

## 第9章

災害ケースマネジメントの評価と改善  
(次の災害への備え)

9.1 評価の必要性

9.2 評価と改善の例

9.3 平時の取組への反映

## 第9章 災害ケースマネジメントの評価と改善（次の災害への備え）

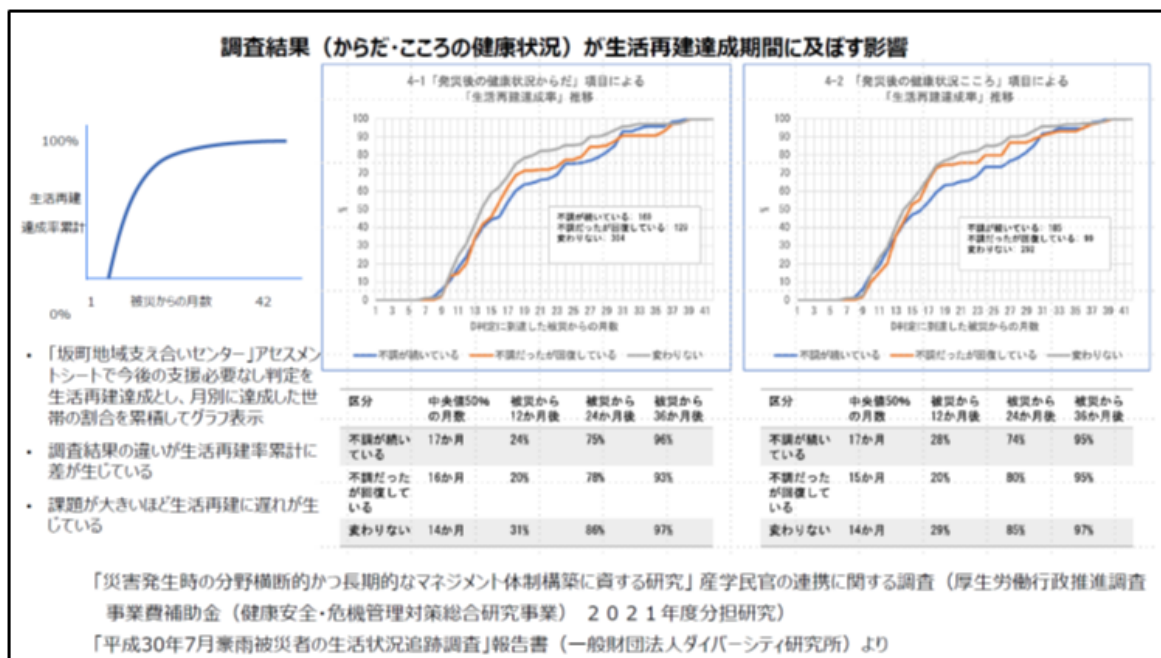
災害ケースマネジメントの実施が一定程度終了した段階で、取組の振り返りを実施し、取組の評価・改善策を検討することで、今後の災害での災害ケースマネジメントの実施に備えることが重要である。

## 9.1 評価の必要性

- 近年、災害が頻発化・激甚化していることを鑑みれば、被災した地方公共団体が再び被災することも想定される。実際に、豪雨災害の数年後に再び豪雨災害が発生した地方公共団体の例もある。このため、災害ケースマネジメントを実施した地方公共団体において、取組の振り返りを行い、明らかになった改善点を平時からの取組に反映させ、次の災害に備えることが重要である。
- 災害ケースマネジメントを実施したことで、NPO 等とのつながりの構築や平時の施策との連携に関するノウハウが深まると考えられる。得られた知識やノウハウを平時の取組に活かすことで、今後災害が発生し、再度災害ケースマネジメントを行う場合において、より効果的、効率的な実施が期待できる。

### コラム19: 数年後にフォローアップを行い、アセスメント調査の判定等が適切であったかを検証した例

- 一般財団法人ダイバーシティ研究所では、平成 30 年 7 月豪雨の際に、広島県坂町の委託により、発災直後に、坂町の被災者のアセスメント調査を行った。
- アセスメント調査手法等の研究のため、3 年後にフォローアップ調査を実施した。



