

# 監 査 結 果 報 告

— 要 求 監 査 —

令和3年6月28日

西尾市監査委員

## 目 次

第 1 監査の要求 .....	1
第 2 監査の対象部課 .....	1
第 3 監査の対象事務の範囲 .....	1
第 4 監査の期間 .....	1
第 5 監査の方法 .....	1
第 6 予約事務の概要 .....	1
第 7 監査の着眼点 .....	6
第 8 事実関係の確認 .....	6
第 9 監査の結果 .....	18
第 10 監査委員の意見 .....	18

## 監査結果報告書

### 第1 監査の要求

本件は、地方自治法（昭和22年法律第67号）199条第6項の規定に基づき、令和3年5月25日付け西健第64号で市長から要求のあった「新型コロナワクチン接種の予約事務」について、監査を実施した。

なお、市長からの監査要求については、巻末に添付している。

### 第2 監査の対象部課

健康福祉部健康課

### 第3 監査の対象事務の範囲

新型コロナワクチン接種の予約事務（以下「予約事務」という。）

※監査要求日までに実施された予約事務を対象とする。

### 第4 監査の期間

令和3年5月25日から令和3年6月28日まで

### 第5 監査の方法

定められた手順以外での接種予約（以下「不正予約」という。）がないかを主眼に、市長から提出された書類を確認するとともに、関係する資料の提出を受け、説明を求め、加えて担当職員への質問等による審査を実施した。

また、実際の予約事務の状況を確認するため、予約開始日にコールセンターを訪れ、その状況を確認するとともに、ヒアリングを行った。

なお、資料の通査とは別に実態を把握するため、職員へのアンケート調査も併せて行った。

### 第6 予約事務の概要

新型コロナウイルス感染症については、感染拡大を防止し、市民の生命及び健康を守るた

め総力を挙げてその対策に取り組み、あわせて社会経済活動との両立を図っていく必要がある。

新型コロナウイルス感染症に係るワクチン（以下「新型コロナワクチン」という。）については、世界各国で開発・製造が進められており、円滑な接種を実施するため、国主導により、広域的視点、住民に身近な視点から、必要な体制の確保を図りながら、進められている。

しかしながら、新型コロナワクチンの接種に当たっては、当面、確保できるワクチンの量に限りがあり、その供給も順次行われる見通しであったものの、ワクチンによっては特殊な流通方法が必要であること等から、ワクチンの供給の見通しが不確定であるがゆえに、各自治体は、効率的に接種できる体制が求められていた。

西尾市においては、実施計画に基づき予防接種及び関連する事務が進められており、今回監査要求があった予約事務の概要は、以下のとおりであることを確認した。

#### 1 接種等のスケジュールについて（令和3年6月1日現在）

西尾市には、7月末までに国から高齢者用に86,430回分のワクチンが供給される予定となっておりその状況は、以下のとおりである。

5月10日（月曜日）65歳以上の方の集団接種開始

6月7日以降 医療機関での個別接種開始

7月下旬（目途）60歳以上65歳未満の方への接種券を発送

8月以降 60歳未満の方への接種券の発送は、年齢階級ごとに順次発送をしていく予定

#### 2 ワクチンの優先接種について（令和3年6月1日現在）

当面の間、確保できるワクチンの量に限りがあるため、国が示す優先順位に応じて、順次接種を進めていく予定となっている。

現時点では、次のような順でワクチンを接種する見込みである。

- (1) 医療従事者等（愛知県が接種）
- (2) 高齢者（令和3年度中に65歳に達する、昭和32年4月1日以前に生まれた方）
- (3) 高齢者以外で基礎疾患を有する方や高齢者施設等で従事されている方
- (4) それ以外の方

#### 3 接種会場（令和3年6月1日現在）

ワクチン接種は、集団接種と個別接種により実施され、集団接種は、公共施設及び企業施設、個別接種は市内54の医療機関で実施される。

#### 4 集団接種の予約について

ワクチン接種には必ず予約が必要であり、郵送された接種券により予約可能となる。この

接種券は、令和3年4月23日付けで、市内在住の高齢者（約46,000人）に送付されたことを確認した。

なお、今回監査対象である集団接種については、期間を区切り、各期間（以下を「クール」という。）毎の予約受付開始日に対象クール内の予約を、電話予約（コールセンターにて受け付け）又はオンライン予約（WEBとLINEにて受け付け）により実施していることを確認した。

各クールの対象期間及び予約の状況等を聴取するため、令和3年6月4日にヒアリングを行った。ヒアリングの対象は、予約事務に直接従事している健康福祉部健康課及びオンライン予約について、システム操作やシステム委託業者との連絡調整など、システム関連全般を担う予約事務関係課として総合政策部情報政策課を対象とした。

