

三重県災害ケースマネジメント促進に向けた指針
(避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階)

三重県防災対策部
令和8年3月

目次

第1章 はじめに

- 1 指針の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 指針の位置づけ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 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の定義・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- 2 災害ケースマネジメントの必要性・効果・・・・・・・・・・ 2
- 3 関係機関の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

第3章 災害ケースマネジメントの実施

- 1 災害ケースマネジメントの対象となる災害と実施時期・・・・・・・・ 3
- 2 支援拠点の設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 3 災害ケースマネジメントの実施手順・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
 - (1) アウトリーチによる被災者の状況把握・・・・・・・・・・ 4
 - (2) ケース会議の実施、支援計画の作成・・・・・・・・・・ 10
 - (3) 支援のつなぎ、支援の実施・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- 4 行政が活用できる財政支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

第4章 平時の取組

- 1 地域防災計画、地域福祉（支援）計画への位置づけ・実施体制の検討・・ 18
- 2 連携が想定される関係機関との「顔の見える関係」の構築・・・・・・・・ 18
- 3 各種制度の把握・理解・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 4 様式、マニュアルの作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 5 研修・訓練の実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 6 協定等の締結・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 7 デジタル技術の活用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

第5章 個人情報情報の取扱い

- 1 個人情報保護法制の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
- 2 個人情報の利用・提供場面と本人同意・・・・・・・・・・ 20

※令和7年度「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定」研究会・・・・ 22

第1章 はじめに

1 指針の目的

この指針は、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））」に準拠し、県内市町において災害ケースマネジメントを促進するために必要な取組や留意すべき事項等を整理することにより、県・市町及び関係機関が相互に連携した円滑な被災者への自立・生活再建支援を図ることを目的として策定する。

2 指針の位置づけ

この指針は、三重県地域防災計画に基づくものであり、今後の被災者への自立・生活再建支援の取組や新しい知見、社会情勢の変化等をふまえ、適宜、見直しを行うものとする。

三重県地域防災計画 地震・津波対策編（抜粋）

第4部 復旧・復興対策

第1章 復旧・復興対策

第2節 被災者の生活再建に向けた支援（復興2）

第1項 活動方針

○一人ひとりの被災者の状況を把握した上で、関係者が連携して、被災者に対するきめ細やかな支援を継続的に実施する「災害ケースマネジメント」の仕組みの整備に努める。

三重県地域防災計画 風水害対策編（抜粋）

第5部 被災者支援・復旧対策

第5章 復旧にかかる支援措置

第2節 被災者の生活再建に向けた支援（復旧21）

第1項 基本方針

○一人ひとりの被災者の状況を把握した上で、関係者が連携して、被災者に対するきめ細やかな支援を継続的に実施する「災害ケースマネジメント」の仕組みの整備に努める。

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の定義

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継続的に支援することにより、被災者の自立・生活再建が進むようマネジメントする取組」をいう。

2 災害ケースマネジメントの必要性・効果

(1) 背景

被災者の自立・生活再建においては、行政が支援メニューを用意し、申請に基づき当該支援を提供する従来の被災者支援の手法では、「制度を知らない」「情報が届かない」「申請方法が複雑すぎて自ら申請ができない」などの理由により、支援メニューが十分に活用されず、被災者の自立・生活再建に結びつかないことがある。

(2) 必要性

誰一人取り残されない被災者の自立・生活再建の実現をめざし、県、市町及び関係機関が連携して、被災者の個々の課題に即した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) 効果

災害ケースマネジメントに取り組むことにより、災害関連死の防止、避難所以外への避難者への対応、支援漏れの防止、被災者の自立・生活再建の早期実現、地域社会の活力維持への貢献等の効果が期待できる。

3 関係機関の役割

機関名	災害時	平時
市町	○災害ケースマネジメントの実施主体 〔訪問調査、ケース会議の主催等の実務の実施等〕	○実施主体としての準備 庁内の実施体制整備、支援制度一覧表の整理、市町の支援制度の担当課整理、担当者の人材育成、デジタル技術の活用検討、地域防災計画・地域福祉計画への記載 等
県	○市町への支援 〔人材、専門職の派遣調整等〕	○後方支援の設計 庁内の実施体制整備、様式やマニュアル等の資料案の作成、関係機関との共有、県庁内関係部局や市町・関係団体による会議体の設置、専門士業団体・災害中間支援組織・NPOとの調整、支援制度一覧表の整理、県の支援制度の担当課整理、市町等担当者の人材育成、デジタル技術の活用検討、地域防災計画・地域福祉支援計画への記載 等
社会福祉協議会	○市町、県への協力	○市町、県への協力

第3章 災害ケースマネジメントの実施

1 災害ケースマネジメントの対象となる災害と実施時期

(1) 対象となる災害

地震・津波、風水害等の災害において、災害の規模、特徴、被災者の状況等をふまえ、市町が判断する。

例えば、災害救助法が適用され、避難所が引き続き7日を超えて開設されることが見込まれるとき、市町は災害ケースマネジメントの実施を判断することが考えられる。

(2) 実施時期

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。

なお、発災後の初期の段階において、健康管理の観点から保健師が巡回等により被災者に関する情報を把握する場合には、内閣府の「被災者に関する標準的なヒアリングシート」の積極的な活用について（令和7年10月15日事務連絡）の被災者健康相談票（共通様式・保健師様式）を活用し、収集した情報を被災者台帳（被災者台帳システムを含む）へ記録し、災害ケースマネジメントの本格実施に備えることが望ましい。

2 支援拠点の設置

災害ケースマネジメントの支援拠点は、被災者情報の収集と支援者に必要な情報提供を行う市役所、町役場内に設置する。

被災者支援は複数の部局が関わるため、プロジェクトチームや対策推進室等を設置して災害ケースマネジメントを実施していく必要がある。その場合、プロジェクトチームや対策推進室等の執務スペースを確保することが望ましい。

