

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
内閣府（防災担当）**

目次

はじめに		2
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		3
(2) 都道府県調査結果		4
(3) 市区町村調査結果		8
2. 災害ケースマネジメントに関する取組事例		
事例一覧		19
事例1：仙台市（宮城県）	東日本大震災（2011年3月11日）	20
事例2：盛岡市（岩手県）	東日本大震災（2011年3月11日）	36
事例3：岩泉町（岩手県）	平成28年台風第10号（2016年8月30日）	49
事例4：鳥取県	平成28年鳥取県中部地震（2016年10月21日）	65
事例5：倉敷市 真備地区（岡山県）	平成30年7月豪雨（2018年7月7日）	79
事例6：大洲市（愛媛県）	平成30年7月豪雨（2018年7月7日）	103
事例7：厚真町（北海道）	平成30年北海道胆振東部地震（2018年9月6日）	118
事例8：大町町（佐賀県）	令和3年8月の大雨（2021年8月14日）	134
おわりに		146
<付属資料>		
用語集		147

はじめに

- いわゆる「災害ケースマネジメント」については、2005年にハリケーン・カトリーナで甚大な被害を受けたアメリカ合衆国において、被災者支援のため、初めて実施されたとされています。
- 我が国では、2011年（平成23年）に発生した東日本大震災により、5万を超える世帯が大規模半壊以上の被害を受けた宮城県仙台市において、初めて災害ケースマネジメントが本格的に導入されました。

当初、仙台市では、応急仮設住宅の入居者に対し、書面によるアンケート調査を実施し、被災世帯の課題把握に努めたものの、書面調査のみでは、被災者が抱える生活の再建に向けた詳細な課題を掴むことができませんでした。

このため、各世帯への個別訪問等を実施し、被災者の課題を関係各所と共有して、連携して対応することにより、早期の生活再建を進めていきました。
- こうした東日本大震災の経験等を踏まえ、2016年（平成28年）に発生した熊本地震により被災した熊本県では、被災者が、生活再建に向けて安心した日常生活を送ることができるよう、見守りや健康・生活支援、地域交流の促進等の総合的な支援を行う「地域支え合いセンター」を県内の被災市町村に設置し、被災者の個々の相談やお困りごとに対応しようとする取組を全県的に展開しました。
- また、同年に発生した平成28年鳥取県中部地震の被災者支援を目的として、鳥取県では、全国で初めて、「鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例」において、災害ケースマネジメントに係る体制構築や被災者の生活復興支援を行う旨を明記するとともに、2021年（令和3年）4月には、全国に先駆けて鳥取県災害福祉支援センターを設置し、災害時に備えた平時からの福祉支援活動への体制整備を進めています。
- 内閣府では、こうした地方公共団体における取組の広がりを踏まえ、防災基本計画において、2021年（令和3年）5月に、「国及び地方公共団体は、被災者が自らに適した支援制度を活用して生活再建に取り組むことができるよう、見守り・相談の機会や被災者台帳等を活用したきめ細やかな支援を行うとともに、被災者が容易に支援制度を知ることができる環境の整備に努めるものとする。」との記載を追加しました。
- 2021年度（令和3年度）には、このような災害ケースマネジメントの取組を一層推進するため、「令和3年度災害ケースマネジメントに関する取組事例調査業務」として、全国的な災害ケースマネジメントの取組状況を調査するとともに、地方公共団体における先進的な取組事例を収集しました。

更に、これらの収集した情報・事例を基に、有識者にも意見を伺いながら、事例集として盛り込むべき観点や項目を整理した上で、この調査業務の成果として本事例集を作成しました。

※なお、当該取組状況調査及び本事例集では、災害ケースマネジメントを「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」と整理しております。
- 被災者支援の一層の充実の観点から、本事例集が地方公共団体における災害ケースマネジメントの実践の参考となれば幸いです。

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

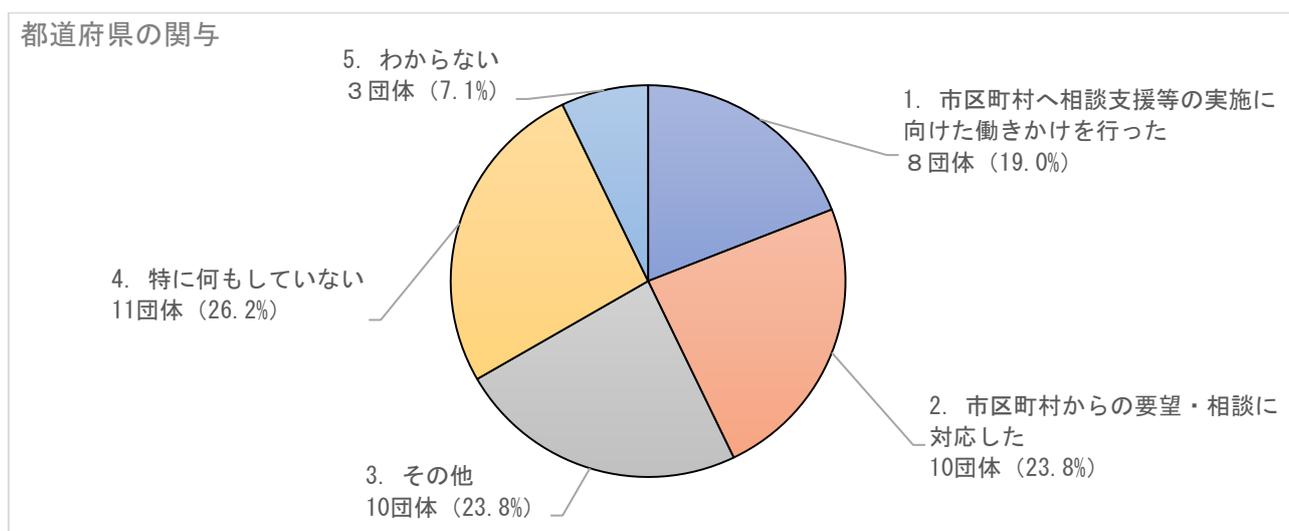
- また、今回のアンケート調査の実施に当たっては、以下のとおり、「災害ケースマネジメント」を定義し、「災害ケースマネジメント」という名称を用いた活動ではなくても、実質的にこのような活動を行っている場合には、実施したものとして回答を依頼した。

「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>

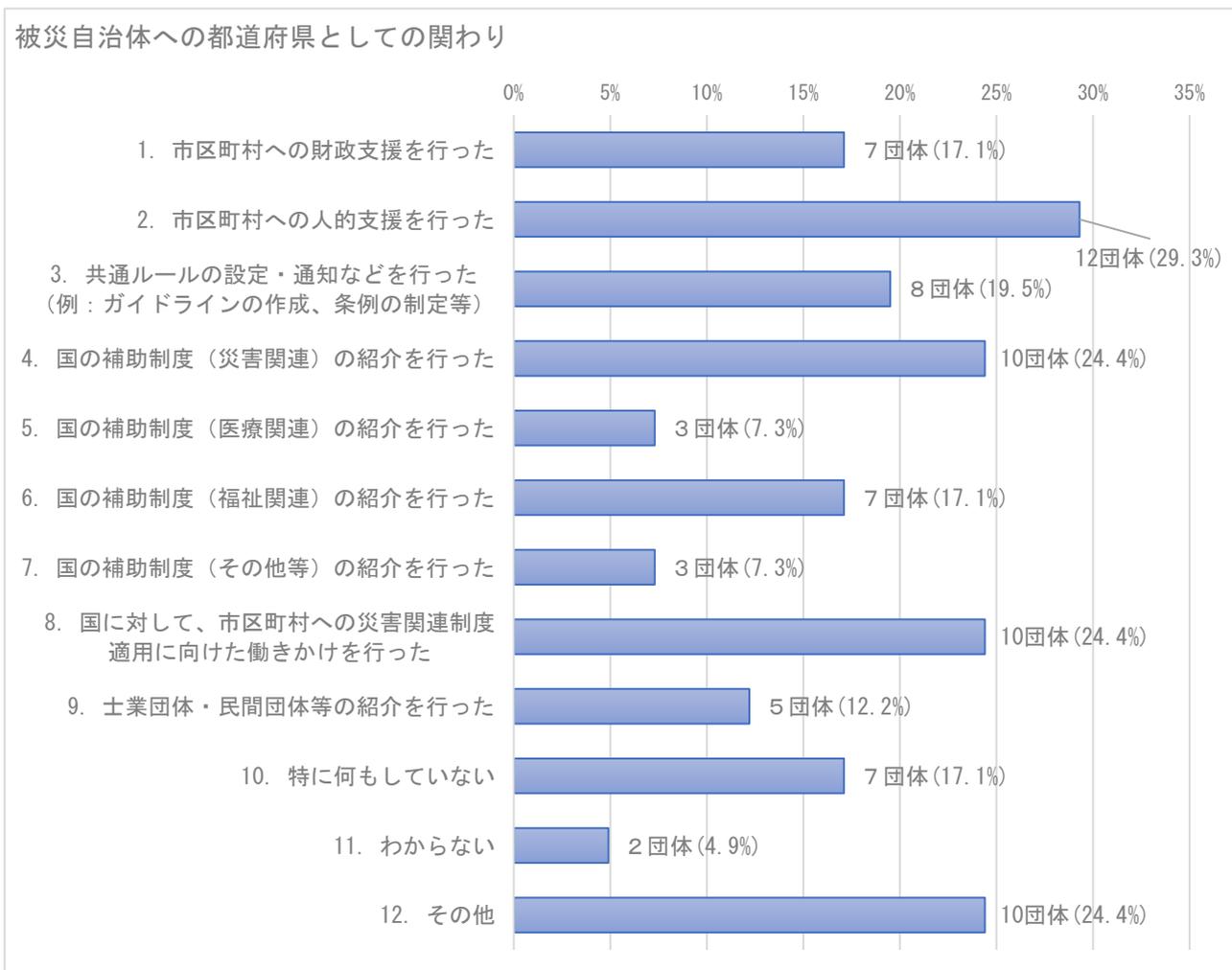
- 都道府県の関与の内容としては、「市区町村からの要望・相談に対応した」（10 団体：23.8%）、「市区町村へ相談支援等の実施に向けた働きかけを行った」（8 団体：19.0%）であった。
- 「その他」（10 団体：23.8%）については、「県と市町村が連携して災害ケースマネジメントを実施」、「県が市町村に対して災害ケースマネジメントに関する研修会を実施」したという回答のほか、「被災者生活再建支援制度に県が補助金を上乗せ」のように都道府県で独自制度を設定したといった回答も複数みられた。



(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>

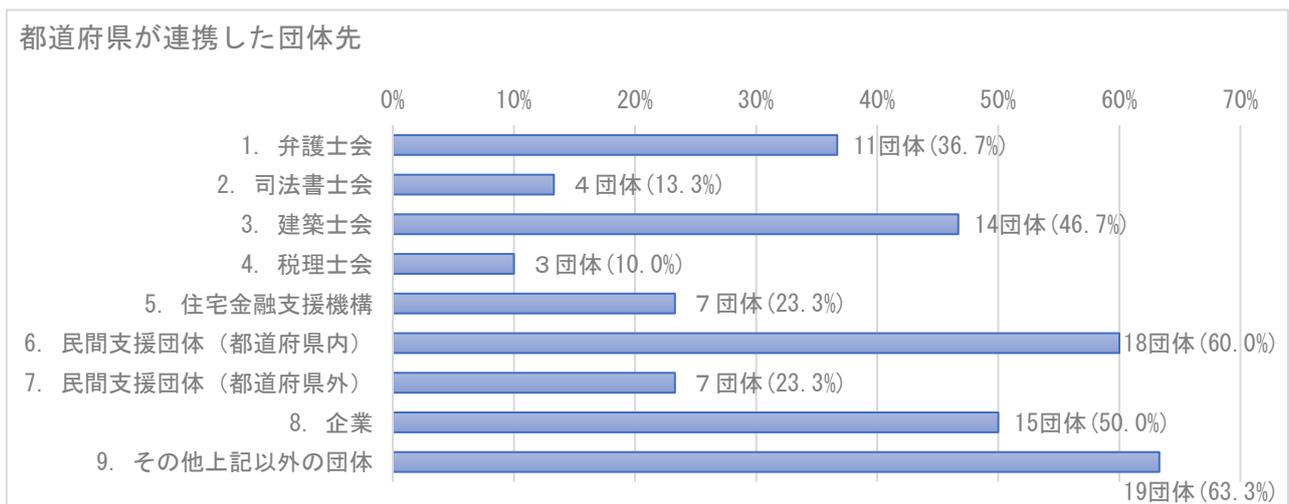
- 被災自治体への都道府県としての関わり方としては、「市区町村への人的支援を行った」（12 団体：29.3%）が最も多かった。
- 次に、「国の補助制度（災害関連）の紹介を行った」（10 団体：24.4%）が多いが、実際に紹介しているものは、「災害救助法」、「被災者生活再建支援法」、「災害弔慰金の支給等に関する法律」に基づく制度等であり、災害ケースマネジメントに直接的に関連するものは少なかった。
- また、「国の補助制度（福祉関連）の紹介を行った」（7 団体：17.1%）では、災害ケースマネジメントに係る相談支援等を実施するに当たって、厚生労働省所管の「被災者見守り・相談支援事業」や「被災高齢者等把握事業」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>

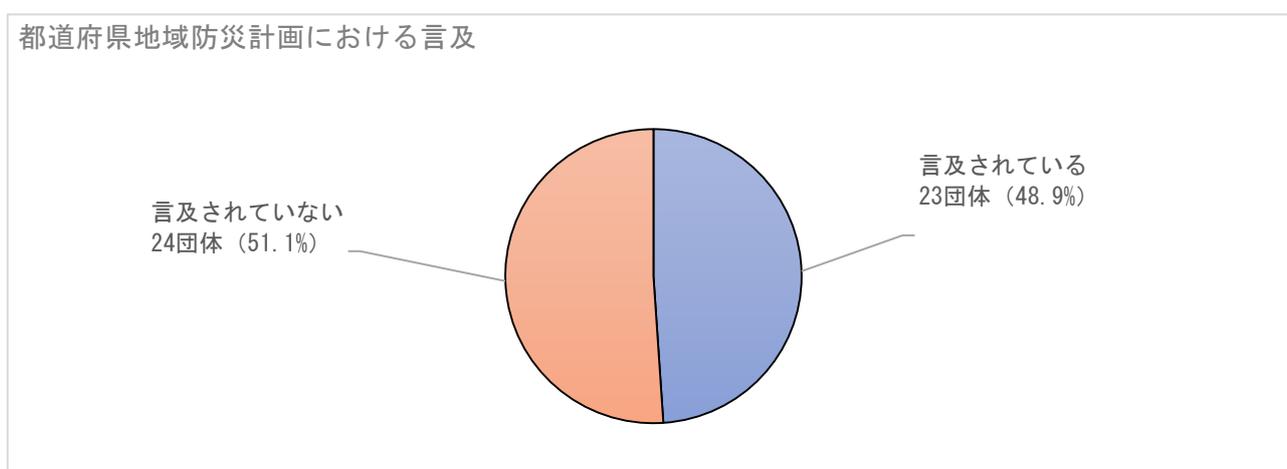
- 都道府県が連携した団体としては、都道府県内の民間支援団体（18 団体：60.0%）、企業（15 団体：50.0%）、建築士会（14 団体：46.7%）、弁護士会（11 団体：36.7%）などである。
- 「その他の団体」としては、ファイナンシャルプランナー協会、不動産関連団体、建設業協会、行政書士会、産業廃棄物協会、商工会など、選択肢に例示しなかった士業団体等が見られる。このほか、自衛隊、大学等などが挙げられている。
- 各団体との具体的な連携の内容については、以下のとおり。
 - ・ 弁護士会、行政書士会、建築士会等：無料相談会の開催
 - ・ 企業、トラック協会：物資提供・輸送
 - ・ 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)

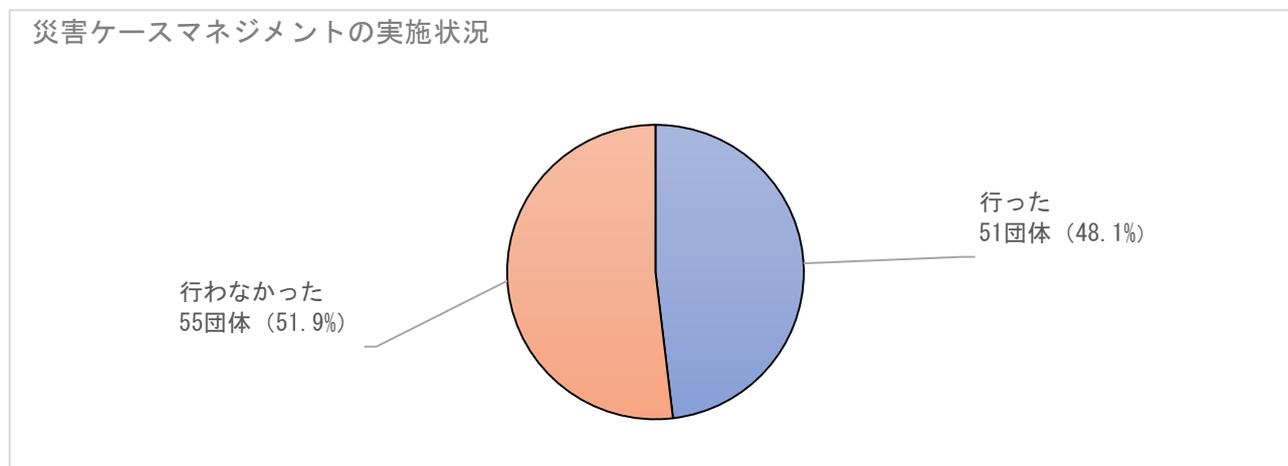
<⑤都道府県が災害ケースマネジメントを進めるに当たって認識している課題等>

- 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>

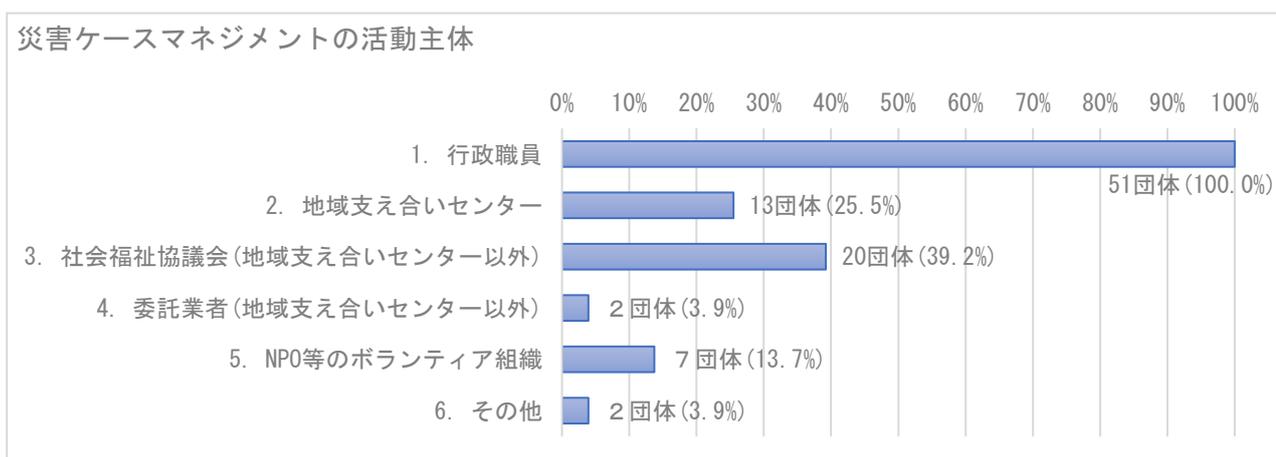
- 回答のあった全 106 市町村のうち、51 団体（48.1%）が災害ケースマネジメントを実施したと回答している。



(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。



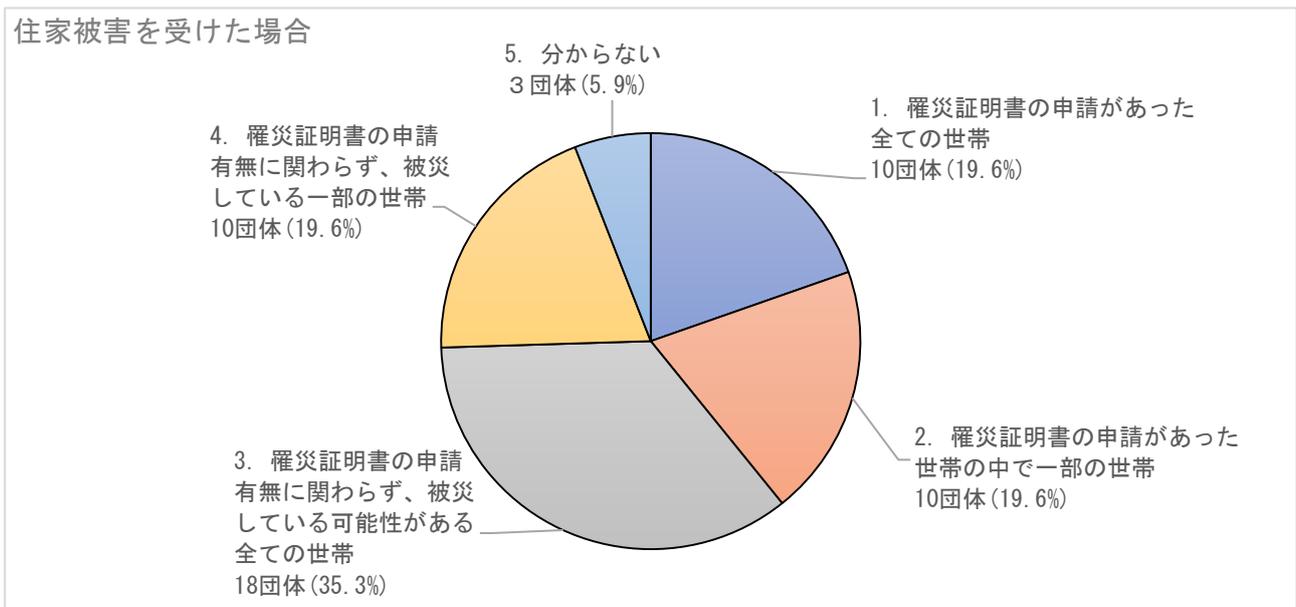
(n=51、複数回答)

<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】

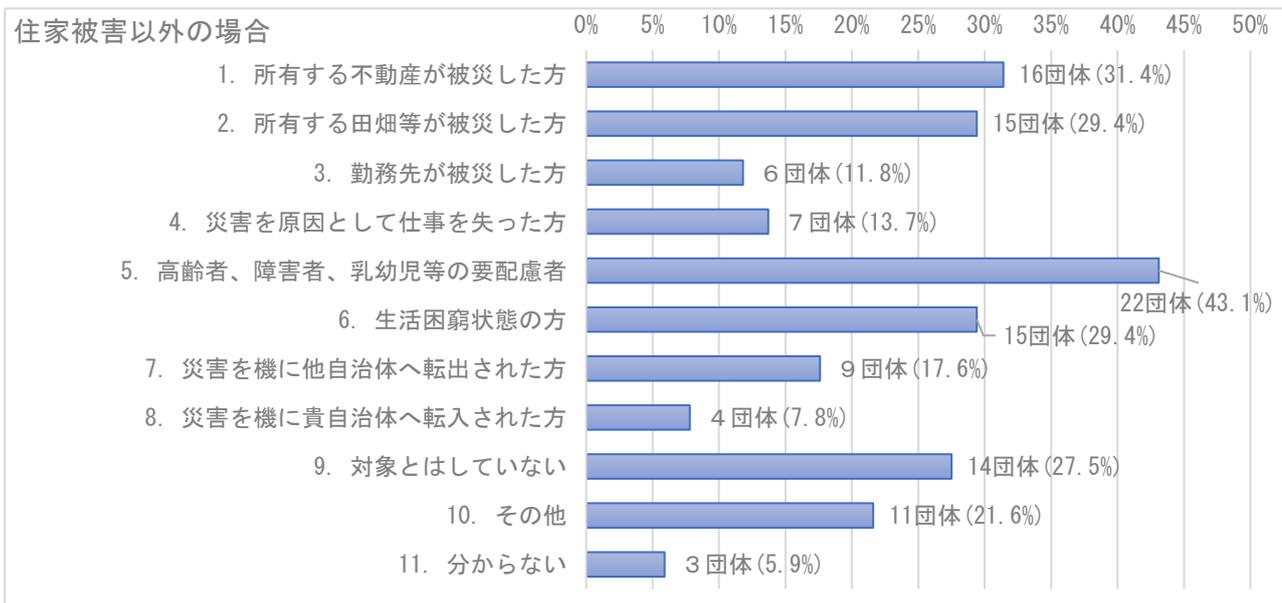
- 住家被害を受けた世帯については、「罹災証明書の申請有無に関わらず、被災している可能性がある全ての世帯」を支援対象とした団体が最も多かった（18 団体：35.3%）。
- 次に、「罹災証明書の申請があった全ての世帯」、「罹災証明書の申請があった世帯の中で一部の世帯」、「罹災証明書の申請有無に関わらず、被災している一部の世帯」については、それぞれ 10 団体（19.6%）であった。
- なお、「罹災証明書の申請があった世帯の中で一部の世帯」と回答があったところは、「被害状況が大きい世帯」、「相談のあった世帯」、「応急仮設住宅入居世帯」、「自ら住宅再建を行うことができない世帯」等を支援対象として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

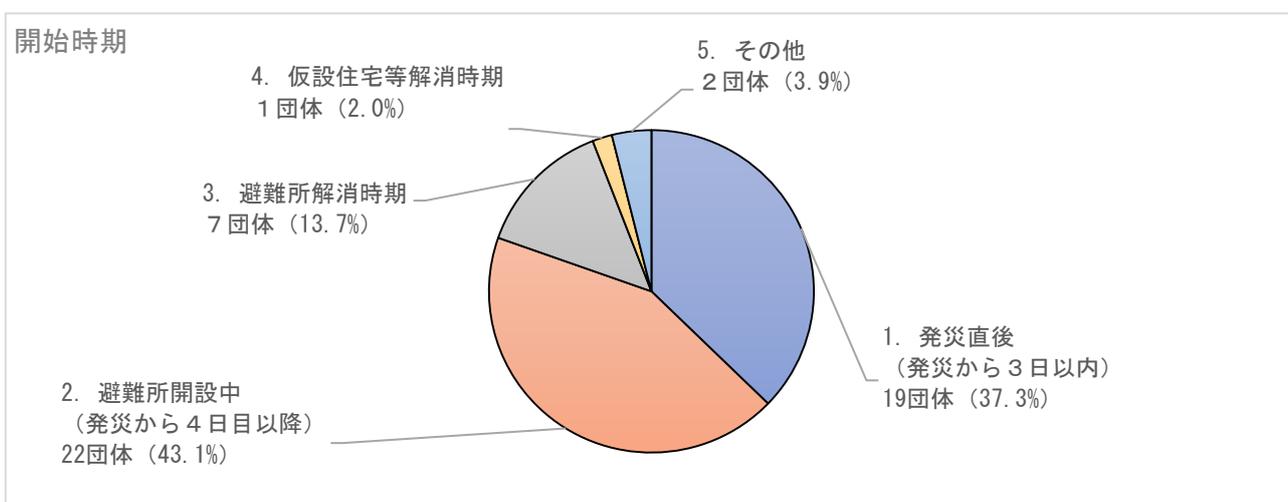
<④災害ケースマネジメントに係る相談支援等の開始時期・終了時期>

- 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%））。

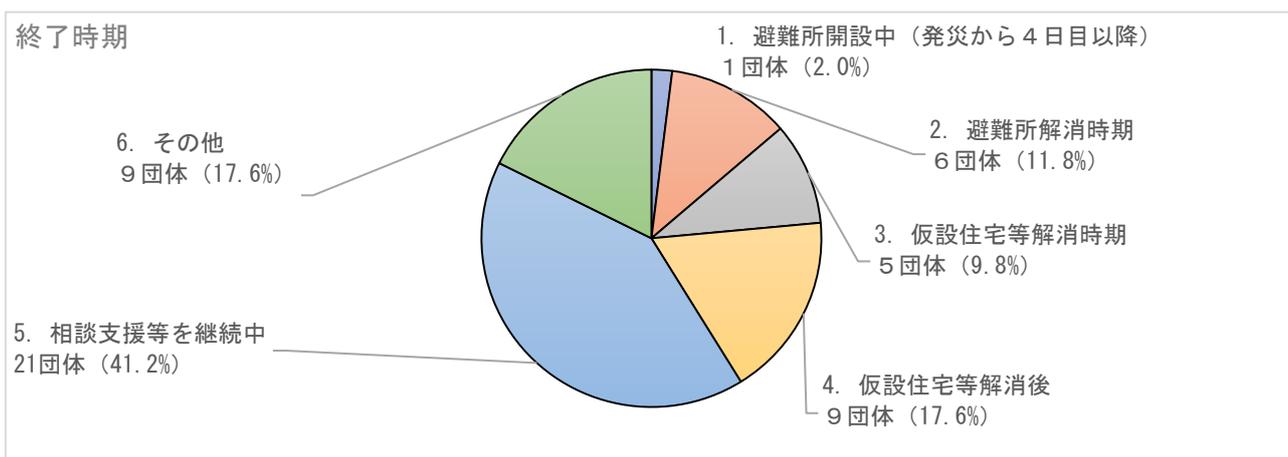
また、「避難所解消時期」（7団体：13.7%）、「仮設住宅等解消時期」（1団体：2.0%）から相談支援等を開始している場合には、住まいの再建を進めていくに当たっての課題を認識したこと等を、開始の契機としていた。

- 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

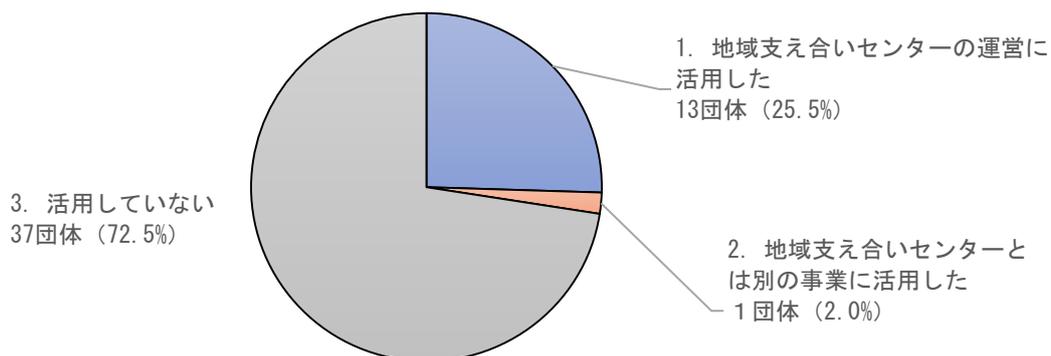
<⑥災害ケースマネジメントに係る相談支援等の実施に当たっての課題等>

- 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>

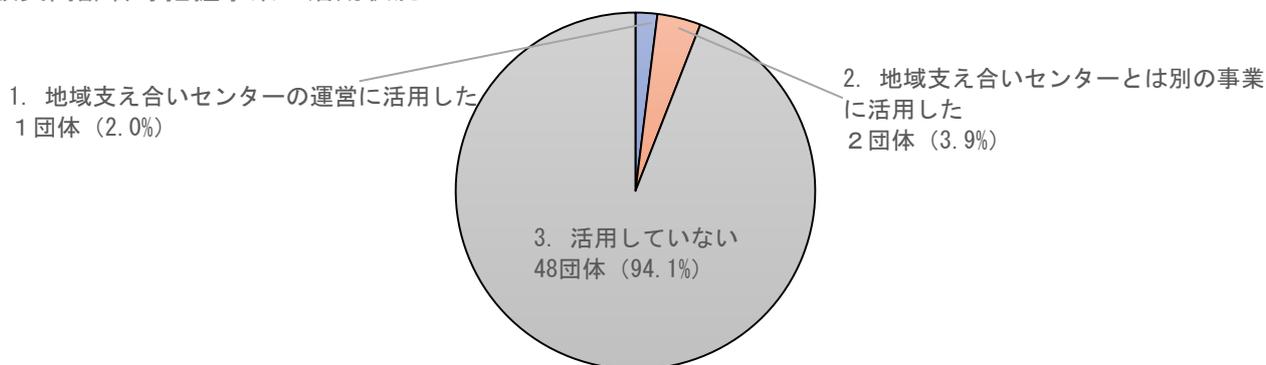
- 災害ケースマネジメントに係る相談支援等の実施に当たり、「被災者見守り・相談支援事業」を活用したのは 14 団体 (27.5%)、「被災高齢者等把握事業」を活用したのは 3 団体 (5.9%) であった。
- また、相談支援等に活用したその他の事業としては、「介護保険法に基づく相談支援事業」(15 団体：29.4%) 等があり、その他「都道府県や市町村の独自事業」として、生活相談員の配置や被災者相談窓口の設置等を実施しているところもあった。

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)

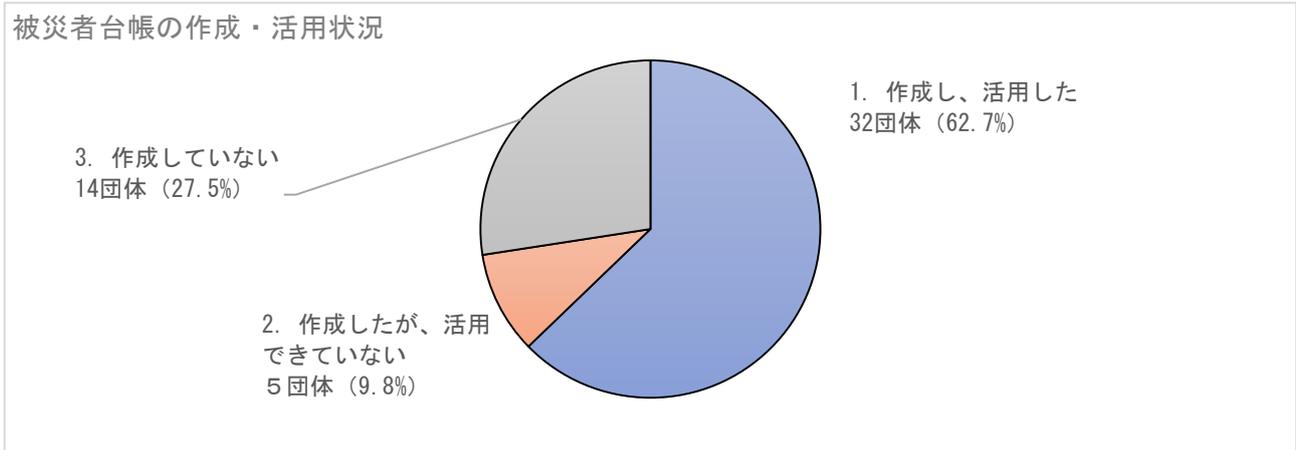
相談支援等に活用したその他の事業



(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>

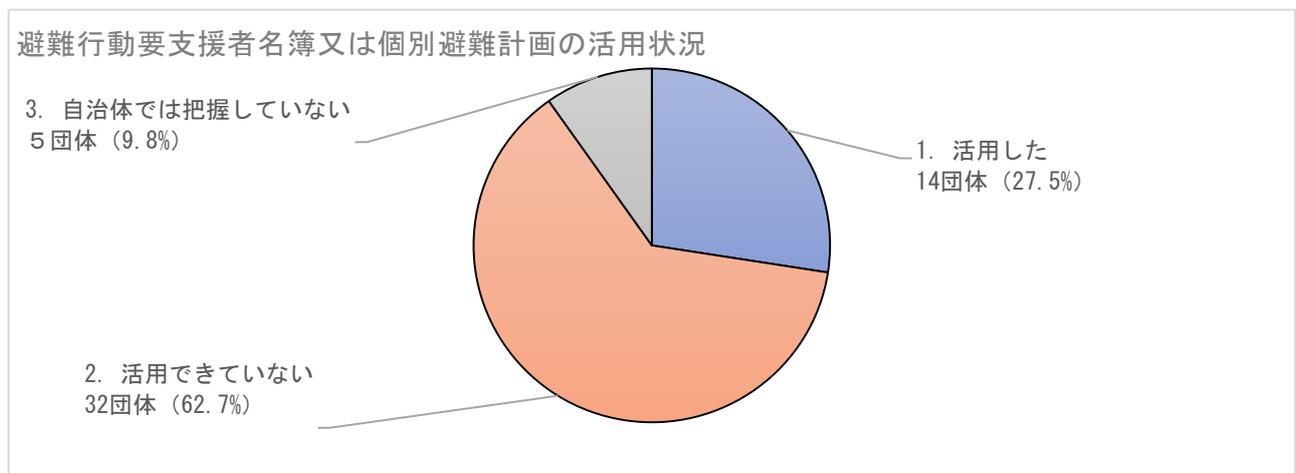
- 被災者台帳については、32 団体（62.7%）で作成・活用されていた。
- 一方で、被災者支援の関係者と情報共有する際には、個人のプライバシーやセンシティブな内容を含む場合が多いことから、被災者台帳に記載した情報をそのまま関係者に共有することは難しいのではないかと意見もあった。
- また、地方公共団体間での情報共有、住民基本台帳・避難行動要支援者名簿等に記載されている情報との連携を図るため、国や都道府県単位での統一的なシステムを構築することが望ましいという声があった。



