

四條畷市キャッシュレス化推進方針

令和2（2020）－令和7年（2025）年度

令和2（2020年）年7月



も く じ

第1章 基本的な考え方.....	1
1 計画の背景.....	1
2 計画の位置づけ.....	2
3 計画の期間.....	3
第2章 現状と課題の整理.....	3
1 社会実験の状況.....	3
2 現状から導き出される課題.....	3
第3章 本方針の目標	4
1 方針.....	4
2 導入手順.....	4
3 目標.....	5
4 目標達成に向けた視点と展開方針.....	5
4章 目標に基づく進捗管理の公表.....	6

第1章 基本的な考え方

1 計画の背景

国では、少子高齢化や人口減少に伴う労働者人口減少の時代を迎えていることから、生産性向上は喫緊の課題とされています。このような中、キャッシュレス決済の普及は、利便性・効率性の向上や消費の活性化等、様々なメリットが期待されています。「成長戦略フォローアップ」（令和元年6月21日閣議決定）においては、2025年までにキャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることをめざしています。また、大阪府においては令和2年度にスマートシティ戦略部を設置し、2025年大阪・関西万博に向け、大胆な規制緩和等による最先端の取り組みと、府域全体で利便性を実感してもらえる取り組みを両輪として、大阪モデルのスマートシティの基盤を確立し、e-OSAKA（先端技術を活用することで住民が笑顔になる大阪）を実現するためキャッシュレス化の推進を含めた戦略を定めています。また、新型コロナウイルス感染症の予防の観点からキャッシュレス化が推進されています。

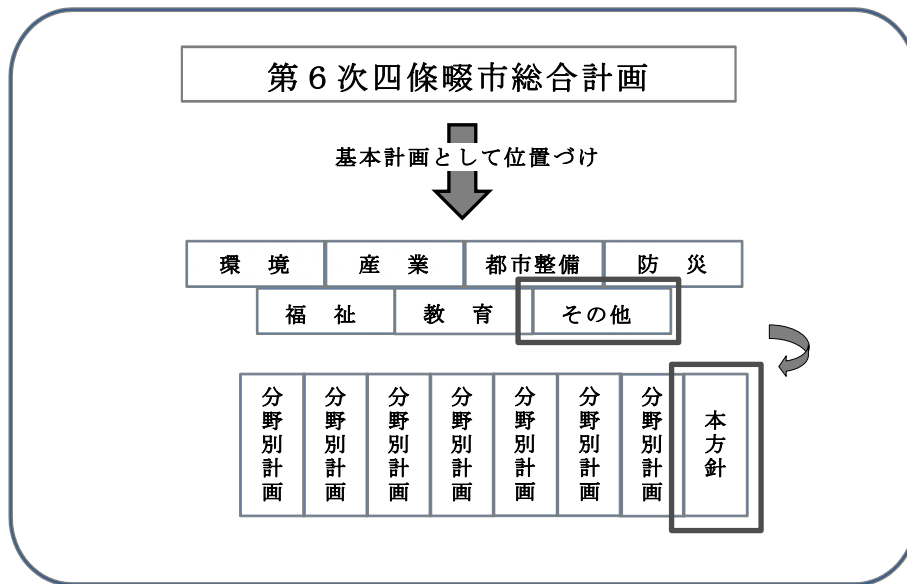
本市の第2次行財政改革プランでは、生産性の向上を趣旨とした業務の最適化（ICTを含めた窓口業務の効率化）を方針の一つに掲げ、平成31年1月から令和2年3月までの間、QRコード決済を用いた社会実験を行い窓口業務におけるキャッシュレスの推進を実施してきました。これと並行し、地域活性化を趣旨とした取り組みを平成29年11月から開始し、令和2年2月には、地域の諸課題に対し先端技術を活用することにより課題解決を図るため、地域、大学、企業と一緒に「日本一前向き！」コンソーシアムを設立し、スマートシティ推進に向けた取り組みを開始しています。

社会実験では、一定の成果があったものの、更なる利便性が課題となっています。

このことから、この指針においては、これまでの現状と課題を整理したうえ目標を定め、市民の利便性の向上を図ります。

2 方針の位置づけ

本方針は、市の最上位計画の「第6次四條畷市総合計画」（平成28年（2016年）3月策定）の基本構想5「確かな未来を築く行財政運営に向けた体制づくり（効率的、効果的な行政運営）」を実現するため策定し、市の施策の多くに関わることから、上位計画となる総合計画はもとより、その他の計画についても整合性を図っていくものとします。



