
第5章 地震防災対策推進計画

第1節 総則

第2節 日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震の特性

第3節 災害対策本部の設置

第4節 地震発生時の応急対策

第5節 津波からの防護及び円滑な避難の確保に関する
事項

第6章 地震防災上緊急に整備すべき施設等の整備計画

第7章 防災訓練計画

第8章 地震防災上必要な教育及び広報に関する計画

中央防災会議は、平成18年3月、日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法の規定に基づき「日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震防災対策推進計画」を策定した。同法第6条の規定により、指定された地方公共団体は、基本計画を基本とした「日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震防災対策推進計画」を作成するとされているため、所要の苫小牧市地域防災計画の修正により推進計画を作成する

第1節 総則

第1 推進計画の目的

この計画は、日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法（平成16年法律第27号。以下「法」という。）第6条第1項の規定に基づき、日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震防災対策推進地域について、日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に伴い発生する津波からの防護及び円滑な避難の確保に関する事項、日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に関し地震防災上緊急に整備すべき施設等の整備に関する事項等を定め、当該地域における地震防災対策の推進を図ることを目的とする。

第2 防災関係機関が地震発生時の災害応急対策として行う事務又は業務の大綱

本市の地域に係る地震防災に関し、市、指定地方行政機関、指定公共機関、指定地方公共機関及び本市の区域内の公共的団体、その他防災上重要な施設の管理者（以下「防災関係機関」という。）の処理すべき事務又は業務の大綱の詳細については、震災対策編第1章第2節「防災関係機関等の処理すべき事務又は業務の大綱」を準用する。

第2節 日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震の特性

第1 想定される日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震の概要

日本海溝・千島海溝周辺で発生する大規模な地震のうち、過去に繰り返し発生していることから、近い将来発生する可能性が高く、北海道に著しい被害を生ずるおそれのある地震として想定した、色丹島沖の地震、根室沖・釧路沖の地震、十勝沖・釧路沖の地震、500年間隔地震、三陸沖北部の地震の5つの地震は、いずれもマグニチュード8クラスの大地震であり、津波被害が著しい。

このうち、根室沖・釧路沖の地震は切迫性が高いとされており、500年間隔地震は、発生がある程度、切迫性を有している可能性があると考えられている。

第2 日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震による被害の特性

想定される日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震について道が実施した津波浸水予測・被害想定調査結果（平成16年～平成18年）等に基づく被害の特性は、次のとおりである。

1 津波による被害

- (1) 津波による被害が揺れによる被害よりも甚大である。本道では、500年間隔地震による津波被害が最大で、建物被害は構造物の効果がない場合で最大全壊棟数約4,500棟、人的被害は冬期に避難意識の低い場合で、最大死者数約900人に及ぶ。
- (2) 想定される地震の震源は陸域から遠く、津波が到達するまで比較的猶予があるため、迅速かつ確かな避難行動の実現により、被害を大きく軽減させることができる。

2 積雪・寒冷地による被害の拡大

地震の発生が冬期の場合には、避難路の凍結により避難が困難となり、被害が拡大するほか、積雪による屋根荷重による建物被害の拡大、冬期は火気使用量が増大することから、地震時の出火危険性が高く、火災被害の拡大が予測される。

3 長周期地震動による被害

2003年十勝沖地震の際、長周期地震動により、苫小牧市でコンビナート火災が発生している。

日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震は、十勝沖地震と同等あるいはそれ以上に震源域が大きく、その地震動は長周期の成分が卓越し、継続時間も長いものと考えられる。

苫小牧市が位置する勇払平野から札幌が位置する石狩平野にかけての地域、十勝平野の中でも帯広や十勝川河口部周辺などでは、厚い堆積層で覆われており、地盤の固有周期に応じた長周期地震動の振幅は大きく、継続時間は長くなる。

また、震源域との位置関係や地盤の不規則な構造によって、さらに長周期地震動が増幅されるおそれがある。

第3節 災害対策本部等の設置

第1 災害対策本部の設置

市長は、日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震又は当該地震と判定され得る規模の地震（以下「海溝型地震」という。）が発生したと判断したときは、災害対策基本法に基づき、直ちに苫小牧市災害対策本部及び必要に応じて現地災害対策本部（以下「災害対策本部等」という。）を設置し、的確かつ円滑にこれを運営するものとする。

