

## 令和3年度事業報告書

（令和3年4月1日から令和4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77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	311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

## 2 事業の実施状況及び施設の利用状況

## (1) 養正浴場

令和3年度の入浴者数については、前年度と比較して1,145人が減少となり、前年度と比較して622,260円減収となった。

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	令和3年度	前年度 (令和2年度)	前年度比較
大人（12歳以上）	25,601人	26,838人	△1,237人
中人（6歳以上12歳未満）	620人	287人	333人
小人（6歳未満）	895人	1,136人	△241人
合計	27,116人	28,261人	△1,145人

## ◎入浴料収入（割引回数券含む）

令和3年度	前年度（令和2年度）	前年度比較
11,306,200円	11,928,460円	△622,260円

## ◎割引回数券収入

令和3年度	前年度（令和2年度）	前年度比較
8,195,800円（1,906冊）	8,673,100円（2,017冊）	△477,300円（△111冊）

**(2) 錦林浴場**

令和3年度の入浴者数については、前年度と比較して1,323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523,800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	令和3年度	前年度 (令和2年度)	前年度比較
大人（12歳以上）	12,613人	14,095人	△1,482人
中人（6歳以上12歳未満）	323人	184人	139人
小人（6歳未満）	101人	81人	20人
合 計	13,037人	14,360人	△1,323人

## ◎入浴料収入（割引回数券含む）

令和3年度	前年度（令和2年度）	前年度比較
5,566,560円	6,090,360円	△523,800円

## ◎割引回数券収入

令和3年度	前年度（令和2年度）	前年度比較
3,715,200円(864冊)	4,411,800円(1,026冊)	△696,600円(△162冊)

**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 浴場活性化及び利用者数向上の取組**

新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、浴場活性化のためのイベントは自粛を余儀なくされた。しかしながら、毎月開催の月替わりの風呂や浴場内装飾を行い、利用者数向上を目指した。

**ウ 運営経費削減のための取組**

原油価格高騰により、ガス代金が大幅に上昇。これを少しでも回避するために、浴場のお湯の設定温度を下げたり、清掃時の水の使用を減少させるように取り組んだ。

## (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錦林のみ年2回のメーカー点検。  
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。  
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 施設の修繕実績

## 【養正浴場】

修繕箇所	修繕日	修繕内容
玄関引き戸修繕	5月24日	玄関引き戸修繕
女湯ろ過ポンプ	9月13日	女湯ろ過ポンプ修繕
電気風呂	10月5日	電気風呂 薬剤ポンプ取替
男風呂 電気風呂	11月5日	男風呂 電気風呂修繕工事
男女浴室床タイル	2月6日	男女浴室床タイル修繕

## 【錦林浴場】

修繕箇所	修繕日	修繕内容
男子浴室	4月26日	男子浴室取手取替
三方弁	5月30日	三方弁（80A）取替工事
指示調節計	5月30日	デジタル指示調節計取替工事
三方弁（65A）	6月30日	三方弁（65A）取替主膳工事
男子サウナ	8月15日	男子サウナ操作盤 修繕工事
天カセ	8月18日	オーバーホール 天カセ2台 不良部品交換
シャワーバルブ	9月24日	シャワーバルブ 修繕
女湯主浴槽	10月17日	女湯主浴槽バルブ・主タンク膨張管修繕
シャワーバルブ	10月18日	シャワーバルブ修繕工事

## ウ 職員の体制

## 【養正浴場】

職種	勤務時間	人数	備考
火夫	8時間	2人	
番雑	7時間	4人	休憩交代要員あり・福祉要員含む
事務	8時間	2人	

## 【錦林浴場】

職種	勤務時間	人数	備 考
火夫	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	

## エ 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 利用者アンケート等により把握した利用者の満足度やニーズの状況とサービスの改善への反映状況

本年度は年2回のアンケートを行い、利用者の意見や要望を集約した。

最も多い意見は設備の修繕に関するものであり（浴槽のカゴ等）、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。

また、段差がこわい。という意見も多くみられた。掲示物に関しては、文字を大きくして欲しい。という要望があったため令和4年度の4月より順次、掲示物の刷新をしていくための準備をした。

## 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38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15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 接客・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。

