

○17番（高木将議員） 17番高木将でございます。

初めに、宮田達夫新市長、ご当選おめでとうございます。誰も経験した者がいない新型コロナウイルス感染拡大の影響で、新しい生活様式が求められている今日ではありますが、これまで長きにわたる県職員としての経験、さらには常陸太田市副市長としての経験を生かし、我が常陸太田市のリーダーとして、魅力全開・常陸太田の旗印の下、市民の皆様の命と健康を守り、安全安心のまちづくりにご尽力をいただきますよう心よりお願いを申し上げます。

さて、昨日の一般質問では、同僚議員からもコロナワクチン接種に関する現況確認と今後の対策について数々の質問がなされました。私からの質問は、他の方とは違った観点で質問を通告いたしましたでしたが、事は、ワクチン接種に関すること1件であります。どうしても昨日の質問、答弁に重複する場合が出てきてしまうかもしれません。質問の必要上のこととご理解いただきたく、お願いを申し上げます。

遅くなりましたが、ワクチン接種事業に関わる医師会の皆様、また、慣れない事業にご努力をしておられます市職員の皆様方に感謝を申し上げ、一般質問に入らせていただきます。

本年1月27日、記者会見資料として、ワクチン接種推進事業の体制などについての文書が示されました。当時の宮田副市長を新型コロナワクチン接種推進本部の本部長とし、保健福祉部長、政策推進室理事などの構成でスタートいたしました。これは県内で最初の取組であり、自分としても大久保太一市長さんを筆頭に、コロナウイルスから常陸太田市民の命を守る、その強い思いの表れと、大変うれしく、また、感謝をした次第であります。

スケジュールは、2月下旬に65歳の高齢者の接種開始を予定するものでありましたが、ワクチンの確保などについては国によるものであり、当時、ワクチン入手予定が立たず、当然、担当の皆様方は暗中模索の中で3月31日まで宮田本部長の下での作業を続けられたものと思っております。宮田副市長の退職後、新たに政策推進室理事をワクチン接種推進室長として、より具体的な準備段階に進むことに動き出しました。ここに至るまでには、コールセンター運営に係る委託契約も行われたようであります。

そんな中、ワクチン配分予定が示され、5月12日、約4,600人を超える接種予約日を迎えることとなったわけであります。この人数枠ですと数日を要すると考えていたようですが、何と9時開始から僅か2時間半で、医師会の皆様と協議して決定したはずの今回の対応可能数4,600人に達してしまいました。当日、防災無線放送を聞いたとき、市民の皆さん方も自らの命を守るため、家族の命を守るため、懸命に予約行動に動いた結果だと思った次第であります。

ここから、新型コロナウイルス感染対策のワクチン接種についての各通告の設問について、始めさせていただきます。

問い1、予約システムの選定基準についてお伺いをいたします。

それから、問い2であります。5月12日、そして、25日から27日、6月7日、8日の予約状況と課題点の整理、特に予約状況につきましては、昨日の答弁にもあったかと思いますが、課題点の整理について、そして、今後の対策についてを伺いたいと思います。

続きまして、3点目にコールセンターの活用法改善についてお尋ねするものであります。

4番目といたしまして、接種予約実施日の各日における防災無線放送の在り方等についてお問い合わせをいたします。

5番目といたしまして、市議会への情報の伝達、開示の在り方についてお問い合わせいたします。

事前の質問調整の中で詳細についてはお話をさせていただきました。ご答弁をどうぞよろしくお願いを申し上げます。

○川又照雄議長 答弁を求めます。ワクチン接種推進室長。

[加瀬智明ワクチン接種推進室長 登壇]

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 ワクチン接種についての5点のご質問にお答えをいたします。

1点目の予約システムの選定基準についてのご質問にお答えをいたします。

今年2月に、副市長を委員長とした審査委員会を設置いたしまして、プロポーザルにより契約会社でございます東武トップツアーズ株式会社水戸支店を選定いたしております。選定の理由といたしましては、コロナワクチンは2回の接種が必要であることから、2回接種の予約を優先的に予約できる機能を有しているシステムであったこと。また、電話、インターネットの他、LINEでの予約受付を行うなど、市民の利便性に適したシステム提案だったことでございます。

次に、2点目の予約状況と課題点、今後の対応についてのご質問にお答えをいたします。

5月12日から予約を再開した25日までの作業内容につきましては、5月25日から毎日予約を受けるための準備やコールセンターでの電話回線を増設するための協議を行っていたところでございます。

