資料1
令和8年度　第1回
横浜市地域包括支援センター運営協議会
（令和8年6月25日）

地域ケアプラザ等の福祉・保健に関する相談時間の変更について

福祉人材の確保が非常に厳しい中、地域ケアプラザの相談件数は、約 10 年で1.5倍程度に増加しています。今後も超高齢社会が進展する中、さらなる相談件数の増加が見込まれるため、相談が多い時間帯（平日日中）に注力する職員配置とし、地域からのご相談や関係機関との連携に努めてまいりたいと考えております。

ついては、**地域ケアプラザ等で直接相談を受ける時間帯を、令和8年 10 月から次のとおり変更し、**それ以外の時間帯は、コールセンターの対応とします。なお、地域ケアプラザの開館時間については、これまでどおりで変更ありません。

※1　特別養護老人ホーム併設地域包括支援センター（以下「特養包括」）を含みます。

1　変更内容

令和8年9月まで		
月～土	9～18時	窓口・電話相談 地域ケアプラザ等
	18～翌9時	電話相談 コールセンター
日・祝	9～17時	窓口・電話相談 地域ケアプラザ等
	17～翌9時	電話相談 コールセンター

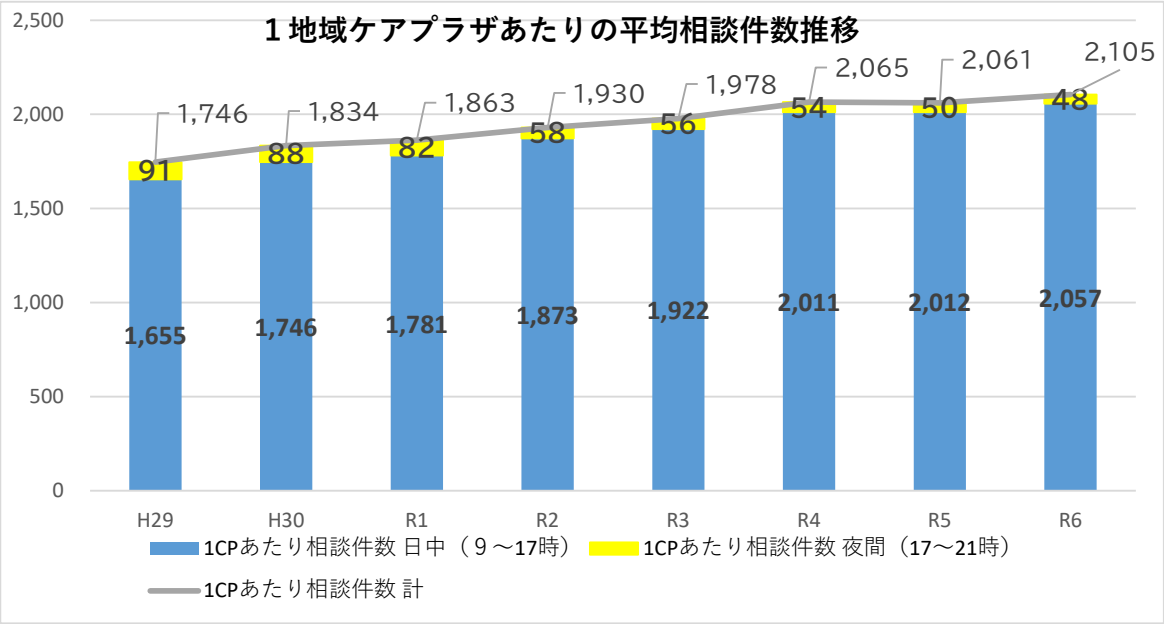
令和8年10月から		
月～土	9～**17時**	窓口・電話相談 地域ケアプラザ等
	17～翌9時	電話相談 コールセンター
日・祝	**9**～翌9時	電話相談 コールセンター

コールセンターは、地域ケアプラザ等にかかる相談電話を転送し、看護師等が対応するものです。上記のほか、休館日（年末年始及び月1回の施設点検日）も、コールセンターで対応しています。

2 参考（地域ケアプラザ等の相談傾向）

（1）日中相談の状況

- 相談件数は右肩上がりで、特に9～17 時の相談件数増加が大きい
- 増加する日中相談への対応として、R4.10 月からは夜間相談時間を見直している



・R4.10 以降は、18 時以降の相談はコールセンター対応のため、グラフ上の 17 時以降は、17～18 時の対応件数
・本データは、特養包括は含めていません