

分野4 安全・安心～安心して暮らせる「人に優しい」まちづくり について

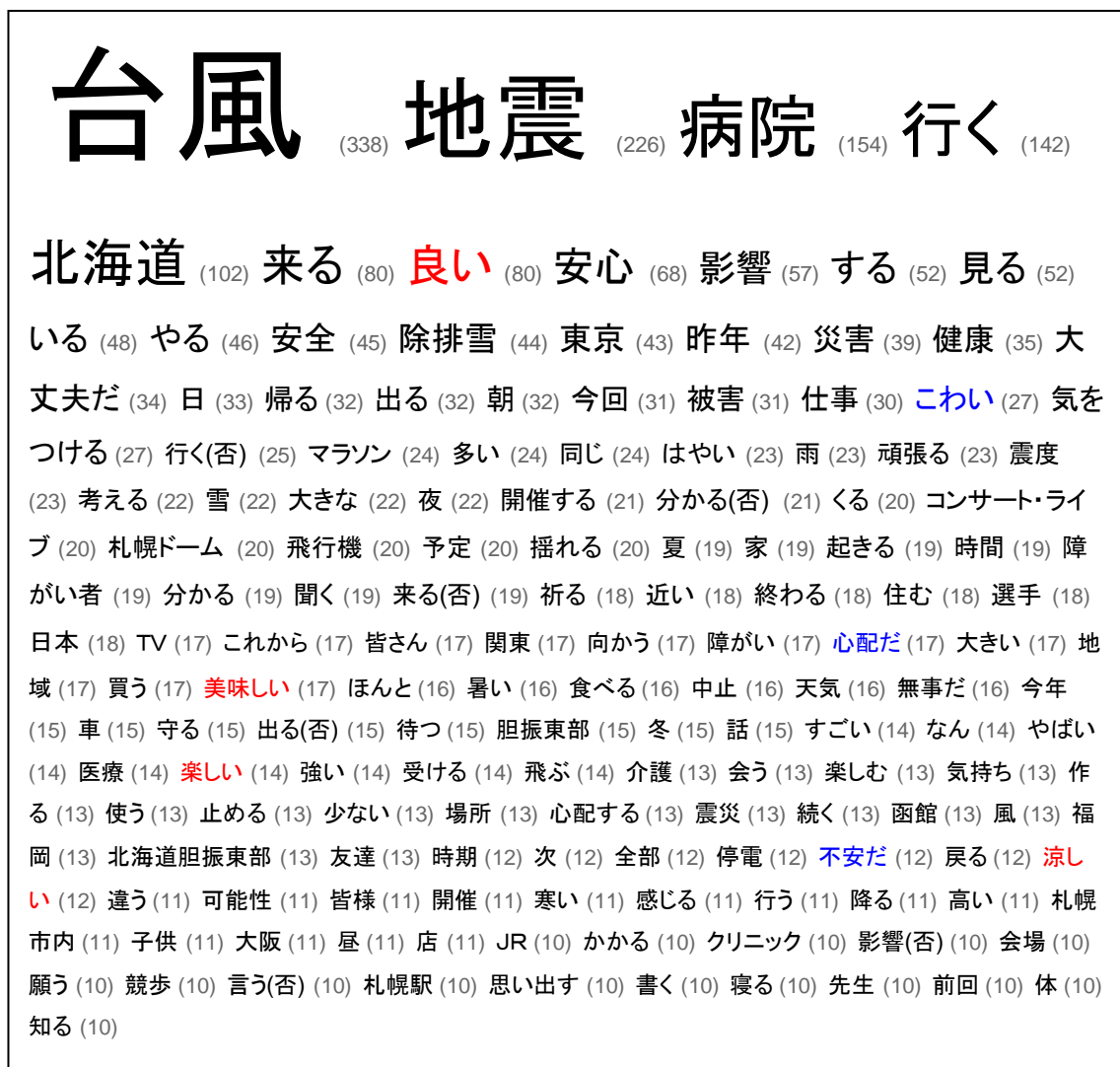
1. Twitter データ

(1) 抽出に用いた語

ア：安心 安全 医院 医療
カ：介護 かかりつけ医 救急 共助 クリニック 健康 公害 洪水 交通安全 高齢
サ：災害 自助 地震 障がい 障害 除雪 除排雪 震災 水害
タ：耐震 台風 助けあい 助け合い たすけあい 助けあう 助け合う たすけあう
ハ：排雪 バリアフリー 備蓄 病院 福祉 防災 防犯 保健
マ：見守り みまもり 見まもり
ヤ：ユニバーサルデザイン 要介護 要支援

(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	台風	338	33.6%
2	地震	226	22.4%
3	病院	154	15.3%
4	北海道	102	10.1%
5	安心	68	6.8%
6	影響	57	5.7%
7	安全	45	4.5%
8	除排雪	44	4.4%
9	東京	43	4.3%
10	昨年	42	4.2%
11	災害	39	3.9%
12	健康	35	3.5%
13	日	33	3.3%
14	朝	32	3.2%
15	今回	31	3.1%
15	被害	31	3.1%
17	仕事	30	3.0%
18	マラソン	24	2.4%
19	雨	23	2.3%
19	震度	23	2.3%
21	雪	22	2.2%
21	夜	22	2.2%
23	コンサート・ライブ	20	2.0%
23	札幌ドーム	20	2.0%
23	飛行機	20	2.0%
23	予定	20	2.0%
27	夏	19	1.9%
27	家	19	1.9%
27	時間	19	1.9%
27	障がい者	19	1.9%
31	選手	18	1.8%
31	日本	18	1.8%
33	TV	17	1.7%
33	これから	17	1.7%
33	皆さん	17	1.7%
33	関東	17	1.7%
33	障がい	17	1.7%
33	地域	17	1.7%
39	ほんと	16	1.6%
39	中止	16	1.6%
39	天気	16	1.6%
42	今年	15	1.5%
42	車	15	1.5%
42	胆振東部	15	1.5%
42	冬	15	1.5%
42	話	15	1.5%
47	なん	14	1.4%
47	医療	14	1.4%
49	介護	13	1.3%
49	気持ち	13	1.3%
49	場所	13	1.3%
49	震災	13	1.3%
49	函館	13	1.3%
49	風	13	1.3%
49	福岡	13	1.3%
49	北海道胆振東部	13	1.3%
49	友達	13	1.3%
58	時期	12	1.2%
58	次	12	1.2%
58	全部	12	1.2%
58	停電	12	1.2%
62	可能性	11	1.1%
62	皆様	11	1.1%
62	開催	11	1.1%
62	札幌市内	11	1.1%
62	子供	11	1.1%
62	大阪	11	1.1%
62	昼	11	1.1%
62	店	11	1.1%

