

## 1 . ワクチン接種をめぐる混乱

令和3年5月24日 多事争論会

松本市 75歳以上対象のワクチン接種予約 電話殺到で混乱

5月2日 市民タイムス

ワクチン予約の電話、自治体に殺到...電話つながらず  
「もっといいやり方ないのか」

5月10日 読売新聞

個別接種の予約試みた高齢者 “1時間電話つながらず諦め”

5月19日 NHK北海道

ワクチン電話予約、受電率4% “狭き門” ネット使えぬ高齢者  
「置いてきぼり」

5月19日 熊本日日新聞

‘Despite it being 2021, booking a COVID-19 vaccine appointment on Hamilton’s hotline Monday morning resembled trying to get tickets to see the hottest band at Copps Coliseum in 1999. I dialed the number, 905-974-9848 for the first time at 8 a.m. sharp. After one hour of sitting by the phone, I had hit redial 138 times. ’

‘Residents living in L9C and L8W were told they could book online, but those living in L8L, L8N and L9K got out their hippest band shirt and tragically started calling the city all at the same time. ’

出典：HAMILTON SPECTATOR (2021/05/03)

<https://www.thespec.com/news/hamilton-region/opinion/2021/05/03/vaccination-booking-chaos-on-city-of-hamilton-hotline.html>

## 2 - 2 . 諸外国の状況（オーストラリア・メルボルン）

令和3年5月24日 多事争論会

‘Marie Wells phoned her local GP in Surrey Hills on Wednesday hoping to book in a time to get her vaccine but was told to go online where she could find a nearby clinic participating in the vaccine rollout. ’

‘I’m 91 and not perfectly savvy with the internet, but I would have thought that information on where people can go if you’re local GP clinic isn’t participating would be made clear. ’

‘There will be an awful lot of people in my situation – I live in Balwyn and I look around and there is a big ageing population here. ’

‘Nearly three million Australians aged over 70, healthcare workers, people with chronic medical conditions, those with a disability, Aboriginal people aged over 55 and 200,000 people working in Defence, police, fire, emergency services and meat processing will be eligible for the jabs from next week. ’



出典：News Corp Australia

出典：THE AUSTRALIAN – NCA News Wire (2021/03/19)

<https://www.theaustralian.com.au/breaking-news/elderly-struggle-to-book-covid-vaccine-appointments-as-demand-surges/news-story/f5ebbc5749ab322adeb7a95ac7ef5d80>

“Older Americans across the country who are now eligible to get vaccinated against Covid-19 have been waking up before dawn and logging into their computers trying to secure an appointment to get the lifesaving shots. Those who aren’t as tech savvy have recruited the help of younger family members or friends who can quickly maneuver through the registration process before all of the spots are taken. ”

“Sullivan, a 30-year-old writer and comedian, has unintentionally built a list of more than a dozen Floridians who need help securing an appointment. It started when she helped her parents, aunts and uncles get their shots, which quickly progressed to their elderly neighbors and even her mother’s boss at the local library. ”

“Angela Abruzzino, of Buffalo County, New York, said she’s been trying for days to book Covid-19 vaccination appointments for her mom, 81, and dad, 83. She, her nephew and his girlfriend spent last week constantly refreshing websites, calling pharmacies and even driving around to nearby hospitals, pharmacies and fire halls in search of available appointments. The process, she said, has been a full-time effort and it’s so far been fruitless. She booked appointments for both her parents last week, but they were canceled after the state announced it didn’t have enough supply. ”

出典 : CNBC(2021/02/03)

<https://www.cnbc.com/2021/02/03/covid-vaccines-all-i-did-was-cry-elderly-americans-struggle-to-set-up-covid-vaccine-shots-.html>



