

令和6年度第1回岡崎市災害ケースマネジメント推進会議 会議録

- 1 開催日時 令和6年5月14日（火）午前10時00分～正午
- 2 開催場所 岡崎市役所東庁舎2階大会議室
- 3 出席委員 青木康人 上松健太郎 浦野愛 柄谷友香 佐々木裕子 菅野拓  
津久井進 寺田浩文 平山修久 松澤真由美
- 4 傍聴者 0名
- 5 説明のために出席した職員  
市長 中根康浩  
市民安全部長 豊田康介  
防災課長 小林也寸志  
防災課副課長 伊藤浩貴  
総務文書課副課長 山田佳乃  
人事課給与係長 深谷侖博  
岡崎支所長 横井正子  
東部支所長 山崎美和子  
多様性社会推進課長 本間孝司  
地域福祉課副課長 青山宏樹  
ふくし相談課長 齊藤哲也  
障がい福祉課長 高橋広  
長寿課長 中根かおり  
介護保険課長 野々山浩司  
保健政策課長 野澤秀喜  
保健予防課長 加藤直之  
健康増進課長 青山政美  
商工労政課長 水上順司  
建築指導課長 加藤宏幸  
住宅計画課長 酒井雅弘  
防災課地域防災係長 菅沼貴之  
防災課地域防災係主査 内藤あやの  
防災課地域防災係主事 福田裕介  
防災課地域防災係事務員 西隼太郎

## 6 会議次第

### 1 委嘱状交付式

### 2 議題

- (1) 会長・会長職務代理の選任について
- (2) 災害時に関する福祉部の取組について
- (3) 推進会議・研修の進め方及び実施計画について

### 3 その他

### 4 閉会

## 7 議題及び議事の要旨

### 委嘱状交付式

市長より委員に委嘱状の交付を行う。

### 議題1 会長、会長職務代理者の選出

会長が菅野委員、会長職務代理者が津久井委員となる。

### 議題2 災害時に関する福祉部の取組について

災害時に関する福祉部の取組について事務局より説明

### <柄谷委員>

2点お伺いしたいのですが、重層的支援体制整備事業を取組んでおられるということですが、アウトリーチを通じて得られた情報の管理で、データベースをどういった形で管理をされて、その情報の入力や共有、支援につなぐための活用というところがありますが、このネットワークの情報の活用、あるいはデータベースの管理や活用といったところについてどのように考えていらっしゃるかお伺いできればと思います。

もう1点、資料の9ページに、連携体制について検討されているということで、福祉事業者の皆様方について、災害が起こった時の最低限のサービスを途切れなくするという試みをご紹介いただきましたが、事業継続計画については、福祉事業者さんの方でどの程度できているのか、あるいは課題があるのかどうか伺えればと思います。

### <事務局>

ありがとうございます。

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業後の情報の管理、あるいは支援を繋ぐ際

の情報共有のあり方のことかと思えます。アウトリーチ等を通じた継続的支援事業などは支援会議ないし、重層的支援会議でプランを作成する際に共有し、それぞれが役割で対応したことを支援会議等で情報共有、あるいは対応をプランに落とし込むという形です。

災害ケースマネジメントを考えた時に、この情報共有をどうするかというのは大きな問題かと考えております。それぞれの部署が得た情報を個別で管理しているのは駄目だと思います。おそらく発災直後はDMATやDHEATがアセスメントすると思います。ただ、どちらかといえば、医療濃度の高いアセスメントだと思います。その後、フェーズが少し進んでから災害ケースマネジメントのアウトリーチが始まっていくと思います。折角あるアセスメントですので、観点が違うところもありますが、共通したところもあり活用できないかと思っています。その辺の話はおそらく内閣府や厚生労働省のレベルになってきますので、どうですかという質問を菅野委員に投げかけました。国の方では検討していただけるという形と伺っています。また、情報共有については、社会福祉法の個人情報の考え方で連携するような心がけをしています。

もう1点、BCPの話でございます。福祉事業所にBCP策定が義務付けられて、介護事業所につきましては、介護事業者連絡協議会というものがあり、そこを通じて、ここ2年ほど、研修会を何度も開催し、各事業所でBCPを作成しています。ただ、そのBCPが本当に災害で役立つか、検証しなくてはなりません。あと、障がい者の事業所がどうなっているのかを聞いたところ、監査の際にBCPを作成してない事業所は作成を促しているということですので、それなりの事業所がBCPを作成していると思っています。

