目	中項目	宮城県仙台市	茨城県常総市	長野県茅野市	愛媛県大洲市
発災年・災害名		H23.3 地震・津波	H27.9 豪雨	R3.9 豪雨、土砂災害	H30.7 豪雨
人口（令和2年国勢調査）		1,096,704	60,843	56,400	40,575
実施体制	平時の体制	市の福祉部局や社協、NPOは福祉政策で連携しており、平時から顔の見える関係性を構築	—	顔の見える関係性は構築できている	地域支え合いセンター等関係機関の連携会議で情報共有
	災害時の体制	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	市（防災部局と福祉部局）、市社協、NPOが協定を締結し、避難行動要支援者の連携会議を設置して対応	災害時に設置する災害対策本部の本部員に市社協の事務局長が入っているため連携体制は構築	地域支え合いセンター等関係機関の連携会議で情報共有市、市社協、JCの災害支援の3者協定を締結
	平時への引継の考え方	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かの共有化	—	家電の搬出等が概ね終了した段階（1カ月が目安）	報告書で実施事項や課題を整理トリアージ基準を基に平時の福祉支援に引き継ぎ
個別訪問	訪問対象者の設定	当初は健康面で懸念のある人を対象その後、全戸を対象	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	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	被害が大きい地域を中心に網羅的に訪問を実施し、絞り込み
	支援優先度の設定	一巡後、生活再建上の課題と健康面の課題を踏まえて分類し訪問	—	—	住宅再建と福祉的ニーズを重視しトリアージ
	実施方法	分類結果を踏まえて、課題のある世帯を中心に訪問を実施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	生活相談支援員6名で被災世帯への訪問訪問は2体制で実施	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	2名1組体制で訪問し、日常会話の延長で聞き取り聞き取り内容は見守り・安否確認、締め切りが近い支援制度の案内
	広報	—	—	—	支援制度をまとめた冊子を配布
	スタッフ募集	特命随意契約でシルバー人材センターに発注	—	—	ハローワークで募集
	スタッフに求める要件	対人対応力のある方	—	—	相談業務が苦にならない方を中心に、面接で業務内容を説明
情報共有	情報共有の方針	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	—	茅野市災害に強い支え合いのまちづくり条例に基づき、作成した避難行動要支援者名簿を警察、広域消防、民生委員、社会福祉協議会、自主防災組織等に共有共有する情報は必要なものに絞る	情報共有の会議は、連携会議と個別支援会議で実施行政職員・司法関係者としての職業倫理に基づいて取扱い個別支援会議は関係者を絞り氏名を伏せた形で共有
	本人同意の取得	年1回実施する世帯の再建状況調査にて、本人同意（消極的同意）欄を設定	—	—	—
	ICTの活用	現在活用している被災者台帳システムは平常時に操作ができなため、発災時にスムーズな業務に当たれるかが課題今年度操作訓練を実施予定	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を採用	各部局が入力できるエクセルを使用	—
研修	実施内容	市が行う復興関係の事業の内容と進捗状況に関する研修訪問時のクレーム等内容の共有	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	—	グループワークにより取組内容や課題を共有各フェーズでの取組み等を整理する研修
	実施方法	集合研修、朝礼等	集合研修、資料配布	—	グループワーク、集合研修
	講師の選定	市職員、相談支援員	—	—	—
メンタルケア	実施内容	外部の専門家を招いて研修	—	—	作り物をするレクリエーション的ワークショップを実施心理士によるカウンセリング
	実施方法	—	—	—	ワークショップ、カウンセリング
	講師の選定	—	—	—	—
支援制度	平時	—	—	—	—
	災害時	被災者生活再建支援金災害公営住宅の入居者には市独自の制度として復興公営住宅に移る際に入居支援金	—	災害救助法による生活必需品の給付長野県独自の信州被災者生活再建支援制度を用いた支援金の給付等	県地域支え合いセンター設置運営事業費補助金等
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は住基情報から被災者台帳に世帯単位で登録していく仕組み	J-LISのシステムを活用	福祉として作成している平時からの見守り台帳を継続して使用	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
手引書への要望		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社協、NPO等の関係団体向けに災害ケースマネジメントに係る制度等の紹介	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	季節等によって対応が変わることの記述どのような支援、制度があるのか	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の取組み
その他（課題等）		・大規模災害時、防災部局は災害そのもの、福祉部局は通常業務に加えて被災者支援を行わなければならない、手一杯となる ・大規模災害時、「在宅被災者」への個別訪問等を行うとマンパワーが圧倒的に不足する恐れ	被災者台帳の精度が低かったため、人物特定に時間を要した聞き取った情報をどこに、どの様につなぐのか、サービス・支援制度があるのかは福祉の専門性が必要	地域が限定的であったため対応できたが全市的な規模の被災であれば対応できたか疑問	みなし仮設等の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

