

# 市立福知山市民病院 医療情報システム運用管理業務仕様書

市立福知山市民病院における、医療情報システム運用管理業務委託契約に係る業務について詳細事項を次のとおり定める。

## 1 目 的

本仕様書では、福知山市病院事業管理者（以下「甲」という。）が、受託する者（以下「乙」という。）に対し、委託する医療情報システム（以下「システム」という。）の運用業務及びこれに関連する業務（以下「本業務」という。）のほか、乙が遵守すべき事項等について明示し、これを定めることを目的とする。

## 2 システム稼働方針

医療情報システムは、基幹となる電子カルテシステム、オーダリングシステム及び医事会計システム並びに部門システムを常時稼働させるため、コンピュータの定期点検、電気系統の点検及び突発的な障害時、バックアップ等のやむを得ない場合を除いてはシステムを停止させない。

## 3 業 務 名

医療情報システム運用管理業務委託

## 4 主な業務場所

市立福知山市民病院 京都府福知山市厚中町 2 3 1 番地

## 5 契約の履行期間

令和 4 年 4 月 1 日 ～ 令和 7 年 3 月 3 1 日（長期継続）

ただし、乙が本業務の履行を継続することが困難になった場合、又は乙が本業務の受託にあたって申請及び明示した内容に虚偽があった場合は、この限りでない。

## 6 医療情報システム構成

電子カルテ（日本電気 MegaOak-HR）を基幹システムとする。

別紙 1「主な病院情報システム一覧」のとおり

## 7 対象機器類

- (1) 各種サーバーマシン
- (2) クライアントマシン（端末、ディスプレイ、ポスレジ等）
- (3) レーザプリンタ（レセプトプリンタを含む）
- (4) ラベルプリンタ
- (5) リストバンドプリンタ
- (6) スキャナ

- (7) バーコードリーダー
- (8) ペンタブレット
- (9) PDA 端末 (スマートフォン)
- (10) 携帯情報端末 (iPad)
- (11) 受付案内表示板
- (12) 再来受付機
- (13) エンボッサ
- (14) 自動精算機
- (15) プロジェクタ
- (16) スイッチ・無線 LAN アクセスポイント、その他ネットワーク関連機器
- (17) web 会議に使用する機器 (web カメラ、マイクスピーカー等)
- (18) 本契約後に甲が導入する関連システムに付帯する機器

## 8 対象ネットワーク

- (1) 無線 LAN を含む医療情報システムネットワーク及び上記に接続する一部の部門システムとのインターフェース部分並びに配線設備
- (2) 上記とは別に外部インターネットに接続しているネットワーク

## 9 業務日及び時間等

- (1) 業務の対象となる日は、土曜・日曜・祝日・年末年始を含むすべての日とし、時間帯は、24 時間とする。また基本業務日は次のとおりとする。
  - ア 基本業務日：土曜、日曜、祝日及び年末年始を除く、7 時から 21 時とし、乙の業務従事者は基本的に市立福知山市民病院内に常駐して作業を行うこと。
  - イ 上記ア基本業務日以外においては、障害問い合わせ等が発生した場合は、障害対応をすること。
- (2) 乙の業務従事者は、甲の指示により大江分院及び市内診療所等で作業を行うこと。
- (3) 乙の業務従事者に係る、休息及び休憩・休暇の取得、研修受講等の詳細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禁ずるものではない。ただし、傷病その他の突発的な事情により乙の業務従事者が、一定の間、予定されていた勤務に就くことができなかったときなど、通常時とは異なる場合の臨時的な対応については、甲が別に定める特記事項、又は甲乙協議の結果に基づいて行うこと。

## 10 業務体制

- (1) 業務従事者の人数配置及び勤務ローテーションでは、必ず 1 名以上とするとともに、複数箇所発生した運用管理業務について同時進行できる体制を有し、指導・管理の立場にある者が作業の状況把握に努めること。
- (2) 乙の業務従事者は、基本業務日においては市民病院内の電算室を常駐場所とするが、サーバ室の情報を逐一把握するよう努めながら実施すると定められた作業又は甲の担当者と詳細を調整のうえ作業を履行すること。
- (3) 乙の業務従事者は、基本業務日以外においては電話連絡担当者を定め、障害対応をする

