

令和4年5月 文書質問及び回答

1 質 問 者 我孫子洋昌議員

2 質問事項 公共料金納付や各種手続の利便性の向上に向けた取り組みについて

質問の内容・要旨	回答
役場窓口等へ開庁時間に出向くことが難しい町民等の利便性を高める対応について伺います。 ① 公共料金納付の利便性向上について 住民の公共料金納付の利便性向上のために、住民税や固定資産税、公営住宅使用料について、コンビニエンスストアでの納付や、スマートフォン決済アプリでの納付を可能にしている自治体が増えている。本町においてもこれらを導入して町民の利便性向上を図る予定はありますか。 ② 各種手続のオンライン化について 近年、政府の「脱ハンコ」の動きとも関連して、各種手続の際に押印不要の書式が増加している。自署が必要なもの以外は、電子メールに添付する等のオンライン申請が可能となる。 現在は「下川町例規集」のホームページから各種書式をダウンロード可能となっているが、町の公式ホームページに「各種書式」というバナーを設けて利便性を高めるべきだと考えます。 施設使用申請など、現在は直接窓口書類を提出するものもオンライン提出が可能となれば、申請のために出向く時間の削減や、それらの保管についてもペーパーレス化が進み、利用者や担当者双方の利便性の向上に資すると思いますが如何でしょうか。	① 公共料金納付の利便性向上については、現在、収納チャネル(収納方法)としては、納付書と現金を持参し、直接金融機関の窓口に出向いて納付をするほか、直接窓口に出向くことなく、非接触型での納付が可能となる「口座振替納付」の方法が利用できます。 納め忘れを防止する上でも、納期限日に自動で引き落としがされ、便利で安心な口座振替納付を推奨しており、現在、「個人の住民税」や「固定資産税」などの税(料)金については、約5割の方が、口座振替払いで納付されています。 また、事業者の法人住民税や、個人の住民税の給与特別徴収分等については、令和元年10月1日から、新たな収納チャネルとして、「地方税共通納税システム」による電子的な納付を可能とする納付環境の整備も行っており、インターネットを通じて納付される件数も増えてきております。 引き続き、対象科目の拡大や QR コード決済の導入など、情報収集と受付環境を整えながら進めていく予定です。 今後におきましては、町民の利便性向上を図るため、利用のしやすさや整備に係る費用面、収納率等を考慮しながら、引き続き、収納チャネルの整備について対応して参ります。 ② 各種手続のオンライン化については、現在、直接窓口に出向く必要なくとも手続きができるよう、本人確認書類の添付等により郵送で提出する方法、税部門など一部業務においては既に電子的な本人確認等を行

うことによりオンラインで提出する方法を可能としているものがあります。

総務省においても、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和４年度末を目指して、国と自治体が協力して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、積極的にオンライン化を進めることが必要となることが提唱されております。

今後におきましては、国の進めるデジタル化に向けたスケジュールに合わせて下川町 DX の推進を図り、必須業務のデジタル化への対応を基本としながらも、それ以外の各種行政手続についても、受付環境を整えた上での各種手続のオンライン化など、順次、利便性の向上に努めて参ります。