

令和7年度
災害ケースマネジメント実施体制整備モデル事業
報告書一覧

内閣府(防災担当)

福島県伊達市

【事業担当】

市民生活部 防災危機管理課



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- ・令和5年度、福島県災害ケースマネジメント推進事業検討会会員として研修会やケース会議実施演習等に参加
- ・令和6年度、福島県災害ケースマネジメント推進事業検討会会員として、県内の全自治体が参加する演習内容の検討を実施

モデル事業実施の狙いについて

職員や関係団体への意識啓発、知識向上、平時からの関係構築を目的として外部講師を招いた研修会を実施する。また、先進地視察を行い、本市の災害ケースマネジメントのあり方について学び、検討を行う。さらに、市及び専門士業団体等を構成員とした会議体の設立を目指す。



モデル事業の取組内容

被災者支援・災害ケースマネジメント研修会

日時：令和7年10月23日（木）13：30～15：00

参加者：伊達市40名 伊達市社会福祉協議会2名

目的：大規模災害時、被災者の速やかな生活再建のため、被災者支援の基本的な支援策や課題を学び、関係各課や団体との連携の必要性や、事前の準備について再確認するために開催した。

内容：「災害ケースマネジメントの概要と福島県のこれまでの取組」

福島県災害対策課職員による講話

「行政、専門家、NPOの連携による被災者の生活再建支援」

弁護士 永野海先生による講話とワークショップ

ワークショップは被災者生活再建カードを活用したグループワークの実施



モデル事業の取組内容

台風 15 号に伴う竜巻等被害に対する支援の視察（静岡県牧之原市・静岡県庁）

日 時：令和 7 年12月17日（水）～18日（木）

参加者：防災危機管理課 2 名 社会福祉課 1 名 健幸づくり課 1 名 都市政策課 1 名
※アドバイザーとして福島県災害対策課 1 名も参加

選定理由：官民連携による被災者支援の相談窓口を実施しており、本市の目指すべき形に近いため視察地として選定した。さらに、現在進行形で被災者支援に取り組む自治体を視察することで、現場のリアルな声を聞くことができイメージが掴みやすく、学びの場として最適であると考え視察地として選定した。

内 容：静岡県牧之原市視察

・被害概況説明 ・質疑応答 ・相談受付視察

静岡県庁訪問

・牧之原市災害対応説明（DWAT関係、士業団体連携）





モデル事業の取組内容

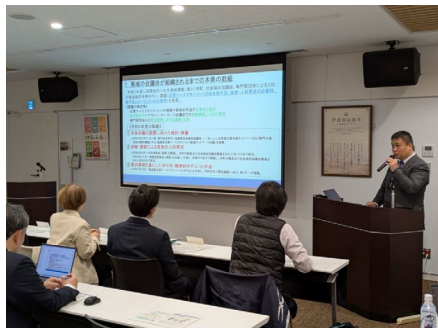
伊達市災害ケースマネジメント推進会議設立に向けた検討会

日 時：令和 8 年 2 月 26 日（木）10：00～12：00

参加者：伊達市26名 専門士業団体等 5 名（5 団体）

目 的：「伊達市災害ケースマネジメント推進会議」設立に向け、会議体の取組に関する意識統一を図るとともに、講演を通して官民連携による被災者支援の重要性を改めて確認するため。

内 容：「福島県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議について」
福島県災害対策課職員による講話
「士業団体等と市の連携による災害ケースマネジメントの取組」
弁護士 永野海先生による講話
「伊達市災害ケースマネジメント推進会議の今後の取組について」
防災危機管理課による専門士業団体等を交えた協議

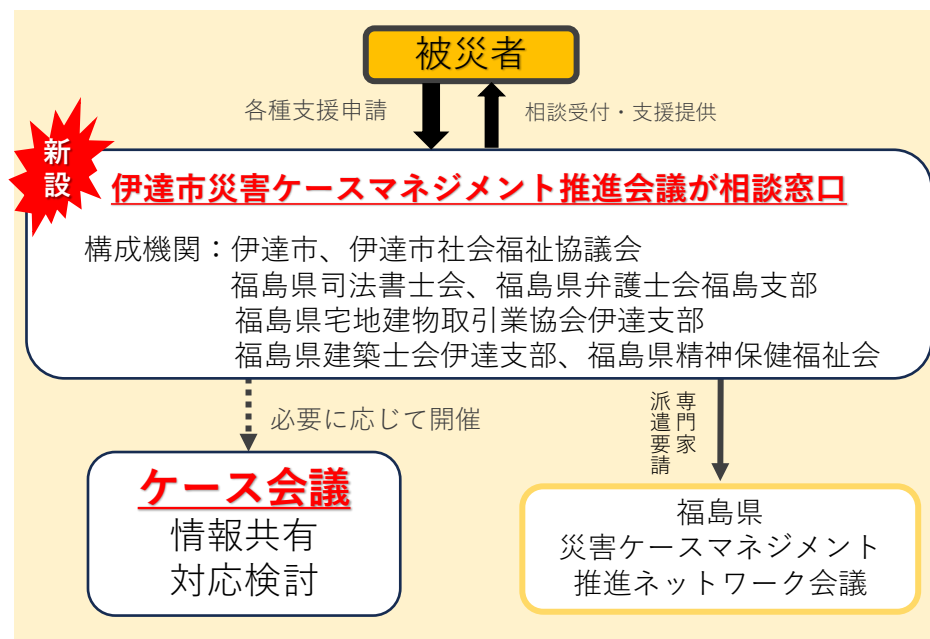




実施による効果

- 研修会や視察を通して、危機管理部門のほか危機管理部門以外の部署の職員や、社会福祉協議会職員の災害ケースマネジメントに関する理解が進み、発災時の被災者支援のあり方や役割を改めて考える機会とすることができた。
- 本市と専門士業団体を構成機関として令和8年2月26日「伊達市災害ケースマネジメント推進会議」を設立した。「伊達市災害ケースマネジメント推進会議設置要綱」を施行。

各種団体との関係構築について



発災時の支援イメージ

- 1 市職員・社協・士業団体でチームを結成
- 2 避難所・市施設等で受付・相談窓口開設
- 3 被災者の状況に応じた支援誘導・申請受付



牧之原市士業団体相談ブース
永野海弁護士提供資料より引用



実施してみたの課題・反省点

- 専門士業団体等との繋がりがほとんど無い状態から、関係を構築するのは難しい。県の協力を得て、関係構築を図ることができた。
- 市職員の「災害対応は危機管理部門」という固定観念により、庁内連携に苦慮した。

来年度以降の取組について

- 「伊達市災害ケースマネジメント推進会議」による研修会や図上訓練を実施する。
- 上記の研修会や図上訓練を踏まえ発災時のマニュアル作成に取り組む。
- 「伊達市災害ケースマネジメント推進会議」の構成機関を再度検討し、構成機関の拡充を目指す。
- 相談窓口を実施した場合の士業団体等の費用についての整理
- 災害ケースマネジメントに関する庁内の役割について、再度確認し、本市地域防災計画の修正を行う。

埼玉県

【事業担当】
危機管理防災部 災害対策課



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- 令和7年5月に修正した埼玉県地域防災計画において、「被災者一人ひとりに寄り添ったきめ細かな支援の実施（災害ケースマネジメント）の体制について検討する」と明記。

モデル事業実施の狙いについて

- 災害ケースマネジメントに係る官民連携体制構築のための研修会の実施による県内関係者の機運醸成
- 市町村や関係団体における災害ケースマネジメントの必要性の理解促進



モデル事業の取組内容

▶ 災害ケースマネジメントシンポジウム

日時：令和7年12月2日（火）

登壇者：菅野 拓 氏（大阪公立大学大学院文学研究科 准教授）

永野 海 氏（日本弁護士連合会 災害復興支援委員会 副委員長）

高橋 良太 氏（社会福祉法人全国社会福祉協議会 地域福祉部長
全国ボランティア・市民活動センター長）

参加者：県及び市町村職員、福祉・保健医療・
ボランティア等の民間団体関係者
（会場、オンライン参加を合わせて82名）

内容：基調講演、ケーススタディ



災害ケースマネジメント シンポジウム

災害時、訪問等のアウトリーチにより被災者の状況を把握し、官民連携の下、多様な課題に対応することで被災者の主体的な自立・生活再建のプロセスを支援する「災害ケースマネジメント」の取組が各地で進められてきています。
今後、埼玉県内でもこの取組を進めていくために、災害ケースマネジメントについての理解を深め、「自分ごと」として捉えるきっかけとなるよう、シンポジウムを実施します。

日時	令和7年12月2日(火) 14:00～17:30	オンライン (Microsoft Teams) 同時配信あり
会場	埼玉県危機管理防災センター 本部会議室（さいたま市浦和区高砂3-15-1）	
定員	会場 50名 / オンライン 100名	
対象者	県及び市町村職員、福祉・保健医療・士業・ボランティア等の民間団体関係者	

プログラム	
基調講演	「災害ケースマネジメントがなぜ必要なのか」 菅野 拓 氏 大阪公立大学大学院文学研究科 文学部 地理学教員 准教授 内閣府 被災者支援のあり方検討会 委員
ケーススタディ I	「被災者の生活再建と専門家による支援の役割」 永野 海 氏 弁護士 / 社会福祉法人全国社会福祉協議会 災害復興支援委員会 副委員長 日本弁護士連合会 災害復興支援委員会 副委員長
ケーススタディ II	「社会福祉協議会と災害ケースマネジメント」 高橋 良太 氏 社会福祉法人全国社会福祉協議会 地域福祉部長 全国ボランティア・市民活動センター長

