

業務仕様書

1 業務名

令和7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7年2月1日時点で20,781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。

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7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）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対応可否を決定する。

イ 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。

ウ 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。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。

エ 本事業の実施に当たり、利用料の徴収は行わない。

(2) 利用方法

- ア 当事業の利用方法は、電話（インターネット電話を含む）及びインターネット上に開設する申込フォーム経由を想定しており、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。
- イ 申込フォームは英語及び中国語の 2 言語を想定しており、委託者が別途指定する記載項目及び内容を、受託者において翻訳すること。なお、フォームの作成にあたっては、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サービスを、受託者の責任において選定すること。

(3) 受診調整

- ア 日本語が不十分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。
- イ 対応言語は、英語、中国語、韓国語を含む 20 言語以上とすること。
- ウ 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。
- エ 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。

(4) 医療通訳者の派遣調整

- 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、英語の 1 団体を想定している。
- イ 派遣調整に必要な情報を取得するため、利用者に対して(2)に記載の申込フォームへの入力を促すとともに、利用者の方の了承を得て、入力内容を医療通訳ボランティア団体に共有し、医療通訳者の派遣調整を行う。
- ウ 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。

(5) 受診時の電話通訳

- 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、電話により通訳を提供する。
- イ 対応言語は、英語、中国語、韓国語を含む 20 言語以上とすること。
- ウ 対応時間は、土日祝日を含み毎日 24 時間とする。

(6) 想定対応件数

1 月あたり 60 件程度を想定しており、計数方法については別紙を参照すること。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。

(7) 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、受診調整、派遣通訳の調整又は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。

5 事業計画

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 週間以内に提出すること。

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。

計数方法について

- 電話を切らずに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
- ・ 同行通訳の依頼に対する受電と、派遣調整のために必要な折り返し

- 事業の対象外に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、単に利用をお断りする場合や、他機関等を案内する場合