

## パソナ過大請求 医療従事者も3割不足 無断で3市兼務

2023/2/20 毎日新聞

新型コロナウイルスのワクチン接種を巡り、三つの自治体からコールセンター業務を受託した人材派遣大手「パソナ」（東京都）が必要なオペレーター数を確保せず、約10億8000万円分を過大請求していた問題が波紋を広げている。

取材を進めると、コールセンターに常駐する医療従事者も契約期間の3割超で不足していたことや、自治体側が知らない場所でオペレーターが勤務していたことも判明。情報管理のずさんな実態が次々に浮かんできた。

### 再委託先が虚偽報告

「民間で真面目に働くより、公金をチューチューする仕事のほうが楽に儲（もう）かる時代ですよ。たまたまバレただけで、バレてない公金吸い取りスキームが日本中にあるんだろうなあ」

今月11日、インターネット掲示板「2ちゃんねる」開設者、ひろゆき（西村博之）氏がパソナの過大請求についてツイッターに投稿すると、3万件以上の「いいね」がついた。問題の構図はこうだ。大阪府枚方市、同府吹田市、兵庫県西宮市の3市は2021年3月から、ワクチン接種について市民の問い合わせや予約に対応するコールセンター業務をパソナに委託。パソナはテレマーケティング会社「エテル」（大阪市）に再委託し、自治体から求められたオペレーター数などを伝えていた。

しかし、エテルは人員を確保できないまま、対応件数や応答率（着信件数に占める対応件数の割合）などを水増しして報告。枚方市からワクチン接種の予約完了数との食い違いを指摘されて不正が発覚した。

### 無断で3市兼務



だが、問題はオペレーターの数だけではない。

業務委託の仕様書などによると、3市はワクチンの副反応などについて市民の問い合わせに対応するため、看護師資格などを持つ医療従事者をコールセンターに常時配置するよう指定。3市は各1～2人の医療従事者を毎日配置するよう、パソナと取り決めていた。

パソナによると、エテルは主に、大阪市と福岡県にあるコールセンターにオペレーターを配置。医療従事者についてはパソナに無断で福岡県だけに配置し、3市分の問い合わせを兼務させていた。この結果、21年3月～22年10月で医療従事者が不足していた日が、

604日のうち216日に上っていた。

パソナの広報担当者は取材に「仕様書で医療従事者の兼務を禁止するとは明記されていないが、エテルから報告がなかったことは問題だと認識している。医療従事者の出勤の有無をパソナとしても確認できておらず申し訳ない」と話した。

### 勤務地も報告せず

新型コロナワクチンのコールセンター業務を巡り、委託先でオペレーターの水増し報告があったことを説明する大阪府吹田市の職員＝吹田市役所で2月10日、三角真理撮影拡大



新型コロナワクチンのコールセンター業務を巡り、委託先でオペレーターの水増し報告があったことを説明する大阪府吹田市の職員＝吹田市役所で2月10日、三角真理撮影

さらに、エテルがパソナや3市の知らない場所で、コールセンター業務をしていたことも取材で判明した。

ワクチン接種の予約受け付けでは、市民の名前や生年月日、連絡先などの個人情報扱う。枚方市の担当者は取材に「市が把握していない場所で個人情報を取り扱っていたことは、情報管理や危機管理上、不適切だ」と指摘した。

枚方市によると、21年5～6月は福岡県のコールセンターで業務をすることになっていたが、エテルは札幌市と仙台市にあるコールセンターでも業務を分担。

枚方市やパソナには報告していなかった。

吹田市や西宮市が委託した業務でも、エテルが札幌市や仙台市、東京都新宿区などのコールセンターに無断で業務を割り振っていたケースがあった。

水増し報告の詳細も分かってきた。パソナによると、エテルは退職者の名前やIDを悪用し、架空の通話回数や平均通話時間などをシステムに入力してパソナに報告。調査に対し「離職率が高く、必要な人数を確保できなかった」と釈明しているという。

パソナの管理もずさんだった。枚方市によると、パソナは21年11月～22年3月に3回、大阪市のコールセンターを訪れたが、オペレーターの人数を調べず、不足していることに気付かなかった。

### 問われる管理責任

パソナによると、同社はワクチン接種に関する業務を全国の15自治体から受託。現時点で3市の業務以外で問題は見つかっていないという。

1976年創業のパソナは、民間企業への人材派遣の他、国や自治体から窓口業務、就労支援事業などを数多く受託。持ち株会社・パソナグループの連結売上高(22年5月期)は3660億円で、元総務相の竹中平蔵氏が22年8月まで会長を務めた。本社機能の一部を兵庫・淡路島に移転するなど、地方に軸足を置く取り組みでも注目を集めている。

今回の問題では、契約上100人が配置されているはずなのに、実際には33人しか勤務していない日もあり、市民から「電話がつながりにくい」などの苦情が自治体に寄せられた。パソナは「管理不行き届きにより、多大なご迷惑をおかけした」と謝罪し、3市に過大請求分を返還した上でエテルに損害賠償を求める方針だ。【宮川佐知子、稲田佳代、山田毅】

新型コロナウイルスの感染症法上の分類が現在の「2類相当」から季節性インフルエンザと同じ「5類」に引き下げられることを受け、東京都は14日、自主検査や自宅療養の体制を縮小すると発表した。高齢者ら重症化リスクの高い患者への医療提供体制は維持する。

都によると、5類移行前日の5月7日で終了するのは、無料検査や検査キットの配布のほか、自宅療養サポートセンター（通称・うちさぼ東京）による自宅療養者への食料品配送、パルスオキシメーターの貸与など。患者の隔離を目的とした宿泊療養施設や、患者自らがオンラインで感染を届け出る「陽性者登録センター」も廃止する。

一方、高齢患者に特化した臨時医療施設や妊婦向けの宿泊療養施設の設置・運営は5月8日の移行後も当面継続する。次の感染拡大に備え、コロナ患者を受け入れていない病院が、患者受け入れに必要な設備を整備する際の補助も行う。

医療機関への病床確保料の支払いや、外来・入院の公費負担も継続するが、「全国一律の方針に基づいて実施していく事業」として、従前通り国費負担を政府に求める。

都は、4～6月分のコロナ対策費計1775億円を盛り込んだ新年度補正予算案を15日開会の都議会定例会に提出する。小池百合子知事は「都民の不安や医療現場の混乱を招かないよう、必要な体制を継続する」と述べた。