

事例５：倉敷市真備地区（岡山県）
平成 30 年 7 月豪雨（西日本豪雨）
発災日：2018 年 7 月 7 日

特徴

- 全国的に大きな被害となった平成 30 年 7 月豪雨（2018 年 7 月）において、岡山県倉敷市真備地区では、地区全体が浸水被害を受け、全国の被災自治体の中でも被害が深刻な地域のひとつとなった。
- 住家被害は、4,646 棟の全壊世帯がある一方で、大規模半壊・半壊・一部損壊の各世帯の合計は 1,215 棟であり、住家被害における全壊世帯の割合が非常に高い災害となった。
- 被災者の見守り・相談支援のため、同年 10 月に開設した、倉敷市真備支え合いセンター（以下「支え合いセンター」という。運営は倉敷市社会福祉協議会（以下「市社協」という。））は、50 人程度のスタッフを雇用したことに加え、生活困窮者自立相談支援機関や障害者相談支援機関の担当者を常駐で配置したことから、比較的多くのマンパワーの確保と体制構築ができた。そのため、倉敷市外へ避難・転居した世帯も含め多くの世帯（約 5,800 世帯）を対象として、個別訪問・見守り相談支援（アウトリーチ）を中心とした災害ケースマネジメントを実施できた点が特徴的である。



＜被災時の真備地区（自衛隊による救助活動）＞

被災状況等

市の人口	482,912 人（209,607 世帯）（うち真備地区：22,797 人（9,006 世帯）） (2018 年 6 月 30 日時点)
被災状況	・ 死者：73 名 ・ 負傷者：120 名（重傷 9 名、軽傷 111 名）（2020 年 9 月 1 日時点） ・ 住家被害：全壊 4,646 棟、大規模半壊 452 棟、半壊 394 棟、一部損壊 369 棟 (2019 年 4 月 5 日時点) ・ 応急仮設住宅入居者数：最大 8,780 人（3,285 世帯）（2018 年 12 月 31 日時点） (内訳) ・ 真備地区外の賃貸型応急住宅入居者：7,932 人（2,934 世帯） ※倉敷市外：1,767 人（672 世帯） - 倉敷市内（真備地区外）：6,165 人（2,262 世帯） ・ 真備地区内の賃貸型応急住宅入居者：848 人（351 世帯）

災害の概要	・ 梅雨前線の活動が続き、倉敷市倉敷地点で 260 ミリ（48 時間累加雨量）という、観測史上 1 位の降水量を記録した豪雨によって、小田川の堤防 2 か所、末政川、高馬川、真谷川の堤防 6 か所が決壊。 ・ 特に、倉敷市真備地区の約 3 割にあたる 1,200ha が浸水（高さ最大 5 m）したことにより、多数の家屋が被害を受けたため、地区外へ避難する方が多く、一時 5,500 人以上が地区内外の避難所に避難した。避難所は浸水していない地域の小学校等を活用した。 ・ 被害状況の詳細は、以下を参照。 ①平成 30 年 7 月豪雨災害から復興への記録（倉敷市） https://www.city.kurashiki.okayama.jp/36569.htm ②岡山県くらし復興サポートセンターHP https://kurashi.fukushiokayama.or.jp/for-supporter/data/
-------	--

災害ケースマネジメントに取り組んだ経緯・背景、取組概要

＜経緯・背景＞

- 平成 30 年 7 月豪雨では、真備地区の約 4,400ha のうち約 1,200ha が浸水し、生活再建に当たっては、被災者が複合的な課題を抱えるケースが多かった。複合的な課題を抱える世帯等を支援するには、活用する支援制度の種類・関係機関等が多くなり、的確な制度利用や関係機関との連携が必要となるため、倉敷市では、被災者へのきめ細やかな支援を行う観点から、災害ケースマネジメントの実施が必要と考えた。

＜取組概要＞

- 倉敷市被災者見守り・相談支援等事業として、支え合いセンター職員が、被災世帯に個別訪問等（アウトリーチ）を行い、健康状態、生活状況、被災に対する心情、経済面や住まいの再建の見通しなどについて伺った上で、被災者の困り事等の有無を把握し、支援が必要な世帯については、行政や専門の支援機関、制度等へつなぎ、それぞれの課題に応じた支援を実施する仕組みを構築した。
- また、聞き取った情報を基に、健康状態と経済状況から支援を類型化し、被災世帯毎の個別の支援計画を策定している。その際、被災者の個別支援における課題、見守りの必要性、支援ニーズ等を踏まえ、支援の優先度や訪問支援の頻度を決めた。
- それぞれの被災者の生活再建を目指しているため、住まいの再建を終えても、今後も安定した生活を継続できると判断できるまでは、個別訪問を継続した。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- ケース会議や協議を行い、関係者間の調整を進める中で、部署の垣根を越えて共通認識を持つことができた。
- 災害ケースマネジメントを進める中で、倉敷市被災者見守り・相談支援等事業の一環として、「見守り支援における住まいの伴走型支援事業」、「り災住家長期居住者アドバイス事業」、「介護支援専門員による見守り再訪問事業」の 3 つの市独自事業を創設し、被災者に寄り添った多様な支援を行うことにより、被災者に対する手厚い支援を行うことができた。
- 保健師等の市職員が支え合いセンターに常駐するなど、市被災者見守り支援室と支え合いセンターが連携する体制を構築したことにより、被災者の抱える困り事や要望が市に届きやすくなり、支援策の検討が進みやすくなるなど、災害ケースマネジメントの実行力が向上した。
- 具体的には、被災者支援の各種申請手続きの期限や延長の見込み、検討中の新しい支援策等について、市と支え合いセンターで情報共有・協議が可能になり、制度新設や変更にあわせた支え合いセンターの体制構築がスムーズに行えた。

※見守り支援における住まいの伴走型支援事業：

見守り支援事業の中で構築した被災世帯との信頼関係を基盤に、住まいの再建先を見つけていく事業（社会福祉法人めやす箱、社会福祉法人リンクに委託）。

※り災住家長期居住者アドバイス事業：

自宅等をセルフリフォームしながら居住している被災世帯の悩みに対して、建築士とともに訪問し、専門家からアドバイスする事業（岡山県建築士会倉敷支部に委託）。

※介護支援専門員による見守り再訪問事業：

高齢者世帯で介護サービスを受けていない世帯については、住まいの再建が終了してから一定期間が経過した時点で、「必要な相談や支援を受けることができ、安定した生活になりつつあるか」という視点で、介護支援専門員が再度訪問する事業（岡山県介護支援専門員協会に委託）。