こと。

(4) 乙の業務従事者は、甲の指示により大江分院及び市内診療所等でも作業にあたること。

## 1 1 業務内容

甲が乙に対し委託する業務は、本仕様書で定める以下の内容であるが、作業の実施にあたって必要となる詳細については、本仕様書の「2 4 業務の特記事項」で定めるほか、甲乙協議の上で決定するものとし、乙の責任及び負担においてこれを履行するものとする。

### (1) コンピュータ室管理

#### ア サーバ管理

##### (ア) サーバ監視・ログ確認

(基本業務日には少なくとも2回以上・長期休日は別途実施)

##### (イ) バックアップ作業

##### (ウ) セキュリティパッチ適用

##### (エ) パスワード管理

##### (オ) サーバ機器のアドレス管理

##### (カ) サーバ障害一次切り分け作業

##### (キ) 計画停電時 / 長期休日対応

#### イ ネットワーク管理

##### (ア) 情報コンセント、LANケーブルの障害に関する切り分け

##### (イ) CEへの連絡・記録、復旧支援

##### (ウ) ネットワークアドレス管理

##### (エ) スイッチ、ハブ等故障時の対応(予備機の設定設置)

##### (オ) EPS内機器の障害に関する切り分け

##### (カ) 一般インターネット(医局、研修医室等)の無線LAN設定及び管理

#### ウ 磁気媒体管理

#### エ マスタ管理

##### (ア) 各種マスタの登録・変更及び管理

##### (イ) ユーザアカウントの登録、変更及び管理(HIS・OA等)

##### (ウ) 定期的なマスタチェック・マスタコンテンツ等の更新作業

##### (エ) クライアント資源最新化

##### (オ) 資源版数管理

#### オ オペレーション業務

##### (ア) 監視端末操作・監視

##### (イ) 定例業務の実行・終了確認

##### (ウ) 随時依頼業務

##### (エ) 処理に伴う出力帳票の仕分け・配布

##### (オ) 進捗状況の監視・報告

##### (カ) 利用者マスタの更新作業

##### (キ) 院内情報共有ツール(ポータルサイト)の運用・管理

##### (ク) 電子カルテ入力用テンプレートの作成

- (ク) 電子カルテで使用する文書の作成・修正
  - (ウ) 随時依頼業務については、依頼による内容の指示および委託者による確認、検収により遂行するものとする。
- カ スケジュール管理
  - (ア) 処理スケジュールの作成と報告
  - (イ) 処理スケジュール実績の検討と報告
  - (ウ) マシン保守等のスケジュール管理
  - (エ) 記録媒体の利用状況、所在管理
- キ ドキュメント管理
  - (ア) メディア・保証書・説明書等、ソフトウェアに関するドキュメント等の管理
  - (イ) ネットワーク設定情報、各機器のネットワークアドレスや ID の作成・維持・管理
  - (ウ) システム論理構成図、配置図、ネットワーク構成図、端末管理台帳等の作成、維持、管理
  - (エ) オペレーションマニュアル、対象となるシステムマニュアル、操作マニュアル、運用マニュアル、トラブル対応マニュアル等作成、管理および追加修正作業
- ク ディスク・ファイル管理
  - (ア) ファイルの使用領域管理
  - (イ) データベース管理と必要な処置
  - (ウ) データベース整理と月次のバックアップ
  - (エ) 日次のバックアップのためのテープ交換
  - (オ) 外部保管用バックアップテープの準備
- ケ 機器管理
  - (ア) コンピュータ機器の始動および停止処理
  - (イ) 機器の設定設置
  - (ウ) 障害発生時の連絡・報告・記録管理
- コ 電算管理室・サーバ室管理
  - (ア) 各室の消灯および施錠
  - (イ) 室内の環境保全
  - (ウ) サーバ室の温度管理（空調機のフィルターチェック等含む）
- サ 機密管理
  - (ア) 利用状況の把握（ログイン状況、機器の利用状況等）
  - (イ) ウイルスチェック、及び検出時の対応。
  - (ウ) ウイルス対策用ソフトウェアのインストール及びアップデートの更新等
  - (エ) コンピュータウイルス検出・感染報告書の記載依頼、管理
- (2) 機器管理
  - ア パソコン端末、PDA 端末等及び周辺機器（プリンター類、マウス等含む）
    - (ア) 設備管理台帳を使用した管理
    - (イ) 障害時の対応（代替機への交換作業含む）・C E への連絡・記録
    - (ウ) 環境設定（インストール作業含む）

