

住民・地域・企業・行政 みんなで創る
「佐賀市公式スーパーアプリ」
～佐賀市版DXで**日本一便利なまち**へ～

佐賀市

2023年6月に本格稼働した**佐賀市公式スーパーアプリ**は、災害時の情報伝達手段や避難所対応の多様化、地域コミュニティの希薄化、人口減少社会におけるマンパワー不足、地域経済の停滞などの**社会課題や地域課題を解決**するための、住民・地域・企業・行政の**みんなで創る「プラットフォーム」**。

利用者からの意見や要望を参考に、住民生活を便利で快適にする**機能の追加やUI／UXの改善を柔軟に実施し**、住民どうしで地域情報を交換できる**地域共創ミニアプリ**や、企業が自社サービスを提供できる**基盤**を有する、行政のみならず**住民・地域・企業も参画**でき、**双方向の情報共有**でみんなをつなぐ**「デジタルタッチポイント」**。

佐賀市公式スーパーアプリは、ごみ収集日のプッシュ通知、図書館利用カードのデジタル化、電子申請や災害・防災情報共有など、**住民生活を便利で快適にする機能を厳選**して26個の「ミニアプリ」を搭載。また、電子地域振興券を発行する「がばいサカえーるPay」アプリと連携し、**地域経済の活性化**にも取り組んでいる。

マイナンバーカードの公的個人認証機能を活用した**デジタル市民証(二次元コード)**を発行し、避難所入所時の氏名等記載を省略することにより、窓口混雑の解消や**避難者の身体的・精神的な負担を軽減**するため運用を推進している。

当プロジェクトは、**利用者目線**でサービスを展開しながら、**行政業務の効率化**も実現するために**データ利活用**にも積極的に対応している。**全国共通のプラットフォーム**として他自治体へ**横展開**することで**マネタイズ**を推進し、これらの仕組みを広域的に共有することで、**持続可能な行政運営の実現**を目指している。

プロジェクトの目的や背景

背景 ～佐賀市公式スーパーアプリ構築に至るまで～

- 2021年12月、全庁が一丸となってDXを推進すべく、市長をトップとする「佐賀市DX推進本部」を設置
- 2022年3月に「佐賀市DX推進方針」を策定、同年7月「佐賀市スマートシティ宣言～日本一便利なまち～」
- 本市が重点的に取組む分野に「市民サービスDX」「防災DX」「子育て・教育DX」「産業DX」を選定
- 世帯保有率が約9割となり、生活の中心になりつつあるスマートフォンを活用したデジタルサービスの実装を目指す

目的 ～解決したい課題・目指す姿～

- デジタル／データ活用の恩恵をみんなで共有したい
- 日々進化するデジタル技術を日常生活で活用したい
- 分野横断的なデジタルサービスを実装したい
- 浸水被害が多い街だから、災害情報を正確に迅速に知らせたい
- 人口減少に伴い低下した地域経済やコミュニティを活発にしたい
- 混雑している市役所窓口をオンライン対応で改善したい
- 自治体からの煩雑な情報発信を一本化したい
- みんなで共通のツールを使い、誰一人取り残さない社会を実現したい



佐賀市スマートシティ宣言

佐賀市は、令和4年3月に「佐賀市DX推進方針」を策定し、デジタルを活用したまちづくりを推進しています。

行政・地域・市民が一体となって、佐賀市版DXをさらに強力に推進し、地域経済の活性化を図り、暮らしや生活がより便利に、より快適に、そして生活に合わせた多様で柔軟な働き方ができるような『スマート・ローカル！ SAGACITY』の実現に取り組んでいくことを宣言します。

令和4年7月26日
佐賀市長 坂井英隆

佐賀市 スマートシティ宣言！ スマート・ローカル！ SAGACITY

スマートシティ実現のための重点分野と重点取組

デジタルが充実している
田舎に住むこと
いま、いちばん“かしこい”
住スタイル

市民サービスDX	防災DX
<ul style="list-style-type: none"> ◎ パソコン・スマホでオンライン申請 ◎ 佐賀市公式スーパーアプリの構築 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 災害・防災情報のデジタル化 ◎ ドローン・スマホを活用した災害復旧
子育て・教育DX	産業DX
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 子育て情報・教育現場のデジタル化・オンライン化 ◎ 位置情報システム等を活用した見守り 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ ICTを活用した経済DX ◎ AI・IoT等を活用したスマート農林水産業

