

災害ケースマネジメントの取組について

災害ケースマネジメントに関する地方公共団体及び関係民間団体向け説明会

(岩手県・宮城県・福島県)



令和5年12月19日

内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難生活担当）付

企画官 西村 文彦



【災害ケースマネジメント】

被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を個別の相談等により把握した上で、

必要に応じ専門的な能力をもつ関係者と連携しながら、

当該課題等の解消に向けて継続的に支援することにより、

被災者の自立・生活再建が進むようマネジメントする取組

【課題】

- ・自ら声をあげられない被災者の存在
- ・在宅避難者の増加
- ・支援漏れの発生

- ・被災者の抱える多様な課題の存在
- ・行政の対応が難しい課題の存在

- ・その場での対応だけでは、必ずしも課題の解決につながらない場合がある
- ・個々の被災者に寄り添った支援が必要

**被災者の自立・生活再建の早期実現、
コミュニティやまちづくりなどの地域の復興を通じ地域社会の活力維持に貢献**

(参考) 災害ケースマネジメントに関する内閣府の取組



令和3年度	<ul style="list-style-type: none">・<u>防災基本計画に災害ケースマネジメントに関連する記載を追加</u>・<u>先進的な取組を行う自治体の事例を集めた取組事例集を作成・公表</u>
令和4年度	<ul style="list-style-type: none">・<u>災害ケースマネジメントの標準的な取組方法をまとめた手引書を作成・公表</u>（3月）・<u>災害ケースマネジメントの平時の準備状況などの自治体の取組について調査を実施</u>
令和5年度以降	<ul style="list-style-type: none">・<u>令和5年5月の防災基本計画の見直しにおいて、「災害ケースマネジメント」の位置づけを明確化</u><ul style="list-style-type: none">○地方公共団体は、平常時から、被災者支援の仕組みを担当する部局を明確化し、<u>地域の実情に応じ、災害ケースマネジメント（一人ひとりの被災者の状況を把握した上で、関係者が連携して、被災者に対するきめ細やかな支援を継続的に実施する取組）などの被災者支援の仕組みの整備等に努めるものとする。</u>○国〔内閣府、厚生労働省〕及び地方公共団体は、被災者が自らに適した支援制度を活用して生活再建に取り組むことができるよう、<u>災害ケースマネジメントの実施等により、見守り・相談の機会や被災者台帳等を活用したきめ細やかな支援を行うとともに、被災者が容易に支援制度を知ることができる環境の整備に努めるものとする。</u>・<u>取組事例集や手引書を活用し、地方公共団体職員、福祉関係者、NPO等の幅広い関係者を対象とした説明会などの周知・普及を実施</u>

【災害ケースマネジメントに関する取組事例集】
(令和4年3月作成)



<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagousei/case/pdf/zenpen.pdf>

【災害ケースマネジメント実施の手引き】
(令和5年3月作成)



<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagousei/case/pdf/r5zenpen.pdf>

災害ケースマネジメントに関する取組事例集（令和4年3月公表）の概要

- 自治体の中には、既に災害ケースマネジメントを実践しているところもあるが、全国的な取組状況は十分に共有されていないため、今後、この取組が全国的に広がるよう、先進的な取組を進めている自治体の好事例を収集・分析した取組事例集を作成。



個別訪問の様子
(鳥取県：平成28年鳥取県中部地震)



関係者による情報共有会議
(大町町：令和3年8月の大雨)

取組事例集の目次

1. はじめに
2. 災害ケースマネジメントの取組状況
 - アンケート調査概要
 - 都道府県調査結果
 - 市区町村調査結果
3. 災害ケースマネジメントに関する取組事例
 - 総論
 - ・ 災害ケースマネジメントに取り組んだ経緯・背景、取組概要
 - ・ 災害ケースマネジメントを実施したことによる効果
 - ・ 災害ケースマネジメントを実施してみたの反省点・改善点
 - ・ 今後の展望
 - 各論
 - ・ 災害ケースマネジメントの実施体制
 - ・ 災害ケースマネジメントの支援対象者・把握方法、支援の実施方法
 - ・ 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容
 - ・ 災害ケースマネジメントの実施に当たっての関係者での情報共有方法
 - ・ 被災者台帳等の活用・共有の状況
 - ・ 個別ケースの事例
 - ・ 災害ケースマネジメントの実施に当たって活用したツール
4. おわりに
 - 取組状況等の調査を踏まえた課題
 - 今後の取組の方向性
 - 謝辞

紹介事例の概要

※原則、発災順に掲載

仙台市（宮城県）	東日本大震災（2011年3月11日）
東日本大震災での被害を踏まえ、市が「被災者生活再建推進プログラム」を策定し、応急仮設住宅への個別訪問による見守り支援等を実施して生活再建を進めた、 我が国における先駆的な事例。	
盛岡市（岩手県）	東日本大震災（2011年3月11日）
東日本大震災による津波被害が大きかった沿岸部等から盛岡市に避難してきた 広域避難者を対象 として、専門の支援拠点を設け、相談窓口の設置や個別訪問等を行った事例。	
岩泉町（岩手県）	平成28年台風第10号（2016年8月30日）
民間団体が中心となって設置した被災者の相談窓口を、町の事業として位置付けて定期的な事業とするとともに、応急仮設住宅の入居者への個別訪問を行うなど、 官民が連携して体制を構築し 支援を行った事例。	
鳥取県	平成28年鳥取県中部地震（2016年10月21日）
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、 県の条例に関連規定を創設し 、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て、個別訪問や相談支援等を行った事例。	
倉敷市真備地区（岡山県）	平成30年7月豪雨（2018年7月7日）
倉敷市真備支え合いセンター （運営：市社会福祉協議会）を設置し、岡山県くらし復興サポートセンター（県の後方支援組織）とも連携しながら、倉敷市外へ避難・転居した世帯も含めて個別訪問や見守り相談支援等を行った事例。	
大洲市（愛媛県）	平成30年7月豪雨（2018年7月7日）
県主導により、市に地域支え合いセンター （運営：市社会福祉協議会）が設置され、当該センターによる個別訪問や相談支援等を行ったほか、県の地域支え合いセンターを含めた多様な支援関係者が参画する連携会議等を通じて情報共有や連携が図られた事例。	
厚真町（北海道）	平成30年北海道胆振東部地震（2018年9月6日）
生活支援相談員 （町社会福祉協議会）を中心として全戸訪問を実施するとともに、被災者の支援ニーズにあわせて、 町独自で住まいの再建に係る支援制度等を創設して 支援を行った事例。	
大町町（佐賀県）	令和3年8月の大雨（2021年8月14日）
2年前の水害を契機 に、関係者による連携会議をはじめとした被災者支援の体制が構築されていたことを踏まえ、 早期の段階から、町の専門部署（地域おこし協力隊員を活用） を中心として、NPO等とも連携しながら、個別訪問や見守り相談等を行った事例。	

