

新型コロナワクチン予約業務を効率化! Web予約の導入で、電話での予約対応が 6-7割減少しました。

和東町は、関西経済圏に約1時間半の京都府南部に位置し、その面積の75パーセントが山林で占める山間の町です。また、京都府における茶葉栽培面積の40パーセントを占めるなど、宇治茶の一大主産地にもなっており、山背に広がる茶畑の景観においては京都府の景観資産や文化的資産としても登録されています。

同町では、新型コロナワクチン接種を円滑に進めると共に、町民の利便性の向上を図るため、Web予約システムを導入することが決定しました。

今回は、Web予約システムKUUMOを2021年7月に導入いただき、システムの活用状況ならびに今後のシステムへの期待について伺っています。

システム導入前にお困りだった点についてお聞かせください。



福祉課 課長 北様

北様 専用回線は人口比としては多い4回線を用意し、準備を進めていました。またニュースなどの報道で、ワクチン接種に対して慎重な気持ちの方が多いため、と予想されていたので、予約業務は円滑に進められる

と思っていました。しかし、高齢者向けのワクチン接種予約開始と同時に、専用コールセンターの回線がパンクし、電話が繋がらなくなってしまい町民の皆様にはご不便をおかけしました。

また、電話が鳴りやまない状態で「1時間かけても繋がらない」などの町民の方からのご意見を役場の通常回線にて頂戴することもありました。

予約開始後2、3日は通常業務の電話も繋がらず、業務への影響が出る事態になっていました。

高齢者からの電話が殺到したのですよね。ご本人以外が代理で予約されることもありましたか？

北様 和東町の40%以上が高齢者で占めていますが、ご本人か配偶者が電話してくることが多かったですね。他のご家族が代理で電話されることはあまりなかった印象です。電話は平日しか対応していないので、特に日中にお仕事をされている方は難しかったか

もしれないですね。

和東町様ではコロナワクチン接種に対して、なにか特別な対応はありましたか？

森脇様 和東町は、山間部に位置するため、他所のような循環バスでは回れず、自宅玄関から接種会場まで送迎車を利用した移送サービスを行っていました。こちらはコロナ禍の前から社会福祉協議会に依頼し、

自宅玄関から病院までの通院移送サービスを行っていたものを流用し、予約時点で送迎の有無を確認する運用をしました。この確認作業も電話での予約業務を煩雑にしていたね。



福祉課 主任 森脇様

KUUMOを知ったきっかけについて教えてください。

北様 ワクチン予約業務に何かシステムがないかと思い、インターネット検索したのがきっかけです。当時は数社しか結果に出てこなかったため、全社に問合せしました。

KUUMOに決めていただいたポイントはありますか？

北様 一番の決め手は、担当営業さんが実際に来ていただき、直接お話をできたことです。他社はコロナ禍ということもあり、オンラインのみの商談でした。

コロナ禍で役場でもオンラインでの商談が増えましたが、やはり



和東町
Wazuka Town



和東町役場様

所在地：京都府相楽郡和東町大字釜塚小字生水14-2

URL：<https://www.town.wazuka.lg.jp/>

少しやりにくい感じはあります。

アイテック阪急阪神さんは直接お話が出来たことで安心感がありました。

当社でもオンライン面談でのご要望をいただくことが増えておりますが、ご要望があれば訪問での面談させていただきますので、お気軽にお問合せください。

KUUMOを導入して改善した点や、よかった点があれば教えてください。



福祉課の皆様と茶畑

森脇様 60歳未満の方のワクチン接種予約から本格的にKUUMOを稼働させましたが、やはりネットになじみのある世代はWeb予約を多く利用いただき、電話での予約対応が高齢者

ほど減少しました。

電話予約は、ネット環境がない方・ネットの使い方が分からない方からの対応のみでした。この結果、電話での予約業務が削減されたのはもちろん、その日の予約状況などがKUUMOですぐに把握できるので、役場の予約業務の負荷も減りました。現場の保健師さんも予約者の一覧などがわかりやすくなり、作業がスムーズになったと思います。

北様 当初KUUMOは、インフルエンザワクチン接種予約や健康診断予約の機能がメインだったと聞いています。それをコロナワクチン接種業務に合わせて仕様や設定を変更したりと、きめ細かく丁寧に対応していただいたと思っています。担当営業さんも話しやすいので、導入作業の際も楽しかったです。

私たちが楽しく作業させていただきました。おかげさまでコロナワクチン接種専用の機能を持ち合わせたKUUMOが誕生し、多くの自治体様や、企業様にご利用いただくことができています。

その他にKUUMOを利用して、実感されたことはありますか？

北様 今後もコロナだけでなく、新型インフルエンザなどの感染症等が出てくるかもしれません。今回の様に、ワクチン接種が必要となった場合に、予約業務で役場の日常業務が止まってしまうよう

な事態になれば、Webでの予約対応は必須になってきます。

今は高齢者が多く、ネットより電話が喜ばれますが、これからはネットになじんだ世代が中心になってきます。そうなればWeb対応の方が利便性は上がると思います。

システムに限らず、今後取り組みたいことがあればお聞かせいただけますか？

北様 現在、高齢者の皆さんの寿命が延びており、認知症の発症やADLの低下などの要因で、在宅での生活がだんだん難しくなっている状況です。和束町では高齢者の皆さんが出来るだけ地元で過ごせるような包括的なケアをしていき、健康寿命を延ばしていきたいと思っています。特に認知症にならないための介護予防に今後力を入れていきたいです。

また、山間部ではスーパーなどの生活資源が少ない中、車などでの交通手段が無くなった方でも変わらずに生活してもらえる方法を日々検討しています。

今は商工会が移動販売で各地区を回ってくれていて、少しずつ利用する町民も増えてきています。ただ、運営にはコストがかかりますので継続可能なサービス運営を模索しています。

観光事業や地域活性の展望はありますか？

北様 和束町は、コロナ禍前まで多くの外国人観光客に来ていただき、自然体験と農業体験をしていただきました。例えばボランティアで草刈り、お茶摘み等の農繁期の手伝いをしてくれていました。地元としても高齢化する農家の労働力として、とても助かっていました。

そうした交流の成果で、和束町に住民票を置いている外国の方もいます。和束町の町民の皆さんが外国の方と交流できることは良いことだと思いますので、また和束町に観光に来ていただきたいですね。

たしかに和束町の皆さんは、外国の方との距離だけでなく、町民の方同士の距離が近く、交流が多いという印象をKUUMO導入時に感じていました。

森脇様 また2023年には国道に犬打峠トンネルが開通し、和束町から京都市内まで30分でいけるようになります。国内外とも、ますます交流が増えることを期待しています。

貴重なお話を頂きましてありがとうございました。

取材日：2021年11月

お問い合わせ

 アイテック阪急阪神 株式会社

大阪

06-6456-5223

受付時間：平日 9:00 ~ 17:00 (土・日・祝日を除く)

東京

03-6740-1050

<https://www.kuumo.jp/introduction/>