

(別添1)

厚生労働科学研究費補助金

長寿科学政策研究事業・認知症政策事業

介護保険施設等の状況把握を平時と有事にシームレスに可能とする

ICTシステムの開発に関する研究

平成29年度 総括研究報告書

研究代表者 久保 達彦

平成30(2018)年 5月

(別添 2)

目 次

I. 総括研究報告	
介護保険施設等の状況把握を平時と有事にシームレスに可能とする ICT システムの開発に関する研究	…… 1
久保達彦、松田晋哉	
II. 分担研究報告	
1. 平時 ICT 検討のための既存データベースに関する調査	…… 9
藤本賢治、藤野善久、久保達彦、松田晋哉	
2. 介護保険施設等が災害時に優先的に報告すべき被災情報に関する研究	……17
近藤久禎、久保達彦、小早川義貴、豊國義樹、藤野善久、藤本賢治、大塚理加 (資料 1) 熊本地震の際に実際に利用された様式 (資料 2) 報告様式案 (資料 3) 介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式 (確定版)	
3. 介護保険施設等の状況把握を行うための ICT システムの整備指針	……35
III. 研究成果の刊行に関する一覧表	……43
(参考資料 1) 「平成 28 年熊本地震」における支援活動報告書 ～熊本県社会福祉協議会の取組みを検証～	

介護保険施設等の状況把握を平時と有事にシームレスに可能とする ICT システムの開発に関する研究

研究代表者 久保達彦 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 准教授
研究分担者 松田晋哉 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 教授

研究要旨：平時と有事にシームレスに利活用可能な介護保険施設等の情報把握を行うためのICTシステムを開発し、その社会実装に向けた具体的な道筋を示すことを目的として研究を開始した。今年度は、①平時（平時ICT検討のための既存データベースに関する調査）・②有事（介護保険施設等が災害時に優先的に報告すべき被災情報に関する研究）・③ICT（介護保険施設等の状況把握を行うためのICTシステムの整備指針）の3要素に分解して研究を実施した。各研究成果として、①平時に関する研究では、既存のICTシステムを調査し本課題における利用可能性のあるシステムとして『地域包括ケア「見える化」システム』を同定した。②有事に関する研究では、関係8団体からの意見を得つつ「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」の開発を完了した。③ICTに関する研究では、取り組みが先行する災害医療分野の関係システム整備状況を分析し、本課題ICTシステムの整備に向けて参照すべき6つの指針を得た。次年度は、②で実施したインタビュー調査を通じて協力関係が構築された関係団体とのコンタクトを維持し、また災害に対して脆弱な小規模施設等の存在に常に留意しつつ、ICTシステムの試作と防災訓練での試用を行う。

A. 研究目的

近年、我が国の大災害に伴う防ぎえた死および災害関連死の多くは高齢障害者に局在している（東日本大震災における震災関連死に関する報告 復興庁 2012年）。想定される南海トラフ大地震等においてこの課題に効果的に対処するためには、高齢障害者が集まる介護保健施設等の支援ニーズをいち早く「見える化」し、かつ、そのニーズを多様な団体による総力的支援につなげていくことが重要である。

一方で、現状においては我が国に災害時に介護保険施設等の状況把握を行うことを目的として設置されている Information and Communication Technology (ICT) システムは存在しない。また、多くの既存シス

テムは、平時と災害時等有事の利用目的およびユーザが分断されている。その結果、特に有事システムの認知度や習熟度があがらず、結果的に有事に十分に活用できない等の課題が指摘されている。また一般的には平時システムへの投資が優先され、有事システムの開発は後手に回ることも多い。

本研究はこのような課題・現状認識に立って開始されたものであり、研究の目的は、平時から利用できるサービスを提供しつつ、有事にも利活用可能な介護保険施設等の情報把握を行うための ICT システムを経済性等も踏まえて研究開発し、その社会実装に向けた具体的な道筋を示すことである。

B. 研究方法

今年度研究は、①平時、②有事、③ICTの3要素に分解して研究を実施した。各研究課題と目的は以下の通りである。

【平時】平時 ICT 検討のための既存データベースに関する調査（分担研究者：藤野善久・藤本賢治ら）

災害システムの整備の前提としてベンチマークとなる平時の情報が必要である。しかし、平時の情報の収集のみのために新たな ICT システムを構築することは、コストのみならず、情報を入力するユーザの負担にもなる。そこで、既存の ICT システムを調査し、本課題における利用可能性のあるシステムないしデータベースを探索することとした。

【有事】介護保険施設等が災害時に優先的に報告すべき被災情報に関する研究（分担研究者：近藤久禎・久保達彦ら）

本課題を目的とした災害システムは整備されていない。今後、新規開発の必要があるが、ICTシステム整備にあたって最も重要なのは収載するデータの内容であるという理解のもと、今年度は自然災害発生時に介護保険施設等が自ら優先的に発信すべき情報項目を選定し、同情報項目を含むFAX報告様式を開発することとした。同様式の開発は、①近年の災害対応知見として熊本地震において熊本県社会福祉協議会が展開した実対応知見、②取り組みが先行する災害医療分野の関係知見、③関係団体を対象としたインタビュー調査を通じて実務の観点から収集された知見という3つの知見を統合する形で進捗した。

【ICT】介護保険施設等の状況把握を行うためのICTシステムの整備指針（分担研究者：久保達彦・近藤久禎・松田晋哉ら）

介護保険施設等の状況把握を行うための ICT システムの開発整備に向けて、特に有事対応システムとして取り組みが先行する災害医療分野における ICT システムの整備状況をレビューし、同レビュー結果に基づいて、有効性の高い ICT システムを効率的に開発整備するための指針を得ることとした。

（倫理面への配慮）

システム整備に係る研究であり、倫理審査を必要とする課題はない。

C. 研究結果

研究課題毎に以下、結果を得た。

【平時】インターネットの検索および自治体関係者、事業者の聞き取りを行い、下記の4システムを候補としてインタビュー調査を計画した。しかし、1については4の情報を取り込んでいることが明らかとなったため、最終的にインタビュー対象は1～3とした。

1. 地域包括ケア「見える化」システム（厚生労働省老健局老人保健課）
2. 介護保険総合データベース（厚生労働省老健局老人保健課）
3. けあプロ navi（トーテックアメニティ株式会社）
4. 介護事業所・生活関連情報検索（厚生労働省老健局振興課）

管理主体、地域網羅性、精度、更新頻度、外部への情報提供可能性等の14評価項目に

基づき各システムの責任組織にインタビュー調査を実施したところ、特に収集対象地域の全国網羅性が高く、外部システムとの連携の可能性が担保されている観点から、有事システムとの連携の可能性が最も高いのは、『地域包括ケア「見える化」システム』であると結論づけた。

【有事】FAX報告様式の開発が、熊本地震の実対応知見および災害医療分野の関係知見に基づき、また以下の8組織のインタビュー調査による協力も得て進められた。

1. 厚生労働省老健局老人保健課
2. 北九州市保健福祉局地域福祉部介護保険課
3. 熊本県社会福祉協議会
4. 全国老人福祉施設協議会
5. 全国老人保健施設協会
6. 日本慢性期医療協会
7. DMAT事務局（本研究の研究分担者を対象とした意見収集）
8. DPAT事務局

上記検討を通じて、A4用紙一枚で収まる情報量を上限として、自然災害発生時に介護保険施設等自らが優先的に発信すべき情報項目が記載されたFAX報告様式「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」の開発を完了した。

【ICT】災害医療分野の基幹ICTシステムである広域災害救急医療情報システム（Emergency Medical Information System: EMIS）の設置経緯や特性をレビューした。また、注目すべき関係動向として、東日本大震災を契機として設置された「災害時の診療録のあり方に関する合同委員会」が提唱する①

災害診療記録（災害医療チーム等が利用する標準診療記録（カルテ））と②J-SPEED（災害診療記録を利用して診療を行ったチームがその日の診療活動終了後に、どこで・どのような患者を・何人診療したかを本部に報告するための診療概況日報様式）の標準様式とその電子化動向を分析した。そしてその結果に基づき、今後のICTシステムの整備にむけて以下の指針を得た。

- ①【先進知見】災害医療分野の先進知見を取り込み、整備及び維持運用の効率化を図る。
- ②【情報整理】全国共通の入力項目を緊急入力項目と詳細入力項目の区分に留意しつつ設定する。また、電子入力作業を前提として同項目を収載した標準紙様式を開発する。
- ③【入力体制】FAX、スマートフォンアプリ、WEBによる複数の情報入力経路を確保する。また、ID・パスワード入力等の権限がなくとも報告はできる体制とする。またFAX報告と組み合わせたオフサイト支援チームによるデータ電子入力支援体制を構築する。
- ④【標準仕様】収載情報の標準電子様式とAPIを開発当初から設定し、技術革新等に対応しやすい整備環境を構築する。また、APIを通じて関係システムと積極的にデータを共有し、利用者毎の役割や作業環境に配慮する。
- ⑤【カバー率】被災施設の見落としを防ぐために、関係データベースと同期してシステム管理者が一元的に施設情報を同期・更新できる体制を組み、高い施設カバー率を設置当初から達成する。
- ⑥【機能拡張】機能拡張は被災地施設・支援者・行政機関の3つの視点をもって設計する。次年度以降のICTシステムの試作等は上記方針に則り進捗する。

D. 考察

今年度研究において特筆すべき成果物は、FAX 報告様式「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」の開発と考えられる。同様式は、A4 用紙一枚を上限として、自然災害発生時に介護保険施設等が自ら優先的に発信すべき情報項目が収録されている。また可能な限りチェックボックスを設定することで、報告者による記載しやすさ、報告を受けたものに対する可視化のしやすさ、支援調整（優先順位の可視化）のしやすさ、更には電子データ化のしやすさを追求している。ただ、このような特性以上に価値があるのは、インタビュー調査を通じて 8 団体からの非常に熱心な意見抛出、すなわち実質的には開発への参画が得られたことである。これは今後の社会実装に向けて大変意義あることで、今年度、インタビュー調査を通じて協力関係が構築された関係団体とは、次年度の研究開発過程のなかでも努めて連携していくことが、各関係団体の実務の観点からの情報管理体制全体の品質向上と、円滑な社会実装に向け重要であると思われる。

次年度は今回、開発された「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」をもとに ICT システムの試作を行うこととなるが、同開発に向けて今年度、取り組みが先行する災害医療分野の ICT 整備状況をレビューし、本課題 ICT システムの整備にむけて参照すべき指針を得た。同検討及び、FAX 報告様式を開発する際のインタビュー調査でも議論された事項で、特に重要と思われたのは、「脆弱集団への配慮」という視点であった。ICT システム整備指針では、③【入力体制】

（複数の情報入力経路を確保し、ID・パスワード入力等の権限がなくとも報告はできる体制とする）、⑤【カバー率】（被災施設の見落としを防ぐために、高い施設カバー率を設置当初から達成する）がこの課題に関連する。災害時には何らかの理由でシステムや取組みにアクセスできない、あるいはそもそも調査等の対象から漏れる施設が必ずでてくる。そして過去の事例からは、そのような施設にこそ支援が必要なより深刻な状況に陥っていることが明らかになっている。東日本大震災では災害拠点病院等には速やかに支援チームが訪れた一方で、精神科病院への支援は遅れた。熊本地震においては、関係業界団体に加盟していない施設には被災状況の調査が及びにくかった。本課題が構築を目指す ICT 有事機能の設置目的は、究極的には防ぎえた死および災害関連死の予防にあると考えられるが、そうであるとすれば、その ICT システムは小規模で、関係業界団体に加盟していないような潜在化しやすい施設を包括する視点、すなわち脆弱集団を守ろうとする視点を堅持することが重要である。次年度以降の研究開発においては、この点を十分に踏まえた検討を推進していく必要がある。

平時 ICT 検討のための既存データベースに関する調査では、特に収集対象地域の全国網羅性が高く、外部システムとの連携の可能性が担保されている観点から、有事システムとの連携の可能性が最も高い平時システムは『地域包括ケア「見える化」システム』であると考えられた。同システムの高い施設網羅性は、災害有事における施設被災状況の可視化カバー率の向上に直結するであろう。また、もう一つ重要な点は、追補的

に整備される有事ICT機能との連携可能性に関して一定の見通しが立っていることである。標準データフォーマットとAPI（Application Programming Interface：ソフトウェアコンポーネントを相互接続し連携を可能にするインターフェースの仕様のこと）標準電子様式とAPIを介した接続体制を構築しておくことは、将来的な技術革新等にも柔軟に対応可能な整備環境を構築する観点からも、また、APIを通じて関係システムと積極的にデータを共有し、利用者毎の役割や作業環境に配慮する観点からも重要と考えられる。見える化システムと試作されるICTとの試験接続の時期は今後の調整によるが、研究開発の立場からは調整を積極的に図っていく方針である。

最後に、今年度研究に基づく現時点でのICTシステムの概要図を図1に示す。『地域包括ケア「見える化」システム』を基幹システムと位置づけつつ、災害有事には施設被災状況に電子データを緊急構築する仕組みをスマートフォン等の電子デバイスのみならず、FAX報告とオフサイト解析支援チーム（人力入力系）も含めて整備することが特性となっている。次年度は同体制の試作と訓練を行うなかで、更に実用性を高めるための検討を実施していく。

E. 結論

- 平時と有事にシームレスに利活用可能な介護保険施設等の情報把握を行うためのICTシステムを開発し、その社会実装に向けた具体的な道筋を示すことを目的として研究を開始した。
- 今年度研究は、①平時（平時ICT検討の

ための既存データベースに関する調査）・②有事（介護保険施設等が災害時に優先的に報告すべき被災情報に関する研究）・③ICT（介護保険施設等の状況把握を行うためのICTシステムの整備指針）の3要素に分解し研究を実施した。

- 各研究成果として、①平時研究では、既存のICTシステムを調査し本課題における利用可能性のあるシステムとして『地域包括ケア「見える化」システム』を同定した。②有事課題では、関係8団体からの意見を得つつ「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」の開発を完了した。③ICT課題については、取り組みが先行する災害医療分野の関係システム整備状況を分析し、本課題ICTシステムの整備に向けて参照すべき6つの指針を得た。
- 次年度は、ICTシステムの試作と防災訓練での試用を行う。同研究開発は、インタビュー調査を通じて協力関係が構築された関係団体とのコンタクトを維持し、また災害に対して脆弱な小規模施設等の存在に常に留意しつつ進捗を図っていく。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表
なし
2. 学会発表
なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

（予定を含む。）

平成29年度厚生労働科学研究費補助金（長寿科学政策研究事業）
〔総括〕・分担）研究報告書

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし

図1

介護施設被災情報の電子可視化(案)

平時基幹層

平時より関係情報を集約可視化する仕組み

地域包括ケア「見える化」システム

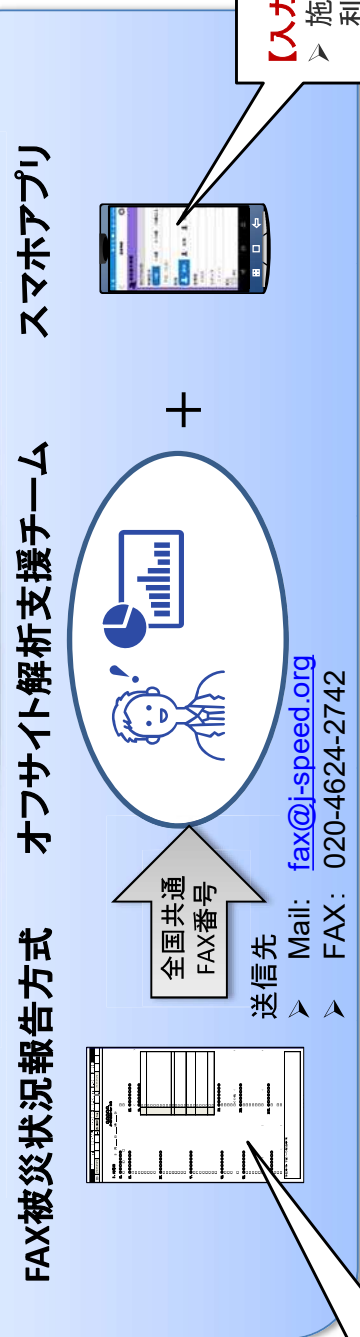
①平時基盤②全国規模活用③レセデータ活用④災害対応画面追加

電子データは見える化システムはじめ、支援調整に関する団体・システムとも共有

有事入力系

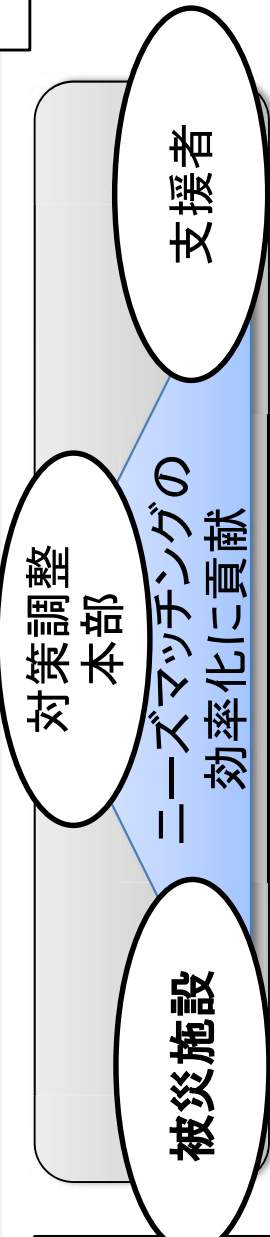
災害時に一時的に立ち上げられる被災情報入力系

電子データを緊急構築する仕組み



【介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式】

- 電子入力作業を前提として開発(チェックボックス形式)
- 全関係団体による合意形成が鍵



平時 ICT 検討のための既存データベースに関する調査

研究分担者 藤本賢治 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 助教
研究分担者 藤野善久 産業医科大学 産業生態科学研究所 環境疫学 教授
研究分担者 久保達彦 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 准教授
研究分担者 松田晋哉 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 教授

研究要旨

本研究では、災害時および有事に介護保険施設の稼働状況や被災状況を迅速に把握するための ICT システムの構築に向け、介護保険施設情報の基盤となる基礎情報の整備を目的に、既存データベース等の利用可能性について検討した。本研究では、官民が運営する3つの既存データベース等を対象に、管理主体、地域網羅性、精度、更新頻度、外部への情報提供可能性などについて情報収集した。調査結果を検討した結果、有事に備えた平時からのシステムとしては、『地域包括ケア「見える化」システム』が最も実現可能性の高い候補であると考えられた。

A. 研究目的

大規模な自然災害発生時等、有事における介護保険施設の稼働状況を迅速に把握することは、その後の適切な支援のために重要であるが、前提としてベンチマークとなる平時の情報が必要である。しかし、平時の情報の収集のみのために、独自の ICT システムを構築することは、その開発やデータ整備等のメンテナンスにおいて過大なコストがかかるのみならず、情報を入力するユーザに対して過度の負担を強いることになり、結局は機能しなくなる危険性がある。

そのため、本調査においては平時における介護保険施設の情報収集に既存の ICT システムの利用可能性を検討することを目的とした。

B. 研究方法

ICT システムの利用可能性を検討するために、収集しているデータの内容（収集項目、全国網羅性、更新頻度等）、有事システムとの接続の可能性、システムの安定性、コストなどを把握するため、インタビュー調査を行った。

【調査対象】

インターネットの検索および自治体関係者、事業者の聞き取りを行い、下記の4システムを候補とした。（括弧内はシステムの所掌課又は開発事業者）

5. 地域包括ケア「見える化」システム（厚生労働省老健局老人保健課）
6. 介護保険総合データベース（厚生労働省老健局老人保健課）
7. けあプロ navi（トーテックアメニティ株式会社）
8. 介護事業所・生活関連情報検索（厚生

労働省老健局振興課)

しかし、1と4については、4の情報を1に取り込んでいることが明らかとなったため、インタビュー対象は1～3とした。

インタビュー対象については、研究班会議を経て研究員およびオブザーバーの意見を踏まえて決定した。

【調査内容】

調査対象となった各システムの責任組織に下記の14項目についてインタビュー調査を行った。

- ① データ源の入手方法
- ② 地域網羅性（現状）
- ③ 精度
- ④ データ更新頻度
- ⑤ 外部への情報提供の可否
- ⑥ 新しいインターフェース追加の可否
- ⑦ 掲載施設範囲
- ⑧ コスト（開発導入事業費・年度維持事業費）
- ⑨ 稼働開始年度
- ⑩ 参加自治体数
- ⑪ 登録事業者数
- ⑫ 特性（強み）
- ⑬ 利用促進にむけた課題（弱み）
- ⑭ 本事業での活用・連携可能性

（倫理面への配慮）

調査協力への依頼をし、承諾を得られた組織へのインタビューを行った。個人情報に該当する情報は求めなかった。

C. 研究結果

前項のそれぞれの項目についての各システムのインタビュー内容については表1～3を参照されたい。

『地域包括ケア「見える化」システム』（以

下、見える化システム、という）は、データソースに公的統計調査の情報を用いており、全国網羅性や更新頻度について問題はない（表1）。また、そもそもの目的が外部への情報発信ということもあり、情報を他のシステムに提供することについても可能である。発信する情報についてもすでに、年齢調整済みの各指標を公表するなど、より高度な解析に耐えうる仕組みである。ICTシステムとして、段階的に開発を進めており、現在も進行中であることから、有事システムとの接続の仕組みをその開発工程の中に盛り込むことに関しても不可能ではないと考えられる。現時点において利用頻度という点では、市町村の介護保険事業計画策定時に集中しているため、日常的な利用という意味では課題も残るが、上述の通り、得られる情報の価値は高いため、今後は研究者をはじめ幅広い層へ利用が広がる余地がある。また、有事システムとの連携が実現した場合には、一層その価値が高まると考えられる。

「介護保険総合データベース」（以下、介護DB、という）は、要介護認定データ及び介護レセプトデータを収集する仕組みである（表2）。現在は任意での情報収集であるが平成30年4月より義務化されることもあり、収集データの内容についての問題はない。しかし、現状では外部の利用という点において、一部が見える化システムで提供されているほかは、将来的に研究者に限定的に提供される予定であるにとどまり、一般にデータを提供する仕組みを持っていない。

『けあプロ navi』は自治体発の住民向け在宅医療・介護事業者情報を提供する民間

サービスである（表 3）。形態としてはいわゆるアプリケーションサーバプロバイダーとして提供されている。基本的には契約自治体の行政サービスの代行であり、単なる ICT システムというよりも、ICT システムによらない部分を含めた情報の更新、提供をワンストップで行うサービスである。収集対象となる情報は、契約自治体に限定され、対象サービスも契約によることとなる。そのため、外部システムとの接続についても契約自治体の承諾が必要となる。システム自体の完成度は高く、災害発生時の行政と施設の連絡手段として用いられた実績がある。また、技術的には、定期的にデータを提供する仕組みを作ることは可能である。

