

岩手県災害ケースマネジメント ガイドライン

令和8年3月
岩手県

目次

		ページ
第1章	はじめに	
1-1	災害ケースマネジメントとは	1
1-2	ガイドラインについて	2
1-3	これまでの県の実施状況	3
第2章	災害ケースマネジメントの実施（発災時の取組）	
2-1	発災後の流れ	6
2-2	災害ケースマネジメントの実施体制	14
2-3	災害ケースマネジメントの実施に活用可能な事業	17
第3章	災害ケースマネジメントの実施（平時の取組）	
3-1	実施体制の検討・計画等への位置づけ	21
3-2	連携が想定される関係機関との「顔の見える関係」の構築	21
3-3	被災者支援に関する各種制度の把握・理解	23
第4章	人材育成・発災時の人材派遣体制	
4-1	研修・人材育成の実施	24
4-2	人材派遣体制の整備	27
第5章	個人情報の取扱い・デジタル技術の活用について	
5-1	災害ケースマネジメントの実施に係る個人情報の取扱いについて	27
5-2	災害ケースマネジメントの実施に係るデジタル技術の活用について	32
付属資料1	災害ケースマネジメントの実施にあたり参考となる情報 県内の災害ケースマネジメントの実施事例	33
付属資料2	災害ケースマネジメントに係るアウトリーチ人材育成プログラムに関する 調査（第4章関係）	39
付属資料3	参考様式集	45
【参考文献等】		46

改訂履歴

版	改訂	改定内容
第1版	令和8年(2026年) 3月	初版発行

第1章 はじめに

1-1. 災害ケースマネジメントとは

(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、令和5年3月に内閣府が公表した「災害ケースマネジメント実施の手引き」（以下「国手引き」という。）によれば、「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」とされています。

従来の被災者支援では、行政が金銭給付や税制上の減免措置等の支援メニューを用意して被災者の申請を待つ「申請主義」が中心でしたが、災害ケースマネジメントによる被災者支援は、被災者の個別訪問や身近な場所での相談会の開催等（アウトリーチ）により、支援が必要な被災者を行政等が積極的に発見・状況把握をし、適切な支援機関につなげる取組であり、**支援の漏れや在宅等避難者への支援の提供、災害関連死の防止、被災者の自立・生活再建の早期実現の効果が期待**されます。

なお、このような被災者支援の手法は、災害ケースマネジメントと称していない取組も含め、すでに全国的に災害時に実践されており、岩手県（以下「県」という。）においても、発災直後の災害ボランティアセンターの役割や東日本大震災津波の被災地における県の社会福祉協議会（以下「社協」という。）・沿岸部の市町村社協による生活支援相談員¹の活動、平成28年台風第10号における任意団体岩泉よりそい・みらいネット²による相談窓口の開設等の相談支援活動は代表的な取組です。

また、令和7年2月に発生した大船渡市林野火災における大船渡市と大船渡市社協による被災者見守り・相談支援等事業や、大船渡市、住宅金融支援機構及び県が主催する住宅再建個別相談会、さらには、任意団体大船渡よりそい・みらいネット³による相談窓口の開設等の相談支援活動も災害ケースマネジメントの手法による被災者支援であると言えます。

¹ 東日本大震災津波の被災者の孤立防止や訪問型の支援体制の構築のために配置され、被災者の課題の把握を行い、支援を要する人に対して、必要なサービス・活動が利用できるよう、相談や調整を行うとともに、既存サービス・活動で対応できないニーズについて自ら支援を行うなど個別支援を通じ、自立を促進する取組。また、住民同士のつながりの支援などの地域支援も行う。

² 平成29年1月に特定非営利活動法人フードバンク岩手と岩手弁護士会が主体となり、岩泉町、同町の社会福祉協議会等が協力して設立された。平成30年からは一般社団法人として、東日本大震災と平成28年台風第10号における被災者の生活再建の相談窓口の運営を行っている。

³ 岩泉よりそい・みらいネットで活動した民間団体と岩手弁護士会が中心となって設立。大船渡市林野火災における被災者の生活再建の相談窓口の開設を行っている。

(2) 災害ケースマネジメントの必要性

県は、これまで、東日本大震災津波をはじめとした大規模な津波災害⁴に何度も見舞われてきたほか、未曾有の被害をもたらしたカスリン・アイオン台風⁵、そして平成 28 年の台風第 10 号などの台風、大雨、火災等の災害を幾度も経験してきました。

また、昨今の自然災害の頻発化・激甚化、日本海溝・千島海溝沿いの巨大地震などの大規模な自然災害も懸念されていることや、地域の急速な人口減少・つながりの希薄化が進む現状を鑑みれば、被災経験のない市町村においても、災害ケースマネジメントの手法による被災者支援について理解を深めておくこと、災害対応の経験が豊富な民間団体等と平時からいざというときに連携できる体制を整えておくことは、災害発生時に誰ひとり取り残さない、きめ細やかな被災者支援を実現するために急務であると考えます。

1 - 2. ガイドラインについて

(1) ガイドラインの目的

「岩手県災害ケースマネジメントガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）は、市町村が災害ケースマネジメントの手法による被災者支援を実施、また、災害ケースマネジメントの実施体制の検討等の平時からの準備を行うにあたり、参考とすべき事項を示した取組指針です。

なお、ガイドラインの内容は国手引きの内容を踏まえて作成していることから、災害ケースマネジメントの実施にあたっては国の「災害ケースマネジメントの手引き」及び「災害ケースマネジメントに関する取組事例集」もあわせて活用してください。

内閣府（防災担当）「災害ケースマネジメントの手引き」及び「災害ケースマネジメントに関する取組事例集」

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



(2) ガイドラインの位置づけ

ガイドラインは「岩手県地域防災計画」及び「岩手県地域福祉計画」に基づき作成したものであり、国の取組状況等の社会情勢、新たなノウハウや事例等を反映させながら、概ね 2 年ごとに定期的な見直しを行い、継続的に改訂の検討を行うものです。

⁴ 過去の主な大規模な津波災害については、「明治三陸大津波」（明治 29（1896）年。死者 18,158 人、負傷者 2,943 人、流失倒壊家屋 5,527 戸）や「昭和三陸大津波」（昭和 8(1933)年。死者 1,408 名、負傷者 805 名、行方不明 1,263 名、家屋流失等 4,189 戸）、「チリ地震津波」（昭和 35(1960)年。死者 57 名、行方不明 5 名、住家全壊・流失 962 棟）がある。

⁵ カスリン台風は、昭和 22（1947）年 9 月 14 日～16 日、一関市周辺が甚大な洪水被害に見舞われたもの。被害は死者 130 人、行方不明者 38 人、住宅被害は 42,161 戸に上る。翌昭和 23（1948）年 9 月 16 日～17 日にはアイオン台風が襲来し、死者 393 人、住宅被害は 33,646 棟に上る。

【参考】県の各種計画における災害ケースマネジメント推進の取組の位置づけ

●岩手県地域防災計画（抄）

第2章 災害予防計画 第5節

第1 基本方針

4 県及び市町村は、平常時から、被災者支援の仕組みを担当する部局を明確化し、地域の実情に応じ、災害ケースマネジメント（一人ひとりの被災者の状況を把握した上で、関係者が連携して、被災者に対するきめ細やかな支援を継続的に実施する取組）などの被災者支援の仕組みの整備等に努めるものとする。

第4章 災害復旧・復興計画 第2節 生活の安定確保計画

第2 被災者の生活確保

5 被災者生活再建支援制度の活用

県及び市町村は、被災者が自らに適した支援制度を活用して生活再建に取り組むことができるよう、災害ケースマネジメントの実施等により、見守り・相談の機会や被災者台帳等を活用したきめ細やかな支援を行うとともに、被災者が容易に支援制度を知ることができる環境の整備に努めるものとする。

●岩手県地域福祉計画（抄）

5 被災経験を活かした支援体制づくり

(2)-ア-(ア) 被災者支援に従事する者の確保・育成

【施策の方向】

⑤ 被災者の自立・再建プロセスを支援する災害ケースマネジメントの体制整備に向け、県、市町村の防災や福祉部局、地域の様々な関係機関・団体を対象とした研修などを実施し、取組への理解促進や支援スキルの習得など支援者の資質向上を図ります。

1-3. これまでの県の取組状況

(1) 災害ケースマネジメントの理解促進に向けた取組

県は、市町村や関係機関等を対象として、災害ケースマネジメントの理解促進を目的とした研修会を令和5年度から開催しています。また、令和5年2月に内閣府が実施した「平時における災害ケースマネジメントの準備状況等に関する調査」の内容を踏まえ、災害ケースマネジメントに対する市町村の認識や体制構築等の平時の取組状況と課題について、毎年調査や市町村ヒアリングを実施しています。

(2) 人材育成に向けた取組

少子高齢化・人口減少等による市町村職員等のマンパワー不足の課題に対応し、被災者支援の担い手を育成するため、岩手県立大学に調査・研究事業を委託し、被災者の個別訪問等のアウトリーチ支援を行う際に必要なスキルの習得等を目的とした「アウトリーチ人材育成プログラム」を作成しました。

令和6年度には、市町村や社協・NPO等関係団体を対象とした同プログラムに基づく研修会を初めて開催したほか、令和7年度は、広く一般の方も対象とした研修会を開催し、研修を受講した方を「災害ケースマネジメント推進サポーター」として認証・登録する制度を創設し、発災時に被災地で被災者支援の担い手として活躍できる人材の育成に取り組んでいます（詳細はガイドライン第4章参照）。

（３）関係機関との連携体制の構築に向けた取組

県として災害ケースマネジメントの取組を推進するにあたり、広く福祉分野と防災分野の有識者や関係機関等と意見交換を行うため、2年を設置期間として、令和6年8月9日に「**岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議**」（以下「検討会議」という。）を設置しました。

この会議において、県の現状と課題を整理し、「災害ケースマネジメントの主体」、「アウトリーチ人材が備えるべきスキル」、「人材の派遣調整の体制や仕組み」の3つの論点について、課題への対応の方向性、ガイドラインの作成に向けた議論を行いました。

【参考】岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議開催状況

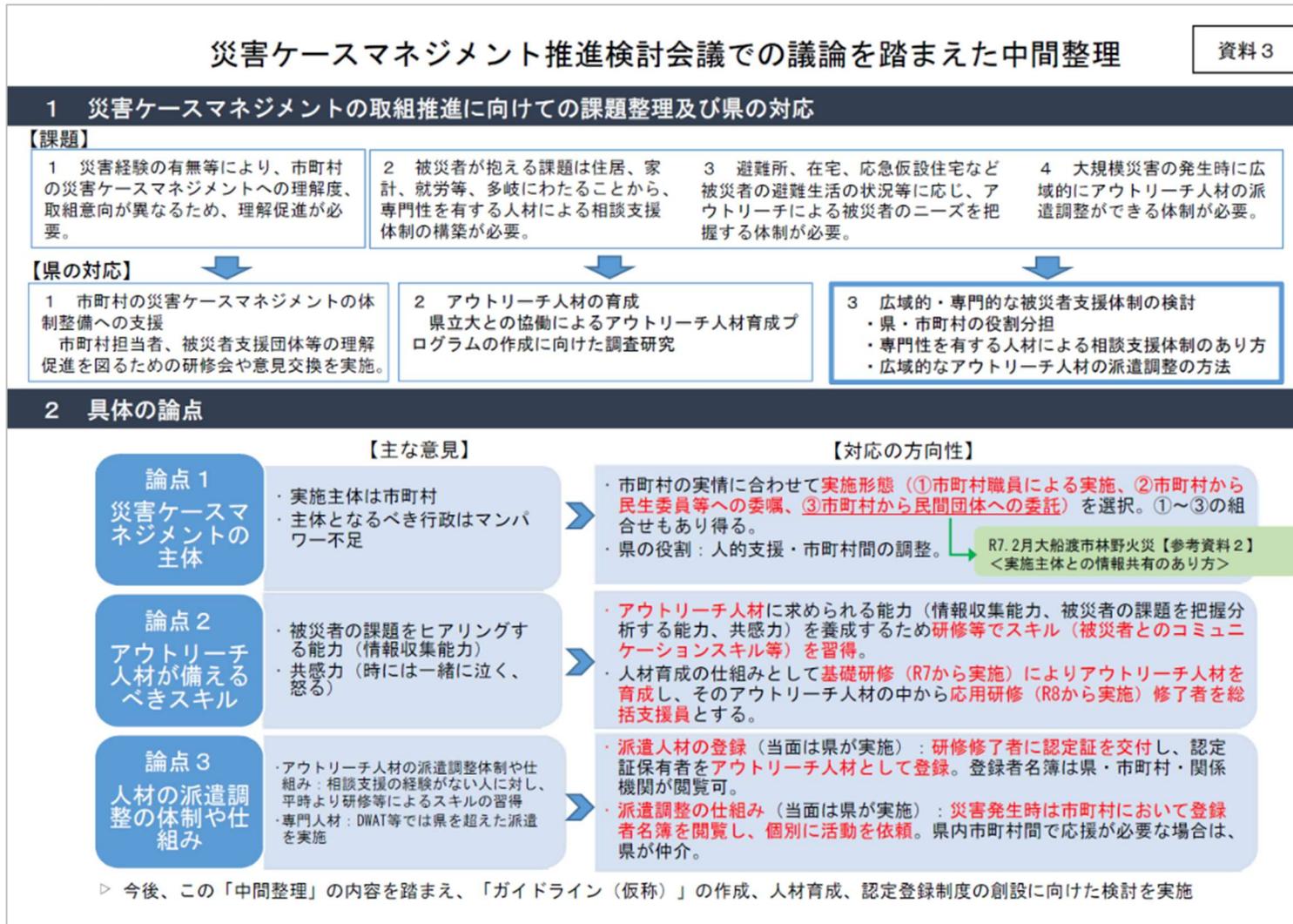
開催日時	検討内容
第1回（令和6年9月18日）	(1) 災害ケースマネジメントに係る現状・課題について (2) 災害ケースマネジメント推進の方向性について
第2回（令和6年12月24日）	3つの論点の整理について（①災害ケースマネジメントの主体、②アウトリーチ人材が備えるべきスキル、③人材の派遣調整の体制や仕組み）
第3回（令和7年6月11日）	(1) 中間整理 (2) 災害ケースマネジメントガイドライン骨子案について
第4回（令和7年9月17日）	(1) 災害ケースマネジメントガイドライン（素案）について (2) 岩手県の災害ケースマネジメントにおける市町村・関係機関・県の連携イメージについて (3) 災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダーについて
第5回（令和8年2月12日）	(1) 災害ケースマネジメントガイドライン（最終案）について (2) 岩手県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議について

※各回の会議資料については、県ホームページに掲載。

<https://www.pref.iwate.jp//kurashikankyoku/anzenanshin/bosai/1096911/1079675.html>



【参考】災害ケースマネジメントに係る本県の現状と課題



（出典：岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議（第3回）資料）

第2章 災害ケースマネジメントの実施（発災時の取組）

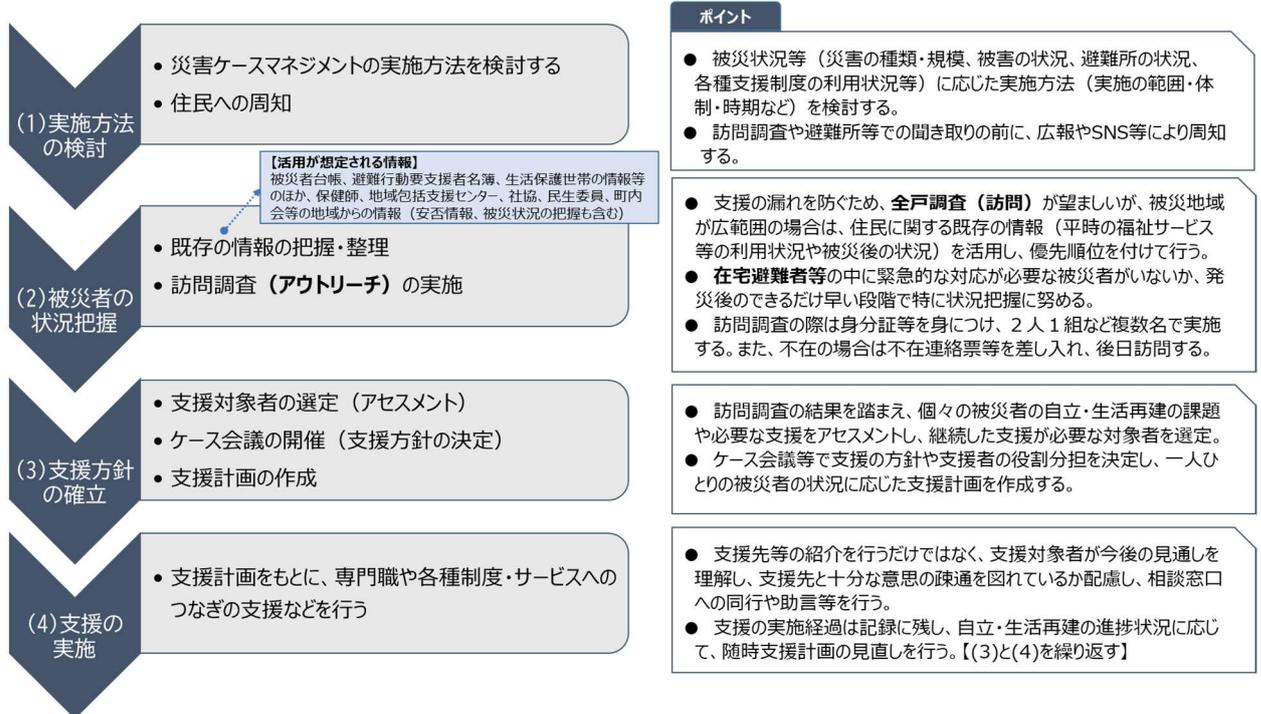
【国手引き：P.32-138】

災害ケースマネジメントによる被災者支援の実施にあたっては、大きく分けて「発災時の取組」と「平時の取組」があります。はじめに、災害が発生した場合、被災者支援をどのように行うのか、発災時の取組について説明します。

