

第4章

災害ケースマネジメントの実施

4.1

発災直後～避難所運営段階の対応

4.2

避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階の対応

4.3

応急仮設住宅供与段階以降の対応

第4章 災害ケースマネジメントの実施

災害ケースマネジメントは、発災後の段階に応じて、主たる目的や取組方法等が異なる。このため、進め方について、発災後の段階を以下の3つに区切り、それぞれの取組について記載する。

- 発災直後～避難所運営段階
- 避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階
- 応急仮設住宅供与段階以降

地域ごとの被災の程度によって取組の要否は異なることから、被災の状況に応じて参考にされたい。

フェーズ	特徴	対応のポイント
発災直後 ～ 避難所運営段階	<ul style="list-style-type: none"> ● 発災直後～避難所運営段階は、避難所に加え在宅等で避難生活を送っている被災者もあり、在宅等の被災者も含めた被災者の状況把握が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難所や在宅等における被災者のうち緊急的な対応が必要な者を発見、把握し、医療や保健、福祉といった必要な支援につなぐ。 ● 自立・生活再建に向けた支援の情報提供（罹災証明書の申請等）。
避難所閉所検討 ～ 応急仮設住宅 供与段階	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難所閉所検討から、応急仮設住宅等での生活に移行していく段階は、自立・生活再建に向けた支援が本格化していく。生活の再建に向け、支援が必要な被災者に漏れがないよう被災者の状況把握が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 被災者の状況を聞き取り、アセスメントを実施することで、被災者の支援の必要性や支援の頻度等を決定。 ● 支援漏れが発生しないよう、必要な地域については全戸調査を行う等の対応が必要。
応急仮設住宅 供与以降	<ul style="list-style-type: none"> ● 応急仮設住宅の供与が始まって以降は、個々の被災者の自立・生活再建に向けて継続的な支援が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ● アセスメントに基づき、支援が必要な被災者に対して継続的に寄りそった支援を実施する。 ● 支援の実施にあたっては、個別訪問、ケース会議の実施、適切な支援策のつなぎ等に加え、コミュニティの構築支援等の実施も検討する。 ● 支援にあたっては、被災者の自立・生活再建の意向を尊重し、行政からの押し付けとならないよう配慮する。
<p>※ 3つの段階は、各段階で被災者支援の目的や取組が異なることから説明上分けたものであり、その名称は各段階の区分を示すため形式的に使用している。このため、全期間を通じて、在宅等においても支援が必要な被災者がいることに注意する。</p>		

4.1 発災直後～避難所運営段階の対応

発災直後～避難所運営段階は、特に緊急的な対応が必要な被災者の発見及び状況の把握が重要となる。避難所に避難している者については、健康状態等の確認を避難所で行うことができる一方、在宅等で避難生活を送っている被災者については、課題を抱えている場合であってもその発見が困難である。支援漏れの防止には、アウトリーチにより個別に状況を確認することが効果的である。

発災直後の災害ケースマネジメントの主な目的は、①避難所や在宅等における被災者のうち緊急的な対応が必要な者の把握、②自立・生活再建に向けた支援の情報提供である。

発災直後の被災者の状況把握については、保健師が避難行動要支援者を中心に訪問を行っている場合がある等、それぞれの観点からの支援が行われているが、災害ケースマネジメントの観点からアウトリーチすべき被災者と保健師等の訪問対象が一致しない部分もあるため、漏れがないよう注意が必要である。

(1) 発災直後～避難所運営段階の災害ケースマネジメントの必要性

基本的考え方・取組

- アウトリーチによる被災者の状況把握の要否については、発災後の各段階に応じて判断する必要がある。
- 発災直後～避難所運営段階においては、下記のような状況の場合には、訪問等により被災者の状況を把握することが必要である。
 - ▶ 災害により孤立している世帯が存在する場合
 - ▶ 在宅避難者等が存在している場合において、被害の状況が把握できていない者が存在する場合
 - ▶ 被害の全容把握ができていないものの、明らかに被害を受けた地域が存在し、在宅避難者が存在する可能性がある場合
- 発災直後のアウトリーチは、在宅避難者等を中心に、緊急的な支援が必要な者が支援からこぼれ落ちないようにすることを目的とする。
- 避難所における被災者の健康把握等については、避難所の保健師や災害派遣福祉チーム（DWAT）により実施されているところであるが、災害ケースマネジメント観点からもフォローし、自宅の被災状況把握や罹災証明書等支援メニューの情報提供について漏れがないようにする。
- リスクの高い被災者の把握の一助として、避難行動要支援者名簿や個別避難計画を活用することも想定される。詳細はコラム参照。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ①発災直後は、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員等の福祉関係者や、行政においても保健師等が在宅等の被災者に対する訪問等を実施している。このため、これらの訪問の際に、災害ケースマネジメントに関係する事項についても併せて最低限の聞き取りを実施することを積極的に検討する。
- ②上記のほか、行政に先行して、NPO や地域の自主防災組織等が被災者の状況を把握・支援している場合があることから、この取組状況を把握する。なお、平時からの連携体制の構築については 3.2 を参照。
- ③発災直後は様々な主体がそれぞれの観点から情報を収集しているため、その集約方法について検討しておく。また、平時から部局間共通の訪問用様式を作成しておくことも効率的な情報収集の点で効果的である。

コラム3: 令和元年度医療・保健・福祉防災の連携に関する作業グループの調査票

- 「令和元年度医療・保健・福祉防災の連携に関する作業グループ」では、医療、保健、福祉、防災分野の関係者が共通で把握しなければならない事項と各分野が専門的視点からそれぞれ把握しなければならない事項を整理している。整理された調査項目を記載した調査票は、下記から利用できる。

URL :

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000055967.html>



①被災者に関するアセスメント調査票

医療、保健、福祉関係者が分野横断的に被災者の被災状況を直ちに把握し、共有することを目的に作成された調査票。ここに記載された基本的な調査項目について、医療チームや災害時健康危機管理支援チーム（DHEAT）をはじめ被災状況を最初に把握する主体が確認し、そこで得られた情報を保健チームや福祉チームなど他の専門職チームと共有することで、被災者に対するアセスメントの反復、重複が回避できるとされる。