- 被災者が倉敷市外で住まいの再建を行うことになった場合においても、原則、住まい及び生活の再建が完了するまでの間、倉敷市が支援の中心になって動くこととしていたため、被災者の受入れ先となった市町村の負担も減らせたと思う。また、住民票を異動した被災者の情報について、倉敷市から転出先の市町村へ引き継ぐ際には、当該被災者のこれまでの各種支援制度の利用状況や災害ケースマネジメントの結果等をまとめた資料を作成し、転出先の市町村へ共有することにより、業務の効率化を図った。
- なお、岡山県くらし復興サポートセンター（岡山県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に委託）からの後方支援により、市外で住まい及び生活の再建することに決定しているものの、住民票を異動していない世帯について、各市町村社協間での情報の引継ぎや、弁護士やファイナンシャルプランナーなど専門家の派遣に係る調整がスムーズに進んだ。

災害ケースマネジメントを実施してみたの反省点・改善点

- 災害ケースマネジメントの実施に当たっては、世帯単位で情報の整理を行っていたが、世帯の分離や統合が生じる場合があり、情報の整理・管理が難しくなることがあった。
- 応急仮設住宅等の入居期間中には、市外に仮住まい中の被災者とその地域とのつながりの創出（高齢の被災者に対するサロンの紹介等）について、当該地域の情報が不足していたこともあり、苦心した。また、仮の住まいであるとの意識が強いと、地域とつながることに積極的ではない被災者と地域とのつながりの創出については、市内・市外を問わず難しかった。今後は、そのような被災者を対象としたコミュニティづくりへの支援について、特に、市外へ転居することになった場合に、どのように対応するか検討することが必要だと考えている。
- 一般的な相談会と異なり、土業等による伴走型支援を行うためには、被災者の抱えている課題を整理し、適切な土業界等を見極めた上で連携をすることが、被災者支援としては効果的であると思う。しかし、一部の土業協会からは、課題を整理する前の段階から、相談支援に入ることを希望されたため、連携に混乱が生じ、支援を断るなどした。
- 被災者が倉敷市から他市町村に転出する場合、市内に留まる被災者を支援する場合に比べて、継続的な支援の実施に以下のような課題があった。
 - ・ 転出前後の自治体において、公的支援制度の内容に差異があること。
 - ・ 転出先自治体における情報の引継先（担当部署）の特定が困難であること。

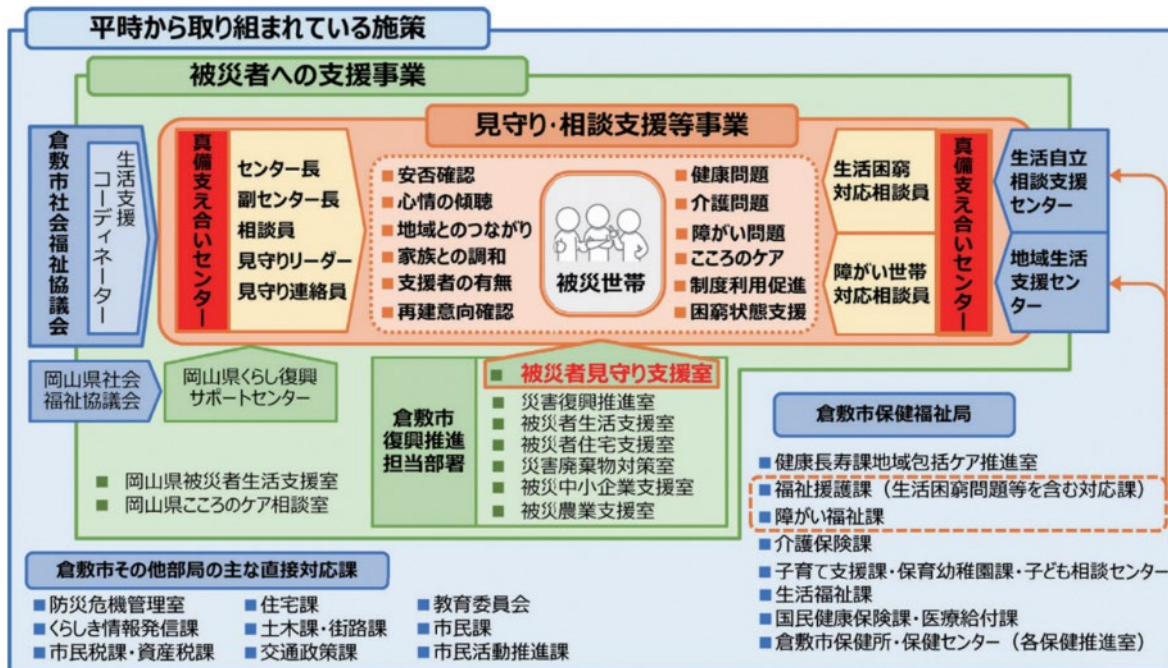
今後の展望

- 2023 年度までは「真備地区復興計画」（2019 年 3 月策定、倉敷市）の計画期間中であり、支え合いセンターも同年度までは継続予定としている。なお、2024 年度以降も、見守りが必要な世帯については継続して支援を実施予定。
- 2024 年度以降、災害ケースマネジメントの機能については、以下の仕組みの中に残す予定である。
 - ・ 既存の生活困窮者支援・障害者支援・保健師等の公的な多機関が連携する会議体
 - ・ 通常の生活の中で行う住民間の見守りなど、いわゆる地域の共助の取組による見守り活動
 - ・ 厚生労働省の重層的支援体制整備事業（2022 年度より移行準備を開始）の活用

各論

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制

＜倉敷市被災者見守り・相談支援等事業のイメージ図：2018年10月～2019年3月頃＞



（出典：倉敷市社会福祉協議会「平成30年7月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」）

- 2018年10月1日に支え合いセンターを開設し、運営については市社協に委託している（2019年3月に策定した「真備地区復興計画（倉敷市）」（毎年度改定）では、2023年度まで当該事業を継続する予定としている。）。
- 被災者支援の支援機関の情報共有や対応を協議するため、大きく分けて2種類の役割の会議（「個別ケースのマネジメントに関わる会議」、「支援制度の情報や各団体の動き等の情報共有をする会議」）があり、それぞれ、定期的に開催した。
- 倉敷市外に避難し、当該地域に定住する意思がある被災者に関しては、「岡山県くらし復興サポートセンター」（県社協が運営）に協力依頼を行い、転居先の市町村社協と調整の上、個別訪問を行った。

※岡山県くらし復興サポートセンター：

岡山県内の市町村が設置する、被災者見守り・相談支援事業を実施するセンターの後方支援を目的として、設置されているもの。

<支え合いセンターの人員体制>

- 開設当初（2018年10月）は、センター長1名、副センター長1名（相談員兼務）、見守り連絡員3名で活動を開始。見守り連絡員等の増員を図りながら、2018年12月末までに約50名体制となった。
- その後、2020年度まで同規模の体制で活動を継続したが、継続的な訪問支援が必要な世帯が減少したこともあり、2021年度は30名に減員した。2022年度は、10名程度で運営予定である。
- 支え合いセンターには、設立当初（2018年10月）から、社会福祉法人めやす箱（生活困窮者自立相談支援事業を受託）、社会福祉法人リンク（真備地域生活支援センターを受託するほか、障害者支援関連事業（児童発達支援事業、就労継続支援等）を実施）の職員が常駐し、当該職員が相談員として、障害者のいる世帯や就労・家計の不安を抱える世帯の個別訪問等の対応にあたっている。

