

窓口における市民サービスの向上

1 キャッシュレス決済の導入 予算額(案) 459万円

(1) 証明書等交付手数料のキャッシュレス決済の導入

市民課及び各出張所において、住民票の写しや戸籍謄本などの証明書等の交付に係る手数料の支払いに、クレジットカードや「Suica(スイカ)」などの電子マネー、「PayPay」などのQRコード決済を利用したキャッシュレス決済を令和4年度に導入する予定です。非接触による新型コロナウイルス感染予防対策となるほか、手数料の支払い方法の多様化、支払い時間の短縮により、市民の皆様の利便性の向上を図ります。

(2) 収納事務のモバイルレジ収納及び電子マネーによる公金収納の導入

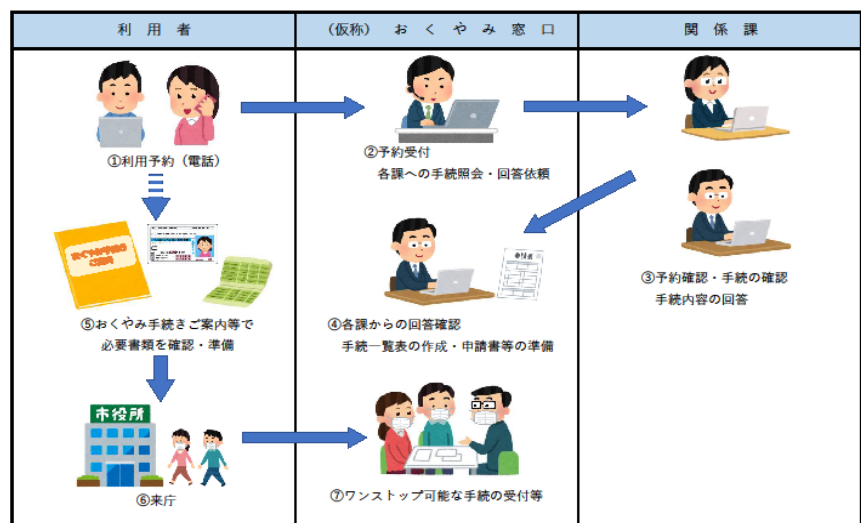
市税等収納事務において、ヤフー公金支払いによる代理納付(クレジットカード納付)が令和3年度末をもって終了することから、モバイルレジ収納及び電子マネーによる公金収納(PayPay・LINE Pay・d払い・auPAY)を令和4年度に導入する予定です。

2 (仮称) おくやみ窓口の開設 予算額(案) 201万円

(1) 概要

身近な方を亡くされたご遺族が負担なく市役所での手続きが行えるよう、ワンストップでご遺族の方を支援する(仮称)おくやみ窓口を令和4年度に田無庁舎に設置し、手続きに係る時間の短縮など、ご遺族に寄り添い対応します。

(2) ご利用の流れ (仮称) おくやみ窓口 ご利用の流れ



【問い合わせ先】

- ①証明書等交付手数料のキャッシュレス決済及び(仮称)おくやみ窓口の開設
市民部 市民課 (TEL: 042-460-9820)
- ②収納事務のモバイルレジ収納及び電子マネーによる公金収納の導入
市民部 納税課 (TEL: 042-460-9831) ※市税
保険年金課 (TEL: 042-460-9821) ※国民健康保険料

資料のポイント

1 キャッシュレス決済の導入

(計画上の位置づけ)

- キャッシュレス化は国を挙げて推進している施策であり、「成長戦略フォローアップ」(2019年6月21日閣議決裁)においては、2025年6月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目指している。
- 2021年3月、経済産業省は、「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」(第2版)を取りまとめ、この手順書を参考に導入する。

(独自性・先進性など)

- 多摩26市の自治体の多くは、キャッシュレス決済を導入済あるいは導入を検討している状況であると認識している。

(事業等の効果)

- 新型コロナウイルス感染予防対策となるほか、手数料の支払い方法の多様化、支払い時間の短縮により、市民の皆様の利便性の向上を図ることができる。

(今後の展開)

- キャッシュレス決済は、行政事務の効率化にも寄与することから、行政のデジタル化を推進する上で必要なツールである。
- 令和4年度、出張所を含む市民課窓口でのスモールスタートと位置付けて導入し、市民課窓口での運用状況を踏まえ、庁内他部署での導入について検討する。

2 (仮称) おくやみ窓口の開設

(計画上の位置づけ)

- 令和2年5月、内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室が「おくやみコーナー設置ガイドライン」を策定し、これに基づき(仮称)おくやみ窓口を設置する。

(独自性・先進性など)

- 亡くなられた後に発生する市役所で行う様々な手続きをワンストップで行う。
- 令和3年度、本市で作成した冊子『西東京市 おくやみ手続き ご案内』も併せて活用し、ご遺族を支援する。
- 窓口を設置している自治体としては、東京23区では、大田区・豊島区・葛飾区、多摩26市では、八王子市・立川市である。

(事業等の効果)

- ご遺族がご自身の手続きに必要な部署を回る時間を短縮できる。
- ご遺族が必要な手続きそのものに要する時間を削減できる。

(今後の展開)

- (仮称)おくやみ窓口を利用されたご遺族にアンケートを実施するなど、利用しやすい窓口を目指し、適宜見直しを行う。
- 将来的には、(仮称)おくやみ窓口を円滑に運用できるよう、デジタル技術の活用も検討する。