使える！つながる！
佐賀市民証
【佐賀市ID】

SAGA CITY

令和5年6月
爆誕

佐賀市公式
スーパーアプリ

全員が主役！みんなで創る

佐賀市のあらゆるサービスを1つのアプリで使える 「佐賀市公式スーパーアプリ」

わかる

使える

みんな育てる

職員も便利

佐賀市と佐賀市民と、あらゆる人たちのための共通プラットフォーム

佐賀市公式スーパーアプリを軸としたDX・スマートシティの推進

スーパーアプリ

○生活カテゴリ

- ・ごみカレンダー
- ・防災情報を正確で迅速な提供
- ・ごみの搬入/収集予約
- ・地域の天気情報
- ・交通情報
- ・市民証を活用した避難所受付

○子育て・教育カテゴリ

- ・子育て情報
- ・学校出欠等の情報連絡

○健康カテゴリ

- ・医療/福祉

住民

企業

行政

地域



○地域カテゴリ

- ・公共施設予約
- ・図書館利用情報通知
- ・地域共助活動の推進
- ・施設カードのデジタル化

○市役所カテゴリ

- ・オンライン申請
- ・窓口混雑状況
- ・口座振替受付

○観光・イベントカテゴリ

- ・地元スポーツチーム応援
- ・地域振興券事業との連携
- ・観光/イベント情報

スーパーアプリ

住民との接点“デジタルタッチポイント”として、さまざまな機能を提供する。

- ・各分野に対応した多種多様なミニアプリ
- ・プッシュ通知/お知らせポップアップ
- ・デジタル市民証(マイナンバーカード活用)
- ・SNSとの連携
- ・インフォメーションカード(図書館カード等)
- ・シングルサインオン
- ・利用者からのご意見投稿フォーム

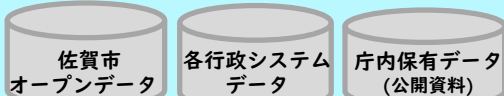
データ連携基盤

- ①オープンデータ化
- ②ダッシュボード化
- ③データ分析・可視化

データ連携基盤



tableau



推進体制

DX人材育成

- ・デジタルサービス創出、データ利活用人材育成

DX推進本部

- ・市長、副市長、部局長、若手ワーキンググループ等

スマートシティ推進協議会

- ・行政、企業、大学、金融機関、メディア、有識者等

データ連携基盤

スーパーアプリを通じて、データを活用した新しいサービスを提供する。

- ・データを加工し、組み合わせ、新たな価値を創造
- ・地域課題の解決

推進体制

DXを着実に推進するための体制を庁内外で組織する。

- ・市長の強力なリーダーシップ
- ・DXは自分事
- ・新たな技術を研究

プロジェクト詳細

主な取組① 防災DX(災害対応)

平野部が多く、毎年のように浸水被害が発生する佐賀市の特性に焦点を当て、気象情報や浸水状況、避難所空き状況、防災カメラなど、災害時に“本当に”必要な情報を厳選して提供。



主な取組② デジタル市民証の実装

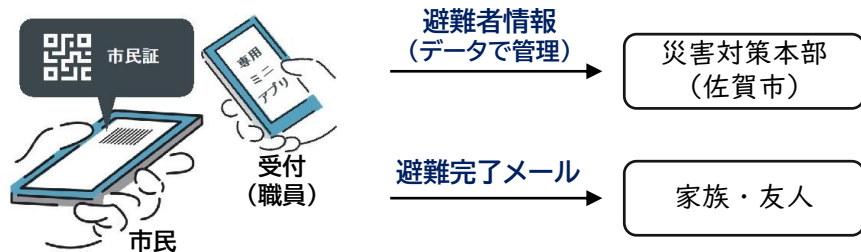
マイナンバーカードの公的個人認証機能を活用し、佐賀市民にデジタル市民証を発行。

職員はデジタル市民証の二次元コードを読み取ると氏名・住所・生年月日を確認・取得できるため、避難所、イベント・講習会等での入場受付に活用。

入場者は氏名等の記載を省略できるため、まずは避難所入所受付での運用を推進している。

避難所に入所した際は、事前に登録していた家族や友人に避難完了メールを自動送信。

デジタル市民証



主な取組③ 教育DX(学校出欠連絡)

