

分野2 経済～暮らしと雇用を支える経済の発展 について

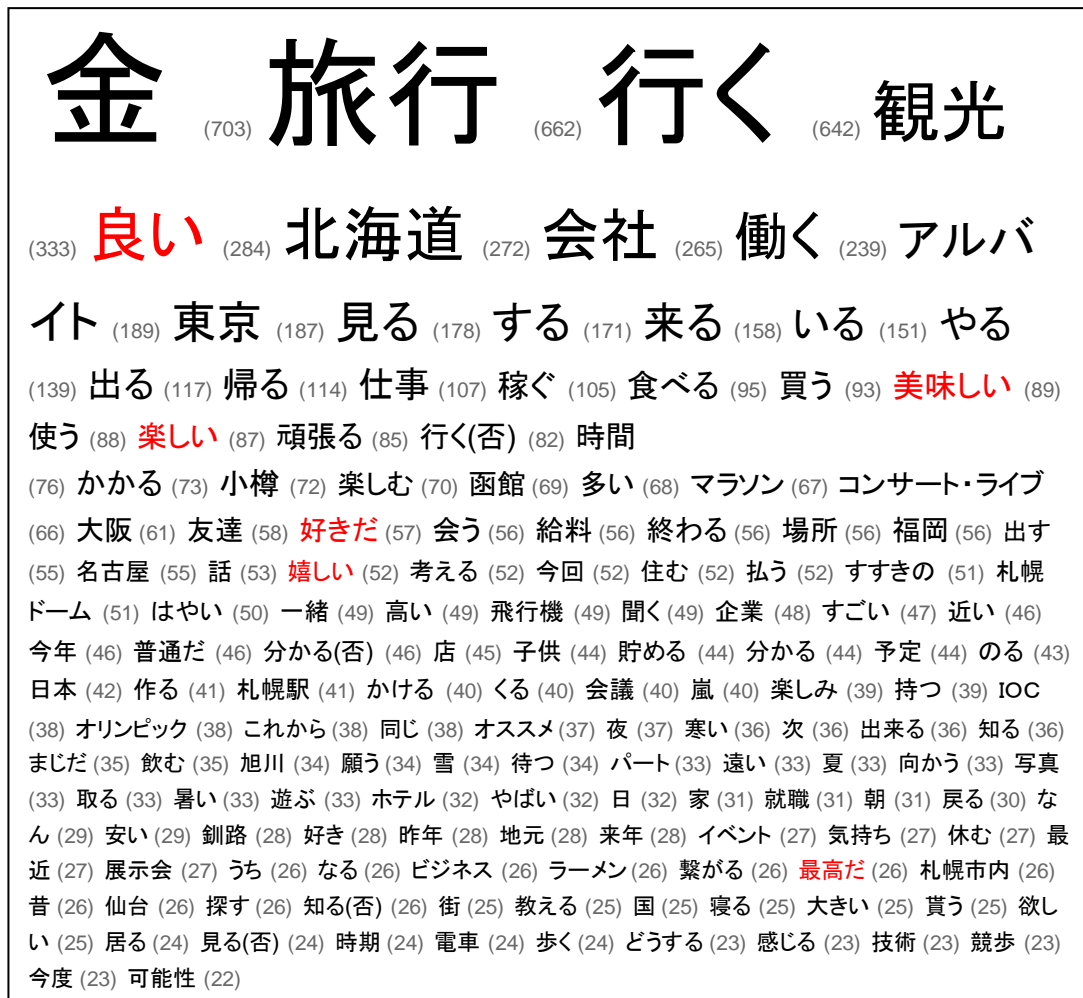
1. Twitter データ

(1) 抽出に用いた語

A : IT MICE
ア : アルバイト お金 お勤め おつとめ
カ : 会議 会社 稼ぎ かせぎ かせぐ 稼ぐ 観光 企業 起業 技術 給与 給料
勤務 経済 雇用 コンテンツ産業 コンテンツビジネス コンベンション
サ : サラリー 産業 事業 社員 就職 商店街 スタートアップ
タ : 旅 たび 地産地消 賃金 勤める つとめる 展示会
ハ : パート バイオ バイト 働き はたらき はたらく 働く ビジネス
マ : マイス ミーティング 見本市 ものづくり モノづくり 物づくり
ヤ : 雇う 雇われる
ラ : 旅行 労働
ワ : ワーク ワークライフバランス

(2) 調査結果

1) ワードクラウド<全体>



2) ワードランキング

<全体>

順位	単語	件数	出現率
1	金	703	25.0%
2	旅行	662	23.5%
3	観光	333	11.8%
4	北海道	272	9.7%
5	会社	265	9.4%
6	アルバイト	189	6.7%
7	東京	187	6.7%
8	仕事	107	3.8%
9	時間	76	2.7%
10	小樽	72	2.6%
11	函館	69	2.5%
12	マラソン	67	2.4%
13	コンサート・ライブ	66	2.3%
14	大阪	61	2.2%
15	友達	58	2.1%
16	給料	56	2.0%
16	場所	56	2.0%
16	福岡	56	2.0%
19	名古屋	55	2.0%
20	話	53	1.9%
21	今回	52	1.8%
22	すすきの	51	1.8%
22	札幌ドーム	51	1.8%
24	一緒	49	1.7%
24	飛行機	49	1.7%
26	企業	48	1.7%
27	今年	46	1.6%
28	店	45	1.6%
29	子供	44	1.6%
29	予定	44	1.6%
31	日本	42	1.5%
32	札幌駅	41	1.5%
33	会議	40	1.4%
33	嵐	40	1.4%
35	楽しみ	39	1.4%
36	ＩＯＣ	38	1.4%
36	オリンピック	38	1.4%
36	これから	38	1.4%
39	オススメ	37	1.3%
39	夜	37	1.3%
41	次	36	1.3%
42	旭川	34	1.2%
42	雪	34	1.2%
44	パート	33	1.2%
44	夏	33	1.2%
44	写真	33	1.2%
47	ホテル	32	1.1%
47	日	32	1.1%
49	家	31	1.1%
49	就職	31	1.1%
49	朝	31	1.1%
52	なん	29	1.0%
53	釧路	28	1.0%
53	好き	28	1.0%
53	昨年	28	1.0%
53	地元	28	1.0%
53	来年	28	1.0%
58	イベント	27	1.0%
58	気持ち	27	1.0%
58	最近	27	1.0%
58	展示会	27	1.0%
62	うち	26	0.9%
62	ビジネス	26	0.9%
62	ラーメン	26	0.9%
62	札幌市内	26	0.9%
62	昔	26	0.9%
62	仙台	26	0.9%
68	街	25	0.9%
68	国	25	0.9%
70	時期	24	0.9%
70	電車	24	0.9%
72	技術	23	0.8%
72	競歩	23	0.8%
72	今度	23	0.8%

