

令和7年1月27日 災害ケースマネジメントに関する地方教協団体及び関係民間団体向け説明会

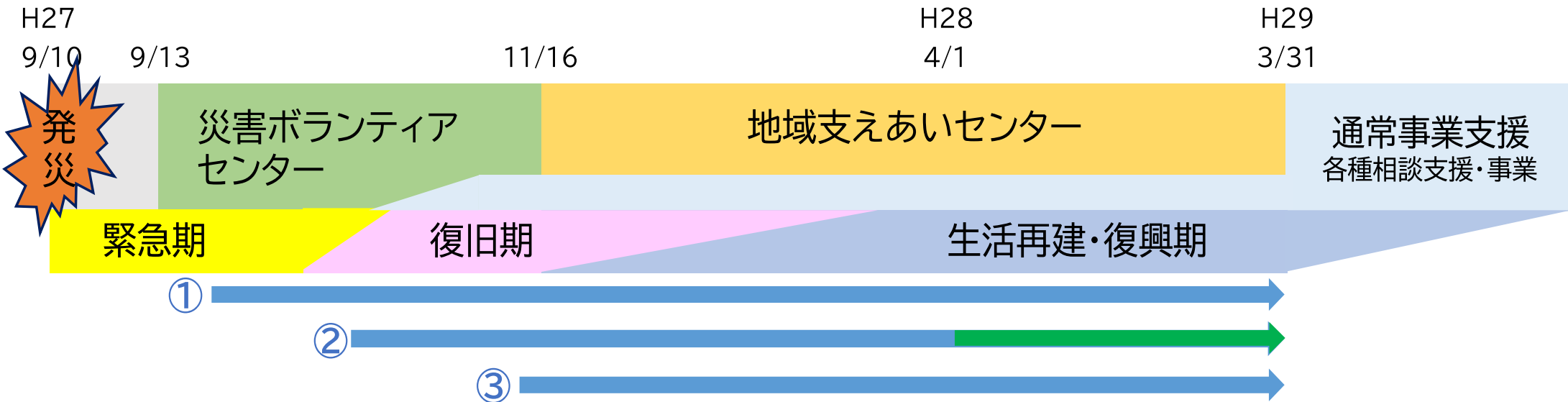
平成27年9月関東・東北豪雨災害 常総市社会福祉協議会における 被災世帯支援の取り組み



常総市社会福祉協議会
マスコットキャラクター「ふくしさん」

社会福祉法人 常総市社会福祉協議会
事務局次長 深谷 和美

災害フェーズに応じた被災者支援



- 9/13 「災害ボランティアセンター」を開設。
ボランティア、NPOなどの災害支援団体や地域住民・団体等と連協・協働しながら、ボランティア活動による被災者支援活動を開始。
- 10/初 声をあげられない世帯や自宅2階での在宅避難世帯の実態の把握のために、「アウトリーチ型のニーズ調査」を開始。
- 11/16 被災者一人ひとりに寄り添った生活支援活動や地域コミュニティづくり支援のために「地域支えあいセンター」に名称変更し活動を開始。
- H28.4 「被災世帯生活支援業務」を受託（～H29.3）
- H29.4～通常事業による相談支援、各種サービス提供

