

令和4年第4回定例会（R04.12.05）

○6番（櫻井 茂君） 6番・櫻井 茂です。よろしくお願いします。通告に従いまして、一問一答方式で質問させていただきます。

最初に、スマートフォン決済についてお尋ねをしてみたいです。

デジタル社会の進展に加えまして、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として非接触であるキャッシュレス決済導入が急速に進んでおり、特に、多機能であるスマートフォンのアプリ利用によるコンビニ等での買物は、日常の1コマになっております。

石岡市では、市税等の納付、さらには、市民課窓口での証明等の申請と手数料の支払いもスマートフォンで可能になっております。利便性向上に向けた決済メニューの拡充について伺ってまいります。

1点目です。スマートフォンアプリでの納付、支払いのできる公共料金等でありませぬけれども、納付可能な公共料金等の種類と利用可能なアプリについてお尋ねをいたします。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。初めに、現在、スマートフォンアプリで石岡市におきまして納付または支払いのできる公共料金の種類につきましては、市県民税、固定資産税と都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税の税金のほか、後期高齢者医療保険料、介護保険料、水道料、八郷地区の下水道使用料、関川、恋瀬、東成井地区の農業集落排水施設使用料の料金、そして、市民課と市民窓口課で発行する各種証明書等の交付手数料となっております。

次に、利用可能なアプリにつきましては、まず、市県民税、固定資産税と都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、介護保険料、水道料につきましては、Pay B、Pay Pay、Line Payの3つのアプリとなります。

次に、下水道使用料及び農業集落排水施設使用料につきましては、Pay B、Pay Pay、Line Pay、au Pay、楽天 Payの5つのアプリとなります。

また、市民課と市民窓口課で発行する各種証明書等の交付手数料につきましては、d払い、Pay Pay、Line Pay、au Pay、Alipay Connectの5つのアプリとなっております。

以上でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） 多様なアプリが導入されていると言っているのかもしれませんが、まだ始まったばかりだと思いますので、これらのスマートフォンアプリを使っただけの納付といったところでの利用者数、こちらについてお尋ねをしてみたいです。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。議員お尋ねの利用者数でございますが、すみませんが利用件数としてご答弁させていただきます。スマートフォン決済につきましては、市県民税、固定資産税と都市計画税、軽自動車税、国民健康保険

税、後期高齢者医療保険料、介護保険料の4税2料を対象に、令和3年1月から利用を開始してございます。

また、市民課の交付手数料におきましては、令和2年12月から利用を開始、水道料は令和3年4月から、八郷地区の下水道使用料と恋瀬、東成井地区の農業集落排水施設使用料は令和3年7月から、関川地区の農業集落排水施設使用料が令和4年8月から利用を開始しているところでございます。そのうち、財務部で取り扱ってございます市税、市県民税、固定資産税と都市計画税、軽自動車税3税の合計の利用件数につきましては、年度途中となりました令和2年度は54件、割合としては0.03%と低くなっておりました。令和3年度は2,390件、割合としては1.42%となり、令和4年9月末現在の利用状況は2,090件、割合としては1.7%となりまして、令和4年度末には令和3年度の実績を上回る見込みになるものと考えております。

以上でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） まだまだ利用者数というか件数、こちらについては低いという状況なのかと思えます。

件数でありますので、使用料については、12回納付できる可能性といいますか利用できるチャンスがあると。税金等については、納期4期、あるいは、6期といった形の中で、コンビニで納めたり窓口で納めたり、時にスマートフォンアプリで納めたりというふうな形態が考えられるんだろうと思えます。

これらの納付形態いろいろあるわけでありましてけれども、今回のスマートフォンという位置づけの中で、市においては、その効果、これを導入した効果についてどのように考えているか。市としてのメリット、例えば収納率であるとか納付可能時間、現金取扱い業務の軽減など幾つか考えられると思えますが、そのメリットについてはどのように捉えられているのかをお尋ねいたします。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。スマートフォン決済の効果につきましては、利用者側からの視点、市側のそれぞれメリットがあると存じます。

