

内閣府における災害ケースマネジメント等の 被災者支援の取組について



令和5年9月8日

内閣府政策統括官（防災担当）付

参事官（避難生活担当）付

参事官補佐 新井 大地



【災害ケースマネジメント】

被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を個別の相談等により把握した上で、

必要に応じ専門的な能力をもつ関係者と連携しながら、

当該課題等の解消に向けて継続的に支援することにより、

被災者の自立・生活再建が進むようマネジメントする取組

【課題】

- ・自ら声をあげられない被災者の存在
- ・在宅避難者の増加
- ・支援漏れの発生

- ・被災者の抱える多様な課題の存在
- ・行政の対応が難しい課題の存在

- ・その場での対応だけでは、必ずしも課題の解決につながらない場合がある
- ・個々の被災者に寄り添った支援が必要

**被災者の自立・生活再建の早期実現、
コミュニティやまちづくりなどの地域の復興を通じ地域社会の活力維持に貢献**

災害ケースマネジメントに関するこれまでの取組



内閣府の取組

令和3年度

- ・防災基本計画に災害ケースマネジメントに関連する記載を追加
- ・先進的な取組を行う自治体の事例を集めた取組事例集を作成・公表

令和4年度

- ・災害ケースマネジメントの標準的な取組方法をまとめた手引書を作成・公表（3月）
- ・災害ケースマネジメントの平時の準備状況などの自治体の取組について調査を実施

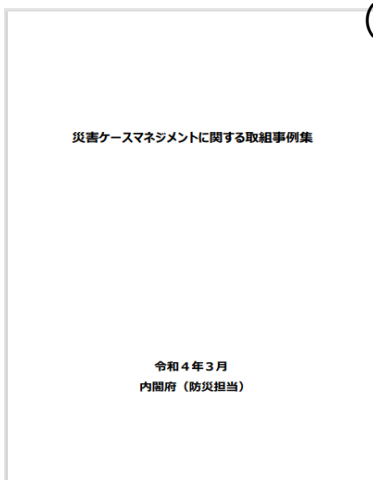
令和5年度
以降

- ・令和5年5月の防災基本計画の見直しにおいて、「災害ケースマネジメント」の位置づけを明確化

- 地方公共団体は、平常時から、被災者支援の仕組みを担当する部局を明確化し、地域の実情に応じ、災害ケースマネジメント（一人ひとりの被災者の状況を把握した上で、関係者が連携して、被災者に対するきめ細やかな支援を継続的に実施する取組）などの被災者支援の仕組みの整備等に努めるものとする。
- 国〔内閣府、厚生労働省〕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、災害ケースマネジメントの実施等により、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。

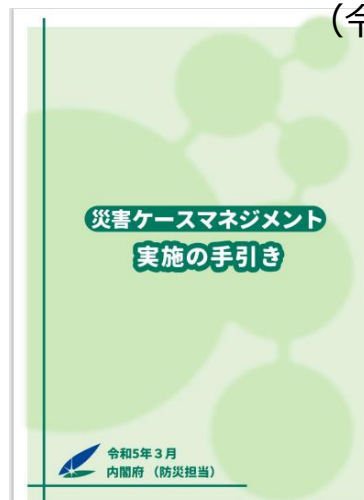
- ・取組事例集や手引書を活用し、地方公共団体職員、福祉関係者、NPO等の幅広い関係者を対象とした説明会などの周知・普及を実施

【災害ケースマネジメントに関する取組事例集】
(令和4年3月作成)



<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagousei/case/pdf/zenpen.pdf>

【災害ケースマネジメント実施の手引き】
(令和5年3月作成)



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

災害ケースマネジメントの全体像



	平時	発災直後 ～避難所運営段階	避難所閉所検討 ～応急仮設住宅供与段階	応急仮設住宅 供与段階以降
被災者の生活		避難所		応急仮設住宅
		在宅避難		
支援体制等	実施体制の検討・構築（市町村内）			
	支援関係機関、NPO等との連携			
	計画等への位置づけ			
	人材確保・育成、研修実施			
		災害ボランティアセンター設置・運営		
			支援拠点の設置・運営	
被災者支援		罹災証明書発行		
		被災者台帳作成・活用		
	アウトリーチ等	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・応急的な対応が必要な被災者の発見及び状況の把握 ・生活再建に向けた支援情報の適切な周知（罹災証明書の発行等） ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・避難所避難者、在宅避難者 <p>→応急的な対応が必要な被災者については、医療や保健、福祉につなぎ、災害関連死を防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・住まいの再建、日常生活の自立にあたっての支援が必要な被災者の発見及び課題の把握 ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・当該災害の被災者（全数調査が望ましい） <p>→アウトリーチで被災者の状況を把握し、得られた情報を精査・アセスメントを実施、支援が必要な者と課題を特定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・継続的の支援が必要な被災者に対する見守り・相談支援 ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・仮設住宅入居者、在宅被災者等 <p>→アウトリーチで得られた情報を踏まえ、適宜アセスメントを見直し</p>
	災害ケースマネジメント ケース会議	<ul style="list-style-type: none"> ※必要に応じて開催 ※応急的に対応が必要な被災者を医療・福祉等の支援につなぐことが重要 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ、アセスメントの結果等を踏まえ個々の課題に応じた支援方策を検討 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ結果等を踏まえ個々の課題に応じた支援方策を検討 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等
	支援へのつなぎ等	<ul style="list-style-type: none"> ※必要に応じて、適切な支援先へのつなぎ等支援を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な支援先へのつなぎ等支援を実施 ・次の生活への移行等、避難所で生活する被災者への支援を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 適切な支援先へのつなぎ等支援を実施 →行政内関連部局、支援関係機関、士業団体、NPO等
災害ケースマネジメント 情報連携会議	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の全体状況の共有、避難所運営や要対応者への対応状況、全体的な方針等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、災害ボランティアセンター、支援関係機関、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の全体状況の共有、アウトリーチの進捗状況、ケース会議の実施状況等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、地域支え合いセンター、支援関係機関、NPO等 	<ul style="list-style-type: none"> ○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の全体状況の共有、アウトリーチの進捗状況、ケース会議の実施状況等の共有 ○参加者 <ul style="list-style-type: none"> ・行政内関連部局、地域支え合いセンター、支援関係機関、NPO等 	



発災直後～ 避難所運営段階

避難所閉所検討～ 応急仮設住宅供与段階

応急仮設住宅 供与段階以降

特徴

避難所に加え在宅等で避難生活を送っている被災者もあり、在宅等の被災者も含めた被災者の状況把握が必要。

自立・生活再建に向けた支援が本格化していく。生活の再建に向け、支援が必要な被災者に漏れがないよう被災者の状況把握が必要。

個々の被災者の自立・生活再建に向けて継続的な支援が必要。

対応の ポイント

- 避難所や在宅等における被災者のうち緊急的な対応が必要な者を発見、把握し、医療や保健、福祉といった必要な支援につなぐ。
- 自立・生活再建に向けた支援の情報提供（罹災証明書等の申請等）を実施。

- 被災者の状況を聞き取り、アセスメントを実施することで、被災者の支援の必要性や支援の頻度等を決定。
- 支援漏れが発生しないよう、必要な地域については全戸調査を行う等の対応が必要。

- アセスメントに基づき、支援が必要な被災者に対して継続的に寄りそった支援を実施。
- 支援の実施にあたっては、個別訪問、ケース会議の実施、適切な支援策のつなぎ等に加え、コミュニティの構築支援等の実施を検討。

災害ケースマネジメントの実施（アウトリーチ）



- アウトリーチによる被災者の状況の把握は、災害ケースマネジメントの核となる要素の一つである。支援漏れを防止し、被災者一人ひとりに寄り添った支援を実施する観点から、適切なアウトリーチが必要である。
- 発災直後～避難所運営段階におけるアウトリーチは、避難所や在宅等における被災者のうち緊急的な対応が必要な者の発見及び把握と自立・生活再建に向けた支援情報の提供が中心となる。
- 避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階におけるアウトリーチは、被災者の自立・生活再建に向け、支援が必要な被災者の洗い出し、住まいの再建の方向性の大まかな希望の把握（災害公営住宅の必要戸数の推計等）が中心となる。
- 応急仮設住宅供与以降の段階におけるアウトリーチは、応急仮設入居者や在宅で被災生活を送っている者のうち、支援が必要な者に対して、継続的に実施する。
- また、アウトリーチに加え、相談窓口にくる被災者に対しても、相談事に対応するほか、他に抱える課題がないか被災状況の把握を行うとともに、支援情報の提供等を行う。
- アウトリーチにより医療や福祉サービス等の支援を早急に必要とする被災者を把握した場合は、迅速に適切な支援につなげることが重要である。

