

「滞納削減 ～負担の公平性を高めよう～」

介護保険料収納率向上のための  
アクションプラン  
(平成 27・28・29 年度)

平成 27 年 8 月

浜松市健康福祉部 介護保険課

# 目 次

## 総論

I	アクションプランのポイント	1
II	スローガン	1
III	目標値(平成 29 年度末までに)	2

## 各論

1	普通徴収収納率の現状	3
	(1) 収納率の推移	
	(2) 政令指定都市の状況	
2	収納率向上に向けた取組み	5
	(1) 口座振替の推進(納付忘れが少ない口座振替の勧奨を強化)	
	(2) 初期滞納者への早期対応	
	(3) 催告書の発送と納付相談への対応	
	(4) 高額所得滞納者への対応	
	(5) 滞納整理強化月間	
	(6) 滞納処分(差押え)	
	(7) 介護認定申請時の納付指導の強化	
	(8) 被保険者への P R (納付意識の向上)	
	(9) 関係各課の連携と人材育成	

## 資料編

1	滞納処分等のスケジュール	9
	(1) 納入通知書発送から最終催告までの流れ	
	(2) 滞納整理・滞納処分のスケジュール(督促状・催告書発送以外)	
2	第 6 期浜松市介護保険事業計画 介護保険料所得段階表	10
3	関係各課一覧	11
4	平成 26 年度までの取組み	12
	(1) 目標の達成状況	
	(2) 収納体制の整備による実績	

# 介護保険料収納率向上のためのアクションプラン

健康福祉部介護保険課

## 総論

### I アクションプランのポイント

介護保険は、介護保険料（50％）と公費（50％）を財源に運営する制度であることから、介護保険料の収納率向上は、事業の健全な財政運営と被保険者間の負担の公平性を図るため極めて重要である。

介護保険料の徴収は原則年金からの差し引き（特別徴収）とされているが、年金額が少額である場合や65歳到達時等は納入通知書による納付（普通徴収）となる。このため、普通徴収の収納率向上にむけて平成25年度に「介護保険料収納率向上のためのアクションプラン（H25～H26）」を策定し具体的な目標を掲げ取組みを進めてきた。

本アクションプランにより一定の成果は得られたが、さらに「滞納処分の速やかな実施」、「口座振替の推進」、「納付相談に関する対応」などの取組みを強化した平成27～29年度における3か年のアクションプランを策定する。

### II スローガン

「滞納削減 ～負担の公平性を高めよう～」

### Ⅲ 目標値（平成 29 年度末までに）

#### 1 普通徴収収納率

##### (1) 現年度分

【目標】 89.92%に設定（H26実績比：+1.50 ㊦）

項目/年度	実績		目標		
	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
収納率	88.29%	88.42%	88.92%	89.42%	89.92%
( )は前年度比	(1.15)	(0.13)	(0.50)	(0.50)	(0.50)

※0.5 ㊦増⇒約 5 百万円

##### (2) 滞納繰越分

【目標】 21.80%に設定（H26実績比：+1.50 ㊦）

項目/年度	実績		目標		
	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
収納率	22.62%	20.30%	20.80%	21.30%	21.80%
( )は前年度比	(3.33)	(△2.32)	(0.50)	(0.50)	(0.50)

※0.5 ㊦増⇒約 1.5 百万円

#### 2 口座振替率

【目標】 44.13%に設定（H26実績比：+0.75 ㊦）

項目/年度	実績		目標		
	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
口座振替率	44.84%	43.38%	43.63%	43.88%	44.13%
( )は前年度比	(△2.40)	(△1.46)	(0.25)	(0.25)	(0.25)

※0.25 ㊦増⇒約 50 人

#### 目標値設定の考え方

- ・ 前回策定したプランの取組み内容を踏まえ、事務の改善や対応マニュアルの作成により更なる収納率向上を目指す。
- ・ 被保険者間における負担の公平性を高めることにより、市民の保険料収納に対する理解を得る。
- ・ 他政令指定都市の収納率と比較し、浜松市が上位に位置できるよう取組む。

# 各 論

## 普通徴収収納率向上に向けて

- ・ 確実な収納が見込まれる口座振替の推進
- ・ 初期滞納者への早期催告
- ・ 更なる財産調査に基づく適正な法的処分の徹底した実施

### 1 普通徴収収納率の現状

#### (1) 収納率の推移

- ・ 平成 20 年 9 月に発生したリーマンショックによる景気後退の影響等により、収納率が平成 22 年度まで大きく低下した。
- ・ 本市は他都市と比べ製造業などの第 2 次産業の占める割合が高く、景気動向の影響を受けやすい。
- ・ 無年金、仕事が無いなどの金銭的理由や、病気、ケガ等による身体的理由から被保険者本人または親族が収入減となり滞納につながっている。
- ・ 平成 25 年 8 月に策定したアクションプランの取組みにより、収納率は改善傾向にある。

