【高知県】
災害ケースマネジメントの実施体制に係る市町村向け手引き
Ver. 2

令和８年11月

高知県危機管理部
南海トラフ地震対策課

手引きの構成

【目次】

第１章　はじめに
　１．本手引きの目的等（P2）
　２．高知県における災害ケースマネジメントの取組状況（P2）

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（P4）
　２．災害ケースマネジメントに取り組む必要性（P4）
　３．高知県における取組方針（P5）
　４．関係機関の役割（P5）
　５．対象となる災害と実施時期（P5）

第３章　災害ケースマネジメントの実施
　１．全体の流れ（P7）
　２．各段階における取組内容（P9）
　３．災害ケースマネジメントの実施上の留意点（P12）

第４章　平時における取組
　１．実施体制の検討（P14）
　２．実施手順等の検討（P15）
　３．各種施策の把握（P16）
　４．人材育成の推進（P19）
　５．実施計画の作成等（P19）

第５章　個人情報の取扱い
　１．基本的な考え方（P22）
　２．個人情報の管理（P22）
　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（P22）

※本手引きは、災害ケースマネジメントの考え方自体を詳細に解説するものではないため、適宜、災害ケースマネジメント実施の手引き（内閣府（防災担当）、令和５年３月。以下「内閣府手引き」という。）を参照してください。



内閣府防災ホームページ
https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/index.html

第１章　はじめに

１．本手引きの目的等
２．高知県における災害ケースマネジメントの取組状況

第１章　はじめに

１．本手引きの目的等

⑴　高知県では、第１期から第４期までの高知県南海トラフ地震対策行動計画に基づくこれまでの取組により、「命を守る」対策、「命をつなぐ」対策を大きく進展させることができた。第５期行動計画（令和４年度～令和６年度）からは、復興に向けた取組を重点課題に追加し、沿岸市町村とともに事前復興まちづくりの取組を開始し、「生活を立ち上げる」対策（早期の復興に向けた取組）を本格化させた。

⑵　第６期行動計画（令和７年度～令和９年度）では、市町村において災害ケースマネジメント実施計画の策定を行う目標を定め、具体的な取組を推進することとしている。

⑶　本手引きは、南海トラフ地震の発生が想定される県内の全市町村において、発災後に、被災者一人ひとりに寄り添った支援を行う災害ケースマネジメントを実施できるよう、県・市町村・関係民間団体が一体的にその実施体制を整備していくことを目指すものである。

２．高知県における災害ケースマネジメントの取組状況

⑴　令和４年度までに、トップセミナーを開催、先進自治体（仙台市、石巻市、鳥取県）を視察
⑵　令和５年度に、NPO法人の協力により、県・市町村・関係団体向け研修会を開催
　　また、高知県における災害ケースマネジメントの実施体制を検討、本手引きを策定
⑶　令和６年度から令和７年度にかけて、内閣府「災害ケースマネジメント実施体制整備モデル事業」により過去の被災地の現地視察、ヒアリングを実施
⑷　令和８年度に本手引きを改定し、添付資料として、**○○市町村災害ケースマネジメント実施計画（ひな形）**を作成

【目標】令和９年度までに、県内全ての市町村で災害ケースマネジメント実施計画を策定

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
２．災害ケースマネジメントに取り組む必要性
３．高知県における取組方針
４．関係機関の役割
５．対象となる災害と実施時期

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（内閣府手引きP8～参照）

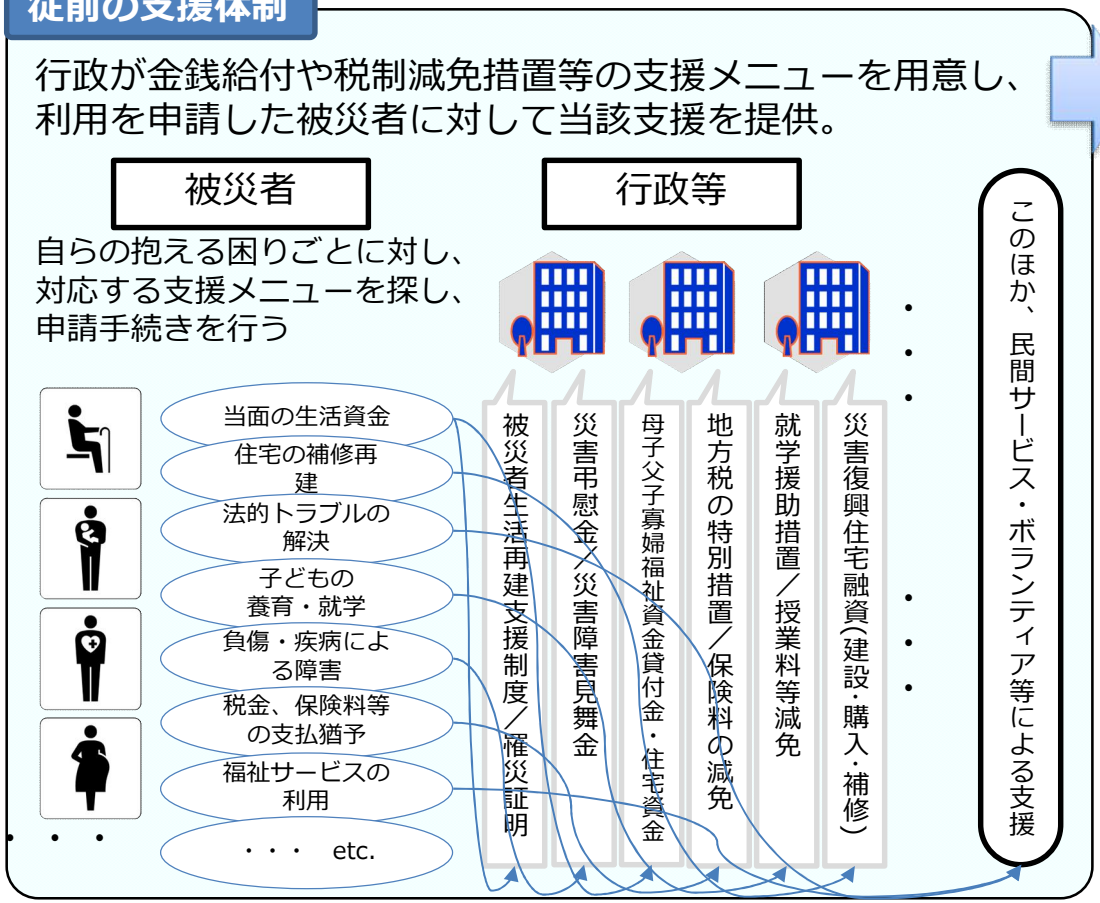
①個別訪問・相談により、**被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を把握**した上で、
②必要に応じ**専門的な能力をもつ関係者と連携**しながら、
③当該課題等の解消に向けて**継続的に支援**することより、

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
＝ 新たな支援制度を設けるものではなく、既存の支援制度、適切な支援者につなぐための支援体制

２．災害ケースマネジメントに取り組む必要性

従前の支援体制

行政が金銭給付や税制減免措置等の支援メニューを用意し、利用を申請した被災者に対して当該支援を提供。



【課題】過去の災害において、以下のような課題が判明

→　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

《平成28年鳥取県中部地震》
・震災から１年半経過後も屋根の修繕ができず、ブルーシートがかかったままの住宅で生活する等、支援を受けられないままの被災者が約1,000世帯
《平成23年東日本大震災》
・仙台市では、被災者の生活再建が進まず、震災から１年経過後も仮設住宅入居者が約12,000世帯

申請主義からの脱却が必要

【課題への対応策としての災害ケースマネジメント】
・災害ケースマネジメントにおいては、個別訪問等のアウトリーチにより、**行政が積極的に被災者の状況を把握**
・個々の被災状況に合わせ、官民連携による一体的な支援を実施（**行政が抱え込まず、支援者につなぐ。**）。

