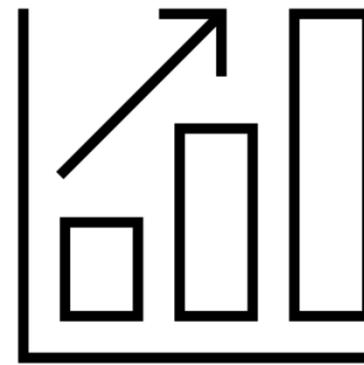


# 令和5年度 福祉除雪事業の検証 について



## 令和5年度事業実績数値

### 利用世帯数

6,159世帯 ⇒ 5,850世帯

※前年度比マイナス4.9% (309世帯減)  
※R 3 → R 4 プラス14.1%

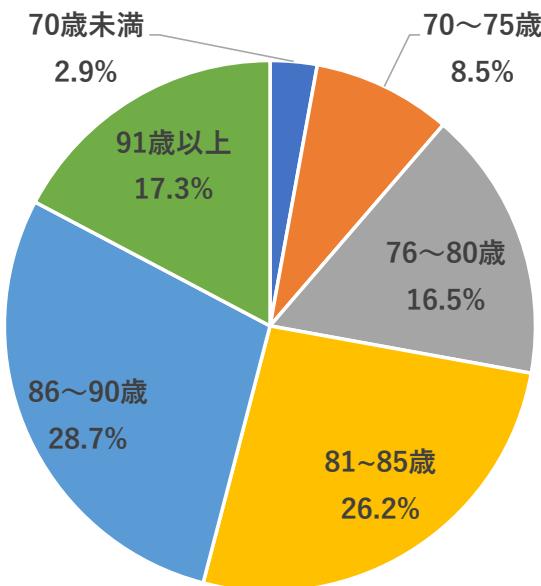
### 協力員数

3,584人 ⇒ 3,688人

※前年度比プラス2.9% (104人増)

