

医療情報システム管理業務委託仕様書

1. 業務場所

大阪府貝塚市堀3丁目10番20号

市立貝塚病院

2. 業務目的

市立貝塚病院における医療情報システムの運用管理業務及びこれに関連する業務を安定的かつ円滑に遂行する事を目的とする。

3. 業務内容

3-1. システム管理業務

(1) サーバ管理

主にサーバ室内のサーバ及び周辺機器について以下の管理を行う。

- ①コンピュータの起動、確認
- ②サーバ稼働監視（機器本体正常稼働確認の他、常駐アプリケーション、サービスプログラム起動確認を含む）
- ③ディスク容量、データベース拡張状況の確認
- ④サーバ機器アドレス管理
- ⑤データバックアップ作業及びバックアップ媒体の装填、管理
- ⑥サーバリブート結果の確認
- ⑦無停電装置（UPS）の動作確認
- ⑧サーバ時刻合わせ作業

(2) ネットワーク管理

- ①ネットワーク監視
- ②ネットワーク機器（ルータ、スイッチ等）の動作確認
- ③ネットワークアドレス管理

(3) システム監視

- ①システムパトロールによるシステム稼働監視（電子カルテシステム、診療DWH、医事会計システム）
- ②部門プロセス稼働監視
- ③部門連携データ差分監視
- ④ジョブスケジューラのジョブ実行及び正常終了確認
- ⑤DWHシステム管理ツール監視

(4) データベースの繰越及びバックアップ管理

- ①データベースの繰越、各ファイルのバックアップ等作業
- ②外部記憶媒体（LTO や DAT 等）の交換（年次）
- ③ArcServe コンソールによる正常終了確認
- ④外部記憶媒体保管庫、保管棚の整理
- ⑤LTO ラベルの作成

(5) セキュリティ管理

- ①不正アクセスログ監視

- ②ウイルス対策ソフトコンソールによる監視
- ③ウイルス対策ソフトパターンファイル配布（年次アクティベーション作業含む）

（６）保守管理

- ①定期保守点検の立会い及び確認

（７）端末及び端末周辺装置の機器管理

- ①端末及び端末周辺装置の環境設定
- ②通信環境設定
- ③マスタ機イメージからの端末作成（予備機含む）
- ④ソフトウェア（ドライバ等）のインストール
- ⑤機器の設置、移設、撤去作業
- ⑥ActiveDirectory による端末ポリシーの管理
- ⑦認証システムによる認証管理
- ⑧端末及び端末周辺装置のアドレス管理
- ⑨端末及び端末周辺機器の台数および設置場所管理
- ⑩サーバ・端末・プリンタ等端末周辺機器の消耗品交換及び清掃（CE 作業は除く）

（８）消耗品管理

- ①消耗品、帳票の在庫調査及び報告
- ②消耗品、帳票の発注
- ③消耗品、帳票、廃紙の搬入、搬出、整理

（９）ドキュメント管理

- ①端末管理台帳の維持管理
- ②端末設置場所見取り図の作成・更新
- ③問い合わせ支援データベースによるシステム利用者からの問い合わせ、対応記録
- ④対応マニュアルの作成、更新
- ⑤オペレーションマニュアルの作成、維持、更新

（１０）サーバ室管理

- ①サーバ室等の病院責任者の定める、情報防御区画の入退室管理
- ②防災管理（発火、発煙、漏水等異常を感知した場合の、防災センター、中央監視盤室、病院職員への即時報告）
- ③空調設備管理（室温確認・監視、機器動作確認など）
- ④その他日常的な事項（消灯、施錠、室内の整理整頓）

３－２．障害対応業務

（１）システム障害対応

- ①障害状況の確認・把握
- ②ソフト、ハード障害の切り分け
- ③システム障害発生時の障害排除操作
- ④２次障害の抑制
- ⑤病院関係者及びベンダーＳＥ、ＣＥ等への連絡
- ⑥障害復旧支援作業（ＳＥ等の指示による）
- ⑦障害時の関係部署への連絡、ユーザー指導
- ⑧障害復旧時のＳＥ及びＣＥ作業立会い
- ⑨障害発生原因の追求及び防止策の提案