以下の概要は、ヒアリングにて概要を聴取した状況をまとめたものである。

#### （1）第1クール

受付開始日 令和3年5月6日

対象期間 令和3年5月10日 ～ 同年同月16日

受付時予約枠内訳

（単位：件）

	電話予約	オンライン予約	合計
常設会場	420	1,050	1,470
巡回会場	180	570	750
計	600	1,620	2,220

#### 【1日の予約枠数】

電話予約60枠、オンライン予約150枠の合計210枠で設定（一部は330枠）

#### 【予約受付枠数及び受付状況】

電話予約については、用意していた予約枠600件のすべてを受付開始日に終了した（令和3年5月6日午後3時30分頃）。この中に、スギホールディングス会長夫妻の特別対応枠として、2枠確保されていたことを聴取した。したがって、コールセンターへは、この2枠を除いた598枠の予約受付指示がされていたことになる。

オンライン予約については、用意された予約枠1,620枠に対して、不測の事態の対応枠として事前に約1%を確保したため、1,599枠で予約受付を開始した。受付終了に係る判断については、オーバースタック（システム上の仕組みにより、1枠に対して1枠を超えた件数の予約を受け付けてしまう現象）を考慮し、残りの枠数が、1割程度である1,462件となった時点で、受付を終了した（令和3年5月6日午前9時24分）。

第1クールの受付終了後、オーバースタックやダブルブッキング（重複して予約したもの）を精査し、予約システムに入力するとともに、1日の予約限度枠210人を超えて予約を受け付けてしまったものについては、同じ第1クール内で調整が行われた。

この作業は、健康課の職員がオーバーブッキングの対象者に電話にて予約枠の変更を依頼するかたちで行われた。

なお、この時点であらかじめ確保してあったスギホールディングス会長夫妻の特別対応枠2枠をシステム入力し、正式に予約として完了させたことを確認した。

予約枠の精査の結果、第1クールについては、184枠の残り枠が発生した。その後、考慮すべき事情により予約が完了していなかった5枠について、これらの者を追加予約することとし、残り179枠を追加予約枠として、電話予約で受け付けることをホームページで公表し、5月10日にコールセンターで追加予約を受け付け、すべての第1クール接種予定者を取りまとめた。

#### 【その他特筆すべき事項】

第1クールについては、接種日当日に、オンライン予約において、予約が最後まで完了していないにも関わらず、完了したと思いきみ、接種会場へ来た人が35人いた。

これらの未予約者に対しては、健康課職員が事実確認を行うとともに、その事情を考慮すべきものと判断したものについては、接種日当日のキャンセル待ちにて対応（35人のうち14人）、又は第2クールの枠（オンライン予約枠）を予約開始前に確保（35人のうち21人）した。

#### (2) 第2クール

受付開始日 令和3年5月12日

対象期間 令和3年5月17日 ～ 同年同月23日

受付時予約枠内訳

(単位：件)

	電話予約	オンライン予約	追加予約	合計
常設会場	420	904	146	1,470
巡回会場	360	779	121	1,260
計	780	1,683	267	2,730

#### 【1日の予約枠数】

電話予約60枠、オンライン予約150枠の合計210枠で設定

#### 【予約受付枠数及び受付状況】

電話予約については、用意していた780件の予約枠をすべて受け付け終了した（令和3年5月13日正午過ぎ頃）。

オンライン予約については、オーバーブッキング等のシステム対応枠の設定について、第1クールの状況や他自治体の例を参考に、システム会社から提案があった率などを考慮した結果、会場や曜日別に一定割合を確保するため80%から95%の枠数設定を行い、用意していた予約枠1,950枠に対して、追加予約枠を除いたオンライン予約可能数1,683枠に対し、1,473枠で受付を開始した。

受付終了に係る判断については、第1クール同様にオーバーブッキングを考慮し、残りの枠数が、1割程度の1,309件となった時点で、受付を終了した。(令和3年5月12日午前9時27分)

第2クール終了後も同様に、オーバーブッキングやダブルブッキングを精査し、システムに入力するとともに、電話にて調整作業が行われた。

予約枠の精査の結果、第2クールについては374枠の残り枠が発生し、この残り枠を追加予約枠として受け付けることをホームページで公表し、5月16日に電話予約で受け付け、すべての第2クール接種予定者を取りまとめた。

**【その他特筆すべき事項】**

オンライン予約において、アクセス集中のため、巡回会場の5月17日、22日の予約枠が表示されないトラブルがあり、これらの日はオンライン予約ができなかったため、追加予約枠として取り扱われた。

**(3) 第3クール**

受付開始日 令和3年5月18日

対象期間 令和3年5月24日 ～ 同年同月30日

受付時予約枠内訳

(単位:件)

	電話予約	オンライン予約	追加予約	合計
常設会場	210	1,211	49	1,470
巡回会場	180	1,142	58	1,380
計	390	2,353	107	2,850

**【1日の予約枠数】**

第1、第2クールにおいて、電話予約に比べてオンライン予約は、受付開始後すぐに予約枠が埋まってしまった状況から、第3クールにおいては、オンライン予約の割合を増やし、電話予約30枠、オンライン予約180枠の合計210枠で設定した。