(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。

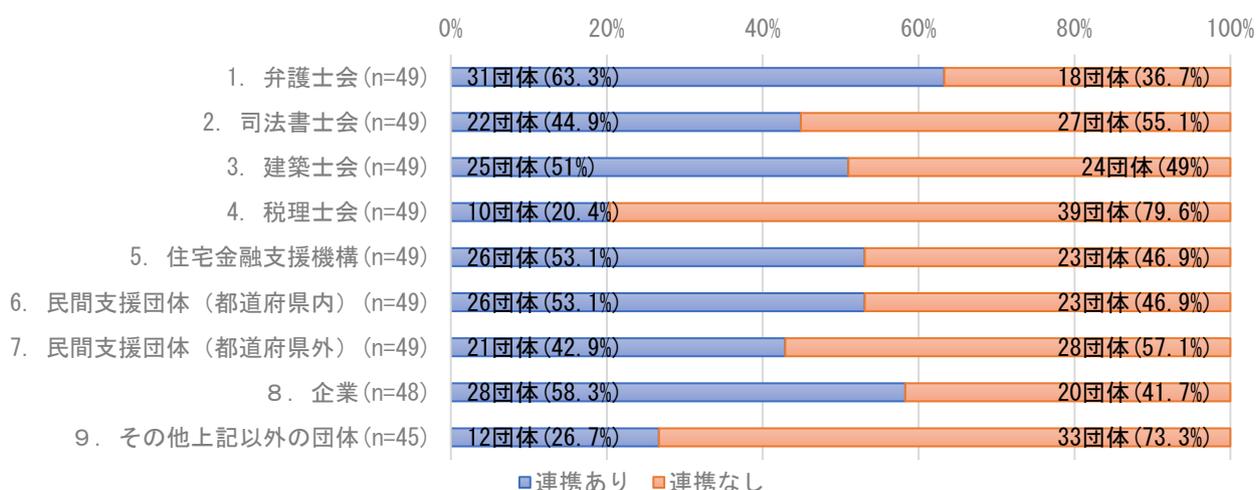


(n=51)

<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>

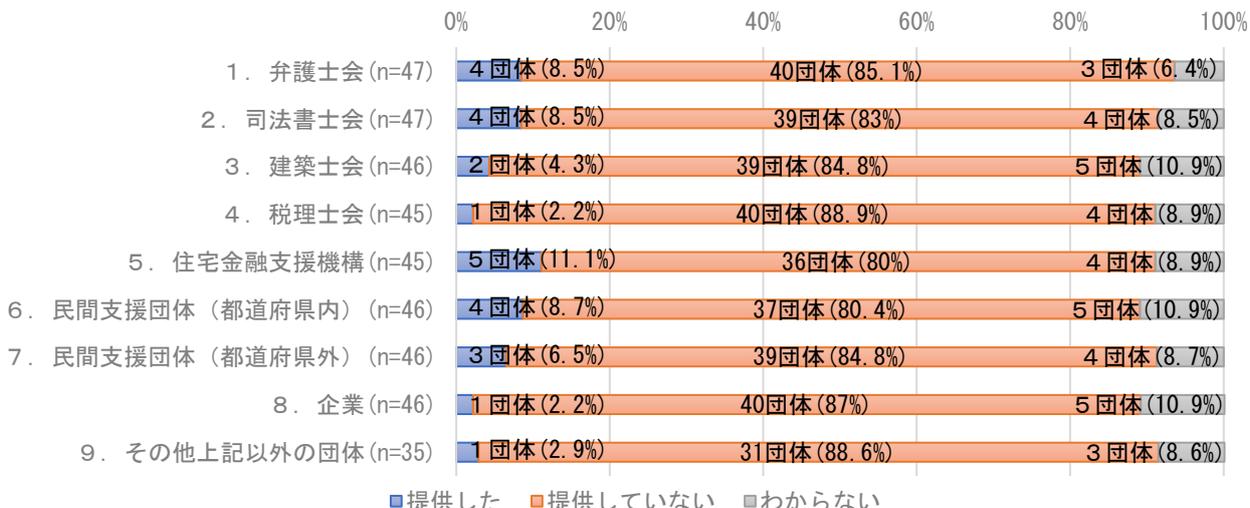
- 市町村が連携した団体としては、「弁護士会」（31 団体：63.3%）、「企業」（28 団体：58.3%）、「住宅金融支援機構」（26 団体：53.1%）、「民間支援団体（都道府県内）」（26 団体：53.1%）が多かった。
- 具体的な連携内容については、弁護士会をはじめとする士業等とは、被災者向けの相談会の開催、チラシ配布や広報誌等の情報発信、個別対応における支援者へのつながりが多かった。
- 企業との連携内容としては、物資等の提供が多かった。
- 民間支援団体は、被災者の相談支援に加え、被災者の支援ニーズをボランティア・NPO 等と情報共有し、支援につなげる中間支援の役割も担っていた。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

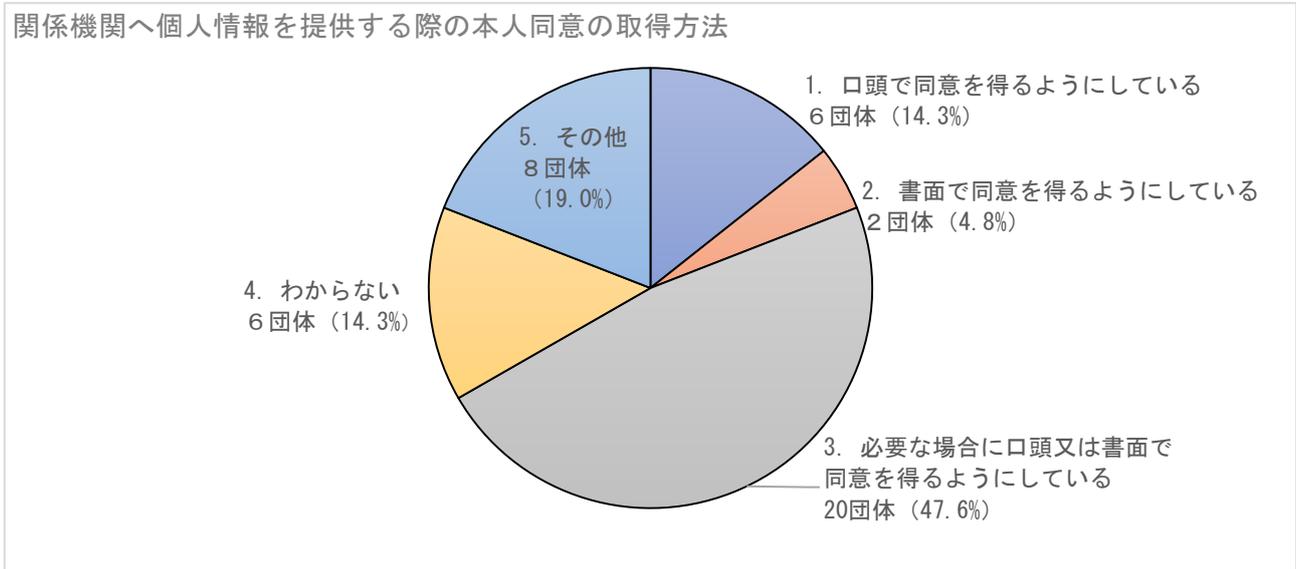
団体（士業、民間支援、企業等）への個人情報の提供



(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>

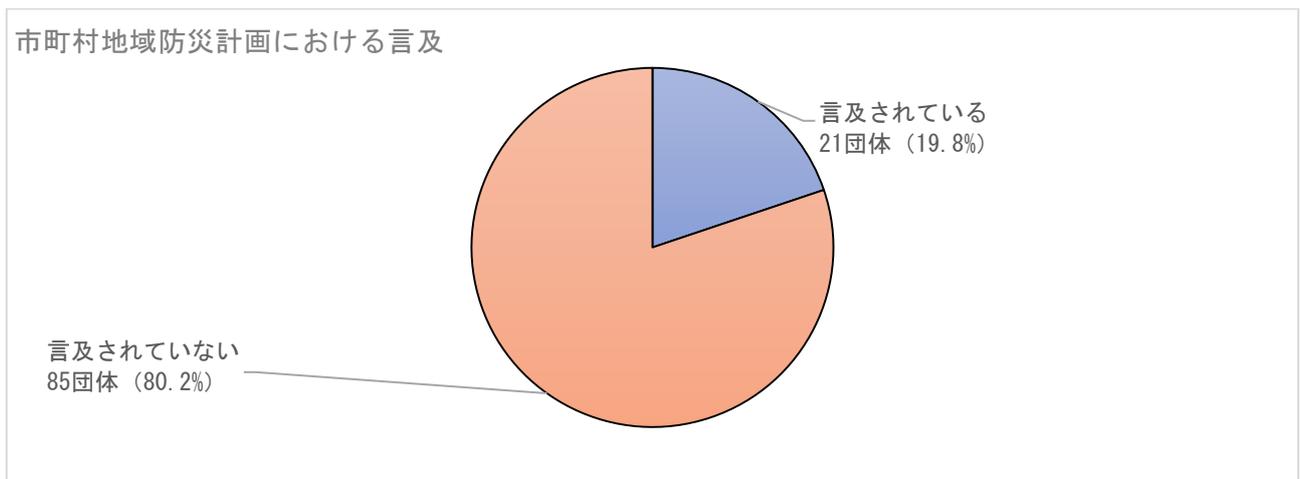
- 被災者本人の同意の取得方法については、「必要な場合に口頭又は書面で同意を得るようにしている」(20 団体 : 47.6%) が一番多く、次いで、「口頭で同意を得るようにしている」(6 団体 : 14.3%)、「書面で同意を得るようにしている」(2 団体 : 4.8%) であった。



(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。

2. 災害ケースマネジメントに関する取組事例

本事例集では、8つの取組事例（地震：4事例、風水害：4事例）を紹介することとしており、それぞれの事例の特徴は以下のとおり。原則、発災日の順で掲載。

	対象地域	対象災害（発災日）
	事例の特徴	
1	仙台市（宮城県）	東日本大震災（2011年3月11日）
	東日本大震災での被害を踏まえ、市が「被災者生活再建推進プログラム」を策定し、応急仮設住宅への個別訪問による見守り支援等を実施して生活再建を進めた、我が国における先駆的な事例。	
2	盛岡市（岩手県）	東日本大震災（2011年3月11日）
	東日本大震災による津波被害が大きかった沿岸部等から盛岡市に避難してきた広域避難者を対象として、専門の支援拠点を設け、相談窓口の設置や個別訪問等を行った事例。	
3	岩泉町（岩手県）	平成28年台風第10号（2016年8月30日）
	民間団体を中心となって設置した被災者の相談窓口を、町の事業として位置付けて定期的な事業とするとともに、応急仮設住宅の入居者への個別訪問を行うなど、官民が連携して体制を構築し支援を行った事例。	
4	鳥取県	平成28年鳥取県中部地震（2016年10月21日）
	発災後1年半が経過しても、家屋修繕が進まない世帯が一定程度残っていたことなどを踏まえ、県の条例に関連規定を創設し、専門の支援チームを設けるなど、県主導により市町や社会福祉協議会と連携して、個別訪問や相談支援等を行った事例。	
5	倉敷市真備地区（岡山県）	平成30年7月豪雨（2018年7月7日）
	倉敷市真備支え合いセンター（運営：市社会福祉協議会）を設置し、岡山県くらし復興サポートセンター（県の後方支援組織）とも連携しながら、倉敷市外へ避難・転居した世帯も含めて個別訪問や見守り相談支援等を行った事例。	
6	大洲市（愛媛県）	平成30年7月豪雨（2018年7月7日）
	県主導により、市に地域支え合いセンター（運営：市社会福祉協議会）が設置され、当該センターによる個別訪問や相談支援等を行ったほか、県の地域支え合いセンターを含めた多様な支援関係者が参画する連携会議等を通じて情報共有や連携が図られた事例。	
7	厚真町（北海道）	平成30年北海道胆振東部地震（2018年9月6日）
	生活支援相談員（町社会福祉協議会）を中心として全戸訪問を実施するとともに、被災者の支援ニーズにあわせて、町独自で住まいの再建に係る支援制度等を創設して支援を行った事例。	
8	大町町（佐賀県）	令和3年8月の大雨（2021年8月14日）
	2年前の水害を契機に、関係者による連携会議をはじめとした被災者支援の体制が構築されていたことを踏まえ、早期の段階から、町の専門部署（地域おこし協力隊員を活用）を中心として、NPO等とも連携しながら、個別訪問や見守り相談等を行った事例。	

事例 1 : 仙台市（宮城県）
東日本大震災
発災日：2011年3月11日

特徴

- 東日本大震災では、東北で最も大きな人口を抱える仙台市において、死者 904 名、全壊・大規模半壊をあわせて 57,050 棟をはじめとする被害が発生した。
- 宮城県内において、仙台市は、石巻市に次いで津波で浸水した地域が多く、地震による住家被害も多く見られた。
- 被災者が賃貸型応急住宅に入居するケースが多く、被災者との接点が作りづらく、被害の実像が見えづらいため、被災者へのきめ細やかな支援を進める観点から、いち早く災害ケースマネジメントの実施に踏み切った。
- 被害規模が大きく、多方面の被災者支援活動を同時に行う必要があったため、各関係先との連携体制の構築や課題の類型化を行うことにより、被災者が抱える課題等の情報共有の迅速化等を図った。
- 仙台市の事例は、東日本大震災以降の災害において、多くの被災地における災害ケースマネジメントのモデルケースとされている。



＜生活再建支援員による個別訪問の様子＞

被災状況等

市の人口	1,046,986 人（465,943 世帯）（2011 年 2 月 28 日時点）
被災状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者：904 名 ・ 行方不明者：27 名 ・ 負傷者：重傷 276 名 軽傷 2,029 名 ・ 住家被害：全壊 30,034 棟、大規模半壊 27,016 棟、半壊 82,593 棟、一部損壊 116,046 棟
災害の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沿岸部は、津波による浸水被害で、多数の死者や住宅が流されるなどの甚大な被害が生じた。 ・ 沿岸部以外でも、丘陵部の造成宅地を中心に、滑動等による宅地被害が多く発生するなど、被災地の中でも、多様な被害が非常に広範囲にわたって発生した。

	<ul style="list-style-type: none">・ 東日本大震災全体では、建設型応急住宅が多数設置された一方で、仙台市内は賃貸型応急住宅が非常に多く、都市部特有の被災者の顔が見えにくい災害であったという側面もある。・ 災害の概要等については、「東日本大震災仙台市震災記録誌」等を参照。 https://www.city.sendai.jp/shinsaifukko/shise/daishinsai/fukko/kirokushi.html・ 応急仮設住宅入居者に関するデータについては、オープンデータとして公開している。 https://www.city.sendai.jp/saiken-kikaku/shise/daishinsai/fukko/sekatsu/kasetu_opendata.html
--	---

総論

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>

- まず初めに、応急仮設住宅入居者を対象とした書面による支援のニーズ調査を実施したが、書面調査だけでは、各被災者が抱える住まいの再建に向けた詳細な課題が把握できず、また、未回答の世帯にこそ課題があるといった状況が分かってきた。よって、このような生活再建の方針を見出すことができていない世帯に対して、個別訪問を実施することを始めた。

<取組概要>

- 生活再建支援の取組として、①個別訪問による生活状況や再建方針等の把握、②個々の世帯が抱える課題の整理・分析、③支援者間の情報共有と役割分担の明確化の3つをポイントとして、市では、2014年4月に、「被災者生活再建推進プログラム」を策定し、2015年4月には、状況把握の結果に基づき、支援メニューを拡充させた、「被災者生活再建加速プログラム」を策定した。
- 具体的には、全戸訪問による状況把握を目的とする「被災者生活再建相談等事業」、賃貸型応急住宅への個別訪問やコミュニティ支援、生活相談を行う「地域支えあいセンター事業」、建設型応急住宅の見守り支援や転居支援を行う「被災者伴走型生活支援事業」の3つの事業を同時並行で行いながら、関係者間で役割分担を行い、被災者の生活再建を進めることとした。
- また、このように関係者が多数にわたっていたため、災害ケースマネジメントの関係者が集まる被災者生活再建支援ワーキンググループ（以下「WG」という。）を開催することにより、関係者間の情報共有を行い、連携を図りながら支援対象者への対応を進めた。
- この3つの事業以外にも、「生活再建支援事業」として、被災者へ生活再建に役立つ情報の提供を行う「復興定期便」、一人暮らし高齢者等の見守りシステムなど20を超える被災者支援に係る事業を実施している。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 市内各所に点在する賃貸型応急住宅への入居世帯の状況把握が課題となったが、全戸訪問を実施することにより、被災世帯の詳細な生活状況の把握と、生活再建に係る課題の洗い出しを行えた。
- 個別訪問の結果、自力で生活再建が可能と思われる世帯が多数存在する一方で、経済面や心身の健康面、家族関係など複数の問題を複合的に抱える世帯が少なからず存在することが分かり、生活再建に向けた課題と健康面の課題の二つの指標で類型化して、整理・分析することとした。類型化により世帯ごとに支援の内容や頻度を変えることで、多数の被災世帯をより効率的に支援することができ、応急仮設住宅入居世帯の迅速な生活再建につながった。（2016年10月に、建設型応急住宅が解消した。2017年3月には、仙台市内で被災した世帯の新たな住まいへの移行が全て完了。）
- 災害公営住宅への住まいの移行を果たした後も、個別訪問の継続や自治会などの地域コミュニティの形成・活性化支援を実施することにより、一人暮らしの高齢者の孤立防止や地域での見守り体制づくりを進めることができた。

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

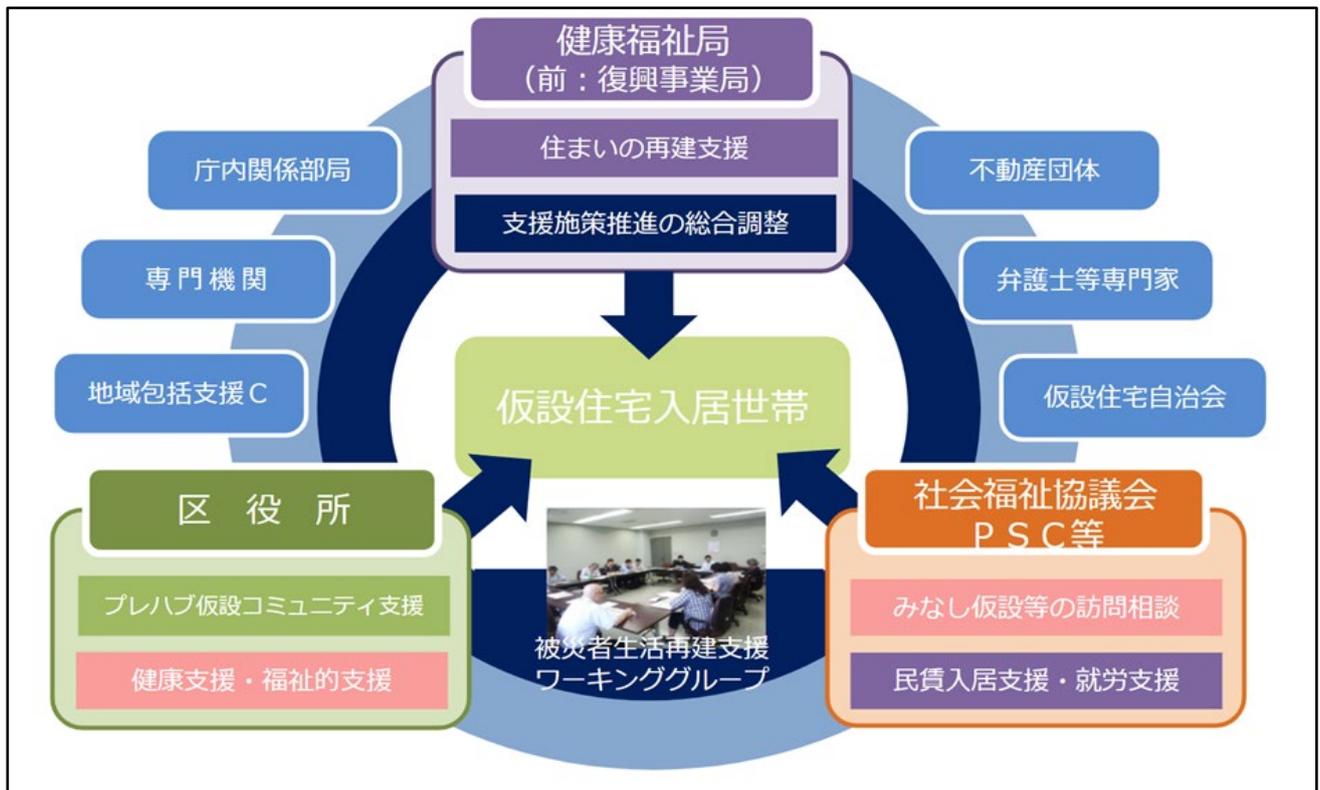
- 被災世帯の中には、重い課題を抱える世帯も多く、支援側としてどこまで踏み込んで支援を行うか悩むケースがあった。また、支援側が必要以上に踏み込んだ発言をしてしまった結果、支援対象者から生活再建方法の押し付けと受け取られてしまうケースもあり、手探りの状態であった。
- 応急仮設住宅の供与期間の期限があり、各種制度の申請期限が迫る中、支援側が行っている支援が、応急仮設住宅からの退去を促すための支援のように受け取られてしまうことがあり、これが、「生活再建を目的とした支援」と支援対象者に認識してもらうことが難しかった。
- 被災世帯のうち一部世帯においては、個人情報に関係者間での共有について、本人の同意が得られなかったことにより、関係各所との情報共有に支障が生じた例もあった。
- 災害ケースマネジメントの実施には、支援を行う側と被災者との信頼関係の構築が不可欠であるが、支援の委託や連携を行った団体等の活動が十分に認知されていなかったことから、支援に対して不信感や拒否的な反応を示すケースが見られた。
- 不動産事業者等に関しても、生活困窮者や経済的弱者を対象とした悪質な団体と被災者に誤解されるなど、支援に関わる団体と被災者との信頼関係の構築に時間を要することとなった。各種支援団体等との連携により事業を進める場合は、当該団体の活動内容について誤解のないよう、行政側で広く周知を行うことが、円滑な災害ケースマネジメントの実施において必要である。

今後の展望

- 住まいの再建後、引き続き健康面等の支援が必要な方については、区役所の担当課等へつないだ。住まいの再建先で構築された新たなコミュニティについては、平時の地域コミュニティの活性化事業や地域支えあいセンター事業の継続により、現在も、円滑なコミュニティが継続するよう取組を行っている。
- 2016 年度で、応急仮設住宅入居者（仙台市内で被災された世帯）への支援は終了したが、2017 年度以降も、仙台市外で被災された方への支援や災害公営住宅のコミュニティ形成支援と併せて、引き続き心身の健康面等の支援が必要な世帯等に対する支援を継続している。支援が必要な世帯数の減少に伴い、「被災者伴走型生活支援事業」は 2018 年度に終了、「被災者生活再建相談等事業」は 2019 年度で終了したが、「地域支えあいセンター事業」については 2022 年度も継続予定である。

各論

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制



仙台市提供

- 仙台市では、①被災者生活再建相談等事業（2012年3月～）、②被災者伴走型生活支援事業（2011年7月～）、③地域支えあいセンター事業（2011年10月～）の3事業が実施された。

3事業の関係性としては、

①被災者生活再建相談等事業により、個々の被災者の事情を把握した上で、被災世帯が抱える課題によって、当該世帯を分類し、それぞれの分類に応じて、

②被災者伴走型生活支援事業：建設型応急住宅入居者への支援事業

③地域支えあいセンター事業：賃貸型応急住宅入居者への支援事業

等による対応を行った。

なお、②被災者伴走型生活支援事業、③地域支えあいセンター事業を開始した後、一日でも早い「住まいの再建」に向けた支援の充実を図るため、①被災者生活再建相談等事業を開始した（このため、①被災者生活再建相談等事業の開始時期が一番遅くなっている。）。

- ①被災者生活再建相談等事業（受託者：仙台市シルバー人材センター）は、被災者の恒久的な住まいの確保に向けて、生活再建支援員（シルバー人材センター登録会員）による応急仮設住宅入居世帯への個別訪問等を通じ、住まいの再建などに関する意向確認や相談に応じるとともに、生活再建支援に関する各種情報を提供していた。

- ②被災者伴走型生活支援事業（受託者：一般社団法人 パーソナルサポートセンター（以下「PSC」という。））は、絆支援員（PSC の職員のうち、応急仮設住宅の見守りを行う職員）が、一部の建設型応急住宅や借上げ公営住宅において、個別訪問や相談、コミュニティ活動支援などを行い、関係機関や地域団体と連携しながら「見守り」と「（関係者への）つなぎ」を基調とした支援を実施した。また、2015 年 4 月より、伴走型民間賃貸住宅入居支援を新たに実施し、住まいの再建に課題を有する世帯の転居支援を行った。

※伴走型民間賃貸住宅入居支援：

再建先となる住宅を一人で探ることが困難な民間賃貸住宅入居希望者に対して、支援団体と連携し、住まい探しのアドバイスや同行、入居手続きなどを行うほか、生活資金等に不安を抱える世帯に対して、生活福祉資金の貸付制度等の紹介や、関係団体と連携した家計相談など伴走型の支援を行う事業。

- ③地域支えあいセンター事業（運営：仙台市社会福祉協議会（以下「市社協」という。））は、本部となる中核支えあいセンター及び各区（仙台市内全 5 区）に地域支えあいセンターを常設し、生活支援相談員が、賃貸型応急住宅を個別訪問し、健康面の不安や地域社会との関わりについての不安等の様々な生活上の相談に対応した。また、同時に住民が集うことができるサロン等を開催し、交流支援も行った。
- 2012 年 10 月より、WG を各区に設置し、被災者が抱える複合的な課題に対応し、効果的な支援を行うための体制を整備した。WG は、区役所関係課や市社協、PSC 等で構成し、各被災世帯を支援の必要性に応じて、4 つの区分に分類（類型化）した上で、個別支援が必要とされた世帯については、支援方針や支援の役割分担等を記載した「個別支援シート」を作成するなど、情報共有を図りながら、支援を実施した。
- また、こうした実践経過や課題の分析結果等は、支援策の検討に活用され、2014 年の「被災者生活再建推進プログラム」、そして 2015 年以降、支援メニューを拡充させた「被災者生活再建加速プログラム」の策定につながった。市の震災復興計画の最終年度となる 2016 年末までに、災害公営住宅等の整備の完了が見込まれ、応急仮設住宅の供与期限内に新たな住まいへの移行を実現する必要があったことから、被災者生活再建加速プログラムでは、伴走型民間賃貸住宅入居支援や、専任弁護士と連携した相談支援体制の構築を支援メニューに追加し、フェーズに応じた支援を実施した。
- これらの事業以外にも、「生活再建支援事業」として、被災者へ生活再建に役立つ情報の提供を行う「復興定期便」、一人暮らし高齢者等の見守りシステムなど 20 を超える事業を実施している。

<④被災者生活再建相談等事業の人員体制>

2012 年度：生活再建支援員 18 名
2013 年度：生活再建支援員 33 名
2014 年度：生活再建支援員 33 名
2015 年度：生活再建支援員 32 名
2016 年度：生活再建支援員 29 名

<②被災者伴走型生活支援事業の人員体制>

2011 年度：職員 6 名+絆支援員 71 名
2012 年度：職員 4 名+絆支援員 61 名
2013 年度：職員 11 名+絆支援員 54 名
2014 年度：職員 11 名+絆支援員 32 名
2015 年度：職員 5 名+絆支援員 13 名
2016 年度：職員 5 名+絆支援員 9 名

<③地域支えあいセンター事業>

2011 年度：職員 2 名+生活支援相談員 25 名
2012 年度：職員 3 名+生活支援相談員 38 名
2013 年度：職員 3 名+生活支援相談員 40 名
2014 年度：職員 4 名+生活支援相談員 36 名
2015 年度：職員 3 名+生活支援相談員 36 名
2016 年度：職員 3 名+生活支援相談員 25 名

<仙台市内の応急仮設住宅入居世帯数及び上記 3 事業に係る決算額の推移>

年度	応急仮設住宅入居者世帯数	決算額
2011 年度	12,009 世帯 (2012 年 3 月 31 日)	469,238 (千円)
2012 年度	10,383 世帯 (2013 年 4 月 1 日)	469,238 (千円)
2013 年度	8,901 世帯 (2014 年 4 月 1 日)	532,076 (千円)
2014 年度	6,936 世帯 (2015 年 4 月 1 日)	490,135 (千円)
2015 年度	3,800 世帯 (2016 年 4 月 1 日)	278,063 (千円)
2016 年度	641 世帯 (2017 年 4 月 11 日)	208,387 (千円)

※ 応急仮設住宅入居世帯数の数値は 2011 年度を除き、各年度終了時（翌年 4 月 1 日の数値）

※ 2016 年 10 月に、建設型応急住宅が解消し、2017 年 3 月には、仙台市内で被災された世帯の新たな住まいへの移行が全て完了。

2017 年 4 月以降も、応急仮設住宅の供与期間が延長されている仙台市外で被災された世帯への支援に加え、災害公営住宅での生活再建後のコミュニティ形成支援や心身の健康面での支援等を継続した。

現在は、災害公営住宅にも被災者以外の住民が多く入居するようになり、被災者に特化した支援の継続が難しくなってきたことから、平時の施策として実施している地域コミュニティ活性化支援、高齢者や心身の健康面、経済力に課題を抱える方等への支援事業への移行を進めている。

(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

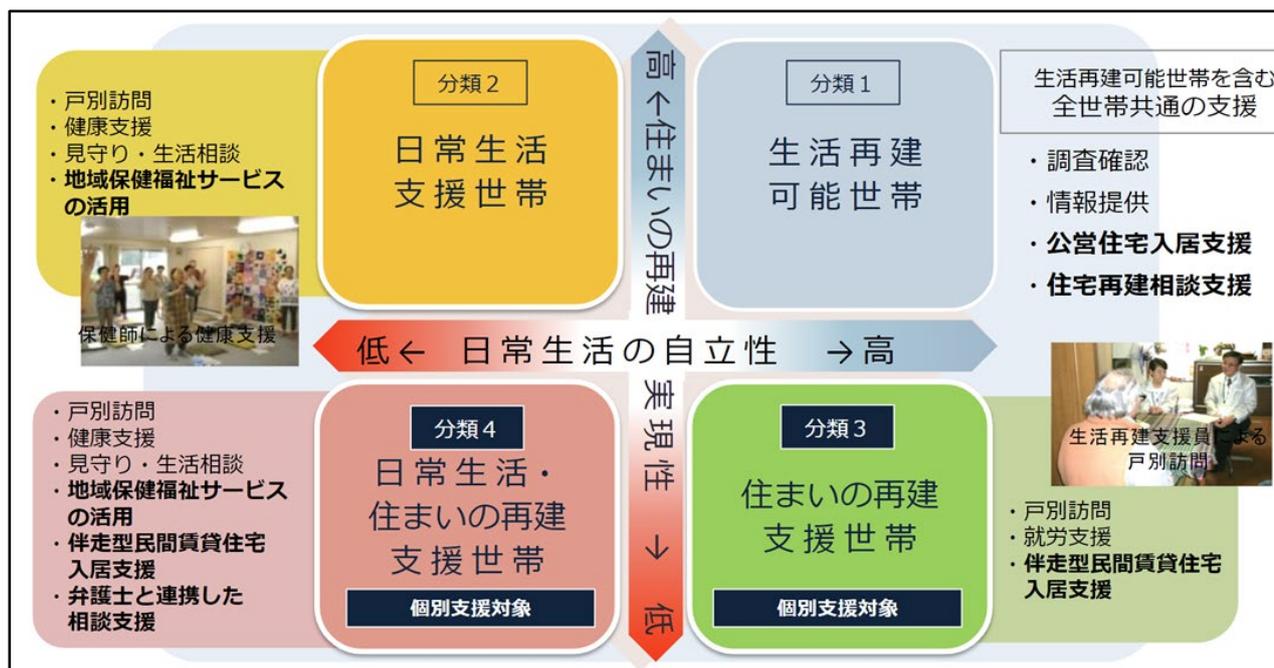
<支援対象者・把握方法>

- 支援対象者は、賃貸型応急住宅を含む応急仮設住宅に入居した全世帯（12,009 世帯）とした（参考：仙台市の世帯数 465,943 世帯（2011 年 2 月 28 日時点））。
- 市の単独事業の実施だけではなく、仙台市シルバー人材センターに委託した被災者生活再建相談等事業をはじめ、PSC に委託した被災者伴走型生活支援事業、県からの予算で市社協が実施する地域支えあいセンター事業による個別訪問が行われ、それぞれ、住まいの再建などに関する意向確認、住まいの再建に課題を有する世帯への転居支援、生活上の相談支援といった観点からの役割分担を行いながら、被災者へのきめ細やかな支援が行われた。

<支援の実施方法>

- 被災者生活再建相談等事業により個々の被災者の事情を把握し、関係者が参加する各区の WG を通じて、被災世帯が抱える課題を、「住まいの再建の実現性」と「日常生活の自立性」の 2 軸により、4 つに分類し、それぞれの分類に応じて、被災者伴走型生活支援事業や地域支えあいセンター事業等による対応を行った。
- 分類は、固定されていたわけではなく、各世帯がその時々抱える課題や生活状況により、分類 1 から分類 4 になる世帯もいた。また、個別訪問を行った世帯の中には、多くの訪問が必要な世帯もあり、最も多く訪問した世帯では、延べ 41 回に上った。
- この分類を実施したことにより、住まいの再建に関する課題と日常生活に関する課題を切り分け、住まいの再建については、限られた時間内で迅速に進めることを心がけ、日常生活に関する課題については、住まいの再建状況に関わらず、長期的に対応することとした。