⑩障害報告書の作成及び報告

(2) 端末とその周辺装置等の故障対応

- ①端末とその周辺機器の機器障害排除
- ②故障機器の代替機（予備機）との交換および動作確認
- ③障害時のユーザーへの連絡、操作支援
- ④ハード修理相談センターへの修理依頼
- ⑤ハード修理後の機器の動作確認

3-3. システムオペレーション

(1) システム稼働監視（システムパトロール、部門システム稼働監視など）

- ①日次、週次、随時、月次、依頼処理のオペレーションマニュアルに基づく業務遂行及びチェックシートによる作業確認
- ②医事バッチ処理による帳票出力及びファイル作成
- ③レセプト及び関連帳票の出力及び引き渡し
- ④関連するデータを元に、パソコン上のアプリケーションを利用して資料帳票を作成する支援作業（ただし、作業指示については、医療情報管理部より行う。）
- ⑤関連部署からの申請書依頼による、電子カルテデータ（デジタルカメラの画像含む）等のデータ抽出及び加工作業（SE作業は除く）
- ⑥関連部署からの申請書依頼による、デジタルカメラ画像、エコー画像及び内視鏡画像データの取り込み及びCD-R書き出し作業

(2) スケジュール管理

- ①毎日のスケジュールの作成と報告
- ②毎月のスケジュールの作成と報告
- ③稼働スケジュールの実績の検討と報告

3-4. システム利用者支援業務

- (1) システム利用者からの問い合わせ対応に関する各部署連絡の窓口
- (2) システム利用者からの問い合わせ状況を把握し、作業調整及び作業指示を行う。
- (3) ソフト、ハード障害の切り分け、SE、CEの作業調整、操作、運用支援
- (4) 電子カルテシステム及び各部門システムの操作、運用支援
- (5) 病院職員に対する電子カルテ操作研修（新規採用医師、看護師への操作研修）
- (6) 端末とその周辺機器のシステム利用者への操作支援
- (7) インターネットパソコン及びプリンタ等に関する操作支援（OS セットアップやメールソフトの設定、不具合の相談、基本的な操作説明等への支援も含む）
- (8) 事務用アプリケーションソフト（Word、Excel、Powerpoint 等）に関する操作支援

3-5. 問い合わせ管理業務

- (1) システム利用者からの問い合わせ件数、障害発生件数、オーダー件数等の統計資料作成及び分析
- (2) システム利用者からの問い合わせ内容分析によるシステム改善検討、提案
- (3) 障害の未然防止策の検討、提案
- (4) システム利用者からの問い合わせについて、発生した事象の原因調査
- (5) システム利用者への原因回答

- (6) システム利用者からの問い合わせ及びその対応内容の支援データベースの作成
- (7) 問い合わせ支援データベースの活用（問い合わせ内容、問い合わせ者の傾向等）することによるシステム利用者への支援補助、還元

3－6．電子カルテマスタメンテナンス業務（ユーザ管理マスタ）

- (1) 電子カルテマスタメンテ資源管理及び資源配布
- (2) メンテナンスファイルの資源管理
- (3) 全端末内の資源管理
- (4) アップロード及びダウンロードの世代管理
- (5) 電子カルテマスタの登録・削除・変更作業（各種オーダのマスタメンテナンス、運用管理マスタメンテナンス、予約枠マスタメンテナンス等、ベンダーSE 作業以外の電子カルテマスタのメンテナンス作業を行うこと。部門システム側のマスタ登録については、原則各部門担当者が作業を行うが、作業時の動作確認や連携テスト等では主体となって作業に当たること。）
- (6) コンテンツ登録ファイル（テンプレートや各種文書等）の作成及び修正作業
- (7) 電子カルテトップ画面の修正及び資源配布作業

