**02\_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（名簿係）**の業務１ | 実施時期 | **展開期～** |
| **名簿の管理** |
| (１) 入所手続き後の登録   * 避難所受付簿・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。   (２) 退所手続き後の登録   * 避難者名簿 (様式集p.3)に退所後の情報を記入する。   (３) 個人情報の管理   * 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。   (４)安否確認への対応   * 問い合わせには、避難者名簿 (様式集p.3)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** |
| * 避難所受付簿・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** |
| * 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、公開可能の場合のみ対応する。 * 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。   **＜電話対応の例＞**   * 1. 「捜している人の住所と名前を教えてください。」   2. 名簿を確認し、該当者が公開可であれば③に進む。該当者がいない、または、   公開不可であれば、公開可の該当者がいない旨を伝える。  「名簿に該当者はいません。」  ※公開可能な情報以外は答えられない、という立場で回答する。   * 1. 「内容をお伝えして、伝言します。」   2. 「あなたの名前と連絡先、伝言内容を教えてください。」   **＜伝言のしかた＞**  緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。  ＜例＞・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４ | 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、避難者名簿を確認し、公開可の場合のみ対応する。 * 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. 「捜している人の住所と名前を教えてください。」   2. 名簿を確認し、該当者が公開可であれば③に進む。該当者がいない、または、   公開不可であれば、公開可の該当者がいない旨を伝える。   * 1. 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」   2. 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」   3. 「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。」 | | |