また、災害ケースマネジメントを実施するうえで、被災者見守り・相談支援等事業の委託により「地域支え合いセンター」という名称で、社会福祉協議会等の民間団体に設置されることが多いが、その場合、行政が保有している被災者情報の共有方法を検討する。

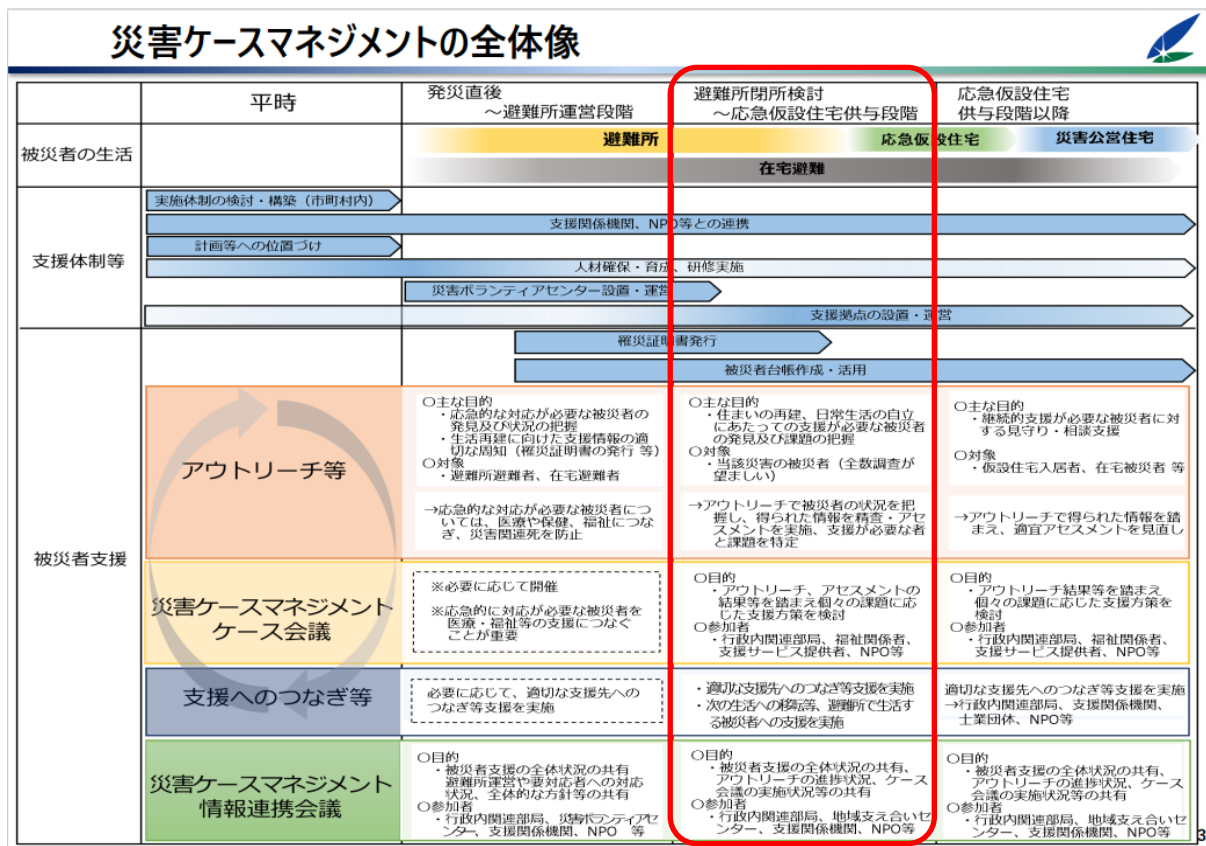
被災地での取組事例：「kintoneを使って情報共有が図られた事例」

平成28年の熊本地震以降、ほぼすべての被災地で、支援団体やボランティアセンターの業務効率化と情報共有のため、クラウド型業務アプリ「kintone」が活用された。避難所の状況、被災者からの相談内容、支援ニーズ、ボランティア受付情報などをデータベース化し、一元的に管理。入力された情報は関係団体だけでなく市町とも共有され、複数拠点でリアルタイムに閲覧・更新が可能となった。

これにより、電話や紙中心の管理による重複対応や漏れを防止し、被災者への情報共有と支援調整の迅速化、的確なマッチングの実現につながった。

3 災害ケースマネジメントの実施手順

本指針では、発災後からの各フェーズである「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」のうち、被災者の自立・生活再建に向けた支援が本格化する「避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階」（下表参照）における必要な業務を中心に整理する。



出典：内閣府「災害ケースマネジメントの手引き」をもとに一部加工

また、災害ケースマネジメント業務である「アウトリーチによる被災者の状況把握」、「ケース会議および支援計画作成」、「支援のつなぎおよび支援の実施」における留意点を記載するとともに、各業務における具体的な取組を洗い出し、業務区分及び業務内容として整理する。

さらに、「アウトリーチによる被災者の状況把握」については、各世帯区分に応じた相談先又は、訪問調査員として想定される機関・団体、職種等を、「ケース会議および支援計画作成」については、被災者が抱える課題に応じたケース会議の構成員として想定される機関・団体、職種等を、「支援のつなぎおよび支援の実施」については、主な支援のつなぎ・支援の実施先と専門的な支援の内容を記載する。

(1) アウトリーチによる被災者の状況把握

「避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階」においては、支援の漏れを防ぐため、基本的に被災した住民の全戸調査が望ましいとされているが、大規模災害が発生した場合、人手が不足することが想定されることから、被災者台帳、避難行動要支援者名簿、個別避難計画、避難所や地域からの情報提供等を活用し、訪問調査の実施にあたり、優先的に調査をする対象者を決定し、リスト化する。

