

1. 災害ケースマネジメントの取組状況

(1) アンケート調査概要

- 内閣府では、全国的な災害ケースマネジメントの取組状況を把握するため、2022年1月から2月にかけて、以下の地方公共団体を対象としたアンケート調査を実施し、47都道府県及び106市町村から回答を得た。

<アンケートの調査対象>

- ・ 都道府県調査：47都道府県
- ・ 市区町村調査：直近10年間（2011年4月以降）に、災害救助法又は被災者生活再建支援法が適用された災害があった都道府県において、その災害の種別ごとに選択した最大2市区町村
(計106市町村)

※災害の種別：①大雨（豪雨）災害・台風、②地震、③火山噴火・その他

※47都道府県のうち5県については、直近10年間（2011年4月以降）において、災害救助法又は被災者生活再建支援法が適用された災害の発生がなかった。

<アンケートの調査時点>

2022年1月1日時点

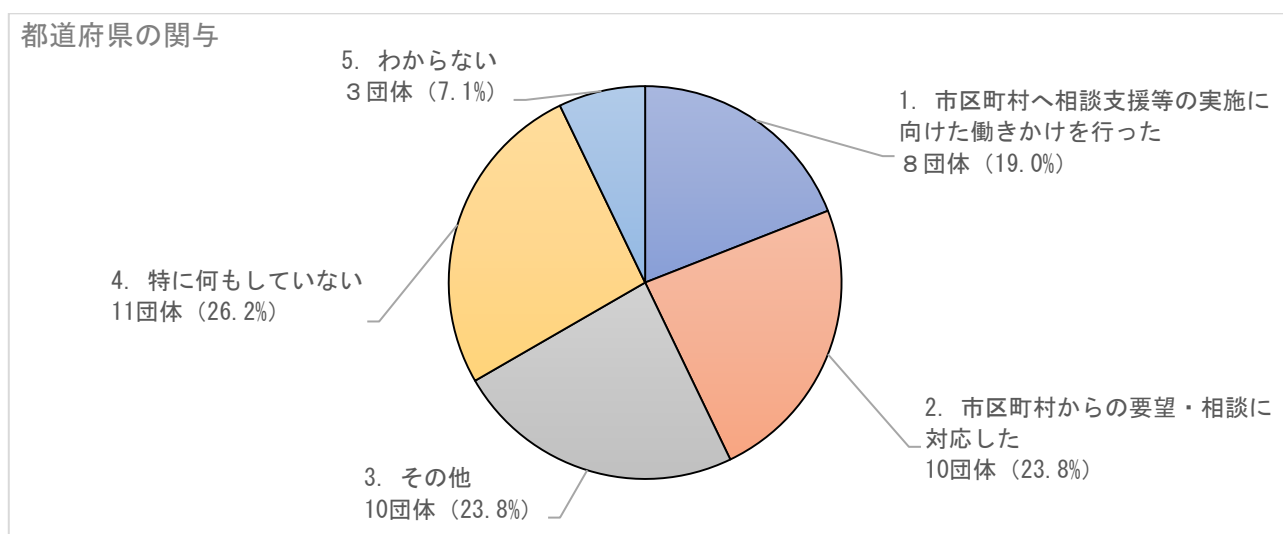
- また、今回のアンケート調査の実施に当たっては、以下のとおり、「災害ケースマネジメント」を定義し、「災害ケースマネジメント」という名称を用いた活動ではなくても、実質的にこのような活動を行っている場合には、実施したものとして回答を依頼した。

「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、被災者の生活再建が進むようマネジメントする取組」

(2) 都道府県調査結果

<①災害ケースマネジメントに対する都道府県の関与>

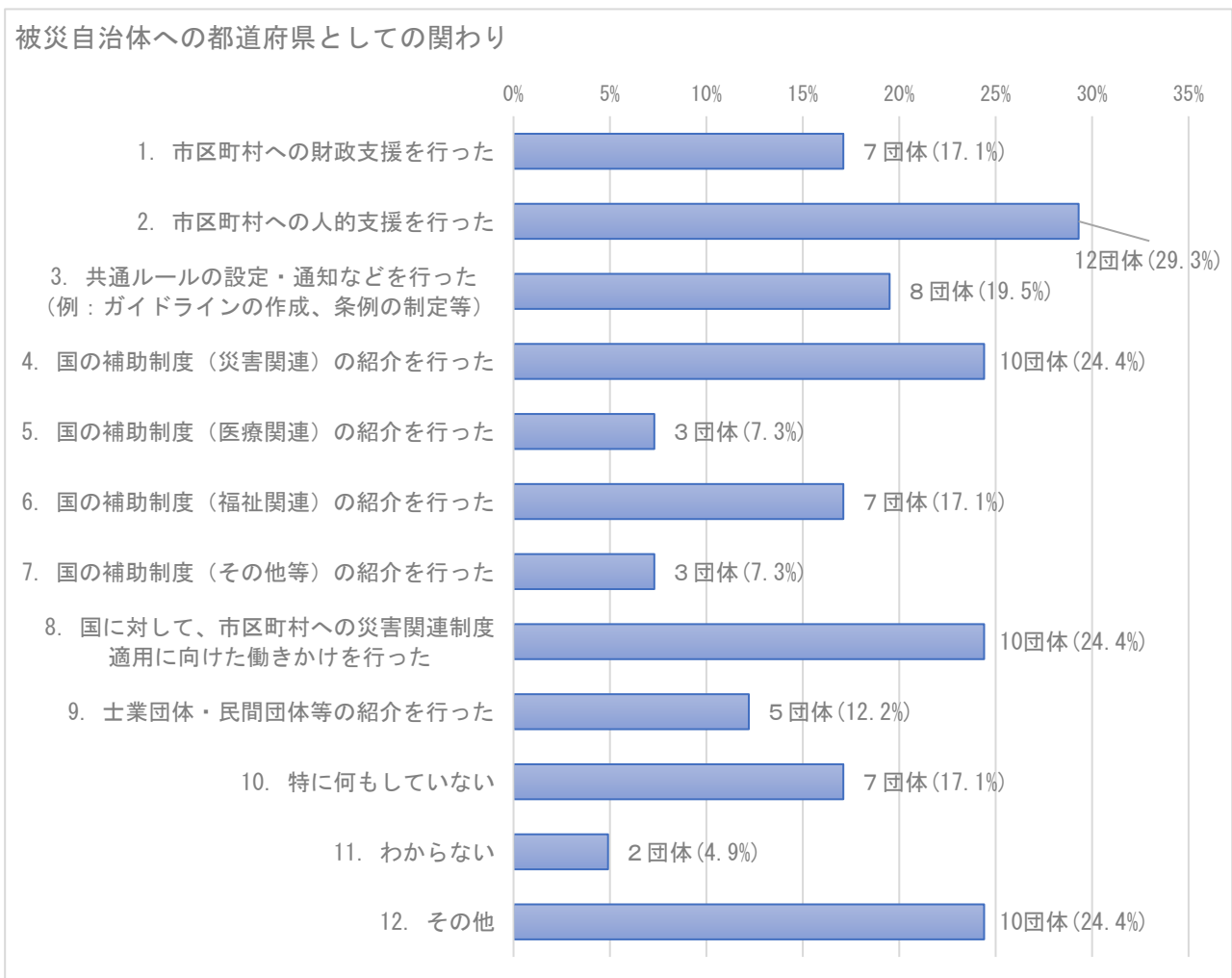
- 都道府県の関与の内容としては、「市区町村からの要望・相談に対応した」（10 団体：23.8%）、「市区町村へ相談支援等の実施に向けた働きかけを行った」（8 団体：19.0%）であった。
- 「その他」（10 団体：23.8%）については、「県と市町村が連携して災害ケースマネジメントを実施」、「県が市町村に対して災害ケースマネジメントに関する研修会を実施」したという回答のほか、「被災者生活再建支援制度に県が補助金を上乗せ」のように都道府県で独自制度を設定したといった回答も複数みられた。