②避難所に関するアセスメント調査票（ラピッドアセスメントシート）

避難所を中心に周辺地域の被災状況やニーズを適切に把握し、分野横断的に情報共有を図ることにより、迅速な支援の優先付けを可能とすることを目的に作成された調査票。あらかじめ避難所の被災状況や被災者ニーズを把握することができれば、避難所の状況やニーズに即した専門職チームを派遣できるなど、迅速かつ効率的な資源投入が期待できるとされる。

コラム4: 避難行動要支援者名簿及び個別避難計画の活用

- 避難行動要支援者名簿は、高齢者や障害者といった避難行動要支援者の安否の確認などの避難支援等を実施するための基礎とする名簿である。
- 個別避難計画は、名簿に記載等されている避難行動要支援者ごとに避難支援等を実施するための計画である。
- 避難行動要支援者名簿及び個別避難計画に記載等された個人情報の取扱いについては、災害対策基本法に根拠が規定されており、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、特に必要があると認めるときは、避難支援等の実施に必要な限度で民生委員、社会福祉協議会、自主防災組織その他の避難支援等の実施に携わる関係者などに本人の同意なく提供できるとしており、この範囲内で発災直後の安否確認の実施にあたって活用することが可能である。
- 避難行動要支援者名簿及び個別避難計画は、平時からの整備が進められており、これらの仕組みは、災害ケースマネジメントにおける発災直後からのアウトリーチの実施にあたって、自ら避難することが困難であり特に支援が必要な被災者の特定に資するものであると考えられる。

(2) 発災直後～避難所運営段階の災害ケースマネジメントの実施体制

基本的考え方・取組

- 平時に実施体制を決定している場合は、その体制に基づき災害ケースマネジメントを実施する。他方で、想定していない規模等の災害である場合は、事前に決定している実施体制で支障がないか再度検討を行う。
- 発災直後～避難所運営段階は、災害対応関係部局の業務がひっ迫するため、他部局での実施や専門的知識を有するボランティア、NPO との協働についても検討する。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① 災害ケースマネジメントの主体は、応急期から生活再建期にかけて災害対応部局から福祉部局その他の関係部局へと比重が移っていくと考えられる。このため、体制については、関係部局が連携したものとしつつ、いずれかの部局が主体となって取り組むか、段階に応じて関与の度合いに差をつけて取り組むか、各地方公共団体の状況に応じて検討する必要がある。
- ② 災害時は、災害対応部局及び福祉部局の業務がひっ迫することから、横断的な調整機能を有する部局が災害ケースマネジメントの実施主体となることも積極的に検討すること。
- ③ また、発災直後は保健師による健康観察や災害ボランティアによる被災者の復旧・復興活動などが並行して行われることから、横の連携を特に意識し、必要な情報連携を行うよう努める。さらに、医療的ケアが必要な被災者に対しては、医療機関、薬局、医薬品メーカー等による医薬品物資の供給に関する体制が構築されている場合があり、それらも踏まえて避難所への安定的な物資配布や、医療提供体制も見極めながら連携を行う必要もある。連携が想定される機関等は以下のとおり。
 - 居宅介護支援事業所のケアマネジャー、公的相談支援機関の相談支援員、地域包括支援センター等福祉関係者
 - 自主防災組織
 - 専門的知識を有する災害ボランティア
 - 民生委員・児童委員
 - 医療機関・薬局、医薬品メーカー 等

(3) 支援拠点設置の検討

基本的考え方・取組

- 災害ケースマネジメントの実施にあたって、必要に応じて、個別訪問、見守り支援、各種支援制度の情報提供や地域のコミュニティづくり等を行う拠点を設置する。
- 実際には、被災者見守り・相談支援等事業の委託により「地域支え合いセンター」という名称で運営されることが多いが、市町村が直接役場内に拠点を設置することも想定される。それぞれの状況等に応じて設置の可否を検討する。
- 各種支援を複数の部局がそれぞれの所管に応じて実施する場合であっても、被災者が窓口をたらいまわしにされないよう、ワンストップ窓口を設置する等の対応を検討することが望ましい。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① 支援拠点は、地域支え合いセンターという名称で、社会福祉協議会等の民間団体に委託して設置される場合もある。どのタイミングで支援拠点を設置するか（災害ボランティアセンターと並行して地域支え合いセンターを設置するか等。）は、地方公共団体の状況により判断する。
- ② 地域支え合いセンター等の設置が難しい場合は、実情に応じ、地方公共団体に窓口等を設置し、支援拠点とすることも想定される。

地方公共団体の取組事例

現地に支援拠点を設置した例 (長野県茅野市)

- 災害名：令和3年9月豪雨・土砂災害
- 取組内容：
 - 市役所と被災地の距離が4km程離れていたことから、現地に災害ボランティアセンター本部を設置。
 - 行政職員が現地に常駐することが難しかったことから、現地の社会福祉協議会職員と連携しながら運営。

災害ボランティアセンターと地域支え合いセンターを並行して設置した例 (愛媛県大洲市等)

- 災害名：平成30年7月豪雨（西日本豪雨）
- 取組内容：
 - 愛媛県では、発災後の早い段階から、愛媛県社会福祉協議会を通じて、大洲市に対して、災害ケースマネジメントに取り組む「支え合いセンター」の立ち上げに向けた動きがあるという情報を伝えており、平成30年10月からの設置が決定。
 - 災害ボランティアセンターの活動が終わらない段階から、愛媛県内には、大洲市、八幡浜市、宇和島市、西予市の計4か所において支え合いセンターを設置し、個別訪問等の支援を実施した。