**【予約受付枠数及び受付状況】**

電話予約については、受付開始日に用意していた390件の予約枠をすべて受け付け終了した。(令和3年5月18日正午過ぎ頃)

オンライン予約については、受付開始日前日に、システム会社より、他自治体の例によりオーバーブッキングが予想以上に発生する可能性があるとの連絡が入り、予約受付枠の設定を50%から70%程度に抑え対応することとしたため、用意していた予約枠2,850枠に対して、追加予約枠を除いたオンライン予約可能枠2,353枠に対し、1,462枠の設定で受付を開始した。

また、オンライン予約は、予約枠の設定変更に加え、システムへのアクセス制限を行い、予約フォームにアクセスできる人数をできるだけ減らすことで、混乱を招く可能性を回

避する策をとった。

なお、当日のオンライン予約受付は、受付件数が1,396枠となったところで受付を終了し、発生したオーバブックイングについては、事前に確保しておいたオンライン予約枠の中で調整が行われた。

#### 【その他特筆すべき事項】

第3クールにおいては、予約受付枠の設定を50%から70%程度に抑えた対応や、システムへのアクセス制限を行ったため、多くの予約枠が残った。その対応として、対象期間内の5月24日及び25日については、接種日まで時間がないという理由から、追加予約枠として電話予約により、5月22日に320枠受け付け、5月26日から30日までの予約枠に関しては、第4クールの予約受付で併せてオンライン予約を受け付けることとした。その枠数は1,013枠であった。

## 第7 監査の着眼点

市長からの監査要求文書に記載された事項及び要求の理由に基づき、予約事務の概要から重要リスクを選定し、次のとおり着眼点を定めた。

「重要リスク」＝ 不正予約 ＝ 公平性の欠如

「着眼点」＝ 不正予約が発生する可能性を検証し、不正予約の有無を確認する。

接種実績に対する電話予約の件数及びオンライン予約の件数の整合性、予約システムの運用状況について、特にキャンセル、重複、変更の際の予約データの取り扱いが正確に行われているかについて検証する。

## 第8 事実関係の確認

### 1 予約システムの概要

本システムは、新型コロナワクチンの接種予約受付を実施するにあたり作成され、住民基本台帳の情報をベースにした予防接種台帳を管理している「健康カルテシステム」において生成した、接種券番号（10桁の数値のみで構成された、接種対象者を完全に特定できる一意の数値）と、その番号に紐付けされた生年月日だけを利用しており、接種対象者を特定するための氏名や住所といった個人情報保有していない。

本システムは新型コロナワクチンの接種予約管理に特化しているため、データの履歴を保有しておらず、常に最新の情報だけを確認することができるものとなっている。例えば、予約受付後、当該予約をキャンセルし再度予約を取得した場合、当初予約に係る情報は失われるシステムとなっている。



## 2 予約システムの運用手順

本システムにおける、市及び接種対象者による入力、処理等の運用方法は以下のとおりである。 < >内の記載は、入力、処理等の実施者である。

### (1) <市>マスタの設定

マスタの設定を実施する。なお、マスタの種類と内容は、以下のとおりである。

マスタの種類	内容
接種者マスタ	接種券番号とその番号に紐付けされた生年月日で構成
接種会場マスタ	接種会場施設（常設会場・巡回会場）の設定
予約枠管理マスタ (予約受付毎に設定を実施)	接種日時毎の予約枠の設定

### (2) <市>オンラインの開放

予約受付開始時刻になると、システム会社に指示し予約受付が可能になるよう設定する。これにより、接種対象者はオンライン上での入力が可能となる。

### (3) <接種対象者>予約の実施

接種対象者は、予約受付画面において、市より送付された接種券の番号、生年月日を入力し、常設会場／巡回会場、接種会場、日時を選択（以上は必須項目）する。最後に電話番号（任意項目）を入力し、予約受付を完了する。

なお、入力された電話番号は、接種日当日に会場に用意する受付台帳に印字され、接種対象者の本人確認に利用するほか、連絡調整に用いる。

### (4) <市>モニタリング及び受付終了

予約受付状況をリアルタイムでモニタリングし、予約総量が予定数に到達すると情報政策課からシステム会社に指示し、手動で予約受付を終了する。

### (5) <市>実績確認

(1)で設定した予約枠管理マスタに対する予約完了件数を確認する。ここで、オーバーブッキング（管理マスタの設定以上の予約が入っている状態）、ダブルブッキング（同一接種券番号の予約が予約受付期間中に複数入っている状態）を抽出する。この時点では、電話予約に係る予約受付入力は一切実施されておらず、オンライン予約と電話予約の重複は生じない。

### (6) <市>電話予約受付入力

オンラインによる予約受付の開始と同時に、コールセンターにおいて、電話予約受付を行う。予約枠の受付終了または受付時間の終了後、電話予約受付業務受託者及び健康課職員は、

