

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	京都市立久世浴場		
所在地	京都市南区久世大築町66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	昭和34年11月	利用料金制度	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 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	明日香・京都保全管理共同企業体
主たる事業所の所在地	京都市伏見区黒茶屋町631番地9
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>

- ・浴場が住民の憩いの場所となるような管理運営を実施する。
- ・浴室、脱衣室等の清掃を毎日実施し、清潔感のある浴場にする。
- ・高齢者や障害のある方が入浴しやすいように、タオル、シャンプー、リンスを浴場内に備え付ける。
- ・職員の身だしなみや親切丁寧な言葉遣いなど就業前に徹底する。
- ・利用者の意見や苦情を聞く「意見箱」を設置し、職員運営会議の際に情報と課題の共有を図る。

(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（ボイラー管理） (番組)	2名 4名	計6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)	17,735	21,073	19,444	19,699		
実績値 (人)	21,073	19,444	19,699	16,933		
対前年度比	-	92.3%	101.3%	86.0%		
目標達成度	118.8%	92.3%	101.3%	86.0%		

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)	5,213,060	8,454,200	7,867,320	7,833,670		
実績値 (円)	8,454,200	7,867,320	7,833,670	6,969,930		
対前年度比	-	93.1%	99.6%	89.0%		
目標達成度	162.2%	93.1%	99.6%	89.0%		

(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	27年度	28年度	29年度	30年度		
ア 収入状況						
委託料	28,500,000	28,500,000	28,500,000	28,500,000		
利用料金	8,454,200	7,867,320	7,833,670	6,969,930		
その他	440	27	21	20		
収入計	36,954,640	36,367,347	36,333,691	35,469,950		
対前年度比	-	98.4%	99.9%	97.6%		
イ 支出状況						
人件費	16,078,783	21,294,472	20,650,325	17,037,558		
事業費	13,442,310	12,301,516	12,832,735	15,350,500		
委託費	2,992,458	2,519,024	2,306,808	2,329,664		
小額修繕費	549,274	489,360	94,240	185,615		
その他						
支出計	33,062,825	36,604,372	35,884,108	34,903,337		
対前年度比	-	110.7%	98.0%	97.3%		
ウ 収支						
収支	3,891,815	△ 237,025	449,583	566,613		
対前年度比	-	-	-	126.0%		
②その他の業務の収支状況						
年 度	27年度	28年度	29年度	30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
浴場において利用者から直接聞くだけでなく、「意見箱」も設置し、苦情や意見又は要望を広く把握するよう努めた。
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、修繕が必要な不具合箇所に関する内容や接遇応対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。
- ・利用者から出された意見等については、口頭で回答するだけでなく、できる限り内容を公開し、事業運営の反映に努めた。
- ・接遇応対については、挨拶や気遣いを徹底させてサービス向上に努めた。

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ているが、保守管理も適切に行う等、一年間を通して安定した浴場の管理運営に努めた。 ・周辺施設の地域体育館、いきいき市民活動センター等への宣伝活動、浴場へのシャンプー、ボディーソープの備付け等に取り組み、高齢者や障害者だけでなく、周辺施設利用者が気軽に利用できるように工夫した。 ・年数回の「業務改善会議」により、業務点検を行うだけでなく、挨拶や気遣いの徹底によるサービス向上に取り組んだ。 ・蛇口等の迅速な修繕、こまめな電源の入り切りの確認により、光熱水費の削減と環境負荷の低減を図った。 ・従業員の職場研修を実施し、障害者にとっても利用しやすい接遇の向上に努めた。
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な保守管理の実施により日々の安定した浴場運営に努められたと考えている。 浴場へのボディーソープ等の備付け、浴場周辺の公共施設への宣伝活動等の取組等、常に利用者目線でサービスを提供していることが、安定的な浴場経営につながっていると考えている。また、利用者サービスの基本である挨拶や気遣いの徹底、お客様から寄せられた意見等への迅速な対応や意見内容を広く公開して、管理運営に反映されている。 また、高齢者、障害のある方への配慮や環境負荷低減の取組等により、本市理念を広く理解されたうえで、運営されたと考えている。 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。