2-1. 発災後の流れ

災害ケースマネジメントによる被災者支援の具体的な実施内容等は、災害の種類や規模、被災状況、各市町村の職員等の人的資源、専門的な知識を有する人材・民間団体等の社会資源が異なるため、それぞれの地域の実情に応じて、外部からの人的支援等を受けることも含め、柔軟に検討する必要があります。

災害ケースマネジメントによる被災者支援の標準的な実施手順は以下のとおりです。



(1) 実施方法の検討

国手引きでは、災害ケースマネジメントの実施にあたって、発災後を3つのフェーズ、「**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**」に分け、それぞれのフェーズにおける取組の目的等を示しています。（P.8 参照）

取組を開始する時期については、災害の種類（地震津波・台風など）や被害の状況等に応じて検討しますが、一般的には、住宅の再建方針など、被災者の自立・生活再建に向けた支援の必要性が高まるとされる**避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階以降**が活動の中心になるものと考えます。

また、比較的小規模の災害や被災の範囲が限定的である場合は、避難所等における健康把握や発

2 災害ケースマネジメントの実施（発災時の取組）

災直後から行う被災世帯への訪問等において、災害ケースマネジメントに関係する事項についてもヒアリングシート【付属資料 3 参照】等の調査票を活用して積極的に聞き取りを実施することが、被災者の個別の被災の状況把握や必要な支援ニーズの早期把握に有効です。

開始時期と人員体制を組むことができれば（人員体制の詳細はガイドライン p.15 参照）、訪問調査や避難所での聞き取りを行う日時等を広報、掲示板、SNS 等を使って住民に周知します。

なお、国の手引きでは、住宅に被害があり、避難所に避難している被災者を想定して区分していますが、住宅に被害があり、在宅・車中泊避難をしている被災者（在宅避難者等）や住宅には被害がない被災者（農林漁業者等の被災など）についても、災害ケースマネジメントによる被災者支援の対象であることから、緊急的な対応が必要な者がいないか、発災直後の早い段階において、被災状況や支援ニーズの把握に努める必要があります。

2 災害ケースマネジメントの実施（発災時の取組）

【参考】災害ケースマネジメントの実施の流れ

	平時 P.16	発災直後 ～避難所運営段階 P.31	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、NPC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.130		
		災害ボランティアセンター設置・運営		
		支援拠点の設置・運営		
被災者支援		罹災証明書発行		
		被災者台帳作成・活用 P.145		
	アウトリーチ等	○主な目的 P.39 ・ 応急的な対応が必要な被災者の発見及び状況の把握 ・ 生活再建に向けた支援情報の適切な周知（罹災証明書の発行等） ○対象 ・ 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、福祉につなぎ、災害関連死を防止	○主な目的 P.60 ・ 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 ・ 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	○主な目的 P.105 ・ 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 ・ 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
	災害ケースマネジメント ケース会議	※必要に応じて開催 ※応急的に対応が必要な被災者を医療・福祉等の支援につなぐことが重要	○目的 P.86 ・ 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 ・ 行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等	○目的 P.117 ・ 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 ・ 行政内関連部局、福祉関係者、支援サービス提供者、NPO等
支援へのつなぎ等	必要に応じて、適切な支援先へのつなぎ等支援を実施	○目的 P.95 ・ 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、士業団体、NPO等	
災害ケースマネジメント 情報連携会議	○目的 P.50 ・ 被災者支援の全体状況の共有、避難所運営や要対応者への対応状況、全体的な方針等の共有 ○参加者 ・ 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 P.85 ・ 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 ・ 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 P.116 ・ 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 ・ 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	

（出典：内閣府防災「災害ケースマネジメント実施の手引き」）

（２）被災者の状況把握（アウトリーチ等）

① 既存の情報の把握・整理

被災者の状況把握を行う対象については、支援の漏れを防ぐため、**被災した住民全員を対象とし、全戸調査（訪問調査）**を行うことが望ましいとされていますが、発災時は、人員が不足する状況も想定されます。

そこで、平時からの支援に関わる保健福祉部署等で持つ情報（介護、障がい、子ども（ひとり親）、生活困窮・生活保護、難病など）や防災部署等で持つ情報（被災者台帳、避難行動要支援者名簿、個別避難計画等）、また、発災後、避難所や地域住民が把握している情報等を収集した上で、優先的に状況把握が必要な対象者を選定、リスト化することが有効です。

なお、把握・整理した情報は被災者台帳システムなどに記録し、被災者（世帯）ごとのデータとしてまとめておくことにより、その後の支援状況の把握もスムーズになることから、積極的に活用してください。

② 訪問調査（アウトリーチ）の実施

対象者をリスト化した後、訪問調査を行う際のポイントは以下のとおりです。

【調査員の体制等】

- 話を聞く人とメモを取る人とで役割分担ができる複数名（２人１組等）が望ましい。
- 外部の民間団体等（NPO・災害ボランティア等）が調査を実施する場合、初回の訪問は、市町村職員等の地域のことをよく知る人物とペアで訪問し、調査の目的等を説明することも有効。
- 訪問対象者の被災状況や訪問の目的に応じて、専門的な知識を有する人材（弁護士、建築・住宅関係者、NPO など）との同行訪問やオンラインツールを活用した相談対応を依頼することも有効。
- 信頼関係の構築のため、地区担当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。

【聞き取りを行う内容】

実施段階に応じて変化するが、避難所閉所検討～応急仮設住宅供与段階においては、次のような事項が考えられる。また、被災状況の把握については【付属資料 3】の調査票様式も参考とされたい。

住まいの再建に関する こと	<ul style="list-style-type: none"> ● 住宅の再建に係る意向 （修理、新築・購入、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 ● 家計状況（収入支出の状況、資産や債務の状況 等） ● 就労状況 ● 住宅の再建に向けた手続きの進捗状況
日常生活に関する こと	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康状況（既往歴、通院状況、介護サービス等の状況 等） ● 家族の状況 （家族構成、生活状況、要支援者の該当、関係性 等） ● 避難生活における住環境（食事、入浴、トイレ、冷暖房 等） ● 近隣との関係、買い物等の交通手段、家事の状況 等

【準備するとよいもの】

種類	目的等
身分証・名札	訪問調査員であることを示すものを身につけることにより、訪問される側の安心感につながることや調査員を認識しやすくする。
目印になるもの（ビブス、腕章）	
訪問対象者リスト	訪問対象者の一覧表や訪問する世帯について事前に把握している情報をまとめたもの。
チラシ（訪問調査を行う機関の連絡先を記載したもの）	訪問調査の説明や案内チラシ等を訪問時に手渡し、訪問調査を認識してもらうことや後から困りごとが出てきた際に、連絡しやすくする。
訪問調査票（ヒアリングシート）	被災者から聞き取った内容をまとめる個票。 【付属資料3 参考様式集①・②・③】
不在連絡票	訪問先が不在時に差し入れる。【国手引きP.77-78】

【訪問時のポイント】

- 初回の訪問では、調査員の所属等の自己紹介を行い、訪問の目的を丁寧に説明する。
- 被災者から聞き取った情報については、必要に応じて関係機関に情報提供してもよいかどうか、利用目的（被災者支援の実施）を説明の上、本人から書面また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、反応がない場合は後日再訪問する。
- 訪問に拒否的な場合、無理な聞き取りはせず、初回は自己紹介や挨拶のみとし、訪問を重ねながら、徐々に信頼関係を築き、被災の状況や困りごとの聞き取りを目指す。

【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の取扱いについて留意すること。
- 表情や身なり（服装・整容等）、家の中や周囲の様子等も大切な情報となるためよく観察する。

◎被災者のこころを守るために

聞き取りにあたっては、つらい体験をした被災者をさらに傷つけることのないよう配慮が必要であるとともに、アウトリーチによる発見・状況把握が特に重要となる行政の申請窓口等に自らアクセスできない方は、発災以前から、日常生活に何らかの困難や課題を抱えていることも多いです。

相談支援業務に従事した経験がない市町村職員等が、災害対応の場面で初めて聞き取りを行うことも想定されるため、防災・福祉部署に限らず、配慮を要する方への聞き取りに関する基本的な心構えやコミュニケーションスキルを学ぶことができる、県のアウトリーチ人材育成研修を平時のうちに受講し、被災者の対応に備えておくことも災害ケースマネジメントの実施に資する取組です。

◎支援者自身のストレスケア

被災者支援に携わる支援者も、被災者から被災体験を聞くことにより、精神的なダメージを受け、こころや身体に様々な変化が出ることがあるため、支援者自身のストレスケアも大切です。

例えば、調査員が訪問を終えた後、被災者から聞いた話や話を聞いて感じた自分の気持ちを統括的立場の調査員や他の調査員に報告・共有することや、時には相談支援・対人援助の経験豊富な専門職（スーパーバイザー）からの助言等を得られると、心理的負荷の軽減につながります。

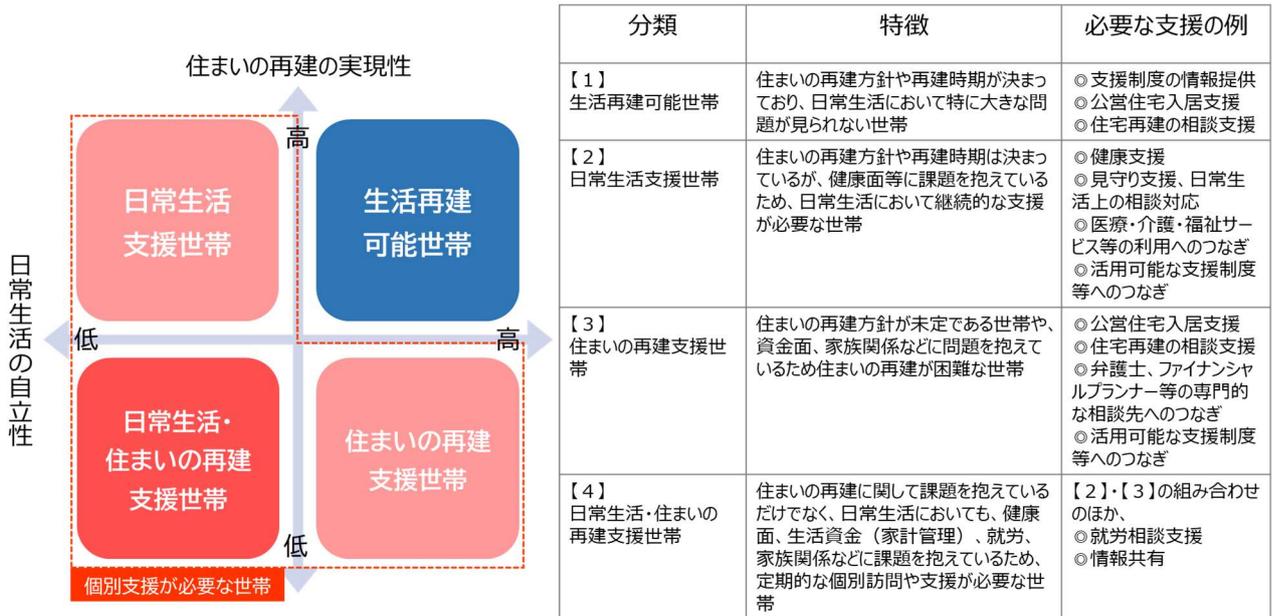
（3）支援方針の確立

①支援対象者の選定（アセスメント）

訪問調査等により得られた被災者の個々の情報や支援のニーズを踏まえ、継続した支援が必要な世帯の選定や自立・生活再建に向けた支援方針の検討・評価（アセスメント）を行います。

なお、アセスメントにあたり、東日本大震災の際に仙台市が行った「日常生活の自立性」と「住まいの再建の実現性」の2つの軸で評価し、支援対象世帯を4つに分類するという手法があります。

【参考】東日本大震災津波における被災者のアセスメントの手法（仙台市）



この指標に基づき、必要な支援の検討や見守り・訪問等の頻度を判断するほか、個々の被災者にかかるケース会議における議論のたたき台として活用することも考えられます。

また、支援の開始後もアセスメントを継続的に行うことにより、課題の進捗管理や支援方針の変更など、被災者一人ひとりに寄り添った支援にフィードバックすることができます。

②ケース会議の開催（支援方針の決定）

実施者側で支援方針がある程度定まったら、あるいは、被災者の課題や状況に変化が生じた場合は、関係機関を集め、情報共有や支援方針の決定を目的としたケース会議を開催します。

参加する関係機関は、被災者の個々の課題に応じて変わりますが、次のような機関が想定されます。

分野等	想定される関係機関（例）
行政（市町村・県）	防災、福祉、住宅、廃棄物、用地等に関する部署
保健・医療機関	保健所、かかりつけの医療機関（地域医療連携室）等
高齢者	地域包括支援センター、介護サービス事業所 等
障がい者	相談支援事業所、障害福祉サービス事業所 等
子ども	学校、教育委員会、児童相談所 等
生活困窮・生活保護	自立相談支援機関、市・県福祉事務所
ひとり親家庭	ひとり親家庭等応援サポートセンター 等

2 災害ケースマネジメントの実施（発災時の取組）

居住支援	居住支援法人
女性相談・DV	配偶者暴力相談支援センター（福祉総合相談センター、男女共同参画センター）、広域振興局 等
外国人	災害時多言語支援窓口（岩手県国際交流協会） 等
LGBT等	男女共同参画センター
地域福祉等	民生・児童委員、町内会（自治会）、親族 等
民間団体等	各分野の専門士業関係（弁護士等）、NPO、ボランティア団体 等

なお、実際には被災者への支援が開始された後にケース会議を開催することも考えられますので、開催のタイミングや参加機関の選定は柔軟に検討してください。

また、市町村が災害ケースマネジメントの実施を外部に委託する場合でも、市町村は必ずケース会議には参加し、関与するようにしてください。

【ケース会議開催時の留意点】

- 平時の福祉サービスの提供のために福祉関係者が保有する情報の共有する場合は、事前に災害時における支援に活用することについて、支援対象者本人に説明の上、同意を得て行うこと。なお、個人情報の取扱いについてはガイドライン第5章を参照。
- 支援対象者の重要な個人情報も取り扱うことから、必要に応じて、秘密保持の義務について参加者に誓約書等の提出を求め、資料の取扱いも十分に注意し、回収または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、その場合は、参加機関をすべての個別ケース会議に参加させる必要はなく、対応している支援対象者に関する部分のみ参加する等、配慮を行うこと。
- 外部の支援機関が参加する場合など、対面での開催にこだわらず、ZOOM 等の Web 会議サービスの活用も積極的に検討する。

◎ ケース会議の開催方法について

ケース会議の開催方法については、既存の福祉制度の会議の枠組みを活用し、会議の運営のノウハウ等をそのまま利用するとスムーズです。

【例】 介護保険制度：地域ケア会議、障がい者福祉制度：自立支援協議会、児童福祉制度：要保護児童対策地域協議会、生活困窮者自立支援制度：支援会議、重層的支援体制整備事業：重層的支援会議 等

③ 支援計画（自立・生活再建支援計画書）の作成

ケース会議で決定した支援方針を受け、支援対象者一人ひとりに寄り添った支援計画（自立・生活再建支援計画書）を作成します。【参考：付属資料3⑨】

なお、作成にあたっては、ケース会議と同様、既存の福祉制度等（障がい福祉：個別支援計画、生活困窮：支援プラン等）において作成する支援計画のノウハウを応用することも有効です。

（４）支援の実施

作成した自立・生活再建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しますが、支援の内容や進捗状況、支援対象者の反応等、支援経過を参照できるように記録しておきます。

【参考：付属資料 3 ⑥・⑦】

また、支援中も、課題の解決に向けた改善が見られないときや、支援対象者の状況が変化したときは、ケース会議を開催し、支援者・関係機関間で意見交換等を行い、随時支援方針を見直します。

