

災害時に備えた情報共有や連携に関するアンケート調査 集計結果報告

調査の概要

1. 調査の目的

市町村社協が有する利用者及び要支援者情報の平時における組織内共有の実態や、災害時における関係機関との利用者支援に係る取決め等と課題を把握し、災害時に備えた社協組織内及び他機関との円滑な情報共有や連携のあり方等を検討していくことを目的に実施する。

なお、アンケートの集計結果については平成28年11月28日に開催する「災害ボランティアセンター応援担当職員等研修会」で配布する。

2. 調査対象

沖縄県内各市町村社会福祉協議会

3. 回答率

92%（全41社協中38社協が回答）

4. 調査方法

調査票を上記調査対象機関へ郵送にて送付し、FAXで回答。

5. 調査期間

平成28年11月1日（火）～平成28年11月14日（月）

6. 調査内容

- ① 個人情報取扱規程の有無について【質問1】
- ② 規程に基づく個人情報の利用目的、利用・提供方法等を定めた説明書（例：個人情報取扱業務概要説明書）等の作成状況について【質問2】
- ③ 災害時に備えた社協組織内の情報共有について【質問3】
- ④ 社協組織内の情報共有・事業間連携における課題等について【質問4】
- ⑤ 災害時における福祉サービス利用者や地域の要介護・要支援者の安否確認や支援方法についての事前の関係機関との取決め（役割分担等含む）について【質問5】
- ⑥ 災害時の関係機関との連携において気になる点や課題点について【質問6】

「災害時に備えた情報共有や連携に関するアンケート」

設問ごとの所感

① 個人情報の取扱いに関する規程について【質問1】

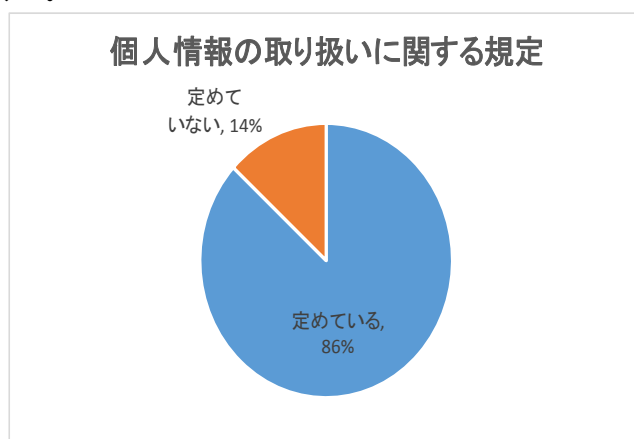
個人情報保護法に関する考え方や方針（プライバシーポリシー等）、個人情報の取扱いに関する規程は、有効回答数 38 社協のうち 33 社協（87%）策定済みであった。一方、5 社協（13%）が未策定となっており、早急な策定が求められる。

【利用者個人情報の取り扱いについて】

質問1

貴社協では、個人情報保護法に関する考え方や方針（プライバシーポリシー等）、個人情報の取り扱いに関する規定を定めていますか。

	回答数	回答率
①定めている	33	87%
②定めていない	5	13%
合計	38	



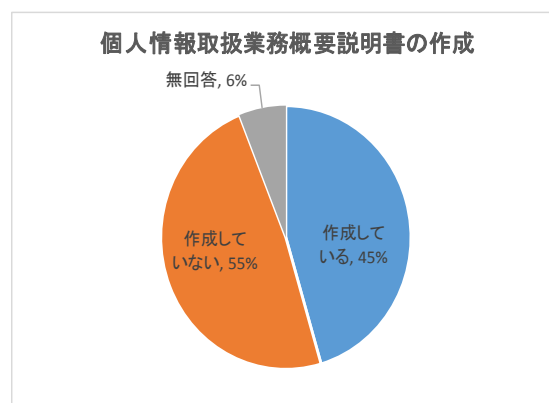
② 規程に基づく個人情報の利用目的、利用・提供方法等を定める説明書（個人情報取扱業務概要説明書等）の作成状況について【質問2】

