

# 災害ケースマネジメントに基づく 被災者支援ガイドブック



2026年2月  
一般財団法人ダイバーシティ研究所



休眠預金活用事業「中国5県における発災時の相互支援体制構築に向けた地域の支援団体育成・強化事業」の助成を受け作成しました。

休眠預金を活用した事業です



# はじめに

近年、日本では地震や豪雨、台風などの自然災害が各地で相次ぎ、被災者の生活再建に向けた支援の重要性がこれまで以上に高まっています。とりわけ高齢者や障害のある方、外国にルーツを持つ方など、配慮を必要とする世帯が増える一方で、地域の担い手不足や支援体制の限界が顕在化しています。こうした状況の中で、被災者一人ひとりの暮らしに寄り添い、継続的に支えるしくみづくりが求められています。

ダイバーシティ研究所では東日本大震災以降のいくつかの災害で、被災世帯への訪問活動や見守り相談支援、関係機関との連携による生活再建に携わってきました。その経験から強く感じてきたのは、制度や窓口を整備するだけでは支援が届かない世帯が必ず生まれてしまうという現実です。申請や相談に行くということが想像できない、自らの困りごとを言葉に表現できない、あるいは支援の存在自体を知らない、そうした方々を含めて被災地全体で抜け・漏れのない支援を行うには、世帯毎の状況に丁寧に目を向ける「災害ケースマネジメント」の考え方が不可欠です。

私たちは「災害ケースマネジメント」を、被災者一人ひとりの状況や課題を丁寧に把握し、住まい、仕事、健康、福祉など複合的な課題に対して、多様な主体が連携しながら伴走する支援の枠組みととらえています。被災世帯の生活再建が軌道に乗るまで関わり続けるこの手法は、これまでの災害支援の実践から生まれ、各地で少しずつ広がってきました。

本ガイドブックは、災害時に被災者支援に携わる自治体職員、福祉・医療関係者、NPOやボランティアなど、現場で支援を担う方々が、「災害ケースマネジメント」の考え方に立脚し、実践に活かすための手引きとして作成しました。すべてを一度に実行することは難しくても、本書の中から一つでも、みなさまの現場で役立つ視点や方法を得ていただければ幸いです。これからの災害において被災者一人ひとりの尊厳が守られ、安心して生活再建に向かえる社会の実現に向けて、本書がその一助となることを願っています。

一般財団法人ダイバーシティ研究所  
代表理事 田村太郎

# 目次

はじめに	1
<b>第1章 概要と災害ケースマネジメント</b>	3
1-1 ガイドブックの概要	4
1-2 災害ケースマネジメントに基づく支援活動	6
1-3 災害ケースマネジメントの実践例	8
資料 災害ケースマネジメントの参考資料	10
<b>第2章 アセスメント調査</b>	11
2-1 アセスメント調査とは	12
2-2 アセスメント調査の企画・立案	14
2-3 アセスメント調査の準備	16
2-4 アセスメント調査の実施例	18
2-5 調査結果の活用	20
資料 アセスメント調査の参考資料	22
<b>第3章 生活再建支援体制の構築</b>	23
3-1 支援需要の把握	24
3-2 支援体制の構築	26
資料 支援体制構築の参考資料	28
<b>第4章 被災者支援活動</b>	29
4-1 見守り・相談支援	30
4-2 情報提供	40
4-3 コミュニティ支援	42
4-4 住まいの支援	45
資料 被災者支援活動の参考資料	46
<b>第5章 支援の担い手確保と育成</b>	47
5-1 支援員の募集・育成	48
5-2 研修 基礎編	50
5-3 研修 訪問・コミュニケーション編	52
5-4 研修 ケース対応の考え方	54
5-5 メンタルケア	59
参考 支援の担い手確保と支援の参考資料	60
<b>第6章 事務局の運営</b>	61
6-1 事務局体制	62
6-2 活動の評価・継承	66
資料 事務局の運営の参考資料	67

# 第1章

## 概要と災害ケースマネジメント

大規模自然災害が続く中、当ガイドブックでは多様な被災者に寄り添った支援のあり方を解説します。第1章では本書の概要と活用方法を説明し、新たな被災者支援の取り組みである「災害ケースマネジメント」の経緯、特徴、実践例を紹介します。

### 〈用語説明〉

**災害ケースマネジメント**(Disaster Case Management 略称:DCM)  
被災者一人ひとりの自立・生活再建を支援するために、被災状況や生活状況の課題を把握し、専門な能力を持つ関係者と連携しながら継続的に支援を進める取り組みです。

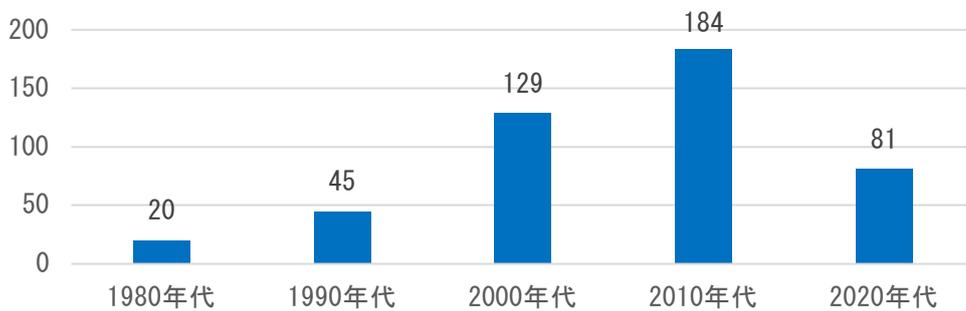
### アウトリーチ

積極的に対象者の居る場所に出向いて働きかける活動を意味し、本書では主に被災者への個別訪問を指しています。

- ◆ 大規模自然災害が続く中、高齢者等の災害時要支援者が増加しています
- ◆ 一方で支援の担い手は減少傾向にあり、地域の防災力低下が課題です
- ◆ 当ガイドブックでは多様な被災者に寄り添った支援のあり方を解説します

## 多発化・深刻化する自然災害

この30年間、日本では大規模自然災害が相次いでいます。1995年の阪神・淡路大震災を皮切りに、2011年の東日本大震災、2016年の熊本地震、2024年の能登半島地震などの巨大地震に見舞われました。また、震度5弱以上の地震発生回数を見ても急激に増えていることがわかります。



震度5弱以上の地震発生回数

\*2020年代は2025年10月31日までの集計

\*気象庁「震度データベース」よりダイバーシティ研究所が作成

さらに2018年の西日本豪雨、2019年の台風19号など記録的な豪雨災害も激甚化しています。地震、台風、豪雨と多様な災害が多発し、犠牲者や被災者の生活被害も甚大化する傾向が顕著です。

一方、高齢化の進行により災害時の要支援者が増加しています。高齢者や障害者等が、避難情報の入手、避難行動、避難生活などで困難を抱えるケースが多発し、より手厚い支援が求められています。同時に、少子化や人口流出により支援の担い手となる若年層や現役世代が減少し、地域の防災力が低下しています。消防団員等の確保も困難になり、支援の担い手の確保が深刻な問題となっています。

	1995年	2015年	増減比
総人口	約1億2400万人	約1億2700万人	+0.02
18歳人口	約177万人	約119万人	-0.33
65歳以上人口	約1,826万人	約3,347万人	+0.83
65歳以上の単独世帯数	約220万世帯	約479万世帯	+1.18
75歳以上人口	約717万人	約1,613万人	+1.25
消防団員数	975,512人	859,995人	-0.12
地方公務員数	3,278,332人	2,738,337人	-0.16

総人口及び65歳・75歳以上人口、65歳以上の単独世帯割合は国勢調査、18歳人口は文部科学省「3年前前中学卒業生数」、消防団員数は総務省消防庁「消防団データ集」、地方公務員数は総務省「地方公共団体定員管理調査」より作成。

人口構成の変化(1995年と2015年の比較)

\*ダイバーシティ研究所作成

## 本書の概要

2025年5月28日に成立した改正災害対策基本法および改正災害救助法では、「場所」中心の支援から「人」中心の支援への転換が強調され、高齢者や障害者など、より配慮が必要な人々への福祉サービスの提供が法的に位置づけられました。

その実現には被災者の抱える課題を包括的に調査し、定量的な実態把握と分析を行った後、適切な生活再建支援活動につなげる「災害ケースマネジメント」とよばれる手法が有効であり、これまでにさまざまな取り組みが行われています。

本書は一般財団法人ダイバーシティ研究所（以下、ダイバーシティ研究所）がこれまでに実践してきた被災者支援の取り組みと中国5県の被災自治体における支援の実践経験を基に、「災害ケースマネジメント」で必要な要素を体系化して提供するものです。

## 対象

本書は、災害時に被災者支援を担当する自治体や福祉関連機関の職員、災害支援NPO等の民間による被災者支援活動に携わる関係者、災害時の支援に携わる行政・法律・建築・福祉等の専門家、今後の災害に備え防災への取り組みを検討する方を、主な対象としています。

## 構成

本書は、以下の構成からなり、「災害ケースマネジメント」に基づく活動の実践的な内容について順を追って説明します。

章No.	章タイトル	内容
第1章	概要と災害ケースマネジメント	本書の概要、災害ケースマネジメントの内容説明
第2章	アセスメント調査	被災者生活実態調査の概要と実践を説明
第3章	生活再建支援体制の構築	被災者生活再建支援組織の構築を説明
第4章	被災者支援活動	巡回見守り、情報提供等の被災者支援活動を説明
第5章	支援の担い手確保と育成	見守り等を担う支援員の確保と研修等による育成を説明
第6章	事務局の運営	被災者生活再建支援組織の事務局活動を説明

## 活用方法

被災者支援活動に初めて携わる方や、活動に携わっており知識を深めたい方が通読いただくことで、「災害ケースマネジメント」に基づく被災者支援活動の全体像を本文と章末の参考資料を通じて把握できるよう作成しています。また、必要に応じ、章ごとにお読みいただいても、その内容を把握いただけるように構成しています。

## めざすもの

本書を通じて「災害ケースマネジメント」に基づく被災者支援活動が実践され、より良い「人」中心の支援により、全ての被災者の方々の生活再建が早期に実現することをめざしています。

- ◆ 災害ケースマネジメントは支援での申請主義、建物重視からの脱却をめざす取り組みです
- ◆ 被災者の課題を能動的に把握し、様々な支援先と連携し、継続的な伴走支援を行います
- ◆ 東日本大震災を発端に、現在ではいくつかの災害で実践されています

## 災害ケースマネジメントとは

災害ケースマネジメント(Disaster Case Management 略称:DCM)は、被災者一人ひとりの自立・生活再建を支援するために、被災状況や生活状況の課題を把握し、専門な能力を持つ関係者と連携しながら継続的に支援を進める取り組みです。

従来の被災者支援制度の限界として、

- ・ 申請主義:申請に行けない人は支援を受けられない
- ・ 罹災証明主義:家屋被害のみで被災世帯への支援が評価される
- ・ 避難所中心の支援:在宅避難者への支援が十分でない

などがあり、増加が著しい高齢者等の多様な災害弱者への支援が行き届かない課題がありました。

## 災害ケースマネジメント取り組みの経緯

少子高齢化が進む東北地方を襲った東日本大震災以降、被災者支援の「社会保障からの孤立」を解消する動きが広がりました。仙台市では訪問調査によって世帯ごとのカルテを作成し、個別の支援計画を策定しました。その後、熊本地震、平成30年7月豪雨、能登半島地震などでも災害ケースマネジメントの手法を用いた支援活動が展開されました。

地方自治体において、鳥取県が全国で初めて平時から制度化し、2022年10月に県、市町村、専門士業団体などからなる「鳥取県災害ケースマネジメント協議会」を設立しました。その後、徳島県等のいくつかの自治体で同様の取り組みが始まっています。

政府では、2020年代以降、新たな災害支援のあり方として災害ケースマネジメントを重視してきました。2025年5月28日成立の改正災害対策基本法および改正災害救助法では、「場所」中心の支援から「人」中心の支援への転換が強調され、高齢者や障害者など、より配慮が必要な人々への福祉サービスの提供が法的に位置づけられました。

主な災害	災害ケースマネジメントに基づく主な被災者支援
2011 東日本大震災	仙台市で初めて手法を導入
2016 熊本地震	熊本地震で生活支援相談員による個別支援を実施
2016 鳥取県中部地震	鳥取県が県として初めて手法を導入
2018 大阪府北部地震	
2018 平成30年西日本豪雨	倉敷市、坂町等で手法に基づく支援を実施
2018 北海道胆振東部地震	厚真町で手法に基づく支援を実施
2019 台風19号	
2020 令和2年西日本豪雨	熊本県および被災市町で手法に基づく支援を実施
2021 熱海土石流災害	
2024 能登半島地震	石川県および被災市町で手法に基づく支援を実施

2010年代以降の主な災害と被災者支援の取り組み

\*ダイバーシティ研究所作成

# 災害ケースマネジメントの特徴

災害ケースマネジメントの3つの特徴、具体的な内容、期待される利点を説明します。

## 1. アウトリーチ（個別訪問）による課題の把握

被災者一人ひとりの状況や課題を丁寧に訪問調査し、生活再建に必要な支援を個別に明らかにした上で、被災地域に必要な支援量の総計を把握します。住まい、仕事、健康、福祉など、複数の分野にまたがる課題を総合的に捉えます。



具体的な内容	利点・効果
積極的な訪問	支援の窓口に出向くことが難しい被災者や、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被災者の把握
状況のアセスメント	被災者一人ひとりの生活課題や今後の見通しについて情報を収集し、課題を把握
災害関連死の防止	対応が必要なリスクの高い被災者を早期に発見し、必要な支援に迅速につなぐことで、災害関連死を防止

## 2. 継続的な伴走支援

一度の訪問で終わるのではなく、生活再建が軌道に乗るまで、支援員が定期的に訪問を行い、被災者に寄り添い続けます。状況の変化に応じて支援計画を見直し、調整していきます。



具体的な内容	利点・効果
継続的な支援	「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」を繰り返し、進捗を確認
平時体制への移行	支援が長期化するケースについては、災害支援終了後も生活課題が潜在化しないよう、平時の生活支援機関の枠組みへ支援を引継

## 3. 多機関連携によるチーム支援

行政、社会福祉協議会、NPO、医療・福祉機関、法律専門家など、さまざまな支援機関や専門家をつなぎ、チームとして被災者を支えます。



具体的な内容	利点・効果
ケース会議の実施	被災者の状況を踏まえ、行政と支援関係機関が連携して個別の支援方策や支援の方向性を検討する会議を開催
複合的課題の解決	被災者の課題が住まい、経済、健康、人間関係などにまたがる複合的な問題であっても、分野を超えた専門性を持つ関係者が協力し解決

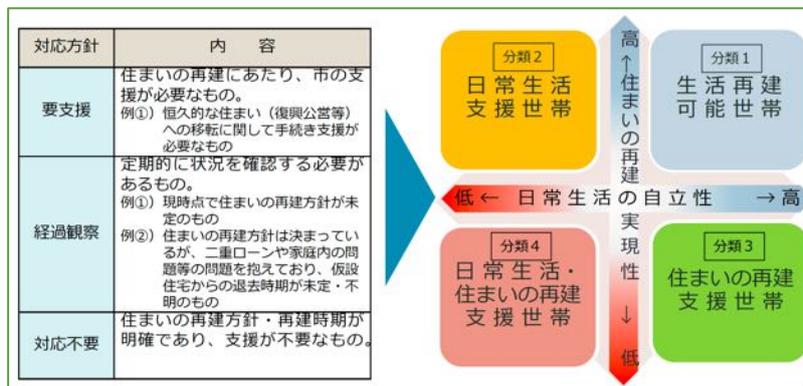
# 1-3

## 災害ケースマネジメントの実践例

- ◆ 東日本大震災以降、いくつかの自治体で災害ケースマネジメントに基づく支援を実施
- ◆ 被災者への訪問調査、生活再建支援機関の運営を中心に被災者支援を展開
- ◆ 地方自治体における被災者支援の主な取り組み例を時系列で紹介

### 宮城県仙台市（東日本大震災、2011年）

日本で初めて本格的に災害ケースマネジメントが導入されました。訪問調査によって世帯ごとのカルテを作成し、仙台市各部局や社会福祉協議会、NPOが参加する「被災者生活再建支援ワーキンググループ」を定期的で開催して、世帯ごとに個別の支援計画を策定しました。「住まいの再建の実現性」と「日常生活の自立性」を基軸とした類型化(4分類)を導入し、各類型に応じた支援を実施しました。



支援対象世帯の4分類

\*仙台市「東日本大震災における仙台市の被災者生活再建プログラムの策定と実践について」より

### 鳥取県（鳥取県中部地震、2016年）

2018年4月、全国で初めて「鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例」に災害ケースマネジメントに関する規定を設け、「鳥取県災害福祉支援センター」設置や専門士業団体との連携など、規定や制度化が図られました。

その後、2022年10月に県、市町村、県社協、専門士業団体などで「鳥取県災害ケースマネジメント協議会」を設立し、災害時に備えた平時からの被災者支援活動への体制整備を進めています。

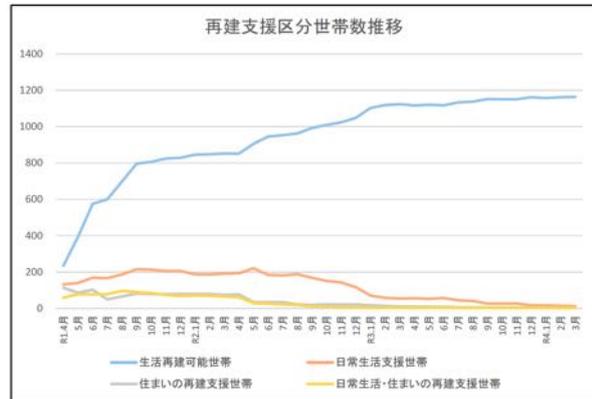
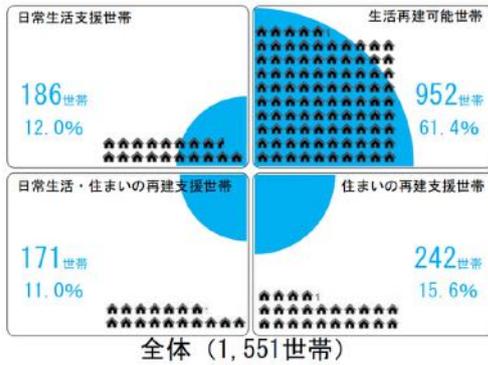
### 岡山県倉敷市（平成30年7月豪雨、2018年）

豪雨災害の3か月後、倉敷市の委託を受けて倉敷市社会福祉協議会が「倉敷市真備支え合いセンター」を開設しました。仮設住宅等の戸別訪問を中心に健康状態や生活状況、生活の再建の見通しや困りごとなどを聞き取り、必要な支援につなぐ活動を続けてきました。災害ボランティアセンターや地域活動などの経験のある方を「見守り連絡員」として採用し、多いときには約50人の体制で業務を実施しました。

NPO・ボランティア等との協働による柔軟な支援が実現し、仮設住宅での生活を終えた後も、真備地区での生活に戻れるように地域ぐるみで支援を続けています。

## 広島県坂町(平成30年7月豪雨、2018年)

2018年9～10月に一般財団法人ダイバーシティ研究所が被災世帯2,482世帯を対象に訪問調査を行い1,551世帯から回答を得ました。直後に社会福祉法人恩賜財団広島県済生会が坂町から委託を受けて開設された「坂町地域支え合いセンター」が調査結果をもとに巡回訪問による見守り等による要支援世帯の生活再建支援を続け、2022年3月末に閉所を迎えました。



坂町での支援対象世帯の4分類と推移

\*ダイバーシティ研究所「坂町 平成30年7月豪雨被災者アセスメント調査」報告書、坂町「坂町地域支え合いセンター活動報告書」より

## 北海道厚真町(平成30年北海道胆振東部地震、2018年)

「あつま型」住まい再建プログラムに基づいて、個別相談体制、住まい再建サポートチーム等を構築し、応急仮設住宅や未修繕の家屋に居住の世帯に対して生活相談支援員(LSA)が訪問による見守りを通じてアセスメントを随時実施しました。その後、厚真町社会福祉協議会で厚真町地域包括支援センター、生活支援体制整備事業、ライフサポートアドバイザーの3つを合わせて「支え合いセンター」の機能を担いました。

## 石川県輪島市(令和6年能登半島地震、2024年)

「輪島市災害たすけあいセンター」が輪島市社会福祉協議会内に2024年1月に設置され、在宅避難者の見守りを行いました。その後、「被災高齢者等把握事業」(石川県)によって同年4～6月に実施された市内在宅避難者への訪問調査を引継ぎ、見守り・相談支援事業を継続しています。

同年9月の豪雨災害においても訪問調査結果をもとに豪雨被災者への安否確認・訪問を行いました。

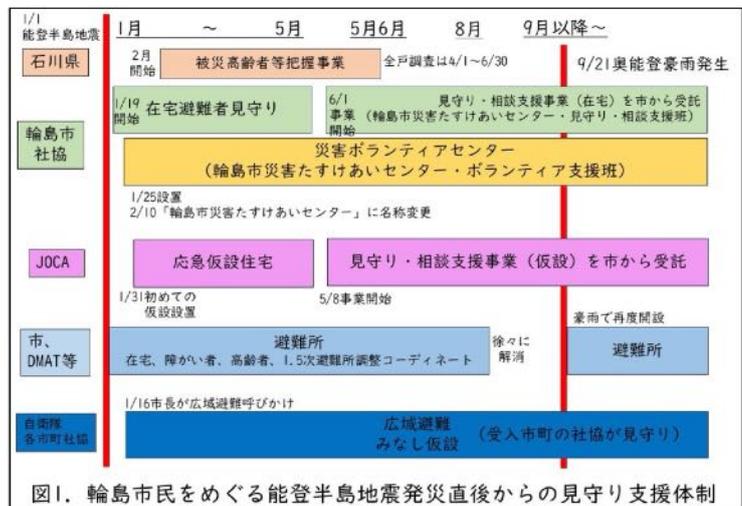


図1. 輪島市民をめぐる能登半島地震発災直後からの見守り支援体制

輪島市での被災者支援活動の経緯

\*輪島市災害たすけあいセンター令和6年度活動報告書より

災害ケースマネジメント全般、紹介した自治体活動の詳細については次ページの参考資料を参照ください。

## ◆自然災害について

国土交通省 国土交通白書2021「2 災害の激甚化・頻発化」

<https://www.mlit.go.jp/hakusyo/mlit/r02/hakusho/r03/html/n1112000.html>

内閣府 令和5年版 防災白書「第2章 第1節 自然災害の激甚化・頻発化等」

[https://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/r05/honbun/t1\\_2s\\_01\\_00.html](https://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/r05/honbun/t1_2s_01_00.html)

## ◆災害ケースマネジメントについて

内閣府「災害ケースマネジメント」

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

内閣府「災害ケースマネジメント実施の手引き(令和5年3月)」

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagousei/case/pdf/r5zenpen.pdf>

書籍「災害ケースマネジメント◎ガイドブック」 津久井進 著 合同出版

## ◆1-3 災害ケースマネジメントの実践例

仙台市「仙台市被災者生活再建加速プログラム」

<https://www.city.sendai.jp/shinsaifukko/shise/daishinsai/fukko/kanren/honbu/h26/documents/siryou1.pdf>

鳥取県「被災者の生活復興支援～災害ケースマネジメント」

<https://www.pref.tottori.lg.jp/305710.htm>

岡山県倉敷市「倉敷市真備支え合いセンター」

<https://kurashikisyakyo.or.jp/mabisasaeai/>

広島県坂町「坂町地域支え合いセンター」

特集「西日本豪雨(2018/7月)」- ダイバーシティ研究所

<https://diversityjapan.jp/heavy-rain-2018/>

「平成30年7月豪雨被災者の生活状況フォローアップ調査」報告書 - ダイバーシティ研究所

<https://diversityjapan.jp/disaster-research-2021-sakacho/>

北海道厚真町

<https://www.town.atsuma.lg.jp/office/disaster/victimsupport/>

輪島市災害たすけあいセンター・見守り・相談支援班

<https://mimamoriwajima.com/>

## ◆自治体の取組み例

福岡県「災害ケースマネジメントについて」

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/dcm.html>

鳥取県「被災者の生活復興支援～災害ケースマネジメント」

<https://www.pref.tottori.lg.jp/305710.htm>

高知県「災害ケースマネジメントについて」

<https://www.pref.kochi.lg.jp/doc/2024041500259/>

徳島県「徳島県災害ケースマネジメント手引書」

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/anshin/bousai/taisaku/keikaku/7247768>

# 第2章

## アセスメント調査

被災世帯訪問を主としたアセスメント調査により、現状・課題・ニーズを把握し適切な支援や今後の方針の決定につなげることが、被災者の意向が反映された支援・復興につながります。第2章では、アセスメントの目的・特徴・計画から実施の手順・実施例・結果の活用を解説します。