<被災世帯の分類>



仙台市提供資料

分類 1：生活再建可能世帯

- ・住まいの再建方針や再建時期が決まっており、日常生活においても特に大きな問題等が見られない世帯。
- ・当該世帯に対しては、年に 1 回の電話連絡等による状況確認、相談会や生活再建に関する支援金などの支援情報の提供を実施した。

分類 2：日常生活支援世帯

- ・住まいの再建方針や再建時期は決まっているが、健康面に課題を抱えているため、日常生活において継続的な支援が必要な世帯。
- ・当該世帯には、区保健福祉センターの保健師等による継続的な健康相談や指導といった健康支援のほか、声かけや見守り訪問を実施した（月 1 回程度）。

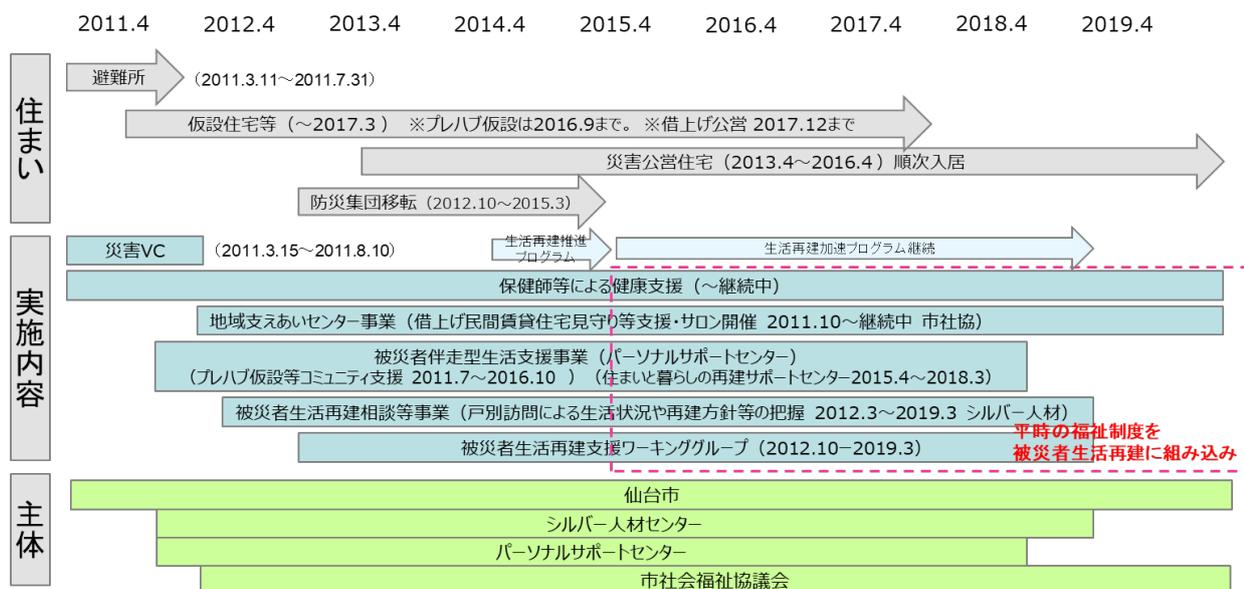
分類 3：住まいの再建支援世帯

- ・住まいの再建方針又は再建時期が未定である世帯や、資金面、就労、家族関係などに課題を抱えているため、定期的（月 1 回程度）な個別訪問や支援が必要な世帯。
- ・当該世帯に対しては、個別訪問を通じて、住まいの再建に向けた情報提供や相談支援を行うほか、就労支援を実施している NPO 等と連携した伴走型の就労支援、不動産団体と連携した賃貸・建売住宅等の不動産情報の提供を実施した。

分類 4：日常生活・住まいの再建支援世帯

- ・住まいの再建に関して課題を抱えているだけでなく、日常生活においても、健康面、生活資金、就労、家族間トラブルなどを抱えているため、定期的（月 1 回程度）な個別訪問や支援が必要な世帯。
- ・当該世帯に対しては、個別支援シートを各区の WG で策定し、早い段階からそれぞれの世帯の状況に応じたきめ細やかな支援を実施した。

(3) 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※上記の「実施内容」の支援の実施に当たって、活用した予算制度等

- ・ 県独自の宮城県住まい対策拡充等支援基金事業
- ・ 宮城県被災者健康生活支援総合交付金
- ・ 宮城県地域支え合い体制づくり事業
- ・ 緊急雇用創出事業
- ・ 被災者支援総合交付金

<避難生活段階>

- 発災当時 (2011年3月) は、市や各区の各部局で独自に支援を行っていた。

<各事業の開始とそれ以降の取組>

- 2011年7月：被災者伴走型生活支援事業 (受託者：PSC) を開始。
- 2011年10月：地域支えあいセンター事業 (運営：市社協) を開始。
- 2012年3月：被災者生活再建相談等事業による個別訪問を、まずは、若林区で開始。
(2012年9月から市内の全区に展開。2013年10月に全戸への訪問を終了。)
- 2012年4月：仙台市復興事業局生活再建支援室を中心として、生活再建に向けた取り組みを始めた。
- 2012年10月：個別訪問結果のデータ管理を仙台市生活再建支援室が開始。
(当初はエクセルを活用し、2013年10月よりデータベースを構築して管理。)

- 2014年4月：

市において、応急仮設住宅に入居されている方々の現状把握や生活再建に向けた、一人ひとりの状況に応じたきめ細かな支援を目的として、「被災者生活再建推進プログラム」を策定。
- 災害公営住宅完成後（2014年5月～）：

シルバー人材センターの登録会員である生活再建支援員による聞き取りを行い、新たに設けた、災害公営住宅ワーキング（市の健康福祉局、区役所・総合支所、市社協、地域支えあいセンターが参加）にて、課題の整理を行い、健康支援が必要な世帯については、健康福祉センターによる個別訪問の対象とし、見守り等が必要な世帯については、地域支えあいセンターの定期訪問の対象とした。
- 2015年4月：

市において、2014年に策定した「被災者生活再建推進プログラム」より、伴走型民間賃貸住宅入居支援や、専任弁護士と連携した相談支援体制構築といった支援メニューを拡充させた「被災者生活再建加速プログラム」を策定。
- 2015年～：

経済面や心身の健康面、家庭状況といった、様々な事情から住まいの再建が進まない世帯に対し、応急仮設住宅の存続期間内に住まいの再建が果たせるように、仙台市住まいと暮らしの再建サポートセンター（受託者：PSC）を設置し、伴走型民間賃貸住宅入居支援を行ったことにより、189世帯の転居を実現した。

<スタッフの募集>

- 被災者生活再建相談等事業については、シルバー人材センターの登録者から推薦された者を雇用した。
- 被災者伴走型生活支援事業については、緊急雇用創出事業を活用して被災者を雇用した。
- 地域支えあいセンター事業については、募集事項に「被災者の相談支援の経験があれば尚可」と記載。結果として数名の被災者を雇用した。

<スタッフに対する研修>

- 専門家や市役所職員が講師となり、定期的に研修を実施した。
- 主に訪問支援の際の対話方法については、座学やワークショップ形式で実施した。
- 相談の内容が深化していくにつれて、支援側であるスタッフへの心のケア、メンタルヘルス研修も必要となった。
- また、全体的な被災者支援の観点から、復興のステージがどこにあるのか、今後の見通しに関する知識をつけるための研修も実施した。

（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

- 市の本庁関係課、区役所関係課、市社協、NPO等が参加するWGを各区に設置し、2012年から2016年の間で合計154回開催した。なお、個別訪問時に、被災者本人から個人情報の取扱について同意を得ることで、関係各課や各種支援団体へ共有し、支援につなげていった。

- WG の具体的な構成員としては、市の健康福祉局、区役所関係課、市社協、PSC（事業受託者）、不動産団体、弁護士等の専門家、応急仮設住宅自治会などであり、多くの関係者が参加した。

（５）被災者台帳等の活用・共有の状況

- 2012 年 7 月から、被災者支援システムとして、各部署が個別に管理していた被災者の情報を集約・共有するシステムを構築した。
- 2013 年 12 月からは、被災者支援システムを補完する形で被災者生活再建支援管理システムを構築し、被災者台帳をベースとした各種支援情報（被災者支援システム）と紐づける形で、支援記録や災害公営住宅入居者情報等の集約を行った。

(6) 個別ケースの事例

特徴的な支援ケース① 支援機関からの支援に対し拒否的・高圧的な世帯

- 支援機関が関わることにより、個人情報が出ることではないかという過度の心配や、「行政の委託だから相談しても何もしてもらえないだろう」という思い込みにより、生活再建支援員（シルバー人材センターの登録会員）や支援機関等の支援を拒否するケースがあった。
- このような場合は、市職員が訪問に同行するなど、まずは相手の主張をじっくりと聞き、丁寧な対応を心掛け、次の訪問につなげることに努めた。
- また、WG での情報共有により、これまでに健康支援等に関わっている機関（区役所保健福祉センターや地域包括支援センター等）がないか確認し、生活状況や家族の問題、健康面の問題などの把握に努め、得られた情報も踏まえて、次の訪問時の話の進め方などを検討した。
- 訪問を何度か重ね、話を聞いていくうちに、支援機関等への拒否的な対応や高圧的な対応は、住まいの再建ができないことへの不安や心配の裏返しであることが見えてきた。
- このため、住まいの再建に向けた課題を本人と市職員とで確認・共有し、一緒に解決に向けた策を探るといった対応を行った。具体的には、信頼を得た市職員が不動産事業者に同行したり、転居先の候補となる物件への内覧に同行したりするなど、丁寧な伴走型支援を行った。

特徴的な支援ケース② 様々な理由で支援が行き詰ったケース

- 生活再建支援員（シルバー人材センターの登録会員）や支援機関等の訪問に対して拒否的ではなく、転居先の物件の紹介等の支援の提案に応じる世帯であっても、途中で支援が行き詰ってしまい、応急仮設住宅の供与期間内の住まいの再建が危ぶまれたケースが、多数あった。
- 具体的には、「より良い条件の賃貸物件があるのでは」という期待から住まいの再建先を決めきれないケースや、仕事が多忙であること、家族関係等を理由に自ら契約や転居に向けた動きを取ろうとしないケースなど、様々であった。
- 生活再建支援員や支援機関等は、本人の信頼を得られなければ支援が途切れてしまうおそれがあるため、相手の事情や、要望・意向に寄り添いすぎてしまうことがあった。結果として、生活再建支援員等が適切と考える支援方法に繋げることができず、支援が行き詰ったことから、市職員が対応したケースもあった。
- このため、このような教訓を活かし、支援が行き詰りそうな兆候があった場合には、早期に市職員が関わり、支援機関等と情報共有を行った。その上で、本人の置かれた状況を理解しつつも、応急仮設住宅の存続期間内の住まいの再建に協力いただきたい旨を、職員自らをお願いするなど、支援をする側においても役割分担を明確にし、バランスの取れた対応を行うことで、支援の行き詰まりの解消を図ることが重要であった。

(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

<個別支援シート（被災者生活再建支援管理システム）>

- WG メンバーが全戸訪問を行い、類型化した被災世帯の支援に当たって、支援方針や役割分担を明確化するため、2013年10月頃から活用したシートである。この内容については、被災者生活再建支援管理システムにおいて、全てデータベース化されている。

連番	個別支援シート			出力日	
[]				H31.08.28	
仮設契約番号	Z10000	分類	3	退去日	2019/08/31

1. 基本情報

カナ氏名	センダイ 知由	性別	男	生年月日	S25.01.01
漢字氏名	仙台太郎			年齢	69
電話番号	[]				
現況住所	仙台市青葉区〇〇番地〇〇マンション				
住居種別	仮設民賃	仮設終期	[]		
		延長種別	[]		
震災住所	仙台市宮城野区〇〇番地				
震災前住居種別	持家戸建	り災判定	大規模半壊		
解体状況	未解体	再建方針	市内_現地修繕		
生活保護	1	移転対象区分	[]		

世帯状況

カナ氏名	性別	生年月日	仮設退去日
漢字氏名	続柄	年齢	異動事由
センダイ ハナコ	女	S26.01.01	[]
仙台 花子	配偶者	68	[]
センダイ ジロウ	[]	S55.01.01	[]
仙台 次郎	子	39	[]

親族情報

キーパーソン 氏名	[]	続柄	[]
1 住所	[]		
連絡先	[]		
キーパーソン 氏名	[]	続柄	[]
2 住所	[]		
連絡先	[]		

復興公営申込状況

ジェノグラム(家族構成)

仮設契約番号 Z10000 分類 3 退去日 2019/08/31

2. 訪問調査等で把握した課題や状況

再建に向けた本人の希望

世帯主:被災住宅を補修して住みたい 子:復興公営住宅

支援者から見た課題

家族の間で再建方針の相談をできていない様子

課題解決に向けて関わりのある支援機関及び支援状況

課題分類 健康課題 生活資金 再建資金 家族関係 判断能力
 手続困難 地域環境 資格疑義 市外公共 放射線量

3. 支援方針

支援方針

留意点

支援の役割分担等

WG経過

仮設契約番号 Z10000 分類 3 退去日 2019/08/31

4. 訪問時の聞き取り内容

接触要因	確認日	確認方法	住まいの再建聞き取り内容	健康聞き取り内容
1回目訪問	H26.08.27	訪問	子対応。仙台市の復興公営住宅での再建を希望。世帯主は〇〇で就労している。子は無職。	〇〇病で〇〇病院に通院中
H27年度訪問	H27.05.25	来庁	主対応。自宅を修繕して住むことを希望している。息子と意見が合わない。	通院継続中。

5. 支援経過

まちづくり推進課

家庭健康課

障害高齢課

入力日	支援内容	入力課	入力者
H28.12.03	障害高齢課に来所、制度についての問い合わせ		

保護課

その他支援機関

被災者生活支援室

入力日	支援内容	入力課	入力者
H29.05.06	本人より復興公営住宅の申し込みについて問い合わせあり。手続きを案内した。		

社会福祉協議会

(8) 関連する写真



沿岸部の被害状況



丘陵地の被害状況



応急仮設住宅の様子①



応急仮設住宅の様子②



生活再建支援員による個別訪問の様子



被災者支援ワーキンググループの様子



民間賃貸住宅相談会の様子



災害公営住宅（荒井東地区）

事例 2 : 盛岡市 (岩手県)
東日本大震災
発災日 : 2011 年 3 月 11 日

特徴

- 東日本大震災 (2011 年 3 月) による盛岡市内の被害は一部にとどまったが、津波被害の大きかった沿岸部から盛岡市に避難してきた広域避難者を対象として、支援を実施した。宮城県や福島県からの広域避難者についても対象としている。
- 応急仮設住宅の建設はなかったため、住家に被害のあった被災者は賃貸型応急住宅や親族宅に入居していた。
- 盛岡市は、こうした広域避難者の支援拠点のため、2011 年 7 月に、「もりおか復興支援センター」(以下「復興支援センター」という。)の事業を開始し、運営を一般社団法人 SAVE IWATE へ委託した。以降、復興支援センターは 11 年にわたり支援を継続している。



<災害公営住宅 : 南青山アパート>

被災状況等

市の人口	292,256 人 (125,814 世帯) (2011 年 2 月 28 日時点)
被災状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 盛岡市内では目立った被害は見られなかった。 ・ 死者 : 0 名 (市内) (なお、津波により、盛岡市に住民票がある方が市外で 33 名死亡) ・ 住家被害 : 全壊 1 棟、大規模半壊 1 棟、半壊 9 棟、一部損壊 437 棟 ・ 市内全域が停電、4,767 世帯が断水 (いずれも 2011 年 3 月 14 日 には解消)
災害の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東日本大震災における岩手県内の被害としては、死者 4,672 人、行方不明者 1,122 人 (2017 年 2 月 28 日現在) などとなり、盛岡市、北上市、一関市、遠野市がそれぞれ内陸部の支援拠点として機能することになった。 ・ 盛岡市では、宮古市、山田町、大槌町、釜石市、大船渡市、陸前高田市などの沿岸部からの被災者や宮城県、福島県から、延べ 33,457 人の被災者を受け入れた。

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>

- 東日本大震災の発生（2011年3月）を受け、同年3月21日にまちづくり団体のリーダーの集まりで一般社団法人 SAVE IWATE が立ち上げられ、被災者支援を開始した。当初は、全国から物資を集めて沿岸の被災地に配布する事業、ボランティアの募集とマッチング事業を行っていた。
- 盛岡市内に避難所が開設され、ここで盛岡市外からの広域避難者の受入れ支援を開始した。避難所には、保健師などの職員を派遣し、避難者の健康・心の相談などの健康管理を行った。
- その後、当該広域避難者が、賃貸型応急住宅、市営住宅、県営住宅等へ入居するケースが急増したため、当該広域避難者を対象とした支援事業の拠点として、2011年7月11日に、復興支援センターを開所した（運営を SAVE IWATE へ委託）。

<取組概要>

- 支援対象者については、盛岡市が把握していた避難者名簿（全国避難者情報システム）に掲載されている避難者であって個人情報の共有に同意していた方、復興支援センターへ相談に来た方を対象とした。個別訪問や窓口相談、情報提供、交流サロンの開催等を基本とした活動を行っていた。

※全国避難者情報システム：

避難者自身で、避難先の市町村に避難先等に関する情報を登録するシステム。情報を登録しておくことで、避難前に居住していた県や市町村から、見舞金等の各種給付の連絡、国民健康保険証の再発行、税や保険料の減免、納付猶予、納付期限延長等の通知など、様々なお知らせが届くようになる。

- 盛岡市は、県からの情報提供により把握していた広域避難者に対して、支援窓口開設の案内を配付。この案内を見た支援対象者が、復興支援センターに来所することで、相談支援が開始された。
- 支援開始当初（2011年7月）は、住宅再建に関する相談が多かったが、避難生活が長引くにつれ、生活困窮に関する相談も増えていった。
- 相談支援だけでなく、交流サロン開催等の地域のコミュニティ形成支援等も実施した。
- 現在も、復興支援センターへの登録者約500世帯に対して、引き続き、訪問・窓口相談を継続し、交流サロンや相談会の案内等を毎月郵送により情報提供している。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 窓口での個別相談や各世帯への個別訪問により、盛岡市内での広域避難者の生活実態や困難課題を把握し、個別ケースに応じた支援を行うことで、生活再建を支え、避難者の社会的孤立や自殺者を防ぐ役割を果たした。
- 盛岡市の事業として実施することで、沿岸部の自治体や岩手県と連携した支援が可能となった。また、盛岡市へ転居を希望する方に対しても丁寧な支援を実施することができた。

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

- 復興支援センターには、福祉を専門とするスタッフが少なかったため、福祉系の団体や行政機関と相談しながら、支援方法を決定するための「もりおか被災者見守りネットワーク会議」を招集した。
- 個人情報の取扱いについては、本人同意を取得できていない場合もあった。このため、必要に応じてその都度開催するケース会議では、対象となる個別事例を匿名化した情報を活用するとともに、他の支援機関の協力が必要な場合には本人に同意を取り、復興支援センターの生活支援相談員が同行して支援を行った。
- 支援開始当初（2011年7月）は、被災者に関するケース記録等がデータベース化されておらず、復興支援センターと行政の担当者との情報共有にも課題があった。震災から5年経過したタイミングでようやくデータベース化され、情報共有が円滑になった。
- 復興支援センターに対して、盛岡市の近隣の市町に広域避難してきた世帯からも支援の相談があったが、盛岡市の実施事業としては支援対象外となるため、相談対応に苦慮した。
- 全体的に生活支援が中心となり、心のケアについては、専門相談機関や医療機関へのつなぎに課題を残した。特に、福島県からの避難者に対しては、自主避難者を対象としたサロン等は比較的うまくいったが、個別世帯ごとの心のケアなど、原発事故の被災者という特殊性を考慮した支援が不十分であった。
- 広域避難者については、災害公営住宅が県内陸部に建設されることが発表される前までは、元の自治体に住民票を残したままの方が多かった。そのため、発災前に居住していた県・市町村によって適用できる支援制度が異なることとなり、結果的に、支援格差が生じた。

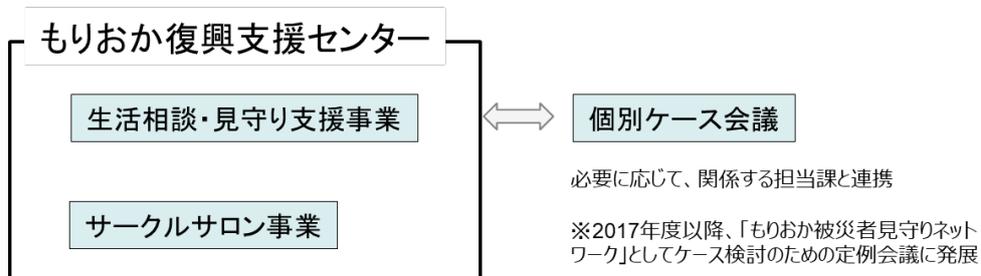
今後の展望

- 現在でも、約500世帯の支援対象者がおり、相談支援やコミュニティ形成支援を継続している。
- 東日本大震災に関する復興関係予算が削減されると、盛岡市としても事業の継続が難しくなる可能性がある。
- 災害ケースマネジメントの実施に当たっては、復興支援センターのみで課題に対応するのではなく、「重層的支援体制整備事業」への参加や、多様な機関とさらに連携を深めていくことが必要である。

各論

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制

<実施体制図（2011年度～2020年度）>

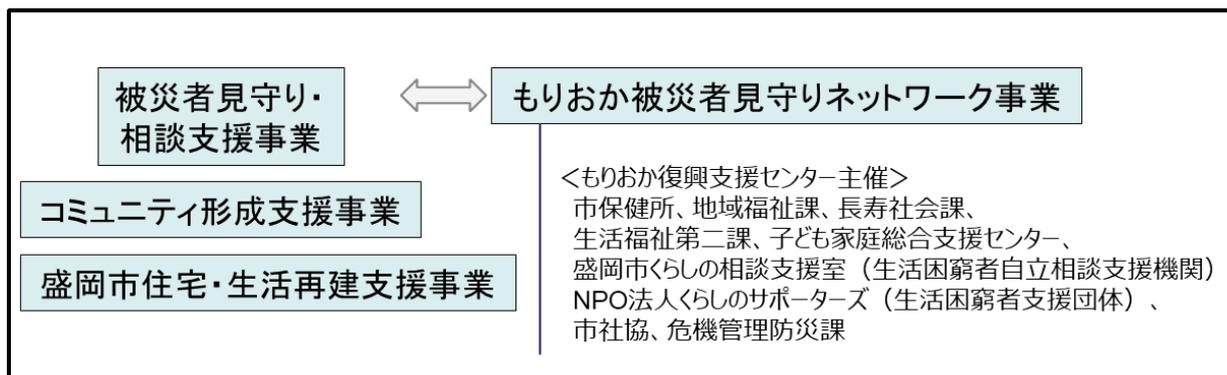


- 復興支援センターでは、「生活相談・見守り支援事業」、「サークルサロン事業」の2つの事業を実施し、生活支援相談員が担当している。「生活相談・見守り支援事業」では、盛岡市内に避難してきた方を対象として、相談窓口を開設するとともに、個別訪問の実施や、被災者に寄り添った伴走型の相談支援を行っている。「サークルサロン事業」では、心のケアを目的として、出身市町村ごとのお茶会、囲碁サロン、料理教室、カラオケサークル、町歩きなどを行っている。
- 復興支援センターの2011年度～2020年度の人員は、以下のとおり。

<復興支援センターの人員（2011年度～2020年度）>

2011年度	生活支援相談員 7人（予算上、短時間雇用の職員を含むため実質9名）
2012年度	生活支援相談員 13人
2013年度	生活支援相談員 13人
2014年度	生活支援相談員 15人
2015年度	生活支援相談員 15人
2016年度	生活支援相談員 15人
2017年度	生活支援相談員 15人
2018年度	生活支援相談員 16人
2019年度	生活支援相談員 13人
2020年度	生活支援相談員 12人

<実施体制図（2021年度）>



- 2021年度からは、災害公営住宅の完成に伴い体制変更。
- これまで、復興支援センターが行ってきた「生活相談・見守り支援事業」及び「サークルサロン事業」については、完成した災害公営住宅内に支援拠点を設けて欲しいという盛岡市からの要望を踏まえ、「被災者見守り・相談支援事業」、「コミュニティ形成支援事業」及び「盛岡市住宅・生活再建支援事業」の3事業に再編した。
- このうち、災害公営住宅内のスペースに支援拠点として新たに開設した「青山コミュニティ番屋」では、「被災者見守り・相談支援事業」及び「コミュニティ形成支援事業」の2事業を実施している。

<復興支援センターの人員（2021年度）>

	被災者見守り・相談支援事業	コミュニティ形成支援事業	盛岡市住宅・生活再建支援事業
2021年度	8名	2名	4名

※上記は、いずれも生活支援相談員の人数。

（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>

- 支援対象者については、盛岡市が把握していた避難者名簿（全国避難者情報システム）に掲載されている避難者であって個人情報の共有に同意していた方、復興支援センターへ相談に来た方を支援対象者とした。
- 支援開始当初（2011年7月）には、支援対象世帯は約750世帯あったが、生活再建が進んだことにより、2021年には、約500世帯まで減少している。

<把握方法>

- 盛岡市は、県からの情報提供により把握していた広域避難者に対して、支援窓口開設の案内を配付。この案内を見た支援対象者が復興支援センターに来所することで、相談支援が開始された。

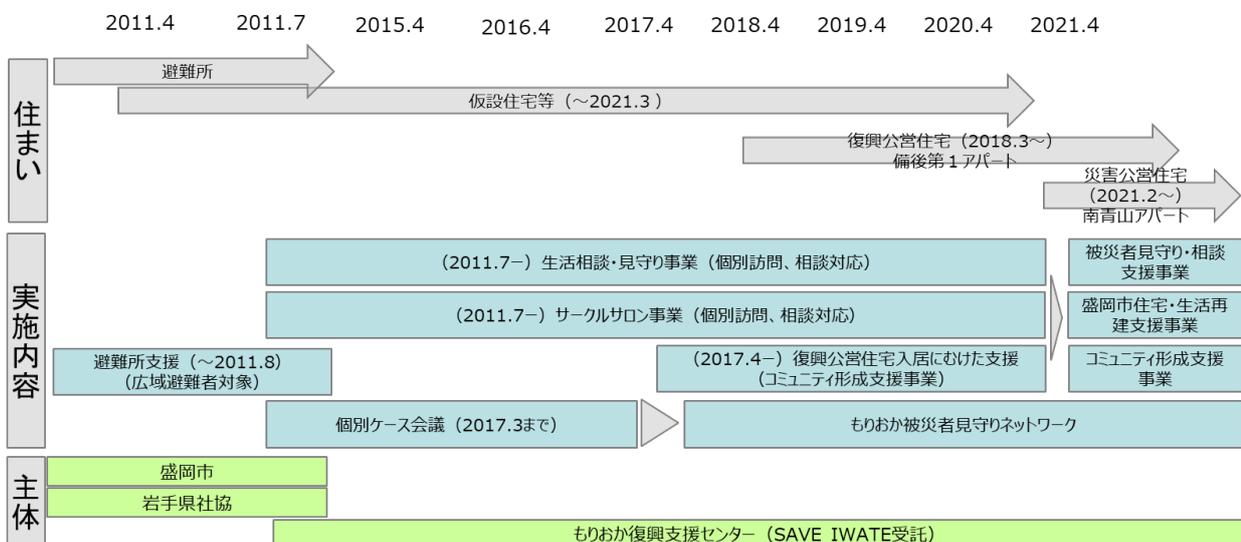
<支援の実施方法>

- 復興支援センターの生活支援相談員が対象世帯を訪問して、住宅再建や生活再建に関する課題を把握するとともに、課題に応じて行政窓口や民間支援団体等へつないだ。1回の聞き取りでは生活実態の細かいところまでの十分

把握ができないため、ケースによっては何度も訪問することとなった。訪問するときは救援物資として、食料品などを持参すると相手から受け入れてもらいやすかった。

- 必要に応じて、発災前に居住していた市町村の福祉担当、高齢者担当、市町村社会福祉協議会（以下「市社協」という。）等とも電話等で相談を行うとともに、元の居住地に戻る広域避難者に関する支援内容や状況について、現在も情報共有を続けている。
- 訪問頻度や優先度については、被災の状況を基に、以下の a～e の 5 段階に分けている。また、支援拒否世帯に対しては、訪問や電話は行わないものの、安否確認のため、窓の外から様子を確認するなどしている。
 - a 重点支援： 定期訪問や電話により、支援対象者の状況に応じて、それぞれ 7 日、14 日又は 30 日の間隔を目安にコンタクト
 - b 通常支援： 定期訪問や電話により、支援対象者の状況に応じて、それぞれ 60 日、90 日又は 120 日の間隔を目安にコンタクト
 - c 不定期支援： 不定期訪問や電話により、支援対象者の状況に応じて、それぞれ半年又は 1 年の間隔を目安にコンタクト（郵送のみの世帯や施設入所も含む。）
 - d 支援拒否： 支援対象者の状況に応じて、それぞれ 30 日、60 日又は 90 日の間隔を目安に見回りを実施
 - e 支援不要： 施設入所者等

（3）災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※上記の「実施内容」の支援の実施に当たって、活用した予算制度等

- ・ 災害救助法
- ・ 緊急雇用創出事業
- ・ 被災者生活再建支援法
- ・ 被災者支援総合交付金

<避難生活段階>

- 盛岡市内に避難所が開設され、盛岡市外からの広域避難者を受入れた。

<復興支援センターの立上げ以降の取組>

- 支援開始当初（2011年7月）は、応急仮設住宅に入居する方の生活支援（例：見守り、電話相談、被災者間の交流支援等）が活動の中心であった。また、早期に元の居住地に戻る世帯への転居支援や、盛岡市に転居を希望する世帯への支援も実施した。
- 2012年頃から、見守り等の個別訪問を中心とした活動や電話相談等を行う中で、生活の困窮等の課題が散見されるようになってきたため、関係機関と連携して、個別の相談対応を行うようになった。
- 応急仮設住宅の供与期間の終了（2015年～2021年3月）が近づくにつれ、転居が難しい世帯に対して、重点的に転居支援を実施するようになった。
- 2017年以降、県内陸部での災害公営住宅の建設が発表されたことにより、広域避難者の盛岡市内定住希望が顕著になったことから、コミュニティ支援に軸足を移すことになった。県内災害公営住宅のうち、最後に完成した盛岡市内の「南青山アパート」（2021年2月入居開始）については、99戸と規模が大きく、支援対象となる困難世帯も多く入居したため、南青山アパートに常駐型支援拠点「青山コミュニティ番屋」を開設し、5名の生活支援相談員を配置している。
- 復興支援センターの活動財源は、2011年度から2015年度は緊急雇用創出事業、2016年度以降は被災者支援総合交付金を活用している。

（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

<自治体間の情報共有>

- 広域避難者が多かったため、発災前に居住していた市町村と盛岡市との情報共有が重要であるが、各自治体とはケース会議等を実施することはできなかった。結果、個別のケースごとに、必要に応じて関係する担当課と電話等で情報共有を図った。

<もりおか被災者見守りネットワーク会議>

- 個別のケースごとにその都度対応していたものに加え、2017年度以降、もりおか被災者見守りネットワーク会議を開催し、盛岡市の各部署や生活困窮者自立支援機関等との間で、必要に応じて、支援困難事例の情報共有を行っている。

※もりおか被災者見守りネットワーク会議：

復興支援センターが主催し、市保健所、市地域福祉課、市長寿社会課、市生活福祉第二課、市子ども家庭総合支援センター、市くらしの相談支援室（生活困窮者自立相談支援機関）、市社協、NPO法人くらしのサポーターズ（生活困窮者支援団体）、市危機管理防災課が参加。

(5) 被災者台帳等の活用・共有の状況

- 盛岡市と沿岸部の被災市町村では、被災者台帳を作成していたものの、両者間で共有はできていなかった。
- 復興支援センターでは、盛岡市から提供された全国避難者情報システムの住所情報を基に、支援にあたった。より詳細な個別世帯の情報については、独自に収集する必要があった。

(6) 個別ケースの事例

特徴的な支援ケース① 陸前高田市 A さん 50 代男

- 東日本大震災により父親が亡くなり、その 1 か月前には母親も亡くなっていた。
- A さんは、沿岸部の陸前高田市から内陸の盛岡市に広域避難し、賃貸型応急住宅で暮らしていたが、震災前に発病したうつ病が悪化。
- 個別訪問により、復興支援センターの生活支援相談員が A さんと接触を図ろうとするが、A さんはそれを拒否。やがて部屋はごみ屋敷と化す。
- しかし、それ以降も、根気強く生活支援相談員が何度も手紙を書き置きしていたことが功を奏し、A さんは、ごみの片付けを決意。その後、災害公営住宅に入居することができた。
- 災害公営住宅では、月に一度、朝市やコーヒーカフェが開催されており、そこで、A さんが趣味で入っていたコーヒーのおいしさが評判になり、現在は、コーヒーマスターとして活躍。将来は、誰かの役に立つ仕事につければと夢をふくらませている。

特徴的な支援ケース② 宮古市 B さん 70 代女

- 盛岡市に避難し、B さん、娘、孫 2 人の 4 人が民間賃貸住宅で暮らしていた（B さんと娘・孫は、発災時には、別住まいで生活していた）。
- その後、災害公営住宅入居を希望したが、B さんが被災者生活再建支援金の加算支援金を既に受給していたため、入居要件を満たさなかった。
- 復興支援センターの生活支援相談員への相談を通じて、行政とも話し合いを進めた結果、加算支援金を返金すれば、災害公営住宅の入居要件を満たすことが判明した。
- また、B さんと娘・孫の家族関係の改善を図る意味もあり、B さんと娘・孫（加算支援金を未利用）を世帯分離して、別々に災害公営住宅の入居を申し込んだ。これにより、B さんと娘・孫は、それぞれ別の災害公営住宅に入居でき、家族関係の改善も図られた。
- B さんと娘・孫は、住まいの確保以外にも、経済困窮、健康問題など多くの課題を抱えているため、現在も、市社協や市子ども青少年課等がケース会議で情報共有を図るとともに、連携して支援を行っている。

(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

<訪問票>

- 訪問時の記録をとるためのシート。書式としては整備されているが、担当によって自由な形で記入している。

氏名 フリガナ	世帯人数	担当者	2022/03/10 発行	
住所	連絡先			
緊急連絡先 連絡可能 郵送可否	住居区分 支援区分	住居区分(群)	家財区分	頼み事 相手
アセス	#Type!			
希望			短期 滞在	長期 滞在
短期滞在				
前回接触 日	支援 団体			
住民票	不動産業者		被災時世 帯構成	
被災元住 帯 罹災証明	罹災被 災(群)			
利用済 支援制 度			住宅 再建	#Type!
収入財 産詳細			支出 資金	
健康区分	障害(群)		移動手段	
健康課題	病院 病名			
介護	#Type!			
家族 特記				社会 活動
連絡 事項	記事			
訪問/電話/窓口	月	日	時	分
2020/12/17版	会えた/留守	支援員	訪問/電話/窓口	月
	日	時	分	会えた/留守
				支援員