ただ、作って終わりではなく、修正あるいは検証が必要です。それが行政としてどう事業所と絡んでいくか、今後の課題だと考えています。

<菅野会長>

ありがとうございます。では市長お願いいたします。

<岡崎市長>

まだ全体として情報共有していませんが、医師会と意見交換の際に、データの共有についてもお問い合わせがありました。問題意識を持たせていただいておりますし、医師会から、BCPのことについては強く、ご要望がありましたので、BCPの協議会を作っていきますと回答しました。これは医師会の話ですが、せっかく作るのであれば、福祉も他の分野も、作っていった方がいいと思いますので、そういう方向で動いています。

< 柄谷委員 >

ありがとうございました。

< 津久井委員 >

よろしく願いいたします。個人情報のところ、岡崎市として、どういうことを期待しているのかをお尋ねしたい。今、医療機関の方でも同じようなことを考えておられます。どう共有したらいいかという方向で進んでいるのであればいいのですが、一方、管理して守るという問題もあり、なかなか難しいわけです。災害直後の応急期、緊急期は生命の問題があるので、管理の問題よりも共有の必要の方が圧倒的に強いはずですが、しかし、ブレーキが効いている実情が横行していた。ケースマネジメントが必要な場面で、管理が強くなりすぎると、共有が難しくなるのだらうと思います。重層支援の場面では本人同意不要で共有できるのは、守秘義務を負うからです。社会福祉法上の規定で支援会議に参加する人は守秘義務を負うから、共有しても差し支えないということで、別に個人情報保護法の例外だとはっきり書かれているわけじゃないのです。しかし、厚生労働省がはっきりと問題ないと言っているから、みんな安心して共有できているわけです。私がお尋ねしたいのは、個人情報保護法の 69 条の 2 項の 4 号には、例外規定があって、そこには、「本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき、その他保有個人情報を提供することについて特別な理由があるとき」という条文があって、災害時というのは特別な場合に当てはまるのだらうと思います。また、明らかに、本人の利益になるかどうかは、このケースマネジメントは本人のために、1 人 1 人のために行う訳ですから、本人の利益にならないということはありませんと思うので、私は、69 条の 2 項の 4 号の、「明らかに本人の利益になる」、少なくとも「特別な理由」というのに当たるといようなことを、どこかがはっきり言ってほしいなと思っています。総務省は言わないと思うので、岡崎市はどう考えているのかお伺いしたいです。以上です。

< 事務局 >

ありがとうございます。重層事業の仕組みは社会福祉法の 106 条の 6 の範疇で行っています。災害ケースマネジメントにおいて個人情報保護法 69 条の 2 項 4 号に該当する特別な理由があるかどうかという判断は、岡崎市の考えというより、この災害ケースマネジメント推進会議の委員に、「特別な理由がある」と言い切っていただければ岡崎市はそのように判断させていただきたいと思います。

<事務局>

個人的には、個人情報保護法に言う「明らかに本人の利益になる」というのに該当させていいと考えております。それしか使えないと言いますか、同意取ってられないという状況があります。

<津久井委員>

ありがとうございます。総務省は現場任せという見解で、自治体はどう考えるのですかって聞くと、それは国にお伺いをするしかないとなり、結局宙ぶらりんになってしまうわけです。その問題が延々と続いているのが現状だと思います。現場として、共有するのは何の問題もないと断言したらよいと私は随所で断言しています。「特別な理由」に当然該当するし、本人の利益に当たるに決まっていると申し上げていますが、個人的な意見ではなく、公的な方針としてそれを立てれば、反論は多分難しいと思います。災害以外の場面だったらともかく、災害の場面で、明らかに本人の利益にならないとかですね。あるいは、特別な理由に当たらないというのもなかなか難しいと思います。将来的にこの会議でそういう方針を立てになる時が来たら、私はそれを広げていきたいと思います。

<事務局>

ありがとうございます。先ほど個別避難計画の話をしたのですが、個別避難計画の個人情報の取り扱いを条例で定めている自治体があります。これはまだ福祉部だけの検討なのですが、将来的なことを考えると条例で規定した方が、個別避難計画の作成が進むと思っています。委員が仰られた災害時の個人情報の共有の仕方をあわせて検討する必要があると思いました。