災害ケースマネジメントの全体像

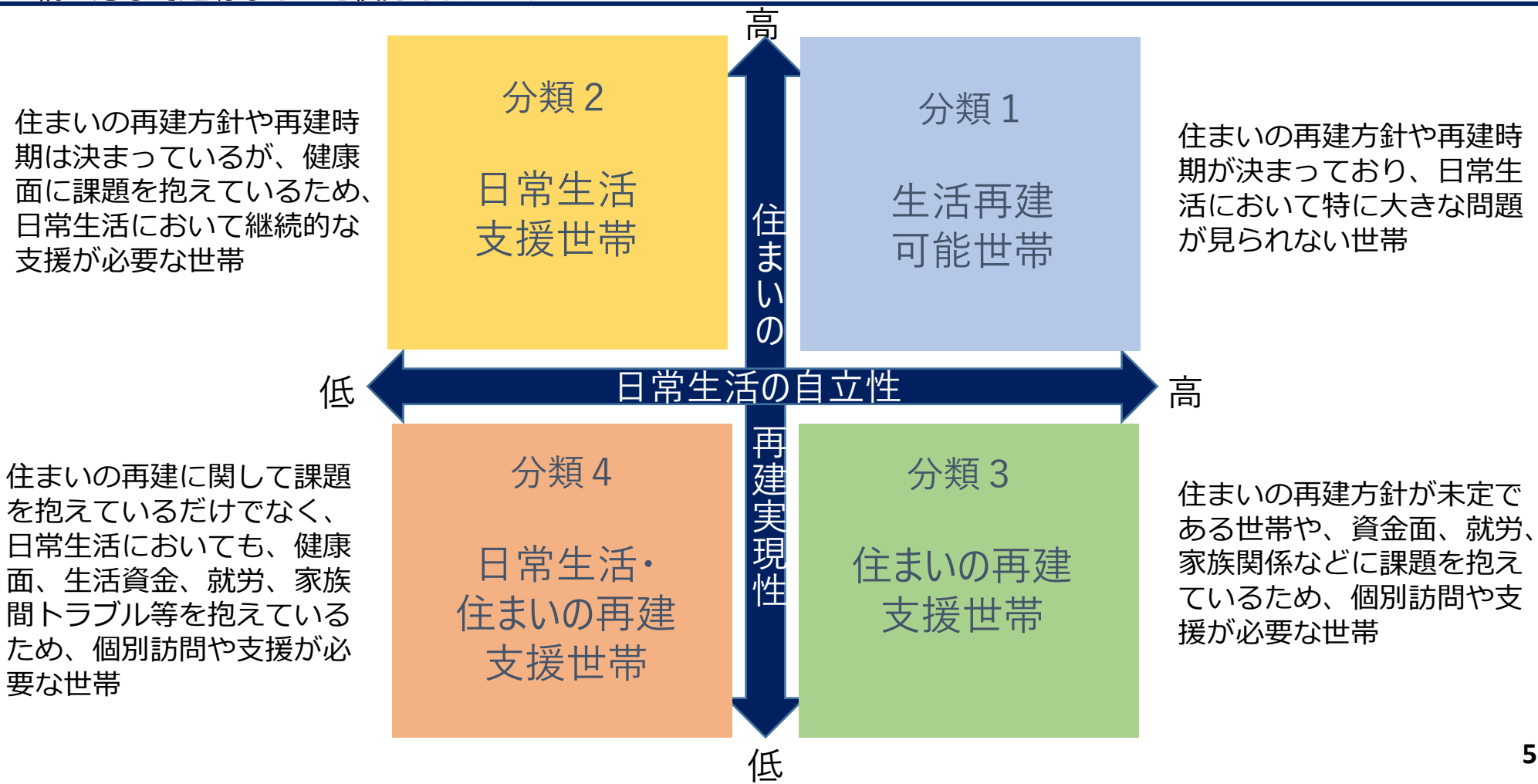


	平時	発災直後 ～避難所運営段階	避難所閉所検討 ～応急仮設住宅供与段階	応急仮設住宅 供与段階以降
被災者の生活		避難所	応急仮設住宅	災害公営住宅
		在宅避難		
支援体制等	実施体制の検討・構築（市町村内）			
	計画等への位置づけ	支援関係機関、NPO等との連携		
		人材確保・育成、研修実施		
		災害ボランティアセンター設置・運営		支援拠点の設置・運営
被災者支援		罹災証明書発行		
		被災者台帳作成・活用		
	アウトリーチ等	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ 応急的な対応が必要な被災者の発見及び状況の把握 ・ 生活再建に向けた支援情報の適切な周知（罹災証明書の発行等） ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所避難者、在宅避難者 <p>→ 応急的な対応が必要な被災者については、医療や保健、福祉につなぎ、災害関連死を防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ 住まいの再建、日常生活の自立にあたっての支援が必要な被災者の発見及び課題の把握 ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・ 当該災害の被災者（全数調査が望ましい） <p>→ アウトリーチで被災者の状況を把握し、得られた情報を精査・アセスメントを実施、支援が必要な者と課題を特定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ 継続的の支援が必要な被災者に対する見守り・相談支援 ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・ 仮設住宅入居者、在宅被災者等 <p>→ アウトリーチで得られた情報を踏まえ、適宜アセスメントを見直し</p>
	災害ケースマネジメント ケース会議	<ul style="list-style-type: none"> ※ 必要に応じて開催 ※ 応急的に対応が必要な被災者を医療・福祉等の支援につなぐことが重要 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ アウトリーチ、アセスメントの結果等を踏まえ個々の課題に応じた支援方策を検討 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ アウトリーチ結果等を踏まえ個々の課題に応じた支援方策を検討 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等
	支援へのつなぎ等	必要に応じて、適切な支援先へのつなぎ等支援を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な支援先へのつなぎ等支援を実施 ・ 次の生活への移行等、避難所で生活する被災者への支援を実施 	適切な支援先へのつなぎ等支援を実施 → 行政内関連部局、支援関係機関、士業団体、NPO等
