

業務関連情報

別記

各項目の人数、サイクル、集計単位、回数、時間、分は2021年の実績から見込んだ年間想定数である。

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間 (H)	分 (M)
(1)	システム稼働状況等の確認、監視										
	ア CPUやメモリなどに対する負荷状況、レスポンス状況等の確認をおこなうこと	CPU、メモリ及びディスク装置の負荷状況を確認する	監視ツール及びコンピュータールームの機器本体を見てエラーが無いことを確認し、日時と結果を記録する。	1		1	日	日	2	0	10
		アプリケーションの応答時間を確認する		2		1	日	日	2	0	10
	イ エラー発生状況、利用（ユーザアクセス）状況、ネットワーク稼働状況などの監視をおこなうこと	エラー発生状況を確認する	監視ツール及びコンピュータールームの機器本体を見てエラーが無いことを確認し、日時と結果を記録する。	3		1	日	日	1	0	03
		利用（ユーザアクセス）状況を確認する	なお、利用状況は日次で確認せず、依頼があった場合に確認することで差し支えない。	4		1	日	日	1	0	03
		ネットワーク稼働状況を確認する		5		1	日	日	3	0	03
	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をおこなうこと	常駐アプリケーションプログラムの起動状況を確認する	監視ツール又はサーバのコンソールを見て正常に起動していることを確認し、日時と結果を記録する。	6		1	日	日	2	0	01
		サービスプログラムの起動状況を確認する		7		1	日	日	2	0	03
	エ スケジューリングされた日次バッチ処理結果の確認をおこなうこと	スケジューリングされた日次バッチ処理の結果を確認する	バッチ処理の正常終了を確認する。	8		1	日	日	1	0	03
	オ スケジューリングされたDB繰越処理結果の確認をおこなうこと	スケジューリングされたDB繰越処理の結果を確認する	監視ツール又はサーバのコンソールを見て処理が終了していることを確認し、日時と結果を記録する。	9		1	月	月	1	1	00
	カ ウイルスパターンファイル更新の確認をおこなうこと	ウイルスパターンファイルの更新を確認する	ウイルス管理サーバのコンソールを見てウイルスパターンファイルが更新されていることを確認する。	10		1	日	日	1	0	01
	キ ディスク容量状況やデータベース拡張状況の確認をおこなうこと	ディスク容量の状況を確認する	監視ツールを見てエラーを検知していないか確認する。	11		1	月	月	1	1	00
		データベース拡張の状況を確認する		12		1	月	月	1	0	10
	ク データバックアップ処理の確認、及びメディア装置状況の確認をおこなうこと	データバックアップ処理の結果を確認する	監視ツールを見てエラーが無いことを確認する。エラーがある場合、テープ劣化等の原因であれば新規のテープで再実行する。再実行は、サーバが高負荷になる時間帯を避け、業務影響が無い時にする。	13		1	日	日	1	0	10
		メディア装置の状況を確認する		14		1	日	日	1	0	05
	ケ コンピュータールームなど特別な設置区画における室温等の確認をおこなうこと	特別な設置区画の室温等を確認する	コンピュータールームの室温と湿度を確認する。サーバの動作に異常をきたす室温又は湿度の場合、空調を調整して対応する。	15		1	日	日	2	0	01
	コ 給電状況及び無停電電源装置（UPS）のバッテリー容量の確認をおこなうこと	サーバ及びネットワーク機器の給電状況を確認する	コンピュータールームの無停電電源装置（UPS）を見てメッセージの表示やランプの点灯で異常が無いか確認する。	16		1	日	日	1	0	01
		無停電電源装置（UPS）のバッテリー容量を確認する		17		1	日	日	1	0	01
	サ スケジューリングされたサーバ再起動結果の確認をおこなうこと	スケジューリングされたサーバ再起動の結果を確認する	サーバの再起動スケジュールに合わせて、翌営業日に正常に起動しているか確認する。この時、上記(ウ)の常駐アプリケーションプログラム及びサービスプログラムが起動しているか確認する。	18		1	月	月	1	1	00
	シ 日々の業務において、安定的なシステム稼働を目的にチェックすべき監視・確認項目と判断された内容についても確認をおこなうこと	チェックすべきと判断された項目の状況や内容をチェック表をもとに監視及び確認する	01_日別チェック表_改版 備考：朝（8時,9時）、昼（11時）、夕（17時30分）のチェック資料 02_電子カルテ日次確認 備考：「01_日次チェック表_改版02」の補足資料 03_問題点管理台帳チェックシート 備考：問題点記載時のオペレータ内のチェック資料	19		1	日	日	1	1	00
				20		1	日	日	1	0	30