<道内>

順位	単語	件数	出現率
1	台風	54	28.1%
2	地震	51	26.6%
3	病院	36	18.8%
4	北海道	22	11.5%
5	安心	14	7.3%
6	影響	13	6.8%
7	除排雪	12	6.3%
7	朝	12	6.3%
9	仕事	11	5.7%
10	昨年	9	4.7%
10	天気	9	4.7%
12	震度	8	4.2%
12	雪	8	4.2%
12	日	8	4.2%
15	雨	7	3.6%
15	皆さん	7	3.6%
17	TV	6	3.1%
17	気持ち	6	3.1%
17	今回	6	3.1%
17	車	6	3.1%
17	被害	6	3.1%
22	今年	5	2.6%
22	震災	5	2.6%
22	中止	5	2.6%

<道外>

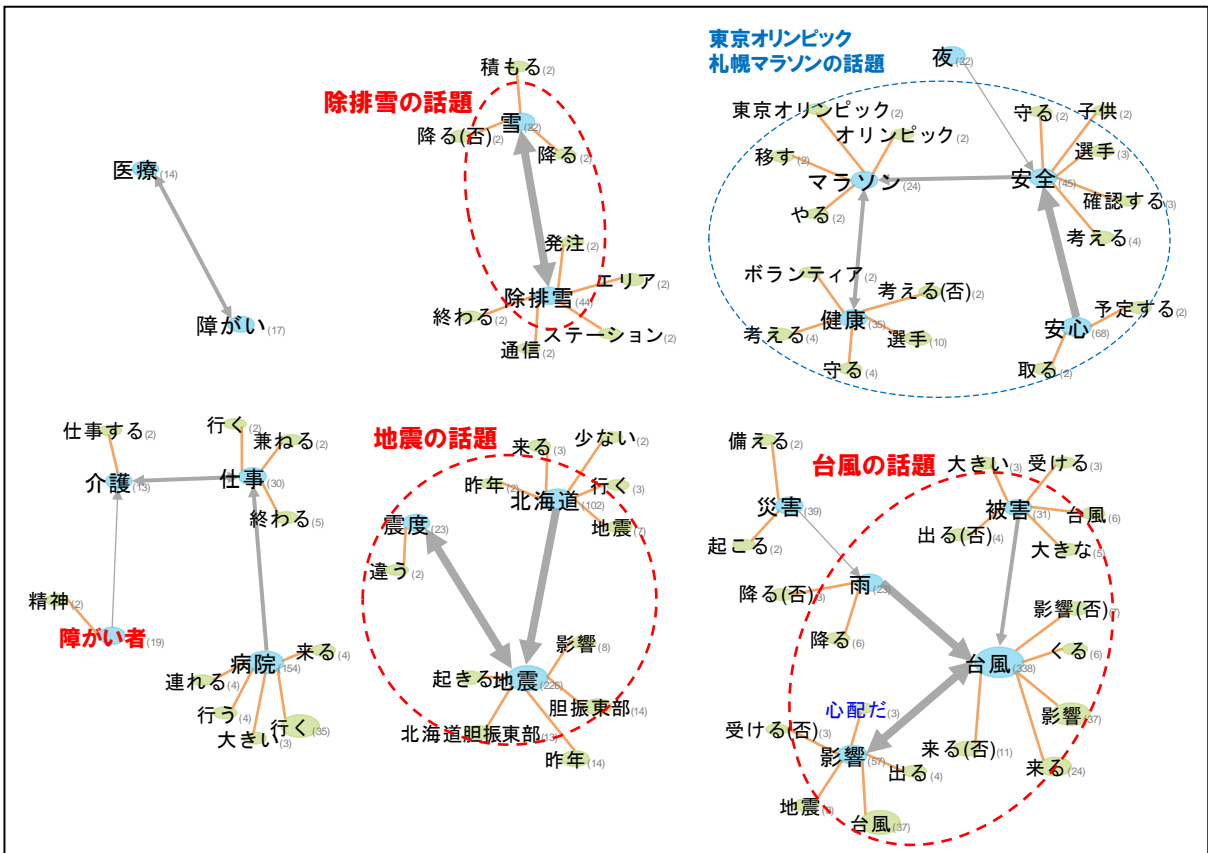
順位	単語	件数	出現率
1	台風	61	40.1%
2	地震	37	24.3%
3	北海道	15	9.9%
4	病院	14	9.2%
5	東京	11	7.2%
6	安心	10	6.6%
6	影響	10	6.6%
8	マラソン	9	5.9%
8	安全	9	5.9%
8	健康	9	5.9%
11	札幌ドーム	8	5.3%
12	今回	7	4.6%
12	昨年	7	4.6%
12	被害	7	4.6%
12	飛行機	7	4.6%
16	災害	6	3.9%
16	障がい者	6	3.9%
16	日	6	3.9%
19	生活	5	3.3%
19	東京オリンピック	5	3.3%
19	日本	5	3.3%
19	話	5	3.3%

<全体> (続き)

