

仙台市外国人医療受診サポート実証事業業務委託 質問回答書

回答日:令和8年5月1日
仙台市ダイバーシティ推進課

項番	資料名	頁・項目	質問・募集要項の修正	回答
1	仕様書	P1 4業務内容 (1)医療機関向け説明会の実施	医療機関向け説明会の実施についてご教示ください。 ①受付・案内・資料配布等の具体的な業務範囲 ②当日の想定人員・対応時間 ③紹介動画の想定尺・構成・字幕言語 ④成果物の修正回数およびレビュー体制	①運営に必要な一切の業務を対象とします。 ②③見積価格提案書においてご提案ください。 ④受託者と協議の上、決定します。
2	仕様書	P1 4業務内容 (2)参加医療機関リストの作成	医療機関への説明会についてご教示ください。 ①受付する電話窓口の営業時間・曜日 ②開催回数	①受付方法含め指定はありません。 ②1回以上とします。
3	仕様書	P1 4業務内容 (2)参加医療機関リストの作成	参加医療機関リストの作成・更新についてご教示ください。 ①必須項目 ②更新頻度 ③変更時の承認フロー ④市への共有方法	①②③④受託者と協議の上、決定します。
4	仕様書	P1~P2 4業務内容 (3)外国人診療時における留意事項等の作成	外国人診療時における留意事項等の作成についてご教示ください。 ①対象とする国・文化圏の範囲 ②資料のボリューム目安 ③監修者の選定方法(受託者/市) ④監修回数および費用の考え方	①主にイスラム教やユダヤ教などを想定しています。 ②監修者に相談の上、受託者と協議します。 ③④監修者の選定及び謝礼金の支払いは発注者で行います。その他は、受託者と協議の上、決定します。
5	仕様書	P2 4業務内容 (4)外国人への広報・周知	外国人への広報についてご教示ください。 ①想定媒体および優先順位 ②市の広報支援(SNS・窓口等)の有無 ③対象言語 ④承認フロー	①②③提案内容に含めてご提案ください。 ④受託者と協議の上、決定します。
6	仕様書	P2 4業務内容 (5)コールセンターの設置	コールセンターの業務量についてご教示ください。 ①想定入電数(平均・ピーク) ②言語別入電割合 ③利用者属性(旅行者/在住者)の想定	①②③仕様書に記載の対応時間を踏まえ、業務量を想定ください。
7	仕様書	P2 4業務内容 (5)コールセンターの設置	受診調整および予約代行についてご教示ください。 ①責任範囲(予約確定までか) ②Web予約等への対応可否 ③医療機関への架電回数上限 ④再架電ルール	①業務の対応範囲は、予約の完了までとします。 ②仕様書に記載のとおり、対応してください。 ③④指定はありません。
8	仕様書	P2 4業務内容 (5)コールセンターの設置	無断キャンセル(No-show)発生時の取扱いについてご教示ください。 ①責任の所在 ②医療機関からの問い合わせ対応範囲 ③市への報告要否	①②外国人相談者の自己責任となりますが、医療機関から問い合わせがあった場合は、適切な対応を行ってください。 ③受託者と協議の上、決定します。
9	仕様書	P2 4業務内容 (5)コールセンターの設置	#7119および#8000との連携についてご教示ください。 ①市側からの事前周知有無 ②三者間通話の接続方法 ③通訳者接続手順 ④接続不可時の対応	①発注者からの事前周知は行います。 ②③提案者において確認ください。 ④#7119、#8000の回線が混雑している場合の対応については、受託者と協議の上、決定します。
10	仕様書	P2 4業務内容 (5)コールセンターの設置	緊急時対応についてご教示ください。 ①119案内の判断基準 ②オペレーターへの対応範囲 ③エスカレーション先 ④記録内容	①受託者と協議の上、決定します。 ②③④仕様書に記載のとおり、対応してください。
11	仕様書	P2 4業務内容 (5)コールセンターの設置	回線・IVR仕様についてご教示ください。 ①同時通話数の想定 ②混雑時の案内仕様 ③言語選択機能の要否	①想定はありません。 ②仕様書に記載のとおり、対応してください。 ③提案内容に含めてご提案ください。
12	仕様書	P2~P3 4業務内容 (5)コールセンターの設置 (6)遠隔医療通訳サービスの提供	対応言語についてご教示ください。 ①仕様書記載の16言語すべてを同等レベルで対応する想定か、それとも主要言語と希少言語で対応レベルに差を設ける想定か ②言語別の想定入電数・利用割合(特に希少言語)の目安 ③希少言語についてはオンデマンド対応(外部通訳・予約制等)も許容されるか ④言語別の応答時間やサービスレベルに関する基準・考え方	①仕様書に記載の言語すべてを同等レベルで対応ください。 ②④想定はありません。 ③外部通訳については発注者と協議するものとします。予約制は許容されません。
13	仕様書	P2~P3 4業務内容 (5)コールセンターの設置 (6)遠隔医療通訳サービスの提供	通話記録についてご教示ください。 ①保存期間 ②保存方法 ③AI文字起こしの可否 ④提出形式	①②③④受託者と協議の上、決定します。
14	仕様書	P2~P3 4業務内容 (5)コールセンターの設置 (6)遠隔医療通訳サービスの提供	稼働時間および精算についてご教示ください。 ①時間の考え方(通話時間/待機含むか) ②超過時の精算方法 ③未使用時の減額方法	①見積価格提案書においてご提案ください。 ②超過しない前提です。 ③変更契約により対応します。
15	仕様書	P2~P3 4業務内容 (5)コールセンターの設置 (6)遠隔医療通訳サービスの提供	「医療受診に関する専用相談窓口」「遠隔医療通訳サービス」で対応時間の実績に応じて減額変更契約とのことですが、その際の減額算定方法や基準が定められている場合は、ご教示ください。	契約の内容に応じて算定します。
16	仕様書	P2~P3 4業務内容 (6)遠隔医療通訳サービスの提供	医療通訳サービスの提供方法についてご教示ください。 ①電話・ビデオ通訳の接続フロー ②利用可能な通訳ツール ③独自システム利用可否 ④必要な端末・環境	①②③④提案内容に含めてご提案ください。