災害ケースマネジメント 情報連携会議	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者支援の全体状況の共有、避難所運営や要対応者への対応状況、全体的な方針等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政内関連部局、災害ボランティアセンター、支援関係機関、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者支援の全体状況の共有、アウトリーチの進捗状況、ケース会議の実施状況等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政内関連部局、地域支え合いセンター、支援関係機関、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者支援の全体状況の共有、アウトリーチの進捗状況、ケース会議の実施状況等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政内関連部局、地域支え合いセンター、支援関係機関、NPO等 	

災害ケースマネジメントの実施（アセスメント）



- 訪問等により取得した情報を基に、個々の被災者についてアセスメントを実施する。
- アセスメントは、アウトリーチにより集約した被災者の状況を、住まいの再建にあたっての支援の必要性と日常生活の自立にあたっての支援の必要性の2つの軸で評価する場合が多い。
- アセスメントの結果に基づき、自立・生活再建にあたっての継続的に寄りそった支援の必要性や、継続的な支援が必要な場合の今後の見守り・相談等の実施頻度を判断するほか、ケース会議での議論のたたき台として活用する。
- 下記は、2軸・4分類で整理を行う手法である。なお、この手法はあくまで例示であり、参考としつつも地域の実情に応じて適切なものを検討されたい。

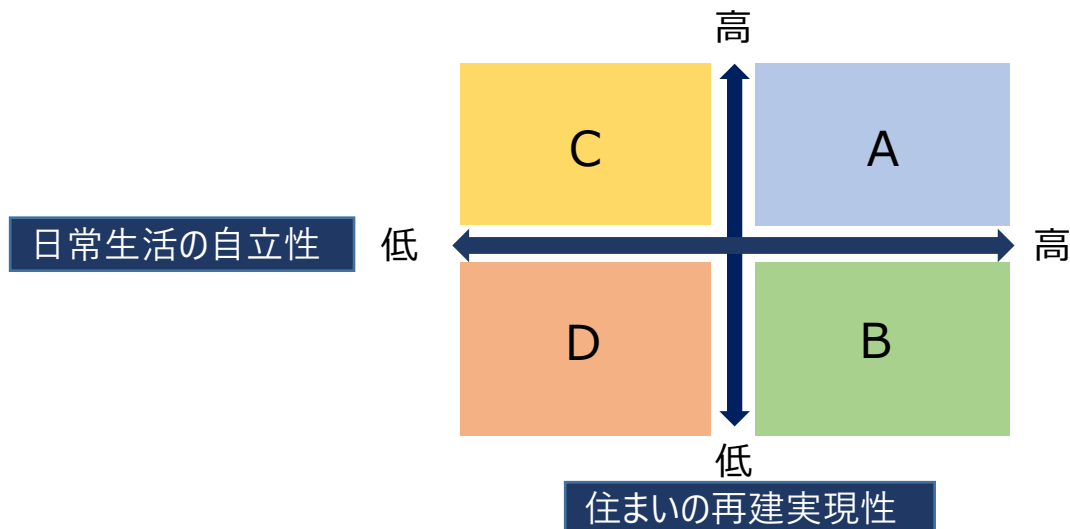


アセスメントによる区分のイメージ



A	B	C	D
乳幼児がいる世帯。両親は共に就労している。家屋の被害状況は一部損壊。何とか補修は出来そうだが、安全面への不安から、町外転出を考えている。天候が悪いと子どもが不安定になる。	自宅は大規模半壊で家屋の複数箇所に被害がある。就労しているが再建費用が足りない。家族に要配慮者はおらず、健康状態は良好。	老夫婦二人暮らし。夫要介護。家屋は一部損壊。年金生活だが修復可能。車を失い移動に制限あり。Aコープが閉店したため、食品等の購入に不自由しており、食事内容に変化あり。発災直後は心身に不調。生活用品が流されて不足している。ネットは使えず情報は不足気味。	70歳独り暮らし。自宅は大規模半壊、現在仮設住宅入居。年金生活を送っており、仮設住宅以降の見通しはない。サービス利用はないが介護認定を受けている。発災直後は心身不調だった。支援情報は難しくてよくわからず、地区の人と離れ寂しい。発災以降、あまり人と話していない。（見守りの必要性が高い）
生活再建可能世帯	住まいの再建支援世帯	日常生活支援世帯	日常生活・住まいの再建支援世帯

出典：ダイバーシティ研究所





- アセスメントの結果等を踏まえ、継続的な支援が必要とされた個々の被災者について、アウトリーチにより得られた情報や平時の福祉サービスで利用している情報などをもとに、個々の課題に応じた支援方策を検討するケース会議を実施する。
- ケース会議は、個々の被災者ごとに抱える課題が異なるため、課題に応じて会議の参加者を検討する。
- ケース会議では、被災者の支援方策を検討する関係上、取扱いに注意すべき個人情報を取り扱うことがあるため、特に配慮が必要となる。

