

令和 7 年度小牧市地域包括支援センター運営方針（案）

小牧市地域包括支援センター運営方針は、介護保険法施行規則第百四十条の六十七の二の規定により、小牧市から包括的支援事業を委託する地域包括支援センターに対して示すこととなっています。

ただし、「地域包括支援センターの設置運営について」（平成 18 年 10 月 18 日厚生労働省老健局計画課長，振興課長，老人保健課長通知）において地域包括支援センター運営協議会の所掌事務として、センターの運営方針の内容の適切性や見直しの必要性等について市町村に対して意見を述べるものとする旨の規定があります。

そのため、小牧市が作成した次年度の小牧市地域包括支援センター運営方針（案）について、ご意見をいただくものです。

変更要旨

Ⅱ. 方針

2. 地域のニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針

- ・地域包括支援センター事業評価の指標に基づき、総合相談の終結条件、家族介護者への相談の分類の例示を追加。

4. 第1号介護予防支援事業の実施方針

5. 介護支援専門員に対する支援及び指導並びに被保険者に対する包括的かつ継続的な支援の環境の整備の実施方針

- ・厚生労働省老健局発出の『地域包括支援センターの設置運営について』中、『3市町村の責務』にて「委託型センターが行うセンターの運営方針については、次のア～ケまでに掲げる内容を勘案し、定める」とされており、同通知の令和6年8月5日付け一部改正によってその表現が改められたことに伴う改正。

6. 地域ケア会議の運営方針

- ・運営方針中、「個別地域ケア会議」について、国の通知等の表現に合わせて「地域ケア個別会議」に改正。

14. 運営に関する方針

(1) 職員の配置

- ・運営方針中、「増員（配置基準に定めがない職種の配置を含む）を検討」の「配置基準に定めがない職種の配置」について、『地域包括支援センターの設置運営について』中、『6職員の配置』で例示されたことに伴う追記。

(9) 環境の整備

- ・(6) 個人情報の保護（イ）の記載を反映しつつ、同項目に統合。

令和7年度 小牧市地域包括支援センター運営方針（案） 新旧対照表

（新）令和7年度	（旧）令和6年度
<p>II 方針</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 地域のニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針</p> <p>常日頃から、地域住民や関係機関から情報収集を行うとともに、地域における課題を把握し、その課題に対するセンターの役割を明確にしながら地域における課題の解決に努める。</p> <p>○総合相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人、家族、地域住民等からの様々な相談への、懇切丁寧なワンストップでの対応 ・訪問による相談（アウトリーチ型の相談）の実施 ・属性や世代を問わず相談を受け止める支援 ・相談事例の終結条件においては、以下のとおりとし、その他の事例については、適宜行政等の他機関と連携し、終結に努める。 <p>①対象者が死亡した場合</p> <p>②対象者が担当区域外へ転出し、住所地担当のセンターに適切な引継ぎを行った場合</p>	<p>II 方針</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 地域のニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針</p> <p>常日頃から、地域住民や関係機関から情報収集を行うとともに、地域における課題を把握し、その課題に対するセンターの役割を明確にしながら地域における課題の解決に努める。</p> <p>○総合相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人、家族、地域住民等からの様々な相談への、懇切丁寧なワンストップでの対応 ・訪問による相談（アウトリーチ型の相談）の実施 ・属性や世代を問わず相談を受け止める支援 ・相談事例の終結条件においては、以下のとおりとし、その他の事例については、適宜行政等の他機関と連携し、終結に努める。 <p>①対象者が死亡した場合</p> <p>②対象者が担当区域外へ転出し、住所地担当のセンターに適切な引継ぎを行った場合</p>

③介護予防支援・介護予防ケアマネジメント 業務に移行した場合

④ニーズに応じた関係機関に繋げ、適切な引継ぎが確認された場合

⑤ 相談者のニーズが解決し、ニーズ以外の困難な問題がない場合

○実態把握

(略)

