

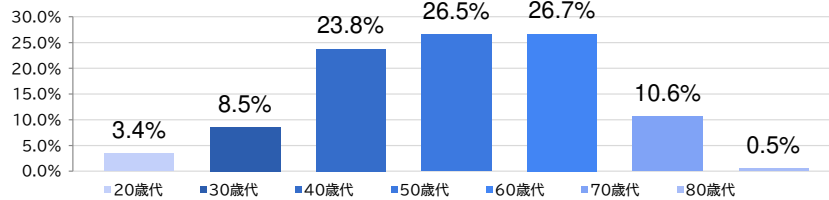
R8年度実施 佐賀市公式スーパーアプリ満足度調査(結果報告)

本調査は、市民の皆様にとってより便利で、生活に役立つサービスを提供するための参考とすることを目的に実施いたしました。この度、皆様からいただいた回答の集計結果や主なご意見がまとまりましたので、以下のとおりご報告いたします。お寄せいただいたお声は、今後のさらなる利便性向上のための貴重な財産として、しっかりと活用させていただきます。ご協力誠にありがとうございました。

実施期間：令和8年7月8日～7月29日

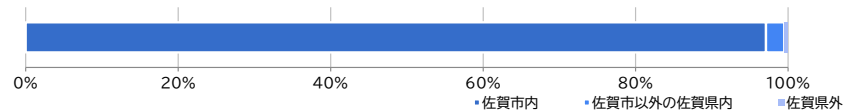
計588件

【問1】年齢についてお答えください。

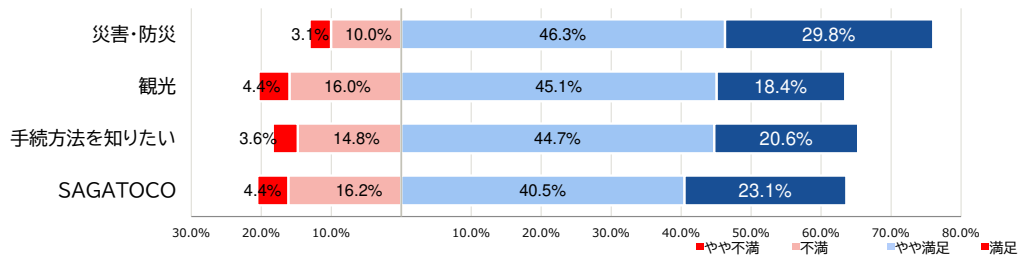


【問2】お住まいの地域をお答えください。

97.1%が佐賀市内在住



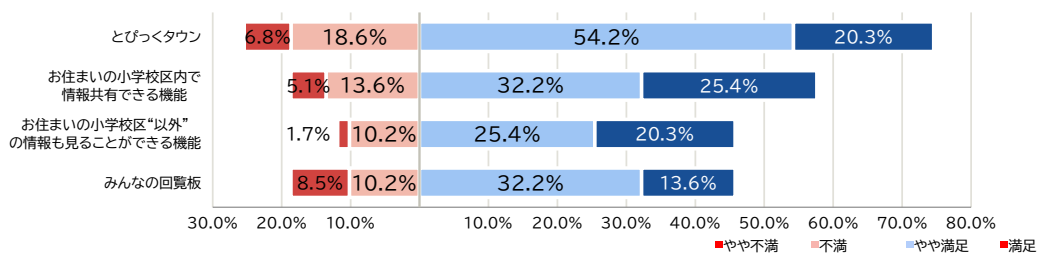
【問3～問6】それぞれ(以下4つ)のミニアプリの満足度をお答えください。



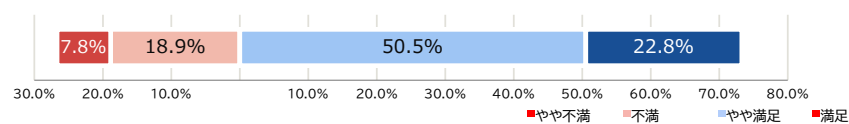
【問7】「とびっくタウン」ミニアプリを利用したことがあるか？



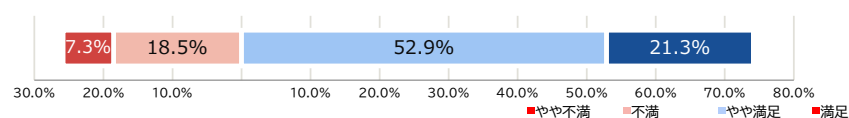
【問8～問11】「とびっくタウン」ミニアプリに対する満足度をお答えください。



【問12】佐賀市公式スーパーアプリの満足度をお答えください。



【問13】佐賀市公式スーパーアプリの操作性について満足度をお答えください。



佐賀市公式スーパーアプリ アンケート自由記述 分析・分類集計表

カテゴリ	関連機能	概要	主な意見
通知・通信不具合	れんらくくん	通知の有無がわからない	アプリを起動するまで通知が届いているかわからない。 学校からの緊急連絡等を見落とさないよう、朝晩に手動でアプリを開いて確認する必要がある。
	ごみカレンダー	プッシュ通知が届かない・届く日が不安定	ごみ収集日のプッシュ通知が正常に届く日と届かない日がある。 ごみ収集日の通知の設定方法がわからない。
	その他通知設定	不要な通知・広域情報の配信	同一アプリから頻繁にプッシュ通知が届き、通知過多に感じている。 自身の生活圏や関心に関係のない広域情報が多く届く。 通知が多いとわずらわしく感じてしまう。
		必要な通知の個別設定 緊急度別の通知設定	受信したい通知ジャンルや重要度を、細かく選択・設定できるようにしてほしい。 メールとアプリの両方で同じ案内が届く二重通知を整理してほしい。 緊急度の高い情報は確実に気付けるようにしてほしい。
アプリ要望	ごみカレンダー	翌月分カレンダーの事前確認 複数地区の登録切り替え	月末になると翌週や翌月分の収集カレンダーが表示されず、予定が立てづらい。 自宅だけでなく離れて暮らす実家や勤務先など、複数の収集地区に登録・切り替えて確認したい。
		ごみ分別方法のキーワード検索	捨てたいごみの分別をキーワード検索できるとよい。 詳細なごみ出しルールや注意点まで手軽に確認できるとよい。
	ごみ予約	粗大ごみ回収場所の指定	粗大ごみの回収場所の指定を地図上から手軽に申請できるようにしてほしい。
	れんらくくん	市内学校の連絡アプリの一本化	兄弟が通う学校ごとに異なる連絡アプリが導入されており、「れんらくくん」に統一してほしい。
	れんらくくん	配信内容の拡充（休校・異動等）と学校への返信機能	臨時休校や始業時間変更、教職員の異動情報など、学校からの配信内容を拡充してほしい。 学校への質問や確認を返信できる双方向の仕組みにほしい。 学校区分（小学校・中学校）が一目で分かるようにしてほしい。