<菅野会長>

市長、お願いいたします。

<岡崎市長>

今、条例の話も出ましたが、「市長の判断による」というような一文を規定に入れてもいいと考えております。

<津久井委員>

両意見とも、現場に即した現実的な方法だという風に思いました。ありがとうございます。

<菅野会長>

ありがとうございます。実際、能登半島地震の個人情報取り扱いについてどうするかという話が、ずっと石川県庁の中でありまして、その調整だけで2週間、3週間と時間を要するという事態が起きてしまっていました。やはりあらかじめ準備をして定めておくことは非常に大事で、その時に、各職員で判断することがすごく重くて、責任を取りたくないという風に動いてしまうと、判断に時間を要することになりますので、職員を守る意味でも、何らかの規定というものがあった方が現実にはスムーズに動くのではないかと私も感じるころではあります。ぜひこの会議及び、その後、検討をいただければなと感じております。

他の方でご意見、ご質問ございましたらお願いいたします。

<浦野委員>

私が少し気になったのは、重層的支援の仕組みを災害時もスライドさせて、色んなステークホルダーが1人を見ていく体制を作っていくところ、本当に賛同するところです。現在、私も能登半島地震で石川県の穴水町に入って、まさに災害ケースマネジメントのフェーズに今入ってきているような状況です。このような取り組みが日常から行われることは本当に画期的だと思います。

1つ、教えていただきたいことが、重層的支援の仕組みの中で、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業っていうところで、社協さんがCSWさんを置いて、こういった役割を主に担っていく。それ以外でも、社協さんのCSWの位置付けが、多分災害でもすごく重要になってきそうな感じがしますが、社協さんは災害ボランティアセンターの運営等も行ったり、日常的な介護保険等の事業も行ったりして、実際にこのCSWとして動いている人が災害後にその役割を本当に担えるのだろうかというところが、現場を見ていて、感じています。かなり他事業に引張られてしまい、役割があやふやになっている部分があるような気がするので、この部分に期待するのであれば、社協さんの人員の確保だとか、この役割に相応をする人たちを早めに補充するとか、そんなことも検討材料の中に入れていく必要があると感じました。

<事務局>

ありがとうございます。これはあくまで平時の体制であって、災害ケースマネジメントの肝になるのはこのアウトリーチだと思います。仰られたように、社協は災害ボランティアセンターをやりますが、やらなかったとしても、現在の人員ではアウトリーチ要員は圧倒的に足りないと思っています。それをどうしていくか。それはおそらく災害対策本部の人員配置の問題になってくると思います。あるいは、いわゆるプロボノの方たちと連携していくか、あるいはDWATなどとど

ういう連携するか。ダイバーシティ研究所などアウトリーチを専門にやるような団体が色々あると思いますので、そういったところと連携しながら、人員を確保していく必要があると考えます。発災直後に地域支えセンターを立ち上げますが、社協はボランティアセンターに全力投球です。おそらく医療濃度とか緊急性が高いですから、最初は行政がプロボノの人たちと連携しながら地域支えあいセンターでメインとなってCSW的な動きをやっていきます。フェーズがもう少し落ち着き、生活再建のフェーズになってきた時には、社協が運営する地域支えあいセンターという形になってくると思います。人員配置は懸念しているところです。どういう人員配置するかは防災課とも協議しながら、今回体制の見直しの中で、福祉部にこういうアウトリーチとか生活再建支援にかかる人員を少し多めに確保していただいています。今後とも継続して検討していきます。災害の規模にもよると思いますが、またアドバイスをいただけたらと思います。非常に悩ましいところで、検討は進めているというのが今の回答でございます。以上でございます。

#### <浦野委員>

今回能登で被害高齢者等把握事業というのが、多分初めてこれまでの災害の中でもしっかり動いたような印象があるのですが、結局アウトリーチを考えた時にすごく重要だと思ったのは、福祉や在宅医療の視点があるかどうかというところがかかなり重要になると思いました。民生委員さんも生活課題を普段から見られているので、一緒に調査員として活動させていただきましたが、動ける皆さんだと思います。なので、その辺りの専門職の人たちの協力、あるいは医療福祉系の学生さんも十分アウトリーチできる力があつたので、そこがポイントになると感じました。ただ、たくさん人を集めるのはいいのですが、それをコーディネートするのが事務作業も含めて、常にセットだという覚悟を持ってやらないと、アウトリーチばかり言っても、現場ではなかなか進まない現状もありました。情報の取りまとめも含めて、膨大な事務作業があるので、事務は事務というところで、力のある人たちを据え置くというような考え方も必要だと思いました。私たちも現場で色々やってみて、今回気付くこともいっぱいありました。また追々、機会があつたらお話しさせていただきたいと思います。

