

# 医療情報システム運用管理業務委託仕様書

## 1 概要

神奈川県立精神医療センター（以下「当センター」という。）では、診療情報の電子化により、県民に提供する精神科医療の高度化を目的とし、電子カルテシステムを中心とする医療情報システムの運用を行っている。

医療情報システムは、確実な稼働の維持及び、万が一の障害発生時には迅速に適切な対応を実施することが重要であり、常に診療の安全性を確保するため、本仕様により専任の情報システム担当者を配置する。

## 2 当センターにおける医療情報システムの概要等

### (1) システム概要

別添資料1「医療情報システム概念図」及び別添資料2「医療情報システム導入ソフトウェア一覧」のとおり。

### (2) 当センターにおける端末及びプリンタの数量

#### ① 医療情報システム関連

デスクトップパソコン 約146台

ノートパソコン 約196台

プリンタ 約150台

#### ② その他関連パソコン数台

## 3 委託期間

令和2年12月1日から令和7年11月30日まで（60ヶ月）

なお、令和7年12月1日に受託業者が変更することとなった場合、適正な引継ぎが完了するまでの間、必要な業務を行うこと。

## 4 業務時間等

### (1) 業務時間

8時30分～17時15分

### (2) 業務を要しない日

ア 土曜日、日曜日

イ 国民の祝日に関する法律に規定する休日

ウ 年末年始（12月29日から1月3日まで）

### (3) その他

次に掲げる場合、(1)に規定する時間以外の時間若しくは(2)に規定する日（以下「時間外」という。）に業務を行わなければならない。

なお、時間外に業務を行った場合、当該業務を行った時間と同じ時間分、(1)に規定する時間内の業務を免除する（免除を受ける具体的な日時については、事前に当センター職員と協議すること）。

ア メンテナンス等のため当センター職員から時間外業務を依頼されたとき

イ その他事務処理上の必要があり、事前に当センター職員の承諾を得たとき

## 5 履行場所

当センター1階医事課内に拠点を整備し、必要に応じて当センター内各所で業務を行う。

## 6 委託業務の内容

### (1) 対象となるシステム（別添資料1及び2参照）

ア 医療情報系ネットワーク全般

- ・電子カルテシステム（オーダーリングシステム含む）
- ・看護支援システム
- ・医事会計システム
- ・グループウェア
- ・DWH
- ・これらに接続する各部門システム
- ・その他端末にインストールされているシステム等
- ・医療観察法診療支援システム

イ 業務系ネットワーク全般

### (2) 稼働管理関連業務

#### ①システム稼働状況等の確認、監視

電子カルテシステム、看護支援システム、医事会計システム、各部門システム、インタフェース機器等を含む全てのサーバ機器の運用に関して、以下の作業を実施する。

ア CPU やメモリ・補助記憶装置に対する負荷状況、レスポンス状況等の確認

イ エラー発生状況、利用状況、ネットワーク疎通状況の確認

ウ 常駐アプリケーションプログラム、サービスプログラムの起動状況確認

エ ストレージ容量状況やデータベース拡張状況の確認

オ データバックアップ処理のログの確認

カ サーバ室など特別な設置区画における室温等の確認

キ スケジューリングされたサーバリブート結果の確認

#### ②保守管理・資源管理

サービスレベルの確保又は向上、障害や問題の発生を可能な限り抑止することを

目的として、定期的、又は不定期（随時）に以下の作業を実施する。

- ア サーバやクライアントのバックアップ媒体の管理、バックアップ装置のクリーニング
- イ 予備クライアントのセットアップ（ネットワーク・電源配線を含む）
- ウ クライアントやレーザプリンタ、ネットワーク機器、サプライ品の点検・クリーニング
- エ 備品や消耗品に係る在庫管理作業の支援、交換作業
- オ ユーザやクライアントに対する各種セキュリティポリシー適用
- カ サーバ室など特別な設置区画への入退室状況管理
- キ 各種調査や設定変更など、システム保守業者が履行する作業に関する進捗確認

### ③構成管理・ドキュメント管理

問合せへの対応や設定内容等の変更に備えて、システムを運用するために必要な情報を適切に管理する。

- 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の維持・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 等の作成、維持・管理
- ウ システム構成図・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

### ④マスタ管理

電子カルテシステム、看護支援システム、医事会計システム、各部門システムに搭載する各種マスタ管理に関して、以下の作業を実施する。

- ア システム利用者マスタのメンテナンス
- イ 各種オーダマスタ、医事会計システムマスタのメンテナンス
- ウ その他部門システムマスタのメンテナンス
- エ ユーザによるマスタメンテナンス時のサポートメディア・保証書・説明書等、ソフトウェアに関するドキュメントの維持・管理

