

やります！

「速やかな滞納処分」、「口座振替の推進」、「累積滞納額の削減」

国民健康保険料滞納削減 第3期アクションプラン

(平成28年度～平成30年度)

平成28年8月

浜松市健康福祉部 国保年金課

目 次

「第3期アクションプラン」について	1
1. はじめに	1
2. スローガン	1
3. 目標	2
4. 目標達成のための取組み	3
(1) 滞納の未然防止	3
(2) 初期滞納世帯への取組み	3
(3) 厳正かつ速やかな滞納処分	4
(4) 資格の適正化	4
(5) 短期証及び資格証の効果的な活用	5
(6) 低所得者、外国人への対策	5
(7) 収納事務の連携推進	6
【滞納整理フロー図】	7
資料	8
第2期アクションプランに基づく取組みについて	11
1 目標の達成状況	11
2 個別取組事項の実績	12
(1) 現年分収納率の向上	12
(2) 累積滞納額の削減	14
(3) 収納体制の整備	15

I 「第3期アクションプランについて」

1. はじめに

国民健康保険は、加入者のうち65歳以上の高齢者が4割を占めることなどから保険給付費が増加傾向にある。また、他の医療保険と比べ所得水準が低く保険料負担が重いため、保険料収納率が低い水準にあり、財政基盤が脆弱であるという構造的な課題を抱えている。

このような中、国民健康保険料の収納率向上及び滞納額を削減させることが、国保財政の運営と被保険者間の公平性を確保するために、極めて重要である。

浜松市では、収納率向上と滞納額削減を目指し、平成21年度に86.63%まで落ち込んだ現年分収納率を向上させようと平成22年度から平成24年度までの目標を定めた国民健康保険料滞納削減アクションプラン（第1期アクションプラン）を策定し、収納対策に取り組み、収納率は88.15%まで上昇した。平成25年度にもさらに3年間の目標を定めたアクションプラン（第2期アクションプラン）を策定し、毎年収納率の向上を図ってきた。平成27年度では収納率は89.79%と、平成26年度対比0.32ポイント上昇するも、目標の90%には届かなかった。

平成30年度からは、国保制度改革により財政運営の主体は都道府県が担うことになるが、引き続き賦課徴収は各市町村が担うことから、新たな保険料収納率の向上と滞納額削減を図るため、「速やかな滞納処分」、「口座振替の推進」、「累積滞納額の削減」などの取組みを強化した平成28年度から平成30年度までの3年間の目標を定めた新アクションプラン（第3期アクションプラン）を策定する。

なお、国保制度改革に伴う情勢の変化等があった場合には、目標値・取り組み事項を見直す。

2. スローガン

やります！

「速やかな滞納処分」、「口座振替の推進」、「累積滞納額の削減」

- ・滞納者の納付資力を見極めたうえ、資力があるのに滞納している方には速やかな滞納処分を行い適正な債権管理に努めます！
- ・原則化した口座振替の推進に取り組みます！
- ・適正な債権管理により累積滞納額の削減に努めます！

3. 目標（平成30年度）

（1）現年分収納率

財政基盤が脆弱であるという構造的な課題を抱える国保において、より安定した国保運営をするためには保険料の現年分収納率向上が何より重要であることから、第2期アクションプランに引き続き現年分収納率を向上させることを最大の目標とする。

【目標】90.6%まで向上させる。(H27実績比：0.81^対増)

年度 項目	実績	目標		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
現年分収納率 ()は前年度比	89.79% (0.32)	90.15% (0.36)	90.4% (0.25)	90.6% (0.20)

0.1^対増⇒約2,000万円

（2）口座振替率

最大の目標である現年分収納率を向上させるためには、口座振替率の向上が効果的であるため、引き続き口座振替率の目標値を定めて現年分収納率の向上を図る。

【目標】64.0%まで向上させる。(H27実績比：1.34^対増)

年度 項目	実績	目標		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
口座振替率 ()は前年度比	62.66% (0.95)	63.2% (0.54)	63.6% (0.40)	64.0% (0.40)

口座振替率(普通徴収口座振替+特別徴収)

0.1^対増⇒約110世帯

（3）累積滞納額

平成22年度まで累積滞納額が増加してきたことから、この削減を目標として定めて取り組んできた。引き続き適正な債権管理及び滞納処分を進めることで減額に取り組む。

【目標】38.5億円以下に削減する。(H27実績比：△6.0億円)