<道内>

順位	単語	件数	出現率
1	金	80	21.9%
2	旅行	69	18.9%
3	会社	55	15.1%
4	観光	31	8.5%
5	北海道	29	7.9%
6	アルバイト	19	5.2%
7	仕事	18	4.9%
8	東京	17	4.7%
9	すすきの	13	3.6%
10	時間	11	3.0%
11	会議	10	2.7%
12	マラソン	9	2.5%
12	子供	9	2.5%
14	うち	8	2.2%
14	これから	8	2.2%
14	給料	8	2.2%
14	札幌ドーム	8	2.2%
14	札幌駅	8	2.2%
14	収入	8	2.2%
14	正社員	8	2.2%
14	副業	8	2.2%
14	話	8	2.2%
23	ボーナス	7	1.9%
23	安定感	7	1.9%
23	給与体系	7	1.9%
23	釧路	7	1.9%
23	高収入	7	1.9%
23	札幌すすきのの編	7	1.9%
23	残業一切(否)	7	1.9%
23	車	7	1.9%
23	週休	7	1.9%
23	充実	7	1.9%
23	店	7	1.9%
23	働き方	7	1.9%
23	夜	7	1.9%
36	コンサート・ライブ	6	1.6%
36	一緒	6	1.6%
36	一度	6	1.6%
36	今回	6	1.6%
36	今朝	6	1.6%
36	札幌市内	6	1.6%
36	札幌市民	6	1.6%
36	場所	6	1.6%
36	新千歳空港	6	1.6%
36	朝	6	1.6%
36	余裕	6	1.6%
47	JR	5	1.4%
47	ビジネス	5	1.4%
47	夏	5	1.4%
47	高速バス	5	1.4%
47	今年	5	1.4%
47	最近	5	1.4%
47	出張	5	1.4%
47	昔	5	1.4%
47	内容	5	1.4%
47	函館	5	1.4%
47	毎日	5	1.4%
47	友達	5	1.4%
47	予定	5	1.4%

<道外>

順位	単語	件数	出現率
1	旅行	132	30.6%
2	金	91	21.1%
3	北海道	56	13.0%
4	観光	53	12.3%
5	会社	50	11.6%
6	東京	35	8.1%
7	仕事	17	3.9%
7	時間	17	3.9%
9	マラソン	13	3.0%
9	今年	13	3.0%
9	福岡	13	3.0%
9	名古屋	13	3.0%
13	話	12	2.8%
14	アルバイト	11	2.5%
14	コンサート・ライブ	11	2.5%
14	楽しみ	11	2.5%
14	今回	11	2.5%
14	札幌ドーム	11	2.5%
19	オリンピック	10	2.3%
19	大阪	10	2.3%
19	函館	10	2.3%
22	場所	9	2.1%
22	仙台	9	2.1%
22	日本	9	2.1%
25	これから	8	1.9%
25	なん	8	1.9%
25	気持ち	8	1.9%
25	昨年	8	1.9%
25	子供	8	1.9%
25	小樽	8	1.9%
25	朝	8	1.9%
32	ＩＯＣ	7	1.6%
32	ホテル	7	1.6%
32	一緒	7	1.6%
32	雨	7	1.6%
32	企業	7	1.6%
32	広島	7	1.6%
32	商店街	7	1.6%
32	展示会	7	1.6%
32	店	7	1.6%
32	日	7	1.6%
42	その後	6	1.4%
42	可能性	6	1.4%
42	技術	6	1.4%
42	国	6	1.4%
42	札幌開催	6	1.4%
42	時計台	6	1.4%
42	昔	6	1.4%
42	友達	6	1.4%
42	予定	6	1.4%
51	いま	5	1.2%
51	すすきの	5	1.2%
51	ビール	5	1.2%
51	ビジネス	5	1.2%
51	ラーメン	5	1.2%
51	旭川	5	1.2%
51	家	5	1.2%
51	過去	5	1.2%
51	会議	5	1.2%
51	給料	5	1.2%
51	新千歳空港	5	1.2%
51	静岡	5	1.2%
51	雪	5	1.2%
51	稚内	5	1.2%
51	東京都	5	1.2%
51	飛行機	5	1.2%
51	夫	5	1.2%
51	夢	5	1.2%
51	夜	5	1.2%
51	力	5	1.2%

<全体> (続き 1)