### <用語説明>

#### アセスメント

アセスメントは「評価」「査定」を意味し、アセスメント調査とは、対象者や状況を体系的に評価・分析し、現状や課題、ニーズを把握するための調査を指します。

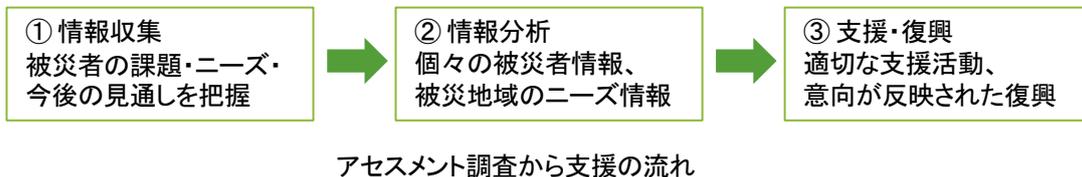
## 2-1

# アセスメント調査とは

- ◆ アセスメント調査では、対象者や状況を体系的に評価・分析し、ニーズを把握します
- ◆ 被災世帯や支援が必要な個人の状況を多角的・包括的に評価します
- ◆ 調査を被災者生活再建支援につなげる取り組みも必要です

## アセスメント調査とは

アセスメントは「評価」「査定」を意味し、アセスメント調査とは、対象者や状況を体系的に評価・分析し、現状や課題、ニーズを把握するための調査を指します。単なる情報収集ではなく、収集した情報を分析・判断して、適切な支援や今後の方針の決定までを含みます。災害支援においては被災者の状況把握や今後の意向を聞き取り分析することで、個々の被災者だけでなく被災地域全体に必要な支援の内容と量を明らかにし、被災者の意向が反映された復旧・復興の基礎情報とします。



## 何をアセスメントするか

アセスメント調査では、被災者の状況を多角的・包括的に評価します。災害状況や地域特性で調査内容の増減はありますが、以下の評価項目が基本となります。支援の単位となる世帯としての情報を把握した上で、支援が必要な家族がいれば個人情報をもっと把握します。

調査項目	内容	説明
世帯情報	現住所（元住所）、世帯構成、連絡先、要支援者情報（介護、障害、子ども、外国人等）、家族の分離等	世帯の基礎データと要支援者情報を収集します。
家屋情報	家屋種・築年数、被災状況、罹災証明、再建の意向等	家屋の被害状況、罹災証明取得状況、今後の再建意向を把握します。
避難情報	避難時期、方法、避難先、今後の居住見通し	避難時の状況と避難先の情報を収集します。
健康情報	被災前、発災直後、現在、通院・介護ケアの状況、今後の方針等	被災前からの既往症、発災後の健康状況、通院・服薬、医療福祉サービスの利用状況等を把握します。
生活情報	収入、移動、買い物、通勤・通学、食事等	生活の基本的ニーズや、就労、教育、経済的支援のニーズを把握します。
支援情報	情報入手方法、支援履歴、相談相手、不安、今後の見通し等	生活課題、不安事項、近隣との関係等を把握します。
緊急の支援	緊急の要支援者がいれば状況を記録し、調査事務局に連絡し必要な措置を依頼	緊急対応の有無を判断して必要な措置につなげます。

調査項目の概要

# アセスメント調査を支援につなげる

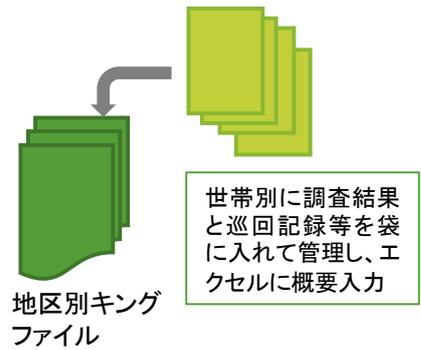
アセスメント調査は、調査結果を支援活動に生かし、支援が必要な人に適切な支援を行い、生活再建を早期化することが目的です。地域支え合いセンター等の生活再建支援機関に調査結果を引き継いで、支援漏れなく巡回訪問等を効率的、継続的、個別的に実現するところまでを想定した取り組みが求められます(「2-5 調査結果の活用」も参照ください)。

## アセスメント調査を活かした見守り支援活動

- 支援の必要度が高い世帯から優先して巡回訪問を実施
- 生活軸、住まい軸の4象限分類による必要な支援内容の類推
- 訪問時の要確認事項を調査結果からあらかじめ整理して準備
- 初期状態(調査時)からの変化を確認することによる経過観察

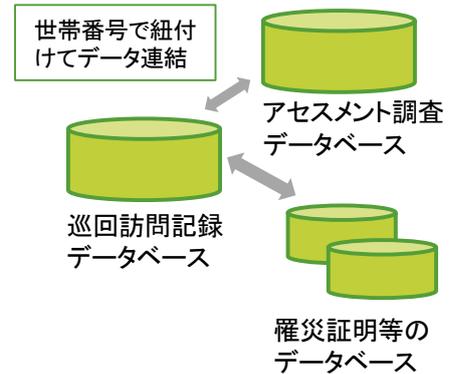
### 【活用例1】広島県坂町(2018~2022年)

地区ごとにキングファイルを用意、世帯ごとの袋シートを作成、調査票コピーを入れ基礎情報として活用、巡回訪問記録を袋シートに入れて管理、エクセルに概要を入力。



### 【活用例2】石川県輪島市(2024年~)

輪島市災害たすけあいセンターでデータベースを導入、アセスメント調査時の調査結果入力データベースを情報含めて移植、巡回訪問記録データベースを構築し記録を入力、アセスメント調査結果データベースと世帯番号で連結し、見守り世帯の基礎情報として活用。



2024年9月豪雨においてアセスメント調査結果から被災地域の世帯を絞り込むことで、およそ1ヶ月で800件以上の安否確認・訪問が実現しました。

調査結果の活用

# アセスメント調査の利点・留意点・課題

アセスメント調査の利点・留意点・課題は以下になります。被災状況や地域事情にあった柔軟な対応が求められます。

内容	説明
<b>利点</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 被災者の支援ニーズ把握</li> <li>• 地域の支援ニーズ把握(内容、量)</li> <li>• 体系的に調査による被災者確認のれ防止</li> <li>• 緊急要支援者の発見(調査時)</li> </ul>	被災者個々の調査結果を集計することで地域における総体的な支援ニーズ把握ができ、支援施策への反映が可能になります。
<b>留意点</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 被災者情報はアセスメント調査だけで全てがわかるものではない</li> <li>• 地域コミュニティ等、さまざまな情報源から情報を得て適切な支援につなげる必要がある</li> <li>• 被災状況や地域事情によって可能な調査の形態は異なるので、状況にあった調査方法をとる</li> </ul>	被災者の状況は刻々変化するので複数の情報源からの情報取得も心がけてください。また、確定的な調査手法がある訳ではなく、状況に応じて柔軟に調査方法を選択してください。
<b>課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 被災自治体の了解・協力</li> <li>• 調査実施の財源と事務局</li> <li>• 調査員の確保と訓練</li> <li>• プライバシーと情報管理</li> </ul>	調査規模が大きくなるほど、運営体制や調査員の確保が難しくなります。平時からの準備が求められます。

アセスメント調査調査の利点・留意点・課題

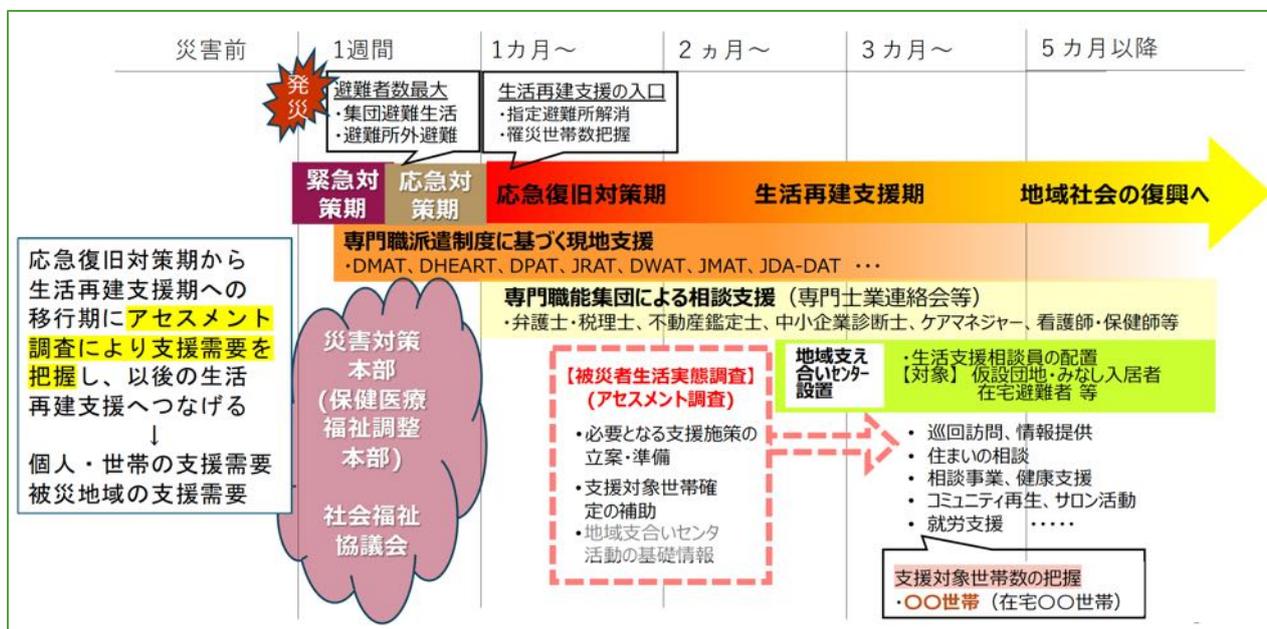
## 2-2 アセスメント調査の企画・立案

- ◆ 緊急・応急対応期から生活再建支援期へ移行する期間での実施が推奨されます
- ◆ 計画の立案には多面的な検討を行い、実施効果と実現可能性を吟味します
- ◆ 各方面からの協力を得て運営体制の構築を図ることが重要です

アセスメント調査実施に向けて実施時期、計画立案、実施に向けた体制構築において必要な要素を説明します。

### 実施時期

緊急・応急対応期から生活再建支援期へ移行する期間(発災からおよそ2～3ヶ月)にアセスメント調査を実施し、以後の生活再建に必要な支援の量と内容を明らかにすることが推奨されます。



発災から復興に至るまでの被災者支援の流れ

避難生活の場が避難所等から自宅や仮設住宅等に移行する時期であり、被災者は居住と生活の課題に直面します。同時に、被災者支援を行う自治体も、被災者の実態を把握して適切な支援計画を立てる必要が生じる時期です。

この時期に被災者の現在と今後予想される課題を明らかにし、その解決に必要な支援の内容と量を支援需要として把握することで、個々の支援方針が立てられると共に、自治体においても支援の総量を把握することで、より適切な支援計画の立案につなげることができます。

被災者の生活支援には、地域支え合いセンター等の生活再建支援機関、相談支援を行う専門職能集団等さまざまな支援者が、巡回訪問、情報提供、相談会開催、コミュニティ支援等、さまざまな支援メニューを提供します。被災者一人ひとりに適切な支援を提供するための基礎資料として調査結果を役立てることができます。

# 調査計画立案

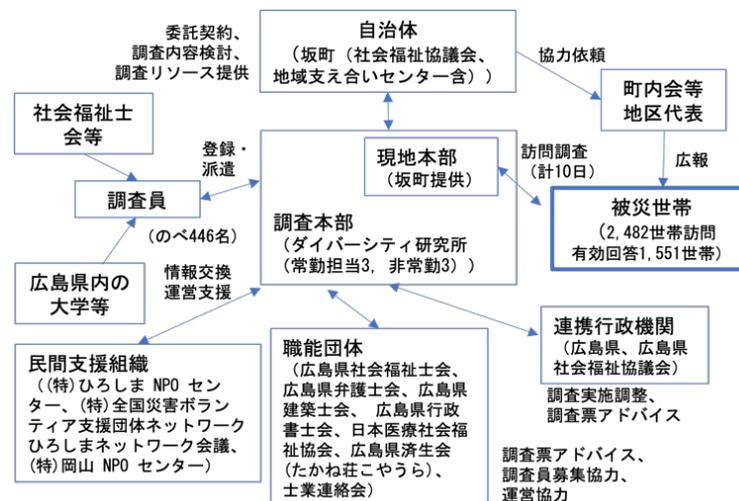
アセスメント調査を計画する際には以下の項目を十分検討し、実施効果と実現可能性を吟味した上で、各方面からの協力を得て運営体制の構築を図ることが必要です。

検討すべき項目	内容
被災地状況・被災者状況の把握	被災地および被災者の状況把握を行い、調査の目的と全体像を検討します。
調査地域・時期・方法・効果	調査地域・調査世帯数・調査時期・調査方法を検討し、調査によって目的が十分達成できるかを判断します。
実施主体の明確化	自治体、社会福祉協議会、NPO等の中で調整し、実施主体を明らかにして調査事業の枠組みを決定します。
連携体制の構築	自治体、社会福祉協議会、NPO、士業団体(弁護士、建築士等)などと連携して取り組むことができる体制構築が必要です。
調査事務局の立ち上げ	調査に必要な情報の集約と業務の采配を行う事務局を設立するために、担当者、業務内容、事務所等を検討します。
調査員の確保・育成	調査員の必要数を算出した上で、募集条件を設定し、募集経路を検討します。また事前オリエンテーションも必要となります。
被災者情報の取り扱い	自治体から調査対象地域住民の情報開示を受けるために、守秘義務契約や個人情報取扱規程等を制定します。
調査実施の手順	具体的な調査実施手順の検討を行い、必要な物資や情報、連携先等を明らかにします。
調査結果の活用	調査結果の保存方法を検討し、どのように結果を被災者支援に活用するかを明らかにします。

調査計画立案に必要な検討事項

# 運営・協力体制の構築

運営・協力体制の構築は調査を行うために欠かせません。幅広い社会セクターの機関との連携が円滑に調査を進める鍵となります。以下は2018年に広島県坂町で実施した被災者アセスメントの運営・協力体制図です。



広島県坂町での被災者アセスメント調査運営・協力体制図

## 2-3

# アセスメント調査の準備

- ◆ 調査計画にしたがって実施体制の整備と調査員の募集を行います
- ◆ 調査票は調査の重要な要素であり、十分な検討と多方面の確認が必要です
- ◆ 入念な現地での事前準備が円滑な調査実施につながります

計画の立案後、実施に向けた事務局体制整備、調査員募集、調査票作成、現地体制整備を経て調査を実施します。ここで紹介する内容は調査対象戸数2千～1万戸を想定しています。より小規模な場合は、担当の集約等による体制のコンパクト化が可能です。

## 実施体制の整備

早期の調査実施を実現するには、事務局に以下のような担当を設置し、並行的に必要な業務を進めることが効果的です。担当は状況に応じて増減や集約を図ってください。その上で、多方面からの協力を得ることで、被災地を協働して支援する実施体制の整備を進めます。

調査本部・事務局	統轄責任者	調査全体の責任者。調査全体のマネジメントを行い、対外的な調整を行う
	システム担当者	調査データベースや回答フォーム、調査員募集ページ等、IT関連の業務を担当する
	調査マネージャー	統轄責任者やシステム担当者と協力し、調査票や調査計画を立案、実行に係るマネジメントを行う
	会計担当	調査員への支払手続き、事業経費の管理等を行う
	総務・法務担当	市町村等との契約や協定、個人情報保護に関する調査員との取り決めなどを担当する
	調査事務担当	調査員の募集管理、調査資料作成、調査に必要な備品や弁当の手配などを行う
	集計・分析担当	調査データのエラーチェックや統合等を行い、集計・分析を担当する。複数名のチームで構成することもある
調査実行	調査運営リーダー	調査マネージャーや調査事務担当者と連携して訪問調査当日の運営をマネジメントする
	調査運営スタッフ	受付、調査資料、備品の準備、昼食の準備や後片付け等、調査員が安心して調査活動ができる環境を整える
	調査員	直接、被災者と対面して聞き取りなどを行う。ソーシャルワークの知識や技術を持った専門性の高い人が望ましい。調査員は二人一組(班)で活動を行う
	調査員リーダー	いくつかの班でまとまって行動する場合、状況を確認するリーダーを定める

アセスメント調査実施体制の担当と役割

## 調査員の募集・研修

調査を円滑に進めるためには、各戸訪問を担う調査員の確保が欠かせません。社会福祉士・ケアマネージャー・看護師等の医療福祉専門職や災害支援NPO関係者が想定される調査員の職種で、同時に調査結果入力等を担当する大学生もサポート調査員として募集し、2名1組で調査チームを結成することで、チーム数の増加と役割分担の明確化が図れます。また、調査の概要や対面時の配慮等について、事前研修ができる機会の提供も検討してください。

### ◆ 参考資料

広島県坂町における西日本豪雨の生活影響調査への調査員参加協力のお願い - ダイバーシティ研究所

<https://diversityjapan.jp/research2018saka/>

被災者アセスメント調査の概要について(2020年熊本県水害調査の事前説明動画、ダイバーシティ研究所)

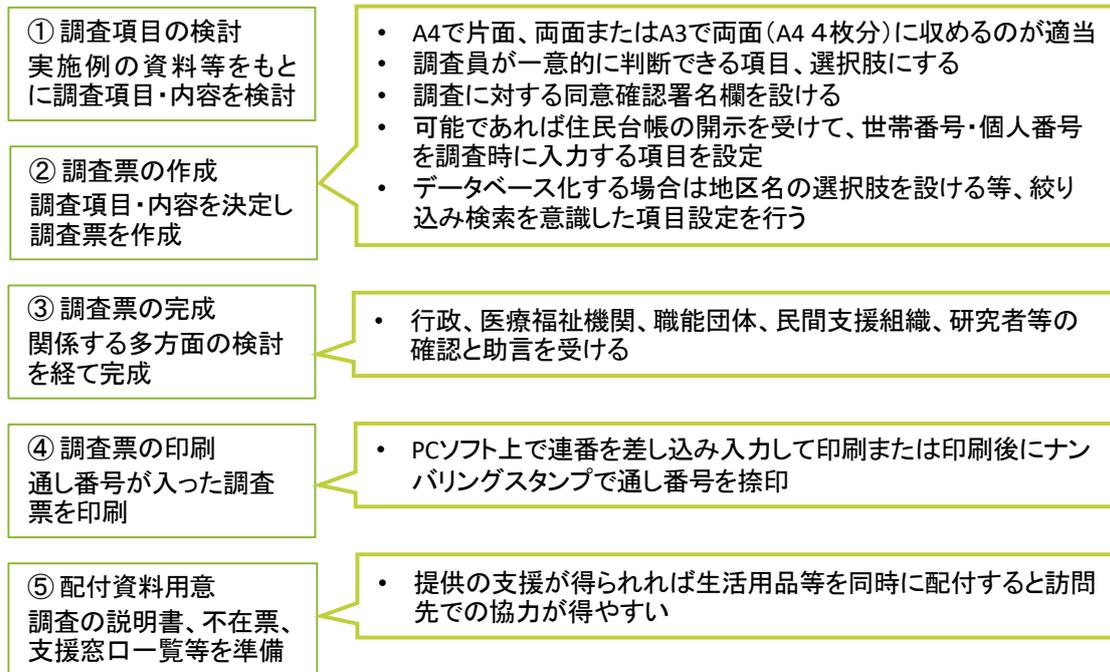
<https://www.youtube.com/watch?v=s8zn2eD9AL8>

調査活動での留意点について(同上)

<https://www.youtube.com/watch?v=WVACpfC4dOM>

## 調査票の作成

調査票は調査の要となるものです。「2-1 アセスメントとは」の「何をアセスメントするか」を参考に、世帯構成、健康、住まい、生活、今後の見通し等の状況が把握できる調査項目を設定してください。災害によっては複数の要因(地震、津波等)ごとの被災状況の把握や、地域事情・被災状況を考慮した調査項目の設定等、実態をより詳しく正確に把握できる調査票になるよう、協力体制を通じて、さまざまな方面からの検討・助言を受けて完成してください。



調査票作成の流れ

## 現地での準備

事前の現地における準備として、現地本部・スタッフの決定、住宅地図の調達と調査区分け、調査地域自治会等への協力依頼、調査告知の各戸ポスティング、調査員の日程・宿泊調整、調査備品の調達等を行った上で、調査実施の運びとなります。調査当日の具体的な活動については次ページの実施例をご覧ください。

No.	区分	内容
1	現地本部・スタッフの決定	現地本部の決定(オリエンテーションが実施できる数十人規模収容の場所が望ましい)。調査日ごとの運営スタッフ、コーディネータ決定
2	住宅地図調達・区分け	調査地域の住宅地図を調達し調査日ごとに区分けして詳細地図を作成、調査チームの振分けを実施
3	自治会等への協力依頼	調査地域の自治会長宅等へ出向き調査の主旨説明と協力を依頼
4	各戸ポスティング	(可能であれば)調査地域各戸へ調査日と調査主旨・内容、自治体名と連絡先を記したお知らせを各戸にポスティングして事前通知
5	調査員の活動日・宿泊調整	近接地での宿泊先を確保した上で調査員に活動日・宿泊先・諸連絡を送付
6	調査備品の調達	名札、腕章、ビブス、調査票、住民への説明用紙、不在票、支援情報チラシ、筆記用具、調査結果入力用タブレット等
7	食事・飲料の調達	(必要があれば)調査員の昼食・飲料を手配

現地での準備事項

## 2-4

# アセスメント調査の実施例

- ◆ 平成30年7月豪雨での広島県坂町、令和6年能登半島地震での石川県輪島市を紹介
- ◆ 事前準備と調査当日について具体的な業務の流れを説明
- ◆ 広島県坂町ではのべ451名で1,551世帯、石川県輪島市ではのべ1,109名で3,096世帯を調査

アセスメント実施の具体例として、ダイバーシティ研究所が実施した広島県坂町（平成30年7月豪雨、2018年9～10月）と石川県輪島市（令和6年能登半島地震、2024年4～6月）の被災者アセスメント調査実施の概要を紹介します。調査報告書等は章末の参考資料を参照ください。

## 広島県坂町でのアセスメント調査

2018年7月6～7日に発生した豪雨により広島県坂町が大きな被害を受け、坂町からダイバーシティ研究所への委託により、2,482世帯を訪問し1,551世帯のアセスメント調査を実施しました（日本財団が一部助成）。同年9～10月に全10日間の調査を行い、のべ451名の調査員が参加しました。

### 事前準備

- ・ 坂町の協力を受け現地本部開設、調査地域への告知、支援リソースへの協力依頼
- ・ 先遣隊による現地確認、調査チーム派遣計画、調査地域の住宅地図整備、備品等整備
- ・ 調査員のべ451名への日程連絡と宿泊（広島市、呉市）手配

### 調査当日の流れ

No.	区分	内容
1	現地本部設営	事務局職員による現地本部受け入れ準備
2	調査員受付	調査員の出席確認、委託契約書・健康状態チェック表記入回収
3	オリエンテーション	調査の目的、内容、注意事項を説明
4	チーム分け	あらかじめ定めた二人一組のチームで担当ブロックごとに集合
5	ブロック打ち合わせ	ブロック内での担当地区を打ち合わせ、チーム間で連絡先交換
6	携帯物貸与	名札、腕章、ピブス、調査票、住民への説明用紙、不在票、支援情報チラシ、筆記用具、調査結果入力用タブレット、飲料水等
7	現地本部から出発	調査地域が遠い場合は自動車等で送迎
8	調査（午前）	2～3時間調査を実施、地図上に調査済み世帯を赤、不在世帯を青で記入
9	昼食	原則として現地本部に戻り事務局で用意した昼食をとる
10	調査（午後）	3～4時間調査を実施、チーム間で連絡をとりブロック内の訪問を完了、必要に応じ現地本部から他ブロックへの応援等依頼
11	現地本部へ帰還、データ入力	現地本部へ帰還後、調査状況確認、調査票の補完とタブレットを用いた調査結果入力
12	振り返り	全チーム帰還後、1日の感想を互いに述べ、心の負担を軽減する時間をとる
13	携帯物の回収	調査委備品と調査のしおり以外の全ての資料類（未使用の調査票、書き損じの調査票、使用済みの地図、チラシ等）を種類別に分けて回収
14	自治体へのフィードバック	調査票のコピー作成、要見守りチェック世帯の確認等
15	次回調査への対応確認	次回調査に必要な資料等の補充確認



広島県坂町でのアセスメント調査の流れ

# 石川県輪島市でのアセスメント調査

2024年1月1日に発生した令和6年能登半島地震により最大震度7に見舞われた石川県輪島市で、輪島市からダイバーシティ研究所への委託により、12,253戸(重複含む)を訪問し3,096世帯のアセスメント調査を実施しました。同年4~6月に全48日間の調査を行い、のべ1,109名の調査員が参加しました。

## 事前準備

- 被災高齢者等把握事業(石川県)の一環として実施(Yahoo!基金が一部助成)
- 輪島市での宿泊施設がほとんど閉鎖のため、トレーラーハウス5両を設置し、調査員宿泊所および現地本部として利用
- 一般財団法人日本介護支援専門員協会からケアマネージャー、日本相談支援専門員協会から相談支援専門員(障がい者福祉)の派遣協力を得た
- 輪島市役所の協力を得て訪問計画と調査用地図作成
- 市内施設の提供を受けオリエンテーション等実施
- 調査員向け「能登震災訪問活動のしおり」作成  
[https://diversityjapan.jp/dl/wajima\\_manual\\_v6.pdf](https://diversityjapan.jp/dl/wajima_manual_v6.pdf)



トレーラーハウス

調査当日の流れは前ページの坂町調査とほぼ同じ(詳細は上記しおり参照)



