

分野7 都市空間～魅力と活力を持続的に高める集約型のまちづくり について

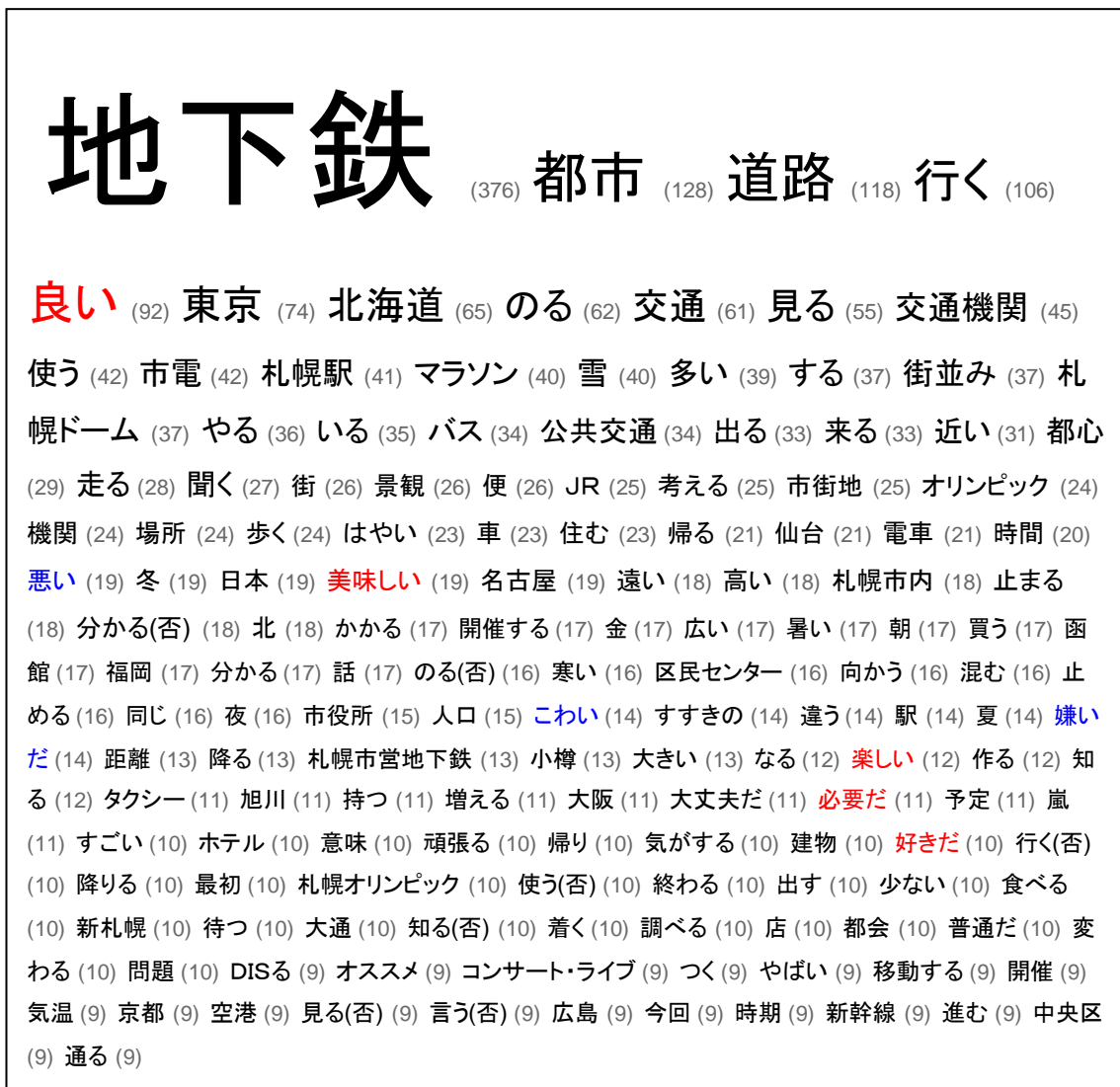
1. Twitter データ

(1) 抽出に用いた語

ア：インフラ インフラストラクチャ インフラストラクチャー オープンスペース
カ：開発 区民センター 区役所 景観 下水道 公共交通 公共施設 交通 交通機関
コンパクトシティ コンパクトシティー
サ：再開発 市街 市街地 市電 市役所 上下水道 上水道 水道
タ：地下鉄 道路 都市 都市機能 都市基盤 都心
マ：まちづくり 街づくり 町づくり まち並み 街なみ 町なみ まちなみ 街並
町並 街並み 町並み