### ⑤データ抽出対応

情報システムデータの抽出に関して、利用部門からの問合せに対し、データ抽出可否の判断、データ抽出（必要時には匿名化も実施）を行う。

### ⑥法改正対応

法改正時の各種マスタ変更対応、関係ベンダとの調整、利用者によるマスタ変更作業のサポートを行う。

### ⑦業務系ネットワーク端末設定

- ア 端末の接続設定
- イ メールアカウントの設定

- ウ ウイルス対策ソフトの設定
- エ メール利用に関する操作手順・注意事項等のマニュアル作成
- オ インターネット利用時のブラウザ設定
- カ インターネット参照可能ウェブサイトの管理
- キ 共有フォルダの設定（ショートカット作成）
- ク ネットワークプリンタ・プリントサーバの設定及び手順書の作成・配布
- ケ 各種周辺機器ドライバーのインストール及びアップデート
- コ 機器の障害切り分け
- サ 接続周辺機器の設定サポート及び作業実施

### （3）問合せ対応業務

#### ①質問対応等

情報システムに関して、利用部門からの質問にメーカーと連携のうえ的確かつ丁寧に対応する。

#### ②問合せ内容の集計・分析等

利用部門からの各種の問合せの集計分析を行い当センターへ報告する。

### （4）障害・不具合対応関連業務

#### ①一次切り分け作業

システム障害や不具合が発生した場合の一次切り分け作業を実施する。

#### ②ソフトウェア障害、データエラー等に関する作業

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・確認し可能な範囲でメーカーと連携し応急対応を行う。

#### ③ハードウェア・ネットワーク障害に関する作業

ア 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メーカーと連携し検証する。

イ 障害が発生する前の状況に復旧できているかどうか確認する。

#### ④停電時、震災発生等の緊急対応

ア 電気設備や給電システムのトラブル等により、システム停止等の障害が発生した場合の対応方法を計画する。

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見通しが立たない場合の対応方法を計画する。

### （5）運用管理・支援業務

#### ①セキュリティ管理

ア ウイルス対策

イ ウイルス感染時の駆除対応（感染ウイルスごとの対応策を調査確認、駆除、駆除完了確認）

ウ サーバルームへの入退室管理

②運用フロー・運用マニュアル更新

ア 電子カルテシステム、看護支援システム、医事会計システム、各部門システムの運用フロー及び運用マニュアルに変更があった場合、そのドキュメントの更新を行う。

イ 電子カルテシステム、看護支援システム、医事会計システム、各部門システムの運用フロー及び運用マニュアル更新に関する関係者との打合せに対応する。

③異動時研修

ア 職員の異動時に電子カルテシステム、看護支援システム、医事会計システム、各部門システムの操作方法、留意すべき事項について、対象となる職員への研修を支援すること。

④当センターの指示に基づき、システム登録内容の追加及び変更等の対応を行う。

ア システム利用権限

イ システム利用者登録

ウ システム利用者登録設定変更

エ アクセス権限設定

オ システム接続権限

カ 端末等の紛失届の受理

キ 端末等の故障・破損届の受理

ク 端末の貸与

ケ 各種レイアウトの変更

コ 記録媒体保存申請の受理

サ 記録媒体管理簿の更新

シ パスワード再設定の登録

ス 当センター内ホームページ開設の協議と登録

セ 電子掲示板設定の協議と登録

ソ その他関連する業務

⑤医事課統計資料作成支援として、医事会計システム、DWH等のソフトウェアにより出力可能な統計データについて出力を行う。

(6) 定例会議への参加

医療情報システムに係る定例会議に参加し、システム稼働状況の報告と運用課題の抽出、解決策の検討を実施する。

(7) 業務の実施方法

受託業者が、4に掲げる時間中、当センターに本仕様に係る業務を遂行するため

の業務従事者を配置し、当該業務従事者が本項に規定する業務を行う。

## 7 業務計画書等の提出

- (1) 受託者は、本受託業務の実施にあたって、速やかに業務執行体制表及び業務計画書（以下「業務計画書等」という。）を当センターに提出しなければならない。
- (2) 受託者は、業務計画書等に基づいて本受託業務を履行しなければならない。
- (3) 業務計画書等の変更は当センターと受託者との間の協議により決定するものとする。

## 8 受託者の責務

### (1) 基本的責務

受託者は、本受託業務を遂行するにあたって、当センターが公的医療機関として患者さんに適切な医療サービスを提供するものであることを認識し、名札着用、身だしなみ、言葉遣いなどに十分に配慮しなければならない。

