

## 町田市民病院 病院情報システム運用管理業務委託仕様書

### 1. 目的

本業務委託は、町田市民病院（以下、「当院」という。）が導入している病院情報システムを安全かつ円滑に遂行できるように、各種ITに関する支援を行うことを目的とする。

また、病院情報システムの更新、変更及び開発等により、本仕様書に記載のない新たな事項が生じた場合においても、本仕様書に準じて対応するものとする。

### 2. 契約期間

2017年10月1日から2019年9月30日まで（長期継続契約）

### 3. 履行場所

町田市旭町2-15-41 町田市民病院

### 4. 業務内容

#### (1) 問合せ及び故障対応

##### ①病院情報システムの間合せ対応

病院情報システムに関する問合せを受け付け、内容に応じて、サポートセンターへの連絡及びSE等の手配を行う。

対象システムは別紙「病院情報システム一覧」を参照。

##### ②病院情報システムの故障対応

病院情報システムのハード及びソフトウェア故障について一次受付を行い、状況を把握し、メーカーへの問合せ及びSE等の手配を行う。なお、緊急時においては、メーカー及び職員からの指示により、必要に応じて緊急処理等を行うものとする。

##### ③OAパソコン・プリンタの間合せ対応

OAパソコン・プリンタに関する問合せ（OS・OAソフト等の操作方法、周辺機器の環境設定等）の対応を行う。

##### ④OAパソコン・プリンタの故障対応

OAパソコン・プリンタに関するハードウェア・ソフトウェア故障について一次受付を行い、状況を把握し、メーカーへの問合せ及び保守業者への故障手配、代替機との交換等を行う。

OAパソコン・プリンタの修理後については、イメージデータによる復旧、各種環境設定及び動作確認を行う。

マウス・キーボード・テンキー等の周辺機器の交換を行う。

##### ⑤ネットワーク故障対応

ネットワーク関連の故障について一次受付を行い、状況を把握し、メーカーへの問合せ及びSE等の手配を行う。

##### ⑥受付時間

平日 8時00分から18時00分まで

※故障発生等のやむを得ない場合は、事前協議の上、受付時間を変更する場合がある。

## (2) 運用支援

### ①サーバ起動の監視作業

始業及び終業時には、サーバ室に設置してあるサーバの起動プロセス等を確認する。また、病院情報システム及び生理検査システムについてはバックアップの取得状況も併せて確認する。なお、異常があった場合は速やかに当院の指定する職員へ連絡するとともに、部門システムについては部門システムを担当する職員へ併せて連絡する。

### ②サーバのディスク領域確認

病院情報システムにおいて、サーバのディスク領域を定期的に確認する。なお、異常があった場合は速やかに当院の指定する職員へ連絡する。

### ③サーバのバックアップデータ交換作業

サーバ室に設置してあるサーバのバックアップ媒体を定期的に交換する。交換周期は各システムの仕様に基づくものとし、媒体については一連の番号で連番を割り振り、管理を行う。なお、病院情報システム及び生理検査システムは週1回、インシデントレポートシステムは年1回とする。

### ④ウイルス対策ソフトの管理コンソール設定及び監視等

ウイルス対策ソフトの管理コンソールにおいて、各システムの仕様に基づき、検索除外リスト等の設定を行う。また、業務の始業及び終業または緊急時には管理コンソールを使用し、ウイルス検知の有無を確認する。万が一、ウイルス検知があった場合は速やかに当院の指定する職員へ連絡し、適切な対応を行う。

### ⑤機器及びIPアドレス等の台帳管理

管理台帳を使用し、サーバ・クライアント・ネットワーク等の機器及びIPアドレス等の管理を行い、常に最新の状態を確認できるように随時更新を行う。

### ⑥ネットワーク機器監視等

ネットワーク監視ツールを使用し、スイッチングハブ及びアクセスポイント等の監視を行う。また、エラー検知した場合は、速やかに当院の指定する職員へ連絡し、適切な対応を行う。

