

第5期介護保険料収納向上のためのアクションプランの策定について

1 目的

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保つために、介護保険料の収納率向上は極めて重要であり、本市では、平成25年に介護保険料の収納率向上を目的とした「介護保険料収納率向上のためのアクションプラン」を策定し、これまで、約11年間様々な取組みを実施した。

今後も、高齢化・低所得化が進み、一人あたりの介護保険料が増加傾向にある一方、高齢化に伴うサービス提供増により、給付費も増加することから、令和11年度までの6年間のアクションプラン「第5期アクションプラン」を策定する。

2 これまでの成果

スローガン		第3期 (H30-R2)			第4期 (R3-R5)	
		滞納整理強化！ 滞納は許しません！			公平、公正な滞納処分！	
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
全体収納率	実績	99.52%	99.55%	99.61%	99.62%	99.64%
現年度分 普通徴収収納率	実績	93.22%	93.53%	94.97%	95.27%	95.42%
	目標	92.20%	92.60%	93.00%	94.20%	94.60%
滞納繰越分 収納率	実績	23.69%	21.52%	20.89%	18.07%	21.95%
	目標	20.00%	20.50%	21.00%	22.00%	22.50%
口座振替率	実績	44.69%	45.49%	50.38%	51.21%	51.91%
	目標	43.00%	43.25%	43.50%	48.75%	49.00%

○政令市順位（令和4年度実績）

	1位	2位	3位	4位	5位
全体収納率	浜松市 99.64%	名古屋市 99.63%	岡山市 99.62%	仙台市 99.58%	川崎市 99.58%
現年度分 普通徴収収納率	名古屋市 96.57%	川崎市 96.35%	横浜市 95.68%	岡山市 95.67%	仙台市 95.53%
滞納繰越分 収納率	川崎市 40.87%	仙台市 38.67%	広島市 32.01%	岡山市 28.48%	静岡市 27.05%
口座振替率	大阪市 59.68%	浜松市 51.91%	新潟市 50.64%	名古屋市 45.51%	岡山市 38.23%

第6位（95.42%）現年度分普通徴収収納率

第10位（21.95%）滞納繰越分収納率

3 計画期間

令和6年度から令和11年度までの6年間とする。なお、計画中間年となる令和8年度時点の目標達成状況により、目標値・取組み事項について見直しを実施する。

4 第5期アクションプランの目標

(1) 重点目標

・現年度分普通徴収収納率

【目標】96.60%に設定(令和4年度実績比: +1.18ポイント) 単位: (%)

区分	第5期アクションプラン					
	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	95.60	95.80	96.00	96.20	96.40	96.60
前年比	—	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20

・滞納繰越額

【目標】最終目標額を9,950万円に設定 単位: 千円

区分	第5期アクションプラン					
	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	107,000	105,500	104,000	102,500	101,000	99,500
前年比	—	△1,500	△1,500	△1,500	△1,500	△1,500

・口座振替率

【目標】

区分	第5期アクションプラン					
	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	50%以上					

(2) 主な取組み

- ① 65歳到達時及び転入時に発送する被保険者証に口座振替依頼書とWeb口座振替受付サービスの案内チラシを同封し、新規資格取得者への口座振替勧奨を行う。
(Web口座振替申込件数: R5.4~R5.9 … 402件)
- ② 初期滞納者の滞納額を累積させないためには初期対応が重要なため、初期滞納者を早期から抽出し、催告を行う。
- ③ 法令に基づいた厳正な滞納処分を行い、滞納に対する市の強い姿勢を示し、納期限内納付を促す。

第5期
介護保険料収納向上のための
アクションプラン
(令和6年度～令和11年度)

