

(まちづくり委員会要求資料)

令和3年12月  
都市計画局

京都市立浴場における，各指定管理者からの事業報告書（平成30年度～令和2年度）

別紙のとおり



## 平成30年度事業報告書

(平成30年4月1日から平成31年3月31日まで)

### 1 浴場の概要

(浴場名、所在地)

市立浴場名	所在地
楽只浴場	京都市北区紫野上御輿町25番地
養正浴場	京都市左京区田中馬場町77番地

(供用時間、供用しない日、営業日数)

市立浴場名	営業時間	定休日	営業日数
楽只浴場	16:00～22:00	日曜日	310日
養正浴場	16:30～22:30	日曜日	310日

(入浴料金)

区分	入浴料金
大人(12歳以上)	430円
中人(6歳以上12歳未満)	150円
小人(6歳未満)	60円

※大人については、1冊につき10券片4,100円の割引回数券を発行した。

### 2 入浴者数及び入浴料収入の状況

#### (1) 楽只浴場

平成30年度の入浴者数については、前年度と比較して802人が減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して176,930円減収となった。

楽只浴場の入浴者数の減数の原因は、市営住宅の改築事業の進捗や利用者の高齢化が進んでいること、デイサービス等の福祉サービスの普及に伴い、浴場以外で入浴されるようになったことなどが原因として考えられる。

#### ◎入浴者数

区分	平成29年度	平成30年度	前年度との比較
大人(12歳以上)	15,615人	15,237人	△378人
中人(6歳以上12歳未満)	475人	259人	△216人
小人(6歳未満)	398人	190人	△208人
合計	16,488人	15,686人	△802人

#### ◎入浴料収入

平成29年度	平成30年度	前年度との比較
6,613,070円	6,436,140円	△176,930円

## (2) 養正浴場

平成30年度の入浴者数については、前年度と比較して3,613人が減少となり、前年度と比較して1,688,030円減収となった。

養正浴場の入浴者数の減数の原因は、利用者の高齢化が進んでいること、デイサービス等の福祉サービスの普及に伴い、浴場以外で入浴されるようになったことなどが原因として考えられる。

### ◎入浴者数

区 分	平成29年度	平成30年度	前年度比較
大人（12歳以上）	33,754人	29,814人	△3,940人
中人（6歳以上12歳未満）	362人	501人	139人
小人（6歳未満）	1,372人	1,560人	188人
合 計	35,488人	31,875人	△3,613人

### ◎入浴料収入

平成29年度	平成30年度	前年度比較
14,240,870円	12,552,840円	△1,688,030円

## 3 浴場の運営状況

### (1) 施設運営の考え方

#### ア 管理運営方針及び理念

明るく清潔感があり地域に愛される浴場を目指し、従業員へ徹底して清掃や接客の指導を行う。定期的に現場の巡回を行い、サービスの均一化と向上を目指した。

また、安心して利用していただくため危険部分等の早期把握、早期修繕に努めた。利用者の憩いの場になれるようイベントを行い、利用者との交流を深めた。

#### イ 管理運営への市民参加の推進方法

現場巡回時に直接利用者の要望や意見を聞き、改善できるものは早期に改善に努めた。また随時現場従業員が口頭で受けた意見・要望等について本社で集約した。

### (2) 施設の維持管理・運営体制

#### ア 建物・設備の維持管理方法

ボイラー設備については両浴場とも毎月の点検と年2回のメーカー点検を行った。電気設備については関西電気保安協会と年間契約を締結し、両浴場とも年6回の点検を行った。

券売機については年間保守契約を締結し機器の障害発生時に備えた。

なお経年劣化が原因のものや突発的な故障について対応し、楽只浴場では3件、養正浴場では5件の修繕をそれぞれ行った。

## イ 職員の体制、技能

### 【楽只】

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8時間	2人	
番 雑	7時間	2人	休憩交代要員あり
事 務	8時間	1人	

### 【養正】

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8時間	2人	
番 雑	7時間	4人	休憩交代要員あり。福祉風呂要員含む。
事 務	8時間	1人	

※それぞれ、上記の体制で従業員を配置した。

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

水質検査については、両浴場において現場従業員による水質検査を毎日実施した。

また、業者による水質検査を年6回と受水槽・高架水槽の清掃を年1回実施した。

害虫駆除については、両浴場において2か月に1回実施した。

現場従業員に日々の清掃の指導を徹底し、ゴミをこまめに処理するよう指導。

また、吐瀉物・汚物等で汚れた箇所には、安全で無味無臭かつ取扱いが容易な薬剤を引き続き使用し、衛生面の安全を確保した。

両浴場にて敷地内の草刈業務を行う。

## (3) サービス向上の取組

### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

本年度はヒアリング形式により利用者から直接お話を伺い、意見や要望を集約する。最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（浴槽の水漏れ等）、次いで従業員の資質の改善を求める意見が多く寄せられた。

### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場でのクレームについては、現場従業員が対応しその結果を本社へ報告させたが、対応に苦慮する案件に関しては、本社社員が対応した。

電話でのクレームについては、本社社員が対応したうえで、随時、京都市への報告を行った。

#### <楽只浴場、養正浴場>

楽只浴場、養正浴場の全体として、本社に集約された利用者からの苦情は15件あり、そのほとんどを現場従業員が対応した。

なお、本社が対応した案件としては2件であり、利用者の皆様に周知が必要なものは貼紙を活用し改善内容をお知らせした。また直接お話させて頂くなど解決に向けての対策を行った。

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

年に一度本社にて現場従業員と面談を実施している。各現場の懸案事項・従業員の能力や勤務態度を把握した。全体の指導と個別の指導を行い、サービスの向上と労務管理に活かす。

現場従業員の意識改革の為、従事する浴場の異動を実施する。

就業規則遵守の徹底のため、指導巡回を実施し口頭による指導を行うが、改善が見られない場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

利用者の転倒を防止するため現場従業員による床の水滴のふき取り掃除を徹底し、安全に利用して頂けるよう修繕前の箇所（床タイルの欠け等）の注意喚起を促す声かけを行った。

また利用者にとって危険が及ぶ箇所の修繕を優先して行った。

#### オ 待遇・応対に関するサービスの充実策

マナーブックを作成し言葉使いや挨拶など統一されたサービス提供と、現場従業員の心構えを確認させた。

本社社員が現場巡回を行い、その都度気づいた点は口頭注意し、作業マニュアルの見直しやミーティングを実施し問題を共有し、改善に努めた。

#### カ 地域貢献事業

##### <楽只浴場>

楽只浴場では1件の要望があり、夏祭りへの参加協力を行った。

##### <養正浴場>

養正浴場では7件の要望があり、地藏盆への参加協力を行った。

#### (4) その他

##### ア 事故防止、非常災害時への対応策

本社設備管理部門の業務社員が非常用設備機器の点検を行い、不具合の有無を把握した。

年に2回、消防署の職員立会いの自主訓練を実施する。

両浴場にAEDを設置し、自主訓練の中でAEDの講習や応急手当の指導を行う。

関西で大きな地震が発生した為、本年度は秋季に緊急地震速報を利用した避難訓練を行った。

災害時の対応のフローチャート作成をし、営業の有無については京都市と協議のうえ決定することを定めた。

##### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

業務上において知り得た個人情報は、本社の保管庫にて厳重に管理している。

##### ウ イベントの取組状況

浴場振興業務として、楽只浴場と養正浴場でイベントを開催した。

<よもぎ風呂>

季節を感じて頂けるよう春によもぎ風呂を開催した。

「ハーブの女王」とも呼ばれるよもぎは、昔から薬草や入浴剤としても親しまれてきた。血行を促進する作用があり、冷え性や腰痛、肩こりにも効果がある。

心が落ち着くよもぎの香りで心身共にリラックスできたと喜んで頂けた。

<菖蒲湯>

昨年同様5月5日の端午の節句に菖蒲湯を開催した。邪気をはらう謂れがある菖蒲湯もゆず湯のように毎年の恒例になり、利用者からリクエストの多い季節風呂になっている。

<ゆず湯>

昨年同様、冬至前後に好評で要望が多いゆず湯を開催した。本年は従業員にゆずの香りをより引き出す方法を指導し、例年より香りが浴場全体に広がり、喜びの声を多く頂いた。

<ひのき風呂>

新たな季節風呂としてひのき風呂を開催した。ひのきの木片と葉を浮かべ、香りによるリラックス効果が得られるので好評であった。今後の定番の季節風呂にしていきたい。

<ひよこ風呂>

定番となっているひよこ風呂を本年も開催した。今回も可愛いと言う声を頂戴し、お持ち帰りして頂き喜ばれた。季節風呂ではないので肌の弱い方にも安心して利用して頂けた。

<大根・しょうが風呂>

社屋で栽培した大根葉を使用し、乾燥させたしょうがと一緒に入れ大根・しょうが風呂を開催した。干した大根の葉としょうがには保温効果があり、ぽかぽか身体が温まったという声を頂いた。

**エ 休業の報告**

大型台風により両浴場とも9月4日は臨時休業とした。

**(5) 前指定管理者の従業員の継続雇用**

現場従業員全員に対してヒアリングを実施し、継続就労を希望した従業員に関しては、平成30年度も継続雇用した。

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

##### Aグループ（楽只浴場、養正浴場）

＜収入＞ (単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	18,988,980	入浴料、割引回数券
委託費	59,120,923	指定管理料
雑収入	114,330	アメニティー
合 計	78,224,233	

＜支出＞ (単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	31,070,920	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	54,475	アメニティー
消耗品費	548,282	薬剤費、洗剤など
修繕費	183,600	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	23,478,615	電気、ガス、水道
設備管理費	12,914,732	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,819,101	自主事業費
損害保険料	287,892	損害賠償保険料
リース料	475,296	券売機、AED
業務経費	761,596	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	9,022,423	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	80,616,932	

楽只浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,436,140	入浴料、割引回数券
委託費	29,560,461	指定管理料
雑収入	73,700	アメニティー
合 計	36,070,301	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	13,576,938	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,237	アメニティー
消耗品費	274,140	薬剤費、洗剤など
修繕費	67,824	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	9,972,166	電気、ガス、水道
設備管理費	6,474,084	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	908,857	自主事業費
損害保険料	138,672	損害賠償保険料
リース料	237,648	券売機、AED
業務経費	351,673	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,207,030	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	36,236,269	

養正浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	12,552,840	入浴料、割引回数券
委託費	29,560,462	指定管理料
雑収入	40,630	アメニティー
合 計	42,153,932	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	17,493,982	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,238	アメニティー
消耗品費	274,142	薬剤費、洗剤など
修繕費	115,776	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	13,506,449	電気、ガス、水道
設備管理費	6,440,648	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	910,244	自主事業費
損害保険料	149,220	損害賠償保険料
リース料	237,648	券売機、AED
業務経費	409,923	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,815,393	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	44,380,663	

**平成30年度事業報告書**  
(平成30年4月1日から平成31年3月31日まで)

**1 浴場の概要**

(浴場名、所在地)

市立浴場名	所在地
錦林浴場	京都市左京区鹿ヶ谷高岸町2番地の1
三条浴場	京都市東山区三条大橋東3丁目下る教業町696番地

(供用時間、供用しない日、営業日数)

市立浴場名	営業時間	定休日	営業日数
錦林浴場	16:30~22:30	日曜日	309日
三条浴場	16:00~22:00	日曜日	308日

(入浴料金)

区分	入浴料金
大人(12歳以上)	430円
中人(6歳以上12歳未満)	150円
小人(6歳未満)	60円

※大人については、1冊につき10券片4,100円の割引回数券を発行した。

**2 入浴者数及び入浴料収入の状況**

(1) 錦林浴場

平成30年度の入浴者数については、前年度と比較して1,089人の減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して439,290円の減収となった。

錦林浴場の入浴者数の減数の原因は、利用者の高齢化が進んでいることなどが原因と考えられる。

◎入浴者数

区分	平成29年度	平成30年度	前年度との比較
大人(12歳以上)	16,033人	15,033人	△1,000人
中人(6歳以上12歳未満)	378人	260人	△118人
小人(6歳未満)	209人	238人	29人
合計	16,620人	15,531人	△1,089人

◎入浴料収入

平成29年度	平成30年度	前年度との比較
6,755,450円	6,316,160円	△439,290円

## (2) 三条浴場

平成30年度の入浴者数については、前年度と比較して1,912人が減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して799,780円の減収となった。

三条浴場の入浴者数の減数の原因は、他の浴場と同じく用者の高齢化が進んでいること、設備の老朽化が進んでおり、設備の整った民間浴場に客足が流れる等、利用者離れが進んだ事などが考えられる。

今後も施設の老朽化については、順次、京都市と連携しながら、修繕に努めていく。

### ◎入浴者数

区 分	平成29年度	平成30年度	前年度比較
大人（12歳以上）	28,409人	26,611人	△1,798人
中人（6歳以上12歳未満）	746人	617人	△129人
小人（6歳未満）	876人	891人	15人
合 計	30,031人	28,119人	△1,912人

### ◎入浴料収入

平成29年度	平成30年度	前年度比較
12,059,100円	11,259,320円	△799,780円

## 3 浴場の運営状況

### (1) 施設運営の考え方

#### ア 管理運営方針及び理念

明るく清潔感があり地域に愛される浴場を目指し、従業員へ徹底して清掃や接客の指導を行う。定期的に現場の巡回を行い、サービスの均一化と向上を目指した。

また、安心して利用していただくため危険部分等の早期把握、早期修繕に努めた。利用者の憩いの場になれるようイベントを行い、利用者との交流を深めた。

#### イ 管理運営への市民参加の推進方法

現場巡回時に直接利用者の要望や意見を聞き、改善できるものは早期に改善に努めた。また随時現場従業員が口頭で受けた意見・要望等について本社で集約した。

### (2) 施設の維持管理・運営体制

#### ア 建物・設備の維持管理方法

ボイラー設備については両浴場とも毎月の点検と年2回のメーカー点検を行った。電気設備については関西電気保安協会と年間契約を締結し、両浴場とも年6回の点検を行った。

券売機については年間保守契約を締結し機器の障害発生時に備えた。

なお経年劣化が原因のものや突発的な故障について対応し、錦林浴場では4件、三条浴場では17件の修繕をそれぞれ行った。

## イ 職員の体制、技能

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8時間	2人	
番  雑	7時間	2人	休憩交代要員あり
事  務	8時間	1人	

※上記の体制で従業員を配置した。

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

水質検査については、両浴場において現場従業員による水質検査を毎日実施した。また、業者による水質検査を年6回と受水槽・高架水槽の清掃を年1回実施した。害虫駆除については、両浴場において1か月に1回実施した。現場従業員に日々の清掃の指導を徹底し、ゴミをこまめに処理するよう指導。また、吐瀉物・汚物等で汚れた箇所には、安全で無味無臭かつ取扱いが容易な薬剤を引き続き使用し、衛生面の安全を確保した。

## (3) サービス向上の取組

### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

本年度はヒアリング形式により利用者から直接お話を伺い、意見や要望を集約する。最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（タイルの浮きやカランの水漏れ）、次いで接遇や応対に関する改善を求める意見が多く寄せられた。

### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場でのクレームについては、現場従業員が対応しその結果を本社へ報告させたが、対応に苦慮する案件に関しては、本社社員が対応した。

電話でのクレームについては、本社社員が対応したうえで、随時、京都市への報告を行った。

#### < 錦林浴場、三条浴場 >

錦林浴場、三条浴場の全体として、本社に集約された利用者からの意見は13件あり、そのほとんどを現場従業員が対応した。

なお、本社が対応した案件としては5件であり、利用者の皆様に周知が必要なものは貼紙を活用し改善内容をお知らせした。また直接お話させて頂くなど解決に向けての対策を行った。

### ウ 研修、人材育成についての考え方

年に一度本社にて現場従業員と面談を実施している。各現場の懸案事項・従業員の能力や勤務態度を把握した。全体の指導と個別の指導を行い、サービスの向上と労務管理に活かす。

現場従業員の意識改革の為、従事する浴場の異動を実施する。

就業規則遵守の徹底のため、指導巡回を実施し口頭による指導を行うが、改善が見られない場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

## エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

利用者の転倒を防止するため現場従業員による床の水滴のふき取り掃除を徹底し、安全に利用して頂けるよう修繕前の箇所（床タイルの欠け等）の注意喚起を促す声かけを行った。

また利用者にとって危険が及ぶ箇所の修繕を優先して行った。

## オ 接遇・対応に関するサービスの充実策

マナーブックを作成し言葉使いや挨拶など統一されたサービス提供と、現場従業員の心構えを確認させた。

本社社員が現場巡回を行い、その都度気づいた点は口頭注意し、作業マニュアルの見直しやミーティングを実施し問題を共有し、改善に努めた。

## カ 地域貢献事業

### <錦林浴場>

錦林浴場では3件の要望があり、地元の大豊神社の春祭り、夏の盆踊り、秋の体育祭への参加協力を行った。

### <三条浴場>

三条浴場では5件の要望があり、地元の大將軍神社のお祭り、八坂神社のお祭り、区民運動会、三条まちづくりフェスタへの参加協力を行った。

## (4) その他

### ア 事故防止、非常災害時への対応策

本社設備管理部門の業務社員が非常用設備機器の点検を行い、不具合の有無を把握した。

年に2回、消防署の職員立会いの自主訓練を実施する。

両浴場にAEDを設置し、自主訓練の中でAEDの講習や応急手当の指導を行う。

関西で大きな地震が発生した為、本年度は秋季に緊急地震速報を利用した避難訓練を行った。

災害時の対応のフローチャート作成をし、営業の有無については京都市と協議のうえ決定することを定めた。

### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

業務上において知り得た個人情報は、本社の保管庫にて厳重に管理している。

### ウ イベントの取組状況

浴場振興業務として、錦林浴場と三条浴場でイベントを開催した。

#### <ミント風呂>

弊社で取り組みをしているKES活動と連携し、社屋で栽培したミントを使用したミント風呂を夏季に開催した。

本年は酷暑だった為、入浴後はさっぱりした、見た目にも涼しいと言う声を頂いた。

#### <菖蒲湯>

昨年同様5月5日の端午の節句に菖蒲湯を開催した。邪気をはらう謂れがある菖蒲湯もゆず湯のように毎年の恒例になり、利用者からリクエストの多い季節風呂になっている。

#### <ゆず湯>

昨年同様、冬至前後に好評で要望が多いゆず湯を開催した。本年は従業員にゆずの香りをより引き出す方法を指導し、例年より香りが浴場全体に広がり、喜びの声を多く頂いた。

#### <ひのき風呂>

新たな季節風呂としてひのき風呂を開催した。ひのきの木片と葉を浮かべ、香りによるリラックス効果が得られるので好評であった。今後の定番の季節風呂にしていきたい。

#### <大根・しょうが風呂>

ミント風呂同様、社屋で栽培した大根葉を使用し、乾燥させたしょうがと一緒に入れ大根・しょうが風呂を開催した。干した大根の葉としょうがには保温効果があり、ぽかぽか身体が温まったという声を頂いた。

#### <アロエ風呂>

入浴剤を使用したお風呂のリクエストがあり、アロエの香りがする入浴剤を使用。浴場全体に香りが溢れたが、掛け流しの為勿体無いという声もあり、次回開催の際の課題となった。

#### <栗田包括支援センターの協力によるイベント>

三条浴場にて地域の包括支援センターに協力して頂き、お口の健康と熱中症予防の為の健康講座のイベントを行う。前半は口腔内の健康の大切さや、簡単なお口の体操を教えて頂き全員で実践する。

後半は熱中症予防の為、基本的な予防方法（こまめな水分補給等）の説明をして頂く。改めて熱中症の怖さを知ることができた。

### エ 休業の報告

三条浴場で突発的なブローア不具合の為、急遽6月21日、22日を臨時休業とした。利用者には本社社員が貼紙で周知をする。翌6月23日に修繕を行い、同日より営業を再開する。

大雨で避難命令が出たため、錦林浴場は7月6日を営業中止の措置を取った。

大型台風により両浴場とも9月4日は臨時休業とした。

### (5) 前指定管理者の従業員の継続雇用

現場従業員全員に対してヒアリングを実施し、継続就労を希望した従業員に関しては、平成30年度も継続雇用した。

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

##### Bグループ（錦林浴場、三条浴場）

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	17,575,480	入浴料、割引回数券
委託費	64,765,915	指定管理料
雑収入	209,320	アメニティー
合 計	82,550,715	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	28,994,021	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	54,475	アメニティー
消耗品費	548,284	薬剤費、洗剤など
修繕費	3,000,326	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	24,554,585	電気、ガス、水道
設備管理費	12,297,167	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,824,603	自主事業費
損害保険料	249,864	損害賠償保険料
リース料	574,800	券売機、AED
業務経費	733,867	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	9,455,072	本社事業経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	82,287,064	