<職員の主な業務内容>

令和元年12月末時点

	主な業務	配置時期
センター長	組織全体のマネジメント、職員管理・監督・指導、マスコミ対応、苦情処理、困難ケースへの対応・助言等	H30年10月
副センター長 （相談員兼務）	センター長業務の補佐、個別支援会議の調整、他団体と活動の調整、公的支援へのつなぎ、困難ケースへの対応	H30年10月
相談員	訪問等の調整、ケース対応、被災者及び地域情報のとりまとめ、見守り連絡員の業務調整・研修等の調整等	H30年10月
見守りリーダー	訪問等の調整、ケース対応、被災者及び地域情報のとりまとめ、相談員と見守り連絡員とのパイプ役等	H30年10月
見守り連絡員	訪問による傾聴、情報提供、訪問記録、報告	H30年10月
事務員	訪問記録のシステム入力、帳票類のファイリング、電話対応、訪問前の世帯シート・地図の準備等	H30年11月
電話対応職員	電話訪問による傾聴、情報提供、訪問記録、報告	R元年6月

（出典：倉敷市社会福祉協議会「平成30年7月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」）

（２）災害ケースマネジメントの支援対象者・把握方法、支援の実施方法

<支援対象者・把握方法>

- 発災直後の2018年7月13日～11月30日にかけて、倉敷市保健師や岡山県介護支援専門員協会（ケアマネジャー等）が、真備地区内の全世帯に対して、個別訪問による健康面を中心とした状況把握（初動期の個別訪問支援）を行った。この事業は、保健師の通常業務として行いつつ、厚生労働省の被災高齢者等把握事業を活用して、事業の一部を岡山県介護支援専門員協会に委託する形で実施した。
- 2018年10月、支え合いセンターの見守り連絡員による応急仮設住宅入居者等への個別訪問から、倉敷市被災者見守り・相談支援等事業を始めた。特に、高齢かつ単身の世帯、高齢世帯、単身世帯、障害者が入居している世帯を優先的に訪問した。

- 倉敷市見守り・相談支援等事業では、応急仮設住宅（賃貸型・建設型）、公営住宅の入居世帯、親戚知人宅、罹災住家に留まる世帯等、被災による仮住まいの状況にある世帯を全て対象とした。
- 併せて、支え合いセンターは、岡山県くらし復興サポートセンターへ協力を依頼し、倉敷市外へ避難・転居した世帯（倉敷市外の賃貸型応急住宅、親戚宅の入居者等）に対しても、転居先の市町村社協と共に個別訪問を行った。また、岡山県外へ避難・転居した世帯については、電話によるアプローチを行った。
- 2018 年 12 月には、応急仮設住宅以外に避難している世帯の居所と連絡先を把握するためのアンケートを実施した（アンケートの送付先は 2,292 世帯で、回収率は 75%だった。居所の内訳としては、「自宅以外」が 56%、「被災前から居住している自宅」が 44%だった。）。
- 2019 年 4 月頃、被災後の状況が把握できていなかった世帯に対して、夜間や休日に訪問・電話を行う等、集中的なアプローチを行った。
- 継続的な個別訪問が必要な世帯は、2020 年 7 月時点で約 2,100 世帯、2021 年 3 月時点で約 800 世帯、2022 年 2 月時点では 110 世帯となっている。
- 個別訪問による支援が終結した世帯を含め、これまで支援した全世帯に「あなたたちのことを忘れていません」「困ったときにはいつでも連絡してください」というメッセージを込めて、支え合いセンターの連絡先を入れた絵手紙等の送付を、季節の変わり目等のタイミングで継続している。

<支援の実施方法>

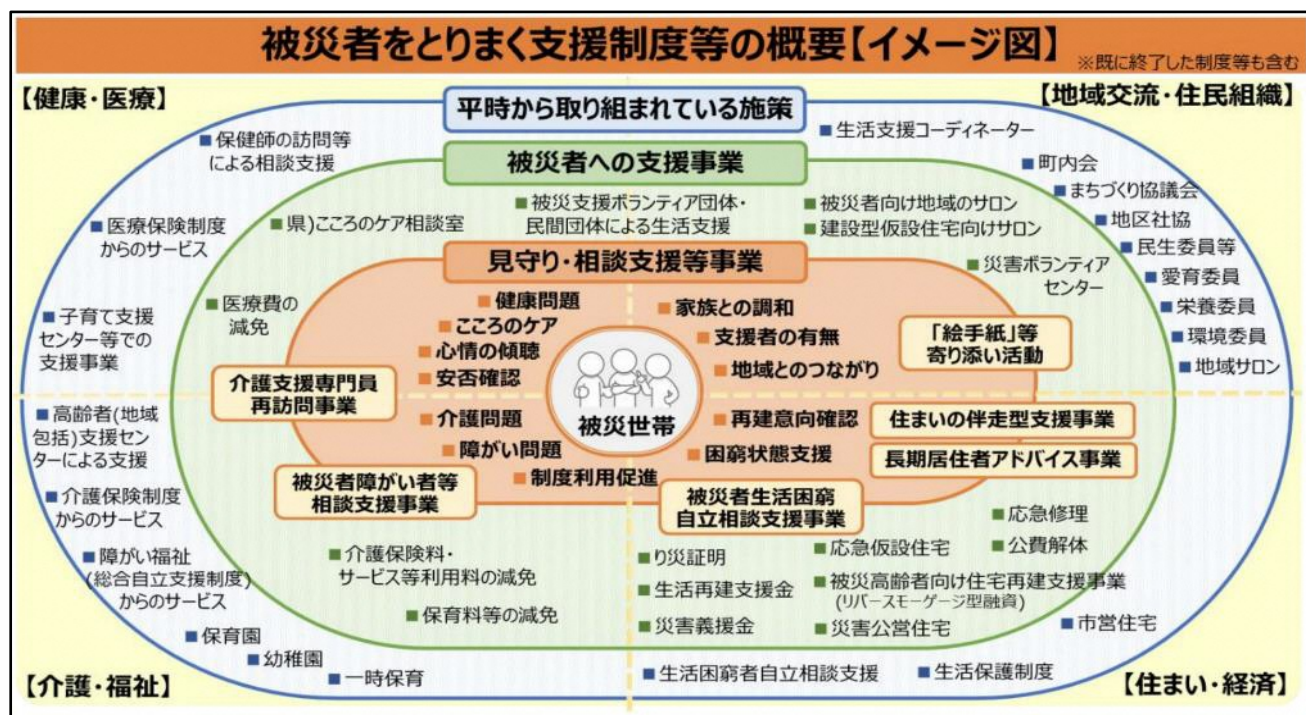
- 被災世帯に対する個別訪問等を行い、健康状態、生活状況、被災に対する心情、経済面や住まいの再建の見通しなどについて伺った上で、被災者の困り事等の有無を把握し、支援が必要な世帯については、行政や専門の支援機関、制度等へつなぎ、それぞれの課題に応じた支援を実施する仕組みを構築した。
- また、聞き取った情報を基に、健康状態と経済状況から支援の類型化を行い、被災者毎の個別の支援計画を策定している。その際、被災者の個別課題、見守りの必要性、支援ニーズ等を踏まえ、支援の優先度や訪問支援の頻度を決めた。例えば、高齢単身世帯、高齢者のみの世帯、単身世帯、障害者のいる世帯等は、孤立する懸念があるため、支援の優先度を高く設定した上で、個別訪問の回数を増やした。

