

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７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、例年よりもナイ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・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

＜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。

◎ 1 0 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。

◎ 1 1 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、A E D
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、A E D
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、A E D
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	