

町田市民病院 医療情報システム運用管理業務委託（長期継続契約）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。）が導入している医療情報システムを安全かつ円滑に遂行できるように、ITに関する支援を行うことを目的とする。

また、医療情報システムの更新及び新規導入により、本仕様書に記載のない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

2025年10月1日から2028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. 業務対応時間

平日 8時00分から19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、日時を変更する場合がある。

5. 運用管理業務委託における基本要件

当院の医療情報システムに関する業務及びシステム運用を委託するにあたり、以下に記載した実績を有していることを必須条件とし、これらを証明する書類（別紙 提出書類）の提出を義務付ける。

- （1）病床数400床以上の医療機関における医療情報システム運用管理業務の受託実績が、2025年4月現在で10病院以上有し、また同一医療機関での医療情報システム運用管理業務を6年以上遂行した実績のある業者であること。（元請での実績に限る）
（当該実績を証明できる契約書等の写しを提出すること）
- （2）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の実績が、2025年4月現在で2メーカー以上有している業者であること。
- （3）受託者の正社員で医療情報技師の有資格者を50名以上有している業者であること。
（当該技術者の資格証明証又は確認できる証等の写しを提出すること）
- （4）情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/27001）及びプライバシーマーク使用許諾事業者であること。
（証明するものの写しを提出すること）

6. 業務内容

（1）問合せ及び故障対応

①医療情報システムの問合せ対応及びソフトウェア故障対応

医療情報システムに関する問合せ及びソフトウェア故障について、受付及び一次回答を行い、各システムの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「医療情報システム一覧」を参照。

②医療情報システムのハードウェア故障対応

医療情報システムのハードウェア故障について、受付及び代替機への交換を行い、故障窓口もしくはメーカーへの連絡及びS E等の手配を行う。なお、緊急時においては、故障窓口もしくはメーカーからの依頼により、緊急処理等を行う場合がある。

③OAパソコン、プリンタの問合せ対応

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）について、受付及び対応を行う。

④OAパソコン・プリンタのハードウェア故障対応

OAパソコン・プリンタに関するハードウェア故障について、受付及び代替機への交換を行い、故障窓口もしくはメーカーへの連絡を行う。機器修理後については、イメージデータによる復旧、環境設定及び動作確認を行う。

⑤周辺機器の故障対応

マウス、キーボード、バーコードリーダーを含む周辺機器の故障について、交換作業を行い、必要に応じて機器を設定する。

⑥ネットワーク機器の故障対応

ネットワーク機器の故障について、受付を行い、故障窓口もしくはサポートセンターへの問合せ及びS E等の手配を行う。

⑦Web会議に関する各種問合せ対応

Web会議に関するソフト操作方法、機器の設定等について、対応を行う。

(2) システム運用支援

①サーバ起動の監視作業

始業及び終業時には、各システムの仕様に基づき、サーバ室に設置するサーバ起動プロセス及びバックアップの取得状況を確認する。なお、異常があった場合は速やかに該当システムのサポートセンター及び当院の担当職員へ連絡する。

②院内設置機器の稼働監視

始業時には、各システムの仕様に基づき、部門設置の表示モニタ及びプリンタの稼働状況を確認する。なお、異常があった場合は速やかに適切な対応を行い、該当システムのサポートセンター及び当院の担当職員へ連絡する。

③サーバのディスク領域確認

各システムの仕様に基づき、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担当職員へ連絡する。

④サーバのバックアップ媒体交換作業

各システムの仕様に基づき、サーバ室に設置するサーバ機のバックアップ媒体を定期的に交換する。媒体は、一連の番号で連番を割り振り、管理する。なお、交換は週1回程度とし、データ保管の専門業者へバックアップ媒体の受け渡しを行う。

⑤ウィルス対策ソフトの管理コンソール設定及び監視等

ウィ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、機器のグループ設定および検索除外設定等を行う。また、始業、終業時及び緊急時には、管理コンソールを使用し、ウィルス検知の有無を確認する。万が一、ウィルス検知があった場合には速やかに当院の担当職員へ連絡し、迅速かつ適切な対応を行う。

⑥機器及びI P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I P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。

⑦ネットワーク機器監視等

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を監視する。また、エラー検知した場合には、速やかに当院の担当職員へ連絡し、適切な対応を行う。

