

**医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業  
電話通訳サービス利用支援間接補助事業 実施事業者  
(電話医療通訳サービス利用促進事業者) の選定に関する公募要領**

厚生労働省より公募された平成29年度補助金事業「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業（以下、「整備事業」といいます。）」につきましては、このたび、一般財団法人日本医療教育財団がその実施団体として受託いたしました。

本件に関しては、整備事業の一環として、急増する外国人患者との言語コミュニケーションをサポートする電話医療通訳サービスの拡大・普及を図るべく、電話医療通訳サービスの提供事業者に対して、電話医療通訳を新規で導入する医療機関を拡大させるための費用の補助を行います。

つきましては、医療機関における電話医療通訳サービスの利用を促進するための間接補助事業（以下、「電話通訳サービス利用支援間接補助事業」といいます。）を実施する事業者（以下、「電話医療通訳サービス利用促進事業者」といいます。）を選定するために、以下の要領で公募を行います。

※本公募は、別で掲げる「医療通訳配置等間接補助事業 実施団体（外国人患者受入れ拠点病院）の選定に関する公募」との重複申請はできません。

#### **1 電話通訳サービス利用支援間接補助事業の目的**

訪日旅行者数が増大し、夜間・休日、緊急時の外国人患者対応に迫られる医療機関においては、事前予約が必要な派遣型通訳に比べ、終日いつでも、すぐに利用できる電話医療通訳の導入は、極めて高い効果が期待されます。また、対応可能な医療通訳者の数が少ない言語に関しても、電話医療通訳による人的資源の効率的な活用が期待されています。しかし電話医療通訳は、24時間サービスや幅広い対応言語といった利便性の高さにも関わらず、医療機関に対しては未だその有用性の認知度が低く、十分な導入に至っていません。

こうした現状を鑑み、本事業では、電話医療通訳サービスの提供事業者に対して電話医療通訳を新規で導入する医療機関を拡大させるための費用を補助することで、医療機関における電話医療通訳サービスの利用を促進するとともに、利用における課題を検証し、さらなる普及拡大に繋げることを目的とします。

※本事業でいう『電話医療通訳』とは、電話回線やインターネット回線を利用した音声通話およびビデオ通話（テレビ電話）による遠隔医療通訳と定義します。

## 2 電話通訳サービス利用支援間接補助事業の内容

### ○電話通訳サービス利用支援間接補助事業の内容

- (1) 電話医療通訳サービス提供内容の構築
- (2) 電話医療通訳サービス利用促進活動の実施
- (3) 電話医療通訳サービスの提供および利用促進活動の取組内容や具体的対応事例等に関する記録、データ収集、報告

#### (1) 電話医療通訳サービス提供内容の構築

電話医療通訳サービス利用促進事業者は、医療機関における電話通訳サービスの利用普及拡大に向けて、下記①～⑤の内容を考慮し、「電話医療通訳サービス」の提供内容を構築します。

なお、すでに電話医療通訳サービスを提供している事業者が、既存の提供サービスに加えて、本事業において電話医療通訳の利用促進を目的としてサービスの強化・拡充を行う場合は、選定の際に優先されます。

##### ①提供サービス内容

###### a) 対応言語・利用時間

- ・幅広い対応言語を有していることや、英語・中国語等の主要言語の他に一定の需要がある言語を運用できる体制が望ましい。
- ・夜間・休日、緊急時に対応できる体制を有すること。  
※24時間体制が望ましい。

###### b) 対応シーン

- ・外来や入院における幅広いシーンでの適切な通訳対応ができること。  
※診療場面での専門性の高い医療通訳対応ができることが望ましい。

###### c) サービス仕様

- ・操作方法が簡易で円滑な活用が見込まれるとともに、安定したサービス環境（通信環境等）を提供できること。
- ・通訳内容を適切に記録・保管し、ユーザーの求めに応じてレポート等を提供できること。（通訳の通話記録表等のフォームを応募時の申請書類に添付すること）

