

## 兵庫県立こども病院慢性疾患児家族宿泊施設管理運営業務仕様書

本書は、「兵庫県立こども病院慢性疾患児家族宿泊施設管理運営事業者募集要領」と一体のものであり、慢性疾患児家族宿泊施設（以下「家族宿泊施設」という。）の管理運営を行う事業者（以下「管理運営事業者」という。）に対し、兵庫県立こども病院（以下「当病院」という。）が要求する業務内容及びその基準等を示すものである。

### 第1 管理運営の基本方針

#### 1 目的

家族宿泊施設は、家族が宿泊して子供とふれあうことにより、慢性疾患などにより入院中若しくは、遠隔地又は交通手段の確保が困難な地域から通院中の患児及びその家族の精神的不安を解消するとともに、経済的負担の軽減を図ることを目的とする。

#### 2 管理運営に関する基本的事項

##### (1) 管理運営に係る基本理念

管理運営事業者は、行政財産の使用許可により施設を使用し、自らの責任と判断によって、施設の適正な管理を確保しつつ、患者サービスの向上を図っていくこととし、次の各項目に留意して管理運営を行わなければならない。

また、当病院は施設の設置者として、必要に応じて管理運営事業者に対して指示等を行うものとする。

- ア 家族宿泊施設の目的に基づいた管理運営を行うこと。
- イ 利用者への奉仕及び公平なサービスの提供に努め、特定の団体等に有利あるいは不利になる管理運営をしないこと。
- ウ 利用者が安心かつ快適に施設を利用できるよう適正かつ効率的、効果的な管理運営を行うこと。
- エ 家族宿泊施設が最大限有効活用されるよう利用促進に努めるとともに、利用者の意見を踏まえ、利用者の満足度を高めていくこと。
- オ 施設内での利用者の防犯安全に配慮し、対策に努めること。
- カ 当病院と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

##### (2) 関係法令の遵守

管理運営事業者は、家族宿泊施設の管理運営を行うにあたり、関係する法令を遵守しなければならない。

##### (3) 管理運営を行うに当たっての留意事項

管理運営事業者は、管理運営を行うに当たり、特に次の点に留意しなければならない。

#### ア 施設の利用

- (ア) 家族宿泊施設は、一般のホテルや旅館等とは異なり、患児及びその家族の宿泊施設であることを踏まえて、利用させること。
- (イ) 施設、附属設備及び備品（以下「施設等」という。）の使用後は、利用者の責任で清掃、片づけをさせること。
- (ウ) 施設内での、盗難・事故などについては、利用者の責任で処理させること。

#### イ 利用者への配慮

- (ア) 管理運営事業者は、家族宿泊施設の目的である患児及びその家族の経済的負担の軽減

を図るとともに、精神的不安を解消するための精神的支援に努めること。

#### ウ 管理運営に係る規定の策定

管理運営事業者は、あらかじめ家族宿泊施設の管理運営に必要な規定を定め、当病院に報告すること。

#### エ 帳簿の記帳

管理運営事業者は、家族宿泊施設の管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳すること。

#### オ 事故の予防及び緊急時の対応

(ア) 管理運営事業者は、施設内での事故の予防対策や発生時の対処、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等について定め、事故の未然防止に万全を期すとともに、利用者に対して、定めた内容を周知して緊急事態の発生時には的確に対応すること。

(イ) 家族宿泊施設の利用者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確に対応すること。

(ウ) 管理運営事業者は、施設の防犯安全対策を整備するとともに、施設内での火災、盗難、疾病等の防止に努めること。また、発生時には的確に対応すること。

#### カ その他

(ア) 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理運営を行うこと。

(イ) 施設内は禁煙とすること。

## 第2 利用条件

### 1 利用対象者

家族宿泊施設を利用することが出来る者は、慢性疾患等により入院若しくは通院している患児及びその家族とする。ただし、患児については、医師の許可を得た者に限る。

### 2 宿泊期間及び利用時間

管理運営事業者は、家族宿泊施設に宿泊することができる期間及び利用時間をあらかじめ定めること。

### 3 利用料金

#### (1) 利用料金の設定

管理運営事業者は、利用者から利用料金を徴収する場合、家族宿泊施設の目的を踏まえ、当病院が現在設定している利用料金と同程度の利用料金をあらかじめ定めること。

また、利用料金を変更する場合は、当病院と協議のうえ変更後の利用料金を定めることとし、施設の予約又は利用許可をした者に対しての説明や、変更後の利用料金を適用するに当たって一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行うこと。