令和6年4月

浜松市健康福祉部 介護保険課

目 次

I	ふり返り	1
II	第4期アクションプラン成果	2
	1 現年分普通徴収収納率	
	2 滞納繰越分収納率	
	3 口座振替率	
III	第5期アクションプランの重点目標	5
	1 現年分普通徴収収納率	
	2 滞納繰越額	
	3 口座振替率	
IV	収納向上に向けた取組み	8
	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 納付困難者への対応	
	4 法令に基づいた滞納処分の強化	
	5 滞納繰越分の滞納整理	
	6 初期滞納者への早期対応	
	7 外国人への収納対策	
	8 介護認定申請時の納付指導の徹底	
	9 被保険者へのPR(納付意識の向上)	
	10 関係各課の連携と人材育成	
	11 コンビニ収納の検討	
	本庁・福祉事業所の役割分担	
V	資料・参考編	12
	1 介護保険料徴収事務スケジュール等	
	(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) 介護保険料徴収事務フロー図	
	(4) 介護保険料の減免	
	2 第9期浜松市介護保険事業計画 介護保険料所得段階表	15

第5期 介護保険料収納向上のためのアクションプラン

健康福祉部介護保険課

I ふり返り

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保つために、介護保険料の収納率向上は極めて重要である。浜松市においては、年金からの差し引き（特別徴収）が9割強を占めるため、残りの1割弱の普通徴収の収納率向上を追求する必要がある。

浜松市では、平成25年に介護保険料の収納率向上を目的とした「介護保険料収納率向上のためのアクションプラン」を策定し、第4期（令和3年度～令和5年度）まで、約11年にわたり、様々な取り組みを実施した。

その結果、令和4年度には全体の収納率99.64%、現年収納率（普通徴収）95.42%（平成24年度：87.14% 8.28ポイント増）「口座振替率」51.91%（平成24年度：40.36% 11.55ポイント増）と成果を上げることができた。「安定的運営と被保険者間の負担の公平性を保つ」というアクションプラン策定の目的は達成することができたと考えられる。

今後、高齢化・低所得化が進み一人あたりの介護保険料が増加傾向にある一方、高齢化に伴うサービス提供増により、給付費も増加する見込みである。

そのため、今後も令和6年度から令和11年度までの6年間の新アクションプラン「第5期アクションプラン」を策定する。

現年度分収納金額・収納率(特別徴収+普通徴収)

区 分	第3期アクションプラン			第4期アクションプラン		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収納金額 (千円)	14,942,896	14,801,677	14,672,410	15,649,276	15,708,325	15,800,607
収納率 (%)	99.52	99.55	99.61	99.62	99.64	99.66
対前年比 (%)	0.13	0.03	0.06	0.01	0.02	0.02
政令市順位 (20市中)	1位	1位	1位	2位	1位	3位

Ⅱ 第4期アクションプラン成果

新型コロナウイルス感染症の影響により経済活動が大きく制限されたため、徴収環境は厳しいものであったが、案件ごとに納付資力を精査しながら、国の「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」に基づく減免制度を活用するなど、丁寧な納付指導を行ってきた。

結果、第4期アクションプランに掲げた目標値を概ね上回る結果となり、順調な成果が得られている。

1 現年度分普通徴収収納率 (%)

区分	第3期アクションプラン			第4期アクションプラン		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	92.20	92.60	93.00	94.20	94.60	95.00
実績	93.22	93.53	94.97	95.27	95.42	95.93
対前年比	1.42	0.31	1.44	0.30	0.15	0.51

- ・令和3年度政令市の平均 93.41% 1.86ポイント上回っており、政令市20市中第4位
- ・令和4年度政令市の平均 93.71% 1.71ポイント上回っており、政令市20市中第6位

2 滞納繰越分収納率 (%)

区分	第3期アクションプラン			第4期アクションプラン		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	20.00	20.50	21.00	22.00	22.50	23.00
実績	23.69	21.52	20.89	18.07	21.95	22.51
対前年比	4.22	▲2.17	▲0.63	▲2.82	3.88	0.56

- ・令和3年度政令市の平均 22.15% 4.08ポイント下回っており、政令市20市中第15位
- ・令和4年度政令市の平均 22.93% 0.98ポイント下回っており、政令市20市中第10位

3 口座振替率

(%)

区 分	第3期アクションプラン			第4期アクションプラン		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目 標	43.00	43.25	43.50	48.75	49.00	49.25
実 績	44.69	45.49	50.38	51.21	51.91	50.45
対前年比	1.94	0.80	4.89	0.83	0.70	▲1.46

- ・令和3年度政令市の平均 30.95% 20.26ポイント上回っており、政令市20市中第2位
- ・令和4年度政令市の平均 32.03% 19.88ポイント上回っており、政令市20市中第2位