(n=42、直近10年間に災害救助法又は被災者生活再建支援法の適用された災害があった団体数)

<②災害ケースマネジメントに関する都道府県から被災自治体への関わり>

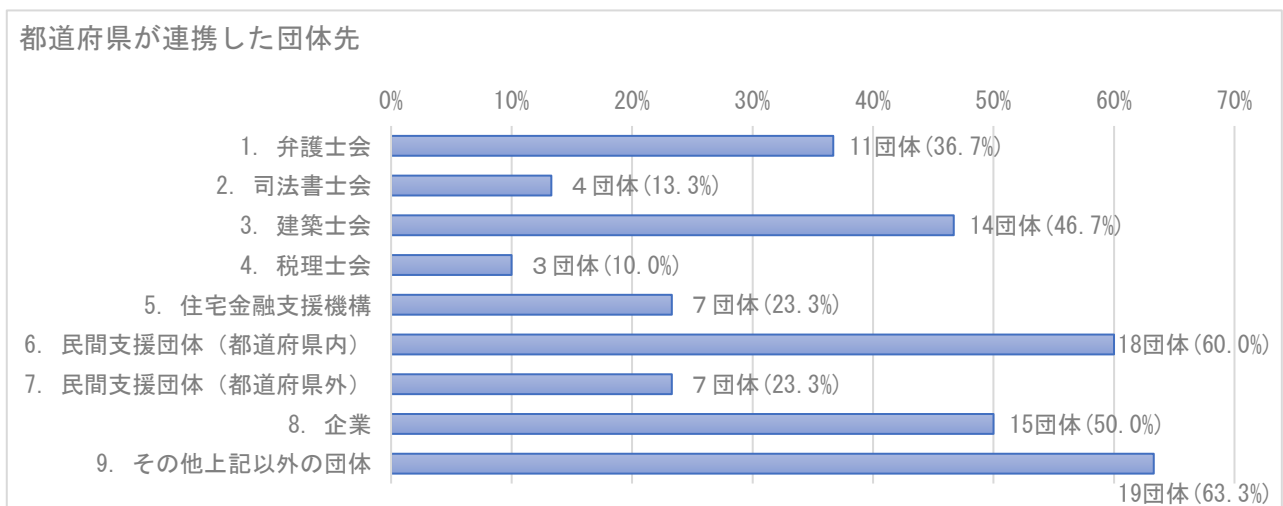
- 被災自治体への都道府県としての関わり方としては、「市区町村への人的支援を行った」（12 団体：29.3%）が最も多かった。
- 次に、「国の補助制度（災害関連）の紹介を行った」（10 団体：24.4%）が多いが、実際に紹介しているものは、「災害救助法」、「被災者生活再建支援法」、「災害弔慰金の支給等に関する法律」に基づく制度等であり、災害ケースマネジメントに直接的に関連するものは少なかった。
- また、「国の補助制度（福祉関連）の紹介を行った」（7 団体：17.1%）では、災害ケースマネジメントに係る相談支援等を実施するに当たって、厚生労働省所管の「被災者見守り・相談支援事業」や「被災高齢者等把握事業」等を紹介しているところがあった。
- 「国の補助制度（災害関連）の紹介を行った」及び「国の補助制度（福祉関連）の紹介を行った」の双方に共通する回答として、各種被災者支援制度を県独自で取りまとめて市町村に配布しているところがあった。
- 「士業団体・民間団体等の紹介を行った」（5 団体：12.2%）を行っているところもあった。
- このほか、「その他」（10 団体：24.4%）として、「被災者見守り・相談支援事業を活用し、都道府県に支え合いセンターを設置する」とともに、「県が市町村に対して、取組事例等の情報提供、研修の実施、専門家派遣」等を行っているところもあった。



(n=41、複数回答)

<③被災者支援において都道府県が連携した団体とその内容>

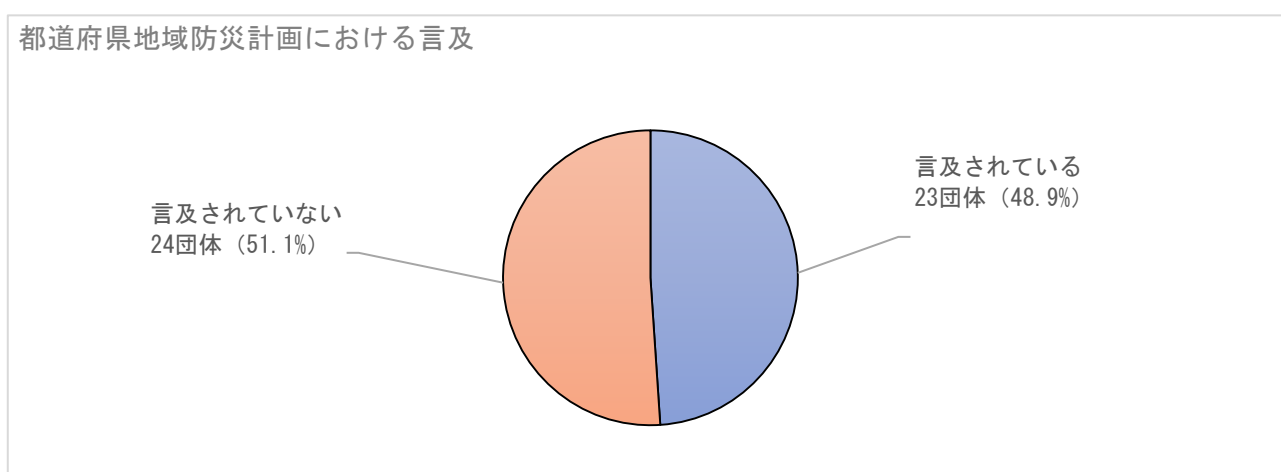
- 都道府県が連携した団体としては、都道府県内の民間支援団体（18 団体：60.0%）、企業（15 団体：50.0%）、建築士会（14 団体：46.7%）、弁護士会（11 団体：36.7%）などである。
- 「その他の団体」としては、ファイナンシャルプランナー協会、不動産関連団体、建設業協会、行政書士会、産業廃棄物協会、商工会など、選択肢に例示しなかった士業団体等が見られる。このほか、自衛隊、大学等などが挙げられている。
- 各団体との具体的な連携の内容については、以下のとおり。
 - ・ 弁護士会、行政書士会、建築士会等：無料相談会の開催
 - ・ 企業、トラック協会：物資提供・輸送
 - ・ 宅地建物取引業協会：不動産情報の市役所への提供依頼
 - ・ 建設業協会：住家の応急修理制度に対応できる事業者リストの提供依頼 等
- 民間支援団体との具体的な連携の内容については、被災者の支援ニーズの把握への協力、相談会やサロン活動の実施に加え、災害ボランティアセンターの立上げ、関係者との情報共有・ネットワークづくり等の中間支援的な側面もあった。



