

令和2年度
福祉除雪事業アンケート調査結果の概要
【主要項目】

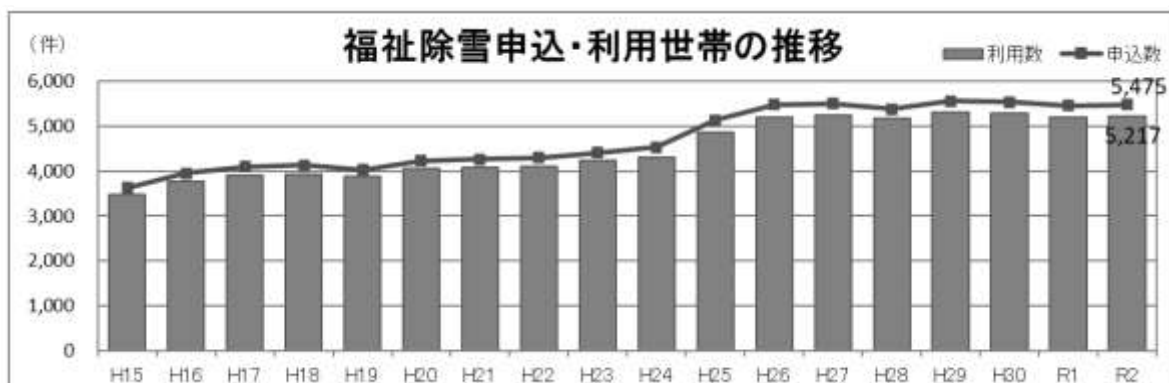
- I 活動状況
- II 利用世帯
- III 地域協力員
- IV 地域協力団体

令和3年6月

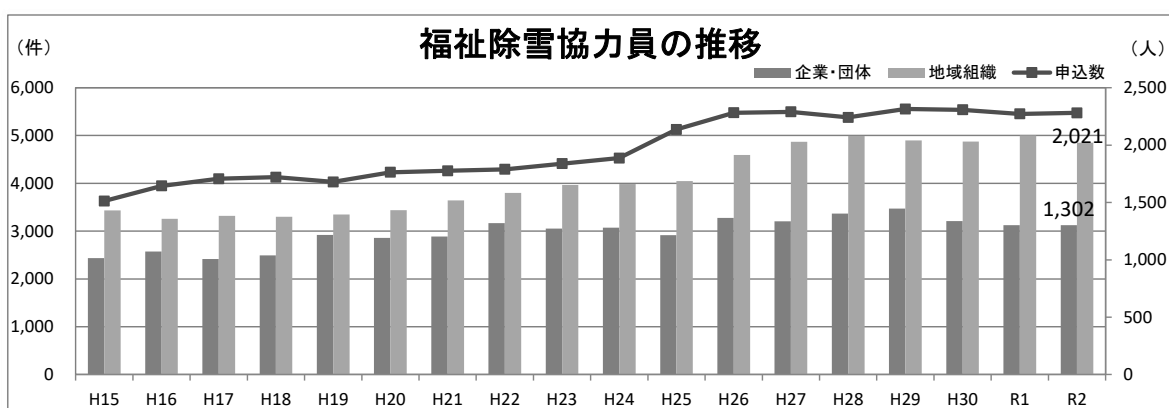
札幌市社会福祉協議会
地域福祉課

I 活動状況

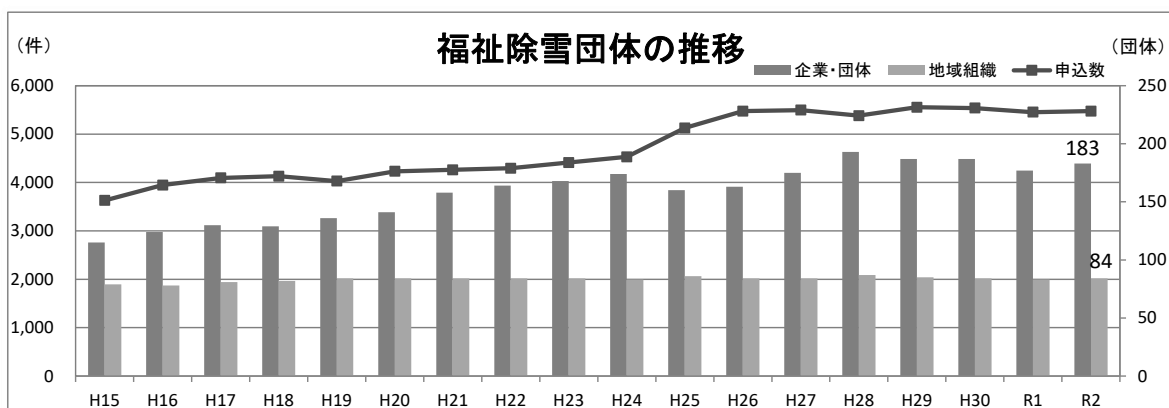
(1) 利用世帯



(2) 地域協力員



(3) 地域協力団体



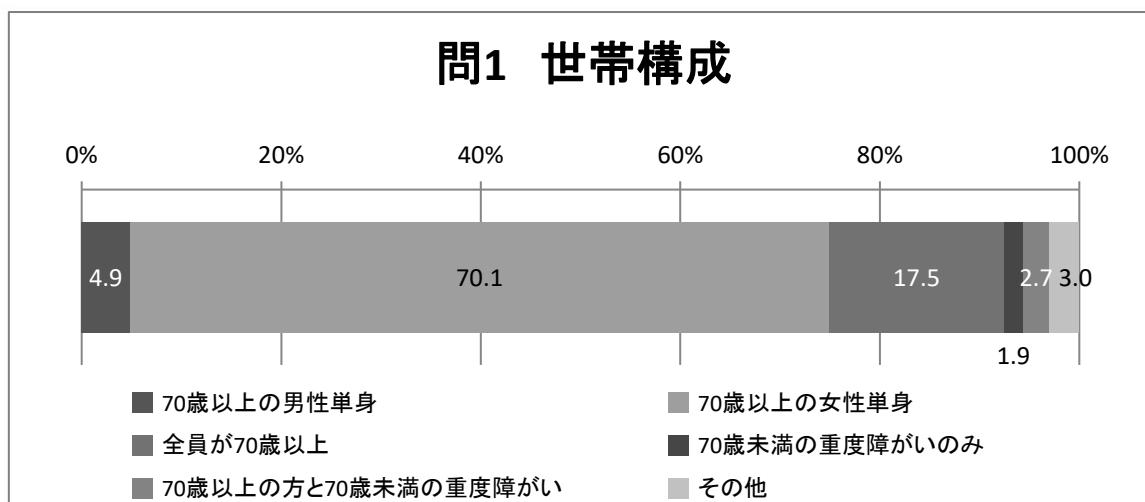
*各グラフの申込数および福祉除雪申込・利用世帯の推移の利用者数は冬季支援世帯の件数は含まない。
 *各回答の百分率は少数第2位を四捨五入しているため、個々の比率の合計が100%にならない場合がある。
 *利用世帯における申込数と利用数の差は、非該当(利用条件に合致せず利用不可となった世帯)や辞退(申込後、事業開始前に申請を取り下げた世帯)によるものである。

II 利用世帯

利用世帯「5,217世帯」から「500世帯」を無作為抽出し、令和3年4月にアンケート調査を実施したところ、「375世帯」から回答があった。（回収率75.0%）。

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70.1%と最も高い。また、「全員が70歳以上の世帯」の17.5%、「70歳以上の男性単身世帯」の4.9%も合わせると92.5%となり、『70歳以上のみの世帯』が9割を超えている。

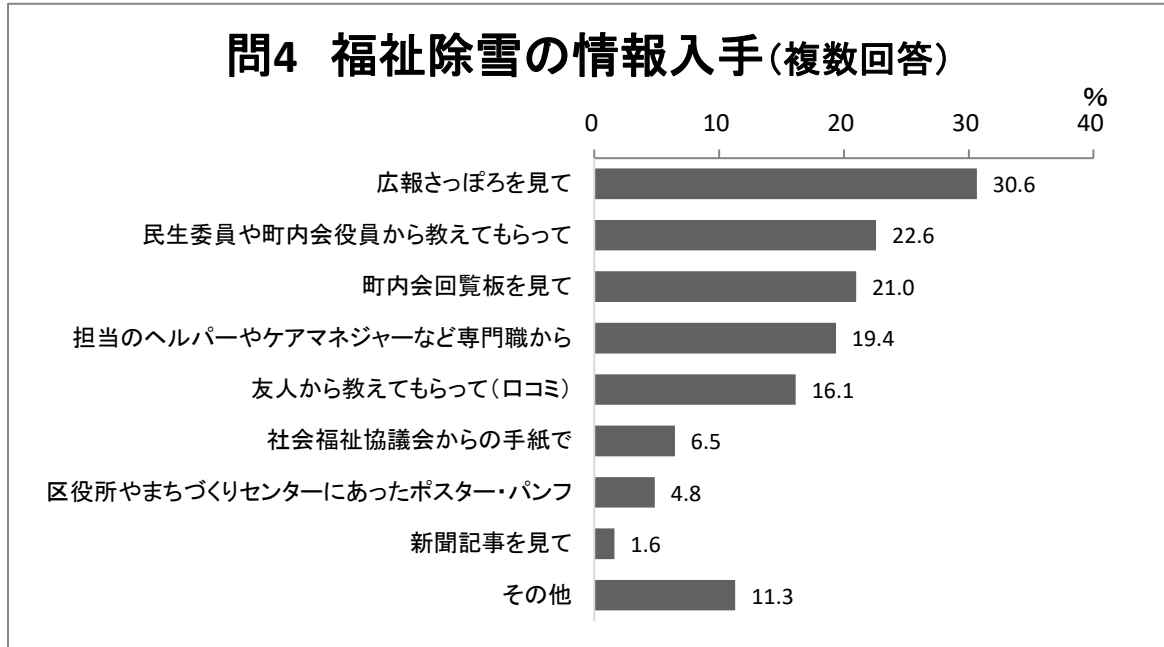


	70歳以上の男性単身	70歳以上の女性単身	全員が70歳以上	70歳未満の重度障がいのみ	70歳以上の方と70歳未満の重度障がい	その他	全体
R2	4.9%	70.1%	17.5%	1.9%	2.7%	3.0%	100.0%
R1	8.0%	64.1%	19.8%	1.3%	3.2%	3.5%	100.0%