※支援計画：

以下 5 項目の観点を記載し、個別訪問の都度更新している。市独自の被災者生活再建支援システムで共有するとともに、ケース会議・個別支援会議等の多機関連携の会議の後でも更新している。

- ・ 心身の健康や安定した日常生活
- ・ 社会的関わりの維持
- ・ 生計の維持
- ・ 住宅環境の整備
- ・ 情報の収集と活用

- 倉敷市の独自事業として、以下の「被災者をとりまく支援制度等の概要【イメージ図】」のように、見守り支援における住まいの伴走型支援事業、り災住家長期居住者アドバイス事業、介護支援専門員による見守り再訪問事業等の新たな事業について、倉敷市被災者見守り・相談支援等事業の一環として創設し、被災者に寄り添った多様かつ手厚い支援を行うことができた。



(出典：倉敷市社会福祉協議会「平成 30 年 7 月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」)

＜被災世帯の類型化＞

- 被災世帯について、「日常生活の自立性（健康状態）」と「住まい再建の実現性（経済状況）」の2軸で、4つのカテゴリーに分類しており、カテゴリーごとに支援内容が異なる。
- また、個別訪問の頻度については、個別訪問の必要性、被災者の支援ニーズや生活課題の状態により、A～Fの6種類に分類しており、概ね月1～2回程度、3か月に1回程度の間で、個別訪問の頻度・スケジュールを決めている。
- なお、個別訪問の頻度は、各世帯の住まいの再建状況や健康状態にあわせて、適宜見直すこととしている。
- 2018年10月より、地区独自のアセスメントシートを作成している。被災者台帳とは別に、継続して支援している世帯が抱える課題を整理するためのものであり、全支援世帯において活用している。

【被災世帯の4類型】



（出典：倉敷市社会福祉協議会「平成30年7月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」）

【被災世帯を類型化するための基準表】

課題と支援ニーズのレベル	A 生活課題	I 群	0・1・2・3・情報なし
		II 群	0・1・2・3・情報なし
		III 群	0・1・2・3・情報なし
		IV 群	0・1・2・3・情報なし
		V 群	0・1・2・3・情報なし
	B 見守り必要性	0・1・2・3・情報なし 要支援リスク [] 点	
	C 支援ニーズ	0・1・2・3・情報なし	

A	0～1
S	
B	個
の	2～3
中	
で	個

支援類型	I・II・III・IV
訪問区分	A区分（優先対象）
	B区分（定期見守）
	C区分（再訪希望）
	D区分（自立状態）
	E区分（状況未確認）
	F区分（所在不明）
支援区分	/

（出典：倉敷市社会福祉協議会「平成30年7月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」）

【支援対象世帯の世帯類型と、それぞれのアプローチ回数】

＜対象世帯の世帯類型＞

（なお、世帯類型は期間のなかで変動があるため分析期間内の最終把握時の類型数を計上）

世帯類型（見守り支援事業において独自設定）	世帯数
高齢単身世帯	596
高齢のみの世帯	969
単身世帯	478
障がい者（高齢を除く）の単身世帯	25
障がい者（高齢を除く）のいる世帯	183
その他の世帯（上記に含まれない世帯）	2,828
合 計	5,079

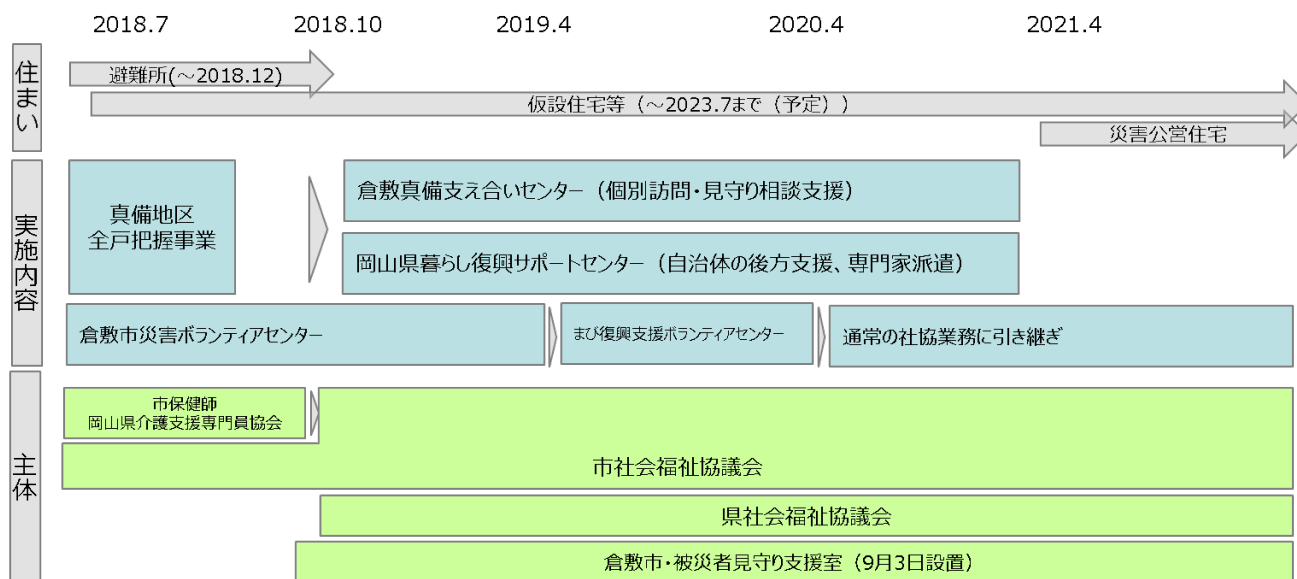
＜対象世帯へのアプローチ回数＞（同一世帯に対してのアプローチ回数を計上）

アプローチ回数	世帯数
1 回	1,720
2 回	1,551
3 回	868
4 回	486
5 回	233
6 回	118
7 回以上	103
合 計	5,079

※2018 年10 月から2019年12 月まで（発災後3か月～1 年5 か月時点）の期間で、有効な聞き取りができた 5,079 世帯の訪問等記録12,113 件分のデータを分析。

（出典：倉敷市社会福祉協議会「平成 30 年 7 月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」）

(3) 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※上記の「実施内容」のうち相談支援の実施に当たって、活用した予算制度等