3 方針の期間

本方針は、令和2（2020）年度から令和7（2025）年度までの5年間とします。

第2章 現状と課題の整理

1 社会実験の状況

四條畷市証明書発行における電子マネーを活用した収納業務の社会実験を平成31年1月15日から令和2年3月31日までの間、社会実験を行った。

実施内容：証明書発行時の手数料をキャッシュレスで収納

対象課：税務課、市民課及び田原支所

決済手段：QRコード決済（Amazon Pay、d払い）

事業者：NIPPON Tablet(株)（社名変更後 NIPPON Platform(株)）

【平成31年4月から令和2年3月の間の結果】

QRコード決済総数225通 総発行数59,740通 0.38%

課別発行通数(無料交付を除く)

	QRコード決済	総発行	%
市民課	128	45,498	0.28%
税務課	17	7,615	0.22%
田原支所	80	6,627	1.20%

2 現状から導き出される課題

行政窓口での全国初となるQRコードを利用したキャッシュレス決済を用いたについては、一定の成果があった。利用者から「小銭が不要なので非常に便利」、「貯まったポイントで支払いができるので、嬉しい」及び、「施設利用料などにも利用したい」などの声がありました。

また、利用されていない方からは、「利用している決済手段（PayPay、LINE Pay、ICOCA）が異なるので、数多くの決済手段で支払いができるようにして欲しい」「現金派のため利用しない」の声がありました。

1 基本目標

本市は、スマートシティの推進を行っており窓口業務にかかるキャッシュレス化を図ることは関連施策の促進に効果があると判断します。また、経済産業省の「自治体窓口及びキャッシュレス化に取り組むモニター自治体」の一つとして選定されています。本市がこれまでに社会実験で持ったノウハウや課題を経済産業省が作成する「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書」（以下「手順書」という。）に沿った内容に基づき全国のモニター自治体とともに取り組んでいきます。

2 導入手順

国が定める手順書に基づきキャッシュレス化を図ります。導入にあたっては、社会実験を行った市民課、税務課及び田原支所のうち、複数の窓口業務を担い、使用料、手数料の両方を取り扱っていること、けいはんな学研区域内にありスマートシティ推進窓口を担っている田原支所を推進部局とします。キャッシュレス化の推進にあたっては、必要に応じて窓口あり方検討会で協議を行うほか、総務部（ICT担当）、会計課、財政課などと連携を図りながら実施していきます。また、手順書の改定等についての意見交換を行いつつ、市民課、税務課、その他公金を取り扱う窓口への展開を図ります。

決済事業者については、社会実験中の利用者の意見を踏まえ、多様なキャッシュレス決済が可能な事業者を選定します。

また、選定にあたっては、既存機器等の利活用を図り、総合的に安価なシステム導入を図っていきます。

3 目標

社会実験を行った田原支所におけるQRコード決済の利用実績は全体の通数のうち1.2%でした。実証実験の実績を踏まえ、多くの種類のキャッシュレス決済できる環境を整備します。QRコードの他、利用率の多いクレジットカード、電子マネーの導入を検討します。

【参考】普段利用するキャッシュレス決済手段についてのアンケート結果

手段	利用率 (%)	出典：「一般消費者におけるキャッシュレス利用実態調査レポート」 (NECソリューションイノベータ 2019年9月版)
クレジットカード	73.6	QRコードと比較してクレジットカードの利用率は3.9倍、電子マネーは2.3倍。以上から、多くの種類のキャッシュレス決済の環境を整え、初年度の目標を5%以上とします。
電子マネー (ICカード)	43.7	
スマホ決済 (QRコード)	18.7	
スマホ決済 (タッチ型)	13.2	
プリペイドカード	12.0	
デビットカード	8.9	

基本目標 1 窓口における証明書発行通数におけるキャッシュレス化率

数 値 目 標	通数ベースにおいて5%のキャッシュレス化
目 標 期 間	新たなキャッシュレス決済導入開始後、1年間

※導入から令和3年3月までの実績を評価したうえで、計画期間の令和7年度までの目標を定めます。

4 目標達成に向けた視点と展開方針

来庁者ニーズからの視点と運用者側の視点において市役所窓口業務におけるキャッシュレス化を次のとおり推進する

【来庁者ニーズの視点】

- 1 利用者が多様な決済事業者から選択できる環境の構築
- 2 使用料や手数料など、多種類のキャッシュレス決済環境の構築
- 3 来庁者にキャッシュレス決済をしやすい環境の整備

【運用者側の視点】

- 1 初期費用や運用費の増大なコストをまねかないシステム構築
- 2 事業者からの確実な入金及び利用者の安全性が高い手法の構築
- 3 キャッシュレス化した部門のノウハウの共有

第4章 目標に基づく進捗管理の公表

本方針は、窓口あり方検討会により進捗管理を行います。

また、実施状況については、年1回ホームページで公表します。