

整理番号：1－4

提言題名：新型コロナワクチン相談センターの電話について

**【提言の要旨】**

新型コロナワクチン接種相談センターはなぜナビダイヤルなのですか？電話でお金儲けしなくてはならないほど、財政がひっ迫しているのでしょうか。ワクチン接種で市民が不安になり困って相談しようとするれば20秒で10円払わなければならないのはなぜですか。市民は市民税を払っています。市が相談を受けるのは当然の行政サービスなのではありませんか。

(令和3年5月受付)

**【回答の要旨】**

市では新型コロナワクチン接種予約の取得手段につきまして、コールセンターによる電話予約と、予約サイトからのインターネット予約を採用しているところです。

ご指摘を頂きました市がナビダイヤルを採用したことにつきまして、コールセンターを設置する計画段階で、ナビダイヤルかフリーダイヤルのどちらを採用するか検討を行ってまいりました。その当時は国からの財政支援が有るか不透明な時点で採用決定することが必要となっており、市の財政負担を考慮した事と、近隣市町でも採用予定が多かったナビダイヤルを採用するに至った経緯となります。

なお、コールセンターへお電話をお掛けの際に、混雑をお知らせする音声ガイダンスが流れている時には料金はかからず、オペレーターに繋がった時点から料金がかかることとなりますので、ご承知おきをお願いいたします。

今後も市の衛生行政に何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

(保健センター 令和3年5月回答)