出発前のオリエンテーション



被災世帯への訪問調査



調査後のデータ入力

## 石川県輪島市でのアセスメント調査の流れ

団体名	のべ人数	調査員の資格
一般財団法人 日本介護支援専門員協会	506	ケアマネジャー(介護支援専門員)
日本相談支援専門員協会	141	相談支援専門員(障がい者福祉)
一般財団法人 ダイバーシティ研究所で募集	462	・訪問スタッフ(主担当)217名、 医療福祉従事者(介護福祉士、 看護師、社会福祉士、ケアマネ 等)および災害系NPOスタッフ ・サポートスタッフ245名、 大学生等
調査員合計	1,109	
調査コーディネーター・間接スタッフ	218	ダイバーシティ研究所 調査コーディネーター、事務局 スタッフ、調査票データ化スタッ フ
総計	1,327	

## 調査票(抜粋)と調査員内訳

6 今後の見通し

住まいの見通し	<input type="checkbox"/> 住まいの被害はほとんどなかったため、災害前と変わりはない <input type="checkbox"/> 家屋に被害があったが、補修の目処が立っている	<input type="checkbox"/> 住居を再建したい <input type="checkbox"/> 手放したい(譲渡や売却を検討) <input type="checkbox"/> 自己所有は継続したい(空き地や住宅以外の用途を検討) <input type="checkbox"/> わからない
	<input type="checkbox"/> 家屋は解体する予定である <input type="checkbox"/> 家屋に被害があり、建て替えや補修をしたいが、目処が立っていない <input type="checkbox"/> 家屋に被害があり、建て替えや補修について検討中である	<input type="checkbox"/> 費用の工面が難しい、不安がある <input type="checkbox"/> 補修可能かどうか判断がつかない <input type="checkbox"/> 建て替えや補修について、まだ考えられない <input type="checkbox"/> その他( )
<input type="checkbox"/> 家屋に被害があったが、解体や建て替え・補修はしない <input type="checkbox"/> その他( )	<input type="checkbox"/> 費用が工面できない (複数回答可) <input type="checkbox"/> 親族等と同居するから <input type="checkbox"/> 他の物件が見つかったから <input type="checkbox"/> その他( )	

仮設住宅・みなし仮設  自宅  親族・知人宅  自宅以外の物件に移転  
 公営住宅  その他( )  
 可能であれば具体的な場所 ( )  石川県外を検討している

災害前と同じ地区  災害前と同じ町内  輪島の市街地  市外に出たい(出る予定)  
 わからない  その他( )  
 可能であれば具体的な場所 ( )

7. 不安・心配ごと

項目分けで整理 (複数回答可)	<input type="checkbox"/> 生活用品が不足している <input type="checkbox"/> 食料品などの買い物に困っている <input type="checkbox"/> 家電や空調設備が使えなくなり、新しいものが入手できていない <input type="checkbox"/> 福祉サービスの利用減で、介護等に疲弊してしまう <input type="checkbox"/> 子供の教育に関すること <input type="checkbox"/> ペットの同居や世話 <input type="checkbox"/> 身近に相談相手がない <input type="checkbox"/> 親族・ご近所と離れてしまう <input type="checkbox"/> その他( )
	<input type="checkbox"/> 再建費用や生活費が足りない <input type="checkbox"/> 被災前の生活を再開できるか <input type="checkbox"/> 土地や家屋の権利などが判らない <input type="checkbox"/> どれだけの人が戻って来られるかなど地区の将来 <input type="checkbox"/> その他( )
	<input type="checkbox"/> 家の片付けや足出しが進まない <input type="checkbox"/> ボランティアの順番がなかなか回ってこない <input type="checkbox"/> 災害ごとの処理や運搬に困っている <input type="checkbox"/> その他( )

助けあいでいる避難所・仮設住宅入居者(もしくは近所の人・親戚等)がいる  
 親族・親戚・知人の訪問がある  ツーシャルワーカー等の公的支援を受けている  
 避難所管理者や支援団体に相談している  相談相手がない  特に必要としていない  
 その他( )

見守り(中長期的に地域や民生員、福祉専門職等)の必要性が高い  
 再訪の優先順位(○一週間後頃 ○二週間後頃 ○一カ月後頃 ○三カ月後頃 ○再訪なし)  
 上記判断した理由(どの部分で再訪や見守りが必要と判断したか)

その他 調査員所感・備考

## 2-5 調査結果の活用

- ◆ 調査票の結果をデータ化しデータベースで管理することで分析が容易になります
- ◆ 調査結果分析から被災地域の課題と原因を明らかにすることで次の支援につながります
- ◆ 住まいと生活の課題を数値化して散布図を作成し4象限分類し支援の最適化を図ります

### 調査結果のデータ化

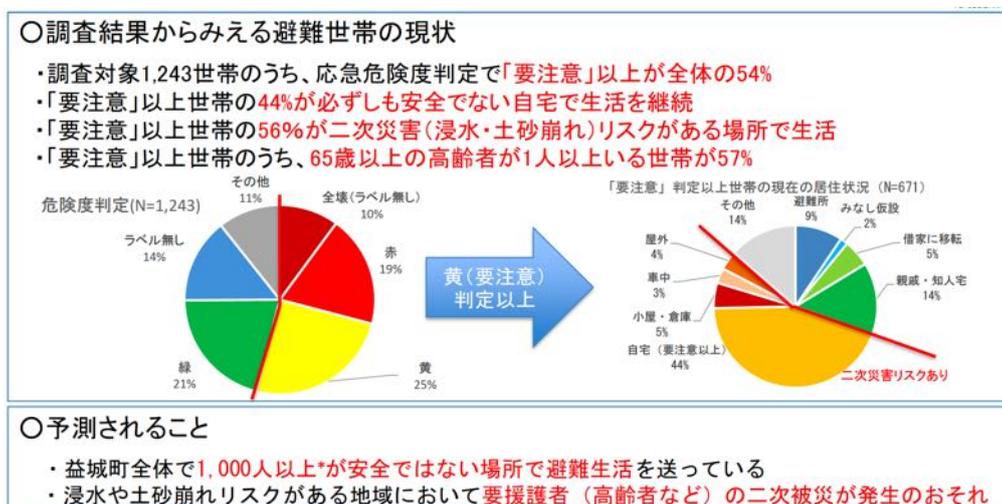
調査結果をデータ化しデータベースに登録することにより、さまざまな分析が可能になります。ダイバーシティ研究所でクラウドデータベース「kintone」（サイボウズ社）を用いてデータ化・分析した例を紹介します。



### 調査結果の分析

クラウドデータベースの機能を活用して単純集計、クロス分析等のデータ分析を行います。特にクロス分析を丹念に行って被災地域の課題と原因を抽出することが、今後の支援指標策定につながります。

以下は熊本地震でのアセスメント調査(熊本県益城町)の分析例です。応急危険度判定と居住状況、家族構成のクロス分析により、被災者の居住状況の課題を定量的に明らかにしました。その後、大雨時の避難や高齢者の一時利用のための「被災者支援拠点」の町内4カ所整備につながりました。



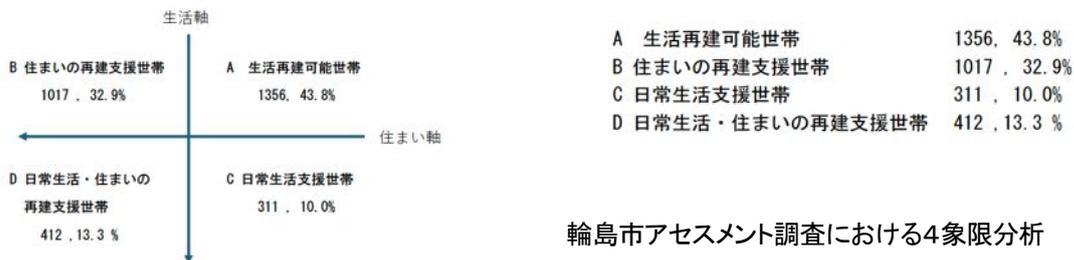
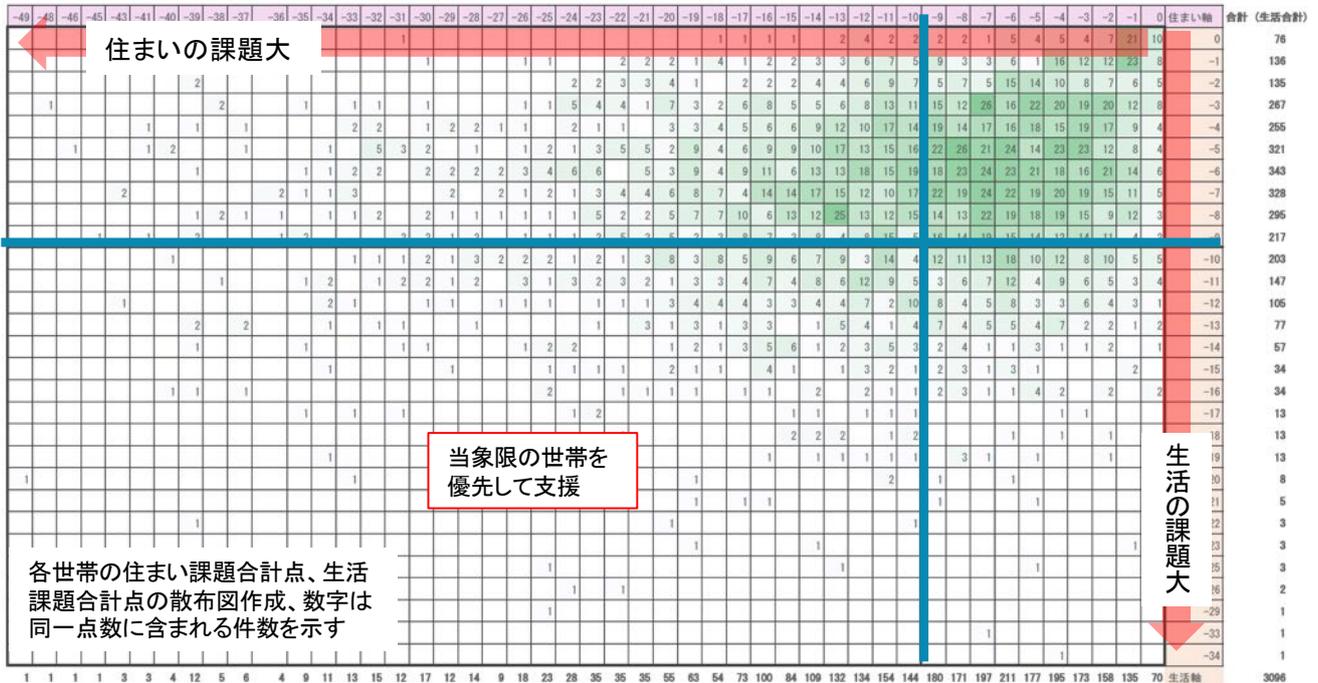
熊本地震アセスメント調査における分析例

# 生活・住まい課題の4象限分析

住まいの課題、生活の課題につながる調査項目を抽出し、選択肢ごとに点数をつけ、両課題の合計点を集計することで、被災世帯が住まい課題軸、生活課題軸上のどこに位置するかを把握することができます。

以下の例(輪島市分析から抜粋)に示すように選択肢ごとに配点方法の点数を付与し、軸区分ごとに集計して住まい・生活軸の合計点を算出します。住まい軸合計点と生活軸合計点のクロス分析を行うことで、被災世帯の状況を平面上に可視化できます。各軸で支援が必要な世帯の境界点を設定することで4象限に分類し、支援の優先度決定や各象限に合った支援の選択等につなげます。

調査項目名	選択項目	軸区分	配点方法
災害情報入手方法	テレビ、ラジオ、情報収集無し、その他、防災無線、パソコン、スマートフォン、知人、自治体の Web サイト・防災メール等、緊急速報メール、その他の防災アプリ、知らなかった	生活	情報収集無し -1、知らなかった -1
健康に不調がある家族等	未入力、いない、いる	生活	いる -2
世帯構成員健康状況	発災により持病などが悪化したり、体調が悪くなっている家族等が現在いる、発災後、体調が悪くなった家族等がいるが、現在は回復している、災害による不安やストレスにより、メンタル面での不調がある家族等が現在いる、災害後、メンタル面で不調のあった家族等がいるが、現在は回復している	生活	発災により持病などが悪化したり、体調が悪くなっている家族等が現在いる -2、災害による不安やストレスにより、メンタル面での不調がある家族等が現在いる -2
通院や服薬が必要な家族等	未入力、いない、いる	生活	いる -2
通院・服薬	通院や治療が中断したり、回数が減っている家族等が現在いる、処方薬の服薬が中断している家族等がいる・処方薬が入手しにくい、処方薬の服用が必要な家族等がいるが、特に問題なく服薬できている、定期的投薬が必要、中断、継続、降圧薬、向精神薬、その他、薬は処方されているが(物忘れやこだわりなどで)服薬管理に問題がある、通院が必要な家族等がいるが、特に問題なく通院できている	生活	通院や治療が中断したり、回数が減っている家族等が現在いる -2、処方薬の服薬が中断している家族等がいる・処方薬が入手しにくい -2、定期的投薬が必要 -1、中断 -2、薬は処方されているが(物忘れやこだわりなどで)服薬管理に問題がある -2



## ◆アセスメント調査全般

内閣府「内閣府における災害ケースマネジメント等の被災者支援の取組」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12602000/001141604.pdf>

内閣府「支援が必要な被災者を特定し 支援内容を検討するためのアセスメント実施方法について」

[https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/pdf/r5\\_zenkoku0621\\_03.pdf](https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/pdf/r5_zenkoku0621_03.pdf)

## ◆アセスメント調査事例

一般財団法人ダイバーシティ研究所「災害とダイバーシティ 被災者アセスメント調査」

[https://diversityjapan.jp/tokushu/diversity\\_in\\_disaster/](https://diversityjapan.jp/tokushu/diversity_in_disaster/)

特集「西日本豪雨(2018/7月)」- ダイバーシティ研究所

<https://diversityjapan.jp/heavy-rain-2018/>

輪島市における能登半島地震で被災された世帯の「次の生活への移行」に向けた調査 - ダイバーシティ研究所

<https://diversityjapan.jp/2024-wajima-research/>

論文集 第23号 | 日本災害復興学会

被災世帯を対象とする支援需要評価に関する研究

～生活再建への移行期における被災者生活実態調査の実践から～

<https://f-gakkai.net/wp-content/uploads/2024/02/23-09.pdf>

## ◆アセスメント調査表事例

内閣府「調査票等のダウンロード」(「災害ケースマネジメント実施の手引き」掲載分)

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

広島県「広島県災害時公衆衛生活動マニュアル」

<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/268/manual-kaitei07.html>

# 第3章

## 生活再建支援体制の構築

第3章では、アセスメント調査で得られた支援需要と、被災地域の支援リソース把握に基づき、生活再建支援機関の構築を構築し、住民の生活 再建・自立を通じて地域の復興をめざす流れを解説します。

### 〈用語説明〉

#### 支援需要

被災者一人ひとりの自立・生活再建の実現に必要な、個別の被災状況や生活状況における課題を解決するために求められる支援の内容と量を指します。

#### 支援リソース

リソースとは「資源」を意味し、被災者支援に必要な資源として避難先、生活物資、生活インフラとともに、医療・福祉機関、行政・民間の支援機関等の生活再建に向けた支援体制を指します。

#### 地域支え合いセンター

被災者の生活再建を総合的に支える拠点として自治体が開設し、多くの場合、社会福祉協議会が運営を担います。他の名称(例: 輪島市災害たすけあいセンター)で開設される場合もあります。

## 3-1 支援需要の把握

- ◆ 支援需要とは被災者個々の課題を解決するために必要な支援の内容と量を指します
- ◆ 個々の支援需要を集計することで被災地域総体の支援重要が把握できます
- ◆ 支援需要をもとに、その課題を解決するための支援リソース(資源)の算出を行います

アセスメント調査等によって明らかになった被災者の課題を解決し、早期の自立を促す生活再建支援体制の構築手順について説明します。

### 支援需要とは

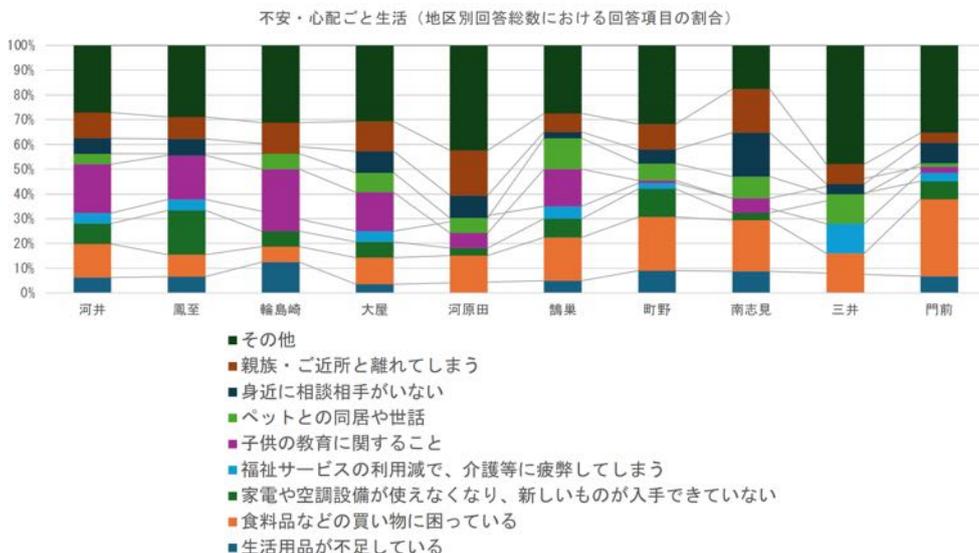
支援需要とは、被災者一人ひとりの自立・生活再建の実現に必要な、個別の被災状況や生活状況における課題を解決するために求められる支援を指します。アセスメント調査等を通じて、どのような支援がどの程度求められているのかを把握することが支援体制構築の最適化につながります。

生活	健康	心身の健康、通院・服薬、喪失感等のストレス、アルコール等の依存、など
	福祉・介護	認知機能低下、福祉サービスが受けられない、家族の介護疲れ、など
	生活環境	生活用品の不足、生活インフラの停止、移動手段の減少、など
	家計	失業、収入減、災害に起因する出費、など
	家庭・家族	家庭内・家族内でのトラブル、子どもの不登校、家族の離別、など
	社会的つながり	周囲からの孤立、近隣との交流、転居先での交流、支援制度からの孤立、など
住まい	住宅被害	住宅の改築・改修必要、仮設住宅等への転居、安全でない状態での居住、など
	周辺環境	周囲の環境が安全でない、改修工事による騒音等、など
	改築・改修	改築・改修費用の工面、着工遅れ、土地の売買、など

支援需要の起因となる課題例

### 地域の支援需要

被災者個別の支援需要を集計することで、被災地域総体の支援重要を把握することができます。以下は、輪島市アセスメント調査での不安・心配ごとと項目を集計し、地区別に比較したものです。例えば、町野、南志見、門前といった市の中心部から離れた地区での買い物の支援需要が高いことがわかります。



輪島市アセスメント調査における生活課題の地区比較

# 支援リソースの算出

## 支援対象地域・世帯の選定

被災者の生活再建支援体制を構築するにあたり、支援対象地域または世帯の選定を行い、必要な支援リソース(資源)の内容と量の算出を行うことで、網羅化・最適化された支援体制の構築につなげます。

多くの場合、アセスメント調査地域が支援対象地域となります。大地震の場合は市町全域が支援対象地域になることが多く、水害の場合は浸水地域が支援対象地域となります。あるいは、特定の生活や住まいの困難世帯に限って支援対象とする場合もありますが、隠れた支援需要を発見し、誰も取り残さない支援を実現するために、当初は支援対象地域を定め、全戸を対象とした巡回訪問を実施した後に、支援すべき世帯を選定することを検討してください。

また、罹災証明書の発行を受けた世帯を支援対象とする考え方もありますが、罹災証明認定は重要な指標ではあるものの、住まい以外の支援が必要な世帯も多くあり、「人」の支援を確実に行うために、アセスメント調査等で多方面の支援需要を把握した上で支援世帯の選定を行ってください。

## 支援リソースの算出

支援対象地域の決定後、その地域での支援需要を満たすための支援リソースを算出します。アセスメント調査等で明らかになった支援需要に加え、以下のような要支援者が存在する可能性も勘案してください。

支援対象地域の実数または推定数(統計資料に基づく該当者の存在率にその地域の人口を乗じた数)を算出し、対応する支援リソース(医療・福祉機関、行政・民間の支援機関等)と、可能であれば支援リソースが対処できる人数を調査して記入してください。平時から試算をしておくことで災害時に備えることができます。

No.	要支援者種別	支援対象地域の推定数	地域の支援リソース(医療・福祉機関、行政・民間の支援機関等)	支援リソースが対処可能な推定人数
1	要介護			
2	認知症			
3	医療的要ケア(人工透析等)			
4	医療機器使用(在宅酸素等)			
5	食品アレルギー			
6	知的障害			
7	精神障害			
8	肢体不自由			
9	視覚障害			
10	聴覚障害			
11	内部障害			
12	発達障害・自閉症			
13	乳幼児・妊婦			
14	外国人住民			

想定される要支援者と支援リソースの算出シート

## 3-2 支援体制の構築

- ◆ 地域支え合いセンターと呼ばれる生活再建支援機関の構築・運営が多く実践されています
- ◆ 支援対象世帯数、被災状況、地域事情等を勘案した体制構築の検討が求められます
- ◆ 石川県輪島市での生活再建支援機関構築の経過を例として紹介します

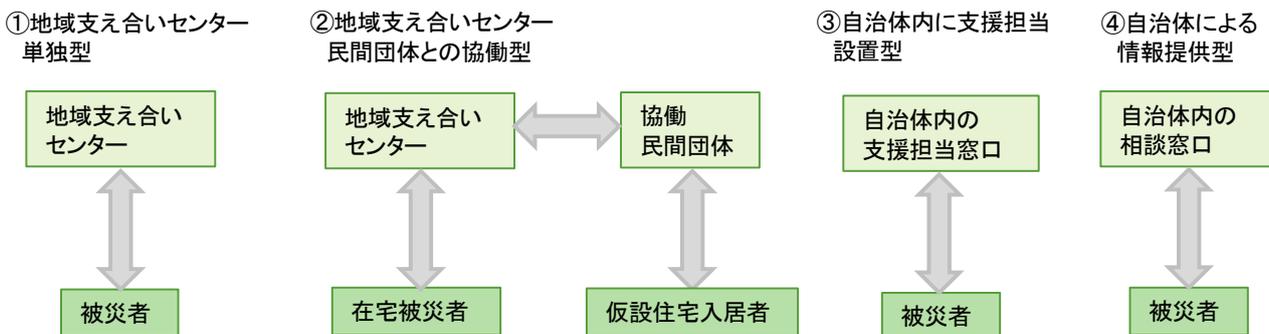
把握できた支援需要や支援リソースに基づいて被災者生活再建支援機関を構築し、住民の生活再建・自立を通じて地域の復興をめざします。

### 支援体制の類型

地域支え合いセンターと呼ばれる被災者生活再建支援機関を自治体が開設し、多くの場合、社会福祉協議会が運営を担い、住民の生活再建・自立を伴走支援する体制が最も多く見られます。支援世帯が多い場合は、民間団体に業務を一部委託（例えば仮設住宅入居世帯支援）し、協働して支援にあたることもあります。他に自治体内で支援担当部署設置あるいは情報提供を行う場合があります。

以下にダイバーシティ研究所の被災自治体調査に基づく4類型を示します。支援対象世帯数、被災状況、地域事情、支援リソース等を勘案して、適合する類型の検討や、より実状に最適化された体制の検討を行ってください。

タイプ名	概要	実績	適合する災害種別や地域特性	長所	短所
①地域支え合いセンター単独型	基礎自治体の社会福祉協議会が主に運営を担当し、地域支え合いセンターとして活動	多くの基礎自治体、広域自治体での設置有	およそ千世帯以下の支援規模であれば実施可能	設立・運営が比較的容易	支援世帯規模が大きくなると対応難しい
②地域支え合いセンター民間団体との協働型	基礎自治体の社会福祉協議会が主に運営を担当し、民間団体に一部業務委託して実施	被災者世帯が多い自治体（熊本県益城町、石川県輪島市等）	およそ千世帯を超える場合、仮設住宅と在宅避難者の支援を分担して実施	大規模な被災世帯に対応できる（益城町約6500世帯、輪島市約1万世帯）	社会福祉協議会等と民間福祉団体との運営方針の調整等が難しい
③自治体内に支援担当設置型	基礎自治体内に地域支え合い課等の部署を設置	広島市（支え合い課）での豪雨対応	規模の大きい自治体で広範囲に被害が発生	恒常的な支援の継続と自治体内での対応迅速化	規模の大きい自治体でないと対応できない
④自治体による情報提供型	各種コールセンターや相談機関を設置し電話や施設への訪問で対応	茨木市での大阪府北部地震対応	中核市程度の規模で市内全域に被害が及ぶ場合	市民全員を対象にした支援情報提供可能	直接的な支援は限られる

