

令和 7 年度  
大田区地域包括支援センターに関する  
アンケート報告書

<実施対象：利用者>

令和 8 年 1 月  
大田区福祉部高齢福祉課

## 目次

第1章	背景	1
1	地域包括支援センターとは	1
2	アンケート実施目的	1
第2章	アンケート概要	2
1	対象者及び実施日程	2
2	アンケート内容（項目）	2
3	評価対象地域包括支援センター一覧	2
第3章	アンケート結果	3
1	利用者アンケート調査	3
(1)	回収結果	3
(2)	集計分析	4
(3)	自由意見（一部抜粋）	6
第4章	まとめ	9

## 参考資料

# 第1章 背景

## 1 地域包括支援センターとは

地域包括支援センターは、高齢者やそのご家族等の総合的な相談支援の窓口であり、地域包括ケアシステムの深化・推進の中核となる機関である。多様化・複雑化する高齢者等の複合課題の解決に向け、地域ケア会議の開催等を通じて高齢者を支える地域づくりの役割も担っている。

大田区では、平成7年に初めて在宅介護支援センター馬込を開設した。平成18年には介護保険法が改正され、在宅介護支援センターは地域包括支援センターへ移行された。その後も、設置数は増加し、令和8年1月時点で大田区内の地域包括支援センターは23か所となっている。

区が令和6年3月に策定した「おおた高齢者施策推進プラン」(大田区高齢者福祉計画・第9期大田区介護保険事業計画)では、「高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるまちをつくれます」を基本理念とし、

◇基本目標1：一人ひとりが生きがいや役割を持って輝けるまち

◇基本目標2：サービスが必要になっても、自分らしい暮らし方を実現できるまち

◇基本目標3：住み慣れた地域で安心して暮らせるまち

◇基本目標4：思いやりの気持ちで互いに助け合い、尊厳をもって暮らせるまち

以上4つの基本目標を掲げている。

この目標を実現していくためには、地域の身近な相談窓口としての地域包括支援センターの果たす役割は大きく、さらなる機能強化が求められる。

## 2 アンケート実施目的

本調査は、大田区地域包括支援センターを利用する利用者の声を把握し、高齢者の総合相談窓口としての地域包括支援センターのより一層のサービスの質の向上を目指す目的で調査を実施した。

## 第2章 アンケート概要

### 1 対象者及び実施日程

調査は以下の方法に基づき、実施した。

#### ■利用者アンケート調査

対象者	地域包括支援センターの利用者
配付方法	地域包括支援センター職員から利用者へ直接配付
回収方法	・地域包括支援センターを通じて回収 ・高齢福祉課宛返信用封筒による郵便回収
調査期間	令和7年8月18日 配付 令和7年9月30日 締切