○ 普通徴収収納率

第3期・第4期アクションプランの取組みにより、政令指定都市内では上位となった。しかし、収納率は年々上昇しているものの、順位は下がってしまった。第5期アクションプランにおいては、さらなる上位を目指し初期滞納整理強化の取組みを行う。

○ 口座振替率

令和2年度以降、実績で50%を突破した。令和4年10月にはWeb口座の登録も開始され、今後も現年分収納率の維持向上に有効であるため、継続して勧奨する。

令和3年度政令市収納率

(%)

	普通徴収	滞納繰越	口座振替		普通徴収	滞納繰越	口座振替
浜松市	95.27	18.07	51.21	名古屋市	96.49	24.82	44.76
札幌市	92.55	14.94	27.21	京都市	93.56	20.22	35.05
仙台市	95.11	39.23	30.59	大阪市	91.21	18.28	55.74
さいたま市	92.21	19.14	19.73	堺市	91.87	12.14	20.92
千葉市	93.41	25.49	20.10	神戸市	92.64	18.34	22.86
川崎市	95.98	37.44	13.88	岡山市	95.02	33.03	37.93
横浜市	95.72	22.21	32.74	広島市	94.62	31.50	29.04
相模原市	92.70	19.68	18.36	北九州市	90.61	17.77	30.71
新潟市	94.09	16.78	46.86	福岡市	91.78	13.56	28.17
静岡市	93.74	21.92	35.18	熊本市	89.55	18.50	17.94

令和4年度政令市収納率

(%)

	普通徴収	滞納繰越	口座振替		普通徴収	滞納繰越	口座振替
浜松市	95.42	21.95	51.91	名古屋市	96.57	25.87	45.51
札幌市	93.19	18.94	28.72	京都市	93.77	19.75	36.98
仙台市	95.53	38.67	32.11	大阪市	91.64	16.23	59.68
さいたま市	92.22	17.41	20.27	堺市	92.09	10.86	21.31
千葉市	93.70	24.28	20.70	神戸市	92.94	19.74	23.71
川崎市	96.35	40.87	15.46	岡山市	95.67	28.48	38.23
横浜市	95.68	24.87	34.77	広島市	95.13	32.01	29.97
相模原市	93.24	25.44	18.84	北九州市	90.52	19.29	31.58
新潟市	94.63	18.56	50.64	福岡市	92.28	13.80	28.70
静岡市	93.59	27.05	33.80	熊本市	90.14	14.67	17.73

Ⅲ 第5期アクションプランの重点目標

高齢化の加速や経済状況の大きな変化に対応しつつ、持続可能な介護保険事業運営を続けるため、限られた行政資源のなか、デジタルの活用等により業務効率の更なる推進を図ることが強く求められている。

第5期アクションプランでは、浜松市行政経営推進プラン（令和2年度～令和11年度）で掲げている健全財政を堅持するため、行政経営推進プランと同じ、令和6年度から令和11年度までの6年間の計画期間と定め、重点目標及び取組み内容を定める。

なお、計画中間年となる3年後の令和8年度時点の目標達成状況により、目標値・取組み事項について見直しを実施する。

1 現年分普通徴収収納率

今後より安定した介護保険事業運営をするためには保険料の現年分収納率向上が極めて重要であることから、引き続き現年分収納率を向上させることを最大の目的とする。

なお、令和11年度までに令和4年度普通徴収第1位であった名古屋市の収納率を、上回る数値を目標とする。

【目標】96.60%に設定（R4実績比：+1.18ポイント）（%）

区 分	第5期アクションプラン					
	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	95.60	95.80	96.00	96.20	96.40	96.60
前年比	—	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20

※0.20ポイント増⇒約250万円

2 滞納繰越額

第1期アクションプランから第4期アクションプランまでは、滞納繰越分収納率を目標値としてきた。11年間の実績は20%前後の収納率となっているが、年々現年収納率上昇に伴い滞納繰越金が減少しているため、収納率上昇が困難となってきている。したがって、第5期アクションプランについては、滞納繰越額、現年度分+過年度分(金額)の減少を目標とし、令和11年度までに滞納繰越額1億円以下を目標値とする。