個人情報保護規程を策定している 33 社協のうち、個人情報取扱業務説明書等を作成している社協は 15 社協（45%）と半数以下に留まっている。

質問2

貴社協では、個人情報保護規定に基づいて、利用目的、利用・提供方法等を定める説明書（例：個人情報取扱業務概要説明書等）を作成していますか。

	回答数	回答率
①作成している	15	45%
②作成していない	16	48%
③無回答	2	6%
合計	33	



③ 災害時に備えた社協組織内の情報共有について【質問3】

本調査は、(1) ミーティングやケース会議といった「会議による利用者情報の共有」(選択肢ア～ウ)、(2) 利用者ファイル等による「紙媒体資料(利用者ファイル)閲覧による利用者情報の共有」(選択肢エ、カ)(3) 利用者情報データやシステム等「電子データによる利用者情報の共有」(選択肢オ、キ～ケ)と3つの視点から、社協組織内における利用者情報の共有の実態についてみるものである。

「会議による利用者情報の共有」では、課内(係内)の情報共有(ア=65.9%)、必要に応じて開催する他部所職員も交えた情報共有(イ=82.9%)の2つが過半数を超えており、定期的な局内ミーティング(ウ=43.9%)も4割を超えるなど、情報共有の主たる方法として「会議」が活用されていることがわかる。

「紙媒体資料(利用者ファイル)閲覧による利用者情報の共有」については、課内(係内)の情報共有が約半数(エ=48.8%)の社協で実施されている一方、局内全体での情報共有が3社協(カ=7.3%)となっており、局内全体での情報共有は取組まれていない社協が多い。

「電子データによる利用者情報の共有」についてはさらに低い傾向にあり、課内(係内)の情報共有が(オ=14.6%)、局内全体での情報共有(キ=2.4%)となっている。一方、システムによる利用者情報の一括管理(ク=17.1%)は7社協が実施しており、情報閲覧(3社協)より情報管理による共有がなされている社協が若干多いことがわかる。

また、万一のデータ破損に備えた電子情報のバックアップを実施している(ケ=17.1%)社協は7か所あり、その方法としてサーバーによるバックアップや業者委託が主となっている。

【災害時に備えた社協組織内の情報共有・事業関連について】

質問3

貴社協が実施している福祉サービス事業の利用者情報の取扱いについてお聞きします。
 例えば、複数の事業(日常生活自立支援事業と通所介護サービス等)を利用している利用者に関する情報共有について、貴社協が実施しているものをお選びください。
 (あてはまるものすべてに○)