平成29年度厚生労働科学研究費補助金（長寿科学政策研究事業）
（総括・分担）研究報告書

表 1. 『地域包括ケア「見える化」システム』 調査結果

対象データベース	地域包括ケア「見える化」システム	
インタビュー先	責任組織：厚生労働省 老健局老人保健課	
質問項目	①データ源の入手方法	基本的には統計情報を利用 事業所の情報は「介護事業所・生活関連情報検索」の DB から取得 今後、医療情報とセットでないといけないような情報の収集を拡充していく予定だが、医療情報には地域と結びつける情報がないなど、問題もある
	②地域網羅性（現状）	全国
	③精度	悉皆（厚労省から自治体へ悉皆で依頼して提出されたもの）
	④データ更新頻度	1 か月おき～5 年おき（統計情報が更新される頻度） 個別施設の情報は年 1 回更新
	⑤外部への情報提供の可否	一般に公開 （アカウントを作成すればマニュアルのダウンロードもでき、どのようなデータが利用可能かも記載されている）
	⑥新しいインターフェース追加の可否	可能 使用するデータ、提供する情報の追加・変更の際や、新たな機能追加のため、段階的にシステムの開発を行っている レセプト情報を使い、稼働している施設を特定することは技術的には可能
	⑦掲載施設範囲	全国、全施設 ただし、公的な介護保険サービスの対象施設のみ
	⑧コスト（開発導入事業費・年度維持事業費）	H29 年分として開発と維持で合計約 2 億（予算化されており公開されている）
	⑨稼働開始年度	H27.7 一次リリース 現在は四次システムで、将来推計機能を拡張し、制度改正に対応している
	⑩参加自治体数	全国
	⑪登録事業者数	全数
	⑫特性（強み）	年齢調整済みの指標を提供しており情報としての価値は高い 都道府県アカウント、市町村アカウント、国民アカウント、とアカウントに種別があり、アクセス権の管理ができる。そのため、例えば市町村だけに報告したい情報を他のユーザには見えないようにすることが可能
	⑬利用促進にむけた課題（弱み）	市町村の介護保険計画策定に使うことを主眼に置いているのでそれ以外の利用が進んでおらず、3 年に一回の計画策定時以外ではあまり利用されないため他の用途を探っていく必要がある 情報として価値は高いので研究者等の利用が期待されている 有事利用というのがあればより利用価値は高くなる システムの保守運用ということについては、厚生労働省のこのシステムの担当が行うことができる 自治体に担当者を置き計画策定以外での利用が進めば価値が高くなる
	⑭本事業での活用・連携可能性 （◎・○・△・×）	◎

平成29年度厚生労働科学研究費補助金（長寿科学政策研究事業）
（総括・分担）研究報告書

表 2. 「介護保険総合データベース」調査結果

対象データベース	介護保険総合データベース	
インタビュー先	責任組織：厚生労働省 老健局老人保健課	
質問項目	①データ源の入手方法	任意で要介護認定データ、介護レセプトデータを収集し匿名化して DB に 収納 要介護認定データ現在収集率 86.8% Internet 環境がない、個人情報保護を理由に断られるケースがある H30 年 4 月から義務化
	②地域網羅性（現状）	全国
	③精度	高い
	④データ更新頻度	毎月 認定データは逐次
	⑤外部への情報提供の可否	基本的にはしていない アウトプットは『地域包括ケア「見える化」システム』を介して行っている部分 のみ（会議資料等を除く） DB は行政利用のみ 今後、研究者への情報提供を行う予定
	⑥新しいインターフェース追加の可否	不可能
	⑦掲載施設範囲	動いている事業所が対象 施設単位での掲載はしていない 施設のリストの提供も行っていない
	⑧コスト（開発導入事業費・年度維持事業費）	1.7 億
	⑨稼働開始年度	最初のデータは下記の時点 H21.4 要介護認定 H24.4 介護レセプト
	⑩参加自治体数	保険者 1361/1579
	⑪登録事業者数	非公開（請求された事業所の数）
	⑫特性（強み）	ほぼ悉皆。今後義務化の予定
	⑬利用促進にむけた課題（弱み）	第三者提供の制度が現状ではない
	⑭ 本事業での活用・連携可能性（◎・○・△・×）	△

平成29年度厚生労働科学研究費補助金（長寿科学政策研究事業）
（総括・分担）研究報告書

表 3. 「けあプロ navi」調査結果

対象データベース		けあプロ navi
インタビュー先		事業者・業務管理者：トーテックアメニティ株式会社
質問項目	①データ源の入手方法	基本的には自治体業務の代行 自治体から調査対象のデータを受領し、それをトーテックで FAX 等でアップ デートしている
	②地域網羅性（現状）	調査対象は依頼した自治体のみとなる（現在 43 自治体） また、自治体により調査対象のサービスも異なる そもそも、対象は施設というよりも地域包括ケアであり、個別の施設の調査 は付随的情報として収集できているという位置づけ
	③精度	
	④データ更新頻度	サービス種別により、毎週～毎月、FAX で状況を尋ねている ただし、回答のタイミングは回答者による
	⑤外部への情報提供の可否	所有するデータは自治体のものであるため、外部提供は自治体の了承が 必要
	⑥新しいインターフェース追加の可 否	システム的には可能 どのような仕組みにするかは協議が必要（定期的にどこかにアップロードす る、といった仕組みも可能）
	⑦掲載施設範囲	自治体との取り決めによる
	⑧コスト（開発導入事業費・年 度維持事業費）	サービスは ASP（Application Service Provider）として提供されるた め、個別システムの開発・運用費用はクライアントのニーズによる
	⑨稼働開始年度	ASP のため、システムは随時拡大しているが基になったものは 13 年前に稼 働開始
	⑩参加自治体数	2018 年 1 月現在 43 自治体
	⑪登録事業者数	-
	⑫特性（強み）	自治体に成り代わり住民サービスを担っており、社会的価値は高い 普段、自治体などとの連絡のプラットフォームとして使っているシステムというこ ともあり、災害時等でも連絡手段としては使いやすい
	⑬利用促進にむけた課題（弱 み）	本サービスは単なる ICT システムではなく、データの収集・調査などを含めた 仕組みであるため、作業としては経験に裏打ちされたアナログの作業による 部分が多い また、原則的には一定規模以上の自治体の採用が多い
	⑭ 本事業での活用・連携可能 性（◎・○・△・×）	大前提として自治体の同意が必要 災害発生時等に、特別な対応を求められても体制的に対応できない可能 性が高い ただし、平常時に定期的にデータをやり取りする仕組みを作るのは技術的に は可能

D. 考察

収集対象の全国網羅性及び外部システムとの連携の可能性を考慮に入れると、調査対象の中で有事システムとの連携の可能性が最も高いのは、見える化システムであると考えられる。介護 DB は、そもそも行政情報の集積の仕組みなので情報の質は高いものの、外部へ定期的にデータを提供するという仕組みとなじまない。ケアプロ navi は、民間サービスであるため、システムの完成度は高いものの、対象が契約自治体に限定されるという大きな問題がある。見える化システムは、それらの点について問題はない上に、有事のベンチマークとしての平時の情報の質についても十分に目的に耐えうるレベルである。また、逆に有事での利用を想定することにより、見える化システムの平時での活用可能性も広がる可能性がある。行政の持つ既存資産の有効活用という点からも有力であると考えられる。

E. 結論

有事に備えた平時からのシステムとしては、『地域包括ケア「見える化」システム』が最も実現可能性の高い候補であると考えられた。

F. 研究発表

特になし

G. 知的財産権の出願・登録状況

特になし

介護保険施設等が災害時に優先的に報告すべき被災情報に関する研究

研究分担者 近藤久禎 国立病院機構災害医療センター 政策医療企画研究室長
研究分担者 久保達彦 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 准教授
研究協力者 小早川義貴 国立病院機構災害医療センター 福島復興支援室 室長補佐
研究協力者 豊國義樹 国立病院機構災害医療センター DMAT 事務局 事務助手
研究分担者 藤野善久 産業医科大学 産業生態科学研究所 環境疫学 教授
研究分担者 藤本賢治 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 助教
研究協力者 大塚理加 政策基礎研究所 主任研究員

研究要旨

自然災害発生時に介護保険施設等自らが優先的に発信すべき情報項目を選定し、同情報項目を含む、FAX 報告様式「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」を開発した。同様式の開発は、①近年の災害対応知見として熊本地震において熊本県社会福祉協議会が展開した実対応知見、②取り組みが先行する災害医療分野の関係知見、③関係団体を対象としたインタビュー調査を通じた実務の観点からの意見聴取と成果物ブラッシュアップにより、効率的かつ有効に進捗された。インタビュー調査には、厚生労働省老健局老人保健課、北九州市保健福祉局地域福祉部介護保険課、熊本県社会福祉協議会、全国老人福祉施設協議会、全国老人保健施設協会、日本慢性期医療協会、DMAT 事務局、DPAT 事務局の8組織からの協力が得られた(DMAT 事務局については本研究分担者を対象とした意見聴取)。次年度は今回、開発された「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」をもとに ICT システムの試作を行い、防災訓練で試用し、社会実装に向けたステップを着実に踏んでいく計画である。

A. 研究目的

自然災害発生時に行政機関等の支援調整者が効果的に各施設の被災状況を可視化し、適切な支援につなげてくために、介護保険施設等自らが優先的に発信すべき情報項目を同定すること。また、同情報項目を含む、FAX 報告様式を作成すること。

B. 研究方法

1. 近年の実災害対応事例として特に熊本地震(2016年)の事例を検証しつつ、

介護及び取り組みが先行する災害医療分野の関係知見を収集した。

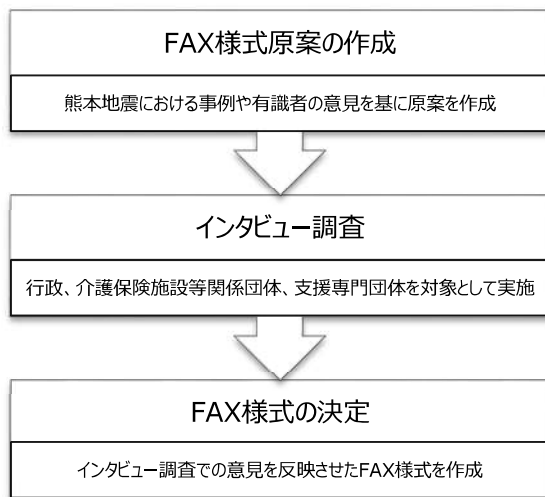
2. 有識者からなる研究班において検討を行い、介護保険施設等自らが優先的に発信すべき情報項目の候補を選定するとともに、FAX 報告様式(案)を作成した。FAX 報告様式(案)を作成にあたっては、熊本地震の際に実際に利用された様式(資料1)や取り組み¹を大いに参考にした。

3. 同案について、関係団体に実務の観点

から、インタビュー調査を実施した。また、様式報告先等の情報収集体制のあり方についても意見を収集した。同意見収集は、研究成果の社会実装に向けた関係団体による合意形成の醸成という意図も持って実施された。

4. インタビュー調査において収集された意見に基づき、データ情報項目をブラッシュアップした後、有識者で構成される研究班において、再度、包括的な検討を加え、FAX 報告様式をファイナライズした。様式のファイナライズにあたっては、電子化を前提したデザインに留意した。

【研究開発の流れ】



【調査対象組織】

インタビュー調査を実施した関係組織は以下の通り。

9. 厚生労働省老健局老人保健課
10. 北九州市保健福祉局地域福祉部介護保険課
11. 熊本県社会福祉協議会
12. 全国老人福祉施設協議会
13. 全国老人保健施設協会

14. 日本慢性期医療協会

15. DMAT 事務局

16. DPAT 事務局

なお、7 DMAT 事務局については本研究の研究分担者を対象とした意見収集として実施された。

【調査内容】

下記の調査項目に沿って、インタビュー調査を行った。インタビュー調査から得られた意見については、その都度検討し、FAX 様式に反映させてから、次のインタビュー先でも意見を求める進め方とし、研究期間を通じて情報項目及び様式の継続的なブラッシュアップを実施した。

【調査内容】

(1) 様式について

-A4 用紙一枚を情報量の上限として、チェックボックスを主とした様式を原案として提示し意見収集（資料 2）

(2) 情報項目について

-発信者にとって負担がないか（簡潔明瞭な内容・ニーズ情報の過不足）

-発信された情報が支援調整に確実に結びつくか（支援・調整活動に有用か？）

-熊本地震の際には、実際にどのような支援を実施したか（ヒト・モノ・支援内容別にカテゴリ（チェックボックス）を設定できるかに留意して聴取）

-施設からどのような情報が報告されれば、熊本地震の際に実施した内容の支援をより効率的に実施できるか。

-同情報は現行様式で充足できているか

(3) 運用について

-報告の受け手となる組織の在り方に関

する意見

- 災害に備えて平時から発信・収集しておくべき情報はるか

(4) その他

- 本課題に対する自由意見等

【実施日時】

各インタビュー実施日時は以下の通り。

1. 厚生労働省老健局老人保健課
2017年12月27日 16:00~18:00
2. 北九州市保健福祉局地域福祉部介護保険課
2018年2月9日 14:00~15:30
3. 熊本県社会福祉協議会施設福祉課
2018年1月9日 14:00~16:30
4. 全国老人福祉施設協議会
2018年3月12日 11:00~12:15
5. 全国老人保健施設協会
2018年2月8日 11:00~12:30
6. 日本慢性期医療協会
2018年1月25日 14:00~15:10
7. DMAT事務局（分担研究者）
（研究会議内で実施）
8. DPAT事務局
2018年3月7日 15:30~16:30

なお、介護保険施設等の高齢者が暮らす施設等の形態は多様であるが、本研究においては介護保険法に基づく施設（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、）を対象とすることとした。

（倫理面への配慮）

調査協力への依頼をし、承諾を得られた組織にインタビュー調査を実施した。個人

情報に該当する情報は求めなかった。

（参考文献）

1. 社会福祉法人 熊本県社会福祉協議会,
「平成28年熊本地震」における支援活動
報告書～熊本県社会福祉協議会の取組みを
検証～, 平成29年8月

C. 研究結果

各組織からの聴取事項及び様式への反映内容は概ね以下に集約された。

(1) 様式について

- A4用紙一枚で収まる情報量を上限とすることに強い賛同が得られた。
- 当初、災害医療分野にける取り組みを参考にして緊急報告（3日以内に報告）と詳細報告（2週間以内に報告）の2つの様式（資料2）をセットで利用することを提案したが、A4用紙一枚の範囲内であれば、記入負担は問題にならないという意見が大半で、また運用上の簡潔性を高めるために様式は1つとしたほうがよいとの意見が多く、最終的に報告様式は緊急報告（すぐに報告）のみとすることとした（資料3）。
- 記載しやすさ、可視化のしやすさ、支援調整のしやすさ、また電子化のしやすさを考慮して、チェックボックスを主とし、フリーテキストは最小限とする様式設計に強い賛同が得られた。
- 電子入力については、データを口述して入力作業にあたることも想定されるとの意見に基づき、同作業の効率化を意図して、各情報項目には1.から27.までの通し番号を振ることとした。
- 災害対応期間中の作業では電子入力

完了した帳票か否かがわからなくなってしまうことがあるとの意見を受けて、データ電子入力完了のチェックボックスを設置した。

(2) 情報項目について

- 項目の分類は A) 報告元の施設情報、B) 施設の状況（ライフライン・サプライ等）、C) 利用者の状況、D) 職員の状況、E) 支援が必要な状況（フリーテキストでニーズを記載）の 5 項目に大別して整理することに賛同が得られた。

A) 報告元の施設情報

- 施設のユニークな ID として、介護事業所番号を利用することについては、「番号は覚えていないのでは」という懸念が聴取されたが、電子システムへの展開を考えた場合、他に有力な選択肢がないことから施設 ID として採用することとした。介護事業者番号については、できるだけ平時に記載しておくようにするという運用で対処は可能だろうという意見が多かった。
- 施設住所について、集団避難している場合を想定した記載を追加したほうがよいとの意見があり注記（集団避難している場合は避難先住所）を追加した。
- 災害時の連絡窓口は連絡がつかない場合に備えて複数あることがより確実との意見があり、予備の連絡先記載欄を追加した。
- 介護保険施設の名称や掲載順番等は法令や政策動向に準拠して配置した。
- 福祉避難所を開設しているか、については、福祉避難所の開設手順が未だ十分には整理されていない自治体も少なくないという意見があり、開設してい

るかではなく、指定を受けているかの情報を収載することに止めた。

B) 施設の状況

- B) 施設の状況の報告に係る情報設計は、検討の際に多様な意見が認められた。その理由として、対象となる事象を端的に表し、関係者全員が共通イメージを持てる表現の設定が困難であるためであった。
- 災害医療分野の知見として、施設の倒壊可能性についての判定は専門性が高く、強度に影響のないようなヒビでも倒壊と申告されてしまうことがある。一方、建物は無傷でも火災や土砂崩れのリスクが迫っている場合もある。インタビュー調査で聴取された意見をもとに、施設安全に関する情報については、報告者あるいは報告元施設の判断として、1 施設内にとどまれる（火災・倒壊・河川はん濫の恐れ等の明らかな危険は察知されていない）、2 避難を準備している、3 避難済という3つの区分を設定することとした。
- 施設の孤立は実務的な定義が難しく、長い検討の結果、最終的に、1 孤立（自動車による物資調達や支援者の駆けつけが困難・可能性含む）という但し書きをつけて共通イメージの構築を図ることとした。
- 熊本地震においてはペットボトルによる飲料水物資支援が比較的早く届き、むしろ生活用水のほうが不足したという意見があったため、水道と飲料水の情報は分けて設定することとした。
- 不足物資について、“あと何日分あるかを記載したほうがよい”という意見は

多かったが、報告する側にとっては同日数を見極めることは困難であり、最終的には同情報は割愛することとした。

C) 利用者の状況

- 施設に近隣住民が避難してくる状況があることから、施設利用者と一般住民人数に大別して報告する設計とした。
- DMAT等の派遣を念頭に、医療ニーズを必要とする利用者数を報告すべきとの意見があったが、介護保険施設には平時より医療ニーズを抱える利用者が多く存在し、それらの報告が無数にあがってきても医療側が対応できない状態になるという懸念が聴取された。検討の結果、「災害により、救急救命処置のために医療機関への搬送等が必要な利用者数」という文言設定を採用することとした。

D) 職員の状況

- 職員数については、正職員とパートの数を分けるか、平時より人材が不足している中で報告される不足に意味があるか等の議論があった。最終的には、東日本大震災での対応事例を参考にして努めてシンプルに、不足・充足の別を設定するとともに、災害直前の職員数と現在、出勤可能な職員数の入力欄を設定することとした。

E) 支援が必要な状況

- 人・モノ・金のうち、人の不足については職種別に□1 介護職 □2 看護師 □3 ボランティア（人手） □4 その他を設定した。他に医師・事務職等を追加する意見もあったが、関係団体からの現場意見をもとに、より派遣調整の頻度が高いと想定される職種に限ること

とした。

- 必要な支援物資については、よくある支援物資のチェックボックス化を検討したが、そちらについてはB)17で設定することとし、E)はフリーテキストで具体的な項目を記載する設計とした。
- 義援金等の分配のために被害総額の情報が必要という意見もあったが、優先的な情報項目ではないと判断して割愛した。項目名は“その他”とし、多様なニーズを記載可能な欄を設けた。

(3) 運用について

- 報告先の設定については、地区や所属団体毎に分けるのではなく、全国統一ないし都道府県レベルで全情報をいったん集約したうえで、電子化等して関係団体と共有されることが望ましいとの一致した意見が聴取された。
- 熊本地震では、県社協がマッチング本部となり施設被災情報集約したが、協議会等関係団体への加入がない施設については調査対象とされず、行政が別途調査を実施した。今後は団体加盟状況によらない一元対応がなされるべきとの意見が聴取された。
- 熊本地震では支援の重複が見られたことから、被災状況と支援状況の両方が関係団体によって共通的に可視化できる環境を構築する必要があるとの意見が聴取された。
- 情報収集方法は、これまでの経験から、どの団体も、FAXや電話が現実的であるという意見であった。そして、今後はPCやスマートフォンでの情報提供が可能となることを望む意見も多く寄せられた。

（４） その他

- 関係団体からは研究主旨への強い賛同と積極的な意見供出が認められ、研究成果物への強い期待が感じられた。
- 平時より公開しておくべき情報については、調査の手間を懸念する意見が多く、既存事業で収集したデータを活用することが望ましいとの意見が大半であった。
- 熊本地震においては被災施設を対象とした営利活動が散見されたことから、収集された情報の公開範囲については慎重に設定すべきとの意見が聞かれた。
- 行政官から、登庁しないとアクセスできないシステムだと災害時には仕事にならない（活動先や自宅からもアクセスできる環境が望ましい）との意見が聞かれた。
- 名称は「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」とすることとした。全国共通と敢えて記載した理由は、災害時には統一された様式で情報管理がなされることが、その後の可視化と支援調整のためには必要であり、その重要性を強調するために、“標準”よりも平易で意図をくみ取りやすい用語として“全国共通”という用語を用いることとした。

開発された「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」を資料3に示す。

D. 考察

近年の自然災害が増加傾向もあつてか、ヒアリング調査においては対象組織から本研究課題主旨について強い賛同が得られ、

意見が積極的に供出された。災害有事のみならず平時からの準備の重要性についても関係者の間に問題意識が高い様子がかがわれた。

このようななか進められた FAX 開発様式の開発の進捗は、効率的かつ有効なものであった。開発がスムーズに進捗した理由としては、①近年の災害対応知見として熊本地震における熊本県社会福祉協議会が中心となって実施した実対応知見をフルに活用したこと、②災害医療分野の取組みを取り込むことで永年にわたって磨き上げられてきた関係技術の応用に成功したこと、③開発過程のなかに多様な関係団体の参加協力を得てインタビュー調査を組み込み、実際に面会して意見を頂戴し実務の視点から様式をブラッシュアップしていったこと、が大きかったように思われる。

開発された「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」については、次年度、ICT システムの試作、そして ICT を含めて防災訓練で試用する計画である。次年度の研究開発過程のなかでも関係団体からの意見聴取の機会を確保していくことが、情報管理体制全体の品質向上と、また円滑な社会実装に向けた布石になっていくものと思われる。

