

2021年6月定例会 本会議一般質問と当局答弁

2021年6月9日（水）

◎藤沢加代議員の一般質問（30分）

- 1、集団接種予約方法のさらなる改善を
 - ①予約状況と見通しを接種希望者に知らせること
 - ②3週間先と限定せずに予約できるよう
 - ③予約キャンセル、変更の専用回線について
- 2、集団接種会場における感染防止対策につい
 - ①早期にワクチンを接種と共に定期的なPCR検査を実施
- 3、ワクチン接種拡大に伴う今後の接種体制の課題について



藤沢加代議員への答弁と再質問 ※音声をもと党市会議員団で要約したものです。

■市長（集団接種の予約方法の改善について）

■保健福祉局長（集団接種会場の感染防止対策について）

（スタッフへのワクチン接種について）（今後の接種体制の課題について）

（接種要員確保について）

●藤沢加代議員

■保健福祉局長

●藤沢加代議員

■保健福祉局長

●藤沢加代議員

■保健福祉局長

●藤沢加代議員

■保健福祉局長

●藤沢加代議員

■市長

2021年6月定例会 本会議一般質問と当局答弁

2021年6月9日（水）

◎藤沢加代議員の一般質問（30分）

私は日本共産党北九州市会議員団を代表しワクチン接種について一般質問を行います。

全国で新型コロナ感染拡大が止まりません。3度目の緊急事態宣言は、福岡県を含め10都道府県に発出され、5月31日の期限は6月20日まで延長されました。医療従事者、本市関係職員の皆様には、ワクチン接種が開始され、さらに緊張感をもってご尽力いただいていることに感謝申し上げます。

わが党は、コロナ封じ込めのために、(1)安全・迅速なワクチン接種(2)大規模検査(3)十分な補償と生活支援を「3本柱」として進めることを国に対し求めてきました。

政府は7月末までに65歳以上の高齢者の接種完了を自治体に求め、現場の実態や困難を無視した「計画の前倒し」を強いるものとして批判を浴びています。

本市も65歳以上の高齢者29万人の集団接種が始まりました。75歳以上は4月30日から、65歳以上74歳までは5月24日から予約受付を開始しましたが大混乱を招いています。

市当局には問い合わせや苦情が殺到し、「電話が何日もつながらない」「つながっても予約できない」との声が、悲鳴と怒りを伴い私どもにも届いています。もう自分はワクチンを打ってもらえないのかと思ったとの声も聞かれました。区役所の相談窓口には真夜中から行列ができるなど、予約のために高齢者を競わせ、大きな負担を強いるものとなっています。わが党はこうした初期の混乱について2回にわたり市長及び保健福祉局に対し、電話回線や端末を増やすことなど改善要望を申し入れました。

そこで、3点質問します。

第1に集団接種予約方法のさらなる改善を求め3点質問します。

1つは、安心して予約できるようにするための情報提供についてです。予約方法は電話、相談窓口、Web予約と3つの方法があります。予約開始後、端末も電話回線も増やし、臨時相談窓口も出張所等に設けられましたが、65～74歳の予約開始時に75歳以上の2回目の予約が重なる等したため、Web予約もできない状態が続き、混乱に拍車をかけています。

電話はつながっても、自動音声で「ただ今混み合っています」と繰り返すだけのため、何回もかけ続けるしかありません。また、相談窓口でも何時間も待って結局予約が取れず、いつ来れば予約できるのか、今後どうしたらいいのかわからないままに帰されています。先行きの見えない状況が不安をあおり、混乱を招く要因となっています。

そこで質問します。電話も窓口も予約状況や今後の見通しを示せば安心が得られます。自動音声の改善、そして、相談窓口と区役所が情報を共有し、予約状況と見通しを接種希望者に知らせることができ体制の整備が必要です。答弁を求めます。①