年度 項目	実績	目標		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
累積滞納額 ()は前年度比	47.5億円 (△3.3)	44.5億円 (△3.0)	41.5億円 (△3.0)	38.5億円 (△3.0)

4. 目標達成のための取組み

第3期アクションプランの平成30年度末までの目標として、現年分収納率90.6%、口座振替率64.0%、累積滞納額38.5億円を定めた。

現年分収納率の目標達成のためには、口座振替率の向上など滞納の未然防止を図るとともに、関係課と連携しながら初期滞納世帯への取組みや他の医療保険との二重加入者の資格適正化に取り組む必要がある。

累積滞納額減額の目標達成のためには、関係課と連携しながら納付資力のある滞納者へは速やかな滞納処分を進めるなど適正な債権管理が重要である。また、被保険者間の負担の公平と滞納者との折衝機会を設ける資格証の効果的な活用や低所得者や外国人への対策なども必要であることから、次の7つの事項について取り組んでいく。

: 新規又は拡充の取組み

(1) 滞納の未然防止

口座振替（特別徴収含む）による納付率が口座振替以外の普通徴収の収納率に比較し明らかに高いことから、滞納の発生を防ぐには口座振替率を上げることが効果的かつ効率的である。このため、現年分収納率を上げるための手段である口座振替率について目標を定めて更なる口座振替を促進するとともに、国保制度の理解を深めていただき納付意識の向上を図るため、被保険者へのPR等、次の項目に取り組む。

口座振替率の向上

- ・平成26年10月から口座振替の原則化を浜松市国民健康保険条例施行規則に規定しており、区役所長寿保険課で国保加入手続きの際、口座振替勧奨を徹底する。
- ・保険料の決定通知書発送時など様々な機会を捉えて口座振替勧奨を実施する。
- ・民間委託による口座振替勧奨業務を引き続き実施する。
- ・民間委託による口座振替の再振替勧奨を実施し、残高不足の方の滞納未然防止を図る。
- ・口座振替不能世帯へ納付書発送と新たな口座振替勧奨を実施する。

納期回数の変更

- ・被保険者の1回当たりの納付額を減らし負担感の緩和を図るため、現在8回の納期回数を変更する。(予定)

被保険者へのPR（納付意識の向上など）

- ・国保日より、広報はままつ、パンフレット、公共交通機関を利用した広告や市ホームページ等を活用して、納付意識の高揚を図る。

(2) 初期滞納世帯への取組み

初期滞納者の滞納額を累積させないように、電話勧奨や文書による催告、効率的な滞納整理等の初期対応が重要であることから、現年分収納率の向上のため、次の項目に取り組む。

初期滞納者への早期対応

- ・民間委託での電話催告・訪問催告、居所不明世帯への訪問調査を実施する。
- ・より効果的な電話催告の時期などを検討したうえで民間委託による初期滞納者への電話催告を一層推進していく。
- ・督促状等の送付にあっては、記載内容の趣旨を分かりやすく印字するなどの工夫をしていく。
- ・初期滞納者に対して送付する催告書へ口座振替の案内を記載する。

納付環境の整備

- ・コンビニ納付の対象を、平成28年10月から現在の納入通知書、督促状、催告書に加えて分割納付書、再発行納付書でも可能とする。

初期滞納者（現年分）の滞納処分の実施

- ・現年分の滞納処分について、財産調査などにより処理方針を定めて早期に債権の整理を進める。
- ・特に納付資力がある滞納者については、厳正かつ速やかな滞納処分など徹底した滞納整理を実施する。

給付などの申請時における納付指導の徹底

- ・区役所長寿保険課での給付(高額療養費・葬祭費など)申請や限度額認定証申請の受付時には、保険料納付状況を確認し、未納保険料がある場合は保険料への充当や納付相談を徹底して実施する。

(3) 厳正かつ速やかな滞納処分

納付資力があるのに納付しない場合には厳正かつ速やかな滞納処分をし、納付資力がない場合には執行停止するなど、現年分及び滞納繰越分の収納対策の強化のため次の項目に取り組む。