まず、利用者側のメリットにつきましては、支払いがスピーディーであることや、金融機関や例えばコンビニに出向く必要もなく、場所や時間を選ばなくても納付や支払いができるといった手軽さや利便性が大きなメリットであると考えております。

また、新型コロナウイルス感染症の対策としても、対面による納付から非対面による納付へと移行するため、感染の拡大防止に有効な手段の1つになることが挙げられると存じます。

次に、市側のメリットといたしましては、24時間いつでも納付が可能となることから、収納率の向上や窓口事務の効率化などに期待ができると考えてございます。

今般、幅広い世代でスマートフォンが普及している状況を踏まえまして、スマートフォン決済のサービスは、今後さらに利用者の利便性の向上など大きく寄与していくものと考えております。

以上です。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） 今回の質問に当たりまして、公共料金等の納付方法別の利用件数に関する資料の提出をいただいております。作成いただいた職員の方々には、ご苦労さまと申し上げたいと思います。

この頂いた資料によりますと、スマホアプリ利用者は、全体から見れば、先ほど答弁にもありましたけれども2%に満たない件数ということで僅かでありますけれども、当然、メリットでご説明いただきましたように利便性については非常にいいという状況でありますので、昨年の数字を、今期、半年で上回っているというような状況もあり、今後増えていくのだろうということも考えられます。

ただ、一方で、デジタル化が急速に進む中で、これまでは紙ベースによる納付が中心でありました。当然、口座振替もあるんですが、その紙ベースによる納付の場合と、このスマートフォンアプリでの納付においては、市側の取扱いについて違いのあるケースも幾つか見受けられるようです。その最たるものが領収書ということになります。紙ベースでの納付の場合は、領収印がその現場で押印できますけれども、スマートフォンアプリ決済の場合には、デジタル決済ということで領収印が当然押印できません。その取扱いがどのように違うのかを伺ってまいりたいと思います。

2点目です。領収書等の取扱いについてでありますけれども、通告の中では電子帳簿保存法改正に伴う対応ということでお尋ねをしております。公共料金等をスマートフォンアプリによる決済、あるいは、クレジットカード決済というような形で行った場合、領収書の発行については法律上猶予されているというような状況であります。実際のところ、市民等が支払うのは決済代行会社に対してという法律的な位置づけがあるようで、市ではないという側面があります。

まず、ここで、石岡市においては、決済代行会社経由の市税等の収納に対して、領収書の発行についてどのような対応をしているのかをお尋ねしてまいりたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。当市におきましては、例えば、現在、スマートフォン決済を利用して納付された方に対して領収書は発行してございません。この点につきましては、国等が示しております「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書」を基にしたものでございまして、その手順書の中に、地方自治法において、指定納付受託者、いわゆるP a y P a y等が自治体に納付した後に納付されたものとみなされる規定がございまして、利用者はキャッシュレス決済により決済した時点では納付されたことになっておらず、自治体として領収書を発行することができないことになっているためでございます。

以上でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） 今の答弁ですと、決済した時点で納付されたことになっていないということになっていきますと、その後は発行できるのかなというふうに見えてしまう場合もありますが、その点はいかがでしょうか。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。例えばスマホ決済の場合なんですけれども、お客様がスマホを使って納付いただくと、例えば夜の24時まででそういう手続をしていただくと、市側にデータが事業者から翌営業日の午後4時に届きます。4時以降にデータが届いた時点からは、例えば急に納税証明書が必要とかそういう場合は、すぐ発行できるような仕組みとなってございます。

以上でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） ありがとうございます。領収書というより納税証明書という形の中で、スマートフォンアプリ決済後、翌営業日に可能になるということで、非常に迅速な点は、すばらしいのかなと思います。

