総務

ページ

１　受付　………………………………………………　２

　1-1　入所の手続き

　1-2　退所の手続き　……………………………… 　３

　1-3　落とし物対応　……………………………… 　４

　1-4　生活相談（苦情・相談・要望対応）　…… 　５

　1-5　宅配・郵便　………………………………… 　６

　1-6　支援の受入れ

２　避難所内の配置　…………………………………　６

2-1　配置図の作成

　2-2　計画作成　…………………………………… 　７

　2-3　移動（福祉避難所内）

　2-4　移動（避難所間）

３　福祉避難所運営日誌の作成　……………………　８

４　災害対策本部への連絡　…………………………　８

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

業務で知り得た個人情報は、福祉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、福祉避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務１－１　 | 実施時期 | 展開期～ |
| 受付（入所の手続き） |
| (１) 登録票などへの記入* 福祉避難所利用者登録票(様式集p.5)に記入してもらう。
* 高齢者、障害者(児)などについては福祉避難所利用者登録票　高齢・障害者(児)用(様式集p.6) を、妊婦、乳幼児などについては福祉避難所利用者登録票　妊婦・乳幼児用(様式集p.7) をそれぞれ使用する。
* 記入者とともに、福祉避難所利用者登録票 裏面(様式集p.8)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。
* ペット同伴の場合はペット登録台帳(様式集p.12)にも記入してもらう。

**＜登録時の注意＞**・様式は個人ごとに作成してもらう。・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。
		- 高齢者、障害者(児)、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦、乳幼児等、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

(２) 利用者への説明、案内* 福祉避難所でのきまり(様式集p.1-4)を説明する。(可能なら印刷して渡す。)
* 避難所内の配置図で受入れ可能な場所を確認し、場所を割り当てる。
* 配付する物品（毛布など）がある場合は、人数分配布する。

→注意配付した物品は、物資ごとの受入・配付等管理簿(様式集p.34)に忘れず記入する。* 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* 福祉避難所内の配置図を修正する。
* 福祉避難所利用者登録票の裏面に受入れ場所などの情報をメモし、ファイルに綴じる。
 |
| 総務１－２　 | 実施時期 | 展開期～ |
| 受付（退所の手続き） |
| (１) 退所の申し出があったら* 退所の申し出があった場合は、退所届(様式集p.17)に記入してもらい、以下のことを伝える。
* 緊急入院や緊急入所の場合は退所届(様式集p.17)に施設名と住所を確認し、記入する。

**＜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* 福祉避難所内の配置図を修正する。
* 退所届と福祉避難所利用者登録票を、ファイルに綴じる。

(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、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとする。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務１－３ | 実施時期 | 展開期～ |
| 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.22)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受付で保管する。（保管期間は３ヵ月程度）落とし物のお知らせ○○○○<保管期間>○月○日まで○○避難所窓口・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ヵ月）を待たずに適宜処分する。(２) 自分のもの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。）
* 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。
* 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、落とし物リストの綴りに貼り付けておく。

(４) 保管期間（３ヵ月）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確認する。)
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務１－４　 | 実施時期 | 展開期～ |
| 生活相談（苦情・相談・要望対応） |
| (１) 生活相談窓口の設置* 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。
* 生活相談が行えるように人員を確保する。人手が足りない場合は派遣職員依頼書(様式集p.39) を用いて災害対策本部へ人員を要請する。
* 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