電話予約者の情報を予約システムに入力する。

(7) <市>調整対応

(5) 及び (6) の結果について精査し、オーバースタッキングについては健康課職員が、予約対象期間中の予約枠の中で接種日及び接種会場の変更を予約者に依頼する。その際、一日最大接種件数である 210 件（一部 330 件）を超過しないよう考慮のうえ調整する。

ダブルブッキングについても健康課職員が、接種会場及び接種日時が一致する場合は旧レコードを削除し、一致しない場合は、重複予約者に連絡し予約継続枠を確認のうえ、不要なレコードを削除する。

(8) <市及び接種対象者>

(1) から (7) を、予約受付の都度、繰り返し実施する。

### 3 提出されたデータの品質

データの品質は、完全性（データが全て揃っており、欠損や不整合がないこと）、妥当性（正しい前提から導き出されていること）、一貫性（矛盾がないこと）、適時性（収集や使用するタイミング等、処理を実施するのにふさわしいタイミングであること）、正確性（正確であること、入力ミスがないこと）により表され、これらの指標により、現実をどれだけ正しく表現しているかを評価することができる。

本監査業務において使用したデータの品質及び重要リスクは、以下のとおりである。

(1) 予約受付システムに係るデータ

ア 予約枠管理マスタ

当マスタは、接種可能な日時と人数を設定したものであり、一日 210 件（一部 330 件）の値は、正確に設定されていた。

システム会社からの情報提供、情報政策課によるダブルブッキング・オーバースタッキング等の不測の事態を見越した対応枠の設定、健康課による過去予約状況等による同対応枠の設定が実施されていたことを確認したが、健康課内における設定値の算出根拠及び電話予約受付業務の受託者に対する情報伝達の過程は、監査関係資料が提出されなかったため、設定値の適正性を合わせて監査することができなかった。

予約枠管理マスタに係る品質評価は以下のとおりである。

	完全性	妥当性	一貫性	適時性	正確性
評価	○	○	○	—	○

※「—」は、評価の対象外とした。以下の品質評価結果についても同じ扱いとする。

重要リスクは以下のとおり判断した。

○健康課内における設定値について、担当者による恣意的な運用を疑われることを避けるため、明確な算出方法を設ける必要がある。また、健康課から電話予約受付業務受託者への情報伝達方法をルール化し、メール等の記録が残る方法を選択する必要がある。

#### イ キャンセル受付マスタ

当マスタは、オンライン予約及び電話予約の受付が完了したレコードに対し、キャンセル処理を実行した際に登録されるデータベースであり、令和3年5月10日から同年同月30日までの接種日に対し、計502レコード（検証用17件及び不明1件を除く）を保有していた。ここで、不明レコード1件については、接種券番号を除く大部分のデータが欠損していたが、ワクチン実績マスタ（接種完了のレコードが蓄積したもの）の更新ID及び更新時刻と比較し、誤ってキャンセル処理を実施したレコードであることを確認した。

各クールのオンライン予約及び電話予約のキャンセル件数は以下のとおりであった。

（単位：件）

	オンライン予約	電話予約	合計
第1クール	127	17	144
第2クール	69	203	272
第3クール	36	50	86
合計	232	270	502

各クールのキャンセル事由について、キャンセル処理日時、実行したIDを用いて、以下のとおり分類した。

（単位：件）

	未接種※	事前キャンセル（オンライン受付）	事前キャンセル（電話受付）	健康課対応	合計
第1クール	29	32	12	69	142
第2クール	11	43	58	158	270
第3クール	15	11	34	24	84
合計	55	86	104	251	496

※予約受付システムにおいて自動的に実行された処理及び電話予約受付業務受託者により接種日当日にキャンセル入力された処理の合計

各クールにおいて不整合レコードがそれぞれ2件ずつあったが、内容を確認したところ実績登録時の誤りによるものと推測された。

健康課から報告を受けた調整対応の詳細と、当マスタから推測される健康課対応内容

は以下のとおりであった。

(単位：件)

クール	対応内容	健康課報告	当マスタ
第1 クール	同日時間帯変更（キャンセル履歴なし）※	66	不明
	別日時間帯変更及び同日会場変更 （キャンセル履歴あり）	43	40
	電話予約との重複	3	3
第2 クール	別日時間帯変更及び同日会場変更 （キャンセル履歴あり）	0	0
	電話予約との重複	0	0
第3 クール	別日時間帯変更及び同日会場変更 （キャンセル履歴あり）	0	0
	電話予約との重複	0	0

※同日時間帯変更（キャンセル履歴なし）は、一日の最大接種枠 210 件（一部は 330 件）を超過しないため、単位時間（15 分）当たりの件数を考慮せず対応したものである。したがって、予約のキャンセル処理を実施していないため、当マスタに登録されておらず、件数を確認することはできなかった。健康課の報告は、単位時間当たりの件数（上限：30 件または 10 件）を考慮した数値であったことを確認した。