##### ②通訳者配置体制

- ・円滑で安定した電話通訳サービスを実施できる体制であること。（コールセンターの設置、通訳者の配置体制、通訳者数など）

##### ③通訳者の質の担保

- ・医療機関での通訳において求められる水準に則した採用基準に基づいて通訳者を確保していること。（採用基準が明確にわかる内容を応募時の申請書類に記載すること）
- ・医療通訳の技能や倫理等について定期的な研修や教育体制を実施していること。（通訳者の倫理規定等を応募時の申請書類に添付すること）

※通訳者のレベルについては、厚生労働省『医療通訳育成カリキュラム』を参考に  
して設定することが望ましい。

【参考】厚生労働省『医療通訳育成カリキュラム』（平成29年9月版）

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000177507.html>

④リスク対策

- ・通訳過誤に関わる医療事故や訴訟の発生に備え、責任の所在等を明確にした契約書の締結等、具体的な対策を講じていることが望ましい。（医療機関とのサービス利用に関する契約書のフォームを応募時の申請書類に添付すること）
- ・その他の特筆すべきリスク対策がある場合は、応募時の申請書類に記載すること。  
（例1）難易度の高い通訳対応場面において、複数の通訳者がフォローしあえる体制を備えている。  
（例2）一人の患者に対する同日内の複数場面利用において、対応通訳者を担当として固定する仕組みを作ること、つねにスムーズに通訳を開始できる体制を備えている。

⑤その他のサービス内容

- ・その他の特筆すべきサービス等がある場合は、応募時の申請書類に記載すること。  
（例）災害発生時に被災地の医療機関において緊急に電話医療通訳サービスを提供する体制を備えている。

**（2）電話医療通訳サービス利用促進活動の実施**

（1）の電話医療通訳サービス提供内容を多くの医療機関に普及促進するために、本事業における利用促進に向けた実施計画を立案し、利用促進活動を行います。

なお、利用促進活動は、応募事業者が従来行っている取り組みではなく、電話医療通訳の利用促進・利用継続に資する取り組みを本事業において新たに計画し、実施することとします。

①電話医療通訳サービス利用促進計画の立案

- ・本事業の実施に際して、実施要領、実施スケジュール、費用等、具体的な計画内容を盛り込んだ「電話医療通訳サービス利用促進計画書」を作成します。

※利用促進活動における対象地域や対象医療機関、電話医療通訳を新規で導入する医療機関の目標数を上記の計画書に記載すること。

a) 全体スケジュール

- ・電話医療通訳サービス提供内容の構築からサービス利用促進活動の実施、サービスの提供までの全体的なスケジュールを作成します。

b) 電話医療通訳の利用促進のための施策

- ・医療機関における電話医療通訳サービスの新規利用を促進するための施策を計画します。施策の内容は任意に設定が可能ですが、電話通訳の利便性を医療機関に認知してもらう方策として、施策の中に、電話医療通訳サービスにかかる利用料等の減額を行うことを必須とします。（減額の割合は任意）

＜必須となる利用促進施策＞

- ・電話医療通訳サービスにかかる利用料等の減額（減額の割合は任意）

＜その他の利用促進施策（例）＞

- ・サービスの無料試行期間の設定
- ・周知、広報方法の工夫（Web サイトでの訴求、説明会の実施、サービス案内ツールの作成、配布等）
- ・各地域や各医療機関のニーズに合わせたサービスの提案  
（例）現状で電話医療通訳のニーズが高いものの、サービス導入が進んでいない地域や医療機関を特定し、ニーズに合わせた内容のサービスを提案する。

