

報道機関 各位

新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター委託業務における過大請求について

令和5年6月20日

## 1. 趣旨

本町が近畿日本ツーリスト株式会社に委託している「新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター委託業務」につきまして、他自治体での過大請求事案の報道を受け、町においても調査・確認作業を行ったところ、人員配置に関して一部仕様を下回る状況が確認され、その人数・金額を確定したことから、不足人数分に係る委託料について返還を求めるもの。

## 2. 概要

### (1) 委託業務名

島本町新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター及び窓口対応業務委託

### (2) 業務委託期間

令和3年3月1日から令和5年3月31日

### (3) 過大となった請求額

2,251,048円

### (4) 過大となった内容

コールセンター業務における人件費等

### (5) 過大となった主な理由

コールセンタースタッフの病欠や急遽の欠勤・早退により、人員配置（1日5人等）に関して一部仕様を満たさない状況があった。

→上記の委託期間（令和3年3月～令和5年3月）において、仕様に基づく配置定数は延べ3,390人で、欠勤・早退による不足分は延べ67.8人（配置定数の2.0%）であった。また、委託料として8,730万139円を支払い済みであるが、このうち不足人数分に係る委託料2,251,048円（支払総額の2.58%）が返還対象となる。

配置人数		委託料	
配置定数（基準）	不足分	支払い済額	不足分に係る返還額
延べ3,390人	延べ67.8人	8,730万139円	225万1,048円

### (6) 今後の対応と再発防止について

過大となった支払い済分について全額返還を求めるとともに、本町から国に対して超過となった補助金を返還する手続きを今後進める。

当該業務に係る再発防止策としては、コールセンタースタッフの人員配置状況を毎日出勤簿で確認するようチェック体制を改善したほか、令和5年4月以降の支払いにおいては、契約書に人員配置が仕様未満となった場合の精算規定を追加している。

なお、新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター業務については、現行契約は7月31日までとなっており、8月1日から新たな事業者へ委託する予定。

#### 《問合せ先》

健康福祉部すこやか推進課

TEL 075-961-1122 (直通)

FAX 075-961-1116

担当者 大辻 泉

