

医療情報システム利用不可能時の対応マニュアル

1. 目的

本対応マニュアルは、福井大学医学部附属病院医療情報システム運用管理要項第10条に基づき、復旧体制ならびに回復手順を定めるものとする。

2. 関連職員と役割

a) 利用者

医療情報システムの利用者であり発見者

b) 医療情報部

システム全体の管理、対応手段の判断及び指示、端末（IP）メッセージ表示、病院執行部報告

c) ヘルプデスク（電子診療記録運用支援請負）

障害受付及び関係部署への連絡

d) システムベンダー

障害対応（原因調査、対応策の提示及び実施）

e) 医療サービス課

患者対応

障害状況管理（ベンダー指示、現場連絡調整、院内放送）・・・診療情報担当

f) 医療情報部関連職員

ア. 情報担当看護師長（外来、病棟対応）

イ. 医療情報部兼任診療支援部主任（中央診療部門対応）

ウ. 部門所属医療情報部会委員（各部門対応）

エ. 医療情報部会委員

g) 病院執行部

病院長・副病院長（診療担当）・病院部長・総務管理課長・経営企画課長・医療サービス課長

3. 想定される障害の発生状況等

a) 操作及び設定等の誤りによるもの

b) ソフトウェアの問題によるもの

c) ハードウェアの障害によるもの

d) ネットワークの障害又は停電など外的要因によるもの

4. 影響レベル

レベル	内 容	想定される主な内容
1	特定の患者又は利用者について影響	操作、テーブル設定や不正データ等によるソフトウェア異常終了
2	特定の業務又は部門について影響	
3	特定の部門のみ利用不可能	インターフェイス障害による部門システム利用不可
4	電子カルテ本体について利用不可能	ネットワーク障害に伴う電子カルテ利用不可
5	電子カルテ本体について長時間にわたり利用不可能	サーバー等のハードウェアの障害による電子カルテ利用不可

5. 障害対応等

【日常対応】

1. 利用者は、ヘルプデスクへ問題及び障害状況を連絡する。
2. ヘルプデスクは、システムベンダーへ障害の対応を依頼する。また、電子カルテにログインできない場合は、総合情報基盤センターに大学認証サーバーの障害の有無を確認し、障害発生時は対応を依頼する。
3. ヘルプデスクは、必要に応じて医療情報部へ状況を連絡し、指示を得る。
4. システムベンダーは、システム障害と判断された場合には、直ちに医療情報部又は診療情報担当へ障害状況（影響レベル）を連絡し指示を得る。
5. システムベンダーは、障害状況を分析し、影響範囲、復旧見込み及び適切な対応方法について検討する。
6. 医療情報部は、診療情報担当へ障害対応の指示を出す。
7. システムベンダーは、診療情報担当へ情報を提供する。

【レベル4以上】

*別添アクションカードに基づき行動する。

a) 障害発生段階

1. 医療情報部は、端末画面に障害状況を表示する（IPメッセージ(1)）。
2. 診療情報担当は、医療サービス課長に影響範囲、復旧見込み及び対策方法等について報告する。
3. 診療情報担当は、医療サービス課長の指示により、別添「院内放送マニュアル」に基づき院内放送（1）を行う。
4. 医療サービス課長は、病院部長及び総務管理課長・経営企画課長に障害報告を行う。
5. 医療情報部長は、病院長・副病院長（診療担当）に障害報告を行う。
6. 医療情報部またはシステムベンダーは、予備系（UFW）が不可の場合は非常用に切り替える。非常用が不可の場合は紙運用の検討が必要となる。
7. 病院執行部は、関係者を招集し紙運用の判断を行う。
8. 医療情報部は、状況に応じて端末画面に障害状況を表示する（IPメッセージ(2)または(3)）。診療情報担当は、別添「院内放送マニュアル」に基づき、院内放送(2)または(3)を行う。

b) 復旧作業段階

1. 医療情報部は、システムベンダーに対し復旧の支援を行う。
また、ネットワークに関連する場合には、総合情報基盤センターへ依頼を行う。
2. 診療情報担当は、システムベンダーと医療情報部との連絡調整を行い、作業の進捗状況を把握して医療サービス課長へ適宜、報告を行う。
3. 参照系利用が可能な場合、医療情報部は端末画面に障害状況を表示する（IPメッセージ（4））。診療情報担当は、別添「院内放送マニュアル」に基づき、院内放送（4）を行う。

【電子カルテ緊急時運用：「非常用」の環境が使用可能な場合】

医療情報部は電子カルテ緊急時運用を必要と判断した場合、別紙2「電子カルテ緊急時運用マニュアル」に基づき対応を行う。

c) 障害復旧段階

1. 医療情報部は、端末画面に障害復旧を表示する（IPメッセージ（5））。
2. 診療情報担当は、医療サービス課長へ復旧の報告を行う。
3. 医療情報部長は、病院執行部へ復旧報告を行う。
4. 診療情報担当は、別添「院内放送マニュアル」に基づき、院内放送（5）を行う。

d) 障害報告

1. 医療情報部は、オカレンス報告を行う。
2. システムベンダーは、医療情報部に障害報告書を提出する。
3. 医療情報部は、障害報告を医療情報部会へ行う。
4. 医療情報部は、障害報告を病院執行部会へ行う。

6. 医療従事者への連絡

別添 医療情報システム障害について（診療科等配付用）参照

7. その他

このマニュアルに定めるもののほか、医療情報システム利用不可能時に関し必要な事項は、別に定める。

（平成24年11月26日 制定）

（平成26年3月17日 改正）

（令和2年6月15日 改正）

別紙1 医療情報システム緊急連絡網

別紙2 電子カルテ緊急時運用マニュアル

別添資料

- ・アクションカード
- ・院内放送マニュアル
- ・医療情報システム障害について（診療科等配付用）