

平成30年度 公の施設の指定管理者による管理運営状況

所管課 都市計画局住宅室すまいまちづくり課

電話 075(222)3635

1 公の施設の概要

公の施設の名称	京都市立改進黨場		
所在地	京都市伏見区竹田狩賀町131番地		
ホームページアドレス	https://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/page/0000257620.html		
設置年月	平成元年4月	利用料金制度	☒ 有 ☐ 無
設置根拠 (法令, 条例)	京都市立浴場条例		
設置目的	市民の保健衛生及び生活環境の改善向上を図るため。		
施設の概要	市民の保健衛生及び生活環境の改善向上を図るための施設。		

2 指定管理者

指定管理者の名称	株式会社ワン・ワールド
主たる事業所の所在地	京都市下京区綾小路通柳馬場東入塩屋町60番地の2
指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日(4年間)

3 指定管理者の業務の運営状況

(1) 事業概要

①施設の管理運営

【施設の管理運営業務】

・施設を条例の設置目的に従って、利用に供する業務。

・施設（付属施設、付属設備及びその他の物品を含む。）の清掃、定期点検等の維持管理に関する業務。

・施設（付属施設、付属設備及びその他の物品を含む。）の小規模修繕等の保守及び安全管理に関する業務。

・その他京都市が必要と認める業務。

【サービス向上の主な取組】＜指定管理者提案内容＞

・浴場のみならず地域全体の活性化を図る。

・浴室、脱衣室等への清掃のほかに、定期的な特別清掃を実施し、清潔感のある浴場に努める。

・接客の指導やマナー研修を実施することにより「おもてなしの心」を持って利用者サービスを図る。

・利用者からの意見を取り入れ、可能な限り事業運営に反映する。

・月末定例会議を実施し、職員間において情報や課題を共有することにより、より良い施設の管理運営に努める。

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

②事業実施

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

（参考）自主事業内容

③サービス提供状況

浴場職員（事務）1名

（ボイラー管理）3名

（番台、清掃）6名

計10名

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

④市内中小企業への発注に対する考え方

・全て市内中小企業に発注した。

(2) 施設の利用状況（施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など）						
年 度	27年度	28年度	29年度	30年度		
指標① 利用者数（前年度の実績値を目標値とする。）						
目標値（人）	47,234	44,711	41,519	36,590		
実績値（人）	44,711	41,519	36,590	32,125		
対前年度比	-	92.9%	88.1%	87.8%		
目標達成度	94.7%	92.9%	88.1%	87.8%		
指標② 利用料収入（前年度の実績値を目標値とする。）						
目標値（円）	17,183,100	18,692,100	17,214,730	15,265,330		
実績値（円）	18,692,100	17,214,730	15,265,330	13,247,040		
対前年度比	-	92.1%	88.7%	86.8%		
目標達成度	108.8%	92.1%	88.7%	86.8%		

(3)

指定管理者の業務の収支状況

(単位：円)

①指定管理業務の収支状況

年 度	2 7 年度	2 8 年度	2 9 年度	3 0 年度		
ア 収入状況						
委託料	36,000,000	36,000,000	36,000,000	36,000,000		
利用料金	18,692,100	17,214,730	15,265,330	13,247,040		
その他	54,330	78,430	53,550	44,730		
収入計	54,746,430	53,293,160	51,318,880	49,291,770		
対前年度比	-	97.3%	96.3%	96.0%		
イ 支出状況						
人件費	21,680,540	18,763,779	15,977,838	14,724,781		
事業費	19,524,539	17,853,861	19,478,480	19,631,254		
委託費	2,758,974	2,239,544	2,638,716	2,673,045		
小額修繕費	220,860	625,676	594,360	2,362,866		
その他						
支出計	44,184,913	39,482,860	38,689,394	39,391,946		
対前年度比	-	89.4%	98.0%	101.8%		
ウ 収支						
収支	10,561,517	13,810,300	12,629,486	9,899,824		
対前年度比	-	130.8%	91.4%	78.4%		

②その他の業務の収支状況

年 度	2 7 年度	2 8 年度	2 9 年度	3 0 年度		
ア 収入状況						
委託料	-	-	-	-		
補助金収入	-	-	-	-		
自主事業	-	-	-	-		
その他	-	-	-	-		
収入計	-	-	-	-		
対前年度比	-	-	-	-		
イ 支出状況						
人件費	-	-	-	-		
事業費	-	-	-	-		
委託費	-	-	-	-		
その他	-	-	-	-		
支出計	-	-	-	-		
対前年度比	-	-	-	-		
ウ 収支						
収支	-	-	-	-		
対前年度比	-	-	-	-		

4 施設の利用者満足度の把握

①	利用者満足度の把握状況
	利用者へのアンケート調査を実施し、意見・要望を精査した。また、利用者から浴場において直接又は本社への電話により、随時、苦情や意見又は要望を聞いた。
②	利用者満足度把握の結果
	利用者から寄せられた苦情や意見、要望については、設備の故障や修繕が必要な不具合箇所に関する内容や接遇対応に関する内容であった。
③	意見等への主な対応状況
	設備の故障や修繕が必要な不具合箇所については、京都市と協議のうえ、修繕区分に応じて双方で修繕を行った。特に要望の多かったヘアドライヤーの増設を行った。 また、接遇対応については、本社業務職員による抜き打ち監査による現状確認を行うとともに、全職員を対象としたマナー研修を行う等、サービス向上を徹底した。

5 評価

①	指定管理者
	(自己評価) ・利用者数については、前年度と比較して減少したものの、適切な保守管理を行う等、一年間を通して安定した浴場の管理運営に努めた。 ・利用者に親しまれる浴場となるよう、おもてなしの心やサービスの提供を目的とした質の高いマナー研修を実施し、毎月一回の定例スタッフ会議で常にその効果を点検した。 ・福祉風呂における予約制の導入や入浴補助要員の配置により、高齢者、障害者の方々が気軽に利用できる方法の検討を重ねた。
②	本市
	(指定管理者に対する評価) 市立浴場の指定管理者として、適切に保守管理を実施し、日々安定した管理運営に努められたと考えている。 安定した管理運営には、利用者に対する接遇対応の充実が必要不可欠であるとの方針の下、人材育成をテーマとしたマナー研修を実施するとともに、月一回開催するスタッフ会議ではその成果を点検する等、継続して質の高いサービスを提供できる仕組みづくりも整えられている。 また、高齢者や障害のある方々に対するサービスに取り組み、利用しやすい浴場となるよう努められた。 引き続き、お客様に愛され安心して利用できる浴場となるよう、安定した管理運営に努めてもらいたい。