

# 委託業務仕様書

## 1 委託業務の名称

令和3年度医療機関向け外国人対応ワンストップサポートセンター事業相談等業務委託

## 2 概要

県内の医療機関から寄せられる、外国人対応に関する日常的な相談から複雑な課題（ビザの延長手配、大使館・航空会社・入管・警察等との連絡等）にも対応できるワンストップ型の電話相談窓口を設置し、平日日中の相談に対応できる体制を構築する。

## 3 業務実施の場所

受託者の定める日本国内の特定の場所とする。相談者に関するプライバシーの保護と必要な設備（機器および回線）が確保されている場所とする。

## 4 委託期間・相談受付期間・相談対応時間

### (1) 委託期間及び相談受付期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

### (2) 相談対応時間

(1)の期間中、平日の午前9時から午後5時まで

## 5 相談窓口の対象

和歌山県内の医療機関からの相談を受け付けるものとする。(外国人観光客および在留外国人からの直接の相談は想定していない。)

## 6 業務内容

### (1) 相談受付業務

#### ①医療機関関係者からの相談

相談者からの照会または依頼に基づき、来院または医療機関に連絡のあった外国人観光客および在留外国人に発生した医療に関する問題について、医療機関に対し必要な助言や情報を提供する。以下の項目を含む。

- ・相談者の近隣の医療機関に関する情報提供
- ・医療費前払い、保険会社への連絡等医療機関における事務に関する情報提供
- ・医療通訳者の派遣や医療通訳サービスに関する情報提供
- ・重篤な案件（要搬送、死亡等）等が発生した際の大使館や支援会社に係る情報提供

- ・未収金発生を含むトラブルケースに対する対応策の情報提供
- ・外国人患者から収集しておくべき情報についての助言
- ・その他外国人特有の医療に関するトラブルについての助言

## ②その他

6（1）①に記載する項目以外に、関係各所への手配及び手続き代行等を相談者から依頼された場合は、可能な範囲で対応を行うこと。なお、その際、別途実費や手数料が発生する場合は、相談者の所属する医療機関の費用負担となる旨及びその金額を必ず事前に伝達し、相談者の了承を得たうえで対応を行うこと。

《想定される手配・手続き代行の内容》

- ・通訳派遣、書類翻訳の手配
- ・国内外保険会社への保険請求代行業務
- ・医療搬送や遺体搬送などの手配
- ・各国公館や関係各所との手続き代行
- ・その他手配（ビザの延長手配、大使館・航空会社・入国管理局・警察等との連絡含む）

## ③事業報告

相談対応中または後に、以下の項目を含んだ相談の内容を記録し、1か月分をまとめて契約書で定める期日までに指定の様式で県に報告するものとする。

- ・相談日時
- ・医療機関名
- ・相談内容及び回答内容

## 7 相談体制

- (1) 相談を適切かつ安定的に受付することができるよう、必要な人員や回線等を確保する。  
 なお、人員については、想定される相談内容に対して十分な知識・知見を持つ者を確保する。  
 また、相談開始に向け、事前にテストを行うなど、相談業務に支障がないように十分な調整を行う。
- (2) これまで実施した外国人対応の経験から想定される相談内容と対応についての業務マニュアルを整備する。
- (3) 相談対応に使用する電話は、全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能なものとする。
- (4) 医療機関からの相談には、原則的に日本語で対応する。
- (5) 入電時は発注者が指定したセンターの名称を名乗り、提供する情報はあくまで相談者の判断

の参考としてもらうための助言・指導であることを説明する。

- (6) 回線混雑により電話が繋がらない場合は、待機メッセージを流す。
- (7) コールセンターの利用料金は無料とする。ただし、利用者がコールセンターを利用する際に生じる通信料金は利用者負担とする。
- (8) 災害時や停電、計画停電等に備え、遅滞・休止なく相談業務を提供できる体制を整える。
- (9) 相談対応時間外は、本事業の受付時間及び厚生労働省が実施する「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日対応ワンストップ窓口事業」の電話番号案内等のメッセージを流す。
- (10) 本事業の実施に伴い知り得た業務内容及び結果等について、秘密が漏洩することのないよう十分に注意を払う。

