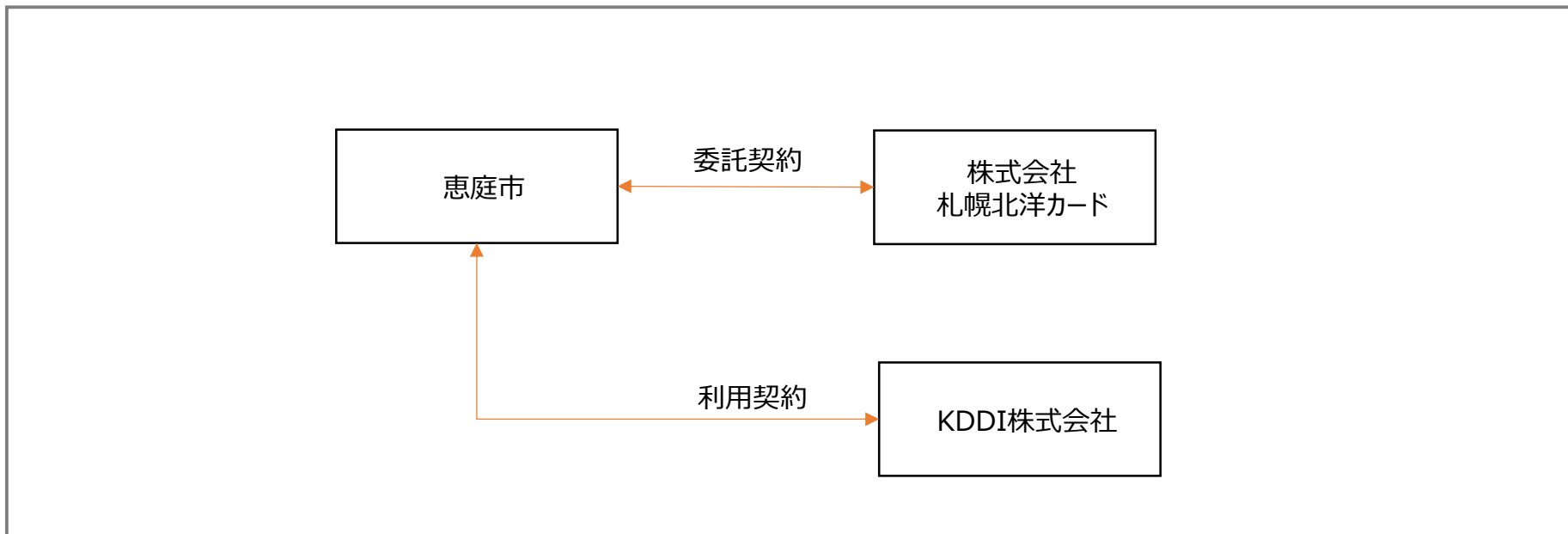


事業概要 【窓口手数料等のキャッシュレス化事業】

自治体名	北海道恵庭市	人口	70,482人	事業費	511千円 (うち交付金充当額255千円)
事業概要	<p>証明書発行手数料等のキャッシュレス化については、市役所本庁舎ではすでに実施しているが、より広く市民に利用してもらうために市内の支所・出張所にも機器を設置し、キャッシュレスでの決済に対応する。</p> <p>窓口での手数料等の支払いに関してキャッシュレス決済が可能な「非接触」の環境を構築することで、市民の安心感と利便性を向上させる。</p>				
主な経費	<p>【キャッシュレス決済端末の導入】</p> <p>証明書発行手数料等のキャッシュレス化については、市役所本庁舎ではすでに実施しているが、支所・出張所では実施されていない。</p> <p>全国的にも日常生活において現金を主な決済手段としない住民が着実に増加していることや、交通手段が限られている地域の住民は、最寄りの支所・出張所の利用頻度が高いため、キャッシュレス決済を推進し、支払い手段を増やすことは住民の利便性向上に大きく寄与するものである。</p> <p>またキャッシュレス化を進めることで、正確かつ迅速な窓口対応が可能となり、市民の窓口利用満足度を向上させる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済構築（委託料） 353千円 ・モバイルルータ利用（利用料） 75千円 ・インターネット回線利用（利用料） 83千円 				

実施体制【窓口手数料等のキャッシュレス化事業】

■ 事業実施体制



名称	役割
恵庭市	<ul style="list-style-type: none">事業実施主体全体調整
株式会社 札幌北洋カード	<ul style="list-style-type: none">キャッシュレス決済端末納品、保守管理
KDDI株式会社	<ul style="list-style-type: none">モバイルWi-Fiルータ貸出インターネット環境構築

効果検証【窓口手数料等のキャッシュレス化事業】

成果目標① キャッシュレス決済の利用率			
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	10%	15%	20%
実績値	3.7%		
検証結果	<p>本事業の対象窓口は恵み野地区及び島松地区の2地区であるが、特に島松地区は高齢者人口の割合が比較的高く（多い地域では6割以上）、現金による支払いを希望する利用者が多い傾向にあった。一般的に高齢者層ではキャッシュレス決済の利用率が低い傾向があり、利用者構成が実績に影響したものと考えられる。地域ごとの年齢構成の違いにより、利用率については目標の10%に対し3.6%となり、KPI未達となった。</p> <p>今後については、キャッシュレス決済の利便性や安全性について、窓口における分かりやすい案内を継続し、利用者が安心して選択できる環境づくりに努める。また、職員による丁寧な説明を継続し、利用者の年齢層や利用状況に応じた適切な案内を行うことで、キャッシュレス決済に対する理解を促進し、利用率の向上を図っていく。</p>		
成果目標② アンケート調査による導入後の利用者の満足度（満点5ポイント）			
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	3.5ポイント	3.8ポイント	4ポイント
実績値	4.6ポイント		
検証結果	<p>本事業の実施に当たり、窓口におけるキャッシュレス決済を円滑に導入し、市民が安心して利用できる環境を整備するため、事前に職員向け研修を実施し、操作方法や案内手順の習熟を図った。これにより、利用者を待たせることなく、統一した丁寧な対応が可能となった。また、窓口においてキャッシュレス決済が利用可能である旨を積極的に案内し、利用方法についても分かりやすく説明したことで利便性に対する理解と安心感が高まり、利用者満足度の向上につながった結果、KPIを達成することができた。</p> <p>今後については、本事業で得られた効果を踏まえ、窓口におけるキャッシュレス決済の安定的かつ円滑な運用を継続し、市民の利便性向上及び利用満足度の維持・向上に努める。引き続き、職員の対応品質の均一化を図るとともに、利用者が安心して手続きを行えるよう分かりやすい案内や丁寧な説明を徹底することで、より良い窓口サービスの提供を継続していく。</p>		