

大阪急性期・総合医療センターの遠隔医療通訳業務仕様書

1. 業務目的

在留・訪日外国人の増加に伴い、地方独立行政法人大阪府立病院機構 大阪急性期・総合医療センター（以下、「発注者」という。）を受診する外国人患者も増加しており、大阪府外国人患者受入れ地域拠点医療機関としての役割が果たせるよう、急な来院時や夜間休日等における多言語での通訳体制の整備が必要である。そこで、受注者は日本語でのコミュニケーションが困難な外国人患者と発注者の職員がコミュニケーションを円滑に行い、発注者が外国人患者と職員の双方にとって安心・安全な医療を提供できるよう、多言語による遠隔医療通訳業務を実施する。

2. 業務委託期間

令和7年6月1日から令和10年5月31日まで

3. 業務内容

（1）サービス内容

①電話通訳、インターネット電話通訳（以下、「電話通訳」という。）

日本語でのコミュニケーションが困難な外国人患者が来院した際、タブレット端末やスマートフォン、電話機により、発注者と受注者の通訳コールセンターの2点を相互に結び、音声による通訳を行う。また、発注者から外国人患者に電話連絡を行う際、発注者と患者、受注者の通訳コールセンターの3点を相互に結び、音声による通訳を行う。

②ビデオ通訳

日本語でのコミュニケーションが困難な外国人患者が来院した際、タブレット端末やスマートフォン、電話機により、発注者と受注者の通訳コールセンターの2点を相互に結び、映像と音声による通訳を行う。

③機械翻訳

日本語でのコミュニケーションが困難な外国人患者が来院した際、タブレット端末やスマートフォンによる機械翻訳サービスを提供する。

※①及び②は、コミュニケーションに誤解が生じると診療や意思決定に影響が出ることが予測される場面（診察、IC、検査、処置、指導、医療費の相談等）において、急な来院時や夜間休日、通訳者への感染のリスクがある場合、患者への電話連絡時など、対面通訳では対応困難な場合に利用する。

③は、診療や意思決定に関わる場面以外での日常会話においてのみ利用する。

（2）対応言語

・英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、フランス語、ロシア語、ヒンディー語、モンゴル語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語、ペルシャ語、ミャンマー語、アラビア語、ウルドゥー語、ベンガル語、イタリア語、クメール語、ドイツ語、パシュート語、シンハラ語、トルコ語、マレー語、ウクライナ語（27言語）

(3) 対応時間

①電話通訳：24 時間 365 日（上記 27 言語）

②ビデオ通訳：24 時間 365 日

（8 言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、フランス語）

③機械翻訳：24 時間 365 日（上記 27 言語）

(4) 使用機器等

・タブレット及びスマートフォン

受注者はタブレット 2 台を発注者へ貸与し、発注者が用意した端末（タブレット及びスマートフォン）を含め、業務に必要なアプリをインストールすること。また、インストールする台数は、20 台以上とする。

また、発注者が用意する端末に限り、通話料金及び通信費については、発注者の負担とする。

4. 業務運営管理体制

(1) 本業務の実施にあたり、発注者は利用責任者、受注者は業務管理責任者を置くこと。

(2) 発注者の利用責任者は、医療の質・安全管理（TQM）センターに置き、本業務の利用管理（職員や患者等に対する利用方法やルールの周知、利用状況の管理等）を行う。

(3) 受注者の業務管理責任者は、業務に係る豊富な知識と経験を有する者とし、本業務の品質及び個人情報の管理を行う。

(4) 受注者は、契約開始時に、業務管理責任者の氏名等について発注者に書面で報告すること。また、業務管理責任者を変更する場合も、発注者に書面で報告すること。

5. 電話通訳及びビデオ通訳

(1) 利用条件

電話通訳及びビデオ通訳は、発注者からの依頼に基づいて行い、外国人患者からは依頼できないものとする。

(2) 外国人患者への同意確認

発注者は、電話通訳又はビデオ通訳を利用するにあたり、その利用に係る個人情報の取得、音声データの録音、誤訳時の責任等について、事前に書面又は口頭で外国人患者による同意を得なければならない。なお緊急時においては、発注者の判断で通訳を依頼することも可能とする。

(3) 音声データの取り扱い

①通訳時の音声データについては、通訳内容の検証等のため、受注者が最大 3 年間保管し、保管期間経過後は、適切な方法により破棄できるものとする。

②発注者は、通訳過誤の検証等の必要がある場合は、受注者に対し音声データの開示を求めることができる。

(4) 業務の質の確保

①受注者は、業務が安全に履行され、発注者及び外国人患者が安心して通訳を利用できるよう、業務の質の確保及び向上のための取組みを行わなければならない。

②受注者は、業務従事者に対し、業務開始前に、業務に必要な知識や通訳倫理等に関する研

修を実施するとともに、継続教育や業務後のフォローアップ等により、品質の維持・向上に努めること。

- ③受注者は、契約締結時に、業務従事者の採用基準、採用後の研修方法、業務従事者へのフォローアップ体制に関する書類を発注者に提出すること。

(5) 守秘義務

- ①受注者は、契約書第7条及び第8条並びに別記「個人情報取扱特記事項」の記載事項を遵守し、この契約の履行によって知り得た秘密を第三者に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。これは、この業務委託満了後についても同様とする。
- ②受注者は、業務従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、契約書第7条及び第8条並びに別記「個人情報取扱特記事項」の記載事項の順守を徹底させなければならない。

(6) 業務上の責任範囲

- ①受注者は、業務従事者が外国人患者の人権の尊重及びプライバシーの保護に努め、また通訳過誤、個人情報の漏えい等により関係者に損害等を生じさせることのないよう、細心の注意を払って業務に従事させなければならない。
- ②受注者は、業務従事者の故意又は過失による通訳過誤が客観的に明白であり、その結果、関係者に損害等が発生した場合、その責任を負う。
- ③受注者は、万が一、通訳過誤等による損害が発生した場合にも対応できるよう、賠償責任保険に加入すること。
- ④機械翻訳において、誤訳等の結果、関係者に不利益が生じた場合、発注者及び受注者は賠償の責任を負わない。

(7) 利用料金の算定

- ①定額制とし、電話通訳・ビデオ通訳については、利用時間数を無制限で利用することができる。

6. 利用状況の確認

受注者は、発注者が、WEB 上での利用履歴の閲覧又はデータのダウンロードにより、電話通訳、ビデオ通訳及び機械翻訳の利用状況（利用日時、言語、診療科、場面（診察、検査、支払いなど））を随時確認できるようにすること。

7. その他

大阪府多言語遠隔医療通訳サービスの内容や受託者が変更された場合、その他、この仕様に定めのない事項については、センターと受注者とで協議の上、定めるものとする。

業務管理責任者設置／変更報告書

令和 年 月 日

地方独立行政法人大阪府立病院機構
大阪急性期・総合医療センター総長 様

所在地

商号又は名称

代表者職・氏名

印

遠隔医療通訳業務委託契約書第 10 条第 1 項に基づき、本委託業務に係る業務管理責任者を定め
ましたので、下記のとおり報告いたします。

記

1. 区分

新規 ・ 変更

2. 業務管理責任者の所属部署・職名・氏名

3. 業務管理責任者の業務経験、資格など

4. 設置／変更日

令和 年 月 日