

# 市立東大阪医療センター情報システム運用管理等

## 業務仕様書

### 1、委託業務名

市立東大阪医療センター情報システム運用管理等業務

### 2、履行場所

東大阪市西岩田三丁目4番5号

市立東大阪医療センター

### 3、委託期間

令和4年9月1日～令和7年3月31日

※ただし、契約締結日から令和4年8月31日までを業務準備期間とする。

### 4、業務目的

- (1) 病院情報システムに関する機器の監視を行い、システムの安定稼働を図ること。
- (2) 病院情報システムに関する操作・設定等を行い、システムの円滑な運用を図ること。
- (3) 病院情報システムに関する操作方法・運用方法に関する問合せに対応し、利用者が円滑に利用できるようにすること。
- (4) 病院情報システムに関して、システムに蓄積されている医療情報に関するデータを抽出し、資料として活用できるようにすること。
- (5) 院内でのOA機器を使った業務について、職員が円滑に業務できるようにすること。

### 5、勤務体制

#### (1) 平日の勤務体制

- ① 8時00分から18時00分（休憩60分間）

（9時から17時までは概ね3名以上）

ただし、以下の場合はこの限りではない。

- ・情報システムに関する会議が開催される場合は時間外でも同席すること（事前に日時を連絡する）
- ・システム障害対応（障害復旧まで対応すること）

- ・システム設定変更

(事前に日時を設定し、設定変更終了まで対応すること)

## (2) 土・日曜日及び祝日の勤務体制

土・日曜日及び祝日は原則休日とする。

ただし、以下の場合について出勤日とする。

### ①年末年始（12月29日～1月3日）

年末年始は12月30日、1月2日を出勤日とする。

9時00分～17時00分の間、1名以上の人員を配置すること。

### ②4日以上の変休

変休の3日目を出勤日とする。

9時00分～17時00分の間、1名以上の人員を配置すること。

### ③年1回のシステム再起動

年に1回システム再起動時は休日の深夜を出勤日とする。

出勤日・出勤時間は実施日の1ヵ月以上前に決定。

### ④システム障害時等不測の事態

システムに障害が生じ緊急対応の必要がある場合など、不測の事態の際は出勤する。

電算室管理責任者の携帯番号を病院担当者及び当直者、休日出勤委託業者に周知し、病院担当者に連絡がとれない場合は、電算室責任者に連絡がとれるようにすること。

## (3) 勤務場所及び必要備品の用意

本館3階のサーバー室及び新サーバー室の2か所のサーバー室。

サーバー室に隣接した執務室を電算室として使用。

書類棚、机・椅子は既存のものを流用すること。

文房具・消耗品、及び前述の勤務場所の清掃に必要となる道具・消耗品等は受託業者にて準備すること。

## 6、委託業務内容

### 【病院情報システム稼働管理業務】

#### (1) 病院情報システム安定稼働監視

以下の項目を1日2回以上チェックすること。

- ・病院情報システム用サーバー稼働監視

対象のサーバーは別途提示するサーバー一覧に記載のサーバーとする。

- ・病院情報システムバックアップ結果監視
- ・病院情報システム運用ログ監視
- ・電算室稼働監視（空調機稼働及び温度・湿度の確認）

- ・ネットワーク稼働監視
- ・スプール管理モニタ稼働監視

## (2) 病院情報システム安定稼働保守

(1) において異常が認められた場合は、速やかに病院担当者及び各保守業者に連絡し、復旧作業を行うこと。

復旧作業については、病院担当者及び各保守業者と密に連携し、原則その指示のもと行うものとするが、迅速な復旧にむけてシステムの専門家としての提案・進言を行うこと。

## (3) 病院情報システム障害対応

### ①対応範囲

- ・病院情報システムに係るハード全般  
各システムのサーバー、ネットワーク機器、端末機器（パソコン・スマホなど）、プリンタ、スキャナー、バーコードリーダー、その他
- ・病院情報システムに係るソフトウェア全般  
電子カルテシステムをはじめとする各システムのソフトウェア
- ・ネットワーク及び回線（ネットワーク障害）
- ・電算室の設備（空調・電源・照明など）