<被災者センター台帳>

- 復興支援センター独自の相談支援を通じて収集した情報を記録するデータベース (MS-ACCESS)

2021/5/7版 入力後Enterで抽出

2021/6/18版

氏名 フリガナ 住所 郵便番号

性別 男 年齢 54 誕生日 2018年=4, 2019年=4, 2020年=4, 2021(3)

職業 専業主婦

世帯主 世帯主

世帯員数 1

うち被災者 1

連絡先 郵便番号 住所

緊急連絡先 郵便番号 住所

定額訪問 30 訪問頻度 月1回(約50分) 予定無し 孤独 高齢者除く

広域区分詳細 722東豊 2018年=4, 2019年=4, 2020年=4, 2021(3)

本件がボランティアで対応していること、被災以外の社会67なつながらを
提供し、生活の安定を得るとともに、被災以外の社会67なつながらを
提供するようサポートする

食生活の改善

担当 副担当 日曜 30日以内 前回 2022/03/04 前回連絡方法 訪問面接 work

現状 環境 施設 時間 コミュニティ

住居区分 災害公営 住居区分詳細 印刷日時

住居再建詳細

再建意向 災害公営住宅

不動産業者 不動産会社

利用制限 賃貸金 各種支援金 災害申請金

2021年2月生活保護終了。7歳の児童扶養手当、弟との共同名義
の土地あり。2,3年ほど大工。

精神科手帳(大学時代の友人(失物)

家族が専業主婦でいた。日病気で本人の修繕を修繕治
療。通院、合併症があり思わ
しくない。現在の健康問題で弟と姉は形式離婚。(本人)ジャ
ズ、フォーク等音楽は何でも好き。天文同好会に参加。2021
年1月19日緊急死。

記 初心者で出掛かやれる所が知りたい。

家族へ移動

氏名 性別 年齢 職業 世帯主 54 男 専業主婦 0

住所 郵便番号

連絡事項

緊急連絡先

2022/03/04時刻 11:25~5 分誰と 訪問面接

支援員

【健康心】3113一人で静かに過ごす方が向いているとのこと。311の録いはあきらめた。
「311までは流し、」
◇傾聴社協用。

連絡事項

年月日 2022/02/05時刻 14:00~3 分誰と 訪問面接

支援員

【健康心】家が狭んで有料のソラズワークアウトも行ってなかった。今は食事中。
凌ち込んだ時には無理をしないことしている。昨日は出かけた。
◇傾聴社協用。

連絡事項

年月日 2022/04/21時刻 12:00~ 分誰と イベント当日

支援員

【社会的関わり】「地域活動」準備イベント、参加。

2022/03/04時刻 11:25~5 分誰と 訪問面接

支援員

【健康心】3113一人で静かに過ごす方が向いているとのこと。311の録いはあきらめた。
「311までは流し、」
◇傾聴社協用。

連絡事項

年月日 2022/02/05時刻 14:00~3 分誰と 訪問面接

支援員

【健康心】家が狭んで有料のソラズワークアウトも行ってなかった。今は食事中。
凌ち込んだ時には無理をしないことしている。昨日は出かけた。
◇傾聴社協用。

連絡事項

年月日 2022/04/21時刻 12:00~ 分誰と イベント当日

支援員

【社会的関わり】「地域活動」準備イベント、参加。

(8) 関連する写真



出身市町村ごとで実施したお茶会



復興支援センターの外観



復興支援センター（相談室）の様子



生活支援相談員による個別訪問の様子



災害公営住宅：南青山アパート（左手はコミュニティスペース）



南青山アパート内に設置された「青山コミュニティ番屋」



南青山アパート入居式（2021年2月11日）



南青山アパートの入居者全体集会で管理人などを決める話し合い
（2021年3月23日）

事例 3 : 岩泉町 (岩手県)
平成 28 年台風第 10 号
発災日 : 2016 年 8 月 30 日

特徴

- 平成 28 年台風第 10 号 (2016 年 8 月) による土砂災害で、橋や道路が寸断され、町の各地区が孤立し、広範囲に被害が点在したため、町内全ての世帯の情報を把握することに時間がかかった。加えて、町の人口に比較して、町の面積が広い (992 km²。東京 23 区の 1.5 倍程度。)、個別訪問にも時間を要した。
- 2017 年 1 月に、東日本大震災の被災者を支援している NPO や弁護士により、任意団体「岩泉よりせい・みらいネット」が設立された。岩泉よりせい・みらいネットは、被災者の相談窓口を設置し、住家被害の有無に関係なく、被災による困りごとや悩みごとといったあらゆる課題を、相談窓口を通じて解決に導くという手法により、官民が連携をしながら、岩泉町全体の被災者の生活再建を進めた。
- 岩泉町は、民間支援団体が主体となり、民間資金を活用することで、災害ケースマネジメントを始めた事例であるとともに、厚生労働省のモデル事業などを活用し、複数の財源を組み合わせ、被災者支援を実施した事例である。



<国道 445 号線岩泉橋付近の被害状況>

被災状況等

町の人口	9,947 人 (4,587 世帯) (2016 年 8 月 31 日時点)
被災状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者 : 26 名 ・ 住家被害 : 全壊 453 棟、大規模半壊 236 棟、半壊 255 棟、半壊に至らない 41 棟 ・ 非住家被害 : 全壊 536 棟、大規模半壊 298 棟、半壊 73 棟、半壊に至らない 24 棟
災害の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 岩手県沿岸部から上陸した台風であり、1 時間で 70.5 ミリという観測史上最高の雨量を計測した。集中的な豪雨により、河畔林の木材が河川に流出し、橋に引っかかり河川をせき止めたため、河川の水位が急上昇し、町の中心部を流れる小本川が氾濫した。また、橋や道路が寸断され、役場や各地区が孤立し、停電により翌朝まで被害等の把握ができないう状況であった。 ・ 台風上陸前に避難所を開設していたものの、自宅に取り残される人も多かった (最大 33 地区、873 人 (428 世帯) が孤立した。2016 年 9 月 19 日に孤立解消。) ・ 詳細は、『平成 28 年台風 10 号豪雨災害「復旧の記録」ふるさと岩泉の再生へ』を参照。 https://www.town.iwazumi.lg.jp/docs/2018032000019/

総論

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 28 年台風第 10 号により被災した岩泉町では、東日本大震災の際に被災者支援を経験している岩手県内の多数の民間支援団体が、被災者支援にあたった。
- 東日本大震災では、住家に被害がない世帯であっても被災後の生活に困る被災者が多かったことから、その経験を踏まえ、平成 28 年台風第 10 号での対応では、住家被害の有無に関係なく被災者支援を行う必要があると考え、2017 年 1 月、「岩泉よりせい・みらいネット」（任意団体）を立上げた。この団体を中心として、支援対象者を限定しない包括的な相談窓口を、団体名と同じ「岩泉よりせい未来ネット」という名称により、NPO 法人クチエカ、岩手県弁護士会とともに設置した。

※岩泉よりせい・みらいネット：

2017 年 1 月に、NPO 法人フードバンク岩手と岩手弁護士会が主体となり、町、岩泉町社会福祉協議会（以下「町社協」という。）等と協力して設立された。2018 年からは一般社団法人として、東日本大震災と平成 28 年台風第 10 号における被災者の生活再建の相談窓口の運営を行っている。

※NPO 法人クチエカ：

岩泉町で障害者支援を行う NPO 団体であり、障害者の居場所づくり（地域活動支援センター）の運営、相談支援事業などを手掛けている。

<取組概要>

- 「岩泉よりせい・みらいネット」を中心に、毎週 1 回相談窓口を開設した（電話では随時対応）。また、直接の相談要望や、自家用車などの移動手段を所有していない相談者に対しては、訪問による相談を実施。
- 相談窓口は、午前と午後で開設場所を変更することにより、町全域で相談を受けられるよう工夫した。
- 岩泉よりせい・みらいネット単独では解決できない事例や、町社協や保健師の窓口だけでは対応できないような事例は、その都度、関係者間で情報共有を行う会議（ケースカンファレンス）を実施している（会議参加主体：岩泉町役場、町社協、岩泉よりせい・みらいネット）。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 町内のみにとどまらず、町内外の多くの関係機関・支援団体が連携したことで、多様な観点や相談手法により、被災者支援のきっかけを作ることができた。また、支援対象者への支援においても、相談できる対象の幅が広がり、被災者による課題の抱え込みを防ぐことができた。
- 従来の岩泉町役場では、困りごとを抱えた被災者に対し、担当部署を案内するだけで、庁内で情報が共有されることがなかった。しかし、今回の災害対応においては、東日本大震災の経験を踏まえ、町が岩泉よりせい・みらいネットと協働し、包括的な相談窓口を立ち上げたことにより、庁内の関係部署や関係機関が連携して、被災者が抱える課題への対応を検討することができるようになり、庁内の関係部署間の連携も良くなった。
- 岩泉よりせい・みらいネットの支援活動については、住家の被害の有無に関係なく支援対象者とした点が特徴である。

- 災害発生時に、岩泉町に住民票がない世帯からの相談、住居以外の資産や仕事等をはじめとした様々な相談や悩みごとに寄り添うことで、結果的に、災害後に孤立する方や生活再建の目処が立たない方に対応することができた。

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

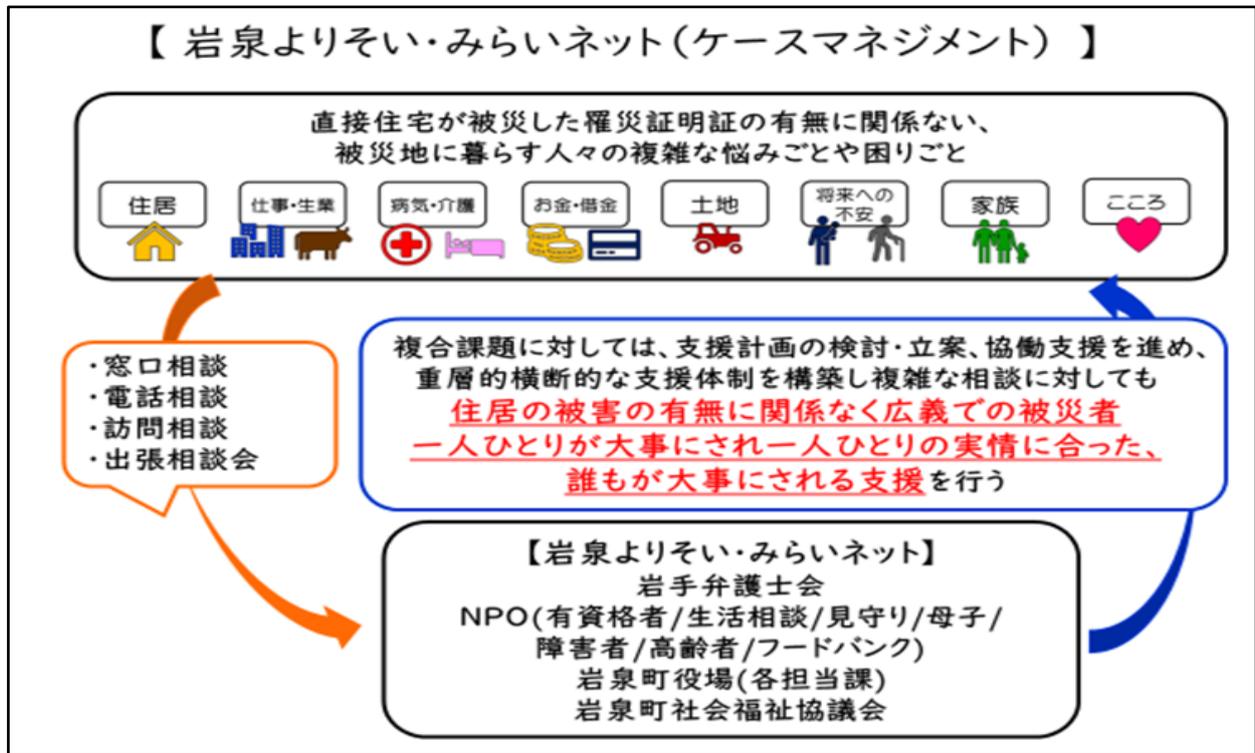
- 災害ケースマネジメントを実施するにあたり、岩泉よりそい・みらいネットを設立して相談窓口を開始するまでに、発災から4か月を要した。発災後4か月の間に、困りごとや悩みごとを抱えながらも相談ができなかった方が多くいたと思われる。
- 岩泉よりそい・みらいネットの設立に際し、人材、活動費、開設する場所の確保が主な課題であった。人材については、経験者はいたが、他に職を持っている場合もあり、兼務の兼ね合いで難しい部分があった。
- 災害発生後に、災害ケースマネジメントの仕組みを一から作るのは困難なため、平時から幅広い分野の多様な機関との信頼関係・連携を構築し、災害時に、素早く対応をとることができるように備えておくことが重要と考える。
- 特に、地域資源（NPO や士業等）が少ない地域では、地域外の経験を有する支援団体等とも、災害直後に円滑に協働ができるよう、行政側にも受援力が求められる。
- 平時から連携しておく支援団体を今後も増やすことで、対応できる課題や支援の幅をより広げられれば良いと考える。

今後の展望

- 平時から、地域振興協議会（地区単位の住民組織）とのつながりを強め、災害時に、相談の糸口として機能できるように周知する。
- 相談窓口寄せられた相談内容については、長期の継続的な支援を要するものも多いため、岩泉よりそい・みらいネットが、町と協力して事業資金を担保するなど、来年度以降も継続可能な体制の整備が必要である（厚生労働省の重層的支援体制整備事業の活用を検討中）。
- 相談窓口で相談が集中してしまうと、適切な対応が困難になる場合も考えられるため、全てを一か所の相談窓口で解決するのではなく、相談窓口を他機関とも課題を共有する場とし、町全体の取り組みとしていくことが求められる。

各論

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制



(出典：NPO 法人フードバンク岩手資料)

<人員体制>

2016年度	(任意団体) 岩泉よりそい・みらいネット 2～3名、NPO 法人クチエカ 2名、弁護士 1～2名
2017年度	一般社団法人岩泉よりそい・みらいネット 1～2名、NPO 法人クチエカ 1名、弁護士 1名
2018～2019年度	一般社団法人岩泉よりそい・みらいネット 1名、NPO 法人クチエカ 1名、弁護士 1名
2020年度	NPO 法人クチエカ 1名、一般社団法人岩泉よりそい・みらいネット 0～1名、弁護士 1名
2021年度	NPO 法人クチエカ 1名、弁護士 1名

- 岩泉よりそい・みらいネットの体制としては、支援にあたった NPO 法人フードバンク岩手、町社協を中心に立ち上げた任意団体が主となって運営、岩手県弁護士会からの協力体制の中に位置付けている。
- 2020年4月、事業主体について、一般社団法人岩泉よりそい・みらいネットから NPO 法人クチエカへ移行。

(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>

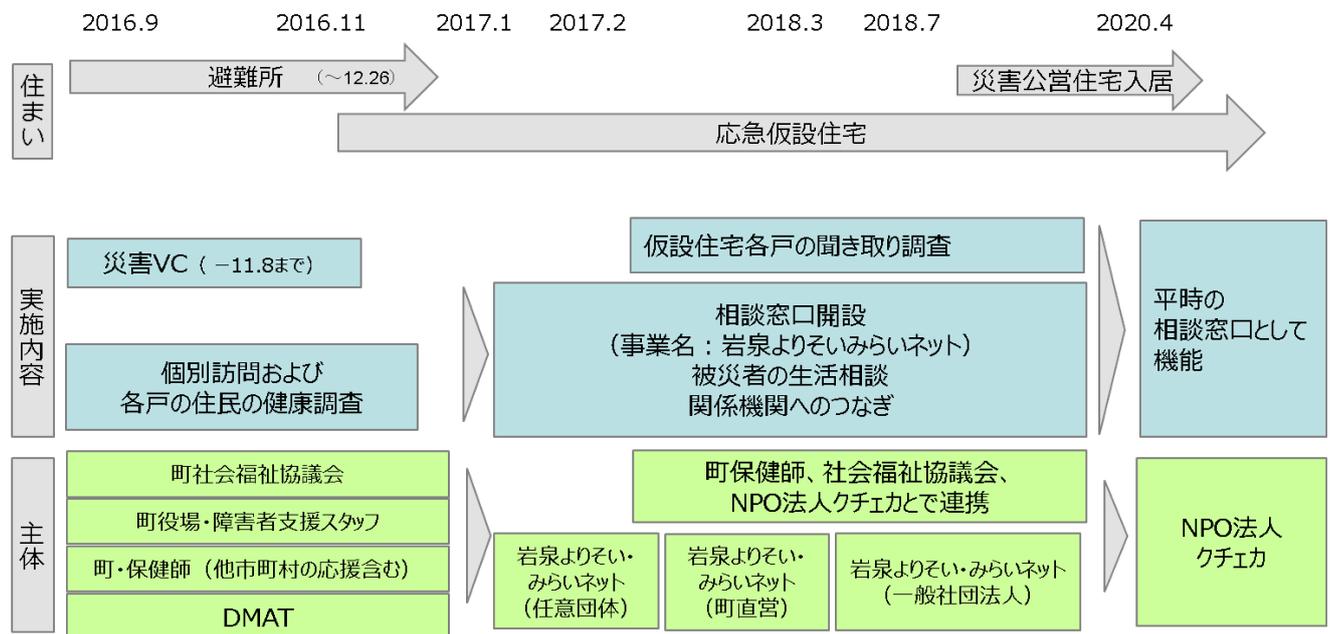
- 全ての岩泉町民（4,587世帯：2016年8月31日時点）を支援対象として、町の広報誌やIP電話を通じて、毎月の相談会の案内を年に数回実施し、町広報誌と一緒に相談会のチラシを全戸に配布した。

- 避難生活段階では、町保健師、他市町村の応援職員、DMAT（災害派遣医療チーム）スタッフや障害者支援団体を中心として、各避難所及び在宅避難者を巡回するとともに、罹災証明書発行世帯全てに対して個別訪問を実施し、その際に相談があった方を支援対象とした。
- 応急仮設住宅段階においても、町保健師、町役場の生活再建支援室、町社協や地元 NPO 法人クチエカが連携して応急仮設住宅各戸の聞き取り調査を実施した。そこで課題が明らかになった世帯も支援対象とした。
- 相談窓口開設後は、窓口業務だけではなく、個別訪問（相談窓口に来ることができない高齢者、過去の相談者へのアフターケア）を行うとともに、継続してニーズの把握と相談窓口の周知を行っている。

<支援の実施方法>

- 毎週金曜 10 時～16 時で相談窓口を開設（電話対応は毎日）。午前と午後の相談窓口の開設場所を変更し、町全域で相談を受けられるようにしている（午前は役場本所又は町保健所内に設置。午後は別の支所に設置。）。
- 自家用車等の移動手段を持たない相談者に対しては、訪問相談を実施している。
- 岩泉よりそい・みらいネット単独では解決できない事例や、町社協や保健師の窓口だけでは対応できないような事例は、その都度、関係者間でケースカンファレンスを実施している（会議参加主体：岩泉町役場、町社協、岩泉よりそい・みらいネット）。

(3) 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※上記の「実施内容」の支援の実施に当たって、活用した予算制度等

- ・ 災害救助法
- ・ 中央共同募金
- ・ 平成 28 年台風第 10 号被災者に対する見守り・相談支援事業（生活困窮者就労準備支援事業費等補助金）
- ・ 平成 28 年台風第 10 号被災者見守り・相談支援事業（生活困窮者就労準備支援事業費等補助金）
- ・ 多機関の協働による包括的支援体制構築事業（モデル事業）

- ・地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業（モデル事業）

<避難生活段階>

- 発災当初（2016年9月）は、町保健師や他の市町村の応援職員、DMAT、障害者支援施設の職員等で個別訪問を行い、住民の健康調査を実施していたが、2016年12月末で終了した。

<応急仮設住宅段階以降>

- 2017年1月より、岩泉よりそい・みらいネット（任意団体）が中心となり、相談窓口を開設、民間資金（中央共同募金会の助成金）を活用した相談支援を開始。
- 2017年2月より、町は、「平成28年台風第10号被災者に対する見守り・相談支援事業」（生活困窮者就労準備支援事業費等補助金）を活用し、町保健師、町社協、NPO 法人クチェカが連携をして、応急仮設住宅入居者の聞き取り調査を行うようになった。
- 応急仮設住宅の聞き取り調査により把握された相談内容については、岩泉よりそい・みらいネットにつなぐという協働体制が構築された。

相談支援に係る実施主体・事業予算		
時 期	実施主体	予 算
2016年8月30日～ 12月26日	岩泉町、岩手県、他市町村（岩手県より応援依頼）の保健師（※避難所閉鎖まで）	・ 各自治体の予算
2017年1月20日～ 2018年7月3日	岩泉よりそい・みらいネット （任意団体）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2017年1月20日～5月31日 中央共同募金会（申請主体：いわて連携復興センターが幹事団体となり、支援活動に入るNPOが活用） ・ 2017年6月1日～6月30日 NPO 法人クチエカの独自予算を活用 ・ 2017年7月1日～2018年7月3日 多機関の協働による包括的支援体制構築事業（モデル事業） ※町事業として相談員等への謝金支払い
2017年2月1日～ 2020年3月31日	町保健師、町の生活再建支援室、 NPO 法人クチエカ、町社協	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2017年2月1日～2018年3月31日 平成28年台風第10号被災者に対する見守り・相談支援事業（生活困窮者就労準備支援事業費等補助金） ・ 2018年4月1日～2020年3月31日 平成28年台風第10号被災者見守り・相談支援事業（生活困窮者就労準備支援事業費等補助金）
2018年7月14日～ 2020年3月31日	一般社団法人岩泉よりそい・みらいネット（2018年2月13日設立） へ委託	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2018年7月14日～2019年3月31日 平成30年度「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」（モデル事業） ・ 2019年4月1日～2020年3月31日 令和元年度「地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業」（モデル事業）
2020年4月1日～ 現在	NPO 法人クチエカへ委託	・ 「地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業」
※備考	現在、一般社団法人岩泉よりそい・みらいネットは休止し、NPO 法人クチエカに事業移行。 ※将来的に、重層的支援体制整備事業の活用を検討	

(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

<支援団体間の情報共有会議>

- 「ボランティア連絡会議」を発災当初（2016年9月）は週1回、状況が落ち着いてきたら、月1回のペースで実施。第1回は、2016年9月12日に実施し、町保健福祉課、岩手県社会福祉協議会、岩手県沿岸広域振興局、家屋保全作業に取り組むNPO、福祉的な活動を行うNPO、青年会議所等が参加。
- 発災後7日目から、「岩泉保健・医療・福祉・介護連携会議」を町保健所主催で開催。2016年9月中は、毎日開催し、その後は随時開催とし、2016年12月28日まで（延べ46回）開催した。参加者は、県保健所、町保健師、医療関係者、町社協、福祉関係者等。

<ケースカンファレンス>

- 岩泉よりそい・みらいネット単独では解決できない事例、町社協や町保健師の窓口だけでは対応できないような事例は、その都度、関係者間でケースカンファレンスを実施している（会議参加主体：岩泉町役場、町社協、岩泉よりそい・みらいネット）。

(5) 被災者台帳等の活用・共有の状況

<被災者台帳の作成・共有>

- 被災者台帳は、被災者台帳システムを利用し、役場の関係各課から収集した住民の情報をもとに担当課（町保健福祉課生活再建支援室）で作成。
- 2017年から町役場、町社協、NPO法人クチエカで個別訪問を分担して行う際に、どの地区に何人の被災者がいるかを把握するため、被災者台帳を活用した。被災者台帳の記載事項を基に、重点的に訪問する必要がある人の情報も共有した。

<アセスメントシートの活用等>

- 健康被害調査票：発災初期の各自治体の保健師等による健康調査で活用したもの。
- 生活支援シート（被災者台帳）：罹災証明書の発行時だけでなく、行政の中で相談を受けたケースについても、このシートに情報を集約、被災者台帳として別途エクセルで一覧を作成している。
- 在宅生活者調査票：保健師を中心に、在宅生活者の個別訪問時に利用した調査票。
- 岩泉よりそい・みらいネット相談シート：岩泉よりそい・みらいネットが相談内容の記録及び共有のために使用。

<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>

- 被災者台帳作成時点では、被災者本人の同意は得ていない。状況が落ち着いたタイミングで関係機関とつなぐ際に個人情報が必要になったため、個別に確認を行った。
- 当時、岩泉よりそい・みらいネットの窓口は町役場内にあったため、同行支援が行いやすく、その後、本人同意を得て支援を行った。

(6) 個別ケースの事例

特徴的な支援ケース① 母（70代）と息子（50代）の2人世帯

- 平成28年台風第10号により、自宅が全壊したため、応急仮設住宅に入居した。中古物件購入で住まいを再建した。町復興課実施の生活再建に関する意向調査により、災害公営住宅を希望するが、家賃が払えない旨の記述があったため復興課より紹介があり、岩泉よりそい・みらいネットの相談員や保健師などと共に訪問を行った。
- 息子は、腕の筋力が低下する症状があり、10年以上無職の状態だったが、2017年7月に筋緊張性ジストロフィーの診断を受けた。主治医より、今後症状が良くなることはないため、半年毎の経過観察で様子を見ていくとの話がなされた。国民年金については、保険料の納付免除申請等をその都度行っていた。障害年金については、神経内科の医師より症状の進行が進めば身体障害者手帳の交付を受けることもあり得るとの話があったが、特定疾病の認定申請などいくつかの手続きが必要となっていた。
- 貯蓄と母の年金で暮らしており、現時点では問題ないものの、この先家賃や医療費が増加すると支払いが難しいと考えられる。また、息子の症状の進行により今後福祉サービスの利用も必要になってくるため、今後を想定して、定期的な訪問による関係構築を目指し、活用できる公的支援制度の利用を薦めている。母親の方には、サロンなどを案内し、一人で悩みを抱え込まないように話を聞く機会を定期的にもっている。

特徴的な支援ケース② 知的障害、家族問題など複数の課題を抱えるケース

- 知的障害があり、障害年金（1級）を受給している60代の女性。家族はいるが実質一人暮らしであった。夫は介護老人保健施設に入所しており、1人いる息子は関東地方で独立して生活している。
- 平成28年台風第10号により、自宅に加え、近くの義母宅も全壊。避難所での生活を経て、応急仮設住宅に入居した。しかし、応急仮設住宅に馴染めず、息子宅へ2年半ほど自主避難。その後、2019年10月に、義母と同居する形で新築の町営住宅に入居。
- しかし、2020年になって、夫の施設利用料の滞納が明らかになり、岩泉よりそい・みらいネットに相談に訪れた。
- 関係機関による調査の結果、息子が女性の名義で複数の借入れをし、返済できていないこと発覚。更に、女性が息子宅へ自主避難したことがきっかけで、息子が、女性の銀行口座のキャッシュカードを所持しており、女性の障害年金等を自由に引き出していることなどが分かり、これが夫の施設利用料の滞納の原因と分かった。
- このため、岩泉よりそい・みらいネットの相談員が女性を弁護士につなぎ、債務整理を行うとともに、日常生活自立支援事業の活用へつなげた。

(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

<保健師等が活用した健康被害調査票>

- 発災初期の各自治体の保健師等による健康調査で活用したもの。

様式15

水害による健康被害調査票

		地区名・No.				
調査月日	令和 年 月 日(被災後 日目)	調査者所属				
調査方法	1訪問 2電話 3来所 4その他()	調査者氏名				
氏名	(世帯主)	被調査者				
住所	市・町	電話				
被害状況	0被害なし 1床下浸水 2床上浸水(cm) 3その他()					
清潔	飲料水	1上水道のみ 2上水道、井戸水 3井戸水のみ	特記事項			
		0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	手洗い	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	消毒	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
食生活	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
介護	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
精神面	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
環境	トイレ	1浄化槽 2くみ取り式 3その他()				
		0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	ゴミ	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	下水	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	泥	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
受診状況	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
家族の状況	種別※	氏名	年齢	消化器症状	症状出現時期	備考※
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
自由記載						
集計用	世帯人数	人				
	消化器症状がある人数	人				
	その他症状のある人数	人				
	要フォロー者の人数	人				

※ 種別欄 1乳幼児 2小中学生 3成人 5高齢者 6妊産婦 7障害者(a身体 b精神 c知的)

※ 備考欄 既往歴、療養中の疾患、その他気になること

<在宅生活者調査票>

○ 保健師を中心に、在宅生活者の個別訪問時に利用した調査票。

在宅生活者調査票			
調 査 月 日	平成 年 月 日		
世帯主氏名		電 話	2 8 -
家 族 人 数	人		
住 所	岩泉町 字		
現在生活している場所	ア 自宅（今まで通り・2階） イ 物置 ウ その他（ ）		
今後の生活の見通し	ア 自宅 イ 自宅再建 ウ 修繕する（完成予定： 月） エ その他（ ）		
暖 房	ア 石油ストーブ イ 薪ストーブ ウ 電気こたつ エ なし オ その他（ ）		
布団・毛布	ア 十分ある イ 十分ではないがある ウ ない		
食 事	ア 調理して食べている イ インスタント食品を購入して食べている ウ 調理できない エ その他（ ）		
入 浴	ア 自宅で入浴 イ ホテル等で入浴 ウ 身体を拭いている エ 入浴していない		
ト イ レ	ア 自宅のトイレを使用 イ 仮設トイレを使用 ウ 屋外 エ その他（ ）		
困っていること			
備 考			

<生活支援シート（被災者台帳）>

- 罹災証明書の発行時だけでなく、行政の中で相談を受けたケースについて、このシートを用いて情報を集約、被災者台帳として別途エクセルで一覧を作成している。

生活支援シート（世帯の基本情報）					
地区		行政区		担当	
被災状況		被災証明番号		初回面接日	
世帯番号		避難区分		世帯主	
		(性別・昭和年月日生)		職業	
被災場所住所		連絡先①			
現在の居住形態		連絡先②			
再建方法		再建完了		仮設退去状況	
家族構成	①***** (*****.****生.****)	⑥***** (*****.****生.****)			
	②***** (*****.****生.****)	⑦***** (*****.****生.****)			
	③***** (*****.****生.****)	⑧***** (*****.****生.****)			
	④***** (*****.****生.****)	⑨***** (*****.****生.****)			
	⑤***** (*****.****生.****)				
生活再建に向けた各種支援申請状況及び経済状況					
基礎支援金	応急修理	義援金	加算支援金	町独自支援金	半壊支援金
生活環境調査					
調査日	現在の生活	今後の生活	暖房	毛布・布団	食事
入浴	トイレ	収入	固定電話	携帯電話	びーちゃん
備考					

訪 問 記 録

日 付	主 訴		進捗状況	0
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴			
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴			
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴		進捗状況	
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴			
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				

<岩泉よりそい・みらいネット相談シート>

- 岩泉よりそい・みらいネットが相談内容の記録及び共有のために使用。

岩泉よりそい・みらいネット 個人票					
受付No.	日付	氏名	性別	生年月日	年齢
住所		地区	連絡先		家系図
相談方法	相談種別	相談種別②	被災の有無		
主訴					
対応					
具体的な支援方法					
結果(最終相談日)		連絡先の有無			

岩泉よりそい・みらいネット 個人票

受付No.	日付	氏名	性別	生年月日	年齢

支援経過①

支援経過②

(8) 関連する写真



国道 445 号線岩泉橋付近の被害状況



舞の子バス停付近の流された橋



褒綿地区に散乱するがれきや牧草ロール



乙茂地区の冠水状況



岩泉よりそい・みらいネット相談受付の様子



岩泉保健・医療・福祉・介護連携会議



修繕費が足らず、トイレがなくなったままの住宅



泥に埋まった田畑

事例 4 : 鳥取県
平成 28 年鳥取県中部地震
発災日 : 2016 年 10 月 21 日

特徴

- 最大震度 6 弱の平成 28 年鳥取県中部地震（2016 年 10 月）により、建物の倒壊は少なかったものの、住家の一部損壊が 15,078 棟に上った。
- 鳥取県では、被災者の生活再建が進んでいない状況が見られたことから、①個別訪問により被災世帯の状況を把握し、②実態調査を基に関係機関によるケース会議で個々の生活復興プランを作成した上で、③必要に応じて専門家を含む支援チームを派遣することにより、専門家と連携して被災者一人ひとりに寄り添って支援する「災害ケースマネジメント」に取り組むこととした。2018 年 4 月には、全国で初めて、条例に災害ケースマネジメントに関する規定を設け、これを恒久的な制度とした。
- また、災害ケースマネジメントによる被災者支援の仕組みを全県に展開するため、2021 年 4 月に、鳥取県は、全国に先駆けて、「鳥取県災害福祉支援センター」を鳥取県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）内に設置し、県の防災・福祉部局や市町村の防災・福祉部局等との意見交換を進め、手引書を策定した。
- 更に、2022 年度は、全県における災害ケースマネジメントの社会実装に向けて、鳥取県災害ケースマネジメント協議会（仮称）を新設し、推進指針の策定を行うほか、鳥取県災害福祉支援センターと連携の上、実施主体となる市町の体制を確立していくこととしている。

※鳥取県災害福祉支援センター：

災害時に備えた平時からの福祉支援活動の体制強化、DWAT（災害派遣福祉チーム）の事務局機能、災害ケースマネジメントの普及・啓発を目的として、県社協内に設置された組織。



<個別訪問の様子>

被災状況等

県の人口	569,999 人 (217,554 世帯) (2016 年 10 月 1 日時点)
被災状況	<ul style="list-style-type: none">・ 負傷者：8 名・ 軽傷者：17 名・ 住家被害：全壊 18 棟、半壊 312 棟、一部損壊 15,078 棟・ 非住家被害：全壊 106 棟、半壊 210 棟
災害の概要	<ul style="list-style-type: none">・ 最大震度 6 弱の平成 28 年鳥取県中部地震は、住家の屋根や外壁の一部が損壊する被害が多く、一部損壊と被害認定されるケースが多かった。・ 人的被害は、負傷者 8 名、軽傷者 17 名であったが、死者はいなかった。・ 発災後は、ブルーシートを屋根等に展張して雨漏りを防ぐ応急処置を行う住家が多く、外観から、被害を受けた住家を確認しやすい状況にあった。・ 倉吉市、三朝町、湯梨浜町、北栄町においては災害救助法が適用された。・ 倉吉市、北栄町において、被災者生活再建支援法が適用された。・ 被害状況の詳細については、「平成 28 年 10 月 21 日鳥取県中部地震記録誌」(鳥取県)を参照。 https://www.pref.tottori.lg.jp/285267.htm

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>

- 発災から半年が経過した 2017 年 4 月に、「鳥取県中部地震復興本部事務局」から「公益財団法人とっとり県民活動活性化センター」へ業務委託する形で、「震災復興活動支援センター」が設置された。設立当初の当該センターは、平成 28 年鳥取県中部地震からの復興に向けて、地域住民による防災力の向上のための活動を支援するなど、地域の元気づくり活動やコミュニティ・絆を強化し、震災前より元気な地域づくりを目指すことを目的として、住民や NPO の活動を支援する中間支援組織であった。

※鳥取県中部地震復興本部事務局：

平成 28 年鳥取県中部地震からの復興に関する業務を所管する鳥取県の出先機関。

※公益財団法人とっとり県民活動活性化センター：

鳥取県民の活動を総合的に支援することを目的として、ボランティア活動、地域づくり活動、市民文化活動等の歴史を引き継ぎながら、地域課題の解決に向け、県民活動のさらなる活性化を進める組織（2013 年設立）。