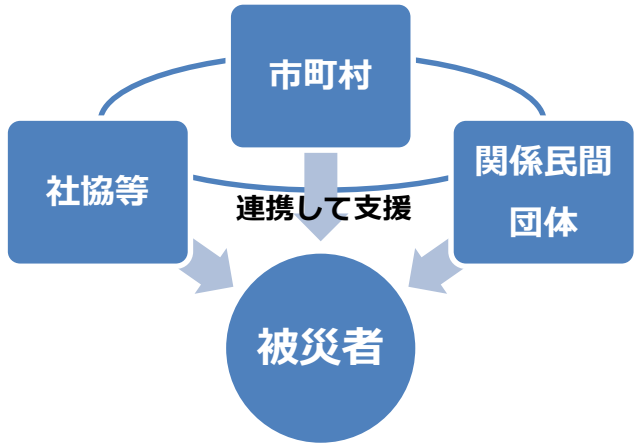
第２章　災害ケースマネジメントの概要

３．高知県における取組方針

短期目標	• 災害ケースマネジメントの**「実施主体」の確認** • 被災者支援に係る**各種制度の整理・確認** → 第４章で詳述
中期目標	• 関係する機関、民間団体との連携体制の構築（協力協定の締結等を含む） • 実施・連携体制に基づく、具体的な業務手順等の整理（計画・マニュアルの整備等を含む）
最終目標	•上記を通じ、災害時に、県、市町村、関係団体等が連携して被災者支援に取り組むことができる体制を整備 •さらに、災害ケースマネジメントに係る研修等を通じて、平時から「顔の見える関係性」を構築（実効性の向上）

４．関係機関の役割

⑴　**市町村を実施主体**とし、社会福祉協議会、関係民間団体等の各機関が連携して災害ケースマネジメントを実施
⑵　県は広域実施主体として、各市町村におけるマネジメント体制の立ち上げ、被災者支援の実施等を支援（人的・技術的・財政的支援）
⑶　また、各市町村で支援を実施することが難しい被災者（県外への広域避難者等）に対しては、県が直接、災害ケースマネジメントを実施することも検討



５．対象となる災害と実施時期

対象となる災害	•災害の規模、被災者の状況等を踏まえ、実施主体（市町村等）が判断 •本手引きは、主に**南海トラフ地震**を想定
実施時期	•応急期、復旧期の活動（人命救助、医療救護、ライフライン復旧等）がある程度落ち着いた段階で、できる限り速やかに災害ケースマネジメント体制を立ち上げ、被災者へのアウトリーチ等を開始 •本手引きは、**南海トラフ地震の発生から６か月後**を想定 → P9イメージ参照

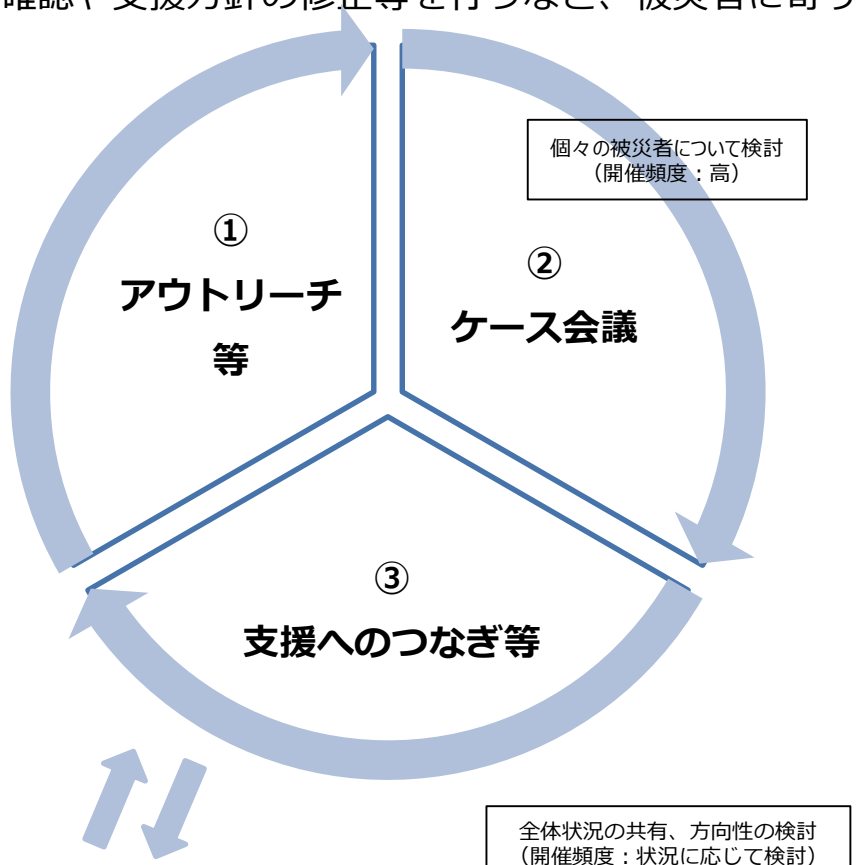
第３章　災害ケースマネジメントの実施

１．全体の流れ
２．各段階における取組内容
３．災害ケースマネジメントの実施上の留意点

第３章　災害ケースマネジメントの実施の流れ

１．全体の流れ

⑴　災害ケースマネジメントは、大きく４つの手順で実施される（詳細は、**内閣府手引きP60～138**参照）。
⑵　災害ケースマネジメントは、被災者の自立・生活再建のプロセスを支援するものであり、**アウトリーチによる課題の把握→ケース会議による支援方針の決定→支援の実施、を継続的に繰り返し行い**、その都度、再建に向けた進捗の確認や支援方針の修正等を行うなど、被災者に寄り添った支援（伴走型支援）を実施する。



1	アウトリーチ等	被災者の中には、支援の窓口に出向くことが難しい方や本来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、訪問・見守り等のアウトリーチにより、積極的に支援が必要な被災者を発見し、被災者一人ひとりの抱える課題を把握する。
2	災害ケースマネジメント ケース会議	アウトリーチにより得られた被災者の状況を整理し、継続的な支援が必要な個々の被災者について、個々の課題に応じた支援方針・方策を検討する。 行政機関だけでなく、支援を行う関係機関が連携して検討を行う必要がある。 （参加者は、検討する課題に応じて調整）
3	支援へのつなぎ等 （支援の実施）	ケース会議等により、支援方針が決定している場合は、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、被災者とともに今後の対応を検討することまで含む。）
4	災害ケースマネジメント 情報連携会議	県・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、関係機関等が参加し、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 （定期的な開催が望ましいが、個々の被災者について検討する場ではないため、実施頻度は状況に応じて調整）

