

事業概要 【Web口座振替受付サービス拡充事業】

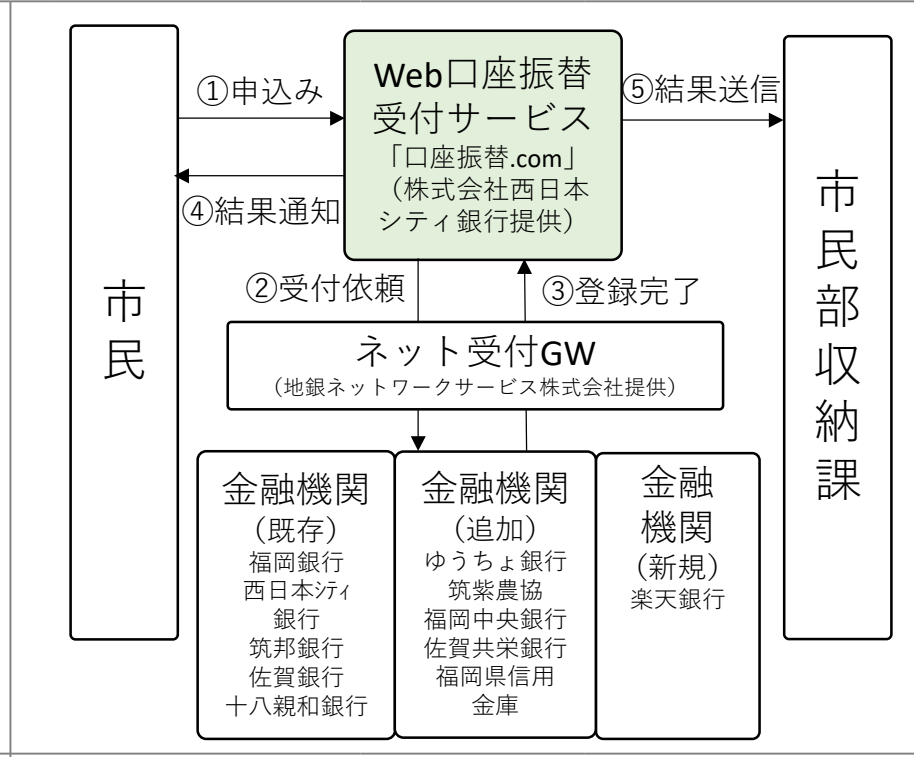
事業主体	福岡県春日市（市民部収納課）	一般利用開始	令和8年11月	事業費	2,592千円
------	----------------	--------	---------	-----	---------

事業概要

市税等納付の口座振替申込手続きは、従来、申込者が金融機関、市役所窓口に向く必要があり、高齢者や障がい者、遠方居住者等にとって不便であった。申込書を郵送する手段もあったが、登録完了までに日数を要するため、希望する振替開始納期に間に合わないこともあった。そこで、スマートフォンやパソコン等のインターネット環境があれば、窓口に向かず任意の状況で口座振替の登録ができ、また申込みから登録完了までの日数も短縮されるWeb受付対象行を拡大し（5行から12行へ）、申込者の利便性を向上させることを事業目的とした。Web受付に対応している金融機関は第一地方銀行（5行）に限られていたが、これをゆうちょ銀行や筑紫農協、第二地方銀行等へ拡大（6行）し、更にネット銀行である楽天銀行を新たに追加することで、利便性を享受できる対象者の範囲の拡大を図った。

【Web口座振替受付サービス】

- 市税や保険料等納付にかかる口座振替申込手続きをインターネット上のWebサイトで受付できるサービス
- 全ての口座振替科目（9科目）が対象。
市・県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、市営住宅使用料、下水道使用料
- 従来、福岡銀行、西日本シティ銀行、佐賀銀行、筑邦銀行及び十八親和銀行の利用者に限って提供していたが、ゆうちょ銀行や市指定金融機関である筑紫農協、第二地方銀行、ネット銀行である楽天銀行にも接続できる「ネット受付GW（地銀ネットワークサービス株式会社提供）」を経由することで、対象金融機関を拡大し、合計12行の金融機関の利用者がWeb受付サービスを利用できるようになった。



