

浴場業の振興指針（案）

浴場業の営業者は、公衆浴場法（昭和23年法律第139号）等を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。また、より高い利用者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められている。しかしながら、個々の営業者による取組だけでは、必ずしも十分な対策を講じることができなかつたり、十分な成果を得るまでに時間を要する面がある。このため、生活衛生同業組合（以下「組合」という。）及び全国公衆浴場業生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター（以下「都道府県指導センター」という。）等が実施する経営相談、国民生活金融公庫による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、浴場業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、営業の振興を計画的に図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として、定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、浴場業における時代の流れを的確に捉え、新たな時代の社会的要請に積極的に応え、活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、真の豊かさを実感できる生活の実現、地域社会づくりへの貢献など、浴場業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすものである。

第1 営業の振興の目標に関する事項

一 浴場業を取り巻く環境

浴場業は、高温多湿な我が国の気候風土の中で多くの人々に入浴の機会を提供し、地域の保健衛生水準の維持向上に大いに役立ってきたところであり、地域のふれあいの場としても重要な役割を担うなど、我が国独特の生活文化を築いてきた。

しかし、一般公衆浴場、いわゆる「銭湯」にあっては、住宅環境の改善による自家風呂の普及、ヘルスセンター、健康ランド等郊外の大型レジャー浴場等に加え、一般公衆浴場並みの料金で食事や休憩、娯楽施設も併せ持つスーパー銭湯、第三セクター方式等による入浴施設の増加等

により経営環境は極めて厳しい状況にある。

また、一般公衆浴場は、物価統制令により入浴料金が指定されていることもあり、公衆浴場の確保のための特別措置に関する法律（以下「確保法」という。）に基づき、金融、税制上の措置等の諸施策を実施しているが、利用者数の減少に伴う収益の減少、経営費用の高騰、人手不足、施設・設備の老朽化等による経営環境の悪化や、過酷な長時間労働、相続税の負担増等による後継者難により転廃業が進み、施設数が激減しているところである。

しかしながら、一般公衆浴場は、自家風呂を持たない人々に対して入浴の機会を提供するとともに、自家風呂保有者に対しても手軽に利用でき、ゆとりと安らぎを与える等、衛生的で快適な生活を確保することにより国民生活の充実に大きく貢献するものであり、今後ともその確保は社会的な要請となっている。

二 今後5年間（平成21年度末まで）における営業の振興の目標

第1に、浴場業は、不特定多数の者を入浴させるという公益性の高い営業であり、衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。衛生上の危険を防止し、利用者に対して安全で良質なサービスを提供することは営業者の責務である。

第2に、競争が激化する中で、一般公衆浴場は、立地条件等を生かしレジャー機能を高めたり、地域の密着度を高める等経営の安定化を図るために、経営方針を明確化するとともに、自家風呂所有者にも積極的に利用してもらえよう利用者の立場に立った付加価値を創出するためのサービスの見直しを行い経営の効率化に努める必要がある。

第3に、一般公衆浴場は、地域住民の日常生活において欠くことのできない施設であるとともに、地域住民の健康の増進、住民相互の交流の促進等住民の福祉の向上に関し重要な役割を担っているところであり、営業者は、国及び地方公共団体による住民の福祉のための施策に協力する等積極的に推進するよう努めなければならない。

第4に、自家風呂保有率の上昇により、一般公衆浴場について無関心の層が増えてるところであり、未利用者に対して、インターネットのホームページ等により、一般公衆浴場の良さを積極的に情報提供し、創意工夫した広告宣伝を行い需要の拡大に努めることが必要である。

各営業者は、衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、住民の福祉の向上及び利用者への情報提供等に積極的に取り組むことにより、一般公衆浴場としての独自性を発揮し、自己の経営能力に適合し

た経営規模又は営業形態を実現することを目標とする。

第2 浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項

一 営業者が取り組むべき事項

1 衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、新たな感染症等の発生状況等に配慮しつつ、より清潔で快適な浴場の整備を図ることが必要である。入浴設備の衛生管理については、レジオネラ症等の発生を防止するために、自主管理手引書及び点検表を作成し、営業者又は従業員のうちから日常の衛生管理に係る責任者を定める等の自主管理対策の充実を図ることが必要である。

また、換気、防湿、衛生害虫等の駆除、脱衣室・トイレ等の清掃、足拭きマットその他の設備についても衛生の保持を図り、利用者が清潔かつ衛生的な環境で快適な入浴が行えるよう衛生管理に努めるとともに、感染症防止のために従業員の健康管理に十分留意し、従業員に対する正確な衛生教育の徹底と危機管理体制を整備することが必要である。

2 経営課題への対処に関する事項

経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、利用者に対して入浴の場を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、以下に掲げる事項を念頭に置き、経営の改善に積極的に取り組むことが期待される。

(1) 経営方針の明確化・独自性の発揮

一般公衆浴場においては、一般に、明確な企業的経営方針が確立されないまま、現状維持的経営が行われ、収益の向上や経営の近代化が遅れているのが実状である。したがって、営業者は、利用者の数、客層等の動向、利用者の要望の多様化等現在置かれている社会的経済的諸条件やその見通しを十分に考慮することはもとより、自己の経済力を十分参酌し、自店がどのような客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