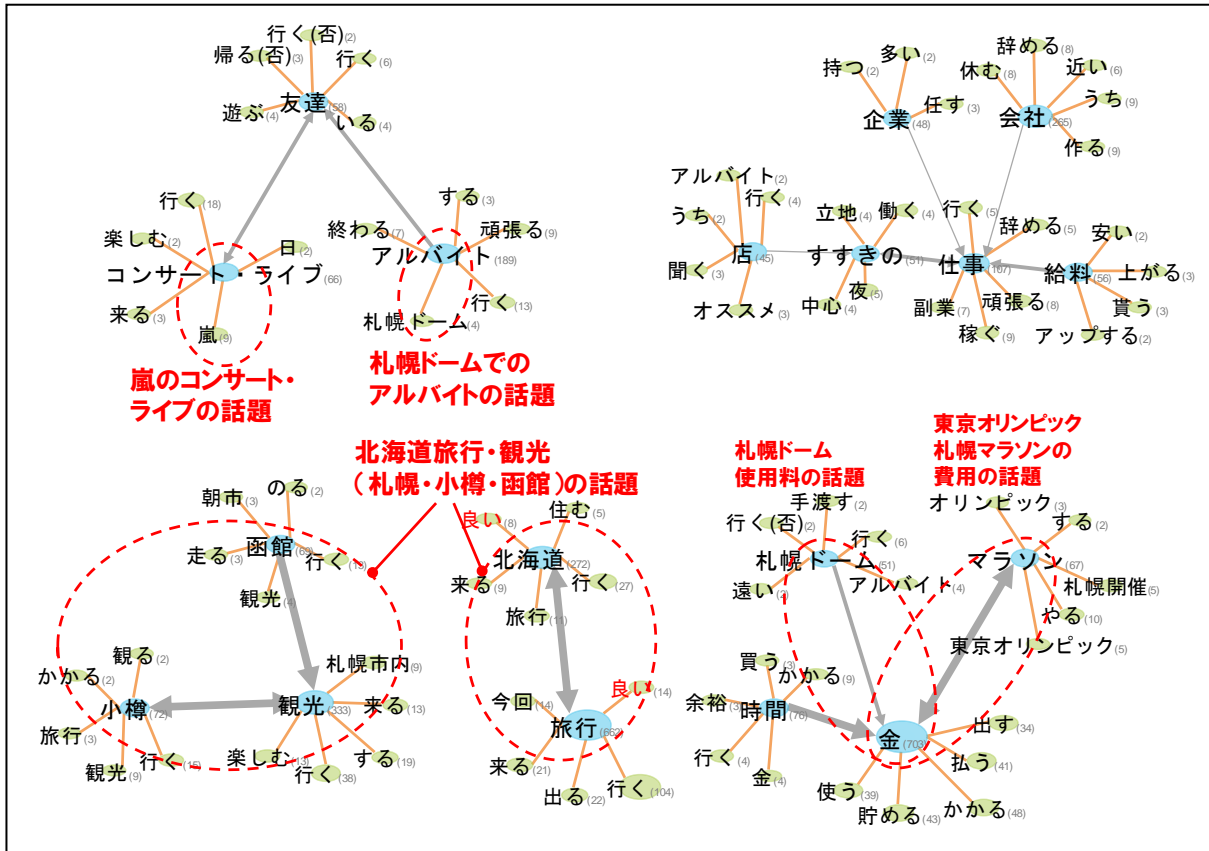
順位	単語	件数	出現率
75	可能性	22	0.8%
75	車	22	0.8%
75	商店街	22	0.8%
75	全部	22	0.8%
75	副業	22	0.8%
80	J R	21	0.7%
80	めちやくちや	21	0.7%
80	今月	21	0.7%
80	札幌開催	21	0.7%
80	新千歳空港	21	0.7%
80	冬	21	0.7%
80	夫	21	0.7%
80	毎日	21	0.7%
88	休み	20	0.7%
88	北	20	0.7%
90	I T	19	0.7%
90	一度	19	0.7%
90	雨	19	0.7%
90	皆さん	19	0.7%
90	最後	19	0.7%
90	職場	19	0.7%
90	心	19	0.7%
90	選手	19	0.7%
90	大学	19	0.7%
90	問題	19	0.7%
90	来月	19	0.7%
90	来週	19	0.7%
102	1番	18	0.6%
102	ジンギスカン	18	0.6%
102	バス	18	0.6%
102	会場	18	0.6%
102	関東	18	0.6%
102	勤務	18	0.6%
102	経済	18	0.6%
102	出張	18	0.6%
102	女性	18	0.6%
102	夕方	18	0.6%
112	サッポロ一番	17	0.6%
112	ほんと	17	0.6%
112	空港	17	0.6%
112	最初	17	0.6%
112	酒	17	0.6%
112	体	17	0.6%
112	帯広	17	0.6%
112	東京都	17	0.6%
112	苫小牧	17	0.6%
112	北海道コンサドーレ札幌	17	0.6%
122	ご飯	16	0.6%
122	意味	16	0.6%
122	距離	16	0.6%
122	京都	16	0.6%
122	広島	16	0.6%
122	高収入	16	0.6%
122	札幌市民	16	0.6%
122	東京オリンピック	16	0.6%
122	連絡	16	0.6%
131	サッカー	15	0.5%
131	ボーナス	15	0.5%
131	学校	15	0.5%
131	今週	15	0.5%
131	社員	15	0.5%
131	社長	15	0.5%
131	宿	15	0.5%
131	春	15	0.5%
131	新幹線	15	0.5%
131	人生	15	0.5%
131	稚内	15	0.5%
131	昼	15	0.5%
131	天気	15	0.5%
131	途中	15	0.5%
131	理由	15	0.5%

<全体> (続き 2)

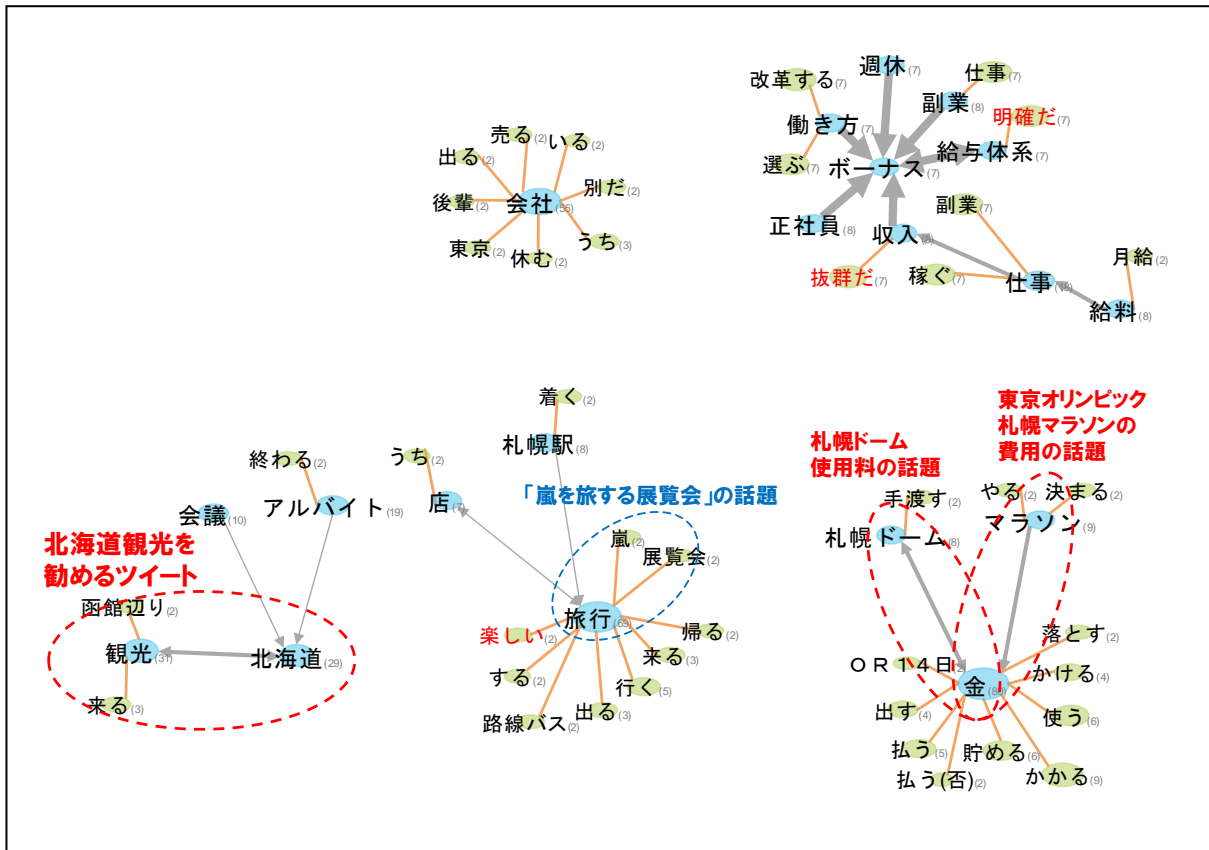
順位	単語	件数	出現率
146	お土産	14	0.5%
146	ビール	14	0.5%
146	ファン	14	0.5%
146	まじ	14	0.5%
146	沖縄	14	0.5%
146	帰り	14	0.5%
146	結果	14	0.5%
146	時計台	14	0.5%
146	収入	14	0.5%
146	親	14	0.5%
146	大通公園	14	0.5%
146	中心	14	0.5%
146	夢	14	0.5%
146	網走	14	0.5%