地震・津波災害対策編第3章第1節第1「災害対策本部」を準用する。

第2 災害対策本部等の組織及び運営

災害対策本部等の組織及び運営は、災害対策基本法によるほか、地震・津波災害対策編第3章第1節第1「災害対策本部」を準用する。

第3 災害応急対策要員の参集

災害応急対策要員の参集にあたっては、地震・津波災害対策編第3章第1節第3「参集・配備」に基づいて参集するほか、以下の点に留意するものとする

- 1 市長は、通常の利用ができない事情等の発生の可能性を勘案し、配備体制及び参集場所等の職員の参集計画を別に定めるものとする。
- 2 職員は、海溝型地震発生後の情報等の収集に積極的に努め、参集に備えるとともに、発災の程度を勘案し、動員命令を待つことなく、自己の判断により定められた場所に参集するよう努めるものとする。

第4節 地震発生時の応急対策等

第1 地震発生時の応急対策

1 情報の収集・伝達

(1) 情報の収集・伝達

気象庁、室蘭地方気象台が発表する地震、津波に関する情報の収集・伝達は地震・津波災害対策編第3章第2節「地震・津波情報の収集・伝達」を準用する。

(2) 災害情報等の収集・伝達

(ア) 情報の収集・伝達

地震・津波や被害状況等の情報の収集・伝達については、被災の状況により通常使用している情報伝達網が寸断されることを考慮して、それぞれが有する情報組織及び通信機器等を全面的に活用し、災害の状況及びこれらに対してとられた措置に関する情報を収集し、又は・伝達することとする。

特に、避難勧告・津波警報等の沿岸部住民等への迅速かつ確実な伝達手段として、防災行政無線等の無線系（戸別受信機を含む。）の整備を図るとともに、有線系や携帯電話も含め、多様な手段の整備に努めるものとする。

(イ) 避難のための勧告及び指示

市は、津波警報が発表された場合又は海面監視により異常現象を発見した場合、海浜等にある者、海岸付近の住民等に対して、直ちに退避し、安全な場所に避難するよう勧告又は指示を行う。地震発生後、報道機関から津波警報が放送されたときも、同様の措置をとるものとする。

また、津波来襲が切迫している場合にあっては、必要に応じ最寄りの高層ビルなどに緊急避難するよう指示するものとする。

市は、強い地震（震度4程度以上）を感じたとき、又は弱い揺れであっても長い時間ゆっくりとした揺れを感じたときは、海浜等にある者、海岸付近の住民等に対し、海岸等からの退避、テレビ・ラジオの聴取等警戒体制をとるよう周知するものとし、市は必要と認める場合には、直ちに安全な場所に避難するよう勧告又は指示を行うものとする。

避難の勧告等は、災害の状況及び地域の実情に応じ、防災行政無線（防災ラジオ）、北海道防災情報システム、全国瞬時警報システム（J-ALERT）、テレビ、ラジオ、携帯電話（緊急速報メール機能を含む。）、ワンセグ等のあらゆる手段を活用して、対象地域の住民に迅速かつ的確に伝達する。

(3) 施設の緊急点検・巡視

市は、必要に応じて、通信施設、津波防災施設、公共施設等、特に防災活動の拠点となる公共施設等及び避難場所に指定されている施設の緊急点検・巡視等を実施し、当該建物の被災状況等の把握に努めるものとする。被災状況等の把握については、地震・津波災害対策編第3章第3節「被害情報の収集・伝達・報告」を準用する。

第5章 地震防災対策推進計画

(4) 二次災害の防止

市は、地震・津波による危険物施設等における二次被害防止のため、必要に応じた施設の点検・応急措置、関係機関との相互協力等を実施する。

また、土砂災害の防止や倒壊物の飛散による被害の防止、ライフライン復旧時における火災警戒等について、必要な措置を講ずるものとする。

(5) 救助・救急・消火・医療活動

救助・救急・消火・医療活動については、地震・津波災害対策編第3章第6節「消防活動」、第7節「救出・搜索」、第8節「応急医療」を準用する。

(6) 物資調達

市は、発災後適切な時期において、市が所有する公的備蓄量、企業との協定等により調達可能な流通備蓄量、他の市町村との協定等による調達量について、主な品目別に確認し、その不足分を北海道に供給要請する。