(4) アウトリーチによる被災者の状況の把握

a) 総論

基本的考え方・取組

- アウトリーチによる被災者の状況の把握は、災害ケースマネジメントの核となる要素の一つである。支援漏れを防止し、被災者一人ひとりに寄り添った支援を実施する観点から、適切なアウトリーチが必要である。
- 発災直後～避難所運営段階におけるアウトリーチは、避難所や在宅等における被災者のうち緊急的な対応が必要な者の発見及び把握と自立・生活再建に向けた支援情報の提供が中心となる。
- また、アウトリーチに加え、相談窓口にくる被災者に対しても、相談事に対応するほか、他に抱える課題がないか被災状況の把握を行うとともに、支援情報の提供等を行う。
- アウトリーチにより、医療や福祉サービス等の支援を早急に必要とする被災者を把握した場合は、迅速に適切な支援につなげることが重要である。
- 特に、平時から福祉サービスを受けている高齢者や障害者（児）等、リスクの高い被災者については、関係事業者が中心となって安否確認と必要なサービス提供を行うことが重要である。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① 発災直後～避難所運営段階においては、健康管理の観点から保健師が巡回を行っている場合や民生委員や居宅介護支援事業所のケアマネジャー、公的相談支援機関の相談支援員、地域包括支援センター、自主防災組織、町内会の者等がそれぞれの観点から個別訪問を行っている場合があるので、特に横の連携に配慮する。平時から連携体制を構築しておく。
- ② 発災直後～避難所運営段階においては、防災関係部局、福祉関係部局ともに、災害への応急対応や避難所の運営等の業務がひっ迫し、アウトリーチによる被災者の状況把握を行うことが困難となることが想定される。このため、保健師、民生委員、居宅介護支援事業所のケアマネジャー、公的相談支援機関の相談支援員、災害ボランティアセンター、NPO等の民間団体などとの連携を積極的に検討する。
- ③ なお、保健師、民生委員、居宅介護支援事業所のケアマネジャー、公的相談支援機関の相談支援員等のそれぞれの観点から実施されるアウトリーチでは漏れる被災者がいる場合もあることから、災害ボランティアセンターやNPOと連携した取組を平時から検討する。
- ④ 被災者の状況の把握にあたっては、質問に対する被災者の回答のみならず、短いコミュニケーションでも繰り返し訪問を重ね、被災者の顔色や部屋の汚れ、家の外観上の問題、臭いなどを訪問時に確認するなど、本人の回答内容以外の部分からも情報を拾い上げていくことが重要である点に留意する。

コラム5: 被災者との円滑なコミュニケーションを取るための工夫の例（うるうるパック）

- 「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援 P）」は、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会等により構成されるネットワーク組織であり、平成 16 年の新潟中越地震後、平成 17 年 1 月から共同募金会に設置。平時は、災害ボランティア活動の環境整備を目指して、調査・研究、人材育成や啓発活動を実施。災害時は、人材・物資・資金など多くの社会資源が有機的かつ効果的に活用されるよう、被災者の声に耳を傾けながら、被災者中心・地元主体の活動を支援。
- 支援 P では、被災地域の方々が必要とする物資を、被災した県の外で集約し、各世帯に配布できるようパックにして届けている（うるうるパック）。
- このような、支援物資の配布は、被災者を応援する心を届ける手段となるほか、被災者の方々とのコミュニケーションの円滑剤としても活用できる。被災者の関係性の構築にあたっては、このような支援物資の活用なども有効である。



みなさまへ

どれだけ月日が経とうとも、みなさまのことを変わらず応援しています。

この「うるうるパック」は、社協や企業、NPO（ボランティア団体など）の方々からのささやかなプレゼントです。

新しい暮らしにお役だていただければ幸いです。

災害ボランティア活動支援プロジェクト会議



【「うるうるパック」の内容の例】



【パックの作成の作業】

b) 訪問、見守り・相談の実施体制

基本的考え方・取組

- 個別訪問、見守り・相談といったアウトリーチの取組は、複数名で実施することが望ましい。必要に応じ、民間団体などとの連携を積極的に検討する。
- 行政内での実施体制を明確にし、被災者の状況把握に係る責任を明らかにし、行政が状況を把握していないということがないようにする。
- 訪問等を実施する者に対しては、事前にアセスメントや聞き取りに関する基本的な研修を受講させることが望ましい。なお、平時から訪問等を実施する者が決まっている場合は、平時に訓練を実施する。
- 災害の発生後にシルバー人材センターからの人材派遣や被災した地域の住民等の協力を受けて訪問する者を確保する場合は、訪問の実施前に研修を実施することが望ましい。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① 複数名で実施することで、一人が被災者とのコミュニケーションを担い、一人が記録するといった役割分担ができることに加え、聞き取り内容を相談員間で確認し被災者の支援ニーズについて話し合いながら整理することができ、適切な聞き取りにつながる等のメリットがある。また、訪問にあたり精神的な負荷がかかる場合もあるため、負担の分散の観点からも複数名での実施が望ましい。
- ② 研修については、一般的な新任スタッフへの研修（社会福祉協議会が支援相談員を採用する場合は、社会福祉協議会の事業概要や地域支え合いセンターの業務に関する説明会を実施。）のほか、ヒアリングに関する研修や自立・生活再建支援制度に関する研修が想定される。また、これまで災害ケースマネジメントに取り組んできた市町村の事例に関する研修や訪問等を行う中での OJT、研修をロールプレイで行うことも有効である。
- ③ 個別訪問により被災者の状況を把握し、課題を引き出すためには、被災者とアウトリーチ実施者の信頼関係の構築が重要であり、信頼関係の構築に資する研修等によりノウハウを身につけることが重要である。また、訪問を担う者に対しては、心のケアやメンタルヘルスの研修等についても行うことを検討する。研修については第 6 章参照。
- ④ 研修には、地方公共団体内の関係部局、協働して支援を行う社会福祉協議会や NPO 等の団体が参加し、災害ケースマネジメントに取り組む者が広く共有することが望ましい。
- ⑤ 平時の福祉施策を活用した災害ケースマネジメントの実施については第 10 章参照。