滞納繰越分への対応を強化

- ・市税と国保に滞納がある繰越分は、収納対策課が市税との同時徴収を強化するとともに、国保単独分については、国保年金課及び区役所長寿保険課が連携強化を図り、滞納世帯の実態把握、納付相談、催告事務等の取組に務め削減を目指す。

滞納整理の徹底

- ・滞納世帯の実態把握、案件の分析、早期の財産調査を行ったうえで納付資力があるのに納付していない場合は差押等を実施し、納付資力がない生活困窮などの場合は執行停止するなど処理方針に基づき滞納処分を押し進める。
- ・目標額を確保するために「徴収対策会議」において定期的な進捗管理を実施する。

(4) 資格の適正化

現年分及び滞納繰越分の収納対策の強化のため、他の医療保険に加入したにも関わらず国保の脱退手続きをしていない世帯や居所不明者について、資格適正化に次のとおり取り組む。

二重加入者

- ・年金1・3号喪失一覧表による年金被保険者情報を活用して、国民健康保険の資格喪失届が未提出である世帯に対し、資格喪失届勧奨通知の発送や電話による勧奨を実施し、資格の適正化を図る。
- ・平成28年度から、勧奨を実施しても届出がない場合には職権による資格喪失処理を年度末に行う。

居所不明世帯

- ・督促状、催告書などの通知等が返戻される世帯に対し、居所不明世帯として実態調査を民間委託により実施する。調査結果に応じ執行停止等を行うとともに住民記録の職権消除等に活用していく。

(5) 短期証及び資格証の効果的な活用

被保険者間の負担の公平を図る観点から特別の事情がないにも関わらず保険料を滞納している被保険者に対し、短期被保険者証や資格証明書を交付し、納付指導等、次の項目に取り組む。

短期被保険者証及び資格証明書の交付者に対する納付指導の強化

- ・滞納者に対して一定の期間、保険料の納付の無い世帯には保険証の有効期間が短い短期被保険者証を交付する。
- ・短期被保険者証交付対象世帯に対し短期被保険者証交付予告通知を発送し、来庁納付指導及び納付相談を行う。
- ・短期被保険者証の世帯で特別の事情もなく長期に滞納を続けている世帯には資格証明書予告通知を発送する。この際、区役所長寿保険課による夜間・日曜納付相談の案内通知を同封して折衝の機会の確保に努め、納付指導をする。
- ・新規資格証明書の交付対象世帯に対して弁明の機会を与えるため、弁明書を提出させ資格証明書交付審査会において弁明内容を審査する。その結果、特別の事情があると認められない場合は、被保険者証の返還を請求したのち資格証明書を交付する。

短期被保険者証

原則、半年以上保険料の滞納が続いている世帯に対して、納付相談など滞納者と接触を図るため、保険証の有効期限を通常の1年より短い6か月としている。

資格証明書

短期被保険者証を交付された世帯のうち、特別の事情もなく長期（1年以上）に滞納を続けている世帯に対して保険証の代わりに交付するもので、国保の加入者であることを証明する。医療機関等での自己負担割合が10割となる。

(6) 低所得者、外国人への対策

低所得者で所得未申告のために保険料軽減がされていない世帯や外国人世帯の対応について次の項目に取り組む。

低所得者への対応

- ・滞納世帯のうち、所得が未申告になっている世帯に対し文書や電話により申告を促し、所得の適正な把握に努める。その結果低所得世帯に対しては、保険料の軽減を適用し、適正な保険料としたうえで、納付に繋げる。
- ・財産調査により財産がなく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行う。

外国人に対する収納対策

- ・外国人の加入の際、区役所長寿保険課窓口において、国保制度を正しく分かり易く説明し、納付意識の向上に努める。
- ・外国人で出国したことが判明し、財産がなく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行う。

(7) 収納事務の連携推進

現年分及び滞納繰越分の収納対策を進めるため、市税と国保に滞納があるもの及び国保のみの滞納が高額なものについては収納対策課、その他の国保の滞納分については国保年金課、納付指導・納付相談については区役所長寿保険課という役割分担のもと、引き続き連携して取り組む。

