

令和元年度
福祉除雪事業アンケート調査結果の概要
【主要項目】

- I 申込件数および回答状況
- II 利用世帯
- III 地域協力員
- IV 地域協力団体

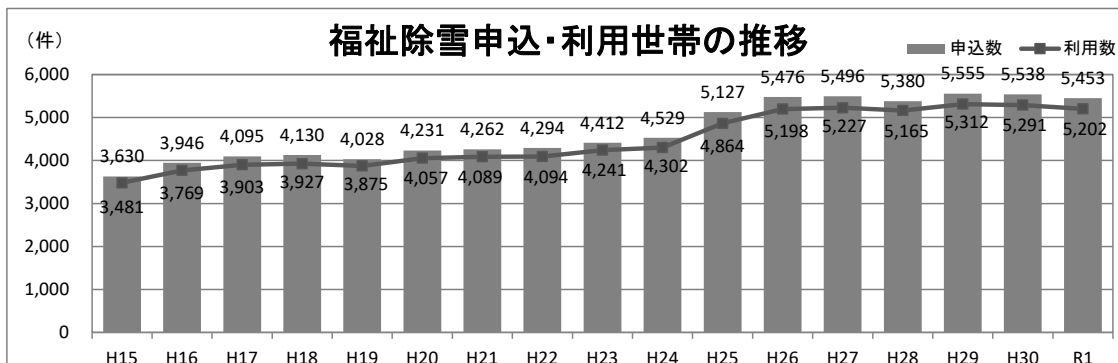
令和2年6月

札幌市社会福祉協議会
地域福祉課

I 申込件数および回答状況

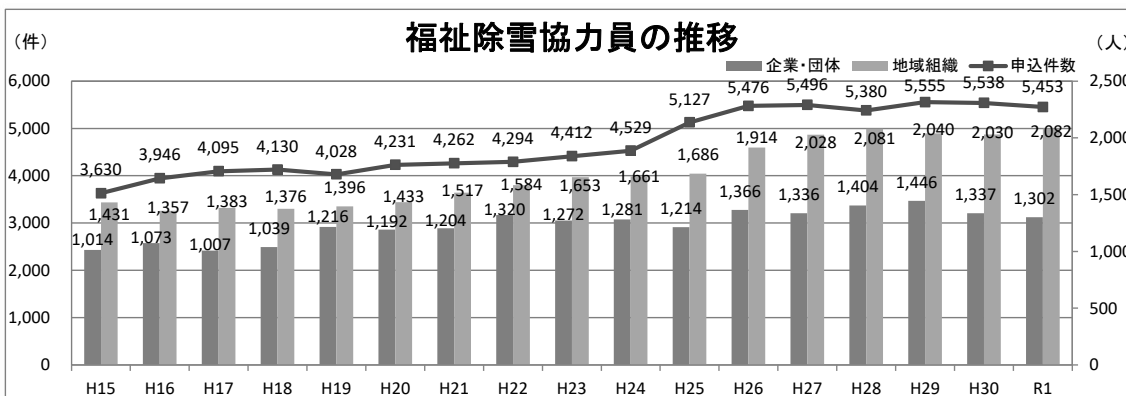
(1) 利用世帯

利用世帯「5,202世帯」から「500世帯」を無作為抽出し、令和2年4月にアンケート調査を実施したところ、「380世帯」から回答があった。(回収率76.0%)。



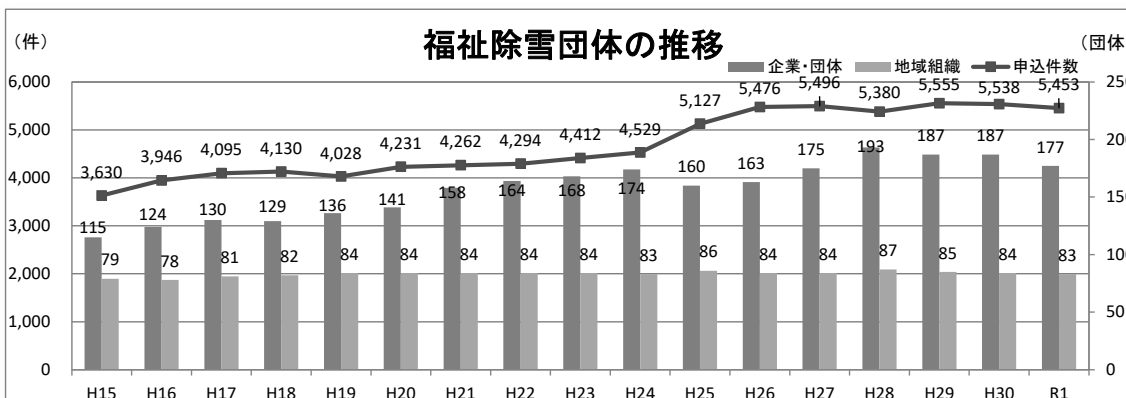
(2) 地域協力員

地域協力員のうち、地域組織（主に利用者の近隣住民）の協力員（個人）「3,384人」の中から「500人」を無作為抽出し、アンケート調査を実施したところ、「428人」から回答があった。(回収率85.6%)



(3) 地域協力団体

地域協力員のうち、地域協力団体（NPO、福祉施設、学校、地域企業、災防協）の協力員「177団体（区間で重複する企業等を除く）」全てを対象にアンケート調査を実施したところ、「152団体」から回答があった。(回収率85.9%)



*各グラフの申込数および福祉除雪申込・利用世帯の推移の利用者数は冬季支援世帯の件数は含まない。

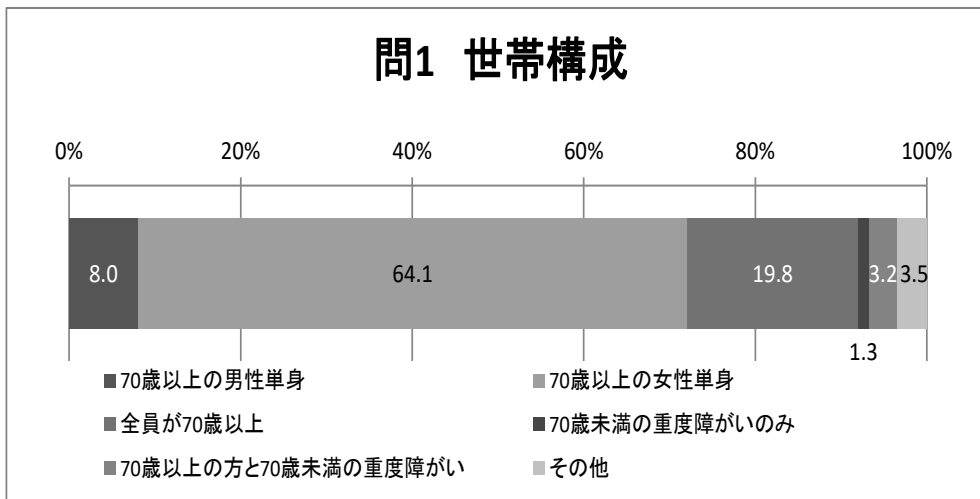
*各回答の百分率は少数第2位を四捨五入しているため、個々の比率の合計が100%にならない場合がある。

II 利用世帯

1. あなたの世帯について

世帯構成（問1）

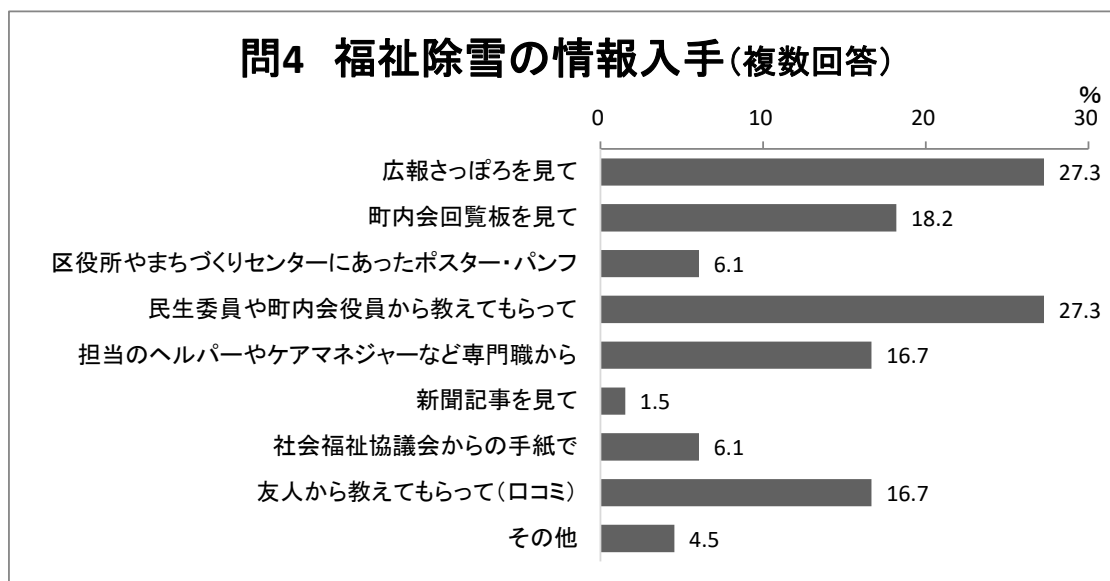
「70歳以上の女性単身世帯」が62.9%と最も高く、「全員が70歳以上の世帯」の19.5%、「70歳以上男性単身世帯」の7.9%と合計すると90.3%となり、70歳以上のみの世帯が9割を超えている。