また、整理した情報は被災者台帳システムなどに記録し、データとして取りまとめ、その後の支援経過の把握に活用する。

なお、訪問による全戸調査が難しい場合は、訪問以外による調査の手法についても検討する。

● アウトリーチによる被災者の状況把握にかかる留意点

➤ 訪問調査体制

- ・話を聞く人と記録をとる人で役割分担ができる複数名（1チーム最低2名）が望ましい。
- ・外部の支援機関が実施する場合、初回の訪問は被災地の自治体職員がペアで訪問することも検討する。
- ・災害時における訪問調査は人手が不足することが想定されることや、訪問調査を行うにあたってはコミュニケーション能力が必要なことから、介護や福祉業務経験者、保険外交経験者等を雇い入れることを検討する。
- ・訪問対象者の被災状況や訪問の目的に応じて、保健師等の医療保健関係従事者のほか、専門的知識のある人材（「相談先又は、訪問調査員として想定される機関・団体、職種等」参照）に同行してもらうことも有効である。
- ・信頼関係の構築のため、チームごとに地区や訪問対象者の割り当てを決めるなど可能な限り同じ調査員が訪問することが望ましい。
- ・訪問調査を行う際の事前研修には対人援助の基本的原則である「バイスティックの7原則」に関する研修を取り入れることを検討する。

バイスティックの7原則の概要

原則	内容
1 個別化の原則	一人ひとりの状況・価値観・背景は異なることを尊重する。
2 意図的な感情表現の原則	本人が安心して感情を表現できるようにする。
3 統制された情緒関与の原則	支援者は共感しつつ、感情に巻き込まれすぎない。
4 受容の原則	ありのままの本人を価値のある存在として受け入れる。
5 非審判的態度の原則	善悪・正誤で評価せずに関わる。
6 自己決定の原則	最終的な選択は本人が行うことを尊重する。
7 秘密保持の原則	個人情報や相談内容を適切に守る。

➤ 確認する内容

- ・「避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階」において聴き取りを行う内容は、被害の状況のほか、次のようなものが考えられる。
- ・住まいの再建
 - 住宅の再建に係る意向（修理、新築、公営住宅、賃貸住宅、親族との同居等）
 - 罹災証明書の取得状況（全壊、大規模半壊、半壊等）
 - 経済状況等（就労、収入（給与所得、年金等）、資産、債務等）
 - 住宅再建の進捗状況（見積もり取得、請負契約の締結状況等）
- ・日常生活の自立
 - 家庭の状況（家族構成、生活状況、健康状態、要支援者の該当、関係性等）
 - 健康状況（既往歴、医療機関の受診状況、介護サービス等の状況等）
 - 近隣との関係、買い物等の交通手段、家事の状況等
 - その他抱える問題について

- 準備物
 - ・身分証、名札、ビブス、腕章
 - ・地図
 - ・訪問対象者リスト
 - ・アセスメントシート（調査票）、制度案内パンフレット
 - ・不在者用連絡票
 - ・状況に応じて、日用品、救急セット、血圧計を準備

- 訪問時の留意点
 - ・初回訪問では、調査員の所属等の自己紹介を行い、訪問目的を丁寧に説明する。
 - ・訪問調査において、被災者から聴き取った情報については、支援の実施にあたり、関係機関に情報提供してもよいかどうか、利用目的を説明のうえ、本人から書面又は口頭により同意を取得する。
 - ・不在の場合は、不在連絡票を差し入れ、連絡票に反応がない場合は後日再度訪問する。
 - ・訪問に拒否的な場合は、無理な聴き取りはせず、自己紹介や挨拶のみとし、関係の構築を図りながら「被害の状況」の確認や「いま困っていることはないか」などの聴き取りを目指すこと。

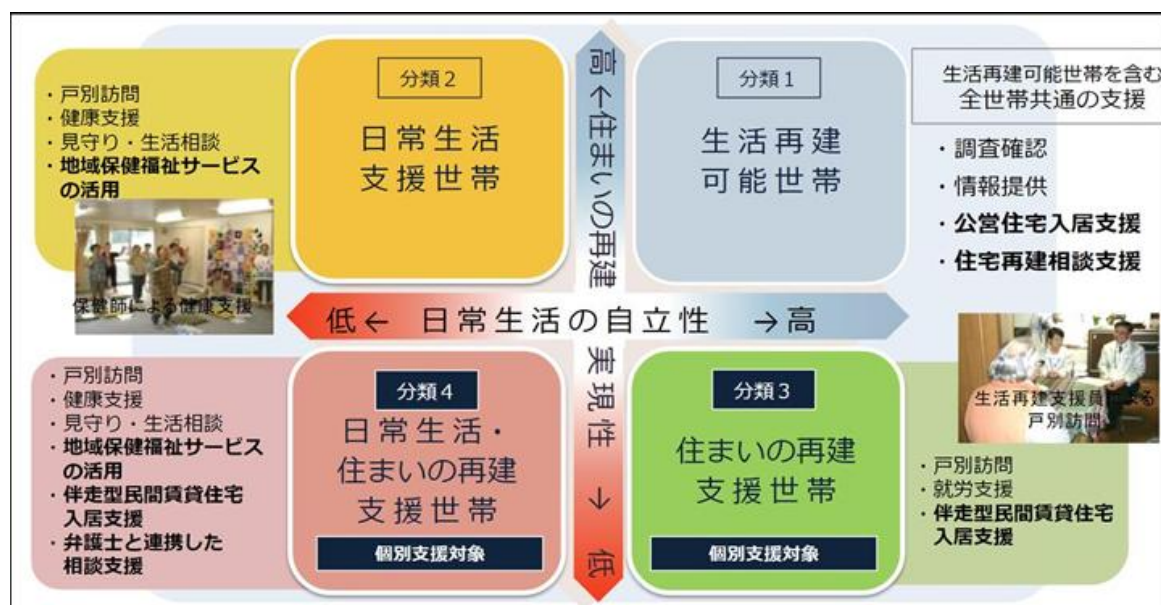
- 調査員側の留意点
 - ・訪問調査において知り得た被災者の個人情報について、秘密保持に留意すること。また、個人情報の取扱いについての詳細は第5章「個人情報の取扱い」（P 19）を参照すること。
 - ・「困っていること」を自覚しにくい、困っていても話せないという方もいるため、本人の発言だけでなく、表情や身なり、家の中や周囲の様子等も観察すること。
 - ・被災者から被災体験等を聞くことにより、調査員も心理的負担を感じることも当然であるため、調査員のメンタルケアも大切であることを理解しておくこと。

