

## 済生会新潟病院 患者呼び出しシステム仕様書

1 業務名称 患者呼び出しシステム（以下、「本システム」）

2 履行場所 新潟県新潟市西区寺地 280-7

社会福祉法人 恩賜財団 済生会支部 新潟県済生会 済生会新潟病院

3 業務の目的

本システムは8,800万人もの国内ユーザー数を有し、10～60代の利用率が80%を超えるスマートフォンアプリ LINE を活用して、患者などの利用者（以下、利用者）が外来診察の待ち組数を把握可能とし、利用者の待ち状況に応じて適切な通知を送ることで、当院における診察待ちの混雑解消を図るものである。

4 内容

- (1) 本システムを LINE ミニアプリとして構築し、当院の LINE 公式アカウントと連携させること。
- (2) 当院に導入されている電子カルテシステムと診察状況を定期的に連携し、診察待ち状況に応じて利用者に待ち人数の表示や通知を行うこと。
- (3) 利用者に通知するタイミングや内容については、システム管理機能で設定が可能であること。
- (4) 受付票、又は販促物等に本システムの2次元バーコードを印字し、システムへの利用導線を備えること。
- (5) 上記のほか、システムの保有するすべての機能について、次に掲げる「4 システム保守」、「5 システム運用」の対応を行うこと。

4 システム保守

(1) 予防保守

本システムが常に完全な機能を保つように、定期点検等、必要な作業を行うこと。

(2) ソフトウェアアップデート

ア ソフトウェアのバージョンアップあるいはセキュリティ情報等について、当院及びシステム運用等関係事業者（以下「関係事業者」という。）が当該ソフトウェアアップデートの適用可否を判断できる技術情報等を文書にて遅滞なく提示し、その適用については当院の指示に従い実施すること。

イ 障害対応

(ア) 障害対応時間帯について、電話受付時間は、営業日（土・日曜日、祝日及び年末年始を除く、以下同じ。）の10：00～17：00までとし、Web やメ

ールによる障害等の通知は、営業日であるか否かを問わず24時間対応とする。

- (イ) システム障害が発生した場合は、ただちに当院へ報告するとともに、利用者に影響が出ないように速やかに対処すること。
- (ウ) 障害復旧後は、障害の原因、対策方法等を取りまとめて報告書を作成するとともに、その内容について当院に速やかに報告すること。
- (エ) 障害時における連絡対応、調査を関係事業者と協力し行うこと。なお、障害の原因が関係事業者によるものである場合には、協力体制を構築し、当院を通じ当該業者への連絡を行うこと。

#### ウ バックアップ

ハードウェア故障、天災などの障害発生時に、短期間でシステム稼働を復旧可能とするために、本システムでデータバックアップを日次で実施すること。

#### エ 改元対応

改元に対応すること。

#### オ セキュリティ

- (ア) セキュリティ対策に取り組むための基本的な方針(セキュリティポリシー)を定めていること。
- (イ) セキュリティに関する体制を構築し、責任者を定めていること。
- (ウ) リスクマネジメントを実施しセキュリティ対策の継続的な改善を行うこと。
- (エ) サービスを提供する機器設備(以下「機器設備」と称す)へのアクセス権限者を明確に定め、それ以外のものがアクセスできない措置を講じていること。
- (オ) 定期的なセキュリティ監査を実施すること。実施した結果、サイバー攻撃に対する脆弱性が発見された場合は、直ちに対策をとること。
- (カ) セキュリティに関する教育訓練を定期的実施すること。
- (キ) IPA(独立行政法人情報処理推進機構)、内閣官房情報セキュリティセンターから出されるセキュリティ情報を日々確認し必要に応じて速やかに対応を行うこと。
- (ク) バックアップの対象は、業務処理の各種ログとすること。

### (3) 保守報告等

#### ア 文書報告

システムの円滑な稼働を維持するために、次の内容を文書で報告すること。

- (ア) 障害内容及び対応内容(特に重大な障害等については、詳細原因、対応内容及び再発防止策等)(随時)。
- (イ) パッチ、サポート期間等の情報提供(随時)
- (ウ) 保守計画書(必要に応じて)

#### イ 報告会

必要に応じて報告会を開催すること。開催に当たり、当院または受託者が必要と判断する場合は、関係事業者が同席できるものとする。また、当院の要請により、関係事業者による報告会・各種協議等にも逐次参加すること。

