

平成 30 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 利用世帯
- II 地域協力員
- III 地域協力団体

令和元年 6 月

札幌市社会福祉協議会  
地域福祉課

# I 利用世帯

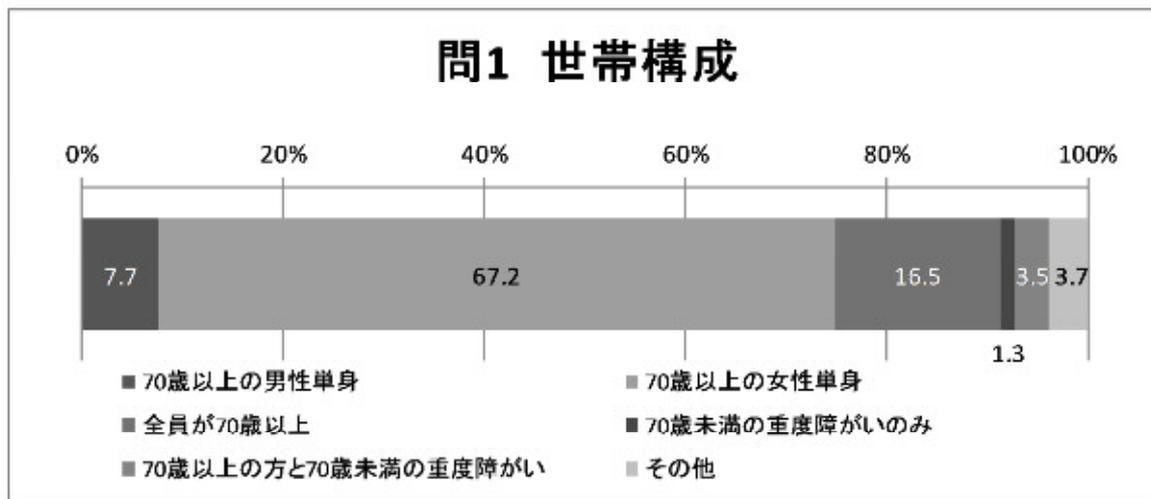
利用世帯「5,291世帯」から「500世帯」を無作為抽出し、平成31年4月にアンケート調査を実施した。500世帯のうち「384世帯」から回答があった。（回収率76.8%）。

\*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。

## 1. あなたの世帯について

### 世帯構成（問1）

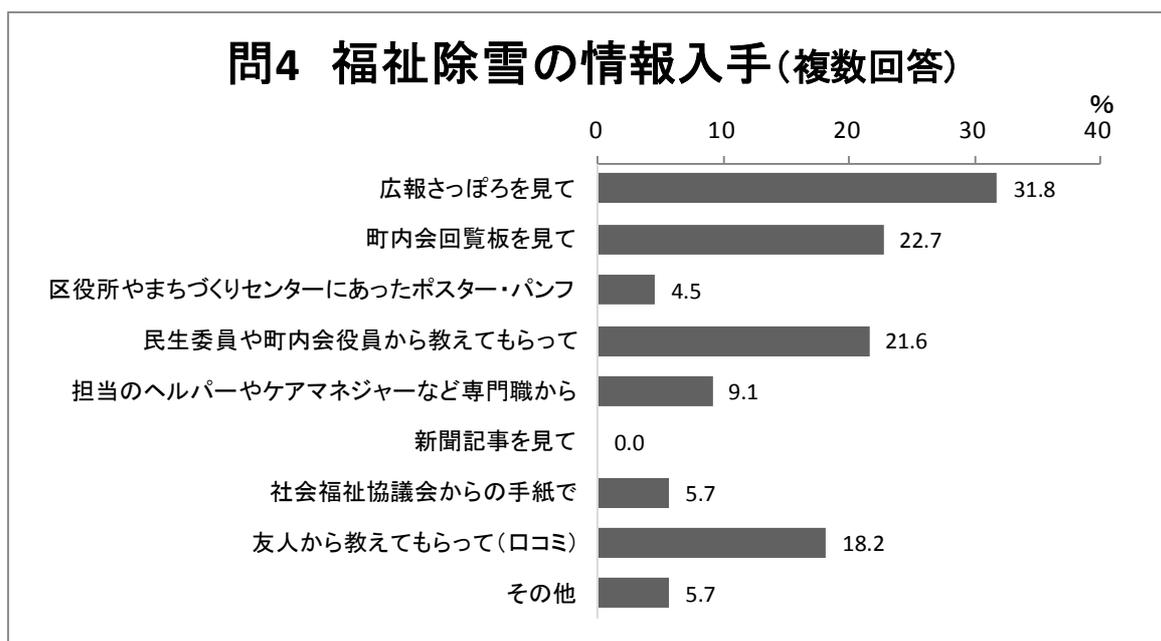
「70歳以上の女性単身世帯」が67.2%と最も高く、「全員が70歳以上の世帯」の16.5%、「70歳以上男性単身世帯」の7.7%と合計すると91.4%となり、70歳以上のみの世帯が9割を超えている。



## 2. 「福祉除雪」の利用について

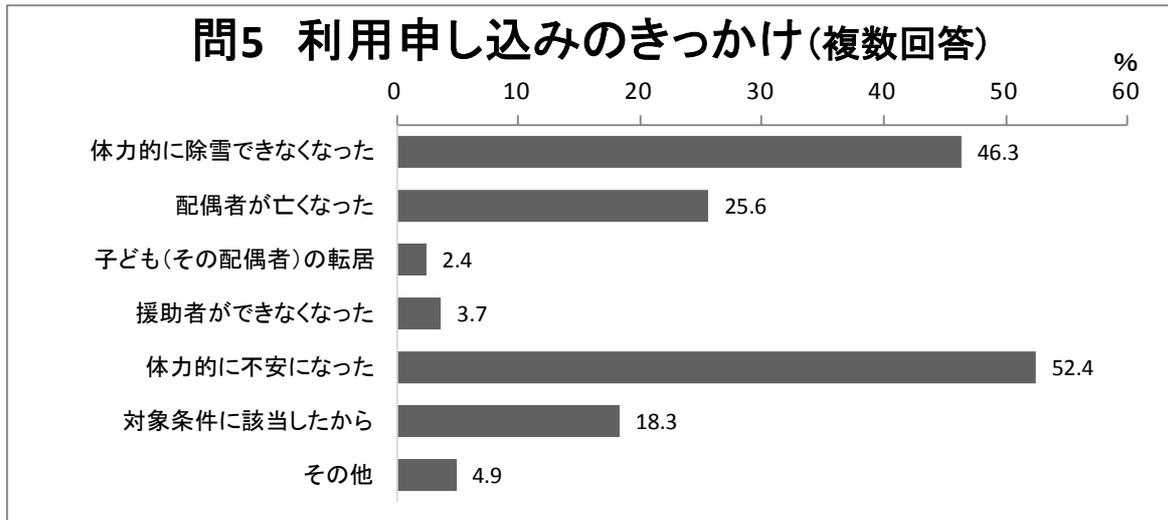
### (1) 福祉除雪を知ったきっかけ（問4～問3で「1この冬から初めて」を選んだ人）