【避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階におけるアウトリーチでの質問項目の例】

訪問時に被災者に確認すべき内容の例は、以下のとおりである。アセスメントを行うことを念頭に「住まいの再建の実現性関係」と「日常生活の自立関係」の2つの軸で質問項目を設定する。

【住まいの再建の実現性関係】

- 住宅の再建に係る意向（修理、新築・購入、公営住宅、賃貸住宅等）
- 罹災証明書の取得状況（全壊、大規模半壊、半壊等）
- 経済状況等（就労、収入（給与所得、年金等）、資産、債務等）
- 住宅再建の進捗状況（見積り等の取得、請負契約の締結状況等）

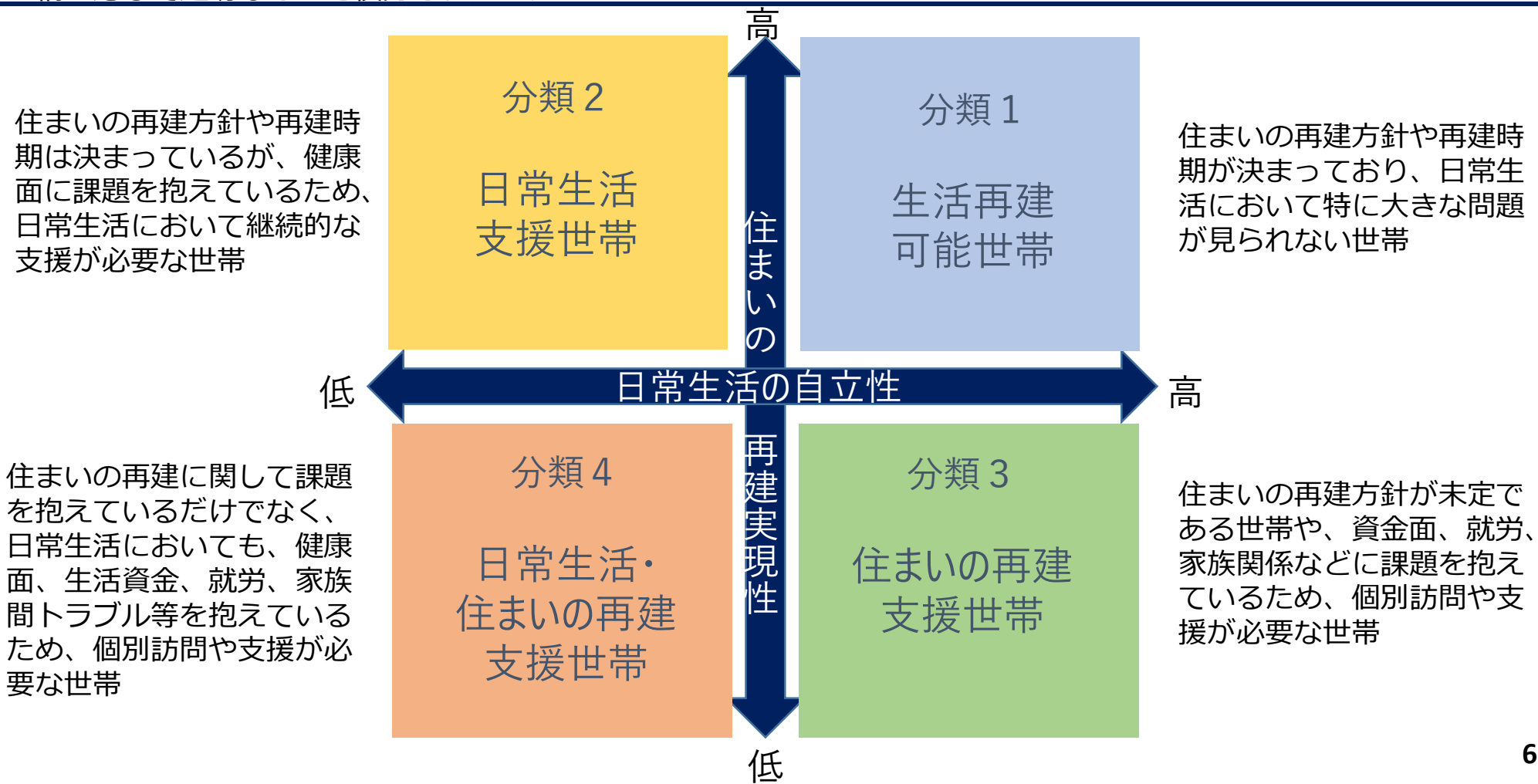
【日常生活の自立関係】

- 家族の状況（家族構成、健康状態、要支援者の該当等）
- 健康状況（既往歴・医療機関の受診状況）
- 避難生活における住環境（食事、入浴、トイレ、冷暖房の有無等）
- 近隣との関わり方、買い物の交通手段等
- その他抱える課題について

災害ケースマネジメントの実施（アセスメント）



- 訪問等により取得した情報を基に、個々の被災者についてアセスメントを実施する。
- アセスメントは、アウトリーチにより集約した被災者の状況を、住まいの再建にあたっての支援の必要性と日常生活の自立にあたっての支援の必要性の2つの軸で評価する場合が多い。
- アセスメントの結果に基づき、自立・生活再建にあたっての継続的に寄りそった支援の必要性や、継続的な支援が必要な場合の今後の見守り・相談等の実施頻度を判断するほか、ケース会議での議論のたたき台として活用する。
- 下記は、2軸・4分類で整理を行う手法である。なお、この手法はあくまで例示であり、参考としつつも地域の実情に応じて適切なものを検討されたい。

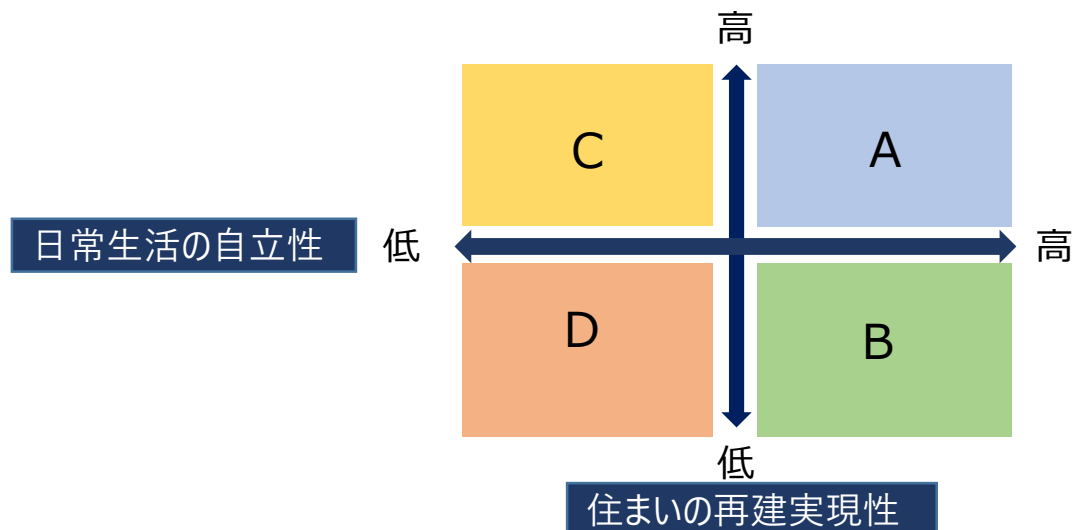


アセスメントによる区分のイメージ



A	B	C	D
乳幼児がいる世帯。両親は共に就労している。家屋の被害状況は一部損壊。何とか補修は出来そうだが、安全面への不安から、町外転出を考えている。天候が悪いと子どもが不安定になる。	自宅は大規模半壊で家屋の複数箇所に被害がある。就労しているが再建費用が足りない。家族に要配慮者はおらず、健康状態は良好。	老夫婦二人暮らし。夫要介護。家屋は一部損壊。年金生活だが修復可能。車を失い移動に制限あり。Aコープが閉店したため、食品等の購入に不自由しており、食事内容に変化あり。発災直後は心身に不調。生活用品が流されて不足している。ネットは使えず情報は不足気味。	70歳独り暮らし。自宅は大規模半壊、現在仮設住宅入居。年金生活を送っており、仮設住宅以降の見通しはない。サービス利用はないが介護認定を受けている。発災直後は心身不調だった。支援情報は難しくてよくわからず、地区の人と離れ寂しい。発災以降、あまり人と話していない。（見守りの必要性が高い）
生活再建可能世帯	住まいの再建支援世帯	日常生活支援世帯	日常生活・住まいの再建支援世帯