- 訪問調査後の留意点
 - ・訪問調査等により得られた個々の被災者の情報や支援のニーズをふまえ、継続した支援が必要とされた被災者の自立・生活再建に向けた支援方針の検討・評価（アセスメント）を行う。

なお、検討にあたり、「日常生活の自立性」と「住まいの再建の実現性」の2つの軸で評価する手法により、必要な支援方策の検討や見守り・訪問等の頻度を判断するほか、ケース会議における協議資料として活用することを検討する。

また、支援の開始後もアセスメントを継続的に繰り返すことにより、課題解決に向けた進捗管理や支援方針の見直しを行い、一人ひとりの被災者に寄り添った支援にフィードバックできることが期待される。

「日常生活の自立性」と「住まいの再建の実現性」の2つの軸で評価する手法の例



出典：仙台市提供資料

分類		特徴
分類1	生活再建可能世帯	・住まいの再建方針や再建時期が決まっており、日常生活において特に大きな問題が見られない世帯
分類2	日常生活支援世帯	・住まいの再建方針や再建時期は決まっているが、健康面に課題を抱えているため、日常生活において継続的な支援が必要な世帯
分類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
分類4	日常生活・住まいの再建支援世帯	・住まいの再建に関して課題を抱えているだけでなく、日常生活においても、健康面、生活資金、就労、家族間トラブル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

○アウトリーチによる被災者の状況把握における業務区分及び業務内容

項目	業務区分	業務内容
訪問準備	対象者リストの作成	・被災者台帳、避難行動要支援者名簿、個別避難計画、罹災証明申請リスト、避難所や地域からの情報提供等を活用し、優先的に調査する訪問対象者を抽出する。また、課題を抱えた被災者を漏れのないように把握することが重要であるため全戸調査を行うことが望ましい。なお、訪問による全戸調査が難しい場合は、訪問以外による調査の手法についても検討する。

	訪問計画の策定	・ 訪問場所の確認、移動手段の確保、訪問対象者や地区の割り当て（チームごと）、訪問先の優先順位の決定、訪問ルート作成、訪問日程調整、一日の流れを整理する。
	チーム編成	・ 訪問メンバーの選定（1チーム最低2名）、リーダー、記録（写真を含む）担当、案内役などの役割を決める。
	事前情報の共有	・ 対象世帯の事前情報（被災状況、支援履歴、リスク情報）をチームで共有する。 ・ 訪問エリアの確認、訪問ルートの確認、訪問時の注意点や安全確保ルールの確認（直前研修の実施）、聴き取り項目の確認を行う。
	支援資源の情報収集	・ 罹災証明書、被災者生活再建支援金、見舞金、仮設住宅などの制度を整理する。 ・ 福祉サービス、NPO、ボランティアなどの支援内容を整理する。
	資材準備	・ 身分証、腕章、名札、ビブス、訪問対象者リスト、アセスメントシート（調査票）、制度案内パンフレット、緊急連絡先リスト、記録用紙、地図、日用品、救急セット、血圧計、不在者用連絡票を準備する。
訪問調査	安全確認	・ 現地周辺の危険箇所、通行止め情報を事前確認、移動中も安全を最優先する。
	被災者情報確認	・ 住家被害、生活環境、ライフライン状況を確認、必要に応じて写真で記録する。 ・ 不在者にはポスティングを実施する。
	健康・生活環境聴き取り	・ 健康状態、服薬状況、食事、睡眠などをヒアリング、生活困難の要因を整理する。
	支援ニーズの把握	・ 医療、福祉、介護、住宅、収入等にかかる支援の必要性を調査、緊急対応が必要かどうかを即時判断する。 ・ 仮設住宅への入居希望や住まい再建の大まかな方向性、避難所閉所後の生活の見通しを確認する。 ・ 利用可能な支援制度を利用していない場合は理由を確認する。
	制度案内・相談対応	・ 罹災証明書の取得状況、被災者生活再建支援制度、見舞金、仮設住宅などの制度を説明、必要書類や申請手続きの案内を行う。
記録、情報共有	訪問結果記録	・ 聴き取り内容、被災状況、支援ニーズを詳細に記録、写真も併用する。

	情報収集、整理	・全チーム分の訪問結果をデータベース化、アセスメントによる被災者分類、高リスク事例を抽出する。
	関係機関連携	・医療、福祉、介護、住宅再建など関係部局と情報を共有、支援対応を調整する。
	ケース会議で検討	・高リスク事例や複雑ケースは、ケース会議で検討、多機関連携による支援方針を決定する。 ⇒ケース会議の実施、支援計画の作成へ
継続支援、フォローアップ	継続ケース抽出	・継続的に支援が必要な世帯をリスト化、心理ケア、医療、住宅課題など必要な支援から優先順位を決め再訪問対象を抽出し、次の訪問日時を調整する。
	支援先へのつなぎ	・支援内容の検討、支援の優先順位の検討、個々の支援プラン案の作成、医療、福祉、NPOなど必要な機関へ連携、支援先への引継ぎと進捗管理を行う。 ⇒支援のつなぎ、支援の実施へ
	フォローアップ訪問	・支援内容等の説明、必要に応じてつなぎ先に同行し申請手続き支援を行う。 ・状況の変化を確認し、追加支援の必要性を評価する。 ・定期的に再訪問、電話確認を実施、被災者との信頼関係を構築する。
	必要に応じた情報連携会議への報告	・被災者支援の全体状況の進捗状況の把握や、個別訪問の状況、ケース会議の開催状況等について情報共有を行う災害ケースマネジメント情報連携会議を開催する。

○アウトリーチによる被災者の状況把握における相談先又は、訪問調査員として想定される機関・団体、職種等

※下表の機関・団体、職種は例示であり、災害ケースマネジメントを実施する場合、どのような機関、団体等に訪問調査を依頼するかは、「第4章 平時の取組 2 連携が想定される関係機関との『顔の見える関係』の構築」において、設置を検討する会議体等で協議する。