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）

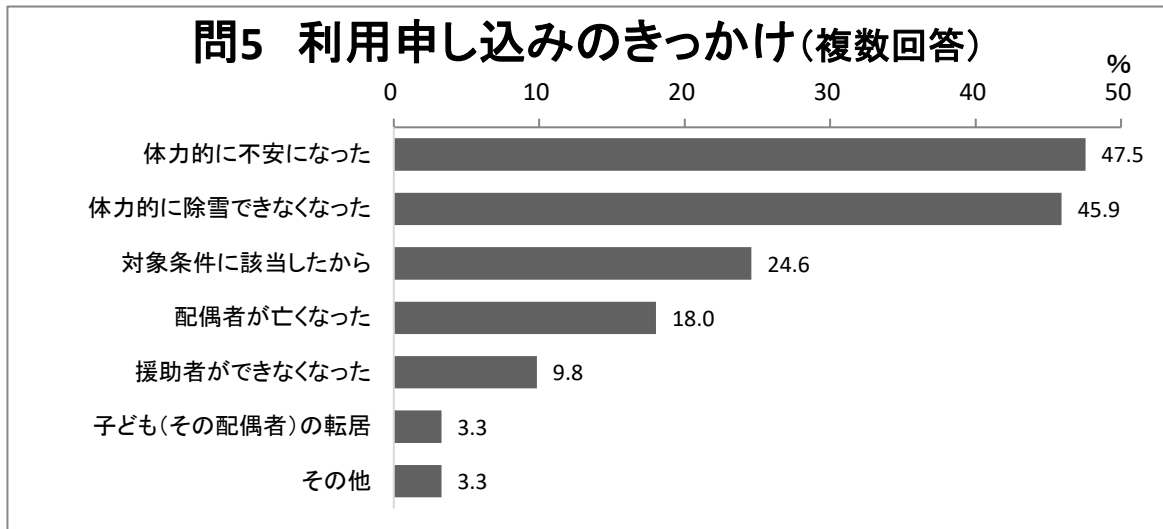
「広報さっぽろを見て」の30.6%が最も高く、次いで「民生委員や町内会役員から教えてもらって」（22.6%）、「町内会回覧板を見て」（21.0%）、「担当のヘルパーやケアマネージャーなど専門職から」（19.4%）、「友人から教えてもらって（口コミ）」（16.1%）となっており、市広報誌で情報を得たり、地域や身近な人から教えてもらったりするケースが多くみられた。



	R2	R1
広報さっぽろを見て	30.6%	27.3%
民生委員や町内会役員から教えてもらって	22.6%	27.3%
町内会回覧板を見て	21.0%	18.2%
担当のヘルパーやケアマネージャーなど専門職から	19.4%	16.7%
友人から教えてもらって（口コミ）	16.1%	16.7%
社会福祉協議会からの手紙で	6.5%	6.1%
区役所やまちづくりセンターにあったポスター・パンフ	4.8%	6.1%
新聞記事を見て	1.6%	1.5%
その他	11.3%	4.5%

(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 47.5%、「体力的に除雪できなくなった」が 45.9%と、『体力的な問題』で利用を開始した人が多く、いずれも約5割であった。



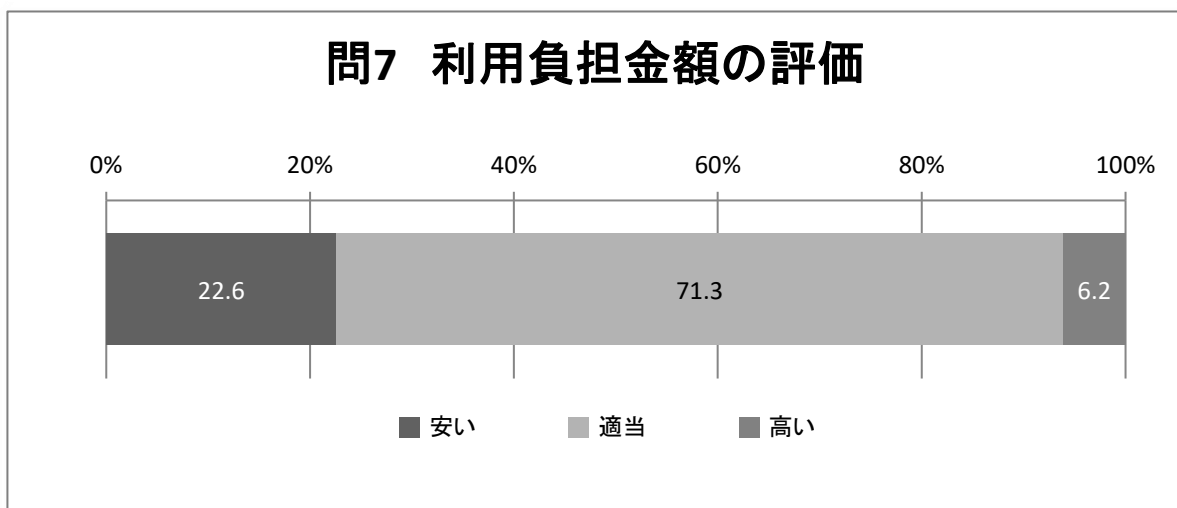
	R2	R1
体力的に不安になった	47.5%	50.8%
体力的に除雪できなくなった	45.9%	52.5%
対象条件に該当したから	24.6%	19.7%
配偶者が亡くなった	18.0%	24.6%
援助者ができなくなった	9.8%	3.3%
子ども(その配偶者)の転居	3.3%	1.6%
その他	3.3%	0.0%

(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 72.8%と最も高く、次いで「課税世帯」(26.1%)、「生活保護世帯」(1.1%)となっている。また、前年度と比べると、「非課税世帯」の割合は増加し、「課税世帯」の割合は減少している。

利用負担金額の評価では、「適当」が 71.3%と、約 7 割が妥当な金額と評価している。また、「高い」(6.2%)は、前年度に比べて 2.3 ポイント減少している。

	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
R2	26.1%	72.8%	1.1%	100.0%
R1	29.0%	69.1%	1.9%	100.0%



	安い	適当	高い	全体
R2	22.6%	71.3%	6.2%	100.0%
R1	22.3%	69.2%	8.5%	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 70.8%、非課税世帯 71.4%）。

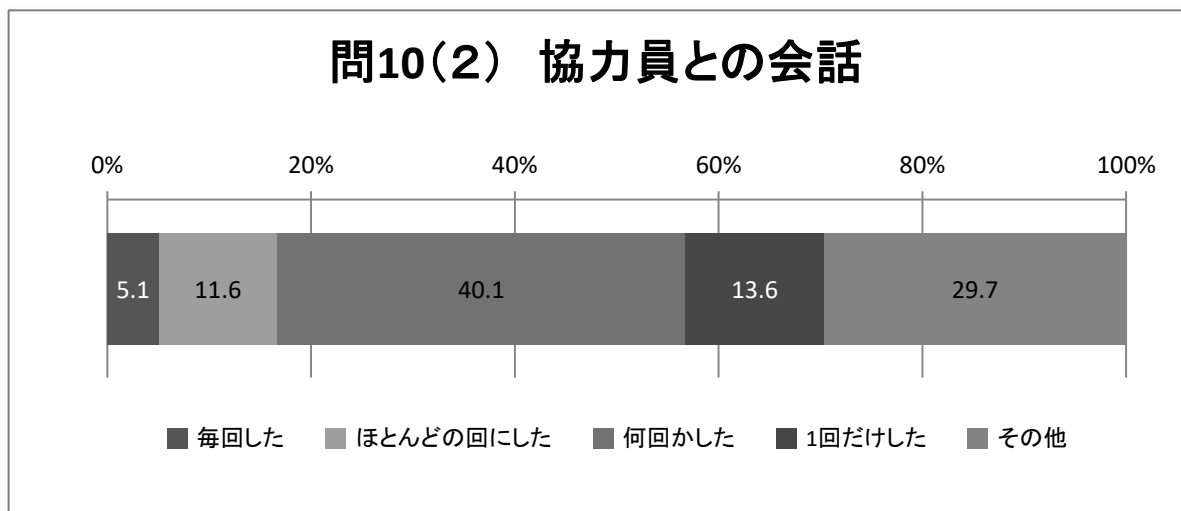
	安い	適当	高い	全体
10,000円 (課税世帯)	21.3%	70.8%	7.9%	100.0%
5,000円 (非課税世帯)	23.0%	71.4%	5.6%	100.0%

