

山形県立河北病院
総合医療情報システム運用支援業務
仕様書（案）

令和8年2月
山形県病院事業局

【1】 基本的事項

1 委託業務の名称

総合医療情報システム運用支援業務

2 委託期間

令和8年2月1日から令和9年3月31日まで

3 業務場所

山形県立河北病院（以下、当院という。） 山形県西村山郡河北町谷地字月山堂 111 番地

4 開業日

病院の開業日（以下、平日という。）は、土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに12月29日、12月31日、1月3日を除いた日とする。

【2】 遵守事項

1 受注者は、院内情報システム全般の円滑な稼動・運営を確保すること。

2 守秘義務

(1) 受注者は、本業務の履行に当たり知り得た情報（下記ア及びイを除く。）を、自己の同種の情報に対するものと同等の注意・配慮をもって機密として保持し、係る情報を知る必要のある業務従事者（承認を得た第三者を含む。以下同じ。）以外に開示又は漏えいせず、この契約の目的以外に利用してはならないこと。

ア 契約までに公知となっている事項、又はこの契約締結後公知となった事項

イ 開発又は利用につき、発注者の承認を得た事項

(2) 受注者は、業務従事者に対し発注者の秘密を保持することの重要性を認識させ、故意又は過失による漏えい防止対策を講ずるとともに、これを徹底させるためあらゆる機会を通じ、絶えず教育・訓練を行うなど、秘密保持義務を遵守させるために必要な措置を講ずること。

(3) 発注者は、受注者が本業務を履行するに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時調査できること。

(4) (1)から(3)の定めについては、契約期間中のみならず契約終了後についても有効であること。

3 受注者は、発注者からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

4 受注者は、委託業務の遂行にあたり自己の情報処理機器を当院内設置または持ち込む場合は、事前に発注者の許可を得なければならない。

5 発注者が指示する場合を除き、受注者は、本業務と直接関係のない場所への立ち入りは厳に慎むこと。

6 業務従事者は、清潔な服装で名札を着用すること。

7 受注者は、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、定期健康診断を受注者側で適切に行うこと。

8 受注者は、発注者から各種業務の依頼があった場合は、可能な限り速やかに対応すること。

9 システムに障害（不具合）が発生した場合、受注者は、発注者に障害の内容を報告の上、速やかに各システム保守窓口連絡するものとし、診療報酬業務が停滞することの無いよう努める

こと。なお、復旧に長時間を要すると判断された場合は、速やかに発注者に報告するものとし、発注者が行う運用の切り替え作業等を支援すること。

10 従事場所は電算室とする。電算室では、常に入退室管理、防災管理を徹底すること。

11 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、受注者として、又は作業を担当する者が個人として、業務開始までに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。

【3】業務体制

1 業務時間及び人員

(1) 以下のとおり人員を配置し運用支援を行うこと。ただし、委託業務の遂行に必要な場合は、この限りではない。

平 日	
8 時 30 分から 17 時 15 分まで	1 名以上

(2) 重大なセキュリティインシデントが発生した場合及び災害の発生等による重大なシステム障害が発生した又はその懸念がある場合は、勤務時間外であっても出勤し、対象システムの保全に努めること。なお、その際の (1) に記載する時間帯及び人員数は別途協議の上決定することとする。

2 休日及び平日時間外（0 時～24 時までの間で上記 1 の (1) で示した時間帯以外の時間）の体制

(1) 業務時間外の対応は、原則として発注者又は別途調達する保守業務受注者が対応する。ただし、障害発生等により当院での業務が必須となった場合は、必要に応じて速やかに出勤できる体制とすること。また、業務時間外の勤務の取扱いについては、別途協議とする。