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業 番号	関連する 作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間 (H)	分 (M)
			04_O P作業進捗管理台帳 備考：残件作業管理	21		1	日	日	1	0	15
			05_端末修理チェックシート 備考：端末の修理管理	22		1	月	月	1	1	00
			06_資源配付チェックシート 備考：定期資料配布（毎週木曜日）及び臨時配布時に使用	23		2	週	週	1	0	30
			07_月別チェック表 備考：月次の定例的な作業、マスタ更新などのチェック資料 08_月別管理表 備考：「07_月別チェック表」の補足資料	24		1	月	月	1	0	10

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
(2)	保守管理・資源管理										
	ア マスタとなるデータの作成および管理、テンプレートデータやヤギー文書等のコンテンツマスタ管理をおこなうこと。対象マスタメンテナンス類については別紙3を対象とする	マスタデータを作成及び管理する	別紙3における「医療情報センターかつ運用保守委託業者担当」のマスタを作成及び管理する。 なお、別紙3における「部署担当」は、マスタの配布及び動作検証をする。 また、コンテンツマスタは次項の「テンプレートデータやヤギー文書の管理」の対象とする。	25		1	随時	年	500	4	00
		テンプレートデータ及びヤギー文書を管理する (別紙3のマスタを対象とする)	別紙3における「医療情報センター担当」のコンテンツマスタ、テンプレートデータ及びヤギー文書を管理する。	26		1	週	週	1	0	05
		資源配付作業をする	当院で運用しているソフトウェアの資源配付機能を用いて、マスタを各端末に配付する。	27		1	週	週	2	4	00
	イ 統合情報システムを利用する為の利用者（ユーザ）アカウントの登録、アドレス帳などの管理をおこなうこと なお利用者登録・変更は一部の業務常駐者に限るものとする	利用者（ユーザ）アカウントを登録及び管理する	統合情報システムを利用するための利用者（ユーザ）アカウントを登録及び管理する。	28		1	随時	年	230	0	30
		利用者（ユーザ）アカウントを変更する	なお、アカウントの変更作業は、一部の業務常駐者に限定する。	29		1	随時	年	300	0	20
	ウ 当院が調達した診療系・インターネット系端末、業務用スマートデバイス、レーザープリンタ、ネットワーク機器、サプライ品の管理・点検を適宜おこなうこと	診療系とインターネット系端末の管理及び点検をする	動作不良の報告があった機器は、異常が無い点検する。トナー、インカートリッジ、印刷用紙は、各部署からSPDに請求するため、管理しない。	30		1	随時	年	200	0	05
		業務用スマートデバイスの管理及び点検をする		31		1	月	月	1	1	20
		レーザープリンタとネットワーク機器の管理及び点検をする		32		1	随時	年	60	0	05
		サプライ品の管理及び点検をする		33		1	月	月	1	0	30
	エ 端末に接続可能な周辺機器管理、設定をおこなうこと	診療系端末に接続可能なUSB機器の管理及び設定をする	利用者からの依頼をもとに、USB機器の接続可否を設定する。 また、設定したUSB機器は資産管理ソフトを用いて管理する。	34		1	随時	月	3	0	30
	オ 端末管理台帳、配置図の管理をおこなうこと。予備機管理をおこなうことまた、インベントリツール等を用い、効率的に端末の棚卸を定期的におこなうこと	端末の設置状況にあわせて端末管理台帳を更新する	現在、使用している管理台帳及び配置図をもとに管理する。 また、端末の設置場所が変更された場合、管理台帳および配置図を更新する。	35	30	-	-	-	-	-	-
		予備機の管理をする	当院で運用しているソフトウェアのインベントリ収集機能を用いて、端末管理台帳の更新及び予備機管理をする。	36	30	-	-	-	-	-	-
		端末の設置状況にあわせて配置図を更新する	施設平面図に端末の設置場所を描き入れる。	37		1	随時	年	180	0	10
		インターネット系端末を月1回棚卸する	施設内巡回又は当院で運用しているソフトウェアのインベントリ収集機能を用いて、端末の棚卸をする。	38		1	月	月	1	3	00
		診療系端末を月1回棚卸する		39		1	月	月	1	12	00
	カ 代替え端末等のセットアップ、HDD交換や再セットアップ及び必要に応じて工事を伴わない床下配線をおこなうこと また、端末等の移設作業をおこなうこと	代替え端末をセットアップする	当院で運用しているソフトウェアの復元機能を用いて、マスマージから設定等を復元する。	40		1	随時	月	5	4	00
		端末のHDD交換や再セットアップをする		41		1	随時	年	2	0	10
		端末、プリンタ等を移設する	利用者からの依頼をもとに、端末、プリンタ等の機器を移設する。また、OAフロアにおける床下のネットワーク配線を変更する必要がある場合は、ネットワーク配線を変更する。	42		1	随時	年	50	1	00
		OAフロアにおける床下のネットワーク配線を変更する		43		2	随時	年	1	4	00
	キ サーバや端末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をおこなうこと	サーバ及び端末のバックアップ媒体を管理する	機器の状態に合わせた計画を立てて、バックアップ媒体の交換及びバックアップ装置のクリーニングをする。	44		1	随時	年	1	4	00
		バックアップ装置をクリーニングする		45		1	週	週	1	0	30

