

## 西日本豪雨災害(倉敷市真備地区)における被災者生活支援に関する 検討会アドバイザーからの寄稿

### 【岡山県立大学 森永裕美子メインアドバイザー】

この報告書は、市が社協に委託した被災者見守り支援・相談等事業で得た被災者の方々の生の声を受け止め続けた内容からいただいた教訓です。同時に、生の声を「丁寧に」、「大切に」、「取りこぼさず」受け止め続け、行政の施策や社協の事業化につなげることがいかに重要であるかを思い知らされたように思います。

被災した経験を教訓に変え、被災地及び被災者の方々一人ひとりに向き合い、必要となる仕組みや体制の構築を目指さなければならないのです。

豪雨災害で被災された方々は、災害(被災)以降、ずっと“非日常”であり、新たな日常を何とか軌道に乗せようとする毎日なのです。“今までどおりの日常”に戻ることができないことを何とか受け入れる必要があります。この時間軸と思いに心を寄せて、支援者となる者は関わりを続け、“前に向く新しい日常”を作り上げていくプロセスに歩幅を合わせることが大切なと思いました。

多職種・異なる立場での活動は、やり続けるほどに本当の意味で互いの役割が分かり合え、連携から協働への発展(あえてこのように表現させてください)にいたってきたのではないかと感じています。

この報告書をまとめようと、そして私たちに教訓として残してくださるようにしてくださった倉敷市社会福祉協議会真備支え合いセンター及び倉敷市被災者見守り支援室、関係者の皆様に感謝したいと思います。この報告書が、起きてはならないけれど、万が一のための災害被害の対策を講じ、体制を構築する一助になればと願います。

### 【早稲田大学 大島隆代アドバイザー】

本報告書は、倉敷市における被災者への見守り支援事業の実践を多角的に振り返り、特に、膨大な支援記録と支援者へのヒアリング内容を質的に分析するという手法でエビデンスを示しつつ、災害支援のエッセンスを浮き彫りにしようと試みたものです。地域での生活を続ける被災した方々を支えていく関係者が、実践の過程でどんなことを大切にしてきたのか、また、限界や課題があったのかについて、真摯に向き合いながら丁寧にまとめてきました。

報告書で示されているエッセンスの例をあげてみます。福祉実践においては、「寄り添う

ことが重要である」といった言葉がよく使われ、私たちはつい表面的に理解してしまいがちなのですが、寄り添うことが可能になるまでには、被災した方々に気持ちをきちんと表出してもらうことや、そのためにはアセスメントを深めることが求められるといったことが書かれています。また、被災した家族のあり様の変化を可視化しながら、どのような見守りが求められるのかについて家族や個々人の個別性を大切にしながら考えていき、ある程度類型化できるところは仕組みや体制の構築に役立てようとしています。

この報告書は、災害時の支援に示唆をくれるだけではないと考えます。地域福祉や地域を基盤として人や家族を支えていくことを目指している専門職も、また、地域の方々やさまざまなファクターも、この報告書を編んだような気持ちを持った人たちが倉敷にいるということに、ぜひ触れていただければと思います。

### 【新見公立大学 山野井尚美アドバイザー】

「晴れの国おかやま」にまさかの豪雨災害が発生し、この7月で3年を迎えようとしています。

発災直後に井原線の沿線からみた、真備地区の家屋被害の風景は今でも忘れられません。今年1月に沿線の光景を見る機会がありましたら、確実な復旧、復興の兆しを感じましたが、今もなお、仮設住宅などの生活を余儀なくされている方も多くおられ、心が痛みます。また、新型コロナウイルス感染症予防のため、人と話せず、会えず苦しんでいる人たちがおられることにも思いをはせております。

災害当時は、県の健康対策責任者として、災害対応に追われる日々を過ごしておりましたが、日々の被害情報と届かない情報の多さや、暑い避難所で過ごされている人々の心と体の健康に気をもみながら、市町との情報共有に苦慮したことが思い出されます。

平成30年8月末、県に復旧・復興推進本部が立ち上がり、4本の柱が掲げされました。その一つに、被災者の皆さまの生活とくらしの再建のため、見守り・相談などの被災者に対するケアが重点施策とされ、関係する県や市の行政機関や社会福祉協議会等との協働事業が始まりました。今回の検討会では、同じ土俵に關係者が集い、支援した関係職員等からの貴重なたくさんの体験や生の声を共有することからはじめました。複雑で多様な思いがたくさん詰まっており、孤立しない、させないことや支援を必要としている人に寄り添うことなど教訓をいただきました。これを基に、いつ、どこで起こるかもしれない災害にたちむかえるよう、平時からの備えの一つに加えてもらえばと願っています。

最後になりますが、何よりも、かけがいのない多くの命が奪われ、お亡くなりになられた方のご冥福と、被災されました多くの皆さんに、一日も早い日常がとり戻せますよう心

よりお祈り申し上げます。また、倉敷市社会福祉協議会真備支え合いセンター、倉敷市被災者見守り支援室等関係者の皆様に感謝申し上げます。

### 【川崎医療福祉大学 岡崎利治アドバイザー】

本報告書は倉敷市真備支え合いセンター（倉敷市社会福祉協議会）が個別訪問等のなかで受けた主な相談内容等及び個別訪問等を行った見守り連絡員や見守りリーダー、相談員、また、平成30年7月豪雨による被災者支援活動に当時従事した行政や社会福祉協議会の方々へのグループインタビューやワークショップ等振り返りの内容を丁寧に分析し検討した結果をもとに被災者支援の課題と対応策を体系的に整理されたものです。

この度、本報告書をまとめるにあたり何度も打ち合わせを重ね推敲された倉敷市及び倉敷市社会福祉協議会の皆様に敬意を表すとともに、貴重な機会をいただけたことに感謝いたします。

災害ソーシャルワークは、「被災した地域とそこに生きる人々が災害によって起こった環境の変化との相互関係の中で直面する課題に対し、その解決に向けて取組む支援のプロセスそのものをいいます。狭義の災害ソーシャルワークは、災害によって直接生じた課題に対し、一定の期間、専門職や非専門職が行う援助活動を意味し、広義では、災害時を意識した平常時のソーシャルワーク（防災・減災活動）や、災害によって顕在化した平常時からの課題への取組みも含んだ長期的で連續性を持つ援助活動」（山本 2020）と定義されています。災害ソーシャルワークは、単に平時と発災時に区別するものではなく、平時ににおける防災を推進するためのソーシャルワークは災害発生後に活かされ、発災時における応急・緊急的なソーシャルワークは復興後の被災者や被災地域の状態を踏まえた長期的視点にたって展開され、復旧・復興を遂げていくプロセスを通じて被災後の生活や地域を豊かにし、また、被災地側でソーシャルワークを実施することの想定だけではなく、被災地を支援する側（外部支援者）としてのソーシャルワークや多職種連携、さらには支援する側・される側という区別を超えた地域共生社会実現に向けたプロセスとされています。

災害をきっかけとした生活課題は1つの原因とは限りません。そもそも災害の前から顕在化していた課題や、平常時には潜在していた課題が災害を機に顕在化した課題、またあらたに災害が生み出した課題もあります。本報告書が表す、それらを「見守り・相談支援」する日々で得られた教訓をこれから実践に活かしてまいりましょう。

## 【岡山県社会福祉協議会くらし復興サポートセンター 木村真悟アドバイザー】

平成30年7月豪雨では、倉敷市真備地区を中心に多数の浸水被害が発生、長年住み慣れた住居や住民同士の絆（人間関係）を奪っていきました。

このたび、被災者見守り相談支援業務において、5,800世帯以上の被災者宅を訪問し、傾聴と情報提供を行ってきた見守り連絡員の膨大な活動記録（若干、見守り連絡員の主観が入っていることを加味したとしても）からキーワード分類を行い、被災者生活支援報告書としてとりまとめた倉敷市並びに倉敷市社会福祉協議会に厚く敬意を表します。

さて、このたびの災害では、り災証明発行等災害に関連する各種制度の分かりやすい紹介や義援金・支援金の迅速な申請手続き、被災者の情報管理と情報共有のあり方を含め、被災自治体が中心となって対応していくべき課題がより明確になりました。また、被災者の精神保健や被災住家の解体、立ち退き等専門的知見が必要な課題、8050問題や生活困窮、ひきこもりといった発災以前（平時）から抱えていたと思われる課題、住民同士で支えあう地域のつながりの再構築など、幅広い地域生活課題が浮き彫りになりました。

その解決に向けては、倉敷市において実践された多様な専門職や関係機関、住民、自治体が関わる支援体制が機能したことから、平時から包括的に相談支援できるネットワークが構築されていれば、たとえ災害が起こったとしても乗り越えられると期待を持つことができました。

現在も倉敷市・倉敷市社会福祉協議会では、支援員のアウトリーチ（訪問）による傾聴と情報提供、災害ケースマネジメントからの支援プランの作成によるつなぎを意識した被災者見守り相談支援業務に取り組んでいます。いずれ本事業も終了を迎えることになりますが、これからも被災者の生活は続いていきます。何を持って支援の終結とするのか、住居が確保できたことが終結ではなく、発災前と同じ、あるいは発災前よりも安心して暮らし続けられるように取り組んでいくことが求められているのではないでしょうか。

また、社会福祉協議会は、災害ボランティアセンターの運営から被災者見守り相談支援業務、その後の地域における見守り支援や地域づくりなど協働の中核を担うことで、被災者に寄り添う支援を継続して展開できることが強みになります。途切れさせない支援の継続性にも気付かされました。

このたびの災害で経験や学びを語り継いでいくこと、生かしていくことが私たちに課せられた使命です。平時において、包括的な支援体制を構築し、様々な生活課題に対応できる力を高めていくことが、災害時にも活用できることが明確となったからこそ、次なる災害への備えの意味も含め、各市町村において地域福祉の推進に取り組んでいけるよう、岡山県社会福祉協議会として支援していきたいと考えております。

これからも、ともに相談しあいながら、被災者支援に取り組んでいきましょう。

## 【倉敷市保健所 中津朋子アドバイザー】

平成30年7月6日。あの日ことは忘れることができません。しだいに明らかになる想像だにしなかった被害の様相。それ以降、保健所内でもそれぞれの立ち位置でできる限りの支援をしてきました。中でも、全戸把握事業は、被災者の健康管理に力点を置いた事業として7月13日から取り組み、被災者見守り・相談支援等事業に継承され、現在に至っています。そして、被災者に寄り添いながら事業を展開していく中で、住まいの伴走型支援事業などの新たな事業が始まりました。被災者の皆さんとの声をお聞かせいただき、その声が多岐に渡ることを知り、課題を整理しながら、幾度となく関係者間で協議した結果生まれた事業であったと思います。

被災から2年半を経た今、新型コロナウイルス感染症が世界を脅かせています。世界的な気候の変動や災害などで、どこでどのような災害が起こるのか予測不能な時代となっています。そんな時代こそ私たちが経験したことを、語り継いでいくことが必要なのだと痛切に感じます。そしてそれは脈々と受け継がれ、新たな災害に向き合った際に、この度の経験が新たな知見の土台となるものだと思います。

今回は浸水被害としてのまとめですが、内容を拝見し、被災者支援の方向性は、改めてどんな災害でも共通する視点が多いことにも気づくことができました。〇〇年に一度といわれる自然災害、これまでにも幾度となくメディアから流れてきたフレーズですが、これからもきっと多く聞かれることでしょう。これから災害の備えのひとつとして、この報告書が今後の支援に役立つことを願ってやみません。