### 2 アンケート内容（項目）

巻末参考資料参照

### 3 評価対象地域包括支援センター一覧

巻末参考資料参照

### 第3章 アンケート結果

#### 1 利用者アンケート調査

##### (1) 回収結果

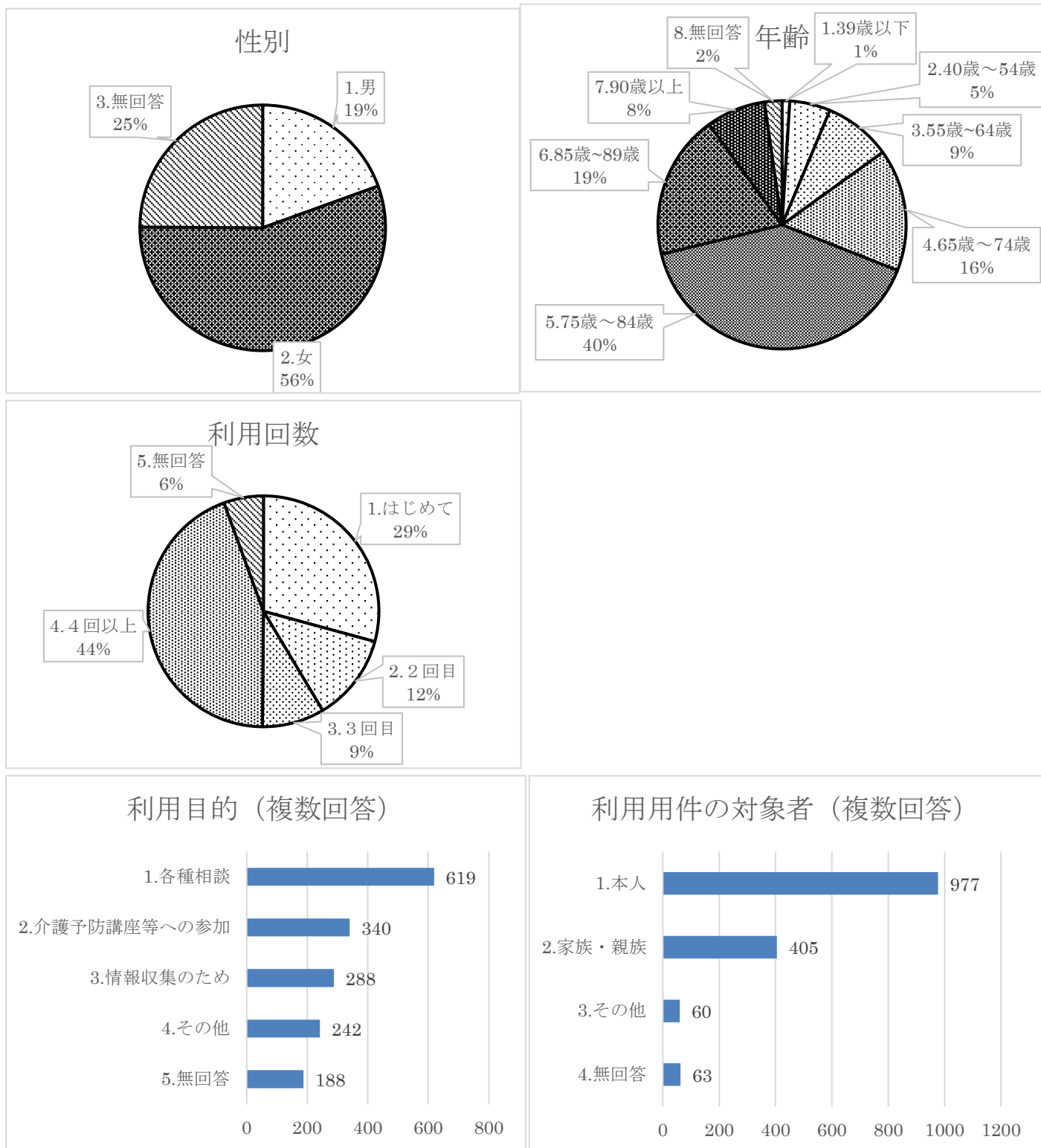
配付数	2,126件
回収数	1,458件
回収率	69%

No.	センター名	高齢者人口	調査票配布予定数	調査票配布数	配布残数	回収数	回収率
1	大森	8,033	100	100	0	87	87%
2	平和島	5,864	100	100	0	67	67%
3	入新井	8,561	100	100	0	64	64%
4	馬込	5,490	100	100	0	54	54%
5	南馬込	6,034	100	100	0	77	77%
6	徳持	10,452	100	100	0	90	90%
7	新井宿（大森医師会）	4,748	100	97	3	61	63%
8	嶺町	5,716	100	96	4	51	53%
9	田園調布	5,623	100	45	55	22	49%
10	たまがわ	5,842	100	100	0	55	55%
11	久が原	6,876	100	80	20	46	58%
12	上池台	12,897	100	100	0	87	87%
13	千束（田園調布医師会）	5,572	100	94	6	53	56%
14	六郷	11,782	100	100	0	42	42%
15	西六郷	5,036	100	99	1	74	75%
16	やぐち	10,012	100	100	0	62	62%
17	西蒲田	7,322	100	56	44	42	75%
18	新蒲田	6,239	100	100	0	84	84%
19	蒲田	4,887	100	85	15	73	86%
20	蒲田東	4,941	100	74	26	39	53%
21	大森東	4,497	100	100	0	61	61%
22	糀谷	8,656	100	100	0	69	69%
23	羽田	8,927	100	100	0	98	98%
総計		164,037	2,300	2,126	174	1,458	69%

