

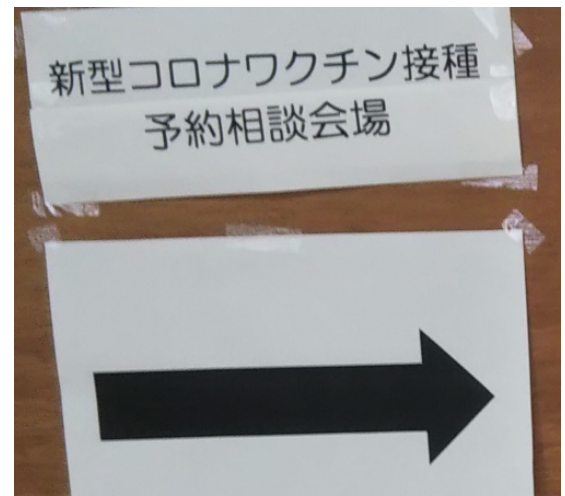
新型コロナ ワクチン

予約は電話とネットのみという当初の方針を見直して 市が直接、予約の相談や受付も

5月31日、80歳以上の方の新型コロナワクチンの接種予約が始まりました。予約方法はコールセンターへの電話がネット。当初、電話がつながりにくいということもあって、多くの高齢者が予約を取るのに、四苦八苦しています。共産党議員団は、先に釧路市に対して、対面で予約をサポートする窓口を市の責任でつくれと申し入れていました。

阿寒では相談会場設置

先週、阿寒町行政センターを訪ねてビックリ。ロビー正面に「ワクチン接種予約相談会場」という張り紙が・・・一階の市民ホールに机やソファを並べて、アクリル板で仕切った相談会場がつけられていました。私が訪ねた時も職員の方が傍らにパソコンをおいて、男性の相談に親身に乘っていました。



阿寒町行政センターのロビーの目立つところに相談会場の案内が貼られていました。

課長から説明を受けると、相談に対応しているのは保健師など保健福祉課の職員、予約相談はもちろんのこと、予診票の書き方など、様々な相談に応じています。一応、予約は本人にしてみらうことにしていますが、持参したスマホと一緒に操作したり、どうしてもひとりで予約できない人には、「できない人を追い返すわけにもいきませんから」と、市の職員が予約の代行もし

ています。

独自会場で混乱を回避

保健師が相談に乗ってくれることで、予約にとどまらず、コロナに関するいろんな不安にもアドバイスできて、大変喜ばれているようです。



市民ホールに予約相談会場がつけられていました。

「予約が始まると、どうしても分からない方は市役所に来てしまいます。その方への対応で通常の業務が滞るのは分かり切っていました。であれば、積極的に専用の相談会場をつくって、常時3名から5名の職員を配置して対応することにしました」と、語っています。阿寒町では接種予約を知らせる封書に、「分からないことがあれば行政センターで相談に乗ります」と特別に書き込んで、住民に相談会場の開設を周知したそうです。

音別では行政に直接予約

音別町では、コールセンターとネットでは、「お年寄りが困ってしまう」と議論、本庁と相談して、町内で接種を希望する人は、コールセンターやネットではなく、行政センターの保健福祉課の電話で申し込みを受けることに変更しました。音別では接種は週3回、すべて特設会場（コミセン）での集団接種なので、行政センターで直接対応したほうがスムーズに進みます。電話が

基本ですが、来庁した人にはその場で予約を取っています。

結局、地域の実情に応じて、高齢者の混乱をなくそうとすれば、おのずと「予約も取ってくれる対面の支援窓口」は必要だったということでしょう。共産党の提案は、その意味でも的を得た先見の明なものでした。

市役所では机は並べたが



介護高齢課でつくった受付。しかし、市民に周知されておらず、防災庁舎の入り口にも目立った掲示物はないようでした。3階に上がってエレベーターを降りて、初めて目に入りました。

一方、市役所防災庁舎の介護高齢社課でも、来庁者が殺到するかもしれないと、通常の窓口とは別に長机を並べ、「相談受付」を設置しました。しかし、こちらはあくまで相談のみ。どうしても予約できないという人には、包括支援センターなどを紹介しています。これでは結局、相談者には「たらい回し」となっています。

担当課からは、「最初は来庁もありましたが、思ったより利用はないようです。今は職員を常駐させず、来庁者が来たら、職員が出て行って相談に乗るようにしています」との説明を受けました。

今からでも遅くありません。本庁舎にも予約もしてくれる対面の窓口をつくってください。



村上かずしげ通信