出典：ダイバーシティ研究所



災害ケースマネジメントの実施（災害ケースマネジメントケース会議）



- アセスメントの結果等を踏まえ、継続的な支援が必要とされた個々の被災者について、アウトリーチにより得られた情報や平時の福祉サービスで利用している情報などをもとに、個々の課題に応じた支援方策を検討するケース会議を実施する。
- ケース会議は、個々の被災者ごとに抱える課題が異なるため、課題に応じて会議の参加者を検討する。
- ケース会議では、被災者の支援方策を検討する関係上、取扱いに注意すべき個人情報を取り扱うことがあるため、特に配慮が必要となる。

【ケース会議で取り扱う議題の例】

- ケース会議の対象とする被災者に関する情報の共有
- 被災者の自立・生活再建にあたっての課題の抽出・整理
- 支援方策の決定・順位付け
- 被災者の課題解決に向けた長期・短期の目標や達成時期の目安設定
- 被災者支援に係る役割分担の確認

【ケース会議の構成員の例】

- ケース会議の構成員は、
 - ・ 地方公共団体の災害対応、福祉、就労、教育、住宅等関係部局の職員に加え、
 - ・ 社会福祉協議会、社会福祉士等福祉関連業務従事者、
 - ・ 弁護士、建築士、司法書士等の士業関係者、
 - ・ NPO等の民間団体、民生委員等が想定される。

被災者が必要とする支援は、自立・生活再建の段階によって異なることが想定されるため、ケース会議の構成員についても段階に応じて適宜見直していくことが想定される。例えば、この段階であれば、弁護士や建築士、平時の福祉サービス提供者、ファイナンシャルプランナー等、平時の生活に戻っていくための支援へのニーズが高くなると考えられる。

【留意点】

- ・ ケース会議は、個人情報保護の観点からも委託先等にまかせきりにせず、市町村が関与して実施することが望ましい。
- ・ ケース会議の運営を委託している場合であっても、市町村が構成員の選定や支援関係機関、関係者の調整・連携、個人情報の管理等、他の災害ケースマネジメントの取組と比較してより主導的に関与することが望ましい。また、委託契約において特に個人情報に係る守秘義務に注意する。
- ・ ケース会議で支援を検討する際には、その後の課題の発生まで見据える必要がある。長期的な視点で被災者の自立・生活再建を支援することが重要であり、数年後に生活困窮に陥る可能性がないか等についても考慮することが望ましい。

災害ケースマネジメントの実施（支援策へのつなぎ）



- 災害ケースマネジメントケース会議での議論を踏まえ、適切な支援手段へのつなぎを実施する。
- 「つなぎ」とは、単につなぎ先を紹介するだけでなく、必要に応じてつなぎ先まで同行し、そこでのアドバイスや意見を踏まえて被災者とともにも今後の対応を検討することまで含むものである。
- 災害ケースマネジメントの特徴は、被災者の課題が解決するまで継続的に寄りそった支援を行うことにある。被災者の自立・生活再建まで、訪問、見守り・相談支援等のアウトリーチによる課題の把握、ケース会議での支援方針の検討、適切な支援策へのつなぎを繰り返し実施する。
- 自立・生活再建の方向性については、被災者の意向を丁寧にくみ取り検討を行う。また、被災者の自立・生活再建に係る希望は変化するものであることを前提に、寄り添った支援を行う必要があることに留意する。

【支援関係機関と有する専門性の例】

社会福祉協議会	自治会・町内会等の地縁組織と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、地域との幅広いネットワークを有するほか、地域に福祉サービスを提供している場合もありつなぎ先としても想定される。
居住支援法人	住宅セーフティネット法に基づき、居住支援を行う法人として、都道府県が指定。住宅相談など賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談や見守りなど要配慮者への生活支援を行っており、入居支援の観点から連携先として想定される。
法律関係 (弁護士・司法書士等)	法律知識を基に、法的な課題に関する各種相談に応じる。契約関係、債務整理、登記等権利義務関係等の場面や、各種支援制度の利用についての整理、助言の場面での支援が想定される。また、法テラスの法律相談は、政令で指定された災害の場合には資力要件なしに無料法律相談を受けられる場合がある（該当しない災害の場合は収入や資産（預貯金・不動産等）が一定額以下である者が対象。）。
建築士	住宅が被害を受けた場合において、危険度の判定、損壊の程度の判定、修繕の可能性の判断等での連携先として想定される。
NPO等	それぞれの団体が支援の対象としている生活困窮者や外国人等と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、それぞれの対象者に対する専門性や抱える課題についても詳しい。また、災害時の被災者支援を専門とするNPOもあり、公的な支援との連携により隙間ない被災者支援に資する。

※その他の多様な支援関係機関等の連携先については、手引き本体のほか、参考 参照。

災害ケースマネジメントの実施（支援拠点の設置）



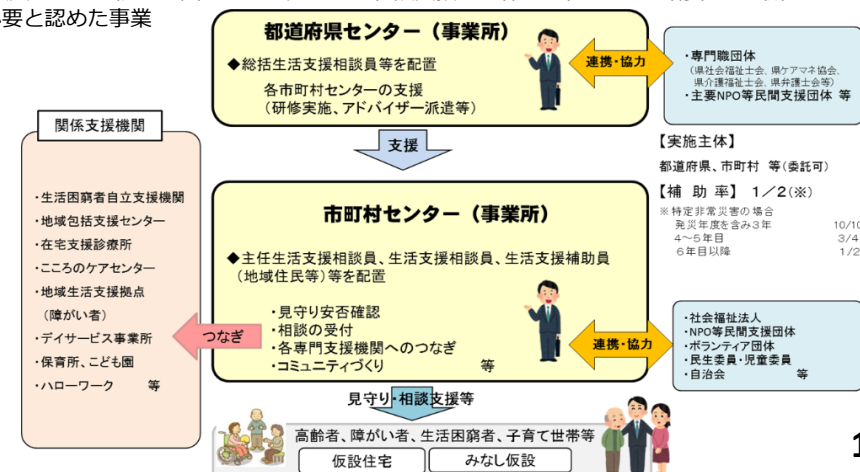
- 災害ケースマネジメントの実施にあたって、必要に応じて、個別訪問、見守り支援、各種支援制度の情報提供や地域のコミュニティづくり等を行う拠点を設置する。
- 実際には、被災者見守り・相談支援等事業の委託により「地域支え合いセンター」という名称で運営されることが多いが、市町村が直接役場内に拠点を設置することも想定される。それぞれの状況等に応じて設置・運営方法を検討する。
- 応急仮設住宅供与段階以降は、被災者の自立・生活再建を図るため、継続的な支援を実施する必要があることから、地域支え合いセンターなどの支援拠点の設置を積極的に検討する。