※高齢者人口は、令和7年8月1日時点

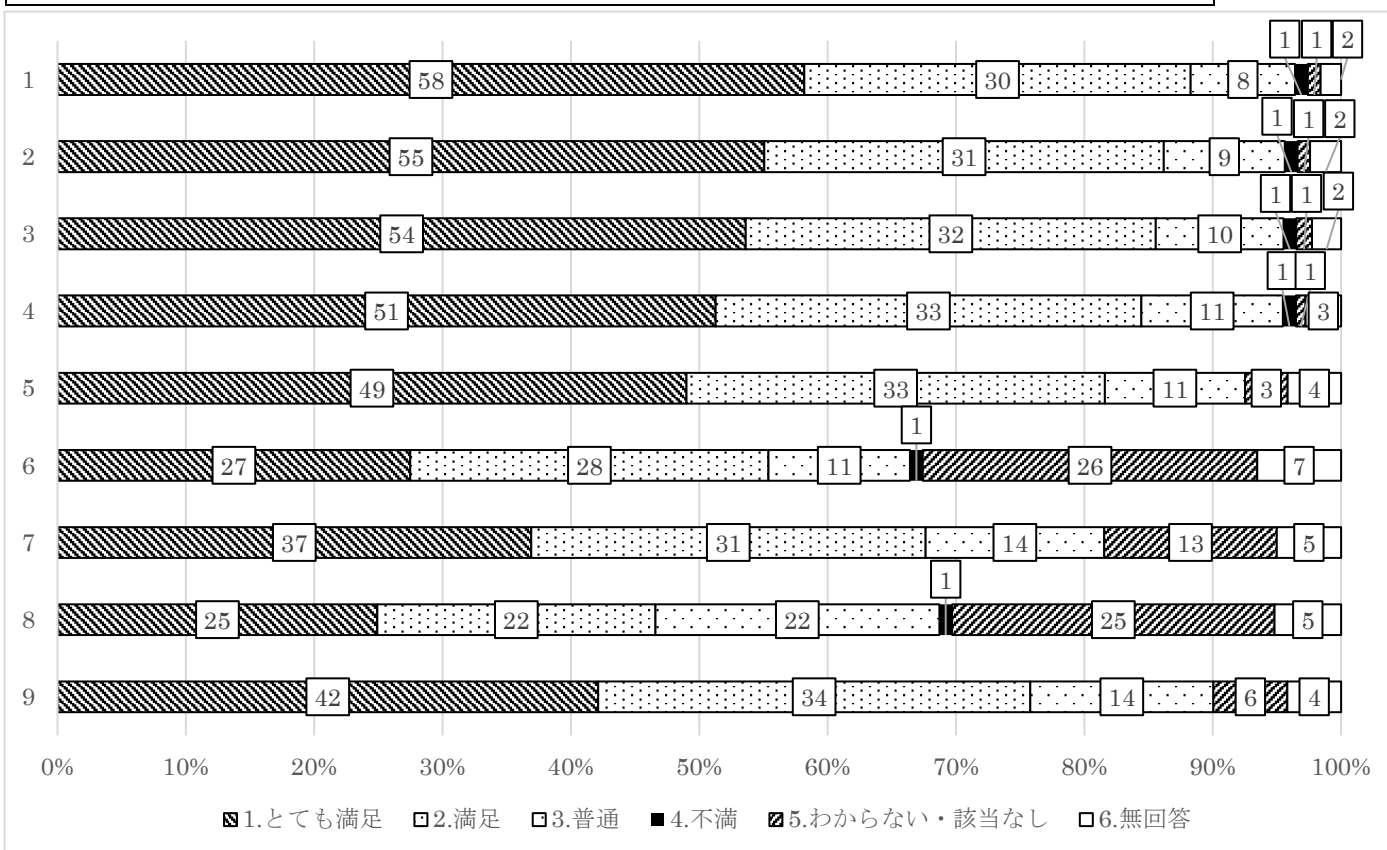
## (2) 集計分析

### ■回答者の属性



■設問 9 問

(1) 職員の受け答えは親切・丁寧ですか。
(2) すぐに対応してくれたと感じますか。
(3) 相談しやすいと感じますか。
(4) 職員の説明はわかりやすかったですか。
(5) 地域包括支援センターを利用して、役に立ちましたか。
(6) 担当者が不在でも同じように対応してもらえていますか。
(7) 地域包括支援センターとは継続的に良好な関係を保っていますか。
(8) 地域包括支援センターを利用することで、地域の方との交流や話をする機会が増えましたか。
(9) 地域包括支援センターを利用しているの全般的な満足度はどのくらいですか。



