令和元年度後期高齢者医療保険料収納率が、府内平均を下回っていた市の収納率向上に向けた改善計画について

令和元年度　収納率

府内の平均を下回っていた8市の平均収納率（平成30年度は5市）	99．27% （ 99.22%）	府内全体の収納率 （平成30年度）	99．36% （ 99.35%）

【参考】 令和元年度府内全体の目標収納率　99．45 %　⇒　**目標達成せず**

収納対策の取組みにおける課題点（未収となった原因、特徴等）

・収納額に占める特別徴収の割合が府内でも低い値となっており、相対的に整理が必要な債権が多くなっている。

・後期高齢者医療制度に加え国民健康保険・介護保険の保険料の徴収も同一部署で行っており、優先度が下がる場合がある。

・後期高齢者医療業務単独での課体制ではなく国民健康保険業務との兼務であり、マンパワーが不足しているため、きめ細やかな滞納整理が困難となっている。

・徴収業務担当の職員が少なく、困難なケースに対応するノウハウを持った人材が不足している。

・国民健康保険料の徴収も併用しているため、職員の負担が大きい。

・後期高齢者医療担当職員が少ないため、徴収業務に対応する人員が不足している。

・当課は、後期高齢者医療だけでなく国民健康保険、介護保険の収納業務も所管している。滞納処分を担当する職員は引き続き6名であり、3保険の債権管理をするには職員が少なく、どうしても国民健康保険の収納対策に偏りがちとなる。この状況を打破するため、債権管理について監督者を設けているが、より効率的に収納対策を行うための収納傾向の分析が課題である。

・収納業務に精通した後期高齢担当職員の育成

・被保険者が、決定通知の内容について正確に理解ができていないことなどから、初期未納者の発生につながっている。とりわけ、年度途中に75歳到達により後期高齢者医療へ移行する被保険者については、年金特徴や口座振替が開始するまでの期間、納付書による納め忘れが非常に多く見受けられる。このような初期未納者に対して、当該内容について正確に理解してもらうための具体的な対応に苦慮している。

・以前に加入していた国民健康保険や税を滞納している被保険者が多く、後期高齢者医療保険料の支払いが後回しになったり、少額での分納しかできない等により徴収が困難になる。

・年齢到達による後期高齢者医療保険への加入に伴い、納入通知書を発送するも、それに気づかずに納付を忘れているケースや、国民健康保険に加入していた際は特別徴収（年金からの天引き）や口座振替になっていた方が、引き続き、自動的に保険料が引き落としになると勘違いされているケースが目立つ。督促状の発送により一定数の納付義務者からは連絡があり、制度説明や納付忘れの無いよう注意喚起を行うことができたが、全ての納付義務者が後期高齢者医療保険加入前から、当該制度を理解している状況ではない。普通徴収から特別徴収に切り替わる要件（又は特別徴収から普通徴収に切り替わる要件）等についても、理解していない納付義務者が多く、納付忘れに繋がっているケースもある。後期高齢者医療保険の制度そのものを加入者（特に年齢到達による新規加入者）に正しく理解していただく必要があると考える。

・75歳年齢到達者や転入者など、年金引落しや口座振替による徴収が開始するまでの間の納付書による納め忘れ（初期未納）が非常に多い。また、所得更正や減免等により特別徴収から普通徴収に切り替わった者についても、特別徴収が継続していると勘違いされる方も散見される。

・依然として納付忘れが多い傾向が見受けられる。

・新型コロナウイルス感染症の影響により納付遅れが生じた。

令和2年度に実施している収納対策の具体的取組み

○ 初期滞納の防止

・新たに後期高齢者医療に加入する方に対し、被保険者証発送時に口座振替申込書等を同封、窓口におけるペイジー口座振替受付サービスを活用した口座振替の推進、市税と口座振替依頼書の様式を統一化

