

福岡県 災害ケースマネジメント の手引き

令和7年3月

福岡県福祉労働部福祉総務課

目次

項目	ページ
はじめに	
1 手引きの目的等	1
2 手引きの位置づけ	1
I 災害ケースマネジメントの概要	
1 災害ケースマネジメントとは	2
2 災害ケースマネジメントの対象となる災害と実施時期	2
3 災害ケースマネジメントに取り組む意義	2
4 関係機関との連携	3
5 福岡県の役割	3
II 災害ケースマネジメントの実施	
全体の流れ	4
各段階における取組内容	
1 災害ケースマネジメントの実施検討	5
2 アウトリーチによる被災者の状況把握	10
3 支援方針の確立	14
4 支援の実施	17
5 災害ケースマネジメントによる支援の終了	18
III 平時における取組	
1 実施体制の検討	19
2 実施手順等の検討	24
3 人材育成の推進	25
4 各種施策の把握	25
IV 個人情報の取扱い	
1 基本的な考え方	26
2 個人情報の管理	27
3 同意の取得や利用目的への理解を得られるための留意点・工夫	28
資料編	29

はじめに

1 手引きの目的等

近年、自然災害が激甚化・頻発化している。また、社会の変化により、地域のつながりが希薄になる中で孤独・孤立の問題は深刻な状況にある。このような状況においては、支援メニューを用意し、申請に基づき当該支援を提供するという従来の被災者支援の手法では、必ずしも十分に被災者の自立・生活再建に結びつかない恐れがある。このため、災害発生時に、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かな支援を継続的に実施する取組である「災害ケースマネジメント」の実施が求められている。

県では令和6年3月に「福岡県地域防災計画」を改定し、災害ケースマネジメントの取組を位置づけ、県及び市町村による災害ケースマネジメントなどの被災者支援の仕組みの整備を明記した。

本手引きは、災害ケースマネジメントの標準的な取組や実施手順等を簡潔に示すことにより、災害ケースマネジメントの主な実施主体として想定される市町村において、アウトリーチによる被災者の状況把握や官民が連携してそれぞれの専門性、強みを生かした効果的かつ効率的な支援など、災害ケースマネジメントの特徴を活かした被災者支援の体制整備に資することを目的として作成したものである。

本手引きは、今後の災害対応で得られた経験や社会情勢の変化等を踏まえ、適宜見直しを行うものとする。

なお、災害ケースマネジメントに取り組むにあたっては、その目的は被災者の自立・生活再建であり、災害ケースマネジメントはあくまで目的を達成する手段の1つであることに留意する必要がある。

2 手引きの位置づけ

本手引きは、災害ケースマネジメントの標準的な取組や実施手順等を簡潔に示したものであり、本手引きを参考にしつつ、地域におけるつながりの度合いの違いや人口規模、社会資源の集積等、地域の特性や被災の状況に応じて、必要な事項を検討しながら被災者支援に取り組むことが求められる。

災害ケースマネジメントを実施するにあたっては、本手引きのほかに、内閣府が作成した「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）」や「災害ケースマネジメント実施の手引き（令和5年3月）」も参照されたい。

なお、災害ケースマネジメントは、防災部局、福祉部局をはじめとし、様々な部局が連携して実施することが求められることから、本手引きは関連する部局が連携して取り組むことを前提に作成している。

I 災害ケースマネジメントの概要

1 災害ケースマネジメントとは

「災害ケースマネジメント」とは、「被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を個別の相談等により把握した上で、必要に応じ専門的な能力をもつ関係者等と連携しながら、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」である。

【災害ケースマネジメントの特徴】

- アウトリーチによる被災者の発見、状況把握
- 官民連携による被災者支援
- 被災者の個々の課題に応じた支援の検討・つなぎ
- 被災者に寄り添った支援の継続的な実施

2 災害ケースマネジメントの対象となる災害と実施時期

福岡県における災害ケースマネジメントは、大雨、台風等の災害において、災害の規模・特徴、被災者の状況等を踏まえ、市町村が災害ケースマネジメントによる被災者の生活再建支援が必要と判断する場合に実施する。

実施時期については、災害発生直後は住民の避難や救助等の応急対応が中心となるため、災害ケースマネジメントは復旧・復興期に実施することを基本とするが、早期の復興に資するよう、被災者の状況把握を前倒して実施することを検討することが望ましい。

3 災害ケースマネジメントに取り組む意義

住宅の応急修理や被災者生活再建支援金制度など、様々な被災者支援制度は被災者からの申請に基づき、支援を提供する仕組みになっているため、「制度を知らない」、「手続きが複雑で申請をあきらめた」等の理由により、支援を受けられないことが指摘されている。

併せて、被災者の置かれた状況や抱える課題は一人ひとり異なることから、1つの支援制度だけでは、支援に結びつかない場合であっても、民間の支援サービスを含めた他の支援制度や方法を組み合わせることにより被災者の生活再建につながる場合がある。

これらのことを踏まえ、誰一人取り残されない生活再建を実現するため、関係機関が連携して、被災者の個々の課題に即したアウトリーチによる支援（災害ケースマネジメントによる支援）を行う必要がある。

令和2年7月豪雨災害の際には、大牟田市が大牟田市社会福祉協議会に委託し

て大牟田市地域支え合いセンターを設置し、災害ケースマネジメントの手法による被災者支援を行った。民生委員・児童委員、民間ボランティア団体や関係団体等と連携しながら、戸別訪問による被災者の状況確認や必要としている支援の把握を行い、被災者一人ひとりの状況に応じて、2年5か月にわたって継続した支援に取り組んだことによって被災者の生活再建が進んだ。

4 関係機関との連携

市町村を実施主体として、県や専門士業団体、民間ボランティアや関係団体等が密接に連携して災害ケースマネジメントを実施することが望ましい。

また、県や市町村の行政機関においては、防災部局と福祉部局の組織内の連携も重要であり、災害時の対応が中心の防災部局と、平時の対応が中心の福祉部局が連携の上、災害ケースマネジメントに取り組むことにより、支援漏れを防ぎ、誰一人取り残さない被災者支援につながることを期待される。

5 福岡県の役割

市町村が災害ケースマネジメントを実施するにあたっては、県による後方支援も重要となる。

県では、平時において、市町村向けの研修の実施により人材育成を支援するとともに、発災時に市町村が関係団体等と円滑に連携できるよう、県レベルで福岡県社会福祉協議会、専門士業団体、民間ボランティア団体や関係団体等の各機関との連携体制の構築を進める。

II 災害ケースマネジメントの実施

全体の流れ

災害ケースマネジメントの標準的な実施手順として、以下の流れが想定される。

No.	項目	概要
1	災害ケースマネジメントの実施検討	<input type="checkbox"/> 災害ケースマネジメント実施の有無を検討 【災害ケースマネジメントを実施する場合】 <input type="checkbox"/> 実施体制、実施範囲、スケジュールの検討 【災害ケースマネジメントを実施しない場合】 <input type="checkbox"/> 既存の制度を活用した支援の実施
↓ 実施する場合		
2	アウトリーチによる被災者の状況把握	<input type="checkbox"/> 既存情報等の整理 <input type="checkbox"/> 訪問対象者リストの作成 <input type="checkbox"/> 訪問調査の実施
↓		
3	支援方針の確立	<input type="checkbox"/> 支援対象者リストの作成 <input type="checkbox"/> 関係機関を交えたケース会議の開催（必要に応じて） <input type="checkbox"/> 支援記録の作成
↓		
4	支援の実施	<input type="checkbox"/> 支援方針に基づく支援の実施 <input type="checkbox"/> 支援方針の見直し等（必要に応じて）
↓ 課題が解決すれば		
5	災害ケースマネジメントによる支援の終了	<input type="checkbox"/> 災害ケースマネジメントによる支援の終了の判断（終了は支援対象者ごとに判断）

