県立広島病院　医療情報システム運用支援業務委託仕様書

1　目　的

本仕様書は、県立広島病院（以下「当院」という。）の医療情報システムの運用において、ヘルプデスク及びシステム運用支援業務等（以下「本業務」という。）を業務委託先（以下「受託者」という。）に委託する場合の業務内容及び実施条件等を定め、本業務の適正かつ効率的な運用を図ることを目的とする。

2　委託期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日（1年間）
ただし、契約満了日の30日前までに別段の意思表示がない限り、双方協議のうえ契約を更新することができる。

3　業務場所

県立広島病院（広島市南区宇品神田一丁目5番54号）

4　業務対象範囲

本業務の対象範囲は、次のとおりとする。

（1）電子カルテシステム（HOPE LifeMark-HX クラウド）
（2）医事会計システム　（HOPE LifeMark-HX 医事ライブラリ）
（3）部門システム（部門システムのうち、当院医療情報課（以下「担当部署」という。）が管理を行う以下のシステム）係るソフトウェア全般及びクライアント端末機器
- DWH（HOPE LifeMark-DWH）
- IT資産管理ツール（IT Policy N@vi）
- 文書管理システム（Medoc）
- 勤怠管理システム（HOPE タイムリフォーマー）
- 検体検査システム（HOPE LAINS-GX）
- 地域連携システム（HumanBridge EHR）
- 内視鏡検査システム（NeXUS）
- ファイルサーバ
- 安心安全インターネット
- 再来受付機（マイナターミナル）
- 患者案内表示システム（MediTrend）
- 診断書作成支援システム（MEDI-Papyrus）

（4）電子カルテシステム端末に係るハードウェア全般
（クライアントPC、モニタ、PDA、プリンタ、スキャナ及びバーコードリーダー等構成機器一式）
（5）診療系ネットワーク
（6）システムベンダーリモート保守回線
（7）医療情報システムに関連するクラウドサービス及びSaaSサービス

5　業務内容

（1）ヘルプデスク業務（QA管理、作業依頼対応、障害一次対応）

ア　医療情報システムの問い合わせ対応
利用者からの医療情報システムに関する問い合わせ、操作方法及びトラブルについて一次受付を行い、状況を把握し、内容に応じてベンダーへの連絡及びSE等の手配を行う。要望及び運用に関する事項については、担当部署へ報告及び引継ぎを行うこと。

イ　医療情報システム端末のハードウェア故障対応
端末の物理的故障の場合は予備機と交換し、設定及び動作確認を実施する。交換をした機器について、修理不能の場合は、遅滞なく担当部署に報告するとともに、担当部署が指定する場所へ引き渡すこと。

ウ　問い合わせ内容の履歴管理
各種問い合わせについては、対応内容を記録し、履歴管理を行うこと。

エ　インシデント一次対応
不正アクセス、ウイルス感染、ランサムウェア感染及び情報漏洩の疑い等のセキュリティインシデントを検知した場合は、検知後 30 分以内に担当部署へ報告すること。

オ　障害一次対応
システム障害発生時は、影響範囲、発生時刻、原因、対応内容及び復旧時刻を詳細に記録すること。また、電子カルテシステム全部又は一部機能停止、部門システム複数に影響する障害、患者安全に影響する障害及びネットワーク停止等の重大障害が疑われる場合は、業務時間外及び休日を問わず、速やかに担当部署へ報告をする。なお、受託者の判断のみで、システム停止、ネットワーク遮断その他診療に影響する措置を実施してはならない。

カ　業務時間外における緊急時連絡対応
業務時間外及び休日において、基幹システムベンダーのサポートセンターから管理責任者へ重大事項に関する電話連絡があった際は、緊急度の一次判定を行い、病院運営に大きな影響があると判断した場合は、速やかに担当部署へ報告をし、必要に応じてシステムベンダーによるリモート調査のための回線接続対応を実施する。

