

# 地域ケアプラザの福祉・保健の窓口相談時間変更について

## 1 趣旨

令和8年 10 月から、市内すべての地域ケアプラザにおける窓口相談時間を、「月～土曜日の日中」に変更することを横浜市が決定しました。日・祝日の日中はコールセンター※で対応することとなりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

(※現在、夜間や休館日(年末年始等)にコールセンター(看護師等)で対応中。)

### <横浜市が本件を決定した背景>

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、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、地域の皆様からのご相談や地域の皆様との連携に努め必要があるため、窓口相談時間を変更します。

## 2 窓口相談時間変更の概要

### 【変更前】

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



### 【変更後】

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

### 【変更の理由】

- ・相談件数は約 10 年で1.5 倍に増加していますが、曜日や時間帯によって差が見られます。(日曜日・祝日は平日の 1/4、土曜日の 1/2。17 時以降はほとんどない状況。)
- ・このため、相談が多い時間帯に職員が注力できるよう、窓口相談時間を変更します。
- ・開館時間(部屋の貸出)は、これまでどおり、変更はございません。