○家族介護者への相談体制の充実・情報提供

- ・実態把握で収集した情報の相談者や家族介護者等への提供
- ・センターが身近な相談窓口として認識されるための地域住民に対する啓発
- ・働く家族が相談しやすいよう休日や夜間等における相談窓口の拡充と周知

・ ヤングケアラー・ダブルケア・老々介護・8050等の課題を抱える世帯への相談体制の充実と関係機関との連携

- ・介護離職防止に向けた相談体制の充実と関係機関との連携

③介護予防支援・介護予防ケアマネジメント を開始した場合

※介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務として支援継続

④ニーズに応じた関係機関に繋げ、適切な引継ぎが確認された場合

(新設)

○実態把握

(略)

○家族介護者への相談体制の充実・情報提供

- ・実態把握で収集した情報の相談者や家族介護者等への提供
- ・センターが身近な相談窓口として認識されるための地域住民に対する啓発
- ・働く家族が相談しやすいよう休日や夜間等における相談窓口の拡充と周知

(新設)

- ・介護離職防止に向けた相談体制の充実と関係機関との連携

・ 家族介護者が交流できる場の支援

3. (略)

4. 第1号介護予防支援事業の実施方針

(略)

5. 介護支援専門員に対する支援 及び指導並びに被保険者に対する包括的かつ継続的な支援の環境の整備の実施方針

地域の主任介護支援専門員と連携し、介護支援専門員に対する日常的な個別指導や事例検討会、交流会、地域ケア個別会議等を通じて、地域の介護支援専門員が抱える困難事例への指導・助言を行う。また、介護支援専門員が適切なケアマネジメントによる支援ができるよう研修会を行うなど、介護支援専門員のスキルアップを図る。

(以下、略)

6. 地域ケア会議の運営方針

個別のケース内容を検討することによって個別の課題解決を行うだけでなく、これらを通じて、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントに関する実践力の向上、地域包括支援ネットワークの構築及び地域課題の把握を行いながら、社会資

・ 家族介護者が交流できる場の支援

3. (略)

4. 介護予防に係るケアマネジメント（第1号介護予防支援事業）の実施方針

(略)

5. 介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針

地域の主任介護支援専門員と連携し、介護支援専門員に対する日常的な個別指導や事例検討会、交流会、個別地域ケア会議等を通じて、地域の介護支援専門員が抱える困難事例への指導・助言を行う。また、介護支援専門員が適切なケアマネジメントによる支援ができるよう研修会を行うなど、介護支援専門員のスキルアップを図る。

(以下、略)

6. 地域ケア会議の運営方針

個別のケース内容を検討することによって個別の課題解決を行うだけでなく、これらを通じて、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントに関する実践力の向上、地域包括支援ネットワークの構築及び地域課題の把握を行いながら、社会資

源の開発や新たな仕組みづくりに向けた政策形成につなげることにより、地域で尊厳のあるその人らしい生活が継続できるように努める。

○介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントの実践力向上を踏まえた定期的な地域ケア個別会議の開催計画の策定と実施

○地域ケア個別会議から見えてきた地域課題の抽出

○共有された地域課題の解決に向け、地域支え合い推進員との連携・協働による資源開発等の取り組み及び提言

7～8（略）

9. 認知症総合支援事業の実施方針

認知症（若年性認知症を含む）になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、各センターに配置されている認知症地域支援推進員（チームオレンジコーディネーター）が中心となって、認知症の人への効果的な支援体制を構築するとともに、認知症ケアの向上を図るための取り組みを推進する。

（以下、略）

源の開発や新たな仕組みづくりに向けた政策形成につなげることにより、地域で尊厳のあるその人らしい生活が継続できるように努める。

○介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントの実践力向上を踏まえた定期的な個別地域ケア会議の開催計画の策定と実施