	70歳以上の男性単身	70歳以上の女性単身	全員が70歳以上	70歳未満の重度障がいのみ	70歳以上の方と70歳未満の重度障	その他	全体
R1	8.0%	64.1%	19.8%	1.3%	3.2%	3.5%	100.0%
H30	7.7%	67.2%	16.5%	1.3%	3.5%	3.7%	100.0%

2. 「福祉除雪」の利用について

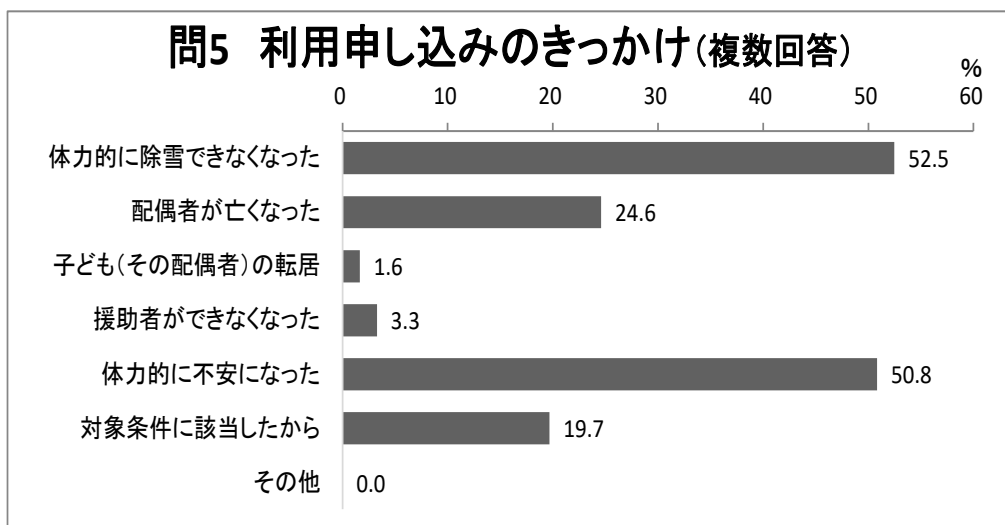
(1) 福祉除雪を知ったきっかけ（問4～問3で「1 この冬から初めて」を選んだ人）は、「広報さっぽろを見て」「民生委員や町内会役員から教えてもらって」がともに27.3%と最も高く、次いで「町内会回覧板を見て」の18.2%、「担当のヘルパーやケアマネジャーなど専門職から」「友人から教えてもらって」がともに16.7%となっており、市広報誌で情報を得たり、地域の人や身近な人から知ったりした人が多い。



	R1	H30
広報さっぽろを見て	27.3%	31.8%
町内会回覧板を見て	18.2%	22.7%
区役所やまちづくりセンターにあったポスター・パンフ	6.1%	4.5%
民生委員や町内会役員から教えてもらって	27.3%	21.6%
担当のヘルパーやケアマネジャーなど専門職から	16.7%	9.1%
新聞記事を見て	1.5%	0.0%
社会福祉協議会からの手紙で	6.1%	5.7%
友人から教えてもらって（口コミ）	16.7%	18.2%
その他	4.5%	5.7%

(2) 利用開始のきっかけ（問5～問3で「1この冬から初めて」を選んだ人）

「体力的に除雪できなくなった」が52.5%、「体力的に不安になった」が50.8%と、いずれも5割以上と高く、体力的な問題で利用を開始した人が多い。また、「配偶者が亡くなった」は24.6%となっている。



	R1	H30
体力的に除雪できなくなった	52.5%	62.3%
配偶者が亡くなった	24.6%	34.4%
子ども(その配偶者)の転居	1.6%	3.3%
援助者ができなくなった	3.3%	4.9%
体力的に不安になった	50.8%	70.5%
対象条件に該当したから	19.7%	24.6%
その他	0.0%	6.6%

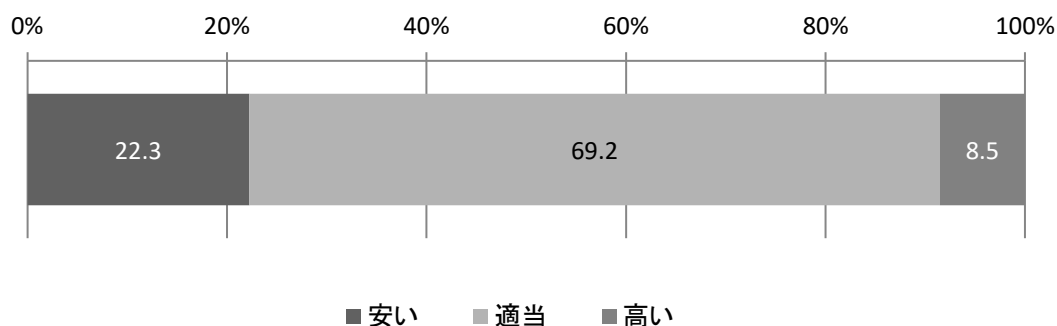
(3) 利用負担金額の評価（問6、問7）

負担金額の区分別順位は、「非課税世帯」が69.1%と最も高く、次いで「課税世帯」(29.0%)、「生活保護世帯」(1.9%)と続く。ただ、昨年度と比べると、「課税世帯」の割合は大きく、「非課税世帯」の割合は小さくなっている。

負担金額の感想では、「適当」が69.2%と、約7割が妥当な金額と評価している。一方、「安い」と評価している人は22.3%と、前年度に比べて低くなっている。

	10,000円 (課税世帯)	5,000円 (非課税世帯)	無料 (生活保護世帯)	全体
R1	29.0%	69.1%	1.9%	100.0%
H30	20.3%	77.2%	2.5%	100.0%

問7 利用負担金額の評価



	安い	適当	高い	全体
R1	22.3%	69.2%	8.5%	100.0%
H30	25.2%	67.2%	7.6%	100.0%

負担金額の各区分における利用負担金額の評価の割合をみると、課税世帯・非課税世帯ともに「適当」の割合が最も高い（課税世帯 65.7%、非課税世帯 70.7%）。

	安い	適当	高い	全体
10,000円 (課税世帯)	24.2%	65.7%	10.1%	100.0%
5,000円 (非課税世帯)	21.4%	70.7%	7.9%	100.0%

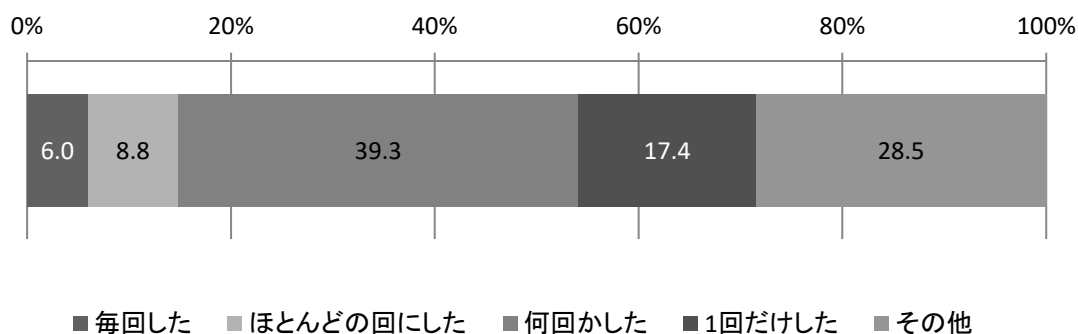
(4) 担当の地域協力員（問10(1)(2)）

担当の地域協力員については、「近所の人だった」が 56.0%と最も高かった。また、前年度に比べて顔見知りの協力員の割合が増加している。

協力員との会話については、「毎回した」(6.0%)、「ほとんどの回にした」(8.8%)、「何回かした」(39.3%)を合わせると 54.1%と5割を超えているが、前年度(56.5%)に比べると割合が減少している。その他には、『早朝や夜間の作業だったため、会話をしたことがない』との回答が多かった。また、近所に住んでいるので除雪作業時間外に会話したという回答も見受けられた。