(4) 担当の地域協力員（問10(1)(2)）

担当の地域協力員は、「近所の人だった」が 54.2%と最も割合が高かった。一方、前年度と比較すると「近所の人だった」の割合は減少し、「近所の人ではなかった」の割合は増加している。

協力員との会話については、「毎回した」（5.1%）、「ほとんどの回にした」（11.6%）、「何回かした」（40.1%）を合わせると約6割を占めており、前年度（54.1%）に比べて会話する機会が増加している。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』や『近所に住んでいるので除雪作業時間外に会話した』という回答が見受けられた。

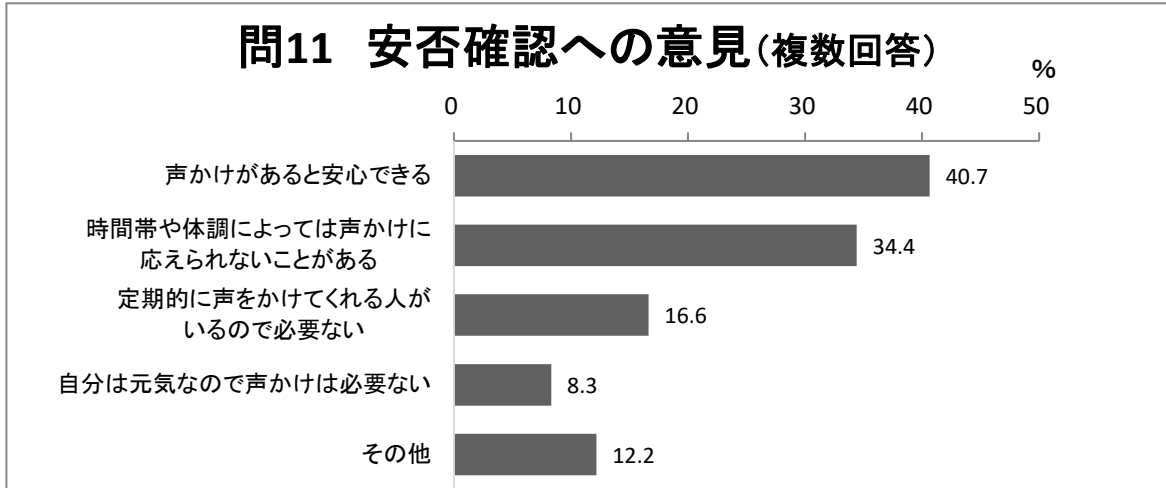
	近所の人 だった	近所の人で はなかった	近所の方が わからない	全体
R2	54.2%	16.7%	29.0%	100.0%
R1	56.0%	14.9%	29.1%	100.0%



	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
R2	5.1%	11.6%	40.1%	13.6%	29.7%	100.0%
R1	6.0%	8.8%	39.3%	17.4%	28.5%	100.0%

(5) 地域協力員による声かけ（安否確認）（問11）

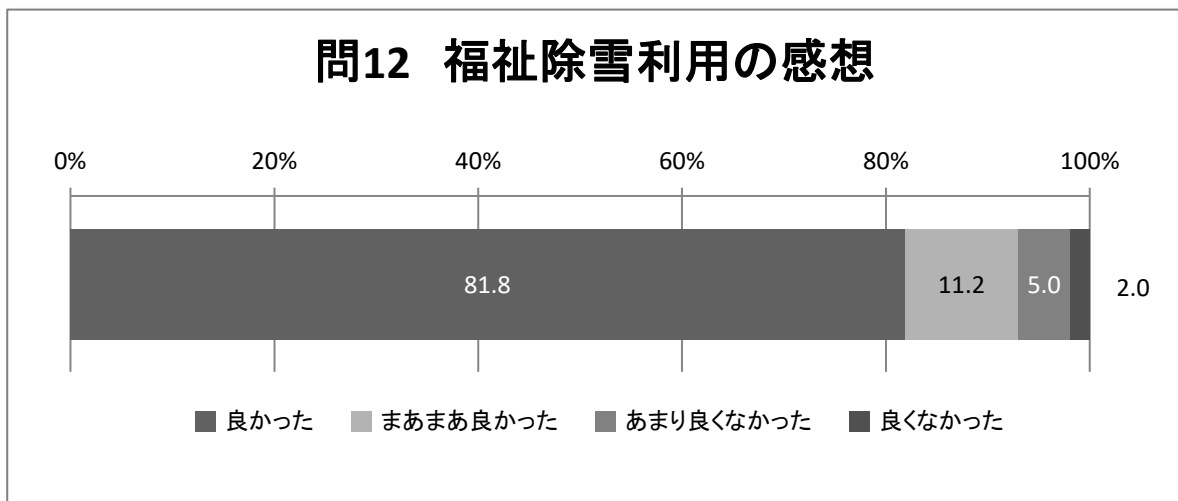
「声かけがあると安心できる」が40.7%と最も高く、次いで「時間帯や体調によっては声かけに応えられないことがある」（34.4%）となっている。一方で、「定期的に声をかけてくれる人がいるので必要ない」（16.6%）、「自分は元気なので声かけは必要ない」（8.3%）など、『声かけは必要ない』や、「その他」に『近所の人なので、外で会った時会話している』『終了の紙だけ入っている』などの回答も見受けられた。



	R2	R1
声かけがあると安心できる	40.7%	34.4%
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	34.4%	40.9%
定期的に声をかけてくれる人がいるので必要ない	16.6%	16.3%
自分は元気なので声かけは必要ない	8.3%	8.9%
その他	12.2%	9.5%

(6) 利用の感想（問12）

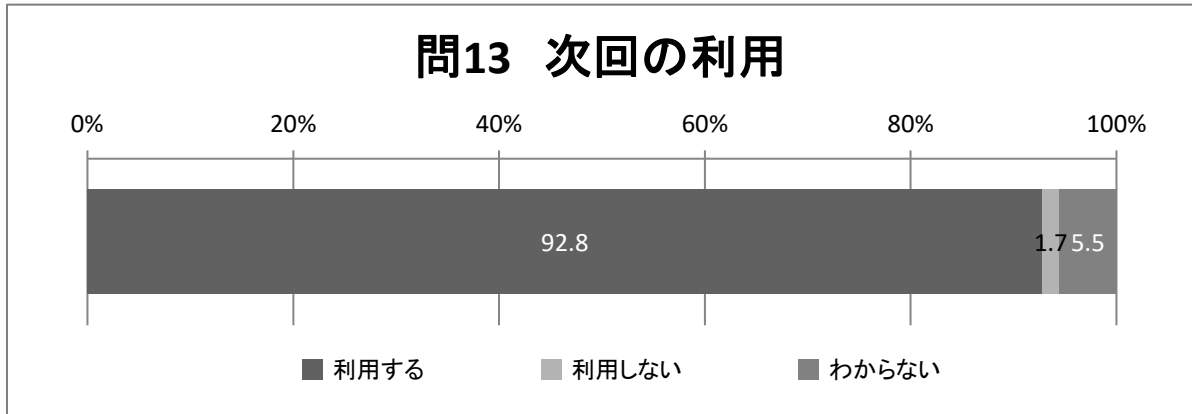
「良かった」が81.8%と最も高く、「まあまあ良かった」（11.2%）と合わせると、全体の約9割が『福祉除雪を利用して良かった』と感じている。



	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
R2	81.8%	11.2%	5.0%	2.0%
R1	78.6%	14.2%	3.6%	3.6%

(7) 次回の利用 (問13)

「利用する」が92.8%と、約9割を占めている。



	利用する	利用しない	わからない	全体
R2	92.8%	1.7%	5.5%	100.0%
R1	89.0%	3.3%	7.7%	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 267件（無回答・「特になし」を除く）

項目	内容	件数
感謝・ 継続利用	寒さの中朝から除雪していただき、老人の一人暮らしなのでとても安心でき、何よりも体に負担がかからず安心して一冬過ごすことができたことに感謝しています。	197
	とてもいい制度で助かっています。高齢になると高血圧なので寒冷の冬の早朝の雪かきは体への負担が大きく、また、早朝に家の前の除雪が終わっていますので留守宅にも見えず（防犯上にも）とても安全で、いろいろな面で大助かりです。この制度（福祉除雪）を将来的にも続けてほしいと思います。	
	とてもありがたく思っております。とてもいねいにして下さいます。メモ用紙で励まして下さり、その都度ありがたく思っております。	
改善・ 要望	近所の人だったので、周りの家との除雪関係（除雪の雪の置き場所）の細かい点まで理解してくれたので、安心してお願いできた。昔から住んでいる者には、隣近所との暗黙のルールがあり、それを一切無視されると困ることがあります。福祉除雪の申し込み時に、ある程度要望事項を伝える方法があると良いと思います。	30
	いつもありがとうございます。夜中にしていただけで、大変助かっています。近所の方々が自宅の前を通って除雪するので、それまでに除雪を終わらせてくれるので迷惑を掛けずに済むからです。改善して頂きたい点があるとしたら、敷石が見えるくらいまでしっかり除雪してくれることで、石の部分が凍ってしまいつるつるになるので、脚が悪い私としては怖い時があることです。今後ともよろしくお願いします。	
	私事ですが、椎間板ヘルニアで15分くらいしか歩けません。郵便局へはハイヤーで往復(1,700円)ですが、5分くらいの所にコンビニがありますので、そこで支払いできれば幸いです。	
除雪時間 や回数	除雪に来るのが早すぎる。朝2時～5時に終わっているので朝起きたらもう雪が積もっている。6時～7時頃除雪に来てほしい。	26
	積雪がひどい時に一日に一度だけの除雪ではすぐに埋まってしまう。そういうときには1回以上の回数にはできないのでしょうか。こういう積雪は年に度々ありません。生活道路の排雪は業者に頼んでいます（週1回）。アプローチはこれからも福祉の方をお願いする予定です。	
	天候によっては1日2回やってくれるのでありがたいと思っている。	
除雪内容 に疑問	大雪が降った日に来ないで、雪の降らない次の日に来ることが多々ある。15センチくらい降っても来るか来ないか分からないので不安。ゴミ捨ての日は時間が間に合わない。令和2年度の除雪で全部してもらったのは1～2回くらいです。	10
	協力員の方が福祉除雪の内容を理解されていないように感じました。	
除雪範囲	少し金額負担が多くなっても、歩道までの除雪ではなく広くその人の環境に合った除雪を希望したい。車の出入りができるような除雪等。	7
	玄関から道路までキッチリと一本路、いかにも老人宅一人暮らしを披露しているみたいで不用心な気がしている。もう少し広く、脇の方は散らばして良いのでキッチリは気になります。もう少し広く。	
その他	全市で意外にこの制度を知らない人が多いと思うが（利用状況を見て）周知等が足りないのかもしれない。	7
	業者も頼んでいるしロードヒーティングも入れているので壁の外であまり関係ないようですが車で来る人もいるので頼んでいます。	