(n=30、複数回答)

<④都道府県地域防災計画における災害ケースマネジメント関連の内容への言及>

- 全都道府県のうち約半数の 23 団体（48.9%）が、都道府県地域防災計画において災害ケースマネジメントに関連する内容に言及していると回答している。
- 記載内容としては、被災者の相談窓口の設置等に言及しているところが多い。一方で、関係者との連携・協力体制の構築、被災者の避難生活や生活再建に対するきめ細やかな支援、見守り・相談の機会を活用した支援等の実施について言及しているところもあった。
- なお、回答のうち、都道府県地域防災計画において「災害ケースマネジメント」という名称を用いて記載しているところは 1 団体あり、具体的には、「県は、被災者一人ひとりに必要な支援を行うため、被災者に寄り添い、その方の生活状況等を把握し、状況に合わせた様々な支援策を組み合わせ、生活復興について計画建てし、関係機関等が連携して支援する生活復興支援（災害ケースマネジメント）を先進事例を基に研究を進める。」と記載されていた。



(n=47、全都道府県)

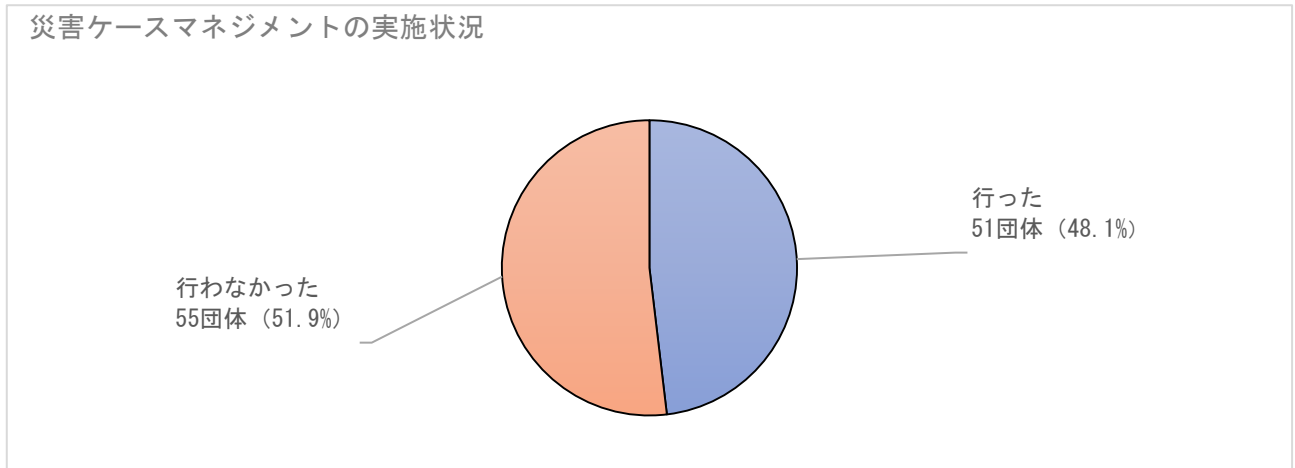
<⑤都道府県が災害ケースマネジメントを進めるに当たって認識している課題等>

- 主な課題については、以下のとおり。
 - ・ 個別訪問や相談支援等を行うに当たって、必要なスキルを有する人材及びそれに伴って必要となる財源の確保
 - ・ 災害ケースマネジメントを実施するための体制づくりや顔の見える関係の構築（被災者支援に係る関係者（行政、社会福祉協議会、NPO、ボランティア等）との平時からの関係構築、役割分担の整理）
 - ・ 多岐にわたる被災者支援制度（個別訪問・相談支援、住まいの再建等）に対する支援関係者や被災者の理解の促進（活用可能な既存制度の整理）、当該制度の広報・周知
 - ・ 法令やガイドラインの整備等による災害ケースマネジメントの手法の確立
 - ・ 先進事例の学習、研修会等を通じた災害ケースマネジメントのノウハウを習得する機会の確保
- このほか、被災者支援ニーズや避難所外避難者を把握するための仕組みづくり等の必要性について意見があった。

(3) 市区町村調査結果

<①市区町村による災害ケースマネジメントの実施状況>

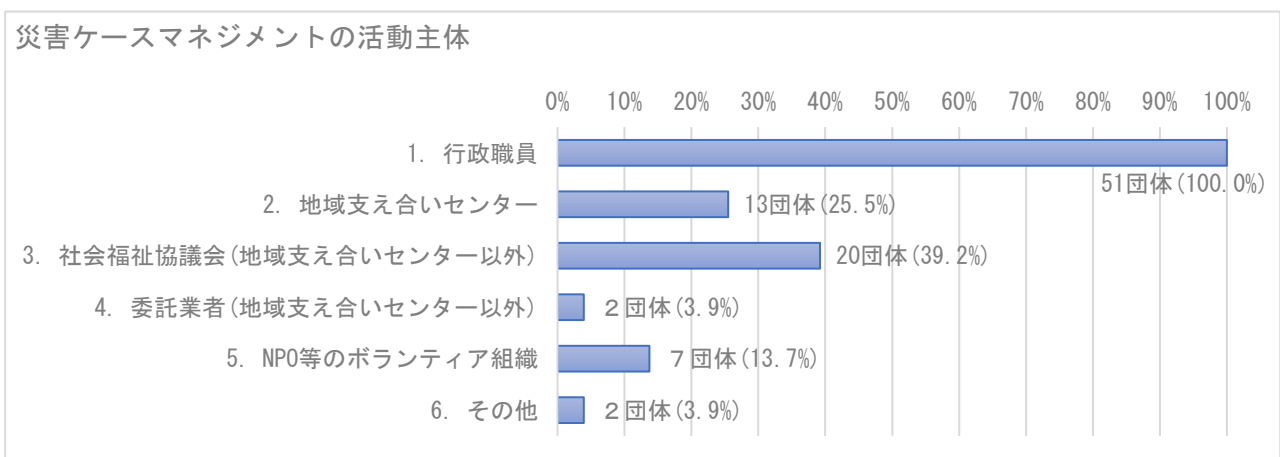
- 回答のあった全 106 市町村のうち、51 団体（48.1%）が災害ケースマネジメントを実施したと回答している。



(n=106)

<②市区町村における災害ケースマネジメントの活動主体>

- 災害ケースマネジメントの実施に当たっては、上記①で災害ケースマネジメントを実施したと回答した全ての団体において、「行政職員」が主体となる（51 団体：100.0%）とともに、「社会福祉協議会（地域支え合いセンター以外）」が主体となったところが 20 団体（39.2%）、「地域支え合いセンターが」主体となったところが 13 団体（25.5%）であった。
- また、「NPO 等のボランティア組織」が主体となっているところは、7 団体（13.7%）であった。