区分	相談先又は、訪問調査員として想定される機関・団体、職種例
A：生命・健康リスクが高い世帯 (単身高齢者、透析・薬管理、精神疾患、医療中断)	社会福祉協議会、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所 等 医師、保健師、看護師、管理栄養士、社会福祉士、相談支援専門員、精神保健福祉士 等

B：生活再建の課題が大きい世帯(住家全壊、収入減、制度申請が困難)	社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援機関 等 弁護士、行政書士、社会福祉士、ファイナンシャルプランナー 等
C：孤立・見守りが必要な世帯(つながりが弱い、相談が苦手)	社会福祉協議会、地域包括支援センター、NPO 等 社会福祉士、福祉業務経験者(介護など)、スクールカウンセラー 等
D：住宅再建・住家課題が中心の世帯(応急修理、再建支援、建築相談)	建設関係(地域の工務店、UR都市機構等) 建築士、弁護士、司法書士、行政書士、ファイナンシャルプランナー 等

(2) ケース会議の実施、支援計画の作成

アセスメントにより、おおよその支援方針が定まったとき、あるいは、支援の実施後に何らかの問題で支援が上手くいかない状況となったとき、支援に関わる機関を集め、情報共有や意見交換、支援方針の決定を目的としたケース会議を開催し、協議を行う。

● ケース会議の実施、支援計画の作成にかかる留意点

➤ ケース会議開催時の留意点

- ・参加機関との情報共有については、支援対象者本人の同意に基づき情報共有を行うこと。
- ・参加機関には支援対象者の重要な個人情報も取り扱うことから、秘密保持の義務について誓約書等の提出を求め、会議に使用した資料の取扱いについては十分に注意し、主催者による回収又は参加機関に対し適切な管理を行わせること。
- ・個別ケース会議は、複数のケースを同一の日程で開催することも想定されるが、その場合においては、参加機関をすべてのケース会議に参加させるのではなく、対応する支援対象者の部分のみ参加することとして、出入りさせる等の配慮を行うこと。
- ・ケース会議の開催については、市町等における既存の制度の会議の枠組み(重層的支援：重層的支援会議、高齢者：地域包括個別ケア会議、児童：要保護児童対策地域協議会等)の活用や、ノウハウを取り入れることが考えられる。
- ・ケース会議の開催にあたっては、災害の規模や被災状況にもよるが複数の課題を抱える被災者が想定される。また、災害の規模等に応じて訪問調査した全数をケース会議で取り上げるのではなく、対象世帯を絞り込むなど効率的なケース会議の運営を検討する。

➤ 支援計画の作成の留意点

- ・ケース会議において協議した支援方針を受けて、支援対象者の一人ひとりに寄り添った支援計画を作成する。
- ・支援計画の作成にあたっては、ケース会議と同様、既存の制度(障がい福祉：個別支援計画、生活困窮：支援プラン等)における個人の支援計画を作成するノウハウを応用することが考えられる。

○ケース会議の実施、支援計画の作成における業務区分及び業務内容

項目	業務区分	業務内容
事前準備	会議の目的を設定	・ 会議で決定すべき内容（支援方針、優先課題、役割分担）を明確にする。
	対象者の選定	・ アセスメント結果を基にケース会議が必要な被災者を抽出、優先度（高、中、低）を設定する。
	関係機関の特定、招集	・ 構成メンバーの選定、招集文書を送付する。
	情報収集・整理	・ 被災者台帳、アセスメントシート、支援履歴を収集、支援制度の確認、被災者情報を整理したケース概要資料を作成する。
	会議資料作成	・ 訪問記録、課題一覧、支援経過、支援方針案を作成、支援計画フォーマットを事前に準備する。
	個人情報の取扱い確認	・ 個人情報同意書を事前取得、情報共有同意範囲を関係機関と確認する。
	日程調整、会場設定	・ 出席者の日程調整、会場、オンライン環境の確保、議題と資料を事前に配布する。
会議実施	開会、目的の共有	・ 会議目的、進行ルール、守秘義務を冒頭で説明、会議進行役を確認する。
	被災者状況の共有	・ ケース概要資料を用いて被災者の状況を説明、健康、住宅、収入、福祉サービスの利用状況を報告する。
	課題の抽出	・ 被災者本人、家族の希望、被災者の困りごと（住居、医療、介護、就労、生活再建等）を洗い出し、課題リストに整理する。
	支援方針の検討	・ 抽出した課題に対して優先順位を設定、短期、中期、長期の支援方針を検討する。
	支援計画の策定	・ 支援の優先順位を決定、課題ごとに支援内容、支援機関、団体の特定、期限等を明記した計画を作成する。
	役割分担の決定	・ 支援担当機関の決定、合意形成を図り文書化する。
	次回会議の設定	・ 今後の課題確認、必要に応じて次回会議の日程を決定し、関係機関に案内する。
会議後のフォロー	会議記録の作成	・ 会議内容、決定事項、課題、役割分担を文書化、出席者に確認後、正式版を作成する。
	支援計画の確定、共有	・ 会議で決定した支援計画を確定し、関係機関に配布、被災者台帳へ反映する。

	支援実施状況の確認	・決定した支援が実行されているかモニタリングの実施や、遅延・課題発生時の調整を行う。
	支援計画の見直し	・進捗に応じて支援計画を更新し、必要に応じて再度ケース会議を設定する。
	情報管理・保管	・会議資料、記録、支援計画を適切に保管するとともに、個人情報保護を徹底する。
	次回会議準備	・状況変化がある被災者について新たな議題を設定し、必要な資料を準備する。

○被災者が抱える課題に応じたケース会議の構成員として想定される機関・団体、職種等

※下表の構成員は例示であり、災害ケースマネジメントを実施する場合、ケース会議をどのような構成員で開催するかは、「第4章 平時の取組 2 連携が想定される関係機関との『顔の見える関係』の構築」において、設置を検討する会議体等で協議する。