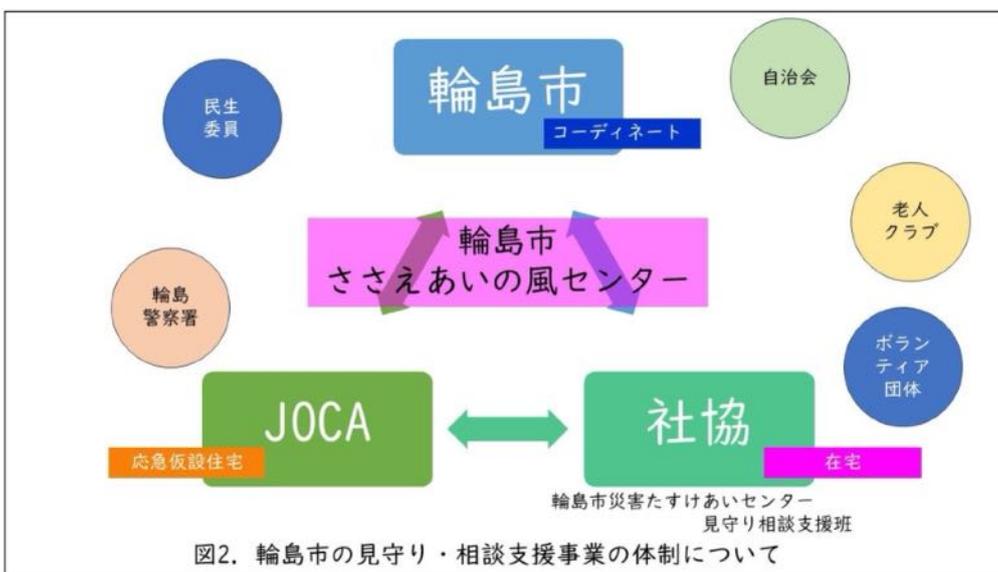
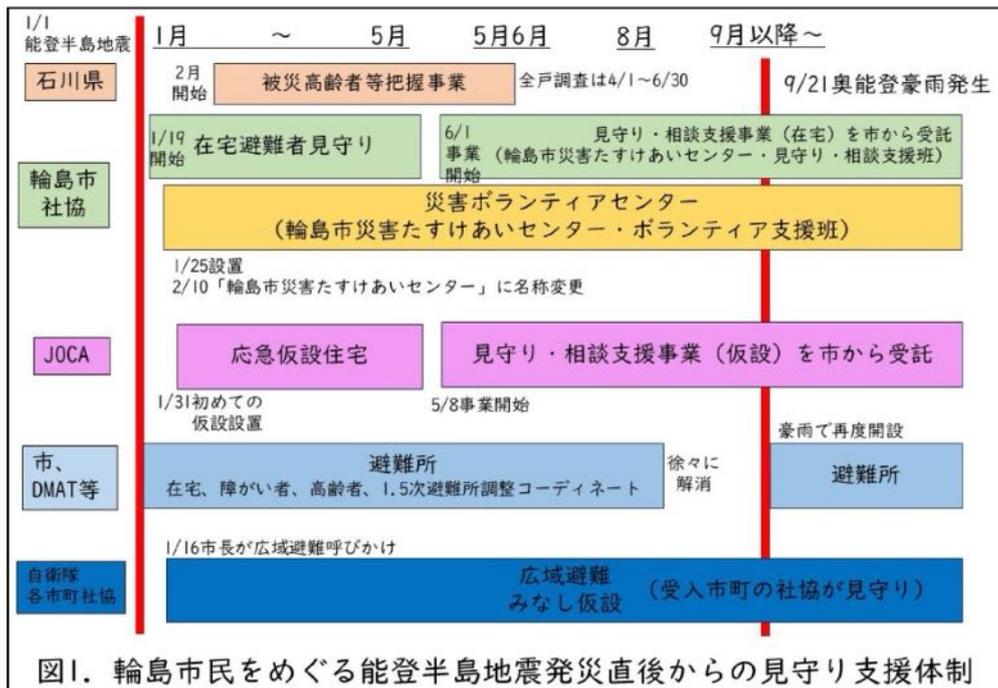


被災者生活再建支援体制の分類と特徴（ダイバーシティ研究所作成）

# 輪島市での支援体制構築例

令和6年能登半島地震で被災した石川県輪島市での支援体制構築例を示します。2024年1月25日に「輪島市災害たすけあいセンター」が輪島市社会福祉協議会内に設置され、災害ボランティアセンターと在宅避難者見守りの機能を担いました。同年4～6月に市内全戸アセスメント調査があり、6月1日に開設した見守り・相談支援班が調査結果を継承することで、早期の巡回訪問実施や9月豪雨時の安否確認活動につながりました。

更に、JOCA(公益社団法人 青年海外協力協会)が応急仮設住宅の支援を担い、輪島市役所が全体のコーディネートを行う体制を「輪島市ささえあいの風センター」という名称で構築し、さまざま支援リソースとの協働のもとに被災者の生活再建・自立を支援し、地域の復興をめざしています。



石川県輪島市における被災者生活再建支援体制構築の流れ  
(輪島市災害たすけあいセンター見守り・相談支援班令和6年度活動報告書より)

厚生労働省「災害に備えた福祉的支援体制について」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001581784.pdf>

厚生労働省「災害時における福祉支援体制の整備等」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000209718.html>

厚生労働省「社協における災害ケースマネジメントの取り組みについて」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12602000/001141606.pdf>

内閣府「多様な被災者への配慮とニーズ対応」

[https://www.bousai.go.jp/kyoiku/bousai-vol/pdf/231005\\_kenshu03.pdf](https://www.bousai.go.jp/kyoiku/bousai-vol/pdf/231005_kenshu03.pdf)

内閣府「被災者支援に関する 各種制度の概要」

[https://www.bousai.go.jp/kyoiku/pdf/kakusyuseido\\_tsuujou.pdf](https://www.bousai.go.jp/kyoiku/pdf/kakusyuseido_tsuujou.pdf)

認定NPO法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク

「被災者支援コーディネーション ガイドライン」

[https://jvoad.jp/wp-content/uploads/2024/12/Guideline\\_main-body.pdf](https://jvoad.jp/wp-content/uploads/2024/12/Guideline_main-body.pdf)

全国社会福祉協議会「災害時福祉支援活動」

<https://www.shakyo.or.jp/bunya/saigai/shien/index.html>

全国社会福祉協議会「社会福祉協議会と災害ケースマネジメント」

[https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/pdf/r5\\_r5\\_iwate\\_miyagi\\_fukushima1219\\_06.pdf](https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/pdf/r5_r5_iwate_miyagi_fukushima1219_06.pdf)

全国社会福祉協議会「能登半島地震における社会福祉協議会の取組」

[https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/r6\\_kyogikai01/pdf/shiryo4.pdf](https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/r6_kyogikai01/pdf/shiryo4.pdf)

輪島市災害たすけあいセンター・見守り・相談支援班令和6年度活動報告書

<https://drive.google.com/file/d/1uXgqwo3qoYOvhsSs4pgibkDCddgBU45I/view>

# 第4章

## 被災者支援活動

第4章では、災害ケースマネジメントの中核となる、被災者の生活状況を継続的に把握し個別のニーズに応じた支援につなげる見守り・相談活動の目的・体制・見守り・相談の実務・ケース会議の実務と、被災者への情報提供、コミュニティ支援、すまいの支援について解説します。

### 〈用語説明〉

#### ケース会議

ケースとは「事例」を意味し、被災者の抱える課題のひとつひとつを指します。ケース会議は個々のケースに対し支援方針の決定と情報共有を行う場として開催されます。

## 見守り・相談支援

- ◆ 被災者の変化を早期に捉え、必要な支援につなぐ入口となります
- ◆ 継続的な関わりを通して、生活再建に寄り添います
- ◆ 地域の支援リソースをつなぎ、切れ目のない支援体制をつくります

見守り・相談支援活動は、被災者の生活状況を継続的に把握し、個別のニーズに応じた支援につなげる災害ケースマネジメントの中核となる活動です。定期的な訪問を通じて信頼関係を築き、被災者が抱える課題の早期発見と解決を目指します。

### 見守り・相談支援活動の目的

見守り・相談支援は、被災された方の生活や心身の変化に気づき、必要な支援につなぐことを目的としています。被災に伴い発生する様々な困りごとを一人で抱え込まないよう寄り添いながら、安心して暮らしを再建できるよう継続的に支える取り組みです。

そのために、特に以下の3つの点が重要です。

#### ① 信頼関係を構築する

定期的な訪問により被災者との信頼関係をつくっていきます。安心感を持ってもらうとともに、「一人ではない」というメッセージを伝え、孤独感を軽減します。

#### ② 状況を把握し変化に気づく

一人ひとりの生活状況、健康状態、心理的状态を継続的に観察し、変化や異変を早期に発見し、孤立や生活課題の深刻化を防ぎます。

#### ③ 必要な支援へつなぐ

把握したニーズを適切な支援につなげます。情報提供、専門機関への紹介、各種手続きの支援など、具体的な問題解決を支援します。

### 見守り・相談支援活動の体制

地域支え合いセンターは、被災者の生活再建を総合的に支える拠点として、支援員の募集・育成から、住民の訪問・見守り活動、相談対応までを一貫して行う体制が必要となります。

日々の訪問で得た情報は、適切な記録と報告を通じてチームで共有し、ケース会議等を通じて他機関と共有・連携してサポート体制を築き、住民の状況に応じた専門的な支援へ橋渡しをします。

#### ●運営体制の構築

適切な見守り・相談支援活動が行えるよう、地域支え合いセンターとしての拠点づくりを行います。生活支援相談員や見守り支援員の役割を定め、記録・報告のルール作りを行うなど、見守り・相談支援活動を安定して実施するための運営基盤を整えます。また、他組織との連携体制も検討します。

※詳細は 第6章「事務局の運営」にて説明します

#### ●支援の担い手確保と育成

「見守り支援員」は、見守り・相談支援活動の中心となる存在です。地域の状況に応じて人材を確保し、初任者研修・OJT・振り返りといった活動を通じて、「被災者に寄り添いながら課題に気づける人材」を育成します。福祉や被災地支援の知識・経験のある人材だけでなく、そのような経験がなくても、住民目線で一人ひとりに寄り添える支援員の存在も重要です。

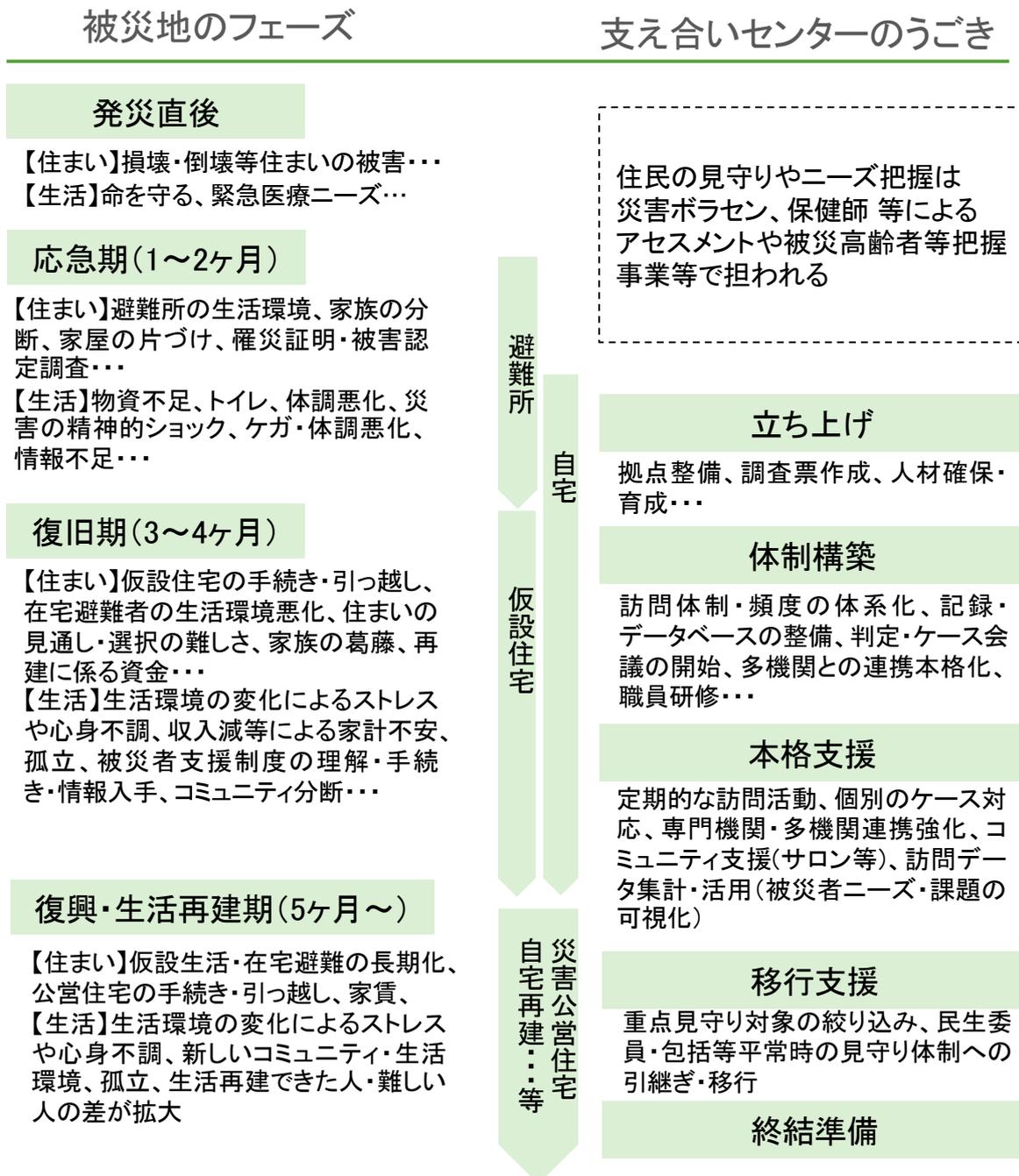
※詳細は 第5章「支援の担い手確保と育成」にて説明します



# 見守り・相談支援活動の推移

災害後の地域では、時間の経過とともに住民の課題が大きく変化します。その変化に合わせて、被災者生活再建支援組織(以後、支え合いセンターと総称)も役割を変えながら活動していきます。支援員が「いま地域がどの段階にいるのか」を理解することで、見守りの視点がクリアになり、住民の変化に気づきやすくなります。

以下に、被災地のフェーズごとの課題(特に住まいおよび生活の課題)と支え合いセンターの動きを整理します。



見守り・相談支援は発災から数年間の限られた期間で実施される活動ですが、被災地の復旧・復興は、住まいや生業、地域コミュニティの再生など、長い時間をかけて進んでいきます。

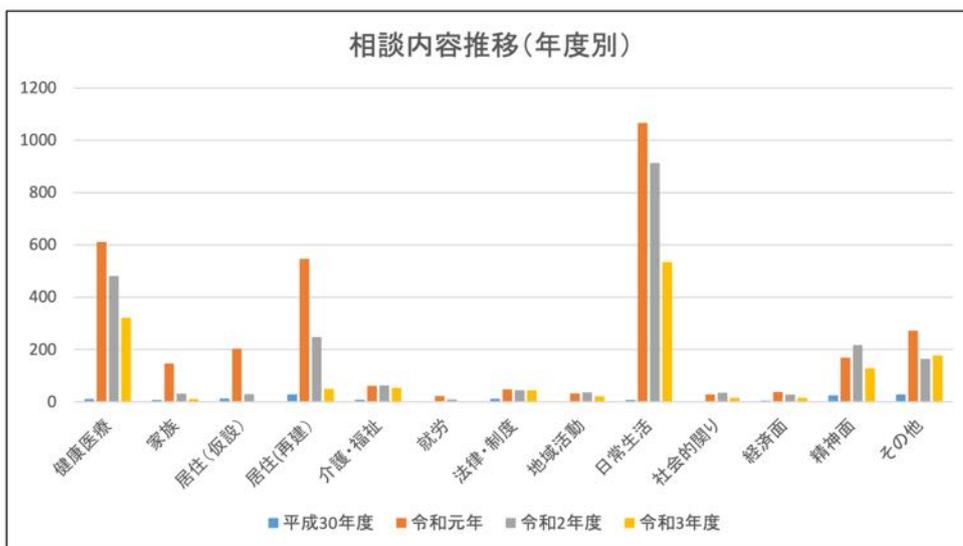
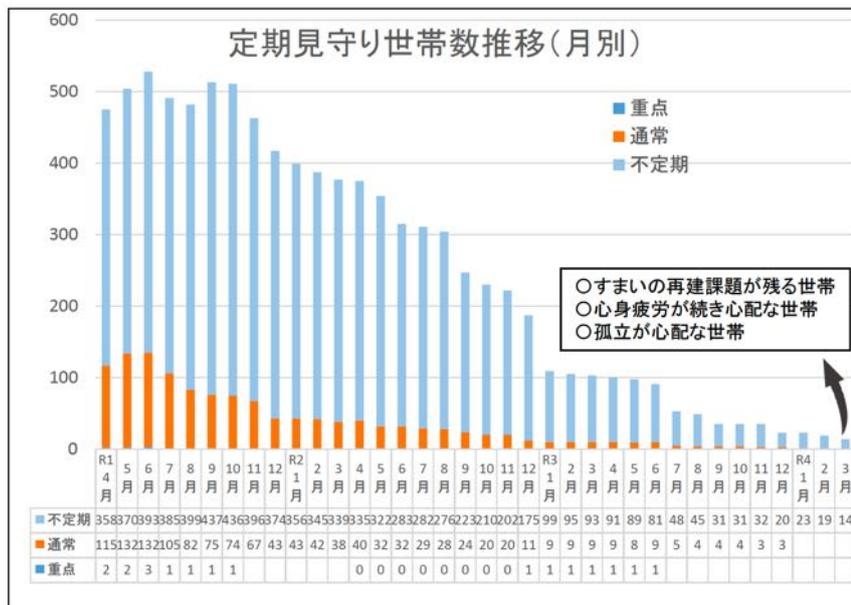
支援員が関わる期間は限定的であっても、被災者の生活再建や地域の復興という大きな流れの一部を担っているという視点が重要になります。目の前の課題に丁寧寄り添いながらも、その先に続く住民の暮らしや地域の将来を見据えて支援することが大切です。

# 広島県坂町での見守り活動の推移

平成30年7月豪雨(2018年)に見舞われた広島県坂町では、死者・行方不明者18名や多数の家屋損壊や浸水の大きな被害が発生しました。生活再建に向けた「個別支援」や新たな場所での地域のつながりや支え合いを育む「地域づくり」を支援する取り組みとして「坂町地域支え合いセンター」が、社会福祉法人 恩賜財団 広島県済生会が坂町から委託を受けて同年10月に開設されました。

町内に2拠点を構え、2名の相談員からスタートし、ピーク時は12名そして5名となり、2022年3月末に閉所を迎えました。対象支援世帯は建設型仮設、みなし仮設(町内外)、みなし公営住宅入居世帯、在宅(町内在住の罹災証明発行世帯のおよび罹災はないが坂町被災者アセスメント調査結果で見守り必要とされた世帯)で、町外転出世帯は対象外となっています。

以下に見守り世帯数と相談内容の推移を示します。ケース会議を月次で開催し、見守り不要となった世帯が増えることで見守り世帯数が減少していくことがわかります。相談内容の詳細は「第6章 事務局の運営」の「活動の推移」に掲載していますので参照ください。

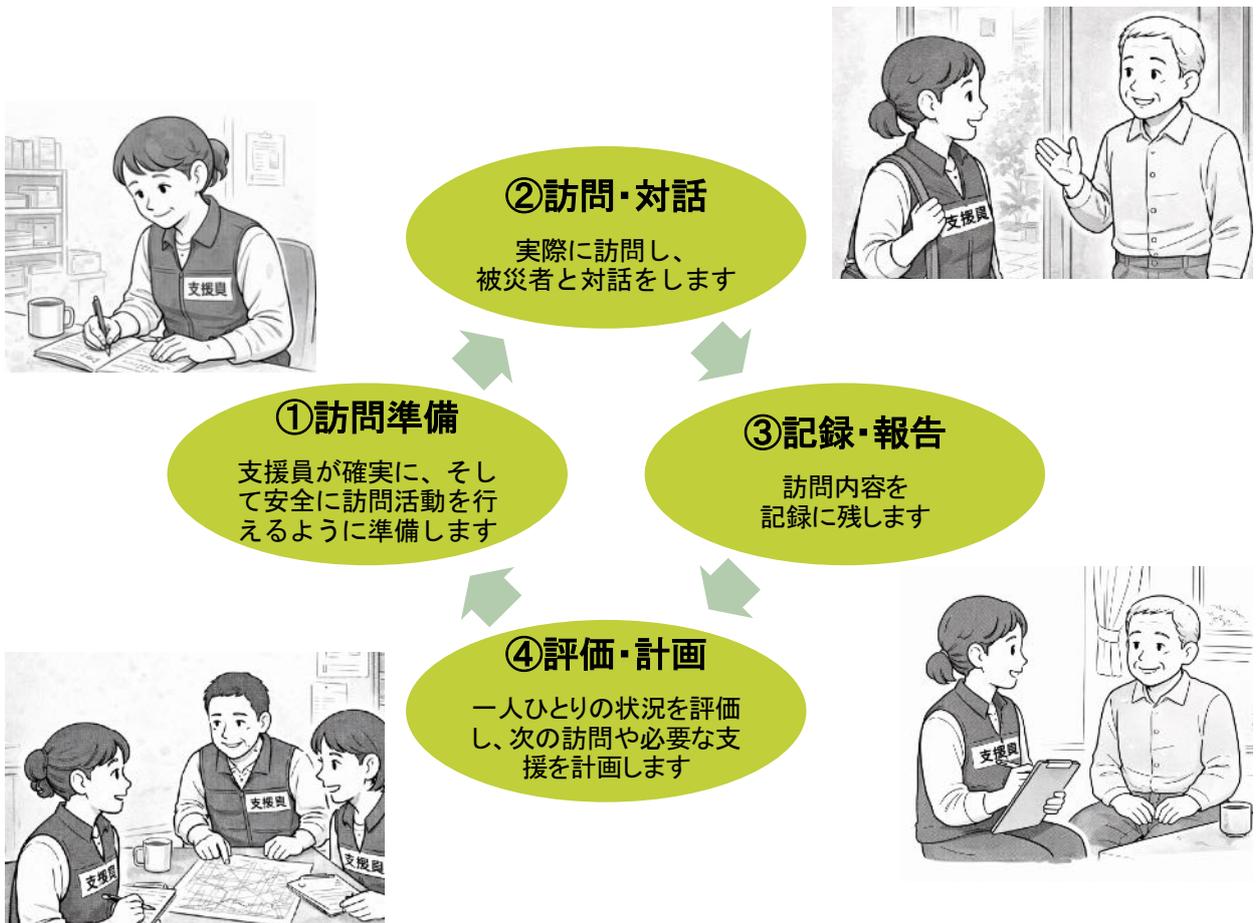


図表4-1 坂町地域支え合いセンターにおける見守り世帯数と相談内容の推移 (坂町地域支え合いセンター活動報告書 令和4年3月刊 より)

# 見守り・相談支援活動の実務

## 見守り活動のサイクルと相談支援

見守り活動は、①訪問準備 → ②訪問・対話 → ③記録・報告 → ④評価・計画 の4つのステップを繰り返しながら続けていきます。このサイクルを安定して行うことで、住民の小さな変化にも気づきやすくなり、支援の質も向上していきます。



訪問での住民からの相談やその他サポートが必要な場合は、⑤～⑩の流れで行います。

項目	内容
⑤相談の受付	訪問・電話・来所等多様なルートからの相談を受け止める
⑥状況把握・整理	どんな困りごとがあるのか、課題の背景を丁寧に聴きとる
⑦緊急性の判断	即座の対応が必要か、計画的な対応をすべきかを判断
⑧対応方法の検討	自センターで対応できるか、他機関との連携が必要かを検討
⑨支援の実施	情報提供、手続き支援、専門機関への紹介・同行など
⑩フォローアップ	課題は解決したか、新たな課題はないかを継続的に確認

## ①訪問準備

支援員が確実に、そして安全に訪問活動を行えるように準備を行います。

### ●主な準備内容

- ・前回記録・事前情報の確認
- ・今回の訪問目的や特に確認すべきポイントの整理、メモ
- ・被災者支援制度等の資料やチラシ、支援物資などの準備
- ・地図の確認、訪問ルート計画、安全確認（道路・天候）



- ✓ 記入済のアセスメントシートは重要な個人情報となるため、訪問時には持ち出せません。そのため、訪問のためのシートやメモを作成し、聞き取る項目や住民の情報を整理しておく必要があります。
- ✓ 訪問する支援員の中で「今日は何を見て、何を聞く必要があるのか」が整理されているほど、訪問時の対話が深くなります。
- ✓ 前回訪問時に困りごととして挙げられていた事項について、解決に役立つ情報もあれば準備します。

## ②訪問・対話

実際に訪問し、被災者と対話をします

### ●訪問のポイント

- ・原則2名1組で訪問し、役割分担します
- ・あいさつをし、訪問の目的をしっかりと伝えます
- ・世間話も交えながら、落ち着いた雰囲気の中で自然に話を聴きます
- ・一度に全て聞こうとせず、回数を重ねて把握してください
- ・不在時は訪問目的を記した置き手紙を残してください



また、訪問時には五感を働かせ、多角的な視点で住民の変化をとらえることもとても重要です。表情や声のトーン、沈黙の時間、部屋の状態など、「目に見えるもの、聞こえるもの、感じるもの」すべてが情報となります。見守り・相談活動の核心は、こうした小さな変化に早く気づき、必要な支援につなぐ“初期発見”の役割にあります。

