

医療情報システム運用管理業務委託仕様書

1. 目的

医療情報システムの病院運用管理業務、端末サポート支援及びそれに付帯する関連業務を委託し、病院業務の円滑な運営を図ることを目的とする。

2. 業務場所

大阪府泉佐野市りんくう往来北2-23
地方独立行政法人 りんくう総合医療センター

3. 委託期間

2019年6月1日～2022年3月31日（34ヶ月）

4. 業務時間等

(1) 勤務時間

平日 8:30～17:30、土曜日 11:00～17:00

（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、夜間等に勤務が発生した場合、振替休日を取得することが出来る。

休暇や冠婚葬祭、病欠などの休暇を取得できるものとする。ただし、事前に担当職員へ休暇取得の報告を行うものとする。

(2) 勤務体制

本委託業務専任の技術者を3名以上配置することとし、平日は2名以上、土曜日は1名以上のシフト勤務体制とする。

5. 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

医療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「医療情報システム一覧」を参照。

②医療情報システムの故障対応

医療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。

③パソコン・プリンタの問合せ対応

パソコン・プリンタに関する問合せ（OS・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。

④パソコン・プリンタの故障対応

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。

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問い合わせ内容の履歴管理

各種問い合わせ内容は、病院指定の方法にて内容を入力し履歴管理するものとする。

(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、医療情報システムの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担当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の担当職員へ併せて連絡する。

- ②サーバ稼働の確認作業
医療情報システムにおいて、サーバのランプ等の目視確認、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担当職員へ連絡する。
- 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。交換周期及び管理する世代は各システムの仕様に基づくものとする。
- ④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、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は速やかに担当職員へ連絡し、職員の指示に従い適切な対応を行う。
- 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、速やかに担当職員へ連絡し、職員の指示に従い適切な対応を行う。
- 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、依頼書に基づき、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マスタメンテナンス作業(共通マスタのみ)
依頼書に基づき、各種マスタの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。
- ⑨文書テンプレートの入力支援
依頼書に基づき、登録代行を行う。なお、最終確認は職員が行うものとする。
- ⑩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、ウィルス感染されていないことを確認すること。
- ⑪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。
- ⑫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。
- ⑬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。
- ⑭職員への操作研修
職員の新規採用等に伴い、毎年4月に電子カルテシステムの集合研修及び操作指導を行う。4月以外の中途採用については、個別研修を行う。研修マニュアルは、委託者より提供するものを使用する。
- ⑮端末等移設作業
組織変更に伴う、情報機器のレイアウト変更を行う。また、必要に応じてLANケーブルを個別で作成する。
- ⑯オペレーション業務
日次、週次、月次業務の定例作業（マニュアルに基づく定例作業）を行う。レセプト関連については、バックアップ、月末データ作成、統計票出力等の作業を行う。随時依頼業務については、依頼指示書に基づき、作業を行う。
- ⑰USBメモリの管理
資産管理ソフトにてUSBメモリの利用制限を行っており、その登録管理及び問い合わせ対応を行う。
- ⑱メールアドレス発行
依頼書に基づき、メールアドレスの発行作業を行う。
- ⑲消耗品管理
トナー等の消耗品の在庫管理を行う。月1回棚卸を行い担当職員へ報告を行う。
- ⑳オペレーション業務
サーバ定期再起動及び法定点検に伴う停電対応（年1回）
メーカー提供の手順書に則した対応を行う。作業時間が業務時間外の場合は、時差出勤等協議の上、決定するものとする。

- ②①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。
- ②②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。
- ②③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。
- ②④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、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。
- ②⑤定例会議及び委員会への出席及び報告
定期的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。

(3) その他業務

- ①院内総合 Web サイト更新
- ②各メーカーとのシステム技術に関する調整

6. 技術者の種類と配置、資質

- (1) 業務を遂行するに十分な資質及び、能力を有する技術者の配置すること。
- (2) 技術者は、管理責任者、業務従事者とし、業務区分等は、次表のとおりとする。

管理責任者 1名	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託業務を遂行する能力を有すること。 ・ 業務従事者を指揮・監督する職位を有すること。 ・ 委託業務の統括及び受託者の現場責任者としての業務を遂行する能力を有すること。 ・ 電子カルテシステムの運用経験が5年以上あること。
業務従事者 2名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託業務を遂行する能力を有すること。

7. 報告関連

下記の帳票を作成し提出すること。

- (1) 月間勤務実績表
- (2) 各種チェックリスト
- (3) 月間問い合わせ内容及び件数

8. その他

- (1) 本業務により、作成、補正、改編されたドキュメントは、全て委託者に帰属するものとする。
- (2) 作業履行するために必要な光熱水料および機械器具備品、消耗品は、無償利用できるものとする。

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 (NEC MegaOakHR)
2. 医事会計システム (NEC MegaOakIBARS II)
3. 看護支援システム (NEC らくらく看護師さん)
4. 栄養管理システム (石川コンピュータ PC-栄養)
5. リハビリ支援システム (タック リハビリテーション支援システム)
6. 事務系グループウェア (日本インターシステム Multipack Works)
7. HIS系グループウェア (日本インターシステム Multipack Works)
8. 看護勤務管理システム (日本インターシステム NurseAID)
9. 資産管理システム (ディー・オー・エス SS1)
10. 画像ファイリングシステム (ファインデックス Claio)
11. 周産期システム (ファインデックス DocuMaker、MapleNote)
12. 紙・デジタル文書管理システム (ファインデックス C-Scan)
13. 病歴・文書・地域連携システム (ファインデックス)
14. 紹介データ管理システム (ファインデックス MoveBy)
15. 服薬指導システム (インフォコム PICS、DICS、J-Reporter)
16. 輸血管理システム (オネスト RhoOBA)
17. なすびんネットGW (SEC ID-Link)
18. なすびんネットグループウェア (SEC ID-Link)
19. 手術管理システム (PHILIPS ORSYS)
20. 救命救急システム (PHILIPS PIMS)
21. 経営管理システム (麻生情報システム KEY GRIP)
22. 健診支援システム (テクノア ID-Heart II)
23. 産婦人科連携システム (ファインデックス)
24. ネットワーク監視システム (NECフィールドディング リモートネットワーク監視サービス)

パソコン・プリンタ・周辺機器の台数

・診療系デスクトップパソコン	505台
・診療系ノートパソコン	305台
・スマートフォン	70台
・A4モノクロプリンター	150台
・A3モノクロプリンター	10台
・A4カラープリンター	30台
・A3カラープリンター	15台
・レセプトプリンター	2台
・スキャナ	30台
・ラベルプリンタ	80台
・バーコードリーダー	約200台
・インターネット系パソコン	約350台
・持込みパソコン	約100台