第1クールにおける、別日時間帯変更及び同日会場変更の件数について、3 件の差分が生じた事由は、予約日を変更したと思われる 5 月 13 日及び 16 日の巡回会場の予約受付台帳が存在しなかったため、確認することができなかった。

キャンセル受付マスタに係る品質評価は以下のとおりである。

	完全性	妥当性	一貫性	適時性	正確性
評価	×	—	×	—	×

重要リスクは以下のとおり判断した。

- キャンセルされたレコードに対し、接種記録が登録可能な仕様となっており、ワクチン実績マスタと不整合が生じる理由となっていた。また、これらのエラーレコードが以後の予約受付や接種実績の登録に影響することが懸念される。
- データが欠損したレコードが存在していた。
- 未接種者のキャンセル処理について、自動処理機能があるにも関わらず、受託業者によるキャンセル処理が手動で行われており、入力誤りに伴う不整合データが生じているため、対応方法を見直す必要がある。

#### ウ ワクチン予約受付マスタ

当マスタは、オンライン予約受付が完了した際及びコールセンターで受付が完了した予約を電話予約受付業務受託者と健康課職員が入力した際に作成されるマスタである。提出されたマスタは、各クールにおける、オンライン予約受付開始からオンライン予約受付終了までの間に予約が完了した記録だけを蓄積したものであり、電話予約に係る記録は一切保有していないものであった。

各クールの件数は、以下のとおりであった。

クール	件数
第1クール	1,462件
第2クール	1,309件
第3クール	1,396件

この件数には、オンライン予約が可能な時間中に、予約受付完了とキャンセル受付完了の両方が行われた件数を含んでおり、有効予約件数と一致しないものであった。

各クールにおいて、同一接種券番号のオンライン予約が重複していることが確認されたことから、健康課において「同一接種日・同日時刻の重複については、受付順位の古い旧記録を削除し、それ以外は接種対象者に直接確認し、不要な記録を削除する」と定めたルールに基づき、予約キャンセル処理が実施されていた。件数及び詳細等は以下のとおりであった。

クール	詳細
第1クール	重複 26 件（ルールに基づく処理：8 件 電話確認処理：18 件）
第2クール	重複 23 件（ルールに基づく処理：1 件 電話確認処理：7 件 予約者がオンライン上でキャンセル処理：15 件）
第3クール	重複 0 件

第2クールの重複件数について、情報政策課の報告は12件であり、11件の差分が生じていた。これは、使用したデータの時点が異なっていたことに起因しており、11件はすべて予約者自身がオンライン上でキャンセル処理を行ったもので、重複予約者は一致していることを確認した。

当マスタからは、オーバースタッキング、つまり健康課が調整対応を実施する件数の概数を把握することができた。また、当マスタと、次のエで判断するワクチン実績マスタ（予約受付区分を持たない）と、イで判断したキャンセルマスタから得られた、最終的な電話予約件数の近似値（計算方法：ワクチン実績マスタと、キャンセルマスタを用いてキャンセル分を削除した予約受付マスタを突合し、合致する記録はオンライン予約、合致しない記録は電話予約に切り分ける）は以下のとおりであった。

(単位：件)

接 種 日	会場	予約数			予約可能枠		オンライン 予約に係る 調整数 (②-①)
		オン ライン ①	電話 (当初)	電話 (最終)	オン ライン ②	電話	
5/10	常設	165	60	59	150	60	15
5/11	常設	137	60	82	150	60	0
5/12	常設	138	60	79	150	60	0
5/13	常設	127	60	149	150	60	0
	巡回	170	60		150	60	20
5/14	常設	129	60	163	150	60	0
	巡回	172	60		150	60	22
5/15	常設	88	60	124	150	60	0
5/16	常設	112	60	215	150	60	0
	巡回	224	60		270	60	0
第1 クール計	—	1,462	600	871	1,620	600	57
5/17	常設	111	60	315	150	60	0
	巡回	0	60		150	60	0
5/18	常設	121	60	202	150	60	0
	巡回	112	60		150	60	0
5/19	常設	126	60	173	150	60	0
	巡回	130	60		150	60	0
5/20	常設	126	60	186	150	60	0
	巡回	126	60		150	60	0
5/21	常設	127	60	178	150	60	0
	巡回	127	60		150	60	0
5/22	常設	108	60	318	150	60	0
	巡回	0	60		150	60	0
5/23	常設	95	60	125	150	60	0
第2 クール計	—	1,309	780	1,497	1,950	780	0

(単位：件)