※講演内容は変更の可能性があります。

参加申込 下のURL又は二次元コードよりお申し込みください。
<https://forms.office.com/r/KyPLByKPOL>
申込期限：11月18日(火)

参加費無料

ご問合せ
埼玉県危機管理防災対策管理課 災害対策担当
電話：048-930-8181 メール：a8170-01@pref.saitama.lg.jp

本シンポジウムは、「内閣府・令和7年度 災害ケースマネジメント実践推進協議会（モデル事業）」の一環で実施されるものです。



モデル事業の取組内容

▶ 災害ケースマネジメントシンポジウム 【アンケート結果】

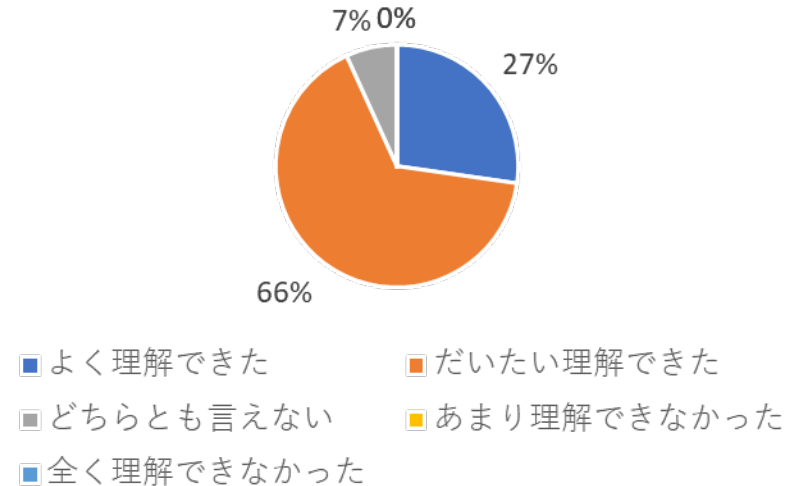
(1) 災害ケースマネジメントへの理解は進みましたか

- ・よく理解できた、
だいたい理解できた： 93%
- ・どちらとも言えない： 7%

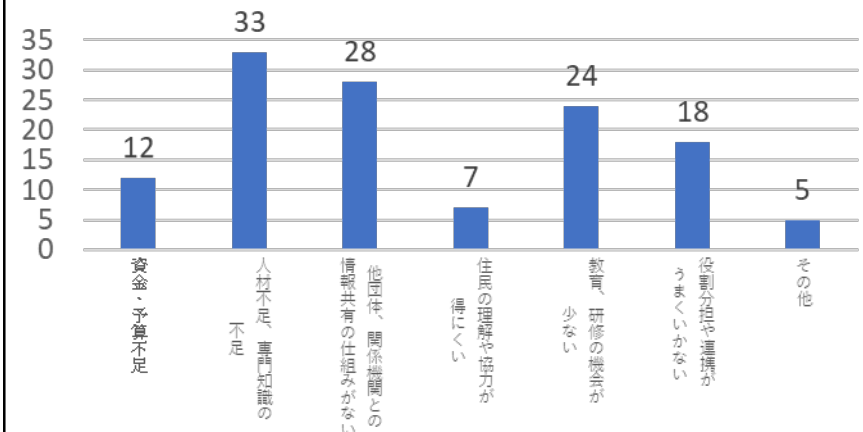
(2) 災害ケースマネジメントの取組を自組織や地域で進める際に課題と 感じる点を教えてください（複数選択）

- ・ 1位：人材不足、専門知識の不足
- ・ 2位：他団体、関係機関との情報共有の仕組みがない
- ・ 3位：教育、研修の機会が少ない

災害ケースマネジメントへの理解は進みましたか



災害ケースマネジメントの取組を自組織や地域で進める際に、課題と
感じる点を教えてください。





モデル事業の取組内容

▶ 災害ケースマネジメントシンポジウム

【アンケート結果】

(3)シンポジウムに対する感想や講義を聞いて感じたこと等（自由記入）

- 災害ケースマネジメントの重要性を再認識し、その支援に携わる人材の育成が必要だと感じた。（社協）
- 課題をいかにアセスメントし活動にしていくかチームに持ちかえり共有したい。（ボランティア団体）
- 行政と連携しながらどんなことができるのか、模索していきたいと思いました。（民間型支援事業所）
- 行政のみでは対応が難しいこと、連携の大切さを再確認しました。一方で、連携の仕組みづくりは一機関で行うことは難しいため、行政が地域の課題としてとらえ、連携の仕組みづくりの音頭を取ってほしいと感じました。（地域包括支援センター）
- 災害が少ない地域でも取組みは必要だと強く感じました。（居宅介護支援事業者）
- 復興、再建のためには、弁護士さんの支援も重要であることを認識させていただきました。（県職員）
- 災害ケースマネジメントの体制構築には、多様な専門機関との連携が最も重要であることを認識することができた。（市職員）



実施による効果

- シンポジウムには、県及び市町村の防災・福祉部局や社会福祉協議会、地域包括支援センター、社会福祉施設等事業者、ボランティア団体などから多くの県内関係者が参加し、災害ケースマネジメントの必要性に関する理解を促進することができた。
- アンケートから県内関係者が自組織や地域で災害ケースマネジメントの取組を進める際に課題とを感じる点を知ることができ、継続した教育・研修機会の確保や他団体・関係機関との情報共有の仕組みづくりを支援していく必要があることを改めて認識することができた。

各種団体との関係構築について

- 福祉関係者、ボランティア関係者と新たな繋がりを持つことができた。



実施してみたの課題・反省点

- シンポジウムに参加した県内関係者における意識は高まったものの、一部及び一時的な効果に留まることから、継続した教育・研修機会の確保が必要。
- 関係団体との連携や情報共有について行政が旗振り役となるためにも、県及び市町村の防災部局と福祉部局における役割分担と連携強化が必要。防災部局が推進役となるものの、災害時に必要な支援の多くが福祉ニーズに関係するものであることから福祉部局が深く関与することが重要。
- 平時（地域福祉）と災害時（災害支援）の取組は密接に関わることから、災害支援を地域福祉の延長線上に位置づけ、フェーズフリーの観点から包括的支援体制及び重層的支援体制の取組と災害ケースマネジメントの連動が必要。
- 県内の士業団体（弁護士、建築士等）との関係強化が必要。

来年度以降の取組について

- 県、市町村及び関係団体の意識・知識向上・理解促進に向けた教育・研修（訓練）機会の確保。

荒川区

【事業担当】
福祉部高齢者福祉課



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- ・地域防災計画に「災害ケースマネジメント」という単語は掲載されているが、具体的取組はなされていない状況
- ・一般職員並びに福祉業務に携わる職員も「災害ケースマネジメント」の言葉や概念は理解できていない状況

モデル事業実施の狙いについて

◆成果目標

「災害ケースマネジメント」の必要性を認知し、日常の福祉的支援の延長線上にあることを理解いただく機会とし、特に平時から福祉に携わる職員や関係団体への理解を深めることを目的とする。

【区民向け講演会】

「災害ケースマネジメント」という言葉を使わずに、概念としての理解を深める。「誰も取り残さないためには何が必要か」を住民自身が考えるきっかけづくりを目的とした。

【行政職員、医療・介護・福祉関係者向け研修】

日常の業務の延長線上で災害時の支援を捉える視点を持つことを狙いとした。また、平時の顔の見える関係性や多職種連携が、災害時の支援にも有効であることを認識し、各所属において今後の体制整備に活かしていける学びを得ることを目的とした。

【能登視察】

令和6年能登半島地震では、実際に災害ケースマネジメントがどのように展開され、どのような課題があったのかを知り、今後の体制整備や課題解決のための手法構築につなげる。



モデル事業の取組内容

【区民向け講演会】

「能登半島地震から学ぶ～誰も取り残さないためには～」

講師：ピースウィンズ・ジャパン 橋本笙子さん

開催日時：令和7年10月26日（日） 14時～16時

開催場所：サンパール荒川 5階

参加人数：32名

概要：現在も珠洲市を中心に活動されている橋本講師の体験談や事例等を交えながら、地域における「誰も取り残さない」とは何かを考えるきっかけとなる講演会となった。

区民向け講演会
能登半島地震から学ぶ
～誰も取り残さないためには～

孤立 希望 不安
住み慣れた地域

定員：90名
荒川区在住・在学・在勤で、18歳以上であれば、だれでもお申し込み可能です。

講師：橋本 笙子氏
NPO法人ピースウィンズ・ジャパン
国内事業部長兼 島嶼事務所事業統括

10月26日（日）
14時～16時 ※質疑タイムあり
サンパール荒川第7集会室

本講演会は、令和7年度内閣府「災害ケースマネジメント実践研修型モデル事業」として実施しています。

荒川区
福祉部高齢者福祉課地域包括支援係
荒川2-2-3 荒川区役所2階 4番窓口
TEL 03-3802-4033
<受付時間>日：30～17:00

荒川区ホームページまたはこちらの
二次窓口からお申し込みください。

※ 此券参加の場合には、
帰票となります。

参加者アンケートから（抜粋）

- ・地域づくりが大事である事を痛感しました。
- ・平時の繋がりをどの様に構築するか、この事例をしっかりと作っていきたいと思いました。
- ・災害の際には、橋本先生のような人がたくさん出てくる事は想定されません。私たちが普段から何が出来るかを考え続けないと、災害には対応できない、そう決意させて下さるご講演でした。