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業 番号	関連する 作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間 (H)	分 (M)
	ク 遠隔操作による一部クライアントの定期的再起動をおこなうこと なお、遠隔操作における定期的資源配付は資源管理バージョンが著しく最新版と乖離している端末にておこなうこと	遠隔操作で端末を定期的に再起動する	資源管理バージョンが著しく最新版と乖離している端末は、遠隔操作で再起動して資源配付を受信する。	46		1	月	月	1	2	00
	ケ 統合情報システムを使用するためのO A 備品（OAタップやLANケーブル、マウス、キーボード等）に係る在庫管理、交換作業をおこなうこと	O A 備品（OAタップやLAN ケーブル、マウス、キーボード等）の在庫を管理する	在庫一覧をもとにOA備品の個数を数えて記録する。	47		2	月	月	1	2	00
		O A 備品（OAタップやLAN ケーブル、マウス、キーボード等）を交換する	利用者から交換の依頼又は動作不良の報告があった場合、OA備品を交換する。	48		1	随時	年	280	0	20
	コ 情報機器の修理やO A 備品の購入等を目的に別途費用が生じる場合は、当院に遅滞なく報告をおこなうこと	情報機器の修理やO A 備品の購入等を目的に別途費用が生じる場合は、当院に遅滞なく報告する	予備機の台数及びOA備品の個数を管理し、一定量を下回った場合に報告及び請求する。	49		1	月	月	1	1	00
	サ 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の維持管理、適用をおこなうこと	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を維持管理する	当院が決めたセキュリティポリシーの維持管理及び適用をする。	50		1	随時	年	10	3	00
		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を適用する		51	40	-	-	-	-	-	-
	シ オペレータールーム、コンピュータールーム、診療情報閲覧室など個人情報の物理的保存・抽出可能な区画への入退室状況管理及部屋の整理をおこなうこと	オペレータールームの入室管理及び部屋の整理をする	オペレータールームとコンピュータールームは、入退室管理記録簿をもとに管理する。なお、診療情報閲覧室はICカードによる入退室管理をしているため、管理しなくて良い。	52		1	週	週	1	0	10
		コンピュータールームの入室管理及び部屋の整理をする	また、オペレータールーム、コンピュータールーム及び診療情報閲覧室の整理整頓をする。	53		1	週	週	1	0	10
		診療情報閲覧室の部屋の整理をする		54		1	週	週	1	0	10
	ス MicrosoftWindowsServerのグループポリシーやレジストリ変更等、各種セキュリティ設定の実施を適宜おこなうこと	Microsoft Windows Serverのグループポリシーやレジストリ変更等、各種セキュリティ設定を実施する	グループポリシー、レジストリ変更及びセキュリティ設定を実施する。なお、実施にあたり利用中のソフトウェアに影響が無いことも確認する。	55		1	月	月	1	6	00
	セ 各種調査や設定変更など、システム保守ベンダが履行する作業進捗の確認を定期的におこなうこと	システム保守ベンダが履行する作業進捗を定期的に確認する	保守ベンダから提出されるシステム変更申請書及び月次報告書等を確認する。	56		1	随時	年	180	0	10

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
(3)	構成管理・ドキュメント管理										
	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等の維持・管理をおこなうこと	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を維持・管理する	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は納品時に保管します。	57		1	随時	年	1	1	00
	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等の作成、維持管理をおこなうこと	アクセスリストの維持管理	当院で運用しているソフトウェアのインベントリ収集機能等を用いて、ネットワークアドレスを作成して維持管理する。	58		1	随時	年	4	0	20
		各機器のネットワークアドレス等の作成し、維持管理する		59		1	随時	年	70	0	10
	ウ システム論理構成図・配置図、ネットワーク構成図、端末管理台帳等の作成維持・管理をおこなうこと	システム論理構成図・配置図を作成・維持・管理する	システム論理構成図・配置図、ネットワーク構成図、端末管理台帳等は、保守ベンダから提出されたものをもとに維持・管理する。	60		1	随時	年	2	1	00
		ネットワーク構成図を作成・維持・管理する		61		1	随時	月	3	4	00
	エ 運用概念図や各種操作マニュアル・FAQ・運用マニュアル・申請書、トラブル対応マニュアル等の作成、維持・管理をおこなうこと	運用概念図を作成・維持・管理する	利用者から依頼があった場合、運用概念図の作成又は更新を支援する。また、運用概念図を診療系のポータルサイトに登録して管理する。	62		1	随時	年	1	0	30
		各種操作マニュアルを作成・維持・管理する	利用者から依頼があった場合、操作マニュアルを作成又は更新する。また、操作マニュアルを診療系のポータルサイトに登録して一元管理する。	63		1	随時	年	3	8	00
		FAQを作成・維持・管理する	(4)-エに記載。	64	79	-	-	-	-	-	-
		運用マニュアルを作成・維持・管理する	利用者から依頼があった場合、運用マニュアルを診療系のポータルサイトに登録する。	65		1	随時	年	1	0	30
		申請書を作成・維持・管理する	ワークフロー又は紙で提出された申請を受付し、進捗を管理する。	66		1	随時	年	620	0	10
		トラブル対応マニュアルを作成・維持・管理する	問合せ対応(4-ア)で得た知識や情報をもとにトラブル対応マニュアルを作成する。また、利用者に公開が必要なものは、保守ベンダから提供されたトラブル対応マニュアルも含めて、診療系のポータルサイトに登録して管理する。	67		1	随時	年	2	8	00
	オ 当業務を遂行する上、上記以外で作成した各種資料については随時作成、維持・管理をおこなうこと	上記以外で作成した各種資料を随時維持・管理する	当業務を遂行する上で作成した資料を維持・管理する。	68		1	随時	年	1	2	00