「広報さっぽろを見て」が31.8%と最も高く、次いで「町内会回覧板を見て」の22.7%、「民生委員や町内会役員から教えてもらって」が21.6%、「友人から教えてもらって」が18.2%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人が多い。



(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）

「体力的に不安になった」が 52.4%、「体力的に除雪できなくなった」が 46.3%と、いずれも 5割前後と高く、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 25.6%となっている。

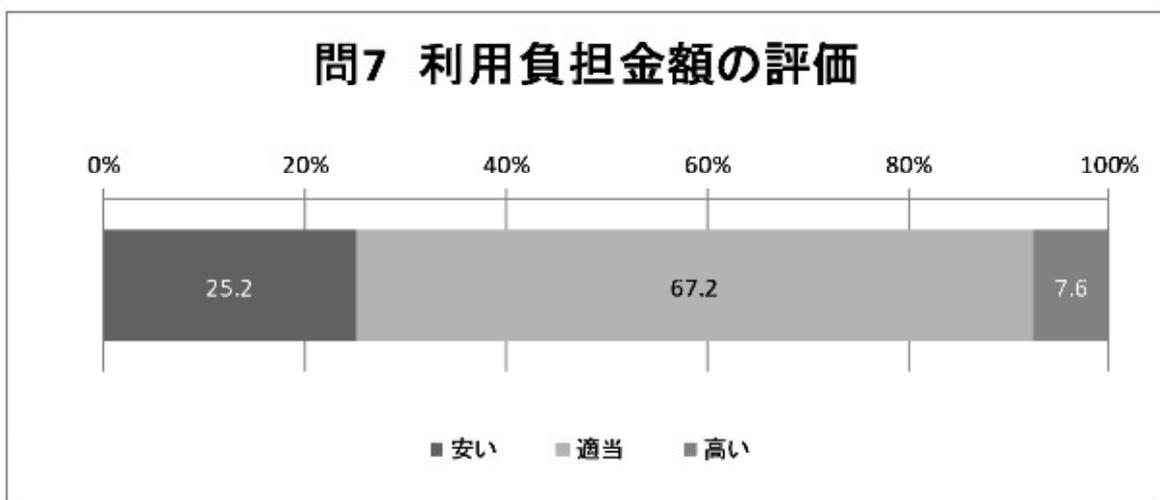


(3) 利用負担金額の評価（問6、問7）

負担金額の区分別順位は、「非課税世帯」が 77.2%と最も高く、次いで「課税世帯」(20.3%)、「生活保護世帯」(2.5%)と続く。ただ、昨年度と比べると、「非課税世帯」の割合は大きく、「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 67.2%と、約 7割が妥当な金額と評価している。一方、「安い」と評価している人が 25.2%と、前年度に比べて高くなっている。

	10,000 円 (課税世帯)	5,000 円 (非課税世帯)	無料 (生活保護世帯)	合計
H30	20.3 %	77.2 %	2.5 %	100.0 %
H29	26.6 %	71.1 %	2.3 %	100.0 %



	安い	適当	高い	全体
H30	25.2%	67.2%	7.6%	100.0%
H29	22.0%	70.5%	7.4%	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 56.5%、非課税世帯 70.0%）。

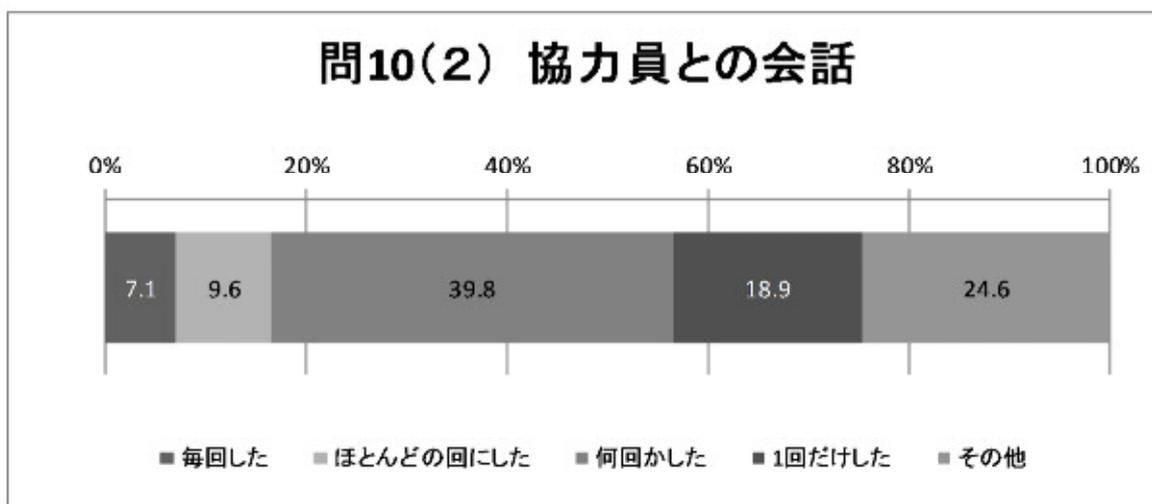
	安い	適当	高い	全体
10,000円 (課税世帯)	26.1%	56.5%	17.4%	100.0%
5,000円 (非課税世帯)	25.0%	70.0%	5.0%	100.0%

#### (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」（50.9%）が最も高いものの、前年度より低く、顔見知りの協力員の割合は減少している。

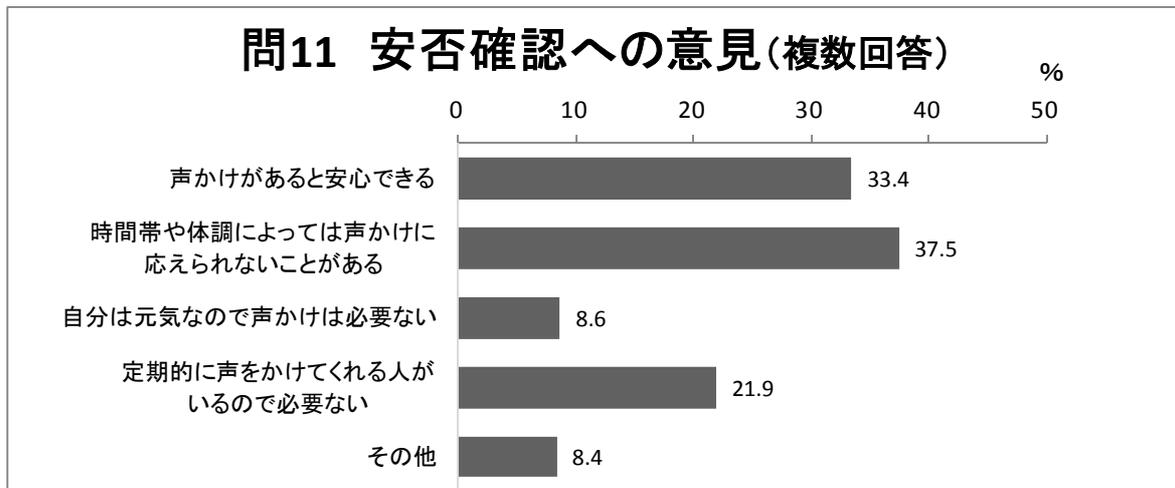
協力員との会話については、「毎回した」（7.1%）、「ほとんどの回にした」（9.6%）、「何回かした」（39.8%）を合わせると6割弱を占めており、協力員が近所の人のため会話のしやすさがあったと思われる。その他には、『早朝や夜間の作業だったため、会話をしたことがない』との回答が多かった。