### ②対応内容

- ・問合せ者（報告者）からの情報の切り分け  
(障害なのか設定の不備なのかなど)
- ・障害内容の切り分け  
(ハードなのかソフトなのか、影響範囲、復旧の目処など)
- ・関係部署・保守業者への連絡
- ・原因の究明及び復旧作業
- ・関連情報の収集  
(障害時の状況確認、システムからのログ採取など)
- ・保守業者による復旧作業の状況管理及び復旧後の動作確認
- ・保守業者担当範囲外のハードウェアの交換・設置やソフトウェアの復旧設定・新規設定など（障害前の環境への復旧）
- ・障害対応に関するレポートの作成  
(発生日時、影響範囲、対応内容など)
- ・障害に関する再発防止案の提案

## (4) 電算室及びサーバー室管理

### ①入退室管理

不審者が入室しないよう管理すること。

電算室に入退室する職員及び外部業者の所属・入室時間・退室時間について管理すること（管理台帳の作成）。

#### ②温湿度管理

電算室の温度・湿度について、1日2回以上記録すること。

異常が発覚した場合は、すみやかに関係部署に連絡すること。

#### ③施錠管理

日々の電算室の施錠管理を行うこと。

電算室担当者が退庁時に施錠確認を行うこととするが、職員及び外部業者（保守契約を結んでいる業者に限る）が残っている場合は、引継ぎを確実に行うこととする（書面にて引き継ぎ確認を行うこと）。

#### ④日常清掃

受託業務の遂行に支障が生じないように、電算室の清掃を行うこと。

なお、既述のとおり清掃に必要となる道具・消耗品等は受託業者にて準備すること。

### 【病院情報システム運用管理業務】

#### (5) 病院情報システムオペレーション及び資料作成

##### ①日次作業

- ・ウイルス対策ソフトパターンファイル更新  
最新パターンファイルの取得及びサーバーへの適用
- ・外来患者数及び病床稼働率一覧表の作成  
一覧表を作成し、院内掲示及び関係部署への通知
- ・医事統計日報の作成

##### ②週次作業

- ・感染症患者数一覧表の作成
- ・自動精算機用インターフェースサーバー再起動
- ・バックアップメディアの遠隔地保管対応  
バックアップメディアの交換作業、ケースへの収納  
配送業者とのケース受け渡し

##### ③月次作業

- ・医事統計月報発行  
システムの標準統計機能から抽出できる統計の抽出・配布作業
- ・経営統計月報発行  
医事システム用抽出ツールから抽出できる統計の抽出・配布作業
- ・診療DB月替り処理およびFILE整理
- ・予約スケジュール展開
- ・債権DB確定処理

- ・ D P C 出来高比較表作成及び関係部署に周知
- ・ レセプト電算マスタ更新（サーバー・特定クライアント）
- ・ 診療情報統計 D B バックアップ
- ・ 医事統計 D B バックアップ
- ・ D P C - E Y E S 月次データ登録
- ・ 外来がん患者数調査
- ・ 診断書作成システムアップデート
- ・ D I システムアップデート作業
- ・ e-B y o i n

#### 指標システムデータマート

- ・ D I S K パブリッシャー L o g バックアップ
- ・ 特定抗菌薬使用量患者リスト作成
- ・ 月次作業のスケジュール作成及び更新
- ・ 統計資料配布

退院時添付加算統計

科別月別看護必要度統計

救急・紹介・原価計算基礎データ作成

救急外来収支状況データ作成

- ・ 統計資料出力

診療患者表、消費税明細

- ・ 医事コード別統計資料作成

医事コード別統計、血液浄化統計、内視鏡統計、理学患者数、その他

医事コード別比較表（入・外・合計）

#### ④年次作業

- ・ 再来受付機休日付 S E T
- ・ グループウェア休日設定
- ・ 統計データ作成
- 医事統計年報

#### ⑤不定期作業

- ・ システムデータベースの加工による各種統計帳票
- ・ 病院情報システム操作説明書作成及びメンテナンス
- ・ 褥瘡管理システムアップデート作業
- ・ 「病名くん」 アップデート作業
- ・ 意見書システムアップデート作業

