

ビッグデータを活用した市民意識の調査・分析業務 報告書概要版

1. 調査・分析の目的

ソーシャルメディア上の情報などのビッグデータを分析することで、潜在的なニーズの発掘につなげ、今後の行政計画の策定や、先導的な施策の展開につなげていくこと

2. 調査・分析したデータと分析の内容

(1) Twitter データ

- ・調査・分析したデータは2019年に「札幌」に関してつぶやかれたツイート140,891件。
- ・札幌の全体イメージと、現行の「札幌市まちづくり戦略ビジョン」（以下、戦略ビジョン）におけるまちづくりの7つの分野「地域」「経済」「子ども・若者」「安全・安心」「環境」「文化」「都市空間」について分析を行った。
- ・7分野への振り分けは、現行の戦略ビジョンの内容を踏まえ、各分野について数十個の語句を抽出語として設定し、その語句を含むツイートを抽出した。

(2) 札幌市コールセンターに寄せられた問合せ

- ・2018年度に札幌市コールセンターに寄せられた問合せ（以下、コールセンターへの問合せ）から、無言電話、間違い電話、担当部署への転送依頼・連絡、イベントへの参加申込等を削除した117,141件。
- ・これらを、その内容から戦略ビジョンの7つの分野に振り分けて分析を行った。

3. 調査・分析結果の概要

- ・分析においては、データ文中の語句の出現頻度や関係性を調べる「テキストマイニング」の手法を用いた。
- ・この概要版の2～5ページでは、さまざまな分析（作図）を行った中から、最も基本となる、抽出したデータにおける頻出語句を出現頻度順に並べた「ワードランキング」を掲載した。そして、分析の結果、今後の行政計画・施策検討に資するものとして得られた「分析を踏まえた気づき」を掲載した。

※「ワードランキング」は、行った分析のごく一部分である。また、「分析を踏まえた気づき」は、ここに掲載していない「ワードランキング」以外の分析、属性別の分析、他分野の分析（分野横断的な視点）も踏まえたものである。よって、調査・分析の詳細については報告書本編をご覧ください。

- ・6～8ページには「分析を踏まえた気づき」を踏まえつつ、現行の戦略ビジョンにおける「7つの分野」ごとに設定された「基本目標」の修正・追加案、その内容（項目）の案を提示する。

札幌の全体イメージ について

ワードランキング

■Twitter (上位 40 位)

順位	単語	順位	単語	順位	単語	順位	単語
1	良い	11	可愛い	21	強い	31	うまい
2	美味しい	12	暑い	22	悪い	32	幸せだ
3	楽しい	13	同じ	23	普通だ	33	大きい
4	寒い	14	最高だ	24	気軽だ	34	面白い
5	嬉しい	15	やばい	25	素敵だ	35	難しい
6	好きだ	16	遠い	26	温かい	36	少ない
7	はやい	17	高い	27	こわい	37	涼しい
8	すごい	18	まじだ	28	久しぶりだ	38	安い
9	多い	19	大丈夫だ	28	大好きだ	39	きれいだ
10	近い	20	欲しい	30	可能だ	40	無事だ



分析を踏まえた気づき

- ・札幌のイメージは概ね肯定的
- ・キーワード「良い」「美味しい」「楽しい」「嬉しい」「好きだ」「最高だ」が、特に分野「経済」「文化」に関して語られている

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

ワードランキング

■Twitter (上位 20 位)

順位	単語	順位	単語
1	地域	9	夜
2	ボランティア	12	子供
3	北海道	12	雪
4	東京	12	町内会・自治会
5	お隣	15	札幌開催
6	居場所	15	場所
7	マラソン	15	選手
8	交流	15	地元
9	大阪	15	函館
9	福岡	15	名前

■コールセンターへの問合せ (上位 20 位)

順位	単語	順位	単語
1	市営住宅	11	問い合わせ先
2	震災	12	住宅
3	家	13	修繕
4	担当	14	住居確保給付金
5	電話番号	15	建築確認申請
6	住宅エコリフォーム補助制度	15	相談先
7	土地	17	リフォーム
8	建物	18	家屋証明書
9	業者	18	住宅用
10	自宅	18	調整区域



