

PDCAチェックシート(HP公表)

実施年度	令和 6 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	【Action】処置・改善
■目的 住民票等の交付手数料の支払い時に、キャッシュレス決済を利用できるレジを購入し、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。 ■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 20% 【達成値(R6実績値)】 令和6年12月(レジ導入) から令和7年3月 全客数 5,769人 キャッシュレス決済利用者数 445人 割合 7.7%	■具体的取組 キャッシュレス決済が可能になったことの啓発記事を、市ホームページ及び市広報紙へ掲載した。また利用者の目につきやすいよう啓発チラシを各窓口に設置するとともに、決済時には職員による利用者へ、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法等を他の窓口にも共有するなど、利用者へのアピール方法を常に模索し利用率アップを心がけた。 ■インプット(投入金額等) 事業費等 レジ購入費用 3,135千円 キャッシュレス決済手数料 33千円 合計 3,168千円 ■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 令和6年12月～令和7年3月 引田窓口 54人/ 859人 6.3% 白鳥窓口 308人/3187人 9.7% 大内窓口 83人/1723人 4.8%	■成果指標の具体的検証結果 (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る。そのためKPIを達成できなかった主な理由は、利用者への積極的な広報が不足していることであると考えられる。	■検証結果を受けての具体的対応 支払い窓口での職員による、より積極的な声かけ、また窓口へのキャッシュレス決済が可能であることをよりわかりやすく掲示を行っていく。 また、市ホームページ、広報紙にキャッシュレス決済が可能であることの記事を定期的に掲載する。 ■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。