資料2号

相談窓口の受付時間の変更について

地域包括支援センター（東部）の相談実績をもとにした確認結果　知立市社会福祉協議会

1 はじめに

地域包括支援センター（東部）では、相談を受け付ける時間を、これまでの「午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで」から、「午前 9 時から午後 5 時まで」に変更することを検討しています。この変更によって、これまで相談をご利用いただいていた方々に不便が生じないかどうかを確かめるため、昨年度（令和 7 年度）に実際にお寄せいただいたご相談、合わせて 4,954 件を振り返り、確認を行いました。

2 確認の結果わかったこと

新しい受付時間（9 時から 17 時まで）の外側の時間帯にいただいていたご相談は、1 年間で 392 件ありました。ただし、その多くはお電話によるご連絡（約 8 割）で、また、すでに継続してご利用いただいている方からのご相談が 9 割以上を占めていました。初めてのご相談で、なおかつ窓口にお越しいただいたケースは、1 年間で 6 件にとどまっています。こうしたことから、受付時間を変更しても、新たにご相談いただく機会が大きく失われることはないと考えています。

3 相談件数の内訳

昨年度いただいたご相談を、時間帯ごとに分けてみると、次のとおりです。

時間帯	件数	割合	備考
新しい受付時間内（午前 9 時～午後 5 時）	4,021 件	88.5%	これまでどおりご利用いただけます
新しい受付時間の前後の 30 分程度	392 件	8.6%	詳しくは次の項目で説明します
これまでの受付時間の外側（早朝・夜間等）	132 件	2.9%	今回の変更に関わらず対象外の時間帯です

4 「前後 30 分程度」の 392 件について、もう少し詳しく

この 392 件がどのようなご相談だったのかを見てみると、次のような特徴がありました。

	件数	割合
お電話によるご相談	309 件	78.8%
窓口にお越しいただいたご相談	14 件	3.6%
すでに継続してご利用いただいている方	360 件	91.8%
初めてのご相談	32 件	8.2%
うち、初めてのご相談で窓口にお越しいただいたもの	**6 件**	**1.5%**

※初めてのご相談で窓口にお越しいただいた方は 1 年間で 117 件あり、そのうち 111 件は新しい受付時間内でした。前後 30 分程度にあたるのは 6 件です。

すでに継続してご利用いただいている方については、担当の職員が日頃からお一人おひとりの状況を把握しております。職員同士で話し合ったところ、受付時間が変わっても、9 時から 17 時の間でご連絡を取り合うことに困る方はいらっしゃらないだろうという見立てで一致しました。

5 緊急を要するご相談について

虐待に関するご相談など、緊急の対応が必要な場合は、受付時間に関わらずお受けする体制を整えています。受付時間の外であっても、緊急連絡先や市の相談ダイヤルなどを通じてご連絡いただけますので、今回の変更によって対応にすき間が生じることはありません。

6 今後の対応について

すでに継続してご利用いただいている方には、ご連絡をいただく機会などを通じて、受付時間の変更について丁寧にお伝えしてまいります。

なお、変更を始めてしばらくの間は、新しい受付時間が十分に知られていないことも考えられます。そのため、当面は 9 時から 17 時以外のお時間にお電話をいただいた場合も、まずはお話を伺った上で、今後は 9 時から 17 時の間にご連絡いただくようご案内するなど、急な変更でご迷惑をおかけしないよう配慮しながら進めてまいります。

資料：地域包括支援センター（東部）相談受付記録（令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日、合計 4,954 件）　知立市社会福祉協議会　令和 8 年 9 月 28 日