(2) (1) に対応できるため、業務従事者及び業務管理者の緊急連絡先（電話番号）を発注者に提示すること。

(3) 年に 1 回程度、あらかじめ指定する平日以外の日に開催される院内総合防災点検に出勤し、計画停電によるシステム停止から再起動までの間、立会いを行うこと。

3 業務従事者の前提条件

(1) 病院における医療情報システムの業務全般及び診療報酬制度の概要等について一定の理解があること。

(2) 当院で稼働する電子カルテシステムについて、本業務を円滑に履行できる程度の操作経験及び知識を有すること。

(3) ニーズに応じて診療 DWH からデータ抽出できる知識を有していること。

(4) 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。

(5) 業務従事者は、通訳などを介さずに日本語による意思疎通が可能であり、発注者の意思を正確に把握可能であること。

(6) 医療情報システムの構成機器となる、一般的な PC やプリンター、ネットワーク機器等に関

して、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、発注者の指示のもと、最低限の設定等を行うことができること。また、これらの作業や内容などを、院内の利用者に対し、分かりやすく説明することが可能であること。

- (7) 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・概念を理解していること。
- (8) 障害対応等において迅速なエンドユーザー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ができること。
- (9) 実際に業務を開始するまでに、すでにホームページや業務概要等で、当院としての基本的な内容（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。

4 業務従事者等

- (1) 受注者はその責任により、院内における安全管理若しくは秩序維持などに関する諸規則の遵守、及び当院の担当者の指示に従うことを、業務従事者に対し周知徹底すること。
- (2) 受注者は契約締結後 5 日以内に、業務従事者に係る住所・氏名、職務経験及び資格、並びに本業務における担当業務など、発注者が求める事項を書面で提出すること。
- (3) 業務従事者は当院への出入りに際し、身分証を提示し又は名札を着用すること。また、当院内においては常に写真付の社員証を着用すること。
- (4) 業務従事者は、原則として契約期間中は交代することのないよう配慮すること。やむを得ない事情により交代する場合は、事前に発注者の了解を得たうえで業務従事者間において十分な引き継ぎを行うこと。また、(2)の提出書類を速やかに更新のうえ再度提出すること。
- (5) 受注者は、業務従事者に本業務以外の業務を兼任させることにより本業務が停滞しないよう十分に配慮を行うこと。
- (6) 受注者は、原則として業務従事者の交代がないよう配慮すること。やむを得ない理由により交代が必要な場合は、事前に発注者の了解を得ること。また、業務従事者の急な病休等にも対応できるよう、応援体制を常に確保すること。
- (7) 発注者は、業務従事者のうち不適当と認められる者がいるときは、(4)前段によらず受注者に対しその交代を求めることができるとともに、受注者は発注者と協議のうえ必要に応じて業務従事者を交代させるものとする。
- (8) 業務従事者は、不適切なソフトウェアによる情報破壊などを発生させないために、使用するソフトウェア、機器及び記憶媒体などを適切に管理すること。
- (9) 業務従事者が当院に持ち込んだパソコンなどの情報機器を、院内ネットワークに接続することは原則として認めない。

【4】運用支援業務内容

1 業務内容

- (1) 下表に示す、役割分担に基づき、運用管理業務を行うこと。

(役割分担 ◎：主、○：副)

区分	作 業 項 目		当院 職員	運用管 理業務
全体統制	1	作業統制・指示	◎	
	2	運用管理規程の整備・見直し	◎	
	3	運用管理体制の確立・運営	◎	
	4	重大障害時の統制	◎	
マスター保守 (ユーザが管理するもの)	5	マスター作成	◎	○
	6	マスター登録・修正	◎	○
	7	マスター検証	◎	○
	8	マスター配布	◎	○
	9	ユーザーアカウントパスワード初期化	◎	○
	10	二要素認証用 IC カードの紐づけ	◎	○
サーバーオペ レーション	11	サーバーの起動・停止管理		◎
	12	トラブル受付・一次切り分け・通報	○	◎
	13	暫定対処	○	◎
	14	正式対処	○	◎
	15	技術者の派遣手配（トラブル対応）	○	◎
業務オペレー ション	16	業務ジョブ手動起動・終了		◎
	17	ジョブスケジュールの登録変更	○	◎
	18	業務バックアップの実行監視・世代管理		◎
	19	再来受付機 管理コンソールでの設定変更	◎	
システム監視 及び現地対応	20	LAN 環境の監視		◎
ハードウェア 及びネットワ ーク管理	21	ハードウェアのエラー診断・故障箇所の切り分け	○	◎
	22	ハードウェアの修理依頼	◎	
セキュリティ 管理	23	ウイルスチェック (検知時の通報・駆除)	○	◎
	24	ウイルス対策サーバーのパターンファイル 月次更新		◎
ヘルプデスク 平日 8:30～ 17:15 (ただ	25	Q/A 対応	○	◎
	26	トラブル受付	○	◎
	27	トラブル対応・回答	○	◎