【地域支え合いセンターの設置例】 （岡山県倉敷市）



<被災者見守り・相談支援等事業（厚生労働省社会・援護局）>

- 目的：被災者は災害救助法に基づく応急仮設住宅に入居するなど、被災前とは大きく異なった環境に置かれることとなる。このような被災者が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、孤立防止等のための見守り支援や、日常生活上の相談を行ったうえで被災者を各専門相談機関へつなぐ等の支援を行う。
- 実施主体：都道府県、市町村等（委託可）
- 補助率：1/2
※特定非常災害の場合 発災年度を含み3年 10/10、4～5年目を3/4、6年目以降 1/2
※R3年度～、自治体負担について特別交付税措置（地方負担額×0.8）
- 事業実施期間：災害救助法に基づく応急仮設の供与期間中
- 実施内容：
 - ・被災者の見守り・相談支援等を行う事業
 - ・応急仮設住宅への巡回訪問等を通じた見守り、声かけ
 - ・応急仮設住宅入居者の日常生活に関する相談支援、生活支援を行った上で、必要に応じた関係支援機関へのつなぎ
 - ・応急仮設住宅入居者の日常生活の安定確保に資する情報提供
 - ・被災者支援従事者の資質向上等を図るための事業
 - ・被災者支援従事者の資質向上のための研修会の実施
 - ・被災者支援従事者のメンタルヘルスに関する講習会の実施
 - ・その他被災者の孤立防止を図るため、見守り・相談支援と一体的に行うことが効果的な取組として実施主体が必要と認めた事業



災害ケースマネジメントの実施（支援記録の作成）



- 被災者ごとに支援記録を作成し、相談時の状況、ケース会議で決定した支援方策等を記載する。
- なお、避難行動要支援者名簿や個別避難計画に記載されている被災者の情報や災害ケースマネジメントケース会議でその構成員から共有された平時の福祉サービスの利用状況等の情報についてもこの支援記録を活用して集約することで、平時の利用サービスも含め、被災者の状況を一元的に把握することができ、効率的な被災者支援につなげることができる。その際、個々の個人情報の取扱いにも注意すること。

【支援記録の記載事項の例】

- ・ 被災者の氏名、住所、電話番号
- ・ 世帯状況（家族構成、健康状態、就労の状況等）
- ・ 住家の状況
- ・ 訪問時の聞き取りの内容
- ・ 自立・生活再建の方向性に係る本人の希望
- ・ 被災者の抱える課題
- ・ ケース会議で決定した支援方策
- ・ 支援の経過
- ・ その他、地域の状況に応じた事項

【被災者台帳について】

支援記録の作成にあたっては、災害対策基本法第90条の3に規定する被災者台帳の活用が可能である。被災者台帳には、次の一～七までを記載することとされているほか、台帳の作成にあたって市町村内で有している個人情報¹の目的外利用や当該台帳情報の市町村内での利用、他の地方公共団体への提供等を行うことができることとしており、地方公共団体の実情に応じて活用されたい。

◎被災者台帳の記載事項

- 一 氏名
- 二 生年月日
- 三 性別
- 四 住所又は居所
- 五 住家の被害その他市町村長が定める種類の被害の状況
- 六 援護の実施の状況
- 七 要配慮者であるときは、その旨及び要配慮者に該当する事由

被災者台帳の作成等に関する実務指針

（内閣府（防災担当）平成29年3月）

https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/pdf/hisaisya_jitumuhontai.pdf



支援記録の例



地方公共団体の取組例

支援記録の作成例（北海道厚真町）

- 災害名：平成30年北海道胆振東部地震
- 被災者支援台帳（個別シート）：
 - ▶ 表面は被災者の世帯状況に加え、各支援制度の活用状況等を転記し、再建に向けた進捗状況を把握。裏面は課題や訪問記録を記載。

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	完了	公費解体	義援金(町)の申請状況		
				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	
				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	

続柄	カナ氏名	世帯状況				り災証明 判定	再建意向	再建状況
		氏名	性別	生年月日	状態区分			
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	支援の希望について	
	その他	

支援方針等	
-------	--

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()		

実施の準備（平時からの取組）



- 災害ケースマネジメントの円滑化な実施のためには、①市町村内の実施主体の確認、②関係する機関、民間団体との連携体制の構築、③地域防災計画等への位置づけ、④研修の実施、といった平時からの準備が重要。
- 災害時は、インフラの応急復旧対応、避難所運営等、多くの業務が発生することから、体制が逼迫することとなる。その中で災害ケースマネジメントの実施体制等についても検討を行う場合、結果的に被災者支援の遅れにつながる懸念される。
- 平時からの準備が災害ケースマネジメントの迅速かつ効率的な実施につながり、被災者の自立・生活再建を進める。

【実施主体の確認】

- ✓ 中心となって進める部局をあらかじめ検討し、実施体制を明確にしておく。
- ✓ 防災部局や福祉部局のみならず、企画部局や総務部局等を中心とした体制も有効。
- ✓ 市町村の規模や既存の体制等、地域の実情に応じて検討することが大事。

【地域防災計画への位置づけ】

- ✓ 市町村の災害時の対応は、地域防災計画に基づいて実施される。
- ✓ 災害ケースマネジメントの実施や体制について、地域防災計画等の制度に位置づけておくことで、災害時の対応・分担を明確にしておく。
- ✓ 地域福祉計画等の関連する計画への位置づけも推奨。

【関係する機関、団体との連携体制の構築】

- ✓ 災害ケースマネジメントは官民の連携が重要。
- ✓ 平時から地域で活動する社会福祉協議会や社会福祉法人、士業団体（弁護士、税理士、建築士等）、連携先との関係作りを行う。
- ✓ 顔の見える関係を構築しておくことで、災害時の速やかな連携を確保。

【研修の実施】

- ✓ 災害ケースマネジメントの実施には様々なスキルが必要となる。それぞれの参画する立場に応じた研修を実施。

(例)

- ◆ 被災者との関係作りや状況の把握、課題の発見に必要なコミュニケーションに関する研修
 - ◆ 被災者の活用できる支援制度に関する研修
- 等



- 被災者の支援の全体状況について共有するため、市町村の関係部局の職員、地域支え合いセンター等の支援拠点の職員、関係機関等で、情報共有を行う災害ケースマネジメント情報連携会議を開催する。
- 応急仮設住宅供与段階以降における災害ケースマネジメント情報連携会議では、災害ケースマネジメントの全体の進捗状況の把握を行うとともに、被災者の個別訪問の状況やケース会議の開催状況等について共有することが想定される。

【情報連携会議の議題となる事項の例】

- ・ 地域支え合いセンター等の支援拠点の状況
- ・ 応急仮設住宅又は被災した自宅で生活を送る被災者の状況
- ・ 支援が必要な被災者への対応状況
- ・ コミュニティ支援活動の状況
- ・ インフラの復旧・復興に関する状況や今後の整備の見通し等
- ・ 今後の災害ケースマネジメントの実施方針、スケジュール等

都道府県レベルでの災害ケースマネジメント 情報連携会議の開催

- 都道府県は、市町村の実施する災害ケースマネジメントの支援及び市町村間の調整を担うことが求められる。このため、都道府県レベルにおいても、都道府県の関連部局、都道府県社会福祉協議会、都道府県レベルの士業団体、都道府県の災害中間支援組織等を構成員とする都道府県災害ケースマネジメント情報連携会議を開催し、市町村の災害ケースマネジメントの状況や都道府県の支援の方向性等、必要な情報連携を図ることが望ましい。
- 都道府県レベルの情報共有会議（p.167参照）が開催されている場合は、それぞれの会議の役割を明確化し、実施する必要がある。例えば、都道府県が被災高齢者等把握事業や被災者見守り・相談支援等事業を実施する場合は、その情報共有や連携を都道府県レベルでの災害ケースマネジメント情報連携会議で行うといったことが想定される。

【留意点】

- ・ 情報連携会議は、災害ケースマネジメントに連携して取り組む、行政やNPO、弁護士会・建築士会等の士業団体等が全体の状況を共有するための場であり、個人の支援方策等の検討については、より参加者を限定したケース会議で実施する。このため、情報連携会議では個人情報を取り扱うことは想定されない。

<参考>



自治体内の災害ケースマネジメントの実施体制

- 平時から地方公共団体内の各部局で連携して災害ケースマネジメントの実施について検討を行い、実情に応じた体制を構築する。
- 防災部局は災害対応の観点から、福祉部局は被災者の福祉的な支援の観点から、災害ケースマネジメントの主要な実施主体となるが、被災者支援の各段階で関与の度合いは異なる。
- 災害ケースマネジメントは、どちらかの部局のみで対応することは困難であるが、実施に係る責任の所在は明らかにしておくことが望ましい。
- 災害時には防災部局、福祉部局は他の災害対応業務により多忙となるため、災害ケースマネジメントを主体的に実施することが困難となる場合、総括担当部局等を災害ケースマネジメントの取組主体として位置づけることも想定される。