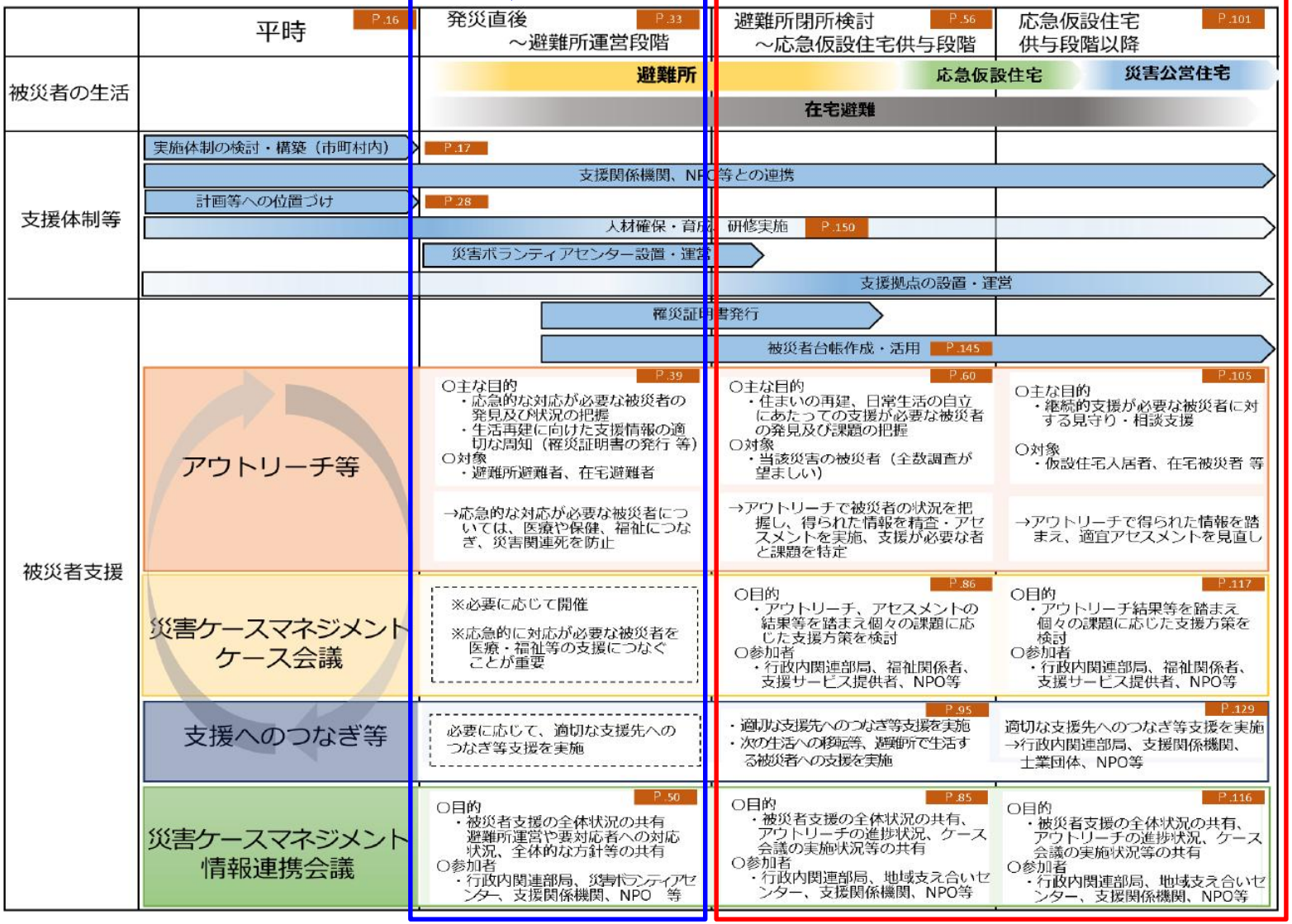
※【参考】内閣府手引き

【参考】　内閣府手引きにおける段階の区分

※発災後の段階を３つのフェーズに区切り、それぞれのフェーズにおける取組が示されている（内閣府手引きP9）。

南海トラフ地震発生時には、応急期・復旧期の活動が中心の段階と考えられるため、本手引きにおいては、災害ケースマネジメントの前段階（準備段階）として取り扱う。

本手引きにおける、災害ケースマネジメントの実施段階



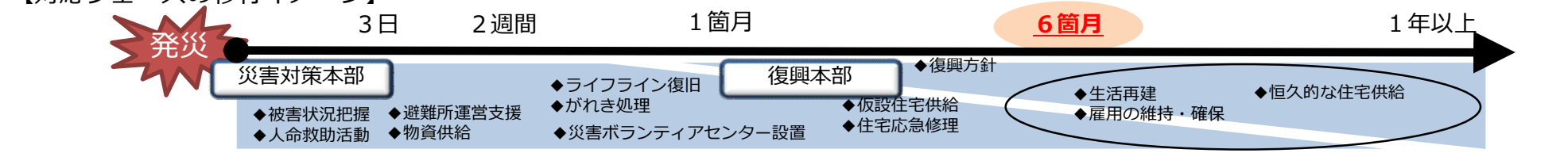
第３章　災害ケースマネジメントの実施の流れ

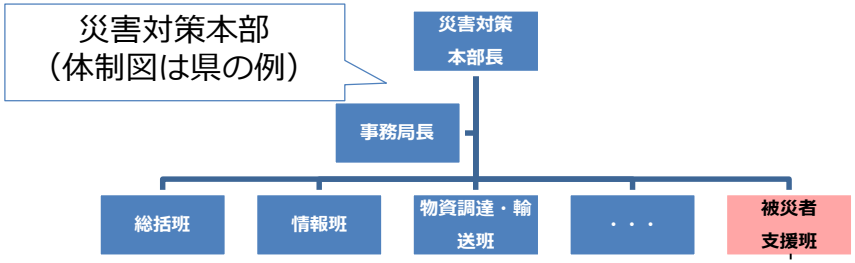
２．各段階における取組内容

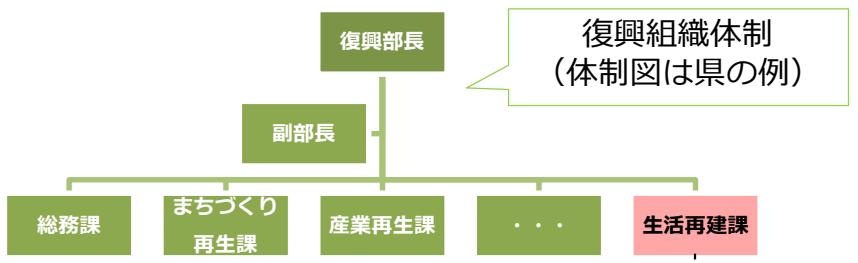
⑴　災害ケースマネジメントは、その前段階から実施される被災者支援制度の実施状況（被災者の情報）を活用することが重要となる。

⑵　そのため、実施主体である県・市町村においては、実施段階を想定し、災害ケースマネジメントの前段階（災害対策本部体制等）における取組内容も合わせて検討しておく必要がある。

【対応フェーズの移行イメージ】







【縦割りで実施される各種被災者支援の進捗状況を集約・一元化】

被災者への聞き取り
- 保健
- 福祉
- その他

避難所避難者を中心に、健康面・福祉面等、避難生活の問題点について、訪問・聞き取りの実施

応急期に関係機関がそれぞれ聞き取った内容を集約

金銭給付・住宅支援
- 住まい
- 暮らし
- その他

家屋被害調査、罹災証明、応急仮設住宅、応急修理制度、災害弔慰金、被災者生活再建支援制度等の支援

申請期限・窓口等の異なる各種支援制度の受付・利用状況、被災者への情報提供等を進捗管理

被災者台帳

【災害ケースマネジメント立ち上げ前の被災者情報を整理・活用】

集約した情報に基づき、被災者・被災世帯ごとに、被災状況、支援制度の利用状況等を整理し、災害ケースマネジメント（特にアウトリーチによる状況把握）実施時の基礎データとする。
- ✓ 住家被害認定を受けたが、罹災証明を申請していない方
- ✓ 罹災証明を受けたが、住まいの支援制度を利用していない方
- ✓ 平時から福祉支援を受けている方

