

整理番号：1-1

提言題名：新型コロナワクチン接種予約

【提言の要旨】

インターネットで予約したが個別接種病院のA病院が入っていなかった。予約券と一緒に郵送された案内と画面が違うのはなぜでしょうか。また、予約後の確認メールが別の接種番号と日時だったため、接種センターに電話した。電話対応の女性は、この状況が理解できず、対応が悪い。人の命にかかわることなのに外部委託しているのはなぜですか。外部委託業者を選んだ理由、会社名を公表してください。システムのプログラムミスは、事前にテストすれば防止できたはずです。予約システム誤送信の理由、原因、今後の対応、責任者の処分をホームページ及び広報に掲載してください。ホームページ作成は、外部委託せず、市の職員が行う。(いつも更新が遅い。内容がお粗末。)

(令和3年4月受付)

【回答の要旨】

ワクチン接種予約に関しましては、4月19日から開始となりましたが、ワクチン配給量の関係から21日に一時停止とさせていただきます。

予約受付初日に予約の申込みが殺到してしまったことから、予約が取りづらい状況が発生し、御不便と御迷惑をお掛けしまして大変申し訳ございませんでした。

インターネット予約の際にA病院が入っていないという件ですが、案内に掲載している医療機関は、A病院を含め、予約可能な医療機関として予約システムにも掲載しておりました。システム上、会場選択欄から予約を希望する医療機関を選択すると、カレンダー欄に予約可能な日程として「○」の表示がなされますが、予約を希望する医療機関の予約枠が定員数に達してしまうと、カレンダー欄には「×」の表示がなされる仕組みとなっております。A病院については、多くのかかりつけの方がおられ、週に1日のみの接種実施であることも踏まえると、相談者様が予約を申し込まれた際に予約枠が定員数に達していたものと思われます。

また4月19日には、インターネット予約後に、予約を申し込まれた方に自動返信される予約確認メールに、予約内容と異なるメールが送信される事象が発生しました。同日の夜間に緊急メンテナンスを実施し、翌20日18時以降から順次正確な予約日時・会場等をメールにて配信させていただきました。システムにおけるメールの誤送信に関しましては、委託業者による確認作業を実施していたにも関わらず不具合が発生してしまったのは、市としての入念な確認の不足が原因であったと思います。今後このようなことのないよう再発防止に努めてまいります。

市のワクチン接種に関する予約・相談に関しましては、外部委託により「取手市新型コロナワクチン接種予約・相談センター」を設け、対応しているところでございます。委託業者については、多くの官公庁関係同種業務の受注実績を有するA社を選定いたしました。

予約確認メールの誤送信の際に、接種予約・相談センターにおいて、対応職員の状況理解が

不十分であったこと、対応の不手際があったことに関しまして、御不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。接種予約・相談センターを運営していくうえで、今後このようなことを招くことのないよう、職員への適切な指導教育と情報の周知徹底を図ってまいります。

ホームページにつきましても、市民の皆様への重要な情報伝達方法であることを念頭におき、随時、的確な情報を発信するよう努めてまいります。

今後も、市民の皆様が円滑に新型コロナワクチン接種を実施していくことができるよう、職員一丸となって、より一層業務に邁進してまいりたいと思っております。

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

(保健センター 令和3年5月回答)