【関係部局の例】

- 防災部局：災害対策本部の設置・運営、災害救助の実施、（避難所の設置・運営、ボランティアセンターの開設等）
- 医療・保健・福祉部局：災害時の医療・保健・福祉サービスの提供、在宅の高齢者・障害者（児）等要介護者要支援者の安否確認、（避難所の設置・運営、ボランティアセンターの開設等）
- 市民部局、税務担当部局：罹災証明書の発行等
- 住宅担当部局：仮設住宅設置、住宅再建支援等
- 農林水産、商工担当部局：生業支援、就業支援等
- 教育担当部局：就学支援等

【事前に検討すべき事項の例】

- 業務分担（中心となって進める部局をあらかじめ検討し、実施体制を明確にすることが重要である。）
- 活用する予算事業等の確認・整理
- アウトリーチの実施方法・体制
- 発災後の部局間連携手段（会議の開催方法、メンバー等）
- アセスメントシートや支援記録の様式の作成等

地方公共団体の取組例

総括担当部局を取組主体とした例（北海道厚真町）

- 災害名：平成30年北海道胆振東部地震
- 取組内容：
 - 厚真町では、各部署と関係機関はコミュニケーションをとることができていたが、部署間を横断する形での連携は十分に取れていなかった。震災後に、被災者見守り・相談支援等事業を活用した生活支援相談員の活動を核として、仮設住宅等の被災者を支援するための連携会議や情報共有をする連絡会議が開催されるようになったことから、会議を発展させる形で各部局が参加し、災害ケースマネジメントの体制をとることができた。
 - 情報共有会議は当初、全体的な課題感の把握や対策には効果的であったが、個別具体的に踏み込んだ支援にはつながりづらかった。そこで、企画部局が中立的な立場で連携の輪に入ることで、全体を俯瞰して見ながら被災者に寄り添った支援をできるようになった。
 - また、企画部局が関与することで、その後の支援制度の制度化も円滑に進めることができた。

災害ケースマネジメントの実施において連携が想定される機関の例①



- 災害ケースマネジメントの実施にあたって、**連携が想定される機関と平時から顔の見える関係を構築**しておき、発災直後から円滑な連絡・調整を実施できるようにすることが重要である。
- 災害時には、行政の取組に加え、地域住民同士の見守りや支え合いも重要となる。例えば、自治会や自主防災組織、社会福祉協議会等の福祉関係の支援関係機関において、平時から地域住民との関係構築に努めるとともに、住民に対して災害発生時に地域住民同士の見守りや支え合いが重要となる旨を啓発する等も考えられる。

連携先	有する専門性
社会福祉協議会	自治会・町内会等の地縁組織と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、地域との幅広いネットワークを有するほか、地域が抱える福祉的課題についても詳しい。
災害ボランティアセンター	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被災者の支援を実施している。災害ボランティア活動のニーズ把握の際、ボランティアニーズ以外の情報収集も可能。
NPO等	それぞれの団体が支援の対象としている生活困窮者や外国人等と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、それぞれの対象者に対する専門性を有し、抱える課題についても詳しい。また、災害時の被災者支援を専門とするNPOもあり、公的な支援との連携により隙間ない被災者支援に資する。
保健師	健康相談や家庭訪問などの個人の支援から、地域・企業単位の健康指導を行っていることから、日頃の事業・活動を通じて地域との幅広いネットワークを有するほか、地域の医療的支援を必要としている者の課題を把握している。また、発災直後から個別訪問を行っている。
民生委員・児童委員	住民の生活上の様々な相談に応じ、行政をはじめ適切な支援やサービスへの「つなぎ」を実施しており、地域の支援を必要としている者の抱える課題を把握している。
地域包括支援センター	高齢者の総合的な支援を実施するための拠点であり、被災者が高齢者の場合に介護、介護予防、保健医療生活支援等について相談する際の連携先として想定される。
社会福祉士（各都道府県社会福祉士会）	社会福祉士は、高齢者、障害者（児）等に対する各種福祉制度について知見を持っており、日常生活の自立に向けて支援が必要な被災者の相談援助に応じ、必要な支援につなげることが期待できる。
社会福祉法人・社会福祉施設	特別養護老人ホーム、障害者支援施設等の社会福祉事業を行っており、災害時には定員を超過しての高齢者や障害者の受け入れや、福祉避難所の開設・運営など福祉サービスによる支援が必要な被災者の支援が想定される。

災害ケースマネジメントの実施において連携が想定される機関の例②



連携先	有する専門性
ケアマネジャー	要介護者や要支援者に対し、訪問介護やデイサービス等のサービスに係るケアプランの作成等を実施しており、要介護者や要支援者の自立的な生活に必要な支援に関する知識と技術を有している。被災者が要介護者や要支援者である場合の連携先として想定される。
相談支援専門員	障害福祉サービスなどの利用計画の作成、日常生活や社会生活を営む上での諸般の相談支援を実施しており、障害のある者の自立した生活の支援に関する知識と技術を有している。被災者が障害のある者である場合の連携先として想定される。
生活困窮者 自立相談支援機関	生活困窮者の生活の困りごとや不安について、支援員が相談を受けて、支援の方向性を相談者と一緒に検討、具体的な支援プランを作成し、寄り添いながら自立に向けた支援を実施しており、被災者が生活困窮者である場合の連携先として想定される。
その他福祉サービス事業者	高齢者、障害者（児）、子ども子育てなどそれぞれの分野において相談支援・日常生活支援等の業務を行っており、当該事業の利用者の状況を把握しているほか、支援が必要な者のアセスメントなど支援のノウハウを有している。
居住支援法人	住宅セーフティネット法に基づき、居住支援を行う法人として、都道府県が指定。住宅相談など賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談や見守りなど要配慮者への生活支援を行っており、入居支援の観点から連携先として想定される。
法律関係（弁護士・司法書士等）	法律知識を基に、法的な課題に関する各種相談に応じる。契約関係、債務整理、登記等権利義務関係等の場面や、各種支援制度の利用についての整理、助言（被災者、行政の両方が想定される。）の場面での連携先として想定される。また、法テラスの法律相談は、政令で指定された災害の場合には資力要件なしに無料法律相談を受けられる場合がある（該当しない災害の場合は収入や資産（預貯金・不動産等）が一定額以下である者が対象。）。
ファイナンシャル プランナー	資産に関する専門性を有しており、税の減免等の各種制度の情報提供や相談、すまいの再建にあたっての資金繰りの相談等での連携先として想定される。
建築士	住宅が被害を受けた場合において、危険度の判定、損壊の程度の判定、修繕の可能性の判断等での連携先として想定される。
不動産関係（宅建業者、不動産鑑定士、土地家屋調査士、大家等の団体等）	不動産流通業者において被災者に対する賃貸住宅等の斡旋の協力や土地の売買、不動産の評価等での連携先として想定される。
建設関係（地域の工務店、UR等）	住宅の応急的な修理や再建等の場面での支援が想定される。また、URは、被災者向けUR賃貸住宅の提供や建設型応急仮設住宅建設支援等を実施している。
研究者等有識者	災害に関する研究等を通じ、復旧・復興等について専門的な知見を有している。

<NPO等による見守り・相談の実施 転居支援の例>

- 東日本大震災の被災者への支援として仙台市は、NPO等と協働し、被災者伴走型生活支援事業を実施した。この事業は、特に沿岸地域の県内市町や福島県から避難してきた被災者が主に入居した建設型応急住宅への個別訪問等の支援を行うものである。（平成23年6月～）
- この事業を担ったのが、平成23年3月3日に設立した一般社団法人パーソナルサポートセンター（以下、PSC）である。PSCは14のNPO等が連携し、組織した団体で、各NPOが支援してきた高齢者、障害者、子ども、生活困窮者などの自立支援のノウハウを活用し、被災者のニーズや復興のフェーズにあわせ、傾聴中心の訪問支援、個別のケースに対応する支援、仮設住宅内の住民同士の交流や軽作業（仕事）を提供するコミュニティワーク支援、ひとりひとりの希望や個性にあう仕事を見つけ、企業とマッチングする伴走型就労支援事業などを実施してきた。
- 2015年4月からは、仙台市内の応急仮設住宅等に入居する被災者のうち、復興公営住宅の抽選に漏れた低所得・低資産の方や世帯主のDV等により復興公営住宅に入居できない方など、制度の狭間に陥った被災者に対し、仮設住宅からの転居に関する相談をうけ、住まいの確保と転居後も可能な限り転居先に住みつけられることができる支援（具体的には、通院への配慮や制度上の福祉サービスが転居しても継続して使える場所の選定など。）を実施している。
- 2018年3月の当該事業終了までに、291件の相談を受け付け、延べ4,558件対応し、189件の転居支援を行っている。
- 現在、この転居支援のノウハウを活かし、住宅確保要配慮者居住支援法人として、住まいに困っている方に伴走型の住まいと住まい方の支援を実施している。

