

# 分野1 地域～地域での支え合いとつながりづくり について

## 1. Twitter データ

### (1) 抽出に用いた語

A：NPO  
ア：居場所 お隣  
カ：管理組合 共生 交流 コミュニティ  
サ：支えあい 支え合い 支えあう 支え合う 自治会 社会貢献 住民同士  
ソーシャルビジネス  
タ：多文化共生 男女共同参画 男女協働参画 男女協同参画 男女共同参加  
男女協働参加 男女協同参加 地域 町内会 となり近所 隣近所  
ハ：ボランティア  
マ：まちセン まち育て まちそだて 街そだて 街育て 町そだて 町育て  
まちづくり 街づくり 町づくり まちづくりセンター 街づくりセンター  
町づくりセンター

### (2) 調査結果

#### 1) ワードクラウド<全体>

**地域** (231) **ボランティア** (89) **北海道** (60) **行く**

(44) **東京** (40) **良い** (40) **お隣** (34) **多い** (30) **やる** (28) **見る** (27) **いる** (24) **居場所**  
(21) **マラソン** (20) **違う** (18) **交流** (18) **する** (17) **住む** (17) **出る** (17) **開催する** (14) **分かる** (14) **来**  
**る** (14) **考える** (13) **暑い** (13) **大丈夫だ** (13) **同じ** (12) **聞く** (12) **寒い** (11) **出来る** (11) **大阪** (11) **福岡**  
(11) **夜** (11) **子供** (10) **雪** (10) **町内会・自治会** (10) **すごい** (9) **気がする** (9) **札幌開催** (9) **場所** (9) **選手**  
(9) **地元** (9) **函館** (9) **名前** (9) **IOC** (8) **イベント** (8) **くる** (8) **コミュニティ** (8) **旭川** (8) **一緒** (8) **皆様** (8) **楽しい**  
**い** (8) **嬉しい** (8) **近い** (8) **広い** (8) **行く(否)** (8) **国** (8) **札幌ドーム** (8) **出す** (8) **食べる** (8) **待つ** (8) **美味しい**  
(8) **分かる(否)** (8) **名古屋** (8) **かかる** (7) **どうする** (7) **雨** (7) **会う** (7) **帰る** (7) **行う** (7) **今回** (7) **今後** (7) **参**  
**加する** (7) **時間** (7) **終わる** (7) **台風** (7) **地震** (7) **冬** (7) **話** (7) **つく** (6) **はやい** (6) **皆さん** (6) **気持ち** (6) **競**  
**歩** (6) **強い** (6) **繋がる** (6) **合う** (6) **小樽** (6) **情報** (6) **人間** (6) **世界** (6) **清田区** (6) **仙台** (6) **大きい** (6) **店**  
(6) **東京オリンピック** (6) **東京五輪** (6) **方々** (6) **旅行** (6) **NPO** (5) **オススメ** (5) **オリンピック** (5) **お話** (5) **くま**  
(5) **コンサート・ライブ** (5) **その他** (5) **ホテル** (5) **まちづくり** (5) **沖縄** (5) **夏** (5) **街** (5) **気温** (5) **祈る** (5) **金** (5)  
**決める** (5) **降る** (5) **降る(否)** (5) **今年** (5) **災害** (5) **札幌(否)** (5) **札幌市内** (5) **次** (5) **自費** (5) **出る(否)** (5)  
**上がる** (5) **人口** (5) **昔** (5) **知らせる** (5) **知る** (5) **知る(否)** (5) **昼** (5) **東京都** (5) **日本** (5) **買う** (5) **売る** (5)  
**変わる** (5) **募集する** (5) **北** (5) **毎日** (5) **友達** (5) **話す** (5) **さん** (4) **安全だ** (4) **移動する** (4) **一度** (4) **飲む**  
(4) **課題** (4) **過去** (4) **開催地** (4) **活動** (4) **感じる** (4) **観客** (4)

