

総務班の業務

1	総合受付	2
1-1	入所の手続き	
1-2	利用者への説明・案内	3
1-3	退所の手続き	
1-4	落とし物対応	4
1-5	苦情・相談・要望対応	5
1-6	宅配・郵便	6
1-7	支援の受け入れ	
1-8	その他	
2	運営所内の配置	7
3	避難所運営委員会の事務局	7
4	市災害対策本部への連絡	7
5	災害発生時の対応	8
6	ルールの見直し【安定期】	9
7	各種イベントの企画・実施【安定期】	9

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 (名簿係と連携)</p>	<p>実施 時期</p>	<p>展開期～</p>
<p>総合受付 (入所の手続き)</p>		

(1) 避難者名簿の記入

- 避難所を利用する人 (避難所以外の場所に避難する人を含む) に **避難者名簿 (様式集 p.2-3)** を記入してもらう。
- ペット同伴の場合は **ペット登録台帳(様式集 p.6)** にも記入してもらう。
- 避難所以外の場所に避難する人 (車中泊や在宅避難) には、物資の受取や情報の取得のためには避難所に来るよう伝える。
- 退所するときは、受付に寄るよう伝える。

<登録時の注意>

- ・ 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、コミュニケーションボード (職員用備品ケース内に収納) 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)。

→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。
- ・ 高齢者、障がい者、乳幼児、児童、妊産婦、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。
- ・ 人工呼吸器、酸素療法、人工透析が必要な者は、市職員を通して市災害対策本部 (医療保健対策部) へ早急に報告する。 **避難所状況報告書 (初動期) (様式集 p.19)**

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 (利用者への説明・案内)		
<p>(1) 避難者名簿の裏面を記入</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 既に記入している避難者名簿の裏面、避難者名簿 (様式集 p.3 <裏面>)を記入してもらう。 □ 避難所生活において配慮が必要なことや、協力できることなどを避難所運営に活用する。 <p>(2) 利用者への説明、案内</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 避難所でのルール(様式集 p.8)を説明する(できれば印刷して渡す)。 □ 配布する物品 (毛布など) がある場合は、人数分手渡しする。 配布した物品は、物資管理簿(様式集 p.22)に記入する。 		

総務班の業務 1 - 3 (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、既に記載してある避難者名簿(様式集 p.2 <表面>)に追記し、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。 ・ 清掃を行うこと。 ・ 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。 <p>(2) 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 - 4	実施 時期	展開期～
<h2 style="text-align: center;">総合受付（落とし物対応）</h2>		
<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(様式集 p.18)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。 <ul style="list-style-type: none"> →財布・現金の場合 <ul style="list-style-type: none"> ・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。 →それ以外の落とし物 <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か月程度）。 ・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か月）を待たずに適宜処分する。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> 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>(2) 自分の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。 <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。 <p>(4) 保管期間（3か月）が経過したら</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 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 - 5 (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)		
<p>(1) 相談コーナーの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 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。 <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、要配慮者支援班：1名)で対応する(適宜交代を行う)。 ・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。 ・外国人などの相談を聞く際は、コミュニケーション支援ボードを活用する。 <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"> □ 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)に申し伝える。 □ 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。 		

総務班の業務 1 - 6	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、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。 		

総務班の業務 1 - 7	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、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参した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物資管理簿(様式集 p.22)や食料管理簿（様式集 p.23）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。 □ 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 1 - 8	実施 時期	展開期～
総合受付（その他）		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 ・ 食料、物資の受け入れ → 食料・物資班を呼び出し 		

総務班の業務 2	実施 時期	展開期～
避難所内の配置（移動）		
<ul style="list-style-type: none"> □ 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、居住スペースを移動する。 □ 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の協力を得て、配置の変更を行う。 		

総務班の業務 3	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。 		

総務班の業務 4	実施 時期	展開期～
市災害対策本部への連絡		
<ul style="list-style-type: none"> □ 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(様式集 p.19-20)を作成し、市職員に提出する。 □ 市職員は避難所状況報告書(様式集 p.19-20)の必要事項を記入し、市災害対策本部に報告する。 □ 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)、ボランティアの派遣依頼(ボランティア班)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。 		

<p>総務班の業務 5</p>	<p>実施 時期</p>	<p>展開期～</p>
<p>災害発生時の対応</p>		
<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。 □ 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.22)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"> □ 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.22)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、震度や南海トラフ地震臨時情報等）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.22)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南海トラフ地震臨時情報の発表がない場合は、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(資料集 p.22)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 6	実施 時期	安定期～
ルールの見直し		
<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(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に知らせる。 		

総務班の業務 7	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.22)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。 		