

企画提案仕様書

1 件名

令和4年度インバウンド医療受入体制整備事業委託業務

2 目的

外国人観光客が急な病気やケガに見舞われた場合でも、安心して沖縄観光を楽しめるよう、受入環境の整備や、外国人観光客を受け入れる医療機関等の負担軽減を行うことで、世界水準の観光リゾート地に相応しい受入体制を構築することを目的に「インバウンド医療受入体制整備事業」を実施する。

3 履行期間

契約締結の日から令和5年3月31日（金）まで

4 予算額

(1) 委託上限額

提案にあたっては、総額25,192,000円（消費税及び地方消費税を含む。）の範囲で見積もること。

なお、この金額は、企画提案のために設定した額であり、実際の契約にあたっては、必ずしもこの金額で契約するとは限らない。

(2) 見積書計上費目

見積書に計上する費目は、企画提案内容を実施する上で必要な経費を適切に見積もること。

なお、一般管理費については、次の計算式により算出すること。

（一般管理費）＝（（直接経費（人件費＋事業費））－（再委託費））× 10/100 以内

5 受諾者条件

(1) 国、都道府県または政令指定都市を契約の相手とする医療機関を利用対象に含む医療通訳関連のコールセンター業務に関する業務の受託実績があること。

(2) 個人情報や機密情報保護の観点から、ISMS 認証又はプライバシーマーク認証を、現在も継続して取得していること。

(3) 単独で事業を実施する場合は、沖縄県内に事業拠点を有する法人であること。複数の事業者による共同企業体で事業を実施する場合には、沖縄県内に事業拠点を有する法人が必ず1社以上参加していること。

(4) コールセンター業務について、停電時でも業務を継続可能とする無停電電源設備及び発電機設備の設置が可能なこと。

6 委託業務内容及び提案事項

以下に示す(1)「インバウンド医療対応多言語コールセンター業務」及び(2)「インバウンド医療受入体制整備支援業務」を行うものとする。

別紙の令和元年度～令和3年度利用実績を参考として、提案事項に対する提案を行うこと。

(1) 「インバウンド医療対応多言語コールセンター業務」

「インバウンド医療対応多言語コールセンター業務」として、以下の4つのサービスを実施する。

コールセンター名称：おきなわ医療通訳サポートセンター

- ①急な病気・ケガの電話相談（外国人観光客向け）
- ②電話・映像医療通訳サービス（医療機関向け）
- ③簡易翻訳サービス（医療機関向け）
- ④インバウンド対応相談窓口（医療機関向け）

(各窓口共通事項)

経費の見積のうち、各窓口の電話番号（ナビダイヤル）やメールアドレス利用料については、以下を用いること。

○ナビダイヤル使用料

4回線/月：45,100円(税抜き) ×12月 = 541,200円

○メールアドレス利用料

3アカウント/月：2,880円(税抜き) ×12月 = 34,560円

① 急な病気・ケガの電話相談（外国人観光客向け）

ア 業務概要

外国人観光客本人、同行者、または外国人観光客が利用する施設従業員等から、急な病気やケガ、体調不良等に関する電話相談を受け付け、医療従事者等による聞き取りを行い、対応に関する助言及び必要に応じて外国語対応可能な医療機関の案内を行う。

