

外国人患者受入れ体制整備支援業務委託仕様書

1 件 名

外国人患者受入れ体制整備支援業務委託

2 目 的

川崎市立川崎病院（以下、当院という。）は、令和 6 年 6 月 6 日に一般財団法人日本医療教育財団より、「外国人患者受入れ医療機関認証制度（J M I P）」（以下 J M I P という）の認証を受けた。令和 8 年度には同認証の更新審査を予定しており、本業務は認証の更新を達成することを目的とする。具体的には、前回受審時の指摘事項への対応および最新の J M I P 評価項目への適合を通じた体制の再整備を行うとともに、受審申請や現況調査票をはじめとする提出書類の作成、整理など、受審に必要な事務手続きを確実に遂行する。

3 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 業務内容

受託者は、J M I P 認証の更新を主眼に置き、以下の業務を遂行すること。

(1) アクションプランの作成および実行支援・コンサルティング

ア アクションプランの作成及び進捗管理

今年度、J M I P 認証の更新受審があることを前提とし、過年度に実施した指摘事項の分析および新評価項目の精査結果と、令和 7 年度までの体制整備の進捗や行われた議論に基づいて、更新受審までのロードマップとなる月別のアクションプランを作成すること。また、アクションプランに基づいて定期的に進捗の確認を行い遅延や課題が発生した場合には速やかにリカバリーのための助言を行うこと。

イ 外国人患者受入れ検討委員会の運営補助

月に 1 回開催される外国人患者受入れ検討委員会について、資料作成の支援や議事進行の助言を行う。また、委員会開催日の翌営業日から 5 営業日以内に議事録を作成し、提出すること。

ウ 既存の外国人患者受入対応マニュアル等のマニュアルについて、委員会での議論や実際の運用実態に合わせて適宜改訂を行うこと。

エ 実運用フローの構築支援

事務局のみならず、受付、外来、病棟などの各現場においてマニュアルを遵守した運用が定着するよう、具体的かつ現実的な運用フローの構築を支援すること。その際、必要に応じて川崎病院にて打ち合わせを実施すること。また、外国人患者受入れ体制整備や、外国人患者対応に関連する情報を提供すること。

オ J M I P 受審に向けたコンサルティング及び受審準備の補助

更新審査の申請に際し、現況調査票や各種添付資料など、財団へ提出すべき書類の作成支援、内容の点検、取りまとめの補助等を行うこと。また更新審査の事前にも実際のサーベイを模した現場インタビューや院内ラウンドを実施し、改善が必要な箇所の抽出及び、必要に応じて改善方法の提案を行うこと。

(2) 遠隔医療通訳サービスおよび多言語支援機能の提供

ア 遠隔医療通訳および機械翻訳サービスの提供

電話または映像を用いた遠隔医療通訳サービス、および機械翻訳サービスを、24 時間 365 日体制で提供すること。

イ 利用想定分数

遠隔医療通訳の利用分数は月に最大 1000 分を想定すること。

ウ 対応言語

英語、中国語、韓国語、ネパール語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、ヒンディー語、ポルトガル語、アラビア語、シンハラ語、ミャンマー語、タミル語、ベンガル語、およびフランス語を含む多言語に対応すること。

エ 定型フレーズ集読み上げ機能

外国人患者対応で頻繁に使うフレーズについて、ボタン操作一つで音声を自動再生できる機能を提供すること。対応言語には、英語、中国語、ネパール語、ベトナム語、およびポルトガル語を含むこと。フレーズ数は250～300程度を想定する。なお、当院が指定するフレーズの翻訳はこの項目に含まない。

オ 端末の貸与

遠隔医療通訳・機械翻訳等のサービスを利用するためのSIMカード内蔵タブレット端末を、最大15台貸与すること。

カ 外国人患者からの入電の一次対応の実施

特定の電話番号にかかってくる外国人患者個人からの入電を一次的に受け付け、病院へ接続し三者間で通訳を行うこと。

キ 管理機能の提供

通訳や機械翻訳の利用履歴について、当院が随時確認できる管理画面を提供すること。管理システム上では、ログインパスワードに基づいて、どのパスワードでログインされた端末からの通訳・機械翻訳の利用であるかが個別に特定できる仕様であること。

(3) 教育研修の実施

ア 一般職員向け研修

外国人患者の受入れ対応の向上を行うため、院内職員向けに研修会を1回実施する。またアンケートを作成して回収した上で実施報告書を作成すること。研修会の内容・日程・開催方法等については当院の担当者と協議のうえ、決定する。

イ 新入職員向け研修

新入職員研修プログラムにおける外国人患者対応に関するコンテンツを企画し、実施する。

(4) 医療文書の翻訳

ア 多言語翻訳の実施

日本語から英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語などの多言語への翻訳、または外国語から日本語への翻訳を行うこと。中国語については簡体字を基本とする。

イ 対象文書の範囲

対象文書は、問診票、医療行為に関する説明書や同意書、概算費用書、院内掲示物、WEBサイトに掲載する文言など、外国人患者への説明に必要な書類全般とする。

ウ 翻訳想定文字数

年間での翻訳想定文字数は、最大7万文字程度とする。

5 実施体制

- (1) 受託者は、JMIPの取得支援に関して豊富な実績を有する担当者を本業務に配置すること。
- (2) 総括責任者および実施責任者を定め、当院との連絡体制を明確にすること。

6 実績要件

平成30年4月以降に、JMIP認証を取得した医療機関に対して、コンサルティング業務、医療通訳業務、および医療文書翻訳業務を提供した実績があること。

7 委託代金の支払

- (1) 受託者は、業務を完了したときは、直ちに当該業務の成果物とともに業務完了届を当院に提出しなければならない。
- (2) 当院は、前号の業務完了届を受理した日から 10 日以内に業務内容を検査する。
- (3) 受託者は、前号の検査に合格しないときは、直ちに必要な対応をして当院の検査を受けなければならない。この場合においては、必要な対応の完了を業務の完了とみなし前 2 号の規定を準用する。
- (4) 受託者は第 2 号の検査合格後に、書面をもって委託代金の支払いを請求することができる。
- (5) 当院は、前号の規定による請求を受けたときは、その日から起算して 30 日以内に委託代金を支払う。

8 再委託の禁止等

- (1) 受託者は業務の全部を一括して、または主要な部分を第三者に委託してはならない。
- (2) 受託者は業務の一部を第三者に委託しようとするときは、主要な部分を除き、あらかじめ再委託者の住所、商号、氏名、再委託する業務の範囲、その必要性および契約金額等について記載した書面を当院へ提出し、その承諾を受けなければならない。
- (3) 受託者は、この契約の一部を再委託するときは、再委託した業務に伴う再委託者の行為について、当院に対してすべての責任を負うものとする。

9 秘密の保持

受託者は、業務を遂行する上で知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了した後も同様とする。

10 その他

本仕様書に定めのない事項については、川崎市病院局契約規程等の諸規定に基づき、当院と受託者が誠実に協議して定めるものとする。