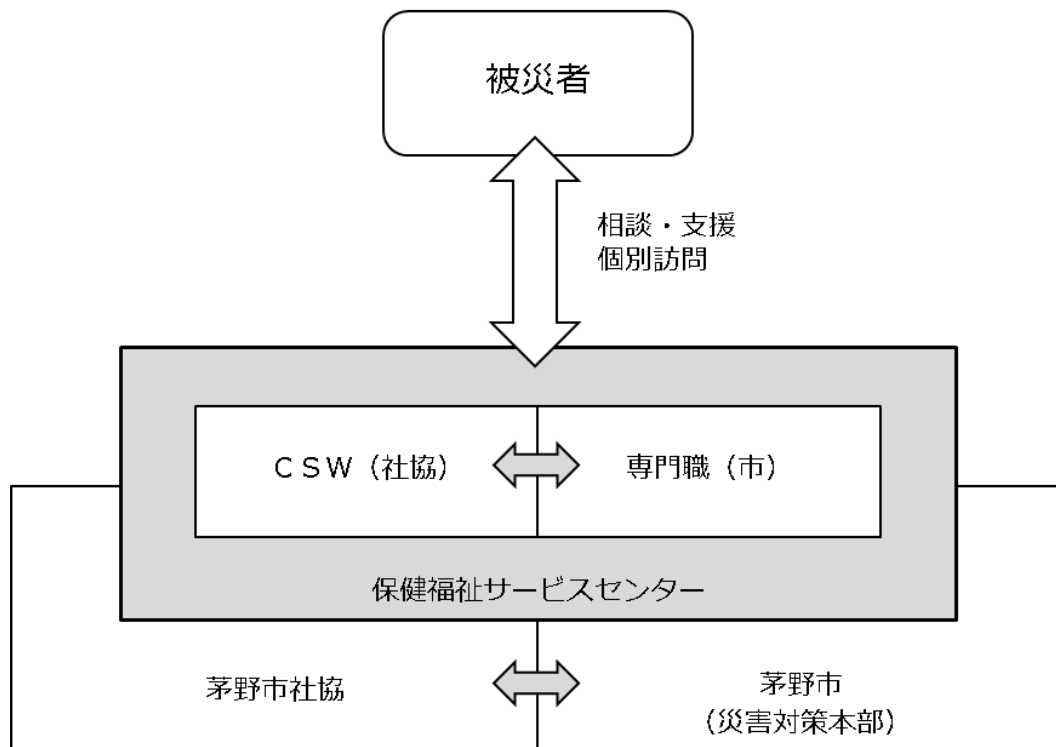
地方公共団体の取組事例

発災直後のアウトリーチの実施例① (長野県茅野市)

○災害名：令和3年9月豪雨・土砂災害

○取組内容：

- ▶ 茅野市では市内の中学校区ごと（保健福祉サービスエリア）に保健福祉サービスセンターを設置。保健福祉サービスセンターには市職員その他、市社会福祉協議会からコミュニティソーシャルワーカー（CSW）が配属されている。
- ▶ 発災翌日から当該地区の市担当者と市社会福祉協議会のCSWが現地の状況を確認。平時から携わっている高齢者、障害者や独居の方などは福祉の台帳に基づき個別に対応。
- ▶ 床上浸水以上の世帯は、平時から携わっている福祉の台帳の有無にかかわらず全世帯を対象として個別訪問を行い、困りごとの相談や支援などのニーズ調査を実施。



【保健福祉サービスセンターの体制及び個別訪問イメージ図】

地方公共団体の取組事例

発災直後のアウトリーチの実施例② (佐賀県大町町)

- 災害名：令和元年8月豪雨、令和3年8月の大雨
- 取組内容：
 - 令和元年災害時には、町の被災者相談窓口において聞き取りを実施したが、十分に周知できていない可能性も考慮し、床上浸水に絞ってローラー作戦で個別訪問を実施。
 - 令和3年災害時には、保健医療チームで要支援者を中心に個別訪問を実施。被災地区を中心に行政がNPOの協力を得て在宅避難者の訪問も実施。

c) 確認すべき内容

基本的考え方・取組

- 発災直後～避難所運営段階におけるアウトリーチは、健康状態や被災状況（特に住家の被害等）の把握や、罹災証明書の取得に関する情報提供などを中心に実施する。
- 被災者に確認する内容の例は、以下のとおりである。
 - 被災者の健康状態
 - 住家の被害状況（風呂、台所等生活に必要な設備の被害状況（利用可能かどうか。）、修理の見通し 等。)
 - 住家の保険（損害保険、共済）の加入情報
 - 住家の修理等費用の確保の見通し
 - 必要な物資の状況（必要に応じて避難所における配布状況等を案内。)
 - 罹災証明書の発行等に関する情報が提供されているか（必要に応じて案内。)
 - その他避難生活で必要な事項、抱えている課題 等
- 被災者には上記の確認に併せて緊急時に連絡する先を伝えておくことも効果的である。
- 被災者が制度を認知しているか、必要な申請をしているか、情報が伝わっているかという点が自立・生活再建にあたって重要となるため、アウトリーチの際には注意する必要がある。
- 訪問時に聞き取り等を行った被災者の個人情報、支援の実施にあたりケース会議での利用や支援関係機関への提供を行うことが想定されることから、調査票等において、個人情報の利用目的を明示する。個人情報の取り扱いについては第5章参照。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① 自立・生活再建の具体的な意向や必要な支援についての聞き取りは、避難所閉所検討～応急仮設住宅供与のタイミングで実施してもよいが、発災直後～避難所運営段階の訪問等が避難所運営段階の後半に実施される場合は、これらの内容についてもこの段階で聞き取ることも検討する。
- ② 個人情報については、提供が想定される団体名、内部利用又は外部提供される情報の種類等の説明を行い、被災者の個人情報の提供等が適切になされることにより支援が円滑に実施されること、被災者自身が支援に関する情報を得やすくなること等を説明し、理解を得られるように取り組む。
- ③ 災害ケースマネジメントの観点からボランティア等が被災者の訪問を行う際、被災者の健康状態が悪い場合は、被災者が病院に通えているかどうか、常用している薬の服薬状況などの確認に留める。医療については専門的な判断が必要となることから、医療関係者につなぎ、医療行為の必要性等の判断を行わないこと。

地方公共団体の取組事例

地方公共団体の調査票の例① (岩手県岩泉町)


- 災害名：平成 28 年台風第 10 号
- 保健師等が活用した健康被害調査票：
 - 発災初期の各自治体の保健師等による健康調査で活用したもの。

様式15

水害による健康被害調査票

調査月日		令和 年 月 日(被災後 日目)				地区名・No.	
調査方法		1訪問	2電話	3来所	4その他()	調査者所属	
氏名		(世帯主)				調査者氏名	
住所		市・町				被調査者	
被害状況		0被害なし	1床下浸水	2床上浸水(cm)	3その他()	電 話	
清潔	飲料水	1上水道のみ 2上水道、井戸水 3井戸水のみ			特記事項		
	手洗い	0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
	消毒	0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
	食生活	0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
介護		0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
精神面		0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
環境	トイレ	1浄化槽 2くみ取り式 3その他()					
	ゴミ	0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
	下水	0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
	泥	0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
受診状況		0問題なし	1問題あり	2早急に改善の必要あり			
家族の状況	種別※	氏名	年齢	消化器症状		症状出現時期	備考※
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日		
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日		
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日		
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日		
自由記載							
集計用		世帯人数					人
		消化器症状がある人数					人
		その他症状のある人数					人
		要フォロー者の人数					人

