

福島県災害ケースマネジメントの手引き

第1版

令和7年3月

福島県危機管理部

目次

1 はじめに	P 3
(1) 災害ケースマネジメントの定義と必要性	
ア 定義	
イ 必要性	
(2) 本手引書の目的と今後の取扱い	
ア 目的	
イ 国手引きとの関係	
ウ 今後の取扱い	
(3) 用語解説	
2 災害ケースマネジメントの一連の流れと手法	P 6
(1) 実施の流れ	
ア 概要	
イ 実施内容及び手法	
(2) 各フェーズにおける目的や必要な取組内容の特徴と対応のポイント	
(3) 活用可能な財政措置	
ア 被災高齢者等把握事業（厚生労働省所管）	
イ 被災者見守り・相談支援等事業（厚生労働省所管）	
3 本県における官民連携による被災者支援体制の構築	P 11
(1) 平時における各機関の被災者支援に向けた取組	
ア 県の取組	
イ 市町村の取組	
ウ 県社会福祉協議会の取組	
エ 災害中間支援組織の取組	
オ 各支援関係機関（専門士業団体）の取組	
(2) 発災時における被災者支援実施体制の整備	
ア 県の取組	
イ 市町村の取組	
ウ 県社会福祉協議会の取組	
エ 災害中間支援組織の取組	
オ 各支援関係機関（専門士業団体）の取組	
4 市町村規模に応じた災害ケースマネジメント実施手順書（標準モデル）	P 14
(1) 平時における取組	
ア 大規模市町村向けモデル	
イ 小規模市町村向けモデル	
(2) 発災時の実施体制（大規模市町村・小規模市町村共通）	
ア 発災時の役割分担	
イ 他機関との連携	
(3) 災害ケースマネジメントの実施手順	
ア 災害ケースマネジメントの実施検討及び実施準備	
イ 被災者の状況把握	
ウ 支援方針の確立	

- エ 支援の実施（各種の専門職や多職種の支援を被災者につなぐ）
- オ 災害ケースマネジメントによる支援の終了
- カ 評価と改善

5 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…………… P 2 3

- (1) 個人情報保護法制の概要
 - ア 保有
 - イ 利用
 - ウ 提供
- (2) 個人情報の利用・提供場面と本人同意
 - ア 利用目的の範囲内の個人情報の内部利用・外部提供
 - イ 利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供
 - ウ 目的・提供先を含めた利用目的の明示
- (3) 被災者台帳の作成・活用

6 災害ケースマネジメントスタートガイド…………… P 2 6

7 付属資料及び参考文献…………… P 2 7

- (1) 付属資料
 - ア 福島県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議設置要綱
 - イ 災害ケースマネジメント実施時に使用する様式例
 - ウ 県内市町村の被災者支援の実態
- (2) 参考文献

1 はじめに

(1) 災害ケースマネジメントの定義と必要性

ア 定義

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をしながら、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です。

イ 必要性

福島県（以下「県」という。）は、令和元年以降、台風や地震など、大規模災害に立て続けに見舞われてきました。

県民に安心・安全を提供するためには、災害時に「誰一人取り残さない被災者の早期の生活再建」を実現することが重要です。

そのため、避難所運営や物資確保等の応急的な対応に併せて、災害ケースマネジメントの手法を活用し、一人ひとりの被災状況や生活などの実情に即した被災者支援を実施する必要があります。

災害ケースマネジメントの実施により、災害関連死の防止や、在宅等避難者への支援の提供、支援漏れ等を防ぐことが可能となり、被災者の自立や生活再建の早期実現が期待されます。

(2) 本手引書の目的と今後の取扱い

ア 目的

「福島県災害ケースマネジメントの手引き」（以下「県手引き」という。）は、県及び市町村が専門士業団体等の民間団体と連携した被災者支援を円滑に実施するための体制構築や実施手法について示したものです。

イ 国手引きとの関係

県手引きは、国の「災害ケースマネジメント実施の手引き」（令和5年3月内閣府（防災担当）。以下「国手引き」という。）の内容を踏まえながら、実務的な部分を抽出し、市町村が災害ケースマネジメントを進めるための標準的モデル等について記述しています。

災害ケースマネジメントの実施に当たっては、先行事例等も掲載されている国手引きと併せて活用してください。

ウ 今後の取扱い

県手引きは、今後、新たなノウハウの集積や事例の反映を踏まえ、継続的に改定を行います。

(3) 用語解説

本手引きを読む際に理解が必要となる専門的用語について掲載します。

用語	内容
福島県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議	福島県と県内市町村、福島県社会福祉協議会、専門士業団体、災害中間支援組織にて災害ケースマネジメントの推進を目的に令和7年3月に設置した組織。
専門士業団体	司法書士や建築士等の専門的な能力や知見を持つ専門職の統括団体の総称。 ネットワーク会議の構成機関団体（令和7年3月時点）。 ・福島県司法書士会 ・（公社）福島県建築士会 ・（公社）福島県宅地建物取引業協会 ・（一社）福島県精神保健福祉士会 ・（一社）福島県社会福祉士会 ・（NPO法人）ファイナンシャル・プランナーズ協会
災害中間支援組織	市民等の主体で設立され、NPO、企業、行政等の間に立って活動の支援や組織間の調整を行う役割を担う組織。 福島県域をカバーする災害中間支援組織として、「（一社）ふくしま県域災害支援ネットワーク」があり、市町村単位で活動を行う組織もある。
アウトリーチ	災害からの自立や生活再建の課題を抱えながら自ら支援にアクセスできない被災者に対し、行政職員等が住居や仮設住宅等への訪問、当事者が出向きやすい場所での相談会の開催などを行うことにより、支援につながるよう積極的に働きかける取組。
アセスメント	被災者の家族構成や住家の被災状況、生業、金銭的課題その他住まいの再建に必要な課題及び介護等の状況、病歴、服薬、その他日常生活上の留意事項等に関する情報をもとに、被災者のニーズを把握し、自立や生活再建に向けた支援の必要性について評価すること。
ケース会議	被災者一人ひとりの自立や生活再建に必要な支援策や支援の方向性について、行政と関係機関が連携して検討を行う会議。
情報連携会議	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、被災者支援の全体状況について情報共有を行うための会議。
応急仮設住宅	災害救助法に基づき、住宅を失った、または大きな被害を受けた被災世帯に対して一時的に提供する住宅。 プレハブ住宅等による「建設型応急住宅」と、民間アパートを借り上げる「賃貸型応急住宅」があり、供与期間は原則として2年以内とされている。

災害公営住宅	公営住宅法に基づき、一定の要件に該当する災害の場合に、災害により滅失した住居に居住していた低額所得者に賃貸する公営住宅。
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拠点。 市町村から要請を受けた社会福祉協議会により設置・運営されることが多い。
在宅避難者	様々な理由により避難所に滞在することができないため、ライフラインが止まったり、損傷を受けたままの自宅で避難生活を送る被災者。
つなぎ	ソーシャルワークにおける送致機能を果たすための介入手段（間接的介入）の1つ。別名リファラー（refer）
地域支え合いセンター（被災者見守り・相談支援等事業）	被災者への見守り・相談支援（生活支援相談員等による個別訪問、見守り支援、各種支援制度の情報提供や地域コミュニティづくり等。）を行うための拠点として設置される。 市町村等から委託を受けた社会福祉協議会等の民間団体により運営されることが多い。また、名称も地域によって異なるが、「地域支え合いセンター」の名称で運営している場合が多い。
被災者台帳	災害対策基本法に基づき、被災者の支援について「支援漏れ」や「手続の重複」をなくし、中長期にわたる支援を総合的かつ効果的に実施するため、被災市町村が、個々の被災者の被害状況や支援状況、配慮事項等を一元的に集約した台帳。
特定非常災害	「著しく異常かつ激甚な非常災害」であって、当該非常災害の被害者の行政上の権利利益の保全等を図るために措置を講ずることが特に必要と認められるものが発生した場合に、政令で指定される災害。 近年では、令和元年東日本台風が特定非常災害に指定された。

※ 関連文献 国手引き P 2 2 3 ~ P 2 2 6

2 災害ケースマネジメントの一連の流れと手法

災害ケースマネジメントの理解を進めるためには、全体像を知ることが近道です。

ここでは、災害ケースマネジメントの一連の流れとともに、各フェーズにおける実施内容や用いる手法等について説明します。

(1) 実施の流れ

ア 概要

国手引きによると災害ケースマネジメントは、「アウトリーチ等」、「災害ケースマネジメントケース会議」、「支援へのつなぎ等」、「災害ケースマネジメント情報連携会議」といった被災者支援のための取組を「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」のといった災害時のフェーズごとに、必要に応じて実施するとされています。

※災害ケースマネジメントを開始する段階については自治体の実情に応じて検討する

	平時 P.16	発災直後 ～避難所運営段階 P.33	避難所閉所検討 ～応急仮設住宅供与段階 P.56	応急仮設住宅 供与段階以降 P.101
被災者の生活		避難所		応急仮設住宅 災害公営住宅
		在宅避難		
支援体制等	実施体制の検討・構築（市町村内） P.17	支援関係機関、NPO等との連携		
	計画等への位置づけ P.28	人材確保・育成、研修実施 P.150		
		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		
		被災証明書発行		
		被災者台帳作成・活用 P.145		
被災者支援		アウトリーチ等 P.39		P.60
		<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（被災証明書の発行等） ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・避難所避難者、在宅避難者 →応急的な対応が必要な被災者については、医療や保健、福祉につき、災害関連死を防止	<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） →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	<ul style="list-style-type: none"> ○主な目的 <ul style="list-style-type: none"> ・継続的支援が必要な被災者に対する見守り・相談支援 ○対象 <ul style="list-style-type: none"> ・仮設住宅入居者、在宅被災者等 →アウトリーチで得られた情報を踏まえ、適宜アセスメントを見直し
		※必要に応じて開催 ※応急的な対応が必要な被災者を医療・福祉等の支援につなぐことが重要	<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
		※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 	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、土業団体、NPO等
	○目的 <ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の全体状況の共有 ○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 	○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 	○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 	

【災害ケースマネジメントの実施の流れ】

（出典：国手引き P 9）

イ 実施内容及び手法

① 「アウトリーチ等」による被災者の発見、状況把握（市町村域にて実施）

被災者の中には、支援の窓口に出向くことが難しい方や、支援が必要であるにもかかわらず声を上げられない方もいることから、個別訪問や見守り等のアウトリーチにより、行政職員等が積極的支援が必要な被災者を発見し、被災者一人一人の抱える課題を把握します。

② 「災害ケースマネジメントケース会議」による被災者の支援方針作成（市町村域にて実施）

アウトリーチ等により分かった被災者の状況を整理し、被災者の個々に関する課題等への対応策を検討するため、行政や社会福祉協議会、専門士業等が参加す

るケース会議を開催し、被災者一人一人の支援方針を検討します。

- ③ 被災者の個々の課題に応じた「支援へのつなぎ・実施」（市町村域にて実施）
 ケース会議で決まった方針に基づき、被災者への支援を実施します。その際、各種専門機関の支援が必要な場合は、適切な支援先へのつなぎを行います。

- ④ 「災害ケースマネジメント情報連携会議」による情報共有（市町村域、県域にて実施）

域内の行政、災害ボランティアセンター、専門士業団体、NPO等の支援関係機関が参画し、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、全体的な方針等を共有します。

- ⑤ 継続的支援の実施

①～④を繰り返す中で、生活再建に向けた進捗の確認や支援方針を修正しながら、被災者の自立や生活再建が見通せるまで、継続的に支援します。

支援の実施や検討に当たっては、「被災者台帳」を活用して、記録を行うとともに、関係機関で進捗状況等を共有することで、支援を円滑に行うことができます。

（２）各フェーズにおける目的や必要な取組内容の特徴と対応のポイント

災害ケースマネジメントは、発災からの時間の経過に応じて、主たる目的や取組方法等が異なります。このため、災害時の各フェーズにおける目的や必要な取組内容の特徴と対応のポイントを以下に整理しました。

【災害時の各フェーズにおける特徴と対応のポイント】（関連文献：国手引きP32）

フェーズ	特徴	対応のポイント
① 発災直後 ～ 避難所運営段階	・災害関連死の発生を防止するため、避難所のほか在宅等を含めた被災者の状況把握が必要	・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（罹災証明書の申請等）
② 避難所閉所検討 ～ 応急仮設住宅 供与段階	・自立や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ないよう被災者の状況把握が必要	・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
③ 応急仮設住宅 供与以降	・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	・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する ・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も検討する ・支援にあたっては、被災者の自立・生活再建の意向を尊重し、行政からの押し付けとならないよう配慮する

※全期間を通じて、在宅等においても支援が必要な被災者がいることに注意

① 発災直後～避難所運営段階の対応（関連文献：国手引きP33～P55）

発災直後～避難所運営段階の対応には、特に、緊急的な対応が必要な被災者の発見及び状況の把握が重要です。

避難所に避難している方については、健康状態等の確認を避難所で行うことができる一方で、在宅等で避難生活を送っている方については、課題を抱えている場合であってもその発見が難しいことから、アウトリーチにより個別に状況を確認することが効果的です。

なお、発災直後には、保健師等による避難所や要配慮者等への個別訪問・ヒアリングが行われる場合がありますが、災害ケースマネジメントの対象となりうる被災者に漏れないよう、アウトリーチの対象を事前に決めておく必要があります。