ヒアリング結果のとりまとめ（被災自治体）

大項目	中項目	広島県坂町	佐賀県大町町	北海道厚真町
発災年・災害名		H30.7 豪雨	R1.8 豪雨、R3.8 豪雨	H30.9 地震
人口（令和2年国勢調査）		12,582	6,293	4,432
実施体制	平時の体制	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	—	福祉部局と社協の連携はあったが、防災部局との連携はなかった 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
	災害時の体制	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や各種テーマについて会議	NPOとの協定を締結し、月1回の頻度で会議を実施 地域おこし協力隊として1名を採用 佐賀県のSPFが中心となってNPOとのつながりができた	福祉部局と社協の連携会議に防災部局と企画部局が参加 さらに、建築やまちづくりの部局、教育委員会等が連携することが重要、必要に応じて専門家、NPO等
	平時への引継の考え方	元々支援をしていた部局の標準プランが稼働しており、そこにつなぐ	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	仮設住宅の解消をゴールとして活動を開始、仮設住宅解消後は平時での支援へ引継を想定
個別訪問	訪問対象者の設定	優先度の高い地域を選定 被害件数が少ない地域であっても、メンタル的に傷ついている場合もあるため、ケース状況を踏まえて計画を立案	R1：床上浸水以上の世帯	仮設住宅入居者を中心。仮設退去後等の必要に応じて在宅被災者も対象。
	支援優先度の設定	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、要注意者をピックアップ	—	住宅再建と生活再建の状況から4つに分類
	実施方法	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アセスメントができる職員とペアを組んで調査訪問を実施	R1：町で被災者相談窓口を開設 その後、床上浸水に絞ってローラー作戦による各戸訪問 R3：保健師・医療関係者、災害VC、NPOが個別がそれぞれ聞き取りを実施し、CSO連携会議で議論	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 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 訪問時は保健師も同行し、健康チェックを実施 日常会話の延長で聞き取り
	広報	—	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	支援制度に関するガイドブックを作成し配布 住民への情報提供のため分かりやすさとデザイン性を考慮 タイムリーな情報発信とするためこまめに改訂
	スタッフ募集	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 有期雇用であることを明示して募集	R1の支援経験を踏まえて地域おこし協力隊を1名採用	既存スタッフで対応
	スタッフに求める要件	—	被災者支援と被災時の復興関係のスキルがメイン	各人が持つスキルは事前に把握ができていた
情報共有	情報共有の方針	個別のケア会議や定例の被災者支援関係者連絡会の参加者に対し守秘義務を課して個人情報共有	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は机上限りで共有 上欄に加え、NPOは個人情報保護の覚書に署名	限られた職員での共有や個人名を伏せる、資料を机上配布のみとする等の対応 情報を絞る際の整理が煩雑
	本人同意の取得	個別訪問の際に共有可否について確認	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	主に町から町社協に提供される情報を基に活動していたため、町社協が本人同意を取得することはなかった
	ICTの活用	町と支え合いセンターはクラウドを使って情報共有	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 (キントーンやゲーグルスプレッドシート等、一般に普及しているものでよい)	罹災証明の受付ができるシステムを使用 その後、被災者台帳は独自のエクセルフォーマットにて整理
研修	実施内容	基本的な面接技術（人の話の聞き方）の研修 OJT形式でのスキルアップ	訪問時の注意点の講義	専門家から被災者支援とはどのようなものかのレクチャー
	実施方法	採用時に実施	集合研修	集合研修
	講師の選定	—	R1で関係を構築したNPO（風組関東）	—
メンタルケア	実施内容	メンタルケア	被災者と職員のメンタルケアについて取組を実施	道保健所から定期的に臨床心理士を派遣 町社協独自でストレスに関する研修会を実施
	実施方法	県主催の研修会	—	カウンセリング、集合研修
	講師の選定	—	県の精神保健福祉センター	町から派遣
支援制度	平時	—	—	—
	災害時	—	災害救助法	—
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	罹災証明申請時に発行枚数の聞き取りを実施	独自のエクセルフォーマットを活用
手引書への要望		—	みなし仮設の運用に関する他自治体の取組み 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に関する他自治体の取組み	自治体規模や災害種別で取組を整理 ヒアリングシートなどのフォーマット
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けた ・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	・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	・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 ・弁護士等の専門家にとどの段階で入ってもらうかは要検討