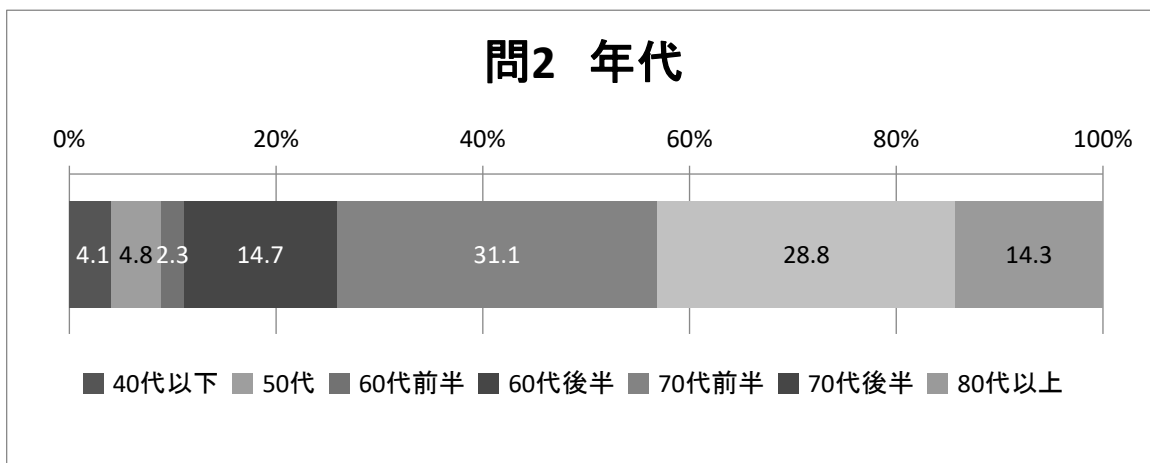
Ⅲ 地域協力員

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）「3,323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、「442人」から回答があった。（回収率88.4%）

1. 自身のことについて

性別・年代（問1、問2）

性別は、「男性」が94.1%と約9割を占めている。年代は、『60代後半以上』が88.9%と約9割を占めている。中でも『70代以上』は約7割と、高齢者の割合が高い。



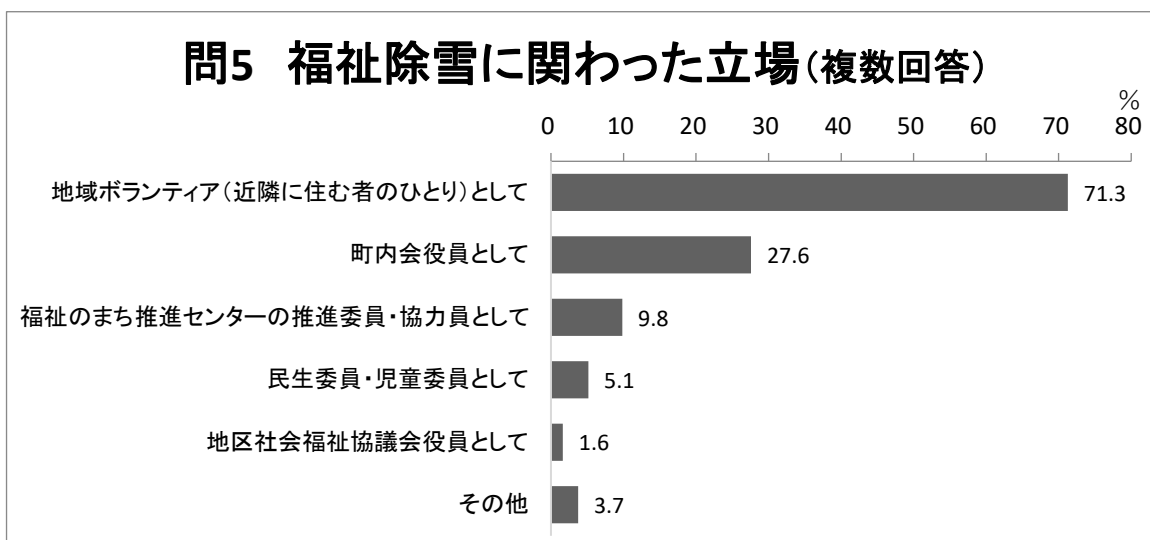
	40代以下	50代	60代前半	60代後半	70代前半	70代後半	80代以上	全体
R2	4.1%	4.8%	2.3%	14.7%	31.1%	28.8%	14.3%	100.0%
R1	5.1%	4.9%	5.8%	16.1%	29.9%	27.8%	10.3%	100.0%

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（近隣に住む者のひとり）」の立場で協力している人が71.3%と、約7割を占めている。他には、「町内会役員」が27.6%、「福まち推進委員・協力員」が9.8%となっている。

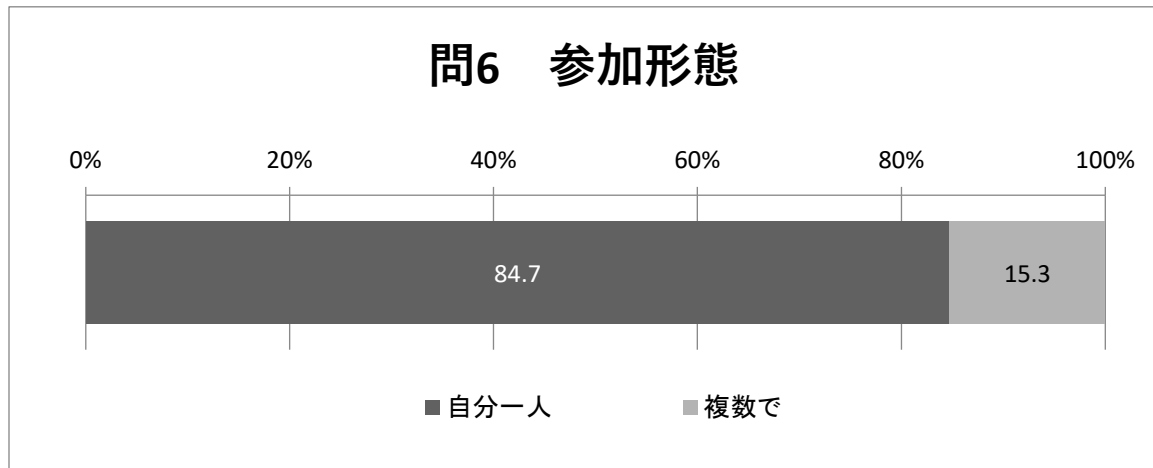
また、前年度と比較すると「町内会役員」「民生委員・児童委員」「地域ボランティア」の割合が増加している。



	R2	R1
地域ボランティア（近隣に住む者のひとり）として	71.3%	70.5%
町内会役員として	27.6%	26.8%
福祉のまち推進センターの推進委員・協力員として	9.8%	11.6%
民生委員・児童委員として	5.1%	4.1%
地区社会福祉協議会役員として	1.6%	2.7%
その他	3.7%	2.4%

