

第2回「山形デジタル道場」～コロナ下における必要最小限の接触への取り組み～  
デジタル化取り組み事例紹介（南陽市）

# 市民課窓口への キャッシュレス決済の導入について （QRコード決済）

令和2年12月22日(火)  
南陽市 未来戦略課  
課長補佐(広報情報担当)  
佐野 毅

南陽市では、今年10月1日より、市民課窓口での証明書等交付手数料の支払いにキャッシュレス決済(QRコード決済)を導入 **東北初!**



■ QRコード決済は、会計窓口にてQRコードを提示し、支払う際にスマートフォンでQRコードを読み取り、金額を入力して、支払うことができる


■ 紙幣・貨幣を介しての新型コロナウイルス感染症対策に効果

## 【導入までの経過】

- 5月 新しい生活様式に電子決済が示される
- 7月 LINEPay、PayPayに直接連絡
- 8月 加盟店の申込み
- 9月初旬 QRコード決済のスターターキットが届く
- 9月下旬 市民課窓口での試験運用
- 10月1日 本格運用を開始

## 【導入のきっかけ】

- 今年5月、新型コロナの第2波、第3波に備え、市民が市役所に来る機会を減らすため、証明書のオンライン申請に取り組むよう市長からの指示
- マイナンバーカードによるコンビニ交付は実施しておらず、証明書を取得するために、市役所へ来なければならない



■ オンライン申請は、スマホで申請を受付、マイナンバーカードの公的個人認証サービス(JPKI)で本人確認し、**クレジットカードで支払いを行い**、郵送で自宅に証明書が届くというもの

■ オンライン申請の導入により、来庁者を減らすことが出来、  
又、マイナンバーカードの利用拡大にもつながる

そこで、課題となったのが、

■ ①証明書の交付手数料をクレジットカードで支払うことができるのか

■ ②一般に、クレジットカード払いでは、申請者が支払った手数料を月末締めで入金する際に、決済手数料を差し引いて入金するというもの

⇒ 会計処理上、①と②はできるの？ という疑問！

調べると…、

平成31年3月29日 総行行第102号 総務省自治行政局行政課  
長通知により、電子マネーを利用した公金の収納については、

■ ①電子マネーの決済事業者を当該指定代理納付者として指  
定することにより、その活用が可能である

■ ②決済業者に支払う手数料も、導入の効果と経費を比較検  
討するなどの上、適切に決定すべきである

▶ 証明書交付手数料の電子マネー払いが出来る!!

ことが判明 !!

■ もしかしたら、市民課の窓口でキャッシュレス決済ができるかも？！

■ 西日本では、すでに窓口でキャッシュレス決済を行っている自治体がある！





■ QRコード決済は、QRコードをスマホで読み取るだけで決済が可能。専用機器がいらず、**無料**で始められる！

■ PayPay、LINEPayでは、**決済手数料が無料**のキャンペーンをしている

■ 即、市長に『QRコード決済は、**今なら完全に無料ではじめられますので、導入してよいですか**』と提案



市民課窓口でQRコード決済を導入することが決定！

# 【PayPay、LINEPayの決定】

■ 多くのQRコード決済事業者がある中で、何故、PayPayとLINEPayの2つの決済業者を選んだか？

- 決済事業者毎に入金処理が必要になる

多く導入してしまおうと ⇒ 事務処理が煩雑になる

- スタートは小さく始めたい

⇒ 市と関係がある決済事業者ではじめる

## ■ PayPay

同じソフトバンクグループのヤフー株式会社と「災害に係る情報の発信等に関する協定」を締結

## ■ LINEPay

昨年度、LINE社とSNSを活用した課題解決の取組みを行い、公式アカウントを3月に開設。LINEを使った子育て相談や、防災情報の発信、LINEを使った申請など、新しいプラットフォームとしてLINEを活用している

## 【今後の展開】

- 現在のQRコード決済の利用者は、10人に一人程度
- クレジットカード決済や電子マネーの方が、キャッシュレス決済利用者が多い

ただし、導入には、専用の読み取り装置や対応レジが必要になることも。また、決済手数料の高さも課題

⇒ QRコード決済の**利用状況を見て判断したい**

# 【その他の取り組みをご紹介します】

## ■ 「避難所の状況WEBアプリ」

新型コロナウイルス感染症対策として、各指定緊急避難所の開設状況や避難者数、避難所の混雑状況等を

お知らせすることで、密を避け、迅速な避難につながるよう避難所の情報をWEBアプリで提供しています

このアプリを使い、若い人、車を持っている人などに、空いている避難所に避難していただき、高齢の方、足の不自由な方が近くの避難所に避難できるように誘導することがねらいです

**避難所開設中**

- 避難可能です  
赤湯公民館(えくぼプラザ) >
- 避難可能です  
赤湯小学校体育館 >
- 大変混み合っています  
夕鶴の里 >
- 他の避難所に避難ください  
赤湯中学校体育館 >

災害(被害)の状況      LIVE 避難所開設中

**災害(被害)の状況**

- 台風情報  
強い台風14号、週末に本州接近へ >
- 台風情報  
台風14号は「強い」勢力となって... >
- 台風情報  
台風14号は発達しながらゆっくり... >
- 台風情報  
台風14号の情報提供を開始 >

災害(被害)の状況      LIVE 避難所開設中      避難所の状況(地区毎)

## ■WEBアプリの仕様

・データの場所: グーグル社のスプレッドシートを利用している  
為、インターネットに接続できれば、どこからでも更新が可能

・収容可能人数を設定し、避難者の割合(3段階)で  
アイコンとメッセージを自動で表示

初期設定(割合、メッセージは可変)

0~85%未満: 「避難可能です」

85%以上、95%未満: 「大変混み合っています」

95%以上: 「他の避難所に避難ください」

### 避難所開設中

	避難可能です 赤湯公民館(えくぼプラザ)	>
	避難可能です 赤湯小学校体育館	>
	大変混み合っています 夕鶴の里	>
	他の避難所に避難ください 赤湯中学校体育館	>

## ■他自治体様へアプリの提供

・スプレッドシートの『避難所の名称、住所、収容人数』の修正  
のみで、利用が可能です

・興味のある方は、総合防災課まで お問い合わせください

### 市民向け公開用アプリ

The screenshot shows two main sections: '災害(被害)の状況' (Disaster Status) and '避難所開設中' (Evacuation Centers Opened). The disaster status section lists four typhoon-related updates. The evacuation centers section lists four locations with their status: '避難可能です' (Evacuation possible) for '赤湯公民館(えくぼプラザ)' and '赤湯小学校体育館'; '大変混み合っています' (Very crowded) for '夕鶴の里'; and '他の避難所に避難ください' (Evacuate to other centers) for '赤湯中学校体育館'. A bottom navigation bar includes icons for disaster status, evacuation centers, and regional status.

### 避難所対応職員入力用アプリ

The screenshot shows the '避難所人数入力' (Evacuation Center Population Input) screen. It features a search bar at the top and a list of evacuation centers with their names and locations. The list includes: '赤湯公民館(えくぼプラザ) 赤湯', '長寿センター 赤湯', '老人いこいの家 赤湯', '市民体育館 赤湯', '赤湯小学校体育館 赤湯', '赤湯中学校体育館 赤湯', '中川公民館 中川', and '中川小学校体育館 中川'. A right-hand panel provides detailed information for the selected '赤湯' location, including its name, status (開設), capacity (1001), and the number of evacuees (80), broken down by gender (40 men, 40 women) and households (40).