- (I) 随時依頼に応じた機器設置
- (オ) アドレス管理
- (カ) 障害時のユーザ指導
- (キ) ウイルス検索および必要な処置
- (ク) 各アプリケーションインストール作業
- (ケ) 機器の清掃
- (コ) 物品亡失（損傷）報告書、修理伝票による修理依頼及び履歴管理
- (3) 問い合わせ管理
  - ア システム利用者からの問い合わせについて、原因調査
  - イ システム利用者への原因回答
  - ウ 電子カルテデータ、オーダリングデータ、医事会計データの整合性精査（データ入力者の調査、入力内容の整合性等）
  - エ システム利用者からの問い合わせとその対応内容の支援データベース作成
  - オ システム利用者からの問い合わせ内容分析によるシステム改善検討、提案
- (4) システム稼働管理
  - ア システム稼働状況の管理
- (5) 端末利用者サポート
  - ア 操作に関する問合せへの対応
  - イ 受け付けた内容の管理（特に多い項目については FAQ 集作成）
  - ウ 依頼された各種データの抽出作成作業（定期・臨時）
  - エ アプリケーションソフト(Excel、Word、PowerPoint、Access 等)の問い合わせ対応
- (6) 障害管理
  - ア 障害の切り分け（ハード・ソフト）
  - イ 障害排除操作
  - ウ 各ベンダ等への連絡
  - エ 周辺機器の障害時の復旧対応
  - オ 障害を未然に防ぐための業務改善提案
  - カ 障害履歴の作成と報告
- (7) 病院との総合窓口（医療情報システムメーカーの窓口を含む）
  - ア システム連絡票に応じたシステムメーカーへの連絡、依頼及びシステム利用者への回答。履歴管理を含む。
  - イ システムメーカーの作業進捗状況の確認及び報告
- (8) 記録管理
  - ア 運用支援、障害サポートの記録、保存作業
  - イ 問い合わせ管理、障害発生時の内容及び対応内容管理
- (9) 委託業務遂行にあたっての報告業務
  - ア 業務報告書（日報・月報・年報）の報告
  - イ システム障害・ハード障害発生時の障害発生顛末報告
- (10) 会議への参加等
  - ア 定例会会議資料及び議事録の作成、報告

イ 医療情報関係会議の準備および議事録作成の支援業務

(11)業務提案

ア システム運用業務(懸案事項を含む)の改善についての提案

イ 診療データの有効活用や、その他システムに関する業務改善提案

(12)業務支援

ア 電子カルテシステムの文書管理システム・テンプレート等、病院において作成出来る支援ツールについての作成支援

イ 電子カルテ端末またはディジタイザを使用して、PACS内の画像データについてCD-ROM等の媒体へのコピー

ウ 医療情報システム内にあるデータについて、「市立福知山市民病院医療情報システム運用管理規定」に定められた申請に基づいたデータの提供

エ システム運用に関する案内資料等の作成及び配布

オ 各種機器、ソフトウェアに関する導入調査

(13)外部レンタルサーバ管理

ア メールアカウント作成、変更管理

イ メールサーバ容量の管理

(14)研修業務

ア 医療情報システムの研修・操作指導

新任職員、異動職員に対する電子カルテシステム、オーダリングシステム、医事業務システムほか各部門システム等主たるシステムの操作方法及び留意すべき事項についての研修（適宜実施）

イ 通常時研修

セキュリティ研修等、情報システムの管理上、注意が必要な事項についての研修（随時実施）

ウ レベルアップ研修

業務ソフト（Word、Excel、PowerPoint等）の操作に対する研修（随時実施）

(15)病院情報システム更新にかかる支援

ア 各種会議、ワーキングへの参加、提案

イ システム導入メーカーが履行する作業事項の進捗状況管理、調整

(16)その他情報通信技術の運用支援業務

ア web会議の受付、機器貸出・設置・回収、使用支援

イ 当院の業務改善に使用するソフトウェア等の使用支援

ウ 本契約後に当院に導入されるものを含めたその他の情報通信技術の運用支援

(17)その他

ア 消耗品等の在庫管理・交換・廃棄

イ 防犯・防災管理

ウ 勤務スケジュールの作成、報告

エ 診療報酬改定や各種法改正時の改定作業支援

オ 受託実績のある医療機関との情報交換し、業務改善の提案

カ パソコン、プロジェクタ等の貸出、操作支援及び管理

- キ セキュリティ USB メモリのサーバへの設定、貸出及び管理
- ク 貸出パソコンの管理、ウイルス対策ソフト年次更新
- ケ USB のウイルスチェック
- コ カルテ開示対応支援
- サ システム運用ニュースの発行
- シ 情報関係のアンケート調査の回答
- ス 電気設備点検支援
- セ その他病院内 IT 関連支援業務
- ソ 併設する看護学校の IT 関連支援業務