17	仕様書	P2～P3 4業務内容 (6)遠隔医療通訳サービスの提供	医療通訳者の体制についてご教示ください。 ①待機形態 ②資格証明の提出要否 ③言語別人数 ④バックアップ体制	①②③④提案内容に含めてご提案ください。
18	仕様書	P3 4業務内容 (7)賠償責任が発生した際の対応 (8)業務実績の報告	クレーム対応についてご教示ください。 ①対応範囲 ②一次対応主体 ③報告基準 ④エスカレーションフロー	①②③④受託者と協議の上、決定します。
19	仕様書	P3 4業務内容 (8)業務実績の報告	品質管理指標についてご教示ください。 ①KPI設定の有無 ②応答率定義(放棄呼含む) ③未達時の対応 ④評価上重視される指標	①③KPIは設定していません。 ②受託者と協議の上、決定します。 ④業務実績報告に対する評価は行いません。
20	仕様書	P3 4業務内容 (8)業務実績の報告 (9)実施結果報告書の作成	報告業務についてご教示ください。 ①月次報告フォーマット ②対応要旨の粒度 ③除外対象の判断基準 ④最終報告書の構成	①②③④受託者と協議の上、決定します。
21	仕様書	P3 4業務内容 (10)その他	成果物作成についてご教示ください。 ①UDフォントの対象範囲 ②多言語フォント指定 ③提出形式	①③仕様書に記載のとおり、対応ください。 ②仕様書9に記載の成果物は、すべて日本語で提出してください。
22	仕様書	P4 11その他 (2)個人情報の取り扱い等	個人情報の取扱いについてご教示ください。 ①作業場所要件 ②在宅可否 ③教育要件 ④提出書類	①②③④個人情報保護法等の関係法令、仕様書、特記仕様書等を遵守の上、対応ください。
23	仕様書	P4 11その他 (2)個人情報の取り扱い等	クラウド利用についてご教示ください。 ①通話・ログのクラウド保存可否 ②利用条件 ③国外保管可否	①②③個人情報保護法等の関係法令、仕様書、特記仕様書等を遵守の上、対応ください。なお、クラウドを用いて個人情報を取り扱う場合は、「個人情報等の適正な取扱いの確保に関する調査票」を提出ください。
24	仕様書	P4 11その他 (3)留意事項	再委託についてご教示ください。 ①承認条件 ②情報提供方法 ③要件	①②③仕様書に記載のとおり、主たる部分を除く業務の一部について事前に発注者の承認を得た場合のみ再委託を認めます。詳細については、受託者と協議の上、決定します。
25	仕様書	P3～P4 7提出書類及び提出時期 9成果物	スケジュールについてご教示ください。 ①詳細工程 ②成果物の承認時期 ③打合せ頻度	①仕様書に記載のとおり、業務内容検討後遅滞なく提出ください。 ②完了検査については、令和9年3月31日までに実施します。 ③業務の進捗に応じ、適宜実施します。
26	募集要項	P5 8企画提案書等の作成及びプレゼンテーション (3)企画提案書の構成・記載内容	実施体制についてご教示ください。 ①管理責任者の常駐要否 ②兼務可否 ③人員変更時の手続き	①②提案内容に含めてご提案ください。 ③想定していませんが、受託者と協議の上、決定します。
27	募集要項	P5 8企画提案書等の作成及びプレゼンテーション (3)企画提案書の構成・記載内容	医療機関の参加促進に関する評価についてご教示ください。 ①「仙台の医療業界に独自のネットワーク及び協力体制を有しているか」とは、具体的などのような取組や関係性(例:医師会との連携実績、医療機関との直接的な取引関係、過去事業での参画実績等)を想定されているか ②ネットワークの有無に加え、実際の参加医療機関の確保見込み数やアプローチ手法も評価対象となるか ③共同事業体や再委託先が有するネットワークも評価対象に含まれるか	①医師会との連携実績、医療機関との直接的な取引関係、仙台での類似事業の実績、過去事業での参画実績などを想定しています。 ②評価対象に含めます。 ③評価対象に含めます。
28	募集要項	P3 6参加表明書等の提出及び参加資格審査結果の通知 (1)参加表明書の提出	【募集要項の修正】	参加表明書の提出の際に必要となる以下の書類については、提出期限を令和8年5月15日までとする。 ・市税の滞納がないことの証明書 ・主たる事業所が所在する市町村が課する市町村税の滞納がないことを証明する書類(東京23区に所在する場合は法人都民税の滞納がないことを証明する書類) ・消費税及び地方消費税に関する証明書 ・履歴事項全部証明書 ※長期休暇(ゴールデンウィーク)に起因し、期限内の提出が困難な場合の対応について配慮したものを。