- ・被災高齢者等把握事業
- ・被災者見守り・相談支援事業
- ・災害救助法

<避難生活段階>

- 発災直後の2018年7月11日、玉島地区にある中国職業能力開発大学校内に「倉敷市災害ボランティアセンター」(以下「災害VC」という。)を開設(市社協に運営を委託)。
- 発災直後の2018年7月13日～11月30日にかけて、倉敷市保健師や岡山県介護支援専門員協会(ケアマネジャー等)が、真備地区内の全世帯に対して、個別訪問による健康面を中心とした状況把握(初動期の個別訪問支援)を行った。この事業は、保健師の通常業務として行いつつ、厚生労働省の被災高齢者等把握事業を活用して、事業の一部を岡山県介護支援専門員協会に委託する形で実施した。
- 2018年10月より、災害VCが、真備地区内の全戸訪問による被災者の支援ニーズ調査を行い、延べ4,706棟を訪問した。災害VCの運営スタッフは、延べ約150人、民生委員(30～40人)、市社協、地区の社会福祉協議会、近畿ブロックの社会福祉協議会、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(企業、社会福祉協議会、NPO、中央共同募金会が協働するネットワーク組織)の運営支援者(15～20人)等が参加した。

<災害ケースマネジメントの主な実施主体となる支え合いセンターの立上げとそれ以降の取組>

- 2018年10月1日、支え合いセンターを開設し、市社協に運営を委託した。
- 2020年3月31日をもって、災害VCの後継である「まび復興支援ボランティアセンター」を閉鎖し、同年4月1日より通常の市社協の業務対応に移行した。「まび復興支援ボランティアセンター」で拾い上げた被災者の支援ニーズ等は、支え合いセンターが引き受け、被災世帯のゴミ出しなどの作業はNPO等の民間支援団体へつないだ。

＜支え合いセンターのスタッフの募集＞

- スタッフ募集方法としては、見守り連絡員の資格等は問わず、災害 VC で活躍した方、市社協のボランティア養成等講座の受講者等への声掛けを行い、口コミも含めて募集した。このように、スタッフは、「被災者の助けになることをしたい」というマインドを持つ一般の方々と構成した。

＜庁内関係者の職員に対する研修＞

- 2018 年 9 月 3 日、倉敷市健康長寿課内に被災者見守り支援室を設置し、東日本大震災における仙台市や熊本地震における熊本市・益城町の災害ケースマネジメントの取組も参考に、災害ケースマネジメントに関する視察・事前研修を実施した。
- 2019 年 5 月、災害ケースマネジメントの実施に係る研修を、庁内の関係者全体に対して行うことで、部署の垣根を越えて共通認識を持つことができた。

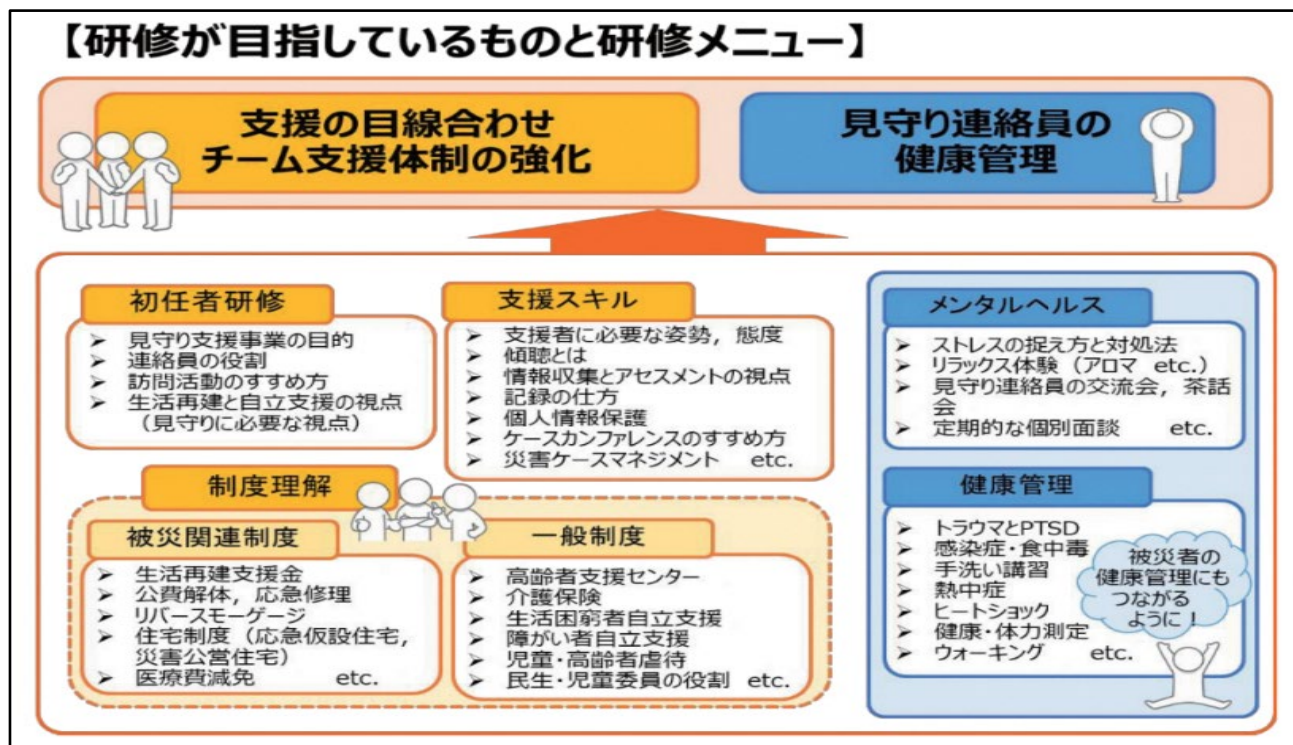
【被災者見守り支援室職員に対する、倉敷市被災者見守り・相談支援等事業の事前研修のカリキュラム一例】

	講座名	開催日
講座-1	仙台市 安心見守り協働事業	H30 年 10 月 16 日
講座-2	円滑な仮設住宅入居に向けた避難所閉鎖の実践	H30 年 10 月 16 日
講座-3	被災者支援における情報発信	H30 年 10 月 16 日
講座-4	被災者支援の実践 ～被災者支援におけるニーズの把握と支援の実践～	H30 年 10 月 17 日
講座-5	災害ケースマネジメント ～一人ひとりが大事にされる伴走型被災者支援～	H30 年 10 月 17 日

(出典：倉敷市社会福祉協議会「平成 30 年 7 月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」)

【支え合いセンターのスタッフに対する研修～研修が目指しているものと研修メニュー～】

支え合いセンターの内部の研修としては、初任者研修、支援スキル向上のための研修、制度理解のための研修などに加え、見守り連絡員へのメンタルヘルス、健康管理といった視点での研修メニューを実施している。



(出典：倉敷市社会福祉協議会「平成 30 年 7 月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」)

