

鳥取県災害ケースマネジメントの手引き
第1版

令和5年3月

鳥取県災害ケースマネジメント協議会

改訂履歴

版	改訂日	改訂内容
第1版	令和5年3月31日	初版発行

目次

	ページ
第1章 はじめに	
1. 手引きの目的等	1
2. 鳥取県における災害ケースマネジメントの取組状況	1
第2章 災害ケースマネジメントの概要	
1. 災害ケースマネジメントとは（定義）	3
2. 災害ケースマネジメントに取り組む必要性	3
3. 鳥取県における取組方針	4
4. 関係機関の役割	4
5. 対象となる災害と実施時期	6
第3章 災害ケースマネジメントの実施	
1. 全体の流れ	8
2. 各段階（実施検討～支援の終了）における取組内容	8
（1）実施検討	8
（2）被災者の状況把握	10
（3）支援方針の確立	15
（4）支援の実施	19
（5）災害ケースマネジメントによる支援の終了	20
3. 災害ケースマネジメントの実施上の留意点	21
第4章 平時における取組	
1. 実施体制の検討	24
2. 実施手順等の検討	26
3. 人材育成の推進	27
4. 各種施策の把握	27
5. 実施計画の作成	27
6. 実施者等に対する支援	27
第5章 個人情報の取扱い	
1. 基本的な考え方	28
2. 個人情報の管理	29
3. 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	29
第6章 各種資料	31

第1章 はじめに

1 手引きの目的等

被災者の生活復興支援については、被災者の申請に基づき支援を提供する従来の支援制度だけでは支援から取り残される被災者が発生する恐れがあることが指摘されており、鳥取県では、平成28年の鳥取県中部地震を契機として、災害ケースマネジメントの手法を活用し、被災者一人ひとりに寄り添った支援を行うことで「誰一人取り残さない被災者の生活復興支援」を目指して取組を進めている。

この手引きは、鳥取県災害ケースマネジメント協議会で定める「災害ケースマネジメントによる被災者の生活復興支援に係る取組指針」に掲げる「誰一人取り残さない生活復興」を実現するため、鳥取県における災害ケースマネジメントの実施に係る標準的な手順等を示すことにより、県・市町村及び関係機関が相互に連携した円滑な生活復興支援の実施を図ることを目的として作成するものである。

なお、この手引きは災害ケースマネジメントの実施主体である市町村の取組に主眼を置いて作成しているが、県やその他の関係機関においてもこの手引きの内容を踏まえて、平時の取組や災害時の対応を行うものとする。

また、この手引きは、今後の災害対応で得られた知見や社会情勢の変化等を踏まえ、適宜、見直しを行うものとする。

本手引きの見直しに関する意見等は、鳥取県災害ケースマネジメント協議会事務局（鳥取県危機管理局危機管理政策課）へ提出するものとする。

2 鳥取県における災害ケースマネジメントの取組状況

(1) 鳥取県中部地震での取組

平成28年10月に発生した鳥取県中部地震は、中部1市4町を中心に、県内に甚大な被害をもたらした。住家被害は約1万5千棟に及び、古い住宅を中心に屋根瓦のズレや落下が多くみられたほか、外壁のひび割れ、落下、塀の倒れ等も多数発生した。

これに対して、県では、被災世帯の住宅再建及び修繕のため、国の被災者生活再建支援制度に上乗せする被災者住宅再建支援補助金、更にこの補助金の要件に満たない被災住宅を対象とした被災者住宅修繕支援金を創設するとともに、復興に向けた住民・民間活動を支援する震災復興活動支援センターを設立するなど、被災者の住宅、生活再建支援に積極的に取り組んだ。

この結果、発災から約1年で、ブルーシートが残る住家は概ね5%まで減少したが、発災から1年半が経過しても住宅修繕に着手できない世帯があるなど、自力での生活復興が難しい被災者の存在が顕在化してきた。

県では、このような世帯を支援するために、災害ケースマネジメントの手法を活用した生活復興支援に取り組むこととし、市町、震災復興活動支援センターと連携してブルーシートに覆われている被災住宅を目視確認によりリストアップし、市町や民生児童委員等の地域の福祉関係者と共同で個別の訪問調査により被災世帯の状況を把握した。その後、実態調査を基に関係

機関とのケース会議により被災世帯それぞれの生活復興プランを作成し、必要に応じて専門家を含む支援チームを派遣することで支援を実施し、課題解決を図った。

具体的な事例としては、高額な修繕費の捻出が難しく住宅修繕に未着手の高齢者世帯に対して建築士による簡易な修繕を行う、負債を抱える世帯に弁護士が法的観点から返済状況を確認する、経済状況が苦しく店舗再開を悩む自営業世帯にファイナンシャル・プランナーによる資金計画を提示する等の活動を行い、一つひとつの課題を着実に解決することにより、支援の必要な世帯は、平成30年4月時点で約1,000世帯あったものが、令和4年10月時点で2世帯まで減少し、被災者の早期の生活復興に大きく寄与した。

(2) 災害ケースマネジメントの普及に向けた取組

県では、鳥取県中部地震での取組を踏まえ、平成30年4月に「鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例」を改正し、被災者復興支援体制に関する規定を設け、全国で初めて災害ケースマネジメントを恒久的な制度として位置付けた。

また、令和3年4月には、災害ケースマネジメントの普及等を担う常設機関として、鳥取県社会福祉協議会の中に「鳥取県災害福祉支援センター」を設置し、災害ケースマネジメントに取り組む人材育成のための研修を実施するなど、災害ケースマネジメントの普及や災害時における円滑な実施体制の構築に向けて、県と当該センターが連携して取組を進めている。

併せて、令和3年12月には、専門士業団体（県弁護士会、(特非)日本ファイナンシャル・プランナーズ協会、(一社)県建築士会、(公社)県宅地建物取引業協会）と災害時の生活復興支援に係る協定を締結し、災害ケースマネジメントの実施に際して専門家の派遣を受けられる体制を構築した。

更に、令和4年10月には、県、市町村、災害福祉支援センター、専門士業団体等の関係機関で構成する「鳥取県災害ケースマネジメント協議会」を設立し、災害ケースマネジメントに関わる各機関の連携体制を構築した。