実施による効果と課題

区民向け講演会のアンケート結果から以下のような効果があったと推測する。

- ・日常からの地域づくりの重要性を考慮していただく機会となった。また、災害時には、行政だけでなく、様々な団体が支援に入り被災者の支援にあたること知っていただく機会となった。
- ・能登半島地震の事例をもとに、災害が起きたとき、自分がどういった状況に置かれるのかということ、具体的に想像していただくことができた。日ごろからの備えについて見直すきっかけになった。
- ・福祉部高齢者福祉課での実施のため、高齢者層の参加が多かったが、災害ケースマネジメントについては、多様な世代に知っておいていただきたい内容であるため、周知方法や実施方法については全庁的に協力依頼を行うなど、対策が必要であった。



モデル事業の取組内容

【行政職員、医療・介護・福祉関係者向け研修】

全体テーマ

「災対法・救助法の改正と福祉の現場～平時の福祉と災害ケースマネジメント」

実施方法

①災対福祉部訓練研修会 … 毎年1回実施している訓練を研修会として実施

②医療連携会議研修会 … 毎年2回実施している会議のうち1回を研修会として実施

対象者：①福祉部職員及びその他部署で参加を希望する職員

②例年実施している医療連携会議出席者を中心に、地域の医療、福祉、介護に従事する方

参加人数：①、② 合計224人

講師：大阪公立大学大学院 菅野 拓氏

内閣府政策統括官（防災担当）付

参事官（避難支援担当）付 黒濱 綾子氏

それぞれの講演の後、お二人による対談を実施。



開催日時：令和7年11月4日（火）①14時から17時まで

②19時から21時まで

開催場所：サンパール荒川 3階 小ホール



モデル事業の取組内容

① 災対福祉部訓練研修会

災対福祉部の職員を中心に、災害対応における国や自治体の取組について、法整備の観点から法改正までの歴史的背景や流れ、被災者の生活再建に寄り添った支援の基礎について学ぶための機会として研修会を実施した。

多職種間における連携が必須となる災害ケースマネジメントの実現には、自治体としてどのような心構えが必要かなど、過去の事例等を含め2名の講師からお話いただいた。また、お二人による対談では、能登半島地震や過去の災害から見える行政の課題や組織づくりの難しさなど、行政職員向けならではのお話を伺うことができた。

② 医療連携会議（研修会）

地域の医療、福祉、介護に従事する方向けに①の概要と、被災者支援における行政の役割と民間団体等の連携の在り方、災害時の連携のためには日ごろからどのような取り組みが必要か、という視点でお話をいただいた。講師が専門職（保健師・助産師・介護支援専門員）ということもあり、質疑の際には、地域の医療・福祉・介護事業者から質問が複数あがった。

【まとめ】

災害ケースマネジメントの実装には、多様な職種、多様な機関との連携が必須であり、災害時だけでなく平時からのつながりが重要である。また、庁内の組織体制について、日ごろから横断的な連携体制があることで、災害時にも円滑な災害対応を行えるというお話に、平時からの庁内の連携の重要性について再認識する機会となった。

モデル事業の取組内容

① 災対福祉部訓練アンケート結果（抜粋）

- ・「場所の支援から人への支援へ」についてその重要性は理解したが、実現のためには準備することが多くあると感じた。
- ・災害は防災課というイメージがあったが、福祉に携わる部署が自分ごととして災害をとらえるきっかけとなるような内容や、災害現場での生の活動について聞くことができ、大変勉強になった。こういった研修の重要性を改めて認識した。
- ・研修のテーマは、大規模災害時の福祉的対応についてだったが、災害対策基本法などの法改正のうごきも知ることができ、大変参考になった。
- ・民間事業者との連携、国や東京都との連携など、現場を支える自治体としての仕組みづくりを急ぐ必要があると感じた。



- ・災害はどこか他人事のように捉えがちになっている。自分たちの業務を考え直すいい機会となった。これが全庁的なものになり、組織的に動けるようにならないといけないと感じた。
- ・災害対応においてどの部署がどのように対応するのかを事前に明確化しておくことが非常に重要であると実感した。部署によって業務の配分に差が出来てしまうと離職につながるという言葉はかなり印象的であった。組織全体として業務を配分することが必要不可欠であるとの研修を通じて実感した。

モデル事業の取組内容

②医療連携会議アンケート結果（抜粋）

- ・講師の「普段からできていないことは、災害時でもできない。平時からの連携が災害時にはより活きる。」という言葉がとても印象的だった。普段の生活の中で、頭では理解していても、緊急時は焦ってしまい動けない事は多々ある。事業所内でも研修などを定期的実施していきたい。
- ・災害救助法が改正され、場所の支援から人の支援に、「福祉サービスの提供」が新設されたことを知ることで災害ケースマネジメントの重要性を感じた。まずは自分で自分を守る方法、そして地域で助けあう、職場、法人内での連携、官民連携を意識して具体的に助けてほしいことを伝えられる受援力を高めたいと思った。
- ・災害弔慰金の支給について初めて知るなど、今回の研修を受講して知識を習得することができた。災害ケースマネジメントの必要性を認識できた。
- ・被災者一人一人に最適な支援計画を作る際の、他職種や他機関との協働イメージが掴めた。
- ・多職種が一堂に会し、災害時の支援体制について共通理解を深める貴重な機会となった。行政として、平時の連携づくりや支援情報の整理を進めておくことの大切さを実感できた。
- ・災害は対岸の火事になっているところがある。今日をきっかけにもっと学び、自分ごととして落とし込んでいきたい。
- ・災害ケースマネジメントと地域包括ケアシステムの類似性を知り、すごく身近に、取り組みやすいものとして感じる事ができた。
- ・顔の見える関係だけでなく、お互いの無理を聞き合える関係性を作ることは、連携においてとても大事なことだと感じた。

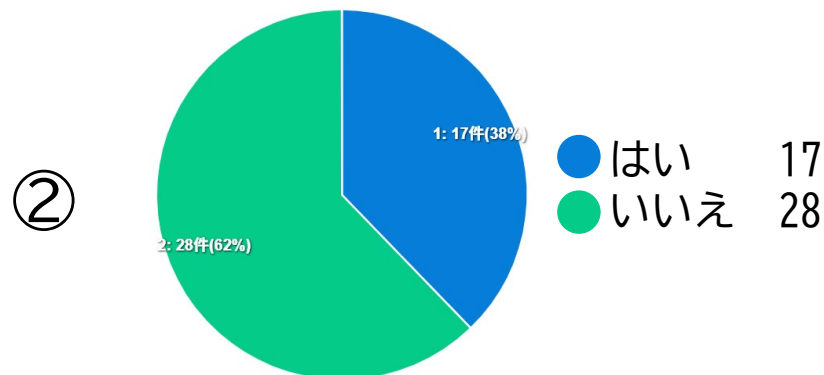
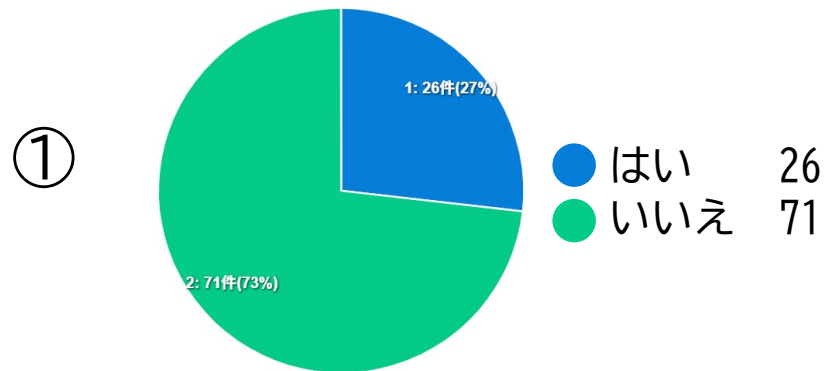




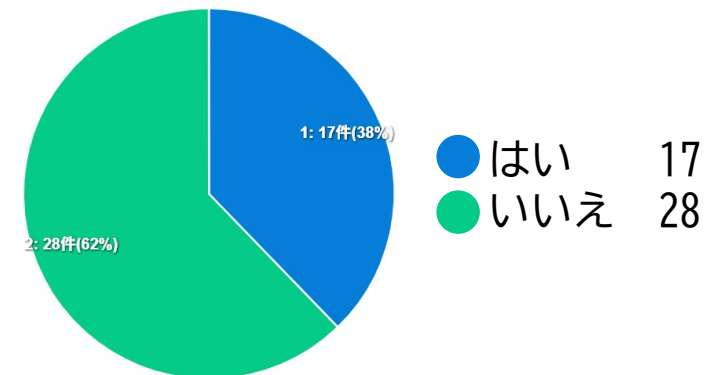
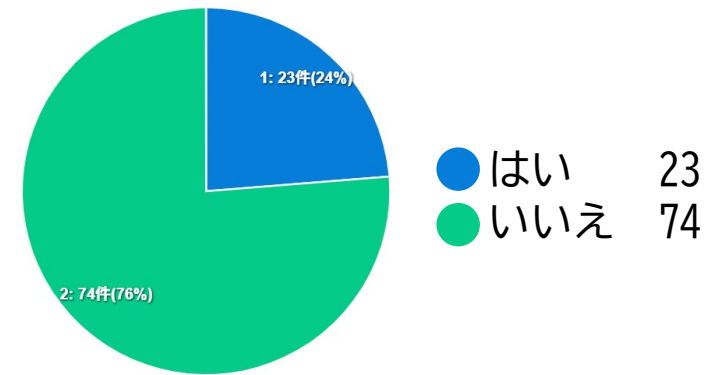
実施による効果と課題