区分	想定される構成員例
A：健康・医療、心理・精神的な課題（持病悪化、服薬が不安、通院できない、在宅医療が必要、不安、睡眠障害、外出困難、トラウマ、アルコール依存）	居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所 等 医師、歯科医師、薬剤師、保健師、看護師、社会福祉士、精神保健福祉士 等
B：生活再建・家計・就労、孤立防止の課題（生活が立て直せない、収入減、家計問題、仕事の再開困難、地域で孤立している）	社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援機関 等 弁護士、社会福祉士、ファイナンシャルプランナー、各支援金制度担当者 等
C：高齢者の見守り・生活維持の課題（独居高齢者、認知症の疑い、介護サービス中断）	社会福祉協議会、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所 等 社会福祉士、認知症地域支援推進員 等
D：障がい者の支援やサービス調整の課題（障がい福祉サービスの中断、移動困難、通所再開が難しい）	指定特定相談支援事業所・障害児相談支援事業所、基幹相談支援センター 等 社会福祉士 等
E：子ども・子育て家庭の課題（子どもの変化、保育・通学が難しい、虐待リスクの懸念）	社会福祉士、スクールソーシャルワーカー、保育士、臨床心理士 等

F：外国人・多文化対応の課題（情報が届かない、言語不安、在留資格の相談が必要）	国際交流財団・国際交流協会・国際交流センター 等
G：住まい(住宅)の課題（住家被害、住家の修繕、再建方法の検討、転居が必要）	建設関係（地域の工務店、UR都市機構等） 建築士、弁護士 等
H：法律課題（財産、相続、保険、契約問題、近所とのトラブル）	弁護士、司法書士、行政書士 等

（３）支援のつなぎ、支援の実施

ケース会議で作成した支援計画書に基づき、必要な支援につなぐ支援や直接支援を実施する。

支援を実施した場合は、支援内容や結果を記録し、支援経過を参照できるようにしておく。

また、支援を実施しても効果が見られないときや、支援対象者等の状況が変化したときは、随時支援方針の見直しを行い、ケース会議により関係者で意見交換等を行う。

● 支援のつなぎ、支援の実施にあたっての留意点

➤ 支援のつなぎ・支援の実施

- ・「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ふ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ものである。
- ・被災者の利用できる支援メニューは、内閣府「被災者支援に関する各種制度の概要」https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/pdf/kakusyuseido_tsuujuu.pdfを参照されたい。
- ・避難所で生活する被災者が、課題を抱えている場合、避難所から次の生活の場への移転にあたって保健師や福祉関係者による支援を行うことも想定される。
例えば、避難所の閉所に向けて、避難所で生活する被災者が福祉等の課題を抱えている場合、平時の制度利用の有無を確認し、制度を利用している場合は、当該制度の担当部局から、声かけなどを行うといった支援が必要な場合がある。その際、避難所運営の補助等を行っている民間の支援団体等とも連携し、被災者と丁寧なコミュニケーションをとるほか、必要な被災者支援手続きの補助等を併せて行うと効果的であると考えられる。
- ・仮設住宅の供与に関し、賃貸型の仮設の入居においては、高齢者、障がい者、生活困窮者など配慮が必要な被災者に対して特に留意が必要である。

○「支援のつなぎ、支援の実施」における業務区分及び業務内容

項目	業務区分	業務内容
支援のつなぎ、支援の実施	業務全体の確認	・発災後からフェーズごとの流れの確認、平時から受けていた支援を確認する。
	支援機関の選定	・被災者の課題に応じた支援機関、団体を特定、支援の優先順位を設定する。
	支援機関との連絡・調整	・支援機関への連絡・相談・調整、連携方法の確認（電話、メール、会議）、土業団体と連携した相談支援体制を構築する。
	支援の紹介、橋渡し	・支援内容に応じたチーム編成、被災者へ支援内容を説明、同行支援が必要な場合は同行、申請書類や必要書類のサポートを実施する。
	支援開始のフォローアップ	・支援が実際に開始されたか確認、進捗や課題を共有する。
	ケース会議での共有	・支援状況をケース会議で報告、追加支援や調整が必要な場合は検討する。
	記録台帳整理	・支援実施状況の記録、被災者台帳や被災者支援システムへ入力する。

○主な支援のつなぎ先と専門的な支援の内容

連携先	有する専門性
社会福祉協議会	自治会・町内会等の地縁組織と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、地域との幅広いネットワークを有するほか、地域に福祉サービスを提供している場合もありつなぎ先としても想定される。
地域包括支援センター	高齢者の総合的な支援を実施するための拠点であり、被災者が高齢者の場合に介護、介護予防、保健医療、生活支援等について相談する際の連携先として想定される。
社会福祉法人・社会福祉施設	特別養護老人ホーム、障害者支援施設等の社会福祉事業を行っており、災害時には定員を超過しての高齢者や障がい者の受け入れや、福祉避難所の開設・運営など福祉サービスによる支援が必要な被災者の支援が想定される。
居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所	要介護者や要支援者に対し、訪問介護やデイサービス等のサービスに係るケアプランの作成等を実施しており、要介護者や要支援者の自立的な生活に必要な支援に関する知識と技術を有している。被災者が要介護者や要支援者である場合の連携先として想定される。
指定特定相談支援事業所・障害児相談支援事業所	障害福祉サービスなどの利用計画の作成、日常生活や社会生活を営む上での諸般の相談支援を実施しており、障がいのある者の自立した生活の支援に関する知識と技術を有している。被災者が障がいのある者である場合の連携先として想定される。