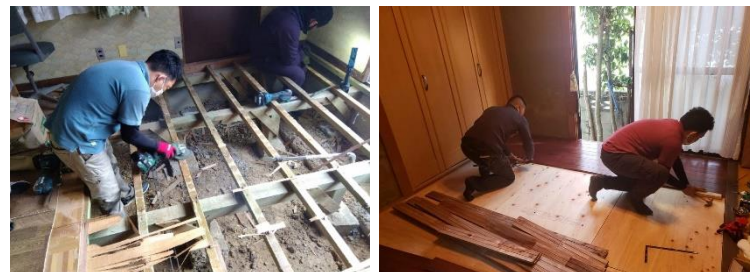


<NPOによる修繕支援の例>

- 特定非営利活動法人であるYNFは、2017年7月に発生した九州北部豪雨の災害支援をきっかけに設立され、被災者一人ひとりの「生活再建」を目的に「在宅被災世帯」を中心に支援活動を行う団体である。これまで、平成30年7月豪雨、令和2年7月豪雨などの特定非常災害のほか、令和3年8月の大雨や令和4年台風第14号など局所的な災害でも支援活動を実施している。
- 個別訪問や相談支援のほか、浸水被害後の家財出しや床下乾燥対応などの家屋保全作業や軽微な修繕作業などに取り組んでいる。
- 個別訪問は、被災エリアでローラー訪問を行い、住まいの再建が可能かといった視点で聞き取りを行い、損保未加入世帯などの「修理費が十分に工面できない」可能性がある世帯に対し、応急修理制度や生活再建支援金などを活用した修繕プランを提案し、予算が不足する場合には、床板貼やクロス貼り、壁の塗装など家屋の軽微な修繕を実施している。
- 相談支援として、個別訪問等で出会った支援制度を十分に理解できていない被災者や自ら行政窓口を訪問できない被災者に対して、個別に再建プランを提示するほか、行政窓口への同行支援も行っている。
- このほか、相談内容に専門性や資格等が必要な場合は、建築士の資格を持つスタッフが対応するほか、弁護士などの専門家へつなぎ、課題解決まで伴走している。
- 「修理費用の不足」に代表される既存の枠組みで対応できない被災者の課題に対しては、利用できる支援制度を活用した上で対応している。

（令和4年台風第14号での事例）

- 内水氾濫による被害を受けた80代高齢者夫婦の世帯の例。RC造であったため、家屋内の床が全て利用できる状態ではなかったが、罹災証明書は「準半壊」。生活費や貯蓄から修理費用を捻出することが難しかったため、応急修理制度や見舞金等を利用してキッチン・廊下の床を修理。和室2室、洋間1室については、YNF及びボランティアにて中古畳の供与や修繕を行い対応した。
- 作業にあたっては、YNFスタッフの建築士が作業プランを立てるほか、困難な作業に関しては建築業者がボランティアとして対応するなどして、作業を進めた。



災害ケースマネジメントの実施者への研修について



- 災害ケースマネジメントの実施にあたってはそれぞれの段階で異なる専門的知見が必要とされるほか、多くの関係者が連携して取り組むものであることから、調整や進捗管理といったマネジメントの観点からも事前に研修を実施することが望ましい。
- 研修は、災害ケースマネジメント全体を統括し、各取組の進捗を管理するためのものから、被災者との関係構築や状況を把握するための傾聴といったアウトリーチの実施に必要なものなど、それぞれの担い手に応じたメニューを用意し実施することが想定される。
- 研修は、担い手や必要とされる内容に応じ、市町村、都道府県、国がそれぞれの観点から実施することが想定される。例えば、災害ケースマネジメントの運営全体を担う行政職員向けの研修は、都道府県が実施し、個々のアウトリーチを担う職員等に対する被災者との関係構築に関する研修は市町村が行うといった分担が考えられる。

■災害ケースマネジメント全体を統括する者

災害ケースマネジメントの実施にあたって、全体を統括しマネジメントする。このため、全体の流れや、多様な主体との連携、ケースマネジメントに携わる者の支援等、災害ケースマネジメント全般についての広い知識やスキルを身につける必要がある。

■個別訪問等のアウトリーチの担い手

個別訪問等により支援が必要な被災者を発見し、それぞれの抱える課題を把握・分析し、必要な支援につなげる。このため、主に情報収集能力や被災者の課題を把握分析する能力が求められる。具体的には、被災者との信頼関係を構築する能力、被災者の状況を把握し、課題を適切に整理する能力等がこれにあたる。また、個別訪問従事者は、被災者と接し、直接的に課題を聞き取ることで大きなストレスにさらされることから、自身のメンタルヘルス等のケアについても研修が必要になることも想定される。

特に、信頼関係の構築は、被災者の状況を把握し、課題を引き出すために重要である。話し方・接し方の配慮に係る研修等を通じて、実際の支援の場で被災者との関係構築に資するスキルを身につけておくことが望ましい。

■長期的な相談・見守り支援等を担う相談員

継続的に支援が必要な被災者の伴走型支援を担う。情報収集能力、アセスメント能力に加え、被災者支援の方向性についても検討できることが求められる。このため、個別訪問従事者に求められるスキルに加え、自立・生活再建にあたって被災者が利用可能な支援策に関する知識や適切な支援策を検討する能力が求められる。

■災害ケースマネジメントケース会議の運営者

災害ケースマネジメントは、官民の多様な主体が連携して支援を実施する。特にケース会議では、多くの関係者間で被災者に関する認識を共有し、それぞれの関係者が有する専門性に関しお互いの理解を深め、被災者の抱える課題の解決に向けた議論を進める必要がある。このため、会議の進行をサポートし、円滑な会議の進行ができるよう平時から研修を実施し、ファシリテーションスキルを身につけておくことが望ましい。

災害ケースマネジメントの実施者への支援について



- 多くの実施者にとって、平時から研修や支援制度の理解等をしていても、発災後の実践対応は経験がないことや、災害種別や被災規模等により、被災者数、被災者が置かれている状況が異なり、災害ごとに実施方針や支援方策を検討・判断する必要があることから、実際の災害対応では、事前研修ではカバーしきれない課題を実施者が抱えることも想定される。
- このため、災害ケースマネジメントの実施者に対する事前の研修に加え、実施者が抱える制度や手法等の疑問を相談することができる相談窓口の設置などの支援体制を整備することが望ましい。
- 具体的には、災害対応経験のある行政職員や災害ケースマネジメントに取り組んだ経験を有する地方公共団体、支援経験のあるNPO、弁護士、学識者等と平時から協力関係を構築し、適宜アドバイスをもらえるような仕組みとしておくことなどが想定される。

<みやぎ被災者支援サポート弁護士（宮城県サポートセンター支援事務所と弁護士有志）>

○災害名：東日本大震災（平成23年）

東日本大震災当時、支援者（NPOや相談員等）をサポートする仕組みが無かったため、宮城県サポートセンター支援事務所と有志の弁護士で協定を結び「みやぎ被災者支援サポート弁護士（サポ弁）」という相談窓口を創設。

法テラスや弁護士会の相談は被災者本人に限られ、支援者が代わりに相談することは難しかった。そのため、サポ弁が、様々な法的課題を抱える被災者を支援する支援者からの相談等を受けられるようにした。

相談をやすくするために、まず、支援者から、電話・FAXで連絡をもらって、折り返しで弁護士から電話した。その結果、被災市町のサポートセンターの支援員、NPOやボランティアのみならず、地方公共団体職員、社会福祉協議会や地域包括支援センターの担当者からの相談も多く寄せられた。

