総務班（名簿係）の業務

1　名簿の管理 …… 2

2　利用者数の把握 …… 3

3　安否確認への対応 …… 4

4　電話対応 …… 5

5　来客対応 …… 5

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

総務班（名簿係）の業務１	実施時期	展開期～
名簿の管理（利用者名簿の作成）		

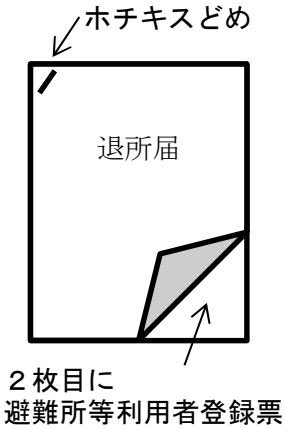
避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） と退所届（様式集 p. 17）を用いる場合

（１） 入所手続き後の登録

- □ 避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）の情報を、避難所等利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 25）に記入する。（パソコンが利用できる場合は、避難所等利用者名簿（詳細版：エクセル管理用）（様式集 p. 27）に入力する。）
- □ 旅行者等帰宅困難者は名簿を別で作成する。
- □ 登録後は、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

（２） 退所手続き後の登録

- □ 退所届（様式集 p. 17）の情報を、避難所等利用者登録票と避難所等利用者名簿に記入する。
- □ 避難所等利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所等利用者登録票を合わせてステープラー（ホチキス）などでまとめる。
- □ 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。



（３） 個人情報の管理

- □ 個人情報保護のため、登録票や退所届、名簿など、個人情報が含まれるファイルを厳重に管理する。
- □ 個人情報が入っているパソコンまたはファイルには、パスワードを設定する。

総務班（名簿係）の業務２	実施時期	展開期～
利用者数の把握（利用者名簿の作成）		

避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） を用いる場合

- □ 避難所等利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 25）などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日午前８時 50 分までに行政担当者に報告する。（⇒総務班「市町村災害対策本部への連絡」へ）
- □ 班長は避難所運営委員会で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを毎日報告する。

＜避難所利用者数の把握のために工夫した事例＞

- 避難所利用者に名札やリボンを配布し、目立つところに付けてもらうことで、来所者と識別しやすくする。
- 避難者に週間予定表を作成してもらい、日中と夜間の避難者数の変化を把握できるようにする。
- 申し出なく入所または退所してしまうことを防ぐため、「入所の際は、受付に避難所等利用者登録票を提出すること。」「退所の際は、必ず受付に立ち寄り、退所届を提出すること。」を記載した紙を、避難所の出入り口に貼り、避難所利用者に周知する。

総務班（名簿係）の業務３	実施時期	展開期～
安否確認への対応		

避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） を用いる場合

（１）公開用名簿の作成

□ 安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう避難所等利用者登録票（様式集 p. 12）で個人情報を他者へ公開してよいとした人の「氏名」と「ふりがな」、「住所（〇〇町〇〇丁目まで）」を世帯別に抜き出した公開用の名簿、避難所等利用者名簿【公開用】（様式集 p. 26）を作成しておく。

＜名簿作成のポイント＞

・避難所等利用者名簿【公開用】（様式集 p. 26）は避難所等利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 25）などとは別に作成する。（個人情報の漏洩を防ぐため）

・五十音順や地域別に整理すると、迅速に対応しやすい。

・公開用の名簿は随時更新する。

（２）安否確認への対応

□ 問い合わせには、避難所等利用者名簿【公開用】（様式集 p. 26）に情報がある場合のみ回答する。

□ 公開用の名簿以外の情報は、市町村に問い合わせるよう伝える。

□ 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示してもよいが、問い合わせが減ったらすみやかに撤去する。

総務班（名簿係）の業務４ **電話対応**	実施時期	**展開期～**

- □ 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。
- □ 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。
- □ 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。
- □ メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。

＜伝言のしかた＞

緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障害のある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。

・館内放送で該当者を呼び出す。
・連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。
・情報掲示板にメモを掲示する。

総務班（名簿係）の業務５ **来客対応**	実施時期	**展開期～**

- □ 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）
- □ 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
- □ 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。
- □ 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を承る。

＜来客対応の例＞

① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」
② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。
③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」
④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」
⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」