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
(4)	問合せ対応及び業務運用支援業務										
	ア 問合せ対応等 現場からの問合せに対し、業務常駐者はその趣旨を正しく把握した上で適切に回答を行うとともに、即答できないものはコール元の連絡先を確認した上で一度回答を留保して預かり、対応すること。 なお、質問はシステム操作上の内容に留まらず、業務運用上の内容のほか、またパソコン操作やMicrosoftExcelの操作などごく一般的な内容の場合もある。特に業務運用上の質問の場合、誤った回答を行うと患者サービス等に影響が生じること考えられることから、質問の趣旨を正しく理解するとともに、業務常駐者自身で判断がつかないものは、保守ベンダと協議をおこない判断を仰ぐようにすること。	操作、機能の説明や補助をする 運用方法の説明や案内をする システムについての問合せ対応をする ハードウェアについての問合せ対応をする ネットワークについての問合せ対応をする	電話、院内メール、院外メールで問合せを受付する。即答できない問合せは保守ベンダと協議し、他病院の事例等を参考にし、機器に関する問合せ対応は、医療情報センターで購入した機器を対象とする。	69		1	随時	年	4720	0	40
				70	69	-	-	-	-	-	-
				71	69	-	-	-	-	-	-
				72	69	-	-	-	-	-	-
				73	69	-	-	-	-	-	-
	イ 問合せ対応計画の進捗評価・改善 現場からの問合せに対し、当日に原因解決、回答が出来ない内容や再現待ち項目については週次、月次で対応計画に沿って実施されているかどうか評価すること。また評価の結果、対応計画通りに実施されていない内容については適宜、改善をおこない、再計画を立てること。	当日に原因解決、回答が出来ない内容や再現待ち項目については週次、月次で対応計画に沿って実施する	回答に日数を要するもの、再現待ちの項目は、対応計画を策定して定期的に評価をする。また、対応計画を策定した問合せは、可能な限り情報を収集し、保守ベンダの調査に協力して解決する。	74		7	日	日	1	0	40
				75	74	-	-	-	-	-	-
	ウ 問合せ内容の集計・分析等 現場からの問合せについて、これらの問合せ内容を「操作方法関連の問合せ一覧」「業務運用関連の問合せ一覧」「障害や不具合等対応一覧」「データやマスタ修正等の一覧」「ハード交換・破損の一覧」や障害・要望・QAなど、適切かつ確実に分類の上、これらを日次、週次、月次で集計し、この傾向を管理するとともに資料としてまとめること。 あわせて、ハードウェアの故障以外の理由で同じような問合せを何度も受けているようなものは同様に抽出し、その問題を改善する対応ができないか、業務提案を当院に対し、都度おこなうこと。	問合せ内容を適切かつ確実に分類する 日次、週次、月次等適切な期間で集計し、この傾向を管理するとともに資料としてまとめる 同じような問合せを何度も受けているようなものは同様に抽出し、その問題を改善する対応について都度業務提案する	問合せ管理台帳を利用して問合せ内容の分類を行い、傾向分析、集計したものを毎月資料として提出する。また、同じような問合せは、他病院の事例等を参考にし、改善に向けた業務提案をする。	76		1	随時	年	6300	0	05
				77		1	月	月	1	8	00
				78		1	月	月	1	4	00
	エ FAQ作成・改訂 現場からの問合せのうち、頻繁にコールが来る内容について、問い合わせ台帳をナレッジとし、FAQ (Frequently Asked Questions : 頻繁に尋ねられる質問への対応集) の作成及び改訂をおこない、これらを院内に公開して現場の職員自らが迅速に対応できるような支援をおこなうこと。	F A Qを作成・維持・管理する	利用者からよくある質問とその回答をFAQとして診療系のポータルサイトに登録する。また、定期的に見直して内容を更新する。	79		1	月	月	3	1	00
	オ 業務運用の支援等 業務常駐者は、次の業務を実施すること			-	-	-	-	-	-	-	-
	(ア) 統合情報システムを利用した診療業務の運用変更に応じて運用概念図、情報システム運用管理規程などの更新をおこなうこと また、関係部署への広報もおこなうこと ただし、システム更新、統合情報システムのバージョンアップ、診療報酬改定に係る作業については作業範囲外とする	運用概念図を更新する	(3)-エに記載。	80	62	-	-	-	-	-	-
	(イ) 年1回程度実施される電気設備定期点検に伴う停電時作業等の臨時的作業をおこなうこと	停電に関する内容を広報する 停電前に関係部署と調整をする(会計表示盤、自動支払機、給食管理システム、おこのみ食システム) 停電時に立会いする	停電前は、その内容を院内向けに広報する。また、関係部署に機器の電源断、電源投入等の停電に関する作業について連絡する。なお、停電時は開始から終了まで立会い、関係部署への連絡、機器の動作確認をする。	82		1	年	年	1	0	30
				83		1	年	年	1	2	00
				84		2	年	年	1	4	00
	(ウ) 各部署・フロアに設置されているプロジェクト設定・確認等の関連作業の支援をおこなうこと	プロジェクトとパソコンの接続、ケーブルの交換、画面サイズ、ピント等の調整をする	利用者からプロジェクト設定又は確認の依頼があった場合、その作業を支援する。	85	69	-	-	-	-	-	-