(2) サービスの見直し及びメニューの開発

一般公衆浴場は激減しているが、一方ではスーパー銭湯等が増えているように、国民の風呂好きに代わりはなく、風呂への要求は根強いものがある。これを念頭に、利用者が満足できるよう、付加価値を創出するためのサービスの見直しに努めることが必要

である。例えば、敬老の日、母の日、子供の日等の無料優待制度、菖蒲湯、柚子湯、ハーブ湯、薬湯等のサービス、冷水や麦茶の無料サービス、優待制度付きのプリペイドカード、回数券、家族券の発行、個人のプライバシー保護を考慮した番台のロビー化、ビール、ジュース等多数の飲み物等の提供、BGM放送等自由な発想で新たなサービスの開発が期待される。

また、営業者は、自ら進んで健康入浴法の効果的な方法等知識向上の自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、地域住民の健康の増進を図るために、高血圧、糖尿病等生活習慣病患者に対する入浴指導、広い浴槽を活用した生活習慣病予防活動のための水中運動の推進、専門家による健康講座や相談の実施等に努めることが期待される。

(3) 施設・設備の改善

一般公衆浴場においては、平成9年よりデイセントー事業（福祉入浴援助事業）を実施するにあたり、健康福祉の施設・設備の整備に努めてきたところであるが、平成16年確保法の一部改正により、公衆浴場を活用した健康の増進、地域住民の交流の促進が追加されたことにともない、更なる健康増進等の取り組みを推進することが必要である。例えば、エアロビクススタジオ、アスレチックルーム、健康情報誌等の図書コーナー等健康の維持増進の場や、休憩室、談話室、趣味の教室等地域のふれあいと文化活動の場を設け、また、CATV等による情報の提供や、コインランドリー、軽食コーナー、健康機器の設置を行う等利用者の利便に配慮した施設・設備の多様化を推進するとともに、コミュニティーセンター、デイサービスセンター等の機能を有する公共的施設との複合化を推進する等地域の特性、利用者の要望に沿った施設・設備の近代化を図ることが期待される。

また、一般公衆浴場においては、事業継続の不透明、後継者問題等で設備投資を実施する意志決定に迷っている営業者も少なくはないが、経営方針を明確化した上で、利用者の利便及び快適性を確保し、ひいては、自家風呂保有者等の利用の増加を図るため、老朽化の目立つ施設については建て替え、改築等を行うよう努めることも必要である。さらに、気泡風呂やジェット風呂、露天風呂、大型浴槽、サウナ等を備えた浴室、マッサージ設備等家庭にはないリラクゼーション設備を整備するとともに、脱衣室の冷暖房化やハンガー付きロッカーの設置の推進、店内の分煙や禁煙等

最近増加している利用者からの受動喫煙の防止の要望への対策、シャワーの配置にも十分配慮する等ゆとりある質の高い空間づくりに努めることが期待される。

(4) 情報通信技術を活用した新規顧客の獲得や顧客の確保

我が国の情報通信技術は近年飛躍的に進展し、コンピュータの単体利用からオンライン情報ネットワークを形成する段階に入っているが、一般公衆浴場においては、導入途上である。また、一般公衆浴場では宣伝は不要と考えている営業者も少なくはないが、自家風呂保有率の上昇に伴い、入浴料金がいくらか、どのような種類の浴槽があるのか等を知らない住民も少なくはない。したがって、インターネットによるホームページの開設によって地域に密着した公衆浴場特有の癒し（リラクゼーション）、開放感のある空間、安全性等一般公衆浴場の良さを未利用者に積極的に訴えることにより、新たな需要の拡大を図ることが必要である。

また、顧客管理を行い、定期的にイベント案内のメールの発信等新しい広告媒体として活用することも必要である。

(5) 表示の適正化等利用者への情報提供と苦情の適切な処理

営業者は、営業時間、休業日、施設・設備等の提供するサービス内容や料金について利用者の見やすい場所に明確に表示し、利用者の選択の利便を図るとともに、利用者に対し入浴効果、正しい入浴マナー等の浴場に関する情報の提供に努めるものとする。

また、営業者は、利用者からの意見及び苦情に対して適切に対応することが、利用者の信頼の確保、利用者の要望の動向の把握に資することからも、一般公衆浴場に係る利用者の意見及び苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

(6) 人材育成・自己啓発の推進

営業者は、一般公衆浴場業の新たな発展を期するため、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、銭湯の持つ医学的効用に関する知識を習得するなど、進んで自己研鑽に努め、職場内指導を充実するとともに、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会、講習会等あらゆる機会を活用して従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めることが必要である。さらに、従業員に意欲と働きがいを持たせるよう、適正な労働条件の確保に努めることが必要である。

(7) 経営診断の活用

家族経営の店では経営者や従業員が変わることがほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、新たな経営課題が発生した場合に、経営の改善に取り組むことが難しい面がある。このため、このような営業者においては、都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断を積極的に活用することが望まれる。

