

小田原市立病院 病院情報システム運用保守業務委託 公募型プロポーザル実施要領**1 事業概要**

1. 1 事業の目的

本業務委託は、小田原市立病院における電子カルテ・医事会計システムを中心として各種部門システムにより構築されている病院情報システムについて、職員からの問い合わせや障害の一次切り分け、運用管理支援等、情報システムに係る業務を広範な知識や経験を有する専門業者に業務委託することにより、小田原市立病院における病院情報システムが円滑に運用できることにより、病院業務が適正に遂行されることを目的とする。

1. 2 事業期間

2019年4月1日～2020年12月31日

※契約は単年度ごとに行うこととする。

1. 3 事業の提案上限額

提案上限価格は21,600千円（単年度(12か月)、消費税及び地方消費税を含まない）

但し、この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すためのものであることに留意すること。

また、後述する提案価格書を提出する際は、上記提案上限額を超えてはならない。なお、本提案事業は、2019年度及び2020年度の予算等が本市議会において都度議決されることを前提に事業執行となるものである。

2 企画提案の概要

2. 1 業務名

小田原市立病院 病院情報システム運用保守業務

2. 2 業務内容

電子カルテ・医事会計システムを中心として各種部門システムにより構築されている病院情報システムの運用保守業務を行うものである。詳細については、別紙1「病院情報システム運用保守業務(通常業務)」、別紙2「病院情報システム運用保守業務(課題)」による。

2. 3 担当所管(連絡先、書類提出先)

担 当	小田原市立病院 医事課 医事係
所 在 地	〒250-8558 神奈川県小田原市久野46番地
T E L	0465-34-3175 (内線3116)
F A X	0465-35-0800
E-mail	i-iji@city.odawara.kanagawa.jp

2. 4 参加資格要件

本企画提案に参加できる者は、本事業告示から契約候補者の選定までの間において、次に掲げる要件を全て満たす者とする。

- (1) 「かながわ電子入札共同システム」において、平成 29・30 年度競争入札参加資格者名簿の「情報処理業務委託」に申請及び登録していること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項及び第 2 項の規定に該当しないこと。
- (3) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立てをしている者（更生手続開始の決定を受けている者を除く。）又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立てをしている者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。
- (4) 次のアからエまでのいずれの場合にも該当しないこと。
 - ア 法人が、小田原市暴力団排除条例（平成 23 年小田原市条例第 29 号。）第 2 条第 5 号に定める暴力団経営支配法人等と認められること。
 - イ 神奈川県暴力団排除条例（平成 22 年神奈川県条例第 75 号。以下この要件内において「県条例」という。）第 23 条第 1 項に違反したと認められること。
 - ウ 県条例第 23 条第 2 項に違反したと認められること。
 - エ 受注者又は役員等（受注者が個人である場合にはその者を、受注者が法人等である場合には役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有する者と認められる者を含む。）、支店又は営業所（常時業務の契約を締結する事務所をいう。）の代表者をいう。）が、暴力団員等と密接な関係を有していると認められること。
- (5) 平成 25 年度以降に、許可病床数 400 床以上かつ日本電気株式会社製の電子カルテ・医事会計システム（MegaOakHR・MegaOakIBARS II）を使用している保険医療機関において、2 年以上継続して病院情報システム運用保守業務委託の受託実績を有していること。
- (6) 期日までに参加申込書（様式第 1 号）及び上記（5）の実績がわかる書類（実績一覧等）を提出すること。

2. 5 企画提案の実施スケジュール

本プロポーザルに関する実施スケジュールを次に示す、なお、実施スケジュールは予定であり変更する場合もある。その場合は事前に周知を行う。

No.	内容	日 程
1	実施要領配布（窓口配布及びホームページ掲載開始）	平成 30 年 11 月 26 日（月）
2	参加申込書の受付締切り	平成 30 年 12 月 3 日（月） 12：00 〆切
3	質問書の受付締切り	平成 30 年 12 月 3 日（月） 17：00 〆切

4	質問書への回答	平成 30 年 12 月 5 日 (水)
5	提案書の提出締切り	平成 30 年 12 月 20 日 (木) 12:00 〆切
6	提案内容プレゼンテーション※	平成 30 年 12 月 25 日 (火)、26 日 (水)
7	選考結果通知	平成 30 年 12 月 27 日 (木)
8	契約交渉期間	平成 31 年 1 月～3 月下旬を予定

※プレゼンテーションの詳細日程については、別途通知する。

3 参加にあたっての留意事項

- (1) 参加事業者は、参加申込書の提出をもって、本実施要領の記載内容及び各種条件を承諾したものとみなす。
- (2) 参加申し込みにあたって生じる費用は、全て参加事業者の負担とする。
- (3) 参加事業者が提出した書類の著作権は参加事業者に帰属する。また、提出された書類は返却しない。
- (4) 提出された書類について、病院が必要と認めたときは、病院は提案事業者の承諾を得て、提出書類の全部または一部を無償で使用できるものとする。
- (5) 参加事業者は、複数の提案を行うことはできないものとする。
- (6) 提出された書類の訂正および差し替えは一切認めない。
- (7) 参加申込書及び提案書が次の各号のいずれかに該当する場合は失格とする。
 - ア 提案書類の提出期限を過ぎた、または提案書類に不備がある場合
 - イ 本実施要領で指定された作成様式や記載上の留意事項に示された条件に適合しないもの
 - ウ 提案上限額を超えて提案されたもの

※提案内容が上限額を超えないよう業務内容を減じて提案されたものについては、その減じる理由書を付して提案された場合にのみ受理します。
- エ 虚偽の内容が記載されているもの
- (8) 本プロポーザルについて、小田原市立病院職員やその他の関係者に無用の接触を行い、不正の事実が認められた場合は失格とする場合がある。
- (9) 手続きに際して使用する言語は「日本語」、通貨は「日本国通貨」とする。
- (10) 本事業において、再委託は認めない。
- (11) 本件は、本市議会において予算の議決を要することから、契約は予算の議決後とする。
- (12) 提出書類は、小田原市情報公開条例（平成 14 年 12 月 25 日条例第 32 号）に基づく公開請求があった場合は、公開の対象となる。

4 参加申込書の提出について

- (1) 参加申込書の提出方法

参加申込書（様式第 1 号）に必要事項を記載し、代表者印を押印したもの及び前述 2. 4 (6) の受託実績がわかる書類（実績一覧等）を持参すること。郵送は不可とする。

提出先：小田原市久野 46 番地 小田原市立病院 医事課 医事係 【担当：相川、大塚】

電話番号：0465-34-3175 （内線）3116

(2) 提出受付期間

平成 30 年 12 月 3 日 (月) 12:00 まで

5 実施要領及び仕様書に関する質問書の提出方法及び期限

(1) 質問書提出方法

質問書(様式第 2 号)を使用し、電話連絡の上、Eメールにて提出すること。

提出先:小田原市久野 46 番地 小田原市立病院 医事課 医事係 【担当:相川、大塚】

Eメール:i-iji@city.odawara.kanagawa.jp

電話番号:0465-34-3175 (内線) 3116

(2) 質問書提出受付期間

平成 30 年 12 月 3 日 (月) 17:00 まで

(3) 注意事項

ア Eメールの到着確認が必要な場合は、提案事業者自らが行うこと。

イ 質問された内容は、原文のまま回答に使用するものとする。

6 質問書への回答

(1) 回答日

平成 30 年 12 月 5 日 (水)