	近所の人 だった	近所の人 はなかった	近所の方 わからない	全体
R1	56.0%	14.9%	29.1%	100.0%
H30	50.9%	17.8%	31.3%	100.0%

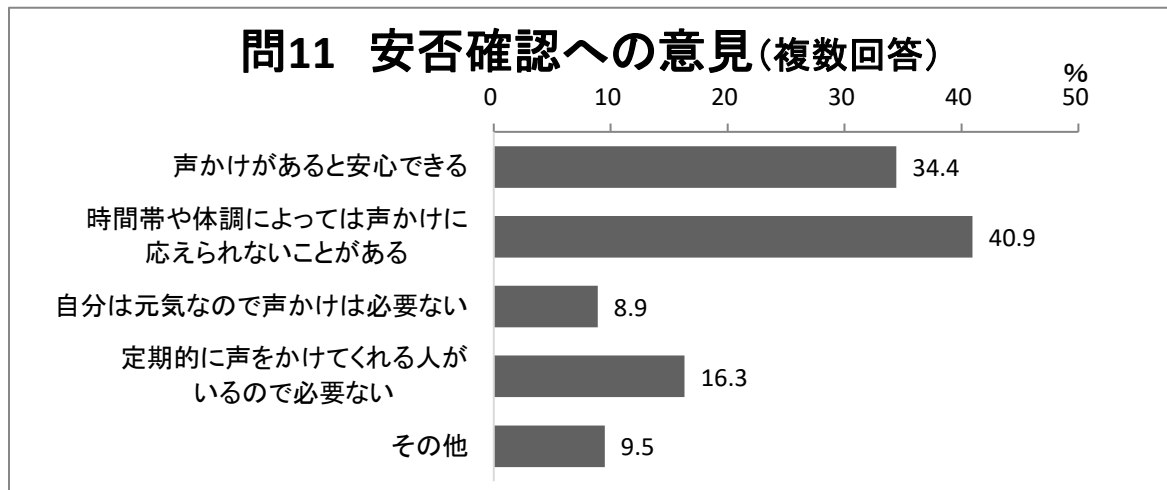
問10(2) 協力員との会話



	毎回した	ほとんどの回にした	何回かした	1回だけした	その他	全体
R1	6.0%	8.8%	39.3%	17.4%	28.5%	100.0%
H30	7.1%	9.6%	39.8%	18.9%	24.6%	100.0%

(5) 地域協力員による声かけ（安否確認）（問11）

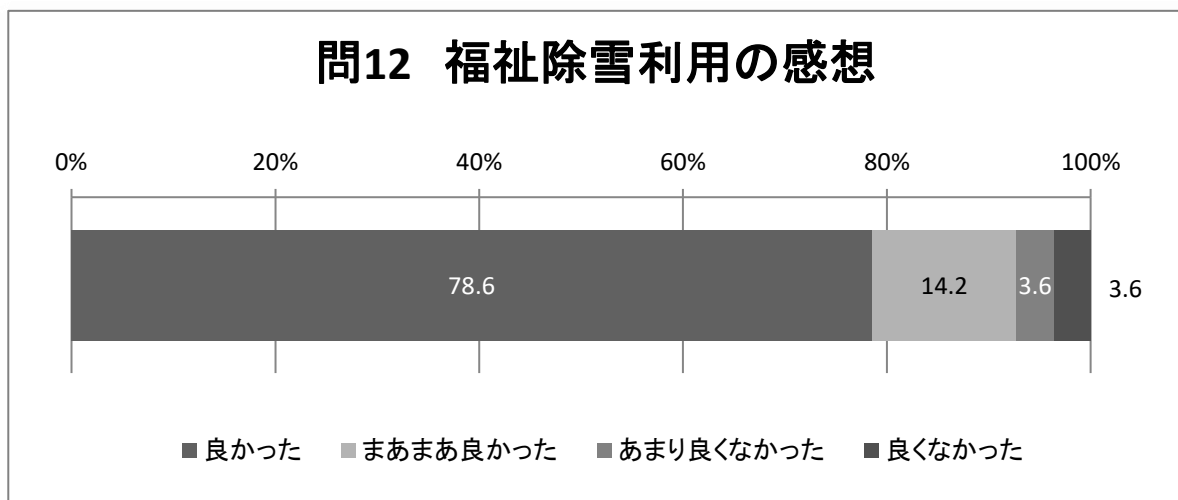
「時間帯や体調によっては声かけに応えられないことがある」が40.9%と最も高く、「声かけがあると安心できる」（34.4%）が続く。一方、「定期的に声をかけてくれる人がいる」（16.3%）、「自分は元気なので声かけは必要ない」（8.6%）を合わせると、約2割が『声かけは必要ない』と回答している。



	R1	H30
声かけがあると安心できる	34.4%	33.4%
時間帯や体調によっては声かけに応えられないことがある	40.9%	37.5%
自分は元気なので声かけは必要ない	8.9%	8.6%
定期的に声をかけてくれる人がいるので必要ない	16.3%	21.9%
その他	9.5%	8.4%

(6) 利用の感想（問12）

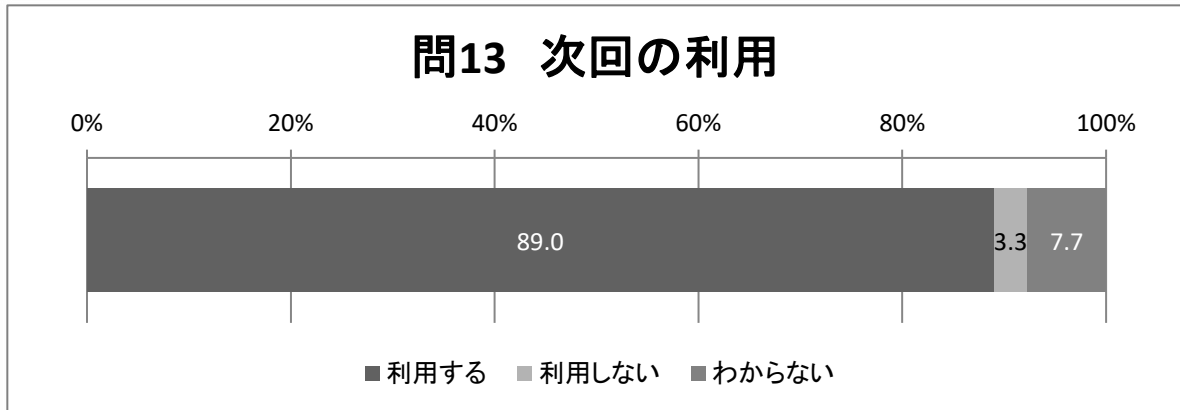
「良かった」が78.6%と最も高く、「まあまあ良かった」を合わせると、全体の9割強が福祉除雪を利用して「良かった」と感じている。



	良かった	まあまあ良かった	あまり良くなかった	良くなかった
R1	78.6%	14.2%	3.6%	3.6%
H30	79.5%	12.6%	4.7%	3.3%

(7) 次回の利用 (問13)