3－7．病院ホームページ更新作業

- (1) CMS を利用したコンテンツ作成及び変更作業（動作確認含む）
- (2) コンテンツのアップロード作業

3－8．機器等の貸出管理

- (1) プロジェクタ及びパソコンの貸出及び返却対応
- (2) 貸出管理台帳の管理

3－9．その他業務

- (1) 院内 F A X 及びエンボス機の問い合わせ対応（消耗品交換及び障害対応含む）
- (2) 画像参照用パソコンへのウイルス対策パターンファイル配布
- (3) 令和9年度に予定している電子カルテ更新において、必要な支援を行うこと。支援内容については委託者と協議すること。

3－10．受託者は、次の報告書を作成し、病院担当者に報告及び提出すること。主なものを以下に記す。内容等については委託者と協議の上で決定すること。また、内容の見直し等にも対応すること。

- (1) マスタ障害等日次報告書
- (2) 日次作業チェックシート
- (3) 月次作業チェックシート
- (4) 障害報告書
- (5) 消耗品使用数一覧

3－11．医療情報管理委員会・定例会及びシステム関連WGへのオブザーバ参加等

病院情報システムに関する委員会及び会議等について、病院から参加要請があった場合参加すること。

- (1) 医療情報管理委員会へのオブザーバ参加
- (2) WG会議等、病院が参加要請する会議及び打ち合わせへの参加

(3) 病院・ベンダー・オペレータの3者による情報システム定例会の参加

4. 技術員の種類と資質

(1) 業務を遂行するに十分な資質及び、能力を有する技術員を配置すること。

(2) 技術員は、総括責任者、副責任者、一般作業者とし、業務区分等は、次表のとおりとする。

統括責任者	・200床以上の病院において、富士通製電子カルテシステム HOPE/EGMAIN-GX 及び富士通医事会計システム HOPE/X-W 等運用業務を5年以上有していること。 - また、HOPE/EGMAIN-GX のマスタメンテナンスについて十分理解し、それに係る業務経験を有していること。 ・システム改善及び運用改善の提案能力を有していること。 ・委託業務の総括管理を行い、受託者の現場責任者として、他の業務従事者を指揮監督して業務を遂行する十分な能力を有していること。 ・一般社団法人日本医療情報学会が認定する医療情報技師の資格を有していること
副責任者	・総括責任者が不在の時は、その業務を代行できる能力を有していること。 ・200床以上の病院において、富士通製の電子カルテシステム HOPE/EGMAIN-GX の運用業務を3年以上有していること。
一般作業者	医療情報システムの運用業務経験を1年以上有していること。

5. 業務従事者の業務時間

(1) 月～金 8:00～21:00 (2交代制)

(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)第3条に規定する休日と12月29日、30日、31日及び1月2日、3日は除く)

ただし、上記休日扱い日及び、夜間等にレセプト提出、レセプト請求業務及び年次停電時対応により勤務が発生した場合、振替休日を取得することが出来ること。

(2) 総括責任者は、病院業務責任者の事前の承認を得て、業務に支障が出ない範囲内で、受託者の事務所との連絡等のため勤務を免れることが出来る。

6. 守秘義務

(1) 業務従事者に対して業務上知り得た個人情報について、他人に漏洩することのないよう適切な処置を講じなければならない。

(2) 業務従事者に対して業務上取得した資料等については、業務場所以外へ持ち出すことのないように適切な処置を講じなければならない。

(3) 受託者は、業務従事者に対して、離席後といえども、個人情報及び資料等の取扱いについて必要な処置を講じなければならない。

7. その他

(1) 業務従事者は、業務に従事するにあたり、経歴書及び秘密保全に関する誓約書を提出しなければならない。

(2) 本業務より、作成、補正、改変されたドキュメント、バッチファイル等はすべて委託者に帰属するものとする。

(3) 本委託契約に基づく業務が終了する際は、受託者は、次に本業務を受託した者に対し、その業務終了日から逆算して最低1ヶ月前から、実際の作業について、また詳細な内容をドキュメント等に基づいて引き継ぎを実施しなければならない。