(2) 回答方法

提出された質問全てについて回答を取り纏め、参加申込書を提出した全ての提案事業者に対して電話連絡の上、Eメールにより回答するものとする。

7 参加辞退について

上記 4 の「参加申込書」の提出後に本プロポーザルの参加を辞退する場合は、辞退届(様式第 3 号)を使用し、代表者印を押印したものを持参すること。郵送は不可とする。

提出先:小田原市久野 46 番地 小田原市立病院 医事課 医事係 【担当:相川、大塚】

8 提案書等の提出等

(1) 提案書の提出方法

提案価格書(様式第 4 号)及び提案書は、代表者印を押印したものを持参すること。郵送は不可とする。

提出先:小田原市久野 46 番地 小田原市立病院 医事課 医事係 【担当:相川、大塚】

(2) 提案書提出受付期間

平成 30 年 12 月 20 日 (木) 12:00 まで

(3) 提出書類及び部数

ア提案価格書(様式第 4 号)

代表者印を押印した正本 1 部

※提案価格は 2019 年 4 月 1 日~2020 年 3 月 31 日の 12 か月分(消費税除く)とし、提案上限額を超えないこと。また、2020 年 4 月 1 日~2020 年 12 月 31 日の 9 か月分については提案価格の 9/12 であることを前提とする。

イ 提案書

代表者印を押印した正本 1 部及び複写したものの 7 部

(4) 注意事項

参加申込書の提出があった場合であって、提案書提出受付期間内に提案書の提出がない場合は、辞退届（様式第 3 号）の提出の有無に関わらず、辞退したものとみなす。

9 提案書作成要領

- (1) A4 版・横版・横書き・片面印刷・上綴じで作成すること。
- (2) 提案書の記述にあたっては、説明を要せず提案書を読んで理解できる内容とすること。
- (3) 資料 2 「企画提案書記載項目」を参照し項目毎に対象とする提案を行うこと。
- (4) 記載は該当項目内で完結すること。
- (5) 提案書に記載する内容は「その他の提案・取組み」における提案価格外の提案を除き、全て本事業における実施義務項目として契約事項の一部となる。
- (6) 「その他の提案・取組み」における提案価格外の提案については、実施するにあたり期待される効果と必要となる費用について明記すること。
- (7) 説明は文書をもって行い、図等はその補助として用いること。図のみの説明は認めない。

10 プレゼンテーション実施概要

10.1 プレゼンテーションの実施内容

プレゼンテーションの具体的な内容として、以下を予定している。

- (1) 企画提案書説明
 - ア 企画提案書から抜粋して説明する。別の資料配布不可。
 - イ プロジェクターの使用可。(実施する会議室の壁に投影)
 - ウ 企画提案書以外に必要な機材等については、全て企画提案者が用意すること。
- (2) 質疑応答

企画提案書の内容に係る質問を行う。

10.2 実施時間・会場

提案について各企画提案者につき 30 分間のプレゼンテーションを実施する。なお、時間配分は下記を予定している。

- (1) 提案内容説明（20分）

企画提案者から説明を行う
- (2) 質疑応答（10分）

当院から質問を行う。
- (3) 日時・会場については企画提案書提出後通知する。

10.3 出席者

出席可能人数は 4 名までとする。

11 選定方法

- (1) 医事課にて優先交渉権者の選定を行う。

- (2) 資料 3 「小田原市立病院 病院情報システム運用保守業務に係るプロポーザル評価基準」に基づき審査する。
- (3) 審査結果については、平成 30 年 1 2 月 2 7 日 (木) に書面にて全参加事業者個別に通知する。

1 2 仕様の調整、見積書の提出

優先交渉権者と本市とにおいて、必要に応じて事業内容について協議を行い、契約を締結するための仕様内容の調整を行い、契約内容を確定する。

優先交渉権者は、仕様の調整で確定した仕様書に基づき、契約に必要な見積書等を提出するものとする。

なお、仕様の調整及び仕様の調整に基づき提出された見積書において、双方合意に至らなかった場合は、次点となった企画提案者と契約に向けた調整を行う。

1 3 契約の締結

優先交渉権者と仕様の調整及び仕様の調整に基づいて提出された見積書において合意した後、優先交渉権者を契約の相手方として契約を締結する。

契約の締結は本市議会にて予算の議決後に行う。

1 4 問合せ先

小田原市立病院 病院管理局 医事課医事係 【担当：相川、大塚】

〒250-8558 小田原市久野 46 番地 電 話：0465-34-3175 (内線 3116)

F A X：0465-35-0800

メール：i-iji@city.odawara.kanagawa.jp

企画提案書記載項目

企画提案書の作成にあたって、以下に示す各章・項の構成に則って作成すること。

【注意事項】

- ・全ての提案項目への記入は必須のものであり、記入のない項目については0点として採点するため十分留意すること。
- ・企画提案書に記載する内容は全て本業務における実施義務事項として事業者が提示し、かつ提案価格内で契約する前提になるものであることに留意すること。（ただし、項4において提案価格外として提案する場合は除く、その場合は【価格外】と明示し、記載する用紙を分け、混同する可能性を排除すること。）
- ・説明は文章をもって行い、図等はその補助として用いること。図のみの説明は認めない。
- ・実施義務事項ではなく、参考として記載が必要である場合には、【参考】と明示して用紙を分け、混同する可能性を排除すること。

項	提案項目	提案内容
1	事業実施全般	・400床以上の他の医療機関における同等の業務実績等を踏まえた上で、当院に有益な提案を行うこと
2	病院情報システム運用保守業務(通常業務)	・本事業を行うにあたり必要な体制や他の事業における実績など、より具体的で有益な提案を行うこと
3	病院情報システム運用保守業務(課題)	・病院情報システム運用保守業務で課題となっている2点について、より具体的で有益な提案を行うこと。
4	その他の提案・取組み	・項1～3以外で、当院に有益な提案を行うこと ・提案価格外の提案の場合、その効果と費用を具体的に明示すること。

小田原市立病院 病院情報システム運用保守業務に係るプロポーザル評価基準

評価項目及び評価の着目点については次のとおりとする。

評価項目		評価ウェイト	評価点	配点 (満点)
提案内容評価	事業実施全般	3	5・4・3・2・1	15
	病院情報システム運用保守業務(通常業務)	6	5・4・3・2・1	30
	病院情報システム運用保守業務(課題) 1 電子カルテ・医事会計システムに関する問い合わせ対応及び運用業務	3	5・4・3・2・1	15
	病院情報システム運用保守業務(課題) 2 病院情報システムの資産管理	3	5・4・3・2・1	15
	その他の提案・取組み	4	5・4・3・2・1	20
提案価格評価※		1	5・4・3・2・1	5
評価点数合計		100点		

