

業務仕様書

1 業務名

令和4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4年6月1日現在、14,382人であり、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なくて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、外国人市民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、担い手や活動費が不足していることに加え、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の負担も大きいといった問題を抱えている。

以上の課題を解決するため、令和2年度から外国人の医療機関への受診サポート事業を実施している。この事業は、外国人が安心してスムーズに医療へアクセスできるようにするため、医療機関への予約代行を行うとともに、医療通訳ボランティア団体と連携しながら医療通訳者の派遣調整や電話による通訳を行うことにより、医療機関への予約・受診時の医療通訳までをサポートするものである。

今年度においては、外国人からの求めに応じ、市内の医療機関へ予約代行、通訳提供ができるようにすることで、外国人患者のより柔軟な医療機関受診を図るものである。

3 履行期間

契約締結の日から令和5年3月31日（金）まで

4 業務内容

(1) 医療機関への予約・問い合わせ代行

日本語が不十分な外国人に代わって市内の医療機関への予約・問い合わせを代行する。ただし、新型コロナウイルス感染症に関する問い合わせや発熱外来の受診予約については、対象外とする。

- 外国人からの予約・問い合わせの対応は、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、予約の希望があった外国人に対し、希望内容をEメールにより確認することを妨げない。

- ・ 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。
- ・ 対応言語は、英語、中国語、ベトナム語を含む4言語以上とすること。
- ・ 対応時間は、外国人からの受付は毎日24時間、予約調整は平日9:00~17:00とすること。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。なお、緊急の場合は、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。
- ・ 想定件数は1月あたり10件を見込む。

(2) 医療通訳ボランティアの派遣依頼及び派遣調整

本事業を利用する外国人に対し、医療通訳者の派遣希望の有無を確認する。外国人が医療通訳者の派遣を希望した場合には、医療通訳ボランティア団体に派遣依頼及び派遣調整を行う。

- ・ 本業務において派遣を依頼する医療通訳ボランティア団体は、特定非営利活動法人SEMI さっぽろ(英語医療通訳団体)及びSCI(札幌中国語医療通訳グループ)の二団体とする。そのため、派遣通訳の対応言語は、英語及び中国語の二言語とする。
- ・ 医療通訳者の派遣調整は各団体のコーディネータを介して行い、医療通訳者と外国人との各種連絡調整は、受託者と各団体コーディネータが協力して行うこと。
- ・ 医療通訳ボランティア団体に派遣を依頼するにあたっては、医療通訳を利用する外国人から具体的な病状及び緊急連絡先を聴取し、本人の同意を得て各団体のコーディネータに伝えること。また、医療通訳を利用する外国人に対しては、派遣する医療通訳者はボランティアであり、誤訳などの一切の責任は負わない旨の承諾を得ること。
- ・ 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と協議の上、決定すること。
- ・ 想定件数は、1月あたり5件を見込む。

(4) 電話通訳

市内の医療機関を受診する外国人に対して、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。

- ・ 電話通訳を行うにあたっては、外国人あるいは医療機関から委託者が指定する電話番号に電話をすることとし、委託者が用意する電話番号から受託者が用意する電話番号に転送する。
- ・ 受託者は電話回線による電話、インターネット回線による電話のいずれにも対応できるようにすること。

- ・ 対応言語は、英語、中国語、ベトナム語を含む4言語以上とすること。
- ・ 対応時間は、土日を含み、毎日24時間とする。
- ・ 想定件数は、1件あたり10分程度として、1月あたり10件を見込む。

(5) 本事業の外国人及び医療機関への周知

本事業を外国人及び本市に所在する医療機関に広く周知するための広報ツールとして、チラシと名刺サイズのカードを作成する。

- ・ 作成するチラシとカードの枚数は、それぞれ3,000枚とすること。
- ・ 具体的なチラシとカードの内容は、委託者及び受託者双方の協議の上、決定すること。
- ・ 作成したチラシとカードは、留学生を多く受け入れている大学や専門学校、日本語学校のほか、外国人コミュニティや外国人支援団体等へ発送し周知を行うこと。周知先は、10団体程度を想定しているが、委託者及び受託者双方の協議の上、決定すること。
- ・ 医療機関へは、チラシをメール、FAX、郵送するなど、効果的に周知を行い、利用促進に繋げること。

(6) 利用者へのアンケートまたはヒアリング

本事業を利用した外国人及び医療機関に対し、本事業の効果を検証するためのアンケートまたはヒアリングを行い、結果を集計する。

- ・ 外国人、医療機関に対して、アンケートを行うこと。合計で100件程度を見込む。
- ・ 委託者の指示により、個別に外国人又は医療機関に対して追加でヒアリングを行う場合がある。
- ・ アンケート及びヒアリング内容については、委託者及び受託者双方の協議の上、決定すること。

(7) 業務報告

- ・ 毎月の利用実績を翌月10日までに委託者に報告する。
- ・ 報告内容は、「予約問い合わせ代行及び派遣通訳の依頼・調整又は電話通訳を行った日時、対応言語、医療機関及び対応結果等」とする。
- ・ 報告様式等は、委託者及び受託者双方の協議の上、決定する。
- ・ 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。

(8) 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、委託者と協議し決定する。

5 実施体制及び品質管理

- (1) 行政や各業界団体等から出された新型コロナウイルス感染症対策の業種別ガイドラインや指針等を遵守すること。

(2) 履行設備の構築・維持

- ・ 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。

6 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

受託者は、業務完了後、事業報告書（任意様式）を作成し、令和5年3月31日（金）までに委託者に提出すること。

7 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。

8 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、「個人情報の保護に関する法律」及び「札幌市個人情報保護条例」を遵守して事業を行うこと。

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、委託者及び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6(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ある場合は、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。