錦林浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,316,160	入浴料、割引回数券
委託費	32,382,957	指定管理料
雑収入	76,840	アメニティー
合 計	38,775,957	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	12,896,423	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,238	アメニティー
消耗品費	274,142	薬剤費、洗剤など
修繕費	1,837,706	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	10,280,729	電気、ガス、水道
設備管理費	6,154,092	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	908,857	自主事業費
損害保険料	138,864	損害賠償保険料
リース料	237,648	券売機、AED
業務経費	319,339	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,477,596	本社事業経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	37,552,634	

三条浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	11,259,320	入浴料、割引回数券
委託費	32,382,958	指定管理料
雑収入	132,480	アメニティー
合 計	43,774,758	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	16,097,598	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,237	アメニティー
消耗品費	274,142	薬剤費、洗剤など
修繕費	1,162,620	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	14,273,856	電気、ガス、水道
設備管理費	6,143,075	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	915,746	自主事業費
損害保険料	111,000	損害賠償保険料
リース料	337,152	券売機、AED
業務経費	414,528	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,977,476	本社事業経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	44,734,430	

平成30年度事業報告書  
(平成30年4月1日から平成31年3月31日まで)

1 浴場の概要

(浴場名、所在地)

市立浴場名	所在地
崇仁第二浴場	京都市下京区屋形町6番地の1
崇仁第三浴場	京都市下京区下之町56番地

(供用時間、供用しない日、営業日数)

市立浴場名	営業時間	定休日	営業日数
崇仁第二浴場	16:30~22:30	月曜日	309日
崇仁第三浴場	16:30~22:30	日曜日	310日

(入浴料金)

区分	入浴料金
大人(12歳以上)	430円
中人(6歳以上12歳未満)	150円
小人(6歳未満)	60円

※大人については、1冊につき10券片4、100円の割引回数券を発行した。

2 入浴者数及び入浴料収入の状況

(1) 崇仁第二浴場

平成30年度の入浴者数については、前年度と比較して1,315人の減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して531,510円の減収となった。

崇仁第二浴場の入浴者数の減数の原因は、市営住宅の改築事業の進捗や利用者の高齢化が進んでいること、デイサービス等の福祉サービスの普及に伴い、浴場以外で入浴されるようになったことなどが原因として考えられる。

◎入浴者数

区分	平成29年度	平成30年度	前年度との比較
大人(12歳以上)	26,727人	25,562人	△1,165人
中人(6歳以上12歳未満)	584人	501人	△83人
小人(6歳未満)	509人	442人	△67人
合計	27,820人	26,505人	△1,315人

◎入浴料収入

平成29年度	平成30年度	前年度との比較
11,243,200円	10,711,690円	△531,510円

## (2) 崇仁第三浴場

平成30年度の入浴者数については、前年度と比較して1,383人の減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して548,950円の減収となった。

崇仁第三浴場の入浴者数の減数の原因は、市営住宅の改築事業の進捗や利用者の高齢化が進んでいること、デイサービス等の福祉サービスの普及に伴い、浴場以外で入浴されるようになったことなどが原因として考えられる。

### ◎入浴者数

区 分	平成29年度	平成30年度	前年度比較
大人（12歳以上）	22,327人	20,986人	△1,341人
中人（6歳以上12歳未満）	195人	57人	△138人
小人（6歳未満）	726人	822人	96人
合 計	23,248人	21,865人	△1,383人

### ◎入浴料収入

平成29年度	平成30年度	前年度比較
9,496,290円	8,947,340円	△548,950円

## 3 浴場の運営状況

### (1) 施設運営の考え方

#### ア 管理運営方針及び理念

明るく清潔感があり地域に愛される浴場を目指し、従業員へ徹底して清掃や接客の指導を行う。定期的に現場の巡回を行い、サービスの均一化と向上を目指した。

また、安心して利用していただくため危険部分等の早期把握、早期修繕に努めた。利用者の憩いの場になれるようイベントを行い、利用者との交流を深めた。

#### イ 管理運営への市民参加の推進方法

現場巡回時に直接利用者の要望や意見を聞き、改善できるものは早期に改善に努めた。また随時現場従業員が口頭で受けた意見・要望等について本社で集約した。

### (2) 施設の維持管理・運営体制

#### ア 建物・設備の維持管理方法

ボイラー設備については両浴場とも毎月の点検と年2回のメーカー点検を行った。電気設備については関西電気保安協会と年間契約を締結し、両浴場とも年6回の点検を行った。

券売機については年間保守契約を締結し機器の障害発生時に備えた。

なお経年劣化が原因のものや突発的な故障について対応し、崇仁第二浴場では10件、崇仁第三浴場では4件の修繕をそれぞれ行った。

## イ 職員の体制、技能

職 種	勤務時間	人 数	備 考
火夫	8時間	2人	
番雑1	7時間	2人	休憩交代要員あり
番雑2	5時間	1人	

※上記の体制でスタッフを配置した。

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

水質検査については、両浴場において現場従業員による水質検査を毎日実施した。また、業者による水質検査を年6回と受水槽・高架水槽の清掃を年1回実施した。

害虫駆除については、両浴場において1か月に1回実施した。

現場従業員に日々の清掃の指導を徹底し、ゴミをこまめに処理するよう指導。

また、吐瀉物・汚物等で汚れた箇所には、安全で無味無臭かつ取扱いが容易な薬剤を引き続き使用し、衛生面の安全を確保した。

崇仁第二浴場にて敷地内の草刈業務を行う。

## (3) サービス向上の取組

### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

本年度はヒアリング形式により利用者から直接お話を伺い、意見や要望を集約する。最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（シャワーの水漏れ等、福祉椅子の増設）、次いで従業員の資質の改善を求める意見が多く寄せられた。

### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場でのクレームについては、現場従業員が対応しその結果を本社へ報告させたが、対応に苦慮する案件に関しては、本社社員が対応した。

電話でのクレームについては、本社社員が対応したうえで、随時、京都市への報告を行った。

#### <崇仁第二、崇仁第三浴場>

崇仁第二浴場、崇仁第三浴場の全体として、本社に集約された利用者からの意見は10件あり、そのほとんどを現場従業員が対応した。

なお、本社が対応した案件としては5件であり、利用者全体に周知が必要なものは貼紙を活用し改善内容をお知らせした。また直接お話させて頂くなど解決に向けての対策を行った。

### ウ 研修、人材育成についての考え方

年に一度本社にて現場従業員と面談を実施している。各現場の懸案事項・従業員の能力や勤務態度を把握した。全体の指導と個別の指導を行い、サービスの向上と労務管理に活かす。

現場従業員の意識改革の為、従事する浴場の異動を実施する。

就業規則遵守の徹底のため、指導巡回を実施し口頭による指導を行うが、改善が見られない場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

## エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

利用者の転倒を防止するため現場従業員による床の水滴のふき取り掃除を徹底し、安全に利用して頂けるよう修繕前の箇所（床タイルの欠け等）の注意喚起を促す声かけを行った。福井椅子を増設し、浴場内の事故防止に努めた。

また利用者にとって危険が及ぶ箇所の修繕を優先して行った。

## オ 接遇・対応に関するサービスの充実策

マナーブックを作成し言葉使いや挨拶など統一されたサービス提供と、現場従業員の心構えを確認させた。

本社社員が現場巡回を行い、その都度気づいた点は口頭注意し、作業マニュアルの見直しやミーティングを実施し問題を共有し、改善に努めた。

## カ 地域貢献事業

### <崇仁第二・崇仁第三浴場>

崇仁第二・崇仁第三では4件の要望があり、春祭り、夏祭り、盆踊り、体育祭への参加協力を行った。

## (4) その他

### ア 事故防止、非常災害時への対応策

本社設備管理部門の業務社員が非常用設備機器の点検を行い、不具合の有無を把握した。

年に2回、消防署の職員立会いの自主訓練を実施する。

両浴場にAEDを設置し、自主訓練の中でAEDの講習や応急手当の指導を行う。

関西で大きな地震が発生した為、本年度は秋季に緊急地震速報を利用した避難訓練を行った。

災害時の対応のフローチャート作成をし、営業の有無については京都市と協議のうえ決定することを定めた。

### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

業務上において知り得た個人情報は、本社の保管庫にて厳重に管理している。

### ウ イベントの取組状況

浴場振興業務として、崇仁第二浴場と崇仁第三浴場でイベントを開催した。

#### <よもぎ風呂>

季節を感じて頂けるよう春によもぎ風呂を開催した。

「ハーブの女王」とも呼ばれるよもぎは、昔から薬草や入浴剤としても親しまれてきた。血行を促進する作用があり、冷え性や腰痛、肩こりにも効果がある。

心が落ち着くよもぎの香りで心身共にリラックスできたと喜んで頂けた。

#### <菖蒲湯>

昨年同様5月5日の端午の節句に菖蒲湯を開催した。邪気をはらう謂れがある菖蒲湯もゆず湯のように毎年の恒例になり、利用者からリクエストの多い季節風呂になっている。

<大根・しょうが風呂>

社屋で栽培した大根葉を使用し、乾燥させたしょうがと一緒に入れ大根・しょうが風呂を開催した。干した大根の葉としょうがには保温効果があり、ぼかぼか身体が温まったという声を頂いた。

<ゆず湯>

昨年同様、冬至前後に好評で要望が多いゆず湯を開催した。本年は従業員にゆずの香りをより引き出す方法を指導し、例年より香りが浴場全体に広がり、喜びの声を多く頂いた。

<ひのき風呂>

新たな季節風呂としてひのき風呂を開催した。ひのきの木片と葉を浮かべ、香りによるリラックス効果が得られるので好評であった。今後の定番の季節風呂にしていきたい。

<ひよこ風呂>

定番となっているひよこ風呂を本年も開催した。今回も可愛いと言う声を頂戴し、お持ち帰りして頂き喜ばれた。季節風呂ではないので肌の弱い方にも安心して利用して頂けた。

**エ 休業の報告**

崇仁第二浴場で突発的な温調器不具合の為、急遽6月19日を臨時休業とした。利用者には本社社員が貼紙で周知をする。当日中に修繕を行い、翌日より営業を再開する。

大型台風により両浴場とも9月4日、崇仁第二浴場は9月30日を臨時休業とした。

**(5) 前指定管理者の従業員の継続雇用**

現場従業員全員に対してヒアリングを実施し、継続就労を希望した従業員に関しては、平成30年度も継続雇用した。

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

##### Cグループ（崇仁第二浴場、崇仁第三浴場）

<収入>

（単位：円）

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	19,659,030	入浴料、割引回数券
委託費	62,502,560	指定管理料
雑収入	168,640	アメニティー
合 計	82,330,230	

<支出>

（単位：円）

費 目	金 額	概 要
給料手当	31,360,465	本社浴場業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	54,475	アメニティー
消耗品費	548,286	薬剤費、洗剤など
修繕費	737,736	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	22,662,014	電気、ガス、水道
設備管理費	12,610,384	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,817,716	自主事業費
損害保険料	342,324	損害賠償保険料
リース料	475,296	券売機、AED
業務経費	746,564	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	9,433,023	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	80,788,283	

崇仁第二浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	10,711,690	入浴料、割引回数券
委託費	31,251,280	指定管理料
雑収入	94,360	アメニティー
合 計	42,057,330	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	16,649,956	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,237	アメニティー
消耗品費	274,144	薬剤費、洗剤など
修繕費	530,576	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	13,512,550	電気、ガス、水道
設備管理費	6,364,492	ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	908,858	自主事業費
損害保険料	135,036	損害賠償保険料
リース料	237,648	券売機、AED
業務経費	393,329	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,805,733	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	43,839,559	

崇仁第三浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	8,947,340	入浴料、割引回数券
委託費	31,251,280	指定管理料
雑収入	74,280	アメニティー
合 計	40,272,900	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	14,710,509	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,238	アメニティー
消耗品費	274,142	薬剤費、洗剤など
修繕費	207,160	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	9,149,464	電気、ガス、水道
設備管理費	6,245,892	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	908,858	自主事業費
損害保険料	207,288	損害賠償保険料
リース料	237,648	券売機、AED
業務経費	353,235	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,627,290	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
合 計	36,948,724	

## 平成30年度事業報告書

### 1 施設に関する事業運営

#### (1) 施設運営の考え方

##### ア 管理運営方針及び理念

同和問題の解決と地区住民の公衆衛生及び生活環境の改善向上を図ることを目的に、地区住民並びに周辺住民及び地区内施設の利用者などへ口コミやチラシ、ホームページやfacebook等を活用して利用促進を図り、お客様同士のふれあいと憩いの交流拠点として、また健康と福祉の増進に寄与することにより同和問題をはじめ様々な人権問題の解決に資するために運営を進めてきました。

##### イ 管理運営への市民参加の推進方法

運営にあたっては、安定した経営基盤の構築と地区住民の生活基盤の安定と雇用促進を図り、さらに障害者就労支援の観点から社会福祉法人京都聴覚言語障害者福祉協会に業務の一部を提携することにより、ノーマライゼーションの理念のもと障がい者の社会参加と障がいのある人もない人も住みよい安心安全の地域づくりに貢献することを理念に管理運営を行ってきました。

#### (2) 施設の維持管理・運営体制

##### ア 建物・設備の維持管理方法

法定点検や定期点検は、法律や規則で定められた回数、点検方法などを共同企業体である（有）京都保全管理が担ってきました。また、トラブルになりやすいボイラーについては、専門業者からレクチャーを受け基礎的な対応ができるように技術向上に努め、軽微の修繕等については正社員が行ってきました。

また、浴室、脱衣室、トイレ、玄関及び施設周辺などの清掃については、一部事業を委託している（福）京都聴覚言語障害者福祉協会から毎日7～8名の障がい者が清掃作業を行い清潔感を高めてきました。

##### ◎昨年度の修繕箇所

##### 修繕箇所

- ・男子女子浴槽内排水溝廻りパッキン交換（壬生浴場）
- ・エアコン冷却塔のポンプ修繕（久世浴場）
- ・駐輪場の蛍光灯をLED対応（久世浴場）

## 備品交換

- ・シャワーハンドルスピンドル交換（壬生浴場）
- ・男子女子浴室内前室緑マット交換（久世浴場）
- ・男子女子浴室椅子交換（久世浴場）
- ・蛍光灯の交換（壬生・久世浴場）

## イ 職員の体制、技能

浴場ごとに火夫（婦）1名以上、番台及び雑役として3名、浴場主任1名を配置しています。火夫（婦）が休暇等を取得した場合、代替え従業員若しくは本社社員が任務にあたりました。また、番台又は雑役の者が休んだ場合、浴場主任がサポートするか代替員を確保して通常の体制を維持してきました。

今年度より各浴場の番台及び雑役について、退職補充として中年者の女性の採用を行ってきました。

会計については、本社に会計担当者を配置して全浴場の出納事務を行い、会計を一元化しています

- |      |            |         |
|------|------------|---------|
| ◎火 夫 | 午後1時～午後11時 | 2人（交替制） |
| ◎番台等 | 午後4時～午後11時 | 3人（交替制） |

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

環境面については、地球温暖化防止のためLED電球や省エネルギー商品の購入、節電や節水に心がけるなどを徹底し、環境負荷を少なくしCO<sub>2</sub>の削減に務め、環境モデル都市・京都にふさわしい事業所を目指してきました。

また、衛生面については一部事業を委託している（福）京都聴覚言語障害者福祉協会が清掃作業を担い、番台及び雑役は、営業時間内に浴室内の巡回点検を行いゴミなどの処理を行ってきました。また、月一回はロッカーの駆除散布を行い衛生面の向上に努めてきました。

## (3) サービス向上の取組

### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

入浴者数の増加を図るために、地域体育館、いきいき市民活動センター、高等学校や民泊施設等にチラシを配布し、シャンプー、リンス、ボディソープ、タオルなどを無料提供するなどして入浴者の増加とサービスの向上を図ってきました。

また、回数券の購入者には粗品を進呈するなどして、サービス感が実感できるような企業努力に努めてきました。

### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場内にお客様の意見や苦情などを聞く「意見箱」を設置し、常にお客様のニーズの把握に努め、場合によっては、質問者と直接面談して解決にむけて話し合いを重ね事業運営に反映させました。

また、直ちに実現可能な案件については管理運営に反映させ、中長期的な案件については、計画性をもって検討してきました。

特に、緊急性を要する苦情などは、迅速に対応することが大切であるため、地元に配置している浴場主任が対応にあたり、その処理方法については事前協議及び事後報告を遅滞なく行い（同時に、京都市にも事前・事後報告を行う）、記録して次期の運営会議に報告して情報と課題の共有化と教訓化としてきました。

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

当社が運営している通所介護「明日香ディサービスセンター」の職員による高齢者介助の基礎的知識などについての講習の実現にむけて努力してきました。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

お客様の中で希望される独居高齢者には、連絡先などを登録していただき、3日以上、入浴に来られていない場合、電話などで安否確認を行ってきました。

雨天など傘を必要とする日にも、手ぶらで入浴できるように、シャンプー、リンス、ボディーソープ、タオルなどを無料で常備してきました。

#### オ 接遇・応対に関するサービスの充実策

「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」等の挨拶の徹底化と外国人（特に韓国語、中国語）用の説明書を作成し、入浴方法や入浴マナーなどへの啓発を行ってきました。

### (4) その他

#### ア 事故防止、非常災害時への対応策

各浴場責任者（火夫・婦）には、万一に備えて防災管理者講習を受講した有資格者を配置しています。

また、ボイラーの故障や昨年9月の台風21号の際は、桂川が危険水域に達したため、お客様の安全確保が困難になることから関係機関及び浴場主任等と協議して、「中止」の判断を迅速に行い、町内の掲示板にポスターや拡声器による住民への周知を図り混乱が起らないように万全の措置をとってきました。（同時に、京都市にも事前・事後報告を行う）

#### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

社員の履歴をはじめお客様から得た個人情報については、本社事務室の施錠付ロッカーに保管するなどして厳重に管理しています。

また、パソコンのデータ等についての持ち出しを厳禁し、事務室の入退出に関し規則を定め、施錠についても徹底しています。

さらに、個人情報の保護に関する法律、京都市情報公開条例、京都市個人情報保護条例などを事務所内に置き、常に閲覧できるようにするとともに、社員に対してその

内容の理解を徹底しています。

具体的は、京都市立浴場の管理運営業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと、又その職務を退いた後においても同様であることを誓約させる書面を交わしています。

## 2 施設の利用状況等

### <入浴者数>

#### (1) 入浴者数、営業日数

##### ◎壬生浴場

(入浴者数) 15,152人 (営業日数) 311日

##### ◎久世浴場

(入浴者数) 16,933人 (営業日数) 311日

#### (2) 前年度比較

◎壬生浴場 17.6%減 (前年度入浴者数18,389人)

◎久世浴場 14.0%減 (前年度入浴者数19,699人)

#### (3) 1日あたりの平均入浴者数

◎壬生浴場 48.7人

◎久世浴場 54.4人

### <入浴料金収入>

#### (1) 入浴料金収入 (※回数券販売を含まない)

◎壬生浴場 1,461,770円

◎久世浴場 2,792,030円

#### (2) 前年度比較

◎壬生浴場 12.1%減

◎久世浴場 11.6%減

### <入浴券>

#### (1) 販売状況

◎壬生浴場 11,300枚 / 4,633,000円

◎久世浴場 10,190枚 / 4,177,900円

#### (2) 前年度比較

◎壬生浴場 13.1%減 (前年度販売数13,000枚)

◎久世浴場 10.6%減 (前年度販売数11,400枚)

### 3 施設の管理業務に係る収支の内訳

#### D グループ（壬生浴場、久世浴場）

<収入>

（単位：円）

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	13,064,700	入浴料 割引回数券販売
委託費	57,000,000	指定管理料
雑収入	39	貯金利息
合 計	70,064,739	

<支出>

（単位：円）

費 目	金 額	概 要
給料手当	※ 11,571,664	事務所職員人件費
	18,030,708	壬生・久世浴場人件費
福利厚生費	※ 1,350,978	事務所分
	2,026,576	壬生・久世浴場分
消耗品費	※ 108,001	事務所分
	1,049,035	壬生・久世浴場分
修繕費	185,615	久世浴場小修繕
光熱水費	※ 154,551	事務所分
	16,167,144	壬生・久世浴場分
業務委託費	4,737,195	清掃委託 ゴミ回収委託
保守点検費	4,311,004	機械設備 ボイラー 消防点検 他
管理運営費	※ 6,228,929	事務所賃料 車両管理費 事務所経費 電話代 他
雑費	※ 73,720	銀行手数料 他
合 計	65,995,120	

