

災害ケースマネジメントの概要について

令和8年2月4日

盛岡市総務部危機管理防災課

災害ケースマネジメントとは

【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**

災害ケースマネジメントの効果

○災害関連死の防止

- ✓ 発災直後からのアウトリーチにより被災者の状況を積極的に把握することで、緊急的な対応が必要な被災者を必要な支援につなぐことが可能。災害関連死を減らすことに貢献。

○避難所以外へ避難している方への対応

- ✓ 実態上状況の把握が難しい在宅避難者等について、アウトリーチにより状況の把握することができ、必要な支援の検討・実施が可能。

○支援漏れの防止

- ✓ アウトリーチにより、被災者一人ひとりの課題を把握し、課題に応じた支援策や必要な情報を提供することで、支援制度を利用するための申請手続きが困難な被災者等への対応が可能。

○被災者の自立・生活再建の早期実現

- ✓ アウトリーチによる課題発見、必要な支援の実施等、伴走型で支援することにより、被災者の自立・生活再建の早期実現に寄与。

○地域社会の活力維持への貢献

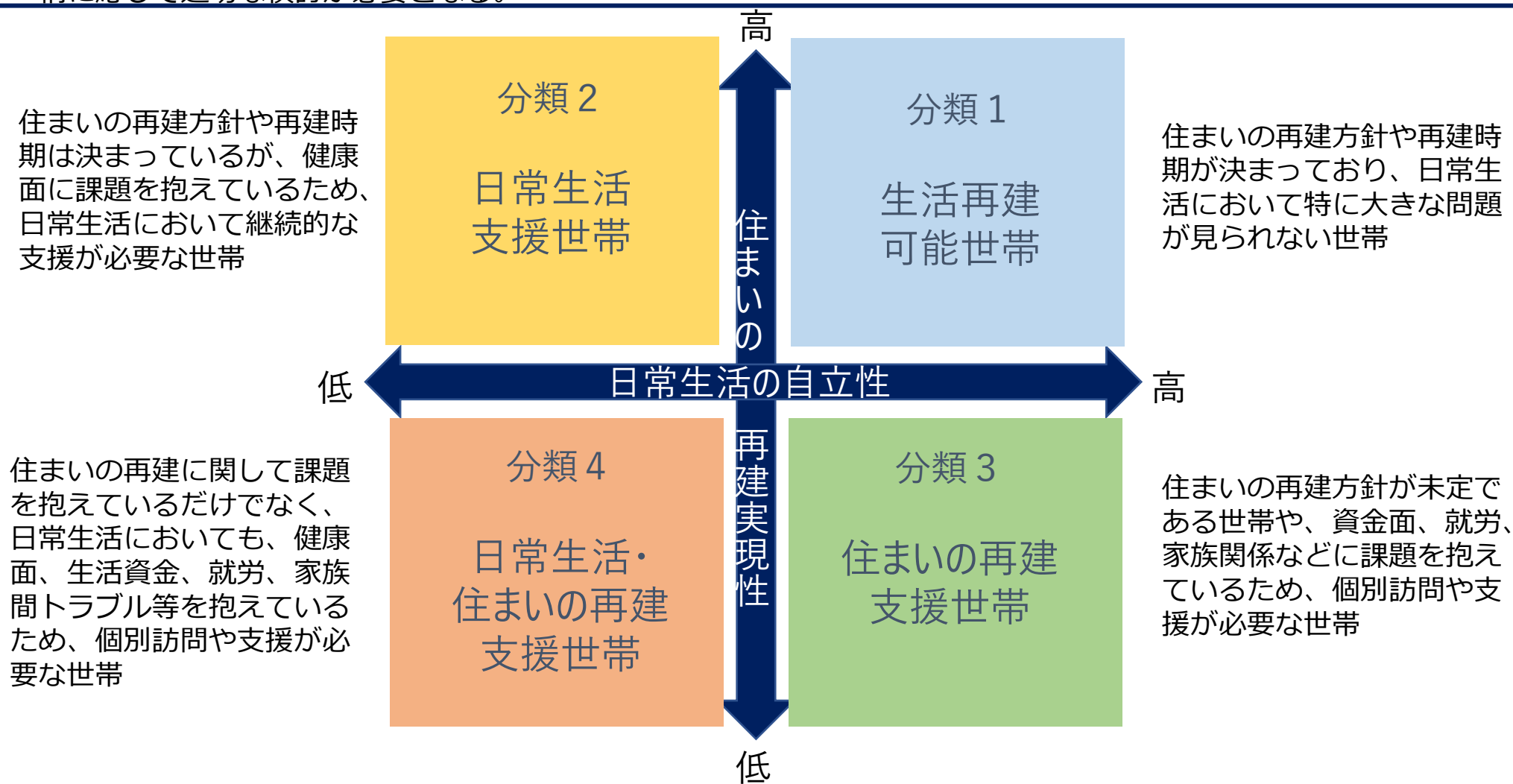
- ✓ 被災者が早期に平時の生活に戻ること、地域経済のみならず、地域社会の活力の早期回復、活性化につながる。
- ✓ 生活再建に向けた被災者の意向を丁寧に伺うことで、まちの再生やコミュニティの維持といった点においても地域住民の意向が反映され、よりよい復旧・復興の実現にも貢献。