（５）支援の終了

（３）と（４）を繰り返し実施することにより、支援対象者の自立・生活再建プロセスが進んでいくと、課題の解決あるいは平時における既存の制度への移行に向けた目途が立ってくることから、災害ケースマネジメントによる被災者支援の終了時期を検討することとなります。

終了時期については、（３）のアセスメント結果を元に、最終的に実施主体である市町村が判断しますが、その基準としては、例えば、住まいの再建が課題である世帯については、住宅の再建方針（建設・購入や公営住宅等への恒久的な入居）や再建時期の決定、また、住宅の修繕の完了、公営住宅への恒久的な入居を決めること等が考えられます。

また、日常生活において継続的に支援が必要な世帯については、平時の福祉サービス等の既存の制度につながった上で、新たな支援者との信頼関係を築いたと判断できる段階等が考えられます。

いずれの場合においても、支援対象者本人の意向も確認しながら、総合的に判断し、支援の終了のタイミングを検討します。

（６）災害ケースマネジメント情報連携会議

個々の被災者に対する支援を実施しながら、被災者支援の全体の状況について、進捗状況の共有や各関係機関が持つ情報の共有を目的とした「災害ケースマネジメント情報連携会議」を開催します。

なお、災害ケースマネジメント情報連携会議の場においては、個別のケース会議と異なり、個々の被災者への支援策の検討は行わないため、個人情報を取扱うことは想定していません。

◎ 災害ケースマネジメント情報連携会議の議題となる内容の例

- 今後の災害ケースマネジメントの実施方針、スケジュール等
- 被災者見守り・相談支援等事業、被災高齢者等把握事業の状況
 - ※各事業を活用して災害ケースマネジメントを実施する場合
- 地域支え合いセンター等の支援拠点の状況
- 応急仮設住宅等で生活する被災者の状況
- 支援が必要な被災者への対応状況
- コミュニティ支援活動の状況
- インフラ等の復旧・復興に関する状況や今後の整備の見通し

2-2. 災害ケースマネジメントの実施体制

（1）実施体制の検討

ガイドライン第2章 2-1 で説明した実施手順に沿って、具体的な活動規模・内容を検討するにあたり、災害の規模や被災状況、平時における災害ケースマネジメントの準備状況、地域の社会資源等の状況に応じて、人員体制等を検討します。

応急仮設住宅の供与段階以降、災害からの復旧・復興が進むにつれ、外部からの支援は徐々に終了していき、平時の体制に移行していくため、被災者支援の**実施主体は市町村**である必要があります。

しかしながら、災害時、市町村職員には様々な災害対応業務が発生することや平時から職員のマンパワーが不足しているという課題があります。

このことから、検討会議において、災害ケースマネジメントの実施形態（主体となって活動する人・機関）について、従来どおり市町村職員が行う「直営」方式以外に、取組の一部又は全部を委嘱・委託により実施することも考えられるとしています。

マンパワーや地域の社会資源に限られる市町村においては、地域おこし協力隊等の既存の事業や市町村内外の民間団体（社会福祉協議会や NPO 等）に委託する等、行政以外が実施者となる実施形態を単体または複数選択することも事前に検討しておくといえます。その場合も、災害ケースマネジメント全体のコントロールは実施主体である市町村が行う必要があります。

【参考】災害ケースマネジメントの実施形態

論点1 災害ケースマネジメントの主体	
【第1回会議の意見】 ・ 実施主体は市町村 ・ 行政が主体となってやるべきだが、マンパワー不足	
実施形態	主体となって活動する人・機関(例)
①市町村職員による実施	・ 市町村職員（行政職、保健師等）
②市町村から委嘱	・ 民生委員、防災士、集落支援員、地域おこし協力隊 等
③市町村から民間団体へ委託	・ 市町村社協、NPO団体 等 （例）岩泉よりそいみらいネット （市町村は災害ケースマネジメント全体をコントロールする役割）
※ 市町村の実情に応じていずれを選択するか検討 ①～③の組み合わせもあり得る ※ 県の役割：人的支援・市町村間の調整	

（出典：岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議第2回資料）

2 災害ケースマネジメントの実施（発災時の取組）

なお、**発災直後に行う被災者の状況把握**は、特に多くの人員を必要とするため、庁内の他の部署や他の地域（県・市町村）からの応援職員、災害派遣福祉チーム（DWA T）⁶との連携、民間団体等（社会福祉協議会、N P O、災害ボランティア等）との連携、県のアウトリーチ人材の派遣要請（ガイドライン第4章参照）など官民一体となった人員確保を事前に検討する必要があります。

（2）庁内の連携

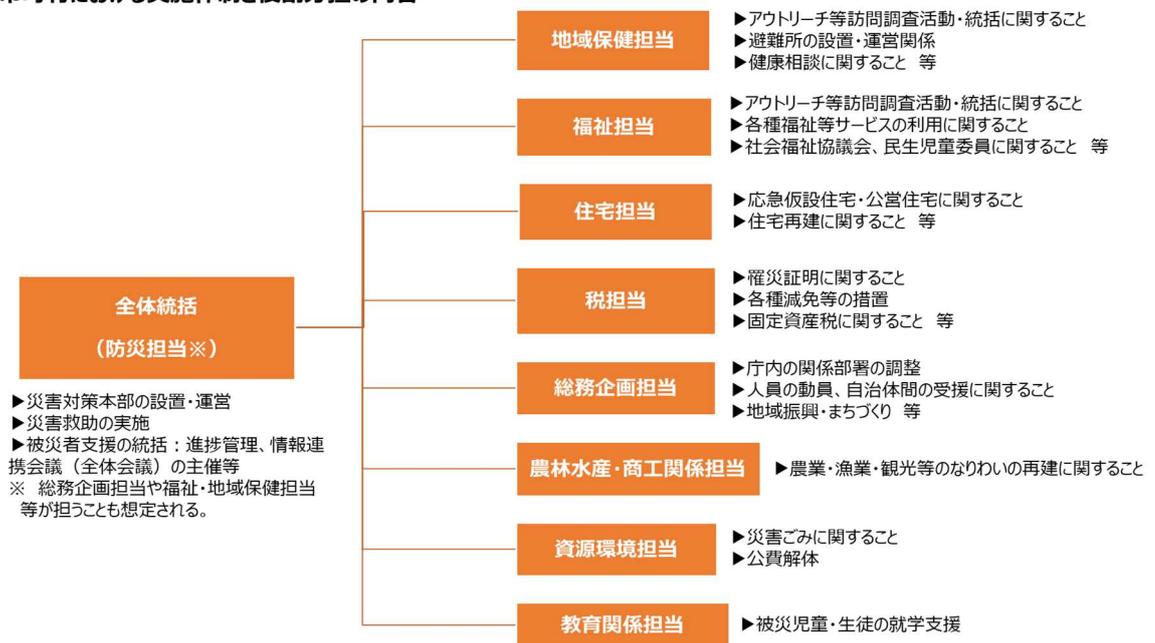
被災者支援の実施にあたっては、様々な部署が所管する情報や制度の活用が必要なため、単一の部署だけで対応することは困難であり、庁内の連携が不可欠です。

庁内の連携体制の構築について、まず、組織的な構成と想定される役割分担を明確にすることが必要です。

被災をきっかけに、日常的に継続した支援が必要な方は、被災者支援という枠組みだけではなく、いずれは平時の制度・福祉サービス等の利用へ移行していきます。切れ目のない支援のため、平時の制度を所管する部署も一体となって主体的に取り組むことが必要です。

また、災害対策本部の直下に関係部署の職員を集め、「被災者支援班（チーム）」等を立ち上げ、ワンストップの相談支援体制を構築し、被災者支援班の各職員がそれぞれの部署の窓口となり部署間の連携を調整することも効果的です。

例：市町村における実施体制と役割分担の内容



⁶ 災害時に、社会福祉士、介護福祉士等の福祉の専門職からなるチームを編成し、被災地に派遣される仕組み。災害時要配慮者の福祉的ニーズを把握し、避難生活中における生活機能低下等の防止を図りつつ、1日も早く安定的な日常を送れるよう支援する。なお、令和7年7月1日付けの災害対策基本法及び災害救助法の改正、厚生労働省が所管するガイドラインの改訂より、高齢者等の要配慮者である在宅・車中泊避難者に対しても支援を行えるようになったもの。

（3）庁外の連携

被災者の自立・生活再建に向けた課題の解決には、庁内の連携だけではなく、法律・建築・福祉・税・災害対応など専門的な知識を有する人材・民間団体など**多様な機関との連携**が不可欠ですが、そのような社会資源には地域の偏在があり、市町村が単独で連携体制を構築することは困難です。

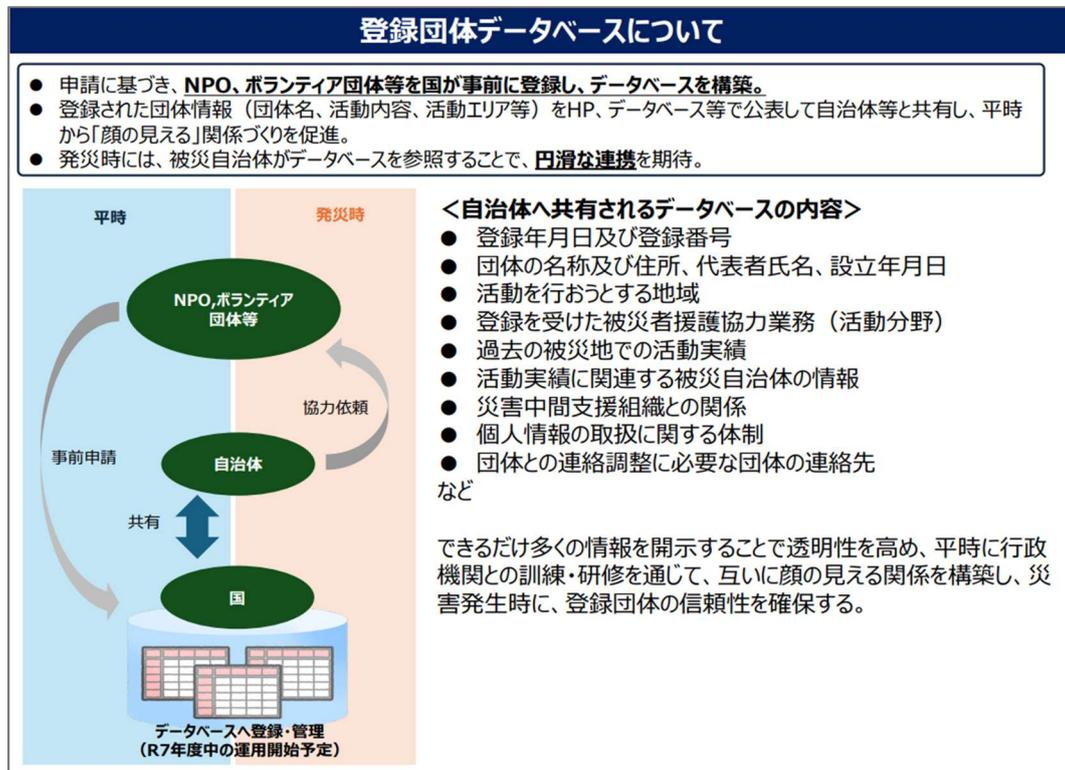
また、これまで災害時における民間団体等との連携の経験が少ない市町村にとって、災害発生という非常事態の中で外部の団体の受入れを決めることは容易ではありません。

そこで、平時から連携が必要な関係機関がどういところか検討しておき、発災時の連携方法や平時の活動についての情報共有を通して、《顔の見える関係》を構築しておくことが重要です。

連携先の検討には、既存の事業（法律相談・行政相談、講演等の講師依頼）や福祉制度・サービス（権利擁護等）において、平時から関わりのある専門職（弁護士等の士業関係者等）・民間団体等を活用することや既存の会議体のメンバーを検討するところから始めることが有効です。

また、地域に社会資源が少ない市町村においては、県が設置する「岩手県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議」（詳細はガイドライン第3章 3-2 参照）に支援を要請することや、内閣府が創設した「被災者援護協力団体登録制度」を活用し、国のデータベースに事前に登録された NPO、ボランティア団体等に対し、市町村から直接必要な支援を依頼することも想定される方法の一つです。

【参考：被災者援護協力団体登録制度について】

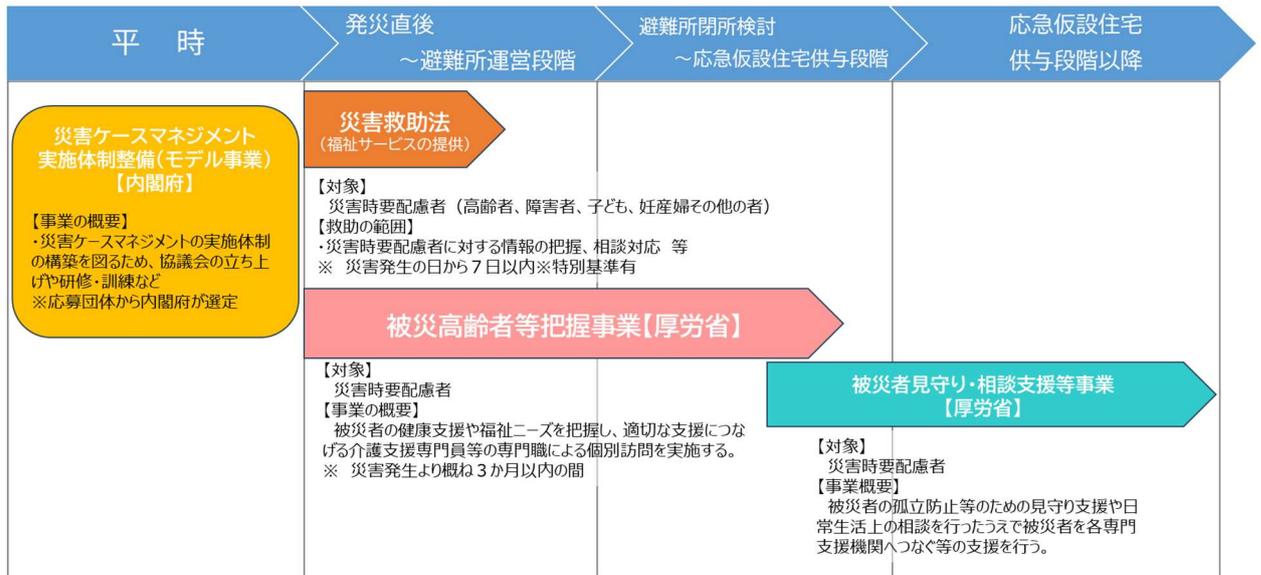


（出典：内閣府（防災）HP「被災者援護協力団体の登録制度」）

2-3. 災害ケースマネジメントの実施に活用可能な事業

災害ケースマネジメントの実施体制等の検討とあわせて、支援を実施にあたり発生する費用負担の財源を検討します。

災害救助法が適用される災害の場合、現状では以下の図のとおり、災害のフェーズに応じて活用可能な事業を組み合わせることが考えられます。各事業の詳細は、P.18 以降の【参考】を参照してください。



災害救助法については、令和7年7月1日付で施行された「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等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」が追加され、災害対策基本法においても「福祉サービスの提供」が明記されました。

具体的には、災害により被害を受け、避難生活において配慮を必要とする高齢者、障害者、乳幼児その他の者（災害時要配慮者）に関する情報の把握や福祉に関する相談を中心に、災害応急期における被災者の相談対応を行う経費（日当、時間外勤務手当、旅費（宿泊費を含む。）など）が災害救助法の対象とされました。

厚生労働省の事業である「被災高齢者等把握事業」は発災直後から避難所運営段階まで、「被災者見守り・相談支援等事業」については、応急仮設住宅供与段階以降の復興期にわたる長期的な被災者支援の事業として、時点の経過にあわせて活用をすることとなります。

なお、災害救助法が適用されない場合は、独自財源による事業の実施や既存の福祉制度の枠組みを活用した実施方法を検討する必要があります。

また、平時の準備において活用できる事業として、国は希望する自治体に対し、災害ケースマネジメントの実施準備（体制整備に対する助言、庁内外向けに行う理解促進のための研修の実施等）として、平時からの体制づくり等を行うモデル事業を実施しています。