物資調達については、地震・津波災害対策編第3章第13節「生活救援対策」を準用する。

(7) 輸送活動

輸送活動については、地震・津波災害対策編第3章第11節「交通対策・緊急輸送」を準用する。

(8) 保健衛生・防疫活動

保健衛生・防疫活動については、地震・津波災害対策編第3章第8節「応急医療」、第15節「廃棄物処理・防疫」を準用する。

第2 資機材、人員等の配備手配

1 物資等の調達手配

- (1) 市は、地震発生後に行う災害応急対策に必要な物資、資機材（以下「物資等」という。）の確保を行う。
- (2) 市は、北海道に対して管轄区域内の居住者、公私の団体（以下「居住者等」という。）及び観光客、釣り客やドライバー等（以下「観光客等」という。）に対する応急救護及び地震発生後の被災者救護のため必要な物資等の供給の要請をすることができる。

2 人員の配置

市は、人員の配備状況を北海道に報告する。

3 災害応急対策等に必要な資機材及び人員の配置

- (1) 防災関係機関は、地震が発生した場合において、苫小牧市地域防災計画に定める災害応急対策及び施設等の応急復旧対策を実施するため、必要な資機材の点検、整備及び配備等の準備を行うものとする。

(2) 機関ごとの具体的な措置内容は、機関ごとに別に定める。

第3 他機関に対する応援要請

- 1 市が災害応急対策の実施のため必要な協力を得ることに関し、締結している応援協定は地震・津波災害対策編第3章第5節を準用する。
- 2 市は、必要があるときは、1に掲げる応援協定に従い、応援を要請するものとする。

第5節 津波からの防護及び円滑な避難の確保に関する事項

第1 津波からの防護のための施設の整備等

- 1 河川、海岸、港湾及び漁港の管理者は、海溝型地震が発生した場合は直ちに、水門及び閘門の閉鎖、工事中の場合は工事の中断等の措置を講ずるものとする。
また、内水排除施設等は、施設の管理上必要な操作を行うための非常用発電装置の整備、点検その他所要の被災防止措置を講ずるものとする。
- 2 河川、海岸、港湾及び漁港の管理者は、次の事項について別に定めるものとする。
 - (1) 防潮堤、堤防、水門等の点検方針・計画
 - (2) 防潮堤、堤防、水門等の自動化・遠隔操作化・補強等必要な施設整備等の方針・計画
 - (3) 水門や陸閘等の閉鎖を迅速・確実に行うための体制、手順及び平常時の管理方法。
 - (4) 津波により孤立が懸念される地域のヘリポート、ヘリコプター臨時発着場、港湾、漁港等の整の方針及び計画
 - (5) 防災行政無線等の整備の方針及び計画

第2 津波に関する情報の伝達等

津波に関する情報の伝達に係る基本的事項は第3節第1の1のとおりとするほか、次の事項にも配慮する。

- 1 居住者等及び観光客等並びに防災関係機関に対し、津波に関する情報を正確かつ広範に伝達するものとする。また、外国人や聴覚障がい者、視覚障がい者等にも的確に伝わること等に配慮するものとする。
- 2 船舶に対する津波警報等の伝達及び陸から離れた水深の深い安全水域への避難等のとるべき措置
- 3 管轄区域内の被害状況の迅速・確実な把握

第3 避難対策等

- 1 市は、過去の津波被害の履歴や北海道が作成した津波浸水予測図における浸水する陸域の範囲等を基本として、海溝型地震が発生した場合において、津波による避難が必要になることが想定される地区について指定するものとする。
- 2 市は、道の示す指針等を参考に津波避難計画全体計画及び地区別津波避難計画の策定を行う。
- 3 市は、避難所を開設した場合は、当該避難所に必要な設備及び資機材の配備・食料等生活必需品の調達、確保並びに職員の派遣を行うものとする。
- 4 地域の自主防災組織及び施設又は事業所の自衛消防組織は避難の勧告、指示があったときは、あらかじめ定めた避難計画及び市災害対策本部の指示に従い、住民、従業員、入場者等の避難誘導のため必要な措置をとるものとする。
- 5 他人の介護等を要する者に対しては、支援を行う者の避難に要する時間に配慮しつつ、次の点に留

