

手数料処理について

1 業務の現状

(1) 決済手段

本課では各種証明書等の発行業務を行っており、その手数料の支払いにレジ等を使用している。

窓口では現金及び交通系 IC カードで、郵送請求では主に郵便小為替での支払いが可能である。

(2) 設置場所

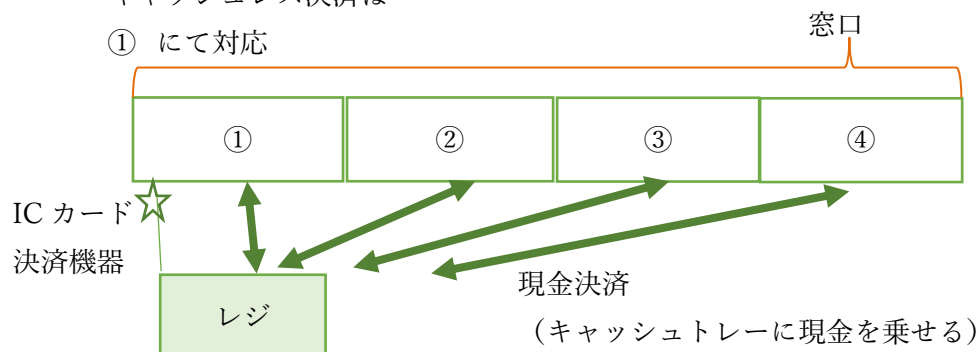
係ごとに取り扱う発行書類が異なっており、別紙 2-1「導入前配置図」のとおり、窓口 3 か所にレジ及び交通系 IC カード決済機器を設置している。なお、決済の件数が少ない係にはレジを設置せず、他係と共有している。

各窓口では支払いだけでなく、受付や交付などでお客様対応を並行して行う関係で窓口の稼働率を上げるため、下記の「窓口とレジの関係図」のように、レジを執務室内に設置し、現金支払い時は受け取った現金をキャッシュトレイに乗せて職員が窓口とレジを行き来している。交通系 IC カード決済機器はレジに有線につながっているため、キャッシュレス決済希望者にはレジに一番近い場所にて対応している。

【窓口とレジの関係図】

キャッシュレス決済は

①にて対応



(3) 発行件数

別紙 3「参考発行件数」のとおり。

(4) 業務フローの概略

ア 窓口時間前

- ・レジに留置き金（お釣り）を入金

イ 窓口時間中

- ・前日の日計表を Excel で作成、出力し、紙資料で内部事務の決裁
- ・前日の売上を予算科目ごとに納付処理
- ・証明書交付時に、手数料のレジ打ち及びスプリットプリンター（レシートと同様の内容を申請用紙に印刷する機械）打ち

※スプリットプリンターの主な使用目的は、レジ打ち内容印字による入力ミス確認（日次で申請書全件確認を実施）の他、通し番号印字による申請書紛失防止

※郵送請求の手数料は、窓口が空いている時間にレジ打ちする

※無料発行のものはレジ打ちを行わず、集計時の数字として計上する

- ・証明書発行申請書、スプリットプリンター印字、点検レシートの一致確認（随時、まとめて確認）
- ・留置き金の両替（日に2回程度、各レジごとに実施）

ウ 窓口時間後

- ・点検、精算
- ・売上金及び留置き金の回収

エ その他

- ・月ごとに他の地区サービス事務所の4施設の発行数と合わせた証明書別の発行実績を集計
 - ※無料件数は手集計
 - ※他の施設からは Excel で報告を受けている。
 - ※他の施設の業務フローは戸籍住民課とは異なる。

(5) 管理及び精算等

現在は、レジごとに異なる係が金銭等を管理し、申請件数と決済内容及び金額が合致しているか数時間おきに確認を行っている。この確認のため、点検清算レシートとスプリットプリンターを使用している。

また、窓口を設置しているレジ3台の決済内容は管理端末に集約し、翌営業日に日計表を Excel 出力し、同端末で任意の期間での課内の累計表も作成している。

(6) 操作者

本課では、窓口業務に従事する職員の過半数が会計年度任用職員である。

会計年度任用職員は年度ごとの任用であることから人の変動が生じやすく、レジの操作は簡便であることが求められる。

(7) 委託事業者への提供

一部の証明書交付の郵送請求事務等は委託しており、各窓口を設置しているものとは別に、委託事業者にレジ1台を提供している。

郵送請求事務は原則郵便小為替での支払いのため、自動釣銭機やドロアは使用せず、キャッシュレス決済機器は設置していない。手数料集計結果は、委託業者から別途報告を受けるため、このレジ情報をデータで集計する必要はない。なお、領収書の発行は必須であり、管理のためスプリットプリンターも使用している。

2 戸籍住民課の現状からの変更点

本プロポーザルを機に、下記の変更を予定している。

(1) 決済手段

決済手段として、新たに下記を追加する。

- ア クレジットカード
- イ 2次元コード
- ウ 電子マネー

(2) 設置場所

レジ2台(別紙2-2「導入後配置図」レジA・B)の設置場所を執務室内から窓口に移動させ、セミセルフレジとして設置する。なお、セミセルフレジの入金及び出金を執務室外で作業することに懸念があり、これを回避できる方法があれば提案すること。

(3) 管理及び精算等

- ア スプリットプリンターを廃止する。代わりにレシートを申請書に添付して管理をすることを想定しているが、より効率的な代替手法があれば提案すること。
- イ 手集計を無くすため、無料発行の証明書もレジ打ちを行う。
- ウ 管理端末を廃止し、インターネット上で収納に関するデータを取得できるようにし、職員が自席で日計表や累計表を作成する。