## 2) ワードランキング

### <全体>

順位	単語	件数	出現率
1	地域	231	54.5%
2	ボランティア	89	21.0%
3	北海道	60	14.2%
4	東京	40	9.4%
5	お隣	34	8.0%
6	居場所	21	5.0%
7	マラソン	20	4.7%
8	交流	18	4.2%
9	大阪	11	2.6%
9	福岡	11	2.6%
9	夜	11	2.6%
12	子供	10	2.4%
12	雪	10	2.4%
12	町内会・自治会	10	2.4%
15	札幌開催	9	2.1%
15	場所	9	2.1%
15	選手	9	2.1%
15	地元	9	2.1%
15	函館	9	2.1%
15	名前	9	2.1%
21	I O C	8	1.9%
21	イベント	8	1.9%
21	コミュニティ	8	1.9%
21	旭川	8	1.9%
21	一緒	8	1.9%
21	皆様	8	1.9%
21	国	8	1.9%
21	札幌ドーム	8	1.9%
21	名古屋	8	1.9%
30	雨	7	1.7%
30	今回	7	1.7%
30	今後	7	1.7%
30	時間	7	1.7%
30	台風	7	1.7%
30	地震	7	1.7%
30	冬	7	1.7%
30	話	7	1.7%

### <道内>

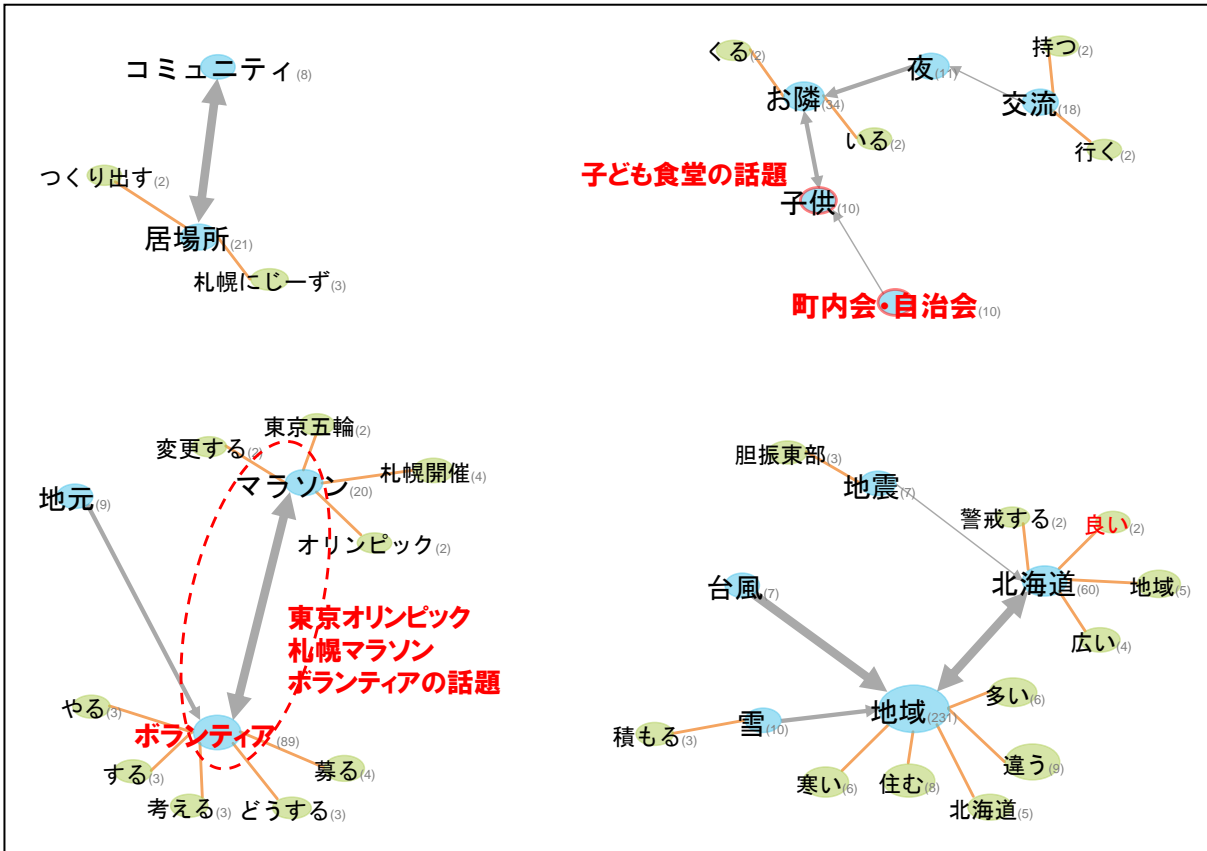
順位	単語	件数	出現率
1	地域	42	51.2%
2	ボランティア	15	18.3%
3	北海道	14	17.1%
4	お隣	8	9.8%
5	居場所	6	7.3%
6	皆様	5	6.1%
7	お話	4	4.9%
7	地震	4	4.9%
7	町内会・自治会	4	4.9%
7	東京	4	4.9%
11	F O T E	3	3.7%
11	あい	3	3.7%
11	オリジナル等	3	3.7%
11	ジャンル特化	3	3.7%
11	スターズ	3	3.7%
11	フロマージュ札幌店	3	3.7%
11	まちづくり	3	3.7%
11	各ジャンル	3	3.7%
11	実家	3	3.7%
11	場所	3	3.7%
11	清田区	3	3.7%
11	西区	3	3.7%
11	雪	3	3.7%
11	店舗	3	3.7%
11	同人誌	3	3.7%
11	品ぞろえ	3	3.7%
11	方々	3	3.7%
11	名探偵コ	3	3.7%