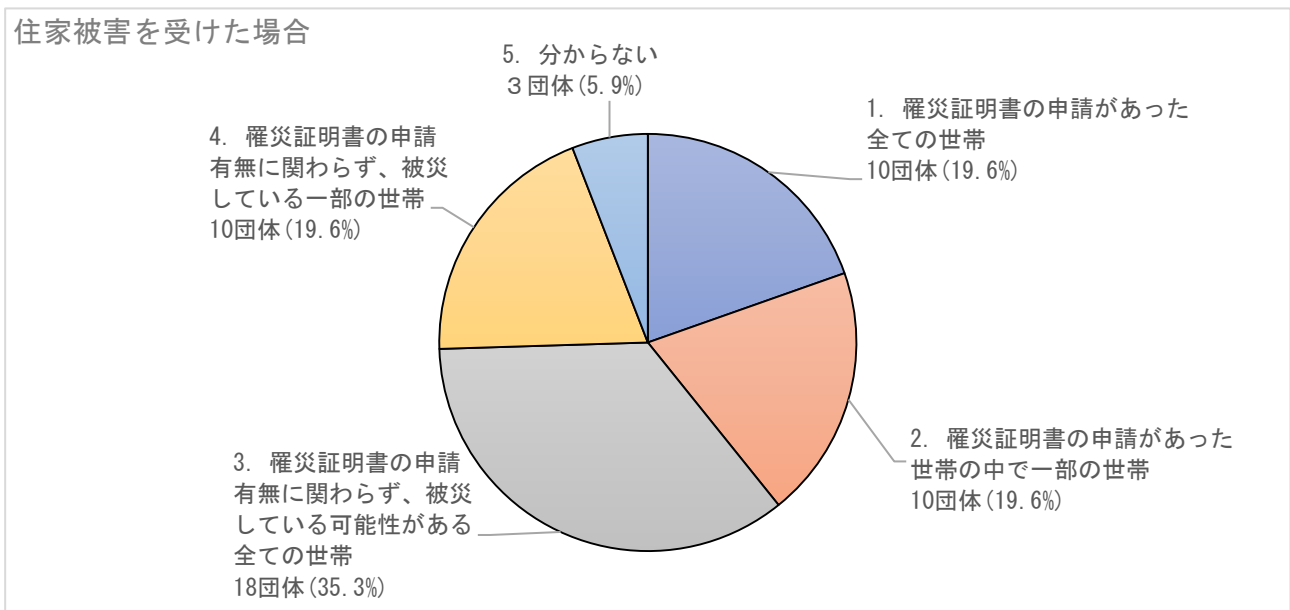
(n=51、複数回答)

<③市区町村における災害ケースマネジメントの支援対象者>

※支援対象者については、「住家被害を受けた場合」と「住家被害以外の場合」で、それぞれ区別して、どのように設定していたかを調査した。

【住家被害を受けた場合】

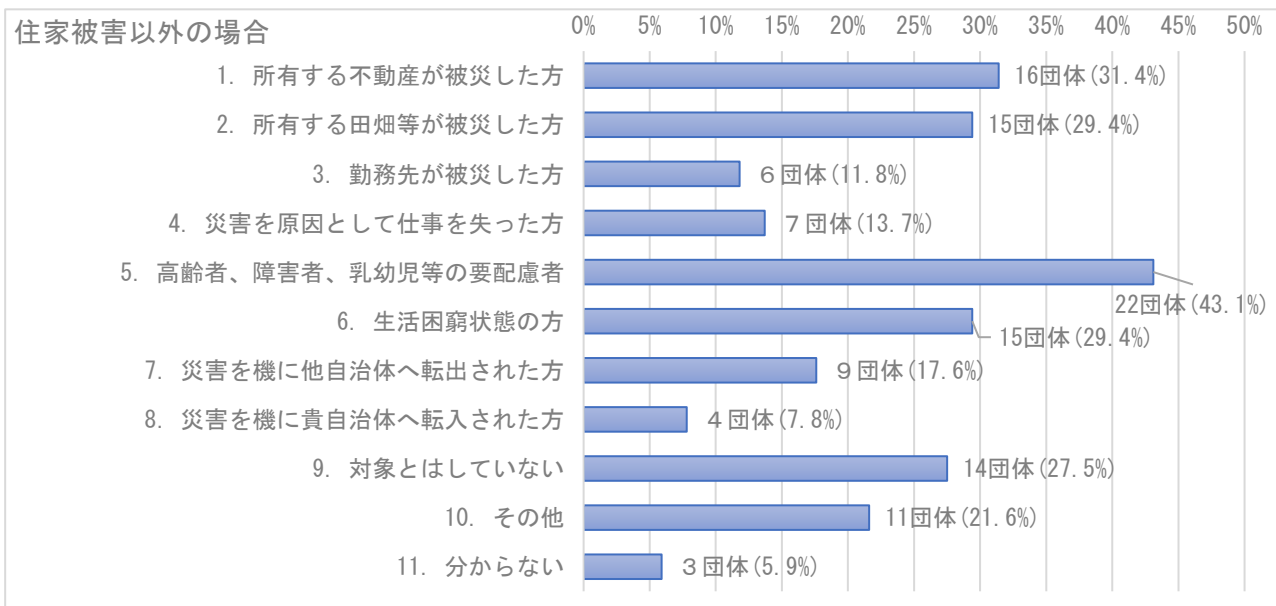
- 住家被害を受けた世帯については、「罹災証明書の申請有無に関わらず、被災している可能性がある全ての世帯」を支援対象とした団体が最も多かった（18 団体：35.3%）。
- 次に、「罹災証明書の申請があった全ての世帯」、「罹災証明書の申請があった世帯の中で一部の世帯」、「罹災証明書の申請有無に関わらず、被災している一部の世帯」については、それぞれ 10 団体（19.6%）であった。
- なお、「罹災証明書の申請があった世帯の中で一部の世帯」と回答があったところは、「被害状況が大きい世帯」、「相談のあった世帯」、「応急仮設住宅入居世帯」、「自ら住宅再建を行うことができない世帯」等を支援対象としていた。
- また、「罹災証明書の申請有無に関わらず、被災している一部の世帯」と回答があったところは、「個別相談のあった世帯」等を支援対象としていた。



(n=51)

【住家被害以外の場合】

- 住家被害以外の場合では、「高齢者、障害者、乳幼児等の要配慮者」（22 団体：43.1%）、「生活困窮状態の方」（15 団体：29.4%）といった、被災者支援に当たってより配慮が必要となる方が支援対象となっていた。
- また、「所有する不動産が被災した方」（16 団体：31.4%）、「所有する田畑等が被災した方」（15 団体：29.4%）、「災害を原因として仕事を失った方」（7 団体：13.7%）、「勤務先が被災した方」（6 団体：11.8%）といった、生業・仕事への影響を受けた方を支援対象とした場合もあった。
- なお、「（貴自治体で被災したが、）災害を機に他自治体へ転出された方」（9 団体：17.6%）、「（貴自治体では被災していないが、）災害を機に貴自治体へ転入された方」（4 団体：7.8%）といった、広域避難者を支援対象としているところもあった。



(n=51、複数回答)