【参考】災害対策基本法の一部を改正する法律（令和7年法律第51号）について

災害対策基本法等※の一部を改正する法律の概要		内閣府(防災)
趣 旨		
※災害対策基本法、災害救助法、水道法、大規模災害復興法、大規模地震対策法、内閣府設置法		
<p>令和6年能登半島地震の教訓等を踏まえ、災害対策の強化を図るため、国による支援体制の強化、福祉的支援等の充実、広域避難の円滑化、ボランティア団体との連携、防災DX・備蓄の推進、インフラ復旧・復興の迅速化等について、以下の措置を講ずる。</p>		
改正内容		
① 国による災害対応の強化		
<p>1) 国による地方公共団体に対する支援体制の強化 ★災害対策基本法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 国は、地方公共団体に対する応援組織体制を整備・強化。 ● 国は、地方公共団体からの要請を待たず、先手で支援。 <p>2) 司令塔として内閣府に「防災監」を設置 ★内閣府設置法</p>	 <p style="font-size: x-small;">国による応援組織の例 (国土交通省TEC-FORCE)</p>	
② 被災者支援の充実		
<p>1) 被災者に対する福祉的支援等の充実 ★災害救助法、災害対策基本法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者等の要配慮者、在宅避難者など多様な支援ニーズに対応するため、災害救助法の救助の種類に「福祉サービスの提供」を追加し、福祉関係者との連携を強化。災害対策基本法においても「福祉サービスの提供」を明記。 ● 支援につなげるための被災者、避難所の状況の把握。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> <div style="text-align: center;">  <p>車中泊への対応</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>高齢者等への対応</p> </div> </div> <p>2) 広域避難の円滑化 ★災害対策基本法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 広域避難における、避難元及び避難先市町村間の情報連携の推進。 ● 広域避難者に対する情報提供の充実。 ● 市町村が作成する被災者台帳について、都道府県による支援を明確化。 	<p>3) 「被災者援護協力団体」の登録制度の創設 ★災害対策基本法、災害救助法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 避難所の運営支援、炊き出し、被災家屋の片付け等の被災者援護に協力するNPO・ボランティア団体等について、国の登録制度を創設。 ● 登録被災者援護協力団体は、市町村から、被災者等の情報の提供を受けることができる。 ● 都道府県は、災害救助法が適用された場合、登録団体を救助業務に協力させることができ、この場合において実費を支弁。 ● 国は、必要な場合、登録団体に協力を求めることができる。国民のボランティア活動の参加を促進。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;"> <div style="text-align: center;">  <p>炊き出し</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>被災家屋の片付け</p> </div> </div> <p>4) 防災DX・備蓄の推進 ★災害対策基本法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 被災者支援等に当たって、デジタル技術の活用。 ● 地方公共団体は、年一回、備蓄状況を公表。 	
③ インフラ復旧・復興の迅速化		
<p>1) 水道復旧の迅速化 ★水道法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 日本下水道事業団の業務として、地方公共団体との協定に基づく水道復旧工事を追加。また、水道事業者による水道本管復旧のための土地の立入り等を可能とする。 <p>2) 宅地の耐震化（液状化対策）の推進 ★災害対策基本法</p> <p>3) まちの復興拠点整備のための都市計画の特例 ★大規模災害復興法</p>	 <p style="font-size: x-small;">水道の復旧 (被災した浄水場)</p>	
<p>公布日：令和7年6月4日 施行日：令和7年6月4日／令和7年7月1日</p>		

（出典：内閣府（防災担当）HP）

【参考】災害救助法（福祉サービスの提供）

8 福祉サービスの提供（内閣府告示 第7条）

	一 般 基 準	備 考
対 象 者	災害により現に被害を受け、避難生活において配慮を必要とする災害時要配慮者（高齢者、障害者、子ども、妊産婦その他の者）	
救 助 期 間	災害発生の日から7日以内	
救助の範囲	ア 災害時要配慮者に関する情報の把握 イ 災害時要配慮者からの相談対応 ウ 災害時要配慮者に対する避難生活上の支援 エ 災害時要配慮者の避難所への誘導 オ 福祉避難所の設置（※）	（※）法第2条第2項の災害が発生するおそれがある場合に設置する場合を除く。
対 象 経 費	○ 上記アからエまでについては、消耗器材費、器物の使用謝金、借上費若しくは購入費 ○ 上記オについては、消耗器材費、建物の使用謝金、器物の使用謝金、借上費若しくは購入費、光熱水費、仮設便所等の設置費 ※ 福祉サービスの提供のために必要な賃金職員等に係る経費は「輸送費及び賃金職員等雇上費」の対象。	

※下線部は特別基準の設定が可能なもの

出典：内閣府（救助事務取扱要領）

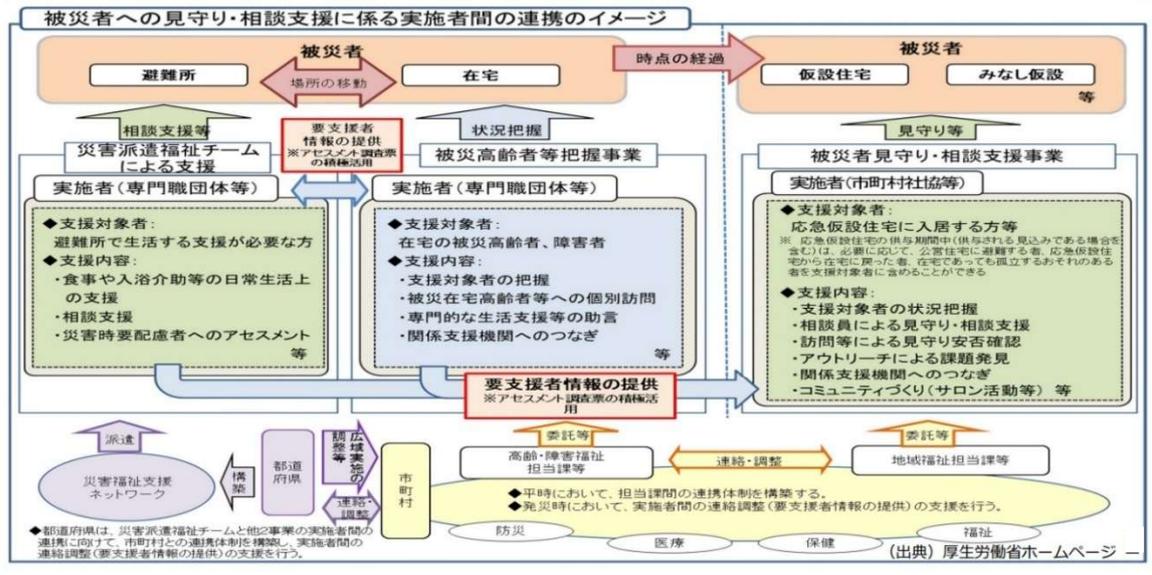
【参考】被災高齢者等把握事業

被災高齢者等把握事業	
事業内容	<p>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。</p> <p>※ 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、支援の届かない被災者をつくらないことを目的として、災害の発生より概ね3か月以内の間で集中的に行う事業。（それ以降は既存の一般施策活用することを想定。）</p> <p>○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</p> <p>○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</p> <p>【令和6年能登半島地震における石川県における事業実績】</p> <p>○実施主体：石川県 ○委託先関係団体：日本介護支援専門員協会（JCMA）、日本相談支援専門員協会（NSK）、全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）など ○実施期間：2月1日～6月30日 ○実施地域：5市町（輪島市、珠洲市、穴水町、能登町、七尾市） ○実施状況（※）：活動人数 3,573名 訪問件数（累計） 27,559件 （※）6月10日時点の暫定値。6月末までの実施状況は現在集計中</p>

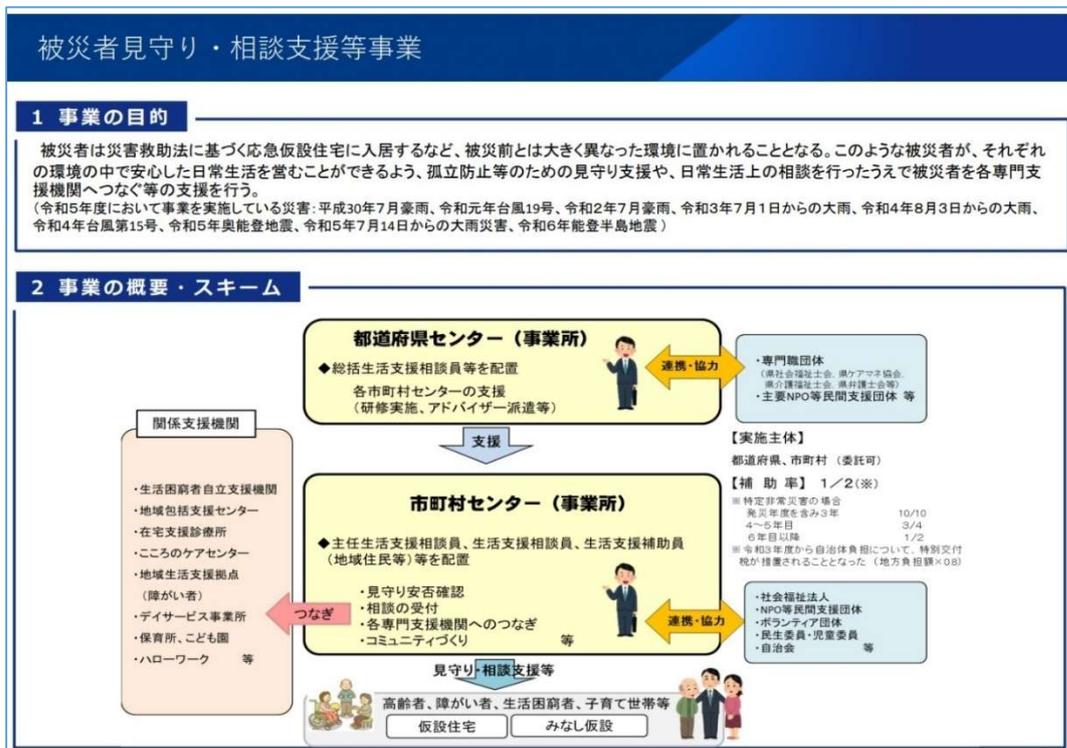
2 災害ケースマネジメントの実施（発災時の取組）

被災者への見守り・相談支援に係る事業間の連携について（令和2年12月7日：社援地発1207第1号等）

- 被災者への見守り・相談支援等については、避難生活を送る場所や時点に応じて、以下の事業が実施されているところ。
 - ・災害派遣福祉チーム（DWT）による避難所で生活する支援が必要な方の入浴介助等の日常生活上の支援や、災害時要配慮者が抱える課題を解決するための相談支援等
 - ・「被災高齢者等把握事業」による在宅で生活する高齢者、障害者へのケアマネジャー等の専門職による生活支援の助言等
 - ・「被災者見守り・相談支援事業」による応急仮設住宅に入居する方等への見守りや相談支援等
- 被災者の状況に応じて切れ目のない支援を実施するに当たっては、支援に関する情報共有など、各事業が十分な連携の下で実施されることが重要であることから、その留意事項について自治体へ通知が发出された



【参考】被災者見守り・相談支援等事業



（出典：厚生労働省 HP）

第3章 災害ケースマネジメントの実施（平時の取組）

【国手引き P.16-30】

次に、発災後に災害ケースマネジメントを円滑に実施するために、平時から取組むことについて説明します。

3-1. 実施体制の検討・計画等への位置づけ

災害ケースマネジメントの取組を始めるにあたっては、まずは、発災時における庁内の体制について、平時のうちに検討しておくことが重要です。（検討方法についてはガイドライン第2章を参照。）

また、検討にあたっては、各市町村で発生する可能性のある災害（津波や大雨など）の被害想定に応じた実施体制を検討しますが、比較的小規模な災害の被害においても災害ケースマネジメントの手法による被災者支援を実践していくことが、より大規模な災害が発生した場合にも、スムーズな連携による被災者支援の実践に繋がります。

庁内の体制が整った段階で、市町村地域防災計画に位置づけることにより、災害ケースマネジメントの取組の根拠を明らかにしておくことが望ましいです。

また、社会福祉法に基づく市町村地域福祉計画など、被災者支援に関わる分野の各種計画・施策等における災害時の取組について検討・規定しておくことも庁内における意識づけに有効です。

3-2. 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、行政間のみならず、災害時の支援の経験や専門的知識を有する人材・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す。

また、市町村の社会資源の状況によって、単独では災害ケースマネジメントの実施に必要な連携体制の構築が困難であることも考えられます。

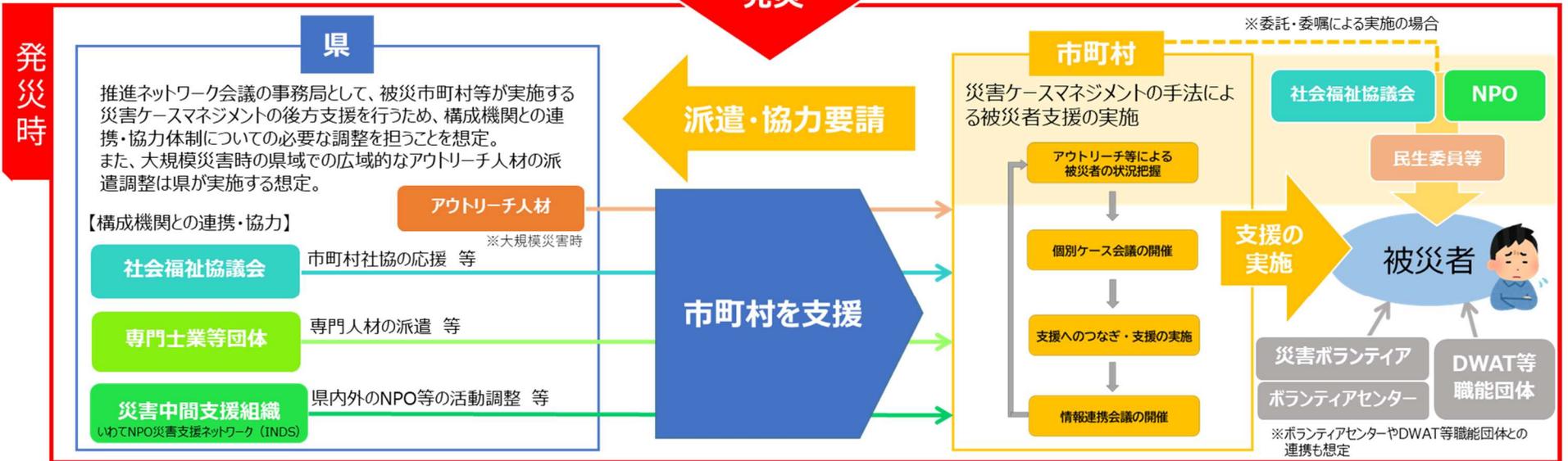
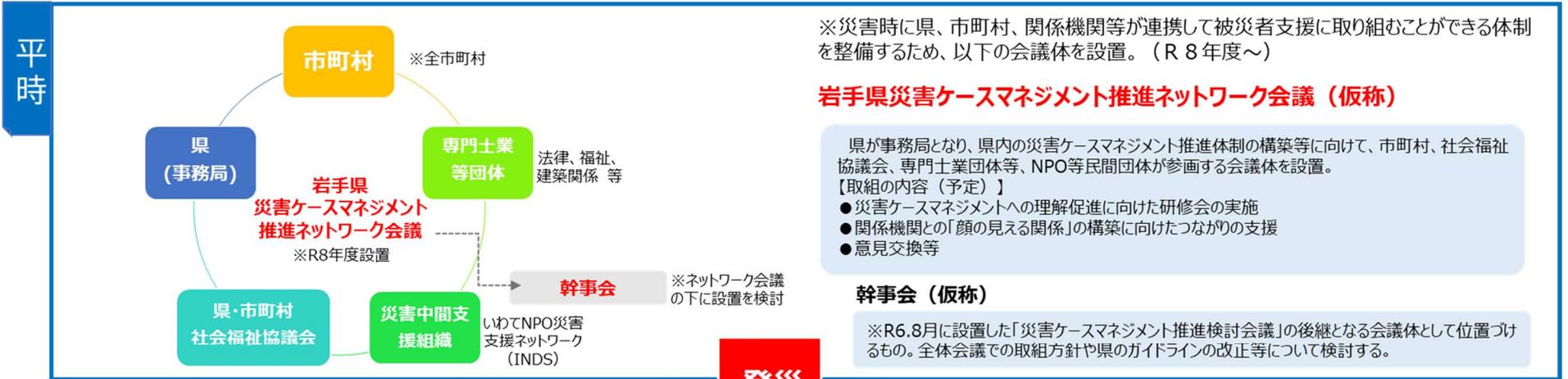
そこで、県は、本県における災害ケースマネジメントの取組を推進し、市町村・関係機関・県による実効的な連携体制を整備することを目的として、令和8年度に「**岩手県災害ケースマネジメント推進ネットワーク会議**」（以下、「ネットワーク会議」という。）を設置します（P.22 参照）。

ネットワーク会議では、災害ケースマネジメントについての理解を深めるための研修会を行うほか、発災時には、「顔の見える関係」を活用し、ネットワーク会議の事務局である県が中心となり、被災者支援を行う市町村と必要な支援の調整を行い、すみやかに被災者支援を開始できる仕組みづくりを目指します。

なお、民間団体等との連携は、災害ケースマネジメントだけでなく、地域の防災や発災時の避難所運営・避難生活上の支援、支援物資の輸送など、災害時に必要な支援の担い手の発掘・確保にも資する取組として有効です。

また、具体的な手法については、庁外の関係機関も含めた防災訓練の実施や机上演習で確認しておくことにより、より実践的な連携の実現に有効です。

【参考】 岩手県の災害ケースマネジメント体制における市町村・関係機関・県の連携イメージ



3-3. 各種制度の把握・理解

平時から備えることとして、実施体制の検討のほかには、被災者支援に関する災害時の支援制度・支援施策（罹災証明、生活再建支援金、税の減免、災害廃棄物等）及びその制度等を所管する部署について、平時から明確にし、制度の概要を理解しておくことが大切です。