【ケース会議で取り扱う議題の例】

- ケース会議の対象とする被災者に関する情報の共有
- 被災者の自立・生活再建にあたっての課題の抽出・整理
- 支援方策の決定・順位付け
- 被災者の課題解決に向けた長期・短期の目標や達成時期の目安設定
- 被災者支援に係る役割分担の確認

【ケース会議の構成員の例】

- ケース会議の構成員は、
 - ・ 地方公共団体の災害対応、福祉、就労、教育、住宅等関係部局の職員に加え、
 - ・ 社会福祉協議会、社会福祉士等福祉関連業務従事者、
 - ・ 弁護士、建築士、司法書士等の士業関係者、
 - ・ NPO等の民間団体、民生委員等が想定される。

被災者が必要とする支援は、自立・生活再建の段階によって異なることが想定されるため、ケース会議の構成員についても段階に応じて適宜見直していくことが想定される。例えば、この段階であれば、弁護士や建築士、平時の福祉サービス提供者、ファイナンシャルプランナー等、平時の生活に戻っていくための支援へのニーズが高くなると考えられる。

【留意点】

- ・ ケース会議は、個人情報保護の観点からも委託先等にまかせきりにせず、市町村が関与して実施することが望ましい。
- ・ ケース会議の運営を委託している場合であっても、市町村が構成員の選定や支援関係機関、関係者の調整・連携、個人情報の管理等、他の災害ケースマネジメントの取組と比較してより主導的に関与することが望ましい。また、委託契約において特に個人情報に係る守秘義務に注意する。
- ・ ケース会議で支援を検討する際には、その後の課題の発生まで見据える必要がある。長期的な視点で被災者の自立・生活再建を支援することが重要であり、数年後に生活困窮に陥る可能性がないか等についても考慮することが望ましい。

災害ケースマネジメントの実施において連携が想定される機関の例①



- 災害ケースマネジメントの実施にあたって、**連携が想定される機関と平時から顔の見える関係を構築**しておき、発災直後から円滑な連絡・調整を実施できるようにすることが重要である。
- 災害時には、行政の取組に加え、地域住民同士の見守りや支え合いも重要となる。例えば、自治会や自主防災組織、社会福祉協議会等の福祉関係の支援関係機関において、平時から地域住民との関係構築に努めるとともに、住民に対して災害発生時に地域住民同士の見守りや支え合いが重要となる旨を啓発する等も考えられる。

連携先	有する専門性
社会福祉協議会	自治会・町内会等の地縁組織と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、地域との幅広いネットワークを有するほか、地域が抱える福祉的課題についても詳しい。
災害ボランティアセンター	近隣住民の助け合いだけでは対応できない規模の災害時に被災者の支援を実施している。災害ボランティア活動のニーズ把握の際、ボランティアニーズ以外の情報収集も可能。
NPO等	それぞれの団体が支援の対象としている生活困窮者や外国人等と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、それぞれの対象者に対する専門性を有し、抱える課題についても詳しい。また、災害時の被災者支援を専門とするNPOもあり、公的な支援との連携により隙間ない被災者支援に資する。
保健師	健康相談や家庭訪問などの個人の支援から、地域・企業単位の健康指導を行っていることから、日頃の事業・活動を通じて地域との幅広いネットワークを有するほか、地域の医療的支援を必要としている者の課題を把握している。また、発災直後から個別訪問を行っている。
民生委員・児童委員	住民の生活上の様々な相談に応じ、行政をはじめ適切な支援やサービスへの「つなぎ」を実施しており、地域の支援を必要としている者の抱える課題を把握している。
地域包括支援センター	高齢者の総合的な支援を実施するための拠点であり、被災者が高齢者の場合に介護、介護予防、保健医療生活支援等について相談する際の連携先として想定される。
社会福祉士（各都道府県社会福祉士会）	社会福祉士は、高齢者、障害者（児）等に対する各種福祉制度について知見を持っており、日常生活の自立に向けて支援が必要な被災者の相談援助に応じ、必要な支援につなげることが期待できる。
社会福祉法人・社会福祉施設	特別養護老人ホーム、障害者支援施設等の社会福祉事業を行っており、災害時には定員を超過しての高齢者や障害者の受け入れや、福祉避難所の開設・運営など福祉サービスによる支援が必要な被災者の支援が想定される。

災害ケースマネジメントの実施において連携が想定される機関の例②



連携先	有する専門性
ケアマネジャー	要介護者や要支援者に対し、訪問介護やデイサービス等のサービスに係るケアプランの作成等を実施しており、要介護者や要支援者の自立的な生活に必要な支援に関する知識と技術を有している。被災者が要介護者や要支援者である場合の連携先として想定される。
相談支援専門員	障害福祉サービスなどの利用計画の作成、日常生活や社会生活を営む上での諸般の相談支援を実施しており、障害のある者の自立した生活の支援に関する知識と技術を有している。被災者が障害のある者である場合の連携先として想定される。
生活困窮者 自立相談支援機関	生活困窮者の生活の困りごとや不安について、支援員が相談を受けて、支援の方向性を相談者と一緒に検討、具体的な支援プランを作成し、寄り添いながら自立に向けた支援を実施しており、被災者が生活困窮者である場合の連携先として想定される。
その他福祉サービス事業者	高齢者、障害者（児）、子ども子育てなどそれぞれの分野において相談支援・日常生活支援等の業務を行っており、当該事業の利用者の状況を把握しているほか、支援が必要な者のアセスメントなど支援のノウハウを有している。
居住支援法人	住宅セーフティネット法に基づき、居住支援を行う法人として、都道府県が指定。住宅相談など賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談や見守りなど要配慮者への生活支援を行っており、入居支援の観点から連携先として想定される。
法律関係（弁護士・司法書士等）	法律知識を基に、法的な課題に関する各種相談に応じる。契約関係、債務整理、登記等権利義務関係等の場面や、各種支援制度の利用についての整理、助言（被災者、行政の両方が想定される。）の場面での連携先として想定される。また、法テラスの法律相談は、政令で指定された災害の場合には資力要件なしに無料法律相談を受けられる場合がある（該当しない災害の場合は収入や資産（預貯金・不動産等）が一定額以下である者が対象。）。
ファイナンシャル プランナー	資産に関する専門性を有しており、税の減免等の各種制度の情報提供や相談、すまいの再建にあたっての資金繰りの相談等での連携先として想定される。
建築士	住宅が被害を受けた場合において、危険度の判定、損壊の程度の判定、修繕の可能性の判断等での連携先として想定される。
不動産関係（宅建業者、不動産鑑定士、土地家屋調査士、大家等の団体等）	不動産流通業者において被災者に対する賃貸住宅等の斡旋の協力や土地の売買、不動産の評価等での連携先として想定される。
建設関係（地域の工務店、UR等）	住宅の応急的な修理や再建等の場面での支援が想定される。また、URは、被災者向けUR賃貸住宅の提供や建設型応急仮設住宅建設支援等を実施している。
研究者等有識者	災害に関する研究等を通じ、復旧・復興等について専門的な知見を有している。