（４）災害ケースマネジメントの実施に当たっての関係者での情報共有方法

＜制度の情報共有のための多機関連携会議＞

- 「晴れの国たすけあいプロジェクト」の構成の中心である岡山 NPO センター、市の被災者見守り支援室、支え合いセンター、県社協、地元の NPO 等が一堂に会する会議を、2020 年 9 月より現在まで、月 1 回実施している。この会議は、民間団体と歩調を合わせた被災者支援を目的としたものであり、行政の手が届きにくい分野への個別支援（例：ゴミの片づけ、引っ越しの手伝い等）とともに、情報共有等を行っている。

※晴れの国たすけあいプロジェクト：

ボランティア団体、個人ボランティアとの総合体。岡山 NPO センターが事務局。

なお、「晴れの国たすけあいプロジェクト」のほか、つながりのある災害ボランティア団体としては、防災や県外被災地の支援等を目的とした「災害支援ネットワークおかやま」等がある。

※岡山 NPO センター：岡山県の NPO 支援を行う中間支援団体。

＜個別のケースマネジメントに関わる各種会議＞

- 「個別支援会議」という形で、支え合いセンター、市の被災者見守り支援室・住宅課・子育て支援課・福祉援護課や、生活困窮者自立相談支援機関など 13～14 機関が、災害ケースマネジメントに係る情報共有を目的として行う定例会議（月 1 回）が行われた。
- 次に、「ケースカンファレンス」として、支え合いセンターの中で、課題整理や支援方法に悩むケースに対して、毎週 1 回ケース検討を行い、月 1 回は全ケースの進捗管理を実施。市独自の「見守り支援における住まいの伴走型支援事業」の実施主体である社会福祉法人めやす箱や社会福祉法人リンク、保健師などが参加。その都度、多角的な視点でのアセスメントを行い、被災世帯の課題への対応を協議する。
- また、「ケースカンファレンス」とは別に、「ケース会議」を行っている。ともに被災世帯の課題への対応を行う会議であるが、「ケース会議」は支え合いセンターだけでなく、高齢者支援センター等、外部の支援機関が加わる会議。
- 2020 年度末からは「再建加速支援会議」として、応急仮設住宅の供与期間内に退去が難しいと考えられる世帯を検討の対象とし、支援方針の決定と情報共有のための会議を開催している（月 1 回）。

※再建加速支援会議：

- ・ 被災者支援（災害ケースマネジメント）のうち、特に、応急仮設住宅入居者の住まいの再建に関する支援会議。
- ・ 再建加速支援会議の前提として、2020 年度から始めている「見守り支援における住まいの伴走型支援事業」により、応急仮設住宅入居世帯、親戚・知人宅への仮住まい世帯から、住まいの再建に係る様々な相談を受けてきた。それにより、住まいを自力で再建しづらい世帯を把握し、相談支援をしているうちに、応急仮設住宅の退去期限（延長されることもあるため個別で事情が異なる）までに退去が難しい世帯を把握することができていた。
- ・ 応急仮設住宅入居世帯の情報は、県（応急仮設住宅の供与）、市住宅課（建設型応急住宅の管理、災害公営住宅の建設、公営住宅等の入居）、市見守り支援室（アウトリーチ型の相談支援）、市福祉援護課（被災者生活再建支援金のうち加算支援金の業務を担当）がそれぞれで管理している。これらを、「再

建加速支援会議」を設けることにより、一元化することで、応急仮設住宅入居世帯の正確な現状把握と支援を可能にした。

（５）被災者台帳等の活用・共有の状況

＜被災者台帳の作成・活用（2018 年 10 月～）＞

- 罹災証明書の記載内容を基本的な情報として、企業に委託し、被災者台帳の作成に係るシステムを構築した。倉敷市では、この被災者台帳作成に係るシステムを「被災者生活再建支援システム」として称して運用している。

【被災者台帳の記載項目】

- ・ 住民基本台帳の記載情報（発災時及び現在の世帯情報等）
- ・ 罹災証明書の記載内容（住家の被害認定調査の内容、持家が借家かどうか）
- ・ 本人が希望する、各種支援情報等の送付先（広報紙、復興情報だより等）
- ・ 住家の公費解体、自費解体の状況
- ・ 応急仮設住宅への入居状況（入居日、場所、退去日等）
- ・ 義援金の受け取り状況
- ・ 生活用品の配達状況
- ・ 国民健康保険料、水道料金等の減免情報
- ・ 保健所の対応状況
- ・ 障害及び介護保険の認定状況
- ・ 倉敷市被災者見守り・相談支援等事業の訪問記録（最大 50 回分）
- ・ 倉敷市被災者見守り・相談支援等事業の次回訪問予定（対象となる約 5,800 世帯の訪問予定の管理）等

＜独自のアセスメントシートの作成＞

- 発災当初（2018 年 7 月）より、独自のアセスメントシートを作成した。被災者台帳とは別に、継続して支援している世帯が抱える課題を整理するためのものであり、全支援世帯において活用している。

＜個人情報の関係者間での共有、それに伴う本人同意の取得＞

- 罹災証明書の発行段階では、その情報を共有することについて本人同意の取得はできていない。
- 応急仮設住宅の入居時に、その申請に当たって記載された情報を関係機関で共有する旨の同意を、書面内で取得している。
- 倉敷市被災者見守り・相談支援等事業においては、個別訪問等の際に、把握した内容について関係機関で共有する旨を口頭で説明し、本人から同意を取得している。
- 引越し支援を行う NPO 等の民間団体への情報共有は、その都度、情報共有が必要になった段階で、追加で本人同意を取得している。
- なお、本人同意の取得については、個人情報保護の観点だけではなく、支援の抜け漏れを防ぐという効果もあった。

(6) 個別ケースの事例

特徴的な支援ケース① 建設型応急住宅（３人世帯）
○ 世帯主（トラック運転手）、妻（専業主婦）、次女（高校生）の３人世帯であり、被災当時は、アパート暮らしをしていた。被災後は、倉敷市内の建設型応急住宅で生活していた。 ○ 健康面については、世帯主には前立腺の疾患、妻は被災後うつ病の診断を受ける。次女は療育手帳のＢ（軽度）判定を受けていたが、更新をしていなかった。 ○ 世帯主は金銭トラブルがあり、世帯主及び妻の親族とも疎遠であった。 ○ 収入は世帯主の年金と次女のアルバイトの給料のみ。被災後、世帯主は失業し、困窮状態となったため、困窮等対応相談員が主体となり、当該被災世帯が抱えている課題を整理し、課題ごとに専門の団体・機関につなげた。まず、生活困窮者自立相談支援センターにつなぎ、就労支援を行った。また、妻の判断能力に不安があり、被災関係の手続きや金銭管理が難しいため、市社協が日常生活自立支援事業（市社協の通常事業の一つであり、障害者・高齢者向けの金銭管理事業）を通じて、家計支援に入った。加えて、消費者金融での借金や車のローンなどの負債があったため、弁護士が入り自己破産申請を行い、負債の整理を行った。 ○ また、妻のうつ病については障害対応相談員が心療内科へ同行するとともに、相談支援事業所につなぎ、訪問看護を週１回、家事支援の福祉サービスを週１回利用することとなった。 ○ その後、市営住宅へ入居することになったが、その際には、「晴れの国たすけあいプロジェクト」に相談し、引越し支援を受けた。
特徴的な支援ケース② 建設型応急住宅（１人暮らし）
○ 被災前から１人暮らしで転職を繰り返していた。被災前には、生活困窮者自立相談支援センターの支援で仕事に就いていたが、災害により、職場も被災し失業した。定期的な収入がなく、被災者生活再建支援金や義援金などを含め、貯金を切り崩して生活していた。 ○ 持家は全壊の被害を受け、近所の建設型応急住宅で生活するようになった。持家をリフォームするか公費解体するかで迷っていたため、支え合いセンターが繰り返し訪問する中で、公費解体の手続きを行い、現在は、真備地区の災害公営住宅に入居することができ、住まいの再建を図っている。また、「お互いさまセンターまび」を通して生活困窮世帯向けの家電提供を受けた。 ※お互いさまセンターまび： 一般社団法人お互いさま・まびラボが運営。引っ越しや片付け、ごみ捨てなど、多様な被災者の日常生活支援を行っている。