全体的な満足度は約7割を超えており、(1) から (5) は約8割が満足との結果となった。各地域包括支援センターの職員が高齢者の総合相談窓口として第一線で迅速かつ丁寧に対応していることを示しており、役に立っているという評価は利用者のニーズに概ね応えていると言える。

一方で、(6) から (8) は「わからない・該当なし」「無回答」が他設問と比較して多くなっている。その内訳として、利用回数が「はじめて」「2回目」が6割を超えており、地域包括支援センターの利用頻度が少ない利用者からの回答であった。その点を考慮すると約7割が満足との結果になっている。

地域包括支援センターを必要とする区民に継続的に利用していただくために、利用者との関係性の構築、地域包括支援センターを利用することによる効果を示していくことが求められる。

### (3) 自由意見（一部抜粋）

民生委員を受けて地域包括センターを知りました。それから10年経ちます。日常生活に困った事を親切に対応してくださり心強いです。地域の住民に広めたいと思います。センターの職員の方々には頭が下がります。今後のご活躍を期待いたします。

とても親身になって話を聞いてくれます。そして様々なアドバイスや、選択肢を教えてください。担当者が不在の場合でも、他の方も同じように接してくれます。こちらから訪問できなくても、在宅医さんや、ケアマネさんが来るときに極力時間を合わせてくれて、家に様子を見に来てくれたりもします。

始めて利用させていただきました。このようなセンターがあることも分かりませんでしたのでとてもありがたいです。対応もとてもわかりやすくこれからもよろしく願いいたします。

地域包括支援センターの方たちは、いろいろなプログラムを考えて私たちに声かけをしてくれます。ありがとうございます。いずれ子ども達の世話になり介護支援を受ける日が訪れる事を知っています。迷惑をかけたくない、私たちの共通の言葉です。その日が一日でも遅くなるよう講座やサロンに出かけています。これからもどうぞよろしくお願い致します。

集合住宅に単身で住んでいますが手厚く助けられ生かされています。ありがとうございます。他の人に実情をPRして利用するよう勧めています。ご迷惑をかけますが他にも助けを必要としている人が多くいます。よろしくお願い致します。

地域包括支援センターの皆様はとても良い方ばかりですので私は気軽に相談できます。とても良くしていただくので、ひとり暮らしの私は明るく生活しております。

暑い中訪れた際、冷たい麦茶を出してくださり大変嬉しかったです。また、丁寧にご対応いただきわかりやすくありがとうございました。

親身になって相談に乗っていただいています。寝台補助券など事前に申請のアドバイスをいただけて助かりました。

地域包括支援センター新井宿の方に大変お世話になり助けていただきました。感謝しております。もっと早くにご相談させていただければ良かったと思います。初めての介護で、知識なく、何も分からずの状態ですシステムや方法が分からないとき、地域包括支援センターはとても大切な存在だと考えます。私みたいな立場の方がいっぱいいらっしゃると思います。

包括支援センターを利用したのは見守りキーホルダーを作ったときだけでしたが、シニアステーションをよく利用しているのでいつでも相談できると思ってすごく安心です。

初めての親の介護に直面して右も左もわからず…。電話で初めて対応していただきました。とても親切で寄りそってくれるとの印象でした。申請をするにあたり伺ったときも親切に対応してくださいました。

親の介護保険申請でアポなしで行きましたが、丁寧に説明をしてくださいました。また、その日にすぐ福祉用具レンタルの業者さんと連絡をとってくださり、翌日にはベッド杖など設置となりスピーディな対応に感謝しております。福祉用具の業者さんの対応もとても良いです。今後是非色々助けていただけると心強いです。