	H30	H29
近所の人だった	50.9%	52.1%
近所の人ではなかった	17.8%	16.1%
近所の方かわからない	31.3%	31.9%
合計	100.0%	100.0%



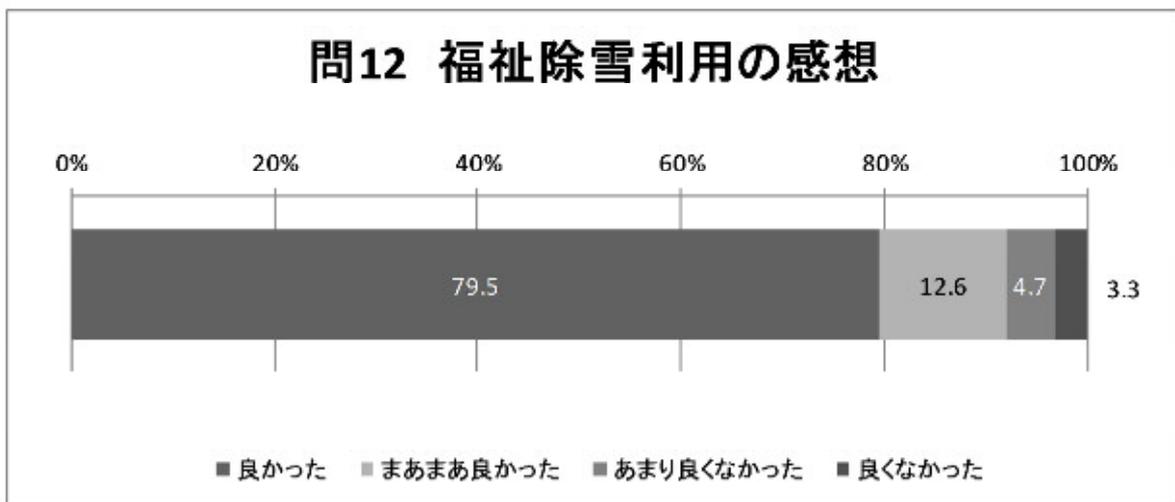
### (5) 地域協力員による声かけ（安否確認）（問11）

「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37.5%と最も高く、「声かけがあると安心できる」（34.8%）が続く。一方、「定期的に声をかけてくれる人がいるので必要ない」も21.9%あり、「自分は元気なので声かけは必要ない」（8.6%）と合わせると、約3割が『声かけは必要ない』と回答している。



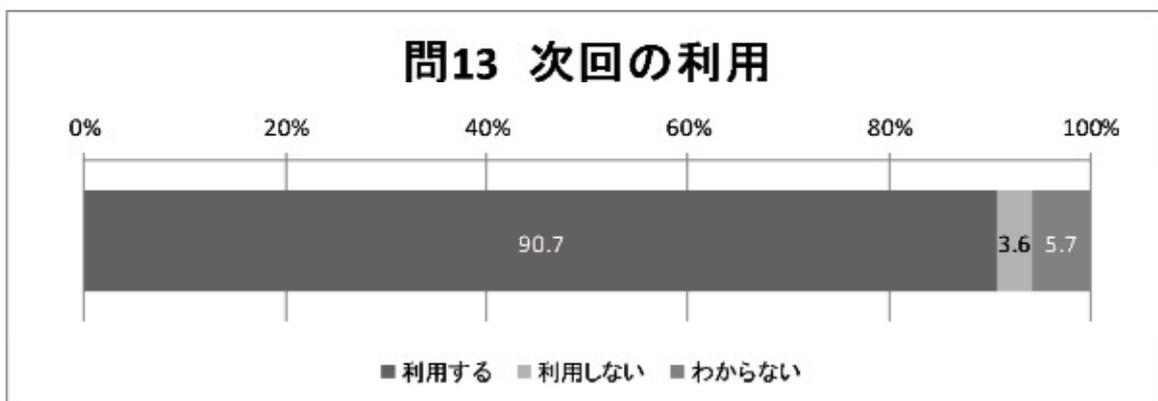
### (6) 利用の感想（問12）

「良かった」が79.5%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。



### (7) 次回の利用（問13）

「利用する」（90.7%）が9割を超えている。



(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 256 件（無回答・「特になし」を除く）

項目	内容	件数
感謝・ 継続利用	自分が身体障がい者となり、主人が亡くなり、除雪が厳しくなり、福祉除雪があることを知り、私としてはただただ感謝、とてもありがたく思っています。ありがとうございます。	164
	とてもきれいに除雪して頂き、感謝の一言です。ありがとうございました。このような制度があること、知りませんでした。心強いです。	
	“福祉除雪作業のお知らせ”とても感じ良いです。“必ず来てくれる”と信頼しています。来年もよろしくお願い致します。	
除雪時間 や回数	利用したいが除雪時間が遅すぎる。ご近所の方がみかねてやったださるので福祉の人が来る時はいつも「実施せず」の印ばかり。なんとかありませんか？協力員はご近所の方がいい。	38
	朝、夜明け前に来られても、その日 1 日降った場合、何の効果もない。午前中には違いないが極端です。介護の車、弁当屋などの出入りもあるので配慮してほしい。	
	除雪車が入らなくても、雪が降った時はしてほしい。	
改善・ 要望	朝 1 回で雪が止めばそれで良いと思いますが、一日中降っていて除雪車も入らない時は結構たまります。市では除雪車が入らなければ個人宅前はしないということを聞きましたが、この点をもう少し考えてほしい。	26
	利用負担金、非課税者が 5,000 円で課税者が 1 万円、高すぎる。利用負担金の払込がなぜ銀行やコンビニでできないのか。私は足が悪く、また郵便局が遠くにあり振込できない。区の人に話したら「近所の人に頼んで」という事だった。コンビニでも振込できる方法にしてほしい。	
	前回と同じ方がいらしてくれてとても良かった。毎年この方に除雪していただきたいと思っておりますが、事前に希望指名できればうれしいです。	
除雪範囲	除雪の範囲が狭いので、ドアから出ようとしたら新たに積もった雪でふさがれていることがある。もう少し広い範囲で除雪して頂けると助かります。雪の多い時だけでも改善して頂きたい。	18
	訪問介護を受けていますので、介護の車が 1 台止められるよう幅を考えて下さい。	
除雪内容 に疑問	通路 80cm・奥行 1.5m除雪で敷地内に雪山を作って、その後の処理は自分でするのはあまり意味がない。雪山を庭の端に排雪してほしい。	14
	玄関前階段だけで 5 分もかからない状況なのに、何の話し合いもない。捨て場が間違っているため、除雪の後始末を自分で行っている。	
その他	私の町内では、福祉除雪の協力者がなかなかいないとの話。肩身の狭い思いをお願いしております。	11
	近所の方で年齢が近く、心苦しかった。	