【鳥取県におけるこれまでの主な取組】

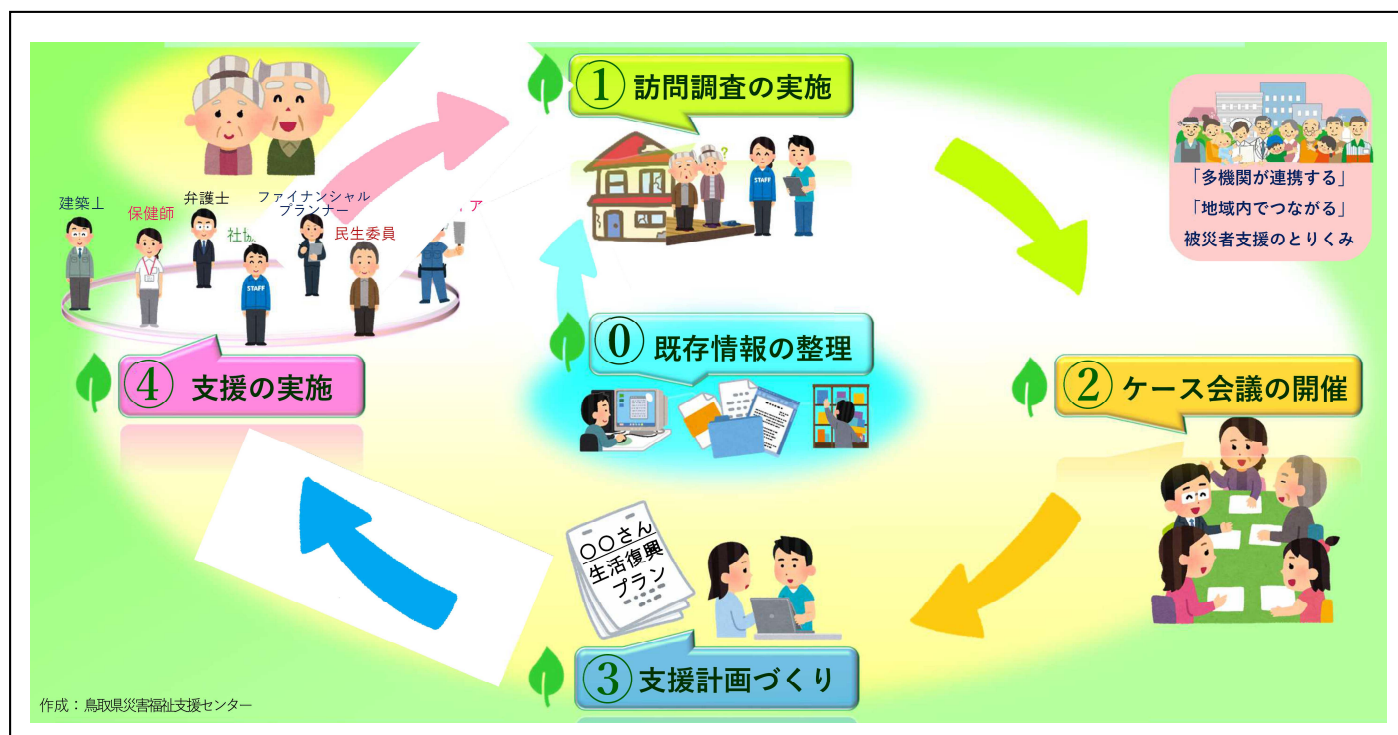
平成30年4月～	鳥取県中部地震の被災者の生活復興に関して、災害ケースマネジメントの手法による支援を実施
平成30年4月1日	「鳥取県防災及び危機管理に関する条例」の中に災害ケースマネジメントに係る規定を追加（全国初）
令和3年4月1日	鳥取県社会福祉協議会の中に「鳥取県災害福祉支援センター」を設置し、災害ケースマネジメントの普及等を実施（全国初）
令和3年12月23日	専門士業団体（※）と生活復興支援に関する協定を締結 ※県弁護士会、(特非)日本ファイナンシャル・プランナーズ協会、(一社)県建築士会、(公社)県宅地建物取引業協会
令和4年10月19日	「鳥取県災害ケースマネジメント協議会」を設立し、県、市町村、災害福祉支援センター、専門士業団体等の関係機関の連携体制を確立（全市町村が参加する協議会の設置は全国初）

第2章 災害ケースマネジメントの概要

1 災害ケースマネジメントとは（定義）

「災害ケースマネジメント」とは、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支援計画を作成し、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をいう。

図1 「災害ケースマネジメント 実施イメージ図」



2 災害ケースマネジメントに取り組む必要性

第1章「2 鳥取県における災害ケースマネジメントの取組状況」に記載のとおり、平成28年10月に発生した鳥取県中部地震において、屋根の修理が進まず、ブルーシートをなかなか外すことのできない住宅が一定程度確認された。

この背景には、金銭的な問題や家庭的な問題（高齢者の介護、引きこもり等）、土地の権利関係の問題等、個々の被災者のさまざまな問題があり、災害を契機として、これらの問題が表面化してきたものと推測される。

また、これまでの災害で、行政が設けた被災者支援制度について、「支援制度を知らない」、「支援制度を知っていても手続きが難しく申請できない」等の理由により、支援から取り残される被災者がいることが指摘されている。

併せて、被災者の置かれた状況や抱える問題は一人ひとり異なることから、一つの支援制度では

漏れる場合であっても、他の支援制度や方法を組み合わせることにより被災者の生活再建につながる場合がある。

これらのことを踏まえ、災害ケースマネジメントに取り組むことにより、災害関連死の減少、避難所以外へ避難している方を含めた避難者の早期把握・課題解決、まちの再生や地域コミュニティの維持などが期待できることから、誰一人取り残さない災害復興を実現するため、関係機関が連携して、被災者の個々の問題に即したアウトリーチによる支援（災害ケースマネジメントによる支援）を行うことが必要である。

3 鳥取県における取組方針

鳥取県では、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（災害福祉支援センター）、専門士業団体等の関係機関で構成する「鳥取県災害ケースマネジメント協議会」を設置している。

当該協議会において、「災害ケースマネジメントによる被災者の生活復興支援に係る取組指針」を定めており、各関係機関は当該指針に基づき、各種取組を進めていく。

【鳥取県における災害ケースマネジメントによる生活復興支援に係る取組方針】

- ・ 災害時に誰一人取り残さない生活復興を目指して、被災者一人ひとりの被災状況や生活状況等を考慮した上で必要に応じて、災害ケースマネジメントの手法を活用して被災者を支援する。
- ・ 災害ケースマネジメントを活用した生活復興支援にあたっては、市町村、県、社会福祉協議会、専門士業団体等の関係機関が連携して行う。
- ・ 災害時に、災害ケースマネジメントを活用した生活復興支援が円滑に実施できるよう、鳥取県災害ケースマネジメント協議会において、手引き等の資料を作成し共有するとともに、研修を実施して人材育成を図る。また、各関係機関は手引き等を参考にして、災害時の実施体制を平時から検討しておく。

4 関係機関の役割

市町村を実施主体として、県、災害福祉支援センター、専門士業団体等の各機関が密接に連携して災害ケースマネジメントを実施する。

なお、県や市町村の行政機関においては、防災部局と福祉部局の組織内の連携も重要であり、災害時の対応が中心の防災部局と、平時の対応が中心の福祉部局が連携の上、災害ケースマネジメントに取り組むことにより、漏れのない被災者支援につながることを期待されることに留意する。

また、各機関は、災害ケースマネジメントの目的等を機関内の関係者に周知し、研修会等を通じて人材育成を図るとともに、災害時における災害ケースマネジメントの実施体制、関係機関との連携体制についても平時から検討しておくものとする。