分析を踏まえた気づき

- ・ボランティアへの関心は一定程度ある
- ・まちのイメージのためにもボランティアは重要

分野2 経済～暮らしと雇用を支える経済の発展 について

ワードランキング

■Twitter（上位20位）

順位	単語
1	金
2	旅行
3	観光
4	北海道
5	会社
6	アルバイト
7	東京
8	仕事
9	時間
10	小樽

■コールセンターへの問合せ（上位20位）

順位	単語
1	所得証明
2	住民税
3	固定資産税
4	平成30年度
5	クレジットカード
6	軽自動車税
7	納付書
8	電話番号
9	市
10	震災

分析を踏まえた気づき

- ・観光振興は道内他都市・地域との連携が必要
- ・「公園」が札幌観光の大きな魅力につながっていく可能性がある
- ・大規模「コンサート・ライブ」、スポーツイベント開催やこれらを可能とする環境は札幌の大きな魅力
- ・札幌の「美味しさ」をより活用する
- ・観光については、よりさまざまな魅力を組み合わせて提供していく必要がある

分野3 子ども・若者～将来を担う子ども・若者の健やかな育み について

ワードランキング

■Twitter（上位20位）

順位	単語
1	子供
2	大学
3	高校
4	北海道
5	児童相談所
6	高校生
7	東京
8	小学生
9	一緒
10	小学校

■コールセンターへの問合せ（上位20位）

順位	単語
1	就学時
2	健康診断
3	補助
4	小学校
5	私立幼稚園
6	保育料
7	入学通知書
8	健診
9	子供
10	学校

分析を踏まえた気づき

- ・「2019年6月に起きた女児死亡事件」により札幌のイメージに影響
- ・今後も学童保育環境の整備が求められる
- ・快適な学生生活を送られる環境整備は中長期的に札幌の魅力につながる可能性あり

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

ワードランキング

■Twitter（上位20位）

順位	単語
1	台風
2	地震
3	病院
4	北海道
5	安心
6	影響
7	安全
8	除排雪
9	東京
10	昨年

順位	単語
11	災害
12	健康
13	日
14	朝
15	今回
15	被害
17	仕事
18	マラソン
19	雨
19	震度

■コールセンターへの問合せ（上位20位）

順位	単語
1	敬老パス
2	敬老ICカード
3	高齢者肺炎球菌ワクチン予約数
4	納付書
5	健診
6	国保
7	案内
8	指定医療機関
9	電話番号
10	雪堆積場

順位	単語
11	歯周病検診
12	手続き
13	保険料
14	条件
15	開設状況
16	高齢者肺炎球菌ワクチン
17	震災
18	除排雪
19	担当
20	医療機関



分析を踏まえた気づき

- ・台風の上陸・接近、胆振東部地震を受け「災害」「防災」には内外から大きな関心
- ・除排雪についてはさらなる情報提供・啓発が必要
- ・「地域社会における共生」のためには障がい者が運営する店舗等に対する支援が必要

分野5 環境～次世代へつなげる持続可能なまちづくり について

ワードランキング

■Twitter（上位20位）

順位	単語
1	緑
2	環境
2	公園
4	自然
5	北海道
6	川
7	東京
8	エネルギー
8	検索
8	地球

順位	単語
11	温暖化
11	福岡
13	マラソン
14	黄色
14	大阪
16	夏
16	名古屋
18	写真
19	検討
19	日本

■コールセンターへの問合せ（上位20位）

順位	単語
1	ごみ
2	大型ごみ
3	巢
4	死体
5	ハチ
6	カラス
7	処分方法
8	自宅
9	電話番号
10	収集

順位	単語
11	古着
12	回収
13	リサイクル
14	震災
15	ダンボール
16	ごみステーション
17	TV
18	集団資源回収
19	大型ごみ収集センター
20	小型家電



分析を踏まえた気づき

- ・川・公園を「環境」に親しむ場としてより活用していく視点が大切
- ・札幌近郊の森林・山岳により親しんでもらう取組が必要
- ・「さっぽろっこスキーリサイクル」は環境・文化に資する取組として有意義

分野6 文化～文化芸術・スポーツによる創造性の育み について

ワードランキング

■Twitter（上位20位）

順位	単語	順位	単語
1	コンサート・ライブ	11	映画
2	コンサドーレ	11	東京
3	北海道	13	サッカー
4	写真	14	雪
5	札幌ドーム	15	次
6	ツアー	16	今年
7	日本ハム	17	時間
8	嵐	18	試合
9	初音ミク	19	一緒
10	楽しみ	20	今回

■コールセンターへの問合せ（上位20位）

順位	単語	順位	単語
1	電話番号	11	雪まつり
2	震災	12	さっぽろオータムフェスト
3	観光	13	観光マップ
4	大通情報ステーション	14	さっぽろ雪まつり
5	白石区	15	日程
6	ふるさとまつり	16	大通公園
7	ミュンヘン・クリスマス市	17	イベント
8	パンフレット	17	ウインタースポーツ塾
9	会場	19	いつ
9	札幌市内	19	都市ボランティア



