

「滞納整理の強化！～滞納は許しません！～」

## 第3期

介護保険料収納率向上のための

アクションプラン

(平成30年度～平成32年度)

平成30年8月

浜松市健康福祉部 介護保険課

# 目 次

## 総論

- I はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- II スローガン・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- III 目標値(平成 32 年度末までに)・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

## 各論

- 1 普通徴収収納率と口座振替率の現状・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
    - (1) 収納率の推移
    - (2) 政令指定都市の状況
    - (3) 口座振替率の推移
  - 2 収納率向上に向けた取組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
    - (1) 口座振替の推進(確実な収納が見込まれる口座振替の勧奨を強化)
    - (2) 催告書の発送と納付相談への対応
    - (3) 初期滞納者への早期対応
    - (4) 現年度分の徴収対策
    - (5) 納付困難者への対応
    - (6) 高額所得滞納者への対応
    - (7) 滞納繰越分の滞納整理
    - (8) 法令に基づいた滞納処分の強化
    - (9) 介護認定申請時の納付指導の徹底
    - (10) 被保険者へのPR(納付意識の向上)
    - (11) 関係各課の連携と人材育成
- 本庁・区役所の役割分担

## 資料・参考編

- 1 介護保険料徴収事務のスケジュール等・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
  - (1) 納入通知書発送から催告書発送まで
  - (2) 滞納整理・滞納処分
  - (3) 介護保険料の徴収事務フロー図
  - (4) 介護保険料の減免
- 2 第 7 期浜松市介護保険事業計画 介護保険料所得段階表・・・・・・・・ 13
- 3 関係各課一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- 4 第 2 期アクションプランに基づく取組み・・・・・・・・・・・・ 15
  - (1) 目標の達成状況
  - (2) 滞納処分等の実績
  - (3) 収納体制の整備による実績

# 第3期 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 はじめに

介護保険制度は、平成12年の制度開始以来、高齢者人口の急増に伴い介護サービス利用が年々拡大しており、社会保険制度として定着してきた。しかし、それに伴い介護保険に係る費用も急速に増大している。

このような状況の中、介護保険制度の安定的運営と被保険者間の負担の公平性を図るため、介護保険料の収納率向上のための取組みは極めて重要であり喫緊の課題である。

浜松市では介護保険料の収納率向上を目的として、平成25年に「介護保険料収納率向上のためのアクションプラン（平成25・26年度）」（以下、「第1期アクションプラン」という。）を策定し、収納対策に取り組んだ。平成27年には、さらに平成29年度までの3年間のアクションプラン（以下、「第2期アクションプラン」という。）を策定し、更なる取組みの強化を図ってきた。その結果、介護保険料の収納率は順調に上昇し大きな成果を上げてきた。

介護保険料の徴収は原則年金からの差し引き（特別徴収）とされており、浜松市においては9割強の被保険者は特別徴収である。収納率向上のためには、残りの1割弱の普通徴収の収納への取組みが重要である。

普通徴収の収納率向上を図るため、目標値を設定し、「口座振替の推進」、「現年度分収納対策」、「法的処分を中心とした滞納整理」などの取組みを強化した平成30年度から平成32年度における3か年の新アクションプラン（以下、「第3期アクションプラン」という。）を策定する。

### II スローガン

**「滞納整理の強化！～滞納は許しません！～」**

### Ⅲ 目標値（平成 32 年度末までに）

#### 1 普通徴収収納率

##### (1) 現年度分

【目標】93.00%に設定（H29実績比：+1.20 ㊦）

項目/年度	実績	目標		
	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
収納率 ( )は前年度比	91.80% (1.53)	92.20% (0.40)	92.60% (0.40)	93.00% (0.40)

※0.40 ㊦増⇒約 4 百万円

##### (2) 滞納繰越分

【目標】21.00%に設定（H29実績比：+1.53 ㊦）

項目/年度	実績	目標		
	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
収納率 ( )は前年度比	19.47% (△4.60)	20.00% (0.53)	20.50% (0.50)	21.00% (0.50)

※0.5 ㊦増⇒約百万円

#### 2 口座振替率

【目標】43.50%に設定（H29実績比：+0.75 ㊦）

項目/年度	実績	目標		
	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
口座振替率 ( )は前年度比	42.75% (△1.16)	43.00% (0.25)	43.25% (0.25)	43.50% (0.25)