2)の軽JNKS、軽自動車税納付確認システムについてお尋ねをしてみたいと思います。

スマートフォンアプリ利用による軽自動車税納付を行った場合、納付書に領収印が押印されませんので、車検に必要な納税証明として認めていただけないわけでありませぬ。そのため、市の窓口を訪れて納税証明を無料で発行していただかなくてはならないという必要性が生じます。この納税証明を他市では郵送しているところもあり、石岡市でも同様の対応を求めたいと思ひまして、今回、一般質問の準備を進めておりましたところ、質問の軽JNKS、軽自動車税納付確認システム、これが令和5年1月から稼働するということが分かりました。これは、地方税共同機構という総務省の外郭団体になると思ひますが、納税情報を取りまとめることで軽自動車検査協会がオンラインシステムで軽自動車税が納税されているかどうかを確認できるという仕組みだそうす。軽自動車税の領収書、あるいは、納税証明書を提出する必要がないというような仕組みだということて理解をしておるんですが、この令和5年1月から開始予定のシステムに石岡市が加わるのか、その恩恵を我々石岡市の住民は受けることができるのかを確認させていただきたいと思ひます。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。初めに、この軽JNKSでございますが、基本的に全市町村が加入するものでございます。一部、議員さんのお尋ねと重複する部分がございますが、軽JNKSでございますが、市区町村が賦課徴収する軽自動車税の車両ごとの納付状況を軽自動車検査協会がオンラインで直接確認できるようなものでございまして、議員ご指摘のとおり、令和5年1月4日から運用を開始する予定でございまして。

このシステムの運用によりまして、これまで継続審査が必要な二輪小型自動車、ポータトレラーを除く軽自動車で、継続審査の際、申請者がいわゆる証明書を取得し軽自動車検査協会に提示する必要があった軽自動車税の種別割の納税証明書につきま

しては、軽自動車検査協会が軽JNKSにより納付状況を照会、確認することが可能となりまして、申請者による納税証明書の取得、提示が不要となるものでございます。

以上でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） ありがとうございます。来年の1月4日以降は、車検を受ける際にこの納税証明が必要ないと、自動的にオンラインで確認できますよということで答弁をいただきました。

普通自動車のほうも平成27年4月から既に運用されているということで、私はちょっと勉強不足で知りませんでした。自動車税納付した際に車検証の中に領収書を入れることを自分自身義務づけておりましたが、その必要性が今はもうなかったということで、今回、勉強させていただきました。これらは、データを上手に活用して市民の利便性を高めているよい例ではないかというふうに感じたところであります。

3番目の決済メニューの拡充についてでありますけれども、給食費、保育料、使用料等の負担金のスマートフォン決済、石岡市には、現在、スマートフォン決済をやっている以外のいろいろな形での料金徴収、使用料徴収等がございますので、そういったものについて今後どのように取り組むのか、お考えをお尋ねしたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。スマートフォン決済につきましては、納付や支払いの選択肢が増えることで利用者の利便性が向上することに加えまして、収納率の向上にも寄与するツールであると認識してございます。

当市におきましては、現在のところ、市税等の税金をはじめ、一部の公共料金等に限って利用できる状況となっておりますが、今後につきましては、議員ご提言の料金並びに使用料につきましても拡充する方向で庁内で検討してまいりたいと考えております。

以上です。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） ありがとうございます。現在、スマホアプリによる決済が可能な費目につきましては、納期であるとか納める機会が複数回あるものが中心なのかなというふうに、私、感じております。今後、進めていくものにつきましては、拡充すべき案件につきましては、年に一、二度利用する的な非継続的なものもあるのかもしれないけれども、非常にそういう意味では、その場その場で支払いがアプリでできるのであれば非常に便利になるのかなという思いがしております。

ただ、一方で、当然、各担当に分かれておりますので、それらをどのようにしていくのかという課題もあると思います。そういった意味で、この各種料金等についても拡充する方向で検討したいということで答弁いただきましたけれども、これらの課題をどのように捉えているのかをお尋ねしたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 財務部長・佐谷戸君。