# 令和5年度事業実績数値

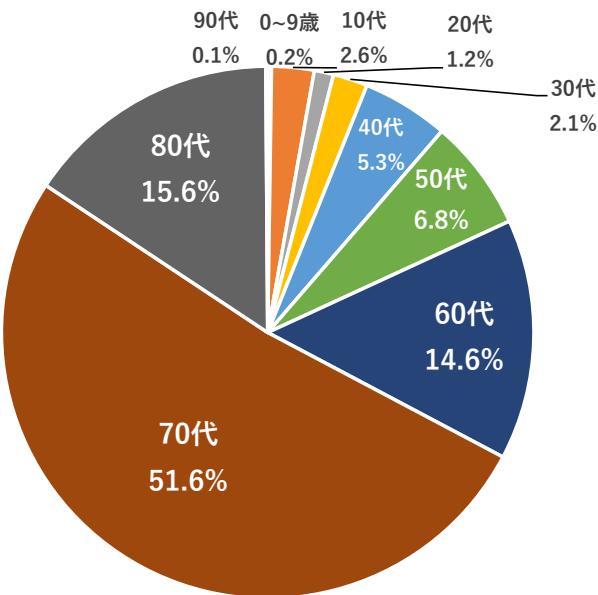
## 利用世帯年齢構成



86～90歳が28.7%で最大、75歳以下は、11.4%で約1割  
※申込本人のみ集計

# 令和5年度事業実績数値

## 協力員（年齢構成）



70～79歳が51.6%で最大、60歳以上は、81.9%で8割越え  
※アンケート結果から算出

## アンケート結果の検証（概要）

利用世帯、協力員、地域協力団体に対し、アンケートを実施

利用世帯 900名、協力員 900名をそれぞれ抽出し実施

地域協力団体に対しては 206 団体全てに対しアンケートを実施

それぞれの回答数は以下のとおり

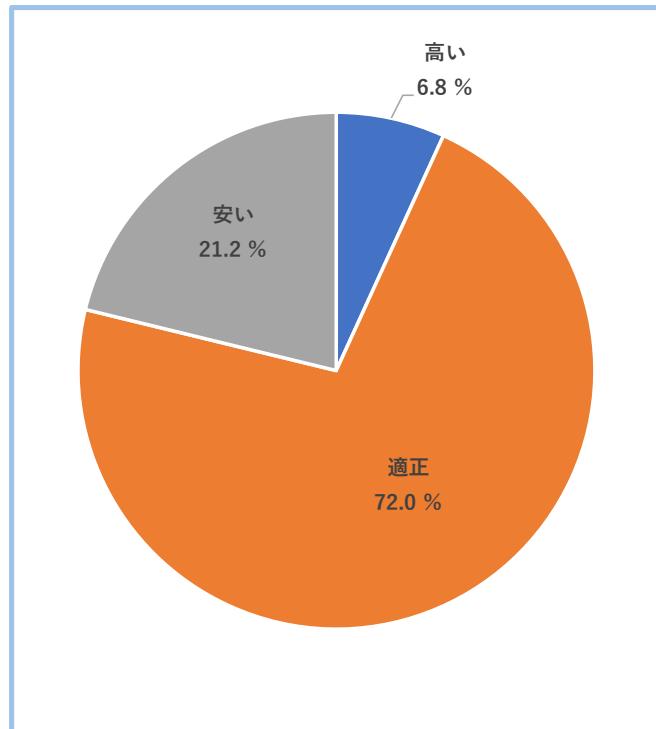