「利用する」 (89.0%) が約9割となっている。



	利用する	利用しない	わからない	全体
R1	89.0%	3.3%	7.7%	100.0%
H30	90.7%	3.6%	5.7%	100.0%

(8) 福祉除雪についての意見（改善点）（問15）

主な意見抜粋

回答者数合計 259 件（無回答・「特になし」を除く）

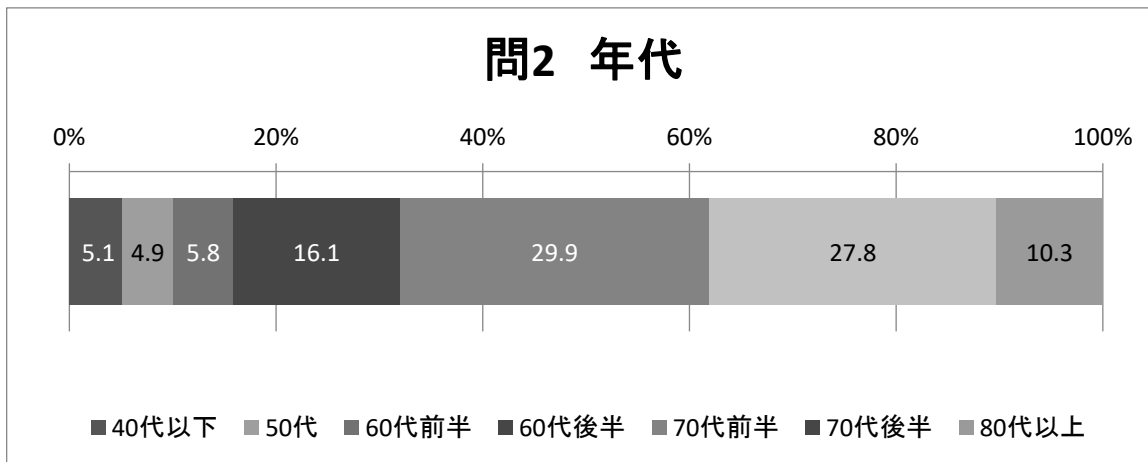
項目	内容	件数
感謝・ 継続利用	毎年決まった方なので様子が慣れて安心できます。シーズンが始まる前にあいさつに来られて留意点など確認でき、お互いに今年もどうぞ宜しくと言葉を交わし合うことができたのはとても良かったです。	195
	この費用でこれだけのことをしてもらい感謝しています。本当にありがとうございました。引き続きお世話になります。宜しくお願いします。	
	少しでも雪が降ると除雪に来ていただき、大変ありがたいと思っています。でも除雪して下さる方も 70 歳を超えたとのことで、来年もお願いして良いものかどうかと迷っています。	
改善・ 要望	出来れば、除雪時に雪の塊は玄関口に置いていかないでほしい。次回も福祉除雪を利用したいと思っていますが、高齢でもあり、体調の変化も考えられ、一人暮らしが続けられればお願いしたいと思っていますが、今の時点では判断が出来かねます。	31
	道路除雪が行われた際に、福祉除雪があるのが原則と聞いているが、道路除雪と連動させるのはいかがかと思う。降雪量によってやってもらえるとありがたい。	
	料金の振り込み期間をもう少し長めにさせていただくとありがたいです。天候や体調で、行くのが難しいこともあると思うので。2 週間では焦ってしまう。	
除雪時間 や回数	週2で朝8:30~9:30に出かけることがあります。その時間帯に処理されていない時は困ることがありました（夜中には処理済みですが）。お世話になりますがどうぞよろしくお願い申し上げます。	25
	朝の2時とか3時は早すぎます。その後、雪がたくさん積もることもあり、出かける時に困りました。朝の6時以降に除雪をお願いしたいです。	
	高齢、病気なので体力的に除雪も大変ですので、できれば1日2回くらい除雪していただけたらと思います。	
除雪内容 に疑問	福祉除雪とは、市のブルドーザーが入らないと除雪をしてもらえないのですか？福祉でお聞きになり、言われましたよ。福祉とはそのようなことなのですか？	14
	雪が降った時でも除雪をしていない時が多々ありました。その時は少しずつ自分でしました。雪が降った時は（20cm以上）必ず来てほしい。	
除雪範囲	家の階段の雪しか下して盛らないので、横の車庫前に（階段の一番下）置くことになるのでその雪を道路の向こう側に運ぶので大変です。そういう条件なので降ろしてもらっただけでも助かります。市の条例だから仕方ないと思っています。	13
	車椅子なので車椅子が通れるぐらい空けてくれたら助かると思います。	
その他	市民、道民でいる限り、除雪は永久的な行事であるから、お隣同士で助け合い協力しましょう。	9
	同じ町内会の人でない方は気楽な感じがあります（知人では負担を感じます）。	

Ⅲ 地域協力員

1. 自身のことについて

性別・年代（問1、問2）

性別は、男性が90.9%と9割強を占める。年代は、60代後半以上が84.1%と8割以上を占める。中でも、70代以上は約7割と高齢者の割合が高い。



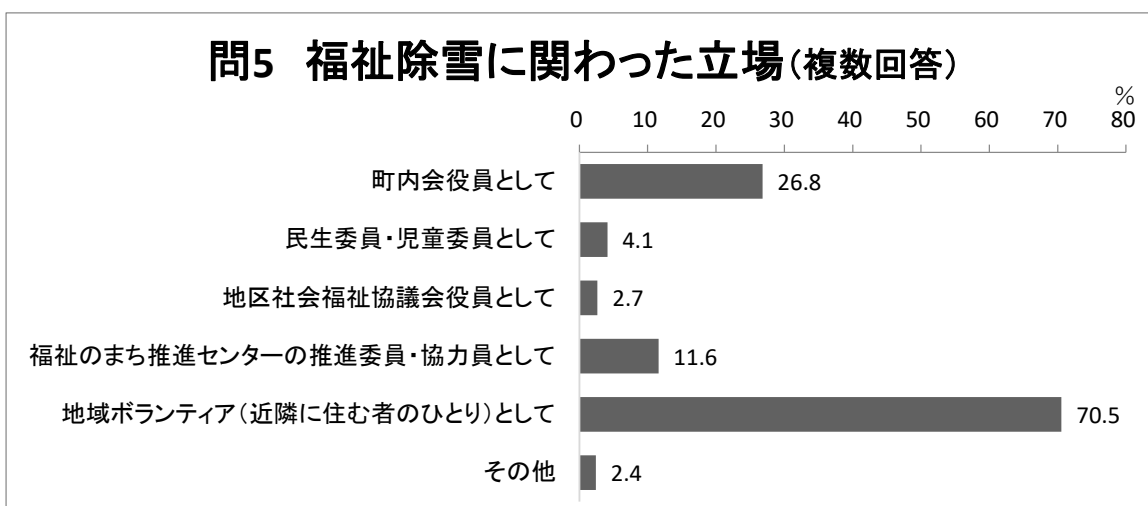
	40代以下	50代	60代前半	60代後半	70代前半	70代後半	80代以上	全体
R1	5.1%	4.9%	5.8%	16.1%	29.9%	27.8%	10.3%	100.0%
H30	3.4%	2.9%	4.1%	19.6%	33.2%	27.4%	9.4%	100.0%

2. この冬の福祉除雪活動について

(1) 協力の立場（問5）

「地域ボランティア（近隣住民）」の立場で協力している人が70.5%と約7割を占める。他には、「町内会役員」が26.8%、「福まち推進委員・協力員」が11.6%となっている。

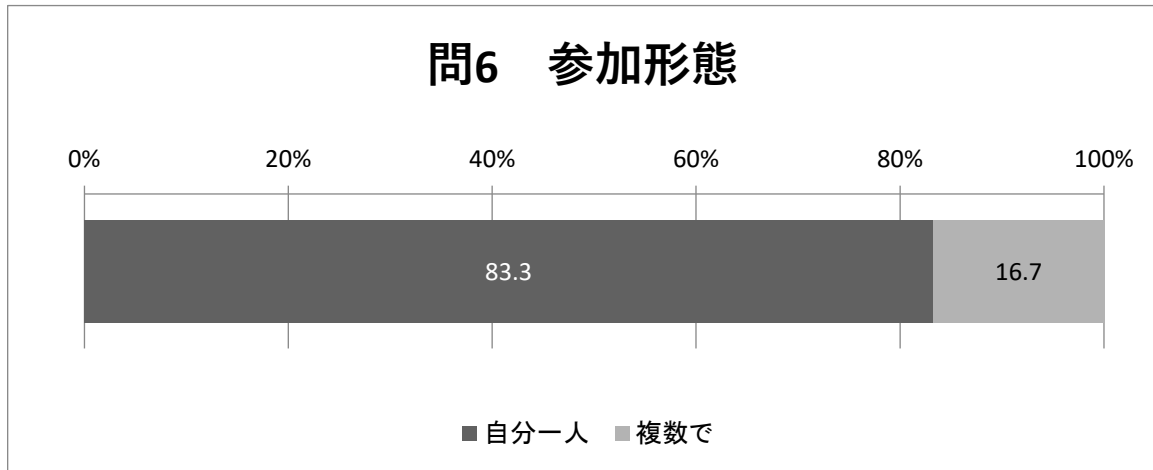
前年度と比べると「町内会役員」「民生委員・児童委員」の割合が低くなった一方、それ以外の割合はいずれも高くなっている。



	R1	H30
町内会役員として	26.8%	28.8%
民生委員・児童委員として	4.1%	6.3%
地区社会福祉協議会役員として	2.7%	2.3%
福祉のまち推進センターの推進委員・協力員として	11.6%	9.0%
地域ボランティア（近隣に住む者のひとり）として	70.5%	69.7%
その他	2.4%	3.8%

(2) 参加形態 (問6)