必要に応じて、繰り返し実施

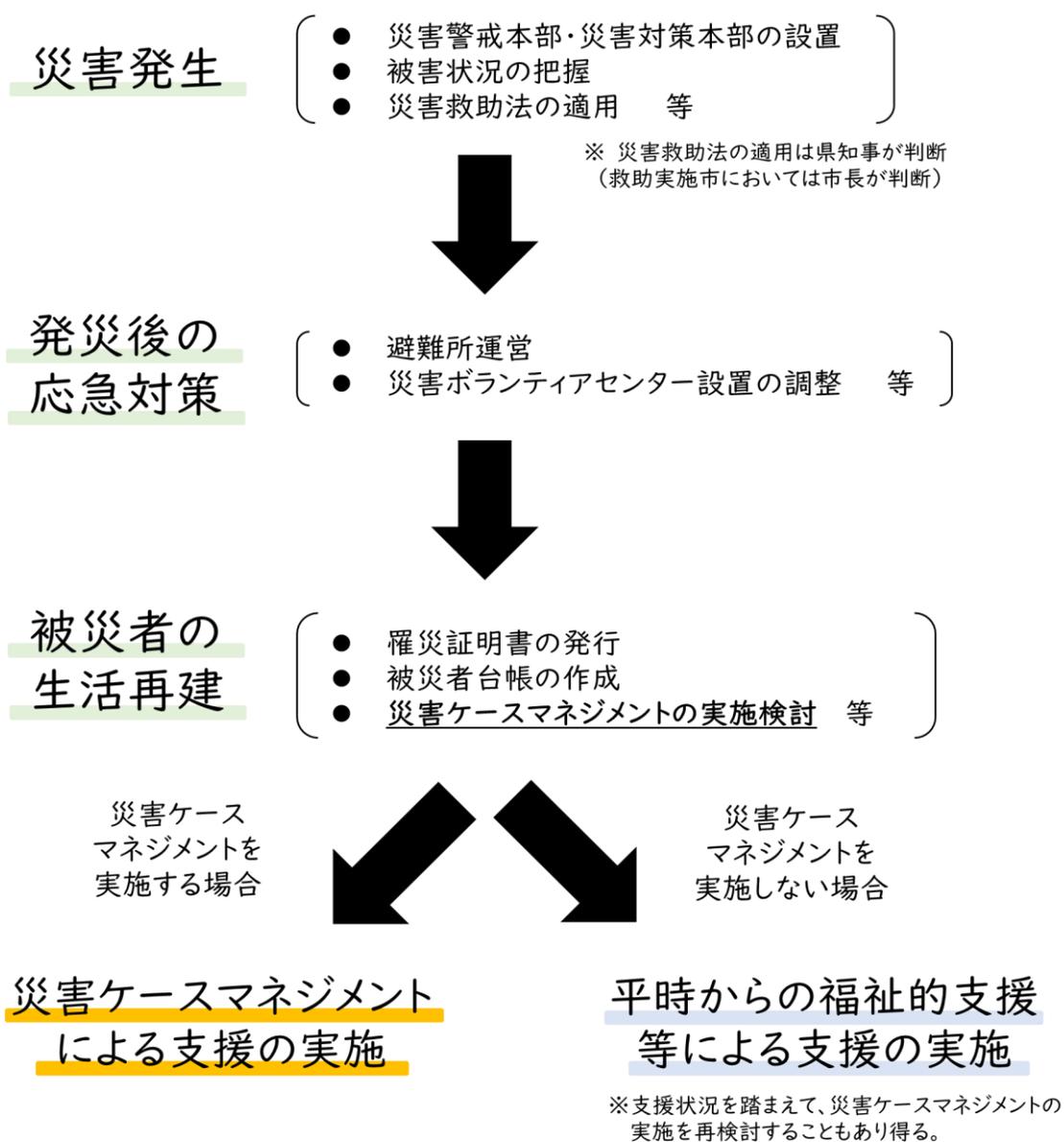
全体の流れのうち、特に重要なのは「アウトリーチによる被災者の状況把握」である。被災者の状況把握をきちんとすることができれば、その後の流れは、「PDCA サイクル」を意識することで進めることができる。

Ⅰ 災害ケースマネジメントの実施検討

(1) 災害ケースマネジメント実施の有無を検討

- 発災後の応急対策にある程度の目途が立ち、被災者の生活再建に取り組むにあたり、被災範囲、規模・程度・特徴、避難所の状況、被災者支援制度の利用状況等を総合的に勘案して、被災者の生活再建支援に災害ケースマネジメントの手法を活用するか検討を行う。

【参考】災害ケースマネジメントの実施検討の流れ(一例)



(2) 災害ケースマネジメントを実施する場合

(実施体制、実施範囲、スケジュールの検討)

- 災害ケースマネジメントの実施体制については、平時において検討しておき、災害の規模・程度・特徴や被災状況等に応じて、実施体制を柔軟に見直すことが望ましい(実施体制の検討については、「Ⅲ 平時における取組」を参照)。
- 災害ケースマネジメントの実施を判断した場合は、庁内の関係部署及び協働して被災者支援を実施する外部の関係機関に連絡し、それぞれの具体的な役割等を確認する。
- 必要に応じて、個別訪問、見守り支援、各種支援制度の情報提供や地域のコミュニティづくり等を行う拠点の設置を検討する。
- 被災状況等を踏まえて、災害ケースマネジメントの実施範囲やスケジュールを整理する必要がある。

(3) 災害ケースマネジメントを実施しない場合

(既存の制度を活用した支援の実施)

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

【参考】平時からの福祉的支援の具体例

- ・ 高齢者支援
- ・ 障がい者支援
- ・ こども・子育て支援
- ・ 生活困窮者支援
- ・ 住宅確保要配慮者支援
- ・ 就労困難者支援
- ・ 重層的支援体制整備事業(※) 等

(※) 市町村において、既存の相談支援等の取組を活かしつつ、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、「相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施する事業。

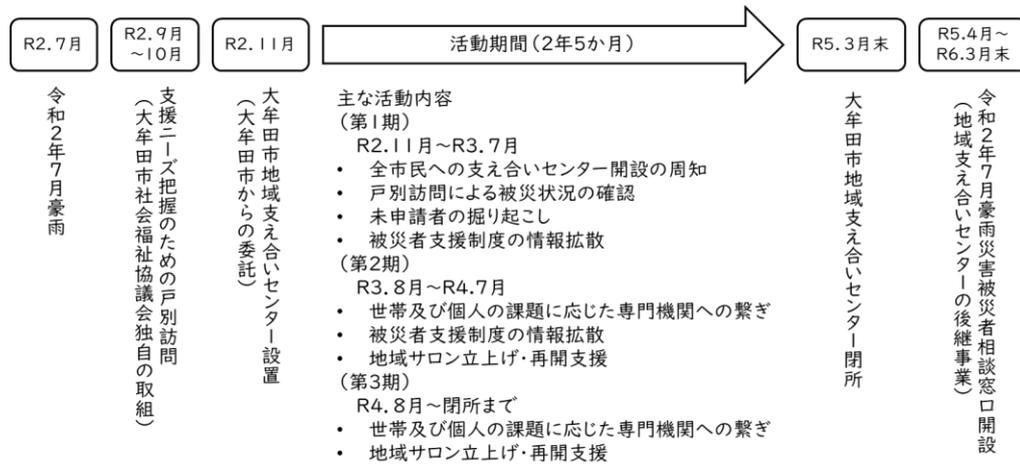
平時からの福祉的支援においても、行政だけでは解決が難しい課題があるため、必要に応じ、官民連携による支援を検討することが望ましい。

【参考】支援拠点の設置

支援拠点は、被災者見守り・相談支援等事業を活用して、「地域支え合いセンター」という名称で、社会福祉協議会等の民間団体に委託して設置する場合もある。

令和2年7月豪雨災害において、大牟田市は、被災者見守り・相談支援等事業を活用し、大牟田市社会福祉協議会に運営を委託する形で大牟田市地域支え合いセンターを設置した。

【大牟田市地域支え合いセンターの活動(概要)】



(アウトリーチにおける初回コンタクトまでの記録)

初回コンタクトまでのアプローチ回数別世帯数		初回コンタクト時のアプローチ種別別世帯数		初回コンタクトの時期別世帯数	
1回	1,585	訪問	2,447	R2.11月~R3.3月	1,447
2~4回	1,199	電話	335	R3.4月~R3.7月	1,083
5回以上	43	手紙	45	R3.8月~R4.7月	246
コンタクト取れず	20	世帯数合計	2,827	R4.8月~R5.3月	51
世帯数合計	2,847			世帯数合計	2,827

(アウトリーチの経過)

罹災証明書発行世帯数	訪問等実世帯数	アセスメント完了	不在	不明	空家・更地	拒否	独居死亡	訪問延べ回数	
									罹災証明書発行世帯に対する割合
R2年度末時点	2,845世帯	2,429	1,422	645	84	258	20	0	2,723回
		85.4%	50.0%	22.7%	3%	9.1%	0.7%	0%	
R3年度末時点	2,847世帯	2,847	2,687	97	7	0	17	39	6,251回
		100%	94.4%	3.4%	0.2%	0%	0.6%	1.4%	
センター閉所時	2,847世帯	2,847	2,770	11	9	0	18	39	7,013回
		100%	97.3%	0.4%	0.3%	0%	0.6%	1.4%	

(大牟田市社会福祉協議会提供資料)

【参考】地方公共団体が利用可能な支援メニュー①

<p><被災者見守り・相談支援等事業（厚生労働省社会・援護局）></p> <p>○目的： 被災者は災害救助法に基づく応急仮設住宅に入居するなど、被災前とは大きく異なった環境に置かれることとなる。 このような被災者が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、孤立防止等のための見守り支援や、日常生活上の相談を行ったうえで被災者を各専門相談機関へつなぐ等の支援を行う。</p> <p>○実施主体： 都道府県、市町村等（委託可）</p> <p>○補助率：1/2 ※特定非常災害の場合 発災年度を含み3年 10/10、4～5年目を3/4、6年目以降 1/2 ※R3年度～、自治体負担について特別交付税措置（地方負担額×0.8）</p> <p>○事業実施期間： 災害救助法に基づく応急仮設の供与期間中</p> <p>○実施内容： (1) 被災者の見守り・相談支援等を行う事業 ア 応急仮設住宅への巡回訪問等を通じた見守り、声かけ イ 応急仮設住宅入居者の日常生活に関する相談支援、生活支援を行った上で、必要に応じた関係支援機関へのつなぎ ウ 応急仮設住宅入居者の日常生活の安定確保に資する情報提供 (2) 被災者支援従事者の資質向上等を図るための事業 ウ 被災者支援従事者の資質向上のための研修会の実施 エ 被災者支援従事者のメンタルヘルスに関する講習会の実施 (3) その他被災者の孤立防止を図るため、見守り・相談支援と一体的に行うことが効果的な取組として実施主体が必要と認めた事業</p>
--