・口座振替の推進：国民健康保険被保険者（※口座振替による納付者）が75歳に到達する年度において、当該被保険者の誕生月の前々月に口座振替の申込用紙を送付（同封）

・年齢到達者で初めて督促状を送付する方に対して、納付書で納付していただくか、新たに口座振替の手続きが必要になる旨を記載したお知らせを同封する。

・年齢到達や転入による被保険者証送付時に口座振替申込用紙を同封する。

・初期滞納者の解消を図るため、現年度保険料滞納者を中心に訪問催告を実施し、納付を促している。

・7月の本算定時及び年齢到達者への納入通知書に口座振替依頼書を同封し、口座振替の勧奨を実施している。

・口座振替の推奨（特別徴収から普通徴収に変更になる年度初め、被保険者証送付時に、口座振替の申込用紙を同封）

・口座振替の推進（年齢到達者への被保険者証及び保険料決定通知書送付時に、口座振替の申込用紙を同封）

・納付忘れによる納付漏れを防ぐための対策として、当初納付通知書の発送後に、納付方法のお知らせの特化した案内文書の送付

・賦課部門と協力し、確実な納付手段として、特別徴収対象者の確保と国民健康保険から後期高齢者医療に移行した方への口座振替の促進

○ 民間事業者等の活用

・コールセンターによる初期滞納者に対する電話による納付勧奨

・ コールセンターによる初期未納者に対する電話督励

・コールセンターによる電話催告・財産調査補助業務の実施(平成30年7月より実施)

・コールセンターによる年齢到達者への口座振替勧奨(口座振替依頼書の送付及び未提出者抽出による電話勧奨)

・コールセンターによる納付勧奨(初期未納の早期解消策として、督促状指定期限経過後なお未納となっている者を抽出し、電話や訪問による勧奨)

・コールセンター事業の実施(年度内3回)

○ 徴収方法の見直し等

・特別徴収からの普通徴収への納付方法変更者について、口座振替が連続して不能となっている場合に、口座振替を解除し、特別徴収へ戻す措置

・口座不能により滞納保険料がある被保険者に関して、年金特徴に戻す処理

・納付方法の変更申出をしている口座振替の方で、令和元年度の保険料が滞納となっている方を特別徴収に切り替え

○ 滞納処分等の強化・実施

・滞納整理システムを活用した文書催告、滞納処分等の執行、分納誓約等の履行管理等

・ 督促状、催告書等の送付(催告書の実施:年3回)

・保険料滞納額上位20件→滞納処分の実施

・督促状の発送はもとより、過年度及び現年度保険料滞納者に対して催告書を発送

・滞納処分に特化したシステム改修に伴う財産調査及び差押えの強化(令和2年1月より実施)

・滞納者への催告を年金支給月に集中させる。

・年金・給与等差押について引き続き差押を実施

・随時催告書および現年催告書の送付

・後期高齢者医療保険料だけの滞納者でありコールセンター事業や催告書の送付でも反応が得られなかった場合は、「差押予告」を記した催告書を送付するとともに財産調査を実施し、換価財産が判明した場合で、納付相談に応じなかった場合は差押の執行

○ 組織体制等の強化

・休日・夜間の電話納付相談受付、職員による夜間電話催告、必要に応じた休日訪問督励

・税や国民健康保険等の部署で構成する収納対策会議で、滞納対策の取り組み等の情報共有を図る。

・機構改革により市税・国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の徴収部門が一本化したことに伴い、各部門と連携して財産調査や滞納処分を実施している。

・令和2年10月より、市債権回収対策室において、預貯金等の財産調査・滞納処分を、介護保険料の滞納整理事務と併せて実施することで、より効果的・効率的に取り組んでいる。

・各区とのヒアリングを実施し、収納対策への取組み状況や効果、困難な事象等を聴取し、効果的な取組みについては他区への情報共有を図っている。

・市債権回収対策室が実施する滞納処分等についてのOJT研修を各区後期高齢者医療担当が受講することにより、滞納処分のノウハウを高めている。

・11月から3月(4・5月も予定)の休日開庁日の設定、および戸別訪問

○ その他

・収納チャネルの拡充(LINEPay、モバイルレジ(クレジットカード払い)の開始)