⑧ユーザ情報の登録等

職員の新規採用及び退職等の異動情報に伴い、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。

⑨各種マスタの状況監視等

定期的にマスタチェック作業、マスタ及び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間の調整を行う。

⑩各種マスタ、コンテンツ及び診断書等の作成等

各部門からの依頼書に基づき、各種マスタ、コンテンツ及び診断書書式等を作成し、登録及び動作確認等を行う。但し、最終確認は職員が行うものとする。

⑪患者カルテの修正及び削除

職員及び部門からの依頼に基づき、カルテの修正及び削除を行う。

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対応する。

⑬統計資料の作成

職員及び部門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職員への操作研修

研修医等の新規採用に伴い、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、必要に応じて、医師の異動や新規採用等に伴い、操作立ち合いを行う。

⑯LAN敷設、端末移設及びネットワーク設定

職員及び部門からの依頼に基づき、LAN敷設、端末等移設及びVLAN等のネットワーク設定を行う。但し、軽微なものに限る。

⑰ドキュメント管理

医療情報システムのマニュアルを管理する。

⑱業務改善等の提案

医療情報システムの効率的な運用を図るために、状況を分析し、業務改善の提案をするものとする。

⑲システム更改及び改修等の支援

必要に応じて、システム更改及びシステム改修の打合せに出席し、職員を支援する。

⑳医療情報システム等からデータ抽出及び集計

必要に応じて、データ抽出・加工（マイクロソフトオフィス（Access、Excel）等を活用）・出力（紙・ファイル）を行う。

②①医事システム支援オペレーター業務

バッチ処理のオペレーション及び結果帳票の出力について、対応を行う。

- ・繰越処理：月 1 回

- ・仮レセプト：毎月 20 日頃

- ・レセプト出力：医科・歯科入院レセプト

- ・レセプトデータ作成：医科・入院及び外来レセプト
(月末)

- レセプト出力：医科・歯科入院レセプト

- ・本レセプト

- (月初)

- レセプト出力：医科・歯科入院レセプト

- レセプトデータ作成：医科・入院及び外来レセプト

- 各種帳票及びエラーリスト

- ・レセプト提出物作成

- (毎月 8 日前後の 2 日間)

- 請求用レセプトデータ作成：医科・歯科の請求データ

- 各種帳票及びエラーリスト

- ・帳票の作成

- (随時)

- レセプト点検に必要な帳票類 (入院リスト・保険エラーリスト・

- 生保未着リスト・生保未着リスト・自立支援リスト・

- 保険区分 21 + 12 リスト・入院高額日計表等)

- ・DPC 処理

- (毎月 10 日～ 20 日)

- DPC チェックプログラムによるチェック及びエラーリスト出力

- (毎月 20 日過ぎ)

- データ作成

②②レセプト関連システムのソフトウェア更新作業

②③障害等緊急時の連絡、職員からの問合せ受付等

(3) その他の業務

①電子カルテ端末、OA パソコン及び周辺機器の貸出対応

貸出用の電子カルテ端末、OA パソコン、周辺機器について、機器の保管及び職員への貸出管理を行う。また、必要に応じて、貸出機器の設定を行う。

②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間、オペレータ室及びサーバ室への入退室管理を行う。また、終業時には消灯及び施錠する。

③外部記録媒体とファイルサーバ間のデータコピー

職員からの依頼に基づき、USB 等の外部記録媒体とファイルサーバ間のデータのコピーを行う。なお、外部記録媒体からファイルサーバへデータコピーをする場合は、必ずコンピューターウイルスに感染されていないことを確認すること。

④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からデータを復元する。

⑤定例会議及び委員会への出席及び報告

システム関連の定例会議及び委員会へ出席し、問合せ内容や故障状況等について、報告する。

⑥サポート内容の報告

職員からの問合せ、ハードウェア及びソフトウェア故障等について、内容及び対応状況を甲へ定期的に報告する。なお、医師、看護師等からの問合せの中で、特に多い案件については、質疑回答を個別に作成し、院内へ周知するものとする。

