後期高齢者医療保険料収納率が、前年度と比較し大きく向上した市町村の収納対策の取組み状況について

後期高齢者医療保険料収納率が、前年度と比較し大きく向上した市町村の収納対策の取組み状況について

平成30年度の振り返り

平成30年度において、収納率の向上に、非常に効果があったと考えられる取り組み事例

◇ 口座振替勧奨・納付手法の多様化

- コールセンター及び徴収職員との連携により、ペイジー登録の端末機を活用して、納付忘れの被保険者へ口座振替への移行を積極的に実施した。
- 日中においても比較的接触可能な高齢者であることから、前年までの夜間訪問に加え、日中訪問も開始した。
- 後期高齢者数の増加に対応するため、後期保険料を優先して取り組む職員を配置した。
- 収納対策の取り組み強化のため、人事当局に要望を続け、職員1名を増やした。
- 自主納付の利便性を高めるため、平成31年1月よりコンビニ収納を開始した。
- 税の滞納者であった75歳年齢到達者について、税収納担当に、後期保険料試算結果（保険料額の事前案内）を伝え、滞納者との接触機会に後期保険料の納付をお願いした。接触が難しい場合は電話で事前に金額のお知らせなどを行った。結果、税を分割している方も、後期の金額が比較的少額なこともあり、自主納付を続けてくれている。結局のところ、一番基本である、早期着手・早期接触が収納率の向上に繋がると実感した。

◇ 電話による納付勧奨

- 督促状発送後に納付が確認できない者に対して早期の電話による納付勧奨、催告を行い、納付意識の向上・長期滞納の防止を図った。
- 例年通り、コールセンターからの電話催告を実施し、納め忘れ対策の効果を維持した。
- 督促状発送前に、未納者情報を早く把握し電話による勧奨を行った結果、納付交渉の時期が早まり、督促状の発送件数が減少、督促発送によるトラブルが減少した。
- 督促状発送対象者に対し、業務委託を行っているコールセンターより納付勧奨を行うことにより、75歳到達者や特徴から普徴に切り替わった者等、特に初期の滞納者に納付忘れを気づかせて滞納が高額になることを防ぐことができた。

◇ 催告書（文書による納付勧奨）

- 収納管理システムによる一斉催告以外に、折衝状況に応じた個別の催告書を送付した。
- 一定効果が見込まれる納付書投函員による訪問を継続した。
- 電話番号不明者や納付忘れと思われる後期加入後最初の期別分の未納者に、納付勧奨通知を送付した。（なお、納付勧奨通知については、30年9月の後期保険料収納担当者研修会の資料を参考） 結果、納付交渉の時期が早まり、督促状の発送件数が減少、督促発送によるトラブルが減少した。

◇ 滞納処分等

- 出納閉鎖までの4月と5月に現年度分の収納が可能になるよう、的確な時期に差押えを実施した。

平成30年度で実施した収納対策の取り組みについて、収納率向上への効果が低かったと思われる事例

◇ 納付書払いの被保険者のうち、納付忘れの多い一部の被保険者に対し一斉に口座振替の勧奨を行ったが、あまり効果がなかった。

◇ 業務委託を行っているコールセンターより、高額滞納者に対し電話による納付勧奨を行っているが、電話だけではなかなか納付に繋がらなかった。

平成30年度の収納対策業務において、非常に苦慮した取組み事例等

◇ 高額滞納、公課他科目重複滞納や、公課以外の負債ある方等、完納の見込みのたたない方への対応に苦慮した。

◇ 災害対応のため、通常業務に遅れが生じた。

◇ 前年度の収納率が府内平均以下だったため、広域連合からの照会・訪問・電話が多数あり非常に辛かった。

令和元年度中に、収納率の向上を目指して実施する（予定している）取組み

◇ 課内で「後期高齢者医療保険料収納プロジェクトチーム」を設立し、主に次のことを行う。

- 財産調査、差押の強化、催告の回数を増やす。
- 高齢者向けの催告を作成する。（死亡者相続人あて、第4期以降年金特徴対象者あて、文字を大きくする等）
- 臨戸訪問を実施し、現状確認を行う。（施設入居、入院、納付管理者の確認等）
- 停止の処分を適切に且つ迅速に行う。

◇ 口座振替を機会があるごとに推奨する。

◇ 滞納者の過去の納付状況や方法などを個別に分析し、電話催告や納付書の発送を行う。また納付書発送時に口座振替依頼書を同封したり、納付書により納付してきた者で、納め忘れにより未納があった場合に口座振替の案内を送付するなど、口座振替の勧奨機会を増やす。

◇ 滞納処分の強化（催告書の個別送付及び滞納処分）

更なる収納率の向上を図るために、広域連合へ求めることがあればお書きください。
◇ 滞納処分しうる財産がない場合の効果的な対策の例を教示いただきたい。 ◇ 収納率を現年のみとせず、現年分・滞納繰越分・現年+滞納繰越の3種類で出して欲しい。滞納繰越分の収納率向上が反映されないのが、納得いかない。 ◇ 当初納通の公示送達を早急にお願いしたい。 ◇ 国民健康保険で口座振替にしている場合、後期高齢者医療保険に移行しても引継げるようにしていただきたい。 ◇ より多くの被保険者が特別徴収となる制度見直しが行われるよう、次の点を国へ強く要望していただきたい。 ・特別徴収対象年金の優先順位の見直し ・2月特別徴収額が0円の被保険者の翌年度の特別徴収の継続 ・特徴の2分の1判定について、複数の年金額を合算して判定し、特徴判定をできるような制度の改正 ・現行、介護保険料の更正による減少等により、介護保険の特徴が停止になった場合、後期の特徴も停止となる。介護保険の特徴結果に左右されるため、2分の1判定以外は、後期特徴は各々に特徴判定になるような制度の改正 ◇ コンビニ収納を導入する費用の援助を検討していただきたい。 ◇ 収納率だけで業務状況を判断しないで欲しい。