

兵庫県立加古川医療センター

総合医療情報システム運用管理業務基本仕様書

2026 年 8 月

兵庫県立加古川医療センター医療情報システム運用管理業務仕様書

兵庫県立加古川医療センターにおける、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、兵庫県立加古川医療センター（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

システムは、基幹となる電子カルテ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停止させない。

3. 業 務 名

兵庫県立加古川医療センター医療情報システム運用管理業務委託

4. 主な業務場所

兵庫県立加古川医療センター 兵庫県加古川市神野町神野 203

5. 契約の履行期間

令和 8 年 11 月 1 日 から 令和 9 年 3 月 31 日 まで。

なお、令和 9 年 3 月 31 日までの業務履行状況を確認した上で、適正に業務が履行されている場合においては、令和 13 年 3 月 31 日まで契約延長を行うことがある。

ただし、受託者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

基幹システム（電子カルテ・オーダエントリー・医事会計）

株式会社ソフトウェア・サービス

部門システム

別紙「医療情報システム一覧表」のとおり

7. 対象機器類

- 1 各種サーバ
- 2 クライアントマシン（端末、ディスプレイ等周辺機器）
- 3 プリンタ（レセプトプリンタ含む）
- 4 検体ラベルプリンタ
- 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
- 8 IC カードリーダ
- 9 ペンタブレット
- 10 スマートフォン
- 11 受付案内表示盤
- 12 再来受付機
- 13 自動精算機、POS システム、クレジット用端末
- 14 ネットワークスイッチ、無線 LAN アクセスポイント、その他ネットワーク関連機器
（ネットワーク機器に付帯する UPS）
- 15 マイナンバー用端末、顔認証機器
- 16 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 を含むシステムネットワーク、及び上記に接続する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 インターネット接続環境（兵庫県庁 WAN を除く）
- 3 上記とは別に、リモートメンテナンス用に外部からの接続を許可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および時間帯は、次のとおりとする。
 - ① 土曜、日曜、祝日及び年末年始を除く 8：00～20：00 とし、乙の業務従事者は

基本的に甲内に常駐して作業を行うこと。

② 上記以外に、下記の対応を行うこと。

- ・ 障害問い合わせ、緊急問い合わせが発生した場合は、甲が別に定める事項に基づき、障害対応を行うこと。
- ・ 電源設備点検、システム更新作業等、土曜、日曜祝日及び年末年始の休日作業が発生する場合、対応を行うこと。

- 2 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 乙の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、複数件発生した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甲内のシステム管理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 甲の担当者および乙の業務従事者は、システム障害などに備え、緊急連絡先を共有し、緊急時に連絡が可能な体制とすること。緊急時の対応については、甲乙協議のうえ決定すること。

11. 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「25. 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 システム管理室、サーバ室管理
 - ① サーバ管理

- A) サーバ監視・ログ確認（常駐アプリケーション、サービスプログラムの起動状況確認含む）
- B) バックアップ作業、バックアップ管理
- C) セキュリティパッチ適用
- D) パスワード管理
- E) サーバ機器のアドレス管理
- F) サーバリブート結果の確認
- G) サーバ障害一次切り分け作業
- H) 計画停電時対応、長期休日対応
- I) ネットワーク管理
- J) ネットワーク稼動監視
- K) ネットワーク機器（ルータ、スイッチ等）の動作確認
- L) 情報コンセント、LAN ケーブルの障害に関する切り分け
- M) SE・CE への連絡・記録、復旧支援
- N) ネットワークアドレス管理
- O) スイッチ、ハブ等故障時の対応（切り分け、修理ベンダへの連絡および作業調整）
- P) EPS 内機器の障害に関する切り分け
- Q) 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
- R) 無停電電源装置（UPS）の動作確認
- S) ファイルサーバのアクセス権限及びフォルダ管理
- ② 記憶媒体管理
- ③ マスタ管理
 - A) 各種マスタ（システム動作に必要な各種マスタ、診察・検査予約の基本的な設定、診療文書や帳票等のテンプレートデータ）の登録・削除・変更（原則、電子カルテ・医事会計システムに限るが、対応範囲は協議により決定するものとする）
 - B) ユーザアカウントの登録、変更及び管理
 - C) マスタコンテンツ等の更新作業
 - D) クライアント資源最新化
 - E) 資源版数管理
- ④ オペレーション業務
 - A) サーバ監視端末操作・監視