※震災復興活動支援センター：

平成 28 年鳥取県中部地震からの復興に向けた住民活動・民間活動を支援し、地域の元気づくり活動やコミュニティ・絆を強化し、地域の活性化を図ることを目的として、公益財団法人とっとり県民活動活性化センター内に設置された（2017 年設置）。

- 震災復興活動支援センターが、NPO や地域住民による支援活動を通じて地域の支援ニーズを拾い上げていく中で、屋根等の修理が進まずブルーシートを外すことができない住宅が一定程度確認されたことから、個別の支援の必要性が認識されるようになってきた。

<取組概要>

- 2018 年 4 月、全国で初めて、条例に災害ケースマネジメントに関する規定を設け、これを恒久的な制度とした。
- 鳥取県中部地震復興本部事務局及び震災復興活動支援センターを中心に、市町職員、市町社会福祉協議会（以下「市町社協」という。）職員等と協力しながら、個別訪問や相談支援等を行った。

鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例（抄）

（被災者の生活復興支援体制の構築）

第 25 条の 2 県及び市町村は、相互に連携し、必要に応じ、個々の被災者の住宅、就労、健康、財産管理その他生活に係る課題に総合的に対応する体制を構築し、被災者の生活の復興支援を行うものとする。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 発災直後においては、各種被災者支援制度を周知し、まずは、被災した住家の被害認定調査と罹災証明書の申請を行ってもらうことが重要であるが、当該制度を知らないことにより、支援を受けられない方がいた。このため、県が主導して災害ケースマネジメントに取り組むだけでなく、市町も被災者の生活復興支援（例：個別訪問、相談支援等）を丁寧に行うことで、支援制度の周知・利用につなげることができた。
- 支援対象者の中には、子どもの引きこもり、「8050 問題」（80 代の親が 50 代の子どもの生活を支える問題）といった諸般の事情により、既存の支援策や災害時の支援活動を受けづらくなってしまうなど、多種多様で複合的な課題を抱える世帯もある。このため、様々な専門職や行政担当者が連携して支援を進めることにより、課題解決につなげることができた。

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

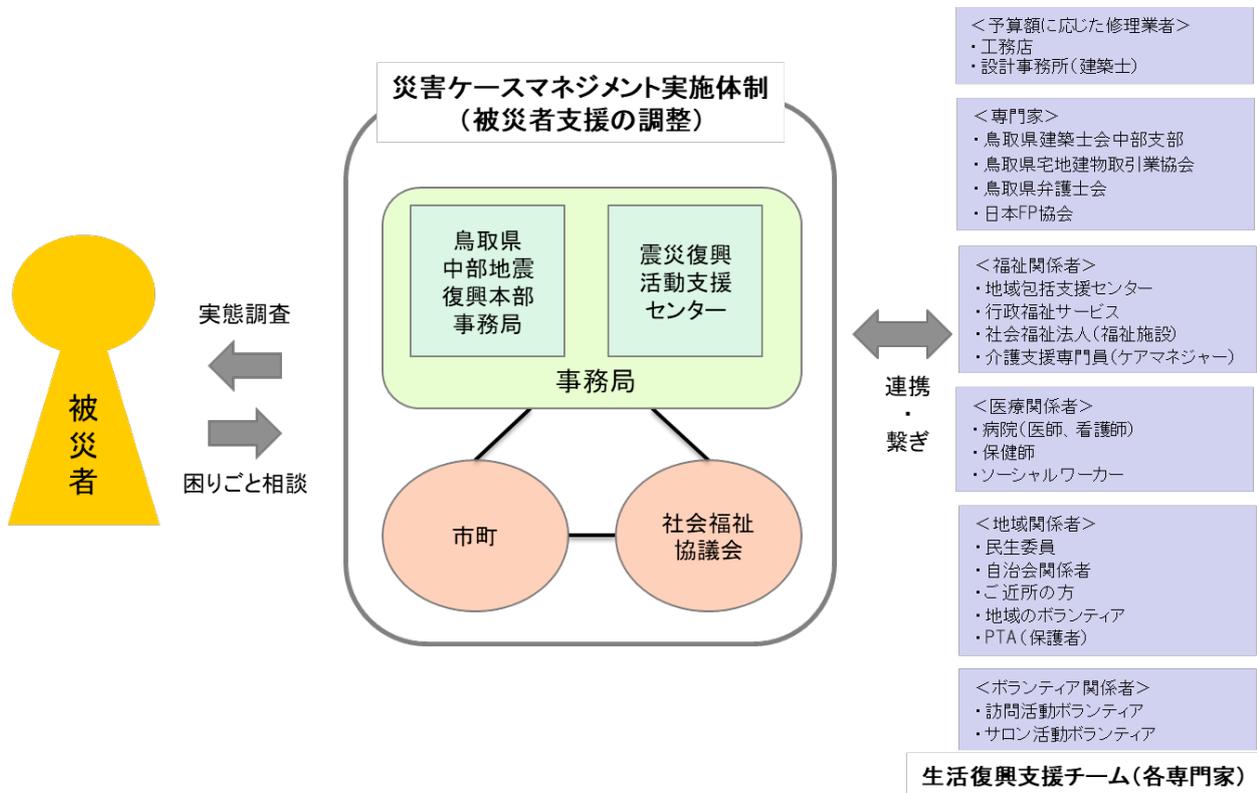
- 平成 28 年鳥取県中部地震における災害ケースマネジメントは県主導で実施したが、本来は、災害対応の主体である市町村が災害ケースマネジメントの主体となり、県は後方支援を行う方が望ましい。
- 県内には災害支援の NPO が少ないため、県外の NPO とのネットワークづくりが課題である。
- 被災者の生活再建支援のための一元的な相談窓口がないため、災害ケースマネジメントの実施に当たっては、防災部局と福祉部局との連携が不可欠である。
- 複合的な課題を有している世帯への個別訪問・相談支援については、市町社協（生活困窮者自立相談支援機関）、地域包括支援センター、とっとりひきこもり生活支援センター（運営：NPO 法人「鳥取青少年ピアサポート」（県から業務委託））等の複数の支援団体に少しずつ協力してもらう体制を取っているが、最終的にどこが責任をもって対応・調整するのかを決めることが課題となる。
- 近所付き合いが少なく社会的に孤立した世帯に対しては、行政側が周知している各種被災者支援制度の情報を適切に届けることが難しい。

今後の展望

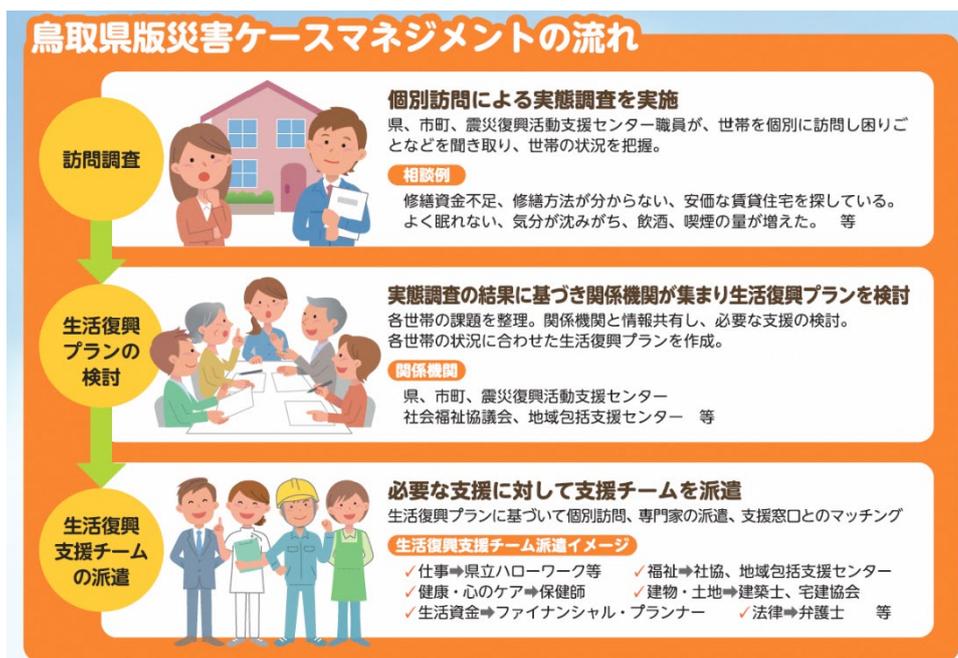
- 鳥取県は、令和 3 年度より、県社協内に、鳥取県災害福祉支援センターを設置し、各市町村と災害ケースマネジメントに係る実施体制の協議を行うなど、全県展開を進めている。また、令和 4 年度の市町レベルでの災害ケースマネジメントの実装に向けて、令和 3 年度には手引書を策定した。
- 令和 4 年度の災害ケースマネジメントに関する予算として、県が専門士業の派遣経費を負担（平成 28 年鳥取県中部地震の被災者支援のため、県が専門士業 4 団体（弁護士会、建築士会等）と締結していた生活復興支援に関する協定を、令和 3 年 12 月、新たに全県の被災者を対象として締結。）。

各論

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制



県社協提供資料をもとに作成



鳥取県中部地震生活復興支援リーフレットより

<災害ケースマネジメントの流れ>

- 鳥取県中部地震復興本部事務局と震災復興活動支援センターで「生活復興支援チーム」を組成し、被災市町、市町社協、建築士・弁護士等の各専門家、民生委員等の地域関係者、NPO 等の支援団体、福祉関係者等、多様な支援主体が連携し、被災者が抱える困りごとを聞き取り、課題解決に向けて、適切な支援主体につなぐという支援を行った。
- 震災復興活動支援センターの職員が、県、市町の担当とともに、被災世帯を個別訪問して状況把握を行った。
- 更に、「生活復興プラン」の検討を行う「ケース会議」（個別事例の対応を検討する会議）について、関係者を集めて開催し、生活復興プランの作成及びその支援の進捗を関係者間で確認した上で、必要に応じて、支援チームの派遣を行った。

※生活復興プラン：

被災者が抱える課題を整理した上で、被災者の生活再建を進めるための具体的に必要な支援について立案する計画。個別訪問を行うたびに、内容を更新している。

<生活復興支援チームの人員体制>

- 鳥取県中部地震復興本部事務局と震災復興活動支援センターの職員で組成。

2018 年度	鳥取県中部地震復興本部事務局 5 名（事務局長 1 名、課長補佐 2 名、職員 2 名） + 震災復興活動支援センター 2 名（職員 1 名、嘱託 1 名）
2019 年度	鳥取県中部地域振興局（兼務職員 1 名） + 震災復興活動支援センター 2 名（職員 1 名、嘱託 1 名）
2020 年度	鳥取県中部地域振興局（兼務職員 1 名） + 震災復興活動支援センター 2 名（職員 1 名、嘱託 1 名）
2021 年度	鳥取県中部県民福祉局（兼務職員 1 名） + 震災復興活動支援センター 1 名（嘱託 1 名）

（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>

- 市町は、住家の被害状況の調査等を実施した上で罹災証明書を発行しているが、今回の災害ケースマネジメントの支援対象者の選定に当たっては、罹災証明書に基づき、住家の応急修理等の既存の支援制度を申請してこなかった 250 世帯以上を個別訪問し、支援対象者をリスト化した（参考：鳥取県の世帯数 217,554 世帯（2016 年 10 月 1 日時点））。
- 航空写真やドローンなども活用したほか、震災復興活動支援センター職員が、実際に、町を歩いて調査を行う実地調査（年 4 回実施）を通じて把握した、ブルーシートが残り続けている世帯や、明らかに被災し住宅再建できていない世帯への個別訪問も行っている。
- 支援対象者の決定に当たっては、明確な基準は設けず、個別訪問による事情の把握を行うことにより、支援対象者とするか否かを判断した。なお、鳥取県被災者住宅再建支援制度の支援金申請に当たっては、税金の納付状況等を確認することもあるが、滞納していること等を理由に支援対象者から外すことはしていない。

- 支援終結については、生活復興支援チームの担当者間（市町の福祉担当や市町社協職員等も含む。）において、個別案件ごとに協議して判断した。

<個別訪問の実施方法>

- 個別訪問については、基本的に、震災復興活動支援センターの職員に、市町社協、生活困窮者自立支援の担当者、NPO 等が同行することが多い。また、市町によっても特徴があり、湯梨浜町では町社協の職員が同行することが特に多く、倉吉市では医療機関の地域連携室や市議会議員が関わる等、多様な支援主体が関わっている。

(3) 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※ 1 公益財団法人とっとり県民活動活性化センターが受託

※ 2 上記の「実施内容」の支援の実施に当たって、活用した予算制度等
・災害救助法

<避難生活・災害ボランティアセンター活動中の段階：2016年10月～2017年3月>

- 長期間避難所に避難する方は少なかったため、災害ボランティアセンター（以下「災害VC」という。）の活動段階から、ボランティアによる個別訪問活動を行った。
- 個別訪問開始当初は、罹災証明書の発行申請をしていない方に対して、近所の人や民生委員等が声掛けし、罹災証明書の発行申請等を行ってもらうところから、見守り活動が始まった。見守り活動においては、定期的に外観からの様子を確認したり、適宜雑談等を交えたりしながら、健康状態等をチェックした。
- 各災害VCで活動したボランティアの延べ人数は以下のとおり。
 - ・倉吉市災害VC：4,549人

- ・湯梨浜町災害 VC : 218 人
- ・北栄町災害 VC : 542 人
- ・三朝町災害 VC : 83 人

- 倉吉市社協が行っていた個別訪問活動では、地元の社会福祉士、看護学校の学生、民生委員などで分担し、支援依頼又は支援制度の利用がない方の調査を行っていた（この段階では、個別訪問活動を行っていた者に対する研修等は行わず、訪問調査を実施するに当たっての注意点等を事前に説明していた）。
- このほか、被災者の支援ニーズを把握する活動として、各市町において、保健師、DMAT（災害派遣医療チーム）が巡回していたが、健康観察が主であり、災害ケースマネジメントの目的の一つである生活再建支援に直接的につながるものではなかった。

<災害 VC 終結後：2017 年 4 月～2018 年 3 月>

- 震災復興活動支援センターを立ち上げたものの、当該センターは、当初、復興に向けた地域づくりが主目的の団体であり、被災者への個別訪問活動は行われていなかった。この間における被災者への相談支援は、各市町社協による既存取組が中心となった。

<生活復興支援段階：2018 年 4 月以降>

- 鳥取県中部地震復興本部事務局と震災復興活動支援センターが、各市町や市町社協と連携し、災害ケースマネジメントを開始した。当初は、避難生活・災害 VC 活動中の段階で作成していた記録や各市町の被災者台帳等の情報共有ができていなかったため、被災市町と市町社協との間で情報共有を図っていく中で、災害ケースマネジメントの支援対象者を抽出して個別訪問を行った。
- 複合的な課題を持つ世帯には、生活困窮者自立相談支援機関（市町社協が運営）、地域包括支援センター、とっとりひきこもり生活支援センターなどの支援団体に協力してもらえ体制を構築。
- ブルーシートの掛替ニーズが多かったため、災害ボランティア団体「復興支援隊 縁」が中心となって、掛替作業を行った。この活動に際して、県により、当該団体に対し、原材料費、交通費等の補助金支給を行った。
- 鳥取県被災者住宅再建支援制度（鳥取県被災者住宅再建等支援条例）を適用し、被災者生活再建支援法による被災者生活再建支援金の支給対象とならない世帯についても支援対象とすることとし、被災者住宅修繕支援金（損害割合 10%～20%未満の世帯には上限 30 万円、5%～10%未満の世帯には 5 万円、5%未満の世帯には 2 万円の支援金）の給付を実施した。
- 2016 年 12 月には、半壊世帯について、新たに住宅を建設・購入する場合や被災した賃貸住宅の再建又は補修する場合についても、被災者住宅修繕支援金の給付対象とした。

<平時の取組：2021 年 3 月以降>

- 災害ケースマネジメントによる被災者支援の仕組みを全県に展開するため、2021 年 4 月に、鳥取県は、全国に先駆けて、鳥取県災害福祉支援センターを県社協内に設置し、県の防災・福祉部局や市町村の防災・福祉部局等との意見交換を進め、手引書を策定した。

- 更に、2022 年度は、全県における災害ケースマネジメントの社会実装に向けて、鳥取県災害ケースマネジメント協議会（仮称）を新設し、推進指針の策定を行うほか、鳥取県災害福祉支援センターと連携の上、実施主体となる市町の体制を確立していくこととしている。
- 引き続き支援が必要な対象者については、関係者間で連携して、生活再建に向けた取組を進めていく。

（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

＜生活復興支援連絡会（県域会議）＞

- 月一回の定例会議。県が呼びかけを行い、市町の防災、復興、福祉等の担当部署が参加し、今後の見通し等を協議する場。住宅に関する支援制度の期限延長等についての意見交換や生活復興支援事業の進捗を報告する場。2018 年 4 月から 2021 年 3 月まで実施。

＜ケース会議（生活復興プランの作成）＞

- 生活復興プランの検討を行うケース会議は、特に定例化せず、都度関係先と調整して開催している。

（５）被災者台帳等の活用・共有の状況

＜被災者台帳の活用＞

- 被災者台帳は各市町の所管となるため、県では把握していない。

＜アセスメントシート等の活用＞

- 少人数での活動であったため、アセスメントシート（聞き取り票）を作ったが、ほとんど使用しなかった。聞き取りしてきた内容については生活復興プラン様式に書き写し、管理した。
- 別途、訪問記録としては、エクセルで一覧表を作成し、訪問状況を整理することで、訪問漏れがないように管理した。

＜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＞

- 個別訪問を行う際に、個別に課題がありそうな世帯について、県から市町に照会して、市町職員と一緒に訪問することとし、その際に、本人に関する個人情報の取扱いについて、本人からの同意を得ていた。
- なお、個人情報の共有については、平時の福祉支援の中で本人の同意を取る仕組みが存在しているので、災害時も同様に対応できる。また、生活困窮者自立支援法第 9 条第 1 項に基づく支援会議（同条第 5 項に基づき、当該会議の構成員に対して守秘義務を設けることにより、本人の同意を取らずに生活困窮者に関する情報の共有等を行うことを可能とする）等の既存の仕組みを活用して、支援関係者間で被災者の個人情報の共有を行うこともできる。

（６）その他災害ケースマネジメントに関する自治体からの意見

＜災害ケースマネジメントにおいて被災者台帳を活用し情報を集約・共有する際に留意すべき点＞

- 自治体中心で災害ケースマネジメントを行う際には多様な主体が活動を行うため、情報集約が大事になる。この際、被災者台帳が支援主体間の情報集約の役割を果たすことが望まれる。具体的には、市町社協、民生委員、NPO 等

の活動と市町が持つ情報を結びつける仕組みがあると良い。また、その仕組みづくりの過程には、市町社協、民生委員、NPO等の参加を促し、事前に個人情報の取扱要項をまとめることも必要となる。

- 被災後の支援対象者の居所の変遷は、主として、①避難所から自宅に戻る例、②避難所から応急仮設住宅に入る例、③最初から在宅避難されている例の3つが想定される。支援対象者の居所ごとに情報を集約していくのではなく、統一的に情報集約を行っていくことが大切であり、被災者台帳がその役割を果たすことが望ましい。
- 被災者台帳にあらゆる情報を集約することは大切であるが、全ての相談内容を被災者台帳に記入し、データベース化することは、業務負担を考慮すると難しい面がある。また、災害ケースマネジメントの支援記録については、被災者一人ひとりによって様々であり、統一的な様式で作成する被災者台帳には馴染まない部分もある。加えて、被災者台帳により個別具体のプライバシーに係る情報を掲載すると、関係者間で共有しづらい場合もある。このため、全ての情報を被災者台帳に集約することは理想的ではあるものの、まずは、アセスメントシート等に記載されている情報と、被災者台帳に記載されている情報を結びつけて、災害ケースマネジメントに活用しやすい形を目指していくことが重要と考えている。

(7) 個別ケースの事例

特徴的な支援ケース① 近隣から孤立していたケース（70代男性）

- 災害前より自宅がゴミ屋敷となっていたことに加え、猫の多頭飼育が問題視され、近隣から孤立していた。地震の影響で雨漏りが続き、屋内の電線がショートしたまま放置されているなど、様々な課題が確認された。
- 雨漏りの修理に関しては、十分な資金がなかったため、震災復興活動支援センターと県の建築士が相談し、「復興支援補助金」を活用して確保。瓦工事業組合に「簡易修繕」を行ってもらった。また、「簡易修繕」で対応しきれなかった箇所については専門ボランティアが修理を行った。
- 生活資金に関しても十分ではない状況のため、町社協と連携して生活保護の申請を提案。猫の多頭飼育に関しては、動物保護対応に取り組むボランティア団体からの協力を得て、猫の不妊手術等を行った。
- 引き続き、地元社協による見守りが行われている。

特徴的な支援ケース② 地域からの依頼が支援に結び付いたケース（80代女性）

- 地震被害と経年劣化があいまって、屋根の破損が深刻であり、屋根瓦が家の前の道路に落ちそうな状態が続いていた。当該道路は通学路であり、PTAや保護者から不安の声が上がっていた。
- この女性は、地域からは孤立しており、自治会にも入っていなかった。そのため自治会から市役所に相談の結果、市役所から震災復興活動支援センターにつながることとなった。
- 状況を聞き取った結果、亡くなった配偶者の借金問題もあり、修理費用を捻出できない上、本人は屋根の修繕の必要性を感じていなかった。何度も個別訪問する中で、徐々に関係性を築き、修理や借金の整理に着手した。
- 屋根の修繕に関しては、ボランティア団体に対応を依頼。借金に関しては、弁護士によって返済計画の確認等を行った。

(8) 被災者台帳やアセスメントシート等の活用したツール

<生活復興プラン（プランニングシート）>

- 個別訪問等で把握した、個人情報、家族情報、住宅情報、相談内容等をまとめ、生活復興プランとして支援方針などをとりまとめるためのシート。

倉吉・三朝・湯梨浜・北栄・琴浦	生活復興プラン	No.
<個人情報>		
ふりがな		性別
氏名	様	男・女
生年月日	（大正・昭和・平成）年 月 日	歳
住所	〒 -	
電話番号	（自宅・携帯）	
<家族情報>		
家族構成	夫・妻・父・母・息子・娘・子・孫	子（有・無）
（同居・独居）	場所（県外・県内）	関係性：
備考：		
<住宅情報>		
住居情報	持ち家・借家	ブルーシート（有・無）／雨漏り（有・無）
罹災度	大規模半壊・半壊・一部損壊・被害なし	
屋根の修繕状況	未着手・ブルーシートのみ・見積もり済・業者待ち・被害なし	
備考：		

<その他>

近隣との関わり方	
親しい友人（いる・いない）	会う頻度：
定期訪問（有・無）	相手：
買い物の交通手段	（車・タクシー・バス・自転車・その他）
買い物へ行く場所	
デイサービスの利用（有・無）	

<相談内容>

【備考】	（困っていること・不安なこと・分からないこと等）

<生活復興プラン>

プラン内容

情報共有範囲	鳥取県中部地震復興本部事務局・震災復興活動支援センター 市役所・役場・その他（専門家）
日時：平成 年 月 日（ ）	担当者：

(9) 関連する写真



個別訪問の様子



ケース会議



個別訪問の様子



専門家と支援内容について協議



復興支援隊 縁による屋根の修繕



復興支援隊 縁による屋根の修繕

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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) <ul style="list-style-type: none"> ・ 真備地区外の賃貸型応急住宅入居者 : 7,932 人 (2,934 世帯) <li style="padding-left: 40px;">※倉敷市外 : 1,767 人 (672 世帯) <li style="padding-left: 40px;">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)

<p>災害の概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、未政川、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。 <ul style="list-style-type: none"> 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岡山県暮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考えられる。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ため、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考えられる。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。

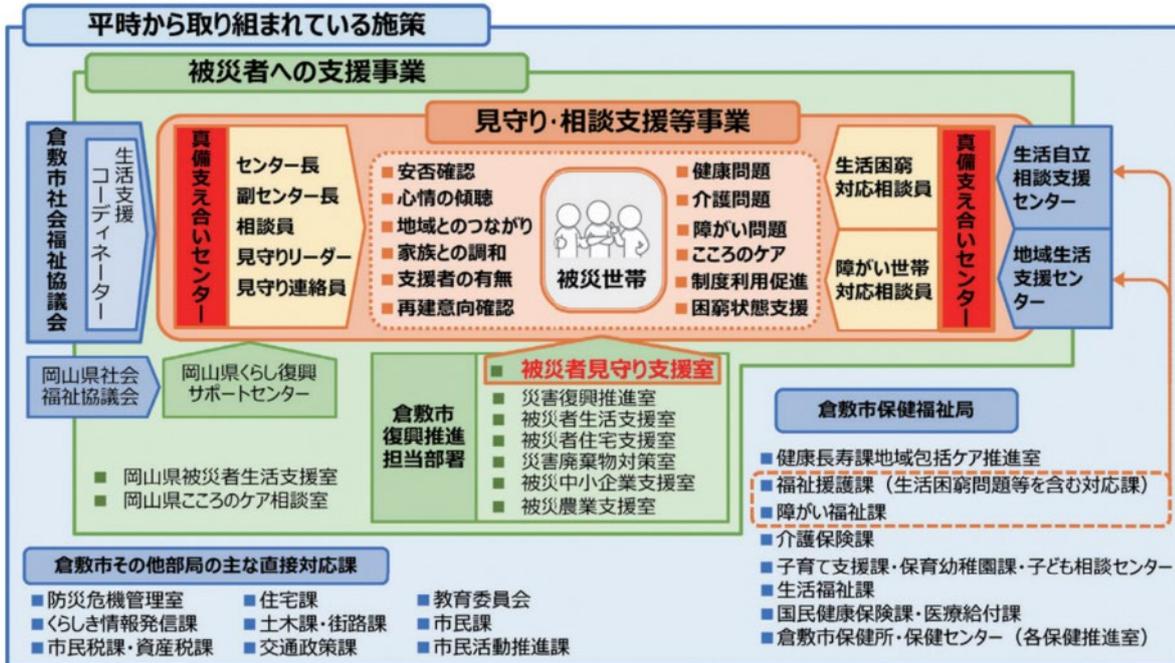
今後の展望

- 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、定期的に行われている。
- 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

<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	I群	0・1・2・3・情報なし	S B の 中 で	0～1 個 2～3 個	支援類型	I・II・III・IV	
	生活課題	II群	0・1・2・3・情報なし				A区分 (優先対象)	
		III群	0・1・2・3・情報なし					B区分 (定期見守)
		IV群	0・1・2・3・情報なし					
		V群	0・1・2・3・情報なし					C区分 (再訪希望)
B見守り必要性	0・1・2・3・情報なし 要支援リスク [] 点	D区分 (自立状態)						
C支援ニーズ	0・1・2・3・情報なし		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で構成した。

<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。

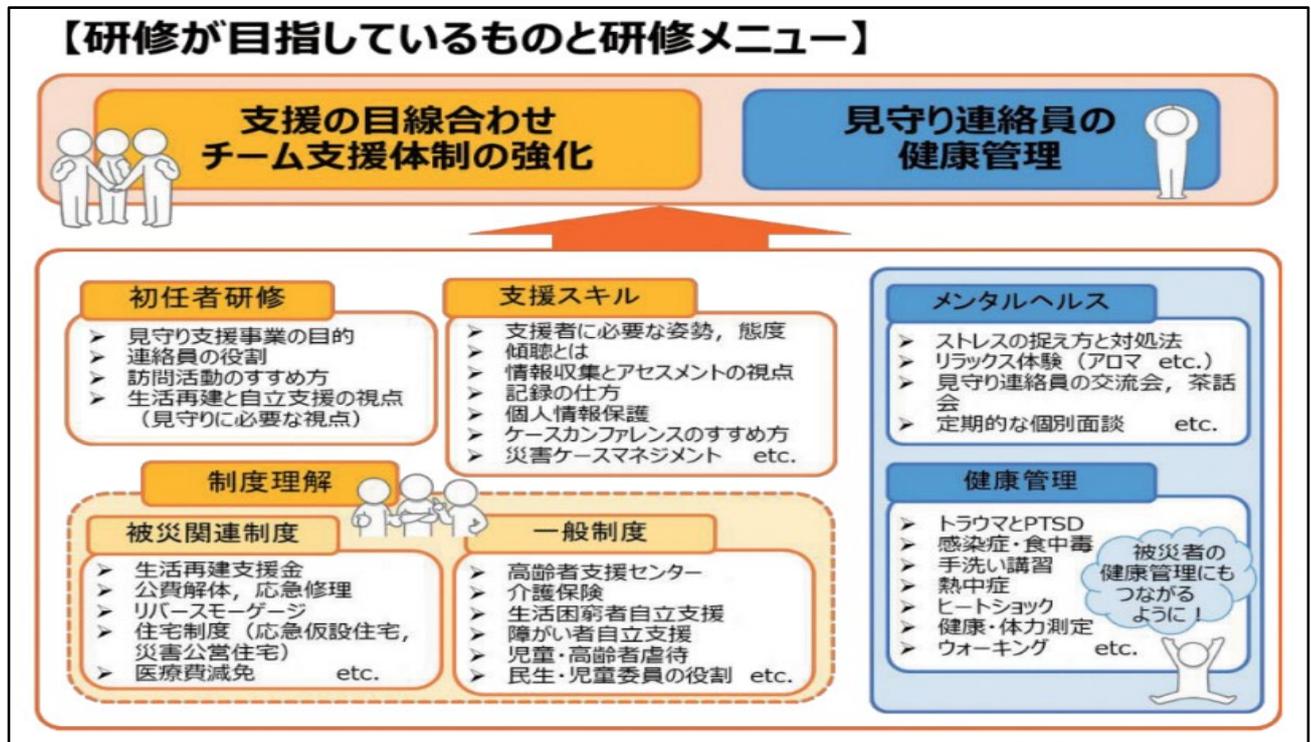
【被災者見守り支援室職員に対する、倉敷市被災者見守り・相談支援等事業の事前研修のカリキュラム一例】

	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。

＜個人情報に関係者間での共有、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・機関につながった。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)	
	〇	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			
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			
緊急時の連絡先 <small>※1人暮らしの場合はできるだけお聞きする</small>	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	
	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					

※訪問前にセンターで記入

(2018/11/15版)

<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た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	
<input type="checkbox"/> 訪問対象世帯を選定し、担当を割り振る <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 対象世帯などでもできるだけ記入しておく	<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 当日の訪問先と担当を確認 <input type="checkbox"/> 相談員等と打ち合せ <input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 身分証明書 <input type="checkbox"/> 世帯基本情報シート(様式1) ※情報を書き写したもの <input type="checkbox"/> 個別情報シート(様式2) <input type="checkbox"/> 継続訪問記録(様式3) <input type="checkbox"/> 不在連絡票（「初回用」と「継続用」の 2 種類） <input type="checkbox"/> 住宅地図 <input type="checkbox"/> お知らせしたパンフレット、リーフレットなど <input type="checkbox"/> 筆記用具 <input type="checkbox"/> 携帯電話 <input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> その他各自で必要なもの（財布など）	<input type="checkbox"/> 持ち物は必ずバックに入れる <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 不在連絡票を置く場合は間違いがないかよく確認する <input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 世帯基本情報シート(様式1)の完成 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> カンファレンス等で相談員にも口頭で伝えてもよい <input type="checkbox"/> 継続訪問の場合は継続訪問記録(様式3)を作成 <input type="checkbox"/> 個人情報を含んだ記録物はセンター等で処理して終了 <input type="checkbox"/> 必要に応じ、次回訪問の準備を実施	<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 応急処置や救急隊、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	<ul style="list-style-type: none"> 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	A 通常の 見守り	3か月に 1回程度	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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っても、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 3 日中活動に心配な面がある 4 相談できる人がいない 6 その他、見守りが必要な 案がある
C 重点的な 見守り		月4回 程度	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	1 食事があまりとれていない B 目視等でのチェック1つ以上 あり C 重点的な見守りが必要と考 えられる記載がある
②住まい再建	分類Ⅲ 住まいの再建支援世帯	3か月に 1回程度	<ul style="list-style-type: none"> 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。元の居住が市営住宅の方も含む。 	7 住ま再建について見通しが ない
①②両方	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)	分類Ⅱ(A・B)+住ま再建に ついて見通しが ない

課題あり

<住まいの状況把握シート>

- 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。

住まいの状況把握シート		対象者氏名	ファイル番号
[把握日] 年 月 日 () : ~ : 訪問・電話・その他 ()			
[応対者]		[訪問者]	[記録者]
① 具体的な再建プラン プランがあり行動できている・プランがあるが行動できていない・プランがない			
② 再建(入居)予定時期 令和 年 月頃 ※再建(入居)希望時期			
③ 加算支援金申請 申請済 ・ 申請していない ・ わからない			
再 建 の 意 向	自宅再建	自宅再建(新築・RF)を ⇒ 決めている・迷っている	
	親族宅等	()に住む ⇒ 決めている・迷っている	
	民間賃貸	民間賃貸に住むと ⇒ 決めている・迷っている	
		種別は ⇒ マンション・アパート・こだわらない	
市営等その他			
民 間 賃 貸	みなし仮設	同じ居住を希望・それ以外を希望・不動産と相談中・物件候補がある	
	入居人数	人	
	再建希望エリア	具体的に決めている・決めていない	
	家賃の希望	希望なし・3万円以下・3万5千円まで・4万5千円まで・6万円まで	
自 宅 再 建	再建方針	自宅新築(RF)希望・迷っている	
	見積り	業者依頼している・依頼していない	
	リバモ	説明を聞いただけ・カウンセリング申し込みしている	
④ 相談する家族(親族) いる・いない			
⑤ 再建を決める世帯員			
⑥ 収入源の有無 ある・なし 被災前後の変化 有・無 借金の有無 有・無			
検 討 で 理 由 な い	健康問題		
	介護問題		
	子育て関連		
	世帯意見の違い		
	その他		
自 由 記 載			

(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）

事例 6 : 大洲市 (愛媛県)
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、愛媛県では、大洲市、西予市、宇和島市、今治市、松山市、鬼北町、八幡浜市等で被害が発生した。この中でも、大洲市は、最も被災世帯数が多く、市内の 17 地区のほぼ全域で浸水被害や土砂災害が発生した。
- 愛媛県主導で災害ケースマネジメントに取り組んだ地域 (大洲市、八幡浜市、宇和島市、西予市) のひとつである。
- 大洲市では、地域支え合いセンター (以下「支え合いセンター」という。) を立ち上げ、その運営には愛媛県地域支え合いセンター (以下「県支え合いセンター」という。) のコーディネーターが関わった。



<市内の被災状況 (若宮・東大洲地区) >

被災状況等

市の人口	43,825 人 (20,061 世帯) (2018 年 6 月 30 日時点)
被災状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者 : 5 名 ・ 重傷者 : 2 名 ・ 住家被害 : 全壊 395 棟、大規模半壊 523 棟、半壊 1,141 棟、一部損壊 16 棟 (床上浸水 22 棟、床下浸水 789 棟) ・ 非住家被害 : 損壊 7 棟、浸水 1,064 棟 ・ 被害を受けた事業所 : 1,037 事業所
災害の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 記録的な豪雨によって、野村ダム上流域、鹿野川ダム上流域、肱川橋上流域などで記録的な降雨量を観測した。その結果、肱川本川の水位が上昇、広範囲にわたる浸水被害、土砂災害が発生した (浸水面積は約 1,372ha)。 ・ 道路、鉄道が通行止め・運休になったほか、電気、水道、電話などのライフラインも断絶するなど、大洲市内全域に影響した。 ・ 大洲市内では、特に、東大洲・菅田地区の被害が大きかったほか、市の肱川支所が被災し行政機能が停止した。