(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	地下鉄	376	38.7%
2	都市	128	13.2%
3	道路	118	12.1%
4	東京	74	7.6%
5	北海道	65	6.7%
6	交通	61	6.3%
7	交通機関	45	4.6%
8	市電	42	4.3%
9	札幌駅	41	4.2%
10	マラソン	40	4.1%
10	雪	40	4.1%
12	街並み	37	3.8%
12	札幌ドーム	37	3.8%
14	バス	34	3.5%
14	公共交通	34	3.5%
16	都心	29	3.0%
17	街	26	2.7%
17	景観	26	2.7%
17	便	26	2.7%
20	J R	25	2.6%
20	市街地	25	2.6%
22	オリンピック	24	2.5%
22	機関	24	2.5%
22	場所	24	2.5%
25	車	23	2.4%
26	仙台	21	2.2%
26	電車	21	2.2%
28	時間	20	2.1%
29	冬	19	2.0%
29	日本	19	2.0%
29	名古屋	19	2.0%
32	札幌市内	18	1.9%
32	北	18	1.9%
34	金	17	1.7%
34	朝	17	1.7%
34	函館	17	1.7%
34	福岡	17	1.7%
34	話	17	1.7%
39	区民センター	16	1.6%
39	夜	16	1.6%
41	市役所	15	1.5%
41	人口	15	1.5%
43	すすきの	14	1.4%
43	駅	14	1.4%
43	夏	14	1.4%
46	距離	13	1.3%
46	札幌市営地下鉄	13	1.3%
46	小樽	13	1.3%
49	タクシー	11	1.1%
49	旭川	11	1.1%
49	大阪	11	1.1%
49	予定	11	1.1%
49	嵐	11	1.1%
54	ホテル	10	1.0%
54	意味	10	1.0%
54	帰り	10	1.0%
54	建物	10	1.0%
54	最初	10	1.0%
54	札幌オリンピック	10	1.0%
54	新札幌	10	1.0%
54	大通	10	1.0%
54	店	10	1.0%
54	都会	10	1.0%
54	問題	10	1.0%

<道内>

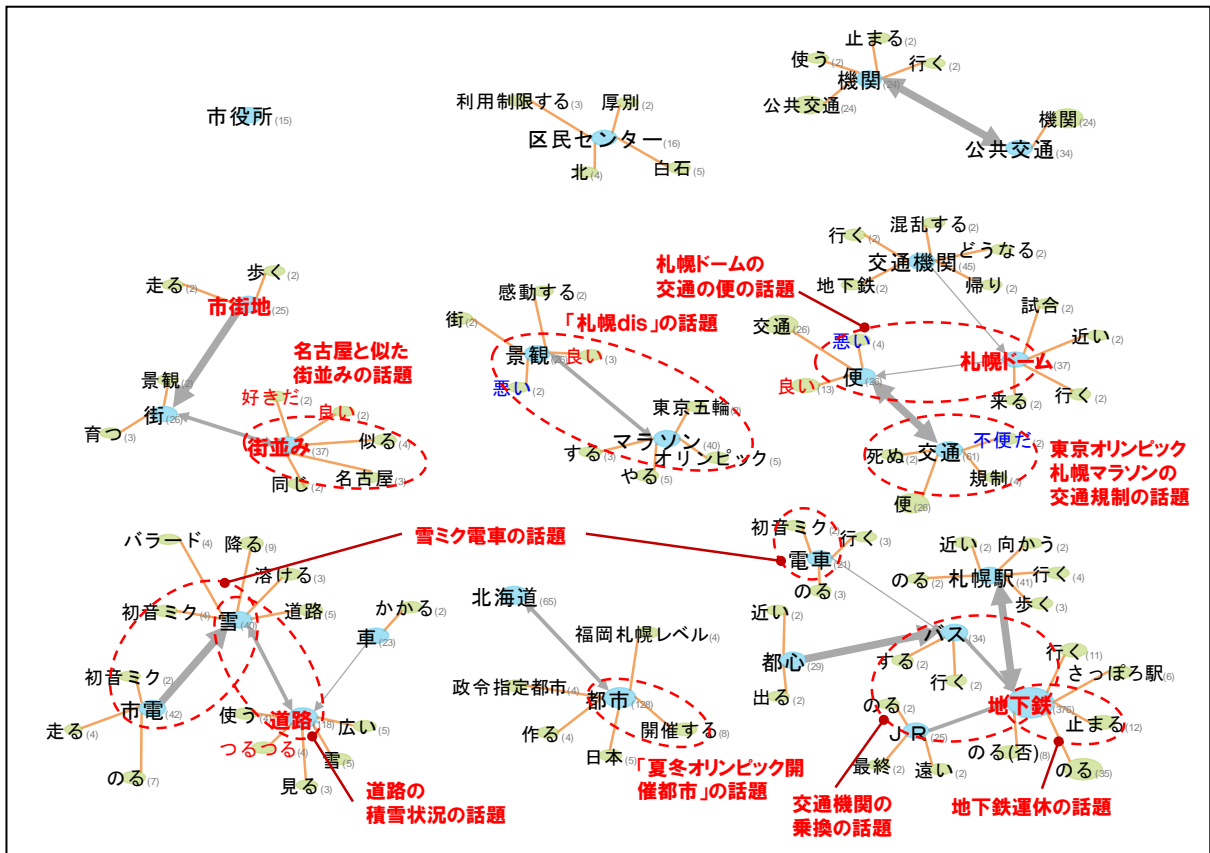
順位	単語	件数	出現率
1	地下鉄	81	42.4%
2	道路	28	14.7%
3	都市	17	8.9%
4	雪	14	7.3%
5	札幌駅	12	6.3%
6	市電	11	5.8%
6	北海道	11	5.8%
8	交通機関	10	5.2%
9	バス	9	4.7%
9	公共交通	9	4.7%
11	J R	8	4.2%
11	時間	8	4.2%
13	場所	7	3.7%
14	マラソン	6	3.1%
14	区民センター	6	3.1%
14	車	6	3.1%
14	都心	6	3.1%
18	機関	5	2.6%
18	帰り	5	2.6%
18	交通	5	2.6%
18	市役所	5	2.6%
18	朝	5	2.6%
18	店	5	2.6%
18	東京	5	2.6%
18	北	5	2.6%