## 1 2 業務従事者の条件

乙は、本業務の履行にあたり、すべての業務従事者が業務開始時点までに以下の条件を満たすよう、事前に十分な準備及び人材育成を行わなければならない。また、この業務従事者は、院内の利用者と直接係わり良好なコミュニケーションを図る必要があることから、業務従事者が頻繁に入れ替わることがないように勤務体制を工夫するとともに、個々の能力を引き上げることを目的とした継続的な取組みを実施すること。

- (1) 電子カルテシステム、オーダーリングシステム、医事会計システム等の操作経験及び知識をもち、作業担当者個人が他者に頼ることなく、マニュアル等を参照しながら円滑に操作・設定ができること。
- (2) リレーショナルデータベースや SQL 文に関する基礎的な知識を有し、データベース定義情報等を参照しながら Microsoft SQL Server や Oracle などシステムで利用している各種データベースに対し、ODBC 接続データソースの設定及びアタッチが可能であること。その上で、Microsoft Access 等のツールを利用し、各種のクエリ作成や修正のほか、ニーズに応じたデータ抽出が可能であること。
- (3) Microsoft Excel が使用でき、オートフィルタ機能の利用や CSV ファイルの加工、各種グラフ作成や簡単な分析等を行うことが可能であること。また、Microsoft Excel VBA 又は Access VBA (Visual Basic for Applications) のコードを理解することができ、必要に応じてこのプログラミングが可能であること。
- (4) 医療情報システムの構成機器となる、ごく一般的な PC やプリンタ、ネットワーク機器等に関して、ハードウェアに関する用語やその接続規格等、機器諸元表が理解できる程度の知識をもち、必要最小限の設定等については作業担当者個人が他者に頼ることなく行うことができることとあわせて、これらの作業や内容などを、院内の利用者に対し、わかりやすく説明することが可能であること。
- (5) Microsoft Windows オペレーティングシステムが提供する主な機能を把握しており、これを利用するシステム、及び有線・無線ネットワークの運用管理を行う上で、一般的に使用する用語について特別な説明を受けることなく内容を理解できること。またあわせて、クライアント・サーバーベースのシステムだけでなく、Web ベースのシステムの動作環境・概念を理解しており、甲の担当者と詳細を調整のうえ Web ページ（院内ポータルサイト等）の作成又は改訂等の作業が可能であること。
- (6) Microsoft Windows Server 2008 又は 2012 の利用経験をもち、Microsoft 管理コンソ

ール（MMC）など各種のサーバ管理ツールの操作・確認方法を習得しており、作業担当者自身がCPUやメモリ等のシステムパフォーマンスのチェックなどを行うことができること。また、VNC等の遠隔操作ソフトウェアの操作方法を習得しており、障害対応等において迅速なエンドユーザサポートができることとあわせて、ファイルのフルパスなどの情報をもとにシステムログなどを特定して出力する作業や、必要に応じてツール等を利用しながらのバイナルレベルのファイル加工作業ができること。

- (7) 日本医療情報学会が行う「医療情報技師」の認定試験に合格しているか、又はその育成テキストの内容を精読し、システムの技術的側面のみならず、診療業務・診療報酬制度の概要や病院各部門の業務内容等について一定の理解があること。
- (8) 実際に業務を開始するまでに、すでにホームページ等で公開している情報に基づき、市民病院としてのごく基本的な内容（病床数、標榜診療科、部署名、病院の特色など）について把握していること。
- (9) 個人情報保護法及び関連法規についての社内外の研修等に参加し、乙として、又は作業を担当する者として個人情報保護に関する何らかの認定証・研修受講証等を交付されているなど、患者や職員等の個人情報についてその重要性・社会的影響を十分認識して行動できること。

