

総合医療情報システム運用管理等業務委託仕様書

本仕様書は、本業務の委託者となる地方独立行政法人市立大津市民病院（以下、「委託者」という。）が、本業務を受託する者（以下、「受託者」という。）に対し、委託する総合医療情報システム（以下、「システム」という。）の運用管理業務及びこれに関連する業務について、業務内容の詳細を次のとおり定める。

1 業務名

総合医療情報システム運用管理等業務

2 業務目的

電子カルテシステムを含む総合医療情報システムについて、安全かつ円滑なシステム運用及び管理を行うため、専門的知識や実績を有する事業者がシステム運用管理業務を委託するものである。

3 対象システム

受託者が本業務を履行するにあたって対象となるシステム及び機器等は、委託者が別に定める特記事項に記載したとおりとする。

4 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

ただし、履行期間の満了する日から起算して90日前までに委託者及び受託者のいずれからも更新しない旨の申出がないときは、更に1年間、更新するものとし、その更新は、2回を限度とする。

5 業務時間等

本業務の対象となる日は、病院開院日（土曜日・日曜日・国民の祝日・年末年始等を除いた日）とし、受託者が配置する人員（以下、「業務従事者」という。）が病院内に常駐して業務を行うこと。ただし、業務時間、常駐人数等については、委託者が別に定める特記事項に記載したとおりとする。

業務従事者の休憩、休暇の取得等については、本仕様書では特に定めないが、関係法令に基づくこれらの取得を制限するものではない。ただし、傷病その他の突発的な事情により、業務従事者が一定の間、予定されていた勤務に就くことができなかつたときなど、通常時とは異なる場合の臨時的な対応については、委託者と受託者が協議した結果に基づき業務を行うこと。

6 業務従事者の要件

業務従事者は、総括責任者、副総括責任者、一般技術者に区分し、次の要件を満たしていること。

(1) 総括責任者

- ・ 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。
- ・ 400床以上の病院において、富士通株式会社製の電子カルテシステム「HOPE / EGMAIN-GX」に係る運用管理業務の経験を5年以上有していること。
- ・ 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。
- ・ 単独で全委託業務を遂行する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。

【総括責任者担当業務】

総括責任者は現場の状況を常時把握するとともに委託業務を管理し、現場における次の業務を担当する。

- ①病院担当者との窓口
- ②委託業務の遂行に関する調整、計画
- ③業務従事者に対する指示、監督、教育指導
- ④業務従事者の勤怠管理
- ⑤委託業務の実施に伴う委託者との連絡調整及びクレームへの対応
- ⑥受託業務の見直しと改善策の検討
- ⑦障害対策の検討
- ⑧各運用業務
- ⑨その他、円滑な業務遂行に必要な事項

(2) 副総括責任者

- ・ 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、またはそれに準ずる知識を有していること。
- ・ 業務管理責任者が不在の時には、その業務を代行できる能力を有していること。
- ・ 400床以上の病院において、富士通株式会社製の電子カルテシステム「HOPE / EGMAIN-GX」に係る運用管理業務の経験を5年以上有していること。