区分	作 業 項 目		当院 職員	運用管 理業務
し、障害等の緊急 時は上記の時間外 でも対応するこ と)	28	ハードウェア・ソフトウェアのトラブル対応 等（エンドユーザーへの PC 代替機のセットアッ プ・入替作業など）	○	◎
	29	機能運用要望改善書の対応。ベンダー対応案 件についてはベンダーへ連絡・調整	○	◎
操作教育	30	操作研修調整	◎	
	31	簡易基本操作研修（新人・異動時など）		◎
その他	32	レセプト業務支援	◎	○
	33	各種統計資料に係る作成支援、及びオペレー ション	◎	○
	34	クライアント PC キットティング （同機種の代替機設置、PC 更新、増設など）	○	◎
	35	消耗品管理	◎	

(2) 業務の対象とする院内情報システム等の範囲は以下のとおり。

ただし、部門システムについてはネットワーク等の状況確認、トラブルの一次受付から各システム保守窓口への引継ぎを行うまでとする。今後、システムの更新、変更、開発等により記載のないシステムが発生しても同等の業務を行うこと。

No.	システム名
1	電子カルテシステム（電子カルテ機能、オーダーリング機能、看護業務支援機能）
2	医事会計システム
3	栄養給食システム
4	薬品情報システム
5	服薬指導システム
6	診療 DWH（電子カルテシステムオプション）
7	病歴管理システム
8	グループウェアシステム
9	外来待合表示システム
10	医療情報ネットワーク
11	検査システム
12	生理検査部門システム
13	放射線部門システム
14	地域医療連携ネットワークシステム
15	内視鏡管理システム
16	生体情報管理病棟部門システム
17	生体情報管理手術部門システム

No.	システム名
18	感染管理システム（電子カルテシステムオプション）
19	リハビリ部門システム
20	診察券発行機
21	自動再来受付機
22	調剤支援システム
23	地域医療室支援システム
24	インシデントレポートシステム
25	NST、褥瘡システム（電子カルテシステムオプション）
26	D P C 業務支援システム（電子カルテシステムオプション）
27	オンラインデータバックアップ
28	S S - M I X W e b 参照（BCP サービス）
29	オンライン資格確認システム
30	整形外科デジタルプランニングツール
31	二要素認証システム
32	患者容態把握ダッシュボードソフトウェア

(3) 稼働管理業務

ア サーバー管理業務

1	状態監視（稼働状況、インターフェイス接続状況、電源状況、クラスタ稼働状況、ディスク稼働状況、データ領域状況等）
2	サーバー起動・停止（自動運転）監視
3	システムログ監視及び必要時のローテート
4	バックアップ監視及び関連作業
5	その他サーバー管理における業務全般

イ ネットワーク管理業務

1	ネットワーク機器の稼働状況監視
2	ネットワーク機器の定期点検

ウ 障害発生時の対応業務

1	システム障害発生時（ハードウェア、ソフトウェア）の一次対応及びベンダーへの連絡・調整
2	ネットワーク障害発生時の一次対応及びベンダーへの連絡・調整
3	部門システムとの障害切り分け及び部門ベンダーへの連絡・調整
4	復旧対処後の検証
5	端末機器及び周辺機器ハードウェア障害発生時の対応、予備機設置等
6	待合表示機の障害発生時の一次対応及びベンダーへの連絡・調整

