

福山市民病院連携医療機関外来予約システム導入業務公募型プロポーザル仕様書

1. 業務名

福山市民病院連携医療機関外来予約システム導入業務（以下「本業務」という。）

2. 業務の目的

本業務は、福山市（以下「発注者」という。）が運営する福山市民病院への集患及び業務負担軽減を推進するため、地域の医療機関から発注者への外来予約方法の効率化・省力化や患者サービスの向上を目的とする。

3. 業務履行期間

契約締結日から2026年（令和8年）12月31日までとする。

4. 導入場所

福山市民病院内の指定する場所

5. 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、発注者の施設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良い提案を妨げるものではない。
- (2) 本業務の性格上、本業務に参加を希望する事業者は、参加申請を行う時点で、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又はISMS（ISO/IEC27001）の認証資格を有していること。

6. 業務スケジュール

本業務は、次のスケジュールを予定している。

- (1) 2026年（令和8年）10月中 契約締結
- (2) 2026年（令和8年）12月下旬 運用開始

7. 業務概要

(1) 業務内容

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- ア 地域の医療機関から発注者への外来予約を円滑に行うために、本システムの提案、導入を実施すること。なお、発注者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。
- イ 8. システム要件に基づく各種マスタ設定
- ウ 8. システム要件に基づく各種帳票の設定
- エ 本システムの操作マニュアルの作成及び提供
- オ 発注者への操作研修の実施
- カ 実施環境構築及び運用テスト、発注者の問い合わせ対応等
- キ 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、発注者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い合わせを受けるための窓口・体制を構築すること。

(3) 納入品

ア 連携医療機関外来予約システム

(ア) 本システム管理画面URL

(イ) 発注者が(ア)にログインするためのアカウント（ログインIDやパスワード）。

イ 各種ドキュメント

(ア) 操作マニュアル

(イ) 11. (4) 議事録

(ウ) その他本システム運用に必要な資料（システム構成図、ネットワーク構成図、責任者及び担当者一覧）

8. システム要件

(1) 予約管理

ア 予約枠に診療科、医師、枠数及び予約締切日時の設定が可能であること。

イ 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。

ウ 予約入力画面のカスタマイズが可能であること。

エ 予約可能な日時を選択できること。

オ 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。

カ 受付した予約情報を一覧と詳細で確認できること。

キ 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。

ク 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。

ケ 利用者が当該システムを導入している複数の医療機関の予約を取得する場合、当該システムの共通アカウントでログインして予約取得が可能であること。

(2) 通知機能

ア 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。

イ 受付担当者への新規予約通知メール機能があること。

(3) バックアップ

発注者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。

(4) セキュリティ

ア 本システムの全体像及びデータの流れを可視化したシステム構成図を作成し、発注者に提出すること。

イ 本システムで利用する通信経路及びセキュリティ対策を明確にしたネットワーク構成図を作成し、発注者に提出すること。

ウ 受注者の責任者及び担当者一覧を作成し、発注者に提出すること。

エ 送受信した内容が漏えいすることのないよう、暗号化等必要な措置を講じること。

オ 受注者が可用性を保証しており、必要な際に中断されることなく、継続的に利用可能であることをSLA等により保証すること（稼働率99.9%以上）

カ 送受信する情報等の保護が保証されること。

- キ 送受信する情報等について、内容、年月日、数量その他必要な事項を記録する運用となっていること。
- ク 必要に応じて相手先と情報等の授受に関する契約、又は覚書を交わす等の措置を講じられていること。
- ケ I S M S 認証の国際規格又は I S M A P の管理基準等を満たしていること。
- コ 発注者が保有する個人情報及び情報資産等を受注者が発注者が指定した利用目的以外の目的で利用されていないこと並びに発注者が意図しない変更が加えられないことを保証する管理体制が、一貫した品質保証体制の下で確保されていること。
- サ 契約内で利用するデータセンターの物理的所在地は日本国内であること。
- シ 日本国内の裁判所が管轄するとともに、クラウドサービス利用契約の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法は日本国内法が適用されること。
- ス 日本国内法への準拠要否、裁判管轄等、具体的な訴訟リスクが予見されないこと。
- セ 本システム内に保存されるデータはすべて暗号化されていること。
- ソ データのバックアップが適切に行われ、万が一の障害時に復元が可能であること。
- タ 本システム利用に係るログの取得を行い、利用者、日時が照会できること。
- チ 本システム利用終了後には速やかにデータを削除できること。

9. 障害発生時の対応

- (1) 受注者は受注者の営業時間内に障害を確認した場合、速やかに発注者に通知する。受注者は復旧に向けた対応を実施する。
- (2) 受注者は受注者の営業時間外に障害を確認した場合、受注者の翌営業日の開始時点で発注者に通知する。受注者は復旧に向けた対応を実施すること。

10. 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) 発注者による操作には、個人認証（ユーザー I D、パスワード入力）を必要とすること。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) 発注者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) O S 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、発注者と協議の上、積極的に対応すること。

11. 業務の実施条件等

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たって、発注者と十分な連絡を保ち、処理方針については、発注者の指示及び承諾を受けること。
- (2) 受注者は、本業務の実施に当たって、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、本業務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、本業務を適正かつ円滑に実施するため、適宜発注者との打合せの上、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。
- (5) 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業務を遂行しなければならない。
- (6) 発注者は、受注者が本業務の遂行に当たり、必要な情報の提供など本業務の円滑な遂行に協力するものとする。

1 2. 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、発注者の承諾を受けること。
 - ア 工程表
 - イ 担当スタッフ一覧表
 - ウ その他発注者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、速やかに発注者に文書で報告し、承諾を受けること。

1 3. その他留意事項

- (1) 本業務は、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、本業務を他に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部について、あらかじめ書面により発注者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) 受注者が本業務において使用し、又は本業務の過程で作成、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、発注者は、本業務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、発注者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) 本業務に関し、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、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。