

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	電話対応	3
4	来客対応	3

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"> □ 避難者名簿（様式集 p.2-3）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"> □ 避難者名簿（様式集 p.2<表面>）に退所後の情報を記入する。 <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、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。 <p>(4) 安否確認への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 問い合わせには、避難者名簿（様式集 p.2<表面>）に公開が可となっている場合のみ回答する。 □ それ以外の情報は、市災害対策本部（地区対策班）に問い合わせる旨伝え、市職員に連絡を依頼する。 		

総務班（名簿係）の業務 2	実施 時期	展開期～
利用者数の把握		
<ul style="list-style-type: none"> □ 避難者名簿（様式集 p.2-3）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、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、避難所利用者数などを報告する。 		

総務班（名簿係）の業務 3	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、避難者名簿を確認し、公開可能な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（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。</p> <p><例> ・館内放送で該当者を呼び出す。</p> <p>・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。</p> <p>・情報掲示板にメモを掲示する。</p>		

総務班（名簿係）の業務 4	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、避難者名簿を確認し、公開可の場合のみ対応する。</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> <p>① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」</p> <p>② 名簿を確認し、該当者が公開可であれば③に進む。公開不可であれば、公開可の該当者がいない旨を伝える。</p> <p>③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」</p> <p>④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」</p> <p>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。」</p>		