#### <平山委員>

少し違う視点からご質問をさせていただきたいと思いますが、今回説明資料の7ページから9ページを考えた時に、9ページは今後の検討ということだと思います。実際に官民連携と言いますか、市だけではできないので、どうやって地域の方々、地域力を最大限に発揮していくのかという点で考えると、やはりこ

の7ページ、8ページにあるところが一体どういうリソースを確保できるのか。例えば耐震化はできているのか、あるいはハザードで見た時に、水害のハザードマップはどうか、土砂災害警戒区域はどうか。それは先ほど議論に上がったBCPの協議会での検討になるかと思いますが。各民間の福祉施設のところのハザードであるとか、そういったところを市全体としてどうやって把握していくのか、さらには、災害時に各福祉避難所等々が機能しているのかの情報についてですが、一般の避難所や公立小中学校であれば、おそらく、市職員、あるいは総代、あるいは教育関係者から避難所を開設した旨の情報が入ると思います。ではこれら福祉避難所は、そういったリソースの確保に関する情報を誰がどうやって集めるのか。例えば、BCPの中で、市の方に、「ちゃんとうちは開けていますよ」であるとか、「機能していますよ」、「水、電気、下水、トイレはうちでは使えていますよ」とか「うちは使えていませんよ」といった情報が、災害対策本部の方に来るようになってきているのか。あるいはどうやって情報を集めるのか、そういったところの検討は現状どうなのでしょう。その辺りはこれからしっかりケースマネジメントの中で、個々のケースマネジメントをどうやって考えていくのかと合わせて、市全体としてそれらを支えるリソースの情報をどうやってマネジメントしていくのかがないと最後の連携体制はなかなかできないと思うのですが、そのあたりはいかがでしょうか。教えていただければと思います。

#### <事務局>

ありがとうございます。福祉避難所につきましては、先ほど説明しましたが、岡崎市はまだ指定福祉避難所がございません。しかも、7枚目、8枚目のスライドのとおり、協定福祉避難所は大型特養をやっている事業所が多いです。小学校の体育館で寝るより特養の廊下で寝た方が、要配慮者にとってはいいかなという程度です。実は岡崎市から福祉避難所開設を打診し、行政らしく手続きを行い、そこから初めてスタートするため、いつオープンするのかというぐらいの訳のわからないスキームになってしまっていて、そこも踏まえて、今後考えていかなければいけないです。また、大型特養というだけで協定を結んでいて、実際はハザードの中にある施設もあります。指定福祉避難所はハザードの中にあると指定ができないことになっていますので、ハザードのないところが指定避難所として整備されていくのかなということで、今後もこの災害ケースマネジメント検討の中で、福祉避難所、協定福祉避難所を検討していきたいと思っております。

#### <菅野会長>

ありがとうございます。こちらからも情報提供で、施設の状況については、いわゆる福祉版EMISというシステムを厚生労働省がWAMを通じて運用され

ているかなと思います。もう動いていると思いますが、医療側では病院の実情を入力する作業をDMATの方がやられたりしますが、そういうものをモデルにしながら社会福祉施設等の被災状況の迅速な把握をやろうという、ものです。まだ、あまり広がりがない感じがして、その辺も厚生労働省の福祉基盤課に1度確認をしていただくと良いと思います。

<事務局>

議題3「推進会議・研修の進め方」、「地域支え合いセンターの構成員等」について説明

<菅野会長>

ありがとうございました。では御意見がございましたら承りたいと思います。

<浦野委員>

今研修等のサイクルの表を拝見していく中で、アウトリーチの指標になるようなアセスメントシートの内容も大事ですが、そのアウトリーチするにも、関係機関と様々な話し合いを進めて意思疎通を図るためにも、全てコミュニケーション能力がものすごく重要と感じています。そのコミュニケーション能力、それぞれイメージしているものがあると思いますが、その擦り合わせだとか、どのようなコミュニケーションスキルがあると、より被災者の方々の生活課題に近づいた関わりができるのかとか、各関係機関で課題共有、検討していくために有効なのかというようなことをちゃんと考える枠も研修の中に組み込まれた方がいいと思いました。先ほどご紹介いただいた避難生活支援リーダー/サポーター研修も、内閣府と研修プログラムを作っていましたが、やはり現場で、活動する立場から言うと、様々なツールもすごく重要ですが、それを使いこなすにもコミュニケーション能力がないと難しかったというのが現実でした。それぞれが持っている専門領域は大事にしつつ、そこを超えてしっかりと交わり合えるような、何よりも参加者の人たちとちゃんと関わるというような部分でのコミュニケーション能力の強化というところもぜひ入れていただくとありがたいと思います。これに関しては、ちょっと悩みながら、プログラム一緒に考えていいいくってことになると思っています。