（２）システム運用支援（定例作業、レセプト業務支援、システム稼働監視、資産管理）
定例業務、レセプト業務支援及びシステム稼働監視の作業範囲及び作業時期は、別紙１「定例業務一覧」に定める。なお、別紙１に定める月次業務及び年次業務には、夜間又は休日に実施する作業を含む。また、電子カルテシステム端末（構成周辺機器を含む）の機器管理、予備機整備及びライセンス管理を行うとともに、端末の配置図を整備する。

（３）サーバ及びネットワーク機器ハード障害検知対応
サーバ及びネットワーク機器のうち、当院が別途第三者と保守契約を締結している機器について、受託者は、自ら障害を検知した場合又は基幹システムベンダーのサポートセンター若しくは当該第三者保守業者から障害発生の連絡を受けた場合に、一次対応を実施すること。一次対応には、障害内容及び稼働状況の確認、障害機器のシリアル番号の確認、ログの採取並びに第三者保守業者への連絡及びログの提供を含むものとする。また、必要に応じて、システムベンダー及び担当部署への連絡を行うこと。機器の修理、部品交換その他保守契約に基づく作業は、当該第三者保守業者が実施するものとする。
なお、第三者保守業者は 24 時間 365 日体制で受付を行うため、受託者は業務時間外においても緊急連絡を受けることができる体制及び連絡手段を確保すること。

（４）マスタメンテナンス支援
利用者からの依頼及び担当部署から QA 票管理システム（Redmine）による依頼に基づき、電子カルテシステム及び関連システムにおける以下の各種マスタ設定作業を行う。ただし、利用者マスタの登録、変更、削除及びアクセス権限設定変更については、対応対象外とする。
・診療マスタ
・画面マスタ
・予約枠マスタ
・診察振分マスタ
・コンテンツ・帳票マスタ
・テンプレート
・パスマスタ

（５）診療報酬改定対応
電子カルテシステム及び医事会計システムにおいて、担当部署の指示に基づき、システム影響範囲の確認、マスタ設定作業、テスト用データの準備、動作テスト、結果記録及び課題整理を行うこと。なお、プログラム改修及びシステムベンダー固有の設定作業は、本業務の対象外とする。

（６）月次定例会報告

月１回、報告書を作成し、以下の内容について当院に報告し、課題共有及び改善策の協議を行うこと。

・前月の問い合わせ件数
・未解決案件一覧
・業務時間外及び休日の緊急対応内容
・サービスレベル指標の達成状況及び未達の場合の原因及び改善策
・電子カルテシステム端末（プリンタ、周辺機器を含む）の配備台数及び予備台数
・改善提案事項（業務改善、障害低減及び利用者満足度向上に資する提案）

６　業務時間

原則として当院の診療日における 7 時 30 分から 18 時 30 分までとする。
なお、コアタイムは 8 時 30 分から 17 時 30 分までとする。
ただし、別紙１の定例業務、システム障害対応、臨時メンテナンス及び機器更新その他当院が必要と認める場合には、上記時間帯以外においても業務を実施することがある。

７　業務体制

（１）受託者は 3 名を常駐配置し、コアタイムにおいては、要員の休憩、休暇、出張その他の事由による一時的な離席がある場合であっても、本業務に従事する要員数が常時 2 名を下回らない体制を確保すること。なお、欠員、災害発生時及び感染症流行時においても業務継続が可能な代替要員体制を確保すること。

（２）次の勤務体系で常駐要員を配置すること。

① 早出： 7 時 30 分 ～ 16 時 30 分（休憩 1 時間）　1 名
② 中間： 8 時 30 分 ～ 17 時 30 分（休憩 1 時間）　1 名
③ 遅出： 9 時 30 分 ～ 18 時 30 分（休憩 1 時間）　1 名