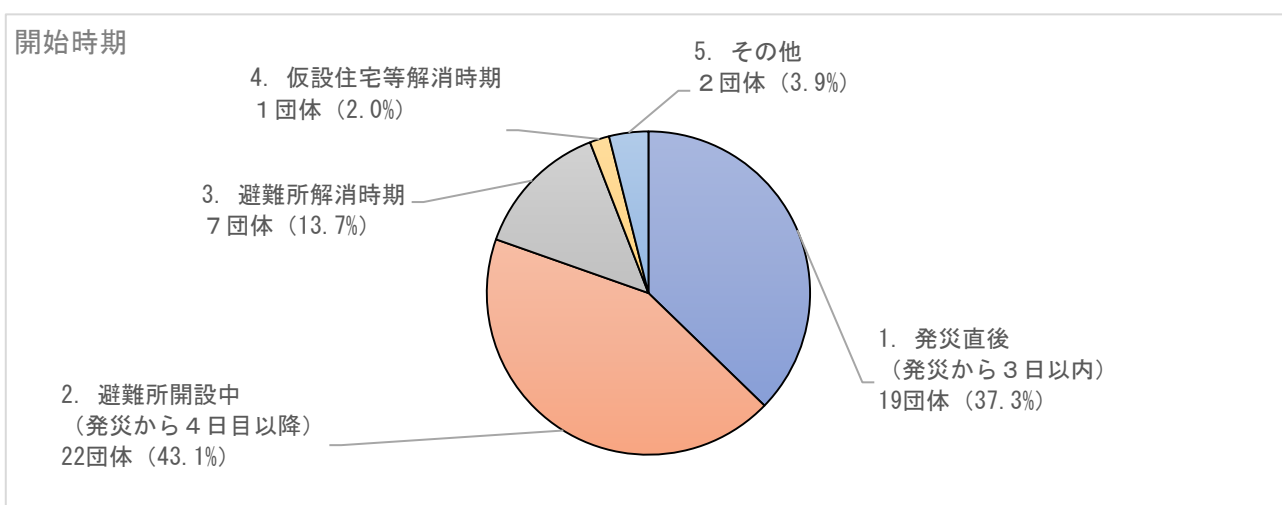
<④災害ケースマネジメントに係る相談支援等の開始時期・終了時期>

- 開始時期については、回答のあった市町村の8割を超える団体が、発災直後から避難所の開設期間中に、災害ケースマネジメントの相談支援等を開始した（「発災直後（発災から3日以内）」（19団体：37.3%）、「避難所開設中（発災から4日目以降）」（22団体：43.1%））。

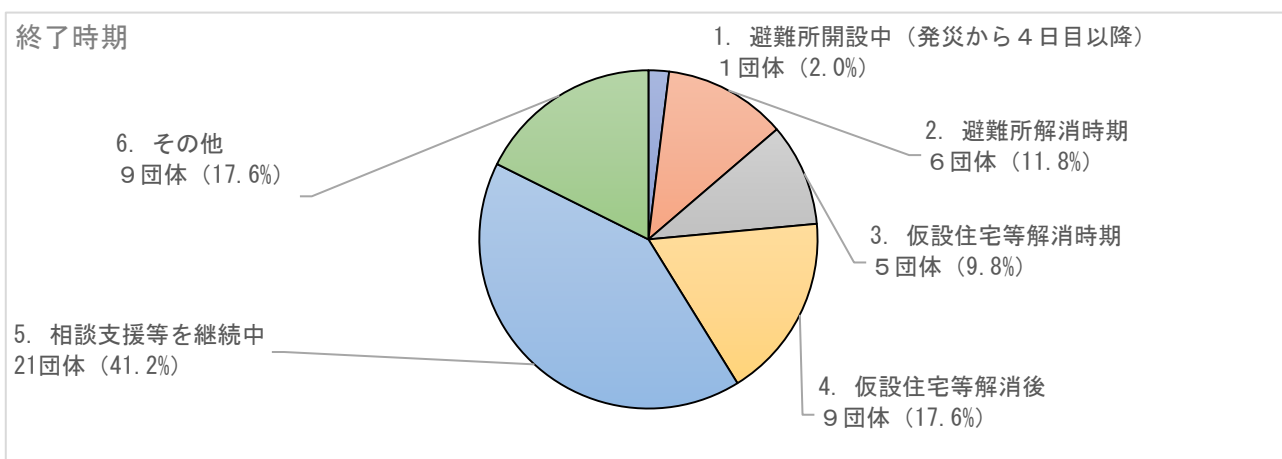
また、「避難所解消時期」（7団体：13.7%）、「仮設住宅等解消時期」（1団体：2.0%）から相談支援等を開始している場合には、住まいの再建を進めていくに当たっての課題を認識したこと等を、開始の契機としていた。

- 終了時期については、21団体（41.2%）が、現在も相談支援等を継続しており、支援期間が長期化する傾向にある。

また、「避難所解消時期」（6団体：11.8%）、「仮設住宅等解消時期」（5団体：9.8%）、「仮設住宅等解消後」（9団体：17.6%）など、支援の終了時期の基準を定めて対応している市町村も見られた。



(n = 51)



(n = 51)

<⑤災害ケースマネジメントに係る相談支援等の体制の構築（相談員の確保・育成等）に関する課題等>

- 主な課題については、以下のとおり。
 - ・ 個別訪問や相談支援等を行うに当たって、必要なスキルを有する人材及びそれに伴って必要となる財源の確保
 - ・ 災害ケースマネジメントを実施するための体制づくりや顔の見える関係の構築（被災者支援に係る関係者（行政、社会福祉協議会、NPO、ボランティア等）との平時からの関係構築、役割分担の整理）
 - ・ 多岐にわたる被災者支援制度（個別訪問・相談支援、住まいの再建等）に対する支援関係者の理解の促進（活用可能な既存制度の整理）、当該制度の広報・周知
 - ・ 先進事例の学習、研修会等を通じた災害ケースマネジメントのノウハウを習得する機会の確保

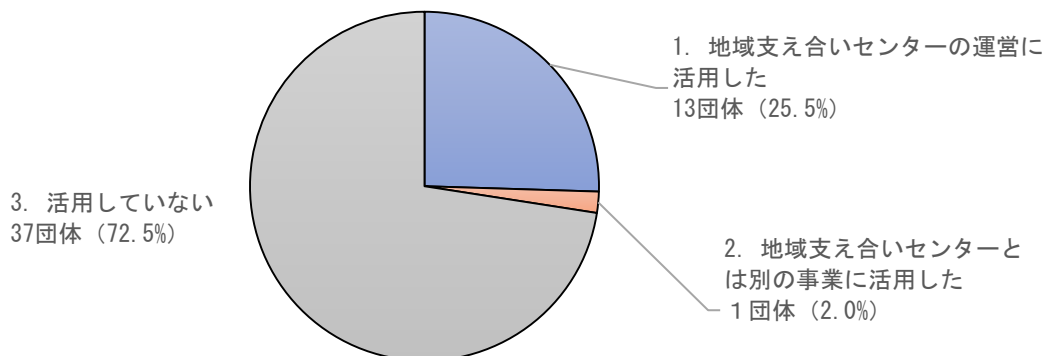
<⑥災害ケースマネジメントに係る相談支援等の実施に当たっての課題等>

- 主な課題については、以下のとおり。
 - ・ 個別訪問や相談支援等を行うに当たって、必要なスキルを有する人材及びそれに伴って必要となる財源の確保
 - ・ 災害ケースマネジメントを実施するための体制づくりや顔の見える関係の構築（被災者支援に係る関係者（行政、社会福祉協議会、NPO、ボランティア等）との平時からの関係構築、役割分担の整理）
 - ・ 大規模災害では支援対象者が多いため対応が困難
- また、相談員が個別訪問時に使用するヒアリングシートの統一的な様式の整備等の必要性について意見があった。