※明日香・京都保全管理共同体は、明日香ケアサービス(株)と(有)京都保全管理の2社による企業体であり、浴場の管理運営を行うため別途に、事務所を賃借し経費を支出している。

壬生浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,094,770	入浴料 割引回数券販売
委託費	28,500,000	指定管理料
雑収入	19	貯金利息
合 計	34,594,789	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	8,431,410	火夫 番台人件費
福利厚生費	1,049,637	社会保険料 他
消耗品費	501,637	浴場薬剤 清掃用具 シャンプー 他
修繕費	0	
光熱水費	6,802,143	
業務委託費	2,407,531	清掃委託 ごみ回収委託
保守点検費	2,155,502	機械設備 ボイラー 水質点検 他
事務所経費	※ 9,743,923	管理運営に係る人件費 地代家賃 他
合 計	31,091,783	

※壬生浴場を管理運営するための事務所経費

久世浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,969,930	入浴料 割引回数券販売
委託費	28,500,000	指定管理料
雑収入	20	貯金利息
合 計	35,469,950	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	9,599,298	火夫 番台人件費
福利厚生費	976,939	社会保険料 他
消耗品費	547,398	浴場薬剤 清掃用具 シャンプー 他
修繕費	185,615	冷却塔ポンプ修繕 他
光熱水費	9,365,001	
業務委託費	2,329,664	清掃委託 ゴミ回収委託
保守点検費	2,155,502	機械設備 ボイラー 消防点検 他
事務所経費	※ 9,743,920	管理運営に係る人件費 地代賃貸他
合 計	34,903,337	

※久世浴場を管理運営するための事務所経費

4 その他

2018年度壬生久世浴場不具合対処進捗リスト(軽微な物も含む)

別紙 1

番号	発生日時	発生場所	項目	詳細	進捗
1	2015年4月	久世浴場	ボイラが緊急停止	営業中に緊急停止が発生する。 原因は経年劣化している。	中川工業所と協議中
2	2016年7月	壬生浴場	女子脱衣場エアコンの故障	女子の脱衣場の一か所のエアコンが 経年劣化の為に電源がはいらない	2台あるので、一台で運転をしております。
3	2018年4月	久世浴場	ボイラが動かない	サーバルが故障したの、運転ができない。	吉祥院浴場のものとスワップをして運転し問題はなし
4	2018年6月	久世・壬生	エアが抜けきれない	自動エア抜き弁の経年劣化により エアが抜け切れてない	現状では、不具合発生の要因ではないので様子見
5	2018年6月	壬生浴場	副浴槽及び主浴槽から水もれ	パッキンが破損していた。	補修をして様子見
6	2018年7月	壬生浴場	男子浴室のシャワーヘッド及び スピンドル交換	ハンドルが最後までしまらい。 シャワーヘッドの付け根から水もれが発生	スピンドル交換及びシャワーヘッドの交換をし問題なし
7	2018年8月	久世浴場	男子脱衣場のエアコンから水漏れ	結露がドレンから漏れて水漏れが発生	詰まり及び清掃をして問題はなし。
8	2018年10月	久世浴場	浴室内蛍光灯の漏電	浴室内に上下に蛍光灯あり。 上部の蛍光灯がつかない状況	上部の蛍光灯が漏電をしているので、ブレーカを切って 下部の蛍光灯で営業中ですが、お客さんのクレームは 有りません。様子見をしている。
	2018年10月	久世浴場	副浴槽の漏電ブレーカが落ちる	電流計が古くなってきている。普通のポン プ	ポンプの流量を減らして、ブレーカのリミッターを 解除して運転し問題はなし。
9	2018年11月	久世浴場	浴室の椅子がボロボロ	浴室の椅子がボロボロになり、お客さんが 怪我をする恐れがある。	交換を実施した。
10	2018年12月	久世浴場	シャワー電磁弁から水もれ	シャワー電磁弁の軸の部分から水漏れ	現状は、不具合発生してないので様子見
11	2018年12月	久世浴場	浴室全室のマットがボロボロ	浴室の全室のマットがボロボロになり 足を怪我される恐れがある。	交換を実施した。



## 平成 30 年度事業報告書

### 施設の利用状況等

#### <入浴者数>

(1) 入浴者数、営業日数

入浴者数 48,303 人

改進 (大人 11,689、中人 700、小人 205、入浴券利用者 19,531)

辰巳 (大人 6,936、中人 406、小人 289、入浴券利用者 8,547)

営業日数 改進 311 日 辰巳 309 日

(2) 前年度比較

入浴者数-5,848 人

改進 (大人-2,518、中人-98、小人-72、入浴券-1,777)

辰巳 (大人-532、中人+62、小人-78、入浴券-835)

(3) 1日あたりの平均入浴者数

改進 (大人 38、中人 2、小人 1、入浴券 63)

辰巳 (大人 22、中人 1、小人 1、入浴券 28)

#### <入浴料金収入>

(1) 入浴料金収入

改進 13,252,540 円

辰巳 6,590,820 円

(2) 前年度比較

改進 -2,012,790 円

辰巳 -515,240 円

#### <入浴券>

(1) 販売状況

改進 (19,770 枚)

辰巳 (8,610 枚)

(2) 前年度比

改進-2,230 枚

辰巳-710 枚

## (1) 施設に関する事業運営

### ア 管理運営方針

地元住民をはじめ、多くの市民が利用しやすい浴場として、また、全ての人が健康的・文化的な生活を送れるよう推進を図り、親しみのある浴場を目指しました。

### イ 管理運営への市民参加の推進方針

- ① 地域のニーズや課題を把握する為に、掲示板などで地域のイベント、祭りや伝統行事、文化施設の情報や開設を提供して地域に密着した浴場を目指しました。
- ② 誰もが生き生きと豊かに暮らせ、地域の高齢者と子どもたちの交流などお互いが支え合える浴場を目指しました。
- ③ 地元住民をはじめ、近隣地域の皆様との情報交換を積極的におこない行政とのパイプ役としての協働の浴場として運営を目指しました。
- ④ 地域資源（人・歴史等々）伏見のきれいな水を有効活用したサービスの提供を目指しました。
- ⑤ 京都市や近隣施設と協働でおこなえるサービスを思考し、特に「いきいき市民活動センター」との連携を図り地域全体の活性化を目指しました。
- ⑥ 近隣の独り暮らしの高齢者や母子家庭の方々との情報交換を積極的におこない全ての人が健康的・文化的な生活を送れるように支援が必要である人たちと共に歩む「ソーシャル・インクルージョン」（包摂社会）の推進浴場を目指しました。
- ⑦ 高齢者や障害のある方への配慮した社会福祉が提供できる浴場を目指しました。
- ⑧ 全ての人が、差別や排除されることなく、共生社会が構築される社会である、ノーマライゼーションを目指した浴場運営をおこないました。

特にこれらの項目を包括する為の自主事業として、30年度は辰巳浴場において近隣の音楽活動を行われている方をお招きし「お風呂 de ライブ」を行い辰巳・改進両浴場スタッフも参加し、浴場を更に利用しやすい場所と感じて頂けるよう、自主事業を行いました。

## (2) 施設の運営体制・維持管理

### ア 建物・設備の維持管理方法

#### (清掃業務)

日常的におこなう営業開始前・後の清掃業務の他に定期的な特別清掃業務を行い施設の美観維持に努めました。

#### (設備管理業務)

ボイラー等の定期点検、電気設備点検等、施設に関わる定期点検を計画的に実施しました。なお、点検業務を外部委託する場合は、3社以上に見積もりを依頼し委託すると共に、点検時には、当社の有資格者を立ち合わせ、適正に点検が実施されているか等、業務の把握に努めました。

#### (改進黨場における建物・設備の維持管理内容)

- ・石鹼・シャンプーの購入（外部委託）
- ・ボイラー等の定期点検（外部委託）
- ・配管清掃（外部委託）
- ・電気設備点検（外部委託）
- ・水質検査（外部委託）
- ・樹木剪定（外部委託）
- ・廃棄物の処理（外部委託）
- ・日常・特別清掃（直営にて実施）

#### (辰巳浴場における建物・設備の維持管理内容)

- ・ボイラー等の点検（外部委託）
- ・配管清掃（外部委託）
- ・電気設備点検（外部委託）
- ・水質検査（外部委託）
- ・廃棄物の処理（外部委託）
- ・日常・特別清掃（直営にて実施）

### イ 職員の体制、技能（改進黨・辰巳共通）

職種	勤務時間	人数	備考
責任者・副責任者	営業時間常駐	1	改進黨・辰巳浴場ごと
入浴料金収納業務	9時から16時	1	〃
ボイラー運転業務（改進黨）	9時から22時15分	3～4	
ボイラー運転業務（辰巳）	13時から22時30分	3～4	
番台・清掃業務	14時30分から22時30分	6	改進黨・辰巳浴場ごと

#### ウ 環境面及び衛生面への配慮

環境・衛生面については、弊社、管理施設において、水質検査専門研究所の「京都微生物研究所」の専門技術者と連携していることから、年に一度の点検作業をおこなう体制を整備致しました。

#### (3) サービス向上の取組

##### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

サービスの向上を図るため、お客様からのアンケート調査を取り入れ、特に要望が多かったヘアドライヤーの増設を行い、よりお客様の要望に沿った事業運営に反映させました。

##### イ 苦情の受付及び対応の方法

苦情やトラブルの対応においては、基本的に弊社が対応する事項であると認識しておりますので、大小問わず、トラブルが発生した時には、責任者の指示に従い対応し、責任者で対応出来ない場合は、本社担当者と連携する事を基本としました。

しかし、場合によっては、京都市との協議が必要な場面もある事から、何かトラブルが発生した場合には、迅速に京都市の御担当者様に報告・連絡・相談を行いました。

本年度は、脱衣所での盗難がありお客様にはロッカーの利用の啓発または、番台での荷物預かり等再発防止に努めました。

また、法律的な問題に発展した場合は、顧問弁護士・顧問社会保険労務士・顧問税理士と提携を図り、あらゆる法的問題に対応する体制を整えておりました。

#### ウ 研修、材育成についての考え方

お客様の満足指数の向上をはかるため、弊社アドバイザーによるチェックを行い、お客様へサービスの現状を確認しました。

サービスの結果が芳しくないスタッフに対し、臨時マナー研修を実施し、スキルアップに努めました。

全体マナー研修については、「社会人としての姿勢」「接客の心構え」「基本動作・所作」「話し方・笑顔」の研修を実施し、継続的なサービス向上を目的としたマナー研修を実施しました。

#### エ 高齢者や身体障害者の方々（又はお身体の不自由なお客様）にとって利用しやすい浴場となるような取組

高齢者や身体障害者の方々（又はお身体の不自由なお客様）にとって福祉風呂は大変重要であるため、特に、配慮した利用が求められると認識しております。

特に、福祉風呂が設置されている改進黨浴場では、高齢者や身体障害者の方々が来場された際、浴場担当がスムーズに対応できるよう、予約制を導入してまいり、年々その予約制度が定着化してきた事から、お客様の個々の身体状況に応じた対応に努めることが出来まし

た。

#### オ 接客・応対に関するサービスの充実策

「研修・人材育成、接客・マナー、メンタルケアについて」

「おもてなしの心」やサービスの提供は、私たちのワン・ワールドの得意分野であるため、スタッフの教育や研修は欠かす事の出来ない一部であります。

全スタッフには、接客マニュアルの熟読と指導、教育計画に基づく研修カリキュラムに沿って、業務の詳細など、あらゆる内容について、質の高い継続的なサービスを提供するための研修を実施してまいりました。

また、各現場では、スタッフと「月末定例会議」を実施し、1ヵ月ごとの効果と反省会を実施し、常にスタッフのモチベーションを低下させず、何が必要で、何を求められているのかなどをチェック致しました。

この会議では、スタッフでしか気づかない日常のお客様の目線に立った細微な事が、つぶさに分かり、この内容を本社と連携し、会議を行う事で、よりよい施設運営に努めてまいりました。

#### (4) その他

##### ア 事故防止、非常災害時への対応策

～コンプライアンス体制～

企業の社会的責任を自覚し、個々の自覚認識を持つことこそがもっとも重要であると認識しています。

そして、事業を遂行する上で、全社員がコンプライアンスの重要性を認識し、法令等を遵守する事が発展的な事業を展開する上で重要であると考えます。

当社ではコンプライアンスの取組みとして、基本方針の策定、人権研修、個人情報保護、環境問題等について全社的に取組みをおこないました。

～仕様書に基づいた体制及び労働基準法との適合度～

本業務は、指定管理制度運営の認識から、指揮命令は本社がおこない、仕様内容全てに関わる業務の遂行に努めました。

また、スタッフ管理については、労働基準法を遵守した弊社就業規則(休憩時間、業務シフト、健康診断、賃金等)に準じた業務運営をおこないました。

とりわけ弊社では、社会保険労務士と顧問契約しており、労働基準法や法令順守を行っております。

(事故防止に向けた取組)

- ・ 防災訓練の実施
- ・ 防災センターでの災害体験

(緊急時の対応)

当社は従業員が緊急時に何をすべきか理解し共有することが重要であると考えます。その為に緊急時に備えて緊急時対応マニュアルを整備し、定期的に見直しを行ってまいりました。

- ・ 緊急時対応マニュアル（フローチャート、責任・役割等）の継続活用
- ・ 緊急時のリスクについての洗い出し
- ・ 緊急時連絡先の明確化
- ・ 情報の共有化

(災害への対応)

- ・ 災害時対応マニュアル（フローチャート、避難経路、責任・役割等）の継続活用
- ・ 避難場所の明確化
- ・ 災害マップを掲示
- ・ 災害時連絡先の明確化

(施設内の安全管理)

- ・ 安全管理チェック表の作成
- ・ 定期的な見回り・チェック（例：1時間に1回）

イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

弊社では、JISQ15001:2006の規格に則り個人情報保護マネジメントシステムを導入し、個人情報保護方針のもと、個人情報保護マニュアル及び各規定類を制定し、個人情報が漏えいしない体制づくりを整備しました。

(5) 前指定管理者の従業員の継続雇用

継続就労を希望する職員に対する雇用の取組

<改進浴場>

- 正職員 3人
- 嘱託職員 3人
- アルバイト 0人

<辰巳浴場>

- 正職員 1人
- 嘱託職員 4人
- アルバイト 3人

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

##### Eグループ（改進黨場、辰巳浴場）

<収入>

（単位：円）

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	19,843,360	現金、割引回数券
委託費	72,000,000	指定管理料
雑収入	22,560	シャンプー、カミソリ等販売料
合 計	91,865,920	

<支出>

（単位：円）

費 目	金 額	概 要
給料手当	23,476,128	火夫、事務、番雜等の給与
	3,532,800	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	2,803,420	社会保険料、労働保険料(浴場スタッフ)
	360,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
消耗品費	404,503	洗剤、シャンプー、石鹼等購入費
修繕費	1,315,813	軽微な修繕
光熱水費	36,283,221	水道代、電気代、ガス代
施設管理費	3,066,846	ボイラー点検、電気設備等点検費
衛生管理費	698,112	害虫駆除・ゴミ処理代
管理運営費	280,248	事務用品購入費、電話料、NHK、有線放送 等
雑費	43,276	支払手数料等
事業費	244,567	自主事業に関する費用
合 計	72,508,934	

改進浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	13,252,540	現金、割引回数券
委託費	36,000,000	指定管理料
雑収入	22,560	シャンプー、カミソリ等販売料
合 計	49,275,100	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	11,309,516	火夫、事務、番雑等の給与
	1,766,400	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	1,468,865	社会保険料、労働保険料
	180,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
消耗品費	228,155	洗剤、シャンプー、石鹸等購入費
修繕費	852,720	軽微な修繕
光熱水費	19,025,417	水道代、電気代、ガス代
施設管理費	1,951,404	ボイラー点検、電気設備等点検費
衛生管理費	283,608	害虫駆除・ゴミ処理代
管理運営費	182,972	事務用品購入費、電話料、NHK、有線放送 等
雑費	18,684	支払手数料等
事業費	122,284	自主事業に関する費用
合 計	37,390,025	

辰巳浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,590,820	現金、割引回数券
委託費	36,000,000	指定管理料
合 計	42,590,820	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	12,166,612	火夫、事務、番雑等の給与
	1,766,400	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	1,334,555	社会保険料、労働保険料
	180,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
消耗品費	176,348	洗剤、シャンプー、石鹸等購入費
修繕費	463,093	軽微な修繕
光熱水費	17,257,804	水道代、電気代、ガス代
施設管理費	1,115,442	ボイラー点検、電気設備等点検費
衛生管理費	414,504	害虫駆除・ゴミ処理代
管理運営費	97,276	事務用品購入費、電話料、NHK、有線放送 等
雑費	24,592	支払手数料等
事業費	122,283	自主事業に関する費用
合 計	35,118,909	

## 平成31年度事業報告書

(平成31年4月1日から令和2年3月31日まで)

### 1 浴場の概要

(浴場名、所在地)

市立浴場名	所在地
楽只浴場	京都市北区紫野上御輿町25番地
養正浴場	京都市左京区田中馬場町77番地
錦林浴場	京都市左京区鹿ヶ谷高岸町2番地の1

(供用時間、供用しない日、営業日数)

市立浴場名	営業時間	定休日	営業日数
楽只浴場	16:00～22:00	日曜日	157日
養正浴場	16:00～22:00	日曜日	313日
錦林浴場	16:30～22:30	日曜日	313日

(入浴料金)

区分	入浴料金
大人(12歳以上)	*430円
中人(6歳以上12歳未満)	150円
小人(6歳未満)	60円

※大人入浴料に関しては10月1日以降の入浴料改定に伴い450円に増額

※大人については、1冊につき10券片4、100円の割引回数券を発行した。

(10月1日以降の入浴料改定に伴い、1冊につき10券片4、300円に値段変更)

### 2 入浴者数及び入浴料収入の状況

#### (1) 楽只浴場

平成31年度の入浴者数については、前年度と比較して125人が増加となったが、入浴料収入については、前年度と比較して88,220円減収となった。

楽只浴場の入浴者数の増加の原因は、市営住宅の改築事業により、9月に浴場が閉鎖した事が原因として考えられる。

◎入浴者数(楽只浴場は令和元年10月1日付廃止のため、各年度4～9月で比較)

区分	平成30年度	平成31年度	前年度との比較
大人(12歳以上)	7,438人	7,419人	△19人
中人(6歳以上12歳未満)	141人	299人	158人
小人(6歳未満)	105人	91人	△14人
合計	7,684人	7,809人	125人

◎入浴料収入(楽只浴場は令和元年10月1日付廃止のため、各年度4～9月で比較)

平成30年度	平成31年度	前年度との比較
3,209,510円	3,121,290円	△88,220円

## (2) 養正浴場

平成31年度の入浴者数については、前年度と比較して2,709人が減少となり、前年度と比較して646,160円減収となった。

養正浴場の入浴者数の減数の原因は、利用者の高齢化が進んでいること、デイサービス等の福祉サービスの普及に伴い、浴場以外で入浴されるようになったことなどが原因として考えられる。

### ◎入浴者数

区 分	平成30年度	平成31年度	前年度比較
大人（12歳以上）	29,814人	27,639人	△2,175人
中人（6歳以上12歳未満）	501人	355人	△146人
小人（6歳未満）	1,560人	1,172人	△388人
合 計	31,875人	29,166人	△2,709人

### ◎入浴料収入

平成30年度	平成31年度	前年度比較
12,552,840円	11,906,680円	△646,160円

## (3) 錦林浴場

平成31年度の入浴者数については、前年度と比較して51人の減少となったが、入浴料収入については、前年度と比較して157,570円の増収となった。

錦林浴場の増収の理由は、近隣浴場施設閉鎖に伴い、新規利用者が増加したことなどが理由と考えられる。

### ◎入浴者数

区 分	平成30年度	平成31年度	前年度比較
大人（12歳以上）	15,033人	15,147人	114人
中人（6歳以上12歳未満）	260人	65人	△195人
小人（6歳未満）	238人	268人	30人
合 計	15,531人	15,480人	△51人

