

平川市議会 一般質問 「新型コロナウイルスワクチンの接種予約について」 ～市民の不安を解消する予約方法の見直しを～

1 現状と課題（議員の問題提起）

- 5月10日から80歳以上の高齢者を対象に、新型コロナウイルスワクチンの接種が開始。
- 多くの市民から「予約の電話が繋がらない」という苦情が寄せられている。
- 電話での予約は迅速に確認できるが、予約が集中するとつながらず、予約が取れるまで何度も電話をかけ続けなければならない。
- インターネット予約も、環境がない方や操作が不慣れな方には不便であり、アクセスが集中するとシステムがダウンする可能性がある。
- このため、市の集団検診のように、対象町会ごとに市で市民一人一人の接種日程を決めて郵送し、接種しない方・個別接種希望者・日程変更希望者のみが電話連絡する予約方法への再検討を求める。

市民から寄せられている主な声



2 議員の提案（予約方法の見直し）

集団検診のように、対象町会ごとに市が市民一人一人の接種日程を決めて郵送し、接種しない方・個別接種希望者・日程変更希望者のみが電話連絡する方法に再検討すべきである。

議員提案の予約方法（イメージ）



この方法の主なメリット

- ① 市民の接種予約されていないという不安を解消できる。
- ② 市民が自身の行動計画を立てることができる（仕事の休暇取得などが可能）。
- ③ タクシーでの送迎がスムーズになり、感染対策をした上での乗り合いも可能。
- ④ 地元に近い集団接種会場で接種ができる（尾上地域が確ヶ岡地域に行くなどの解消）。

3 質疑応答の主な内容

質問・意見（葛西勇人 議員）

現在の電話・インターネット予約では市民に大きな負担と不安が生じている。検診のように市が日程を決めて郵送し、希望しない方などからのみ連絡を受ける方法に再検討すべきではないか。

予約方法を決めるのは市町村か国・県か。電話予約は必ずしなければならないのか。

他の自治体では日程を決めて送っている事例も多い。なぜ本市ではできなかったのか。高齢者施設では日程を決めて接種しているのに、学校だけ特別にやるという手もあるのではないか。

今でも電話が繋がらないという苦情が続いている。最初の頃は一日中電話の前でかけ続けた高齢者もいた。とにかく市民が予約されているという安心を与える方法にすべきではないか。

接種計画ができていて、今すぐ変更できないのは分かるが、64歳以下の方の接種時には今のやり方を見直すべきではないか。

答弁（健康福祉部長：工藤伸吾）

ワクチン接種は、効果と副反応のリスクを理解した上で、ご本人の意思で受けていただく任意接種である。市が一方的に日時や場所を指定することは、勧奨を超えた半ば強制的と受け取られる可能性があるため、現状の予約方法（電話・ウェブ）で実施している。

ワクチンの接種の手法（予約方法を含む）は市町村が定めることである。必ず電話予約でなければならないわけではない。

他の自治体でもそのような方法を採用している自治体はあるが、青森県内では電話・ウェブ予約が主流である。12歳から64歳までは学生や仕事をしている方が多く、市が日時を指定しても都合に合わせる事が難しく、変更手続に時間を要し、市民の負担が増えると判断した。

電話の回線が混雑し、大変ご迷惑をおかけした。現在はウェブ予約が半数以上を占めており、電話の苦情は減少している。今後、2週間先・3週間先の予約ができるような方法について検討していきたい。

市としても検診のような体制について検討したが、準備に取りかかることにより、今まで計画していた接種の計画に空白の期間が生じる可能性があるため、総合的な判断のもと、現状の接種計画を維持した。

ポイント

任意接種であることを踏まえ、慎重に対応。

予約方法は市町村が決定可能。

県内では電話・ウェブ予約が主流。若年層の都合調整や変更手続の負担を考慮。

当初は混雑したが、現在はウェブ予約が半数以上。今後は2週間先・3週間先の予約について検討。

計画の空白期間が生じる可能性があるため、現状の計画を維持。

4 現在の予約方法の課題と議員提案との比較

項目	現在の予約方法（電話・インターネット）	議員提案の方法（市が日程を決めて郵送）
1 予約のしやすさ	アクセスが集中するとつながりにくい。システムがダウンする可能性がある。	市民は原則連絡不要で予約が確定。
2 市民の負担・不安	何度も電話をかける必要があり、予約が取れるまで不安が続く。	予約されているという安心感が生まれる。
3 行動計画	予約が取れないと予定が立てにくい。	あらかじめ日程が分かり、休暇取得などが可能。
4 送迎・会場	高齢者の送迎調整が困難。地域外の会場になる場合もある。	町会ごとに近い集団接種会場で接種可能。タクシーの乗り合いなども調整しやすい。
5 自由度	希望する日時を自分で選べる。	接種しない方・個別接種希望者・日程変更希望者のみが連絡するため、一定の自由度は確保。

5 今後の方向性（議員の要望）

- ✓ 市民に不安と負担をかけない接種方法とすること。
- ✓ 予約の方法について、2週間先・3週間先の予約ができる仕組みの導入を検討すること。
- ✓ 64歳以下の接種時には、今回の課題を踏まえ、よりよい予約方法の見直しを行うこと。