

# 業 務 仕 様 書

## 1 業務名

外国人医療受診サポート業務（新体制）

## 2 背景・目的

本市の外国籍市民数は、令和8年1月1日時点で23,881人と過去最多を更新し、国籍も在留資格も様々な外国人が地域の一員として生活している。

外国人は、言葉や文化、生活習慣等の違いから日常生活に不便不安を抱えがちであるが、特に医療の分野については、「日本の医療制度や病院のかかり方がわからない」、「医師や看護師などと言葉が通じずコミュニケーションがとれない」といった深刻な問題が生じている。

一方、医療機関側においても、外国人患者の受入体制の整備を進めている病院は一部にあるものの、言葉が通じない外国人患者への対応に苦慮している状況にある。

上記の背景を踏まえ、本市では令和2年度に本事業を開始し、外国人患者から医療機関への予約・問合せの通訳支援、受診時の電話通訳の提供、同行通訳の派遣調整を一体的に行うことで、支援体制の構築に努めてきた。しかしながら、利用件数の増加に伴う経費の増大に加え、これまで同行通訳を担ってきたボランティア団体の人材不足が深刻化するなど、現在の運用には課題も生じている。

本業務は、こうした課題に対応し、より持続的な体制を構築するため、映像通訳を導入する等の新たな事業体制へ移行し、外国人が将来にわたって安心して医療サービスを受けられる環境を整えるものである。

## 3 業務委託期間

契約締結日～令和11年3月31日（土）

## 4 本事業の対象範囲及び利用条件

- (1) 本事業の対象は、原則として札幌市内の医療機関及び薬局（以下、「医療機関等」という。）とする。ただし、これによりがたい事情がある場合は、委託者と受託者が協議の上で対応可否を決定する。
- (2) 受診時における通訳提供の対象は、原則として保険診療及び各種予防接種とする。ただし、緊急性が高いと判断される等、これによりがたい事情がある場合は、委託者と受託者が協議の上で対応可否を決定する。
- (3) 本事業を利用できる者は、上記(1)の医療機関等を受診しようとする外国人又は当該医療機関等の職員等とし、在住者であるか否かを問わない。ただし、利用する外国人が札幌市内に在住しているかを確認し、市外・道外在住であれば「通勤・通学等」または「観光・出張」のどちらの目的で札幌市に訪れたかを確認すること。
- (4) 本事業の実施に当たり、利用料の徴収は行わない。

## 5 業務内容

### (1) システム構築業務

令和8年10月から「(2) 医療通訳・翻訳サービスの提供」を実施することとし、その運用開始に向け、以下の準備を完了させること。また、現行の体制（R8.9月末終了予定）から支障なく円滑に移行できるよう留意すること。

【現行の体制：メディカルコミュニケーションホットラインHP】

[https://www.city.sapporo.jp/kokusai/tabunka/iryo\\_support.html](https://www.city.sapporo.jp/kokusai/tabunka/iryo_support.html)

## ア 映像通訳・機械翻訳システムの構築

外国人患者が自身の端末からWebブラウザを通じてアクセスし、映像通訳・機械翻訳を利用できる環境を構築すること。また、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、インドネシア語、ミャンマー語、ネパール語を含む15言語以上（以下「多言語」という。）に対応し、直感的に操作可能なインターフェースを設計すること。Webブラウザでの構築が困難な場合は、利便性を考慮の上、専用アプリによる提供も可とする。