<⑦災害ケースマネジメントに係る相談支援等の実施に当たって活用した支援制度>

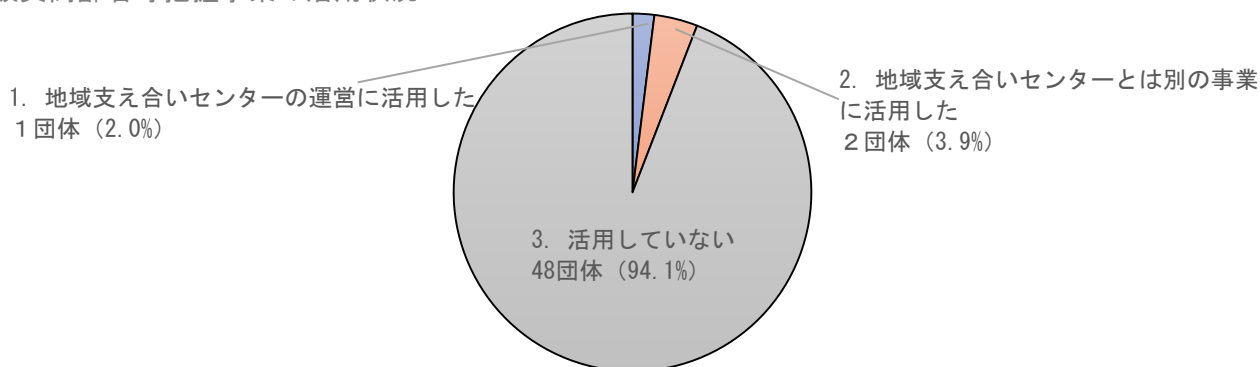
- 災害ケースマネジメントに係る相談支援等の実施に当たり、「被災者見守り・相談支援事業」を活用したのは 14 団体（27.5%）、「被災高齢者等把握事業」を活用したのは 3 団体（5.9%）であった。
- また、相談支援等に活用したその他の事業としては、「介護保険法に基づく相談支援事業」（15 団体：29.4%）等があり、その他「都道府県や市町村の独自事業」として、生活相談員の配置や被災者相談窓口の設置等を実施しているところもあった。

被災者見守り・相談支援事業の活用状況



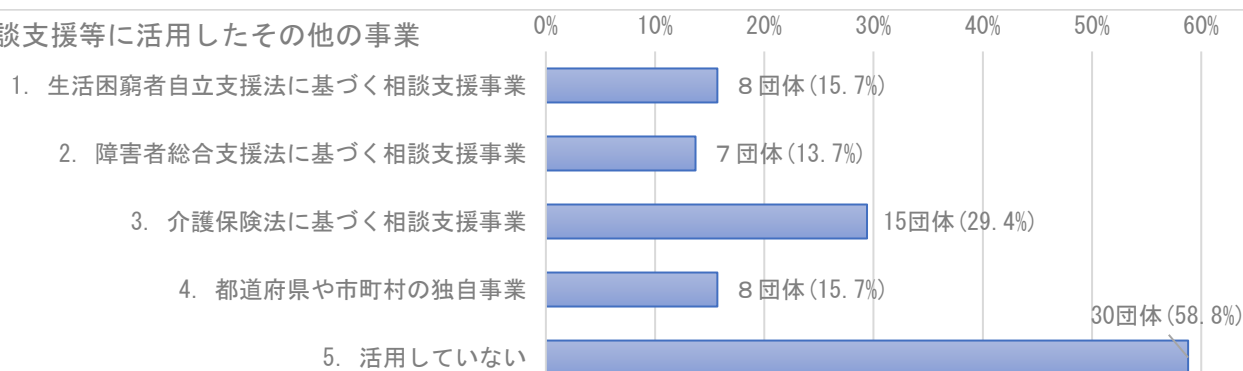
(n = 51)

被災高齢者等把握事業の活用状況



(n = 51)

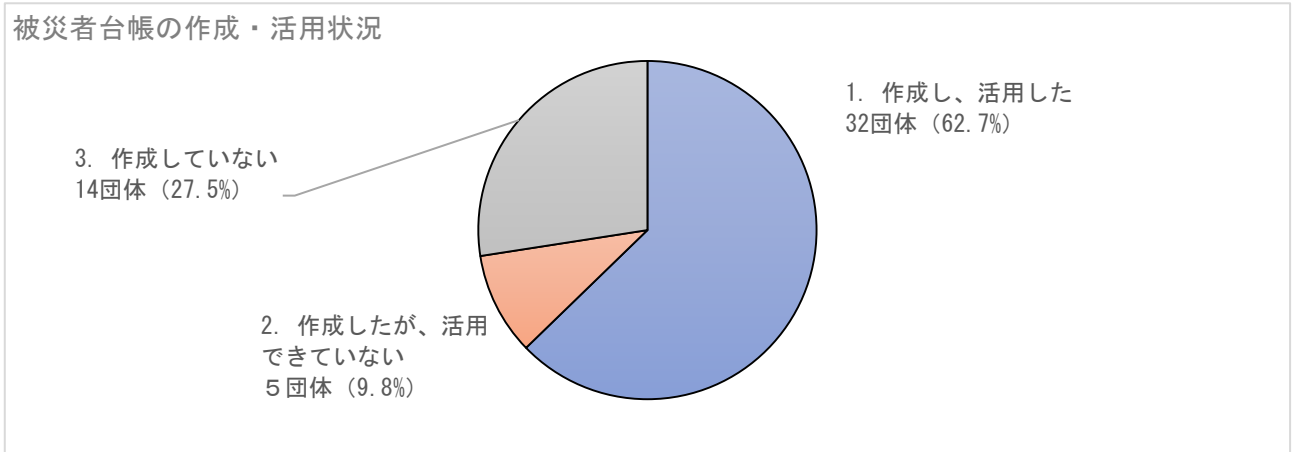
相談支援等に活用したその他の事業



(n = 51、複数回答)

<⑧災害ケースマネジメントの実施に当たっての被災者台帳の作成・活用状況>

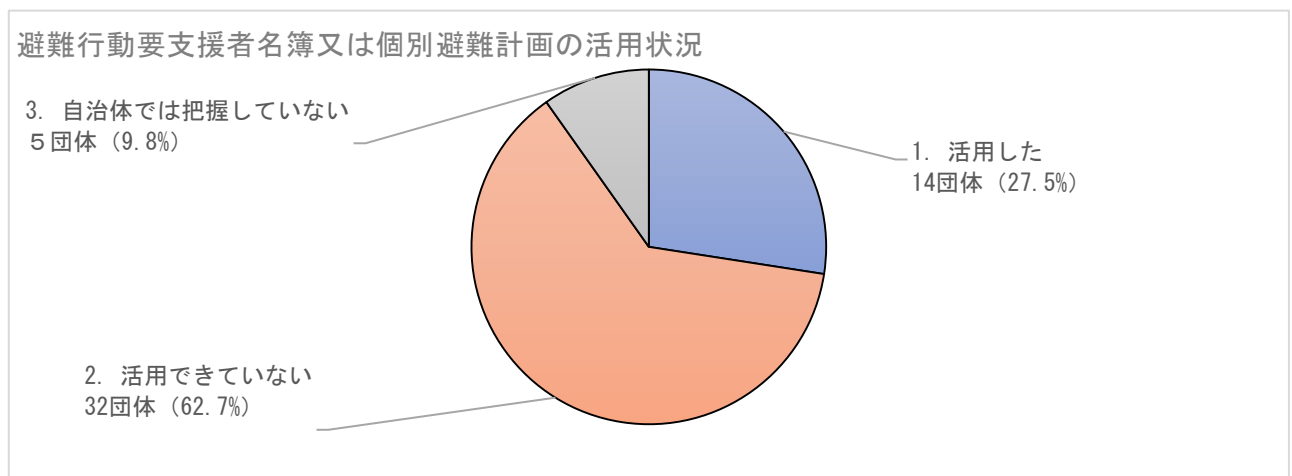
- 被災者台帳については、32 団体（62.7%）で作成・活用されていた。
- 一方で、被災者支援の関係者と情報共有する際には、個人のプライバシーやセンシティブな内容を含む場合が多いことから、被災者台帳に記載した情報をそのまま関係者に共有することは難しいのではないかと意見もあった。
- また、地方公共団体間での情報共有、住民基本台帳・避難行動要支援者名簿等に記載されている情報との連携を図るため、国や都道府県単位での統一的なシステムを構築することが望ましいという声があった。