※ 種別欄 1乳幼児 2小中学生 3成人 5高齢者 6妊産婦 7障害者(a身体 b精神 c知的)
 ※ 備考欄 既往歴、療養中の疾患、その他気になること



地方公共団体の取組事例

○在宅生活者調査票：

➤ 発災初期から在宅生活者の個別訪問で使用した調査票。

在宅生活者調査票

調査月日	平成 年 月 日		
世帯主氏名		電話	28-
家族人数	人		
住所	岩泉町 字		
現在生活している場所	ア 自宅（今まで通り・2階） イ 物置 ウ その他（ ）		
今後の生活の見通し	ア 自宅 イ 自宅再建 ウ 修繕する（完成予定： 月） エ その他（ ）		
暖房	ア 石油ストーブ イ 薪ストーブ ウ 電気こたつ エ なし オ その他（ ）		
布団・毛布	ア 十分ある イ 十分ではないがある ウ ない		
食事	ア 調理して食べている イ インスタント食品を購入して食べている ウ 調理できない エ その他（ ）		
入浴	ア 自宅で入浴 イ ホテル等で入浴 ウ 身体を拭いている エ 入浴していない		
トイレ	ア 自宅のトイレを使用 イ 仮設トイレを使用 ウ 屋外 エ その他（ ）		
困っていること			
備考			



コラム6: NPO が個別訪問時に活用している調査票の例

- 平成29年7月に発生した九州北部豪雨の災害支援をきっかけに設立され、在宅被災世帯を中心に支援活動を行うNPO法人YNFでは、調査票に従前住宅の所有形態や任意保険の加入状況を確認項目として設け、自主的な住まいの再建可能性の判断に活用しているほか、契約締結や見積り等の作成等の状況を聞くことで、住まいの再建の進捗状況を客観的に判断できるよう工夫している。

令4年台風14号(延岡市) 生活再建シート												
訪問日	4	年	月	日	世帯番号		り災証明	<input type="checkbox"/> 全壊	<input type="checkbox"/> 大規模半壊	<input type="checkbox"/> 中規模半壊	<input type="checkbox"/> 半壊	<input type="checkbox"/> 準半壊
訪問者	①		②					<input type="checkbox"/> 一部損壊	<input type="checkbox"/> 床下浸水	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 未着	<input type="checkbox"/> 未申請
ふりがな					性別		従前住宅の所有形態	<input type="checkbox"/> 持ち家 <input type="checkbox"/> 借家 <input type="checkbox"/> その他()				
氏名					年齢			(任意保険の加入状況) <input type="checkbox"/> 損保 <input type="checkbox"/> 共済 <input type="checkbox"/> なし				
住所							現在の住まい	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> 親戚・知人の家 <input type="checkbox"/> 賃貸住宅 <input type="checkbox"/> その他()				
転居先住所(あれば)							家族状況の変化	なし・あり()	収入源	給与・国民年金 厚生年金・その他		
電話番号				携帯番号			住まいの再建進捗状況	<input type="checkbox"/> 完了 <input type="checkbox"/> 完了の見込み(契約締結など) <input type="checkbox"/> 再建に向けて具体的な行動がある(見積など) <input type="checkbox"/> 再建に向けた行動がない				
世帯人数			人			同居家族以外で頼れる人						
被災家屋・ボランティアについて							バリアフリー改修	要・不要				
(利用可能なものにチェック) <input type="checkbox"/> 風呂 <input type="checkbox"/> 台所 <input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 給湯 <input type="checkbox"/> エアコン <input type="checkbox"/> 階居室							メモ(ニーズや状況など)					
(床下等の乾燥) <input type="checkbox"/> 行った <input type="checkbox"/> 行ってない												
(作業ボランティア)(必要な場合チェック) <input type="checkbox"/> 乾燥 <input type="checkbox"/> 床はがし <input type="checkbox"/> 壁はがし <input type="checkbox"/> 清掃 <input type="checkbox"/> その他()												
(家屋で困っていること)(あれば)												
(再建の意向) <input type="checkbox"/> 修理 <input type="checkbox"/> 新築・購入 <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> 賃貸住宅 <input type="checkbox"/> 家族や親族との同居 <input type="checkbox"/> 福祉施設 <input type="checkbox"/> 未定 <input type="checkbox"/> その他()												

コラム7: 発災直後の対応方法について紹介する資料の例（水害にあったときに）

- 「震災がつなぐ全国ネットワーク」は、過去の水害被災地での支援経験をもとに、水害にあった際の対応について、必要な手続きや家屋のかたづけ、掃除、生活の再建等に関する情報を記載したチラシと冊子を作成している。
(<https://blog.canpan.info/shintsuna/archive/1420>)
- 発災直後の訪問等において、このような情報が記載されたものの配布は、被災者の生活再建を支援する上で効果的である。



水害にあったときに

このチラシは水害にあった際のことの一般的な手順をまとめたものです。落ちていて、できるところから始めましょう。

1 被害状況を写真に撮る

- 被害の様子がわかる写真や動画を撮る
- 家の外をなるべく4方向から、浸水した深さがわかるように撮る
- 室内の被害状況もわかるように撮る

市町村から罹災証明書を取得するときに役に立ちます。また、保険金の請求にも必要です。

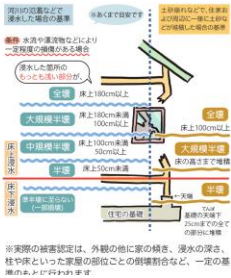


3 罹災証明書の発行を受ける

- 市役所・町村役場に浸水したことを申し出る
- 被害認定の調査を受ける

役所に自宅が浸水したことを申し出ると、市町村職員などによる被害調査が行われ、住家の被害程度を証明する罹災証明書が発行されます。罹災証明書は後で公的な支援を受ける際に必要になります。なお、大規模災害になると申し出がなくても全戸調査が行われ、発行までには数週間から1か月以上かかることもあります。被害を判定する方法は、被害状況によりいくつかありますが、いずれの場合でも、判定に疑問がある場合には、再度の調査を申し込むことができます。

