

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	京都市立三条浴場		
所在地	京都市東山区三条大橋東3丁目下る教業町696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50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	都総合管理株式会社
主たる事業所の所在地	京都市上京区堀川通中立売上ル福大明神町119番地の1
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＞

- 浴場が地域に愛され憩いの場所となるように清掃の重要性を周知徹底する。
- 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を実施する。
- 地域住民が集い、憩いの場所となるよう、浴場で事業を実施する。
- 利用者からの苦情や意見を本社で集約し、管理運営に活用する。
- 接客マナー、防災講習等の研修を実施する。

（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）3名

（番雑）2名

計5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）	34,856	33,613	32,160	30,031		
実績値（人）	33,613	32,160	30,031	28,119		
対前年度比	－	95.7%	93.4%	93.6%		
目標達成度	96.4%	95.7%	93.4%	93.6%		
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）	11,476,990	13,675,330	12,736,780	12,059,100		
実績値（円）	13,675,330	12,736,780	12,059,100	11,259,320		
対前年度比	－	93.1%	94.7%	93.4%		
目標達成度	119.2%	93.1%	94.7%	93.4%		

(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	35,621,253	32,382,958	32,382,958	32,382,958	
利用料金	13,675,330	12,736,780	12,059,100	11,259,320	
その他	142,880	202,760	109,980	132,480	
収入計	49,439,463	45,322,498	44,552,038	43,774,758	
対前年度比	-	91.7%	98.3%	98.3%	
イ 支出状況					
人件費	17,800,563	15,947,703	16,186,325	16,097,598	
事業費	24,217,710	21,686,343	20,483,439	21,331,137	
委託費	888,803	6,324,948	6,355,116	6,143,075	
小額修繕費	1,470,809	459,159	305,632	1,162,620	
その他					
支出計	44,377,885	44,418,153	43,330,512	44,734,430	
対前年度比	-	100.1%	97.6%	103.2%	
ウ 収支					
収支	5,061,578	904,345	1,221,526	△ 959,672	
対前年度比	-	17.9%	135.1%	-	
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
	ヒアリング形式により利用者から直接話を伺い、意見や要望を集約した。 浴場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。電話でのクレームは本社社員が対応したうえで、随時、京都府への報告を行った。
②	利用者満足度把握の結果
	最も多い意見は設備の修繕に関するもの（タイル納期やカランの水漏れ）、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。
③	意見等への主な対応状況
	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、直接話をする機会を設けるなど解決に向けての対策を行った。 研修、人材育成に関して、年に一度本社で現場従業員と面談を実施し、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。指導巡回を行い従業員の指導を行うが、改善が見られなかった場合は文書による通知を行い再発防止に努めた。

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たものの、適切に保守管理を行い、一年間を通して安定した浴場の管理運営に努めた。 ・市立浴場が地域に愛される憩いの場所となるよう、地元の大將軍のお祭り、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。 ・高齢者や障害がある方にとっても利用しやすい浴場とするため、浴場職員による床拭きの徹底や利用者への声掛けに努めた。
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。 安定した管理運営には、清潔感の保持、向上が必要不可欠であるとの方針の下、環境面、衛生面への配慮を重視した維持管理業務、故障に対応した設備修繕等を実施された。また、浴場振興として、文化、運動事業を実施することにより、賑わいの創出にも努められた。 さらに、高齢者や障害のある方々に対するサービスの向上により、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。