(n=51)

<⑨災害ケースマネジメントの実施に当たっての避難行動要支援者名簿又は個別避難計画の活用状況>

- 避難行動要支援者名簿又は個別避難計画については、14 団体（27.5%）で活用されていた。
- 避難行動要支援者名簿等については、避難するまでを射程とした制度であり、被災者の生活再建までを見据えたものではないため、災害ケースマネジメントと組み合わせにくいとの意見があった。
- 一方で、避難行動要支援者名簿と被災者台帳の情報を重ね合わせて、個別訪問の優先順位を決める際の参考としているとの意見もあった。

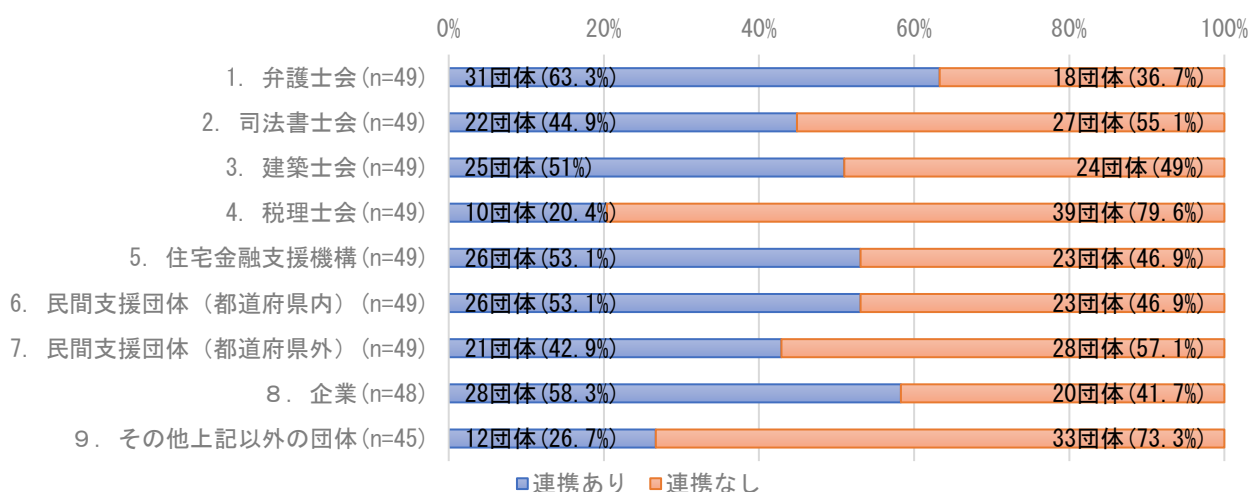


(n=51)

<⑩被災者支援において市区町村が連携した団体とその内容、個人情報の提供状況>

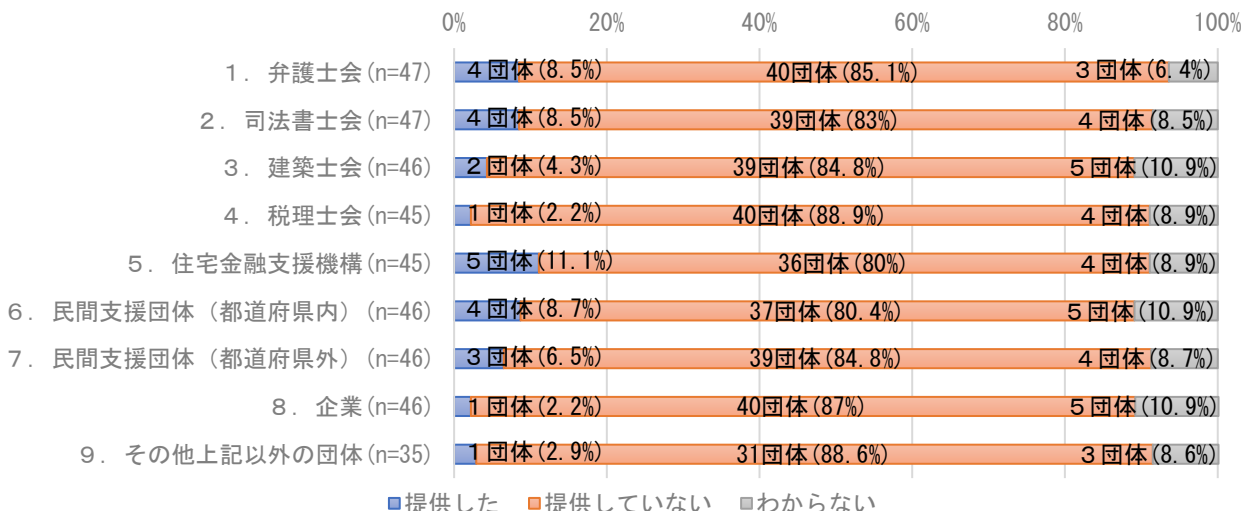
- 市町村が連携した団体としては、「弁護士会」(31 団体 : 63.3%)、「企業」(28 団体 : 58.3%)、「住宅金融支援機構」(26 団体 : 53.1%)、「民間支援団体(都道府県内)」(26 団体 : 53.1%)が多かった。
- 具体的な連携内容については、弁護士会をはじめとする士業等とは、被災者向けの相談会の開催、チラシ配布や広報誌等の情報発信、個別対応における支援者へのつながりが多かった。
- 企業との連携内容としては、物資等の提供が多かった。
- 民間支援団体は、被災者の相談支援に加え、被災者の支援ニーズをボランティア・NPO 等と情報共有し、支援につなげる中間支援の役割も担っていた。
- また、個人情報の提供状況については、連携した多くの団体に対して、個人情報の提供はされていない。

連携した団体(士業、民間支援団体、企業等)



(複数回答)