市内小中学校で利用できる出欠連絡ミニアプリを実装。保護者は深夜や教職員の出勤前など、時間を気にせず連絡可能に。教職員は朝の忙しい時間帯に電話対応を削減でき、教室で子どもたちを迎えたり、授業等の準備に時間を活用できる。



主な取組④ 申請等のオンライン化・業務の効率化

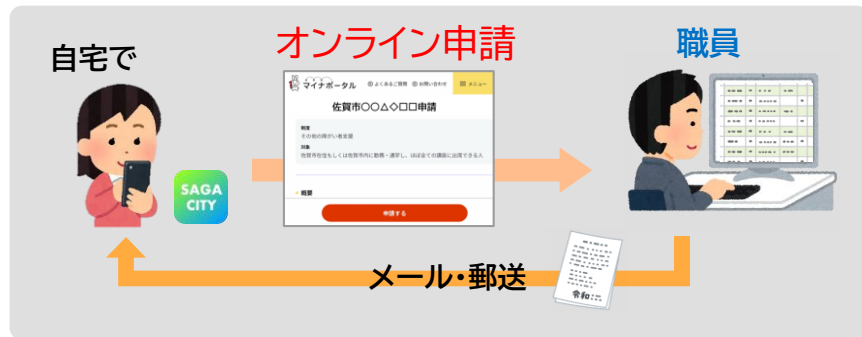
ぴったりサービスを活用し、アプリから行政手続きのオンライン申請を可能に。



家で手続きできたらなあ

- ・日中は仕事で市役所に行けない
- ・車は無いし、近くまでなら歩いて行くけど

利用者は市役所に行かずに手続きができ、時間を有効活用。職員はデータで受付・登録まで完了できるのでペーパーレス化、省力化が可能に。



プロジェクト詳細

主な取組⑤ 地域コミュニティの活性化

小学校区(全32校区)を単位とし、各校区に地域共創ミニアプリを提供。デジタルツールを活用した情報共有・地域貢献活動で地域・住民の繋がりを強固にし、地域の共助活動を促進。

市民
の
声

- 「仕事に変わるやりがい欲しい」
- 「地域の関りが薄く、災害時に助け合えるか不安」
- 「子どものための地域情報が欲しい」 etc



- 地域情報配信**
利用者の趣味趣向に合わせてプッシュ通知。
- みんなの掲示板**
「参加・不参加」ボタンを活用したイベントの参加者募集。地域に特化した双方向のやりとり。
- デジタルマップ**
画像付き地域自慢・報告(交通安全、防災、歴史、子育て)を通した地域情報の共有。
- 地域貢献ポイント**
上記の活動に対する地域住民からの「ありがとう」がカタチになるポイント。地域貢献の可視化。“徳を積む”をコンセプトに原資不要な仕組み。