※別紙サービス全体像を参照

イ 利用対象者

- (a) 沖縄県内を旅行している外国人観光客本人または同行者
- (b) 外国人観光客が利用する施設従業員等

ウ 対応言語

必須言語：英語、中国語（北京語）、韓国語

提案事項：全体予算を勘案し可能な範囲で、必須言語以外の対応可能な言語を提案すること。

エ 対応時間

必須言語：24時間（コールセンター稼働日～令和5年3月31日24時まで）

提案事項：上記ウで提案する必須言語以外の言語について、全体予算を勘案し、対応可能な時間を提案すること。

オ 利用者の利用方法

利用者（外国人観光客等）は、ナビダイヤルを利用した音声通話により、架電を行うものとする。

カ 利用周知

外国人観光客の当該窓口の認知度向上を目的として、プロモーションを実施する。

提案事項：外国人観光客向けの周知に関して、旅前でのプロモーションを基本とし、効果的な方法を提案すること。

キ 業務実施体制

提案事項：以下(a)～(d)を満たすことが確認できる業務実施体制を提案すること。

なお、従事予定の業務管理者、通訳者の略歴等について、別紙の「【様式2】業務従事予定者一覧」を提出すること。

- (a) 外国人観光客の症状の聞き取り、助言等を行う者は、医療従事者（医師、看護師、保健師等）や助言等を行うのに適切な資格又は能力を有するものとする。なお、医療従事者等が常駐する外部コールセンター等を活用し、本事業におけるコールセンターとの3者間通話による対応も可とする。
- (b) 本業務を遂行するに当たり、医療通訳の品質管理の為に業務管理者を置くこととし、業務管理者は、通訳者の提供する通訳の質の確認、指導等を行う。なお、業務管理者は、医療通訳研修修了者、医療通訳に関する有資格者、またはそれに相当する経験を有する者とする。
- (c) 通訳者は、医療通訳業務（コールセンター含む）経験が1年以上またはそれに準ずる通訳スキルを有すること。
- (d) 受託者は、誤訳等による損害へ対応する保険への加入、もしくは、誤訳が生じた場合でもフォローできる体制を整えていること。

ク その他条件等

- (a) 応答率を以下のように定義し、1月あたり90%以上を確保すること。

$$(\text{応答率}) = (\text{対応できた架電数} / \text{全架電数})$$

※対応できた架電数に、対応可能者不在による対応不可案件は含まない。

- (b) 電話番号・回線数

本事業は単年度事業のため、次年度以降、他社に事業を引き継ぐことになった場合でも、円滑に事業継続が図られるよう、令和3度の電話番号を引き継ぎ使用すること。

また、回線数については、1回線2チャンネル以上とし、設定したチャンネル数以上の着信があった場合は、音声案内を流すなど、不通とならないよう配慮すること。

② 電話・映像医療通訳サービス（医療機関向け）

ア 業務概要

県内医療機関等が外国人観光客患者に対応するため、医療機関等からの電話や映像端末通信による依頼を受け付け、通訳を提供する。

注）映像端末の調達は、リースによることとし、調達費及び同端末の利用に係る通信費は、当該委託費用にて負担する。

イ 利用機関

電話通訳：県内医療機関等

映像通訳：映像通訳対応端末を配布する医療機関等

ウ 映像端末の配布

映像通訳を提供するための映像端末を医療機関へ配布する。

必須事項：配布台数 40 台

配布端末では、機械翻訳の利用が可能であること。

提案事項：全体予算を勘案し、配布可能な台数を提案すること。

（参考：令和3年度配布台数 62 台）

機械翻訳の性能等について提案に含めること。

※医療通訳コールセンターの映像通訳に関しては、移行準備期間等を踏まえ、令和4年5月1日頃までに利用開始できるよう準備すること。

なお、配布を行う医療機関は、県と協議して決定することとする。

エ 対応言語

必須言語：英語、中国語（北京語）、韓国語

提案事項：全体予算を勘案し可能な範囲で、必須言語以外の対応可能な言語を提案すること。

オ 対応時間

必須言語：24 時間（コールセンター稼働日～令和5年3月31日24時まで）

提案事項：上記エで提案する必須言語以外の言語について、全体予算を勘案し、対応可能な時間を提案すること。

カ 業務実施体制

提案事項：以下(a)～(c)を満たすことが確認できる業務実施体制を提案すること。なお、従事予定の業務管理者、通訳者の略歴等については、別紙の「【様式2】業務従事予定者一覧」を提出すること。

(a) 本業務を遂行するに当たり、医療通訳の品質管理の為に業務管理者を置くこととし、業務管理者は、通訳者の提供する通訳の質の確認、指導等を行うものとする。なお、業務管理者は、適正な医療通訳研修または、資格等並びに経験を有する者とする。