利用世帯 674 件

協力員 855 件

地域協力団体 158 件

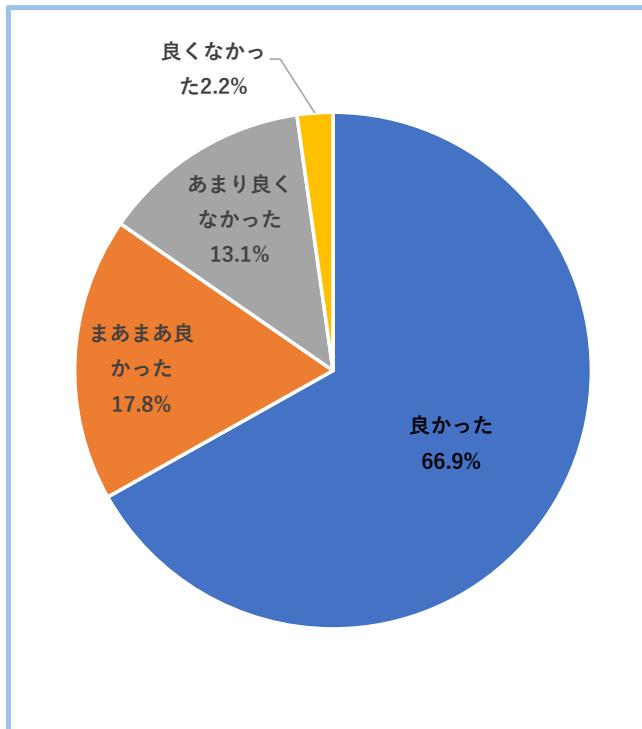
# アンケート結果の検証（利用世帯）

金額の負担感



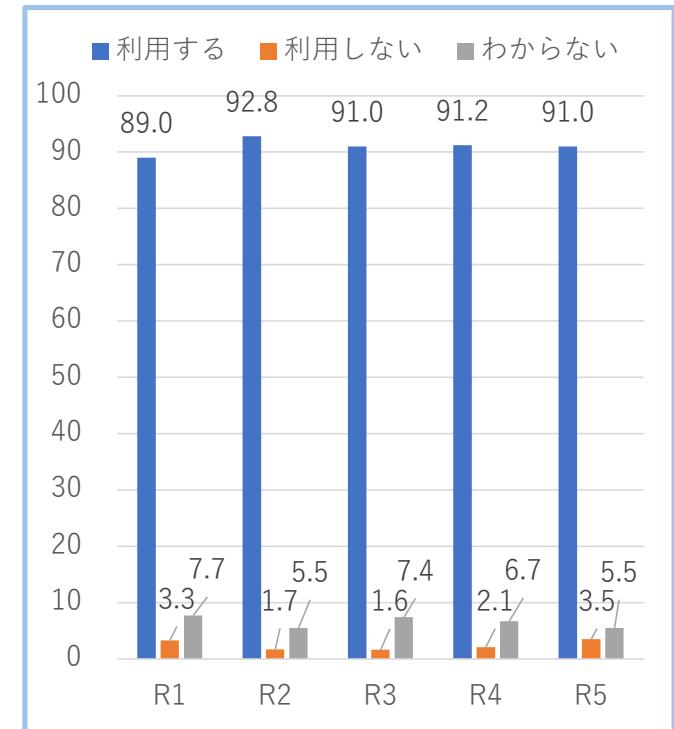
「適正」と「安い」併せて93.2%

今年度の満足度



「良かった」と「まあまあ良かった」併せて84.7%

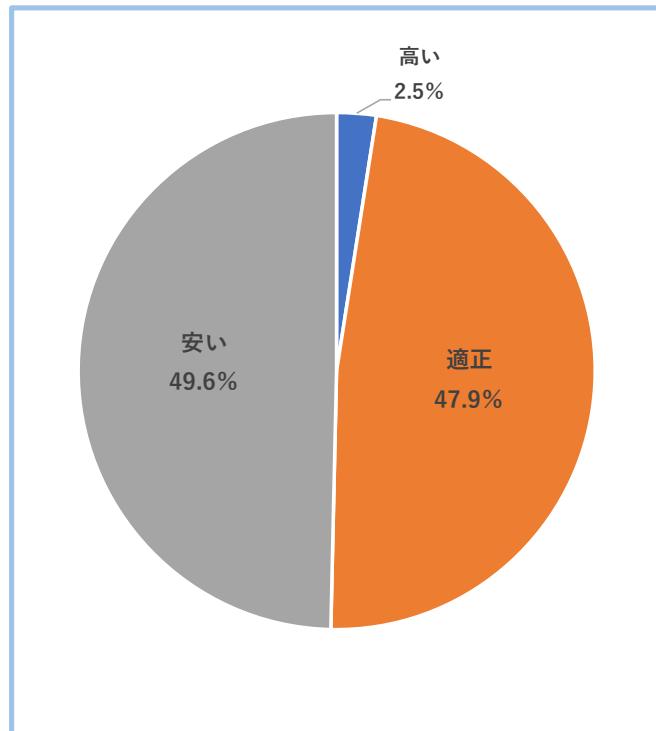
次年度の制度利用意向



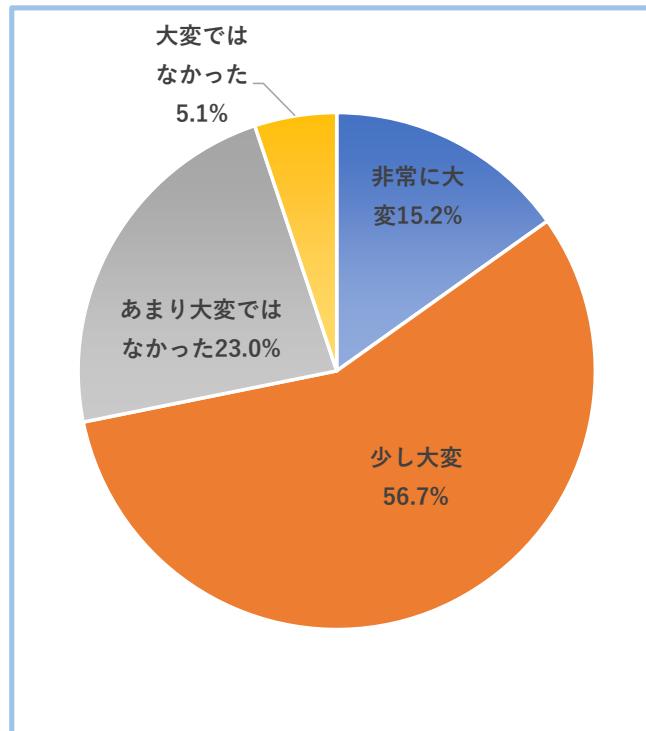
「利用する」が91.0%  
「利用しない」が3.5%

# アンケート結果の検証（協力員）

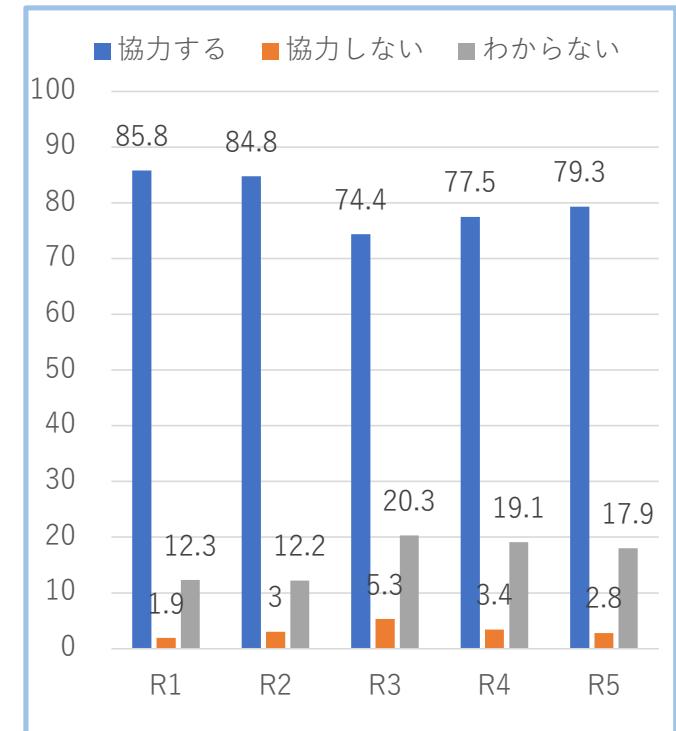
