

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7年4月1日～令和10年3月31日（36か月間）

4、業務目的

- ① 院内に設置される電子カルテ MegaOAK HR を中心とした医療に関する情報を扱うシステム群（以下「病院情報システム」と略す）に関する機器の監視を行い、システムの安定稼動を図ること。
- 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図ること。
- 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図ること。
- ⑤ 主として事務局が使用するグループウェアを中心としたシステム（以下、事務系システムと略す）の監視・設定等を行い、円滑な事務作業を支援する
- ⑥ 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。
- ⑦ 院内のネットワーク機器および各種セキュリティ対策製品の監視を通してセキュリティ向上に寄与する

5、勤務体制

(1) 平日の勤務体制

8時00分から18時00分（休憩時間として1時間を付与）

（9時から17時までは概ね3名以上）

情報管理課支援業務の勤務時間は情報管理課の勤務時間に準じるものとする。

（9:00～17:30までは概ね1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）
- ・ システム設定変更等で時間外作業が発生する場合、作業スケジュールに合わせ勤務開始時刻、終了時刻を当センターと相談の上調整することができるものとする。

（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。

② 4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ヵ月以上前に決定する。

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）就業の確保

従事者について傷病その他の理由により欠務を生じる場合は、遅滞なく代替の従事者を措置すること。代替の従事者を措置する場合は、「6. 従事者の資格要件」を満たしていること。

ただし、代替の従事者を措置しないことについて、当センターの了解を受けた場合はこの限りでない。

（4）勤務場所及び必要備品の用意

勤務場所は主に本館3階のサーバー室及び新サーバー室の2か所のサーバー室とする。

サーバー室に隣接した執務室を電算室として使用すること。

業務遂行場所は当センターの無償提供とする。

書類棚、机・椅子は既存のものを流用すること。

業務に必要な機器並びに光熱水費その他設備使用に伴う経費については当センターが負担する。

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

（1）受付窓口業務

① 電話連絡

電算室に対する職員からの問い合わせについては原則電話によるものとし、電話呼び出しに関する体制については就業時間内に対応すること。受託者は問い合わせに対する回答を迅速に行わなければならない。

② 電子メール等による連絡

電算室に対し、当センターのグループウェア上での電子メール等による問い合わせがあった場合、受託者は迅速にこれに対応しなければならない。但し、窓口運営時間外に送られてきた問い合わせについては翌業務日の対応とする。

【病院情報システム稼働管理業務】

(2) 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

(3) 病院情報システム安定稼働保守

(2)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。なお各保守業者への連絡先は別途提示する連絡体制表によるものとする。

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。

(4) 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ウェア全般
- ・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

（５）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、引継ぎを確実にすることとする（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、電算室の清掃を行うこと。

なお、既述のとおり清掃に必要な道具・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】

（６）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

- ・ 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 DB バックアップ
- ・ 医事統計 DB バックアップ
- ・ DPC-EYES 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（Medi-Papyrus）様式アップデート
- ・ DI システムアップデート作業
- ・ MD-bank アップデート作業
- ・ e-Byoin 指標システムデータマート
- ・ DISC パブリッシャー ログバックアップ
- ・ 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
- ・ 医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
- ・ 診断書作成システム（Medi-Papyrus）のシステムアップデート作業
- ・ デジタル問診システム（今日の問診）のアップデート作業
- ・ 「今日の臨床サポート」のアップデート作業
- ・ 「べてらん君」のアップデート作業準備（CD からファイルコピー）
- ・ 「デジタルプランニングツール（mediCAD）」のアップデート作業

（7）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、事務局契約会計課に発注依頼書を提出すること。（事務系システムに関するものは除く）

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、事務局契約会計課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】

（8）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受け窓口として、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ウェア全般
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・スマホ等）、プリンタ、スキャナー、バーコードリーダー、ナースコールスマホ、デジタルサイネージ、表示板、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、適切な部署に引継ぐこと
- ・ 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こと。
- ・ 診療録データの取だし・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）
個別データの取だし・取込み（USBメモリ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（アブレーション用CD）
CDレーベル作成
- ・ USBメモリ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

【院内OA機器利用サポート業務】

（9）院内OA機器利用に関する問合せ対応

院内OA機器とは調達経路を問わず院内で利用されているPCを含む情報機器全般を指す（個人所有の機器は除く）。院内で利用しているOA機器に関する一般的な問合せに対応すること。

- ・ パソコン（Windows OSに限る）の操作説明

- ・ プリンタの操作説明
- ・ Office ソフト（Microsoft Word、Excel、PowerPoint、Access）の操作説明

（10）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

（11）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 機器の対応については、関係部署に連絡した時点で業務は完了とする。

【事務系システム運用サポート業務】

（12）事務系システムの運用支援

- ① 事務系システム（文書決裁、財務会計、グループウェア、ファイルサーバ）についての問い合わせ対応（各種システムの業務内容についての問い合わせは除く）
- ② 事務系システムのサーバー監視（ランプチェック、疎通確認）
- ③ 事務系システムの障害対応業務
 - ・ 障害発生時の状況と影響範囲の調査
 - ・ 院内担当者へのエスカレーション
 - ・ ベンダーへの問い合わせ、障害復旧作業依頼
- ④ 事務系クライアント端末の設定・設置支援
- ⑤ 事務系クライアント端末、プリンタ等の機器台帳の作成・管理
- ⑥ 事務局メールアドレス(@higashiosaka-mc.jp)宛てメールにおける、隔離メールの内容確認及び隔離解除対応