○個別地域ケア会議から見えてきた地域課題の抽出

○共有された地域課題の解決に向け、地域支え合い推進員との連携・協働による資源開発等の取り組み及び提言

7～8（略）

9. 認知症総合支援事業の実施方針

認知症（若年性認知症を含む）になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、各センターに配置されている認知症地域支援推進員が中心となって、認知症の人への効果的な支援体制を構築するとともに、認知症ケアの向上を図るための取り組みを推進する。

（以下、略）

10. 在宅医療・介護連携推進事業の実施方針

医療や介護が必要になっても、できる限り住み慣れた地域で生活続けることができるよう、在宅医療・介護連携サポートセンターや医療・介護の関係機関との連携を図り、在宅医療・介護連携を推進する。また、ICTを活用した関係機関との連携に努める。

11. (略)

12. 公正・中立性確保のための方針

公的な支援機関であることを常に意識し、包括的支援事業のみならず、指定介護予防支援業務においても地域社会、その他関係機関からの信頼を損なうことのないよう、介護保険法及び各種法制度を遵守するとともに、公正で中立性の立場を確保するよう努める。

○適切、公正かつ中立的な運営を確保するため、ケアプランに位置付ける介護予防サービス（訪問介護、通所介護、福祉用具貸与）の紹介率最高法人の占有率の上限は60%を目安とする。（正当な理由が認められる場合を除く。）

(以下、略)

13. 運営協議会が必要であると判断した方針

10. 在宅医療・介護連携推進事業の実施方針

医療や介護が必要になっても、できる限り住み慣れた地域で生活続けることができるよう、在宅医療・介護連携サポートセンターや医療・介護の関係機関との連携を図り、在宅医療・介護を推進する。また、ICTを活用した関係機関との連携に努める。

11. (略)

12. 公正・中立性確保のための方針

公的な支援機関であることを常に意識し、包括的支援事業のみならず、指定介護予防支援業務においても地域社会、その他関係機関からの信頼を損なうことのないよう、介護保険法及び各種法制度を遵守するとともに、公正で中立性の立場を確保するよう努める。

○適切、公正かつ中立的な運営を確保するため、ケアプランに位置付ける介護予防サービス（訪問介護、通所介護、福祉用具貸与）の紹介率最高法人の占有率は60%上限を目安とする。（正当な理由が認められる場合を除く。）

(以下、略)

13. 運営協議会が必要であると判断した方針

(略)

14. 運営に関する方針

(1) 職員の配置

センターは、小牧市地域包括支援センターの運営方針並びに職員の員数を定める条例（平成26年小牧市条例第38号）に規定する配置基準を満たした上で、今後の高齢者人口推計等を鑑み、必要に応じて業務の見直しや増員（配置基準に定めがない職種の配置を含む。具体的には、センター職員の業務負担軽減・資質の向上、定着支援等を通じた包括的支援事業等の質の向上等を総合的に勘案した職員の配置等）を検討し、心理的身体的な職場環境の保全に努め、人員確保及び離職防止に努める。

(2) ハラスメント及び暴力行為等に関する対策

(略)

(3) 職員の責務

ア) (略)

イ) センターの職員は、年度目標達成に向けて、進捗管理を行うとともに自己評価を行い、次年度に向けた課題解決方法を検討する。

(4) 職員の資質の向上

ア) (略)

(略)

14. 運営に関する方針

(1) 職員の配置

センターは、小牧市地域包括支援センターの運営方針並びに職員の員数を定める条例（平成26年小牧市条例第38号）に規定する配置基準を満たした上で、今後の高齢者人口推計等を鑑み、必要に応じて業務の見直しや増員（配置基準に定めがない職種の配置を含む）を検討し、心理的身体的な職場環境の保全に努め、人員確保及び離職防止に努める。

(2) ハラスメント及び暴力行為等に関する対策

(略)

(3) 職員の責務

ア) (略)

イ) センターの職員は、各年度の目標達成に向けて、進捗管理を行うとともに自己評価を行い、次年度に向けた課題解決方法を検討する。

(4) 職員の資質の向上

ア) (略)