（３）あらかじめ業務時間外作業が見込まれる場合には、コアタイムにおける業務体制に支障を与えない範囲で、フレックスタイム制の勤務も可能とする。

（４）要員は、本業務を遂行するために十分な資質及び能力を有する者であること。

（５）常駐要員のうち、管理責任者として 1 名選任し、当院との連絡窓口とすること。

（６）管理責任者は、次の要件を満たす者であること。

ア　医療情報技師又は上級医療情報技師の資格を有すること。
イ　医療情報システム運用支援業務に関する 3 年以上の実務経験を有すること。
ウ　情報処理安全確保支援士その他本業務に関連する資格を有することが望ましい。

（７）受託者は、業務時間外における重大事項の連絡を受け付けるため、管理責任者又はその代行者による緊急連絡体制を整備し、連絡先及び連絡手順をあらかじめ担当部署へ届け出ること。

（８）受託者は、本業務に従事する要員について、別紙様式「医療情報システム運用支援業務体制届出書」により当院に届出を行うこと。なお、代替要員はあらかじめ本業務の内容及び運用手順を習得していること。

（９）要員交代時は、業務に支障を及ぼさないよう十分な引継ぎ期間を設けるとともに、引継ぎ内容を担当部署へ報告すること。

８　業務環境

（１）業務履行場所

平時においては、当院中央棟 2 階の医療情報事務室に常駐すること。

（２）貸与物品等

本業務の遂行のため以下の物品については当院より無償で貸与する。

ア　什器（机・椅子）
イ　電信・電話機器（内線電話・PHS）
ウ　医療情報システム端末

（３）服　装

常駐要員は、常に清潔な服装を心掛け、所属会社名が確認できる名札を着用すること。なお、受託者所定の制服の着用を可とする。

（４）通　勤

受託者は、常駐要員の通勤に自動車を使用する場合は、当院の敷地外に駐車場を確保することとし、駐車場の賃借に関わる費用は受託者負担とする。ただし、自動二輪又は自転車を使用する場合は、当院の駐輪場を使用することができるものとする。

（５）業務時間外対応に係る費用負担

別紙１並びに本仕様書に定める緊急時の連絡対応に要する費用は、本委託契約に含むものとする。なお、別紙１及び本仕様書に定めるもの以外の業務時間外の業務については、当院と受託者が協議の上、実施するものとする。

（６）出張旅費

受託者の要員が、本業務を遂行する上で、業務履行場所以外の場所へ出張する必要が生じた場合は、出張旅費は受託者の負担とする。

（７）院内ルールの遵守

受託者及び常駐要員は、院内で業務を行うに当たり、当院が定める諸規程、運用ルール及び各種マニュアルを遵守するとともに、医療安全、感染対策及び情報セキュリティの確保に十分配慮し、担当部署の指示に従って業務を遂行すること。

９　サービスレベル（SLA）

本業務について、当月実績に基づいて算定するサービスレベル指標として、次のとおり定め、適切な品質水準を維持するよう努めるものとする。

ア　電話受付応答率

業務時間内の総入電件数に対する応答件数の割合を 95%以上とする。

イ　一次回答時間

アに対し、問い合わせを受け付けた時刻から 15 分以内に、回答又は受付完了及び今後の対応予定を連絡すること。

ウ　重大障害対応開始

重大障害又はその疑いを認知した時刻から 30 分以内に一次対応を開始すること。

エ　通常問い合わせ回答

問い合わせを受け付けた日の翌診療日までに回答すること。ただし、担当部署又はベンダーへの確認を要する案件を除く。

１０ 教育訓練

受託者は毎年１回以上、情報セキュリティ教育及び個人情報保護教育を実施し、教育実施後は実施日時、内容及び受講者を記載した記録を担当部署に提出すること。

１１ 医療情報セキュリティの遵守

受託者は機密情報取扱特記事項及び情報セキュリティに関する特記事項を遵守するほか、次に掲げる事項についても遵守すること。

（１）受託者は、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」の最新版、医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス、個人情報保護法及び当院情報セキュリティ実施手順を遵守すること。

（２）受託者は業務上必要な範囲を超えて診療情報へアクセスしてはならない。

（３）受託者は付与された利用者 ID を他者と共有してはならない。

（４）受託者及び常駐要員は、当院の許可なく、私物の情報通信機器又は外部記録媒体を業務に使用してはならない。また、業務上取り扱う情報を当院の管理区域外へ持ち出してはならない。