### 1 3 業務従事者構成

業務従事者は、本仕様書の「1 2 業務従事者の条件」を満たしており、総括責任者、副総括責任者、一般技術者に区分し、併せて次の要件を満たしていること。

なお、業務従事者のうち日本電気株式会社製の電子カルテシステム「MegaOak-HR」に係る運用管理業務の経験者を複数人有すること。

#### (1) 総括責任者

- ア 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。
- イ 一般病床300床以上の公的病院において、医療情報システム運用管理業務の経験を5年以上有していること。
- ウ 日本電気株式会社製の電子カルテシステム「MegaOak-HR」に係る運用管理業務の経験を3年以上有していること。
- エ 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。
- オ 単独で全委託業務を遂行する能力を有していること。
- カ 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。

病院担当者との窓口

委託業務の遂行に関する調整、計画

業務従事者に対する指示、監督、教育指導

業務従事者の勤怠管理



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  
受託業務の見直しと改善策の検討  
障害対策の検討  
各運用業務  
その他、円滑な業務遂行に必要な事項

(2) 副総括責任者

- ア 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。
- イ 一般病床300床以上の病院において、医療情報システム運用管理業務の経験を3年以上有していること。
- ウ 総括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。

(3) 一般技術者

- ア 病院情報システムの運用管理業務経験を有していること。

#### 1 4 施設等の貸与

- (1) 甲は、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、乙に対し無償で貸与する。
- (2) 乙は、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) 乙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、乙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甲が被った損害に係る経費は、乙が負担するものとする。
- (4) 乙は、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、直ちに甲に報告するとともに、その指示に従わなければならない。

#### 1 5 消耗品の支給

甲は、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。

#### 1 6 資料等の指示目的外の使用及び第三者への提供の禁止

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

#### 1 7 情報処理機器の持ち込み

乙は、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、事前に甲の許可を得なければならない。

#### 1 8 事故発生時の報告義務

乙は、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、

直ちにその旨を甲に報告し、甲の指示を受けなければならない。

## 1 9 業務従事者への指導等

乙は、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、福知山市、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、業務従事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。
- (8) 病院主催の全職員対象の各院内研修に出席すること。

## 2 0 作業体制表等の提出

- (1) 乙は、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先や、職務経歴を含めた作業体制表を書面で作成し、甲が別に指定する期限までに提出しなければならない。また、委託者所定の誓約書を甲に提出し承認を受けること。
- (2) 業務従事者の勤務体制の見直し等の事由により従事者を交代させる場合、乙は、第1項に定める書面を用意することに加えて、原則としてその交代予定日の2ヶ月以上前に甲の担当者にその旨を伝えとともに、1ヶ月間を引き継ぎ期間として新旧の作業担当者を甲の院内に常駐させ、交代する者が十分にその職責を果たせるように適切な引き継ぎ及び後任者育成を図らなければならない。
- (3) 乙の中で指導・監督的立場となる者は、本仕様書の11に定める業務内容の他、本仕様書に記載されている内容を、作業担当者全員に周知を図るとともに、遵守すべき事項等について、内部で必ずその内容の点検・確認を行うこと。
- (4) 甲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、乙は速やかにこれに応じること。

## 2 1 指示監督及び検査

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

- (2) 乙は、甲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。

## 2 2 業務の引継ぎ

### (1) システムの追加・変更等に伴う引き継ぎ

乙の業務従事者はこれらの各種設定仕様や運用手順等について、システム導入・保守業者から引き継ぎを受け、運用に必要なドキュメント等が揃っているかどうか、事前に十分確認しなければならない。また同時に、事前の求めに応じて随時、システム導入・保守業者から技術的指導を受けることが可能な体制で業務にあたること。

### (2) 受託者の変更等に伴う引き継ぎ

乙は、この契約に基づく業務を混乱なく履行するため、十分な準備期間をもって引き継ぎを行うこと。

概ね、履行期間となる業務開始日から逆算して最低 1 ヶ月前から、乙は実際に作業担当者のうち一部の者又は指導・監督的立場となる者を原則として週 3 日以上、甲乙間で協議の上定めた時間について甲の院内に常駐させ、その開始日まで本業務を受託している者から業務の詳細について引き継ぎを受け、業務開始日から円滑に作業が実施できるよう配慮しなければならない。また逆に、この契約に基づく業務が終了する際、乙は、次に本業務を受託した者に対し、その業務終了日から逆算して最低 1 ヶ月前から、実際の作業について、その詳細な内容をドキュメント等に基づいて引き継ぎを実施しなければならない。また、引継期間中にかかる経費は乙の負担とする。

## 2 3 個人情報の保護及び機密の保持

乙は、この委託契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについて、別に定める「個人情報取扱特記事項」に加えて、甲が別に定める院内の個人情報保護に係る基本方針を遵守しなければならない。