## イ 目的外利用防止

有効期限付きURLの発行や、ワンタイムパスワード等によるアクセス制限を行うこと。また、当日の申し込みで即時に利用できるなど、利便性とのバランスに留意すること。

## ウ セキュリティ

個人の端末利用に伴うリスクへの配慮、通信の秘匿性確保など、安全に情報をやり取りする仕組みを提供すること。

## エ 規約同意

利用開始時に、多言語による規約（医療情報の扱い、免責事項等）を提示し、確実に同意を得る手順を設けること。

## オ テストの実施

本業務の円滑かつ安定的な稼働を実現するため、運用開始に先立ち、受託者の責任において必要かつ十分なテストを網羅的に実施し、不具合の発生を未然に防止すること。

## (2) 医療通訳・翻訳サービスの提供

具体的な手順等については、委託者と協議して決定すること（実施イメージは別紙1のとおり）。

### ア 外国人患者からの利用（インターネット回線を介してサービスを提供）

#### (ア) 受診調整時の映像通訳

- a 日本語によるコミュニケーションが困難な外国人利用者に対し、市内の医療機関等への予約・問い合わせをサポートする。なお、受診先が決まっていない場合は、救急安心センターさっぽろ（011-272-7119または#7119）に問い合わせるよう伝えることとし、原則として本事業において受診先の提案は行わない。ただし、救急安心センターさっぽろに問い合わせてもなお受診先が決まらない等の困難事例については、委託者が提供する外国人患者受入実績のある医療機関リスト等も参考に、可能な限り受診先確保をサポートすること。
- b 多言語による対応を行うこと。
- c 対応時間は、平日9：00～17：00とする。なお、利用申込が受診調整の時間外または医療機関等の営業時間外であった場合は、その旨を利用者に説明し、翌営業日等に再調整を行うこと。
- d 緊急の場合は、119番又は救急安心センターさっぽろに助言を仰ぎ、適切な対応を行うこと。
- e 通訳の提供は原則として映像通訳によるものとするが、音声のみによる通訳提供も妨げない。

#### (イ) 受診時の映像通訳

- a 多言語による対応を行うこと。

- b 対応時間は、土日祝日を含み毎日24時間とする（平日9：00～17：00は映像通訳を必須とし、それ以外の時間帯は音声通訳での対応も可とする）。
- c 通信環境や端末の状況等により映像が表示されない場合は、音声のみによる通訳提供を可とする。

(ウ) 会計・受付等での機械翻訳

- a 多言語による対応を行うこと。
- b 対応時間は、土日祝日を含み毎日24時間とする。
- c 医療機関等の受付・会計等において、円滑な意思疎通を図れるものとする（例：医療用語への対応、定型文選択機能、音声入力等）。

(エ) サービスの選択

サービスの提供手法は、受診調整及び受診時は映像通訳、会計・受付等は機械翻訳を想定しているが、利用者の希望に応じた適切な手段により円滑な意思疎通を図るものとする。

イ 医療機関等からの利用（電話回線を介してサービスを提供）

(ア) 受診時の電話通訳

- a 多言語による対応を行うこと。
- b 対応時間は、土日祝日を含み毎日24時間とする。

(3) 業務報告

ア 毎月の利用実績を翌月10日までに委託者に報告する。

イ 報告の際は、委託者が指定する項目及び様式を用いること。

ウ 報告内容は、映像通訳及び電話通訳を行った件数、日時、通話時間、対応言語、外国人の国籍、医療機関名とする。なお、外国人患者が札幌市外に居住している場合については「通勤・通学等」または「観光・出張」のいずれに該当するかを確認し、併せて報告すること。また、機械翻訳については、システムログ等に基づき、アクセス件数及び言語別の利用状況を報告すること。

エ 上記のほか、委託者が必要と認めるものについて別途報告を求めることがある。

## 6 実施体制及び品質管理（新）

(1) 本業務の履行にあたって、各言語の通訳者は以下の要件を満たすものを配置すること。

ア 日本の医療機関等において医療通訳の業務経験がある者。

イ 医療通訳試験実施団体が実施する医療通訳技能試験(対象言語)の合格者、または同等レベル以上である者。

ウ 日本語レベルは、ネイティブスピーカーまたは日本語能力試験N1以上または同等レベルである者。

(2) 日頃から通話品質を維持し、通話が途中で途切れる、通話中に雑音が入るなどの事象が発生しないよう適切に管理すること。

(3) 本仕様書における「医療通訳」とは、受付や案内だけでなく、問診、検査説明、治療方針の説明等の高度な医療行為に関わる通訳を指す。

## 7 想定対応件数

1月あたりの想定対応件数は、映像通訳及び電話通訳を合わせて100件程度とする（機械翻訳の利用件数は含まない）。また、計数方法については別紙2を参照すること。なお、計数方法は運用の状況に応じて協議の上変更する場合がある。