総論

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>

- 発災後（2018年7月）の早い段階から、愛媛県から愛媛県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）を通じて、大洲市に対して、災害ケースマネジメントに取り組む「支え合いセンター」の立ち上げに向けた動きがあるという情報が伝えられており、同年8月頭には、改めて愛媛県が大洲市に対して同センターの立ち上げ希望の有無を確認した上で、同年10月より同センターを設置することを決定した。
- 災害ボランティアセンター（以下「災害 VC」という。）の活動が終わらない段階から、愛媛県内には、大洲市、八幡浜市、宇和島市、西予市の計4か所において支え合いセンターが設置され、その運営について、それぞれの市の社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が受託することとなった。大洲市においては、支え合いセンターが実施する災害ケースマネジメントの取組内容やそれに伴って必要となる人員等の具体的なイメージがない中、同センターの設置当初は、予算規模2,000万円程度、人員5人程度の想定で業務が始まった。

<取組概要>

- 支え合いセンターによる個別訪問や見守り・相談支援のほか、支援主体間の情報共有を図るための「大洲市地域支え合いセンター連携会議」（以下「連携会議」という。）、支援困難事例の情報共有や対応を協議するための「個別支援会議」の開催等を行った。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 今回の平成30年7月豪雨は、災害規模が大きかったため、支え合いセンターによる災害ケースマネジメントを行わず、大洲市の平時の福祉支援のみだった場合には、被災者と丁寧な関わりを持つことが難しくなると考えられる。個別訪問を行い、被災者の個別の事情を把握することにより、初めて当該被災者は見守り活動や相談支援が必要な方と分かるケースも多い。
- 災害ケースマネジメントの支援対象者となった方に対して、支え合いセンターの職員が個別訪問を行うことにより、市が把握している情報や支援状況を現場で確認することができ、被災者生活再建支援金の支給手続の漏れの防止等につながった。
- 個別の相談支援を中心とした支え合いセンターの活動により、個々の被災者との関係性が築かれたことから、それが結果的に、応急仮設住宅内のコミュニティづくり等にもつながった。
- 災害時には、行政のマンパワーに限られる中で、被災者に対する大規模な広報活動も難しいことから、災害ケースマネジメントの実施を含め、様々な被災者支援に係る情報の伝達が課題となる。このため、支え合いセンターによる個別訪問は、このような行政の広報・周知活動の補完ツールとしての役割も果たした。

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

- 発災当初（2018年7月）は、被災者台帳がなく、住家の被害認定調査・罹災証明書・応急修理の受付状況や、被災者の支援ニーズを把握するためのアンケート調査結果等について、各担当部署がそれぞれ別々のデータベースを作成していたため、これらのデータベースを一元的に集約し、関係者と共有することが難しかった。

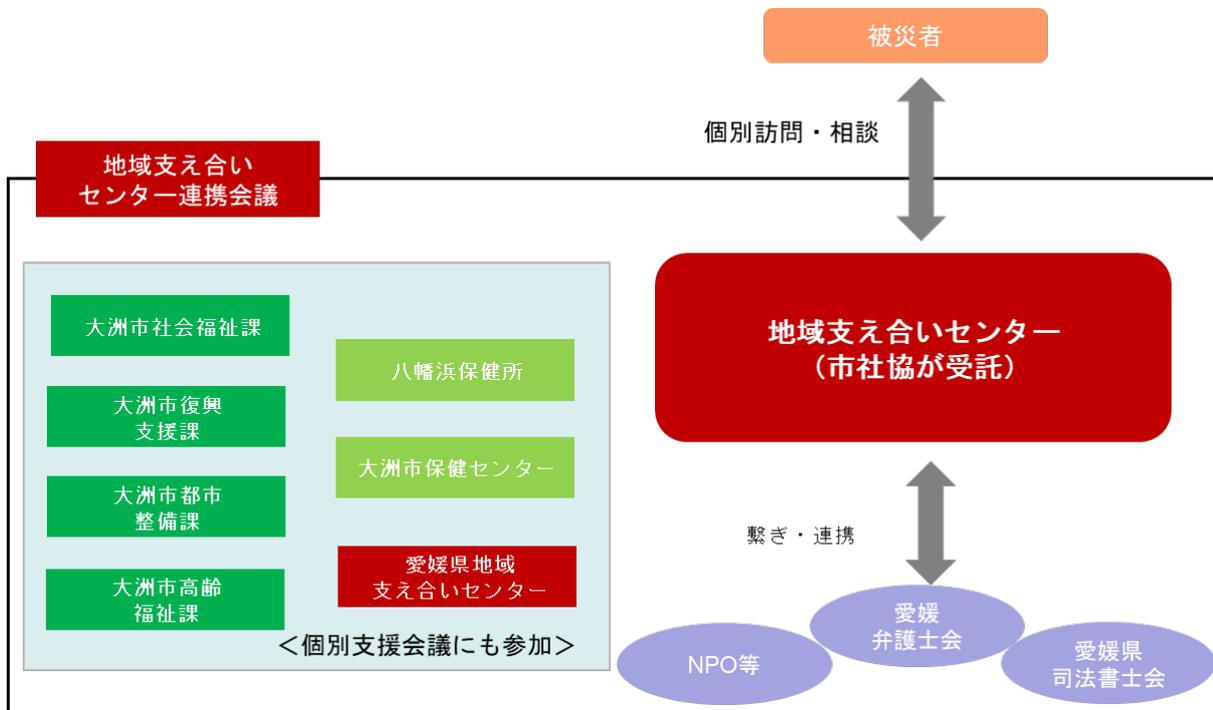
- 支え合いセンターの設置当初（2018年10月）、個別訪問に優先順位をつけていなかったため、大きな課題を抱える世帯の発見が遅れた。例えば、1年近く経って初めて訪問した世帯が、大きな課題を抱えていたというケースがあった。
- 上記の被災者台帳の集約手法や、個別訪問の実施体制については、システムをどう構築するか、マンパワーをどう確保するかが重要となってくるが、その対応は容易ではなく、課題となっている。
- 被災者・支え合いセンター・行政の3者間での関係構築、支え合いセンターと行政との役割分担がしっかりと良い。
- 大洲市には、中間支援組織がなく、専門性を有した被災者支援の必要性は分かっているが、担い手がいない状況である。
- 被災者の様々な困り事の情報をもとに拾い上げていくかを考えることと同時に、様々な被災者支援に係る情報について、行政がどのように発信していくかも課題である。

今後の展望

- 支え合いセンターによる個別訪問を開始した当初（2018年10月）は、その対象者は約2,500世帯であったが、2022年2月末現在では、34世帯となっている。
- 支え合いセンターの活動は、2022年3月をもって終了することとしており、今後は、地域包括支援センター、生活困窮者自立相談支援機関（運営主体は市社協）等が、個別世帯の状況に応じて、支援を引き継ぐ予定。災害ケースマネジメントの実施関係者による情報共有や連携を図るための連携会議の枠組は引き続き残し、支え合いセンターの活動終了後も、関係者による情報共有等は行っていく予定。

各論

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制



- 支え合いセンターを中心に、大洲市では、支え合いセンターの所管部署である「社会福祉課」のほか、「復興支援課」、「都市整備課」、「高齢福祉課」や「市保健センター」等が連携会議を行うことが、庁内の関係部署との連携を図るための一助となった。
- 連携会議には、「八幡浜保健所」、県社協が運営する「県支え合いセンター」等が参加するほか、「愛媛弁護士会」、「愛媛県司法書士会」、災害支援に関わる NPO 等も参加し、情報共有を行った。
- また、連携会議のうちその構成員を限定して開催する個別支援会議については、個別の支援困難事例を匿名化し共有することにより、複数の支援者による体制構築や課題解決を行う場として機能した。
- 支え合いセンターの活動期限が 2022 年 3 月末に設定されているが、その後引き続き支援が必要と判断された世帯については、個別世帯の状況に応じてそれぞれ整理を行い、平時の生活困窮者自立相談支援機関（市社協）や地域包括支援センター（市直営）等の担当への引継ぎを行っている。また、連携会議の枠組は引き続き残し、関係者による情報共有は行っていく予定である。

<支え合いセンターの人員体制>

- 支え合いセンターの立ち上げ当初（2018年10月）は、必要な人員も手探り状態であったが、個別訪問を重ねるにつれ、必要に応じて人員を増やしていった。2021年度以降は、住宅再建が進むにつれ、支援対象者が少なくなり、「生活支援相談員」の人員も減少させている。
- なお、個別訪問や相談支援等の被災者を直接支援する市社協職員を「生活支援相談員」とし、他団体とのコーディネートや管理的業務に携わる職員を「コーディネーター」、主にデータ入力等に従事する職員を「事務員」としている。

2018年度	生活支援相談員4名+コーディネーター1名
2019年度	生活支援相談員6名+コーディネーター1名
2020年度	生活支援相談員10名+コーディネーター1名+事務員1名
2021年度	生活支援相談員4名+コーディネーター1名

（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>

- 支え合いセンターによる個別訪問を開始した当初（2018年10月）は、罹災証明書の発行世帯をベースに、応急仮設住宅の一時利用者や床上浸水以上の被害を受け市の見舞金を受給した世帯など、約2,500世帯を災害ケースマネジメントの支援対象とした。その後、全ての支援対象者の居宅に赴き、日常生活に関する項目や住まいの再建の進捗状況を確認する個別訪問を行う中で、罹災証明書は発行されていなくても、見守り・相談支援等（定期的に訪問し、支援対象者の状況を確認するとともに、支援対象者が抱える課題を聞き取り、深刻な課題については個別支援会議で共有・検討した後、必要な支援につなぎ対応する取組等）の災害ケースマネジメントが必要な方は追加で支援対象とした（最終的な支援対象者は2,509世帯）（参考：大洲市の世帯数20,061世帯（2018年6月30日時点））。

<支援の実施方法>

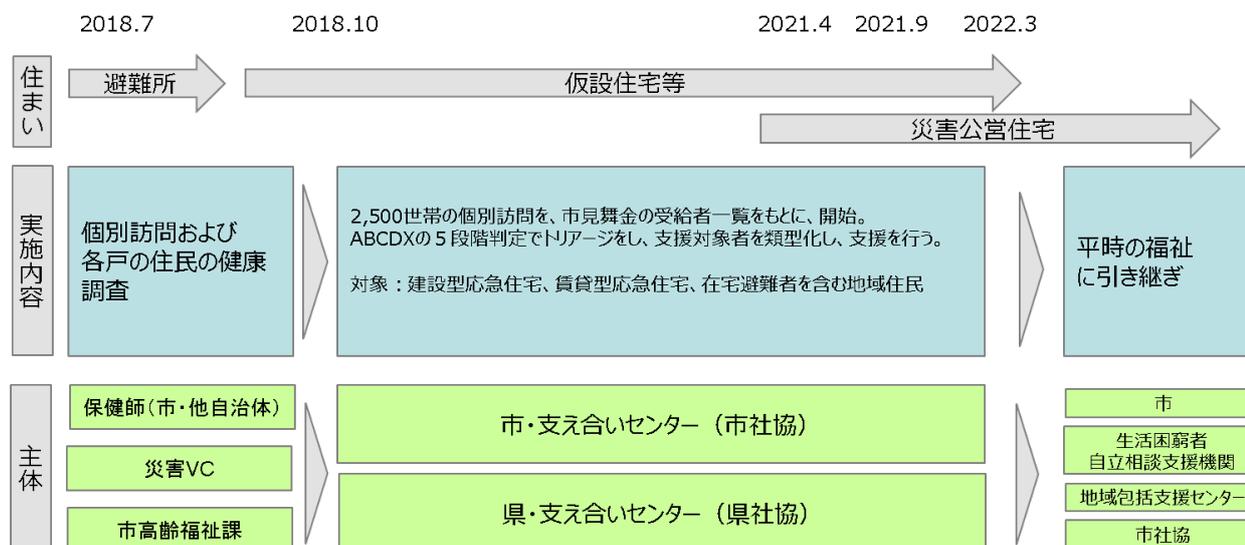
- 支え合いセンターが、災害ケースマネジメントの支援対象者に対して個別訪問を行い、住宅再建状況等に応じて、トリアージ基準（ABCDXの5段階判定。「（7）被災者台帳やアセスメントシート等の活用したツール」を参照。）に基づき類型化を行った上、課題が解消するまで継続的に相談支援等を実施した。
- A判定は支援終了、BCD判定はそれぞれの類型にあわせて次回訪問の頻度・間隔を定めている。訪問するたびにトリアージ基準の更新を行うこととしている。なお、X判定は訪問拒否や不在で状況把握ができていない世帯であるが、訪問を進める中で最終的にA～Dのいずれかに判定されている。

- 「住宅再建状況」と「健康・日常生活面」ごとに、トリアージ判定を行い、その2種で判定が異なる場合は、重い方の判定を優先している。例えば、A～Dの判定区分は以下のような形である。

A 判定	住宅再建状況としては、応急仮設住宅等を退去し、恒久的な住まいを確保済みのような、住宅再建が終了した世帯を指す。健康面や経済状況等に不安もなく、社会との交流も頻繁にある。訪問頻度は「必要に応じて訪問」を想定。何かあれば相談窓口につながるような情報提供等を行うが、基本的には、支援終了とする。
B 判定	住宅再建状況としては、住宅の建設、購入、修理の契約が完了、民間賃貸住宅や公営住宅の入居契約、申し込み済みの段階など、再建がほぼ完了に向かっていると見なすことができる世帯を指す。生活面では、社会とのつながりは一定程度あるが、健康面では体力低下等がみられ、就労収入にも不安定要素が残っている状況。訪問頻度は「半年に1回程度」を想定。
C 判定	住宅再建状況としては、建設や修理の場合の見積取得、中古住宅の物件探し、賃貸物件の内見といった、再建に向けた具体的な行動がある世帯を指す。また、健康面では、要介護が必要な状態であることや、社会とのつながりが、月1回外出する程度である。訪問頻度は、「2か月に1回」程度を想定。
D 判定	住宅再建状況としては、自力再建が何らかの理由で困難であると判断される世帯や、再建に向けての具体的な行動がない世帯を指す。健康面において、在宅での生活に困難が認められる場合や、経済状況において生活保護受給が相当の状況であると判断されるケース。訪問頻度は、「2週間に1回」程度を想定。

※支援対象者の中で、D判定となった方の中には、自宅の修理を諦めてしまい、公的支援制度の利用を拒否する方もいたが、生活支援相談員が訪問を重点的に行い、制度利用による自宅の修理につながった方もいた。

(3) 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※上記の「実施内容」の支援の実施に当たって、活用した予算制度等

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

<避難生活段階>

- 避難生活段階における被災者の見守り支援（健康状態の把握や避難所を出る見通しの確認）、安否確認、支援ニーズの掘り起こし（避難所からの転居支援等）等については、市の高齢福祉課、市保健師、ボランティアが行った。
- 災害VCについては、大洲市総合福祉センター内に設置。ボランティアは、延べ8,433人（1日当たり最大1,156人）が参加し、支援プロジェクトや県社協の協力を得ながら、ボランティアによる個別訪問を行い、災害VCで対応する支援ニーズの洗い出しを中心とした活動を行った。

※支援プロジェクト：

災害ボランティア活動支援プロジェクト会議の略称で、企業・社会福祉協議会・NPO・共同募金会が協働するネットワーク組織。

<支え合いセンターの立ち上げとそれ以降の取組>

- 発災後（2018年7月）の早い段階から、愛媛県から県社協を通じて、大洲市に対し、災害ケースマネジメントに取り組む支え合いセンターを立ち上げる動きがあるという情報が伝えられており、同年8月頭には、改めて愛媛県が大洲市に対して同センターの立ち上げ希望の有無を確認した上で、同年10月より同センターを設置することを決定した。
- 災害VCの活動が終わらない段階から、愛媛県内には、大洲市、宇和島市、西予市、八幡浜市の計4か所において支え合いセンターが設置され、その運営について、それぞれの市社協が受託することとなった。大洲市においては、支え

合いセンターが実施する災害ケースマネジメントの取組内容やそれに伴って必要となる人員等の具体的なイメージがない中、同センターの設置当初は、予算規模 2,000 万円程度、人員 5 人程度の想定で業務が始まった。

- 災害ケースマネジメントの取組内容として、当初は、被災者の見守り活動や安否確認を中心に想定していたが、これらの活動を進めていく中で、住まいや生活に関する相談支援（生活支援相談員による課題の整理、対応、専門家へのつなぎ等）も必要となってきたことから、これらの支援についても追加的に取り組んできた。

<スタッフの募集>

- 支え合いセンター立ち上げ前の 2018 年 9 月中頃から、ハローワークや個人のネットワークを通じて、人員を新規募集した。
- 支え合いセンター立ち上げ当初（2018 年 10 月）は、生活支援相談員 4 名に加え、コーディネーター 1 名という体制で活動を開始した。

<スタッフに対する研修>

- 支え合いセンター立ち上げ当初（2018 年 10 月）は、県支え合いセンターが主催する形で、生活支援相談員への研修を定期的実施。別途、市独自でも複数回の研修を行った。
- 研修内容については、一般的な社協の新任スタッフへの研修（例：社会福祉協議会の事業概要、地域福祉・支え合いセンターの業務に関する説明等）を実施するほか、災害ケースマネジメントに関する研修として、生活再建支援制度講習会やヒアリング実践研修等も行った。また、並行して、支え合いセンターのスタッフチームで相談支援等を行っていく中で、OJT 形式で、相談支援等のノウハウを学ぶ形も採った。

（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

<愛媛県地域支え合いセンター連絡会議（県域会議）>

- 県域の情報共有会議である「愛媛県地域支え合いセンター連絡会議」は、2018 年 9 月から実施している。愛媛県、県支え合いセンター、大洲市、宇和島市、八幡浜市、西予市及び各市の地域支え合いセンター等が参加して、各地域の情報共有を行っている。

<連携会議（市域会議）>

- 発災後 4 か月程度経過した 2018 年 11 月より、月 1 回のペースで支え合いセンターを中心として、災害ケースマネジメントの実施関係者による情報共有や連携を図るための連携会議を開催している。連携会議には、支え合いセンター、県支え合いセンターのほか、市の社会福祉課、高齢福祉課、子育て支援課、危機管理課、復興支援課、都市整備課に加え、愛媛弁護士会、愛媛県司法書士会、八幡浜保健所、NPO 等が参加している。主に、支え合いセンターの活動進捗報告や支援制度の申請期間、災害公営住宅整備のスケジュール等について共有されるほか、フェーズが変わる節目での研修なども行った。

<個別支援会議（ケースカンファレンスの体制）>

- 連携会議の後に、個別支援会議として、市の生活保護担当、保健師、都市整備課等の少数の関係者が、個別の支援困難事例を匿名化し、住まいの再建・健康面等の情報を共有する会議を実施している。特に、既存の支援制度（例：住家の応急修理、被災者生活再建支援金等）の期限が迫っているが申請していない方の情報を共有し、どう対応するかを検討するほか、応急仮設住宅から退去する時期の見通し等を共有している。
- この会議では、地域包括支援センター（市直営）や、生活困窮者自立相談支援機関等の市社協が行う他の事業の担当者がそれぞれの支援を通じて気になる世帯を抽出して、会議の場に共有し、一緒に相談支援等を行う体制づくりを行っている。
- また、個別支援会議については、県支え合いセンターのコーディネーター、NPO 等からもアドバイスをもらいながら実施している。
- 加えて、上記のような会議に限らず、支え合いセンター単体でも気になることがあると、その都度情報共有等を行うための会議を開催することとしている。

（５）被災者台帳等の活用・共有の状況

<被災者台帳の作成>

- 発災当初（2018年7月）は、被災者台帳がなく、住家の被害認定調査・罹災証明書・住家の応急修理の受付状況、被災者の支援ニーズを把握するためのアンケート調査結果等について、各担当部署がそれぞれ別々のデータベースを作成していたため、これらのデータベースを一元的に集約し、関係者と共有することが難しかった。
- 結果的には、それぞれのデータベースを支え合いセンターへ提供し、そこで情報が集約されるという決して効率的ではない形で被災者台帳が作成されていった。

<アセスメントシートの活用>

- 個別訪問や相談支援等の活動で活用したアセスメントシートについては、東日本大震災の際に活用されたヒアリングシート台帳をベースとして、県社協、支援プロジェクト、NPO にも助言をもらいながら、独自に作成した。アセスメントシートの関係資料として、トリアージ基準、フェイスシート、支援経過記録、理由コード等がある（それぞれの関係資料については、「（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」を参照。）。

<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>

- 支援対象者本人から個人情報の取扱いに関する明確な同意を取れなかったため、個別支援会議の資料は個人情報を抜き、匿名化した形で関係者と共有していた。支援の過程で、他の支援主体につなぐ際は、その担当者に同行した上で、口頭で同意をとるという流れが多い。なお、市の見舞金等の申請書の裏面に、個人情報を必要な範囲において利用する可能性がある旨のただし書きがあるため、それを本人同意とみなす場合があった。

(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（女性 80 歳）

- 平成 30 年 7 月豪雨により、要支援者となる 80 歳女性（以下「本人」という。）の自宅が半壊となったため、修繕するには費用が掛かりすぎることから解体することとし、本人は建設型応急住宅に入居し、本人と同居していた亡夫の連れ子（女性）（以下「義娘」という。）は、知人宅に引っ越した。
- その後、本人は災害公営住宅への入居を希望したものの、大洲市において、災害公営住宅へ入居するためには、保証人が原則 2 名、最低 1 名は必要となっていた。義娘は、定期的に本人を訪問し、災害公営住宅への申し込みや説明会への参加を行っていたものの、本人とは縁を切りたいので、「自分は保証人になるつもりはない」と支え合いセンターに相談があった。また、市内に住む本人の姉や隣の市に住む妹にも保証人を依頼したが、断られた。
- 支え合いセンターの職員は、本人に対して施設入居も勧めたが、強い拒否があった。民間保証サービスを利用しての一般の賃貸住宅では、年金収入に見合う物件は見つからなかった。
- このため、2021 年 7 月～9 月の連携会議で対応を協議し、市の都市整備課において、NPO 法人「ささえる」（愛媛県松山市）による身元保証サービスを利用できないか検討してもらった。課内で検討した結果、連帯保証人猶予願いに、親族全員に保証人を断られた旨を記入し、本人の出生から現在までの戸籍謄本と NPO 法人と交わした書類の写しを添付することで、災害公営住宅の入居を受け付けてもらえることになった。
- 後日、NPO 法人ささえるとの契約の場に義娘、支え合いセンター職員も同席し、無事に契約が交わされた。担当課にも必要書類が提出され、災害公営住宅に入居することができた。建設型応急住宅から災害公営住宅への引越は、カリタスジャパン（緊急災害や戦災からの復興、貧困の撲滅、人権、教育、保健衛生などの支援を行う国際 NGO）による引越し支援制度を利用して行った。

特徴的な支援ケース② 建設型応急住宅（男性 63 歳、女性 77 歳）

- 77 歳の女性（以下「女性」という。）と内縁関係にある 63 歳の男性（以下「男性」という。）の世帯で、女性は被災時に男性の住宅に同居していた。罹災証明書については、女性と男性のそれぞれの住宅から申請したものの、男性の住宅のみ大規模半壊という判定となった。これに伴い、男性は、被災者生活再建支援金（以下「支援金」という。）及び義援金を受給している。
- 一方で、女性の住宅は被災していなかったが、男性と建設型応急住宅で共に生活していた。男性は、アルコール依存症の既往症もあり、無職で、年金はまだもらえていなかったため収入が少なかった。このため、支援金と、女性の年金により生活をしてきた。
- 2021 年 6 月下旬、男性の体調が悪いということで市保健師が訪問。当該保健師は、男性に対して病院受診を勧めたが、支援金も底をついていたこともあり、金銭面から受診を躊躇ったため、市の生活保護担当と市社協の生活困窮者支援担当と一緒に男性を訪問し、生活保護申請の手続きを行うとともに、食糧支援も行った。

(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

<トリアージ基準>

- 支援対象者が多かったため、支援漏れがないようにチェック・管理する観点から、支え合いセンターで使用。C 及び D については一定の支援が必要とみなされるため、訪問頻度を高めるなどの対応をとった。

トリアージ基準									
判定	色	住宅再建状況	健康面	社会とのつながり	経済状況	備考	再建に要する期間(見込)	つなぎ先の例	訪問頻度
A	青	自力再建可能世帯 住ましい確保済 ・応急仮設等を退去し、住ましいの確保済。 ・加算支援金(建設購入・賃貸)受給済。	不安なし	ほぼ毎日外出したり、交流がある。	問題なし	入居状況を後日確認。	特に問題なし。	特に問題なし。 何かあれば相談窓口につながるような情報提供を行う。	必要に応じて訪問
B	緑	自力再建可能性大の世帯 契約の終了 ・建設購入の契約済。 ・中古物件の売買契約済。 ・民間賃貸住宅・公営住宅の同居契約済。 ・災害公営住宅の本入居申込済。 ・加算支援金(修繕)受給済。	不眠や不安あり。体力低下がみられ始めている。	月3~4回程度外出したり、だれかと交流がある。	今は心配ないが、就労収入減少時に心配	心身面については、介護保険制度等については既に併存制度にて対応見込み。	平時の資源にて対応	高齢者：在宅介護支援センター・ケアマネジャー・ヘルパー等 障害者：相談支援事業所・ヘルパー等 経済面：経過観察 その他、保健センター等の関係機関を交えて情報共有し、不定期訪問等のフォロー体制の検討	半年に1回
C	黄	再建に向けて具体的な行動あり ・建設購入の見積取得。 ・賃貸物件の内見や不動産との相談。 ・公営住宅入居申込。 ・災害公営住宅への仮入居申込。	要介護状態	月1回程度外出したり、誰かと交流することがある。	収入はあるが、余力無 将来的に、キャッシュフローがマイナス要素大	場合によっては、早急な対応が必要なケース。制度上の狭間に陥りやすい世帯。 キャッシュフローがマイナスになる恐れのある世帯については、住宅再建後も見守りが必要。	約1~2年程度の支援期間継続支援で一定レベルまで運ずる見込みあり	高齢者：包括支援センター・在宅介護支援センター 障害者：社会福祉課(障がい福祉係)・相談支援事業所(生活困窮・貸付制度等) 経済面：社会福祉協議会(生計支援)など、弁護士・司法書士会等にも相談 地域のつながり支援として、民生児童委員やサロンのメンバーの活用も必要	2か月に1回
D	赤	自力再建が何らかの理由で困難な世帯 再建に向けて具体的な行動なし ・再建先は考えているが、物件探しや見積取得・公営住宅入居相談等の行動がみられない。 ・再建意向が固まっていない。 ・公共事業の工期や堤防立退きにより、自宅再建が困難。	在宅生活困難 体調等に課題が残る世帯。	孤立している。ほぼ外出しない	生活保護相当	緊急的な介入を要する世帯。 制度上の狭間にあるような世帯。他制度の連携を含めて対応し、新たなネットワーク・資源等を調整する必要があるケースなどを含む。	約2年以上の再建がかかる見込	高齢者：包括支援センター 障害者：社会福祉課(障がい福祉係) 経済面：社会福祉課(生活保護係)	2週間に1回
X	グレー	再建意向等が不明な世帯 未接触・拒否傾向があり未確認。				不明、未確認 (公費給付等で更地で所在確認困難世帯。民間賃貸入居者等で被災当時の住所に不在の場合等)		関係機関と情報共有し、情報継続訪問等で確認していくことも必要。	年に1回郵送にて状況確認

※「住宅再建状況」と「健康・日常生活面」ごとにトリアージ判定を行う。
※トリアージの基準で、種別で判定が異なる場合は、重たい方を優先する。

<フェイスシート>

- 個別訪問時に生活支援相談員が持参し、記入。個別訪問の担当者によって、ヒアリング内容にばらつきがないようにするために活用。フェイスシートでの聞き取り内容は、経過により変化するが、都度、トリアージの更新を行った。

大洲市地域支え合いセンター フェイスシート No.2		整理番号		記入者		
		聞き取り日		更新日		
住まいの意向	<input type="checkbox"/> 元土地に新築 <input type="checkbox"/> 別土地に新築 <input type="checkbox"/> 新築建売の購入 <input type="checkbox"/> 中古住宅の購入 <input type="checkbox"/> 元家の修繕 <input type="checkbox"/> 災害公営住宅希望 <input type="checkbox"/> 民間賃貸 <input type="checkbox"/> 家族・親族と同居 <input type="checkbox"/> 福祉施設入居 <input type="checkbox"/> その他 ()					
進捗状況	<input type="checkbox"/> 再建完了 <input type="checkbox"/> 完了見込みと判断できる(契約終了) <input type="checkbox"/> 再建に向けて具体的な行動がある <input type="checkbox"/> 再建に向けて具体的な行動がない <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> その他 ()					
健康面	<input type="checkbox"/> 不安なし <input type="checkbox"/> 不安あり (ありの場合)具体的に					
受診	<input type="checkbox"/> 未受診 <input type="checkbox"/> 不定期受診 <input type="checkbox"/> 定期受診 (具体的に)					
家族・近隣との関わり	<input type="checkbox"/> 関わりなし <input type="checkbox"/> 不定期あり <input type="checkbox"/> 定期的あり (具体的に)					
家庭内状況	<input type="checkbox"/> 不和 <input type="checkbox"/> 口論・暴言 <input type="checkbox"/> 遠慮・萎縮 <input type="checkbox"/> 虐待(疑い含む) <input type="checkbox"/> 問題なし <input type="checkbox"/> その他 ()					
日常生活面での支障	<input type="checkbox"/> 支障なし <input type="checkbox"/> 支障あり (ありの場合)具体的に					
その他						
センター判定	<input type="checkbox"/> つなぎに緊急を要する <input type="checkbox"/> センター内でつなぎ先を相談 <input type="checkbox"/> 再度状況の聞き取りが必要 <input type="checkbox"/> 見守り継続 <input type="checkbox"/> その他 ()					
トリアージ判定	住まいの再建	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	総合
	健康・日常生活面	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	
	フォロー要否	<input type="checkbox"/> フォロー不要 <input type="checkbox"/> フォロー必要 訪問目安 () 機関 ()				

<支援経過記録表>

○ 各支援対象者について、「支援終了」か「支援継続」かを確認・判断するために活用。

支援経過記録シート				
対象者名（世帯主名） ○○ ○○			地区名 ○○	
日時	相手先対応者	対応者	相談・対応内容	課題・特記事項
令和元年 ○月○日	妻	□□□□	○アポ取り訪問 住まいの再建に関する相談あり。 喜多地区の中古物件の購入を検討中。 不動産にて目当ての物件を見つけた。 築年数が古くて修繕が必要なため、購入・修繕費用にかかる金額が予算を超えてしまう。 資金繰りができるかどうか不安。 ※住宅金融支援機構及びその他金融機関へ融資の相談をするよう説明。複数相談し、比較できるようにすることを提案。	次回訪問時に、融資の相談の進捗状況を確認。 融資を受けられない場合、他の選択肢を検討しているのか？ 融資を受ける際のポイントを支援団体に相談する？
○月△日	妻	□□□□	○電話による聞取り 住宅金融支援機構に融資の相談中。 次回、○月○日頃に二度目の相談を行う予定。	

※支援経過記録シートは、トリアージ判定の結果、継続訪問が必要となった世帯のみ作成する。

※シートに記録する内容は、住まいの再建に関するものとする。

※作業効率向上のため、要点を絞って記録する（業務日報から引用して記録する）。

<A判定でない理由区分表兼支援対象世帯 課題項目例示表>

- 支援対象者の課題について、客観的に評価・判断するために活用。

A判定でない理由区分表 兼 支援対象世帯 課題項目例示表

2021.5

コード	理由	備考
1	加算支援金未申請（申請の意志あり）	
2	加算支援金未申請（申請の意志あるが不可能）	・ 申請したくても書類が揃わず申請できない
3	加算支援金未申請（申請の意志なし）	・ 申請できるけど申請の意思がない（含む修繕の意志なし、申請済との強い勘違い）
4	加算支援金未申請（申請の意志確認不能状態）	
4.1	加算支援金未申請から申請済み（課題あり）	・ （サブ①に入力あり）
4.2	加算支援金未申請から申請済み（課題特になし）	・ （サブ①は空白）
5	災害公営住宅入居待ち	
5.1	災害公営住宅入居後（課題あり）	・ （サブ①に入力あり）
5.2	災害公営住宅入居後（課題特になし）	・ （サブ①は空白）
6	家族関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 離婚問題や親子不和などで、家族の関係がうまくいっていない。 ・ 家族とは疎遠で最近は連絡も取っていない。 ・ 環境が変わって、子供が不登校になっている。 ・ 子供や高齢者に虐待している者が家族の中にいる。 ・ 配偶者暴力や子供の家庭内暴力。 ・ 孤立・孤独を感じる。一人ぼっちで生きている。
7	経済面	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活費が不足している。学費が支払えない。 ・ 税金・保険料などの免除は受けられないか。 ・ 安定した収入がない。借金がある。支払い滞納がある。 ・ 修繕などでお金を使い、今後の生計が不安。
8	居住関係 （新築検討中）	・ 含む職人不足で工事が遅れている。
9	居住関係 （修繕及びリフォーム中または検討中）	・ または、検討している（含む職人不足で工事が遅れている。）
10	居住関係 （建売住宅購入検討中または賃貸住宅への入居検討中）	
11	居住関係 （見通しが見えない・目標が見えない）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保証人が見つからない ・ ベットと一緒に住みたい 等
12	居住関係 （災害公営住宅への入居を考えているが未確定）	
13	居住関係 （その他）	・ 8～12いずれにも当てはまらない
14	就労関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社を退職し、失業中である。求職活動を行っている。 ・ 収入が減っている。 ・ 農業の申請手続きや、中小企業事業者の申請手続きが分からない。 ・ 仕事でのトラブルがあった。
15	介護・福祉関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要介護認定の申請をしたい。介護保険サービスを利用したい。 ・ 認知症が進んできて、徘徊も時々ある。 ・ 介護に疲れている。 ・ 災害で障がいを負ってしまった。 ・ 引きこもりである。出かける場所はない。
16	健康・医療関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ ストレス、うつ病。PTSD、フラッシュバック。 ・ 不安、不眠、倦怠感。 ・ やる気が起きない。無気力になっている。 ・ アルコール依存が進んでしまった。 ・ 身体面の病気がある。体調不良で通院中、入院中である。
17	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報や行政からの案内など情報が届かない。 ・ 移動手段がない。 ・ 行政の対応に不満 ・ 人間関係のトラブル。お金のことや仮設からの退去など被災者同士の嫉妬。 ・ ゴミ屋敷が近くにある。
18	課題解消	・ 前回まで課題コード「6～17」の課題を抱えていた世帯が課題が解消し、課題がなくなった。