② 避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階の対応（関連文献：国手引きP56～P100）

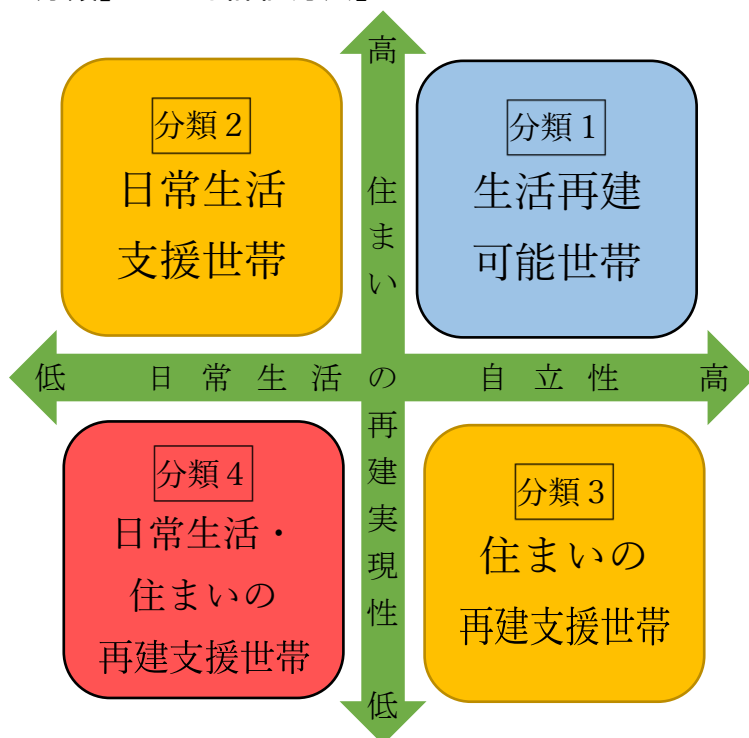
避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階の対応は、発災直後の健康管理や適切な福祉サービスの提供等を中心とした支援から、具体的な被災者の自立や生活再建に向けて、支援が必要な者を特定し、支援を行っていくフェーズとなります。

特に避難所の閉所に向けては、避難所で生活を送る被災者の閉所後の生活についてヒアリングを行い、その後の生活の見通しについて確認を行うとともに、支援が必要と判断される被災者については、この段階から寄り添った支援を実施する必要があります。

このため、被災者の自立・生活再建に向けた取組状況や意向を確認し、支援の必要性について評価を行うことで、漏れのない被災者支援につなげることが重要です。

代表的な評価方法として、「住まいの再建実現性」と「日常生活の自立性」の2点を軸として評価する「2軸・4分類」による方法があります。

【「2軸・4分類」による評価方法】



【各分類の特徴と支援の例】

分類	特徴	支援の例
1 生活再建可能世帯	<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、日常生活において特に大きな問題が見られない世帯 継続的な支援の対象外とするが、必要に応じて右欄の支援を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> 支援制度の情報提供 公営住宅入居支援 住宅再建相談支援
2 日常生活支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> 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等により、日常生活において継続的な支援が必要な世帯 	<ul style="list-style-type: none"> 健康支援 見守り、生活相談 地域保健福祉サービスの活用
3 住まいの再建支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> 住まいの再建方針が未定である世帯や、資金面、家族問題等を背景として、住まいの再建が困難な世帯 	<ul style="list-style-type: none"> 就労支援 公営住宅入居支援 住宅再建相談支援
4 日常生活・住まいの再建支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> 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、家族間トラブル等を抱えているため、定期的（月1回程度）な個別訪問や支援が必要な世帯 	<ul style="list-style-type: none"> 健康支援 見守り、生活相談 地域保健福祉サービスの活用 就労支援 公営住宅入居支援 住宅再建相談支援 弁護士等の専門家と連携した相談支援

低
 支
 援
 の
 優
 先
 度
 高

③ 応急仮設住宅供与段階以降の対応（関連文献：国手引きP101～P138）

応急仮設住宅供与段階以降の対応では、自立や生活再建の支援優先度が高い被災者を中心に、個別訪問、見守り、相談による被災者の状況を把握し、ケース会議での支援計画の検討や、必要な支援へのつなぎの流れを継続的に実施しながら、被災者の自立・生活再建を支援します。

日常生活の自立性に課題を抱える被災者に対しては、長くつながりを保ちつつ、必要に応じて通常の福祉サービス等へつなげる方向で支援を行います。

住まいの再建に課題を抱える被災者に対しては、応急仮設住宅の供与期間や被災者生活再建支援金等の支援措置の期限等があることから、自立や生活再建の目標を設定しながら支援を実施します。

なお、支援計画の作成にあたっては、支援計画が行政からの押し付けとならないよう、被災者の意向を尊重し、納得感を得られるよう配慮することが必要です。

また、応急仮設住宅退去後は、生活困窮や高齢者のADL (Activities of Daily Living、日常生活動作) の低下等が顕在化する可能性があることから、通常の福祉サービス等を活用しながら、見守りを継続する等の配慮を行います。

(3) 活用可能な財政措置

災害ケースマネジメントに必要な個別訪問やケース会議等を実施するにあたって、災害の規模により、下記の補助事業が活用できる可能性があります。

ア 被災高齢者等把握事業（厚生労働省所管）（関連文献：国手引きP98）

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ない取組を一定期間（おおむね3か月以内で）、集中的に実施する。

- 実施主体：災害救助法の適用を受けた都道府県、指定都市、中核市及び市町村
- ※民間団体（介護支援専門員等の職能団体等）へ委託可
- 補助率：1/2（特定非常災害の場合 10/10）
- 県の窓口：高齢福祉課（024-521-7163）

イ 被災者見守り・相談支援等事業（厚生労働省所管）（関連文献：国手引きP99）

応急仮設住宅等に入居した被災者が、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支援機関へつなぐ等の支援を行う。

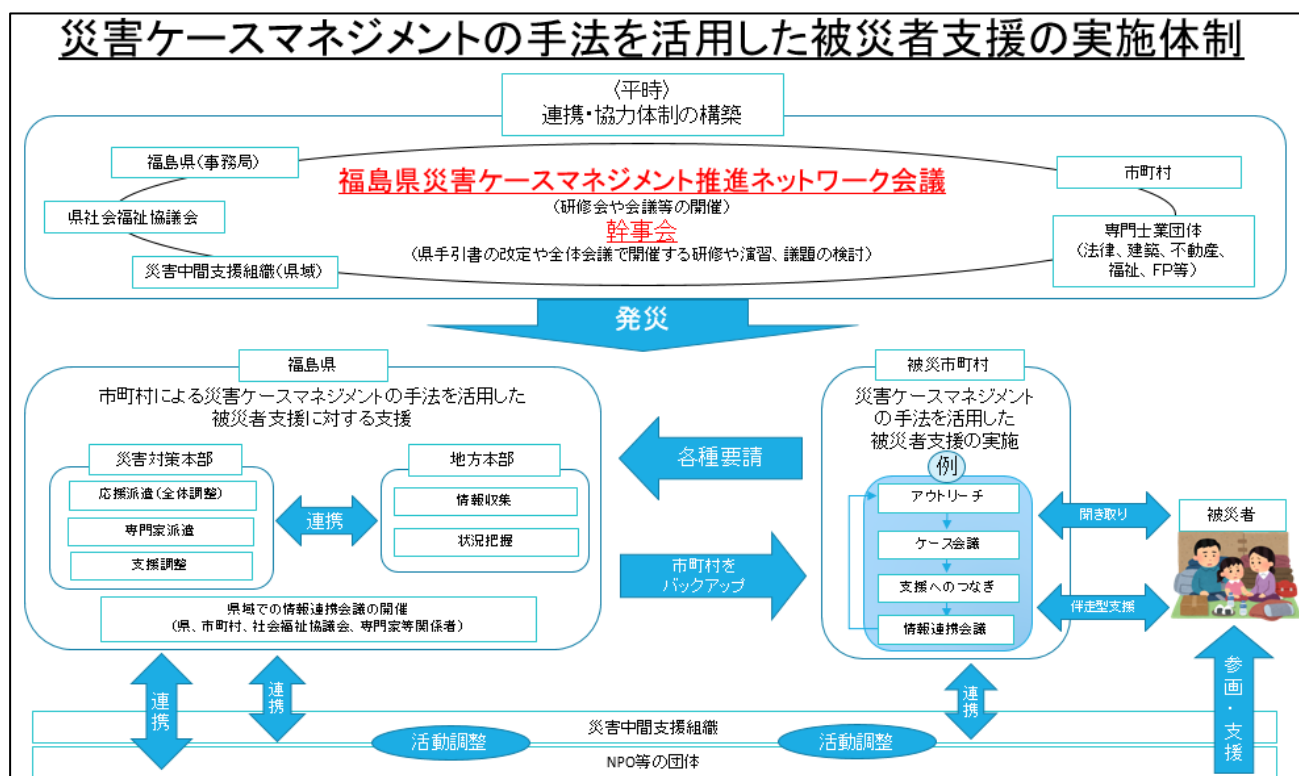
- 実施主体：都道府県、市町村等（委託可）
- 補助率：1/2（特定非常災害の場合 3年目まで 10/10、
4～5年目 3/4 6年目以降 1/2）
- 県の窓口：社会福祉課（024-521-7322）

3 本県における官民連携による被災者支援体制の構築

関係機関が連携して災害ケースマネジメントの取組を推進するため、県、市町村、県社会福祉協議会、災害中間支援組織（県域）、専門士業団体等の関係機関で構成する「福島県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議（以下、「ネットワーク会議」）」を令和7年3月に設置しました。

ネットワーク会議では、平時には、大規模災害時等における災害ケースマネジメントの実施体制の整備、災害ケースマネジメントに係る知見の収集及び普及、人材育成に取り組めます。

また、発災時には、ネットワーク会議の構成機関である市町村（被災市町村）が災害ケースマネジメントの手法を活用した被災者支援を実施し、他の構成員である県や専門士業団体等の関係機関が後方支援を行うことを想定しています。



(1) 平時における各機関の被災者支援に向けた取組

ア 県の取組

- ① ネットワーク会議の事務局を務め、会議の議題の検討や手引きの見直し、研修の企画立案等を行います。
- ② 災害ケースマネジメントの手法を活用した被災者支援の体制整備を行う市町村に対し、アドバイザーの派遣や県担当職員による伴走型支援を実施します。

【主な研修内容】

- ・ 災害ケースマネジメントの考え方や必要性について学ぶ基礎研修
- ・ 過去の災害における災害ケースマネジメントの事例を学ぶ事例研修
- ・ 災害ケースマネジメントの実施手法（アウトリーチ、ケース会議、生活再建プランの作成）を学ぶ演習型研修

イ 市町村の取組

- ① ネットワーク会議の構成機関として、会議や研修、演習等に参加し、平時より災害ケースマネジメントの理解に努めます。
- ② 発災時に災害ケースマネジメントの手法を活用した被災者支援を行うため、市町村域での体制構築を実施します。

ウ 県社会福祉協議会の取組

- ① ネットワーク会議の構成機関として、会議や研修、演習等に参加し、平時より災害ケースマネジメントの理解に努めます。
- ② ネットワーク会議において研修を行う際や、手引きの改定等を行った場合は、各市町村社会福祉協議会への周知を行います。

エ 災害中間支援組織の取組

- ① ネットワーク会議の構成機関として、会議や研修、演習等に参加し、平時より災害ケースマネジメントの理解に努めます。
- ② 被災者支援に携わる県内外の災害中間支援組織やNPO団体等との連携体制を構築します。
- ③ ネットワーク会議において研修を行う際や、手引きの改定等を行った場合は、県内のNPO等の被災者支援団体への周知を行います。

オ 各支援関係機関（専門士業団体）の取組

- ① ネットワーク会議の構成機関として、会議や研修、演習等に参加し、平時より災害ケースマネジメントの理解に努めます。
- ② ネットワーク会議において研修を行う際や、手引きの改定等を行った場合は、団体内の役員や加盟機関への周知を行います。

(2) 発災時における被災者支援実施体制の整備

ア 県の取組

- ① 市町村への支援（職員、専門家派遣）を担います。
- ② 県域の情報連携会議を開催します。

イ 市町村の取組

- ① 被災者の生活再建支援の実施主体となります。
- ② 訪問調査、ケース会議の主催など実務を担います。

ウ 県社会福祉協議会の取組

- ① 県、市町村への協力（助言等）を行います。
- ② 県内社会福祉協議会の応援調整を行います。

エ 災害中間支援組織の取組

- ① 県、市町村への協力（助言等）を行います。
- ② 県内外NPO法人等の受け入れ調整などに取り組みます。

オ 各支援関係機関（専門士業団体）の取組

- ① 県、市町村への協力（被災者の相談対応に係る専門家の派遣等）を行います。
- ② 各機関の主な協力分野は以下のとおりです。

【福島県司法書士会】

各種登記等に関する相談支援

契約トラブルや債務整理等の法律に関する相談支援（少額のもの）

【公益社団法人福島県建築士会】

被災住宅の再建方法等に関する相談支援

罹災調査の二次判定に関する支援

【公益社団法人福島県宅地建物取引業協会】

不動産の売買、賃貸借に関するトラブル等の相談支援

民間賃貸住宅等の紹介

【一般社団法人福島県精神保健福祉士会】

精神障がい者の相談支援

アウトリーチの実施に係る支援

【一般社団法人福島県社会福祉士会】

福祉分野の各種支援やサービスを利用できるよう相談や手続きに関する支援

アウトリーチの実施に係る支援

【特定非営利活動法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会】

金融分野をはじめとした各種支援制度の紹介、家計の再建等に関する相談支援

4 市町村規模に応じた災害ケースマネジメント実施手順書（標準モデル）

市町村が災害ケースマネジメントを進めるにあたっての手順を「大規模市町村」と「小規模市町村」を想定した2モデル整理しました。市町村において災害ケースマネジメントの取組を進める際にご活用ください。