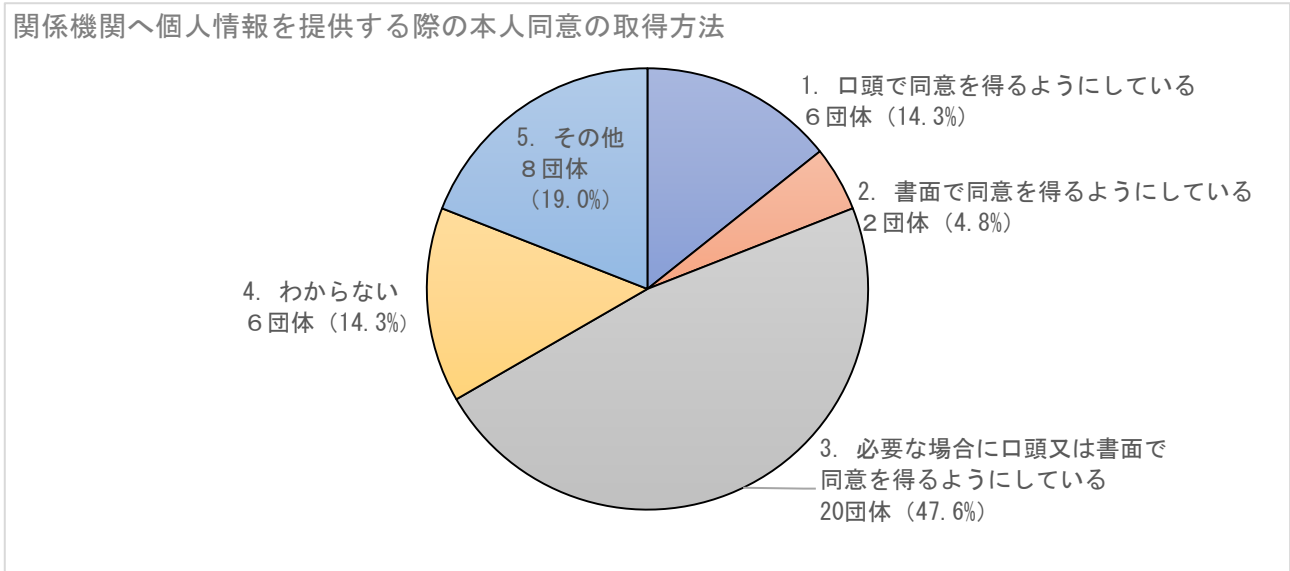
団体(士業、民間支援、企業等)への個人情報の提供



(複数回答)

<⑪関係機関へ個人情報を提供する際の被災者本人の同意の取得方法>

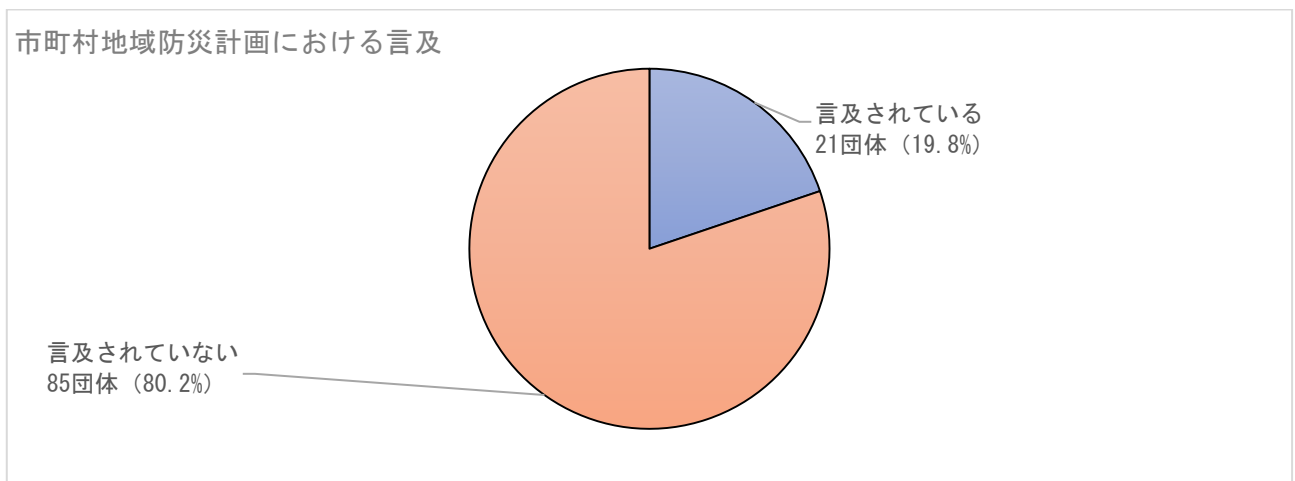
- 被災者本人の同意の取得方法については、「必要な場合に口頭又は書面で同意を得るようにしている」（20 団体：47.6%）が一番多く、次いで、「口頭で同意を得るようにしている」（6 団体：14.3%）、「書面で同意を得るようにしている」（2 団体：4.8%）であった。



(n = 42)

<⑫市町村地域防災計画における災害ケースマネジメント関連の内容への言及>

- 市町村地域防災計画において、災害ケースマネジメントに関連する内容に言及している市町村は、21 団体（19.8%）であった。
- 災害ケースマネジメントに関連する内容に言及していると回答のあった市町村における主な記載例は、以下のとおり。
 - ・ 市は、国及び県と連携し、被災者の生活支援に向けて、住まいの確保、生活資金等の支給やその迅速な処理のための仕組み構築に加え、生業や就労の回復による生活資金の継続的確保、コミュニティの維持回復、心身のケア等生活全般にわたるきめ細やかな支援に努める。
 - ・ 町は相談窓口を設置し、各種の要望、苦情等を聴取し、その解決を図る。また、必要に応じて関係機関に連絡し、連携して早期解決に努める。
 - ・ 市は、被災者の自立に対する援助、助成措置について、広く被災者に広報するとともに、できる限り総合的な相談窓口等を設置する。また、居住地以外の市町村に避難した被災者に対しても、避難先の市町村等が協力することにより、必要な情報・サービスを提供する。（略）市及び関係機関は、長期的視点で被災者等の生活相談に応じるとともに、転居等で失われることが予想されるコミュニティの再生に努める。
 - ・ 「被災者の生活再建に向けたトータルケア」として、総合相談窓口を各区に設置し、関係機関が連携して被災者の生活再建に向けた相談や様々な支援制度の情報提供など、分かりやすく丁寧な支援を行っていくこととする。（関係箇所を適宜抜粋して記載）



(n = 106)

<⑬市区町村が災害ケースマネジメントを進めるに当たって認識している課題等>

- 主な課題については、以下のとおり。
 - ・ 個別訪問や相談支援等を行うに当たって、必要なスキルを有する人材及びそれに伴って必要となる財源の確保
 - ・ 災害ケースマネジメントを実施するための体制づくりや顔の見える関係の構築（被災者支援に係る関係者（行政、社会福祉協議会、NPO、ボランティア等）との平時からの関係構築、役割分担の整理）
 - ・ 多岐にわたる被災者支援制度（個別訪問・相談支援、住まいの再建等）に対する支援関係者や被災者の理解の促進（活用可能な既存制度の整理）、当該制度の広報・周知
 - ・ 先進事例の学習、研修会等を通じた災害ケースマネジメントのノウハウを習得する機会の確保

- このほか、国に対して要望等があった。
 - ・ 災害ケースマネジメントの手法が確立していないため、国において、法令の整備、事例集、ガイドライン、Q&A等を作成して示して欲しい。
 - ・ 高齢者は被災者支援制度が難しく理解できない者も多いため、より理解しやすい内容で示して欲しい。