



## 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。

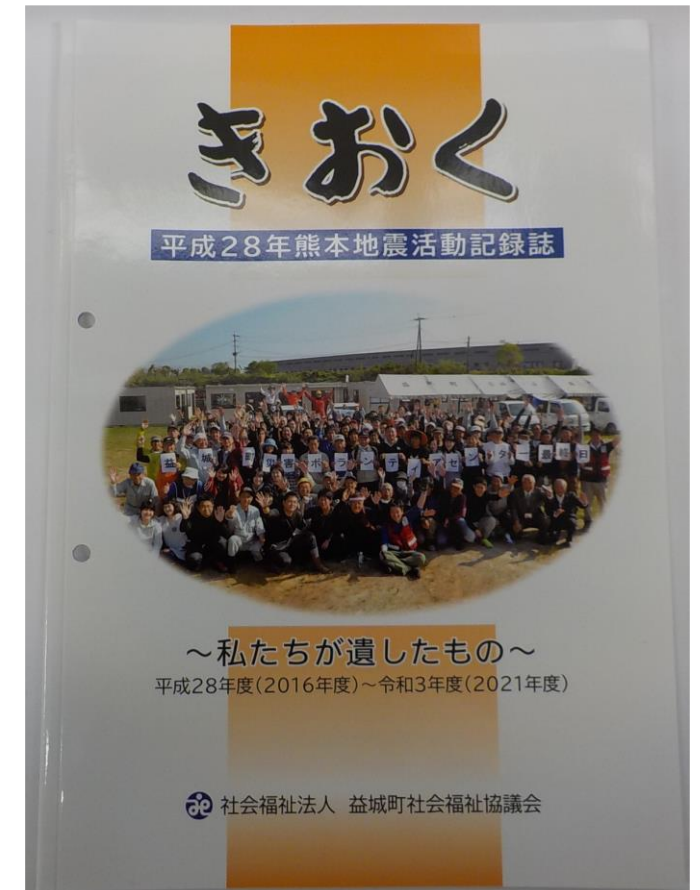
システムの運用開始が遅れたことで、各課が保有している情報をシステムと紐づけるのに苦労したため、システムの導入はもちろん、平時からシステムに各課の保有情報（住基や要配慮者情報等）を集約しておき、発災後の作業をなるべく減らしておくことが重要。

- ▶ 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、支援策に繋げ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。