#### ① 現年度分

項目/年度	実 績					
	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度
収納率	85.70%	84.75%	85.09%	87.14%	88.29%	88.42%
( )は 前年度比	(△0.22)	(△0.95)	(0.34)	(2.05)	(1.15)	(0.13)

#### ② 滞納繰越分

項目/年度	実 績					
	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度
収納率	18.17%	17.05%	17.94%	19.29%	22.62%	20.30%
( )は 前年度比	(△0.38)	(△1.12)	(0.89)	(1.35)	(3.33)	(△2.32)

## (2) 政令指定都市の状況

- 平成 26 年度の現年度分普通徴収収納率では、本市は上位から 5 番目で、平均の 87.43% より 0.99 ポイント高い。
- 平成 26 年度の滞納繰越分収納率では、本市は上位から 3 番目で、平均の 15.55% より 4.75 ポイント高い。
- 現年度分普通徴収収納率の政令指定都市平均は、平成 23 年度調査と比べ 2.10 ポイント上昇していることから、どの都市でも安定した介護保険事業運営のため、介護保険料の収納率向上について取組んでいることが伺える。

### 平成 26 年度の現年度分普通徴収収納率（札幌市調べ）

順位	都市名	収納率	順位	都市名	収納率
1	名古屋市	90.90%	11	神戸市	87.38%
2	新潟市	89.76%	12	堺市	87.14%
3	横浜市	89.67%	13	千葉市	86.95%
4	川崎市	88.47%	14	相模原市	86.80%
5	浜松市	88.42%	15	さいたま市	86.63%
6	札幌市	88.39%	16	福岡市	86.43%
7	京都市	88.25%	17	静岡市	86.41%
8	広島市	88.10%	18	北九州市	85.53%
9	岡山市	87.90%	19	大阪市	84.96%
10	仙台市	87.59%	20	熊本市	82.90%
政令市平均					87.43%

### 平成 26 年度の滞納繰越分普通徴収収納率（札幌市調べ）

順位	都市名	収納率	順位	都市名	収納率
1	岡山市	21.60%	11	大阪市	15.03%
2	新潟市	21.53%	12	熊本市	14.94%
3	浜松市	20.30%	13	相模原市	14.16%
4	北九州市	20.00%	14	広島市	13.04%
5	さいたま市	17.72%	15	神戸市	12.54%
6	仙台市	17.58%	16	福岡市	12.42%
7	千葉市	16.62%	17	堺市	12.15%
8	静岡市	16.47%	18	横浜市	11.84%
9	名古屋市	16.12%	19	川崎市	11.23%
10	京都市	15.24%	20	札幌市	10.54%
政令市平均					15.55%

## 2 収納率向上に向けた取組み

### (1) 口座振替の推進(納付忘れが少ない口座振替の勧奨を強化)

- ・ 被保険者証送付時に口座振替申込書と返信用封筒を同封し、口座振替の利用促進を図る。(65歳到達時)
- ・ 仮徴収と本徴収の納入通知書発送時に口座振替申込書を同封し、口座振替の利用推進を図る。(年次)
- ・ 年の途中で特別徴収から普通徴収に切替えとなった場合の納入通知書発送時に口座振替申込書を同封し、口座振替の利用推進を図る。
- ・ 窓口や電話等での納付相談、納付指導時に口座振替の利用を勧める。

### (2) 初期滞納者への早期対応

- ・ 初期滞納者を早期から抽出し催告を行う。
- ・ 本市に転入し半年ほど経過した滞納者の抽出、催告を行う。
- ・ 電話、窓口及び文書など、滞納者に応じた催告を行う。

### (3) 催告書の発送と納付相談への対応

- ・ 滞納者に対し、一斉に催告書を送付し納付を促す。
- ・ 催告書の記載内容を工夫することにより納付意識の向上を図る。
- ・ 納付相談に関するマニュアルを作成し、本庁・区が統一的な対応を行う。

### (4) 高額所得滞納者への対応

- ・ 高額所得滞納者への対応として、電話催告を重点的に実施する。
- ・ 連絡先が不明などやむを得ない場合には、文書による催告を行う。

### (5) 滞納整理強化月間

- ・ 滞納整理強化月間には、介護保険課と各区長寿保険課が短期間でより多くの保険料を収納できるよう情報共有を図り、取組みを進める。また、具体的な取組みについては介護保険課が示す。