E. 結論

自然災害発生時に介護保険施設等自らが優先的に発信すべき情報項目を選定し、同情報項目を含む、FAX 報告様式「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」を開発した。

同様式の開発は、①近年の災害対応知見として熊本地震における実対応知見、②取

り組みが先行する災害医療分野の関係知見、
③関係 8 団体を対象としたインタビュー調査による実務の観点からのブラッシュアップにより、効率的かつ有効に進捗された。

次年度は今回、開発された「介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式」をもとにして ICT システムの試作を行い、防災訓練で試用する計画である。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況
（予定を含む。）

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし

F. 研究発表

特になし

G. 知的財産権の出願・登録状況

特になし

送信先 : FAX 096-355- [redacted]

【熊本県老人福祉施設協議会 事務局】県社協 施設福祉課 [redacted] 行き

※FAX送信票は不要です。

4月14日(木)からの地震による被害状況連絡票

月 日 現在

	事業所名		
記入者名		職名	
TEL		FAX	

被害状況	

※電気、ガス、水道、道路等ライフラインに被害が発生している場合も御記入ください。

送信先 **FAX 096-355-** XXXXXXXXXX

※FAX送信表は、不要です。

熊本県老人福祉施設協議会 事務局 XXXX 行き

被災状況調査票

施設種別		施設名	
住所			電話 FAX
担当者(役職)			

1. 施設建物の被害について

建物外観の被害状況	
建物内部の被害状況	
敷地内の被害状況	

2. 職員の被災状況について

自宅の全壊	人
自宅の半壊	人
自宅の一部損壊	人
建物立入禁止	人

3. 左記の職員の方の現況について

出勤不可能	人
避難所	人
車中泊	人
その他()	人

出勤不可能な理由について御記入ください

()

4. 福祉避難所の開設について

①開設している → 受け入れ人数 人

②開設していない

5. 現在、要望したいことがありましたら御記入ください。

様式 1

熊本市社会福祉協議会 施設福祉課 行 FAX 096-324-

希望支援物資及び受取りについて

- 1 法人名 ()
- 2 施設名 ()
- 3 担当者及び連絡先 ()
- 4 受取について
希望日時 (平成28年 月 日 時 分 ころ)

* 施設への配送を希望される場合は住所を記入願います。
(住所)

5 必要物資（生活用品・食料品等）について

必要なもの	数量	必要なもの	数量

- * 物資によっては、必要な量確保できない場合がありますので、御了承ください。
* 本会事務局で内容確認後に御連絡いたします。

現在のところ 必要ありません

様式 1

〔FAX送付先〕 *各地域の拠点法人へ直接御提出ください。
*拠点法人へ事前に御連絡願います。

熊本県社会福祉法人経営者協議会
震災支援物資受取り連絡票

記入日 平成28年 月 日

- 1 法人名及び施設名 ()
- 2 市 町 村 ()
- 3 担 当 者 ()
- 4 連 絡 先 ()

5 必要物資（生活用品・食料品等）について
* 物資によっては、必要な量確保できない場合がありますので、御了承ください。

必要なもの	数量	必要なもの	数量

* 通信欄

送信先 FAX 096-324- ※FAX送信表は、不要です。

熊本県老人福祉施設協議会 事務局 行き

派遣職員内容報告

施設種別		施設名	
住所			Tel Fax
担当者(役職)			

	派遣可能な職員の職種及び人数	派遣可能な日数	備考
例	介護職員○人	○日間	
1			
2			
3			
4			
5			

送信先 **FAX 096-355-** XXXXXXXXXX ※FAX送信表は、不要です。

熊本県老人福祉施設協議会 事務局 XXXXXXXXXX 行き

被災状況調査票(第3回) ※種別ごとにご記入下さい。6月15日現在

施設種別	特養・養護・デイ・軽費ケア いずれかの○を付けて下さい	施設名	
住所			電話
			FAX
担当者 (役職 氏名)			

1. 施設建物の復旧費用概算について(当てはまる被害金額に○を付けてください)

(ア) 建物復旧費用について

(イ) 敷地(擁壁、石垣、法面、駐車場を含む)復旧費用について

300万~500万円	
500万~1,000万円	
1,000万~5,000万円	
5,000万~1億円	
1億円以上	

300万~500万円	
500万~1,000万円	
1,000万~5,000万円	
5,000万円~1億円	
1億円以上	

2. 職員の被災状況について

2-1. 左記の職員の方の現況について

自宅の全壊	人
自宅の半壊	人
自宅の一部損壊	人
建物立入禁止	人

出勤不可能	人
避難所	人
車中泊	人
離職	人

3. 定員超過について(6月15日現在)

定員(人) 現員(人) 定員超過(人・内避難者 人)
福祉避難所としての受入(人)

4. 休業(デイスサービス等)状況について(以前・現在を含む)

有・無

有の場合 減収額概算 万円

介護保険施設等の被災状況報告様式—緊急報告（3日以内）

太枠は優先項目

施設名		介護保険施設番号	
施設電話番号		施設 FAX 番号	
郵便番号	住所		
担当者	(氏名)	(所属・役職名)	
	(携帯番号)	(電子メール)	
施設分類	<input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 介護老人保健施設 <input type="checkbox"/> 介護療養型医療施設 <input type="checkbox"/> その他 ()	加入団体	1). 全国老人福祉施設協議会 2). 全国老人保健施設協会 3). 日本慢性期医療協会 4). 全国社会福祉法人経営者協議会
倒壊状況	<input type="checkbox"/> 施設の倒壊、または倒壊の恐れがある。		
ライフライン ・サプライ状況	<input type="checkbox"/> 電気が通常の状態ではない。 <input type="checkbox"/> 水道が通常の状態ではない。 <input type="checkbox"/> 介護衛生資機材が不足している。 <input type="checkbox"/> 食料が不足している。		
医療の必要性	<input type="checkbox"/> すぐに医療機関の受診が必要な人がいる。		
その他 支援が必要な状況			

介護保険施設等の被災状況報告様式—詳細報告（2週間以内）

施設名		介護保険施設番号	
施設電話番号		施設 FAX 番号	
郵便番号	住所		
担当者	(氏名)	(所属・役職名)	
	(携帯番号)	(電子メール)	
施設分類	<input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 介護老人保健施設 <input type="checkbox"/> 介護療養型医療施設 <input type="checkbox"/> その他 ()	加入団体	1). 全国老人福祉施設協議会 2). 全国老人保健施設協会 3). 日本慢性期医療協会 4). 全国社会福祉法人経営者協議会

1. ライフライン・サプライ状況

電気の使用状況	<input type="checkbox"/> 停電中	<input type="checkbox"/> 発電機使用中	<input type="checkbox"/> 正常
水道の使用状況	<input type="checkbox"/> 枯渇	<input type="checkbox"/> 貯水/給水対応中	<input type="checkbox"/> 井戸水を使用中 <input type="checkbox"/> 正常
介護衛生資機材の使用状況	<input type="checkbox"/> 枯渇	<input type="checkbox"/> 備蓄で対応中	<input type="checkbox"/> 通常の供給
食料の不足状況	<input type="checkbox"/> 枯渇	<input type="checkbox"/> 備蓄で対応中	<input type="checkbox"/> 通常の供給

2. 利用者・施設の状況

報告時点で施設内にいる利用者数	人
すぐに医療機関の受診が必要な利用者数	人
受け入れ可能な利用者数（区分は相談）	人

3. 職員の状況

出勤不可能な職員数	人	避難所で生活している職員数	人
車中泊の職員数	人	その他	人

4. 福祉避難所開設 有無

<input type="checkbox"/> あり	開設ありの場合の人数	_____人
<input type="checkbox"/> なし		

5. その他支援が必要な状況

人	
物資	
その他	

介護保険施設等被災状況の全国共通報告様式（すぐに報告）

資料 3

震度 6 弱以上地震発生時・気象庁の特別警報発令時には迷わず送信する

A. 施設情報		報告日： 月 日	
1. 施設名	2. 介護事業所番号		
3. 電話番号	4. FAX 番号		
5. 施設住所	〒 - (集団避難している場合は避難先住所)		
6. 連絡窓口	(氏名) 1	(所属・役職名) 2	予備の連絡先
	(携帯番号①) 3	(電子メール) 4	(氏名②) 5 (携帯番号②) 6
7. 施設分類	<input type="checkbox"/> ₁ 介護老人福祉施設 <input type="checkbox"/> ₂ 介護老人保健施設 <input type="checkbox"/> ₃ 介護療養型医療施設 <input type="checkbox"/> ₄ 介護医療院 <input type="checkbox"/> ₅ その他 ()	8. 加入団体	<input type="checkbox"/> ₁ 全国老人福祉施設協議会 <input type="checkbox"/> ₂ 全国老人保健施設協会 <input type="checkbox"/> ₃ 日本慢性期医療協会 <input type="checkbox"/> ₄ その他 () <input type="checkbox"/> ₅ 加入団体なし
9. ベッド数	() 床	10. 福祉避難所の指定	<input type="checkbox"/> ₁ 有 <input type="checkbox"/> ₂ 無
B. 施設の状況（ライフライン・サプライ等）			
11. 施設安全	<input type="checkbox"/> ₁ 施設内にとどまれる（火災・倒壊・河川はん濫の恐れ等の明らかな危険は察知されていない） <input type="checkbox"/> ₂ 避難準備中 <input type="checkbox"/> ₃ 避難済		
12. アクセス	<input type="checkbox"/> ₁ 孤立（自動車による物資調達や支援者の駆けつけが困難・可能性含む） <input type="checkbox"/> ₂ 孤立なし		
13. 電気	<input type="checkbox"/> ₁ 停電中 <input type="checkbox"/> ₂ 発電機使用中 <input type="checkbox"/> ₃ 正常		
14. 水道	<input type="checkbox"/> ₁ 断水 <input type="checkbox"/> ₂ 貯水/給水対応中 <input type="checkbox"/> ₃ 井戸水を使用中 <input type="checkbox"/> ₄ 正常		
15. 冷暖房	<input type="checkbox"/> ₁ 不可 <input type="checkbox"/> ₂ 可	16. トイレの使用	<input type="checkbox"/> ₁ 不可 <input type="checkbox"/> ₂ 可
17. 不足物資	飲料水 <input type="checkbox"/> ₁ 不足	食糧 <input type="checkbox"/> ₂ 不足	薬 <input type="checkbox"/> ₃ 不足 おむつ等 <input type="checkbox"/> ₄ 不足
C. 利用者の状況			
18. 災害により、救急救命処置のために医療機関への搬送等が必要な利用者数			人
19. 現在、施設内にいる利用者数			人
20. 現在、受け入れている一般住民人数			人
21. 今後、受け入れ可能な利用者数			人
D. 職員の状況			
22. 職員数	<input type="checkbox"/> ₁ 不足 <input type="checkbox"/> ₂ 充足	23. 災害直前の職員数	人
		24. 現在、出勤可能な職員数	人
E. 支援が必要な状況 ※必要な状況をできるだけ具体的に記入する			
25. 人（不足に☑） * 必要な人数等、状況を具体的に記載してください。	<input type="checkbox"/> ₁ 介護職 <input type="checkbox"/> ₂ 看護師 <input type="checkbox"/> ₃ ボランティア（人手） <input type="checkbox"/> ₄ その他 ()		
26. 物資			
27. その他			

28. データ電子入力 完了（入力者名： ）

介護保険施設等の状況把握を行うための ICT システムの整備指針

研究分担者 久保達彦 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 准教授
研究分担者 近藤久禎 国立病院機構災害医療センター 政策医療企画研究室長
研究分担者 藤本賢治 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 助教
研究分担者 藤野善久 産業医科大学 産業生態科学研究所 環境疫学 教授
研究分担者 松田晋哉 産業医科大学 医学部 公衆衛生学 教授

研究要旨: 取組みが先行する災害医療分野におけるICTシステム整備状況をレビューし、介護保険施設を対象としたICTシステムの整備にむけて指針とすべき事項を検討した。その結果、以下の指針を得た。①【先進知見】災害医療分野の先進知見を取り込み、整備及び維持運用の効率化を図る。②【情報整理】全国共通の入力項目を緊急入力項目と詳細入力項目の区分に留意しつつ設定する。また、電子入力作業を前提として同項目を収載した標準紙様式を開発する。③【入力体制】FAX、スマートフォンアプリ、WEBによる複数の情報入力経路を確保する。また、ID・パスワード入力等の権限がなくとも報告はできる体制とする。またFAX報告と組み合わせたオフサイト支援チームによるデータ電子入力支援体制を構築する。④【標準仕様】収載情報の標準電子様式とAPIを開発当初から設定し、技術革新等に対応しやすい整備環境を構築する。また、APIを通じて関係システムと積極的にデータを共有し、利用者毎の役割や作業環境に配慮する。⑤【カバー率】被災施設の見落としを防ぐために、関係データベースと同期してシステム管理者が一元的に施設情報を同期・更新できる体制を組み、高い施設カバー率を設置当初から達成する。⑥【機能拡張】機能拡張は被災地施設・支援者・行政機関の3つの視点をもって設計する。次年度以降のICTシステムの試作等は上記方針に則り進捗する。

A. 研究目的

介護保険施設等の状況把握を行うためのICTシステムの開発整備に向けて、特に有事対応システムとして歴史的に取組みが先行する災害医療分野におけるICTシステムの整備状況をレビューすること。また、同レビュー結果に基づいて、有効性の高いICTシステムを効率的に開発整備するための指針を得ること。

保険施設を対象としたICTシステムの整備指針について考察した。平時機能を担うシステムの姿は他の分担研究において検討されていることから、本分担研究においては、特に有事機能を担うシステムの整備指針に絞って検討した。

(倫理面への配慮)

システム整備に係る研究であり、倫理審査を必要とする課題はない。

B. 研究方法

災害医療分野における整備状況を関係文献や行政公開文書を元にレビューし、介護

C. 研究結果

1. 基幹ICTシステム

災害医療分野では、基幹となるICTシステ

ムとして広域災害救急医療情報システム（Emergency Medical Information System: EMIS）が整備されている。

2. EMISの設置経緯

EMISが設置される契機となったのは阪神・淡路大震災（1995年）である。同震災発生時点、我が国に医療施設の被害状況および活動状況を迅速に可視化できる情報体制は整備されていなかった。そのため被災地においては、震災当日に医師数7名の直近の医療機関に1033人ものが患者が押し寄せた一方（医師当たり患者数147.6人）、112名の医師を擁する神戸大学附属病院への来院患者数は366名に止まる（医師当たり患者数3.3）という事態がおこってしまった。その後、この事態の背景としては、本来、調整を行うべき県庁や市庁舎も被害を受ける等して指揮機能を発揮できなかったこと、また、各医療機関においても周辺被災状況が不明ために、自院こそが“最後の砦”との決意をもって診療に全力を尽くしたことがあったと分析された。そして、この出来事を教訓化するための具体的対処として設置されたのがEMISであった。EMISは厚生省健康政策調査研究事業「阪神・淡路大震災を契機とした災害医療体制のあり方に関する研究会」の「震災時における医療対策に関する緊急提言」（1995年）に基づき、当時の救急医療情報システムを拡充する形で1996年に設置された。

3. EMISの機能拡張

1996年に設置されたEMISは、1998年にはインターネット（ワールド・ワイド・ウェブ・WWW）に接続され、また日本DMATの発足（2005年）を受けて2007年に災害医療チームDMATの管理機能が追加された。また政策動向として内閣府中央防災会議が定めた「東南海・

南海地震応急対策活動要領」に基づき被災各県の広域搬送拠点を設置（2007年）されたことを受けて医療搬送患者管理機能が2010年に追加された。そして東日本大震災の発生（2011年）を受けて2014年には救護班・避難所管理機能が追加された。このようにEMISは大規模災害実対応の教訓に基づき営々とその開発が積み重ねられてきている。また、EMISの全都道府県による導入完了は、東日本大震災後の2013年（設置から17年後）に達成されている。

4. EMISの設置目的

現在のEMISの設置目的は、被災地における医療機関の稼動状況など災害医療に関わる情報を収集・提供し（全国の医療機関の支援申出状況等も含む）、迅速且つ適切な医療・救護活動を支援することとされている。そして入力された情報の可視化においては、医療従事者に加えて災害医療の調整主体となる行政機関による関係状況把握を支援することが重視されている。

5. EMISの利用者

EMISの利用者（アカウント保有組織）は、厚生労働省、都道府県、市町村、医療機関、DMAT等の医療支援チーム、医師会、消防本部・消防署、保健所と幅広い。地域の防災意識の高まりを受けて、近年、医師会、市区町村、保健所のアカウント登録数が増加傾向にある。

6. EMISの入力項目

災害時に入力すべき医療関係情報が、全国共通項目として、整備されている。また多くの項目で、災害発生時にまず入力すべき緊急入力項目と、その後に順次入力する詳細入力項目が明確に区別されて各整備されている。

7. EMISによる医療機関カバー率

システムに登録されている医療機関数（アカウントを保有する病院、診療所数の数）は、東日本大震災が発生した2011年度時点では46%にとどまった。アカウントの不保持はシステムを通じた被災状況可視化の漏れにつながり、すなわち支援の遅れにつながる重大な問題である。当時、カバー率が向上しなかった原因としては、各都道府県の担当者の入力に係る作業負担等が指摘されていた。カバー率の課題は東日本大震災において特に顕在化し、この教訓を受けて全病院化の取組みが2014年以降、重点的に進められ、2018年度時点でカバー率は93%まで向上している。

8. EMISのICTシステムとしての課題

EMISはインターネットを利用したWEBシステムであるためインターネットへのアクセスが必須で、災害時にオフライン環境下での入力できない。

また災害専用システムであるために、平時からの習熟度の維持・向上が難しい。同様に、普段利用がないためID・パスワード（以下、ID/PW）の管理が行き届かず、いざ災害時にID/PWが不明でアクセスができない事例が存在する。なお習熟度の維持については、EMISへの機能追加（肥大化）と利用団体の増加に伴い、近年、より大きな課題として認識されるようになり、機能の絞り込みや切り分け等の必要性が議論されている。

9. 関係動向

災害医療分野で注目すべき関係動向として、東日本大震災を契機として設置された「災害時の診療録のあり方に関する合同委員会」（日本医師会・日本集団災害医学会・日本診療情報管理学会・日本救急医学会・日

本病院会・国際協力機構の代表委員によって構成）は、東日本大震災の教訓を元にして①災害診療記録（被災傷病者を対象として災害医療チームが入れ替わっていく中でも継続診療を実現するために、全ての災害医療チーム等が利用することを前提として開発された標準診療記録（カルテ））と②J-SPEED（災害診療記録を利用して診療を行ったチームがその日の診療活動終了後に、どこでどのような患者を・何人診療したかを本部に報告するための診療概況日報様式）の2様式を提唱している。

同様式は熊本地震（2016年に発生）において初めての大規模運用がなされ、特にJ-SPEEDについてはDMAT、JMAT（医師会）、日赤、国立病院機構等はもちろん、自衛隊やNGOも含め派遣元組織の垣根を越えて利用され、その累計報告数は1,828件に上った。夕刻に報告されたこれらの情報は医療調整本部等において翌日会議までに電子化されて可視化され、感染症流行（阿蘇地区におけるノロウイルス消化器感染症の集団発生）や緊急のメンタルヘルスケアニーズ（自殺企図等）等の検知や迅速対応につなげられていった。

ICT整備に関連して重要な点として、J-SPEEDは紙様式として提案されており、熊本地震においても紙で運用された。一方で、1828件もの日報の電子処理が可能になったことには、以下の2つの仕掛けがあった。

まず、J-SPEEDは様式自体が電子データ入力されることを前提として開発されていた。これにより手書きで提出された情報の電子データ入力作業は比較的容易に実現された。また2点目に、そうはいつても様々な課題に忙殺される被災地での入力作業は困難であったため、電子入力や解析作業を被災地外

で支援するチーム（J-SPEEDオフサイト解析支援チーム）が北九州市にある産業医科大学において急きょ発足し、電子入力を支援するとともに、途中からは集計解析や日報作成は同オフサイトチームが担当するようになった。熊本地震においては、このような様式と人力対応に関する工夫の組み合わせによって、J-SPEEDによる被災状況の可視化が実現された。

なお、災害診療記録及びJ-SPEEDについては、将来的な電子システムの整備を見越して、紙様式の提唱時点から標準電子フォーマットが開発され、開発に意欲を示す多様な関係者がシステム開発に参加可能な環境が構築されていた。このような開発環境のなかで、オフサイト解析支援チームを設置して支援にあたった産業医科大学が中心となってJ-SPEEDスマートフォンアプリの開発が進められ、また、国立病院機構においては病院電子カルテからの「災害診療記録」電子フォーマット自動出力実証等事業が開始される等、活発な開発整備が関係事業とのデータ連携を含めて進められている。合同委員会提唱様式は熊本地震での実動を経て、厚生労働省による「大規模災害時の保健医療に係わる体制の整備について」（平成29年7月5日付け厚生労働省大臣官房厚生科学課長通知）のなかで参照すべき標準様式として都道府県知事宛に通知された（2017年7月）。

D. 考察

我が国の災害医療分野で整備されているEMIS、また注目すべき関係動向として災害時の診療録のあり方に関する合同委員会が提唱する災害診療記録/J-SPEEDに関する動

向をレビューした。介護保険施設を対象とする本研究課題とEMISについては、「各施設の稼働状況に関する情報発信」という共通点がある。すなわち、本課題が災害医療分野における取り組みから学ぶべきことは多い。以下、研究結果で示した項番に沿って、介護保険施設を対象とした有効性の高いICTシステムを効率的に開発整備するための指針について考察する。

1. 基幹ICTシステム

介護保険分野においては災害対応を目的とするシステムは未整備である。取り組みが先行する災害医療分野の知見を積極的に取り込むことで効率的に整備を進められることが期待される。また、医療・介護両分野で共通的な設計思想に基づく情報体制を構築することは、事前関係者教育や実災害対応の効率化にも資すると期待される。

2. 設置経緯

EMISは阪神・淡路大震災を契機として既存システムに付加する形で設置された。介護保険分野においても、既存システムの積極的な利活用を図りつつ、効率的な整備を推進すべきである。またこの際には、習熟度の維持等の観点から極力、平時利用を目的としたシステムとの連携について検討することが望ましい。

3. 機能拡張

EMISは災害対応の教訓を営々と積み重ねて開発されてきている。介護保険分野においても継続的な改修・開発体制が構築されるべきである。一方で、改修の積み重ねは機能及びシステムの肥大化にもつながる。また、日進月歩の技術革新には、システム改修ではなく、抜本的なシステムの更新が必要となることがある。この観点から、システム

