

仙台市外国人医療受診サポート実証事業業務委託仕様書

1 委託業務名

仙台市外国人医療受診サポート実証事業業務委託

2 目的

市内医療機関(以下、「医療機関」とする。)の受診を希望する外国人と、外国人を受け入れる医療機関の双方が安心して受診できる環境整備に向けた実証を行い、有効性や課題等を検証するもの。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 業務内容

(1) 医療機関向け説明会の実施

① 動画の作成

- ・ 医療機関及び外国人双方に向けた下記(5)及び(6)のサービス内容と利用方法に関する紹介動画を作成すること。
- ・ 動画は日本語での説明とし、外国人でも内容が理解できるよう、多言語による字幕表示機能を有すること。

② 説明会の開催

- ・ 説明会周知用のチラシ(A4・両面)をPDFデータで作成すること。
- ・ 医療機関からの参加申し込みの受付を行うこと。受付にあたっては電話、電子メール、FAX等で受付すること。
- ・ 医療機関への周知や説明会の会場手配、医療機関のオンライン参加に必要となる機材の準備は不要とする。
- ・ 説明会当日の会場内での受付や事前の参加者への資料配布、席への案内等の運営を行うこと。また、本実証事業の概要や下記(5)及び(6)のサービス内容等について説明すること。

(2) 参加医療機関リストの作成

- ・ 医療機関に対し、本実証事業への参加依頼を行うこと。
- ・ 依頼にあたっては、診療科目や受付時間、受診時の注意点、事前予約の可否などのほか、実証参加への条件の有無などを聞き取ること。
- ・ 上記を踏まえ参加医療機関リスト(以下、「リスト」という。)を作成すること。リストの項目は発注者と協議すること。
- ・ リストは Excel データで作成すること。
- ・ 医療機関からの申し出に応じ、履行期間中、リストの更新を行うこと。

(3) 外国人診療時における留意事項等の作成

- ・ 医療機関向けに医療受診に関する各国の文化的背景や宗教上の「ちがひ」を分かりやすく説明する資料等を PDF データで作成すること。

- ・作成にあたっては、学術機関等の専門家による監修を受けるものとする。なお、専門家については、発注者と協議の上、決定する。

(4) 外国人への広報・周知

- ・本実証事業を外国人に広く周知するための広報を行うこと。
- ・外国人への広報にあたっては、多言語表記とすること。また、上記(1)①で作成する動画を活用すること。

(5) 医療受診に関する専用相談窓口(コールセンター)の設置【R8.9.1~R9.2.28】

- ・外国人からの医療受診に関する問い合わせを受け付ける専用の相談窓口(以下、「コールセンター」という。)を令和8年9月1日から令和9年2月28日まで設置すること。
- ・コールセンターでは、上記(2)のリストを活用し、日本語が不自由な外国人(以下、「相談者」という。)に代わって医療機関等との受診調整及び医療機関への予約を代行すること。
- ・予約の代行を行う際は、受診を案内する参加医療機関の予約方法に合わせて行うこと。また、相談者には医療保険の加入状況を確認するほか、相談者が旅行者の場合は、パスポートやクレジットカードの所有の有無を確認すること。
- ・症状に応じた診療科目の相談があった場合は、コールセンターから「おとな救急電話相談(以下、「#7119」という。)」又は「こども夜間安心コール(以下、「#8000」という。)」に連絡し、相談者と#7119又は#8000との三者間通話で対応すること。
- ・下記の言語に対応すること。

英語、中国語、ネパール語、ベトナム語、韓国語、ミャンマー語、インドネシア語、シンハラ語、タガログ語、ベンガル語、タイ語、ヒンディー語、ウルドゥー語、モンゴル語、フランス語、ドイツ語
--

- ・電話受付は、月曜日から日曜日の9時から17時までとすること。ただし、参加医療機関が診察時間外であった場合は、その旨を相談者に説明し、翌営業日等に再調整を行うこと。
- ・緊急を要する相談の場合は、直接相談者から119番に連絡してもらうよう案内すること。
- ・万が一回線の混雑等によりコールセンターに繋がらない場合は、音声案内で回線が混み合っている旨を案内すること。
- ・コールセンターでの通話内容を音声及び文字で記録すること。
- ・当初契約額には、上記設置期間中において合計20時間対応する費用を計上することとし、状況により減額変更契約により対応する。

(6) 遠隔医療通訳サービスの提供【R8.9.1~R9.2.28】

- ・外国人及び参加医療機関に対して遠隔医療通訳サービス(以下、「医療通訳サービス」という。)を令和8年9月1日から令和9年2月28日まで提供すること。
- ・医療通訳にあたっては、三者通話による電話通訳及びビデオ通訳(医療通訳者の顔が見える)を必須とする。
- ・提供にあたっては、以下の要件を満たす医療通訳者が対応すること。
 - ア 医療通訳の実務を2年以上経験している者
 - イ 以下の団体が実施する医療通訳技能試験の合格者、または同等レベル以上である者