		あなたの図書館	頻繁にログアウトされてしまい、再ログインの手間がかかる。 パスワード入力時のキーボードが小さく押しづらい。
	施設予約	本のバーコード読み取りによる貸出予約・返却延長	本のバーコードを読み取り、貸出予約や返却期限の延長ができるようにしてほしい。
		公民館予約画面が小さい	公民館などの予約画面でスクロール表示領域が狭く、操作しづらい。
	災害・防災	浸水カメラ増設 リアルタイム状況確認	住宅地や団地周辺にも浸水標尺や観測カメラを増やしてほしい。 大雨時の浸水状況をリアルタイムで確認できるようにしてほしい。
		屋外防災行政無線の配信 緊急情報の通知	屋外の防災行政無線が聞こえにくいため、放送内容をアプリ上で確認できるようにしてほしい。 火災や事故、お悔やみ、危機管理情報を、迅速に知らせてほしい。
	手続き方法を知りたい	窓口予約をアプリ内での手続き完結	来庁予約の空き枠状況を確認した上で、日時を選択できるようにしてほしい。 外部ブラウザアプリに遷移させず、アプリ内で予約などの手続きを完結させたい。
		各種行政手続きのオンライン化 申請書の事前ダウンロード	子ども医療費助成などの各種申請を、窓口に行かずオンラインで手続きできるようにしてほしい。 各種申請書の事前ダウンロードや、目的別の窓口案内機能がほしい。
	SAGATOCO	歩数カウントの精度向上 交換景品の拡充	歩数のカウント精度にばらつきがあるため、正確に計測できるように改善してほしい。 歩行ポイントに応じた景品やインセンティブを充実させてほしい。
		イベントに参加しよう	市内で開催されるイベントの告知情報をもっと多く掲載してほしい。 イベントの検索から参加申込までが1か所にまとまっておらず探しにくいため、一元化してほしい。
	とびつくタウン	自治会回覧板や各種連絡事項のデジタル化	自治会の回覧板や各種連絡事項を、メールや掲示板等のデジタル化してほしい。 地域役員の高齢化に伴う負担を軽減してほしい。
操作性・UI改善	その他	アイコンへの未読通知バッジ表示	アプリアイコンに未読バッジ（赤丸や未読件数の数字）を表示してほしい。 新着通知や未読連絡の有無がひと目で分かるようにしてほしい。
		佐賀空港の運航状況確認 地域振興券案内方法	佐賀空港の予約やフライト運航状況を、アプリから手軽に確認できるようにしてほしい。 プレミアム付地域振興券や電子決済の利用案内が分かりにくい。
	動作速度・安定性	アプリの起動時間短縮 画面切り替え時のもたつき解消	アプリの起動に時間がかかり、機能間の画面切り替えや全体の動作も重く感じる。 日常的に利用するツールとして、もたつきをなくしてほしい。
		朝のアクセス集中時の動作安定 メンテナンス時間帯の見直し	朝の登校前などにアクセスが集中する時間帯に、アプリが開けなかったり強制終了したりする。 サーバーメンテナンスやアップデートを、朝の忙しい時間帯に行わないでほしい。
	通知	通知を開く際の読み込み遅延の解消 対応機種への拡大	通知をタップして開く際に読み込みが長く、複数回ロードが発生することがある。 一部のスマートフォン機種で正常に起動・動作しないため、幅広い端末に対応してほしい。
		並べ替え・ショートカット	「れんらくくん」など日常的に使う機能を、アプリ内トップ画面の押しやすい位置へ自由に並べ替えたい。 スマートフォンのホーム画面に直接ショートカットアイコンを配置できるようにしてほしい。
	迷わないメニュー動線・検索の改善	メニューや動線が複雑で、欲しい情報や行政手続き窓口になかなかたどり着けない。 キーワード検索機能を強化し、直感的に探せる動線設計にしたい。	メニューや動線が複雑で、欲しい情報や行政手続き窓口になかなかたどり着けない。 キーワード検索機能を強化し、直感的に探せる動線設計にしたい。
	画面設計・配置	文字サイズの拡大表示 分かりやすい画面設計	スマートフォンの画面では文字が小さくて読みづらいため、文字サイズの拡大や太字表示に切り替えられるようにしてほしい。 高齢者や操作に不慣れな人でも迷わず扱える、シニア向けの分かりやすい画面にしてほしい。