## 【調査結果の概要】

出典：ダイバーシティ研究所

## 9.2 評価と改善の例

- 想定される事例と当該事例における評価と改善方法の例を挙げる。

- 事例：支え合いセンターの設置に半年かかり、被災者の自立・生活再建にあたっての状況の把握、課題の抽出・整理が遅れた。
  - 評価：アウトリーチの時期が適切であったか。
  - 改善：各災害種別や被害規模の際に、アウトリーチがどの段階から必要かを検討。段階ごとに、アウトリーチの目的（発災直後であれば、緊急の課題を抱えている人を把握する等。）、体制（支えあいセンター、行政職員、民生委員等）等を想定し、各支援関係者と準備をしておく。
- 事例：1年近くたって訪問した世帯が大きな課題を抱えていた。
  - 評価：個別訪問において、被災者が置かれている状況を適切に把握できる訪問体制になっていたか。
  - 改善：訪問すべき世帯の優先順位付けを実施する。アセスメント調査表等の調査項目を見直す。
- 事例：支援関係者の間で、被災者に関する情報が適切に共有できなかった。
  - 評価：被災者に関する情報を適切に収集・整理し、支援が必要な者を把握した上で、必要な関係者に提供できていたか。
  - 改善：被災者台帳をはじめとした、被災者に関する情報を集約するツールの整備。情報の共有範囲の設定。各種関係法令等の確認。
- 事例：仮設住宅入居者の地域コミュニティとのつながりに課題。
  - 評価：支援制度の利用状況等のみではなく、被災者がコミュニティとの繋がり等も構築できるよう支援できていたか。
  - 改善：平時から地域コミュニティの繋がり作りに貢献している民生委員等も、支援関係者として想定し、日ごろから顔が見える関係を築いておく。
- 事例：発災後にどのような被災者支援をするか決まっていなかった。庁内の役割分担がうまくできておらず、また共通認識も持っていなかった。職員が被災し、少人数で役割をこなすしかなかった。
  - 評価：事前に庁内の役割分担は決めていたか（どの具体度合まで決めていたのか）。実際の対応とどういふ乖離があったのか。
  - 改善：地域防災計画等の各種計画類や庁内の所掌事務等の見直し、庁内での訓練・研修の実施、発災後に庁内全体で共通認識を持つ場を設ける。被災者支援を統括するマネジャーを配置する。

## 地方公共団体の取組事例

### アウトリーチの時期についての振り返りと対応例 （熊本県内市町村）

- 災害名：平成28年熊本地震、令和2年7月豪雨
- 振り返りによる課題・教訓：
  - ▶ 熊本地震の際は、地域支え合いセンターをどのように設置し何の役割を担うかが決まっておらず、県・市町村・県社会福祉協議会・市町村社会福祉協議会との間での調整に時間を要し、一番早い地域でも、地域支え合いセンターの設置に半年かかった。そのため、特に、自ら声をあげることができない被災者への早期の対応・支援に課題を残した。
- 振り返り後の対応：
  - ▶ 令和2年7月豪雨では、熊本地震の教訓を生かし、発災直後から、県・市町村・県社会福祉協議会・県内市町村社会福祉協議会が連携し、支え合いセンターが必要な市町村では、それぞれ約3か月以内に設置し、被災者への訪問活動をより早期に開始できた。

### 関係者間での情報共有についての振り返りと対応例 （岩手県盛岡市）

- 災害名：東日本大震災（平成23年）
- 振り返りによる課題・教訓：
  - ▶ 盛岡市は、それほど被害が甚大ではなかったこともあり、宮城県や福島県等からの広域避難者が避難していた。広域避難者が、賃貸型応急住宅、公営住宅等へ入居するケースが急増したため、当該広域避難者を対象とした支援事業の拠点として、2011年7月に、復興支援センターを開所し支援を開始した（運営は一般社団法人へ委託）。
  - ▶ 支援開始当初（平成23年7月）は、被災者に関するケース記録等がデータベース化されておらず、盛岡市担当者と復興支援センターとの間の情報共有に課題があった。
- 振り返り後の対応：
  - ▶ 表計算ソフトによるデータ管理が限界となったことから、震災から7年が経過したタイミングで、データベース管理ソフト「Microsoft Office Access」を使って職員がシステムを構築。活用可能なデータベース化がされ、行政等への分析情報などの提供がスムーズになった。

## 地方公共団体の取組事例

### 庁内全体の認識共有についての振り返りと対応例 (新潟県村上市)

- 災害名：令和4年8月3日からの大雨
- 振り返りによる課題・教訓：
  - ▶ 災害ボランティアセンターを閉鎖し、10月1日から見守り支援センターを設置。被災者の生活再建に向け、幅広い分野での対応が求められることから、福祉部局だけでなく、全庁的に事業の理解と共通の認識を図る必要があった。
- 振り返り後の対応：
  - ▶ 発災後の支え合いセンター等の役割を、全庁的に理解してもらい、支え合いセンターが把握した課題を適切な部署等につなぐことができるように、市社会福祉協議会および同時に被災した関川村・村社会福祉協議会との合同による全体研修会を支え合いセンター開始の2週間後に開催。研修会には、各部局から最低1人は出席した。また、県社会福祉協議会にも参加を呼びかけた。

### 平時からの体制整備についての振り返りと対応例 (鳥取県)

- 災害名：平成28年鳥取県中部地震、令和3年7月の大雨
- 振り返りによる課題・教訓：
  - ▶ 鳥取県中部地震（平成28年10月）の際に設置した「震災復興活動支援センター」では、当初、地域コミュニティ全体への支援事業等は行っていたが、設置後1年間は個別訪問等による被災者の状況把握や相談支援等は行っていなかった。
  - ▶ 発災後1年半が経過しても、家屋修繕が進まない世帯が一定程度残っていたことなどを踏まえ、平成30年4月以降、専門の支援チームを設けるなど、県主導により市町や社会福祉協議会と連携し、個別訪問や相談支援等を開始した。
- 振り返り後の対応：
  - ▶ 鳥取県中部地震の際に実践した災害ケースマネジメントによる被災者支援の仕組みを全県に展開するため、令和3年4月、県は災害福祉支援センター（※）を設立。県災害福祉支援センターには、県中部地震で災害ケースマネジメントを中心的に実践した者を中核に据えて、県の防災、福祉部局とともに、市町村の防災、福祉部局等に対して、それぞれの自治体に応じた災害ケースマネジメントに取り組めるよう、意見交換等を実施。
  - ▶ その最中の令和3年7月、三朝町は、大雨による被害を受けたが、被災者への個別訪問やケース会議を実施したほか、町独自の支援策を創設するなど、災害ケースマネジメントによる被災者支援を行うことができた。