（２）参加形態（問６）

「自分一人」で参加した人が 84.7%と、約 8 割を占めている。

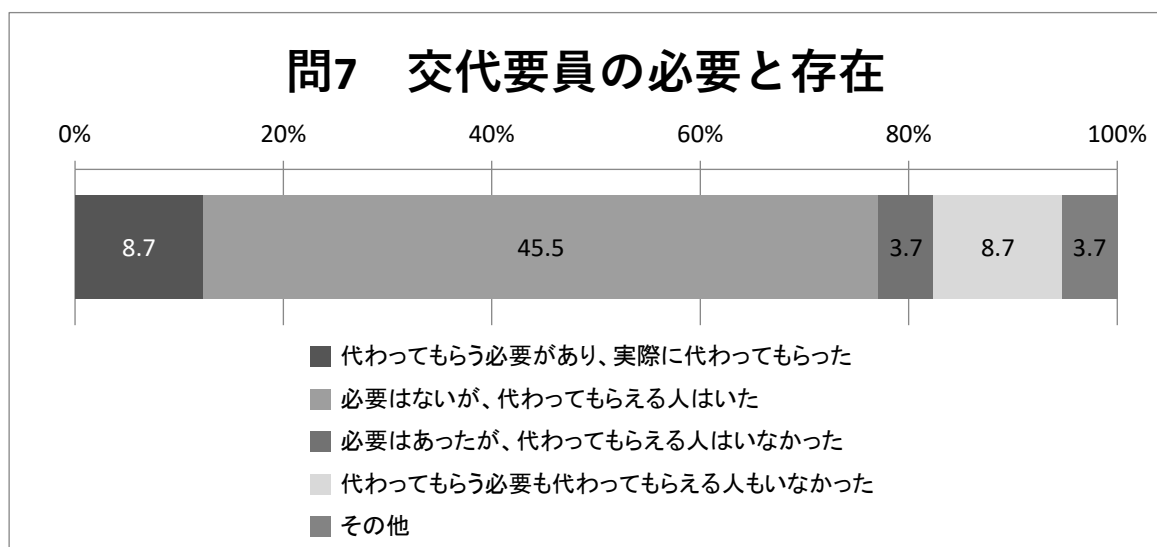


	自分一人	複数で	全体
R2	84.7%	15.3%	100.0%
R1	83.3%	16.7%	100.0%

（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 54.2%と、約 5 割を占めている。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 3.7%となっている。

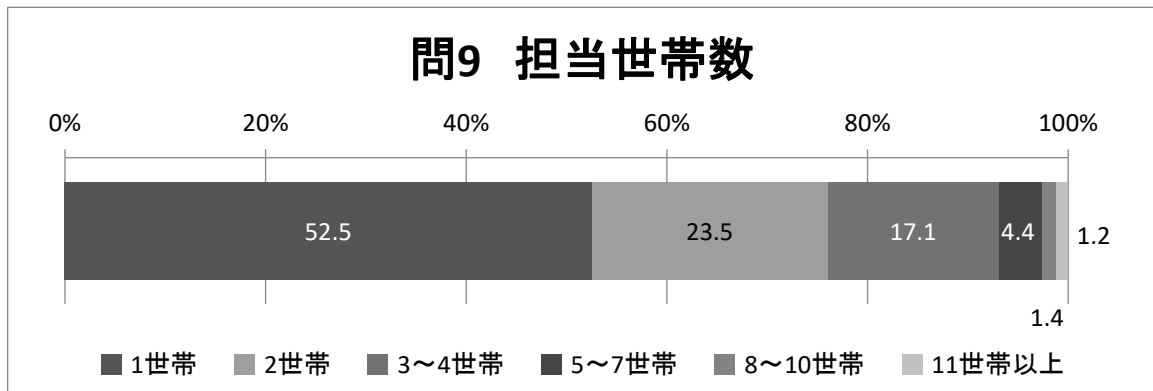
また、交代要員は「自分の家族」（66.4%）の割合が最も高く、次いで、「その他の近所の人」（18.2%）、「町内会の役員」（17.8%）となっている。



	R2	R1
自分の家族	66.4%	66.5%
その他の近所の人	18.2%	12.0%
町内会の役員	17.8%	18.5%
同じグループの人	6.5%	9.0%
福祉のまち推進センターの委員	3.3%	2.5%
民生委員・児童委員	1.4%	1.0%
利用世帯の家族	1.4%	1.0%
その他	2.3%	2.5%

(4) 担当世帯数 (問9)

「1世帯」が52.5%と、約半数を占めている。また、前年度と比較すると「1世帯」「3～4世帯」「5～7世帯」を除くすべての項目で、割合が増加している。

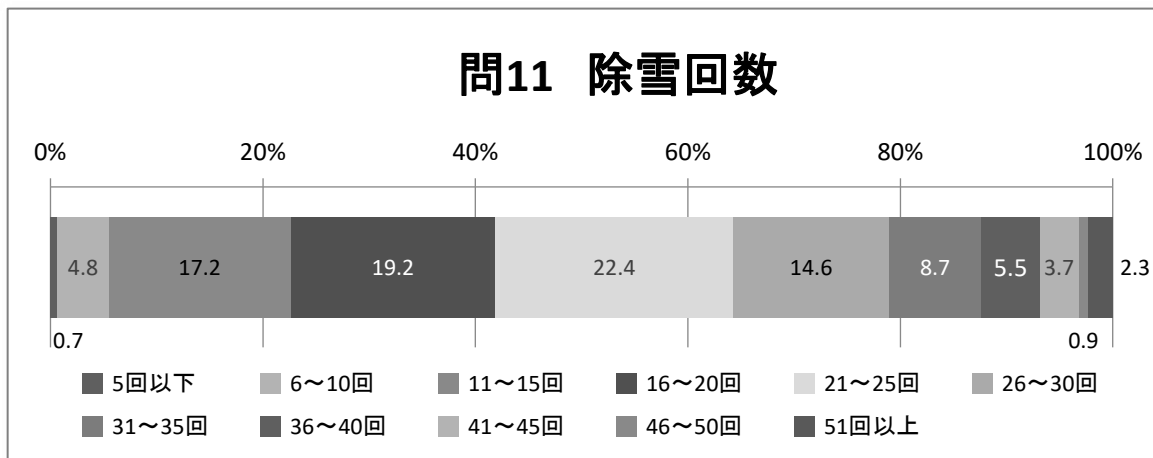


	1世帯	2世帯	3～4世帯	5～7世帯	8～10世帯	11世帯以上	全体
R2	52.5%	23.5%	17.1%	4.4%	1.4%	1.2%	100.0%
R1	54.2%	21.4%	18.3%	4.3%	1.0%	1.0%	100.0%

(5) 除雪回数 (1世帯あたり平均 問11)

「21～25回」が22.4%と最も高く、次いで「16～20回」(19.2%)、「11～15回」(17.2%)、「26～30回」(14.6%)となっている。

特に『21回以上』は58.1%と、週2回以上の頻度で除雪する協力員は半数以上いることが伺われる。

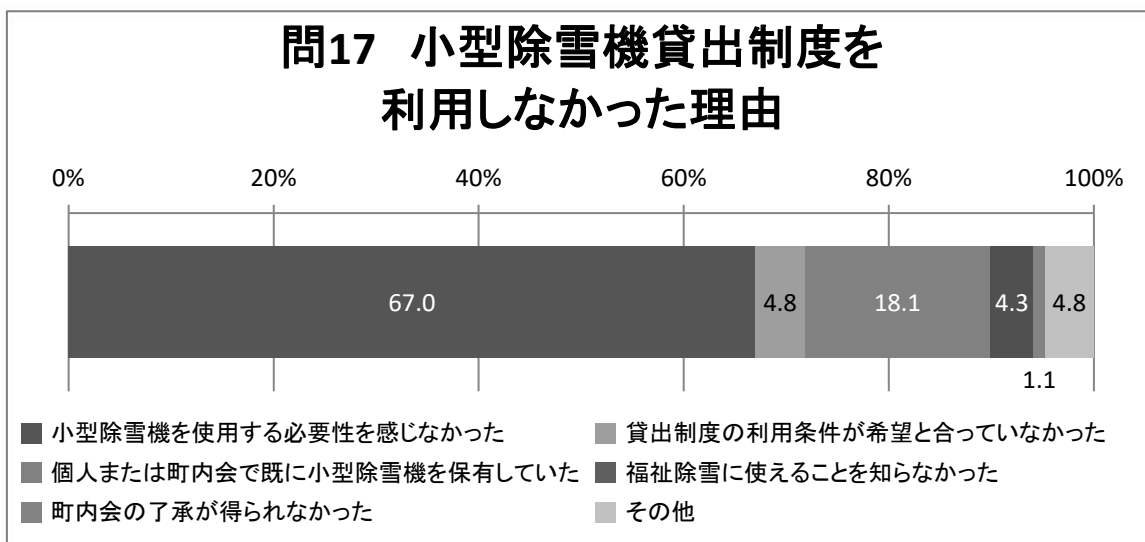
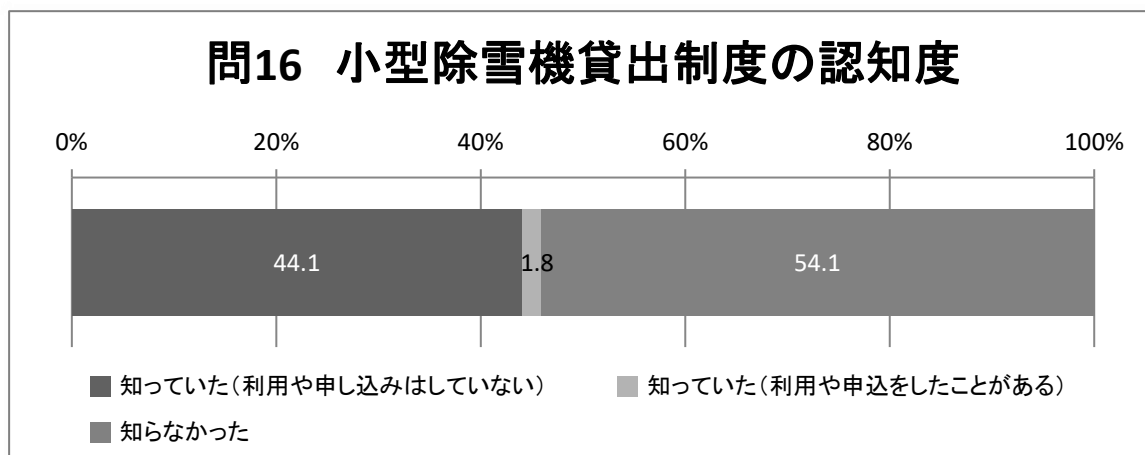