主な KPI

【アウトプット指標（活動指標）】
①Web口座振替受付の利用件数

【アウトカム指標（成果指標）】
①口座振替申込件数全体に占めるWeb受付の割合

■事業名

WEB口座振替受付サービス拡充事業

■経費内訳

経費項目	数量	期間	金額(単位:円)
Web口座振替受付サービス契約料	一式	令和7年6月 ~ 令和7年9月	330,000
ネット受付GW契約料	一式	令和7年5月 ~ 令和7年9月	660,000
口座振替受付サービス契約料	一式	令和7年10月 ~ 令和8年3月	1,100,000
ネット受付GW月額利用料	月額44,000円 × 6ヵ月	令和7年5月 ~ 令和8年3月	264,000
Web口座振替受付サービス利用料	@182円 × 249件	令和7年6月 ~ 令和8年3月	45,280
ネット受付GW受付利用料	単価 55円 × 376件	令和7年5月 ~ 令和8年3月	20,680
口座振替データ伝送費用	月額11,000円 × 5ヶ月	令和7年4月 ~ 令和8年3月	16,500
口座振替データ伝送テスト費用	一式	令和7年8月 ~ 令和7年10月	33,000
Web口座振替勧奨チラシ	60,000枚	令和7年9月 ~ 令和7年10月	122,540

2,592,000

政策目的への適合性：アウトプット指標（活動指標）、アウトカム指標（成果指標）

■ アウトプット指標（活動指標）事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

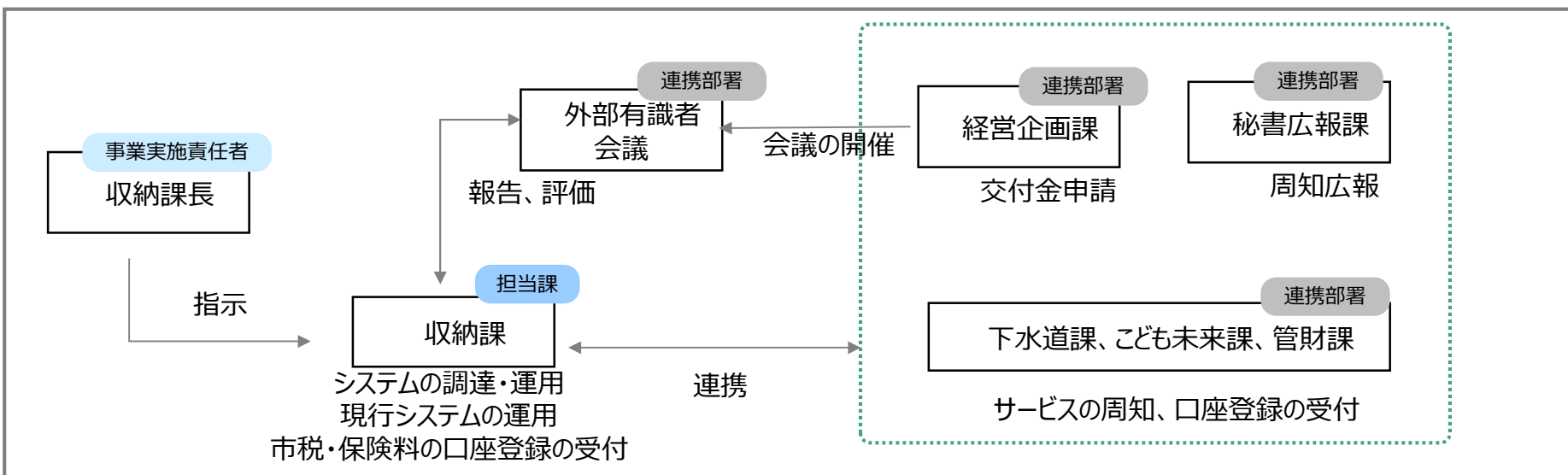
KPI①	Web口座振替受付の利用件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	Web口座振替受付サービスを使って口座振替を受け付けた申込件数。 サービスの管理画面からデータを抽出し測定する。 令和5年度実績：629件、令和6年度実績：720件				
事業成果等の計測に適する理由	Web口座振替受付サービスの管理画面から申込件数の把握が可能であり、申込件数が実際の利用件数となるため、本事業の成果測定に適している。				
2025年度末（目標値）		2026年度末（目標値）		2027年度末（目標値）	
700		900		1000	
2025年度末（実績）		2026年度末（実績）		2027年度末（実績）	
966（達成）		—		—	