整備にあたっては、公的にはシステムに収載すべきデータの内容を厳格に管理しつつも、その情報を載せるICTシステムについてはスクラップ&ビルドが比較的容易になるような環境構築に留意すべきである。具体的には、開発段階から収載すべき情報の標準電子様式とAPI（Application Programming Interface：ソフトウェアコンポーネントを相互接続し連携を可能にするインターフェースの仕様のこと）を設定しておくことで、技術革新に対応しやすい整備環境が構築可能となる。

4. 設置目的

現在のEMISの設置目的には、被災医療機関のみならず、支援者、また支援調整にあたる行政機関による関係状況把握が重視されている。本研究課題においては介護保険施設の状況把握がまず検討対象とされているが、実整備にあたっては支援者、行政（調整者）を加えた3つの視点で整備が拡大されていくことでシステムの実用性が向上すると考えられる。

5. ユーザ

EMISのユーザは幅広く、防災意識の高まりも受けて医師会、市区町村、保健所のアカウント登録数が増加傾向にある。これはコモンピクチャーに基づく支援活動（全関係者が一つの情報理解のもとに協同するための情報体制）を展開するうえでは大変、重要なことである。一方で、EMISにアクセスしないと情報がとれないユーザが多いという状況もうかがわれる。実際の災害対応においては関係機関毎に求められる可視化方法には差があると考えられることから、理想的には、関係者が平時から利用しているシステムに情報（データ）がリアルタイムに共

有され、同じデータに基づきつつも、それぞれの役割や作業環境が考慮された形で収集された情報にアクセスできることが望ましい。このような環境を構築するためには、前項（3.機能拡張）での考察と同様に、標準電子様式とAPIの設定することが具体的な対処となる。

6. 入力項目

EMISでは災害時に入力すべき災害医療情報が、全国共通項目として、整備されている。また多くの項目で①緊急入力項目と②詳細入力項目が各準備されている。情報システムとしてのEMISの本質的な価値はまさにこの情報の取り方にこそあり、本課題においても大いに参考にすべきである。なお、分担研究「介護保険施設等が災害時に優先的に発出すべき情報に関する研究」は、まさにこの考え方に基づいて進捗されたものである。

7. 医療機関カバー率

EMISがカバーする医療機関は、1996年の設置から15年経過した2011年度時点では46%にとどまっていたが、東日本大震災の教訓化を図ろうとする関係者の努力により2018年度時点でカバー率は93%まで向上している。カバー率は被災施設の見落としを防ぐうえで極めて重要で、介護保険分野では、現在のEMISのようなカバー率を設置当初から達成する必要がある。そのためには、登録作業を各都道府県の担当者ではなく、システム管理者が一元的に行う体制を組み、かつ既存の関係データベースと定期的に同期する情報管理体制を組むべきである。この点については分担研究「平時ICT検討のための既存データベースに関する調査」でも関係する検討がなされているところであるが、施設カバー率については医療分野の教

訓を元に特に迅速な整備を実現すべきである。

8. ICTシステムとしての課題

EMISではオフライン環境での入力ができないことが主要な課題として取り扱われている。介護分野において最も教訓化すべきは、システムへの多様なアクセス経路を確保することの重要性であろう。この課題については、分担研究「介護保険施設等が災害時に優先的に発出すべき情報に関する研究」においても関係検討がなされているところであるが、以下の入力経路を優先的に確保をすることが現実的と考えられる。入力経路および、選定理由は以下の通り。

- ① FAX： 介護保険施設が平時から利用しており、かつ直近の大災害である熊本地震（2016年）においても被災報告に最も利用された情報経路として、FAXを活用した情報経路を開通しておくべきである。（なお、北九州市を対象とした聞き取り調査において、平時に行政から各介護保険施設に対する連絡は、約半数の施設はFAX、残り半数の施設が電子メールを利用しているとのことであった。）
- ② スマートフォンアプリ： 災害時には通信が途絶することが多い。広く普及し活用可能なICTデバイスであるスマートフォンを利用して、オフライン環境下でも情報登録までは実施可能で、回線が復旧次第、情報がアップロードされる経路を開通しておくべきである。
- ③ WEB： 普及整備が元も容易なのはインターネットWEBをベースとしたシステムである。可視化系との連動という観点も含めて、インターネットWEBを介し

た入力経路を開通しておくべきである。

また、ID/PW等がなくても被災状況の報告は可能な情報報制が組まれることも非常に重要である。これは、一般論として災害対応の準備が整っていない施設ほど災害時には支援を必要とする状況に陥りやすく、また災害時の混乱のなかでID/PWが不詳となる事態が想定されるためである。

9. 関係動向（J-SPEED）

熊本地震において、紙運用をベースとしたにも関わらず膨大な被災情報の一元的可視化に成功したJ-SPEEDの取り組みは注目されるべきである。具体的には、介護分野においても電子入力を前提とした標準紙様式の開発し、FAX報告と組み合わせたオフサイト支援チームによるデータ電子入力支援体制を構築することで、より実用性が高く頑健な情報体制が構築可能になると期待される。

以上の考察に基づき、今後のシステム整備において参照すべき指針を以下、結論の項に示す。

E. 結論

取り組みが先行する災害医療分野におけるICTシステム整備状況をレビューし、介護保険施設を対象としたICTシステムの整備にむけて指針とすべき事項を検討した。その結果、以下の指針を得た。

- ① 【先進知見】 災害医療分野の先進知見を取り込み、整備及び維持運用の効率化を図る。
- ② 【情報整理】 全国共通の入力項目を緊急入力項目と詳細入力項目の区分に留意しつつ設定する。また、電子入力作業を前提として同項目を収載した標準紙様式を開発する。

- ③ 【入力体制】FAX、スマートフォンアプリ、WEBによる複数の情報入力経路を確保する。また、ID/PW入力等の権限がなくとも報告ができる体制とする。またFAX報告と組み合わせたオフサイト支援チームによるデータ電子入力支援体制を構築する
3. その他
なし
- ④ 【標準仕様】収載情報の標準電子様式とAPIを開発当初から設定し、将来的な技術革新等にも柔軟に対応可能な整備環境を構築する。また、APIを通じて関係システムと積極的にデータを共有し、利用者毎の役割や作業環境に配慮する。
- ⑤ 【カバー率】被災施設の見落としを防ぐために、関係データベースと同期してシステム管理者が一元的に施設情報を同期・更新できる体制を組み、高い施設カバー率を設置当初から達成する。
- ⑥ 【機能拡張】機能拡張は被災地施設・支援者・行政機関の3つの視点をもって設計する。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

（予定を含む。）

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

(別添5)

研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	書籍全体の 編集者名	書 籍 名	出版社名	出版地	出版年	ページ

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年

「平成28年熊本地震」

における支援活動報告書

～熊本県社会福祉協議会の取組みを検証～



はじめに

平成28年4月14日に前震、16日に本震が続けて発生した「平成28年熊本地震」は、多くの尊い命が奪われたばかりでなく、多数の家屋倒壊や道路損壊など未曾有の被害をもたらしました。また、発災以降、4,200回を超える余震が発生し、一時は18万人を超える方が避難生活を送り、今もなお多くの方が応急仮設住宅等での不自由な生活を余儀なくされています。ここに改めて、今回の震災で亡くなられた方々の御冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された皆様に心からお見舞い申し上げます。

本会では、前震直後に「熊本県災害ボランティアセンター」を設置するとともに、被害のもっとも大きかった益城町社会福祉協議会の支援を開始しましたが、続けて発生した本震により被害が拡大したため、九州各県・指定都市社会福祉協議会、全国社会福祉協議会及び全国災害ボランティア支援団体ネットワーク等の関係団体の応援を受けながら、16市町村の災害ボランティアセンターの設置及び運営支援に努めました。さらに、当座の生活資金が不足していた世帯に生活福祉資金（緊急小口資金）を貸し付けるとともに、社会福祉施設等に対する応援職員派遣体制構築事業を他団体とともに実施するなど、被災者の支援と被災地の復旧復興のための活動に取り組みました。

また、震災発生から半年後には、15市町村の社会福祉協議会が、被災した方々が生活再建に向けて安心した日常生活を送れるよう、見守りや健康・生活支援、地域交流の促進などの総合的な支援を行う「地域支え合いセンター」の運営を受託しました。本会は、各センターの運営を支援するため、「熊本県地域支え合いセンター支援事務所」の運営を受託し、行政や関係機関・団体と連携し被災者の支援に取り組んでいます。

この報告書は、本会が行ったこれまでの支援活動（平成28年4月から平成29年8月）の取組みについて検証作業を行い、今後の災害時における支援活動のあり方等についてまとめたものです。関係者の皆様の参考になれば幸いです。

最後になりましたが、発災直後から災害ボランティアセンターの運営などにあたる職員の派遣並びに寄附金、支援金及び支援物資の提供など全国から多大なる御支援をいただいたことに対し、改めて深く感謝を申し上げます。ありがとうございました。

平成29年8月

社会福祉法人 熊本県社会福祉協議会
会長 良永彌太郎

目 次

● はじめに	
● 目 次	
● 写真で見る熊本地震と支援活動	1
● 熊本地震について	5
● 熊本県社会福祉協議会が取り組んだ支援活動	
I 県災害ボランティアセンターの運営	
1 市町村災害ボランティアセンターの立上げ支援	7
2 市町村災害ボランティアセンターの運営支援	10
3 県災害ボランティアセンターへの問合せ対応及び情報発信等	12
4 災害ボランティアセンターへの応援職員の派遣要請及び調整	14
5 行政、市町村社協及びNPO等のボランティア団体との連携	16
6 市町村災害ボランティアセンターから 市町村生活復興支援ボランティアセンター等への移行支援	18
II 生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金・福祉費〔住宅補修、災害援護費〕）	
1 緊急小口資金の貸付実施に向けた態勢整備	19
2 緊急小口資金の貸付申請受付の実施	21
3 緊急小口資金の申請書の審査及び貸付金の交付	23
4 緊急小口資金の申請受付終了	25
5 福祉費〔住宅補修、災害援護費〕の特例貸付	27
III 社会福祉施設等に対する応援職員の派遣調整の実施	28
IV 災害義援金・災害ボランティア活動支援金等の受入れと配分	30
V 県地域支え合いセンター支援事務所の設置・運営（県委託事業）	
1 相談支援体制の整備	32
2 市町村地域支え合いセンターの支援	35
3 支援事務所と関係機関・団体との連携	38
4 支援事務所の広報啓発活動の取組み	41
VI 社会福祉施設等支援の取組み（各種協議会事務局としての対応）	
1 被害状況の把握と支援に向けての調整	42
2 主な支援活動	43
VII 災害対応を行うための事務局体制	45
● 数字で見る支援活動（資料編）	
・ 目 次	47
・ 資 料	48

写真でみる熊本地震と支援活動



山腹崩落（南阿蘇村）



道路の損壊（南阿蘇村）



大きな被害を受けた熊本城



大きな被害を受けた阿蘇神社



大きな被害を受けた商店街（熊本市）



倒壊した家屋（益城町）



倒壊した家屋（益城町）



倒壊寸前の宇土市役所



屋外避難（熊本市）



車中泊避難（益城町）



避難所（嘉島町）



避難所（物資の配給）



大きな被害を受けた福祉施設（熊本市）



大きな被害を受けた福祉施設（熊本市）



県社協事務局の片付け



県ボランティアセンター ミーティングルーム



県災害ボランティアセンターの様子①



県災害ボランティアセンターの様子②



県災害ボランティアセンターの訪問支援の様子③



災害ボランティア活動の様子①



災害ボランティア活動の様子②



災害ボランティア活動の様子③



災害ボランティア活動の様子④



災害ボランティア活動の様子⑤



災害ボランティア活動の様子⑥



災害ボランティア活動の様子⑦



生活福祉資金（緊急小口資金）特例貸付の受付会場



拠点施設に集められた支援物資



災害ボランティア活動支援金の受贈



県地域支え合いセンター支援事務所開所式



地域支え合いセンター 研修会の様子



テレビ番組（地域支え合いセンターの役割とその活動を紹介）の取材

熊本地震について

1 平成28年熊本地震の概要

区分	前震	本震
発生日時	平成28年4月14日（木） 午後9時26分	平成28年4月16日（土） 午前1時25分
震源地	熊本県熊本地方（北緯32度44.5分、 東経130度48.5分）	熊本県熊本地方（北緯32度45.2分、 東経130度45.7分）
震源の深さ	約11km	約12km
地震の規模	マグニチュード6.5	マグニチュード7.3
各地の震度	震度7：益城町	震度7：西原村、益城町
		震度6強：熊本市、菊池市、宇土市、 宇城市、合志市、大津町、 南阿蘇村、嘉島町
	震度6弱：熊本市、玉名市、宇城市、 西原村、嘉島町	震度6弱：八代市、玉名市、天草市、 上天草市、阿蘇市、美里町、 和水町、菊陽町、御船町、 山都町、氷川町

（熊本県「熊本地震の概ね3カ月間の対応に関する検証報告書」より抜粋）

2 被害状況

（1）人的被害（熊本県危機管理防災課：平成29年8月10日17時00分発表）

ア 死者 244人

内訳

（ア）	警察が検視により確認している死者数	50人
（イ）	市町村において災害弔慰金の支給等に関する法律に 基づき災害が原因で死亡したものと認められるもの	189人
（ウ）	6月19日から6月25日に発生した豪雨による被害の うち熊本地震との関連が認められた死者数	5人

イ 重軽傷者

（ア）	熊本地震による被害者	2,709人
（イ）	6月19日から6月25日に発生した豪雨による被害の うち熊本地震との関連が認められた被害者	3人

(2) 住家被害状況 (熊本県危機管理防災課：平成29年8月10日17時00分発表)

ア 熊本地震による被害

イ 6月19日から6月25日に発生した豪雨による被害のうち熊本地震との関連が認められたもの

全 壊	8,648棟
半 壊	34,186棟
床上浸水	—
床下浸水	—
一部損壊	153,557棟
計	196,391棟

全 壊	15棟
半 壊	100棟
床上浸水	114棟
床下浸水	156棟
一部損壊	9棟
計	394棟

熊本県社会福祉協議会が取り組んだ支援活動

I 県災害ボランティアセンターの運営

1 市町村災害ボランティアセンターの立上げ支援

[取組状況]

前震直後に県災害ボランティアセンターを設置して、被災地社会福祉協議会（以下、社会福祉協議会は「社協」と表記）へ災害救援先遣チームを派遣し、情報の共有及び集約を行った。16市町村の社協が災害ボランティアセンターを設置することとなったため、本会はその立上げ支援を行った。



【益城町社協でのミーティング】

(1) 成果・良かった点

ア 「市町村災害ボランティアセンターマニュアル」の活用と災害ボランティアセンター設置訓練の成果

被災地社協では、本会が作成した「市町村災害ボランティアセンターマニュアル」を活用するなど、平時から災害ボランティアセンター設置訓練を行っていたこともあり、市町村社協の職員が災害ボランティアセンターの設置及び運営について、よく理解していた。

イ 日本青年会議所熊本ブロック協議会との災害時応援協定

日本青年会議所熊本ブロック協議会と本会は災害時応援協定を締結していたため、災害ボランティアセンターの設置に係る資機材の手配、配送など、同協議会から多大な協力を得ることができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 想定外の災害が起き発災直後の対応で混乱

災害の規模が大きく被災地域が広域化したことや県災害ボランティアセンターマニュアルが水害を想定した内容となっていたこと、発災直後からの電話での問合せの対応に忙殺されたこともあり、本会職員の役割分担の設定や市町村社協の被災状況等の把握に時間を要するなど迅速な対応ができなかった点もあった。

【今後の取組み】

県災害ボランティアセンターマニュアルの改訂や職員研修等を実施

県災害ボランティアセンターマニュアルについて、大規模災害や地震なども想定したマニュアルに改訂するとともに、マニュアルの周知徹底を図るために本会職員の研修等を定期的実施する。

イ 市町村社協からの問合せへの対応に支障

発災直後からボランティア活動希望者からの問合せが殺到し、その対応に追われたために、市町村災害ボランティアセンターの立上げ支援に関する市町村社協からの問合せの対応に支障が生じた。

【今後の取組み】

市町村社協からの問合せへの迅速な対応

発災後の市町村社協からの問合せに即応するため、平時から市町村社協専用電話を設置する。

ウ 市町村災害ボランティアセンターの設置場所と人員確保に支障

市町村災害ボランティアセンターが設置される予定の社協が入居する建物が福祉避難所となったり、設置場所として予定していた建物が損壊したため、設置場所の確保に時間を要した。また、市町村社協の職員が福祉避難所の運営要員として配置された社協もあり、市町村災害ボランティアセンターの運営にあたる人員の確保が困難だった。

【今後の取組み】

市町村災害ボランティアセンターの設置場所と人員確保の支援

- (ア) 市町村災害ボランティアセンターの設置場所については、予定施設の被災等を想定し、代替が可能な複数か所の場所を把握しておくよう助言する。また、市町村災害ボランティアセンターの設置及び運営は、市町村行政との連携が欠かせないため、行政と設置場所の情報を共有しておくよう助言する。
- (イ) 複数市町村共同による災害ボランティアセンターの設置・運営を図るとともに、NPO等のボランティア団体の協力を得て運営する方法を検討する。
- (ウ) 災害ボランティアセンターの設置場所や人員確保など今回の震災で明らかとなった課題等を踏まえて、市町村災害ボランティアセンターマニュアルの改訂を行う。

エ 被災者のニーズ（困りごと）把握が困難

市町村が指定している避難所以外の公的施設等への避難や道路沿いの店舗駐車場での車中泊避難など、被災者が様々な場所に避難したため、市町村社協は被災者のニーズ（困りごと）把握に苦慮したが、本会もどう市町村社協を支援すべきか対応が難しかった。

【今後の取組み】

被災者のニーズ（困りごと）把握支援

避難所以外への避難や車中泊避難をしている被災者のニーズ（困りごと）把握を円滑に進めるための方策について、市町村社協とともに検討する。

オ ボランティア募集の開始時期等の判断に苦慮

各市町村災害ボランティアセンターは、震度4以上の余震が続き、被災家屋の倒壊等によるボランティア活動希望者への二次災害が懸念されたことや避難所以外への避難や車中泊避難をしている被災者のニーズ(困りごと)把握が難しかったことからボランティア募集の開始を見合わせていた。一方、報道機関やボランティア活動希望者等からはボランティア募集の早期開始を求められたため、各市町村災害ボランティアセンターは、ボランティア募集の開始時期、ボランティアを募集する範囲(県内・県外)等の判断に苦慮したが、本会も適切な助言ができなかった。

【今後の取組み】

ボランティア募集開始時期等の判断への支援

災害ボランティア自身の安全確保とボランティアにしてもらう一定の活動量(被災者ニーズ)が把握できないとボランティア募集が開始できないことを、本会から報道機関やボランティア活動希望者等に正確に、また丁寧に伝え、理解を得るよう努める。

また、ボランティア募集の開始を判断する際に必要な事由や決定した開始時期等の情報を市町村災害ボランティアセンターが迅速に情報を発信することができるように、ホームページやSNS(ツイッター、フェイスブック等)に掲載する例文を準備する。

2 市町村災害ボランティアセンターの運営支援

[取組状況]

4月中に16の市町村社協が災害ボランティアセンターを設置したが、本会職員と災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（以下、「支援P」と表記）のメンバー等による巡回を行い、情報提供や助言を行うなどの運営支援を行った。また、市町村災害ボランティアセンターの運営に必要な資機材の調達のため、関係機関・団体との連絡調整を行った。



【災害ボランティア活動のオリエンテーション】

(1) 成果・良かった点

ア 市町村災害ボランティアセンターへの情報提供

各市町村災害ボランティアセンターの設置状況をまとめた「市町村災害ボランティアセンター等設置状況一覧」、ボランティア活動者数や災害ボランティア依頼件数をまとめた「市町村災害ボランティアセンター等活動実績一覧」、提供可能な資機材の状況や運営上の注意喚起などの情報をまとめた「熊本県災害ボランティアセンターニュース」を本会で作成し、市町村災害ボランティアセンターへ情報提供を行った。そのため、各センターは、他のセンターの活動状況を把握することができるようになり、ボランティア活動希望者の受入調整など、各センターの運営に役立った。

イ 先災県の社協等からの応援職員が県災害ボランティアセンターに常駐

発災直後から東北等の先災県の社協や九州ブロックの幹事県である長崎県社協の職員が交替で県災害ボランティアセンターに常駐してもらったため、県災害ボランティアセンターの運営や市町村災害ボランティアセンターの巡回に際し、経験を踏まえた情報提供や助言を得ることができた。また、疲弊する本会職員もいる中、精神的な面でもサポートがあり心強かった。

ウ 支援Pや関係機関・団体による県及び市町村災害ボランティアセンターの運営支援

(ア) 支援Pについては、県災害ボランティアセンターや市町村災害ボランティアセンターに常駐した経験豊富なメンバーによる情報提供や助言、関係機関・団体との調整などの支援に加え、事務所用プレハブ、携帯電話、パソコン等の資機材の貸与などの支援があり、各災害ボランティアセンターの円滑な運営が図られた。

(イ) 日本青年会議所熊本ブロック協議会やNPO等のボランティア団体から運営スタッフとして人的支援があり、市町村災害ボランティアセンターの運営が支えられた。

(2) 課題と今後の取組み

市町村災害ボランティアセンターの運営支援を行う本会職員の人員と知識やスキルの不足

被災地域が広域化したため、本会職員を各市町村災害ボランティアセンターに常駐させて支援するには人員が不足し、巡回による運営支援にとどまった。また、巡回した本会職員には、災害支援の経験がなく、知識やスキルが不足している職員もいたため、支援内容に差が生じた。

【今後の取組み】

運営支援を行う本会職員のスキルアップ

本会職員が市町村災害ボランティアセンターの支援を行う際に、災害支援の経験の有無等により支援内容に差が生じないように、災害支援に関する職員研修の実施や市町村社協が実施する災害ボランティアセンター設置訓練への派遣を行い、本会職員のスキルアップを図る。

3 県災害ボランティアセンターへの問合せ対応及び情報発信等

【取組状況】

ボランティア活動希望者や関係機関等からの問合せに対応し、災害ボランティア活動等について情報提供を行った。

また、ホームページやSNS（ツイッター、フェイスブック等）を活用し、災害ボランティア活動や市町村災害ボランティアセンターに関する情報（設置場所やボランティア募集状況など）を発信した。