3) 共起ネットワーク図

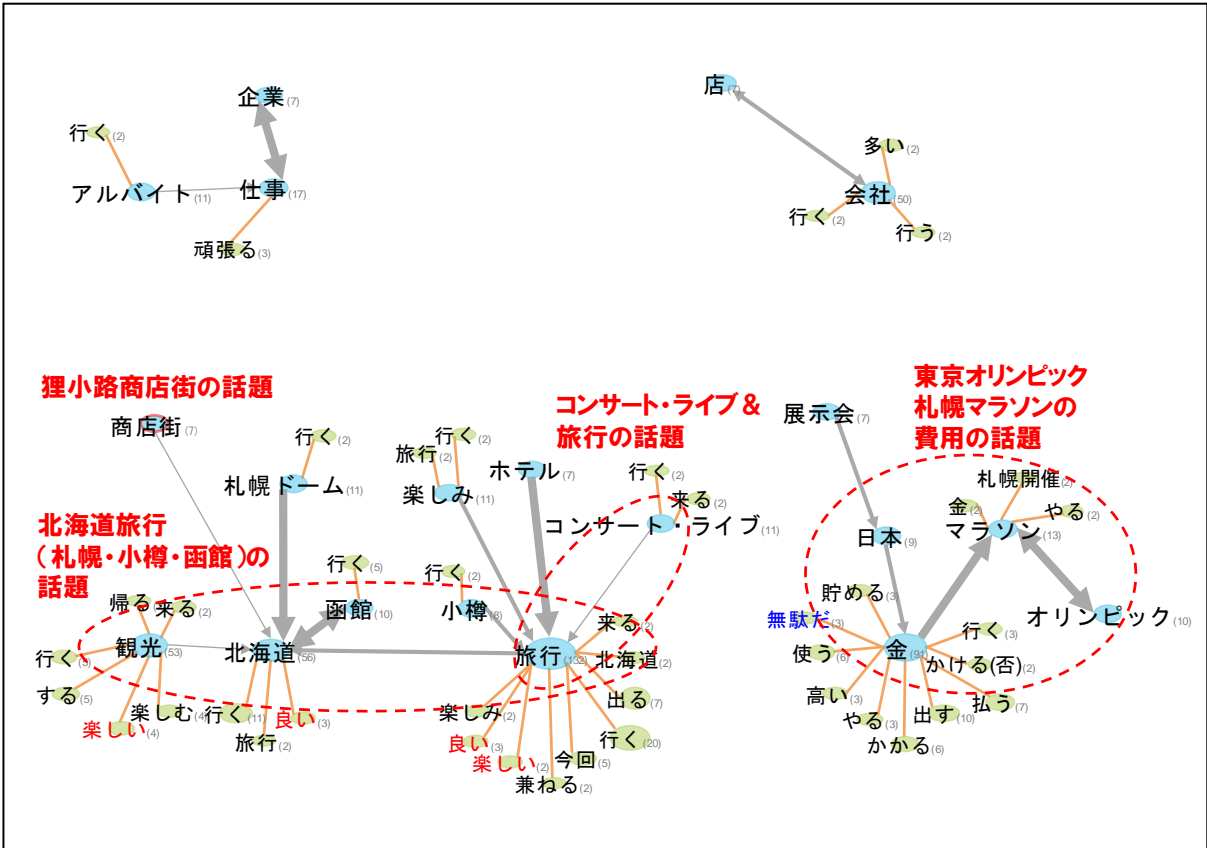
<全体>



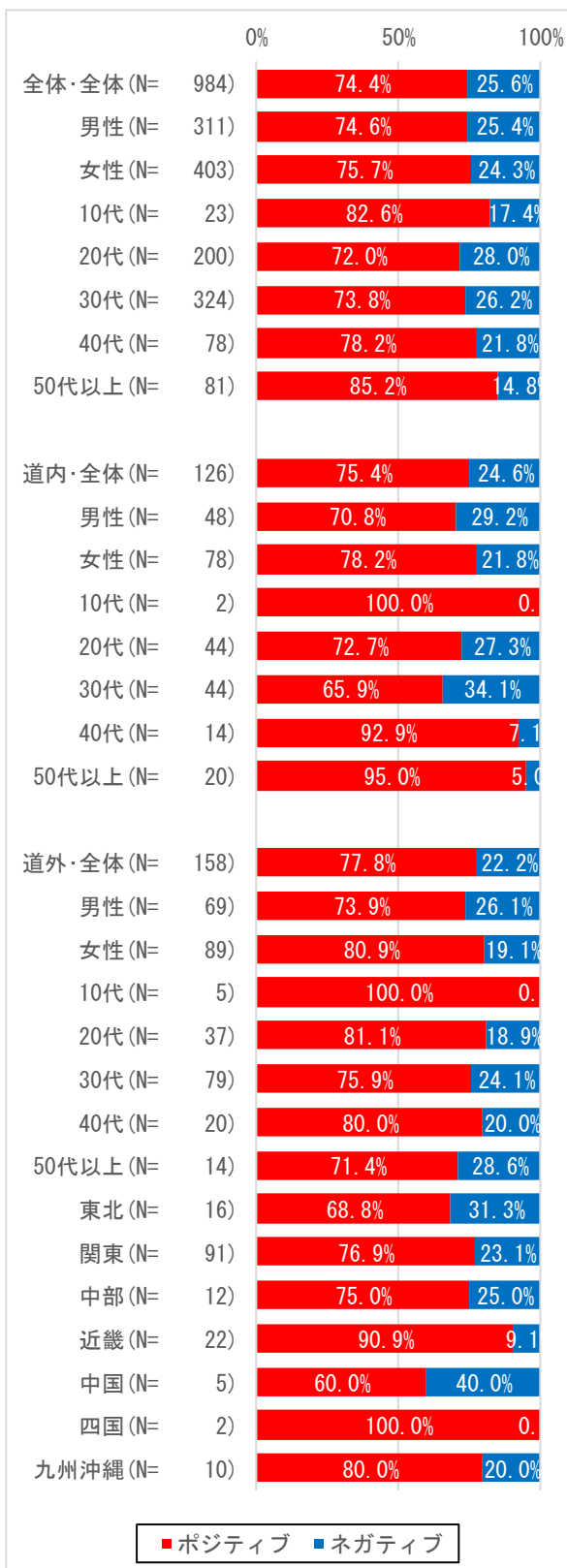
<道内>



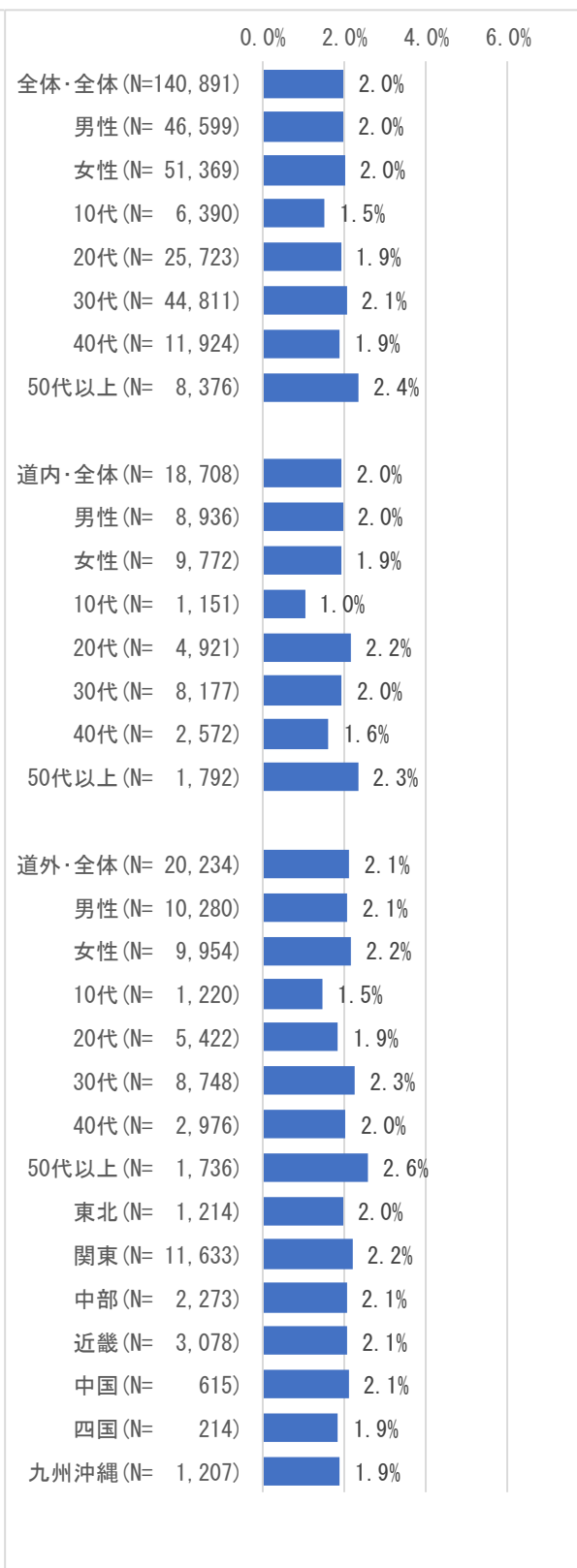
<道外>



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

税金 法律相談・生活相談

(2) 調査結果

1) ワードクラウド

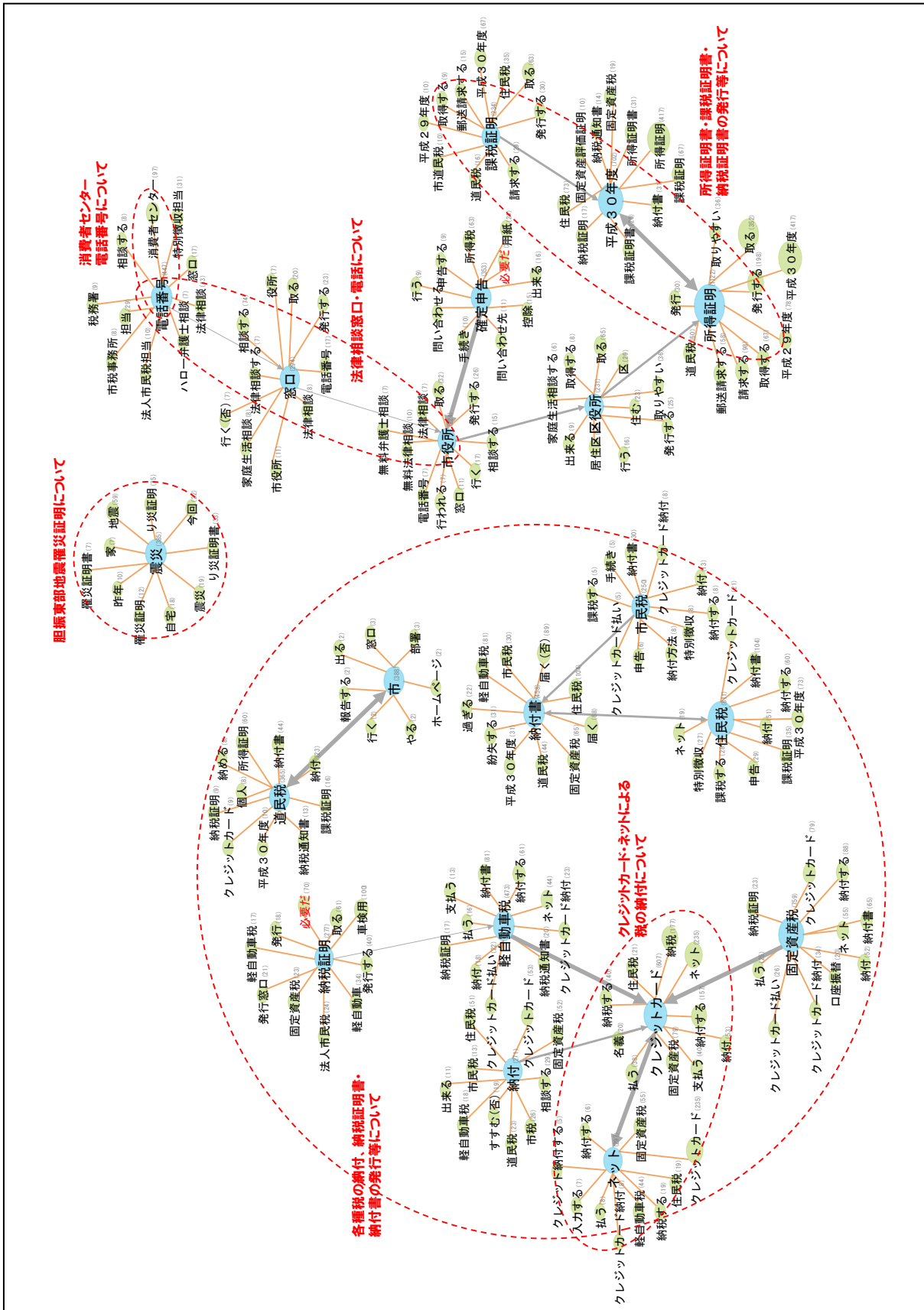
所得証明 (1122) 住民税 (811)
固定資産税 (759) 平成30年度
取る (702) 相談する (675) クレジット
カード (607) 発行する (518) 軽自動車税 (473)
納付書 (458) 電話番号 (447) 市 (388) 震災 (385) 道民
税 (365) 確定申告 (353) 納付する (341) **必要だ** (310) ネット
(297) 窓口 (294) 納税証明 (277) 納付 (271) 市民税 (250) 届く (250) どう
する (241) 課税証明 (234) 区役所 (231) 市役所 (224) 手続き (215) 所得