１２ 監査対応

当院は必要に応じ受託者の業務状況及びセキュリティ対策状況について監査を実施できるものとする。受託者は監査に協力しなければならない。なお、監査により、常駐要員が本業務の実施に相応しくないと判断した場合は、受託者に常駐要員の変更を要求できるものとする。

１３ 業務引継ぎ

受託者は、運用手順書、資産台帳、問い合わせ履歴、マスタ設定手順その他本業務において作成又は更新した資料について、当院が指定する形式及び保管場所に保存し、常に最新の状態に維持すること。これらの資料は当院に帰属するものとする。

また、本委託契約の終了に際し、別の業者が受託する場合にあっても、当院及び新受託者と調整のうえ、本業務に支障を生じさせないよう、原則として１か月以上の十分な引継ぎ期間を設けること。引継ぎに当たっては、前記資料を含む必要な情報を提供するとともに、引継ぎの実施状況及び進捗状況を記録した引継ぎ報告書を当院に提出し、当院の確認を受けるものとする。

１４ その他

本仕様書に記載のない事項で、医療情報システムの運用及び管理に必要な業務については、当院及び受託者双方で協議した上、決定するものとする。

別紙１

定例業務一覧

区分	作業内容	作業時期
日次業務	□サーバ室内のすべての機器の物理的正常動作の目視点検	7:30～8:30
	・サーバ、UPS 及び NAS 等の機器の保守ランプ状態	
	・ネットワークスイッチの動作ランプ状態の確認	
	・サーバ及びスイッチ等の異常なファン回転音の有無	
	・空調機の稼働状態	
	・サーバ室内の温湿度状況	
	・サーバ室への侵入形跡	
	□ソフトウェア動作確認	
	・電子カルテシステム及び電子カルテ端末から起動できる部門システムの起動確認	
	□空き容量確認	
	ファイルサーバ等の空き容量確認	
	□日次帳票用データ取り込み処理	
	・請求書明細一覧表	
	・医業収益日計表	
	□前日夜間処理結果の提出と必要事項の報告（医事課）	8:30～17:00
	・各種帳票処理提出	
	・必要事項の報告及び連絡事項の受領	
	□日中監視業務	
	・サーバ室設置機器の異常動作監視	
	・データ滞留監視	
	・電子カルテシステム等のソフトウェアの異常動作監視	
	□バックアップ状況確認	
	・バックアップ正常終了確認及びバックアップ媒体保管確認	
	□バッチ処理業務	16:00～17:00
	・入院患者一覧（夜間受付で使用する現在入院中患者）	
	□業務時間外日次業務（翌日医事課に提出）	14:00～18:30
	・日次帳票出力処理	
	・請求書明細一覧表	
	・医業収益日計表	
	・外来患者数表	
	・外来紹介患者数日報	
	・分散インターフェースエラー情報出力分散表	
	□システムベンダーリモート回線	担当部署からの依頼
	・リモート保守作業時の LAN ケーブル接続	
	□サーバ室入退室管理	都度
	・サーバ室への臨時立入者監視・記録	
週次業務	□DPC データ作成（医療情報課に提出）	毎週木曜日
	・FF1/Dn/En/Fn/Eg/Fg/kn ファイル作成	
	□バックアップテープの交換	毎週金曜日
	・電子カルテサーバ，物品管理サーバ	
月次業務	□レセプト業務支援	
	① 中途退院分レセプト	毎月 21 日頃 19:00～終了まで
	・退院患者の仮レセプト出力（１日～中途退院締日）	
	・９万点日計表	
	・日計表	
	・エラーリスト	
	・治験概要書	
	② 外来仮レセプト	月末日 21:00～終了まで
	・当月分外来仮レセプト	
	・本レセプト（歯科、労災）	
	・９万点日計表	
	・エラーリスト	
	・レセプトデータ送受信処理（債権管理システム）	