①災害ボランティア活動による支援

延べ活動人数 36,359人
延べ活動件数 5,564件

②被災世帯訪問活動

延べ訪問件数 10,082件

③地域交流の場づくり支援

（サロン立ち上げ、運営支援）

26会場 207回

被災世帯の動向

H27.9

H27.12

H28.3

被災世帯

床上浸水以上
約5300世帯

一次避難所

最大39か所
約6200人

公的住宅

見なし仮設住宅 114世帯
公営住宅(主に市外) 309人

二次避難所

ホテル・旅館など
47世帯 94人

親戚・友人宅
民間賃貸

在宅避難

自宅での避難生活(自宅の2階など)多数 ※再建のタイミングは様々

住居・
生活再建

○課題の傾向

家屋の片付けや一時的な住まいの
確保など応急的な課題

住宅再建や地域からの孤立、健康・福祉・
経済問題など恒久的な生活に向けての課題

被災者（世帯）からの様々な課題・ニーズ

家屋の片付け
ゴミの処理

心身の不調
不安・孤独、生きがい喪失

地域からの
孤立

再建手続き
罹災証明、各種制度

経済状況
の悪化

支援制度の
情報不足

住居の確保
一時的な住まい

家族間や
福祉・健康問題

日常生活の困難
お風呂・買い物・洗濯など

衛生問題
カビ・消毒

仕事の問題
個人事業・農業

被災世帯ごとに異なる課題

被災状況、世帯構成、経済状況などで
生活再建の進捗や悩み・訴えは様々



生活再建・課題解決のためには・・・

被災者一人ひとりの悩みや課題を把握し、
必要な関係者と連携しながら、継続的に
支援をしていくことが必要

=災害ケースマネジメントの必要性

多様な支援団体などと連携した支援活動

ボランティア、NPO、地域住民との連携



ボランティア、NPOなどとの連携活動例①

区分	活動内容
JUNTOS(ジュントス) ※地元NPOが運営する被災者支援活動団体	・情報提供、物資支援 ・災害ボランティア(各種) ・送迎サービス(通院、買物など) ・みなし仮設への引越 ・コミュニティづくり など 
災害支援ボランティア、NPO	・技術ボランティア活動(床下・壁など) ・各種アドバイス ・重機ボランティア活動 ・避難所 傾聴・足湯・マッサージ ・炊き出し ・被災世帯訪問 ・子どもの遊び相手、イベント
地元ボランティアグループ	・センター運営支援 ・避難所炊き出し ・支援物資仕分け、配布
社協支部、自治区など 地元住民	・センター運営、道案内 ・サロン活動(コミュニティづくり) ・地区の助けあい活動(片付、物資配布、安否確認、炊き出しなど) 

ボランティア、NPOなどとの連携活動例②

ゴミ回収プロジェクト



わら回収プロジェクト



田んぼクリーンプロジェクト



重機ボランティア



床下の泥だし



官民連携による支援体制

H27.9～ 常総市災害支援情報共有会議(6者会議)

- ・被災者支援に関する幅広い協議の場



H28.3 被災世帯の生活再建支援等に関する協定締結

官民連携の三者協定(常総市・市社協・NPOコモンズ)

- ・生活再建支援の取り組みの連携、被災者情報の共有

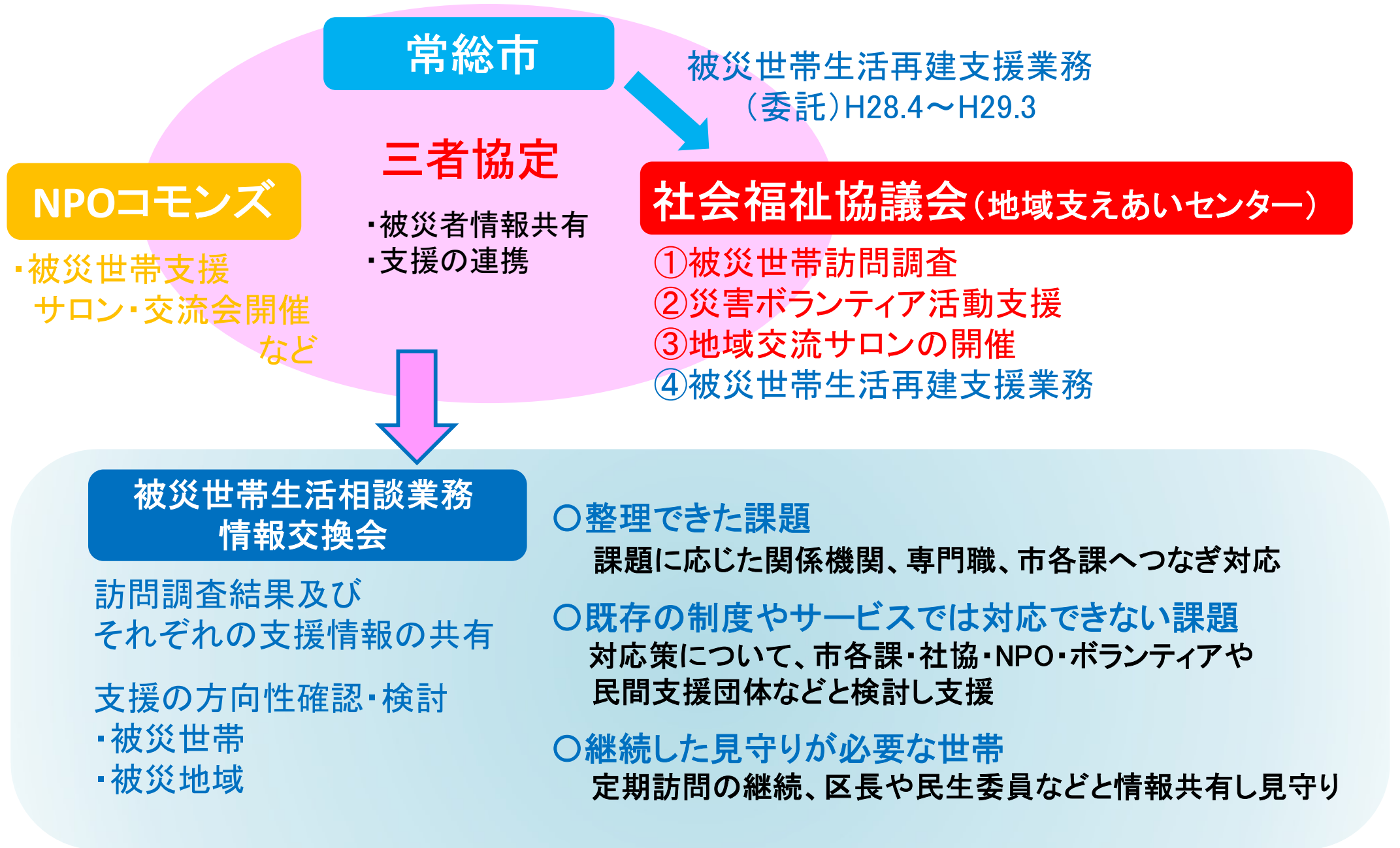
H28.4 市から被災世帯生活再建支援業務を受託(～H29.3)