(8) 関連する写真



市内の被災状況（東大洲地区が浸水）
市総合福祉センターからの様子



支え合いセンターによる、個別訪問の様子



市内の被災状況（菅田地区が浸水）



支え合いセンターによる、お茶会の様子



市内の被災状況（肱川地区で、肱川が氾濫）



応急仮設住宅での、住民ボランティアグループによる被災者間の交流活動の様子

事例 7：厚真町（北海道）
平成 30 年北海道胆振東部地震
発災日：2018 年 9 月 6 日

特徴

- 北海道で観測史上初めての震度 7 を記録。大規模な土砂災害や家屋の倒壊等の被害が発生し、エリア全域に及ぶ大規模停電（ブラックアウト）の発生により、道内のほぼ全域が被害を受けた。
- 震源に近い胆振東部 3 町（厚真町、安平町、むかわ町）では、住家被害以外にも、道路、河川、上下水道、農地等が甚大な被害を受けた。
- 厚真町では、個々の被災状況や生活再建の意向に応じた多面的かつ専門的な支援体制により、生活再建に向けた選択をサポートする「あつま型住まい再建プログラム」を実施した。相談窓口を設置し、生活支援相談員（Life Support Adviser：LSA）（以下「LSA」という。）を置き、住まい再建相談会等による伴走型支援を行った。併せて、町独自の支援制度を複数設け、被災者の意向に沿った住まいの再建を後押しした。



＜平成 30 年北海道胆振東部地震における土砂災害の様子＞

被災状況等

町の人口	4,671 人（2,181 世帯）（2018 年 8 月 31 日時点）
被災状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者：37 名 ・ 負傷者：61 名 ・ 住家被害：全壊 235 棟、大規模半壊 70 棟、半壊 267 棟、一部損壊 1,097 棟 ・ 非住家被害：全壊 687 棟、大規模半壊 160 棟、半壊 509 棟、一部損壊 816 棟
災害の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観測史上初となる北海道での震度 7 の地震が発生し、北海道全域でブラックアウトが発生した。 ・ 厚真町全体の住宅関連被害については、「住居破損」「地割れ・地盤被害」「井戸水等インフラ被害」の順に多かった。 ・ 個別地区の被害としては、厚真町内北部地区では「土砂災害」、市街地周辺では「地割れ・地盤被害」が多かった。 ・ 応急仮設住宅については、建設型応急住宅が中心で、賃貸型応急住宅の利用者はわずかであり、町外への避難者が少なかった。

総論

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>

- 応急仮設住宅への入居者が一定数見込まれたため、外部有識者や NPO 等の民間支援団体等からの助言や事例提供があり、個別支援の必要性を認識した。
- 発災後 1 か月程度経過した 2018 年 10 月 12 日に、厚真町と厚真町社会福祉協議会（以下「町社協」という。）は、外部有識者を講師に迎え、支援関係者等とともに、応急仮設住宅入居後の支援に関する勉強会を開催した。勉強会において、応急仮設住宅入居者の支援を行う際、被災者が支援制度を上手く利用することができない事例が後を絶たないということを学んだ。町では、岩手県岩泉町の支援事例を参考に、厚生労働省の生活困窮者自立支援制度の枠組みの中で、被災者の個別訪問や見守り相談等に必要となる財源を確保し、町社協に LSA を設置することとした。

<取組概要>

- 町役場庁舎内に被災者の相談窓口を設置するほか、LSA や保健師等による個別訪問を実施した。また、住宅金融支援機構や建築関係の業界団体の協力を得て、「住まい再建相談会」の開催も定期的を実施した。
- 町では、「住まい再建サポートチーム」を組織し、連携して被災者の住まいの再建をサポートできる体制を構築し、あつま型住まい再建プログラムを実施した。
- 個々の被災者の詳細な情報を関係者間で共有するケース会議は、福祉的観点からのケース会議と、住まいの再建をサポートするためのケース会議の両方を並行して行い、課題を整理した上で、対応した。
- 加えて、町独自の被災者支援制度を複数実施し、被災者の住まいの再建を後押しした。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 応急仮設住宅入居段階においては、町役場において、「仮設住宅入居者支援連絡会議」を開き、仮設入居者支援に携わる町職員が庁内の所属を超えて話し合った。この取り組みは、早急な課題解決に有効であった（参加者：町役場の総務、建築住宅、復興計画、福祉、健康、教育等の関係部署と、苫小牧保健所、町社協の地域包括支援担当、LSA、NPO 団体等（関連課題に応じて））。
- 仮設住宅入居者支援連絡会議の前に、福祉、健康関係部署を中心とした、個別事例の情報共有や課題解決を図るためのケース会議も開催している。
- 義援金や被災者生活再建支援金等とのバランスをとりながら、町独自の支援制度を設け、罹災証明書における住家の被害の程度や各被災者の住まいの再建方法に応じて、資金面の支援策が活用できるように、工夫を講じた。
- 幌内地区においては、住み慣れた集落で今後も安全で安心した生活が送れるよう、応急仮設住宅としての利用を終えたトレーラーハウスを活用して、低廉な家賃の恒久住宅を整備した。小規模改良住宅（町有住宅）の家賃負担が厳しい世帯など、一人ひとりの事情に合わせた施策を実施できた。

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

- 当初、熊本地震（2016 年）や平成 30 年 7 月豪雨（2018 年）の事例を参考に、地域支え合いセンターを設置する意向があったが、厚生労働省の被災者見守り・相談支援事業の利用に自治体負担が発生することから、その実施費用等を勘案して、規模を縮小し、LSA 2 名という体制で相談支援を実施することとした。相談支援開始時は、

応急仮設住宅入居者のみを支援対象として組んだ体制であったが、相談支援を進めるにつれ、被災可能性のある方すべてを対象とする必要がでてきたため、十分な人員とは言えなかった。

- 複数の課題を抱える被災者の対応を行う際には、役場の防災担当や福祉担当だけでなく、全庁的な意思疎通を図る必要があったが、当初は、対応について協議する場を設定できず、うまく意思疎通や連携を取ることができなかった。
- 積雪が多い北海道のような地域では、住宅の修繕工事等が実施できない期間があるため、復旧に時間がかかり、全国一律の応急仮設住宅の供与期間の設定（2年）では厳しいところがあり、課題解決に限界を感じた。

今後の展望

- 令和3年度より、LSAの事業を重層的支援体制整備事業の準備事業として展開しており、令和4年度も引き続き継続する予定としている。
- LSAの位置付けを、災害起因の事業から平時の福祉事業に変えることにより、今後も支援が必要な世帯への訪問支援を継続していくことができるよう、体制を構築している。

各論

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制

- 厚真町では、災害ケースマネジメントとして、個々の被災状況や生活再建の意向に対応できるよう、多面的かつ専門的な支援体制を構築し、生活再建に向けたサポートを行う「あつま型住まい再建プログラム」を策定・実行した。
- LSA による相談窓口を設置し、個別訪問及び住まい再建相談会等による伴走型支援を行った。
- 町主導で組織された「住まい再建サポートチーム」は、「コアメンバー」と「サポートメンバー」で構成された。LSA による見守り支援（個別訪問）は、住まいの再建サポートチームと連携して実施した。
- コアメンバーは、定期的集まり、事例の共有と分析を行う体制であり、町の主担当課のほか、町建設課、町住民課、町社協、地域包括支援センター、アドバイザー（専門家）から構成された。ここで、住まいの場所や再建手法、その実行に伴う課題の整理、支援制度の活用等の資金計画の検討を行った。
- サポートメンバーは、個別課題の解決に向けて、専門部署や専門家等を交えて検討を行うための組織体であり、庁内の関係部署や専門家、関係機関（国土交通省北海道開発局等）が、その都度参加した。

<見守り支援に係る人員体制>

2018 年度～2021 年度	町社協の生活支援担当主幹 1 名 + LSA 2 名
-----------------	----------------------------

あつま型住まい再建プログラムの目的

- (1)建設型仮設住宅、みなし仮設住宅等で暮らす全住民が希望する恒久的な住宅への転居
- (2)未修繕等課題のある被災住宅に暮らす在宅被災者の恒久的な住宅の確保
- (3)生活再建に課題を抱える被災者に対して、災害支援から平時の支援制度への円滑な移行

住まい再建サポートチーム

【掌握事務】

- (1)ケースデータの収集・分析
- (2)個別課題解決に向けた手法の検討
- (3)住まい再建プログラムの運営
- (4)その他被災者の住まい再建に関わること

【構成】

コアメンバー

定期的集まり、ケースデータの共有と分析をおこなう
〈構成メンバー〉

事務局：まちづくり推進課総合戦略・復興計画策定室

- コアメンバー：①建設課建築住宅グループ
 ②住民課福祉グループ
 ②住民課健康推進グループ
 ③社会福祉協議会
 ・高齢者生活福祉センター
 ・地域支え合いセンター
 ・生活支援相談員（LSA）
 ⑤地域包括支援センター
 ⑥アドバイザー（専門家）

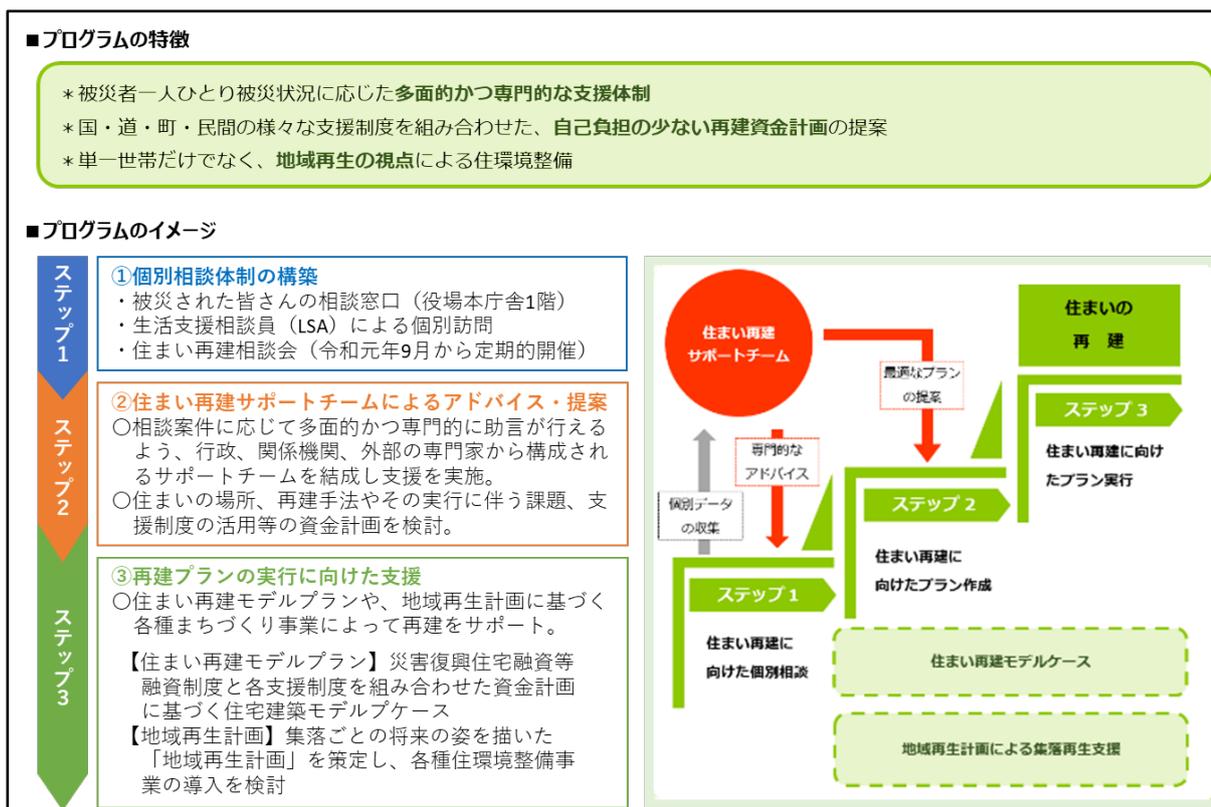
サポートメンバー

個別課題の解決に向けて、専門部署および専門家を交えた検討を行う
〈構成メンバー〉

- ①庁内・関係部署
 （庁舎内から必要なものを随時指名）
 ②専門家
 （例：弁護士、司法書士、建築士、宅建士、金融機関、FP、研究者（大学教授等）、NPO サポートセンター等）
 ③その他関係機関
 （例：国土交通省北海道開発局）

厚真町提供

〈あつま型住まい再建プログラムのイメージ〉



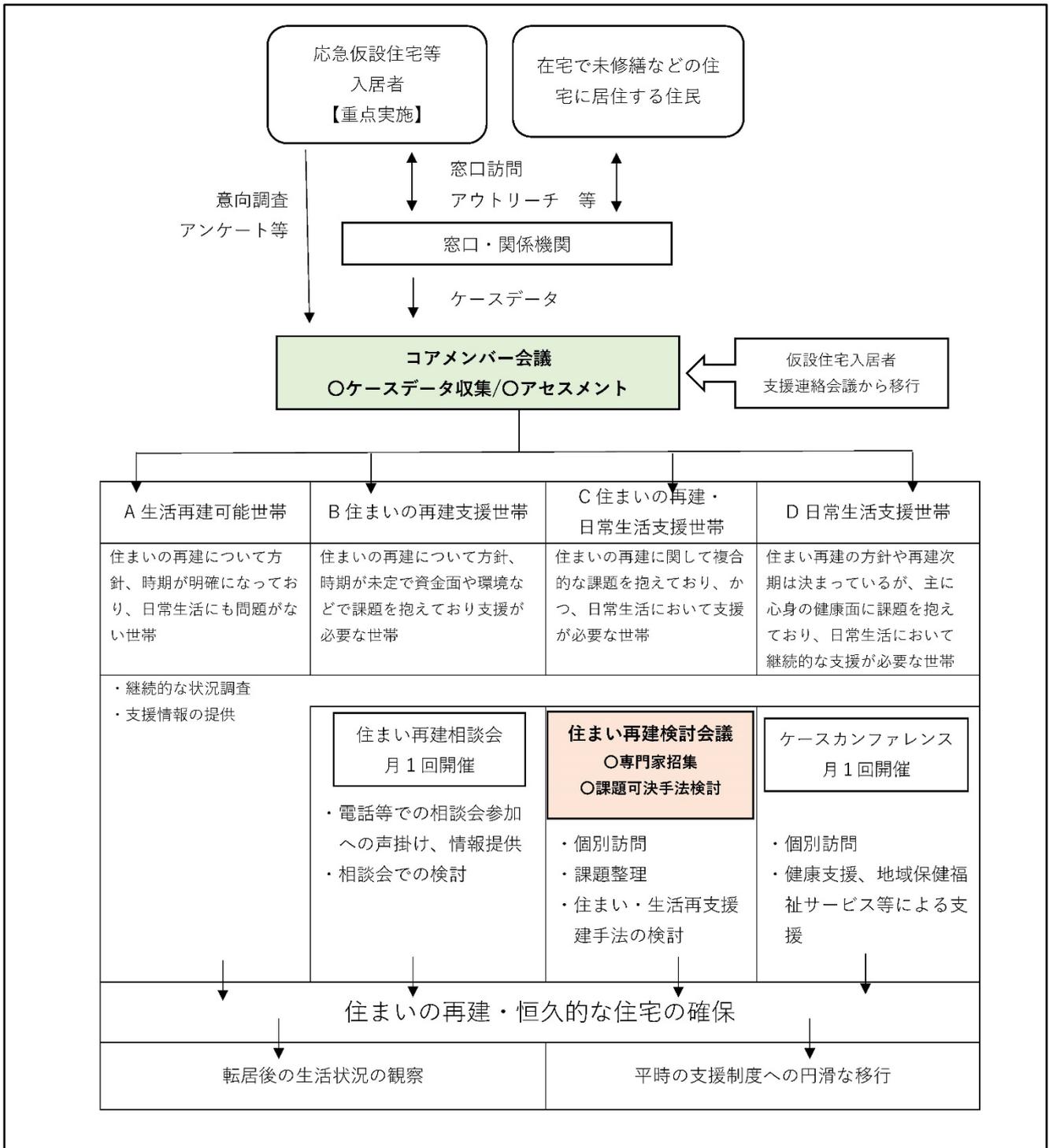
厚真町提供

（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〉

- LSA による相談支援については、当初、応急仮設住宅入居者のみを支援対象としていたが、その後、在宅被災者も含めた全戸訪問に切り替え、対象者が広がった。
- 応急仮設住宅への引っ越しが始まる 2018 年 11 月 1 日に、仮設住宅の鍵の引き渡しや説明の場に、LSA が同席し、その場で住民と LSA との顔合わせを実施した。
- 相談支援の対象が応急仮設住宅入居者のみだった当初（2018 年 11 月）は、LSA が同行の上で、苫小牧保健所の保健師と臨床心理士、厚真町保健師が入居者の生活状況と健康状態等の実態調査等を行った。
- 活動を進めていくと、在宅での生活に不安を抱える被災者も多いため、個別訪問の活動範囲を拡大し、2019 年 2 月から全戸訪問を実施した。
- 全戸訪問では、医療等の専門職、NPO 等の外部支援団体や地元ボランティアが困りごとや生活支援につながりそうな内容を聞き取った。
- 全戸訪問で聞き取った情報は、その後、LSA が改めて個別訪問をする際に活用し、必要な場合には、関係機関につなぐといった対応を実施した。

<相談支援の流れ>



厚真町提供

<支援の実施方法>

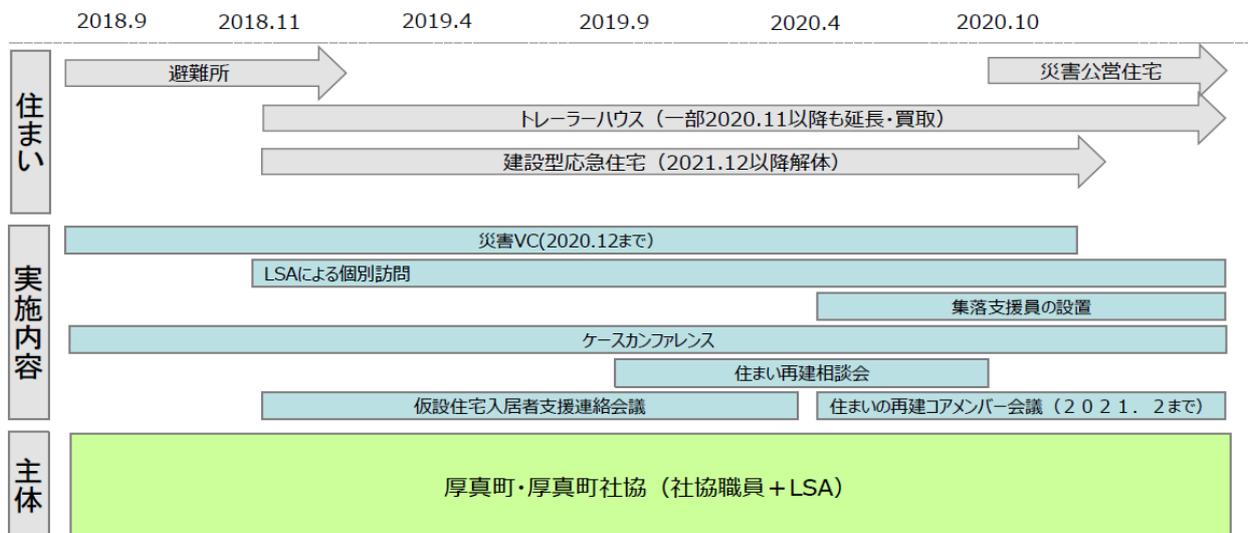
- LSA による個別訪問後、コアメンバーによる会議で、個々の被災者のケースデータの収集やアセスメントを行い、以下 A～D の 4 つに分類した。
 - A 生活再建可能世帯：住まいの再建について、方針・時期が明確になっており、日常生活にも問題がない世帯。
 - B 住まいの再建支援世帯：住まいの再建について、方針・時期が未定で、資金面や環境などで課題を抱えており、支援が必要な世帯。
 - C 住まいの再建・日常生活支援世帯：住まいの再建について、複合的な課題を抱えており、かつ、日常生活において支援が必要な世帯。
 - D 日常生活支援世帯：住まいの再建について、方針・時期は決まっているが、主に心身の健康面に課題を抱えており、日常生活において継続的な支援が必要な世帯。
- 世帯を 4 つに分類後、主に B を、町まちづくり推進課で主催する住まい再建相談会（北海道や住宅金融支援機構と連携して月 1 回開催）、主に C を、住まいの再建コアメンバー会議（住まいと暮らしの再建の方向性を検討するため、役場関連部署と町社協等を構成員として行う会議）、主に D を、ケースカンファレンス（健康、福祉、生活支援を検討するため、町保健師、保健所や町社協と連携して月 1 回開催）で対応することとし、住まいの再建を進めた。
- 住まいの再建後は、A や B に区分された日常生活に不安が少ない世帯については、転居後の生活状況の見守りに留め、C や D に区分された日常生活において継続的な支援が必要な世帯については、平時の支援制度への円滑な移行を図った。
- 既存の被災者支援制度だけでは対応しきれない世帯が多かったため、被災者の支援ニーズに合わせて町独自の支援制度を実施した。
- また、被災者支援に直接関係のない制度であっても、既存の町独自制度で活用できそうなものに関しては、活用可能な支援制度として周知した。

厚真町が今回創設した主な独自支援制度	
制度名	内容
半壊・大規模半壊家屋の解体費補助	・半壊又は大規模半壊の家屋等の解体に要した費用の一部を補助 ・補助額：対象工事費の 3 分の 2 以内
一部損壊以上の家屋等の解体費補助	・一部損壊以上の家屋等の解体に要した費用の一部を補助 ・補助額：対象工事費の 2 分の 1 以内 (上限額：50 万円（住宅）、30 万円（非住宅）)
半壊家屋解体費貸付事業	・半壊又は大規模半壊の家屋について、解体費補助事業を活用して解体した申請者に、補助残額に充てる資金を無利子で貸付け ・貸付額：解体費用の 3 分の 1 かつ上限 60 万円
持ち家住宅建築促進支援助成金	・被災者が町内で住宅を新築する際の費用の一部を助成 ・補助額：上限 120 万円
厚真町住宅リフォーム補助	・半壊又は一部損壊の家屋の復旧工事に関する費用の一部を補助 ・補助額：対象工事費から 30 万円を控除した額の 30%（半壊で住宅応急修理制度を活用した場合は、その額を控除）（上限額：50 万円）

厚真町住宅復旧支援事業補助金	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅基礎の傾斜修理工事や地盤改良工事に係る費用の一部を助成 ・補助額：対象工事費から 50 万円を控除した額の 2 分の 1 かつ上限額 300 万円
厚真町住宅再建融資利子助成	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者が町内で住宅を新築又は購入する際に、金融機関等から融資を受けた借入金に係る利子の一部を助成 ・助成額：借入額×利率×80% ※利率は上限あり、上限額 100 万円
厚真町リバースモーゲージ利子助成	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者が町内で住宅を新築又は購入する際に、災害復興住宅融資（高齢者向け返済特例）等のリバースモーゲージ型融資を受けた借入金に係る利子の一部を助成 ・助成額：借入額×利率×80%×20 年 ※利率は住宅金融支援機構の災害復興住宅融資の利率、上限額 100 万円

活用された既存の厚真町の独自支援制度	
制度名	内容
既存住宅耐震改修事業	<ul style="list-style-type: none"> ・1981 年 5 月 31 日以前に着工された住宅等、現行の耐震基準に適さない住宅耐震改修工事費の一部を助成
空き家活用事業補助金	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家バンクに登録された住宅の、定住目的での改修等に係る経費の一部を助成
飲用井戸水等給水施設整備事業補助金	<ul style="list-style-type: none"> ・町内の未給水区域で、安全で安心できる飲用水等の安定的な確保を図るために必要な飲用井戸等の給水施設整備の経費の一部を補助

(3) 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※上記の「実施内容」の支援の実施に当たって、活用した予算制度等

- ・被災者見守り・相談支援事業
- ・ふるさと納税（災害支援を目的として寄附を募集）
- ・集落支援員制度

<避難生活段階>

- 避難所の開設は2018年9月6日から12月6日までの期間であり、開設避難所数は7か所、最大避難者数は1,118人であった。
- 災害ボランティアセンター（以下「災害VC」という。）は、2018年9月7日から2020年12月31日まで設置された（運営主体は町社協）。
- 災害VCでは、避難者の健康状態や生活状況についてヒアリングを行ったほか、町社協職員が、避難所等の避難者ニーズの調査を実施した。

<LSAの配置とそれ以降の取組>

- 2018年11月に、町社協がLSAを配置・運営し、応急仮設住宅入居者を中心に、被災者の住まいや生活再建の支援にあたった。
- 2019年2月には、応急仮設住宅以外の在宅被災者への個別訪問を実施。LSAだけでは人数が少なかつたため、保健師、専門職、外部団体等の協力を得て行った。
- 2020年からは、特定地域において、災害に特化させた形で集落支援員（総務省による集落支援員制度を活用）を配置した。

※集落支援員：

地域の实情に詳しく集落対策の推進についてノウハウ・知見を有する人材が、市町村と連携し、集落への「目配り」として集落の巡回、状況把握を実施する制度。

<スタッフの募集>

- 町社協内の別業務を行っていた職員や、社協が持つ外部団体ネットワーク等から紹介を受け、面接の上、採用した。

<スタッフに対する研修等>

- 町独自での活動であったため、研修といった形式では実施しなかったが、LSA の入れ替わりもあったため、外部有識者の講師を招いて勉強会等を独自で行った。
- 津久井進著『災害ケースマネジメント◎ガイドブック』（合同出版）を参考にするなどした。

<応急仮設住宅供与終了後>

- 平成 30 年北海道胆振東部地震は特定非常災害ではなかったため、応急仮設住宅の供与期間（2 年間）の延長ができず、町独自の取り組みとして、トレーラーハウスを購入し、住まいの再建が進んでいない世帯には継続して貸出しを行うとともに、希望する場合には、被災世帯が購入してそのまま生活できるようにした。
- 災害公営住宅は 2020 年 10 月に完成（32 戸：新町 20 戸、本郷 8 戸、上厚真 4 戸）。
- 同時期に、別途、公営住宅（46 戸：新町 30 戸、上厚真 16 戸）を整備し、災害公営住宅への入居条件を満たさないが、自己資金での住宅確保が困難な世帯を入居対象者とした。

（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

<仮設住宅入居者支援連絡会議>

- 構成員は、町役場の総務、建築住宅、復興計画、福祉、健康、教育等の関係部署と、苫小牧保健所、町社協の地域包括支援担当、LSA 等である。応急仮設住宅への入居のタイミングに併せて設置し、基本的な情報共有を目的とした。

<住まいの再建コアメンバー会議>

- 上記の仮設住宅入居者支援連絡会議の後継会議であり、構成員は、町役場の総務、建築住宅、復興計画、福祉、健康、教育等の関係部署と、町社協の地域包括支援担当、LSA である。応急仮設住宅段階から住まいの再建に舵を切るために開始し、住まい再建に向けた個別の課題解決について協議を行った。

<ケースカンファレンス>

- 被災世帯が抱える福祉的な課題について協議を行った。構成員は、苫小牧保健所、町保健師、LSA、町社協の地域包括支援担当、外部有識者が参加。それぞれが対応している支援対象者の状況について、関係者間で情報共有し、今後の支援方針を確認した。

(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・共有>

- 町では、罹災証明書の発行システムを導入していたが、包括的に被災者の情報を管理するために、被災者台帳は、町が、エクセルで作成し、管理することとした。
- 作成したデータの共有範囲には制限を設けたが、住まいの再建コアメンバー会議で事例検討を行う際には、必要な部分を抜粋の上で共有し、被災者支援に活用した。
- なお、被災者台帳を作成した後は、形式等を変更することは難しいため、その作成に当たっては、事前の検討が重要だと感じた。

<アセスメントシートの活用>

- LSA の活動では、当初、訪問開始を優先させたため、アセスメントシートを中心に置いた訪問活動は実施しなかったが、住まいの再建については、役場の情報を基に行ったため、支障はなかった。

<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>

- 町社協への委託事業の中で、個人情報の取扱いについて定めている。

(6) 個別ケースの事例

特徴的な支援ケース①

- 既存の住まいの再建に利用できる制度が少なく、現行の支援制度では解決できない課題に対し、半壊・大規模半壊家屋の解体費補助、一部損壊以上の家屋等の解体費の補助、半壊家屋解体費貸付事業など、町独自制度を新設し対応した。
- また、持ち家住宅建築促進支援助成金、厚真町住宅リフォーム補助、厚真町住宅再建融資利子助成、厚真町リバースモーゲージ利子助成等により、住まいの再建を推進した。また、既存住宅耐震改修事業、空き家活用事業補助金、飲用井戸水等給水施設整備事業補助金等の既存制度を活用するためにこれらの制度を拡充し、周知に努めた。また、一部の制度の財源としてふるさと納税の活用も行った。
- こうした取組により、支援制度のメニューが増え複雑化してきたため、個別相談対応を行うことと併せて、「生活再建に向けたガイドブック」を策定し、支援制度の普及・啓発に努め、これらの制度の活用を促進した。

特徴的な支援ケース②

- 住まい再建相談会や住まい再建サポートチーム、LSA に寄せられた相談の中には、家屋そのものではなく、宅地被害に関する相談も一定数あったが、宅地に関する公的支援制度が存在しなかったため、解決策を提示できなかった。
- このため、熊本県や札幌市の取組を参考にして、町独自に住宅復旧支援事業補助金を実施。住宅基礎の傾斜修理工事や地盤改良工事に係る費用の一部を助成し、住まいの再建を進めた。

(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

<被災者台帳（個別シート）>

- 被災世帯に関する情報として、家族構成、罹災証明書、応急仮設住宅等の入居状況に加え、生活再建以降、義援金の申請状況、町独自制度の申請状況などを記載するとともに各支援金の支給額も記入できるようになっている。
- アセスメント結果や住まいの再建方針、支援記録も全て1つのエクセルファイルにまとめられている。

カナ氏名		住所																	
世帯番号		方書																	
世帯状況						り災証明													
続柄	カナ氏名	氏名	性別	生年月日	状態区分	判定	被災場所	用途											
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
応急仮設住宅等入居状況						再建意向													
応急仮設住宅等入居施設		ペット有無	退去状況	退去日	転居先														
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
生活再建支援用途区分		応急修繕申請状況		公費解体	義援金(町)の申請状況														
		申請状況	完了		一次受付	建築・購入	修繕受付												
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
住まい再建支援制度申請状況					各種支援金・義援金・補助金支給状況														
リフォーム支援	住宅復旧支援	住宅再建融資利子助成事業	持ち家住宅建築促進		支援制度		既支給額												
1					1_生活再建支援制度														
2					①基礎給付金														
3					②加算支援金														
4					2_義援金の配分(町)														
5					①1次配分(道分含む)														
					②1次配分(新築・購入)														
					③2次配分(修繕)														
					④2次配分(賃貸住宅)														
					4_住宅災害見舞金														
					5_被災住宅の応急修理														
					6_住宅リフォーム補助金														
					7_住宅復旧支援事業補助金														
					8_住宅再建融資利子助成事業														
					9_持ち家住宅建築事業補助金														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">その他の状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>がけ地近接等住居状況</td> <td></td> </tr> <tr> <td>直轄砂防対象地域</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					その他の状況		がけ地近接等住居状況		直轄砂防対象地域						合計				
					その他の状況														
がけ地近接等住居状況																			
直轄砂防対象地域																			

世帯状況						り災証明	再建意向	再建状況
続柄	カナ氏名	氏名	性別	生年月日	状態区分	判定		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
住まいの再建サポートアセスメント		A 生活再建可能世帯 B 住まいの再建支援世帯 C 住まいの再建・日常生活支援世帯 D 日常生活支援世帯						
悩み事・課題について	健康・医療について							
	住まいの再建について							
	日常生活について							
	地域・交友関係について							
	経済面について							
	支援の希望について							
	その他							
支援方針等								
対応記録シート	対応日	年 月 日	対応場所					
	対応者							
	相談事項	被害について		<input type="checkbox"/> 人の被害 <input type="checkbox"/> 住まいの被害 <input type="checkbox"/> 仕事の被害				
		現在の生活について		<input type="checkbox"/> 健康・医療 <input type="checkbox"/> 日常生活 <input type="checkbox"/> 地域・交友関係 <input type="checkbox"/> 経済面 <input type="checkbox"/> 支援の希望				
		その他						
	相談概要							
対応概要								
対応区分	<input type="checkbox"/> 相談のみ終了 <input type="checkbox"/> 相談継続（次回相談予定：) <input type="checkbox"/> 専門家協議（協議：) <input type="checkbox"/> 行政窓口へ引き継ぎ（引継ぎ先：) <input type="checkbox"/> その他（)							

<住まいの再建コアメンバー会議・記録シート>

- 住まいの再建コアメンバー会議では、それぞれの世帯情報を健康・医療、住まいの再建、日常生活、地域交友関係の4つの視点で評価、会議後に、アセスメント（A～D）類型に反映させる。

【更新版】会議記録シート（一次・仮設住宅入居世帯）		会議日	2020/6/25	
NO.	アセスメント	項目	内容※アセスメントCおよび会議で話題に上がった内容について記載	補足事項等
1	会議前	健康・医療について		
	A	住まいの再建について		
		日常生活について		
		地域・交友関係について		
		経済面について		
会議後	支援の希望について			
		その他		
		支援方針について		
2	会議前	健康・医療について		
	B	住まいの再建について		
		日常生活について		
		地域・交友関係について		
		経済面について		
会議後	支援の希望について			
		その他		
		支援方針について		
3	会議前	健康・医療について		
	B	住まいの再建について		
		日常生活について		
		地域・交友関係について		
		経済面について		
会議後	支援の希望について			
		その他		
		支援方針について		

(8) 関連する写真



浄水場（富里地区）の被害状況



福祉施設（本郷地区）の被害状況



避難所の様子（本郷地区）



応急福祉仮設住宅（新町地区）



被災者支援活動のマッチングを待つボランティア



トレーラーハウス（宇隆地区）



LSA による個別訪問の様子



災害公営住宅（新町のぞみ団地）

事例 8 : 大町町（佐賀県）
令和 3 年 8 月の大雨（2021 年 8 月の大雨）
発災日：2021 年 8 月 14 日

特徴

- 佐賀県大町町は、2019 年 8 月と 2021 年 8 月の 2 度にわたって水害を経験している。
- 2019 年 8 月の水害を契機に、交流拠点「Free Space Peri.」（以下「ペリドット」という。）を整備し、地域おこし協力隊員を防災担当職員として配置するなど、災害時の支援拠点となるように、平時からの体制を構築している。
- 2021 年 8 月の大雨の際は、ペリドットを拠点に早期の個別訪問、相談支援を含めた対応が行われた。
- 被災者支援に、民間 NPO が数多く入っている点も特徴である。



＜浸水の様子（大町町中島地区）＞

被災状況等

町の人口	6,306 人（2,712 世帯）（2021 年 1 月 1 日時点）
被災状況	・ 住家被害：中規模半壊 78 棟、半壊 126 棟、準半壊 34 棟、一部損壊 102 棟 （床上浸水 248 棟、床下浸水 171 棟）
災害の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2021 年 8 月の大雨では、停滞した前線の影響で、8 月 11 日から 18 日までの 8 日間の総雨量が 1,035mm と、記録的な大雨になった（町役場設置雨量計）。 ・ 同年 8 月 14 日は、線状降水帯による猛烈な雨や非常に激しい雨が降り続き、同日午前 3 時 25 分に緊急安全確保を発令し、午前 3 時 30 分に大雨特別警報が発表された。また、町役場に設置する雨量計においては、午前 2 時に、1 時間当たり 70mm を記録し、11 日からの総雨量は約 600mm に達した。 ・ この大雨により、大町町内では、各地の浸水、ため池付近の山林で地すべりの兆候がみられるなど、甚大な被害が生じた。