区分	作業内容	作業時期
	③ 入院仮レセプト	月初 21:00～終了まで
	・当月分入院仮レセプト	
	・本レセプト（労災）	
	・９万点日計表	
	・日計表	
	・エラーリスト	
	④ 外来本レセプト	毎月 5 日頃 21:00～終了まで
	・本レセプト（医科、歯科、労災）	
	・９万点日計表	
	・レセプトデータ送受信処理（債権管理システム）	
	・エラーリスト	
	・レセ電データ作成	
	・レセプトチェックシステム処理	
	⑤ 入院本レセプト	毎月 7 日頃 21:00～終了まで
	・DPC 分本レセプト（医科）	
	・DPC 履歴更新処理	
	・DPC 締め処理	
	・レセプトデータ送受信処理（債権管理システム）	
	・エラーリスト	
	・レセ電データ作成	
	・レセプトチェックシステム処理	
	⑥ DPC データ作成	毎月 1 日～10 日頃
	・FF1/FF4/Dn/En/Fn/Eg/Fg ファイル作成	
	⑦ DPC コーディングデータ作成（必要時）	毎月 9 日
	□統計月次処理	毎月 10 日頃～5 日間 日中～夜間
	① 医療情報課用	
	・患者取扱状況	
	・稼働額表・科別　外来／入院、全体	
	・外来患者数・科別	
	・入院患者数・科別	
	・外来業務月報	
	・年齢階級別診療科別外来／入院患者数・構成比	
	・サブ保健医療圏別外来／入院患者数　全体	
	・地域別外来／入院患者数　全体	
	・室料差額収益の状況　全体	
	・室料差額別・収益状況	
	・入院患者数・部屋別　全体	
	・透析実施状況	
	・手術件数	
	・精神科入退院患者一覧	
	・自費療養・科別　集計表　外来／入院	
	・未収金整理簿	
	・未収金整理簿（個人）	
	・未収金処理　督促状	
	・医業収益月報（１）発行日集計	
	・医業収益月報（２）	
	・医業収益日計表（定期請求分）	
	・請求書明細一覧表（定期）	
	② 総務課分	
	・DPC 稼働額・科別統計表（稼働額集計表）	
	・DPC 稼働額・病棟別統計表（稼働額集計表）	
	・出来高案分比較表科別作成	
	・出来高案分比較表病棟別作成	
	・出来高案分比較表 DPC 別作成	
	・出来高案分比較表 MDC 別作成	
	□定期請求	毎月 9 日 夜間
	・定期請求処理	
	・収入日計表、診療明細書作成処理	

区分	作業内容	作業時期
	□医業収益月報（医事課用）	
	・医業収益月報（１）	
	・医業収益月報（１）発行日集計	
	・医業収益月報（２）	
	□未収金	医事課からの依頼
	・未収金督促状処理（2ヶ月に1回処理）	
年次業務	□電気設備点検支援	年3回
	・当院実施の電気設備点検における動作確認支援	

別紙様式

年　　月　　日

医療情報システム運用支援業務体制届出書

県立広島病院　医療情報課長　殿

（届出者）
所 在 地
会 社 名
代表者名

医療情報システム運用支援業務委託仕様書に基づき、医療情報システム運用支援業務の実施体制を構成する要員について、次のとおり届け出ます。

No.	フリガナ 氏　　名	性別	役割区分	経験年数	保有資格
1			□ 管理責任者 □ 業務従事者 □ 代替要員	年	
2			□ 管理責任者 □ 業務従事者 □ 代替要員	年	
3			□ 管理責任者 □ 業務従事者 □ 代替要員	年	
4			□ 管理責任者 □ 業務従事者 □ 代替要員	年	
5			□ 管理責任者 □ 業務従事者 □ 代替要員	年	
6			□ 管理責任者 □ 業務従事者 □ 代替要員	年	
7			□ 管理責任者 □ 業務従事者 □ 代替要員	年	

※ 要員に変更が生じた場合は、速やかに本届出書を再提出すること。