

新型コロナウイルスワクチンの 接種体制について

令和3年4月27日
健康部健康課

1 これまでの経緯

ワクチン接種予約受付でご迷惑をお掛けしました。

年月日	内容
令和2年10月	国がワクチン接種体制確保事業実施要綱を発出
12月	医師会と協議を開始
令和3年1月19日	新型コロナウイルスワクチン接種対策班を設置
3月29日	4月下旬までのワクチン量が通知される。 第1回接種対象者を1,620人と設定
4月12日	65歳以上に接種券郵送。先着順で予約を案内
4月19日	予約受付開始。システム・電話トラブルが発生
4月21日	ワクチン接種開始(6日間) 接種会場での大きなトラブルなし
5月6日	次回予約受付(予定)

2 前回のワクチン接種予約の状況

① 第1回予約受付の方針

ア) 集団接種を優先

- 医師会との協議に基づき、施設等への入所者に限定せず、集団接種を推進することにより、より多くの市民に早期に接種いただけると判断

イ) 65歳以上(約54,000人)を対象

- 行動力のある高齢者による感染拡大の事例も報告されていたため、年齢制限を設けることなく、比較的若い方にも公平に接種を進める方針が最良と判断
- 初めてのコロナワクチン接種であり、副反応の状況を判断するために、医師会との協議により、高齢順を回避

2 前回のワクチン接種予約の状況

② 第1回(4月19日)接種予約の内容

- 案 内 4月12日付で、65歳以上の高齢者 約54,000人
に対し、接種券を郵送
- 期 間 4月21日(水)～5月1日(土)の間の6日間
- 受付予定数 1,620人分
※システムトラブルにより、重複予約があり、確定受付数は1,544人分
予定数との差76人分については、次回接種分に追加
- 場 所 早水体育文化センター(サブアリーナ)

※今後は、ウェルネス交流プラザと4総合支所管内でも実施予定
(山之口地区公民館・高城生涯学習センター・山田総合センター・高崎福祉保健センター)

2 前回のワクチン接種予約の状況

③ 第1回(4月19日)受付の混乱状況

●健康課窓口への問合せ件数(4月19日分)

- ・窓口来庁者 約150人(ピーク時には30人の行列)
- ・電話 約500件

●予約センターへの照会

- ・着信件数 1,930件
- ・応答件数 633件
(1,297件はつながらず)

●Faxでの照会(予約不可)

- ・受信件数 97件

●健康課での予約受付

- ・受付件数 23件

●予約システムへのアクセス

- ・処理可能件数 100件/分
- ・瞬間5,000件が集中し、システム環境に負荷

【ご意見の内容】

- 電話が何回かけてもつながらない。
- 予約システムが動かなくなった。
- 高齢者から順に接種すべき。
- 予約の仕方がわからない。
- なぜ、窓口で予約したのか、など

2 前回のワクチン接種予約の状況

④ 第1回(4月19日)受付の問題点

●コールセンター(電話による予約受付)

- ・早期に受付が終了すると見込み、10回線を確保
⇒想定を超える架電が集中し、電話がつかない状態に。

●予約システム(公式LINE、Webによる予約受付)

- ・100件/分の処理量を確保。瞬間5,000アクセスもあり、システム環境に負荷が生じ、予約できない状態に。

●健康課での対応

- ・コールセンターや予約システムで予約できない方々が、直接、健康課に架電及び来庁。
⇒混乱を避けるため、システム管理画面から直接、予約するなど、公平性を欠く事態に。

3 ワクチン接種体制の再構築

① 推進体制の強化

ア) 接種班から対策室へ

- 1月19日に新型コロナワクチン接種班(兼務職員22名)を配置
- 4月28日付で健康課に**新型コロナワクチン接種対策室**を設置
健康課長が室長を兼務し、職員19名の専任体制を構築
- 対策室の設置により、健康課との連携をより一層、強化
- 専任しない兼務職員6名も堅持し、実質、25名体制を構築
- 総合政策部・総務部による共同サポートも実施

イ) 動員体制の強化

- 各部から、相談体制強化・ワクチン接種会場等に、5月末までの分で、延べ500人を超える規模の職員の動員を実施

3 ワクチン接種体制の再構築

② 予約受付方法の変更

ア) 今後のワクチン入荷量の見込み

- 4月22日付で、国から通知
 - ・第5クール(5月10日の週、以降) 13,000人分(確定)
 - ・第6クール(5月24日の週、以降) 13,000人分(ほぼ確定)
 - ・第7クール以降も同様に入荷予定