接種日	会場	予約数			予約可能枠		オンライン予約に係る調整数 (②-①)
		オンライン ①	電話 (当初)	電話 (最終)	オンライン ②	電話	
5/24	常設	83	30	263	180	30	0
	巡回	85	30		180	30	0
5/25	常設	126	30	219	180	30	0
	巡回	89	30		180	30	0
5/26	常設	128	30	173	180	30	0
	巡回	127	30		180	30	0
5/27	常設	127	30	208	180	30	0
	巡回	91	30		180	30	0
5/28	常設	128	30	168	180	30	0
	巡回	125	30		180	30	0
5/29	常設	83	30	127	180	30	0
5/30	常設	65	30	221	180	30	0
	巡回	139	30		300	30	0
第3 クール計	—	1,396	390	1,379	2,460	390	0
合計	—	4,167	1,770	3,747	6,030	1,770	57

※ワクチン実績マスタは、接種会場情報を保有しておらず、電話予約受付件数（最終）を常設会場／巡回会場に切り分けることができなかった。したがって、接種日単位で記載している。

電話予約受付に係るデータは、その一切が保存されておらず、次のエで判断するワクチン実績マスタに対し、当マスタを突合することにより、電話予約受付（をしたと思われる）対象者を抽出し、電話予約受付状況の変遷を確認しようとした。しかし、電話予約受付業務受託者及び健康課職員による調整対応等において、受付区分である「オンライン予約・電話予約」を自由に選択できる仕様のため、入力を誤ったと思われるレコードが存在しており、正確な電話予約受付件数を把握することはできなかった。

ワクチン予約受付マスタに係る品質評価は以下のとおりである。

	完全性	妥当性	一貫性	適時性	正確性
評価	×	—	○	—	○

重要リスクは以下のとおり判断した。

- 電話予約受付に係るデータについて、精査が必要となる可能性を考慮し、電話追加予約実施時点のデータをバックアップとして保管するとともに、追加電話予約数を正確に把握する必要があると考える。また、登録ミスを防ぐ仕様に見直す必要がある。
- 後述の予約受付簿を作成する際、当マスタから接種日当日のオンライン予約結果と電話予約結果の最新データを抽出していたが、受付簿作成システム（予約受付システムから独立したもの）においてもデータを更新する仕様としており、印刷物以外の情報を得ることはできなかった。

#### エ ワクチン実績マスタ

当マスタは、ワクチン接種の実績を登録した際、予約受付が完了しているレコードに対し、予診・接種・接種ワクチンの種別を登録し、更新形式でデータを保存する。

同様に、接種完了の履歴を国のシステムに送付する際のデータは、国から支給されたタブレットにより接種者が所持する予診票のデータを読み込んで作成するため、ワクチン接種予約システムにおける各種不整合は、国に送付するデータに何ら影響するものではない。

なお、ワクチン接種事務は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）第 9 条第 1 項別表第 1 に該当するため、マイナンバーの利用が認められているが、本監査における利用は認められていない。したがって、国に送付した、品質が保証されたデータを利用することはできなかった。

当マスタの各クールの接種実績の登録数は、以下のとおりであった。

（単位：件）

クール	健康課報告	当マスタ	エラーレコードの詳細
第 1 クール	2,220	2,237	・実績登録重複レコード 16 件 ・キャンセル処理されたレコード に対し接種完了登録 3 件 ・データ欠損レコード 1 件
第 2 クール	2,736	2,744	・実績登録重複レコード 21 件
第 3 クール	2,752	2,774	・実績登録重複レコード 35 件 ・キャンセル処理されたレコード に対し接種完了登録 1 件

当マスタにおいても、接種券番号の重複が確認され、予約がキャンセルされたレコードに対し、接種完了の設定が実施されていることから、正確な接種人数を把握することは不可能であった。なお、接種実績登録が重複した事例は、接種完了登録手続きの誤り



によるものであったことを確認した。

ワクチン実績マスタに係る品質評価は以下のとおりである。

	完全性	妥当性	一貫性	適時性	正確性
評価	×	○	×	○	×

重要リスクは以下のとおり判断した。

○予診・接種・ワクチン種別の段階的登録ミスにより、同一接種券番号に対し、複数の接種完了履歴（最大5レコード）が存在していたため、仕様を見直し登録ミスを防ぐことが可能なものに変更し、これまでの不整合データの削除等を検討する必要がある。

#### オ その他

3ページの【予約受付枠数及び受付状況】、4ページの【その他特筆すべき事項】に記載した、優先的に予約を確保した対象者26名（第1クール対応者が5名、第2クール対応者が21名）について、ワクチン実績マスタから対象者を確認することはできなかった。

### (2) 紙で提出された説明資料及び統計資料

#### ア ヒアリング資料、接種管理表及び集団接種実施者表

監査委員によるヒアリングを実施した際、健康課及び情報政策課より提出された資料等であり、予約の仕組み及び受付の概要、システムの概要及び健康課への情報提供内容、接種日毎の接種人数及び接種対象者等が記載されていた。しかし、本監査において使用するには、収集する時点、集計方法、考え方等が統一されておらず、双方から提出された資料には差分が生じており、予約受付システムに係るデータの抽出時点、集計結果とも異なるものであった。