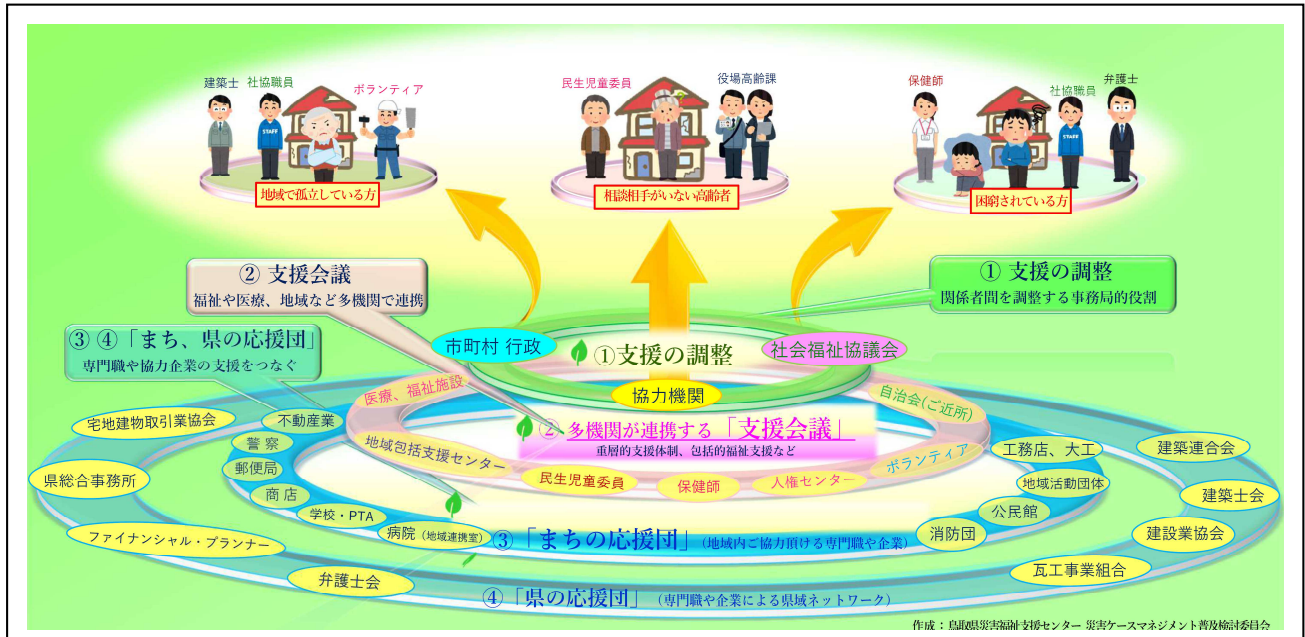
【関係機関の役割分担】

	災害時（生活復興期）	平時
市町村	<ul style="list-style-type: none"> 被災者の生活復興支援の実施主体 訪問調査、ケース会議の主催等の実務の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 庁内の実施体制整備 外部の関係者の把握と連携体制の構築 担当者の人材育成 地域防災計画への記載
県	<ul style="list-style-type: none"> 市町村への支援（専門家派遣等） 	<ul style="list-style-type: none"> 手引き等の資料作成、関係機関との共有 関係機関の連携体制の構築（協議会の開催） 専門士業団体とのネットワーク形成 市町村等担当者の人材育成（研修の実施等） 地域防災計画への記載
災害福祉支援センター （鳥取県社会福祉協議会）	<ul style="list-style-type: none"> 市町村への支援（助言、人員派遣等） 	<ul style="list-style-type: none"> 市町村、県への協力 災害ケースマネジメントの普及啓発 災害時の対応体制の確立
専門士業団体 （※）	<ul style="list-style-type: none"> 市町村、県への協力（被災者の相談対応に係る専門家の派遣等） 	<ul style="list-style-type: none"> 市町村、県とのネットワーク形成 災害時の対応体制の確立
	<p>【主な役割】</p> <ul style="list-style-type: none"> 鳥取県弁護士会 法律知識を踏まえた法的な課題に対する相談対応（契約トラブル、債務整理等） 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会 資産に関する専門性を踏まえた相談対応（各種支援制度の紹介、家計の再建等） 鳥取県建築士会 建築に関する専門性を踏まえた相談対応（被災家屋の危険度判定、修繕等） 鳥取県宅地建物取引業協会 不動産に関する専門性を踏まえた相談対応（不動産の売買、賃貸借に関するトラブル等） 	
その他機関 （市町村社会福祉協議会等）	<ul style="list-style-type: none"> 市町村、県への協力（助言、要員の派遣等） 	<ul style="list-style-type: none"> 市町村、県とのネットワーク形成 災害時の対応体制の確立

※鳥取県弁護士会、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会、鳥取県建築士会、鳥取県宅地建物取引業協会については、令和3年12月に県と被災者の生活復興支援に係る協定を締結してお

り、災害ケースマネジメントの実施に際して専門家による相談対応が必要な場合は、市町村から県への要請に基づき、県が当該団体へ要請し、専門家を派遣することとなっている（派遣に係る経費は県が負担する）。

図2 「鳥取県における災害ケースマネジメント 多機関連携のイメージ図」
（実施時の多機関が連携するイメージ図）



※災害ケースマネジメントでは、市町村等の調整のもと、福祉関係者、地域の支援者（まちの応援団）、専門士業団体など、多数の機関が連携して、被災者一人ひとりの状況に合わせた支援を実施していく。

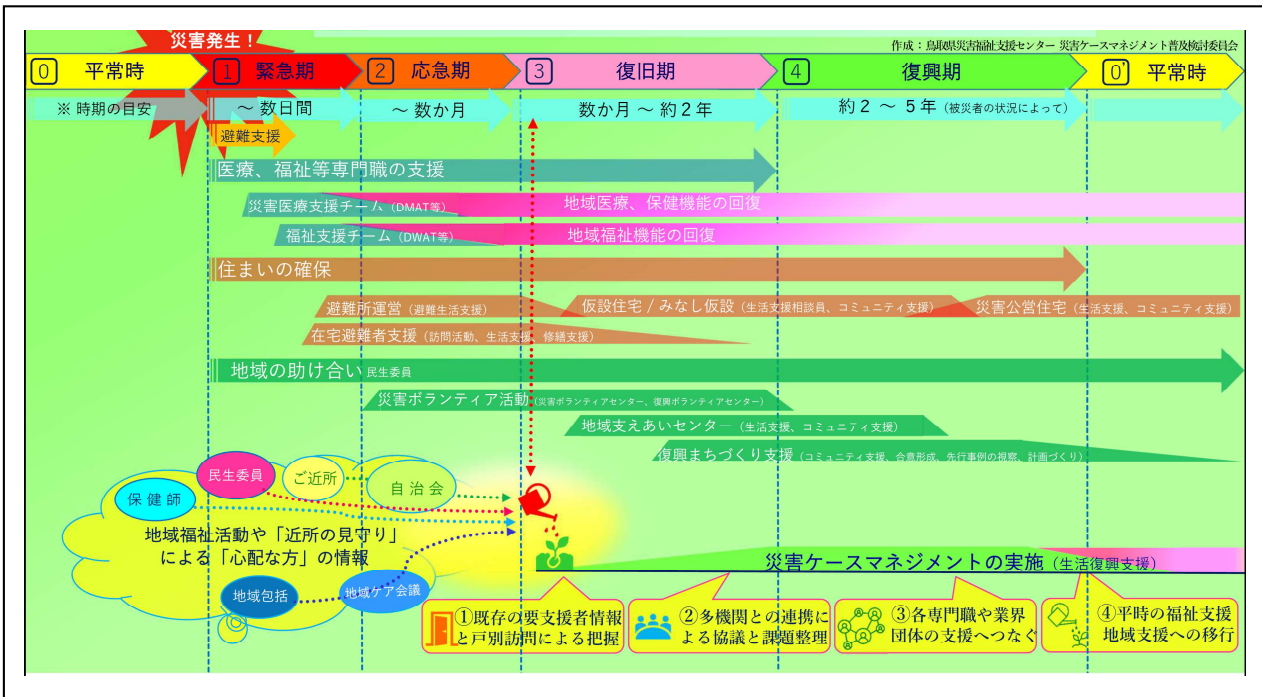
5 対象となる災害と実施時期

鳥取県における災害ケースマネジメントは、地震、風水害等の災害で、災害の規模、被災者の状況を踏まえ、市町村が災害ケースマネジメントによる被災者の生活復興支援が必要と判断する場合に実施する。

実施時期については、災害発生直後は住民の避難や救助等の応急対応が中心となるため、災害ケースマネジメントは復旧・復興期に実施することを基本とするが、災害の規模が小さい場合等は状況に応じて前倒しして実施することも検討する。

なお、災害時の混乱の中で実施体制等を一から構築することは困難であり、事前に準備しておくことが重要であることに留意する。

図3 「鳥取県における災害ケースマネジメント フェーズ図」



※災害ケースマネジメントは基本的に復旧期に取組を開始し、関係機関と連携して被災者を支援し、被災者が抱える問題の解決を図るとともに、必要に応じて平時の福祉・地域支援につなげていく。

第3章 災害ケースマネジメントの実施

1 全体の流れ

災害ケースマネジメントは概ね、以下のような流れで実施する。

番号	大項目	小項目	内容
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。
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、訪問調査の対象者の絞り込みを行う。
		訪問調査の実施	対象者の自宅を訪問し「お困りの状況」や「家屋の被災状況」を把握し、支援対象者の選定や支援方法の確立につなげる。
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。
		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。
		支援計画の作成	ケース会議の結果を受けて「生活復興プラン」（個別支援計画）を作成する。
4	支援の実施		生活復興プランを基に、専門職や多業種を支援対象者に繋いで、課題の解決にあたる。

番号2～4は「一連のサイクル」として、課題解決の状況（個別ケース）に応じて4から2へと戻り、繰り返す場合もある。「PDCAサイクル」（※）のように「SMPDサイクル」① Survey(調査)、② Meeting(ケース会議)、③ Plan(計画)、④ Do(実行)という「循環型」の課題解決手法として理解する。

また、災害ケースマネジメントにより被災者支援を行った場合は、事後に振り返りを行うものとし、得られた知見や改善点等を鳥取県災害ケースマネジメント協議会で共有するとともに、適宜、災害ケースマネジメントの実施方法や平時における取組を修正するものとする。

※PDCAサイクルは、産業等においてPlan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（対策）という概念を基に、生産管理や品質管理などに関する管理業務（マネジメント）を「循環型」で継続的に改善していく手法。

2 各段階（実施検討～支援の終了）における取組内容

（1）実施検討

【ポイント】

- ・市町村は、災害の規模や被災者の状況、被災者支援制度の利用状況等を踏まえ、災害ケースマネジメントによる被災者支援を実施するか検討を行う。
- ・災害ケースマネジメントを実施する場合は、体制やスケジュールを整理し、関係機関へ協力を依頼するとともに、住民への周知を行う。

