

## 病院情報システム管理業務委託 業務仕様書

本件は、電子カルテシステム、部門システムなど当院内の情報システム（別紙1のとおり。以下「システム」という。）及び、システムの稼働に必要なパソコン、プリンタ、ネットワークなどの機器について、円滑に運用することを目的に管理及び操作支援等の業務を委託するもので、受注者は、「3 配置職員の要件等」を満たす配置職員を院内に配置し、次の業務を行うものとする。

### 1 委託業務の内容

#### (1) システムの管理

##### (1-1) ソフトウェア環境

###### (1-1-1) システムの稼働環境の管理

- ① CPUやメモリ・ディスク装置に対する負荷状況、レスポンス状況等の確認
- ② エラー発生状況、利用（ユーザアクセス）状況、ネットワーク疎通状況などの確認
- ③ アプリケーションプログラム、サービスプログラムの起動状況確認
- ④ ディスク容量状況やデータベース拡張状況の確認
- ⑤ データバックアップ処理のログの確認、及びメディア装填状況の確認
- ⑥ 各システムのバージョン管理
- ⑦ サーバ室など特別な設置区画における室温等の確認
- ⑧ 給電状況及び無停電電源装置（UPS）のバッテリー容量の確認
- ⑨ スケジューリングされたサーバリブート結果の確認
- ⑩ 院内インターネット端末の接続状況確認
- ⑪ ウイルス発生などのセキュリティに係るシステム監視
- ⑫ その他、システム監視に関する業務

###### (1-1-2) 日常業務

- ① マスタとなるデータの確認、テンプレートデータの作成・管理
- ② カレンダーマスタの変更等の月次、年次定期作業
- ③ 患者ロック解除など障害の未然防止
- ④ 電子カルテマスタ等の定期配信
- ⑤ アプリケーションのライセンス数管理
- ⑥ ネットワーク設定情報、各機器のネットワークアドレスやID等の台帳管理
- ⑦ 操作マニュアル等の作成・維持・管理
- ⑧ システム論理構成図・配置図、ネットワーク構成図、端末機器管理台帳等の維持・管理など
- ⑨ ソフトウェア障害、データエラー等に関する作業

- ⑩ ベンダーリモート接続時のログ確認作業
- ⑪ その他上記に付随する業務、又は指示された業務

#### (1-1-3) ソフトウェア障害、データエラー等に関する作業

配置職員は、データ又はソフトウェアに関して不具合が生じていると判断できる時は、当院の職員やシステム保守業者と共同して再発を防ぐための手立てを講じるとともに、運用で回避しなければならない場合は、その周知方法を当院の職員とともに検討し、実施すること。

#### (1-2) ハードウェア環境

##### (1-2-1) 端末PC機器等障害・故障対応業務

###### (1-2-1-1) 初動対応

- ① 障害や不具合が発生した場合、業務運用の状況及び影響範囲などを確認し、一次切り分け作業を実施すること。
- ② システム保守業者への連絡及び当院職員への報告を行うこと。

###### (1-2-1-2) ハードウェア・ネットワーク障害に関する作業

配置職員は、ハードウェア又はネットワークに関して不具合が生じていると判断できる時は、当院職員やシステム保守業者と共同して、復旧に向けた手立てを講じるとともに、運用上で回避しなければならない場合には、その周知方法を当院の職員とともに検討し実施すること。また、影響が及ぶ部門と調整を行い、この復旧作業に立ち会い、障害が発生する前の状況への復旧を確認すること。

###### (1-2-1-3) 再発防止対応

配置職員は、障害復旧後、再発防止のため原因を追究し、防止策や対応策をシステム開発業者、保守業者と協議し、当院職員に報告すること。また、再発防止に必要な作業があれば、当院職員と共同して実施すること。