- B) 定例業務の実行・終了確認
- C) 随時依頼業務の実行・終了確認
- D) DWH 等からの各種データ抽出処理
- E) 処理に伴う出力帳票の仕分け・配布
- F) 進捗状況の監視・報告
- G) 院内情報共有ツール（ポータルサイト）の運用・管理
- ⑤ スケジュール管理
 - A) 業務スケジュールの作成と報告
 - B) 業務スケジュール実績の検討と報告
 - C) マシン保守等のスケジュール管理
 - D) 記録媒体の利用状況、所在管理
 - E) 各種保守点検時のスケジュール調整
- ⑥ ドキュメント管理
 - A) 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維持保管
 - B) 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・管理
 - C) システム論理構成図、配置図、ネットワーク構成図及びネットワーク管理台帳の維持管理
 - D) 端末等資産管理台帳の維持管理
 - E) オペレーションマニュアル、対象となるシステムの操作マニュアル、運用マニュアル、トラブル対応マニュアル等の作成、維持管理および追加修正作業
 - F) 各種障害対応マニュアルの作成及び維持管理
 - G) 各種運用チェックシートの作成及び維持管理
 - H) マニュアル等、ドキュメントの作成・整備（システム稼動時に提供されていないものについては、システム導入ベンダ等との調整の上行うこと）
- ⑦ ディスク・ファイル管理
 - A) ディスク・ファイルの使用領域管理
 - B) データベース管理と必要な処置
 - C) 不要データの整理
 - D) 日次、月次バックアップの監視
 - E) バックアップ媒体の管理（外部保管用媒体を含む）
- ⑧ 機器管理

- A) コンピュータ機器の始動および停止処理
- B) 機器の設定、設置
- C) 障害発生時の連絡・報告・記録管理
- D) 各室の消灯および施錠（サーバ室、作業室）
- E) 室内の環境保全
- F) サーバ室の温度管理

⑨ 機密管理

- A) 利用状況の把握（ログイン状況、機器の利用状況等）
- B) ウイルスチェック、及び検出時の対応
（ランサムウェア等マルウェア、不正アクセスの検出時）
- C) 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
- D) ウイルス検出・感染報告書の記載、管理

⑩ インターネット接続環境の管理

- A) 接続端末の管理
- B) 各種機器の接続申請対応
- C) 仮想インターネット管理

2 機器管理

① パソコン、スマートフォン等の端末及び周辺機器（プリンタ類、マウス等含む）

- A) 管理台帳を使用した管理（マウス、キーボードは除く）
- B) 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
- C) 環境設定（キッティング・インストール等作業含む）
- D) 随時依頼に応じた機器設置、移設、撤去作業（廃棄対応含む）
- E) アドレス管理
- F) 障害時のユーザ指導
- G) コンピュータウイルス、ランサムウェア、不正アクセス等の検知及び必要な処置
- H) 端末機の USB 接続制御対応
- I) 各アプリケーションインストール作業
- J) 機器の清掃
- K) 物品亡失（損傷）報告書、修理依頼及び履歴管理
- L) 予備機の管理

② 機器等の貸出管理

- A) パソコン及び周辺機器の貸出及び返却対応
- B) 暗号化 USB メモリの管理（パスワード設定、初期化等）
- C) 無線つき SD カード「Flash Air」の保管・払い出し・ベンダへの設定依頼
- D) 貸出機器の設定、設置支援
- E) 貸出管理台帳の管理