分析を踏まえた気づき

- ・大規模「コンサート・ライブ」「スポーツイベント」開催やこれらを可能とする環境は札幌の大きな魅力
- ・「札幌ドーム」は札幌の文化を語る上で象徴的な資源
- ・プロスポーツチームは札幌への愛着につながる大きな資源
- ・「雪ミク電車」など、初音ミクの活用は札幌のプロモーションに有効
- ・札幌の魅力の発信・文化創造の方策として「写真」に可能性あり
- ・「ウインタースポーツ塾」は中長期的に札幌の文化発展につながる有意義な取組
- ・「さっぽろっこスキーリサイクル」は環境・文化に資する取組として有意義

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

ワードランキング

■Twitter（上位20位）

順位	単語	順位	単語
1	地下鉄	10	雪
2	都市	12	街並み
3	道路	12	札幌ドーム
4	東京	14	バス
5	北海道	14	公共交通
6	交通	16	都心
7	交通機関	17	街
8	市電	17	景観
9	札幌駅	17	便
10	マラソン		

■コールセンターへの問合せ（上位20位）

順位	単語	順位	単語
1	住民票	11	市外
2	戸籍謄本	12	転出届
3	地下鉄	13	料金
4	バス	14	婚姻届
5	印鑑証明	15	印鑑登録
6	電話番号	16	時刻
7	大通証明サービスコーナー	17	北
8	手続き	18	マイナンバーカード
9	区役所	19	区
10	住所変更	20	郵送



分析を踏まえた気づき

- ・公共交通機関の乗継に関するよりわかりやすい情報提供が必要
- ・良好な都市景観の抽出・形成・発信が求められる

※現行戦略ビジョンから修正・追加した基本目標はオレンジで示している。

分野1 地域～地域での支え合いとつながりづくり

①共生と交流により人と人がつながるまちにします

- 1-1 住民同士の助け合い・支え合いが活発である
- 1-2 多世代間の交流が活発である
- 1-3 男女共同参画社会が実現されている

②様々な担い手がまちづくり活動に参加するまちにします【修正】

- 2-1 ボランティア・市民活動に参加しやすい環境が整っており、これらの活動が活発に行われている
- 2-2 地域住民が町内会・自治会に参加し、町内会・自治会活動が活発に行われている

③多様な地域課題を解決できるまちにします

- 3-3 町内会・自治会や市民活動団体、行政や企業等、様々な団体が協力しあって地域づくり活動を行っている

分野2 経済～暮らしと雇用を支える経済の発展

④強みを生かした産業が経済をけん引するまちにします

- 4-1 北海道の食材を生かした食産業が発展している
- 4-2 ICT産業（インターネット等情報通信関連の産業）が発展している
- 4-3 コンテンツ産業が発展している

⑤様々な連携により産業が高度化するまちにします

- 5-1 様々な人・団体の連携・交流等により新たな産業が生まれている
- 5-2 道外企業・事業者の進出により産業・商業が活性化している

⑥市民の雇用が安定的に確保されるまちにします

- 6-1 若年層の雇用の場が確保されている
- 6-2 中高年齢層の雇用の場が確保されている
- 6-3 男性・女性ともに雇用の場が確保されている
- 6-4 仕事と生活が調和した暮らしが送れている（ワークライフバランスが調和している）

⑦多様な魅力が訪れる人を楽しませるまちにします【追加】

- 7-1 音楽・文化イベント、まつりが活発に行われ人を集めている
- 7-2 美味しい多様な食文化がありその魅力が市外にも知られている
- 7-3 多様な魅力が組み合わせられて提供され訪れる人を楽しませている

⑧強みを生かし世界とつながるまちにします

- 8-1 海外に向けたビジネスが活発に行われている
- 8-2 外国企業・事業者の進出により産業・商業が活性化している

⑨地域コミュニティを支える産業を大切にするまちにします

- 9-1 身近に商店があり便利に暮らすことができている
- 9-2 商店・商店街が活性化し地域に賑わいを生み出している

分野3 子ども・若者～将来を担う子ども・若者の健やかな育み

⑩安心して子どもを産み育てられるまちにします

- 10-1 安心して子どもを産むことができる施設・環境が整っている
- 10-2 幼児保育・教育の環境が整っている
- 10-3 学童保育の環境が整っている

⑪将来を担う子どもの成長と自立を支えるまちにします

- 11-1 子どもの教育の環境が整っている
- 11-2 虐待やいじめ、不登校、不良行為などの子育て・成長に関する相談・対応の体制が整っている

⑫若者が自立し活躍できるまちにします【修正】

- 12-1 若者の自立・活躍に向けた教育・相談・支援体制が整っている
- 12-2 若者等による起業やボランティア活動を支援・応援する体制・環境が整っている

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

⑬誰もが健康的に暮らせるまちにします【修正】

- 13-1 健康・医療・福祉に関する相談・支援体制が整っている
- 13-2 身近な医療体制・救急時の医療体制が整っている
- 13-3 市民の健康づくりのための活動が活発に行われている