主な取組⑥ 地域経済の活性化

電子地域振興券を発行する「がばいサカえーるPay」アプリと連携。

スマホの操作が苦手な方のために専用相談窓口を設置し、丁寧にスーパーアプリのインストールから基本設定操作を教えるなど、デジタルデバインド解消のきっかけに。

キャッシュレス決済にチャレンジする市民が増加。



スマホ操作支援

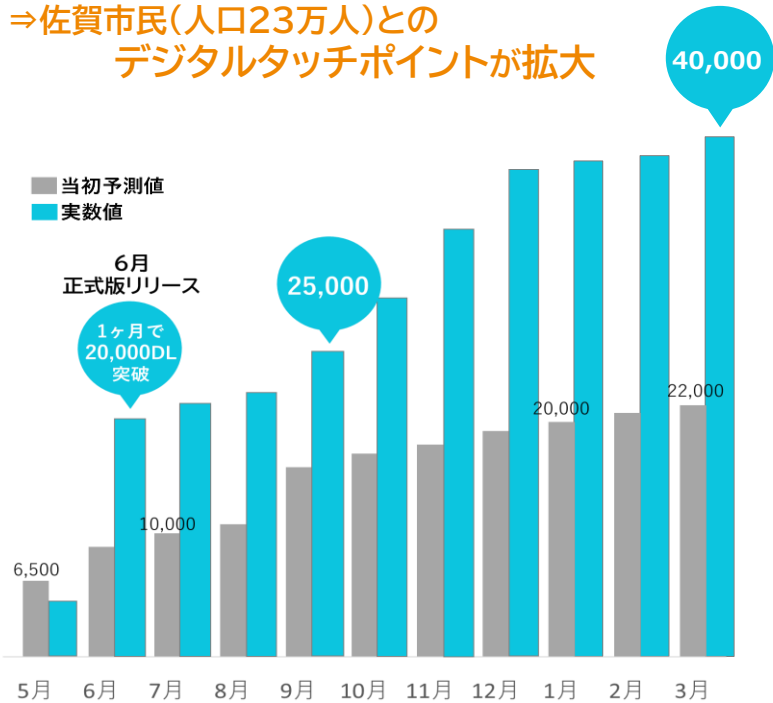
利用者の声

これまで紙券での購入をしてきたけど、失くす心配もなくなって便利に買い物できた

プロジェクトのアウトプット(実現できたことや成果物)

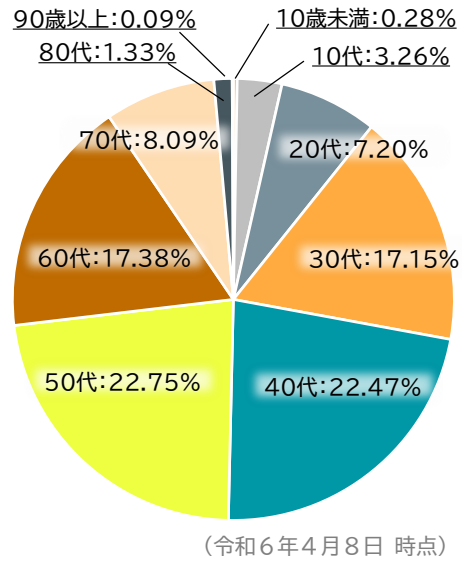
スーパーアプリ本格稼働から 10カ月で4万ダウンロード突破！

⇒佐賀市民(人口23万人)との
デジタルタッチポイントが拡大



「デジタル市民証」機能リリースから 半年で1万6千人の市民が登録！約半数が50代以上

⇒誰一人取り残さないデジタルデバイド対策を継続し、
誰もがデジタルの恩恵を得られる社会を実現



公民館での佐賀市公式スーパーアプリ教室



地域で
自発的に開催！

スマホ初心者が、ごみ出し日のプッシュ通知設定など、デジタル活用にチャレンジ。掲示板機能など、“同じもの”をみんなで使うので市民同士の教え合いに発展！

プロジェクトの成果やインパクト

佐賀市公式スーパーアプリ導入の成果

- 必要な情報を、必要な人に、必要な時に、届けられるようになった！
- 住民の声を広く聴き“みんなで創る”を実践、UI/UXが洗練された！
- デジタル市民証で、本人確認がスピーディかつ確実に！
- データ活用で、入力作業時短、重複作業削減が進み業務効率化！
- 暮らしの身近な部分でデジタル/データ活用の恩恵を感じ、アプリ利用者数は右肩上がり！
- スマホのスキルを共有する住民共助活動が始まった！
- 部署間を越える業務連携により、新たなデジタルサービスを提供！
- 全国の自治体からも注目され、情報共有によるDXの更なる推進！

◎ 教育DX(学校出欠連絡)

これまで

「保護者」
・学校が開いていない時間(早朝など)に欠席・遅刻連絡できない。
・朝のバタバタしているときに電話連絡が必要。
「教職員」
・電話応対でホームルームや授業準備が十分にできない。
・担任不在時、電話を受けた職員がメモを残すなどの雑務が発生。