<道外>

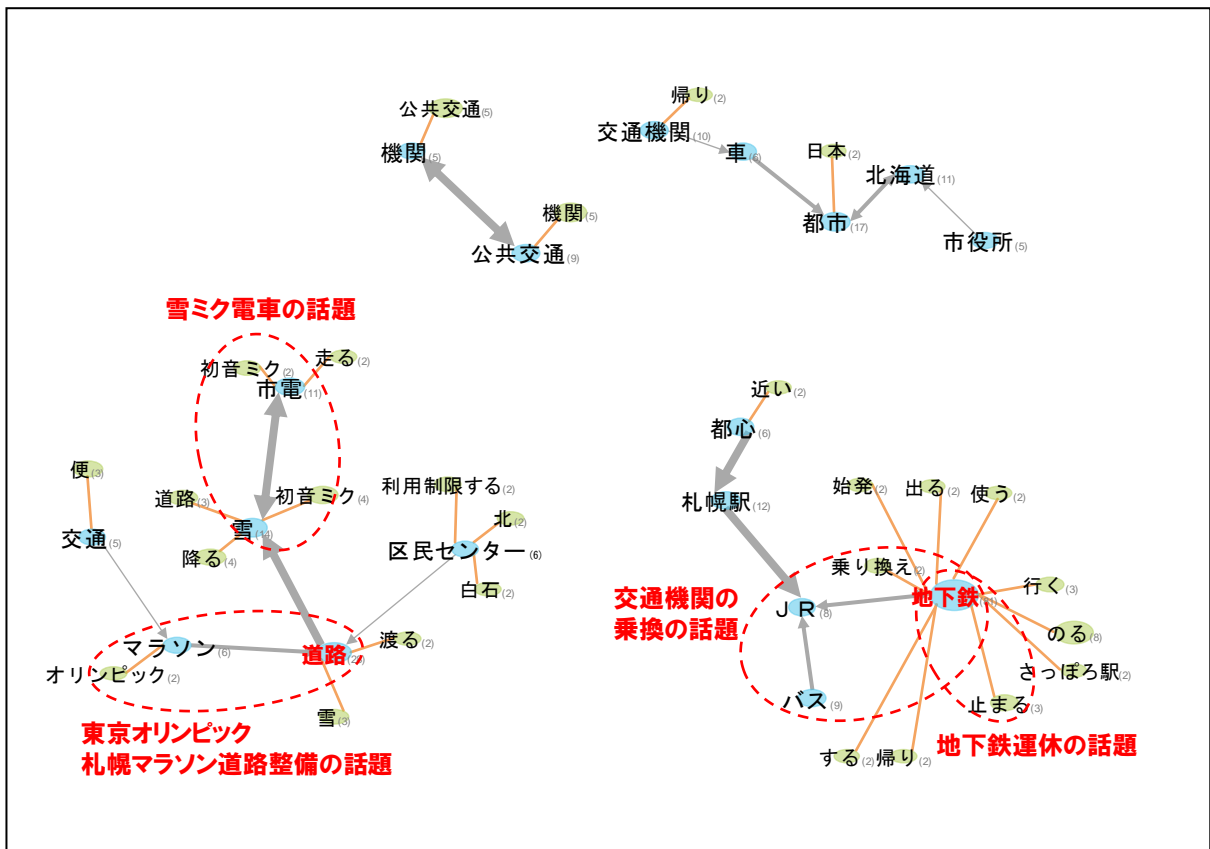
順位	単語	件数	出現率
1	地下鉄	53	35.3%
2	都市	28	18.7%
3	道路	20	13.3%
4	東京	15	10.0%
5	北海道	11	7.3%
6	市電	10	6.7%
7	交通	8	5.3%
7	市街地	8	5.3%
9	マラソン	7	4.7%
9	景観	7	4.7%
9	都心	7	4.7%
9	函館	7	4.7%
13	オリンピック	6	4.0%
13	街	6	4.0%
13	札幌ドーム	6	4.0%
13	福岡	6	4.0%
17	バス	5	3.3%
17	仙台	5	3.3%
17	冬	5	3.3%
17	名古屋	5	3.3%

