

デジタル実装型 交付金の具体的使途や実施体制、効果検証の結果等に関する公表（2026年度公表）

交付金予算年度	令和6年度補正新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型TYPE1)	
交付対象事業名称	警察署運転免許窓口におけるキャッシュレス決済導入事業	
事業概要	ネットバンクの普及、社会のデジタル化が進み、各種支払いもキャッシュレス化が進んでいるが、県民の多くが利用する運転免許更新手続については、未だに現金のみでしか購入できない静岡県証紙により手続を行っており、県民のニーズや県民生活に応じた行政サービス提供ができていない状況にある。郊外における金融機関も減少し、現金を用意することも困難になっている事情や、キャッシュレス決済を普段から利用している県民にとっては、利用に伴い還元されるポイント、支払履歴表示などの利得が県民に享受されておらず、既に導入している他県に比べ不公平が生じている。全ての県民が全国基準で公平な運転免許更新手続を受けられるよう、県内27警察署の窓口でキャッシュレス決済を導入することで、利用者である県民の利便性を向上するとともに県民サービスの公平性を担保する。	

a：交付金の具体的使途

経費項目	金額（単位：千円）
キャッシュレス決済窓口事務委託費	538
指定納付委託費	623
キャッシュレス機器使用料	1,585
警察署内LAN工事費用	2,640
消耗品 等	160
経費合計	5546

b：実施体制

名称（団体・事業者名）	団体・事業者概要	事業における役割
情報技術企画課長	事業実施責任者	事業全体のマネジメント、進捗管理、県民向けの周知・広報
運転免許課長	担当部署	機器及びシステムの調達、運用、県民向けの周知・広報
会計課	連携部署	会計事務
警察署	連携部署	行政サービス提供（運転免許証の更新等）
運転免許センター	連携部署	行政サービス提供（運転免許証申請及び更新等）
警察本部	警察本部	事業全般の管理統括 行政サービス提供（運転免許更新手続全般）
（一財）静岡県安全協会	徴収事務受託者	免許関係手数料の徴収業務
ポスタス	POSレジ事業者	POSレジの提供、保守
三井住友カード	指定納付受託者	キャッシュレス決済により支払われた収納資金を取りまとめ県へ振込
マスコミ	マスコミ	県民への周知、広報
静岡県フェロー	静岡県フェロー	事業の推進に関する相談、問題発生時における解決策の提示・助言

c：効果検証の結果

c-1 KPIの達成状況

KPI①		種別	単位	性質	基準年度	基準値	
運転免許更新にかかるキャッシュレス決済利用率		アウトプット	パーセント	増加KPI	2024	17	
					1年目 目標値	1年目 実績値	達成状況
					16	10.4	未達成
					2年目 目標値	2年目 実績値	達成状況
					18		
					3年目 目標値	3年目 実績値	達成状況
					20		
基準値なしの理由							
「KPI達成」 の場合	達成のための取組内容や工夫						
	今後に向けた取組						
「KPI未達成」 の場合	達成できなかった理由	選択 (全て)	✓	①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため			
				②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため			
			③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため				
			④：その他				
	詳細	県下3か所の運転免許センターには令和6年1月にキャッシュレス決済機器が導入されているが、県下27警察署では令和8年1月15日からの運用となっており、運用して3カ月弱の期間であることから、県民への周知が浅かったと思われる。					
	今後に向けた取組	警察署での運用開始から3カ月弱であるが、一定の成果は出ていると認められる。引き続き、県民への広報等を継続するとともに、キャッシュレス決済に対する潜在的ニーズを的確に把握し、利用者の利便性向上を図ることとする。					
「KPI未計測」 の場合	計測できなかった理由	選択 (全て)	①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため				
			②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため				
		③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため					
		④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど）					
			⑤その他				
	詳細						
	今後の計測見込み (当てはまる方を選択)		計測見込みが立っている	計測見込み時期			
		計測見込みが立っていない	見込みが立っていない理由				
	今後に向けた取組						
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

KPI②		種別	単位	性質	基準年度	基準値	
キャッシュレス決済利用者の満足度		アウトカム	ポイント	増加KPI	なし	なし	
					1年目 目標値	1年目 実績値	達成状況
					2.8	4.6	達成
					2年目 目標値	2年目 実績値	達成状況
					3.5		
					3年目 目標値	3年目 実績値	達成状況
					4.2		
基準値なしの理由		満足度調査を開始したのが運用開始後であり、基準となる数値がないため。					
「KPI達成」 の場合	達成のための取組内容や工夫	運転免許更新新手順に来た県民に対し、アンケートを実施した。キャッシュレス決済の利用の有無や、利用しなかった場合の理由（現金支払いに慣れている、使いたいキャッシュレス決済の種類がなかった等）も回答していただくなど、今後の業務運用の参考とした。					
	今後に向けた取組	多くの県民がキャッシュレス決済を求めていることがわかったので、定期的に満足度調査を実施し、県民が求めているサービスを追求し、キャッシュレス決済が周知・利用されるようにする。それにより、業務の効率化が図られるとともに、県民の利便性も良くなり、満足度も増加すると思われる。					
「KPI未達成」 の場合	達成できなかった理由	選択 (全て)	①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため ④：その他				
		詳細					
	今後に向けた取組						
「KPI未計測」 の場合	計測できなかった理由	選択 (全て)	①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため ②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため ③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため ④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど） ⑤その他				
		詳細					
	今後の計測見込み (当てはまる方を選択)	計測見込みが立っている	計測見込み時期				
		計測見込みが立っていない	見込みが立っていない理由				
今後に向けた取組							
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

c-2 評価の結果と次年度以降に向けた見直し

・推進体制

実際に取り組んだ内容や工夫

県下3か所の運転免許センターでキャッシュレス決済を試行運用したところ、一定の利用率が確認できたことから、キャッシュレス決済の警察署への拡充（運転免許手続のみ）を静岡県警察DX推進の重点施策に掲げ、関係各課部署で役割を分担し、体制を構築した。他県警察でのキャッシュレス決済運用状況を事前に確認し、平均的に利用するサービスを選定し、機器導入を設定した。キャッシュレス決済運用前に徴収義務委託者のトレーニング期間を設け、運用開始とともに滞りなく業務を推進できるよう準備を図った。