税 (213) 請求する (205) 納税 (201) 市税 (185) 控除 (184) 医療費 (180) 担当 (164)
問い合わせる (162) 軽自動車 (156) 平成29年度 (155) エラー (154) 消費者セン
ター (152) 出来る (150) 大通証明サービスコーナー (147) り災証明 (144) 取得する
(140) 税 (137) 相談先 (136) 住民票 (129) 過ぎる (128) 税金 (128) 電話 (121) 地震 (120) 郵
送 (115) 車検用 (114) 発行 (113) 届く(否) (112) する (111) 出る (108) 郵送請求する (107) クレ
ジットカード納付 (106) 住む (105) 所得証明書 (102) 扶養 (102) 夫 (101) 発行窓口 (99) 法人
市民税 (99) 固定資産評価証明 (98) 行う (98) 再発行する (97) 行く (95) 支払う (95) 受ける (95) 法
律相談 (95) かかる (91) 書類 (91) 土地 (91) 特別徴収 (91) 払う (91) 無料 (91) 問い合わせ先 (90)
家 (87) 妻 (87) 納期限 (86) 市道民税 (85) クレジットカード払い (84) 納税通知書 (84) 証明 (81) 相
続 (80) 相談窓口 (80) 途中 (80) 給与支払報告書 (79) 送る (78) 切電する (77) 納税証明書 (74) 方
法 (74) YAHOO! (72) いつ (72) り災証明書 (72) 書き方 (72) 税務署 (72) 継続検査時 (71) 弁護士 (71)
欲しい (71) 自宅 (70) 取りやすい (69) 代理 (69) 使う (68) 口座振替 (67) 申告 (67) 証明書 (66) 課税する
(63) 委任状 (62) 納期 (62) 来る (61) ハガキ (59) 確定申告する (59) 繋ぐ (59) 持ち物 (59) 法人 (59) 課税
証明書 (57) 自転車 (57) 土日 (56) コンビニ (55) 年末調整 (55) 納税する (55) 市外 (54) 収入 (54) 納める
(53) 被害 (53) 給料 (52) 手数料 (52) 住所 (52) 申請 (52) 紛失する (52) 請求 (51) 無料法律相談 (51) 用
紙 (51) 原動機付 (50) 手続きする (50) 会社 (49) 区 (49) 市役所本庁舎 (49) 還付申告 (47) 金額 (47) 提出
する (47) 連絡する (47) すすむ(否) (46) 市税事務所 (46) 所得 (46) 詳しい (46) 貰う (46)