c) 電話医療通訳の利用継続のための施策

- ・医療機関に対し、本事業終了後も電話医療通訳サービスを継続利用してもらうための施策を計画します。

＜利用継続施策（例）＞

- ・「利用しやすさ」を創出する施策  
（例1）電話医療通訳につなげるまでの職員による1次対応のためのツール（指差し会話集など）をユーザー医療機関の状況に合わせて作成し提供する。  
または、職員の1次対応のための基本会話教室を開催する。  
（例2）ユーザー医療機関のスタッフ向けに、電話医療通訳利用のための「使い方」講習会を開催する。
- ・将来に向けた多言語対応策のトータルな提案  
（例1）ユーザー医療機関への満足度調査（訪問ヒアリングやアンケート等）や利用実績のログ解析等によって、個別にユーザー医療機関の現状の課題やニーズを把握し、さらに将来予測も踏まえて、今後の多言語対応計画を、各種ツール（指差し会話集や翻訳アプリ）、電話医療通訳の各種プラン（音声／ビデオ、受付等の一般会話対応／診療場面での医療通訳対応）、職員向け基本会話教室開催、派遣通訳などのパッケージとして、トータルに提案する。

②電話医療通訳サービス利用促進活動の実施

- ・立案した電話医療通訳サービス利用促進計画を基に、医療機関への利用促進および利用継続活動を行います。

③医療機関の確定

- ・上記②の活動により、電話医療通訳サービスの新規利用および利用継続に至った医療機関に関する情報を、電話医療通訳サービス利用促進計画の成果として事務局へ報告します。

※事業実施期間中は、「電話医療通訳サービス利用促進計画書」に基づき事業が円滑に実行されているか定期的に進捗状況の確認を行います。

※本事業終了時には、事業実施報告書の提出を求めます。

※必要に応じて、電話医療通訳サービスの効果に関する調査の協力をお願いする場合があります。

**(3) 電話医療通訳サービスの提供および利用促進活動の取組内容や具体的事例等に関する記録・データの収集・報告**

「電話医療通訳サービス」の有用性の周知促進と医療機関における継続的な利用拡大を図ることを目的として、電話医療通訳サービスの提供内容や利用促進計画における取組内容や具体的事例等の効果に関するデータの収集、提供を求めます。

①データの種類（予定）

- ・電話医療通訳サービス利用促進のための施策に対する効果（取り組みに対する獲得件数等）
- ・電話医療通訳サービスの対応記録（対応時間、対応言語、対応シーン等）
- ・医療機関向けアンケート

②データの記録、収集方法

- ・所定のフォームにて該当するデータ等を記録し、収集を行います。

※医療機関名および患者名等の個人情報を削除した形式で厚生労働省へ事例データとして提出する旨を事前に医療機関に説明し、了承を得たうえで実施すること。

**3 電話医療通訳サービス利用促進事業者となるための条件**

事業に応募する団体は次の（１）～（４）の条件を満たすこととします。

**(1) 事業を実施するうえで必要な経営基盤を有すること**

電話医療通訳サービスを促進する事業を実施するうえで必要な経営基盤を有し、資金等に関する管理能力を有していることとします。

**(2) 日本に拠点を有していること**

事業者の拠点が日本国内であることとします。

**(3) 事業を実施する能力・組織体制を有すること**

前項に掲げる事業内容を問題なく実施するための能力・組織体制を有していることとします。

**(4) 個人情報保護における対策として第三者機関による認証、もしくは同等の体制を有すること**

例) I SMS（国際規格 ISO/IEC27001：2013、国内規格 JIS Q 27001：2014）  
プライバシーマーク（JIS Q 15001：2006）等

**4 電話通訳サービス利用支援間接補助事業の実施期間**

選定日（内示日）から平成30年3月31日（予定）とします。

**5 電話医療通訳サービス利用促進事業者の審査・選定****（1）審査・選定の方法**

電話医療通訳サービス利用促進事業者の採択については、日本医療教育財団事務局において、申請書類等に基づき要件に該当する旨を確認した後、本整備事業の第三者機関として設置された検討委員会において、申請書類等の内容を基に、（3）の「審査の観点」を勘案して選定を行います。