【被害認定の目安（木造の戸建住宅）】(2021年10月現在)



※実際の被害認定は、外観だけでなく、浸水の深さ、柱や床といった家屋の構造部分など、一定の基準により行われます。

2 施工会社・大家・保険会社に連絡

- 家の施工会社や大家に、家が浸水したことを、浸水のおおよその深さを伝える
- 火災保険や共済に加入しているときは、担当者にも連絡する

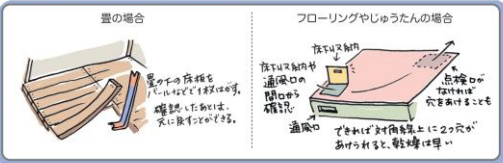
※どの火災保険に入っているかわからないときは下記へ問い合わせましょう

自然災害損害保険センター
(一般社団法人 日本損害保険協会内)
電話：0120-501331 (無料)
土日祝・年末年始を除く9:15～17:00

5 床下の掃除・泥の除去・乾燥

ぬれた家をそのまま放っておくと、後からカビや悪臭が発生し、生活に支障がある場合があります。まずは床下の状態を確認してください。自分でできない場合は、施工業者やボランティアに作業をお願いします。

- 床下に水・泥が入り込んでいるか確認する



- 泥の除去と床下の消毒をする

- 床下の泥をかき出して洗い、消毒する
- 消毒剤は注意書きをよく読んで使う

よく使われる消毒剤

- 逆性石けん(ベンザルコニウム塩化物)「オスバン」が代表的な商品。水ですすめて家財や床材、手指の消毒に使う。原液を素手でさわらない。

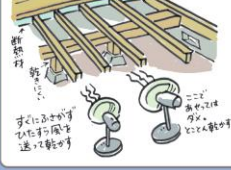
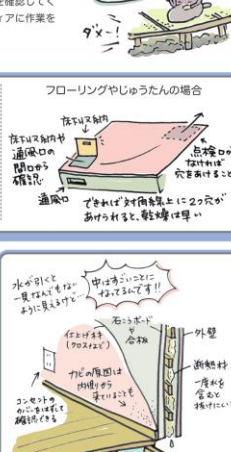
※消石灰はヤドなどの危険性があるため、逆性石けんがお勧め

- カビを防ぎ、とくに乾燥

- 床、壁、天井などに消毒用エタノール(80%溶液)をスプレーし、ぞうじなどでふき取る
- 家具などに使う際は、色落ちしないが目立たないところで確認する
- 換気をよくし、火気を使わない
- 壁も水を吸っているのを、中を確認する
- しっかりと乾燥させるには最低1ヶ月ほどかかる

6 掃除をするときの服装

服手は汚れるのを避けること。



4 ぬれてしまった家具や家電をかたづける

- かたづけはゆつくり

上下水道、電気やガスが復旧していないと、思うようにかたづけができません。復れたままになっているので、横でずりに行いましょう。

- 作業のあとには手指を消毒

水害後は砂やほりごが舞っています。マスク、ゴム手袋を身につけ、こまめにうがい、消毒を。

- ゴミ捨てのルールはふだんと異なる

ゴミ捨てのルールは市町村のチラシや災害FMなどで伝えられます。使えなくなった種類や捨てる場所など、正しい情報を得ましょう。

- ボランティアをお願いする

多くの人が手伝ってくれます。ボランティアセンター、市町村、社会福祉協議会に相談しましょう。

- 再利用が難しいもの



- 使えるかもしれないもの



？ こんなものはどうする？

自動車・農機具

- 絶対にエンジンをかけず、修理工場に連絡を
- しばらく乗らないときは車検とナンバーをはずしておく (盗難防止のため)
- 「無料で処分する」という悪徳業者に注意

アルバム・写真類

- 濡れていても捨ててくれない
- 写真を水で洗ひ、干す
- すぐに洗えない場合はアルバムを広げて乾かす
- 重くなった写真は1枚ずつ離す
- 固着したら水に浸けて剥がす
- 写真を撮影してデータに残す手も

携帯電話・スマートフォン

- 電源を入れずに電池、SIMカード、SDカードを外し、保管する
- 泥水に浸かった場合は防水型でも一度電源を切って乾燥させる
- 最寄りの携帯ショップに相談する

現金・通帳など

- 汚れた現金は、一定の条件のもと、新しいお金に換えてもらうことができる
- 災害のあとは、通帳や印鑑がなくとも便宜的に支払いに応じてくれることがあるので、取引銀行や金融機関に相談する

7 復旧のまえに確認をすること

- 電気(ブレーカー)

- 水害の後にブレーカーが落ちていたら、どこかで通電しているかもしれないため、電力会社に相談する
- 避難などで家を離れるときはブレーカーを切っておく



- 水

- 水道復旧後は水が汚れている場合があるので、しばらく流す
- 井戸水は水質検査が終わるまで飲まない
- 浄化槽の場合は、トイレや風呂を使う前に点検をする



- ガス

- 元の位置から動いてしまったプロパンガスのボンベは、復旧をする前にガス業者へ点検を依頼する

この手引き「水害にあったときに」には、必要な手続きや作業をより詳しく説明した「冊子版」もあります。下記のホームページ、または連絡先までお問い合わせください。

作成：震災がつなぐ全国ネットワーク
〒461-0001 愛知県名古屋市中区東区1-13-34 6階22号
(国営住宅愛知県職員入居ビル2F) (東区) (東区)
TEL: 052-253-7550 FAX: 052-253-7552
愛知防災プレス: info@shintsuna.org
愛知防災メール: info@shintsuna.org
愛知防災ホームページ: https://shintsuna.org

※これはホームセンターなどで購入できます

家屋の乾燥、換気についてはお住まいの自治体のホームページを参考にしてください。
浸水した家屋の木材は腐敗の恐れがあります。

私たち「震災がつなぐ全国ネットワーク」は、阪神・淡路大震災(1995年)以降、数々の被災地で支援活動を行ってきた、NPOやボランティア団体からなるネットワーク組織です。過去の水害被災地への支援経験をもとに、この手引きを作成しました。