2つ目に1回目の予約ができると市民は安心できます。早く予約できるようにすべきです。6月7日（今週）から新しい予約枠は1週間ごとに示されることになりましたが、3週間先の予約しかできません。6月第1週は「取りづらい」状態でした。第2週（今週）も「取りづらい」状態が続いています。いつ接種できるか見通しを示すためには予約枠が限られている現状では、3週間先と限定せずに予約できるようにするしかありません。答弁を求めます。②

3つ目に、予約キャンセル、変更の専用回線についてです。キャンセルはWebでできますが、Webも24時間対応と言いながらメンテナンス時間や2回目の予約のために接種時間帯は停止されており、電話ではつながりにくいため簡単にできません。貴重なワクチンを無駄にしないために、予約のキャンセル、変更が簡単にできる電話専用回線をフリーダイヤルで設置するよう求め、見解を伺います。③

第2に集団接種会場における感染防止対策についてです。会場スタッフから陽性者が複数確認されました。付き添いや介助者等、接種を受ける人以外にも来場者は多く、接種会場で密になっているのではないかと不安の声が聞かれます。接種にかかわっているスタッフを守る対策が必要です。医師・看護師はほとんどワクチン接種済みとのことですが、その他の会場業務に携わっている職員、シャトルバスのドライバー、市から応援に入る職員等に対しても、早期にワクチンを接種させると共に定期的なPCR検査を実施すべきです。答弁を求めます。④

第3に、ワクチン接種拡大に伴う今後の接種体制の課題についてです。

本市は教員、保育士、学童保育クラブ支援員、介護通所施設職員等エッセンシャルワーカーへの接種を、一般に先立ち7月初めからメディアドームで開始します。エッセンシャルワーカーへのPCR検査の拡大を繰り返し求めてきたわが党は、この優先接種を歓迎するものです。5月31日のワクチン接種推進本部会議において、高齢者を除く16歳から64歳までの市民約50万人のうち、60歳から64歳までの1回目の接種予約のスケジュールも示されましたが、59歳未満については具体化されていません。高齢者施設の巡回接種も進み、かかりつけ医の個別接種も開始の運びです。国は接種対象を16歳から12歳に拡大し、優先順位について自治体裁量を認めました。接種対象が拡大される一方で、全国の自治体では接種要員が不足していることが問題になっています。

そこで質問します。1つは、高齢者の予約混乱の教訓を生かし、予約が集中することの無いような工夫についてです。年齢幅を小刻みに接種券の発送時期をずらすべきです。答弁を求めます。⑤

2つ目にまた、接種要員確保のために歯科医師会への協力依頼や、潜在看護師の募集など早急に進めるべきです。答弁を求めます。⑥

以上で第1質問を終わります。

藤沢加代議員への答弁と再質問 ※音声をもと党市会議員団で要約したものです。

■市長

(集団接種の予約方法の改善について)

ワクチン接種について、市民の関心が高まる中、6月の第3週頃までは75歳以上の方の2回目予約と重なっておりますので、新たに予約できる枠が少なくなっております。このため予約を求める多くの市民が来庁した区役所の窓口におきまして、予約が取れない事態が生じるなど、市民の皆様にはその間ご迷惑ご心配をおかけすることになりました。

この状況を改善するために5月21日、私は予約方法の見直しを指示いたしました。今後、当面の間、毎週月曜日に3週間以上先の予約枠をまとめて解放することに改善いたしました。具体的には6月7日の月曜から3週にわたり、合わせて56000枠を解放します。この

内ネット予約ができない方のために、コールセンターと区役所の受付窓口の専用枠として2割程度を確保するようにいたしました。このように一定の予約枠をまとめて解放することで、予約がこれまでのようにすぐに埋まる状況が解消されると同時に、特定の1日のみの予約から複数の日から選択して予約することが可能となりました。予約期間を3週間先に限定せず、予約を可能とすることは、今回の予約枠の解放の効果を検証した上で検討したいと考えております。

情報の提供であります。ワクチン接種には市民の大きな期待が寄せられております。予約や接種に対する不安にはより丁寧な情報提供が重要と改めて痛感しております。そのため各区役所にはワクチンの担当係長を配置し、業務を所管する保健福祉局、区役所相談窓口が一体的に情報を共有して連携することにしております。