※提案価格評価については、提案上限額に対する割合を評価(割合評価)するとともに、提案価格の低い順に評価(順位評価)を行うこととする。(下表参照)

評価方法			素点
割合評価 (A)	(1 - 提案価格 / 上限額) ※上限額 : 21,600 千円	左記の計算式により算出される値が 0.2 以上	2 点
		左記の計算式により算出される値が 0.2 未満	1 点
順位評価 (B)	提案価格が最も低い事業者		3 点
	提案価格が 2 番目に低い事業者		2 点
	提案価格が 3 番目に低い事業者		1 点
	上記に掲げる事業者以降全ての事業者		0 点
合計 (A) + (B)			5 点

病院情報システム運用保守業務(通常業務)

1 運用保守業務

(1) 情報システム運用管理業務

- ア システム管理運営会議に出席すること。
- イ システム保守業務全般に関する技術的調査・分析を行い、助言を行うこと。

(2) 病院情報システムソフトウェア保守業務

- ア 保守担当の窓口となり、保守業務を推進すること。
- イ 保守業務の検証を行うこと。
- ウ 適用業務の問題判断を行うこと。
- エ 変更要望に対する調査検討を行うこと。

(3) 病院情報システム問い合わせ窓口業務

- ア 利用者からの問い合わせ、障害の受け付け、システム操作方法の指導を行うこと。
- イ 上記業務の取りまとめ及び報告を行うこと。
- ウ 端末の利用・障害状況の管理報告を行うこと。

(4) サーバ機器のオペレーション業務

- ア システムの運用及び障害対応を行うこと。
- イ システム異常の報告・原因の切り分け・対策のための手配を行うこと。
- ウ 障害処理の進捗管理を行うこと。
- エ 障害回復報告の受領・確認を行うこと。
- オ 運転操作手順、異常時回復手順の標準化・マニュアル整備を行うこと。
- カ システムのバックアップ準備作業及び結果の確認を行うこと。

(5) 利用者への研修指導業務

- ア システム利用者（主に医師、看護師等）に端末操作方法・運用方法の訓練指導を行うこと。
- イ 研修用マニュアルの作成と保守を行うこと。
- ウ 汎用ソフトの問い合わせ対応、操作指導を行うこと。

(6) システム利用者の登録業務

- ア システム利用者の登録を行うこと。
- イ システム利用者の登録内容の変更を行うこと。
- ウ システム利用者の情報利用権限の管理を行うこと。

(7) スケジュール管理業務

- 各種マスタの追加・変更登録を行い、内容のチェックを行うこと。

(8) 資源管理業務

- ア 磁気ディスクの使用状況の収集と管理を行うこと。

イ 資源利用状況の収集、管理、作業、報告を行うこと。

(9) 資産管理業務

ア 設計ドキュメント・マニュアルの維持管理を行うこと。

イ 端末・プリンタ・その他情報機器管理を行うこと。

(10) その他

ア システム及び機器の導入・更新・運用調整・マスタ管理に関する支援を行うこと。

イ 情報端末のウィルス対策に対する助言を行うこと。

ウ QAについては、文書を作成して院内に掲示するなど、院内での情報共有を図ること。

2 システム導入支援業務

(1) システム導入・更新支援

ア システム導入・更新に伴う発注者が実施する作業の支援

システム導入・更新に伴い発生する課題のうち、発注者が解決すべき事項について、助言及び支援を行うこと。

イ システム導入・更新に伴う納品物の検収支援

(ア) 設計工程資料の確認支援

システム導入・更新業者より提出される設計工程資料の過不足、記載内容のレビュー等について、助言及び支援を行うこと。

(イ) 納品物の検収支援

システム導入・更新業者より提出される最終納品物の過不足、記載内容のレビュー等について、助言及び支援を行うこと。

ウ 導入後の保守内容の精査の支援

(ア) 保守範囲の検討

妥当と言える保守範囲や運用方法について、提案をすること。

(イ) 保守提案内容の精査

システム導入・更新業者より提出される保守提案内容を確認し、妥当な内容であるか確認し、助言すること。

エ その他

(ア) システム導入・更新業者にて対応すべき課題について、適切に管理されているか確認するとともに、その解決策が適切であるか確認すること。

(イ) 稼動後に発生する課題の整理と対応方法について、解決方法の助言及び支援を行うこと。

(2) その他附帯する業務

ア 定例会議の開催と会議体制の運用支援

(ア) 必要な会議体制について、事例を踏まえて助言すること。

- (イ) システム導入・更新業者から提示されるスケジュール・会議の議題・システム上の機能搭載方法の適性を確認し、修正点等について助言すること。
- (ウ) 定期的実施される会議の資料について、内容等の確認作業を支援すること。
- (エ) 進捗がおもわしくない部分については、一般的な対応方法などに照らし合わせ、解決方法について助言すること。解決方法の検討にあたっては、発注者やシステム導入・更新業者と協議の上、提案すること。
- (オ) 会議に参加時は、他病院の事例や経験をもとに適切な助言を行うこと。
- (カ) 発注者が実施する業務に抜け漏れが発生しないよう支援すること。
- (キ) 特に課題の多い部門などについては、個別に発注者の部門担当者とシステム開発担当者に対して調整し、問題解決を促すこと。

イ その他

- (ア) 発注者と共同しての各種調整・検討を行うこと。
- (イ) 必要に応じて関連資料の作成を行うこと。
- (ウ) 月次業務報告を提出すること。

3 業務範囲

別紙 3 「病院情報システム構成図」による

4 業務体制

(1) 責任者

- ア 本業務に責任者を設置すること。
- イ 責任者は、本業務全体の管理を行うこと。
- ウ 責任者は、医療情報技師の資格を保持していること。又はそれらの資格に準ずる知識・経験を有していること。
- エ 責任者は、コンサルティング業務を経験したものであること。なお、単なる管理者としての経験ではなく、定例会議などに参加し、具体的にプロジェクトの作業員としての経験があること。

(2) 管理体制

- ア 責任者は、本業務に関する作業を管理し、定期的に作業内容を確認するとともに、速やかに問題解決できる体制を整備すること。
- イ セキュリティ管理を実施すること。

(3) 業務時間

業務時間は原則として下記のとおりとする。ただし、緊急かつ、やむを得ない場合はこの限りではない。

- ア 通常時間（月曜日～金曜日）

(ア) 午前8時00分から午後5時00分まで 2名以上

(イ) 午後5時00分から午後7時00分まで 1名以上

イ 土曜日

午前8時30分から午後12時30分まで 1名以上

ウ 日曜日・祝日

勤務を要しない。ただし年末年始など祝日が続く場合は、3日以上勤務しない日が続かないように、土曜日と同様の勤務形態をもって勤務を行うこと。

(例 「土・日・月祝」の場合、日・月祝は勤務を要しない

「土・日・月祝・火祝」の場合、日・月祝・可祝のいずれかを土曜日と同様の勤務形態をもって勤務を行う)

(4) その他の対応

ア システムの管理運営に関する会議(原則として月1回第1火曜日午後5時～)への出席及び議事録の作成。

イ 電気設備の法令点検に伴う停電時システム対応補助(原則として年1回)