「自分一人」で参加した人が83.3%と、8割を超えている。

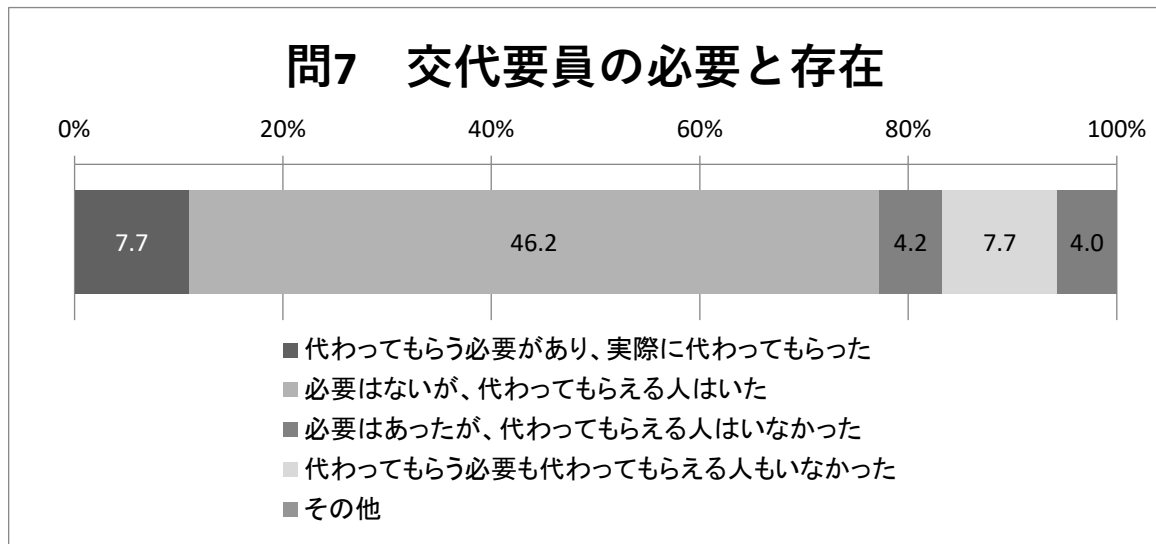


	自分一人	複数で	全体
R1	83.3%	16.7%	100.0%
H30	86.6%	13.4%	100.0%

(3) 交代要員の必要と存在 (問7、問8)

交代要員の「いた」人（「代わってもらいが必要があり、実際に代わってもらった」＋「必要はないが、代わってもらえる人はいた」）は53.9%と約5割を占める。一方、「必要はあったが、代わってもらえる人はいなかった」は4.2%となっている。

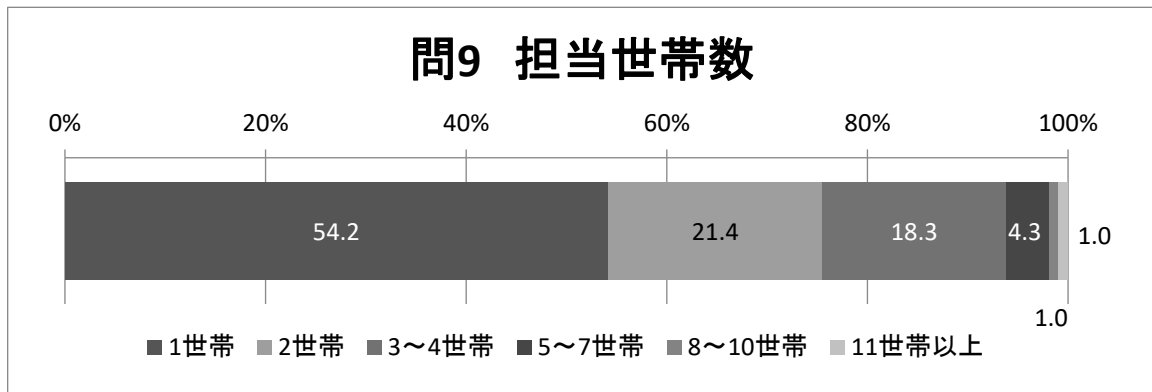
交代要員は「自分の家族」（66.5%）が最も高く、次いで「町内会役員」（18.5%）、「その他の近所の人」（12.0%）となっている。



	R1	H30
自分の家族	66.5%	69.4%
町内会の役員	18.5%	15.8%
民生委員・児童委員	1.0%	0.5%
福祉のまち推進センターの委員	2.5%	1.4%
同じグループの人	9.0%	10.0%
その他の近所の人	12.0%	11.0%
利用世帯の家族	1.0%	2.9%
その他	2.5%	1.9%

(4) 担当世帯数 (問9)

1世帯以上が54.2%と約半数を占めている。前年度に比べると、「1世帯」「11世帯以上」の割合が高くなったが、それ以外ではいずれも割合が低くなっている。

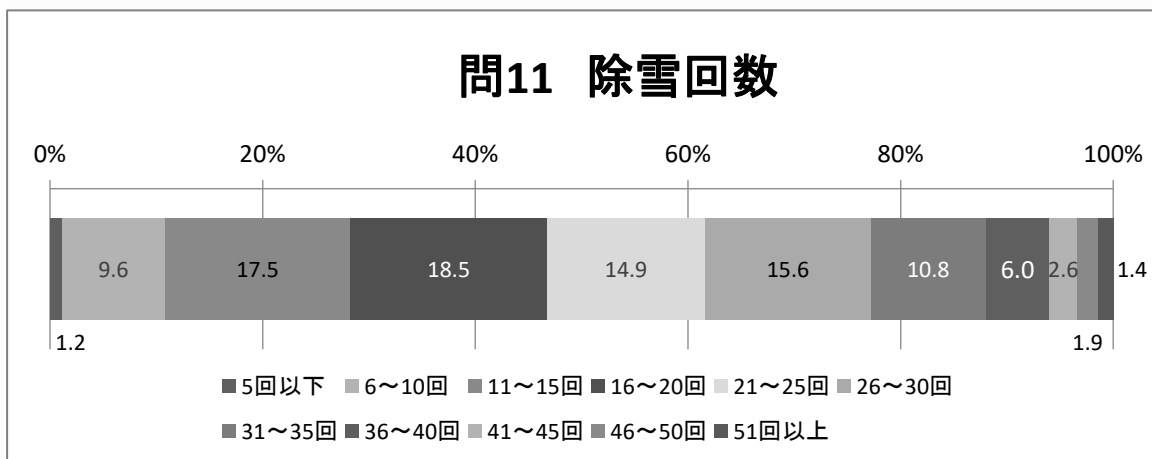


	1世帯	2世帯	3~4世帯	5~7世帯	8~10世帯	11世帯以上	全体
R1	54.2%	21.4%	18.3%	4.3%	1.0%	1.0%	100.0%
H30	44.1%	30.0%	18.7%	5.2%	1.7%	0.2%	100.0%

(5) 除雪回数 (1世帯あたり平均 問11)

「16~20回」が18.5%と最も高く、次いで「11~15回」(17.5%)、「26~30回」(15.6%)、「21~25回」(14.9%)となっている。

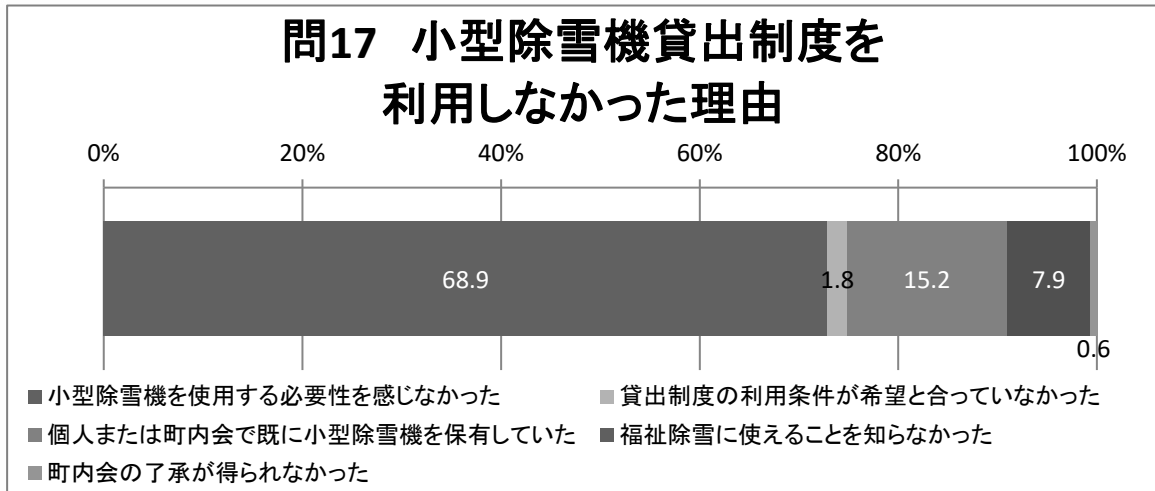
特に、『21回以上』は53.2%と、週2回以上の頻度で除雪する協力員が半数以上いることが伺われる。