イ) 職員が研修を受講した後は、センター内で研修内容を共有できる体制を整備する。

ウ) 相談支援やケアマネジメントに関することは、職員全体で見直しを図り、センター職員の全体的なボトムアップに努める。

(5) 書類の整備

ア) (略)

イ) センター職員に変更等があった場合、速やかに変更届を市へ提出する。

(6) 個人情報の保護

個人情報の取扱いについては、個人情報保護法、小牧市個人情報の保護に関する法律施行条例等関係法令及び個人情報等情報資産に関する特記事項を遵守し、個人情報の保管場所・保管方法を含め適切に管理する。なお、情報セキュリティに関する事件、事故等が発生した場合は、速やかに市へ報告し、指示を仰ぐ。

(削除)

(7) 苦情の対応

・センターに対する苦情を受けた場合は、その内容

イ) 職員が研修を受講した後は、センター内で研修内容を共有できるよう体制を整える。

ウ) 相談支援やケアマネジメントに関することなど、職員全体で見直しを図り、包括職員の全体的なボトムアップに努める。

(5) 書類の整備

ア) (略)

イ) センターの職員の変更等があった場合においても、速やかに変更届を市へ提出する。

(6) 個人情報の保護

ア) 個人情報の取扱いについては、個人情報保護法、小牧市個人情報の保護に関する法律施行条例等関係法令及び個人情報等情報資産に関する特記事項を遵守し、個人情報の保管場所・保管方法を含め適切に管理する。なお、情報セキュリティに関する事件、事故等が発生した場合は、速やかに市へ報告し、指示を仰ぐ。

イ) 総合相談を受けるにあたっては、相談の内容が他者に漏れることのないよう、相談者のプライバシーが確保されるような環境の整備に努める。

(7) 苦情の対応

・センターに対する苦情を受けた場合は、その内容

及び対応等を記録し、必要に応じて速やかに市へ報告する。

・あらかじめ各センターで苦情対応マニュアルを作成し、マニュアルに沿って適切に対応する。

(以下、略)

(8) 緊急時の対応

夜間・早朝などにおける緊急時の対応についても連絡が取れる体制を整える。

(9) 環境整備

相談内容が他者に漏れることがないように、相談者のプライバシーが保たれた会議室や相談室等をセンターに確保する。

(10) 非常時における対応

(略)

及び対応等を記録する。

・苦情対応マニュアル(各包括で作成)に沿って対応し、必要に応じて速やかに市へ報告する。

(以下、略)

(8) 緊急時の対応

夜間・早朝などにおける緊急時の対応についても連絡の取れる体制を整える。

(9) 環境整備

相談者のプライバシーが保てる会議室や相談室等を確保する。

(10) 非常時における対応

(略)

令和7年度小牧市地域包括支援センター運営方針（案）

この運営方針は、介護保険法第115条の46第1項の規定に基づき、地域包括支援センター（以下「センター」という。）が、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援するとともに、地域包括ケアシステムの構築を推進するために必要な事業の実施に向けたセンターの運営方針について定める。

I 理念

「みんなが主役 支え合いの輪でつながるまち こまき」

小牧市地域包括ケア推進計画に掲げる理念に基づき、センターは、高齢者を始めとした地域住民にとって、より身近で安心して相談ができる専門機関としての役割を果たしながら、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する。また、支援を必要とする高齢者の増加により、相談内容も多種多様となってくることから、そのような状況においても適時適切に対応できるよう、センターの機能強化に努める。

II 方針

1. 地域包括ケアシステムの構築方針

担当地域の特性や実情に応じて必要となる課題を把握し、医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスが一体的に提供されるよう、センター及び地域支え合い推進員（生活支援コーディネーター）、在宅医療・介護連携サポートセンターやその他関係機関と連携を図りながら、医療や介護が必要となっても、住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、地域包括ケアシステムにおける中核機関としての役割を果たすよう努める。