(1) 平時における取組

ア 大規模市町村向けモデル

① 庁内外の関係機関との連携体制の構築

庁内外の関係機関との連携体制の構築においては、大規模市町村では、業務担当課が細分化されていることから庁内全体を把握し、庁内調整を行う統括的機能が重要です。この統括的機能は、総務または危機管理担当課が担い、庁内関係課との連携体制の構築を行うことが望ましいと考えられます。

また、被災者支援には福祉的サービスとの緊密な連携が重要であることから、既存の「重層的支援体制」を活用し、福祉担当課が中心となって体制構築を行うことも考えられます。

② 人材育成等

人材育成においては、「ネットワーク会議」が主催する人材育成のための研修会等に災害ケースマネジメントを担当する職員だけでなく、発災時に被災者支援に携わる職員を参加させ、人材育成に努めることが必要です。

また、大規模市町村では、普段から他部局と顔の見える関係を構築することが困難なことから、市町村独自の研修会や訓練等の機会を設けることが望ましいです。例えば、既存の防災訓練時に被災者の生活再建に向けた訓練を実施し、地元社会福祉協議会や被災者支援に携わるNPO等にも参加を求めることで庁外との連携体制の構築につながると考えられます。

③ 各種施策の把握（災害時の各種支援制度、平時の福祉施策）

災害ケースマネジメントを実施する際には、被災者支援に関する各種支援制度を理解する必要があります。大規模市町村においては、本所機関以外の出先機関において被災者支援に当たることも多いことから、発災時に窓口対応にあたることが想定される職員向けに研修を行い平時から被災者支援施策の理解に努めることが望ましいです。

④ 関係者間のネットワークづくり

関係者間のネットワークづくりにおいては、市町村域内、近隣域内支援協力者のリスト（各種士業や専門職等）の作成及び支援協力者とのつながりを構築することで、災害が発生した際にスムーズな連携が期待できます。（災害時の協力協定の締結等）

イ 小規模市町村向けモデル

① 庁内外の関係機関との連携体制の構築

庁内外の関係機関との連携体制の構築においては、小規模市町村では、日頃から庁内職員間は顔の見える関係が築かれていること、業務が集約化されているこ

とから全体調整がしやすいと考えられます。

一方で、一人の職員に多くの業務が任されており、防災担当も総務部問の一部として担当者1、2名が配置されるというケースが多いことから、災害ケースマネジメントの専門的知見を有する職員を確保することが困難という課題があります。

このことから、総務担当課が中心となり、災害ケースマネジメントの実施に関連する庁内の関係課との連携体制の構築や、庁外関係機関との連携強化を行うことが考えられます。

② 人材育成等

人材育成においては、「ネットワーク会議」が主催する人材育成のための研修会等に災害ケースマネジメントを担当する職員はもとより、発災時に被災者支援に携わる可能性がある職員を参加させ、人材育成を行います。

小規模市町村では、自治体単独で研修の機会を設けることは困難と考えられることから地域の研修会を最大限に活用して下さい。

③ 各種施策の把握（災害時の各種支援制度、平時の福祉施策）

災害ケースマネジメントを実施する際には、被災者支援に関する各種支援制度を理解する必要があります。小規模市町村においては、災害ケースマネジメントを担当する職員はもとより発災時に窓口対応にあたることが想定される職員は、県やネットワーク会議が開催する研修に積極的に参加し、平時から被災者支援施策の理解を深める必要があります。

④ 関係者間のネットワークづくり

関係者間のネットワークづくりにおいては、市町村域内、近隣域内支援協力者のリスト（各種士業や専門職等）の作成及び支援協力者とのつながりを構築することで、災害が発生した際にスムーズな連携が期待できます（災害時の協力協定の締結等）。

小規模市町村は、職員数が少ないことから発災時は災害ケースマネジメントを実施する人員の確保に苦慮することが想定されます。人員不足を解消する方法としては、市町村社会福祉協議会や民生・児童委員との連携が効果的です。また、近隣NPO法人等と平時から密に連携を図ることで災害時の応援が期待できます。

（2）発災時の実施体制（大規模市町村・小規模市町村共通）

ア 発災時の役割分担

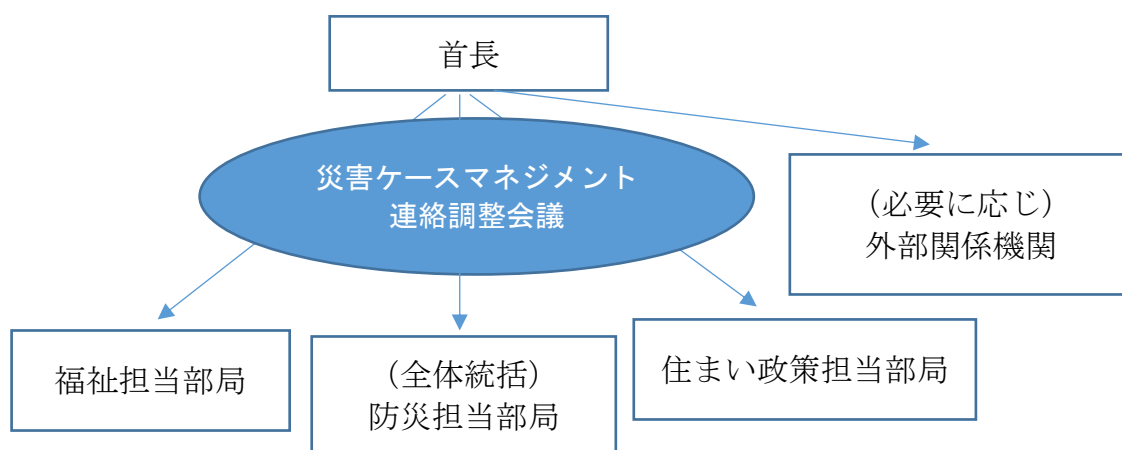
災害ケースマネジメントは、庁内外の関係者が相互に連携しながら進める取組であるため、役割分担について事前に取り決めておくことが大切です。

また、災害対応に取り組む際は、必要に応じ「災害ケースマネジメント連絡調整会議」を開催して情報共有や各種調整、実施方針の決定等を行うことも効果的です。

【役割分担表（例）（県組織に置き換えた場合に想定される担当課）】

役割	担当課（例）
全体統括（進捗管理、連絡調整会議の開催 等）	危機管理課
戸別訪問調査に関すること	健康づくり推進課
ケース会議に関すること	社会福祉課
被災者支援の実施に係る統括に関すること	災害対策課
民生・児童委員、社会福祉協議会との連携に関すること	社会福祉課
罹災証明に関すること	税務課
住宅の再建支援に関すること	建築指導課
児童・生徒の就学に関すること	義務教育課
被災者の就労に関すること	雇用労政課
外部機関からの受援に関すること	災害対策課
人員の動員に関すること	行政経営課

【災害ケースマネジメント実施に係る庁内の組織構成（例）】



イ 他機関との連携

災害ケースマネジメントは、他機関との連携により実施することが多いため、外部の関係機関に災害ケースマネジメント連絡調整会議に出席を求めることも有用です。

なお、協議事項として想定されるものは次のとおりです。

- ① 災害ケースマネジメントの実施に係る体制の確認、各種調整
- ② 被災情報、災害ケースマネジメントの実施範囲、具体的実施方法、スケジュール等の決定・共有 等

【外部関係機関等（例）】

名称	活動概要
市町村社会福祉協議会	災害ボランティアセンターを開設
市町村民生・児童委員	地域住民からの相談対応・支援の実施
専門士業団体	専門士業が実施する支援の実施
災害中間支援組織	NPO・専門ボランティア団体等の活動調整

(3) 災害ケースマネジメントの実施手順

発災時、災害ケースマネジメントは基本的に以下の手順により進めます。

なお、災害の規模等に応じてこれらの手順等は柔軟に運用します。

例えば、小規模な災害や被害区域が限定されている場合は、発災後1週間程度で保健師等が実施する健康調査と合わせて実施することが考えられます。

【災害ケースマネジメント実施手順整理表】

実施時期の 目安 (発災後)	事項		内容
2週間～ 1カ月	①実施検討		災害ケースマネジメントの実施を検討する。 実施を判断した場合は実施体制等の確認を行う。
1カ月	②被災者の状況把握	既存情報の整理	行政や地域の福祉関係者等が保有する情報を整理し、支援対象者の選定や支援方法の確立につなげる。
1～2カ月		訪問調査の実施	対象者の自宅を訪問し「困りごと」や「家屋の被災状況」を把握し、支援対象者を選定する。
1～2カ月	③支援方針の確立	支援対象者の選定	訪問調査の結果等を踏まえ、災害ケースマネジメントによる支援を実施する被災者の選定を行う。
1～3カ月		ケース会議の開催	支援対象者に関する情報共有と支援方針を検討する会議を開催する。
2～3カ月		支援計画の立案	ケース会議の結果を受けて「個別支援計画」を作成する。
3カ月～	④支援の実施		個別支援計画を基に、専門職や多業種を対象者に繋いで、課題の解決にあたる。

ア 災害ケースマネジメントの実施検討及び実施準備

- ① 発災後の応急対策にある程度が目途が立ち、住民の生活復興に取り組むにあたり、被災範囲、規模・程度、避難所の状況、被災者支援制度の利用状況等を総合的に勘案して、災害ケースマネジメントの手法を活用した被災者支援の実施を検討します。
- ② 災害ケースマネジメントの実施の検討にあたっては、市町村社会福祉協議会等の地域内で被災者支援を行っている他機関の状況も確認する必要があります。
- ③ 災害ケースマネジメントを実施する場合は、実施範囲や必要となる体制、スケジュールを整理して、災害ケースマネジメント連絡調整会議を開催するなどして、庁内に周知を図ります。
- ④ 市町村内の職員のみでは対応が困難と考えられる場合は、外部の関係機関に災害ケースマネジメント実施への協力を依頼します。この際、個人情報保護の観点から、個人情報の取扱に関する誓約書の提出等を求める必要があります。
- ⑤ 災害ケースマネジメントの実施に際しては、被災者宅の戸別訪問等を行うことから、住民の理解や協力が得られるよう、避難所の掲示板、自治体広報誌、ホーム

ページ、SNS等を用いて周知を行います。

イ 被災者の状況把握

① 既存情報の整理

- ・ 被災した住民全体の中から「支援から取り残されそうな人」を早い段階で見つけ出します。
- ・ 災害ケースマネジメントの実施範囲に居住する住民の情報について、被災者台帳や、庁内外の関係者及び関係機関から収集を行い、支援対象候補者のリストを作成します。既存情報として活用が想定されるものは以下のとおりです。

【活用が想定される情報】

- ・ 「被災者台帳」等、災害後の被災者に関する情報
- ・ 生活保護制度、生活困窮者自立支援制度等対象者の情報
- ・ 避難行動要支援者名簿
- ・ 罹災証明の発行情報
- ・ 避難所運営者が把握している情報
- ・ 在宅避難者等の地域の情報
- ・ 民生・児童委員からの情報
- ・ 保健師からの情報
- ・ 災害ボランティアからの情報
- ・ 被災者相談窓口における相談内容等の情報
- ・ 被災地で活動するNPO等との連携による情報

② 訪問調査の実施

- ・ 既存情報等を基に作成した支援対象候補者リストを基に、リストに掲載された人の自宅を個別に訪問して「困りごと」を把握します。
- ・ 支援対象候補者が多く、時間を要することが予想される場合は、生活保護制度、生活困窮者自立支援制度等の対象者や被災の程度が大きい地区等を優先して訪問調査することが望ましいです。
- ・ 訪問調査を行う際、自治体職員のみではマンパワー不足が予想される場合は、民生・児童委員や地元社会福祉協議会、地区の自治会長、民生・児童委員等へ訪問調査を実施することを連絡し、同行を依頼します。

【調査班の体制等】

- ・ 「男女2人で1組」を調査班の基本構成とします。
- ・ 外部機関からの応援者がある場合は、応援者のみで班編成をせず、班のうち1名は市町村職員をあてることが望ましいです。
- ・ 調査班員の中から班長を決めます。
- ・ 訪問調査では、1名が聞き取りを行い、もう1名が記録を行います。
- ・ 聞き取った内容は訪問調査票にまとめます。
- ・ 調査員は身分証を携帯します。

※ 小規模市町村の場合、アウトリーチを実施する人員の確保が難しい場合もあるため、民生・児童委員や地元社会福祉協議会と連携して実施するこ

とが望ましいです。

【訪問時の注意点】

- ・ 最初に、①自己紹介（所属組織の説明）、②訪問調査の目的の順で伝え、相手の理解を得ることを心がけます。
- ・ 無理な聞き取りをせず、「何か、お困りのことはありませんか？」というように、確認することを基本とし、「なかなか本音を話してくれない人」は無理をせず、時間をかけて関係性を作ることを優先しましょう。
- ・ 訪問時に「不在」の場合は、訪問目的と連絡先を記した置き手紙を差し置き、連絡がなければ再度訪問します。
- ・ 聞き取りした内容を被災者支援のため、関係機関と共有することについて、本人の同意を得ましょう。