また乙は、本業務の受託により知り得た患者の個人情報を含む全ての情報を、いかなる理由を問わず、甲の許可なく第三者に開示・発表・転用等を行ってはならない。さらに乙は、本業務の履行によって病院に常駐する担当者に対し、自宅等に持ち帰って作業を行うことを全面的に禁止するとともに、委託業務契約が継続されている間だけでなくその終了後についても、機密保持を義務づけ、個人情報を保護しなければならないことについて周知・徹底を図ること。その他、周知徹底すべきとして甲が別に明示した院内の各種規定・要綱等の内容は必ず遵守しなければならない。

## 2 4 業務の特記事項

### (1) マニュアル等の整備

各種マニュアルの整備、それに付帯する関連業務を行う。

#### ア マニュアルの作成

乙は、「業務運用マニュアル」「取扱いマニュアル」「システム操作マニュアル」「ユーザズマニュアル」「危機管理マニュアル」「教育・研修マニュアル」等、システムを運用する上で必要なマニュアルを整備し、業務の効率化、活性化を図ること。

作成にあたっては下記の事に注意し作成すること。

- (ア) 業務とマニュアルの体系を明確にすること
  - (イ) 階層構造に分類・整理し、体系化すること
  - (ウ) 目次には検索機能をもうけること
  - (エ) フォームを標準化すること
  - (オ) マニュアルは電子化し、ネットワークでも利用、改訂できること
  - (カ) 図やイラストを用いてわかりやすく具体的に記述すること
  - (キ) マニュアル作成に当たっての5W1Hを使用すること
  - (ク) 初版・更新日付、更新者を明確にすること
- イ 契約後3ヶ月以内に初版マニュアルを作成し、甲の担当者の検収を得ること。
- ウ 初版作成後は、変更の都度、遅滞なくマニュアルの更新を行い、その都度、甲の担当者の検収を得ること。

(2) 障害・不具合対応関連

サーバ、コンピュータ、ネットワーク、各端末機等の障害及び不具合に関連する対応業務を行う。

ア 一次切り分け作業

- (ア) 障害や不具合が発生した場合、甲乙の担当者が共同して、システム利用部門からの問合せに対応する窓口機能となる役割を担うことにより業務運用の状況及び影響範囲などの確認を行い、一次切り分けを行うこと。
- (イ) 状況を確認した上で、迅速に対応すべき内容かどうか緊急性について迅速に判断し、関連する作業の実施及びシステム保守業者への連絡等を行うこととあわせて、甲の担当者にその事実や経緯を報告すること。

イ ソフトウェア障害、データエラー等に関する作業

- (ア) 業務従事者は、一次切り分けの結果、データ又はソフトウェアに関して不具合が生じていると判断できるとき、この問題が個別の患者データで不具合が発生するのか、再発性があるかどうかを検証した上で、業務に特段の影響が出ている場合にはこれを復旧することを最優先とし、初期対応を迅速に行わなければならない。
- (イ) 障害の原因が特定できた場合は、甲の担当者やシステム保守業者と共同してその再発を防ぐための手立てを講じるとともに、運用上で回避しなければならない場合は、その周知徹底を図る方法を甲の担当者とともに検討し、実施にうつすこと。また、同様の障害が発生することを想定して、この検出・検知方法などについてもシステム保守業者等と確認・調整を図ること。

ウ ハードウェア・ネットワーク障害に関する作業

- (ア) 業務従事者は、一次切り分けの結果どこに影響が出ているかを特定し、個別のハードウェア機器の交換で障害の復旧が期待できるのか、又はその交換だけで復旧する見込みがない場合はどこまでの作業を行うことにより障害復旧の判断ができるのかを検証した上で、業務に特段の影響が出ている場合にはこれを復旧することを最優先とし、初期対応を迅速に行わなければならない。
- (イ) 障害箇所となる機器が特定できた場合は、甲の担当者やシステム保守業者と

共同して、影響が及ぶ部門の担当者との事前調整を行うとともに、この交換作業に立ち会い、障害が発生する前の状況に復旧できているかどうか、監視ツールの目視確認やコマンドの投入結果等により必ず確認すること。また、同様の障害が発生することを想定した上で、この検出・検知方法などについてもシステム保守業者等と確認・調整を図ること。