活動費の多寡



除雪作業の負担感



次年度参加意向



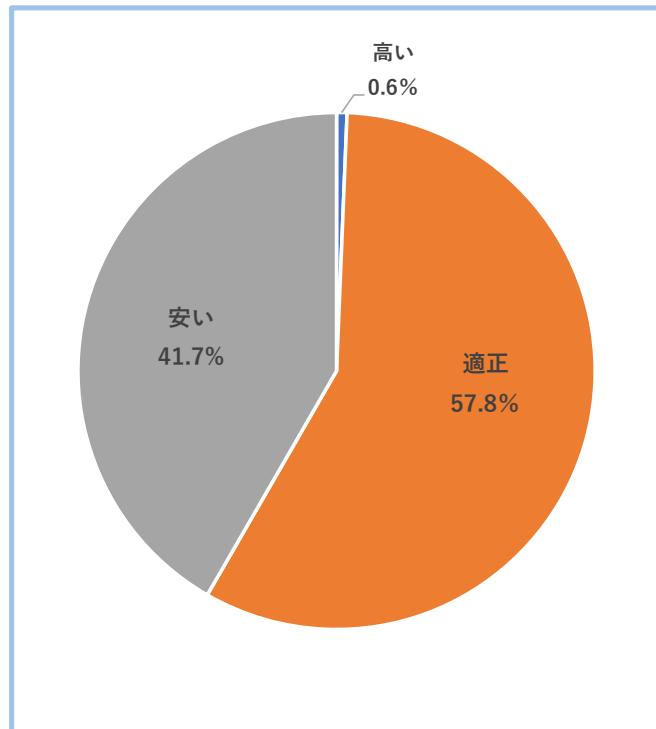
「高い」と「適正」併せて50.4%  
「安い」が49.6%で、半々

71.9%の協力員が「大変」と感じた

「協力する」が1.8ポイント増えて79.3%  
「協力しない」が0.6ポイント減って2.8%

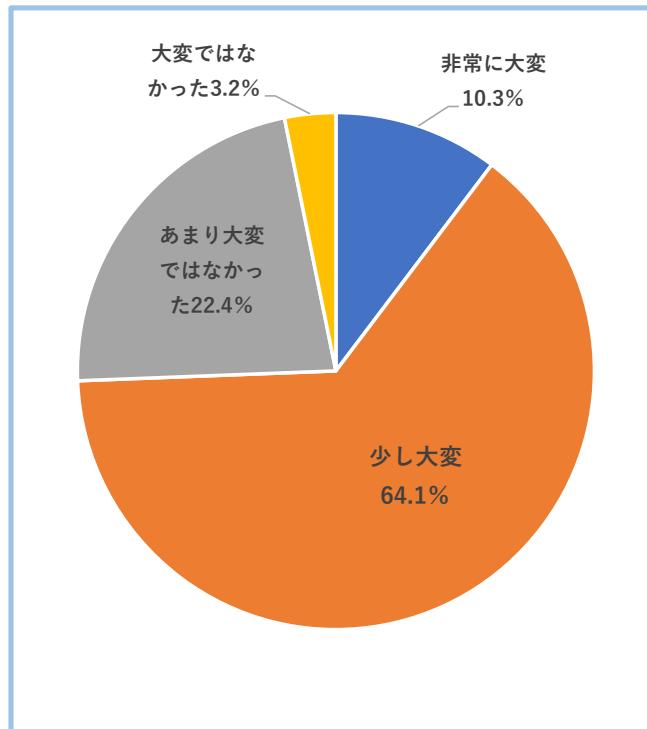
# アンケート結果の検証（協力企業）

活動費の多寡



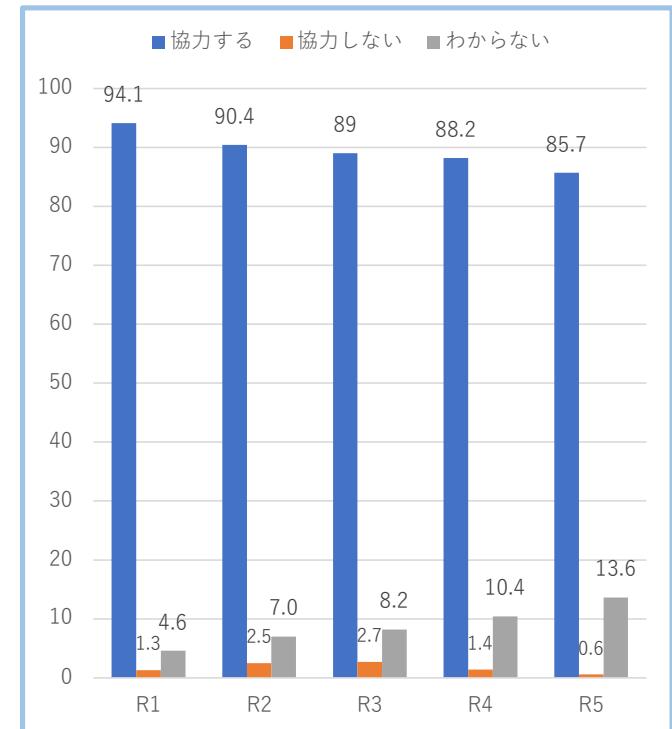
「高い」と「適正」で58.4%で6割弱

除雪作業の負担感



74.4%の協力員が「大変」と感じた

次年度参加意向



「協力する」が2.5ポイント減って85.7%  
「協力しない」が0.8ポイント減って0.6%

# 意見・要望等（利用世帯）

利用世帯における設問「意見・要望等」は395件の回答を得ている  
内訳は、感謝262件、意見・要望等170件

## 改善・要望（65件）

- 除雪車が通った後の固い雪を除いて頂けるのは助かります。ただ、6時前後には除雪が終了しているため顔を合わせる事がありません。安否確認もありません。どのような人物が住んでいるのか判ってもらえたなら安心かなと思います。なかなか難しいでしょうが、最初に一度声掛けして頂けたら、と思います。
- 除雪車の出勤にかかわらず続けて大雪の場合は行ってほしい。ゴミステーションにゴミをだしに行けない場合がある。玄関の雪を除雪した時、道路に面する雪を除いてほしい。