○財務部長（佐谷戸美紀君） ご答弁申し上げます。新たなスマートフォン決済の導入につきましては、議員ご指摘のように課題も幾つかあろうかと存じます。事務の軽減や効率化のために導入したにもかかわらず、実際は現金とキャッシュレスの例えば併用により負担が増えてしまったり、あるいは、システムの導入経費や既存会計システムとの連携などの課題もあろうかと存じます。これらの課題につきまして、財務部が中心となりまして庁内関係課と連携を図りまして、導入に向けた例えば専門チームなどを設けまして調査検討を行って、導入に向けて検討をしてみたいと存じます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） 庁内の専門チームというような言葉もございましたけれども、新たな仕組みづくりをする際に、これまでもそういった専門チームやプロジェクトチームというような答弁をいただいておりますが、実効性のある体制を本当に考えているのか甚だ疑問なところも、これまでは見えております。

そこで、市長にお尋ねしたいと思いますが、これまでいろいろ申し上げたように数々の新たな取組の中で改善しなければと感じたところが多分あったんだろうと思いますが、そうした点を踏まえて、スマートフォン決済についてどのように今後メニューの充実を図っていくのか、市長のお考えをお尋ねしたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 市長・谷島君。

〔市長・谷島洋司君登壇〕

○市長（谷島洋司君） お答えいたします。スマートフォン決済につきましては、部長の答弁にもありましたように様々なメリットがあり、何より決済アプリを用いて24時間いつでも支払いができることは、新型コロナウイルス感染症の終息が見られない今の状況からみても効果があるものと考えております。

今後におきましても、市民の利便性を高めるためスマートフォン決済の拡充を図り、納付しやすい環境を増やすような取組を行ってまいりたいと考えております。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） よろしく申し上げます。

次の質問に入ります。高齢者等のごみ出し支援についてであります。

2020年現在の高齢化率は、国においては28.7%、茨城県は29.6%、石岡市では33.3%です。核家族化や高齢化が進むにつれ、ごみ出しが大きな負担となる高齢者等もおられます。

環境省の統計調査によると、令和3年1月現在でごみ出し支援を行っている自治体は全国で34.8%に上り、安心して生活するための事業の1つとして認知されてきていることから質問をさせていただきます。

1点目です。ごみ出し支援の現状についてお尋ねをいたします。国、県の取組状況についてお尋ねをしてみたいと思います。制度設計、財政支援、他市の状況等分かりましたら、お尋ねをしたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 生活環境部長・鶴井君。

○生活環境部長（鶴井重則君） ご答弁申し上げます。国におきましては、高齢者のごみ出し支援を行おうとする地方公共団体がどのようなことに留意して制度設計を行い持続的に運用していくべきかを検討する際の参考となるよう、環境省におきまして「高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き」、こちらを令和3年3月に作成し公開してございます。また、この手引きにおきましては、別冊といたしまして、全国の導入事例集がまとめられているところでございます。

県内市町村につきましては、インターネットで確認いたしましたところ、44市町村中、20市町村で何らかの制度が導入されている状況でございます。

各市町村の制度の内容でございますけれども、住民ボランティアや事業者委託、訪問収集など多岐にわたってございますが、多くの市町村で対象となる高齢者、こちらでございますけれども、一定の要介護支援、または、肢体不自由などの障害者手帳を持っていること、こちらが条件となっている状況でございます。

以上でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） 次に、石岡市の取組状況についてお尋ねをしたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 保健福祉部長・金井君。

○保健福祉部長（金井 悟君） お答えいたします。保健福祉部では、平成29年度から高齢者の様々な困り事に対して地域住民で支え合う体制づくりを進めるための事業である生活支援体制整備事業に取り組んでいるところでございます。当該事業でごみ出し支援に関する体制づくりについて検討いたしましたが、地域住民の助け合いだけで取り組むことは大変難しい状況でございます。

また、社会福祉協議会の在宅福祉サービスセンター事業として、有償ボランティアの方が行う生活援助におきましては病院等への移送や掃除等の要望が多く、ごみ出し支援だけに特化した要望がない状況となっております。

