

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
改進黨場	京都市伏見区竹田狩賀町131
辰巳浴場	京都市伏見区醍醐外山街道21-11

（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
改進黨場	16:00~22:00	月曜日	314日
辰巳浴場	16:30~22:30	日曜日	310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) 改進黨場

## ◎ 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）	26,976人	27,171人	-195人
中人（6歳以上12歳未満）	383人	155人	+228人
小人（6歳未満）	263人	255人	+8人
合計	27,622人	27,581人	+41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
11,914,180円	11,886,350円	+27,830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
5,615,800円（1,306冊）	6,381,200円（1,484冊）	-765,400円（-178冊）

## (2) 辰巳浴場

## ◎ 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）	14,744人	14,598人	+146人
中人（6歳以上12歳未満）	603人	254人	+349人
小人（6歳未満）	257人	211人	+46人
合 計	15,604人	15,063人	+541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
6,627,840円	6,484,040円	+143,800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
3,194,900円（743冊）	3,250,800円（756冊）	-55,900円（-13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

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 浴場活性化及び利用者数向上の取組

- ① 地域のニーズや課題を把握する為、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行い、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行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行い、全ての人が健康的・文化的な生活を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。

ウ 運営経費削減のための取組

運営経費削減のために特に、無駄な光熱水費を削減するように徹底した管理を行いました。

(2) 施設の維持管理・運営体制

ア 建物・設備の維持管理方法

（清掃業務）

日常的に行う営業開始前・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 施設の修繕実績

【改進黨場】

修繕箇所	修繕日	修繕内容
サウナ電気時計	9月	女子サウナ用の電気時計が不良となったので修繕

ボイラー制御用 電動弁	1月	女子浴室ボイラーオーバーフローにより制御用電動弁の修繕
女子シャワー	1月	女子浴室のシャワー止水不良によりシャワーヘッド修繕

## 【辰巳浴場】

修繕箇所	修繕日	修繕内容
浴室タイル	4月	タイルからの水漏れを確認しましたので補修を行いました。
排煙扉ワイヤー	11月	伏見消防署より排煙扉のワイヤー不良を指摘されましたのでその修繕を行いました。
地下階ジェット配管	2月	地下階のジェット配管からの水漏れを確認しましたので修繕を行いました。

## ウ 職員の体制

## 【改進黨浴場】

職種	勤務時間	人数	備考
責任者・副責任者	6時間	1	16時～22時
入浴料金収納業務 （事務）	6時間	1	9時～15時
ボイラー運転業務 （火夫）	15時間	2	① 8時～15時 ② 15時～23時
清掃業務	8時間	3	8時～16時
番台・清掃業務	7時間30分	4	15時～22時30分

## 【辰巳浴場】

職種	勤務時間	人数	備考
責任者・副責任者	6時間	1	16時30分～22時30分
入浴料金収納業務 （事務）	6時間	1	9時30分～15時30分
ボイラー運転業務 （火夫）	15時間	2	① 8時30分～15時30分 ② 15時30分～23時30分
清掃業務	8時間	3	8時30分～16時30分
番台・清掃業務	7時間30分	4	15時30分～23時

## エ 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行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  
アンケート調査によりお客様が平素から特に不満を感じられていないことを把握いたしました。更なるサービス向上に関して、本年は特に新型コロナウイルスへの配慮から館内の消毒の徹底を図るなど、お客様に配慮した運営を心がけました。

#### 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事から、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。

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

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事から、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 接遇・対応に関するサービスの充実策

「おもてなしの心」やサービスの提供は、私たちワン・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齡化、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

（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

##### イ 個人情報保護・情報公開についての考え方

本社としてプライバシーマークを取得し全スタッフへの個人情報保護教育を徹底しております。

##### ウ 自主事業の取組状況

辰巳浴場では醍醐いきいき市民活動センターと連携して、コロナ禍の中でもお客様に楽しんでいただけるよう、壁面へのアートを描いたり、季節に合わせた絵画を貼り出したりし工夫を行っております。