【準備物】

- ・ 一覧表「個別訪問の対象者」
- ・ 「身分証明書」または、全員共通の目印（例：ビブス、帽子、上着、腕章）
- ・ 支援事業を説明する案内文やチラシ（事務局の連絡先が記載されているもの）
- ・ 訪問したことを知らせる「置き手紙」のひな形
- ・ 「訪問調査票」

ウ 支援方針の確立

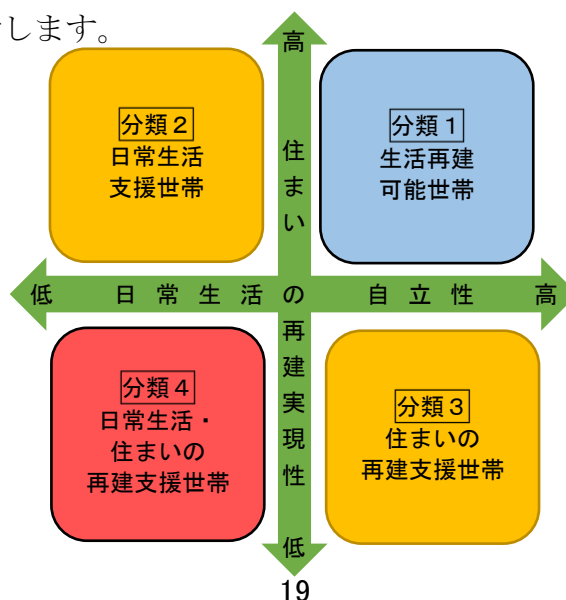
訪問調査の結果を踏まえ、各被災者の支援の必要性を確認し、支援が必要な被災者については、ケース会議を開催し関係機関を交えて支援方針を協議します。

① 支援対象者の選定

訪問調査等により把握した情報をもとに、支援の必要性を確認し、支援対象リストを作成します。

支援対象の選定にあたっては、次のように住宅再建支援の必要性和日常生活の自立にあつたつての2点を軸として評価しましょう。

なお、判断結果については、後に開催するケース会議で報告し、関係者の了解を得ましょう。評価方法については、2（2）②で紹介した2軸4分類に応じた支援を中心に検討します。



○各分類の特徴と支援の例

分類	特徴	支援の例
1 生活再建可能世帯	<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、日常生活において特に大きな問題が見られない世帯 ・継続的な支援の対象外とするが、必要に応じて右欄の支援を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援制度の情報提供 ・公営住宅入居支援 ・住宅再建相談支援
2 日常生活支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・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等により、日常生活において継続的な支援が必要な世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康支援 ・見守り、生活相談 ・地域保健福祉サービスの活用
3 住まいの再建支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・住まいの再建方針が未定である世帯や、資金面、家族問題等を背景として、住まいの再建が困難な世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ・就労支援 ・公営住宅入居支援 ・住宅再建相談支援
4 日常生活・住まいの再建支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・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、家族間トラブル等を抱えているため、定期的（月1回程度）な個別訪問や支援が必要な世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康支援 ・見守り、生活相談 ・地域保健福祉サービスの活用 ・就労支援 ・公営住宅入居支援 ・住宅再建相談支援 ・弁護士等の専門家と連携した相談支援

② ケース会議の開催

- ・ 訪問調査等により把握した、訪問対象となった被災者が抱える問題を踏まえ「支援の方針」を定めます。
- ・ 支援方針の策定にあたっては、関係者及び関係機関が集まるケース会議を開催し議論します。

【ケース会議の内容（例）】

対象となる被災者一人ひとりについて、以下の支援方針を検討します。ケース会議で議論した結果は庁内及び関係機関で共有を行います。

- ・ 被災者の概要及び訪問調査結果の共有
- ・ 被災者の支援方針についての意見交換
- ・ 支援方針のとりまとめ

【ケース会議の開催に係る留意事項】

- ・ 外部の関係機関との個人情報の共有を行うことから、参加にあたっては個人情報保護に係る誓約書の提出を求めます。
- ・ 会議の位置づけ（例：主催者、目的、出席者、個人情報の取り扱い、開催要領）を関係機関に対して周知します。
- ・ 会議の参加者候補を事前に選定します。

【ケース会議の参加機関（例）】

- ・ 防災部局
- ・ 福祉部局
- ・ 高齢者支援機関（地域包括支援センター、ケアマネジャー等）
- ・ 障がい者支援機関（障がい者入所施設、障がい者支援団体、NPO等）
- ・ 生活困窮者自立支援機関（ケースワーカー、社会福祉協議会、ボランティア団体等）
- ・ 保健医療機関（保健所、保健師、地域の医院、病院地域連携室等）
- ・ 子ども支援関係機関（児童相談所、児童家庭支援センター、教育委員会、学校、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、放課後児童クラブ等）
- ・ 地域福祉関連（民生児童委員、人権センター）
- ・ 地域活動関連（公民館、自治会）

※ 毎回全ての機関に出席を求めるのではなく、ケース会議において必要となる分野の機関に出席を求めます。

③ 生活再建プラン（支援計画）の立案

- ・ ケース会議での協議結果を受けて、個別の支援方針を示した「生活再建プラン」を作成します。
- ・ 支援対象者によっては、被災生活の中で「複合的な課題」を抱えているため、出来るだけ課題を分野ごとに整理しながら記録します。
- ・ 生活再建プランを作成する中で確認される「不明な点」や「今後、確認したいこと」については、次回の支援対象者への訪問時や関係者との協議の際などに忘れないように「今後、確認したいこと」として、わかりやすく記載します。

【生活再建プラン策定に関する注意点】

- ・ 対象者本人の情報について、①確実なことと ②予測されることを分けて明確に記録します。
- ・ 本人の希望が変わる可能性を考慮しましょう。
- ・ 支援の方針が、「必ずしもひとつでは無い」可能性を十分理解する。

【得られた情報が少ない場合の工夫】

- ・ 本人以外の関係者（家族や友人、近所の人など）からの聞き取りを試みます。
- ・ 時間をかけて、本人との関係性をつくりながら少しずつ情報を集めます。

エ 支援の実施（各種の専門職や多職種の支援を被災者につなぐ）

- ・ 「生活再建プラン」に基づき、多職種、多業種の支援協力者の協力を得ながら「一つずつ」解決を図ります。
- ・ 必要に応じて弁護士やファイナンシャル・プランナーなど士業の専門家や建設関連の職人など、様々な専門職を支援対象者につなぎ、課題の解決を図ります。
※ 士業の専門家（建築士、ファイナンシャル・プランナー、宅地建物取引士、司法書士等）とのつながりがない場合は、ネットワーク会議（県）から紹介することが可能です。
- ・ 特に支援対象者が高齢者や障がい者などの場合は、これらの専門職と本人の間で意思の疎通を手伝う者が必要な場合があることに留意するとともに、本人が「今後の展開を理解しているかどうか」についての配慮をしながら、支援を進めることが重要です。
- ・ 支援を実施した場合、支援内容やその結果を記録し、効果を確認します。
十分な効果が得られていないと判断される場合は、再度、情報収集を行い、生活再建プランの見直しを行います。

オ 災害ケースマネジメントによる支援の終了

支援の終了時期は、支援対象の状況等により柔軟に決定する必要があり、一律に決めることは困難ですが、家屋の修繕が完了して支援対象者の自立の目途が立った場合や、平時の福祉的な支援につないだ場合等が想定されます。

支援対象者の意向や家庭環境、経済状況等を総合的に判断して支援の終了を決定する必要があります。

カ 評価と改善

災害ケースマネジメントの実施が一定程度終了した段階で、関係者による振り返りを実施し、今後の災害発生に備えて課題や有効であった事項を洗い出し、本実施計画や実施体制等の見直しを行うことにより、災害ケースマネジメントの実効性を高めることができます。

また、災害ケースマネジメントの実施により得られた知見や見直した内容等については、ネットワーク会議を通じて関係機関と共有することで、県全体の体制の充実・強化に繋げていきます。

5 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

被災者一人ひとりの状況を把握し、課題やニーズに即した支援方策を検討・実施するためには、各種被災者支援制度の利用状況のほか、既往歴・障害・介護等の健康状況や、就労や収入・資産・債務等の経済状況等といった、被災者個々に関わる個人情報の適切な活用が効果的です。

また、被災者の支援にあたっては、市町村の内部部局間の連携を密にするとともに、社会福祉協議会やNPOなどの民間団体と連携しながら進めていくことが想定されるため、市町村と民間団体間での被災者の個人情報のやりとりが発生することが考えられます。

ここでは、国手引き第5章を基に災害ケースマネジメント実施における個人情報の活用、取扱いについて説明するほか、被災者本人から個人情報を取得する場面や、取得した個人情報を支援関係者に提供する場面における留意点等について説明します。

各法令の規定の解釈や具体の運用等については、各法令の通知やガイドライン等を参考にして下さい。

(1) 個人情報保護法制の概要（関連文献：国手引きP141）

地方公共団体の個人情報の取扱いについては、一般法としての「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）（以下「個人情報保護法」という。）」のほか、同法以外の法令の規定が適用される場面があるため、各市町村においては、災害ケースマネジメントを実施する際にどのような取扱場面が生じるかを平時より想定し、発災後に混乱しないよう、その際の各種法令上の取扱を確認しておくことが有効です。

個人情報の取扱は、「保有」「利用」「提供」の場面で、それぞれ配慮が必要となります。

ア 保有

法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的をできる限り特定しなければなりません（個人情報保護法第61条第1項：個人情報の保有の制限等）。

イ 利用

各種支援制度利用申込書のように、被災者本人から直接書面（電磁的記録を含む。）に記録された本人の個人情報を取得するときは、取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合等を除いては、予め本人に対しその利用目的を明示しなければなりません（個人情報保護法第62条：利用目的の明示）。

ウ 提供

市町村の福祉部局が、平時の介護サービスの提供を利用目的（＝当初の利用目的）として保有している要介護区分の情報を、発災後に支援方策を検討する目的（＝当初の利用目的以外の目的）のために、同一の地方公共団体の機関（首長部局）の内部の防災部局で利用するときは、「利用目的以外の目的による利用」となるため、本人の同意を取得する等の検討が必要となります（個人情報保護法第69条第2項第1号又は第2号：利用及び提供の制限）。

※この場合であっても、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用が認められないことに留意する必要があります。

市町村の福祉部局が、平時の生活困窮世帯支援を利用目的（＝当初の利用目的）と

して保有している世帯の情報を、発災後に、見守りをする社会福祉協議会等の民間事業者に提供する場合、外部機関への「利用目的以外の目的による提供」となるため、本人の同意を取得する等の検討が必要となります（個人情報保護法第 69 条第 2 項第 1 号又は第 4 号：利用及び提供の制限）。

※この場合であっても、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、提供が認められないことに留意する必要があります。

取得した被災者の個人情報、漏えい、滅失、毀損の防止等の適切な安全管理措置を講じる必要があります（個人情報保護法第 66 条第 1 項）。

（２）個人情報の利用・提供場面と本人同意（関連文献：国手引き P 1 4 2～P 1 4 4）

ア 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ります。

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、本人同意は要しません。

イ 利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供

個人情報保護法上、個人情報を取得した際の当初の利用目的以外の目的のために、同一の地方公共団体の機関の内部で利用、又は外部へ提供する場合は、法令に基づく場合を除き、本人同意を取得するなど、個人情報保護法第 69 条第 2 項各号に該当する必要があります。ただし、この場合であっても、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用及び提供が認められないことに留意しなければいけません。

例えば、市町村の福祉部局が、要介護区分の情報を平時の介護サービスの提供のために利用することを利用目的（＝当初の利用目的）として特定していた場合、発災後に、当該情報を見守り支援をする社会福祉協議会に提供することは、特定していた利用目的以外の目的での個人情報の提供となるため、提供のためには本人同意を得ることなどを検討する必要があります。

ウ 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ります。

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ます。

（例）

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

個人情報保護法上、利用目的以外の目的での個人情報の内部利用や外部提供については、本人同意に基づく場合のほか、例えば「本人が昏睡などの人事不省になり緊急に医療を受ける必要がある場合に本人の体質、血液型や既往症等の情報を市町村から医者に提供する場合」といった「本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき」にも提供が可能とされています。ただし、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用及び提供が認められないことに留意する必要があります。

(3) 被災者台帳の作成・活用（関連文献：国手引きP145～P146）

市町村長は、災害対策基本法に基づき、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するため必要があると認めるときは、被災者の援護を実施するための基礎とする台帳（以下「被災者台帳」という。）を作成することができます。

被災者台帳の活用は、支援漏れや手続の重複等の事態を防止し、公平な支援を効率的に実施することにつながり、災害ケースマネジメントの実施にも資するものです。例えば、被災者台帳を活用し、個々の被災者の支援制度の利用状況を把握した上で、支援制度を利用していない者に対して個別にその理由を確認するといった取組を行うことで支援漏れを防ぐことが可能です。

【被災者台帳の活用例】

- ・ 市町村庁内の各部局が持っている平時の福祉等の情報（要介護高齢者や障害者（児）等の情報）のほか、災害時の各種支援制度の受付状況や個別訪問時の調査票の調査結果等を基に、被災者台帳を作成し、被災者への支援漏れや手続きの重複等がないか確認するものとして活用
- ・ 発災後に、市町村庁内の関係部局から取り寄せた情報を基に被災者台帳を作成しておき、個別訪問調査を開始する際に、どの地区に何人の被災者がいるか、重点的に訪問する必要がある人はだれかを把握するため活用
- ・ 被災者の再建状況等を記録した被災者台帳を作成し、本人の同意を得た上で、その台帳に記載等された情報を、地域支え合いセンター等の支援拠点へ提供