最後に報告書をまとめるにあたり、尽力された事務局の方々に敬意を表しますとともに、関わりを持たせていただけたことに心から感謝いたします。

## あとがき

平成30年7月豪雨災害から2年が経過し、3年を迎えるとしています。被災直後から現在まで、本会は多くの団体や個人の方からご支援いただき、災害ボランティアセンターの運営、被災者見守り・相談支援等事業（以下、「本事業」という。）などに取り組んで参りました。ご支援いただいた皆さんに改めて感謝申し上げます。

この報告書は、本事業を通じて私たちが積み重ねてきた経験が、今後の浸水被害における支援活動の一助になれば、との思いからまとめたものです。それと同時に、被災地社協の職員として当然備えておくべき心構えや、被災者支援のなかで重視すべきだと感じた視点も含まれています。そのことは、被災者支援を経験していない職員への「経験の伝承」という意味でも大きな役割をもっており、個別支援から地域支援へと広がりのある支援を考える基礎をふまえた内容だと自負しております。

本事業へのこれまでの取り組みを振り返ると、社会福祉的な地域支援のとらえ方と、保健分野の切り口からみた地域課題への支援の考え方をすりあわせ、相乗効果により支援の質と幅が広げられたことは大きな成果でした。個別支援に関しては、倉敷市が持つ被災者情報を共有し、市の関係部局はもちろん、様々な分野の団体と協働することで、本格的な展開ができるようになりました。

個別支援に必要な、被災者への公的支援に関する膨大な情報は、基礎自治体の複数の部署にまたがって蓄積されています。被災者支援だけではなく、被災前の通常の暮らしの中で蓄積された膨大な公的支援の情報も同様です。一方で、被災直後からの日々変わっていく被災者の現状を、訪問により積極的に把握することができているのは本事業であると思います。アウトリーチ型の「見守り」をより生かすために、また公的支援に「見守り」の情報を生かすためには、常に相互の情報の交換と蓄積が必要で、それがなければ被災した個別世帯の現状を、より正確に理解することは不可能であったと思います。倉敷市の場合には、市職員が日々支え合いセンターに派遣されていたこと、「被災者生活再建支援システム」という公的支援と見守りの情報を統合できるシステムを、本会と倉敷市の両者が運用できたことで、この相互の情報の交換・共有・蓄積が円滑に行え、個別支援会議など、支援のタイミングを逃さない動きができたと思います。

また、本報告の中では、個別支援と同時に、生活支援体制整備事業の生活支援コーディネーターを中心に取り組んできた居場所づくりや支え合い活動の充実などが重要であることもあります。この活動もあわせて、被災された方々が地域のなかで安心して、穏やかに自分らしい生活を取り戻すことが真の意味での生活再建にむけた支援だと考えて

います。この基本的な「地域を基盤とした生活支援の視点」を忘れず、被災者支援に取り組みたいと心を引き締めております。

最後になりましたが、本報告書をまとめるにあたり、多大なるご協力いただきましたアドバイザーの先生方、多忙ななかヒアリング等で貴重なお話を聞かせていただいた職員の方々、関係者の皆さん、そして今なお、復興にご支援くださっている皆さんに心より感謝申し上げます。

倉敷市社会福祉協議会総務課長 大西 龍雄



# 巻末資料

- 1 浸水被害における被災者支援【課題と対応策一覧】
- 2 年表で振り返る平成30年7月豪雨と被災者見守り・相談支援等事業
- 3 状態像の整理〔支援区分の分類〕～「状態像2020」～
- 4 被災者見守り・相談支援等事業に係る様式
- 5 被災者見守り・相談支援等事業に係る資料・チラシ
- 6 西日本豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する検討会  
アドバイザー会議設置要領
- 7 参考文献・資料



## 浸水被害における被災者支援【課題と対応策一覧】

課題 カテゴリー	課題	対応策（提言）
カテゴリー1 被災者の困り事の多様性	課題1 被災者の困り事の多様性に対応できる「仕組みや仕掛け」づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制度や情報のアナウンスは、1世帯ずつの状況変化を捉えた、個別性の高い対応を意識する。</li> <li>● 個別性の高い対応をするために、行政や社協、支援団体、地縁団体等と連携・協働できる仕組みや、行政内に被災者の生の声を届ける仕組みを整える。</li> <li>● 倉敷市では、見守り支援事業を通じて聞き取った被災者の発言は、「被災者の声（真備の声）」として週1回のペースで市役所内の全組織（職員全員）に届けている。</li> <li>● 多様性のある困り事に対応するには、「被災者の状態」や「困っていること」を明確に記録し、その困り事に対応できる部署や事業に的確につなげることが必要。</li> <li>● 客觀性や正確性のある記録を蓄積することは、被災者の実態に則した多様な困り事を示していく際の根拠となりうる。</li> </ul>
カテゴリー2 被災者が失ったものと複雑な心情への寄り添い	課題2 家族機能・コミュ機能喪失を社会的役割で代替により再生する必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 喪失した部分を取り戻そうとするのではなく、少しづつ被災者同士の交流の機会によって社会的役割を担い、自身の果たせる機能を新たに生み出していくような視点をもった「声かけ」が必要。</li> <li>● 孤立防止や情報共有のために、地域ごとでイベントやサロンなどの交流の機会を増やし、被災者同士の相互の交流を促す。</li> </ul>
カテゴリー3 被災後の居所とその把握	課題3 気持ちの表出と心情への寄り添い	<ul style="list-style-type: none"> <li>●これまでの不満や今後の不安等、様々な感情を抱えている被災者は多いため、戸別訪問や被災者同士の交流を通じ感情を表出できる機会を作る。話することで、被災者自身が考えを整理し、気持ちが楽になり、一步前に進むことの一助となる。</li> <li>● 順調に再建を進めているようにみえる方も、被災という、ある日、突然大切な多くのものを一度に失ってしまうという大きな傷を背負ってしまったこと、推し量れない状況や感情（喪失感、理不尽さ、怒り、等々）を抱えて毎日日々を送っているのだと、被災者の基本的な理解としてもっておく。</li> </ul>
	課題4 新たなコミュニティへのつながりのタイミング	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「今後どこに住むのか」を決めきっていない段階では、コミュニティへのつながりを敢えて求めない被災者心理が存在することを理解し、個々の被災者に合ったタイミングで、地域とのつながりを促していく。</li> <li>●個々の被災者に合ったタイミングを適時適切にとらえ、その方に合った「場所や方法」につないでいくためには、見守り支援事業のなかで個別性の高い聞き取りを定期的に継続し、対象者をあらゆる角度から総合的に理解していく視点（支援姿勢）をもつことが必要。</li> </ul>
	課題5 被災者の居所把握も可能とする被災者情報の一元管理の必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 被災直後からのあらゆる手続きにおいて、居所情報と、確實に連絡がとれる連絡先（複数の携帯電話番号など）を把握し、被災者支援のための「個人情報提供同意」をとておく。ほぼ全ての被災者が行う「り災証明申請」の際にそれができることが最善策。</li> <li>● 何らかの、行政及びそれに準じる制度・サービス利用の手続きをする被災者情報を登録し、一元管理できる「被災者情報管理システム」を構築する。（居所住所、携帯電話、家族構成等、り災証明申請、応急仮設住宅申請等の情報を一元管理する。）</li> <li>● 応急仮設住宅入居者以外の世帯に対し、居所と連絡先（携帯電話番号）を把握するための簡易なアンケートを実施することは非常に有用。</li> <li>● 被災者が的確な情報などを得づけるためにも、被災者自身が自らの居所を届出できるような体制があることが望ましい。</li> </ul>
	課題6 在宅被災世帯の早期把握と支援の必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特に水害被災においては、り災住家の損壊を免れた2階等を使って生活を続ける世帯を念頭に、「在宅被災世帯」の把握が重要であり、見守り支援事業の対象世帯は、「応急仮設住宅入居者」に限定せず、「り災証明発行世帯」とすることが望ましい。</li> </ul>

課題 カテゴリー	課題		対応策（提言）
カテゴリー4 市町村をまたぐ支援・調整	課題7	市外避難所利用者、市外居住者への支援体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平時から「この地域が被災したときに避難する地域はどのあたりまで広がる可能性があるのか」との意識をもつていることが必要。それを把握した上で、住民の生活圏域（生活の実態）をふまえた調整を積み重ね、言語化しておく。</li> <li>● 市外避難者に対しては、「見放され感」を感じないよう被災自治体からの情報の送付やメッセージを継続し、あわせて必要な居住地支援にもつなげていく視点をもつ。</li> </ul>
カテゴリー5 被災の心身の健康面への影響	課題8	被災体験（心的外傷）によるメンタル面の訴えが多い	<ul style="list-style-type: none"> <li>● メンタル面の問題については、時間が経過すると解決・改善するであろうという期待をすると、症状悪化の兆しを見逃してしまうことになりかねない。インパクトの強い体験をしたことで、メンタル面の問題は長く深くはびこることをふまえ、「軽視をしない」という姿勢をもつ。</li> <li>● 地域住民や民生委員等に、被災が及ぼす心身の健康面への影響について、長期的な視点に立って繰り返し啓発を行っていくなど、平時から取り組まれている施策において、この部分にも問題意識をもった支援や計画の策定を続けていく。</li> </ul>
	課題9	基礎疾患やアルコール問題の顕在化・重症化、高齢者の認知機能低下	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平時から取り組まれている施策のなかで、健康問題や高齢問題に対応している部署との連携を図り、役割分担と、問題意識共有を図った支援を続けていく。</li> </ul>
カテゴリー6 被災に伴う経済問題	課題10	経済面の訴えは一定の期間がたってから顕在化していく	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 被災者の複雑な事情や心情に添い再建を促していくには、長期的な支援のスタンスをもち、早期に信頼関係を結ぶことが必要。そうでないと、早い段階でSOSが出せる被災者はほとんどいないことを支援者側が意識しておくことが必要。</li> <li>● 専門機関につなぐ際には、つなぎ先機関の役割等を十分に理解した上で、つなぎの意図を明確にしておくことが重要。それがなければ、相談する被災者の意にそぐわない事態となる。</li> <li>● 見守り支援事業の中に、できるだけ当初から生活困窮や障がい者への濃厚な支援の仕組みを組み込んでおくことが、生活再建の困難さが見込まれる世帯への先を見越した支援を行っていく上で効果的。</li> </ul>
カテゴリー7 再建の捉え方とコミュニティ機能	課題11	生活のしづらさを解決していくための地域のつながりづくりの必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人々が地域で安心して暮らすためには、コミュニティの機能が元に戻っているかどうか、具体的には、互いの「目」があることによる地域の安全性や、買い物をするスーパーの有無など生活の利便性、同じ町内会の人たちが戻ってくる、こないといった「馴染みの環境」が戻っているか、という視点である。</li> <li>● 住まいの再建だけでは、真の意味での生活再建ができているとは言えない。被災前と同じように、地域コミュニティの中での繋がりをもった暮らしが再建できているか、自分らしく生活ができるか、という視点で、地域の再構築をしていくことが重要。</li> </ul>
カテゴリー8 情報伝達の手段	課題12	情報伝達の徹底の必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SNSやホームページなどITを活用した情報提供も充実してきているが、それだけに偏ると、情報を受け取りづらい高齢者や障がい世帯などがいることを認識し、郵送や回覧、ごみステーションへの掲示の活用など、デジタルとアナログの両面から情報提供を行う。</li> <li>● 情報をコンスタントに提供し続けていくことが、被災者の心身の安定にもつながる。被災者が有益な情報を能動的に得ることができるような方法を検討する。</li> </ul>

