

事務連絡
令和5年4月12日

各 { 都道府県
市町村
特別区 } 衛生主管部（局） 御中

厚生労働省健康局予防接種担当参事官室

新型コロナウイルスワクチン接種体制確保事業等の
適正な執行について（注意喚起）

予防接種行政につきましては、日頃より御理解とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

令和5年2月10日付事務連絡「新型コロナウイルスワクチン接種体制確保事業の適正な執行について」において、新型コロナウイルスワクチン接種に係る全ての業務委託が適切に実施されているかを速やかに確認し、仮に過払いなど不適切な支出が生じていたような事案を把握した場合には、当室宛て情報提供いただくようお願いしていたところです。

不適正な事案の確認方法については、同年3月27日に開催した第26回自治体説明会にて別紙1のとおり説明しておりますが、その後、各自治体における同月20日時点の状況に係る調査（以下「調査」という。）を行い、その結果と過払い事案防止のための対応策を別紙2のとおりまとめました。

つきましては、調査の結果等を踏まえ、新型コロナウイルスワクチン接種体制確保事業等の適正な執行に向けて、下記事項に御協力いただきますようよろしく願いいたします。

記

1. 調査及び当室宛て情報提供について

調査において、「調査中」と回答した自治体におかれては、別紙2を参考に、引き続き業務委託が適切に実施されているか、確認を進めていただくようよろしく願いいたします。

本件につきましては、定期的にフォローアップ調査を実施する予定ですので、御協力いただきますようよろしく願いいたします。

なお、過払いが生じていたような事案を把握した場合には、補助金の返還手続等が生じますので、当室自治体サポートチームエリア担当宛てに速やかな情報提供をお願いいたします。

2. 新たな不適正事案について

今般、調査では報告されなかったものの、委託事業に関わる方からの匿名での通報により不適正な事案が発覚した事例がありました。受託事業者名及び事案の概要は以下のとおりです。

<受託事業者名>

近畿日本ツーリスト株式会社

<事案の概要>

新型コロナワクチン接種に係るコールセンター業務を委託している受託事業者が、コールセンターの運營業務において不正による過大請求を行っていたもの。

※ コールセンターの席数について、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、受託事業者が、市との協議により決定した席数よりも少ない席数での運営を再委託業者に指示し、市に対しては市と協議した席数で計算した金額を請求していた。

これを踏まえ、以下のとおり対応することといたしますので、御協力をお願いいたします。

(1) 受託事業者への委託について

当該受託事業者に新型コロナウイルスワクチン接種体制確保事業等に係る委託を行っている都道府県及び市区町村がありましたら、その旨、令和5年4月14日（金）17時までに当室自治体サポートチームエリア担当までご報告をお願いいたします（都道府県にてとりまとめてご報告ください）。ご報告の内容を踏まえて当室より個別にご連絡いたします。

(2) 不適正な事案に関する通報窓口について

当室において、新型コロナウイルスワクチン接種体制確保事業等の委託に係る不適正な事案に関する通報窓口を下記のとおり設置いたしました。つきましては、関係者への周知方お願いいたします。

<通報窓口> jvsupport_04@mhlw.go.jp

(注) 令和5年3月29日付け事務連絡「厚生労働省健康局予防接種担当参事官室「自治体サポートチーム」の運用方法変更について（周知）」にてお知らせしたとおり、同月31日まで運用していたエリア4は廃止いたしましたので、本通報以外での当アドレスへのご連絡・問合せはご遠慮ください。

以上

新型コロナワクチン接種に係る委託業務における不適正な事案（注意喚起）

業務委託における不適正な事案（概要）

- 自治体が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の運営を事業者に委託したところ、委託先はオペレーターによる応答業務を再委託した。再委託先の事業者は、オペレーターの配置などについて実態と異なる虚偽の報告を行っていたことが判明し、契約金の過払い分について、事業者より返還を受けるとともに、補助金を国庫へ返還する。

令和5年2月10日付け事務連絡「新型コロナウイルスワクチン接種体制確保事業の適正な執行について」
新型コロナワクチン接種に係る全ての業務委託が適切に実施されているかを速やかに確認し、仮に過払いなど不適切な支出が生じていたような事案を把握した場合には、予防接種担当参事官室まで情報提供を依頼

令和5年3月17日現在 4自治体より情報提供あり 詳細調査中

上記事案の場合の確認方法

- コールセンター等人員配置を行う業務を外部委託する場合
 - ✓ 委託先または再委託先のコールセンターを訪問し、業務状況が仕様を満たしているか視察する。
 - ✓ オペレーターの出勤状況について、シフト及び出退勤データの収集、検証作業を行う。
 - ✓ コールセンターでの応答数と入電数を調査し、入電応答率（応答数÷入電数）が100%近くあることを確認する。
 - ✓ 予約受付業務について、電話対応報告数と予約受付件数を比較する。

引き続き、各自治体の会計規程に則り、委託契約の適正な履行に努めて頂くこと。

特に、受託業者が再委託先の管理監督を適切に行っているか確認頂きたい。

新型コロナウイルスワクチン接種に係る委託業務における不適正な事案（注意喚起②）

業務委託における過払い事案調査結果（令和5年3月20日時点）【調査対象】1,788自治体(47都道府県・1,741市区町村)

➤ 過払いの有無

- ◆ **過払いあり** : **25自治体** ⇒ 返還額(予定を含む。) : 9,900円～4.58億円
- ◆ 過払いなし : 1,720自治体
- ◆ 調査中 : **43自治体**

➤ 「過払いあり」の概要

- ◆ 委託先等の虚偽報告によるもの : 11自治体
(具体的事例) ・コールセンター業務におけるオペレーター人数の虚偽報告があった。
・コールセンター業務における受付件数、入電件数、受電件数等の数値の改ざんがあった。
- ◆ 報告書の計上誤りなど確認不足によるもの : 12自治体
(具体的事例) ・コールセンター業務において、応答時間で計上すべきところを応答件数で計上したことによる請求額の誤りがあった。
・タクシー送迎業務において、一部自己負担を求めているが、誤って自己負担額を含めた請求額となっていた。
・ワクチン移送業務において、異なるワクチンを同便で移送していたが、重複計上した請求額となっていた。
- ◆ 業務上の条件によるもの : 2自治体
(具体的事例) ・特例臨時接種の延長に伴い、賃貸借していた接種会場の解体費用が一部未執行となった。

過払い事案防止のための対策（例）

- ✓ 法令遵守体制、チェック体制が確保された適切な委託業者の選定を行う。
- ✓ 委託先または再委託先への抜き打ち現地確認を行う等、管理・監督を強化する。
- ✓ 契約内容と報告書及び請求明細との照合・確認を、委託先と自治体のそれぞれにおいて複数人で行う。
- ✓ オペレーターの稼働状況等について、日報を確認するほか、シフト及び出退勤データの収集、検証作業を行う。
- ✓ コールセンターでの応答数と入電数を調査し、入電応答率(応答数÷入電数)が100%近くあることを確認する。
- ✓ 予約受付業務について、電話対応報告数と予約受付件数を比較する。

上記対策例を参考に、引き続き、各自治体の会計規程に則り、委託契約の適正な履行に努めて頂きたい。