

# 総務班の業務

<b>1 総合受付</b> .....	2
1-1 入所の手続き	
1-2 退所の手続き .....	3
1-3 落とし物対応 .....	4
1-4 苦情・相談・要望対応 .....	5
1-5 宅配・郵便 .....	6
1-6 支援の受け入れ	
1-7 その他	
<b>2 運営所内の配置</b> .....	7
2-1 配置図の作成	
2-2 計画作成	
2-3 移動 .....	8
<b>3 避難所運営委員会の事務局</b> .....	8
<b>4 避難所運営日誌の作成</b> .....	8
<b>5 市災害対策本部への連絡</b> .....	9
<b>6 災害発生時の対応</b> .....	10
<b>7 ルールの見直し【安定期】</b> .....	11
<b>8 各種イベントの企画・実施【安定期】</b> .....	11

## プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報、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。

総務班の業務 1-1 (名簿係と連携)	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(入所の手続き)</b>		
<p>(1) 避難者カード<sup>など</sup>への記入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難者カード(様式集 p. 13)に記入してもらう。</li> <li>□ 記入者ととも、避難者カード 裏面(様式集 p. 14)の登録時の注意事項を確認し、本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。</li> <li>□ ペット同行の場合はペット登録台帳(様式集 p. 16)にも記入してもらう。</li> </ul> <p>&lt;登録時の注意&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。</li> <li>・日本語がわからない外国人には、世界地図などを用いて出身国を確認し、可能であれば外務省のHPなどでその人が理解できる言語を確認する。(通訳者の派遣時に必要)</li> <li>・記入事項に漏れがないか確認する。</li> </ul> <p>→特にチェック!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。</li> <li>・運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。</li> <li>・高齢者、障害のある人、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。</li> </ul> <p>&lt;地域支援拠点となる避難所が位置付けられている場合&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域支援拠点以外の避難所は、避難所以外の場所に滞在する人から避難者カードの提出があった場合、地域支援拠点へ送付する。</li> </ul> <p>(2) 利用者への説明、案内</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所でのルール(様式集 p. 5)を説明する。(できれば印刷して渡す。)</li> <li>□ 避難所以外に滞在する人には、必要な食料や物資は避難所(地域支援拠点)で受け取れることを伝える。</li> <li>□ 避難所内の配置図で受け入れ可能な場所を確認し、場所を割り当てる。</li> <li>□ 配布する物品(毛布など)がある場合は、人数分手渡しする。</li> </ul> <p>→注意 配布した物品は、物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集 p. 33)に忘れず記入する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 受け入れ場所まで案内し、組長に紹介する。 退所するときは、受付に寄るよう伝える。</li> </ul>		

### (3) 入所後の手続き

- 避難所内の配置図を修正する。
- 避難者カードの裏面に受け入れ場所などの情報をメモし、名簿係に渡す。  
(⇒名簿係「名簿管理」へ)

総務班の業務 1-2 (名簿係と連携)	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(退所の手続き)</b>		
<p>(1) 退所の申し出があったら</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所からの退所の申し出があった場合や、避難所以外の場所に滞在する被災者から食料・物資等の支援が不要と申し出があった場合は、<b>退所届(様式集 p.18)</b>に記入してもらい、以下のことを伝える。</li> </ul> <p>&lt;退所する人に伝えること&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私物はすべて持ち帰ること。</li> <li>・貸出したものは総合受付に返却すること。</li> <li>・(事前の申し出の場合) 退所の際は必ず受付に立ち寄ること。</li> </ul> <p>(2) 退所日当日</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認する。(可能であれば、本人と部屋まで同行し、確認する。)</li> </ul> <p>(3) 退所後の手続き</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所内の配置図を修正する。</li> <li>□ 退所届と避難者カードを、名簿係に渡す。 (⇒名簿係「名簿管理」へ)</li> </ul> <p>(4) 申し出なく退去してしまった人がいたら</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。</li> <li>□ 本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとする。</li> </ul>		