これからの講座も楽しみです。とても居心地の良いサロンなのでもっと多くの方に参加していただけるよう広くお知らせをされたら良いと思います。

オレンジカフェに参加したくてお伺いしたことをきっかけに今ではボランティアをさせていただいています。ありがとうございます。

電話でのご対応もとても丁寧で親切なのでいつも救われています。直接伺って手続き書類の記載

<p>時もわからなかったり迷ったりしても促してくださりスムーズに記入でき助かります。いつもありがとうございます。</p>
<p>都営ふれあいサロンで、楽しく、運動や体のこと、勉強させてもらっています。遠くへは行けないので助かります。</p>
<p>月一の集まりなので頑張って（のびのびクラブ）を利用しています。生活する上でとても参考になっています。自分にとってはありがたいです。</p>
<p>的確な答えをいただくので迷うことなく進められたように思えます。担当の方が不在でもセンター長さん始め皆様が共有されているのか？話を聞いていただき安心します。皆様には感謝です。</p>
<p>なるべく色々な催し物に参加したいと思っています。</p>
<p>最初にご相談に伺ってからの対応がとてもタイムリーで退院を間近に控えた家族を迎える準備に不安がなく、安心してその日を迎えることが出来ました。皆様のご対応に頭が下がります。引き続きどうぞよろしく願いいたします。</p>
<p>駅から近い点や商店街やスーパーに近いところが日常生活の延長にある感じが事務的でないところが良いと思います。</p>
<p>何を聞いてもわからない状態なので優先順位を示してもらって安心です。</p>
<p>介護以外の事でも相談に乗っていただき身障手帳等の手続きも支援していただきまして感謝いたしております。</p>
<p>地域の方と触れ合う機会が増え、とても充実した生活が送れ、職員の皆様には大変感謝しています。ありがとうございます。</p>
<p>シニアステーションに体操をしに行っていたので介護のことを気楽に話せた。そして介護の方に結びつけてもらった。面倒くさそうな手続きも気持ちが楽だった。日曜を除く毎日ステーションでは色々なプログラムをやり、窓口を開いているように思う。介護するも、されるも手を差し伸べられているような気がする。私はこれからも気楽に相談したいと思っています。多いに利用したいと思います。</p>
<p>初めての相談だったので、何から質問すれば良いのかわからなかったのですが、こちらの現状から意向を汲み取っていただき、欲しかった情報を得られました。介護する当事者になって気分が落ちているときに前向きな情報を得られる場所は貴重だし、ありがたいなと思います。もっと困っている当事者に届くような情報発信を願います。</p>
<p>（ライブラリー）気兼ねなく楽しく集まれる場所なのでもう少し広報に力を入れてほしいです。もっと人数が増えるといいなと思います。ためになるお話等、刺激になるし、認知症予防にも役立つと思います。</p>
<p>現在はいきいき体操に通っていますが手芸、編物、コーラス等もやりたいと思っています。いつも綺麗にお掃除されて感謝しています。家から歩いて10分くらいのところなのでありがたいです。（六郷地域力推進センター）</p>
<p>ますます高齢社会・時代になります。相談件数が多くなると思います。でもまだ包括支援センターを知らない人も多く？困ったらまず行ってみよう、聞いてみようと思ってくださるような窓口にしてください。そのためのアピールと色々な取組も増えて来ています。多忙かと思いますが、期待しております。</p>
<p>月、一回のグルービー体操に参加しています。とても楽しく参加させてもらっています。できれば月2～3回に増やしてもらえれば大変嬉しいのですが、お願いいたします。職員の方達に親切</p>

