

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

昨年、特に要望が多かったのは、新型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ことから、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ことから、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・レジオネラ菌検査・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
		N H K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	1,021,920	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。