3) 共起ネットワーク図

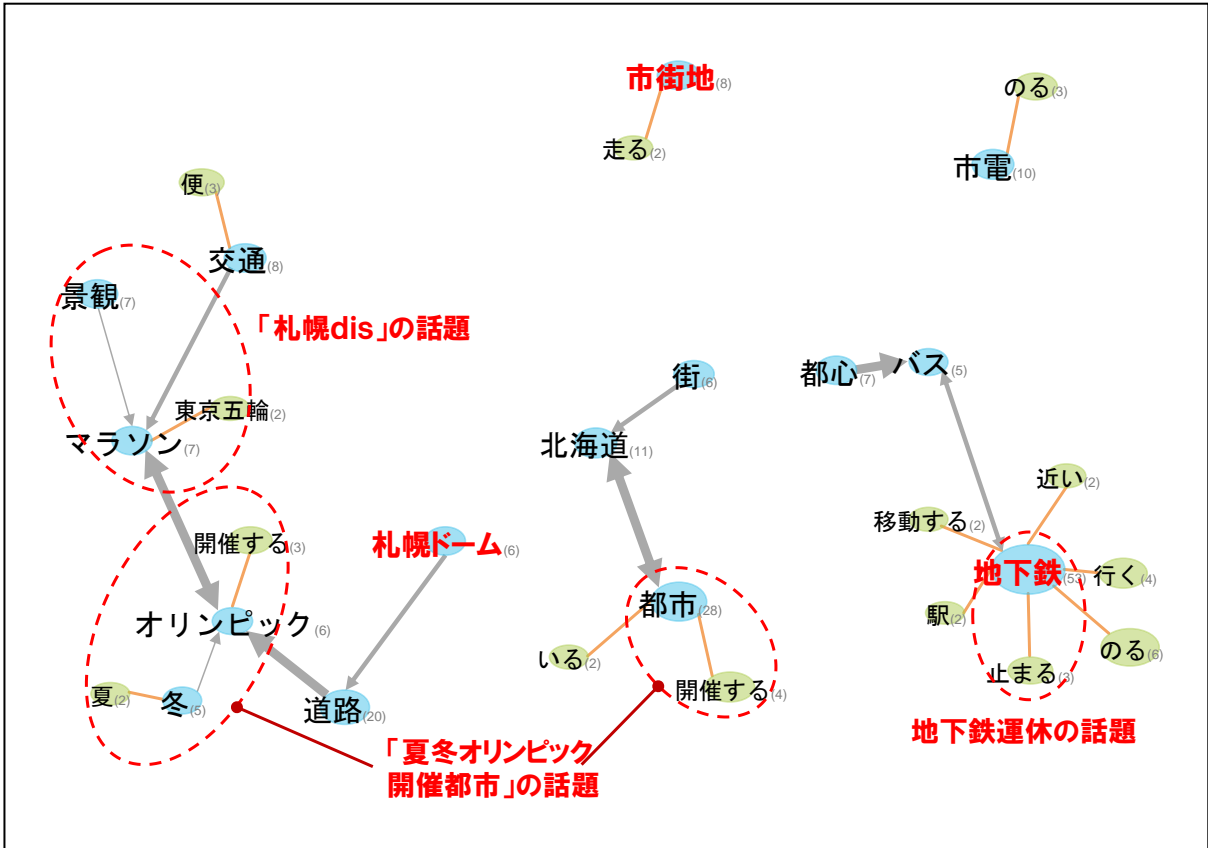
<全体>



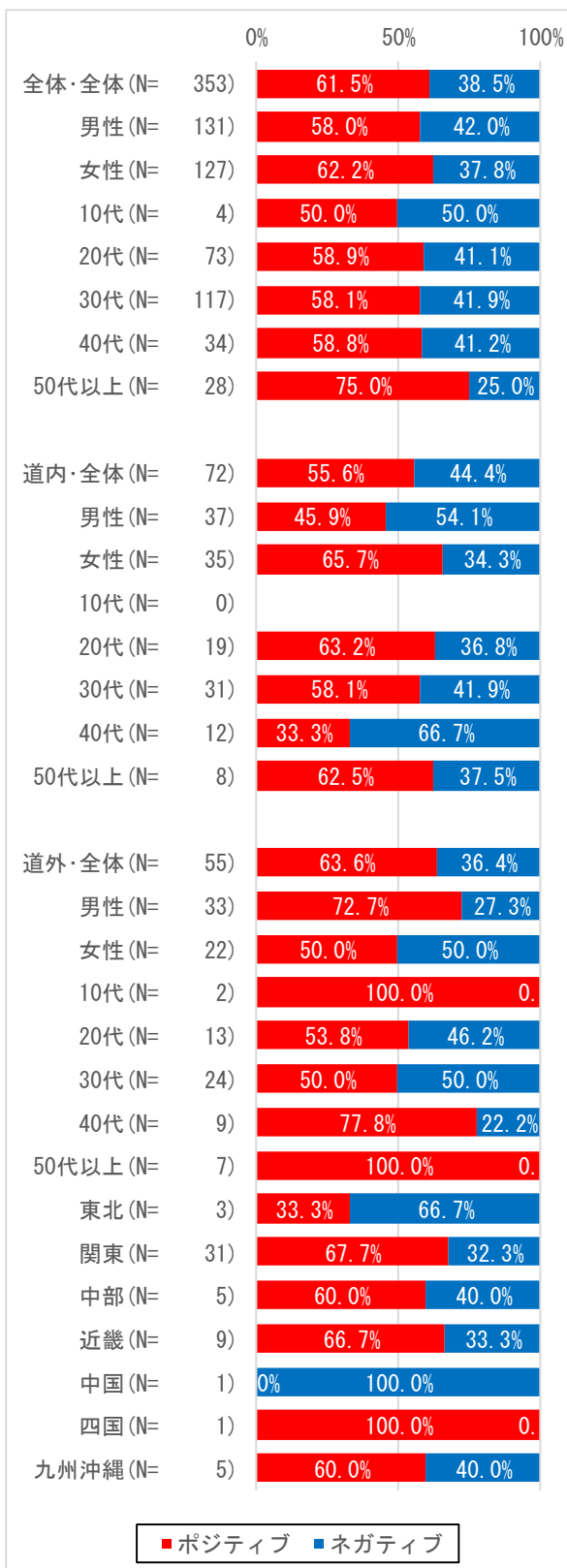
<道内>



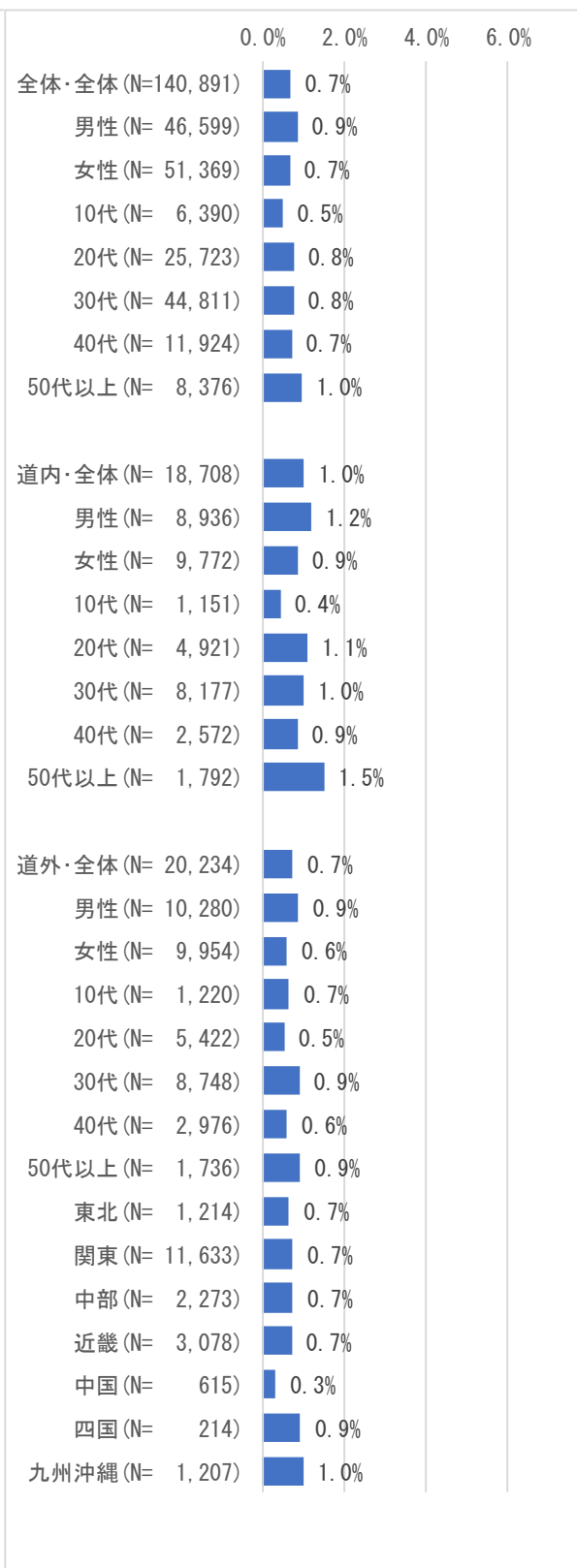
<道外>



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

公共交通・交通安全 戸籍・証明 公共施設 道路・街路灯 道路・街路灯
上・下水道

(2) 調査結果

1) ワードクラウド

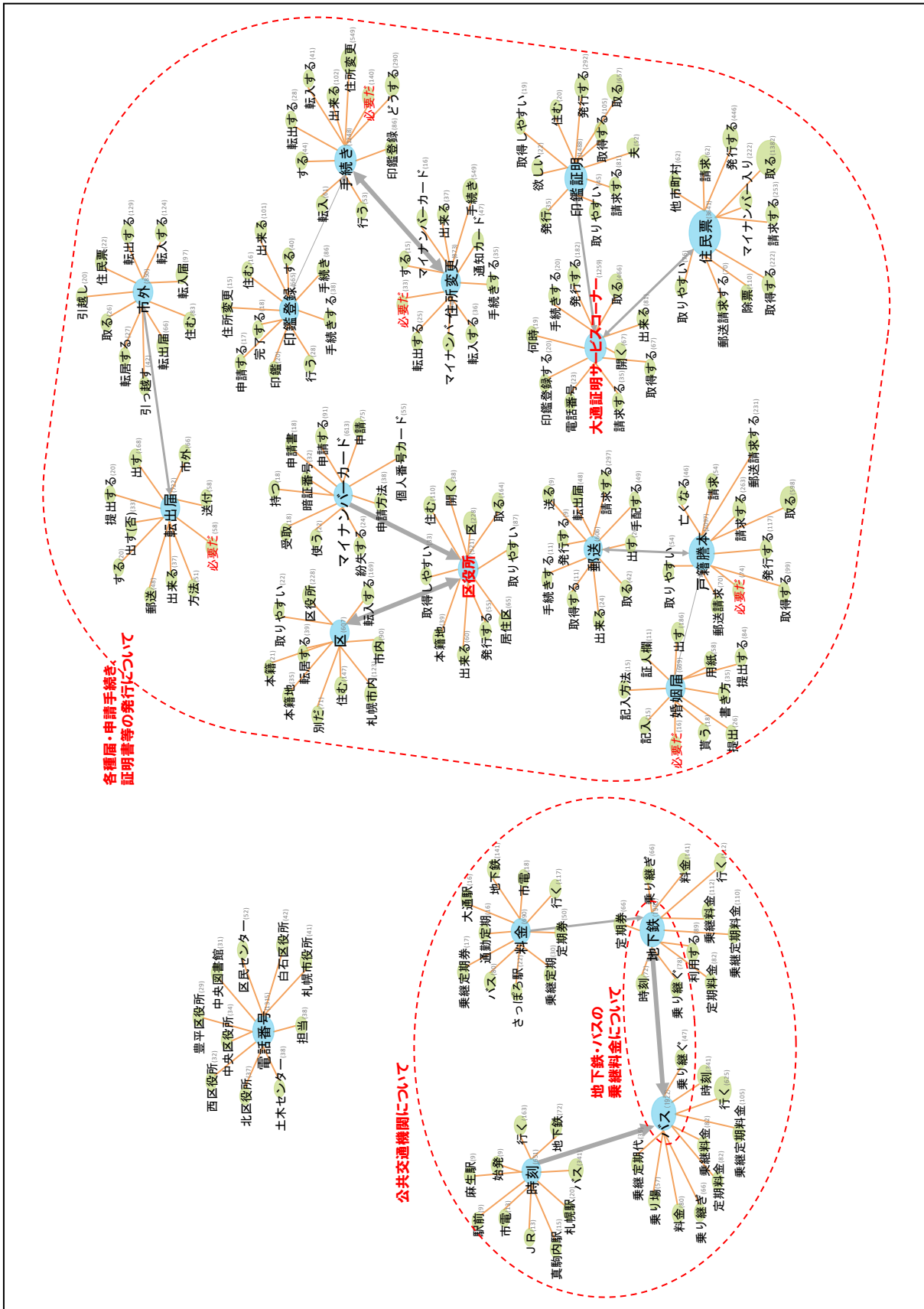
住民票 (3641) 取る (3042) 戸籍謄
本 (2097) 地下鉄 (1993) バス (1922) 行く (1846) 印
鑑証明 (1488) **必要だ** (1485) 電話番号 (1315) 大通証
明サービスコーナー (1259) 手続き (1248) 発行する
(1204) 請求する (956) 区役所 (921) 住所変更 (873) 市外 (850) どうす
る (836) 出す (799) 転出届 (722) 料金 (690) 出来る (683) 婚姻届 (669) 印鑑
登録 (665) 時刻 (651) 北 (619) マイナンバーカード (613) 区 (607) 郵送 (606) 転
