

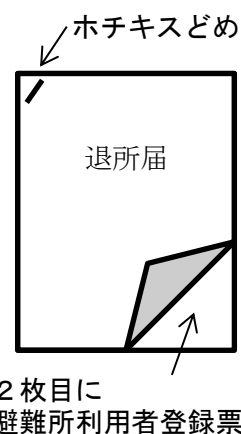
総務班(名簿係)の業務

1	名簿の管理	2
2	利用者数の把握	2
3	安否確認への対応	3
4	電話対応	4
5	来客対応	4

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（名簿係）の業務 1	実施 時期	展開期～
名簿の管理		
<p>(1) 入所手続き後の登録</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 避難者カード(様式集 p. 13-14)の情報を、避難者名簿(受付用)(様式集 p. 26)に記入する。(パソコンが利用できる場合は、避難者名簿(詳細版: エクセル管理用)(様式集 p. 28)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、避難者カードを受付番号順にファイルに綴じて保管する。 <p>(2) 退所手続き後の登録</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 退所届(様式集 p. 18)の情報を、避難者カードと避難者名簿に記入する。 □ 避難者カードの世帯全員が退所した場合は、退所届と避難者カード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。 <p>(3) 個人情報の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 個人情報保護のため、避難者カードや退所届、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		

- **避難者名簿（受付用）（様式集 p. 26）**などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む）、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。

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		

(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**避難者カード(様式集 p. 13-14)**で個人情報了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、**避難者名簿【公開用】(様式集 p. 27)**を作成しておく。

<名簿作成のポイント>

- ・**避難者名簿【公開用】(様式集 p. 27)**は**避難者名簿(受付用)(様式集 p. 26)**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、**避難者名簿【公開用】(様式集 p. 27)**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	実施 時期	展開期～
電話対応		
<p>□ 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。</p> <p>□ 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p><伝言のしかた></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	実施 時期	展開期～
来客対応		
<p>□ 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。）</p> <p>□ 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。</p> <p>□ 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。</p> <p>□ 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。</p> <p><来客対応の例></p> <ol style="list-style-type: none"> 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。」 		