課題 カテゴリー	課題		対応策（提言）			
カテゴリー9 制度利用	課題13	被災者支援制度を図式化するなどして理解を深める必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制度の情報収集の力や理解には個人差が大きい。個別アプローチを行うなかで、制度や窓口の紹介など、制度利用のもれがないように、支援者側が各種の制度理解をしておく。</li> <li>● 被災自治体の経験を活かし、想定できる制度のフローチャートを一体化して作成する。</li> </ul>			
カテゴリー10 ボランティア・支援団体等	課題14	ボランティアの考え方の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 被災者が自ら前に進もうとする気持ちを後押ししてくれるのも、ボランティアの存在である。作業の効率性だけを優先するのではなく、被災者の気持ちに寄り添った丁寧な対応を、心得として活動開始時のレクチャー項目に入れておくことが必要。</li> </ul>	課題15	ボランティア団体への調整機能の必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外部支援団体等の受け入れを一元的に調整する窓口があれば、一定のルールを踏まえて、外部支援団体等からの充実した支援を、被災者の要望に沿って届けることが可能となる。</li> </ul>



## 年表で振り返る平成30年7月豪雨と被災者見守り・相談支援等事業【災害ボラセン・被災者見守り支援に関する経過を中心にもつて発災から1年半頃まで】

		★発災直後	発災後1日目	発災後2日目	発災後3日目	発災後4日目	発災後5日目	発災後6日目	★発災から1週間	★発災から2週間	★発災から1か月	★発災から約1か月半	
時期	平成30年7月 5日(木) 6日(金)	7日(土) 8日(日) 9日(月)	10日(火) 11日(水)	12日(木) 13日(金)	14日(土)~20日(金) 21日(土)~31日(火)	1日(水)~10日(金)	11日(土)~20日(月)	21日(火)~31日(金)	平成30年8月				
気温	26°C 24°C 26°C 31°C	32°C 32°C	33°C 33°C	32°C 35°C	34°C~37°C 36°C	36°C~37°C 36°C	31°C~35°C	33°C~36°C	1日(水)~10日(金)	11日(土)~20日(月)	21日(火)~31日(金)	21日(火)~31日(金)	
防災・地区状況	17:00頃 注意体制 19:00頃 避難勧告 22:40頃 大雨特別警報発表 23:30頃 総社市下原のアルミ工場爆発 23:45頃 避難指示(小田川南) ・自衛隊救助要請	22:00頃 避難勧告 22:40頃 大雨特別警報発表 23:30頃 総社市下原のアルミ工場爆発 23:45頃 避難指示(小田川南) ・自衛隊救助要請	1:30頃 避難指示 ・真備地区以外の避難情報解除 ・自衛隊の災害派遣要請 ・ポンプ車による排水	・自衛隊が災害廃棄物撤去を開始	堤防復旧工事で重機 が入り始める	・気象庁臨時会見 「命に関わる危険な暑さ」 ・国道脇などに、数百メートルに渡りゴミの山 ・砂埃(川からの泥や下水が乾燥した粉塵)	・特定非常災害に指定 ・家屋の消毒・消毒用噴霧器貸し出し開始 ・小田川、高馬川の3か所の堤防の応急工事完了 ・粉じんを抑えるため国交省が道路への散水開始	・国管理の小田川の緊急復旧工事完了 ・自衛隊がれき等除去終了 ・県管理所管4河川の緊急復旧工事完了、堤防8か所全ての復旧完了 ・県管理の未政川・高馬川・真谷川で危機管理型水位計の運用開始 ・真備地区的避難指示(緊急)を解除	・自衛隊の市内での活動終了(37日間 延べ2万891人)	・真備地区内の住宅地、身近な仮置場からの災害廃棄物撤去完了			
ライフライン 生活 学校		・約8,900世帯が断水【水道】 ・最大2,200世帯停電【電気】	・一部スーパーで現金不持で購入可 ・民間入浴施設無料開放	・飲用不可での試験 ・自衛隊による入浴支援開始(~8/11) ・岡山弁護士会無料相談	・仮設トイレ設置開始 ・真備地区以外の学校園再開 ・通信機器が通じにくく、携帯電話などで話がしづらい ・岡山弁護士会無料相談	・下水道応急復旧	・徐々に電気が復旧(~20日目別の漏電の有無確認) ・一部スーパー再開(生鮮品除く) ・真備地区的学校再開方針発表 ・公立3幼稚園(岡田・蘭・二万)での3~5歳預かり保育開始	・配達物の半数は倉敷局留となり、ポストが残っているまたは住人がいる間に順次配達 ・自衛隊による消毒支援終了 ・真備地区全域の水道が飲用可能となる ・仮設風呂設置(ふるさと歴史館)	・真備地区外の避難所から真備地区をつなぐ復興支援バスの運行開始 ・真備支所一部業務再開 ・行政書士による相談窓口開設	・真備支所 全業務再開 8:30~19:00 ・学校園の保護者説明会開催、学用品・ランドセル配布			
避難所 支援物資等		・市内39か所の避難所開設 ・支援物資の呼び掛け・受け入れ開始		・宿泊提供事業開始 ・避難所にクーラー設置 ・入浴支援バス運行開始		・段ボールベッド、間仕切り設置開始	・この頃、真備地区的避難所から他地区の避難所への移動を行う。(地域性などはほとんど考慮されなかった)	・避難所や在宅避難者への弁当配布の問題や炊き出しとの兼ね合いの問題が増えてくる	・防衛省チャーター船「はくおう」宿泊・食事・入浴支援開始	・獣医師会 被災ペット予防接種・相談			
保健所の動き		・保健師等による避難所での健康管理活動開始	・KuraDRO(倉敷地域災害保健復興連絡会議)を市保健所に設置決定		・保健師地区状況把握訪問(民生委員等地区のキーパーソン訪問)	・真備地区全戸把握事業開始							
社協・災害VC・SCの動き ※VC:ボランティアセンター ※SC:生活支援コーディネーター		・民生委員を通じ地区の被害状況確認 ・市から災害VC設置要請 ・設置場所確保のため市役所各部署に協力依頼	・VC設置準備	・本部を中国職業能効開発大学校(真備地区外)に決定 ・市から11日に災害VCの開設依頼	・災害VC設置 ・市内在住・在勤者に限定しボランティアライト設置(最大12か所のサテライトを設置)	・菌、川辺地区、箭田地区に災害VCサテライト設置(最大12か所のサテライトを設置)	・県外からのボランティア受入開始 ・台風のためボランティア受入休止(27日~29日) ・生活福祉資金緊急小口貸付開始	・ボランティアのWEB受付導入 ・2000人強のボランティアを受け入れる。VC設置期間を通じて最多受け入れ。	・真備の被災6地区にSCを各1名配置し生活支援活動を実施。地域からの要望もあり、集いの場の立ち上げ支援を行う ・物資提供や炊き出し等の支援申し出の調整を行う「被災者生活支援班(SEEDS班)」を設置	・技術系ボランティア団体と連携し、床はがしや泥出しのニーズに対応する	・第1回災害支援ネットワークおかやま@くらしき情報共有会議を開催		
出来事			9日 小此木防災担当大臣視察	11日 安倍首相、世耕経済産業大臣視察		15日 石井国土交通大臣視察 16日 中川環境大臣視察	22日 小野寺防衛大臣が自衛隊活動視察 23日 県庁・岡田小嵐の二宮さん訪問 23日 林文科大臣視察 27日 結核予防会視察	4日 岡田分館で盆踊り 5日 二万小・菌小ジャニーズ多目的訪問 10日 菌小ブルゾンちえみさん訪問 27日 結核予防会視察	12日 「がんばろう異妹」開催 この頃からイベントが増えていく 13日 復興キャンドル(真備福祉会館にて) 14日 川辺小・うなぎ・カキ氷の振舞い 17日 みんなで遊んで元気ツツ・岡山広場(日本スポーツ協会、元カーリング選手等) 18日 「集まれチーム菌夏休みのタペ」開催	25日 「地ビールと音楽の夕べ」(箭田) 27日 日弁連 市長訪問(無料相談活用を)			
行政の動き(制度)	23:00頃 市災害対策本部設置		・り災証明書申請受付開始	・真備総合体育館が避難所等の物資支援の拠点となる	・災害復旧支援情報の広報車による広報開始	・「倉敷市からのお知らせ」を避難所などに掲示開始	・借上型仮設住宅について市長によるアナウンス	・避難所体育馆等でのり災証明書申請受付開始 ・住宅の応急修理受付開始 ・農業者への支援制度説明会 ・建設型仮設の申込受付開始 ・弁護士による法律相談開始 ・建築士2名による建築相談開始 ・「広報くらしき臨時号①」を発行 ・「倉敷市からのお知らせ」を冊子化	・緊急援護資金貸付開始 ・被災事業者、農業者への支援説明会 ・被災者生活再建支援金、義援金申請開始 ・建設型仮設順次着工(26戸) ・被災者の生活を支援する部署として、被災者生活支援室を設置 ・自費解体相談、申請窓口開設(本庁) ・市災害見舞金の支給、義援金の配布開始 ・被災事業者支援制度説明会	・災害援護資金貸付制度 ・災害特別融資利子補給金 ・住宅災害復旧等資金利子補給金 ・市内中小企業向け緊急融資制度創設 ・被災事業者の方向けワンストップ相談窓口を真備総合体育馆に開設	・生活用品(寝具・炊飯器)の申請受付開始 ・第2次建設型仮設住宅募集		