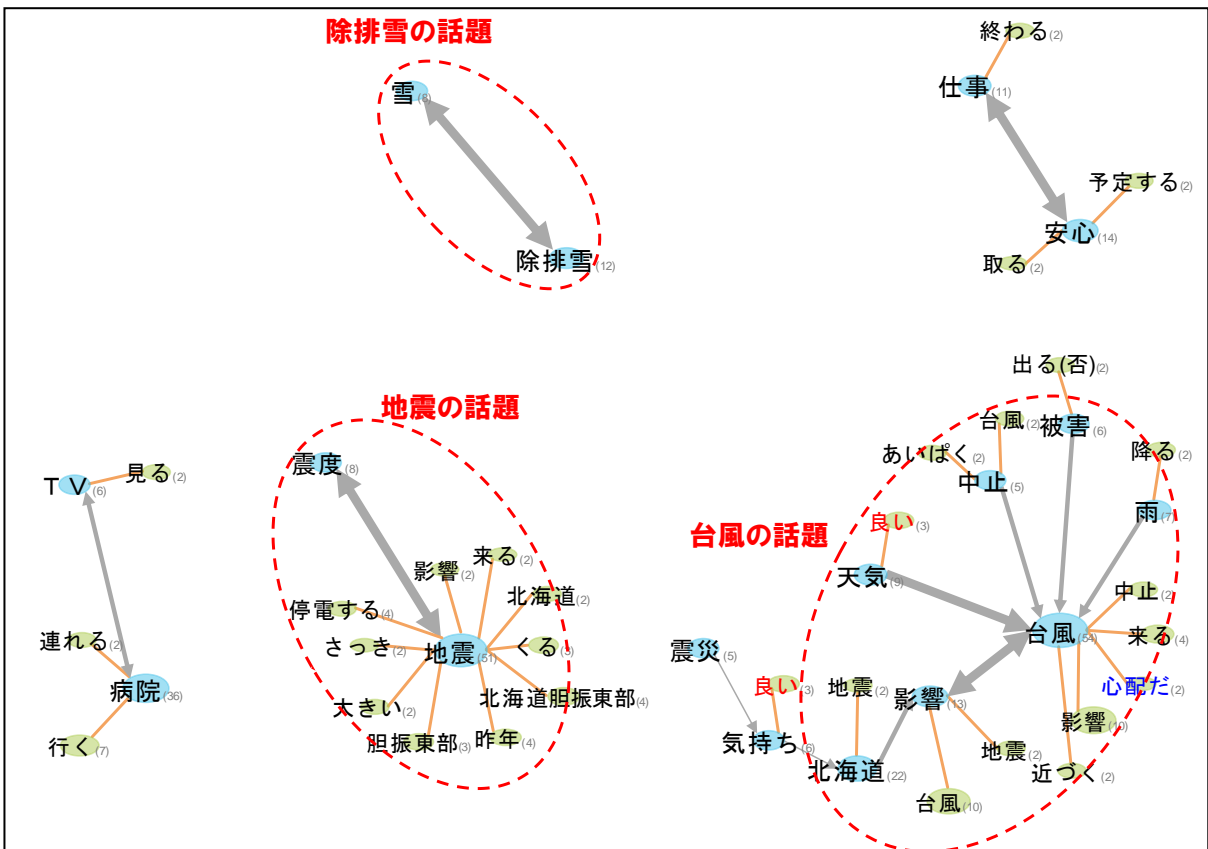
順位	単語	件数	出現率
70	JR	10	1.0%
70	クリニック	10	1.0%
70	影響(否)	10	1.0%
70	会場	10	1.0%
70	競歩	10	1.0%
70	札幌駅	10	1.0%
70	先生	10	1.0%
70	前回	10	1.0%
70	体	10	1.0%
70	東京オリンピック	10	1.0%
70	母	10	1.0%
70	方々	10	1.0%