- ・罹災証明書の被災者データに要支援者情報を加えた被災者情報を共有

H28.5～ 被災世帯生活相談業務情報交換会(市・社協・NPOコモンズ)

- ・被災者世帯の支援状況、地域コミュニティづくりを共有

官民連携による見守り体制



被災世帯生活再建支援業務

業務内容

- ①被災世帯の訪問調査
- ②要配慮世帯への定期訪問及び生活相談支援
- ③地域コミュニティでの交流事業

訪問調査・定期訪問
(アウトリーチ)

・被災者へ寄り添い、被災・生活の困りごとを包括的に傾聴

被災世帯生活相談
業務情報交換会
(市・社協・NPO)

・被災世帯の情報共有、支援の方向性の確認・検討
訪問結果から「住居の再建状況」や「生活の困りごと」を共有
生活再建に向けた課題と支援の必要性を確認

支援
モニタリング・評価

○対応可能な課題

課題に応じた関係機関、専門職、市各課へつなぎ対応

○既存の制度やサービスでは対応できない課題

市各課・社協・NPO・ボランティアや民間支援団体などと検討し支援
(被災地域交流サロン活動含む)

○継続した見守りが必要な世帯

定期訪問の継続、区長や民生委員などと情報を共有し見守り

終結
(他機関へつなぎ)

- ①自力での生活再建可能
- ②市各部署、関係支援機関、社協などの通常事業での支援
- ③地域住民の協力での見守り継続(社協)

対象世帯

※被災世帯多数のため優先順位を設定

- | | |
|----------------------------------|------|
| ①全壊世帯 | 53件 |
| ②公的住宅入居世帯(みなし仮設住宅) | 70件 |
| ③ひとり暮らし高齢者世帯(大規模半壊) | 474件 |
| ④高齢者のみ世帯(大規模半壊) | 513件 |
| ⑤その他支援が必要な世帯
(支えあいセンター支援中の世帯) | 443件 |

安心して
自立した生活

被災世帯訪問調査

実施期間 H28年4月～H29年3月
対象世帯 約1,500世帯
※被災世帯多数のため優先順位を設置
訪問回数 延べ4,099回
訪問者 生活支援相談員6名(公募)
訪問方法 2人1組で訪問
※訪問スキルや支援制度などの研修
※訪問計画、支援方針、他機関との連携など
社協職員がマネジメント

対象世帯

①全壊世帯	53件
②公的住宅入居世帯(みなし仮設住宅)	70件
③ひとり暮らし高齢者世帯(大規模半壊)	474件
④高齢者のみ世帯(大規模半壊)	513件
⑤その他支援が必要な世帯	443件

(支えあいセンター支援中の世帯)
※みなし仮設住宅は市外に設置
そのほかは多くが在宅で生活している世帯

相談員の活動

訪問調査・調査票記録

被災・生活の困りごとを包括的に傾聴
信頼関係を構築し、孤立感を安心感へ...