■ アウトカム指標（成果指標）事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

KPI②	口座振替申込件数全体に占めるWeb受付の割合	種別	アウトカム	単位	%
KPIの概要、測定方法	口座振替申込件数全体に占めるWeb受付件数の割合。 令和5年度実績17%、令和6年度実績：19.2%				
事業成果等の計測に適する理由	口座振替の申込者は従来は紙の申込用紙で手続きしており、Web受付が可能になっても申込方法が変わるだけなので、申込件数全体は大きく増えることは無いと考えられる。しかしWeb受付の周知が進めば、より便利なWeb受付の占める割合が増加すると考えられる。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
20%		25%		30%	
2025年度末（実績）		2026年度末（実績）		2027年度末（実績）	
25.9%（達成）		—		—	

推進体制

■ 庁内の推進体制

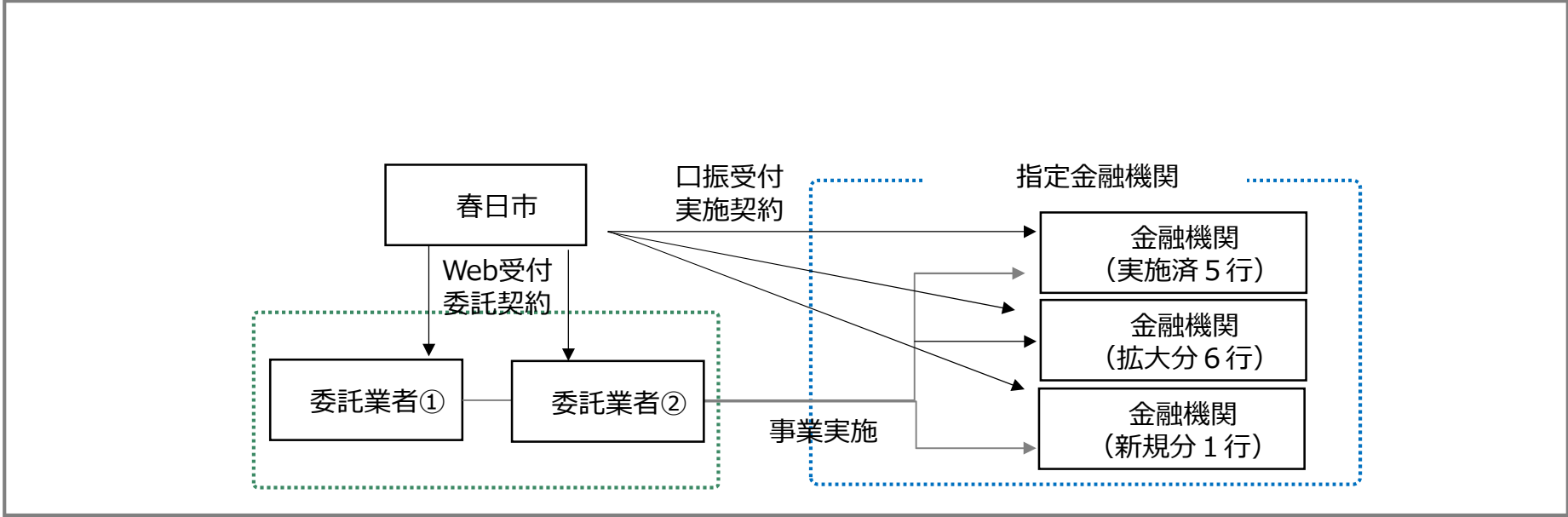


【各課室の役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者	収納課長	・ 事業全体のマネージメント・進捗管理
事業担当課	収納課	・ システムの調達、関連部署との調整、業務フローの検討、サービスの周知及び広報 現行システムの運用、市税・保険料の口座登録の受付
連携部署	下水道課・こども未来課 管財課	・ サービスの周知、下水道使用料・保育料、市営住宅使用料の口座登録の受付
連携部署	秘書広報課	・ 市WEBサイト管理、市報の発行
連携部署	経営企画課	・ 交付金申請窓口、外部有識者会議の開催
連携部署	春日市まち・ひと・しごと創生 外部有識者会議	・ 実施状況の報告、事業の評価

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
春日市	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の立案 報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務
委託業者①	<ul style="list-style-type: none"> Web口座振替受付サービスの提供 (株式会社西日本シティ銀行)
委託業者②	<ul style="list-style-type: none"> ネット受付GW接続の提供 (地銀ネットワークサービス株式会社)
金融機関 (実施済 5行)	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替の受付 (福岡銀行、西日本シティ銀行、筑邦銀行、佐賀銀行、十八親和銀行)

名称	役割