【被災者台帳を作成することで取り扱いが可能となる個人情報】

- ・ 市町村が、被災者台帳の作成に必要な限度で、保有する被災者に関する情報を、特定していた利用目的以外の目的で行う内部利用。
- ・ 被災者台帳を作成するために、市町村が、必要に応じて他の地方公共団体等に、被災者に関する情報の提供を求めること。
- ・ 本人同意がある場合、市町村内部で援護の実施に必要な限度で利用する場合、義援金の支給に使用する場合など被災都道府県をはじめとする他の地方公共団体が援護の実施に必要な限度で利用する場合における被災者台帳に記載又は記録された情報（以下「台帳情報」という。）の市町村内部での利用及び市町村外部への提供（災害対策基本法による規定）

6 災害ケースマネジメントスタートガイド

ここまで、市町村が災害ケースマネジメントに取り組む際に参考とする標準モデル等について説明しましたが、何からはじめれば良いか分からない場合に活用できるスタートガイドを作成しました。

まずはここから始めてみましょう。



市町村向け 災害ケースマネジメントスタートガイド ～できることからはじめよう～ (基礎づくりに必要な7つのこと)

- 1. 災害ケースマネジメントに関わる関係課の洗い出し**

 - ・防災、福祉、住まい政策担当課を中心に災害ケースマネジメントに関わる関係課を広くピックアップしましょう。ここでは、上述3部間に加え、罹災証明や災害廃棄物等発災時に被災者に関わる事業担当課も洗い出しましょう。
 - ・福祉は高齢、障がい、医療、児童、社会福祉等幅広く、担当課も複数に分かれていることが想定されますので広く洗い出すことが必要です。
- 2. 災害ケースマネジメントを所管する担当課の決定**

 - ・関係課のうち、災害ケースマネジメントを所管する課を決める。
 - ・関わりが深い、防災、福祉、住まい政策それぞれに所管課を決め、最後に全体の取りまとめを行う主担当課を決めることが理想です。
 - ・所管課、主担当課の決定に逡巡する場合は、暫定的取扱として仮設定し、会議等を重ねていく中で正式決定しても構いません。(ポイントはスムーズに)
- 3. 災害ケースマネジメントに関わる人材リソースの把握**

 - ・市町村及び市町村社会福祉協議会の職員がもつ能力や特性を把握します。
 - ・保健師〇名、生活相談員〇名という形で災害ケースマネジメント実施時に必要となる専門的な能力を持った職員が身近にどの位いるかの把握が目的です。
- 4. 市町村社会福祉協議会との協力体制の確認**

 - ・災害ボランティアセンターの運営方法や災害ケースマネジメントを活用した被災者支援を行うことに対する考え方、協力範囲、情報共有方法等について整理します。(ポイントは簡単に)
- 5. 災害ケースマネジメントに協力可能なNPO等の団体の把握**

 - ・市町村内又は近隣市町村も含めた地域圏の中で被災者支援や見守り支援に協力可能な団体はあるか把握する。
- 6. 活用できる専門士業(団体)の把握**

 - ・法律、建築、不動産、社会福祉、精神福祉、FP等災害ケースマネジメントを実施する際に活用できる専門士業(団体)が市町村内又は近隣市町村も含めた地域圏の中にあるか把握します。
- 7. 1～6で整理した関係者間で会ってみる。**

 - ・市町村所管課・関係課、市町村社会福祉協議会、協力可能なNPO等団体、専門士業(団体)で集まる場を設け、顔の見える関係を作ります。

7 付属資料及び参考文献

(1) 付属資料

- ア 福島県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議設置要綱
付属資料1
- イ 災害ケースマネジメント実施時に使用する様式例
付属資料2
- ウ 県内市町村の被災者支援の実態
付属資料3

(2) 参考文献

- ・ 内閣府（防災担当）. 災害ケースマネジメント実施の手引き. 令和5年3月, 303 p.
- ・ 鳥取県災害ケースマネジメント協議会. 鳥取県災害ケースマネジメントの手引き. 令和5年3月, 32 p.
- ・ 徳島県. 徳島県災害ケースマネジメント手引書. 令和5年3月, 106 p.

付属資料 1

福島県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議設置要綱

(設置)

第1条 福島県（以下「県」という。）、県内市町村及び地域の被災者支援を担う関係団体が連携し、官民連携による被災者の生活再建支援体制を構築することを目的として、福島県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議（以下「ネットワーク会議」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 ネットワーク会議は、目的を達成するため次の事務を行う。

- (1) 大規模災害時等における災害ケースマネジメントの実施体制の整備に関すること。
- (2) 災害ケースマネジメントに係る知見の収集及び普及に関すること。
- (3) 災害ケースマネジメントに係る人材育成に関すること。
- (4) その他、目的達成に必要な事項に関すること。

(構成機関)

第3条 構成機関は次に掲げる機関とする。

- (1) 県
- (2) 別表1に掲げる市町村
- (3) 別表2に掲げる関係専門士業団体等
- (4) その他会長が必要と認める者

(構成員等)

第4条 ネットワーク会議は、会長及び構成員をもって組織する。

- 2 会長は県危機管理部長をもって充てる。
- 3 会長は、ネットワーク会議の会務を総理する。
- 4 構成員は、前条に掲げる構成機関より選出された者とし、各機関の構成員の選出は次のとおりとする。
 - (1) 県 会長が指名する者
 - (2) 別表1に掲げる市町村 市町村長が指名する者
 - (3) 別表2に掲げる関係専門士業団体等 団体の長が指名する者
- 5 ネットワーク会議に事務局を置き、事務局の事務は、県危機管理部災害対策課において処理する。

(任期及び変更)

第5条 構成員の任期は定めない。

- 2 構成員の変更については、構成員が所属する構成機関の長より事務局への申し出により行うものとする。

(会議)

第6条 ネットワーク会議は、会長が招集し、必要があると認めるときは、関係者に出席を求め、その意見又は説明を聞くことができる。

2 会長及び構成員は、やむを得ない理由のため会議に出席できないときは、代理の者を出席させることができる。

3 構成機関は、必要に応じて構成員以外の者を会議に出席させることができる。

4 ネットワーク会議は、必要な場合には、書面において開催することができる。

5 ネットワーク会議は、構成機関の過半数の出席をもって成立し、その議決は出席構成機関の過半数で決し、可否同数のときは会長の決するところによる。

6 本条第1項から第5項の規定は、次条に規定する幹事会において準用する。

(幹事会)

第7条 第2条の所掌事務を行うため、ネットワーク会議の下に幹事会を置く。

2 幹事は、会長が指名する構成機関から選出するものとする。

3 幹事会に幹事長を置き、幹事長は、県危機管理部災害対策課長をもって充てる。

(その他)

第8条 この要綱に定める事項のほか、ネットワーク会議の運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附則

1 この要綱は、令和7年3月31日から施行する。

(別表1) 市町村

市町村名		
福島市	檜枝岐村	塙町
会津若松市	只見町	鮫川村
郡山市	南会津町	石川町
いわき市	北塩原村	玉川村
白河市	西会津町	平田村
須賀川市	磐梯町	浅川町
喜多方市	猪苗代町	古殿町
相馬市	会津坂下町	三春町
二本松市	湯川村	小野町
田村市	柳津町	広野町
南相馬市	三島町	檜葉町
伊達市	金山町	富岡町
本宮市	昭和村	川内村
桑折町	会津美里町	大熊町
国見町	西郷村	双葉町
川俣町	泉崎村	浪江町
大玉村	中島村	葛尾村
鏡石町	矢吹町	新地町
天栄村	棚倉町	飯舘村
下郷町	矢祭町	

(別表2) 関係専門士業団体等

区分	機関名等
社会福祉協議会	社会福祉法人福島県社会福祉協議会
専門士業団体	福島県司法書士会
	公益社団法人福島県建築士会
	公益社団法人福島県宅地建物取引業協会
	一般社団法人福島県精神保健福祉士会
	一般社団法人福島県社会福祉士会
	特定非営利活動法人 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会
災害中間支援組織	一般社団法人ふくしま県域災害支援ネットワーク

賛 同 書

福島県災害ケースマネジメント推進ネット
ワーク会議の設置に賛同し、構成員として下記
の者を指名します。

〇〇部〇〇課長 〇〇〇〇

(〇〇委員長 〇〇〇〇)

令和 年 月 日

福島県危機管理部長 様

〇〇市（町村）長〇〇〇〇 印
(〇〇〇法人〇〇会 代表 〇〇〇〇)

構成員変更届

福島県災害ケースマネジメント推進ネット
ワーク会議の構成員を以下の者に変更します。

〇〇部〇〇課長 〇〇〇〇

(〇〇委員長 〇〇〇〇)

令和 年 月 日

福島県危機管理部長 様

〇〇市（町村）長〇〇〇〇 印
(〇〇〇法人〇〇会 代表 〇〇〇〇)

付属資料 2

世帯番号 0001

地区 ●●●

区分 ●●●

福島県災害ケースマネジメント 訪問調査票

初回訪問日時 20 25 年 月 日 (0:00 ~ 0:00) 調査方法 訪問・電話・その他 ()

訪問メンバー 災害対策課 ●●●、福祉課 ●●●、民生児童委員 ●●● 記録者 ●●●●

氏名 (ふりがな)	年齢 歳 (生年月日 明大 昭平 年 月 日)	性別 男・女
-----------	-------------------------	--------

現在の住所	世帯構成 高齢者単身・高齢者のみ・単身・それ以外
被災前の住所 (※災害で転居している場合 持ち家・借家・公営住宅・その他 ())	世帯人数 合計 人 (夫・妻・息子・娘・孫・その他 (人)(人)(人)(人)(人)(人))
電話番号(本人)	家族や親戚 市内にいる・県内にいる・県外にいる・疎遠誰が ()

住まいの状況

ライフライン 使用可能なものに✓	<input type="checkbox"/> 水道 <input type="checkbox"/> 電気 <input type="checkbox"/> ガス <input type="checkbox"/> 固定電話 <input type="checkbox"/> 携帯電話
雨もり	無い・多少ある・ひどくある・わからない 雨もりの程度 ()
罹災証明	取得済み・取得中・要らない・わからない
被災状況	全壊・大規模半壊・中規模半壊・半壊・準半壊・一部損壊

友人や外出先

親しい人	家族や親戚 () 友人 () 民生委員 () 福祉協力員 () 近所の人 () その他 ()
相談相手	
よく行く所	病院 () サロン () 買い物 () 趣味 () その他 ()

住まいの状態 (※裏面に「自由筆記欄」があります)

建物の状態 (壊れているところ)	<input type="checkbox"/> 特にない <input type="checkbox"/> わからない <input type="checkbox"/> 壊れている → 具体的に (場所、様子、どのような不便があるかなど)
修理の依頼 (壊れている場合)	<input type="checkbox"/> していない <input type="checkbox"/> わからない <input type="checkbox"/> 依頼済み → 依頼先 <input type="checkbox"/> 相談したい → 相談したい内容 (不安な点)
部屋の中の状態 (片付けられているか?)	<input type="checkbox"/> 出来ている <input type="checkbox"/> 出来ていない <input type="checkbox"/> わからない <input type="checkbox"/> 片付けの手伝いが必要 → 手伝ってほしい内容

健康について (※裏面に「自由筆記欄」があります)

睡眠	<input type="checkbox"/> よく眠れる <input type="checkbox"/> 眠れない時がある <input type="checkbox"/> 眠れない → 具体的な状況 (頻度や眠れない原因、翌日の昼寝など)
食事	<input type="checkbox"/> 食欲がある <input type="checkbox"/> 食欲が無い時がある <input type="checkbox"/> いつも食欲がない → 具体的な状況 (食べれない原因など) (三食とっている)
服薬	<input type="checkbox"/> 出来ている <input type="checkbox"/> 出来ていない <input type="checkbox"/> 相談したい事がある → 相談したい内容 (薬について困っていること)

生計等について (※裏面に「自由筆記欄」があります)

仕事	<input type="checkbox"/> 定職に就いている → 仕事内容と頻度 <input type="checkbox"/> パート勤務等 → アルバイトや季節労働 <input type="checkbox"/> 仕事は無い
収入	<input type="checkbox"/> 仕事の収入 → 1か月の収入 <input type="checkbox"/> 年金を受給 → 2か月毎の受給額 <input type="checkbox"/> その他の収入 → 生活保護等/1月 <input type="checkbox"/> 無収入
借入金	<input type="checkbox"/> 借入金無し <input type="checkbox"/> 借入金有り → 借入金の種類 (住宅ローン等) → 借入金の残高

★今後の暮らしについての希望や不安★ (※裏面に「自由筆記欄」があります)

困っていること	<input type="checkbox"/> 特にない <input type="checkbox"/> 時々困る <input type="checkbox"/> 困っている → 困っていることについて
不安なこと	<input type="checkbox"/> 特にない <input type="checkbox"/> 時々不安になる <input type="checkbox"/> 不安なことがある → 不安なことについて
相談できる相手	<input type="checkbox"/> 居る → 相談相手 <input type="checkbox"/> 居ない <input type="checkbox"/> 必要がない <input type="checkbox"/> 相談がある → 相談したいこと
困っていること等に対する本人の意向、今後やりたいこと	