2. 地域のニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針

常日頃から、地域住民や関係機関から情報収集を行うとともに、地域における課題を把握し、その課題に対するセンターの役割を明確にしながら地域における課題の解決に努める。

○総合相談業務

- ・本人、家族、地域住民等からの様々な相談への、懇切丁寧なワンストップでの対応
- ・訪問による相談（アウトリーチ型の相談）の実施
- ・属性や世代を問わず相談を受け止める支援
- ・相談事例の終結条件においては、以下のとおりとし、その他の事例については、適宜行政等の他機関と連携し、終結に努める。

①対象者が死亡した場合

②対象者が担当区域外へ転出し、住所地担当のセンターに適切な引継ぎを行った場合

③介護予防支援・介護予防ケアマネジメント 業務に移行した場合

④ニーズに応じた関係機関に繋げ、適切な引継ぎが確認された場合

⑤相談者のニーズが解決し、ニーズ以外の困難な問題がない場合

○実態把握

- ・関係機関や様々な社会資源との連携、戸別訪問、関係者からの情報収集等による地域の実態とニーズの把握
- ・地域支え合い推進員や関係機関と連携した地域資源等に関する情報収集
- ・抽出された地域の課題やニーズ等に沿った事業の取り組み

○家族介護者への相談体制の充実・情報提供

- ・実態把握で収集した情報の相談者や家族介護者等への提供
- ・センターが身近な相談窓口として認識されるための地域住民に対する啓発

- ・働く家族が相談しやすいよう休日や夜間等における相談窓口の拡充と周知
- ・ ヤングケアラー・ダブルケア・老々介護・8050等の課題を抱える世帯への相談体制の充実と関係機関との連携
- ・ 介護離職防止に向けた相談体制の充実と関係機関との連携
- ・ 家族介護者が交流できる場の支援

3. 介護事業者、医療機関、民生委員・児童委員、ボランティア等の関係者とのネットワーク構築の方針

多種多様な課題に対応するため、介護サービス事業者、医療機関、民生委員・児童委員、ボランティア等の関係者と地域ケア会議や各関係機関が開催する会議等、あらゆる機会を通じて、これらの関係機関との連携を強化し、地域住民を支援するためのネットワークを構築するとともに、関係機関同士のネットワークの構築に努める。

○地域支え合い推進員や民生委員・児童委員等地域住民を支援するためのネットワークの構築

- ・ 各種関係機関が開催する会議や地域での支え合いの仕組みづくりへの関与

○複数の課題を抱えている世帯に対する関係機関との連携協力による支援

4. 第1号介護予防支援事業の実施方針

住み慣れた地域で自立した生活を送ることができるよう、介護予防・日常生活支援総合事業の趣旨及び考え方に沿って、介護保険制度による公的サービスのみならず、その他の公的サービスやインフォーマルサービス等、多様な社会資源を活用しながら、個々の持つ能力を最大限に活用し、自立支援を目標としたケアマネジメントを行う。

○公的サービスやインフォーマルサービスを活用した自立支援を目標とするケアマネジメントの実施

- ・ 多様なサービスの活用検討

○ケアマネジメントを委託する場合などにおけるセンターの適宜適切な関与

- ・委託時における適切な情報連携
- ・介護予防支援の指定を受けた指定居宅介護支援事業所との連携
- ・サービス担当者会議への参加、地域ケア会議等を活用した関与
- ・アセスメントやケアプラン評価時におけるセンターの適時適切な関与

5. 介護支援専門員に対する支援 及び指導並びに被保険者に対する包括的かつ継続的な支援の環境の整備の実施方針

地域の主任介護支援専門員と連携し、介護支援専門員に対する日常的な個別指導や事例検討会、交流会、地域ケア個別会議等を通じて、地域の介護支援専門員が抱える困難事例への指導・助言を行う。また、介護支援専門員が適切なケアマネジメントによる支援ができるよう研修会を行うなど、介護支援専門員のスキルアップを図る。

