

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(利用者名簿の作成)		

(1) 入所手続き後の登録

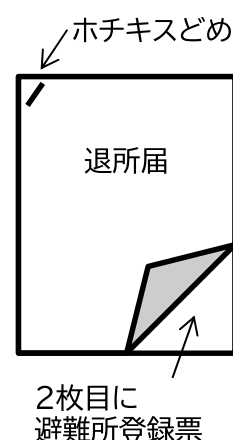
- 避難所登録票(様式集p.22～)の情報を、避難所登録者名簿(手書き用)(様式集 p.36)に記入する。(パソコンが利用できる場合は、避難所登録者名簿(詳細版:エクセル管理用)(様式集 p.38)に入力する。)
- 旅行者等帰宅困難者は名簿を別で作成する。
- 登録後は、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

(2) 退所手続き後の登録

- 退所届(様式集p.29)の情報を、避難所登録票と避難所登録者名簿に記入する。
- 避難所登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所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		
□ 避難所登録者名簿(手書き用)(様式集 p.36)などから、入所者数、退所者数、避難所登録者数(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 分までに市職員に報告する。(⇒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、避難所登録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		

(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**避難所登録票(様式集p.22～)**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、**避難所登録者名簿【公開用】(様式集p.37)**を作成しておく。

<名簿作成のポイント>

- ・**避難所登録者名簿【公開用】(様式集p.37)**は**避難所登録者名簿(手書き用)(様式集p.36)**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、**避難所登録者名簿【公開用】(様式集 p.37)**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、市災害対策本部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		
□ 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	実施 時期	展開期～
来客対応		
□ 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。 □ 公開用の名簿に情報がある場合は、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「呼び出す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。」		