## (6) 滞納処分（差押え）

- ・ 預金等の財産調査を定期的に行う。
- ・ 支払い能力のある滞納者や納付約束不履行者を早期発見し、速やかに差押えを実施する。

## (7) 介護認定申請時の納付指導の強化

- ・ 滞納者が介護認定申請を行った際に、給付が償還払いになることや、利用者負担が1割から3割に引き上げられるなどの措置が取られることを十分説明し納付を指導する。
- ・ 過去の納付実績をもとに措置の期間が決定されるため、時効となっていない未納分の納付について支払うよう指導する。

## (8) 被保険者へのPR（納付意識の向上）

- ① 納入通知書発送時(4月・8月)の同封物について、以下の内容を記載することにより納付意識の向上を図る。

滞納すると、

- ・ サービス利用の際、給付が償還払いとなること。
- ・ 利用者負担が1割から3割に引き上げられること。
- ・ 高額介護サービス費などの支給が受けられなくなること。
- ・ 滞納処分の対象となること。

- ② 媒体等を利用した効果的なPR

- ・ 3年ごとに見直される介護保険料改定時に行う市民説明会や、毎年行っている出前講座等での説明を丁寧に行う。
- ・ 介護保険だより、広報はままつ、ホームページ、介護保険パンフレット等を有効活用する。



③ 納付困難者等へ減免制度を周知し、支払い能力に応じた確実な納付を促す。

浜松市介護保険条例に規定する減免事由

減免事由	適用条件	減免割合
風水害等の災害による 住宅等の損害	災害により一定額以上の 資産の減少があった者	損失の程度及び前年の世帯 合計所得金額に応じ、 免除～100分の5
死亡、失業等による 世帯収入の著しい減少	世帯の主たる生計維持者の 前年の合計所得が1,000 万円以下の者で一定額以上 の所得の減少があった者	所得減少の程度及び前年の 世帯合計所得金額に応じ、 免除～100分の10
低収入等により保険料 の支払いが困難	介護保険の所得段階が第1 ～第4段階で、収入や資産 が生活保護基準以下	2分の1
拘禁による保険給付等 の制限	労役場等の施設に拘禁され た者	免除

#### (9) 関係各課の連携と人材育成

- ・ 徴収対策会議を定期的に行い、収納対策の進捗管理、今後の対策の検討を各区長寿保険課長等と行う。
- ・ 各区徴収担当者による会議を開催し、収納対策や困難事例の処理方法等についての情報交換を行う。
- ・ 収納対策課が開催する債権回収対策会議に積極的に参加し、他課の債権回収進捗状況や対応方法を参考とし、収納率の向上に役立てる。
- ・ 困難ケースなどは、ノウハウのある収納対策課と連携し、課題の解消を図る。
- ・ 収納対策課や日本経営協会等が実施する収納対策に関する研修に職員を派遣する。
- ・ 収納率の高い政令指定都市の事例を調査研究する。

各課の役割分担

役割	介護保険課	区長寿保険課
口座振替の推進	被保険者証発送時 納入通知書発送時 同封物の記載内容の改善	電話・窓口での問い合わせ時
初期滞納者対応	初期滞納者の抽出	初期滞納者への催告・納付指導
督促状・催告書	督促状・催告書の発送 督促状・催告書の記載内容改善	納付相談対応
高額所得滞納者対応	高額所得滞納者の抽出	高額所得滞納者への電話催告等
滞納整理強化月間等	目標設定・統括	電話・文書催告等
滞納処分	財産調査 滞納処分(差押え) 滞納処分の停止(執行停止)	納付不履行者の情報提供
認定申請時	認定申請者の情報提供	認定申請時の納付指導
被保険者へのPR	同封物の記載内容の改善 媒体等の効果的な活用	減免制度の申請・受付
徴収対策会議 徴収担当者会議	会議の開催等	会議への出席
研修・能力向上	情報提供、派遣(参加)	派遣(参加)

# 資料編

## 1 滞納処分等のスケジュール

### (1) 納入通知書発送から最終催告までの流れ

項目及び期日	通知内容	本庁・区役所の役割分担	
		本庁	区役所
納入通知書発送 ・年次発送(年2回、4・8月10日) ・月次発送(毎月10日)	納期限 納付金額	発 送	納付相談 納付指導
督促 ・納期限後40日以内	未納の事実を告知		
A催告 ・納期限後約75日後	法律的に差押可能なことを告知		
B催告 ・6月に前年度分未納分を発送	前年度の未納分を全て知らせ、納付されない場合は、財産調査及び滞納処分の対象となることを告知		
C催告 ・B催告しても納付のない者に B催告の8か月後に発送	前年度の未納分を全て知らせ、納付されない場合は、財産調査及び滞納処分の対象となること、サービス利用時に大きな不利益となることを告知		
最終催告 ・時効の到来3ヵ月前	滞納処分の対象となることを告知		

