

病院予約システム導入事業公募型プロポーザル仕様書

1 事業名

病院予約システム導入事業（以下「本事業」という。）

2 事業の目的

本事業は、米沢市立病院（以下「本院」という。）及び地域の医療機関（病院を含む。以下同じ。）の医療連携を推進するため、地域の医療機関から本院への診療予約に係る業務の効率化・省力化や患者サービスの向上を目的に病院予約システム（以下「本システム」という。）を導入する。

3 事業期間

- (1) 導入期間は、契約締結の日から2か月間を目安とする。
- (2) 利用期間は、5年間を基本とする。ただし、本院において本事業に係る翌年度以降の歳入歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、契約は解除するものとする。

4 納入場所

本院内の指定する場所

5 病院予約システム導入方針

- (1) 本システムは、インターネットを利用したクラウドシステムを基本とし、本院内のサーバ設置は不要とする。ただし、クラウドシステム以外のよりよい提案を妨げるものではない。
- (2) 本事業の性格上、本事業に参加を希望する事業者は、参加表明を行う時点で、日本産業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に基づくプライバシーマーク及びISMS（ISO/IEC27001）の認証又はこれらに相当する資格を有していること。

6 事業スケジュール

本事業は、次のスケジュールを予定している。

- (1) 令和7年5月 契約締結
- (2) 令和7年7月 運用開始

7 事業概要

(1) 事業内容

本事業の範囲は、次のとおりとする。

- ① 地域の医療機関から本院への外来診療予約を円滑に行うために、本システムの提案、導入、保守を実施すること。なお、本院の事務処理の運用が変更になる場合は、設定変更などが容易に行えるよう配慮すること。
- ② 各種マスタ設定
- ③ 各種帳票の設定
- ④ 本システムの操作マニュアルの作成及び提供
- ⑤ 本院職員を対象とする操作研修の実施
- ⑥ 運用テスト実施、実施環境構築及び問合せ対応等に係る本院職員への支援

⑦ 本システムを利用する医療機関（以下「利用者」という。）への操作支援

(2) 運用支援体制

本システムの運用開始後、本院職員が円滑に業務を遂行できるよう、電話や電子メール等による問合せを受けるための支援体制を構築すること。

(3) 納入品

① 病院予約システム

本システム及びクラウド基盤等の環境構築を行い、利用可能な状態で提供すること。

② 各種ドキュメント

ア 操作マニュアル

イ 打合せ記録簿

ウ その他本システム運用に必要な資料

8 システム要件

有料のオプション機能の提案がある場合は、その機能と金額が分かるように提案すること。この場合において、見積書（様式14）の金額にその機能の金額を含めていない場合は、評価の対象外とする。

(1) 予約管理

- ① 診療科や医師ごとに予約枠を設定することが可能であること。
- ② 急な休診や会議などの時に予約枠を一時的に停止することが可能であること。
- ③ 予約受付のルールや枠数の設定が可能であること。
- ④ 予約可能な日時を選択し予約を行えること。
- ⑤ 予約時に患者情報（氏名、生年月日、連絡先など）を入力できること。
- ⑥ 予約枠に締切日時の設定が可能であること。
- ⑦ 受け付けた予約情報を一覧と詳細で確認できること。
- ⑧ 予約データをCSVやExcel形式などエクスポート可能であること。
- ⑨ 予約フォーム画面は、パソコン端末、タブレット端末及びスマートフォンへの表示対応をしていること。
- ⑩ 利用者が病院ごとにログインしなくても複数病院の予約が可能であること。

(2) 通知機能

- ① 予約確定時に利用者への確認メール送信機能があること。
- ② 受付担当者への新規予約通知メール機能があること。

9 運用要件

(1) 基本事項

① 稼働時間

本システムは、24時間365日稼働するものとする。ただし、本システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。

② システム停止

受注者が計画的に本システムを停止する場合は、遅くとも本システム停止の7日前までに本院と協議の上、決定すること。その際、本システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急時等やむを得ない場合はこの限りでない。

(2) バックアップ機能

本院及び利用者の通常業務に支障のない適正なタイミングでバックアップを行い、

システム障害やトラブル発生後も業務に支障がないよう対応すること。

10 保守要件

(1) 保守

保守対象は、本システム及びクラウド基盤等(ソフトウェア更新作業を含む。)とし、常に最適なパフォーマンスを維持できるように定期的にメンテナンスを行うこと。

(2) 復旧作業

システム障害が発生した場合は、速やかにその原因を切り分け復旧作業を行うこと。

(3) 問合せ対応

本院又は利用者からの問い合わせへの対応は、原則として、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始の休日を除く、午前9時から午後6時までとする。この場合において、システム障害発生により緊急の対応を要する場合は、対応外の時間であっても、可能な限り対応可能な体制であること。