なお、電話医療通訳サービス利用促進事業者の審査・選定は非公開で行い、その経緯は通知いたしません。また、問い合わせにも応じられません。

**（2）審査・選定の手順**

審査・選定方法は、以下の手順により実施します。

**①書類確認**

提出された申請書類に基づき応募条件への適合性について確認します。必要に応じて、応募事業者にヒアリングまたは現地確認を行う場合があります。

**②電話医療通訳サービス利用促進事業者の選定**

検討委員会にて、申請書類等の内容、下記（3）の事項等を総合的に判断して審査し、電話医療通訳サービス利用促進事業者を選定します。

**（3）審査の観点****①電話医療通訳サービス提供内容の妥当性**

a) 医療機関で求められる通訳言語に対応できるか。

※英語・中国語等の主要言語の他に、一定の需要がある言語を運用できる体制を有する場合は、選定の際に優先されます。

b) 外来や入院における幅広いシーンでの適切な通訳対応ができるか。

※診療場面での専門性の高い医療通訳対応ができる場合は、選定の際に優先されます。

c) 夜間・休日等に対応できる十分な通訳者の人員配置がなされているか。

d) 操作方法が簡易で円滑な活用が見込まれるとともに、安定したサービス環境（通信環境等）を提供できるか。

e) 通信障害等の通話不良をはじめとする運用上のトラブル発生時に補完できる具体的なサービスを有しているか。

f) 通訳内容を適切に記録・保管し、ユーザーの求めに応じてレポート等を提供できるか。

g) その他の特筆すべきサービス等があるか。

②通訳者の質の担保について

a) 医療機関での通訳において求められる水準に則した採用基準に基づいて通訳者を確保しているか。

b) 医療通訳の技能や倫理等について定期的な研修や教育体制を有しているか。

※通訳者のレベルについては、厚生労働省『医療通訳育成カリキュラム』を参考に設定することが望ましい。

③通訳に関わるリスク防止策および対応策について

通訳過誤に関わる医療事故や訴訟の発生に備え、具体的な対応策を講じているか。

④電話医療通訳サービス利用医療機関数拡大のための施策の有効性

より効果が見込まれると考えられる電話医療通訳サービス利用促進計画（利用促進および利用継続）を策定しているか。

※自社サービスの販促のみならず、電話通訳一般の有用性を十分に訴求できるような内容であることが望まれる。

⑤電話通訳サービスの提供実績

これまでに同種・類似の運用実績があるか。

※実績がない場合は、本事業に生かすことができる経験・ノウハウ等を有しているか。

⑥事業を遂行するために十分な管理能力があるか。

⑦申請書類の内容が事業目的に合致しているか。

**（４）審査結果の通知**

審査の結果については、電話医療通訳サービス利用促進事業者の選定後、速やかにすべての応募事業者に対して通知します。

※電話医療通訳サービス利用促進事業者に対する補助金については、必要な手続きを経て、平成30年3月に交付を行う予定です。

**6 電話医療通訳サービス利用促進事業者の採択件数（予定）**

5事業者

**7 補助金の対象となる費用（予定）**

電話医療通訳サービスの提供に要する費用の1／1相当

- ・ 人件費（職員給与費、法定福利費等）
- ・ 賃金
- ・ 報償費（謝金）
- ・ 需要費（消耗品費）
- ・ 役務費（通信運搬費、雑役務費）
- ・ 委託料（上記費用に関するもの）

**8 補助金額**

前掲〔7. 補助金の対象となる費用〕の電話医療通訳サービス利用に要する費用の

1 / 1

1 事業者当たりの上限額：3,030千円

**9 電話医療通訳サービス利用促進事業者申請に必要な提出書類**

※下記のURLより、申請書類をダウンロードし、必要事項を記入してください。

【URL】 <http://www.jme.or.jp/>

ア. 本事業における補助金の支給に関する申請書類

【1】公募申請書 [様式B-1]