- ・ホギメディカル社へのデータ提供（オペラマスター用）
- ・インシデント管理システムアップデート作業

## （６）備品及び消耗品等管理

病院情報システムにかかる備品及び消耗品について管理すること。

### ①在庫管理

病院情報システムにて使用する備品及び消耗品について在庫管理すること。

パソコン、モニタ、プリンタ

プリンタトナー、インクカートリッジ、ラベル用紙、リストバンド、CD・DVD

ディスクパブリッシャー用インク、バーコードリーダー、HUB など

※パソコン及びプリンタについては管理台帳にて管理し、最新の配置状況が確認できるように管理すること。また、新設・移設の履歴を管理すること。

### ②発注管理

在庫切れが予想される消耗品について、病院総務課施設管理係に発注依頼書を提出すること。

### ③入庫管理

発注品が入庫された際の入庫確認及び整理を行うこと。

### ④出庫対応及び確認

現場からの消耗品の要請に対し、対応すること。

電算室に受け取りにきた場合は手渡し。現場への出庫要請があった場合は、現場に搬送すること。

出庫した消耗品について、出庫日時、部署、消耗品の種類を管理すること。

警備員室の休日対応用消耗品の在庫管理を行うこと。

### ⑤使用済消耗品及び故障機器の管理

使用済の消耗品及び故障等により使用不能となった機器について管理すること。

これらについて、病院総務課施設管理係と調整し廃棄または業者による回収の段取りを行うこと。

### ⑥貸出物品の管理

パソコン、PocketWi-Fi、スピーカー、モニタ接続コード等の貸出物品を管理すること。

## 【病院情報システム利用サポート業務】

### （７）病院情報システム問合せ・要望対応

病院情報システム全般に関する利用者からの問合せ・要望への対応

病院情報システムに関する一次対応窓口として、問い合わせ、要望、依頼等の受付業務を実施する

#### ①対応範囲

- ・病院情報システムに係るハード全般  
各システムのサーバー、ネットワーク機器、端末機器（パソコン・PDA等）、プリンタ、スキャナー、バーコードリーダー、その他
- ・病院情報システムに係るソフトウェア全般  
電子カルテシステムをはじめとする各システムのソフトウェア
- ・病院情報システムに係るネットワーク関係全般  
HUB、ルーター、LANケーブル、その他

#### ②対応内容

- ・問合せ内容の切り分け  
内容によっては、適切な部署に引継ぎ
- ・病院情報システムの操作説明
- ・病院情報システムのシステムに関する運用説明
- ・各種オーダーの削除、修正依頼対応  
処方、注射、検査、画像、食事、予約、病名、看護  
汎用（処置）、病理、レジメン、歯科処置、透析、栄養指導、指示コメント
- ・患者履歴修正依頼対応
- ・患者基本情報変更対応
- ・不正データ調査、原因確認、復旧処理  
不正なデータが発見された場合は、登録内容やログ等から原因を確認し、復旧処理を行う。原因が不明な場合は保守委託業者に連絡し復旧処理にあたる。
- ・診療録データの取出し・取込み  
他院提供用画像CDの作成（診療科からの依頼に基づき作成）  
他院提供画像の取込み（診療科からの依頼に基づきPACSに取込み）  
研究用画像の外部保存（診療科からの依頼に基づき作成）  
個別データの取出し・取込み（USBメモリー等と電子カルテ用端末間のデータ移動）  
手術用画像CDの作成  
CDレーベル作成
- ・USBメモリー等記録媒体のウイルスチェック及び、パソコン・共有フォルダへのデータ移行
- ・新任医師向け電子カルテ操作講習
- ・電子カルテシステムの予約枠作成、基本スケジュール登録及び修正
- ・その他、問合せ・要望全般への対応

