

総務班の業務

1	総合受付	2
1-1	入所の手続き	2-3
1-2	退所の手続き	4
1-3	落とし物対応	5-6
1-4	苦情・相談・要望対応	7
1-5	宅配・郵便	8
1-6	支援の受け入れ.....	8
2	利用者数の把握	9
3	安否確認への対応	10
4	電話対応	11
5	来客対応	11
6	取材対応	12
7	避難所運営委員会の事務局	13
8	避難所運営日誌の作成	13
9	柏市災害対策本部への連絡	13
10	災害発生時の対応	14
11	ルールの見直し【安定期】	15
12	各種イベントの企画・実施【安定期】	15

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。

<p>総務班の業務 1 - 1</p>	<p>実施 時期</p>	<p>展開期～</p>
<p>総合受付(入所の手続き)</p>		
<p>(1) 登録票^{など}への記入</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 避難所利用者登録票(県様式 12)に記入してもらう。 <input type="checkbox"/> 記入者とともに、避難所利用者登録票 裏面(県様式 13)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。 <input type="checkbox"/> ペット同伴の場合はペット登録台帳(県様式 15)にも記入してもらう。 <p><登録時の注意></p> <ul style="list-style-type: none"> ・様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。 ・日本語がわからない外国人には、世界地図などを用いて、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) ・記入事項に漏れがないか確認する。 <p>→特にチェック!</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・高齢者、障害者、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。 <p>(2) 利用者への説明、案内</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 避難所でのルール(県様式 4)を説明する。(できれば印刷して渡す。) <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 配布する物品(毛布など)がある場合は、人数分手渡しする。 <p>→注意</p> <p>配布した物品は、物資ごとの受入・配布等管理簿(県様式 33)に記入する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 受け入れ場所まで案内し、グループ長に紹介する。 <input type="checkbox"/> 退所するときは、受付に寄るよう伝える。 		

(3) 入所後の手続き

- 避難所内の配置図を修正する。
- 避難所利用者登録票の裏面に受け入れ場所などの情報をメモする。
- 避難所利用者登録票(県様式 12-13)の情報を、避難所利用者名簿(手書き用)(県様式 26)に記入する。
- 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。

総務班の業務 1 - 2 (名簿係と連携)	実施 時期	展開期～
総合受付(退所の手続き)		
<p>(1) 退所の申し出があったら</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 退所の申し出があった場合は、避難所入所記録簿(柏市様式5)に記入してもらい、以下のことを伝える。 <p>＜退所する人に伝えること＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私物はすべて持ち帰ること。 ・貸出したものは総合受付に返却すること。 ・使用したスペースは清掃すること。 ・(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。 <p>(2) 退所日当日</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 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。) <p>(3) 退所後の手続き</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 避難所内の配置図を修正する。 □ 避難所入所記録簿(柏市様式集5)の情報を、避難所利用者登録票と避難所利用者名簿に記入する。 □ 避難所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。 <div style="text-align: right;">  <p>2枚目に 避難所利用者登録票</p> </div> <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"> □ 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。 □ 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。 		

総務班の業務 1 - 3	実施 時期	展開期～
総合受付(落とし物対応)		
<p>(1) 落とし物を見つけた人がいたら</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 見つけた場所や状況を聞き、落とし物リスト(県様式 21)に記入する。 □ 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。 <div data-bbox="1177 546 1437 786" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> 落とし物のお知らせ ○○○○ <保管期間> ○月○日まで ○○避難所総合窓口 </div> <p style="margin-left: 20px;"> →財布・現金の場合 </p> <ul style="list-style-type: none"> ・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。 ・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。 <p style="margin-left: 20px;"> →それ以外の落とし物の場合 </p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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。 ・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。 <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"> □ 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。) □ 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。 □ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。 <p>(3) 探し物の申し出があったら</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。 □ 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。 □ 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。 		

(4) 保管期間（3か月）が経過したら

- 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。
- 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。
- 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。）

総務班の業務 1 - 4 (要配慮者班と連携)	実施 時期	展開期～
総合受付(苦情・相談・要望対応)		
<p>(1) 相談コーナーの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 要配慮者班と連携し、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。 □ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。 <p>＜相談対応＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付時間中は2名以上（総務班：1名、要配慮者班：1名）で対応する。（途中で交替してもよい。） ・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。 ・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。 ・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。 <p>＜対処に困る場合＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必ず班長に相談する。 ・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。 <p>＜苦情・相談対応の注意＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <p>(2) 相談対応後の処理</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 相談コーナーで聞き取った内容は受付メモ(県様式 23)に記録する。 □ 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各運営班の班長、行政担当者、施設管理者など)に申し伝える。 □ 受付メモ(県様式 23)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。 □ 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。 □ 避難所運営日誌(柏市様式集 8)にも概要を記載する。 		

