

■人口
543,211人
■世帯数
297,100世帯
令和8年2月1日時点

データ連携ができるレジで 現金収納の管理を効率化。

INTERVIEW



江東区
亀戸出張所
おおやなぎ
所長 大柳 いづみさん
ふくだ ちえ
主査 福田 千恵さん
区民部 区民課
くす なおこ
主事 久須 奈保子さん

自治体窓口における現金管理の効率化やミス防止対策として、キャッシュレス決済に対応したレジの導入が進んでいる。運用を開始した江東区では、証明書発行や税金収納の際に職員の事務負担が軽減。利用する住民からも好評だという。

時間的にも精神的にも負担が大きい 現金管理業務を効率化するために。

駅前に立地する同区の亀戸出張所。住民異動に関する手続きのほか、証明書の発行だけでも毎日100件以上の利用があり、住民税や国民健康保険料の納付で来所する人も多いという。従来は、窓口での支払いには現金専用のレジに対応していたが、証明書の発行手数料などの支払いの際に、住民からキャッシュレス決済の可否について尋ねられることが多かったそう。窓口対応を担当する福田さんは「キャッシュレス決済の普及に伴い、現金を持ち歩かない人が増えています。来所したものの手持ちがないために、わざわざ外へ出て現金を準備してもらうことに、心苦しさを感じていました」と話す。

証明書を発行する際、窓口の職員は記載内容に間違いがないかの確認と、会計業務を行う。同姓同名の住民も珍しくないため、細心の注意を払っているそう。「証明書を作成する職員と窓口で渡す職員を分けることで、ダブルチェックをしています。また、会計は現金でのやりとりなので、釣り銭の渡し間違いや取り忘れがないか、最後まで緊張感をもって対応する必要がありました」。

現金中心の会計運用を見直して得られた効果



▲亀戸出張所では、納付内容によってレジを使い分けている。

- ✓ 決済方法の選択肢が増えて住民の利便性が向上
- ✓ 釣り銭などの計算ミスを防ぎ現金管理の手間を軽減
- ✓ 収納情報の一元管理により迅速な集計が可能に

業務効率化と住民サービス向上を目指した江東区での変化



同出張所では、税金の納付期限が近くなると、1日で200万円を超える現金を扱うこともあるという。一度の納付額が10万円以上の場合、職員が2人体制で金額の確認を行う。さらに、収納した現金を毎日集計し、翌日には銀行へ払い込みに行くなど、その管理に多くの時間を割いていたそう。こうした職員の業務負担を軽減し、住民のニーズに応えるために、出張所の施設管理を担当する区民課に相談。キャッシュレス決済対応のレジと自動釣り銭機の導入に向けて動きはじめることになった。

施設の状況や業務に合わせて 効率化に最適なレジを選択。

令和6年4月、各出張所の所長が参加する事務改善会議で検討を開始。出張所のほかにも、導入を希望する子ども家庭支援センター、児童館も一緒に検討を進めていくことになった。すでに同様のレジを利用している部署で実際の流れを見学した後、自動釣り銭機が付いたキャッシュレス対応レジを導入する方向で意見が一致し、区民課で予算要求を行った。「国の補助事業への申請を予定していたので、導入予定施設でのレジ利用見込み件数などを算出し、費用対効果や導入台数の検証を行いました」と

区民課の久須さんは語る。

その後、令和7年3月に国の補助金を申請。同年8月より順次、7カ所の出張所や3カ所のマイナンバーカード交付窓口のほか、子ども家庭支援センターや児童館で「ビジコム」が提供するPOS(ポス)レジを導入した。POSレジとは、支払い時の金銭のやりとりなどを記録・集計できるシステムを備えたレジのこと。業務内容に合わせて異なる機種を選択している。来所者の多い出張所では、利用者がモニターで決済方法を選択・支払いできる「自動釣り銭機付きセミセルフレジ」を、マイナンバーカード交付窓口と子ども家庭支援センター、児童館では、「決済端末一体型レジ」を採用した。