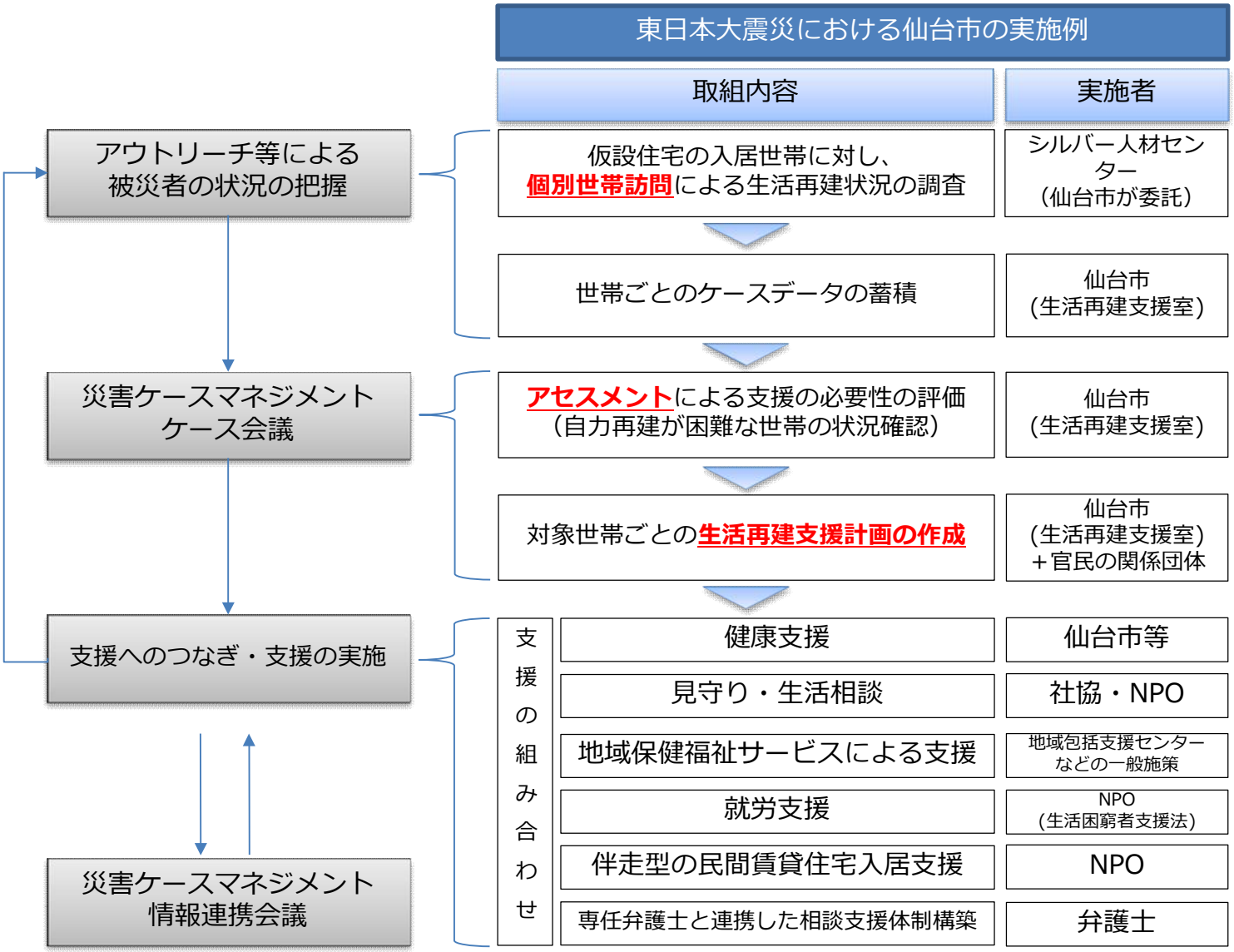
etc.

【災害ケースマネジメント体制の立ち上げ・運営】　※詳細は次ページ

アウトリーチ → ケース会議 → 支援へのつなぎ等 → 情報連携会議

第３章　災害ケースマネジメントの実施の流れ

・災害ケースマネジメントの実施段階における具体的な取組内容は、自治体ごとに地域の事情に応じて異なることが想定されるが、代表的なものとして、東日本大震災における仙台市では、次のような取組が実施されている。



ポイント・留意点

課題を抱えた被災者を漏れなく把握するためには、**全戸調査**が望ましい。
一方で、リソースの問題から、対象者を絞り込むことも重要となる。

- 調査票をポスティングし、回答内容から問題ないと判断できる世帯を除外
- 罹災証明を取得したが、支援制度を利用していない世帯を洗い出す

など

ポイント・留意点

アセスメント手法は、仙台市が行った２軸・４分類による整理がわかりやすい。（次ページ参照）

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世帯について、ケース会議を実施する。

- 対象世帯に関する情報共有
- 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
- 課題解決に向けた長期・短期の目標や達成時期の目安の設定
- 被災者支援に係る役割分担の確認

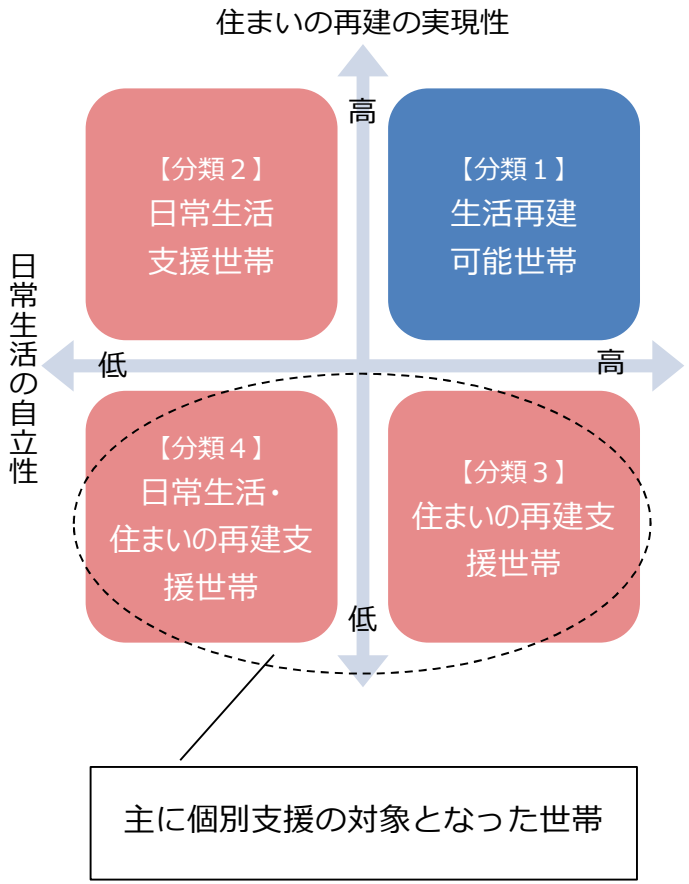
ポイント・留意点

支援記録を作成し、支援の経過に応じて再度アウトリーチ、ケース会議を行う等、継続的な支援を行う。

【参考】　仙台市のアセスメント手法

⑴　アウトリーチ等により得られた被災者の情報を基に、**「住まいの再建の実現性」と「日常生活の自立性」の２軸で評価**を行い、支援対象世帯を４つに分類することで、見守り・相談等の実施頻度や必要な支援の検討の基礎としている。

⑵　評価の実施にあたっては、訪問等を行った福祉関係者等の経験に基づく判断により評価を行う場合も想定されるが、チェックリストの活用による判定等、客観的な指標により評価を行う場合も考えられる。



分類		特徴	必要な支援の例
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	• 調査確認 • **支援制度等の情報提供** • 公営住宅入居支援 • 住宅再建相談支援
	適切な情報提供により自力再建が可能。アウトリーチの機会を含め、被災者に積極的な情報提供を行い、この分類に促していくことも重要。		
2	日常生活支援世帯	住まいの再建方針や再建時期は決まっているが、健康面に課題を抱えているため、日常生活において継続的な支援が必要な世帯	• 個別訪問 • 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、就労、家族関係などに課題を抱えているため、定期的（月１回程度）な個別訪問や支援が必要な世帯	• 個別訪問 • 就労支援 • 伴走型民間賃貸住宅入居支援
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	• 個別訪問 • 健康支援 • 地域保健福祉サービスの活用 • 伴走型民間賃貸住宅入居支援 • 弁護士と連携した相談支援

※【参考】内閣府手引き

第３章　災害ケースマネジメントの実施の流れ

３．災害ケースマネジメントの実施上の留意点

⑴　高知県における実施上の留意点として、以下のようなものが考えられる。
⑵　その他災害ケースマネジメントを実施すること自体に関する留意点については、内閣府手引きを参照されたい。

留　意　事　項	内　容
最大クラスの南海トラフ地震による被害の特性	・　地震による揺れに加え、津波による被害も広範囲に及ぶことが想定されており、沿岸地域を中心に、家屋流出等による「住まいの再建支援世帯」が相当の規模で生じることが想定されるため、専門的な能力を持つ関係者を外部から受け入れる受援などの取り組みの検討が必要となる。 ・　低平地では広域地盤沈降に伴う長期浸水の発生が想定されており、居住者は浸水が解消されるまでの期間、元の居住地域を離れて避難生活を送ることになるため、地域コミュニティの維持や回復に留意して取り組む必要がある。
広域避難者の発生	・　令和６年能登半島地震の被害事例からも、南海トラフ地震発生時の高知県において、県内外への広域避難者が生じることを想定する必要がある。 ・　広域避難者をサポートしていくためには、早い段階で避難者を追跡する仕組みを整える必要があり、避難先とも連携した取り組みが必要となる。