基幹相談支援センター	障がい福祉分野において地域の相談支援体制の「中核（ハブ）」となる機関であり、一般的な相談窓口よりも高い専門性と包括的な役割を持っている。障害者総合支援法に基づき設置され、身体・知的・精神のすべての障がいに対応しており、被災者が障がいのある者である場合の連携先として想定される。
生活困窮者自立相談支援機関	生活困窮者の生活の困りごとや不安について、支援員が相談を受けて、支援の方向性を相談者と一緒に検討、具体的な支援プランを作成し、寄り添いながら自立に向けた支援を実施しており、被災者が生活困窮者である場合の連携先として想定される。
居住支援法人	住宅セーフティネット法に基づき、居住支援を行う法人として、都道府県が指定。住宅相談など賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談や見守りなど要配慮者への生活支援を行っており、入居支援の観点から連携先として想定される。
法律関係（弁護士・司法書士等）	登記等権利義務関係等の場面や、各種支援制度の利用についての整理、助言の場面での支援が想定される。また、法テラスの法律相談は、政令で指定された災害の場合には資力要件なしに無料法律相談を受けられる場合がある（該当しない災害の場合は収入や資産（預貯金・不動産等）が一定額以下である者が対象）。
ファイナンシャルプランナー	資産に関する専門性を有しており、税の減免等の各種制度の情報提供や相談、すまいの再建にあたっての資金繰りの相談等での連携先として想定される。
建築士	住宅が被害を受けた場合において、危険度の判定、損壊の程度の判定、修繕の可能性の判断等での連携先として想定される。
不動産関係（宅建業者、不動産鑑定士、土地家屋調査士、大家等の団体等）	不動産流通業者において被災者に対する賃貸住宅等の斡旋の協力や土地の売買、不動産の評価等での連携先として想定される。
建設関係（地域の工務店、UR都市機構等）	住宅の応急的な修理や再建等の場面での支援が想定される。また、UR都市機構は、被災者向けUR賃貸住宅の提供や建設型応急仮設住宅建設支援等を実施している。
NPO等	それぞれの団体が支援の対象としている生活困窮者や外国人等と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、それぞれの対象者に対する専門性や抱える課題についても詳しい。また、災害時の被災者支援を専門とするNPOもあり、公的な支援との連携により隙間ない被災者支援に資する。

4 行政が活用できる財政支援

災害ケースマネジメントの実施にあたり、行政が利用可能な財政支援メニューは以下のとおり。なお、メニュー内容は最新のものを確認すること。

○被災高齢者等把握事業（厚生労働省）

○目的

地震、台風及び豪雨等の自然災害における被災者の孤立防止等のため、被災生活により状態の悪化が懸念される在宅高齢者等に対して、個別訪問等による早期の状態把握、必要な支援の提供へのつなぎ等、支援の届かない被災者をつくらない取組を一定期間、集中的に実施することを目的とする。

○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（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特定非常災害の指定がある場合 10/10

②上記以外の場合 1/2

（参考）能登半島地震では、在宅高齢者等の個別訪問をJVOAD（全国災害ボランティア支援団体ネットワーク）に委託

○被災者見守り・相談支援等事業（厚生労働省）

○目的

応急仮設住宅入居者等に対し、孤立防止等のため見守り支援や、日常生活上の相談を行ったうえで、被災者を各専門相談機関へつなぐ等の支援を行う事業

○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（委託可）

○補助率

①特定非常災害の指定がある場合

発災年度を含み3年：10/10、4～5年目：3/4、6年目以降1/2

②上記以外の場合 1/2

（参考）能登半島地震では、在宅避難者や仮設住宅等居住者への見守り・相談を社会福祉協議会やJOCA（青年海外協力協会）等に委託

なお、令和7年7月1日付けで施行された「災害対策基本法等の一部を改正する法律」により、被災者に対する福祉的支援の充実のための措置として、災害救助法における救助の種類に「福祉サービスの提供」が明記された。

災害救助法による福祉サービスの提供については、災害時要配慮者に関する情報や災害時要配慮者からの相談をその範囲として含むことから、次の点に留意して実施すること。

- ・災害時要配慮者に関する情報の把握や災害時要配慮者からの相談対応については、まずは、被災高齢者等把握事業や被災者見守り・相談支援等事業による支援の実施について検討すること。
- ・被災高齢者等把握事業との関係では、当該事業の実施体制が整うまでの間の対応や、当該事業では賄いきれないニーズ（妊産婦等の要配慮者への相談支援等）への対応として福祉サービスの提供を実施することが考えられる。

- ・被災者見守り・相談支援等事業との関係では、当該事業の実施体制が整うまでの間の対応として福祉サービスの提供を実施することが考えられる。

被災地での取組事例：「災害救助法による福祉サービスの提供」

令和7年9月に台風15号及びそれに伴う突風・竜巻被害があった静岡県牧之原市に災害救助法が適用された。

この災害では、改正災害救助法により、「福祉サービス」が災害救助法の項目に加えられたことを受け、福祉専門職が避難所外でも活動可能となったことを活かし、在宅被災者や高齢者、障がいのある方の自宅を訪問し、健康管理、衛生環境の整理、生活相談を行った。

また、被災者に寄り添い、早期の生活再建につなげるため、罹災証明書の発行会場において、弁護士、司法書士、行政書士、建築士など専門家による相談会が実施された。

第4章 平時の取組

発災後、災害ケースマネジメントを円滑に実施するために、平時から取り組むべきことについて以下に示す。

1 地域防災計画、地域福祉（支援）計画への位置づけ・実施体制の検討

災害ケースマネジメントについて、各自治体がその必要性を認識し、災害発生時に速やかに実施できるよう、各自治体の地域防災計画や地域福祉支援計画に位置づけ、平時から庁内の実施体制を検討しておくことが必要である。

また、訓練を実施するなど、災害発生時の速やかな連携が可能となるよう取り組むことが必要である。

2 連携が想定される関係機関との「顔の見える関係」の構築

災害ケースマネジメントは、行政間の連携のみならず、災害時の支援の経験や専門的知見を有する民間団体等との連携が不可欠であり、円滑な支援の開始のためには平時からの関係づくりが重要であることから、県及び市町、関係機関で構成する会議体の設置の検討を進める。