### ◎入浴料収入

平成30年度	平成31年度	前年度比較
6,316,160円	6,473,730円	157,570円

## 3 浴場の運営状況

### (1) 施設運営の考え方

#### ア 管理運営方針及び理念

明るく清潔感があり地域に愛される浴場を目指し、従業員へ徹底して清掃や接客の指導を行う。定期的に現場の巡回を行い、サービスの均一化と向上を目指した。

また、安心して利用していただくため危険部分等の早期把握、早期修繕に努めた。

利用者の憩いの場になれるようイベントを行い、利用者との交流を深めた。

## イ 管理運営への市民参加の推進方法

現場巡回時に直接利用者の要望や意見を聞き、改善できるものは早期に改善に努めた。また随時現場従業員が口頭で受けた意見・要望等について本社で集約した。

## (2) 施設の維持管理・運営体制

### ア 建物・設備の維持管理方法

ボイラー設備については全浴場で毎月の点検と年2回のメーカー点検を行った。電気設備については関西電気保安協会と年間契約を締結し、両浴場とも年6回の点検を行った。

券売機については年間保守契約を締結し機器の障害発生時に備えた。

なお経年劣化が原因のものや突発的な故障について対応し、楽只浴場では2件、養正浴場では10件、錦林浴場では13件の修繕をそれぞれ行った。

## イ 職員の体制、技能

### 【楽只・錦林】

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8時間	2人	
番 雑	7時間	2人	休憩交代要員あり
事 務	8時間	2人	

### 【養正】

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8時間	2人	
番 雑	7時間	4人	休憩交代要員あり。福祉風呂要員含む。
事 務	8時間	2人	

※それぞれ、上記の体制で従業員を配置した。

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

水質検査については、全浴場において現場従業員による水質検査を毎日実施した。また、業者による水質検査を年6回と受水槽・高架水槽の清掃を年1回実施した。

害虫駆除については、楽只浴場・養正浴場においては2か月に1回、錦林浴場においては毎月実施した。

現場従業員に日々の清掃の指導を徹底し、ゴミをこまめに処理するよう指導。

また、吐瀉物・汚物等で汚れた箇所には、安全で無味無臭かつ取扱いが容易な薬剤を引き続き使用し、衛生面の安全を確保した。

全浴場にて敷地内の草刈業務を行う。

### (3) サービス向上の取組

#### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

本年度はヒアリング形式により利用者から直接お話を伺い、意見や要望を集約する。最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（浴槽の水漏れ等）、次いで従業員の資質の改善を求める意見が多く寄せられた。

#### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場でのクレームについては、現場従業員が対応しその結果を本社へ報告させたが、対応に苦慮する案件に関しては、本社社員が対応した。

電話でのクレームについては、本社社員が対応したうえで、随時、京都市への報告を行った。

##### <楽只浴場、養正浴場、錦林浴場>

楽只浴場、養正浴場、錦林浴場の全体として、本社に集約された利用者からの苦情は13件あり、そのほとんどを現場従業員が対応した。

なお、本社が対応した案件としては5件であり、利用者の皆様に周知が必要なものは貼紙を活用し改善内容をお知らせした。また直接お話をさせて頂くなど解決に向けての対策を行った。

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

年に一度本社にて現場従業員と面談を実施している。各現場の懸案事項・従業員の能力や勤務態度を把握した。全体の指導と個別の指導を行い、サービスの向上と労務管理に活かす。

現場従業員の意識改革の為、従事する浴場の異動を実施する。

就業規則遵守の徹底のため、指導巡回を実施し口頭による指導を行うが、改善が見られない場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

利用者の転倒を防止するため現場従業員による床の水滴のふき取り掃除を徹底し、安全に利用して頂けるよう修繕前の箇所（床タイルの欠け等）の注意喚起を促す声かけを行った。

また利用者にとって危険が及ぶ箇所の修繕を優先して行った。

#### オ 接遇・対応に関するサービスの充実策

マナーブックを作成し言葉使いや挨拶など統一されたサービス提供と、現場従業員の心構えを確認させた。

本社社員が現場巡回を行い、その都度気づいた点は口頭注意し、作業マニュアルの見直しやミーティングを実施し問題を共有し、改善に努めた。

#### カ 地域貢献事業

##### <楽只浴場>

楽只浴場では1件の要望があり、夏祭りへの参加協力を行った。

##### <養正浴場>

養正浴場では1件の要望があり、地藏盆への参加協力を行った。

### <錦林浴場>

錦林浴場では4件の要望があり、地元の大豊神社の春祭り、夏の盆踊り、秋の体育祭、錦林東山区社会福祉協議会への参加協力を行った。

## (4) その他

### ア 事故防止、非常災害時への対応策

本社設備管理部門の業務社員が非常用設備機器の点検を行い、不具合の有無を把握した。

年に2回、消防署の職員立会いの自主訓練を実施する。

全浴場にAEDを設置し、自主訓練の中でAEDの講習や応急手当の指導を行う。

災害時の対応のフローチャート作成をし、営業の有無については京都市と協議のうえ決定することを定めた。

### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

業務上において知り得た個人情報は、本社の保管庫にて厳重に管理している。

### ウ イベントの取組状況

浴場振興業務として、楽只浴場、養正浴場、錦林浴場でイベント及び浴場内飾りつけを開催した。

#### ◎4月度

##### <トルマリン風呂>

リラックスや体を温める効果がある石を使用した、トルマリン風呂を開催した。

##### <さくら飾り>

鏡や券売機に桜のウォールステッカーを貼り、さくらの形をした風船を飾った。

#### ◎5月度

##### <菖蒲湯>

昨年同様5月5日の端午の節句に菖蒲湯を開催した。邪気をはらう謂れがある菖蒲湯は毎年の恒例になり、利用者からリクエストの多い季節風呂になっている。

##### <子どもの日飾り>

鯉のぼりの風船と、子供の日を思わせるゼリー状の飾り、紙相撲の飾りをした。

#### ◎6月度

##### <よもぎ湯>

季節を感じて頂けるよう春によもぎ湯を開催した。

「ハーブの女王」とも呼ばれるよもぎは、昔から薬草や入浴剤としても親しまれてきた。血行を促進する作用があり、冷え性や腰痛、肩こりにも効果がある。

心が落ち着くよもぎの香りで、心身共にリラックスできたと喜んで頂けた。

##### <紫陽花飾り>

すだれにアジサイやカタツムリ、雨や傘を持った動物などイラストを飾り付けた。

◎7月度

<ミント風呂>

弊社で取り組みをしているKES活動と連携し、社屋で栽培したミントを使用したミント風呂を開催した。本年は木片にミント油を染み込ませる工夫を行い、入浴後はさっぱりした、見た目にも涼しいと好評であった。

<七夕飾り>

笹に七夕の飾り付けをし、短冊を利用者の皆さんに飾って頂いた。

◎8月度

<大葉湯・ヨーヨー釣り>

大葉湯を開催し、利用者の方に楽しんで頂いた。

ヨーヨー釣りは、楽只浴場では児童館の子どもたちや、錦林浴場では保育園の子どもが来てくれるなど、多くの子どもが集まるイベントとなった。

<マリンテイスト飾り>

マリンテイストのウォールステッカーと小さいコルクボードに貝殻や、ヒトデ、魚の飾り付けをした。

◎9月度

<りんご湯>

りんごには美肌効果もある為、特に女性利用者から好評であった。

<お月見・栗・コスモスの飾り>

コスモスや栗、お月見をモチーフにした飾りを作成し、飾った。

◎10月度

<しょうが湯>

体がとても温まる・芯まで温まるし、気持ちがいい。またやってほしいとの声を頂いた。特に錦林浴場では、しょうが湯をまたやってほしい多くの声を頂いている。

<ハロウィン飾り>

カボチャや蝙蝠、ハロウィンのウォールステッカーなどを飾った。

◎11月度

<ジャバラ湯>

ジャバラ湯を開催し、利用者の方に好評を頂いた。

<秋の飾り>

秋の要素をたくさん詰め込んだ飾りを作成し浴場に飾った。

◎12月度

<ゆず湯>

冬至前後に例年好評なゆず湯を開催した。体が温まり、香りもよいと喜びの声を多く頂いた。

<クリスマス飾り>

小さなクリスマスツリーとリースを作成し、飾った。

◎1月度

<橙湯>

お正月にちなんだ橙湯を開催した。多くの利用者の方に喜んでいただいた。

<お正月飾り>

お正月にちなんだ飾り付けを行った。

◎2月度

<黄色いお風呂湯>

あひる・黄色い金魚・ミニオンの人形・そしてレモンを入れたお風呂を開催した。ミニオン人形の影響もあり、子どもにも好評であった。

<節分飾り>

節分にちなんだ飾り付けを行った。

◎3月度

コロナウイルス流行により、イベント中止。

## エ 休業の報告

臨時休業なし。

## オ 市内中小企業への発注実績割合

年間25件の発注実績の中、84%が市内中小企業への発注。

## (5) 前指定管理者の従業員の継続雇用

現場従業員全員に対してヒアリングを実施し、継続就労を希望した従業員に関しては、平成31年度も継続雇用した。

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

##### Aグループ（楽只浴場、養正浴場、錦林浴場）

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	21,501,700	入浴料、割引回数券
委託費	70,628,067	指定管理料
雑収入	89,160	アメニティー
合 計	92,218,927	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	38,859,352	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	78,444	アメニティー
消耗品費	912,865	薬剤費、洗剤など
修繕費	2,617,206	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	27,216,520	電気、ガス、水道
業務経費	822,656	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	10,245,071	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	386,520	損害賠償保険料
リース料	63,042	券売機、AED
ボイラー設備管理費	1,378,600	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	3,731,701	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	3,024,186	自主事業費
合 計	89,336,163	

楽只浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	3,121,290	入浴料、割引回数券
委託費	11,936,075	指定管理料
雑収入	23,840	アメニティー
合 計	15,081,205	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	6,639,879	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	23,112	アメニティー
消耗品費	225,726	薬剤費、洗剤など
修繕費	372,600	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	4,503,981	電気、ガス、水道
業務経費	260,022	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	1,211,315	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	69,600	損害賠償保険料
リース料	21,014	券売機、AED
ボイラー設備管理費	194,400	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	728,826	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	625,442	自主事業費
合 計	14,875,917	

養正浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	11,906,680	入浴料、割引回数券
委託費	29,615,150	指定管理料
雑収入	15,580	アメニティー
合 計	41,537,410	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	17,962,086	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,666	アメニティー
消耗品費	343,573	薬剤費、洗剤など
修繕費	812,834	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	12,420,123	電気、ガス、水道
業務経費	267,327	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,813,734	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	163,260	損害賠償保険料
リース料	21,014	券売機、AED
ボイラー設備管理費	577,300	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,661,043	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,199,646	自主事業費
合 計	40,269,606	

錦林浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,473,730	入浴料、割引回数券
委託費	29,076,842	指定管理料
雑収入	49,740	アメニティー
合 計	35,600,312	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	14,257,387	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,666	アメニティー
消耗品費	343,566	薬剤費、洗剤など
修繕費	1,431,772	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	10,292,416	電気、ガス、水道
業務経費	295,307	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,220,022	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	153,660	損害賠償保険料
リース料	21,014	券売機、AED
ボイラー設備管理費	606,900	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,341,832	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,199,098	自主事業費
合 計	34,190,640	



**平成31年度事業報告書**  
(平成31年4月1日から令和2年3月31日まで)

**1 浴場の概要**

(浴場名、所在地)

市立浴場名	所在地
三条浴場	京都市東山区三条大橋東3丁目下る教業町696番地
崇仁第二浴場	京都市下京区屋形町6番地の1
崇仁第三浴場	京都市下京区下之町56番地

(供用時間、供用しない日、営業日数)

市立浴場名	営業時間	定休日	営業日数
三条浴場	16:00～22:00	日曜日	314日
崇仁第二浴場	16:00～22:00	月曜日	311日
崇仁第三浴場	16:00～22:00	日曜日	313日

(入浴料金)

区分	入浴料金
大人(12歳以上)	*430円
中人(6歳以上12歳未満)	150円
小人(6歳未満)	60円

※大人については、1冊につき10券片4,100円の割引回数券を発行した。

(10月1日以降の入浴料改定に伴い、1冊につき10券片4,300円に値段変更)

**2 入浴者数及び入浴料収入の状況**

**(1) 三条浴場**

平成31年度の入浴者数については、前年度と比較して1,571人が減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して315,580円の減収となった。

三条浴場の入浴者数の減数の原因は、他の浴場と同じく利用者の高齢化が進んでいること、設備の老朽化が進んでおり、設備の整った民間浴場に客足が流れる等、利用者離れが進んだ事などが考えられる。

今後も施設の老朽化については、順次、京都市と連携しながら、修繕に努めていく。

◎入浴者数

区分	平成30年度	平成31年度	前年度比較
大人(12歳以上)	26,611人	25,148人	△1,463人
中人(6歳以上12歳未満)	617人	814人	197人
小人(6歳未満)	891人	586人	△305人
合計	28,119人	26,548人	△1,571人

◎入浴料収入

平成30年度	平成31年度	前年度比較
11,259,320円	10,943,740円	△315,580円

(2) 崇仁第二浴場

平成31年度の入浴者数については、前年度と比較して2,927人の減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して1,015,970円の減収となった。

崇仁第二浴場の入浴者数の減数の原因は、市営住宅の改築事業の進捗や利用者の高齢化が進んでいること、デイサービス等の福祉サービスの普及に伴い、浴場以外で入浴されるようになったことなどが原因として考えられる。

◎入浴者数

区 分	平成30年度	平成31年度	前年度との比較
大人（12歳以上）	25,562人	23,027人	△2,535人
中人（6歳以上12歳未満）	501人	375人	△126人
小人（6歳未満）	442人	176人	△266人
合 計	26,505人	23,578人	△2,927人

◎入浴料収入

平成30年度	平成31年度	前年度との比較
10,711,690円	9,695,720円	△1,015,970円

(3) 崇仁第三浴場

平成31年度の入浴者数については、前年度と比較して3,853人の減少となり、入浴料収入についても、前年度と比較して1,373,260円の減収となった。

崇仁第三浴場の入浴者数の減数の原因は、市営住宅の改築事業の進捗や利用者の高齢化が進んでいること、デイサービス等の福祉サービスの普及に伴い、浴場以外で入浴されるようになったことなどが原因として考えられる。

◎入浴者数

区 分	平成30年度	平成31年度	前年度比較
大人（12歳以上）	20,986人	17,164人	△3,822人
中人（6歳以上12歳未満）	57人	53人	△4人
小人（6歳未満）	822人	795人	△27人
合 計	21,865人	18,012人	△3,853人

◎入浴料収入

平成30年度	平成31年度	前年度比較
8,947,340円	7,574,080円	△1,373,260円

### 3 浴場の運営状況

#### (1) 施設運営の考え方

##### ア 管理運営方針及び理念

明るく清潔感があり地域に愛される浴場を目指し、従業員へ徹底して清掃や接客の指導を行う。定期的に現場の巡回を行い、サービスの均一化と向上を目指した。

また、安心して利用していただくため危険部分等の早期把握、早期修繕に努めた。利用者の憩いの場になれるようイベントを行い、利用者との交流を深めた。

##### イ 管理運営への市民参加の推進方法

現場巡回時に直接利用者の要望や意見を聞き、改善できるものは早期に改善に努めた。また随時現場従業員が口頭で受けた意見・要望等について本社で集約した。

#### (2) 施設の維持管理・運営体制

##### ア 建物・設備の維持管理方法

ボイラー設備については全浴場で毎月の点検と年2回のメーカー点検を行った。電気設備については関西電気保安協会と年間契約を締結し、両浴場とも年6回の点検を行った。

券売機については年間保守契約を締結し機器の障害発生時に備えた。

なお経年劣化が原因のものや突発的な故障について対応し、三条浴場では10件、崇拝第二浴場では13件、崇拝第三浴場では3件の修繕をそれぞれ行った。

##### イ 職員の体制、技能

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8時間	2人	
番 雑	7時間	2人	休憩交代要員あり
事 務	8時間	2人	

※上記の体制で従業員を配置した。

##### ウ 環境面及び衛生面への配慮

水質検査については、全浴場において現場従業員による水質検査を毎日実施した。また、業者による水質検査を年6回と受水槽・高架水槽の清掃を年1回実施した。

害虫駆除については、全浴場において1か月に1回実施した。

現場従業員に日々の清掃の指導を徹底し、ゴミをこまめに処理するよう指導。

また、吐瀉物・汚物等で汚れた箇所には、安全で無味無臭かつ取扱いが容易な薬剤を引き続き使用し、衛生面の安全を確保した。

#### (3) サービス向上の取組

##### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

本年度はヒアリング形式により利用者から直接お話を伺い、意見や要望を集約する。

最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（タイルの浮きやカランの水漏れ）、次いで接遇や応対に関する改善を求める意見が多く寄せられた。

#### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場でのクレームについては、現場従業員が対応しその結果を本社へ報告させたが、対応に苦慮する案件に関しては、本社社員が対応した。

電話でのクレームについては、本社社員が対応したうえで、随時、京都市への報告を行った。

##### <三条浴場、崇仁第二浴場、崇仁第三浴場>

三条浴場、崇仁第二浴場、崇仁第三浴場の全体として、本社に集約された利用者からの意見は15件あり、そのほとんどを現場従業員が対応した。

なお、本社が対応した案件としては5件であり、利用者の皆様に周知が必要なものは貼紙を活用し改善内容をお知らせした。また直接お話させて頂くなど解決に向けての対策を行った。

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

年に一度本社にて現場従業員と面談を実施している。各現場の懸案事項・従業員の能力や勤務態度を把握した。全体の指導と個別の指導を行い、サービスの向上と労務管理に活かす。

現場従業員の意識改革の為、従事する浴場の異動を実施する。

就業規則遵守の徹底のため、指導巡回を実施し口頭による指導を行うが、改善が見られない場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

利用者の転倒を防止するため現場従業員による床の水滴のふき取り掃除を徹底し、安全に利用して頂けるよう修繕前の箇所（床タイルの欠け等）の注意喚起を促す声かけを行った。

