

整理番号：1－2

提言題名：集団健診の件について

【提言の要旨】

集団健診の予約コールセンターがつながりにくくなってしまったことについて、取手市全体の今後の対応を聞きたい。

(令和2年9月受付)

【回答の要旨】

集団健診に関するご意見・ご要望をお寄せいただき、ありがとうございます。

このたびの一連の不備につきましては、ご指摘の通りでございます。

予約受付業務を委託しておりますコールセンターでは、電話回線を最大限にして対応しておりますが、初日となりました9月15日以降、お電話が殺到しなかなかおつなぎできないご不便が続いております。

新型コロナウイルス感染症対策として本年度初めて取り入れた方法であり、皆様にご迷惑やご不安をおかけしている状況は重く受け止めています。

電話回線の数については、委託先での増設が困難な状況です。市民の皆様にはご不安、ご迷惑をおかけしておりますが、引き続きお電話をおかけいただくようお願いしているところです。

予約受付の手段につきましても、予約体制を調整するまでの日程の関係や、委託先との調整の中で、今回は電話予約の方法をとらざるを得ませんでした。次年度以降は電話回線の拡大やインターネットによる予約方法を検討していきます。

また、窓口でもご案内いたしました通り、市内医療機関におきましても予約制にて健診をご受診いただけますので、そういった機会もご活用いただくよう、ご案内しております。

この度は、ご指摘いただき、誠にありがとうございました。いただきましたご意見は次年度以降の体制に反映し、本年度の対応につきましても最善を尽くしてまいります。今後ともお気づきの点がございましたらお知らせくださいますよう、よろしく申し上げます。

(国保年金課 令和2年9月回答)