（内閣府「災害ケースマネジメント実施の手引き」より）

【参考】地方公共団体が利用可能な支援メニュー②

＜被災高齢者等把握事業（厚生労働省老健局）＞

○目的：

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

○実施主体：

災害救助法の適用を受けた都道府県、指定都市、中核市及び市区町村等
※民間団体（介護支援専門員等の職能団体等）へ委託可

○補助率：

①特定非常災害の指定がある場合 10/10

②上記以外の場合 1/2

○実施内容：

被災した在宅高齢者等に対して、介護支援専門員等の職能団体から派遣された専門職により、災害救助法の適用から概ね3か月以内の間で、集中的に以下のような事業を実施する。

ア 避難行動要支援者名簿等に基づく被災した在宅高齢者等への個別訪問による現状把握の実施

イ 必要に応じた関係支援機関へのつなぎの実施

ウ 個別訪問に基づく専門的な生活支援等の助言の実施

エ その他被災者の状態悪化の防止を図るため、被災高齢者等の把握と一体的に行うことが効果的な取組として実施主体が必要と認めた事業

※高齢者に加えて、障害者も対象として事業を実施している。

（内閣府「災害ケースマネジメント実施の手引き」より）

2 アウトリーチによる被災者の状況把握

(1) 既存情報等の整理

- 訪問調査等のアウトリーチによって被災者の状況を把握し、支援漏れを防ぐことが重要である。
- 福祉部局や福祉関連機関等が平時から把握している情報を整理し訪問対象者を洗い出す。
- 罹災証明書の申請漏れ等を防ぐためには、被災したと思われる者を訪問調査の対象（全戸訪問）にすることが望ましい。
一方で、広範囲が被災し膨大な作業量が生じる場合など、被災状況に応じて、優先順位をつけたり、訪問対象を絞り込む判断も必要になる。
- 民生委員・児童委員や自治会等と連携して地域の声を集める取組のほか、災害ボランティアや被災地で活動するNPO等と連携し、情報収集や訪問調査等を行う取組も有効である。

(2) 訪問対象者リストの作成

- 整理した情報を基に、「訪問対象者リスト」を作成する。
- 「被災者台帳」など、被災者の生活再建に特化したデータベースを作成する計画がある場合は、このデータベースそのものを活用することや、データの紐づけ（関連性）を残した上で別途、訪問対象者リストを作成することも有効である。

【活用できる情報の例】

- 市町村の庁内情報
 - ・ 庁内にある既存の記録(福祉部局、建築部局、罹災証明書発行担当部局 等)
→ 生活保護制度、生活困窮者自立支援制度等対象者の情報 等
 - ・ 災害発生後に各担当課が把握した情報
 - ・ 避難所及び福祉避難所等からの情報
 - ・ 在宅避難者等に関する地域の情報
 - ・ 保健師(保健所)からの情報(避難所や在宅避難者への巡回訪問等で得た情報)
 - ・ 「被災者台帳」等、災害発生後の被災者に関する情報(担当課との連携)
 - ・ 住家被害認定調査(罹災証明書発行に伴う調査)による情報
 - ・ 平時の「要配慮者」及び「避難行動要支援者」等の記録情報
 - ・ 被災者の相談窓口における相談内容等の情報
- 外部機関等の情報
 - ・ 社会福祉協議会が運営する「災害ボランティアセンター」など外部の被災者支援活動による情報
 - ・ 被災地域の民生委員・児童委員や自治会等からの情報
 - ・ 被災地で活動するNPO等との連携による情報
 - ・ 福祉サービス事業者、地域包括支援センターからの情報

【参考】被災者台帳の活用

市町村長は、災害対策基本法に基づき、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するため必要があると認めるときは、被災者の援護を実施するための基礎とする台帳(以下「被災者台帳」という。)を作成することができ、「訪問対象者リスト」等の作成にあたり、当該台帳を活用する方法も有効である。

- 被災者台帳の記載事項
(災害対策基本法第90条の3、災害対策基本法施行規則第8条の5)
 - ① 氏名
 - ② 生年月日
 - ③ 性別
 - ④ 住所又は居所
 - ⑤ 住家の被害その他市町村長が定める種類の被害の状況
 - ⑥ 援護の実施の状況
 - ⑦ 要配慮者であるときは、その旨及び要配慮者に該当する事由
 - ⑧ 「電話番号その他の連絡先」、「世帯の構成」、「罹災証明書の交付の状況」等

被災者台帳を活用することにより、支援漏れや手続の重複等の事態を防止し、公平な支援を効率的に実施することにつながることも期待できる。例えば、被災者台帳を活用し、個々の被災者の支援制度の利用状況を把握した上で、支援制度を利用していない者に対して個別にその理由を確認するといった取組を行うことで支援漏れを防ぐことにつながる。

【被災者台帳の活用例】

- ・ 各部局が持っている、平時の福祉的支援等の情報（要介護高齢者や障がい者等の情報）のほか、災害時の各種支援制度の受付状況や個別訪問時の調査票の調査結果等を基に、被災者台帳を作成し、被災者への支援漏れや手続きの重複等がないか確認するものとして活用
- ・ 市町村庁内の関係部局から取り寄せた情報を基に予め被災者台帳を作成しておき、個別訪問調査を開始する際に、どの地区に何人の被災者がいるか、重点的に訪問する必要がある人が誰かを把握するため活用

(3) 訪問調査の実施

- 訪問対象者リストを基に、リストに掲載された方の自宅等を個別に訪問して現在の状況を把握する。
- 生活状況についての聞き取り内容を「訪問調査票」へ記入して「心身の状況」や「家屋の被災状況」等を記録にまとめ、関係機関との共有に向けて整理する。
- 訪問した際、聞き取り内容を、災害ケースマネジメントに関わる官民の関係機関で共有することについて、本人に同意を得るようにする。
- 訪問調査で把握した情報は、市町村の担当課が集約し、管理する。
社会福祉協議会等へ委託し訪問調査を実施する場合は、定期的に情報共有会議を開催する。

【訪問調査実施時の留意点】

- ・ 詳細な話を聞き取るためには信頼関係の構築が大切であるため、まずは、「気持ちのこもった挨拶」、「自己紹介（所属組織の説明）」、「訪問調査の目的の説明」を行う。
（どこから来たのか、何のために来たのか、自分が誰なのかを誠実に伝えることを意識する。）
- ・ 訪問する担当者は「被災者との信頼関係構築」の観点から、出来るだけ同一の人が望ましい。訪問対象者や地域が多く困難な場合は、担当者間での引継ぎやチーム編成、身分証の携行（ビブス等の目印になるものでも可）等の工夫を行う。
- ・ 訪問調査は複数名で実施することが望ましい。
- ・ 対象者の状況を把握し、支援の必要性を判断できる情報を収集することが訪問調査の目的であるから、必ずしも訪問調査票にある全ての質問項目を聞き取る必要はない。特に、初回訪問時は信頼関係の構築が大切であるため、無理な聞き取りは避ける。
- ・ 訪問調査を実施する者に対しては、事前に聞き取りに関する基本的な研修を受講させることが望ましい。
- ・ 聞き取り内容を災害ケースマネジメントに関わる官民の関係機関で共有することについて、本人に同意を得るようにする。
- ・ 訪問時に対象者が不在の場合、電話や置き手紙等の手段によりアプローチをして対象者を取り残さないようにする必要がある。

【訪問調査での聞き取り内容等の例】

- ・ 世帯の状況（氏名、年齢、世帯構成、職業、健康状態 等）
- ・ 被害状況（住まい、生計 等）
- ・ 支援者の状況（親族、友人等の相談相手がいるか 等）
- ・ 困りごと、不安に思っていること
- ・ 本人の意向（どうしていきたいか）
- ・ 支援制度の紹介

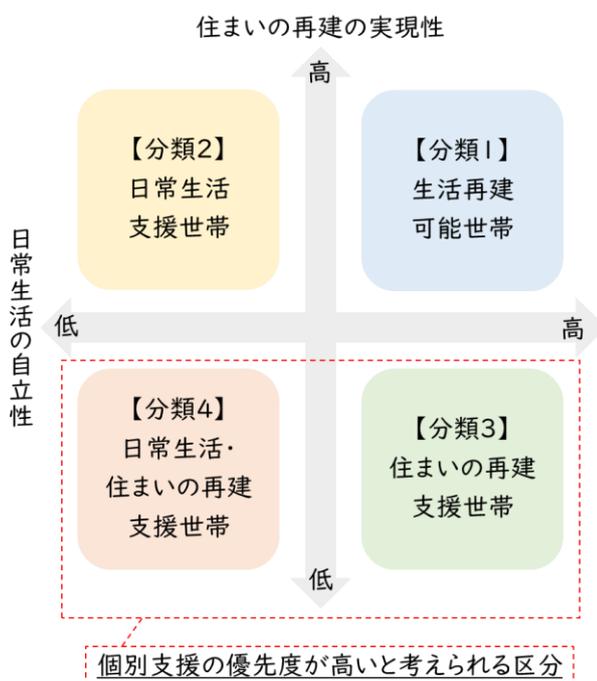
3 支援方針の確立

(1) 支援対象者リストの作成

- 訪問調査等により把握した情報をもとに、支援の必要性を確認し、支援対象者リストを作成する。
- 支援対象者の選定にあたっては、必要に応じて関係機関から意見を聴き、選定結果については、必要に応じて後述するケース会議において関係機関と共有する。
- 支援の必要性の確認にあたっては、「住まいの再建の実現性」と「日常生活の自立性」の2点を軸として評価する方法等が考えられるが、地域の状況に応じて柔軟に検討する必要がある。
- 支援対象者が多数に及ぶ場合は、必要に応じて優先度の高い者を絞り込むことも検討する。
- 被災者の状況把握の結果を踏まえ、必要に応じて全体の支援方針に関する見直しを行った上で、支援対象者リストを作成することも考えられる。