続きまして、6月7日の予約状況につきましては、全部で2,558名の予約枠の受付をインターネット・電話共に午前9時から開始をいたしております。インターネット、LINEの予約枠は5分程度で予約終了となりましたが、電話予約につきましては、コールセンター10回線、市でも6回線の電話で予約受付を行い、最終的に634名で受付をし、7日を終了いたしております。電話予約にまだ671名の残りがあったため、次の日、8日も午前9時から電話予約の受付を行っております。

8日は、電話回線をコールセンターの10回線に加えまして、市の回線を9回線増やしての予約受付を行い、午後2時頃定員に達し終了となったところでございます。

次に、これまでの課題点や対策につきましては、課題といたしましては、電話が繋がらないことやインターネットとの不公平感などございましたが、インターネット枠と電話の枠を5対5に分けるとともに、コールセンターにおける電話回線の増設や市で電話による予約受付の開始など、その都度改善を図ってきているところでございます。

続きまして、3点目のコールセンターの活用法改善についてのご質問にお答えいたします。

コールセンターにおいては、5月12日の当初は、予約受付数が33名と伸びておりませんが、6月7日に341名、6月8日に243名の計584名をコールセンターで受付いたしております。電話回線が増設されたことや受付時間の短縮が図られたことによる伸びと考えているところでございます。

次に、4点目の防災放送無線についてのご質問にお答えをいたします。

定員に達してから防災無線放送までの時間がかかったことにつきましては、午前9時から始まるコールセンターの受付終了の連絡を受けて放送をしておりましたため、遅れてしまったものでございます。現在は、市でも同時に予約状況を確認し、少しでも早い放送に努めております。

続きまして、5点目の市議会への情報伝達、開示の在り方についてのご質問にお答えをいたします。

インターネットやLINEでの予約が午前0時から可能になることにつきましては、インターネット上では24時間予約を受け付けることを2月19日の全員協議会で説明させていただいております。ワクチン接種の実実施計画の中で説明を示したことで、お伝えしているものとしておりました。5月21日の全員協議会では説明をいたしておりませんでした。今後は、説明の漏れがないよう注意をまいります。

○川又照雄議長 高木議員。

〔17番 高木将議員 質問者席へ〕

○17番（高木将議員） ご答弁ありがとうございました。

順次、一問一答方式で質問させていただきます。よろしく願いいたします。

予約システムの選定基準についてお伺いをいたしました。これは2社でしたかね。何社参加をしたか、お尋ねいたします。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 プロポーザルの参加業者は2社となっております。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） この2社がプロポーザル方式で参加をしていただいた中で、先ほど1回目のところでの答弁の中にあつたような形での選択をしたということではありますが、内容についての特記すべき違いというのはなかつたのでしょうか。例えば予約時間とかの在り方とか、そういうところですか。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 ただいまのご質問にお答えをいたします。

2社から提案されて、予約時間の対応等については違いはございませんでした。配置人員等についても両者とも5名ということになっておりました。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） ありがとうございます。

予約のシステムの選定における件については、了解いたしました。

続いて2つ目の点について、予約状況と課題点整理、そして今後の対策について移らせていただきます。

5月21日の前市長大久保太一市長さんにおける最後の全員協議会の席上、5月12日の予約状況が示されました。そして、5月27日には、5月25日から3日間、27日までの予約状況が議会に示されました。5月12日に関しては、文書の中にはありませんでしたが、LINE及びウェブによる予約が9割であつたこと、そして臨時窓口、コールセンターが1割であつ

たことが示されました。その1割のうち、コールセンター受付が、先ほど室長の答弁の中にはありましたが、33件だったこと、臨時窓口が約260件で、お並びいただいた市民の中で約300人の方にはお帰りいただかなければならなかった状況になってしまったとの報告も受けました。

この状況を鑑みて、予約方法検討のために5月24日まで予約が中断されたというふうに思っています。5月25日以降、朝9時開始で各日500名の予約枠での再開が決定されて、実施されることになりました。500名ということは、毎日夕方6時半の行政無線放送で示されたので、多くの市民の方々、もちろん我々議員もそうですが、毎日500人ずつ始まるんだなという思いを持った次第であります。

しかし、5月25日再開後、僅か2日、5月26日夕方6時半の放送で、28日からの予約については再度中断するという放送があって、僅か2日でしたから驚いた次第です。この中断措置は、午前0時に開始されてしまう予約によって各日のコールセンター予約分がなくなってしまうことから考えられた措置だというふうに思っております。

5月21日の議会への説明に、この午前0時開始の件は示されなかったわけであります。1回目の質問への答弁で、電話が繋がらないことやインターネットとの不公平感などの是正について答弁されました。そのことについては、評価をしているところであります。