3 各種制度の把握・理解

災害時において必要な支援制度に円滑につなぐためには、平時から把握し、制度の概要を理解しておくことが重要である。

また、災害時の訪問調査においては、制度の一覧表等を活用することも有効であることから、平時において制度の名称、所管部局、連絡先等をまとめた一覧表の作成に取り組む。

4 様式、マニュアルの作成

訪問調査等での聴き取り項目の共通化やマニュアルについては、過去の災害において災害ケースマネジメントに取り組んだ自治体の様式等を参考にして作成に取り組む。

5 研修・訓練の実施

災害時に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。みえ防災・減災センターが実施する市町等行政職員を対象とした研修に災害ケースマネジメントに関する講座を設けるなど、人材育成に取り組むことを検討する。

6 協定等の締結

これまで締結した協定等を含め、災害ケースマネジメントの実施に必要となる協定等を整理するとともに、全国的に災害支援を実施している団体との協定等の締結を検討する。

7 デジタル技術の活用

災害ケースマネジメント業務が効率的に行われるよう、被災者の状況を一元的に確認できるシステムの構築またはその他の効率的な手法を検討する。

第5章 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を実現するためには、各種被災者支援制度の利用状況のほか、既往歴や健康状態、家族関係や経済状況等といった被災者個々に関わる個人情報を把握した上で支援方策の検討・実施することが必要である。

また、被災者の支援にあたっては、市町内部の部局間連携とともに、社会福祉協議会やNPO等の民間団体等とも連携しながら進めていくことになるため、行政と民間団体等との間において、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る。

ここでは、災害ケースマネジメントの実施にあたり、個人情報の取扱いや取り扱う上での留意点を説明する。

1 個人情報保護法制の概要

個人情報の収集、利用、共有にあたっては、一般的には、「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。）が適用されるほか、災害対策基本法等、他の法令の規定が適用される場合があるため、利用する可能性のある個人情報に関わる各法令の取扱いについて、事前に確認しておく必要がある。

個人情報の取扱いについては、「保有」「利用」「提供」それぞれの場において、配慮が必要となる。

区分	配慮すべき内容	根拠法令等
保有	市町が、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）
利用・提供	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。	個人情報保護法第69条第2項第1号又は第2号（利用及び提供の制限）

	市町の福祉部局が、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、提供が認められないことに留意する必要がある。	個人情報保護法第69条第2項第1号又は第4号（利用及び提供の制限）
--	---	--

なお、取得した個人情報は、漏えい、滅失、棄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）。ケース会議の開催など、外部の関係機関に情報を提供する際は、関係機関に対し、適切な安全管理措置について依頼するとともに、必要に応じて、個人情報の保護に関する誓約書の徴収も検討する。

なお、安全管理措置の詳細については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」等も参考とすること。

2 個人情報の利用・提供場面と本人同意

(1) 個人情報の利用・提供場面

○利用目的の明示

地方公共団体の機関は、本人から直接書面（電磁的記録を含む）で個人情報を取得するときは、原則として利用目的を明示する必要がある。明示する内容は、利用する事務の内容、提供先等について、できるだけ具体的に特定することが求められる。

（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

○利用目的内の個人情報の内部利用・外部への提供

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団体等への外部への提供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）

市町職員が、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。

○利用目的外の個人情報の内部利用・外部への提供

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項各号に適合する必要がある。

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が必要である。

(例)

市町の福祉部局が、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。

(2) 本人同意の取得に係る留意点等

平時においても、住民の中には行政機関での内部利用・外部への提供を問わず、個人情報を知られることに対して強い不安感を感じる場合もある。被災者支援のための活動といっても、個人情報の取得時や利用・提供については、行政・民間問わず、十分に配慮や留意をする必要がある。

本人の同意の取得方法は、個人情報保護法上特段制限されていないが、同意の有無をめぐる紛争防止の観点から書面によることを原則としつつ、状況が切迫している場合は口頭によることを認めるなど、同意を取得する内容や場面に応じて検討することが望ましい。

また、民間団体等が市町から委託を受けて被災者支援を実施する場合は、個人情報の取扱いについて、被災者の理解を得やすくするため、市町から委託を受けている団体であることがわかるように広報等での周知や目印（腕章・ビブス等）を身に付けることのほか、初回は市町職員が同行して説明する等の工夫が効果的である。

※令和7年度「災害ケースマネジメント促進に向けた指針策定」研究会

(1) 構成員

団体名	所属	職名	氏名
桑名市	防災・危機管理課	主査	溝口 智之
	防災・危機管理課	主事	堀場 真里奈
四日市市	危機管理課	G L	柳川 公孝
	危機管理課	課付主幹	小松 三剛
	福祉総務課	係長	山岸 幸
伊勢市	危機管理課	主幹	藤原 宏之
	危機管理課	主事	下村 将太
	福祉総合支援センター	副参事兼孤独孤立 対策係長	小川 直紀
	福祉総務課	係長	岡野 晴奈
鳥羽市	総務課防災危機管理室	副室長	澤田 将宏
志摩市	防災危機管理課	係長	奥野 英樹
	地域福祉課	課長	喜田 珠美
	地域福祉課	主事	奥野 苑佳
	志摩市地域包括支援センター 大王・志摩サテライト	保健師	南部 真希子
伊賀市	防災危機対策局	主任	中林 謙太
	地域包括支援センター	主査	山森 裕美子
	介護高齢福祉課	主幹	宮田 美和
	障がい福祉課	主幹	山 善秀
紀宝町	防災対策課	主任	榎本 匡伸
	福祉課	主幹	愛野 裕基
三重県社会 福祉協議会	総務企画部地域福祉課	課長	山口 訓広
	福祉研修人材部福祉育成支援課	主事	安保 健太郎
三重県	医療保健部	人権・危機管理監	田中 直子
	子ども・福祉部	地域共生社会推進監 (兼副参事)	小松 卓史
	環境生活部ダイバーシティ 社会推進課	班長	森 富貴
	事務局	防災対策部地域防災推進課	課長
防災対策部地域防災推進課		課長補佐兼班長	石田 学
防災対策部地域防災推進課		防災主任	細井 克真
防災対策部地域防災推進課		主任	川合 拳人

(2) 有識者（アドバイザー）

菅野 拓 大阪公立大学大学院文学研究科 准教授