## II 地域協力員

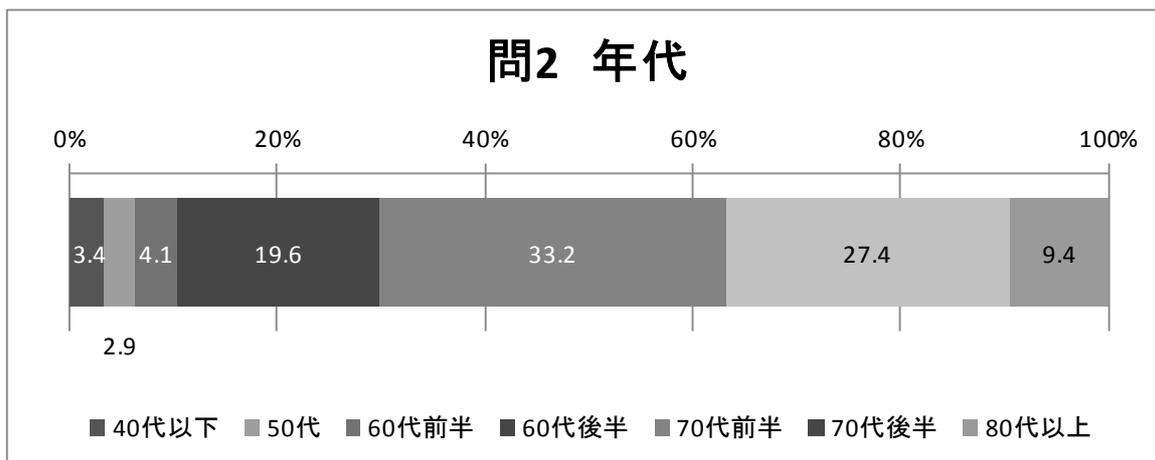
地域協力員のうち、地域組織（主に利用者の近隣住民）の協力員（個人）「2,031人」の中から「500人」を無作為抽出し、アンケート調査を実施し、500人のうち「416人」から回答があった。（回収率83.2%）

\*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。

### 1. 自身のことについて

#### 性別・年代（問1、問2）

性別は、男性が95.4%と9割強を占める。年代は、60代後半以上が89.6%と9割近くを占める。特に、70代以上については70.0%と、高齢化が一層進んでいる。

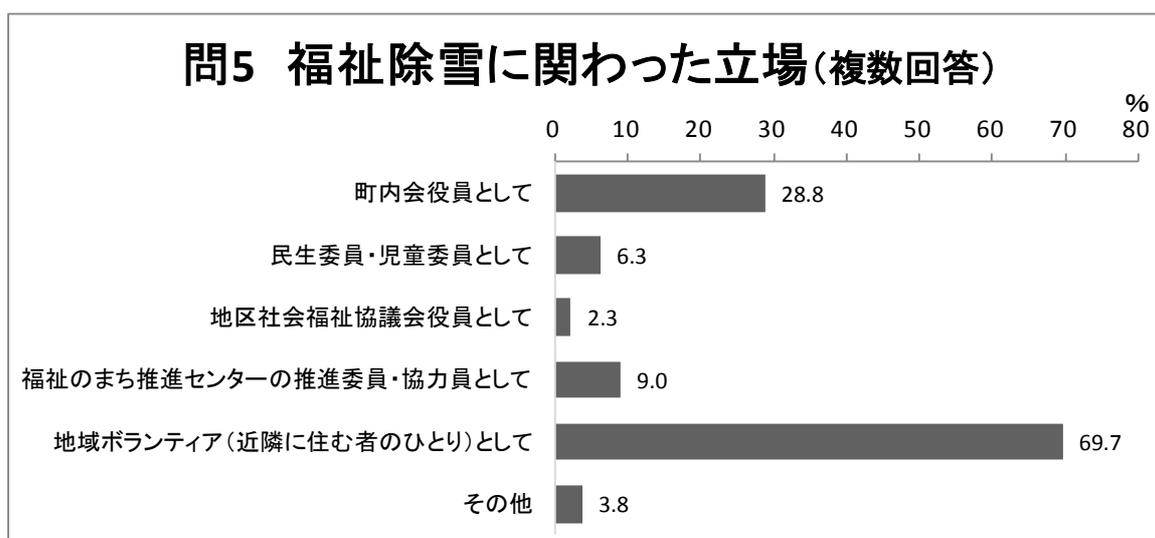


### 2. この冬の福祉除雪活動について

#### (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69.7%と約7割を占める。他には、「町内会役員」が28.8%、「福まち推進委員・協力員」が9.0%となっている。

前年度と比べると、「福まち推進委員・協力員」の割合が低くなった一方で、それ以外の割合はいずれも高くなっている。



	H30	H29
町内会役員として	28.8%	25.8%
民生委員・児童委員として	6.3%	4.0%
地区社会福祉協議会役員として	2.3%	2.1%
福祉のまち推進センターの推進委員・協力員として	9.0%	13.1%
地域ボランティア(近隣に住む者のひとり)として	69.7%	68.3%
その他	3.8%	6.1%

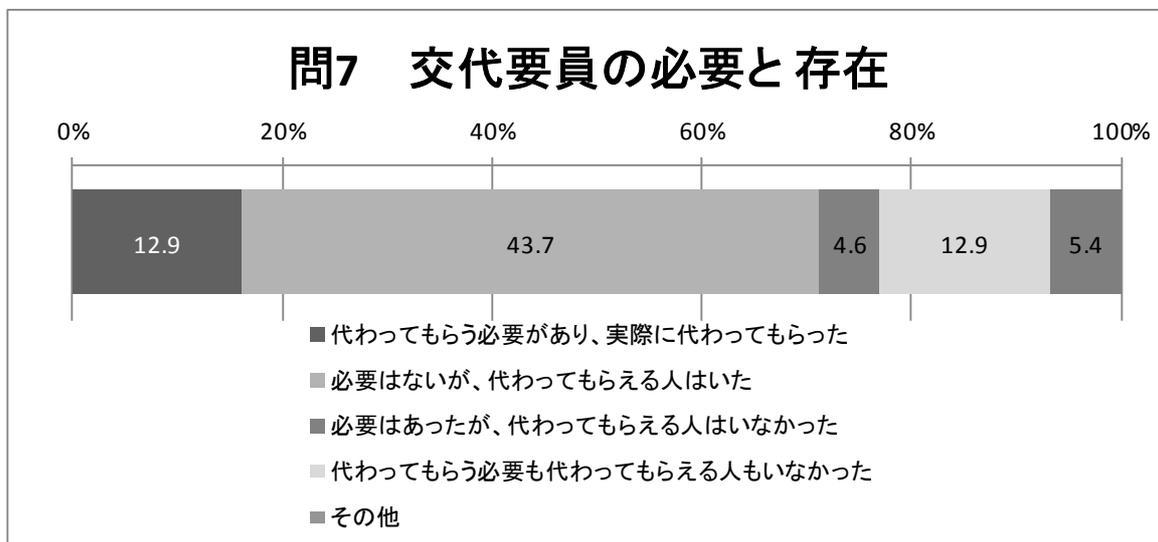
## (2) 参加形態 (問6)

