

システム管理運営業務仕様書

1. 案件名

システム管理運営業務

2. 目的

当院導入の医療情報系及びインターネット系システムが円滑に稼働するための運用オペレータ業務について業務委託を行うもの

3. 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4. 履行場所

一般財団法人新潟県地域医療推進機構魚沼基幹病院 南魚沼市浦佐 4132 番地

5. 運用体制

(1) 配置人数・時間

下記作業時間における（ア）及び（イ）については、運用オペレータでシフト体制を構築し、対応すること。ただし、特段の事情がある場合には、別途当院と協議すること。

（ア）平日作業時間は、原則として午前7時30分から20時までとする。なお、休憩をとる場合は、少なくとも1名以上が業務に従事できる状態を確保すること。

7時30分	～	8時30分まで	1名以上
8時30分	～	11時まで	2名以上
11時	～	16時30分まで	3名以上
16時30分	～	17時30分まで	2名以上
17時30分	～	20時まで	1名以上

（イ）休日（休診日）作業時間は、原則として午前7時30分から19時までとする。なお、休憩をとる場合は、少なくとも1名以上が業務に従事できる状態を確保すること。

7時30分	～	10時まで	1名以上
10時	～	16時30分まで	2名以上
16時30分	～	19時まで	1名以上

（ウ）障害・災害発生時

病院の指示により対応すること

(エ)システム更新時

システム更新時に円滑にシステム運用が行えるような勤務体系を構築できること。別途協議とする。

6. 委託業務の基本的運用方針

- (1) 病院の理念、基本方針及び医療機能を理解し、それに合った的確な業務を行うこと。
 - (ア)病院の理念及び基本方針に沿った業務の運用を基本とすること。
 - (イ)医療機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院職員と協力、連携して業務を遂行すること。
 - (ウ)地域災害拠点病院や感染症指定医療機関、エイズ治療拠点病院としての医療機能を理解し、災害又は感染症発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築すること。
- (2) 法令等に基づき適正かつ確実に業務を行うこと
 - (ア)医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度に基づき、適正に業務を行うこと。
 - (イ)病院における多様な業務に対し、情報提供するとともに、問い合わせに対応すること。
 - (ウ)すべての作業において、マニュアル・フローを作成し、それに沿って、適正かつ確実に業務を行うこと。
 - (エ)すべての作業において誤りを防止するため、画面上で再確認するなど、ダブルチェック等を確実に行うとともに、組織的な点検、監査を実施できる体制とすること。
 - (オ)医療情報システムの機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院職員及び医療情報システム等メーカーと協力、連携して対応すること。
 - (カ)データ処理については、迅速かつ正確に行うこと。
- (3) サービスの向上
 - (ア)正確かつ親切丁寧な接遇態度で職員等に接し、信頼される業務運営を行うこと。
 - (イ)病院業務に関わる一員であることを認識し、常に相手の立場にたった接遇態度により接すること。
 - (ウ)適切な身だしなみ、相手にあわせたわかりやすい話し方を常に行うこと。
 - (エ)教育指導や研修等を通し、信頼される業務遂行を各従事者へ徹底すること。
- (4) 病院の業務運営及び経営の健全化に関する提案
 - (ア)病院の業務運営について、助言及び提案を行うこと。
 - (イ)職員の要望を把握し、それに対して迅速かつ的確に対応すること。

- (ウ)組織変更、医療情報システムの整備、その他状況に応じて、委託業務に関する業務変更の提案や助言を行うこと。
 - (エ)委託業務が適正かつ円滑に行われているかを常に点検するとともに、経済的で適正な業務運営が行える実施体制を提案すること。
 - (オ)病院経営の健全化につながる収支改善の助言及び提案を行うとともに、必要な支援を行うこと。
 - (カ)業務内容に適合した資格及び経験を有する業務従事者を配置すること。
 - (キ)業務内容について、常に分析して改善を行うこと。
 - (ク)業務内容について、常に適正かつ確実に行われているか点検し、迅速化や業務軽減を図ること。
- (5) 個人情報保護及び秘密の保持
- (ア)業務受託者及び従事者は、個人情報保護に関する法令等を遵守し業務を履行すること。
 - (イ)個人情報保護に関する教育及び研修を実施すること。
 - (ウ)業務受託者及び従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密を他に漏らしてはならないものとし、業務受託終了後及び退職後も同様とする。
 - (エ)受託者は、業務の仕様書及びその他関係書類を当院の許可なしに持ち出し、使用し又は複写もしくは複製してはならない。また、関係書類（特に、記録の類）は、整理整頓の上所定の場所に必要な期間保管すること
- (6) 病院管理運営事業への参加
- (ア)受託者は、当院が実施する防災訓練、その他施設管理運営上必要な事業に参加すること。
- (7) 災害時対応
- (ア)災害時は、診療の速やかな復旧に貢献すること。
 - (イ)当院の指示のもと、災害復旧活動を行うこと。

7. 業務内容

(1) 運營業務

別表「システム管理運營業務内訳書」のとおり

(2) その他病院業務に必要と認められたこと。

(3) 撤退時における引継ぎ

委託期間満了又はその他の事由により業務受託を終了し、その後に別の者が業務を受託する場合（撤退時）にあつては、業務引継ぎを遺漏なく行い、病院業務に支障のないようにすること。

8. 当院導入の医療情報総合システム概要

別紙「新潟大学地域医療教育センター・魚沼基幹病院 システム全体概念図」のとおり。

9. 損害賠償責任

業務受託者は、業務の遂行において、業務怠慢、故意又は重大な過失により、病院又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償すること

10. 成果物等

業務受託者は、次に掲げる成果物を提出すること。ただし、病院から別途提出指示があった成果物については速やかに対応すること。

- (1) 月間作業報告書
- (2) バックアップ作業記録
- (3) アクセス履歴調査報告書
- (4) 障害管理表
- (5) プログラム修正報告書
- (6) 運用マニュアル（改定の度に提出すること）

11. その他

本仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。