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、市町村は、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、被災者の生活復興支援に災害ケースマネジメントの手法を活用するか検討する。

また、検討にあたっては、必要に応じて避難所や被災者の自宅を訪問して被災者の状況を把握するなどの事前調査を実施するほか、県や県災害福祉支援センター（県社会福祉協議会）等の関係機関に助言を求める。

市町村は、災害ケースマネジメントの実施を判断した場合は、関係機関に対して協力を依頼する。

併せて、市町村は、被災状況を踏まえて、災害ケースマネジメントの実施範囲や必要となる体制、スケジュールを整理する。

災害ケースマネジメントの実施体制の検討にあたっては、災害の規模等を踏まえて事前に準備した計画を柔軟に変更するよう留意する。

災害ケースマネジメントの実施に際しては、住民の理解や協力が得られるよう周知を行う。

県は市町村から災害ケースマネジメントの実施の連絡を受けた場合は、鳥取県災害ケースマネジメント協議会の構成機関へその旨を連絡する。

なお、災害ケースマネジメントを実施しない場合においても、生活再建が難しい被災者が確認される場合は、平時からの福祉的支援により、当該被災者の支援を実施する必要があることに留意する。

【鳥取県における取組事例】（鳥取県中部地震）

- ・復興に向けた課題や取組の方向性を共有し、官民の垣根を超えて連携する体制を構築するため、県は「鳥取県中部地震復興会議」（以下「復興会議」という。）を設置した
- ・復興会議は県、市町村、業界団体（中部建設業協会等）、まちづくり団体、NPO等が参加し、平成29年1月から平成30年10月まで5回にわたり開催された
- ・復興会議では、屋根のブルーシートがなかなか取れない状況や自力での生活復興が難しい被災者の対応についても議論され、災害ケースマネジメントの手法を用いて被災者の生活復興支援を実施することを決定した
- ・課題点としては、災害ケースマネジメントによる生活復興支援事業の開始時期が地震発生から約1年半後（平成30年4月から）になったことから、災害ボランティアセンター等の被災者支援活動は収束しており、初動の被災者支援活動との連携（協働による支援活動や被災者情報の引き継ぎ）が難しかったことがある

(2) 被災者の状況把握

【ポイント】

- ・既存情報の整理や訪問調査により、災害ケースマネジメントにより支援を実施する対象者を把握する
- ・市町村が把握する情報や、関係者・団体（社協、民生児童委員等）から寄せられる情報をもとに「支援対象候補者リスト」を作成する
→どのような情報が必要か事前に整理しておくことが必要
- ・「支援対象候補者リスト」を基に、訪問調査を実施し、被災者の状況を把握する
→訪問調査の体制、役割分担等を事前に整理しておくことが必要

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すことが重要であり、まずは、平時から市町村の福祉部局や福祉関連機関等で把握している情報等を整理し、訪問調査を実施する対象者の絞り込みを行う。

「支援から取り残されそうな人」を出来るだけ早く見つけ、生活状況が悪化する前に支援につながるため、既存の情報を最大限に活かすことが重要である。

また、本人には「お困り感がない」ケースもあるため、民生児童委員や町内会等の地域側と連携して「ご近所の声」を集める（地域からの情報提供を受ける）取組の他、災害ボランティアや被災地で活動するNPO等から情報を収集する取組も有効である。

併せて、重層的支援体制整備事業（※）に取り組む市町村については、当該事業の支援会議の枠組みを活用して、情報を共有・把握することも有効である。

なお、被災地域が限定される場合は全被災者を訪問調査の対象（全戸訪問）にすることが有効であるが、広範囲が被災した場合は、膨大な作業量となる可能性もあるため、被災状況に応じて、優先順位をつけたり、訪問対象を絞り込んだりする判断も必要になる。

※重層的支援体制整備事業：

社会福祉法第106条の4に規定された事業で、市町村が主体となり、高齢者や障がい者など、属性を問わない包括的な支援体制を構築するため、「相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施するもの

ア 既存情報の整理

- ・被災者の被災状況について、平時から市町村等が把握している情報に加えて、災害後に得られた情報を取りまとめて「今後、取り残される可能性がある人」を絞り込むための情報として活用する。
- ・市町村は、庁内に在る既存の記録または、災害発生後の対応の中で各担当課が把握している情報を簡潔にまとめる（エクセル表等を活用して「シンプル」なデータベースとして一元化する）。
- ・その後、個別訪問の対象となる被災者を絞り込むための一覧表「支援対象候補者のリスト」を

作成する。

- ・「被災者台帳」など、住民の復興支援に特化したデータベースを作成する計画がある場合は、このデータベースそのものを活用することや、データの紐づけ（関連性）を残した上で別途作成することも有効。

【把握する情報の例】

○市町村の庁内情報

- ・ 庁内にある既存の記録（福祉部局、建築部局、罹災証明書発行担当部局 等）
→生活保護制度、生活困窮者自立支援制度等対象者の情報 等
- ・ 災害発生後に各担当課が把握した情報
- ・ 避難所および、福祉避難所等からの情報（避難所担当課及び避難所運営主体との連携）
- ・ 在宅避難者等に関する地域の情報
- ・ 保健師（保健所）からの情報（避難所や在宅避難者への巡回訪問等で得た情報）
- ・ 「被災者台帳」等、災害発生後の被災者に関する情報（担当課との連携）
- ・ 住家被害認定調査（罹災証明書発行に伴う調査）による情報
- ・ 平時の「要配慮者」および、「避難行動要支援者」等の記録情報
- ・ 被災者の相談窓口における相談内容等の情報

○外部機関等の情報

- ・ 社会福祉協議会が運営する「災害ボランティアセンター」など外部の被災者支援活動による情報
- ・ 被災地域の民生児童委員や町内会等からの情報（地域住民からの心配ごとや不安の声の集約）
- ・ 被災地で活動するNPO等との連携による情報
- ・ 県が設置する「住宅修繕・相談支援センター」からの情報
- ・ 福祉サービス事業者、地域包括支援センターからの情報

【情報の把握にあたって準備するもの】

- ・ データを管理する担当者（事務局）
- ・ データを管理するPC および、プリンター（「紙ベース」での確認作業が必要な場合が多い）
- ・ 「避難行動要支援者名簿」や「被災者台帳」等（これらの既存のデータが在る場合）

＜参考＞被災者台帳の活用

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ることされており、「支援対象候補者のリスト」等の作成にあたり、当該台帳を活用する方法も有効である。

被災者台帳を活用することにより、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ることも期待できる。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につながる。

【被災者台帳の活用例】

- ・各部局が持っている、平時の福祉等の情報（要介護高齢者や障がい者等の情報）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
- ・市町村庁内の関係部局から取り寄せた情報を基に予め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
- ・被災者の現在の再建状況等を記録した被災者台帳を作成し、本人の同意を得たうえで、その情報を基に一部を抜粋し、外部の関係機関等へ提供

被災者に関する情報を集約する方法や、支援関係者に提供する方法は、被災者台帳に限ったものではなく、各市町村の実態に即して、様々な方法が考えられるが、災害対策基本法上の被災者台帳を作成する場合は、次のような個人情報の取扱いが可能となる。

- ・被災者台帳の作成に必要な限度で、被災者に関する情報を、内部で目的外利用する
- ・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情報提供を求める
- ・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については、災害対策基本法で規定されており、本人同意がある場合に可能なほか、市町村内部で援護の実施に必要な限度で利用するときや、義援金の支給等のように、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台帳情報を提供することが可能

イ 訪問調査の実施

個別訪問の対象者リストを基に、リストに掲載された方の自宅等を個別に訪問して「お困りの状況」を把握する。初めからは十分な情報が得られない（詳細な話を聞けない）場合もあるため、

訪問の初回は、担当者の自己紹介や支援事業についての説明に重きを置く必要がある。

訪問時には「不在の家」や「居留守」（玄関先へ出て来てくれない）などの状況も予想されることから、何度も訪問する可能性を考慮した訪問方法や分担（チーム分けやシフト等）を検討することが必要な場合がある。

訪問する担当者は「被災者との信頼関係構築」の観点から、出来るだけ同一の人が望ましいが、訪問対象者や地域が多い場合は、担当者間での引継ぎやチーム編成、身分証の携行（ビブス等の目印になるものでも可）等の工夫を行う。