### (2) 滞納整理・滞納処分のスケジュール(督促状・催告書発送以外)

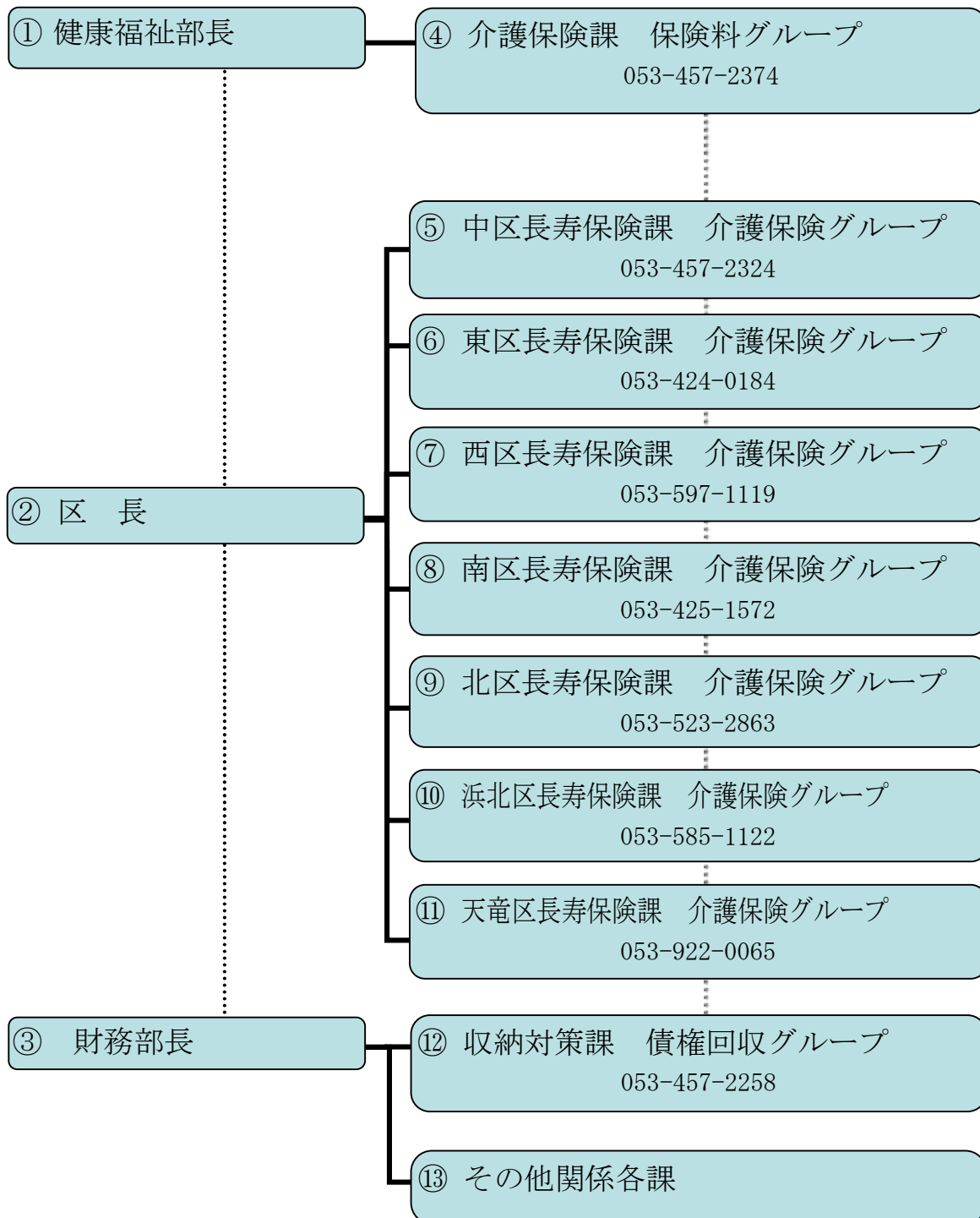
項目及び期日	発送文書	本庁・区役所の事務分担	
		本庁	区役所
財産調査 (7月～) 滞納処分 (随時) ・前年度の滞納整理(下段A及びB)での未納者を中心に実施	財産調査書	財産調査依頼 差押(通年)	納付確認
滞納整理強化月間(A) (10月・2月)	呼出状 差押執行予告書	徴収対策策定	電話催告 文書催告
初期滞納者収納対策(B) (12月・1月)			
財産調査 (12月～) 滞納処分 (随時) ・当年度の滞納整理(上段A及びB)での高額所得滞納者を中心に実施	財産調査書	財産調査依頼 差押(通年)	納付確認