また、アウトリーチ等被災者支援の実施にあたり、各種制度等の一覧表等を作成し、支援者（調査員等）が携行して被災者からの相談対応に活用することも有効です。

一覧表には、各種制度等の名称、相談窓口となる所管部署名、連絡先等を記載することで、被災者及び支援者が、自ら相談窓口を確認することができ、アクセスしやすくなります。

なお、令和7年2月の大船渡市林野火災において、県では、相談窓口一覧をホームページに掲載するほか、「住宅再建のための支援制度一覧」を作成しています。【付属資料1参照】

第4章 人材育成・発災時の人材派遣体制

【国手引き P.150-159】

県では、平時から、市町村が災害ケースマネジメントを実施するために必要なスキルや知識を習得するための研修・人材育成に取り組むとともに、災害が発生した際に必要な人材の派遣調整の仕組みを整備します。

4-1. 研修・人材育成の実施

(1) 災害ケースマネジメントの理解促進について

市町村職員や社会福祉協議会、NPO 等の民間団体の方を対象とした、災害ケースマネジメントに関する知識や重要な視点等について理解促進を図ることを目的とした研修会を令和5年度から毎年開催しています。

(2) 災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー研修（アウトリーチ人材育成研修）

少子高齢化による人口減少等に起因して市町村職員が減少する中、発災時に増大する自治体業務における被災者支援の担い手不足に対応するため、県では、アウトリーチ等の被災者支援に携わるうえで必要なスキルを備えた人材を育成する取組の一つとして、令和6年度に岩手県立大学に調査・研究事業⁷を委託し、「アウトリーチ人材育成プログラム」を作成しました。

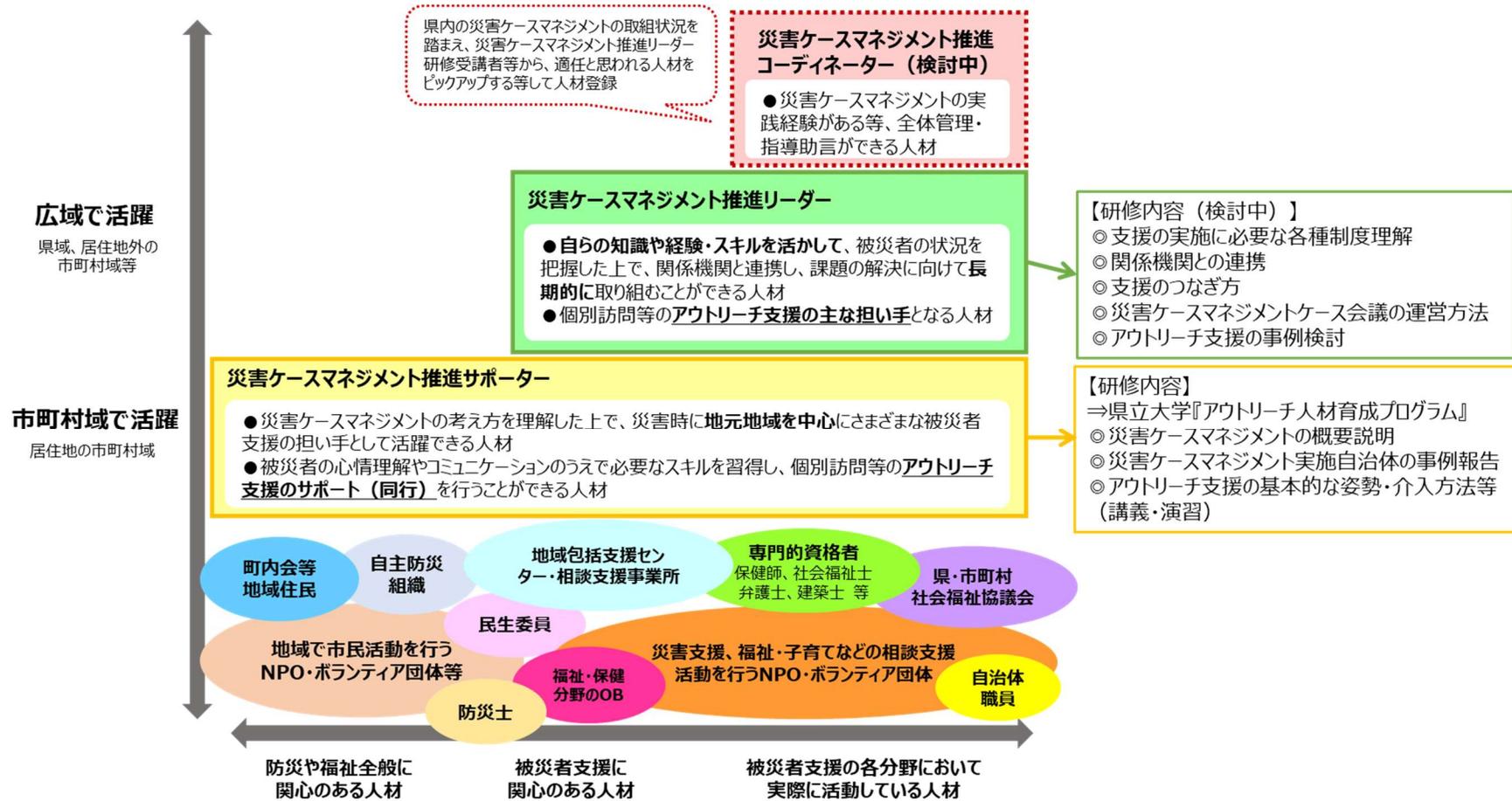
また、令和7年度から、アウトリーチ人材育成プログラムに基づく「災害ケースマネジメント推進サポーター研修（基礎研修）」を実施し、災害支援や相談支援の経験を問わず、災害支援について関わりや関心のある方が、被災者支援の手法である災害ケースマネジメントの考え方や、被災者を支援する活動を行う際の心構えやコミュニケーションの手法といった被災者に寄り添う訪問支援の基本を、講義と演習を通じて身につけることを目指しています。

さらに、令和8年度からは、「災害ケースマネジメント推進サポーター研修」を受講修了した方のスキルアップを目的とした「災害ケースマネジメント推進リーダー研修（応用研修）」を実施予定であり、地域における担い手の発掘・育成に取り組めます。

研修の受講者のうち、希望する方は「災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー人材登録者名簿」に登録し、災害ケースマネジメントの実施にあたり、市町村等が必要な人員を確保できない場合に、市町村の要請を受け、名簿登録者に活動を依頼し、必要な人員を確保する仕組みの整備を進めています。

⁷ 本研究事業の一環として、同年度に実施した「災害ケースマネジメントに係るアウトリーチ人材育成プログラムに関する調査」の結果において、災害研修の経験はあっても、災害ケースマネジメントやアウトリーチの具体的な技術について学ぶ機会は限られていることも分かりました。【付属資料2参照】

【参考】被災者支援の担い手育成に係る県の取組について



参考：内閣府「避難生活支援リーダー/サポーター研修資料」

【参考】令和7年度災害ケースマネジメント推進サポーター研修について

令和7年度災害ケースマネジメント推進サポーター研修 開催要領		令和7年度災害ケースマネジメント推進サポーター研修開催日程													
1 目的	<p>少子高齢化による人口減少等に起因して自治体職員が減少する中、発災時に増大する自治体業務における被災者支援の担い手不足に対応するため、令和7年度から「災害ケースマネジメント推進サポーター研修（基礎研修）」を実施し、地域における被災者支援の担い手の発掘・育成に取り組めます。</p> <p>本研修では、被災者支援の手法である「災害ケースマネジメント」に関する理解促進、被災者を支援する活動を行う際の心構えやコミュニケーションの手法等の必要な知識を習得することを目的としています。</p>	1 盛岡会場													
2 主催	岩手県	日時	令和8年2月2日（月） 13:00～17:30												
3 参加対象者	<p>市町村職員、県・各市町村の社会福祉協議会職員、地域包括支援センター職員、基幹相談支援センター職員、災害派遣医療チーム（DMAT）関係者、災害派遣福祉チーム（DWAT）関係者、災害派遣精神医療チーム（DPAT）関係者、民生委員、自主防災組織、消防団、防災士、学生等</p> <p>（注）参加希望者多数の場合は調整させていただきますので御了承ください。</p>	会場	岩手県高校教育会館 3階 大ホール（盛岡市志家町 11・13）												
4 日時、会場、定員	<table border="1"> <thead> <tr> <th>開催地</th> <th>盛岡市</th> <th>釜石市</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日時</td> <td>令和8年2月2日（月） 13:00～17:30</td> <td>令和8年2月3日（火） 11:00～16:30</td> </tr> <tr> <td>会場</td> <td>岩手県高校教育会館 3階 大ホール （盛岡市志家町 11-13）</td> <td>釜石市民ホール TETTO 1階 ホールB （釜石市大町 1-1-9）</td> </tr> <tr> <td>定員</td> <td>30名</td> <td>30名</td> </tr> </tbody> </table>	開催地	盛岡市	釜石市	日時	令和8年2月2日（月） 13:00～17:30	令和8年2月3日（火） 11:00～16:30	会場	岩手県高校教育会館 3階 大ホール （盛岡市志家町 11-13）	釜石市民ホール TETTO 1階 ホールB （釜石市大町 1-1-9）	定員	30名	30名	12:30～13:00	受付
開催地	盛岡市	釜石市													
日時	令和8年2月2日（月） 13:00～17:30	令和8年2月3日（火） 11:00～16:30													
会場	岩手県高校教育会館 3階 大ホール （盛岡市志家町 11-13）	釜石市民ホール TETTO 1階 ホールB （釜石市大町 1-1-9）													
定員	30名	30名													
5 内容	別表のとおり。	13:00～13:05	開会												
6 受講料	無料	13:05～13:15	災害ケースマネジメント推進サポーターの説明 説明者：岩手県												
		13:15～13:35	災害ケースマネジメントの説明 説明者：内閣府 政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当）付（企画法令担当）黒濱 綾子 氏												
		13:35～17:30 （途中休憩あり）	講義・演習 ① 講義「被災者支援における基本姿勢、介入方法及び情報収集について」 講師：岩手県立大学社会福祉学部 講師 高木 善史 氏 ② 演習 演習1～3（各60分程度） ・「発災直後・避難所運営」、「避難所閉所・復旧復興」、「仮設移行後の自立支援・生活再建」の3つのフェーズに分けて演習を行う。 ・自然災害が発生した場合、どのような問題が起こるのか、グループワークを行う。 ・最後に研修を振り返り、各圏域や市町村で、実際どのようなことに取り組んでいけばよいか、意見交換を含めたグループワークを行う。 対応者：伊藤 隆博 氏（神戸学院大学） 高木 善史 氏（岩手県立大学） 小泉 進 氏（盛岡赤十字病院）												
		17:30	閉会												

4-2. 人材派遣体制の整備

(1) 専門的な知識を有する人材等の派遣

被災者一人ひとりの複合的・複雑化した自立・生活再建の課題に対応するためには、専門的な知識を有する人材等（弁護士等の専門士業、災害支援の経験が豊富な民間団体（社協・NPO 等））と連携する必要があります。

しかし、このような人材等が多い地域とそうではない地域の偏在性があることから、県では、発災後、被災者支援を行う市町村等がこのような専門的な知識を有する人材等から支援を得たい場合に、必要な人材を派遣する仕組みを整備していきます。

今後、県のネットワーク会議を設置にあたり、関係団体に会議への参画を要請し、具体的な調整方法や派遣の仕組みについて協議していきます。

(2) 災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー人材の派遣

災害ケースマネジメントを実施する市町村等が、避難所での聞き取りや全戸訪問調査等のアウトリーチを行う人員が確保できるよう、災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー研修を受講し、名簿に登録された方を「災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー」として市町村に派遣をする仕組みの整備を進めています。

具体的な調整方法について、以下の流れを想定しています。

【被災市町村が自市町村内のアウトリーチ人材に応援を依頼する場合】

- ①発災後、県に「災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー人材登録者名簿」の提供を依頼
- ②県が名簿を提供
- ③提供された名簿をもとに、市町村が登録者に直接連絡して活動を依頼し、調整を実施

【大規模な災害において、他の市町村のアウトリーチ人材に応援を依頼する場合】

- ①発災後、被災市町村は県に対し支援を要請（※要請時に時期・人数等の必要事項を確認）
- ②県が「災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー人材登録者名簿」から、登録者に連絡し、活動を依頼
- ③調整の結果を市町村に通知し、市町村は派遣される登録者との具体的な調整を実施

なお、災害ケースマネジメント推進サポーター/リーダー人材の派遣方法についても、今後の国の人材育成の取組状況やネットワーク会議における意見等を踏まえ、より実効性のある派遣体制を整備していきます。

第5章 個人情報の取扱い・デジタル技術の活用について

【国手引き P.140-147】

被災者の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の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す。

また、被災者の支援にあたっては、市町村内の部署間の連携とともに、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も想定されるため、行政と民間団体等との間で、被災者の個人情報のやりとりが発生します。

ここでは、国手引きの第5章に基づき、災害ケースマネジメントの実施に当たり、個人情報の取扱いや取り扱う上での留意点を説明します。

そして、デジタル技術を活用した災害対応力の向上に向け、その方向性等について検討するため設置された本県の「復興防災 DX 研究会」（令和5年度設置）の取組についても紹介します。

5-1. 災害ケースマネジメントの実施に係る個人情報の取扱いについて

(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ります。

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、配慮が必要となります。

	配慮すべき内容	根拠法令
保有	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）
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）
	・市町村の福祉担当が、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）の内部の防災担当で利用するときは、「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が必要。	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）
	・市町村の福祉担当が、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が必要。	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ります（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、個人情報の保護に係る誓約書の徴取も検討します。

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」等も参考としてください。

（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>

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】 利用目的：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、想定される市町村の内部での利用及び民間団体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】 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、「庁内の関係部署のほか、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、同一の市町村の内部で利用、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 項各号に適合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てください。

【例】 市町村の福祉部署が、要介護認定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。

※個人情報保護法第 69 条第 2 項（利用及び提供の制限）抜粋

- 一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
- 二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であつて、当該保有個人情報を利用することについて**相当の理由**があるとき。
- 三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて**相当の理由**があるとき。

【「相当の理由」の有無の判断】

行政機関等の恣意的な判断を許容するものではなく、少なくとも、社会通念上、客観的にみて合理的な理由があることが求められます。相当の理由があるか否かは、保有個人情報の内容や当該保有個人情報の利用目的等を勘案して、行政機関の長等が個別に判断することとなりますが、例外的に利用目的以外の目的のための利用・提供が許容される場合について規定した趣旨から、例外としてふさわしい理由であることが求められます。

（個人情報保護法委員会：個人情報の保護に関する法律についての Q & A （行政機関等編）抜粋）

〔本人同意によらない内部利用・外部への提供の例〕

「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。

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、自分の個人情報を知られることに対して不安を感じる方もいます。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ります。

本人同意の取得方法は、個人情報保護法上、特段制限されていませんが、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です。

また、民間団体等が市町村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、市町村から委託を受けている団体であることが分かるよう広報等の周知や目印（腕章・ビブス等）を身につけることのほか、初回の訪問等は市町村職員が同行して説明する等の工夫が効果的です。

(3) 被災者台帳の作成・活用

市町村は、災害発生時、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。

また、本県においては、《被災者台帳システム》が全市町村に導入されていることから、被災者からの聞き取りや、各種支援制度の利用に関する情報を本システムに集約しておくことにより、支援の漏れや手続きの重複等を防止し、中長期的な被災者支援を効率的に実施することにつながります。

なお、被災者台帳については、災害対策基本法の規定に基づき、一定の要件のもと、本人の同意によらず内部利用や第三者への提供ができることとされています（詳細は【参考】の通知を参照）。

平時からできる準備として、発災時、外部の関係機関との情報提供する際の基準や取扱う個人情報のレベルについて検討しておくとともに、市町村の内部でも、それぞれが平時にどのような住民に関する情報を把握しており、発災時にどのように連携できるか、役割分担とあわせて確認しておくことも有効です。

【参考】「被災者台帳を活用した被災者支援の積極的な実施について」（R7.7.8 付け府政防第1092号 内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当）通知）

例えば、下記の規定のうち市町村長からの情報提供の求めに応じて、登録被災者援護団体（※）が当該市町村長に対し被災者に関する個人データを提供する場合については個人情報保護法第27条第1項第1号の「法令に基づく場合」に該当するため、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該個人データを提供することが可能で、下記の規定のうち行政機関の長等が被災者に関する保有個人情報を提供する場合については、個人情報保護法第69条第1項の「法令に基づく場合」に該当するため、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該保有個人情報を提供することが可能です。