生活状況についての聞き取り内容は、世帯（人）ごとに「訪問調査票」へ記入して「お困りの状況」や「家屋の被災状況」等を記録にまとめ、多機関の関係者での共有に向けて整理する。

また、訪問した際、聞き取り内容を関係機関で共有することについて、本人に同意を得るようにする。

訪問調査で把握した情報は、市町村の担当課が集約し、管理する。

【訪問調査での聞き取り内容等の例】

- ・世帯の状況（氏名、年齢、世帯構成、職業、健康状態 等）
- ・被害状況（住まい、生計 等）
- ・支援者の状況（親族、友人等の頼れる人が近くにいるか 等）
- ・困りごと、不安に思っていること
- ・本人の意向（どうしていきたいか）
- ・支援制度の案内

【訪問調査にあたっての注意点】

- ・最初に、①自己紹介（所属組織の説明）、②訪問調査の目的、③支援事業の説明から伝える。
- ・「2人で1組」を訪問チーム構成の基本とする（出来れば男女で1組）。
- ・1回（初回）のみで全ての質問項目を聞こうとしない（無理な聞き取りをしない）。
- ・「何か、お困りのことはありませんか？」（自分だけでは解決できないこと）の確認が基本。
- ・地域性や関係性を考慮した上で、必要に応じて民生児童委員や自治会役員などに同行を依頼する。
- ・「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する。
- ・被災者の状況を把握する段階の調査であることを考慮し、被災者の過度な負担にならないよう注意する。
- ・外部機関（社会福祉協議会、災害ボランティア等）の支援を受けて訪問調査を実施する場合は、事前に研修等を実施することが望ましい。
- ・聞き取り内容を関係機関で共有することについて、本人に同意を得るようにする。

【訪問対象の候補数が多い場合の工夫例】

- ・複数の「臨時訪問チーム」を編成する（例：外部の協力を得て「一斉調査日」を設定する

等)。

- ・災害の種類や規模に応じて「重点的訪問エリア」を設定する。
- ・被災状況（深刻な度合いの予測）に基づき訪問の優先順位をつける。
- ・郵送による案内の送付や電話による聞き取りを行った上で「訪問対象者」を絞り込む。
- ・玄関先での声かけをせずに「外観のみの調査」を行った上で「訪問対象者」を絞り込む。
- ・民生児童委員や自治会の協力を得て、しばらくの間は見守り対象者として位置づける。

【準備すること（もの）】

- ・個別訪問の対象者の一覧（例：訪問チームごとに担当する分を切り分けて印刷する）
- ・「身分証明」（例：名札、IDカード、名刺）または、全員共通の目印（例：ビブス、帽子、上着、腕章 等）
- ・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）
- ・訪問したことを知らせる「置き手紙」のひな形（「不在者」や「居留守」への対応として）
- ・「訪問調査票」（※別添資料3を参照）
- ・「訪問調査票」の入力用PC および、プリンター（「紙ベース」で情報共有する場合が多い）
- ・訪問調査員（チーム）の報告（聞き取り情報）を受け取る体制（事務局、担当者、データ管理）

【鳥取県における取組事例】（鳥取県中部地震）

- ・災害ケースマネジメントの実施にあたり、県が「公益財団法人とっとり県民活動活性化センター」に委託して設置した「震災復興活動支援センター」が中心的な役割を担った
- ・災害ケースマネジメントの支援対象者の決定にあたっては、市町村が発行した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なかった250世帯以上を個別訪問し、支援対象者をリストアップした
- ・このほか、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
- ・個別訪問については、基本的に震災復興支援センターの職員に、県職員、市町職員、市町社協職員、NPO職員等が同行した

【他県における取組事例】（広島県坂町・平成30年7月豪雨（西日本豪雨））

- ・被災状況を踏まえ、被災者の生活復興支援については、仮設住宅の入居者のみを対象とするのでは不十分と考えたため、支援組織（（一財）ダイバーシティ研究所）の協力のもと、町内の被災した世帯に加え、その周辺の世帯も含めた世帯（2,482世帯）を対象とした訪問調査を実施した
- ・調査では、アセスメント（評価）ができる社会福祉士等が2名1組でペアを組んで実施した
- ・訪問の前に各戸にポスティングを行い「何日から何日まで、この地区で町からの委託事業として調査を実施します」と予告した上で実施した
- ・訪問時には町からの委託であることがわかるよう、調査員はビブスや腕章を着用した

(3) 支援方針の確立（ケース会議を開催し、支援計画を作成する）

【ポイント】

- ・訪問調査等で得られた情報をもとに、支援対象者の選定を行う
→選定方法を事前に整理しておくことが必要
- ・市町村や関係機関が参画するケース会議を開催し、支援対象者の情報の共有や支援方針について議論を行う
→ケース会議の参加者、開催方法を事前に整理しておくことが必要
- ・ケース会議の議論を踏まえ、個々の支援対象者の「生活復興プラン」を作成する
→生活復興プランの記載内容を事前に整理しておくことが必要

訪問調査等により把握した情報をもとに、市町村は支援の必要性の有無を確認し、支援対象者リストを作成する。

支援対象者リストに掲載された被災者については、必要に応じて関係機関が参加するケース会議を開催して情報共有や「支援の方針」（支援の方向性）の検討を行う。

この際、本人の状況に合わせた支援策の検討に努め、既存の支援制度に被災者が無理やり合わせる形にならないよう留意が必要である（場合によっては既存の支援制度の変更、新たな支援制度の創設が必要となる場合もある）。

また、行政の施策や民間の支援、または、ボランティア活動など多種多様な支援が「同時多発的」かつ「一方的」に被災者側に提案されることで、支援が必要な人は「受け身」の形で支援を受けることになることに留意し、でき得る限り被災者に歩調を合わせながら支援を進めることが重要である。

その他、専門職や多業種による多種多様な支援策がある場合も、順を追って進めることにより、被災者に受け入れられやすい形を見つけていくことも重要である。

市町村は訪問調査により把握した情報を踏まえ、支援方針の検討にあたり専門士業団体の支援が必要と判断する場合は、県に調整を行うよう要請する。

県は当該要請を受け、専門士業団体に派遣要請を行う（専門士業団体への協力要請については、支援の実施段階も同様の対応を行う）。

ア 支援対象者の選定

市町村は、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、支援対象者リストを作成する。

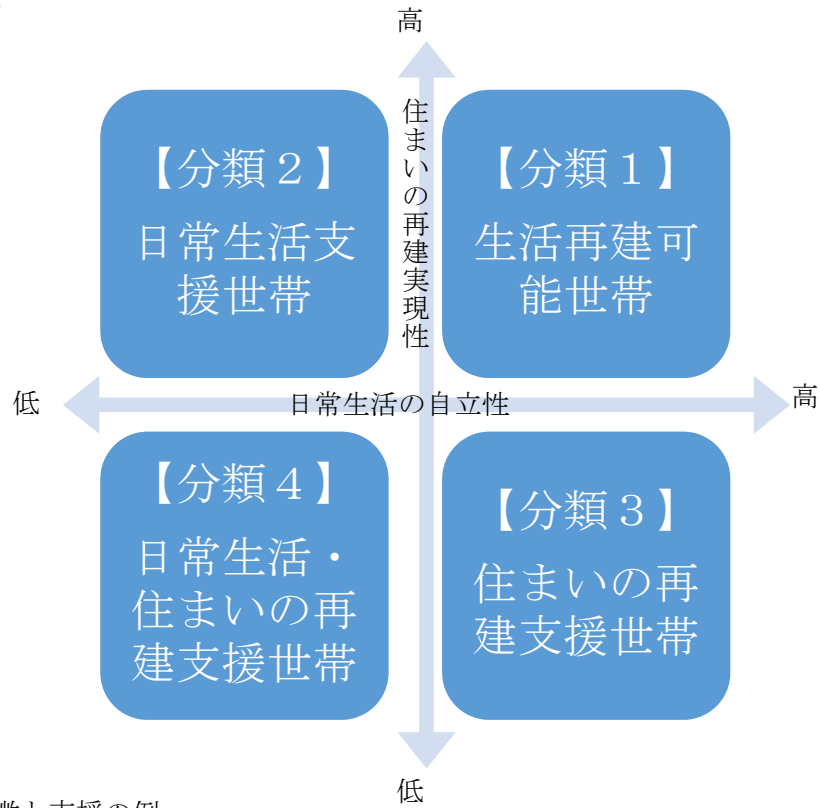
支援対象の選定にあたっては、必要に応じて関係機関から意見を聴くものとし、選定結果については、後述するケース会議において関係機関と共有するものとする。