### ⑦ユーザ情報の登録等

職員の新規採用及び退職等に伴い、電子カルテシステムのユーザ情報の登録・修正・削除等を行う。

### ⑧各種マスタの状況監視等

定期的にマスタチェック及びマスタコンテンツのアップロード作業などの各種マスタの状況監視を行う。また、必要に応じて職員及びメーカーとの調整を行う。

### ⑨各種マスタ・コンテンツ・クリティカルパス・診断書等の作成等

依頼書に基づき、各種マスタ・コンテンツ・クリニカルパス・診断書書式等を作成し、登録及び動作確認等を行う。なお、最終確認は職員が行うものとする。

### ⑩患者カルテの修正及び削除

職員からの依頼に基づき、カルテの修正及び削除を行う。

### ⑪データコピー

職員からの依頼に基づき、USB等の外部媒体からファイルサーバへ、もしくはファイルサーバから外部媒体へのデータコピーを行う。なお、データコピーを行う前に、

ウイルス感染されていないことを確認すること。

⑫制限患者一覧の管理

電子カルテシステムにおける制限患者一覧の登録、修正、削除を行い、院内からの問合せに回答する。

⑬統計資料の作成

職員からの依頼に基づき、統計資料の作成を行う。

⑭クライアント資源の版数管理等

クライアント資源の版数を管理し、資源の最新化を行う。

⑮貸出用及び研修用パソコン対応

貸出用及び研修用パソコン等の環境設定、貸出業務及び設置を行う。

⑯ファイルサーバからのデータ復元

職員からの依頼に基づき、ファイルサーバのバックアップ機器からデータ復元を行う。

⑰職員への操作研修

職員の新規採用等に伴い、電子カルテシステムの操作研修及び操作指導を行う。このほかに、医師の異動や新規採用等に伴い、必要に応じて操作立ち合いを行う。

⑱LAN敷設、端末等移設及びネットワーク設定

LAN敷設、端末等移設及びVLAN等のネットワーク設定を必要に応じて行う。但し、軽微なものに限る。

⑲オペレータ室及びサーバ室の入退室管理

業務の始業から終業までのオペレータ室及びサーバ室への入退室を管理する。また、終業時には消灯及び施錠を行う。

⑳サポート内容の報告

職員からの問合せ及び故障等に関するサポート内容や対応経過について、定期的に報告を行う。なお、医師、看護師等からの問合せで特に多かったものについては、質疑回答を個別に作成し、院内へ周知するものとする。

㉑ドキュメント管理

病院情報システムのマニュアルを管理する。

㉒業務改善等の提案

病院情報システムの効率的な運用を図るために、職員からの問合せ内容を分析し、業務改善を提案するものとする。

㉓定例会議及び委員会への出席及び報告

定期的に開催される会議及び委員会へ出席し、問合せ内容及び故障状況等について、報告を行う。

㉔システム更改及び改修等の支援

システム更改及び改修等の打合せに、必要に応じて出席し、職員を支援する。

(3) 提出資料

以下の帳票を定期的に作成し、提出する。他は当院の指示によるものとする。

①サーバ起動状況確認チェックリスト（日次）

②ウイルス管理コンソール確認リスト（日次）

- ③問合せ及び故障等のサポート経過一覧表（日次）
- ④ディスク領域確認チェックリスト（週次）
- ⑤問合せ及び故障件数集計表（月次）
- ⑥オペレータ作業予定表及び報告書（月次）
- ⑦オペレータ勤務予定表及び実績表（月次）
- ⑧バックアップ媒体管理表（随時）
- ⑨定例会議及び委員会への提出資料（随時）

## 5. 業務体制

受託者は、業務を円滑に遂行するため、十分な能力を有する人員を2名以上配置すること。また、業務の遂行に支障があると予測される場合は、受付時間外等においても対応することとし、業務の遂行に万全を期すこと。

## 6. 受託者及び業務従事者の業務責任と義務

### (1) 適正な業務遂行

本業務を履行するにあたり、業務処理等に誤りの無いよう細心の注意を払わなければならない。また、業務従事者一人ひとりが当院の一員であることの認識を持ち、業務に従事しなければならない。

### (2) 管理責任者の職責及び経験資格等

受託業務の責任者として、管理責任者を配置すること。

ア. 病床数400床以上の総合病院で当院が導入している電子カルテ及びオーダーリングシステム（別紙「病院情報システム一覧」を参照）の運用管理業務経験を5年以上有していること。