エ ウイルス管理業務

1	サーバーのウイルス等監視
2	パターンファイルの管理

3	ウイルス対策ソフトに起因する病院情報システムの動作不良の切り分け・報告
---	-------------------------------------

(4) 保守管理・資源管理

ア マスター管理（ユーザーが管理すべきもの）

1	マスター（クリニカルパス、文書、テンプレート等含む。以下「マスター」という。）の作成支援
2	マスターの追加・変更・削除時の関連部署への協議及び実施並びに周知（診療報酬改定時も含む。）の支援
3	関連システムとの連動確認
4	ユーザーアカウントパスワードの初期化
5	二要素認証用 IC カードの紐づけ作業

イ カレンダー処理

1	予約基本スケジュール管理、展開及び日別スケジュール変更相談対応
2	カレンダーマスターの変更等

ウ システム、機器管理

1	医療情報システム／機器などの受注者が有する限りの接続要件・技術仕様情報の提供、追加及び変更（これらのシステム／機器などと導入システムとの接続実績がある場合に限る。）
---	--

エ 端末、ネットワーク機器管理（追加時含む。）

1	クライアントPC／モバイル端末及びプリンターなど周辺機器の追加並びに変更
---	--------------------------------------

(5) ユーザー業務支援

ア データ作成支援

1	日次・月次統計出力支援
2	診療DWHによる各種データ抽出及び集計
3	診断書作成支援システム及び電子カルテシステムでの個別文書等電子データ作成
4	逆紹介用画像CD、レポート作成（PACS に保存されないもの。）
5	紹介医持込画像（CD、フィルム等）取り込み
6	整形外科デジタルプランニングツールのデジタルテンプレートアップデート

イ ヘルプデスク

1	医療情報システムのテクニカルサポート全般、ベンダー調整窓口
2	電子カルテシステム等のシステム操作指導
3	職員からの問い合わせ等をもとにしたFAQ集の作成及び管理
4	システム機器（周辺機器を含む。）並びにネットワーク機器の追加、設置場所移設や設定変更等の支援及び故障時の交換・設定変更等
5	端末、周辺機器の消耗品交換

ウ 月次レセプト処理、医事関連データ作成支援

1	医事請求データ作成、請求確認試験等支援
2	調定データ作成支援
3	返戻レセプト管理支援

エ その他

1	その他、院内情報システムの管理、運用に必要と判断される業務 (必要に応じて発注者と受注者間で協議し、決定するものとする。)
---	--

【6】業務の引継ぎ

- 1 受注者は、当院職員、前任の運用支援事業者及び業務の対象となるシステムの導入・保守事業者より引継ぎを受ける等し、業務日開始より運用支援業務を円滑に遂行できるように必要な準備を行うこと。なお、これに要する費用は、受注者の負担とする。
- 2 受注者は、業務マニュアルを作成、随時更新し、業務従事者のやむを得ない変更の際にも迅速な引継ぎを行い、その後の業務に支障がないようにすること。受注者は発注者に業務マニュアルの最新版をいつでも提出できるように整備しておくこと。
- 3 契約期間満了後は、競争入札にて次期受注者を決定する予定であることから、次期受注者に十分な引継ぎとドキュメント類の引渡しを行うこと。引継ぎの際に必要であれば、次期受注者の業務立会いも認めること。
- 4 業務の移管に際し、全面的に発注者及び次期受注者に協力すること。その際には一切の費用負担を発生させないこと。
- 5 業務委託期間に実施した業務について、契約終了後も必要に応じて、病院からの問い合わせに応じること。

【7】その他

- 1 本契約以外に各システム受注者単位に、総合的な保守契約を締結しているため、当該受注者と協力し、目的を達成させること。
- 2 受注者は、本仕様書に定めのない事項、及び業務開始後に本仕様書に疑義が生じた場合には、発注者と協議すること。

以上