

区役所税外4債権の納付相談等の窓口集約化について

令和4年4月1日から、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料及び保育料（以下「区役所税外4債権」という。）の納付相談等の窓口を2か所に集約し、東西市税事務所に隣接して新たに設置します。

1. 現状の主な課題

現在、区役所税外4債権の納付相談は、各区の国保年金課及び保健福祉課で行われているが、現状の体制においていくつかの課題が生じている。

- 区役所税外4債権の納付相談窓口が異なっており、重複債務者は、各所に出向いて同じ説明や相談を繰り返さなければならない。
- 区役所税外4債権は、7区28か所の窓口に事務が分散されているため、統一的な市民サービスの提供に苦慮している。
- 1人の債務者に対し、各債権の担当者が同じ滞納整理事務（納付の催告等）をそれぞれ行うため、事務の重複が生じている。
- 区の職員は賦課から滞納整理まで全ての事務を担当しているため、幅広い知識や経験が必要となることから、担当職員に過度な負担が生じている。

2. 課題の解決策

上記課題の解決や、「市民サービスの向上」、「働き方の改革」を目的として、

現在各区で行っている区役所税外4債権の納付相談等の窓口を、東西2か所（新設の2課）に集約することとした。

3. 納付相談窓口の集約時期

令和4年4月1日～

4. 期待される主な効果

- 新設の 2 課では、4 債権に関する市民からの相談にワンストップで対応するため、市民の説明等は 1 回で済み、市税の納付相談窓口（納税課）にも隣接することにより、市民の利便性が向上する。
- 各区役所の窓口で滞納の話が出なくなるため、滞納している市民は各区役所へ各種変更届や賦課に関する相談等の訪問や電話がしやすくなる。
- 新設の 2 課では、1 人の重複債務者に 1 人の職員が 4 債権まとめて対応するため、統一的な市民サービスを提供しやすくなるとともに、4 債権の事務の重複が解消される。
- 新設 2 課の職員は滞納整理事務に集中でき、各区の国保年金課及び保健福祉課の職員は滞納整理以外の賦課業務等に専念できることにより、働き方の改善につながる。

5. 市民サービス維持向上のための取り組み

- コロナ禍でもあり、市民が新設の 2 課（小倉北区、八幡西区）に行かなくて済むよう、電話や郵送対応を中心とする。
- 7 区の国保年金課や保健福祉課に来庁した市民が、新設 2 課の職員と、その場で対面して納付相談等を行うことができるよう、テレビ電話機能を持つタブレットを設置する。

6. 集約後の納付相談等の窓口

○ 財政局 債権管理室 東部料金納付課

場所: 東部市税事務所納税課に隣接(小倉北区役所内: 小倉北区大手町 1-1)

業務: 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料及び保育料の納付相談や滞納整理事務

【管轄】門司区、小倉北区、小倉南区、市外

○ 財政局 債権管理室 西部料金納付課

場所: 西部市税事務所納税課に隣接(コミュニティ内: 八幡西区黒崎三丁目 15-3)

業務: 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料及び保育料の納付相談や滞納整理事務

【管轄】若松区、八幡東区、八幡西区、戸畑区

7. 市民への周知について

本市 HP 等により周知を行う。

【予定している広報ツール】

- ・各区の国保年金課及び保健福祉課でのチラシ配布
- ・市 HP への掲載
- ・d ボタン広報の実施
- ・市政だより(全市版 R4.4.1 号)への掲載