(3) 一般技術者

- ・ 医療情報システムの運用管理業務の経験を1年以上有していること。

7 委託業務内容

(1) システム稼働管理

① マシン室管理

- ・ 入退室管理
- ・ 防災管理（火災防止、漏水防止など）

- ・ 空調設備管理（室温確認、機器動作確認など）
 - ・ その他日常的な事項（消灯、施錠、室内の整理整頓、清掃など）
- ② ネットワーク管理
- ・ ネットワーク稼動監視
 - ・ ネットワーク機器（ルータ、スイッチ等）の動作確認
 - ・ ネットワークアドレスの管理
- ③ サーバ管理
- ・ サーバ稼動監視
〔常駐アプリケーション、サービスプログラムの起動状況確認含む〕
 - ・ ディスク容量の確認
 - ・ サーバ機器のアドレスの管理
 - ・ 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
 - ・ サーバリブート結果の確認
 - ・ 無停電電源装置（UPS）の動作確認（バッテリー容量等の確認）
 - ・ ファイルサーバのアクセス権限及びフォルダ管理
- ④ マスタ管理
- ・ 各種マスタの登録・削除・変更
 - ・ ユーザアカウントの管理
- ⑤ スケジュール管理
- ・ 処理スケジュールの管理
 - ・ 予約スケジュールの管理
 - ・ 各種保守点検時のスケジュール調整
- ⑥ 端末及び端末周辺装置の管理
- ・ 機器の設置、移設、撤去作業（廃棄対応含む）
 - ・ 端末機の環境設定（インストール作業含む）
 - ・ 端末機のUSB接続制限対応
 - ・ 予備機の管理
 - ・ アドレス管理
- ⑦ 障害対応
- ・ 障害状況の確認、把握
 - ・ 病院関係者及びベンダーSE、CE等への連絡
 - ・ 障害復旧支援作業（SE等の指示による）
 - ・ 障害時のユーザ指導
 - ・ ハード障害時の予備機への交換
 - ・ 障害機器の回収及び修繕依頼
 - ・ 障害履歴管理台帳の作成及び報告
 - ・ 障害発生原因の追求及び防止策の提案

⑧ 保守管理

- ・ 保守管理台帳の作成
- ・ 定期保守点検の立会い及び確認
- ・ 電気設備点検（計画停電）の立会い及び確認

⑨ 消耗品管理

- ・ 各種消耗品の交換
- ・ 在庫管理
- ・ 発注依頼
- ・ 廃棄対応

⑩ ドキュメント管理

- ・ メディア、保証書、説明書等の維持管理
- ・ ネットワーク構成図及びネットワーク管理台帳の維持管理
- ・ 端末等資産管理台帳の維持管理
- ・ 各種操作マニュアル及び運用マニュアルの作成及び維持管理
- ・ 各種障害対応マニュアルの作成及び維持管理
- ・ 各種運用チェックシートの作成及び維持管理

(2) オペレーション業務

① 医事に関すること

- ・ 定例定型業務の実行及び終了確認
- ・ 随時依頼業務の実行及び終了確認
- ・ 処理進捗状況の監視
- ・ 出力帳票の仕分け及び引渡し
- ・ 各種統計処理

② その他

- ・ 電子カルテ初画面のメンテナンス
- ・ 手術動画のDVD作成
- ・ 内視鏡画像CD作成
- ・ 健診システム情報CD作成

(3) システム利用者支援

- ・ 病院職員に対する研修支援
- ・ 情報システム機器（パソコン、プリンタ等）に関する問合せ対応
- ・ 医療情報システムに関する問合せ対応
- ・ 事務用アプリケーションソフト（Word、Excel、PowerPoint 等）、グループウェア等に関する問合せ対応
- ・ WEB会議支援

- ・ 問合せ管理台帳の作成
- ・ 問合せ内容の集計及び分析
- ・ コンピュータウイルスのチェック

(4) 機器等の貸出管理

- ・ プロジェクタ、パソコン及び周辺機器の貸出及び返却対応
- ・ 貸出USBメモリの管理（パスワード設定、初期化等）
- ・ 貸出機器の設定、設置支援
- ・ 貸出管理台帳の管理

(5) インターネット接続環境の管理

- ・ e-mail アドレスの管理
- ・ 接続端末の管理
- ・ 接続申請対応
- ・ 仮想インターネット管理

(6) 報告

受託者は、次の報告書等を作成し、病院担当者に提出及び報告すること。

- ・ 月間システム運用管理報告書
- ・ 勤務スケジュール表及び実績表
- ・ 運用チェックシート
- ・ 月間問合せ件数表
- ・ 月間問合せ内容及び対応一覧表
- ・ 月間作業報告書
- ・ 障害報告書
- ・ 消耗品在庫状況表
- ・ 貸出状況表
- ・ 業務日誌

(7) その他

当該仕様書に記載のない業務については、委託業務の遂行に支障のない範囲内において、柔軟に対応を行うこと。

8 施設等の貸与

- (1) 委託者は、委託業務の執行に必要な施設、設備、備品等の物件（以下、「施設等」という。）を委託期間内中、受託者に対し無償で貸与する。
- (2) 受託者は、貸与物件を善良な管理者の注意をもって使用しなければならない。