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）			
	支援関係機関、NPO等との連携			
	計画等への位置づけ			
	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		
被災者支援			支援拠点の設置・運営	
		罹災証明書発行		
		被災者台帳作成・活用		
	アウトリーチ等	○主な目的 ・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 ・避難所避難者、在宅避難者 →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	○主な目的 ・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 ・当該災害の被災者（全数調査が望ましい） →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	○主な目的 ・継続的支援が必要な被災者に対する見守り・相談支援 ○対象 ・仮設住宅入居者、在宅被災者等 →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
		※必要に応じて開催 ※応急的な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	○目的 ・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を検討 ○参加者 ・行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等	○目的 ・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を検討 ○参加者 ・行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等
		必要に応じて、適切な支援先へのつなぎ等支援を実施	・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
		○目的 ・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 ・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	○目的 ・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 ・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	○目的 ・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 ・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ケース会議			
	支援へのつなぎ等			
	災害ケースマネジメント情報連携会議			

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検討が必要となる。



災害ケースマネジメントケース会議

- 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

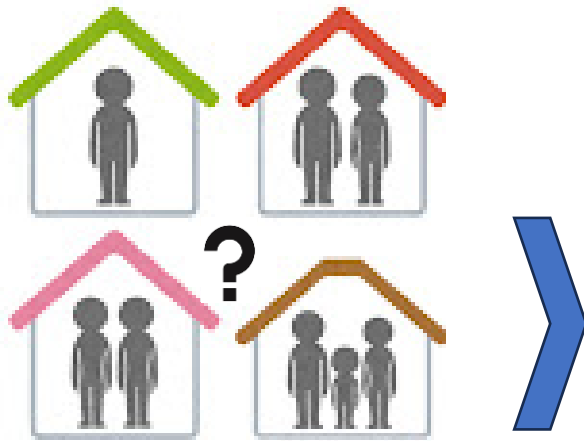
【ケース会議の構成員の例】

- 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、介護支援専門員、相談支援専門員、社会福祉士等福祉関係者、
 - ・ 医師、看護師、保健師等保健医療関係者
 - ・ 弁護士、建築士、行政書士、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。



被災者が賃貸型応急住宅に入居するケースが多く、書面調査だけでは、被害の実像が見えづらかった



生活再建支援員による全世帯への個別訪問



被災者支援
ワーキンググループ（WG）

住まいの再建の実現性
×
日常生活の自立性



きめ細かな支援につながった

多機関連携の例（静岡県牧之原市の事例）

○被災者に寄り添い、早期の生活再建につなげるため、罹災証明書の発行会場において、**士業連絡会による「なんでも相談会」を速やかに開設。**

令和7年台風15号

専門家による
生活なんでも相談

予約不要・無料

りさい
罹災証明書を
とった後は
どうしたら？

今後の生活が
不安…
使える
支援制度は？

被災した家の
修理・解体…
まだ迷ってる…

竜巻で瓦が飛んで
隣家を傷つけて
しまった
(傷つけられた)