## 年表で振り返る平成30年7月豪雨と被災者見守り・相談支援等事業【災害ボランティア・被災者見守り支援に関する経過を中心に～発災から1年半頃まで～】

	★発災から2か月	★発災から3か月～5か月	★発災から半年～8か月	★発災から9か月から11か月	★発災から1年～1年2か月	★発災から1年3か月～1年半
時期	平成30年9月	平成30年10月～12月	平成31年1月～3月	平成31年4月～令和元年6月	令和元年7月～9月	令和元年10月～12月
気温						
防災・地区状況						
ライフライン 生活 学校	・民間団体が移動支援等を行う「お互いさまセンターまび」を設置	・井原鉄道井原線が全線復旧 ・新学期スタート ・復興支援バス終了(12月)	・コミュニティタクシー全線再開 ・地域子育て支援センター真備かなりや全面復旧		・真備公民館業務再開 ・玉島消防署真備分署復旧完了、再開	
避難所 支援物資等	・真備支所で支援物資を提供					
保健所の動き					・真備保健福祉会館で幼児健診再開	
社協・災害VC・SCの動き ※VC:ボランティアセンター ※SC:生活支援コーディネーター	・写真洗浄ワークショップ開催。以降、ボランティアによる写真洗浄を本格実施	・災害VCを真備地区に移転 ・全戸ローラーによるボランティアニーズ調査開始(延4,706棟訪問)		・災害VCが「まび復興支援VC」に名称を改め真備保健福祉会館に移転	・リ災住家のセルフリフォーム希望者を対象にDIY講座実施	・ニーズの再調査実施 ・ボランティア団体からなる「晴れの国助け合いプロジェクト」が始動し、まび復興支援VCと連携する
出来事	・9月6日北海道胆振地震発生				・7月6日 平成30年7月豪雨災害倉敷市追悼式 ・7月13日 真備総おどり	
行政の動き (制度)	・被災した屋根の撤去・解体開始(公費解体) ・災害復興住宅融資相談会 ・市災害復興本部を設置 ・復興業務を専門に担う部署として、災害復興推進室、災害廃棄物対策課、被災者見守り支援室、被災者住宅支援室、被災中小企業支援室、被災農業者支援室を設置 ・司法書士による無料法律相談	・災害復興本部設置 ・広報くらしき臨時号の個別送付開始 ・まび復興だより発行開始(第1号12/10) ・岡山県こころのケア相談室が健康調査実施	・国民健康保険・介護保険自己負担等免除の延長決定(令和元年6月末まで) ・借上型仮設住宅申込受付終了(3/29)	・真備保健福祉会館に情報コーナーを設置 ・被災高齢者向け住宅再建支援事業(リバースモーゲージ)開始 ・国民健康保険・介護保険自己負担分の減免期間の延長決定(令和元年12月末まで) ・公費解体申請受付延長(令和元年12/27まで) ・県が住まいの再建に関するアンケート実施	・被災者生活再建支援金(基礎支援金)の受付期間延長(令和2年8/4まで) ・借上型仮設住宅から建設型仮設住宅への転居申込受付	・子ども災害見舞金申請期限延長 ・国民健康保険・介護保険自己負担分の減免期間の延長決定(令和2年6月末まで) ・公費解体申請受付終了(12/27) ・応急修理申込受付終了(12/27)
見守り事業の動き	全般 (体制・人員等) ※支合C:支え合いセンター	・健康長寿課内に「被災者見守り支援室」設置。職員6人が全員兼務の体制からスタート	・見守り相談支援等事業を倉敷市社会福祉協議会が受託 ・10/1 支合C設置し、見守り開始 ・被災者への聞き取り内容をまとめた「真備の声」を全市に向け週1回配信開始	・個別支援会議フレ会議の実施	・障がい者を含む世帯への対応を見守り事業(支合C)の中で包括的に実施することになる ・第1回個別支援会議の事前会議・本会議を開催 ・真備地区的学校園を訪問し連携体制構築に取り組む	
	主な訪問対象者	・先災地からシステムデータや訪問方法などの情報収集を仙台市、熊本市、益城町を中心に行う	・借上型仮設住宅入居者及び建設仮設入居者への訪問開始(高齢単身・高齢のみ・単身・障がいを含む世帯を優先世帯として実施) ・市外、県外居住者にもアプローチ	・市外居住者への訪問等アプローチを県社協と連携し実施 ・状況把握できなかった世帯の再訪問を実施	・継続訪問世帯への濃淡をつけたアプローチを継続	・状況把握ができない約1,800世帯へのアプローチを主な対象世帯として対応
	聞き取りの重点		・健康問題を中心に、「困っている点」「被災後の気持ち」などを傾聴することが主眼。 ・生活のしづらさを抱えている方への早急な対応も必要だった	・主に健康介護問題への視点で傾聴してきたが、「住まいの再建」を検討する中での経済的な問題、みなし仮設延長との兼ね合い、公費解体への思いなども話題となることが増える。	・発災後1年を迎えるメモリアル反応等を意識した聞き取り ・心情的なことへの聞き取りをより配慮する	・制度について確実に把握できているかなどを確認することが増える ・住まいの再建についての意向を傾聴しながら話題にしていく
	研修		・連絡員へのOJTとして市保健師との同伴訪問を実施 ・傾聴することや、被災者が全員弱者ではないことなど被災者理解が必要だった	・個人情報の取り扱い	・支合Cでのケースカンファレンスの要領作成、目的意識の統一化を図る	・連絡員へのミニ講話を開始
	事業運営で困ったこと	・健康問題の指標はある程度明確であっても、被災後の生活状況把握や経済的な再建などについての考え方や、世帯を分類しつつ濃淡をつけた判断をしていくためのアセスメント指標がなかった	・り災住家を簡易に修理して住む世帯にも訪問を拡張したこともあり、世帯毎の細かい訴えが増える ・年末年始の被災者の孤立感への配慮	・立ち退き問題を含めて河川問題や災害死、災害関連死を経験した世帯への聞き取りも増えてくる ・不在が続く状況確認できない世帯への対応に苦慮 ・立ち退き問題などが複雑に絡んでくる聞き取り世帯が増えるが、制度の詳細や進捗状況等を明確に把握していないため、具体的な聞き取りには発展していくづらい	・発災1年前に真備に戻る世帯が増え、保健師や真備高齢者支援センターとの情報共有の必要性が高まってくる ・カビ問題など、再建に関わる様々な分野の相談が増える	・発災から1年を境に、住まいの再建のスピードが早い世帯と、方針が決まっていない世帯の差ができる ・支援の中で住まい再建の見通しがたっていない世帯が多いことの把握が進む ・傾聴にとどまらず、個々の生活の困り事の具体的な解決に向けて、より個別性が高い支援が求められてきた ・公費解体制度の利用意向はあるが、申請等が行えない世帯への支援が必要となる
	対策	・仙台市及び熊本市から情報収集し、県社協からのアドバイスも得て、倉敷市のアプローチスタイルや帳票様式、チラシ等を暫定的に作成、分類分けをしつつ世帯状況を把握することを想定	・年末に優先世帯へのアプローチ実施	・同時に支合Cが把握した被災者の居住実態に合わせて「見守り世帯」という形を構築し、世帯管理していくことと、世帯の分離統合作業を実施 ・「見守り世帯番号」を割り振り、ファーリングの基盤を整えた ・エクセルによるデータベースの問題を解決するため、生活再建支援システムへの見守りデータ移行	・不在が続く世帯へのアプローチを平日夕方や週末に開始する ・個別支援会議開始に向けた準備、高齢者支援センター(地域包括)の管轄エリアに準じ、検討エリアも設定	・システム入力マニュアル作成 ・状況把握ができない世帯に対して、時間外(夜間)訪問を継続 ・絵手紙送付開始 ・住まいの伴走支援の必要性とその方法を模索する
	被災者の声 主なニーズ		・チラシを読んだりする気持ちになれない、眠れないなど気持ちの面での訴えもあるが、制度的な説明も求められる	・立ち退き問題等の訴えが徐々に増える	・梅雨に向けて雨への不安の声が増える ・避難場所の情報ニーズが高まる	・真備へ戻る方が増えるにつれて「街灯が少なく生活しづらい」「側溝の泥が堆積して梅雨がきてあふれるのが怖い」など不安全感の訴えも増える ・住まい再建の問題が露呈していく

## (1)訪問の必要性に基づく分類

A 世帯の自立に必要な5つの視点【生活課題】		自立している世帯の状態像	課題となる具体的な状況	課題レベルと世帯の状態像 *世帯員の状態と状態像を照らし合わせ、以下の4段階に分類	
I群	心身の健康と安定した日常生活	①家族の支援、介護サービスの利用、医療機関の支援・関与、地域内の生活支援活動の提供等を必要に応じて活用し、支障なく日常生活を送っている。 ②被災に由来する精神的ショックや環境の変化を受け止めようとする意識があり、自分なりに気持ちの整理ができる。 ③日常生活において、精神的に大きなストレスを抱え込んでいる。	#) 医療（受診・通院）が必要な状態だが、受けられていない #) 定期的な通院はできているが、服薬管理に課題がある #) 福祉サービス（高齢、身体・知的障がい、児童）が必要な状態だが、受けられていない #) 被災後、睡眠をとっても疲労感がぬけない #) 心理的な理由により、食欲がわかない #) 心理的な理由により、眠れない #) 災害で大切な人を亡した悲しみや喪失感、恐怖感がある #) 日常生活に支障が出るほどのストレス、気分の落ち込みや疲労感が強く見受けられる #) アルコールの摂取が不適切（量・時間・場所）である #) 被災前よりも、日常生活動作などの身体機能や体力が低下している #) 被災前よりも、物忘れが多くなるなどの認知機能が低下している #) 身体的（加齢や環境）・心理的な理由により、閉じこもりや引きこもりがある #) 集中困難、思考力低下、短期記憶喪失、判断・決断力低下などがある #) 介護や子育てへの不安感、負担感、疲労感がある #) 世帯員間での口論や遠慮、萎縮、他人に話しからい家庭内の悩みがある #) 家の内外の状況や臭いなどについて気になる点がある（家の内外が乱雑で、悪臭がある） #) 身体的（加齢や環境）・心理的な理由により、身だしなみを整えたり、身体的清潔を保てていない（尿臭などがある）	レベル0	人々心身・生活中に問題がない、又は世帯員だけで自己解決できている状態
II群	社会的関わりの維持	①町内会・自治会等に加入する、または他の方法で、近隣住民との関わりや社会参加への意欲があり、実践されている。 ②定期的な通い先がある〔勤務先、近隣のサロン、趣味活動、デイサービス等〕 ③特定の関係者による月1回以上の定期的な訪問や交流があり〔別世帯の親族、知人、民生委員、ケアマネジャー等の福祉関係者等〕 ④必要に応じて、支え合いセンター以外に生活上の相談事を話せる相手がいる、または相談先を把握している。	#) 円滑・良好なコミュニケーションをとれる家族（親族等）がない #) 近くにすぐ連絡がとれる家族や親せきがない #) 生活上の困り事等を相談する窓口や相談機関がない、又は相談先が分からず #) 困った時に相談できたり助けてくれる近隣住民、親族、友人・知人がいない #) 困った時に相談できたり助けてくれるボランティアグループや団体、サービス事業者等とのつながりがない #) 住環境の変化による、新たな関係づくりなどに対する不安やストレスがある #) 見守り連絡員や支援機関職員の訪問時に面会ができない（拒否的である） #) 買い物や通院などの移動手段がない #) （1～2週間の間に）通い先（職場、病院、買い物、サロン、趣味活動、デイサービス利用等）がない #) （1～2週間の間に）近隣住民、親族、友人・知人の訪問や交流がない #) （1～2週間の間に）各種サービス利用等による支援者との関わりがない #) 行政や福祉・医療サービス等、支援制度への不満や拒否感がある #) 行政や支援者等関係者に対する不信や怒りがある	レベル0	世帯外での対人関係や地域社会・職場等との関わりが自らの意思で保たれている状態
III群	生計の維持	①世帯員の就労・年金収入や親族の援助等により、将来の生計が維持できる見通しがある〔生活保護受給の場合も含む〕 ②住宅再建費用等の大きな支出を必要とする場合、無理のない支出計画を立てることができる。	#) 世帯としての勤労収入がない #) 世帯としての勤労収入以外の収入（年金、生活保護費受給、不動産収入、貯蓄、遺産や親族による金銭的支援）がない #) ライフライン（電気、水道、ガス）、冷暖房設備が保たれていない #) 震災で失った車や住宅のローンが残っている #) 再建・修繕した住宅のローン返済、家賃や生活費等の支払いに遅れや滞納がある #) 被災により暮らし向きが変化した、あるいは将来の生活に関する不安の訴えがある	レベル0	人々問題がない、又は世帯員だけで自己解決できている状態
IV群	住宅環境の整備	①みなし仮設住宅の公的補助の終了を見据え、今後の生活拠点をどこにするか定まっている。（被災前の土地に戻るか否かは不問） ②住宅再建や転居先物件の確保等、将来の住居の取得方法や手順について、具体的な見通しを立てることができる。	#) 住まいの再建方針が決まっていない（新築、リフォーム、民間賃貸、市営住宅、災害公営住宅等） #) 住まいの再建時期が決まっていない #) 住まいの再建資金に目途が立てていない #) 住まいの再建に向け、就労状況等に不安がある #) 住まいの再建における家族間の合意が图れない #) 住まいの再建について、考えられない、考えたくない、見通しが立たない（立ち退きも含む） #) 現在の住まいについて課題がある（環境面等）	レベル0	再建方針が決定しており特に問題がない、又は世帯員だけで自己解決できる状態
V群	情報の収集と活用	①自分が求めたい情報の入手方法・経路があり、実際に情報が得られている。 ②収集した情報を、生活面の維持・向上などのために活かす判断・行動ができる。	#) 情報の入手や理解、社会的な手続きができない（難しい）	レベル0	世帯員だけで情報収集・整理・活用ができると見込まれる状態
B 生活支援相談員から見た見守り支援の必要性		見守りが必要と見込まれる世帯の状態像		課題レベルと世帯の状態像 *世帯員の状態と状態像を照らし合わせ、以下の4段階に分類	
「孤立防止」、「様々な不安の解消」、「要支援状態の早期発見」等への対応が必要と見込まれる		①I群からV群の生活課題に限らず、必要な支援者と繋がっていない場合、又は、主な支援者から支え合いセンターへ支援協力が求められている場合。 ②支え合いセンターが世帯を見守り対象とみなした場合。 ③要支援リスクが3点以上（※）で安否確認を行う必要があると見込まれる場合。 （※）「要支援リスクの確認事項」（別表）		レベル0	世帯員自身が健康的に生活し、特に問題なく暮らしている状態
				レベル1	親族の関わりや適切な関係者の支援等を受け、世帯員の生活が保たれている状態
				レベル2	支え合いセンターが見守り対象とみなしている、又は要支援リスク3点以上で安否確認を行う必要があると見込まれる状態
				レベル3	必要な支援者と繋がっていない、又は主な支援者から支え合いセンターへ支援協力が求められている状態
				情報なし	世帯員から情報を聞き取れない、又は長期にわたり状況変化を確認できない