取組成果

「保護者」
・時間を気にせず、スマホから簡単に欠席連絡ができる。
「教職員」
・ホームルームや授業準備に集中できる。
・システムで児童・生徒の出欠一覧を管理でき、データ分析が可能となる(例:感染症拡散の危険予測⇒保護者への早期連絡)

◎ 防災DX(デジタル市民証を活用した避難所受付)

これまで

- ・受付場所の混雑(高齢や低温による手の震えがあった場合、受付簿への記入に多くの時間がかかる)
- ・紙で受け付けた避難者情報を職員が集計して災害対策本部に報告する必要がある。

取組成果


- ・受付簿への氏名等の手書きが不要になり、避難者の負担軽減と受付時間の大幅短縮ができる(手書きの場合と比較して80%減)。
- ・管理画面で避難者情報を一元管理でき、デジタルを活用して集計が可能。
- ・発災時、スマホを持って逃げる方が多いため、スマホで本人性を証明できる。

◎ 窓口DX(申請等のオンライン化、業務の効率化)

これまで


家で手続きできたらなあ

- ・日中は仕事で市役所に行けない
- ・車は無いし、近くまでなら歩いて行くけど



取組成果

- ・市民はライフスタイルに合わせて時間・場所を問わずに行政手続きができる。
- ・職員は窓口業務の削減、ペーパーレス化ができ、空いたリソースで支援が必要な市民に、より丁寧な対応ができる。



プロジェクトの実施体制

佐賀市DX推進本部

本部長(市長)・副本部長(副市長)・本部員(部局長)

佐賀市DXサポートチーム

コード・フォー・ジャパン

庁内DX推進体制

ワーキンググループ (検討部会)

企画部門	デジタルサービス創出
事業部門	LWC指標を用いたEBPM
	地域通貨/地域ポイント
	AI利活用
情報システム標準化	住記・福祉総合・戸籍等
⋮	⋮

DX推進/情報システム標準化事務局

DX推進課/デジタル推進課

DX推進員

各課1名

地域コンソーシアム

スマートシティ 推進協議会

行政・企業・住民
地域団体等で構成

部会

テーマ・分野別

・市長をトップに、副市長、部局長からなるDX推進本部を設置。全庁が一丸となりDXの推進体制を構築

・部局を横断して集めた若手職員によるワーキンググループの結成

・シビックテックのプロであるコード・フォー・ジャパンをDXサポートチームとして招聘

・行政・住民・企業等が一体となった協議会による地域課題・市民ニーズの抽出

**行政・地域コンソーシアムの両輪による
デジタルサービスの創出・実装**

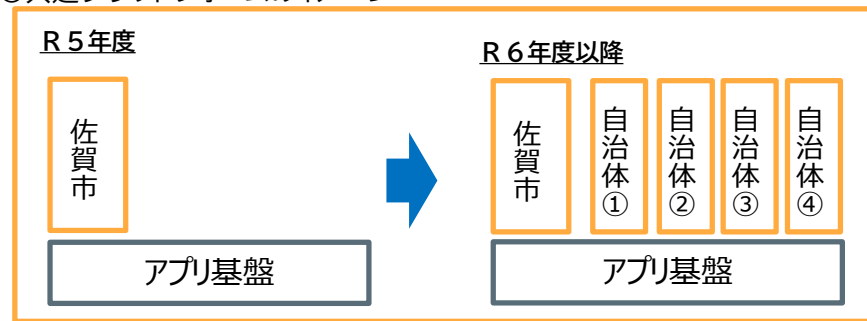
価値創造のためのデジタル活用のポイント

他自治体へ展開可能な共通プラットフォーム

- 複数自治体が同居可能な基盤上にアプリを構築し、共同利用によるランニングコストの削減が可能に。
- 参加する自治体の新規開発費が抑えられるだけでなく、同じプラットフォームに同居することで、お互いの機能を共有でき、持続可能な運用が可能に。