※0.25 ㊦増⇒約 50 人

- 普通徴収収納率・・・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り組む。
- 口座振替率・・・普通徴収現年度分収納率の向上のために口座振替での納付は効果的であり、前年度実績以上に向上させるよう取り組む。

# 各 論

## 普通徴収収納率向上に向けて

第3期アクションプランとして平成32年度末までに達成すべき目標値を普通徴収現年度分収納率93.00%、滞納繰越分収納率21.00%、口座振替率43.50%に定めた。

目標達成のためには、これまでのアクションプランに定めた徴収対策を更に強化又は継続するとともに、新たな対策に取り組んでいく必要がある。

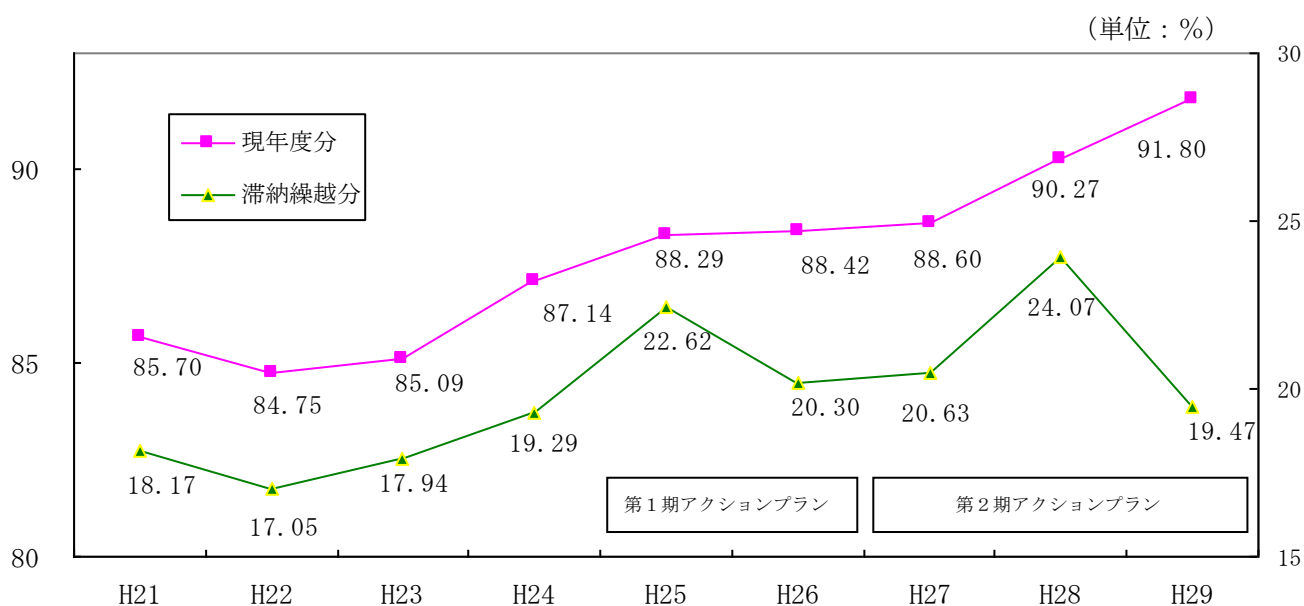
### 重点ポイント

- ・ 確実な収納が見込まれる口座振替の推進
- ・ 初期滞納者（現年度分）への収納対策の実施
- ・ 納付資力のある滞納者に対する法的処分の強化

## 1 普通徴収収納率と口座振替率の現状

### (1) 収納率の推移

平成20年度後半からの経済不況による景気後退の影響等により、収納率は平成22年度まで下降し、現年度分は84.75%、滞納繰越分は17.05%まで落ち込んだ。その後、徐々に持ち直してきた中、さらに収納率を向上させるべく平成25年8月に第1期アクションプランを、平成27年8月に第2期アクションプランを策定し、収納率向上に向けた取組みを着実に行ってきたことにより収納率は上昇してきている。



## (2) 政令指定都市の状況

本市の平成 29 年度の現年度分普通徴収収納率は第 2 位、滞納繰越分普通徴収収納率は第 5 位と政令指定都市の中で上位に位置する。現年度分普通徴収収納率は 91.80%と平均収納率の 89.35%より 2.45 ポイント高く、滞納繰越分普通徴収収納率は 19.47%と平均収納率の 16.82%より 2.65 ポイント高い数値である。

