新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）事業　効果検証シート（令和７年度分）

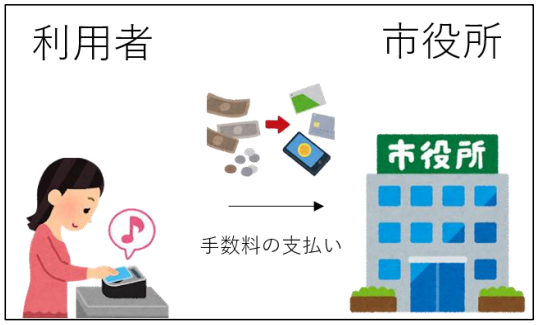
担当課	総務部総務課

交付対象事業名	窓口でのキャッシュレス決済導入事業			
総合戦略での位置付け	重点戦略５　DXで暮らしを豊かにする	事業費	計画額（円）	897,000
			実績額（円）	763,481

事業目的・概要

【目的】
　住民にとって、市に支払う手数料を現金を使うことなく決済ができるキャッシュレス決済は、現金を持ち歩く必要がなく、手軽に支払いができるため、住民の利便性を大きく向上させることができる。
　また、第２次弥富市総合計画後期基本計画の中でキャッシュレス決済の導入を主要施策に位置づけており、弥富市デジタル田園都市構想総合戦略においても、行政のデジタル化による市民サービスの利便性向上を図ることを重点事項とし、「住民本位のデジタルで快適・便利なまち」の実現に向け取り組んでいく。

【概要】
　市役所市民課、税務課、収納課の計３箇所の窓口で、キャッシュレス決済端末を導入することにより、クレジットカード、二次元コード決済、電子マネー等の様々なキャッシュレス決済方法で決済できる。
　キャッシュレス決済の対象は、証明書発行手数料を想定する。
　キャッシュレス決済導入により、現金を持ち歩く必要がなく、手軽に支払いができるため、住民の利便性を大きく向上させることができる。
＜キャッシュレス決済方法＞
・クレジットカード
・二次元コード決済（PayPay、d払い等）
・電子マネー（iD、交通系等）



主な成果

　３箇所の窓口（市民課・税務課・収納課）において、決済手段の充実により、住民の利便性を大きく向上させることができた。
　また、第２次弥富市総合計画後期基本計画および弥富市デジタル田園都市構想総合戦略における重点項目、行政のデジタル化による市民サービスの利便性向上の推進につながった。

重要業績評価指標（KPI）

指標（単位）	基準値	2025年度		2026年度		2027年度					
		目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値
キャッシュレス決済の利用率（%）		8	3	10		12					
窓口におけるキャッシュレス決済の満足度（%）		50	100	60		70					

事業効果

効果	②実装したデジタルの活用が地域の課題解決や魅力向上にある程度貢献した。
理由	現金を持ち歩かない市民が来庁された場合は、庁舎外のATMで現金を用意してもらっていた。しかしキャッシュレス決済が導入されたことにより、その必要が無くなったことで市民の利便性が向上されたため。 　来庁者の利便性向上に加え、窓口業務の効率化及び職員負担の軽減にもつながり、行政サービスの質の向上に寄与したため。

〈選択肢〉
①実装したデジタルの活用が地域の課題解決や魅力向上に大きく貢献した。
②実装したデジタルの活用が地域の課題解決や魅力向上にある程度貢献した。
③実装したデジタルの活用が地域の課題解決や魅力向上にわずかに貢献した。
④実装したデジタルの活用が地域の課題解決や魅力向上に繋がらなかった。

今後の方針

方針	③事業の継続
理由	導入後は現金授受の減少により会計処理時間の短縮や接触機会の低減につながった。 　利用状況や市民からの意見・要望を把握し、案内方法や周知内容の改善に反映することで、更なる利便性向上に努めていく。今後も関係課と連携しながら、安定運用とサービス品質の維持・向上を図っていく。

〈選択肢〉
①追加等さらに発展させる
②事業内容の見直し（改善）
③事業の継続
④事業の中止
⑤予定どおり事業終了

外部有識者からの評価

意見	・キャッシュレス決済の導入により、窓口での支払方法の選択肢が増え、市民の利便性向上につながっている。 ・今後は、利用可能であることの周知に努め、さらなる利用促進を図ることが望まれる。 ・キャッシュレスに不慣れな方にも配慮し、誰もが利用しやすい窓口環境の整備を進めていただきたい。