

受付 番号	種目番号 -	連絡先	委託担当 医療局病院経営本部市民病院 医事課 池ノ谷 TEL 045-534-3621
----------	-----------	-----	---

設 計 書

- 1 契 約 件 名 タブレット端末による医療通訳及び機械翻訳業務委託
- 2 履 行 場 所 横浜市神奈川区三ツ沢西町1番1号 横浜市立市民病院
- 3 履行期間（期限） 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで
- 4 契 約 区 分 確定契約 概算契約
- 5 その他特約事項
- 1 委託契約約款
- 2 個人情報取扱特記事項
- 3 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
- 6 現 場 説 明 不要
- 要 (月 日 時 分 場所)
- 7 契 約 概 要 横浜市立市民病院において、日本語以外の言語でのコミュニケーションを必要とする来院者に対し、迅速かつ正確な窓口対応・診療等の説明に資することを目的として、テレビ電話を介した医療通訳、一般通訳及び手話通訳並びに機械翻訳サービスを実施する。

8 部分払

■ する(12回以内)

□ しない

部分払いの基準

名 称	履行 予定月	数 量	単 位	単 価(円)	金 額(円)
初期費用、通訳・翻訳 サービス、業務実績 報告書作成	令和8年4月	1	月		
通訳・翻訳サービス、 業務実績報告書作成	令和8年5月 ～ 令和9年3月	11	月		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税を相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む

委託代金額

円

内訳 業務価格

円

消費税及び地方消費税相当額

円

内 訳 書

名称	形状寸法等	数量	単位	単価(円)	金額(円)	摘要
初期費用 (導入時設定、レクチャ一等)	令和8年4月	1	月			
ランニング費用 (通訳・翻訳サービス、業務実績報告書作成)	令和8年4月 ～ 令和9年3月	12	月			
業務価格						
消費税及び地方消費税相当額						
委託代金額						

タブレット端末による医療通訳及び機械翻訳業務委託 仕様書

1 委託件名

タブレット端末による医療通訳及び機械翻訳業務委託

2 委託業務の目的

この業務は、横浜市立市民病院（以下「委託者」という。）において、日本語以外の言語でのコミュニケーションを必要とする来院者に対し、迅速かつ正確な窓口応対・診療等の説明に資することを目的として、テレビ電話を介した医療通訳、一般通訳及び手話通訳並びに機械翻訳サービスを実施するものである。

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 履行場所

横浜市立市民病院（横浜市神奈川区三ツ沢西町1番1号）

5 委託業務の内容

(1) テレビ電話による医療通訳、一般通訳及び手話通訳の提供

ア 通訳種別、対応言語及び対応時間

通訳種別	対応言語（注1）	対応時間（注1）
医療通訳	英語、中国語（北京語）、ネパール語、ベトナム語、スペイン語	毎日 24時間
一般通訳	英語、中国語（北京語）、ネパール語、ベトナム語、スペイン語	毎日 24時間
一般通訳	タガログ語、ウクライナ語、韓国語、ロシア語、インドネシア語、ミャンマー語、ポルトガル語、フランス語、タイ語	平日 午前8時45分～午後5時
手話通訳	日本語	平日 午前8時45分～午後5時

（注1） 対応言語及び対応時間は、受託者が本契約の範囲内で上の表を超える内容の通訳サービスの提供が可能な場合は同内容を提供すること。

イ 通訳時間の目安

対応言語に定める各言語を合計して、タブレット端末5台分で月に300分程度を想定する。なお、通訳時間の目安は想定のため、月によって超過又は未達となるものである。

【参考：令和7年度の利用実績（タブレット端末5台分）】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
利用件数	4件	3件	7件	8件	13件	12件	7件	13件	7件
利用時間	80分	50分	215分	240分	340分	215分	195分	570分	175分