### <道外>

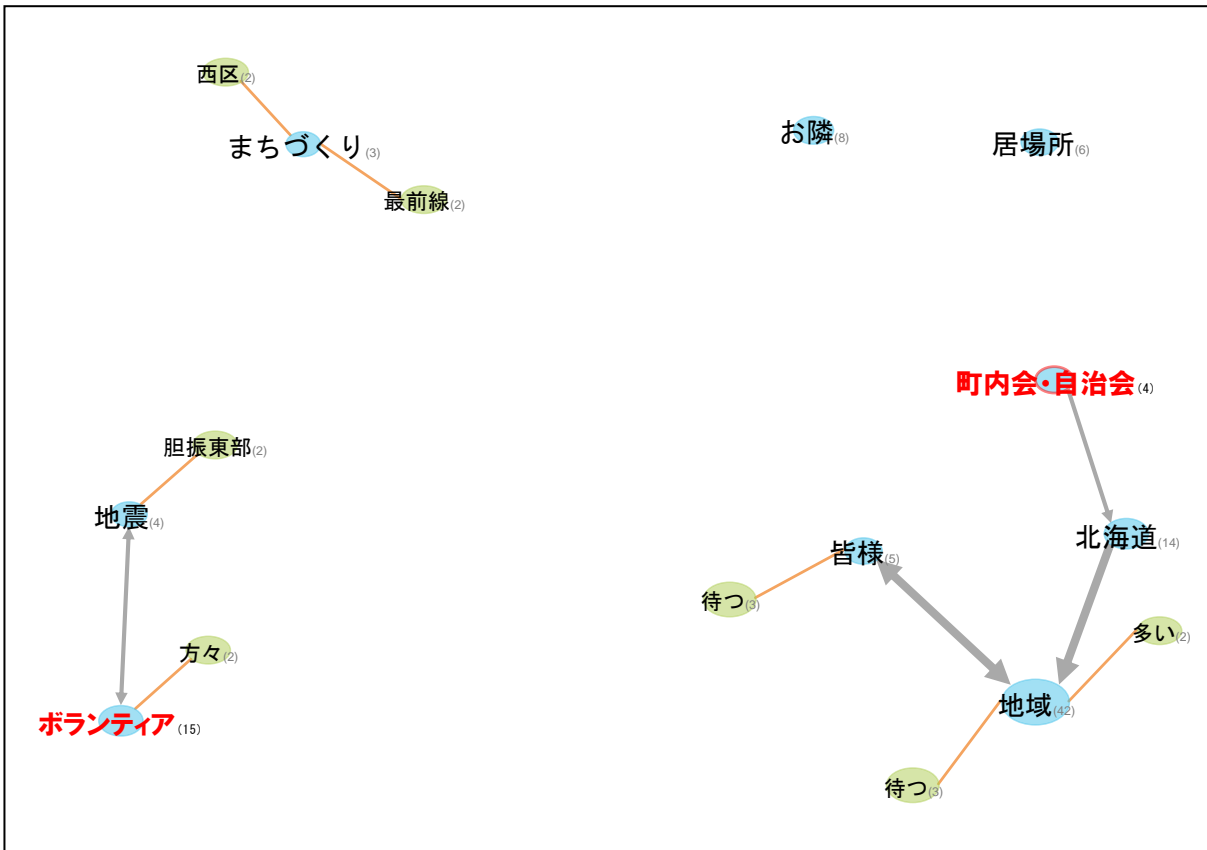
順位	単語	件数	出現率
1	ボランティア	21	40.4%
2	地域	19	36.5%
3	東京	9	17.3%
4	マラソン	7	13.5%
5	北海道	6	11.5%
6	交流	4	7.7%
7	I O C	3	5.8%
7	お隣	3	5.8%
7	夏	3	5.8%
7	観客	3	5.8%
7	札幌開催	3	5.8%
7	人口	3	5.8%
7	選手	3	5.8%
7	東京都	3	5.8%
7	名古屋	3	5.8%
7	夜	3	5.8%

