



令和5年2月10日  
(2023年)

西宮市政記者クラブ 各位

## (報告) 新型コロナワクチン接種コールセンターにおける席数不足について

市が業務委託により運営する新型コロナワクチン接種コールセンターについて、契約席数に対して稼働している席数が不足している状態が判明しましたので、詳細について以下のとおりご報告いたします。

### 1. 概要

新型コロナワクチン接種事業を実施するにあたり、本市では各種事務処理および電話相談・窓口相談業務などを令和3年3月より株式会社パソナ(以下「受託業者」という。)に委託しています。委託業務のうちコールセンターの設置・運営は受託業者より株式会社エテル(以下「再委託業者」という。)に再委託していました(コールセンターは福岡県内を中心に設置)。

コールセンターの席数については、状況に応じて市と受託業者の協議により決定することとしていたところ、再委託業者において協議により決定した席数を下回る運営を行っていたことが確認されました。

### 2. 経緯等

令和4年11月1日に、受託業者が他市で受託しているコールセンター業務において、当該市より稼働している席数について疑義の指摘をされたことを受け、受託業者が再委託業者を調査したところ、契約席数に対して稼働している席数が不足していることが判明しました。この調査結果を受け、受託業者が本市業務においても再委託業者を契約開始時期に遡って調査したところ、同様に契約席数に対して稼働している席数が不足していることが判明しました。

本件について令和4年12月5日に受託業者より本市に報告があり、令和4年12月19日～20日、受託業者より提出された報告書を基に本市による再委託業者への訪問調査を実施し、オペレーターのシフト及びタイムカードを精査しました。この結果、令和3年3月の契約開始時期より、契約席数が確保されないままコールセンターの運営をしていた実態が確認されました。

### 3. 市の対応

- 受託業者に対してコールセンター運営体制を早急に是正し、今後は契約席数の稼働状況について受託業者が再委託先で目視確認するなど、稼働状況を厳格に把握するよう指示しました。それを受け、受託業者は令和5年1月25日より大阪府内にコールセンターの拠点を置く事業者に変更しました。
- これまでに不足していた席数については債務が履行されていなかったものとし、予定席数と実態の席数の差にかかる費用について受託業者に対して返還を求めます。
  - ・ 請求金額 約4億5000万円
  - ※金額は現時点概算であり、精査中です。
- 今後は返還額の確定を進めるとともに、受託業者には厳正に対処いたします。

### 4. 本件に関する受託業者の報道発表について

株式会社パソナ URL : <https://www.pasona.co.jp/>

※上記のニュース一覧、クライアント向けニュースよりご参照ください。

お問合せ先

西宮市新型コロナワクチン接種コールセンター 電話 : 0120-622-999