### (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 自主事業の取組状況

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

<レモングラス>

香りがすごくいいと好評をいただいた。

<春の花・イースター>

春の花を意識した飾りつけを行い、利用者に季節の変化を感じてもらった。

◎5月度

<しょうぶ湯>

香りが良いのと季節を感じると好評をいただいた。

<こどもの日・母の日>

こどもの日にちなんだ飾り付けを行い、利用者に季節の変化を感じてもらった。

◎6月度

<ドクダミ湯>

「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

<ミント湯>

「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。

<花火・お盆飾り>

夏を感じる花火・お盆にちなんだ飾り付けを行った。

◎9月度

<カモミール湯>

カモミール湯を開催し、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。

◎10月度

<薬湯（瑞恵泉）>

瑞恵泉湯を開催し非常に好評であった。

<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

<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。

<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。

◎ 1 2 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

<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。

<正月>

正月にちなんだ飾り付けを行った。

◎ 2 月度

<ラベンダー湯>

ラベンダー湯を開催。

「色が綺麗、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、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1日間の休業（12月21日）

**オ 市内中小企業への発注実績割合**

85.7%

（ 市内中小企業への発注件数：12件  
 第三者への発注総件数：2件 ）

※ 共同事業体内での発注や特殊な技術等のためメーカー等の1社しか契約できない案件は除く。

**4 施設の管理業務及び自主事業に係る収支決算**

別紙のとおり

令和3年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

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	16,872,760	現金4,961,760円 割引回数券11,911,000円
委託費	59,584,800	指定管理料
雑収入	74,280	
合 計	76,531,840	

※適宜、費目を追加又は削除してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	36,457,272	本社浴場担当業務員、浴場スタッフ
物品仕入	92,698	アメニティー
消耗品費	729,834	薬剤費、洗剤など
修繕費	3,334,270	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	24,779,641	電気、ガス、水道
業務経費	550,576	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	8,253,181	本社事務所経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	391,524	損害賠償保険料
リース料	46,948	券売機、AED
ボイラー設備管理費	900,900	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	2,971,518	電気・空調・券売機保守、廃棄物回収、消防設備・建築物点検、廃棄物回収、水質検査、害虫駆除、植栽管理 など
浴場振興事業費	2,052,220	自主事業
合 計	80,560,582	

※適宜、費目を追加又は削除してください。

令和3年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

養正浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	11,306,200	現金3,110,400円 割引回数券8,195,800円
委託費	29,703,985	指定管理料
雑収入	30,880	
合 計	41,041,065	

※適宜、費目を追加又は削除してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	20,201,841	本社浴場担当業務員、浴場スタッフ
物品仕入	46,349	アメニティー
消耗品費	373,826	薬剤費、洗剤など
修繕費	580,250	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	14,261,368	電気、ガス、水道
業務経費	264,190	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	4,404,104	本社事務所経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	202,800	損害賠償保険料
リース料	23,474	券売機、AED
ボイラー設備管理費	330,000	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,657,150	電気・空調・券売機保守、廃棄物回収、消防設備・建築物点検、廃棄物回収、水質検査、害虫駆除、植栽管理 など
浴場振興事業費	1,026,111	自主事業
合 計	43,371,463	

※適宜、費目を追加又は削除してください。

令和3年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

錦林浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	5,566,560	現金1,851,360円 割引回数券 3,715,200円
委託費	29,880,815	指定管理料
雑収入	43,400	
合 計	35,490,775	

※適宜、費目を追加又は削除してください。

<支出>

(単位：円)

費 目	金 額	概 要
給料手当	16,255,431	本社浴場担当業務員、浴場スタッフ
物品仕入	46,349	アメニティー
消耗品費	356,008	薬剤費、洗剤など
修繕費	2,754,020	浴場設備、ボイラー、機器類など
光熱水費	10,518,273	電気、ガス、水道
業務経費	286,386	電話代金、回数券、印刷費など
業務管理費	3,849,077	本社事務所経費、事務所管理費、車両管理費など
損害保険料	188,724	損害賠償保険料
リース料	23,474	券売機、AED
ボイラー設備管理費	570,900	月度点検、メーカー点検
電機空調設備環境管理費	1,314,368	電気・空調・券売機保守、廃棄物回収、消防設備・建築物点検、廃棄物回収、水質検査、害虫駆除、植栽管理 など
浴場振興事業費	1,026,109	自主事業
合 計	37,189,119	

※適宜、費目を追加又は削除してください。