第４章　平時における取組

１．実施体制の検討
２．実施手順等の検討
３．各種施策の把握
４．人材育成の推進
５．実施計画の作成等

第４章　平時における取組

１．実施体制の検討

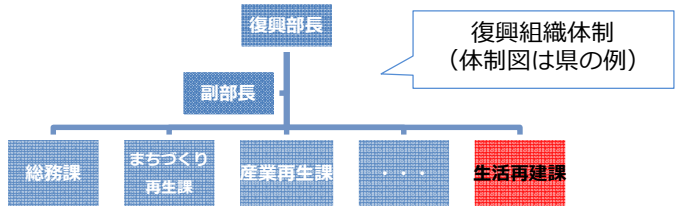
⑴　災害ケースマネジメントに取り組む機関においては、組織内の実施体制や役割分担を整理しておく必要がある。
⑵　特に、実施主体となる県・市町村においては、関係部局が連携する体制としつつ、いずれかの部局が主体となって取り組む（総括的な役割を担う）か、段階に応じて関与の度合いに差をつけて取り組むか、各自治体の状況に応じて検討する必要がある。



内閣府手引きでは「災害時は、災害対応部局及び福祉部局の業務がひっ迫することから、横断的な調整機能を有する部局が災害ケースマネジメントの実施主体となることも積極的に検討すること」とされている（P58）。

この点、本県では、事前復興まちづくりの取組において検討している「復興組織体制」の中に総括的な役割を持たせることが考えられる。

ただし、その場合においても、平時の準備を進める際に総括的な役割を担う部局が必要となる。

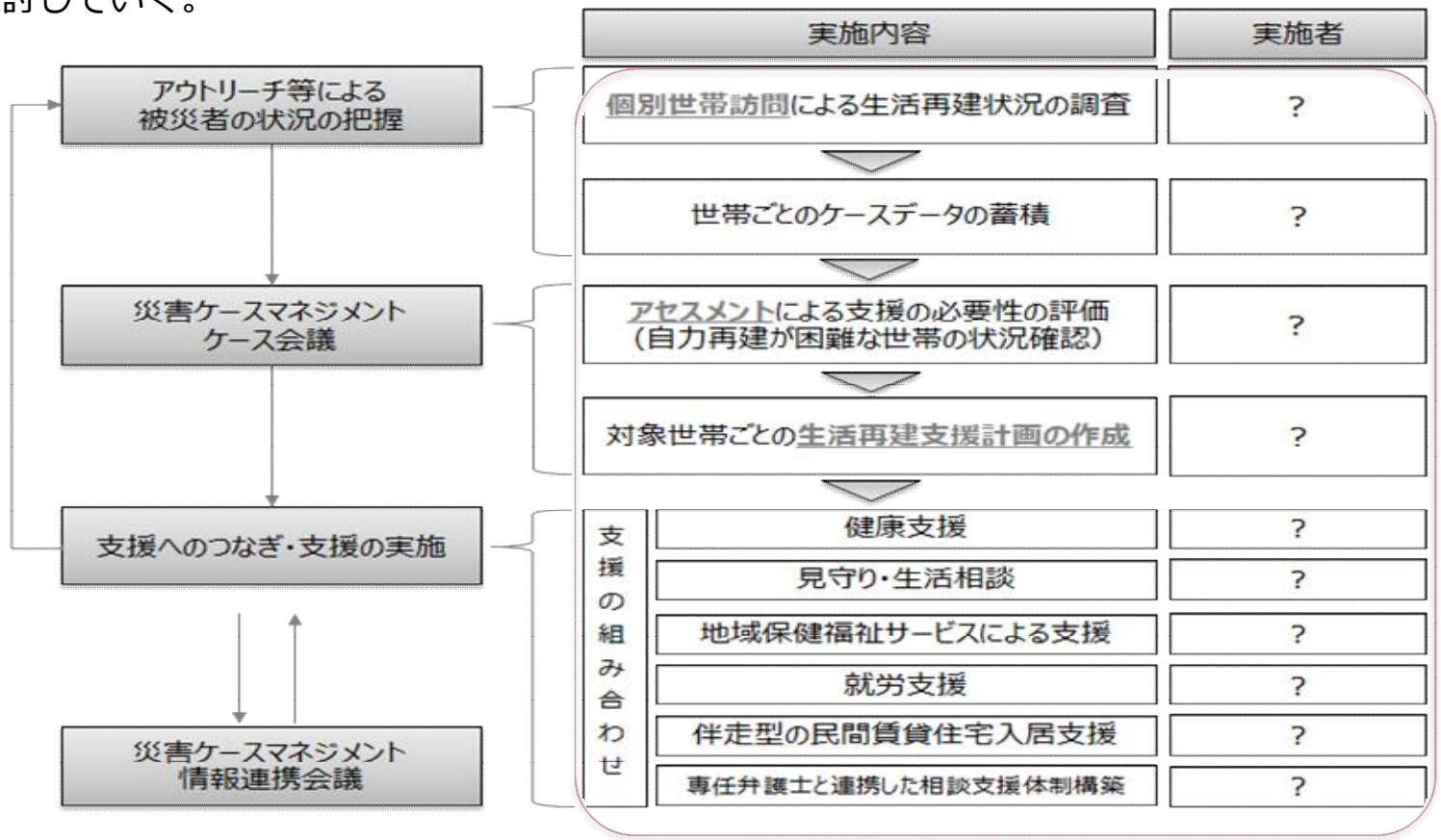


災害ケースマネジメントの実施にあたって協力が必要となる外部の関係機関等（各士業団体、民生・児童委員、自治会長、NPO法人等）を把握し、平時から説明や意見交換を実施する等により顔の見える関係を構築し、災害時の連携体制を確立しておくことが重要である。

【参考】県と「土佐士業交流会」は、災害時における被災者支援の実施に係る協定を締結しており、今後、具体的な支援体制について検討を進めていく。

２．実施手順等の検討

⑴　実施体制の検討と合わせて、各実施主体（県・市町村）の実態に即した実施手順を検討する必要がある。
⑵　まずは過去の災害における実施事例を参考に、おおまかな実施内容と実施者を整理し、具体的な内容について協議・検討していく。



（P10実施の流れ図再掲）

平時の準備（短期目標）

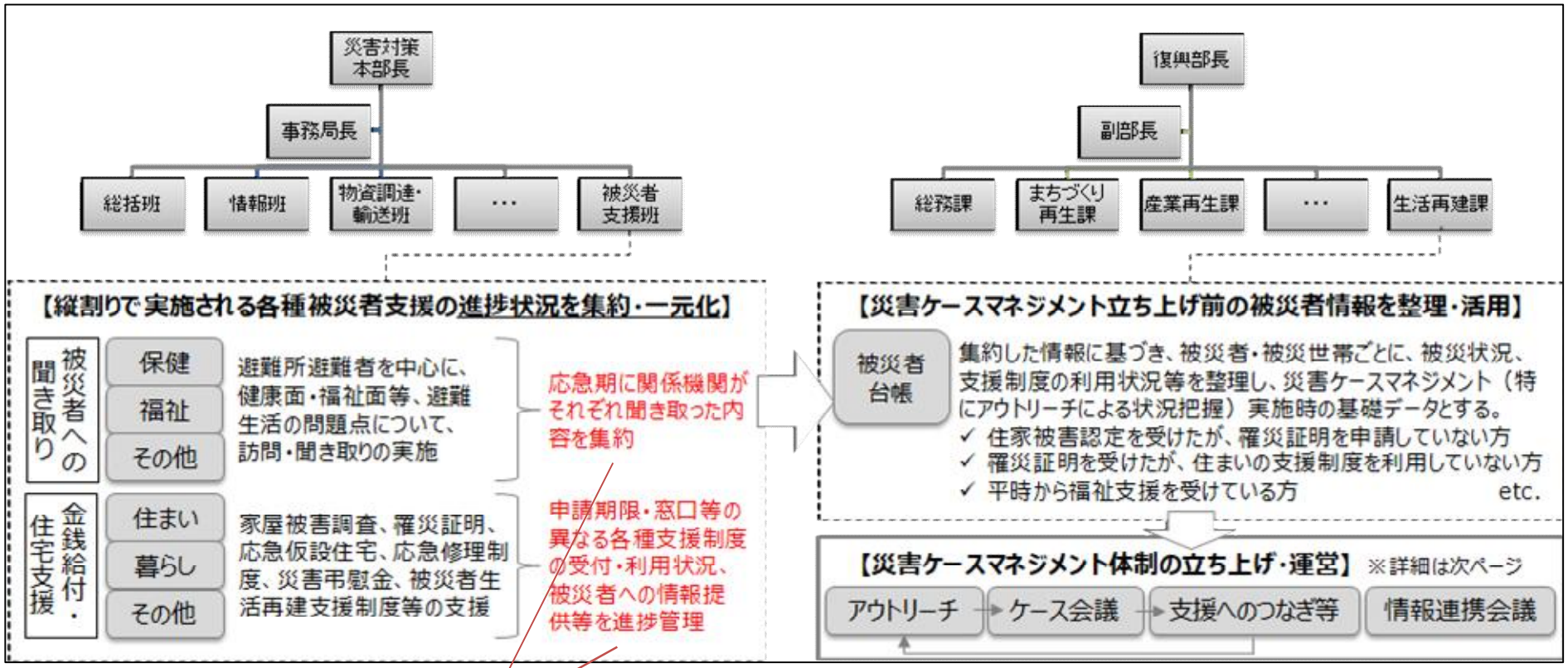
①おおまかな実施内容を整理した上で、対応する「実施者」を確保できるかどうか確認（まずは机上で検討）
②「実施者」がいる場合は、連携に向けた協議を開始する（中期的には、必要に応じて協力協定の締結等を目指す）
③アウトリーチの実施に係る人員の確保が困難となる場合も想定し、実施体制を検討する（県外への要請は県が調整を実施）

