

## 行政窓口改革で利便性向上へ「税公金ステーション」/「セルフ型決済端末」の導入

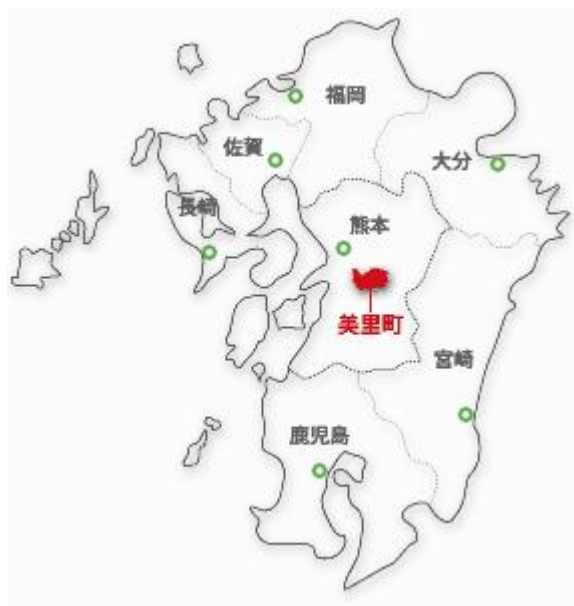
### 取組のあらまし

取組団体	熊本県美里町
取組内容	「税公金ステーション」/「セルフ型決済端末」が導入され、混雑緩和やキャッシュレス対応による住民サービスの向上と、セルフ操作や集計の機械化による職員の窓口業務が省力化された取組。
推進体制	3名（令和5年度）
事業費	デジタル田園都市国家構想推進交付金 18,728,000円（令和5年度）

### 1 熊本県美里町の概要

人口	8,632人	令和7年1月1日現在（住民基本台帳人口）
職員数	119人	令和6年4月1日現在（一般行政部門）
総面積	74.99km <sup>2</sup>	令和7年7月1日現在（国土地理院「全国都道府県市区町村別面積調」）

図表 1 熊本県美里町の位置図



出所：熊本県美里町公式HP

## 2 取組の背景・目的

美里町では、令和4年度にDX推進係が新設され、庁舎内業務のデジタル化を専門的に推進する体制が整えられた。人口減少や少子高齢化に伴い職員数の縮小が進むなか、従来の体制を維持するだけでは住民サービスの質を確保することが困難になることが予想されていた。そのため、将来にわたり安定的に行政サービスを提供できる基盤を確立することが喫緊の課題となっていた。

こうした地方自治体を取り巻く状況に対応するため、国では行政のデジタル化・キャッシュレス化を強力に推進している。内閣官房が掲げる「デジタル田園都市国家構想」では、デジタル技術を活用して地域課題を解決し、住民の利便性を高めることが基本方針として示されている。令和4年度に創設された「デジタル田園都市国家構想交付金（デジ田交付金）」は、その実現を支援する仕組みとして、行政手続のオンライン化やキャッシュレス決済の導入、窓口業務の効率化などを重点分野に位置付けている。

こうした国の方針に呼応し、美里町では、これらの国の政策的支援を背景に、デジタル技術を活用した住民サービスの向上と庁内業務の効率化を目的とする「デジタル活用による住民サービス向上事業」を実施した。同事業では、コンビニ収納・コンビニ交付サービス、「税公金ステーション」、テレビ窓口システムなどを順次導入し、町全体のデジタル基盤整備を進めている。

「税公金ステーション」の導入にあたっては、従来の納付環境の課題が影響している。これまでは、指定金融機関役場派出所窓口が唯一の支払い手段であった。そのため納付手続きが特定の時間に集中し、来庁者の混雑が発生することや、派出所職員の不在時には役場職員が対応せざるを得ず、業務負担となる課題が生じていた。さらに指定金融機関側からは人手不足による派出所撤退の意向が示されたことにより、機械化によって業務を代替しつつ、利便性とサービス水準の維持・向上を図る方策として「税公金ステーション」の導入に至っている。

一方、「セルフ型決済端末」についても、住民ニーズの高まりと業務効率化の視点から導入が検討された。従来の手数料支払い手段は現金またはPayPayに限定されており、多様な決済手段が普及する中で、クレジットカードや交通系ICなどにも対応してほしいとの要望が多数寄せられていた。また、セルフ型決済端末はバーコード読取機能も備えているため、手数料発生のたびに紙の納付書を発行する必要が無く、窓口のペーパーレス化と処理時間の短縮に寄与することが見込まれた。

これらの利点を踏まえ、住民サービスの利便性向上と庁内業務の効率化の双方を実現するものとして、同端末の導入が決定された。

### 3 導入内容と効果

2023年10月に、「税公金ステーション」2台と、「セルフ型決済端末」3台が導入された。

事前に発行した納付書を用いて、住民が税や公金を庁舎内で支払うことができる「税公金ステーション」は、中央庁舎と砥用庁舎の各ロビーに設置された。

各種交付手数料等を、キャッシュレス決済を含め支払うことができる「セルフ型決済端末」は、中央庁舎・砥用庁舎・東部出張所の各ロビーに設置された。

これらの導入により、庁舎内の会計窓口における混雑の緩和、指定金融機関に対する手数料支払いの軽減となり、職員不在でも支払い可能であるため、自治体職員及び指定金融機関職員の人手不足への解消につながった。また、現金集計作業が機械化されたことで、時間短縮や違算の発生防止に繋がり、現金集計にかかる負担軽減となった。

「税公金支払いの自動化」と、「手数料支払いのキャッシュレス化」のそれぞれの役割を持った2つの製品が導入されたことで、窓口業務効率化の相乗効果を生んでいる。

図表 2 税公金ステーション(中央庁舎)



出所：自治体通信 ONLINE 「【導入事例】熊本県美里町役場」

図表 3 セルフ型決済端末(東部出張所)



出所：自治体通信 ONLINE 「【導入事例】熊本県美里町役場」

## 4 今後の展望と課題

今後は更に来庁者の負担軽減を図るための仕組みづくりが期待されている。例えば、マイナンバーカードを活用し、納付書を持参せずとも徴収金額の把握や支払いを完了できるよう、支払端末として機械とマイナンバーカードの連携を行う。実現できれば、職員の更なる業務効率化及び来庁者の負担軽減が期待できる。

### 関連・参考資料

自治体通信 ONLINE 「【導入事例】熊本県美里町役場」

<https://www.jt-tsushin.jp/articles/case/platform-glory-20240325>

美里町「美里町 DX 推進計画」

[https://www.town.kumamoto-misato.lg.jp/material/files/group/2/21\\_2.pdf](https://www.town.kumamoto-misato.lg.jp/material/files/group/2/21_2.pdf)