	5回以下	6~10回	11~15回	16~20回	21~25回	26~30回	31~35回	36~40回	41~45回	46~50回	51回以上	全体
R1	1.2%	9.6%	17.5%	18.5%	14.9%	15.6%	10.8%	6.0%	2.6%	1.9%	1.4%	100.0%
H30	1.5%	5.3%	14.3%	15.5%	16.8%	15.5%	13.8%	7.5%	3.8%	2.5%	3.8%	100.0%

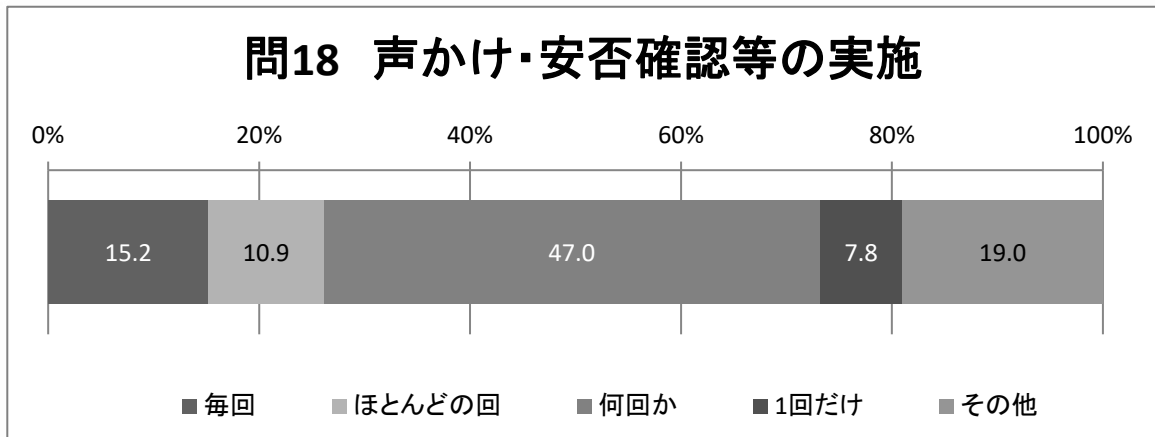
(6) 小型除雪機貸出制度を利用しなかった理由（問16、問17）

小型除雪機貸出制度を「知らなかった」人は53.0%と最も高く、「知っていた（利用や申し込みはしていない）」（39.5%）と合わせた『利用していない』は9割強となっている。また、利用しなかった理由としては『小型除雪機を使用する必要性を感じなかった』が約7割であった。



(7) 声かけ・安否確認（問18）

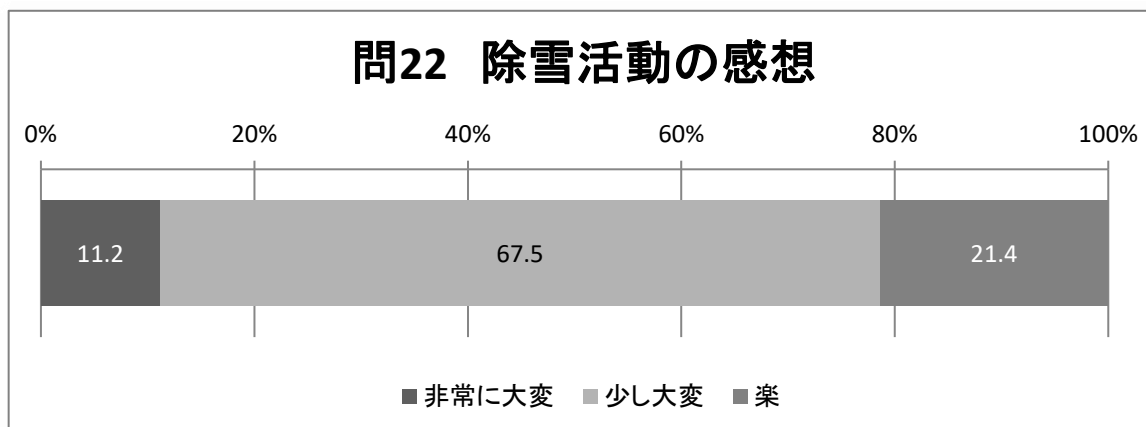
「何回か」が47.0%と最も高いが、「毎回」（15.2%）と「ほとんどの回」（10.9%）を合わせた『日常的な声かけ』も約3割となっている。その他には『朝早いのでしなかった』『郵便受け・新聞等で確認』などが多かった。



	毎回	ほとんどの回	何回か	1回だけ	その他	全体
R1	15.2%	10.9%	47.0%	7.8%	19.0%	100.0%
H30	8.9%	13.4%	54.4%	7.3%	15.9%	100.0%

(8) 除雪活動の感想 (問22、問23)

「少し大変」が67.5%と約7割を占め、次いで「楽」が21.4%となっている。一方、「非常に大変」は11.2%あり、その理由として『早朝実施のため』が多くあげられている。

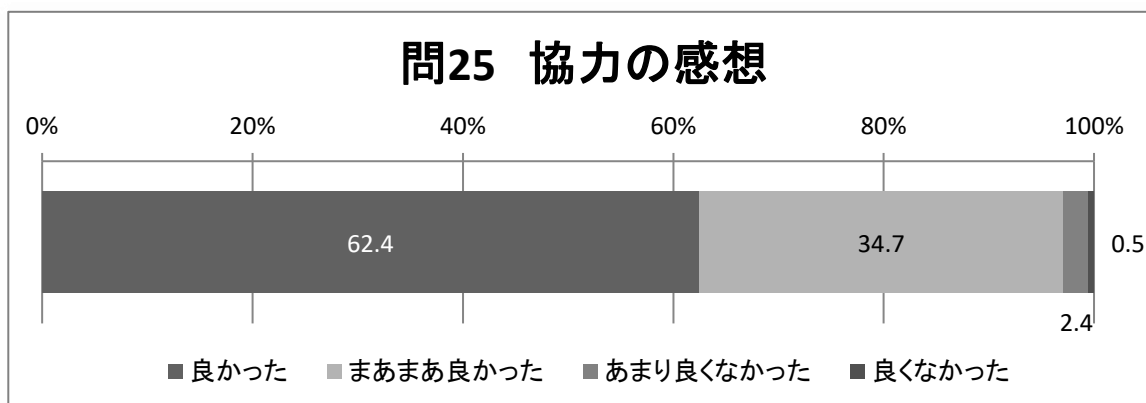


	非常に大変	少し大変	楽	全体
R1	11.2%	67.5%	21.4%	100.0%
H30	11.4%	66.1%	22.5%	100.0%

3. 福祉除雪事業への参加について

(1) 協力の感想 (問25)

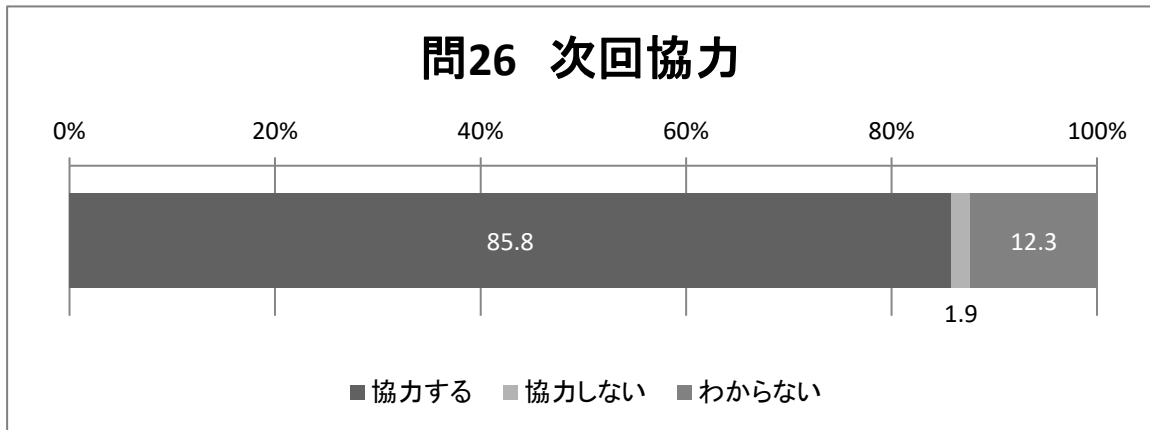
「良かった」「まあまあ良かった」を合わせると97.1%と、ほぼ全ての人が良かったと回答している。