【支援Pのメンバーが開設した「熊本地震特設サイト」】

(1) 成果・良かった点

支援Pのメンバーによる熊本地震特設サイト（ホームページ）の開設等

本会のホームページとは別に、各市町村災害ボランティアセンターの設置状況やボランティア募集の状況等をまとめた特設サイトの開設が支援Pのメンバーによって行われ、災害ボランティア情報がボランティア活動希望者等に分かりやすく発信されるようになった。また、SNS（ツイッター、フェイスブック等）からのコメントへの本会の答え方についても支援Pのメンバーから助言を受け、適切な対応をとれるようになった。

(2) 課題と今後の取組み

ア 問合せ対応を行うための事務所の環境整備と職員の役割分担が不十分

- (ア) 職員の増員に伴う備品等（デスク、パソコン、事務用品等）の配備や専用電話の開設に遅れが生じたため、業務に直ぐに取り掛かることができなかった。
- (イ) 災害ボランティア活動以外の問合せも多く、紹介先が分からないものもあり対応に苦慮した。
- (ウ) 発災直後は、電話による問合せ対応等に追われ職員の役割分担が行えない期間があり、情報発信や来所者対応等の業務に支障を来たすことがあった。
- (エ) 基本となる役割分担（情報収集・発信担当、マスコミ対応、ボランティア保険対応、来所者対応等）を行った後も、担当者不在時等の対応が十分でなかった。

【今後の取組み】

ア 事務所の環境整備と役割分担の明確化

県災害ボランティアセンターマニュアルを改訂し、備品一覧や役割分担等を明確化する。

イ 問合せ対応にあたる職員のスキルアップ

適切に問合せ対応ができるよう、FAQの作成を行うとともに災害支援や県災害ボランティアセンターマニュアルの研修等を実施し、本会職員のスキルアップを図る。

イ 情報収集方法と情報共有方法の不備

- (ア) 発災直後は、市町村災害ボランティアセンターの活動状況等の情報の収集方法にルール（報告様式や報告の方法）がなかったため、一部の市町村災害ボランティアセンターからの情報の収集に時間を要した。
- (イ) 発災直後は、電話による問合せ対応に忙殺され、記録メモを整理し共有が必要な情報をホワイトボードに転記したり、データ入力することが十分にできなかつたため、職員間の情報共有に苦慮した。

【今後の取組み】

情報収集と情報共有の方法を検討

- (ア) 市町村災害ボランティアセンターの活動状況等の情報を円滑に、また正確に収集するため、報告様式や報告の仕方などを検討し、県災害ボランティアセンターマニュアルに明記する。
- (イ) 電話対応の際に使用する記録メモの書式等を作成し、記入済みの記録メモをそのままホワイトボードへ貼付するなど、情報を職員間で共有するための方法を検討する。

ウ ホームページ等による情報発信が不十分

- (ア) 本会の災害時のホームページについて、見づらい、読みづらい、分かりづらいという声が寄せられた。
- (イ) ボランティアの募集状況やボランティア保険への加入について、本会の災害時のホームページに掲載し周知していたが、ホームページを見ていないボランティア活動希望者から「ボランティアに行きいたけど、どこが募集していますか。」、「ボランティア保険はどこで加入できますか。」などの問合せが多かった。

【今後の取組み】

ア 災害に備えたホームページの改修

本会の災害時のホームページについて、見やすさ、読みやすさ等を意識したページレイアウトへの改修を検討する。

イ 災害ボランティア情報をより多くの方に周知するために、SNS（ツイッター、フェイスブック等）等を活用した情報発信を強化

本会の災害時のホームページを知らない方や見ない方へ情報を発信するため、SNS（ツイッター、フェイスブック等）のツールの特性（情報の拡散力、ユーザー数、情報の掲載量など）を活かして災害ボランティア情報をより多くの方に周知する。

また、SNS（ツイッター、フェイスブック等）を活用して災害ボランティア情報を迅速かつ正確に発信できるようにするために、本会職員の研修を実施する。

4 災害ボランティアセンターへの応援職員の派遣要請及び調整

[取組状況]

県及び市町村災害ボランティアセンターの運営を円滑に進めるため、九州ブロック社協、全国の社協及び県内市町村社協に応援職員の派遣要請を行うとともに、各市町村災害ボランティアセンターへの応援職員配置などの調整を行った。



【社協のネットワークの「力」を実感した】

(1) 成果・良かった点

ア 九州ブロック社協や全社協等の職員の常駐による支援

(ア) 九州ブロック社協の幹事県である長崎県社協の職員や全国社会福祉協議会(以下、「全社協」と表記)の職員が本会に常駐したことで、九州ブロック社協や他ブロック社協からの応援職員の派遣が円滑に行われた。

(イ) 市町村災害ボランティアセンターの立上げ時は、県内市町村社協の中でも災害支援の経験豊富な職員を派遣したことにより、各センターの速やかな設置につながった。

イ 応援職員への事前レクチャーと業務の引継ぎを円滑に実施

(ア) 発災直後は、全国の社協からの応援職員に、本会で事前に県内全体の被災状況や支援状況をレクチャーしたうえで、市町村災害ボランティアセンターの支援にあたってもらったため、効果的な運営支援につながった。

(イ) 市町村災害ボランティアセンターの運営が軌道に乗ってからは、各センターでの業務引継ぎに切り替えたため、派遣期間の時間を有効に活用することができた。

(ウ) 応援職員の派遣元の社協ごとに、市町村災害ボランティアセンターにおける役割を固定したことで、円滑な引継ぎを行うことができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 応援職員の必要人員数等の想定が困難

本会職員が市町村災害ボランティアセンターに常駐できず、担当者が毎回異なる巡回支援であったため、運営状況の把握が難しく、応援職員の必要人員数等の想定ができなかった。

【今後の取組み】

応援職員の派遣調整の円滑化

本会職員が市町村災害ボランティアセンターに常駐できない場合は、運営状況の把握や応援職員の必要人員数などを見極めるため、地域担当者を固定して継続的に情報収集にあたるなどの支援体制を検討する。

イ 派遣元社協による費用の負担

県内市町村社協職員の派遣費用は派遣元の社協で負担することとなっているため、財政面での支援を求める声が派遣元社協からあった。

【今後の取組み】

派遣元社協への派遣費用の支援

- (ア) 本会において派遣費用の支援策を検討する。また、災害準備金制度の対象とするよう県共同募金会に要望するなど支援の拡充を図る。
- (イ) 県内市町村社協からの応援については、各被災市町村に近い圏域の市町村社協による支援体制を検討し、派遣費用の低減を図る。

ウ 応援職員の宿泊先の確保が困難

発災直後は、宿泊施設が休業していたり、様々な支援団体等も利用していたため、応援職員の宿泊先の確保が難しく、活動場所まで長時間の移動を強いることがあった。

【今後の取組み】

市町村社協に応援職員の宿泊先の紹介を依頼するよう検討

今回の災害では、一部の市町村社協から宿泊先の紹介があったが、全国の社協からの応援職員の宿泊先として、被害の少なかった市町村の老人福祉センター等を紹介いただくよう各市町村社協に依頼することを検討する。

5 行政、市町村社協及びNPO等のボランティア団体との連携

[取組状況]

行政、市町村社協及びNPO等のボランティア団体との会議に参加し、情報交換、課題解決等の協議を行った。また、本会はNPO等のボランティア団体と市町村災害ボランティアセンターとの仲介役として連絡調整を行った。

(1) 成果・良かった点

関係機関・団体との密接な連携

関係機関・団体との会議に参加することで、災害ボランティアでは対応できなかった屋根へのブルーシート張りなど市町村災害ボランティアセンターが対応に苦慮した問題等について、行政及びNPO等のボランティア団体と共有し、課題を解決することができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア NPO等のボランティア団体と市町村災害ボランティアセンターの連携が不十分

被災当初は、市町村災害ボランティアセンターがNPO等のボランティア団体についてよく知らなかったため、市町村災害ボランティアセンターとNPO等のボランティア団体との連携が十分にとれないことがあった。

【今後の取組み】

市町村社協へのNPO等のボランティア団体に関する情報提供

市町村社協が日ごろからNPO等のボランティア団体と連携できるように、くまもと災害ボランティア団体ネットワーク（以下、「KVOAD」と表記）と連携し、NPO等のボランティア団体に関する情報を市町村社協に積極的に提供する。

イ 災害ごみの運搬、ブルーシート張り、農業ボランティアへの対応に苦慮

(ア) 市町村の災害ごみの収集業務が滞り、ほとんどの市町村において住民が集積所まで運搬する必要が生じ、市町村災害ボランティアセンターに支援の要請が急増した。このため、災害ボランティアが通常行わない災害ごみの集積所への運搬作業に終始せざるを得ず、本来の被災者の生活復旧にかかる活動を制約することとなった。

(イ) 市町村災害ボランティアセンターに寄せられる被災者ニーズ（困りごと）の中では、屋根へのブルーシート張りが多かったが、高所での危険作業のため、災害ボランティアには対応させられないものである。また、被災者の生業を支援する活動は、災害ボランティアが行わないことが原則であり、農作業の応援を災害ボランティアにして欲しいとの要望への対応に苦慮した。

【今後の取組み】

対応困難事例への対応方法を検討

災害ボランティアの活動は、被災者ニーズ（困りごと）のすべてには対応できないので、今後、災害ごみの集積所への運搬やブルーシート張りへの対応、農業等の生業にかかる活動への関わり方等について、NPO等のボランティア団体や行政との連携を含めて検討する。

6 市町村災害ボランティアセンターから市町村生活復興支援ボランティアセンター等への移行支援

【取組状況】

被災者が避難所から自宅、みなし仮設住宅又は応急仮設住宅へと住まいを替えるなど、地域の生活復興の段階に合わせ、市町村災害ボランティアセンターは生活復興支援ボランティアセンターや通常のボランティアセンターへと移行した。

本会職員と支援Pのメンバー等が巡回し、市町村災害ボランティアセンターの移行に関する住民への周知方法や今後の被災者支援について、情報提供や助言を行った。



【応急仮設住宅を視察】

(1) 成果・良かった点

ア 先災県や支援Pからの適切な情報の提供

先災県や支援Pから生活復興の段階に応じて生じるニーズ等に関する情報や資料等をあらかじめ提供していただいたことで、市町村災害ボランティアセンターから生活復興支援ボランティアセンター等に移行していく際に必要な、見守り支援などの活動に関する情報を市町村災害ボランティアセンターに適切に提供することができた。

イ 応急仮設住宅で実施されるボランティア活動の支援窓口を設置

応急仮設住宅で実施されるボランティア活動について、日程調整や活動先の紹介などを行う支援窓口をKVOADと県災害ボランティアセンターが協働で設置・運営し、ボランティアが行う被災者の生活支援や仮設住宅におけるコミュニティづくりを支援することができた。

(2) 課題と今後の取組み

ボランティア募集情報等の把握不足

市町村災害ボランティアセンターから市町村生活復興支援センターへの移行に伴い、災害ボランティアの募集人数も減少した。そのため、ボランティア活動希望者から県災害ボランティアセンターに様々な活動を行うボランティアの募集状況の問合せが寄せられたが、NPO等のボランティア団体が募集しているボランティア等の情報量が少なかったため、上手くコーディネートすることができなかった。

【今後の取組み】

KVOADとの連携を強化

社協以外の団体が実施するボランティア活動の情報を把握するため、NPO等のボランティア団体の中間支援団体であるKVOADとの連携を強化する。

II 生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金・福祉費〔住宅補修、災害援護費〕）

1 緊急小口資金の貸付実施に向けた態勢整備

〔取組状況〕

熊本地震の被災者で当座の生活費が不足する方を対象にした生活福祉資金福祉資金（緊急小口資金）特例貸付（以下「緊急小口資金」と表記）の申請受け付けを平成28年5月6日（県内一斉は5月9日）から6月17日まで実施した。緊急小口資金は、原則として1世帯10万円以内（4人以上の世帯や要介護者又は障がい者がいる世帯等は20万円以内）で、通常設けている低所得世帯の条件を撤廃するとともに、据置期間を「2か月以内」から「1年以内」に、償還期間を「1年以内」から「2年以内」に延長するなど、通常の貸付要件を大幅に緩和した貸付けであり、今回は11,689件、15億7,620万円の貸付けを行い、被災者の生活支援に取り組んだ。



【特設会場での準備の様子】

まず、発災直後に災害救助法が適用されたことを受け、緊急小口資金の貸付実施に向け、県内市町村の被災状況の確認を行うとともに、東日本大震災における取組みや全社協作成の「大規模災害時における緊急小口資金特例貸付実施の手引き」を参考に、被害の大きい市町村における受付会場や資材等の確保、関係資料等の作成、受付窓口の職員体制の検討等を行い、貸付申請の受付開始に向け準備に取り組んだ。

（1）成果・良かった点

ア 受付に必要な様式、備品、資材等の事前準備

福島県社協から、東日本大震災時の緊急小口資金貸付の対応状況、受け付け等で利用した関係様式データ等の提供を受けたことで、必要な様式、備品、資材等の準備作業を円滑に行うことが可能となった。

イ 九州ブロック社協及び全国の社協からの応援職員の受入れ

被害の大きかった市町村社協では、災害ボランティアセンターの設置及び運営や避難者の支援等の業務があり、貸付申請の受け付けにあたる人員の確保が困難であったが、九州ブロック社協の幹事県である長崎県社協や全社協の調整で、九州及び全国の社協職員166人の応援を得ることができ、スタッフの不足が解消された。

ウ 熊本市における特設会場の確保

多くの申請件数が見込まれた熊本市においては、熊本市社協の尽力により受付窓口の設置に必要な広さの特設会場を3か所確保することができた。

エ 熊本市社協における臨時職員の雇用

申請が多く業務の支障が予想された熊本市社協では、受付業務にあたる臨時職員が雇用されたことで、特設会場の受付窓口の運営が円滑に行われた。

オ 担当課以外の本会職員の協力

本会において、過去に貸付事業を担当した職員等の協力体制がとれたことで、受付開始時の特設会場ごとに柱となる人材の確保ができた。

カ 応援職員に対する事前説明会の実施

全国の社協からの応援職員に対しては、前日に事前説明会を実施し、担当地域までの移動手段、当日の受付手順、留意事項等について説明を実施したことで、受付窓口の運営を円滑に行うことができた。

キ 特設会場との連絡手段の確保

N T T ドコモから無償で携帯電話の貸与があり、必要数を確保できたため特設会場の応援職員との連絡に役立った。

ク 応援職員の宿泊先の確保

全国の社協からの応援職員の宿泊先については、被災のため、受け付けを開始した時期においても休業中のホテル等が多かったうえ、県外からの様々な支援団体等も利用していたため、宿泊先の確保が困難な状況であったが、本会と取引のある旅行代理店及びホテルの協力で、継続した宿泊先の確保ができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 受付開始時期決定の遅れ

入居建物が損壊し使用不能となった市町村社協においては、代わりとなる受付会場の確保が地域の中で困難であったため、受付開始時期の決定が遅れた。

イ 特設会場の確保に時間を要した

申請が多く見込まれた熊本市社協においては、特設会場を3か所開設することとなったが、大人数に対応可能な会場が必要であったため選定に時間を要した。また、受付終了時期が当初の見込みより延びたため、会場の変更が生じた。

【今後の取組み】

使用可能な特設会場候補のリスト化と行政との情報共有

受付会場については、既存の建物が損壊した場合を想定し、代替が可能な複数か所の場所・建物をリスト化して把握したうえで、市町村行政と情報を共有しておくよう市町村社協に助言する。

2 緊急小口資金の貸付申請受付の実施

[取組状況]

受付態勢が整った熊本市（3つの特設会場）、宇土市、阿蘇市、南阿蘇村及び西原村の5社協では5月6日から、その他の市町村社協では5月9日から申請受付を開始し、5月9日は全市町村で625件の申請を受け付け、受付期間中の最高件数となった。

受け付けた申請書は、応援職員を派遣した市町村社協からは応援職員がその日のうちに本会に持ち帰り、その他の市町村社協からは翌日本会に郵送してもらった。



【緊急小口資金の貸付申請受付】

(1) 成果・良かった点

ア 広報への報道機関の協力

申請受付開始の広報のために、市町村社協に本会で作成した貸付けについてのチラシを送付するとともに、5月4日に県を通じて報道機関への周知を依頼した。報道機関の協力により、テレビ画面への字幕の表示及び新聞記事掲載が行われたこともあり、いずれの会場も初日から多くの申請があった。

イ 受付会場におけるスタッフミーティングの実施

各受付会場においては、毎日、受付開始前及び終了後にスタッフミーティングを実施し、受付対応手順及び改善点等の確認をしたため、整理券の配布や質問の多い内容に対する回答の掲示等の工夫が行われ、当初の混乱が徐々に解消し、円滑な手続きが進められた。

ウ 全市町村社協での円滑な受付業務

応援職員の派遣を行わなかった市町村社協にも多くの申請があったが、地元社協職員の尽力により円滑に受付業務が行われた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 被害が大きかった町村での申請件数が少ない

被害が大きく、避難住民が多い地域においては、予想に反して申請件数が少ない地域があった。

【今後の取組み】

受付方法や周知方法の工夫

避難住民が多い地域においては、大規模避難所等での周知徹底や受け付けを行うなど、住民の方の利便性を考え臨機応変に対応する。

イ 暴力団関係者等への対応

暴力団関係者への貸付けができない旨を記載した張り紙を会場内に掲示するとともに、申請書に同内容を記載して同意の署名・押印をもらったが、結果として該当する申請が予想以上にあった。

【今後の取組み】

暴力団関係者への対応にかかる関係機関との連携

暴力団関係者への対応を行うにあたっての留意点や準備等について、事前に県警察の関係部署と協議する。

ウ 債務整理手続き中の方からの申請

債務整理手続き中（予定を含む）の方からの申請があり、貸付け後すぐに自己破産等で償還が見込めないこととなった。

【今後の取組み】

債務整理手続き中の方への周知

申込者へ配布する「貸付けにあたっての留意事項」に債務整理手続き中（予定の方を含む）の方へは貸付けできない旨の明記を行い、周知を図る。

エ 申請書記入時の質問が多い

申請書記入時に「借入理由欄への記入要領が分からない」、「世帯状況記入欄の家族の生年月日が分からない」という質問が多くあった。

【今後の取組み】

申請書様式等の変更及び添付書類の追加など実施主体による柔軟な対応ができるよう要望

円滑に受付手続きが進むよう、例えば、借入理由欄は主な内容の選択方式に変えるなどの申請書様式の変更や通常の貸付けでは義務化している住民票を特例貸付でも添付させるなどの添付書類の追加を、実施主体の判断により柔軟に対応できるよう国に要望する。

3 緊急小口資金の申請書の審査及び貸付金の交付

[取組状況]

5月6日から8日は5社協のみの受け付けということもあって1日あたり300件台であった申請件数が、全市町村社協での受け付けとなった5月9日からの2週間は、毎日500件を超えた。連日大量の申請書が届く本会では、担当課の職員、人材派遣の3名のキーパンチャー、担当課以外の職員（常時3～4名）等が申請書類の審査、データのシステム入力に当たり、申請から10日以内で貸付金の交付を行った。



【システムへのデータ入力に総力を挙げた】

(1) 成果・良かった点

ア 申請書類のチェック作業への協力

1日の受付件数が600件を超える日もあったが、担当課以外の職員も協力して書類チェックにあたり、ピーク時も申請から10日以内で貸付金の交付ができた。

イ システム入力作業への協力

システム入力については、人材派遣のキーパンチャー、システムに精通した担当課以外の職員及び全国の社協からの応援職員の支援を受けて、膨大な件数のデータを処理することができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 書類審査及びシステム入力に手間取った

当初は申請から1週間以内での貸付金の交付を目指したが、予想以上の申請件数となったため、書類審査とシステム入力に時間がかかり、10日以内の交付に延長した。

【今後の取組み】

ア 応援職員の支援業務の拡大を要望

全国の社協からの応援職員は会場での受付支援のための派遣であるが、大規模災害発生に伴う特例貸付の場合は、膨大な件数のシステム入力が発生するため、システムに精通した職員の派遣も対象とされるよう全社協に要望する。

イ 人材派遣のキーパンチャーの多めの確保

入力支援の応援職員の確保が困難な状況に応じて、キーパンチャーを多めに確保する。

イ 同一住所の世帯分離世帯への貸付対応

貸付けは同一世帯に1回であるが、同一住所だが別世帯として申請するケースが多かった。生活の状況を電話で確認し、別世帯との申告にはそれぞれの住民票を提出させることで申請を受け付けたが、本当に生活が別であるかの確認が取れないままの貸付けとなった。

【今後の取組み】

別世帯であることの確認書類の提出

別世帯と判断できる書類（電気代の領収証等）の提出を求める。

ウ 要介護者及び障がい者であることの確認が不十分

世帯に要介護者、障がい者がいる場合は、貸付限度額が増額となるが、自己申告で認めることとしていたため、確認が不十分なまま貸付けを行った。

【今後の取組み】

要介護者及び障がい者であることの確認書類の提出

災害の規模にもよると思われるが、今回の熊本地震の状況であれば、要介護認定の分かる書類や障害者手帳等の提出を求め、増額貸付の根拠を確認する。

4 緊急小口資金の申請受付終了

[取組状況]

緊急小口資金の貸付けが、①震災後の当座の生活費としての貸付けであること、②6月に入り申請件数が大幅に減少したこと、③1万件を超える貸付けで一定の成果が見られたことから、受付終了の時期について、県及び国との協議を重ね、6月17日に全市町村社協での受け付けを終了した。

今回の貸付けは、平成29年5月16日から償還期間が始まったため、貸付けを行った11,689件のうち、既に償還が完了していたものなどを除く11,520件に対し、平成29年4月29日に償還計画表と24回分の払込取扱票を送付した。

(1) 成果・良かった点

ア 応援職員の派遣が延長された

申請受付終了時期が確定できず、当初の応援職員派遣終了予定日が大幅に延長されたが、九州ブロック社協及び全社協の協力により、申請受け付けの終了日まで応援職員を確保できた。

イ 緊急小口資金の申請受付終了と福祉費における住宅補修費・災害援護費の申請受付開始を同時に周知

緊急小口資金の申請受付終了の周知に併せて、被災者ニーズが高いと考えられた住宅の補修や家具什器の買換えへの貸付けを行う「福祉費における住宅補修費・災害援護費」の申請受け付けを開始することを周知したことで、緊急小口資金申請受付終了に伴う被災者の不安を払拭することができ、安心感につながった。

ウ 償還関係書類の外部委託

借受人への償還関係書類の送付件数が膨大となったが、書類の印刷と発送業務を関係業者に委託したため、事務の効率化に繋がった。

(2) 課題と今後の取組み

ア 申請受付終了告知の遅れ

申請受付終了を判断する客観的な基準がないため、終了期限は国や県との調整が必要であった。このため、終了期限は10日(最低でも1週間)程の余裕をもって告知したが、国や県との調整に時間を要し、申請受付終了の報道がなされたのは終了の4日前となった。