- ・住まいの再建に向けた相談・状況確認
- ・日常生活上の困りごとの相談
- ・被災者支援制度や各種情報提供
- ・ボランティア活動による支援の必要性
- ・見守りや話し相手など孤独・孤立の防止
- ・孤立予防のため、地域交流サロンの案内

課題整理、支援の方向性検討

- ・住まいの再建に関わる支援
- ・日常生活の困りごとに関わる支援
- ・各種支援、定期訪問の必要性 など

※元の生活に戻りたいけれど、先が見えない不安の声
経済的、心身、移動手段、家族問題、地域からの孤立
→ 定期的な訪問(寄り添い)の必要性が高い

※必要な支援が明確な場合、直接関係機関などへつなぐ

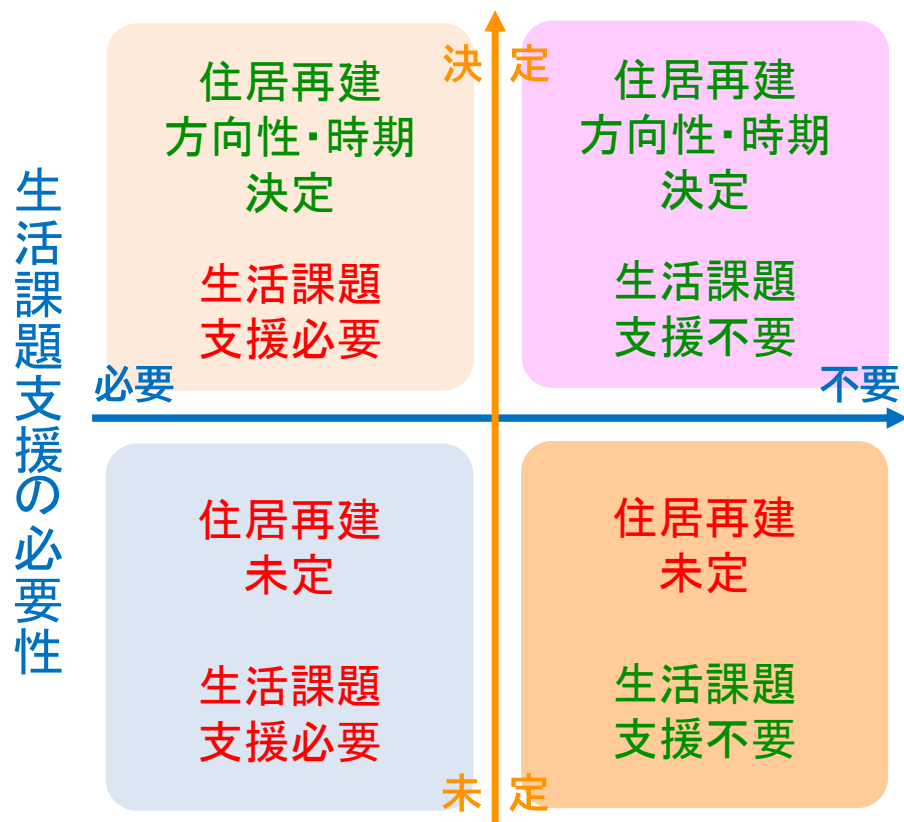
被災世帯生活相談業務情報交換会

被災世帯の課題整理・支援方向性確認

訪問で聞き取りをした「**住まいの再建状況**」及び「**生活の困りごと**」について、被災世帯ごとに課題を整理し、今後の支援の方向性を確認した。

【生活再建状況区分】

住居再建の進行状況



【定期訪問区分】

区分	訪問頻度	内容
A	週1回	様々な課題を抱えており、定期的な傾聴や情報提供により課題の整理と支援を継続する必要がある
B	月2回	課題解決のために、定期的な訪問と関係機関との連携による支援が必要である
C	月1回	未解決である課題があるため、定期的な訪問による見守りが必要である
D	2月に1回	課題解決の見込だが、解決につながったか確認が必要である
終結	不要	生活支援相談員による関わりは不要である

被災世帯支援を振り返って

【被災世帯支援に必要と思ったこと】

アウトリーチにより声なき被災者の発見・状況把握

孤立させないため「つながり続ける」伴走型の相談支援

被災者一人ひとり、生活再建フェーズにあわせた支援

多様な主体が連携しそれぞれの特性を活かした支援の開発・提供

【災害に強い地域にするための平時から必要な取り組み】



⇒ 日頃からそれぞれのできることを把握し、災害時に連携しやすい関係性を構築

ご清聴ありがとうございました。