(2)受援ニーズに基づく分類

C 受援ニーズに基づく分類		受援ニーズのレベルと世帯の状態像		
		*世帯員と会話した時の印象を基に、以下の4段階に当てはめて考える		
被災世帯が誰の力でどのように自立したいと考えているかを「受援ニーズ」として捉える	レベル0	生活課題の有無に関わらず、世帯のことは他者の支援を求めていない		
	レベル1	生活課題はあるが他者の支援が得られており、支え合いセンターには支援を求めていない		
	レベル2	生活改善・課題解決の意欲があり、生活支援相談員の関わりを求めている		
	レベル3	支え合いセンターを含む支援者・組織に積極的な支援を求めている		
	情報なし	世帯員の意向を客観的に判断し難い、又は長期に渡り意向を確認できていない		

(3)訪問区分の判断

◆「(1)訪問の必要性」と「(2)受援ニーズ」を分析した結果の組み合わせにより、支え合いセンターとしての関わり方を下記6種類の訪問区分に分類し、次回以降の対応を決定する

A区分	優先対象 (優先訪問)	受援ニーズが高く、客観的にも生活課題や見守りの必要性を確認している	訪問の必要性(A・B)の中に一つでもレベル「2～3」があり、受援ニーズ(C)がレベル「2～3」
B区分	定期見守 (見守支援)	受援ニーズが低い、又は生活課題の自覚がないが、客観的には見守り支援が必要	訪問の必要性(A・B)の中に一つでもレベル「2～3」があり、受援ニーズ(C)がレベル「0～1」
C区分	再訪希望 (訪問希望)	受援ニーズが高いが、支え合いセンターとしては自立状態とみなしている	訪問の必要性(A・B)が全てレベル「0～1」で、受援ニーズ(C)がレベル「2～3」
D区分	自立状態	受援ニーズが低い、又は訪問拒否されており、客観的にも自立度が高い	訪問の必要性(A・B)、受援ニーズ(C)が全てレベル「0～1」
E区分	状況未確認	訪問時不在、又は充分な判断材料が得られておらず、判断保留の状態	訪問の必要性(A・B)の内、判断している項目が3つ以下
F区分	(所在不明)	(例) 外観から空き家と確認できる等、客観的に世帯が居住していない、被災に関する制度を利用していない、等	

◆訪問区分による次回訪問時期の目安

A区分	優先対象 (優先訪問)	世帯と合意した積極的な課題対応にあたるので、少なくとも月1回程度の訪問。不在の世帯で、不在票にも反応がない場合は電話。それでも接触できない場合は、次回1か月後に訪問。不在が続く場合は被災者見守り支援室に相談。
B区分	定期見守 (見守支援)	世帯としては支援を強く望まないので、2か月に1回程度の訪問。不在の世帯で、不在票にも反応がない場合は電話。それでも接触できない場合は、次回2か月後に訪問。不在が続く場合は被災者見守り支援室に相談。
C区分	再訪希望 (訪問希望)	支え合いセンターとしては支援課題が少ないので、3か月に1回程度の訪問。不在の世帯で、不在票にも反応がない場合は電話。それでも接触できない場合は、次回3か月後に訪問。不在が続く場合は被災者見守り支援室に相談。
D区分	自立状態	世帯も支え合いセンターも互いに訪問支援は不要と感じているので、個別訪問は見送る。世帯から支援要望を受けた場合や状況変化の情報を入手した場合は、再度の課題分析により区分の見直しを行う。
E区分	状況未確認	不在票投函にも反応がなく、その後も不在で連絡も来なければ当面の訪問は見送る。再アプローチの時期等については相談。充分な判断材料が得られておらず判断保留としている世帯については、次回3か月後に訪問。
F区分	(所在不明)	個別訪問の対象から除くだけなので、他の支援(ダイレクトメール発送・サロン案内等)とは分けて考えること。必要に応じて訪問再開することもある。

(様式 1)

## 世帯基本情報シート

区分

[把握日] 年 月 日 ( ) ~ 訪問・電話・その他 ( )

[応対者]

[訪問者]

[記録者]

世帯番号			地区		世帯形態	高齢単身・高齢のみ・単身
被災前の 住家	住所	倉敷市真備町			被災前	持家・借家・市営住宅等
					被災状況	全壊・大規模半壊・半壊・一部損壊
現在の 住家	住所				罹災証明取得	有・無
					住民票の異動	有・無
種別	借上型仮設・建設型仮設・借上型公営住宅・自宅・応急修理・その他( )					
世帯員	世帯主 に○	氏名		年齢	健康上の気になる点(通院・服薬・介護など)	
		男 女				
		男 女				
		男 女				
		男 女				
		男 女				
		男 女				
		男 女				
今後の 連絡先	氏名				家族構成	
	日中連絡先					
緊急時の 連絡先 ※1人暮らしの場合 はできるだけ お聞きする	氏名					
	住所					
	性別		続柄			
	日中連絡先					
<input type="checkbox"/> 民生委員へ住所や連絡先を伝えてよい			<input type="checkbox"/> 民生委員が訪問してくれても良い			

※1人暮らしの場合  
はできるだけ  
お聞きする

※訪問前にセンターで記入

(2018/11/15版)

No.	状況	該当の有無	備考
<b>A 聞き取り項目</b>			
0	自分達で生活再建等が可能（自立）	はい・いいえ	
1	食事があまりとれていない	いいえ・はい	
2	話をできる人がいない	いいえ・はい	
3	日中活動に心配な面がある	いいえ・はい	
4	相談できる人がいない	いいえ・はい	
5	訪問拒否ありだが、要見守り必要	いいえ・はい	
6	市からのお知らせは届いている	はい・いいえ	
7	住宅再建について見通しがない	いいえ・はい	
8	その他、見守りが必要な要素がある	いいえ・はい	
<b>B 目視等でのチェック</b>			
1	部屋の片づけに不安がある	いいえ・はい	
2	清潔感や身だしなみに不安がある	いいえ・はい	
3	臭いが気になる	いいえ・はい	
4	アルコールに関して不安がある	いいえ・はい	
5	顔色があまりよくない	いいえ・はい	
6	話す様子から不安がある	いいえ・はい	
7	支援制度などの活用に不満や拒否感がある	いいえ・はい	
8	その他、気になる要素がある	いいえ・はい	

※話の中から分かる範囲で記入

補足事項	<p>次のようなことで気になることがあれば記載してください</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●体調はどうか</li> <li>●必要な医療は継続できているか</li> <li>●不安、ストレス、不眠等はないか、</li> <li>●近隣との付き合いや交流、相談相手はあるか</li> <li>●生計の見通しに問題はないか 等</li> </ul>
------	--

区分		判定日	年      月      日	
判断理由				
※要継続の場合⇒ 次回フォロー予定： 年      月				
他機関等への相談・つなぎ	要・否	連絡先機関名		担当者
		内容		
		連絡日時		

※訪問後に社協職員と相談し記入

※世帯の中で継続的な見守りが必要な方がいれば個別に記載

(様式 2)

## 個別情報シート

区分

[把握日] 年 月 日 ( ) : ~ : 訪問・電話・その他 ( )

[応対者]

[訪問者]

[記録者]

宛名番号-CH		地区		世帯形態	高齢単身・高齢のみ・単身	
(ふりがな) 氏名			生年月日	年 月 日		
			性別		年齢	歳
継続訪問の 理由	医療・介護・ひきこもり・虐待疑い・その他( )					
	(継続的な見守りが必要な理由を簡単に記載してください)					
療養 の 状況	疾患名	(現在治療中の病気)	既往歴	(過去にかかった病気)		
	経過 ・ 症状	(いつごろから・どのような不調があるのかを簡単に記載)	医療機関			
			受診頻度			
			服薬			
受給状況	身体障がい(種別: / 級), 精神障がい( 級), 療育( ), 要支援・要介護( )					
サービス 利用内容					頻度	
					頻度	
					頻度	
心身 の 健 康 と 安 定 し た 日 常 生 活	いまの住まいに慣れましたか	はい・いいえ				
	いまの場所で生活に不安なことはありますか	ない・ある				
	日常生活で大きなストレスはありますか	ない・ある				
	最近の体調はいかがですか	普通・悪い				
	最近、気分がすぐれない時がありますか	ない・時々・ある				
	睡眠はよくとれていますか	はい・いいえ				
	継続的に治療が必要なご病気がありますか	いいえ・はい				
	ご同居の家族で病気の方はいますか	いいえ・はい				
	高齢者支援センター等の支援者はおられますか	はい・いいえ				
	介護サービス等を利用していますか	はい・いいえ				

※「継続訪問の理由」との関係で必要があれば分かる範囲で記入

(2018/11/15版)

社会的な関わりの維持	近隣の方などとの定期的な交流はありますか	はい・いいえ	
	仕事、趣味など定期的な外出先はありますか	はい・いいえ	
	交流会・サロン等があれば参加しますか	はい・いいえ	
	生活上の相談事を話せる相手はいますか	はい・いいえ	
	住宅内や近所に顔見知りの方はいますか	はい・いいえ	
生計維持	今後の生計の見通しはいかがですか	問題ない・不安がある	
情報の収集・活用	広報くらしきや復興定期便は届いていますか	はい・いいえ	
	広報くらしき等は目を通していますか	はい・いいえ	
	知りたい情報の問い合わせ先を知っていますか	はい・いいえ	
知りたいことは問い合わせをしていますか	はい・いいえ		

補足事項	
------	--

区分		判定日	年	月	日	
判断理由						
※要継続の場合⇒ 次回フォロー予定： 年 月						※訪問後に社協職員と相談し記入
他機関等への相談・つなぎ	要・否	連絡先機関名				担当者
		内容				
		連絡日時				

卷末資料 4-3

※継続訪問とした人の2回目以降の訪問や電話等の記録を記載

(様式 3)

継続訪問記録

区分	
----	--

対象者氏名	
-------	--

宛名番号-CH	
---------	--

[把握日] 年 月 日 ( ) : ~ : 訪問・電話・その他 ( )

[応対者]

[訪問者]

[記録者]

