総務班の業務

1　総合受付 …… 2
1-1　入所の手続き …… 2
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　取材対応 …… 6

2　避難所内の配置 …… 7
2-1　計画作成 …… 7
2-2　移動 …… 7

3　避難所運営委員会の事務局 …… 8

4　市災害対策本部への連絡 …… 8

5　支援の受け入れ …… 8
5-1　物的支援 …… 8
5-2　人的支援の依頼 …… 9
5-3　人的支援 …… 11

6　災害発生時の対応 …… 12

7　宅配・郵便への対応【安定期】 …… 13

8　ルールの見直し【安定期】 …… 13

9　各種イベントの企画・実施【安定期】 …… 13

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。

総務班の業務１－１　（名簿係と連携）	実施時期	初動期～
総合受付（入所の手続き）		

（1）登録票などへの記入

- □ 受付で配布された避難所登録票（様式集p.17）に記入してもらう。
- □ 記入者とともに、避難所登録票　裏面（様式集p.18）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。
- □ ペット同行の場合はペット飼育受付へ案内し、ペット登録台帳（個票）（様式集p.20）を記入してもらう。

＜登録時の注意＞

・様式は同じ避難所に登録する世帯（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、その人が理解できる言語を確認する。
・記入事項に漏れがないか確認する。

→特にチェック！

・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。
・必要に応じて、災害時障害者支援用バンダナを配布する。
・避難生活を送ることが難しいと判断した場合は、アセスメントシート（様式集p.50）により市災害対策本部に報告し、福祉避難所等への移動を検討する。

（2）利用者への説明、案内

- □ 避難所でのルール（様式集 p.9～11）を説明する。
- □ 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で受け取れることを伝える。
- □ 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。
- □ 配布する物品（毛布など）がある場合は、人数分手渡しする。

→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.38）に忘れずに記入する。

- □ 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

□ 避難所登録票 裏面（様式集 p.18）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～
総合受付（退所の手続き）		

（1）退所の申し出があったら

□ 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、退所届（様式集 p.24）に記入してもらい、以下のことを伝える。

＜退所する人に伝えること＞

・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。
・（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。

（2）退所日当日

□ 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。）

（3）退所後の手続き

□ 退所届を名簿係に渡す。（⇒名簿係「名簿管理」へ）

（4）申し出なく退去してしまった人がいたら

□ 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）		

（1）落とし物を見つけた人がいたら

- □ 見つけた場所や状況を聞き、落とし物リスト（様式集p.27）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。

→財布・現金の場合

・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。

→それ以外の落とし物

・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。

落とし物のお知らせ
〇〇〇〇

〈保管期間〉
〇月〇日まで
〇〇避難所総合窓口

（2）自分の物という申し出があったら（財布・現金以外）

- □ 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。）
- □ 引き渡しをしたら、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。

（3）探し物の申し出があったら

- □ 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も確認する。）

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～
総合受付（苦情・相談・要望対応）		

（1）相談コーナーの設置

- □ 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。
- □ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。
- □ 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。

＜相談対応＞

・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。）

・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するよう努め女性が相談しやすい環境をつくる。

・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。

・相談内容が個人情報やプライバシーを含む場合は、最低限必要な範囲に限って共有することを相談者に説明し、承諾を得る。

・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

＜対処に困る場合＞

・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。

＜苦情・相談対応の注意＞

・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。

（2）相談対応後の処理

- □ 相談コーナーで聞き取った内容は受付メモ（様式集p.29）に記録する。そのうち、特別な配慮や支援を必要とする事項は、避難所登録票　裏面（様式集p.18）にも追記する。
- □ 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運営班班長、市職員、施設管理者など）に伝える。

- □ 受付メモ（様式集p.28）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、要配慮者支援班、子ども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。

総務班の業務１－５	実施時期	**展開期～**
総合受付（取材対応）		

- □ 取材や調査団の受け入れを避難所内で取材・調査をされる方へ（様式集p.25）を参考に、受け入れを可能とする時間や区域などを決め、避難所運営委員会の承諾を得る。
- □ 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・調査受付票（様式集p.25）に記入してもらい、避難所内で取材・調査をされる方へ（様式集p.26）を説明する。
- □ 市職員を通じて、市災害対策本部へ取材の申し出があったことを連絡する。
- □ 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、必ず総務班が立ち会う。

総務班の業務２－１ **避難所内の配置（計画作成）**	実施時期	**展開期～**

□ 施設管理者や総務班施設管理係と連携し、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、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。

□ 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。

＜配置計画を作成する際の注意点＞

・要配慮者支援班、子ども班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p.3～）を参考に、利用者が過ごしやすい配置などを検討する。

・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。

・部屋やグループのまとまりを維持できるよう配慮する。

・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。

・車中泊・テント泊避難者に、建物内への移動希望を聞く。

・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を階ごとに分けるなど工夫する。

□ 自主防災会が事前に作成したレイアウト図を参考にする。

総務班の業務２－２ **避難所内の配置（移動）**	実施時期	**展開期～**

□ グループ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。

□ 移動の際、グループごとに部屋の掃除やごみの片づけを行うよう伝える。

□ 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。

総務班の業務３ **避難所運営委員会の事務局**	実施時期	**展開期～**

- □ 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。

総務班の業務４ **市災害対策本部への連絡**	実施時期	**展開期～**

- □ 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市職員に提出する。
- □ 市職員は避難所状況報告書（様式集p.35）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。
- □ 市職員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なども同様に、市職員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。）