アンケート結果から、福祉部職員及び地域の医療、福祉、介護に従事する方にとって、今回の研修会は、今後の災害対応について考えるきっかけとなった（はい142、n=142）ことがわかる。しかし、その一方で、今回の研修で救助法等の改正を知らない職員も多く、防災部署以外の部署では、災害対応の基礎的な知識及び新たな制度など最新の情報が行き届いていない現状があることも明らかとなった。

Q災害救助法等の改正を知っていましたか。



Q災害ケースマネジメントを知っていましたか。



実施後の課題・反省点

- ・福祉的視点で被災者のニーズを捉え、個々の課題に寄り添い必要なアプローチをしていくという「災害ケースマネジメント」の概念を理解することができたが、実際に被災者のニーズに応えていく際の体制や具体的支援施策（住家被害認定、被災証明書の発行、生活再建支援法などによる住宅再建支援など）の実施体制を把握できていない現状がある。「支援のつなぎ先」の明確化が必要であることが課題としてあがった。
- ・上記とも関連するが、支援のつなぎ先となる部署や、技術的・法的な専門性を活かした支援を担える団体等との事前の協定締結など、被災者支援を中心とした災害本部機能を全庁的に整えていく必要があることも認識された。
- ・職員の基礎的な災害対応知識の底上げが必要な状況。定期的に座学等による研修の実施を行うなど、どこの部署にいても災害対応知識の習得の機会が得られる仕組みをつくり、現行法に基づく災害対応業務が行える体制が必要である。

来年度以降の取組について

- ・災害ケースマネジメントの取り組みについては、全庁的な体制で臨む必要があるため、今回の災対福祉部訓練と同様に座学等による災害対応の基礎的知識を含め、各部署での役割や連携先について共有できる仕組みづくりについて防災部署とともに進めていく。
- ・また、福祉部においては、発災時に支援の担い手となる地域団体等と「少し無理が言える関係性」を築けるように、平時からの協働を推進する。

富山県

【事業担当】
危機管理局防災課



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- ・令和6年11月12日に「令和6年度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（富山県・長野県）」を内閣府防災と共催し、県内関係機関と災害ケースマネジメントの連携体制を確立
- ・「富山県災害ケースマネジメント協議会（仮称）」の設立に向け、庁内関係部局及び県内災害ケースマネジメント関係機関と連携体制を構築（上記の説明会時において、令和7年度中に協議会を設立する旨について、庁内関係部局及び県内関係機関と合意形成済み）

モデル事業実施の狙いについて

県内において、平時から官民学の関係団体が連携して災害CMの取組について協議し、災害時には災害CMの取組を実施できる体制を構築するため、行政、県社会福祉協議会、土業団体、NPO等の「被災者の生活再建の7要素」に対応できる関係団体により構成する「富山県災害ケースマネジメント協議会」を設立する。



モデル事業の取組内容

○富山県災害ケースマネジメント協議会設立に向けた第2回会議

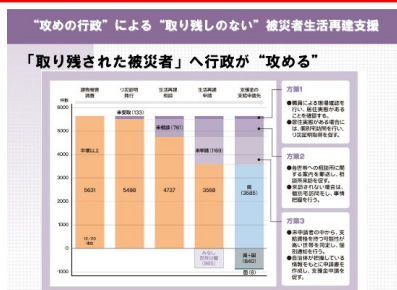
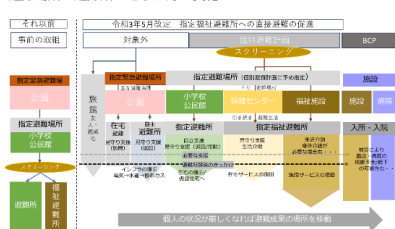
日 時：令和7年11月12日13時30分～16時00分

参加者：民間団体_18団体、国機関_1団体、富山県関係課_5課
学識者_2名（新潟大学_田村圭子教授、立命館大学_井ノ口宗成教授）

目 的：富山県災害CM協議会の設立に向けて、新たに協議会への参画を呼び掛けた団体に対して趣旨説明を行うとともに、県内の被災者支援に携わる関係機関・団体との連携体制構築要領や被災者生活再建上の課題等について意見交換を行う。

- 内 容：①県から、協議会設立に向けたこれまでの流れについて説明
②学識者（新潟大学 田村圭子教授）から、「災害ケースマネジメントを考える～被災者の生活再建上の課題」と題して話題提供を実施
③グループワークを実施し、「災害CMで実現したいこと」について意見交換を実施

避難行動要支援者に対する
避難場所・避難所のとらえ方の変化

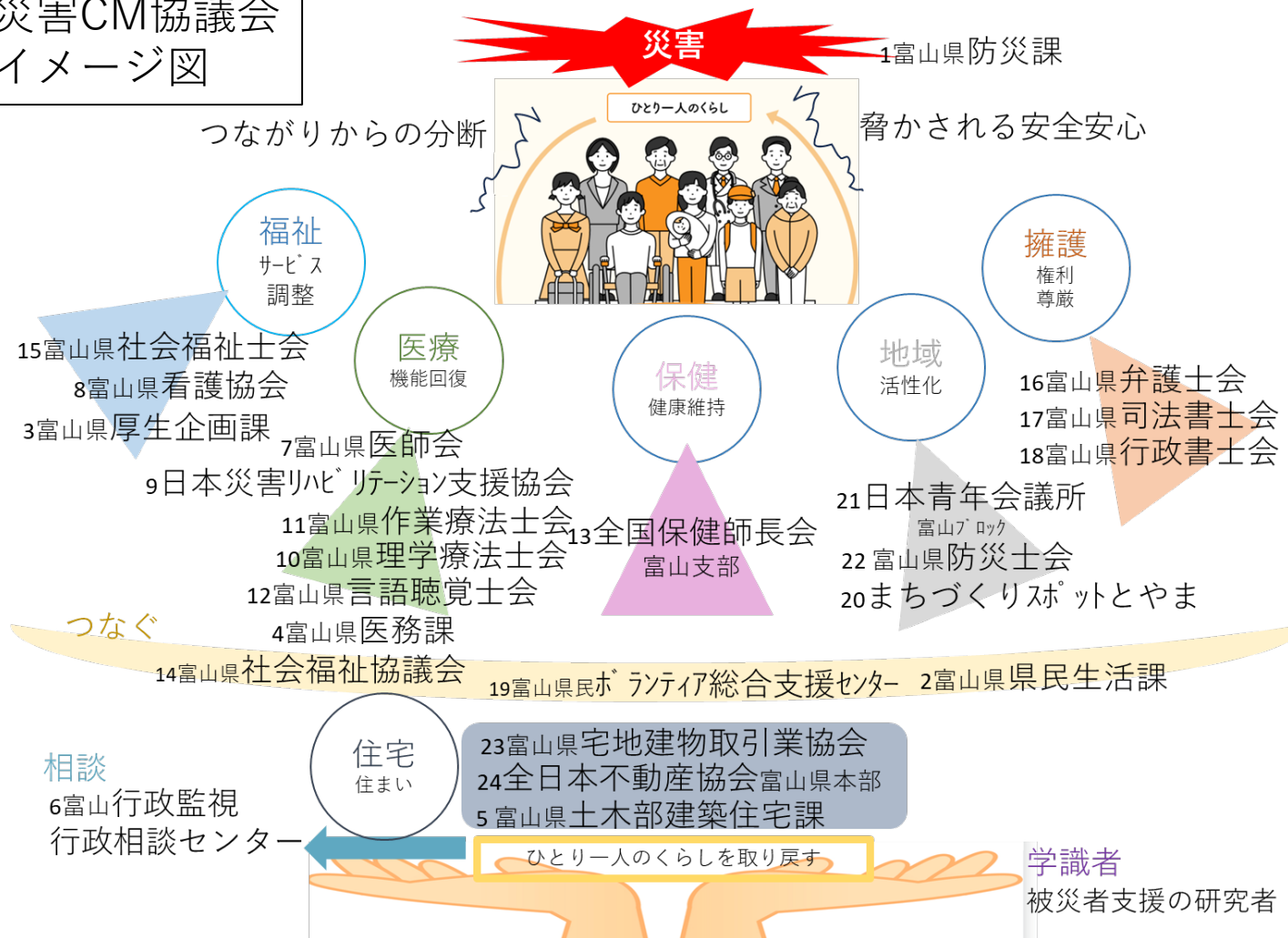




モデル事業の取組内容

○富山県災害ケースマネジメント協議会設立に向けた第2回会議

富山県災害CM協議会の連携イメージ図



平時の支援体制・サービスに引き継ぐ

(作成：新潟大学 田村圭子教授)