○日常的個別指導・相談

- ・個別相談しやすい環境の整備
- ・インフォーマルサービスを活用したケアプラン作成の支援
- ・介護予防サービス計画の検証
- ・介護支援専門員から受けた相談事例の内容の整理・分類、および経年的な把握。

○支援困難事例への指導・助言

○介護支援専門員の資質向上を図るための支援及び課題の把握

- ・地域資源等の情報提供、関係機関・関係者との連携支援
- ・介護支援専門員のニーズを踏まえた研修会、事例検討会、意見交換会等の開催計画の策定と実施

6. 地域ケア会議の運営方針

個別のケース内容を検討することによって個別の課題解決を行うだけでなく、これらを通じて、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントに関する実践力の向上、地域包括支援ネットワークの構築及び地域課題の把握を行いながら、社会資源の開発や新たな仕組みづくりに向けた政策形成につなげることにより、地域で尊厳のあるその人らしい生活が継続できるように努める。

- 介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントの実践力向上を踏まえた定期的な地域ケア個別会議の開催計画の策定と実施
- 地域ケア個別会議から見えてきた地域課題の抽出
- 共有された地域課題の解決に向け、地域支え合い推進員との連携・協働による資源開発等の取り組み及び提言

7. 権利擁護事業の実施方針

高齢者や地域住民が地域において尊厳のある生活を維持することができるよう、権利擁護のための支援に努める。

- 尾張北部権利擁護支援センターや弁護士等との連携による成年後見制度の活用促進
- 高齢者虐待や重層的な課題がある困難事例への対応
- 消費者センターを始めとした関係機関との連携による消費者被害への対応
 - ・市町村消費者安全確保地域協議会の機能を小牧市地域包括支援センター連絡会議で担うこと
- 虐待防止や消費者被害防止に関する普及啓発

8. 介護予防推進事業の実施方針

センターは、何らかの支援を必要とする人の早期発見に努め、活動的で生きがいのある生活を送ることが

できるよう支援する。また、市民が自ら進んで行える介護予防事業やフレイル予防事業に取り組むとともに、その事業の介護予防事業の担い手となる人材を育成するよう努める。

- 介護予防事業・フレイル予防事業が必要な人の把握
- 効果的で利用しやすい介護予防事業・フレイル予防事業の実施及び普及啓発
- 「こまき山体操」等を活用した、住民の主体的な介護予防活動・フレイル予防事業の場の支援

9. 認知症総合支援事業の実施方針

認知症（若年性認知症を含む）になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、各センターに配置されている認知症地域支援推進員（**チームオレンジコーディネーター**）が中心となって、認知症の人への効果的な支援体制を構築するとともに、認知症ケアの向上を図るための取り組みを推進する。

- 認知症に関する知識の普及啓発
- 認知症初期集中支援チームを始めとした関係機関との情報共有及び連携
- 認知症予防活動の推進
- 認知症の人の介護者への支援（認知症カフェの開催や運営支援含む）
- 認知症高齢者等の見守り支援

10. 在宅医療・介護連携推進事業の実施方針

医療や介護が必要になっても、できる限り住み慣れた地域で生活を続けることができるよう、在宅医療・介護連携サポートセンターや医療・介護の関係機関との連携を図り、在宅医療・介護**連携**を推進する。また、ICTを活用した関係機関との連携に努める。

- 在宅医療・介護関係機関とのネットワークの構築
- ・入退院連携支援体制構築への関与

○在宅医療・介護の普及・啓発の推進

11. 市との連携方針

センターの運営において、常に市の関係各課と密接に連携し、業務を遂行する。また、センター管理者会や各種会議等を通じて情報の共有に努める。

○高齢者虐待や措置など市の権限実行が必要な事案における連携

○市とセンターの連携のための会議への出席

○市及びセンター、関係機関との連携のための会議への出席

12. 公正・中立性確保のための方針

公的な支援機関であることを常に意識し、包括的支援事業のみならず、指定介護予防支援業務においても地域社会、その他関係機関からの信頼を損なうことのないよう、介護保険法及び各種法制度を遵守するとともに、公正で中立性の立場を確保するよう努める。