ウ 上記以外の対応については、別途協議のうえ決定する。

5 その他

現在の病院情報システム運用保守業務の実績等は別紙4「平成29年度病院情報システム運用保守業務実績」及び別紙5「病院情報システム運用保守業務対応実績例」を参照すること。

病院情報システム運用保守業務（課題）

1 電子カルテ・医事会計システムに関する問い合わせ対応及び運用業務

日本電機(株)製の電子カルテシステム (MegaOakHR) 及び医事会計システム (MegaOakIBARS II) についての機能や操作についての問い合わせについては、一部の機能を除いて現在の運用保守業務で行えておらず、病院職員が日本電機(株)に直接問い合わせを行っているため、利用者に対する回答に時間がかかっている。また、定例的な運用作業についても文書の登録や予約枠の変更など、一部の業務のみの対応となっているため、病院職員の負荷が高く、運用変更に時間がかかっている。

そのため、当事業において電子カルテ・医事会計システムについての問い合わせ対応及び運用業務について円滑な運用を行うための提案をいただきたい。

2 病院情報システムの資産管理

現在、病院情報システムは各診療科で導入した診療機器と電子カルテ・医事会計システムを接続したものになっており、その調達手段の違い等から、パソコンやプリンタといった情報機器の資産管理が適正に行われていない。昨年度から資産管理一覧を作成し始めてはいるが、まだ全ての資産の把握ができていない状態となっている。また資産管理システムとして **SKY SEA Client View** を導入しているが、病院情報システムにネットワーク接続しているパソコン全てに導入されているわけではない。

そのため、当事業において、適正な資産管理を行うための提案をいただきたい。

病院情報システム構成図



平成29年度病院情報システム運用保守業務実績

大項目	小項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
問い合わせ	電子カルテ	169	150	143	135	141	119	148	108	117	106	103	99	1,538
	医事会計	16	4	9	11	8	5	7	9	9	10	6	5	99
	部門システム	35	20	32	19	20	22	14	13	17	17	13	16	238
	ポータル	15	10	7	10	12	15	5	11	11	15	8	9	128
	マスタ設定	8	11	7	8	5	6	11	11	2	6	9	5	89
	機器操作	37	25	48	30	39	33	33	31	29	26	31	41	403
	Office	3	5	5	5	0	3	5	1	4	2	7	2	42
	その他	38	35	27	16	24	19	21	15	26	25	18	31	295
	小計	321	260	278	234	249	222	244	199	215	207	195	208	2,832
障害対応	ソフト	53	46	46	39	35	46	34	51	52	55	46	78	581
	ハード	23	26	24	27	24	20	33	30	34	24	25	32	322
	周辺機器	9	5	2	3	16	6	13	4	13	4	11	10	96
	プリンタ	8	11	12	14	7	16	10	8	9	14	9	12	130
	部門システム	3	0	7	5	10	2	2	6	6	11	4	9	65
	ネットワーク	3	1	1	2	0	2	0	2	1	2	2	6	22
	サーバ	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	6
	その他	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0	1	12
	小計	101	93	92	90	92	94	94	104	117	110	99	148	1,234
運用作業	電子カルテ設定	108	94	125	112	77	81	93	87	96	78	77	91	1,119
	サーバ監視	58	61	57	57	57	56	55	53	55	54	50	58	671
	保守対応	21	21	31	32	26	20	22	23	50	30	31	30	337
	運用支援	16	25	14	19	12	10	10	17	16	18	11	9	177
	調査結果報告	6	7	5	5	9	7	8	12	6	5	12	15	97
	機器更新	3	4	6	14	5	12	5	5	7	5	3	7	76
	その他	3	6	2	0	4	0	0	6	11	6	3	4	45
	小計	215	218	240	239	190	186	193	203	241	196	187	214	2,522
合計	637	571	610	563	531	502	531	506	573	513	481	570	6,588	

病院情報システム運用保守業務対応実績例

平成30年10月22日(月)

項目	問い合わせ内容	対応
問い合わせ	11/2(金)生理検査・脳波検査の予約を医師が取ったが画像オーダに反映されていない。どうしてなのか	簡易予約画面では予約が残っている事を確認できましたが、オーダエントリ側の生理検査オーダに情報が反映されていない事を確認。医師権限では予約削除ができない為、システム権限にて11/2(金)生理検査・脳波検査の予約を削除しました。生理検査オーダを登録し、予約を取り直して対応していただくよう説明。
	今カルテを開いている端末(XXXXXXXX)の場所を知りたい	医事課入院会計になることを説明しました。
	貸与USBを借りたい	図書館棟のコンピュータ室までお越しいただき、必要書類を提出していただいた上で貸し出せる事を説明しました。→13:30 ○○に貸与USBメモリを貸し出しました。
	デスクトップPCが起動しない	お伺いしました。電源ケーブルの挿し直しで正常起動を確認したとの事。電子カルテが正常動作する事を確認しました。
	NICUに入っている「川崎病(0)」「痙攣(0)」のテンプレートを4西のフォルダにも追加していただきたい。	電子カルテ「ツール」の「DTメンテ」より、該当のテンプレートを4西フォルダに格納しました。
	患者の前の血液型を知りたい。	患者基本の患者情報を参照すると2014/9/28システム連携と入っています。それ以前は検査オーダ履歴を参照していただくよう説明しました。
障害対応	ノートPCで電子カルテ使用中に震がかったように真っ白になって使用できなくなった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了を実施し端末を再起動。再起動後、正常動作を確認しました。
	PDA「らくらく看護師さん」で「無線LANに接続できません」とメッセージが出力されるので見てほしい。	保守メニュー(6/6)の「無線LAN設定」より、IPの設定が正しいことを確認して「保存」→「適用」し、保守メニュー(2/6)の「再起動(ColdBoot)」から再起動を実施後、らくらく看護師さんの正常動作を確認しました。
	ノートPCで電子カルテ操作中に「検索中にエラー発生」とメッセージが表示された。どうにかしてほしい。	電子カルテを再起動するも再度エラーメッセージが表示された為、現場にお伺いし端末の再起動を実施。端末再起動後、正常起動と正常動作を確認しました。
	ノートPCで電子カルテ操作中に「検索中にエラー発生」とメッセージが表示されたので再起動した。確認をしてほしい。	現地にて確認したところ正常に動作しました。
	ノートPCで電子カルテ使用中に震がかったように真っ白になって使用できなくなった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。再起動後、正常動作を確認しました。
	電子カルテで患者選択後、診察記事が表示されない。	現象を確認。HR強制終了をし、端末の再起動を実施。正常動作を確認しました。
	PDA「らくらく看護師さん」で「無線LANに接続できません」とメッセージが出力されるので見てほしい。	保守メニュー(6/6)の「無線LAN設定」より、IPの設定が正しいことを確認して「保存」→「適用」し、保守メニュー(2/6)の「再起動(ColdBoot)」から再起動を実施後、らくらく看護師さんの正常動作を確認しました。
	ノートPCで電子カルテ使用中に震がかったように真っ白になって使用できなくなった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了を実施し端末を再起動。再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCのマウスの右クリックができないので交換してほしい	現象を確認。予備のマウスと交換し正常動作を確認しました。NEC「ビジネスPC修理受付センター」に対応を依頼しました。
	印刷を行おうとすると、帳票印刷画面で「既定プリンターの指定が正しくないため、既定プリンターへ出力できません。プリンターを選択してください。[MSGW_PC003]」とエラーが表示されて印刷できない。どうにかしてほしい。	通常使うプリンタの設定がおかしくなっていました。スタートメニュー→すべてのプログラム→「通常使用プリンタ復元」を実行し、正常印刷を確認しました。
	ノートPCでポータルの画面ロックが「USERNAME」でロックされていて解除できない。	お伺いし、無線LANスイッチのOFF・ONで回復せず。強制終了を実施し、再起動後に正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。	
ノートPCでキー入力が反応しない。どうしたらよいか	端末のフリーズを確認。強制電源OFF/ONをし正常動作を確認しました。	
運用作業	1. 院内ポータルバックアップテープ交換作業。 2. 院内ポータルバックアップ終了確認作業。 3. サーバ監視作業。	1. RDXテープ「C」をセットしました。 2. 正常終了を確認しました。 3. サーバ状態確認時に不正接続防止サーバ用UPSで警告ランプが点灯。バッテリー交換が必要とのメッセージを確認。バックアップサーバでXXXXXXXXの6/24分が失敗のまま。それ以外の正常動作を確認しました
	30年10月撤去端末、DISK消去作業	ノートPC3台実施しました。
	診療予約枠「形成外科-○○Dr」11/12(月)の枠をクローズしてほしい。	既に取得された枠以外、依頼通りクローズしました。
院内ポータルバックアップ事前作業	「RDX_1TB (R:)」をスキャンして修復しますか?」メッセージが出力されました。「スキャンしないで続行します」を選択し、RDXが認識されていることを確認しました。	