3 問い合わせ管理

- ① システム利用者からの問い合わせへの対応、原因調査、対応履歴のデータベース化
- ② 問い合わせ内容の分析によるシステム改善検討、提案

4 システム稼働管理

- ① システム稼働状況の監視
- ② サーバ室入室管理
- ③ サーバ室空調設備管理（室温確認、機器動作確認など）
- ④ サーバ室その他日常的な事項（消灯、施錠、室内の整理整頓、清掃など）

5 システム利用者サポート

- ① システム操作等に関する問い合わせへの対応
- ② 受け付けた内容の管理（特に多い項目については FAQ 作成）
- ③ 依頼された各種データの抽出作成作業（定期・臨時）
- ④ アプリケーションソフト(Excel、Word、PowerPoint 等)の問い合わせ対応
- ⑤ 情報システム機器（パソコン、プリンタ等）に関する問い合わせ対応

6 障害管理

- ① 障害状況の確認、把握
- ② 障害の切り分け（ハード・ソフト）
- ③ 障害の排除
- ④ 病院関係者及びベンダ SE、CE 等への連絡
- ⑤ 周辺機器の障害時の復旧対応（SE 等の指示による）
- ⑥ 障害発生原因の追求及び防止策の提案
- ⑦ 障害履歴の作成と報告
- ⑧ 障害時のユーザ指導
- ⑨ ハード障害時の予備機への交換

7 窓口業務（システムメーカーの問い合わせ窓口を含む）

- ① システム連絡票、QA 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。

- ② システムメーカーの作業進捗状況の確認及び報告

8 記録及び保守管理

- ① 運用支援・障害サポートの記録、保存
- ② 問い合わせ管理、障害の内容及び対応内容の管理
- ③ 保守管理台帳の作成
- ④ 定期保守点検の立会い及び確認
- ⑤ 電気設備点検（計画停電）の立会い及び確認

9 委託業務遂行にあたっての報告業務

- ① 業務報告書（月報）の提出
- ② 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

- ① 医療情報関係会議等への参加
- ② 会議に関連する資料の作成及び議事録の作成

11 業務提案

- ① 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
- ② 診療データの有効活用や、受入実績のある医療機関との情報交換、その他システムに関する業務改善提案
- ③ 業務効率化等を目的としたデジタルトランスフォーメーションの推進並びに情報セキュリティ対策の継続的な強化・改善についての提案

12 業務支援

- ① 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、病院において作成可能なコンテンツの作成支援
- ② 電子カルテ内画像データの CD-ROM 等媒体への書き出し
- ③ システム内にあるデータについて、「兵庫県立加古川医療センター医療情報システム等運用管理規程」に定められた申請に基づいたデータの提供
- ④ システム運用に関する案内資料等の作成及び配布

13 研修業務

- ① システムの研修・操作指導
- ② 新任职員、異動職員に対する電子カルテシステム及び留意すべき事項についての研修（一括実施、適宜実施）

- ③ 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）

14 その他

- ① スwitchングハブ等機器・消耗品等の在庫管理・交換・発注依頼・廃棄（プリンタトナー・インクは除く）
- ② サーバ室の防犯・防災管理（火災防止、漏水防止など）
- ③ 診療報酬改定や各種法改正時の改定作業支援
- ④ USB メモリのサーバへの設定、貸出および管理
- ⑤ ウイルス対策ソフトの管理、パターンファイル更新
- ⑥ USB のウイルスチェック
- ⑦ 災害訓練等への参加
- ⑧ 当該仕様書に記載のない業務については、委託業務の遂行に支障のない範囲内において甲の担当者と協議の上、柔軟に対応を行うこと。

12. 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以下の条件を満たすよう、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、オーダエントリシステム、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に関する基礎的な知識を有し、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。
- 4 システムの構成機器となる、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・サーバシステムだけでなく、Web 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 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やメモリ等のパフォーマンスチェックなどを行うことができること。また、RDP、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。
- 7 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」の検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 すでにホームページ等で公開している情報に基づき、県立病院としての当院の特徴（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。