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
	(工) 業務常駐者やシステム保守ベンダのS Eが電子カルテにアクセスした証跡を管理するため、電子カルテアクセスログについては日次や週次で発生するデータを編集(加工)・保管、確認等をおこなうこと	電子カルテについて、日次や週次で発生するアクセスログを編集(加工)・保管、確認する	医療情報センターの担当者から依頼があった場合、DWHを用いてアクセスログを編集・保管・確認する。	87		1	随時	年	1	1	00
	(オ) 運営委員会、システム運用WGなど、システム運用に関する内容を取扱う院内委員会及びワーキンググループへの出席、資料等作成及び適宜、議事録・議事メモの作成をおこなうこと	医療情報センター運営委員会の資料作成及び出席、議事録・議事メモを作成する	医療情報センター運営委員会に出席し、システム担当の立場から協議に参加する。また、委員会資料、議事録・議事メモを作成する。	88		1	随時	月	1	8	00
		医療情報センターからの求めに応じて、システム運用に関する内容を取扱う院内委員会又はワーキンググループに出席する		89		1	随時	月	1	1	00
	(カ) システム運用に関する資料等の作成や院内配布、掲示に関する作業をおこなうこと	システムの機能又は画面の追加及び変更点に関する資料を作成して、配布及び掲示する	資料を作成して院内配布及び掲示する。	90		1	随時	年	10	4	00
		システム障害の暫定対応に関する資料を作成して、配布、掲示する		91		1	随時	年	4	4	00
	(キ) その他、院内の必須研修・訓練(感染対策研修会・医療安全管理研修会・院内災害訓練)に対して臨時的な作業の支援をおこなうこと	臨時的な作業の支援をする	院内で行われる必須研修や訓練について、臨時的な作業の支援をする。	92		2	随時	年	1	4	00