ウ 実施内容

- (ア) 委託者が所有するタブレット端末（製品名：Lenovo、OS：Android）5台に専用のアプリケーション等をインストールして履行場所に設置する。
- (イ) 委託者がタブレット端末のタッチパネルを操作して、アプリケーションを立ち上げると、クラウドサービスであるテレビ会議システムが立ち上がり、簡易な操作で通訳センターを呼び出せること。
- (ウ) 受託者はクラウドサービスとして提供するテレビ会議システムを介して、コールセンターにいるオペレーター（通訳者）と、来院者又は委託者職員（医師・看護師等）との逐次通訳を行う。

エ コールセンターに求める要件

(ア) コールセンターの運営体制

受託者は業務実施時に次の点に留意すること。

- a コールセンターに業務責任者（スーパーバイザーでも可とする。）及びオペレーターを常駐させること。なお、オペレーターがコールセンター以外の別の場所に履行場所を設置する場合は、常に業務責任者と連絡が取れる体制を整えること。また、コールセンターの運営はシェアードを許可する。
- b 業務責任者は、コールセンター開設期間中、オペレーターと連携の上、業務管理、運営状況の把握及び報告書の作成等を行う者である。なお、緊急時には委託者との連絡調整及び連携の担当者となること。
- c オペレーターは、コールセンターにてテレビ会議システムを介して、来院者又は委託者職員との逐次通訳を行う者である。オペレーターは、業務マニュアル（応対マナー、クレーム対応、個人情報保護、守秘義務に関する説明事項を含む。）に基づく研修を実施した上で、次に掲げる要件を満たす者が従事すること。

(a) 一般通訳については次に掲げる要件を全て満たすこと。

- ① 担当言語が堪能であること。
- ② 業務について委託者職員と日本語で意思疎通できる者であること。

(b) 医療通訳については次に掲げる要件を全て満たすこと。

- ① 厚生労働省「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」において作成された「医療通訳育成カリキュラム基準」（平成29年9月版）に基づいた研修又はそれに準ずる研修を受講し、かつ、医療通訳の業務経験を有する者であること。
- ② (1)アに定める対応言語のいずれかを母国語とし日本語能力試験N1を有する者又は担当言語についてヨーロッパ言語共通参照枠（CEFR）におけるB2以上の語学力を有すると認められる者。

- d 医療通訳については、業務責任者又はオペレーターの中に、医療通訳専門技能者、医療通訳基礎技能者、医療通訳技能検定試験1級、一般通訳検定上級のいずれかの資格を有する者が配置されていること。
- (イ) コールセンターの安全管理体制・記録の管理
 - a コールセンターは、情報管理が徹底された場所を国内に確保し、次の(a)、(b)のいずれかの要件を満たすこと。
 - (a) 自社の設備を用いて運営し、一切のコールセンター対応について責任をもつて自社で対応できること。
 - (b) 別途、当該コールセンター業務についての委託契約を、これを担うことができる法人等と締結し、当該契約について、別紙に掲げる「コールセンター再委託届出兼誓約書」を委託者に提出できること。
 - b コールセンターは、IDカード等を用いて個人の勤務状況を管理する体制を有すること。
 - c コールセンターは、受電した内容について一時的なメモ等及び報告書作成に必要な範囲の記録を除き記録を行わないこと。また、一時的なメモ等は業務上必要がなくなった際に判読できない状態に粉碎し破棄すること。
- (ウ) 事前予約によるオペレーターの指定
 - 産婦人科等の患者対応について、委託者からの事前予約によりオペレーターの性別の指定に可能な限り対応すること。
- (エ) コールセンター応答率
 - 90%以上とする。予想を上回る入電の増加等により応答率が下回った場合の対策については速やかに委託者と協議すること。
- オ テレビ会議システムに求める要件
 - (ア) 基本構成
 - a テレビ会議システム
 - クラウドサービスとして実施することとし、次のbを除き特別の機器は履行場所に設置しない。
 - b アプリケーション等
 - 無線通信システム・カメラ・スピーカーを内蔵した委託者が所有するタブレット端末に専用のアプリケーション等をインストールして、履行場所に設置する。タッチパネルで操作して、アプリケーションを立ち上げると、クラウドサービスであるテレビ会議システムが立ち上がり、簡易な操作で通訳コールセンターを呼び出せること。
 - (イ) テレビ会議システムの調達
 - システムの不具合の修正対応やトラブルの際の責任を明確にするため、動作させるシステム、アプリケーション等の利用について、受託者は次のa、bのいずれかの要件を満たすこと。
 - a 自社で開発し、そのシステム、アプリケーション等の保守に責任をもつて自社