⑭誰もが地域で暮らし続けられるまちにします【追加】

- 14-1 高齢者・障がい者が安心して暮らせる介護等のサービス・住まいが提供されている
- 14-2 障がいのある方が地域で就労・活動・交流する場が整っている

⑮地域防災力が強く災害に強いまちにします

- 15-1 災害発生時に市民が主体的に行動する・地域等で助け合う意識が醸成されている
- 15-2 災害発生時に避難できる場所や必要となる物品・物資が整備・確保されている
- 15-3 災害発生時に観光客等の来訪者に対しても支援できる体制が整っている
- 15-4 耐震化や水害対策等、災害に対応できる建物・都市基盤の整備がなされている

⑯犯罪・公害・事故が少ないまちにします【修正】

- 16-1 防犯のための取組・環境・体制が充実している
- 16-2 交通事故を防ぐための取組・交通環境が実施・実現している
- 16-3 公害の少ないまちが実現している
- 16-4 人が集まる場所のバリアフリー化・ユニバーサルデザイン化が進んでいる

⑰雪と共存した豊かな暮らしが送れるまちにします【追加】

- 17-1 市民の間で積雪期の生活ルールが共有され守られている
- 17-2 より効果的・効率的な除排雪に向けた努力が行われている。

分野5 環境～次世代へつなげる持続可能なまちづくり

⑱豊かな自然と共生するまちにします

- 18-1 森林・公園・農地など市民が親しめる豊かなみどりが保全されている
- 18-2 清らかな川・水流が保全され、水に親しめる環境が整備されている
- 18-3 多様な生物が住める自然環境が保全されている

⑲資源やエネルギーを有効活用するまちにします

- 19-1 ごみの減量やリサイクル・資源の再利用が積極的に行われている
- 19-2 二酸化炭素排出量削減・省エネルギーを図るため、生活における省エネルギーの工夫・設備の設置等が積極的に行われている
- 19-3 二酸化炭素排出量削減・省エネルギーを図るため、市民がエコカー・公共交通を積極的に利用している

⑳市民が環境について学び行動するまちにします

- 20-1 子どもたちが自然や環境問題について学べる取組が積極的に行われている
- 20-2 自然環境の保全・活用に向けた取組が活発に行われている

分野6 文化～文化芸術・スポーツによる創造性の育み

㉑創造的な活動により活力あふれるまちにします

- 21-1 市内外の多様なクリエイター・芸術家、一般市民が文化的・芸術的な活動に取り組んでいる

㉒文化芸術やスポーツによりまちの魅力・にぎわいが生まれるまちにします【修正】

- 22-1 音楽をはじめ多様な文化芸術イベントが活発に開催されまちの魅力・にぎわい・生活の豊かさを生み出している
- 22-2 さまざまなスポーツ関連イベントが活発に開催されまちの魅力・にぎわい・生活の豊かさを生み出している
- 22-3 多くの市民がスポーツ・健康づくりのための運動を実践し楽しんでいる

㉓市民一人一人が札幌の暮らし・文化の魅力を再認識し発信するまちにします【修正】

- 23-1 市民が四季のはっきりした札幌でのライフスタイルを魅力的なものと感じている
- 23-2 市民が冬のイベントやスポーツを楽しんでいる
- 23-3 子どもたちが冬の外遊びやスポーツを楽しんでいる
- 23-4 札幌を訪れる人々が冬をはじめとする四季のイベントやスポーツを楽しんでいる

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

㉔公共交通を中心とした集約型のまちにします

- 24-1 都心や地下鉄駅周辺などに便利な都市機能が集まり交流・賑わいが生まれている
- 24-2 都心周辺部や地下鉄沿線では利便性の高い快適な暮らしが送れている
- 24-3 上記以外の郊外部では良好な環境があるゆとりある暮らしが送れている
- 24-4 利便性の高い公共交通網が整備されている

㉕札幌の顔となる魅力と活力あふれる都心にします

- 25-1 都心には高いレベルの都市機能が集まり魅力ある空間が形成されている

㉖良好な景観にあふれたまちにします【修正】

- 26-1 市内各所に良い街並みや緑の空間など良好な都市景観がたくさんある

㉗都市基盤が適切に維持・保全されるまちにします

- 27-1 市有建築物や上下水道などのインフラ（都市基盤）施設・設備の適切な維持・保全が行われている