第４章　平時における取組

３．各種施策の把握

⑴　**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**を事前に把握し、関係機関と共有しておくことで、災害ケースマネジメントを実施する際の参考となるだけでなく、平時からの関係づくりにも役立つと考えられる。

⑵　なお、実際の災害時に、当該災害の独自支援制度や自治体の独自支援制度が設けられる場合は、追加で把握する必要がある。



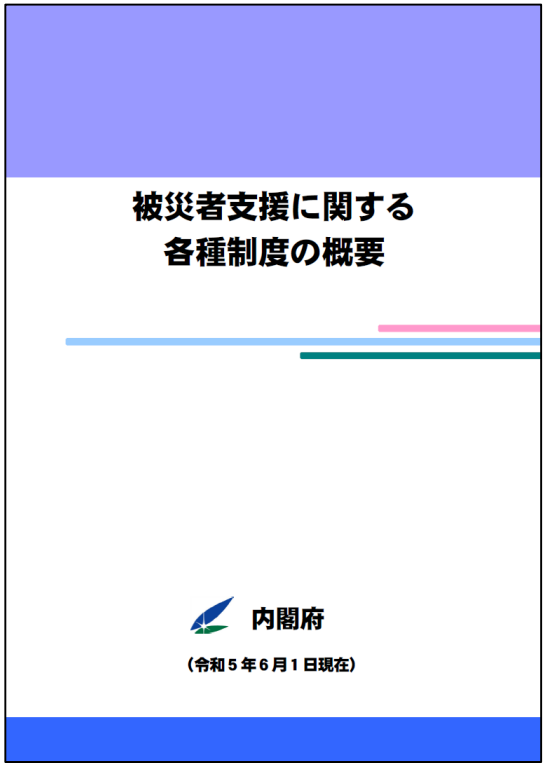
（P9イメージ図再掲）

平時の準備（短期目標）

被災者情報の集約・一元化を前提に、効率化を図るため、
平時から、支援制度とその所管を整理し、関係者間で共有しておく。

第４章　平時における取組

支援制度と所管部局の整理については、**内閣府「被災者支援制度に関する各種制度の概要」**をもとに、関係機関の支援策を含めた一覧表を作成（市町村ごと）することにより、**公的な支援制度とその所管機関を同時に把握**することができると考えられる。



- 被災者支援に関する制度が網羅的にまとめられている。

（内閣府ホームページ）
https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/index.html

経済・生活面の支援

	被災後の経済・生活状況	使用できる支援制度	県・市町村・その他	担当	連絡先
1	親や子ども等が死亡した	災害弔慰金			
2	負傷や疾病による障害が出た	災害障害見舞金			
3	当面の生活資金や生活再建の資金が必要	被災者生活再建支援制度			
4		災害援護資金			
5		生活福祉資金制度による給付（緊急小口資金・福祉費（災害援護費））			
6		母子父子寡婦福祉資金貸付金			
7		恩給担保貸付			
8	子どもの養育・就学を支援してほしい	教科書等の無償給与			
9		特別支援学校等への就学奨励事業			
10		小・中学生の就学援助措置			
11		高等学校授業料等減免措置			
12		高等学校等就学支援金			
13		高校等で学び直すものに対する修学支援			
14		高校等専攻科の生徒への修学支援			
15		高校生等奨学給付金			
16		高等教育の修学支援新制度（家計が急変した学生）			
17		大学等授業料等減免措置			
18		・・・			

災害時に探しやすいよう、被災状況（困りごと）を基準に整理。（内閣府資料と同じ構成）

他機関を含め、担当部局や連絡先（災害時の窓口）を確認し、市町村ごとに作成。また、庁内の主な支援制度の所管部局は、実施体制へ参画する。

第４章　平時における取組

⑴　聞き取り票（聞き取り項目）については、県で参考となる様式（アウトリーチ聞き取り票）を作成。

⑵　ケースマネジメントの実施、アウトリーチの実施にあたっては、被害の規模や、フェーズによって聞き取る情報が異なり、また、時間の経過によっても変化していくことから、適時必要な項目を検討、追記する。

⑶　過去の教訓からは、被災者支援メニューの申請時期等から追記するケースもあった。

⑷　被災者の状況を把握し、課題を引き出すためには被災者とアウトリーチ実施者の信頼関係の構築が重要であり、一度の訪問で必ずしもすべての項目を聞き取る必要はない。

個人情報の利用・提供について

○　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。



災害ケースマネジメント個別支援記録票　　基本情報・初回聞き取り

※訪問時に確認できた範囲で記入。すべての項目を聞き取る必要はありません。

訪問日時	年　月　日(　)　時　分	訪問場所	□ 自宅 □ 仮設住宅 □ その他(　　)
訪問者		記入者	

1 基本情報

対象者氏名		生年月日	年齢	性別	□ 男 □ 女 □ その他
住所			連絡先		

2 現在の生活状況　　家族構成

(1)住まいの状況

現在の居住形態	□ 自宅 □ 仮設住宅 □ 親族宅 □ 民間賃貸住宅 □ その他（　　）
罹災証明	□ 取得済 □ 申請中 □ 申請予定 □ 申請不要 □ その他(　　)
罹災証明の被害判定	□ 全壊 □ 大規模半壊 □ 中規模半壊 □ 半壊 □ 準半壊 □ 一部損壊
住まいの困りごと	□ 特になし □ あり （具体的な内容:　　）
今後の住まいの希望	□ 現在の住まい □ 自宅修繕・再建 □ 災害公営住宅等 □ 民間賃貸住宅等 □ 未定 □ その他(　　)
再建の課題・支援	□ 特になし □ あり □ わからない（内容:　　）

(2)日常生活の状況

生活上の困りごと	□ 食事 □ 買い物 □ 通院 □ 移動 □ 家事 □ 入浴・衛生 □ 手続き □ その他(　　)
健康面・心身の状態	□ 特になし □ 気になることあり □ 未確認　（具体的な内容:　　）
家族・周囲からの支援	□ 十分受けられている □ 一部受けられている □ 十分でない □ 不明

(3)生活再建・経済面の状況

生活費・収入・仕事	□ 特になし □ 困りごとあり □ 未確認（内容:
支援制度・行政手続き	□ 特になし □ 困りごとあり □ 制度等がわからない

3 本人の意向・希望

今後の生活・住まいの希望		希望する支援	
最も困っていること・不安		その他	

4 特記事項（客観的な視点で見た状況・課題等）

住まい		経済面	
生活・健康		その他	

5 支援の必要性・今後の対応等

住まいの再建の状況	□ 見通しあり □ 課題あり □ 見通しなし □ 継続確認が必要
日常生活の自立性	□ おおむね自立 □ 一部支援が必要 □ 継続的支援が必要 □ 継続確認
今後の対応方針	□ 情報提供・制度案内 □ 関係部署・機関へつなぐ（つなぎ先:　　） □ 再訪問・継続確認 □ 詳細な聞き取り □ ケース会議等で検討 □ その他(　　)