## 除雪時間や回数（51件）

- あまり早いと朝降った時に困りました。除雪車の出勤に関わらず、24時間（降雪10cm以上）に対応してもらえると、さらによいサービスだと思います。サービス内容が充実するなら料金（負担金）が上るのは、良いと思います。
- 他のお宅はきれいに除雪が済んでいるのに、福祉除雪に来てくれる時間が10時前後でおそいと感じる。利用負担金がもう少し（3000～5000円）多くなっても良いので、2m程度除雪してほしい。
- 夜中除雪に入るが、朝方まで雪が降り、30～40cmくらいまで積もる時があり、吹き溜まりや除雪の後の堅い雪で大変な時があります。人手不足は分かりますが、もう少し相手の立場に寄り添って除雪していただければ大変ありがたいです。

## 除雪内容に疑問（20件）

- 今年は初めて業者の方でしたが、2月に入ってからは除雪車が入らず、降雪のない時にポストに黄色い紙が入っていたことが有りました。  
以前は近所の方が、除雪時は必ず来てきれいにしてくれました。
- 雪を捨てる場所など適切ではなく、一度電話で捨てる場所の確認をお願いし、現場に担当の方（福祉の方）が来て下さったのですが、以前と何も変わりませんでした。除雪される方も何軒もの掛け持ちで大変なのだろうと思い、これ以上お願いしても無駄なのかな？と思い諦めました。

## 除雪範囲（18件）

- 玄関の前から除雪してくれると助かります。段差が見えなくて困っていました。
- 公道まで少し距離があるので大変助かりました。ただもう少し深く除雪していただけたらと思ったこともあります。  
ぬかって足をくじきそうになりましたので。

## その他（16件）

- 今以上に利用範囲の条件が厳しくなるのでは・・・と不安がある。（例えば要支援者以上とか・・・）

※重複回答があるため総数395件とは一致しない

# 意見・要望等（協力員①）

協力員における設問「意見・要望等」は374件の回答を得ている

## 課題・要望（139件）

- ・今年度が2年目だったので活動前に簡単な図で雪を掻く場所と寄せる場所をこちらの考え方として伝えました。1年目はこの辺りのコミュニケーションをどうすればよいかわからず難しかったので、わかりやすいアドバイスがあるとありがたいかなと思いました。担当する利用者さんの状況を前もって教えてもらえるとありがたいと思います。挨拶に伺ったときに、歩くのが辛そうで耳の聞こえがあまりよくない様子を見て、紙面でのやりとりの方がよかったですと申し訳なく思ったので。
- ・除雪範囲に草木の枝（とげがある）が飛び出していて、トゲが服にふれるので枝を切ってもらいました。除雪が始まる前には通路の整理や飛び出している枝を切っておいてほしいです。
- ・毎年回答しているが、何も変わっていない。市の除雪ルール（回数だと今年5回ですむ）住んでいる人は20cm（市のルール）以内でも住んでいる家の建て方、方向によって積雪は変わります。特に玄関前の階段は大変。倍の労力がかかる。除雪が始まる前に協議会で説明会を行ってはどうですか。
- ・福祉除雪は様々な課題や問題がありますが、現状維持もしくは後退したとしても継続はしてほしい施策です。
- ・今年度、息子（中2）が中学校からもらったプリントを見て、本人がやってみたいとのことだったので家族で活動しました。福祉協議会から学生の活動を報告していただけるような環境があれば良いなと思っております。本人は来シーズン（中3）も活動したいと言っておりますので、ご検討いただけますと幸いです。