【参考】

「住まいの再建の実現性」と「日常生活の自立性」の2点を軸とした評価方法の例



分類	特徴	必要な支援の例
【分類1】 生活再建可能世帯	住まいの再建方針や再建時期が決まっており、日常生活において特に大きな問題が見られない世帯	<ul style="list-style-type: none"> 調査確認 情報提供 公営住宅入居支援 住宅再建相談支援
【分類2】 日常生活支援世帯	住まいの再建方針や再建時期は決まっているが、健康面に課題を抱えているため、日常生活において継続的な支援が必要な世帯	<ul style="list-style-type: none"> 戸別訪問 健康支援 見守り・生活相談 地域保健福祉サービスの活用
【分類3】 住まいの再建支援世帯	住まいの再建方針が未定である世帯や、資金面、就労、家族関係などに課題を抱えているため、定期的(月1回程度)な個別訪問や支援が必要な世帯	<ul style="list-style-type: none"> 戸別訪問 就労支援 伴走型民間賃貸住宅入居支援
【分類4】 日常生活・住まいの再建支援世帯	住まいの再建に関して課題を抱えているだけでなく、日常生活においても、健康面、生活資金、就労、家族間トラブル等を抱えているため、定期的(月1回程度)な個別訪問や支援が必要な世帯	<ul style="list-style-type: none"> 戸別訪問 健康支援 見守り・生活相談 地域保健福祉サービスの活用 伴走型民間賃貸住宅入居支援 弁護士と連携した相談支援

【参考】内閣府「災害ケースマネジメントの手引き」

(2) 関係機関を交えたケース会議の開催（必要に応じて）

- 必要に応じて、多機関の関係者が参加するケース会議を開催し、支援対象者の選定結果や支援対象者の生活状況（被災状況）等の共有と今後の支援方針について協議を行う場を設ける。
- 支援対象者の状況に応じて、どのような機関に協議に加わってもらうことが課題の解決につながるのかを検討し、会議への参加を各機関に依頼する。官民それぞれの専門性や強みを生かすことは、効果的かつ効率的な被災者支援につながるため、外部の関係機関等に会議へ参加してもらうという視点も大切である。
- 会議の開催にあたっては、個人情報の共有が重要であるため、会議の開催前に会議設置要綱や守秘義務に関する留意事項などを整備しておく必要がある。
- ケース会議参加者に個人情報の提供が困難であっても、特定の個人を識別できないように協議を行うなど、工夫次第では、ケース会議を開催できることがあるため、必要に応じ検討する。
- 既存の福祉施策に係る支援会議を設けている市町村は、当該支援会議の枠組みを活用する方法も考えられる。

【ケース会議の参加機関の例】

- ・ 高齢者支援機関（市町村高齢者担当課、地域包括支援センター、ケアマネジャー等）
- ・ 障がい者支援機関（市町村障がい者支援担当課、入所施設、障がい者支援団体、NPO 等）
- ・ 生活困窮者自立支援機関（市町村福祉担当課、ケースワーカー、社会福祉協議会、ボランティア団体等）
- ・ 保健医療機関（保健所、保健師、地域の医院、病院地域連携室等）
- ・ 子ども支援関係機関（児童相談所、児童家庭支援センター、教育委員会、学校、スクール
カウンセラー、スクールソーシャルワーカー、放課後児童クラブ等）
- ・ 地域福祉関連（民生委員・児童委員、人権センター等）
- ・ 地域活動関連（公民館、自治会等）

(3) 支援記録の作成

- 災害ケースマネジメントの実施にあたっては、被災者ごとに支援記録を作成する。
- 支援記録には、相談時の状況、ケース会議等で決定した支援方針等を記載する。
- 被災者の抱える課題は、同じ地域内でも世帯構成や住まい方によって異なるものであることから、一人ひとりの課題に応じた支援方針を検討する必要がある。
- 支援記録は、支援が継続される中で、複数の担当者で共有されることを想定して作成する。
- 被災者に確認すべき事項に気が付いた際には、次回の訪問時に忘れず確認するよう、わかりやすく記載しておく。

【支援記録の主な記載事項】

- ・ 住まいの再建、自立・生活再建の方向性に係る本人の希望
- ・ 被災者の氏名、住所、電話番号
- ・ 世帯状況（家族構成、健康状態、就労の状況 等）
- ・ 住家の状況
- ・ 訪問時の聞き取りの内容
- ・ 被災者の抱える課題（被災前後の生活環境等の状況の変化）
- ・ 支援方針、支援の経過
- ・ その他、地域の状況に応じた事項

4 支援の実施

(1) 支援方針に基づく支援の実施

- 支援対象者本人の要望や支援方針に基づき、本人に寄り添いながら、支援を実施していく。
- 支援の実施にあたっては、必要に応じて弁護士やファイナンシャル・プランナーなど士業の専門家や建設関連の職人など多職種、多業種の支援者の協力を得ながら行う。
必要に応じて、近隣の市町村や圏域で協力者を募ることも有効である。
- 関係機関との連携や専門職による支援により解決する課題がある一方、支援対象者の家族や地域の方など身近な人も力強く伴走する支援者となり得るので、そのような方々に「どのような役割を担っていただけるか」という観点を持つことも大切である。
- 支援対象者が複合的な課題を抱えている場合は、「具体的な課題解決を目指すアプローチ（課題解決型支援）」だけではなく、「つながり続けることを目指すアプローチ（伴走型支援）」を実施するという視点を持つことが有効である。

【参考】課題解決型支援と伴走型支援について

支援の“両輪”と考えられるアプローチ



（厚生労働省「地域共生社会推進検討会」会議資料より）

【災害ケースマネジメント実施者の心のケアについて】

災害ケースマネジメントは被災者に寄り添った支援を実施することから、災害ケースマネジメントの実施者自身のストレスにも留意し、民間の支援者に協力を求めることも考慮しながら必要に応じて心のケア等を実施する。

(2) 支援方針の見直し等(必要に応じて)

- 支援の状況や結果を記録し、生活再建が順調に進んでいないと思われる場合は、当該記録をもとに支援方針の見直し等を行う。

5 災害ケースマネジメントによる支援の終了

(災害ケースマネジメントによる支援の終了の判断)

- 支援の終了時期は、支援対象者の意向や家庭環境、経済状況等を総合的に判断して柔軟に決定する必要がある。
- 支援対象者が置かれている状況は一人ひとり異なるため、終了時期を一律に決めることは困難であるが、家屋の新築・修繕の完了により、支援対象者の住まいの再建の目途が立った場合や、平時の福祉的な支援に繋ぎ、その後の経過が順調と判断される場合等が想定される。
- 災害ケースマネジメントによる支援を終了し、平時の支援へ移行する場合、支援先に対し、支援対象者の状況等の引継ぎを行う必要がある。

【災害ケースマネジメントによる支援の終了を判断する例】

- ・ 地域包括支援センターへ繋ぎ、支援が実施されることで、支援対象者の状況が改善している場合
- ・ 応急仮設住宅を退去後、元の場所又は新たな場所での生活が落ち着いてきた場合
- ・ 支援対象者が施設入所や病院入院(退院の目途が立たない場合)すること等により、支援対象者と連絡を取ることが困難になった場合
- ・ 支援対象者から複数回の支援拒否が表明された場合

※ あくまで、上記は災害ケースマネジメントによる支援の終了を判断する例であり、実際の支援終了の判断は支援対象者の状況に合わせて行うことが大切である。

Ⅲ 平時における取組

災害時には数多くの業務が発生するため、災害ケースマネジメントの実施体制等を災害時に一から構築することは困難である。

そのため、平時における主な取組として考えられる以下の項目等について、検討・準備を行っておくことが重要である。

Ⅰ 実施体制の検討

(Ⅰ) 内部の実施体制の検討

- 災害ケースマネジメントの実施主体となる市町村においては、地域防災計画に災害ケースマネジメントの取組を位置づけるとともに、庁内の実施体制、役割分担等を整理しておくことが重要である。
- 重層的支援体制整備事業に取り組む市町村については、当該事業の支援会議の枠組みを活用することが考えられる。
- 防災部局や福祉部局が災害対応業務に追われることが予想される場合は、他の部局に総括的な役割を持たせる方法も考えられる。

【市町村における役割分担の例】

役割	部局
災害対策本部の設置・運営、災害救助の実施 等	防災部局
災害時の医療・保健・福祉サービスの提供、在宅の高齢者・障がい者（児）等の要介護者や要支援者の安否確認 等	医療・保健・福祉部局
罹災証明書の発行 等	市民部局、税務担当部局
応急住宅の提供、住宅再建支援 等	住宅担当部局
生業支援、就業支援 等	農林水産・商工担当部局
就学支援 等	教育担当部局