国保年金課における収納体制

- ・アクションプランの取り組み事項を主体的に進めるため、収納対策グループを引き続き配置し、収納対策を強化し収納率向上を図る。

関係各課の連携による収納体制

- ・効果的な対策を実施するためには、区役所長寿保険課では給付（高額療養費・葬祭費など）申請時等の機会を捉え保険料納付状況を確認し、未納保険料がある場合は保険料への充当などの納付指導や納付相談を行い、収納対策課では市税と国保に滞納があるもの及び国保のみの滞納が高額なものについて適正かつ効果的な滞納整理を行うなど、国保年金課が関係各課と連携した収納体制のもと、適正な債権管理及び滞納処分を行うことで効率的な滞納削減対策を行う。

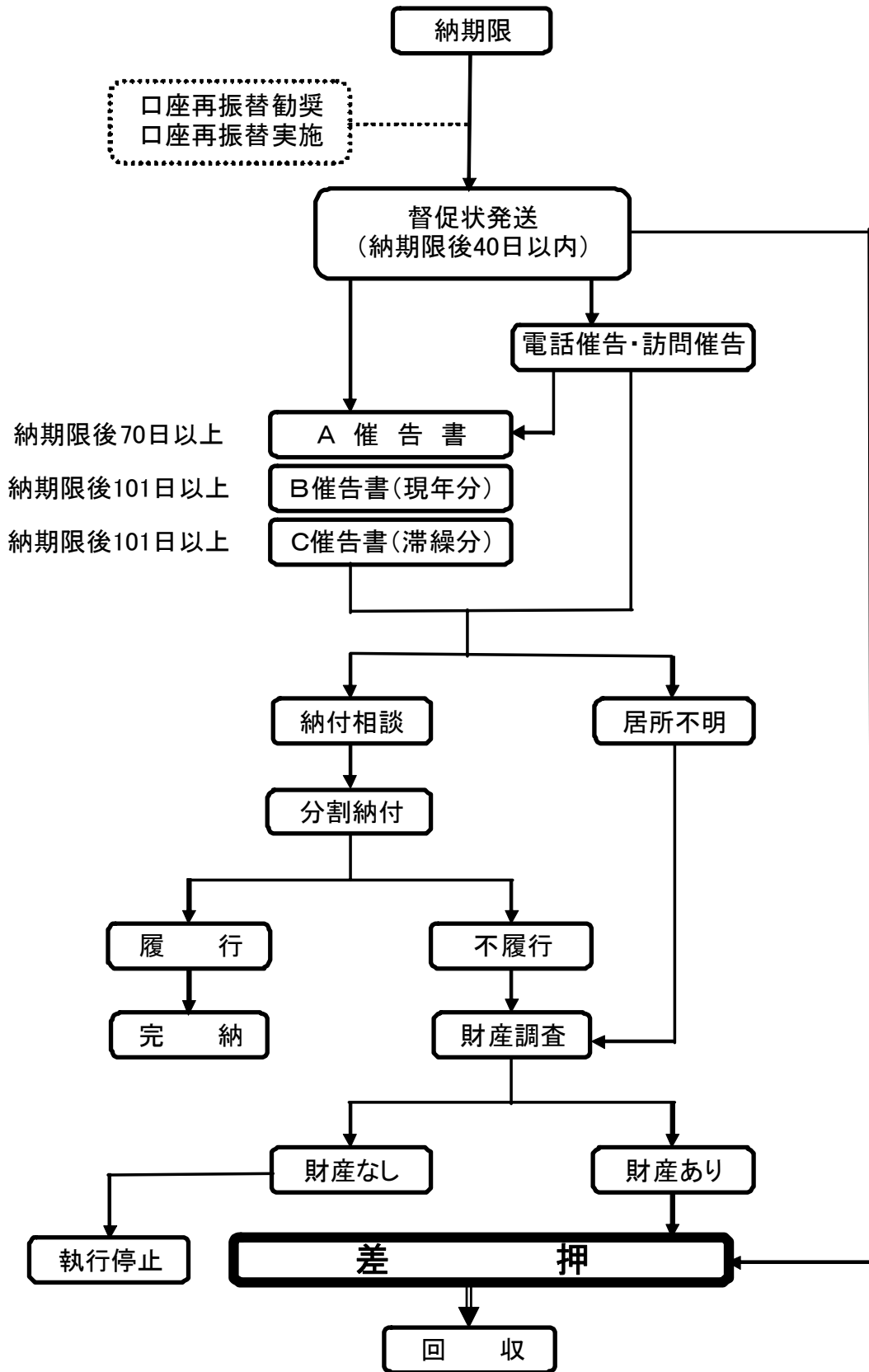
国保料徴収対策会議

- ・アクションプランに基づく収納対策についての効果の検証、進捗管理、今後の対策の検討などを行うため、国保年金課、区役所長寿保険課及び収納対策課の課長等による国保料徴収対策会議を定期的で開催する。