2) ワードランキング

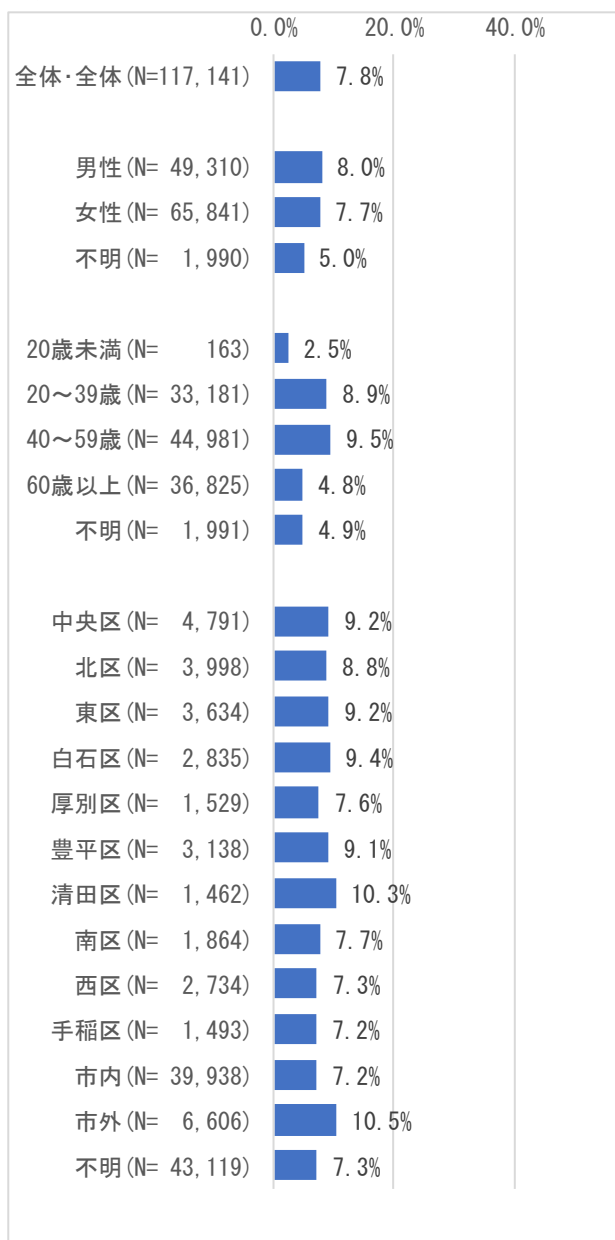
順位	単語	件数	出現率
1	所得証明	1,122	12.3%
2	住民税	811	8.9%
3	固定資産税	759	8.4%
4	平成30年度	702	7.7%
5	クレジットカード	607	6.7%
6	軽自動車税	473	5.2%
7	納付書	458	5.0%
8	電話番号	447	4.9%
9	市	388	4.3%
10	震災	385	4.2%
11	道民税	365	4.0%
12	確定申告	353	3.9%
13	ネット	297	3.3%
14	窓口	294	3.2%
15	納税証明	277	3.0%
16	納付	271	3.0%
17	市民税	250	2.8%
18	課税証明	234	2.6%
19	区役所	231	2.5%
20	市役所	224	2.5%
21	手続き	215	2.4%
22	所得税	213	2.3%
23	納税	201	2.2%
24	市税	185	2.0%
25	控除	184	2.0%
26	医療費	180	2.0%
27	担当	164	1.8%
28	軽自動車	156	1.7%
29	平成29年度	155	1.7%
30	エラー	154	1.7%
31	消費者センター	152	1.7%
32	大通証明サービスコーナー	147	1.6%
33	り災証明	144	1.6%
34	税	137	1.5%
35	相談先	136	1.5%
36	住民票	129	1.4%
37	税金	128	1.4%
38	電話	121	1.3%
39	地震	120	1.3%
40	郵送	115	1.3%
41	車検用	114	1.3%
42	発行	113	1.2%
43	クレジットカード納付	106	1.2%
44	所得証明書	102	1.1%
44	扶養	102	1.1%
46	夫	101	1.1%
47	発行窓口	99	1.1%
47	法人市民税	99	1.1%
49	固定資産評価証明	98	1.1%
50	法律相談	95	1.0%
51	書類	91	1.0%
51	土地	91	1.0%
51	特別徴収	91	1.0%
51	無料	91	1.0%
55	問い合わせ先	90	1.0%
56	家	87	1.0%
56	妻	87	1.0%
58	納期限	86	0.9%
59	市道民税	85	0.9%
60	クレジットカード払い	84	0.9%
60	納税通知書	84	0.9%
62	証明	81	0.9%
63	相続	80	0.9%
63	相談窓口	80	0.9%
63	途中	80	0.9%
66	給与支払報告書	79	0.9%
67	納税証明書	74	0.8%
67	方法	74	0.8%
69	Y A H O O !	72	0.8%
69	いつ	72	0.8%
69	り災証明書	72	0.8%
69	書き方	72	0.8%
69	税務署	72	0.8%
74	継続検査時	71	0.8%
74	弁護士	71	0.8%

順位	単語	件数	出現率
76	自宅	70	0.8%
77	代理	69	0.8%
78	口座振替	67	0.7%
78	申告	67	0.7%
80	証明書	66	0.7%
81	委任状	62	0.7%
81	納期	62	0.7%
83	ハガキ	59	0.6%
83	持ち物	59	0.6%
83	法人	59	0.6%
86	課税証明書	57	0.6%
86	自転車	57	0.6%
88	土日	56	0.6%
89	コンビニ	55	0.6%
89	年末調整	55	0.6%
91	市外	54	0.6%
91	収入	54	0.6%
93	被害	53	0.6%
94	給料	52	0.6%
94	手数料	52	0.6%
94	住所	52	0.6%
94	申請	52	0.6%
98	請求	51	0.6%
98	無料法律相談	51	0.6%
98	用紙	51	0.6%
101	原動機付	50	0.6%
102	会社	49	0.5%
102	区	49	0.5%
102	市役所本庁舎	49	0.5%
105	還付申告	47	0.5%
105	金額	47	0.5%
107	市税事務所	46	0.5%
107	所得	46	0.5%
109	自動車税	45	0.5%
109	対処方法	45	0.5%
111	トラブル	44	0.5%
111	覚え(否)	44	0.5%
111	昨年	44	0.5%
114	身	43	0.5%
115	非課税証明書	42	0.5%
116	息子	41	0.5%
116	評価証明	41	0.5%
118	家庭生活相談	40	0.4%
118	提出先	40	0.4%
120	家族	39	0.4%
120	公金支払い画面	39	0.4%
120	特別徴収担当	39	0.4%
120	納付状況	39	0.4%
124	固定資産	38	0.4%
124	内容	38	0.4%
126	場所	37	0.4%
126	入力	37	0.4%
128	申告書	36	0.4%
128	相談	36	0.4%
128	中央市税事務所	36	0.4%
128	納付方法	36	0.4%
132	申請書	35	0.4%
132	母	35	0.4%
132	郵送請求	35	0.4%
132	郵送請求方法	35	0.4%
136	従業員	34	0.4%
136	督促状	34	0.4%
136	娘	34	0.4%
139	個人	33	0.4%
139	平成30年度分	33	0.4%
141	今年	32	0.4%
141	代理人	32	0.4%
141	名義	32	0.4%
141	領収書	32	0.4%
145	マンション	31	0.3%
145	課税	31	0.3%
145	課税額	31	0.3%
145	公金支払い	31	0.3%
145	市民税課	31	0.3%
145	支払い	31	0.3%