なお、支援の必要性の確認にあたっては、次のように住宅再建支援の必要性和日常生活の自立性の2点を軸として評価する方法がある。

また、支援対象者が多数に及ぶ場合は、必要に応じて優先度の高い者や地区をふるい分けることも検討する。

【評価方法の例】

次の図のうち、被災者がどの分類に該当するか確認し、対応する分類に応じた支援を中心に検討していく。



○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	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	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	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	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

		<ul style="list-style-type: none"> ・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
--	--	---

イ ケース会議の開催

市町村は、多機関の関係者が参加する会議を設定し、支援対象者の選定結果や支援対象者の生活状況（被災状況）等の共有と今後の支援方針について協議を行う場を設ける。

市町村は、支援対象者の状況に応じて、どのような機関に協議に加わってもらうことが課題の解決につながるのかを検討し、必要に応じて県等の関係機関に相談した上で、会議への参加を各機関に依頼する。

会議の開催にあたっては、個人情報の共有が重要な鍵となるため、会議の開催前に会議設置要綱や守秘義務に関する留意事項などを整備しておく必要がある。

なお、既存の福祉施策に係る支援会議を設けている市町村は、当該支援会議の枠組みを活用する方法もある。

【ケース会議の参加機関の例】

- ・高齢者支援機関（市町村高齢者担当課、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（市町村障がい者支援担当課、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（市町村福祉担当課、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、人権センター等）
- ・地域活動関連（公民館、自治会等）

【準備すること（もの）】

- ・会議参加者の選定
- ・ケース会議の開催主催となる市町村の担当部局の整理
- ・会議の開催方法等（参加者への連絡方法、依頼文書のひな形、場所、記録方法等）の整理
- ・会議での役割（主催あいさつ、司会進行、支援対象者に関する報告者、記録係等）の整理
- ・個人情報に係る守秘義務に関する取り決め（会議開催要綱、会議の位置づけ）

ウ 支援計画（生活復興プラン）の作成

ケース会議での協議結果を受けて、市町村は「生活復興プラン」（個別支援計画）を作成する（様式は「生活復興プラン」※別添資料5を参考）。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場合があるため、出来るだけ課題を分野ごとに整理しながら作成する。

「生活復興プラン」は、支援を進めながら何度も書き加えられる可能性が高いため、複数の

担当者が共有することを念頭において記載する。計画を作成する中で確認される（気がつく）「不明な点」や「今後、確認したいこと」については、次回の訪問時や関係者との協議の際などに忘れないよう、わかりやすく記載しておく。

【支援計画作成に関する留意点】

- ・対象者本人の情報について、「確実なこと」、「予測されること」を分けて明確に記載する。
- ・本人の希望すること（気持ち）が変わる可能性や相手によって違う場合があることを考慮する。
- ・支援の方針（方向性）が、必ずしもひとつでは無い可能性に配慮する。

【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る。
- ・現時点での支援協力者以外に、本人に関わりがある人（会社や団体）が居る可能性を探る。
- ・時間をかけて、本人との関係性をつくりながら（「見守り」しながら）少しずつ情報を集める。

【準備すること（もの）】

- ・「生活復興プラン」のひな形
- ・「生活復興プラン」を管理するPCおよびプリンター（書類として管理する場合）
- ・「生活復興プラン」を作成し管理できる（個人情報等を安全に保管できる）場所

【鳥取県における取組事例】（鳥取県中部地震）

- ・支援対象者の決定にあたっては、明確な基準は設けず、個別訪問による事情の把握により、県、市町、震災復興活動支援センターで相談し、判断した
- ・ケース会議は、震災復興活動支援センターの職員、市町や県の職員、市町社協の職員等が参加して実施し、支援対象者の情報共有や支援方針の決定を議論した
- ・ケース会議以外でも、現地で民生委員等も交えて支援方針について意見交換を行う場合もあった
- ・災害ケースマネジメントは鳥取県による「鳥取県中部地震生活復興支援事業」として県が主体となって開始したため、訪問調査やケース会議等の実施に係る調整は県が担った（調整機関は県中部総合事務所の復興本部事務局）
- ・その結果、支援事業全体の統括も県が主体になり、「生活復興プラン」の作成や各専門職の支援につなぐ調整についても県又は委託先の震災復興活動支援センター（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）が担うことになったため、市町村や市町村社会福祉協議会が主体的に関与する事例が減ったことから、結果として、災害被災者の対応を平時の福祉的支援に円滑に引き継ぐことが難しい面があったことが課題としてあった

(4) 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）

【ポイント】

- ・生活復興プラン（個別支援計画）に基づき、支援対象者への支援を実施する
- ・支援にあたっては、状況に応じて、専門士業団体等の協力を得て、関係機関が相互に連携して行う
- ・支援の状況や結果を記録するとともに、必要に応じて支援方針の見直し等を行う。

支援対象者本人の要望や生活復興プランに基づき、一つずつ問題の解決を図っていく。問題解決にあたっては、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多職種、多業種の支援者の協力を得ながら行う（専門家の派遣については、県経由で専門士業団体と調整を行う）。

特に支援対象者が高齢者や障がい者、外国人などの場合は、これらの専門職と本人の間で「意思の疎通」を手伝う「通訳の役割」が必要な場合があることなど、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ある。

また、支援の状況や結果を記録し、支援内容が不十分と思われる場合等は、当該記録をもとに支援方針の見直し等を行う。

【支援の実施に関する留意点】

- ・支援対象者には、民間やボランティア団体による支援が協力者の「善意による支援」（ボランティア）であることを最初に説明する。
- ・対象者と支援者（各専門職）をつなぐ（引き合わせる）段階で双方の間に誤解が無いように配慮する。
- ・「やってみないと分からない」「望んだ結果にならない」等、本人が満足できない場合も考慮して進める。

【必要な支援方法又は支援者が見当たらない場合の留意点】

- ・無理をしない、支援対象者本人に過度な期待をさせない（解決が難しいケースについては特に留意が必要）。
- ・近隣の市町村、または圏域での協力者を募る。
- ・鳥取県（担当課：危機管理局 危機管理政策課）へ相談する。

【準備すること（もの）】

- ・市町村から支援協力者への協力要請の文書
- ・支援協力者のリスト（各種の士業や専門職、専門業の一覧表）「まちの応援団」
- ・支援協力者のネットワーク（平常時の取組としての「まちの応援団」のネットワークづくり）
- ・関係機関との災害時の協力協定

【鳥取県における取組事例】（鳥取県中部地震）

- ・ 支援については、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）、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と連携して対応した
- ・ 支援対象者からは、当初はブルーシートの張替のニーズが多く、災害ボランティア団体に対応を依頼した（県から災害ボランティア団体に対して交通費や原材料費を補助した）が、屋根修繕のニーズが多くなったため、ボランティア団体の他、建築業者等にも対応を依頼した
- ・ 被災者生活再建支援法の支給対象にならない世帯については、県の被災者住宅再建支援制度（一部損壊も対象）の利用を促す等して、住宅再建を支援した
- ・ 併せて、県では、生活困窮者を対象とした屋根等の修繕のための支援制度として「鳥取県震災復興活動特別支援事業補助金」や「鳥取県屋根修繕促進支援事業補助金」を創設し、被災者への支援を行った
- ・ その他、借家住まいの生活困窮世帯に対して、家主との家賃交渉の相談やファイナンシャル・プランナーズ協会と連携して生活費の相談を受ける等の対応も行った

（５）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、支援対象者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あるが、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繋いだ場合等が想定される。

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災害ケースマネジメントによる支援の終了を決定する必要がある。

【他県における取組事例】（岡山県倉敷市・平成30年7月豪雨（西日本豪雨））

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一つとなった。
- ・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。

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。

<出典>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））

3 災害ケースマネジメントの実施上の留意点

災害ケースマネジメントによる円滑かつ効果的な被災者支援を実現するためには、特に以下の点について各関係者が十分理解しておくことが重要となる。

（1）「取り残される住民」への配慮

被災した住民の中には、自力だけでは生活再建が難しい人が一定数いることに配慮する。

支援は、被災以前から困窮していた人が、災害をきっかけに「より不安定な状況」に陥ることを防ぐ対応や、被災がきっかけとなり「住み慣れた町からの転出」を余儀なくされる家庭が出ないようにするために行うことにも留意する。