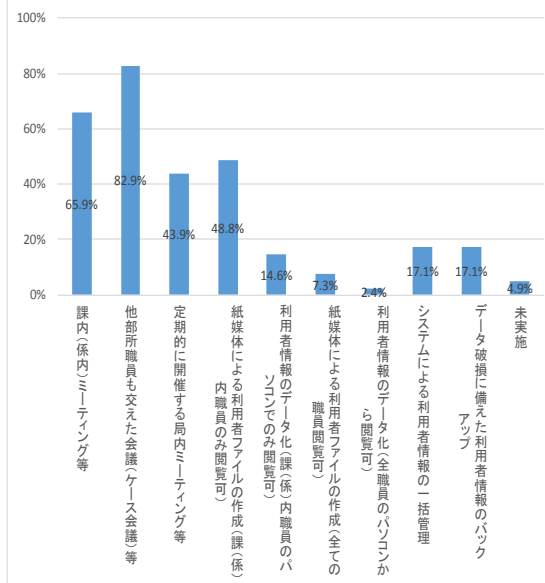
回答数

ア	課内(係内)ミーティング等による利用者情報の共有	27	65.9%
イ	必要に応じて開催する他部署職員も交えた会議等(ケース会議)等による利用者情報の共有	34	82.9%
ウ	定期的開催する局内ミーティング等による利用者情報の共有	18	43.9%
エ	利用者ファイル(紙某体)を保管し、課内(係内)データをアクセスできる環境の整備	20	48.8%
オ	利用者情報をデータ化し、職員のパソコンから課内(係内)データをアクセスできる環境の整備	6	14.6%
カ	事務所に利用者ファイル(紙某体)を保管し、課(係)内外を問わず、社協職員であれば閲覧する事が可能な環境の整備	3	7.3%
キ	利用者情報をデータ化し、課(係)内外を問わず職員のパソコンからデータを閲覧できる環境の整備	1	2.4%
ク	システムにより利用者情報を一括管理し、それぞれの担当が必要に応じて情報を更新できる環境の整備	7	17.1%
ケ	データの破損等に備えて福祉サービス事業の利用者情報のバックアップを行っている(具体的に:)	7	17.1%
コ	実施されていない	2	4.9%
	合計	125	

ケ:具体的な回答について

- ・業務支援システムを導入し、バックアップは県社協のサーバーにて行う。
- ・データの保存については、本所サーバーへの保存を促している。
- ・ノートPCからバックアップ用システム設置(業務保守委託)
- ・業者に任せている。

利用者に関する情報共有について実施している事



④ 社協組織内の情報共有・事業間連携における課題等について【質問4】

社協組織内の情報共有・事業間連携における課題について自由記述で尋ねてみたところ、「同一事業の担当職員間では利用者情報の共有を行っているが、組織内での情報共有の範囲やその方法について検討がなされていない」等といった組織全体での利用者の情報共有のあり方に課題意識を持つ意見が多かった。

また、「(事業間で) お互いの利用者が重複していてもわからないことがある」、「サービス利用者の情報が、災害時要援護者とそうでない方も一緒にファイルされているため、探し出すのに時間がかかってしまう」といった、情報管理の方法に課題を感じている意見もある。

社協組織内の情報共有・事業間連携における課題等について

○情報共有を行う範囲に関する課題(課(係)外職員との情報共有のあり方等)

- ・事業担当者間レベルでの情報共有は、局内のケース検討会議にて幾分かは共有が図られているが、十分では無い。組織内での情報共有の範囲やその方法について検討がなされていない。
- ・質問の3)オ・カ・キについては、どこまでの情報をどこまでの人(職員)に開示できるようにするのか?未だ社内で検討にいたっていない。そのようなことから、災害時における利用者などの安否確認に特定のスタッフのみが把握している状況です。(情報共有の課題)
- ・情報共有すべき範囲を決める方が漏洩などを未然に防ぐことができそう。(社協内でもという意味で)

○情報管理上の課題(情報のやりとりに時間がかかる、重複した利用者情報管理等)

- ・係内では情報共有を行っているが、係をこえて閲覧できるようにしていないため、その都度、他係へ確認や情報のやりとりを行っているため時間がかかる。
- ・時間的な余裕がない。お互いの利用者が重複していても、わからないことがある。
- ・事業間における対象者データの共有ができていない。社協内部での情報の1本化を進める必要がある。
- ・サービス利用者の情報が、災害時要援護者と、そうでない方も一緒にファイルされているため、探し出すのに時間がかかってしまう。要援護者台帳などを整備しなければならない。
- ・情報共有をデータ化している事業としていない事業があり、すべての情報を共有できるといい。
- ・システム整備中

○組織体制に関する課題(情報の共有体制に関する協議不足、事業の縦割り問題等)