3) 共起ネットワーク図



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「金」「旅行」「観光」「北海道」「会社」が多く挙げられている。

2) 共起ネットワーク図から

<道内>

東京オリンピック札幌マラソンの費用の話題

- ・「マラソン」→「金」の共起では、東京オリンピックの札幌でのマラソンの費用に関するツイートがされている。

札幌ドーム使用料の話題

- ・「札幌ドーム」→「金」の共起では、日本ハムの本拠地球場移転等に関連して、札幌ドームの使用料に関する話題が話されていた。

北海道観光を勧めるツイート

- ・「観光」－「北海道」の共起では、北海道観光を勧めるツイートが見られた。
- ・なお、「観光」については「札幌には観光で行くべき場所が少ない」とのツイートが見られた。

その他

- ・「旅行」について「嵐」「展覧会」が共起しているが、これはアイドルグループ嵐のイベント「嵐を旅する展覧会」の札幌開催に関するツイートであった。

<道外>

北海道旅行（札幌・小樽・函館）の話題

- ・「旅行」「観光」→「北海道」の共起で、北海道旅行、特に札幌、小樽、函館の旅行について比較的多く挙げられている。

コンサート・ライブ&旅行の話題

- ・「コンサート・ライブ」→「旅行」の共起では、「コンサート・ライブ」と併せて北海道・札幌「旅行」を楽しんだとのツイートが見られた。

東京オリンピック札幌マラソンの話題

- ・「金」→「マラソン」の共起では、東京オリンピックの札幌でのマラソンに関連して多くツイートされている。

狸小路商店街の話題

- ・「商店街」では、狸小路商店街に関するツイートがいくつか見られた。

<全体>

嵐のコンサート・ライブの話題

- ・「コンサート・ライブ」→「嵐」の係り受け、すなわちアイドルグループ嵐のコンサート・ライブに関するツイートが比較的多かった。「嵐のコンサート・ライブがメインで観光はサブ、あるいははしない」との内容が多い。

札幌ドームでのアルバイトの話題

- ・「アルバイト」→「札幌ドーム」の係り受けでは、札幌ドームでのアルバイト経験が語られている。

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2.0%であった。
- ・「50代以上」の出現率が高くなっているが、これは50代以上で「旅行」を含むツイートが多いからであった。

(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

- ・「所得証明」や「住民税」「固定資産税」「軽自動車税」等に関する「納付書」、納付手続きに関する問合せが多い。

2) 共起ネットワーク図から

所得証明書・課税証明書・納税証明書の発行等について

- ・「所得証明」「課税証明」「平成30年度」に関しては、所得証明書、課税証明書、納税証明書の発行、請求方法に関ついて問合せされている。

- ・平成29年度の所得証明は大通証明サービスコーナーで発行してもらえますか【女性・40～59歳・市内】
- ・平成30年度の住民税の課税証明は、郵送請求出来ますか【男性・20～39歳・市外】
- ・平成30年度の納税証明を区役所で取得したい【男性・20～39歳・市内】

各種税の納付、納税証明書・納付書の発行等について

- ・「住民税」「固定資産税」「軽自動車税」「道民税」「納付書」「納付」「クレジットカード」「ネット」「市」については、各種税金の納付や納税証明書の発行、発行窓口に関する問い合わせ等が寄せられている。

- ・納期を過ぎた固定資産税を本日納付する事はできますか【女性・20～39歳・不明】
- ・軽自動車税の納税通知書が届かないので、住所変更が済んでいるか確認したい【男性・40～59歳・市内】
- ・札幌市の住民税の特別徴収の手続きについて聞きたいことがある（最後に転送）【女性・20～39歳・不明】

クレジットカード・ネットによる税の納付について

- ・税の納付については「クレジットカード」「ネット」による納付方法、納付の際の不具合に関する問合せが多く寄せられている。

- ・インターネットからのクレジットカードによる納税がエラーで入力できないが、なぜですか？（最後に転送）【女性・20～39歳・東区】
- ・軽自動車税のインターネットからのクレジットカードによる納税の入力ができないが、どうしたらいいですか？【女性・40～59歳・市内】
- ・固定資産税のインターネットからのクレジットカードによる納税にかかる手数料を知りたい【女性・40～59歳・市内】

法律相談窓口・電話について

- ・「電話番号」「窓口」「市役所」に関しては、法律相談に関する問合せが多かった。

- ・市役所の無料法律相談はいつ開催していますか【女性・60歳以上・白石区】
- ・電話で無料の法律相談が出来る窓口はありますか【女性・60歳以上・不明】
- ・金銭トラブルの為、市役所の無料弁護士相談に相談したい【女性・40～59歳・中央区】

消費者センター電話番号について

- ・「電話番号」→「消費者センター」の係り受けが多くなっているが、特に消費者センター電話番号の問合せが多いことを示している。

- ・札幌市消費者センターの電話番号を知りたい【女性・40～59歳・不明】

胆振東部地震罹災証明について

- ・「震災」に関しては、胆振東部地震による自宅の被害についての罹災証明発行に関する問合せが多く出されている。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・【震災】 罹災証明を発行してもらおう窓口はどこですか（最後に転送）【男性・60歳以上・清田区】・【震災】 罹災証明書はどれくらいの被害規模で発行してもらえますか【女性・60歳以上・東区】・【震災】 罹災証明の申請書だけを取りに行く事もできますか？【男性・60歳以上・市内】 |
|---|

3) 出現率グラフから

- ・年代別では「20～39歳」「40～59歳」の生産年齢で多くなっている。これは、これらの年代で「所得証明」に関する問合せが多かったからである。
- ・区別では「市外」「清田区」「白石区」「中央区」「東区」「北区」が他区と比べて多くなっている。これは、「市外」「清田区」では所得証明についての問合せが多く、「東区」「白石区」では震災、「中央区」「北区」では住民税に関する問合せが多かったことによる。