## 8 権利の帰属

- (1) 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）の全ては、発注者に帰属するものとする。受注者は発注者に対して、成果物の著作権者人格権の行使をしないこと。ただし、第三者の著作物を利用する場合には、当該第三者から受注者が適切な許諾を得ておくこと。
- (2) 成果物の作成にあたって、他人の著作権を含む知的財産権、肖像権その他のいかなる権利も侵害しないこと。万一問題が発生した場合は、受注者の責任と負担をもって適正に処理すること。

## 9 その他

- (1) 受注者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。
- (2) 受注者は、本事業の目的達成のため、実施の時期・手法等に十分な配慮・工夫を行うよう努めること。
- (3) 本契約の履行に当たり、発注者が本仕様書の内容に変更の必要があると認めるときは、受注者と協議の上、契約金額の範囲内で仕様内容を変更することができるものとする。
- (4) 本契約の履行に関する資料等について、発注者が貸与したものは、事故のないよう保管し、業務完了後速やかに返却すること。
- (5) 本業務に係る費用は、特に仕様書に明記するものを除き、全て契約金額に含むものとする。
- (6) その他、本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、協議の上実施すること。不明な点があれば、10の業務担当所属まで連絡すること。

## 10 担当部課

和歌山県福祉保健部健康局医務課

## 委託契約条項

和歌山県（以下「甲」という。）と〇〇〇〇〇（以下「乙」という。）とは、令和3年度医療機関向け外国人対応ワンストップサポートセンター事業に関する業務の委託について、次のとおり契約を締結する。

### （委託業務）

第1条 甲は、次の業務の実施を乙に委託し、乙は、これを受託する。

#### （1）委託業務名

令和3年度医療機関向け外国人対応ワンストップサポートセンター事業相談等業務委託

#### （2）委託業務の内容

別添委託業務仕様書（以下「仕様書」という。）のとおり

### （委託業務の処理）

第2条 乙は、仕様書に従い、委託業務を処理するものとし、仕様書に定めのない事項については、甲の指示を受けるものとする。

### （委託期間）

第3条 委託期間は、令和3年4月1日から令和4年3月31日までとする。

### （委託費）

第4条 甲は、委託業務に要する費用（以下「委託費」という。）として金〇〇〇〇〇円（消費税及び地方消費税の額を含む。）を乙に支払うものとする。

### （契約保証金）

第5条 契約保証金は、免除する。（又は、契約保証金は、金〇〇〇〇〇円とする。）

### （委託業務実施計画書の提出）

第6条 乙は、この契約の締結後10日以内に別記第1号様式による委託業務実施計画書及び別記第2号様式による委託費収支予算書を甲に提出しなければならない。

2 甲は、前項の規定により乙から提出された書類の内容に不適當な箇所があると認めるときは、乙に指示してそれを変更し、又は修正させることができる。

### （実績報告）

第7条 乙は、委託業務完了後遅滞なくその事業の成果を記載した別記第3号様式による委託業務実績報告書及び別記第4号様式による委託費収支決算書（以下「実績報告書等」という。）を甲に提出するものとする。

### （確認等）

第8条 甲は、乙から前条の実績報告書等の提出を受けたときは、これを検査し、適当と認め

たときは当該実績報告書等の引渡しを受けるものとする。

- 2 甲は、前項の検査の結果不相当と認めたときは、乙に期日を指定して補正を命じることができるものとし、これに要する費用は、乙の負担とする。

支払い時期・回数については契約前に甲乙協議のうえ最終決定し、契約時には必要に応じて文言を追加・修正

(委託費の支払)

第9条 乙は、第7条に規定する実績報告書等を甲が受理した後に、支払請求書を提出するものとする。

- 2 甲は、前項の適法な支払請求書の提出があったときは、その日から30日以内に委託費を乙に支払うものとする。

- 3 甲は、その責めに帰する理由により委託費の支払が遅れたときは、当該未払額につきその遅延日数に応じ、年2.6パーセントの割合で計算して得た額の遅延利息を乙に支払うものとする。