国保徴収実務者検討会議

- ・国保年金課、区役所長寿保険課及び収納対策課の収納対策に関わる実務者の国保徴収実務者検討会議を必要に応じ開催する。
- ・滞納者に関する情報の共有化と事務処理の効率化、収納対策や困難事例の処理方法などについて検討する。

国民健康保険料滞納整理フロー図

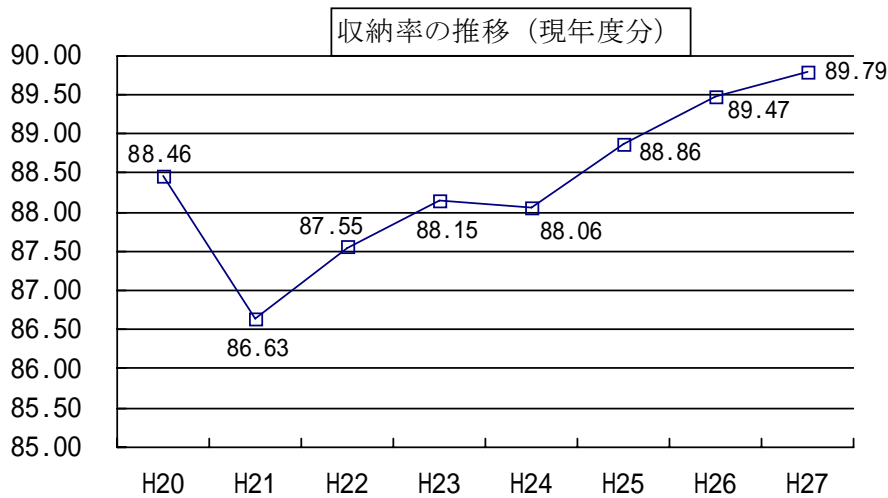


資料

1 現年分収納率の推移

年 度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
収納率	88.46% (2.78)	86.63% (1.83)	87.55% (0.92)	88.15% (0.60)	88.06% (0.09)	88.86% (0.80)	89.47% (0.61)	89.79% (0,32)

※（ ）内は、対前年度増減ポイント数。



現年分収納率は、平成20年度に後期高齢者医療制度が導入され、口座振替率（年金特別徴収を含む）が高く収納率も高い75歳以上の高齢者が後期高齢者医療に移行したことにより、それまで90%を超えていた収納率が88.46%となった。平成21年度はリーマンショックによる景気の減退等により収納率が大きく下降し、過去最低の86.63%となった。そこで収納率を向上させるために、平成22年12月に「第1期アクションプラン」、平成25年8月には「第2期アクションプラン」を作成した。その取組みにより、平成22年度以降収納率は上昇してきており、平成27年度は後期高齢者医療制度導入後最高の89.79%までになっている。

2 政令指定都市の現年分収納率

平成27年度の浜松市における現年分収納率は、政令指定都市の中で15位。平均91.20%よりも1.41ポイント低い89.79%となった。対前年比で0.32ポイント上昇しているが、他都市もそれ以上に上昇しており平均との差が広がった。

政令指定都市における現年分保険料収納率の状況

都市名	平成27年度		対前年度増減		都市名	平成27年度		対前年度増減	
	収納率	順位	ポイント	順位		収納率	順位	ポイント	順位
名古屋市	96.21%	1	0.30	13	仙台市	90.81%	11	0.98	6
川崎市	93.91%	2	0.95	7	さいたま市	90.05%	12	1.21	5
神戸市	93.87%	3	0.53	10	千葉市	89.91%	13	0.11	17
横浜市	93.77%	4	1.41	1	福岡市	89.86%	14	1.34	2
京都市	93.32%	5	0.04	19	浜松市	89.79%	15	0.32	12
堺市	93.23%	6	0.53	11	岡山市	89.34%	16	0.28	14
北九州市	92.69%	7	0.19	16	相模原市	88.72%	17	1.22	4
新潟市	92.16%	8	0.55	9	広島市	88.52%	18	0.92	8
札幌市	91.56%	9	0.25	15	大阪市	87.73%	19	1.23	3
静岡市	90.90%	10	0.07	18	熊本市	87.71%	20	0.09	20
					平均	91.20%		0.61	