(2) 外部の関係機関等との連携

- 災害ケースマネジメントの実施にあたって協力が必要となる外部の関係機関等（市町村社協、NPO、民生委員・児童委員等）を把握し、平時から説明や意見交換を実施する等により顔の見える関係を構築し、災害時の連携体制を確立しておくことが重要である。
- 必要に応じて、これら外部の関係機関と災害時の協力について協定を締結しておくことも有効である。

【参考】外部の関係機関（者）の特徴

関係機関・関係者	特徴、有する専門性
社会福祉協議会	自治会・町内会等の地縁組織と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、地域との幅広いネットワークを有するほか、地域が抱える福祉的課題についても詳しい。
災害ボランティアセンター	近隣住民の助け合いだけでは対応できない規模の災害時に被災者の支援を実施している。災害ボランティア活動のニーズ把握の際、ボランティアニーズ以外の情報収集も可能。
NPO 等	それぞれの団体が支援の対象としている生活困窮者や外国人等と日頃の事業・活動を通じてつながりを持っており、それぞれの対象者に対する専門性を有し、抱える課題についても詳しい。また、災害時の被災者支援を専門とする NPO もあり、公的な支援との連携により隙間ない被災者支援に資する。
保健師	健康相談や家庭訪問などの個人の支援から、地域・企業単位の健康指導を行っていることから、日頃の事業・活動を通じて地域との幅広いネットワークを有するほか、地域の医療的支援を必要としている者の課題を把握している。また、発災直後から個別訪問を行っている。
民生委員・児童委員	住民の生活上の様々な相談に応じ、行政をはじめ適切な支援やサービスへの「つなぎ」を実施しており、地域の支援を必要としている者の抱える課題を把握している。
地域包括支援センター	高齢者の総合的な支援を実施するための拠点であり、被災者が高齢者の場合に介護、介護予防、保健医療、生活支援等について相談する際の連携先として想定される。

社会福祉士	社会福祉士は、高齢者、障がい者（児）等に対する各種福祉制度について知見を持っており、日常生活の自立に向けて支援が必要な被災者の支援の方向性に応じた支援につなげることが期待できる。
社会福祉法人・ 社会福祉施設	特別養護老人ホーム、障がい者支援施設等の社会福祉事業を行っており、災害時には定員を超過しての高齢者や障がい者の受け入れや、福祉避難所の開設・運営など福祉サービスによる支援が必要な被災者の支援が想定される。
ケアマネジャー	要介護者や要支援者に対し、訪問介護やデイサービス等のサービスに係るケアプランの作成等を実施しており、要介護者や要支援者の自立的な生活に必要な支援に関する知識と技術を有している。被災者が要介護者や要支援者である場合の連携先として想定される。
相談支援専門員	障がい福祉サービスなどの利用計画の作成、日常生活や社会生活を営む上での諸般の相談支援を実施しており、障がいのある者の自立した生活の支援に関する知識と技術を有している。被災者が障がいのある者である場合の連携先として想定される。
生活困窮者 自立相談支援機関	生活困窮者の生活の困りごとや不安について、支援員が相談を受けて、支援の方向性を相談者と一緒に検討、具体的な支援プランを作成し、寄り添いながら自立に向けた支援を実施しており、被災者が生活困窮者である場合の連携先として想定される。
その他福祉サービス 事業者	高齢者、障がい者（児）、子ども子育てなどそれぞれの分野において相談支援・日常生活支援等の業務を行っており、当該事業の利用者の状況を把握しているほか、支援が必要な者のアセスメントなど支援のノウハウを有している。
居住支援法人	住宅セーフティネット法に基づき、居住支援を行う法人として、都道府県が指定。住宅相談など賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談や見守りなど要配慮者への生活支援を行っており、入居支援の観点から連携先として想定される。

法律関係 (弁護士・司法書士等)	法律知識を基に、法的な課題に関する各種相談に応じる。契約関係、債務整理、登記等権利義務関係等の場面や、各種支援制度の利用についての整理、助言(被災者、行政の両方が想定される。)の場面での連携先として想定される。また、法テラスの法律相談は、政令で指定された災害の場合には資力要件なしに無料法律相談を受けられる場合がある(該当しない災害の場合は収入や資産(預貯金・不動産等)が一定額以下である者が対象。)
ファイナンシャル・プランナー	資産に関する専門性を有しており、税の減免等の各種制度の情報提供や相談、住まいの再建にあたっての資金繰りの相談等での連携先として想定される。
建築士	住宅が被害を受けた場合において、危険度の判定、損壊の程度の判定、修繕の可能性の判断等での連携先として想定される。
不動産関係 (宅建業者、不動産鑑定士、土地家屋調査士、大家等の団体等)	不動産流通業者において被災者に対する賃貸住宅等の斡旋の協力や土地の売買、不動産の評価等での連携先として想定される。
建設関係(地域の工務店、UR等)	住宅の応急的な修理や再建等の場面での支援が想定される。また、URは、被災者向けUR賃貸住宅の提供や建設型応急仮設住宅建設支援等を実施している。
研究者等有識者	災害に関する研究等を通じ、復旧・復興等について専門的な知見を有している。
金融機関	金融業務を通じ、住宅再建に係る融資等について専門的な知見を有している。
消費生活団体	平時の業務を通じ、災害に便乗した消費者トラブルについて専門的な知見を有している。

【参考】関係機関との連携に関する事例

大牟田市地域支え合いセンターでは、支援対象世帯及び個人の住まい・生活に関する悩みや課題について、個別に相談し解決に向けたアドバイスを受けられるよう、関係する専門家が一同に介した『住まい生活再建無料相談会』を計5回開催した（※3回目までは「住まい再建無料相談会」として実施し、災害支援ふくおか広域ネットワークも関係団体として参加した。）。

住まい生活再建無料相談会に参加した専門家と相談内容の例

各専門家のご紹介と、相談内容の例

<p>新しい借入の仕組み「リバース・モーゲージ」</p> <p>60歳以上の方向けの融資で、月々の支払いが利息のみとなるため、月々の返済負担を低く抑えられます。借入元金は、申込人全員が亡くなられたときに相続人の方から手元金や融資物件（土地・建物）の売却代金などにより一括返済いただきます。</p> <p>その他、補修のための300万円以下の無担保融資など、被災された方向けの融資全般についてご相談を承ります。</p> <p>住宅金融支援機構</p>	<p>家の傷みが気になるが、修理をだれに相談しよう？</p> <p>災害から2年以上経って、家の傷みが気になる。今考えている修理の方法は間違っていないだろうか？限られた資金の中で、どこを優先して修理すべきなのか？修理工事の見積書もらったが、見方がわからないなど。修理に関して相談ができます。</p> <p>(公社)福岡県建築士会</p>	<p>家探しの相談がしたい</p> <p>築後エリアに事業所を置く不動産会社286社の会員により構成されている協会です。宅建協会に加盟する不動産業者は、安心安全をモットーに、良質な住まいの提供に努めています。「ふれんず」のデータベースを基に最適な物件を提案します。</p> <p>(公社)福岡県宅地建物取引業協会 県南支部</p>
<p>入居支援/身元保証/生活支援</p> <p>頼るべき親族がない、身寄りがいない、保証人が居らず住居を確保できない、自分が亡くなった後の不安などを抱えながら生活されている方が安心して暮らせるサポートを行っています。</p> <p>居住支援協議会では、住宅確保が困難な方（住宅確保要配慮者）への入居支援及び空き家の有効活用を推進しています。</p> <p>大牟田ライフサポートセンター/居住支援協議会</p>	<p>自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン</p> <p>上記のガイドラインは大規模な自然災害があった場合に、その災害の影響によってそれまで抱えていた住宅ローン、自動車ローン、事業ローンなどを返済することができないうち、近い将来返済できなくなることが確実と見込まれる個人と個人事業主が利用できます。</p> <p>※ただし、一定の年収や資産がありローンを十分払えるような場合は利用できないなど、一定のルールがあります。</p> <p>福岡県弁護士会</p>	<p>災害で起こった、色々な困りごとを話してみませんか？</p> <p>被災家屋の片付けや土砂のかき出しなど、作業系の活動を行うこともありますが、活動しながら被災世帯の方が抱える問題についてお話しを伺っています。特に、行政手続きや再建に困難を伴うケースについては、有識者に協力を得ながら、住まいに関する相談窓口の設置や、高齢の方の公的手続きへの同行など、個別ケースに対応しながら支援を行っています。</p> <p>特定非営利活動法人YNF</p>
<p>被災後の土地や建物が、相続未登記や、空き家のままになっていませんか？</p> <p>相続や、長期入院など様々な理由で誰も、空家の所有者・管理者になる可能性があります。また、認知症になった親の資産の売却や、それに伴う所有権等の移転登記は出来ません。その場合、「成年後見制度」を利用して手続きを行う必要があります。</p> <p>元気なうちに、遺言書作成や生前贈与等、有効な対策を考えることもできます。</p> <p>福岡県司法書士会</p>	<p>仕事・生活・お金のことなど、不安に思っていることはありませんか？</p> <p>これから新しい生活に移られる中で、どの様なサポートが必要かを一緒に考え、いっしょに動きながら、自立に向けた支援を行います。どんなことでもかまいません、ひとりりて悩まず、話してみませんか？</p> <p>生活支援相談室 (大牟田市社会福祉協議会)</p>	<p>グリーンコープ 家計の特別相談の巻</p> <ul style="list-style-type: none"> ・税金・家賃の滞納で困っている。 ・借金のことを誰にも相談できない。 ・退職して年金生活だが、生活できない。 ・子どもの進学準備ができない ・家の修理費用がない。 ・お金の管理や、家計の見直しについて一緒に考えて欲しい。 <p>相談したら、こんな結果が！</p> <ul style="list-style-type: none"> ★税金を家計の適正金額で分納納付する相談ができました。無理のない分納計画ができました。 ★必要な貸付を受けることで問題解決し、返済計画を煮詰らしてもらい、今後の目途ができました。 ★支出の優先順位や見直しについて、納得して実行することができました。 <p><small>※こちらは事例です。</small></p>