他の政令指定都市においても介護保険料の収納率向上について取組みを行っているため、平均収納率も年々上昇してきている状況であり、上位を目指すためには効果的かつ効率的な対策を行っていく必要がある。

### ◆ 平成 29 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	92.64%	11	岡山市	88.91%
2	浜松市	91.80%	12	札幌市	88.79%
3	横浜市	91.34%	13	相模原市	87.90%
4	熊本市	91.10%	14	大阪市	87.89%
5	仙台市	90.93%	15	神戸市	87.86%
6	川崎市	90.48%	16	静岡市	87.50%
7	新潟市	90.41%	17	福岡市	87.50%
8	広島市	89.97%	18	さいたま市	87.48%
9	京都市	89.15%	19	堺市	87.39%
10	千葉市	89.09%	20	北九州市	86.55%
政令市平均					89.35%

### ◆ 平成 29 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	広島市	27.53%	11	京都市	16.91%
2	仙台市	24.82%	12	相模原市	16.73%
3	岡山市	22.93%	13	北九州市	16.51%
4	新潟市	19.51%	14	川崎市	15.42%
5	浜松市	19.47%	15	熊本市	15.17%
6	名古屋市	19.16%	16	横浜市	15.01%
7	さいたま市	18.63%	17	神戸市	14.62%
8	千葉市	18.52%	18	札幌市	12.78%
9	静岡市	18.02%	19	福岡市	12.39%
10	大阪市	17.55%	20	堺市	10.89%
政令市平均					16.82%

### (3) 口座振替率の推移

65 歳到達者又は転入者への被保険者証送付時に口座振替依頼書と返信用封筒を同封するなど口座振替の利用を促進しているが、口座振替率は伸び悩んでいる状態である。

項目/年度	実 績				
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
口座振替率 ( )は 前年度比	44.84% (△2.40)	43.38% (△1.46)	43.77% (0.39)	43.91% (0.14)	42.75% (△1.16)

※件数ベース：年度の最終月（3月）の口座振替率

## 2 収納率向上に向けた取組み

### (1) 口座振替の推進(確実な収納が見込まれる口座振替の勧奨を強化) **拡充**

- ・ 被保険者証送付時に口座振替依頼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・転入時等)
- ・ 仮徴収と本徴収の納入通知書送付時に口座振替依頼書と返信用封筒を同封し、口座振替の利用推進を図る。(年次)
- ・ 年の途中に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依頼書及び高齢者に分かりやすい案内文書を同封し、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勧奨を徹底する。
- ・ 介護保険課及び区役所長寿保険課の窓口にて口座振替のリーフレットを配布し、口座振替促進の広報をする。
- ・ 口座振替の利用を案内するチラシの内容を見直し、口座振替の利用を促す。

### (2) 催告書の発送と納付相談への対応 **拡充**

- ・ 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。
- ・ 催告書の色彩を目立つようにし、納付への動機付けの意識を高める。
- ・ 収納対応マニュアル(平成27年10月策定)を活用し、介護保険課と区役所長寿保険課が統一的な対応を行う。
- ・ 生活困窮による滞納者に対し、自主納付へつなげる納付相談対応を行い、納付資力がないと判断される場合には滞納処分の執行停止を検討する。

### (3) 初期滞納者への早期対応 **拡充**

- ・ 初期滞納者を早期から抽出し催告を行う。
- ・ 第1号被保険者となった後、半年以内に滞納がある者を抽出し、集中した催告を行う。  
【初期滞納者収納対策】
- ・ 随時期分(3月資格取得者4月賦課分)の未納者を抽出し催告を行う。

### (4) 現年度分の徴収対策 **新規**

- ・ 年度を遡って賦課した保険料(随時期分)の口座振替を実施する。
- ・ 現年度分のみ滞納がある者を抽出し、集中した催告を行う。【現年度収納対策】



(5) 納付困難者への対応

- ・ 納付相談時や介護保険パンフレット等により保険料の減免制度を周知し、該当者からの申請によって保険料減免を行ったうえで確実な納付を促す。
- ・ 財産調査により財産がなく、未納保険料を徴収できる見込みがないと判断される場合は滞納処分の執行停止を行う。

(6) 高額所得滞納者への対応 **拡充**

- ・ 高額所得滞納者への対応として、文書による催告を行うも、納付又は連絡のない滞納者に対しては厳正かつ速やかに滞納処分を行う。
- ・ 高額所得滞納者に対する財産調査を強化する。