単位：千円

区 分	第3期アクションプラン			第4期アクションプラン		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
不納欠損額	61,505	50,233	38,446	41,694	34,566	37,175
滞納繰越額 過年度分	68,437	58,689	59,337	53,595	53,775	48,760
滞納繰越額 現年分+過年度分	139,035	123,774	115,978	112,785	110,133	102,284

【目標】 最終目標額を9950万円に設定

単位：千円

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
滞納繰越額 現年分+過年度分	107,000	105,500	104,000	102,500	101,000	99,500

対前年比	—	▲1,500	▲1,500	▲1,500	▲1,500	▲1,500
------	---	--------	--------	--------	--------	--------

3 口座振替率

現年分収納率を向上させるには、口座振替者数を増加することが効果的であるため、引き続き目標値を定めて取り組みを行う。

【目標】

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
口座振替率	50%以上					

※資格取得後等、すぐには年金特徴が開始されない。概ね、半年～1年程度普通徴収にて納付をする。年金機構と情報連携を行い、情報が一致すれば年金特徴となる。通年普通徴収で納付する人は極少数で、ほぼ毎年口座振替する人はリセットされていることと、ここ数年50%以上で収納率・口座振替率が政令市上位のため、毎年の口座振替率目標値を50%以上とする。

IV 収納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)
 - ・ 65 歳到達時及び転入時に発送する被保険者証に口座振替依頼書と Web 申込・案内チラシを同封し、新規資格取得者への口座振替勧奨を行う。
 - ・ 仮徴収、本徴収及び月割賦課更正の納入通知書（自主納付）に口座振替依頼書と案内チラシを同封し、新規及び継続の自主納付者に対して口座振替の勧奨を行う。
 - ・ 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。

- 2 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。
 - ・ 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を活用し、介護保険課と各福祉事業所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 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。

- 4 法令に基づいた滞納処分の強化
 - ・ 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。

5 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、滞納処分の執行又は滞納処分の執行停止を適正に行う。

6 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。
- ・現年度分に滞納がある者を抽出し、集中した催告を行う。

7 外国人への収納対策

- ・外国人滞納者を抽出し、外国語に対応した催告を行う。【外国人滞納者収納対策】
- ・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、滞納処分の執行又は滞納処分の執行停止を適正に行う。

8 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。

9 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。

10 関係各課の連携と人材育成

- ・介護保険課及び各区徴収担当者による会議を定期的に行い、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。

11 コンビニ収納の検討 新規

- ・コンビニ収納の対応を開始することにより、納付窓口の増加が見込まれる。
- ・システム標準化に伴い、令和8年度以降にコンビニ納付ができるよう整備を行う。また、対応開始に伴う周知等を行う。

本庁・福祉事業所の役割分担

項 目	介護保険課	福祉事業所
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
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
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
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
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
外国人収納対策	外国人滞納者の抽出 外国人滞納者への催告・納付指導	外国人滞納者への催告・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 問合せへの対応	問合せへの対応
研修・能力向上	情報提供 研修への参加	研修への参加
徴収担当者会議	会議の開催等	会議への出席