## 2 第6期浜松市介護保険事業計画 介護保険料所得段階表

段階	本人	世帯	市民税課税・非課税以外の要件	料率	月額保険料	対象人数
1	非課税	非課税	・生活保護受給者 ・老齢福祉年金受給者	0.45	2,340円	2,626人
2			・課税年金収入と合計所得金額の合計が80万円以下	0.45	2,340円	21,642人
3			・課税年金収入と合計所得金額の合計が80万円を超え120万円以下	0.67	3,484円	12,970人
4			・第1～3段階に該当しない人	0.75	3,900円	12,749人
5		課税	・課税年金収入と合計所得金額の合計が80万円以下	0.90	4,680円	29,916人
6			・課税年金収入と合計所得金額の合計が80万円超	1.00	5,200円	34,506人
7	課税	-	・合計所得金額が125万円未満	1.15	5,980円	33,103人
8		-	・合計所得金額が125万円以上200万円未満	1.25	6,500円	26,995人
9		-	・合計所得金額が200万円以上350万円未満	1.50	7,800円	18,313人
10		-	・合計所得金額が350万円以上500万円未満	1.75	9,100円	4,802人
11		-	・合計所得金額が500万円以上1,000万円未満	2.00	10,400円	4,103人
12		-	・合計所得金額が1,000万円以上	2.25	11,700円	2,789人
					合計	204,514人

平成27年4月1日現在  
月額保険料は1円未満の端数を四捨五入している

### 3 関係各課一覧



#### 4 平成 26 年度までの取組み

平成 25 年 8 月に介護保険料の収納率向上のためのアクションプランを策定し、「支払い能力のある滞納者を 許すな！ 見逃すな！」をスローガンに掲げ、平成 26 年度末までの個別目標に取り組むとともに、進捗管理については介護保険料徴収対策会議等において報告してきた。

これにより、関係各課がお互いの情報を共有することができ、連携が深まるとともに、収納率の向上につながった。

##### (1) 目標の達成状況

###### ◆普通徴収収納率（現年度分）

項目/年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
目 標 (a)	—	87.60%	88.00%
実 績 (b)	87.14%	88.29%	88.42%
(b)-(a)	—	0.69	0.42

###### ◆普通徴収収納率（滞納繰越分）

項目/年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
目 標 (a)	—	19.60%	20.00%
実 績 (b)	19.29%	22.62%	20.30%
(b)-(a)	—	3.02	0.30

###### ◆口座振替率

項目/年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
目 標 (a)	—	41.50%	42.50%
実 績 (b)	40.35%	41.43%	40.89%
(b)-(a)	—	△0.07	△1.61

※年間通年の平均を目標設定としている

###### ◆差押件数

項目/年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
目 標 (a)	—	30 件以上	50 件以上
実 績 (b)	8 人	30 件	47 件
(b)-(a)	—	±0	△3

普通徴収収納率は現年度分、滞納繰越分共に目標値を達成することができた。これは、被保険者の納付意識の向上とアクションプランでの進捗管理を行うなか、収納率向上への取り組み結果といえる。

一方、口座振替率と差押件数については、目標値を達成するまでには至らなかった。

口座振替率については、支払方法が特別徴収に変わる方が多く、65歳到達者の口座振替が低迷したことが考えられる。

差押件数は、64人に対し金融機関窓口へ預金調査を行ったが、預金残高の不足等により差押えまでには至らなかったケースもあり、達成には至らなかった。

## (2) 収納体制の整備による実績

### ① 徴収対策会議の開催

年 度	平成 25 年度	平成 26 年度
実 績	6 回	4 回

### ② 徴収担当者会議の開催

滞納整理強化月間(10月～)の取り組みにあわせ、毎年9月に区徴収担当職員と取り組み方針や、目標設定及び役割分担等の共有を図った。

### ③ 人材育成

収納対策課主催の債権回収説明会への出席をはじめ、庁外研修にも介護保険課または、区長寿保険課職員が積極的に参加し、専門知識の向上に努めた。

出世大名  
家康くん



収納率を向上させよう

©浜松市

介護保険料収納率向上のためのアクションプラン  
(平成27・28・29年度)

作成 平成27年8月  
浜松市健康福祉部介護保険課