病院情報システム運用保守業務対応実績例

平成30年10月23日(火)

項目	問い合わせ内容	対応
問い合わせ	電子カルテの診察記事を開くと自科で表示されるがデフォルトで全科に設定できないのか。	マニュアル等確認しましたが設定できない事を確認。その都度、手動で全科にチェックを入れて使用していただくよう説明しました。
	地域連携診療情報提供書を作成していたが画面が固まってしまい操作できなくなりました。どうしたらいいのか。	お伺いし現象を確認。「その他」メニュー内の「リロード再表示」で検索すると画面外に隠れているウィンドウを見つけ中央に表示しました。
	医事会計には患者の予約情報が存在するが電子カルテ上には予約情報が存在しない。どうしてなのか。	確認したところ、10/19(金)に総括を出しているとの事。10/22(月)に10/23(火)の予約を10/30(火)に変更している為、電子カルテ側と連動ができなくなってしまう、予約が削除されている事を確認。その為、医事会計側では予約が残ってしまい電子カルテには予約が削除されてしまっている事を説明しました。
	レジメン注射オーダーで注射箋等を発行したいが発行する事ができない。どうしてなのか。	外来でレジメン注射オーダーが登録されていたとの事。医師に入院でレジメン注射オーダーの登録し直していただいていたとの事でした。
	※既文接が頼書入既スクリプトを起動しようとするとエラー「指定された文書は他ユーザが使用中の為、操作出来ません。～使用端末:XXXXXXX」とメッセージが出力されてしまい起動できない。どうしたらいいのか。	端末「XXXXXXX」で「2018/10/22 13:54」にロックが掛かっている事を確認。現在は該当の端末で他の看護師が操作中であった為、強制的にロック解除するにチェックを入れていただき「!area?」で強制的にロックを解除していただきました。
	昨日新規に設置していただいたノートPCを移動したい	ノートPCなので無線LANの範囲内であれば移動しても構わないことを説明しました。
	病理の依頼箋をキャンセルしたいがどうしたらいいのか。	臨床検査科に確認したところ、病理の依頼箋にキャンセルと記載して病理受付に渡していただければ病理側でキャンセルができるとの事。→その旨をワークに説明し、病理受付に依頼箋を渡していただくようお願いしました。会計に連絡を入れた方が妥当。
	ノートPCで電子カルテの動きが遅いので見てほしい	現象は再現しませんでした。端末の再起動を実施。端末再起動後、正常起動と正常動作を確認。様子を見て使用していただくようお願いしました。
	文書「手術看護記録」作成中に操作ができなくなった。どうにかしてほしい。	背面に「Excel文書は複数開くことができません。開いている文書を閉じてから開きなおしてください。」とメッセージが出力されていました。メッセージに「OK」を応答し操作ができることを確認しました。
	11/5(月)13:30～16:00大和市立病院様に電子カルテの講習会を開くがその際にヘルプデスクにも立ち会っていただきたい。	端末の設置作業と可能な限りの参加をすることとしました。
	輸血実施入力画面で入力できないので操作方法を確認してほしい。	輸血実施画面の入力方法について確認しました。
	障害対応	処方オーダーを院外から院内にしたいが「このデータは他端末で更新されています。変更内容は破棄されました。」のメッセージが表示され変更できない
端末起動時にスタートアップの修復画面で止まってしまった。どうしたらいいのか。		スタートアップ修復画面で固まっている事を確認。端末の強制終了後、端末の再起動を行い正常動作を確認しました。
ノートPCが起動しないので確認してほしい		現象を確認。ACアダプタの不良の為、予備ACアダプタと交換し正常動作を確認しました。NEC「ビジネスPC修理受付センター」に対応を依頼しました。
ノートPC起動後、画面に「PC ORDER - 97 ODBC--呼び出しは失敗しました。 3146」と表示されて使用できない。		現象を確認。「D:\YmegaOak\COM\YOrder\YOrd97.mdb」を別PC端末より上書きコピーし、端末再起動を行い、電子カルテが正常起動することを確認しました。
ノートPCでACアダプタを接続しても通電しない		現象を確認。ACアダプタの不良の為、予備ACアダプタと交換し正常動作を確認しました。NEC「ビジネスPC修理受付センター」に対応を依頼しました。
ノートPCでACアダプタを接続しても通電しない		現象を確認。ACアダプタの不良の為、予備ACアダプタと交換し正常動作を確認しました。NEC「ビジネスPC修理受付センター」に対応を依頼しました。
ノートPCで電子カルテ使用時に固まった		既に再起動されていた為、現象を確認できず。念の為、無線LANスイッチのOFF・ONとHR強制終了を実施し端末を再起動。再起動後、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい。		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい		既に再起動されていた為、現象を確認できず。念の為、無線LANスイッチのOFF・ONとHR強制終了を実施し端末を再起動。再起動後、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
ノートPCで電子カルテ使用中に「メモリが不足しています。」とメッセージが表示され操作ができなくなった。再起動を実施してみたが大丈夫か。		HR強制終了を実施し、電子カルテを再起動。正常動作を確認しました。様子を見ていただくようお願いしました。
電子カルテ使用中に「ODBC--呼び出しは失敗しました。3146」とメッセージが表示されて電子カルテの操作ができない。		ネットワークが「制限付きアクセス」になっている事を確認。電子カルテの「HR強制終了」を実施。無線LANスイッチをOFF・ONし、端末再起動を実施。念の為、再度端末の再起動を実施し、正常動作を確認。様子を見ていただくようお願いしました。
ノートPCで電子カルテ使用中に「SqlQueryError」のメッセージが表示された。		HR強制終了を実施。無線LANスイッチをOFF・ONし、端末の再起動を実施。再起動後、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい。		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
ノートPCで画面が「ログオフしています」のまま動かない。どうしたらいいのか。		強制終了を実施。再起動後、電子カルテが正常動作する事を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい		ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。

