

報告日 令和8年1月20日  
報告回次 3日目

## 令和7年度 地域情報化アドバイザー制度活用報告書

地域情報化アドバイザー制度の活用実績について、下記のとおり報告します。

記

### 1. 申請団体情報

#### 1-1. 申請団体

団体名	綾部市			代表者名	東 勝史
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	行政デジタル推進課	連絡先電話番号	0773-42-4223
担当者役職	担当長	担当者氏名	大槻 淳平	連絡先E-mail	
住所	623-8501 京都府綾部市若竹町8-1				

#### 1-2. 推薦団体（「区分」が「協議会」または「NPO・商工会・大学等」の場合のみ入力）

団体名	連絡先部署
担当者氏名	連絡先電話番号

#### 1-3. 支援を求める内容

支援方法	具体的な課題への支援	事業名	キャッシュレス決済導入
概要	キャッシュレス支払に対する市民ニーズの拡大に対応するため、窓口等のPOSシステム・キャッシュレス決済導入を検討している。導入に向けて、フロントヤード分野・バックヤード分野の両観点から費用対効果・業務効率化の観点から機器選定のアドバイスをお願いしたい。		
支援を求める分野	その他		

### 2. 地域情報化アドバイザー派遣実績

対応日・時間	期日・支援内容の変更あり	受付番号	変更後の派遣日	変更後に実施した支援内容	実地/オンライン
	無	271L			
	派遣日予定日（申請書より）	支援内容（申請書より）	開始時刻	終了時刻	内休憩時間（分）
	令和8年1月13日	支援・助言(オンライン)	14時00分	15時40分	
				活動時間（分）	100
派遣場所	会場名	オンライン	最寄駅	オンライン	
	所在地	オンライン	最寄駅からの交通手段	オンライン	

### 3. 派遣アドバイザーに対する評価と要望

支援を受けたアドバイザーに対する評価をお願いします。

アドバイザー	上村 州史
評価	大変良い
上記評価の理由（どのようなところがよかったです等詳細に）	第3回のWEB協議においては、キャッシュレス導入に向け、地域情報化アドバイザーから、経済産業省キャッシュレス推進室「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（以下、手順書）」をベースに「導入の進め方」「制度・会計面の論点」「運用で詰まりやすい点」の整理と具体的な助言を受けた。キャッシュレス導入は目的ではなく手段であり、職員の事務負担軽減と住民利便性向上を同時に達成する設計が重要とアドバイスをうけ、特に質疑応答における導入業者の選定に関する考え方方が参考になった。
アドバイザーへの要望事項	本市のキャッシュレス導入に向けた疑問に対して、真摯に課題解決のアドバイスをいただけた。

### 4. 依頼内容及び支援を受けたことによる成果・効果

4-1. 支援を受けた対象者	属性（職員、一般、企業等）について【自由記述】			合計人数	16人
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	16	0	0	0

#### 4-2. 支援を受けるにあたって目指した成果と実勢に支援を受けたことで改善又は解決した成果・効果

事業の課題・問題点 (具体的にご記入下さい)	窓口高度化に向けて、キャッシュレス導入に向けて検討をしているが、市の方針を決めていく上で、導入ステップやキャッシュレス適応部署範囲の決定、決済方法（クレジット、バーコード決済等）の選定方法及び、新地創交付金等を活用した具体的な導入業者の選定方法など、多くの課題があった。
支援により目指す成果 (具体的にご記入下さい)	経済産業省キャッシュレス推進室「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」をベースに、キャッシュレス導入に向けた具体的な手順を共有して、キャッシュレス導入が目的ではなく手段であることを意識して、住民利便性向上と職員の事務負担軽減を同時に達成するようキャッシュレス導入を進めていく。

