

災害ケースマネジメント

実施の手引き



令和5年3月
内閣府（防災担当）

目次

第1章 はじめに	2
1.1 手引きの目的	2
1.2 手引きの位置づけ	3
1.3 手引きの使い方	4
1.4 用語について	5
第2章 災害ケースマネジメントの基本的考え方と取組の概括	8
2.1 災害ケースマネジメントとは	8
2.2 災害ケースマネジメントの効果	11
(1) 災害関連死の防止	11
(2) 避難所以外への避難者への対応	12
(3) 支援漏れの防止	12
(4) 被災者の自立・生活再建の早期実現、地域社会の活力維持への貢献等	13
2.3 その他留意点	14
(1) 自立・生活再建の主体について	14
(2) 災害ケースマネジメントを委託する場合について	14
第3章 災害ケースマネジメントの実施の準備（平時からの取組）	16
3.1 災害ケースマネジメントの実施主体の確認	17
3.2 関係する機関、民間団体との連携体制の構築	21
3.3 市町村地域防災計画等への位置づけ	28
第4章 災害ケースマネジメントの実施	32
4.1 発災直後～避難所運営段階の対応	33
(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	34
(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	36
(3) 支援拠点設置の検討	37
(4) アウトリーチによる被災者の状況の把握	39
(5) 災害ケースマネジメント情報連携会議の実施	50
(6) 災害ケースマネジメントケース会議の実施	51
(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	52
4.2 避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階の対応	56
(1) 避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階の災害ケースマネジメントの必要性	57
(2) 避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階の災害ケースマネジメントの実施体制	58
(3) 支援拠点の設置の検討	59

(4) アウトリーチによる被災者の状況の把握	60
(5) 災害ケースマネジメント情報連携会議の実施	85
(6) 災害ケースマネジメントケース会議の実施	86
(7) 支援記録の作成	88
(8) 課題に応じた支援へのつなぎ・支援の実施	95
(9) 避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階の対応で地方公共団体が利用可能な支援メニュー	98
4.3 応急仮設住宅供与段階以降の対応	101
(1) 応急仮設住宅供与段階以降の災害ケースマネジメントの必要性	102
(2) 応急仮設住宅供与段階以降の災害ケースマネジメントの実施体制	103
(3) 支援拠点設置の検討	104
(4) アウトリーチによる被災者訪問、相談、見守り等の実施	105
(5) 災害ケースマネジメント情報連携会議の実施	116
(6) 災害ケースマネジメントケース会議の実施	117
(7) 支援記録の作成	119
(8) 課題に応じた支援へのつなぎ・支援の実施	129
(9) 継続的な支援の実施	135
(10) 応急仮設住宅供与段階以降で地方公共団体が利用可能な支援メニュー	137
第5章 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	140
5.1 個人情報保護法制の概要	141
5.2 個人情報の利用・提供場面と本人同意	142
5.3 被災者台帳の作成・活用	145
5.4 参照先	147
第6章 災害ケースマネジメント実施者の研修・支援について	150
6.1 災害ケースマネジメント実施者に対する研修	151
(1) 研修の必要性	151
(2) 想定される研修の例	151
6.2 災害ケースマネジメント実施者に対する相談体制	155
6.3 災害ケースマネジメント実施者のメンタルケア	157
(1) メンタルケアの必要性	157
(2) メンタルケアの実施内容	157
第7章 都道府県の役割	162
7.1 平時の都道府県の取組	163
(1) 都道府県レベルでの体制整備	163
(2) 市町村向けの研修・人材育成の実施	163
(3) 都道府県地域防災計画への位置づけ	165
(4) その他の制度等への位置づけ	166
7.2 災害時の都道府県の取組	167

(1) 災害時の都道府県の取組・市町村の支援	167
(2) 都道府県による実施	169
第 8 章 大規模広域災害の発生に備えた準備について	178
8.1 管内の市町村間の連携体制や近隣の都道府県との連携体制の構築	179
8.2 遠隔地からの応援体制の整備	180
8.3 民間団体との連携	183
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）	186
9.1 評価の必要性	187
9.2 評価と改善の例	188
9.3 平時の取組への反映	193
第 10 章 福祉施策による災害ケースマネジメントの実施	196
10.1 平時の福祉施策による災害ケースマネジメントの実施	197
10.2 支援会議等の枠組みを活用した災害ケースマネジメントケース会議の実施	203
10.3 平時の福祉施策を活用して災害ケースマネジメントを実施する場合の留意点等	206
第 11 章 災害ケースマネジメントの実施に係るデジタル技術の活用について	210
11.1 災害ケースマネジメントにおけるクラウド型被災者支援システムの活用	211
(1) クラウド型被災者支援システムの概要	211
(2) 避難行動要支援者関連機能	211
(3) 避難所関連機能	213
(4) 被災者台帳機能	215
11.2 その他のデジタル技術の活用の例	219
付属資料 1 用語集	223
付属資料 2 主な被災者支援関連制度集	227
付属資料 3 地方公共団体の独自支援制度等	243
【索引】地方公共団体の取組事例	299
おわりに	302

コラム目次

No.	コラムタイトル	ページ 番号
1	熊本地震における災害関連死	11
2	多様な関係機関との連携の例	24
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	35
4	避難行動要支援者名簿及び個別避難計画の活用	35
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）	40
6	NPO が個別訪問時に活用している調査票の例	47
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）	48
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））	55
9	アセスメント手法の例	82
10	NPO 等による見守り・相談の実施、転居支援の例	108
11	NPO による修繕支援の例	131
12	NPO 等による非住家被害への支援の例	132
13	被災者支援制度の紹介に活用できる資料の例（被災者支援チェックリスト・被災者支援カード）	133
14	コミュニティ単位での継続的支援の例	136
15	「被災者生活再建カード」の研修での活用	154
16	弁護士や NPO が実施した支援者へのサポートの例	156
17	県外避難者への災害ケースマネジメントの実施例	181
18	災害中間支援組織との連携	183
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	187