

# 第5章 ニーズ・意見等の分析・整理結果を行政計画の策定時に活用する手法の提案

## 1. Twitter データ、札幌市コールセンターデータの特性

今回の分析を踏まえて、分析に使用した各データについては次のような特性があることがわかった。

### (1) Twitter データ

- ・「一般的な印象・感覚」「当然の印象・感覚」が立ち現れてくること。例えば今回の分析では、札幌の魅力として「コンサート・ライブの楽しさ」や「食関連の美味しさ」が立ち現れてきた。これらは札幌に関して普通に感じる「一般的で当然の印象」である。しかし、そのようなことはともすれば過小評価されがちである。このようなことに光を当てる意味で、今回の分析は大変有用であったと考える。
- ・その時々<sup>1</sup>の出来事、事件の発生、イベントの開催等に大きな影響を受けること。よって、その時々<sup>1</sup>のトレンドや話題、イメージ・感想の把握に大変有用であること。例えば、今回は 2019 年のデータを分析したが、同年に起きた「東京オリンピックにおけるマラソンの札幌開催」「コンサドーレ札幌のルヴァンカップ決勝戦進出」「地震（特に 2 月 21 日）」「札幌 2 歳女児虐待・衰弱死事件」に関するツイートが多数出されていた。
- ・データを抽出するための語句はなるべく絞るべきであること。例えば今回、「地域」「環境」分野に関する抽出件数は少ないものにとどまった。これは「札幌」に関する 15 万ツイートを抽出し、そこからさらにこれらのテーマに関するツイートを抽出するという手順によったからである。札幌の全体イメージを分析する必要性があったことと、分析対象のテーマ（分野）が 7 分野と広範にわたったことからこのような手順となったわけだが、分析したいテーマが絞られている場合には、最初の段階から当該テーマに基づいた抽出語句を設定し、それによりデータを抽出することが望ましい。
- ・元データの精査が求められること。例えば、「経済」の<道内>にて「ボーナス」「収入」「正社員」「副業」といった語句に共起が見られたため仕事の収入に関する話題が多いかと思われたが、元のツイートを見ると、ほぼすべてが特定のツイートによるものであった。このようなツイートを排除すべくフィルタ（除外設定）を用いたが、完全に排除することはできなかった。また、フィルタを厳密にすれば、有用なツイートまで排除されてしまう可能性が増えるという問題点もある。

### (2) 札幌市コールセンターへの問合せ

- ・市民が求めている情報／市民に伝わっていない情報が如実に表されていること。例えば「クレジットカード」「ネット」「軽自動車税」「固定資産税」「納付」の共起が見られたが、ここから「クレジットカード・ネットによる税の納付」についての情報・説明が求められていることが

見て取れた。

- ・市民の関心・需要を一定程度把握することが可能であること。例えば「ウインタースポーツ塾」「さっぽろっこスキーリサイクル」に関する問合せが見られた。第一義的には、これらの取組に関する情報提供が不足していることが明らかになったわけであるが、合わせて、これらに関する需要があることも推測できる。

## 2. 行政計画策定等への活用の方向性

- ・Twitter 等のソーシャルメディアでの感想や意見、札幌市コールセンターへの問合せは、無論、市民の意見を代表するものではない。
- ・それと1で述べた事柄を踏まえると、今後の行政計画の策定や行政施策の検討においては、これらを主要な「抛り所」「柱」とするのは望ましくない。
- ・そうではなく、行政計画・施策検討の「ヒント」として、仮説設定や取組アイデアの抽出のために用いるのが有効だと考えられる。
- ・具体的には、次のような活用が考えられる：

- (1) 課題設定のための参考材料として活用（具体的には(2)(3)につながる)
- (2) 計画骨子案の検討の材料として活用（第3章にて実施）
- (3) アンケート調査票設計の参考資料として活用（第4章にて実施）
- (4) 調査・留意すべき統計データ抽出の参考資料として活用（今回の分析からは特に「コンサート・ライブ」等のイベント、「食」に関する統計データが必要と考えられる）
- (5) 市民参加事業、有識者会議、庁内での検討等における参考資料として活用

- ・なお、札幌市コールセンターデータについては「共起ネットワーク図」で語句間の共起や係り受け関係を分析することで、頻出する問合せ内容が明らかになった。今後の問合せへの対応の検討や、発信・提供すべき情報内容を検討する上で、今回行ったような分析手法は大変有効であると考えられる。

## 3. 行政計画策定におけるフレーム（様式）の提案

- ・1、2を踏まえつつ、今後の行政計画策定等の検討において、分析結果を示す参考資料の様式案を検討した。次頁以降に掲載する。
- ・「ヒント」としての本分析の結果と、市民意見を定量的に調査する「市民アンケート調査」の結果を合わせて示すことを主眼に置き設計した。
- ・なお様式では、掲載した「共起ネットワーク図」が示す内容については詳述していない（必要に応じて本報告書を閲覧してもらうことを想定）。それは、第2、3章で示したとおり、「共起ネットワーク図」で明らかになった事柄の多くが、今後の行政計画策定等の検討においては、必ずしも有用ではなくかえって煩雑なためである。