- (ウ) 機器を交換した場合において、復旧する前と比較して定義情報や設定情報等が異なってしまった場合には、別に定めるとおりこれらの内容を確実にドキュメントとして残すか、又はこれらのドキュメントの改訂作業をシステム保守業者に連絡し、その結果を確実に管理して、ドキュメントの内容を最新にしておかなければならない。

#### エ 停電時、震災発生等の緊急対応

- (ア) 電気設備や給電系統のトラブル等により、電気の供給がストップし通常利用している電源系統が正常な運用を継続できない事態が万一発生した場合、無停電電源装置（UPS）が稼働してシステムのシャットダウンシーケンスに移行することになる。これによりシステム停止等の障害が発生した場合には、前項のハードウェア機器の障害と同様に、障害箇所を特定するとともに、復旧のための適切な対応を迅速に行うこと。
- (イ) 大規模な震災が発生し、サーバ機器の損壊などシステムに甚大な影響が生じ、短時間のうちには復旧のメドが立たない場合、甲の担当者と迅速に判断を行い、最善の措置を講じること。ただしこうした状況の場合、病院として医療機能の確保が最優先されることから、乙の作業担当者は病院職員の一員として、事前に業務仕様として定められているか否か、又は甲の担当者と詳細を調整のうえ履行する作業内容か否かにかかわらず、甲の担当者の求めに応じて、可能な範囲で人道的作業等の支援を行わなければならない。

#### オ 事後の障害管理

- (ア) 障害の直接原因・間接的原因をシステム保守業者と協力して究明するとともに、その影響範囲を精査の上、復旧の手立てを確実に講じて、これら一巡の経緯について、乙、又はシステム保守業者から別途報告するよう内部調整を行うこと。
- (イ) 障害の発生状況及び復旧までの経過を報告書にまとめるだけでなく、再発防止に役立てられるよう詳細が記録として残すとともに、発生原因・対象箇所・影響範囲などについて適切に整理・分類し、必要に応じて後日、集計や分析が出来るよう一元管理すること。
- (ウ) 同様の障害の再発を未然に防止するため、甲の担当者やシステム保守業者と共同して必要な対策を検討するとともに、その実施に向けて具体的な内容を詰め、行動に移すこと。

#### カ 休日、時間外の対応

- (ア) 問い合わせ、障害発生の一受け付けを行い各部門担当者へ連絡を行い対応調整の依頼を行うこと。
- (イ) 病院契約のC E対応窓口が設置されている場合は、C Eコールを行うこと。

- (ウ) 常駐スタッフ、メーカー担当 S E、病院職員に連絡を要する場合は連絡を行うこと。
  - (I) 内容を取りまとめ、受託者の業務責任者を經由し病院に報告を行うこと。
  - (オ) 致命的なトラブル、翌日の診療に影響するトラブルの場合は、可能な限り乙の業務従事者で現地対応を行うこと。
- (3) データ抽出・データ加工関連
- データ抽出・加工等の作業、それに付帯する関連業務を行う。
- ア 定型的作業
- 乙の業務従事者は予め日次・週次・月次などの頻度で定型的に行うものとして甲の担当者から指定されたデータ抽出・加工等の作業を実施し、その実施が正常に終了したかどうか等の結果について、別に定める報告書等により甲の担当者に確実に報告すること。
- イ 臨時的作業
- 乙の業務従事者は、テーブルやレコードの項目定義等の情報を収集・把握した上で、甲の担当者や各部門からの調整に基づき、システムに登録されているデータについて、設定条件に従ってのデータ抽出や、資料にまとめる上での関連データ加工などの作業を随時行うこと。
- (4) システム保守支援
- システム保守対応業者への支援、それに付帯する関連業務を行う。
- ア ソフトウェアの不具合の修正適用など、保守対応 S E が行う作業に関する調整・支援作業を行うこと。
- イ 保守作業終了後の修正後仕様の管理や院内調整に関する作業の支援を行うこと。

## 2 5 契約の特記事項

この契約は、地方自治法第 2 3 4 条の 3 の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結の日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る市立福知山市民病院の支出予算において減額又は削除があった場合、市立福知山市民病院は、この契約を変更し、又は解除することができる。

この場合において、市立福知山市民病院は、受託人に対して事前に通知し、その場合は、双方協議するものとする。

## 2 6 その他

本仕様書、業務書に定めのない事項、及び業務開始後に本仕様書、業務書の内容に疑義が生じた場合には、甲乙協議の上で誠意を持って対応すること。

以 上。