(7) 滞納繰越分の滞納整理

- ・ 前年度及び前々年度の滞納がある者を抽出し、集中した催告を行う。

**【滞納整理強化月間】**

- ・ 納付資力があり「徴収可能」なのか、納付資力がなく「徴収不可能」なのかの判断を早期に確定し、滞納処分の執行、または滞納処分の執行停止を適正に行う。

(8) 法令に基づいた滞納処分の強化 **拡充**

- ・ 預貯金等の財産調査先を拡充するとともに定期的な財産調査を行い、年度を通じて随時差押えを実施する。
- ・ 納付資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。
- ・ 法令に基づいた厳正な処分を行うことにより、滞納に対する市の強い姿勢を示し、納期限内納付を促す。

(9) 介護認定申請時の納付指導の徹底

- ・ 滞納者が介護認定申請を行った際に、保険給付が償還払いになることや、利用者負担が1割または2割から3割（利用者負担が元々3割の人は4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給付減額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。

## (10) 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・7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、保険給付が償還払いとなること。
- ・ 利用者負担が3割または4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

- ・ 介護保険日より、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。

## (11) 関係各課の連携と人材育成

- ・ 徴収対策会議を定期的で開催し、介護保険課及び各区長寿保険課長等と収納対策の進捗管理や今後の対策の検討などを行う。
- ・ 介護保険課及び各区徴収担当者による会議を定期的で開催し、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、他課の債権回収の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滞納整理の実務等に関する研修に参加し、職員のスキルアップを図る。

## 本庁・区役所の役割分担

項目	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・窓口での対応時
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
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	初期滞納者への催告・納付指導
現年度分収納対策	現年度滞納者の抽出 現年度滞納者への催告・納付指導	現年度滞納者への催告・納付指導
納付困難者対応	財産調査 滞納処分の執行停止	納付相談対応 減免申請の受付
高額所得滞納者対応	高額所得滞納者の抽出 財産調査	納付指導
滞納繰越分滞納整理	滞納繰越分滞納者の抽出 滞納繰越分滞納者への催告・納付指導	滞納繰越分滞納者への催告・納付指導
滞納処分	財産調査 滞納処分(差押え)	納付約束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 問い合わせへの対応	問い合わせへの対応
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 研修への参加	研修への参加