	5回以下	6～10回	11～15回	16～20回	21～25回	26～30回	31～35回	36～40回	41～45回	46～50回	51回以上	全体
R2	0.7%	4.8%	17.2%	19.2%	22.4%	14.6%	8.7%	5.5%	3.7%	0.9%	2.3%	100.0%
R1	1.2%	9.6%	17.5%	18.5%	14.9%	15.6%	10.8%	6.0%	2.6%	1.9%	1.4%	100.0%

(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54.1%と最も高く、「知っていた（利用や申し込みはしていない）」（44.1%）と合わせると、『利用していない』人は9割超となっている。

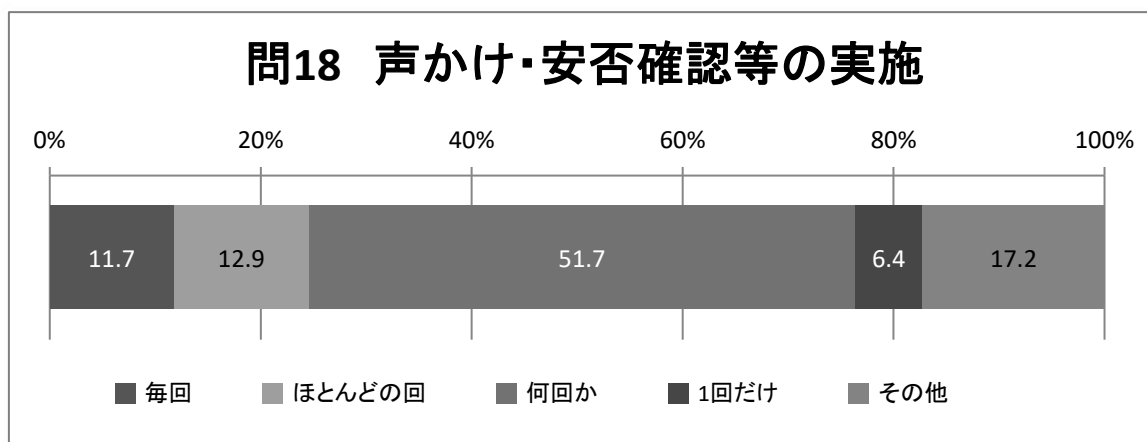
また、利用しなかった理由としては、「小型除雪機を使用する必要性を感じなかった」の割合が67.0%と最も高かった。



(7) 声かけ・安否確認（問18）

「何回か」が 51.7%と、約半数を占めている。一方、「毎回」（11.7%）と「ほとんどの回」（12.9%）を合わせた『日常的な声かけ』は 24.6%と、約 2 割であった。

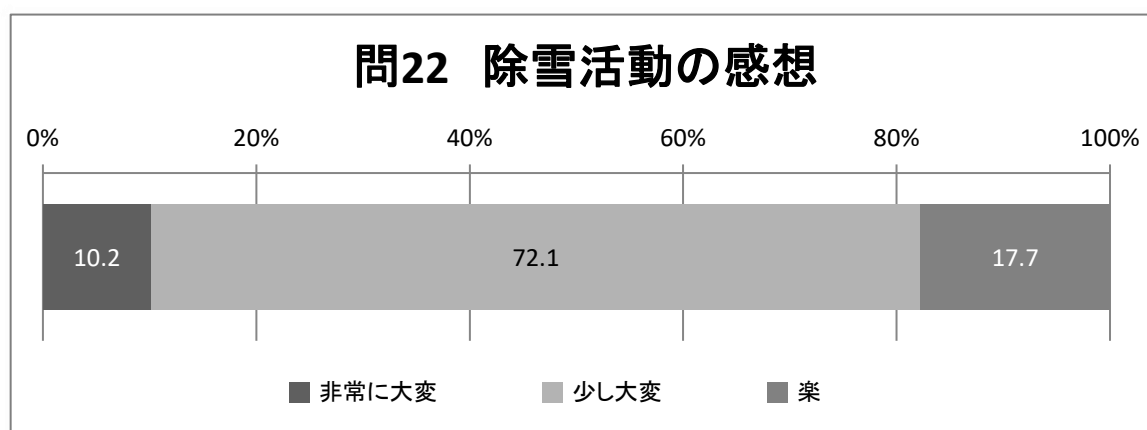
また、「その他」には『朝早いのでしなかった』『郵便受け・新聞等で確認』などの回答が多く挙げられた。



	毎回	ほとんどの回	何回か	1回だけ	その他	全体
R2	11.7%	12.9%	51.7%	6.4%	17.2%	100.0%
R1	15.2%	10.9%	47.0%	7.8%	19.0%	100.0%

(8) 除雪活動の感想（問22、問23）

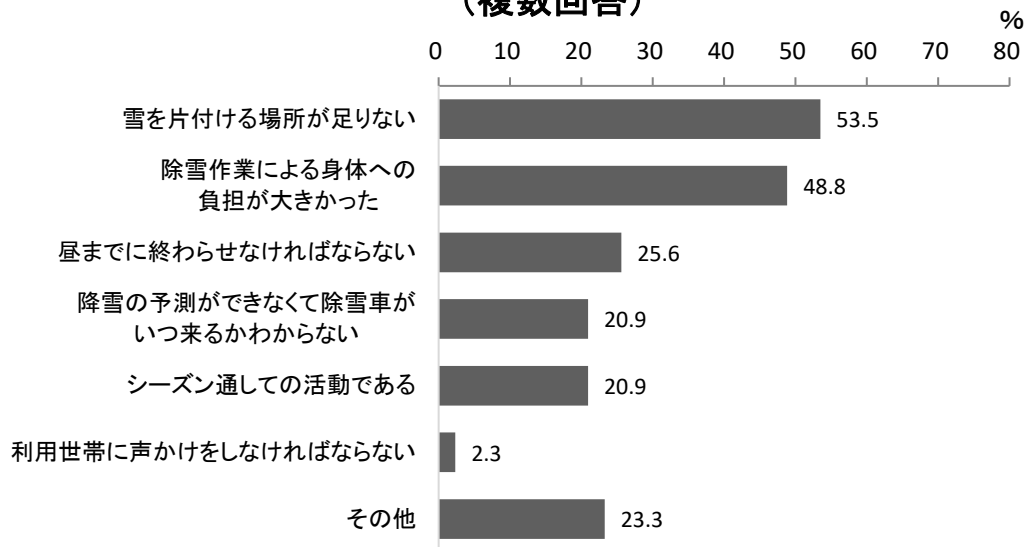
「少し大変」が 72.1%と約 7 割を占め、次いで「楽」が 17.7%となっている。一方、「非常に大変」は 10.2%あり、その理由として「雪を片付ける場所が足りない」（53.5%）、「除雪作業による身体への負担が大きかった」（48.8%）などが多くあげられた。



	非常に大変	少し大変	楽	全体
R2	10.2%	72.1%	17.7%	100.0%
R1	11.2%	67.5%	21.4%	100.0%

問23 除雪作業が非常に大変である理由

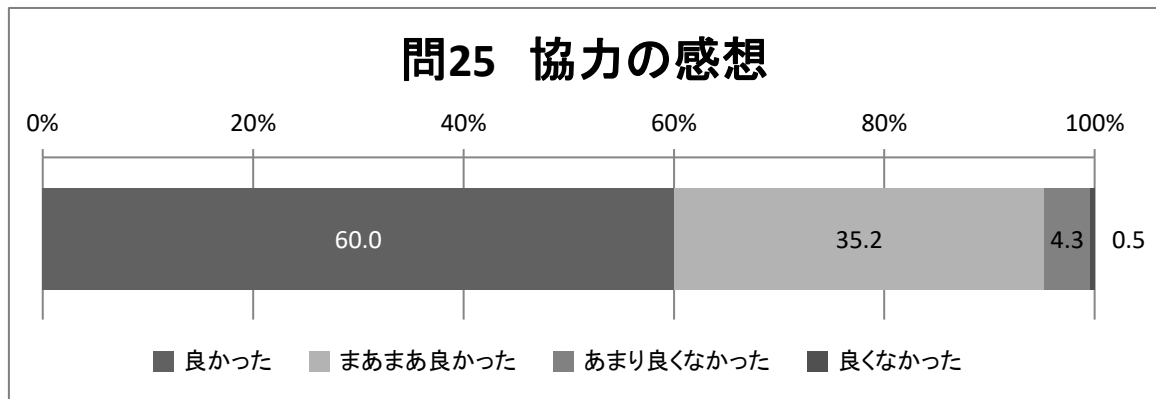
(複数回答)



3. 福祉除雪事業への参加について

(1) 協力の感想 (問25)