で対応できること。

b 本委託契約の実施を目的として、別途、当該システム、アプリケーション等の保守を含めた委託契約を、これを担うことができる法人等と締結し、当該契約書の写しを委託者に提出できること。なお、単なるソフトウェアの利用許諾契約書は、本委託契約の実施を目的とした保守が含まれているとはみなせず認めないので注意すること。

カ テレビ会議システムに求める仕様

(ア) 通信規格

端末の増加等に弾力的に対応させるため、ネットワークを利用するテレビ会議の用途として世界的に標準化された規格で通信を行うこと。

(イ) 暗号化等セキュリティの確保

通信内容の漏洩・不正利用等を防止するため、ID・パスワード、共通鍵等による通信相手の認証、通信内容の暗号化、改ざんの検出などを行える堅牢な規格を用い、セキュリティの確保に万全を期すこと。

(ウ) 通信の安定性と品質の確保

通信時のタブレット端末における受信映像品質は、単にオペレーター等の表情が見られるだけでなく、タブレット端末に取り付けたカメラで小さな多言語の文字を映した際に、これをオペレーターが読み取り、何が書かれているかを容易に把握し、これを説明できるだけの解像度を有すること。また、自然な映像に感じられる程度に十分なビットレートを確保すること。

(エ) 通訳履歴の保存と確認

通訳した履歴を保存し、タブレット端末ごとの履歴が確認できるようにすること。委託期間終了後も、翌年度4月1日から5年間通訳した履歴を保存し、必要があれば委託者が確認できるようにすること。保存期間終了後は、復元できないように履歴を完全に削除すること。

(2) 機械による翻訳サービスの提供

ア 通訳種別、対応言語及び対応時間

通訳種別	対応言語（注1）	対応時間（注1）
一般通訳	英語、中国語（北京語）、ネパール語、ベトナム語、スペイン語、タガログ語、ウクライナ語、韓国語、ロシア語、インドネシア語、ミャンマー語、ポルトガル語、フランス語、タイ語、シンハラ語、クメール語	毎日 24時間

（注1） 対応言語及び対応時間は、受託者が本契約の範囲内で上の表を超える内容の通訳サービスの提供が可能な場合は同内容を提供すること。

イ 実施内容

- (ア) 委託者が所有するタブレット端末（製品名：Lenovo、OS：Android）5台に専用のアプリケーション等をインストールして履行場所に設置する。
- (イ) 委託者がタブレット端末のタッチパネルを操作して、アプリケーションを立ち上げると、簡易な操作で翻訳機能を使用できること。

ウ 機械による翻訳システムに求める要件

- (ア) 基本構成
 - 委託者が所有するタブレット端末に専用のアプリケーション等をインストールして、履行場所に設置する。タッチパネルから操作して、アプリケーションを立ち上げると、簡易な操作で翻訳機能を使用できること。
- (イ) 翻訳システムの調達
 - システムの不具合の修正対応やトラブルの際の責任を明確にするため、動作させるシステム、アプリケーション等の利用について、受託者は次のa、bのいずれかの要件を満たすこと。
 - a 自社で開発し、そのシステム、アプリケーション等の保守に責任をもって自社で対応できること。
 - b 本委託契約の実施を目的として、別途、当該システム、アプリケーション等の保守を含めた委託契約を、これを担うことができる法人等と締結し、当該契約書の写しを本市に提出できること。なお、単なるソフトウェアの利用許諾契約書は、本委託契約の実施を目的とした保守が含まれているとはみなせず認めないので注意すること。

