

# ワクチン予約 殺到・混乱

新型コロナウイルスワクチンの高齢者への優先接種の予約を巡り、各地で混乱が起きている。供給量が限られているなかで申し込みが殺到し、受け付けがパンクしているのだ。自治体は電話の回線数を増やすなど対応に腐心している。

## 神戸 役所窓口にも100人

「迷惑をかけ申し訳ない」  
ワクチン接種の予約受け付けを20日に始めた神戸市は翌21日、市幹部が夕方に急ぎ記者会見を開き、予約しにくい状態が続いていることを謝罪した。

初日の20日午後3時半ごろに予約システムの不具合が判明。午後10時半ごろの復旧まで、電話もネットも予約が一切できなくなつた。翌21日も朝から申し込みが殺到。コールセンターはほとんどつながらず、ネットもアクセス集中で接続できない状況が続いた。つながりにくい状態は22日午前の時点でも続いているという。

今回は75歳以上の市民約24万人のうち、施設に入っていない人が対象だ。兵庫区役所には21日、不安になつた高齢者ら一時100人近くが訪れ、窓口が混乱した。電話がつながらないので来たという男性(83)は「もうめっちゃくちゃや。逆にコロナにかかってまう」と憤つた。

区役所に来てもサイトにネット予約の操作を手伝う「お助け隊」ボランティアの受け付けも中止に。21日正午、神戸市中央区役所



は7%、21日は2%にまで落ちた。神戸市の担当者は「もつと余裕をもっておくべきだった」とふり返つた。市は国の説明から6月中に全ての高齢者に行き渡る量を確保できると見込んで

## 貝塚 100倍の狭き門

同様の混乱は神戸市以外でも起きている。大阪府貝塚市の男性も「コールセンターにかけ続けたが、何時間もつながらなかつた」と言う。同市では24、25日に205人分の集団接種を予定しているが、対象の65歳以上の市民は約2万3千人。単純計算で100倍以上の狭き門だ。市健康推進課の担当者は「電話の数は想定以上で、反省すべき点」。今は電話に加え、市ホームページやLINEでも受け付けができるようにする方針だという。

大阪府岸和田市では5月10日から開始する930人分について、19日午前9時から受け付けたが、約30分ではいまいた。それでも夕方まで電話がかかり続け、担当部署には問い合わせ

## 5月開始の大阪 回線数を300に増

大阪市では5月中旬以降にワクチン接種の予約が始まる。接種に関する問い合わせに対応するコールセンターは3月に設置済みだが、今月21日には回線数を約100から300まで増やした。昨年1人一律10万円を配った「特別定額給付金」のコールセンターは最大50回線で、電話がつながらない状況が起きたからだ。市保健所の担当者は

「これまでの経験や他都市の状況を踏まえ、先手を打つて対応した」と話している。(本多由佳)

新型コロナワクチン接種予約  
お助け隊は諸事情により  
現在受付を停止しています。

大変申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。