入届 (599) 代理 (591) 転入する (575) 取得する (564) 問い合わせる (554) 戸籍
(537) 乗継料金 (535) 住所 (527) 委任状 (514) 郵送請求する (497) 連絡する (497)
市役所 (496) 窓口 (491) 震災 (480) 道路 (478) 持ち物 (475) 戸籍証明 (469) 代理人
(468) 住む (464) 方法 (457) 札幌駅 (451) 中央区 (449) 市内 (443) 通知カード (426) マイ
ナンバー (423) 土日 (420) 紛失する (409) 札幌市内 (371) 担当 (366) 使う (360) さっぽろ駅
(348) 本籍地 (343) 開く (338) 印鑑登録する (337) 附票 (331) する (319) 大通駅 (319) 西 (314)
手続きする (312) 身分証明 (311) 子供 (301) 市電 (301) 利用する (286) 東区 (280) 北区 (276) SAP
ICA (274) 転居する (273) 母 (272) 歩道 (261) 持つ (258) 定期券 (257) 転出する (256) 行う (255) 買
う (254) 印鑑登録カード (252) 夫 (250) 何時 (249) 戸籍抄本 (247) 引越し (244) 問い合わせ先 (243)
中央区役所 (242) 亡くなる (242) **良い** (235) マイナンバー入り (226) 豊平区 (226) 転居届 (225) パスポ
ート (224) 申請する (223) 申請 (220) 市道 (219) 印鑑 (217) 取りやすい (217) 提出する (217) 途中 (216) 白
石区 (216) 欲しい (214) 札幌市外 (213) 真駒内駅 (213) 父 (213) 平日 (213) 相談する (209) 切電する
(208) 本人確認書類 (208) 街路灯 (199) 交通経路 (199) 経由 (198) 南 (195) 請求 (194) 場所 (192) 本籍
(192) 引っ越す (190) 同じ (189) 近い (187) かかる (186) 妻 (186) 麻生駅 (184) コンビニ (182) 貰う (182)
書き方 (180) 郵送請求 (179) 西区 (178) 現在 (177) バス時刻 (176) 再発行する (172) 水道 (169) 豊平区役
所 (168) 息子 (166) 切れる (165) 親 (164) 忘れ物 (164) 発行 (162) **新しい** (160) 転入 (160) 北区役所
(160) 書類 (159) 定期料金 (158) 離婚届 (158) 中央バス (155) のる (154) 自転車 (154) 繋ぐ (153) 出る
(152)