		通知の一括既読やバナーからの直接遷移など細かな操作性の改善	通知の一括既読機能を追加してほしい。 お知らせやアンケートのバナーをタップしたら、該当ページへ直接遷移できるようにしてほしい。 並び替え設定の自動保存や、意図しない画面遷移の防止など、細かな操作性を改善してほしい。
	アカウント設定	メールアドレス変更	携帯会社の変更等でメールアドレスを変更する際、一度退会して再登録しなければならず不便である。 ログイン状態のまま、設定画面から直接メールアドレスを変更できるようにしてほしい。
		初回利用登録の簡素化	初回利用登録の手順が多く煩雑で、使い始めるまでのハードルが高い。 セキュリティの本人確認通知や認証要求の頻度が高すぎるため、適切な頻度に見直してほしい。
利用実態・広報	利用頻度・認知	日常生活での利用機会の改善	実際の生活の中でアプリを使う機会がほとんどない。 名前の割にできることが少なく、市民にとっての実用性やお得感が分かりにくい。
		市民周知・広報の強化	アプリの存在自体を知らなかった。 市民全体に利便性が伝わるよう、広報活動をより強化して周知してほしい。
		詳しい使い方ガイドや活用例の発信	市報などに使い方ガイドを詳しく掲載し、どのような機能があるのか周知してほしい。 誰でもスムーズに使いこなせるよう、具体的な利用シーンや操作方法を分かりやすく発信してほしい。
アプリ全体	アプリのあり方	LINEへの機能集約・LINE連携	日常的に利用しているLINEに集約・統一してほしい。 ごみ通知や学校連絡など、日々使う主要機能をLINEと連携させてほしい。
		市民生活に必要な機能への注力	利用頻度の低い不要なミニアプリは整理し、本当に必要な機能の充実集中してほしい。 生活に密着した実用性の高い機能の品質向上に注力してほしい。
		機能過多の解消	1つのアプリにまとめた結果、画面が煩雑になり欲しい情報が見つけにくくなっている。 単一アプリへ統合したことによるデメリットが目立つ。
満足・高評価	機能利便性評価	図書館のデジタルカード・本の予約や延長機能の使いやすさ	デジタル利用者カードにより、カードの携帯や紛失の心配がなくなって助かっている。 読みたい本の予約や在庫確認、貸出延長がスマホ上で手軽に完結でき、非常に重宝している。
		ごみ収集日の確認しやすさ 前日のプッシュ通知	ごみ収集日カレンダーが一目で確認でき、品目別の分別検索も役に立っている。 前日や当日のプッシュ通知リマインドにより、ごみの出し忘れを防げていて便利である。
		大雨・冠水時の道路浸水状況のリアルタイム確認	大雨や台風時に現地へ行かなくても道路の冠水状況がリアルタイムで把握でき、非常に助かった。 通動・通学や避難時の安全なルート判断に直結し、最も役に立っている。
		窓口混雑状況の事前確認と来庁予約による待ち時間短縮	市役所窓口の混雑状況や呼出順番を事前に確認でき、待ち時間を有効活用できる。 事前に来庁予約を行うことで、窓口での長時間待機を避けられて助かっている。
満足・高評価	クーポン・事業評価	学校への出欠連絡（れんらくくん）や施設予約の手軽さ	朝の忙しい時間帯に電話をかけず、学校への出欠連絡が手軽に行えて重宝している。 公民館などの公共施設予約も手軽に行えて便利である。
		各種生活・行政サービスが1つの窓口にとまとっている利便性	生活に密着した様々な行政サービスや連絡機能が、1つの入り口にとまとっていて便利である。 用途ごとに個別のアプリを探して開く必要がなく、一目で分かりやすい。
		地域電子クーポンの配信と地元店舗でのお得感	地域イベント等に連動した電子クーポン（ひな祭りクーポン等）が配信され、ありがたい。 市街地や地元店舗への来訪・還元につながっていると思う。

