

窓口業務の見直しと電子決済の導入について

総務部 行政管理課
税務課
収税課
生活環境部 市民課
上下水道部 企業経営課

1 趣旨

本市は、第7次足利市行政改革大綱実施計画に基づき、事務の見直しや業務の効率化を図りながら、「分かりやすい受付窓口」を目指して受付窓口の改善に取り組んでいます。また、国は、新型コロナウイルス感染症への対応として、新たな日常を実現するため、「市民が来庁せずに行政手続を完結できる仕組み」の構築を求めています。

このたび、税務課、収税課及び市民課の窓口業務を見直し、税証明等の交付窓口を一元化し、(仮称)マイナンバーカード専用窓口を設置するとともに、スマートフォンを活用した電子決済を導入することとしましたので、その概要について報告するものです。

2 税証明等の交付窓口の一元化

(1) 交付窓口の一元化

市民の利便性の向上及び業務の効率化を図るため、市民課と税務課で発行している税証明等の交付窓口を市民課窓口(市役所本庁舎1階)へ一元化します。

(2) 市民課窓口で交付する税証明等(下線部分：新規)

所得証明、全資産評価証明、評価・公課・所有証明、軽自動車税納税証明(車検用)、納税証明、無資産証明、地籍図、住宅用家屋証明、法人所在地証明、個人営業証明、自動車臨時運行許可証及び番号票(仮ナンバー)の交付など

3 (仮称)マイナンバーカード専用窓口の設置

マイナンバーカードの普及促進及び市民課窓口の混雑緩和を図るため、マイナンバーカードの交付申請、交付、暗証番号の変更、電子証明書の更新等を行う「(仮称)マイナンバーカード専用窓口」を市役所本庁舎1階に設置します。

4 スマートフォンを活用した電子決済の導入等

LINE Pay、PayPayの専用アプリケーションを使用し、来庁せずに、キャッシュレスで市税、水道料金等の納付ができるスマートフォンを活用した電子決済を導入します。

(1) 電子決済のメリット

市民の利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間納付可能(受付時間の制約がない。) ・現金が不要 ・自宅等で納付可能(窓口の来庁不要) ・対面による感染リスクがない。
業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・納付窓口の混雑緩和 ・現金(釣銭を含む。)の取扱リスクが軽減 ・行政手続のデジタル化に寄与
市税等の納付環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・納付方法の多様化による徴収率の向上

(2) 対象税目等

ア 市税 市県民税(普通徴収)、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税(普通徴収)

イ 水道料金、下水道等使用料

(3) 利用可能金額

ア 市税 1納期当たり 30万円以下(コンビニ納付と同額)

イ 水道料金及び下水道等使用料

1通当たり LINE Pay: 5万円未満、PayPay: 30万円以下

(4) 操作方法

スマートフォンにインストールした専用アプリケーションを使用し、納付書に印字してあるバーコードをスマートフォンのカメラで読取り、専用アプリケーションにより電子決済を行うものです。なお、具体的な操作方は、以下のとおりです。

・LINE Pay



・ PayPay



(5) 収税課の納付窓口の廃止

市税への電子決済の導入に伴い、納付窓口における対面による感染リスク、現金の取扱いリスクを勘案し、収税課の納付窓口を廃止します。

5 市民への周知について

あしかがみ、市ホームページ、納税通知書等へのリーフレットの同封など、市民への周知を図ります。また、コンビニエンスストアで交付可能な証明※についても、引き続き周知を図ります。

※住民票、印鑑登録証明、戸籍謄本、抄本（足利市に本籍地がある方）、所得証明

6 スケジュール

令和3（2021）年

2月 あしかがみ、市ホームページ、リーフレット等による周知

4月 税証明等の交付窓口の一元化

市税、水道料金等の電子決済の開始

※（仮称）マイナンバーカード専用窓口については、準備が整い次第、設置します。

所管課	発表者		担当者		
	職名	氏名	職名	氏名	電話
行政管理課	課長	岡田 和之	主幹	秋山 伸夫	0284-20-2276