どのように今後取り組むか

県内3か所の運転免許センターに試行運用され、27警察署（浜北警察署、分庁舎を除く）にもキャッシュレス決済導入機器の設置が完了し、職員への周知、機器利用のトレーニングも終了し、令和8年1月15日に警察署のキャッシュレス導入による業務が運用され、運用開始までの準備は完了したと言える。後はキャッシュレス決済を県民に推奨していくことが主な課題であると思料されるが、時代がキャッシュレスの流れになっていることを踏まえ、利用の滞り等が発生した時に問題点等を確認追求していくこととする。

・サービス実装

実際に取り組んだ内容や工夫

従来の現金決済だけの運用では、銀行等での現金の出金、証紙購入時の釣銭の受渡し等県民にも職員にも時間と手間がかかる上、キャッシュレス決済が主流となっている時代の流れに乗っていない状況であった。キャッシュレス決済導入は、現金を持ち合わせる必要もなく、サービスによってはポイント還元されるものもあり、県民にとって利便性の高いものであることから、キャッシュレス決済の運用に関してはスピード感を持って計画した。機器の導入ではプロポーザルにて事業者を選定し、運用前にインターネット回線の構築、徴収事務委託先と職員のトレーニング等、計画的にスケジュールを策定した。

どのように今後取り組むか

キャッシュレス決済サービスの導入については、県下3か所の運転免許センター、27警察署すべてにおいてキャッシュレス決済が可能となっており、完了したと言える。今後はキャッシュレス決済の利用推進を継続的に進め、更新手続に來た利用者に対しアンケート調査をするなど、利用者の要望等の把握に努めていく。

・サービス運用

実際に取り組んだ内容や工夫

キャッシュレス決済サービスを導入している他県警察の状況等を事前に調査し、導入の必要性、導入した際の利便性が高いことを確認した。サービスの種類についても平均的に扱いが多い決済方法を調査し、導入に取り入れるようにした。他県警察ではキャッシュレス決済サービスを導入して不便を感じる県民の割合が減少し、キャッシュレス決済サービスの利用率が増加している現状を見ても、長期的に運用していくことで利用率が上昇することと踏まえている。

どのように今後取り組むか

キャッシュレス決済機器の導入により、ある一定の効果は得られている。現在静岡県警察の運転免許窓口で支払い可能なキャッシュレス決済は、クレジットカードでは「VISA」「MasterCard」の2種類、コード決済は「PayPay」「auPAY」「d払い」「メルPay」「楽天Pay」の5種類となっており、年間を通してキャッシュレス決済件数の動向を見て、必要があれば決済種類を検討する。

・周知・広報

実際に取り組んだ内容や工夫

静岡県警察公式ホームページに掲載する他、広報課公式「X」への投稿や各警察署において広報用のチラシ等を配布・掲示するなどした。その他にも、マスコミに報道発表し、テレビやニュースアプリ、YouTubeに配信してもらうなど、広角的に広報活動を実施し、普及促進に努めた。また、警察署運用開始後1カ月の利用状況を確認し、利用率が高い警察署と低い警察署を視察し、問題点を把握した上で広報用ポスター等の掲示、免許事務受付時の支払い方法の案内について、来庁者が支払い方法を自由に選択できるよう留意通達を发出した。

どのように今後取り組むか

令和6年1月から県内3カ所の運転免許センターで試行運用し、利用率を検証したところ、利用率17パーセントと一定の効果が認められた。利用率を向上させるために、引き続き静岡県警察公式ホームページへの掲載、各運転免許センター、警察署でのキャッシュレス窓口の掲示広報、SNS等を利用した広報活動等を念頭に置き推進していく。利用者に対してキャッシュレス決済に関するアンケート調査を行うなど、利用者層や利用状況等の把握に努める。

・評価・改善

実際に取り組んだ内容や工夫

各警察署において運転免許更新の際にキャッシュレス決済を利用した件数を抽出し、キャッシュレス決済の利用率を割り出した。運転免許更新手続きに来所した県民に対し、アンケートを実施し、利用満足度を5段階に分けて評価をいただいた。さらにキャッシュレスを利用しなかった理由や、自由記載の意見欄を設け、多様な意見を把握・集約するように努めた。性別や年代を記載してもらうことにより、利用者層を把握することにもつながった。

どのように今後取り組むか

キャッシュレス決済事業の評価を得るには、キャッシュレス決済利用件数（実測値）とアンケートによる利用者満足度（潜在値）が必要となる。アンケートは任意で実施しているもので未回答者もいることから、正確な値が見出しにくいところであるが、任意意見を記載する箇所もチェックして県民のニーズを把握していくことに努める。利用件数と比較して、利用率の上昇に停滞が見られているときにアンケートを実施するなど、アンケートの実施方法も検討した上で情報収集に努める。