エ 休業の報告

休業に関しては、その都度、京都市さまのご担当者さまへの確認を行い周辺住民の方々へのトラブルにならぬ様に配慮して行います。

オ 市内中小企業への発注実績割合

100%

（ 市内中小企業への発注件数：6件  
 第三者への発注総件数：6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

Dグループ改進, 辰巳浴場

<収入>

(単位:円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	18,542,020	現金9,731,320 割引回数券8,810,700
委託費	73,000,000	指定管理料
雑収入	73,160	シャンプー、カミソリ等の販売料
合 計	91,615,180	

※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	26,480,378	火夫、事務、番雑等の給与
	4,655,332	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	2,615,552	社会保険料、労働保険(浴場スタッフ)
	692,186	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	153,604	健康診断・常備薬・飲物代
消耗品費	734,105	亜塩素酸ソーダ・洗剤石鹼等・消耗備品
修繕費	4,552,690	シャワー室・ポンプ他修理、修繕
光熱水費	36,150,623	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	12,122,962	ボイラー・シャワーポンプ点検・薬注ポンプ取替・貯水槽清掃
衛生管理費	1,085,018	害虫駆除・ゴミ処理代
通信費	244,093	電話料・NHK・有線聴取料
交通費	306,540	タクシー・電車代他
業務管理費	2,640,000	事務所経費、研修等
雑費	53,020	銀行支払/入金手数料
合 計	92,549,543	

※適宜, 費目を追加してください。

令和3年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

改進黨場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	11,914,180	現金 6,298,380 割引回数券 5,615,800
委託費	36,500,000	指定管理料
雑収入	73,160	シャンプー、カミソリ等の販売料
合 計	48,487,340	

※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	14,567,277	火夫、事務、番雜等の給与
	2,793,199	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	1,622,826	社会保険料、労働保険(浴場スタッフ)
	415,312	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	94,820	健康診断・常備薬・飲物代
消耗品費	559,201	亜塩素酸ソーダ・洗剤石鹼等・消耗備品
修繕費	2,467,330	シャワー室・ポンプ他修理、修繕
光熱水費	18,646,802	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	7,918,061	ボイラー・シャワーポンプ点検・薬注ポンプ取替・貯水槽清掃
衛生管理費	276,650	害虫駆除・ゴミ処理代
通信費	148,297	電話料・NHK・有線聴取料
交通費	163,260	タクシー・電車代他
業務管理費	1,320,000	事務所経費、研修等
雑費	21,120	銀行支払手数料
合 計	51,054,115	

※適宜，費目を追加してください。

令和3年度京都市立浴場管理業務における収支報告書

辰巳浴場

<収入>

(単位：円)

項 目	金 額	内 訳
入浴料収入	6,627,840	現金3,432,940 割引回数券3,194,900
委託費	36,500,000	指定管理料
合 計	43,127,840	

※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	11,913,101	火夫、事務、番雜等の給与
	1,862,133	本社浴場担当スタッフの給与
法定福利費	992,726	社会保険料、労働保険(浴場スタッフ)
	276,874	本社浴場担当スタッフの社会保険料等
福利厚生費	58,784	健康診断・常備薬・飲物代
消耗品費	174,904	亜塩素酸ソーダ・洗剤石鹼等・消耗備品
修繕費	2,085,360	シャワー室・ポンプ他修理、修繕
光熱水費	17,503,821	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	4,204,901	施設保守点検・ボイラー点検、電気設備等点検費、樹木剪定
衛生管理費	808,368	害虫駆除・ゴミ処理代
通信費	95,796	N T T電話料・有線聴取料
交通費	143,280	通勤手当・タクシー代
業務管理費	1,320,000	事務所経費、研修等
雑費	31,900	銀行支払／入金手数料
合 計	41,495,428	

※適宜，費目を追加してください。