(7) 被災者台帳やアセスメントシート等の活用したツール

<世帯基本情報シート（被災者台帳システムのデータを基に出力し、支え合いセンターへ提供されるもの）>

- 個別訪問支援を始めたときから、「世帯基本情報シート」の作成に取り組み、書式の試行錯誤があった後、2018 年 11 月頃に書式が確定し、現在まで利用している。
- 当初は手書きであったが、その後は、被災者台帳のデータをもとに、この書式で出力されたものが、支え合いセンターに提供されるようになった。

記載例

世帯基本情報シート

(様式 1)

区分

【把握日】 H30年11月〇〇日 (〇) 13:30~13:55 訪問・電話・その他 ()

【応対者】 岡山太郎 【訪問者】 〇〇, 〇〇 【記録者】 〇〇

世帯番号	999999999	地区	玉島	世帯形態	高齢単身・ 高齢のみ ・単身	
被災前の 住家	住所	倉敷市真備町 岡田〇〇〇番地		被災前	持家 ・借家・市営住宅等	
				被災状況	全壊 ・大規模半壊・半壊・一部損壊	
現在の 住家	住所	倉敷市〇〇町〇〇 コーポ玉島〇〇〇号室		罹災証明取得	有 ・無	
				住民票の異動	有・ 無	
	種別	借上型仮設 ・建設型仮設・借上型公営住宅・自宅・応急修理・その他 ()				
世帯員	世帯主 に〇	氏 名	年 齢	健康上の気になる点 (通院・服薬・介護など)		
	○	岡山 太郎 男 ・女	69	高血圧あり。〇〇医院に通院, 内服中。 被災後から寝つきが悪く, 酒量が増えている。		
		岡山 花子 男・ 女	67	8年前に軽い脳梗塞。現在受診なし。 最近, 頼まれたことを忘れるなどの物忘れがみら れるようになった。		
		男・女				
		男・女				
		男・女				
		男・女				
今後の 連絡先	氏名	本人(太郎さん)			家族構成	
	日中連絡先	090-〇〇〇〇-〇〇〇〇				
	氏名	水島 次郎				
	住所	岡山市〇〇区〇〇町△△番地				
	性別	男	続柄	長女の夫		
緊急時の 連絡先 ※1人暮らしの場 合はできるだけ お聞きする	日中連絡先	070-〇〇〇〇-〇〇〇〇				

☑ 民生委員へ住所や連絡先を伝えてもよい
☑ 民生委員が訪問してくれても良い

(2018/11/15版)

※訪問前にセンターで記入

<記録のポイント>

- 見守り連絡員が訪問支援、電話相談対応するときに被災者の状況把握が適切にできるよう、作成した記録のポイントを整理したもの。

記録のポイント

【5W1Hの視点】いつ・どこで・誰に・何を・なぜ・どのように（手段）

（１）訪問時の情報

Tel：電話把握の場合に可能な限り聞き取る内容

記録に残すポイント項目	関連項目(※)	補足や具体例など	Tel
訪問日または把握日			
どこで話を聞いたか		仮設住所、センター（面接）、電話、など	
会えた人、話を聞いた人は誰か		氏名、世帯主からみた続柄	Tel
現在の生活で不自由なことはないか		買い物、移動手段、など	Tel
元気が	A1	体調、食欲、食欲がない場合は被災前後の体重減少の有無など	Tel
眠れているか	A6	被災後に、不眠を起こしたり、睡眠薬の使用、アルコールの助けを借りていないか。不安感などに襲われて日常生活に支障を来すようなことはないか	
必要な医療にかかっているか		上記の体調やメンタル面の不調に対して受診はできているか	
治療中の病気はないか		ある場合、被災後もきちんと継続できているか	Tel
認知症、精神疾患、知的障がい等をもつ方はおられないか		おられる場合、介護保険や障がいサービスは利用できているか（被災後もきちんと継続できているか）	
今後の連絡先（対象世帯員）			
緊急連絡先（入居者への連絡や安否確認がとれない場合の連絡先）		氏名、対象世帯主との続柄、緊急時に連絡のつく電話番号（携帯）	Tel
相談相手の有無	A4	制度の手続きや、今後の生活等	Tel
親族や地域社会との交流の有無	A2	1人きりで孤立した状態におかれていないか	
市からのお知らせは届いているか			Tel
住まいの再建場所や時期については考えられているか	A7		Tel
民生委員への情報提供への同意の確認			Tel
拒否の場合、どのような反応の拒否であったか（発言内容、状況）	A5	(例)・ドアは閉じたまま「結構です」と出てきてもらえなかった ・玄関は開けてもらえたが、「市には頼らない」「もう来なくてよい」と立腹された様子で扉を閉じられた。パジャマのままだった。 ・服装や髪、身だしなみは整えられていた	

※世帯基本情報シート（様式1）の、「聞き取り」「目視等でのチェック」項目

<見守り活動における緊急時の対応について>

- 見守り連絡員が訪問した際、緊急対応しなければいけない時の対応をまとめたもの。

見守り活動における緊急時の対応について

□ 想定される緊急時の例と連絡員が行う対応

	想定される緊急時の例	連絡員が行う対応
(1)	訪問時に対象者等の体調（容態）が急変した場合。	本人，家族による対応，判断を優先するが，困難な場合（独居を含む）は，緊急性を考慮し，救急車を呼び対応する（ 119番 ）。緊急性が不明確な時はセンターへ電話し，指示を仰ぐ。
(2)	訪問時に対象者等からの暴力を受けた（又は危険性が感じられた）場合。	暴力の危険性を感じた時は訪問は中止する。暴力を受けた場合は，安全な場所に避難した上で警察へ通報し（ 110番 ）センターへ電話し指示を仰ぐ。
(3)	訪問時に対象者の安否に不安を感じた場合。 例）新聞受けに新聞がたまっている，TVの音が鳴りっぱなし，中から異臭がする，等	センターへ電話し，指示を仰ぐ。
(4)	その他，緊急対応が必要な場合。	センターへ電話し，指示を仰ぐ。
事後対応		連絡員は事務所に帰着後，センターに対応状況を報告をする。
		対応経過と対象者の状態，対応状況等について記録する。