#### (2) 利用料金の徴収

管理運営事業者は、利用料金の徴収方法についてあらかじめ定めること。

## 第3 管理運営事業者が行う業務の範囲

### 1 宿泊の提供に関する業務

#### (1) 患児及びその家族に対する宿泊の提供

管理運営事業者は、家族宿泊施設を利用し、患児及びその家族に対する宿泊の提供業務を

行うものとする。

## (2) 業務の実施に関する留意事項

ア 業務の実施にあたって、管理運営事業者は利用者から徴収する利用料金のほか、寄付金等を活用することができる。

イ 管理運営事業者は、施設等の利用予約及び利用状況を記載した業務記録を作成するとともに、一定期間保管し、当病院の求めがあったときには閲覧に供すること。

## 2 施設等の利用許可に関する業務

### (1) 利用の受付、許可

施設等を利用する場合は、管理運営事業者の許可が必要となる。このため、管理運営事業者は、利用の受付を開始する日、利用申込方法、利用者の決定方法及び利用許可手続き等をあらかじめ定めること。また、利用の受付、許可に当たっては、管理運営事業者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

### (2) 施設等の利用の制限に関する事項

ア 管理運営事業者は、次のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、家族宿泊施設の利用を制限し、又は退去を命ずることができる。

(ア) 家族宿泊施設の秩序を乱し、又は乱すおそれがあるとき。

(イ) 施設等を滅失し若しくは損傷し、又は滅失し若しくは損傷するおそれがあるとき。

(ウ) 家族宿泊施設の職員の指示に従わないとき。

(エ) 偽りその他不正な手段により利用の許可を受けたとき。

イ 管理運営事業者は、利用の制限に関する基準をあらかじめ定めること。また、制限にあたっては、管理運営事業者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

### (3) 利用の案内

ア 管理運営事業者は、利用の受付、許可の取扱いを定めたときは、ホームページ等で周知に努めるとともに、電話での問い合わせ等に適切に対応すること。

イ 施設等の利用について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を当病院に報告すること。

### (4) 施設の利用方法と注意事項の説明

施設等を利用者が安全・円滑に利用できるよう、利用方法、注意事項の十分な指導、説明及び助言を行うこと。

### (5) 利用促進

管理運営事業者は、家族宿泊施設の効用を最大限発揮するため、ホームページ等で周知し、利用促進に努めること。

## 3 施設等の維持管理に関する業務

### (1) 施設等の保守管理

管理運営事業者は、施設等の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるように、日常点検や保守等の保守管理業務を行うこと。

ア 管理運営事業者は、家族宿泊施設を安全かつ安心して利用できるように、日常的に施設の点検・保全に努めるとともに、不都合を発見した際には、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

イ 附属設備等の初期性能、衛生・機能保持のため、外観点検、機能点検、整備業務等を行うこと。なお、故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

ウ 管理運営事業者は、当病院があらかじめ設置した設備・備品がある場合は、利用に支障をきたさないよう管理するとともに、不都合が生じた場合は、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

エ 管理運営事業者が購入した設備・備品の所有権は、管理運営事業者が有するものとする。なお、管理運営事業者が家族宿泊施設の管理運営を終了した場合は、原状回復義務を有するものとする。

(2) 清掃

管理運営事業者は、家族宿泊施設の良い衛生環境、美観の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。

(3) 保守警備

管理運営事業者は、利用者が安心して利用できるよう、防犯、防火及び防災の対策を講じること。

(4) 修繕等の費用負担

ア 施設等の本来の効用持続年数を維持するために必要な限度の修繕は、原則として管理運営事業者が実施するものとする。

イ 家族宿泊施設の管理運営に関する基本的なリスク分担の方針は次のとおりとし、管理運営事業者は、これらに基づく自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加すること。

項目	内容	当病院	管理運営事業者
施設等の損傷	施設等の管理上の瑕疵に係るもの	—	○
	上記以外のもの	協議事項※	
利用者等への損害賠償	施設等の管理上の瑕疵に係るもの	—	○
	上記以外のもの	協議事項※	

※協議事項については、事案ごとの原因により判断するが、第一次責任は管理運営事業者が有するものとする。

#### 4 その他業務

(1) 組織及び人員配置

管理運営を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法等関係法令を遵守し、業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。

また、職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないよう配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにする。

(2) 業務報告

管理運営事業者は、病院が必要と認めた場合、業務に関する報告の求めに応じること。

(3) 個人情報保護・秘密の保持

ア 個人情報保護の取扱い

管理運営事業者は、個人情報の保護に関する条例（平成8年兵庫県条例第24号）等法令の定めに基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

イ 秘密の保持

管理運営事業者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。