### 3) 共起ネットワーク図

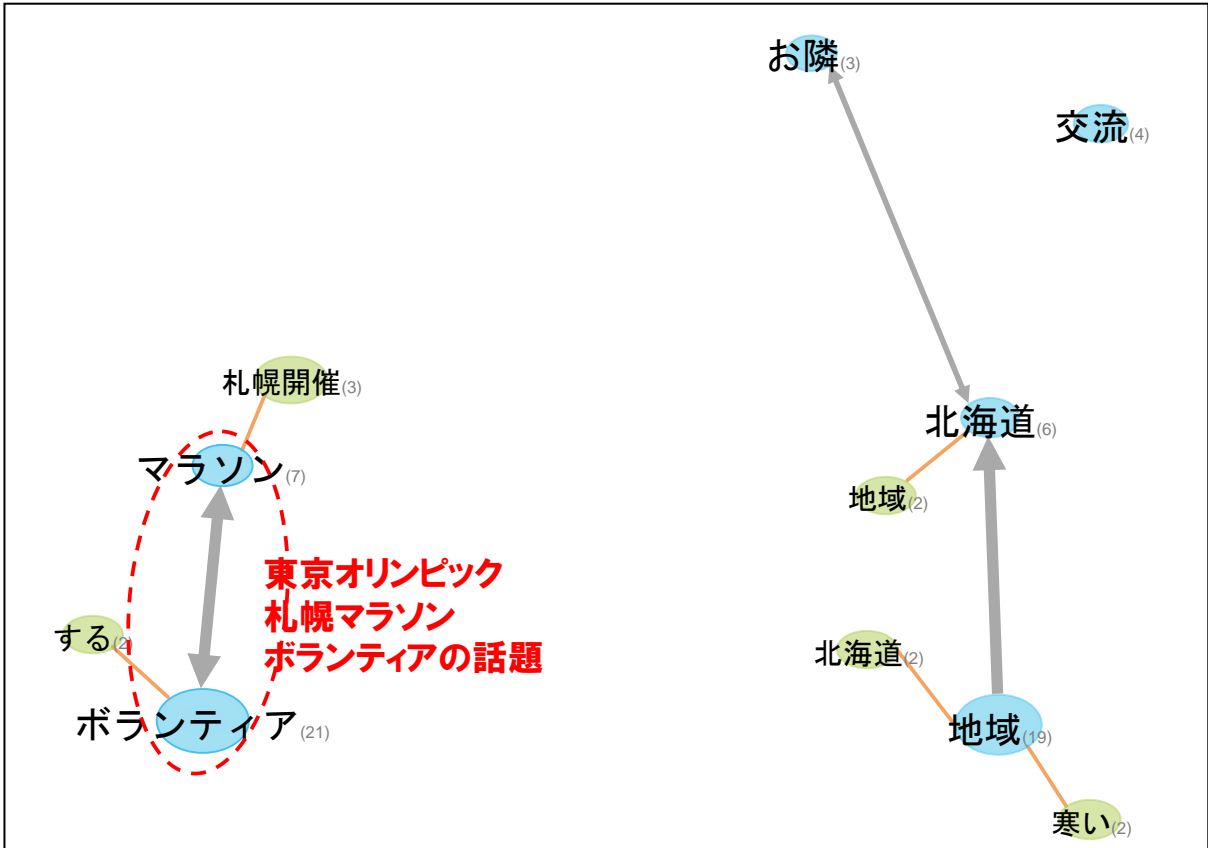
<全体>



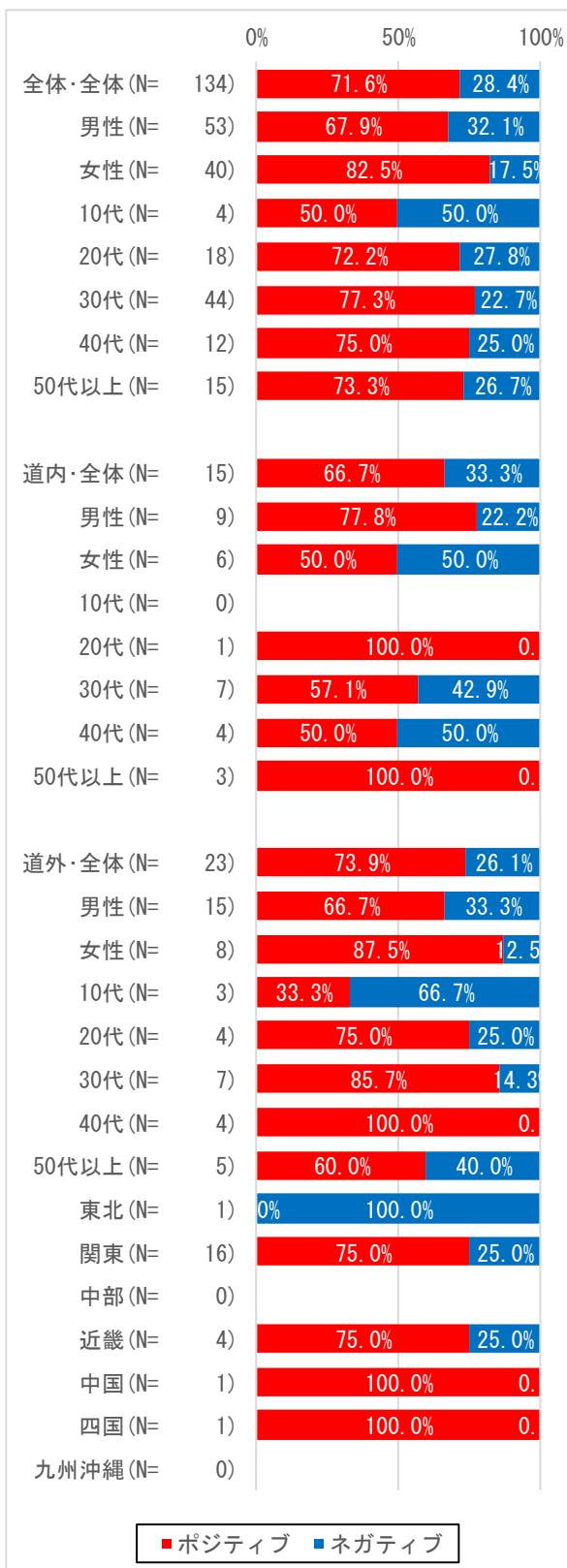
<道内>



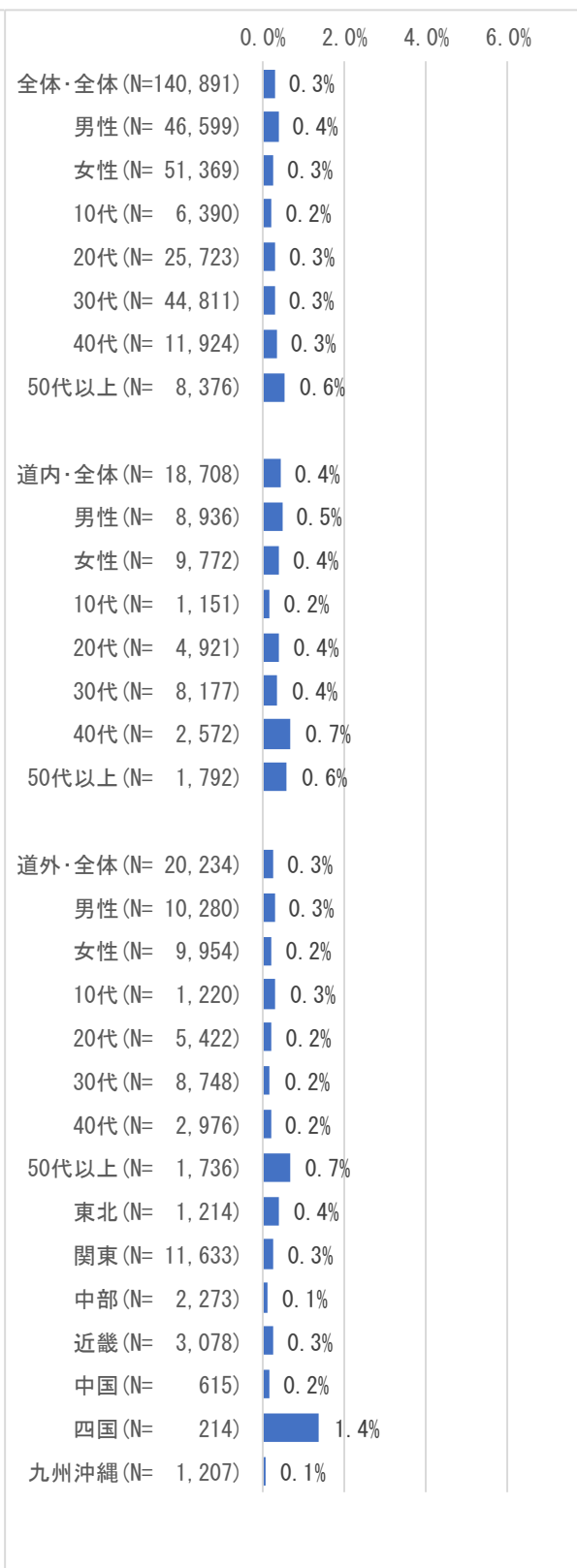
<道外>



#### 4) ポジ・ネガグラフ



#### 5) 出現率グラフ



## 2. コールセンターへの問合せ

### (1) 分類に用いたカテゴリ

住宅

### (2) 調査結果

#### 1) ワードクラウド

市営住宅 (204) 震災 (77) 家 (67) 相談  
する (66) 担当 (65) 電話番号 (64) 住宅エコリフォーム補  
助制度 (52) 土地 (48) 建物 (47) 問い合わせる (45) 業者 (43) 自宅  
(42) 問い合わせ先 (39) 建てる (38) 住宅 (37) 修繕 (34) 住む (34) 紹介する  
(32) 住居確保給付金 (30) 建築確認申請 (29) 相談先 (29) リフォーム (27) 繋ぐ  
(26) 家屋証明書 (25) 住宅用 (25) 調整区域 (25) 必要だ (25) マンション (24) 市街化  