【今後の取組み】

申請受付終了期限の早めの告知と判断基準の明確化を要望

申請受付終了期限の告知が遅れたこともあり、受付終了後も問合せの電話が寄せられた。早めの告知ができれば、申請漏れを防ぐための集中的な取組みなどができるため、申請受付終了の判断基準の明確化を国に要望する。

イ 住所の追跡調査が困難

あて先不明で返送された償還関係書類が563件（平成29年6月22日現在）あり、住民票登録の住所が不明なため住所の追跡調査が困難となったものが多くあった。

【今後の取組み】

本人確認及び住所確認書類の提出

住所の追跡調査等が確実に出来るように、本人確認及び居住地の確認を正確に行うため、原則として運転免許証等の写真付きの公的書類及び住民票の提示を求める。

5 福祉費[住宅補修、災害援護費]の特例貸付

[取組状況]

発災からおよそ2か月が経過し、避難所等での生活から自宅での生活に移行するなど、被災者のニーズが「住宅の補修や家具什器の買換え」等に変化してきたことから、生活福祉資金の「福祉費における住宅補修費・災害援護費（災害を受けたことにより臨時に必要となる経費）」特例貸付の受付を平成28年6月20日から開始した。

福祉費の特例貸付は、据置期間を「6か月以内」から「2年以内」に、償還期間を「7年以内」から「20年以内」に延長したこと以外は、通常の貸付要件と同じであったことから、通常通り市町村社協窓口で相談・受付を実施した。

平成28年度の貸付けは、住宅補修費25件、4,380万円、災害援護費13件、960万円の計38件、5,340万円となった。なお、住宅補修等のニーズは引続き高いため、福祉費の特例貸付については、平成29年度も継続中であり、7月31日現在、住宅補修費1件250万円、災害援護費1件82万円となっている。

熊本県による被災者の皆様へのご案内

生活福祉資金 福祉費 (住宅補修費・災害援護費)

生活福祉資金福祉費の福祉費とは、低所得世帯^{※1}や障がい者世帯、高齢者世帯（自給生活上常費又は介護を要する高齢者が属する世帯に限る。）に対して、日常生活を送るうえで一時的に必要な経費として貸付ける資金です。
今回の熊本県で被災された皆様の「住宅の補修」や「災害を受けたことにより臨時に必要となる経費」について、特例的に償還期間（返済の期間）等を延長しております。

※1 熊本県を範囲として低所得の世帯等により経所得となった世帯を指します。

◆ 貸付内容 ◆

- 貸付限度額 ① 住宅の補修・修繕等のための資金 250万円以内
② 災害を助けることにより助成が必要な経費 150万円以内
(※高片側の貸入れや外装、結露の対策など（生活費は除く）)
- 償還期間 貸付日から半年以内
災害発生後2年以内
- 返済期間 原則として1年以内（貸付額により異なる場合があります）
- 返済保証人 無し（連帯保証人ありの場合）又は15%（連帯保証人なしの場合）

◆ 申込に必要なもの ◆

- ◎ 住民票簿本（全戸記載）
- ◎ 平成27年分所得・課税証明書（所得証明書及び課税証明書）
- ◎ 被災証明書
- ◎ その他、生活福祉協議会が審査のために求める書類

※ 住宅の補修や修繕費など、資金の用途により異なる場合がありますので、貸付時の生活福祉協議会にご確認ください。

◆ 相談窓口 ◆

- ◎ 貸付する市町村の民生委員または市町村の社会福祉協議会が相談窓口となります
- ※ この福祉費は、所得の認定を要することも原則としていないので、お世帯から返済が終了するまで、お住まいの地域の民生委員が相談、返済指導を行います。

(1) 成果・良かった点

相談対応にあたるための職員体制

緊急小口資金の申請の受付を6月17日で終了し、6月20日から福祉費の特例貸付の受付を開始したことから、緊急小口資金の審査・入力業務はしばらく残ったが、被災者からの借入申込みに関する相談等にあたる担当課の職員体制を整えることができた。

(2) 課題と今後の取組み

制度間の調整不足

生活福祉資金は他制度優先であり、行政の災害援護資金や住宅金融支援機構等の貸付けが優先されるものであるが、行政等が災害援護資金等の紹介や説明を十分行わないまま、生活福祉資金を紹介することがあり、相談者が二度手間となるケースが多かった。

【今後の取組み】

生活福祉資金貸付制度の周知

災害援護資金等の受付を行う行政窓口等に対し、生活福祉資金貸付制度の要件や他制度優先の原則等について周知を図る。

Ⅲ 社会福祉施設等に対する応援職員の派遣調整の実施

【取組状況】

本会は、国・県からの要請により、厚生労働省と県健康福祉政策課、全国経営協（全社協）、県経営協、県老施協及び県身障協等との協働・連携のもと、急遽4月27日から本会に「マッチング本部」を設置し、全国経営協（全社協）の職員が本会に常駐する形で、福祉避難所及び職員が被災した社会福祉施設等へ応援職員を派遣する「社会福祉施設等に対する応援職員派遣体制構築事業」を開始した。



【特別養護老人ホームの福祉避難所】

「マッチング本部」では福祉避難所・被災施設等への応援職員派遣ニーズの聞き取り、厚生労働省に応援職員として登録された介護職員等の派遣調整（マッチング）、他の団体による派遣調整結果の取りまとめなどを実施した。その結果、マッチング本部による派遣調整は、被災した34施設に延べ2,440人日となったほか、全国老施協など8団体による派遣調整結果の取りまとめを含めると、被災した87施設に延べ6,906人日となった。

なお、全国経営協（全社協）からの職員派遣は6月30日まで実施され、それ以降、8月31日までは本会職員で派遣調整業務を担った。

（1）成果・良かった点

マッチング本部への全国経営協（全社協）からの職員派遣

全国経営協（全社協）からマッチング本部に常時2名の職員を派遣していただいたことにより、円滑な調整を行うことができた。

（2）課題と今後の取組み

ア 本事業の周知不足

急遽本会で実施することとなった本事業は、福祉避難所を開設した場合や、定員を一時的に超過して介護等を必要とする被災者等を受入れた社会福祉施設などが応援職員の派遣対象とされていた。さらに、県においては、施設職員が被災したことにより利用者への介護等のサービスが提供できない場合にも応援職員を派遣するなど柔軟な対応をとることとされた。しかし、発災後の混乱の中、このような柔軟な対応も行っていることが充分周知できなかったため、交流のある県外施設等から介護等の職員を派遣いただいた施設があった。

【今後の取組み】

発災前の事業の制度化と周知

発災直後の混乱の中で、国や県において急遽本事業の実施が決まったため、関係施設等に十分な周知ができなかった。今後は、災害対策として制度化し、十分に事業を周知しておくことが必要である。

イ 本事業に必要な常時2～3名の職員の確保が困難

- (ア) 本会としての災害対応業務がある中、本事業を本会で実施するために必要な2～3名の職員を確保することが困難であった。そのため、事業開始から3か月間は全国経営協（全社協）から本会に2名の職員を派遣していただいた。
- (イ) 大規模災害により想定を超える多数の介護の必要な帰宅困難者がおられたことから、福祉避難所の開設が長期化した。そのため、マッチング本部の調整業務も約4か月を超え長期化し、全国経営協（全社協）からの職員派遣が終了してから事業終了までの1か月間は、業務が重複し、担当者への負担が大きかった。

【今後の取組み】

体制整備の必要性

本事業を本会のような規模の体制で行うことは非常に無理があるため、今回のように他の団体からの職員派遣を制度化するか、県で直接実施するなど実施体制の整備について検討する必要がある。

〔派遣職員調整結果取りまとめ状況〕（派遣期間：平成28年4月15日～8月31日）

No.	派遣調整団体	派遣事業所数	延べ派遣調整職員数
1	本会マッチング本部	34事業所	2,440人日
2	全国老人福祉施設協議会	16事業所	1,616人日
3	福岡県老人福祉施設協議会	12事業所	978人日
4	全国老人保健施設協会	12事業所	548人日
5	全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会	2事業所	278人日
6	日本認知症グループホーム協会	6事業所	543人日
7	みなみ阿蘇福祉救援ボランティアネットワーク	3事業所	489人日
8	日本介護福祉士会	2事業所	14人日
計	8団体	87事業所	6,906人日

※派遣期間は、上記8団体の調整により派遣された期間を掲載

IV 災害義援金・災害ボランティア活動支援金等の受入れと配分

【取組状況】

平成28年4月20日から平成29年3月31日まで、被災者支援のための「義援金」と、被災地での災害ボランティア活動を支援するための「災害ボランティア活動支援金」の募金をホームページで呼びかけ、「義援金」に227件、40,667,779円、「災害ボランティア活動支援金」に170件、45,047,133円の浄財が寄せられた。「義援金」は、県共同募金会を通じて被災者の方々の支援に、「災害ボランティア活動支援金」については、本会を含む18か所の災害ボランティアセンター等の運営資金に配分した。



【全国からたくさんの善意が寄せられた】

また、本会に全国の社協及び団体等から16件、24,176,348円の見舞金や寄附金が寄せられ、災害支援活動に要した本会の経費に充てることができた。

さらに、県共同募金会から災害等準備金200万円の配分を受け、県災害ボランティアセンター設置・運営に係る経費に活用した。被災地の市町村社協の災害等準備金の申請手続きも支援し、16社協が計2億4,000万円の配分を受けた。

また、全社協社会福祉施設協議会連絡会から被災した社会福祉法人及び福祉施設への義援金43,709,582円が本会に寄せられ、県社会福祉法人経営者協議会等の8つの各種協議会に配分した。

(1) 成果・良かった点

ア 金融機関の協力

(株)肥後銀行の協力を得て、義援金等の振込手数料が免除された。

イ 予想を超える義援金等が寄せられた

全国から予想を超える義援金等が寄せられ、被災者並びに災害ボランティアセンター等の支援を行うことができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 義援金と支援金の混同

義援金と支援金の違いを理解されていない寄附者の方が多く、何の寄附をしたいのか、どこに寄附をしたいのかの確認が度々必要だった。

【今後の取組み】

義援金等についての分かりやすい周知

寄附者の意向に沿って善意をお預りできるよう、ホームページ等で義援金と支援金がどのような目的で使用されるのかを分かりやすく説明し、周知する。

イ 周知の不足

義援金等の募集についての周知方法がホームページのみで、十分な周知ではなかった。

【今後の取組み】

ホームページの他にSNS（ツイッター、フェイスブック等）を活用

義援金等の募集について、SNS（ツイッター、フェイスブック等）も活用して周知する。

V 県地域支え合いセンター支援事務所の設置・運営（県委託事業）

1 相談支援体制の整備

[取組状況]

県内15市町村（現在18市町村）が設置する地域支え合いセンター（以下、「センター」と表記）の活動を支援するため、県の委託により平成28年10月から熊本県地域支え合いセンター支援事務所（以下、「支援事務所」と表記）を開設し、総括支援相談員の巡回訪問による各センターのニーズ把握や情報提供、関係機関・団体や本会が実施する他事業との連携による支援を行った。



【支援事務所の様子】

〈支援事務所の人員配置〉

所長 1 名、副所長 1 名、担当職員 1 名

総括支援相談員 7 名、事務職員 3 名

〈総合相談窓口の設置・運営〉

開設日時 月曜日～金曜日 9：00～17：00

相談対応件数 5,231件（平成28年10月3日～平成29年3月31日）

(1) 成果・良かった点

ア 総括支援相談員による寄り添い型の支援

(ア) 15市町村を6ブロックに分け、総括支援相談員のエリア担当制を採用することで、各センターに配置されている生活支援相談員等との情報共有が進み、寄り添い型の支援ができた。

(イ) 総括支援相談員が巡回により得た情報を支援事務所内で共有することで、各センターの取組状況や効果的な事例を紹介することができた。

(ウ) 市町村行政、社協及び関係機関・団体が参加して情報の共有や課題の検討を行う各センターの連携会議や、センターの職員会議等に総括支援相談員が出席し、必要な情報提供などを通じて会議の運営に協力するとともに、各センターの課題を把握することができた。

イ 専任の職員配置や他事業との連携による支援

(ア) 支援事務所設置当初は、総括支援相談員が業務について不慣れな面があったが、平成29年4月から本会の正規職員を支援事務所専任で配置し、総括支援相談員への助言等が随時行える体制を整備したことにより、円滑な事業実施が可能となった。

(イ) 応急仮設住宅等で行われるボランティア活動の調整について、応急仮設住宅の建設当初は、県災害ボランティアセンターとKVOADとの協働により行っていたが、支援事務所の設置後は、支援事務所に専任の職員を配置し対応したため、より細かな調整を行うことができるようになった。

(ウ) 支援事務所を本会の地域福祉課内に設置したことで、同課で担当する生活困窮者自立相談支援事業や市町村社協が実施する地域福祉事業と支援事務所の活動の連携を図ることができた。

(エ) 電話、メール、来所の相談に加え、総括支援相談員によるアウトリーチを促進した結果、5,000件を超える多くの相談に対応することができた。

ウ 社協間のネットワークの活用

各センターと支援事務所の設置運営を市町村社協と本会が受託したため、これまでの社協間のネットワークを活用した情報共有や課題の検討を行うことができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 総括支援相談員の専門的な知識やスキルが不足

(ア) 支援事務所設置当初は、総括支援相談員が新規採用者であり、相談援助業務の経験者が少なかったことから、専門的な知識やスキルが不足していた。

(イ) 支援事務所設置当初は、被災者支援の方針等を十分に理解できていない総括支援相談員が、県、市町村行政やNPO等のボランティア団体から様々な判断を求められ、対応に苦慮したことがあった。

(ウ) 支援事務所設置当初は、各センターからの要望や問合せに対する検討に時間を要し、すぐに回答できないことがあったり、回答そのものが見いだせない案件もあり、総括支援相談員が対応に苦慮したことがあった。

【今後の取組み】

現在是对応済みだが、今後、被災地において支援事務所を設置する場合には、設置当初から次のような取組みが求められる。

総括支援相談員の育成と支援体制の構築

(ア) 総括支援相談員が相談援助の方法等について学ぶための研修会の開催や本会が実施しているような福祉施設職員や地域福祉担当職員向けの研修会に総括支援相談員を参加させることにより、総括支援相談員の知識やスキルの習得を図る。

(イ) 継続的に、先災県における被災者支援経験者からの助言や情報提供を受ける。

(ウ) 各センターからの要望や問合せに応えるため、県、市町村行政並びに弁護士会、司法書士会をはじめとする専門機関・団体との連携による被災者支援方法等について、関係機関・団体連絡会議等において検討する。

(エ) 支援事務所内の定期的なミーティングで総括支援相談員間の情報共有を図るとともに、業務の振り返りを行い、支援のあり方の検討や業務内容の整理を行う。

イ 応急仮設住宅等でのボランティア活動のマッチングが困難

KVOADと県災害ボランティアセンターが協働して行っていた応急仮設住宅等で実施されるボランティア活動の受付・調整については、支援事務所設置後は支援事務所で行っていたが、各センターの活動の拡大に合わせて、各センターで行うこととなったため、応急仮設住宅等での交流イベント等へのボランティアの受入れやNPO等のボランティア団体へのボランティア活動希望者の紹介が迅速に行えるようになった。一方、支援事務所では、各センターで受付・調整しているボランティア活動の募集状況や活動内容等が把握できなくなったため、活動先を決めていないボランティア等からの問合せへの対応に苦慮した。

【今後の取組み】

ボランティア活動情報の共有

- (ア) KVOADが、NPO等のボランティア団体が応急仮設住宅等で実施するボランティア活動の募集状況や活動内容等の情報を把握しているので、KVOADとボランティア活動情報の共有を促進し、支援事務所がボランティア活動希望者に活動先を円滑に紹介できるように努める。
- (イ) 各センターで受付・調整しているボランティア活動の募集状況や活動内容等の情報を支援事務所やセンター間で共有するため、またボランティア活動希望者へ周知するため、SNS（ツイッター、フェイスブック等）等の活用を検討する。

2 市町村地域支え合いセンターの支援

[取組状況]

県内15市町村（現在18市町村）に設置されたセンターに対して、生活支援相談員等の人材育成、センター間及びセンターと専門機関・団体間の連携促進、被災者の情報を管理するシステムの構築、アドバイザー派遣などを行うことで、被災者の自立や生活再建、地域交流を支援した。



【先災県への視察研修】

(1) 成果・良かった点

ア センター相談員等の育成事業を実施

(ア) センター相談員等の研修業務を東日本大震災における被災者支援に実績のある全国コミュニティーライフサポートセンターに委託したため、具体的な相談支援の手法や関係者との連携による支援など被災者支援に必要な知識や視点について学ぶことができた。

(イ) 本会が実施している福祉施設職員等向けの研修にセンター相談員等を参加させたため、対人援助技術の習得が図られた。

イ ブロック別連絡会議による情報の共有

(ア) 地域ブロックごとのセンターの連絡会議を実施したため、各センターの運営状況や被災者支援の課題等の情報の共有化とともに、生活支援相談員のネットワークづくりを行うことができた。

(イ) 連絡会議では、センターに配置されている主任生活支援相談員や生活支援相談員等、職階ごとにグループディスカッションを行い、それぞれの立場における課題を共有できた。

(ウ) また、連絡会議では被災者のメンタルヘルスカケアを行うための研修等も実施することができた。

ウ 先災県への視察研修の実施

東北の先災県の3県における被災者支援の状況について学ぶ視察研修を実施したため、各センターにおける支援のあり方を検討するうえで役立つとともに、県内市町村と先災県の市町村とのネットワークづくりができた。

エ 効果的な支援活動と事務の省力化のための情報管理システムを開発

(ア) 各センターが収集した被災者支援に関する情報をデータベース化し、管理できるシステムを平成28年度内に設計・開発し、平成28年度末までに14市町村のセンターに導入したことで、効果的な支援活動と事務の省力化を図ることができた。

(イ) 情報管理システムをインターネットに接続しない形式で構築したため、セキュリティ対策を強化することができた。

(ウ) 県内の業者に設計・開発業務を委託したことで、各センターへの巡回やヘルプデスクの設置ができ、情報管理システムの安定稼動とシステム操作のフォローアップを円滑に行うことができた。

(エ) 情報管理システムの操作性等についての調査やヘルプデスク対応時におけるモニタリングを実施し、システムの改修を柔軟かつ迅速に行ったため、より操作性が向上し、事務の効率化に貢献することができた。

オ 被災者支援状況の変化等に対応した情報管理システムの改修等

(ア) 県、市町村行政における被災者支援のフェーズの移行等に伴い、支援に必要な情報が拡大したことや市町村行政が被災者の個別支援計画を作成する際にシステムで管理するデータを利用することとなったため、蓄積したデータをExcelで出力する機能等を追加するなどのシステム改修を行い、データ共有における利便性や操作性の向上を図った。

(イ) 入力や選択項目が多くなり入力画面が分かりづらくなったり、各センターのシステム入力が追いつかない状況が生じたことから、ヘルプデスクによるサポートや専門業者による巡回に加え、支援事務所の総括支援相談員による技術的な助言を実施した。

(2) 課題と今後の取組み

ア すべての相談員の研修参加が困難

(ア) 平成28年度は、基礎研修、管理者研修、分野別研修、ブロック別研修を実施したが、基礎研修以外の研修は各1回しか開催できなかったため、中途採用のセンター相談員等に対する研修参加の機会を十分に提供できなかった。

(イ) 支援事務所設置当初は、関係機関との連携や社会資源の活用などに関する研修が、事例検討などを取り入れた実践的なものには至らなかった。

【今後の取組み】

現在是对応済みだが、今後、被災地において支援事務所を設置する場合には、設置当初から次のような取組みが求められる。

研修会参加の機会の提供と実施方法等の検討

(ア) 中途採用のセンター相談員等については、対人援助技術等の習得ができるよう、本会が実施しているような福祉施設職員や地域福祉担当職員向けの研修への参加を促し、研修会参加の機会を提供する。

(イ) 関係機関との連携や社会資源の活用などに関する研修については、弁護士や司法書士をはじめとする専門職の団体や相談機関から講師を招き、事例等も教材にして、支援に必要な知識やスキルの習得を図るとともに参加者と機関・団体とのネットワークづくりを支援する。

イ ブロック別連絡会議の内容が乏しい

支援事務所設置当初は、具体的な被災者支援の方法やセンターの運営体制等についての協議を予定していたブロック別連絡会議において、各センターの現状報告や相談員の意見発表のみで終了したことがあった。

【今後の取組み】

現在是对応済みだが、今後、被災地において支援事務所を設置する場合には、設置当初から次のような取組みが求められる。

ブロック別連絡会議の運営を工夫

- (ア) ブロック別連絡会議の開催にあたっては、当日の内容やテーマを明確にし、課題・ケースの検討や情報共有もできるように会議の運営方法等を工夫する。
- (イ) ブロック別連絡会議において、具体的な被災者支援の方法を協議するため、医師や弁護士などの専門職の講義や行政説明などを取り入れ、復興ニーズに合った情報を共有する。

ウ 視察研修時の意見交換が深まらない

先災県の状況説明等を初めて聞き、内容が良く理解できなかったためか、積極的な意見交換につながらない場面があった。

【今後の取組み】

現在是对応済みだが、今後、被災地において支援事務所を設置する場合には、設置当初から次のような取組みが求められる。

効果的な視察研修にするための情報提供の実施

視察研修前の事前学習会を実施するなど、事前に視察先の情報を提供し、視察研修の効果的な実施を図る。

3 支援事務所と関係機関・団体との連携

[取組状況]

発災以降、県弁護士会や司法書士会、行政書士会等の専門職団体や復興リハビリテーションセンター、こころのケアセンター等の相談機関、県内外のNPO等のボランティア団体が様々な被災者支援を行っており、各センターにおいても、これらの関係機関・団体との連携強化や協働による取組みが必要となった。



【関係機関・団体連絡会議の様子】

支援事務所では、先災県において支援経験を有する社協やNPO等のボランティア団体、県内の専門

職団体にアドバイザーとして協力を依頼するとともに、各センターへのアドバイザー派遣を計6回実施した。また、関係機関・団体との連携を深め、協力体制を構築することを目的に県支援事務所が関係機関・団体連絡会議を開催した。

その他、全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（以下、「JVOAD」と表記）やKVOADと定期的に会議や情報交換を行い、情報の共有を図った。