##### (1-2-2) 日常業務

- ① 備品や消耗品（メンテナンスユニット等）に係る在庫管理作業及び交換作業の支援
- ② 各種調査や設定変更など、システム保守業者が履行する作業に関する進捗確認
- ③ ハードウェア・ネットワーク障害に関する作業
- ④ サーバやクライアントのバックアップ媒体の管理
- ⑤ サーバ、インターネット端末を含むクライアント機器（以下「クライアント機器」という。）、レーザープリンタ、ネットワーク機器及びその他周辺機器の所在設置状況及び台数の管理
- ⑥ クライアント機器、レーザープリンタ、その他周辺機器等の移設、設置対応や軽微な修繕

- ⑦ 予備クライアントのセットアップ
- ⑧ 医局内の医師持ち込み端末の院内インターネットネットワークへの接続支援、メーカーなど汎用ソフトの設定支援、プリンタドライバのインストール等、その他問い合わせ対応

### (1-3) その他

- ① 問い合わせ内容の記録、管理
- ② システムベンダとの連絡、調整作業
- ③ システム障害記録等の整理、保管
- ④ 停電時、震災発生時等のシステム復旧作業
- ⑤ 電気設備定期点検等の計画停電に伴うシステム停止、復旧、稼働確認等の管理作業
- ⑥ メディア・保証書・説明書等、ソフトウェアに関するドキュメント等の維持・管理
- ⑦ 簡易な帳表の作成
- ⑧ その他、S E業務に関する業務

### (2) システム操作方法等の支援業務

#### (2-1) システムの操作支援・動作確認等

- ① システム運用上発生する障害、疑問点、要望事項への対処、取りまとめ
- ② 簡易な障害等における障害発生防止方法の現場職員への教育
- ③ システムデータの集計・分析・サポートセンターへの問合せ
- ④ システム変更時の操作支援
- ⑤ クライアント機器等の設置・移動と配置ドキュメントの改訂
- ⑥ 病院の業務改善となる情報及びセキュリティに係る最新情報の収集及び提供
- ⑦ 新任医師、看護師等に対しての電子カルテシステム操作研修の実施
- ⑧ その他上記に付随する作業、または発注者から指示された業務

#### (2-2) データ抽出・データ加工・各種統計出力業務

配置職員は、システム内にあるテーブルやレコードの項目定義等の情報を収集・把握した上で、当院の職員やシステム利用者からの依頼に基づき、データ抽出や、データ加工などの作業を随時行うこと。

#### (2-3) ICT支援

配置職員は電子カルテシステムに限らず、当院職員からのICT及びICT機器に関連する問い合わせに対応し、その使用について支援する。

## 2 業務日及び業務時間等

### (1) 業務日

- ① 当院の開院日。(通常の開院日のほか、連休期間や年末年始期間など、その他の事由

により臨時で開院した日も含む。)

**【通常の開院日】**

月～金曜日（いずれも国民の祝日及び12/29～1/3を除く）

- ② 保守作業や障害対応を行うなどシステムの運用管理上必要となる作業を実施する場合は開院日以外であっても、業務に従事すること。
- ③ その他、発注者が指示した日。

(2) 業務時間

- ① 原則、8時30分から17時15分とする。
- ② 保守作業や障害対応を行うなどシステムの運用管理上必要となる作業を実施する場合は上記時間外であっても、業務に従事すること。

3 配置職員の要件等

(1) 配置職員の人数、体制

- ① 通常の開院日については、2名以上の勤務体制とする。ただし、3名以上の担当者がいる体制をとること。
- ② 臨時で開院する日及び運用管理上必要な作業を行うため従事する日については、発注者と協議の上、業務上支障のない人数での勤務体制とする。
- ③ 緊急時の対応方針、連絡体制を定め、発注者に提出すること。

