

新型コロナウイルスワクチン接種業務委託の過大請求を受けた 調査結果について

新型コロナウイルスワクチン接種事業に係る業務委託については、本年1月に、令和4年9月分の請求において約4千万円の過大請求があったことが判明し、以後の支出に当たっては、その根拠となるタイムシートにより履行確認したうえで対応してきたところです。

さらに、令和4年8月以前分の委託料についても、請求の根拠となる資料の提出を求め、請求内容の調査を進めてまいりました。

この度、その結果及び対応を取りまとめましたので、御報告します。

1 事案の経過

- (1) 新型コロナウイルスワクチン接種事業については、令和3年2月から令和5年3月まで日本トータルテレマーケティング株式会社（以下「委託先事業者」という。）を代表としたコンソーシアムに委託。
- (2) 本年1月、委託先事業者は、委託業務であるコールセンター業務における令和4年9月分の請求について、40,610,350円の過大請求を行ったことを本市に報告し、同年2月に同額を返還。
- (3) これを受け、本市では、令和4年10月以降については委託料の請求と併せて、タイムシート等の勤務の実績を示す根拠資料の提出を求め、履行確認を行ったうえで支出。
- (4) また、すでに支払い済みの請求についても過大請求がなかったかを確認するため、令和3年2月から令和4年8月までのタイムシート等の勤務の実績を示す根拠資料の提出を求め、請求内容の調査を進めてきた。
- (5) 委託先事業者は、本市からのタイムシートの提出の求めに対し、当初、令和4年8月分以前はすでに廃棄したと説明していたが、その後、その説明に誤りがあったとして提出に応じたほか、いったん提出された資料についても複数回にわたって出し直しを行うなど非協力的かつ不誠実な対応に終始したため、本年6月16日に、京都市競争入札参加停止取扱要綱（以下「要綱」という。）第12条第2項（※）に基づく報告を求め、6月27日に、令和3年2月から令和4年8月までの全てのタイムシート等の最終的な提出を受けた。

※ 事業者に対し、粗雑履行やその他契約違反、不正又は不誠実な行為があったか否かを判断するために必要な報告を求めるもの。

2 調査結果

委託先事業者からの請求内容と、提出された令和3年2月から令和4年8月分までの請求に係るタイムシート等の根拠資料の突き合わせを行った結果、一部の月において、同一人物の二重計上やタイムシートに記載のない勤務を

確認し、これに該当する時間は正当な稼働時間として計上できないため、次のとおり本市の指示時間数を満たさない結果が判明した。

不足時間数合計：6,754時間（約1,785万円分）

【稼働時間数が不足していた月と不足時間数】

年 月	不足時間数
令和3年 6月	4時間
令和3年11月	150時間
令和4年 4月	2,409時間
令和4年 6月	3,063時間
令和4年 7月	871時間
令和4年 8月	257時間

3 今後の対応及び再発防止策

(1) 今後の対応

(ア) 不足時間に対する返還請求

本市の指示時間数から不足していた時間数については、当該不足時間数に相当する委託金額（約1,785万円）の返還を請求する。

(イ) 入札参加停止措置

令和4年9月分の約4,000万円の過大請求のほか、本件調査の結果、これまで過大請求はないと報告を受けていた期間についても、新たに約1,700万円の過大請求が判明したこと、また、本市の調査に対しても、関係資料を廃棄した等の虚偽の説明をするなど、不誠実、非協力的な対応であったこと等を踏まえ、令和5年7月13日付で、要綱上最大限の期間となる12箇月の入札参加停止措置を行った。

(2) 再発防止に向けた契約内容の見直し

令和4年9月分の過大請求を受け、一層適正な経費支出を行う観点から、今年度の類似のコールセンター業務委託については、仕様書等により、オペレーターの勤務実態に関する詳細な報告や本市が求めた場合には勤務の実態を客観的に確認できる資料の提出を義務付けること、抜き打ちで現地の立ち入り調査を実施することができることとし、事務処理の適正化を図っている。

<参考>

委託先事業者名：日本トータルテレマーケティング株式会社

委託先本社所在地：東京都渋谷区渋谷三丁目12番18号

代表者名：代表取締役 森 真吾

委託金額（総額）：7,899,796,205円

委託業務の内容：京都市における新型コロナウイルスワクチン接種事業に伴い必要となる接種券の発行その他の事務処理、市民からの問い合わせ対応、集団接種会場の設営及び運営、接種医療機関へのワクチンの配送等に係る業務