



令和5年3月8日  
(2023年)

西宮市政記者クラブ 各位

## 新型コロナウイルスワクチン接種コールセンターにおける席数不足への対応について

令和5年2月10日付で、新型コロナウイルスワクチン接種コールセンターにおいて、令和3年3月の契約開始時期より、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でコールセンターの運営が行われていた件について報告しました。再委託先の変更を行い、日報や現地確認等による稼働状況の確認を行うことにより、再発防止への取組を進めています。

本件について現在確定した対応について以下のとおり報告します。

### 1. 返還金額について

令和3年3月の契約開始から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係る費用について受託業者である株式会社パソナ（以下パソナ）に対して返還を求めます。

期間①：令和3年3月1日 ～ 令和4年 3月31日 255,119,225円

期間②：令和4年4月1日 ～ 令和4年12月11日 202,610,934円

合計：457,730,159円

期間①の返還金については歳入予算の補正を行いパソナへ請求します。

期間②の返還金については、契約金額の減額変更を行うことにより対応します。

### 2. 指名停止措置について

再委託先への管理監督が不十分であったことにより、市民の新型コロナウイルスワクチン接種に関して影響を及ぼしたとして、パソナに対し、指名停止措置を行います。

期 間：令和5年3月8日～令和5年9月7日（6ヶ月）

根拠規定：西宮市指名停止基準 第1条第1項 別表第2の8（8）

（その他指名停止の措置の必要を認めたとき）

### 3. 本業務の契約について

新型コロナウイルスワクチン接種は、令和5年度も継続する方針が示されています。来年度の接種スケジュール等を踏まえ、市民への影響を考慮し、適切な時期に受託業者を変更することについて検討を進めていきます。

お問合せ先

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