- ・利用者情報の取り扱い重視の中で、社協事務局内でも利用者支援が漏れなく届くように、事業所の福祉サービス利用者の情報を把握し、共有を図らなければならない。
- ・災害時に備えた内部での話し合い場ができていない
- ・組織全体としての共有に関する検討が不十分
- ・地域福祉部門、在宅福祉部門、介護保険部門と課内においても業務が分かれているのと同時に、本所と3支所と拠点も分かれている状況の中、それぞれの情報の共有がなかなかできない。
- ・同一事業の担当職員間では利用者情報の共有を行っているが、関わりが少ない、複数事業では必要に応じて、情報を共有している。災害時では活用が難しいと思われる。
- ・事業のたてわりによる連携不足
- ・事業にたずさわるスタッフとの情報共有も必要と感じる
- ・これから体制づくりに取り組まなくてはならない
- ・関係者全員で共有できていない。組織として活用できない。

⑤ 災害時における福祉サービス利用者や地域の要介護・要支援者の安否確認や支援方法についての事前の関係機関との取決め(役割分担含む)について【質問5】

災害時において要援護者安否確認の取決め等を自由記述で尋ねてみたところ、「民生委員」、「地域包括支援センター」、「福祉施設(有料老人ホームやヘルパー事業所等)」、「消防」、「公民館(自治区等)」、「行政」が主な連携先であり、取決めの内容としては「情報共有や協力体制の構築」、「避難先の確保」、「要援護者名簿の作成」等があげられている。

中には、災害時における要援護者個別避難支援計画を作成し、災害の程度等に応じた関係機関との役割分担の取決めを行っている社協もあった。

【災害時に備えた関係機関との情報共有・連携について】

質問5

貴社協では、災害時における福祉サービス利用者や地域の要介護・要支援者の安否確認や支援方法について事前に関係機関との取決め(役割分担等含む)ができていますか。

※具体的な取り決め役割分担について記入

○平時からの情報共有や協力体制の構築

・充分ではないが、各間等で要介護者の支援担当を決めており、情報共有、協力依頼の体制をとっている(社協・包括支援センター・民生委員・福祉施設)

・台風時における避難については、行政、自治区、施設、関係機関との役割分担はできている。

・沖縄で最も多い大風等には、老人・障害者(児)等の見守り、対策等、事前に頂いた承諾書(市指定)でもって名簿化し、それを市・消防署と3者で共有している。本人承諾を得てない方々はスタッフ・民生委員自身でアウトリサーチして確認(声かけ)している。

・町の長寿福祉課へ要支援者等への安否確認 ・民生委員へ要支援者等、世帯への声かけ、訪問依頼。 ・ミニディ、通所介護サービス利用者、ご家族への電話連絡

・はっきり決めてはいないが、行政と連携して役割を決めている

・地域の要支援者については、行政(福祉関係課)、民生委員、各地区公民館と、対象者名簿の共有を図っている。日頃の安否確認に活用している更新については年1回。

・台風時には福祉サービス利用者、ケアプランナー、ヘルパー事業所等に連絡、連携をしている。

○災害時避難先に関する連携体制の構築

・現在、数件のケースをモデルとして災害時要介護者個別避難計画を作成し、お互いで役割を確認している。

例:(要介護者)

数日以内に災害が予想される段階

誘導者:ケアマネ 避難先:有料老人ホーム

24時間以内に災害が予想される段階

誘導者:ケアマネ、民生委員、社協、包括、消防

重大な災害が予想される段階。

誘導者:役場、災害対策本部、消防

・社協が指定管理を受けている「老人福祉センター」は、災害時の避難所に指定されているため、必要に応じて避難所の開設・運営と、ボランティアセンターの開設、運営など。

○社協関連事業間の連携(福祉サービス利用者への安否確認等)

