

報道機関 各位

枚方市提供

## 新型コロナワクチン接種業務委託事業者における コールセンターでの人員未配置等について

本市では、新型コロナワクチン接種に係るコールセンター業務など運営に関する業務について、令和 3 年 2 月 26 日から、「株式会社パソナ（以下、パソナという）」に包括的に委託しています。

同委託業務のうち、コールセンター業務について、パソナが再委託している「株式会社エテル（以下、エテルという）」において、オペレーターの配置などについて虚偽の報告を行っていたことが発覚いたしました。発覚後、事実経過等の調査をパソナに指示し、その結果を受け内容を検証した上で、必要な対応を行いましたので、本事案にかかる現在の対応状況についてご報告いたします。

### 1. 事案の経緯

令和 4 年 11 月 1 日のコールセンターでの入電応答率（応答数÷入電数）が午後になっても 100% になっていなかったこと、また、電話対応完了数（約 3,500 件）の報告に対し、予約システムの受付完了数（約 750 件）が極めて少なかったことから、本市からパソナに確認を行いました。

翌日の 11 月 2 日に、パソナからオペレーター数が予定より明らかに不足していたことを現認したとの報告が市にあり、本市との協議で定めた人員の未配置等が発覚したものです。なお、当該契約の仕様書では、「迅速かつ正確に対応できる体制の確保」とし、状況に応じた配置人数等を、その都度協議により確認しています。また、支払額は「出来高払い」ではありません。

### 2. 市民からの予約受付に備えた緊急対応について

事案発覚時期が、高齢者の予約が増加する時期であったことを踏まえ、コールセンターの人員確保のほか、高齢者予約サポートコーナーの開設時間や予約システムの予約可能時間の延長などの対応を行いました。なお、一時電話がつながりにくい状況もありましたが、大きな混乱もなく、予約は順調に受付できました。

#### （1）コールセンターにおける人員体制の確保

エテルやパソナにおいて必要な人員を確保し、順次コールセンターにて予約受付業務に従事させ、11 月 5 日には予定席数（平日：100 席、土日祝：60 席）を確保しました。

#### （2）高齢者予約サポートコーナーの開設時間の延長

11 月 4 日から 11 月 30 日まで、高齢者予約サポートコーナーの対応時間「9 時から 14 時まで」を、「9 時から 17 時まで」に 3 時間延長しました。

#### （3）予約サイトの予約可能時間の延長

11 月 3 日から 11 月 17 日まで、予約サイトの利用停止時間「予約開始日前日の 18 時から予約開始日当日の 9 時まで」を「予約開始日当日の 8 時から 9 時まで」に短縮し、予約可能時間を 14 時間延長しました。※予約サイトは、予約開始日前と予約枠公開前以外は 24 時間受け付けています。

#### （4）再委託先の変更

再委託先を、12 月 1 日から大阪府内にコールセンターの拠点を置く事業者へ順次移行し、12 月 5 日に完全移行しました。

### 3. パソナに対する指示内容等について

エテルによる虚偽報告があった事実を踏まえ、契約期間中の全ての期間について本市との協議で定めた仕様を充足しているか調査を行うよう指示するとともに、調査方法ではエテルの改ざん余地を排除した手法で客観的な証跡を収集し、複数の収集データを突合する方法で調査を行うよう指示しました。

調査としては、パソナにおいて、コールセンターの稼働が開始された令和3年3月1日から令和4年12月までのフリーダイヤルの入電状況や、オペレーターの通話回数・通話時間など回線使用に伴うデータの収集のほか、オペレーターを派遣している全17社の派遣会社等から、それら全ての従事者の勤退記録（約82,000件）や本市の勤務シフト表（約26,000件）などの個別情報の収集及びデータ化を行わせて上で、それらの結果も踏まえ、市として検証確認の作業を行いました。

以上のような膨大な確認作業を入念に行っていたことや予約受付に備えた緊急対応やコールセンター事業者の変更、顧問弁護士等との協議を進めていたことから、今回の報告までに時間を要することとなりました。

### 4. 今後の対応について

本件事案の発生について、受託者であるパソナは、管理監督が十分にできていなかったとの見解を示し、市に対して謝罪するとともに、過去に遡って調査をした結果、エテルの虚偽報告に伴う過大請求額について、誠意を持って市へ返還したいとの申し出があったことから、本市としては、返還金額の適正性を確認した上で、パソナに返還させる考えです。

なお、現時点において想定される返還金額は約3億6千万円になるものと見込んでおりますが、本事業はすべて国の補助金等により実施していることから、既に実績報告済の補助金については、国に実績報告書を再提出した上で返還いたします。

こうした状況を踏まえ、速やかな解決に向けて顧問弁護士等との協議を進めており、今後、市議会に「和解」議案として提出させていただくことや、和解条項を踏まえた上でのパソナの非違の程度に応じた入札参加停止、指名停止等の措置の程度も含め、対応方針を取りまとめ、改めて報告させていただきます。

また、近隣市でも同様の事案が発生していることが確認できたことから、これまでも当該市と協議を重ねてきており、今後も情報を共有しながら対応できるよう取り組んでまいります。

<問い合わせ>

健康福祉部 新型コロナワクチン接種対策室  
電話 072-841-1221（内線 3897）