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
(5)	障害・不具合対応関連業務										
	ア 障害や不具合が発生した場合、現場からの問合せに対応する窓口機能となる役割を担うことにより業務運用の状況及び影響範囲などの確認を行い、一次切り分けをおこなうこと	現場からの問合せに対応する窓口機能となる役割を担う	発生した障害や不具合の内容を確認して一次切り分けをする。また、現場からの問合せに対応する。	93		3	随時	年	4	3	00
		障害の一次切り分けを行う		94		1	随時	年	4	2	00
	イ 状況を確認した上で、迅速に対応すべき内容かどうか緊急性について判断し、関連する作業の実施及びシステム保守ベンダへの連絡等を行うこととあわせて、その事実や経緯を院内全体へ緊急通知メッセージ機能等を使用し、周知すること 障害や不具合の定義、障害発生時における詳細な運用手順については、都度、当院と協議の上、実施すること	障害や不具合に関連する作業をする	保守ベンダに障害発生の連絡と調査・対応を依頼する。また、医療情報センターの担当者に状況報告するとともに事実や経緯を緊急通知メッセージ機能を使用し、院内周知する。	95		1	随時	年	4	2	00
		システム保守ベンダに連絡する		96		1	随時	年	4	2	00
		事実や経緯を院内全体へ緊急通知メッセージ機能を使用して周知する		97		1	随時	年	4	1	00
		障害や不具合の定義、障害発生時における詳細な運用手順は、当院と協議の上、実施する		98		1	随時	年	4	1	00
	ウ ソフトウェア障害、データエラー等に関する作業										
	(ア) 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しているのか、システムの機能全体で発生しているのか、再発性があるか等、現場職員へのヒアリング、ログ採取等を実施し確認をおこなうこと また、診療業務に特段の影響が出る場合には復旧することを業務常駐者は最優先とし、ダウンタイムを最小限に抑えるよう、迅速にシステム保守ベンダと共同して初期対応をおこなうこと	現場職員へのヒアリング、ログ採取を実施する	現場職員にヒアリングして障害の範囲及び業務影響、他システムへの影響も確認し、あわせて再現性も確認する。患者データに不具合が発生している場合は、システム保守ベンダとデータリカバリを検討する。	99		1	随時	年	4	4	00
		復旧することを最優先にしてダウンタイムを最小限に抑える	また、システム保守ベンダからログ取得等の依頼があれば協力をする。	100		2	随時	年	4	2	00
		システム保守ベンダと共同して迅速に初期対応をする		101		2	随時	年	4	2	00
	(イ) 障害の原因が特定できた場合は、迅速な復旧に向け、システム保守ベンダ、影響が及ぶ現場部門間の調整を行うとともに、復旧対処作業に立ち会い、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、ソフトウェアの動作確認等により必ず確認すること	迅速な復旧に向けてシステム保守ベンダ、影響が及ぶ現場部門間の調整をする	修正プログラムの適用やプログラム再起動等、システム保守ベンダと協力して復旧作業をする。復旧作業にあたり業務影響がある場合、現場部門をする。	102		2	随時	年	4	2	00
		復旧作業に立ち会い、障害が発生する前の状況に復旧できているか確認する	また、システムの機能全体で発生している場合は、オンラインプログラムの適用やデータリカバリを実施する。	103		1	随時	年	4	2	00
	エ ハードウェア・ネットワーク、ウイルス感染等、その他障害に関する作業										
	(ア) 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うこと	障害の影響特定、復旧判断の検証をして業務に特段の影響が出ている場合は、復旧を最優先に迅速に初期対応をする	障害発生時は、一次切り分けをしてその結果をもとに影響を特定する。また、ハードウェア機器の交換で復旧するか検証する。なお、業務に特段の影響が出ている場合は、復旧を最優先に迅速に初期対応をする。	104		1	随時	年	80	1	00
	(イ) 障害箇所となる機器が特定できた場合は、システム保守ベンダ、影響が及ぶ現場部門間の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、ソフトウェアの動作確認等により必ず確認すること	システム保守ベンダ、影響が及ぶ現場部門間の調整をして交換作業に立ち会い、障害が発生する前の状況に復旧したか確認する	障害箇所となる機器が特定できた場合は、システム保守ベンダ、影響が及ぶ現場部門間の調整をする。また、交換作業に立ち会い、復旧できているか、監視ツールの目視確認やコマンドの投入結果、ソフトウェアの動作確認等により必ず確認する。	105	102	-	-	-	-	-	-
	(ウ) 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う場合には、別に定めるとおりこれらの内容を確実に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履行するようシステム保守ベンダに連絡し、その結果を確実に管理して、ドキュメントの内容を最新にしておくこと	機器の交換により生じた差異をドキュメントとして残すかドキュメントの改訂作業を履行するようシステム保守ベンダに連絡して、その結果を管理する	機器の交換により生じた差異をドキュメントとして残す。もしくは、ドキュメントの改訂作業を履行するようシステム保守ベンダに連絡して、その結果を管理する。	106	102	-	-	-	-	-	-