6 聞き取った内容に関する情報の取り扱い(口頭確認)

関係行政機関、関係保健医療福祉機関、民生委員、社会福祉協議会、自主防災組織その他の支援の実施に携わる関係者への情報提供の同意	□ 同意あり □ 同意なし

４．人材育成の推進

⑴　災害時に実施主体が災害ケースマネジメントを実施するためには、平時からの研修・人材育成を進めておくことが重要である。

⑵　高知県においては、これから県・市町村で災害ケースマネジメントの実施体制の検討や準備を行っていく段階であることから、当面の間、県が主体となって研修を実施することを予定している。

【参考】これまでの実施事例

- R03.07　災害ケースマネジメントをテーマに高知県トップセミナーを開催
  （日本弁護士連合会災害復興支援委員会 元委員長　津久井　進）
- R06.01　災害ケースマネジメント研修 in 高知（パートⅠ）
- R06.03　災害ケースマネジメント研修 in 高知（パートⅡ）
- R07.10　災害ケースマネジメント研修 in 高知（中核市版）
- R07.10　災害ケースマネジメント研修 in 高知（全市町村版）

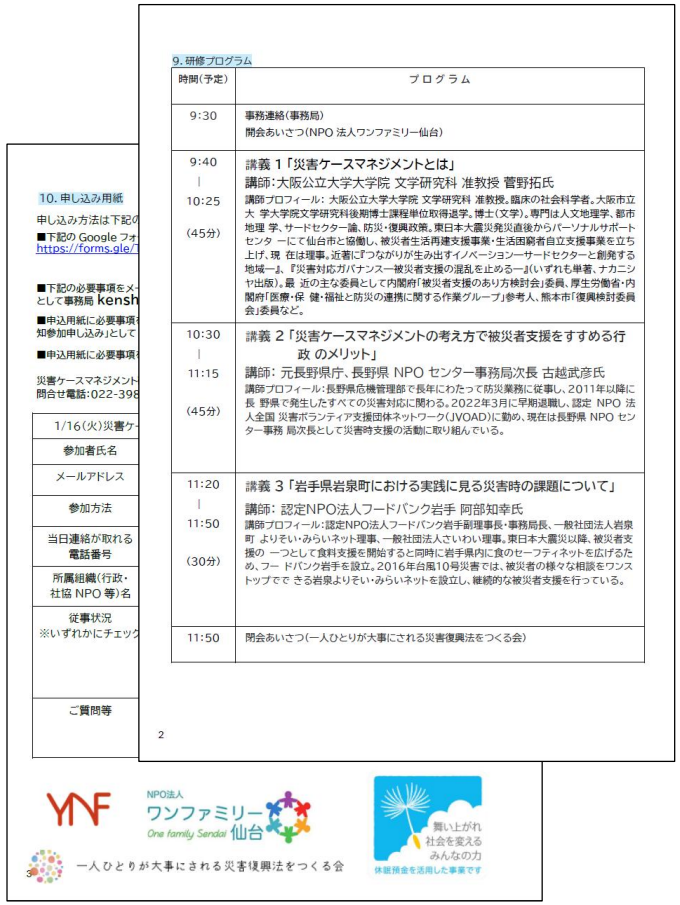
（R06~R07　主催：NPO法人YNF、NPO法人ワンファミリー仙台）

まずは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についての研修を行い、民間団体を含む関係機関の職員向けに災害ケースマネジメントの浸透を図る。

将来的には、各市町村においても取組の進捗に合わせて庁内職員向け研修等を実施することが望ましい。

▽災害ケースマネジメント研修 in 高知（パートⅠ）

- 動画の視聴、資料のダウンロードが可能です。
- NPO法人ワンファミリー仙台HP
  https://www.onefamily-sendai.jp/results/news-detail.php?id=13



５．災害ケースマネジメント実施計画の作成等

⑴　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、庁内及び外部関係機関と協議の上、災害ケースマネジメント実施計画を策定。

⑵　訓練等を通じて検証し、適宜見直しを行う。

⑶　災害ケースマネジメント実施計画の策定に当たっては、添付資料「○○**市町村災害ケースマネジメント実施計画（ひな形）**」を活用。

【参考】　被災者情報サイト『ひさぽ』（被災者支援情報さぽーとぺーじ）　弁護士・永野海先生

⑴　永野弁護士が運営する被災者情報サイト『ひさぽ』（被災者支援情報さぽーとぺーじ）の各インターネットサイトからは、**被災者向け支援情報ツールが自由にダウンロード**できる。

⑵　永野弁護士は、東日本大震災での避難所支援を契機に、以後、全国の被災地で被災者の生活再建を支援する活動に従事されており、同サイトでは、**支援制度の説明動画・テキストも公開**されている。

⑶　これらのツールは、自治体職員にとっても被災者支援制度を理解するのに優れており、災害ケースマネジメントの準備として、**平時は職員研修等に活用**し、**有事の際も被災者支援の相談業務（支援制度の案内）等に活用**することができる。



ツール例（被災者支援カード（表））



ツール例（被災者支援カード（裏））



出所：ひさぽ（被災者支援情報さぽーとぺーじ）、閲覧日2024年3月26日（http://naganokai.com/hisapo/）

第５章　個人情報の取扱い

１．基本的な考え方
２．個人情報の管理
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

第５章　個人情報の取扱い

１．基本的な考え方

⑴　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、被災者個々に関わる個人情報の適切な活用が効果的である。

⑵　また、被災者の支援にあたっては、地方公共団体の内部部局間の連携を密にするとともに、社会福祉協議や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、地方公共団体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。

⑶　そのため、個人情報の収集にあたっては、災害時の被災者支援に利用・提供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。

２．個人情報の管理

⑴　取得した被災者の個人情報は、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る（個人情報保護法第66条第１項）。

⑵　そのため、今後、災害ケースマネジメントの取組が具体化していく際には、災害ケースマネジメントの実施にあたりどのような取扱い場面が生じるかを平時から想定し、発災後に混乱することがないよう、その際の各種法令上の取扱いを確認しておくことが必要となる。

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

⑴　同意の有無をめぐる紛争防止の観点から、書面による同意取得を原則としつつ、緊急の場合は口頭によることを認めることが考えられる。

⑵　同意欄を調査票様式に盛り込むことが効率的と考えられる。

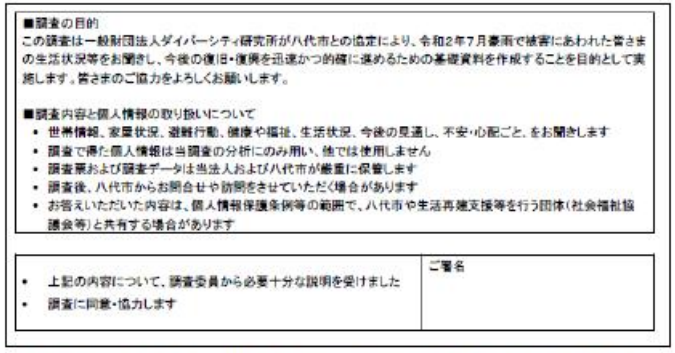
⑶　また、利用目的について被災者の理解を得る工夫として、民間事業者等に見守り・調査等の委託を行う場合でも、初回の訪問時には行政職員が同行し、支援活動の趣旨や内容を丁寧に説明することが望ましい。

地方公共団体の取組事例

利用目的・提供先の例①（熊本県八代市）

○災害名：令和２年７月豪雨
○取組内容：
- 災害時に、市が委託した業者が、豪雨被災者のアセスメント調査を実施。調査票では、利用目的と提供先を明示し、同意を取得。

【調査票の例】



■調査の目的
この調査は一般財団法人ダイバーシティ研究所が八代市との協定により、令和2年7月豪雨で被害にあわれた皆さまの生活状況等をお聞きし、今後の復旧・復興を迅速かつ的確に進めるための基礎資料を作成することを目的として実施します。皆さまのご協力をよろしくお願いします。