しかし、これは5月25日以降の話だと思っています。5月12日に実施されて、9割1割だった。そして、5月13日からの約2週間の検討時間をどのような内容、検討に費やしたのかをお尋ねいたします。

**○川又照雄議長** ワクチン接種推進室長。

**○加瀬智明** ワクチン接種推進室長 5月13日から2週間の検討時間をどのように費やしたかというようなご質問にお答えをいたします。

まず、当初の予約のシステムでございますが、一度に予約受付のできる日数というのがワクチン接種の1回目と2回目の接種間隔に対応いたしまして、2回目の予約が確実に取れるというのを確保するため、一度に1回目の予約が取れる日数というのは21日間という制限を持つことが仕様の特徴でございました。この仕様によりまして、5月12日は5月13日から5月21日までの予約枠を一度に開放いたしてございます。

次に、予約を開始します6月14日の予約が可能となる最短の日というのが、21日前の5月25日となったもので、5月25日が2回目の予約の開放日となっております。

5月25日からの受付までの間の作業につきましては、先ほど述べさせていただきましたように、毎日予約を受けるための準備や12日の電話予約数を踏まえ、コールセンターの電話回線を増設するための協議等を行っていたものでございます。

**○川又照雄議長** 高木議員。

**○17番（高木将議員）** 今のご答弁、まだすっきりしないところがありますが、他の項目と重複するようなどころがありますので、その段階でまた質問させていただきます。

1回目と2回目を確実に接種に結びつける21日間の期間が必要であること等々の答弁であり

ましたけれども、この間において、契約をした東武トップツアーズとの協議、常陸太田市が推進本部を設置した段階では、県内各地では、先ほど冒頭申し上げましたように、一番最初に設置した自治体ですから、情報を持ち得てなかったかもしれない。しかし、5月12日に接種を開始した頃には、全国でも接種が始まったところも出てきている。課題点というものがもしかしたら出てきているかもしれないという思いを持って、東武トップツアーズさんと何らかの連携、協議をした経緯はございませんか。なければなかったでいいです。ご答弁お願いします。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 この間の協議ということでございますが、ただいまも答弁申し上げましたように、毎日予約を受け付けるための準備、また、5月12日の電話予約数を踏まえてコールセンターの電話回線を増設する、そのような協議を行ってございました。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） 答弁ありがとうございます。

ということは、当初の契約内容をそのままの状況の中で、電話回線の増設、予約がよりスムーズにいくための方策として協議をしたということによろしいですね。

○川又照雄議長 推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 そのようなことでございます。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） ありがとうございます。

基本的に、私は5月12日の9割1割という状況を見た中で、私の勘違いもあったかもしれませんが、25日からということに、その間のことについての思いが強いところがあったんですが、当初から、例えば、想定したのはコールセンターの予約、1人当たりの予約時間に要する時間が15分というふうに考えているとすると、15分ということは1時間で4人なんです。これが1日の業務7時間だとすると28、これが5人だとすると140名、10人になって初めて280名という予約受付可能数になるんです。

4,600人をコールセンターだけで受け付けるということはもちろん想定してなかったでしょう。なおかつ、コンピューターを基にして、ウェブそしてLINE、これは受ける側のコンピューターの容量、性能によって、一瞬にして本当に9時の段階でボタンを押せば全部つながります。結果として、5月27日の日には午前0時5分に当日予定したものが終わっていたわけですね。後で言おうと思っていましたけども、そういう状況が生まれた。だから、5月12日もそういう状況になってしまった経緯があると思っています。

多分、1日1人15分で計算していくと、4,600人のうちどのくらいの割合でコールセンターを利用する人がいるかということは、想定することはできなかったかもしれませんが、複数日かかるだろうという思いもあったと思います。9割1割というのも驚いたところもあると思っています。

その辺のところのシミュレーションをしっかりとやっておけば、25日以降の3日間の混乱はなかったのかなというふうに思っているところです。今、思いを伝えさせていただきましたが、

そういうふうには思っています。

コールセンターの活用方法の項目でありますので、この部分に触れていきたいと思っておりますが、高齢者枠で今、予約を取っている中で全てがまだ終わったわけではありません。今後も高齢者の予約というものが、必要性が当然出てくると思うんですが、昨日の発言の議員の中にもあったと思うんですが、予約がしたくてもできない人と、予約はもう高齢だから、取れないんだったらもういいやと諦めちゃっている人もいると思うんです。