- ・法第86条の8第3項及び第8項（広域一時滞在の協議等関係）
- ・法第86条の9第2項、第5項、第7項及び第14項（都道府県外広域一時滞在の協議等関係）
- ・法第90条の3第4項（被災者台帳の作成関係）
- ・法第90条の3第5項及び第6項（被災者台帳の作成関係）
- ・法第90条の4第1項各号（台帳情報の利用及び提供関係）

※登録被災者援護団体…令和7年災害対策基本法改正において創設された「被災者援護協力団体登録制度」に登録した避難所の運営支援、炊き出し等の被災者援護に協力するNPO・ボランティア等の民間団体（ガイドラインP.16参照）。

なお、災害ケースマネジメントの実施の全部または一部（個別訪問等）について、市町村が民間事業者等（登録被災者援護団体以外）に委託する場合は、委託された民間事業者等は、委託を受けた業務の範囲内でのみ台帳情報を取り扱うこととなるとともに、個人情報保護法の規定に基づくこととなります。

【被災者台帳に関する各種通知はこちら】

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



【付属資料 1】

(1) 災害ケースマネジメントの実施にあたり参考となる情報

資料等	概要
<p>岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議設置要綱・資料・議事録／岩手県</p> 	<p>令和 6 年 8 月に設置した岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議における資料等を掲載しています。</p> <p>https://www.pref.iwate.jp/kurashikankyou/anzenanshi/n/bosai/1096911/1079675.html</p>
<p>「災害ケースマネジメントの手引き」・「災害ケースマネジメントに関する取組事例集」／内閣府</p> 	<p>内閣府が作成した災害ケースマネジメントの手引き及び事例集。</p> <p>https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagousei/case/index.html</p>
<p>災害救助法に係る被災者向けリーフレットポスター／内閣府</p> 	<p>内閣府が作成した生活再建に関わる災害救助法に基づく支援についてのリーフレットが掲載されています。</p> <p>https://www.bousai.go.jp/oyakudachi/pdf/kyuujo_d.pdf</p> 
<p>日本弁護士会（災害復興支援委員会）</p> 	<p>https://www.nichibenren.or.jp/activity/human/disaster.html</p> <p>東日本大震災復興支援に関する Q&A や被災者向けの資料（被災者支援チェックリスト、生活再建ノート）を配布しています。</p>

<p>令和 7 年 2 月大船渡市林野火災 関係：支援制度一覧／岩手県</p> 	<p>https://www.pref.iwate.jp/kurashikankyou/anzenanshin/bosai/1081917.html</p> <p>令和 7 年 2 月に発生した大船渡市林野火災において、県が作成した支援制度一覧表を掲載しています。</p>
<p>令和 7 年 2 月大船渡市林野火災 関係：生活支援窓口案内／総務 省岩手行政監視行政相談センター</p> 	<p>https://www.soumu.go.jp/kanku/tohoku/iwate/iwate.html</p> <p>特別行政相談のお知らせや生活支援情報（ガイドブック）を作成・掲載しています。</p>

(2) 県内の災害ケースマネジメントの取組事例

事例3：岩泉町（岩手県） 平成28年台風第10号 発災日：2016年8月30日

特徴

- 平成28年台風第10号（2016年8月）による土砂災害で、橋や道路が寸断され、町の各地区が孤立し、広範囲に被害が点在したため、町内全ての世帯の情報を把握することに時間がかかった。加えて、町の人口に比較して、町の面積が広い（992km²、東京23区の1.5倍程度。）、個別訪問にも時間を要した。
- 2017年1月に、東日本大震災の被災者を支援しているNPOや弁護士により、任意団体「岩泉よりそい・みらいネット」が設立された。岩泉よりそい・みらいネットは、被災者の相談窓口を設置し、住家被害の有無に関係なく、被災による困りごとや悩みごとといったあらゆる課題を、相談窓口を通じて解決に導くという手法により、官民が連携をしながら、岩泉町全体の被災者の生活再建を進めた。
- 岩泉町は、民間支援団体が主体となり、民間資金を活用することで、災害ケースマネジメントを始めた事例であるとともに、厚生労働省のモデル事業などを活用し、複数の財源を組み合わせて、被災者支援を実施した事例である。



<国道445号線岩泉橋付近の被害状況>

被災状況等

町の人口	9,947人（4,587世帯）（2016年8月31日時点）
被災状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者：26名 ・ 住家被害：全壊453棟、大規模半壊236棟、半壊255棟、半壊に至らない41棟 ・ 非住家被害：全壊536棟、大規模半壊298棟、半壊73棟、半壊に至らない24棟
災害の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 岩手県沿岸部から上陸した台風であり、1時間で70.5ミリという観測史上最高の雨量を計測した。集中的な豪雨により、河畔林の木材が河川に流出し、橋に引っかかり河川をせき止めたため、河川の水位が急上昇し、町の中心部を流れる小本川が氾濫した。また、橋や道路が寸断され、役場や各地区が孤立し、停電により翌朝まで被害等の把握ができない状況であった。 ・ 台風上陸前に避難所を開設していたものの、自宅に取り残される人も多かった（最大33地区、873人（428世帯）が孤立した。2016年9月19日に孤立解消。） ・ 詳細は、『平成28年台風10号豪雨災害「復旧の記録」ふるさと岩泉の再生へ』を参照。 https://www.town.iwazumi.lg.jp/docs/2018032000019/

総論

災害ケースマネジメントに取り組んだ経緯・背景、取組概要

<経緯・背景>

- 平成28年台風第10号により被災した岩泉町では、東日本大震災の際に被災者支援を経験している岩手県内の多数の民間支援団体が、被災者支援にあたった。
- 東日本大震災では、住家に被害がない世帯であっても被災後の生活に困る被災者が多かったことから、その経験を踏まえ、平成28年台風第10号での対応では、住家被害の有無に関係なく被災者支援を行う必要があると考え、2017年1月、「岩泉よりそい・みらいネット」（任意団体）を立上げた。この団体を中心として、支援対象者を限定しない包括的な相談窓口を、団体名と同じ「岩泉よりそい未来ネット」という名称により、NPO法人クチエカ、岩手県弁護士会とともに設置した。

※岩泉よりそい・みらいネット：

2017年1月に、NPO法人フードバンク岩手と岩手県弁護士会が主体となり、町、岩泉町社会福祉協議会（以下「町社協」という。）等と協力して設立された。2018年からは一般社団法人として、東日本大震災と平成28年台風第10号における被災者の生活再建の相談窓口の運営を行っている。

※NPO法人クチエカ：

岩泉町で障害者支援を行うNPO団体であり、障害者の居場所づくり（地域活動支援センター）の運営、相談支援事業などを手掛けている。

<取組概要>

- 「岩泉よりそい・みらいネット」を中心に、毎週1回相談窓口を開設した（電話では随時対応）。また、直接の相談要望や、自家用車などの移動手段を所有していない相談者に対しては、訪問による相談を実施。
- 相談窓口は、午前と午後で開設場所を変更することにより、町全域で相談を受けられるよう工夫した。
- 岩泉よりそい・みらいネット単独では解決できない事例や、町社協や保健師の窓口だけでは対応できないような事例は、その都度、関係者間で情報共有を行う会議（ケースカンファレンス）を実施している（会議参加主体：岩泉町役場、町社協、岩泉よりそい・みらいネット）。

災害ケースマネジメントを実施したことによる効果

- 町内のみにとどまらず、町内外の多くの関係機関・支援団体が連携したことで、多様な観点や相談手法により、被災者支援のきっかけを作ることができた。また、支援対象者への支援においても、相談できる対象の幅が広がり、被災者による課題の抱え込みを防ぐことができた。
- 従来岩泉町役場では、困りごとを抱えた被災者に対し、担当部署を案内するだけで、庁内で情報が共有されることがなかった。しかし、今回の災害対応においては、東日本大震災の経験を踏まえ、町が岩泉よりそい・みらいネットと協働し、包括的な相談窓口を立ち上げたことにより、庁内の関係部署や関係機関が連携して、被災者が抱える課題への対応を検討することができるようになり、庁内の関係部署間の連携も良くなった。
- 岩泉よりそい・みらいネットの支援活動については、住家の被害の有無に関係なく支援対象者とした点の特徴である。

- 災害発生時に、岩泉町に住居票がない世帯からの相談、住居以外の資産や仕事等をはじめとした様々な相談や悩みごとに寄り添うことで、結果的に、災害後に孤立する方や生活再建の目処が立たない方に対応することができた。

災害ケースマネジメントを実施してみたの反省点・改善点

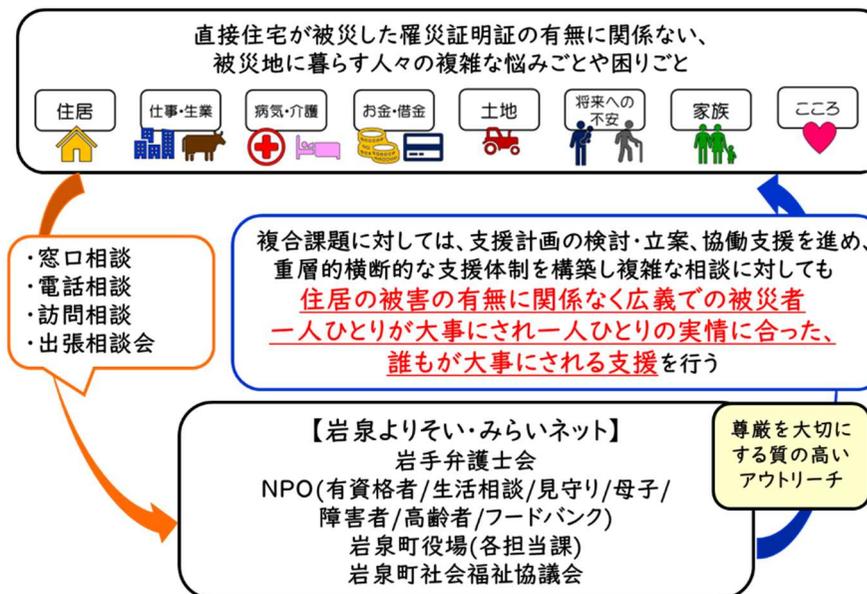
- 災害ケースマネジメントを実施するにあたり、岩泉よりそい・みらいネットを設立して相談窓口を開始するまでに、発災から4か月を要した。発災後4か月の間に、困りごとや悩みごとを抱えながらも相談ができなかった方が多くいたと思われる。
- 岩泉よりそい・みらいネットの設立に際し、人材、活動費、開設する場所の確保が主な課題であった。人材については、経験者はいたが、他に職を持っている場合もあり、兼務の兼ね合いで難しい部分があった。
- 災害発生後に、災害ケースマネジメントの仕組みを一から作るのは困難なため、平時から幅広い分野の多様な機関との信頼関係・連携を構築し、災害時に、素早く対応をとることができるように備えておくことが重要と考える。
- 特に、地域資源（NPO や土業等）が少ない地域では、地域外の経験を有する支援団体等とも、災害直後に円滑に協働ができるよう、行政側にも受援力が求められる。
- 平時から連携しておく支援団体を今後も増やすことで、対応できる課題や支援の幅をより広げられれば良いと考える。

今後の展望

- 平時から、地域振興協議会（地区単位の住民組織）とのつながりを強め、災害時に、相談の窓口として機能できるように周知する。
- 相談窓口寄せられた相談内容については、長期の継続的な支援を要するものも多いため、岩泉よりそい・みらいネットが、町と協力して事業資金を担保するなど、来年度以降も継続可能な体制の整備が必要である（厚生労働省の重層的支援体制整備事業の活用を検討中）。
- 相談窓口相談が集中してしまうと、適切な対応が困難になる場合も考えられるため、全てを一か所の相談窓口で解決するのではなく、相談窓口を他機関とも課題を共有する場とし、町全体の取り組みとしていくことが求められる。

出典：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）」

【岩泉よりそい・みらいネット（ケースマネジメント）】



出典：認定特定非営利活動法人 フードバンク岩手
「令和7年度災害ケースマネジメント推進研修会」資料

大船渡市林野火災における取組事例（発災日：令和7年2月26日）

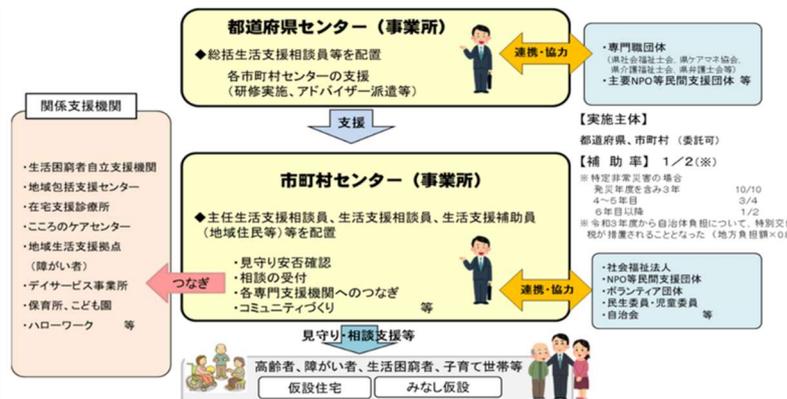
【大船渡市の取組】

◎ 被災者の日常生活に関する相談支援（大船渡市）

被災者見守り・相談支援事業により、大船渡市が大船渡市社会福祉協議会への業務委託により実施。

支援員4名を配置し、応急仮設住宅入居者等の孤立防止のための見守り活動、日常生活の相談支援を行う。事業期間は2年間を想定。

事業の概要・スキーム



出典：岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議（第3回）資料

【民間団体（大船渡よりそい・みらいネット）による取組】

認定特定非営利活動法人 フードバンク岩手

【大船渡よりそい・みらいネットの概要】

大船渡よりそい・みらいネット

無料相談会のお知らせ

- ・住宅再建のこと ・住宅ローン ・相続関係
 - ・仕事や収入のこと ・子どもや家庭のこと
- ※住宅への被害が無かった方の相談やその他生活相談等にも対応しています。
(予約不要ですがお待たせする場合がございます。)

開催日：3月22日(土曜日)
3月23日(日曜日)
3月28日(金曜日)
3月29日(土曜日)

時間：10:00～15:00(上記4日間とも同時間です)

場所：サン・リア 1F 多目的ルーム
(※4月以降も継続開催いたしますが会場未定のため日時が決まり次第お知らせいたします。)

相談員：弁護士、災害支援・福祉関係 NPO 職員等
問合せ電話番号：0192-47-4701(NPO法人きょうせい大船渡)
(※大船渡よりそい・みらいネット「無料相談の件で」とお伝えください。)



相談員：平成28年台風10号豪雨災害後に設立した岩泉よりそい・みらいネットで活動したNPO職員と弁護士が中心となり13名で活動

対象者：林野火災後何かしら困りごとを抱えている人であれば誰でもOK(住家の被害の有無には関係ない)

方法：直接窓口に来てもらう、必要に応じて訪問を行なう

【付属資料 2】

「災害ケースマネジメントに係るアウトリーチ人材育成プログラムに関する調査」 調査概要

- 1 調査実施者
岩手県立大学社会福祉学部 講師 高木 善史（研究代表者）
- 2 調査期間
令和6年9月3日（火）から令和6年9月18日（水）まで
- 3 調査対象／回答数
県内 33 市町村の防災部署・福祉部署／33 市町村
※ 1 自治体あたり 2 件の回答 （N = 回答者数）

1 災害ケースマネジメントの主体となる部署（N = 37）

（1）担当部署の状況

決定している	13
未定	24

（2）担当部署名

福祉課	7
総務課	5
防災課	7
健康福祉課	2
生活課	1
地域福祉課	1
長寿福祉課	1

保健福祉センター	1
保健福祉課	1
町民課	1

2 災害ケースマネジメントの主体となる部署において想定される役割

（N=57）

庁内関係部局との連携会議等の設置	32
災害ケースマネジメント推進会議の開催	13
平時における災害ケースマネジメントの課題を整理	27
災害ケースマネジメントの要領・手引き等の作成	20
災害ケースマネジメントに係る研修会の企画、運営	10
岩手県被災者台帳システム入力等の訓練	16
庁内外の関係者との具体的な訓練	21
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）	27
被災者支援の体制整備	23
被災状況の情報収集・整理・伝達	23
被災者アウトリーチ支援（直接支援）	11
被災者アウトリーチ支援の本部立ち上げ・運営（指示系統）	13
アウトリーチ支援の記録管理	15
事業評価	11
その他（未定）	9

3 災害ケースマネジメントに係る被災者支援の想定される実施機関（実施者）（N=57）

保健医療福祉専門職の団体（保健師、看護師、精神保健福祉士、社会福祉士等）	27
地域支え合いセンター	5
社会福祉協議会（地域支え合いセンター以外）	43
地域包括支援センター	38
介護等事業者	15
相談支援事業所（障害者・障害児福祉）	18
弁護士・司法書士	9
NPO 等団体	13
民生委員・児童委員	22
消防団	8
防災士	3
青年会議所	1
宅地建物取引業協会・不動産関係	3
学生ボランティアサークル	0
その他（未定、自治体）	12