これらの方々への支援活動は、「一部の限られた個人」への対応ではなく、結果として地域社会全体の安心と安全に資する効果があることを理解する。

(2) 「多機関の連携による解決」の意味

被災からの地域全体の復興の中で「取り残される住民（世帯）」を出さない取組は、行政による対応だけでは効果が出ない場合がある。市町村は、個別課題の解決を図るために、各種の専門業、専門職の知見やネットワークが活かされるように調整役を担う。例えば、弁護士やファイナンシャル・プランナーなどの各種士業、また、建設業の業界団体や福祉専門職などの支援を被災者につなぐためには、平時から、民間組織を含む様々な職業団体の協力を取りつけて、「地域の応援団」的な存在として協力関係を築いておくことが、災害時の「地域全体の復興」にもつながる。

更に、支援対象者が抱える「すべての課題」の解決に至らない場合でも、それぞれの協力者に「それぞれが出来ること」の範囲内で協力して頂くことが「応援」になり、支援対象者本人やその家族が前向きに取り組もうとする「きっかけ」となって自立支援につながる可能性を意識する。

(3) 「家族や地域の役割」への意識

災害ケースマネジメントでは、取り残されがちな被災者を「家族だけ」または、「近所だけ」で支えることの難しいケースが支援の対象となる。そこで、多機関の連携や様々な専門職による支援により解決を図っていくことになるが、引き続き、家族や地域側で「どのような役わりを担って頂けるか」という観点も大切になる。

「餅は餅屋」で専門職に任せておけば課題は解決する事例もある一方で、複雑な家庭環境等による複合的課題の場合、特に平常時からの生活困窮世帯など、被災以前からの要因によって生活復興が進まないケースでは、家族や地域の側にも訪問調査や支援の過程において何らかの形で関わって頂くことが、その後の「見守り支援」につながるなど、結果的に支援の成果が継続される効果も期待できる。

(4) 「本人の歩みに合わせた支援」への意識

災害ケースマネジメントの本質は「一人ひとりに寄り添った生活の支援」である。

支援者が支援対象者の「歩みに合わせる」という観点は重要で、例えば、被災者生活再建支援法に則った既存の支援施策（一般的な支援）を「うまく活用できない」、「申請書が書けない」または、「前向きな行動を取れない」などの理由で、生活復興が進まない人（復興から取り残されそうな人）に対して行う支援として、本人の歩調（ペース）に合わせて支援を進めることが肝要である。

対象者が支援を受け入れられるかどうかは、提案する人や方法、タイミングで変わることもあれば、多様な支援メニューが混在する場合は、「どの順番」で提案するかで、結果が変わることもある。

支援の効果が一過性でなく、持続されることを目的とした自立支援となるために、支援対象者の生活復興のペースに合わせて、「本人が意欲的になれる」支援の組み立てが重要となる。

(5) 支援の収束に向けた計画

災害ケースマネジメントとしての対応は、いずれかの時期に支援を収束させる必要がある。

被災者の生活復興支援の開始後、一定期間を経た後に、個別のケースに応じて「支援の完了」となる案件と、「支援の継続」として対応の継続が必要な案件とに分別して整理する必要がある。

支援継続の案件については、その多くは平常時の福祉的な支援の対応として引き継がれることになるため、それを前提とした支援の組み立てを早い段階から意識しておく必要がある。

具体的には、ケース会議において、災害の規模や社会状況、支援対象者ごとの生活復興状況（支援の進捗）を踏まえて判断し、災害対応としての支援の収束に向けた計画（収束の方法と時期）を早い段階から立てながら進めておく必要がある。

（6）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、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ていくこととする。

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、鳥取県災害ケースマネジメント協議会を通じて、関係機関と共有するものとする。

併せて、本手引きや市町村の災害ケースマネジメント実施計画への反映を検討する。

第4章 平時における取組

災害時には数多くの業務が発生するため、災害ケースマネジメントの実施体制等を災害時に一から構築することは困難であることから、事前に標準的な実施体制・実施手順等について検討を行っておき、災害の状況等に応じて、適宜、修正を加えながら実施することが有効である。

このため、各実施機関において、平時から主に以下の項目について検討・準備を行っておくことが重要である。

1 実施体制の検討

(1) 内部の実施体制

災害ケースマネジメントに取り組む機関においては、組織内の実施体制や役割分担を整理しておく必要がある。

特に、災害ケースマネジメントの実施主体となる市町村においては、地域防災計画に災害ケースマネジメントの取組を位置づけるとともに、庁内の実施体制、役割分担等を整理しておくことが重要であるが、平時から実施している福祉的な取組や体制を災害モードに移行して実施することにより、効率的な実施体制を構築することが可能となる場合があることに留意する。

例えば、重層的支援体制整備事業に取り組む市町村については、地域包括支援センターが中心となって対応する重層的支援の仕組みを活用することが考えられる。

一方で、防災部局や福祉部局が災害対応業務に追われることが予想される場合は、他の部局に総括的な役割を持たせる方法もある。

また、市町村においては、住家被害の調査を行う部局などその他の部局との連携も必要であり、庁内で連絡会議を開催して情報共有を図る等、連携を図るための仕組みの構築も検討しておかなければならない。

【市町村における役割分担の例】

役割	担当課	責任者
全体統括	防災課	副町長
訪問調査に関すること	福祉課	福祉課長
ケース会議に関すること	防災課	防災課長
被災者支援の実施に係る統括に関する こと	福祉課	福祉課長
民生・児童委員、社会福祉協議会との連 携に関すること	福祉課	福祉課長
罹災証明に関すること	町民課	町民課長
住宅の再建支援に関すること	町民課	町民課長
児童・生徒の就学に関すること	教育総務課	教育総務課長
被災者の就労に関すること	町民課	町民課長
外部からの受援に関すること	総務課	総務課長
人員の動員に関すること	総務課	総務課

(2) 外部の関係機関等との連携

災害ケースマネジメントの実施にあたって協力が必要となる外部の関係機関等（民生・児童委員、自治会長、公民館長、市町村社協、NPO等）を把握し、平時から説明や意見交換を実施する等により顔の見える関係を構築し、災害時の連携体制を確立しておくことが重要である。

また、必要に応じて、これら外部の関係機関と災害時の協力について協定を締結しておくことも有効である。

その他、市町村職員に限られる中、専門的な知識・経験を有する関係機関に取組の一部を委託することは、災害ケースマネジメントの効率的な実施に資するものであるが、あくまで実施主体は市町村であり、この場合においても全体をコントロールする等の役割を果たす必要があることに留意する。

なお、平成30年7月の西日本豪雨災害の際、広島県では、市町村が市町村社会福祉協議会に委託して地域支え合いセンターを設置し、当該センターが核となって災害ケースマネジメントを実施した例がある。

【外部の関係機関（者）の特徴】

関係機関・関係者	特徴、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。
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も存在する。
福祉サービス事業者	高齢者、障がい者、子育て等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。
保健師	健康相談や家庭訪問などの個人の支援や、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。
社会福祉士	高齢者等に対する相談事業を通じ、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支援の方向性について知見を有している。
民生・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。
災害ボランティアセンターの	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

コーディネーター等	者の支援を実施している。
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。
社会福祉法人	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、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。 また、公益事業として、子育て支援事業、入浴、排泄、食事等の支援事業も実施している。
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、医療、生活支援等の支援を実施する場合のつなぎ先として想定される。
法律関係者（弁護士・司法書士）	法的知識を基に、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、登記等の権利義務関係等の場面での支援が想定される。
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、住まいの再建にあたっての資金繰りの相談等での支援が想定される。
建築士	建築に関する専門性を有しており、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支援が想定される。
不動産関係（宅地建物取引士、不動産鑑定士、土地家屋調査士）	不動産に関する専門性を有しており、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支援が想定される。
建設関係（地域の工務店等）	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。