同社を選定した決め手は、製品の使いやすさと、キャッシュレス決済の手数料を請求書払いで対応してもらえる点だったという。大柳さんは「運用の準備を始めた頃は、新しいレジの導入によって作業がどのように変わるのか不安を抱えている職員も多かった。そんな中、デモを受ける機会があり、画面表示が大きくて分かりやすいと実感し、これなら機械が苦手な職員でも使えると思いました。また同社の担当者が熱心に説明してくれて、しっかりサポートしてもらえる安心感もありましたね」と振り返る。福田さんも「レジの入れ替えと同時に、

キャッシュレス決済の対応が始まるので心配していました。ですが、同社の操作ガイドに分かりやすく操作方法が記載してあったので安心できました」と話す。操作研修などを重ねることで理解が進み、スムーズに導入できたそう。

クラウド管理システムで、 会計情報を簡単に集計。

導入後は、窓口をはじめ様々な業務が効率化されているという。例えば、高額な納付の場合でも、自動釣り銭機で計数できるため、職員1人での対応が可能になった。「レジ内の金額がデータ上で確認できるようになり、現金の取り扱いにかかる労力や、負担が軽くなりました。窓口では交付する証明書の確認に集中し、落ち着いて対応ができています」と福田さん。令和8年1月時点で、キャッシュレス決済を利用しているのは平均して4人に1人。今後はさらに比率を高めていきたいという。

また、オプション機能のクラウド管理システムも導入したことで、毎日の集計作業が軽減されたそう。このシステムは、POSレジのデータが自動送信され、クラウド上で一括管理できるもの。異なる場所にある複数のレジデータも集計が可能で、会計・決済別情報の閲覧とダ

ダウンロードもできる。以前は、交付した証明書の種類や金額をExcelに手入力して集計していたが、今はダウンロードした情報をコピーして報告書に貼り付けるだけで完了。30分ほどかかっていた作業時間が10分程度になったという。「時間が短縮された上に、手作業による入力ミスや漏れの心配が減りました」。

組織運営とサービス向上に蓄積したデータを活用する。

POSレジとクラウド管理システムが連動していることで、業務が大きく改善された同出張所。事務作業が効率化されて正確なデータを抽出できるだけでなく、情報の蓄積と活用につながる可能性もあるという。大柳さんは「今回導入したレジを

使いつづけることで、窓口の収納情報が蓄積されていきます。月ごとや年単位のデータが取り出せるようになれば、業務状況を把握して出張所運営に役立てることもできるはず」と期待を込める。例えば、納付が集中する時期を予測して、最適な人員配置やサポート体制を整えたり、職員の休暇の取り方を工夫したりすることも考えられるそうだ。

久須さんは「窓口でのやりとりがスムーズになったと聞いて安心しました」と胸をなでおろす。福田さんも「当区が、社会の変化や状況に合わせて新しいものを取り入れていく自治体であることを、利用者を感じてもらいたいです」と話す。住民と直接関わる窓口業務だからこそ、会計のデジタル化がもたらす影響と期待は大きいのではないだろうか。

区民課の思い VOICE

江東区
区民課 課長
にし の ひろと
西野 裕音さん



公金管理の透明性と正確性を確保して職員の負担軽減とサービス向上へ。

窓口での住民の待ち時間短縮と職員の負担軽減を目的に、導入しました。職員が現金に触れる機会をできる限り減らすことで、ミスが発生しにくい事務処理に改善されました。日々のレジ締め作業も大幅に短縮された実感しています。今後もデータを活用し、効率的な出張所運営と住民サービスの向上を目指していきます。

VOICE | 導入自治体の声

各地の自治体で導入が進み 窓口の業務効率化が加速。

同社のPOSレジは、規模や地域事情の異なる様々な自治体で選ばれている。アナログからの脱却や出張保守対応など、現場ごとの課題を解決して業務改善につながった事例を紹介。