3) 共起ネットワーク図

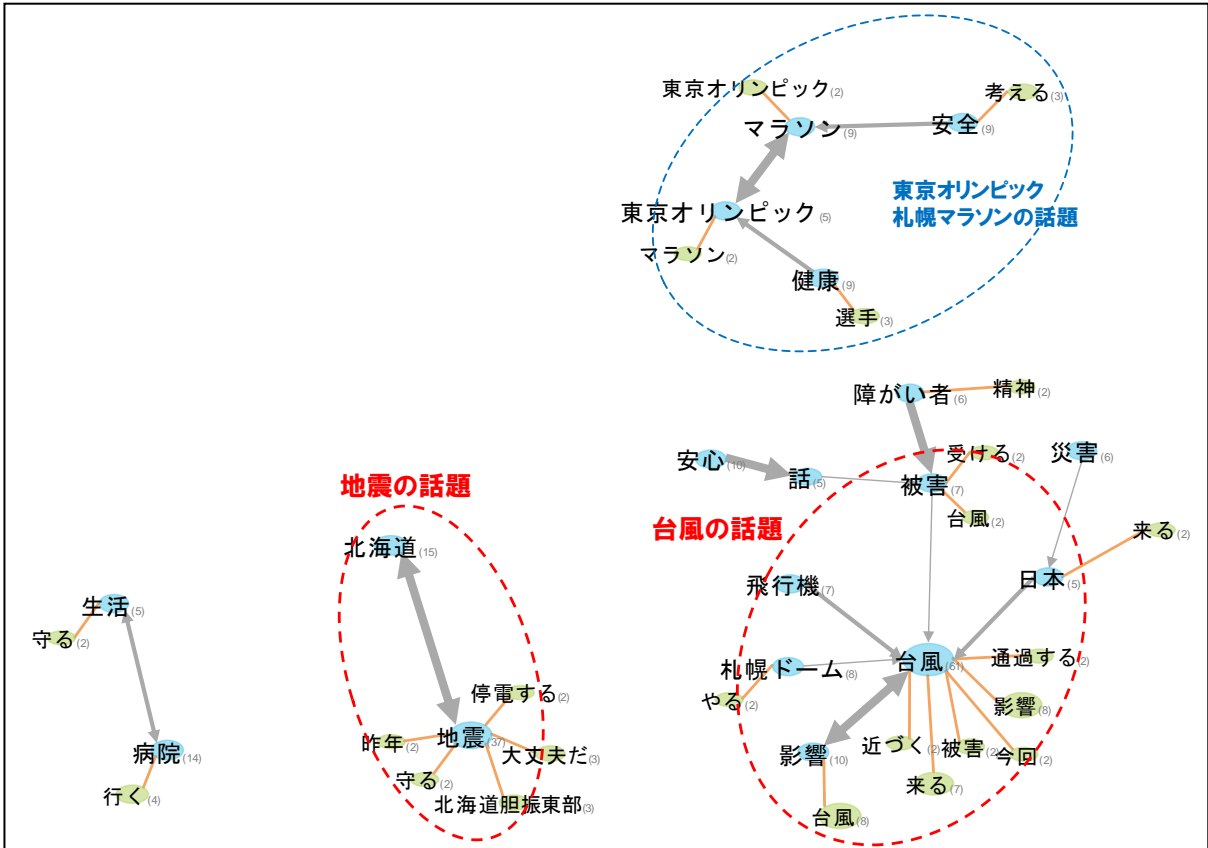
<全体>



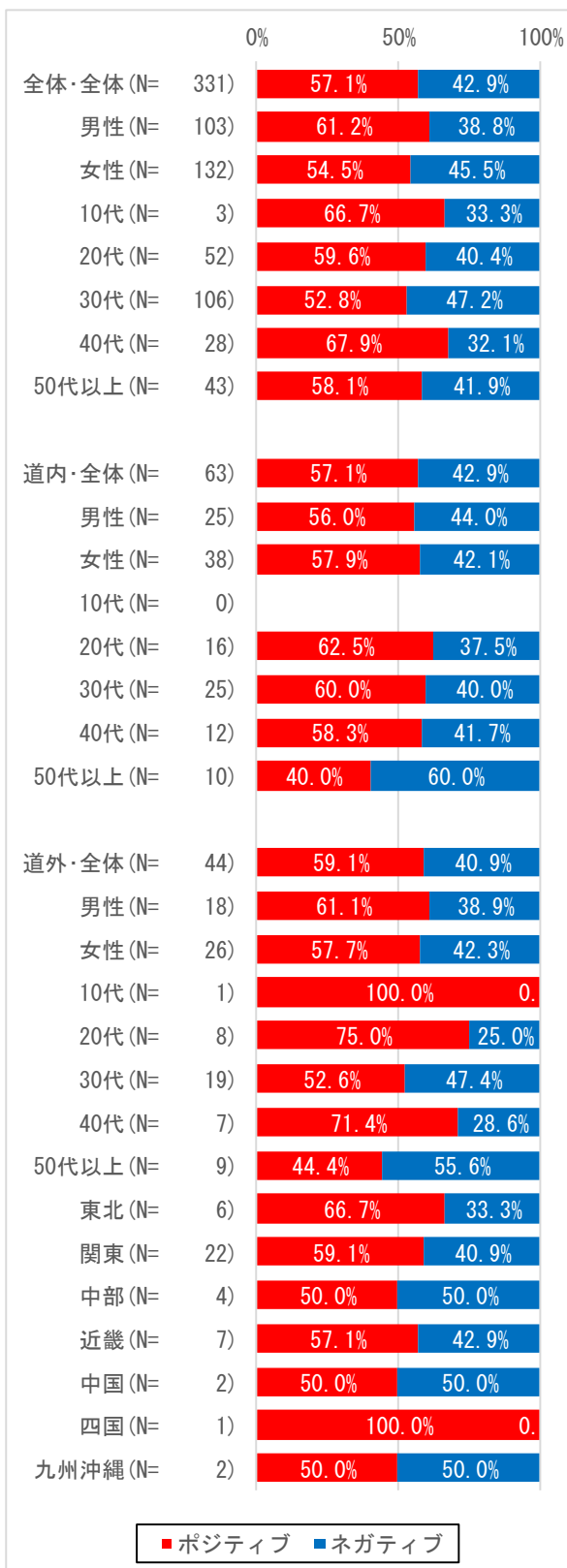
<道内>



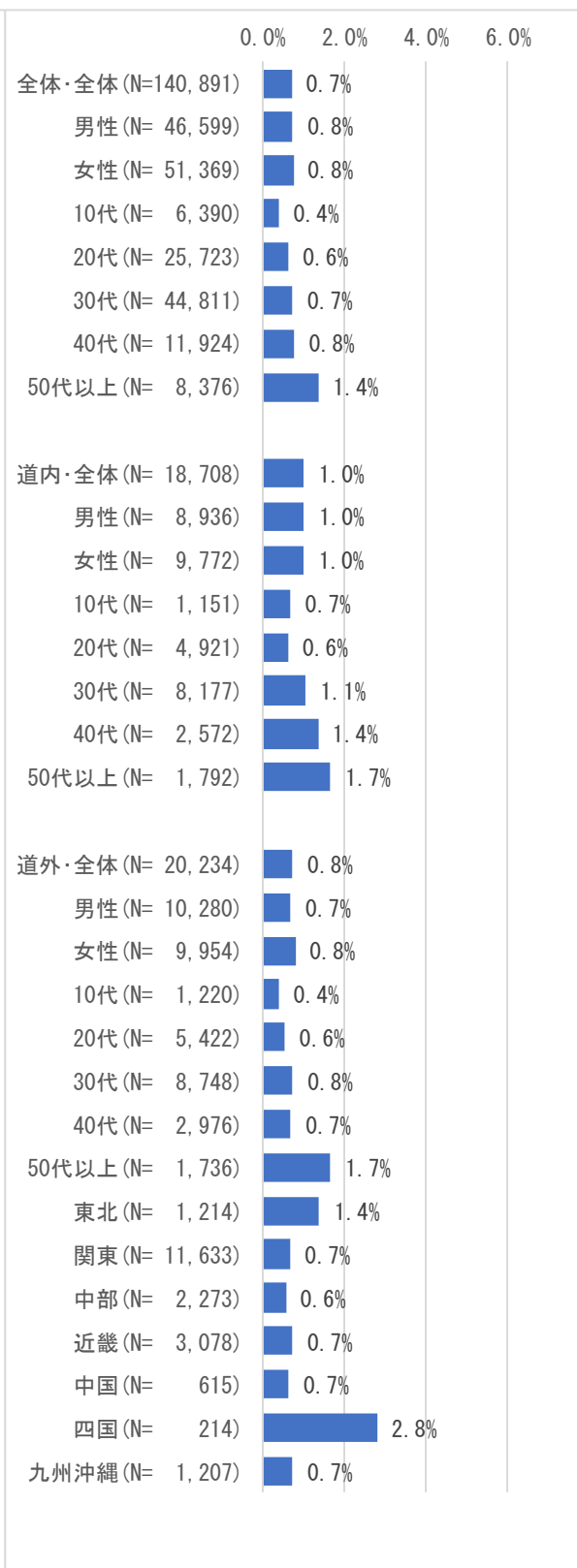
<道外>



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

健康・医療・衛生 福祉・保険年金 除雪 防災対策・消防 防災対策・消防

(2) 調査結果

1) ワードクラウド

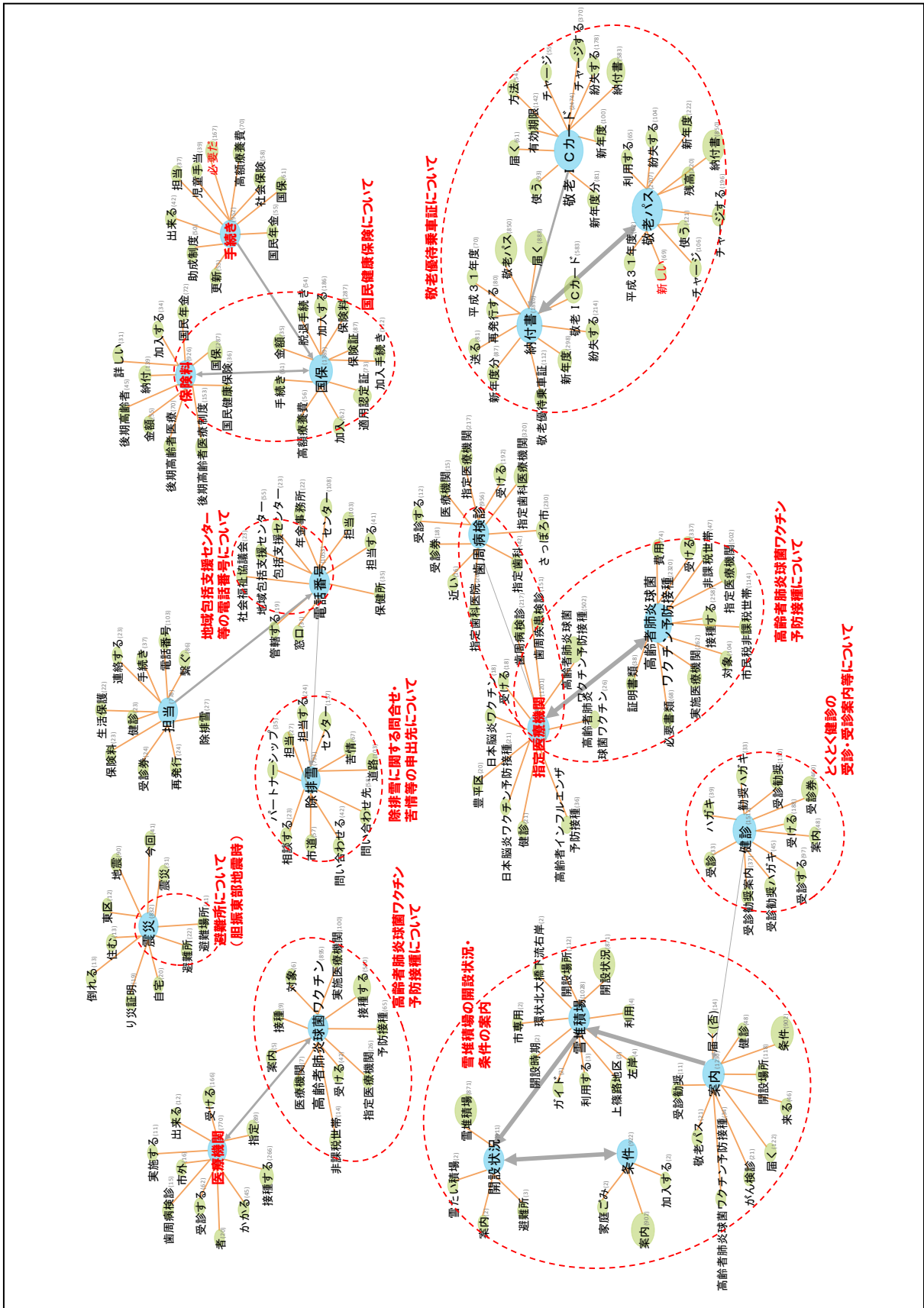
受ける (2772) 敬老パス (2707) 敬
老ICカード (2474) 高齢者肺炎球
菌ワクチン予防接種 (2320) 届く (1981)
納付書 (1826) 健診 (1512) とくとく (1492) 国保 (1389) 案内
(1236) どうする (1205) 指定医療機関 (1201) 電話番号 (1053) 使
う (1034) 雪堆積場 (1028) 接種する (991) 必要だ (986) 歯周病検診
(956) 手続き (952) 紛失する (933) 保険料 (926) 条件 (922) 開設状況 (911)
高齢者肺炎球菌ワクチン (895) 相談する (851) 再発行する (845) 震
災 (832) 除排雪 (793) 担当 (778) 医療機関 (770) チャージする (711) 助成 (711) 高
齢者インフルエンザ予防接種 (707) 受診券 (700) 受診する (657) 問い合わせ
る (633) 乳がん検診 (605) 国民健康保険 (592) 有効期限 (560) 病院 (559) 敬老優待乗車
証 (502) 対象 (500) がん検診 (474) 利用する (469) 出来る (461) 国民年金 (458) 加入する (457) 後
期高齢者医療制度 (446) 申請 (438) 実施医療機関 (430) 障がい者交通費 (430) ポイント (429) 高
額療養費 (426) 指定歯科医療機関 (417) 社会保険 (400) 限度額 (399) 中央区 (397) 無料 (394) 行く