もう1つ、システムのところで言うと、様々な情報がまとまって、最終的にそれをなんの媒体で共有するのかっていうところですが、今、主流になっているのが、Kintoneというソフトだと思いますが、これが本当に使い勝手がいいものなのかどうかの検証も含めて、被災地でのヒアリングや、実際に使ってみての長所、短所みたいなところを、学ぶような機会もあるといいと思いました。地域ささえ

あいセンターで導入されていたり、高齢者等把握事業で石川県が導入したのも、Kintone ですが、よければ岡崎市でも導入すればいいと思いますが、現場の中では課題を感じる部分もあったので、この辺りは冷静に、いろんな情報を収集する必要があると思いました。

<事務局>

市の職員も、ボランティアとして、能登の訪問調査活動に携わらせていただきました。その職員の感想としては、個人情報の聞き取りを拒否される方もおり、苦慮する場面もあったとのこと。また、なぜ住基情報を持っているのにそんなことまで答えなければならないのかといわれたとのことでした。

実際こういう、個人情報の話や情報共有の課題というところもあるのですが、こういったシステムが、行政の情報を入れられるのかだとか、なかなか個人情報を外部に出すこと、外部の出し方、システムという意味で難しさもありつつ、でも現場は、こういった情報がやはりきちんと共有されることで、現場の負担感、1番は被災者の方の負担感っていうのが軽減されると思っています。なので、拙速に決めることではないと思っているのですが、そういった課題感を共有しながら、何がいいのかを考えていきたいと思っています。

<菅野会長>

事実関係の質問を先に差し上げてもいいでしょうか。まず、福祉総合システムは、外部が見ることはないですね。なので、そこはどう外と繋げるのか、それともその中に一部の機能を設けるのかということは、多分すごく大事な部分だと思います。あと、平時はどういう取り扱いをされているのでしょうか。例えば住基と繋がっている形で使われているのですかね。

<事務局>

住基との連携がされています。他の情報との連携も行われて、例えばDVだとか、そういった秘匿的な情報も連携されているシステムです。

<菅野会長>

それはほぼどの部局からも全部見れるようなものですか。それとも管理がされているのでしょうか。

<事務局>

基盤としては全て情報がありますが、当然関係ない情報まで開示はできないものですから、使用者では所属によって解放の権限を調整しています。

<菅野会長>

ありがとうございます。ちょっと情報提供いたします。大分市で、確か災害時だけ権限を全部見れるように解放し、全部統合させるみたいな運用をされているようなパターンがあると聞いています。そういうこともあり得ると思いました。あと、どうしても外部の方も、最終的には社会福祉協議会さんとかが見られることが多いですが、同じものを見ながら進めていかなければならないというのが、各地で行われる災害ケースマネジメントの実際のところだと思いますので、kintone はセールスフォースなどと同じで、あくまでもシステム構築について、どういう内容にするのかその場でスクラッチできるのが強みです。今回、能登半島地震だと、何の準備もしていなかったのもので、全部そこでスクラッチしていくという状況でした。データベースから何から、その中で使える手が kintone しかなかったというのが実際のところなので、データベースが乱立して後で統合できない問題も多く生まれています。いろんな人がたくさん作って「全然違う調査票になっているけどどうしよう」という話になりがちなので、やはり最初から設計するのであれば、どういう情報を取得するのかというところからスタートして、あくまでも外部と情報連携するのはどの部分でどういう風にするのか、十分に設計可能かだと思いますので、検討いただけるのがいいのではと、個人的には思いました。

<津久井委員>

具体的な提案ではありませんが、重要なことはいっぱいあると思います。3つありまして、1つ目は個人情報の話。2つ目は、官民連携の話だと思います。

今、役所の中の部局間あるいはこの推進会議のメンバーとの共有というのはできているのですが、いざ災害起こった時に民間セクターと本当に連携できるかどうかは、今日のレポートを見るとまだ検討の余地あると思いました。例えば、情報を共有できるのかという入り口のところでつまずいてしまう可能性もあります。災害が起こった時にそこにいるのは隣の人だというのはその通りでして、そこにいる民間人こそが実は最初の担い手になるはずですが、それと連携する仕組みがないということではやはりどうかと思います。