市役所で電話予約を受け付ける市職員

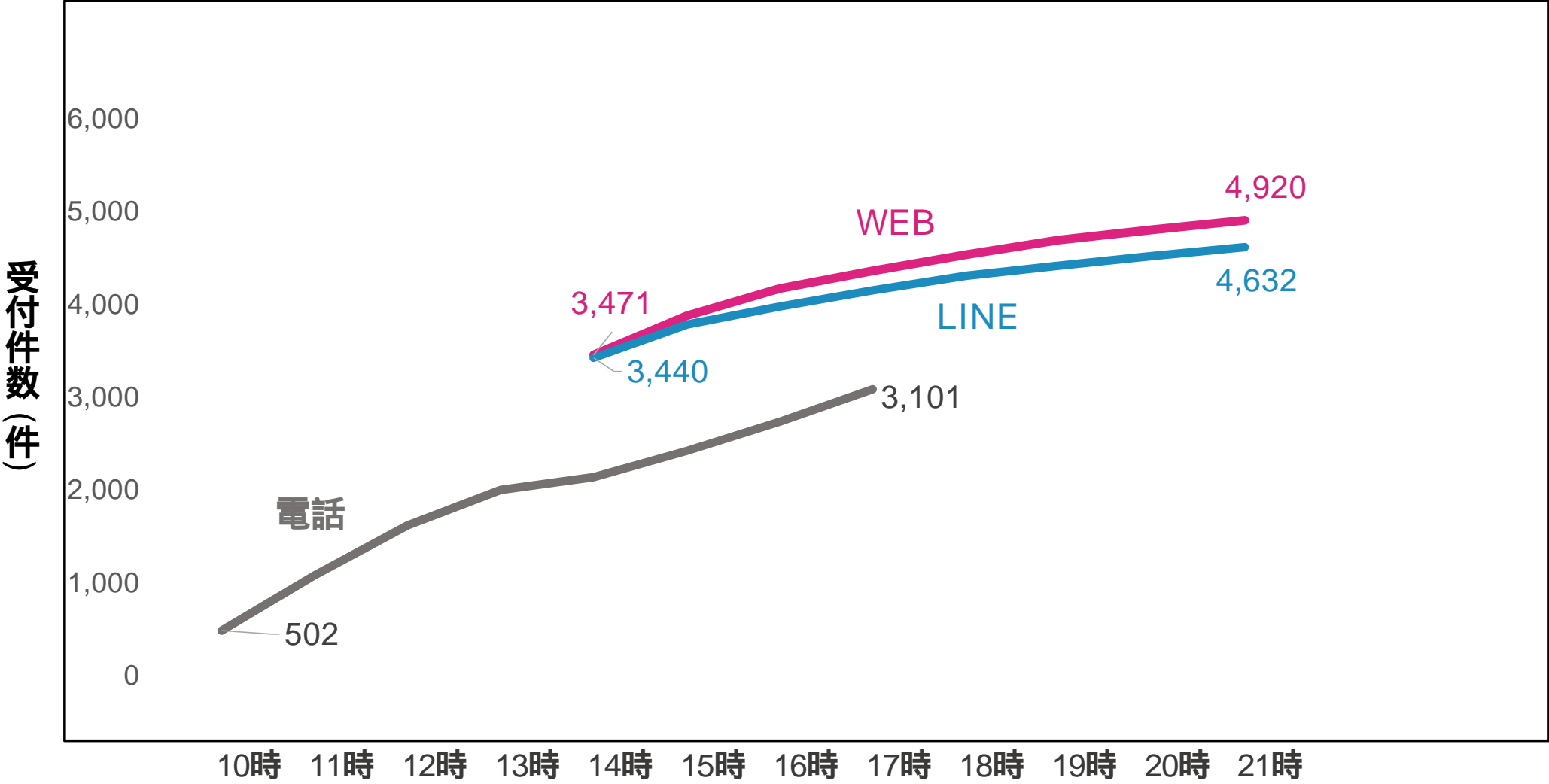
5月18日 市民タイムス

75歳以上2万人が予約  
市のワクチン接種 2回目はスムーズに

- ・ **電話回線を増設**  
16回線 30回線
- ・ **コールバック方式を導入**  
名前等を聞き、折り返す
- ・ **電話専用時間帯を設定**  
午前9時から午後1時まで