【2】事業に係る費用積算 [様式B-2]

イ. 電話医療通訳サービス利用促進事業者の事業者体制に関する書類

【3】電話医療通訳サービス概要資料 [様式B-3]

a) 事業者基本情報（事業者基本情報、担当者名、事業内容・経営理念・沿革、電話通訳サービスの取引実績等）

b) 組織体制・電話医療通訳サービスの提供体制・通訳者一覧

※形式は問わないが、整備事業を取り組むための組織体制（組織図・プロジェクトメンバーの構成、コールセンターの配置体制等）が明記されていること。

c) 提供サービスの概要（サービス仕様等 <対応言語、利用時間、対応可能シーン等>）

d) 通訳者の質の担保について（採用基準、研修計画）

e) リスク防止策・対応策について

【4】事業案内（事業者案内パンフレット等）

【5】事業者の直近決算年度の確定申告書（写）、財務諸表（写）

【6】医療通訳者倫理規定

【7】医療機関とのサービス利用契約書フォーム

【8】医療通訳通話記録表フォーム

ウ. 本事業の利用促進に関する書類

【9】電話医療通訳サービス利用促進計画書（企画書） [様式B-4]

※必要に応じて、パンフレット等の営業・広報ツールを参考資料として添付すること。

a) 電話医療通訳サービス利用促進計画スケジュール

b) 本事業における電話医療通訳サービス提供内容

※既存の提供サービス以外で、本事業において設定するサービスがあれば記載すること。

- c) 電話医療通訳サービス利用促進のための施策  
※既存の取り組み以外で、本事業において計画する施策を記載すること。  
※施策の中に、利用料等の減額が含まれていること。  
※利用促進活動における対象地域や対象医療機関、電話医療通訳を新規で導入する医療機関の目標数を記載すること。  
・[別紙1] 電話医療通訳サービス 料金形態
- d) 電話医療通訳サービス利用継続のための施策

## 10 応募方法等について

- (1) 申請書類の作成  
補助金支給申請書類の入手、必要事項の記入  
※[9. 電話通訳サービス利用促進事業者申請に必要な提出書類]【1】～【9】を準備し、以下の提出期間内に提出してください。  
※記入漏れや必要書類の不足がないようご注意ください。
- (2) 提出期間  
平成29年9月29日（金）～ 10月31日（火） 必着
- (3) 提出方法  
提出書類一式12部（提出書類【1】～【9】）と各様式を収めた電子ファイルを、郵送にてご提出ください。  
※郵送の際は、簡易書留郵便等、配達記録がわかるものを利用してください。  
※電子ファイルに関してはE-Mailでの提出も可とします。
- (4) 提出先・問合せ先  
〒101-0064 東京都千代田区猿楽町2-2-10  
一般財団法人 日本医療教育財団 事務局 （担当：福田、佐藤、橋本、三河）  
【TEL】 03-3294-1744  
【FAX】 03-3294-1748  
【E-Mail】 [jigyoo@jme.or.jp](mailto:jigyoo@jme.or.jp)

## 11 補助金の支給までのスケジュール

- 電話医療通訳サービス利用促進事業者の募集・・・平成29年9月29日～10月31日
- 当該事業者の審査、決定通知（予定）・・・・平成29年11月上旬
- 事業実施期間（予定）・・・・選定日（内示日）～平成30年3月31日
- 補助金支給時期（予定）・・・・平成30年3月

**\*個人情報の取得について**

- ・本公募申請に関する個人情報は、当財団と厚生労働省のみで利用いたします。
- ・本公募申請に関する個人情報は、「平成29年度 医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」の運營業務等の遂行のみに利用し、それ以外の目的に利用することはありません。
- ・また、当財団では下記の「個人情報保護方針」に則して個人情報を管理しています。  
個人情報保護方針：<https://www.jme.or.jp/privacy.html>

以上