

2021年5月14日

佐倉市長 西田三十五様

市民ネットワーク
五十嵐 智美
川口 絵未
松島 梢

新型コロナワクチン接種予約に関する要望書

5月9日、佐倉市において65歳以上向け新型コロナワクチン接種予約が実施されました。これについて、市民から、多数の問合せをいただいております。

特に、電話受付・WEB予約ともに、非常に繋がりにくかったこと。高齢者は電話でしか予約できない方も多くいらっしゃいます。また、予約終了が周知されず、受付が終わっていることを知らずに、一日中電話をかけ続けたという市民の声もありました。

WEB予約においては、次のような不備があり、エラーで初期画面に戻ってしまい、何度も受付番号・生年月日を入力しなければならず、大変苦労したとの方が何人もいました。

同封された案内文では、9桁の予約受付番号が、「10桁」の「予約申込み番号」と記載されていたこと。入力画面のイメージ図が、実際の3桁ずつ入力する画面ではないこと。またその番号を半角で入力する旨の説明が案内文ならびに入力画面にないため、全角で入力しエラーとなったが、原因がわからず操作を繰り返す、などです。

混雑を回避するためにも、間違いを防ぐようなわかりやすい説明文や、エラーメッセージの追加が必要と考えます。このことについては、既に担当課にお伝えしたところです。

その後、5月13日議員向けの連絡にて、年齢別の受付の取り組み等を拝見したところですが、5月21日第二回予約受付に向けて、下記の6項目を実施するよう要望いたします。

記

1. 電話とWEB予約枠は平等となるよう配分する。
2. 電話受付回線の増強。
3. 電話受付番号とは別に、問い合わせの番号の設置または転送での問合せ対応。
4. WEB予約における回線・サーバの容量拡大等での繋がりにくさの改善。
5. 予約受付が終了した際、即時に何らかの周知を実施する。
6. 予約のキャンセルが発生した際の、キャンセル待ちの設定。

以上