(389) 生活保護 (385) 福祉乗車証 (373) 無料クーポン券 (373) 子ども医療費 (365) 子供 (365) 書類 (361)
窓口 (355) 新年度 (350) 連絡する (349) 貰う (330) 残高 (325) 東区 (322) 歯周疾患検診 (321) 加入手続き (310)
送る (301) 費用 (300) 行う (299) 子宮がん検診 (293) 市民税非課税世帯 (290) 申請する (287) 市外 (286) チャー
ジ (284) 再発行 (281) 適用認定証 (280) 納付 (280) 届く(否) (278) 予防接種 (278) 途中 (275) エイズ検査 (273) かかる
(273) 受給者証 (270) 保険証 (269) 区役所 (265) 張り (262) 北区 (262) 切電する (261) きゅう (260) 良い (260) 問い合わ
せ先 (257) 持つ (256) 持ち物 (255) マッサージ施術料 (253) 医療費 (246) 平成30年度 (246) 更新 (242) 西区 (242) 補助
(242) 助成制度 (239) 手続きする (236) さっぽろ市 (233) 新しい (232) 特定健診 (232) する (231) 繋ぐ (231) 方法 (221) 大
腸がん検診 (220) 更新手続き (217) 来る (213) 胃がん検診 (211) 道路 (211) 母 (209) 申請書 (208) センター (207) 相談先 (207)
健康保険 (205) 児童手当 (204) 白石区 (200) 豊平区 (200) 昨年 (199) 住む (199) 保健所 (195) 指定病院 (193) 市 (186) 地震
(184) 障がい者 (183) どさんこ (171) 金額 (171) 自宅 (170) これから (169) 日本脳炎ワクチン (168) 後期高齢者医療保険料 (167)
証明書 (167) 亡くなる (167) いつ (165) 平日 (164) 加入 (163) 非課税世帯 (159) 会社 (158) 者 (158) 年金 (156) 介護保険 (155)