## 資料・参考編

### 1 介護保険料徴収事務のスケジュール等

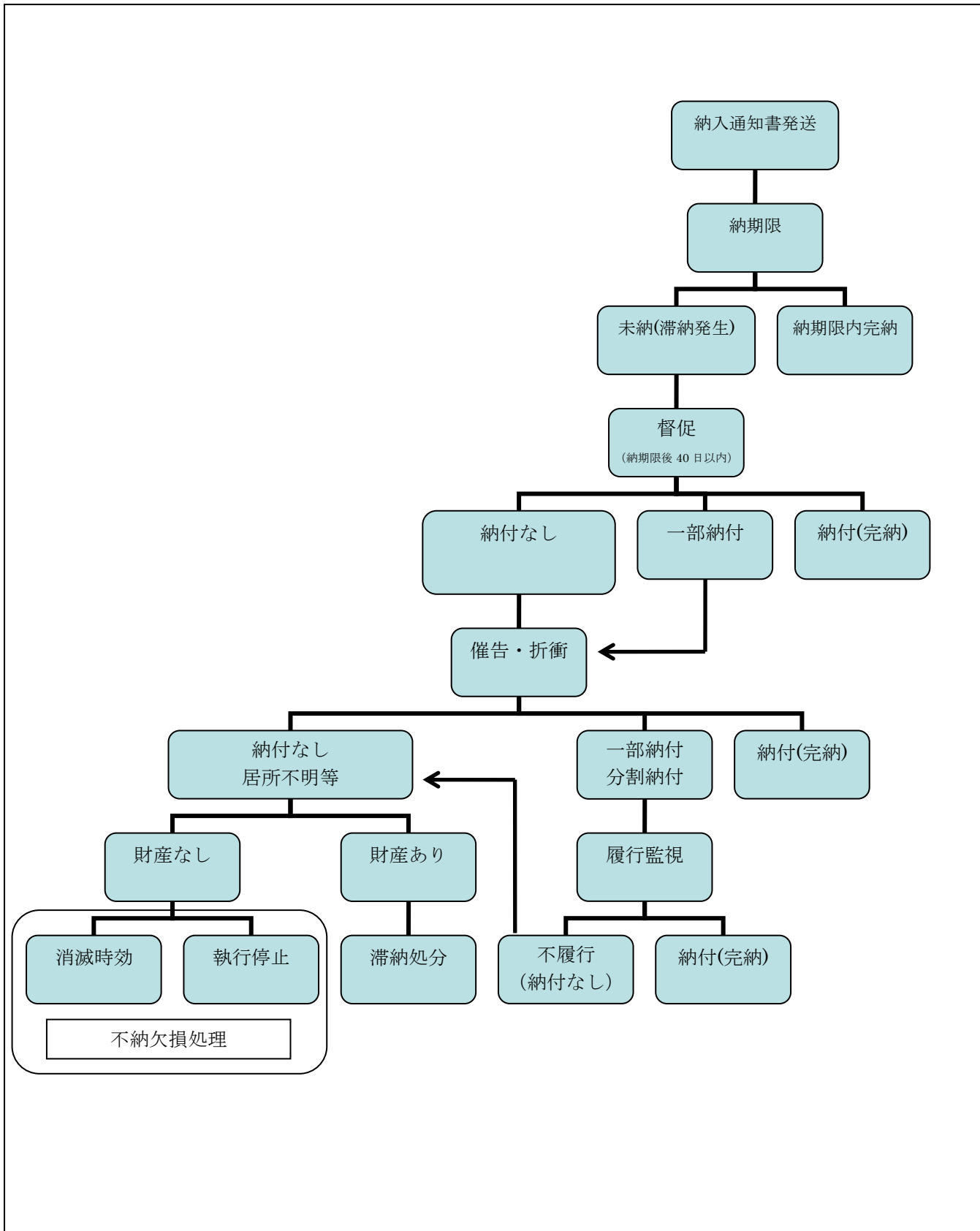
#### (1) 納入通知書発送から催告書発送まで

項目及び期日	通知内容	本庁・区役所の役割分担	
		介護保険課	長寿保険課
納入通知書 ・年次発送(年2回、4・7月) ・月次発送(毎月10日) 納期限：毎月末日	当該年度の介護保険料額を通知	発 送 納付相談 納付指導	納付相談 納付指導
督促状 ・月次発送(納期限後40日以内) 指定期限：発送日から15日以内	納期限を超過した未納保険料について通知 指定期限までに納付しない場合、滞納処分の対象となることを告知		
A催告書 ・月次発送(納期限後約75日後) 指定期限：毎月末日	督促状の指定期限を超過した未納保険料について通知 法律的に差押可能な状態であること、介護サービス利用時の給付制限措置について告知		
B催告書 ・年次発送(6月) 指定期限：発送月の末日	前年度及び前々年度の未納保険料(全期分)について通知 法律的に差押可能な状態であること、介護サービス利用時の給付制限措置について告知		
C催告書 ・年次発送(2月) 指定期限：発送月の末日	前年度及び前々年度の未納保険料(全期分)について通知 法律的に差押可能な状態であること、介護サービス利用時の給付制限措置について告知		

#### (2) 滞納整理・滞納処分

項目及び期日	本庁・区役所の役割分担	
	介護保険課	長寿保険課
財産調査(随時) 滞納処分(随時) ・前年度、当該年度の滞納整理(下段A、B及びC)での未納者を中心に実施	財産調査 差押	不履行者の情報提供
滞納整理強化月間(A) (10月～11月)	対象者の抽出 目標値の設定 文書催告 納付相談対応 納付確認 進捗管理	文書催告 納付相談対応 納付確認
初期滞納者収納対策(B) (12月～1月)		
現年度収納対策(C) (2月～3月)		

(3) 介護保険料の徴収事務フロー図



#### (4) 介護保険料の減免

減免事由	適用条件	減免割合
震災、風水害、火災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、病気、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の制限	刑事施設等の施設に拘禁された者	免除