4 災害ケースマネジメントに係る被災者支援において想定される活動時期（N=57）

発災直後から避難所運営段階まで（在宅等支援含む）	12
避難所閉所検討から応急仮設住宅供与段階まで（在宅等支援含む）	16

応急仮設住宅供与段階以降（在宅等支援含む）	11
すべての時期	13
未定	20

5 災害ケースマネジメントに係る被災者援において想定される活動内容（N=57）

発災直後の応急的対応が必要な被災者の発見及び支援	22
日常生活の自立支援が必要な被災者の発見及び支援	31
住まいの再建が必要な被災者の発見及び支援	25
経済的支援が必要な被災者の発見及び支援	22
就労支援が必要な被災者の発見及び支援	12
家族関係の支援が必要な被災者の発見及び支援	14
在宅等への訪問支援が必要な被災者の発見及び支援	22
必要な支援へのつなぎ・連携	37
その他	11

6 災害時、庁内の他部署との連携を想定しているか（N=37）

はい（想定している）	27
いいえ（想定していない）	0
未定	10

7 (問 6 において) 連携が想定される他部署名・連携内容

部署名 (例)
総務・危機管理部門、健康・保健部門、地域福祉、介護・地域包括支援センター、障害福祉、児童福祉・子ども家庭センター、教育、都市計画・まちづくり・建築、消防、税務関係
連携内容 (例)
(総務・危機管理部門) 災害対応全般 (災害対策本部、被害状況の把握、情報連携)、防災計画、庁内連携の統括
(健康・保健、福祉関係) 支援を要する人の発見、集約及び相談支援 (アウトリーチ支援)、福祉避難所、関係機関 (社協・民生委員) との連携、健康管理
(まちづくり、建築関係) 住宅再建、公営住宅、住まいの支援
(税務関係) 被害認定及び罹災証明書の発行
(教育関係) 子どもの教育にかかる調整、連携

8 各市町村の消防団の災害時 (地震・風水害等) における体制・活動状況等

(1) 令和元年以降の災害時の消防団活動状況

消防団の出動状況 (N = 33)	
出動あり	31
出動なし	2
消防団の出動内容 (例)	

警戒巡視、広報活動、避難誘導、被害状況の確認、土のう設置、水防活動、倒木対策、土砂撤去 等

(2) 消防団の活動における課題

団員数の減少、高齢化、出動団員の確保 (平日の日中等)、組織の見直し 等

9 災害に関する研修の受講状況 (N = 56)

受講経験あり	43
受講予定	0
受講経験なし	13

10 (問 9 において) 災害に関する研修の受講内容 (N = 56)

災害ケースマネジメントに関すること	14
災害に関する法制度及び基礎知識	22
防災計画及び対応策	9
避難所設営と運営	10
支援スキルに関すること	0
その他	10
(例) 災害警戒本部・対策本部関係、気象情報を用いた防災に関する研修、防災士講習、被災者台帳システム関係、個別避難計画関係	

11 災害ケースマネジメントに関する研修の希望テーマ (N = 57)

災害に関する基礎知識 (災害概要、被災者支援の概要等)	36
ケースマネジメント (本部立ち上げ・運営・調整、本部の指揮・調整・連携、情報収集伝達等)	40
支援スキル (支援者に必要な姿勢・態度、状況把握、要支援者の発見方法、被災者とのコミュニケーション、記録方法等)	34
心のケア	7
アウトリーチ実施者のメンタルヘルスケア・健康管理	9
その他 (全国の実施事例 (好事例、失敗例どちらでも) 等)	3

災害ケースマネジメントに係るアウトリーチ人材育成プログラムに関する調査票

※ に入力又はプルダウンリストから選択をお願いします。

市町村名	
担当課等名	
担当者職・氏名	
連絡先	電話番号
	メール

【問1】 災害ケースマネジメントの主体となる部局課等を教えてください。（1つ選択し記入）
※検討段階でも部局課までご回答ください

<input type="checkbox"/>	1	担当部局課等名	部	課	係
<input type="checkbox"/>	2	未定			

【問2】 災害ケースマネジメントの主体となる部局課の想定する役割について教えてください。（複数選択可）

<input type="checkbox"/>	1	庁内関係部局との連携会議等の設置
<input type="checkbox"/>	2	災害ケースマネジメント推進会議の開催
<input type="checkbox"/>	3	平時における災害ケースマネジメントの課題を整理
<input type="checkbox"/>	4	災害ケースマネジメントの要領・手引き等の作成
<input type="checkbox"/>	5	災害ケースマネジメントに係る研修会の企画、運営
<input type="checkbox"/>	6	岩手県被災者台帳システム入力等の訓練
<input type="checkbox"/>	7	庁内外の関係者との具体的な訓練
<input type="checkbox"/>	8	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）
<input type="checkbox"/>	9	被災者支援の体制整備
<input type="checkbox"/>	10	被災状況の情報収集・整理・伝達
<input type="checkbox"/>	11	被災者アウトリーチ支援（直接支援）
<input type="checkbox"/>	12	被災者アウトリーチ支援の本部立ち上げ・運営（指示系統）
<input type="checkbox"/>	13	アウトリーチ支援の記録管理
<input type="checkbox"/>	14	事業評価
<input type="checkbox"/>	15	その他

【問3】 災害ケースマネジメントに係る被災者支援の実施機関（実施者）はどこを想定していますか。（複数選択可）

<input type="checkbox"/>	1	保健医療福祉専門職の団体（保健師、看護師、精神保健福祉士、社会福祉士等）
<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	地域包括支援センター
<input type="checkbox"/>	5	介護等事業者
<input type="checkbox"/>	6	相談支援事業所（障害者・障害児福祉）
<input type="checkbox"/>	7	弁護士・司法書士
<input type="checkbox"/>	8	NPO等団体
<input type="checkbox"/>	9	民生委員・児童委員
<input type="checkbox"/>	10	消防団
<input type="checkbox"/>	11	防災士
<input type="checkbox"/>	12	青年会議所
<input type="checkbox"/>	13	宅地建物取引業協会・不動産関係
<input type="checkbox"/>	14	学生ボランティアサークル
<input type="checkbox"/>	15	その他

【問4】 災害ケースマネジメントに係る被災者支援では、どの活動時期を想定していますか。（複数選択可）

※時期は「災害ケースマネジメント実施の手引き」より抜粋

<input type="checkbox"/>	1	発災直後から避難所運営段階まで（在宅等支援含む）
<input type="checkbox"/>	2	避難所開所検討から応急仮設住宅供与段階まで（在宅等支援含む）
<input type="checkbox"/>	3	応急仮設住宅供与段階以降（在宅等支援含む）
<input type="checkbox"/>	4	すべての時期
<input type="checkbox"/>	5	未定

【問5】 災害ケースマネジメントに係る被災者支援では、どのような活動内容を想定していますか。（複数選択可）

- 1 発災直後の応急的対応が必要な被災者の発見及び支援
 - 2 日常生活の自立支援が必要な被災者の発見及び支援
 - 3 住まいの再建が必要な被災者の発見及び支援
 - 4 経済的支援が必要な被災者の発見及び支援
 - 5 就労支援が必要な被災者の発見及び支援
 - 6 家族関係の支援が必要な被災者の発見及び支援
 - 7 在宅等への訪問支援が必要な被災者の発見及び支援
 - 8 必要な支援へのつなぎ・連携
 - 9 その他
-

【問6】 災害時、庁内他の部局課と連携することが想定されていますか。（1つに○）

- 1 はい
- 2 いいえ
- 3 未定

【問7】 問6で「1 はい」とお答えの市町村に伺います。想定する「連携部署名」及び「その内容」について教えてください。

1 連携部署名

①	課	②	課	③	課
④	課	⑤	課	⑥	課

2 連携内容

【問8】 貴自治体設置の消防団が、災害時（地震・風水害）においてどのような体制で活動しているのか、出勤状況や出勤内容について教えてください。分かる範囲で構いませんのでご回答をお願いします。

1 消防団名

2 現在の消防団員の総数は約何人ですか？ 約 人

3 災害時の出勤頻度はどの程度ですか？ 年 回程度 月 回程度

4 令和元年以降の災害時における出勤について

① 出勤なし

② 出勤あり

「② 出勤あり」とお答えの市町村は、災害時の出勤内容について教えてください

5 現在の出勤における主な課題は何ですか？

6 その他

【問9】 災害に関する研修を受けた経験はありますか。

- 1 はい
- 2 受講予定
- 3 いいえ

【問10】 問9で「1 はい」「2 受講予定」とお答えの市町村に伺います。その研修内容について教えてください。

1 受講時期

	年	月	頃
--	---	---	---

2 受講者（複数選択可）

- ① 回答者本人
- ② 部課内の他の担当者
- ③ その他

3 研修内容（複数選択可）

- ① 災害ケースマネジメントに関すること
- ② 災害に関する法制度及び基礎知識
- ③ 防災計画及び対応策
- ④ 避難所設営と運営
- ⑤ 支援スキルに関すること
- ⑥ その他

【問11】 災害ケースマネジメントの希望する研修内容を教えてください。（複数選択可）

- 1 災害に関する基礎知識（災害概要、被災者支援の概要等）
- 2 ケースマネジメント（本部立ち上げ・運営・調整、本部の指揮・調整・連携、情報収集伝達等）
- 3 支援スキル（支援者に必要な姿勢・態度、状況把握、要支援者の発見方法、被災者とのコミュニケーション、記録方法等）
- 4 心のケア
- 5 アウトリーチ実施者のメンタルヘルスケア・健康管理
- 6 その他

【問12】 その他、災害ケースマネジメントに関するご意見・ご要望等ご自由にお書きください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
 ※集計の必要上、エクセルのままでご送信下さい。PDF化など形式を変えないようお願いいたします。

付属資料3 災害ケースマネジメントの実施において参考となる様式集

【被災世帯（者）への聴き取り調査】

- ① 被災者健康相談票（共通様式）・「被災者健康相談票（保健師等様式）【内閣府】
出典：「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」（R7.10.5 付け事務連絡 内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当）・厚生労働省健康・生活衛生局健康課長）
- ② 水害による健康被害調査票【H28 台風第 10 号／岩泉町】
- ③ 在宅生活者調査票【H28 台風第 10 号／岩泉町】

【被災世帯（者）の情報整理】

- ④ 生活支援シート（世帯の基本情報）【H28 台風第 10 号／岩泉町】
- ⑤ 個人票【H28 台風第 10 号／岩泉よりそい・みらいネット】

【相談（訪問）記録・アセスメント】

- ⑥ 訪問記録【H28 台風第 10 号／岩泉町】
- ⑦ 記録のポイント【岡山県倉敷市】
- ⑧ 見守り区分・再建支援区分アセスメントシート

【支援計画（自立・生活再建支援計画書）の作成】

- ⑨ 生活復興プラン【鳥取県】

その他、国手引きに掲載された様式は、内閣府の HP からダウンロードすることができます。

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagousei/case/chousahyou.html>

内閣府（防災）HP
調査票ダウンロードページ



被災者健康相談票(共通様式)

訪問回	初回 ・ ()回
相談日	
時間	

本様式に記入した内容は速やかに「被災者台帳」のデータベース等に入力すること

「被災者台帳」のデータベース等に入力された情報は、本人の同意がなくとも、市町村内部での利用や、他の地方公共団体や登録被災者援護協力団体に提供が可能

基本情報

ふりがな		生年月日	
氏名		性別	
住所			
世帯主			
電話番号		メールアドレス	
居所			
避難場所	避難所・自宅・親戚・知人宅・車中泊・その他()		
希望の避難場所	避難所・自宅・応急仮設住宅・災害公営住宅・親戚・知人宅・その他()		
家族等の安否		就業の有無	有・無

要配慮者情報

要配慮者		該当・該当なし	
支援者			
区分等	身体障害者手帳(種類・程度)		
	療育手帳		
	精神保健福祉手帳		
	要介護認定区分		
	理解できる言語(外国人の場合)		
	避難時のペット		有・無

医療の状況

医療サポートの利用状況	
・人工呼吸器	
・在宅酸素	
・透析	
・インスリン注射	
・ストーマ	人工肛門・人工膀胱
・アレルギー除去食	
・その他()	
治療状況	
・通院	継続・中断
・服薬	継続・中断

各種支援の必要性

トイレ	必要あり・必要なし
食事	必要あり・必要なし
入浴	必要あり・必要なし
移動	必要あり・必要なし

共通様式・保健師等様式に関する情報の取扱い

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
--	-----------

※上記の項目は、「被災者台帳の作成等に関する簡単手引き」(令和7年8月内閣府(防災担当 避難支援室)作成)に記載の標準的なデータ項目に準拠したものである。

被災者健康相談票(保健師等様式)

本様式に記入した内容は「被災者台帳」のデータベース等に入力する必要は無い
ただし、本様式に記入した情報は、本人同意があった提供先のみ提供が可能

身体的・精神的な状況

既往歴 高血圧、脳血管疾患、 高脂血症、糖尿病、 心疾患、肝疾患、 腎疾患、精神疾患、 結核、難病、 アレルギー、その他 ()	現在治療中の病気 高血圧、高脂血症、 糖尿病、心疾患、 肝疾患、腎疾患、 精神疾患、結核、 難病、アレルギー、 その他 ()	内服薬 なし・あり(中断・継続) 内服薬名()		
		医療器材・器具 在宅酸素・人工透析 その他()	医療機関名 被災前: 被災後:	
		食事制限 なし あり 内容() 水分()		血圧測定値 最高血圧: 最低血圧:
		現在の状態(自覚症状ごとに発症時期・持続・転帰を記載)		具体的自覚症状(参考) ①頭痛・頭重②不眠③倦怠感④吐き気⑤めまい⑥動悸・息切れ⑦肩こり ⑧目の症状⑨咽頭の症状⑩発熱⑪便秘/下痢⑫食欲⑬体重減少⑭精神 運動減退/空虚感/不満足/決断力低下/焦燥感/ゆううつ/精神運動興奮/ 希望喪失/悲哀感⑮その他

日常生活の状況

	食事	保清	衣類の着脱	排泄	移動	意思疎通	判断力・記憶	その他
自立								
一部介助								
全介助								
備考 必要器具など								

個別相談内容

相談内容	支援内容
	今後の支援方針 解決・継続

事務連絡
令和7年10月15日

各都道府県
被災者台帳所管部（局）長
殿
衛生主管部（局）長

内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当）
厚生労働省健康・生活衛生局健康課長

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

平素より、防災行政の推進に御尽力を賜り、厚く御礼申し上げます。

令和6年能登半島地震においては、発災直後から、保健師、管理栄養士等（以下これらを「保健師等」という。）による巡回等により、被災者に関する情報の把握が迅速に行われた一方で、把握した情報の集約が円滑に進まないといった課題が生じており、デジタル行財政改革取りまとめ2025（令和7年6月13日デジタル行財政改革会議決定）においては、「被災者の情報を集約・共有できるようにしていくため、被災者情報を把握するための既存の各種フォーマット（例：保健師等による調査票、被災者台帳）の共通化に向けた検討を進める」ことが記載されたところである。

今般、発災時に保健師等、社会福祉協議会、NPO等が巡回等により把握した被災者に関する情報を、関係者間で円滑に共有できるようにするため、別添のとおり、「被災者健康相談票（共通様式）」及び「被災者健康相談票（保健師等様式）」※（以下これらを「標準的なヒアリングシート」という。）を作成し、下記のとおり、その活用方法等について整理したので、執務上の参考とされるとともに、関係部局及び管内市区町村に周知いただくようお願いする。

なお、標準的なヒアリングシートを積極的に活用いただきたいが、「健康相談票」等の従前のヒアリング様式を当分の間使用することでも差し支えないことを申し添える。

※「被災者健康相談票（保健師等様式）」については、現在、その内容について見直しを行っており、今後、修正が生じる可能性がある。

記

1 被災者に関する情報把握の在り方について

被災者一人ひとりに寄り添った支援を実施するためには、被災者が避難生活を送る場所にかかわらず、被災者に関する情報の把握を徹底することが重要である。

被災者に関する情報の把握に当たっては、戸別訪問や電話等によるアウトリーチの実施や、被災者自らの情報発信（アプリ等による発信等）を促すことが効果的であり、アウトリーチによる情報把握については、保健関係者、医療関係者、福祉関係者、自主防災組織、民生委員、NPOやボランティア等の民間団体など、様々な主体と連携して実施することが望まれる。

このほか、以下の点にも留意いただきたい。

- ・ アウトリーチの範囲は、全戸訪問による悉皆調査を含め、被災状況等に応じて検討すること。その際、孤立地域や要配慮者のいる世帯から訪問するなど、優先順位を決めること。
- ・ 要配慮者に関する情報の把握に当たっては、避難行動要支援者名簿や個別避難計画に記載されている情報も活用すること。
- ・ 避難所の案内や罹災証明書の申請案内など、必要な支援情報の提供を併せて行うこと。

2 被災者台帳と標準的なヒアリングシートの関係について

災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第90条の3第1項に基づき、市町村長は、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とされており、被災者台帳は、避難者に関する情報を集約し、関係者間で共有するに当たって大いに役立つ。