## 8 環境への配慮について

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (4) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

## 9 その他特記事項

### (1) 情報管理について

受託者は、「個人情報保護に関する法律」等、各種関係法令及び本市規定を遵守して事業を行うこと。また、本業務の遂行に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏えいがないように注意すること。

### (2) AI活用について

ア 機械翻訳等の各機能にAI技術を用いる場合は、『AI事業者ガイドライン（第1.1版）』（令和7年3月、総務省・経済産業省）の共通の指針を理解した上で、これに対応したサービスとすること。

イ 利用者がAIに入力したデータが、AIモデルの再学習に用いられない仕組みを有すること。

ウ 生成AIを用いる場合は、差別的な表現や公序良俗に反する内容など不適切な生成を抑制する措置や、偽・誤情報の出力を防止する措置を講ずること。

### (3) 身分証明書の携行等

受託者の作業従事者は、本市の施設内及び本業務に関して立ち入りが必要となる本市以外の施設内では、常に身分証明書を携行すること。また、本施設内においては、本市業務担当者が許可しない限り、作業上必要でない場所へ無断で立ち入らないこと。

### (4) 疑義の解消等

業務の実施にあたって必要な事項のうち、本書で明記の無い点または疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合には、必ず委託者と協議し承認を得ること。

### (5) 事故等に対する対応

本業務に関する事故等については、受託者に速やかに報告するとともに、受託者の責任により、適正に処理すること。また、事故等により生じた損害一切は受託者の負担とする。

### (6) 予算の執行条件

本業務は札幌市議会において令和8年度予算案が可決された場合に執行することとし、否決された場合には本業務は実施されないものとする。

## 10 委託担当部局

札幌市総務局国際部国際課

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎10階北側

電話：011-211-2032 E-mail：kokusai@city.sapporo.jp

①利用申し込み: ウェブフォームへ入力



患者

- ✓ ウェブフォームから利用申込をすることで、期限付きの URL 等が発行され、そこにアクセスすることで機械翻訳・映像通訳が利用可能となる

③受付時・会計時(対面): 機械翻訳



患者



医療機関等

- ✓ ①で発行された URL 等にアクセスし、機械翻訳を選択
- ✓ 患者の端末を活用し機械翻訳にて受付や会計等の簡易な会話を翻訳する



②予約・問い合わせ(非対面): 映像通訳



患者



映像

三者間通話にて  
予約調整・問い合わせ対応



通訳オペレーター

音声

音声



医療機関等

- ✓ ①で発行された URL 等にアクセスし、映像通訳を選択するとオペレーターへ繋がる
- ✓ 通話状態のまま、オペレーターから病院に架電し三者間通話で会話

④受診時・処方時(対面): 映像通訳



患者

患者の端末



患者の端末にて  
受診時・処方時の通訳対応

映像



通訳オペレーター

医療機関等



- ✓ ①で発行された URL にアクセスし、映像通訳を選択するとオペレーターへ繋がる
- ✓ 患者の端末を活用し通訳を利用

※「映像通訳」と記載している場面でも、患者の希望により音声のみの通話も可

## 計数方法について

- 映像通訳や電話通訳について、接続したまま対応できる案件については、何らかの事情により折り返し対応等をする場合であっても、集計上は1件とカウントする

### 【1件にまとめない例】

- ・ 受診予約と、受診時の電話通訳
  - ・ 受付時、診察時、会計時におけるそれぞれの電話通訳
- 
- 事業の対象外の対応については件数としてカウントしない
- ### 【想定される例】
- ・ 間違い電話
  - ・ 本事業の利用範囲外の申込等に対し、単に利用を断る場合や、他機関等を案内する場合
- 
- 機械翻訳の利用件数はカウントしない