日時 2025年9月11日～ 終了時期未定
10:00～16:00 (当面土日祝も開催)

場所 牧之原市総合健康福祉センター「さざんか」
住所: 牧之原市静波991-1

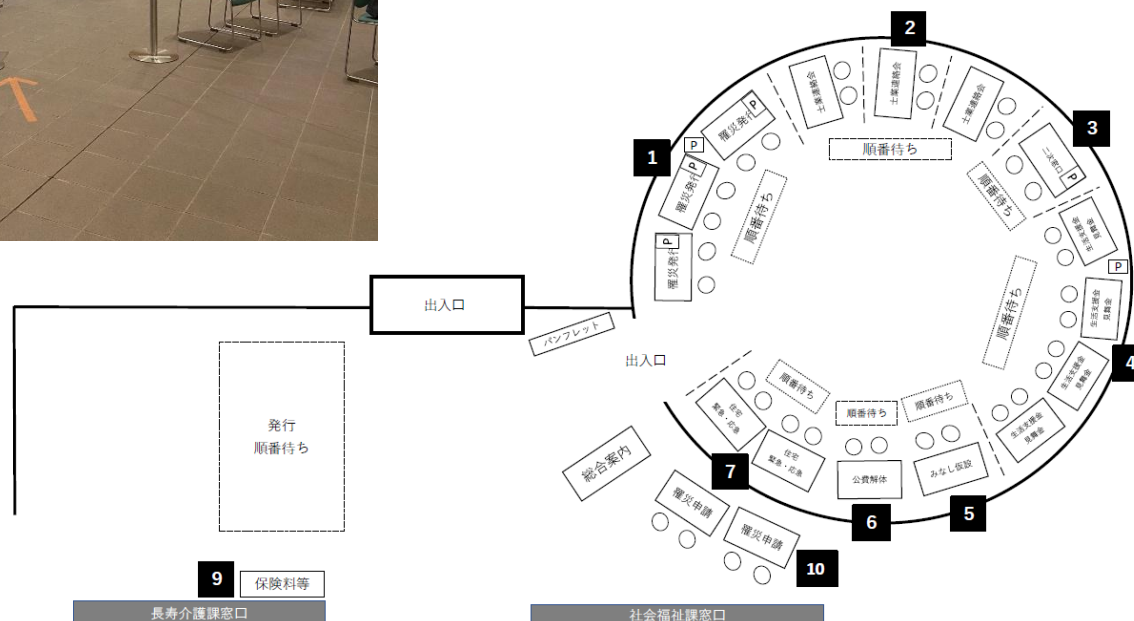
★ 曜日や時間帯、場所が変更となることもあるため、最新情報を
牧之原市や静岡県弁護士会ホームページでご確認ください

★ どなたでも(牧之原市以外の方も)ご相談いただけます

具体的なご相談がない方でもお寄り下さい。
様々な支援制度の情報提供をしています。

主催 静岡県災害対策士業連絡会
静岡県弁護士会 ☎ 054-252-0008

弁護士・司法書士・行政書士・建築士・税理士・公認会計士・不動産鑑定士・
土地家屋調査士・社会保険労務士・技術士・中小企業診断士の各団体加盟



災害ケースマネジメントに活用可能な事業

- 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）>

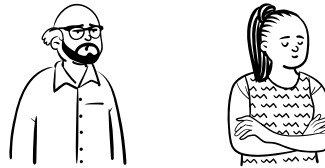
- 目的：被災者は災害救助法に基づく応急仮設住宅に入居するなど、被災前とは大きく異なった環境に置かれることとなる。このような被災者が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、孤立防止等のための見守り支援や、日常生活上の相談を行ったうえで被災者を各専門相談機関へつなぐ等の支援を行う。
- 実施主体：都道府県、市町村等（委託可）
- 補助率：1/2
※特定非常災害の場合 発災年度を含み3年 10/10、4～5年目を3/4、6年目以降 1/2
※R3年度～、自治体負担について特別交付税措置（地方負担額×0.8）
- 事業実施期間：災害救助法に基づく応急仮設の供与期間中
- 実施内容：
 - ・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