意するものとする。

- (1) 市は、あらかじめ自主防災組織単位に、在宅の高齢者、乳幼児、障がい者、病人、妊産婦等の避難にあたり他人の介護を要する要配慮者の人数及び介護者の有無等の把握に努めるものとする。
 - (2) 津波の発生のおそれにより、市長から避難の勧告又は指示が行われたときは、(1)に掲げる者の避難所までの介護及び担送は、原則として本人の親族又は本人が属する消防団・自主防災組織が指定する者、要援護者支援プランに基づく支援者等が担当するものとし、市は自主防災組織を通じて介護又は担送に必要な資機材の提供その他の援助を行うものとする。
 - (3) 地震が発生した場合、市は(1)に掲げる者を収容する施設のうち自ら管理するものについて、収容者等に対し必要な救護を行うものとする。
- 4 市は、あらかじめ関係事業者と協議して、外国人、出張者等に対する避難誘導等の対応について定めるものとする。
- 市は、避難路の除雪・防雪・凍雪害防止のため必要な措置を講ずるものとする。
- 5 避難場所での救護に当たっては、次の点に留意するものとする。
- (1) 市が避難所において避難者に対し実施する救護の内容は次のとおりとする。
 - ア 収容施設への収容
 - イ 飲料水、主要食料及び毛布の供給
 - ウ その他必要な措置
 - (2) 市は(1)に掲げる救護に必要な物資、資機材の調達及び確保を図るため、次の措置をとるものとする。
 - ア 流通在庫の引き渡し等の要請
 - イ 道に対し道及び他の市町村が備蓄している物資等の供給要請
 - ウ その他必要な措置
- 6 市は、居住者等が津波来襲時に的確な避難を行うことができるよう、津波避難に関する意識啓発のための方策を実施する。

第4 消防機関等の活動

- 1 消防機関は、津波からの円滑な避難の確保等のために、次の事項を重点として必要な措置を講ずるものとする。
 - (1) 津波警報等の情報の的確な収集・伝達
 - (2) 津波からの避難誘導
 - (3) 救助・救急等
- 2 1に掲げる措置を実施するため必要な動員、配備及び活動計画は、市消防計画に定めるところによる。

第5 水道、電気、ガス、通信、放送関係

1 水道

円滑な避難を確保するため、水道管の破損による道路陥没等の二次災害を防止する対策が必要であることから、耐震性の高い水道管に更新する。

2 電気

(1) 電気事業の管理者等については、津波から円滑な避難を確保するため、津波警報等の伝達や避難時の照明の確保等が必要なことから、冬期においても確実に電力が供給できるよう、電力供給や早期復旧のための体制確保等必要な措置を講じるとともに、火災等の二次災害の防止に必要な利用者によるブレーカーの開放等の措置に関する広報を実施するものとする。

(2) 指定公共機関北海道電力株式会社苫小牧支店が行う措置

3 ガス

(1) ガス事業の管理者等については、津波からの円滑な避難を確保するため、火災等の二次災害防止のための利用者によるガス栓閉止、液化石油ガスボンベの転倒防止等必要な措置に関する広報を実施するものとする。

(2) 指定地方公共機関苫小牧ガスが行う措置

4 通信

指定公共機関東日本電信電話株式会社北海道支店が行う措置

5 放送

指定公共機関日本放送協会札幌放送局が行う措置

第6 交通対策

1 道路

市、道公安委員会及び道路管理者は、津波来襲のおそれがあるところでの交通規制、避難路についての交通規制の内容をあらかじめ計画し周知するものとする。

道路管理者は、避難所へのアクセス道路等について、除雪・防雪・凍雪害防止のため必要な措置を講ずるものとする。

2 海上及び航空

室蘭海上保安部（海上保安監部）及び港湾管理者は、海上交通の安全を確保するための必要に応じた船舶交通の制限、漂流物発生対策等の措置を講ずるとともに、津波による危険が予想される地域から安全な海域へ船舶を退避させる等の措置に係る具体的な実施要領を定め、これに基づき必要な措置を講ずるものとする。

