

1 基本業務	
1.1 ヘルプデスク業務	
1	<p>病院資産を使用している病院職員等から次の項目についての問い合わせがあった場合、調査・回答を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ソフトウェア、パソコン、周辺機器の仕様について ・ ソフトウェア、パソコン、周辺機器の操作方法について ・ ソフトウェア、パソコン、周辺機器の障害、不具合について ・ ネットワーク通信障害（パソコン・LANケーブル・ハブ等の病院資産周辺部分に限る。）について <p>また、必要に応じて現場に赴き、状況確認、操作指導（機器操作・ソフトウェア機能操作）、障害回復作業等を行うこと。ただし、その範囲は、取扱説明書、マニュアル、ホームページ、メーカー問い合わせで入手可能な情報までとする。</p>
2	<p>業務対応中、次の項目に該当すると判断した場合は、医療情報センター職員へ報告し、各種システム保守業者等（以下「二次対応業者等」という。）へ連絡・引き継ぎを行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ パソコン、周辺機器のハードウェアでの保守、部品交換（スポット対応）が必要と判断したとき ・ ソフトウェア又はシステム開発業者による設定ミス及び不具合を発見したとき ・ 大規模なネットワーク通信障害が発生していることが確認できたとき ・ その他、二次対応業者等と協議したほうが良い結果が得られると判断したとき <p>また、問い合わせた病院職員等に対しても速やかに対応経過を報告すること。</p>
3	<p>ヘルプデスクの対応履歴を取りまとめ、FAQ情報として公開すること。公開方法については医療情報センター職員と協議すること。</p>
1.2 障害対応	
1	<p>病院資産において二次対応業者等が対応する以外の簡易な障害復旧を行うこと。概ねヘルプデスク作業に付随する範囲とする。</p>
1.3 病院情報システムハードウェアの設置および更新に伴う設定変更等	
1	<p>次の設定作業を行うこと。なお、サーバ機器やネットワーク機器に対する下記の作業は含まないものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 病院資産の設置及び更新に伴う入れ替え（電源ケーブルやLANケーブル等の配線を含む。） ・ IPアドレスの設定・変更 ・ パソコンと周辺機器の接続設定 ・ ソフトウェアのインストール作業（アンインストール作業も含む。） ・ 端末等設置台帳及び配置図の更新 ・ その他、病院職員等が使用するために必要となる病院資産の設定作業
1.4 病院情報システム資産の管理	
1	<p>次の管理作業を行うこと。なお、サーバ機器等に対する下記の作業は含まないものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予備資産の管理 ・ 病院資産の追加設置・設定 ・ 設置済みパソコン及び周辺機器の棚卸（設置個所確認・利用状況確認等）
1.5 病院情報システムの診療報酬改定対応	
1	<p>次の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 改定案件の取りまとめに関する業務支援 ・ 適用可否の取りまとめに関する業務支援 ・ マスタ管理作業に関する業務支援 ・ 動作検証に関する業務支援 ・ 対応業者との協議に関する業務支援 ・ 変更箇所のマニュアル化に関する業務支援 ・ 本稼働時の業務支援 ・ 新機能に関する問い合わせ対応

1.6 病院情報システムの更新及びバージョンアップ、レベルアップ対応	
1	<p>次の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対応案件の取りまとめに関する業務支援 ・ 適用可否の取りまとめに関する業務支援 ・ マスタ設定作業に関する業務支援 ・ 動作検証に関する業務支援 ・ 対応業者との協議に関する業務支援 ・ 変更箇所のマニュアル化に関する業務支援 ・ 本稼働時の業務支援 ・ 新機能に関する問い合わせ対応
1.7 マスタ管理	
1	<p>次の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種オーダのマスタについて変更があった際の資源配布作業 ・ 各種オーダのマスタ管理に関する業務支援 ・ 各種部門システムのマスタ管理に関する業務支援 ・ 診療科の追加に伴う各種マスタ整備 ・ 職員の入職及び異動に伴う各種マスタ整備 ・ 研修医のローテートに伴う診療科変更 ・ 動作検証作業
1.8 コンテンツ管理	
1	<p>次の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 文書作成やテンプレート等のコンテンツ変更に伴う資源配布作業 ・ コンテンツ作成および更新作業の業務支援 ・ 診療科の追加に伴う各種コンテンツ整備 ・ 職員の入職に伴う各種コンテンツ整備 ・ 動作検証作業
1.9 予約枠管理	
1	<p>次の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医師および診療部門からの変更依頼に伴う作業 ・ 医師の入職および退職に伴う作業 ・ 診療科の追加に伴う作業 ・ その他特殊外来の追加等、予約枠管理が必要となる運用が追加された場合の作業及び予約枠切替えに伴う予約取得済み患者の移行作業
2 セキュリティ対策	
2.1 ウイルス感染予防	
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ ウイルス対策用配信サーバの監視 ・ 最新ウイルスの情報収集、対策方法の把握 ・ OSやソフトウェアに対するセキュリティパッチの必要性及び安全性の確認並びに各パソコンへの配布の指示及び指導 ・ ウイルス対策ソフトがインストールされていないパソコンへのソフトの導入
2.2 ウイルス駆除	
1	<p>次の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ウイルス対策用配信サーバよりウイルス感染の通知があった場合は、速やかに医療情報センター職員へ連絡し、電話及び現場での感染被害の確認並びにウイルス駆除作業を実施すること。ウイルス駆除作業は、原則として、1日あたり2台以内の作業とし、作業量を超える場合や緊急の作業が発生した場合は、医療情報センター職員と協議すること ・ ウイルス感染のある病院資産は、速やかにネットワークから切り離す等の作業を実施すること