### ●訪問時の「気づきの視点」

#### 言葉・会話

- ・話す内容が変化した
- ・困りごとを直接伝えられる
- ・将来への不安の言葉
- ・諦めの言葉
- ・経済的な悩み
- ・家族関係の不満・愚痴

#### 表情・態度

- ・表情の暗さ・元気のなさ
- ・無気力な様子、反応が薄い
- ・涙を流す、感情的になる
- ・イライラ、怒りっぽさ・不安定さ
- ・視線を合わせない

#### 身だしなみ

- ・服装・髪等身だしなみの乱れ
- ・不衛生な様子・におい（入浴、歯磨き、洗濯等）
- ・体重の増減、やつれ
- ・傷やあざ

#### 生活環境

- ・部屋の散らかり
- ・ごみの放置
- ・部屋の中におい
- ・物が増えすぎている
- ・光熱費等の滞納通知
- ・日用品や食料品の不足

#### 健康状態

- ・体調不良の訴え
- ・睡眠障害の訴え
- ・食欲不振・過食
- ・薬の飲み忘れ・過度な服用
- ・通院の中断

#### 社会関係

- ・近隣住民とのトラブル
- ・家族との不和
- ・外出機会の減少
- ・交通手段がない
- ・連絡がつきづらい
- ・孤立している様子

### 課題発見のポイント

- ✓ 前回訪問時からの変化に敏感になる
- ✓ ひとつのサインだけでなく、複数の情報を総合的に評価する
- ✓ 支援員の「何かおかしい」という直感や違和感も重要な手がかりとなる
- ✓ 「この人は大丈夫」と先入観で決めつけず、常に観察する
- ✓ 本人の「大丈夫」という言葉の裏を読む

### ③記録・報告

見守り支援員が聴き取った内容を、必要に応じて記録・データベースへの入力を行います

#### ●記録の方法

- ・訪問メモ時にとったメモを、アセスメントシートや訪問記録シートなどへ清書します
- ・他の人が見てもよくわかるよう、客観的な記述を心がけてください
- ・データベースで管理することが理想です

#### ●記録する内容とポイント

- ・訪問当日の様子・見聞きした事実を記入
- ・支援員が感じた変化
- ・次回訪問時の計画や課題、提供する情報等



- ✓ 事実と主観・感想が混じらないように留意します
- ✓ 変化や課題を整理し、緊急対応が必要かの判断や次回訪問時期の判断の材料とします

#### ●データベースへの入力

データベースへの入力は、支援員が訪問で得た情報をチーム全体で共有し、住民の変化を継続的に把握して適切な支援につなぐための基盤となります。記録が整っていることで、判定会議やケース会議でも状況を確認でき、支援の優先度や方針をチームとして統一しやすくなります。

また、多機関と連携する際にも、データベースに情報が整理されていることが望ましく、関係機関へ必要な情報を適切に伝えるうえで重要な役割を果たします。さらに、蓄積されたデータを集計・分析することで、地域全体の課題や傾向を把握でき、被災地特有のニーズに応じた支援方針の検討にも役立ちます。

### ④評価・計画

一人ひとりの状況进行评估し、次の訪問や必要な支援を計画します

#### ●判断・評価する項目

- ・当事者の抱える課題の整理と優先付け
- ・緊急性の有無
- ・見守り優先度に基づいて、次回の訪問をいつ行うかの計画
- ・必要な情報提供や支援の検討
- ・つなぎ先・関係機関の確認、連携方法・手段の確認
- ・継続して支援しているケースでは、支援の効果を確認・評価する



評価・計画は、定期的に各住民の情報を共有する会議（「ケース会議」等）を経て実施します。そのほか、支援員が訪問から帰ってきたタイミングで、住民の様子から緊急性の有無や特に気になる点が無かったかなど、支援員の生の声からの気づきを簡単に共有したうえで即時的な判断が行われる場合もあります。

右図は「輪島市災害たすけあいセンター」の訪問・判定の流れを示しています（「輪島市災害たすけあいセンター見守り・相談支援班令和6年度活動報告書」より）。

支援員が二人一組で訪問し、記録をデータベースに入力します。毎週金曜日の「班内ケース会議」で特に心配な世帯の状況を共有します。毎週火曜日の「班内判定会議」では、すべての支援世帯の状況を検討し、次回訪問日程を決定します。また、月1回「班内体制会議」を開き、今後の訪問のテーマ、支援制度に関する情報共有、今後必要な研修などについて協議します。

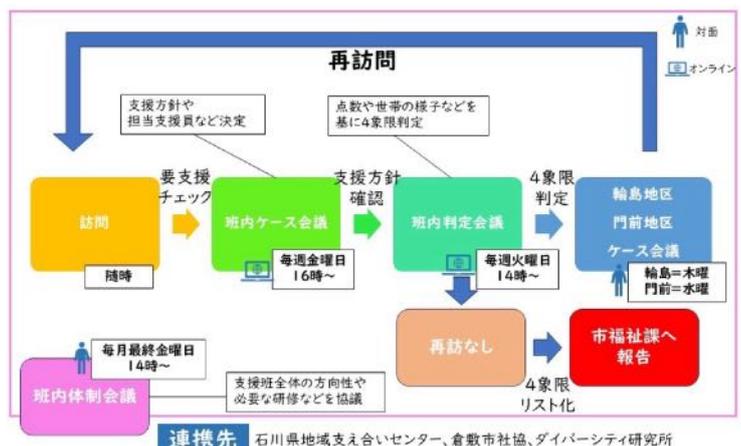


図4.輪島市災害たすけあいセンター見守り・相談支援班 訪問・判定の流れ

# ケース会議の実務

ケース会議は、見守り・相談支援における「支援方針の決定」と「情報共有」の中心となる場です。支援員が訪問で得た情報の記録から、状況を整理しながら課題を発見し、必要な支援や外部機関との連携方針を検討します。

会議は定期的を開催するほか、緊急性の高いケースには臨時で開催できる体制を整え、支援の遅れを防ぎます。

会議ではケースの判定を行い、支援の優先順位や支援レベルを明確化します。住民の状況は変化するため、定期的な再評価を通じて支援レベルを柔軟に見直すことが重要です。

こうした継続的な見直しにより、必要な支援を適切なタイミングで届けることができます。

## ●ケース会議の4つの役割

### ① 情報共有と課題の可視化

支援員が把握した情報や所感など訪問記録を持ち寄り、被災者の状況を多角的に整理し、課題の全体像を探ります。各支援員により視点が異なるため、組織内で共有することで、一人では見えなかった課題やリスクが浮き彫りになります。また、被災地におけるフェーズや課題の変化など、

### ② 支援方針の決定

共有した情報をもとに、支援の方向性を明確にします。

•何を目的に   •誰が担当し、どの機関と連携し   •いつ、どのような方法で進めるかなどを明確にします。

チームで決めることで、支援が属人的にならず、「組織としての支援」にすることができます。

### ③ ケース判定(優先順位付け)

緊急性や重要度に基づいて、優先順位を明確にします。これは、限られた時間と人員で、必要な支援を確実に届けるために行うものです。優先順位を明確にすることで支援員の負担も軽減され、活動や支援の抜け漏れを防ぐことにもつながります。

※ケース判定については後述

### ④ 支援員・相談員の育成とメンタルケア

ケース会議は、支援員が事例を通じて学び合う場でもあり、スキル向上につながります。また、対応が難しいケースを一人で抱え込まないためのメンタルケアの役割も果たしており、チームで支え合いながら安心して活動できる環境づくりにつながります。

## ●出席者

出席者は目的や課題に応じて柔軟に設定します。支え合いセンター内ですべてのケースを対象に行う場合もあれば、多機関連携で行う場合もあります。被災者一人ひとりの支援方針を検討する目的で実施するため、個人情報を取り扱う場でもあるので、参加者の設定や情報の管理は慎重に検討します。

### 【会議構成員の例】

- ・支え合いセンター職員、見守り支援員、相談員
- ・行政の災害対応、福祉、就労、教育、住宅等の関係部局
- ・社会福祉協議会、介護支援専門員、相談支援専門員、社会福祉士等福祉関係者
- ・医師、看護師、保健師等保健医療関係者
- ・弁護士、建築士、行政書士、司法書士等の士業関係者
- ・NPO等の民間団体、民生委員



## ●開催のタイミング

週次、月次等、見守り・相談支援事業の運営体制や進行に合わせて定期的に行い、見守りの優先度や支援方針の確認を確認します。状況が急変したときや生命・財産に関わるケースなどは、緊急で行うこともあります。

## ●ケース会議の準備

### ・議題となるケースの選定

目的に応じて、訪問した全ての世帯について取り上げる場合や、新規で訪問した世帯、重点支援が必要な世帯、状況が急変した世帯、専門機関と連携した支援が求められる世帯など、事前に取り上げるケースを絞り込む場合があります。

### ・資料の準備

訪問記録やデータベース等を使って、ケースの記録を準備します。

### ・必要な情報の整理

訪問した支援員や単層の相談員は、気づいた変化（言動・健康・環境など）や現在の課題、住民の希望、すでに行った支援内容など、そのケースについての情報を説明できるよう準備します。

### ・会場

個人情報を取り扱うため、会議室等の限られた人のみが内容にアクセスできる会場を選びます。オンラインで実施する場合があります。

## ●ケース会議の進行

ケース会議は、限られた時間で効率的に進めることが重要です。以下は進行の流れ（例）です。

項目	内容
①開会・目的確認	会議の目的を確認し、対応が必要なケースの一覧を共有します。
②ケースの説明	訪問時の状況（気になったサイン・言葉・変化等）、把握している課題、本人の意向などを、簡潔に説明します。
③参加者から情報の補足	担当以外の職員からのコメントや、多機関連携で行う場合は、保健師からの健康面のコメント、地域包括から生活・介護の情報提供、行政担当から制度の説明など、複数の視点で情報を整理します。
④課題の整理・判定	生活・健康・住まい・家族など、課題を整理したうえで、緊急性・重要度を確認します。また、ケースの判定を行います。
⑤支援方針の決定	どのような課題に対してどのように取り組むか、いつまでに・誰が・何をするか等を明確にします。  ・誰が何を担当するか ・どの機関につなぐか ・次回訪問のタイミング ・必要なフォロー内容 ・連携先への連絡方法
⑥記録と共有	判定結果や支援の方針、役割分担などを記録し、データベースにも反映します。

また、以下に留意してケース会議を進行してください。

### ・個人情報の厳格な管理と守秘義務の徹底

外部の関係機関と情報を共有するため、会議の開催前に守秘義務に関する誓約書を締結する等、個人の権利利益を侵害しないため配慮が必要です。

### ・支援における役割分担と目標の明確化

課題解決に向けて「誰が・いつ・何をするか」という具体的な役割分担を決定し、長期・短期の目標や達成時期の目安を設定します。

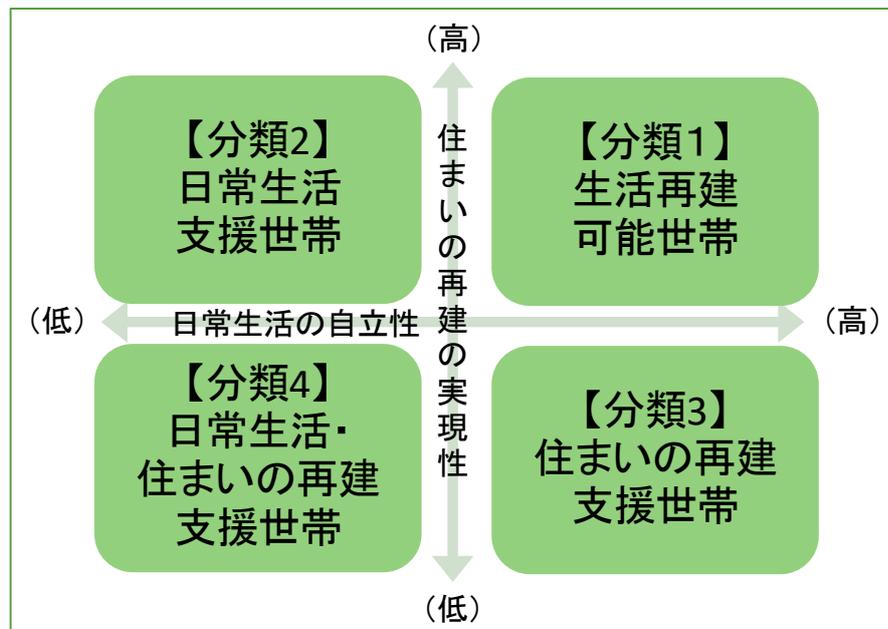
### ・長期的な視点での課題予測と検討

短期的な課題だけでなく、数年後に生活困窮に陥る可能性や、生活再建後の孤立など、将来発生しうる課題も考慮した長期的な視点で支援策を検討します。

## ケースの判定(アセスメント)

ケース会議では、判定(アセスメント)を行い次のアクションにつなげることが重要です。手法のひとつとして支援世帯の状況を2つの軸で分析して評価することがあります。詳細は「2-5調査結果の活用、生活・住まい仮題の4象限分析、P21」を参照ください。

- ・「住まいの再建」にあたっての支援の必要性
- ・「日常生活の自立」にあたっての支援の必要性



また、支援の優先度について以下の3段階で分類することもできます。

### A 優先支援

緊急性・複雑性が高く、専門職との連携した支援が必要

### B 通常支援

定期訪問により、状況を随時把握していく

### C フォロー

状況は安定していると判断。必要に応じて訪問・相談対応。

- ✓ 「C フォロー」の判断となったとしても、見守り・相談支援が一切不要になるわけではありません。健康面、住まいの変化、孤立など、状態の変化は起こりうるものです。連絡先の提示や相談先の周知など、フォロー体制を残しておくことが重要です。

## ●判定時に考慮する6つの要素

ケース判定では、緊急性・重要度・複雑性・本人の意欲・家族や地域の支援体制・状態変化の兆候という6つの要素を総合的に見て、支援の優先度や必要な関わり方を判断します。

- 緊急性：命や安全に今すぐ危険がないか
- 重要度：本人の生活再建にとってどれだけ重要な課題か
- 複雑性：課題が単独か、複数の問題が絡んでいるか
- 本人の意欲：本人に、支援を受ける・自分で動く意欲・問題解決への意欲があるか
- 支援体制：家族や地域など他の支援者がいるか
- 変化の兆候：状況が悪化・改善する兆候があるか

## 課題に応じた支援のつなぎ・外部支援リソースとの連携

見守り・相談支援では、ひとつの機関だけで解決できない課題も多く発生します。行政、医療、福祉、法律など、専門的な知識や権限を持つ外部機関と連携することで、より適切で効果的な支援が可能になります。

### ●つなぎ先・支援リソース

被災者のさまざまな課題を解決するためには、医療・福祉・法律・家計・建築等の専門家や機関につなぎ、協働して支援にあたる必要があります。つなぎ先・支援リソース（資源）とあらかじめ関係をつくり、必要に応じて支援を依頼することで多様なニーズに対応できる体制構築が、被災者支援機関の事務局に求められます。

「6-1 事務局体制、外部支援リソースとの連携、P65」に想定される外部連携先、担当内容（その専門性や役割）、および連携する主な事象を記載していますので参照ください。

### ●協働のステップ

円滑な協働を図るために、以下のステップが必要です。

項目	内容
① 連携先の選定	課題の内容に合わせ、必要な専門機関を選ぶ。複数機関が関わる場合は主担当を決める。
② 情報共有と同意	本人の同意を得て、支援に必要な範囲で情報を共有。個人情報保護に配慮する。
③ 役割分担の明確化	支え合いセンターは継続的な見守りと調整役、専門機関は専門支援を担当するなど、誰が何を担うかを整理する。
④ 合同ケース会議	必要に応じて関係機関が集まり、支援方針を協議する。多角的な視点で支援計画を作成する。
⑤ 連携した支援の実施・進捗共有	各機関が役割に沿って支援を行い、定期的に進捗を共有して対応を調整する。

以下の例のように、合同ケース会議で課題の整理と検討を行って方針を決定し、さまざまな連携先が対応にあたることで、多機関連携がうまく機能するよう心がけてください。

項目	課題内容	検討内容	対応(連携先)
経済的困窮と精神ストレス	夫は失業し、多額の負債で生活困窮。妻はうつ気味で情緒不安定。	支援員が世帯全体の課題を整理。就労、家計管理、債務整理、医療・福祉ケアの同時並行的な支援が必要と判断。	自己破産手続き、就労支援、日常生活自立支援事業の利用を弁護士、生活自立相談支援センター等と協働で対応。
自宅再建の迷い	自宅は大規模半壊。元の場所に再建か安全な他所に移転かの方針が決まらない。	客観的な資金計画と、安全な住まい方の選択肢を具体的に提示する支援が必要と判断。	ファイナンシャル・プランナーが家計診断と再建可能な予算額を算出。建築士が予算内で可能な建て替えと安全な地域への住み替えの具体案を提示。
災害のフラッシュバック	水害で被災した家族の中に、雨の音が怖い、川に近づけないといった「フラッシュバック」を起こす子どもがいる。	医療的なケアと並行して、子どもが安心できる住環境への転居を検討する必要があると判断。	こころのケアチーム(精神保健福祉センター)、教育委員会・学校にカウンセリングと見守りを依頼。不動産関係団体に転居支援を依頼。

## 4-2 情報提供

- ◆ 情報提供は、生活再建を支える重要な支援です
- ◆ 正確かつ最新の情報を、行政・関係機関・地域から継続的に集めることが大切です
- ◆ 住民の状況に応じ、内容・タイミング・方法を工夫して届けることが重要です

被災者が適切な支援を受け、生活再建を進めるためには、必要な情報を必要なタイミング・方法で適切に提供することが重要です。被災者支援制度は時に煩雑な手続きが必要となり、また情報が短期間で次々と変わることもあります。

孤立を防ぎ、安心して生活できる環境、そして生活を再建できる環境をつくるなど、情報提供は、生活の再建を加速し、孤立や取りこぼしを防ぐための重要な支援です。



### ●情報源

情報を届けるためには、まず正しい情報を受け取り続ける体制づくりが大切です。例えば、以下のような情報源を随時確認し、支え合いセンターが最新の情報を持つことが重要です。

#### (1) 公的機関等の情報(行政・制度・生活再建に関わる公式情報)

- ・市町村災害対策本部
- ・市町村の福祉・住宅・子育て等の部局
- ・罹災証明、被害認定調査に関する情報
- ・公営住宅・住宅再建支援の情報
- ・国・県の復興支援制度、補助金、申請期限
- ・保健所・保健センター
- ・精神保健福祉センター
- ・社会福祉協議会(本所・支所)

#### (2) 関係機関・団体(専門支援に関わる情報源)

- ・医療機関
- ・介護・福祉サービス事業者
- ・自立相談支援機関(生活困窮)
- ・就労支援団体
- ・法テラス、弁護士、司法書士
- ・建築士会、住宅再建相談窓口
- ・金融機関・保険会社
- ・ライフライン(電気・ガス・水道)事業者
- ・交通・買い物環境(交通事業者・商店の営業情報)
- ・災害支援NPO、災害中間支援組織
- ・フードバンク等の生活支援団体
- ・子育て支援・外国人支援等テーマ別NPO等

#### (3) 地域からの情報

- ・訪問活動で得られる住民の声(ニーズ、困りごと)
- ・サロンや集いでの住民の声
- ・自治会・町内会
- ・民生委員・地域福祉関係者
- ・地域のキーパーソン(商店、地元リーダーなど)
- ・学校・保育所・子ども支援者からの情報

### ●提供する情報の内容

災害後は、時間と共に必要な情報が変化します。状況に応じて次のような情報を組み合わせながら伝えます。

- ✓生活支援 物資・生活必需品・食料の支援、入浴施設情報、災害ごみ処理、交通・買い物支援、地域商店の営業状況 など
- ✓住宅再建・復旧 仮設住宅・災害公営住宅に関する募集情報や手続き、被災者生活再建支援金、応急修理制度、住宅再建の相談窓口、家屋の解体・修繕相談、建築士による相談、引越し支援 等
- ✓経済的支援 義援金の配分、公共料金・税金の減免、生活福祉資金の貸付制度、家計相談、金融機関・保険会社の手続き支援、ローン返済・債務整理の相談 等
- ✓医療・健康 医療機関の診療状況、巡回診療・健康相談、介護サービス再開情報、心のケア窓口 等
- ✓就労・教育 雇用相談窓口、ハローワークの求人・職業訓練、事業者向け支援、学校再開情報、学用品支援、子ども食堂・学習支援、保育所・子育て支援センターの利用情報 等
- ✓法律・権利 無料法律相談(法テラス)、罹災証明・各種申請方法、相続・登記相談、悪質商法への注意喚起(リフォーム詐欺等)、DV・虐待などの緊急相談窓口 等
- ✓地域の情報 サロン・交流会、コミュニティ・ボランティア活動、地域イベント情報 等

## ●情報提供の方法

情報提供は、単に情報を渡すだけで完結するものではありません。その内容を正しく受け取り、理解し、必要な行動につなげられてはじめて支援として機能します。そのため、支えあいセンターでは、住民の状況や特性に応じて複数の手段を組み合わせ、確実に伝わる情報提供を心がけることが重要です。

	方法	メリット
対面	<ul style="list-style-type: none"> <li>戸別訪問: 定期的な見守り訪問時に個別ニーズに応じた情報提供</li> <li>窓口相談: センター窓口での相談対応</li> <li>サロン・集会: 集まりの場での情報共有、説明会開催</li> </ul>	丁寧な説明が可能、表情・理解度を確認できる、個別の質問に答えられる安心感につながる
紙媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>チラシ・リーフレット: わかりやすい図解入り資料作成</li> <li>広報誌・ニュースレター: 定期発行による継続的情報提供</li> <li>掲示板: 仮設住宅集会所、公共施設への掲示</li> </ul>	ネット環境がなくても届く、手元に残しておく
電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別連絡: 重要情報や締め切り間近な情報の直接伝達</li> <li>相談ホットライン: 質問・相談対応が可能</li> <li>安否確認: 確認時の併せた情報提供</li> </ul>	迅速に伝えられる、訪問が難しい相手への対応が可能
デジタルツール	<ul style="list-style-type: none"> <li>メール配信: 登録者への一斉配信</li> <li>SNS: Facebook、LINEグループでの情報共有</li> <li>ウェブサイト: センターホームページでの情報掲載</li> </ul>	タイムリーな発信、多数への同時配信、履歴が残る
地域組織を通じた提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治会・町内会: 回覧板、連絡網の活用</li> <li>民生委員・福祉委員: との連携</li> <li>地域キーパーソン: を通じた情報伝達</li> </ul>	地域ネットワークの活用、幅広い周知が可能

## ●効果的に情報を届けるためのポイント

情報は「渡す」だけでなく、「受け取り、理解してもらう」ことが重要です。そのために工夫できることがあります。

- ✓わかりやすさの工夫 専門用語を避けて平易な言葉をつかう、図表・イラストの活用、大きな文字、読みやすいレイアウト、必要に応じた多言語対応 等
- ✓タイミングの配慮 生活再建の段階に応じた情報提供、申請期限等の余裕をもった周知、繰り返しの情報提供 等
- ✓個別ニーズへの対応 一人ひとりの状況に応じた情報、質問への丁寧な対応、専門機関への橋渡し
- ✓双方向性 情報提供だけでなく被災者の声を聴く、フィードバックによる改善、新たなニーズの発見

### 輪島市災害たすけあいセンターでの情報提供例

「輪島市災害たすけあいセンター」では月1回「あいちゃん通信」を発行し、印刷物の配布とWebサイトへの掲載を行っています。

活動報告、支援制度等のお知らせ、生活の注意点などを伝える他、見守り活動で蓄積したデータを分析し、地域全体の現状を具体的に伝える記事を掲載しています。

以下に各号のPDFデータが掲載されています。  
輪島市災害たすけあいセンター・見守り・相談支援班  
<https://mimamoriwajima.com/>



## 4-3 コミュニティ支援

- ◆ コミュニティ支援は被災者や地域住民のつながりを取り戻し、頼れる関係をつくる活動です
- ◆ 地域の一体感をはぐぐみ、孤立を防ぎ、前向きな生活再建への意欲向上につなげます
- ◆ 「支援する側がつくる場」から「住民自身が担う活動」への移行をめざします

コミュニティ支援は、被災者どうし・地域住民どうしのつながりを取り戻し、「安心して集まれる場所」「話せる人」「頼れる関係」をつくる活動です。

災害後は、住環境の変化や喪失、先の見えない不安から、家に閉じこもりがちになったり、人との関わりが途切れやすくなります。こうした状況の中で、気軽にお茶を飲める場所、体操やレクリエーションの場、制度説明や相談が気軽にできる場といった「地域の小さな交流」の機会を積み重ねることで、心の回復や生活再建を支える大きな力になります。



### ●コミュニティ支援の効果

見守り・相談支援は、被災された方の生活や心身の変化に気づき、必要な支援につなぐことを目的としています。被災に伴い発生する様々な困りごとを一人で抱え込まないよう寄り添いながら、安心して暮らしを再建できるよう継続的に支える取り組みです。そのために、特に以下の3つの点が重要です。