3 口座振替率の推移

年金特別徴収世帯の後期高齢者医療への移行等により、平成20年度から平成22年度までは口座振替率が下降していた。アクションプランにより平成22年10月から郵送による受付の開始、平成23年度から口座振替勧奨電話（民間委託）の実施等により、上昇している。

年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
口座振替率	58.72% (△0.90)	58.77% (0.05)	59.02% (0.25)	60.36% (1.34)	61.71% (1.35)	62.66% (0.95)
口座振替等加入世帯数	70,247 世帯	70,347 世帯	70,230 世帯	71,251 世帯	71,697 世帯	71,464 世帯

※（ ）内は、対前年度増減ポイント数。

口座振替率（普通徴収口座振替＋特別徴収）

4 累積滞納額の推移

累積滞納額は、平成20年度以降の長引く景気の低迷による失業者・低所得者の増加や平成21年度の保険料改定などの影響により増加した。その後、平成22年度以降現年分収納率が上昇傾向にあり、新規滞納額が減少、また、滞納繰越分の収納率の上昇により、累積滞納額が減少している。

年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
累積滞納額	62.1 億円 (0.9)	60.4 億円 (1.7)	59.6 億円 (0.8)	56.2 億円 (3.4)	50.8 億円 (5.4)	47.5 億円 (3.3)

()内は、対前年度増減額で単位は億円。

保険料の収入状況

単位：百万円

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
①前年度末の滞納繰越額	6,121	6,213	6,040	5,962	5,616	5,084
②調定更正額	89	87	73	78	77	41
③収入済額	1,001	1,020	1,076	1,087	1,126	1,051
④不納欠損額	1,647	1,797	1,724	1,600	1,567	1,384
⑤新規滞納額	2,829	2,731	2,795	2,419	2,238	2,146
⑥年度末滞納繰越額	6,213	6,040	5,962	5,616	5,084	4,754

Ⅱ 第2期アクションプランに基づく取り組みについて

国民健康保険料の収納率向上・滞納額の削減は、国保財政の運営と被保険者間の公平性を確保するため極めて重要であるとして、平成25年8月に「滞納の芽を ～作るな！ 増やすな！ 見逃すな！～」をスローガンに掲げ、第2期アクションプランを策定し、平成26年には目標を一部上方修正して滞納削減に取り組んだ。

最大の目標は平成27年度現年分収納率90%であったが、実績は89.79%で目標を達成することは出来なかった。平成27年度現年分収納率90%については職員へ周知徹底し、課で一丸となって取り組んだことで職員の意識が高まり、一定程度の収納率向上・滞納額の削減を達成することが出来た。

スローガン

「滞納の芽を ～作るな！ 増やすな！ 見逃すな！～」

- ・健全な国保財政を維持するため、保険料を加入者から公平公正に確保し、安定した事業の運営を目指します！
- ・滞納者の納付資力を見極めたうえ、滞納処分を行い適正な債権管理に努めます！
- ・国保年金課、区役所長寿保険課及び収納対策課など関係各課が一丸となって、滞納対策に取り組めます！

1 目標の達成状況

◆現年分収納率（平成24年度88.06%） ※（ ）内は、対前年度増減ポイント数。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
目 標	88.50% (0.50)	89.40% (0.90)	90.00% (0.60)
実 績	88.86% (0.80)	89.47% (0.61)	89.79% (0.32)

◆口座振替率（平成24年度59.02%） ※（ ）内は、対前年度増減ポイント数。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
目 標	59.2% (1.80)	60.8% (1.60)	61.3% (0.50)
実 績	60.36% (1.34)	61.71% (1.35)	62.66% (0.95)

◆累積滞納額（平成24年度末59.6億円） ※実績の（ ）は前年度比較。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
目 標	58.6億円 (2.6億円)	54.2億円 (4.4億円)	52.2億円 (2.0億円)
実 績	56.2億円 (3.4億円)	50.8億円 (5.4億円)	47.5億円 (3.3億円)

