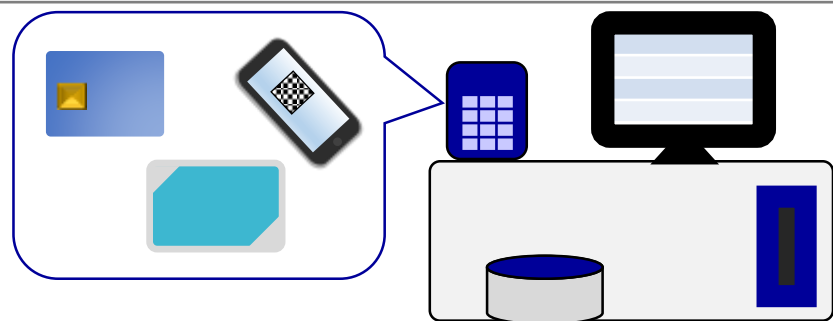


証紙廃止を目標に金銭授受の多い所属にて、キャッシュレス決済対応を推進する。
 初動に係る経費については、デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ)の活用も検討する。

事業概要 証明書発行等により金銭の授受の多い市民課と税務課にセミセルフレジおよびキャッシュレス対応の決済端末を設置することで、市民の利便性向上を図るとともに金銭を取り扱う職員の負担軽減を図る。

市民課および税務課の窓口にセミセルフレジおよび決済端末を設置する。

- ・セミセルフレジ
 金銭の授受の非接触化・迅速化を図ることで市民サービスの向上を図るとともに職員の窓口での金銭の取り扱いをなくすことで負担軽減を図る。
 現金払いの場合、操作自体は職員側で行い、お金を入れてお釣りを受け取っていただく部分のみ利用者にしていただける運用を想定。
- ・キャッシュレス決済端末
 幅広いキャッシュレス決済手段に対応することで、市民サービスの向上を図るとともに、職員の金銭取扱をなくし、負担軽減を図る。



主な KPI 【アウトプット指標(活動指標)】
 ① 支払のうち、キャッシュレス決済の割合

【アウトカム指標(成果指標)】
 ① 市民満足度の向上

■照会結果からわかった課題

セミセルフレジは窓口との往来の負担をなくせるなど**市民の利便性の向上に繋がる**一方で、レジを設置しない所属の**現金の取扱いや集計作業の負担が大きい**といった職員側へのデメリットが大きい。

■市民側・職員側にもメリットのある代替案

引き続き券売機とすることで、職員側でお金の取扱いの負担がなく、更新後の券売機をキャッシュレス対応とすることで、支払手段が増える点で、市民の利便性を向上させることができる。

	現行の券売機	セミセルフレジ	キャッシュレス対応券売機
職員側	○ - 現金取扱いがない - 運用がシンプル - 集計が手作業 など	× - 現金取扱いの負担が大きい - 1件あたりの対応時間の増 - 集計が自動化される など	◎ - 現金取扱いがない - 運用がシンプル - 集計が自動化される など
市民側	× - 窓口との往来負担 - 現金しか使えない など	◎ - 往来の負担がなくなる - 多様な支払い手段が利用可能 など	○ - 多様な支払い手段が利用可能 など

➡ 関係課長会議でキャッシュレス対応の手法として当初想定していたセミセルフレジの導入ではなく、**キャッシュレス決済対応の券売機の導入**を進めていく旨、了解いただいた。

窓口キャッシュレス決済の推進について（令和6年度中のスケジュール案）

■ 進め方

(1)対象業務の確認、(2)課題抽出(①粗々の課題想定、②BPRの実施により詳細な課題まで想定)、(3)入替後のBPRを考え、具体的な発注のイメージを固める。

作業手順	作業項目	経営戦略課作業	関係課への依頼事項	作業期間
前提条件の整理	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 庁内照会 (1回目) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 仕様精査 (情報収集・デモなど) </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> 対象業務確認 (証紙を取り扱う業務の一覧を作成) 課題整理① 	→ 回答作成	7月下旬
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 関係課長会議 (第1回) </div>	<ul style="list-style-type: none"> 今後の進め方の確認 照会について(対象業務確認、課題整理①) 仕様案の作成に向けた情報収集(随時) 		8月上旬
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> DX本部会議 幹事会 ・本部会議 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> BPR ヒアリング </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> 関係課長会議の状況報告 方向性の確認 	<ul style="list-style-type: none"> BPRヒアリング対応 (一部業務のみ) 	8月下旬 9月下旬
対象確認 課題抽出	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 庁内照会 (2回目) </div>	<ul style="list-style-type: none"> 課題整理② (BPRの様式を踏まえてより踏み込んだ課題整理をする) 	<ul style="list-style-type: none"> BPR結果を確認の上、自所属での踏み込んだ課題を想定いただく 決済手段の選択、窓口QRの設置検討 	10月上旬
実施に向けた業務見直し		<ul style="list-style-type: none"> 予算要求準備 	(作業継続)	10月下旬 ～
発注準備	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 事業案・仕様案の確定 </div>	<ul style="list-style-type: none"> 予算要求(機器、決済代行、ネットワーク工事費、消耗品等) 		11月

■ 券売機の費用対効果概算比較表

	現行の券売機 (A)	キャッシュレス対応 券売機(B)	増減額 (A-B)
5年間利用金額 (機器代+保守代)	2,881	7,020	4,139
集計作業人件費相当額 (作業時間×人件費×5年)	6,836	0	△ 6,836
合計	9,717	7,020	△ 2,697

※1 金額の単位は千円

※2 現行の券売機は、2台の金額を合算

※3 キャッシュレス対応券売機の場合は概算見積のため、今後の仕様検討により変動の可能性あり

※4 集計作業人件費の時間単価は、令和6年度当初予算編成時の単価(4,153円/時間)により算出

※5 集計作業時間は、庁内照会の回答をもとに算出(年間で329.2時間)

➡ キャッシュレス決済対応の券売機を導入することで、機器にかかる費用は増加するものの、集計が自動化されることで業務時間の削減が図れ、集計作業人件費相当額を考慮すると費用対効果が見込まれる。

○セミセルフレジ



○キャッシュレス対応券売機



窓口支払い ~ユーザー体験イメージ~

アプリ起動

窓口のQRコードをスキャン

支払い金額入力

支払い



「支払う」をタップして
スキャン画面を立ち上げます



窓口を設置されている
QRコードを読み取ります



支払い金額を入力後
「支払う」をタップ



支払い完了画面が
表示されます