また利用者にとって危険が及ぶ箇所の修繕を優先して行った。

#### オ 接遇・応対に関するサービスの充実策

マナーブックを作成し言葉使いや挨拶など統一されたサービス提供と、現場従業員の心構えを確認させた。

本社社員が現場巡回を行い、その都度気づいた点は口頭注意し、作業マニュアルの見直しやミーティングを実施し問題を共有し、改善に努めた。

#### カ 地域貢献事業

##### <三条浴場>

三条浴場では4件の要望があり、地元の大將軍神社のお祭り、八坂神社のお祭り、区民運動会、三条まちづくりフェスタへの参加協力を行った。

##### <崇仁第二・崇仁第三浴場>

崇仁第二・崇仁第三では3件の要望があり、春祭り、夏祭り、体育祭への参加協力を行った。

#### (4) その他

##### ア 事故防止、非常災害時への対応策

本社設備管理部門の業務社員が非常用設備機器の点検を行い、不具合の有無を把握した。

年に2回、消防署の職員立会いの自主訓練を実施する。

全浴場にAEDを設置し、自主訓練の中でAEDの講習や応急手当の指導を行う。

災害時の対応のフローチャート作成をし、営業の有無については京都市と協議のうえ決定することを定めた。

##### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

業務上において知り得た個人情報は、本社の保管庫にて厳重に管理している。

##### ウ イベントの取組状況

浴場振興業務として、三条浴場、崇仁第二浴場、崇仁第三浴場でイベント及び浴場内飾りつけを開催した。

###### ◎4月度

###### <トルマリン風呂>

リラックスや体を温める効果がある石を使用した、トルマリン風呂を開催した。

###### <さくら飾り>

鏡や券売機に桜のウォールステッカーを貼り、さくらの形をした風船を飾った。

###### ◎5月度

###### <菖蒲湯>

昨年同様5月5日の端午の節句に菖蒲湯を開催した。邪気をはらう謂れがある菖蒲湯は毎年恒例になり、利用者からリクエストの多い季節風呂になっている。

###### <子どもの日飾り>

鯉のぼりの風船と、子供の日を思わせるゼリー状の飾り、紙相撲の飾りをした。

###### ◎6月度

###### <よもぎ湯>

季節を感じて頂けるよう春によもぎ湯を開催した。

「ハーブの女王」とも呼ばれるよもぎは、昔から薬草や入浴剤としても親しまれてきた。血行を促進する作用があり、冷え性や腰痛、肩こりにも効果がある。

心が落ち着くよもぎの香りで、心身共にリラックスできたと喜んで頂けた。

###### <紫陽花飾り>

すだれにアジサイやカタツムリ、雨や傘を持った動物などイラストを飾り付けた。

###### ◎7月度

###### <ミント風呂>

弊社で取り組みをしているKES活動と連携し、社屋で栽培したミントを使用したミント風呂を開催した。本年は木片にミント油を染み込ませる工夫を行い、入浴

後はさっぱりした、見た目にも涼しいと好評であった。

<七夕飾り>

笹に七夕の飾り付けをし、短冊を利用者の皆さんに飾って頂いた。

◎8月度

<大葉湯・ヨーヨー釣り>

大葉湯を開催し、利用者の方に楽しんで頂いた。

ヨーヨー釣りは、楽只浴場では児童館の子どもたちや、錦林浴場では保育園の子どもが来てくれるなど、多くの子どもが集まるイベントとなった。

<マリンテイスト飾り>

マリンテイストのウォールステッカーと小さいコルクボードに貝殻や、ヒトデ、魚の飾り付けをした。

◎9月度

<りんご湯>

りんごには美肌効果もある為、特に女性利用者から好評であった。

<お月見・栗・コスモスの飾り>

コスモスや栗、お月見をモチーフにした飾りを作成し、飾った。

◎10月度

<しょうが湯>

体がとても温まる・芯まで温まるし、気持ちがいい。またやってほしいとの声を頂いた。特に錦林浴場では、しょうが湯をまたやってほしい多くの声を頂いている。

<ハロウィン飾り>

カボチャや蝙蝠、ハロウィンのウォールステッカーなどを飾った。

◎11月度

<ジャバラ湯>

ジャバラ湯を開催し、利用者の方に好評を頂いた。

<秋の飾り>

秋の要素をたくさん詰め込んだ飾りを作成し浴場に飾った。

◎12月度

<ゆず湯>

冬至前後に例年好評なゆず湯を開催した。体が温まり、香りもよいと喜びの声を多く頂いた。

<クリスマス飾り>

小さなクリスマスツリーとリースを作成し、飾った。

◎1月度

<橙湯>

正月にちなんだ橙湯を開催した。多くの利用者の方に喜んでいただいた。

<お正月飾り>

お正月にちなんだ飾り付けを行った。

◎2月度

<黄色いお風呂>

あひる・黄色い金魚・ミニオンの人形・そしてレモンを入れたお風呂を開催した  
ミニオン人形の影響もあり、子どもにも好評であった。

<節分飾り>

節分にちなんだ飾り付けを行った。

◎3月度

コロナウイルス流行により、イベント中止。

**エ 休業の報告**

大型台風により、崇只第二浴場を10月22日は臨時休業とした。

**オ 市内中小企業への発注実績割合**

年間25件の発注実績の中、76.19%が市内中小企業への発注。

**(5) 前指定管理者の従業員の継続雇用**

現場従業員全員に対してヒアリングを実施し、継続就労を希望した従業員に関しては、平成31年度も継続雇用した。

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

Bグループ（三条浴場、崇仁第二浴場、崇仁第三浴場）

<収入>

（単位：円）

項目	金額	内訳
入浴料収入	28,213,540	入浴料、割引回数券
委託費	87,037,988	指定管理料
雑収入	190,940	アメニティー
合計	115,442,468	

<支出>

（単位：円）

費目	金額	概要
給料手当	46,253,784	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	82,998	アメニティー
消耗品費	1,030,713	薬剤費、洗剤など
修繕費	5,660,899	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	32,046,466	電気、ガス、水道
業務経費	826,923	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	13,524,243	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	496,560	損害賠償保険料
リース料	71,331	券売機、AED
ボイラー設備管理費	2,002,300	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	4,250,325	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	3,604,254	自主事業費
合計	109,850,796	

三条浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	10,943,740	入浴料、割引回数券
委託費	30,320,194	指定管理料
雑収入	132,340	アメニティー
合 計	41,396,274	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	16,703,209	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,666	アメニティー
消耗品費	343,572	薬剤費、洗剤など
修繕費	2,339,983	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	12,367,002	電気、ガス、水道
業務経費	272,388	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,799,627	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	125,400	損害賠償保険料
リース料	29,305	券売機、AED
ボイラー設備管理費	713,600	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,296,255	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,197,747	自主事業費
合 計	40,215,754	

崇仁第二浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	9,695,720	入浴料、割引回数券
委託費	30,888,517	指定管理料
雑収入	27,640	アメニティー
合 計	40,611,877	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	16,207,559	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,666	アメニティー
消耗品費	343,571	薬剤費、洗剤など
修繕費	3,210,828	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	11,823,197	電気、ガス、水道
業務経費	268,614	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,721,187	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	149,460	損害賠償保険料
リース料	21,013	券売機、AED
ボイラー設備管理費	577,300	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,677,235	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,204,312	自主事業費
合 計	40,231,942	

崇仁第三浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	7,574,080	入浴料、割引回数券
委託費	25,829,277	指定管理料
雑収入	30,960	アメニティー
合 計	33,434,317	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	13,343,016	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	27,666	アメニティー
消耗品費	343,570	薬剤費、洗剤など
修繕費	110,088	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	7,856,267	電気、ガス、水道
業務経費	285,921	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,003,429	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	221,700	損害賠償保険料
リース料	21,013	券売機、AED
ボイラー設備管理費	711,400	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,276,835	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,202,195	自主事業費
合 計	29,403,100	



## 令和元年度事業報告書

### 1 施設に関する事業運営

#### (1) 施設運営の考え方

##### ア 管理運営方針及び理念

同和問題の解決と地区住民の公衆衛生及び生活環境の改善向上を図ることを目的に、地区住民並びに周辺住民及び地区内施設の利用者などへ口コミやチラシ、ホームページやfacebook等を活用して利用促進を図り、お客様同士のふれあいと憩いの交流拠点として、また健康と福祉の増進に寄与することにより同和問題をはじめ様々な人権問題の解決に資するために運営を進めてきました。

##### イ 管理運営への市民参加の推進方法

運営にあたっては、安定した経営基盤の構築と地区住民の生活基盤の安定と雇用促進を図り、さらに障害者就労支援の観点から社会福祉法人京都聴覚言語障害者福祉協会に業務の一部を提携することにより、ノーマライゼーションの理念のもと障がい者の社会参加と障がいのある人もない人も住みよい安心安全の地域づくりに貢献することを理念に管理運営を行ってきました。

また、平成28年度からは学区自治連が母体のNPO法人あかしやふれあいネットワークが取り組んでいる子ども食堂・こどもの居場所づくり事業に入浴支援を取入れていただき学生ボランティア、番台と連携をして入浴マナーの向上、ひとり親家庭・貧困家庭等への負担軽減、入浴者の増加など相乗効果を高めてきました。

#### (2) 施設の維持管理・運営体制

##### ア 建物・設備の維持管理方法

法定点検や定期点検は、法律や規則で定められた回数、点検方法などを共同企業体である（有）京都保全管理が担ってきました。また、トラブルになりやすいボイラーについては、専門業者からレクチャーを受け基礎的な対応ができるように技術向上に努め、軽微の修繕等については正社員が行ってきました。

また、浴室、脱衣室、トイレ、玄関及び施設周辺などの清掃については、一部事業を委託している（福）京都聴覚言語障害者福祉協会から毎日7～8名の障がい者が清掃作業を行い清潔感を高めてきました。

## ◎昨年度の修繕箇所

### 修繕箇所

- ・副浴槽電磁弁の腐食の補修（壬生浴場）
- ・主浴槽のミキシングバルブ補修（壬生浴場）
- ・泡発生装置の交換
- ・電気風呂の接触不良による修繕（久世浴場）

軽微なトラブルも多くあり、上記以外に補修および対処をしております。別紙1の壬生久世浴場不具合対処進捗リストには、2019年度に実施したトラブル対応を記載しております。

### 備品交換

- ・シャワーハンドルスピンドル交換（壬生・久世浴場）
- ・蛍光灯をLED仕様に交換（壬生・久世浴場）
- ・脱衣場のヘアドライヤーの新調（壬生浴場）
- ・脱衣場の扇風機の新調（久世浴場）
- ・女子脱衣場エアコンの新調（壬生浴場）
- ・男子脱衣場エアコンの新調（久世浴場）

## イ 職員の体制、技能

浴場ごとに火夫（婦）1名以上、番台及び雑役として3名、浴場主任1名を配置しています。火夫（婦）が休暇等を取得した場合、代替え従業員若しくは本社勤務の従業員が任務にあたりました。また、番台又は雑役の者が休んだ場合、浴場主任がサポートするか代替員を確保して通常の体制を維持してきました。

今年度も各浴場の番台及び雑役について、退職補充として中年者の女性の採用を行ってきました。

会計については、本社に会計担当者を配置して全浴場の出納事務を行い、会計を一元化しています

◎火 夫                      午後1時～午後11時              2人（交替制）

◎番台等                      午後4時～午後11時              3人（交替制）

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

環境面については、地球温暖化防止のためLED電球や省エネラベル商品の購入、節電や節水に心がけるなどを徹底し、環境負荷を少なくしCO2の削減に努め、環境モデル都市・京都にふさわしい事業所を目指してきました。

また、衛生面については一部事業を委託している（福）京都聴覚言語障害者福祉協会が清掃作業を担い、番台及び雑役は、営業時間内に浴室内の巡回点検を行いゴミなどの処理を行ってきました。また、月一回はロッカーの駆除散布を行い衛生面の向上に努めてきました。

### (3) サービス向上の取組

#### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

入浴者数の増加を図るために、地域体育館、いきいき市民活動センター、高等学校や民泊施設等にチラシを配布し、シャンプー、リンス、ボディーソープ、タオルなどを無料提供するなどして入浴者の増加とサービスの向上を図ってきました。

また、回数券の購入者には粗品を進呈するなどして、サービス感が実感できるような企業努力に努めてきました。

#### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場内にお客様の意見や苦情などを聞く「意見箱」を設置し、常にお客様のニーズの把握に努め、場合によっては、質問者と直接面談して解決にむけて話し合いを重ね事業運営に反映させました。

また、直ちに実現可能な案件については管理運営に反映させ、中長期的な案件については、計画性をもって検討してきました。

特に、緊急性を要する苦情などは、迅速に対応することが大切であるため、地元配置している浴場主任が対応にあたり、その処理方法については事前協議及び事後報告を遅滞なく行い（同時に、京都市にも事前・事後報告を行う）、記録して次期の運営会議に報告して情報と課題の共有化と教訓化としてきました。

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

当社が運営している通所介護「明日香ディサービスセンター」の職員による高齢者介助の基礎的知識などについての講習の実現にむけて努力してきました。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

お客様の中で希望される独居高齢者には、連絡先などを登録していただき、3日以上、入浴に来られていない場合、電話などで安否確認を行ってきました。

雨天など傘を必要とする日にも、手ぶらで入浴できるように、シャンプー、リンス、ボディーソープ、タオルなどを無料で常備してきました。

#### オ 接遇・応対に関するサービスの充実策

「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」等の挨拶の徹底化と外国人（特に韓国語、中国語）用の説明書を作成し、入浴方法や入浴マナーなどへの啓もうを行ってきました。

#### (4) その他

##### ア 事故防止、非常災害時への対応策

各浴場責任者（火夫・婦）には、万一に備えて防災管理者講習を受講した有資格者を配置しています。

##### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

社員の履歴書をはじめお客様から得た個人情報については、本社事務室の施錠付ロッカーに保管するなどして厳重に管理しています。

また、パソコンのデータ等についての持ち出しを厳禁し、事務室の入退出に関し規則を定め、施錠についても徹底しています。

さらに、個人情報の保護に関する法律、京都市情報公開条例、京都市個人情報保護条例などを事務所内に置き、常に閲覧できるようにするとともに、社員に対してその内容の理解を徹底しています。

具体的には、京都市立浴場の管理運営業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと、又その職務を退いた後においても同様であることを誓約させる書面を交わしています。

## 2 施設の利用状況等

### <入浴者数>

#### (1) 入浴者数、営業日数

##### ◎壬生浴場

(入浴者数) 13,428人 (営業日数) 313日

##### ◎久世浴場

(入浴者数) 16,550人 (営業日数) 313日

#### (2) 前年度比較

◎壬生浴場 11.4%減 (前年度入浴者数15,152人)

◎久世浴場 2.3%減 (前年度入浴者数16,933人)

#### (3) 1日あたりの平均入浴者数

◎壬生浴場 42.9人

◎久世浴場 52.9人

### <入浴料金収入>

#### (1) 入浴料金収入 (※回数券販売を含まない)

◎壬生浴場 1,346,660円

◎久世浴場 2,418,670円

#### (2) 前年度比較

◎壬生浴場 7.9%減

◎久世浴場 13.4%減

### <入浴券>

#### (1) 販売状況

◎壬生浴場 9,960枚 / 4,165,200円

◎久世浴場 10,300枚 / 4,496,140円

#### (2) 前年度比較

◎壬生浴場 11.9%減 (前年度販売数11,300枚)

◎久世浴場 1.1%増 (前年度販売数10,190枚)

### 3 施設の管理業務に係る収支の内訳

#### Cグループ（壬生浴場、久世浴場）

<収入>

（単位：円）

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	12,426,670	入浴料 割引回数券販売
委託費	58,734,300	指定管理料
雑収入	77	貯金利息
合 計	71,161,047	

<支出>

（単位：円）

費 目	金 額	概 要
給料手当	※ 13,348,477	事務所職員人件費
	15,498,701	壬生・久世浴場人件費
福利厚生費	※ 1,298,649	事務所分
	1,254,420	壬生・久世浴場分
消耗品費	※ 81,811	事務所分
	959,742	壬生・久世浴場分
修繕費	2,362,086	壬生久世浴場エアコン新調等
光熱水費	※ 116,402	事務所分
	17,249,425	壬生・久世浴場分
業務委託費	4,157,834	清掃委託 ゴミ回収委託
保守点検費	6,830,792	機械設備 ボイラー 消防点検 他
管理運営費	※ 5,818,430	事務所賃料 車両管理費 事務所経費 電話代 他
雑費	※ 60,330	銀行手数料 他
合 計	69,037,099	

※明日香・京都保全管理共同体は、明日香ケアサービス(株)と(有)京都保全管理の2社による企業体であり、浴場の管理運営を行うため別途に、事務所を賃借し経費を支出している。

壬生浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	5,511,860	入浴料 割引回数券販売
委託費	29,367,150	指定管理料
雑収入	39	貯金利息
合 計	34,879,049	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	7,046,677	火夫 番台人件費
福利厚生費	630,455	社会保険料 他
消耗品費	479,870	浴場薬剤 清掃用具 シャンプー 他
修繕費	1,015,700	女子脱衣場エアコン新調
光熱水費	6,909,914	
業務委託費	2,118,316	清掃委託 ごみ回収委託
保守点検費	3,415,396	機械設備 ボイラー 水質点検 他
事務所経費	10,342,050	管理運営に係る人件費 地代家賃 他
合 計	31,958,378	

※壬生浴場を管理運営するための事務所経費

久世浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,914,810	入浴料 割引回数券販売
委託費	29,367,150	指定管理料
雑収入	38	貯金利息
合 計	36,281,998	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	8,452,024	火夫 番台人件費
福利厚生費	623,965	社会保険料 他
消耗品費	479,872	浴場薬剤 清掃用具 シャンプー 他
修繕費	1,346,386	男子脱衣場エアコン新調 他
光熱水費	10,339,511	
業務委託費	2,039,518	清掃委託 ゴミ回収委託
保守点検費	3,415,396	機械設備 ボイラー 消防点検 他
事務所経費	10,382,049	管理運営に係る人件費 地代賃貸他
合 計	37,078,721	

※久世浴場を管理運営するための事務所経費

4 その他

壬生久世浴場不具合対処進捗リスト(軽微な物も含む) 2019.8.8更新

別紙 1

番号	発生場所	項目	詳細	進捗
1	壬生浴場	主浴槽ミキシングバルブ故障	お湯を沸かすのに4hくらいかかる。	ミキシングバルブを発注中
2	壬生浴場	副浴槽電磁弁腐食	現時点では、影響はありませんが、今後悪い影響が発生する恐れがある。	電磁弁の発注中
3	壬生浴場	浴槽内シャワースピンドル交換	ハンドルから水がただ漏れする。	交換済
4	壬生浴場	座るタイプのドライヤーのコンセントプラグの故障	コンセントプラグが破けており使用ができません。	プラグを交換して運転はしておりますが、中古がないか探し中
5	壬生浴場	女子脱衣場エアコンの故障	女子の脱衣場の一か所のエアコンが経年劣化の為に電源がはいりません。	2台あるので、一台で運転をしております。
6	久世浴場	ボイラが緊急停止	営業中に緊急停止が発生する。原因は経年劣化によるものです。	中川工業所と協議中
7	久世浴場	シャワー電磁弁から水もれ	シャワー電磁弁の軸の部分から水漏れ	現状は、不具合発生してないので様子見
8	久世浴場	財団時の扇風機故障(2台)	経年劣化による故障	新品と交換済 古いものが多いので今後も随時対応
9	久世浴場	泡ぶろから泡が発生しない	泡ぶろが発生するポンプが経年劣化による	新品のモーターを発注中
10	久世浴場	浴室内カランから水もれ	カランから水がただ漏れ中	新品のカランを発注中
11	久世浴場	火夫休憩室のガス漏れ	ガス検査時にガス漏れ発生を確認	もと栓をを止めて使用不可にしている。 電気給湯器に出来ないかを検討中
12	久世浴場	浴室内蛍光灯の漏電	浴室内に上下に蛍光灯あり。 上部の蛍光灯がつかない状況	上部の蛍光灯が漏電をしているので、ブレーカを切って下部の蛍光灯で営業中ですが、お客さんのクレームは有りません。様子見をしています。
13	久世浴場	主浴槽循環してない	主浴槽循環ポンプの電気パネルのブレーカーが経年劣化により、既定の電流に耐えれなくなり直ぐにブレーカが落ちる。	ブレーカ本体の容量を大きくしたものと交換をし運転を実施し問題がありません。
14	久世・壬生	エアが抜けきれない	自動エア抜き弁の経年劣化によりエアが抜け切れてない	現状では、不具合発生の要因ではないので様子見としている。



## 平成 31 年度事業報告書

### 施設の利用状況等

#### <入浴者数>

(1) 入浴者数、営業日数

入浴者数 44,173 人

改進 (大人 12,080、中人 540、小人 212、入浴券利用者 16,647)

辰巳 (大人 6,730、中人 323、小人 266、入浴券利用者 7,375)

営業日数 改進 310 日 辰巳 312 日

(2) 前年度比較

入浴者数-4,130 人

改進 (大人 391、中人-160、小人 7、入浴券-2,884)

辰巳 (大人-206、中人-83、小人-23、入浴券-1,172)

(3) 1日あたりの平均入浴者数

改進 (大人 39、中人 2、小人 1、入浴券 54)

辰巳 (大人 22、中人 1、小人 1、入浴券 24)

#### <入浴料金収入>

(1) 入浴料金収入

改進 12,436,900 円

辰巳 6,208,780 円

(2) 前年度比較

改進 -815,640 円

辰巳 -382,040 円

#### <入浴券>

(1) 販売状況

改進 (16,780 枚)

辰巳 (7,490 枚)

(2) 前年度比

改進-2,990 枚

辰巳-1,120 枚

## (1) 施設に関する事業運営

### ア 管理運営方針

地元住民をはじめ、多くの市民が利用しやすい浴場として、また、全ての人が健康的・文化的な生活を送れるよう推進を図り、親しみのある浴場を目指しました。

### イ 管理運営への市民参加の推進方針

- ① 地域のニーズや課題を把握する為に、掲示板などで地域のイベント、祭りや伝統行事、文化施設の情報や開設を提供して地域に密着した浴場を目指しました。
- ② 誰もが生き生きと豊かに暮らせ、地域の高齢者と子どもたちの交流などお互いが支え合える浴場を目指しました。
- ③ 地元住民をはじめ、近隣地域の皆様との情報交換を積極的におこない行政とのパイプ役としての協働の浴場として運営を目指しました。
- ④ 地域資源（人・歴史等々）伏見のきれいな水を有効活用したサービスの提供を目指しました。
- ⑤ 京都市や近隣施設と協働でおこなえるサービスを思考し、特に「いきいき市民活動センター」との連携を図り地域全体の活性化を目指しました。
- ⑥ 近隣の独り暮らしの高齢者や母子家庭の方々との情報交換を積極的におこない全ての人が健康的・文化的な生活を送れるように支援が必要である人たちと共に歩む「ソーシャル・インクルージョン」（包摂社会）の推進浴場を目指しました。
- ⑦ 高齢者や障害のある方への配慮した社会福祉が提供できる浴場を目指しました。
- ⑧ 全ての人が、差別や排除されることなく、共生社会が構築される社会である、ノーマライゼーションを目指した浴場運営をおこないました。