モデル事業の取組内容

○「富山県災害ケースマネジメント協議会共通指針（素案）」の作成会議

日 時：令和8年2月17日10時30分～18時00分

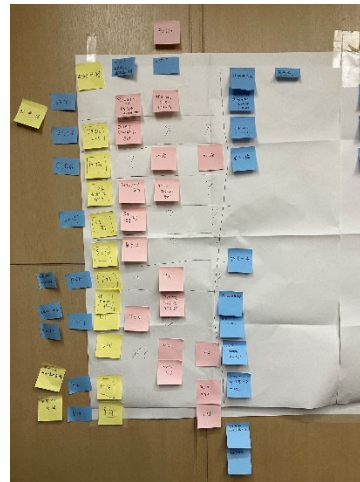
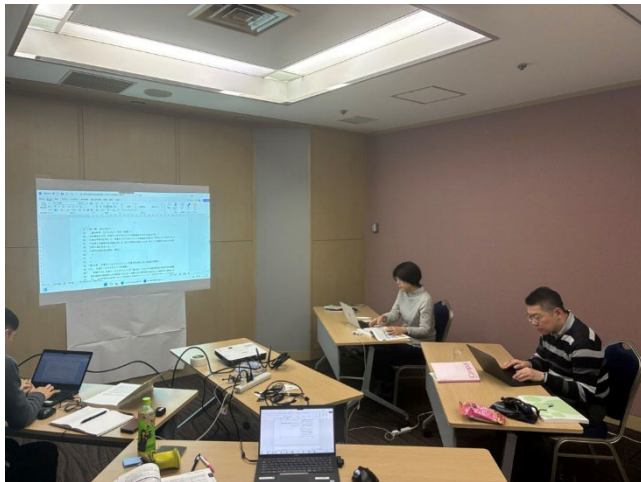
参加者：新潟大学_田村圭子教授、立命館大学_井ノ口宗成教授、富山県防災課_2名

目的：「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）」に基づき、富山県版の取組のポイントを整理した「富山県災害CM協議会共通指針（素案）」を作成するため、学識者と富山県担当が打合せを実施する。

内 容：①共通指針の章立て・構成等について協議

②「災害ケースマネジメントと実施の手引き」の内容の整理

③第1章から第3章までの素案を策定



アウトリーチ（確認内容）		44頁	65頁	111頁
区分	確認すべき内容	フェーズ1	フェーズ2	フェーズ3
すまい	住家の被害状況	○（生活に必要な設備の被害状況、修理の見通し）	?（特記なし）	?（特記なし）
	住家の保険	○（保険の加入状況）	?（特記なし）	?（特記なし）
	住家の再建	○（修理等費用の費用の確保の見通し）	○（住宅再建の意向・進捗状況：修理、購入、公営・賃貸住宅等）	○（住宅再建の意向・進捗状況：修理、購入、公営・賃貸住宅等）
人と人とのつながり	家族の状況	?（特記なし）	○（家族の状況）	○（家族の状況）
	地域コミュニティ	?（特記なし）	○（近隣との関わり）	○（近隣との関わり）
まち	公共インフラ	?（特記なし）	○（買い物の交通手段）	○（買い物の交通手段）
心とからだ	健康状態	○	○（既往歴、医療機関受診状況等）	○（既往歴、医療機関受診状況等）
そなえ	次の災害への備え	×	×	×
くらしむき	避難生活の課題等	○（救援物資、避難生活に必要な事項、課題等）	○（避難生活における食事・入浴トイレ・冷暖房等の住環境）	○（避難生活における食事・入浴トイレ・冷暖房等の住環境）
	経済状況等	?（特記なし）	○（就労、収入、資産、債務等）	○（就労、収入、資産、債務等）
行政とのかかわり	罹災証明書	○（発行等の情報提供）	○（取得の状況、被害判定の状況）	○（取得の状況、被害判定の状況）

「災害ケースマネジメント実施の手引き」の内容を分析・整理



モデル事業の取組内容

○富山県災害ケースマネジメント協議会設立に向けた第5回会議

日 時：令和8年3月19日13時30分～14時30分

参加者：民間団体_18団体、国機関_1団体、富山県関係課_5課

学識者_2名（新潟大学_田村圭子教授、立命館大学_井ノ口宗成教授）

目 的：協議会構成団体と協議会の設置要綱について合意形成し、協議会を設立するとともに、次年度以降の取組について協議する。

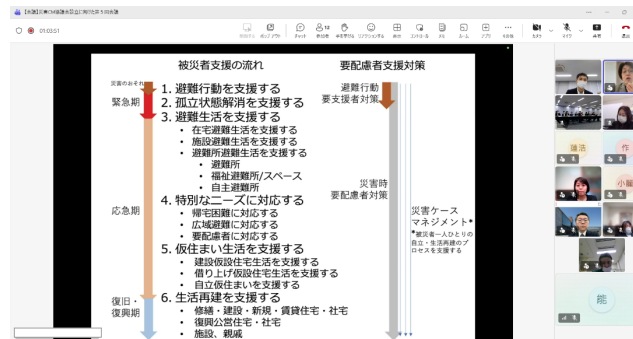
内 容：①協議会設置要綱の合意

②「富山県災害ケースマネジメント協議会」の設立

③次年度の災害CMの取組について



協議会設立総会



学識者による次年度の取組に向けた話題提供



富山県災害ケースマネジメント協議会の設立



実施による効果

- これまでは災害CMについて連携する団体がなかったが、平時から関係団体と連携できる体制を構築できた。
- 各団体が被災者支援に関する取組について発表を行って相互の活動を理解し、顔の見える関係性を構築できた。
- 災害時に災害CMの活動を行っている団体と、新たに繋がることができた。
- これまでは内閣府の「災害ケースマネジメント実施の手引き」を参照する程度であったが、細かく整理して活用することができた。
- 「富山県災害ケースマネジメント協議会」を設立し、災害CMの取組に向けてスタート地点に立つことができた。

各種団体との関係構築について

実施前

実施後

団体名	団体名					
連携団体なし	富山県医師会	富山県作業療法士会	富山県社会福祉士会	富山県民ボランティア総合支援センター	富山県宅地建物取引業協会	富山県県民生活課
➔	富山県看護協会	富山県言語聴覚士会	富山県弁護士会	まちづくりスポットとやま	全日本不動産協会富山県本部	富山県厚生企画課
	富山 J R A T	全国保健師長会富山県支部	富山県司法書士会	日本青年会議所富山ブロック	富山行政監視行政相談センター	富山県医務課
	富山県理学療法士会	富山県社会福祉協議会	富山県行政書士会	富山県防災士会	富山県防災課	富山県建築住宅課



実施してみたの課題・反省点

- 各団体からの要望事項として、災害時における連携方法について、具体化してほしいとの意見があった。
- 県市町村の災害対策本部や保健医療福祉調整本部との連携体制を構築しなければ、災害CMの支援拠点づくりが進まないことが明らかになった。
- 令和7年度は、県レベルでの団体との連携体制の構築に専念したため、市町村を巻き込んだ連携体制の構築まではできなかった。

来年度以降の取組について

- 協議会において、災害CMの具体的な取組について検討し、令和8年度中に「富山県災害ケースマネジメント協議会共通指針」の第4章の完成を目指す。
- 市町村及び市町村社会福祉協議会も巻き込んで、県全体として災害CMの取組を推進していく。

愛知県

【事業担当】

防災安全局防災部災害対策課



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- ・東日本大震災を契機に、県内の避難者支援として愛知県被災者支援センターを設置し、相談会・交流会や個別訪問を実施（NPO法人に運営を委託）
- ・能登半島地震からの避難者に対し、NPO法人と連携し相談窓口を記載したチラシを配布
- ・市町村担当職員の知見やノウハウの向上、関係者との連携体制構築を目標とした研修を実施

モデル事業実施の狙いについて

- 災害ケースマネジメント実施体制構築のため、行政による体制構築の実例を学ぶ
- グループワークにより、各市町村での災害ケースマネジメントの実施体制や関係者との連携体制についてイメージを持つ

モデル事業の取組内容

【事業名】

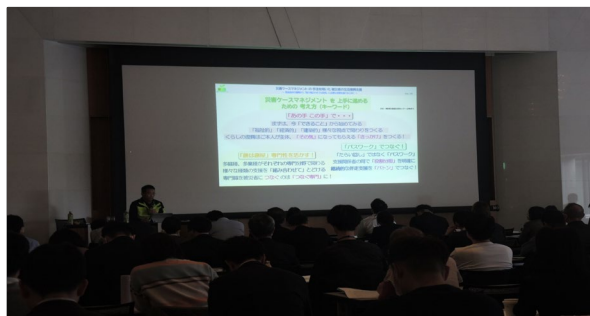
令和7年度災害ケースマネジメント研修会

【概要】

令和8年2月27日に県、市町村職員、市町村社会福祉協議会職員等を対象とした研修会を実施。

- 鳥取県及び鳥取県社会福祉協議会職員による基調講演
- ケーススタディ
被災者支援を行うNPO法人と基調講演講師による事例紹介 等
- グループワーク

東日本大震災及び能登半島地震の被災者支援における課題を例として、被災者一人ひとりに必要な支援を行うための支援ニーズをどのように把握するか等を検討する模擬パーソナルサポート会議を実施





実施による効果

○先進県である鳥取県の事例及び実例を基にした模擬ケース検討会議のグループワークを通して、各市町村において体制を整備するための手順や協力を呼びかける参加機関等について具体的にイメージすることができた。

各種団体との関係構築について

実施前

団体名	主な連携内容
NPO法人レスキューストックヤード	被災者への見守り活動
愛知県弁護士会	災害時の弁護士派遣、無料相談等



実施後

団体名	主な連携内容
NPO法人レスキューストックヤード	被災者への見守り活動
愛知県災害復興支援士業連絡会 (社会保険労務士会、行政書士会等 12団体が加入)	各士業の専門内容に係る相談