金融機関 (拡大分 6行)	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替の受付 (ゆうちょ銀行、筑紫農協、福岡中央銀行、熊本銀行、佐賀共栄銀行、福岡県信用組合)
金融機関 (新規分 1行)	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替の受付 (楽天銀行)

サービス内容（政策目的への適合性）

■ サービスを地域に普及・定着させるための工夫

- Web口座振替受付サービスの案内チラシ（A4両面 1 枚、カラー）を作成し、納税通知書と税変通知書等に同封した。納税通知書は年度当初、税変通知書は税額変更等が生じた際に送付しており、案内チラシを同封することで納税者は必ず当サービスについて知ることができる。また、この案内チラシにはWeb申込ページへのリンクを表示した 2 次元コードを印刷しており、納付者は通知書を受取ると直ちにWeb申込みが出来るよう工夫している。
- 春日市の広報誌、公式Webサイト、公式LINE、公式SNS（X）にて、口座振替がWebで出来るようになったことを周知した。広報誌は、令和 7 年度はサービスの拡大時期にあたる 1 1 月号に掲載した。以後は毎年納税通知書が送付され、市民の納税への関心が高まる時期である 6 月号に掲載する予定である。
- 公式Webサイト内にはWeb受付サービスの申込みページがあり、サービスの詳細な説明を掲載している。サービス拡大の開始時期には公式Webサイトのトップページにある新着情報一覧に表示して、閲覧者の目に触れやすくした。公式LINE及び公式SNS（X）は春日市のフォロワーが主な対象。行政サービスへの意識が高い人の比率が高いと考えられる。サービス拡大時期や納税通知書の送付時期に記事を掲載し、当サービスについて簡潔に紹介しながらWeb申込ページへ誘導する予定。

■ サービスの質やユーザー満足度の向上・改善の手法

- Web口座振替受付サービスの利用者に対し、満足度のアンケート調査を実施したところ、利用者全員が利便性の向上を感じていた。
- 一方、Webでの口座振替の受付件数を月別集計し、利用者のニーズ等を行動分析したところ、後期高齢者医療保険料において極端に申込み割合が低いことが分かった。（令和 7 年Web申込み全体割合平均25.9%に対し、平均7.8%）
- このため、大きな字で印刷したカラー申込みマニュアルを窓口配備したほか、Web口座振替受付サービス提供社に依頼し、3 回に渡る意見交換を経て、インターネット利用に習熟していない高齢者向けの申込み案内動画を作成した。令和 8 年 4 月の動画リリース（YouTube 利用）を待って、案内チラシレイアウトを刷新し、当該動画へ誘導する 2 次元コードを掲載する予定。
- 令和 8 年度は、まち・ひと・しごと創生外部有識者会議において、Web受付の利用状況やアンケート調査の結果等を報告し、会議における議論の結果を受けて、更なるサービスの向上に繋げていく。