(2) 配置職員の要件

- ① 業務責任者として富士通 J a p a n 株式会社製の電子カルテシステムの保守管理業務を1年以上経験があり、操作・設定等に精通し、医療情報技師または基本情報技術者の資格、もしくは同等のスキルを持っている職員を配置すること。
- ② システムの技術的側面のみならず、診療業務・診療報酬制度の概要や病院各部門の業務内容などについて一定以上の理解があること。
- ③ 個人情報保護法及び関連法規等について社内外の研修等を受講しており、患者や職員等の個人情報データの取扱いについて適切な管理、行動等ができること。
- ④ 業務を遂行するために必要な基礎知識（医療保険制度、診療報酬制度、公費負担医療制度など）、技術、技能を持っていること。

(3) 問い合わせ窓口

システム障害等の時間外緊急時はオンコール対応とする。24時間365日問い合わせ可能な窓口を設けること。

(4) 配置職員の変更

- ① 受注者は配置職員を変更する場合は、書面により発注者に通知し承認を得るものとする。また、業務が支障なく行えるよう、引き継ぎ期間は両者十分に協議し決め、交

代時期についても発注者の承認を受けるものとする。

- ② 発注者は、受注者の決定した配置職員が次のいずれかに該当する場合は、当該配置職員の交代を要求することが出来る。この場合において受注者は速やかに配置職員を決定し、前項と同じ処理を行うこと。
  - a. 業務処理に関し、故意に又は重大な過失により、発注者に多大な損害を与えたとき
  - b. 業務処理上、適格性を欠くと認められたとき
  - c. 発注者の定めた職場規律に反する行為が顕著であるとき

#### (5) 業務従事者の責務

- ① 担当する業務の趣旨を、よく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- ② 業務の実施に支障が生じる恐れがある事故が発生、または発生の可能性があるときは、直ちに発注者に報告するとともに事故の解決を行うこと。
- ③ 業務遂行上知り得た秘密及び発注者の職員、病院の患者に帯する個人情報のみだりに他に知らせてはならない。この業務が終了し、又は要員交代により業務を離れた場合であっても同様とする。
- ④ 業務に従事する際は、病院の品位を傷つけないように留意すること。
- ⑤ 業務に従事する際は、発注者が認めた名札を着用すること。
- ⑥ 業務遂行について発注者が不適當であると判断したものは、直ちに改善の措置を講ずること。

#### (6) 業務の引き継ぎ

- ① 受注者は、契約期間の満了、全部もしくは一部の解除、その他契約の終了事由を問わず、本委託業務が終了し受注業者が変更となる場合は、発注者及び本委託業務の新たな受注業者が円滑に業務を継続できるよう誠実に引継ぎを行うこと。
- ② 引継ぎにあたっては、業務引継書を作成し、全ての業務について引継ぎを行うこと。また、本委託業務を行う上で作成した運用手順書その他マニュアル等、管理のために作成した書類等をすべて開示し、発注者及び新たな受注業者に説明すること。

#### (7) その他

- ① 本業務により、作成、補正、改編されたドキュメント等の著作権は発注者に、使用权は発注者・受注者両者に属するものとする。
- ② 業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。
- ③ 業務の履行にあたり、故意・過失により、当院及びその従業員もしくは第三者に損害を与えた場合、その賠償をできること。また補償ができる保険に加入していること。
- ④ 当院が行う研修に参加を要請された場合は、管理責任者及び業務従事者は業務に支障のない限りで参加すること。

- ⑤ 本仕様書は、委託する業務の概要を示すものであり、本仕様書に記載のない事項であっても、業務の性質上当然に実施しなければならないのはもちろんのこと、発注者と受注者が協議して定めた事項については、要員、業務員に周知徹底し、誠実に実施することにより、委託業務を安全且つ確実に遂行するものとする。
- ⑥ 概要図に記載のシステムについて追加変更等があった場合についても、継続して保守をする事。また、大幅なシステム変更があり、当仕様書により難しい場合については協議による。

#### 4 経費負担

本委託業務で使用する事務用品類は発注者の負担とする。

#### 5 業務報告書の提出

受注者は業務報告書を毎日作成し提出すること。