V 資料・参考編

1 介護保険料徴収事務のスケジュール等

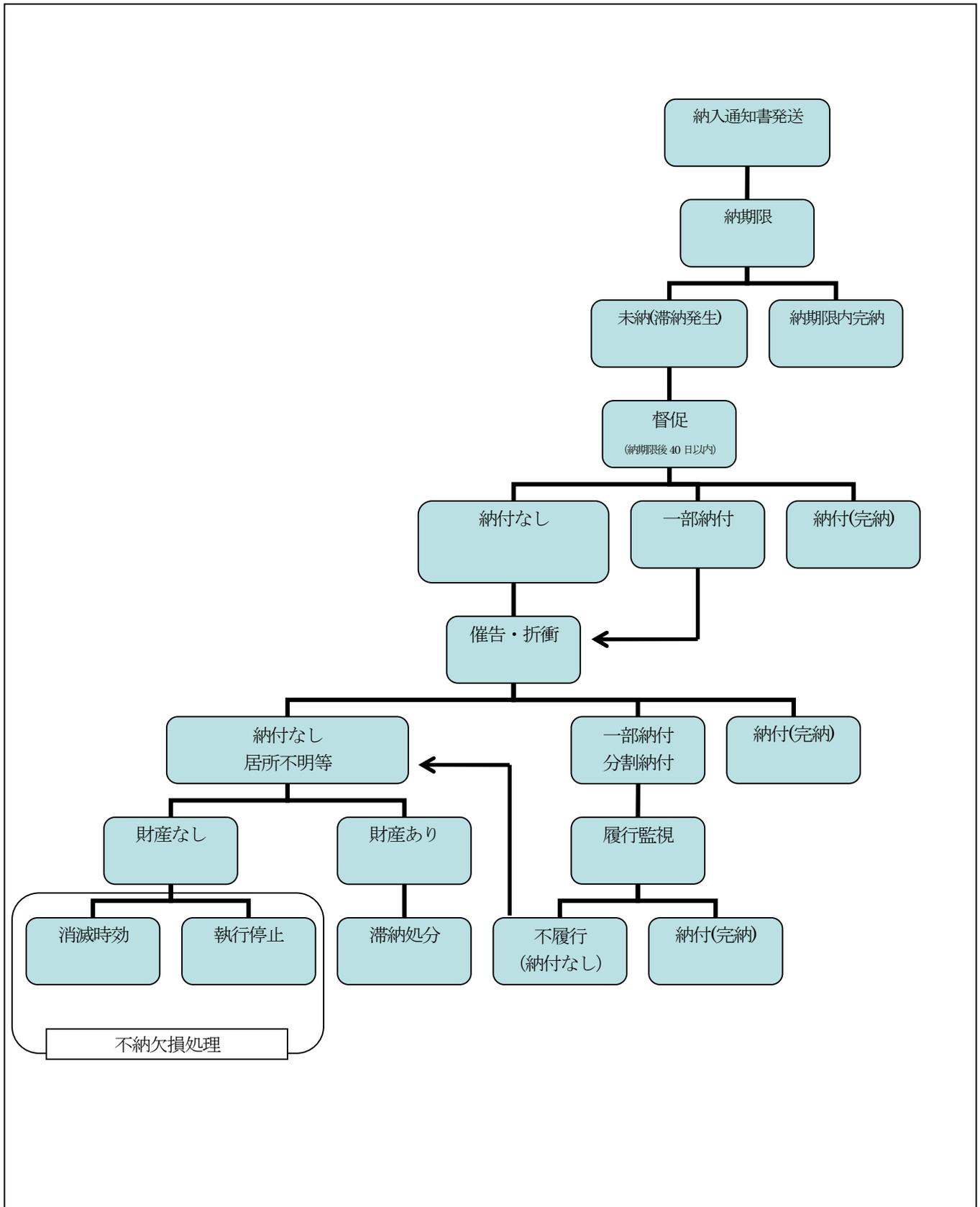
(1) 納入通知書発送から催告書発送まで

項目及び期日	通知内容	本庁・福祉事業所の役割分担	
		介護保険課	福祉事業所
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	納期限を経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経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・福祉事業所の役割分担	
	介護保険課	福祉事業所
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)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)		
外国人滞納者への収納対策 (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

■保険料(16段階)

所得段階	市民税の課税状況		対象となる人(要件)
	本人	世帯	
第1段階			<ul style="list-style-type: none"> ●生活保護を受給している人 ●世帯全員が市民税非課税で老齢福祉年金を受給している人
第2段階	非 課 税	非 課 税	本人の前年分の公的年金等収入金額と公的年金以外合計所得金額の合計が80万円以下の人
第3段階			本人の前年分の公的年金等収入金額と公的年金以外合計所得金額の合計が80万円を超え120万円以下の
第4段階			本人の前年分の公的年金等収入金額と公的年金以外合計所得金額の合計が120万円を超える人
第5段階		課 税	本人の前年分の公的年金等収入金額と公的年金以外合計所得金額の合計が80万円以下の人
第6段階			本人の前年分の公的年金等収入金額と公的年金以外合計所得金額の合計が80万円を超える人
第7段階			本人の前年分の合計所得金額が120万円未満の人
第8段階		本人の前年分の合計所得金額が120万円以上210万円未満の人	