「自分一人で」参加した人が86.6%と、約9割を占める。

## (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56.6%と約6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」が4.6%となっている。

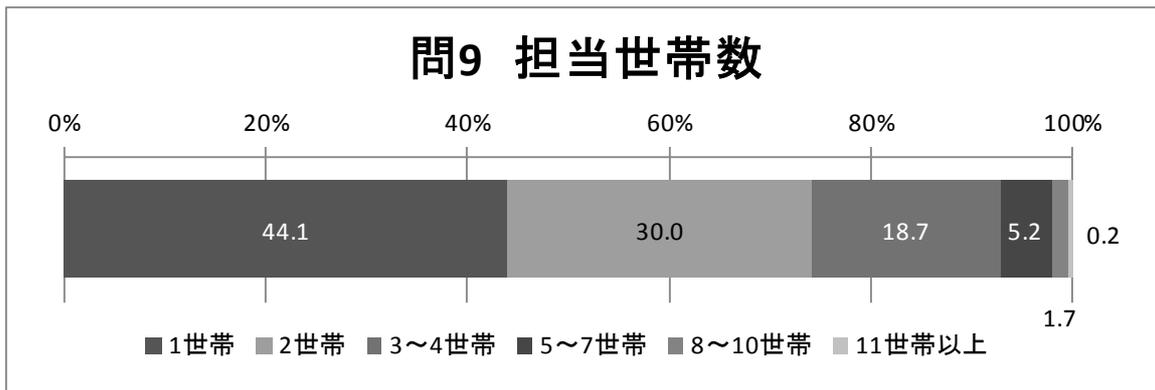
交代要員は「自分の家族」(69.4%)が最も高く、次いで「町内会役員」(15.8%)、「その他の近所の人」(11.0%)、「同じグループの人」(10.0%)となっている。



	H30	H29
自分の家族	69.4%	53.0%
町内会の役員	15.8%	23.8%
民生委員・児童委員	0.5%	2.7%
福祉のまち推進センターの委員	1.4%	1.6%
同じグループの人	10.0%	10.8%
その他の近所の人	11.0%	15.1%
利用世帯の家族	2.9%	0.5%
その他	1.9%	1.6%
有効回答者数	209	185

(4) 担当世帯数 (問9)

2世帯以上が 55.9%と約6割を占めている。前年度に比べると、「2世帯」「8～10世帯」の割合が高くなったものの、それ以外ではいずれも割合が低くなっている。

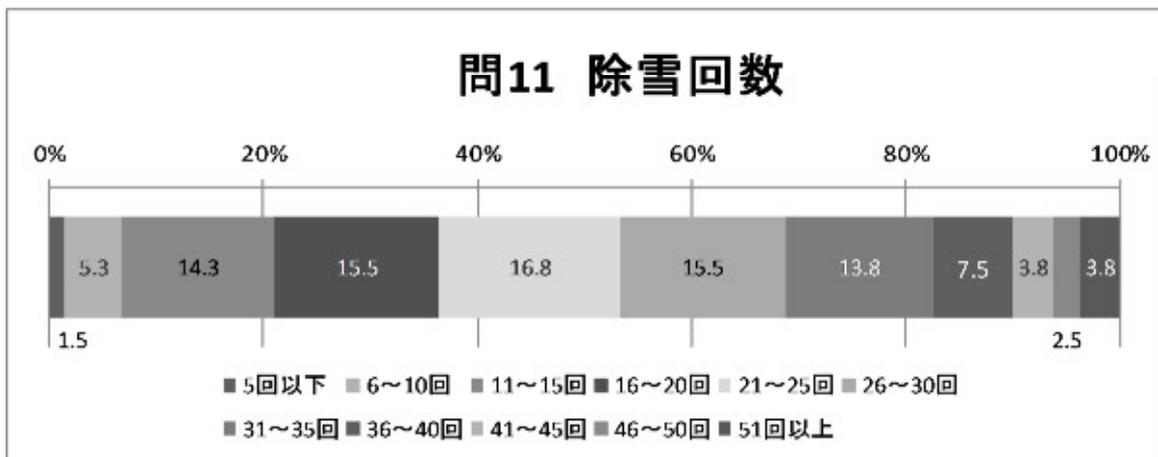


	1世帯	2世帯	3～4世帯	5～7世帯	8～10世帯	11世帯以上	合計
H30	44.1%	30.0%	18.7%	5.2%	1.7%	0.2%	100.0%
H29	45.2%	24.8%	21.0%	6.9%	1.4%	0.7%	100.0%

(5) 除雪回数 (1世帯あたり平均 問11)

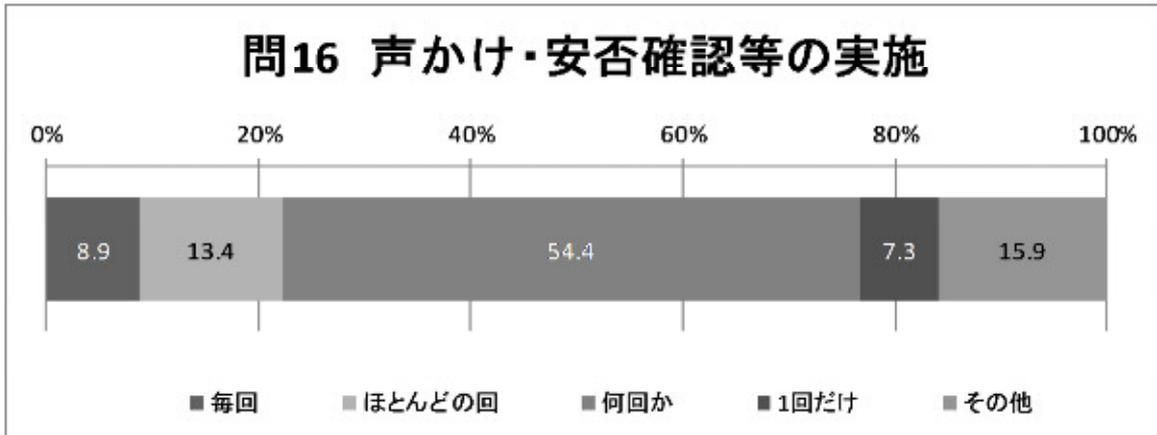
「21～25回」が 16.8%と最も高く、次いで「16～20回」「26～30回」(いずれも 15.5%)、「11～15回」(14.3%)となっている。