○適切、公正かつ中立的な運営を確保するため、ケアプランに位置付ける介護予防サービス（訪問介護、通所介護、福祉用具貸与）の紹介率最高法人の占有率の上限は60%を目安とする。（正当な理由が認められる場合を除く。）

○介護予防支援（介護予防ケアマネジメントを含む。）の委託を行う場合は、特定の指定居宅介護支援事業所に偏らないよう努めるとともに、委託後も情報共有、連携を図る。

13. 運営協議会が必要であると判断した方針

地域包括支援センター運営協議会において、事業を実施するにあたっての提言を受けた場合は、その内容を真摯に受け止め、適切な事業の実施に努める。

14. 運営に関する方針

(1) 職員の配置

センターは、小牧市地域包括支援センターの運営方針並びに職員の員数を定める条例（平成26年小牧市条例第38号）に規定する配置基準を満たした上で、今後の高齢者人口推計等を鑑み、必要に応じて業務の見直しや増員（配置基準に定めがない職種も含む。具体的には、センター職員の業務負担軽減・資質の向上、定着支援等を通じた包括的支援事業等の質の向上等を総合的に勘案した職員の配置等）を検討し、心理的身体的な職場環境の保全に努め、人員確保及び離職防止に努める。

(2) ハラスメント及び暴力行為等に関する対策

センターは、ハラスメント及び暴力行為等の防止に必要な環境を整備する。また、これらの行為発生時には被害の最小化及び証拠の保全に努め、警察関係者等と連携して適切な対応に努める。

(3) 職員の責務

ア) センターの職員は、地域の実情に応じて必要となる課題・目標を設定の上、運営方針を踏まえた事業計画を策定し、計画に沿った事業運営に努める。

イ) センターの職員は、年度目標達成に向けて、進捗管理を行うとともに自己評価を行い、次年度に向けた課題解決方法を検討する。

(4) 職員の資質の向上

ア) 専門性の維持向上を目的に、研修に参加するなどの取り組みを積極的に行う。

イ) 職員が研修を受講した後は、センター内で研修内容を共有できる体制を整備する。

ウ) 相談支援やケアマネジメントに関することは、職員全体で見直しを図り、センター職員の全体的なボトムアップに努める。

(5) 書類の整備

ア) センターの毎月の実績報告（日報・月報等）は、記載漏れのないように努め、市が指定する期限までに

提出する。

イ) センター職員に変更等があった場合、速やかに変更届を市へ提出する。

(6) 個人情報の保護

個人情報の取扱いについては、個人情報保護法、小牧市個人情報の保護に関する法律施行条例等関係法令及び個人情報等情報資産に関する特記事項を遵守し、個人情報の保管場所・保管方法を含め適切に管理する。なお、情報セキュリティに関する事件、事故等が発生した場合は、速やかに市へ報告し、指示を仰ぐ。

(7) 苦情の対応

・センターに対する苦情を受けた場合は、その内容及び対応等を記録し、必要に応じて速やかに市へ報告する。

・あらかじめ各センターで苦情対応マニュアルを作成し、マニュアルに沿って適切に対応する。

・苦情の対応を踏まえた、サービスの資質向上に努める。

(8) 緊急時の対応

夜間・早朝などにおける緊急時の対応についても連絡が取れる体制を整える。

(9) 環境整備

相談内容が他者に漏れることがないように、相談者のプライバシーが保たれた会議室や相談室等をセンターに確保する。

(10) 非常時における対応

災害や感染症の発生などの非常時に備え、必要な物資の備蓄体制の整備を図るとともに、市や他事業所と連携を図りながら、相談支援体制がとれる体制を整える。