大牟田市社会福祉協議会提供資料「第四回住まい生活再建無料相談会 チラシ」抜粋

【参考】災害支援ふくおか広域ネットワーク(F ネット)について

多様な主体間の連携を通じ、平時の備えと災害時における被災者・被災地の支援を行うことを目的とした災害中間支援組織。

福岡県、社会福祉法人福岡県社会福祉協議会及び災害支援ふくおか広域ネットワーク(F ネット)は、災害ボランティア活動の連携支援に関する三者協定を締結している。

(3) 業務委託の検討

- 市町村職員に限られるなか、専門的な知識やノウハウを有する団体等に委託することは、災害ケースマネジメントの効率的な実施に資するものであるため、取組の一部を社会福祉協議会や NPO 等に委託することも想定される。
- 委託した場合であっても災害ケースマネジメントの実施主体はあくまで行政であるため、適切に災害ケースマネジメントが実施されるよう配慮するとともに、民間では把握できない情報の収集・提供や様々な行政権限の行使等、必要な業務を行わなければならないことに留意する。

2 実施手順等の検討

(実施手順等の検討)

- 本手引きに記載されている内容等を踏まえ、それぞれの実態に即した実施手順等を検討しておくことが望ましい。

【検討事項の例】

- ・ 災害ケースマネジメント実施の有無の検討方法
- ・ 既存情報の整理方法
- ・ 訪問対象者リストの作成方法
- ・ 訪問調査の実施手順
- ・ 支援対象者リストの作成方法
- ・ ケース会議の開催方法
- ・ 支援記録の作成方法
- ・ 支援方針に基づく支援の実施手順
- ・ 支援方針の見直し基準
- ・ 災害ケースマネジメントによる支援の終了基準 等

3 人材育成の推進

(研修への参加)

- 福岡県が実施する災害ケースマネジメントに関する研修等に積極的に参加し、関係職員の育成を図る。

4 各種施策の把握

(行政において実施する支援施策の把握)

- 災害時に行政機関から提供される各種支援制度や平時から提供している福祉施策を把握しておく。
- 把握した施策を一覧にして整理しておくことが望ましい。

【参考】広川町の事例

広川町では、令和5年7月豪雨において、被災者支援早見表を作成し、被災者支援において活用した。支援施策の取りまとめ方の一例として、当該資料を資料編に掲載している。

IV 個人情報の取扱い

I 基本的な考え方

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

具体的な留意事項等は以下に示すとおりであるが、災害ケースマネジメントの円滑な実施のためには、平時の福祉施策等で収集する個人情報を含め、災害ケースマネジメントで利用する可能性のある個人情報については、収集にあたって災害時の被災者支援に利用等することを明示して、本人の同意を得ておくことが重要である。

【個人情報の利用等に係る留意点】

① 利用目的の範囲内の個人情報の内部利用・外部提供

個人情報保護法上、個人情報を保有する際に、想定される市町村の内部での利用及び民間事業者等の外部への提供を利用目的として特定しておくことで、当該内部利用又は外部提供が可能となる。

【例】

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、「被災者の生活再建支援」のために、「市町村庁内のほか、地元の民生委員・児童委員や市町村内外から支援にきた官民の関係機関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・児童委員や官民の関係機関に提供する際に、本人の同意は要しない。

② 利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供

個人情報保護法上、個人情報を取得した際の当初の利用目的以外の目的のために、同一地方公共団体の機関内部で利用、又は外部へ提供する場合は、個人情報保護法以外の法令に基づく場合を除き、本人の同意を取得するなど、個人情報保護法第69条第2項各号に該当する必要がある。

ただし、この場合であっても、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用及び提供が認められないことに留意する。

【例】

市町村の福祉部局が、要介護区分の情報を平時の介護サービスの提供のために利用することを利用目的(=当初の利用目的)として特定していた

場合、発災後に、当該情報を見守り支援をする社会福祉協議会に提供することは、特定していた利用目的以外の目的での個人情報の提供となるため、提供のためには本人の同意を得ることなどを検討する必要がある。

③ 目的・提供先を含めた利用目的の明示

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

④ 本人の同意に基づかない個人情報の外部提供等

個人情報保護法上、利用目的以外の目的での個人情報の内部利用や外部提供については、本人の同意に基づく場合のほか、「本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき」にも提供が可能とされている。

ただし、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用及び提供が認められないことに留意する必要がある。

2 個人情報の管理

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

3 同意の取得や利用目的への理解を得られるための留意点・工夫

利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供にあたって本人の同意を得る方法は、個人情報保護法上特段制限されていないが、同意の有無をめぐる紛争防止の観点から書面など何かしらの形で記録が残る方法で実施することが望ましい。

【個人情報の利用目的について被災者の理解を得る工夫】

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

(工夫の例)

- ・ 市町村職員が、初回の訪問の際に、委託した民間事業者とともに伺い、支援活動の趣旨や内容を丁寧に被災者に説明する。
- ・ 初回訪問時に、利用目的への理解を得ることができない場合も、時間を置いて再度訪問し、改めて趣旨等を説明する。

資料編

1 広川町被災者支援早見表(令和5年7月豪雨)

種別	被災者支援早見表															
	住宅支援 (住まいに関する支援)				減免 (納税等に関する支援)											
『各種支援制度』番号	2-1	2-2	2-3	2-4	3-2	3-3	3-4	3-5	4-1	4-2	4-5	4-6	4-7	4-8		
支援制度名	災害見舞金 (町十票)	災害支援 資金の 貸し付け	くらし 支援金	生活移動 手段 支援金	県営住宅 への 一時入居	住宅の 応急修理	被災者生活 再建支援金	被災者住宅 再建支援 事業補助金	国民年金 保険料の 免除等	障害福祉 サービス等 利用負担金 の減免	NHK放送 受信料 の免除	電料料の 特別措置	介護サービス 利用料の 減免	介護保険料 の減免		
支援の方法	給付	貸付	給付	給付	家賃助成免除	工事費補助	給付	借入利率の優待	納付の免除、猶子 又は猶予	負担金減免	受信料免除	料金免除等	利用料減免	保険料減免		
準半額に至らない (床上浸水)	6万円/世帯 (単身世帯は 3万円)			5万円/世帯 1人1台まで	入居後 6か月 家賃助成 免除 (共益費・ 光熱水費は 自己負担)	343,000円 (上限)	※住宅を 解体する 場合のみ 100万円 (単身世帯 75万円)	※住宅を 解体する 場合のみ 100万円 上限 100万円	国民年金 保険料の 納付の免除 又は猶予	障害福祉 サービス、 障害児 通所支援、 補装具、 地域生活支 援事業 (移動支援・ 日中一時支 援・日常生活 用具) の 自己負担額 を減免	2か月間 受信料 免除	支払期日の 1か月延滞 や 不応月月の 料金を免除 など	被災者組合に 応じて 6月以内の 利用者負担 額を減免	支払期日の 1か月延滞 や 不応月月の 料金を免除 など	収入、被害額 に応じて 保険料の 一部を減免	
準半額			10万円/世帯	※豪雨によ り、損壊し 嚴重となっ た自家用車 の所有者は たは同一世 帯の雇用者 が対象			※住宅を 解体する 場合のみ 100万円 (単身世帯 75万円)	借入利率の 一部を助成 50万円 (単身世帯 37万5千円)	国民年金 保険料の 納付の免除 又は猶予							
半額																
中規模半額	10万円/世帯 (単身世帯は 5万円)															
大規模半額																
全額	20万円/世帯 (単身世帯は 10万円)															
その他区分・要件	重傷者 10万円/人															
問い合わせ窓口	福祉課 0943-32-1113	福祉課 0943-32-1113	福祉課 0943-32-1113	住居課 0943-32-1112	復興課 県営住宅課 092-643-3739	生涯学習課 0943-32-0093	福祉課 0943-32-1113	福祉課 0943-32-1113	住居課 0943-32-1112	福祉課 0943-32-1113	NHK 福岡放送局 092-715-7111	九電ネット 株式会社 0120-639-468	福祉課 0943-32-1113	福祉課 0943-32-1113		