特に、今般、作成した「被災者健康相談票（共通様式）」は、被災者台帳に記載・記録する標準的な事項と連動したものとなっていることから、積極的な活用をお願いしたい。なお、集約した情報は、第90条の4第1項第2号から第4号までの規定に基づき、仮に、本人の同意が無い場合であっても、市町村内部での利用や自治体間での共有等が可能である。

また、「被災者健康相談票（共通様式）」が従前のヒアリング様式である「健康相談票」の項目を網羅していないことから、保健師等が「被災者健康相談票（共通様式）」を記載する際に併せて、「被災者健康相談票（保健師等様式）」についても記載し、収集した情報を保健医療活動に活用することが望ましい。

(参考)

- ・「被災者台帳の作成等に関する簡単手引き」(令和7年8月 内閣府(防災担当避難支援室))
- ・「被災者台帳を活用した被災者支援の積極的な実施について」(令和7年7月8日 内閣府政策統括官(防災担当)付参事官(避難支援担当)事務連絡)

(掲載元) 内閣府HP

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

3 標準的なヒアリングシートの活用方法について

発災時、保健師等、社会福祉協議会、NPO等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、標準的なヒアリングシート(特に共通様式)を積極的に活用いただき、関係者間で速やかに共有すること。

「被災者健康相談票(共通様式)」を用いて得た情報については、前述のとおり、市町村内部での利用や自治体間での共有等を行う場合は本人の同意は不要だが、これら以外の者と共有を行う場合は個人情報保護法(平成15年法律第57号)第27条及び第69条の規定に基づき、原則、本人の同意が必要となる。したがって、後者の共有を行うことが想定される場合、「被災者健康相談票(共通様式)」を活用してヒアリングを行う際には、把握した情報について、支援の実施に必要な限度で、支援の実施に携わる関係者に対して提供を行う旨、本人の同意を得ること。

関係者に共有された情報は、速やかに、被災者台帳(被災者台帳システムを含む。)に記載・記録されることが望ましいことから、その記載・記録を担当する部署や職員など、役割分担については、平時から被災者台帳の担当部署において検討することが必要である。

また、被災者台帳に記載・記録された情報については、関係者に随時共有することが可能となるため、例えば、被災者台帳システムの閲覧権限を取得するなど、災害時に必要な情報が、保健師等が所属するヒアリング実施部署にも随時共有されるよう、平時から、被災者台帳の担当部署とヒアリング実施部署において調整をしておくことが望ましい。

これにより、巡回等により把握した情報が、関係者に速やかに共有され、被災者一人ひとりに寄り添って、専門的な能力を持つ関係者と連携しながら、継続的に支援を行う「災害ケースマネジメント」の円滑な実施につながる。

(参考)

- ・「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))
- ・「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))

・「在宅・車中泊避難者等の支援の手引き」(令和6年6月 内閣府(防災担当))

(掲載元) 内閣府HP

災害ケースマネジメントに関すること

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

在宅避難者・車中泊避難者の支援に関すること

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/shien/index.html>

<問合せ先>

(本事務連絡全般に関すること)

内閣府政策統括官(防災担当) 付参事官(避難支援担当) 付
黒濱、小林、牧野、井形

TEL:03-3593-2849 (内線 51360)

(災害時の保健師による保健活動に関すること)

厚生労働省健康・生活衛生局健康課 保健指導室
北村、納富、尾川

TEL:03-5253-1111 (内線 8925)

水害による健康被害調査票

		地区名・No.				
調査月日	令和 年 月 日(被災後 日目)	調査者所属				
調査方法	1訪問 2電話 3来所 4その他()	調査者氏名				
氏名	(世帯主)	被調査者				
住所	市・町	電話				
被害状況	0被害なし 1床下浸水 2床上浸水(cm) 3その他()					
清潔	飲料水	1上水道のみ 2上水道、井戸水 3井戸水のみ			特記事項	
		0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	手洗い	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
		0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
消毒	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
食生活	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
介護	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
精神面	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
環境	トイレ	1浄化槽 2くみ取り式 3その他()				
		0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	ゴミ	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	下水	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
	泥	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり				
受診状況	0問題なし 1問題あり 2早急に改善の必要あり					
家族の状況	種別※	氏名	年齢	消化器症状	症状出現時期	備考※
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
				0なし 1腹痛 2下痢 3嘔気 4嘔吐 5発熱 6頭痛 7その他()	月 日	
自由記載						
集計用	世帯人数		人			
	消化器症状がある人数		人			
	その他症状のある人数		人			
	要フォロー者の人数		人			

※ 種別欄 1乳幼児 2小中学生 3成人 5高齢者 6妊産婦 7障害者(a身体 b精神 c知的)

※ 備考欄 既往歴、療養中の疾患、その他気になること

在宅生活者調査票

調査月日	年 月 日		
世帯主氏名		電話	—
家族人数	人		
住所	岩泉町 字		
現在生活している場所	ア 自宅（今まで通り・2階） イ 物置 ウ その他（ ）		
今後の生活の見通し	ア 自宅 イ 自宅再建 ウ 修繕する（完成予定： 月） エ その他（ ）		
暖房	ア 石油ストーブ イ 薪ストーブ ウ 電気こたつ エ なし オ その他（ ）		
布団・毛布	ア 十分ある イ 十分ではないがある ウ ない		
食事	ア 調理して食べている イ インスタント食品を購入して食べている ウ 調理できない エ その他（ ）		
入浴	ア 自宅で入浴 イ ホテル等で入浴 ウ 身体を拭いている エ 入浴していない		
トイレ	ア 自宅のトイレを使用 イ 仮設トイレを使用 ウ 屋外 エ その他（ ）		
困っていること			
備考			

生活支援シート（世帯の基本情報）

地区		行政区		担当	
----	--	-----	--	----	--

被災状況		り災証明番号	
世帯番号	避難区分	初回面接日	
世帯主	（性別・昭和 年 月 日生）		職業

り災場所住所		連絡先①	
現在の居住形態		連絡先②	

再建方法		再建完了		仮設退去状況	
------	--	------	--	--------	--

家族構成	①***** (*****・*****生・*****)	⑥***** (*****・*****生・*****)
	②***** (*****・*****生・*****)	⑦***** (*****・*****生・*****)
	③***** (*****・*****生・*****)	⑧***** (*****・*****生・*****)
	④***** (*****・*****生・*****)	⑨***** (*****・*****生・*****)
	⑤***** (*****・*****生・*****)	

生活再建に向けた各種支援申請状況及び経済状況					
基礎支援金	応急修理	義援金	加算支援金	町独自支援金	半壊支援金

生活環境調査					
調査日	現在の生活	今後の生活	暖房	毛布・布団	食事
入浴	トイレ	収入	固定電話	携帯電話	ピーちゃん

備
考

岩泉よりそい・みらいネット 個人票

受付No.	日付	氏名	性別	生年月日	年齢
住所		地区	連絡先		家系図
相談方法	相談種別	相談種別②		被災の有無	

主訴

対応

具体的な支援方法

岩泉よりそい・みらいネット 個人票

受付No.	日付	氏名	性別	生年月日	年齢
結果(最終相談日)			連携先の有無		

支援経過①

支援経過②

岩泉よりそい・みらいネット 個人票

受付No.	日付	氏名	性別	生年月日	年齢

訪 問 記 録

日 付	主 訴		進捗状況	0
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴			
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴			
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴		進捗状況	
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				
日 付	主 訴			
AM PM				
応対者の続柄				
相談員名				

--	--

記録のポイント

【5W1Hの視点】いつ・どこで・誰に・何を・なぜ・どのように（手段）

（1）訪問時の情報

TEL：電話把握の場合に可能な限り聞き取る内容

記録に残すポイント項目	関連項目(※)	補足や具体例など	TEL
訪問日または把握日			
どこで話を聞いたか		仮設住所，センター（面接），電話，など	
会えた人，話を聞いた人は誰か		氏名，世帯主からみた続柄	TEL
現在の生活で不自由なことはないか		買い物，移動手段，など	TEL
元気が	A1	体調，食欲，食欲がない場合は被災前後の体重減少の有無など	TEL
眠れているか	A6	被災後に，不眠を起こしたり，睡眠薬の使用，アルコールの助けを借りていないか。不安感などに襲われて日常生活に支障を来たすようなことはないか	
必要な医療にかかっているか		上記の体調やメンタル面の不調に対して受診はできているか	
治療中の病気はないか		ある場合，被災後もきちんと継続できているか	TEL
認知症，精神疾患，知的障がい等をもつ方はおられないか		おられる場合，介護保険や障がいサービスは利用できているか（被災後もきちんと継続できているか）	
今後の連絡先（対象世帯員）			
緊急連絡先（入居者への連絡や安否確認がとれない場合の連絡先）		氏名，対象世帯主との続柄，緊急時に連絡のつく電話番号（携帯）	TEL
相談相手の有無	A4	制度の手続きや，今後の生活等	TEL
親族や地域社会との交流の有無	A2	1人きりで孤立した状態におかれていないか	
市からのお知らせは届いているか			TEL
住まいの再建場所や時期については考えられているか	A7		TEL
民生委員への情報提供への同意の確認			TEL
拒否の場合，どのような反応の拒否であったか（発言内容，状況）	A5	(例)・ドアは閉じたまま「結構です」と出てきてもらえなかった ・玄関は開けてもらったが，「市には頼らない」「もう来なくてよい」と立腹された様子で扉を閉じられた。パジャマのままだった。 ・服装や髪，身だしなみは整えられていた	

※世帯基本情報シート（様式1）の、「聞き取り」「目視等でのチェック」項目

見守り区分・再建支援区分アセスメントシート

整理番号	世帯主名	
アセスメント実施日	年 月 日	アセスメント実施者

	世帯の状況	現状		判定
		はい	いいえ	
I群	重点見守り支援チェック			
1	顔色がすげれない、うつろな表情など、あきらかな体調不良が見受けられ、自身で対処ができなさそうに見える	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I群の1～5の中で「はい」が一つでもあれば見守り区分はA 見守り区分がAで、V群に「はい」が一つ以上あれば再建支援区分は4、なければ2 I群1～5の中で「はい」がなく、6～8の中で二つ以上あれば見守り区分はA、一つならばB 見守り区分がAかBで、V群に「はい」が一つ以上あれば再建支援区分は4、なければ2
2	日常生活の支障になるほどのストレス、気分の落ち込みや疲労感が強く見受けられる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	災害の話やその後の変化の話が途絶えない、強い口調や特定の話題に終始する、などの様子が異様である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	清潔感が感じられない、身だしなみへの配慮ができない、尿臭などがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	家の内外の汚れや乱雑さ、異臭、床のベタベタ感などがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	通院、介護・福祉サービス等利用、公的機関や家族支援の必要な人がおり、日中独居などの可能性が高い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	身体的・精神的な理由により、引きこもり・閉じこもりがちの人がおり、日中独居などの可能性が高い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	アルコールの適切な摂取(量・時間・場所)がなされていない人がいる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
II群	自殺防止などのための見守り支援チェック			
1	災害で大切な人を亡くした悲しみや喪失感がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I群に「はい」がなく、II群に「はい」が一つ以上あれば見守り区分はB 見守り区分がBで、V群に「はい」が一つ以上あれば再建支援区分は4、なければ2
2	災害による生活環境や体調などの変化に対するとまどいや新たな関係づくりなどへのストレスがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	災害で失った家屋や車のローンが残っている、処理や修理に関する悩みがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	住宅再建や地域復興に関するとまどい、将来への不安、支援への反発心などが見受けられる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
III群	孤立防止などのための見守り支援チェック			
1	家族と円滑に関わっていない、関係が良好ではない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I、II群に「はい」がなく、III群に「はい」が一つ以上あれば見守り区分はB 見守り区分がBで、V群に「はい」が一つ以上あれば再建支援区分は4、なければ2
2	子育てや介護等の悩みを解決するための適切な支援がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	近くにすぐに連絡の取れる家族や親せきがない、相談できる身内がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	近隣住民およびコミュニティとのかかわりや見守り関係がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	1～2週間の間に通い先(サロンや趣味のサークル)などがない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	1～2週間の間に訪問や交流を行う身近な関係者(親族、友人、知人)がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	1～2週間の間に訪問や交流を行う支援者(民生委員、ケアマネ、公的機関の支援員等)がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	世帯に買い物や通院等の移動手段がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	生活上の困りごとを話せる人がいない、相談先の理解がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	行政や民生委員、生活や福祉に関する支援者への不信感や不満がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	情報の理解や、社会的な諸手続きが難しい人がいる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	生活支援相談員の訪問時の面会がスムーズにできない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
IV群	くらしむき支援チェック			
1	世帯としての勤労収入がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I、II、III群に「はい」がなく、IV群に「はい」が二つ以上あれば見守り区分はB、一つならC 見守り区分がBかCで、V群に「はい」が一つ以上あれば再建支援区分は4、なければ2
2	世帯としての勤労以外の収入(年金、不動産収入、遺産や親族支援、生活保護等)がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	生活費に関する安心感がなく金銭管理ができない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	被災によりくらしむきが変化した、あるいは将来の生活に関する不安の訴えがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
V群	住宅再建の進み具合チェック			
1	自力再建(元の住所での改修・新築、移転先の確保、家族との同居)までに時間を要している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I～IV群の判定でABCがあり、V群に「はい」が一つ以上あれば再建支援区分は4 I～IV群の判定でABCがなく、V群に「はい」が一つ以上あれば再建支援区分は3 I～IV群の判定でABCがなく、V群に「はい」がなければ再建支援区分は1
2	自力再建(元の住所での改修・新築、移転先の確保、家族との同居)などを希望するが、進んでいない(資金調達に難しい、再建場所が決められない、家族間の合意などが図れない、地域での復興の話合いが必要など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	公的支援を希望する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	住宅再建について考えられない、考えたくない、見通しが立たない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	上記以外に生活支援相談員による支援が必要な事項または関係機関との調整により支援が必要な理由等を加味しての最終判断			
特記事項				

見守り区分	判断の目安
A 重点見守り	生活支援相談員の見守りと他機関のサービス利用・連携により、多機関多職種で関わる必要がある
B 通常見守り	生活支援相談員が定期的に関わり、変化があるかどうか気に掛ける必要がある
C 不定期見守り	生活支援相談員による定期的な関わりは不要であるが、引き続き見守りが必要である
D 必要なし・支援終結	生活支援相談員による関わりは特段必要ない

再建支援区分	判断の目安
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、特に大きな問題はなく日常生活を送っている世帯
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、主に心身の健康面に課題を抱えており、日常生活において継続的に支援が必要な世帯
3 住まいの再建支援世帯	住まいの再建方針又は再建時期が未定である世帯や、資金面、就労、家族関係等に課題を抱えているため支援が必要な世帯
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おり、かつ、日常生活においても継続的に支援が必要な世帯

①市町村名 _____	②地区名 _____
-------------	------------

生活復興プラン

No. _____

ふりがな		性別
氏名	様	男・女
生年月日	(大正・昭和・平成) 年 月 日	歳
住所	〒 _____	
電話番号	(自宅・携帯)	

<個人情報>

<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	大規模半壊・半壊・一部損壊・被害なし	
屋根の修繕状況	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・分からないこと等）

<生活復興プラン>

プラン内容

--

情報共有範囲	鳥取県中部地震復興本部事務局・震災復興活動支援センター 市役所・役場・その他（専門家）
--------	--

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

【参考文献等】

- 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）
- 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）
- 高知県「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」（令和6年4月）
- 福島県「福島県災害ケースマネジメントの手引き」（令和7年3月）
- 高木善史,伊藤隆博,吉田航（2025）：アウトリーチ人材育成に特化した災害ケースマネジメント研修の教育的効果,都市防災研究論文集 12 巻
- 岩手県中長期的な被災者支援検討会（社会福祉法人岩手県社会福祉協議会）「被災者に寄り添い続けたいわての生活支援相談員」（令和7年3月）
- 岩手県「岩手県災害時こころのケアマニュアル（第2版）」（令和7年3月）

【ガイドライン作成に当たって御意見をいただいた有識者】※敬称略

- 岩手県災害ケースマネジメント推進検討会議 構成員等

（構成員）

齋藤 昭彦 岩手県立大学社会福祉学部 客員教授（座長）
斉藤 穰 岩手県社会福祉協議会 事務局次長兼総務部長（副座長）
阿部 知幸 いわて NPO 災害支援ネットワーク（災害中間支援組織） 理事
鈴木 悠太 いわて NPO 災害支援ネットワーク（災害中間支援組織） 会員
安部 信二 久慈市生活福祉部社会福祉課 課長
日向 信二 葛巻町総務課課長補佐

（オブザーバー参加）

山屋 理恵 いわて被災者支援センター センター長【第3回】
吉江 暢洋 川上・吉江法律事務所 弁護士（岩手弁護士会所属）【第4回】

- アウトリーチ人材育成プログラム研究実施者

高木 善史 岩手県立社会福祉学部 講師