## (2) 施設の運営体制・維持管理

### ア 建物・設備の維持管理方法

#### (清掃業務)

日常的におこなう営業開始前・後の清掃業務の他に定期的な特別清掃業務を行い施設の美観維持に努めました。

#### (設備管理業務)

ボイラー等の定期点検、電気設備点検等、施設に関わる定期点検を計画的に実施しました。なお、点検業務を外部委託する場合は、3社以上に見積もりを依頼し委託すると共に、点検時には、当社の有資格者を立ち合わせ、適正に点検が実施されているか等、業務の把握に努めました。

#### (改進黨場における建物・設備の維持管理内容)

- ・石鹸・シャンプーの購入（外部委託）
- ・ボイラー等の定期点検（外部委託）
- ・配管清掃（外部委託）
- ・電気設備点検（外部委託）
- ・水質検査（外部委託）
- ・樹木剪定（外部委託）
- ・廃棄物の処理（外部委託）
- ・日常・特別清掃（直営にて実施）

#### (辰巳浴場における建物・設備の維持管理内容)

- ・ボイラー等の点検（外部委託）
- ・配管清掃（外部委託）
- ・電気設備点検（外部委託）
- ・水質検査（外部委託）
- ・廃棄物の処理（外部委託）
- ・日常・特別清掃（直営にて実施）

### イ 職員の体制、技能（改進黨・辰巳共通）

職種	勤務時間	人数	備考
責任者・副責任者	営業時間常駐	1	改進黨・辰巳浴場ごと
入浴料金収納業務	9時から16時	1	〃
ボイラー運転業務（改進黨）	9時から22時15分	3～4	
ボイラー運転業務（辰巳）	13時から22時30分	3～4	
番台・清掃業務	14時30分から22時30分	6	改進黨・辰巳浴場ごと

#### ウ 環境面及び衛生面への配慮

環境・衛生面については、弊社、管理施設において、水質検査専門研究所の「京都微生物研究所」の専門技術者と連携していることから、年に一度の点検作業をおこなう体制を整備致しました。

#### (3) サービス向上の取組

##### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

サービスの向上を図るため、お客様からのアンケート調査を取り入れ、特に要望が多かった改進黨場男子サウナの床板老朽化改修を行い、よりお客様の要望に沿った事業運営に反映させました。

##### イ 苦情の受付及び対応の方法

苦情やトラブルの対応においては、基本的に弊社が対応する事項であると認識しておりますので、大小問わず、トラブルが発生した時には、責任者の指示に従い対応し、責任者で対応出来ない場合は、本社担当者と連携する事を基本としました。

しかし、場合によっては、京都市との協議が必要な場面もある事から、何かトラブルが発生した場合には、迅速に京都市の御担当者様に報告・連絡・相談を行いました。

また、法律的な問題に発展した場合は、顧問弁護士・顧問社会保険労務士・顧問税理士と提携を図り、あらゆる法的問題に対応する体制を整えておりました。

##### ウ 研修、人材育成についての考え方

お客様の満足指数の向上をはかるため、弊社アドバイザーによるチェックを行い、お客様へサービスの現状を確認しました。

サービスの結果が芳しくないスタッフに対し、臨時マナー研修を実施し、スキルアップに努めました。

全体マナー研修については、「社会人としての姿勢」「接客の心構え」「基本動作・所作」「話し方・笑顔」の研修を実施し、継続的なサービス向上を目的としたマナー研修を実施しました。

##### エ 高齢者や身体障害者の方々（又はお身体の不自由なお客様）にとって利用しやすい浴場となるような取組

高齢者や身体障害者の方々（又はお身体の不自由なお客様）にとって福祉風呂は大変重要であるため、特に、配慮した利用が求められると認識しております。

特に、福祉風呂が設置されている改進黨場では、高齢者や身体障害者の方々が来場された際、浴場担当がスムーズに対応できるよう、予約制を導入してまいり、年々その予約制度が定着化してきた事から、お客様の個々の身体状況に応じた対応に努めることが出来ました。

オ 接客・応対に関するサービスの充実策

「研修・人材育成、接客・マナー、メンタルケアについて」

「おもてなしの心」やサービスの提供は、私たちのワン・ワールドの得意分野であるため、スタッフの教育や研修は欠かす事の出来ない一部であります。

全スタッフには、接客マニュアルの熟読と指導、教育計画に基づく研修カリキュラムに沿って、業務の詳細など、あらゆる内容について、質の高い継続的なサービスを提供するための研修を実施してまいりました。

また、各現場では、スタッフと「月末定例会議」を実施し、1ヵ月ごとの効果と反省会を実施し、常にスタッフのモチベーションを低下させず、何が必要で、何を求められているのかなどをチェック致しました。

この会議では、スタッフでしか気づかない日常のお客様の目線に立った細微な事が、つぶさに分かり、この内容を本社と連携し、会議を行う事で、よりよい施設運営に努めてまいりました。

#### (4) その他

ア 事故防止、非常災害時への対応策

～コンプライアンス体制～

企業の社会的責任を自覚し、個々の自覚認識を持つことこそがもっとも重要であると認識しています。

そして、事業を遂行する上で、全社員がコンプライアンスの重要性を認識し、法令等を遵守する事が発展的な事業を展開する上で重要であると考えます。

当社ではコンプライアンスの取組みとして、基本方針の策定、人権研修、個人情報保護、環境問題等について全社的に取組みをおこないました。

～仕様書に基づいた体制及び労働基準法との適合度～

本業務は、指定管理制度運営の認識から、指揮命令は本社がおこない、仕様内容全てに関わる業務の遂行に努めました。

また、スタッフ管理については、労働基準法を遵守した弊社就業規則(休憩時間、業務シフト、健康診断、賃金等)に準じた業務運営をおこないました。

とりわけ弊社では、社会保険労務士と顧問契約しており、労働基準法や法令順守を行っております。

(事故防止に向けた取組)

- ・ 防災訓練の実施
- ・ 防災センターでの災害体験

(緊急時の対応)

当社は従業員が緊急時に何をすべきか理解し共有することが重要であると考えます。その為に緊急時に備えて緊急時対応マニュアルを整備し、定期的に見直しを行ってまいりました。

- ・ 緊急時対応マニュアル（フローチャート、責任・役割等）の継続活用
- ・ 緊急時のリスクについての洗い出し
- ・ 緊急時連絡先の明確化
- ・ 情報の共有化

(災害への対応)

- ・ 災害時対応マニュアル（フローチャート、避難経路、責任・役割等）の継続活用
- ・ 避難場所の明確化
- ・ 災害マップを掲示
- ・ 災害時連絡先の明確化

(施設内の安全管理)

- ・ 安全管理チェック表の作成
- ・ 定期的な見回り・チェック（例：1時間に1回）

イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

弊社では、JISQ15001:2006の規格に則り個人情報保護マネジメントシステムを導入し、個人情報保護方針のもと、個人情報保護マニュアル及び各規定類を制定し、個人情報が漏えいしない体制づくりを整備しました。

(5) 前指定管理者の従業員の継続雇用

継続就労を希望する職員に対する雇用の取組

<改進浴場>

- 正職員 3人
- 嘱託職員 0人
- アルバイト 0人

<辰巳浴場>

- 正職員 1人
- 嘱託職員 4人
- アルバイト 3人

令和元年度京都市立浴場管理業務における収支報告書（全期分）

Eグループ改進、辰巳浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	18,645,680	現金、割引回数券
委託費	73,000,000	指定管理料
雑収入	39,830	シャンプー、カミソリ等の販売料
合 計	91,685,510	

※適宜，費目を追加してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	24,346,611	火夫、事務、番雜等の給与
	3,532,800	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	2,361,860	社会保険料、労働保険(浴場スタッフ)
	360,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	186,041	健康診断・従業員制服・食事代
保険料	63,440	現場賠償責任保険料
消耗品費	733,873	消耗備品購入代
修繕費	1,848,501	ポンプ・ボイラ-等修理・修繕
光熱水費	33,682,676	水道代・電気代・ガス代
施設管理費	6,130,792	電気設備・ボイラ-他 施設保守点検費
衛生管理費	691,320	害虫駆除・ Legionella菌検査・ゴミ処理代
事業費	33,984	イベント費用
管理運営費	372,472	N T T電話料・有線聴取料 NHK受信料・コピー代他
交通費	1,115,686	タクシー・電車代他
雑費	36,656	銀行支払手数料他
合 計	75,496,712	

※適宜，費目を追加してください。

令和元年度京都市立浴場管理業務における収支報告書（全期分）

改進黨場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	12,436,900	現金、割引回数券
委託費	36,500,000	指定管理料
雑収入	39,830	シャンプー、カミソリ等の販売料
合 計	48,976,730	

※適宜，費目を追加してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	12,024,636	火夫、事務、番雜等の給与
	1,766,400	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	1,317,960	社会保険料、労働保険料
	180,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	132,903	従業員制服・新年会
保険料	39,960	現場賠償責任保険料
消耗品費	519,938	蛍光灯・ink他消耗備品・次亜塩素酸ソーダ他
修繕費	1,680,161	パルプ・ポンプ他修理、修繕
光熱水費	17,588,467	水道代・電気代・ガス代
施設管理費	5,161,542	電気設備・ボイラー他 施設保守点検費
衛生管理費	281,092	害虫駆除・ゴミ処理代
事業費	0	
管理運営費	277,468	N T T電話料・有線聴取料 NHK受信料・
交通費	1,115,686	タクシー・電車代他
雑費	12,612	銀行支払手数料
合 計	42,098,825	

※適宜，費目を追加してください。

令和元年度京都市立浴場管理業務における収支報告書（全期分）

辰巳浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,208,780	現金、割引回数券
委託費	36,500,000	指定管理料
合 計	42,708,780	

※適宜，費目を追加してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	12,321,975	火夫、事務、番雜等の給与
	1,766,400	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	1,043,900	社会保険料、労働保険料
	180,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	53,138	健康診断
保険料	23,480	現場賠償責任保険料
消耗品費	213,935	消耗備品
修繕費	168,340	ボイラー・タイル他修繕
光熱水費	16,094,209	水道代・電気代・ガス代
施設管理費	969,250	ボイラー点検他
衛生管理費	410,228	害虫駆除・ゴミ処理代
事業費	33,984	イベント代
管理運営費	95,004	N T T電話料・有線聴取料 コピー代他
交通費	0	
雑費	24,044	銀行支払手数料他
合 計	33,397,887	

※適宜，費目を追加してください。

## 令和2年度事業報告書

(令和2年4月1日から令和3年3月31日まで)

### 1 浴場の概要

(浴場名、所在地)

市立浴場名	所在地
養正浴場	京都市左京区田中馬場町77番地
錦林浴場	京都市左京区鹿ヶ谷高岸町2番地の1

(供用時間、供用しない日、営業日数)

市立浴場名	営業時間	定休日	営業日数
養正浴場	16:00～22:00	日曜日	306日
錦林浴場	16:30～22:30	日曜日	312日

(入浴料金)

区分	入浴料金
大人(12歳以上)	450円
中人(6歳以上12歳未満)	150円
小人(6歳未満)	60円

※大人については、1冊につき10券片4,300円の割引回数券を発行した。

### 2 入浴者数及び入浴料収入の状況

#### (1) 養正浴場

令和2年度の入浴者数については、前年度と比較して905人が減少となり、前年度と比較して21,780円増収となった。

養正浴場の入浴者数減少の原因は、利用者の高齢化が進んでいること。また、入浴者数減少に反比例して増収になった理由は、入浴料金の値上げと回数券の購入などが原因として考えられる。

#### ◎入浴者数

区分	平成31年度	令和2年度	前年度比較
大人(12歳以上)	27,639人	26,838人	△801人
中人(6歳以上12歳未満)	355人	287人	△68人
小人(6歳未満)	1,172人	1,136人	△36人
合計	29,166人	28,261人	△905人

#### ◎入浴料収入

平成31年度	令和2年度	前年度比較
11,906,680円	11,928,460円	21,780円

## (2) 錦林浴場

令和2年度の入浴者数については、前年度と比較して1,120人の減少となり、入浴料収入については、前年度と比較して383,370円の減収となった。

錦林浴場の減収理由は、利用者の高齢化が進んでいること。また近隣集合住宅の建て替えによる、住民の転居などが原因と考えられる。

### ◎入浴者数

区 分	平成31年度	令和2年度	前年度比較
大人（12歳以上）	15,147人	14,095人	△1,052人
中人（6歳以上12歳未満）	65人	184人	119人
小人（6歳未満）	268人	81人	△187人
合 計	15,480人	14,360人	△1,120人

### ◎入浴料収入

平成31年度	令和2年度	前年度比較
6,473,730円	6,090,360円	△383,370円

## 3 浴場の運営状況

### (1) 施設運営の考え方

#### ア 管理運営方針及び理念

明るく清潔感があり地域に愛される浴場を目指し、従業員へ徹底して清掃や接客の指導を行う。定期的に現場の巡回を行い、サービスの均一化と向上を目指した。

また、安心して利用していただくため危険部分等の早期把握、早期修繕に努めた。利用者の憩いの場になれるようイベントを行い、利用者との交流を深めた。

#### イ 管理運営への市民参加の推進方法

現場巡回時に直接利用者の要望や意見を聞き、改善できるものは早期に改善に努めた。また随時現場従業員が口頭で受けた意見・要望等について本社で集約した。

### (2) 施設の維持管理・運営体制

#### ア 建物・設備の維持管理方法

ボイラー設備については全浴場で毎月の点検と年2回のメーカー点検を行った。電気設備については関西電気保安協会と年間契約を締結し、両浴場とも年6回の点検を行った。

券売機については年間保守契約を締結し機器の障害発生時に備えた。なお新500円玉硬貨への設備工事を行った。

経年劣化が原因のものや突発的な故障について対応し、養正浴場では5件、錦林浴場では9件の修繕をそれぞれ行った。

## イ 職員の体制、技能

### 【養正】

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8 時間	2 人	
番 雑	7 時間	4 人	休憩交代要員あり。福祉風呂要員含む。
事 務	8 時間	2 人	

### 【錦林】

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8 時間	2 人	
番 雑	7 時間	2 人	休憩交代要員あり
事 務	8 時間	2 人	

※それぞれ、上記の体制で従業員を配置した。

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

水質検査については、全浴場において現場従業員による水質検査を毎日実施した。また、業者による水質検査を年5回と受水槽・高架水槽の清掃を年1回実施した。

害虫駆除については、養正浴場においては2か月に1回、錦林浴場においては毎月実施した。

現場従業員に日々の清掃の指導を徹底し、ゴミをこまめに処理するよう指導。

また、吐瀉物・汚物等で汚れた箇所には、安全で無味無臭かつ取扱いが容易な薬剤を引き続き使用し、衛生面の安全を確保した。

全浴場にて敷地内の草刈業務を行う。

## (3) サービス向上の取組

### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

本年度はヒアリング形式により利用者から直接お話を伺い、意見や要望を集約する。最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（浴槽の水漏れ等）、次いで従業員の資質の改善を求める意見が多く寄せられた。

### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場でのクレームについては、現場従業員が対応しその結果を本社へ報告させたが、対応に苦慮する案件に関しては、本社社員が対応した。

電話でのクレームについては、本社社員が対応したうえで、随時、京都市への報告を行った。

#### <養正浴場、錦林浴場>

養正浴場、錦林浴場の全体として、本社に集約された利用者からの苦情は21件あり、そのほとんどを現場従業員が対応した。

なお、本社が対応した案件としては9件あり、接客態度への苦情が多かった。

特に新型コロナウイルスにより、例年よりもナーブになっている方も多くみられ、利用者の皆様に安心して利用していただけるように、周知が必要なものは

貼紙を活用し改善内容をお知らせした。また直接お話させて頂くなど解決に向けての対策を行った。

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

年に一度本社にて現場従業員と面談を実施している。各現場の懸案事項・従業員の能力や勤務態度を把握した。全体の指導と個別の指導を行い、サービスの向上と労務管理に活かす。

現場従業員の意識改革の為、従事する浴場の異動を実施する。

就業規則遵守の徹底のため、指導巡回を実施し口頭による指導を行うが、改善が見られない場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

利用者の転倒を防止するため現場従業員による床の水滴のふき取り掃除を徹底し、安全に利用して頂けるよう修繕前の箇所（床タイルの欠け等）の注意喚起を促す声かけを行った。

また利用者にとって危険が及ぶ箇所の修繕を優先して行った。

#### オ 接遇・対応に関するサービスの充実策

マナーブックを作成し言葉使いや挨拶など統一されたサービス提供と、現場従業員の心構えを確認させた。

本社社員が現場巡回を行い、その都度気づいた点は口頭注意し、作業マニュアルの見直しやミーティングを実施し問題を共有し、改善に努めた。

#### カ 地域貢献事業

##### <養正浴場>

新型コロナウイルス感染防止の観点から、地域貢献事業は開催されなかった。

##### <錦林浴場>

錦林浴場では1件の要望があり、錦林東山区福祉協議会への賛助協力を行った。

#### (4) その他

##### ア 事故防止、非常災害時への対応策

本社設備管理部門の業務社員が非常用設備機器の点検を行い、不具合の有無を把握した。また全浴場にAEDを設置し、事故防止に努めた。

災害時の対応のフローチャート作成をし、営業の有無については京都市と協議のうえ決定することを定めた。

消防署の職員立会いの自主訓練やAEDの講習や応急手当の指導は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、開催しなかった。

##### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

業務上において知り得た個人情報は、本社の保管庫にて厳重に管理している。

##### ウ イベントの取組状況

浴場振興業務として、養正浴場、錦林浴場でイベント及び浴場内飾りつけを開催した。

◎4月度～5月度

新型コロナウイルス蔓延による緊急事態宣言の為、開催中止。

◎6月度

<しょうが湯>

「体がとても温まる・芯まで温まるし、気持ちがいい。開催を待っていました」  
またやってほしいとの声を頂いた。

<梅雨飾り>

紫陽花や和傘などの飾りをした。

◎7月度

<薬湯(健美泉)>

薬湯の一種である、健美泉湯を開催。

「凄く良く温まる。またして欲しい。同じ値段で得した気分」など好評。

<七夕飾り>

笹に七夕の飾り付けをし、短冊を利用者の皆さんに飾って頂いた。

◎8月度

<ローズマリー湯>

ローズマリーを湯船に浮かべる、ローズマリー湯を開催した。

<夏のモービル飾り>

貝殻をあしらったモービルを飾った。

◎9月度

<シークワサー湯>

シークワサー湯を開催し、利用者の方に好評を頂いた。

<お月見の飾り>

秋を感じて頂くようにお月見の飾りつけを行った。

◎10月度

<しょうが湯>

しょうが湯を開催。

「季節の変わり目なので、体が温まって良い」など好評。

<ハロウィンの飾り>

カボチャや蝙蝠、ハロウィンのウォールステッカーなどを飾った。

◎11月度

<薬湯(萬翠泉)>

萬翠泉湯を開催。「今までで一番良い。いつもこれにして欲しい」など好評。

<秋・七五三の飾り>

コスモスや栗、秋をモチーフにした飾りを作成し、飾った。

◎12月度

<ゆず湯>

冬至前後に例年好評なゆず湯を開催した。「毎年楽しみ、とても温まるし、脱衣所まで香りがする。体が温まり、香りもよい」と喜びの声を多く頂いた。

<クリスマス飾り>

小さなクリスマスツリーとリースを作成し、飾った。

◎1月度

<浴場アートプロジェクト>

浴室および脱衣所を地域の歴史や風景に合わせた、シールデコレーションを行った。

◎2月度

<薬湯（萬翠泉）>

前回大好評を頂いた、萬翠泉湯を開催。

「また、入れて嬉しい。温まるし、気持ちがいい」など非常に好評。

<バレンタインの飾り>

バレンタインにちなんだ飾り付けを行った。

◎3月度

<よもぎ湯>

季節を感じて頂けるよう春によもぎ湯を開催した。

「ハーブの女王」とも呼ばれるよもぎは、昔から薬草や入浴剤としても親しまれてきた。血行を促進する作用があり、冷え性や腰痛、肩こりにも効果がある。

心が落ち着くよもぎの香りで、心身共にリラックスできたと喜んで頂けた。

<ひな祭りの飾り>

ひな祭りにちなんだ飾り付けを行った。

## エ 休業の報告

養正浴場において、ボイラー故障のため6日間の休業（6月8日から13日）

## オ 市内中小企業への発注実績割合

年間14件の発注実績の中、71%が市内中小企業への発注。

## (5) 前指定管理者の従業員の継続雇用

現場従業員全員に対してヒアリングを実施し、継続就労を希望した従業員に関しては、令和2年度も継続雇用した。

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

##### Aグループ（養正浴場、錦林浴場）

<収入> (単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	18,018,820	入浴料、割引回数券
委託費	58,533,767	指定管理料
雑収入	63,160	アメニティー
合 計	76,615,747	