特に『21回以上』は 63.5%と、全体の約3分の2を占め、週1～2回の頻度で除雪する協力員が多いことがうかがわれる。



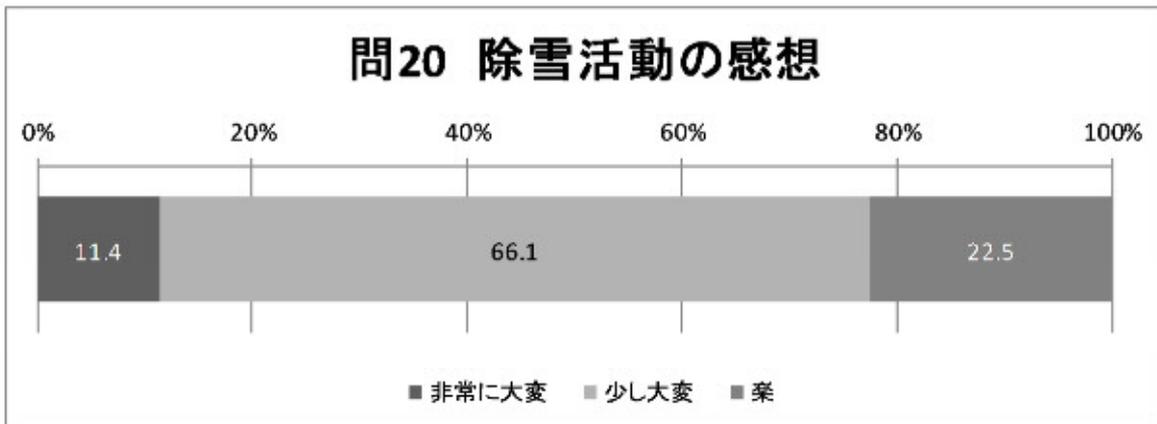
### (6) 声かけ・安否確認（問16）

「何回か」が54.4%と最も高いが、「毎回」（8.9%）と「ほとんどの回」（13.4%）を合わせた『日常的な声かけ』も2割強となっている。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。



### (7) 除雪活動の感想（問20、問21）

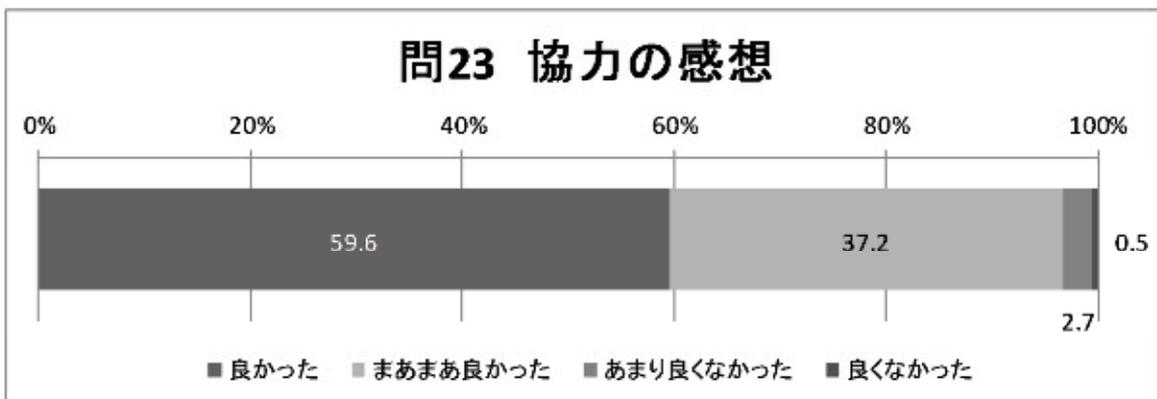
「少し大変」が66.1%と約7割を占め、「楽」が22.5%となっている。一方「非常に大変」は11.4%あり、その理由として「雪を片付ける場所の不足」「身体への負担」が多くあげられている。



## 3. 福祉除雪事業への参加について

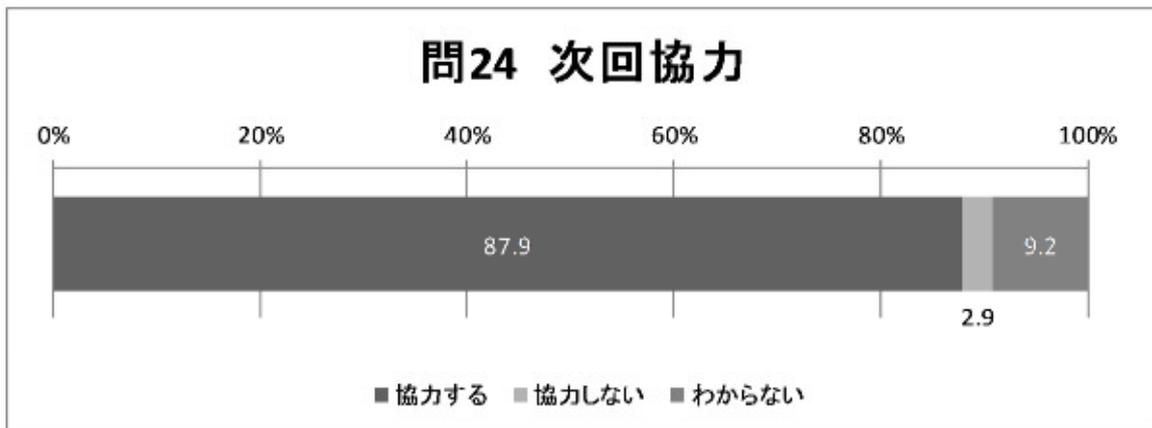
### (1) 協力の感想（問23）

「良かった」、「まあまあ良かった」を合わせると96.8%と、9割を超えている。



(2) 次回協力 (問 2 4)

「次回の協力」は 87.9%と、約 9 割を占める。



(3) 「福祉除雪についての意見 (改善点など) (自由記入) (問 2 5)

主な意見抜粋

回答者数合計 169 件 (無回答・「特になし」を除く)

