

(別紙)

仕 様 書

1 委託業務の名称

令和6年度外国人医療受診サポート業務

2 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

3 履行場所

受託者の負担において受託者が設置する場所とする。

ただし、十分にセキュリティが確保され相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

4 業務内容

(1) 夜間休日医療相談ダイヤルの設置

イ 受付時間等

発注者が指定する日（令和6年10月以降を予定）から、下記の受付時間で対応すること。

(イ) 平日 午後5時から翌日午前9時まで

(ロ) 土曜日、日曜日及び祝日 午前9時から翌日午前9時まで

ロ 受診前相談・医療機関検索・受診予約サポート

(イ) 外国人が急な病気やけがをしたとき等に、受診の可否や応急処置の方法について、多言語で電話相談を受付ける。必要に応じて、医療機関等の検索及び予約・問い合わせを行う。

(ロ) 上記の相談に対応するため、専用電話回線及びインターネット回線を利用した通話サービスを導入すること。

(ハ) 相談者に対して、予約した医療機関の位置情報や後述する電話医療通訳の申込フォームのURL等を送付するために、SMS送信サービスを導入する等、効率化に資する企画を提案すること。

(ニ) 対応言語は、日本語、英語、中国語（台湾華語を含む）を含む3言語以上とし、具体的に提案すること。

(ホ) 発注者が設置する「みやぎ外国人相談センター」及び「台湾専用相談窓口」（外国籍県民の日常生活における様々な困りごとに対して、問題解決に向けたアドバイスを多言語により行う相談窓口）と連携して対応にあたること。

(ヘ) 医療資格を持つ管理者を置き、業務を監督すること。

(ト) 応答率は、90%以上を確保すること。

(チ) 想定数量は月 100 分とし、想定量を超過した場合は発注者と別途協議して対応を決定すること。

(2) 受診時の電話医療通訳

イ 受付時間等

発注者が指定する日（令和 6 年 10 月以降を予定）から、土曜日、日曜日及び祝日を含む 24 時間で対応すること。

ロ 電話医療通訳

(イ) 上記（1）夜間休日医療相談ダイヤル及び発注者が設置する「みやぎ外国人相談センター」「台湾専用相談窓口」を通じて希望があった場合は、県内医療機関を受診する際にインターネット回線等による電話医療通訳サービスを提供すること。

(ロ) 電話医療通訳の希望があった際は、希望者に申込フォームの入力を依頼し、電話医療通訳に接続する URL を SMS 等で送信する等、効率化に資する運用方法を提案すること。ただし、緊急性が高い場合等は、専用電話回線を用いて即時に対応すること。

(ハ) 対応言語は、英語、中国語（台湾華語を含む）を含む 2 言語以上とし、具体的に提案すること。

(ニ) 想定数量は月 90 分とし、想定量を超過した場合は発注者と別途協議して対応を決定すること。

(ホ) 医療通訳として適正な能力があると認められる者として、別表 1 に掲げる要件を全て満たす者を配置すること。

(3) 事務局運營業務

イ （1）及び（2）の利用対象者は、原則として宮城県内に滞在する外国人とする。

ロ サービスの利用に当たって、利用者から個別の利用料は徴収しない。

ハ 本事業の利用に係る外国人及び医療機関向け説明資料を発注者と協議し作成すること。

ニ 本事業の利活用を促進するため、医療機関向けの説明会等を実施すること。

(4) 独自提案による企画の実施

医療機関等に対して、外国人患者の受入れ体制整備推進の機運醸成に資する企画を実施すること。

(例) 院内研修の実施等

5 事業計画及び業務報告

- (1) 受注者は、契約締結後速やかに、4 (1) から (4) の内容に関する年間の配置計画等を明記した年間事業計画書を提出し、発注者の承認を受けること。また、期間途中に変更があった場合は、速やかにその内容を発注者宛て届け出ること。
- (2) 毎月 10 日までに前月分の利用実績（日時、時間数、対応言語及び通訳内容等）を記載した報告書を電子データにて提出すること。
- (3) 本業務の履行終了後、利用実績及び作業工程表を含めた業務完了報告書を提出すること。

6 実施体制及び品質管理

- (1) 本業務の履行にあたっては、医療通訳経験がある専門員を複数名配置することとし、専門員の経歴、保有資格等を記載した一覧表を提出すること。
- (2) 万が一の誤訳に備えて、受託者は損害賠償保険に加入すること。
- (3) 次のイ又はロの要件を満たすこと。
 - イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）及びその指定機関が使用を許諾する「プライバシーマーク」を取得していること。
 - ロ ISO27001 における、公益財団法人日本適合性認定協会（JAB）又は JAB と相互認定している認定機関に認証された審査登録機関の認証を取得していること。

7 個人情報の保護

- (1) 受注者は、契約書の個人情報保護に関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守すること。
- (2) 特記事項に違反した場合には、損害賠償請求や指名停止等の措置を行う場合があると同時に、細則に違反した場合には、細則の規定に基づき処罰される場合があること。
- (3) その他、個人情報の適正な取扱いを確保するため、別途、指示及び一定事項の報告並びに必要な資料の提出を求める場合があること。

8 その他

- (1) 受託者は、本業務の全部又は一部を他の者に再委託してはならない。
- (2) 受注者及び医療通訳等は、受託業務の履行に当たり、相談内容及び個人情報等を第三者に漏らしてはならないこと。契約終了後も同様とする。
- (3) この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議の上、決定するものとする。

別表 1 (4 (2) ロ (ホ) 関係)

要 件	
1	20 歳以上であること
2	日本語及び提供言語において、大学入学相当の語学力と高校卒業程度の知識があること
3	次に掲げる要件のいずれか 1 つ以上に該当すること (1) 厚生労働省「医療通訳育成カリキュラム基準」に基づいた一般財団法人日本医療教育財団の研修又はそれに準ずる研修（ただし、この場合は委託者の了解を得ること。）を受講し、修了条件を満たしていること。 (2) 過去において通算 2 年以上、日本語と提供言語を使用した医療現場に従事していること。 (3) 過去において通算 2 年以上、医療機関の医師及び患者に対して、日本語と提供言語の通訳業務（電話通訳等の遠隔通訳を含む。）の経験があること。
4	日本語と提供言語において医療・保健分野に関する基礎知識を有し、関連用語を理解できること
5	日本における医療制度に関する基礎知識を有していること
6	患者の健康、医療、コミュニケーションに関わる文化的および社会的差異について知識と理解があること
7	職務上知り得た情報等の秘密を保守し、プライバシーに配慮すること