<支出> (単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	35,753,708	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	78,397	アメニティー
消耗品費	524,012	薬剤費、洗剤など
修繕費	3,049,340	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	20,654,177	電気、ガス、水道
業務経費	670,058	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	8,261,570	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	452,496	損害賠償保険料
リース料	46,948	券売機、AED
ボイラー設備管理費	880,000	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	2,976,468	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	2,624,320	自主事業費
合 計	75,971,494	

養正浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	11,928,460	入浴料、割引回数券
委託費	29,351,302	指定管理料
雑収入	19,400	アメニティー
合 計	41,299,162	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	19,745,121	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	39,198	アメニティー
消耗品費	262,006	薬剤費、洗剤など
修繕費	2,369,140	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	11,428,724	電気、ガス、水道
業務経費	321,288	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,429,914	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	234,384	損害賠償保険料
リース料	23,474	券売機、AED
ボイラー設備管理費	341,000	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,662,100	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,312,161	自主事業費
合 計	42,168,510	

錦林浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,090,360	入浴料、割引回数券
委託費	29,182,465	指定管理料
雑収入	43,760	アメニティー
合 計	35,316,585	

<支出>

(単位:円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	16,008,587	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	39,199	アメニティー
消耗品費	262,006	薬剤費、洗剤など
修繕費	680,200	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	9,225,453	電気、ガス、水道
業務経費	348,770	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	3,831,656	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	218,112	損害賠償保険料
リース料	23,474	券売機、AED
ボイラー設備管理費	539,000	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,314,368	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,312,159	自主事業費
合 計	33,802,984	



## 令和2年度事業報告書

(令和2年4月1日から令和3年3月31日まで)

### 1 浴場の概要

(浴場名、所在地)

市立浴場名	所在地
三条浴場	京都市東山区三条大橋東3丁目下る教業町696番地
崇仁第二浴場	京都市下京区屋形町6番地の1

(供用時間、供用しない日、営業日数)

市立浴場名	営業時間	定休日	営業日数
三条浴場	16:00～22:00	日曜日	312日
崇仁第二浴場	16:00～22:00	月曜日	312日

(入浴料金)

区分	入浴料金
大人(12歳以上)	450円
中人(6歳以上12歳未満)	150円
小人(6歳未満)	60円

※大人については、1冊につき10券片4,300円の割引回数券を発行した。

### 2 入浴者数及び入浴料収入の状況

#### (1) 三条浴場

令和2年度の入浴者数については、前年度と比較して288人が増加となり、入浴料収入については、前年度と比較して410,910円の増収となった。

三条浴場の入浴者数増加の原因は、近隣エリアの浴場が閉鎖したこと。また浴場の認知が向上し、新規の入浴者が増加したことが理由として考えられる。

◎入浴者数

区分	平成31年度	令和2年度	前年度比較
大人(12歳以上)	25,148人	25,517人	369人
中人(6歳以上12歳未満)	814人	1,079人	265人
小人(6歳未満)	586人	240人	△346人
合計	26,548人	26,836人	288人

◎入浴料収入

平成31年度	令和2年度	前年度比較
10,943,740円	11,354,650円	410,910円

## (2) 崇仁第二浴場

令和2年度の入浴者数については、前年度と比較して1,215人の増加となり、入浴料収入についても、前年度と比較して1,084,440円の増収となった。

崇仁第二浴場の入浴者数の増加の原因は、崇仁第三浴場の閉鎖。また浴場の認知が向上し、新規の入浴者が増加したことが理由として考えられる。

### ◎入浴者数

区 分	平成31年度	令和2年度	前年度との比較
大人（12歳以上）	23,027人	24,409人	1,382人
中人（6歳以上12歳未満）	375人	303人	△72人
小人（6歳未満）	176人	81人	△95人
合 計	23,578人	24,793人	1,215人

### ◎入浴料収入

平成31年度	令和2年度	前年度との比較
9,695,720円	10,780,160円	1,084,440円

## 3 浴場の運営状況

### (1) 施設運営の考え方

#### ア 管理運営方針及び理念

明るく清潔感があり地域に愛される浴場を目指し、従業員へ徹底して清掃や接客の指導を行う。定期的に現場の巡回を行い、サービスの均一化と向上を目指した。

また、安心して利用していただくため危険部分等の早期把握、早期修繕に努めた。利用者の憩いの場になれるようイベントを行い、利用者との交流を深めた。

#### イ 管理運営への市民参加の推進方法

現場巡回時に直接利用者の要望や意見を聞き、改善できるものは早期に改善に努めた。また随時現場従業員が口頭で受けた意見・要望等について本社で集約した。

### (2) 施設の維持管理・運営体制

#### ア 建物・設備の維持管理方法

ボイラー設備については全浴場で毎月の点検と年2回のメーカー点検を行った。電気設備については関西電気保安協会と年間契約を締結し、両浴場とも年6回の点検を行った。

券売機については年間保守契約を締結し機器の障害発生時に備えた。なお新500円玉硬貨への設備工事を行った。

経年劣化が原因のものや突発的な故障について対応し、三条浴場では14件、崇仁第二浴場では9件の修繕をそれぞれ行った。

## イ 職員の体制、技能

職 種	勤務時間	人 数	備 考
ボイラー管理	8時間	2人	
番 雑	7時間	2人	休憩交代要員あり
事 務	8時間	2人	

※上記の体制で従業員を配置した。

## ウ 環境面及び衛生面への配慮

水質検査については、全浴場において現場従業員による水質検査を毎日実施した。また、業者による水質検査を年5回と受水槽・高架水槽の清掃を年1回実施した。害虫駆除については、全浴場において1か月に1回実施した。現場従業員に日々の清掃の指導を徹底し、ゴミをこまめに処理するよう指導。また、吐瀉物・汚物等で汚れた箇所には、安全で無味無臭かつ取扱いが容易な薬剤を引き続き使用し、衛生面の安全を確保した。

## (3) サービス向上の取組

### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

本年度はヒアリング形式により利用者から直接お話を伺い、意見や要望を集約する。最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（タイルの浮きやカランの水漏れ）、次いで接遇や応対に関する改善を求める意見が多く寄せられた。

### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場でのクレームについては、現場従業員が対応しその結果を本社へ報告させたが、対応に苦慮する案件に関しては、本社社員が対応した。

電話でのクレームについては、本社社員が対応したうえで、随時、京都市への報告を行った。

#### <三条浴場、崇仁第二浴場>

三条浴場、崇仁第二浴場の全体として、本社に集約された利用者からの意見は17件あり、そのほとんどを現場従業員が対応した。

なお、本社が対応した案件としては5件であり、利用者の皆様に周知が必要なものは貼紙を活用し改善内容をお知らせした。また直接お話させて頂くなど解決に向けての対策を行った。

崇仁第二浴場については、ボイラーの不調による苦情が多かった。

### ウ 研修、人材育成についての考え方

年に一度本社にて現場従業員と面談を実施している。各現場の懸案事項・従業員の能力や勤務態度を把握した。全体の指導と個別の指導を行い、サービスの向上と労務管理に活かす。

現場従業員の意識改革の為、従事する浴場の異動を実施する。

就業規則遵守の徹底のため、指導巡回を実施し口頭による指導を行うが、改善

が見られない場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

利用者の転倒を防止するため現場従業員による床の水滴のふき取り掃除を徹底し、安全に利用して頂けるよう修繕前の箇所（床タイルの欠け等）の注意喚起を促す声かけを行った。

また利用者にとって危険が及ぶ箇所の修繕を優先して行った。

#### オ 接遇・対応に関するサービスの充実策

マナーブックを作成し言葉使いや挨拶など統一されたサービス提供と、現場従業員の心構えを確認させた。

本社員が現場巡回を行い、その都度気づいた点は口頭注意し、作業マニュアルの見直しやミーティングを実施し問題を共有し、改善に努めた。

#### カ 地域貢献事業

##### <三条浴場>

三条浴場では1件の要望があり、遍照山圓光寺茶室改修の協力を行った。

##### <崇仁第二>

崇仁第二では1件の要望があり、高瀬川清掃活動協力を行った。

#### (4) その他

##### ア 事故防止、非常災害時への対応策

本社設備管理部門の業務社員が非常用設備機器の点検を行い、不具合の有無を把握した。また全浴場にAEDを設置し、事故防止に努めた。

災害時の対応のフローチャート作成をし、営業の有無については京都市と協議のうえ決定することを定めた。

消防署の職員立会いの自主訓練やAEDの講習や応急手当の指導は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、開催しなかった。

##### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

業務上において知り得た個人情報は、本社の保管庫にて厳重に管理している。

##### ウ イベントの取組状況

浴場振興業務として、三条浴場、崇仁第二浴場でイベント及び浴場内飾りつけを開催した。

#### ◎ 4月度～5月度

新型コロナウイルス蔓延による緊急事態宣言の為、開催中止。

◎6月度

<しょうが湯>

「体がとても温まる・芯まで温まるし、気持ちがいい。開催を待っていました」  
またやってほしいとの声を頂いた。

<梅雨飾り>

紫陽花や和傘などの飾りをした。

◎7月度

<薬湯(健美泉)>

薬湯の一種である、健美泉湯を開催。

「凄く良く温まる。またして欲しい。同じ値段で得した気分」など好評。

<七夕飾り>

笹に七夕の飾り付けをし、短冊を利用者の皆さんに飾って頂いた。

◎8月度

<ローズマリー湯>

ローズマリーを湯船に浮かべる、ローズマリー湯を開催した。

<夏のモービル飾り>

貝殻をあしらったモービルを飾った。

◎9月度

<シークワサー湯>

シークワサー湯を開催し、利用者の方に好評を頂いた。

<お月見の飾り>

秋を感じて頂くようにお月見の飾りつけを行った。

◎10月度

<しょうが湯>

しょうが湯を開催。

「季節の変わり目なので、体が温まって良い。」など好評。

<ハロウィンの飾り>

カボチャや蝙蝠、ハロウィンのウォールステッカーなどを飾った。

◎11月度

<薬湯(萬翠泉)>

薬湯の一種である、萬翠泉湯を開催。

「今までで一番良い。いつもこれにして欲しい。」など好評。

<秋・七五三の飾り>

コスモスや栗、秋をモチーフにした飾りを作成し、飾った。

◎12月度

<ゆず湯>

冬至前後に例年好評なゆず湯を開催した。「毎年楽しみ、とても温まるし、脱衣所まで香りがする。体が温まり、香りもよい」と喜びの声を多く頂いた。

<クリスマス飾り>

小さなクリスマスツリーとリースを作成し、飾った。

◎1月度

<浴場アートプロジェクト>

浴室および脱衣所を地域の歴史や風景に合わせた、シールデコレーションを行った。

◎2月度

<薬湯（萬翠泉）>

前回大好評を頂いた、萬翠泉湯を開催。

「また、入れて嬉しい。温まるし、気持ちがいい。」など非常に好評。

<バレンタインの飾り>

バレンタインにちなんだ飾り付けを行った。

◎3月度

<よもぎ湯>

季節を感じて頂けるよう春によもぎ湯を開催した。

「ハーブの女王」とも呼ばれるよもぎは、昔から薬草や入浴剤としても親しまれてきた。血行を促進する作用があり、冷え性や腰痛、肩こりにも効果がある。心が落ち着くよもぎの香りで、心身共にリラックスできたと喜んで頂けた。

<ひな祭りの飾り>

ひな祭りにちなんだ飾り付けを行った。

**エ 休業の報告**

臨時休業なし。

**オ 市内中小企業への発注実績割合**

年間23件の発注実績の中、86%が市内中小企業への発注。

**(5) 前指定管理者の従業員の継続雇用**

現場従業員全員に対してヒアリングを実施し、継続就労を希望した従業員に関しては、令和2年度も継続雇用した。

#### 4 施設の管理業務に係る収支の内訳

##### Bグループ（三条浴場、崇仁第二浴場）

<収入>

（単位：円）

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	22,134,810	入浴料、割引回数券
委託費	57,512,343	指定管理料
雑収入	140,560	アメニティー
合 計	79,787,713	

<支出>

（単位：円）

費 目	金 額	概 要
給料手当	35,844,656	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	78,397	アメニティー
消耗品費	524,013	薬剤費、洗剤など
修繕費	2,381,115	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	25,329,554	電気、ガス、水道
業務経費	671,235	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	8,578,770	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	386,424	損害賠償保険料
リース料	55,528	券売機、AED
ボイラー設備管理費	1,086,800	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	2,963,136	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	2,624,325	自主事業費
合 計	80,523,953	

三条浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	11,354,650	入浴料、割引回数券
委託費	29,872,414	指定管理料
雑収入	112,860	アメニティー
合 計	41,339,924	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	18,163,327	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	39,198	アメニティー
消耗品費	262,005	薬剤費、洗剤など
修繕費	1,734,205	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	11,507,707	電気、ガス、水道
業務経費	323,847	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,433,992	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	174,336	損害賠償保険料
リース料	32,054	券売機、AED
ボイラー設備管理費	655,600	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,303,368	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,312,163	自主事業費
合 計	39,941,802	

崇仁第二浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	10,780,160	入浴料、割引回数券
委託費	27,639,929	指定管理料
雑収入	27,700	アメニティー
合 計	38,447,789	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	17,681,329	本社浴場担当業務職員、浴場スタッフ
物品仕入	39,199	アメニティー
消耗品費	262,008	薬剤費、洗剤など
修繕費	646,910	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	13,821,847	電気、ガス、水道
業務経費	347,388	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,144,778	本社事務経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	212,088	損害賠償保険料
リース料	23,474	券売機、AED
ボイラー設備管理費	431,200	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,659,768	関西電気保安協会、ボイラー点検、水質検査、害虫駆除、植栽管理など
浴場振興事業費	1,312,162	自主事業費
合 計	40,582,151	



## 令和2年度事業報告書

### 1 施設の利用状況等

#### <入浴者数>

(1) 入浴者数、営業日数

◎壬生浴場

（入浴者数） 13,059人 （営業日数） 313日

◎久世浴場

（入浴者数） 15,908人 （営業日数） 307日（ボイラー移設工事の為に  
6日間の休業）

(2) 前年度比較

◎壬生浴場 2.7%減（前年度入浴者数13,428人）

◎久世浴場 3.9%減（前年度入浴者数16,550人）

(3) 1日あたりの平均入浴者数

◎壬生浴場 41.7人

◎久世浴場 51.8人

#### <入浴料金収入>

(1) 入浴料金収入（※回数券販売を含まない）

◎壬生浴場 1,362,460円

◎久世浴場 2,548,070円

(2) 前年度比較

◎壬生浴場 1.2%増

◎久世浴場 5.4%増

#### <入浴券>

(1) 販売状況

◎壬生浴場 9,240枚 / 3,973,200円

◎久世浴場 9,770枚 / 4,201,100円

(2) 前年度比較

◎壬生浴場 7.2%減（前年度販売数 9,960枚）

◎久世浴場 5.1%減（前年度販売数10,300枚）

## 2 施設に関する事業運営

### (1) 施設運営の考え方

#### ア 管理運営方針及び理念

同和問題の解決と地区住民の公衆衛生及び生活環境の改善向上を図ることを目的に、地区住民並びに周辺住民及び地区内施設の利用者などへ口コミやチラシ、ホームページやfacebook等を活用して利用促進を図り、お客様同士のふれあいと憩いの交流拠点として、また健康と福祉の増進に寄与することにより同和問題をはじめ様々な人権問題の解決に資するために運営を進めてきました。

#### イ 管理運営への市民参加の推進方法

運営にあたっては、安定した経営基盤の構築と地区住民の生活基盤の安定と雇用促進を図り、さらに障害者就労支援の観点から社会福祉法人京都聴覚言語障害者福祉協会に業務の一部を提携することにより、ノーマライゼーションの理念のもと障がい者の社会参加と障がいのある人もない人も住みよい安心安全の地域づくりに貢献することを理念に管理運営を行ってきました。

また、平成28年度からは学区自治連が母体のNPO法人あかしやふれあいネットワークが取り組んでいる子ども食堂・こどもの居場所づくり事業に入浴支援を取入れていただき学生ボランティア、番台と連携をして入浴マナーの向上、ひとり親家庭・貧困家庭等への負担軽減、入浴者の増加など相乗効果を高めてきました。

### (2) 施設の維持管理・運営体制

#### ア 建物・設備の維持管理方法

法定点検や定期点検は、法律や規則で定められた回数、点検方法などを共同企業体である(有)京都保全管理が担ってきました。また、トラブルになりやすいボイラーについては、専門業者からレクチャーを受け基礎的な対応ができるように技術向上に努め、軽微の修繕等については正社員が行ってきました。

また、浴室、脱衣室、トイレ、玄関及び施設周辺などの清掃については、一部事業を委託している(福)京都聴覚言語障害者福祉協会から毎日7～8名の障がい者が清掃作業に当たり清潔感を高めてきました。

修繕についても、修繕リストを作成し、緊急度と予算又は、住民要望の強い箇所を総合的に判断して修繕をおこなってきました。

#### ◎昨年度の修繕箇所

##### 修繕箇所

- ・防火設備修繕(壬生・久世浴場)
- ・昇温ポンプ交換(壬生浴場)
- ・サウナ修繕(久世浴場)
- ・ボイラダンパーの交換(久世浴場)
- ・サウナ前のコンクリート補修(久世浴場)

軽微なトラブルも多くあり、上記以外に補修および対処してきました。別紙1の壬生久世浴場不具合対処進捗リストに、2020年度に実施したトラブル対応を一覧としています。

#### 備品交換

- ・シャワーハンドルスピンドル交換（壬生・久世浴場）
- ・蛍光灯の交換（壬生・久世浴場）
- ・脱衣場の扇風機の新調（久世浴場）
- ・サウナ時計（久世浴場）

#### イ 職員の体制、技能

浴場ごとに火夫（婦）1名以上、番台及び雑役として3名、浴場主任1名を配置しています。火夫（婦）が休暇等を取得した場合、代替え従業員若しくは本社勤務の従業員が任務にあたりました。また、番台又は雑役の者が休んだ場合、浴場主任がサポートするか代替員を確保して通常の体制を維持してきました。

今年度も各浴場の番台及び雑役について、退職補充として中年者の女性の採用を行ってきました。（全員地元採用）

会計については、本社に会計担当者を配置して全浴場の出納事務を行い、会計を一元化しています。

- |      |            |         |
|------|------------|---------|
| ◎火 夫 | 午後1時～午後11時 | 2人（交替制） |
| ◎番台等 | 午後4時～午後11時 | 3人（交替制） |

#### ウ 環境面及び衛生面への配慮

環境面については、地球温暖化防止のためLED電球や省エネルギー商品の購入、節電や節水に心がけるなどを徹底し、環境負荷を少なくしCO2の削減に努め、環境モデル都市・京都にふさわしい事業所を目指してきました。

また、衛生面については一部事業を委託している（福）京都聴覚言語障害者福祉協会が清掃作業を担い、番台及び雑役は、営業時間内に浴室内の巡回点検を行いゴミなどの処理を行ってきました。また、月一回はロッカーの駆除散布を行い衛生面の向上に努めてきました。

さらに、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、脱衣場のイス・カゴ・ヘアドライヤー・マッサージ器などは、利用された後ただちに消毒などをおこなってきました。

#### (3) サービス向上の取組

##### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

入浴者数の増加を図るために、地域体育館、いきいき市民活動センター、高等学校や民泊施設等にチラシを配布し、シャンプー、リンス、ボディソープ、タオルなどを無料提供するなどして入浴者の増加とサービスの向上を図ってきました。

また、回数券の購入者には粗品を進呈するなどして、サービス感が実感できるような企業努力に努めてきました。

#### イ 苦情の受付及び対応の方法

各浴場内にお客様の意見や苦情などを聞く「意見箱」を設置し、常にお客様のニーズの把握に努め、場合によっては、質問者と直接面談して解決にむけて話し合いを重ね事業運営に反映させました。

また、直ちに実現可能な案件については管理運営に反映させ、中長期的な案件については、計画性をもって取り組んできました。

特に、緊急性を要する苦情などは、迅速に対応することが大切であるため、地元に配置している浴場主任が対応にあたり、その処理方法については事前協議及び事後報告を遅滞なく行い（同時に、京都市にも事前・事後報告を行う）、記録して次期の運営会議に報告して情報と課題の共有化と教訓化としてきました。（今年度は、久世浴場ボイラー修繕工事により近隣住民から苦情がありましたが、自宅を訪問して丁寧な説明もして納得をしていただきました。その他、特段の苦情はありませんでした。）