(24) 地震 (23) 申請 (22) 窓口 (22) 建ぺい率 (20) どうする (18) 屋根 (18) 入居する (18) 離  
職者 (18) 道営住宅 (17) 連絡する (17) 市役所 (15) 書類 (15) 助成 (15) 詳しい (15) 建築 (14)  
札幌版 (14) 次世代住宅補助制度 (14) 手すり (14) 付ける (14) 部署 (14) 隣 (14) 災害 (13) 取る  
(13) 手続き (13) 出る (13) 募集 (13) 家屋 (12) 壊れる (12) 行う (12) 市 (12) 切電する (12) 担当部  
署 (12) 調べる (12) 電話する (12) 途中 (12) 敷地内 (12) 修繕する (11) 対象 (11) 地盤 (11) 容積率  
(11) 頼む (11) 連絡先 (11) 家賃 (10) 外壁 (10) 確認申請 (10) 受ける (10) 住宅管理公社 (10) 出来  
る (10) 相談 (10) 東区 (10) 入居者募集スケジュール (10) 発行する (10) ブロック塀 (9) 建築する (9)  
建築計画概要書 (9) 建築物 (9) 検査済証 (9) 担当する (9) 入居 (9) 入居者募集 (9) 名義変更 (9) アパート  
(8) 煙突 (8) 解体する (8) 許可 (8) 近い (8) 軽減 (8) 市有地 (8) 情報 (8) 申請する (8) 清田区 (8) 担当課  
(8) 登録免許税 (8) 発行 (8) 発行窓口 (8) 壁 (8) 補助 (8) 補助制度 (8) 募集案内 (8) コーディネート事務局  
(7) 解体工事 (7) 管理 (7) 強度 (7) 近所 (7) 繋がる(否) (7) 件 (7) 建築基準法 (7) 出す (7) 助成金 (7) 助  
成制度 (7) 詳細 (7) 水 (7) 道路 (7) 届出 (7) 不動産 (7) 北区 (7) 木 (7) 厚別区 (6) 行く (6) 治す (6) 修理  
(6) 修理する (6) 雪下ろし (6) 台風 (6) 電話 (6) 買う (6) 費用 (6) 塀 (6) 補助金 (6) 方法 (6) 豊平区 (6) 問  
題 (6) 欲しい (6) 連絡 (6) いつ (5) エコリフォーム (5) つなぐ (5) トイレ (5) ホームページ (5) 移住する (5)  
違法建築物 (5)