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
	オ 事後の障害管理										
	(ア) 障害の直接原因・間接的原因をシステム保守ベンダ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、これら一連の経緯について、システム保守ベンダから別途報告するよう調整をおこなうこと	障害の直接原因・間接的原因をシステム保守ベンダと協力して究明する	システム保守ベンダと協力し、原因を究明する。また、影響範囲を精査した上で、復旧の手立てを講じる。	107		1	随時	年	4	7	00
影響範囲を精査の上、復旧の手立てを確実に講じる		一連の経緯についてシステム保守ベンダより報告を受け、医療情報センターの担当者から依頼がある場合は、システム保守ベンダと報告会の日程を調整する。	108		1	随時	年	4	13	00	
一連の経緯について、システム保守ベンダから別途報告するよう調整をする			109		1	随時	年	4	7	00	
	(イ) 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、再発防止に役立つ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	障害の発生状況及び復旧までの経過を報告書にまとめ、なおかつ再発防止に役立つよう詳細な記録として残す	障害の発生状況および復旧までの経過がわかる内容をまとめ、報告書を作成する。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、集計や分析が出来るよう管理する。	110		1	随時	年	4	1	30
発生原因・対象箇所・影響範囲などについて適切に整理・分類して一元管理する			111		1	随時	年	4	0	30	
	(ウ) 同様の障害の再発を未然に防止するため、システム保守ベンダ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、行動に移すこと	システム保守ベンダ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検討して確定する	システム保守ベンダと共同して必要な対策を検討する。また、その実施に向けて具体的な内容を検討して確定する	112		1	随時	年	4	13	00
	カ 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、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万一発生した場合、無停電電源装置（CVCF）が稼動して1時間程度でシステムのシャットダウンシーケンスに移行してしまうことになる 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等と同様に、障害箇所を特定するとともに、復旧のため、適切な対応を迅速におこなうこと	ハードウェア機器の障害等と同様に、障害箇所を特定して、復旧のために適切な対応を迅速に行う	電源系統が正常な運用を継続できない事態が万一発生し、システム停止等の障害が発生した場合は、ハードウェア機器の障害等と同様に、障害箇所を特定して、復旧のために適切な対応を迅速に行う。	113		2	随時	年	1	8	00
	(イ) 大規模な震災が発生した場合、業務常駐者は身の安全を守った後、情報機器・設置区域の被災状況を確認し、災害対策本部へ状況報告をおこなうものとする。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、災害対策本部に設置される情報通信班と迅速に連携し、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、業務常駐者は病院職員の一員として、可能な範囲で人道的作業等、災害対策本部からの指示の元、業務をおこなうこと	災害対策本部に設置される情報通信班と迅速に協議をおこない、最善の措置を講じるとともに可能な範囲で人道的作業等、災害対策本部からの指示の元、業務をおこなう	身の安全の確保ができていることを前提に、情報通信班との協議や可能な範囲で人道的作業をする。	114		7	年	年	1	4	00
	キ 業務の対象とならない日又は時間帯における緊急事態への対応										
	(ア) 業務の対象とならない日又は時間帯において、急を要する不具合の対応等が必要な場合は、救命救急センターを有する当院の事情に鑑み、業務従事者の中から緊急時の電話連絡担当者を定めること	夜間、休日の緊急時の電話連絡者の担当を決める	夜間、休日の緊急時の電話連絡担当者を決める。	115		-	-	-	-	-	-
	(イ) 緊急時、委託者側が受託者の対応を必要と判断した場合は、受託者の緊急時の電話連絡担当者に連絡を行い、委託者と受託者で協議した結果に基づいて対応すること	夜間、休日の緊急時は、電話連絡担当者として協議した結果に基づいて対応する	夜間、休日の緊急時は、医療情報センターの担当者と電話連絡担当者が協議した結果に基づいて対応する。	116		1	随時	年	2	8	00

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
(6)	データ抽出・データ加工関連業務										
	業務常駐者は、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、各部門・現場職員との調整内容に基づき、統合情報システムに登録されているデータやマスタ等について、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おこなうこと なお、データ抽出はシステムに抽出機能が実装されている、または抽出ツールがあるものを対象とし、データ抽出・データ加工ともにツール開発を伴わない範囲とする	抽出機能又は抽出ツールを使用してデータ抽出や、資料にまとめる上での関連データ加工などの作業をする	利用者からの依頼をもとに抽出機能又は抽出ツールを使用してデータ抽出や、資料にまとめる上での関連データ加工などの作業をする。	117		1	随時	月	1	1	00

(7)	研修等の業務										
	ア 新採研修 業務常駐者は、病院職員の新規採用時にグループウェアシステム、電子カルテシステム、統合診療支援システム、地域連携システムほか各部門システム等主たるシステムの操作方法や、留意すべき事項について、適宜研修をおこなうこと なお、この場合の研修形態は、研修を行う対象となる職員の数や職種等を考慮し、集合形式・現場での個別質問対応など効率的な対応方法をとること	新規採用時の研修をする	新採研修時は、グループウェア、電子カルテ、総合診療支援システムの研修をする。また、研修形態は効率的な方法をとる。なお、研修に使用する資料の修正、ツールを用いて電子カルテシステムの研修用環境（教育系）のデータ更新もする。	118		1	年	年	1	8	00
	イ 通常時研修 病院職員の異動時以外で、病院職員に対しシステム操作・機器の取扱いなど一般的な事項についての研修が必要と判断される場合、障害対応等、他に優先すべき業務に影響しない範囲において、研修受講の職種が所属する部署と協議した上、随時おこなうこと	異動時以外の研修をする	研修が必要と判断した内容について、受講者の所属部署と協議の上、研修をする。	119		1	年	年	1	2	00