⇒R6年度には、近隣自治体が共同利用に参加予定

◎共通プラットフォームのイメージ



データ活用&データ共有・オープンデータ化

- ミニアプリの利用履歴や、デジタル市民証を活用した地区、年齢等の属性情報を活用し、データ分析を行うことで、アプリの改善やユーザー行動分析によるEBPM（証拠に基づく政策立案）を実現。
- 各分野の各種データを標準化することで、データを共有し、有機的な連携が可能となる。また、民間等にも共有可能なデータについては、オープンデータ化することでデータの二次利用による更なる付加価値を創出。

◎ユーザー分析

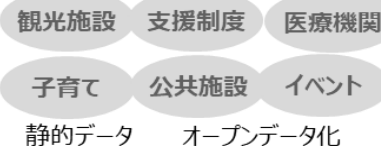


◎ミニアプリランキング(クリック数)



データモデルの標準化

※自治体標準オープンデータセット



[付記] 進化し続けるスーパーアプリへ。

- R5年度までに、マイナンバーカードの公的個人認証機能を活用した「デジタル市民証」を、スマートフォンに搭載するアプリを開発し、既に**1.6万人の市民が登録済**。市主催イベントや避難所チェックイン等で活用。
- R6年度以降も、イベントカレンダー及び申請・予約機能、住民コミュニティ・アンケート機能、モビリティシェアリングやヘルスケアのアプリ機能、生成AIの活用など、住民サービスにきめ細かく対応した機能を拡充。**他自治体等と連携・協働し、進化し続けるアプリ**を目指す。

市民・企業が参加できる日本初の自治体アプリ

Well-beingの向上

令和5年度に 実装した主な機能

- ◎ **本格稼働時**
 - ◎ **並び替え機能**
 - ▶ 自分のお好みのミニアプリを追加・並び替えが可能に。
 - ◎ **お知らせ通知**
 - ▶ 新着情報などをポップアップでお知らせ。
 - ◎ **プレミアム付地域振興券と連携**
 - ◎ **ミニアプリ「イベントに参加しよう！」**
 - ▶ 佐賀市内のイベントを確認し申込みが可能に。
- ◎ **バージョンアップ 第1弾**
 - ◎ **ミニアプリ「子育てナビ」**
 - ▶ 予防接種や子育て施設など、子どもの年齢にあった情報をお知らせ。
 - ◎ **ミニアプリ「とびくくタウン」**
 - ▶ 自分が欲しい地域のお知らせやイベント情報をプッシュ通知でお届け。



- ◎ **バージョンアップ 第2弾**
 - ◎ **市民証**
 - ▶ マイナンバーカードを活用して本人確認ができた佐賀市民に発行。さらに、R6.1月からイベントや避難所で受付ができる「チェックイン機能」を実装。



- ◎ **バージョンアップ 第3弾**
 - ◎ **口座振替受付システムと連携**
 - ▶ スーパーアプリから口座振替の申込が可能に。
 - ◎ **粗大ごみ収集予約システムと連携**
 - ▶ スーパーアプリから粗大ごみ収集の予約が可能に。
 - ◎ **パルナーズ応援ミニアプリ**
 - ▶ Bリーグと連携し、佐賀パルナーズオリジナルチケット購入ページへ。



令和6年度も 便利な機能が続々登場！

- ◎ **イベントカレンダー**
- ◎ **生成AIを搭載（観光ルートをレコメンド等）**
 - ① 生成AIで検索→案内
 - おススメの観光地は？
 - ケガをしたので近くの病院は？
 - ② スーパーアプリ「モビリティミニアプリ」で検索
 - 病院へ行くのにタクシーは必要ですか。
 - 予約専用画面に移動します。

- ◎ **アンケート機能**
 - 氏名・年齢・住所の選択
 - アンケート実施
 - ・市政モニター
 - ・Well-being指標の計測
 - ・イベント等の満足度調査
 - ・ロード作成
 - アンケートの集計・分析
 - 市民ニーズへの対応 → よりよいサービスの提供

令和7年度～ 進化・広がるアプリへ

デジタルを活用したGXの推進
→再生可能エネルギーを利用する市民にGX市民証を付与
横展開・マネタイズによる自走
→他自治体との連携・協働による共同開発

柔軟にバージョンアップ