13. 業務従事者の履歴書、誓約書の提出等

- 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職務経歴書及び甲の所定の誓約書を甲に提出し承認を受けること。
- 2 業務従事者を変更するときは、前号と同様甲の承認を受けること。
- 3 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。

14. 業務従事者構成

業務従事者は、本仕様書の「12. 業務従事者の条件」を満たしており、責任者、副責任者、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、業務従事者のうち電子カルテに係る運用管理業務の経験者を複数人有すること。

1 責任者

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 単独で全委託業務を遂行する能力を有していること。
- ⑤ 委託業務の総括管理を行い、乙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。

2 責任者担当業務

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。

- ① 病院担当者との窓口
- ② 委託業務の遂行に関する調整、計画
- ③ 業務従事者に対する指示、監督、教育指導
- ④ 業務従事者の勤怠管理
- ⑤ 委託業務の実施に伴う甲との連絡調整及びクレームへの対応
- ⑥ 委託業務の見直しと改善策の検討
- ⑦ 障害対策の検討
- ⑧ 各運用業務
- ⑨ その他、円滑な業務遂行に必要な事項

3 副責任者

- ① 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。
- ② 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。

4 一般技術者

- ① 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。又はそれに準じた知識（IT・医療に関する）を有していること。

15. 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、貸与を受けた施設の故障等を発見した時、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。

16. 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、情報保存用の記憶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。乙は、支給された消耗品を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。

17. 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。

18. 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。

19. 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。

20. 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、兵庫県、厚生労働省及び関連省庁の取り決める関連法規、規制・規則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、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、定期健康診断を甲の職員に準じて行うこと。
- 7 病院主催の全職員対象の各種院内研修に出席すること。

21. 業務体制表等の提出

- 1 乙は、あらかじめ委託業務の遂行にあたる業務従事者の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、甲所定の誓約書を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るとともに、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 責任者は、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。

22. 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。

23. 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。

24. 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は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。

25. 業務の特記事項

1 マニュアル等の整備

乙は、「業務運用マニュアル」、「システム操作マニュアル」、「教育・研修マニュアル」等、システムベンダが初期提供するマニュアル等をベースにして、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。

整備にあたっては下記の事に注意し作成すること。

- ① 業務とマニュアルの体系を明確にすること
- ② 階層構造に分類・整理し、体系化すること
- ③ 書式を標準化すること
- ④ マニュアルは電子化すること
- ⑤ 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
- ⑥ 版数・更新日付、更新者を明確にすること

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。

① 一次切り分け作業

- A) 障害や不具合が発生した場合、甲乙の担当者共同でシステム利用部門からの問い合わせに対応する窓口機能となる役割を担い、業務運用の状況及び影響範囲の確認及び一次切り分けを行うこと。
- B) 状況を確認した上で、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。

② ソフトウェア障害、データエラー等に関する作業

- A) 乙は、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されるとき、この問題が個別の患者データ起因か、また再現性について検証した上で、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。
- B) 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、その周知方法を甲の担当者とともに検討し、実施すること。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。

③ ハードウェア・ネットワーク障害に関する作業

- A) 乙は、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復旧方法を検討した上で、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。
- B) 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。
- C) 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。

④ 停電時、震災発生等の緊急対応

- A) 電気設備や給電システム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。
- B) 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。

⑤ 事後の障害管理

- A) 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調整を行うこと。
- B) 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な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。
- C) 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、実施すること。

⑥ データ抽出・データ加工関連

A) 定型作業

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。

B) 臨時作業

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依頼に基づき、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。

⑦ システム保守支援

- A) ソフトウェアの不具合の修正適用など、保守対応 SE が行う作業に関する調整・支援作業を行うこと。
- B) 保守作業内容や改造仕様の管理、院内調整に関する作業の支援を行うこと。

26. 契約の特記事項

この契約は、地方自治法第 234 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、当該契約に係る甲の支出予算において減額又は

削除があった場合、甲は、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、甲は、乙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。

27. その他

本仕様書、業務書に定めのない事項、及び運用開始後に本仕様書、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