## やりがい・達成感（86件）

- ・いろいろ規模があり利用者が依頼しにくい面はあるが、規定したうえでの状況でこちらがその状況を判断して実施する。そうすると感謝されこちらもやる気につながる。ただの雪かき用具としては考えてほしくなくて、本当に体が不自由で雪かきできない方への福祉事業と考えていただきたい。サービス過剰にならないように。
- ・利用者のお宅も自分の家と同様に考えて除雪していましたので利用者から「きれいに丁寧に除雪していただいて…」と喜ばれ、その一言で疲れもなくなりました。
- ・利用者から感謝されています。ずっと福祉除雪を実施してほしいとのお願いがあります。一世帯の除雪担当で申し訳ないと思っておりますが、複数の世帯を持つとマニュアル通りのことができず利用者から不満が出るのが恐ろしい。高齢者に喜んでもらえることを私はしたい。

## 基準外の除雪（70件）

- ・除雪車の出動にかかわらず除雪を実施しなければならない降雪の日々が多い。再考をお願いしたい。
- ・対象者は高齢者で自分ではできない人が多いと思うのでその生活に便利だと思うことまでやってやりたくなり実際やっている。対象が毎年1人だったためにできましたが、対象者を多数にされたら規則通りにしかできなくなると思う。必要以外のことはボランティアの自由で良いのではと考えている。
- ・車庫前の除雪を頼まれましたが、未実施でした。除雪集雪する場所が少なく、上に高く投げ入れるしかないと困難です。特に樹木のある庭の場所では土日に踏み固めることも出来ずに2m超の高さになり除雪機でないと困難な場所があります。

# 意見・要望等（協力員②）

協力員における設問「意見・要望等」は374件の回答を得ている

## 除雪車の出動・作業内容（59件）

- ・福祉除雪作業が終了した後（AM6:30以降）に市委託業者の重機が道路の除雪をしたため再作業となった。
- ・活動日と除雪作業の表示が違っているためわかりづらいです。活動日は20cm以上、除雪作業は10cmとなっており、当方は10cmを目安に実施しております。また市の除雪の実施可否は前日の夜の積雪を元にしており、翌朝（0時～）にいくら積もっても除雪車は入りません。まぎらわしいので表示を1本化してはどうでしょうか。あと、活動費（21,000円）の見直しを行って頂ければ有難いです。ボランティアも人間です。

## 制度の周知（37件）

- ・利用者宅に子どもの車が停まってる日が多く、作業が大変でした。きっと子どもさんがご両親を心配して毎日のように深夜から朝まで泊りに来られていたと思われます。また毎日のように来られる場所に家族が住んでいる方をボランティア先にするのは適切と思えません。除雪協力員として今後も活動しても良いのですが、協力員へお金や高額な食べ物、重たいものを買って渡すことのないよう社協から利用者へ文章等で伝えてほしいです。
- ・現在、福祉除雪を行っている世帯以外でも大変な世帯が少数見受けられますので、このような制度があることをもう少しアピールなど行ってはいかがでしょうか。
- ・以前担当したお宅での事例ですが、基準以上の範囲の除雪をしているにもかかわらず土日等に親戚か否か不明だが、除雪範囲を大きく広げたり手直ししたりするケースがたびたびあった。除雪方法が気に入らず手直しするのだろうが、大変やりづらさを感じる。そこまで除雪できるならこの制度を利用せず身内の方で対処してほしいと思ったことがある。

## 協力員の募集・拡充等（28件）

- ・この制度の継続のために健康な定年退職者の力活用が有効と思う。担い手確保のために定年が近い人に年金制度等の説明とセットで「福祉除雪」や「ボランティア活動」の紹介をすることで活動の認知が広がり継続しやすくなると考える。
- ・この活動に興味のある方はたくさんいました。もっと人の目にとまるPRがあったら良いなあと思いました！
- ・お金より福祉除雪を10年やったらのちに10年やってもらえるという制度の方が若い人の協力が得られるように思う。ご検討いただきたい。