2) ワードランキング

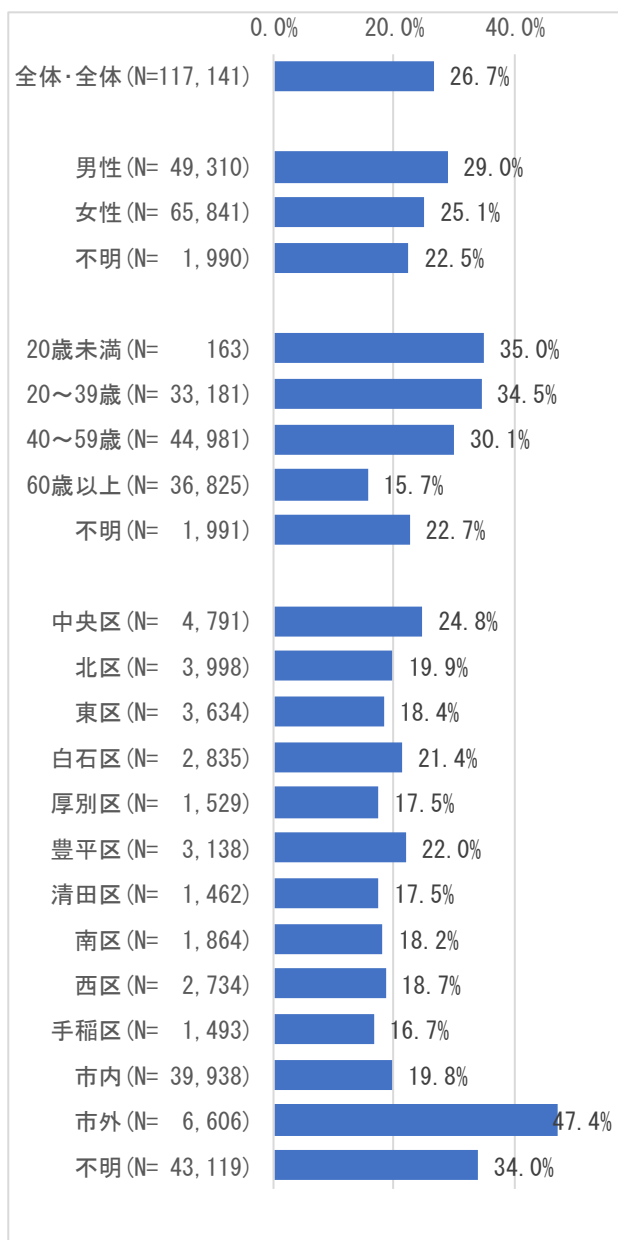
順位	単語	件数	出現率
1	住民票	3,641	11.6%
2	戸籍謄本	2,097	6.7%
3	地下鉄	1,993	6.4%
4	バス	1,922	6.1%
5	印鑑証明	1,488	4.8%
6	電話番号	1,315	4.2%
7	大塚駅前サービスコーナー	1,259	4.0%
8	手続き	1,248	4.0%
9	区役所	921	2.9%
10	住所変更	873	2.8%
11	市外	850	2.7%
12	転出届	722	2.3%
13	料金	690	2.2%
14	婚姻届	669	2.1%
15	印鑑登録	665	2.1%
16	時刻	651	2.1%
17	北	619	2.0%
18	マイナンバーカード	613	2.0%
19	区	607	1.9%
20	郵送	606	1.9%
21	転入届	599	1.9%
22	代理	591	1.9%
23	戸籍	537	1.7%
24	乗継料金	535	1.7%
25	住所	527	1.7%
26	委任状	514	1.6%
27	市役所	496	1.6%
28	窓口	491	1.6%
29	震災	480	1.5%
30	道路	478	1.5%
31	持ち物	475	1.5%
32	戸籍証明	469	1.5%
33	代理人	468	1.5%
34	方法	457	1.5%
35	札幌駅	451	1.4%
36	中央区	449	1.4%
37	市内	443	1.4%
38	通知カード	426	1.4%
39	マイナンバー	423	1.4%
40	土日	420	1.3%
41	札幌市内	371	1.2%
42	担当	366	1.2%
43	さっぽろ駅	348	1.1%
44	本籍地	343	1.1%
45	附票	331	1.1%
46	大通駅	319	1.0%
47	西	314	1.0%
48	身分証明	311	1.0%
49	子供	301	1.0%
49	市電	301	1.0%
51	東区	280	0.9%
52	北区	276	0.9%
53	SAPICA	274	0.9%
54	母	272	0.9%
55	歩道	261	0.8%
56	定期券	257	0.8%
57	印鑑登録カード	252	0.8%
58	夫	250	0.8%
59	何時	249	0.8%
60	戸籍抄本	247	0.8%
61	問い合わせ先	243	0.8%
62	中央区役所	242	0.8%
63	マイナンバー入り	226	0.7%
63	豊平区	226	0.7%
65	転居届	225	0.7%
66	パスポート	224	0.7%
67	申請	220	0.7%
68	市道	219	0.7%
69	印鑑	217	0.7%
70	途中	216	0.7%
70	白石区	216	0.7%
72	札幌市外	213	0.7%
72	真駒内駅	213	0.7%
72	父	213	0.7%
72	平日	213	0.7%

順位	単語	件数	出現率
76	本人確認書類	208	0.7%
77	街路灯	199	0.6%
77	交通経路	199	0.6%
79	経由	198	0.6%
80	南	195	0.6%
81	請求	194	0.6%
82	場所	192	0.6%
82	本籍	192	0.6%
84	妻	186	0.6%
85	麻生駅	184	0.6%
86	コンビニ	182	0.6%
87	書き方	180	0.6%
88	郵送請求	179	0.6%
89	西区	178	0.6%
90	現在	177	0.6%
91	バス時刻	176	0.6%
92	水道	169	0.5%
93	豊平区役所	168	0.5%
94	息子	166	0.5%
95	親	164	0.5%
95	忘れ物	164	0.5%
97	発行	162	0.5%
98	転入	160	0.5%
98	北区役所	160	0.5%
100	書類	159	0.5%
101	定期料金	158	0.5%
101	離婚届	158	0.5%
103	中央バス	155	0.5%
104	自転車	154	0.5%
105	新さっぽろ駅	148	0.5%
106	娘	147	0.5%
107	白石区役所	144	0.5%
108	街路樹	143	0.5%
109	まちづくりセンター	142	0.5%
110	本人	141	0.5%
111	時間	136	0.4%
112	東区役所	134	0.4%
113	円山動物園	132	0.4%
113	南区	132	0.4%
115	者	131	0.4%
115	申請書	131	0.4%
117	出生届	130	0.4%
117	除票	130	0.4%
119	連絡先	129	0.4%
120	乗継定期料金	125	0.4%
121	地下鉄駅	123	0.4%
121	駐車場	123	0.4%
123	駐輪場	122	0.4%
124	区民センター	121	0.4%
124	福祉割引SAPICA	121	0.4%
126	福住駅	119	0.4%
127	市	117	0.4%
127	乗車券	117	0.4%
127	片道料金	117	0.4%
127	用紙	117	0.4%
131	札幌市役所	115	0.4%
131	西区役所	115	0.4%
133	バス停	113	0.4%
133	運賃	113	0.4%
133	他市町村	113	0.4%
133	電話	113	0.4%
137	所得証明	112	0.4%
138	中央図書館	111	0.4%
139	再発行	110	0.4%
139	水	110	0.4%
141	別世帯	108	0.3%
142	定期代	107	0.3%
142	郵送請求方法	107	0.3%
144	宮の沢駅	105	0.3%
144	大谷地駅	105	0.3%
146	名前	104	0.3%
147	自宅	103	0.3%
147	車	103	0.3%
147	住民登録	103	0.3%
147	乗り継ぎ	103	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「地下鉄」が最も多く挙げられ、「都市」「道路」が2、3番めに多く挙げられた。
- ・ 上記に次いで、<道内>では「雪」「札幌駅」、<道外>では「市電」「市街地」が比較的多く挙げられた。