総務班の業務５－１ **支援の受け入れ（物的支援）**	実施時期	**展開期～**

- □ 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、市災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし避難所関係者の縁故等によるものなど、特別の理由がある場合は、施設管理者と相談し、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（様式集 p.28）に記入し、食料・物資班に引き渡す。
- □ 市災害対策本部または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５－２	実施時期	展開期～
支援の受け入れ（人的支援の依頼）		

（1）外部支援者に依頼する仕事の検討

□ 避難所の運営状況に応じて、各運営班の班長などに意見を聞いた上で、NPO や医療・保健・福祉分野など専門家や他の自治体からの行政の支援職員、ボランティアに依頼したい内容や必要な人数を決める。

＜ボランティアなどに分担する仕事（例）＞

主な仕事の例	関係する運営班等
・被災者の憩いの場づくり ・各種イベントの企画・実施	総務班
・各種情報の収集、発信 ・手話・筆話・外国語など情報伝達での支援	連絡・広報班
・水や食料、物資などの仕分け、運搬、配布	食料・物資班
・介護や看護の補助 ・清掃や防疫活動 ・ペットの飼養	保健・衛生班
・被災者の話し相手	要配慮者支援班
・子どもの世話や遊び相手、学習支援	子ども班
・避難所周辺の交通整理 ・避難所以外の場所に滞在する人への支援	屋外支援班
・その他、危険を伴わない軽作業への協力	全般

（2）避難所利用者から運営協力者を募る

□ ボランティアの派遣要請をする前に、活動内容に応じて避難所利用者から協力者を募る。その際は、年齢や性別に関わりなく、子どもから大人まで幅広く声をかけ、本人の希望にそって役割を分担する。

（3）外部支援の受け入れ検討、派遣依頼

- □ 避難所内で対応できない仕事を市職員に伝える。
- □ ボランティアについては、依頼内容を市災害ボランティアセンターにFAXで送信する。（FAXが使えない場合は、写しをとり、伝令など直接届ける。）
- □ ボランティア以外の人的支援については、避難所状況報告書（様式集p.35）の特記事項欄に記入し、市災害対策本部に派遣を依頼する。
- □ 外国人への情報提供のため、災害多言語支援センターへ依頼する場合は、文書の翻訳が必要な場合は翻訳依頼書（様式集p.42）を、外国語の通訳ボランティアの派遣は通訳派遣依頼書（様式集p.43）を作成し、市災害対策本部または災害多言語支援センターにFAXで送信する。

総務班の業務５－３	実施時期	展開期～
支援の受け入れ（人的支援）		

(1)外部支援者受け入れ窓口の設置

- □ 総合受付の一角に、市災害ボランティアセンターから派遣されたボランティア、NPO、医療、福祉、介護の職能団体、他の自治体からの行政の支援職員などの受け入れ窓口を設置する。
- □ 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合は、必ず市災害ボランティアセンターで受付をするよう伝える。

市災害ボランティアセンター　電話(　　)　－

(2)受け入れ事務

- □ 市災害ボランティアセンターからボランティアが派遣されてきたら、支援受け入れ一覧表(様式集p.28)に必要事項を記入する。
- □ 派遣されたボランティアに、ボランティアの皆様へ(資料集p.28)について、市災害ボランティアセンターから説明を受けているか確認する。受けていない場合は、改めて説明する。
- □ 派遣されたボランティアが、市災害ボランティアセンターで配付された腕章や名札などを付けているか確認し、つけていない場合は目印となる腕章やビブス(ゼッケン)などを渡し、必ず着用してもらう。

(3)リーダーの決定

- □ 活動の内容ごとにグループをつくり互選でリーダーを決めてもらう。
- □ リーダーは、活動終了後に窓口に立ち寄るよう伝える。

(4)情報の共有

- □ 要配慮者支援班や屋外支援班と連携し、避難者の支援に必要な範囲内で保健師や医療・福祉等の外部の支援者と情報を共有する。その際に個人情報の取り扱いには十分に留意する。
- □ 支援者が交代する場合には、情報が引き継がれるように配慮する。
- □ 支援に入った専門家チームから、避難所の運営について保健衛生面など指導助言があった場合には、関係する運営班と情報共有し、対応する。

総務班の業務６	実施時期	展開期～
災害発生時の対応		

（1）災害発生時の対応方針の検討

- □ 避難所運営員会で、地震、河川の氾濫、土砂災害、高潮、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（資料集 p.11）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。

（2）気象や災害に関する情報の入手・提供

- □ 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。
- □ 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（資料集 p.11）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。

（3）災害が発生した場合

- □ 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（資料集 p.11）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。）
- □ 避難経路確保のため、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（資料集 p.11）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７	実施時期	安定期～
宅配・郵便への対応		

（1）郵便物の差出箱の設置

□ 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。

（2）利用者あてに送られた宅配や郵便物

□ 宅配や郵便物到着後、該当者を総合受付へ呼ぶ。

□ 本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度来てもらう。

総務班の業務８	実施時期	安定期～
ルールの見直し		

□ 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（資料集 p.11）を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

総務班の業務９	実施時期	安定期～
各種イベントの企画・実施		

□ 要配慮者支援班や子ども班と連携し、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。

□ イベントの開催が決まったら、連絡・広報班と連携し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p.11）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。