二 営業者に対する支援に関する事項

1 組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者における自立的な経営改善の取組を支援するため、都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、以下に掲げるような事項についての取組を行うよう努めるものとする。

(1) 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項

衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、営業者及び従業員の衛生管理の手引の作成等による普及啓発、衛生管理体制の整備充実

(2) 施設・設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の近代化、利用者の利益の増進等に対応するための施設・設備の改善の推進

(3) 利用者の利益の増進及び役務の提供方法に関する事項

サービスの適正表示や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成による普及啓発、利用者の意見等に関する情報の収集及び提供、銭湯マップによる組合員の店舗紹介、銭湯の温熱効果を利用した健康づくりのための正しい知識の啓発普及

(4) 経営管理の近代化及び合理化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の近代化に必要な情報、立地条件等経営環境に関する情報及び一般公衆浴場業の将来の展望に関するデータの収集及び整理並びに営業者に対するこれらの情報提供

(5) 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

銭湯の持つ医学的効用及び健康入浴法に関する知識、基礎的な接遇等に関する研修会及び講習会

(6) 事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案及び実施に係る指導

(7) 取引関係の改善に関する事項

機器業界等の関連業界との連携の強化及び共同購入等取引面の

共同化の推進

(8) 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備や健康管理充実のための支援、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の実施及び共済制度（生命保険等）の整備・強化

(9) 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ等の経営知識の情報提供の促進

2 行政施策及び政策金融による営業者の支援、利用者の信頼性の向上

(1) 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、営業者に対する経営改善のための具体的指導・助言等の支援を行うとともに、利用者からの苦情や要望を組合を通じて個々の営業者に伝え、その営業に反映させるなど、利用者の信頼性の向上に積極的に取り組むものとする。また、保健所をはじめとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り、新規開業者等に対する組合加入促進策を講じるものとする。

(2) 全国生活衛生営業指導センターにおいては、これらの都道府県指導センターの取組を推進するため、利用者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集・整備や営業者への当該情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

(3) 国、都道府県等においては、営業の健全な振興を図る観点から、公衆浴場法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、公衆浴場業に関する監督指導、情報の提供その他支援措置に努めるものとする。

(4) 国民生活金融公庫においては、施設・設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

第3 営業の振興に際し配慮すべき事項

一 環境の保全の推進

営業者は、営業活動に伴う水質汚濁、大気汚染等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう適正な処理のため、公害防止関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善などの必要な措置を講じ、環境の保全に積極的に努めるものとする。

また、組合及び連合会においては、これらの環境保全についての知識の啓発に努めるものとする。

二 少子高齢社会への対応

営業者においては、足腰の弱い高齢者や障害者でも安全かつ容易に入浴が行えるよう、玄関から浴槽まで施設内の段差の解消のためのスロープの設置、浴槽、トイレ等への手すりの設置、蛇口等の改良、滑りにくい床への改良等のバリアフリー化、入浴に便利なシャワー用椅子等の福祉用具の整備、高齢者割引等を講じるといった、高齢社会における幅広い取組が期待される。

また、営業者は、行政等との連携のもとに、デイセントー事業に参加するなど、地域住民の福祉の向上に貢献するよう努めるものとする。

このため、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、デイセントー事業の構築に積極的に取り組むとともに、高齢者等の利便性を考慮した施設の設計やサービスの提供等について研究を行うことにより、営業者の取組を支援することが重要である。

国民生活金融公庫においては、これら営業者の取組に対して生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

また、営業者は、少子化の中で子供たちに入浴の楽しさを知ってもらうために、例えば、地域の実状に応じた朝湯会の実施、未就学児童に対する親子ふれあい入浴、小学生低学年児童等に対する体験入浴の実施等により、若い世代の公衆浴場ファンを育てる工夫が期待される。

さらに、一般公衆浴場は子育て経験豊かな高齢者の利用が多いことにより、乳幼児を持つ母親等を対象とした子育て相談の実施等必要な取組みに努めることも期待される。

三 地域との共生

一般公衆浴場は、比較的地域の中心にあり、かつ、適当な広さの敷地を有しているため、ただ入浴するだけの施設ではなく、地域住民相互の対話の場であり文化活動の場として期待される役割が大きい。このため、営業者においては、例えば、浴場施設内に集会場、休憩室を設け開放的なコミュニティの場を提供したり、営業時間外に脱衣室、ロビー等を集会その他の行事に提供するほか、広い脱衣場を利用したミニコンサート、寄席等の娯楽活動、囲碁・将棋大会等異世代間交流、ミニ画廊としての活用等地域住民との緊密化を図り地域におけるまちづくりに積極的に参加するとともに、様々な地域社会活動の一翼を担うなど地域と共生していくことが期待される。

このため、組合及び連合会においても、地域の自治体等と連携しなが

ら、社会活動を企画し、指導・援助できる地域指導者の育成に積極的に取り組み、営業者を支援することが期待される。

また、組合及び連合会においては、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色のある取組を支援することが期待される。