## 2) ワードランキング

順位	単語	件数	出現率
1	市営住宅	204	19.7%
2	震災	77	7.4%
3	家	67	6.5%
4	担当	65	6.3%
5	電話番号	64	6.2%
6	後者エコリフォーム補助制度	52	5.0%
7	土地	48	4.6%
8	建物	47	4.5%
9	業者	43	4.2%
10	自宅	42	4.1%
11	問い合わせ先	39	3.8%
12	住宅	37	3.6%
13	修繕	34	3.3%
14	住居確保給付金	30	2.9%
15	建築確認申請	29	2.8%
15	相談先	29	2.8%
17	リフォーム	27	2.6%
18	家屋証明書	25	2.4%
18	住宅用	25	2.4%
18	調整区域	25	2.4%
21	マンション	24	2.3%
21	市街化	24	2.3%
23	地震	23	2.2%
24	申請	22	2.1%
24	窓口	22	2.1%
26	建ぺい率	20	1.9%
27	屋根	18	1.7%
27	離職者	18	1.7%
29	道営住宅	17	1.6%
30	市役所	15	1.4%
30	書類	15	1.4%
30	助成	15	1.4%
33	建築	14	1.4%
33	札幌版	14	1.4%
33	次世代住宅補助制度	14	1.4%
33	手すり	14	1.4%
33	部署	14	1.4%
33	隣	14	1.4%
39	災害	13	1.3%
39	手続き	13	1.3%
39	募集	13	1.3%
42	家屋	12	1.2%
42	市	12	1.2%
42	担当部署	12	1.2%
42	途中	12	1.2%
42	敷地内	12	1.2%
47	対象	11	1.1%
47	地盤	11	1.1%
47	容積率	11	1.1%
47	連絡先	11	1.1%
51	家賃	10	1.0%
51	外壁	10	1.0%
51	確認申請	10	1.0%
51	住宅管理公社	10	1.0%
51	相談	10	1.0%
51	東区	10	1.0%
51	入居者募集スケジュール	10	1.0%





#### 4) 出現率グラフ



### 3. 分析

---

#### (1) Twitter データから

##### 1) ワードクラウド、順位リストから

- ・ <全体><道内><道外>とも「地域」「ボランティア」「北海道」が多く挙げられている。
- ・ ただ、最も多く挙げられた「地域」については「コミュニティ」の意味合いでの使用はなく「この地域では…」 「〇〇のある地域…」のように「場所」を指す意味での使用がほとんどであった。
- ・ <道内>では4位に「マラソン」が挙げられているのが特徴的である。

##### 2) 共起ネットワーク図から

###### <道内>

###### ボランティアの話題

- ・ 「ボランティア」については、数は多くないものの、自身がボランティアをしている、したい等というツイートが見られた。

###### 町内会・自治会の話題

- ・ 「町内会」については、町内会主催のイベントや町内会による除雪のこと、近隣住民に関することなどのツイートが数件見られた。

###### <道外>

###### 東京オリンピック札幌マラソンボランティアの話題

- ・ 「ボランティア」については、特に「ボランティア」－「マラソン」の共起で、多数、東京オリンピック札幌マラソンのボランティアの処遇・確保等について語られていた。

###### <全体>

###### ボランティアの話題

- ・ 「ボランティア」については、「ボランティアをしたい」とのツイート、ボランティアへの感謝を伝えるツイートも見受けられた。

###### 子ども食堂の話題

- ・ 「子供」については、子ども食堂に関するツイートが1件あった。

### 3) ポジ・ネガグラフから

- ・ポジティブ・ネガティブが判定できたツイートのうち、ポジティブなツイートが7割を超えていた。
- ・属性間での差異は見られなかった。

### 4) 出現率グラフから

- ・ツイートされた割合は<全体>で0.3%であった。
- ・「40代」「50代以上」の出現率が高くなっているが、ツイートの内容的には有意な差はなかった。

## (2) コールセンターへの問合せから

### 1) ワードクラウド、順位リストから

- ・特に「市営住宅」に関する問合せが多い。
- ・以下、胆振東部地震による自宅被害の修繕、「住宅エコリフォーム補助制度」「住宅確保給付金」、住宅用家屋証明書に関する問合せ・相談が多く寄せられている。