令和3年4月1日時点で変更があれば修正

(調査等)

第10条 甲は、必要があると認めたときは、乙に対し、委託業務の実施状況、委託費の使途その他必要な事項について報告を求め、指示をし、又は実地に調査することができる。

(委託業務の内容の変更)

第11条 契約締結後の事情により、委託業務の内容の全部又は一部を変更することができる。この場合において、委託費又は委託期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面によりこれを定めるものとする。

(月次報告)

第12条 乙は、甲に対し委託業務に関する月次報告を行うものとする。

- 2 月次報告は、当月分を翌月10日までに別記第5号様式にまとめ、甲に報告しなければならない。

(再委託等の禁止)

第13条 乙は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(甲の解除権)

第14条 甲は、次の各号のいずれかの事情が生じたときは、この契約を解除することができる。

- (1) 乙がその責めに帰する理由によりこの契約に違反したとき。
- (2) 乙がこの契約後相当期間経過しても委託業務に着手しないとき又は履行期限までにこの契約を履行する見込みがないと明らかに認められるとき。
- (3) 乙が、次のいずれかに該当するとき。

ア 役員等(乙の役員又はその支店、営業所等を代表する者をいう。以下同じ。)が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。以下「暴

力団対策法」という。)第2条第6号に規定する暴力団員(以下この号において「暴力団員」という。)であると認められるとき。

イ 暴力団(暴力団対策法第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下この号において同じ。)又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。

ウ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしたと認められるとき。

エ 役員等が、暴力団若しくは暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、又は関与していると認められるとき。

オ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

カ 乙が、委託業務の一部を第三者に再委託する場合において、その相手方がアからオまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

キ 乙が、アからオまでのいずれかに該当する者を委託業務の一部の再委託契約の相手方としていた場合(カに該当する場合を除く。)に、甲が乙に対して当該契約の解除を求め、乙がこれに従わなかったとき。

(4) 乙から次条の規定による事情によらないで契約解除の申出があったとき。

2 前項の規定によりこの契約を解除したときは、乙は、委託費の10パーセントに相当する額の賠償金を甲に支払わなければならない。

#### (委託業務の中止)

第15条 乙は、天災地変その他やむを得ない事情により委託業務の遂行が困難となったときは、委託業務中止(廃止)申出書を甲に提出し、甲と協議の上、この契約を解除し、又はこの契約の一部の変更を行うものとする。

#### (違約金)

第16条 甲は、第3条の委託期間中に乙が委託業務を実施できない期間(以下「不履行日数」という。)が発生した場合は、不履行日数に応じ、委託費の額から日割計算した額を減じるとともに、当該日割計算した額に対して10パーセントを乗じた額を違約金として乙から徴収する。ただし、甲が、特別の事情があると認めたときは、この限りでない。

2 甲は、前項の規定により違約金を徴収するときは、委託費の額と当該違約金の額とを相殺することができる。

#### (損害賠償等)

第17条 乙は、その責めに帰する理由により、委託業務の実施に関し甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

#### (秘密の保持)

第18条 乙は、委託業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。この委託業務終了後も同様とする。

2 乙は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。この委託業務終了後も同様とする。

(書類の整備)

第19条 乙は、委託業務に係る経費について、帳簿を備え、収入及び支出の額を記載し、その出納を明らかにしておかなければならない。

2 乙は、前項の帳簿及びその支出内容を証する証拠書類を委託業務の完了の年度の翌年度から5年間保管しなければならない。

(管轄裁判所)

第20条 この契約について訴訟等が生じたときは、甲の事務所の所在地を管轄する裁判所を第一審の裁判所とする。

(その他)