相談内容は、支援制度や住まいの再建に関する相談、原発事故対応、地方公共団体職員や地域の支援者には立ち入りにくい家庭内の課題（債務整理、相続、離婚、成年後見など）や地域コミュニティ支援など様々であった。弁護士だけでは解決できない課題は、他の専門家や支援者と連携して対応した。

サポートセンター・被災者支援NPOを支える無料法律相談サービスができました！



被災者を支えるみなさんを、弁護士がいつでもサポートします。

例えばこんなことで困っていたら、お気軽に電話・FAXでご相談ください！！

- ・被災者の多重債務を解消・整理したいけどどうしたらいいの？
- ・成年後見制度を導入するときの手続きはどうしたらいいの？
- ・借家住宅からすぐに退去できない人をどう支援すればいいの？
- ・支援している人と紛争になってしまったけどどう解決したら…？
- ・災害公営住宅の入居者どうしの紛争にどう関わればいいのか？
- ・相続問題に困っている人から相談を受けたいけどどうしよう？

…など、被災者支援業務の「困った！」に対応します。

サポ弁！

電話：022-265-8845
（平日 10:00～16:00）青葉法律事務所内
「サポ弁」の相談です」とお伝えください
FAX：022-227-4628
（24時間受付可能）
必要に応じて出張面談にも対応します

※被災者支援に関わる支援者からの相談を受け付けます。同じことでも被災者本人からの相談には対応できません。
 ※お問い合わせの際は必ず「みやぎ被災者支援サポート弁護士」とお伝えください。

※協賛先：宮城県サポートセンター（宮城県庁）みやぎ被災者支援サポート弁護士（社会福祉協議会）
 お問い合わせ先：宮城県サポートセンター（支援業務担当）〒980-0014 仙台市青葉区本町3-4 宮城県社会福祉協議会 4F
 TEL: 022-217-1617 FAX: 022-217-1601 E-mail: miyagisupport@miyagisupport.jp

サポ弁！FAX相談用紙
FAX：022-227-4628

所属団体名称			
担当者氏名			
職種・役職			
電話番号			
FAX番号			
E-mailアドレス			
問題・困りごとの概要			
相談したいこと			
※事務局使用欄	弁護士	サポ弁	

災害ケースマネジメントの実施者へのメンタルケアについて



- 発災後の相談支援等では、平時には想定されない多くの被災者への対応を要し、また、相談業務に携わった経験がない職員が相談員として従事することも多くなると想定される。
- 相談支援活動等は、被災者の自立・生活再建に向け、被災者が抱える様々な課題を伺い、被災者に寄り添い、継続的に支援を実施することとなる。
- 相談員が円滑に相談業務を行うために、まずは、平時から研修を行うことが重要ではあるが、多くの相談員にとって、平時から訓練や支援制度の理解等をしていても、発災後の実践対応は慣れているものではなく、継続的に支援することにより、精神面に一定の負荷がかかるため、メンタルケアが必要になる。
- 長期的な支援を実施するためには、相談員自身が悩み等を抱え込まないようにすることが重要である。相談員自身も被災者である場合も少なくないと考えられるところ、そのような場合には、より一層のケアの必要性が生じることに留意する。

地方公共団体の取組例

専門的なメンタルケアの例（愛媛県大洲市）

○災害名：平成30年7月豪雨（西日本豪雨）

○取組内容：

- メンタルケアとして、大洲市社会福祉協議会が普段から付き合いのある心理士に依頼し、支え合いセンター職員の個別面談を年1・2回実施。
- また、当初は相談業務に慣れず感情が不安定になる職員も多かったため、市社会福祉協議会は、県社会福祉協議会がアドバイザー契約を結んでいる団体の支援を受けてヒアリング等を行い、職員の精神状態や、職員が上司になかなか相談できないことについても聞き取りを行った。このように、職員の状況を多方面から把握することに努め、職員の負担を軽減できるよう取り組んだ。その他、職員はメンタルケアの内容を含む研修会等にも参加した。



県地域支え合いセンターでの研修会の様子

都道府県の役割



- 災害ケースマネジメントに関連する被災者支援には、都道府県レベルでの連携体制の構築が求められるものもあり、都道府県が平時から取組を進める必要がある。例えば、一般避難所で災害時要配慮者に対する福祉支援を行う「災害派遣福祉チーム」の組成及び一般避難所への派遣は各都道府県が行うこととされているほか、都道府県社会福祉協議会や都道府県の災害中間支援組織等との連携体制の構築も都道府県の役割として挙げられる。
- 災害が発生し、市町村が災害ケースマネジメントを実施するにあたっては、都道府県はその実施が実効性をもって円滑に行われるよう後方支援やアドバイスを行うことが求められる。

【災害時における都道府県の取組や市町村の後方支援の例】

- ・都道府県レベルでの情報共有会議（※）の実施等、NPOやボランティアとの連携の調整
- ・都道府県レベルでの災害ケースマネジメント情報連携会議の開催
- ・仮設住宅の供与
- ・災害ケースマネジメントの実施に活用できる事業の市町村への周知
- ・都道府県による災害時の研修の実施
- ・保健医療福祉調整本部との連携

※行政・NPO・ボランティア等の三者で連携し、防災ボランティア活動の拠点の確保、活動上の安全確保、被災者ニーズ等の情報提供方策等についての意見交換を行う会議

地方公共団体の取組例

災害ケースマネジメントの推進に取り組む都道府県の例（徳島県）

- 取組内容：
 - 徳島県では、県内での災害ケースマネジメントの取組を進めるため、「徳島県災害ケースマネジメント推進協議会」を設置。
 - また、「徳島県南海トラフ巨大地震等に係る震災に強い社会づくり条例」に災害ケースマネジメントを位置づけている。
 - 県や市町村、社会福祉協議会、士業（弁護士など）、NPO等が連携し、被災者から個々の被災状況・生活環境などの実情やニーズを聞き取り、様々な課題の解決に向けた支援制度等を提示する「災害ケースマネジメントを取り入れた訓練」や、市町村職員や自主防災組織等を対象に研修を実施している。



【災害ケースマネジメントの訓練の様子】



【市町村職員等の研修会の様子】

福祉施策による災害ケースマネジメントの実施



- 平時において生活課題や福祉課題を抱える地域住民やその世帯に対する支援は、抱える課題ごとに、介護保険法、障害者総合支援法、子ども・子育て支援法、生活困窮者自立支援法等を根拠とする事業により実施されているところ。
- また、社会福祉法第106条の3において、市町村は、様々な地域生活課題に対応するため、地域住民等及び支援関係機関が相互に協力し、それら地域生活課題の解決に資するための支援が包括的に提供される体制の整備に努めることとされている。
- 災害ケースマネジメントでは、被災者へのアウトリーチ、アセスメント等を通じて、各被災者の抱える課題を把握し、高齢者、障害者（児）、生活困窮者、子育て世帯等のうち「日常生活面の支援が必要」である者に対しては、その課題にあわせ、あるいは、複雑化・複合化した課題を抱える場合には支援機関等が連携して包括的な支援体制を構築した上で、寄り添った支援を実施するものである。この点で、災害ケースマネジメントによる支援と、社会福祉法第106条の3に基づく包括的な支援体制によって行われる支援については、その目的を一にするものである。
- 令和2年度の社会福祉法改正においては、市町村が包括的な支援体制を整備するために行うことができる事業として、新たに重層的支援体制整備事業が規定された。重層的支援体制整備事業では、地域包括支援センター、障害者の相談支援センター、子ども・子育てに関する利用者支援事業を行う機関、生活困窮者自立相談支援機関等が連携して、地域生活課題を抱える方への包括的な相談対応、利用可能な福祉サービスに関する情報の提供及び助言、支援関係機関の連絡調整等の便宜供与を行う等の支援を一体的に行うこととしている。
- 上記のように、各支援機関等が連携して様々な課題を抱える者やその世帯に対する支援を行う枠組みは、様々な課題を抱える被災者の支援の実施にあたっても有効な枠組みである。
- これら、重層的支援体制整備事業をはじめとする包括的な支援体制の枠組みを利用して災害ケースマネジメントに取り組むことは、効率的・効果的な被災者支援に資するものである。また、平時の枠組みを活用して、災害ケースマネジメントに取り組むことで、平時と災害時の支援をシームレスに実施することが可能である。