世帯番号 0001

訪問調査票 裏面

地区

区分 A-●●

今後の暮らしの希望や不安、本人の意向について

健康面での不安やお困りの状況について

生計や収入面で、お困りの状況について

住まいの状態で、お困りの状況について

①市町村名	②地区名
-------	------

生活再建プラン

参考様式 3

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・令和) 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	全壊・大規模半壊・中規模半壊・半壊・準半壊・一部損壊・被害なし	
住宅の修繕状況	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・本人の意向 等）

<生活支援プラン>

プラン内容

情報共有範囲	市役所・その他（ ）
--------	------------

日時： 年 月 日（ ）	担当者：
--------------	------

年 月 日

〇〇市長 様

誓約者：

〇〇市における災害ケースマネジメントに実施に係る個人情報の保護に係る誓約書

貴市（町・村）と連携して実施する災害ケースマネジメントの実施に際し、貴市（町・村）から提供のあった被災者の個人情報の取扱いに際し、個人情報の保護に係る法令及び下記の事項を遵守することを誓約いたします。

記

1. 災害ケースマネジメントの実施に際し、個人情報を取扱う際は、個人の権利利益を侵害することのないよう努めます
2. 災害ケースマネジメントの実施に際し知り得た個人情報の内容を他に漏らしません
3. 災害ケースマネジメントの実施に際し個人情報を収集し又は利用するときは、業務に必要な範囲内で行います
4. 災害ケースマネジメントを実施するため提供された個人情報を漏洩・滅失等しないよう、適切に管理します。
5. 提供された個人情報が記録された資料等は、業務完了後速やかに返還します。ただし、〇〇市が別に指示したときは、当該方法によるものとします。
6. 万一、提供された個人情報を漏洩・滅失等した場合は、〇〇市に速やかに報告し、その指示に従います。

年 月 日

様

●●●●災害で被災された方へのお困りごと等の相談受付について

こちらは〇〇市です。

本日、お宅を訪問させていただきましたが、お留守のようでしたのでお手紙を置かせていただきました。

〇〇市では、●●災害の被害が大きい地域を中心に、住民の方へお困りごとなどをお伺いする取組を行っています。

また、改めて訪問させていただきますが、住宅の修繕や生活のことなど、何かお困りのことがありましたら、お気軽に次の電話番号へお知らせください。

〇〇市〇〇課

電話：〇〇〇〇（受付時間：平日午前9時から午後5時）

付属資料 3

県内市町村の被災者支援の実態

県では、本手引き作成にあたって、県内市町村の被災者支援の経験や実施体制の現状を把握するため、県内全市町村及び市町村社会福祉協議会を対象に、「被災経験の有無」別に取り組状況や事例収集（R 6. 8実施）を行いました。

（1）被災経験のある市町村・市町村社会福祉協議会の事例収集結果

ア 市町村基礎調査結果

一部の自治体では、災害ケースマネジメントの手法による支援が実施されていましたが、実施の程度や内容については多様であり、発災前から準備ができていた自治体では、スムーズな被災者支援が行われていました。

平時より体制作りを行うことで、スムーズな災害ケースマネジメントの実施につながると考えられます。

①「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等

- ・ 活動主体の多くは行政及び社会福祉協議会。
- ・ 支援の対象世帯の判断基準は罹災証明書にしている自治体が多かった。（全戸対象とした市町村も一部有。）
- ・ 住宅被害以外に、不動産や田畑等の資産が被災した方、要配慮者や生活困窮状態等の社会的弱者を対象としていた。
- ・ 相談支援等の開始時期は、発災直後や避難所開設中が多かった。
- ・ 相談支援等の終了時期は、応急仮設住宅等解消後や、被災者生活再建支援金等申請期間終了後が多かった。

②相談支援等を行う「体制構築」の工夫

- ・ 支援エリア分けを行い、24時間体制のシフト化した。
- ・ ケース支援記録・時系列記録・報告記録を残し、福祉的支援が必要な被災者を把握した場合は、連絡票やメールにより所轄する庁内担当課へ共有し、切れ目のない体制構築を実施した。
- ・ 地域ケア会議などで支援が必要な対象の掘り起こしを密に実施した。
- ・ 平時の要配慮者対策を生かした安否確認や困りごと相談を実施した。

③相談支援等を行う「体制構築」の課題

- ・ 平時より被災者支援に精通した職員等の確保・育成。

④相談支援の実施に係る工夫

- ・ 災害ボランティアの活用需要を掘り起こした。
- ・ 声を挙げるできない在宅避難者の把握のため、被災地域のローラー作戦による戸別訪問を行った。
- ・ 福祉的なアプローチが必要な世帯に対し、地域包括支援センター等へのつなぎを行った。
- ・ 福祉、介護、健康保険、公営住宅担当課、社協が連携し、戸別訪問先のトリアージ（選別）を行った。

⑤相談支援の実施に係る課題

- ・ 平時より被災者支援に精通した職員等の確保・育成。
- ・ 被災者宅を戸別訪問する際、複数の機関が別々にアウトリーチを行うことにより被災者の負担が増加。
- ・ 災害救助法に基づく被災住宅の応急修理の対象要件が複雑。

⑥被災者への見守り・相談支援を行うための拠点の設置

- ・ 大半の市町村が設置しなかった。
- ・ どの程度の災害で設置の必要があるか検討する必要がある。

⑦災害ボランティアセンターの設置

- ・ 委託先は全て市町村社会福祉協議会。
- ・ 設置を行わなかった市町村の理由は、被害が少なかった、設置する必要が無かったというものであり、設置が必要な場合の災害の規模や程度を事前に定める必要がある。
- ・ 開設期間は、発災数日後から開設している事例もあった

⑧各制度・施策の活用

- ・ 介護保険法に基づく相談支援事業、障害者総合支援法に基づく相談支援事業、生活困窮者自立支援法に基づく相談支援事業が活用された。
- ・ 「被災者見守り・相談支援事業」(厚生労働省事業)及び「被災高齢者等把握事業」(厚生労働省事業)の活用事例がなかったことから、平時から市町村に対し事業説明を行う必要がある。

⑨被災者台帳の作成・活用

- ・ 作成した自治体は半数であり、作成した多くの自治体では、発災後1カ月以内に作成していた。
- ・ 被災者台帳の活用は庁内に限られ、外部への共有はなかった。

⑩避難行動要支援者名簿又は個別避難計画の活用

- ・ 名簿及び個別避難計画を活用した支援を行った事例があった。
- ・ 利用する際の課題として、個人情報取扱や庁内連携や意識の統一に課題を感じている自治体が多かった。

⑪被災者支援における自治体と各団体との連携体制

- ・ 弁護士会(法律相談)や建築士会(罹災判定)との連携、市域の災害中間支援組織との連携が確認された。
- ・ 個人情報の提供を行った事例は確認できなかった。

⑫被災者支援の終結

- ・ 終結のタイミングとして、避難所の解消、災害ボランティアセンターの閉所、仮設住宅の解消(転居)、被災者生活再建支援法の加算支援金の支給完了、個別世帯への対応完了など、自治体や災害の程度規模により様々であった。
- ・ 仮設住宅等が解消した後に、被災者の個別の状況把握をするなどの取組を行った事例はなかった。

⑬市町村地域防災計画における被災者支援の言及

- ・ 避難所等における被災者の健康管理、指定避難所以外の施設に避難した場合の支

援、在宅避難者に対する対策、避難行動要支援者への保健師等の巡回・健康相談、自主防災組織との連携、災害ボランティアセンターの設置、民間組織等との連携、災害時の他団体との連携があった。

イ 市町村事例収集調査結果

「平時」、「発災直後～避難所運営段階」、「避難所閉所検討～仮設住宅供与段階」、「応急仮設住宅供与段階以降」の各フェーズにおいて、「良かったこと」、「課題と感じたこと」、「やればよかったこと」。

平時から庁内外との連携体制の構築や研修、マニュアル作成等の必要性が浮かび上がりました。

○良かったこと

- ・ マニュアルや研修、訓練及び庁内外との連携体制の整備等事前の準備を行っていた。
- ・ 被災者へのアプローチ方法として、総合相談窓口（ワンストップ窓口）を設置した。
- ・ 被災者宅の戸別訪問を実施した。

○課題と感じたこと

- ・ 支援を行う人材が不足していた。
- ・ 庁内・庁外との連携体制が不足していた。
- ・ 被災者への支援制度の周知や広報が不足していた。

○やればよかったこと

- ・ 庁内外との連携体制の構築や人材育成。
- ・ 被災者支援を分かりやすく伝える体制の整備。
- ・ 被災者宅戸別訪問の際に、他部署や関係機関との同時訪問。

ウ 市町村社会福祉協議会事例収集調査結果

「平時」、「緊急対応期」、「救急救援・普及期」、「復興期」の各フェーズにおいて被災者支援に取り組んで「良かったこと」、「課題と感じたこと」、「やればよかったこと」。

平時から行政や他の社会福祉協議会との連携体制の構築や研修、マニュアルの作成等の必要性が浮かび上がりました。

○良かったこと

- ・ マニュアルの整備や訓練の実施を行っていた。
- ・ 社会福祉協議会間や、行政、関係機関との連携体制の整備を行っていた。
- ・ 緊急救援・復旧期における個別聞き取り調査を行った。

○課題と感じたこと

- ・ 支援を行う人材が不足していた。
- ・ 行政や関係団体間での連携が不足していた。
- ・ 財源の確保に苦労した。

○やればよかったこと

- ・地元行政や近隣社会福祉協議会との連携体制の構築。
- ・人材の育成。
- ・災害ボランティアセンター運営マニュアルの作成。

(2) 被災経験がない市町村及び市町村社会福祉協議会の現状調査

大規模災害を経験していない市町村においても、福祉部局では災害ケースマネジメントの必要性を一定程度理解しているものの、他部局での浸透が難しいこと、また人材不足や財源の確保を課題と感じている市町村が多いことが分かりました。

ア 市町村基礎調査結果

- ・ほとんどの市町村で、人員不足や関係機関との連携不足、災害対応経験が少ないことによる職員の知識や経験不足等により他機関と連携して取り組む支援等の計画や準備がなされていない。
- ・災害が発生した場合に被災者台帳を作成予定の町村は多く、被災者個々の情報を管理することの重要性については一定程度の理解が進んでいる。
- ・他機関との連携先が決まっていない町村が多く、個人情報共有等には慎重になっている。

イ 市町村事例収集調査結果

平時、発災直後～避難所運営段階、避難所閉所検討～仮設住宅供与段階、応急仮設住宅供与段階以降の各フェーズにおいて「現在取り組んでいること」、「課題と感ずること」、「知りたいこと」。

災害を経験していない市町村においても、福祉部局では災害ケースマネジメントの必要性を一定程度理解しているが、他部局での浸透が難しいこと、人材不足や財源の確保を課題と感じている市町村が多いことが分かりました。

○現在取り組んでいること

- ・社会福祉協議会や関係団体との連携体制の構築。
- ・国や県が実施する研修会への参加。
- ・応急住まいとしての公営住宅の制度の整備。

○課題と感ずること

- ・人材の不足。
- ・福祉部局以外の職員が被災者のアプローチ方法の習得に消極的である。
- ・財源の確保。

○知りたいこと

- ・関係機関との連携範囲。
- ・福祉部局以外の職員への災害ケースマネジメントの重要性の伝え方。
- ・同規模自治体の先進取組。

ウ 市町村社会福祉協議会事例収集調査結果

平時、緊急対応期、救急救援・普及期、復興期の各フェーズにおいて「現在取り組んでいること」、「課題と感ずること」、「知りたこと」。

○現在取り組んでいること

- ・社会福祉協議会間や関係団体との連携体制の構築。
- ・災害ボランティア関係研修会への参加。

○課題と感ずること

- ・人材不足や災害が少ない地域のため危機意識が低いこと。
- ・福祉部局以外の職員が被災者のアプローチ方法の習得に消極的である。
- ・財源の確保。

○知りたこと

- ・関係機関との連携範囲。
- ・担当部署以外の職員への災害ケースマネジメントの重要性の伝え方。
- ・同規模自治体の先進取組。

県内市町村の被災者支援の実態を
把握するために使用した調査票

〔福島県の被災者全員を取り残さないために〕

～「被災者一人一人に寄り添い、無理なく支援を行うための手引き
(福島モデル)」の作成に向け皆で知恵を出し合いましょう～

1 市町村にお願いすること

(1) 令和元年以降被災経験のある市町村

ア 別紙 1-1「被災市町村調査票(基礎)」を使用し、令和元年以降に各市町村が経験した災害について被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等について回答願います。ここで回答いただく災害は、別紙「各災害時における各市町村の被災状況一覧」をご確認いただき、ご自身の所属する市町村が被災市町村として○がついている災害のうち、最も被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して被災者支援に当たった災害についてご回答下さい。

なお、複数の災害で被災経験のある市町村のうち、回答する災害を1つに絞ることが難しい場合や、複数災害の回答にご協力いただける場合は、災害毎に本調査票を記載の上回答いただいても結構です。

イ 別紙 2-1「災害ケースマネジメントを考える上での事例調査票」を使用し、平時及び発災から各フェーズごとの対応で①良かったこと、②課題と感じたこと、③やればよかったことについて記載してください。

(2) 令和元年以降被災経験のない市町村

ア 別紙 1-2「未災市町村調査票(基礎)」を使用し、被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等を行うための計画や準備等について回答願います。

イ 別紙 2-2「災害ケースマネジメントを考える上での取り組み状況調査票」を使用し、平時及び発災から各フェーズごとの対応で①現在取り組んでいること、②課題と感ずること、③知りたいことについて記載してください。