2) 共起ネットワーク図から

<道内>

地下鉄運休の話題

- ・ 「地下鉄」→「止まる」の係り受けで、地震等による地下鉄の運休に関してツイートされている。

地下鉄について

- ・ 「地下鉄」については、イベント開催時の混雑についてのツイートが見受けられた。

交通機関の乗換の話題

- ・ 「札幌駅」「バス」「JR」に関連して、交通機関間の接続の悪さを訴えるツイートが2件あった。

道路について

- ・ 「道路」については、路面の積雪状況に関するツイートが比較的多かった。

東京オリンピック札幌マラソン道路整備の話題

- ・ 「マラソン」→「道路」の共起で、東京オリンピック札幌マラソンに関する道路整備について取り上げられている。

雪ミク電車的话题

- ・ 「雪」－「市電」の共起では雪ミク電車についてのツイートが見られた。

<道外>

地下鉄運休の話題

- ・ 「地下鉄」については、運行休止に関する話題が出されている。

地下鉄について

- ・「地下鉄」については、地下鉄がタイヤ式であることについてのツイートも見られた。

「夏冬オリンピック開催都市」の話題

- ・「都市」→「開催」の係り受けは「オリンピック開催都市」という文脈で使われている。また、「冬」→「オリンピック」の共起等では、「世界初のオリンピック夏冬開催都市」という PR の提案がされている。

市街地について

- ・「市街地」については、いくつかのツイートでクマ出没と関連して語られている。

札幌ドームについて

- ・「札幌ドーム」については、交通の便、交通の便に起因する混雑に関する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

- ・「景観」→「マラソン」の共起では、東京オリンピック札幌マラソン開催に関する「マラソンコース沿いの景観が良くない」との報道、いわゆる「札幌 dis」について批判するツイートが多かった。

<全体>

名古屋と似た街並みの話題

- ・「街並み」については、「名古屋」との類似性を指摘するツイートが見られた。

街並みについて

- ・札幌の「街並み」の良さを伝えるツイートも見られた。

東京オリンピック札幌マラソンの交通規制の話題

- ・「交通」→「規制」「不便だ」「死ぬ」への係り受けで、東京オリンピック札幌マラソンで交通が不便になることについてツイートされている。

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は6割超であった。
- ・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。
- ・<道内>では他の年代に比べ「40代」「50代以上」、<道外>では「50代以上」の出現率が高くなっている。これは「地下鉄」「道路」「都市」「市電」といった共起抽出語の使用頻度が比較的高かったからである。

(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「住民票」「戸籍謄本」「印鑑証明」といった証明書関連と、「地下鉄」「バス」に関する問合せが多かった。

2) 共起ネットワーク図から

各種届・申請手続き、証明書等の発行について

- | | | |
|---------------|----------|-------------|
| ・住民票の取得 | ・印鑑証明の取得 | ・戸籍謄本の取得 |
| ・印鑑登録の手続き | ・婚姻届の提出 | ・転出届・転入届の提出 |
| ・マイナンバーカードの申請 | ・紛失・暗証番号 | |

大通証明サービスコーナー、区役所について

- ・「大通証明サービスコーナー」「区役所」については、証明書等が取得できるか、土日に開いているか等の問合せが多く寄せられている。

- | |
|---|
| ・日曜日に大通証明サービスコーナーで戸籍謄本を取れますか？【男性・20～39歳・不明】 |
| ・大通証明サービスコーナーで土日に住民票を発行してもらう場合は事前予約が必要ですか【男性・20～39歳・市内】 |
| ・日曜日でも大通証明サービスコーナーは開いていますか？【女性・20～39歳・東区】 |
| ・住民票、戸籍謄本と所得証明は住んでいる区以外の区役所で取れますか【女性・20～39歳・市内】 |
| ・休日に印鑑証明を区役所で発行してもらえますか【女性・40～59歳・市内】 |

公共交通機関について

- ・公共交通機関については、特に「地下鉄」と「バス」について多く挙げられている。
- ・また、各種「料金」や、各駅からの始発等の「時刻」についての問合せも多く寄せられている。

地下鉄・バスの乗継料金について

- ・「地下鉄」「バス」の共起では、特に乗継料金、乗継定期料金についての問合せが多く出されている。

- | |
|---|
| ・バスから地下鉄に乗り継いでさっぽろ駅までの乗継料金が知りたい【女性・20～39歳 居住区 不明】 |
| ・バスと地下鉄の乗り換えがある定期料金について問い合わせしたい【女性・40～59歳 居住区 不明】 |
| ・地下鉄とバスの乗継の定期券は1枚のSAPICAで作れますか？【女性・20～39歳 居住区 不明】 |

3) 出現率グラフから

- ・概ね、年代が低いほど出現率が高くなっている。これは年代が低いほど「住民票」「戸籍謄本」の取得に関する問合せを多くしていたからであった。