(1) 成果・良かった点

ア アドバイザー派遣によるセンターへの助言や情報提供の実施

- (ア) 東北の先災県で被災者支援に携わった社協職員等をアドバイザーとして各センターに派遣したため、実践経験に基づいた効果的な助言や情報提供が実施できた。
- (イ) アドバイザー派遣を通じて、各センターが先災県の支援者や関係団体とネットワークを構築することができた。
- (ウ) 困難ケースへの対応や組織運営上の課題に対しアドバイザーからコーディネートを受けることで、課題が整理され明確となった。

イ 県内の関係機関・団体との連携

- (ア) 関係機関・団体連携会議を支援事務所が開催し、それぞれの取組みや支援課題について情報共有を行ったため、これまで支援事務所が知らなかった機関・団体が行う支援活動を理解することができた。
- (イ) 支援事務所が各センターと関係機関等との仲介を行うことで連携が進み、被災者が抱える課題の解決に向けた支援が可能となった。

ウ NPO等のボランティア団体との連携

- (ア) JVOADやKVOADの協力により、国や県、社協、NPO、NGO等を含めた会議が実施され、各機関・団体における取組状況や課題の共有が円滑になった。
- (イ) 支援事務所とKVOADが定期的な情報交換を実施したため、県内外のNPO等のボランティア団体等から物資の提供や支援ニーズへの対応を図るなどの各センターへの支援を受けることができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア アドバイザー派遣事業における県内の専門職の活用が少ない

専門職団体等を含めたアドバイザー派遣の体制を整備したが、支援事務所設置当初は、アドバイザーとして先災県での被災者支援の経験者の活用が多く、県内の弁護士等の専門職の活用につなげることができなかった。

【今後の取組み】

アドバイザー派遣事業の活用促進

ブロックごとに開催するセンターの連絡会議等において、弁護士等の専門職が行う具体的な支援の内容を説明することにより、生活支援相談員の理解を深め、活用促進を図る。

イ 県内の関係機関・団体との連携が一部の機関・団体に留まった

- (ア) 支援事務所設置当初は、支援事務所が開催する関係機関・団体連絡会議を継続的に実施できず、連携の方法等についても具体的な協議を行うことができなかった。
- (イ) 各センターと関係機関・団体との実際の連携が、一部の機関・団体に偏ってしまった。

【今後の取組み】

関係機関・団体連絡会議における連携方法の検討

関係機関・団体連絡会議において、センターが抱える課題の検討や具体的なケースに基づく連携の方法の協議を行うなど、運営方法を工夫する。また、各センターと関係機関・団体の連携を強化するため、関係機関・団体連絡会議に各センターの生活支援相談員等の参加を促す。

ウ NPO等のボランティア団体との連携の一層の強化

- (ア) 各NPO等のボランティア団体の目的や活動等について、支援事務所、各センターともに十分に把握することが出来ず、連携した支援活動につながらない団体もあった。
- (イ) 個人情報保護の観点から、被災者の情報を共有することができず、支援を協働して行うことが難しかった。

【今後の取組み】

定期的な情報交換の場を活用した情報の共有

- (ア) 支援事務所とK V O A Dの定期的な情報交換等を活用して、県内外のNPO等のボランティア団体の活動状況や支援可能な内容、各センターの支援ニーズ等を共有する。
- (イ) 各センターが、NPO等のボランティア団体の目的や活動等について把握し連携を強化するため、NPO等のボランティア団体と各センターとの合同による研修会や事業等の実施を検討する。

(ウ) 今後、NPO等のボランティア団体と各センターが協働して円滑に支援活動を行うために、被災者の情報共有の方法を検討する。

4 支援事務所の広報啓発活動の取組み

【取組状況】

支援事務所及び各センターの事業内容や問合せ先等について周知を図るため、支援事務所のチラシを20,000部作成し、市町村社協や関係機関・団体、NPO等のボランティア団体、民生委員・児童委員等に配布した。

また、被災者の支援活動を効果的に推進するため、各センターが行う被災者支援活動の動向や課題と支援活動に有益な情報を周知することを目的として、広報誌「熊本県地域支え合いセンター支援事務所だより」を7,500部（500部×15市町村）×3回配布した。

さらに、県社協総合情報誌「ゆ〜とぴー」への記事掲載や市町村社協事務局長研修、市町村社協連合会の会議等で事業説明や活動報告を行った。



【支援事務所だより】

(1) 成果・良かった点

広報啓発活動による支援ニーズの掘起しと関係機関・団体との情報共有化

- (ア) チラシや広報誌を配布したことで、センターが設置されていない市町村のみなし仮設住宅にお住まいの方々等の支援ニーズの掘起しを促進することができた。
- (イ) 広報誌の配布により、民生委員児童委員や区長、NPO等のボランティア団体等へセンターの活動状況や支援活動に有益な情報について周知することができた。

(2) 課題と今後の取組み

広報啓発活動が不十分

広報誌については、予算面から発行回数や作成部数に限りがあり、発行時期や配布先が限定されたため、民生委員児童委員や区長、NPO等のボランティア団体などの被災者の支援に関わる方々に情報を広く発信することができなかった。

【今後の取組み】

広報啓発活動の見直し

- (ア) センターの活動や支援活動に有益な情報を関係者や住民等に広く周知するために、本会ホームページにセンターの事業内容を紹介するコンテンツの充実を図るとともに、新着情報のページを活用した迅速な情報提供に努める。
- (イ) 広報誌の発行回数や配布先は限定されるため、各センター、関係機関・団体、民生委員児童委員、区長、NPO等のボランティア団体、住民等、情報伝達の対象者ごとに周知方法や媒体を検討し、効果的な広報を行う。

VI 社会福祉施設等支援の取組み（各種協議会事務局としての対応）

1 被害状況の把握と支援に向けての調整

[取組状況]

各種協議会担当の職員は、前震翌日の4月15日から一斉に会員施設の被災状況の把握を行った。当初は、各種協議会毎に把握内容は様々であったが、その後の支援につなげるため、①利用者の状況、②職員の状況、③建物・設備の状況、④物資や支援の必要性等に統一し、把握に努めた。

なお、このような地震直後の状況把握は、本会職員に加え、各種協議会の役員等によっても行われた。

(1) 成果・良かった点

ア 会員施設の被災状況を正確に把握

ファックスやメールを各種協議会会員施設に送信し、返信がないところは被災している可能性があるかと判断し、電話や訪問による聞き取り調査を行ったので、状況の把握もれがなかった。

イ 各種協議会の役員等による自発的な対応

役員が本会事務局に詰めて状況確認した協議会や、会長の施設に役員や事務局職員を招集して対応を協議した協議会があり、会員施設への迅速な支援につながった。

ウ 普段からの強い結びつき

平時からの本会と会員施設とのつながりや会員施設相互の結びつきがあったため、緊急的な状況把握を速やかに行うことができ、被害の少なかった施設から被災施設へ飲料水や食料等の物資の提供を行うなどの支援に結びついた。

(2) 課題と今後の取組み

会員施設の被災状況を把握するための聞き取り項目の設定が不十分

一部の協議会において、会員施設の被災状況を把握するための聞き取り項目の設定が不十分だったため、会員施設への聞き取り調査が度々必要となった。

【今後の取組み】

会員施設の被災状況を迅速かつ適切に把握するための聞き取り項目の整理

会員施設の被災状況を把握するための聞き取り項目は、各種協議会共通の基本項目（利用者・職員・建物の被災状況、物資や支援の必要性）と各種協議会特有の項目に大別される。各種協議会特有の項目は、例えば、社会就労事業所であれば製造のための機械、児童福祉施設であれば園庭の遊具の被災状況の把握がある。

そのため、各種協議会において会員施設の被災状況を迅速かつ適切に把握できるよう、協議会毎に聞き取り項目を整理し次の災害に備える。

2 主な支援活動

[取組状況]

各種協議会においては、発災直後から、主に①支援物資の受入れと分配、②応援職員の派遣、③義援金・支援金の配分を行った。全国の関係施設等から届けられる支援物資の受入れと分配については、いずれの協議会においても、全国の関係団体等からの支援を受入れる県単位の窓口となる拠点施設（ハブ）を設けたうえで、さらにブロック単位で数か所の拠点となる施設や法人を定め、被災施設へ物資を届けるための体制を整備した。

(1) 成果・良かった点

ア 物的・人的支援を継続的に行うための拠点施設等を設置

拠点施設（ハブ）等を設けたことで、被災施設へ支援物資を的確に分配することができただけでなく、物資の提供を通じて支援ニーズを把握することができ、継続的な物的・人的支援につながった。



【拠点施設に集められた支援物資】

イ 地域における福祉拠点としての役割

福祉施設には、発災直後から多くの地域住民が避難してきたが、施設内に生活スペースを設け、食料や生活必需品などの提供を行い、地域の信頼に応えることができた。また、福祉避難所として、障がい者や介護の必要な方とその家族を受け入れ、安心した生活の提供と相談支援等を行い、地域における福祉拠点としての役割を果たすことができた。

ウ 全国の関係団体からの義援金を被災施設の一助に

各種協議会では、全国の関係団体等から寄せられた「義援金」や「支援金」の受入れが行われた。建物や設備等の被害見積額に応じた基準や激甚被災施設と被災施設に分けた基準などにより、各種協議会毎に配分方法や金額を定めて、全国から寄せられた関係者の思いに応え、それぞれの被災施設等の復興に活かすことができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 被災施設等における物資や職員の不足

被災施設等においては、事業の継続に加え福祉避難所の運営等を行うために、応援職員の派遣などの人的な支援や物資の提供などの物的支援を必要とするところが多かった。

【今後の取組み】

災害時の物的・人的支援のあり方を検討

災害時の物的・人的支援を迅速に行うため、今後は、各ブロック単位で情報や支援物資の窓口及び拠点（ハブ）となる施設を事前に定めておく。また、各種協議会内における人的支援について、事前に基礎となる体制整備を検討する。

イ 災害時に社会福祉法人が実施する多様な事業への期待

発災後、社会福祉法人の各施設においては、住民の一時避難の受入れやリフレッシュイベントの実施など本来の業務にないインフォーマルなサービスが行われたが、一部の社会福祉法人の実施に留まった。

【今後の取組み】

災害時に社会福祉法人が実施するインフォーマルなサービスの拡大と定着を検討

発災後に実施されたインフォーマルなサービスが、今般の社会福祉法人制度改革で求められている社会福祉法人の地域貢献活動としても多くの社会福祉法人で実施され、定着するよう各種協議会と検討を進める。

Ⅶ 災害対応を行うための事務局体制

【取組状況】

熊本地震は前震・本震ともに夜間に発生したため、翌日に職員の安否及び被災状況を確認した。前震では数名の職員の被災であったが、本震では多くの職員が被災した。また、事務局のフロアは前震では被害はなかったものの、本震による激しい揺れによりキャビネット等が倒れ、書棚から物が飛び出して足の踏み場も無い状況となったが、建物やライフラインに被害はなく災害対応業務にすぐに取り掛かった。



【県災害ボランティアセンターのミーティング】

前震直後に「県災害ボランティアセンター」を設置し、被害の最も大きかった益城町社協に本会職員を派遣するとともに、市町村社協や社協職員の被災状況を確認した。続けて発生した本震により被害が拡大したが、九州ブロック社協、全社協及びJVODA等の関係団体の応援を受けながら、16市町村社協の災害ボランティアセンターの立上げと運営の支援に努めた。さらに、当座の生活資金が不足していた世帯への生活福祉資金（緊急小口資金）の貸付けを行うとともに、社会福祉施設等に対する応援職員派遣体制構築事業を他団体とともに実施した。その他、被災者支援のための「義援金」と災害ボランティア活動を支援するための「災害ボランティア活動支援金」の受入れや各種協議会会員施設等の被災状況の把握と支援に全力を挙げた。

発災から半年後の10月には、15市町村の社協が、被災した方々が生活再建に向けて安心した日常生活を送れるように見守りや健康・生活支援、地域交流の促進などの総合的な支援を行う「地域支え合いセンター」の運営を受託した。本会は、各センターの運営を支援するため、「熊本県地域支え合いセンター支援事務所」の運営を受託し、行政や関係機関・団体と連携し被災者の支援に取り組んでいる。

（1）成果・良かった点

ア 被災しながらも多くの職員が災害対応業務に従事

（ア） 職員の多くが被災したが、発災直後から全職員が災害対応業務に従事することができた。

（イ） 本会が入居する県総合福祉センターの近隣では停電や断水が発生したが、センターの建物は非常発電設備や貯水タンクのお陰でライフラインが機能し、通信網（社内ネットワーク・電話）等にも被害がなかったため、災害対応業務に直ぐに取り掛かることができた。

イ 被災地支援の経験を有する職員が即戦力として活躍

過去の災害対応業務や被災地支援を経験するなど、一定のスキルを有する職員が即戦力として活躍した。

ウ 報道機関へ正確に情報を発信

報道対応担当者を1人に決めたことで、取材への回答にブレが生じず、正確に情報を発信することができた。

(2) 課題と今後の取組み

ア 災害時の業務執行体制が不明確

- (ア) 職員の安否及び所在確認に手間取るとともに、職員の参集にばらつきがでた。
- (イ) 災害対応業務について、各職員が担当する役割を認識できていなかった。
- (ウ) 膨大な災害対応業務が発生したため、時間外労働が増加し、休みのとれない職員が発生した。
- (エ) 災害時の優先業務が整理されておらず、本会の本来業務を継続するための体制が不明確だった。

【今後の取組み】

ア 災害時の職員対応をマニュアル化

職員の安否確認、職員参集のルール、人員体制及び役割分担等を明確化したマニュアル等を整備し、全職員に周知徹底する。

イ 業務継続計画の策定

災害時の優先業務を整理し、本来業務を継続するための体制を明確にするため、業務継続計画を策定する。

イ 報道機関からの問合せ対応

- (ア) 多くの報道機関から、また、同じ報道機関の様々な記者や番組担当者から同じ内容の問合せが寄せられるなど、対応に相当の時間を要した。
- (イ) 先方の都合に合わせた取材等にも対応したため、災害対応業務に支障を来すことがあった。

【今後の取組み】

報道機関への定期的な情報提供

報道機関向け資料の定時提供や定時会見などを検討する。

数字で見る支援活動（資料編）

（目次）

◆災害ボランティアセンター関係資料

- 市町村災害ボランティアセンター設置状況……………48
- 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援P）からの支援……………48
- 災害ボランティアセンターへの全国の社会福祉協議会からの応援職員派遣一覧……………49
- 災害ボランティアセンターへの県内市町村社会福祉協議会からの応援職員派遣一覧 50
- 市町村災害ボランティアセンター月別活動実績（平成28年4月～平成29年4月） ……51
- 災害ボランティア活動情報の発信（平成28年4月～平成29年4月） ……53
- 災害ボランティア活動に関する問合せ件数（平成28年4月～平成29年4月） ……53

◆生活福祉資金の特例貸付関係資料

- 生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金）受付窓口一覧（周知チラシ） ……54
- 生活福祉資金の特例貸付状況一覧……………55
- 生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金）市町村別貸付状況一覧……………55
- 生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金）日別申請状況……………56
- 生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金）応援職員支援状況（実人員） ……56

◆災害義援金・災害ボランティア活動支援金等関係資料

- 災害義援金・災害ボランティア活動支援金の受入状況……………57
- 市町村災害ボランティアセンターへの災害ボランティア活動支援金の配分状況……………57
- 被災した福祉施設等への義援金の配分状況……………57

◆地域支え合いセンター関係資料

- 市町村地域支え合いセンター一覧……………58
- 熊本県地域支え合いセンター支援事務所活動一覧（平成28年10月～平成29年3月） ……59
- 熊本県地域支え合いセンター支援事務所活動一覧（平成29年4月～平成29年8月） ……60

市町村災害ボランティアセンター設置状況

※ボランティア延べ活動者数及び活動件数：平成28年4月16日～平成29年4月30日

No.	災害ボランティアセンター等	活動開始日	ボランティア延べ活動者数	活動件数
1	熊本市災害ボランティアセンター	4月22日	37,900人	7,049件
2	八代市ボランティアセンター	4月22日	646人	135件
3	菊池市災害ボランティアセンター	4月19日	776人	250件
4	宇土市災害ボランティアセンター	4月16日	3,226人	430件
5	宇城市災害ボランティアセンター	4月25日	3,986人	838件
6	阿蘇市災害ボランティアセンター	4月26日	814人	202件
7	合志市災害ボランティアセンター	4月22日	1,072人	267件
8	美里町災害ボランティアセンター	4月22日	193人	74件
9	大津町災害ボランティアセンター	4月22日	3,404人	828件
10	菊陽町災害ボランティアセンター	4月18日	1,830人	614件
11	南阿蘇村災害ボランティアセンター	4月20日	6,676人	1,309件
12	西原村災害ボランティアセンター	4月24日	14,853人	2,588件
13	御船町災害ボランティアセンター	4月29日	4,903人	998件
14	嘉島町災害ボランティアセンター	4月20日	2,249人	471件
15	益城町災害ボランティアセンター	4月21日	36,378人	5,642件
16	甲佐町災害ボランティアセンター	4月25日	754人	166件
17	山都町災害ボランティアセンター	4月21日	275人	42件
合 計			119,935人	21,903件

災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援P）からの支援

熊本地震支援活動（平成28年10月末で終了）	
1	運営支援者派遣人数（延べ） 42人
2	運営支援者派遣日数（延べ） 1,002日
3	提供資機材 <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン 37台 ・ソフトバンク株式会社貸与携帯電話 180台 ・プレハブの提供は、熊本市、益城町、西原村、南阿蘇村の4社協で実施

災害ボランティアセンターへの全国の社会福祉協議会からの応援職員派遣一覧

派遣元・派遣期間	延べ人数
岩手県社協 (平成28年5月24日～6月27日)	39人
宮城県社協 (平成28年4月27日～5月16日)	46人
福島県社協 (福島市社協・喜多方市社協含む) (平成28年4月26日～5月29日)	68人
関東ブロックA (平成28年6月23日～8月21日)	268人
関東ブロックB (平成28年6月23日～7月17日)	255人
東海・北陸ブロック (平成28年5月31日～8月20日)	681人
近畿ブロック (平成28年4月28日～7月21日)	1,585人
中国ブロック (平成28年4月28日～7月1日)	482人
四国ブロック (平成28年4月28日～7月21日)	284人
九州ブロック (平成28年4月21日～8月22日)	2,495人
計	6,203人

災害ボランティアセンターへの県内市町村社会福祉協議会からの 応援職員派遣一覧

※派遣期間：平成28年4月18日～平成28年12月17日

※本会で派遣調整を行った人数を記載

※市町村社協相互の災害時応援協定等に基づき独自に派遣された人数は含まれない。

派遣元社協		延べ人数
宇城	美里町社会福祉協議会	11人
上益城	山都町社会福祉協議会	31人
荒玉	荒尾市社会福祉協議会	76人
	玉名市社会福祉協議会	46人
	玉東町社会福祉協議会	64人
	南関町社会福祉協議会	42人
	長洲町社会福祉協議会	28人
	和水町社会福祉協議会	67人
天草	天草市社会福祉協議会	230人
	上天草市社会福祉協議会	107人
	苓北町社会福祉協議会	7人
鹿本	山鹿市社会福祉協議会	4人
八代	八代市社会福祉協議会	7人
水俣・芦北	水俣市社会福祉協議会	65人
	芦北町社会福祉協議会	23人
	津奈木町社会福祉協議会	13人
人吉・球磨	人吉市社会福祉協議会	50人
	錦町社会福祉協議会	17人
	多良木町社会福祉協議会	59人
	湯前町社会福祉協議会	30人
	水上村社会福祉協議会	21人
	相良村社会福祉協議会	21人
	五木村社会福祉協議会	26人
	山江村社会福祉協議会	19人
	球磨村社会福祉協議会	48人
あさぎり町社会福祉協議会	71人	
計		1,183人

市町村災害ボランティアセンター月別活動実績（平成28年4月～平成29年4月）

※上段：ボランティア延べ活動者数（人）、下段：活動件数（件）

	28年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
熊本市	7,022 878	20,338 3,906	5,698 1,165	2,527 629	1,236 255	702 137	286 57
八代市	473 104	165 29	8 2	— —	— —	— —	— —
菊池市	424 123	352 127	— —	— —	— —	— —	— —
宇土市	1,710 107	1,052 249	68 29	396 45	— —	— —	— —
宇城市	837 200	3,149 638	— —	— —	— —	— —	— —
阿蘇市	518 126	296 76	— —	— —	— —	— —	— —
合志市	862 189	170 67	14 4	14 4	6 2	6 1	— —
美里町	151 62	42 12	— —	— —	— —	— —	— —
大津町	725 128	1,287 402	517 101	215 58	151 36	47 18	95 17
菊陽町	1,149 303	579 257	39 25	30 17	18 6	9 2	1 2
南阿蘇村	1,326 128	2,494 610	876 210	905 182	706 114	313 48	48 13
西原村	623 158	5,813 1,138	3,081 501	2,863 406	1,398 246	555 71	397 47
御船町	143 29	2,440 476	1,756 296	291 105	181 56	63 13	13 10
嘉島町	121 30	1,454 282	281 52	90 39	203 35	76 30	24 3
益城町	4,747 435	12,223 1,228	8,033 1,711	4,901 1,241	2,330 449	1,235 176	625 83
甲佐町	213 25	534 139	7 2	— —	— —	— —	— —
山都町	152 12	28 6	46 12	39 10	10 2	— —	— —
計	21,196 3,037	52,416 9,642	20,424 4,110	12,271 2,736	6,239 1,201	3,006 496	1,489 232

	11月	12月	1月	2月	3月	29年4月	計
熊本市	91 22	— —	— —	— —	— —	— —	37,900 7,049
八代市	— —	— —	— —	— —	— —	— —	646 135
菊池市	— —	— —	— —	— —	— —	— —	776 250
宇土市	— —	— —	— —	— —	— —	— —	3,226 430
宇城市	— —	— —	— —	— —	— —	— —	3,986 838
阿蘇市	— —	— —	— —	— —	— —	— —	814 202
合志市	— —	— —	— —	— —	— —	— —	1,072 267
美里町	— —	— —	— —	— —	— —	— —	193 74
大津町	40 3	53 13	71 12	67 14	63 8	73 18	3,404 828
菊陽町	5 2	— —	— —	— —	— —	— —	1,830 614
南阿蘇村	6 3	2 1	— —	— —	— —	— —	6,676 1,309
西原村	123 21	— —	— —	— —	— —	— —	14,853 2,588
御船町	16 13	— —	— —	— —	— —	— —	4,903 998
嘉島町	— —	— —	— —	— —	— —	— —	2,249 471
益城町	602 43	389 83	262 26	226 42	391 41	414 84	36,378 5,642
甲佐町	— —	— —	— —	— —	— —	— —	754 166
山都町	— —	— —	— —	— —	— —	— —	275 42
計	883 107	444 97	333 38	293 56	454 49	487 102	119,935 21,903