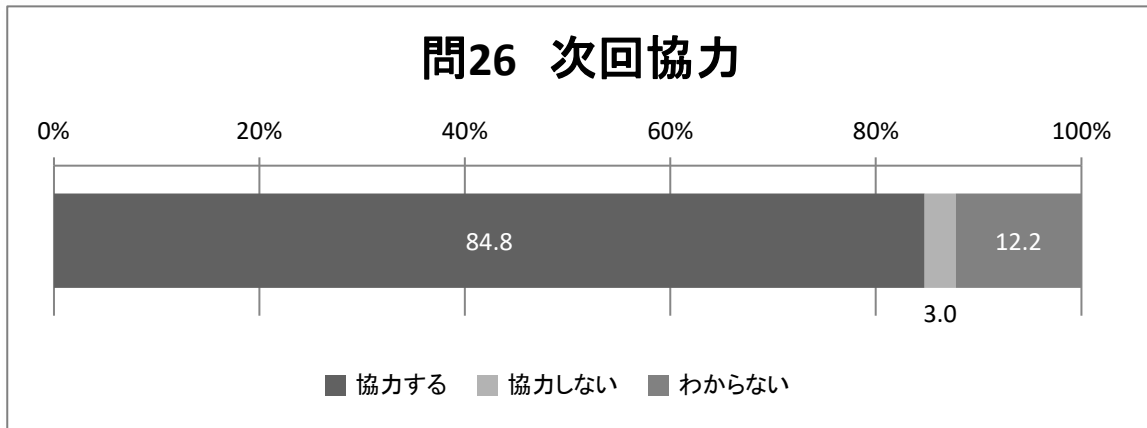
「良かった」「まあまあ良かった」を合わせると 95.2%と、ほぼ全ての人が良かったと回答している。



	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
R2	60.0%	35.2%	4.3%	0.5%	100.0%
R1	62.4%	34.7%	2.4%	0.5%	100.0%

(2) 次回協力 (問26)

「次回も協力する」は84.8%と、約8割となっている。



	協力する	協力しない	わからない	全体
R2	84.8%	3.0%	12.2%	100.0%
R1	85.8%	1.9%	12.3%	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 172 件（無回答・「特になし」を除く）

項目	内容	件数
基準外の除雪	利用者は、隣近所と同じレベルで除雪してほしいのが本音であるため、無理して利用者が除雪をやってしまうことがあった。このため、朝5時台に作業することになってしまった。事前にきちんと利用者に対して説明してほしい。除雪車が入った日に実施というのは、現実的ではないと思う。今回は17～18回実施したが、除雪車は5～6回だったと思う。	46
	除雪する家の玄関周りが違うので、なかなか階段が多いご自宅で除雪に時間がかかりました。ご高齢の方なのでご自分では雪かきができないと思い、階段下や車庫前駐車スペースも行ったので毎回へとへとでした。	
	基本的には札幌市の除雪車出動時に行うことになっているが、そのことを知らず問い合わせされた人がいました。この冬は日中に降ることが多く、ほとんど除雪車出動には関係なく実施しました。実際は除雪車出動基準未満の降雪量の日が多い。	
やりがい・達成感	利用者から「今年もありがとございました」の言葉がありました。私はこの言葉で福祉除雪やって良かったと思いました。来年も頑張るぞ。	44
	近所の方もたまに除雪の応援があり、隣近所も関心を持たれていた。除雪した担当先は公道から奥まっっており、隣家の玄関先もついでに除雪してあげたので感謝された。除雪の応援につながったと思われる。	
	このまま健康ならいつまでもやってあげたいと思っています。とっても喜ばれています。沢山雪が降ったときは一日に何回も投げてあげています。できればもうちょっと手数料が上げてもらえば嬉しいです。	
課題・要望	作業終了日（3月25日）以前に請求書の発送（3月19日まで）となっていますが、3月25日投函にしてほしい。※作業報告書と請求書を同時投函にしてほしい。「福祉除雪作業終了のお知らせ」がオレンジ色のため、シャチハタ印（福祉除雪協力員）の色と似ているので見づらい。シャチハタ印が鮮明になる色（白、水色等）の用紙に変更する提案です。	43
	敷地内に排雪場所がなく、また道路幅も狭いため、作業に力を要した。	
	除雪対象者の方の前の硬い雪、氷の塊があるので、スコップを用意してくれるように指導していただければと感じました。プラスチックの除雪器では歯が立たず近所から借りて実施した。対象者宅まで歩いていくのでスコップとプラスチック製の除雪器を持っていくのは大変です。	
制度の周知	融雪機の周りや駐車スペースもしてくださいとためらいもなく言ってくる。一軒家は10mくらいの幅がありますが歩道も片付けてくださいと。申込時にそのようなところはしませんと社協の方で言っていただけないものではないでしょうか？	22
	私は10年ほどやっています。毎年利用者の方より朝8時前に、と言われていています。何とか希望に沿いたいけれど、現実としてできません。この点、利用者の方々にご説明お願い致します。	
除雪車の出動	担当は90才高齢者宅。その自宅前に札幌市の除雪車は固い雪、多くの量を置いていく。協力員は大変。また協力員がいなかったら自宅前の雪を高齢者はどうするのか。除雪車は簡単に置いていくが処理をするのは大変ということを考えて除雪すべき教育を。福祉除雪の方の前に「旗」を立てて注意をうながしてはどうか。	18
	区により除雪車の出動が分かりにくい。10～15cm、場所により分かりにくい。もう少し何か良い方法があれば楽にできるかも。	
協力員	町内の協力員が不足しております。高齢化がさらに進み除雪依頼する世帯が増える傾向にあります。町内会に協力員募集 PR チラシ等を配布すると良いと思われれます。	12
	次代の福祉除雪を担う担当の子どもたちの育成のため、無料でもよいから除雪補助員として参加したい（例えば子どもさん学生さんが除雪員となった場合学校の登校時間となった場合その代わりにしたり、担当の子ども・学生さんの時間を見て除雪作業のノウハウを伝授したりなど）。	
その他	除雪は毎年行っておりましたが、福祉除雪は今季が初めて。福祉除雪ということで義務感が生じ、少し大変でした。ただ、不満はありません。	12
	令和2年度の除雪は無事終わりましたが、今後の気候変動が気になります。	

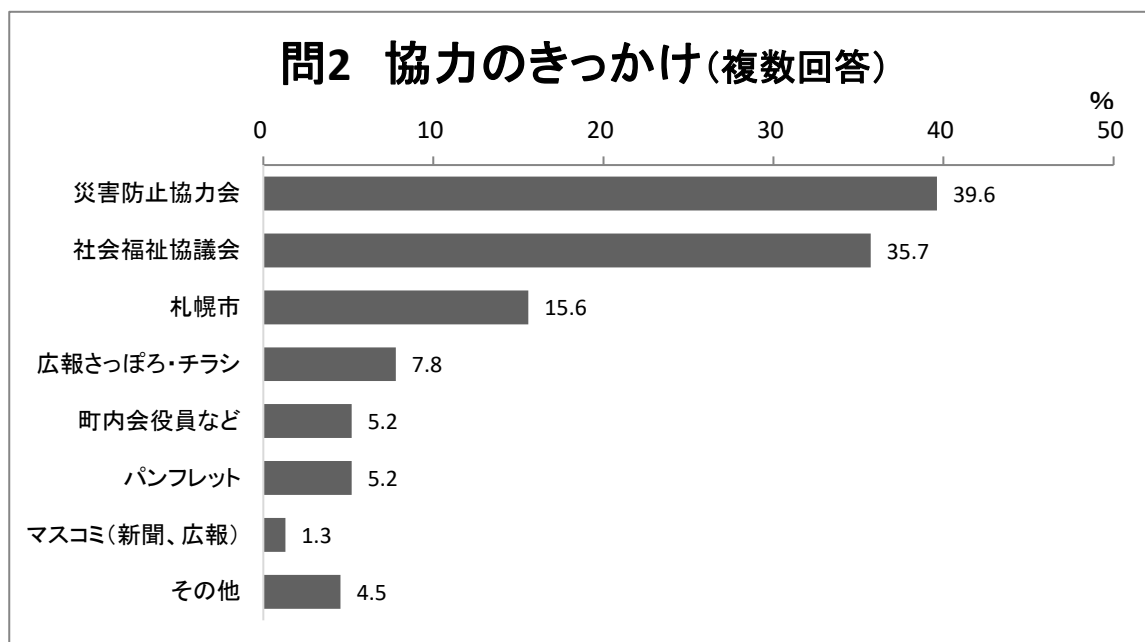
IV 地域協力団体

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「183 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、「157 団体」から回答があった。（回収率 85.8%）

1. 団体について

（1）協力のきっかけ（問2）

「災害防止協力会」が 39.6%と最も高く、次いで「社会福祉協議会」が 35.7%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 15.6%、「広報さっぽろ・チラシ」が 7.8%となっている。

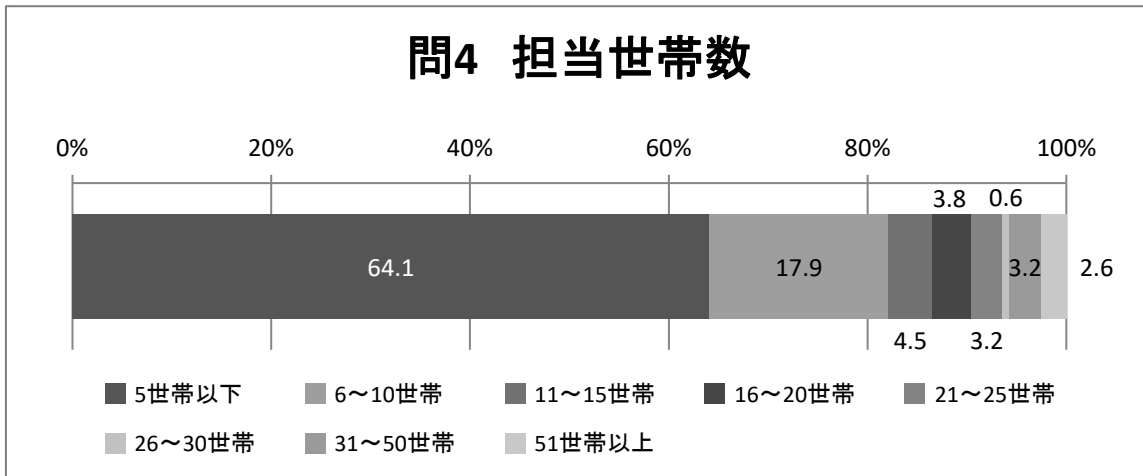


	R2	R1
災害防止協力会	39.6%	30.1%
社会福祉協議会	35.7%	39.9%
札幌市	15.6%	20.9%
広報さっぽろ・チラシ	7.8%	9.2%
町内会役員など	5.2%	5.9%
パンフレット	5.2%	3.9%
マスコミ(新聞、広報)	1.3%	2.6%
その他	4.5%	4.6%