(b) 通訳者は、医療通訳業務（コールセンター含む）経験が1年以上またはそれに準ずる通訳スキルを有すること。

- (c) 受託者は、誤訳等による損害へ対応する保険への加入、もしくは、誤訳が生じた場合でもフォローできる体制を整えていること。

キ その他条件等

- (a) 応答率を以下のように定義し、1月あたり90%以上を確保すること。

$$(\text{応答率}) = (\text{対応できた架電数} / \text{全架電数})$$

※対応できた架電数に、対応可能者不在による対応不可案件は含まない。

- (b) 電話番号・回線数

本事業は単年度事業のため、次年度以降、他社に事業を引き継ぐことになった場合でも、円滑に事業継続が図られるよう、令和3年度の電話番号を引き継ぎ使用すること。

また、回線数については、1回線2チャンネル以上とし、設定したチャンネル数以上の着信があった場合は、音声案内を流すなど、不通とならないよう配慮すること。

③ 簡易翻訳サービス（医療機関向け）

ア 業務概要

県内医療機関における、外国人観光客対応に必要な文書（問診票、各種案内等）について、医療機関からの電子メールでの依頼に応じて、多言語翻訳を提供する。

イ 利用機関

県内医療機関

ウ 対応言語

必須言語：英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語

提案事項：全体予算を勘案し可能な範囲で、必須言語以外の対応可能な言語を提案すること。

エ 業務実施体制

- (a) 原則として、電子メール受信後72時間以内に依頼先へ納品すること。

オ その他条件等

- (a) 電話番号及びメールアドレス

令和3年度に使用していた電話番号及びメールアドレスを引き継ぎ使用すること。

④ インバウンド対応相談窓口（医療機関向け）

ア 業務概要

外国人観光客患者受入れに伴う様々な課題等について、医療機関から電話や電子メールで相談を受け付け、課題解決のための助言や有益な情報提供、過去の対応事例の紹介等を行う。

イ 対象機関

県内の医療機関

ウ 対応時間

電話での相談受付時間：平日 9 時～17 時

※電子メールで相談を受けた場合、原則として、当該窓口の翌営業日までに対応を行うこと。

エ 業務実施体制

提案事項：医療機関からの相談を受け付け、助言等を行うための業務実施体制（対応者略歴や対応方法）を提案すること。

オ その他条件等

(a) 電話番号及びメールアドレス

令和 3 年度に使用していた電話番号及びメールアドレスを引き継ぎ使用すること。

(2) 「インバウンド医療受入体制整備支援業務」

インバウンド医療受入体制整備支援業務として、以下の業務を実施する。

① 海外旅行保険加入促進 PR

業務概要：外国人観光客の海外保険加入促進を目的としたプロモーションを行う。

提案事項：旅前での PR を基本として、(1)①「急な病気・ケガの電話相談」と合わせた効果的な周知方法を提案すること。

② 観光事業者向けセミナーの実施

業務概要：観光関連事業者向けにインバウンド医療受入体制に係るセミナーを実施する。

提案事項：開催方法やテーマ（インバウンド受入再開を見据えて事業者で必要になる取組等）等について提案すること。

※新型コロナウイルス感染症の影響により、インバウンドの受入本格化やその際の観光事業者の役割等が見通せない等の事情により、医療機関向けセミナーに変更することがある。

提案にあたっては、観光関連事業者向けセミナーを想定して提案すること。

見積諸条件：開催回数：1 回

リアルとオンラインのハイブリッド開催

リアル参加者 30 名 オンライン参加者 70 名

7 業務の再委託についての留意事項

(1) 一括再委託の禁止

契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請負わせることができない。また、以下の業務（以下「契約の主たる部分」という。）については、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることができない。ただし、これにより難い特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

(2) 再委託の相手方の制限

① 上記(1)で定める「契約の主たる部分」とは以下のとおりとする。

ア 契約金額の 50% を超える業務

イ 企画判断、管理運営、指導監督、確定検査などの統括的かつ根幹的な業務

- ② 本契約の公募参加者であった者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。また指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることができない。

(3) 再委託の承認

契約の一部を第三者に委任し、又は請負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請負わせるときは、この限りではない。

① その他、簡易な業務

ア 資料の収集・整理

イ 複写・印刷・製本

ウ 原稿・データの入力及び集計

エ その他、上記以外に容易かつ簡易な業務として、県と別途協議を行った業務

8 成果物

(1) 「インバウンド医療対応多言語コールセンター業務」の報告書等

① 週次利用実績等

「インバウンド医療対応多言語コールセンター業務」の前週分の利用実績（入電日時・時刻、相手先、対応言語、通訳内容等）を、原則、翌週水曜日に電子メールで提出すること。