3つ目は目的だと思います。岡崎市の場合は、何の心配もなく安心をして今日の説明を聞いていたのですが、往々にしてあるのは、仕組みを大事にすることによって、被災者支援という目的、生活再建という目的を忘れてしまうという事態です。これはおそらく能登半島でも乱発されていると思います。現場にいる人たちがなんとか1人1人を支えようとしていながら、仕組みや制度、習わしなど、様々なものがその邪魔をして手段が目的をブロックしてしまうということ

なくすためには、やはり目的を常に見失わないってことが大事です。けれどもそれぞれの役目に没頭すると、忘れてしまいがちです。今日のこの計画は大変よくできていると思うので、これに水を差すつもりは全くないですが、ここにどう付け加えるか。先ほどのコミュニケーション能力のお話の中で思いましたが、例えば訪問調査票で、冒頭のところにお名前を聞く欄があります。普通、7、8割の人はその順番で聞くので、初めに名前を聞く形になるのですが、信頼関係のない人に個人情報語る人はいません。大体慣れてきたら名前を最後に聞いたりするわけです。お話を聞く時の入口ではなくて、最後の合言葉みたいなことで個人情報を聞くわけです。そのようなコミュニケーションスキルを1つ単体で学ぶのも重要ですが、ぜひお願いしたいことは、ストーリーと登場人物がどういう形で入るのかということなんです。まず、災害ケースマネジメントというのは、どういう歴史でこうなってきた、今までの失敗で本当に辛いことがたくさんあって仕方がないから、ケースマネジメントで打破しましょうかということの流れで出てきています。例えば2番目で、人材育成は徳島県宇和島の先行事例などで見本を学ぶということがこれは大事です。一方で失敗例というのも多くあるので、色々と目の前で起きているその残念だったエピソードも随所に入れていただくことが大事だと思います。おそらくこちらの推進会議のメンバーの皆さんはそれぞれそういった経験もお持ちだと思いますので、これもお話できればと。

それから、そこに出てくる登場人物がどのような人なのか。例えば4番目ところで、地域支えあいセンターに入ってくる団体を教えてほしいと。これ大事なことです。どういった団体とは距離を置くのかとか、逆にどういった団体にはどう連携していくのか、外部との関係です。そのためには各団体が何をしているのかを知らないといけません。例えば、私も岡崎市役所の組織をよくわかっていませんが、大事な部署の方々が今日の会議でほぼ揃っておられると思います。例えば私がいる関西の方では、市民協働課がNPOや平時のボランティアの窓口をやっているそうです。市民協働課が普段どんな人達がどういうところでどういう活動をやっているのかを分かっている方々です。芦屋市では、市民協働課が主催する防災の会議と同日に防災課で研修があったのですが、縦割りなので知りませんでしたという話です。こういった登場人物について、まず役所の中がどういう動きしているのか、おそらくNPOで、私たちもよく知りません。その他の部署に言ったのになんで伝わってないのかというのは、役所の中で当たり前でしょうけど、外から見るとわからない。同じことは外にも入れて、3者連携と言いますが、おそらく社協とNPOの違いも分からないところが多いと思います。そういったことを学ぶ場もほしいと思います。それをそれぞれの回の中のどこかに埋め込ませていくとか。会議の進め方ですけれども、事務局の方々から模範となるような題材を出して、私たちの方から色々意見を言うことも1つ大事なことです、

時々はお互いの腹の内を知る場というか、時間を取っていただくようなことになると思います。

<柄谷委員>

3つほど考えました。1点目、福祉の説明いただいた時にご質問したことに関わりますが、福祉総合システムについて、私もよく分かっていなくて、誰がどのように入力をして、どの情報を誰が共有できるのかというところがよく見えていませんでした。おそらく平時から使い慣れているシステムを皆さん方で使うというのは非常にいい視点だなと思います。合わせて、この中アセスメントシートに対して、災害時には特に住まいの再建等の項目が盛り込まれてくるとと思います。情報共有のシステムを災害時にスイッチが入った場合に、先ほどシームレスというお話がありましたけれども、その情報によっておそらく公開や共有できるもの、そうではないものがあると思います。システムを統一しつつ、そういうシートの中で共有すべき情報、開示できない情報というのを上手に管理していくようなシステムの構築がまず1番前提としては必要で、その議論というのがやはり外せないのと思いました。