2) ワードランキング

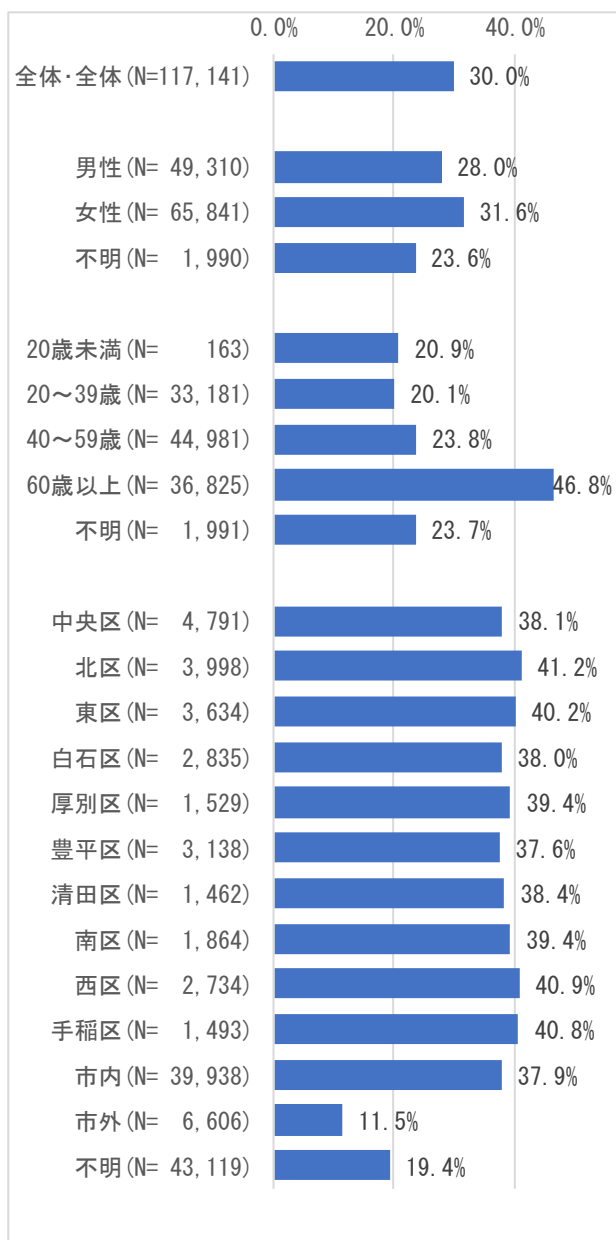
順位	単語	件数	出現率
1	敬老パス	2,707	7.7%
2	敬老ICカード	2,474	7.0%
3	高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種	2,320	6.6%
4	納付書	1,826	5.2%
5	健診	1,512	4.3%
6	国保	1,389	4.0%
7	案内	1,236	3.5%
8	指定医療機関	1,201	3.4%
9	電話番号	1,053	3.0%
10	雪堆積場	1,028	2.9%
11	歯周病検診	956	2.7%
12	手続き	952	2.7%
13	保険料	926	2.6%
14	条件	922	2.6%
15	開設状況	911	2.6%
16	高齢者肺炎球菌ワクチン	895	2.5%
17	震災	832	2.4%
18	除排雪	793	2.3%
19	担当	778	2.2%
20	医療機関	770	2.2%
21	助成	711	2.0%
22	高齢者インフルエンザ予防接種	707	2.0%
23	受診券	700	2.0%
24	乳がん検診	605	1.7%
25	国民健康保険	592	1.7%
26	有効期限	560	1.6%
27	病院	559	1.6%
28	敬老優待乗車証	502	1.4%
29	対象	500	1.4%
30	がん検診	474	1.4%
31	国民年金	458	1.3%
32	後期高齢者医療制度	446	1.3%
33	申請	438	1.2%
34	実施医療機関	430	1.2%
34	障がい者交通費	430	1.2%
36	ポイント	429	1.2%
37	高額療養費	426	1.2%
38	指定歯科医療機関	417	1.2%
39	社会保険	400	1.1%
40	限度額	399	1.1%
41	中央区	397	1.1%
42	無料	394	1.1%
43	生活保護	385	1.1%
44	福祉乗車証	373	1.1%
44	無料クーポン券	373	1.1%
46	子ども医療費	365	1.0%
46	子供	365	1.0%
48	書類	361	1.0%
49	窓口	355	1.0%
50	新年度	350	1.0%
51	残高	325	0.9%
52	東区	322	0.9%
53	歯周疾患検診	321	0.9%
54	加入手続き	310	0.9%
55	費用	300	0.9%
56	子宮がん検診	293	0.8%
57	市民税非課税世帯	290	0.8%
58	市外	286	0.8%
59	チャージ	284	0.8%
60	再発行	281	0.8%
61	適用認定証	280	0.8%
61	納付	280	0.8%
63	予防接種	278	0.8%
64	途中	275	0.8%
65	エイズ検査	273	0.8%
66	受給者証	270	0.8%
67	保険証	269	0.8%
68	区役所	265	0.8%
69	張り	262	0.7%
69	北区	262	0.7%
71	きゅう	260	0.7%
72	問い合わせ先	257	0.7%
73	持ち物	255	0.7%
74	マッサージ施術料	253	0.7%
75	医療費	246	0.7%

