

令和8年度福岡県医療に関する多言語支援事業企画提案審査項目及び審査基準

1 業務提案書に対する評価

(ア) 医療機関向け医療通訳者派遣及び事務局運営業務

審査項目	審査基準
(1) 質の高い医療機関向け医療通訳者派遣サービスに関すること	① 提案者が提供できるサービスの内容は、仕様書の内容を満たしているか
	② 医療通訳派遣に係るコーディネート能力を十分備えているか
	③ 医療通訳者の質の維持・向上につながるための効果的な方策(研修内容の充実や資格取得の奨励等)を講じているか
	④ 患者の個人情報や医療情報の取扱いについて、十分なセキュリティ対策を講じているか
	⑤ 上記以外で、医療通訳者の養成及び質の向上に関する独自の提案があるか
(2) 医療機関に対する医療通訳派遣の利用促進に関すること	① 医療機関に対し医療通訳派遣を利用してもらうための具体的な方策を講じているか
	② 医療機関に継続して医療通訳派遣を利用したいと思ってもらうための具体的な方策を講じているか
(3) 事務局運営業務としての外国人や医療機関への効果的な周知に関すること(外国語対応コールセンター及び医療機関向けワンストップ相談窓口業務に関する周知を含む)	① 効果的かつ具体的な周知方策が講じられているか
	② 情報発信の方法・内容は、訴求力がある効果的なものとなっているか
(4) トラブル発生時の対応に関する提案	① 業務実施にあたり、トラブルの発生可能性が十分に想定されているか、また、その際の対応体制が十分に確保されているか
	② 再発防止に向けた措置の方針や社内の管理体制が十分備わっているか
(5) 現地対応力及び地理的条件等への理解	— 本業務を適切に実施するために必要な現地対応体制及び本県の地理的要因・地域特性を理解しているか

(イ) 外国語対応コールセンター業務

審査項目	審査基準
(1) 質の高い外国語対応コールセンターサービス提供に関する提案	① 提案者が提供できるサービスの内容は、仕様書の内容を満たしているか
	② 対応言語は仕様書の内容を満たすほか、アジア系言語を中心に言語の追加が提案されているか
	③ 対応時間は24時間365日対応となっているか
	④ オペレーターの質の維持・向上につながるための効果的な方策(研修内容の充実や資格取得の奨励等)を講じているか
	⑤ 医療に関する案内については、マニュアルの教育やマニュアル外のことが発生した際の対応について言及されているか
	⑥ 患者の個人情報や医療情報の取扱いについて、十分なセキュリティ対策を講じているか
	⑦ 上記以外で、質の高い電話通訳サービス提供に関する独自の提案があるか
(2) 外国語対応コールセンターの利用促進に関すること	① 外国人あるいは医療機関に対しコールセンターを利用してもらうための具体的な方策を講じているか
	② 外国人あるいは医療機関に継続して利用したいと思ってもらうための具体的な方策を講じているか
(3) トラブル発生時の対応に関する提案	① 業務実施にあたり、トラブルの発生可能性が十分に想定されているか、また、その際の対応体制が十分に確保されているか
	② 再発防止に向けた措置の方針や社内の管理体制が十分備わっているか

(別添3)

令和8年度福岡県医療に関する多言語支援事業企画提案審査項目及び審査基準

(ウ) 医療機関向けワンストップ相談窓口業務 1 業務提案書に対する評価

審査項目	審査基準
(1) 1. 質の高い医療機関向けワンストップ相談窓口サービスの提供に関する事	① 提案者が提供できるサービスの内容は、仕様書の内容を満たしているか
	② 医療機関とのワンストップ相談窓口に係るコーディネート能力を十分備えているか
	③ オペレーターの質の維持・向上につながるための効果的な方を講じているか
	④ 対応時間は平日9時から17時となっているか。また、これ以外の時間帯及び土日における厚生労働省委託事業による相談窓口との連携体制をどのように構築しているか
	⑤ 患者の個人情報や医療情報の取扱いについて、十分なセキュリティ対策を講じているか
	⑥ 上記以外で、質の高いワンストップ相談窓口サービス提供に関する独自の提案があるか
(2) 医療機関に対するワンストップ相談窓口の利用促進に関する事	① 医療機関に対しワンストップ相談窓口を利用してもらうための具体的な方を講じているか
	② 医療機関に継続してワンストップ相談窓口を利用したいと思ってもらうための具体的な方を講じているか
(3) トラブル発生時の対応に関する提案	① 業務実施にあたり、トラブルの発生可能性が十分に想定されているか、また、その際の対応体制が十分に確保されているか
	② 再発防止に向けた措置の方針や社内の管理体制が十分備わっているか

2 業務実施体制、支出計画書(経費見積書)に対する評価

審査項目	審査基準
(1) 事業の実施体制	— 事業実施に必要な実施体制を整え、業務遂行能力の高い事業者であるか
(2) 事業実施の能力	— 本事業に類する事業の実績を有しているなど、その知識、ノウハウ、経験等を十分活かせることが期待できるか
(3) 事業費の妥当性	— 事業費の積算は、必要な人材の雇用や事業を行う上で適切なものであるか
(4) 受託事業者が変更になることに伴うサービスレベルの維持に関する事	— 受託事業者が変更となる場合でも、サービスレベルを維持するため、業務体制や引継ぎデータ等の引継ぎ体制が確立されているか