今後は市民の皆様に対して全体のスケジュールや予約枠数などの情報を可能な限り示して参りたいと思います。

次に本市のワクチン接種のコールセンターはナビダイヤルを採用して接種の相談と予約の受付を行っております。現在コールセンターにも非常に多くの方から予約申し込みを頂いており繋がりにくい状況が続いております。その結果コールセンターに繋がった時点ですでに予約枠が埋まっていることも発生するため、予約の状況に応じた案内ガイダンスを流すよう自動音声を改善しました。

インターネットが利用できない方のキャンセルについては、各会場で数件程度と見込んでおりますが市に連絡がつかない場合でも、当日使用するワクチンは会場で調整が可能です。このため予約のキャンセル・変更の電話専用回線を設置することまでは考えておりません。今後とも予約のキャンセル変更を含めた市民からの様々な問い合わせに対してはコールセンター・区役所の相談窓口において丁寧な説明・対応に努めてまいります。

■保健福祉局長

（集団接種会場の感染防止対策について）

現在のワクチン接種は、新型コロナウイルス感染症が拡大する中、緊急事態宣言下で実施されております。本市では5月12日から本格的な集団接種を行ってまいりましたが、会場内の感染防止対策につきましては、最優先事項として対応してきたところです。

特に会場スタッフや医療従事者など集団接種会場で従事される方の感染を抑え、市民の皆様が安心して接種していただくことは重要でございます。そのため基本的な感染防止対策として、入館時の検温、マスク着用、定期的な手指消毒、来場者との間にアクリル板の設置などを実施しております。またこれらに加えまして医療従事者につきましては、手袋、フェイスシールド、ガウンを着用していただき、徹底した感染予防を行っているところであります。

（スタッフへのワクチン接種について）

すぐに医師・看護師などの医療従事者に対しましては、集団接種が始まる前に接種を終えております。その他市職員を含めた会場スタッフにつきましても会場で発生する余剰ワクチンを活用する形で、幅広く接種をすすめているところです。今後とも引き続き会場接種の日々での感染予防対策の徹底を図るとともに順次会場スタッフにもワクチン接種をすすめていることからスタッフ全員に対する定期的なPCR検査を行うことまでは考えておりません。

（今後の接種体制の課題について）

まず予約が集中することがないような工夫について、ということで年齢幅を切って接種券の発送をずらして行うべきたとの質問について答弁します。

64 歳下の一般の方約 53 万人でございますが、こちらの接種券の送付につきましては、今後のワクチンの供給量や 65 歳以上の予約状況などを踏まえ、高齢者の 1 回目の接種の目途がつく 7 月上旬頃の送付を予定しております。

今後、集団接種に加えまして医療機関による個別接種、保育士・教職員など社会機能を維持する方を対象とした大規模接種、さらには企業や大学などでの職域接種など年齢にとらわれない多様な方法による接種が始まることとなっております。このように接種の方法が多様化する中、希望されるすべての方への接種を円滑かつ確実に進めるため年齢に関係なく接種券を本人へお届けすることが特に重要となります。そのため本市では 64 歳以下の一般の方に対しましては、一斉に接種券を送付する方向で考えております。

接種券の一斉送付にあたりましては、接種の予約時期に関する案内チラシも同封します。また予約受付の混乱を回避するため、年代別に予約期間を設け、対象となる年代の方だけが予約システムにログインできるようシステム設定を行うこととしております。

さらに予約をお待ちいただいている方に対して、予約可能時期が到来した際に改めて予約開始のお知らせ案内はがきを個別に郵送することや SNS、d ボタン、広報誌こういったことを活用して周知を図ることを検討しています。こうした取り組みを通じまして、市民の皆様が安心していただけるよう努めてまいりたいと考えております。