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

当社が運営している通所介護「明日香ディサービスセンター」の職員による高齢者介助の基礎的知識などについての講習の実現にむけて努力してきました。

#### エ 高齢者や障害のある方にとって利用しやすい浴場となるような取組

お客様の中で希望される独居高齢者には、連絡先などを登録していただき、3日以上、入浴に来られていない場合、電話などで安否確認を行ってきました。

雨天など傘を必要とする日にも、手ぶらで入浴できるように、シャンプー、リンス、ボディーソープ、タオルなどを無料で常備してきました。

#### オ 接遇・応対に関するサービスの充実策

「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」等の挨拶の徹底化と外国人（特に韓国語、中国語）用の説明書を作成し、入浴方法や入浴マナーなどへの啓もうを行ってきました。

### (4) その他

#### ア 事故防止、非常災害時への対応策

各浴場責任者（火夫・婦）には、万一に備えて防災管理者講習を受講した有資格者を配置しています。

また、毎年集中豪雨や台風等により久世地域は隣接する桂川の水位が異常に上昇し、区防災担当等も、避難準備などの連絡があります。京都市や浴場主任などと協議をおこない営業時間の繰り上げをおこない利用者の安全確保に努めてきました。

#### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

社員の履歴書をはじめお客様から得た個人情報については、本社事務室の施錠付ロッカーに保管するなどして厳重に管理しています。

また、パソコンのデータ等についての持ち出しを厳禁し、事務室の入退出に関し規則を定め、施錠についても徹底しています。

さらに、個人情報の保護に関する法律、京都市情報公開条例、京都市個人情報保護条例などを事務所内に置き、常に閲覧できるようにするとともに、社員に対してその内容の理解を徹底しています。

具体的には、京都市立浴場の管理運営業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと、又その職務を退いた後においても同様であることを誓約させる書面を交わしています。

### 3 施設の管理業務に係る収支の内訳

#### Cグループ（壬生浴場、久世浴場）

<収入>

（単位：円）

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	12,084,830	入浴料 割引回数券販売
委託費	58,734,300	指定管理料
雑収入	72	貯金利息
合 計	70,819,202	

<支出>

（単位：円）

費 目	金 額	概 要
給料手当	15,023,196	壬生・久世浴場人件費
	※ 10,734,435	事務所分
福利厚生費	1,437,575	壬生・久世浴場社員社会保険料 他
	※ 830,234	事務所社員社会保険料 他
消耗品費	1,048,527	壬生・久世浴場分
	※ 82,637	事務所分
修繕費	1,903,844	ポンプ、ダンパ交換・サウナ補修 他
光熱水費	16,197,776	壬生・久世浴場分
	115,196	事務所分
業務委託費	3,999,226	清掃委託 ゴミ回収委託
保守点検費	7,418,424	機械設備 ボイラー 消防点検 他
管理運営費	※ 7,006,858	事務所賃料 車両管理費 事務所経費 電話代 他
租税公課	※ 2,851,300	法人税 消費税
雑費	※ 69,120	銀行手数料 輸送費 他
合 計	68,718,348	

※明日香・京都保全管理共同体は、明日香ケアサービス(株)と(有)京都保全管理の2社による企業体であり、浴場の管理運営を行うため別途に、事務所を賃借し経費を支出している。

壬生浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	5,335,660	入浴料 割引回数券販売
委託費	29,367,150	指定管理料
雑収入	45	貯金利息
合 計	34,702,855	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	6,942,762	火夫 番台人件費
福利厚生費	701,803	社会保険料 他
消耗品費	524,264	浴場薬剤 清掃用具 シャンプー 他
修繕費	839,885	ポンプ交換 防火設備修繕 他
光熱水費	6,550,130	
業務委託費	2,039,488	清掃委託 ごみ回収委託
保守点検費	3,709,212	機械設備 ボイラー 水質点検 他
事務所経費	※ 10,844,890	管理運営に係る人件費 地代家賃 他
合 計	32,152,434	

※壬生浴場を管理運営するための事務所経費

久世浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,749,170	入浴料 割引回数券販売
委託費	29,367,150	指定管理料
雑収入	27	貯金利息
合 計	36,116,347	

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	8,080,434	火夫 番台人件費
福利厚生費	735,772	社会保険料 他
消耗品費	524,263	浴場薬剤 清掃用具 シャンプー 他
修繕費	1,063,959	ボイラダンバ交換 サウナ修繕 他
光熱水費	9,647,646	
業務委託費	1,959,738	清掃委託 ゴミ回収委託
保守点検費	3,709,212	機械設備 ボイラー 消防点検 他
事務所経費	※10,844,890	管理運営に係る人件費 地代賃貸他
合 計	36,565,914	

※久世浴場を管理運営するための事務所経費

4 その他

壬生久世浴場不具合対処進捗リスト(軽微な物も含む) 2021.03.31更新

別紙 1

発生日時	発生場所	項目	詳細	進捗
2015年4月	久世浴場	ボイラが緊急停止	営業中に緊急停止が発生する。 原因は経年劣化によるものです。	中川工業所と協議中 ⇒2020年6月1日～6日の間に崇仁第3浴場のボイラと交換を実施した。 問題なく運転ができています。
2020年2月	久世浴場	サウナの時計がとまる	サウナの時計がとまる。	数年前にも交換しているので、再度発注すみ。 ⇒6月に新調をした。
2020年7月	久世浴場	男子女子の脱衣場の扇風機が使用できない	スイッチを押しても作動しない	扇風機を清掃及び整備を実施し正常に運転した。 ほこりの詰まりと経年劣化が原因である。
2020年7月	久世浴場	男子脱衣場マッサージ器の故障	スイッチを押して異音はするが動作しない	マッサージ機の中を点検 アームの部品で不備があり整備した。 経年劣化が原因である。
2020年7月	壬生浴場	男子浴室カランから水漏れ	カランから水漏れがするようになり 抑えつけても止まらない。	中川工業所に確認を実施 カランのパッキンとお湯を調整するハンドルに劣化が発生し現状に至る。 ⇒見積もり作成し補修を実施予定 補修を実施し漏れがなくなった。
2020年11月	久世浴場	ボイラー点火時に緊急停止する。	ボイラーを運転して数分後に緊急停止をする事がある。 再度運転をすると正常に運転する。	業者に調査を依頼しダンパーの開閉の異常が原因である。 ⇒12月の定期点検時にダンパーを交換する。 交換後は特に問題なく運転している。
2020年12月	久世浴場	サウナの床が剥げて刺さって痛い	床の下地が経年劣化で腐ってきており 床天井も伝染して劣化してきた。	12月20日にサウナ補修工事を実施した。 今後は下地の交換を含めた改修をする必要があると診断されました。
2021年2月	壬生浴場	女子浴室シャワーハンドル空回りする。	スピンドルの腐食によりハンドルが空回りするようになり、シャワーが出っぱなしになる。	中川工業所に発注済 ⇒スピンドル交換をし正常に使用可能



令和2年度事業報告書

施設の利用状況等

<入浴者数>

(1) 入浴者数、営業日数

入浴者数 42,644 人

改進 (大人 12,148、中人 155、小人 255、入浴券利用者 15,023)

辰巳 (大人 7,030、中人 254、小人 211、入浴券利用者 7,568)

営業日数 改進 313 日 辰巳 311 日

(2) 前年度比較

入浴者数 -1,529 人

改進 (大人 68、中人 -385、小人 43、入浴券 -1,624)

辰巳 (大人 300、中人 -69、小人 -55、入浴券 193)

(3) 1日あたりの平均入浴者数

改進 (大人 39、中人 1、小人 1、入浴券 48)

辰巳 (大人 23、中人 1、小人 1、入浴券 24)

<入浴料金収入>

(1) 入浴料金収入

改進 11,886,350 円

辰巳 6,484,040 円

(2) 前年度比較

改進 -550,550 円

辰巳 275,260 円

<入浴券>

(1) 販売状況

改進 14,840 枚

辰巳 7,560 枚

(2) 前年度比

改進 -1,940 枚

辰巳 70 枚

(1) 施設に関する事業運営

ア 管理運営方針

地元住民をはじめ、多くの市民が利用しやすい浴場として、また、全ての人が健康的・文化的な生活を送れるよう推進を図り、親しみのある浴場を目指しました。

イ 管理運営への市民参加の推進方針

- ① 地域のニーズや課題を把握する為に、掲示板などで地域のイベント、祭りや伝統行事、文化施設の情報や開設を提供して地域に密着した浴場を目指しました。
- ② 誰もが生き生きと豊かに暮らせ、地域の高齢者と子どもたちの交流などお互いが支え合える浴場を目指しました。
- ③ 地元住民をはじめ、近隣地域の皆様との情報交換を積極的におこない行政とのパイプ役としての協働の浴場として運営を目指しました。
- ④ 地域資源（人・歴史等々）伏見のきれいな水を有効活用したサービスの提供を目指しました。
- ⑤ 京都市や近隣施設と協働でおこなえるサービスを思考し、特に「いきいき市民活動センター」との連携を図り地域全体の活性化を目指しました。
- ⑥ 近隣の独り暮らしの高齢者や母子家庭の方々との情報交換を積極的におこない全ての人が健康的・文化的な生活が送れるように支援が必要である人たちと共に歩む「ソーシャル・インクルージョン」（包摂社会）の推進浴場を目指しました。
- ⑦ 高齢者や障害のある方への配慮した社会福祉が提供できる浴場を目指しました。
- ⑧ 全ての人が、差別や排除されることなく、共生社会が構築される社会である、ノーマライゼーションを目指した浴場運営をおこないました。

(2) 施設の運営体制・維持管理

ア 建物・設備の維持管理方法

(清掃業務)

日常的におこなう営業開始前・後の清掃業務の他に定期的な特別清掃業務を行い施設の美観維持に努めました。

(設備管理業務)

ボイラー等の定期点検、電気設備点検等、施設に関わる定期点検を計画的に実施しました。

なお、点検業務を外部委託する場合は、3社以上に見積もりを依頼し委託すると共に、点検時には、当社の有資格者を立ち合わせ、適正に点検が実施されているか等、業務の把握に努めました。

(改進黨場における建物・設備の維持管理内容)

- ・石鹼・シャンプーの購入 (外部委託)
- ・ボイラー等の定期点検 (外部委託)
- ・配管清掃 (外部委託)
- ・電気設備点検 (外部委託)
- ・水質検査 (外部委託)
- ・樹木剪定 (外部委託)
- ・廃棄物の処理 (外部委託)
- ・日常・特別清掃 (直営にて実施)

(辰巳浴場における建物・設備の維持管理内容)

- ・ボイラー等の点検 (外部委託)
- ・配管清掃 (外部委託)
- ・電気設備点検 (外部委託)
- ・水質検査 (外部委託)
- ・廃棄物の処理 (外部委託)
- ・日常・特別清掃 (直営にて実施)

イ 職員の体制、技能 (改進黨・辰巳共通)

職種	勤務時間	人数	備考
責任者・副責任者	営業時間常駐	1	改進黨・辰巳浴場ごと
入浴料金収納業務	9時から16時	1	〃
ボイラー運転業務 (改進黨)	9時から22時15分	3~4	
ボイラー運転業務 (辰巳)	13時から22時30分	3~4	
番台・清掃業務	14時30分から22時30分	6	改進黨・辰巳浴場ごと

#### ウ 環境面及び衛生面への配慮

環境・衛生面については、弊社、管理施設において、水質検査専門研究所の「京都微生物研究所」の専門技術者と連携していることから、年に一度の点検作業をおこなう体制を整備致しました。

### (3) サービス向上の取組

#### ア 利用者ニーズの把握及び事業への反映方法

昨年、特に要望が多かったのは、コロナウイルス感染拡大の影響により一時サウナのみ営業を休止しましたが、それに関する営業再開の要望がかなり多く、その都度ご担当者様と協議し、お客様の要望に沿った事業運営に反映させました。

#### イ 苦情の受付及び対応の方法

苦情やトラブルの対応においては、基本的に弊社が対応する事項であると認識しておりますので、京都市との協議が必要な場面もある事から、何かトラブルが発生した場合には、迅速に京都市の御担当者様に報告・連絡・相談を行いました。

昨年は窃盗事件の発生があった経過から、京都市と協議のもと防犯カメラの設置を行い、防犯カメラを設置したことにより抑止力に繋がっております。

また、法律的な問題に発展した場合は、顧問弁護士・顧問社会保険労務士・顧問税理士と提携を図り、あらゆる法的問題に対応する体制を整えておりました。

#### ウ 研修、人材育成についての考え方

お客様の満足指数の向上をはかるため、弊社アドバイザーによるチェックを行い、お客様へサービスの現状を確認しました。

サービスの結果が芳しくないスタッフに対し、臨時マナー研修を実施し、スキルアップに努めました。

全体マナー研修については、「社会人としての姿勢」「接客の心構え」「基本動作・所作」「話し方・笑顔」の研修を実施し、継続的なサービス向上を目的としたマナー研修を実施しました。

#### エ 高齢者や身体障害者の方々（又はお身体の不自由なお客様）にとって利用しやすい浴場となるような取組

高齢者や身体障害者の方々（又はお身体の不自由なお客様）にとって福祉風呂は大変重要であるため、特に、配慮した利用が求められると認識しております。

特に、福祉風呂が設置されている改進黨場では、高齢者や身体障害者の方々がお来場された際、浴場担当がスムーズに対応できるよう、予約制を導入してまいり、年々その予約制度が定着化してきた事から、お客様の個々の身体状況に応じた対応に努めることが出来ました。

#### オ 接客・応対に関するサービスの充実策

「研修・人材育成、接客・マナー、メンタルケアについて」

「おもてなしの心」やサービスの提供は、私たちのワン・ワールドの得意分野であるため、スタッフの教育や研修は欠かす事の出来ない一部であります。

全スタッフには、接客マニュアルの熟読と指導、教育計画に基づく研修カリキュラムに沿って、業務の詳細など、あらゆる内容について、質の高い継続的なサービスを提供するための研修を実施してまいりました。

また、各現場では、スタッフと「月末定例会議」を実施し、1ヵ月ごとの効果と反省会を実施し、常にスタッフのモチベーションを低下させず、何が必要で、何を求められているのかなどをチェック致しました。

特に本年度は、お客様の年齢層の高齢化、頻繁に御入浴いただいていた地域住民の方の死去による入浴者数の減少をいち早く把握することが出来ました。

お亡くなりになられた方の御家族の方への配慮を忘れず接客をすることで、地域住民との繋がりを深くすることが出来ました。

この会議では、スタッフでしか気づかない日常のお客様の目線に立った細微な事が、つぶさに分かり、この内容を本社と連携し、会議を行う事で、よりよい施設運営に努めてまいりました。

#### (4) その他

##### ア 事故防止、非常災害時への対応策

～コンプライアンス体制～

企業の社会的責任を自覚し、個々の自覚認識を持つことこそがもっとも重要であると認識しています。

そして、事業を遂行する上で、全社員がコンプライアンスの重要性を認識し、法令等を遵守する事が発展的な事業を展開する上で重要であると考えます。

当社ではコンプライアンスの取組みとして、基本方針の策定、人権研修、個人情報保護、環境問題等について全社的に取組みをおこないました。

～仕様書に基づいた体制及び労働基準法との適合度～

本業務は、指定管理制度運営の認識から、指揮命令は本社がおこない、仕様内容全てに関わる業務の遂行に努めました。

また、スタッフ管理については、労働基準法を遵守した弊社就業規則（休憩時間、業務シフト、健康診断、賃金等）に準じた業務運営をおこないました。

とりわけ弊社では、社会保険労務士と顧問契約しており、労働基準法や法令順守を行っております。

(事故防止に向けた取組)

- ・ 防災訓練の実施
- ・ 防災センターでの災害体験

(緊急時の対応)

当社は従業員が緊急時に何をすべきか理解し共有することが重要であると考えます。その為に緊急時に備えて緊急時対応マニュアルを整備し、定期的に見直しを行ってまいりました。

- ・ 緊急時対応マニュアル（フローチャート、責任・役割等）の継続活用
- ・ 緊急時のリスクについての洗い出し
- ・ 緊急時連絡先の明確化
- ・ 情報の共有化

(災害への対応)

- ・ 災害時対応マニュアル（フローチャート、避難経路、責任・役割等）の継続活用
- ・ 避難場所の明確化
- ・ 災害マップを掲示
- ・ 災害時連絡先の明確化

(施設内の安全管理)

- ・ 安全管理チェック表の作成
- ・ 定期的な見回り・チェック（例：1時間に1回）

イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

弊社では、JISQ15001:2006の規格に則り個人情報保護マネジメントシステムを導入し、個人情報保護方針のもと、個人情報保護マニュアル及び各規定類を制定し、個人情報が漏えいしない体制づくりを整備しました。

(5) 前指定管理者の従業員の継続雇用

継続就労を希望する職員に対する雇用の取組

<改進黨場>

○正職員 3人

○嘱託職員 0人

○アルバイト 0人

<辰巳浴場>

○正職員 1人

○嘱託職員 4人

○アルバイト 3人

令和2年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

Dグループ改進黨、辰巳浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	18,370,390	現金8,738,390 割引回数券 9,632,000
委託費	73,000,000	指定管理料
雑収入	49,990	シャンプー・リンス・カミソリ等の販売料
合 計	91,420,380	

※適宜，費目を追加してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	28,634,756	火夫、事務、番雜等の給与
	3,532,800	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	2,616,480	社会保険料、労働保険（浴場スタッフ）
	360,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	153,130	健康診断・常備薬・飲物代
消耗品費	661,465	次亜塩素酸ソーダ・洗剤・シャンプー・石鹼他・消耗備品購入代
修繕費	3,630,926	シャワー室・タイル・ボイラー等修理・修繕
光熱水費	30,592,120	水道代・電気代・ガス代
保険料	63,440	現場賠償責任保険料
施設管理費	2,354,848	電気設備・ボイラー他 施設保守点検費
衛生管理費	650,518	害虫駆除・ Legionella菌検査・ゴミ処理代
事業費	53,421	イベント費用
管理運営費	255,283	N T T電話料・有線聴取料 NHK受信料・コピー代他
交通費	512,170	通勤手当・タクシー代
雑費	90,970	銀行振込手数料他
合 計	74,162,327	

※適宜，費目を追加してください。

令和2年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

改進黨場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	11,886,350	現金5,505,150 割引回数券 6,381,200
委託費	36,500,000	指定管理料
雑収入	49,990	シャンプー・リンス・カミソリ等の販売料
合 計	48,436,340	

※適宜，費目を追加してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	16,323,976	火夫、事務、番雜等の給与
	1,766,400	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	1,594,560	社会保険料、労働保険（浴場スタッフ）
	180,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	113,530	健康診断・常備薬・飲物代
消耗品費	475,316	亜塩素酸ソーダ・洗剤石鹼等・消耗備品
修繕費	3,198,296	シャワー室・ポンプ他修理、修繕
光熱水費	15,401,024	水道代・電気代・ガス代
保険料	39,960	現場賠償責任保険料
施設管理費	1,316,580	施設保守点検・ボイラー点検、 電気設備等点検費
衛生管理費	298,210	害虫駆除・ゴミ処理代
事業費	24,840	イベント代
管理運営費	159,360	電話料・NHK・有線聴取料・ 事務用品購入費他
交通費	365,290	通勤手当・タクシー代
雑費	22,220	銀行振込手数料
合 計	41,279,562	

※適宜，費目を追加してください。

令和2年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

辰巳浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,484,040	現金 3,233,240 割引回数券3,250,800
委託費	36,500,000	指定管理料
合 計	42,984,040	

※適宜，費目を追加してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	12,310,780	火夫、事務、番雜等の給与
	1,766,400	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	1,021,920	社会保険料、労働保険料
	180,000	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	39,600	健康診断
消耗品費	186,149	蛍光灯他 消耗備品
修繕費	432,630	ボイラー・タイル他修繕
光熱水費	15,191,096	水道代・電気代・ガス代
保険料	23,480	現場賠償責任保険料
施設管理費	1,038,268	ボイラー点検他
衛生管理費	352,308	害虫駆除・ゴミ処理代
事業費	28,581	イベント代
管理運営費	95,923	N T T電話料・有線聴取料 コピー代他
交通費	146,880	通勤手当・タクシー代
雑費	68,750	銀行振込手数料・広告代
合 計	32,882,765	

※適宜，費目を追加してください。