項目	内容	件数
基準外の除雪	福祉除雪は「市の道路除雪が行われた日」とありますが、シーズンを通して何度もありません。積雪 5cm~10cm くらいの時も除雪すると、トータル 25~30 回くらいになるのでは？	164
	敷地内の通路部分の屋根に大量の雪庇ができており、作業中に落下したことがあった。以後、雪庇を落としてからの作業となるため、終了時間が大きく遅れることがある。	
	除雪利用者の体が不自由なため、自家用車を使用される場合は車庫前・駐車スペースの除雪が必要です。このような方への対応策をお考えください。	
協力員	当町内会では、中学生のボランティアが協力してくれるので大変助かる。土日祝日だけ協力をお願いしている (平日は学校があるので)。学生ボランティアを休日に募集するのであれば、多くの学生が協力してくれると思う。	38
	同じ町内の地域協力員の方が誰なのか教えてくれない。お互い連携したり情報交換したいので、知らせていただきたい。	
	仕事の割に報酬額が安い。何とかしてほしい。	
課題・要望	対象先は現在居住している家屋ですが、事情があって介護施設に入居していても、正月等は一時帰宅したい場合があります。また、空き巣対策として、福祉除雪の対象に加えてほしいとの要望がありました。	26
	入院された方が一人いました。家族の方、もしくは担当地区の社会福祉協議会を通して除雪担当者にご連絡いただければ、安否確認がスムーズに行えるので、次年度から検討課題としていただければと感じました。	
	担当世帯決定通知に緊急連絡先等を記載していただけないものでしょうか？情報が入らず大変困りました。連絡先があれば助かります。	
やりがい・達成感	除雪は自分の健康のため。その上で少しは役立っていると思うと嬉しい。	18
	私の場合、中途半端なことはしたくない。仕事をやるからには、頼んだ人が満足できるようにしたいので、なかなか大変な面もある。	
除雪車の出動	市の除雪終了後の残雪が多い。特に雪の塊が大変。除雪企業には前もって福祉除雪の家を通知し、なるべく残雪がない方法を考えてほしい。	14
	除雪車の出動予定 (出動状況) は、地デジもホームページも全く参考にならない。随時更新しているのかどうか疑問。	
制度の周知	除雪は自分たち (元気な人もいるのに) で一切やらず、全て地域協力員に任せる、といった感じの家もあり、大雪の時など正直嫌になった。	8
	除雪の条件を依頼者の方へ徹底してください (毎年)。近所のため、車庫前、道路 (一部) まで除雪している。	
その他	福祉除雪を担当して何年も経っていますが、今まで通りで良いのではないかと思います。	11

### Ⅲ 地域協力団体

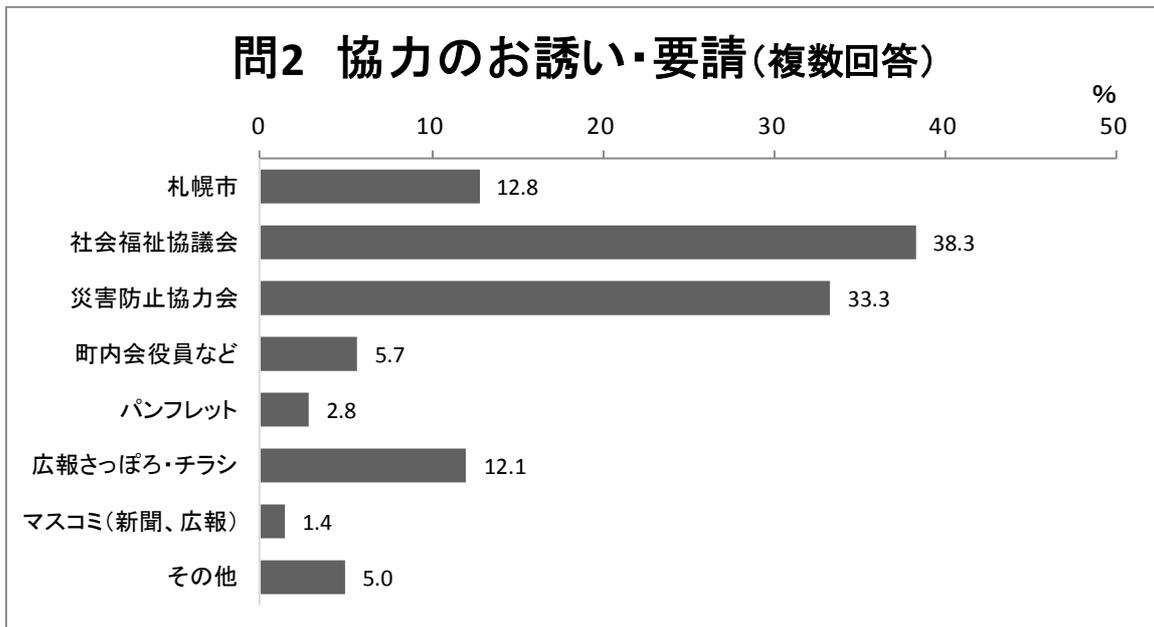
#### 1. 団体について

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「187 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、「143 団体」から回答あった。（回収率 76.5%）

\*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。

#### (1) 協力のきっかけ（問2）

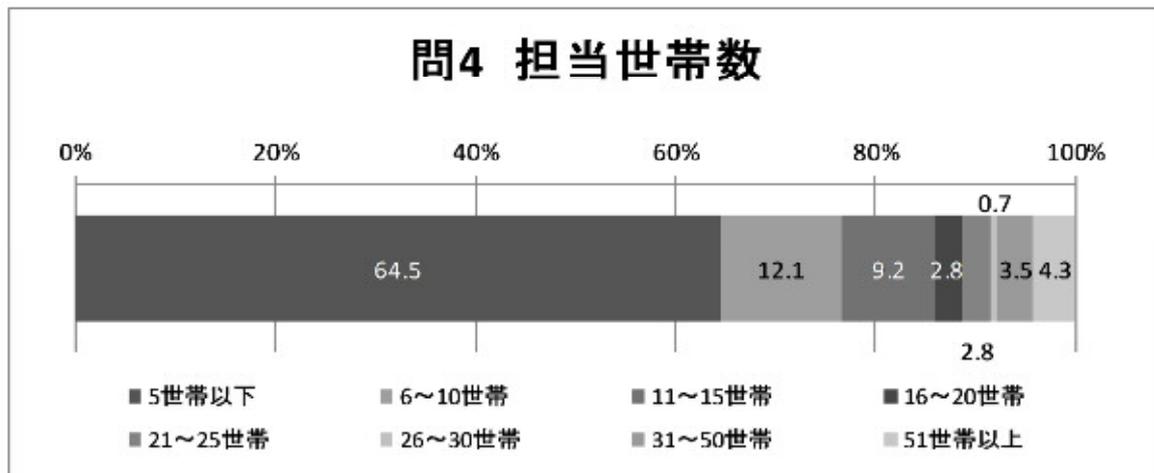
「社会福祉協議会」が 38.3%と最も高く、次いで「災害防止協力会」が 33.3%と、関係団体からの協力要請の割合が高くなっている。「札幌市」は 12.8%、「広報さっぽろやチラシの募集記事」12.1%と、全体の 1 割程度となっている。