ケース① 近隣から孤立していたケース（70代男性）（鳥取県）

- 災害前より自宅がゴミ屋敷となっていたことに加え、猫の多頭飼育が問題視され、近隣から孤立していた。地震の影響で雨漏りが続き、屋内の電線がショートしたまま放置されているなど、様々な課題が確認された。
- 雨漏りの修理に関しては、十分な資金がなかったため、震災復興活動支援センターと県の建築士が相談し、「復興支援補助金」を活用して確保。瓦工事業組合に「簡易修繕」を行ってもらった。また、「簡易修繕」で対応しきれなかった箇所については専門ボランティアが修理を行った。
- 生活資金に関しても十分ではない状況のため、町社協と連携して生活保護の申請を提案。猫の多頭飼育に関しては、動物保護対応に取り組むボランティア団体からの協力を得て、猫の不妊手術等を行った。
- 引き続き、地元社協による見守りが行われている。

ケース② 宮古市Bさん70代女（岩手県）

- 盛岡市に避難し、Bさん、娘、孫2人の4人が民間賃貸住宅で暮らしていた（Bさんと娘・孫は、発災時には、別住まいで生活していた）。
- その後、災害公営住宅入居を希望したが、Bさんが被災者生活再建支援金の加算支援金を既に受給していたため、入居要件を満たさなかった。
- 復興支援センターの生活支援相談員への相談を通じて、行政とも話し合いを進めた結果、加算支援金を返金すれば、災害公営住宅の入居要件を満たすことが判明した。
- また、Bさんと娘・孫の家族関係の改善を図る意味もあり、Bさんと娘・孫（加算支援金を未利用）を世帯分離して、別々に災害公営住宅の入居を申し込んだ。これにより、Bさんと娘・孫は、それぞれ別の災害公営住宅に入居でき、家族関係の改善も図られた。
- Bさんと娘・孫は、住まいの確保以外にも、経済困窮、健康問題など多くの課題を抱えているため、現在も、市社協や市子ども青少年課等がケース会議で情報共有を図るとともに、連携して支援を行っている。

ケース③ 建設型応急住宅（3人世帯）（倉敷市）

- 世帯主（トラック運転手）、妻（専業主婦）、次女（高校生）の3人世帯であり、被災当時は、アパート暮らしをしていた。被災後は、倉敷市内の建設型応急住宅で生活していた。
- 健康面については、世帯主には前立腺の疾患、妻は被災後うつ病の診断を受ける。次女は療育手帳のB（軽度）判定を受けていたが、更新をしていなかった。
- 世帯主は金銭トラブルがあり、世帯主及び妻の親族とも疎遠であった。
- 収入は世帯主の年金と次女のアルバイトの給料のみ。被災後、世帯主は失業し、困窮状態となったため、困窮等対応相談員が主体となり、当該被災世帯が抱えている課題を整理し、課題ごとに専門の団体・機関につなげた。まず、生活困窮者自立相談支援センターにつなぎ、就労支援を行った。また、妻の判断能力に不安があり、被災関係の手続きや金銭管理が難しいため、市社協が日常生活自立支援事業（市社協の通常事業の一つであり、障害者・高齢者向けの金銭管理事業）を通じて、家計支援に入った。加えて、消費者金融での借金や車のローンなどの負債があったため、弁護士が入り自己破産申請を行い、負債の整理を行った。
- また、妻のうつ病については障害対応相談員が心療内科へ同行するとともに、相談支援事業所につなぎ、訪問看護を週1回、家事支援の福祉サービスを週1回利用することとなった。
- その後、市営住宅へ入居することになったが、その際には、「晴れの国たすけあいプロジェクト」に相談し、引越し支援を受けた。