**＜相談対応＞**・受付時間中は２名以上で対応する。（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。**＜対処に困る場合＞**・必要に応じて災害対策本部へ相談する。**＜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、福祉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* 生活相談窓口で聞き取った内容は生活相談票(様式集p.18-19) 及び受付メモ(様式集p.24)に記録する。
* 高齢者、障害者(児)などには生活相談票高齢・障害者(児)用(様式集p.18) を、妊婦、乳幼児などには生活相談票妊婦・乳幼児用(様式集p.19) をそれぞれ使用する。
* 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者(施設管理者など)に申し伝える。
* 生活相談票(様式集p.18-19) 及び受付メモ(様式集p.24)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、関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。
* 福祉避難所運営日誌(様式集p.25)のその他欄にも概要を記載する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務１－５ | 実施時期 | 展開期～ |
| 受付（宅配・郵便） |
| (１) 郵便物の差出箱の設置* 郵便事業者と相談し、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* 宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、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。
* 配達後に、配置図を返却してもらう。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務１－６　 | 実施時期 | 展開期～ |
| 受付（支援の受入れ） |
| * 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、災害対策本部を通すよう伝える。ただし少量の場合などは、施設管理者と相談し、直接受入れるかどうかを決める。
* 受入れ可能となった場合は支援物資受入一覧表(様式集p.23)に記入する。
* 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。
* 災害対策本部から物資のあっせんがあった場合は、施設管理者と相談し、受入れを検討する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  総務２－１ | 実施時期 | 展開期～ |
| 福祉避難所内の配置（配置図の作成） |
| * 福祉避難所内のどこに誰が入所しているかがわかる配置図を作成する。
* 宅配や郵便事業者に貸し出すための配置図も用意する。
* 入所や退所、場所の移動などで配置が変わる場合は、随時修正する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  総務２－２ | 実施時期 | 展開期～ |
| 福祉避難所内の配置（計画作成） |
| * 施設管理者と連携し、福祉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、概ね７日ごとに配置を見直し、部屋の統廃合と移動を行うための配置計画を作成する。

**＜配置計画を作成する際の注意点＞*** + - 要配慮者の身体状況に合わせ１人あたりの面積を検討する。
		- 施設の本来業務の再開が進むよう、福祉避難所として利用する場所と階ごとに分けるなど工夫する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  総務２－３ | 実施時期 | 展開期～ |
| 福祉避難所内の配置（移動） |
| * 福祉避難所利用者の減少や施設の再開などのため、福祉避難所利用者の避難所内での配置を検討する。
* 移動対象となった人の了解を得て、配置計画に基づき移動する。
* 移動の際、部屋の掃除やごみの片付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、福祉避難所利用者の家族等の協力を得て、配置の変更を行う。
* 避難所開設後、おおむね７日後に、退所者の状況を見て、福祉避難所利用者を受入れた部屋の統廃合と移動を行う。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  総務２－４ | 実施時期 | 展開期～ |
| 避難所間の配置（移動） |
| * 避難スペースに余裕がある場合は、追加受入れが可能な福祉避難所利用者数について、福祉避難所要員を通して災害対策本部に報告する。
* 福祉避難所が満員で追加受入れができない場合は、災害対策本部に状況を報告し、受入れが可能な他の避難所がないか確認し、指示を仰ぐ。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務３ | 実施時期 | 展開期～ |
| 福祉避難所運営日誌の作成 |
| * 毎日、福祉避難所運営日誌(様式集p.25)を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務４ | 実施時期 | 展開期～ |
| 災害対策本部への連絡 |
| * 災害対策本部への連絡事項について、福祉避難所状況報告書(様式集p.31)を作成し、災害対策本部へ提出する。
* 福祉避難所要員は福祉避難所状況報告書(様式集p.31)の必要事項を記入し、毎日午前９時に報告する。
* 福祉避難所要員が不在かつ緊急の場合は、施設管理者が連絡する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務５ | 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* 災害時の対応方針を、福祉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周知する。

(２) 気象や災害に関する情報の入手・提供* 災害対策本部やラジオなどから、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、福祉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。

(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、福祉避難所利用者全員に伝える。
* 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。（風水害の場合は開放せず、上階などに避難する。）
* 災害の状況により、福祉避難所内にいることが危険だと判断される場合は、すみやかに避難する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務６ | 実施時期 | 安定期～ |
| ルールの見直し |
| * 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、福祉避難所利用者全員に知らせる。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務７ | 実施時期 | 安定期～ |
| 各種イベントの企画・実施 |
| * 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入れや、福祉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福祉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。
 |