エ 機械による翻訳システムに求める仕様

- (ア) 暗号化等セキュリティの確保
 - 内容の漏洩・不正利用等を防止するため、通信をする場合にはID・パスワード、共通鍵等による通信相手の認証、通信内容の暗号化、改ざんの検出などを行える堅牢な規格を用い、セキュリティの確保に万全を期すこと。
- (イ) 逆翻訳機能
 - 翻訳した言語を、再度入力した言語に翻訳をする逆翻訳の機能を有すること。逆翻訳の機能とは、例えば母語を日本語とする委託者が、英語を母語とする来院者に説明をする場合、委託者が音声入力又は文字入力により日本語で入力した言葉を、英語に翻訳して表示した後、委託者が正しく翻訳されたかを確認できるように、再度委託者の母語である日本語に翻訳して表示する機能をいう。
- (ウ) 翻訳履歴の保存と確認
 - 翻訳した履歴を保存し、タブレット端末ごとの履歴が確認できるようにすること。委託期間終了後も、翌年度4月1日から5年間翻訳した履歴を保存し、必要があれば委託者が確認できるようにすること。保存期間終了後は、復元できないように履歴を完全に削除すること。

6 提出物と提出方法

受託者は次表に掲げる提出物を指定された期限までに提出すること。

提出物	提出方法	提出期限	備考
業務実績報告書	電子媒体	前月分について原則、毎月5日まで（土日祝日の場合は翌営業日、令和8年3月分のみ同年3月31日まで）	業務実績報告書では、次の事項を確認できるようにすること。端末別の通訳・翻訳の発生日時、入電件数及び応対件数、通話時間、通訳・翻訳内容（録音ファイル又は概要でも可）、コールセンター応答率
コールセンター再委託届出兼誓約書	紙媒体1部	サービス提供開始日	該当がある場合。写しを受託者及び再委託先のコールセンターでも保管すること。
システム調達委託契約書の写し	紙媒体1部	サービス提供開始日	該当がある場合。
端末操作マニュアル	紙媒体及び電子媒体	導入レクチャー時	導入レクチャー時には、参加者の必要部数を用意すること。

7 委託料の支払

委託料は、受託者からの「業務実績報告書」の提出を受け、検査後に毎月支払うものとする。

8 個人情報の保護に関する特記事項

- (1) 受託者は、業務遂行上、知り得た情報及び成果等について、委託者の承認を受けずにこれを本委託業務以外に使用してはならない。また、委託者の承認を受けずに第三者へ提供又は公表してはならない。これは、契約終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、受託業務完了後は、委託者の指示により保管するものを除き、委託者より受領したデータ等を速やかに委託者に返却すること。
- (3) 受託者は、別紙「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (4) 受託者（コールセンター、テレビ会議システム又は翻訳システムの再委託を行う場合は当該再委託先も含む。）は情報セキュリティに関する国際規格（ISO27001）又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマークを取得していること。また、契約期間中は当該認証を継続すること。

9 その他注意事項

- (1) 関係法令、横浜市委託契約約款を遵守すること。なお、「市長」は「病院事業管理者」 「横浜市契約規則」は「横浜市医療局病院経営本部契約規程」と読み替えるものとする。
- (2) 導入時、操作方法をまとめたマニュアルを紙媒体及び電子媒体にて納品するとともに、 レクチャーを実施すること。
- (3) 次年度以降、当該事業を実施する場合、受託者が変更となる際には委託者の指示によ り新たな受託者と十分に引継ぎを行い、本事業に支障をきたさないようにすること。受 託者は引継書を作成し、必要なデータ及び資料については委託者と協議の上、新たな受 託者に引き継ぐこと。
- (4) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合の解釈については、委託者、受託者 両者協議の上決定する。