4 . 5月15日(土)の接種予約状況

令和3年5月24日 多事争論会



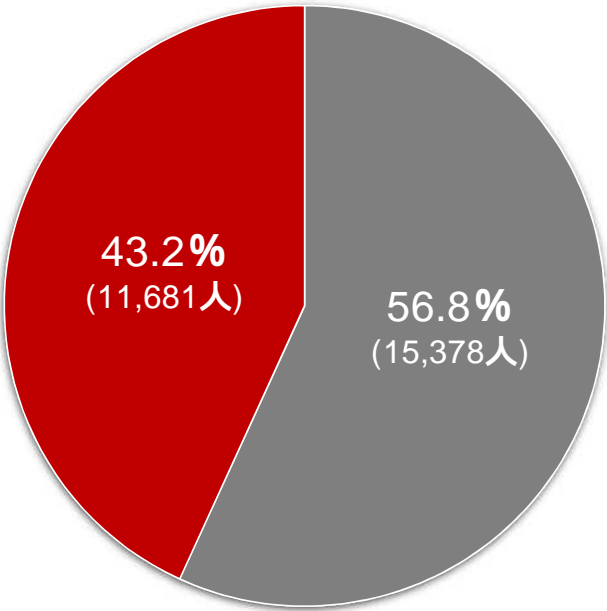
# 5 . シニア層のスマホ保有率

令和3年5月24日 多事争論会

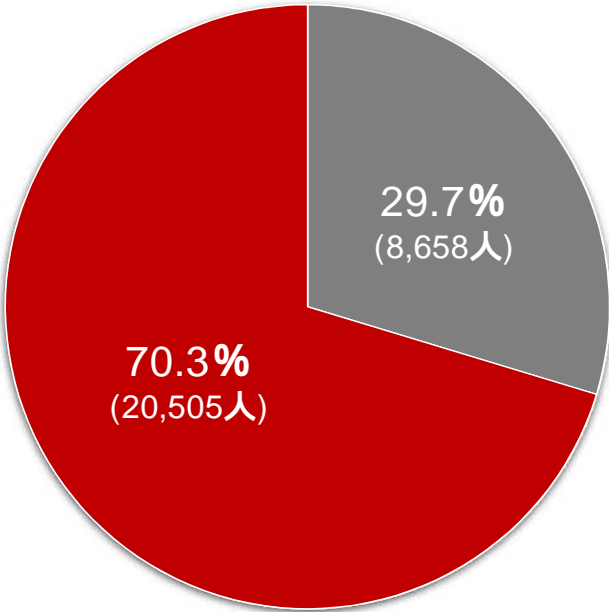
総務省「令和元年通信利用動向調査」に基づくモバイル端末(スマホ)の保有状況(推計)

● スマホを持っている ● スマホを持っていない

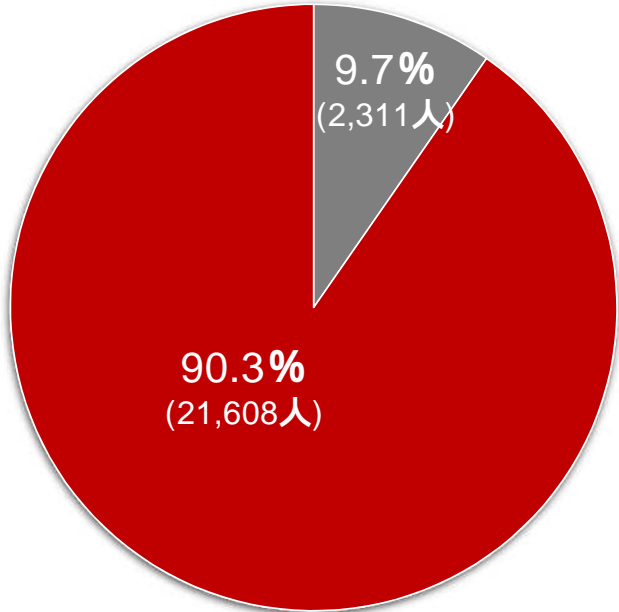
60～69歳  
(27,059人)



70～79歳  
(29,163人)



80歳以上  
(23,919人)



60歳以上でスマホをお持ちでない方 53,794人

### 神戸市

#### 市内の学生等が「インターネット申込お助け隊」として予約のお手伝い

インターネットでの予約申し込みが不安な方でもスムーズに予約できるよう、市内に居住・通学する学生からなる「新型コロナワクチン接種申込お助け隊」を区役所等（市内40か所）に配置し、ワクチン接種予約のお手伝いを実施

### 奈良市

#### 市役所職員がインターネット予約のお手伝いをする専用窓口を設置

インターネットに不慣れな後期高齢者の方のインターネット予約を支援することを目的に、市職員がご本人のスマートフォンや市役所関連施設に配備するタブレット端末を使用して接種予約の「お手伝い」を行う窓口を市役所関連施設（市内10か所）に設置

### 三島市

#### 地域包括支援センター等が「お助け隊」としてインターネット予約のお手伝い

インターネットでの予約に不安を感じる1人暮らしの高齢者の方を中心に、民生委員・地域包括支援センター・介護支援専門員(ケアマネジャー)・シルバーコンシェルジュ(高齢者総合相談窓口)からなる「お手助け隊」が、ご自宅にお伺いし、ご本人のスマートフォンや市職員が携帯するタブレット端末を使用してワクチン接種予約のお手伝いを実施

### 安曇野市

#### 65歳以上の対象者をさらに細分化し受付（予約時期をずらす工夫）

「90歳以上」「85歳以上」「81歳以上」「75歳以上」「70歳以上」「65歳以上」の5カテゴリーに細分化し、予約時期をずらす。

### 上越市

#### 予約制ではなく接種対象者に会場や日時を記載した案内を送付

予約制を採用せず、あえて65歳以上の対象者に接種会場や日時等を記載したご案内を個別に発送