	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい。	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
	ノートPCで電子カルテ使用中にエラーメッセージが表示された。どうにかしてほしい。	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
	ノートPCで電子カルテ使用中に霞がかかったように真っ白になって使用できなくなった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR
	ノートPCで電子カルテ使用中にエラーメッセージが表示された。どうにかしてほしい。	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	既に再起動されていた為、現象を確認できず。念の為、無線LANスイッチのOFF・ONとHR強制終了を実施し端末を再起動。再起動後、正常動作を確認しました。
運用作業	1. 院内ポータルバックアップテープ交換作業。 2. 院内ポータルバックアップ終了確認作業。 3. サーバ監視作業。	1. RDXテープ「A」をセットしました。 2. 正常終了を確認しました。 3. サーバ状態確認時に不正接続防止サーバ用UPSで警告ランプが点灯。バッテリー交換が必要とのメッセージを確認。バックアップサーバでXXXXXXXの6/24分が失敗のまま。それ以外の正常動作を確認しました。
	1. 院内ポータルバックアップテープ交換作業。 2. 院内ポータルバックアップ終了確認作業。 3. サーバ監視作業。	1. RDXテープ「B」をセットしました。 2. 正常終了を確認しました。 3. サーバ状態確認時に不正接続防止サーバ用UPSで警告ランプが点灯。バッテリー交換が必要とのメッセージを確認。バックアップサーバでXXXXXXXの6/24分が失敗のまま。それ以外の正常動作を確認しました。
	診療情報管理士用デスクトップPCの新規作成作業	現在、端末設定パッチの実行完了まで実施済み。
	新規採用職員（委託職員1名）の職員登録作業。退職した職員（委託職員3名）の退職処理作業。	職員マスタを新規登録しました。ID・PW連絡票を医事課〇〇氏へお渡ししました。退職した職員マスタのユーザ種別を「利用停止」に変更しました。
	診療予約枠「耳鼻いんこう科-〇〇Dr」11/2（金）9:00～9:30に1件追加できるようにしてほしい。	依頼どおりオープンしました。
	診療予約枠「耳鼻いんこう科-寺〇〇Dr」11/12（月）の枠をクローズしてほしい。	依頼通り予約枠を削除しました。
	診療予約枠「呼吸器内科-〇〇Dr」10月以降パターン変更依頼。9:30～10:00の枠を1→2ポイント、11:30～12:00の枠を2→1ポイントに変更してほしい。	資料を作成し〇〇MAに確認済み。→夕方作業予定。→17:11 基本スケジュールと月例スケジュールを修正し〇〇MAに報告済み。
	診療予約枠「呼吸器内科-〇〇Dr」のパターン変更依頼。2019年4月以降、第4水曜日11:00～11:30の枠を2→0ポイントに変更してほしい。	資料を作成し〇〇MAに確認済み。→夕方作業予定。→17:11 月例スケジュールを修正し〇〇MAに報告済み。
	テンプレート「生活のしやすさ質問票」の修正依頼。（システム連絡票:XXXXXXX）	テンプレート作成会社より提供された最新のファイルを電子カルテヘインポートして正常動作確認。確認作業をお願いしました。
	図書館棟コンピュータ室にあるP350dプリンタ出口部ローラ外れの事業者保守対応。	事業者作業員が来院。出口部紙送りローラを交換し正常印刷したとの事。
	院内ポータルバックアップ事前作業	「RDX_1TB（R）」をスキャンして修復しますか？」メッセージが出力されました。「スキャンしないで続行します」を選択し、RDXが認識されていることを確認しました。

病院情報システム運用保守業務対応実績例

平成30年10月24日(水)