(4) セキュリティ

① SSL/TLS 暗号化通信

利用者の画面については、インターネットからの利用者登録画面、ログイン画面において、SSL/TLS 暗号化通信を行い、システム上の機密情報 (ID、パスワード等) を含め、暗号化した運用を行うこと。

② 本院職員用端末におけるセキュリティ対策

本院職員が管理者機能を使用する際は、ID とパスワードで個人認証による運用を行い、ID とパスワードが漏洩しても、接続許可していない拠点からは管理者機能が利用できない構造 (端末固有の MAC やグローバル IP アドレスによる制御等) とした運用を行うこと。

11 データ移行要件

本事業に係る契約の終了又は解除などにより、別の病院予約システムへの変更があった際のデータ移行は、本院と協議の上、柔軟に対応すること。

12 その他要件

(1) 個人情報の漏洩、データの改ざん・破壊などに対するセキュリティ管理に加え、ハッカーやクラッカー等に対するセキュリティ管理を行うこと。

(2) 本院職員による操作には、個人認証 (ユーザーID、パスワード入力) を必要とし、可能であれば職員ごとに操作権限を設定できるようにすること。なお、職員用アカウントは、20 アカウント以上設定できるようにすること。

(3) 本院の組織変更や利用者の追加等によるマスタ変更は、柔軟に対応できること。

(4) OS やセキュリティなど本システムに関連する技術革新が行われた場合は、本システムのバージョンアップについて、本院と協議の上、積極的に対応すること。

13 業務の実施条件等

(1) 受注者は、本事業の実施に当たって、本院と十分な連絡を保ち、処理方針については、本院の指示及び承諾を受けること。

(2) 受注者は、本事業の実施に当たって、関係する法令や例規並びに適用基準等を遵守すること。

(3) 受注者は、相当な知識と技術を有するスタッフを適切に配置し、本事業において良質かつ安定的な支援を継続的に提供すること。

- (4) 受注者は、本事業期間中、本院との高い信頼関係及び倫理性の保持を徹底すること。
- (5) 受注者は、本事業を適正かつ円滑に実施するため、適宜本院との打合せの上、業務方針を確認し、条件等の疑義を正すものとし、その内容については、受注者がその都度記録の上、議事録として提出すること。
- (6) 受注者は、本市の保健・医療・介護・福祉全般についての十分な理解のもとに本事業を遂行しなければならない。
- (7) 本院は、受注者が本事業の遂行に当たり、必要な情報の提供など本事業の円滑な遂行に協力するものとする。

14 工程表等の提出

- (1) 受注者は、契約締結の際に次の書類を提出し、本院の承諾を受けること。
 - ① 工程表
 - ② 担当スタッフ一覧表
 - ③ その他本院が必要に応じて指定する書類
- (2) 受注者は、上記に定める書類の記載内容に変更が生じた場合には、速やかに本院に文書で報告し、承諾を受けること。この場合において、担当スタッフについては、プロポーザルの提案を下回ることはできない。

15 業務報告及び利用料（保守料）の支払い

- (1) 本院が必要と認めるときは、受注者に対して業務の履行状況、その他必要な事項について報告を求めることができる。
- (2) 毎月の利用料（保守料）は、受注者作成の請求書に基づき受注者の指定する口座に振り込む方法で支払うものとする。この場合の振込みに係る手数料は、本院の負担とする。
- (3) 月額利用料は、複数年度の支払い分をまとめて契約の初年度に支払うことができること。具体的な支払方法は、本院と協議の上、決定するものとする。

16 その他

- (1) 本事業は、本仕様書及び受注者の提案内容に基づき実施するものとする。
- (2) 受注者は、本事業を他に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部について、あらかじめ書面により本院の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (3) 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。また、契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (4) 受注者が本事業において使用し、又は本事業の過程で作成、開発等をした成果物、ノウハウ等に関する知的財産権その他の権利は、受注者に帰属するものとし、本院は、本事業を通じて受注者から提供された成果物、ノウハウ等については、本院が行う活動のためにのみ使用又は提供できるものとする。
- (5) 本事業に関し、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じ、本院と受注者とが協議して定めるものとする。