<p>にさせていただいています。ありがとうございます。</p>
<p>たまたま介護予防講座の存在を知り、体操教室・椅子ヨガに参加させていただき、体を動かす機会を得て、満足しておりますが、こういう活動はどういうふうに住人に知らされているのでしょうか。</p>
<p>医師の人が参加してくれると良い。リハビリだけではそれほど改善できない。</p>
<p>利用の仕方が判らない。誰に相談してよいのかわからない。寄り難い。分かりにくい。センターに行きづらい。</p>
<p>場所がわかりづらいので、案内板や入口の案内を見やすい場所に設置していただけたらと思います。</p>
<p>今回相談させていただきとても助かりましたが、そもそもこの支援センターの存在を知るところからもっと広報がしっかりあっても良いと思いました。</p>
<p>地域包括支援センターがあって心強い。こういう場所を知らない人も多いので宣伝した方がよい。</p>
<p>区内であればこの包括支援センターでも対応いただくと助かります。担当区域のセンターが遠く、隣のセンターの方が近いので。デジタル化と推進してほしい。訪問しないと申請できない相談できないのは家族としてはつらい。パーキングがあるべき。この夏、徒歩での訪問はつらかったです。</p>
<p>職員の人数を増やしてほしい。これからは介護する老人が増えると思われます。</p>
<p>地域の高齢者で生活に支障があると思われるよう方で孤立しており、また情報収集のアンテナが低く、地域包括支援センターの存在に気がつかないおよびどのようなサポートを受けられるかも知らない高齢者が意外と多いのではないかと思います。他人のプライバシーに関わることなので、難しく思います。</p>
<p>病人を抱えて心身ともに疲れている時にいちいち地域包括支援センターに行くのは苦勞です。インターネット等の利用をもっと推進するべきだと思います。</p>
<p>町会の人でも地域包括支援センターで色々な相談が出来ることを知らない人が多いのもっと自分の身近な困り事、介護の事、高齢者に関わる事が相談出来ますよと宣伝が必要かなと思っています。</p>
<p>他の公的機関と異なり平日 19 時まで土曜日も開いているのが、大変助かります。</p>
<p>ワンストップで全て完了するようにお願いします。紹介するのではなく。</p>

## 第4章 まとめ

今回の地域包括支援センター業務にかかるアンケートでは、全般的に一定の評価を得ていることが見て取れました。アンケート回答者からは、暖かい言葉をいただく一方、地域包括支援センターの周知や業務内容等のご意見を賜りました。アンケートでいただいたご意見を踏まえながら、地域包括支援センター業務の委託元である区と受託法人、そして実際に地域の第一線で支援にあたる地域包括支援センター職員と、改善に向けて取り組んでまいります。

アンケート結果やいただいたご意見の中から、課題を2点抽出しました。

### 課題①地域包括支援センターの周知について

自由意見の中には、「地域包括支援センターの存在を知るところから広報をした方が良い。」など、周知広報に関するご意見を多くいただきました。支援が必要な方へ必要なサービスが届けられるよう、地域の方々に地域包括支援センターの存在をまず知っていただく必要があると考えます。

地域には、「周囲の人に地域包括支援センターをPRしている」というご意見のとおり、日頃のつながりの中で、地域包括支援センターの存在や機能について情報共有してくださる方々もいらっしゃいますが、「もっと早く包括に相談すれば良かった」等、相談を機に初めてセンターのことを知ったという方も多くいらっしゃることから、地域包括支援センターが高齢者にとって身近な相談窓口であることを、支援を必要としていない方々も含め、地域の幅広い世代に向けて発信していくことが重要です。

### 課題②高齢者の社会参加促進のための取組み

サロンなどの通いの場や、介護予防教室、認知症予防講座などを利用されている方々から、「楽しい。元気になれる」「情報を得られた。ためになった」「地域の方とふれあう機会が増えた」等のご意見やご感想をいただきました。さらに「男性がこぞって参加できる雰囲気我希望する。シニア男性向けのイベントや講座を増やしてほしい」「もっと周知してほしい」「実施場所や回数を増やしてほしい」といったさらなる充実に関するご意見も多くいただきました。

また、「ひとり暮らしで話し相手を見つけるのが大変。生活に支障がありそうだが地域で孤立している高齢者がいる」「ボランティアできる場があれば協力したい。身近なところから社会参加を行っていきたい。地域の皆さんと仲良く長生きしたい」等、人や地域とのつながりに関するご意見もいただきました。

高齢者が住み慣れた地域で生きがいをもって自分らしく生活することの実現に向けて、介護予防や社会参加促進、地域のつながり作りへの取組みが一層求められています。

今回、利用者の皆様からいただいたご意見を受け止め、区は地域包括支援センターとともに関係機関と連携しながら、より適切な支援ができるよう努めてまいります。

最後に、アンケートにご協力いただきました皆様に感謝申し上げます。

地域包括支援センター ●●● ご利用者の皆様へ

地域包括支援センターに関するアンケート

地域包括支援センターのサービスの質の向上と地域の方々との連携強化など、地域包括ケアを推進していくうえでの参考とさせていただくため、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