順位	単語	件数	出現率
75	平成30年度	246	0.7%
77	更新	242	0.7%
77	西区	242	0.7%
77	補助	242	0.7%
80	助成制度	239	0.7%
81	さっぽろ市	233	0.7%
82	特定健診	232	0.7%
83	方法	221	0.6%
84	大腸がん検診	220	0.6%
85	更新手続き	217	0.6%
86	胃がん検診	211	0.6%
86	道路	211	0.6%
88	母	209	0.6%
89	申請書	208	0.6%
90	センター	207	0.6%
90	相談先	207	0.6%
92	健康保険	205	0.6%
93	児童手当	204	0.6%
94	白石区	200	0.6%
94	豊平区	200	0.6%
96	昨年	199	0.6%
97	保健所	195	0.6%
98	指定病院	193	0.5%
99	市	186	0.5%
100	地震	184	0.5%
101	障がい者	183	0.5%
102	どさんこ	171	0.5%
102	金額	171	0.5%
104	自宅	170	0.5%
105	これから	169	0.5%
106	日本脳炎ワクチン	168	0.5%
107	後期高齢者医療保険料	167	0.5%
107	証明書	167	0.5%
109	いつ	165	0.5%
110	平日	164	0.5%
111	加入	163	0.5%
112	非課税世帯	159	0.5%
113	会社	158	0.5%
113	者	158	0.5%
115	年金	156	0.4%
116	介護保険	155	0.4%
116	免除	155	0.4%
118	厚別区	154	0.4%
119	電話	152	0.4%
119	認可保育所	152	0.4%
121	残額	151	0.4%
121	夫	151	0.4%
123	証明	149	0.4%
124	後期高齢者	148	0.4%
125	郵便局	147	0.4%
126	後期高齢者健診	144	0.4%
127	いつ頃	143	0.4%
127	高齢者	143	0.4%
129	南区	142	0.4%
130	証明書類	139	0.4%
131	苦情	137	0.4%
132	後期高齢者医療	136	0.4%
133	内科	134	0.4%
134	清田区	133	0.4%
135	胃がん	132	0.4%
135	受診勧奨	132	0.4%
137	必要書類	130	0.4%
138	扶養	129	0.4%
138	利用	129	0.4%
140	住所	126	0.4%
140	里塚霊園	126	0.4%
142	手稲区	125	0.4%
143	制度	124	0.4%
144	市道	123	0.4%
144	脱退手続き	123	0.4%
146	肺がん検診	122	0.3%
147	飲食店	121	0.3%
147	今年度	121	0.3%
147	障がい	121	0.3%
147	内容	121	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「台風」「地震」「病院」「北海道」が多く挙げられている。
- ・ <道内>で7位に「除排雪」が、<道外>で7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>

台風の話題

- ・ 「台風」と「影響」「被害」「中止」の共起で、2019年8～10月に発生した台風8、10、19号に関連するイベント中止などの影響について多くツイートされている。

地震の話題

- ・ 「地震」や「震度」については、2018年に起こった北海道胆振東部地震と関連して話されている。地震の際に起こった全道停電について4名が、備蓄の必要性について2名が語っている。

除排雪の話題

- ・ 「除排雪」に関連して、積雪のすごさ・大変さ、マナーの悪さ、札幌の除排雪の問題点を指摘するツイートが出されている。

<道外>

台風の話題

- ・ 「台風」については、「飛行機」欠航の心配や、イベントの「中止」を心配する声、「札幌ドーム」への影響がないのかという声が出されている。

地震の話題

- ・ 「地震」については、<道内>と同様、2018年に起こった北海道胆振東部地震と関連して話されている。また「停電」に関しても挙げられている。

その他

- ・ 「マラソン」「安全」「健康」「オリンピック」の共起は東京オリンピックの札幌マラソンに関するツイートであった。

<全体>

障がい者について

- ・「障がい者」については、障がい者が運営する店舗に関するツイートが2件あった。

3) ポジ・ネガグラフから

- ・<全体>で、7分野中、最もポジティブの割合が低い。これは「台風」「地震」といった災害に関するツイートでネガティブワードが多く用いられているためである。

4) 出現率グラフから

- ・他の年代に比べ「50代以上」における出現率が高くなっている。これは「50代以上」で「台風」「地震」について多くツイートされているからである。

(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

- ・特に敬老優待乗車証と「高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種」についての問合せが多く寄せられた。