（接種要員確保について）

接種要員確保のために歯科医師会への協力依頼や潜在看護師の募集など先に進めるべきとのご質問でございます。

本市におきましては、市医師会をはじめ関係団体などと連携を図りながら、接種に携わる医療従事者の確保を行っているところでございます。みなさまのご協力によりまして、現状では必要な人員について確保ができています。しかしながら今後は高齢者に加え、優先接種対象者への接種を開始いたします。具体的には、国が定める対象者として、基礎疾患を有する方や、60 歳から 64 歳の方などの他、保育士、教職員など社会機能を維持する方を、本市独自の優先接種者として定め接種を行ってまいります。新たな接種方法といたしましても、医療機関による個別接種や大規模接種会場での接種の他、職域接種への支援など多様な接種形態に取り組むこととなります。国におきましては歯科医師による接種に加えまして、救急救命士や臨床検査技師などを接種も認める方針を示しております。本市では現在集団接種につきましては、医師会や薬剤師会など多くの皆様のご協力をいただきながら進めているところでございます。

今後の対応でございます。新たな枠組みについて、今後検討を進めていく中で、さらなる人員の確保が必要な場合は、歯科医師会を含めまして様々な関係団体に協力をお願いすることとしております。いずれにいたしましても希望する市民が 1 日でも早く安心して接種していただけるよう、関係の皆様と緊密に連携しながらオール北九州での体制を進めてまいりたいと考えております。

●藤沢加代議員

ありがとうございました。それではいくつか再質問させていただきます。

まず予約電話についてです。昨日市長から有料をフリーダイヤルにすると無料にするという改善が図られるという風に聞きましたので、これを歓迎したいと思います。

私の最初の質問は、有料を前提にしたものでしたので、混み合っていますと何回も繰り返すたびにまた繋がっても待たされたあげくに取れないでは電話代がかさむと怒りが揃っておりました。今朝も1万円もかかったという方からお話を伺いましたけれども、これでは本当に怒りがおさまりません。そこでこの怒りが緩和されるということでは大変歓迎したいと思います。私どもも何回もこの電話代を無料にするようにということも申し入れておりましたので。

それでは、自動音声の予約が、先ほど市長からはガイダンスが改善されたという風にお答えあったんですが、問題は予約が取れないということなので、この予約が取れない状態の中で、また電話をいつごろしたらいいかという風なこととか、見通しを示すことが大事だと思うんですが、そうした改善になっているのでしょうか。お答えください。

■保健福祉局長

予約状況につきましては、自動音声のメッセージこれは大切な対応だというふうに改めて認識をしております。自動音声につきましては、本日ございますけれども、すでに一部メッセージを改善しております。内容と致しましては、接種が終わった場合につきましては、すでに定員に達しましたということと、改めて次のワクチン接種の開始時期、この日にちをしっかりとガイダンスの中に加えて入っている形で対応しているところでございます。

●藤沢加代議員

ありがとうございます。要するに見通しを示すことが大変大事だと思いますので、また適宜必要な場合にはさらに改善していただきたいと思います。もう一つお尋ねします。電話回線についてです。私どももこれを増やすようにと何回も求めてきましたが150回線に段階的に増やすということだったのですが、これはもう実現しているのでしょうか。

■保健福祉局長

回線の増設につきましては当初からスケジュール感というのをある程度示していたところでございます。当初100回線だったところが、120回線と段階を踏みまして6月1日から150回線に増設している。

●藤沢加代議員

予約枠についてお尋ねします。市長は5月27日に見直しを指示したということで、今週6月7日から3週間、1週間ずつまとめて解放という風なことになっております。それで6月7日の週には19000枠、それから6月14日は24000枠、6月21日からは13000枠が出るようになっていますが、私はこれを以前の5月30日のホームページから計算したらですね、一週間分は21300予定されておりました。14日の週も26300、2週とも2300減となっております。この数字の違いについて教えていただきたい。