■調査内容と個人情報の取り扱いについて
- 世帯情報、家屋状況、避難行動、健康や福祉、生活状況、今後の見通し、不安・心配ごと、をお聞きします
- 調査で得た個人情報は当調査の分析にのみ用い、他では使用しません
- 調査票および調査データは当法人および八代市が厳重に保管します
- 調査後、八代市からお問合せや訪問をさせていただく場合があります
- お答えいただいた内容は、個人情報保護条例等の範囲で、八代市や生活再建支援等を行う団体（社会福祉協議会等）と共有する場合があります

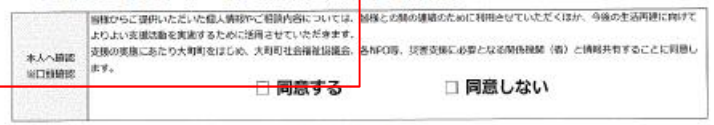
- 上記の内容について、調査員から必要十分な説明を受けました
- 調査に同意・協力します

ご署名

出典：令和２年７月豪雨　八代市坂本町被災者アセスメント調査票（ダイバーシティ研究所）

利用目的・提供先の例②（佐賀県大町町）

○災害名：令和３年８月の大雨
○取組内容：
- 個別訪問の相談内容について、社会福祉協議会、NPO、災害支援を行う団体への情報提供の可否を確認する同意欄を調査票に設けた。ヒアリング時にその確認もしながら、個人情報に留意して対応。



本人へ確認
※口頭確認

当様からご提供いただいた個人情報やご相談内容については、当様との関の連絡のために利用させていただくほか、今後の生活再建に向けてよりよい支援活動を実施するために活用させていただきます。
支援の実施にあたり大町町をはじめ、大町町社会福祉協議会、各NPO等、災害支援に必要となる関係機関（者）と情報共有することに同意します。

□ 同意する　□ 同意しない

【調査票の例】

注：これらの事例は、改正個人情報保護法の施行（令和５年４月１日施行部分）前のものであることに注意。

出所：内閣府手引きP143（赤枠は県による）

その他

【参考】今後の県の取組予定

1．士業団体等との協力

⑴　災害ケースマネジメントの実施にあたっては、士業等の専門家の協力が不可欠となる。

⑵　定例会での進捗状況の共有や、士業による勉強会など、相互の取組を継続する。

⑶　各士業団体との連携体制の構築については、現在、県と土佐士業交流会が締結している「大規模災害発生時における相談業務の支援に関する協定書」をもとに、各士業会の災害ケースマネジメントへの参画、有償での派遣要請などを含む最適な協力体制等について、改定の協議を行っていく。

【連携体制（案）】

①　県が市町村からの要請を受け付け、各士業会に要請・調整依頼

②　各士業会は要請に基づき、各市町村へ専門家を派遣し、被災者を訪問するなどして被災者支援を実施

③　派遣等の実績に基づき、災害救助法の範囲内で土佐士業交流会に報酬・旅費等の費用を支払　等

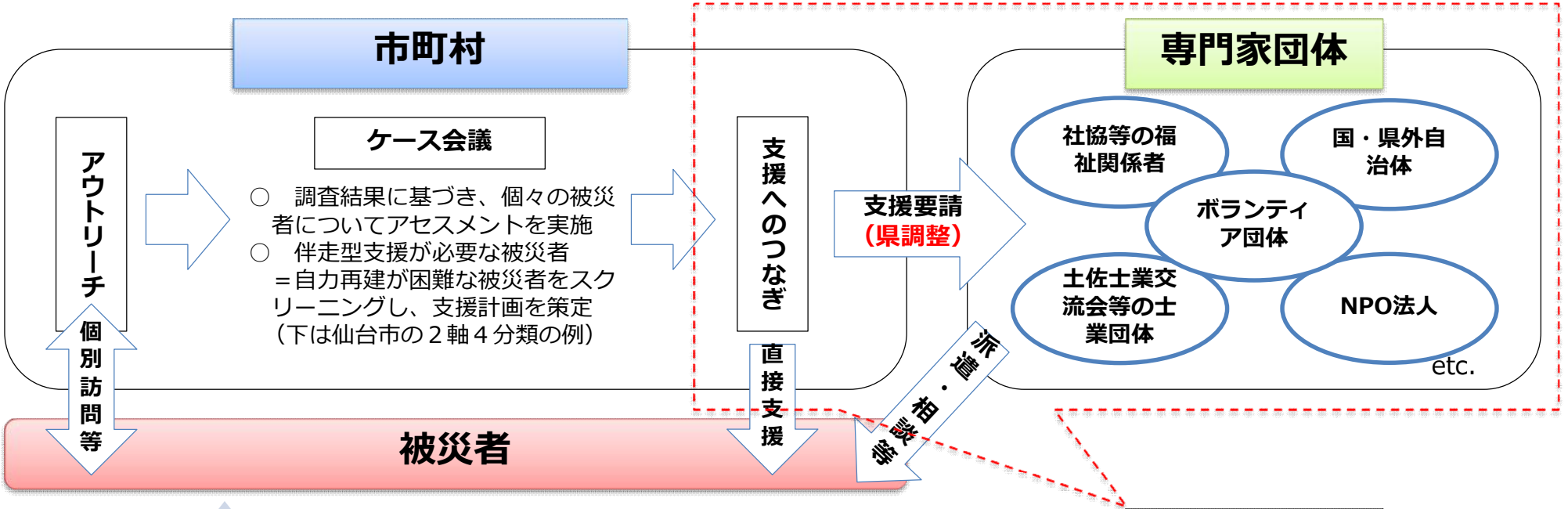
⑷　土佐士業交流会に所属していない専門家団体（高知県建築士会、高知県社会福祉士会、高知県介護支援専門員連絡協議会（ケアマネージャー）等）との連携を進め、被災者支援の輪を拡大していく。

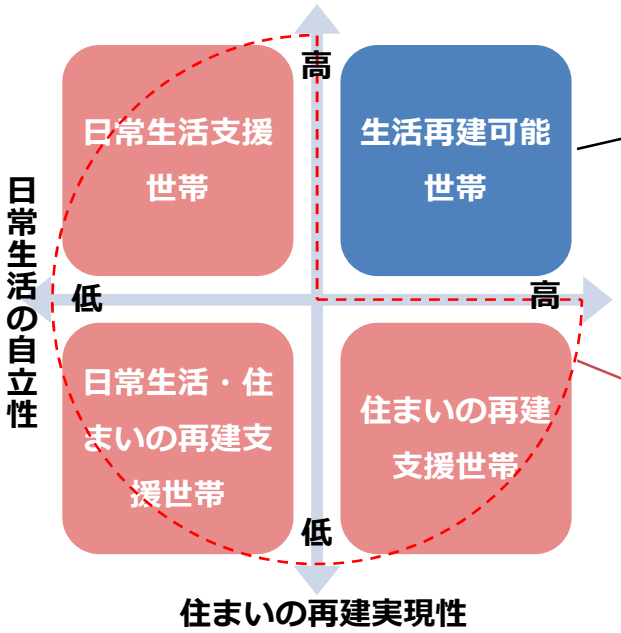
2．重層的支援体制整備事業等、福祉施策との連携

- 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。
- 令和７年度は、６市町において、重層的支援体制の枠組みを活用、応用し実施計画が策定された。

⇒誰一人残さない被災者支援に向けては、防災×福祉の考え方を中心に全庁体制を確立していく必要がある。

【参考】高知県の災害ケースマネジメント体制における市町村・専門家団体・県の連携イメージ





自力再建可能な世帯
○　支援制度について、適切な情報提供を行う。

災害ケースマネジメントによる支援が必要な世帯
○　世帯ごとに生活再建支援計画を策定し、困り事に応じた支援者へのつなぎを行う。
○　伴走型による継続的な支援が必要。

県

⑴　県域団体の支援について、市町村の要望を取りまとめ、専門家の派遣調整を実施
○　土佐士業交流会　　等
○　日本FP協会高知支部　等

⑵　市町村域を越えた避難者、県外への避難者等について、被災状況、生活再建状況を調査し、避難元市町村に共有

⑶　その他、市町村内で対応しきれない事例について、広域調整又は直接的に災害ケースマネジメントを実施