#### (8) O A機器利用に関する問合せ対応

院内で利用しているO A機器に関する一般的な問合せに対応すること。

- ・パソコンの操作説明
- ・プリンタの操作説明
- ・Officeソフト（WORD、EXCEL、Powerpoint、ACCESS）の操作説明

## （9）院内OA機器運用管理

### ① 端末管理

パソコンについて管理番号を振り、システム設定・配置場所を管理する。

### ② 初期設定

新規で導入するOA機器について、OSの設定等の初期設定を行う。

病院指定のウイルス対策ソフトをインストール及び設定する。

### ③ ネットワーク設定

- ・ネットワーク機器の設置・設定・管理

院内OA機器用のネットワーク機器を設置、設定、管理すること

- ・利用者用パソコンの設定

利用者からの申請に基づき、利用者用パソコンのネットワーク設定及び管理を行うこと。

（Wi-Fi設定、有線LANケーブルの配線作業を含む）。

### ④ 共用機器(プリンタなど)の設置・設定、接続手順書の作成

## （10）院内OA機器障害対応

院内OA機器に障害が生じた場合、初期対応を行うこと。

- ・問合せ者（報告者）からの情報の切り分け

（障害なのか設定の不備なのかなど）

- ・障害内容の切り分け

（ハードなのかソフトなのか、影響範囲、復旧の目処など）

- ・関係部署への連絡

※院内OA機器については、関係部署に連絡した時点で業務は完了とする。

※院内OA機器とは院内で利用されている情報機器のことで、病院が調達したかどうかは問わない。（事務系LANで利用の機器は除く）

## 【経営企画課業務支援】

### （11）経営企画課業務支援

経営企画課の情報システムに関する業務について、他病院などの運用事例の提供や運用検討にかかる情報提供、資料作成や備品搬送の補助、保守ベンダー管理の補助など情報システムに関する業務を支援すること。

大量のデータ登録(マスタ登録含む)、部署移動等による機器移設時等には、共同してそ

の業務にあたり、支援すること。

## 【その他】

### (12) 委託業務の管理

#### ① 日次報告書の作成及び提出

- ・勤務者、問合せ件数及び内容、障害件数及び内容、電算室入室状況、前日の施錠確認者など

#### ② 月次報告書の作成及び提出

- ・前月の総括と主な対応項目、問合せ対応の状況（分類ごとの件数など）、障害対応の状況（分類ごとの件数など）、消耗品等在庫管理の状況、電算室入室管理状況、月次作業の対応状況など

#### ③ 月次報告会の開催

毎月1回、病院担当部署との月次報告会を開催し、②の月次報告書の提出及び説明を行うこと。

#### ④ 問合せ内容のデータベース化

利用者からの問合せについてデータベース化し、同様の問合せに対し速やかに対応できるようにすること。

#### ⑤ 受託業務の効率化

オペレーション業務や問合せ対応などに迅速に対応できるよう受託業務について、システム化や効率化を図っていくこと。

#### ⑥ 未対応処理の管理

対応に時間を要している項目について、一覧を作成し管理すること。

対応時の状況が把握できるデータ等を保存しておくこと。

#### ⑦ 要員管理

受託業務を行う要員の配置について、シフト管理を厳密に行い配置に不備がないようにすること。

### (13) スタッフの構成及び資格要件

スタッフの構成は、リーダー、及び一般スタッフとする。

#### ① リーダー

- ・400床以上の病院で電子カルテシステムの運用管理業務に従事した経験を5年以上有すること。
- ・医療情報技師、情報セキュリティマネジメントの資格を有すること。

#### ② 一般スタッフ

- ・クライアントサーバ型業務システムの開発、構築、運用、管理等の業務に従事した経験を1年以上有すること。

#### (14) 受託事業者の支援体制

- ① 社内に技術支援部隊を持ち、配置要員からの各種問い合わせ（他院での運用事例やセキュリティ運用などに関する情報提供等）に対応できること。
- ② 「上級医療情報技師」、「情報処理安全確保支援士」などの資格所有者を技術支援部隊に配置し、支援体制をとれるようにする。
- ③ 日本電気（株）製病院情報システム（M e g a O a k）における運用実績を 5 病院以上、有すること。
- ④ 支援体制図を提出すること。

#### (15) 委託業務の引継ぎ

当業務の新受託者は日常業務に支障を来さないよう契約開始日までに十分な準備期間（2ヶ月以上）、要員をもって引継ぎを行い、契約開始後速やかに業務が行えること。

なお、新受託者は責任ある業務引継ぎを担保し、証明するため、職務を併記した組織体制図及び引継ぎに関する計画書（業務別引継ぎ項目一覧、引継ぎスケジュール等）を直ちに作成し、発注者の承認を得るとともに、新受託者の責任と費用において、現受託者と業務引継ぎを行うこと。業務引継ぎは、体制表に記載のある実務を担当するスタッフが直接引継ぎを受けることとする。