### (2) 関係法令の遵守

受託者は、本受託業務を遂行するにあたって、関係法令を遵守し、患者さん及び職員の信頼を失うことのないよう細心の注意を払わなければならない。

### (3) 守秘義務の徹底

ア 受託者は、契約期間中はもとより契約解除及び契約期間満了後において、本受託業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

なお、受託者は秘密保持に関する誓約書を当センターに提出するとともに、業務に携わる職員全員の誓約書を受託者で保管するものとする。

イ 受託者が、本受託業務上入手し得た情報は、当センターに帰属し、業務目的外に使用をしてはならない。

ウ 受託者は、情報を当センターの許可なく複写及び複製をし、また、院外に許可なく持ち出してはならない。

エ 受託者は、情報を適切に管理し、不要となった場合は外部に漏洩することのないように速やかに、かつ、確実に廃棄しなければならない。

オ 受託者は、業務従事者がア～エの規定に違反した場合には、神奈川県個人情報保護条例の規定により、罰則の対象となり、処罰される可能性のあることをすべての従事者に周知しなければならない。

カ その他、運用管理規程等の情報システムに係る当センターの規程を遵守しなければならない。

### (4) 再委託の禁止

受託者は、本受託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

ただし、あらかじめ書面により当センターの承諾を得た場合は、この限りでない。

(5) 総括責任者の選任等

受託者は、豊富な知識と経験を有する者を総括責任者として配置し、受託業務の遂行に際し、随時、当センター担当者と連絡調整を行わなければならない。また、総括責任者は、業務従事者の指揮監督も行わなければならない。

総括責任者は、当センター内に勤務する必要はなく、当センター担当者と随時連絡が取れればよいこととする。

(6) 業務従事者の配置

受託者は、本契約締結後速やかに配置別従事者名簿を提出し、配置を変更する場合には、事前に当センターに書面により報告しなければならない。

(7) 業務従事者の指導教育

受託者は、業務従事者に対して、業務を遂行するうえで必要な教育訓練を行わなければならない。

(8) 配置人員

受託者は、業務を円滑に遂行するため、1名以上の人員を配置するものとする。

ただし、事前に当センターに報告の上、1年間のうち20日までは、人員の配置を免除することができる（配置される業務従事者の急病等により、当日人員を配置できない場合を含む。）。また、配置を免除された日の業務に支障がないよう、病院職員と連携を図ることとする。

(9) 代替要員の確保

受託者は、上記(8)の場合を除き、受託者の事情によって業務従事者に欠員を生じることのないよう代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のため必要な体制を整えなければならない。

(10) 標準作業書の提出及び承認

受託者は、6に掲げる各業務を具体的に実施するための標準作業書（マニュアル）を作成し、当センターに提出するとともに業務従事者全員にその内容を周知しなければならない。

(11) 消防訓練等への参加

受託者は、当センターが実施する消防訓練その他病院管理運営上必要な事業について、協議の上、積極的に参加しなければならない。

(12) 感染症に関する衛生管理

受託者は、業務を遂行する上で、発生し得ると判断された感染症等の防止には万全を期すものとし、業務従事者の定期健康診断を受託者の負担において行う。また、感染の疑いのあるものについては、感染していないことが確認されるか治癒するまで、業務に従事させないこととする。

(13) 受託業務の引継ぎ

令和7年12月1日に受託業者が変更することとなった場合、予め1か月程度の余裕をもって、円滑な事務の引き継ぎが行えるように協力しなければならない。また、その間も、受託業務に支障のないよう万全を期すよう努めなければならない。

なお、業務に支障が生じるおそれがある場合には、契約期間終了後も柔軟に対応することとする。

#### (14) 損害賠償

受託者は、受託業務の実施及び引継ぎにおいて、故意又は重大な過失により、当センター又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

### 9 完了届の提出

受託者は、当月の業務終了後速やかに委託業務完了届を当センターに提出し、当該業務の履行状況について検査を受けなければならない。

### 10 委託料の請求

受託者は、前項の検査合格後、速やかに当センターの指定する方法で当該委託料を請求するものとする。

### 11 その他の要件

(1) 日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等として認定され、「プライバシーマーク (Pマーク)」を付与されていること。

### 12 その他

(1) 当センター敷地内は全面禁煙としている。敷地内及び出入口等敷地境界付近では喫煙しないこと。

(2) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて当センターと受託者との間で協議して定めることとする。

(3) システム障害等により、常駐の業務従事者以外の人員を依頼した場合の費用は、別途協議の上、支払いを行うこととする。

以上