令和5年7月豪雨
福岡県 広川町
【令和5年10月15日現在】

被災者支援早見表

各支援の詳細は『各種支援制度』(冊子)にてご確認ください。
今後、検討中の支援が決定しましたら、随時更新していきます。

被災者支援早見表

令和5年7月豪雨
福岡県 広川町
〔令和5年10月15日現在〕

各支援の詳細は「各種支援制度」(冊子)にてご確認ください。
今後、検討中の支援が決定しましたら、随時更新していきます。

種別	減免 (納税等に關する支援)										その他の支援				
	4-9	4-10	4-11	4-12	4-13	4-14	4-15	4-16	4-17	5-2	5-3	5-4	5-8	5-9	
『各種支援制度』番号	4-9	4-10	4-11	4-12	4-13	4-14	4-15	4-16	4-17	5-2	5-3	5-4	5-8	5-9	
支援制度名	国民健康保険税の減免	国民健康保険税の一部負担(窓口負担)の徴収猶予・減免	後期高齢者医療一部負担(窓口負担)の徴収猶予・減免	後期高齢者医療一部負担(窓口負担)の徴収猶予・減免	学童保育所利用料の減免	町県民税の減免	固定資産税の減免	町税の徴収猶予	保育所等利用者負担額の減免	就学支援	学用品の給付	生活必需品の給付	農地の復旧工事補助金	福岡県中小企業事業費支援補助金	
支援の方法	保険料減免	徴収猶予・減免	保険料減免	徴収猶予・減免	利用料減免	税の減免	税の減免	徴収猶予	保険料の減免	給付	現物支給	現物支給	工事費補助	再建補助	
準半額に至らない(床下浸水)															
準半額(床上浸水)															
半額															
半額															
中規模半額															
大規模半額															
全額															
その他の区分・要件															
問い合わせ窓口	住民課 0943-32-1112	住民課 0943-32-1112	住民課 0943-32-1112	住民課 0943-32-1112	子ども課 0943-32-1194	税務会計課 0943-32-1114	税務会計課 0943-32-1114	税務会計課 0943-32-1114	子ども課 0943-32-1194	子ども課 0943-32-1194	子ども課 0943-32-1194	福祉課 0943-32-1184	産業課 0943-32-1841	産業課 0943-32-1841	
														被害を受けた 農地の高形復 旧工事費の一 部を補助 上限32万円	被害を受けた 農地・牧場の一 部を補助 費用の補助

被害の区分は、罹災証明書の
「住家の被害の程度」「浸水区分」のチェック欄でご確認ください。

被害の区分は、罹災証明書の
「住家の被害の程度」「浸水区分」のチェック欄でご確認ください。

罹 災 証 明 書	
世帯主住所	広川町大字●●●●番地
世帯主氏名	●●●●
罹災原因	令和5年7月10日の大雨による
被災住家*の所在地	広川町大字●●●●番地
住家*の被害の程度	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input type="checkbox"/> 中規模半壊 <input checked="" type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊に至らない (一部損壊)
浸水区分	<input checked="" type="checkbox"/> 床上浸水 <input type="checkbox"/> 床下浸水
<small>※住家とは、現実に居住(世帯が生活の本拠として日常的に使用していることをいう。)のために使用している建物のこと。(被災者生活再建支援金や災害救助法による住宅の応急修理等の対象となる住家)</small>	
備考	
上記のとおり、相違ないことを証明します。	
令和5年 月 日	
広川町長 氷室 健太郎 ㊟	

2 各種様式の作成例

災害ケースマネジメントにおいて、必要になるとと思われる項目を例示した様式例を下記のとおり作成した。必要に応じて参考としていただきたい。

● 訪問対象者リスト・支援対象者リスト

〇〇市災害ケースマネジメント 訪問対象者リスト・支援対象者リスト

※訪問対象者リスト単体として使用する際に記載する項目：①～⑩

支援対象者リストとしても使用する際に記載する項目：①～⑩

①管理番号	②校区	③氏名	④(ふりがな)	⑤年齢	⑥生年月日	⑦性別

⑧住所	⑨電話番号		⑩世帯人数	⑪世帯状況
	携帯電話	固定電話		

⑫現住所 (⑧の住所と違う場合に記載)	⑬被災時家屋	⑭罹災証明	⑮被害程度

⑯住まいの再建方針	⑰当面の住居	⑱食事	⑲睡眠	⑳仕事

㉑収入	㉒借入金の有無	㉓借入金の種類	㉔借入金の残額	㉕心配事

㉖今後の生活に関する意向	㉗相談相手	㉘要配慮事項	㉙その他

㉚支援の必要性	㉛支援区分

● 訪問調査票（初回用）

校区	管理番号
----	------

〇〇市災害ケースマネジメント 訪問調査票（初回用）

確認

- ① 本調査は〇〇市が実施する被災者支援業務を行うために必要な情報を収集するために実施するものです。
- ② 収集した情報は、被災者支援に係る関係機関と情報共有させていただきます。

訪問メンバー		記入者	
調査日時	年 月 日	時 分 ~	時 分
訪問先	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 仮設住宅（建設型・賃貸型） <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> その他（ ）		

1 調査対象者の状況

かな 氏名	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性	年齢	歳	生年月日	かな 世帯主氏名
被災地住所					携帯電話	
現住所					固定電話	
世帯人数	人	世帯状況	<input type="checkbox"/> 高齢者単身 <input type="checkbox"/> 高齢者のみ <input type="checkbox"/> 母子・父子家庭 <input type="checkbox"/> その他（ ）			

2 被災状況等

被災時家屋	<input type="checkbox"/> 持ち家（一戸建て） <input type="checkbox"/> 持ち家（集合住宅） <input type="checkbox"/> 借家 <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> その他（ ）					
罹災証明	<input type="checkbox"/> 取得済み <input type="checkbox"/> 申請中 <input type="checkbox"/> 今後、申請予定あり <input type="checkbox"/> 申請不要（被害なし） <input type="checkbox"/> その他（ ）					
被害程度	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input type="checkbox"/> 中規模半壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊 <input type="checkbox"/> 一部損壊					
住まいの 再建方針	<input type="checkbox"/> 建て替え（ <input type="checkbox"/> 着手済 <input type="checkbox"/> 未着手） <input type="checkbox"/> 補修（ <input type="checkbox"/> 着手済 <input type="checkbox"/> 未着手） <input type="checkbox"/> 借家 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 未定					
当面の住居	<input type="checkbox"/> 現在の場所 <input type="checkbox"/> 引っ越しの予定あり（ <input type="checkbox"/> 仮設住宅 <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> その他（ ）） <input type="checkbox"/> 引っ越ししたいが、目途が立っていない（理由 ）					

3 生活状況

食事	<input type="checkbox"/> 問題なく食事をとれている <input type="checkbox"/> 十分な食事がとれていない <input type="checkbox"/> 精神的に辛く、食欲がない					
睡眠	<input type="checkbox"/> 問題なく睡眠をとれている <input type="checkbox"/> 十分な睡眠がとれていない <input type="checkbox"/> 精神的に辛く、眠れない					
仕事	<input type="checkbox"/> 定職に就いている <small>(仕事内容と頻度)</small>		<input type="checkbox"/> パート勤務等 <small>(仕事内容と頻度)</small>		<input type="checkbox"/> 仕事なし	
収入	<input type="checkbox"/> 仕事の収入 <small>(1か月の収入)</small>		<input type="checkbox"/> 年金を受給 <small>(2か月毎の受給額)</small>		<input type="checkbox"/> その他（ ）	
借入金	<input type="checkbox"/> 借入金なし <input type="checkbox"/> 借入金あり <small>(借入金の種類(住宅ローン等))</small>		<small>(借入金の残額)</small>			
心配事・ 今後の 生活に 関する 意向	【訪問調査における留意事項】 対象者の状況を把握し、支援の必要性を判断できる情報を収集することが訪問調査の目的であるから、必ずしも訪問調査票にある全ての質問項目を聞き取る必要はない。 特に、初回訪問時は信頼関係の構築が大切であるため、無理な聞き取りは避ける。					
相談相手	<input type="checkbox"/> 相談相手がいる <small>(相談相手)</small>		<input type="checkbox"/> 相談相手がない <small>(<input type="checkbox"/> 相談相手が欲しい <input type="checkbox"/> 相談相手は必要ない)</small>			

記載例

校区	管理番号
----	------

〇〇市災害ケースマネジメント 訪問調査票 (初回用)

確認

- ① 本調査は〇〇市が実施する被災者支援業務を行うために必要な情報を収集するために実施するものです。
- ② 収集した情報は、被災者支援に係る関係機関と情報共有させていただきます。

訪問メンバー	福岡 太郎、福岡 花子	記入者	福岡 次郎
調査日時	令和●年●月●日	11時0分	～ 11時30分
訪問先	<input checked="" type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 仮設住宅(建設型・賃貸型) <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> その他()		

1 調査対象者の状況

かな	ふくし ふくこ	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input checked="" type="checkbox"/> 女性	年齢	40 歳	生年月日	昭和●●年●月●日	かな	ふくし ふくお
氏名	福祉 福子							世帯主氏名	福祉 福男
被災地住所	〇〇市××-□□			携帯電話	△△△-△△△△-△△△△				
現住所	同上			固定電話	●●●●●●●●●●				
世帯人数	3 人	世帯状況	<input type="checkbox"/> 高齢者単身 <input type="checkbox"/> 高齢者のみ <input type="checkbox"/> 母子・父子家庭 <input checked="" type="checkbox"/> その他(<small>子ども(小学生)1名 ※軽度の知的障がいあり</small>)						