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
(8)	業務引き継ぎ等										
	ア 受託開始に伴う引き継ぎ この業務を混乱なく履行するため、履行期間となる業務開始日の前に、提案者は実際に業務常駐者となる者全てを、原則として5日以上、委託者と協議の上定めた時間について病院内に常駐させ、その開始日まで本業務を現在おこなっ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すること	病院内で常駐して業務引き継ぎを受ける	受託開始前に5日以上、病院内で常駐して業務引き継ぎを受ける。なお、本作業に係る費用は、受託者から委託者に別途請求する。	121		1	受託開始前のみ	受託開始前のみ	1	0	0
	イ システムの追加・変更 システムの追加・変更があった場合には、業務常駐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・保守ベンダ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、事前に十分確認すること また同時に、事前の求めに応じて随時、システム導入・保守ベンダ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	各種設定仕様や運用手順等について、システム導入・保守ベンダから引き継ぎを受ける 運用に必要なドキュメント等が揃っているか、事前に十分確認する	運用に必要なドキュメント等が揃っているか、事前に十分確認する。各種設定仕様や運用手順等について、システム導入・保守ベンダから引き継ぎを受ける。	122		7	随時	年	3	2	00
				123		1	随時	年	3	1	00
	ウ 受託者の変更等に伴う引き継ぎ この業務を混乱なく履行するため、履行期間となる業務開始日の前に、受託者は業務常駐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20日以上、委託者と協議の上定めた時間について病院内に常駐させ、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すること ただし、受託者が変更する際に次の受託者に対し、業務終了日までに、本業務作業内容について、ドキュメント等に基づき、引き継ぎを実施する費用については、別途契約するものとし、本契約には含めない	受託者が変わる時は引き継ぎを実施する	業務常駐者のうち一部の者又は指導・監督的立場となるものを業務開始日の前に30日以上、委託者と協議の上定めた時間について病院内に常駐させ、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る。また、受託者が変更する時は次に受託した者に対し、業務終了日までに、ドキュメント等をもとに引き継ぎをする。なお、本作業に係る費用は、受託者から委託者に別途請求する。	124		1	受託開始前のみ	受託開始前のみ	1	0	0

項番	仕様	作業項目	作業内容	作業番号	関連する作業番号	人数	サイクル	集計単位	回数	時間(H)	分(M)
(9)	定例打合せへの参加等										
	ア 懸案事項の整理及び改善										
	(ア) 本業務の円滑な実施を目的として、受託者は、常に当院と情報共有を心がけるとともに、日次・週次・月次の頻度で行う定例的な打合せに指導・監督的立場となる者を参加させ、業務報告や履行予定の報告をおこなうこと	日次で行う定例的な打合せに指導・監督的立場となる者が参加する 週次で行う定例的な打合せに指導・監督的立場となる者が参加する 月次で行う定例的な打合せに指導・監督的立場となる者が参加する	日次・月次の定例的な打合せに指導・監督的立場となる者が参加し、業務報告および履行予定を報告する。なお、週次の定例的な打合せは行っていない。	125		1	日	日	1	0	10
				126		-	週	週	-	-	-
				127		2	月	月	1	2	00
	(イ) 定例的な打合せは作業進捗の確認等打合せに係る議事録や議事メモを作成すること	定例的な打合せに係る議事録や議事メモを作成する	定例的な打合せに係る議事録や議事メモを作成する。	128		1	随時	月	1	1	00
	イ 業務報告										
	(ア) 緊急の対応で重要なものについて、業務常駐者は業務報告書の作成をおこなうより前に、随時当院に口頭などで逐次報告し、その判断を得ることを最優先として対応すること	医療情報センターの担当者に口頭などで逐次報告し、その判断を得ることを最優先として対応する	医療情報センターの担当者に口頭などで逐次報告し、その判断を得ることを最優先として対応する。	129		2	月	月	1	2	00

(10)	その他										
	ア 院内の必須研修・訓練に参加すること	感染対策研修を受講する	感染対策研修を受講する	130		7	年	年	1	1	00
		医療安全管理研修を受講する	医療安全管理研修を受講する	131		7	年	年	1	1	00
		院内災害訓練の参加及び訓練時の振り返りを行い手順書の見直しをする	院内災害訓練の参加及び訓練時の振り返りを行い手順書の見直しをする	132		7	年	年	1	4	00
		情報システムセキュリティ	情報システムセキュリティを受講する			7	年	年	1	1	00
	イ 年1回程度行われるシステム監査やモニタリングの対応を行うこと	年1回行われるシステム監査の対応を行う	システム監査やモニタリングに対応する	133		1	年	年	1	8	00
		年1回行われるモニタリング対応を行う		134		2	年	年	1	16	00
	ウ 受託者はサービス管理指標等を用い、業務品質管理をおこなうこと	サービス管理指標等を用い、業務品質管理を行う	サービス管理指標等を用い、業務品質管理を行う	135		1	月	月	1	8	00
	エ 受託者側で実施、または参加した研修等については年1回程度、委託者側に報告すること	受託者側で実施、または参加した研修等について、年1回程度委託者に報告すること	受託者側で実施、または参加した研修等について、年1回程度委託者に報告する	136		1	年	年	1	8	00
	オ 次表の個別業務については、当院が行うものとし、今回の委託内容に含めない。	作業無し		137		-	-	-	-	-	-