2 社会福祉協議会にお願いすること

(1) 令和元年以降被災経験のある市町村社協

別紙 2-1「災害ケースマネジメントを考える上での事例調査票」を使用し、平時及び発災から各フェーズごとの対応で①良かったこと、②課題と感じたこと、③やればよかったことについて記載してください。

(2) 令和元年以降被災経験のない市町村社協

別紙 2-2「災害ケースマネジメントを考える上での取り組み状況調査票」を使用し、平時及び発災から各フェーズごとの対応で①現在取り組んでいること、②課題と感ずること、③知りたいことについて記載してください。

3 その他

今回の調査結果に基づき、後程ヒアリング等の追加調査を実施させていただきますので、ご協力の程よろしく願います。

「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に関する取り組み状況調査

【1】回答者について

市町村名	
取りまとめ担当部署	
担当者名	
電話番号	
E-mail アドレス	
関係部署	

【2】本回答の災害の発生日及び災害名

<input type="checkbox"/>	1) 発災年月日		年		月		日
<input type="checkbox"/>	2) 災害名						

※回答いただく災害については、別紙「各災害時における各市町村の被災状況一覧」をご確認いただき、ご自身の所属する市町村が被災市町村として○がついている災害のうち、最も被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して被災者支援に当たった災害についてご回答下さい。

なお、複数の災害で被災経験のある市町村のうち、回答する災害を1つに絞ることが難しい場合や、複数災害の回答にご協力いただける場合は、災害毎に本調査票を記載の上回答いただいても結構です。

I. 「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」について

【3】被災者の生活再建に関して「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」(※)を行いましたか。

※「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」とは次のような支援です。
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ような取組。

これに合致せずともこれに近い取組を実施した場合も回答願います。

<input type="checkbox"/>	1) 行った
<input type="checkbox"/>	2) 行わなかった

※以後、設問【3】において、「行った」と回答した市町村については全ての設問、「行わなかった」と回答した市町村については設問【30】～【33】について回答をお願いします。

【4】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の活動主体はどこですか。（複数回答）

<input type="checkbox"/>	1) 行政職員
<input type="checkbox"/>	2) 地域支え合いセンター
<input type="checkbox"/>	3) 社会福祉協議会(地域支え合いセンター以外)
<input type="checkbox"/>	4) 委託業者(地域支え合いセンター以外)
<input type="checkbox"/>	5) NPO 等のボランティア組織
<input type="checkbox"/>	6) その他 (具体的に: <input type="text"/>)

【5】住宅に被害を受けた世帯について、「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の対象はどれに設定しましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 罹災証明の申請があった全ての世帯
<input type="checkbox"/>	2) 罹災証明の申請があった世帯の中で一部の世帯を対象に行った (具体的に: <input type="text"/>)
<input type="checkbox"/>	3) 罹災証明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
<input type="checkbox"/>	4) 罹災証明の申請有無に関わらず、被災している一部の世帯を対象に行った (具体的に: <input type="text"/>)
<input type="checkbox"/>	5) 分からない

【6】住宅被害以外の観点で、「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の対象を設定しましたか。（複数回答）

<input type="checkbox"/>	1) 所有する不動産が被災した方
<input type="checkbox"/>	2) 所有する田畑等が被災した方
<input type="checkbox"/>	3) 勤務先が被災した方
<input type="checkbox"/>	4) 災害を原因として仕事を失った方
<input type="checkbox"/>	5) 高齢者、障害者、乳幼児等の要配慮者
<input type="checkbox"/>	6) 生活困窮状態の方
<input type="checkbox"/>	7) 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
<input type="checkbox"/>	8) 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
<input type="checkbox"/>	9) 対象とはしていない
<input type="checkbox"/>	10) その他 (具体的に: <input type="text"/>)
<input type="checkbox"/>	11) 分からない

【7】対象となる1世帯当たりの「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に係る相談支援等の回数はどの程度でしたか。

<input type="checkbox"/>	1) 十分に実施した
<input type="checkbox"/>	2) 十分な実施は難しかった

【8】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に係る相談支援等の実施時期として、最も近いもの1~7より選択してください。

※仮設住宅等 = みなし仮設住宅や公営住宅の目的外使用を含む

A.開始時期

<input type="checkbox"/>	1) 発災直後（発災から3日以内）
<input type="checkbox"/>	2) 避難所開設中（発災から4日目以降）
<input type="checkbox"/>	3) 避難所解消時期
<input type="checkbox"/>	4) 仮設住宅等※解消時期
<input type="checkbox"/>	5) 仮設住宅等※解消後
<input type="checkbox"/>	6) その他（具体的に： <input type="text"/> ）

B.終了時期

<input type="checkbox"/>	1) 発災直後（発災から3日以内）
<input type="checkbox"/>	2) 避難所開設中（発災から4日目以降）
<input type="checkbox"/>	3) 避難所解消時期
<input type="checkbox"/>	4) 仮設住宅等※解消時期
<input type="checkbox"/>	5) 仮設住宅等※解消後
<input type="checkbox"/>	6) 相談支援等を継続中
<input type="checkbox"/>	7) その他（具体的に： <input type="text"/> ）

【9】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に係る相談支援等の体制の構築（相談員の確保・育成等）について工夫・課題などがあれば教えてください。

【10】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に係る相談支援等の実施に当たっての工夫・課題などがあれば教えてください。

II. 被災者への見守り・相談支援を行うための拠点について

【11】被災者への見守り・相談支援を行うための拠点の設置を行いましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 設置した	（委託先： <input type="text"/> ）
<input type="checkbox"/>	2) 設置しなかった	（理由： <input type="text"/> ）

【12】被災者への見守り・相談支援を行うための拠点を設置した場合、開設期間（発災からどのくらいで設置し、閉鎖したのか）を教えてください。（閉鎖時期未定の場合は「未定」と記入してください。）

（例）発災から○日後、○カ月後

1) 設置時期	
2) 閉鎖（予定）時期	

III. 災害ボランティアセンターについて

【13】災害ボランティアセンターの設置を行いましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 設置した	（委託先：		）
<input type="checkbox"/>	2) 設置しなかった	（理由：		）

【14】災害ボランティアセンターを設置した場合、開設期間（発災からどのくらいで設置し、閉鎖したのか）を教えてください。（閉鎖時期未定の場合は「未定」と記入してください）（例）発災から○日後、○カ月後

1) 設置時期	
2) 閉鎖（予定）時期	

IV. 各制度・施策の活用について

【15】「被災者見守り・相談支援事業」（厚生労働省事業）を「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に係る相談支援等に活用しましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 被災者への見守り・相談支援を行うための拠点の運営に活用した
<input type="checkbox"/>	2) 被災者への見守り・相談支援を行うための拠点とは別の事業に活用した （具体的に：
<input type="checkbox"/>	3) 活用していない

【16】「被災高齢者等把握事業」（厚生労働省事業）を「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に係る相談支援等に活用しましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 被災者への見守り・相談支援を行うための拠点の運営に活用した
<input type="checkbox"/>	2) 被災者への見守り・相談支援を行うための拠点とは別の事業に活用した （具体的に：
<input type="checkbox"/>	3) 活用していない

【17】その他の事業を「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に係る相談支援等に活用しましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 生活困窮者自立支援法に基づく相談支援事業
<input type="checkbox"/>	2) 障害者総合支援法に基づく相談支援事業
<input type="checkbox"/>	3) 介護保険法に基づく相談支援事業（地域包括支援センター・ケアマネジャー等）
<input type="checkbox"/>	4) 都道府県や市町村の独自事業 （具体的に：
<input type="checkbox"/>	5) その他（具体的に：
<input type="checkbox"/>	6) 活用していない

V. 被災者台帳について

【18】被災者台帳を作成しましたか。

※被災者台帳の作成に着手していれば「作成した」を選択してください。

<input type="checkbox"/>	1) 作成した	(着手した時期: _____ 年 _____ 月
<input type="checkbox"/>	2) 作成していない	

【19】作成した被災者台帳はどの団体と共有しましたか。(複数回答)

<input type="checkbox"/>	1) 貴自治体内の他部署
<input type="checkbox"/>	2) 他の市区町村
<input type="checkbox"/>	3) 都道府県・国(税務署等)
<input type="checkbox"/>	4) 地域支え合いセンター
<input type="checkbox"/>	5) 地域包括支援センター
<input type="checkbox"/>	6) 生活困窮者自立相談支援機関
<input type="checkbox"/>	7) 社会福祉協議会(上記の4・5・6以外)
<input type="checkbox"/>	8) 自治会・民生委員・消防団・自主防災組織等
<input type="checkbox"/>	9) 民間団体(法人格あり)
<input type="checkbox"/>	10) 個人・民間団体(法人格なし)
<input type="checkbox"/>	11) その他 (具体的に: _____)

【20】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の実施に当たって、被災者台帳を活用しましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 活用した
<input type="checkbox"/>	2) 活用できていない

【21】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の実施に当たって、被災者台帳の作成・活用について課題があれば教えてください。

VI. 避難行動要支援者名簿および個別避難計画の活用について

【22】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の実施に当たって、避難行動要支援者名簿又は個別避難計画を活用しましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 活用した
<input type="checkbox"/>	2) 活用できていない
<input type="checkbox"/>	3) 自治体では把握していない

【23】「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の実施に当たって、避難行動要支援者名簿又は個別避難計画の活用について課題があれば教えてください。

VII. 被災者支援における自治体と各団体との連携体制について

【24】被災者支援において連携した団体（士業、民間支援団体、企業等）を教えてください。

また、連携した団体がある場合は、（ ）に連携内容を簡潔に記載願います。（複数回答）

<input type="checkbox"/>	1) 弁護士会 ()
<input type="checkbox"/>	2) 司法書士会 ()
<input type="checkbox"/>	3) 建築士会 ()
<input type="checkbox"/>	4) 税理士会 ()
<input type="checkbox"/>	5) 住宅金融支援機構 ()
<input type="checkbox"/>	6) 民間支援団体（都道府県内） ()
<input type="checkbox"/>	7) 民間支援団体（都道府県外） ()
<input type="checkbox"/>	8) 企業 ()
<input type="checkbox"/>	9) その他上記以外の団体 ()

【25】24 で連携したと回答した団体への個人情報（氏名・住所等）の提供について教えてください。

1) 弁護士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
2) 司法書士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
3) 建築士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
4) 税理士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
5) 住宅金融支援機構	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
6) 民間支援団体（都道府県内）	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
7) 民間支援団体（都道府県外）	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
8) 企業	<input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない
9) その他上記以外の団体	(団体名：) <input type="checkbox"/> B1. 提供した <input type="checkbox"/> B2. 提供していない <input type="checkbox"/> B3. わからない

【26】（設問【25】で個人情報を「提供した」場合）具体的な相手先と連携内容を教えてください。

--

【27】被災者に対して関係機関への個人情報の提供の同意を得ていましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 口頭で同意を得るようにしている
<input type="checkbox"/>	2) 書面で同意を得るようにしている
<input type="checkbox"/>	3) 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
<input type="checkbox"/>	4) わからない
<input type="checkbox"/>	5) その他 (具体的に: <input type="text"/>)

VIII. 被災者支援の終結について

【28】「被災者支援の終結」について、どのような状態になったら終結と定義しましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 避難所の解消
<input type="checkbox"/>	2) 災害ボランティアセンターの閉所
<input type="checkbox"/>	3) 仮設住宅の解消（転居）
<input type="checkbox"/>	4) 地域支え合いセンターの閉所
<input type="checkbox"/>	5) 被災者生活再建支援法の加算支援金の支給完了
<input type="checkbox"/>	6) 災害公営住宅への入居完了
<input type="checkbox"/>	7) 個別世帯への対応が完了
<input type="checkbox"/>	8) わからない
<input type="checkbox"/>	9) その他 (具体的に: <input type="text"/>)

【29】仮設住宅等が解消した後、被災者の個別の状況把握をするなどの取り組みを行いましたか。

<input type="checkbox"/>	1) 行った
<input type="checkbox"/>	2) 行っていない
<input type="checkbox"/>	3) 時期未到来のため未定
<input type="checkbox"/>	4) その他 (具体的に: <input type="text"/>)

IX. 平時の取り組み

【30】市町村地域防災計画の中で「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に関連する内容に言及されていますか。

- | | | |
|--------------------------|-------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) 言及されている | (具体的に: <input type="text"/>) |
| <input type="checkbox"/> | 2) 言及されていない | |

【31】地区防災計画の中で「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」に関連する内容に言及されていますか。

- | | | |
|--------------------------|-------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) 言及されている | (具体的に: <input type="text"/>) |
| <input type="checkbox"/> | 2) 言及されていない | |
| <input type="checkbox"/> | 3) 策定されていない | |

【32】条例等において災害発生時の個人情報（氏名、住所等）の提供範囲等を定めている場合、提供先として、含まれているものを選んでください。（複数回答）

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) 貴自治体内の他部署 |
| <input type="checkbox"/> | 2) 他の市区町村 |
| <input type="checkbox"/> | 3) 都道府県・国（税務署等） |
| <input type="checkbox"/> | 4) 地域支え合いセンター |
| <input type="checkbox"/> | 5) 地域包括支援センター |
| <input type="checkbox"/> | 6) 生活困窮者自立相談支援機関 |
| <input type="checkbox"/> | 7) 社会福祉協議会(上記の4・5・6以外) |
| <input type="checkbox"/> | 8) 自治会・民生委員・消防団・自主防災組織等 |
| <input type="checkbox"/> | 9) 民間団体（法人格あり） |
| <input type="checkbox"/> | 10) 個人・民間団体（法人格なし） |
| <input type="checkbox"/> | 11) 定めていない |
| <input type="checkbox"/> | 12) その他 (具体的に: <input type="text"/>) |