他市においても地域住民相互の扶助での対応は大変難しく、先進自治体においては、環境衛生施策の事業として取り組んでいるところが多い状況でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） 石岡市では、ちょっとうまくいっていないというような答弁がございました。これについては後でまた述べたいと思っておりますけれども、環境省では2021年3月に「高齢者ごみ出し支援制度導入の手引き」を策定、公表してあります。この手引きの中で、ごみ出し支援の主な担い手として3つのケースを示されております。1つとして、地方公共団体の廃棄物部局による取組、2つ目として、地方公共団体の高齢福祉部局によるサービス、3点目が地域コミュニティによる取組というようなことで、この3つのケースの中からごみ出し支援をしていくのが望ましいのではないかなというような方向性を示しています。これらの中からどのような手法を選択するのか今後の検討を待つことになるということになるわけですが、今後の

ごみ出し支援制度の制度充実についてどのような方向性を持っているのか、これは2番目の質問になりますけれども、お尋ねをしてみたいです。

○議長（菱沼和幸君） 生活環境部長・鶴井君。

○生活環境部長（鶴井重則君） ご答弁申し上げます。当市におきましては、先ほど保健福祉部長からご答弁いたしましたとおりの取組を行ってございましたが、先進事例、こちらを確認しますと、先ほどの答弁で触れましたとおり、県内だけ見ましても、各市町村で様々な支援制度の実施状況となっております。

他市町村の状況や、先ほど申しました国、環境省での「高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き」、こちらを参考にしながら、当市にとって最も適した制度、こちらを関係部署等と連携して研究してみたいと考えているところでございます。

以上でございます。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） 保健福祉部長、生活環境部長から、市内の状況等の答弁ということでした。

私のところに入っている情報としましては、例えば道の狭い地域で集積所まで距離があるところで、地域内で高齢者や体の不自由な方のごみ出しを自主的に支援されているところが実際あるようです。ですので、そのような実態をまず調査して、市民要望を確認していく必要性もあるのではないかと思います。石岡という古い町ですので、お互いに助け合うというその精神が根強く残っている地域もあるようです。

令和元年11月に発表されたものとして、何らかのごみ出し支援を市の事業として取り組み、経費がかかった場合、経費の50%について特別交付税措置の対象にすると当時の総務大臣が発表しています。ですので、補助事業としての取組が可能となります。2分の1の補助が入るわけですね。全ての経費が市の持ち出しになるわけではありませんので、そうした点を踏まえて市長にお尋ねしますけれども、県内では取り組んでいる事例も多いようですし、「高齢者ごみ出し支援制度導入の手引き」、先ほど申し上げましたけれども、こちらには導入に向けての課題や進め方が分かりやすく細かな部分まで説明されております。先進自治体も県内にたくさんあります。そういった意味で、研究してみたいというような答弁も先ほどありましたけれども、先の長いことを意識させるような答弁は、ちょっと残念であります。マニュアルも先進事例も身近にありますので、迅速に取り組むのか、あるいは、時間をかけてゆっくりやるのか、せめて方向性をもう少し明確にできるのではないかと思いますので、市長の見解をお尋ねしたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 市長・谷島君。

〔市長・谷島洋司君登壇〕

○市長（谷島洋司君） ご答弁申し上げます。高齢者等へのごみ出し支援につきましては、国は、手引きを策定するだけでなく特別交付税措置も行うなど、この問題を重視しております。このような情勢に鑑みまして、市でも高齢化社会に対応するだけでなく、障がいをお持ちの方や、その他の事情によって日常のごみ出しが困難な方



に広く対応できるような制度設計について速やかに実施できないか、そういった指示をしてまいりたいと思います。

○議長（菱沼和幸君） 6番・櫻井 茂君。

〔6番・櫻井 茂君登壇〕

○6番（櫻井 茂君） ぜひ速やかに実施できるよう関係部局と調整していただきたいと思います。

ごみ出し支援は、一定の条件の下に対象者を絞るという形になりますので、全ての人がその恩恵を預かれるわけではありません。ほかの多くの団体も条件設定をして件数がある程度絞られるということでもありますので、膨大な費用がかかるわけでもありませんし、先ほど申し上げたように2分の1については特別交付税措置があるということでもありますので、非常に市にとってもメリットがありますし住民の方々にとってもメリットがあるわけでもありますので、ぜひ早急な導入に向けてのご検討をよろしくお願いしたいと思います。

以上で質問を終わります。ありがとうございました。