【情報管理課業務支援】

(13) 情報管理課業務支援

- ① 情報管理課の情報システム(病院情報システム、事務系システム等)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。
- ② 各種ガイドラインにおいて病院情報システムの運用に求められる以下の業務の企画・運営を支援すること。
 - ・ 病院情報システムの監査
 - ・ IT-BCP の策定、訓練の企画・実施（年1回の想定、医療情報安全管理ガイドラインの要求事項に基づくものとする）
 - ・ 情報セキュリティ研修の企画・実施
 - ・ サーバー、端末 PC、ネットワーク機器の台帳管理
- ③ 災害対策本部用 PC、プリンタの設定、管理、保管等
 - ・ 災害対策本部用インターネット PC の Windows Update 実施し、Windows を最新状態に保持すること
 - ・ 災害対策本部設置用備品リストの作成、備品管理及び保管
 - ・ 災害訓練時の災害対策本部用 PC、プリンタ等の設置支援
- ④ 医事インターフェースマスタを設定すること
- ⑤ 処方、注射、検査、画像生理、病理、栄養の各マスタとの医事インターフェース設定すること
- ⑥ カレンダーマスタの登録を実施すること
 - ・ 電子カルテのカレンダー（ComCalender）
 - ・ 手術締切時間（OpeClosingTime）
 - ・ グループウェア(サイボウズ)のカレンダー
- ⑦ 電子カルテシステムの利用者登録を実施すること。また、退職等で権限を喪失した者の利用停止登録を実施すること（利用、停止の申請に基づくものとする）
 - ・ 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。
- ⑧ 公的機関からの調査依頼に対し、情報管理課と共同で調査にあたり、結果の是正まで支援すること。

(14) セキュリティ対策業務支援

セキュリティ対策製品（DarkTrace、LanScope、ApexOne、iNetSec SF、Deep Discovery Inspector）に関する稼働監視、各製品から通知される内容の確認、保守業者との連携を行うこと。また常時貸出・一時貸出 USB メモリの管理、WSUS サーバーから各クライアントへのセキュリティアップデート、年1回の保健所調査のサイバーセキュリティ項目対応支援を行うこと

- ① セキュリティ対策製品の稼働状況・ログ確認
- ② 異常発見時の情報エスカレーション、報告
- ③ セキュリティ対策製品のパフォーマンス設定に関する調整支援

- ④ FireWall 製品(FortiGate)のファームウェア、ソフトウェア管理
- ⑤ FireWall 製品(FortiGate)のファームウェア、ソフトウェアアップデート支援
- ⑥ セキュリティ対策の定期的な確認及びドキュメント作成支援
- ⑦ 常時貸出、一時貸出 USB メモリの暗号化 (BitLocker) 設定
- ⑧ 常時貸出 USB メモリのウイルスチェック状況管理
- ⑨ 常時貸出・一時貸出 USB メモリの台帳管理
- ⑩ WSUS サーバーから各クライアントへのセキュリティアップデート
- ⑪ 年 1 回の保健所調査のサイバーセキュリティ項目の対応支援

【その他】

(15) 委託業務の管理

毎月または求めに応じ随時、以下の報告書等を当センターに提出すること。

- 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に受託業務について、システム化や効率化を図っていくこと。(RPA、データ抽出ツール等、院内で利用中のシステムやツールの利用促進)
- 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。また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。

7、受託者の要件

(1) 要員の構成及び資格要件

従事者の構成は、リーダー、セキュリティ業務・IT 企画支援要員、及び一般スタッフとする。
 リーダーは、従事者の登庁・退庁を管理し、当センターに報告しなければならない。
 従事者は身分を提示し、当センターの職員と判別ができるよう名札を着用すること。

従事者に変更が生じる場合、書面をもって事前に報告すること

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 セキュリティ業務・IT 企画支援（情報管理課支援）要員

- ・ 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 3 年以上有すること。
- ・ IT スキル標準レベル 2 相当以上の知識・経験を有すること。

③ 一般要員

- ・ 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。

要件に適合していることを確認するため、入札終了後、配置要員が確定次第速やかに職歴書の提出を当センターに行なうこと。なお、職歴書の確認後、上の項目に該当しなかった場合、要員の変更を伺うものとする。

(2) 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（Mega OAK）における運用実績を 3 病院以上、有すること。
- ④ 支援体制図を提出すること。

(3) 再委託の禁止

委託業務の全部、または一部を第三者に委託、または請け負わせてはならない。

(4) 機密保持の義務

決定業者及びその従事者が委託業務を遂行するうえで知り得た機密情報（個人情報を含むすべての電子データ）は、これを他に漏らしてはならない。委託業務完了後も同様とする。決定業者及びその従事者は守秘義務の誓約書を作成し、当センターに対し提出しなければならない。

(5) その他

- ① プライバシーマークまたは ISMS (ISO27001) を認証・取得していること。（取得予定を含む。）
- ② 業務履行にあたり、労働関係法令を遵守すること。
- ③ 従事者は東大阪市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- ④ 従事者の資質向上のために、随時研修を行うこと。

- ⑤ 利用しているアプリケーションおよびソフト等について委託期間内に変更があった場合、取扱説明書等を提示するので、速やかに変更後のアプリケーションおよびソフト等での対応を行なうこと。
- ⑥ リーダーは、委託業務の円滑な運営を図るため必要に応じ当センター管理責任者（以下「管理責任者」という。）と連絡調整を行うものとする。なお、管理責任者については、当センター職員のうちから定め、落札業者に通知する。
- ⑦ 業務に関するすべての連絡事項については、管理責任者を通じてリーダーへ報告を行う。
- ⑧ 仕様書に定めのない事項については、その都度、当センターと受託業者で協議のうえ決定する。

8、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）、要員をもって既存請負業者と引継ぎを行い、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。