### 2) 共起ネットワーク図から

#### 市営住宅入居者募集について

- ・「市営住宅」、「問い合わせ」に関しては、市営住宅入居者募集、募集スケジュール、それらの問い合わせ先について聞かれている。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・市営住宅の入居者募集スケジュールを教えてください【女性・60歳以上・不明】</li><li>・市営住宅の入居者募集の申請書はどこで配布していますか？【女性・60歳以上・不明】</li><li>・市営住宅の中期募集の募集案内はいつから配布でしょうか？【女性・20～39歳・不明】</li></ul> |
|---|

#### 市営住宅に関する電話番号の問合せ

- ・「電話番号」については「住宅管理公社」など、市営住宅に関する電話番号の問合せが多い。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・札幌市住宅管理公社募集担当係の電話番号を知りたい【男性・40～59歳・不明】</li><li>・市営住宅の入居について聞きたいので住宅管理公社の電話番号を教えてください【女性・40～59歳・不明】</li></ul> |
|---|

#### 胆振東部地震による自宅の修繕等について

- ・「震災」と「家」「業者」「自宅」「住宅」「修繕」の共起では、胆振東部地震による自宅の修繕に関する相談、事業者の紹介、費用の補助等に関する相談が示されている。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・【震災】建物の修繕やリフォームや新築の業者の紹介をして欲しい【女性・40～59歳・東区】</li><li>・【震災】地震で家の外壁が壊れたので、修理業者と助成金について聞きたい【女性・60歳以上・東区】</li><li>・【震災】自宅が傾いたので建物応急危険度判定を受けたい【女性・40～59歳・不明】</li></ul> |
|--|

#### 修繕・リフォームの相談、事業者紹介依頼

- ・「修繕」「リフォーム」に関しては、胆振東部地震によらず、費用補助に関すると思われる相談、事業者紹介の依頼が寄せられている。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・家をリフォームをする時に補助金が出るかどうか知りたい【女性・60歳以上・不明】</li><li>・屋根の修繕のことで相談してくれる業者を教えてください【女性・40～59歳・西区】</li><li>・家屋の修繕やリフォームなどの住まいに関する困りごとの相談についての担当部署に繋いでほしい【女性・40～59歳・市内】</li></ul> |
|--|

### 住宅エコリフォーム補助制度について

・「住宅エコリフォーム補助制度」については、申請方法、申請に必要な書類、担当窓口等に関する問合せが寄せられている。

- ・札幌市住宅エコリフォーム補助制度の申請について聞きたい（最後に転送）【男性・40～59歳・市内】
- ・札幌市住宅エコリフォーム補助制度の申請に必要な証明書などについて確認したい【男性・40～59歳・市内】
- ・札幌市住宅エコリフォーム補助制度について担当に繋いで欲しい（最後に転送）【女性・40～59歳・不明】

### 住宅確保給付金について

・「住宅確保給付金」については「離職者」と思われる方からの、申請方法、給付要件等に関する相談が多く寄せられている。

- ・離職者のための『住居確保給付金』の必要書類について聞きたい【女性・20～39歳・不明】
- ・離職者のための『住居確保給付金』に該当になるか知りたい【男性・20～39歳・不明】
- ・離職者のための『住居確保給付金』の申請はどこで受け付けていますか？【女性・20～39歳・不明】

### 住宅用家屋証明書について

・「住宅用」「家屋証明書」については、その発行窓口、担当部署について聞かれている。

- ・登録免許税軽減のための住宅用家屋証明書がほしい【男性・40～59歳・不明】
- ・登録免許税軽減のための住宅用家屋証明書の発行窓口を知りたい【女性・20～39歳・市内】

### 3) 出現率グラフから

・「厚別区」「清田区」が他区と比べて多くなっている。これは、2区で胆振東部地震による住宅の被害が大きかったためか、住宅に関する問合せ・相談が多かったからであった。