#### 2. 除雪を担当した利用世帯について

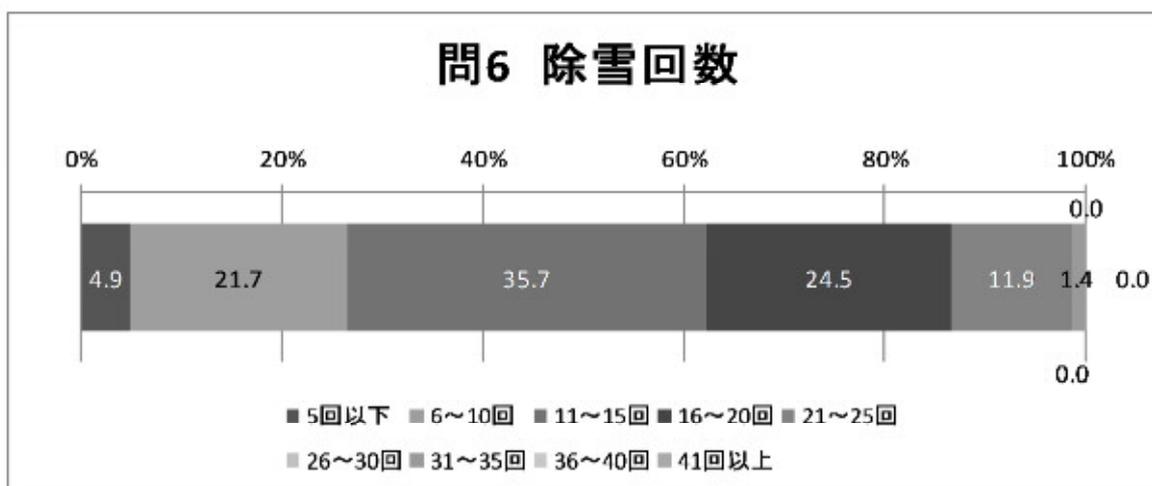
#### (1) 担当世帯数（問4）

「5世帯以下」が 64.5%と最も高く、「6～10世帯」の 12.1%と合わせると「10世帯以下」が約8割を占める。



## (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。

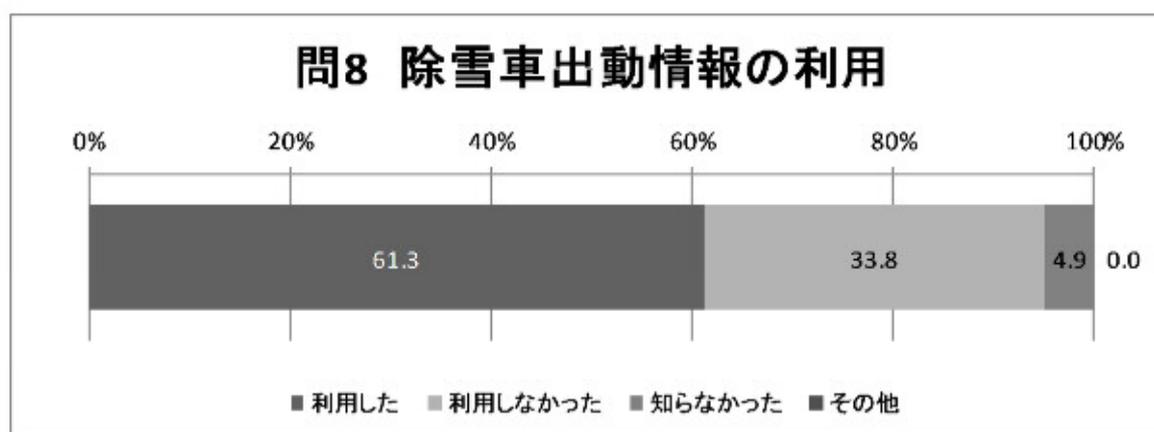


	5回以下	6~10回	11~15回	16~20回	21~25回	26~30回	31~35回	36~40回	41回以上
H30	4.9%	21.7%	35.7%	24.5%	11.9%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%
H29	2.0%	14.2%	32.4%	32.4%	13.5%	3.4%	0.7%	1.4%	0.0%

## (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61.3%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96.4%と、利用したほとんどの団体が「役立った」としている。

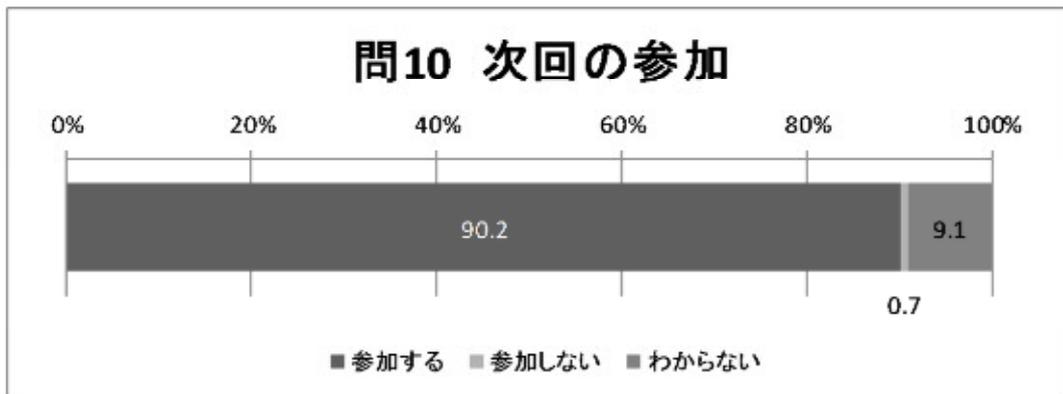


	大変役立った	まあまあ役立った	役立たなかった	その他	合計
H30	58.8%	37.6%	0.0%	3.5%	100.0%
H29	65.5%	33.3%	0.0%	1.1%	100.0%

### 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90.2%と9割を占める。



#### (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	除雪した際にポスト投函する活動報告書が手元に控えとして何も残らないので、複写もしくは半分は切って半券持ち帰り等にしていただくと、最終集計がスムーズに間違わずできるのでよろしくお願いします。	19
	協力員の意見交換があれば参加したい。	
	物損事故が起きた際の取り決めが不十分かと思われます（車を傷つけた、玄関フードを破損した等）。	
やりがい	担当世帯の通知を早くしてほしい。年度ごとの担当世帯数の変動が大きいので、ある程度平均的にしてほしい。15~20件程度は受け持ちがあると良い。	9
	地域社会に少しでも貢献できる機会をいただいて感謝申し上げます。また次のシーズンでもご協力させていただきます。よろしくお願い致します。	
	各世帯の生存確認（新聞、郵便物等で）にもなると思うので、いい制度だと思います。家族が遠方にいる人が多いみたいですので。	
利用世帯の理解不足	お礼の電話をいただいたり、気持ちよく作業をさせていただいています。	5
	昨年は大変お世話になりました。新規のお客様が、雪が降った時は毎回来てもらえると思ってる方が多かったです。	
その他	除雪車の出動回数が減っているためか、ご利用者様への除雪回数が少なく感じました。（除雪の規定）サービス？で回りたいとは思いますが、毎回行ける訳ではなかったもので、心が痛みました。一市民として生活道路の除雪回数が増えると助かります。これにより規定通り回れるため。	4