監修：編集・編集後記・イラスト：一般社団法人 日本損害保険協会(2021年3月)
参考：消防防災活動員募集要項(消防庁) 消防防災活動員募集要項(2021年3月)

※本手引きは日本財団活動助成によって作成されました。

Supported by 日本 THE NIPPON 財団 FOUNDATION
第5版 発行：2021年7月

d) 情報の集約

基本的考え方・取組

- 発災直後～避難所運営段階のアウトリーチを、複数の主体が実施している場合、それぞれの情報をそれぞれの主体のみが保有することのないよう、災害ケースマネジメントの実施主体である行政の担当部局等が情報の集約を行う。
- 複数の者が発災直後のアウトリーチを実施している場合、発災直後の段階で被災者の情報を集約することで、支援漏れの防止につながるほか、その後の支援の効率的な実施にも資する。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① この段階の被災者に係る情報を、罹災証明書の発行漏れの確認に活かせるよう、罹災証明書を担当する部局（税務担当部局等）とも連携する。

4.1 発災直後～避難所運営段階の対応

(5) 災害ケースマネジメント情報連携会議の実施

基本的考え方・取組

- 被災者の支援の全体状況について共有するため、市町村の関係部局の職員、地域支え合いセンター等の支援拠点の職員、関係機関等で、情報共有を行う災害ケースマネジメント情報連携会議を開催する。実施のタイミングについては、個々の業務の状況に応じて検討する。
- 発災直後～避難所運営段階における災害ケースマネジメント情報連携会議では、災害ケースマネジメントの全体の進捗状況の把握を行うとともに、緊急的な支援が必要な被災者への対応状況、避難所の開設状況、今後の災害ケースマネジメントの実施の方向性等について共有することが想定される。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① 情報連携会議は、関係者間の情報連携を適切に行うために開催するものであることから、発災直後～避難所運営段階においても可能な限り開催することが望ましい。
- ② 情報連携会議は、個々の被災者の支援方針を検討するケース会議とは異なる。このため、個人情報の取り扱いは想定されない。
- ③ 情報連携会議の内容として想定される例は、以下のとおり。
 - 災害による被害の状況
 - 避難所の被災者、在宅避難者の状況 等（健康相談等の状況 等）
 - 災害ボランティアセンターの状況
 - 今後の災害ケースマネジメントの実施方針、スケジュール 等

(6) 災害ケースマネジメントケース会議の実施

基本的考え方・取組

- 発災直後～避難所運営段階においては、被災者の緊急的な対応が主となるが、支援方針等について議論を行う必要があるときは、適宜ケース会議を開催する。

【実施にあたってのポイント・留意点】

- ① 発災直後からケース会議を開催することは必ずしも必須ではなく、応急的に対応が必要な被災者を、医療、福祉等の支援に適切につなぐことができればよい。ケース会議を行う場合の具体的な実施方法については 4.2 (6)、4.3 (6) を参照。
- ② 他方で、医療、福祉等の支援を行っている被災者がいる場合等は、今後の支援にあたって当該情報が関係部局に連携されていることが望ましいことから、被災者台帳や支援記録の活用を検討する。被災者台帳、支援記録の作成については、4.2 (7) 参照。

(7) 発災直後～避難所運営段階の対応で地方公共団体が利用可能な支援メニュー

支援メニュー

① <被災高齢者等把握事業（厚生労働省老健局）>

○目的：

地震、台風及び豪雨等の自然災害における被災者の孤立防止等のため、被災生活により状態の悪化が懸念される在宅高齢者等に対して、個別訪問等による早期の状態把握、必要な支援の提供へのつなぎ等、支援の届かない被災者をつくらない取組を一定期間、集中的に実施することを目的とする。