	良かった	まあまあ良かった	あまり良くなかった	良くなかった	全体
R1	62.4%	34.7%	2.4%	0.5%	100.0%
H30	58.5%	38.3%	2.3%	0.9%	100.0%

(2) 次回協力 (問24)

「次回も協力する」は85.8%と、約9割を占める。



	協力する	協力しない	わからない	全体
R1	85.8%	1.9%	12.3%	100.0%
H30	87.9%	2.9%	9.2%	100.0%

(3) 「福祉除雪についての意見（改善点など）（自由記入）（問27）」

主な意見抜粋

回答者数合計 167 件（無回答・「特になし」を除く）

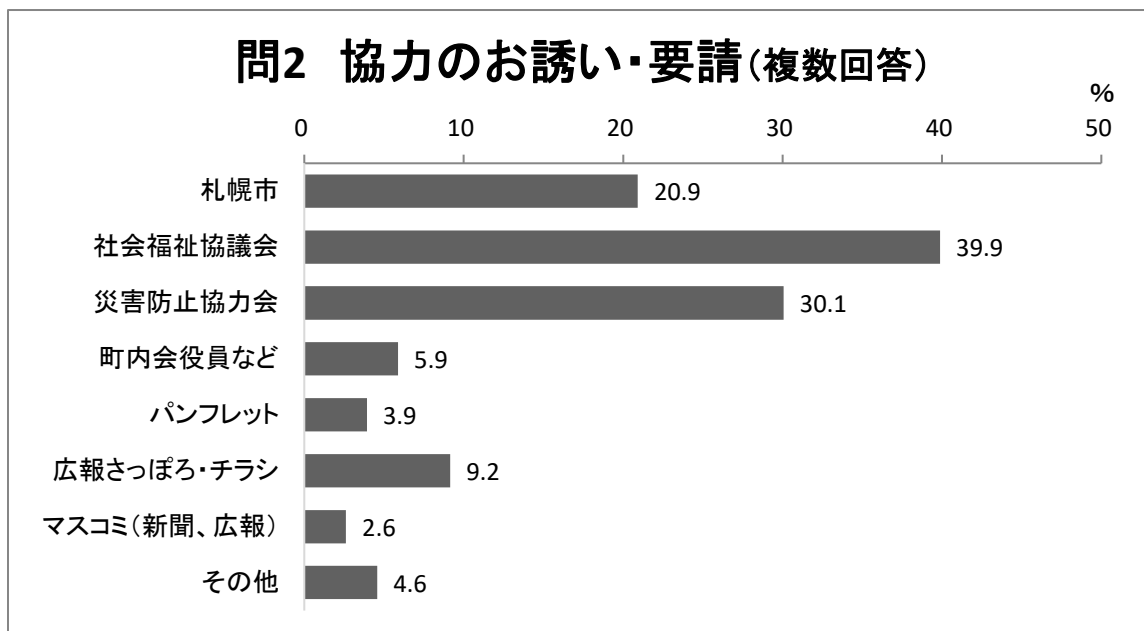
項目	内容	件数
基準外の除雪	除雪車の出動がない日（数 cm の降雪）も実施したので、回数が多くなった。駐車スペースは必要なため実施した。支援者、身内車、配達車等。	56
	奥の方に車があると 80 cm幅での除雪で済まない。そちらで依頼者と除雪方法の確認等しているのでしょうか。我々にお任せなのではありませんか？ルールを通り行うことがトラブルになりそうな気がするところもあります。	
	幅 80 cm とはいうもののリクエストが多く、車庫の前までやることになる。	
課題・要望	担当がもう少し早く決めて連絡いただくと助かります。他の冬バイトの調整があるので。	40
	雪投げ道具が毎年壊れ、千円程度の出費あり。補助は考えられないものか。	
	自宅の周りに福祉除雪を利用されている世帯がいくつかいらっしゃるのので、数件まとめて担当させていただきたい。	
やりがい・達成感	一人暮らしのおばあさんのわずかばかりの力になれて良かったと思います。	34
	自分の体調さえよければ特に問題はありません（自分の健康のためにも役に立つと思っています）。	
	除雪をして世帯主に喜んでもらえるのが何よりやりがいを感じる。労力の問題ではないと思う。	
協力員	同じ町内でもよい人がいるが、その人の近くにしてほしい人がいるのに、長年の実績で他町内の人がやっている例がある。これは同じ町内の人に任せの方が良い。	26
	10 年以上実施・協力した人々に感謝状の一つでもあれば、これからの協力員の励みになるのでは。	
除雪車の出動	札幌市の除雪車出動情報を HP で確認していましたが、「出動なし」となっても除雪車が走り、雪が置かれている事が数回あったように思う。	22
	市の除雪の後処理が大変。重い雪を片づける場所がない。	
制度の周知	利用者はよく理解していたが、別居している家族が基準以下の量にも関わらず除雪をしていないと一度電話がきた。家の前を常にキレイにしてくれるものだと思っていたらしい。	18
	民間の除雪業者と誤ってしまい、少ない（10cm 未満）の降雪でも来てくれないのかと問い合わせが来ます。ボランティアする方も認識、知識が必要ですが、それ以上に条件や仕組み、要項などボランティアを受ける側の人に詳しくお伝えした方が良いのかと思います。	
その他	最初のころは少なかったのですが、2 月から大雪ドカ雪、湿った雪等で大変でした。	14
	高齢者のため、事故のないようにと願って行っています。	

IV 地域協力団体

1. 団体について

(1) 協力のきっかけ (問2)

「社会福祉協議会」が 39.9%と最も高く、次いで「災害防止協力会」が 30.1%と、関係団体からの協力要請の割合が高くなっている。他には「札幌市」が全体の2割程度、「広報さっぽろ・チラシ」が全体の1割程度となっている。

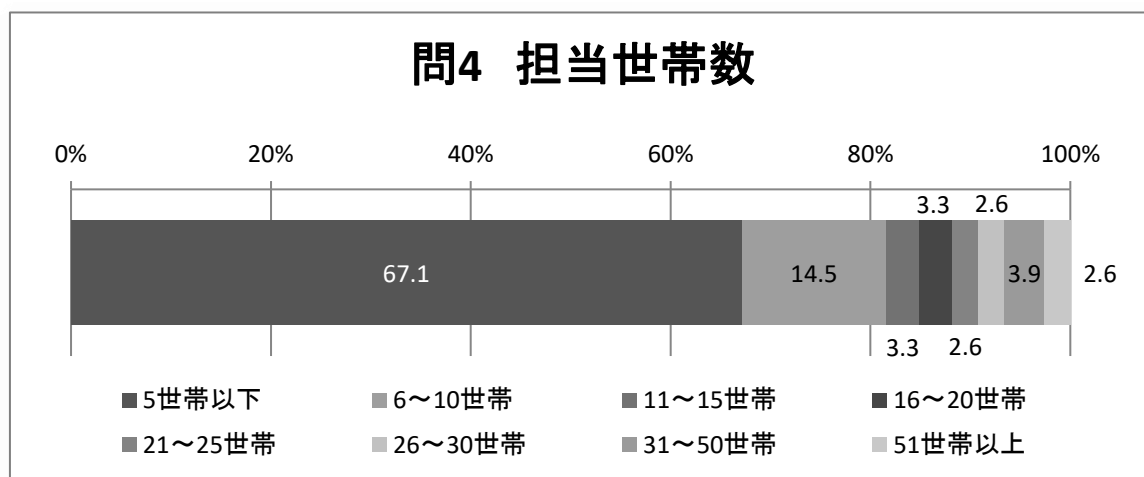


	R1	H30
札幌市	20.9%	12.8%
社会福祉協議会	39.9%	38.3%
災害防止協力会	30.1%	33.3%
町内会役員など	5.9%	5.7%
パンフレット	3.9%	2.8%
広報さっぽろ・チラシ	9.2%	12.1%
マスコミ(新聞、広報)	2.6%	1.4%
その他	4.6%	5.0%

2. 除雪を担当した利用世帯について

(1) 担当世帯数 (問4)