災害ボランティア活動情報の発信（平成28年4月～平成29年4月）

1 ホームページによる情報発信

掲載回数（件数）	70回
緊急情報アクセス件数	982,456件

2 ツイッターによる情報発信

発信回数	93ツイート
フォロー	2,300件
フォロワー	4,961件

3 フェイスブックによる情報発信

発信回数	580投稿
リーチ（アクセス件数）	458,514件

災害ボランティア活動に関する問合せ件数（平成28年4月～平成29年4月）

	ボランティア活動希望者からの問合せ		被災者からの問合せ (被災者ニーズ)	その他				計
	県内	県外		関係機関※	報道機関からの問合せ	災害派遣等従事車両証明証に関する問合せ	その他(ボランティア活動保険他)	
28年4月	151	499	186	0	119	39	179	1,173
5月	163	772	215	115	147	88	216	1,716
6月	53	283	29	128	36	53	153	735
7月	32	184	20	101	37	61	162	597
8月	15	123	13	133	15	193	158	650
9月	10	63	11	86	11	186	212	579
10月	11	58	4	65	16	126	86	366
11月	4	21	6	61	7	142	39	280
12月	5	25	2	72	9	96	55	264
29年1月	3	11	0	48	7	33	26	128
2月	0	20	4	77	5	42	18	166
3月	0	44	1	83	5	29	15	177
4月	0	42	0	69	14	64	46	235
計	447	2,145	491	1,038	428	1,152	1,365	7,066

※関係機関からの問合せ件数及び本会から関係機関への問合せ件数の合計を掲載

生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金）受付窓口一覧（周知チラシ）

熊本地震による被災者の皆様へ

生活福祉資金（緊急小口資金） 特例貸付のご案内

～ 一時的な生活費をお貸しします ～

貸付内容

- 貸付対象
被災された方で県内に住所を有し、当座の生活費を必要とする世帯。原則として、一世帯につき一回限り10万円以内。
- 貸付限度額
ただし、以下の場合は、一世帯につき一回限り20万円以内。
① 世帯員の中に被災による死亡者がいる場合
② 世帯員に要介護者がいる場合
③ 4人以上の世帯である場合
④ 世帯員に被災による重傷者や妊産婦、学齢児童がいる場合
- 据置期間
貸付の日から1年以内
- 償還期限
据置期間終了後2年以内
- 貸付利率
無利率

貸付金の交付方法

- 借入申込者が指定する金融機関に送金します。

貸付に必要なもの

- 身分を証明できるもの（運転免許証、健康保険証、住民票 等）
- 印鑑（印鑑がない場合は捺印でも差し支えありません。）
- 預金通帳又はキャッシュカード

受付窓口

住所を有する市町村社会福祉協議会又は避難所等が所在する市町村社会福祉協議会が受付窓口となります。
県外に避難している場合は、避難先の都道府県社会福祉協議会での貸付けとなります。

※ 5月9日（月）午前10時から受付を開始します。
次の地域では5月6日（金）午後1時から受付を開始します。

熊本市・宇土市・阿蘇市・南阿蘇村・西原村

◆ 相談・申込受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日は除く）

5月6日（金）午後1時から受付を開始する熊本市、宇土市、阿蘇市、南阿蘇村、西原村では、5月7日（土）、8日（日）も申込みを受け付けます。

◆ 熊本県内 市町村社会福祉協議会一覧

市町村名	電話番号	市町村名	電話番号	市町村名	電話番号
熊本市	096-322-2331	玉東町	0968-85-3150	甲佐町	096-234-1192
八代市	0965-62-8228	和水町	0968-34-2366	山都町	0967-82-3345
人吉市	0966-24-9192	南関町	0968-69-9020	水川町	0965-52-5075
荒尾市	0968-66-2993	長洲町	0968-78-1440	津北町	0966-86-0294
水俣市	0966-63-2047	大津町	096-293-2027	津奈木町	0966-61-2940
五木市	0968-73-9050	菊陽町	096-232-3593	錦町	0966-38-2074
天草市	0969-32-2552	南小国町	0967-42-1501	あさぎり町	0966-49-4505
山鹿市	0968-43-1134	小国町	0967-46-5575	多良木町	0966-42-1112
菊池市	0968-25-5000	産山村	0967-23-9300	湯前町	0966-43-4117
宇土市	0964-23-3756	高森町	0967-62-2158	水上村	0966-44-0782
上天草市	0969-56-2455	南阿蘇村	0967-67-0294	相良村	0966-35-0093
宇城市	0964-32-1316	西原村	096-279-4141	五木村	0966-37-2333
阿蘇市	0967-32-1127	御船町	096-282-0785	山江村	0966-24-1508
合志市	096-242-7000	嘉島町	096-237-2981	球磨村	0966-32-0022
美里町	0964-47-0065	益城町	096-214-5566	苓北町	0969-35-1270

◆ 特設受付会場

- ・熊本市立図書館2階 862-0971 熊本市中央区大江 6-1-74
- ・熊本市動物園隣接の相談所 862-0911 熊本市東区覆重 5-13-1
- ・熊本市南区桜が丘南総合出張所3階 861-4202 熊本市南区城南町宮地 1050
- ・宇土市民体育館 869-0432 宇土市旭町 504
- ・益城町（県御船保健所 当面の間） 861-3206 上益城郡御船町辺田見 400
- ・甲佐町役場1階 861-4646 上益城郡甲佐町豊内 719-4

※お問い合わせ等は、各市町村社会福祉協議会にお願いします。

実施主体：社会福祉法人熊本県社会福祉協議会

連絡先：〒860-0842 熊本市中央区南千反畑町3番7号

TEL：096-324-5475

生活福祉資金の特例貸付状況一覧

(平成29年3月31日現在)

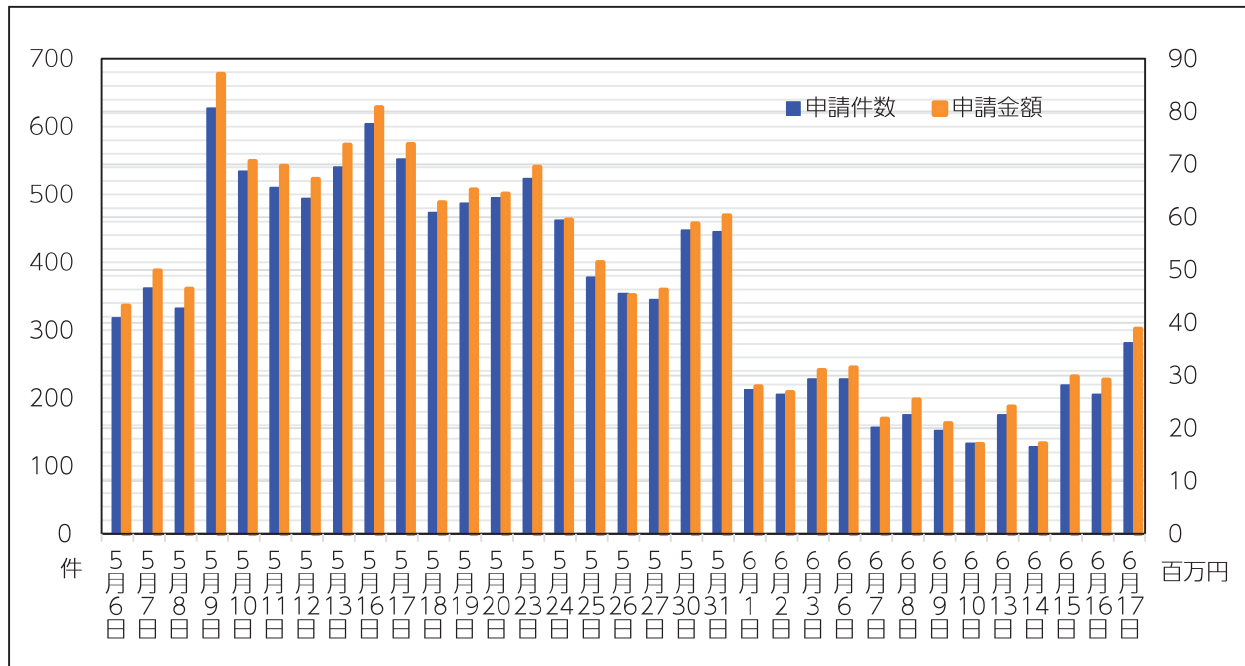
項目 資金種類	借入申込状況		貸付決定状況	
	件数	金額	件数	金額
緊急小口資金	11,780件	1,587,000,000円	11,689件	1,576,200,000円
福祉費	39件	54,320,456円	38件	53,406,456円
(1) 住宅補修費	25件	43,969,000円	25件	43,805,000円
(2) 災害援護費	14件	10,351,456円	13件	9,601,456円
計	11,819件	1,641,320,456円	11,727件	1,629,606,456円

生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金）市町村別貸付状況一覧

※申請受付期間：平成28年5月6日～平成28年6月17日

市町村名	件数	金額 (千円)	市町村名	件数	金額 (千円)	市町村名	件数	金額 (千円)	
熊本市	8,361	1,102,200	玉東町	4	500	甲佐町	77	10,600	
八代市	528	75,400	和水町	2	300	山都町	27	4,000	
人吉市	0	0	南関町	3	300	氷川町	25	3,800	
荒尾市	5	500	長洲町	4	600	芦北町	21	3,200	
水俣市	1	200	大津町	278	39,800	津奈木町	0	0	
玉名市	54	7,200	菊陽町	195	27,300	錦町	0	0	
天草市	2	200	南小国町	8	1,200	あさぎり町	0	0	
山鹿市	56	9,000	小国町	15	1,700	多良木町	0	0	
菊池市	151	21,900	産山村	14	1,900	湯前町	0	0	
宇土市	251	35,700	高森町	16	1,800	水上村	0	0	
上天草市	21	2,500	南阿蘇村	83	11,000	相良村	0	0	
宇城市	411	60,100	西原村	51	7,300	五木村	0	0	
阿蘇市	243	34,500	御船町	144	20,600	山江村	0	0	
合志市	242	35,500	嘉島町	64	8,400	球磨村	0	0	
美里町	23	2,900	益城町	309	44,100	苓北町	0	0	
							計	11,689	1,576,200

生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金） 日別申請状況



生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金） 応援職員支援状況（実人員）

都道府県	5/6 5/8	5/9 5/13	5/16 5/20	5/23 5/27	5/30 6/3	6/6 6/10	6/13 6/17	計	都道府県	5/6 5/8	5/9 5/13	5/16 5/20	5/23 5/27	5/30 6/3	6/6 6/10	6/13 6/17	計
北海道			2					2	三重県				2				2
青森県			2					2	滋賀県		2						2
岩手県			2					2	京都府		3					2	5
宮城県			2					2	大阪府		4					4	8
秋田県			2					2	兵庫県		3					2	5
山形県			2					2	奈良県		3						3
福島県			2					2	和歌山県		1						1
茨城県			2					2	鳥取県	1	1						2
栃木県			2					2	島根県	1	1					1	3
群馬県			2					2	岡山県	1	1						2
埼玉県			3					3	広島県	2	2					2	6
千葉県			3					3	山口県	1	1					1	3
東京都			3					3	徳島県	1	2						3
神奈川県			3					3	香川県	1	2						3
新潟県			3					3	愛媛県		2						2
富山県				2				2	高知県	2	2						4
石川県				2				2	福岡県	2	2		2	2	3		11
福井県				2				2	佐賀県	1	2			1	1		5
山梨県			2					2	長崎県	2	2		1	2	2		9
長野県			2					2	大分県	2	2		1	2	1		8
岐阜県				2				2	宮崎県	2	2			2	2		8
静岡県			3					3	鹿児島県	2	2		1	2	3		10
愛知県				3				3	沖縄県	2	2			2	2		8
									計	23	44	42	18	13	14	12	166

災害義援金・災害ボランティア活動支援金の受入状況

※募集期間：平成28年4月20日～平成29年3月31日

被災者支援のための義援金				災害ボランティア活動支援金			
寄附件数 寄附金額	個人	70件	2,653,710円	寄附件数 寄附金額	個人	68件	5,234,487円
	団体	157件	8,014,069円		団体	102件	39,812,646円
合計		227件	40,667,779円	合計		170件	45,047,133円
共同募金会への 送金日		平成28年9月30日 平成29年3月29日		災害ボランティアセンター への送金日		平成28年8月30日 平成28年12月27日	

市町村災害ボランティアセンターへの災害ボランティア活動支援金の配分状況

(平成28年12月27日現在)

市町村	配分額	市町村	配分額
熊本市	8,354,800円	菊陽町	1,519,700円
八代市	1,282,600円	南阿蘇村	2,297,000円
菊池市	1,315,200円	西原村	3,597,000円
宇土市	1,760,000円	御船町	2,084,000円
宇城市	1,907,800円	嘉島町	1,570,500円
阿蘇市	1,322,800円	益城町	6,965,000円
合志市	1,371,800円	甲佐町	1,310,800円
美里町	1,198,600円	山都町	1,210,100円
大津町	1,754,700円	県社協	1,160,000円
		計	41,982,400円

被災した福祉施設等への義援金の配分状況

※全国社会福祉協議会社会福祉施設協議会連絡会からの義援金

(平成29年7月14日現在)

協議名	会員数	配分額		
		1回目	2回目	計
県老人福祉施設協議会	378施設	11,359,000円	512,000円	11,871,000円
県社会就労センター協議会	64施設	2,753,000円	119,000円	2,872,000円
県保育協議会	427施設	12,702,000円	573,000円	13,275,000円
県養護協議会	20施設	1,547,000円	64,000円	1,611,000円
県身体障害児者施設協議会	24施設	1,657,000円	69,000円	1,726,000円
県社会福祉法人経営者協議会	219法人	7,001,000円	313,000円	7,314,000円
県知的障がい者施設協会	96施設	3,630,000円	159,000円	3,789,000円
県救護施設協議会	7施設	1,197,575円	54,007円	1,251,582円
計	1,235会員	41,846,575円	1,863,007円	43,709,582円

市町村地域支え合いセンター一覧

(平成29年8月1日現在)

市町村	名称	電話番号	FAX番号	郵便番号	住所
	中央区地域支え合いセンター	096-328-2105	096-351-0202	860-0808	熊本市中央区手取本町1-1
	東区地域支え合いセンター	096-367-9267	096-367-9301	862-0902	熊本市東区東本町16番30号
	西区地域支え合いセンター	096-329-2829	096-329-1326	861-5287	熊本市西区小島2丁目7番1号
熊本市	南区地域支え合いセンター	096-357-4757	096-358-0110	861-4151	熊本市南区富合町清藤405-3
	北区地域支え合いセンター	096-272-1972	096-215-3322	861-0136	熊本市北区植木町岩野238-1
	プレハブ仮設 (東区)	096-282-8871	096-282-8878	862-0912	熊本市東区錦が丘1-1
	プレハブ仮設 (南区)	0964-28-7030	0964-28-8750	861-5287	熊本市南区城南町宮地1050
八代市	八代市地域支え合いセンター	0965-62-8228	0965-62-8227	866-0861	八代市本町1丁目9-14
菊池市	菊池市地域支え合いセンター	0968-25-5000 080-8379-8942	0968-25-5432	861-1331	菊池市隈府888
宇土市	宇土市地域支え合いセンター	0964-23-3756	0964-22-4971	869-0492	宇土市浦田町44
宇城市	宇城市地域支え合いセンター	0964-27-9970	0964-27-9971	869-0552	宇城市不知火町高良2273-1
阿蘇市	阿蘇市地域支え合いセンター	0967-32-1127	0967-32-4940	869-2301	阿蘇市内牧976-2
合志市	合志市地域支え合いセンター	096-288-4888	096-247-6116	861-1102	合志市須屋250-1
美里町	美里町地域支え合いセンター	0964-47-0877	0964-47-0073	861-4722	下益城郡美里町永富1510
大津町	大津町地域支え合いセンター	090-8622-2030	096-293-2028	869-1235	菊池郡大津町大字室151-1
菊陽町	菊陽町地域支え合いセンター	096-284-1906	096-284-1907	869-1103	菊池郡菊陽町久保田2623
南阿蘇村	南阿蘇村地域支え合いセンター	0967-67-3607	0967-67-0806	869-1412	阿蘇郡南阿蘇村久石2705
西原村	西原村地域支え合いセンター	096-273-8383	096-273-8373	861-2402	阿蘇郡西原村大字小森3166-1小森仮設団地内
御船町	御船町地域支え合いセンター	096-282-2886	096-282-2887	861-3207	熊本県上益城郡御船町御船1001-1
嘉島町	嘉島町地域支え合いセンター	096-237-2981	096-237-3508	861-3106	上益城郡嘉島町上島551
益城町	益城町地域支え合いセンター	096-289-6092	096-289-6091	861-2231	上益城郡益城町安永1400
甲佐町	甲佐町地域支え合いセンター	096-235-1022	096-235-1022	861-4601	熊本県上益城郡甲佐町岩下24
山都町	山都町地域支え合いセンター	0967-72-2626	0967-72-4341	861-3811	熊本県上益城郡山都町大平91
氷川町	氷川町地域支え合いセンター	0965-52-5335	0965-52-6658	869-4814	八代郡氷川町島地651

熊本県地域支え合いセンター支援事務所活動一覧（平成28年10月～平成29年3月）

		相談対応回数					
		訪問	電話	来所	文書 メール含む	その他	合計
熊本市	行政	47	49	8	39	1	144
	センター	126	177	8	43	4	358
	住民	65	3	1	0	0	69
宇土市	行政	1	0	0	0	0	1
	センター	14	58	1	55	14	142
	住民	0	0	0	0	0	0
宇城市	行政	3	0	0	0	0	3
	センター	16	60	1	53	18	148
	住民	0	0	0	0	0	0
阿蘇市	行政	7	2	0	0	0	9
	センター	36	100	2	69	32	239
	住民	0	0	0	0	0	0
美里町	行政	0	0	0	0	0	0
	センター	7	43	0	48	3	101
	住民	0	0	0	0	0	0
大津町	行政	4	0	0	0	0	4
	センター	31	91	1	80	10	213
	住民	5	0	0	0	0	5
菊陽町	行政	0	0	0	0	0	0
	センター	34	90	1	76	10	211
	住民	0	1	0	0	0	1
南阿蘇村	行政	9	1	0	0	0	10
	センター	39	85	0	60	9	193
	住民	6	0	0	0	0	6
西原村	行政	3	0	0	0	0	3
	センター	67	119	0	166	24	376
	住民	3	1	0	0	0	4
御船町	行政	0	0	0	0	0	0
	センター	16	66	1	50	4	137
	住民	0	0	0	0	0	0
嘉島町	行政	1	0	0	0	0	1
	センター	8	37	0	47	1	93
	住民	0	0	0	0	0	0
益城町	行政	0	20	0	0	0	20
	センター	31	111	1	83	5	231
	住民	0	0	0	0	0	0
甲佐町	行政	0	1	0	0	0	1
	センター	9	50	0	67	5	131
	住民	0	0	0	0	0	0
山都町	行政	0	0	0	0	0	0
	センター	7	43	2	43	4	99
	住民	2	0	0	0	0	2
氷川町	行政	1	0	0	0	0	1
	センター	12	39	0	44	14	109
	住民	0	0	0	0	0	0
協力機関関係団体等		125	1,226	66	731	18	2,166
合計		735	2,473	93	1,754	176	5,231

※相談対応回数は、支援事務所の総括支援相談員が各市町村の行政、支え合いセンター、住民からの相談等に対応した延べ回数を記載

熊本県地域支え合いセンター支援事務所活動一覧（平成29年4月～平成29年8月）

		相談対応件回数					
		訪問	電話	来所	文書 メール含む	その他	合計
熊本市	行政	6	24	0	19	0	49
	センター	83	115	1	54	0	253
	住民	0	0	0	0	0	0
宇土市	行政	0	2	0	0	0	2
	センター	5	10	0	13	0	28
	住民	0	0	0	0	0	0
菊池市	行政	0	2	0	0	0	2
	センター	0	12	0	14	0	26
	住民	0	0	0	0	0	0
宇土市	行政	0	0	0	1	0	1
	センター	12	24	0	35	0	71
	住民	0	0	0	0	0	0
宇城市	行政	0	0	0	1	0	1
	センター	13	32	0	39	3	87
	住民	2	0	0	0	0	2
阿蘇市	行政	2	0	0	1	0	3
	センター	39	87	0	54	7	187
	住民	0	0	0	0	0	0
合志市	行政	0	3	0	0	0	3
	センター	3	12	3	14	0	32
	住民	0	0	0	0	0	0
美里町	行政	2	2	0	1	0	5
	センター	9	34	0	31	0	74
	住民	0	0	0	0	0	0
大津町	行政	6	0	0	2	0	8
	センター	47	104	1	88	17	257
	住民	0	0	0	0	0	0
菊陽町	行政	3	0	0	2	0	5
	センター	44	54	0	63	12	173
	住民	0	0	0	0	0	0
南阿蘇村	行政	0	1	0	1	0	2
	センター	40	47	0	60	0	147
	住民	0	0	0	0	0	0
西原村	行政	7	0	0	1	0	8
	センター	39	57	0	55	19	170
	住民	0	1	0	0	0	1
御船町	行政	1	1	0	1	0	3
	センター	15	48	0	42	2	107
	住民	0	0	0	0	0	0
嘉島町	行政	1	0	0	1	0	2
	センター	33	22	0	41	3	99
	住民	0	0	0	0	0	0
益城町	行政	6	6	0	3	0	15
	センター	33	55	0	44	1	133
	住民	0	0	0	0	0	0
甲佐町	行政	1	0	0	1	0	2
	センター	1	18	0	30	0	49
	住民	0	0	0	0	0	0
山都町	行政	1	0	0	2	0	3
	センター	9	22	0	30	0	61
	住民	0	0	0	0	0	0
氷川町	行政	0	0	0	1	0	1
	センター	15	13	0	30	0	58
	住民	0	0	0	0	0	0
協力機関・関係団体等		76	348	22	370	1	817
合計		554	1,156	27	1,145	65	2,947

※相談対応回数は、支援事務所の総括支援相談員が各市町村の行政、支え合いセンター、住民からの相談等に対応した延べ回数を記載

《発行》

平成29年8月

心れあいネットワーク



社会福祉
法人

熊本県社会福祉協議会

〒860-0842

熊本市中央区南千反畑町3番7号

熊本県総合福祉センター内

TEL 096-324-5454 FAX 096-355-5440

URL <http://www.fukushi-kumamoto.or.jp/>