全国146の自治体
523の窓口で導入

※令和7年12月時点 ビジコム調べ

SOLUTION | レジデータの一元管理がもたらす3つの導入効果

複数拠点のレジデータを一元化できるクラウド管理システム。窓口での負担軽減や、収納状況を確認・決裁する際の業務の迅速化、収納管理部門の効率化と、立場が異なる3つの視点で業務の最適化をサポートする。

■レジデータを集約し集計・報告をスムーズに



1 窓口業務

収納額と現金の照合がデータ上で完結できる

システムの画面上でレジ内の金額を確認できるため、窓口の収納額とレジの現金を照合する際、手作業で現金を数える作業が不要に。

2 収納状況の確認・決裁

レジデータの活用で集計の正確性が向上

レジデータがそのままダウンロードできるため、証明書の種類や金額などの手作業による集計が不要になり、集計結果の正確性の担保につながる。

3 収納管理

データの一元管理により担当課への確認が不要に

クラウド上で各拠点の収納実績を閲覧・ダウンロードできるため、管理部門が個別に各部署へ照会しなくても情報を確認できる。

CASE 2

滋賀県甲賀市 (こうかし)

人口:86,765人
※令和8年1月31日時点



市民課 主査
きのした ゆうじ
木之下 勇士さん

キャッシュレス決済の導入で住民の支払いがスムーズに

毎日のレジ締めに30分ほど時間がかかっていましたが、セミセルフレジを導入したことでそれが半減し、誤差もゼロになりました。また、住民からは「キャッシュレス決済ができるようになり、支払いがスムーズになった」という声をもらっています。

導入窓口 市民課/証明書発行窓口など

CASE 4

島根県西ノ島町 (にしのみまちょう)

人口:2,435人
※令和8年1月31日時点



政策企画課 課長
おけたに まさし
桶谷 昌史さん

セミセルフレジの導入でレジ締め業務が数分で完了

30分ほどかかっていたレジ締めが数分で終わるので、定時退庁ができるようになりました。また、当町は離島のため、不具合が出た場合などの訪問修理はコスト面などでハードルが高い傾向にありますが、郵送で修理に対応してもらえるので心強いです。

導入窓口 証明書発行窓口/ごみ焼却場

CASE 3

埼玉県上尾市 (あげおし)

人口:230,612人
※令和8年2月1日時点



証明書発行センター 主事
おばた けいすけ
小畑 圭輔さん

紙の伝票で煩雑だった集計作業が短時間で可能に

市民課や出張所など計9部署にPOSレジとクラウド管理システムを導入しました。これによりデータの個別管理と本庁での一括管理が可能になり、各部署で集計作業の時間が短縮。公金収納もバーコード読み取り対応によりスムーズに入行しています。

導入窓口 市民課/証明書発行センターなど

CASE 5

宮城県日向市 (ひゅうがし)

人口:55,861人
※令和8年2月1日時点



行政改革・デジタル推進課 係長
かつき たくや
香月 卓也さん

自動釣り銭機の活用で二重チェックが不要に

釣り銭の間違いを防止するための二重チェックが不要になり、窓口業務の負担軽減につながりました。また、現金とキャッシュレス併用による入金処理の複雑化を懸念していましたが、複数ブランドを一括で処理でき、効率的に対応できています。

導入窓口 市民課/税務課など

CHECK!

払込票の読み込みにも対応

同社が提供するPOSレジは、払込票に記載されているバーコードや二次元コードをスキャンして金額の入力が可能。

課題に合わせた提案

様々なタイプのPOSレジを提供する同社。用途や課題に合わせた導入を支援する。詳しくは問い合わせを。

お問い合わせ

03-5229-5190
info@busicom.co.jp
株式会社ビジコム
東京都新宿区西五軒町13-1
住友不動産飯田橋ビル3号館5F

PR

お問い合わせ・
詳細はこちら▶