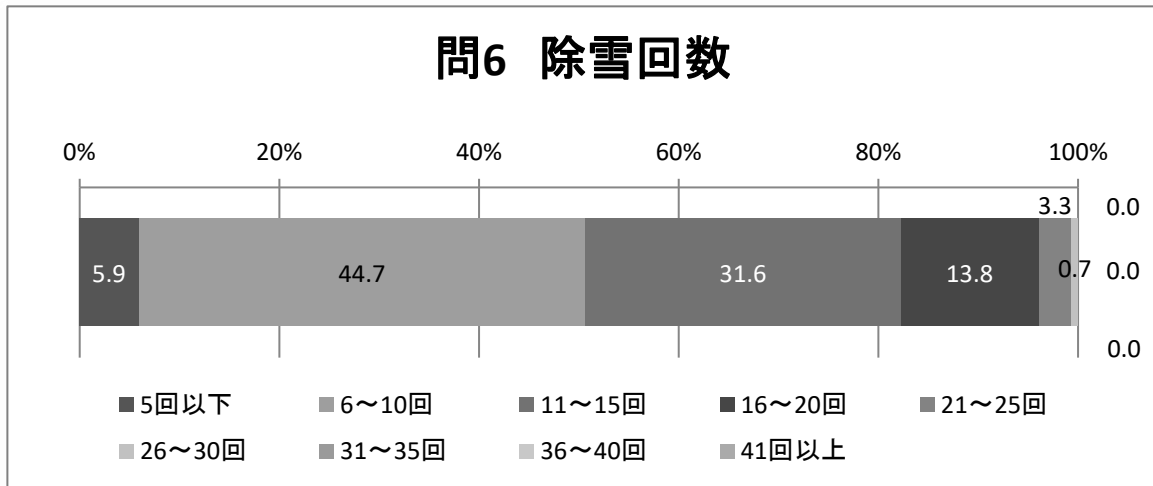
「5世帯以下」が 67.1%と最も高く、「6～10世帯」の 14.5%と合わせると「10世帯以下」が約8割を占める。



	5世帯以下	6～10世帯	11～15世帯	16～20世帯	21～25世帯	26～30世帯	31～50世帯	51世帯以上	全体
R1	67.1%	14.5%	3.3%	3.3%	2.6%	2.6%	3.9%	2.6%	100.0%
H30	64.5%	12.1%	9.2%	2.8%	2.8%	0.7%	3.5%	4.3%	100.0%

(2) 除雪回数（1世帯あたり平均）（問6）

『15回以下』が62.2%と約6割を占めている。前年度と比べると、『16回以上』の除雪回数はおおむね減少しているが、『15回以下』の除雪回数が増加している。これは、前年度に比べて降雪量が少なかったことが影響していると考えられる。

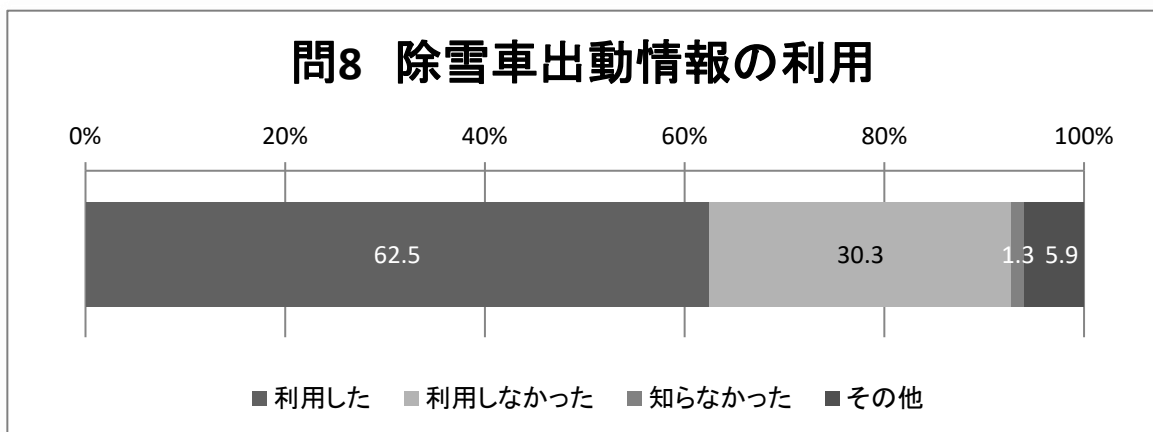


	5回以下	6～10回	11～15回	16～20回	21～25回	26～30回	31～35回	36～40回	41回以上	全体
R1	5.9%	44.7%	31.6%	13.8%	3.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
H30	4.9%	21.7%	35.7%	24.5%	11.9%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%

(3) 除雪車出動情報の利用（問8、問9）

出動情報を「利用した」は62.5%と6割を超えている。

利用の評価については、「大変役立った」と「まあまあ役立った」を合わせて98.9%と、利用したほとんどの団体が「役立った」としている。

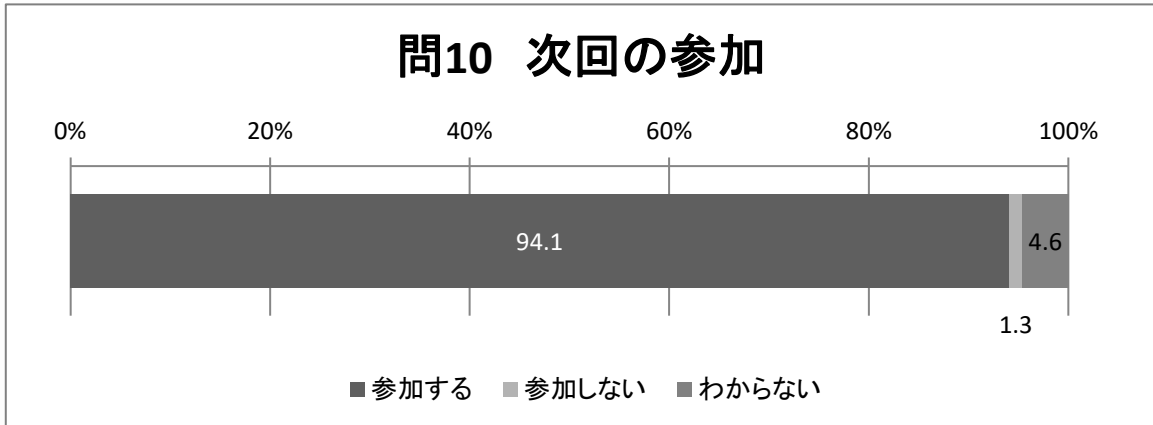


	大変役立った	まあまあ役立った	役立たなかった	その他	全体
R1	63.8%	35.1%	0.0%	1.1%	100.0%
H30	58.8%	37.6%	0.0%	3.5%	100.0%

3. 次回以降の福祉除雪について

(1) 次回の参加（問10）

「参加する」が94.1%と9割を占めている。



	参加する	参加しない	わからない	全体
R1	94.1%	1.3%	4.6%	100.0%
H30	90.2%	0.7%	9.1%	100.0%

(2) 福祉除雪についての意見（自由記入）（問11）

主な意見抜粋

回答者数合計 37件（無回答・「特になし」を除く）

項目	内容	件数
要望・課題	三角屋根の下の作業では落雪による危険もあったので、そういうところでは特に作業を注意・および周囲の確認をしたので、できれば屋根の雪下ろしも各戸が業者等に依頼して、処理をお願いしたいです。	23
	敷地内通路の長さでA・Bに分け、長い通路は料金変更があったほうが良いと思います。除雪する時間も違いますし、除雪する側としては通路の短い方がいいですから、福祉除雪運営の変更どきに思えます。	
	規定作業以上に行う協力員がいるため、格差が生じてしまう。規定をハッキリしてほしい。雪かきの距離・条件に応じて金額を決めてほしい。	
	協力員の横のつながりがあれば、突然の雪でも出動の判断に迷うことが少なくて済む。	
	毎年言っていることなのですが、やはり皆さんの意見として、除雪より堆積した雪をどうにかしてほしいという話をいただきます。	
利用世帯の理解不足	車両が駐車されていて除雪しづらい。息子さんが出てきて車をずらしていたが、息子さんが除雪できるのでは？降雪が少なくて自分で済ませるところが多かった。	6
	申請者の方が福祉除雪の出動について理解されていない方がおり、雪が降れば電話が来ていましたが「福祉」というボランティア的な作業の特質上、ないがしろにもできず困りました。申請時の説明は入念にお願いします。	
やりがい	除雪をした後、お礼を言っていたとき、ご老人から笑顔をいただいたとき、作業をしてよかったと思います。	5
	一人暮らしの高齢者が増えているので、見回りの意味でもいい制度です。	
その他	1月の中旬まではほとんどない状況でしたが、最終的に帳尻は合ったと思います。今年も協力しようと思っています。	6