

# 業務仕様書

## 1 業務名

令和6年度外国人医療受診サポート業務

## 2 事業趣旨及び目的

本市の外国人市民数は、令和6年2月1日時点で17,956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」、「診療科や地域、時間帯など自分の治療希望に合う病院の探し方がわからない」といった問題のほか、医療機関の受診時にも「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。

さらに、札幌市内では以前から、在住外国人からの依頼を受けて病院へ同行し医療通訳を行うボランティア団体が活動しているが、これらの団体では、医療に関わる問合せや相談対応、予約代行など、通訳以外の業務による負担が大きいといった問題を抱えている。

本事業は、以上の課題解決に向け、外国人患者から医療機関への予約・問合せ代行、電話通訳の提供、同行通訳の派遣調整を一体的に行い、医療機関はもとより行政、市民団体等が連携しながら、外国人が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 履行期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）まで

## 4 業務内容

### (1) 本事業の対象範囲及び利用条件

ア 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決定する。

イ 本事業を利用できる者は、上記ア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。

ウ 本事業の実施に当たり、利用料の徴収は行わない。

### (2) 医療機関等への予約・問合わせ代行

ア 日本語が不十分な外国人に代わって市内の医療機関等への予約・問合わせを代行する。

- イ 予約・問い合わせ代行は、委託者が指定する電話番号に外国人から電話があった際、受託者が用意する電話番号へ転送する仕組みとし、外国人が直接、予約希望を伝えられるようにすること。なお、通話時間の実績等を踏まえて、外国人の負担軽減のため受託者から折り返しの対応を行うよう委託者から指示があった場合は、これに従うこと。
- ウ 外国人から電話があった際、居住地を確認すること。居住地の区分は、札幌市内、札幌市以外の道内、道外の3区分とする。
- エ 受診先が決まっていない場合は、3者間通話で救急安心センターさっぽろ（011-272-7119）に相談すること。
- オ 対応言語は、英語、中国語、韓国語、ベトナム語を含む4言語以上とすること。
- カ 対応時間は、外国人からの受付は土日祝日を含み毎日24時間、予約調整は平日9:00~17:00とする。なお、外国人からの受付が予約調整時間外または医療機関等の営業時間外であった場合は、その旨を外国人に説明し、翌営業日に再調整を行うこと。
- キ 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。

### (3) 医療通訳ボランティアの派遣調整

- ア 本事業を利用する外国人のうち、市内在住者については医療通訳者の派遣希望を確認し、希望があった場合は、委託者が指定する医療通訳ボランティア団体と連携して派遣調整を行う。なお、医療通訳ボランティア団体は、英語及び中国語の2団体を想定している。
- イ 派遣調整に必要な情報（利用者の氏名、連絡先、受診する医療機関名等）を取得するためインターネット上に入力フォームを作成し、外国人に案内する。なお、利用するインターネットサービスは、重要な個人情報を取り扱うことを念頭に、暗号化等の十分なセキュリティ対策が施されたものを、受託者の責任において選定すること。
- ウ 入力フォームは英語及び中国語の2言語とし、受託者において記載項目及び内容の翻訳を行うこと。なお、記載項目及び内容については、委託者が別途指定する。
- エ 外国人の了承を得て、フォームの入力内容を医療通訳ボランティア団体に共有し、各団体のコーディネーターと協力して医療通訳者の派遣調整を行う。
- オ 具体的な派遣調整の方法については、委託者及び受託者、医療通訳ボランティア団体が協議の上、決定する。

### (4) 電話通訳

- ア 市内の医療機関等を受診する外国人又は医療機関等から希望があった場合には、電話により通訳サービスを提供する。
- イ 電話通訳を行う際は、外国人又は医療機関等から委託者が指定する電話番号に電話し、その電話を受託者が用意する電話番号へ転送する仕組みとする。
- ウ 対応言語は、英語、中国語、韓国語、ベトナム語を含む4言語以上とすること。
- エ 対応時間は、土日祝日を含み毎日24時間とする。

(5) 対応件数

1月あたり 60 件を見込む。

(6) 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 報告内容は、予約・問合わせ代行、派遣通訳の調整又は電話通訳を行った件数、日時、対応言語、利用者の属性（外国人の国籍、医療機関名等）、通訳者を派遣した医療機関名等とし、委託者が指定する項目及び様式を用いること。

ウ 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。

(7) 検証会議の開催

本事業の検証会議を開催し、業務の実績等を報告することとし、開催時期、出席者、開催方法は、委託者と受託者が協議の上で決定する。

## 5 事業計画及び事業報告について

(1) 事業計画書の作成

受託者は、契約締結後から業務開始までのスケジュール及び履行期間中の実施体制図等を記載した事業計画書（任意様式）を、契約締結後 1 週間以内に提出し、委託者の承認を得ること。

(2) 事業報告書の作成

ア 受託者は、業務完了後、事業報告書（任意様式）を作成し、令和 7 年 3 月 31 日（月）までに委託者に提出すること。

イ 報告書の内容は委託者と受託者が協議の上で決定する。

## 6 実施体制及び品質管理

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

## 7 情報の管理について

受託者は、通話内容等が第三者へ漏洩することのないよう、十分な機密保持対策を講じるとともに、個人情報を取り扱う際には、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

## 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。
- ・ 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。
- ・ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- ・ 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に努める

- こと。
- ・ 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。
  - ・ 業務に係る従業員に対し、札幌市環境方針の理解及び業務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。

## 9 その他留意事項

- ・ 本業務の実施にあたっては、委託者と連携を密にして運営するよう努め、疑義が生じた場合は、委託者と受託者の双方で協議の上、処理すること。
- ・ 委託者から協議の要請があった場合は、速やかに応じること。
- ・ 上記5(1)において提出した「事業計画書」を変更する場合には、速やかに委託者と変更内容について協議すること。
- ・ 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いけない。ただし、役務の一部であって、役務の性質上特に委託者がやむを得ないと認めた場合は、この限りではない。
- ・ 受託者は、業務の履行に際して知り得た一切の事項を、本人の同意なく第三者に開示し、又は漏洩してはならない。契約終了後も、また、同様とする。
- ・ 上記にかかわらず、受託者が、業務履行中に入手した情報を第三者に開示する必要が生じた場合は、ただちに委託者と協議し承認を得ること。
- ・ 受託者は、各種法令等を遵守し、誠実に業務を履行すること。
- ・ 著作権、肖像権等、他の人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- ・ 受託者は、業務の遂行にあたり委託者の判断が必要な状況が予測できる場合には、速やかに委託者に連絡し、事前に協議すること。
- ・ この仕様書に定めのない事項、その他疑義が生じた場合については、委託者と受託者の双方で協議の上、決定すること。