情報班の業務

１　情報収集・提供に必要な機器の確保　………　２

２　連絡員による情報収集　………………………　３

３　宅配・郵便　……………………………………　４

４　安否確認への対応　……………………………　４

５　電話対応　………………………………………　５

６　来客対応　………………………………………　５

７　取材対応　………………………………………　６

８　避難所外の被災者の情報把握　………………　７

９　情報伝達に配慮が必要な人への対応検討　…　８

10　情報の伝達・提供　……………………………　８

11　情報掲示板の管理　……………………………　９

12　安定期以降の情報収集・提供【安定期～】…　10

13　各種支援窓口の設置調整【安定期～】　……　10

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。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務１ | 実施時期 | 展開期～ |
| 情報収集・提供に必要な機器の確保 |
| * 情報収集・提供に必要な機器の確保につとめる。 * 避難所で入手できない場合は、災害対策本部に依頼する。   **＜必要な機材の例＞**   |  | | --- | | 展開期に必要な機材など | | □防災無線（電話・ＦＡＸ）  □電話（衛星電話、携帯電話、特設公衆電話）  □ＦＡＸ  □パソコン(インターネットが利用可能なもの)  □テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの)  □ラジオ  □プリンタ  □コピー機  □拡声器  □非常用電源（発電機、バッテリー）  □各種電池(予備)  □ホワイトボード  □模造紙  □ペン  □ガムテープ | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務２ | 実施時期 | 展開期～ |
| 連絡員による情報収集 |
| * 情報班の班員などが連絡員となり、避難所開設・運営のための緊急連絡先(様式集p.1)などの各種機関と連絡をとり、情報を収集する。 * 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。 * 避難所を利用する人からも情報を収集する。 * ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやＳＮＳ）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。 * うその情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し信頼できる情報を選別する。   **＜展開期に必要な情報の例＞**   |  | | --- | | 展開期に必要な情報など | | □安否情報  □被害情報  □救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況  □近くの病院など医療機関の開業状況  □福祉避難所の受け入れ状況  □災害派遣医療チーム(DMAT)や災害派遣精神医療チーム（DPAT）、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況  □ライフラインなどの復旧情報  □水・食料など生活物資供給情報  □葬儀・埋葬に関する情報  □鉄道、道路など交通機関の復旧状況  □生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など） |   **＜情報を集めるときの注意＞**  ・情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。  ・集めた情報はできるだけ早く整理する。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務３ | 実施時期 | 展開期～ |
| 宅配・郵便 |
| (１) 郵便物の差出箱の設置   * 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。   (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。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務　４ | 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避難所利用者登録票(様式集p.12)で個人情報を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）」を世帯別に、公開してよいとした区分（親族・同居者、知人、左記以外）ごとに抜き出した公開用の名簿、避難所利用者名簿【公開用】(様式集p.27)を作成しておく。   **＜名簿作成のポイント＞**  ・避難所利用者名簿【公開用】(様式集p.27)は避難所利用者名簿(手書き用)(様式集p.26)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、避難所利用者名簿【公開用】(様式集p.27)に情報がある場合のみ回答する。 * 公開用の名簿以外の情報は、市に問い合わせるよう伝える。 * 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。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務　５ | 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、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、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。  ・館内放送（拡声器等）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。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務　６ | 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. 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、該当者を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。」 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務７ | 実施時期 | 展開期～ |
| 取材対応 |
| １方針の決定   * 取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。   **＜取材の対応方針（例）＞**  ・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、総務班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。  ・インタビューをする場合は必ず総務班の担当者に許可を取ること。　　許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。  ２取材対応   * マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。 * 取材・調査受付票(様式集p.19)に記入してもらう。 * 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。 * 取材中は、総務班が必ず立ち会う。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務８ | 実施時期 | 展開期～ |
| 避難所外の被災者の情報把握 |
| * 地域（自治会、町内会、自主防災組織など）の役員やボランティアなどの協力を得て、避難所以外の場所に滞在する人がいる地域ごとに担当を分け、戸別訪問する。 * 発災直後で人手が足らない場合は、自宅の様子を見に行く人などにも協力してもらい、近隣の住家の人などに声をかけてもらう。 * 戸別訪問の際は避難所利用者登録票(様式集p.12-13)の様式を持参し、食料や物資の配給、情報の提供など支援を行うために必要なので、未登録の場合は登録してもらうようお願いする。   **＜聞き取り内容（個人情報など）の取扱い＞**   * 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。   →要配慮者本人や家族に必ず確認！   * + 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、組長と共有することを伝える。   + 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。   + 必要に応じて、医師や保健師、民生委員、ボランティアなど外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務９ | 実施時期 | 展開期～ |
| 情報伝達に配慮が必要な人への対応検討 |
| * 救護・要配慮者班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人を確認する。（本人の所在、状況、情報伝達を支援する人（家族や近隣の人など）の有無など） * 救護・要配慮者班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(巻末参考資料)や避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)を参考に、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。 * 情報伝達のための資機材が足りない場合は、食料・物資班に依頼する。 * ボランティア（手話通訳、外国語通訳）が必要な場合は、支援渉外班に依頼する。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務10 | 実施時期 | 展開期～ |
| 情報の伝達・提供 |
| * 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に貼るなどして伝達する。 * 情報伝達の際は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)を参考に、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に確実に伝わるようにする。 * 避難所外の被災者にも情報を提供するため、避難所の建物の外で、　　テント等の生活者が見やすい場所に１か所、避難所の敷地の入り口付近に１か所、情報掲示板を設置し、避難所と同様に情報を提供する。 * 重要な情報は組長への伝達や個別訪問当により、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)を参考に、全員に伝える。 * 避難所から遠い場所に滞在する被災者に対しても情報が伝達できるよう、市災害対策本部と協議するとともに、自治会などに協力を求める。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務11 | 実施時期 | 展開期～ |
| 情報掲示板の管理 |
| １情報掲示板の設置   * マニュアル本編(p.25)を参考に情報掲示板を設置する。 * 避難所以外の場所に滞在する人の組とも協力し、避難所以外の場所に滞在する人々のために物資や情報を届けられるよう努める。     **＜掲示例＞**  ○○避難所　情報掲示板  最新情報  市からの  お知らせ  避難所の  生活情報  （風呂、給水車、病院情報など）  水道、ガス、電気、交通機関などの復旧状況  献立表  伝言板  （避難所利用者が自由に使用）  避難所の  共通理解  ルール  避難所運営委員会・運営班の組織図  ２情報掲示板の管理   * 情報班が管理する。 * 掲示の希望があったら情報班で受け付け、内容を確認する。 * 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。 * 取り除いた掲示物は分類して保管しておく。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務12 | 実施時期 | 安定期～ |
| 安定期以降の情報収集・提供 |
| * 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)を参考に、避難所利用者全員に伝える。   **＜安定期に必要な情報の例＞**   |  | | --- | | 安定期に必要な情報など | | □ライフラインの復旧状況  □近隣の商業施設などの開店状況  □公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報  □被災者への各種支援制度（義援金や見舞金、税の減免、融資制度など）  □住宅の応急修理や再建に係る助成制度  □子どもの教育に関する情報  □職業安定所が行う求人情報の提供、労働相談（ハローワーク）など | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報班の業務13 | 実施時期 | 安定期～ |
| 各種支援窓口の設置調整 |
| * 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する被災者の生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、総務班、施設管理班と連携して日程や受け入れ場所などを検討し、受け入れの可否を避難所運営委員会で協議する。 * 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)を参考に、避難所利用者全員に伝える。 | | |