② 月次報告書

「インバウンド医療対応多言語コールセンター業務」の前月分の実績報告及び分析結果を、毎月 10 日までに電子メールで提出すること。

③ 完了報告書

年度内に、月次報告書に準じた内容のほか、件数・言語別割合・応答率等の分析結果、利用医療機関へのアンケート結果等を取りまとめた報告書を提出すること。

(2) 「インバウンド医療受入体制整備支援業務」の報告書

① 完了報告書

年度内に各業務の実施結果、効果等について、報告書を提出すること。

9 権利の帰属

- (1) 本業務で作成された成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、全て沖縄県に帰属するものとする。ただし、委託前から受託者が権利を有する著作物及び第三者が権利を有する著作物を利用する場合は、事前に沖縄県の承諾を得るものとする。

- (2) 受託者は、沖縄県の同意を得なければ、著作権法第 18 条ないし第 20 条に規定されている権利

を行使することができない。

(3) 成果物の作成にあたっては、他人の著作権、特許権その他の知的財産権、肖像権その他いかなる権利も侵害しないものとし、万一問題が生じた場合は、訴訟費用を含め、全て受託者において責任を負うものとする。

(4) 著作権法上、上記条件を満たさないデータの使用は禁ずる。

インバウンド医療通訳コールセンター業務 参考資料 おきなわ医療通訳サポートセンター利用実績

※いずれのサービスも令和3年度の数值は、4月から2月末までの実績である。

1 急な病気・ケガ相談窓口（外国人観光客向け）

（単位：件）

年度	合計				
		英語	北京語	韓国語	その他
令和元年度	52	21	26	1	4
令和2年度	21	15	3	0	3
令和3年度	27	22	3	0	2

その他言語：タイ語、ベトナム語、ポルトガル語等

2 電話・映像通訳サービス（医療機関向け）

（単位：件）

年度	合計						
		英語	北京語	韓国語	ベトナム語	インドネシア語	その他
令和元年度	1,266	535	605	74	23	10	19
令和2年度	712	630	20	5	20	15	22
令和3年度	386	267	14	4	50	0	51

その他言語：タイ語、スペイン語、ポルトガル語、ネパール語、ペルシャ語等

※令和2年度 総対応時間：6,397分

※令和3年度 総対応時間：5,580分

3 簡易翻訳サービス（医療機関向け）

（単位：件）

令和元年度	合計						
		英語	繁体字	簡体字	韓国語	スペイン語	その他
依頼件数	241	162	30	6	21	4	18
対応件数	1,119	885	108	16	47	22	41

（単位：件）

令和2年度	合計						
		英語	繁体字	簡体字	韓国語	スペイン語	その他
依頼件数	263	213	12	5	12	17	4
対応件数	1,303	1,155	31	9	26	70	12

（単位：件）

令和3年度	合計						
		英語	繁体字	簡体字	韓国語	スペイン語	その他
依頼件数	118	84	2	16	0	0	16
対応件数	841	634	9	95	0	0	103