#### 心理的な効果

- ・孤立感・孤独感の軽減
- ・不安の緩和
- ・気持ちの切り替え
- ・悩みを話せる安心感

#### 社会的な効果

- ・住民同士の助け合いの再構築
- ・情報が広がりやすくなる
- ・地域の一体感が戻ってくる
- ・子ども・高齢者など世代間の交流が生まれる

#### 生活再建への効果

- ・生活意欲の向上・前向きになれる
- ・相談しやすい関係ができる
- ・地域への愛着が再び育つ
- ・就労や地域活動へ参加しやすくなる
- ・自立への意欲喚起

### ●コミュニティ支援の方法

コミュニティ支援は、地域の状況や時期に合わせて柔軟に方法を検討します。

孤立を防ぎ、住民同士のつながりを回復しながら、徐々に「支援する側がつくる場」から「住民自身が担う活動」へ移行していくことも大切にします。

#### (1) 交流の場づくり

住民が気軽に集まり、顔を合わせる機会をつくる支援です。堅苦しくない、「ちょっと寄ってみよう」と思える雰囲気づくりが重要です。交流の場は、見守りや相談につながる最初のきっかけにもなります。

- ・サロン(お茶会)、茶話会
- ・ミニ体操・健康プログラム
- ・手芸・工作・料理などの活動
- ・おしゃべり会
- ・男性向けグループ、子育て世代向けグループなど

#### (2) ボランティア活動参加の機会づくり

交流の場への参加をきっかけに住民自身がその活動を担っていく形や、ボランティア・お手伝いとして参加できる形をつくることで、「支援を受ける側」から「誰かの役に立つ側」へ移行する機会をつくります。誰かのために動く経験は、住民自身の自信や元気の回復にもつながります。

#### (3) 住民主体の活動支援

以下のような地域での住民主体の活動が生まれるような支援を行います。住民主体の活動が厚みを増すと、支えあいセンタ閉所後も地域の復興を支える大切な土台となります。

- ・自治組織・自治会の立ち上げ・運営支援
- ・地域のボランティアの活動づくりなど

#### (4)コミュニティリーダーの育成

地域の中で自然に動いている人を見つけ、無理のないかたちで支えます。

・地域のキーパーソンへの声かけ ・イベントの開催サポート ・役割分担や負担を分散する仕組みづくり

#### (5)世代・多様性に配慮した交流の促進

子育て世代、高齢者、障害者、外国人住民など、様々な人が参加しやすい環境を整え多世代・多文化交流を促すことも、コミュニティ支援の重要な役割です。

#### (6)地域資源との連携

自治会・町内会、民生委員、地域のNPOや地域団体、商店や企業など、地域に既に存在している力を活かした場づくりの工夫も必要です。

### ●効果的なコミュニティ支援のポイント

活動の内容に加えて、「安心して参加できるか」「自分の居場所だと感じられるか」も意識し、地域や時期、住民の状況に応じて、柔軟に工夫しながら進めることが重要です。

✓告知：必要な人に開催情報を届けるには、複数の方法を組み合わせた告知が効果的です。

- ・訪問時の直接の声かけ(特に、顔の見える声かけは参加の後押しになる)
- ・チラシの配布・掲示(集会所、商店、掲示板など) ・自治会回覧や口コミ
- ・「誰でもOK」「途中参加OK」など安心感のある表現

✓環境・雰囲気づくり：細かな工夫により、また足を運びたいくなる場づくりができます。

- ・あたたかい声掛けや笑顔で、初参加の人にも声をかけやすい雰囲気をつくる
- ・椅子の配置を円形や小グループにする ・スタッフは前に立ちすぎず、住民の中に自然に入る など



✓継続性と定期開催

曜日や回数を固定した定期開催は、「いつ行っても開いている安心感」を生み、継続的な参加につながります。無理のない頻度で「小さくても続けること」が大切です。不定期開催(イベント・季節行事など)も、新しい参加者や、普段来ない人のきっかけづくりに有効です。

✓開催場所

人が集まりやすい場所や他の目的ですでに人が集まっている・人通りがある場所で開催するのも効果的です。  
・仮設住宅・災害公営住宅の集会所 ・空き店舗、公民館、地域の交流スペース  
・在宅避難者が多い地域では、自宅から歩いて行ける場所、日常的に立ち寄る場所(商店、自治会館など)

✓送迎や付き添い、個別訪問

高齢者や外出が難しい人には、必要に応じて送迎や付き添いも検討します。安全面の配慮などは必ず確認し、無理のない範囲で実施します。

それでも「場に来られない人」こそ、気にかけて続けることが重要です。事情があって外出できない、心の調子が不安定、身体的な制約がある人には、個別訪問や声かけを通じてつながりを保つ支援が必要です。

✓外部支援者との協働

地域外からの支援者が、サロンや活動に協力してくれることもあります。地域のペースを大切に、主役はあくまで住民であることを意識しながら協働するのが大切です。

✓必要に応じた専門機関へのつなぎ

場の中で見えてきた困りごとやニーズは関係機関を連携し、適切な支援につなぎます。コミュニティ支援は、見守り・相談支援と連動して行うことが重要です。



✓住民主体の活動へのきっかけづくり

住民の声を活動に反映させたり、役割を少しずつ住民に渡していく意識も大切です。

やってみたいことや時間帯・開催場所など、参加者の感想や要望を聞き取り、次の活動に生かしたり、準備や片付け、声かけなど、できることから住民に任せていくことも大切です。

## ●コミュニティ支援を行う上での留意事項

コミュニティ支援は、住民同士のつながりを育み、地域の力を引き出す大切な取り組みです。一方で、関わり方を誤ると負担やトラブルにつながることもあるため、次の点に留意しながら進めることが重要です。

項目	内容
① プライバシーへの配慮	個人情報の取り扱いには特に注意が必要です。個別事情を本人の同意なく共有してはいけません。
② 押し付けにならない支援	あくまで住民の意思を尊重し支援する側の「良かれと思って」が負担にならないよう注意します。
③ トラブルへの対応	個人間のトラブルを支援者が一人で抱え込まないようにし、必要に応じて、支援員間で共有し対応を検討します。
④ 長期的な視点を持つ	すぐに参加者が増えなくても焦らなず、地域や住民のペースを大切にしながら進めましょう。
⑤ 支援者自身のケア	スタッフ同士で状況や気持ちを共有し、無理のない体制・役割分担を心がけましょう。
⑥ 評価と改善	参加状況や住民の反応を確認し、「やりっぱなし」にせず、振り返りながら改善していきます。

## ●コミュニティ支援のプログラム例

サロン(お茶会)、おしゃべり会、簡単な体操等の健康プログラム、手芸・工作・料理など、コミュニティ支援のプログラムは参加者の人数や属性、希望に応じて柔軟に設定してください。以下は具体的なプログラム例の紹介です。

プログラム名	内容	期待される効果
① 健康・習慣づくり	ラジオ体操・百歳体操を、決まった時間(週1回や毎朝)に実施する。	参加のハードルが低いいため、顔なじみを作りやすい。定例化することで、来ない人の異変に気付く
② 環境美化	合同草取り・清掃活動を、住民と支援者が一緒に行う。	共同作業を通じて「お互い様」の関係が生まれる。
③ 癒やし・傾聴	足湯・ハンドマッサージなど、ボランティアが提供するケアを受けながら、お茶を飲む。	リラックスした状態で本音や困りごとがつづきやすい。外部支援者との接点になる。
④ 役割・生きがい	住民が制作した手芸品や趣味の作品を展示するイベントを開催する。	被災者が「支援される側」ではなく「発表する側(主役)」になることで、生きがいや自信を取り戻す。
⑤ 防災・安心づくり	医療機関、商店、避難経路などを掲載したお役立ちマップ・防災マップを、住民と支援者が一緒に作成する。	地域への愛着を形成すると共に、作成プロセスで住民同士の会話が弾み、知り合いが増える。
⑥ つながり維持	広域避難者向けに、かつての近隣住民や同郷者を集め、同窓会・ふるさと茶話会を開催する。	離れ離れになった喪失感(ロス)を埋める。共通の話題(地元ネタ)で盛り上がり、ストレス発散になる。
⑦ 季節・多世代交流	餅つき・クリスマス会・夏祭りなどの季節行事を子どもから高齢者まで一緒に行う。	子供の参加により、高齢者が元気付けられる。「季節感」を取り戻し、生活のリズムを整える。
⑧ 男性向け料理教室	高齢男性やひきこもりがちな人を対象に、一緒に料理を作って食べる。	男性や社会参加が苦手な層が、作業を通じて自然に交流できる。管理栄養士等が関わることで食生活改善も兼ねる。

## 4-4 住まいの支援

- ◆ 被災者にとって恒久的な住まいの確保は最も重要な課題のひとつです
- ◆ 再建方針の策定、諸制度の活用、伴走支援を通じて恒久的な住まいへの移行を支援します
- ◆ 被災自治体では地域事業に応じて様々な支援事業が実施されてきました

被災者の生活再建において、恒久的な住まいの確保は最も重要な課題のひとつです。一人ひとりの経済状況、家族構成、健康状態、地域とのつながりなどを踏まえ、最適な住まいの選択を支援します。以下に住まい支援の流れを示します。

住まい支援区分	内容	関わる支援リソース
再建方針の策定	意向確認：修理、新築・購入、公営住宅、賃貸住宅等、被災者本人の再建意向を尊重し、具体的な再建目標と課題を把握します。 情報提供・申請サポート：被災証明書、被災者生活再建支援金（加算支援金含む）、災害復興住宅融資、応急修理制度、公費解体など、各種支援制度の概要説明や申請手続きのサポートを行います。	行政（住宅担当部局）、専門家（建築士、ファイナンシャルプランナー等）
専門的・技術的課題の解決	資金・法律問題への対応：住宅ローン、債務整理、契約トラブル、登記等の権利義務関係、資金繰り、税金の減免に関する相談に対応します	法律関係者（弁護士、司法書士）、ファイナンシャルプランナー等
住まいの伴走型支援	自力での再建が困難な世帯に対し、経済状況や制度利用状況の整理を行い、再建先（新築、リフォーム、賃貸など）を一緒に見つけていく支援を継続的に実施します。	生活困窮者自立相談支援機関等
恒久的な住まいへの移行支援	仮設住宅からの転居・定着支援：応急仮設住宅（建設型・みなし型）からの退去期限が迫る世帯に対し、公営住宅等の転居後の物件探し、引越し手続きのサポート、転居先での孤立防止（コミュニティへのつなぎ）など、定着に向けた支援を行います。	居住支援法人、民間支援団体等
特定入居支援・住宅マッチング	保証人不在などにより民間賃貸契約が難しい世帯や、配慮が必要な要介護者・障がい者などに対し、公営住宅の特定入居案内や世帯状況に応じた住宅とのマッチングを行います。	行政（被災者住宅支援、住宅担当部署）、生活困窮者自立相談支援機関、地域包括支援センター等

被災自治体での具体的な取り組み例を紹介します。

### 岡山県倉敷市真備地区（平成30年7月豪雨）

倉敷市では、被災者の複雑な住宅再建課題に対応するため、複数の独自事業と多職種連携を組み合わせる支援を実施しました。

- ・ 住まいの伴走型支援事業：自力での再建が困難な世帯に対し、相談員や専門機関が被災者の事情に寄り添い、再建意向や経済状況を整理しながら、恒久的な住まい（新築、リフォーム、賃貸など）を一緒に見つけていく支援を実施。
- ・ リ災住家長期居住者等アドバイス事業：自宅を自力で修繕している世帯に対して、建築士（岡山県建築士会倉敷支部）が支え合いセンターの相談員と同行訪問し、現場を見て専門的なアドバイスを提供。
- ・ 市営住宅への特定入居の支援：保証人が見つからないなどの理由で民間賃貸住宅の契約が難しい世帯について、倉敷市被災者住宅支援室が市営住宅の特定入居（公募によらない入居）を案内し、住まい確保が困難な世帯の再建を支援。
- ・ リバースモーゲージ型融資の活用：高齢者の持家再建を支援するため、住宅金融支援機構の復興融資（高齢者向け返済特例）の金利を市が一部負担し、被災高齢者の月々の返済負担を軽減する全国初の事業を実施。

### 北海道厚真町（平成30年北海道胆振東部地震）

厚真町では、大規模な土砂災害や地盤被害により、既存の支援制度では対応しきれない課題が多く生じたため、町独自の支援制度を創設しました。

- ・ 住宅復旧支援事業補助金：地盤変動による住宅基礎の傾斜修理工事や地盤改良工事にかかる費用の一部を助成する町独自の制度を創設し、住まいの再建を後押しした。
- ・ 町外避難者のための恒久住宅整備：応急仮設住宅としての利用を終えたトレーラーハウスを低廉な家賃の恒久住宅として整備し、住み慣れた集落での生活継続を可能にした。

宮城県「東日本大震災における被災者生活支援取組事例」

<https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/hohusom/jirei.html>

岩手県「大規模災害 被災者への寄り添い方～生活支援相談員活動マニュアル～」

[https://www.iwate-shakyo.or.jp/cgi\\_data/news/chiiki\\_1619158813\\_file1.pdf](https://www.iwate-shakyo.or.jp/cgi_data/news/chiiki_1619158813_file1.pdf)

石川県「被災者見守り・相談支援事業の取り組み」

<https://www.isk-shakyo.or.jp/information/pdf/N2508262346841.pdf>

岡山県「岡山県内における被災者見守り・相談支援事業の取り組み」

<https://www.fukushiokayama.or.jp/files/1716/8430/1214/vol2.pdf>

日本弁護士連合会「弁護士・弁護士会災害ケースマネジメント事例集」

[https://www.nichibenren.or.jp/library/pdf/activity/human/disaster/saigai\\_jirei.pdf](https://www.nichibenren.or.jp/library/pdf/activity/human/disaster/saigai_jirei.pdf)

岩手県社会福祉協議会「岩手県中長期的な被災者支援検討会報告書」

[https://www.iwate-shakyo.or.jp/cgi\\_data/news/chiiki\\_1745375833\\_file1.pdf](https://www.iwate-shakyo.or.jp/cgi_data/news/chiiki_1745375833_file1.pdf)

熊本県社会福祉協議会「住民主体による地域活動事例集」

<https://www.pref.kumamoto.jp/uploaded/attachment/110571.pdf>

茨城県社会福祉協議会「「サロン活動」実践事例集」

<https://www.ibaraki-welfare.or.jp/home/wp-content/uploads/2013/12/84813b78fb85b1f949d96d0c96c43e60.pdf>

厚生労働省「日常生活支援総合事業での応用可能性を視野に入れた、被災地における多様なサロン・つどい場に関する調査研究事業報告書」

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/89-2CLC.pdf>

内閣府「被災者への「情報提供」の推進について」

<https://www.bousai.go.jp/kaigirep/kentokai/hisaishashien2/pdf/dai7kai/siryu2.pdf>

内閣府「被災者の住まいの確保」

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

石川県「住まいの再建支援ハンドブック」

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/fukkyuufukkou/seikatusaikensien/sumaihandbook.html>

# 第5章

## 支援の担い手確保と育成

第5章では、巡回訪問による見守りを担当し生活再建支援の最前線を担う支援員の募集・育成・メンタルケアを説明し、特に業務を円滑に進めるための研修について基礎編、訪問・コミュニケーション編、ケース対応の考え方、に分け、具体的な方法・支援のポイント・事例を解説します。

〈用語説明〉

メンタルケア

心の健康を維持・向上させるために行う配慮や支援全般を指します。

- ◆ 巡回訪問による見守りを担当する支援員は生活再建支援の最前線を担う重要な人材です
- ◆ 被災者支援のモチベーションを保ち、柔軟な働き方ができる環境づくり
- ◆ 段階的な育成プログラムで未経験者も安心して活動開始できる育成体制づくり

## 支援員の募集

支援員は、被災者に直接関わり、生活再建を支える最前線の担い手です。効果的な支援体制を構築するためには、適切な人材を確保し、継続的に育成することが不可欠です。

### 募集から採用までの流れ

#### ① 募集計画の策定

必要人数の算出、予算確保、募集要項作成、選考基準の設定を策定します。特に支援員の要望に添えるよう勤務条件は柔軟な対応を検討してください。

#### ② 多様なチャネルでの募集

広報誌、ウェブサイト、ハローワーク、社協ネットワーク、NPO連携、口コミ等の多様な広報先を活用してください。

#### ③ 選考と採用

書類選考、面接（動機・適性確認）、グループワーク等を必要に応じて実施します。採用が決まった方に採用通知、契約締結、配置先決定を行い、研修日程を調整します。

### 募集のポイント

- ・ 具体的な仕事内容を明示：業務の実態を正直に伝え、ミスマッチを防ぐ
- ・ 多様な人材を歓迎：専門職だけでなく、地域に詳しい人、経験者等
- ・ 働きやすい条件設定：勤務時間、報酬、サポート体制を明確に
- ・ やりがいの訴求：社会貢献、スキル習得、人とのつながり

〈寄稿〉 広島県坂町の  
取り組み

社会福祉法人 恩賜財団 広島県済生会  
坂町地域包括支援センター センター長 木下 健一(元 坂町地域支え合いセンター長)

大規模災害の経験がない被災地では、『災害対応』や『被災者の方への支援』のスキルを持ち合わせた人材は少ないと思われます。2018年7月豪雨で被害を受けた広島県坂町もそうでした。

#### ①【支援員の募集】

西日本豪雨災害では、町内の約3割に罹災証明を発行する災害に見舞われ、支援員の募集も難航しました。また、平時から人材不足が叫ばれる中、地域支え合いセンターの業務は有期限の活動であることから、恒久的な就職を希望する方のニーズには合わず、業務終息の見通しも2年なのか、3年なのか、不透明な状況での募集になりました。

ハローワークへの募集の掲載に加え、受託法人OB・OGや、地元PTA役員の方、自治会の方にも広報を行い、1人、2人と支援員が増えて行きました。事業終息後は、町職員、社会福祉協議会の職員、地域の民生委員に就任したりと、今尚、地域の支援者としての活躍につながっています。

#### ②【支援員の育成】

支え合いセンターを対象としたフェーズに合わせた研修会の参加に加え、当センター内での研修、面談、相談援助のスキルのある職員と経験の浅い職員とのバディによるOJT等を通じて育成を行っていきました。特に拠点をまとめる主任生活支援員は常勤雇用の専門職を受託法人から起用し、日々のサポートから支援員の精神的な負担を溜めない支援にも従事して頂きました。被災者支援の業務では、個別支援と地域支援の実践から、今日の地域支援に資する人材の育成にもつながっています。

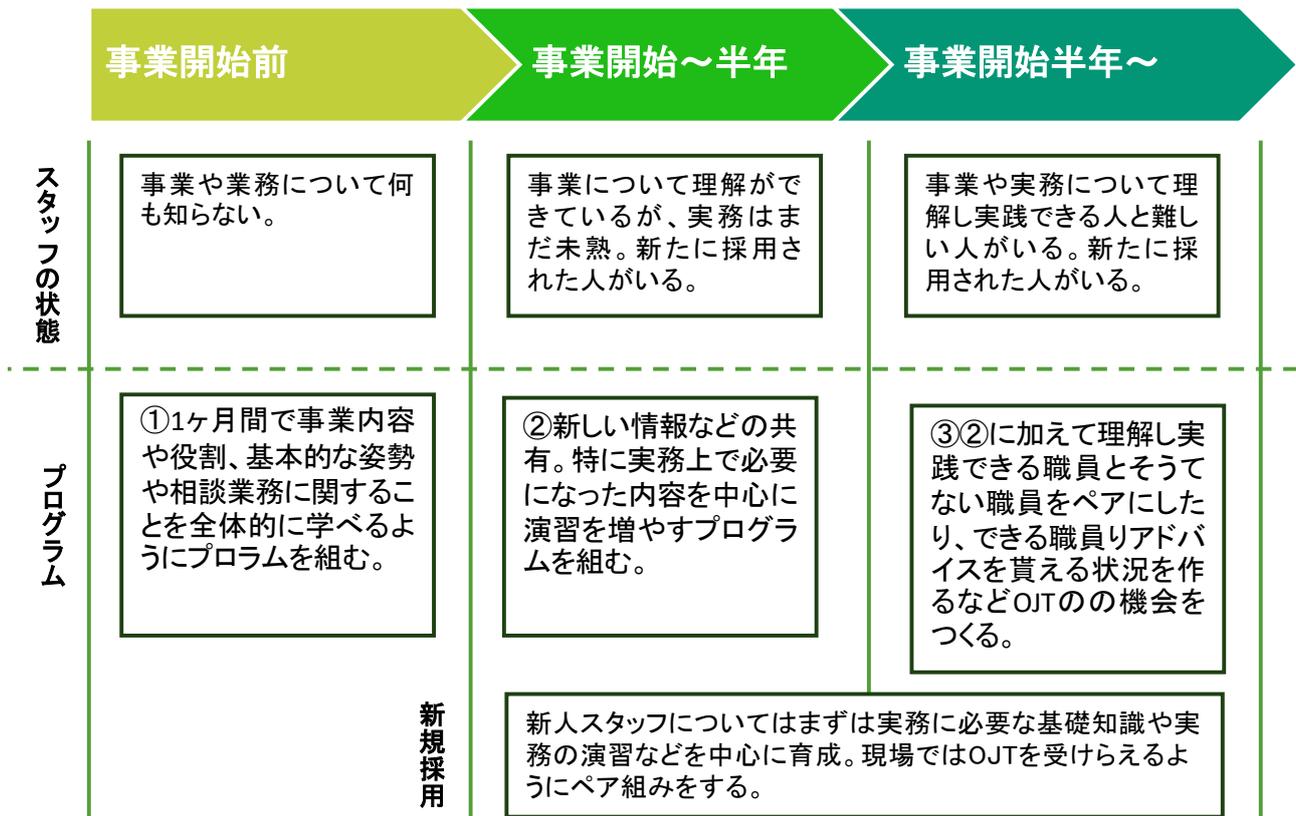
# 育成

## 育成について

被災者見守り相談支援事業は様々なメンバーが働くこととなります。特に大規模災害では事業を進める上で必要な福祉の知識や実践経験があるスタッフを集めることや、少子高齢化が進む日本では若い人材を集めることも難しいです。それらを前提に、育成プログラムの基本的な考え方に加えて、年齢が高く福祉などの知識や経験が無い方を育成するポイントなどについてお伝えします。

## 事業時期とプログラム

事業時期によりプログラムも変更します。下図を参考に事業の時期によりプログラムを検討すると良いでしょう。



## 教材について

過去の災害の報告書や手引き、ガイドブックに加え、災害時に提供される被災者見守り相談支援事業向けのオンライン研修など様々なものを活用します。

## 研修や演習の工夫

年齢が高い方や専門的知識や経験が無い方へのプログラムは下記等工夫が必要です。

- ・ 専門用語をできるだけ使わない、図やイラストを多く使用する。できるだけ簡単に横文字を使わないことで理解が深まります
- ・ 研修や演習が業務や事業の何に繋がるか伝える  
動機付けと実践への活用に関がります。
- ・ 30分に1度演習等を入れる  
集中力の維持と実践に関がります。



「聞く」と「聴く」の違いを伝える

## 5-2 研修 基礎編

- ◆ 立場や役割のイメージを明らかに
- ◆ 立場や役割に合わせたプログラムを提供
- ◆ 各研修のめざす状況に基づいた研修内容の設定

### 基礎研修の考え方

基礎研修は事業や業務について全く理解が無い、実践経験が無い方に向けて行います。役割によっては育成メニューも変わってきます。

### 立場や役割のイメージ（基本的な役割例）

立場や役割	管理者(事業全体を把握し進める。職員の採用や育成、サポート加えて困難ケースの対応、対外的な対応なども行う。)
	生活支援相談員(訪問計画作成、見守り支援員の送り出しと迎え入れ、情報の整理、判定会議やケース会議の参加、支援調整、コミュニティ支援など)
	見守り支援員(訪問、記録、被災者への情報提供など)

### 全員が受けるべき研修（次頁参照）

事業開始前に実施する研修のメニューとなります。また中途採用したスタッフ向けにも実施した方が良い基本的な内容になります。時間が取れる場合は、簡単な演習など実施すると理解を促せたり、理解度を評価し補足するなどが可能になるでしょう。

### 担当する方が受けると良い研修（次頁参照）

被災地の運転やデータ入力など担当する方が受けると良い研修です。基本的には「特定のメンバーのみ」できるスタッフが少ないと一部のスタッフへの負担が偏ったり、できるスタッフの休職や離職により事業が回らなくなることがあるため、できるだけ多くの職員ができるようにすることも重要なポイントです。



### 管理者や生活支援相談員が受けると良い研修（次頁参照）

管理者と言っても初めての事業で分からないことが多いと思います。特に、様々な属性をもつスタッフをまとめ上げるのは難しく必要な研修やサポートを受けられる体制を作る事が重要です。また生活支援相談員は実質事業を動かしていくため、管理者と同じようにメンバー全員が同じ方向を向いて、効率よく事業を進めていくためのポイントを学ぶことが必要です。

### 演習について

座学で学んだことを実践で試すことは難しいです。特に訪問時にかかる部分については対人援助の経験のないスタッフにとって話をするこ  
とさえプレッシャーになるため、できるだけ演習を増やすと良いでしょう。

2024年1月1日に発生した能登半島地震での輪島市の被災者見守り相談支援事業では、そのスタッフの多くが対人援助の経験が無く、また年齢も高いこともあり演習を多く取り入れました。実際の訪問時の聞き取りを想定して被災者役、聞き取り役、記録役、観察役など決め、その役を演じながら疑似体験をするロールプレイはお勧めです。