ヒアリング資料、接種管理表及び集団接種実施者表に係る品質評価は以下のとおりである。

	完全性	妥当性	一貫性	適時性	正確性
評価	×	○	×	—	×

重要リスクは以下のとおり判断した。

○ワクチン接種に係るあらゆる正確な数値を把握する必要はないと考えるが、対外的に公表に耐えうるよう日々係数を確認し、国に情報連携しているデータ等との整合確認を実施する必要がある。

#### イ 予約受付台帳

接種日当日に、最新の状態の予約受付マスタからデータを抽出し、会場で使用する「接種券番号・電話番号・予約区分」が記載された予約受付台帳を作成する。

会場運営業務受託者及び市職員等は、この台帳に接種完了・予診のみ・未接種の区分等を書き入れることで接種者数を常時把握し、当日のキャンセル待ちの接種希望者に対応している。

また、接種日当日、キャンセル待機者に係る台帳を用意するかは、台帳印刷時点で予約数が210件（一部330件）未満の場合に決定しており、会場では整理券を配布し対応していたことを確認した。

なお、提出された予約受付台帳は、5月13日、16日、17日、19日、21日分の巡回会場分が欠損しており、健康課による日程調整の後に、接種予約が電話予約受付枠として正しく処理されていたかを確認することができなかった。

予約受付台帳に係る品質評価は以下のとおりであった。

	完全性	妥当性	一貫性	適時性	正確性
評価	×	○	×	—	×

重要リスクは以下のとおり判断した。

- 記載の不備（接種・未接種のチェックもれ、未接種者を接種済みとした誤記載等）や、市と受託業者で台帳記載方法が統一されておらず、追記事項が不正確なものが確認された。また、当日接種が完了した者の接種券番号の追記もれがあった。
- 国に接種履歴を送信することをもって接種事業が完了するため、接種会場に用意した予約受付台帳の保存について、受託業者が確認に使用したものを納品物として受領する仕様としておらず、健康課においても一部廃棄していた。

#### 4 判断

これまで述べた重要リスクから判断すると、不正予約が発生する可能性はゼロであるとは言えない。事実、電話予約枠を利用し、電話予約受付が完了したものとして体裁を整えることは、予約受付システムの仕様上、難しいものではないと考える。また、品質が100%保障された完全な情報が提出されなかったことから、本監査が不十分であることは否めず、スギホールディングス以外の不正予約について、全く無かったと断言することはできない。

なお、外部圧力によるものではなく、接種を切に願う市民を慮った対応であったと想定される事例が1件あった。これは、当日キャンセルした接種予約者に対し、会場で次回の接種予約を、定められた手続き以外の方法である、口頭で確約したと考えられる事例であった。具体的には、次回予約情報（令和3年5月24日）が令和3年5月20日の常設集団接種会場で使用した予約受付台帳に記載されていたが、同日時点では次回予約日の電話予約受付

を開始（令和3年5月22日）しておらず、時系列に不整合があった。会場従事者に確認したが、接種会場における混乱は十分に思慮されることであり、記憶不鮮明により、当該処理に係る明確な説明は得られなかった。さらに、親族その他（近隣に居住している、職務上の関係がある等を含む）の関係にあるか、接種予約を強要されたかを確認し、該当する事実はないとの回答を得たことから、不正予約には当たらないものと判断したことを申し添える。

## 5 職員を対象としたアンケートについて

### （1）調査の目的

事実確認の結果、不正予約が発生する可能性がゼロではないと認められながらも、不正予約が存在したか否かについては、資料やデータが存在しないなどの理由により、検証を試みたもののある程度の限界があった。そこで、予約事務を担当する健康課の職員を対象に無記名にて、不正予約があったかどうかを問うアンケート調査により、データの検証とは違った側面から事実調査を試みた。

### （2）調査の概要

- ・調査対象 健康課職員（会計年度任用職員含む）
- ・調査方法 配布及び施錠付き回収箱による回収（無記名）
- ・調査期間 令和3年6月14日～3日間
- ・回収率 配布件数 30件 回収件数 30件 回収率 100%

### （3）調査の結果

各設問の内容及びアンケート結果は、以下のとおりであった。

（※各設問に対する回答を【 】で示している。）

質問1 スギホールディングス会長夫妻への不適切対応（以下「スギHD対応」という。）

以外に特別な配慮を求められたことはありますか。（必須）

1. あり 【1件】
2. なし 【29件】

質問2 特別な配慮の予約を受け付けましたか。（必須）

1. 受け付けた 【0件】
2. 断った 【1件】
3. 質問1で「なし」と回答 【29件】

質問3 スギHD対応以外で他の職員が特別な配慮の予約を受け付けているのを見たことがありますか又は聞いたことがありますか。（必須）

1. あり【1件】 具体的に（上司がなんども断っているのを聞いた。）
2. なし【29件】

質問4 定められた手順以外で予約を受け付け、システムに入力しようとした場合、どのような方法が考えられますか。（任意）

【回答以下のとおり】

- ・分からない。
- ・最終的に受付名簿を作成する際に入力する。
- ・考えられない。

質問5 今回の事件で新聞報道と異なる箇所があればご記入ください。（任意）

【回答以下のとおり】

- ・スギ HD 秘書と会長とのやりとりから会長は知らなかったことはないと思う。特別に配慮してもらったという認識はあったと思う。
- ・直接電話に出たわけではないが、スギ HD 秘書は高圧的ではなかったと思う。