お話されたことの種別	被害	<input type="checkbox"/> 人の被害 <input type="checkbox"/> 住まいの被害 <input type="checkbox"/> 仕事の被害		
	現在の生活	<input type="checkbox"/> 健康・医療 <input type="checkbox"/> 日常生活 <input type="checkbox"/> 地域・交友関係 <input type="checkbox"/> 経済面 <input type="checkbox"/> 支援の希望		
	生活再建	<input type="checkbox"/> 被災ローン <input type="checkbox"/> その他経済面 <input type="checkbox"/> 住まい <input type="checkbox"/> 仕事		
	その他	<input type="checkbox"/> 支援制度 <input type="checkbox"/> その他		
お話をされたこと	心身の健康と安定した日常生活	今の住まいに慣れましたか	はい・いいえ	※前回の訪問時までの状態から変化や追加があった場合に記入
		生活に不安なことはありますか	いいえ・はい	
		大きなストレスはありますか	いいえ・はい	
		最近の体調はいかがですか	普通・悪い	
		気分がすぐれない時がありますか	ない・時々・ある	
		睡眠はよくとれていますか	はい・いいえ	
		治療が必要な病気がありますか	いいえ・はい	
		同居家族で病気の方はいますか	いいえ・はい	
		支援機関と関わっていますか	はい・いいえ	
お伝えしたこと	社会的な関わりの維持	介護サービス等を利用していますか	はい・いいえ	
		友人等との交流はありますか	はい・いいえ	
		定期的な外出はしていますか	はい・いいえ	
		サロン等に参加しますか	はい・いいえ	
		相談事を話せる相手はいますか	はい・いいえ	
		住宅内や近所に顔見知りの方はいますか	はい・いいえ	
補足事項	生計維持	生計の見通しはいかがですか	問題ない 不安がある	
		広報くらしき等は届いていますか	はい・いいえ	
		広報くらしき等は目を通しますか	はい・いいえ	
		知りたい情報の問い合わせ先を知っていますか	はい・いいえ	
		知りたいことがあった場合に自分から問い合わせをしていますか	はい・いいえ	
対応区分	情報の収集・活用	⇒次回フォロー予定： 年 月		
		他機関等への相談・つなぎ： 要・否		
		連絡先機関名：		
		連絡日時： 担当者：		
内容：				

(2018/11/15版)

※継続訪問とした人の2回目以降の訪問や電話等の記録を記載

(様式 3)

## 継続訪問記録

対象者氏名

ファイルNo

[把握日] 年 月 日 ( ) : ~ : 訪問・電話・その他 ( )

[応対者]

[訪問者]

[記録者]

A ・ 生 活 課 題	I 群	心身の健康と安定した日常生活
	II 群	社会的関わりの維持
	III 群	生計の維持
	IV 群	住宅環境の整備
	V 群	情報の収集と活用
	B.見守り支援の必要性	( I 群～V 群に限らず、孤立化や必要な支援者との繋がり等で気になること)  ※ (別表) 要支援リスクの確認事項 → □あり/□なし
C.受援ニーズ		(世帯が誰の力でどのように自立したいと考えているか、支援を求めているか)
伝えたこと		補足事項

課題と受援ニーズのレベル	A	I群	0 · 1 · 2 · 3 · 情報なし	A 生 活 課 題 の レ ベ ル	A 0~1 S 個 の 2~3 中 で 個	支援類型	I · II · III · IV
	II群	0 · 1 · 2 · 3 · 情報なし	A区分			(優先対象)	
	III群	0 · 1 · 2 · 3 · 情報なし	B区分			(定期見守)	
	IV群	0 · 1 · 2 · 3 · 情報なし	C区分			(再訪希望)	
	V群	0 · 1 · 2 · 3 · 情報なし	D区分			(自立状態)	
	B見守り必要性	0 · 1 · 2 · 3 · 情報なし 要支援リスク [ ] 点	E区分			(状況未確認)	
	C受援ニーズ	0 · 1 · 2 · 3 · 情報なし	F区分			(所在不明)	

訪問後のつなぎ	他機関等への相談・つなぎ： 要 · 否	次回フォロー予定： R. 年 月
	連絡先機関名： 担当者：	次回フォロー計画：
	連絡日時：	
	内容：	(サイン)

(2020/07/01版)

## 不在状況確認票

○訪問先（氏名）

○訪問日時

○訪問者（氏名）

○設備等

- |                     |                             |                                |
|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| ・インター <sup>ホン</sup> | <input type="checkbox"/> あり | <input type="checkbox"/> なし    |
| ・表札                 | <input type="checkbox"/> あり | <input type="checkbox"/> なし    |
| ・郵便ポスト              | <input type="checkbox"/> あり | <input type="checkbox"/> なし    |
|                     | <input type="checkbox"/> した | <input type="checkbox"/> していない |

○生活の様子

- |         |                                 |                                  |
|---------|---------------------------------|----------------------------------|
| ・洗濯物    | <input type="checkbox"/> 干している  | <input type="checkbox"/> 干していない  |
| ・郵便物・新聞 | <input type="checkbox"/> 溜まっている | <input type="checkbox"/> 溜まっていない |
| ・カーテン   | <input type="checkbox"/> 閉まっている | <input type="checkbox"/> 閉まっていない |
| ・電灯（照明） | <input type="checkbox"/> 消えている  | <input type="checkbox"/> 点いている   |
| ・ガスメーター | <input type="checkbox"/> 動いている  | <input type="checkbox"/> 動いていない  |
| ・生活感    | <input type="checkbox"/> ある     | <input type="checkbox"/> ない      |

[ 生活感の具体的な状況 :

○所感等

(30/11/15版)

# ご不在連絡票



「倉敷市真備支え合いセンター」から  
訪問に参りました

突然、お訪ねをしてしまい申し訳ございません。  
倉敷市真備支え合いセンター（※）では、被災された皆さまの  
お住まいをお訪ねさせていただき、日常生活のご心配ごとやお  
困りごとなどをお伺いさせていただいております。  
本日（月 日 時頃）、職員の（ ）がお  
伺いしましたがお留守のようでしたので、不在票を置かせていい  
ただきました。  
一度お話をお伺いさせていただきたいと思っておりますので、  
大変お手数ですが、ご都合の良い日時をぜひひご連絡ください。

**（※）倉敷市真備支え合いセンターについて**  
倉敷市では、仮設住宅等にお住まいの皆さまが、引き続き、地域のつ  
ながりの中で、豊かで、安全・安心な生活を送ることができますことや、  
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こども目的  
として、「被災者見守り・相談支援等事業」を実施しています。  
この事業の活動拠点が「倉敷市真備支え合いセンター」です。



«連絡先»  
倉敷市真備支え合いセンター  
(倉敷市真備町箭田1161-1 真備保健福祉会館1階)

電話 **086-698-5115**  
時間 **8：30～17：15**  
(土・日・休日 12／29～1／3を除く)

# ご不在連絡票



「倉敷市真備支え合いセンター」から  
訪問に参りました

倉敷市真備支え合いセンターの見守り連絡員の  
( )です。  
本日（月 日 時頃）、お伺いさせてい  
ただきましたが、お留守のようでしたので、不在票  
を置かせていただきました。  
お手数ですが、ご都合の良い日時をぜひひご連絡く  
ださい。



## 電話対応票

R2. 4

ご連絡ありがとうございます。こちらは真備支え合いセンター（086-698-5115）です。

被災をされている方のお話や体調のことなどをおうかがいしながら、今後のことを一緒に考えさせていただいております。

受電日時	年 月 日 ( ) 時 分～ 時 分	対応・記入者	
状況	<input type="checkbox"/> 不在票をみての連絡 <input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
世帯主／電話連絡者	/	連絡先※	「今後の連絡先とさせていただきますね」と一言！
訪問担当者		訪問日	年 月 日 ( )
現住所※		訪問対象者※	フルグ番号 -
対応状況	<input type="checkbox"/> 緊急対応必要 <input type="checkbox"/> 折り返しの電話必要 <input type="checkbox"/> 再訪問希望（緊急性なし） <input type="checkbox"/> その他 ( )		
備考			

## 住まいの状況把握シート

対象者氏名	
-------	--

ファイル番号	
--------	--

[把握日] 年 月 日 ( ) : ~ : 訪問・電話・その他 ( )

[応対者]

[訪問者]

[記録者]

① 具体的な再建プラン プランがあり行動できている ・ プランがあるが行動できていない ・ プランがない

② 再建（入居）予定時期 令和 年 月頃 ※再建（入居）希望時期

③ 加算支援金申請 申請済 ・ 申請していない ・ わからない

再 建 の 意 向	自宅再建	自宅再建（新築 ・ RF）を ⇒ 決めている ・ 迷っている
	親族宅等	( ) に住む ⇒ 決めている ・ 迷っている
	民間賃貸	民間賃貸に住むと ⇒ 決めている ・ 迷っている 種別は ⇒ マンション ・ アパート ・ こだわらない
	市営等その他	

民 間 賃 貸	みなし仮設	同じ居住を希望 ・ それ以外を希望 ・ 不動産と相談中 ・ 物件候補がある
	入居人数	人
	再建希望エリア	具体的に決めている ・ 決めていない
	家賃の希望	希望なし ・ 3万円以下 ・ 3万5千円まで ・ 4万5千円まで ・ 6万円まで
自 宅 再 建	再建方針	自宅新築（RF）希望 ・ 迷っている
	見積り	業者依頼している ・ 依頼していない
	リバモ	説明を聞いただけ ・ カウンセリング申し込みしている

④ 相談する家族（親族） いる ・ いない

⑤ 再建を決める世帯員

⑥ 収入源の有無 ある ・ なし 被災前後の変化 有 ・ 無

借金の有無 有 ・ 無

検 討 で 理 由 な い	健康問題	
	介護問題	
	子育て関連	
	世帯意見の違い	
	その他	

自由記載	
------	--

## 相談受付票（住まいの伴走型支援）

〔フォルダ番号〕

〔初回相談受付日〕

年 月 日

〔受付者〕

被災前の 住家	住所	倉敷市真備町	世帯形態	高齢単身・高齢のみ・単身
			被災前	持家・借家・市営住宅等
現在の 住家	住所		被災状況	全壊・大規模半壊・半壊・一部損壊
			住民票の異動	有・無
	種別	借上型仮設・建設型仮設・借上型公営住宅・自宅・応急修理・その他( )		
世帯員	同居区分	氏名	生年月日	備考(電話番号)
		男・女		
今後の 連絡先	氏名			
	日中連絡先			

## ■住まいの再建についてのお気持ち

自宅の再建を考えている	民間賃貸住宅の契約を考えている	公営住宅を考えている
場所は決めている	決めていない(迷っている)	家族(親族)と相談したい

## ■ご相談内容

ご相談されたい内容に○をおつけください。複数ある場合は、一番お困りのことにつけてください。

病気や健康、障害のこと	収入・生活費のこと	債務について
不動産に断られた	保証人がいない	家賃の支払いが困難
条件に合う物件が見つからない (場所・広さ・ペット可・EV・低層階)	貸主とのトラブルがある	税金や公共料金等の支払いについて
仕事探し、就職について	地域との関係性について	介護のこと
家族との関係について	子育てのこと	DV・虐待・ひきこもり・不登校
その他( )		

ご相談されたいことや配慮を希望されることを具体的にご記入ください。

--	--

倉敷市住まいの伴走型支援について希望されるようなら以下の欄に同意署名をお願いします。

倉敷市住まいの伴走型支援事業の支援を受けたいので本人及び家族の所得調査など支援に係る必要な調査について同意します。

年 月 日

氏名

## マスコミ取材対応報告書

日付	平成 年 月 日 ( )		
時刻	時 分	～	時 分
場所			
相手			
対応	団体名	対応者	
取材内容			
回答内容			
配布資料 (あれば)			
紙面掲載 (放送) 予定日	平成 年 月 日 ( )		
	時 分 頃		
備考			

## 記載例

## 世帯基本情報シート

(様式 1)

区分

[把握日] H30年11月〇〇日 (○) 13:30~13:55 訪問・電話・その他 ( )