ロールプレイの様子

## 全員が受けるべき研修

NO	研修名	めざす状況	研修内容	方法
①	業務内容について	事業のイメージでき、目的と役割を理解し説明できる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災高齢者把握事業と見守り相談支援事業について</li> <li>実際の事業の事例</li> <li>業務内容(全体フローと個別役割)</li> <li>演習(例:被災者役を立てて説明する)</li> </ul>	研修+演習
②	被災者の把握について	ヒアリング項目と事業の目的の繋がりが理解できる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>フェーズごとのニーズや心理的变化</li> <li>災害関連死</li> <li>災害ケースマネジメント</li> <li>ヒアリング項目</li> <li>演習(例:関連死に繋がる項目を探す)</li> </ul>	研修+演習
③	基本的な姿勢	被災者支援の基本的な姿勢と行動が理解できる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災者の心理 ・基本的な姿勢</li> <li>適切な言葉遣い</li> <li>守秘義務(情報の取り扱い含)</li> <li>職員間コミュニケーション ・報連相</li> <li>演習(例:情報取り扱い事例検討)</li> </ul>	研修+演習
④	基本的な知識	支援制度等を理解し説明できる	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害後の住まいについて(在宅、避難所、仮設、復興住宅)</li> <li>災害ボランティア ・支援制度について</li> <li>演習(例:困りごとに対して支援情報提供)</li> </ul>	研修+演習 (OJT※)

## 担当する方が受けると良い研修

NO	研修名	めざす状況	研修内容	方法
①	入力作業について	ソフトを理解し適切に入力できる	<ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトの説明 ・データの取り扱い</li> <li>入力実務</li> </ul>	研修+演習 (OJT※)
②	被災地の運転	被災地での運転業務が安全に行える	<ul style="list-style-type: none"> <li>運転時の注意事項 ・余震発生時の対応</li> <li>事故発生時の対応</li> <li>パンク対応(可能ならタイヤ交換等の訓練)</li> </ul>	研修+演習 (OJT※)

## 管理者や生活支援相談員が受けると良い研修

NO	研修名	めざす状況	研修内容	方法
①	訪問計画作成	負担が偏らず、効率的な訪問計画を立てられる	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペア組み ・訪問計画作成</li> <li>演習(例:マップを使った訪問計画作成)</li> </ul>	研修+演習 (OJT※)
②	職員支援体制	安心して働ける環境を作ることができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>シフト組みと管理(柔軟な対応)</li> <li>相談体制について ・相談対応について</li> <li>演習(相談対応のロールプレイ)</li> </ul>	研修+演習 (OJT※)

### ※OJTについて

OJT(On-the-Job Training)とは、職場で実際の業務を通じて行われる実地研修のことです。途中採用のスタッフへの研修はOJTを上手く使っていくと良いでしょう。

- ◆ 訪問にあたって必要な知識とスキルを習得
- ◆ 実務をサポートするツールを活用
- ◆ コミュニケーションについてより深く学ぶ

### 訪問にあたって全員に必要な研修（基礎知識と実務）（次頁参照）

#### （１）訪問基礎知識

高齢者、障がい児者、子どもなど要配慮者の特徴を知る事で被災者のおかれた状況や必要な支援が把握しやすくなります。また被災者の心理ケアは専門家でなくても被災者と直接会話をするスタッフは必須になりますし、支援者のストレスケアについても理解しセルフケアや同僚のストレスケアにも繋がります。

#### （２）訪問実務

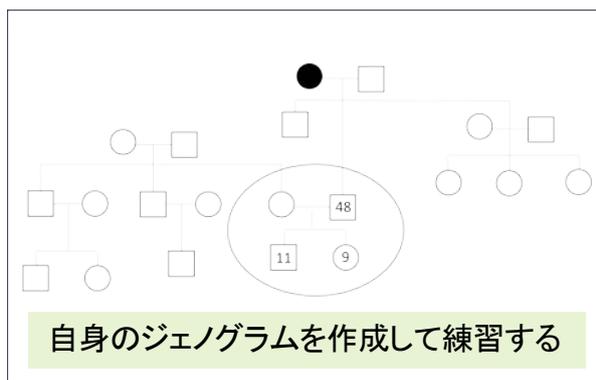
見守り相談支援事業の最も重要な業務は訪問による被災者の状況の把握になります。訪問は短い時間で関係性を築くコミュニケーションや必要なことを聴きだしますが、高度で特に対人援助の経験が無い方にとっては時間をかけて育成することが必要です。また被災者本人や家の様子などから得られる情報も多い為「観察（見る）」ことも重要です。加えて、訪問で得た情報をしっかりと記録することでその後の支援に繋げる精度が高まります。

### 訪問にあたって管理者や生活支援相談員に必要な研修（次頁参照）

訪問により得た情報をもとに支援へつなぎます。その為の情報の整理や実際につなぐまでの流れなどを学びます。また、コミュニケーションが取れない方や様々な課題が重複している方への対応はより難易度が高いためケース検討含めた研修が必要です。特に困難ケースの対応は可能であれば経験者や専門家にスーパーバイザーになってもらい進めると良いでしょう。

### 実務をサポートするツール

研修や訓練だけでは上手く行かない場合には訪問時にメンバーの補助となるようにツール（様式）を作ることも有効になります。家族関係を図にしめすジェノグラムや、さらに広く様々なかかわりや繋がりを記載するエコマップなどは是非活用して下さい。



### コミュニケーションについて

福祉の対人援助職に基本的な教材などを活用すると良いでしょう。「バイスティックの7原則」や「傾聴」など専門的なことを出来るだけ平易に、言葉を置き換えてわかりやすく伝えると良いでしょう。実際に相談支援の経験がある方に講師をお願いすると細かい技術についても共有できて良いでしょう。

コミュニケーションについては研修や訓練だけは難しいこともあります。特に普段から人とのコミュニケーションが苦手な人を育成しようと思っても双方ストレスばかり増えて上手く行かないことが予想されます。そのような状況を避けるために、訪問時のペア組みでコミュニケーションの得意な方とペアにするなどの工夫も必要です。



## 訪問にあたって全員に必要な研修

NO	研修名	めざす状況	研修内容	方法
①	訪問基礎知識 要配慮者	高齢者、障がい児者、子ども等の特徴と支援を理解している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者、障がい児者、子どもの特徴と支援</li> <li>・その他要配慮者（精神疾患、依存症他）の特徴と支援</li> <li>・演習（例：対象と特徴を繋げる演習）</li> </ul>	研修+演習
②	訪問基礎知識 心理ケア	被災者や支援者の心理とケアについて理解している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイコロジカルファーストエイド</li> <li>・被災者や支援者のストレスケア</li> <li>・演習（例：ストレスチェックとセルフケア）</li> </ul>	研修+演習
③	訪問実務 観察（見る）	訪問時の観察のポイントについて理解し実践できる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観察のポイント（環境・人）</li> <li>・情報から推測する</li> <li>・演習（例：写真やイラストを使って気づきを共有する）</li> </ul>	研修+演習
④	訪問実務 （聴く）	相手を傷つけずに必要なことを聴く事ができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的に聴く</li> <li>・関連付けて聴く</li> <li>・テクニック（傾聴 ・アイコンタクト、うなずき、あいづち、オウム返し、開かれた質問・閉ざされた質問、切り上げ方、他）</li> <li>・演習（例：被災者役を立ててロールプレイ）</li> </ul>	研修+演習
⑤	訪問実務 （書く）	被災者をイメージできる記録ができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジェノグラム ・エコマップ</li> <li>・メモのポイント ・事実と推測、主観を分ける</li> <li>・演習（例：被災者役を立ててロールプレイ）</li> </ul>	研修+演習

## 訪問にあたって管理者や生活支援相談員に必要な研修

NO	研修名	めざす状況	研修内容	方法
①	訪問実務 繋ぐ	状況に合わせて支援につなげる事ができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援制度と窓口について</li> <li>・繋ぐまでの流れ</li> <li>・必要な情報の整理</li> <li>・繋いだあとのフォローアップ</li> <li>・演習（例：ケースに合わせて支援を検討）※</li> </ul>	研修+演習
②	訪問実務 困難ケース	困難ケースの対応を理解している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困難ケースの形</li> <li>・拒否のケース</li> <li>・コミュニケーションが難しいケース（認知症、障がい、他）</li> <li>・複合的な課題のあるケース</li> <li>・演習（例：事例検討）※</li> </ul>	研修+演習

### ※スーパーバイザーについて

被災者見守り相談支援事業を進めるあたり、全て未経験者だけで進める事は難しいですし、事故などリスクも発生します。その為、相談やアドバイスができるように、過去に被災者見守り相談支援事業を経験した方や同様にアドバイスをされた方などの経験者にスーパーバイザーになって頂くことも有効です。スーパーバイザーの探し方としては都道府県の社会福祉協議会の災害担当者や、過去の災害で被災者見守り相談支援事業を実施した方へ聞いてみることも良いでしょう。



- ◆ 発災からの時期でニーズが変わる
- ◆ ニーズは世帯属性、家屋状況、健康福祉、生活状況、今後の見込み等の組み合わせで変わる
- ◆ 個別のニーズを把握して対応を検討する

### 発災からの時期でニーズが変わる

発災直後は命を救うための救出が優先となり、その後飲料水や食料、トイレのニーズが優先となるなど発災からの時期によってニーズは変わり、支援体制も変わってきます。そのため、ケース対応についても発災時期を踏まえることが重要です。また地震災害と風水害、大規模火災や竜巻など災害種別によっても変わります。

### 世帯員の属性、家屋の状況、健康や福祉、生活状況、今後の見込みなどの組み合わせ

全世帯に共通するニーズもありますが、その世帯ごとのニーズもあります。世帯員に高齢者や障がい者がいれば、福祉的なニーズは高く、子どもがいれば遊びや勉強など発達段階に応じた育児や教育のニーズがあります。また自宅の被災状況や世帯主の雇用状況、世帯員の希望によってもどのように対応するかは大きく変わってきます。

### 個別のニーズを把握して対応を検討する

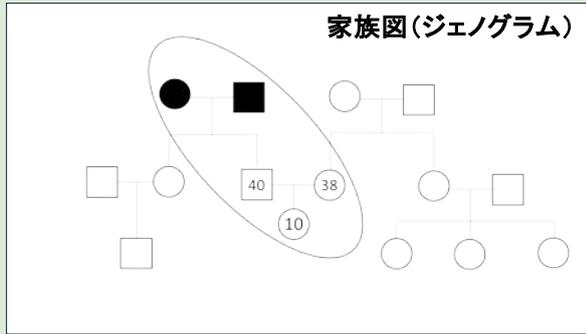
前述した内容により個別のニーズは変わり、個別の状況に合わせて支援することを「災害ケースマネジメント」と言います。個別のニーズへ対応するためにはまずは「把握」すること、次にそれぞれのニーズに合わせて「支援に繋げる」こととなります。被災者見守り相談支援事業は、長期的な寄り添いを継続する中で、「把握」と「支援に繋げる」ことが最も重要な業務となります。

	ポイント	支援
世帯員の属性	全ての人は被災の影響を受けるが、高齢者や障がい者、子ども、妊産婦、外国人など要配慮者はそれぞれ特有のニーズがある。また、世帯員の関係性(例えば不仲)によっても支援の内容は変わる。	高齢者、障がい者:生活環境(バリアフリー、福祉用具等)福祉サービス、配慮された食事やオムツなどの衛生用品など。子どもであれば遊ぶ場所や道具、子ども達との交流や教育など発達段階に合わせた場や機会の提供。妊産婦であれば栄養や検診や必要な対応が受けられる環境。外国人は言葉や食事、宗教などのへの配慮など。
家屋の状況	全壊、半壊、準半壊など家屋の被害の程度やライフラインや通信の復旧状況により支援は変わる。	建物の被害が大きい場合は住まいの確保や再建にかかる費用面の支援に加えて、家具や家電、衣類など様々な物品の支援が必要になる。
健康や福祉	世帯員の属性にかかる福祉的なポイントに加えて、被災により発生した心身への影響への支援が必要。不眠や鬱、食欲不振やパニックなどの心理的な支援の検討	健康面に関してその原因が何かによって支援は変わります。例えば不眠の原因が災害のストレスか経済的な不安かによって支援は変わります。その原因を理解し専門的な支援を含む必要な支援に繋がります。
生活状況	雇用状況、買い物や調理、通院、通学ができていないかなど生活の状況によっても必要な支援が変わる。	収入減への対応の他、移動手段を失った影響を強く受けることもあます。個別の支援に加えて、行政やNPO等への課題の共有を支援の提案なども重要です。例:コミュニティバスや遠隔診療・授業
今後の見込み	被災者の希望として被災前と同じ場所に暮らすのか、別の場所に住むのか、見込みの有無も含めて考慮する。	できるだけ希望にそった支援を検討しますが、見込みがない場合こそ支援が必要です。例え見込みが無く使える支援が無くても寄り添う支援を継続することが重要です。

下記地震と風水害の2つの架空のケースを使って支援のポイントを説明します。災害種別や発災からの時期、世帯員の属性や被災の程度などにより支援は変わります。また災害の規模や地域や時代によっても使える支援は変わるため、特定の支援名などは使いませんが、その時に使える制度や支援を組み合わせるイメージで読み進めて下さい。

ケースイメージ①地震

世帯：父(70歳)母(68歳)夫(40歳)妻(38歳)  
子(10歳)※父母は今回の地震により死亡



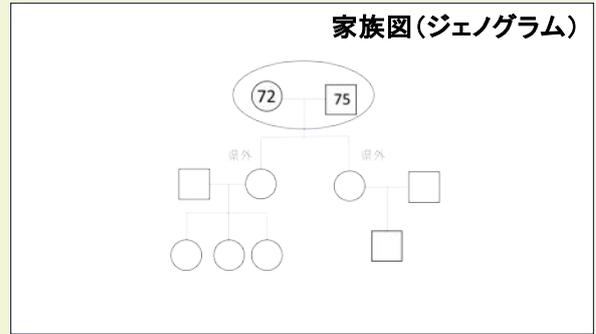
自宅：持ち家(全壊)  
現在の居所：避難所

【状況】

高齢の父母と同居していた息子夫婦とその子ども世帯。父は高齢により歩行が難しく車椅子を使っていた。発災当日は息子夫婦は仕事にいており、子どもも学校に行っていた。地震により自宅が全壊、家屋の倒壊により父母を亡くしている。現在は妻と子どもの3人で避難所で生活を続ける。

ケースイメージ②風水害

世帯：夫(75歳)妻(72歳)



自宅：持ち家(一部浸水)  
現在の居所：自宅

※1階部分は浸水により被害が大きい

【状況】

川の近くに住む高齢夫婦2人の世帯。2人娘は県外におり年1回程度帰省する程度。発災当日は急な大雨が降り、避難を開始したころには至る所が冠水しており避難所まで避難することができなかったが、たまたま通りかかった近所の知り合いのお宅に一時避難する。自宅は1階部分が浸水するが、その後戻り被災した自宅で生活を続ける。

当日の状況

夫は地震発生時は職場で働いていた、すぐに停電してしまい携帯電話も繋がらない状況になった。道路の寸断があり自宅に戻れないことから職場から直接避難所へ避難してきた。「地震後に職場から何とか避難してきた。自宅にいた家族とはまだ連絡が取れていないので心配。電話も繋がらない。自宅の様子もわからず不安。避難所は人が多くて食べ物や飲み物も足りない…」

支援のポイント

- ・不安を受け止める傾聴(以降も継続)
- ・安否確認の方法の助言
- ・被災状況などの情報提供
- ・食料や水などの物資の提供や避難所の運営支援(可能であれば)



発災当日

当日の状況

大雨が降り近くの川の水位が上がったことや地域の消防団が避難を進めてきたため避難の準備をして夫婦一緒に避難を始めた。「大雨が降ってきて近所のYさんが声をかけてくれて一緒に避難した避難所に向かったが水があつて行けなかったのので近くのOさんの家に避難した。あの時Yさんが声をかけてくれなかったら大変なことになっていた。自宅は浸水していて、Oさんは暫く居てもいいと言うが申し訳ない…」

支援のポイント

- ・不安を受け止める傾聴(以降も継続)
- ・避難所などの情報提供
- ・娘さんなどへの連絡の支援(連絡手段、方法の助言を支援)
- ・食料や水などの物資の提供(可能であれば)



# 発災当日～発災4日目

## 状況

「自宅は全壊となっていた。父母は避難が間に合わなかった。妻は地震のあとに息子を迎えにいった一緒に避難していたので無事だった。妻と子どもだけでも無事でよかった。職場は被害は無かったようだが、取引先は壊滅的で暫くは出勤しなくて良いと言われた。家のことやお金のことが心配。何から手をつければいいのか分からない…」



### 支援のポイント

- ・不安を受け止める傾聴  
特に家族を失った悲しみに寄り添う
- ・被災地の情報提供
- ・食料や水などの物資の提供や避難所の運営支援(可能であれば)
- ・罹災証明書や受けられる可能性のある支援など今後の手続きの話など情報提供

## 状況

「父母の火葬は何とかできた。避難所は多くの人が入って夜も眠れない。妻も今後のことが心配で落ち込んでおり、子どもも精神的に不安定で妻から離れられず、急に怒り出したり泣き出したりしている。僕も職場も再開のめどが立っていない、今後給与が入るのか不安。色々な制度があると言うが使えるか分からない。賃貸アパートを探しているが見つからない。今後の生活に不安しかない」



### 支援のポイント

- ・不安を受け止める傾聴
- ・こころのケアや子どもの居場所支援があれば繋げる
- ・罹災証明や各種制度の利用など情報提供
- ・みなし仮設含む住宅の情報の提供
- ・可能なら物資提供や避難所運営支援

## 状況

「災害の2日後に自宅に戻ってきた。2階建ての1階部分が胸のあたりまで浸水してしまっていた。水は全部引いているが大量の泥が残っていて臭いもひどい、家具や家電、畳など水浸しで使えない。キッチンやトイレも使えないが2階だけは無事で2階で何とか生活している。水や電気、ガスも止まっまっていて片付けもできない。これからどうすれば良いか…」



### 支援のポイント

- ・不安を受け止める傾聴
- ・被災地の情報提供  
(道路情報や公共交通機関、商店などの再開情報も有効)
- ・食料や水などの物資の提供(可能であれば)や支給などの情報提供
- ・今後受けられるの可能性として災害ボランティアなどの情報提供
- ・被災状況の記録として写真を撮ることや罹災証明書の申請などの情報提供

## 状況

「夫と二人で片付けを始めているが全く進まない。家具も家電もダメになったので捨てないといけませんが、重くて高齢の私たちには難しい。他市に住んでいる娘も忙しくてなかなか来られない。キッチンが使えないので調理もできない車もダメになってしまったので買い物に行くこともできない。夫は持病の高血圧が悪化してしまい、血圧が高い。私も数年前に癌の手術をしており体調に不安がある」



### 支援のポイント

- ・不安を受け止める傾聴
- ・体調確認と定期通院や服薬が出来ているか確認し出来ていない場合支援を検討
- ・災害ボランティア等の活用を促す
- ・罹災証明書の申請と制度の利用促し。
- ・物資支給やカーシェアなどの支援情報提供

# 発災4日目～約1ヶ月

発災4日目～約1ヶ月では、ライフラインの停止が継続、物資は不足しており生活環境も悪い状態が続いている。周囲の助け合いが生まれる一方で疲弊して心身ともに体調悪化が見られる。徐々に外部支援が始まる時期だが情報格差により支援が届かない人もいる。発災約1ヶ月～約1年では復旧が進む世帯と全く進まない世帯と差が生まれ取り残されたと感じる人も出てきます。

約1ヶ月～約1年

状況

「罹災証明書は「全壊」となったので解体を考えたい。仮設住宅の建築が始まり申請をしているが、元々住んでいた所から離れた場所になりそう。避難所で仲良くなった人と離れることも寂しい。妻は鬱っぽく食欲も落ちている。子どもは学校が始まったので友達と合えるように少し落ち着いたが、夜に泣き出すなど不安定。会社が倒産してしまい失業してしまった、失業保険を貰っているが、将来の不安は大きい。避難所も人が少なくなって自分達が取り残されている感じがする。」

支援のポイント

- ・罹災証明書の結果が出たことで使える制度など情報提供、生活再建支援金、公費解体や災害弔慰金、義援金、など特に必要性が高い内容については窓口や申請などの情報提供や支援を行う。
- ・心のケアについて継続の支援、状況により通院の促しなど
- ・就職に関する情報提供
- ・被災者同志の繋がり場の提供
- ・可能なら物資の支援など

状況

「ボランティアさんが来てくれて家は大分片付いたが、壁や床が一部壊れたままになっていてこれから寒くなるので困る。罹災証明書は「大規模半壊」になった、家の保険には入っていないから自費で直さないといけないけど、貯金もそれ程ない。夫は高血圧が続いて災害から1ヶ月の所で脳梗塞で倒れてしまった。暫く入院して今は杖を使って何とか歩けるが介護保険の要支援1となってしまった。自分の体調の事も心配。」

支援のポイント

- ・家屋の修繕について、様々な対応ができる技術系ボランティアの検討、応急修理制度の情報提供(仮設住宅入居との兼ね合い注意)
- ・「大規模半壊」認定により使える制度など情報提供、生活再建支援金、公費解体や災害弔慰金、義援金など特に必要性が高い内容については窓口や申請などの情報提供や支援を行う。
- ・住宅改修やその他福祉サービスの情報提供、民生委員による定期訪問など検討

避難所と在宅避難の違い

避難所



避難所は多くの被災者が生活するため、様々な不便やトラブル、ストレスなどが発生します。一方で被災者同士の助け合いも生まれやすい面もあります。また水や食料、衣類や情報など支援についても集まりやすい特徴がありますが、避難所はいずれ統合、閉鎖されるため長期的に安心して生活できる環境とはいえません。

在宅避難



自宅の被害が軽微な場合は避難所よりも安心して生活ができますが、被害が甚大な場合はより厳しい状況になります。いずれの場合も水や食料、衣類などの支援物資は届きにくく、情報も届きにくいため避難所に比べて支援が受けにくいです。特に高齢者や障がい者はより情報が届きにくく、支援を受け取りに行くことも難しいため生活は厳しくなります。ただし、地域住民の日頃の繋がりがある場合は助け合いにより状況は変わります。

被災後1年以上経過すると再建の差も明確になります避難所から仮設住宅、復興住宅と住まいが変わることで所属しているコミュニティの変化もあり、他者との交流や助け合いが少なくなる課題も出てきます。また、それまで頑張っていた人が進まない現状に落ち込んできたり、健康状態が悪化する方も出てきます。繰り返す災害への不安もあったり、外部からの支援も徐々に減っていく時期でもあり、個別の対応に加えてコミュニティ支援もより重要となります。

**状況**

「仮設住宅に入って1年になる、夏は暑い冬は寒い、壁が薄いから隣の声は聞こえて落ち着かないが何とかやっている。自宅は解体した、経済的には厳しいがまた同じ所に家を建てたいと思っている。妻と子どもは少しずつ体調も良くなってきているが、自分は今も無職で毎日お酒を飲んでしまう、地震の時に両親を助けられなかったことを思い出してしまう、生きるのがつらい…」

**支援のポイント**

- ・不安など受けとめる傾聴
- ・住宅再建に利用できる情報など提供
- ・再就職に利用できる情報など提供
- ・被災者同士の繋がり場の提供
- ・アルコール問題含む精神的なケアについて専門家に繋げる検討

約1年

**状況**

「自宅の補修が何とか終わり、生活も少し落ち着いてきた。娘も時々来てくれて、助かっている。カーシェアというもので暫く車も借りられて、少し前に中古車を買ったので買い物も行けている。夫は倒れてから家に引きこもっていて、物忘れも多くなってきた。雨の度にこの前のようになるのではと心配になってしまう」

**支援のポイント**

- ・通院や服薬などの健康管理の確認と一つようなら支援(物忘れに対する通院の促しなども必要なら実施)
- ・福祉サービスの利用の検討
- ・サロンなど人との繋がり場の提供や参加の促し(災害時の支え合いにもつなげる)

**支援のポイント**

**①それぞれの被災を理解する**  
被災者見守り相談支援事業は災害発生から数カ月後にスタートすることが多いですが、それまでに被災者は様々な困難に見舞われています。遅く再建に向けて動いている方もいますが、多くが心身ともに疲弊し、状況は遅々として進まないいら立ちを支援員にぶつける方もいます。また、高齢者や障がい者がいる世帯では厳しい状況に声も出せずに静かに絶望に向かっている世帯もあります。様々な状況の方がいる事を理解し、それぞれ関係を築き、取り残されている人に寄り添い、困っていることやその原因や背景を整理し必要な支援に繋げることが被災者見守り相談支援事業となります。

**②関係性の構築**  
前述したケースでは便宜上、被災者自身が困りごとを整理して訴えているような文面になっていますが、多くの場合困っていることを話さなかったり、課題の認識が低い(皆同じ被災者で自分はまだ大変じゃないと思っているなど)状況があります。そのような状況でしっかりと話を聞くために訪問する際の姿勢や傾聴などによる関係性の構築が重要になります。また関係を構築するためにある程度の時間がかかる事もあります。定期的に訪問し挨拶や雑談を繰り返すことでいつしか関係が構築され本音を話してくれる瞬間も出てくる可能性があります。