## 2 第7期浜松市介護保険事業計画 介護保険料所得段階表

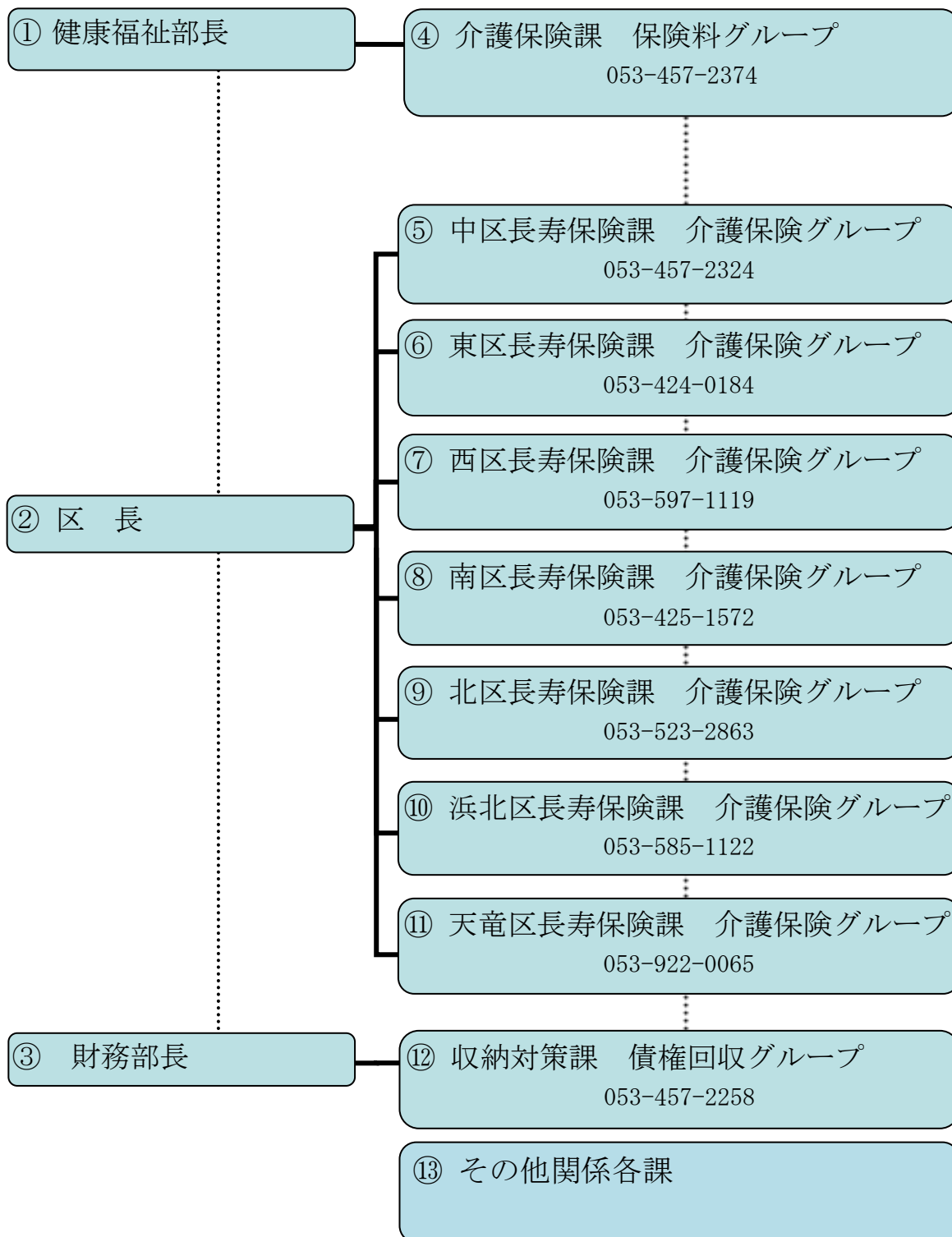
※月額保険料は1円未満の端数を四捨五入している

所得 段階	市民税の課税状況		市民税の課税状況以外の要件	保険 料率	年額保険料 (月額保険料)	対象人数 (H30.4.1現在)
	本人	世帯				
1	非 課 税	非 課 税	・生活保護受給者 ・高齢福祉年金受給者	0.45	29,885円 (2,490円)	2,905人
2			・公的年金等収入金額と公的年金以外の合計所得金額の合計が80万円以下	0.45	29,885円 (2,490円)	21,860人
3			・公的年金等収入金額と公的年金以外の合計所得金額の合計が80万円超120万円以下	0.65	43,167円 (3,597円)	15,876人
4			・公的年金等収入金額と公的年金以外の合計所得金額の合計が120万円超	0.70	46,488円 (3,874円)	14,852人
5		課 税	・公的年金等収入金額と公的年金以外の合計所得金額の合計が80万円以下	0.90	59,770円 (4,981円)	26,778人
6			・公的年金等収入金額と公的年金以外の合計所得金額の合計が80万円超	1.00	66,412円 (5,534円)	37,977人
7	課 税	-	・合計所得金額が125万円未満	1.15	76,373円 (6,364円)	38,049人
8		-	・合計所得金額が125万円以上200万円未満	1.25	83,015円 (6,918円)	27,685人
9		-	・合計所得金額が200万円以上350万円未満	1.50	99,618円 (8,302円)	18,365人
10		-	・合計所得金額が350万円以上500万円未満	1.75	116,221円 (9,685円)	5,209人
11		-	・合計所得金額が500万円以上750万円未満	2.00	132,824円 (11,069円)	2,881人
12		-	・合計所得金額が750万円以上1,000万円未満	2.25	149,427円 (12,452円)	1,191人
13		-	・合計所得金額が1,000万円以上1,500万円未満	2.50	166,030円 (13,836円)	1,132人
14		-	・合計所得金額が1,500万円以上	2.75	182,633円 (15,219円)	1,442人
					合計	216,202人

○ 公的年金等収入金額…税法上、課税対象の収入となる公的年金等（国民年金、厚生年金など）の収入。非課税となる年金（障害年金、遺族年金など）は含まれません。

○ 合計所得金額…収入金額から必要経費等に相当する金額を差引いた金額の合計額。土地・建物等の譲渡所得の特別控除の適用がある場合は特別控除後の金額です。

### 3 関係各課一覧





#### 4 第2期アクションプランに基づく取組み

介護保険料の収納率向上は、事業の健全な財政運用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ことから、「滞納削減 ～負担の公平性を高めよう～」をスローガンに掲げ、平成27年8月に第2期アクションプランを策定し、目標値達成に向け収納率向上のための取組みを行った。

アクションプランに基づき介護保険課と区役所長寿保険課が連携して収納対策に取り組んだ結果、一定の成果を上げることができた。