2. 除雪を担当した利用世帯について

(1) 担当世帯数 (問4)

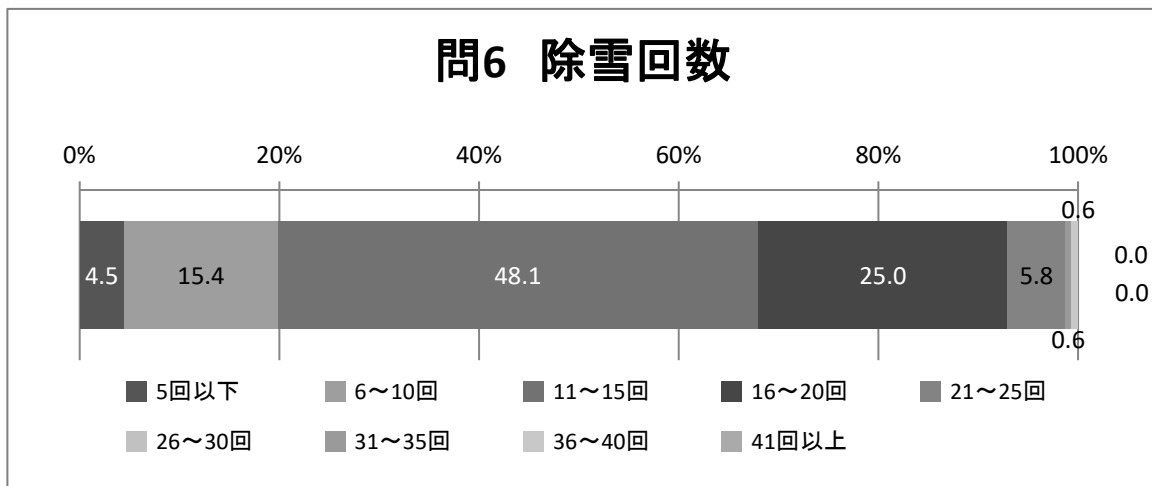
「5世帯以下」が64.1%と、最も高くなっている。また、「6～10世帯」の17.9%と合わせると、『10世帯以下』は約8割を占める。



	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
R2	64.1%	17.9%	4.5%	3.8%	3.2%	0.6%	3.2%	2.6%	100.0%
R1	67.1%	14.5%	3.3%	3.3%	2.6%	2.6%	3.9%	2.6%	100.0%

(2) 除雪回数 (1世帯あたり平均) (問6)

『15回以下』と回答した割合の合計は68.0%と、約7割を占めている。また、前年度と比較すると、『10回以下』の除雪回数は減少しているものの、『11回以上』の割合はほとんどの項目で増加している。今年度の降雪量は前年度よりも少なかったが、日中の降雪に対する除雪など、実施基準に依らない除雪によって回数が増加したものと考えられる。

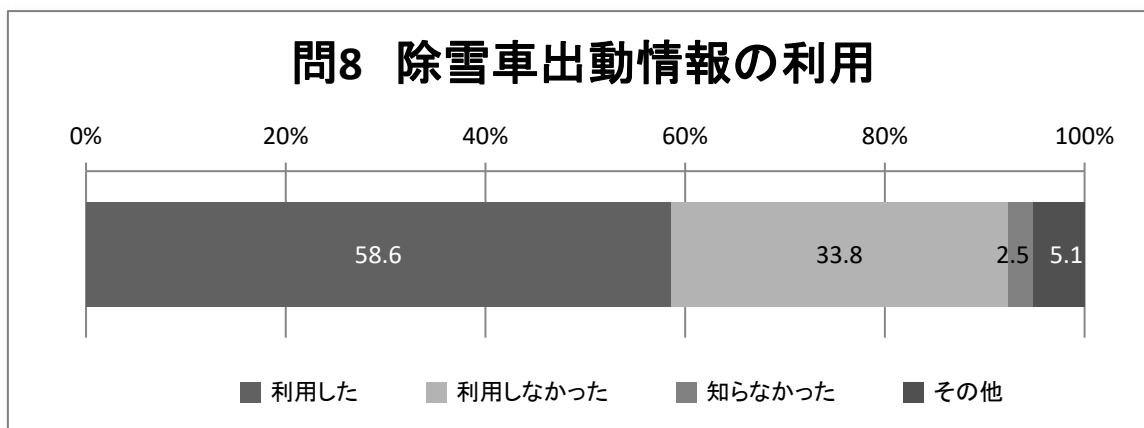


	5回以下	6～10回	11～15回	16～20回	21～25回	26～30回	31～35回	36～40回	41回以上	全体
R2	4.5%	15.4%	48.1%	25.0%	5.8%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	100.0%
R1	5.9%	44.7%	31.6%	13.8%	3.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(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58.6%と、約6割であった。

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。

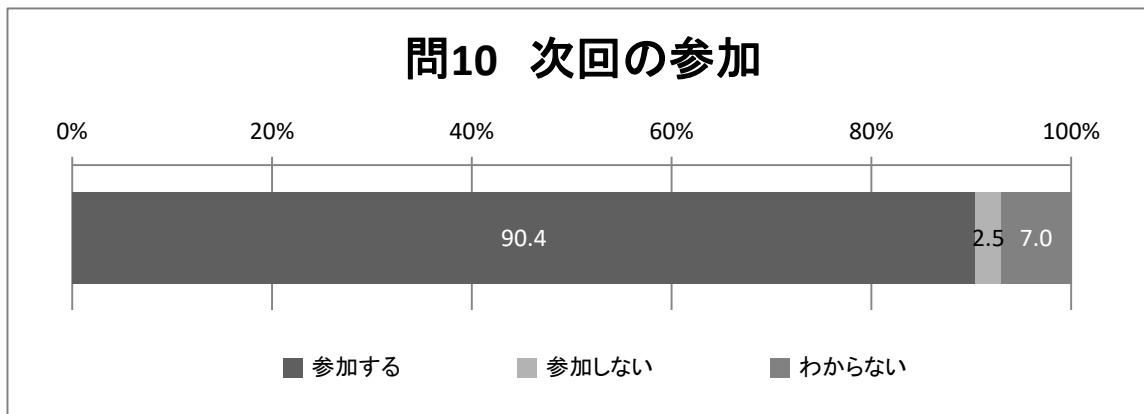


	大変役立った	まあまあ役立った	役立たなかった	その他	全体
R2	62.6%	36.3%	0.0%	1.1%	100.0%
R1	63.8%	35.1%	0.0%	1.1%	100.0%

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90.4%と、約9割を占めている。



	参加する	参加しない	わからない	全体
R2	90.4%	2.5%	7.0%	100.0%
R1	94.1%	1.3%	4.6%	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 24件（無回答・「特になし」を除く）

項目	内容	件数
要望・課題	朝早い作業が多く、担当させていただいた方とお話しする機会がありませんでした。満足いただけただか気になります。	13
	通路の長さ10m以上は料金を上げること。初年度から21,000円で消費税分まで上げるべき(1,000円プラス)。終了書に時間を書く必要はないと思う。今後変わらずに行われると、協力者が少なくなる。私どもも協力できない。	
	最近では昼頃にかけて降る事が多い為、朝までに除雪車の出動が無くても実施する事があります。	
	担当エリアを変えないでほしい。以前は、自社の新雪除雪エリアとさほど変わらない場所だったので新雪除雪＝福祉除雪だったが、場所が変わった為、福祉除雪の為に夜間出てこなければならぬことが発生した。	
	生活道路の新雪作業時だけですが、新雪出動時以外、吹溜り時出動はないが降雪積雪が多かった場合はやってあげなくて良いのでしょうか？意外に新雪出動しない日の方がみなさんやってもらいたいみたいです。	
やりがい	多くのご利用者様にお礼のお言葉をいただき、作業担当者のはげみになります。また来シーズンもご協力させていただき予定しております。よろしく願い致します。	3
	社会福祉施設として参加させていただきました。職員のみならず利用者にも尽力していただきました。新型コロナウイルス対策も徹底し、感染者をださずに今年度も終えることができました。利用者の皆様にも積極的に参加していただき、尽力されたことを理解していただければ大変嬉しく思います。	
利用世帯の理解不足	降雪量により、除雪時間に影響があるため、福祉除雪世帯への周知をお願いします。	3
	利用者さんが（またはご家族が）出動基準を理解しておられない方が多い。ちなみに当方は札幌市の道路除雪の出動を基準にして、7～8センチの降雪で出動していましたが、それでも降ると来てもらえると思っている方とか、時間的要望を求める方がいらっしゃいます。	
その他	朝6時前後から始めるのですが、すでに終わっている世帯があるので申し訳ない時がある。	5