・短期被保険者証の交付による接触機会、納付相談の確保

・臨戸訪問(実施予定期間:R3.4～5)

・短期被保険者証の窓口交付

・納付相談(分割相談)があった際は、生活状況等を詳しく聞き取りし、減免事由(コロナ減免・一般減免)に該当する方へは、適切に減免制度の案内をしている。

・クレピコによるペイジー口座振替受付サービス(令和元年7月より実施)

・コンビニ収納

・納付交渉のない滞納者へ短期被保険者証の留め置きを実施し、納付交渉の機会を設ける。

・各区において、被保険者証や催告書等発送時に口座振替依頼書を同封。また、納付相談の機会を捉えての口座振替

・スマートフォン決済サービスの導入

・賦課部門と協力し、確実な納付手段として特別徴収対象者の確保と国民健康保険から後期高齢者医療に移行した方への口座引落の促進

収納率向上に向けた新たな取組み策、改善策等
・納付推進センター（コールセンター）へ委託する電話納付勧奨案件について、後期高齢者医療保険料滞納者(特に直近の年齢到達者)への架電を優先的に行うよう指示 ・後期高齢者医療保険料の滞納者に対して集中的に催告書を発送 ・年金差押処分の増加に向け年金収入の多い事案のリストアップ及び取り組みの強化 ・更なる収納チャネルの拡充 ・滞納処分の更なる実施 ・口座振替の積極的な推進 ・分納不履行者に対し、電話にて状況確認を行う。 ・高額滞納者等の財産調査を行う。 ・納付相談（分割相談・減免相談）に来庁された方へは、相談内容について対応をする前に、保険料の賦課金額や賦課根拠等について詳細を説明し、了承を得るようにしている。この説明を実施することは、相談者の後期高齢者医療保険への理解を深めることや、生活状況等を詳しく聞き取ることに繋がっている。 ・督促状や催告書の封筒の色を、より滞納者の目に留まりやすいよう黄色（以前までは白色）に変更した。これにより、滞納者は、自身の滞納により送付されてきた督促状や催告書に気づきやすくなっており、結果として早期の納付勧奨につながっているものと考える。 ・昨年度までは年3回送付していた催告書を、今年度は年4回送付する予定としている。また、催告書に同封する文書も通常の「催告文書」だけではなく、必要に応じて「差押予告書」等、厳しい文面の書類を同封することにより、滞納者の納付意識の更なる改善を目指す。このような積極的な催告により、自主納付や納付相談を促すことで、収納率の向上を図る。 ・現年滞納者に特化した取組として、訪問催告（令和2年9月～令和3年3月）及び電話催告（令和2年2月～3月）を実施 ・スマホ決済アプリ「PayPay」「LINEPay」の導入(令和2年11月より実施) ・上位滞納者から順次催告し、預金債権か年金の差押えを強化する。 ・コールセンターによる年齢到達者に対する口座勧奨・督励以外にも、未納者に対する積極的な取組みを検討する。 ・金融機関やコンビニエンスストアによる保険料納付以外にも、ネットバンキングやLINE Pay・Pay Payなどのスマホアプリを用いた納付方法の充実により、納付者が納付しやすい環境を整える。 ・収納対策基本方針の策定 ・コールセンターの活用（督促状の納期限を過ぎた被保険者への架電依頼を行い、初期滞納への対応を行う） ・庁内連携（国民健康保険担当・債権管理グループ・高齢介護グループと滞納整理の情報共有を行う） ・納付漏れを防ぐための追加対策として、当初納税通知書の発送後に納付方法のお知らせに特化した案内文書の送付を行う。 ・後期高齢者医療保険料納付方法変更申出書に基づき特別徴収から口振に変更となった義務者に未納が生じた際の特別徴収への再変更の徹底