3 病院情報システムの運用支援	
3.1 各種システムサーバ等の状況確認	
1	各種システムサーバ等について1日当たり2回の頻度で目視にて稼働状況確認を行い、異常を確認した場合は、速やかに医療情報センター職員へ報告し、問題解決のため積極的に相談に応じること。
3.2 各種システムにおける定型運用の支援	
1	各種システムサーバ等のデータバックアップ媒体の交換作業や提携の運用処理などを行い、異常を確認した場合は、速やかに医療情報センター職員へ報告し、問題解決のために積極的に相談に応じること。
3.3 各種システムにおける軽微な運用範囲での設定変更	
1	各種システムにおける軽微な運用範囲での設定変更について、通常の運用範囲において対応すること。
3.4 新入職員に対する病院情報システムの操作教育及び環境構築	
1	次の作業を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 医師の入職に伴う操作教育及び環境構築 ・ 応援医師に対する操作教育及び環境構築 ・ 研修医の入職に伴う操作教育及び環境構築 ・ 看護部の新人研修における操作教育及び環境構築、立会い ・ その他適時開催される操作教育及び環境構築 ・ 操作教育で利用するマニュアルの最新化
3.5 各種システム導入業者との定例会議等への参加	
1	必要に応じて各種システム導入業者との定例会議などに、医療情報センター職員とともに積極的に参加すること。
3.6 イン트라ネットパソコン及びタブレット端末、周辺機器の運用支援	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ IPアドレスの設定・変更 ・ パソコンと周辺機器の接続設定 ・ 不具合発生時等の問い合わせ対応 <p>イントラネット環境には個人持込みパソコン及びタブレット端末、周辺機器が一部存在するため、個人持込みパソコン等の問い合わせ対応時には個人の知り得る範疇で真摯に対応すること。</p>
3.7 グループウェアの運用支援	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ グループウェアのアカウント管理 ・ メールアドレスの登録 ・ 不具合発生時等の問い合わせ対応
3.8 メールアドレスの管理支援	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ メールアドレスの新規作成及び利用停止 ・ メールリングリストの新規作成及びメンバ編集
3.9 各種マニュアル及び職員業務支援の動画の作成運用支援	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種マニュアルの動画の作成運用支援を行うこと ・ 職員業務支援の動画の作成運用支援を行うこと
3.10 病院情報ネットワークよりデータを取り出すための運用支援	
1	当院職員の依頼に基づき、次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 抽出対象データの収集作業 ・ 必要に応じて、抽出対象データの個人情報のマスキング作業

3.11 統計業務の運用支援	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 月次統計のデータ集計作業 ・ データ公開のためのレイアウト整形作業 ・ データ抽出定義の構築作業
3.11 院内ポータルサイト運営業務の運用支援	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ ポータルサイトの構築作業 ・ 公開情報の更新作業 ・ 公開情報の収集作業
3.12 設備管理における運用支援	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ SE室及びサーバ室の設備（空調・電源・照明等）管理 ・ 不具合を発見した際の当院所管部署への報告及び対応依頼
3.13 消耗品管理	
1	次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 現場からの消耗品（OA機器用クロス、キーボードカバー等）入手依頼対応 ・ 消耗品の在庫状況を把握 ・ 在庫補充が必要な場合の当院所管部署への報告
3.14 入退室管理	
1	SE室及びサーバ室への外部業者立ち入りに際し次の業務を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 入退室する外部業者の所属・入室時間・退室時間を管理（管理台帳作成）
4 案件管理・報告等	
4.1 各種業務における案件管理	
1	ヘルプデスク作業及び障害回復作業等の各種業務において、特にシステム導入業者とのやり取り等の理由により問題解決までに時間を要する案件については、案件管理台帳を用いて業務の進捗管理を行うこと。さらには、医療情報センター職員とともに案件の棚卸作業を行うこと。 また、システム変更を伴う案件においては、次期情報システム更新における要件定義書への組み込み等、機能要件を示すうえで重要な情報となるため、変更箇所を容易に判別できる形式にて案件管理を行うこと。
4.2 対応経過報告作業等	
1	業務日当日に医療情報センター職員へ当日対応予定分の報告を行うこと。対応経過の報告については、業務処理日毎に報告を行うこと。
5 研修・院内運用への対応	
5.1 職員研修への参加	
1	当院が全職員および委託職員向けに開催する下記研修に参加すること <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療安全研修 ・ 感染対策研修 ・ 情報セキュリティ研修
5.2 職員規範の順守	
1	当院内での業務中においては、当院にて定める各種職員規範に準じ勤務にあたること。
6 その他	
6.1 その他	
1	本仕様書に記載のない事項について、疑義が生じた場合は、その都度双方で協議し、決定すること。