[応対者] 岡山太郎

[訪問者] ○○, ○○

[記録者] ○○

世帯番号	999999999		地区	玉島	世帯形態	高齢単身・高齢のみ・単身
被災前の 住家	住所	倉敷市真備町 岡田〇〇〇番地			被災前	持家・借家・市営住宅等
					被災状況	全壊・大規模半壊・半壊・一部損壊
現在の 住家	住所	倉敷市〇〇町〇〇 コーポ玉島〇〇〇号室			罹災証明取得	有・無
					住民票の異動	有・無
種別	借上型仮設・建設型仮設・借上型公営住宅・自宅・応急修理・その他( )					
世帯員	世帯主 に○	氏名		年齢	健康上の気になる点(通院・服薬・介護など)	
	○	岡山 太郎 <small>男・女</small>		69	高血圧あり。〇〇医院に通院、内服中。 被災後から寝つきが悪く、酒量が増えている。	
		岡山 花子 <small>男・女</small>		67	8年前に軽い脳梗塞。現在受診なし。 最近、頼まれたことを忘れるなどの物忘れがみられるようになった。	
		男・女				
		男・女				
		男・女				
		男・女				
		男・女				
今後の 連絡先	氏名	本人(太郎さん)			家族構成	
	日中連絡先	090-〇〇〇〇-〇〇〇〇				
緊急時の 連絡先	氏名	水島 次郎				
	住所	岡山市〇〇区〇〇町△△番地				
※1人暮らしの場合 はできるだけ お聞きする	性別	男	続柄	長女の夫		
	日中連絡先	070-〇〇〇〇-〇〇〇〇				
△民生委員へ住所や連絡先を伝えてよい		△民生委員が訪問してくれても良い				

※訪問前にセンターで記入

(2018/11/15版)

No.	状況	該当の有無	備考		
<b>A 聞き取り項目</b>					
0	自分達で生活再建等が可能（自立）	いいえ・いいえ			
1	食事があまりとれていない	いいえ・はい	義歯が合わず十分に噛めない（太郎さん）		
2	話をできる人がいない	いいえ・はい	知り合いがおらず夫婦意外と話す機会がない		
3	日中活動に心配な面がある	いいえ・はい	家から出かける機会がなく引きこもり気味		
4	相談できる人がいない	いいえ・はい	長女夫婦が手続き等は手伝ってくれる		
5	訪問拒否ありだが、要見守り必要	いいえ・はい			
6	市からのお知らせは届いている	いいえ・いいえ			
7	住宅再建について見通しがない	いいえ・はい	工費解体申請済みだが、その後のことは未定		
8	その他、見守りが必要な要素がある	いいえ・けい	太郎さんが妻の物忘れを心配している		
<b>B 目視等でのチェック</b>					
1	部屋の片づけに不安がある	いいえ・はい			
2	清潔感や身だしなみに不安がある	いいえ・はい			
3	臭いが気になる	いいえ・はい			
4	アルコールに関して不安がある	いいえ・はい	太郎さんの飲酒量が増えている（1日1合から3合）		
5	顔色があまりよくない	いいえ・はい			
6	話す様子から不安がある	いいえ・はい	夫婦とも表情に元気がない様子		
7	支援制度などの活用に不満や拒否感がある	いいえ・はい			
8	その他、気になる要素がある	いいえ・はい			
補足事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>移動手段は自転車。車がないため移動に困っている。</li> <li>食料品や重いものの買い物は、土日のどちらかで長女夫婦（岡山市在住）が連れて行ってくれる。</li> <li>現住所の土地勘はあまりなく、知り合いもいない。</li> <li>日中は、家でテレビを見て過ごしており、たまに酒・タバコを買いに近くのコンビニに行く程度のこと。</li> <li>太郎さんは、夜眠ろうとすると被災のことが頭に浮かんできてなかなか寝れず、お酒を飲んで誤魔化している。</li> <li>被災前から義歯も合わなくなってしまっており、柔らかいものしか噛めない。そのため食べるのが億劫で、体重はしばらく測っていないが減ったようだ、とのこと。</li> <li>妻（花子さん）の物忘れについてはまだ医者にも相談していない。リハビリなど何か刺激があれば、と思う、とのこと。高齢者支援センターなども名前は聞いたことはあるがどこにあるのか分からぬ。</li> <li>話は主に太郎さんがされたが、夫婦ともに表情にあまり元気がないように感じられた。</li> <li>住宅は小さい家を真備に再建したいと思っていたが、お金がかかるので、長女夫婦からは反対されている。</li> </ul>				
区分		判定日	年 月 日		
判断理由					
※要継続の場合⇒ 次回フォロー予定： 年 月					
他機関等への相談・つなぎ	要・否	連絡先機関名		担当者	
		内容			
		連絡日時			

※話の中から分かる範囲で記入

※訪問後に社協職員と相談し記入

## 記録のポイント

【5W1Hの視点】いつ・どこで・誰に・何を・なぜ・どのように（手段）

### （1）訪問時の情報

TEL：電話把握の場合に可能な限り聞き取る内容

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

※世帯基本情報シート（様式1）の、「聞き取り」「目視等でのチェック」項目

**(2) 訪問後の情報**

記録に残すポイント項目	補足（具体例）
センターによる継続的な見守りが必要と判断した場合	次回訪問予定月は必ず記載
保健師や高齢者支援センターなど、他の関係機関へのつなぎが必要と判断した場合	つなぎ先への連絡日、連絡相手氏名、依頼内容を必ず記載 ※確実につなぎを実施（0日～3日以内）
情報提供のみで可（支援分類Ⅰ）と判断した場合	健康状態や社会交流等に問題なく自立していると判断する根拠となる情報が記載されている（上記の訪問時の状況）

**(3) その他のポイント**

記録のポイント項目	補足（具体例）
心身の不調等の訴えがあった場合	被災後に出てきた（悪化した）のか、被災前からあったのか
客観的事実（相手が言ったこと、見たままの事実）を記載する。連絡員の価値観で判断した主観的な感想等は記載しない。	(不適切な例) ・「認知症のため、ゴミ出しのルールが守れないようだ」 ・「息子との関係性が悪いため通院の送迎を頼めないのではないか」 ・「夕食は毎日コンビニ弁当で、母の育児や子どもへの愛情に問題があるのではないか」

## 訪問手順

実施内容	留意事項等
<b>事前準備</b>	
<input type="checkbox"/> 訪問対象世帯を選定し、担当を割り振る <input type="checkbox"/> 名簿等から世帯基本情報シートの「氏名、住所」等の欄に情報を記入 ※初回訪問時のみ <input type="checkbox"/> 対象世帯などもできるだけ記入しておく	<input type="checkbox"/> 原則 2名 1組（男女がのぞましい）で訪問する
<b>訪問前ミーティングの実施</b>	
<input type="checkbox"/> 当日の訪問先と担当を確認 <input type="checkbox"/> 相談員等と打ち合せ <input type="checkbox"/> ホワイトボードに行き先と帰る予定時刻を書く	
<b>訪問セット（持つて行く物）の確認</b>	
<input type="checkbox"/> 身分証明書 <input type="checkbox"/> 世帯基本情報シート(様式1) ※情報を書き写したもの <input type="checkbox"/> 個別情報シート(様式2) <input type="checkbox"/> 繙続訪問記録(様式3) <input type="checkbox"/> 不在連絡票（「初回用」と「継続用」の2種類） <input type="checkbox"/> 住宅地図 <input type="checkbox"/> お知らせしたパンフレット、リーフレットなど <input type="checkbox"/> 筆記用具 <input type="checkbox"/> 携帯電話 <input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> その他各自で必要なもの（財布など）	<input type="checkbox"/> 持ち物は必ずバックに入れる <input type="checkbox"/> 基本情報シート等の記録用紙は、落下等を防ぐため、必ず蓋付きバイナー等に挟む <input type="checkbox"/> 個人情報を車等の中に置き放ししない（常時携行）
<b>訪問実施</b>	
<input type="checkbox"/> 話の進め方のポイント等は、実施要領の「見守り連絡員等による訪問活動等における話の流れ(例)」を参照	<input type="checkbox"/> 不在連絡票を置く場合は間違いがないかよく確認する <input type="checkbox"/> 駐車位置に注意する
<b>訪問終了後、センターに帰庁してすること</b>	
<input type="checkbox"/> 世帯基本情報シート(様式1)の完成 <input type="checkbox"/> 繙続訪問する場合は個別情報シート(様式2)を作成 ※心身の不調等で療養、引きこもり、虐待の疑、それ以外でも生活しているなかで気になることがある場合など <input type="checkbox"/> カンファレンス等で相談員にも口頭で伝えてよい <input type="checkbox"/> 繙続訪問の場合は継続訪問記録(様式3)を作成 <input type="checkbox"/> 個人情報を含んだ記録物はセンター等で処理して終了 <input type="checkbox"/> 必要に応じ、次回訪問の準備を実施	<input type="checkbox"/> 個別情報シートの作成（継続訪問）を迷う時は相談員に相談する
<b>不在連絡票への対応</b>	
<input type="checkbox"/> 折り返しの連絡があった場合は「折り返し連絡受理票」により聞き取りを行い、連絡員に引き継ぐ <input type="checkbox"/> 連絡をくださった方に電話し、訪問等の約束をする	
<b>特に注意すること</b>	
<input type="checkbox"/> 個人情報の持ち出しは必要最小限とする。万一、個人情報の紛失や流失などが発覚した場合は、直ちに、センターに連絡し、センターから担当部署に報告する。 <input type="checkbox"/> 交通ルールは遵守する。万一、交通事故などがあった場合には以下のとおり対応する。 <input type="checkbox"/> 応急処置や救急隊、警察などへの連絡	

## 見守り活動における緊急時の対応について

想定される緊急時の例と連絡員が行う対応

	想定される緊急時の例	連絡員が行う対応
(1)	訪問時に対象者等の体調（容態）が急変した場合。	本人、家族による対応、判断を優先するが、困難な場合（独居を含む）は、緊急性を考慮し、救急車を呼び対応する（119番）。緊急性が不明確な時はセンターへ電話し、指示を仰ぐ。
(2)	訪問時に対象者等からの暴力を受けた（又は危険性が感じられた）場合。	暴力の危険性を感じた時は訪問は中止する。暴力を受けた場合は、安全な場所に避難した上で警察へ通報し（110番）センターへ電話し指示を仰ぐ。
(3)	訪問時に対象者の安否に不安を感じた場合。 例）新聞受けに新聞がたまっている、TVの音が鳴りっぱなし、中から異臭がする、等	センターへ電話し、指示を仰ぐ。
(4)	その他、緊急対応が必要な場合。	センターへ電話し、指示を仰ぐ。
事後対応		連絡員は事務所に帰着後、センターに対応状況を報告をする。  対応経過と対象者の状態、対応状況等について記録する。