## その他（25件）

- ・今後（夏までには）岩見沢に転居予定で、協力できなくなるのが残念。岩見沢でも大雪だからこのようなボランティアがあれば協力したい。
- ・基本、ボランティアと思っていて、活動費がいただけないと知って驚いたが、金額を上げたら業者と同じだし何か行政としてのインセンティブがあると良いかなと思う（自分としては、特段希望はない）。

※重複回答があるため総数374件とは一致しない

# 意見・要望等（協力企業）

協力企業における設問「意見・要望等」は38件の回答を得ている

## 課題・要望（28件）

- ・私たちは通常担当の路線の除排雪後に福祉除雪を行っているのですが、今季は福祉除雪の対象となる住宅前の除雪が7時過ぎまで終わっていなくて、除雪作業が出来なかったことがありました。その日のお昼まで作業を終えればよいとの条件があるのはわかるのですが、私たちのような業者が除雪作業完了まで待っていると人件費がさらに嵩み、活動費で収まらなくなってしまうので、各除雪業者には作業終了時間の確認をしていただきたいです。
- ・福祉除雪の出動の可否は新雪および全線出動した場合のみ実施したが、どうしても福祉世帯に寄り添ったきめ細やかな除雪は出来なかった。また、特定の世帯は除雪しに行っても既に除雪されており、何のためにこの制度を利用しているのか疑問を感じる時があった。なお昨年もアンケートに書いたが、各家庭分の時間記入は面倒なのでやめてほしい！
- ・今回は、近隣住民の理解があり、家の前など駐車スペースを使わせていただけましたが、道が狭く駐車スペースがないお宅もあり、交通の妨げになってしまふ事もありました。現場では駐車スペースを事前に確保しておいていただけるとありがとうございます。本アンケートについては、ネットでの回答を希望します。
- ・当社は有償除雪もしております、他地域にも行きます。当社が福祉除雪を終えてから行くと、除雪車が動いていない日は福祉除雪が入られていない箇所を多数見かけます。1件あたりの金額が安いからなのか、除雪回数が少ないのでしょうか。出動回数が多いなど、そういうことを評価や金額に反映させたらいかがでしょうか。
- ・問12の除雪車の出場状況について、出動理由のうち「その他」というものがあり、実際には降雪があまりないにも関わらず、念のために担当世帯まで確認しに行かなければならず、具体的な理由の明記もしくは福祉除雪の出動は不要です等の注意書きなどがあればいいと思います。

## 利用世帯の理解不足（6件）

- ・降雪が夜の11時以降に多くあった場合、札幌市の除雪は無いことが3回ほどあり、福祉除雪に行かないが、利用者から電話が来て2日続けていくことがあった。その際は、市の除雪が来てから行く旨を伝えて断っても良いものか迷った。
- ・道路除雪作業完了後、担当世帯の対応に向かうも、すでに通路部分がキレイに除雪されていることが多かった。住民の方にお話を伺うと「近所の人にお願いして早朝に敷地内の除雪を頼んでいて、福祉除雪はあくまで保険として利用している」とのこと。自力除雪が困難・または援助がない方への福祉活動を目的としているのであれば、本来の福祉除雪のありかたとして疑問を感じた。

## やりがい・達成感（2件）

- ・地域社会に少しでも貢献できる機会をいただいて感謝しております。利用者様よりお電話であたたかい言葉をいただくこともあります。また来シーズンも北区の福祉除雪に参加させていただきたいと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。
- ・また来年もよろしくお願ひします。

## その他（2件）

- ・活動費についての質問がありますが、本校では生徒への金銭の受け渡しはありません。こちらは本来各生徒へ還元されるものなのでしょうか。システムが良く分からずになります。教えていただけますと幸いです。※生徒へのお礼として、食事会にご招待いただいている。
- ・ルールの理解が進んでいると感じます。