2点目ですが、研修等を進めながら作っていくというのは私も非常に賛同しております。その中で重要なのは、先ほど委員からもありましたけど、こういった情報の入力、あるいは情報管理、情報共有の訓練はすごく重要になると思います。その際に皆さん方で、誰がどのように入力して、どこがどう見えて、共有して、会議等で使っていけるのかを実際に平時に行っておくことが大変重要だと思います。そういった訓練もシステムの構築と合わせて盛り込んでいただきたいと思っています。

3点目は、先ほどの訪問調査の際に、「なんであなたが来てこんなことを私に聞のか。」というような、そういったことも起こり得ると思いますので、訪問調査等のコミュニケーションの訓練という時に、岡崎市民を上手に巻き込んで、皆様の理解を得るっていうのも1つの策だと思います。「災害が起こった時に、こういった人たちがやってきてこんなことを聞くよ、でもそれはあなたにとって非常に後からサポートされるような情報を聞いているから、ぜひ協力してね」ということを、岡崎市の市民総意で平時から理解を得ておくことがすごく重要だと思います。こういった訓練の時に、市民も上手に、あるいは市民のキーパーソンも上手く巻き込んでいく仕掛け作りも大切だと感じました。

<寺田委員>

社会保険労務士の立場としては就労問題通して被災された方、生活再建をしていくことになります。少し社労士の観点とは違うのですが、今までの話を聞いて

いた中で、もう少しDXの活用をした方がいいのかなっていうことを特に考えています。具体的には、被災状況の収集、それから要望の収集は手間がかかって、職員の皆さんの稼働がかかるかと思えます。これに関して、携帯電話と本人確認用のマイナンバーカードを利用させていただいて、被災情報や要望等、ご本人から報告していただくということをするれば、かなり稼働も減ってくると思っております。このように色々DXを使うことによって、かなり効果的に、効率的に、作業が進んでいくと思っております。

#### <菅野会長>

ありがとうございます。ただ、これも本当に市町村ベースでやるべきなのか、県、国ベースなのか、効率的に考えたら国ベースですが、デジタル庁が今回、能登半島地震では絡んだので動くかなとは思っています。その辺の動向も見ながら、岡崎市としての過剰投資をしすぎない部分も大事だと思います。厚労省のアセスメント票も早く示してほしい所です。DMATとDHEAT、全部違うじゃないかみたいな話が、今回も実は問題としてありました。結局はデータベースがそれぞれにできてしまい情報共有ができない問題が繰り返されていますので、そこはぜひ国の動向も見据えながらご検討いただきたいと思っております。

DXは確実に必要で、LINE等々で実際に動いています。そこもぜひ見ていただきたい。必ずしも対面だけじゃない世界があるかなと思えます。

#### <上松委員>

私は弁護士という立場で被災者支援の法律相談等に携わることもありますので、その観点からお話をさせていただきます。先ほどの、被災者を訪問する時に、そのつど、全部の個人情報を変更して聞かなきゃいけないというのは被災者相談でも同じです。事前情報がない状況から全部聞き取らなければならないのは、時間も限られていることや被災者ご本人の負担からして、何かできたらという問題意識はすごく理解できます。また、伺った内容が必ずしも法律の問題ではなくて、福祉関係の方で対応した方が良いという場合でも、弁護士だけによる相談では、こういう制度があるので、ご自身でこの窓口に行ってくださいと伝えることしかできず、その後その方が実際に行ったかがわからずにモヤモヤする、ということもありました。そのため、災害ケースマネジメントという形で対応することは非常に意義があると思えます。

他方で、弁護士への相談というのは、守秘義務があるからこそ話せるというところがあります。被災者からすれば、話した情報がその後どこに流れるかわからない状況だと、どこまで話していいか不安になってしまいます。どこにも流れないからこそ言えることがあるわけです。災害ケースマネジメントを進めていくに

は、そこが少し難しいなと感じています。例えば、25 ページにある、被災者再建支援カード研修の事例を見てみると、ご本人はもうここの家では住みたくないが、夫はここで住み続けたいと思っていて、ご夫婦の中でそれぞれ見解があり、しかも、それぞれの生き方にとってとても大切な点です。こういう状況は、場合によっては離婚等の問題にも発展しかねないものです。実際、被災者相談としてお話を伺っているうちに、「実は」という形で離婚相談になるケースもあります。このような情報を共有してデータベースに登録することはやはり不適切です。災害の復興とは、結局は、ひとりひとりの生活の復興です。その中には、それを機に人生を見直してどう生きるのかというようなことも含まれます。このような問題の中には、自治体が制度として対応するよりも、お一人お一人が弁護士に相談して自分の生き方や権利に関わる問題として解決していく方が適切な問題もあるだろうと思います。今後の会議や研修を通じて、その辺りを誰がどういう形で支援していくのがよいのかを、色々考えていきたいなと思います。