第21条 この契約について疑義のあるとき、又はこの契約に定めのない事項で必要な事項は、甲乙協議して定めるものとする。

この契約の証としてこの証書2通を作成し、甲乙それぞれ記名押印の上、各自その1通を保有する。

令和3年4月1日

甲 和歌山県知事 仁坂 吉伸

乙 ○○○○○○○○  
○○○○○○○○○ 印

## 別記（第18条関係）

### 個人情報取扱特記事項

#### 第1 法令等の遵守

受託者（以下「乙」という。）は、和歌山県知事(以下「甲」という。)の定める和歌山県個人情報保護条例（平成14年和歌山県条例第66号。）に基づき、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう本個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

#### 第2 責任体制の整備

乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

#### 第3 作業責任者等の定め

- 1 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定めなければならない。
- 2 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

#### 第4 取扱場所の特定

- 1 乙は、個人情報を取り扱う場所を定めなければならない。
- 2 乙は、甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

#### 第5 教育の実施

乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

#### 第6 守秘義務

乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

#### 第7 再委託

- 1 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、甲の承諾を得て行うことができる。
- 3 前項の場合において、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

#### 第8 派遣労働者等の利用時の措置

- 1 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものと

する。

## 第9 個人情報の管理

乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、個人の権利利益を侵害することのないよう各種の安全管理措置を講じるとともに、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 作業従事者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う場所の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

## 第10 収集の制限

乙は、本委託業務において個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、その目的を明示した上で本人から収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

## 第11 提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止

乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

## 第12 複写又は複製の禁止

乙は、本委託業務において甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

## 第13 受渡し

乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行わなければならない。

## 第14 個人情報の返還、消去又は廃棄

- 1 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 3 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

## 第 15 報告

乙は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

## 第 16 監査及び検査

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

## 第 17 事故時の対応

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

## 第 18 契約解除

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

## 第 19 損害賠償

乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

別記第1号様式（第6条関係）

## 委託業務実施計画書

1 事業名

2 事業実施期間 令和 3年 4月 1日から  
令和 4年 3月31日まで

3 事業内容

- (1) 相談予定日数 日
- (2) 相談員数 人（全体）／ 人（1日あたり）
- (3) 使用する電話回線数 本

上記のとおり実施しますので報告します。

令和 3年 月 日

和歌山県知事 様

受託者

所在地

名称

代表者

印

別記第2号様式（第6条関係）

### 委託費収支予算書

#### 1 収入の部

(単位：円)

区 分	予 算 額

#### 2 支出の部

(単位：円)

区 分	費 目	予 算 額	内 容
事業実施 経費	職員基本給		
	職員諸手当		
	非常勤職員手当		
	消耗品費		
	備品費（図書）		
	通信運搬費		
	借料及び損料		
	社会保険料		
	雑役務費		
合 計			

別記第3号様式（第7条関係）

## 委託業務実績報告書

1 事業名

2 事業実施期間 令和 年 月 日から  
令和 年 月 日まで

3 事業内容

- (1) 相談予定日数 日
- (2) 相談員数 人（全体）／ 人（1日あたり）
- (3) 使用した電話回線数 本

上記のとおり実施しましたので報告します。

令和 年 月 日

和歌山県知事 様

受託者

所在地

名称

代表者

印

別記第4号様式（第7条関係）

### 委託費収支決算書

#### 1 収入の部

（単位：円）

区 分	予算額	決算額	増 減

#### 2 支出の部

（単位：円）

区 分	費 目	予算額	決算額	増 減	内 容
事業実施 経費	職員基本給				
	職員諸手当				
	非常勤職員手当				
	消耗品費				
	備品費（図書）				
	通信運搬費				
	借料及び損料				
	社会保険料				
	雑役務費				
	合 計				

**令和3年度 医療機関向け外国人対応  
ワンストップサポートセンター事業  
相談等業務委託に係る月次報告書（ 月分）**

住所： 社名：
------------

**【相談内容】**

	相談受付日時				相談時間	相談元医療機関名	相談内容(簡潔に記載)	回答内容(簡潔に記載)
	日	曜日	時	分				
(例)	10	金	9	0	10分	A病院	未収金が発生した場合どのように対応すればよいか。	●●●
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

(行が足りない場合は適宜追加してください)