支え合いセンターが行う対応

(1)	対象者の緊急連絡先（親族等）が把握できている場合は、センターから、対応中対応後、適宜速やかに状況を報告する。
(2)	センターから担当部署に報告する。

緊急時の連絡先

名前	電話番号	携帯番号

## 被災世帯の支援の類型化と訪問等の目安

課題	支援の類型	訪問等の目安	状態像の具体例	関連する聞き取り・目視等チェックの項目
課題なし	分類Ⅰ 生活再建可能世帯	情報提供	・住まいの再建方針や再建時期が決まっており、健 康、就労、経済、子育て、地域交流等に大きな問題なく日常生活を送っている。 ・医療、介護、福祉の面で課題はあるが、サービスを継続的に利用、相談できている。	0 自分達で生活再建等が可 能(自立)
①健康問題	分類Ⅱ 日常生活支援世帯  課題あり	A 通常の見守り	3か月に1回程度	・健康状態は安定しているが、親族、地域社会等と の交流が少なくて、見守りが必要。 ・生活が困窮しており生活状況の把握が必要。
	B 定期的な見守り	月1回程度		・親族、地域社会等との交流がなく孤立しており、か つ健康問題等があり、定期的な生活状況等の見守りが必要。 ・災害によるストレス等で、不眠、精神的に不安定になっている。 ・関係機関等へのつなぎを行うも、必要なサービスに 結びつかず、問題が改善していない。 ・介護保険その他の保健福祉サービスは利用してい るが、不十分で、心身の状態が悪化、または家族の 介護負担が増している。 ・児童、高齢者、障がい者への虐待やDVが疑わわ る。
	C 重点的な見守り	月4回程度		・独居又は高齢者、障がい者のみの世帯で、認知症 や精神疾患、知的障がいをもつ方がおられ、福祉 サービス等の利用がない。電話がないなど緊急時の 連絡をすることができない。 ・うつ状態、「死にたい」等の発言がある。
②住まい再建	分類Ⅲ 住まいの再建支援世帯	3か月に1回程度		・住まいの再建方針または再建時期が未定で、資金 面、就労等に課題を抱えており支援が必要。元の居 住者が市営住宅の方も含む。
①②両方	分類Ⅳ 日常生活・住まいの再建支援世帯	月2回程度		7 住宅再建について見通しが ない  （分類ⅡA、ⅡB、分類Ⅲ参照）  分類Ⅱ(A・B)+住宅再建に ついて見通しがない、

## 倉敷市真備支え合いセンター チラシ

<令和元年5月頃～>

## 倉敷市受託事業 倉敷市真備支え合いセンター

気になることや困ったことを、  
お気軽にご相談ください。

\* 職員(見守り連絡員)が戸別訪問や電話で、生活上の困りごとなどをお聞きし、必要な方には行政サービスや関係機関を紹介します。

\* イベントや生活情報など、真備地区やお住まいの地区の情報をお伝えします。

**倉敷市真備支え合いセンターとは**  
仮設住宅等に入居されている皆さまが、引き続き、地域のつながりの中で、豊かで、安全・安心な生活を送ることができますように、「被災者見守り・相談支援等事業」を実施します。この事業の活動拠点として、真備支所に「倉敷市真備支え合いセンター」を開所しました。

**倉敷市真備支え合いセンター**  
**TEL 086-698-5115**

〒710-1301 倉敷市真備町箭田1161-1 (真備保健福祉会館1階)  
8:30～17:15 (原則、土・日・休日を除く)

<平成30年10月～令和元年5月頃>

## 被災者支援のための 見守り・相談支援を始めます

**センターの職員が皆さまのお宅にお伺いします！**

倉敷市では、仮設住宅等に入居されている皆さまが、引き続き、地域のつながりの中で、豊かで、安全・安心な生活を送ることができますように、「被災者見守り・相談支援等事業」を実施します。この事業の活動拠点として、真備支所に「倉敷市真備支え合いセンター」を開所しました。

**主な活動内容**

- ★ ★ ★ 見守りの個別訪問等を行って、見守りや、生活上の困りごと等をお聞きします。
- ★ ★ ★ 必要な方には、行政サービスや関係機関をご紹介します。

**お問い合わせ先**

- 倉敷市真備支え合いセンター  
倉敷市真備町箭田1141-1(真備支所2階)  
TEL 086-698-5115 8:30～17:15 (土・日・休日 12/29～1/3を除く)
- 倉敷市健康長寿課被災者見守り支援室  
倉敷市西中筋田640番地  
TEL 086-426-3380 8:30～17:15 (土・日・休日 12/29～1/3を除く)



# 住まいの再建を サポートします!!

住まいの再建への問題を抱えている方が、早急に住まいの  
再建への見通しがもて、安心・安定した生活を取り戻せるよう  
各世帯に寄り添った支援を行います。

## 見守り支援における住まいの伴走型支援事業

- 市営住宅(災害公営住宅含む)の申し込み手続き
- 居住支援を中心としたサービス申請諸手続き
- 転居先候補物件の内覧同行支援
- 生活環境確認(転居後の不安や課題の解消)



お気軽に  
ご相談ください



社会福祉法人 倉敷市社会福祉協議会

## 倉敷市真備支え合いセンター

(住まいの伴走型支援専用ダイヤル)

**☎090-2294-5116**

〒710-1301 倉敷市真備町箭田1161-1(真備保健福社会館1階)

8:30~17:15 (土・日・休日を除く)



自分でリフォームしている  
けど、手順に不安がある。

安全面は大丈夫？



専門家の意見も  
聞いてみたい。



どこまで自分たちで  
できるのかな？



## リフォーム中のお悩みを建築士が 相談にのらせていただきます！！

リフォーム中の家屋の問題点や不安な点について、建築士がご自宅を訪問し、実際に家屋を見ながら相談・アドバイスすることで、安心・安定した生活が取り戻せるようお手伝いします。

### 見守り支援における建築士のアドバイス事業



○建築士が現地、ご自宅に訪問します。



○ご自宅を見ながら相談にのります。



○専門的な視点から、現状の確認や今後の進め方など助言します。



※この事業は岡山県建築士会倉敷支部の協力により実施しています。



無料で相談に  
のります。

社会福祉法人 倉敷市社会福祉協議会

**倉敷市真備支え合いセンター**  
**☎ 086-698-5115**

〒710-1301 倉敷市真備町箭田1161-1(真備保健福祉会館1階)

8:30～17:15（土・日・休日を除く）

西日本豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援に関する検討会  
アドバイザーミーティング設置要領

（目的）

第1条 西日本豪雨災害（倉敷市真備地区）における被災者生活支援聞き取りデータを抽出・集計し、保健・福祉分野の専門的な知識や意見に基づき、整理、分析し、被災者の生活状況や心理状態などを明らかにすることを目的にアドバイザーミーティング（以下、「会議」という。）を設置する。

（組織）

第2条 会議は、アドバイザー6人以内で組織する。

- 2 アドバイザーは、次に掲げる者のうちから会長が任命する。
  - (1) 学識経験を有する者
  - (2) 関係機関又は関係団体
  - (3) 前2号に掲げるもののほか、会長が適当と認める者
- 3 会長は、アドバイザーの中からメインアドバイザーを任命する。

（会議）

第3条 会議は、必要に応じてメインアドバイザーが招集し、議長となる。

- 2 会議は、アドバイザーの過半数が出席しなければ、開くことができない。
- 3 会議は、必要に応じて委員以外の者の出席を求め、意見を聞くことができる。

（所掌事務）

第4条 会議は、次に掲げる事項を審議する。

- (1) 被災者生活支援聞き取りデータ等の抽出・集計に関する助言
- (2) 被災者生活支援聞き取りデータ等の抽出・集計結果の分析、取りまとめに関する助言
- (3) 前号に掲げるもののほか、被災者の生活状況、心理状態等の取りまとめに關し必要な事項

（庶務）

第5条 会議に関する庶務は、倉敷市社会福祉協議会において処理する。

（委任）

第6条 この要領に定めるもののほか必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

- 1 この要領は、令和2年2月1日から施行する。

## ◎アドバイザー

(★メインアドバイザー)

氏名	所属・職名
★森永 裕美子	岡山県立大学保健福祉学部看護学科 教授
大島 隆代	早稲田大学人間科学学術院健康福祉科学科 准教授
山野井 尚美	新見公立大学健康科学部看護学科 特任准教授 (元 岡山県保健福祉部健康推進課)
岡崎 利治	川崎医療福祉大学医療福祉学部医療福祉学科 講師
木村 真悟	岡山県くらし復興サポートセンター 所長
中津 朋子	倉敷市保健所 保健課 副参事

(順不同)

## ◎データ抽出・分析

氏名	所属・職名
東 史人	株式会社富士通総研 コンサルティング本部 行政経営グループ プリンシパルコンサルタント

## ◎関係職員へのヒアリングメンバー

	氏名	所属・職名
保健関連	白神 佳寸美	(被災当時) 保健課総務係 主任 (令和2年度) 保健課精神保健係 主任
	大島 紀子	(被災当時) 玉島保健推進室 主任 (令和2年度) 真備保健推進室 主任
	赤木 美鹿	(被災当時) 真備保健推進室 主任 (令和2年度) 倉敷保健推進室 主任
	杉本 直美	(被災当時) 倉敷保健推進室 主任 (令和2年度) 子ども相談センター 主任
	中村 かほり	(被災当時・令和2年度) 子ども相談センター 主任
福祉・住宅関連	同前 和也	(被災当時・令和2年度) 地域包括ケア推進室 主任
	田中 章平	(被災当時・令和2年度) 障がい福祉課 副主任
	西岡 宏典	(被災当時・令和2年度) 福祉援護課・生活支援室 主任
	原 和生	(被災当時) 住宅課 主幹 (令和2年度) 被災者住宅支援室 室長
避難所関連	狩山 慎一	(被災当時) 地域包括ケア推進室 主幹 (令和2年度) 真備支所市民課 課長補佐
	大橋 俊文	(被災当時・令和2年度) 企画経営室 主幹
	高槻 直樹	(被災当時・令和2年度) 選挙管理委員会 主任

	氏 名	所 属・職 名
社会福祉協議会	岡野 敏郎	(被災当時) 倉敷市社会福祉協議会玉島事務所 所長 (令和2年度) 倉敷市社会福祉協議会 常務理事
	日野林 典人	(被災当時) 倉敷市災害ボランティアセンター 主任 (令和2年度) 倉敷市社会福祉協議会 総務係 主幹
	松岡 武司	(被災当時・令和2年度) 倉敷市社会福祉協議会 地域福祉課 主幹
	山本 知穂	(被災当時) 倉敷市社会福祉協議会 真備事務所 主任 (令和2年度) 倉敷市社会福祉協議会 地域福祉課 主任

(順不同)

#### ◎事務局

氏 名	所 属・職 名
岡野 敏郎	倉敷市社会福祉協議会 常務理事
大西 龍雄	倉敷市社会福祉協議会 総務課長
佐賀 雅宏	倉敷市真備支え合いセンター センター長
山下 雅光	倉敷市真備支え合いセンター 副センター長
秋山 剛	健康長寿課 被災者見守り支援室 室長
原田 恵	健康長寿課 被災者見守り支援室 主幹
末竹 須美子	健康長寿課 被災者見守り支援室 主幹

## 参考文献・資料

- \* 大槌町 保健師による全戸家庭訪問と被災地復興、村島幸代・他編、明石書店、2012
- \* 神戸市災害時保健活動マニュアル（保健師活動編）、神戸市、平成17年3月
- \* 東日本大震災における神戸市の保健衛生活動 報告書、神戸市、平成25年11月
- \* 熊本地震における神戸市の保健衛生活動 報告書、神戸市、平成30年3月
- \* 平成30年7月豪雨災害 災害ボランティアセンター活動報告書、社会福祉法人 倉敷市社会福祉協議会、令和2年3月
- \* 平成30年7月豪雨災害 対応検証報告書、倉敷市、平成31年4月
- \* 平成30年7月豪雨災害 保健活動報告書、倉敷市保健所、平成31年3月
- \* 平成30年7月豪雨災害から復興への記録～被災からの歩み～、倉敷市、令和2年10月
- \* 広報くらしき 平成30年11月1日発行 第622号、倉敷市
- \* 平成28年熊本地震 益城町震災記録誌、熊本県益城町、令和2年4月
- \* 広島県地域支え合いセンター報告書（第1年次 2018年9月～2019年8月）、広島県地域支え合いセンター・社会福祉法人 広島県社会福祉協議会、2019年12月