#### < 平山委員 >

岡崎市に何かあった時には、本来であれば、38 万人の市民それぞれに復旧復興のストーリーがあるはずで、例えば今、内閣府等でも、河川であればマイタイムラインをちゃんと作ろうとか、そういった中で、特に自助だけではやはり復旧復興が厳しい方々をどうやって行政が支えるのか、各部署ごとではなく市全体として、行政の中の情報連携とともに行政と地域との連携をどう進めていくのか、そのための情報システムとしてこういう調査票があると思いますので、原点はやはり 38 万人の復旧復興をどうやって支えるのか、考えるのか、その中で、支えるべき人たちにはやはりこういう調査票で、こういう形で連携しながら進めていく視点がとても大切だと思います。福祉ベースとかそこからではなく、まずは市民全体を考える。そういう視点がシステムを構築する上であってもよいかと思います。

#### < 菅野会長 >

ありがとうございます。災害ケースマネジメントも最初から対象を絞る議論がよく出ますが、全員を一度見てからにしましょうっていうのが基本だと思っています。実は、福祉的な支援を受けてないけれども、災害を機にそういう状況になっている人が出ます。なので、今の委員のご指摘、非常に大事だと思いました。他にどうでしょうか。

最後に、地域支えあいセンターというのが実施計画の中に出てきます。これを見ると、過去こういう事例もありました。行政として福祉部長がセンター長になって、その中に民間も一緒に入ってやることは、素晴らしい体制だと思います。これもた

だのネーミングの問題なのですが、地域支えあいセンターは、今はどちらかという外部委託して、なんとなくNPOなどが担っているものをこう呼んでいることが多くて、そこに全部任せれば行政としては終わりという議論が出ますので、地域支えあいセンターという名前の使い方が他の自治体とかとは違って来る可能性もあります。ネーミングについて、ぜひ、注意書きを書いていただくか、一般論的に被災者支援チームのような名前にするかなど、ぜひ、他のガイドラインなどとの兼ね合いで岡崎市の中で誤解が生まれないようにしてほしいです。まだ、他の自治体から注目を集めるだろう取組みですので、そういう意味でも名前については注意していただけるといいと感じました。おそらく内部、平時から地域の作られ方などが、重層的支援などでやってもらえていると思います。自治体ベースでの災害ケースマネジメントは、どうしても「D」のつくチームの力を借りることになります。例えばDHEATとかDWA TとかDMA Tとかが来られたり、弁護士会の皆さんが来られたりとか、普段だと連携されていない方の力も借ります。どうしても緊急的に需要が高まるということになりますので、外部の応援を借りなきゃいけないというのが災害のある種の特性だと思います。今構成している人たちから、「DWA Tの人たちとも一緒にやりたいんだよね」という話になった時にどうするのかというのはすごく大事になります。また、先ほど委員も言われていましたが、岡崎市のなかでどうするのかということもすごく大事になってくると思います。おそらく今回の場合だと、ふくし相談課であるとか、そのチームなのか、地域支えあいセンターなのか、当然防災計画などで事務体制を担うということになるのですが、実際には相当に事務が増えます。よくあるのは、最後は全部福祉でしょという形で、福祉部局が計画のなかでたくさん出てくる地域防災計画をよく見るのですが、それだと福祉部局が機能不全になってしまいます。ぜひそういったことを考慮し、体制を回していくための整備については、計画上でもしっかりと考えてほしいと思いました。

それでは、本日の議題は終了としたいと思います。進行を事務局の方にお返します。

#### <事務局>

本日は、御多用の中、慎重かつ円滑な御協議を賜り、ありがとうございました。

次回は2月の開催をいたします。皆様のご都合を踏まえ、岡崎市災害ケースマネジメント推進会議については2月4日火曜日となります。

それでは、これもちまして、令和6年度第1回岡崎市災害ケースマネジメント推進会議を閉会いたします。

会議では、円滑な議事進行にご協力を賜り、深く感謝いたします。ありがとうございました。