## 地方公共団体の取組事例

- ▶ また県中部地震の被災者支援のため、県が専門士業 4 団体（鳥取県弁護士会、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会、鳥取県建築士会、鳥取県宅地建物取引業協会）と締結していた生活復興支援に関する協定を、令和 3 年 12 月に全県の被災者を対象とした協定にバージョンアップした。
- ▶ 令和 4 年 1 0 月には、県や市町村、県社会福祉協議会、専門士業団体等で構成する「鳥取県災害ケースマネジメント協議会」を設立し、協議会を通じて平時からの関係機関連携や災害時の実施手順の確認等を行うことにより、県が一丸となって災害ケースマネジメントに取り組む体制を構築した。

※鳥取県災害福祉支援センター：

災害時に備えた平時からの福祉支援活動の体制強化、災害派遣福祉チーム（DWAT）の事務局機能、災害ケースマネジメントの普及・啓発を目的として、県社会福祉協議会内に設置された組織。



【専門士業団体との協定締結式】  
（令和 3 年 1 2 月）



【鳥取県災害ケースマネジメント協議会設立総会】  
（令和 4 年 1 0 月）

## 地方公共団体の取組事例

### 災害ボランティアセンターの設置準備についての振り返りと対応例 (熊本県内市町村)

- 災害名：令和2年7月豪雨
- 振り返りによる課題・教訓：
  - ▶ 災害ボランティアセンターの設置場所は、被害が無かった地域の中から、広いスペースを確保でき、かつ避難所ではない場所又は仮設住宅予定地ではない場所とする必要がある。
  - ▶ 災害ボランティアセンターをスムーズに稼働させるためには、どこに開設するか事前に検討しておく必要があるが、令和2年7月豪雨時は、事前に検討できていなかった市町村が多く、設置場所の選定に手間取る場合があった。
- 振り返り後の対応：
  - ▶ R2.7 豪雨から、災害ボランティアセンターの費用の一部が災害救助費の対象となったが、その条件として、発災後、市町村と災害ボランティアセンターの運営を担う社会福祉協議会等が委託契約を行う必要がある。このため、次の災害への備えとして、発災後の速やかな委託契約や災害ボランティアセンターの円滑な設置運営を目的とした、市町村と社会福祉協議会等の災害ボランティアセンター設置運営に関する協定締結を促進。県も自ら県内市町村を訪問し、積極的に働きかけを行った。令和4年10月時点で、全45市町村のうち、8割の地方公共団体で協定締結済みとなり、その協定の中で災害ボランティアセンター設置場所についても記載されている。



【熊本県内市町村の災害ボランティアセンターの様子】



### 9.3 平時の取組への反映

- 実施した災害ケースマネジメントの評価結果を踏まえ、改善を検討すべき平時の取組の例は以下のとおり。
  - 地域防災計画への反映
    - 評価を踏まえ、災害ケースマネジメントの実施体制、実施方法等について地域防災計画の記載事項の見直しや新たな記載事項を検討する。
  - 平時の福祉施策とのシームレスな実施体制の整備
    - 災害ケースマネジメントの実施により、災害時における福祉的な支援の実施についてもノウハウが蓄積されと考えられる。このため、平時の福祉施策の体制を活かした災害時の支援を検討する。例えば、社会福祉法に基づく重層的支援体制整備事業において平時の取組を行いつつ、災害時における支援を想定した体制整備を行うことが考えられる。
    - 加えて、災害ケースマネジメントの実施により得られた知見、枠組を、重層的支援体制整備事業等の平時の福祉施策の実施に活かすことも考えられる。
  - NPO 等との顔の見える関係の維持
    - 災害ケースマネジメントの実施により、NPO 等の連携体制の構築が進んでいると想定される。構築された関係を維持し、市町村において担当者が変わった場合であっても円滑な連携ができるよう、事前に連携協定を締結するほか、定期的な情報交換や意見交換の実施などに努めることが想定される。
  - 平時の研修内容への反映等
    - 災害ケースマネジメントの実施により、地方公共団体ごとに、地域の実情に応じた実施体制、手法がある程度確立していると考えられることから、そのノウハウを平時の研修内容に取り込み、平時の研修についても地域の実情に合わせたものに改善していくことが考えられる。
    - また、将来、災害が発生した場合に、災害ケースマネジメントを実施した担当者が残っていないという状況であっても、円滑に災害ケースマネジメントを実施できるよう、ノウハウを組織内で伝え、共有しておくことが重要である。