##### (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27年度	平成28年度	平成29年度
目標(a)	88.92%	89.42%	89.92%
実績(b)	88.60%	90.27%	91.80%
(b)-(a)	△0.32	0.85	1.88

###### ◆普通徴収収納率（滞納繰越分）

項目/年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標(a)	20.80%	21.30%	21.80%
実績(b)	20.63%	24.07%	19.47%
(b)-(a)	△0.17	2.77	△2.33

###### ◆口座振替率

項目/年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標(a)	43.63%	43.88%	44.13%
実績(b)	43.77%	43.91%	42.75%
(b)-(a)	0.14	0.03	△1.38

目標値を定めた中で、普通徴収現年度分収納率については、目標値89.92%に対し実績値91.80%と目標値を達成することができた。これは、納期内納付の指導や初期滞納者への早期対応に取り組んだ成果である。

一方、滞納繰越分収納率と口座振替率については目標値を達成するには至らなかった。

滞納繰越分収納率については、平成28年度会計から、出納整理期間における現年度収入分の取扱いを4月末日までから5月末日までに変更したことにより、5月中に領収された平成28年度調定分の収入金額が平成28年度の現年度分収入額として集計され、その分平成29年度の滞納繰越分収入額が減少したことが要因である。

また、口座振替率については、口座振替の新規申込件数よりも普通徴収の口座振替利用者から特別徴収者への移行件数が上回ったことが要因と考えられる。

## (2) 滞納処分等の実績

### ① 差押件数

項目/年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
実績 ( ) は前年度比	63 件 (16)	69 件 (6)	82 件 (13)

### ② 執行停止件数

項目/年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
実績 ( ) は前年度比	64 件 (44)	141 件 (77)	83 件 (△58)

## (3) 収納体制の整備による実績

### ① 徴収対策会議の開催

収納状況の報告や収納対策の取組み内容について報告し、意見交換等を行った。

区 分	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
開催実績	3 回	2 回	2 回

### ② 徴収担当者会議の開催

滞納整理強化月間(10月～)の取組みにあわせ、毎年9月に会議を開催し介護保険課及び各区徴収担当職員間で取組み方針や、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や区役所長寿保険課職員が積極的に参加し、収納対策や滞納整理の実務に関する専門知識の向上に努めた。



収納率を向上させるのさ

出世大名 家康くん



出世法師 直虎ちゃん

©浜松市

第3期 介護保険料収納率向上のためのアクションプラン  
(平成30年度～平成32年度)

作成 平成30年8月  
浜松市健康福祉部介護保険課