その他言語：ポルトガル語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語等

※対応件数は、200文字あたり1件としてカウント

4 インバウンド対応相談窓口（医療機関向け）

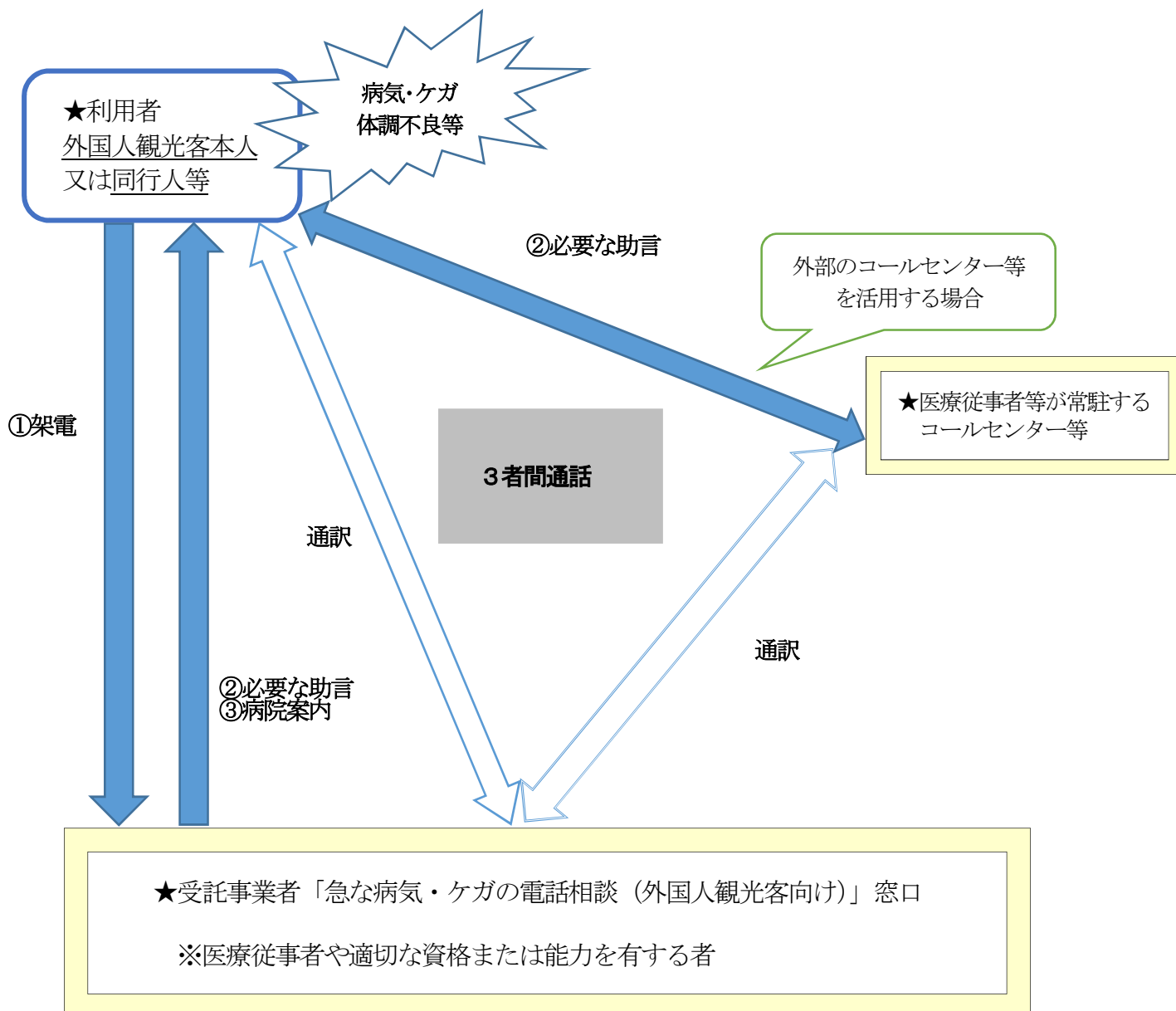
年度	合計
令和元年度	70
令和2年度	12
令和3年度	3

相談内容事例：

- 院内での外国人観光客患者受入体制作りについて（コーディネイターの配置等）
- 未収金対策に有用の取組（事例紹介）
- 未収のまま帰国した外国人への対応（対応方法相談）
- 日本の保険証を所持していない者の診療報酬設定にういて（事例紹介）

「急な病気・ケガの電話相談（外国人観光客向け）」 全体像

- ①外国人観光客本人または同行者等が、「急な病気・ケガの電話相談」へ架電
- ②「急な病気・ケガの電話相談（外国人観光客向け）」窓口において、症状を聞き取り必要な対応等について助言を行う。
 症状の聞き取り及び助言を行う者は、医療従事者や適切な資格または能力を有するものとする。
 なお、外部のコールセンター等を活用し、3者間通話による対応も可とする。
- ③病院案内が必要となった場合、通訳者（受託事業者）は、外国人観光客へ外国語対応可能な病院を複数提案し、必要に応じて、受診予約の補助を行う。



※外国語対応可能な病院について
 観光庁「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」等を参考とする。