#### (4) 保守体制

##### ア 体制図

対応窓口や保守体制に係る体制図を文書にて提示すること。特に、障害対応に係る受付窓口については、別途記載の時間帯に必ず連絡が取れる体制を用意すること。

##### イ 技術員

技術員については、機器装置等の仕様を熟知し、当院へ適切なコンサルテーションができる者を選任すること。

#### (5) 免責事項

本件保守業務に係り、当院による以下のような行為があった場合は、受託者はその責を免れるものとする。

ア 受託者の指示に反する機器装置等及びソフトウェアの用い方をしたとき。

イ 当院の都合により機器装置等及びソフトウェアに変更・改良を加えたとき。なお、変更・改良を加えることについて、あらかじめ受託者に対して承諾を得ていた場合は除く。

ウ 保守・火災・停電その他の自然災害、ウィルスや第三者の妨害行為などによる不可抗力によってサービスが停止したことに起因して生じた損害等。

#### (6) 稼働率

年間稼働率を7：30～18：00の時間帯において概ね99.9%以上で提供すること。(ただし、定期メンテナンス及び事前申請があった場合は除く。)この稼働率を下回った場合は、と受託者で協議し、問題解決にあたることとする。

#### (7) SLA (Service Level Agreement) 基準

本業務で構築するシステムに障害等が発生した場合は、速やかに復旧作業を開始し、システム復旧をさせるとともに、以後同一のシステム障害が再発しないよう対策を講じる必要がある。

受託者は次のSLAの基準を下回らないように努めること。

ア 可用性

サービスの要件	SLA 評価項目	基準値
提供期間： 営業日の 7：30～18：00	稼働率	99.9%以上（年間）

イ 障害対応

サービスの要件	SLA 評価項目	基準値
電話対応	対応時間	営業日の 10：00～17：00
Web やメールによる対応	対応時間	24 時間対応

(8) 前提条件

- ア 本仕様書に記載の作業を実施するにあたり、全体または一部のシステム（サービス）を停止せざるを得ない場合には、平日の通常診療の時間外または休日・祝日等に行うこと。また、その日時について事前に当院の了承を得ること
- イ 保守の実施に際し、当院は受託者に必要な範囲において当院の施設、機器装置等の使用を認めるものとする。
- ウ 保守業務に要する器材及び技術員の派遣その他、業務に係る費用一切については、本業務に含まれる。

(9) 設置及び撤去等に係る費用等

- ア システム等の設置場所については、当院の維持管理及び災害時の避難指導の支障とならないようにすることや、他の機器等に支障とならないよう双方協議の上、決定すること。
- イ システムの設置、撤去等に要する費用は、システム設置業者が負担するものとし、設置及び撤去を行う場合は、窓口業務に支障のないよう、事前に当院と協議の上、許可を得てから実施すること。
- ウ 追加機器が必要な場合等の費用等については、双方協議の上決定するものとする。

(10) その他

- ア パッケージシステム等のバージョンアップ等については、原則として本業務の範囲内として対応するものとし、さらに、構築時における追加開発部分についても同様に取り扱うものとする。なお、運用期間中に機能等の変更が生じた場合には、操作説明書の改訂を適宜行うこと。

- イ 本仕様書に定めない事項が生じた場合、双方協議の上で対応することとするが、業務の目的に照らして明らかに必要と認められる作業については、受託者の責任において実施すること。

## 6 システム運用

### (1) 問い合わせ窓口の設置

受託者は、当院が操作や運用の疑問点を質問・相談でき、システムの操作方法などを説明する問合せ窓口を開設すること。受付窓口は月曜日から金曜日（土・日曜日、祝日及び年末年始を除く）10：00～17：00で専任の担当者が常駐し、システム利用者からの質問等に電話やメールで回答すること。

### (2) 組織改正の対応

所属の新規追加や統合・廃止等があった場合、双方協議の上、データ移行や編集等アクセス権限の変更等、当院に提案を行うこと。

### (3) サービス利用促進にあたっての協力姿勢

受託者は善良なる管理者の注意をもって、誠実にサービスを提供すること。

また、当院がサービスの利用促進に向けた取組を進めるにあたっては、当院関係部署と十分に協議の上、受託者が保有する既存の資料やノウハウ等に基づいた提案や助言を行うなど、可能な範囲において協力的な姿勢で対応すること。

### (4) 契約期間満了時のデータ出力及び消去

ア 本システムにて当院が保有する全ての申請様式データを出力し、当院の指定する形態にて提出すること。

イ 本システムにて当院が保有するデータを消去すること。消去方法については、当院と受託者が協議し定めるものとする。但し、本契約の契約期間満了後に引き続いて新たに同様の契約を締結する場合等、相当の理由がある場合には、当院の判断によりデータ消去を必要としない場合がある。

### (5) ネットワーク

ア 院内での患者呼出用で使用している現行の電子カルテシステムを利用し、別途WEBサーバを用意しアップロードできる環境を構築すること。又、アップロードする為の方式に関しては当院とネットワークベンダーと協議の上定めるものとする。

イ 患者呼出情報連携に要するインターフェースを必要とする。