

13 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化【東京都三鷹市】



- 年間10万件を超える手数料授受の際の接触の完全解消や、利用者1人当たりの滞在時間を1～2分短縮しているほか、利用者の利便性向上や業務の迅速化を実現

事業の概要

- **コロナ禍において、窓口混雑情報のWeb公開や窓口の増設、マイナンバーカード交付予約システムを導入しており、最後の手数料などの現金授受の課題を解決するためキャッシュレス決済とセミセルフレジを導入。**
- キャッシュレス決済のみも検討したが、**現金利用者が圧倒的に多いとの予想を踏まえ、自動精算できるセミセルフレジの併用**を決定。

■ キャッシュレス決済対応可能な手数料の主な種類

- ・ 住民票の写し、住民記載事項証明書など住民登録に関する証明交付手数料
- ・ 印鑑登録手数料、印鑑登録証明書交付手数料
- ・ 戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）など戸籍に関する証明交付手数料
- ・ 住民税課税（非課税）証明書、住民税納税証明書など税関係の証明交付手数料
- ・ マイナンバーカード再交付手数料、電子証明書発行手数料
- ・ 住民基本台帳の写しの閲覧手数料、住居表示台帳の一部の写しの交付手数料 など

■ 利用できるキャッシュレス決済（32種類）令和5年2月時点

電子マネー	交通系IC（9種類）、nanaco、WAON、楽天edy、iD、QUICPay
クレジットカード	VISA、Master、JCB、AMEX、Diners、銀聯
二次元コード決済	PayPay、LINEPay、メルペイ、auPAY、d払い、WeChatPay、Alipay+、ゆうちょPay、BankPay、楽天Pay、j-coinPay、銀聯QR



13 「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」を導入し、証明書発行業務を効率化【東京都三鷹市】



(総務省)

キャッシュレス化の取組においてコストはかかりましたか。

【コスト】

本庁及び市政窓口（合計5か所6台）

- ・ **イニシャルコスト**：約760万円（レジスター、キャッシュレス決済端末、インターネット開通及び配線工事）
- ・ **ランニングコスト**：約15万円/月（インターネット通信費用、機器保守費用、システム利用料、決済手数料）



(三鷹市)



取組の近況や、工夫・苦労している点を教えてください。

【近況・工夫】

- ・ **キャッシュレス決済**については、その日の状況によるものの、**およそ20%前後の使用率**となっている。

【苦労している点】

- ・ **紙詰まり等でレジ機器が止まってしまった場合に会計処理が止まってしまう**（複数設置が望ましい）。
- ・ **電子マネー等で決済エラーが生じた際に事業者との照会回答に約1ヶ月要する**。
（日次処理表に事象詳細を入力することで、会計処理に齟齬が生じないよう対応）



【会計処理の工夫】

- 日次処理：**日次処理表（エクセル）に売上金及び決済種別の金額を入力し、管理している**。
- 月次処理：**レジから抽出する月報データと、日次処理表の金額を指定代理納付者の収納明細と突合**。
決済手数料を相殺した金額が入金されるので、**決済手数料相当額について、歳出から歳入へ公金振替を行う**。



今後の展望を教えてください。

キャッシュレス決済比率を40%まで上げるのが目標です。また、各部署での導入を進めていきます。

また、窓口手続自体もデジタル化を進めていきたいと考えています。



☆担当：三鷹市 市民部 市民課 庶務・年金係 ☆

【参考情報】 三鷹市人口：19.1万人

関連URL：市政窓口への「キャッシュレス決済」と「セミセルフレジ」導入 (https://www.city.mitaka.lg.jp/c_press/097/097019.html)