**③課題や背景の整理と支援**  
関係性が構築され話が聞けるようになると課題やその背景を聴く事ができます。その情報を必要な支援に繋がりますが、世帯を一括りにするのではなく、世帯員の属性特有の課題などに目を向けて支援を繋げることが重要になります。その為にケース会議を上手く使いましょう。



- ◆ 被災者、支援者ともに心の健康を保つ・回復するためのメンタルケアが必要です
- ◆ 被災者への対応方法とともに支援員自身のメンタルケアを学ぶ機会も提供

メンタルケアは、心の健康を維持・向上させるために行う配慮や支援全般を指します。具体的には、ストレスや心の不調を予防したり、不調を回復させたりするためのさまざまな活動が含まれ、災害によって心理的な影響を受けた被災者が、生活を立て直す力を回復させるために不可欠です。

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被災者も多く、巡回訪問等により積極的に発見し、課題に応じた支援策や情報を提供することが求められます。以下を心がけて対応してください。

### ① 兆候に気づく

心身不調、食欲不振や睡眠障害、災害による喪失感、孤立・ひきこもり、家族・親族との離別、抱えている課題への不安表面化等の兆候・症状を訪問時に気づき、記録する。

### ② 適切な支援

初回訪問時は傾聴と記録に徹し、支援機関でのケース会議等で対応方法を協議した後に、具体的なアクション（再訪、交流会紹介、専門家対処等）をとる。

### ③ 予防する

「誰かに寄り添ってもらっている」という安心感を抱いてもらうよう、見守り活動による孤立防止を心がける。

また、支援する側も被災者の抱える多様で深刻な課題に直接向き合うため、精神的に大きな負荷がかかります。支援の質を維持し支援員の離脱を防ぐために、職員のケア体制の整備も必要です。

#### <寄稿> 支援者のメンタルケアへの配慮

県立広島大学 保健福祉学部人間福祉学コース 助教 楊慧敏

被災者と向き合う支援者は、日々の支援活動のなかで知らないうちに心身へ大きな負荷を抱え込みやすく、その蓄積は「燃え尽き(バーンアウト)」や支援活動継続の困難さにつながります。そのため、メンタルケアは被災者だけでなく、支援者の健康と安全を守るうえでも欠かせない視点です。

支援者の心の健康を守るためには、まず自分自身の状態を定期的に振り返り、心身の疲労や感情の変化、睡眠や食欲の乱れなどのサインに気づくことが重要です。被災者の悲嘆やトラウマを日常的に触れる支援者は、二次的外傷性ストレスを受けやすいため、早期のセルフケアが大切です。具体的には、支援活動に伴う負担や葛藤を、チーム内で日常的に相談し共有することは、心理的負担の軽減に効果的です。自身の不調を自覚した場合には、一人で抱え込まず、速やかにチームメンバーやスーパーバイザーに相談し、助言やサポートを受けることが大切です。

さらに、長時間勤務や緊張状態が続くと疲労が慢性化しやすいため、適切な勤務調整や十分な休息の確保が必要です。「自分の背中は自分では見えない」と言われるように、オンとオフの切り替えを意識し、趣味やリラクゼーション、軽い運動などで心身を整える時間を確保することが重要です。

支援者が心身ともに安定していることは、質の高い被災者支援を持続的に行うための基盤です。その基盤づくりのためには、支援者自身がセルフケアへの意識を高めるとともに、支援機関や支援者同士が連携し、情報共有を図りながら支援活動にあたるのが求められます。加えて、支援機関には、支援者を支える体制や環境の整備を進める役割があります。心理的支援の提供、適切な人員配置などの取り組みが整うことで、支援者が安心して活動できる環境が整い、結果として被災者への支援の質の向上につながります。

復興庁「東日本大震災の教訓継承サイト14) 支援人材に対するケア・育成」  
[https://www.reconstruction.go.jp/311kyoukun/kyoukun/list\\_shien/shien\\_14.html](https://www.reconstruction.go.jp/311kyoukun/kyoukun/list_shien/shien_14.html)

宮城県「東日本大震災における被災者生活支援取組事例」  
<https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/hohusom/jirei.html>

ひょうご震災記念21世紀研究機構「東日本大震災 復興の教訓・ノウハウ集事例集」  
<https://www.reconstruction.go.jp/311kyoukun/pdf/zireishu/zireishu.pdf>

倉敷市社会福祉協議会「被災者見守り・相談支援等事業報告書 事例集」  
[https://kurashikisyakyo.or.jp/important\\_news/important\\_news\\_19399/](https://kurashikisyakyo.or.jp/important_news/important_news_19399/)

弁護士永野海のページ「被災者生活再建カード」  
<https://naganokai.com/card/>

特定非営利活動法人 日本医療政策機構(HGPI)メンタルヘルス政策プロジェクトチーム  
「日本における災害時のメンタルヘルス支援のこれまでとこれから」  
[https://hgpi.org/wp-content/uploads/JPN\\_Lessons-and-Future-Implications-of-Disaster-Mental-Health-Support-in-Japan\\_20221014.pdf](https://hgpi.org/wp-content/uploads/JPN_Lessons-and-Future-Implications-of-Disaster-Mental-Health-Support-in-Japan_20221014.pdf)

# 第6章

## 事務局の運営

第6章では、被災者生活再建支援機関の事務局業務について、役割、業務、体制、事業の調整・管理、外部との連携、を説明するとともに、時系列推移における相談内容の変化と活動の評価・継承についても解説します。

## 6-1

# 事務局体制

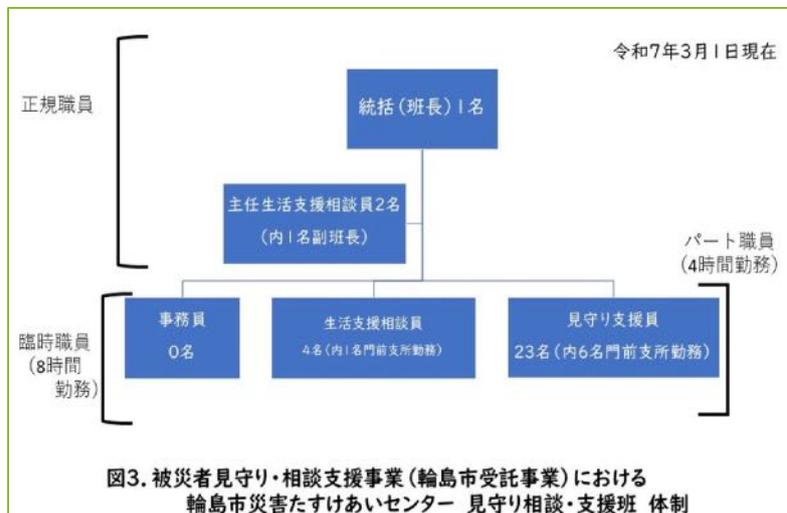
- ◆ 地域支え合いセンターは被災者の見守りや相談支援を行うための拠点となります
- ◆ 活動は数年から5年程度にわたり、変化する被災者のニーズへの対応が求められます
- ◆ 事業の組織的かつ継続的な調整・管理や幅広い外部連携が円滑な活動につながります

## 事務局の役割、業務、体制

地域支え合いセンター(ここでは被災者見守り・相談支援等を担う事業主体の総称として「地域支え合いセンター」を用います)は、主に市町村から委託を受けた社会福祉協議会等によって運営され、被災者の見守りや相談支援を行うための拠点となります。事務局は、運営全体を総括する管理の役割と、現場の活動を調整し事業をマネジメントする役割を担います。事務局の構成標準的な役割、業務分掌(役割・内容)については、およそ以下の通りに整理できます。

役職名	役割・内容
センター長	事業運営の総括、運営方針の立案、他機関との折衝、職員管理・監督指導、マスコミ対応、困難ケースへの助言など
副センター長	センター長業務の補佐、進捗管理、予算管理、他機関との連携調整、クレーム処理、困難ケースへの対応など
管理者	センターの管理運営全般、ケース会議等の調整、被災者からの相談対応・情報提供、協力機関との連絡調整、ボランティアの調整など(副センター長が兼任する場合もあり)
コーディネーター	被災世帯の状況把握と整理分析、支援活動の課題検討と方針検討、生活支援員のサポート、ケース会議での報告と情報共有、他団体との活動調整、広報の実務など
生活支援員	被災者宅・応急仮設住宅などへの巡回訪問、見守り、安否確認、被災者への情報提供、アセスメント、訪問記録のシステム入力、個別支援計画の作成、サロン活動などの個別支援・地域支援など
事務員	帳票類のファイリング、電話対応、訪問前の世帯シート・地図の準備など(コーディネーターが兼任する場合もあり)

下図に例として「輪島市災害たすけあいセンター」の運営体制を示します。同センター内の「見守り相談・支援班」が地域支え合いセンターの役割を担っており、総括(班長)・主任生活支援相談員(内1名副班長)・生活支援相談員(管理者、コーディネーターに相当)・見守り支援員(生活支援員に相当)により構成されています。



輪島市災害たすけあいセンターの運営体制図(2024年度年次報告書より)

## 活動の推移

地域支え合いセンターの活動は3～4年続き、長い場合は5年を超えることがあります。「坂町地域支え合いセンター」(広島県、2018年7月豪雨)は3年6ヶ月(2018年10月～2022年3月)、「益城町地域支え合いセンター」(熊本県、熊本地震)は5年6ヶ月(2016年10月～2022年3月)の間、活動を続けました。

以下は「坂町地域支え合いセンター」での相談内容と件数の推移を概要としてまとめたものです。当初は心身の不調や今後の住居に関する相談が多く、年数を経るごとに災害公営住宅への移転に伴う課題が増えることがわかります。支援内容も課題に応じて変化し、公営住宅入居後はコミュニティ支援、住民同士や地域の中での見守りケアネットワークの構築を進めました。また、相談件数は2年目が最大となり、徐々に減少していきました。相談件数に応じた運営体制規模の調整も必要となります。

時期	相談内容の要点	困難ケース例
災害から1年	<ul style="list-style-type: none"> <li>被害を受けた自宅・地域の安全面の不安、行政対応への批判・不満・怒り</li> <li>住居を失い、仮設生活のつながり喪失・関係悪化</li> <li>災害後の疲労の蓄積、喪失感・絶望感・不安感</li> <li>心身の不調</li> <li>再建への大きな決断、迷い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仮設入居の高齢独居男性のセルフネグレクト(生活環境の変化・気力低下)</li> <li>仮設住民のご近所トラブル(騒音)</li> <li>全戸訪問に向けて訪問活動を進める中、面会がスムーズにできない</li> <li>災害前から生活困窮課題あり</li> </ul>
災害から2年	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度への不満・戸惑い</li> <li>災害公営住宅での再建への葛藤、手続きへの戸惑い</li> <li>災害による地域の中でのつながり</li> <li>生活再建の中、災害以外の生活課題</li> <li>災害公営住宅入居期の生活環境の変化</li> <li>相次ぐ自然災害への不安・不調</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>町外で生活されている世帯への支援</li> <li>みなし仮設の共益費分の滞納が続き、契約継続が難しい状態の世帯</li> <li>仮設入居後に病気発覚し、在宅医療が必要な状況下での生活再建の変更・不安</li> <li>高齢両親と子世帯の二世帯。親世帯の生活不安</li> <li>災害公営住宅申込期限直前まで手続きがまだだった世帯</li> <li>災害公営入居における連帯保証人が誰も見つからず</li> </ul>
災害から3年	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度への不満、戸惑い</li> <li>災害公営住宅の住民活動の悩み</li> <li>災害公営住宅内のトラブル</li> <li>復旧工事が進む安心と喪失感</li> <li>制度の狭間、民間で取り残された修繕課題</li> <li>再建後の葛藤</li> <li>住まいの再建と復興感</li> <li>高齢独居世帯の生活不安</li> <li>災害公営住宅のコミュニティ課題</li> <li>自然災害への不安(被災の再体験)</li> <li>住まいの再建課題が残る世帯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害前から閉じこもり、家賃滞納で強制退去</li> <li>災害公営住宅の高齢独居世帯で長期入院</li> <li>災害公営住宅入居者の自殺未遂(リストカット)</li> <li>災害公営住宅入居者の急死(病死)、家族の心身疲労</li> <li>災害後PTSD症状あり</li> <li>福祉相談で生活困窮について相談</li> <li>公営住宅内の騒音問題</li> </ul>
災害から4年	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護に関する相談</li> <li>心身疲労</li> <li>再建後の家賃負担など生活面の相談</li> <li>住まいの再建課題が残る世帯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再建課題が残る中、インターフォン越しの面会が続き、保健師と同行訪問</li> <li>災害公営住宅の要介護世帯で、治療のため入院</li> <li>災害公営住宅入居の単身者が孤立状態</li> </ul>

### 相談内容の推移

年度	2018	2019	2020	2021	計
訪問	1,272	6,665	1,592	1,202	10,731
電話	36	711	313	82	1,142
来所	25	95	112	11	243
その他	1	411	538	62	1,012
計	1,334	7,882	2,555	1,357	13,128

### 相談件数の推移

## 事業の調整・管理

地域支え合いセンターが実施する見守り、相談、情報提供等の業務を円滑に機能させるためには、事務局が組織的かつ継続的な調整・管理を行うことが重要です。各事業での調整・管理のポイントと具体的な内容を説明します。

### ① 個別訪問・見守りの調整・管理

調整・管理のポイント	具体的な内容(事務局の役割)
体制と役割分担の明確化	複数名(2人1組)での訪問:原則、コミュニケーション担当、記録担当で分担してペアを結成して訪問。必要があれば専門職に同行依頼。
対象者と実施頻度の管理	訪問対象と優先順位を設定:全世帯への訪問(全戸調査)を目指し、特に高齢者、障害者、生活困窮者などの要支援者や、4象限分析の住まい・生活要支援世帯への訪問を優先し、限られた資源の最適化を心がける。
人材の確保と育成	研修体制を整備:被災者との信頼関係構築に必要な傾聴やコミュニケーション技術、アセスメント方法、利用可能な支援制度に関する研修を実施。新たに採用した職員に対しては、訪問前にオリエンテーションや研修が必要。
情報伝達と進捗管理	支援記録の整備:個別訪問で聞き取った内容やケース会議で決定した事項を支援記録として作成し、集約・一元管理。

### ② 相談支援・アセスメントの調整・管理

調整・管理のポイント	具体的な内容(事務局の役割)
多角的な課題分析	支援記録の分析:「住まいの再建の実現性」と「日常生活の自立性」の2軸を用いた被災世帯の課題可視化や類型化、地域ごとの課題把握等、支援の方向性や優先度を客観的に評価。
ケース会議の実施と調整	「被災者ケース会議」を運営:継続的な支援が必要とされた個別ケースについて、内部での検討会議と、行政や専門機関が連携して支援方策や役割分担を検討する会議を開催。
支援計画の策定	「個別支援計画」を作成・更新:ケース会議での検討に基づき、課題、長期・短期目標支援方策、役割分担を明確に記載した計画を策定し、支援の経過に応じて継続的に更新。
専門職の連携強化	専門職の派遣調整:生活困窮者自立相談支援機関や障がい支援機関の専門員、看護師、弁護士、建築士、ファイナンシャルプランナー等の専門家を派遣し、専門的な課題に対応できる体制を構築。

### ③ 情報提供の調整・管理

調整・管理のポイント	具体的な内容(事務局の役割)
被災者支援情報の共有	被災者支援関連情報の入手:市町村の関係部局、他の地域支え合いセンター、関係機関等と定期的にコンタクトをとり、被災者支援の進捗状況、仮設住宅・公営住宅等の状況、今後の実施方針、スケジュールなどの被災者支援関連情報を入手。
情報提供の最適化	被災者のニーズに応じた情報媒体を作成・配布:支援制度の概要、相談窓口、交流イベント情報などをわかりやすくまとめた広報紙、チラシ、Webサイト等を、適切なタイミングで被災者に提供。
情報共有ルール の 制定・管理	個人情報の取り扱い規定制定と管理:相談等で得た個人情報を行政内または外部機関と共有する際の個人情報取扱規程を定め、遵守するよう管理。
連携体制の構築・維持	関係機関との関係構築・維持:市町村の各部局、医療保健福祉機関、NPO、士業団体等と会議や意見交換を随時実施し、情報を共有。

## 外部支援リソースとの連携

地域支え合いセンターが被災者支援において連携する外部機関や組織は、被災者が抱える課題に応じて、住宅再建、健康、経済、法律、コミュニティなど、多岐に渡ります。多様なニーズに応えるため、さまざまな外部支援リソース(資源)と連携し、単独では解決できない課題を協働して対応することが求められます。

以下は想定される外部連携先、担当内容(その専門性や役割)、および連携する主な事象をまとめた表となります。

連携先名	担当内容	連携する主な事象
他の地域支え合いセンター	他の基礎自治体および広域自治体の地域支え合いセンター。運営方法、研修教材等の共有と、市町村をまたぐケースでの支援。	活動全般の情報共有、市町村をまたぐケース
社会福祉法人・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。高齢者や障害者の受け入れ福祉避難所の開設・運営。	被災者への福祉サービス提供、高齢者や障害者の受け入れ。
NPO等の民間団体	災害時の被災者支援全般または特定の対象者(生活困窮者、外国人等)への専門性があるNPO等の民間支援団体。	公的な支援で賄うのが難しい被災者支援(コミュニティ活動支援、修繕支援、転居支援、就労支援など)。
保健師	健康相談、家庭訪問を通じた地域ネットワーク、医療的支援ニーズの把握、医療機関との調整、健康・医療に関する専門的知見の提供。	健康状態の把握、心身の健康不安を抱える要支援世帯への個別支援。
民生委員・児童委員	住民の生活相談に応じ、行政や適切な支援・サービスへの「つなぎ」を実施。地域の支援を必要としている者の課題を把握。	地域の情報入手、支援を必要とする被災者の情報入手。
地域包括支援センター	高齢者の総合的な支援、介護、介護予防、保健医療、生活支援等に関する知見。	高齢被災者の介護・生活支援ニーズへの対応、平時の福祉施策への支援の引き継ぎ(出口支援)。
ケアマネジャー	要介護者や要支援者に対するケアプラン作成等、自立的な生活に必要な支援に関する知識と技術。	要介護者・要支援者である被災者の生活支援。
相談支援専門員	障害福祉サービスなどの利用計画作成、日常生活や社会生活に関する相談支援。	障害のある被災者の自立に向けた生活の支援。
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への相談支援、具体的な支援プランの作成、自立支援。	生活困窮者である被災者の経済的課題や就労の不安への対応、自立に向けた支援。
居住支援法人	住宅相談、賃貸住宅への円滑な入居支援、要支援者への生活支援。	恒久的な住まいの確保が困難な低所得者や要支援者に対する転居支援。
法律関係(弁護士・司法書士等)	法律知識に基づき、法的な課題に関する各種相談に対応(契約、債務整理、登記等)。各種支援制度の利用に関する助言。	被災者の法的な課題(債務整理、契約トラブル、相続など)への対応、支援者への法的アドバイス。
ファイナンシャル・プランナー	資産に関する専門的知見の提供。	税の減免等の情報提供、住まいの再建にあたっての資金繰りの相談等。
建築士	住宅が被害を受けた場合の、危険度の判定損壊程度の判定、修繕の可能性の判断等。	被災した住宅の再建・修繕に関する専門的アドバイス。
不動産関係(宅建業者、不動産鑑定士等)	不動産流通業者による賃貸住宅等の斡旋協力、土地の売買、不動産の評価等。	住まいに課題を抱える被災者へのアドバイス。
建設関係(工務店等)	住宅の応急的な修理や再建等の場面での支援。	住宅の応急的な修理や再建を希望する被災者への支援。
災害ボランティアセンター	災害時にボランティアの力を借りて被災者支援や復旧・復興に向けた地域支援を行う拠点。	災害発生時の被災者支援、ニーズ把握、ボランティア活動の調整。
災害中間支援組織	NPO、企業、行政等の間に立ち、活動の支援や組織間の調整を担当。	NPOやボランティア等の支援が必要な被災者支援。
企業	物資提供・輸送等、独自の強みを活かした支援活動。	物資や資金、技術、人員などの提供。
その他福祉サービス事業者	各分野(高齢者、障害者、子ども・子育てなど)における相談支援・日常生活支援。	当該事業者の福祉サービスが必要な被災者への支援

## 6-2 活動の評価・継承

- ◆ 活動評価として年次活動報告書の作成は有効な手段です
- ◆ 閉所にむけては平時の福祉施策へと支援を継承・移行させるための手続きが必要です
- ◆ 被災者支援活動を平時の福祉や次の災害に備える取り組みに継承します

### 活動の評価

地域支え合いセンターの活動評価は、実施してきた活動を振り返り、多方面からの意見や助言を受け、職員自らで活動を整理し、成果・課題・今後の方針を明文化することで、活動の客観的な姿を共有し、より良い活動につなげるために不可欠です。

年次活動報告書の作成を目的として評価ミーティングを開催し、年間の活動内容を検討・執筆して完成させることは活動評価の有効な手段のひとつです。活動報告書には、支援活動の報告(具体的な実績と課題)、組織の構成・人員、連携先一覧、被災地域や被災者の状況、活動に関わった人・団体からのメッセージ、今後の取り組み等を掲載すると貴重な活動記録となり、作成を通じて自ずと活動評価が可能になります。また、活動報告書は次の災害への備えを強化し、活動で培われた専門性や連携体制を平時の地域福祉や防災活動に継承・発展させるための有効な参考資料にもなります。

### 閉所に向けて

地域支え合いセンターの閉所に向けては、単に被災者支援活動を終結させるだけでなく、災害によって顕在化した生活課題を抱える被災者を「取りこぼすことなく」、平時の福祉施策へと支援を継承・移行させるための組織的かつ計画的な手続きが求められます。

恒久的な住居の確保が進み、自立した生活を送る被災者世帯が大勢を占めてきたこと等を判断材料として活動の終結時期を決定します。終了予定時期の3～4ヶ月前から、改めて「心配な世帯、気になる世帯」がないかを再検討し、引き続き支援が必要な世帯をリスト化します。そのリストに基づき、どの行政部署が支援を継続的に担うかを明確にして被災者宅への同行や資料等の引継ぎを行います。

最後に被災者に対し、これまでの協力への感謝やねぎらいを伝え、閉所を通知します。通知には、閉所後の相談窓口を明確に記載し、困りごとがあった際の連絡先を周知します。



### 活動の継承・発展

災害ケースマネジメントで担ってきた包括的な支援機能を、平常時の福祉施策である重層的支援体制整備事業(市町村が主体となって包括的な支援体制を整備)の枠組みへと移行させることで、被災者支援で得たノウハウ(人材、仕組み、ネットワーク等)を普遍的な地域防災や福祉の仕組みとして継承・発展させることが推奨されます。

災害はいつどのようなかたちでまた発生するかわかりません。被災者支援活動を通じて得た知見・スキル・ネットワークを活かし、災害に強い地域づくりの実現によって、「未来の被災者」へのより良い支援へとつなげてください。

愛媛県社会福祉協議会「地域支え合いセンター 運営ガイドライン」

<https://ehime-shakyo.or.jp/web/wp-content/uploads/2023/03/運営ガイドライン①-⑨-P.1-P.41.pdf>

鳥取県社会福祉協議会「災害時における支え愛地域づくり推進事業マニュアル」

<https://www.tottoricity-syakyo.or.jp/wp-content/uploads/2021/12/R3版-災害時における支え愛地域づくり推進事業実施マニュアル.pdf>

内閣府「多様な被災者支援主体の連携体制の構築・強化ガイドライン」

<https://www.bousai.go.jp/kyoiku/bousai-vol/meeting/200807/pdf/sanko03.pdf>

内閣官房「災害対応における官民連携について」

[https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/bousaichou\\_preparation/kaigi/dai2/siryou1.pdf](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/bousaichou_preparation/kaigi/dai2/siryou1.pdf)

本書は、一般財団法人日本民間公益活動連携機構（JANPIA）が主催する休眠預金活用事業「中国5県における発災時の相互支援体制構築に向けた地域の支援団体育成・強化事業」（資金分配団体：特定非営利活動法人ひろしまNPOセンター）において、一般財団法人ダイバーシティ研究所が「災害ケースマネジメントに基づく再建支援機関の運営支援および相談員育成事業」を実施した成果物として作成したものです。当事業において開催した「被災者支援連携会議」の助言・資料提供・監修を受け執筆しました。

<被災者支援連携会議>

委員長

一般財団法人ダイバーシティ研究所 代表理事 田村太郎

委員

輪島市災害たすけあいセンター

木下賢一（広島県坂町地域包括センターセンター長・元坂町地域支えあいセンター長）

楊慧敏（県立広島大学 保健福祉学部人間福祉学コース 助教）

菅磨志保（関西大学社会安全学部・大学院社会安全研究科 准教授）

一般財団法人ダイバーシティ研究所

<ガイドブック執筆>

渡嘉敷唯之（（株）CoAct代表）

宮本裕子（災害支援コーディネーター）

一般財団法人ダイバーシティ研究所

災害ケースマネジメントに基づく  
被災者支援ガイドブック

発行日：2026年2月28日

著者・発行者：一般財団法人ダイバーシティ研究所

〒532-0011 大阪市淀川区西中島6丁目3番24号

北白石ビル西館4F 404

TEL: 06-6105-3245

URL: <https://www.diversityjapan.jp/>

E-Mail: [office@diversityjapan.jp](mailto:office@diversityjapan.jp)