・社協で関わっている福祉サービス利用者、要介護、要支援者については、災害前(台風前など)や、後の安否確認を含めた見回りを行っている。

・社協事務局及びそれぞれの事業所で、利用者への見守り体制や安否確認・支援方法について、役割分担をして取り決めている。

・事業利用者に関しては、各担当ごとに各関係機関と調整している。

・要介護・要支援者への声かけや安否確認等を行っている

⑥ 災害時の関係機関との連携において気になる点や課題点について【質問6】

災害時の関係機関との連携における課題点を自由記述で尋ねた。傾向としては、「行政や関係機関との役割分担」をあげている意見が多く見受けられる。行政との連携を課題に挙げている社協も多く、その中には「行政の災害時の対応マニュアルが示されていないため、連携が難しい」、「行政・社協単独での訓練を行っているが、未だ合同訓練が行われていない」という意見もあり、平時から足並みを揃えた連携体制構築の必要性を感じているも、それがなされていない現状にあることがわかる。

質問6

災害時における関係機関との連携において気になる点や課題等について ※自由記述

○行政との連携に関する課題

- ・現在、行政が社協内に設置した端末機により、要援護者登録者（申請者）の情報を得ることができる。社協に求められているものは、地域で埋もれている要援護者情報の収集や市への情報提供となっており、十分ではないが応えられていると考える。しかしながら、このシステムの大きな目的である支援体制の構築について、事業としての進捗が停滞している感があり、災害時等における行政、社協及び地域の支援に係る役割分担や連携について具体的な協議が進んでいない。
- ・市の防災計画の中における社協の位置づけについて、確認がとれていない。
- ・主管課・福祉部の中でも、まだ話し合いができていない。（提案はしているものの具体的に動けない、動かない状況）積極的なアプローチができない。
- ・避難所として、元気な方は各区公民館へ、車イス等、介護を要する方は、社協（地域福祉センター）へと指定されており、対象者の選定について、行政と協議しなければならない。
- ・行政・社協単独での訓練は行っているが、未だ合同訓練が行われていない。
- ・行政の災害時の対応マニュアルが示されていないため、連携が難しい。
- ・行政との細かな取決め等ができていない。
- ・社協がもっている要介護・要支援者に関する情報・民生委員が調査で得た情報があり、行政・関係機関との情報交換会をもち、共通理解の必要性を感じているが、なかなか実現できない、早目に連携がとれる状態にしたい。

○関係機関との連携に関する課題

- ・関係団体、施設、市町村等に広報、啓発するとともに災害時における要支援者への支援体制について検討を行うため、関係者との意見交換の場をもうける。
- ・今後、早急に関係機関との具体的な支援方法、役割分担を協議したい。
- ・関係機関との連絡網が必要。
- ・災害時のみならず日頃からの連携の在り方、役割分担の在り方について検討していく事が望ましいと考える。その為の顔のみえる繋がり。
- ・災害時の取り組みや利用できるサービスにはどのようなものがあるか？関係機関で情報共有をし、住民へも周知させるよう協力していきたい。
- ・社協内の情報共有も必要ですが、福祉サービスを提供している団体との情報共有の場を社協が呼びかけて動けるといい。
- ・平常時からの連携や訓練等の実施機会を増やす。
- ・災害ボランティアセンター業務に係わる関係機関との調整と福祉サービス利用者等の安否確認・避難支援の際の関係機関との調整が同時進行的にスムーズにいか気になる。

○その他（離島・遠隔地問題、災害対応マニュアル等）

- ・本町は、離島からなる自治体で、特に台風時のサポートは無理である。（渡航できない）町役場との連携も不十分であり、各島々の消防隊にお願いする事になっている。
- ・災害時対応マニュアルを作成中だが、その中では明記する予定ではあるが、職員が被災していない場に限っているため、職員が被災した場合どうすべきか検討中である。
- ・本村は遠隔地に位置する集落が大半で、災害時において物資の輸送、急患時の対応等に困難となる事が想定される。各行政等関係機関と連携し、スピード感を持って対応できるか懸念される。
- ・安否確認、支援が必要な方々の把握をどうするか？（どんな方法があるか？）関係機関をどの範囲までとらえるか？
- ・障害を持っていて、移動や電力を必要とする方々の支援を利用者個々による災害避難マニュアル作りを検討しないといけない。
- ・災害時における個人情報の取扱いについて十分な確認がとれていない