2 実施手順等の検討

本マニュアル第3章に記載した実施手順の内容を踏まえ、各市町村の実態に即した実施手順を検討しておく。

具体的には、支援対象者の把握・選定方法や必要となる資料や入手先、訪問調査の方法や体制、ケース会議の実施方法や参集範囲、想定される支援方法等を検討する。

【検討事項の例】

項目	検討事項の内容
被災者の状況把握	<ul style="list-style-type: none"> 被災者の状況把握の方法、時期 例：①発災後1カ月を目途に全戸訪問し、支援対象者を選定する。 ②既存の〇〇の情報や防災ボランティアやNPOから寄せられた情報等をもとに支援対象の候補を選定し、被害の大きな地区から順次、発災後、1カ月をめどに訪問調査を行う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉部局や福祉関係機関で事前把握している情報のうち、被災者の状況把握にどのような情報が活用できるか ・情報の把握している機関としてどのようなところがあるか ・支援対象候補者リストの記載内容 ・訪問調査の実施方法 <ul style="list-style-type: none"> →訪問チームの体制（男女2人1組 等） →チーム内の役割分担（1人が聞き取りして、もう1人は記録 等） →訪問のルール（不在時の対応、信頼関係が築けるまで細かな聞き取りを控える 等） →聞き取り項目（別添資料3の訪問調査票を参考にして検討）
支援方法の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース会議の開催方法、参集範囲 ・既存の支援施策の把握
支援の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・専門士業団体等、専門家との連携方法
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・外部からの受援に関すること（支援要請手順、受援体制 等） ・庁内の動員体制に関すること

3 人材育成の推進

鳥取県災害ケースマネジメント協議会が主催する人材育成のための研修会等に積極的に参加し、関係職員の人材育成を図る。

各機関においては、職員等の研修の受講歴や災害ケースマネジメントの実施経験等を把握・管理し、実施体制の検討に活用する。

4 各種施策の把握

関係機関は、災害ケースマネジメントを実施する際の参考として、災害時に行政機関から提供される各種支援制度や平時から提供している福祉施策を把握しておく。

5 実施計画の作成

災害ケースマネジメントの実施主体となる市町村においては、上記の実施体制、具体的な実施手順等を定める「災害ケースマネジメント実施計画」を作成するとともに、適宜、見直しを行うことが望ましい。（詳細は「災害ケースマネジメント実施計画（作成モデル）」参照）

6 実施者等に対する支援

市町村は、災害ケースマネジメントを実施する者（外部機関の職員を含む）に対して、被災者支援に係る相談やメンタルケアを行う体制を検討する。

また、実施者から寄せられる相談等で、市町村では解決が難しい場合は、市町村から県へ相談するものとし、県は県社会福祉協議会等と連携し、解決に向けた支援を行うものとする。

第5章 個人情報の取扱い

被災者一人ひとりに寄り添い、適切な支援を行うには、被災者の健康状況や就労状況、資産状況等の個人情報の把握が必要となる。

また、災害ケースマネジメントは、市町村のほか複数の関係機関が連携して対応する必要があるものであり、把握した個人情報は関係機関と共有することが重要であることを踏まえ、この章では、個人情報の把握や共有に関して留意すべき事項を示す。

1 基本的な考え方

個人情報の収集、利用・共有にあたっては、基本的に、個人情報保護法に基づき対応する必要があるが、災害対策基本法等、他の法令の規定が適用される場面があることにも留意する。

具体的な留意事項等は以下に示すとおりであるが、スムーズに個人情報を利用、外部提供するためには本人の同意を得ておくことが近道であり、平時の福祉施策等で収集する個人情報を含め、災害ケースマネジメントで利用する可能性のある個人情報については、収集にあたって災害時の被災者支援に利用等することを明示して、本人の同意を得ておくことが望ましい。

【個人情報の利用等に係る留意点】

・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、想定される市町村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。

・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、同一地方公共団体の機関内部で利用、又は外部へ提供する場合は、個人情報保護法以外の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る。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する。

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る。

・ 目的・提供先を含めた利用目的の明示

市町村は、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。

(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、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

・ 本人の同意に基づかない個人情報の外部提供等

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る。

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る。

2 個人情報の管理

個人情報の漏洩、滅失等が発生しないよう、市町村は適切な安全管理措置を講ずるものとし、外部の関係機関へ個人情報を提供する際も、当該機関へ個人情報の管理を適切に行うよう依頼するとともに、個人情報の保護に係る誓約書を徴収する。

3 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ものとし、状況が切迫している場合のみ口頭によることを原則とする。

【個人情報の利用目的について被災者の理解を得る工夫】

民間事業者等の外部に個人情報を提供することに被災者の理解が得られにくい場合が考えられることから、次のような被災者の理解を得やすい工夫を行うことを検討する。

- ・市町村職員が、初回の訪問の際に、委託した民間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
- ・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。

＜参考＞個人情報に係る法制面での留意事項

- ・市町村が、個人情報を被災者から取得し保有するにあたっては、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らない（個人情報保護法第 61 条第 1 項：個人情報の保有の制限等）
- ・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らない（個人情報保護法第 62 条：利用目的の明示）
- ・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、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る（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）
 - ※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する必要がある。
- ・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、個人情報保護法以外の法令に基づく場合（※ 1）を除き、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る（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）※ 2

※ 1：社会福祉協議会等の民間事業者が、社会福祉法に基づく支援会議（社会福祉法第 106 条の 6）の構成員である場合等

※ 2：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する必要がある

※個人情報保護法の各規程の解釈については、個人情報保護委員会のウェブサイトで公表されているガイドライン等を参照。

URL：<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/>

第6章 各種資料

1 災害ケースマネジメントに関する規定

(1) 鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例（抜粋）

【第4章 被災者の支援】

(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。

(2) 鳥取県地域防災計画（抜粋）

【災害予防編（共通）】第14部 被災者支援計画「第1章 被災者支援体制の整備」

第2節 被災者支援体制の整備

1～3 略

4 被災者の生活復興支援体制（鳥取県版災害ケースマネジメント）の全県展開

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。その際には鳥取県中部地震被災者への対応で培ったノウハウを全県展開するよう努めるものとする。

【災害応急対策編（共通）】第14部 被災者支援計画「第1章 生活再建対策」

第2節 措置・制度の県民への周知

(略) また、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立てし、関係機関等が連携して支援する生活復興支援（鳥取県版災害ケースマネジメント）を行うものとする。

2 鳥取県 災害ケースマネジメントによる被災者の生活復興支援に係る取組指針

別添資料1のとおり

3 各種様式

支援対象候補者のリスト：別添資料2のとおり

訪問調査票：別添資料3のとおり

個人情報等の機密保持に係る誓約書：別添資料4のとおり

生活復興プラン（個別支援計画）：別添資料5のとおり

4 被災者支援制度の概要

内閣府ホームページ「被災者に対する支援制度」

URL : <https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/seido.html>



5 災害ケースマネジメントの準備・実施に役に立つ書籍

- (1) 第一法規㈱「改訂版 自治体職員のための災害救援法務ハンドブック」著者：中村健人、岡本正 (ISBN 978-4-474-07633-4)
- (2) 合同出版㈱「災害ケースマネジメント◎ガイドブック」著者：津久井進 (ISBN 978-4-7726-1408-5)

6 災害ケースマネジメントの取組事例

内閣府 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)

URL : <https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/index.html>



7 鳥取県及び鳥取県災害福祉支援センターの連絡先

- (1) 鳥取県危機管理局危機管理政策課 (鳥取県災害ケースマネジメント協議会事務局)
電話：0857-26-7892
電子メール：kikikanri-seisaku@pref.tottori.lg.jp
ホームページ URL : <https://www.pref.tottori.lg.jp/kikikanri/>
- (2) 鳥取県災害福祉支援センター (鳥取県社会福祉協議会内)
電話：0857-30-6367
電子メール：saigai-c@tottori-wel.or.jp
ホームページ URL : <https://www.tottori-wel.or.jp/tottori-saigai-c/>

【別添資料一覧】

別添資料1	災害ケースマネジメントによる被災者の生活復興支援に係る取組指針
別添資料2	支援対象候補者リスト
別添資料3	訪問調査票
別添資料4	個人情報の保護に係る誓約書
別添資料5	生活復興プラン
別添資料6	災害ケースマネジメント実施計画 (作成モデル)

鳥取県災害ケースマネジメントの手引き

鳥取県災害ケースマネジメント協議会
(事務局：鳥取県危機管理局危機管理政策課)

令和5年3月 初版 発行