滞納処分・停止件数（平成24年度末1,386件） ※実績の（ ）は前年度比較。

年 度	平成25年度		平成26年度		平成27年度	
目 標	差押	1,600件	250件		300件	
	停止		1,900件		2,000件	
実 績	差押	51件	324件	(273件)	325件	(1件)
	停止	1,572件	(237件)	1,779件	(207件)	1,168件

○平成27年度の現年分収納率は89.79%と前年度より収納率を上昇させることができたが、目標の90%には届かなかった。

口座振替率は平成26年度に目標値の上方修正（平成26年度：59.4%⇒60.8%、平成27年度：59.6%⇒61.3%）をしたが、平成27年度62.66%と全ての年度で目標を達成できた。

累積滞納額は平成26年度に目標値の上方修正（平成26年度：57.6億円⇒54.2億円、平成27年度：56.6億円⇒52.2億円）をしたが、平成27年度で47.5億円と全ての年度で目標を達成できた。（平成27年度滞納繰越分収納率が20.84%と前年度対比0.51%上昇）

滞納処分・停止件数については、平成26年度に目標値の上方修正をしたが、その内訳の滞納処分としての差押件数は目標を達成したものの停止件数は目標達成ができなかった。

保険料の収入状況

（単位：百万円）

区 分		平成25年度	平成26年度	平成27年度	
①調定額	現年分	21,733	21,311	21,075	
	滞納繰越分	(前年度末滞納繰越額)	(5,962)	(5,616)	(5,084)
		(調定更正額)	(78)	(77)	(42)
		計	5,884	5,539	5,042
	合 計	27,617	26,850	26,117	
②収入済額	現年分	19,312	19,067	18,923	
	滞納繰越分	1,087	1,126	1,051	
	合 計	20,399	20,193	19,974	
③収納率 (②/①)	現年分	88.86%	89.47%	89.79%	
	滞納繰越分	18.47%	20.33%	20.84%	
	合 計	73.86%	75.21%	76.48%	
④不納欠損額	現年分	2	6	5	
	滞納繰越分	1,600	1,567	1,384	
	合 計	1,602	1,573	1,389	
⑤年度末滞納繰越額 (①-②-④)	現年分	2,419	2,238	2,147	
	滞納繰越分	3,197	2,846	2,607	
	合 計	5,616	5,084	4,754	

2 個別取組事項の実績

(1)現年分収納率の向上

国保年金課において平成24年度から滞納整理担当職員を配置し滞納処分等の債権管理を実施、平成25年度からは収納対策グループを設置、平成26年度からはさらに滞納整理担当職員を3人増員し、収納対策を進めた。また、早期の電話・訪問催告や口座残高不足による振替不能世帯への電話勧奨も効果があるため、平成25年度は各区長寿保険課職員による納付電話催告及び民間委託による納付勧奨電話・訪問催告を実施、国保年金課で再振替電話勧奨を実施した。平成26年度からは、滞納整理等を進めるため、職員による電話催告を民間委託に移行し、早期の電話催告に重点を置いた対応とした。

ア 初期滞納者への納付催告（平成22年度～）

- 平成25年度は納付書で納付する世帯に対し督促状データが作成される前、月の初旬から中旬にかけて電話による催告を実施した。①【区役所長寿保険課】
- 平成25年度は口座振替で納付する世帯に対し国保口座振替不納リストをもとに再振替前、月の初旬から中旬にかけて電話による催告を実施した。【国保年金課】
- 平成26年度は口座振替率向上のため再振替案内を送付、平成27年度は委託業務により再振替案内を実施した。【国保年金課】

納付電話催告〔長寿保険課〕（単位：件）

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
催告数	2,657		
対応有	1,410		
不在等	1,247		
会話率	53.0%		

②再振替電話催告〔国保年金課〕（単位：件）

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
催告数	638		
対応有	291		
不在等	347		
会話率	45.6%		

イ 民間委託の推進（平成22年度～）

- 市税と併せて電話催告及び訪問催告を民間委託により実施した。【民間委託】

（単位：件）

区分		平成25年度	平成26年度	平成27年度
電話催告	対象人数	17,201	29,140	25,402
	会話人数	10,396	15,325	14,659
	会話率	60.44%	52.59%	57.71%
訪問催告	対象人数	27,872	8,061	9,084
	会話人数	12,671	3,915	4,481
	会話率	45.46%	48.57%	49.33%

