

(別添 1)

## 令和 8 年度福岡県医療に関する多言語支援事業委託業務仕様書

### 1. 目的

本事業は、以下に示す業務を福岡県内で実施することを通じ、本県における外国人患者の受入体制を整備することを目的とする。

### 2. 業務内容

本事業において実施される業務は以下の(ア)～(ウ)の業務(以下「各業務」という。)であり、単一の受託者により各業務が実施されることを想定している。各業務の詳細については「3. 業務詳細」にて記載する。

- (ア) 医療機関向け医療通訳者派遣及び事務局運営業務
- (イ) 外国語対応コールセンター業務
- (ウ) 医療機関向けワンストップ相談窓口業務

### 3. 業務詳細

- (ア) 医療機関向け医療通訳者派遣及び事務局運営業務

#### ① 医療通訳者の派遣

1. 事前に事務局へ医療通訳者派遣の利用登録を行った医療機関(以下、「登録医療機関」という。)からの依頼に基づき、受託者が調整を行った上で、医療通訳者を当該登録医療機関に派遣する(医療機関からの依頼は原則3営業日前までに行われるものとするが、期限後の申し込みについても可能な範囲において対応する)。
2. 利用登録、派遣依頼等の手続きは入力フォーム等を活用して行う。
3. 医療通訳者は、医療通訳ボランティアとして登録した者を活用する。
4. 派遣依頼の受付時間・派遣時間については、原則、平日(祝日、年末年始を除く月曜日～金曜日)の9時～18時とするが、延長可能な場合はこれを妨げない。
5. 対応言語は、少なくとも英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語の5言語とする。
6. 医療通訳者への謝礼(一回の派遣につき3,000円)及び交通費(実費支給)は委託費に含むものとし、医療機関からは徴収しない。  
※謝礼の単価等については、契約締結までの間に変更する可能性があります。

#### ② 医療通訳ボランティアの養成等

1. 年に1回医療通訳ボランティア(英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、他)の募集し、新規登録ボランティアへの養成研修を行う。
2. 医療通訳者の資質向上を図るため、新規登録及び既に登録しているボランティアに対するフォローアップ研修(年3回以上)を行う。
3. 県内全域から医療通訳ボランティアを効果的に募集できるような方策を考え、実施する。
4. ベトナム語をはじめとする医療通訳ボランティアが不足している言語について、その原因を分析し、新規登録者を効果的に増やすための企画を立案する。
5. 受託者において研修カリキュラムの設計を行うとともに、その他研修の実

施に必要な手配等を行う。なお、研修カリキュラムには以下の内容を全て含むものとする。

- ・ 医療通訳者の役割
- ・ 医療通訳者の倫理と行動規範
- ・ 日本の医療制度に関する基礎知識
- ・ 身体の仕組みと疾患の基礎知識
- ・ 通訳実技
- ・ 個人情報や医療情報の取り扱い
- ・ 病院での通訳例と医療通訳者への期待
- ・ その他資質向上につながる内容

### ③ 事務局運営

本事業における各業務に関する広報活動等を行う。

#### 1. ホームページの運営

受託者は、受託者において Web サーバーを構築の上、以下の内容を盛り込んだホームページを運営する。なお、ホームページアドレスについては別途福岡県が指定するアドレスを使用（指定したアドレスから受託者の構築した Web サーバーへ転送するものとする）し、現在の内容を継承した上で、適宜必要な改修を行うとともに以下の情報を提供すること。

- ・ 本事業により実施される業務（医療通訳派遣、外国語対応コールセンター、医療機関向けワンストップ相談窓口）に関する情報提供
  - ・ 医療機関が利用する様式の提供、依頼方法等のフロー図の掲載
  - ・ 登録医療機関の公表（公表について承諾を得たものに限る。）
  - ・ 登録医療機関の公表に伴う登録医療機関の地図情報の掲載（Google Map 等を活用することを想定。）
  - ・ 医療機関が利用する「入力フォーム」の整備及び運用
  - ・ その他必要な情報の提供
- 情報の提供にあっては、日本語のほか、「(イ) 外国語対応コールセンター業務」で対応する言語により提供すること。

#### 2. 広報物の作成・配布による広報

- ・ 本事業の PR 用広報物（医療機関向けリーフレット、県民及び外国人向けチラシ・案内カード）を作成し、県内の医療機関及び市区町村等関係機関への配付を行う。
- ・ ユーザーの利用を促進するため、サービスごとの利用場面がイメージできる資料（表・イラスト等）を作成すること。
- ・ その他、関係機関や外国人に対する効果的な広報について、受託者の企画により実施する。

### (イ) 外国語対応コールセンター業務

#### ① 電話通訳

1. 外国人が県内の医療機関を受診する際、外国人又は医療機関からの依頼に基づき電話通訳（2又は3点間通訳）を行う。
2. 対応言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語の5言語を必須とし、さらに「別添1-3」に定める21言語と同等以上の通訳サービスを提供できること。なお、対応言語の追加が可能な場合はこれを妨げない。
3. 対応時間は、原則として24時間365日対応とする。

#### ② 医療に関する案内

1. 外国人から医療機関案内の依頼があった場合に、別に定める対応マニュアルに基づき、「公益財団法人福岡県メディカルセンター」が行う医療機関案内を活用し、3点間（外国人・外国語対応コールセンター・福岡県メディカルセンター）の電話通訳を行う。
2. 外国人から日本の医療制度等に関する問い合わせがあった場合に、別に定める「別添 1-1」及び「別添 1-2」に基づき、問い合わせに対応する。
3. 対応言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語の5言語を必須とし、さらに「別添 1-3」に定める21言語と同等以上の通訳サービスを提供できること。なお、対応言語の追加が可能な場合はこれを妨げない。
4. 対応時間は、原則、24時間365日とする。

#### (ウ) 医療機関向けワンストップ相談窓口業務

##### ① 医療機関向け相談受付

1. 外国人患者受入に係るさまざまな相談にワンストップで対応できるよう県内医療機関向けの相談窓口を設置し、各種アドバイスを実施する。なお、別途実費や手数料が発生する場合は、相談者の所属する医療機関の費用負担となる旨及びその金額を事前に伝達し、相談者の了承を得たうえで対応を行うこと。

##### (各種アドバイスの例示)

- ・ 相談者の近隣の医療機関に関する情報提供
  - ・ 医療費前払い、保険会社への連絡等医療機関における事務に関する情報提供
  - ・ 重篤な案件（要搬送、死亡等）等が発生した際の大使館や支援会社に係る情報提供
  - ・ 未収金発生を含むトラブルケースに対する対応策の情報提供
  - ・ 外国人患者から収集しておくべき情報についての助言
  - ・ その他外国人特有の医療に関するトラブルについての助言
2. 相談窓口の対応時間は平日（祝日、年末年始を除く月曜日～金曜日）9時～17時とするが、これ以外の時間帯及び土日については厚生労働省委託事業により相談窓口が設置されているので、当該窓口と連携体制を構築すること。

#### 4. 各業務共通事項

##### (1) 業務実施状況報告

各業務の実施状況について、別に定める様式を用いて、各月ごとに翌月10日までに、福岡県へ報告する。なお、これ以外にも、福岡県から指示があった場合には、その都度報告する。

##### (2) 業務遂行における経費負担

各業務を遂行するうえで必要となる一切の経費は、各業務の受託者が負担すること。

##### (3) その他

現在実施されている事業の状況については「別添 1-3」のとおりであるため、該当する業務を提案する際にはその参考とすること。