3 鉄道

(1) 走行路線に津波の発生により危険度が高いと予想される区間がある場合、津波の来襲や津波来襲後の漂流物により運行に支障が生じた場合等における運行の停止その他運行上の措置及び漂流物発生対策等の措置を講ずるものとする。

(2) 船舶、列車の乗客や駅、港湾のターミナルに滞在する者の避難誘導計画等

第7 市が自ら管理又は運営する施設に関する対策

1 不特定かつ多数の者が出入りする施設

市が管理する庁舎、施設など不特定かつ多数の者が出入りする施設の管理上の措置はおおむね次のとおりである。

(1) 各施設に共通する事項

- ア 津波警報等の入場者等への伝達
- イ 入場者等の安全確保のための退避等の措置
- ウ 施設の防災点検及び設備、備品等の転倒、落下防止措置
- エ 出火防止措置
- オ 飲料水、食料等の備蓄
- カ 消防用設備の点検、整備
- キ 非常用発電装置の整備、防災行政無線、テレビ・ラジオ・インターネット等で情報を入手するための機器の整備
- ク 防災訓練並びに地震・津波防災上必要な教育及び広報

(2) 個別事項

- ア 病院、診療所にあつては、重症患者、新生児等、移動することが不可能又は困難な者の安全確保のための必要な措置
- イ 社会福祉施設にあつては重度障がい者、高齢者等、移動することが不可能又は困難な者の安全の確保のための必要な措置
なお、施設ごとの具体的な措置内容は施設ごとに別に定める

2 災害応急対策の実施上重要な建物に対する措置

(1) 災害対策本部又はその支部がおかれる庁舎等の管理者は、1の(1)に掲げる措置をとるほか、次に掲げる措置をとるものとする。

また、災害対策本部等を市が管理する施設以外の施設に設置する場合は、その施設の管理者に対し、同様の措置をとるよう協力を要請するものとする。

- ア 自家発電装置、可搬式発電機等の整備による非常用電源の確保
- イ 無線通信機等通信手段の確保
- ウ 災害対策本部開設に必要な資機材及び緊急車両等の確保

(2) この推進計画に定める避難所又は応急救護所がおかれる学校、社会教育施設等の管理者は1の(1)又は1の(2)の掲げる措置を講ずるとともに、市が行う避難所又は応急救護所の開設に必要な資機材の搬入、配備に協力するものとする。

3 工事中の建築等に対する措置

工事中の建築物その他の工作物又は施設については、工事を中断するものとする。

第6節 地震防災上緊急に整備すべき施設等の整備計画

施設等の整備はおおむね五箇年を目途として行うものとし、具体的な事業施行等に当たっては、施設全体が未完成であっても、一部の完成により相応の効果が発揮されるよう、整備の順序及び方法について考慮するものとする。

1 建築物、構造物等の耐震化

地震に対する建築物、構造物等の安全性を高めることにより、地震発生時の被害を防止するとともに、防災活動の拠点となる主要建築物の耐震性を強化することにより、地震発生時の災害対策の円滑な実施を確保するものとする。

