

事務連絡
令和3年2月17日

各都道府県 衛生主管部（局） 御中

厚生労働省健康局健康課予防接種室

新型コロナウイルス感染症に係る予防接種に関する相談体制の構築について

新型コロナウイルス感染症に係るワクチン（以下「新型コロナワクチン」という。）の接種に当たっては、国及び自治体において相談体制を確保していくことが重要です。国の新型コロナワクチンコールセンターは令和3年2月15日に開設されたところですが、自治体においてもコールセンターまたは相談窓口（以下「コールセンター等」という。）の設置により、住民や医療機関等からの問合せに対応する体制の構築を進めるようお願いいたします。

つきましては、下記事項について御了知の上、管内市区町村へ周知いただくようお願いいたします。

記

1 コールセンター等の設置に向けた準備

都道府県及び市区町村においては、住民への新型コロナワクチン接種に向けて、3月中旬を目途にコールセンター等を開設するよう準備を進めること。

なお、コールセンター等を外部機関等に業務委託する場合、開設までに向けたスケジュールは、以下を参考とすること。

～2月中旬頃	契約に係る事務手続き
2月中旬～3月上旬頃	コールセンター等の対応者（オペレーター等）の教育
3月中旬頃	コールセンター等の開設

2 各コールセンター等の役割分担について

新型コロナワクチンに関する相談窓口は、国及び自治体が設置するコールセンター等の他、各ワクチンメーカーが設置する相談窓口、ワクチン接種円滑化システム（V-SYS）に関する相談窓口がある。各相談窓口の役割は、概ね別添1のとおりである。各自治体においては、住民や管内の医療機関等から

の問合せに対応いただくとともに、問合せ内容に応じて、関係機関の相談窓口を適切に紹介いただくようお願いする。

また、都道府県及び市区町村のコールセンター等において想定される代表的な問合せへの対応例を別添2のとおりお示しするので、各自治体の実情を踏まえた想定問答集等を作成する際の参考にしていただきたい。

(各機関の問合せ窓口)

- ・厚生労働省新型コロナワクチンコールセンター
電話番号：0120-761-770
対応時間：9時00分～21時00分（平日、土日・祝日）

- ・ワクチン接種円滑化システム（V-SYS）サービスデスク
電話番号：050-3174-1505
対応時間 8時30分～19時00分（平日のみ）

- ・ファイザー新型コロナウイルスワクチン専用ダイヤル
電話番号：0120-146-744
対応時間：9時00分～20時00分（平日、土曜）
- ・ファイザー新型コロナウイルスワクチン医療従事者専用サイト
ログイン・登録事務局
電話番号：0120-291-017
対応時間：9時00分～20時00分（平日、土曜）

3 「コロナワクチンナビ」におけるコールセンター等電話番号の掲載（依頼）

新型コロナワクチン接種総合案内サイト「コロナワクチンナビ」の開設にあわせて、コロナワクチンナビに各自治体コールセンター等の電話番号を掲載すること。詳細な掲載方法等は、追ってお示しする。

- 新型コロナウイルスワクチン接種に関する国民や医療機関等からの相談は、国・都道府県・市町村及びワクチンメーカー等が、それぞれの役割に応じて対応する。
- 国は、国民や医療機関等に対し科学的知見に基づいた正確な情報を丁寧に発信するとともに、都道府県・市町村の相談対応に資するよう、Q&Aを示す等により必要な情報提供を行う。

ワクチンメーカー




各ワクチンに係る個別具体的な問合せへの対応

- ○○疾患の患者に接種してよいか
- △△薬内服中の患者に接種してよいか
- ワクチン内の具体的な成分
- ワクチンの取扱上の注意点

等

都道府県 相談窓口またはコールセンター



医学的知見が必要となる専門的な相談など、市町村では対応困難な問合せへの対応

- 接種後3日経っても腫れているが、医療機関を受診した方がよいか

等

厚生労働省 新型コロナワクチンコールセンター



コロナワクチン施策の在り方等に関する問合せへの対応

V-SYS利用者からの問合せへの対応

- ログインID・パスワードを忘れてしまった
 - 入力内容を修正したいがどうしたらよいか
- 等



V-SYS ワクチン接種円滑化システム (V-SYS) サービスデスク

・ワクチン接種に係る基礎的な情報に関する問合せなどは、国、都道府県、市町村すべてで対応する。
 ・都道府県、市町村から国への問合せは、厚生労働省の担当部局にて対応する。

※各窓口は、必要に応じて担当の窓口を紹介する

住民や医療機関からの問合せ対応

- この医療機関で接種できるのか
 - クーポン券を紛失したがどうしたらよいか
 - クーポン券を持参し忘れた方が来院したが、接種してもよいか（医療機関）
- 等



市町村 相談窓口またはコールセンター