ヒアリング結果のとりまとめ（重層支援体制整備事業実施自治体）

資料 1 - 2

大項目	中項目	愛知県岡崎市	長野県長野市	大分県津久見市
発災年・災害名		—	R3.8 豪雨	H29.9 豪雨
人口（令和2年国勢調査）		384,654	372,760	16,100
実施体制	平時の体制	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 防災部局と福祉部局で平時に連携する仕組みはない	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	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
	災害時の体制	—	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、ネットワークづくりを現在進めている	「地区社協」の体制のほか、自主防災会・地区住民による避難所運営＋社協によるボランティア受入 ＋市災害対策本部の柔軟な役割分担
	平時への引継の 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	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	支援対象となった世帯を市職員が個別訪問し、災害時支援の終了について相談・判断
個別訪問	訪問対象者の設 定	—	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（個別訪問） 個別訪問に合わせてアンケート調査を実施し対象者を絞り込み	被害が大きい地区を優先的に実施（全戸訪問）
	支援優先度の設 定	—	判定会議で見守りの頻度等を判断	訪問後に報告会で情報共有し、継続した支援対象か否かを判断
	実施方法	—	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	保健師による全戸訪問（ニーズ調査）、社協によるボランティア支援世帯の訪問（アフターフォ ロー）
	広報	—	—	訪問時に不在の場合はチラシ投函
	スタッフ募集	—	—	保健師のみで実施（スタッフ募集なし）
	留意点	—	—	開始当初は収集すべき情報も、共有方法も定まっておらず、後日、地図と聞き取り用紙が準備され て体系化された。現在は「保健師対応マニュアル」として整備済み。
情報共有	自治体内の共有	—	庁内の規則に基づいて共有	（平時）重層の「個別ケース会議」、重層的定例会
	他機関との共有	担当課から県を経由して避難元自治体に情報提供 自治体同士のやり取りであるため特に問題なし 避難元自治体から提供してほしい情報としては被災地の再建状況と今後の見通し	共有は無し	同上
	本人同意の取得	—	同意取得は無し	—
	ICTの活用	クラウド型被災者支援システムへの移行を検討 平常時の面談・ヒアリングの情報は別のシステムで管理 情報の一元化が必要	被災者生活再建支援システムを導入 支援の状況等をまとめたエクセルでも情報管理	個人情報の観点から実施せず
支援制度	平時	—	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	重層の一括的交付金は使いやすい
	災害時	—	—	被災時は財源だけでなく物資・人材の応援が必要
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	建物被害の台帳（罹災証明発行）のみ
愛知県受入被災者登録制度		東日本大震災の被災者受け入れを実施 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	—	—
手引書に盛り込んでほしい事項		相互理解のため、防災部局と福祉部局の互いの役割や必要としている情報 福祉部局上役への説明のため、災害ケースマネジメントの必要性に関する丁寧な説明	手引書構成案の避難生活段階は、市社協、全社協、災害ボランティアセンターは忙しい時期である ため、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	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
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	発災後、時間がたつ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	—