【33】災害対応を通じ、「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援等」の取り組みを進めるに当たって、課題と感じたこと、今後、このように進めるべきと考えていることを教えてください。

市町村名 _____

本調査票では、「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援」について、平時及び発災から各フェーズごとの対応で①良かったこと、②課題と感じたこと、③やればよかったことについて記載してください。複数の災害を経験されている市町村においては、それぞれの取組が具体的にどの災害時のものか分かるように語尾に（〇〇地震）のような形で災害名を記載願います。なお、特定の災害に関係なく、感じている課題等で災害を特定できない事項については、災害名を記載せずとも結構です。また、記載いただく取組を複数の災害において行われていた場合は、（令和元年東日本台風、R3地震、R4地震）のように記載願います。

フェーズ 分類分け	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
被災者が直面する 主な申請事務			罹災証明書申請	
			応急仮設住宅の供与	
				災害公営住宅の供与
				被災した住宅の応急修理
				被災者生活再建支援金申請事務
				生活福祉資金特例貸付申請
				公費解体申請
支援体制の構築				
被災者へのアプローチ				
被災者支援				

「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」に関する取り組み状況調査

【1】回答者について

市町村名	
取りまとめ担当部署	
担当者名	
電話番号	
E-mail アドレス	
関係部署	

I. 災害が発生した場合の「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」について

【2】被災者の生活再建に関して「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」
（※）を行うための計画や準備等はしていますか。

※「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」とは次のような支援です。
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ような取組。
これに合致せずともこれに近い取組を実施した場合も回答願います。

<input type="checkbox"/>	1) 計画や準備をしている。
<input type="checkbox"/>	2) 計画や準備をしていない。 (理由: _____)

※以後、設問【2】において、「計画や準備をしている」と回答した市町村については全ての設問、「計画や準備をしていない」と回答した市町村については設問【8】、【9】、【14】～【18】について回答をお願いします。

【3】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」の活動主体はどこを予定していますか。(複数回答)

<input type="checkbox"/>	1) 行政職員
<input type="checkbox"/>	2) 地域支え合いセンター
<input type="checkbox"/>	3) 社会福祉協議会(地域支え合いセンター以外)
<input type="checkbox"/>	4) 委託業者(地域支え合いセンター以外)
<input type="checkbox"/>	5) NPO 等のボランティア組織
<input type="checkbox"/>	6) その他 (具体的に: _____)

【4】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」の対象はどのような被災者を予定していますか。（複数回答）

<input type="checkbox"/>	1) 所有する不動産が被災した方 なお、被災した不動産が住家だった場合、対象とする範囲は以下のどれになるか（ ） 内に○をつけてお答えください。 ①罹災証明の申請があった全ての世帯（ ） ②罹災証明の申請があった世帯の中で一部の世帯を対象（ ） ③罹災証明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 ④罹災証明の申請有無に関わらず、被災している一部の世帯 ⑤その他（ ）（内容： _____）
<input type="checkbox"/>	2) 所有する田畑等が被災した方
<input type="checkbox"/>	3) 勤務先が被災した方
<input type="checkbox"/>	4) 災害を原因として仕事を失った方
<input type="checkbox"/>	5) 高齢者、障害者、乳幼児等の要配慮者
<input type="checkbox"/>	6) 生活困窮状態の方
<input type="checkbox"/>	7) 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
<input type="checkbox"/>	8) 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
<input type="checkbox"/>	9) 対象とはしていない
<input type="checkbox"/>	10) その他（具体的に： _____）
<input type="checkbox"/>	11) 分からない

【5】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」に係る相談支援等の実施予定時期として、最も近いもの1~7より選択してください。

※仮設住宅等 = みなし仮設住宅や公営住宅の目的外使用を含む

A. 開始時期

<input type="checkbox"/>	1) 発災直後（発災から3日以内）
<input type="checkbox"/>	2) 避難所開設中（発災から4日目以降）
<input type="checkbox"/>	3) 避難所解消時期
<input type="checkbox"/>	4) 仮設住宅等※解消時期
<input type="checkbox"/>	5) 仮設住宅等※解消後
<input type="checkbox"/>	6) その他（具体的に： _____）

B. 終了時期

<input type="checkbox"/>	1) 発災直後（発災から3日以内）
<input type="checkbox"/>	2) 避難所開設中（発災から4日目以降）
<input type="checkbox"/>	3) 避難所解消時期
<input type="checkbox"/>	4) 仮設住宅等※解消時期
<input type="checkbox"/>	5) 仮設住宅等※解消後
<input type="checkbox"/>	6) 相談支援等を継続中
<input type="checkbox"/>	7) その他（具体的に： _____）

【6】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」に係る相談支援等の体制の構築（相談員の確保・育成等）について工夫・課題などがあれば教えてください。

--

【7】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」に係る相談支援等の実施に当たっての工夫・課題などがあれば教えてください。

--

V. 被災者台帳について

【8】災害が発生した場合被災者台帳を作成予定ですか。

<input type="checkbox"/>	1) 作成予定
<input type="checkbox"/>	2) 作成する予定はない

【9】作成する被災者台帳はどの団体と共有予定ですか。（複数回答）

<input type="checkbox"/>	1) 貴自治体内の他部署
<input type="checkbox"/>	2) 他の市区町村
<input type="checkbox"/>	3) 都道府県・国（税務署等）
<input type="checkbox"/>	4) 地域支え合いセンター
<input type="checkbox"/>	5) 地域包括支援センター
<input type="checkbox"/>	6) 生活困窮者自立相談支援機関
<input type="checkbox"/>	7) 社会福祉協議会(上記の4・5・6以外)
<input type="checkbox"/>	8) 自治会・民生委員・消防団・自主防災組織等
<input type="checkbox"/>	9) 民間団体（法人格あり）
<input type="checkbox"/>	10) 個人・民間団体（法人格なし）
<input type="checkbox"/>	11) その他（具体的に： <input style="width: 200px;" type="text"/> ）

【10】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」の実施に当たって、被災者台帳を活用予定ですか。

<input type="checkbox"/>	1) 活用予定
<input type="checkbox"/>	2) 活用する予定はない

【11】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」の実施に当たって、被災者台帳の作成・活用について課題があれば教えてください。

VI. 避難行動要支援者名簿および個別避難計画の活用について

【12】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」の実施に当たって、避難行動要支援者名簿又は個別避難計画を活用する予定ですか。

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) 活用予定 |
| <input type="checkbox"/> | 2) 活用する予定はない（理由： _____ ） |

【13】「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」の実施に当たって、避難行動要支援者名簿又は個別避難計画の活用について課題があれば教えてください。

VII. 被災者支援における自治体と各団体との連携体制について

【14】被災者支援において連携予定の団体（士業、民間支援団体、企業等）を教えてください。
また、各団体と予定している連携内容を（ ）内に簡潔に記載願います。（複数回答）

<input type="checkbox"/>	1) 弁護士会 ()
<input type="checkbox"/>	2) 司法書士会 ()
<input type="checkbox"/>	3) 建築士会 ()
<input type="checkbox"/>	4) 税理士会 ()
<input type="checkbox"/>	5) 住宅金融支援機構 ()
<input type="checkbox"/>	6) 民間支援団体（都道府県内） ()
<input type="checkbox"/>	7) 民間支援団体（都道府県外） ()
<input type="checkbox"/>	8) 企業 ()
<input type="checkbox"/>	9) その他上記以外の団体 ()

【15】14で連携予定と回答した団体への個人情報（氏名・住所等）の提供について教えてください。

1) 弁護士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
2) 司法書士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
3) 建築士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
4) 税理士会	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
5) 住宅金融支援機構	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
6) 民間支援団体（都道府県内）	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
7) 民間支援団体（都道府県外）	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
8) 企業	<input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない
9) その他上記以外の団体	(団体名：) <input type="checkbox"/> B1. 提供予定 <input type="checkbox"/> B2. 提供しない予定 <input type="checkbox"/> B3. わからない

IX. 平時の取り組み

【16】市町村地域防災計画の中で「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」に関連する内容に言及されていますか。

- | | | |
|--------------------------|-------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) 言及されている | (具体的に: <input type="text"/>) |
| <input type="checkbox"/> | 2) 言及されていない | |

【17】地区防災計画の中で「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援等」に関連する内容に言及されていますか。

- | | | |
|--------------------------|-------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) 言及されている | (具体的に: <input type="text"/>) |
| <input type="checkbox"/> | 2) 言及されていない | |
| <input type="checkbox"/> | 3) 策定されていない | |

【18】条例等において災害発生時の個人情報(氏名、住所等)の提供範囲等を定めている場合、提供先として、含まれているものを選んでください。(複数回答)

- | | | |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1) 貴自治体内の他部署 | |
| <input type="checkbox"/> | 2) 他の市区町村 | |
| <input type="checkbox"/> | 3) 都道府県・国(税務署等) | |
| <input type="checkbox"/> | 4) 地域支え合いセンター | |
| <input type="checkbox"/> | 5) 地域包括支援センター | |
| <input type="checkbox"/> | 6) 生活困窮者自立相談支援機関 | |
| <input type="checkbox"/> | 7) 社会福祉協議会(上記の4・5・6以外) | |
| <input type="checkbox"/> | 8) 自治会・民生委員・消防団・自主防災組織等 | |
| <input type="checkbox"/> | 9) 民間団体(法人格あり) | |
| <input type="checkbox"/> | 10) 個人・民間団体(法人格なし) | |
| <input type="checkbox"/> | 11) 定めていない | |
| <input type="checkbox"/> | 12) その他 | (具体的に: <input type="text"/>) |

【19】県では、災害が発生した際に被災者一人一人に寄り添い、他機関と連携して取り組む支援「災害ケースマネジメント」を進めています。その一環として、災害ケースマネジメントの手引き(福島モデル)の作成を予定しておりますが、盛り込んでほしい内容や事例について意見がある場合はお聞かせ下さい。

市町村名 _____

本調査票では、今後発生するかもしれない災害に備え、平時及び発災から各フェーズごとの対応で「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援」について、①現在取り組んでいること、②課題と感ずること、③知りたいことについて記載してください。

フェーズ 分類分け	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
被災者が直面する 主な申請事務			罹災証明書申請	
			応急仮設住宅の供与	
				災害公営住宅の供与
				被災した住宅の応急修理
				被災者生活再建支援金申請事務
				生活福祉資金特例貸付申請
				公費解体申請
支援体制の構築				
被災者へのアプローチ				
被災者支援				

市町村社会福祉協議会名 _____

本調査票では、「被災者一人一人に寄り添った支援や他機関と連携して取り組んだ支援」について、平時及び発災から各フェーズごとの対応で①良かったこと、②課題と感じたこと、③やればよかったことについて記載してください。複数の災害を経験されている社会福祉協議会様においては、それぞれの取組が具体的にどの災害時のものか分かるように語尾に（〇〇地震）のような形で災害名を記載願います。なお、特定の災害に関係なく、感じている課題等で災害を特定できない事項については、災害名を記載せずとも結構です。また、記載いただく取組を複数の災害において行われていた場合は、（令和元年東日本台風、R3地震、R4地震）のように記載願います。

フェーズ		緊急対応期（救急救命期） ※発生直後からおおむね3日間	緊急救援・復旧期（災害VC活動期） ※おおむね発生3日後から1～3ヵ月	復興期（生活再建期） ※1～3ヵ月から数年
支援 分類分け	平時	<ul style="list-style-type: none"> ・地域、住民、利用者の状況確認 ・災害ボランティアセンター設置判断 ・緊急対応、災害VCを含む支援体制の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンター運営 ・復興支援体制への移行を検討 ・ローラー調査等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンター閉所 ・通常ボランティアセンターへの移行 ・地域支え合いセンターの運営による生活支援
被災者が直面する 主な申請事務			罹災証明書申請	
			応急仮設住宅の供与	
				災害公営住宅の供与
			被災した住宅の応急修理	
			被災者生活再建支援金申請事務	
			生活福祉資金特例貸付申請	
			公費解体申請	
支援体制の構築				
被災者へのアプローチ及び被災者支援				

市町村社会福祉協議会名 _____

本調査票では、今後発生するかもしれない災害に備え、平時及び発災から各フェーズごとの対応で「被災者一人一人に寄り添う支援や他機関と連携して取り組む支援」について、①現在取り組んでいること、②課題と感ずること、③知りたいことについて記載してください。

フェーズ		緊急対応期（救急救命期） ※発生直後からおおむね3日間	緊急救援・復旧期（災害VC活動期） ※おおむね発生3日後から1～3ヵ月	復興期（生活再建期） ※1～3ヵ月から数年
支援 分類分け	平時	<ul style="list-style-type: none"> ・地域、住民、利用者の状況確認 ・災害ボランティアセンター設置判断 ・緊急対応、災害VCを含む支援体制の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンター運営 ・復興支援体制への移行を検討 ・ローラー調査等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンター閉所 ・通常ボランティアセンターへの移行 ・地域支え合いセンターの運営による生活支援
被災者が直面する 主な申請事務			罹災証明書申請	
			応急仮設住宅の供与	
			被災した住宅の応急修理	災害公営住宅の供与
			被災者生活再建支援金申請事務	
			生活福祉資金特例貸付申請	
			公費解体申請	
支援体制の構築				
被災者へのアプローチ及び被災者支援				

福島県災害ケースマネジメントの手引き

福島県危機管理部災害対策課

令和7年3月 初版 発行