総務班の業務 1 - 3	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(落とし物対応)</b>		
<p>(1) 落とし物を見つけた人がいたら</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 見つけた場所や状況を聞き、<b>落とし物リスト(様式集 p. 21)</b>に記入する。</li> <li>□ メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>→財布・現金の場合</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。</li> <li>・財布や現金を落としたと申し出があったら、警察に届けたと伝える。</li> </ul> <p><b>→それ以外の落とし物</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する。(保管期間は3ヶ月程度)</li> <li>・刀剣類・薬物など(法令で禁止されているもの)は警察に届け出る。</li> <li>・傘や衣類など大量で安価なものや、保管するために不相当な費用を要するものは保管期間(3ヶ月)を待たずに適宜処分する。</li> </ul> </div> <div style="flex: 0.5; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>落とし物のお知らせ ○○○○</p> <p>&lt;保管期間&gt; ○月○日まで ○○避難所総合窓口</p> </div> </div> <p>(2) 自分のもものという申し出があったら(財布・現金以外)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る。(携帯電話の場合は、電話番号を確認する。)</li> <li>□ 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受け取りのサインをしてもらう。受付担当は余白にサインする。</li> <li>□ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。</li> </ul> <p>(3) 探し物の申し出があったら</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。</li> <li>□ 落とし物リストに該当の物がある場合は(2)と同様に対応する。</li> <li>□ ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。</li> </ul> <p>(4) 保管期間(3か月)が経過したら</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。</li> <li>□ 落とし物リストの備考に保管期間満了により処分する旨を記入する。</li> <li>□ 保管していたものを処分する。(処分の仕方は施設管理者に確認する。)</li> </ul>		

総務班の業務 1 - 4 (要配慮者支援班と連携)	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(苦情・相談・要望対応)</b>		
<p>(1) 相談コーナーの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 要配慮者支援班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。</li> <li>□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。</li> <li>□ 相談や要望をしづらい人のために意見箱の設置も検討する。</li> </ul> <p>&lt;相談対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時間中は2名以上（総務班：1名、要配慮者支援班：1名）で対応する。（途中で交替してもよい。）</li> <li>・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず2名以上で対応する。</li> <li>・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。</li> <li>・相談の担当者が誰か分かりやすいようにビブスや腕章を着けるなど工夫する。</li> <li>・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。</li> </ul> <p>&lt;対処に困る場合&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必ず班長に相談する。</li> <li>・避難所運営全体に係る内容は、避難所運営委員会の場で相談する。</li> </ul> <p>&lt;苦情・相談対応の注意&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、誠実に対応する。</li> <li>・避難所はライフライン復旧までの一時的な受け入れ施設であるという基本方針を忘れず、避難所利用者の自立を促すような対応を心がける。</li> </ul> <p>(2) 相談対応後の処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 相談コーナーで聞き取った内容は<b>受付メモ(様式集 p. 23)</b>に記録する。</li> <li>□ 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者(避難所運営委員会や運営班班長、行政担当者、施設管理者など)に申し伝える。</li> <li>□ <b>受付メモ(様式集 p. 23)</b>に対応状況を記入してファイルにとじる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。</li> <li>□ 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、総務班と要配慮者支援班などの関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。</li> <li>□ <b>避難所運営日誌(様式集 p. 24)</b>にも概要を記載する。</li> </ul>		

総務班の業務 1 - 5	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(宅配・郵便)</b>		
<p>(1) 郵便物の差出箱の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。</li> </ul> <p>(2) 利用者あてに送られた宅配や郵便物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらう。</li> <li>□ 本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度来てもらう。</li> <li>□ 配達後に、配置図を返却してもらう。</li> </ul>		

総務班の業務 1 - 6	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(支援の受け入れ)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、市災害対策本部を通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者、食料・物資班と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。</li> <li>□ 受入可能となった場合は<b>支援受け入れ一覧表(様式集 p. 22)</b>に記入し、食料・物資班に引き渡す。</li> <li>□ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。</li> <li>□ 市災害対策本部からあつせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受け入れを検討する。</li> </ul>		

総務班の業務 1 - 7	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(その他)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安否確認や避難所利用者への問い合わせ → 総務班名簿係へ</li> <li>・ マスコミや調査団などの取材対応 → 連絡・広報班を呼び出し</li> <li>・ 食料・物資の受け入れ → 食料・物資班を呼び出し</li> </ul>		

総務班の業務 2 - 1	実施 時期	展開期～
<b>避難所内の配置(配置図の作成)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 避難所内のどこに誰が入所しているかがわかる配置図を作成する。</li> <li><input type="checkbox"/> 宅配や郵便事業者に貸し出すための配置図も用意する。</li> <li><input type="checkbox"/> 入所や退所、場所の移動などで配置が変わる場合は、随時修正する。</li> </ul>		