2 避難地の整備

一時避難地となる都市公園においては、規模に応じた施設・設備等の整備を推進するものとする。

3 避難路の整備

避難路となることが予想される道路の安全を確保するため、十分な幅員の確保と延焼防止等のための施設整備を推進するものとする。

4 消防用施設の整備等

市は、消防用施設及び消防用資機材の整備を推進するものとする。

5 緊急輸送を確保するために必要な道路、港湾の整備

広域的な防災体制及び地域的な防災体制を確立するため、被災時の代替機能も考慮しながら道路等の計画的な整備を推進するものとする。

6 通信施設の整備

市その他防災関係機関は第3節第1及び第4節第2に定める情報の収集及び伝達計画に従い、地震防災応急対策を実施するため必要な通信施設を整備するものとする。

7 緩衝地帯として設置する緑地、広場、その他公共空地の整備

石油コンビナート等特別防災区域に係る道、市及び特定事業所は、緩衝地帯としての緑地、広場その他の公共空地の整備を行うものとする。

第7節 防災訓練計画

- 1 市及び防災関係機関は、地震防災対策推進計画の熟知、関係機関及び住民の自主防災体制との協調体制の強化を目的として、推進地域に係る大規模な地震・津波を想定した防災訓練を実施するものとする。
- 2 1の防災訓練は、地震発生から津波来襲までの円滑な津波避難のための災害応急対策を中心とする。
- 3 市は、自主防災組織等の参加を得て訓練を行う場合には、道に対し、必要に応じて助言と指導を求めるものとする。
- 4 市は、道、防災関係機関、自主防災組織等と連携して、次のようなより具体的かつ実践的な訓練を行う。
 - (1) 要員参集訓練及び本部運営訓練
 - (2) 要配慮者、滞留旅客等に対する避難誘導訓練
 - (3) 津波警報等の情報収集、伝達訓練
 - (4) 災害の発生の状況、避難勧告・指示、自主避難による各避難場所等への避難者の人数等について、迅速かつ的確に道及び防災関係機関に伝達する訓練
- 5 防災訓練の実施に当たっては、津波避難訓練を年1回以上実施するように努める。
- 6 防災訓練の実施に当たっては、緊急地震速報等を取り入れるなど、地震発生時の対応行動の習熟を図るよう努めることとする。

第8節 地震防災上必要な教育及び広報に関する計画

市は、防災関係機関、地域の自主防災組織、事業所等の自衛消防組織等と協力して、地震防災上必要な教育及び広報を推進するものとする。

1 市職員に対する教育

災害応急対策業務に従事する職員を中心に、地震が発生した場合における災害応急対策の円滑な実施を図るため、必要な防災教育を行うものとする。

防災教育は、各部、各課、機関ごとに行うものとし、その内容は少なくとも次の事項を含むものとする。

- (1) 日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に伴い発生すると予想される地震動及び津波に関する知識
- (2) 地震・津波に関する一般的な知識
- (3) 地震が発生した場合に具体的にとるべき行動に関する知識
- (4) 職員等が果たすべき役割
- (5) 地震防災対策として現在講じられている対策に関する知識
- (6) 今後地震対策として取り組む必要のある課題

2 住民等に対する教育・広報

市は、関係機関と協力して、住民等に対する教育を実施するものとする。

教育・広報は、地域の実態に応じて地域単位、職場単位等で行うものとし、その内容は少なくとも次の事項を含むものとする。

なお、その教育・広報の方法として、印刷物、ビデオ等の映像、各種集会の実施など、地域の実情に合わせた、より具体的な手法により、自助努力を促し地域防災力の向上を図ることに留意しながら、実践的な教育・広報を行うものとする。

- (1) 日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に伴い発生すると予想される地震動及び津波に関する知識
- (2) 地震・津波に関する一般的な知識
- (3) 地震が発生した場合における出火防止、近隣の人々と協力して行う救助活動、自動車運行の自粛等、防災上とるべき行動に関する知識
- (4) 正確な情報入手の方法
- (5) 防災関係機関が講ずる災害応急対策等の内容
- (6) 各地域における避難対象地区、急傾斜地崩壊危険箇所等に関する知識
- (7) 各地域における避難地及び避難路に関する知識
- (8) 平素住民が実施しうる応急手当、生活必需品の備蓄、家具の固定、出火防止等の対策の内容
- (9) 住宅の耐震診断と必要な耐震改修の実施

3 児童、生徒等に対する教育・広報

学校においては、児童生徒等に対し、次の事項に配慮して学年等に応じた実践的な教育を行うものとする。

- (1) 過去の地震及び津波災害の実態
- (2) 地震や津波の発生の仕組みと危険性
- (3) 地震や津波に対する身の守り方と心構え

4 防災上重要な施設管理者に対する教育・広報

防災上重要な施設の管理者に対する研修の実施に配慮するものとし、防災上重要な管理者は、道、市が実施する研修に参加するように努めるものとする。

5 自動車運転者に対する教育・広報

6 相談窓口の設置

市は、地震対策の実施上の相談を受けるため必要な窓口を設置するとともに、その旨周知徹底を図るものとする。