実施してみたの課題・反省点

- 現状県内の災害に起因する被災者支援の必要がない中、市町村における体制整備の機運をどのように高めていくかが課題である。
- 市町村が災害ケースマネジメントの実施に取り組む際、体制における困りごとや困難事例への対応方法など、常時相談できる機関が必要である。

来年度以降の取組について

- 災害ケースマネジメントの体制整備を促進するため、引き続き県条例に災害ケースマネジメントに係る規定を設けることについて検討する。
- 県による協議会等、災害ケースマネジメントの平時の実施体制に必要な組織を整備する。

三重県

【事業担当】
防災対策部地域防災推進課



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- 三重県と災害時協定を締結している三重弁護士会、三重県司法書士会、三重県行政書士会、三重県社会保険労務士会を訪問し、各団体における災害時の被災者支援について意見交換を行った。（令和6年11月13日～令和7年1月16日）
- 災害ケースマネジメントの先進的な取組をしている徳島県を訪問し、災害ケースマネジメントの推進に至った経緯や県と市町村との役割、県庁内の推進体制と関係機関との連携等について教示いただき意見交換を行った。（令和7年2月3日）

モデル事業実施の狙いについて

- 災害ケースマネジメント促進に向けた指針（県指針）の策定
県、市町及び県社会福祉協議会をメンバーとする「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定研究会」を設置し、災害ケースマネジメントを実施するにあたっての留意事項や標準的な実施手順等を示した県指針を策定する。
- 災害ケースマネジメントの意識啓発
災害ケースマネジメントの必要性を喚起するため、県、市町及び関係団体を対象とした講演会と県指針説明会を開催する。



モデル事業の取組内容

災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定研究会の設置

構成員 29名	県内市町 (7市町) 20名	桑名市 (防災・危機管理課) 四日市市 (危機管理課、福祉総務課) 伊勢市 (危機管理課、福祉総務課、福祉総合支援センター) 鳥羽市 (総務課危機管理室) 志摩市 (防災危機管理課、地域福祉課、志摩市地域包括支援センター) 伊賀市 (防災危機管理局、介護高齢福祉課、障がい福祉課、地域包括支援センター) 紀宝町 (防災対策課、福祉課)
	三重県社会 福祉協議会 2名	総務企画部地域福祉課、福祉研修人材部福祉育成支援課
	三重県庁 関係部局 7名	防災対策部、子ども・福祉部、医療保健部、環境生活部
有識者	アドバイザー	菅野 拓 大阪公立大学大学院文化研究科准教授

モデル事業の取組内容

令和7年7月28日（月）14:00～16:00

「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定」第1回研究会

災害ケースマネジメントの理解を目的とした講演会の実施

1 災害ケースマネジメントの取組について

内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当）付

黒濱 綾子 氏

2 官民連携による被災者支援の取組み

倉敷市社会福祉協議会

事務局次長（兼）地域福祉課長 佐賀 雅宏 氏

参加者：構成員28名





モデル事業の取組内容

令和7年9月18日（火）10:00～12:00

「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定」第3回研究会

災害ケースマネジメント実施体制を検討するための具体的業務と業務を行うための事前準備について

（進行）三重県防災対策部地域防災推進課 課長補佐兼班長

- （1）災害ケースマネジメント実施の手引きと災害ケースマネジメント促進のための指針
- （2）災害ケースマネジメント実施の手引き分解
- （3）手引きをふまえた指針の方向性
- （4）本日の検討内容
- （5）グループワーク
- （6）まとめ

参加人数：16名（うち1名は進行）





モデル事業の取組内容

令和7年11月26日（水）10:00～12:00

「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定」第4回研究会

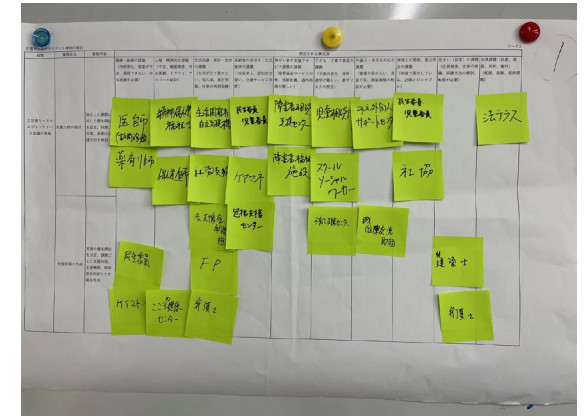
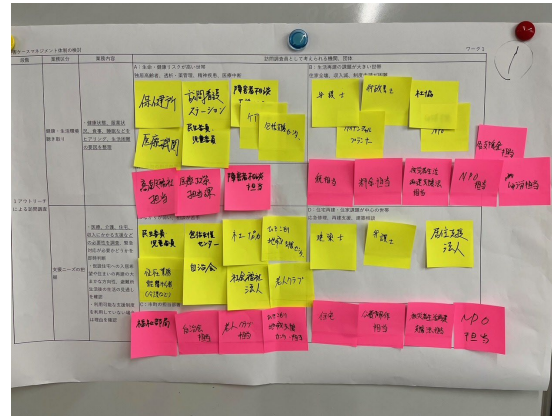
「避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階」における実施体制の検討

（進行）三重県防災対策部地域防災推進課 課長補佐兼班長

災害ケースマネジメント体制検討シートを活用したグループワーク

- （1）ワーク1：訪問調査の担い手として想定される機関、団体等を検討
- （2）ワーク2：ケース会議の構成員として想定される機関、団体等を検討
- （3）ワーク3：災害ケースマネジメントの支援拠点を検討

参加人数：16名（うち1名は進行）





モデル事業の取組内容

令和8年1月21日（水）10:00～12:00

「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定」第5回研究会

「三重県災害ケースマネジメント促進に向けた指針（仮称）」（中間案）の検討

（進行）三重県防災対策部地域防災推進課 課長補佐兼班長

前回までの研究会での検討や、有識者からのアドバイスをふまえて事務局が作成した指針（中間案）をもとに指針内容を検討

参加人数：22名（うち1名は進行）

令和8年2月10日（火）14:00～16:00

「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定」第6回研究会

「三重県災害ケースマネジメント促進に向けた指針（避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階）（仮称）」（最終案）の検討

（進行）三重県防災対策部地域防災推進課 課長補佐兼班長

前回までの研究会での検討や、県内市町及び三重県社会福祉協議会、県庁関係部への意見照会の結果をふまえて事務局が作成した指針（最終案）をもとに指針内容を検討

参加人数：19名（うち1名は進行）



モデル事業の取組内容

「災害ケースマネジメント講演会・県指針説明会」の開催（県費による実施）

日時：令和8年3月17日（火）9:30～11:20

1 講演・県指針説明

- (1) なぜ、災害ケースマネジメントが必要なのか
大阪公立大学大学院文学研究科 准教授 菅野 拓 氏
- (2) 令和6年能登半島地震における災害ケースマネジメントの実際
社会福祉法人麦の子会 PDR室 羽村 龍 氏
- (3) 三重県災害ケースマネジメント促進に向けた指針（避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階）の概要について
三重県防災対策部地域防災推進課 課長補佐兼班長

2 対象

市町、社会福祉協議会、被災者支援関係団体、三重県関係部局



実施による効果

「三重県災害ケースマネジメント促進に向けた指針（避難所閉鎖検討～応急仮設住宅供与段階）」の策定

指針のポイント1：支援が本格化する段階における業務を整理

- ・本指針では、発災後からの各フェーズである「発災直後～避難所運営段階」「避難所閉鎖検討～応急仮設住宅供与段階」「応急仮設住宅供与段階以降」のうち、被災者の自立・生活再建に向けた支援が本格化する「避難所閉鎖検討～応急仮設住宅供与段階」における必要な業務を整理
- ・各業務である「アウトリーチによる被災者の状況把握」「ケース会議および支援計画作成」「支援のつなぎおよび支援の実施」における具体的な取組を洗い出し、業務区分及び業務内容として整理

指針のポイント2：被災者の状況を区分し、各区分ごとに考えられる相談先・訪問調査員等を整理

- ・被災者の状況について、A「生命・健康リスクが高い世帯」B「生活再建の課題が大きい世帯」C「孤立・見守りが必要な世帯」D「住宅再建・住家課題が中心の世帯」に区分し、各区分の相談先、訪問調査員として想定される機関、団体、職種を整理

指針のポイント3：ケース会議の構成員を整理

- ・ケース会議では、個々の被災者の課題に応じて構成員が変わることが考えられることから、A「健康・医療、心理・精神的な課題」B「生活再建・家計・就労、孤立防止の課題」C「高齢者の見守り・生活維持の課題」D「障がい者の支援やサービス調整の課題」E「子ども・子育て家庭の課題」F「外国人・多文化対応の課題」G「住まい（住宅）の課題」H「法律課題」に区分し、各課題に対応したケース会議の構成員として想定される外部人材を整理

指針のポイント4：支援のつなぎ、支援の実施について留意点を整理

- ・ケース会議で作成した各被災者ごとの支援計画書に基づき実施する支援について、留意点を整理し、主な支援つなぎ先と専門的な支援の内容を整理

指針のポイント5：実施にあたっての役割や取り組むべき事項を整理

・各主体	・市町、県、社会福祉協議会が担うべき役割と各主体の組織内での役割を整理
・対象となる災害や実施時期	・災害の規模、特徴、被災者の状況等をふまえ、市町が判断するが、例えば、災害救助法が適用され、避難所が引き続き7日を超えて開設されることが見込まれることを明記
・活用できる財政支援	・厚生労働省事業等の活用を明記
・平時の取組	下記の項目を整理 ・地域防災計画、地域福祉（支援）計画への位置づけ・実施体制の検討 ・連携が想定される関係機関との「顔の見える関係」の構築（会議体の設置の検討等） ・各種制度の把握・理解 ・様式、マニュアルの作成 ・研修・訓練の実施 ・協定等の締結 ・デジタル技術の活用
・個人情報の取り扱い	・個人情報の利用・提供場面や本人同意の留意点を整理