総務班の業務 2 - 2	実施 時期	展開期～
<b>避難所内の配置(計画作成)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 施設管理者や施設管理班と連携し、避難所に入所している人の数、施設の本来業務の再開などに合わせ、概ね7日ごとに配置を見直し、部屋の統廃合と移動を行うための配置計画を作成する。</li> <li><input type="checkbox"/> 作成した配置計画は、避難所運営委員会に提出し、承諾を受ける。</li> </ul> <p>＜配置計画を作成する際の注意点＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要配慮者支援班と連携し、<b>避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p. 2～)</b>を参考に、利用者が過ごしやすい配置などを検討する。</li> <li>・ 避難所生活の長期化で荷物が増えることも踏まえ、1人あたりの面積を検討する。</li> <li>・ 部屋や組のまとまりを維持できるよう配慮する。</li> <li>・ 旅行者等の帰宅困難者で一時的に滞在する人のスペースと避難生活を送る人のスペースは分けることが望ましい。</li> <li>・ 車中・テント生活者に、建物内への移動希望を聞く。</li> <li>・ 施設の本来業務の再開が進むよう、避難所として利用する場所と階ごとに分けるなど工夫する。</li> <li>・ 学校を利用する場合は、個人情報管理上、校長室や職員室を利用しないように配慮する。</li> </ul>		

総務班の業務 2 - 3	実施 時期	展開期～
<b>避難所内の配置(移動)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 組長の協力のもと移動対象となった人々の了解を得て、配置計画に基づき移動する。</li> <li>□ 移動の際、組ごとに部屋の掃除やごみの片づけを行うよう伝える。</li> <li>□ 配慮が必要な人の容体により早急に移動させる必要がある場合は、避難所を利用する人に事情を説明し、理解を求めたうえで、優先的に配置の変更を行う。</li> </ul>		

総務班の業務 3	実施 時期	展開期～
<b>避難所運営委員会の事務局</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成する。</li> <li>□ 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。また各組長や連絡・広報班、屋外支援班と協力し避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）にも確実に伝達する。</li> </ul>		

総務班の業務 4	実施 時期	展開期～
<b>避難所運営日誌の作成</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、<b>避難所運営日誌(様式集 p. 24)</b>を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。</li> </ul>		

総務班の業務 5	実施 時期	展開期～
<b>市災害対策本部への連絡</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 市災害対策本部への連絡事項について、避難所運営委員会でとりまとめた内容をもとに<b>避難所状況報告書(様式集 p. 30)</b>を作成し、行政担当者に提出する。</li> <li>□ 行政担当者は<b>避難所状況報告書(様式集 p. 30)</b>の必要事項を記入し、毎日午前9時に市災害対策本部へ報告する。</li> <li>□ 行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。(食料・物資の要請(食料・物資班)、ボランティアなどの派遣依頼(外部支援受入班)なども同様に、行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。)</li> </ul>		

総務班の業務 6	実施 時期	展開期～
<b>災害発生時の対応</b>		
<p>(1) 災害発生時の対応方針の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所運営員会で、地震、河川の氾濫、土砂災害、高潮災害、津波などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受け入れ場所の確保など）を災害の事象ごとに検討し、対応方針を決める。</li> <li>□ 災害時の対応方針を、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.10)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。</li> </ul> <p>(2) 気象や災害に関する情報の入手・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 連絡・広報班と連携し、市災害対策本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。</li> <li>□ 災害が発生する可能性が高まった場合は、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.10)</b>を参考に、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人も含む）全員に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。</li> </ul> <p>(3) 災害が発生した場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度や津波警報等）を確認し、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.10)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝える。（小規模な地震の場合や津波のおそれがない場合は、心配ない旨を伝える。）</li> <li>□ 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。</li> <li>□ 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.10)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝え、対応方針に基づきすみやかに避難する。</li> </ul>		

総務班の業務 7	実施 時期	安定期～
<b>ルールの見直し</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。</li> <li>□ ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p. 10)</b>を参考に、避難所利用者全員に知らせる。</li> </ul>		

総務班の業務 8	実施 時期	安定期～
<b>各種イベントの企画・実施</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 外部支援受入班や施設管理班と連携し、被災者の孤立感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受け入れや、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。</li> <li>□ イベントの開催が決まったら、連絡・広報班と連携し、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p. 10)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝える。</li> <li>□ イベント開催時は、最低1人は付き添い、主催者を補助する。</li> </ul>		