<p>アドバイザーに支援を受けた内容 (具体的にご記入下さい)</p>	<p>対象範囲（スコープ）の明確化 ・今回は「市窓口」での決済に集中し、貸館窓口やオンライン申請は対象外として整理 ・全庁一斉導入ではなく、スマールスタートで始めて徐々に拡大する方針とする 決済手段と事業者選定 ・カード・電子マネー・コード決済を網羅する「マルチ対応」が主流 ・手数料の支払いを「入金時に差し引く」か「後日請求書払いにする」かで選べる事業者が変わるために、条件設定には注意が必要（綾部市は後者としたい） 会計・運用面のルール整備 ・キャッシュレスは後日入金のため、領収書の代わりに「利用明細」を発行する運用が一般的 ・返金対応はシステム上の取消処理を基本とし、「現金返金は不可」とするルール作りが必要 調達方針の大きな転換（重要） ・プロポーザル方式は必須ではなく、既存の収納業務と連携しやすいルートを優先すべき ・POSレジ業者経由ではなく、地元の「京都銀行（クレジット部門）」経由での導入検討を進める方針へ変更</p>
<p>支援を受け改善又は解決された内容 (具体的にご記入下さい)</p>	<p>一番の課題であった調達方式について、POSレジ業者経由ではなく、地元の「京都銀行（クレジット部門）」経由での導入検討を進めるといった考え方が一番の課題解決に繋がると考える。 その他、対象範囲の明確化や決済手段、その他の運用面のルール整備についても、経済産業省キャッシュレス推進室「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」をベースに考えていく道筋ができた。</p>
<p>具体的な成果物</p>	<p>最も当てはまるものをリストより選択下さい。 ⑤組織業務改善ができた 当初は「どう導入するか」という手法の悩みでしたが、最終的には「誰と、どのように、何のために進めるか」という戦略とパートナー（京都銀行）が明確になり、今後の推進方法が明確化したことが最大の成果であり、成果詳細は以下のとおり。 1. 「手段」と「目的」の履き違えを解消できた（意識改革） 「キャッシュレス導入」自体が目的ではなく、それはあくまで「住民と職員の負担を減らす（UX向上）」ための手段であると腹落ちしたこと。 2. 「スマールスタート」で良いという確信（戦略の転換） 全庁一斉導入という高いハードルを下げ、「市民利便性の特に高い部署（市民・国保課、会計課）から小さく始める」という現実的な進め方に舵を切れたこと。 3. 調達における「最適解」の発見（具体的な解決） 複雑なプロポーザル方式やPOSレジ業者探しに固執せず、「地元の京都銀行（クレジット部門）と連携する」という、綾部市にとって最も合理的でスムーズな導入ルートを見つけられたこと。 4. 運用ルールの明確化（現場の不安解消） 原課が懸念していた「領収書はどうする？」「返金は？」といった細かい運用ルールに対し、「利用明細で対応」「現金返金は不可」といった明確な指針が得られたこと。</p>
<p>改善又は解決されなかった内容 持ち越しとなった内容</p>	<p>特段なし</p>
<p>アンケートの内容と分析結果</p>	<p>講演・セミナー又は個別の事業支援の実施にあたりアンケートを行った場合は、その内容と分析結果についてご記入下さい。（EXCELやPDFでの分析結果を添付されても結構です。） アンケートを行わなかった場合はその理由をご記入下さい。</p> <p>キャッシュレス導入にあたっては講演前に全庁でアンケートを実施し、どの部署も市民の利便性は向上するものの、必ず導入したい部署より条件があれば導入したいといった結果であった。 第1回の事前打合せ後の第2回の窓口DX全体像の講演後に参加者にアンケートを実施。住民の利便性だけでなく職員双方の負担を減らすのがDXであり、具体的かつ身近なBPR例の説明受け、窓口DXに対する理解度及び有益性について多くの共感が得られた。また、アンケートの中で、キャッシュレス導入の不安度より期待が多いといった結果が目立った。 第3回実施後は口頭アンケートのみであったが、参加職員からは口頭で今後の方向性が見え、多くの職員から非常に参考になったと意見があった。</p>
<p>4-3. 今後の計画</p>	<p>最も当てはまるものをリストより選択下さい ⑤その他 【⑤その他の理由：リストには次年度の予算記載はありますが、次々年度の記載がないため】 令和8年2月に実施するデジタル戦略推進本部会議で、執行部となる上層部に結果を報告し、令和9年度キャッシュレス導入に向け、令和9年度の新地創交付金活用、及び予算確保に向けて事業を進む。また、キャッシュレス導入は手段であり、最終的な目標（下記）に向けて、推進していきたい。</p>
<p>4-4. 事業の最終的な目指す姿</p>	<p>「デジタルを『手段』として使いこなし、市民と職員の双方が『楽になった』と実感できる窓口」を目指し、単なるシステム導入ではなく、「住民利便性向上と職員の事務負担軽減を同時に達成すること」を真のゴールにしたい。 ・市民目線：「書かない・待たない・キャッシュレス」により、手続きが簡単でスムーズに完了できるようにする ・職員目線：「ムダな事務作業や現金管理」から解放され、より住民への相談対応やサービス向上に注力できる環境をつくっていく。</p>
<p>5. 報告書についての地域情報化アドバイザーホームページ「派遣事例」への掲載許可</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>掲載許可 <input type="checkbox"/>○掲載不可 <a href="https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/">https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/</a></p>
<p>なお「その他」を選択した場合、具体的な記入が必要となりますのでご注意下さい</p>	
<p>6. 地域情報化アドバイザー支援の様子</p>	
<p>今回の派遣における地域情報化アドバイザーの支援の様子がわかる「写真（JPEG等）」を数枚程度貼り付けて下さい。</p>	
	