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>

- 大町町では、2019 年 8 月にも水害を経験しており、この水害では、浸水被害に加え、鐵工所の油流出事故の関係で、全壊や大規模半壊となった住家が多く、賃貸型応急住宅への入居者もいた。その際、個別の被災者の状況を把握していくために、町の子育て健康課を中心に、被災者の個々の状況を関係者間で共有する被災者支援会議を月 1 回の頻度で開催していた。被災者支援会議は、町の保健福祉課や総務課交通防災係に加え、民間団体も参画した多様な被災者支援の主体による会議であり、継続的に開催されていた。
- 2019 年 8 月の水害を契機に、大町町では、被災者支援会議を通じた見守り支援が定着していたことから、2021 年 8 月の大雨においても、罹災証明書の発行状況や、被災者支援に係る諸制度において対応に漏れがないか、また、困りごとを抱えているが、声を上げることができていない被災者はいないかといった観点から、情報把握を早期に進めることができた。
- 2021 年 8 月の大雨における大町町の被害の特徴としては、浸水被害（床上浸水 248 棟、床下浸水 171 棟）が多かったものの、大規模半壊以上となる世帯はなく、住家の応急修理制度や被災者生活再建支援制度を活用して生活再建する世帯や、住家の応急修理制度の対象にもならない世帯が多かった。また、公費解体が適用となる事例もなかった。

<取組概要>

- 大町町の被災者支援の体制の特徴としては、町の CSO 連携室において、地域おこし協力隊員が行政職員としてその窓口を担当した。2021 年 8 月の大雨では、町内 3 か所に支援交流拠点が設置され、CSO 連携室を中心に各支援交流拠点単位で大町町社会福祉協議会（以下「町社協」という。）、NPO、自治会等の協力も得ながら、被災世帯の状況把握に努めた。

※支援交流拠点：

被災者が困りごとを相談し、当該被災者と、公的支援制度や民間ボランティア等の支援者をつなぐ拠点。
2021 年 8 月の大雨では、ペリドット、中島区公民分館、下瀧区公民分館の 3 か所を支援交流拠点として活用。

- 発災直後（2021 年 8 月）は、保健師による健康調査、災害ボランティアセンター（以下「災害 VC」という。）による家屋保全作業等のニーズ調査や NPO による個別のニーズ把握が並行して進んでいたが、罹災証明書の発行段階では、アンケートにより、改めて被災者の支援ニーズに関する調査を実施し、その結果を基に、町が被災者台帳を作成し、その後の個別訪問につなげていった。
- 個別訪問では、住まいの再建を主目的として、町の福祉課等と連携しながら、CSO 連携室が、住家の応急修理制度の活用や大町町独自の「令和 3 年大雨被災者暮らし再建補助金」の活用が可能かどうかといった点を中心に、相談支援を行った。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 個別訪問では、町の CSO 連携室を中心に、町をエリアごとに分け、民間の支援団体と協力・情報共有等を行いながら、被災した世帯を訪問し、被災者支援に係る制度等の情報提供を行った。
- 2021 年 8 月の大雨では、個別訪問をする中で、罹災証明書を発行することが可能にも関わらず、発行していない世帯がいくつかあることを把握することができた。
- 床下浸水などの被害を受けた方の中には、活用できる支援制度がないと諦めている方などもいたが、個別訪問を行うことにより、被災者支援に関する制度等の情報提供を行った結果、支援を必要としている方が、適切な支援を受けられるよう手続き実施することができたため、これらの支援制度の活用につながった。

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

- 町の CSO 連携室、町社協を主体とし、NPO の協力を得て、CSO 連携会議を毎月開催している。大町町は、2019 年に続き、2021 年にも被災したため、これらの構成員から会議の参加について理解も得られやすい状況にある。このため、現在は、CSO 連携会議を毎月継続開催できているが、参加している NPO にいつまで支援を継続してもらえるか分からないため、国や県からの財政支援により、NPO への事業委託費や協力金の支払いができる仕組みがあることが望ましい。

※CSO 連携会議：

町の CSO 連携室が中心となり、NPO 法人佐賀災害支援プラットフォーム（以下「SPF」という。）に加盟・登録されている NPO 等、町社協、地域団体が参加する町域の連携会議。

※NPO 法人佐賀災害支援プラットフォーム（SPF）：

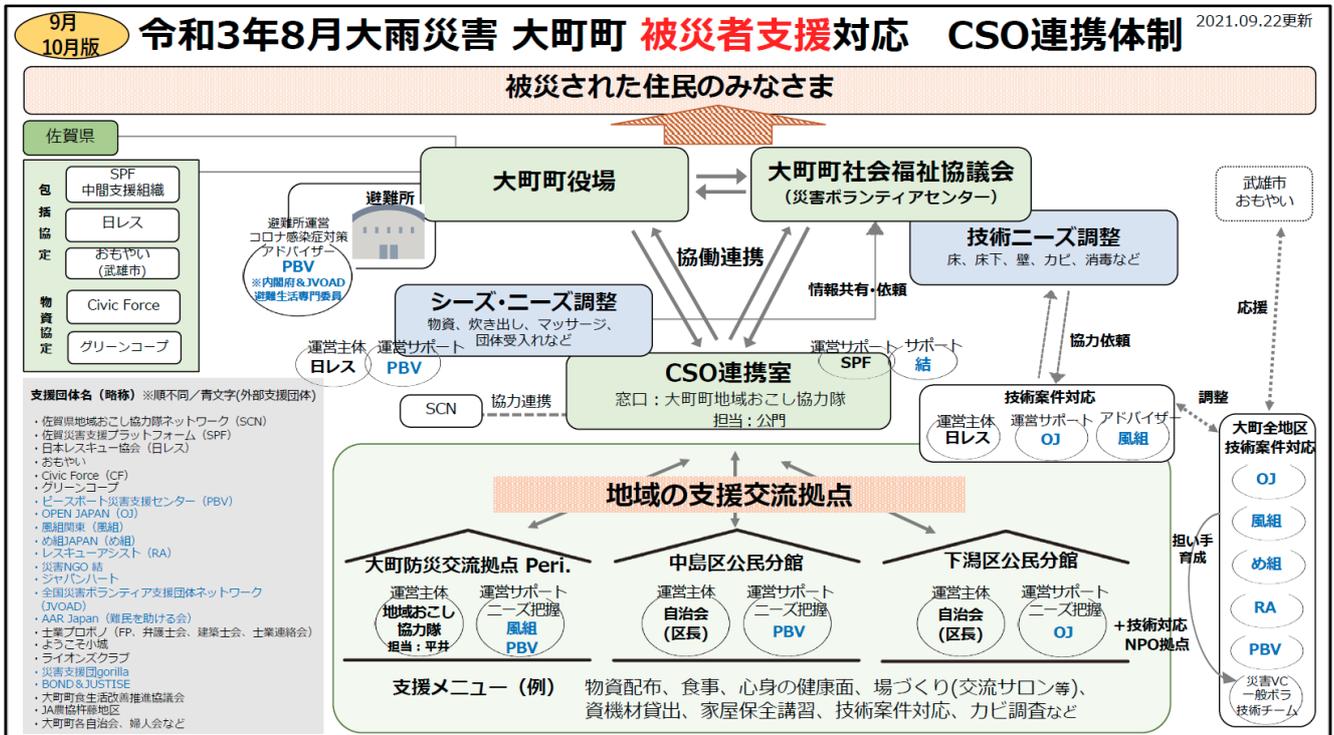
被災地支援のためにアクションを起こしたい佐賀県民又は同県に所縁のある者が、それぞれ活動するに当たって、情報交換や協力するためのプラットフォーム。

- 被災者支援の実施に当たっては、福祉分野と防災分野の両方の観点が必要と考えられる。発災後しばらくの間は、防災分野の観点からの対応を行うが、それは一時的なものであり、時間が経過すると、生活が苦しい方や体が不自由な方が残っていく。このような場面においては、福祉分野の観点から、被災者の対応をしていくことが必要になる。この際、平時から行われている福祉支援の枠組みを活用できると、より円滑な対応が可能となる。
- NPO が自治体の活動に関与することに躊躇する自治体もあると聞くことがあるが、大町町では多くの NPO を受け入れた。このように大町町で受援力が高い背景には、2019 年の災害経験を踏まえて、2021 年の対応を行ったことがありとされる。

今後の展望

- ペリドットについては、SPF の協力を得ながら、2022 年度についても運営を継続し、引き続き、被災者の状況把握や相談支援に努めるとともに、地域の交流拠点としてコミュニティ形成を図っていく。
- 物資拠点等の機能を有する防災拠点としても活用できるよう、更なるペリドットの整備を進める予定。

(1) 災害ケースマネジメントの実施体制



(出典：大町町 CSO 連携室資料)

- 大町町では、CSO 連携室を中心に、町役場の関係課室、町社協が連携して、「ペリドット」、「中島区公民分館」「下潟区公民分館」の3か所を支援交流拠点として活用。
- 「ピースボート災害支援センター（PBV）」、「OPEN JAPAN（OJ）」、「風組関東」等の県外 NPO、SPF や地元自治会などと協力して運営、支援にあたる。

(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

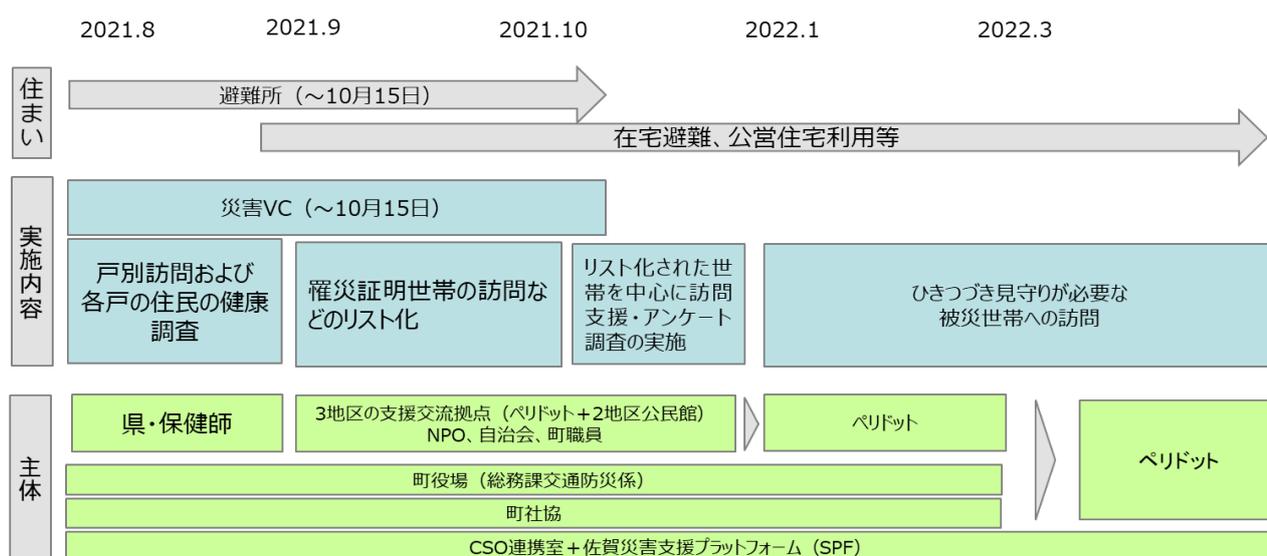
<支援対象者・把握方法>

- 発災当初（2021年8月）段階では、保健師・医療関係者、災害 VC、NPO の3つの主体が、それぞれ個別に被災者の支援ニーズの把握を行っていたため、これらの情報を CSO 連携会議で一元的に集約して整理。
- その後、第一弾の「ヒアリングシート」を作成し、支援交流拠点をベースに個別訪問を実施。個別訪問の初期段階において、まずは、支援制度の周知を優先した。特に、災害廃棄物処理関係など、活用できる支援制度に期限があるものについては、情報の周知が重要であるため、なるべく早く個別訪問を行うよう心掛けた。この訪問で得た内容を項目として盛り込み、被災者台帳（約 350 世帯分）を作成した。（参考：大町町の世帯数 2,712 世帯（2021年1月1日時点））

<支援の実施方法>

- 2021年10月初旬に、CSO連携会議において、被災者台帳（約350世帯）の記載事項をベースに、第1弾のヒアリングシートよりも、さらに追加で詳細な情報を盛り込んだシート（以下「情報集約シート」という。）を作成。
- 同月、在宅避難者を漏れなく把握するために、応急修理制度申請済みの世帯、災害VCで情報把握ができていない世帯、定期的に支援交流拠点に物資を取りにきている世帯は対象から除外し、情報把握ができていない約100世帯を対象を絞り込み、改めて訪問調査を実施。10日程度で訪問を実施した。
- 被災者台帳に記載のある約350世帯のうち、上記約100世帯を除く、残る250世帯については、災害VCと町社協が50世帯程度を訪問、残る200世帯は行政窓口にて申請等手続きに訪れた際に状況を確認することとした。
- 情報集約シートは、世帯ごとの状況を細かく記載できるようにし、本人同意の取得も、シートに情報を記入する際に行っている。
- このような過程を経て把握することができた情報を基に、NPOや町社協が検討した結果、支援が必要な世帯は約50世帯となり、当該世帯を対象として、その後も、定期的な個別訪問を行った。

(3) 災害フェーズ・時系列ごとの取組内容



※上記の「実施内容」の支援の実施に当たって、活用した予算制度等

- ・ 災害救助法
- ・ 地域おこし協力隊
- ・ さが未来アシスト事業費補助金

<避難生活段階>

- 発災直後（2021年8月）は、保健師による健康調査、災害VCによる家屋保全作業等のニーズ調査やNPOによる個別のニーズ把握が並行して進んでいたが、罹災証明書の発行段階では、アンケートにより、改めて被災者の支援ニーズに関する調査を実施し、その結果を基に、町が被災者台帳を作成し、その後の個別訪問につなげていった。
- 個別訪問では、住まいの再建を主目的として、町の福祉課等と連携しながら、CSO連携室が、住家の応急修理制度の活用や大町町独自の「令和3年大雨被災者暮らし再建補助金」の活用が可能かどうかといった点を中心に、相談支援を行った。

<地域の支援交流拠点の立上げとそれ以降の取組>

- 支援交流拠点を設置した地区は、下潟地区、中島地区、恵比須・大黒町地区の3つであり、それぞれの取組は以下のとおり。

下潟地区	区公民分館を拠点に、OPEN JAPAN（NPO）と地元自治会が中心となって運営を行った。
中島地区	区公民分館を拠点に、ピースボート災害支援センター（NPO）と地元自治会が中心となって運営を行った。
恵比須・大黒町地区	地域おこし協力隊の拠点であるペリドットを拠点に、地域おこし協力隊員、ピースボート災害支援センターや風組関東（NPO）が中心に運営をサポートした。

- NPO等の支援団体と町の間には委託契約はなかったが、町から当該団体へ支援を依頼した。その際、活動拠点として支援交流拠点を提供した。
- 支援交流拠点は、災害対応に関する困り事は、何でも相談を付けていた。当該施設の設置場所は、町が提供を行い、支援物資を置いたり、相談できる人がいたり、食事の提供を行ったりしていた。それだけでなく、在宅避難者が相談に行ける場所としても機能していた。
- 最終的に、3つあった支援交流拠点は、恵比須・大黒町地区のペリドットに集約した。

<ペリドットの運営体制>

- ペリドットの人員は2名（地域おこし協力隊：2名）。2名の役割分担は、防災担当1名、子育て支援担当1名である。子育て支援担当は、子育て支援に関わることで協力する体制をとっている。
- 佐賀県では、CSO（Civil Society Organization：市民社会組織）として、区長会や婦人会の地域団体が社会のことに取り組む試みがある。
- 基本的な活動主体は、NPOが中心となるが、2019年の教訓を活かして、地域にあるサークルも巻き込んだ支援ができたので、今後の取り組みにも活かしていきたいと考えている。

<個別訪問を行うスタッフに対する研修>

- 個別訪問に関わる関係者を対象として、町の主催により、訪問事前研修会を2021年10月に実施。災害支援団体の「風組関東」を講師として迎え、個別訪問を実施する趣旨や訪問時の注意事項等を説明。

- スタッフが、公的支援制度や民間団体の支援内容の説明を受けることにより、行政職員、社協職員、NPO 職員の間の情報の差をなくし、関係者が皆同様の情報・知識を得ることができたため、必要な支援を適切に被災者につなぐことができるようになった。

(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

<避難所運営会議>

- 設置された5つの避難所ごとに、避難者の支援ニーズに基づいた個別ケースの情報共有を図るための避難所運営会議を定期的実施。

<CSO 連携会議（町域会議）・被災者支援会議>

- 2021年9月以降、情報共有のためのCSO 連携会議が週1回開催され、行政から各避難所や行政対応の内容、社協は災害VCの対応状況、NPOからは地域の支援拠点での活動に関する情報を集約した。
- 同年11月時点では避難所が閉鎖されたため、避難所運営会議とCSO 連携会議を被災者支援会議に一元的に統合して、引き続き週1回開催した。
- 同年12月以降、CSO 連携室を中心に町社協、NPO等と連携しながら、支援が必要な被災者のための個別のケースカンファレンスを被災者支援会議において実施（月2回開催）している。

<葉隠会議（県域会議）>

- SPF主催の情報共有会議である「葉隠会議」については、大町町内で支援活動を行っていたNPOは参加していたものの、大町町は参加しなかった。

(5) 被災者台帳等の活用・共有の状況

<被災者台帳の作成>

- 2021年8月の大雨では、罹災証明書、支援対象者を個別訪問している各部局や災害VCが実施した被災者の支援ニーズの調査結果などを集約し、A4サイズ2枚程度にまとめたアンケート票を作成。この内容を台帳項目として、被災者台帳を作成した。
- なお、2019年8月の大雨では、発災後に、被災者確認票という名称で、エクセルを利用し、被災者台帳を作成した。当時、被災者台帳は、床上浸水世帯への支援について、支援の漏れや重複を防ぐことを目的として作成していた。また、被災者台帳の作成時期はかなり遅くなった。被災者台帳の管理方法については、一つのエクセルファイルでの管理としたため更新者が限られ、適時的確な反映を円滑に行うことができないという課題が生じた。

<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>

- 基本的には紙で情報を集めて、それを最終的にエクセルに入力してとりまとめ、ケースカンファレンスで共有し、その都度担当者が情報を更新している。
- 各支援交流拠点で支援にあたるNPOには、必要な情報の一つということで情報を共有した。各NPOには個人情報保護について誓約書を書いてもらった。

- 現在は、被災者台帳とは切り離れた、見守り支援リストをエクセルで作成しており、町のCSO連携室（地域おこし協力隊）が情報の管理を担当している。

(6) 個別ケースの事例

特徴的な支援ケース① 60代男性（独居）

- 元々は生活保護の受給を検討していたが、申請が受理されず国民年金で生活をしてきた。経済的余裕がない中、被災により壊れた住家の修繕を業者に依頼できず、一人で作業可能な範囲で修繕を進めていた。
- 住家は床上浸水被害であったが、被害認定が一部損壊だったこともあり、応急修理制度や被災者生活再建支援金の対象にもならず、制度上の支援がほとんどない中で、住まいの再建をせざるを得ない状況であった。
- 個別訪問を行った結果、住家の修繕に必要な材料費が高騰している影響により、これが家計を圧迫し、食料の確保が難しくなっていることが明らかとなった。
- このため、グリーンコープ生活共同組合による食料品の支援、め組 JAPAN（NPO 法人 MAKE HAPPY）による建築材料の提供及び必要な電動工具の貸し出し支援を得ながら、定期的に個別訪問を実施し、状況把握に努めた。
- 住家の修繕も完了し、国民年金での生活も落ち着いてきたが、現在も、引き続き、見守り支援として、定期的な個別訪問を行っている。

特徴的な支援ケース② 60代夫婦

- 住家の応急修理の申請は行われていたが、住まいの状況等の必要な情報がなかったため個別訪問を行なった。
- その際、住家の中を確認すると、発災より3か月経っていたが、家財と畳が撤去されたのみで、住家の修繕がされている様子がなかった。
- 夫婦に聞き取りを実施した結果、資金面の都合により、床のフローリングの交換は行わず、和室の床の板材の張り替えを検討していたが、家屋の構造上、床板が簡単には交換出来ない仕様であったため、町独自の令和3年大雨被災者暮らし再建補助金の活用ができないと勘違いしていた。
- 個別訪問を行った相談員から、令和3年大雨被災者暮らし再建補助金の説明等を行い、改めて町の担当課に相談することを勧めた。
- 後日、町役場に相談した結果、住まいの補強や消毒等の制度が活用できたため、滞っていた住まいの生活環境の改善が図られ、当事者の経済的負担の軽減にもつながった。

(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

<アンケート調査票（2021年10月訪問調査時に活用）>

- このアンケート調査票をもとに、被災者台帳の情報を整備するとともに、各支援拠点での情報共有に活用した。

今後の生活再建に向けたアンケート

2021.09.08 六可町

令和3年8月大雨災害による被害に遭われた皆様にご心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復旧・復興をお祈り申し上げます。
今後のより良い生活再建に繋げていくため、ご家族や家屋の状況について教えてください。
家の片付けやお仕事などでお疲れのところ、ご面倒をおかけしますがアンケートへのご記入をお願いいたします。

記入日	2021年 月 日 ()	記入者名	
-----	---------------	------	--

[1]世帯の情報

地区名	地区 班	ペットの有無	<input type="checkbox"/> いない <input type="checkbox"/> いる（種類：)
-----	------	--------	---

【家族構成】

氏名	年齢	性別	続柄 (世帯主から見た続柄)	職業	現在の居場所	当てはまるものにチェック
(ふりがな：)	歳	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> その他	世帯主		<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 親戚宅 <input type="checkbox"/> 車中泊 <input type="checkbox"/> 避難所（場所：) <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 乳児 <input type="checkbox"/> 幼児 <input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生 <input type="checkbox"/> 入院中 <input type="checkbox"/> 施設入所中 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 要介護者 <input type="checkbox"/> その他 ()
(ふりがな：)	歳	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> その他			<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 親戚宅 <input type="checkbox"/> 車中泊 <input type="checkbox"/> 避難所（場所：) <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 乳児 <input type="checkbox"/> 幼児 <input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生 <input type="checkbox"/> 入院中 <input type="checkbox"/> 施設入所中 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 要介護者 <input type="checkbox"/> その他 ()
(ふりがな：)	歳	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> その他			<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 親戚宅 <input type="checkbox"/> 車中泊 <input type="checkbox"/> 避難所（場所：) <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 乳児 <input type="checkbox"/> 幼児 <input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生 <input type="checkbox"/> 入院中 <input type="checkbox"/> 施設入所中 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 要介護者 <input type="checkbox"/> その他 ()
(ふりがな：)	歳	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> その他			<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 親戚宅 <input type="checkbox"/> 車中泊 <input type="checkbox"/> 避難所（場所：) <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 乳児 <input type="checkbox"/> 幼児 <input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生 <input type="checkbox"/> 入院中 <input type="checkbox"/> 施設入所中 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 要介護者 <input type="checkbox"/> その他 ()
(ふりがな：)	歳	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> その他			<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 親戚宅 <input type="checkbox"/> 車中泊 <input type="checkbox"/> 避難所（場所：) <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 乳児 <input type="checkbox"/> 幼児 <input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生 <input type="checkbox"/> 入院中 <input type="checkbox"/> 施設入所中 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 要介護者 <input type="checkbox"/> その他 ()

(8) 関連する写真



被災時の大町町全景



NPO、行政職員による個別訪問



浸水の様子（大町町中島地区）



CSO 連携会議（初期）



中島区公民分館での食事提供



災害ゴミの搬出風景



下潟区公民分館での食事提供



ペリドットでの住民同士の交流

おわりに

<取組状況等の調査を踏まえた課題>

- 今回の災害ケースマネジメントに関する取組状況の調査を通じて明らかとなった、今後、当該取組を進めていくに当たって検討・整理すべき主な課題については、以下のことが考えられます。
 - ・ 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
- 上記のほか、事例集の作成に当たって、有識者や地方公共団体等にヒアリングを行う中でも、中長期的に検討すべき事項として、以下の意見をいただきました。
 - ・ 大規模災害時の対応の難しさ、人口規模（都市部と地方部等）や災害種別を踏まえた災害ケースマネジメントの手法の違いへの考慮
 - ・ 発災直後からの相談支援等の早期開始、被災者の生活再建が長期化する場合の対応
 - ・ 被災者の生活再建の長期化等を踏まえ、平時の福祉関連事業の延長線上で災害時の対応を考える必要性（平時・災害時を問わないシームレスな被災者支援の実現）
 - ・ 適切な被災者支援を実施するための関係者間での情報共有（被災者の個人情報を含む情報の取扱方法の確立）

<今後の取組の方向性>

- 今後、全国の地方公共団体において、災害ケースマネジメントの取組を進めるためには、今回の調査で明らかとなった上記の課題等について、検討・整理していく必要があります。
- こうしたことから、内閣府では、2022年度（令和4年度）には、災害ケースマネジメントの標準的な取組方法や活用可能な制度等をまとめた手引書を作成し、全国の地方公共団体に共有する予定です。
- なお、内閣府では、2021年度（令和3年度）に、「クラウド型被災者支援システム」を構築し、2022年度（令和4年度）より、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）において運用を開始します。本システムでは、災害時に住民情報と被災情報とを連携させて被災者台帳を作成することが可能となり、災害ケースマネジメントにも活用できますので、各地方公共団体では、本システムの活用を積極的に検討してください。

<謝辞>

- 最後になりましたが、本事例集の作成に当たって、ご協力いただいた地方公共団体・有識者等の関係者の皆様に対して、深く御礼申し上げます。本事例集が、全国の地方公共団体にとって、災害ケースマネジメントを実践するための一助となれば幸いです。

用語集

本事例集で紹介する事例において記載のある、主な用語の内容については、以下のとおり。

※本事例集の作成に当たって、事例提供いただいた地方公共団体からの情報に基づき、内閣府（防災担当）及び当該事例集の業務委託先にて確認できる範囲で記載。

分野	用語	内容
住 ま い の 再 建 関 係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害に係る住家の被害認定調査 ・ 罹災証明書 (災害対策基本法) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害対策基本法に基づき、市町村長は、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者から申請があったときは、遅滞なく、住家の被害その他当該市町村長が定める種類の被害の状況を調査（災害に係る住家の被害認定調査）し、当該災害による被害の程度を証明する書面（罹災証明書）を交付しなければならない。 ・ 被害程度の区分は、住家の損害割合に応じて、全壊・大規模半壊・中規模半壊・半壊・準半壊・準半壊に至らない（一部損壊）の6つに区分される。 ・ 罹災証明書は、各種被災者支援策の適用の判断材料として幅広く活用されている。 <p>【出典】内閣府防災／災害に係る住家の被害認定 https://www.bousai.go.jp/taisaku/unyou.html</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応急仮設住宅の供与 (災害救助法) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害救助法に基づき、応急仮設住宅は、原則として、住家が全壊（全焼）又は流出し、居住する住家がない者であって、自らの資力では住家を得ることができないものに対して供与される。 ・ 応急仮設住宅は、「建設型応急住宅（プレハブや木造等）」、「賃貸型応急住宅（民間賃貸住宅）」、「その他適切な方法によるもの（トレーラーハウス等）」に分類される。 <p>【出典】内閣府防災／応急仮設住宅の供与 https://www.bousai.go.jp/oyakudachi/pdf/kyuujo_c2.pdf</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住宅の応急修理 (災害救助法) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害救助法に基づく住宅の応急修理は、災害のため住家が半壊（半焼）若しくは準半壊の住家被害を受け、自ら修理する資力がない者又は大規模な補修を行わなければ居住することが困難である程度に住家が半壊した者に対して、被災した住家の居室、台所、トイレ等日常生活に必要最小限度の部分を応急的に修理するもの。 <p>【出典】内閣府防災／住宅の応急修理 https://www.bousai.go.jp/oyakudachi/pdf/kyuujo_c7.pdf</p>

分野	用語	内容
住まいの 再建関係	<ul style="list-style-type: none"> 被災者生活再建支援金 (被災者生活再建支援法) 	<ul style="list-style-type: none"> 被災者生活再建支援法に基づき、自然災害により、居住する住宅が全壊するなど、生活基盤に著しい被害を受けた者に対し、都道府県が相互扶助の観点から拠出した基金を活用して、被災者生活再建支援金（以下「支援金」という。）を支給する制度。 支援金は、住宅の被害程度に応じて算出される基礎支援金と、住宅の再建方法に応じて算出される加算支援金の合計額が支給される。 <p>【出典】内閣府防災／被災者生活再建支援法 https://www.bousai.go.jp/taisaku/seikatsusaiken/shiensya.html</p>
相談支援 関係	<ul style="list-style-type: none"> 地域支え合いセンターの設置 	<ul style="list-style-type: none"> 被災者への総合的な支援（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）を行う拠点として設置されるもの（市町村等が委託し、社会福祉協議会により運営されることが多い。） 例えば、事例集で紹介をしている、倉敷市真備支え合いセンター（http://kurashikisyakyo.or.jp/mabisasaeai/）。
	<ul style="list-style-type: none"> 被災者見守り・相談支援事業 	<ul style="list-style-type: none"> 応急仮設住宅等に入居する被災者が、安心して日常生活を営むことができるよう、相談員の巡回による見守りや相談支援等を行い、孤立防止や地域コミュニティの構築を支援する事業（実施主体は、都道府県・市町村等（委託可））。 <p>【出典】厚生労働省／令和4年度各部署の予算案の概要／社会・援護局（社会） p.11 https://www.mhlw.go.jp/wp/yosan/yosan/22syokanyosan/gaiyou.html</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 被災高齢者等把握事業 	<ul style="list-style-type: none"> 地震、台風及び豪雨等の自然災害における被災者の孤立防止等のため、被災生活により状態の悪化が懸念される在宅高齢者等に対して、個別訪問等による早期の状態把握、必要な支援の提供へのつなぎ等、支援の届かない被災者をつくらぬ取組を一定期間、集中的に実施することを目的とした事業（実施主体は、都道府県・市町村等（委託可））。 例えば、令和2年7月豪雨時は、以下のとおり。 <p>【出典】厚生労働省／被災者の生活と生業の再建に向けた対策パッケージ／厚生労働省関係施策／p.7 被災高齢者等の把握事業 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00156.html</p>

分野	用語	内容
相談支援関係	<ul style="list-style-type: none"> 被災者支援総合交付金 	<ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災に伴う避難生活の長期化や、住宅再建により災害公営住宅等への移転の進捗など、被災者を取り巻く環境の変化に対応し、それぞれの地域において、被災者支援のための事業を効果的に実施することを支援することにより、被災者の心身の健康の維持向上、生活の安定等に寄与することを目的とした交付金。 <p>【出典】復興庁／被災者支援／被災者支援総合交付金実施要項 https://www.reconstruction.go.jp/topics/main-cat2/index.html</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 緊急雇用創出事業等 	<ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災に伴い、2011年度第3次補正予算において、「震災等緊急雇用対応事業」が創設された。 被災地での雇用の復興には、なお時間を要するとともに、依然として多くの被災者が避難する状況が続いているため、「震災等対応雇用支援事業」として、基金の積み増し・実施期間の延長を行い、被災された方々の一時的な雇用の場の確保や生活の安定を図った。（2016年度終了） <p>【出典】厚生労働省／緊急雇用創出事業等／震災等対応雇用支援事業概要 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/chiiki-koyou/chiiki-koyou3/index_00001.html</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 重層的支援体制整備事業 (社会福祉法) 	<ul style="list-style-type: none"> 社会福祉法に基づき、この法律に基づく事業及び他の法律に基づく事業を一体のものとして実施することにより、地域生活課題を抱える地域住民及びその世帯に対する支援体制並びに地域住民等による地域福祉の推進のために必要な環境を一体的かつ重層的に整備する事業。 この法律に基づく各事業として、包括的相談支援事業、参加支援事業、地域づくり事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、多機関協働事業等がある。 これらの事業について、市町村全体の支援機関・地域の関係者が断らず受け止め、つながり続ける支援体制を構築することをコンセプトに、「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に実施することを必須としている。 <p>【出典】厚生労働省／重層的支援体制整備事業について https://www.mhlw.go.jp/kyouseisyakaiportal/jigyou/</p>

分野	用語	内容
相談支援関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援センター (介護保険法) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険法に基づき、地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防の必要な援助などを行い、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とし、地域包括ケアシステムの構築に向けた中核的な機関として市町村が設置しているもの。 <p>【出典】厚生労働省／地域包括ケアシステム／2. 地域包括支援センターについて https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活困窮者自立相談支援機関 (生活困窮者自立支援法) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活困窮者自立支援制度については、生活困窮者自立支援法に基づき、全国の福祉事務所設置自治体が実施主体となって、官民協働による地域の支援体制を構築し、自立相談支援事業、住宅確保給付金の支給、就労準備支援事業、一時生活支援事業、家計相談支援事業、学習支援事業その他生活困窮者の自立の促進に関し包括的な事業を実施するもの。 ・ このうち、自立相談支援事業については、生活困窮者からの相談に早期かつ包括的に応ずる相談窓口となり、生活困窮者が抱えている課題を適切に評価・分析（アセスメント）し、その課題を踏まえた「自立支援計画」を作成するなどの支援を行う事業であり、自立相談支援機関は、この事業を実施する中核的な機関としての役割を担っている。 <p>【出典】厚生労働省／生活困窮者自立支援制度／制度概要 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000059382.html</p>

分野	用語	内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害ボランティアセンター 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近隣住民の助け合いだけでは対応できない規模の災害時に開設され、ボランティアの力を借りて被災者支援や復旧・復興に向けた地域支援を行うための組織（市町村が委託し、社会福祉協議会により設置・運営されることが多い。） ・ 「被災者中心」「地元主体」「協働」を三原則として運営され、専門 NPO 等の協力を得て、行政をはじめとした関係諸機関との連絡・調整、被災者からのニーズの把握とボランティアの活動のマッチング、資器材の調達、情報発信等、被災者支援活動に関わる多くの調整を行う。 <p>【出典】内閣府防災／「防災における行政の NPO・ボランティア等との連携・協働ガイドブック～三者連携を目指して～」（平成 30 年 4 月・内閣府防災担当） p.17</p> <p>https://www.bousai.go.jp/kyoiku/bousai-vol/pdf/h3004guidebook.pdf</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中間支援組織 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般に、「市民、NPO、企業、行政等の間にたつて様々な活動を支援する組織であり、市民等の主体で設立された、NPO 等へのコンサルテーションや情報提供などの支援や資源の仲介、政策提言等を行う組織」と定義されており、中間支援組織自らが NPO 等である場合もある。 ・ 特に、災害の被災地では、被災者支援に関わる主体が多様化したことで、その活動の支援や組織間の調整を担う役割が重要である。 <p>【出典】内閣府防災／「防災における行政の NPO・ボランティア等との連携・協働ガイドブック～三者連携を目指して～」（平成 30 年 4 月・内閣府防災担当） p.29</p> <p>https://www.bousai.go.jp/kyoiku/bousai-vol/pdf/h3004guidebook.pdf</p>

事例集の作成に当たって御意見をいただいた有識者（50音順）

- 鍵屋 一 跡見学園女子大学観光コミュニティ学部コミュニティデザイン学科教授
- 栗田 暢之 特定非営利活動法人 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD） 代表理事
- 阪本 真由美 兵庫県立大学大学院減災復興政策研究科教授
- 菅野 拓 大阪市立大学大学院文学研究科人間行動学専攻地理学教室准教授
- 明城 徹也 特定非営利活動法人 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD） 事務局長
- 吉江 暢洋 日本弁護士連合会・災害復興支援委員会委員長

発行 内閣府政策統括官（防災担当）付
避難生活担当参事官室