日本医療教育財団、通訳品質評議会、日本医療通訳協会

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以上である者

- ・ 下記の言語に対応すること。

英語、中国語、ネパール語、ベトナム語、韓国語、ミャンマー語、インドネシア語、シンハラ語、タガログ語、ベンガル語、タイ語、ヒンディー語、ウルドゥー語、モンゴル語、フランス語、ドイツ語
--

- ・ 利用可能時間は、月曜日から日曜日の9時から17時までとすること。
- ・ 万が一回線の混雑等により医療通訳サービスに繋がらない場合は、音声案内で回線が混み合っている旨を伝えること。
- ・ 医療通訳サービスを利用する側の端末の準備は不要とする。
- ・ 医療通訳サービスの通話内容を音声及び文字で記録すること。
- ・ 当初契約額には、上記提供期間中において合計60時間対応する費用を計上することとし、状況により減額変更契約により対応する。

(7) 賠償責任が発生した際の対応

- ・ 本業務の履行に起因して第三者に損害を与え、賠償責任が発生した場合には、受注者は自己の責任と負担において、必要な対応および賠償措置を講じるものとする。

(8) 業務実績の報告

- ・ 上記(5)及び(6)における対応件数や対応時間、対応要旨、応答率などの業務実績を取りまとめ、翌月 10 日までに Excel データで提出すること。なお、医療通訳サービス提供中に通信接続が遮断され再度接続し直した場合は複数件数としないほか、コールセンターにおける業務以外の問い合わせ等は対応件数から除外すること。

(9) 実施結果報告書の作成

- ・ 本実証事業に関する実施結果報告書を作成すること。
- ・ 報告書には、業務実績、アンケート結果(外国人・参加医療機関)、次年度以降の運用に向けた課題点及び解決策の案を盛り込むこと。

(10) その他

- ・ 説明会や打ち合わせの議事録を作成すること。
- ・ 説明会資料や外国人診療時における留意事項等の作成などの本業務で作成する資料はUDフォントを使用すること。

7 提出書類及び提出時期

本業務の着手から完了における報告は次表のとおりとする。形式は電子データとし、発注者において再編集可能なファイル形式(Word・Excel・PowerPoint等)とすること。

提出書類	提出時期
着手届	契約締結後遅滞なく
業務担当者届(業務担当者変更届)	契約締結後遅滞なく(事由発生後)
業務履行計画書	業務内容検討後遅滞なく
業務完了届	業務完了時

8 業務委託料の支払い

- ・ 業務委託料は完了払いとする。
- ・ 受託者は、業務が完了したときは遅延なく業務完了届を提出すること。発注者は業務の完了を確認したのち、受託者の請求のあった日から30日以内に支払うこととする。

9 成果物

No	成果物	形式	仕様	納期限
1	説明会用データ一式(上記4(1)①②)	電子データ	PDF、MP4 など	7月頃
2	参加医療機関リスト(上記4(2))	電子データ	Excel	8月31日まで
3	外国人診察に関する留意事項等の資料(上記4(3))	電子データ	PDF	8月頃
4	業務実績報告書(上記4(8))	電子データ	Word など	各月の10日まで
5	実施結果報告書(上記4(9))	電子データ	Word など	業務完了まで

10 納品先

仙台市まちづくり政策局政策企画部ダイバーシティ推進課

11 その他

(1) 成果物の帰属及び著作権

- ・ 受託者は、成果物に係る著作権法第21条から第28条までに定める権利について、成果物の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。
- ・ 本業務の履行にあたっては、第三者の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- ・ 製作過程で生じる権利関係及び第三者の著作権に関する利用許諾の処理等については、受託者の負担において一切を行うものとし、本業務の遂行中及び完了後、発注者においていかなる費用も発生しないようにすること。
- ・ 著作権、肖像権等に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応するものとし、発注者はその責任を負わない。

(2) 個人情報の取り扱い等

- ・ 受託者は、本業務の履行にあたっては「個人情報保護法」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。
- ・ 受託者は、前項の義務の履行を担保するために、個人情報の取り扱いに係る管理監督者及び作業従事者から秘密保持に関する誓約書を徴取し、本市に提出しなければならない。
- ・ 受託者は、別紙1「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守し、業務を履行するため、定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- ・ 受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の従事者のみならず、退職した者に対してもその責任を負う。

- ・ 個人情報の取り扱いに係る業務を再委託し、再委託先のみが個人情報の取り扱いに係る業務を実施する場合、本市からの個人情報の提供は再委託先のみに行うこととするが、当該情報の項目は受託者にも共有することとし、再委託先における個人情報の消去及び廃棄については、受託者にて当該結果を確認し、報告書を作成の上、本市に提出するものとする。
- ・ 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとし、別紙2「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守することとする。

(3) 留意事項

- ・ 再委託については、業務の一部(主たる部分を除く)について事前に書面で申請し、発注者の書面による承認を得た場合にのみ可能とする。
- ・ 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。
- ・ 事業実施に当たっては、関係法令等を遵守し、業務上必要となる法令等の各種許認可等の手続きは、受託者の責任において行うものとする。
- ・ 本実証事業の実施に起因する事故・トラブル等については、受託者の責において対応し、解決すること。
- ・ 本仕様で定めのない事項については、発注者と受託者が協議の上、定めるものとする。