機関名	災害時	平時
市町	○災害ケースマネジメントの実施主体 〔訪問調査、ケース会議の主催等の実施の実務の実施等〕	○実施主体としての準備 庁内の実施体制整備、支援制度一覧表の整理、市町の支援制度の担当課整理、担当者の人材育成、デジタル技術の活用等の検討、地域防災計画・地域福祉計画への記載等
県	○市町への支援 〔人材、専門職の派遣調整等〕	○後方支援の設計 庁内の実施体制整備、様式やマニュアル等の資料案の作成、関係機関との共有、県庁内関係部局や市町・関係団体による会議体の設置、専門士業団体・災害中間支援組織・NPOとの調整、支援制度一覧表の整理、県の支援制度の担当課整理、市町等担当者の人材育成、デジタル技術の活用等の検討、地域防災計画・地域福祉支援計画への記載等
社会福祉協議会	○市町、県への協力	○市町、県への協力



実施してみたの課題・反省点

【反省】

- 参加者に災害ケースマネジメントに関して共通した認識のもと、より具体的なイメージを持って検討を重ねていく必要がある。

【課題】

- 検討事項は多岐にわたるため、県内市町において災害ケースマネジメントを実施するために取り組むべき事項を継続して検討する必要がある。

来年度以降の取組について

- 災害ケースマネジメントに関する理解と導入促進を図るため、市町、福祉、土業、NPO、県などの関係団体で構成する会議体を設置する。
- 応急対応を行う様々な機関が持つ被災者情報を収集し、災害ケースマネジメントに活用するための県内共通様式の作成などを進める。
- こうした取組を通じて、県内市町における災害ケースマネジメントの取組を浸透させ、関係機関が連携した被災者支援の取組を促進する。

鳴門市

【事業担当】
鳴門市危機管理局



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- ・平成30年1月、大規模災害発生時の相談業務支援として、徳島弁護士会と協定を締結。
- ・令和6年度より、鳴門市地域防災計画において「災害ケースマネジメントの推進」を位置づけ。
- ・令和6年2月、能登半島地震における被災地支援として保健師を現地に派遣し、被災高齢者等把握事業に従事。
- ・令和6年7月、職員を対象とした防災研修を開催し、その中で災害ケースマネジメントに関することも学ぶ。

モデル事業実施の狙いについて

災害ケースマネジメントを推進し、「誰一人取り残さない被災者の早期生活再建」を実現させるためには、関連部局のみならず、民間団体を横断した課題共有や、平時の仕組みから被災者支援体制に円滑に移行することができる実践的な組織構築が重要となる。

全国の先進事例や蓄積されたノウハウを取り入れることができる貴重な機会となる本事業を通じて、施策の質の向上を図り、職員の人材育成や組織体制の構築、民間団体との連携構築・強化を目指す。

モデル事業の取組内容

日時 : 令和7年12月22日 (月)

講師 : 黒濱 綾子 (内閣府 政策統括官(防災担当)付 参事官(避難支援担当)付)
津久井 進 (弁護士法人芦屋西宮市民法律事務所 弁護士)
上田 知史 (石川県能登町 総務課 課参事)

参加者 : 市職員 (危機管理局、社会福祉課、健康増進課、長寿介護課)、関係団体 (鳴門市社会福祉協議会、鳴門市生活自立相談支援センター「よりそい」、鳴門市基幹型地域包括支援センター、介護サービス事業者、徳島弁護士会) **30名**

内容 :

講義 「災害ケースマネジメントの概要と実際」
「災害ケースマネジメントと連携のポイント」
「災害ケースマネジメント実施体制構築について」

ワークショップ

複層的な課題を抱えたケースに対し、アセスメントの方法や支援業務を統括する担当部署の確認、民間団体への繋ぎ先等を検討し、支援のプロセスを整理した。



モデル事業の取組内容

日時 : 令和8年2月16日 (月)

講師 : 黒濱 綾子 (内閣府 政策統括官(防災担当)付 参事官(避難支援担当)付)

参加者 : 市職員 (危機管理局、健康福祉部長及び各課長、こども未来創造部長及び各課長)

内容 :

講義「災害ケースマネジメントの実際について」

災害ケースマネジメントを実施した被災地域等における、役割ごとの担当部署および民間団体の対応体制の事例について学んだ。

意見交換会

災害ケースマネジメントの構築における検討会発足に向けた準備会を開催し、庁内関連部署と「災害ケースマネジメント実施計画書(案)」を基に組織体制や役割、実施手順について意見交換を行った。

課題・疑問

- ・ 平時から終結までの時系列整理 (フェーズ別整理)
- ・ 各部署の具体的役割分担の明確化
- ・ 情報共有体制及び情報整理項目の標準化
- ・ アウトリーチ及び実務準備物品等の担当整理





実施による効果

○実施体制構築にかかる研修会

研修において、被災者支援の流れや、支援に必要な事前準備について学ぶことで、当該事業の全体像を具体的に把握し、実務に向けた明確なイメージを共有することができた。

また、事例を想定したワークショップを実施したことで、各ケースにおいて必要となる支援内容の整理や、支援を担う主体（職員・民間団体）について役割分担を認識することができた。

○準備会議

今回の準備会議は、災害ケースマネジメント実施計画書の方向性を共有するとともに、各課の視点から、計画内容や体制構築までの期間等に関する不明点や懸念事項を抽出し、今後整理・検討すべき論点を具体的に把握する機会となった。また、担当部署全体で課題認識を行ったことで、今後の体制構築に向け、具体的な役割や業務内容の整理を進める契機となった。



実施してみたの課題・反省点

- 作成した災害ケースマネジメント実施計画書案は役割分担等含め、実践段階で運用するには多くの課題がある。より具体性と実効性を備えた計画へと調整を行うためには、全庁的に災害ケースマネジメントへの理解を一層深める必要がある。そのため、継続的な研修の開催や、各役割を担う部署への個別レクチャーなど、体系的な理解促進の取組みを進めていく必要がある。

来年度以降の取組について

- 実施計画書の作成に向けた協議
担当部署と協議を重ね、準備会議で抽出した課題を修正し、災害ケースマネジメント実施計画書案に反映させていく。
- 作成した実施計画書に基づく官民共同訓練の実施
担当部署及び民間団体を交えた検討会を実施するとともに、策定した実施計画書に基づく訓練を官民共同で実施する。
これにより、計画内容の検証と改善を継続的に行うとともに、平時から構築した民間団体との連携体制を、災害発生時における災害ケースマネジメントの被災者支援体制へ円滑に移行できる体制整備を図る。

高知県



【事業担当】

危機管理部 南海トラフ地震対策課 事前復興室



これまで（モデル事業実施前）の取組状況

- H28 土佐土業交流会と災害時の相談業務支援に関する協定を締結
 - R3 災害ケースマネジメントをテーマとしたトップセミナー開催
 - R5 災害ケースマネジメント研修開催
 - R6 高知県版「災害ケースマネジメントの実施体制に係る市町村向け手引き（Ver.1）」策定・公表
- 内閣府「災害ケースマネジメント実施体制整備」モデル事業実施
- ・能登半島地震被災者支援状況調査（石川県、輪島市等）
 - ・市町村を対象とした災害ケースマネジメント研修開催

モデル事業実施の狙いについて

- ・本年度から、市町村による災害ケースマネジメントの実施手順や体制をまとめた「災害ケースマネジメント実施計画」の作成に着手する。まずは、重層的支援に積極的に取り組んでいる6市町村で着手。
- ・先進事例や、過去の被災者支援事例等から仮定した「実施計画（案）」の実効性の向上のため、過去に被災者支援の実施経験を有する自治体及び当時の実務者を訪問し、現地調査、ヒアリングを実施する。



岡山県倉敷市 現地調査・ヒアリング

1 日程 令和7年11月27日

2 参加者

高知市	健康福祉部	基幹型地域包括支援センター
		地域共生社会推進課
	防災対策部	防災政策課
		地域防災推進課
	社会福祉協議会	地域協働課
		共に生きる課
高知県	危機管理部	南海トラフ地震対策課



3 ヒアリング先

倉敷市	保健福祉局	保健福祉推進課	福祉支援連携室
	総務局	防災危機管理室	地域防災推進課
	社会福祉協議会	地域福祉課	





岡山県倉敷市現地調査：高知市が得た教訓

(1) 事前準備の重要性

平成30年豪雨は、一部の地域（真備地区）が被害を受けたものであり、支援対象世帯は真備地区の住民約5,800世帯と限られた数、かつ庁舎はほぼ通常どおり機能していたものの、本格的な災害ケースマネジメントの開始（支え合いセンターの設置）には、発災から3か月を要した。

- ▶ 南海トラフ地震が発生した場合、市内全域が甚大な被害を受けるため、多くの被災者が発生することに加え、職員の被災により庁舎機能の低下が想定される。
- ▶ 本市で災害ケースマネジメントを行うにあたっては、事前に庁内外の連携体制を可能な限り整理するなど、事前の準備が重要。