- (3) 受託者の故意又は重大な過失により、施設等を故障、破損、滅失等（以下、「故障等」という。）に至らしめた時は、受託者の責任でもって当該施設等を原状に回復するとともに、これに要した費用並びに当該故障等により委託者が被った損害に係る経費は、受託者が負担するものとする。
- (4) 受託者は、貸与を受けた施設等の故障を発見した時、又は発生させた時は、直ちに委託者に報告するとともに、その指示に従わなければならない。

9 消耗品の支給

委託者は、委託業務の執行に必要な用紙、プリンタトナー、情報保存用の磁気媒体及び機器メンテナンス用の消耗品について支給する。支給された消耗品は、目的外に使用することなく善良な管理者の注意をもって管理するものとする。

10 資料等の指示目的外の使用及び第三者への提供の禁止

受託者は、委託者が提供した委託業務に係わる資料等を委託者が指示する目的外に使用してはならない。また、委託者の承認を得ずして第三者に提供してはならない。

11 情報処理機器の持ち込み

受託者は、委託業務の遂行にあたり自己の情報処理機器（ノートパソコン等）を病院内に設置又は持ち込もうとする場合は、事前に委託者の許可を得なければならない。

12 事故発生時の報告義務

受託者は、委託業務の執行中において事故が発生し、又は事故の発生が予想されるときは、直ちにその旨を委託者に報告し、委託者の指示を受けなければならない。

13 業務従事者への指導等

受託者は、委託業務の執行にあたる業務従事者に対し、次のとおり指導等を行わなければならない。

- (1) 業務に専念し、委託仕様書に従い業務を遂行し、緊急時又は業務上必要時以外は病室、診察室、その他病院業務が日常行なわれている場所には、むやみに立ち入らないよう指導すること。
- (2) 病院、大津市、滋賀県、厚生労働省及び関連省庁の取り決める関連法規、規制等の遵守について指導すること。
- (3) 常に資質の向上に努め、作業担当者の業務内容の熟知、接遇等の研修、非常時・緊急時の対処等の訓練に留意し、特に患者に対する接遇・プライバシーの保護については十分に注意を払うよう指導すること。
- (4) 業務従事者に対し清潔な作業服を着用させ、社名及び作業担当者の写真の付いた名札を着用させること。

- (5) 業務執務場所の日常清掃、整理整頓等に努めるよう指導すること。
- (6) 労働安全衛生法に基づき、業務従事者の労働安全衛生に常に配慮すること。また、業務従事者に対し、定期健康診断を委託者の職員に準じて行うこと。
- (7) 委託業務を適切に行うため、業務従事者に対して患者の秘密の保持及び接遇態度並びに医療法、医師法、健康保険法等の医療関係法規、労働関係法規等の必要な知識及び技能を取得することを目的とした研修を行うこと。

1.4 業務従事者の履歴書、誓約書の提出等

- (1) 受託者は、あらかじめ委託業務の執行にあたる業務従事者の履歴書及び委託者所定の誓約書を委託者に提出し承認を受けること。
- (2) 業務従事者を変更するときは、前号と同様委託者の承認を受けること。
- (3) 委託者が業務従事者の勤務状態の不良、その他の理由により業務従事者の変更を命じた場合は、受託者は速やかにこれに応じること。

1.5 緊急連絡体制の報告

受託者は、あらかじめ委託業務の執行にあたる業務従事者の緊急連絡体制を委託者に報告しなければならない。なお、受託期間中に業務従事者の変更等を含む緊急連絡体制の変更を行おうとする時は、予め委託者と協議するものとする。変更等があった時は、速やかに変更内容を委託者に報告するものとする。

1.6 指示監督及び検査

委託者、委託業務の履行について必要があるときは、受託者に対し報告を求め、調査を行い、適正な措置を求めることができる。

受託者は、委託者から指示があったときは、速やかにこれに応じなければならない。

1.7 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、日常業務に支障をきたさないように十分な準備期間をもって当該業務の現受託者から業務内容の引継ぎを受けること。
- (2) 受託者は今回の契約が終了する場合において、新たに当該業務を受託する者へ、十分な準備期間をもって業務内容の引継ぎを行うこと。

1.8 その他

このほか本仕様書に記載のない事項であっても、委託者が総合医療情報システムの管理運営上必要と認めた業務について、受託者は実施しなければならない。なお、この場合において、業務運用体制の大幅な変更等が見込まれるときは、別途協議を行うこととする。

以上