支援拠点の設置



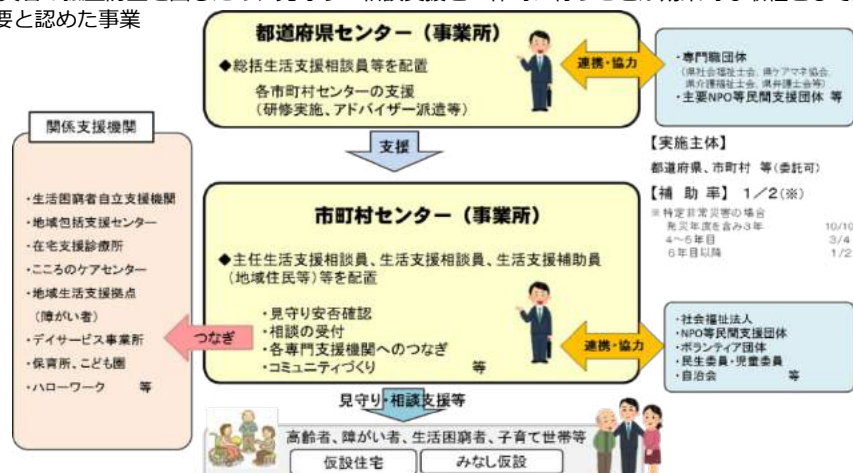
- 災害ケースマネジメントの実施にあたって、必要に応じて、個別訪問、見守り支援、各種支援制度の情報提供や地域のコミュニティづくり等を行う拠点を設置する。
- 実際には、被災者見守り・相談支援等事業の委託により「地域支え合いセンター」という名称で運営されることが多いが、市町村が直接役場内に拠点を設置することも想定される。それぞれの状況等に応じて設置・運営方法を検討する。
- 応急仮設住宅供与段階以降は、被災者の自立・生活再建を図るため、継続的な支援を実施する必要があることから、地域支え合いセンターなどの支援拠点の設置を積極的に検討する。

【地域支え合いセンターの設置例】 (岡山県倉敷市)



＜被災者見守り・相談支援等事業（厚生労働省社会・援護局）＞

- 目的：被災者は災害救助法に基づく応急仮設住宅に入居するなど、被災前とは大きく異なった環境に置かれることとなる。このような被災者が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、孤立防止等のための見守り支援や、日常生活上の相談を行ったうえで被災者を各専門相談機関へつなぐ等の支援を行う。
- 実施主体：都道府県、市町村等（委託可）
- 補助率：1/2
 ※特定非常災害の場合 発災年度を含み3年 10/10、4～5年目を3/4、6年目以降 1/2
 ※R3年度～、自治体負担について特別交付税措置（地方負担額×0.8）
- 事業実施期間：災害救助法に基づく応急仮設の供与期間中
- 実施内容：
 - ・被災者の見守り・相談支援等を行う事業
 - ・応急仮設住宅への巡回訪問等を通じた見守り、声かけ
 - ・応急仮設住宅入居者の日常生活に関する相談支援、生活支援を行った上で、必要に応じた関係支援機関へのつなぎ
 - ・応急仮設住宅入居者の日常生活の安定確保に資する情報提供
 - ・被災者支援従事者の資質向上等を図るための事業
 - ・被災者支援従事者の資質向上のための研修会の実施
 - ・被災者支援従事者のメンタルヘルスに関する講習会の実施
 - ・その他被災者の孤立防止を図るため、見守り・相談支援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



災害ケースマネジメントの実施（支援記録の作成）



- 被災者ごとに支援記録を作成し、相談時の状況、ケース会議で決定した支援方策等を記載する。
- なお、避難行動要支援者名簿や個別避難計画に記載されている被災者の情報や災害ケースマネジメントケース会議でその構成員から共有された平時の福祉サービスの利用状況等の情報についてもこの支援記録を活用して集約することで、平時の利用サービスも含め、被災者の状況を一元的に把握することができ、効率的な被災者支援につなげることができる。その際、個々の個人情報の取扱いにも注意すること。

【支援記録の記載事項の例】

- ・ 被災者の氏名、住所、電話番号
- ・ 世帯状況（家族構成、健康状態、就労の状況等）
- ・ 住家の状況
- ・ 訪問時の聞き取りの内容
- ・ 自立・生活再建の方向性に係る本人の希望
- ・ 被災者の抱える課題
- ・ ケース会議で決定した支援方策
- ・ 支援の経過
- ・ その他、地域の状況に応じた事項

【被災者台帳について】

支援記録の作成にあたっては、災害対策基本法第90条の3に規定する被災者台帳の活用が可能である。被災者台帳には、次の一～七までを記載することとされているほか、台帳の作成にあたって市町村内で有している個人情報[※]の目的外利用や当該台帳情報の市町村内での利用、他の地方公共団体への提供等を行うことができることとしており、地方公共団体の実情に応じて活用されたい。

◎被災者台帳の記載事項

- 一 氏名
- 二 生年月日
- 三 性別
- 四 住所又は居所
- 五 住家の被害その他市町村長が定める種類の被害の状況
- 六 援護の実施の状況
- 七 要配慮者であるときは、その旨及び要配慮者に該当する事由

被災者台帳の作成等に関する実務指針

（内閣府（防災担当）平成29年3月）

https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/pdf/hisaisya_jitumuhontai.pdf



支援記録の例



地方公共団体の取組例

支援記録の作成例（北海道厚真町）

- 災害名：平成30年北海道胆振東部地震
- 被災者支援台帳（個別シート）
- 表面は被災者の世帯状況に加え、各支援制度の活用状況等を転記し、再建に向けた進捗状況を把握。裏面は課題や訪問記録を記載。

カナ氏名		住所	
世帯番号		方書	

世帯状況						り災証明		
続柄	カナ氏名	氏名	性別	生年月日	状態区分	判定	被災場所	用途
1								
2								
3								
4								
5								

応急仮設住宅等入居状況					再建意向
応急仮設住宅等入居施設	ペット有無	退去状況	退去日	転居先	
1					
2					
3					
4					
5					

生活再建支援 用途区分	応急修繕 申請状況	完了	公費解体	義援金(町)の申請状況		
				一次受付	建築・購入	修繕受付
1						
2						
3						
4						
5						

住まい再建支援制度申請状況				各種支援金・義援金・補助金支給状況	
リフォーム支援	住宅復旧支援	住宅再建融資利子助成事業	持ち家住宅建築促進	支援制度	既支給額
1				1.生活再建支援制度	
2				①基礎給付金	
3				②加算支援金	
4				2.義援金の配分(町)	
5				①1次配分(道分含む)	
				②1次配分(新築・購入)	
				③2次配分(修繕)	
				④2次配分(賃貸住宅)	
				4.住宅災害見舞金	
				5.被災住宅の応急修理	
				6.住宅リフォーム補助金	
				7.住宅復旧支援事業補助金	
				8.住宅再建融資利子助成事業	
				9.持ち家住宅建築事業補助金	
				合計	