R8年度実施 佐賀市公式スーパーアプリ満足度調査(詳細結果報告)

【問1】年代		
年代	回答数	構成比
20歳代	20	3.4%
30歳代	50	8.5%
40歳代	139	23.8%
50歳代	155	26.5%
60歳代	156	26.7%
70歳代	62	10.6%
80歳代	3	0.5%
合計	585	100.0%

【問2】居住地域		
居住地域	回答数	構成比
佐賀市内	569	97.1%
佐賀市以外の佐賀県内	14	2.4%
佐賀県外	3	0.5%
合計	586	100.0%

【問3～問6】それぞれ(以下4つ)のミニアプリの満足度をお答えください。											
設問	ミニアプリ名	満足		やや満足		やや不満		不満		使用していない	
		回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
問3	災害・防災	175	29.8%	272	46.3%	59	10.0%	18	3.1%	64	10.9%
問4	観光	108	18.4%	265	45.1%	94	16.0%	26	4.4%	95	16.2%
問5	手続方法を知りたい	121	20.6%	263	44.7%	87	14.8%	21	3.6%	96	16.3%
問6	SAGATOCO	136	23.1%	238	40.5%	95	16.2%	26	4.4%	93	15.8%

【問7】とびっくタウン利用経験		
利用経験	回答数	構成比
ある	59	10.0%
ない	529	90.0%
合計	588	100.0%

【問8～問11】「とびっくタウン」ミニアプリに対する満足度をお答えください。											
設問	コミュニティ機能名	満足		やや満足		やや不満		不満		使用していない	
		回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
問8	とびっくタウン	12	20.3%	33	54.2%	11	18.6%	4	6.8%	0	0.0%
問9	お住まいの小学校区内で情報共有できる機能	15	25.4%	19	32.2%	8	13.6%	3	5.1%	14	23.7%
問10	お住まいの小学校区”以外”の情報も見ることができる機能	12	20.3%	15	25.4%	6	10.2%	1	1.7%	25	42.4%
問11	みんなの回覧板	8	13.6%	19	32.2%	6	10.2%	5	8.5%	21	35.6%

【問12】アプリ総合満足度		
評価区分	回答数	構成比
満足	125	21.3%
やや満足	311	52.9%
やや不満	109	18.5%
不満	43	7.3%
合計	588	100.0%

【問13】操作性満足度		
評価区分	回答数	構成比
満足	134	22.8%
やや満足	297	50.5%
やや不満	111	18.9%
不満	46	7.8%
合計	588	100.0%