

PDCAチェックシート

実施年度	令和 7 年度		
事務事業名	窓口レジのキャッシュレス決済対応事業		担当課名 市民課
【Plan】計画		【Do】実施・実行	【Check】点検・評価
■目的 キャッシュレス決済レジを設置したことにより、住民票等の交付手数料の支払いにおいて、支払い方法の多様化、支払い時間の短縮、ひいては利便性の向上を目指す。		■具体的取組 ・利用者の目につきやすいよう啓発チラシを各窓口を設置するとともに、決済時に職員から利用者へキャッシュレス決済も可能であることの声かけや決済サービスの紹介等を行った。 ・利用率アップに効果的であったチラシの掲示方法や声かけ方等を引田窓口・市民課・大内窓口で共有し、利用者へのアピール方法を常に模索することで利用率アップを心がけた。	■成果指標の具体的な検証結果 （インプット・アウトプットに対するアウトカムの達成状況はどうか、また、達成できていない場合の原因は何なのか等の検証結果を具体的に記載） ・過去に実施した市独自マイナポイント事業等において、老若男女問わず電子マネー、コード決済等の保有者が多いことが確認できており、キャッシュレス決済経験者の割合は高いと思われた。しかし、利用者は携帯電話の操作に詳しい若者層ばかりではないため、利用率が伸びにくい状態であったと考えられる。
■成果指標（アウトカム・KPI）※ 【目標値】 窓口レジでの手数料等決済金額の全件に占める、キャッシュレス決済にて支払いを行った割合 25%		■インプット（投入金額等） 事業費等 POSレジ消耗品 50千円 キャッシュレス決済手数料 114千円 キャッシュレス決済対応レジ等保守委託料 134千円 合計 298千円	■検証結果を受けての具体的な対応 ・支払い窓口でより積極的な声かけや操作の説明 ・キャッシュレス決済が可能である旨のポスター掲示やチラシ配布によるよりわかりやすい工夫 ・市ホームページ・広報紙において、窓口でのキャッシュレス決済が可能である記事を定期的に掲載し広く周知
【達成値（R7実績値）】 全客数 15,624人 キャッシュレス決済利用者数 1,268人 割合 8.1%		■アウトプット（数量等） 実施回数等 キャッシュレス決済利用者数 割合 引田窓口 125人/ 2,258人 5.5% 白鳥窓口 827人/ 8,240人 10.0% 大内窓口 316人/ 5,126人 6.2%	■評価 現状維持

※KPI … 重要業績評価指標。Key Performance Indicatorの略。アウトカムの達成度を具体的に示す指標（数値）をいう。