なお、アンケートの最後に、監査委員事務局によるヒアリングの希望者を募ったが、希望者はいなかった。

以上のアンケート結果からは、不正予約があったと認める事実は確認できなかった。

## 第9 監査の結果

予約手順から検証して、不正予約は不可能ではなかった。しかしながら、予約体制の状況から、検証できる限界はあるものの、検証できた範囲においては、不正予約を確認することはできなかった。

## 第10 監査委員の意見

新型コロナワクチンの接種は、今や西尾市民のみならず国民全体の最大の関心事の一つである。そのワクチン接種に関して当市において不適切な事務処理が行われたことは甚だ遺憾である。本監査は市長からの要求により、該当の不適切な処理以外に同様の不適切な処理があったか否かを監査するものである。

本監査の過程において監査委員として感じたこととして、担当課の作成保存している各種資料が監査委員が想定する水準に比べ、かなり不足しているのではないかと、ということがある。例えば、予約日に関しては、オンライン予約の状況や電話予約の状況、接種日に関し

では、予約者、来場者、問診により接種しなかった者、接種を行った者などはデータとして一覧管理しているだろうと想定していたが、実際は係数の不整合があり、本当の接種のデータとして完全なものなのかとの疑問を抱かせるものがあった。

オンライン予約に関して、初期にダブルブッキング、オーバークッキングなどが起こっていた。しかし混乱の中とは言えなぜそのような事態が発生するのか、それらの発生を防ぐことができなかったのだろうか。また、予約システムのデータは、更新されれば上書きされて履歴が残らないとのことである。確かに予約システムとしてはそれで十分なのかもしれないが、もう少しコストをかけても履歴の追跡ができるシステムにするべきではないかと思う。

これらの事由により今回の監査では、不正予約などに関して自信をもって該当の不適切な処理以外はなかったと判断することは難しかった。

現場担当者としては、事後の監査などは想定してはいないであろうし、目の前の接種業務の執行に全力を注いでいるだろうことは十分理解できるが、何も監査のためというだけではなく、正確な数値の把握や、事後の検証に耐えるだけの業務の履歴を確認できるようにしておくことは行政の責任としては必要なことであろう。

ワクチン接種は、まだまだこれからも多くの住民の方を対象とすることになるし、今回のコロナ禍が去った後にも再び同様のワクチン接種などが必要となることもあるかもしれない。データ管理の適格性を高めること、業務の検証可能性を確保することはますます重要となってくるだろう。

しかしながら担当課では、目の前の接種現場をどうさばくかに忙殺されており、現在の陣容ではこれ以上の事務作業を求めることは困難かもしれない。現場の人員を増員するなど何らかの対応が必要であろう。

担当課からの聞き取りを行い、予約コールセンターや接種会場の視察を行い職員の奮闘ぶりを目の当たりにした。

接種会場では大声を出すなど理不尽な振る舞いをする来場者もいるようで、原理原則の対応をするのは当然だとしても、もし一部の理不尽な来場者の不当な要求に屈してしまえば、また他の理不尽な要求をする者を生じさせてしまいかねず公正公平な事務執行を歪めてしまうことになる。現場職員の活躍に期待すると同時に警備員の配置など職員の安全についても検討していただきたい。

接種会場で見た多くの高齢者は整然と接種を受けられており、接種を終えた多くの方々は安堵の表情を浮かべられていた。17万市民の安心安全のために、担当課におかれては公正公平迅速なワクチン接種の執行に努力を続けていただきたいと切に願う次第である。

西健第64号  
令和3年5月25日

西尾市監査委員  
糟谷 修 様  
大塚 久美子 様

西尾市長 中村 健



地方自治法第199条第6項の規定により、以下のとおり監査を要求します。

記

- 1 監査要求事項  
新型コロナワクチン接種の予約事務について  
( 5月25日までに実施された予約事務において、定められた手順以外での接種予約の有無 )
- 2 監査要求理由  
新型コロナウイルスワクチン接種の予約事務において、監査を求め、その結果を公にすることで、今回、問題となった一部の市民に対する特別な配慮以外に、定められた手順以外の予約がないことを証明し、市民に対する説明責任を果たすため。
- 3 関係部署  
健康福祉部健康課
- 4 添付書類  
経過報告書及び新聞記事