イ. 本業務を統括し、業務を遂行する能力を有していること。

ウ. 医療情報技師の資格を有していること。

エ. システム改善、運用改善等の提案能力を有していること。

### (3) 管理責任者の職務

ア. 当院との連絡調整（システムトラブル時の対応、効果的な運用方法の提案等）

イ. 業務従事者の人事・労務管理、研修・訓練及び健康管理

ウ. 業務の遂行管理及び業務の点検、見直し、改善等

エ. 業務従事者ならびに施設整備の衛生管理

オ. その他業務に関する全般的事項

### (4) 業務従事者の職責及び経験資格等

ア. 電子カルテ及びオーダーリングシステムの運用管理業務経験を3年以上有していること。

イ. 本業務を遂行する能力を有していること。

ウ. 管理責任者が休日等により業務に当たらない場合にはその職務の代理を行うこと。

### (5) 業務従事者の交代等

契約期間中に交代等を行う場合は、業務従事者の経歴及び資格等を事前に提出し、当院の承認を得ること。また、業務遂行に支障を来すことのないように十分な引継ぎを行うこと。なお、欠員が生じることのないように代替人員等を確保すること。

(6) 受付時間外のシステムトラブル対応

休日夜間等の受付時間外において、システムトラブルが発生した場合にも迅速に対応できる者を配置すること。なお、災害等の緊急時においても同様とする。

(7) 報告の義務

ア. 受託者は、当月の勤務予定表及び作業予定表を前月末までに、当月の勤務実績表及び作業実績表は翌月初めに当院へ提出しなければならない。

イ. 受託者は、職員からの問合せや故障等に関するサポート内容や対応経過について、定期的に当院の指定する職員へ報告する。

ウ. 受託者は、故障もしくはウィルス検知等の異常があった場合には、速やかに当院の指定する職員へ連絡し、適切な対応を行う。

(8) 業務従事者の教育訓練

受託者は、業務従事者に対し、受託業務開始前までに、本業務を履行するにあたり、必要とされる知識技術等の習得を図る教育を実施すること。

(9) 労働安全衛生管理

受託者は、職員の健康診断を定期的実施し、その記録を保管するとともに、業務に支障のある感染症の疾患に罹患した者を業務に従事させてはならない。また、衛生管理に留意し、手洗いの励行や感染予防及び汚染拡散防止に努めること。

7. 受託者の注意事項

(1) 受託者は、業務従事者の衛生・風紀・規律の維持に関し、一切の責任を負うこと。

(2) 受託者は、オペレータ室及びサーバ室の整理整頓に努めること。また、盗難・火災等の発生に十分注意し、業務終了時には施錠などの確認を行うこと。

(3) 受託者及び業務従事者は、職務上知り得た情報の秘密保持を厳守すること。なお、契約終了後においても同様とする。

(4) 受託者は、本業務を第三者へ再委託してはならない。

(5) 受託者は、名札等により受託者であることを明示すること。

(6) 受託者は、当院の情報システムに関する委員会に出席し、報告・助言等を行うこと。また、その他の会議等についても、要請があった場合は出席すること。

(7) 業務従事者は、本業務を円滑に遂行するために、当院が実施する防災訓練や講習会等に積極的に参加すること。

(8) 受託者は、業務従事者の勤務不良や能力不足等の理由により、当院が不適當であると判断した場合については、両者で協議の上、速やかに改善の措置を講ずること。

(9) 契約終了に伴う受託者の変更については当院が指定した期間において引継ぎ業務を行うものとし、相互の業務責任者が責任を持って、業務遂行に支障を来すことのないように書面等で十分な引継ぎを行うこと。なお、前受託者からの引継ぎについても同様とする。

(10) 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合には、両者で協議の上、効率的な病院運営に務めるものとする。

8. 委託料の請求

受託者は当院へ当月分の請求を月末に行い、当院は翌月末日に乙が指定する口座に別に定めた委託料を振込むものとする。

別紙「病院情報システム一覧」

1. 電子カルテ／オーダーリングシステム HOPE/EGMAIN-GX
2. 医事会計システム HOPE/X-W
  - 債権管理システム
  - 統計システム
  - レセプト請求システム
  - 返戻レセプトオプション
  - レセプト院内審査
  - 自動再来受付システム
  - 自動再来受付機
3. インシデントレポートシステム SafeProducer
4. 資源管理システム HOPE/瞬快
5. 地域医療連携システム HOPE/HumanBridge
6. 服薬指導システム PICS（服薬指導ライブラリ）
7. リハビリテーションシステム HOPE/SERAPORT
8. 診療情報管理システム 病歴大将
9. 治験システム NMGCP
10. 診察案内表示システム
11. 臨床研究支援システム HOPE/eACReSS

OAパソコン・プリンタの機器台数

- ・OAパソコン 800台程度
- ・プリンタ 300台程度
- ・その他周辺機器