この対応ももちろんしっかりと、今後も立てていただきたいと思っておりますが、64歳以下の年齢になったときに昨日の室長の答弁ですと、8割2割という話があったと思うんですが、その2割というのは多分、6月7日、8日、ここに推進室のメンバーも一緒に協力して、電話による受付業務の数を増やしたから、そういうふうになると思うんですが、今後の2割というふう考えた中で、どのようにコールセンターの在り方というものを考えているのかをお尋ねしたいと思います。前の説明で10名から20名にしたいというふうなものをお話ししていたんですが、答弁を我々に説明してくれたと思いますが、その辺については、どのようにお考えなのかをお聞かせください。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 ただいまのご質問にお答えをいたします。

昨日の答弁の中でも申し上げましたけれども、例えば8対2というような設定をし、受付状況によって、その割合は変えていきたいというような答弁を差し上げております。そのような中で対応というのはしていきたいと。

また、コールセンターの人員についても、昨日の答弁のように、インターネット枠が増えれば、当然コールセンターも見直しをしていくというようなことをございます。

○川又照雄議長 よろしいですか。高木議員。

○17番（高木将議員） ありがとうございます。

2月に契約をなさって、状況の中で5名を10名にコールセンターの方、お願いをして、10名で対応していただいた経緯は理解をいたしました。10名から20名にするという話もお伺いしていました。

状況を鑑みると、この20名をどういうふうにするかというのは今、検討中だという理解でよろしいかと思うんですが、これって契約の中で、最初の契約としたことの金額があると思いますが、その額の中でどういうふうな対応になるのかも、併せてお尋ねしたいと思います。

○川又照雄議長 答弁よろしいですか。

〔「議長、答弁は後でいいのでは」と呼ぶ者あり〕

○川又照雄議長 後でいいのかな。今の質問に対して答弁はありません。

○17番（高木将議員） 議長の整理の中で必要ないということなら……。

○川又照雄議長 今の質問に対して、答弁はありますか。

ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 契約については、今後、変更をしていくということになって

おります。

○川又照雄議長 よろしいですか。高木議員。

○17番（高木将議員） 了解です。インターネット上の予約受付を24時間受け付けることを以前にお示ししたということで、先ほど2月19日の全協で、ただ、21日の全協の中では、そのことについて再度触れなかったということについてもありましたけれども、ここは本当に重要なところだと思うんですね。

我々議会に、皆さん方はもう専門職として、そこで日夜、ワクチン接種についてご努力をなさっている。最初に申しあげましたように、それに関しては本当に感謝をしているところです。

ただ、正確な情報が伝わらないこと。そして、各日予約の各日において、予約数に達してしまった後の防災無線の放送、それからLINEに通信が届くその時間のずれというものがあったことは確かであります。ここがやはり市民の方々の不満の対象となったところです。これはご理解をいただいていると思っています。

だからこそ、宮田新市長が自らマイクを持って、この混乱に対しての不満解消、そして、市行政への信頼回復のためにマイクを持っての放送したものと思っています。

○川又照雄議長 高木議員に申し上げます。質問をしっかりと整理して行っていただきたいと思えます。

以上です。

○17番（高木将議員） この部分をしっかりと、昨日の一般質問者の中にも、市長の自らマイクを持ってという話が出てまいりましたので、今、注意されることについては、ちょっと合点がいきませんが、議長の注意でありますので受けさせて……。

○川又照雄議長 そういう意味じゃなくて、質問をきちっと整理して、一般質問なので、よろしくをお願いします。

〔「一問一答方式なんですからきちっと」と呼ぶ者あり〕

○川又照雄議長 ちょっと静粛に。じゃあ続けてください。

○17番（高木将議員） 市民の不満、その部分をしっかりと受け止めていただきたいなと思っております。この市長のマイクを持ってのことは、前例のない大英断だと思っています。笑い事じゃないでしょう。

〔「高木さん、今、何番」と呼ぶ者あり〕

○17番（高木将議員） 今、終わりますから聞いてください。

この信頼回復の一助となったことは確かだと思っておりますし、その件に関しては個人的にも、その対応を評価するところであります。

最後に、信頼を失うのは一瞬です。その信頼を取り戻すのはものすごい時間を、努力を必要とすることをご理解いただいた上で、今後のワクチン接種、課題点を見いだしていただいて対応していただくようお願いを申し上げまして、私の一般質問を終わりたいと思います。ありがとうございました。

○川又照雄議長 以上で一般質問を終結いたします。

---

○川又照雄議長 本日の議事は議了いたしました。

次回は明日、定刻より本会議を開きます。

本日はこれにて散会いたします。

午前11時23分散会