○実施主体：

災害救助法の適用を受けた都道府県、指定都市、中核市及び市区町村等
※民間団体（介護支援専門員等の職能団体等）へ委託可

○補助率：

- ①特定非常災害の指定がある場合 10 / 10
- ②上記以外の場合 1 / 2

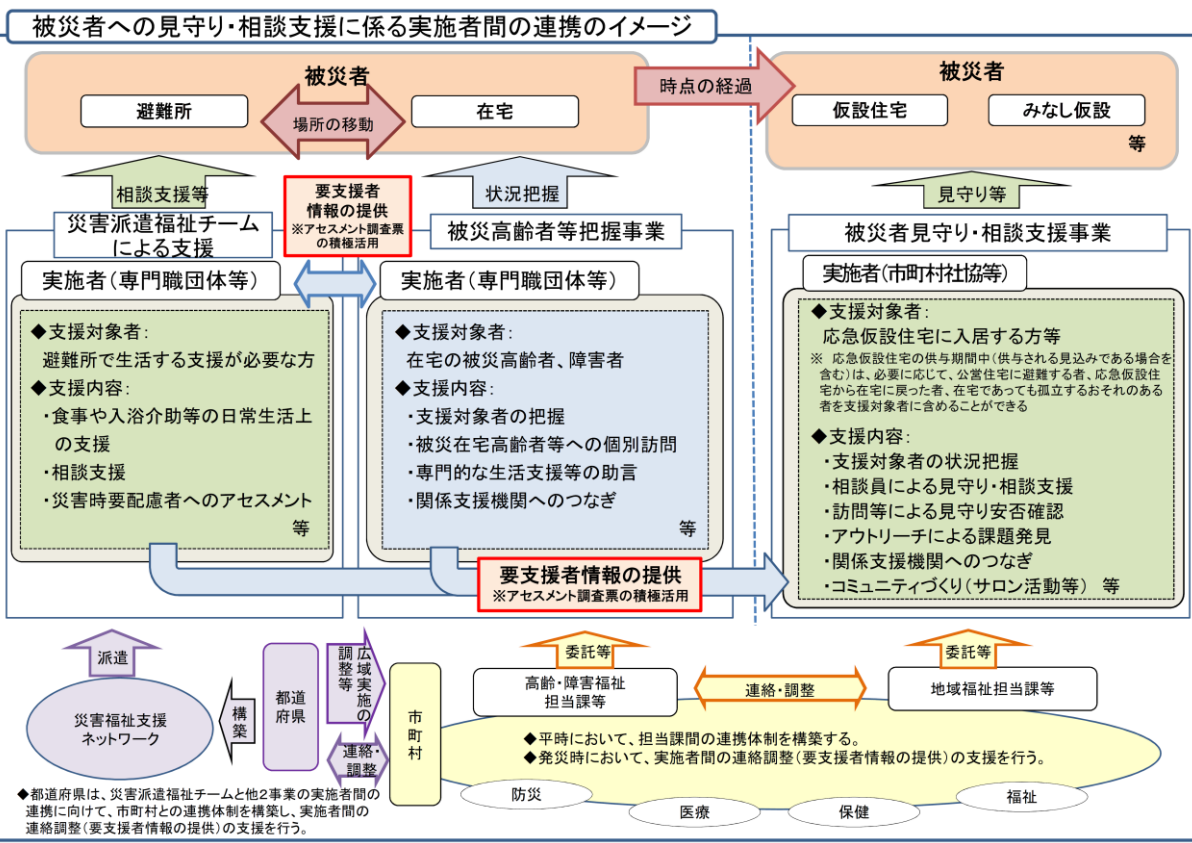
○実施内容：

被災した在宅高齢者等に対して、介護支援専門員等の職能団体から派遣された専門職により、災害救助法の適用から概ね3か月以内の間で、集中的に以下のような事業を実施する。

- ア 避難行動要支援者名簿等に基づく被災した在宅高齢者等への個別訪問による現状把握の実施
- イ 必要に応じた関係支援機関へのつなぎの実施
- ウ 個別訪問に基づく専門的な生活支援等の助言の実施
- エ その他被災者の状態悪化の防止を図るため、被災高齢者等の把握と一体的に行うことが効果的な取組として実施主体が必要と認めた事業
※高齢者に加えて、障害者も対象として事業を実施している。

【通知】被災者への見守り・相談支援に係る事業者間の連携について
(令和2年12月7日：社援地発1207第1号等)

- 被災者への見守り・相談支援等については、避難生活を送る場所や時点に応じて、以下の事業が実施されているところ。
 - ・災害派遣福祉チーム（DWAT）による避難所で生活する支援が必要な方の入浴介助等の日常生活上の支援や、災害時要配慮者が抱える課題を解決するための相談支援等
 - ・「被災高齢者等把握事業」による、在宅で生活する高齢者、障害者へのケアマネジャー等の専門職による生活支援の助言等
 - ・「被災者見守り・相談支援等事業」による、応急仮設住宅に入居する方等への見守りや相談支援等
- 被災者の状況に応じて切れ目のない支援を実施するにあたっては、支援に関する情報共有など、各事業が十分な連携の下で実施されることが重要であることから、その留意事項について地方公共団体へ通知が発出されている。



支援メニュー

② <災害ボランティアセンター運営に活用可能な制度>

○災害救助法の救助事務費

災害ボランティアセンターに係る費用について

近年、頻発化・激甚化する災害への対応に必要な不可欠なボランティアの調整（受入・活動調整等）を後押しすることで、公助による救助の円滑化・効率化を図る。

<背景・課題>

- 災害ボランティア活動やそれを調整する災害ボランティアセンターの運営は、被災者を支援する共助の取組として行われている。
- 一方、近年わが国で災害が頻発化・激甚化する中、ボランティア活動は益々活発化しており、広域から多数駆け付けるボランティアの調整の負担は増大している。
- 公助の災害救助活動である避難所運営や障害物除去などの救助を円滑かつ効果的に行うためには、公助の救助事務として、共助のボランティア活動との調整を実施することが必要となってきた。

公助による救助の円滑化・効率化を図るため、救助とボランティア活動の調整に必要な人員の確保について、災害救助法の国庫負担の対象とする。

<概要>

- 対象事務 : 災害ボランティアセンターで行う救助とボランティア活動の調整事務
 - 対象経費 : 調整事務を行う人員を確保するための次の経費
 - ・人件費（社協等職員の時間外勤務手当（休日勤務、宿日直を含む）及び社協等が雇用する臨時職員及び非常勤職員の賃金）
 - ・旅費（災害ボランティアセンターに派遣する職員に係る旅費）
- ※令和2年7月豪雨以降の災害に適用

○災害等準備金（共同募金会）

- ・各都道府県共同募金会では、災害発生後、即座に災害支援を行えるよう平時より毎年の募金額の一部（上限：募金額の3%）を、社会福祉法に基づき災害等準備金として積立てている。
- ・この準備金は、被災県に設置の災害ボランティアセンターやボランティア団体の活動支援等に活用可能。
- ・仮に被災県単体での積立金が不足した場合であっても、被災県以外の全都道府県共同募金会が保有する災害等準備金の中から被災県共同募金会へ拠出することができる。

※共同募金

社会福祉法において、「都道府県の区域を単位として、毎年1回、厚生労働大臣の定める期間内に限ってあまねく行う寄付金の募集であって、その区域内における地域福祉の推進を図るため、その寄付金をその区域内において社会福祉事業、更生保護事業その他の社会福祉を目的とする事業を営む者（国及び地方公共団体を除く。）に配分することを目的とするものをいう。」と規定されている。

コラム8: 災害ボランティア・NPO が活用可能な制度（災害ボランティア・NPO 活動サポート募金（ボラサポ）（中央共同募金））

- 中央共同募金会は、被災者支援を直接的に行うボランティアグループや NPO の活動を支える資金支援の仕組みとして、赤い羽根「災害ボランティア・NPO 活動サポート募金」(ボラサポ) を設置、寄付金の募集と支援活動に対する助成を実施。
- ボラサポは、災害時だけでなく平時の防災・減災活動についても寄付金を常時受け付けるとともに、大規模な災害発生時には、災害を特定したボラサポへの寄付金募集と助成事業を実施。
- 災害発生時に限らず、常時寄付金を受け付けており、迅速に被災者支援活動を行う団体へ助成を実施。
- また地域の防災・減災力向上のための活動や、災害時に備えた準備のための基盤整備活動にも使用可能。

<ボラサポのしくみ>

- 第三者（外部識者）による運営委員会および審査委員会を設け、運営要綱に基づいた公正で適切な運営、審査による助成を実施。
- 適切な助成を行うため、都道府県や市区町村の関係機関・組織、全国的な支援機関・団体とのネットワークを活用して、発災当初から復旧、復興期までのニーズや支援状況の情報を共有。