実務面におけるポイント

被災イメージ

- ・誰がどこでどのように困るのか？
- ・どのような支援が必要になるのか？



情報の把握

- ・誰が把握すべきか？
 - ・何を把握すべきか？
 - ・どういう手段で把握すべきか？
- 例：全戸訪問、DXの活用



体制づくり

- ・誰が何をする(できる)のか？



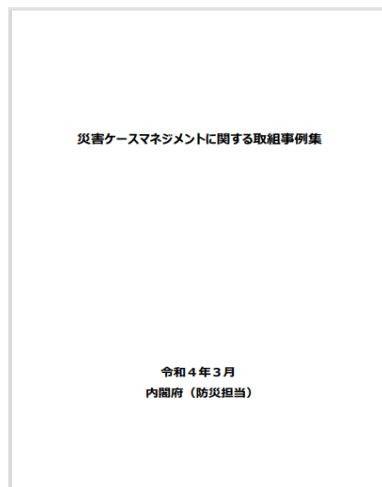
平時から訓練し、明確化しておく。



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	・先進的な取組を行う自治体の事例を集めた <u>取組事例集</u> を作成・公表
令和4年度	・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 <u>手引書</u> を作成・公表（3月） ・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
令和5年度	・令和5年5月の <u>防災基本計画の見直し</u> において、「災害ケースマネジメント」の位置づけを明確化 ・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 <u>地方公共団体及び関係民間団体向け説明会</u> を10都道府県と連携して実施
令和6年度	・地方公共団体及び関係民間団体向け説明会を5都道府県と連携して実施。 ・平時からの災害ケースマネジメント実施体制を整備するため、 <u>4自治体と連携してモデル事業を実施</u> ・全国レベルの関係団体で構成される <u>災害ケースマネジメント全国協議会</u> を設置。
令和7年度	・地方公共団体及び関係民間団体向け説明会を4都道府県と連携して実施。 ・平時からの災害ケースマネジメント実施体制を整備するため、 <u>8自治体と連携してモデル事業を実施</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/hisaisyagyousei/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）