2) 共起ネットワーク図から

敬老優待乗車証について

- ・「敬老パス」「敬老ICカード」「納付書」の共起は敬老優待乗車証に関する問い合わせである。特に納付書の送付時期に関する問合せが多く寄せられている。その他、紛失の場合の対応、チャージするポイント（金額）の有効期限等に関する問合せが寄せられている。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・新年度の敬老パスの納付書はいつ届きますか【女性・60歳以上・市内】・敬老ICカードを紛失した場合はどうすればいいでしょうか？【女性・40～59歳・不明】・敬老ICカードにチャージをしていたポイントは、4月以降も利用できますか？【男性・60歳以上・市内】 |
|---|

高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種について

- ・「高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種」「高齢者肺炎球菌ワクチン」については、指定医療機関、実施医療機関のほか、接種料金、その免除に必要な書類や手続きに関する問合せが寄せられている。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種の市民税非課税世帯の必要書類について知りたい【女性・60歳以上・東区】・高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種の費用について聞きたい【男性・60歳以上・市内】・高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種の対象について聞きたいことがある【男性・60歳以上・市内】 |
|--|

指定医療機関について

- ・「指定医療機関」「医療機関」については、高齢者肺炎球菌ワクチン予防接種のほか、歯周病健診、高齢者インフルエンザ予防接種、日本脳炎ワクチン予防接種の実施医療機関についての問合せが寄せられている。

とくとく健診の受診・受診案内等について

- ・「健診」については、とくとく健診（国民健康保険特定健診）に関して、特に受診勧奨ハガキへの対応方法や、受診方法、受診券の紛失に関する問合せが寄せられている。

- ・とくとく健診の受診券を紛失しているのですが、どうすればいいでしょうか？【男性・40～59歳・東区】
- ・とくとく健診の受診勧奨が届いたが受けるにはどうしたらいいか？【男性・60歳以上・北区】
- ・平成30年度とくとく健診の受診勧奨案内が届きましたが、健診には受診券を持って行けばいいのですか？【男性・60歳以上・手稲区】

雪堆積場の開設状況・条件の案内

- ・「案内」「雪堆積場」「開設状況」「条件」の共起については、ほぼすべてが雪堆積場の開設状況や開設条件、開設場所に関する案内であった。

- ・雪堆積場（開設状況・条件）のご案内【男性・20～39歳・不明】

国民健康保険について

- ・「国保」「保険料」の共起では、国民健康保険の保険料や加入・脱退手続き、限度額適用認定証の発行手続き、高額療養費の申請手続き等に関する問合せが寄せられている。

- ・国民健康保険の加入手続きと国保の保険料の金額を担当に聞きたい（最後に転送）【男性・20～39歳・清田区】
- ・国保の限度額適用認定証の申請に必要なものが知りたい（最後に転送）【女性・40～59歳・北区】
- ・国保の高額療養費の申請手続きを同一世帯の者が出来るか聞きたい【女性・60歳以上・豊平区】

保険料について

- ・「保険料」については、上記の他、後期高齢者医療保険料、国民年金の保険料に関する通知、手続き等についての問い合わせが寄せられている。

- ・後期高齢者医療制度の保険料の通知書が来ましたが、その金額について確認したい【女性・60歳以上・中央区】
- ・後期高齢者医療の保険料の通知書がまだ届かないのですが、いつ届きますか【女性・60歳以上・市内】
- ・国民年金の保険料の納付猶予の手続きの書類の記入方法を知りたい【女性・40～59歳・北区】

手続きについて

- ・「手続き」については、高額療養費、国民健康保険、国民年金、障がい者交通費助成制度、児童手当に関する手続きについての問合せが寄せられている。

- ・社会保険の高額療養費の手続きについて知りたい【男性・40～59歳・北区】
- ・国民年金の法定免除の手続きは、毎年必要ですか【女性・20～39歳・市内】
- ・障がい者交通費助成制度の福祉乗車証の更新の手続きについて知りたい【男性・60歳以上・市内】
- ・子ども医療費助成と児童手当の手続きに必要な物を教えてください【男性・20～39歳・市内】

地域包括支援センター等の電話番号について

- ・「電話番号」に関しては、特に地域包括支援センター、社会福祉協議会についての問合せが多く寄せられている。

- ・手稲区社会福祉協議会の電話番号を知りたい【女性・40～59歳・不明】
- ・北区第2地域包括支援センターの電話番号を知りたい【男性・60歳以上・不明】

除排雪に関する問合せ・苦情等の申出先について

- ・「除排雪」については、除雪センター等、除排雪についての問い合わせ先や、苦情の申出先についての問合せが多く寄せられている。

<ul style="list-style-type: none">・家の前の道路の除雪の事で問い合わせがしたい【女性・40～59歳・北区】・市道の除雪に対する苦情は、どこに言えばいいですか？【女性・60歳以上・豊平区】

避難所について（胆振東部地震時）

- ・「震災」に関する問合せは、胆振東部地震の発生により多く寄せられたものである。比較的、避難所に関する問合せや意見が多く寄せられた。

<ul style="list-style-type: none">・【震災】資生館小学校がいつまで避難所となっているのか知りたい【女性・20～39歳・不明】・【震災】避難所に向かったらもう閉鎖されていたが、急に余震が起きた場合避難できないのでよく考えた方がいい（最後に転送）【男性・20～39歳・東区】・【震災】避難場所は居住地によって指定されていますか？【女性・20～39歳・不明】

3) 出現率グラフから

- ・年代別で特に「60歳以上」からの問合せが多くなっているが、これは「敬老優待乗車証」についての問合せが同年代から多いことを反映している。