項目	問い合わせ内容	対応
問い合わせ	高精細ディスプレイに何も表示されない。どうしたらいいの	電話対応中に配線の確認をしたところ、正常表示を確認したとのことでした。
	文書入力をしようとして固まったので動くようにしてほしい	文書選択画面を閉じたところ動作しました。文書選択画面よりもういちど文書を選択して頂き正常に入力できました。
	PowerPointで作成されたファイルを電子カルテの文書として登録することはできるのか。	PowerPointで作成されたファイルを電子カルテの文書としては登録できない事を説明。WORDファイルもしくはEXCELファイルで作成して頂ければ電子カルテの文書として登録できることを説明しました。
	耳鼻咽喉科医師より、新規端末増設の催促が来たので対応をお願いしたい。	本日、夕方頃対応する事とします。→16:00 耳鼻咽喉科医師控室にノートPCを設置してほしいとの事でしたのでノートPCを設置。受付付近のA4複合機から正常印刷する事を確認しました。
	ノートPCの出力先を4診のP350dプリンタから受付付近のA4複合機に変更していただきたい。	お伺いしパッチの起動やWinShotの再起動を実行するも出力先の変更ができず。MICが来院した際に出力先の件を確認する事とします。
	本日連絡したPowerPointの件でWord文書化して電子カルテの文書に反映させたい。どうしたらいいの。	Wordファイルで文書化していただき、医事課システム担当にシステム連絡票を起票し提出していただくようお願いしました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	無線LANスイッチがOFFになっていました。無線LANスイッチをONにして正常動作を確認しました。
	簡易予約オーダー画面に追加する項目で「血管造影 アンギオ」が見つけられない。どこにあるのわかるか。	診療予約枠の放射線科にはないことを説明。放射線科に確認していただくようお願いしました。
	医師/看護師登録詳細画面で医師を10/22~10/24で担当医を登録しているが10/24~主治医で登録したい。どうしたらいいの。	同じ医師で主治医と担当医の期間を重複させる事ができない事を説明。該当の医師を10/22~10/23担当医で修正していただき、10/24~主治医で登録していただくよう説明しました。
障害対応	診察記事画面の表示設定がおかしくなりました。戻すにはどうしたらいいの。	ユーザIDを借りて状況の確認と戻し方法を確認。フィルタ→診療行為→記事にある看護記録と部門記録にチェックをして設定より表示設定の保存をしました。正常表示を確認していただきました。
	持参薬オーダーの承認画面で医師承認欄に「継続する」が選択できない。どうしてなの。	該当のオーダーを確認したところ「リデンプション(1mL)」が持込数量「10」で用量「30」のためオーダーできないことを説明。持込数量と用量の確認をお願いしました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施したが、再起動後現象が再現してしまうことを確認。端末・ACアダプタ・マウスを引揚げヘルプデスクでも同様の障害を確認。有線接続に変更したところ特に問題がないことからソフトでの障害ではないと判断し、NEC「ビジネスPC修理受付に連絡」の現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了を実施し端末を再起動。再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで電子カルテ使用中に霞がかかったように真っ白になって使用できなくなった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了を実施し端末を再起動。再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで「データの更新に失敗しました」のメッセージが表示されている。	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
	MediaCopyでCDを作成しているが3分間くらい処理が動かずに止まっている。どうしたらいいの	MediaCopyの画面で黄色ランプが点いている事を確認。放射線科受付に確認したところ、放射線科側の機械でエラーが出ているとの事。至急対応するとの事でした。その旨を黒澤MAに報告。→11:28 CD作成が完了した事を確認しました
	ノートPCで電子カルテ使用中に霞がかかったように真っ白になって使用できなくなった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	Claiの画面を閉じたいが画面が固まってしまい閉じる事ができない。どうしたらいいの	ClaiNote側に「記載中の記事があります。診察終了しますか？」のメッセージが隠れていました。「キャンセル」でメッセージを閉じ、該当の記事を削除していただき、ClaiNote画面が閉じる事を確認していただきました。
	検査ラベルプリンタで出力されない	用紙のセットを確認し、正常印刷を確認しました。
運用作業	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	1. 院内ポータルバックアップテープ交換作業。 2. 院内ポータルバックアップ終了確認作業。 3. サーバ監視作業。	サーバ状態確認時に不正接続防止サーバ用UPSで警告ランプが点灯。バッテリー交換が必要とのメッセージを確認。バックアップサーバでXXXXXXXの6/24分が失敗のまま。それ以外の正常動作を確認しました
	診療情報管理士用デスクトップPCの新規作成作業	NEC製デスクトップPCの作成完了。→17:00 端末を設置しました。
	麻酔科非常勤医師の職員登録作業。また麻酔科非常勤医師1名のID・PW連絡票を発行していただきたい。	職員マスタを新規登録し、ID・PW連絡票をお渡しする予定。→13:30医事課へお渡ししました
	診療予約枠「緩和ケア科-緩和ケア外来」11/5(月)11:00~11:30を1枠オープンしてほしい。	依頼通りオープンしました。→〇〇Drに確認をお願いしました。
	診療予約枠「泌尿器科-泌尿器科外来」10/29(月)と「泌尿器科-〇〇Dr」10/30(火)、10/31(水)の枠をクローズしてほしい。	既に予約が取得されている枠以外依頼通りクローズしました。→〇〇MAにその旨を報告しました。
30年10月撤去端末、DISK消去作	ノートPC1台実施しました。	
院内ポータルバックアップ事前作業	「RDX_1TB (R:)」をスキャンして修復しますか?」メッセージが出力されていました。「スキャンしないで続行します」を選択し、RDXが認識されていることを確認しました。	

病院情報システム運用保守業務対応実績例

平成30年10月25日(木)

項目	問い合わせ内容	対応
問い合わせ	中止した持参薬オーダーを再開する方法はあるのか。	中止した持参薬オーダーを再開する方法はなく、再度持参薬オーダーを発行していただくしかない事を説明しました。
	LANDISKにフォルダを作成し共有したいが可能か	他の階層が操作されてしまうので別な場所に作成するかナレッジから参照できる方がよいことを説明しました。
	用度より購入したインターネット用PCを見てほしい	用度施設係が担当となることを説明しました。
	転科転棟時の主治医変更について、担当医に登録されている医師を主治医に登録しようとしたが登録できない。どうしたらいいのか。	担当医に登録されている医師を主治医に登録する際、期間が重複することはできないことを説明。登録されている担当医情報を削除し、主治医で登録していただきました。
	ノートPCを起動するとすぐに停止してしまうので見てほしい	お伺いし確認したところバッテリーが外れかかっています。再セットを実施し正常に起動することを確認しました。
	第3会議室で医療機器導入業者が使用するためのIPを15個、用意してほしい。	IPを払い出し、リストにして渡せるようにしました。
	持参薬オーダーで一部の用法を変更したいがどうすればいいのか。	変更したい薬剤を中止し再度オーダーを発行していただくよう説明しました。
	処方セット一覧に検査項目の一つ追加したい。	画面左のセット一覧に画面右側のオーダー画面からドラッグ&ドロップするとセットが追加でき、右側のオーダー画面の必要以外の検査項目を削除しドラッグ&ドロップすると検査項目が追加できることを説明しました。
障害対応	デスクトップPCが電子カルテ使用中にハングしてしまったので対応をお願いしたい	電子カルテがハングして動かなくなったので「HR強制終了」を実施。端末再起動後、正常動作を確認しました。
	A3複合機で印字ムラが出るので対応をお願いしたい	印刷時印字にムラが出ていた為、ドラムカートリッジ(黒)の清掃を実施し正常印字を確認。→〇〇看護師長に報告しました。
	ノートPCでACアダプタを接続しても通電しない	ACケーブルの不良を確認。予備ACケーブルと交換し正常動作を確認しました。NEC「ビジネスPC修理受付センター」に対応を依頼しました。
	ノートPCで電子カルテ使用中にエラーメッセージが出力されたので対応してほしい	ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末再起動を実施し、正常動作を確認しました。
	ノートPCで電子カルテ使用中に「SqlQueryError」のメッセージが表示された。	無線LANスイッチをOFF・ONし、エラーメッセージを応答。端末の再起動を実施。再起動後、正常動作を確認しました。
	電子カルテ使用中に画面に霞がかかったように真っ白になってしまった。どうにかしてほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	電子カルテ使用中に画面に霞がかかったように真っ白になってしまった。どうにかしてほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「接続」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	電子カルテ使用中に画面に霞がかかったように真っ白になってしまった。どうにかしてほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	電子カルテ使用中に画面に霞がかかったように真っ白になってしまった。どうにかしてほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	電子カルテ使用中に画面に霞がかかったように真っ白になってしまった。どうにかしてほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
運用作業	1. 院内ポータルバックアップテープ交換作業。 2. 院内ポータルバックアップ終了確認作業。 3. サーバ監視作業。	1. RDXテープ「C」をセットしました。 2. 正常終了を確認しました。 3. サーバ状態確認時に不正接続防止サーバ用UPSで警告ランプが点灯。バッテリー交換が必要とのメッセージを確認。バックアップサーバでXXXXXXXの6/24分が失敗のまま。それ以外の正常動作を確認しました
	診療予約枠「形成外科-〇〇Dr」11/12(月)の枠をクローズしてほしい。	依頼どおりクローズしました。
	カルテ庫にあるA3複合機で転写ベルトクリーナーと第2バイアス転写ロールの品質寿命の為、事業者保守対応。	保守担当者が来院し、転写ベルトクリーナーと第2バイアス転写ロールを交換し正常印刷を確認したとの事。
	10/24に発生したノートPC無線LAN障害の保守対応	正常動作を確認した為、〇〇看護師長に報告し返却予定。→13:12返却しました。
	エンボッサのリボン交換をお願いしたい	お伺いし、インクリボンの交換をしました。
	毎週土曜日のSKYSEA配信メッセージの開始登録	資産管理配布サーバより、SKYSEAにログインし、配信メッセージを開始しました。
	院内ポータルバックアップ事前作業	「RDX+A3:C29_1TB (R:)」をスキャンして修復しますか?」メッセージが出力されていました。「スキャンしないで続行します」を選択し、RDXが認識されていることを確認しました。