■保健福祉局長

当初 1 日ごと確実に枠が取れたところを予約枠として 1 日ごとにしておりました。そのためにフルに取れる可能性のあるものを提示するという方法をとっていました。

今回のワクチンの予約の仕組みというのが、最初に 1 回目を打っていただいた方に必ずあの後 3 週間後をめどに完了して頂きたいということで仕組みを作っております。その関係で今までは一回終わった方が 3 週間後に予約をして、その余った分 1 日ごとに提示をしていくと言ってこれまで日毎の予約という方法をとっておりました。ただ今回のこいつは事態となっておりますので一週間分先送りをして、やっております。まだの先の部分について予約がまだしっかり 2 回分が入る前に設定する形になりますので、少し 2 回目の方が取れなくならないように残したので少なく出ております。これは後ほどあの 6 月 21 日の解放分の中に、余った分は乗せて示すことにしております。

●藤沢加代議員

スムーズに行くような工夫をしたということに理解いたしました。次に結局ですね枠が少ないために要するに集中するわけですね。それで昨日の答弁を聞いておりましたら、市長は 4 回の苛立ちを 1 回に、局長は予約がスムーズに入ったみたいな話だったんですけど、私はですねイライラは 1 回になっても一週間続きます。次の 14 日まで待たないといけない。それから局長がスムーズになったという風に言われたのは、結局窓口での予約ができるようになったと、私も聞いたんですけども南区役所には 6 月 1 日に朝 1 時から並んだ 220 人で、結局一人しか取れなかった。現場の方々はもう怒りがわかります。でも自分が怒られる役目だという風なことを言われておりました。これが月曜日には解消されたわけですね。ニュースで見ましたし、南区役所にも寄ったら怒られないで済みましたという風なことで、それは結構だったんですけども一方で Web 予約はもうすぐに埋まってしまったわけですね。結局次の心配があります。14 日です。来週の 14 日またどんな混乱が起こるかもしれません。どうも窓口行けば大丈夫のようだっていう風なことが口コミあるいはニュースでも伝わりましたので、そしたら来週の月曜日は窓口に殺到しないかというふうな懸念もあるんですけども、その辺についてはどのように考えておられますか。

■保健福祉局長

窓口での受付につきましては、議員のおっしゃいますとおりで、なんとかおいでになった方々が窓口で予約が取れた。その一方インターネットでの予約についてはなかなかの取りにくい状況があったと、まだ課題も残っていることは承知しております。

いずれにいたしましても今後のワクチンにつきましては、最大限の提供できるような形で設定していきたいと思っております。今の接種の稼働率など勘案しながら、精査を行っておりますけど、いったものも含めて可能な限り提供できるように努めたいと思っております。

●藤沢加代議員

私も毎日、市のホームページをチェックしております。色々やっぱりあの市民の声をまた現場の声を聞いておられことがよく分かるんです。中身が変わっていますので。

ただですね紹介しますと 8 日、昨日のホームページのトップページで、ワクチン接種の冒頭に予約の空き状況のページですけれども、予約枠は全て終わりました 8 日 9 時 30 分。それで色々あって、最後に希望する全ての方がワクチン接種を行うことができます。今後

もワクチンを確保し十分な予約枠を提供いたしますので安心してご予約くださいとあります。安心してご予約くださいというのをいろんな所で出ておりますが、これが安心できないそこが問題なんです。なぜならばいつ自分が予約できるかがわからない。出るたびに争奪戦なわけです。いつ頃、取れるのかというような見通しは示さないものなのでしょうか。

■市長

見通しを示すことによって、大体自分がどれぐらいに受けられるかということは分かりますし、安心に繋がると思います。この点については、従来は決してその日暮らしではないんですけども、確実な枠が確認された時点で週4回、枠を公開していたということがあります。それではですね心配だって言う声が渦巻きます。そこで私がこの担当者に指示したことは、週4回という開放がすぐに改められないのであれば、少なくとも7月中どういう見通しを持っているかというのは分かるはずだと、大体これがいましたが2回目の予約をされるであろうということで見通しならば出せるかということで、それを出すように指示をいたしまして、したがって概ねどれぐらいの間隔で予約ができるかということとはホームページにもお知らせをいたしました。今議員のそのことですがスピードアップがどこまでできるかということもございますので、7月10日までに1回目の希望される高齢者の方が予約できるように個別接種の枠も含めて最善を尽くしているところであります。