

デジタル田園都市国家構想交付金を活用した事業にかかる効果検証結果等について

事業名	キャッシュレス決済導入事業				
事業概要	マイナポイント事業によって住民のキャッシュレス決済への関心は高まっており、行政窓口においてもキャッシュレス決済の需要は高まっている状況にある。こうした中、市窓口での市税、保険料、手数料等の支払いは現金に限定されていることから、今回、キャッシュレス決済を導入し、支払い方法の拡充と手続き時間の短縮を図ることにより、住民の利便性向上を実現する。				
具体サービス	・本庁、総合支所、支所、出張所の各窓口における市税、保険料、手数料等の支払いについて、クレジットカード、スマートフォンによるキャッシュレス決済を導入する ・総合支所、支所、出張所における収納情報をキャッシュレス端末に対応したPOSレジを導入することにより、決済情報を一元管理し、迅速な収納管理を行う				
実施体制	名称	団体・事業者概要	事業における役割		
	CIO（副市長）	最高情報責任者	事業実施責任者		
	岩国市デジタル化推進会議	市のデジタル化に係る方針の策定及び施策の推進機関	事業方針の決定		
	行政手続オンライン化作業部会	岩国市デジタル化推進会議の下部組織	運用方法等の調整		
	デジタル推進課	所管課	全体のマネージメント・進捗管理		
	窓口所管課	担当原課	運用窓口		
事業開始年度	令和５年度				
事業費	交付対象事業経費	19,800,000円			
	交付決定額	9,900,000円			
KPI	指標（単位）		R 5	R 6	R 7
	キャッシュレス決済が可能な科目数（種類）	目標値	32	32	32
		実績値	27	27	27
	キャッシュレス決済利用者数（人）	目標値	300	1,500	3,000
		実績値	775	6,902	8,235
	窓口での決済時間の短縮（分／件）	目標値	2	1	1
		実績値	1	1	1
	キャッシュレス決済利用率（％）	目標値	3	5	10
		実績値	4	11	21
	市民満足度の向上（％）	目標値	10	30	50
実績値		37	67	56	
課題及び今後の対応方針	今後は、キャッシュレス決済の満足度だけでなく、平均決済時間や窓口での待ち時間など、利用者の利便性に直結する指標を継続的に確認し、改善につなげていく。特に、決済時間が目標に達しなかった要因について、利用状況データや職員への聞き取りを通じて分析し、操作手順、案内方法、決済手段ごとの特徴を踏まえた改善策を検討する。 また、改善後も定期的にフォローアップ評価を実施し、効果を確認しながら必要な見直しを行う。CIO補佐からの客観的な助言も取り入れ、より効率的で満足度の高い窓口運用体制の構築を図る。				

担当 (連絡先)	総合政策部デジタル推進課 (0827-29-5029)
-------------	--------------------------------