被災者の支援二一ス	対応機関の例 (関係法令)
子育て世帯への支援	母子健康包括支援センター (母子保健法)
高齢者への介護支援	地域包括支援センター (介護保険法)
障害者（児）の支援	基幹相談支援センター (障害者総合支援法)
生活困窮の支援	生活困窮者自立相談支援機関 (生活困窮者自立支援法)

福祉施策の枠組による被災者支援の例



地方公共団体の取組例

福祉施策の枠組による被災者支援の実施例（愛媛県宇和島市）

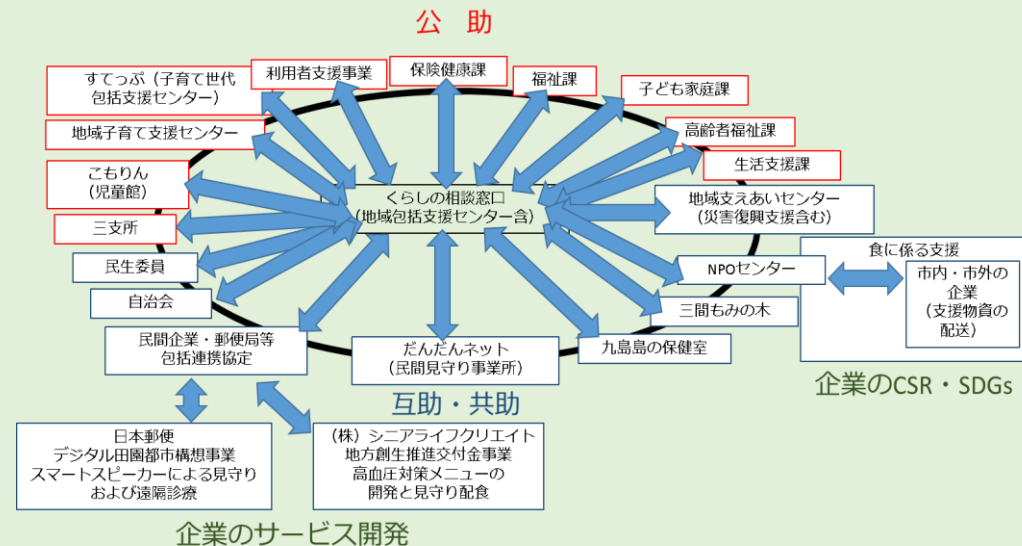
- 災害名：平成30年7月豪雨（西日本豪雨）
- 取組内容：
（総論）

- ▶ 愛媛県宇和島市は、平成30年7月豪雨により13名が死亡（災害関連死含む。）、住家は全壊61件、大規模半壊116件を含む1,780件が被害を受けた。
- ▶ 宇和島市では被災前の平成29年度から「我が事・丸ごと」の地域づくり推進事業を開始。平成30年度から令和2年度までは包括的支援体制整備事業、令和3年度から重層的支援体制整備事業に取り組んでいる。
- ▶ 包括的支援体制整備事業の多機関協働事業で開催していた「相談支援包括化推進会議」の枠組みを活用した避難所でのアセスメントや重層的支援体制整備事業を活用した生活困窮者と被災者の支援の一体的な実施など、福祉施策の枠組みを活用した被災者支援を実施しているほか、今後の災害についてもこうした枠組みを活用すべく取組を行っている。

- ▶ 発災から3年が経過し、近隣市では地域支え合いセンターの閉鎖が進む中、宇和島市では被災した家屋が土砂災害特別区域（レッドゾーン）に存在し、引き続き支援が必要であることや災害支援を通じて地域支え合いセンターが身につけた「寄り添い」の技術が、生活困窮や認知症への支援に活かせることから、重層事業により運営を継続。
- ▶ 市役所内の体制においても、復興担当課から福祉部門に担当を移し、仮設住宅の生活再建に係るプランを生活困窮世帯の支援プランの一つとして、同一の会議体（重層的支援会議）で支援することで、継続的な支援が可能となる体制をつくった。

（取組の流れ）

- ▶ 発災後の避難所でのアセスメントに多機関協働事業で開催していた「相談支援包括化推進会議」を活用。被災状況や現在の生活について、深いアセスメントを実施し、住まい・生活に係るこまりごとを調査。継続的に寄りそった支援を実施することで、新たな住まいの確保・生活の再建を支援。
- ▶ 発災後の2か月間は、市保健師が県内保健師や外部団体と連携を取り、被害の大きかった吉田町全世帯の訪問を実施することで基礎データを把握。他方で、時間の経過によるニーズの変化を追えていなかったため、NPO、NGOとも連携し、継続的に訪問とアセスメントを実施。
- ▶ 被災から1年が経過し、支援制度の期限等が近づくなか、被災者の生活再建を加速させるため、生活再建の問題について4類型に分け、それぞれワーキンググループを組織し支援のプランを強化。
- ▶ 圏域でのケア会議で災害をテーマに設定。介護支援専門員、社会福祉協議会、担当保健師に加え、地域の病院、市の災害関連部署も参加。定期的開催する中で、再び発生する災害に備え、平常時から取り組む必要があることを認識。
- ▶ 「新生活再建支援プログラム（終の棲家の確定）」により、仮設住宅等から退去し、被災者が新たな生活を始める中、新たな生活拠点で問題を抱えてしまう被災者がいたことから、生活再建後も、安心して暮らせるよう孤立リスクの高い被災者を中心に支援を実施し、地域とのつながりを確保。



【宇和島市における重層的支援体制整備事業のイメージ】

災害ケースマネジメントの実施に係る個人情報の取扱いについて



- 利用目的の範囲内の個人情報の内部利用・外部提供
個人情報保護法上、個人情報を保有する際に、想定される地方公共団体の内部での利用及び民間事業者等の外部への提供を利用目的として特定しておくことで、当該内部利用又は外部提供が可能となる。
例えば、市町村職員が、発災直後に在宅避難者宅を個別訪問し、個人情報を取得する際に、「健康管理」のために、「市町村庁内のほか、地元の民生委員や他県から応援にきている保健師に提供する場合がある」と利用目的を特定し、本人に明示した上で取得すれば、その後、民生委員や保健師に提供する際に、本人同意は要しない。
- 目的・提供先を含めた利用目的の明示
上記のとおり、地方公共団体の機関は、本人から直接書面（電磁的記録を含む。）で個人情報を取得するときは、原則として利用目的を明示する必要がある。明示する内容は、利用する事務の内容、提供先等について、できるだけ具体的に特定することが求められる。

目的	生活相談、訪問活動、見守り活動、心のケア活動、サロン活動、避難者の健康管理、自立・生活再建支援、情報発信 等
提供先	社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体、地域包括支援センター等の支援関係機関、弁護士会等の士業団体 等

【同意の取得や利用目的への理解を得るための留意点・工夫等】

- 利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供にあたって本人の同意を得る場合の留意点
同意の取得方法は、個人情報保護法上特段制限されていないが、同意の有無をめぐる紛争防止の観点から書面によることを原則としつつ、状況が切迫している場合のみ口頭によることを認めるなど、同意を取得する内容や場面に応じて検討すること。
- 個人情報の利用目的について被災者の理解を得る工夫
被災者は災害により日頃とは異なる環境に置かれており慣れないことも多く、見守り活動のため等といっても、民間事業者等の外部に個人情報を提供することに理解が得られにくい場合が考えられる。このため、個人情報の取扱いについて被災者の理解を得やすい工夫を行うことが望ましい。
例えば、
 - 民間事業者に委託を行う場合、市町村職員が、初回の訪問の際に、今後、見守り相談活動を行う事業者とともに伺い、支援活動の趣旨や内容を丁寧に被災者に説明する。
 - その後、委託事業者が見守り相談活動を行う際も、当該事業者とわかるように、腕章を付けたり、ポスティングするチラシ等にも、市章を印刷する等を行う。
 - 初回訪問時に、利用目的への理解を得ることができない場合も、時間をおいて再度訪問し、改めて趣旨等を説明する。