ウ 口座振替率の向上

- 平成22年10月から新規国保加入者に対し口座振替依頼書（申込書）を配布、又、転入者の保険証発送時に口座振替依頼書（申込書）を同封した。さらに郵送での受付を開始した。【区役所長寿保険課】
- 平成26年10月から普通徴収の納付について、口座振替を原則化した（浜松市国民健康保険条例施行規則改正）。【国保年金課】
- 国民健康保険納付書収納世帯に口座振替依頼書と案内を同封し郵送し届いたところに架電し口座振替勧奨を実施した。【民間委託】

《口座振替世帯＋特徴世帯》

（単位：件）

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
新規振替	4,550	6,807	7,146
（電話勧奨）	（約20,000）	（約20,000）	（約10,000）
うち勧奨によるもの	813	940	1,418

エ 二重加入者の資格適正化

- ・二重加入となっている者へ脱退届けを同封した勧奨通知を郵送した。（平成23年度から実施）【国保年金課】

オ 被保険者へのPR（納付意識の向上）

- ・毎年4月上旬、広報はままつの配布にあわせ配布する「国保だより」や8月の保険証更新時に同封する「国保のしおり」に保険料の納期や納付困難時の相談などを記載した。また、市ホームページにも「国保だより」の掲載を行った。
- ・毎年8月末の第1期納付期限にあわせ、遠鉄バス・電車内の電光文字放送により納付のお知らせや口座振替の勧奨などを掲載した。
- ・外国人に対する保険料納付の説明用に6ヶ国語（英語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、中国語、韓国語）のパンフレットを作成し、各区役所長寿保険課窓口に設置した。

(2) 累積滞納額の削減

ア 短期被保険者証及び資格証明書の交付者に対する納付指導の強化

半年間、納付や連絡がない世帯及び新規の資格証、短期証対象世帯について納付相談通知を発送し、休日、夜間において納付相談を実施した。（毎年5月に実施）

【区役所長寿保険課】

(単位:件)

区 分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
発送数	2,468	1,894	1,560
休 日	19	9	7
夜 間	8	9	10
合 計	27	18	17

※納付相談は開庁日にも随時実施。

イ 滞納処分・停止件数

(単位:件)

区 分	目 標	実 績	達 成 率	
平成25年度	1,600	1,623	101.43%	
平成26年度	差 押	250	324	129.60%
	停 止	1,900	1,779	93.63%
平成27年度	差 押	300	325	108.33%
	停 止	2,000	1,168	58.40%

ウ 居所不明世帯への訪問調査（平成23年度～）

国民健康保険証等が返戻され居所不明として管理されている対象者について、訪問調査を実施した。【民間委託】

調査結果については、各区区民生活課へ職権消除のために情報提供を行った。【区役所長寿保険課】

(単位:件)

区 分	調査数	内 訳				
		不現住	他家	在住	除外	その他
平成 25 年度	241	158	60	15	4	4
平成 26 年度	210	133	50	13	5	9
平成 27 年度	225	132	55	17	15	6

(3) 収納体制の整備

ア 国保料徴収対策会議の開催

区 分	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
開催回数	8 回	4 回	4 回

第1期アクションプランから2ヶ月に1回程度実施していたが、順調に現年分収納率も目標達成してきたため、平成26年度から3ヶ月に1回開催し、進捗管理と今後の対策の検討など徴収対策にかかる関係各課の意見交換等を行った。

イ 国保徴収実務者検討会議の開催

- ・平成25年度には3回実施した。
- ・平成26・27年度は実施しなかったが、年度当初開催する国保業務全般の国保実務担当者説明会の中でアクションプランを含めた収納事務の意見交換等を行った。

ウ 人材育成

- ・収納対策課主催の債権管理説明会や、静岡県及び国民健康保険団体連合会が主催する収納率向上対策研修会などに参加した。
- ・毎年開催される政令指定都市国保収納対策主管課長・係長会議に出席し、各市の現状や課題等、収納対策の様々な事柄について意見交換を行い、本市の収納対策の参考とした。