■ご記入いただいたアンケート用紙は、**令和7年9月30日(火)まで**に、**地域包括支援センター設置のアンケート回収袋もしくは返信用封筒に封入して、直接ポストにご投函**ください(切手は不要です。)

ご回答いただいた結果は統計的に処理し、個人を特定することはありません。

問1 あなたのことをご記入ください。

性別	男	女	※該当する項目を1つ、○で囲んでください。				
年齢	39歳以下	40歳～54歳	55歳～64歳	65歳～74歳	75歳～84歳	85歳～89歳	90歳以上
利用回数	はじめて	2回目	3回目	4回以上			
利用目的	各種相談	介護予防講座等への参加		情報収集のため		その他( )	
どなたの件で 来ましたか	本人		家族・親族		その他( )		

問2 地域包括支援センターの対応等について、満足度をお答えください。

質問項目		満足度 (いずれかに○をつけてください)				
(1)	職員の受け答えは親切・丁寧ですか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(2)	すぐに対応してくれたと感じますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(3)	相談しやすいと感じますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(4)	職員の説明はわかりやすかったですか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(5)	地域包括支援センターを利用して、役に立ちましたか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(6)	担当者が不在の時も、同じように対応してもらっていますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(7)	地域包括支援センターとは継続的に良好な関係を保っていますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(8)	地域包括支援センターを利用することで、地域の方との交流や話をする機会が増えましたか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(9)	地域包括支援センターを利用しての全般的な満足度はどのくらいですか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない

(裏面につづきます)

その他、地域包括支援センターについて、お気づきの点などがあれば、ご自由にお書きください。

自由意見

ご協力いただき、ありがとうございました。

このアンケートについてのお問い合わせ先

大田区福祉部 高齢福祉課  
高齢者支援担当（包括運営）  
【電話】03-5744-1250

## 大田区地域包括支援センター一覧表

令和8年1月1日現在

No.	名称	所在地
1	大森	大森西2-16-2 大森西地域力推進センター2階
2	平和島	大森東1-31-3-105 大森東地域センター内
3	入新井	大森北4-6-7 大森北四丁目複合施設2階
4	馬込	中馬込1-19-1-101
5	南馬込	南馬込3-13-12
6	徳持	池上7-10-5
7	新井宿(大森医師会)	中央1-21-6 新井宿特別出張所2階
8	嶺町	田園調布本町7-1 嶺町特別出張所2階
9	田園調布	田園調布1-30-1 田園調布特別出張所2階
10	たまがわ	下丸子4-23-1 特別養護老人ホームたまがわ内
11	久が原	仲池上2-24-8 特別養護老人ホーム池上となり
12	上池台	上池台5-7-1 特別養護老人ホーム好日苑内
13	千束(田園調布医師会)	北千束2-35-8 千束特別出張所内
14	六郷	仲六郷2-44-11 六郷地域力推進センター2階
15	西六郷	西六郷3-1-7 プラウドシティ大田六郷1階
16	やぐち	矢口1-23-12 特別養護老人ホームゴールデン鶴亀ホーム内
17	西蒲田	西蒲田7-49-2 社会福祉センター7階
18	新蒲田	新蒲田1-18-16 新蒲田一丁目複合施設3階
19	蒲田	蒲田2-8-8 特別養護老人ホーム蒲田内
20	蒲田東	蒲田5-37-1 ニッセイアロマスクエア1階
21	大森東	大森南4-9-1 大森東特別出張所2階
22	糞谷	東糞谷1-19-21 東糞谷老人いこいの家内
23	羽田	羽田1-18-13 羽田地域力推進センター2階

令和7年度 大田区地域包括支援センターに関する アンケート報告書  
＜実施対象：利用者＞

令和8年1月

大田区福祉部高齢福祉課

〒144-8621 大田区蒲田五丁目13番14号

電話 03-5744-1250 FAX 03-5744-1522