その他の状況	
がけ地近接等住居状況	
直轄砂防対象地域	

世帯状況						り災証明 判定	再建意向	再建状況
続柄	カナ氏名	氏名	性別	生年月日	状態区分			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

住まいの再建 サポート アセスメント		A 生活再建可能世帯 B 住まいの再建支援世帯 C 住まいの再建・日常生活支援世帯 D 日常生活支援世帯
--------------------------	--	---

悩み事・課題 について	健康・医療について	
	住まいの再建について	
	日常生活について	
	地域・交友関係について	
	経済面について	
支援の希望について	支援の希望について	
	その他	

支援方針 等		

対応日	年 月 日	対応場所	
対応者			
相談事項	被害について	<input type="checkbox"/> 人の被害 <input type="checkbox"/> 住まいの被害 <input type="checkbox"/> 仕事の被害	
	現在の生活について	<input type="checkbox"/> 健康・医療 <input type="checkbox"/> 日常生活 <input type="checkbox"/> 地域・交友関係 <input type="checkbox"/> 経済面 <input type="checkbox"/> 支援の希望	
	その他		
相談概要			
対応概要			
対応区分	<input type="checkbox"/> 相談のみ終了 <input type="checkbox"/> 相談継続(次回相談予定:)		
	<input type="checkbox"/> 専門家協議(協議:)		
	<input type="checkbox"/> 行政窓口へ引き継ぎ(引継ぎ先:)		
	<input type="checkbox"/> その他()		



- 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。
- 応急仮設住宅供与段階以降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、被災者の個別訪問の状況やケース会議の開催状況等について共有することが想定される。

【情報連携会議の議題となる事項の例】

- ・ 地域支え合いセンター等の支援拠点の状況
- ・ 応急仮設住宅又は被災した自宅で生活を送る被災者の状況
- ・ 支援が必要な被災者への対応状況
- ・ コミュニティ支援活動の状況
- ・ インフラの復旧・復興に関する状況や今後の整備の見通し等
- ・ 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

都道府県レベルでの災害ケースマネジメント 情報連携会議の開催

- 都道府県は、市町村の実施する災害ケースマネジメントの支援及び市町村間の調整を担うことが求められる。このため、都道府県レベルにおいても、都道府県の関連部局、都道府県社会福祉協議会、都道府県レベルの士業団体、都道府県の災害中間支援組織等を構成員とする都道府県災害ケースマネジメント情報連携会議を開催し、市町村の災害ケースマネジメントの状況や都道府県の支援の方向性等、必要な情報連携を図ることが望ましい。
- 都道府県レベルの情報共有会議（p.167参照）が開催されている場合は、それぞれの会議の役割を明確化し、実施する必要がある。例えば、都道府県が被災高齢者等把握事業や被災者見守り・相談支援等事業を実施する場合は、その情報共有や連携を都道府県レベルでの災害ケースマネジメント情報連携会議で行うといったことが想定される。

【留意点】

- ・ 情報連携会議は、災害ケースマネジメントに連携して取り組む、行政やNPO、弁護士会・建築士会等の士業団体等が全体の状況を共有するための場であり、個人の支援方策等の検討については、より参加者を限定したケース会議で実施する。このため、情報連携会議では個人情報を取り扱うことは想定されない。

災害ケースマネジメントの実施に係る個人情報の取扱いについて



- 利用目的の範囲内の個人情報の内部利用・外部提供
個人情報保護法上、個人情報を保有する際に、想定される地方公共団体の内部での利用及び民間事業者等の外部への提供を利用目的として特定しておくことで、当該内部利用又は外部提供が可能となる。
例えば、市町村職員が、発災直後に在宅避難者宅を個別訪問し、個人情報を取得する際に、「健康管理」のために、「市町村庁内のほか、地元の民生委員や他県から応援にきている保健師に提供する場合がある」と利用目的を特定し、本人に明示した上で取得すれば、その後、民生委員や保健師に提供する際に、本人同意は要しない。
- 目的・提供先を含めた利用目的の明示
上記のとおり、地方公共団体の機関は、本人から直接書面（電磁的記録を含む。）で個人情報を取得するときは、原則として利用目的を明示する必要がある。明示する内容は、利用する事務の内容、提供先等について、できるだけ具体的に特定することが求められる。

目的	生活相談、訪問活動、見守り活動、心のケア活動、サロン活動、避難者の健康管理、自立・生活再建支援、情報発信 等
提供先	社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体、地域包括支援センター等の支援関係機関、弁護士会等の士業団体 等

【同意の取得や利用目的への理解を得るための留意点・工夫等】

- 利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供にあたって本人の同意を得る場合の留意点
同意の取得方法は、個人情報保護法上特段制限されていないが、同意の有無をめぐる紛争防止の観点から書面によることを原則としつつ、状況が切迫している場合のみ口頭によることを認めるなど、同意を取得する内容や場面に応じて検討すること。
- 個人情報の利用目的について被災者の理解を得る工夫
被災者は災害により日頃とは異なる環境に置かれており慣れないことも多く、見守り活動のため等といっても、民間事業者等の外部に個人情報を提供することに理解が得られにくい場合が考えられる。このため、個人情報の取扱いについて被災者の理解を得やすい工夫を行うことが望ましい。
例えば、
 - 民間事業者に委託を行う場合、市町村職員が、初回の訪問の際に、今後、見守り相談活動を行う事業者とともに伺い、支援活動の趣旨や内容を丁寧に被災者に説明する。
 - その後、委託事業者が見守り相談活動を行う際も、当該事業者とわかるように、腕章を付けたり、ポスティングするチラシ等にも、市章を印刷する等を行う。
 - 初回訪問時に、利用目的への理解を得ることができない場合も、時間をおいて再度訪問し、改めて趣旨等を説明する。