病院情報システム運用保守業務対応実績例

平成30年10月26日(金)

項目	問い合わせ内容	対応
問い合わせ	ノートPCが起動しないので確認してほしい	A/Cアダプタ、電源ケーブルを付け替えても改善せず。バッテリーを外し、しばらく放置し再装着したところ電源が入りました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい。	無線LANスイッチがOFFになっていました。無線LANスイッチをONにして正常動作を確認しました。
	退院処方箋を紛失してしまいました。再発行をしたいがどうすればよいか。	退院処方箋の再出力はできないことを説明。薬剤科に連絡し再オーダーする方法や、薬剤科に連絡し本人確認をとって薬を渡す方法で対応していただくよう説明しました。
	高精細ディスプレイで「入力信号無し」と表示されて使用できない。どうしたらいいのか。	高精細ディスプレイ側のDisplayPortケーブルが抜けていました。DisplayPortケーブルを挿し高精細ディスプレイが正常表示された事を確認しました。
	適用させたパス「慢性硬膜下血腫」を中止したいがどうしたらいいのか。	オーバビューから該当のパスを選んでいただき、右クリックメニュー「パス切り替え」を選択。「パス状態変更」ボタンから「中止」で中止日設定をした後、削除したいオーダーを選択し、登録する方法を説明しました。
	救急外来で自分のIDで患者がロックされていると言われた。どうしたらいいのか。	患者IDもしくは端末名を確認して連絡をいただけるようお願いしました。
	診察記事画面で入力している文章をコピー&ペーストするにはどうしたらいいのか。	「Ctrl+C」でコピー、「Ctrl+V」でペーストができることを説明しました。
	新規で作成していただいた診療情報管理士用のデスクトップPCでSynapse画像が起動できない。	医事課システム担当に依頼する必要がある事を説明。ヘルプデスクから医事課システム担当に登録の依頼をするよう連絡しようとしたところ、医事課システム担当に連絡するとの事でした。
電子カルテ操作でツリービューが使用できない。どうしたらよいか。	電子カルテを一度終了し再起動したところ正常に表示できました。	
障害対応	10/31から配信される予定の患者申し送り機能について教えていただきたい。	現在、配信されていない機能なのでヘルプデスクでは分からない事をお伝えしました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCの画面に「ODBC-呼び出しに失敗しました。3146」とメッセージが表示されている。どうしたらいいのか。	メッセージに対し「OK」を応答。ポータル、電子カルテを起動し正常動作を確認しました。
	ノートPCでポータルの画面ロックが「USERNAME」でロックされていて解除できない。	お伺いし、無線LANスイッチのOFF・ONで回復せず。強制終了を実施し、再起動後に正常動作を確認しました。
	再来受付機全てが電源が落ちて起動しなくなった。対応をお願いしたい。	現地確認したところ電源タップの元が抜けていました。電源を差し込んで正常起動を確認しました。
	検査ラベルプリンタでERRORランプが点灯して印刷できない。どうにかしてほしい。	お伺いし確認したところロール紙のセットが緩くセンサーを通過していないことを説明。ロール紙を際セットし正常印刷を確認しました。
	医事会計システムが起動できないので対応をお願いしたい。	医事会計システムが起動できないので対応をお願いしたい。現象を確認。配線の確認をしましたが問題は見当たらず。その為、端末の再起動を実施。端末再起動後、正常動作を確認しました。
	デスクトップPCでErrorForm「エラーが発生しました。ヘルプデスクに連絡してください。Exceptionが発生しました。」とメッセージが出力された。	お伺いし、配線の確認しましたが問題は見当たらず。医事会計システムを終了し医事会計システムを上げ直したところ正常起動と正常動作を確認。電子カルテも問題無く動作していた為、様子を見て使用していただくようお願いしました。
	ノートPC使用中「メモリが不足しました」のメッセージが表示された。どうしたらよいか。	現象を確認。HR強制終了を実行し正常動作を確認しました。
	7救CのノートPCで電子カルテ使用中に画面に震がかかったように真っ白になってしまった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	7救CのノートPCで電子カルテ使用中に画面に震がかかったように真っ白になってしまった。どうにかしてほしい。	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。HR強制終了をし端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
	ノートPCで院内ポータルに接続できないので見てほしい	現象を確認。ネットワークを確認したところ「制限付きアクセス」の状態でした。無線LANスイッチをOFF・ONするも復旧せず。端末の再起動を実施。端末の再起動後、正常動作を確認しました。
運用作業	1. 院内ポータルバックアップテープ交換作業。 2. 院内ポータルバックアップ終了確認作業。 3. サーバ監視作業。	1. RDXテープ「A」をセットしました。 2. 正常終了を確認しました。 3. サーバ状態確認時に不正接続防止サーバ用UPSで警告ランプが点灯。バッテリー交換が必要とのメッセージを確認。バックアップサーバでXXXXXXXの6/24分が失敗のまま。それ以外の正常動作を確認しました。
	文書「周術期リハビリテーション評価(呼吸器外科)」の新規作成依頼作業。(システム連絡票:XXXXXXX)	受領した原稿ファイルを元に文書登録用にデータを加工しました。
	看護ケアセット「腎内用」の新規追加依頼作業。(システム連絡票:XXXXXXX)	資料の作成を行いました。
	10/28の停電対応のため医事課にP350dプリンタを設置し使用できるようにしてほしい。	プリンタ(ODI1P010)を設置し端末にプリンタを(ODI1D058.batを実行)接続しました。
院内ポータルバックアップ事前作業	「RDX_1TB (R:)」をスキャンして修復しますか?」メッセージが出力されました。「スキャンしないで続行します」を選択し、RDXが認識されていることを確認しました。	

病院情報システム運用保守業務対応実績例

平成30年10月27日(土)

項目	問い合わせ内容	対応
運用作業	毎週土曜日のSKYSEA配信メッセージの停止作業	資産管理配布サーバより、SKYSEAにログインし、配信メッセージを停止しました。
	1. 院内ポータルバックアップテープ交換作業。 2. 院内ポータルバックアップ終了確認作業。 3. サーバ監視作業。	1. RDXテープ「B」をセットしました。 2. 正常終了を確認しました。 3. サーバ状態確認時に不正接続防止サーバ用UPSで警告ランプが点灯。バッテリー交換が必要とのメッセージを確認。バックアップサーバでXXXXXXXの6/24分が失敗のまま。それ以外の正常動作を確認しました
	院内ポータルバックアップ事前作業	「RDX_1TB (R:) をスキャンして修復しますか?」メッセージが出力されました。「スキャンしないで続行します」を選択し、RDXが認識されていることを確認しました。