イ) 先着順から高齢順への変更

- 会場と医療スタッフの確保により、6月30日までの接種日程が確定
- 第1回接種の結果、後期高齢者にも、副反応は生じなかったことから、医師会との協議により、高齢順に変更
- 受付初日の予約申込数を少なくするために、母数を削減

3 ワクチン接種体制の再構築

③ 次回の予約受付対象

ア) 集団接種可能数 19,000人分

●会場や医療スタッフから算出した6月30日までの接種可能数

年齢区分	対象者
85歳以上	約12,000人
80歳以上	約8,000人
75歳以上	約8,400人
70歳以上	約13,500人
65歳以上	約12,100人
合計	約54,000人

概ね25,000人
(施設入所者を除く)

19,000人分は、75歳以上の対象者の概ね75%に該当

残る約7,000人分は、6月初旬からの個別接種(指定医療機関での接種。高齢者施設等を含む。)等で使用を予定

4 体制強化の具体策

① 予約日程の細分化

ア) 5歳刻みで受付開始日を再設定

●申込の集中を避けるために、受付開始日を分散

年齢区分	対象者	予約開始日	摘要
85歳以上	約12,000人	5月 6日(木)から	5月11日～6月30日 19,000人分
80歳以上	約8,000人	5月10日(月)から	
75歳以上	約8,400人	5月12日(水)から	
70歳以上	約13,500人	5月下旬に、改めて お知らせ	7月1日～7月22日 接種可能数を検討中
65歳以上	約12,100人		

※予約開始日以降は、どの区分の接種日でも予約可。ただし、7月1日以降の接種日は、5月下旬以降に予約可

4 体制強化の具体策

② 予約受付体制の強化

ア) 電話相談への対応⇒55回線に増強

- コールセンターの回線を、現在の10回線から32回線に増強
- 直営のコールセンターを新たに開設し、23回線を確保

イ) LINE・Webの受付体制の強化

- システムの機能を拡充し、アクセス増に対応
- 受付処理件数を100件/分から500件/分(最大値)に拡充
- 瞬間5,000アクセスに対応可能なように、システム改善

ウ) 窓口相談体制の強化

- 本庁7階に、特設のワクチン接種予約相談窓口を開設
- 職員10人体制で予約の仕方などをサポート

4 体制強化の具体策

③ 高齢者へのお知らせ

●4月28日(水)から再通知 5月1日(土)頃までに配達

市町番地
アパート名
予備

もろかた ぼんち 様

郵便用のバーコード欄

ワクチン接種の重要なお知らせ

集団接種の次回予約開始日（5月6日）も、申込の混雑が予想されるため、裏面のおり申込の開始日を年齢別に設定し、受付電話も増設しました。

今後、希望する方全員分のワクチンが用意されますので、ご安心ください。

●都城市 健康課（ワクチン接種対策室）

新型コロナワクチン接種の予約について

次のとおり、高齢者から順に申込を受け付けます。

85歳以上	5月6日(木)から
80歳以上	5月10日(月)から
75歳以上	5月12日(水)から
70歳以上	5月下旬までに、改めて お知らせします。
65歳以上	

※令和4年3月31日時点の年齢です。

持病のある方は、かかりつけ医にあらかじめご相談ください。

●予約受付電話番号

都城市ワクチン予約相談センター

0986-36-8989

9:00~17:00 土日・祝日も対応

つながらないときは、次の番号もご利用ください。

0986-36-4400 9:00~17:00

5月8日(土)以降は、土日・祝日休み



都城市公式LINE

都城市 ワクチン予約

●LINEやインターネットでも
受け付けます。

5 個別接種の進め方

① 個別接種(指定医療機関での接種)の準備状況

ア) 対象となる医療機関

- 6月初旬から開始すべく、医師会と調整中
- 現在、約60の医療機関が実施を希望
- 広報6月号でお知らせを予定

イ) 集団接種から個別接種へ

- 65～74歳には、5月下旬までに改めて集団接種日程をお知らせ。併せて、個別接種もご案内し、8月末までには高齢者の接種希望者への接種を完了する予定

※64歳以下の方々のワクチン接種の開始日は、国からの通知待ち。現在は未定



新域

幸せ上々、みやこのじょう

日本一の肉と焼酎、とっておきの自然と伝統

都城市健康部健康課