実施の準備（平時からの取組）



- 災害ケースマネジメントの円滑化な実施のためには、①市町村内の実施主体の確認、②関係する機関、民間団体との連携体制の構築、③地域防災計画等への位置づけ、④研修の実施、といった平時からの準備が重要。
- 災害時は、インフラの応急復旧対応、避難所運営等、多くの業務が発生することから、体制が逼迫することとなる。その中で災害ケースマネジメントの実施体制等についても検討を行う場合、結果的に被災者支援の遅れにつながる懸念される。
- 平時からの準備が災害ケースマネジメントの迅速かつ効率的な実施につながり、被災者の自立・生活再建を進める。

【実施主体の確認】

- ✓ 中心となって進める部局をあらかじめ検討し、実施体制を明確にしておく。
- ✓ 防災部局や福祉部局のみならず、企画部局や総務部局等を中心とした体制も有効。
- ✓ 市町村の規模や既存の体制等、地域の実情に応じて検討することが大事。

【地域防災計画への位置づけ】

- ✓ 市町村の災害時の対応は、地域防災計画に基づいて実施される。
- ✓ 災害ケースマネジメントの実施や体制について、地域防災計画等の制度に位置づけておくことで、災害時の対応・分担を明確にしておく。
- ✓ 地域福祉計画等の関連する計画への位置づけも推奨。

【関係する機関、団体との連携体制の構築】

- ✓ 災害ケースマネジメントは官民の連携が重要。
- ✓ 平時から地域で活動する社会福祉協議会や社会福祉法人、士業団体（弁護士、税理士、建築士等）、連携先との関係作りを行う。
- ✓ 顔の見える関係を構築しておくことで、災害時の速やかな連携を確保。

【研修の実施】

- ✓ 災害ケースマネジメントの実施には様々なスキルが必要となる。それぞれの参画する立場に応じた研修を実施。

(例)

- ◆ 被災者との関係作りや状況の把握、課題の発見に必要なコミュニケーションに関する研修
- ◆ 被災者の活用できる支援制度に関する研修 等



<見守り・相談の実施、転居支援の例>

- 東日本大震災の被災者への支援として仙台市は、NPO等と協働し、被災者伴走型生活支援事業を実施した。この事業は、特に沿岸地域の県内市町や福島県から避難してきた被災者が主に入居した建設型応急住宅への個別訪問等の支援を行うものである。(平成23年6月～)
- この事業を担ったのが、平成23年3月3日に設立した一般社団法人パーソナルサポートセンター(以下、PSC)である。PSCは14のNPO等が連携し、組織した団体で、各NPOが支援してきた高齢者、障害者、子ども、生活困窮者などの自立支援のノウハウを活用し、被災者のニーズや復興のフェーズにあわせ、傾聴中心の訪問支援、個別のケースに対応する支援、仮設住宅内の住民同士の交流や軽作業(仕事)を提供するコミュニティワーク支援、ひとりひとりの希望や個性にあう仕事を見つけ、企業とマッチングする伴走型就労支援事業などを実施してきた。
- 2015年4月からは、仙台市内の応急仮設住宅等に入居する被災者のうち、復興公営住宅の抽選に漏れた低所得・低資産の方や世帯主のDV等により復興公営住宅に入居できない方など、制度の狭間に陥った被災者に対し、仮設住宅からの転居に関する相談をうけ、住まいの確保と転居後も可能な限り転居先に住みつづけることができる支援(具体的には、通院への配慮や制度上の福祉サービスが転居しても継続して使える場所の選定など。)を実施している。
- 2018年3月の当該事業終了までに、291件の相談を受け付け、延べ4,558件対応し、189件の転居支援を行っている。
- 現在、この転居支援のノウハウを活かし、住宅確保要配慮者居住支援法人として、住まいに困っている方に伴走型の住まいと住まい方の支援を実施している。



<修繕支援の例>

- 特定非営利活動法人であるYNFは、2017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、被災者一人ひとりの「生活再建」を目的に「在宅被災世帯」を中心に支援活動を行う団体である。これまで、平成30年7月豪雨、令和2年7月豪雨などの特定非常災害のほか、令和3年8月の大雨や令和4年台風第14号など局所的な災害でも支援活動を実施している。
- 個別訪問や相談支援のほか、浸水被害後の家財出しや床下乾燥対応などの家屋保全作業や軽微な修繕作業などに取り組んでいる。
- 個別訪問は、被災エリアでローラー訪問を行い、住まいの再建が可能かといった視点で聞き取りを行い、損保未加入世帯などの「修理費が十分に工面できない」可能性がある世帯に対し、応急修理制度や生活再建支援金などを活用した修繕プランを提案し、予算が不足する場合には、床板貼やクロス貼り、壁の塗装など家屋の軽微な修繕を実施している。
- 相談支援として、個別訪問等で出会った支援制度を十分に理解できていない被災者や自ら行政窓口を訪問できない被災者に対して、個別に再建プランを提示するほか、行政窓口への同行支援も行っている。
- このほか、相談内容に専門性や資格等が必要な場合は、建築士の資格を持つスタッフが対応するほか、弁護士などの専門家へつなぎ、課題解決まで伴走している。
- 「修理費用の不足」に代表される既存の枠組みで対応できない被災者の課題に対しては、利用できる支援制度を活用した上で対応している。

(令和4年台風第14号での事例)

- 内水氾濫による被害を受けた80代高齢者夫婦の世帯の例。RC造であったため、家屋内の床が全て利用できる状態ではなかったが、罹災証明書は「準半壊」。生活費や貯蓄から修理費用を捻出することが難しかったため、応急修理制度や見舞金等を利用してキッチン・廊下の床を修理。和室2室、洋間1室については、YNF及びボランティアにて中古畳の供与や修繕を行い対応した。
- 作業にあたっては、YNFスタッフの建築士が作業プランを立てるほか、困難な作業に関しては建築業者がボランティアとして対応するなどして、作業を進めた。