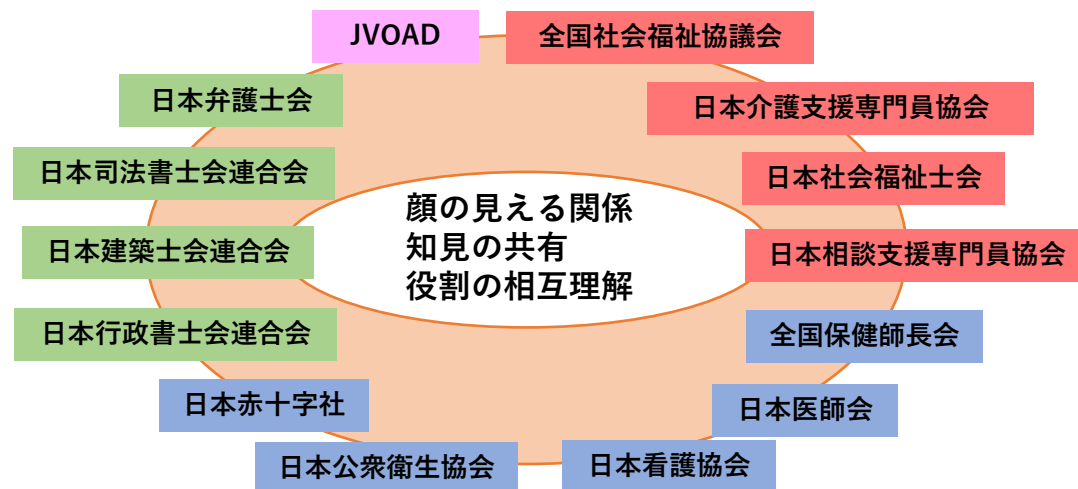


<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/pdf/r5zenpen.pdf>

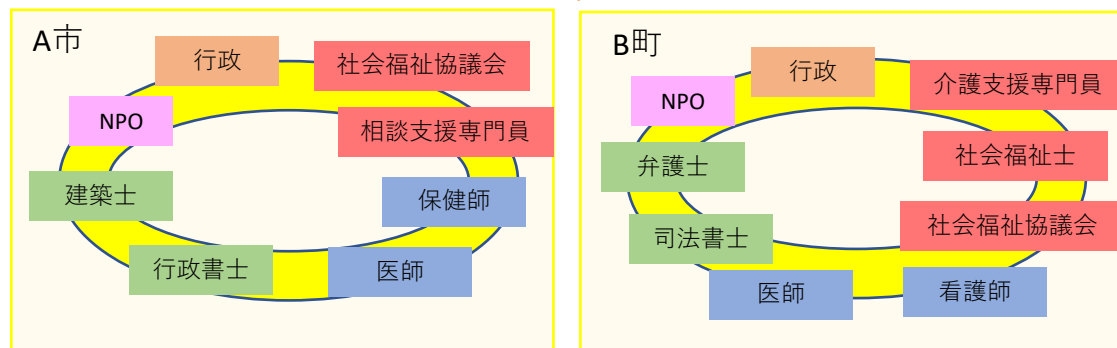
災害ケースマネジメント全国協議会について

- 令和6年度より関係団体で構成される「災害ケースマネジメント全国協議会」を設置し、関係団体間で顔の見える関係を構築するとともに、それぞれが持つ知見の共有や役割について相互理解を図る。
- 当該協議会は年に1回から2回程度の頻度で開催する予定であり、議題はその都度設定し、その年に起きた災害における各団体の取組の紹介や課題となっている点について、各団体から意見をいただき、議論を深めることなどを想定。
- 全国レベルの関係団体で連携を図ることで、各地域レベルで災害ケースマネジメントに携わる関係者の平時からの連携を後押し、災害ケースマネジメントのより一層の促進を図る。

災害ケースマネジメント全国協議会



地域レベルの取組を後押し



【構成団体】

全国社会福祉協議会	日本介護支援専門員協会
日本社会福祉士会	日本相談支援専門員協会
全国保健師長会	日本医師会
日本看護協会	日本公衆衛生協会
日本赤十字社	日本行政書士会連合会
日本建築士会連合会	日本司法書士会連合会
日本弁護士連合会	
全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）	



第1回の様子

災害ケースマネジメントに関する岩手県の取組

令和 5 年度	<ul style="list-style-type: none">・取組に係る市町村ヒアリングを実施・被災者支援担当者研修会の中で、災害ケースマネジメントをテーマに講演を実施・県地域防災計画に災害ケースマネジメントの実施について明記したほか、県地域福祉計画に関連する記載を追加
令和 6 年度	<ul style="list-style-type: none">・市町村担当者及び被災者支援団体等の理解を促進するため、「災害ケースマネジメント推進研修会」を開催（8 月、2 月）・取組の方向性等について検討するため、市町村、民間団体、有識者等による検討会議を設置（9 月、12 月に会議を開催）・岩手県立大学に委託し、アウトリーチ人材育成プログラムの調査研究及び作成を実施
令和 7 年度 （予定）	<ul style="list-style-type: none">・「災害ケースマネジメント推進研修会」の開催・「災害ケースマネジメント推進検討会議」の開催（6 月、9 月、2 月（予定））・アウトリーチ人材育成のための基礎研修を実施・岩手県災害ケースマネジメントガイドライン（仮称）を策定（3 月公表予定）

災害ケースマネジメントに関する盛岡市の取組

○令和 7 年度 内閣府の伴走支援事業により実施

実施体制の確認	<ul style="list-style-type: none">・手引きや他自治体事例を参考に、市内部の関係部署、外部の関係機関の確認を行い、実災害時の運用を含めた実施体制を作成する。・関係する部署、機関と実施体制に係る意見交換を行い、適宜修正等を行う。・連携体制構築のため、外部の関係機関に対し、個別に災害ケースマネジメントの取組について周知を行う。
周知啓発を目的とした研修会の実施	<ul style="list-style-type: none">・市職員、外部の関係機関職員等を対象とした研修会を実施する。 第 1 回：令和 7 年 12 月 2 日（市職員を対象） 第 2 回：令和 8 年 2 月 4 日（市職員及び関係機関職員）
連絡会議等の実施	<ul style="list-style-type: none">・今後、実施体制や運用方法について、関係機関による会議を開催する。