総務班の業務 1 - 5	実施 時期	展開期～
総合受付(宅配・郵便)		
<p>(1) 郵便物の差出箱の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 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。 <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"> □ 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。 □ 本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度来てもらう。 □ 配達後に、配置図を返却してもらう。 		

総務班の業務 1 - 6	実施 時期	展開期～
総合受付(支援の受け入れ)		
<ul style="list-style-type: none"> □ 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、市町村災害対策本部または市町村災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したの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。 □ 受入可能となった場合は支援受け入れ一覧表(県様式 22)に記入し、食料・物資班に引き渡す。 □ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。 □ 柏市災害対策本部または柏市災害ボランティアセンターからあっ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。 		

総務班の業務 2	実施 時期	展開期～
<h2>利用者数の把握</h2>		
<ul style="list-style-type: none"> □ 避難所利用者名簿（手書き用）（県様式 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 分までなど決まった時間に行政担当者に報告する。（⇒総務班 9 「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。 □ 車中・テント生活者や避難所以外に滞在する人の情報についても情報班と連携して把握し、マニュアル本編（14）を参考にグループを作り、グループ長を選出する。 		

総務班の業務 3	実施 時期	展開期～
安否確認への対応		
<p>(1) 公開用名簿の作成</p> <p>□ 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利用者登録票(県様式 12)で個人情報を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、公開してよいとした区分(親族・同居者、知人、左記以外)ごとに抜き出した公開用の名簿、避難所利用者名簿【公開用】(県様式 27)を作成しておく。</p> <p><名簿作成のポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所利用者名簿【公開用】(県様式 27)は避難所利用者名簿(手書き用)(県様式 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。 <p>(2) 安否確認への対応</p> <p>□ 問い合わせには、安否確認受付カード(柏市様式 9)に情報がある場合のみ回答する。</p> <p>□ 公開用の名簿以外の情報は、柏市に問い合わせるよう伝える。</p> <p>□ 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。</p>		

総務班の業務 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。」 		

総務班の業務 6	実施 時期	展開期～
取材対応		
<p>1 方針の決定</p> <p>□ 取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。</p> <p>＜取材の対応方針（例）＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、総務班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。 ・インタビューをする場合は必ず総務班の担当者に許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。 <p>2 取材対応</p> <ul style="list-style-type: none"> □ マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。 □ 取材受付シート(柏市様式 11)に記入してもらう。 □ 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。 □ 取材中は、必ず総務班が必ず立ち会う。 		

総務班の業務 7	実施 時期	展開期～
避難所運営委員会の事務局		
<ul style="list-style-type: none"> □ 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。 □ 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。 □ また各グループ長や情報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被災者も含む）にも確実に伝達する。 		

総務班の業務 8	実施 時期	展開期～
避難所運営日誌の作成		
<ul style="list-style-type: none"> □ 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、避難所運営記録(柏市様式集 8)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。 		

総務班の業務 9	実施 時期	展開期～
市町村災害対策本部への連絡		
<ul style="list-style-type: none"> □ 柏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避難所状況報告書(柏市様式 6)を作成し、行政担当者に提出する。 □ 行政担当者は総務班から提出された避難所状況報告書(柏市様式 6)に特記事項等の必要事項を記入し、毎日午前9時など決まった時間に報告する。 □ 行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が柏市災害対策本部へ連絡する。(食料・物資の要請(食料・物資班)、ボランティアの派遣依頼(支援渉外班)なども同様に、行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が柏市災害対策本部へ連絡する。) 		

総務班の業務 10	実施 時期	展開期～
災害発生時の対応		
<p>(1) 災害発生時の対応方針の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 避難所運営員会の事務局として、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。 □ 災害時の対応方針を、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(参考資料)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。 <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"> □ 情報班と連携し、市町村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。 □ 災害が発生する可能性が高まった場合は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(参考資料)を参考に、避難所利用者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。 <p>(3) 災害が発生した場合</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(参考資料)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。） □ 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。 □ 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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(参考資料)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。 		
総務班の業務 11		

ルールの見直し	実施 時期	安定期～
<ul style="list-style-type: none"> □ 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。 □ 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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(参考資料)を参考に、避難所利用者全員に知らせる。 		

総務班の業務 12	実施 時期	安定期～
各種イベントの企画・実施		
<ul style="list-style-type: none"> □ ボランティア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作りのため、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。 □ イベントの開催が決まったら、情報班と連携し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(参考資料)を参考に、避難所利用者全員に伝える。 □ 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。 		