2 被災状況等

被災時家屋	<input checked="" type="checkbox"/> 持ち家(一戸建て) <input type="checkbox"/> 持ち家(集合住宅) <input type="checkbox"/> 借家 <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> その他()		
罹災証明	<input checked="" type="checkbox"/> 取得済み <input type="checkbox"/> 申請中 <input type="checkbox"/> 今後、申請予定あり <input type="checkbox"/> 申請不要(被害なし) <input type="checkbox"/> その他()		
被害程度	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input checked="" type="checkbox"/> 中規模半壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊 <input type="checkbox"/> 一部損壊		
住まいの 再建方針	<input type="checkbox"/> 建て替え(<input type="checkbox"/> 着手済 <input type="checkbox"/> 未着手) <input checked="" type="checkbox"/> 補修(<input type="checkbox"/> 着手済 <input checked="" type="checkbox"/> 未着手) <input type="checkbox"/> 借家 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 未定		
当面の住居	<input checked="" type="checkbox"/> 現在の場所 <input type="checkbox"/> 引っ越しの予定あり(<input type="checkbox"/> 仮設住宅 <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> その他()) <input type="checkbox"/> 引っ越ししたいが、目途が立っていない(理由)		

3 生活状況

食事	<input type="checkbox"/> 問題なく食事をとれている <input checked="" type="checkbox"/> 満足な食事がとれていない <input type="checkbox"/> 精神的に辛く、食欲がない		
睡眠	<input type="checkbox"/> 問題なく睡眠をとれている <input checked="" type="checkbox"/> 満足な睡眠がとれていない <input type="checkbox"/> 精神的に辛く、眠れない		
仕事	<input checked="" type="checkbox"/> 定職に就いている <small>(仕事内容と頻度)</small> 会社員 週休2日 フルタイム	<input type="checkbox"/> パート勤務等 <small>(仕事内容と頻度)</small>	<input type="checkbox"/> 仕事なし
収入	<input checked="" type="checkbox"/> 仕事の収入 <small>(1か月の収入)</small> 30万円	<input type="checkbox"/> 年金を受給 <small>(2か月毎の受給額)</small>	<input type="checkbox"/> その他()
借入金	<input type="checkbox"/> 借入金なし <input checked="" type="checkbox"/> 借入金あり <small>(借入金の種類(住宅ローン等))</small> 住宅ローン	<small>(借入金の残額)</small> 1,500万円	
心配事・今後の生活に関する意向	<p>【心配事】</p> <ul style="list-style-type: none"> 住宅ローンが残っているにも関わらず、住宅が損壊したため、補修費用を捻出できるか不安 <p>【今後の生活に関する意向】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもが転校することを嫌がっているため、現在の場所で生活を再建したい 		
相談相手	<input type="checkbox"/> 相談相手がいる (相談相手) <input checked="" type="checkbox"/> 相談相手がない (<input checked="" type="checkbox"/> 相談相手が欲しい <input type="checkbox"/> 相談相手は必要ない)	<p>【訪問調査における留意事項】</p> <p>対象者の状況を把握し、支援の必要性を判断できる情報を収集することが訪問調査の目的であるから、必ずしも訪問調査票にある全ての質問項目を聞き取る必要はない。特に、初回訪問時は信頼関係の構築が大切であるため、無理な聞き取りは避ける。</p>	

● 支援記録

校区	管理番号
----	------

支援記録

1 基本情報

かな			性別	男性	・	女性	年齢	歳
氏名			生年月日					
被災地住所								
現住所								
携帯電話				固定電話				
被災時の家屋	<input type="checkbox"/> 持ち家(一戸建て) <input type="checkbox"/> 持ち家(集合住宅) <input type="checkbox"/> 賃貸 <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> その他()							
罹災証明	<input type="checkbox"/> 取得済み <input type="checkbox"/> 申請中 <input type="checkbox"/> 今後、申請予定あり <input type="checkbox"/> 申請不要(被害なし) <input type="checkbox"/> その他()							
被害程度	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input type="checkbox"/> 中規模半壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊 <input type="checkbox"/> 一部損壊							
仕事	<input type="checkbox"/> 定職に就いている (仕事内容と頻度)		<input type="checkbox"/> パート勤務等 (仕事内容と頻度)		<input type="checkbox"/> 仕事なし			
収入	<input type="checkbox"/> 仕事の収入 (1か月の収入)		<input type="checkbox"/> 年金を受給 (2か月毎の受給額)		<input type="checkbox"/> その他()			
借入金	<input type="checkbox"/> 借入金なし <input type="checkbox"/> 借入金あり		(借入金の種類(住宅ローン等))			(借入金の残額)		
世帯員	氏名	性別	生年月日	年齢	続柄	仕事	収入	備考

2 生活再建に関する本人の意向等

住まいの再建について	
今後の生活について	

年 月 日 時点

3 支援方針

--

年 月 日 時点

4 経過記録

日付	経過記録

記載例

校区	管理番号
----	------

支援記録

1 基本情報

かな	ふくし ふくこ		性別	男性 ・ 女性	年齢	40	歳	
氏名	福祉 福子		生年月日	昭和●●年●月●日				
被災地住所	〇〇市××-□□							
現住所	同上							
携帯電話	△△△-△△△△-△△△△		固定電話	●●●●-●●●●-●●●●				
被災時の家屋	<input checked="" type="checkbox"/> 持ち家(一戸建て) <input type="checkbox"/> 持ち家(集合住宅) <input type="checkbox"/> 賃貸 <input type="checkbox"/> 公営住宅 <input type="checkbox"/> その他()							
罹災証明	<input checked="" type="checkbox"/> 取得済み <input type="checkbox"/> 申請中 <input type="checkbox"/> 今後、申請予定あり <input type="checkbox"/> 申請不要(被害なし) <input type="checkbox"/> その他()							
被害程度	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input checked="" type="checkbox"/> 中規模半壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊 <input type="checkbox"/> 一部損壊							
仕事	<input checked="" type="checkbox"/> 定職に就いている <small>(仕事内容と頻度)</small> 会社員 週休2日 フルタイム		<input type="checkbox"/> パート勤務等 <small>(仕事内容と頻度)</small>		<input type="checkbox"/> 仕事なし			
収入	<input checked="" type="checkbox"/> 仕事の収入 <small>(1か月の収入)</small> 30万円		<input type="checkbox"/> 年金を受給 <small>(2か月毎の受給額)</small>		<input type="checkbox"/> その他()			
借入金	<input type="checkbox"/> 借入金なし <input checked="" type="checkbox"/> 借入金あり <small>(借入金の種類(住宅ローン等))</small> 住宅ローン		<small>(借入金の残額)</small> 1,500万円					
世帯員	氏名	性別	生年月日	年齢	続柄	仕事	収入	備考
	福祉 福男	男性	昭和××年×月×日	42	夫	会社員	40万円 (月収)	世帯主
	福祉 一郎	男性	平成□□年□月□日	9	子	小学生	-	軽度の知的障がいあり

2 生活再建に関する本人の意向等

住まいの再建について	中規模半壊した持ち家を補修し、現在の場所に住み続けたい。
今後の生活について	こどもが転校することを嫌がっているため、現在の場所で生活を再建したい。そのため、上記のとおり、持ち家を補修し、現在の場所に住み続けたいが、住宅ローンが残っているため、補修費用を捻出できるか不安。

令和● 年 ● 月 ● 日 時点

記載例

3 支援方針

- ・住まいの再建方針は決まっているが、資金面で不安ありとのことであるため、住宅再建に係る支援制度の周知、申請支援を実施する。
- ・軽度の知的障がいがあるこどもが、被災により精神状態が不安定になっていないかどうか月1回程度訪問し、見守りを行う。
- ・相談相手はいないが、誰かに相談したいという希望があるため、地域の民生委員・児童委員を相談相手として紹介する。

令和● 年 △ 月 △ 日 時点

4 経過記録

日付	経過記録
令和●年 ×月×日	・住宅再建に係る支援制度として、被災者生活再建支援制度を紹介 ・相談相手として、地域の民生委員・児童委員を紹介

3 福岡県災害ケースマネジメントの手引き検討委員会

○ 委員会について

アウトリーチによる被災者の状況把握や官民連携など、災害ケースマネジメントの特徴を活かした被災者支援の推進を目的として、福岡県災害ケースマネジメントの手引きを作成するにあたり、有識者、実務経験者等から意見を聴くため、設置。

○ 組織

・ 委員

(五十音順・敬称略)

氏名	所属等
彌永 恵理	社会福祉法人大牟田市社会福祉協議会地域福祉課主幹
大曲 美絵	大牟田市保健福祉部福祉支援室福祉課長
勝野 耕太郎	社会福祉法人福岡県社会福祉協議会地域福祉部長
津久井 進	日本弁護士連合会・災害復興支援委員会委員
◎ 松田 光司	久留米大学法学部教授

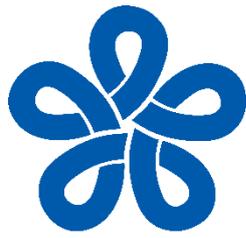
◎は委員長

・ 福岡県

所属	備考
総務部防災危機管理局防災企画課	オブザーバー
人づくり・県民生活部社会活動推進課	オブザーバー
福祉労働部福祉総務課	事務局
建築都市部住宅計画課	オブザーバー

○ 委員会開催実績

日程	実績
令和6年11月28日(木)	第1回検討委員会開催
令和7年1月9日(木)	第2回検討委員会開催
令和7年2月3日(月)	第3回検討委員会開催



福岡県

Fukuoka Prefecture