(2) 特化した組織の必要性

既存の課が支え合いセンターを所管してしまうと、被災者以外の市民との公平性を気にしてしまい、意思決定が遅くなったり、被災者優先の取組がやりづらくなったりする懸念があったため、災害ケースマネジメントに特化した組織（被災者見守り支援室）を創設した。

- ▶ 本市の場合、「事前復興まちづくり計画復興基本方針」において、南海トラフ地震発生後は、復興や生活再建を担う災害復興部（仮称）が設置される予定であることから、同部の所管業務として位置付けることが考えられる。
- ▶ 倉敷市は、事務職や保健師、会計年度任用職員等で組織を構成しており、本市においても、防災部局と福祉部局の職員を中心に、配置する職員の人数とその職種、役割分担を事前に想定しておくことが有効と考えられる。

(3) 運営・人員の確保

市職員だけでは対応できず、センターの運営を市社協に委託し、市と市社協が連携しながら取り組んだ。ただし、市社協も正職員だけでは対応できなかったため、アウトリーチする見守り連絡員やそのリーダーなど、センターの立ち上げ後に、自薦他薦を中心に雇用し、雇用後に研修を通じてアウトリーチのスキルアップを図った。

- ▶ 南海トラフ地震ではより厳しい被害状況となるため、本市においても委託を軸に運営手法を検討する必要がある。
- ▶ 市と委託先の役割分担はもちろん、委託先のマンパワー不足を補うための人員確保やスキルアップについても検討していく必要がある。



岡山県倉敷市現地調査：高知市が得た教訓

(4) 設置場所の検討

支え合いセンターとしては、一般的な執務スペースや会議スペース、簡易な面談スペースがあり、個人情報の管理ができれば十分で、センター特有の機能は必要なかった。

- ▶ そもそも災害ケースマネジメントの取組はアウトリーチが基本であり、来客が来ることを想定した窓口機能は不要なため、例えば国勢調査のように、民間ビルの空き室を賃貸するような手法でも十分対応可能と考えられる。
- ▶ 倉敷市の場合は局所的な災害だったため、1か所に対応できたが、本市の場合、南海トラフ地震を想定すると、例えば東西南北にサテライトのセンターを設置する等の対応も考えられるため、今後検討していく。

(5) 被害情報の収集・共有

倉敷市では、被災者が抱える課題や各種支援制度の活用状況等を一元管理するデータベースとして、被災者台帳が有効であるものの、当初は台帳管理のシステムがなく、支え合いセンターを設置して4か月後にクラウド型のシステムの運用を開始した。

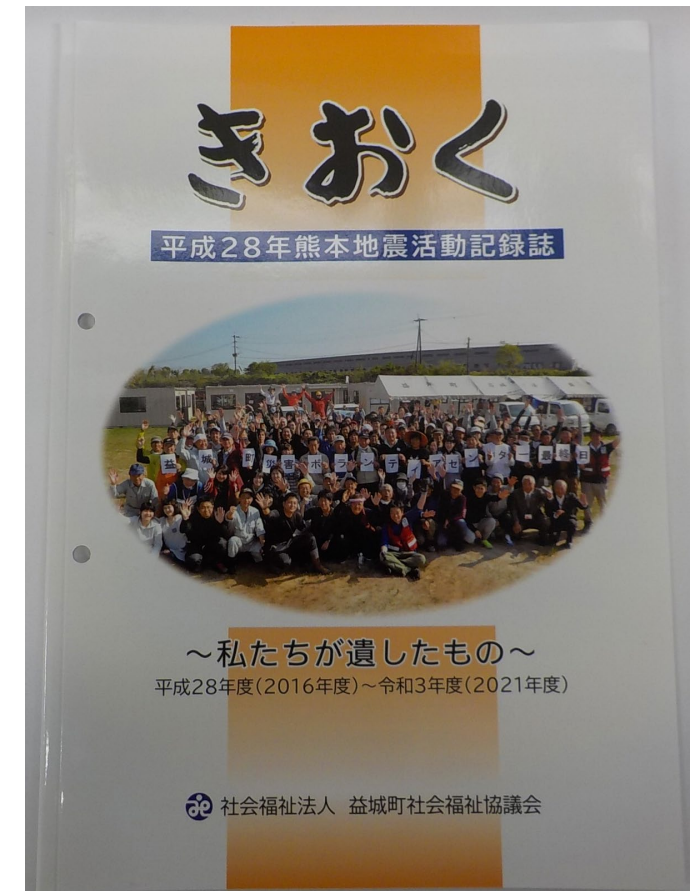
システムの運用開始が遅れたことで、各課が保有している情報をシステムと紐づけるのに苦労したため、システムの導入はもちろん、平時からシステムに各課の保有情報（住基や要配慮者情報等）を集約しておき、発災後の作業をなるべく減らしておくことが重要。

- ▶ 県において、県内共通の被災者支援システムの導入を進めており、本市も令和8年度にシステムを導入予定。
- ▶ 共通システムの導入と並行して、平時の運用も今後検討していく。



熊本地震被災後の被災者支援の状況についてヒアリング

視察先：益城町社会福祉協議会





主なヒアリング内容について

益城町の被災者支援は、日頃の業務を通じて住民の信頼があり、かつ、支援策に繋がった後も包括的に見守りを継続できる益城町社会福祉協議会が行った。

① 初動について

- 速やかな初動に向けた訓練が必要
- 被災者支援は、震災だから特別なことをするのではなく、あくまでも日頃の支援の延長

② ボランティアセンター、地域支援センターについて

- 建物が被災により使用できない場合に備えて事前に代替施設の検討が必要
- 危機管理部局や福祉部局、社協とで役割分担について事前に整理が必要

③ アウトリーチについて

- 住民からネガティブな感情をぶつけられる場合があるので職員のメンタルケアが必要
- 「外部の支援に頼る部分」と「自分たちで対応すること」について事前に整理が必要
- 雇用による人員確保は、復興が進めば人員削減が必要になることも考慮

④ 外部からの支援団体の受入について

- 「自治体の被災者支援の方針」や「依頼する業務」について事前に整理が必要
- 支援のミスマッチを防ぐため、信頼できる「コーディネーター」にマッチングの依頼が必要

⑤ マスコミ対応について

- 被災者支援に集中できるよう、対応時期について早期にマスコミへの明示が必要

熊本地震被災後の被災者支援の状況についてヒアリング

視察先：嘉島町役場

相手方：嘉島町 総務課・福祉課、嘉島町社会福祉協議会、上益城郡医師会

参加者：須崎市 防災課・健康推進課・福祉事務所

本山町 総務課

高知県 須崎地域本部





主なヒアリング内容について

嘉島町の被災者支援は、日頃の業務を通じて住民の信頼があり、かつ、支援策に繋がった後も見守り（寄り添った支援）を継続できる嘉島町社会福祉協議会が行った。

① 顔の見える関係づくりについて

○普段からの業務の中で、住民や関係機関との繋がりを作っておくことが災害時に機能

② 地域支え合いセンターについて

○社会福祉協議会内に専属的に支援に当たる組織として地域支え合いセンターを設置

○新たに始めるのではなく、災害後から行っている支援や取組を整理し体制を構築

③ 災害対応について

○発災直後から復旧・復興まで長期化するため、フェーズに応じて体制を切り替える

○被災者の課題は時間とともに複雑化するため、被災者を起点に分野横断で情報共有

④ 外部支援について

○行政だけでは限界があり、住民や地域の力、外部支援が不可欠

⑤ 支援組織体制について

○庁内組織、関係機関が連携し、被災者の状況に合わせた「伴走型支援」を行う体制構築、全庁横断的な連携を図ることが重要



実施による効果

- 実経験に基づく助言
内閣府から、モデル市町村の規模や実施計画（案）の参考となる自治体及び担当者を紹介いただいた。計画（案）の実効性の向上に向け、体制や留意点等、当時の経験に基づく助言が得られた。
- 暗黙知・経験知の共有
直接ヒアリングを行うことで、公表されている資料からのみでは得られない暗黙知・経験知が得られ、体制整備、計画の策定に際し有意義な気づきが促進された。
- 事前準備の重要性
災害ケースマネジメントの体制整備に際して、事前に整えておかなければ支援メニューを適時適切に被災者に提供ができなくなるおそれがあるなど、準備の重要性について理解が促進された。
- 庁内の連携促進
モデル市町村の実施体制として、防災部門と福祉部門が連携した体制で進めることができたため、庁内の横の連携の強化にも寄与した。



実施してみたの課題・反省点

- ひな形は無い
災害ケースマネジメントの実施体制は、各市町村で共通する部分があるものの、社会福祉協議会やそのほかのNPO法人等との平時の関係を含め、それぞれの市町村で検討をする必要がある。
- 平時から顔の見える関係の構築
計画を策定することのみでなく、平時から顔の見える関係を構築し、災害ケースマネジメントの実務者がつながっておくことが重要。
- 受援も想定した計画
大規模災害が発生した際には、マンパワーの不足が想定される。現行のマンパワーのみで対応する計画で無く、受援も想定した計画とすることが望ましい。

来年度以降の取組について

- R8は、10市町村が災害ケースマネジメント実施計画を策定する。
- R9に、18市町村が策定を完了し、県内全市町村で災害ケースマネジメント実施計画を完成させる。
- 連携会議等、市町村における実務関係者が会する協議体において読み合わせや、訓練等を実施し、必要な更新を行っていく。
- 県は、土業団体の協力について、具体的な体制やフェーズ毎の関わりについて土業団体と調整を進める。