総務(名簿係)の業務

ページ

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（名簿）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   * 福祉避難所利用者登録票(様式集p.5-8)の情報を、福祉避難所利用者名簿（手書き用）(様式集p.27)に記入する。（パソコンが利用できる場合は、福祉避難所利用者名簿（詳細版：エクセル管理用）（様式集p.29）に入力する。） * 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。   退所届  ２枚目に  福祉避難所利用者登録票  ホチキスどめ  (２) 退所手続き後の登録   * 退所届(様式集p.17)の情報を、福祉避難所利用者登録票と福祉避難所利用者名簿に記入する。 * 福祉避難所利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と福祉避難所利用者登録票を合わせて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（名簿）の業務２ | 実施時期 | 展開期～ |
| 利用者数の把握 |
| * 福祉避難所利用者名簿（手書き用）(様式集p.27)などから、入所者数、退所者数、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日午前９時までに災害対策本部に報告する。（⇒総務「災害対策本部への連絡」へ） | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 総務（名簿）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福祉避難所利用者登録票(様式集p.5-8)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（○○町○○丁目まで）」を公開用の名簿である福祉避難所利用者名簿【公開用】(様式集p.28)を作成しておく。   **＜名簿作成のポイント＞**  ・福祉避難所利用者名簿【公開用】(様式集p.28)は福祉避難所利用者名簿(手書き用)(様式集p.27)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、福祉避難所利用者名簿【公開用】(様式集p.28)に情報がある場合のみ回答する。 * 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（名簿）の業務４ | 実施時期 | 展開期～ |
| 電話対応 |
| * 福祉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（名簿）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。） * 館内放送などで該当者を受付まで呼び出す。 * 来客との面会の際は来客場を決めておく。 * 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。 * 郵便物については、郵便局員が福祉避難所利用者に直接渡す。   **＜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. 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。」 | | |