⑦OAパソコンのイメージ作成復元支援、設定作業等

⑧OAパソコンのOSアップデート、セキュリティパッチ等のテスト実施

⑨WSUSサーバの配信作業、運用管理等

(4) 提出資料

以下の帳票を定期的に作成し、甲へ提出する。

①サーバ起動状況確認チェックリスト（日次）

②ウィ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（日次）

⑤問合せ及び故障件数集計表（週次）

⑥オペレータ作業予定表及び報告書（月次・週次）

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（週次）

⑨定例会議及び委員会への提出資料（随時）

⑩プリンタトナー、ドラムユニット在庫表（月次）

⑪VPN 接続一覧（月次）

(5) 上記以外

上記に掲げる業務内容以外が発生した場合、都度当院と協議するものとする。

7. 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4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。

8. 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。

①管理責任者（チーフ）（受託者の正社員で下記の条件を全て兼ね備える者）

- ア．病床数400床以上の医療機関において、電子カルテ及びオーダーリングシステム（別紙「医療情報システム一覧」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．富士通株式会社製の電子カルテシステムの管理業務経験を有していること。
- ウ．本業務を統括し、業務を遂行する能力を有していること。
- エ．医療情報技師の資格を有していること。
- オ．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) 副管理責任者の職責及び経験資格等

受託業務の副責任者として、副管理責任者を配置すること。

①副管理責任者（サブチーフ）（受託者の正社員で下記の条件を全て兼ね備える者）

- 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2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もしくは、当該資格と同等の資格を有していること。
- エ．管理責任者（チーフ）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) 副管理責任者の職務

- 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

(6) 業務従事者の職責及び経験資格等

①一般技術員（スタッフ）

- 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。

(7) 後方支援

社内に10年以上の医療情報システムの開発・導入経験のある技術者を複数名以上有し、その技術者を中心として常駐スタッフをサポート出来る体制を整備すること。

(医療情報技師の有資格者であること。)

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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。

(11) 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。

(12) 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。

9. 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、当院が不相当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、両方で協議の上、効率的な病院運営に務めるものとする。

10. 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以下に定めた委託料を振込むものとする。

月額委託料 円（税別）

別紙「医療情報システム一覧」

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
3. 医事統計 DWH
4. 債権管理システム
5. レセプト院内審査 HOPE/X-W
6. カルテ検索・産業・DWH HOPE/DWH-GX
7. クライアント・サーバ管理 HOPE/瞬快
8. 臨床研究支援システム HOPE/eACReSS
9. 地域医療連携システム HOPE/HumanBridge
10. 病歴システム 病歴大将
11. グループウェア MyWeb Medical 2
12. 外来表示システム MediTrend
13. 自動再来受付システム HOPE/自動再来受付システム
14. 自動精算機・POS レジ
15. レセプトチェック
16. 診断書作成システム
17. 診察券発行機
18. 物品管理システム TrioBuppin
19. 治験管理システム NMGCP
20. 服薬指導システム PICS
21. 栄養管理システム ダイエットポインター PRO
22. 検体検査システム
23. 病理診断システム
24. 輸血部門システム
25. 重症システム (NICU)
26. インシデントレポートシステム

27. 看護勤務割システム
28. ナースコールシステム
29. 未収金管理システム
30. 財務管理システム
31. 調剤システム
32. リハビリシステム
33. 放射線情報管理システム
34. 画像管理システム
35. 循環器動画システム
36. 線量管理システム
37. 内視鏡システム
38. 生理検査システム
39. 耳鼻科ファイリングシステム
40. 細菌検査システム
41. 感染管理システム
42. 手術部門システム
43. 重症システム (ICU)
44. 透析システム
45. 眼科ファイリングシステム
46. スポットチェックモニタシステム
47. ME 機器管理システム
48. 血液・尿検査システム
49. 分娩監視システム
50. DPC 分析システム
51. 経営支援システム
52. 今日の臨床サポート
53. ウィルス対策コンソール/WSUS サーバ
54. NTP サーバ
55. ネットワーク監視サーバ/監視装置
56. 無線認証サーバ
57. ネットワーク機器
58. 診療文書管理・診療業務支援システム
59. その他

OAパソコン・プリンタの機器台数

- ・OAパソコン 約 1 1 0 0 台程度
- ・プリンタ 約 3 0 0 台程度
- ・その他周辺機器

以上