□ 支え合いセンターが行う対応

(1)	対象者の緊急連絡先（親族等）が把握できている場合は，センターから，対応中対応後，適宜速やかに状況を報告する。
(2)	センターから担当部署に報告する。

□ 緊急時の連絡先

名前	電話番号	携帯番号

<訪問手順>

○ 見守り連絡員が訪問する場合の手順

訪問手順	
実施内容	留意事項等
事前準備	
☐ 訪問対象世帯を選定し、担当を割り振る ☐ 名簿等から世帯基本情報シートの「氏名、住所」等の欄に情報を記入 ※初回訪問時のみ ☐ 対象世帯などでもできるだけ記入しておく	☐ 原則 2 名 1 組（男女がのぞましい）で訪問する
訪問前ミーティングの実施	
☐ 当日の訪問先と担当を確認 ☐ 相談員等と打ち合せ ☐ ホワイトボードに行き先と帰る予定時刻を書く	
訪問セット（持って行く物）の確認	
☐ 身分証明書 ☐ 世帯基本情報シート(様式1) ※情報を書き写したもの ☐ 個別情報シート(様式2) ☐ 継続訪問記録(様式3) ☐ 不在連絡票（「初回用」と「継続用」の 2 種類） ☐ 住宅地図 ☐ お知らせしたパンフレット、リーフレットなど ☐ 筆記用具 ☐ 携帯電話 ☐ 運転免許証 ☐ その他各自で必要なもの（財布など）	☐ 持ち物は必ずバックに入れる ☐ 基本情報シート等の記録用紙は、落下等を防ぐため、必ず蓋付きバインダー等に挟む ☐ 個人情報を車等の中に置きっ放しにしない（常時携帯）
訪問実施	
☐ 話の進め方のポイント等は、実施要領の「見守り連絡員等による訪問活動等における話の流れ(例)」を参照	☐ 不在連絡票を置く場合は間違いがないかよく確認する ☐ 駐車位置に注意する
訪問終了後、センターに帰庁してすること	
☐ 世帯基本情報シート(様式1)の完成 ☐ 継続訪問する場合は個別情報シート(様式2)を作成 ※心身の不調等で療養、引きこもり、虐待の疑、それ以外でも生活しているなかで気になることがある場合など ☐ カンファレンス等で相談員にも口頭で伝えてもよい ☐ 継続訪問の場合は継続訪問記録(様式3)を作成 ☐ 個人情報を含んだ記録物はセンター等で処理して終了 ☐ 必要に応じ、次回訪問の準備を実施	☐ 個別情報シートの作成（継続訪問）を迷う時は相談員に相談する
不在連絡票への対応	
☐ 折り返しの連絡があった場合は「折り返し連絡受理票」により聞き取りを行い、連絡員に引き継ぐ ☐ 連絡をくださった方に電話し、訪問等の約束をする	
特に注意すること	
☐ 個人情報の持ち出しは必要最小限とする。万一、個人情報の紛失や流失などが発覚した場合は、直ちに、センターに連絡し、センターから担当部署に報告する。 ☐ 交通ルールは遵守する。万一、交通事故などがあった場合には以下のとおり対応する。 ☐ 応急救置や救急隊、警察などへの連絡	

<被災世帯の支援の類型化と訪問等の目安>

○ 被災世帯の支援の類型（4 分類）とそれを踏まえた訪問頻度の目安

被災世帯の支援の類型化と訪問等の目安

課題	支援の類型			訪問等の 目安	状態像の具体例	関連する聞き取り・目視等 チェックの項目	
課題なし	分類Ⅰ	生活再建可能世帯		情報提供	・住まいの再建方針や再建時期が決まっており、健康、就労、経済、子育て、地域交流等に大きな問題なく日常生活を送っている。 ・医療、介護、福祉の面で課題はあっても、サービスを継続的に利用、相談できている。	0 自分で生活再建等が可能(自立)	
	①健康問題	分類Ⅱ	日常生活支援世帯	A	通常の 見守り	3か月に 1回程度	・健康状態は安定しているが、親族、地域社会等との交流が少なく、見守りが必要。 ・生活が困難しており生活状況の把握が必要。
B				定期的な 見守り	月1回 程度	・親族、地域社会等との交流がなく孤立しており、かつ健康問題等があり、定期的な生活状況等の見守りが必要。 ・災害によるストレス等で、不眠、精神的に不安定になっている。 ・関係機関等へのつなぎを行うも、必要なサービスに結びつかず、問題が改善していない。 ・介護保険その他の保健福祉サービスは利用しているが、不十分で、心身の状態が悪化、または家族の介護負担が増している。 ・児童、高齢者、障がい者への虐待やDVが疑われる。	2 話をできる人がいない
C				重点的な 見守り	月4回 程度	・独居又は高齢者、障がい者のみの世帯で、認知症や精神疾患、知的障がいをもつ方がおられ、福祉サービス等の利用がない。電話がないなど緊急時の連絡をすることができない。 ・うつ状態、「死にたい」等の発言がある。	3 日中活動に心配な面がある
住まいの再建支援世帯			分類Ⅲ	3か月に 1回程度	住まいの再建支援世帯	・住まいの再建方針または再建時期が未定で、資金面、就労等に課題を抱えており支援が必要。元の居住者が市営住宅の方も含む。	4 相談できる人がいない
							5 その他、見守りが必要な要素がある
							6 食事がありとれていない
②住まい再建	分類Ⅳ	日常生活・住まいの再建支援世帯	月2回 程度	(分類ⅡA、ⅡB、分類Ⅲ参照)	7 目視等でのチェック1つ以上あり 重点的な見守りが必要と考えられる記載がある 住宅再建について見通しがない	7 目視等でのチェック1つ以上あり 重点的な見守りが必要と考えられる記載がある 住宅再建について見通しがない	
	①②両方					分類Ⅱ(A・B)+住宅再建について見通しがない	

○ 市「見守り支援における住まいの伴走型支援事業」を行う際に、支え合いセンター職員と不動産事業者が連携しやすくなるよう、住まいに関する情報を集約するために活用している。

101

(8) 関連する写真



被災時の真備地区（自衛隊による救助活動）



ボランティアによるニーズ聞き取りの様子



見守り連絡員による個別訪問の様子



見守り連絡員による個別訪問の様子



支え合いセンターでのミーティング風景



支え合いセンターの職員に向けたメンタルヘルス研修

出典：「平成 30 年 7 月豪雨災害 災害ボランティアセンター活動報告書」（倉敷市社会福祉協議会）

「平成 30 年 7 月豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する報告書」（倉敷市社会福祉協議会）