

## 第一 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

- ・一般公衆浴場（銭湯）は減少しているが、公衆浴場全体では増加
- ・一般公衆浴場の利用者減、経営者の高齢化、施設の老朽化
- ・身体をきれいにする目的以外の心の癒しの場としての活用

### 二 今後五年間（平成二十六年末まで）における営業の振興の目標

- ・安全な入浴サービスの提供
- ・地域に密着したサービスを提供し、地球環境に配慮した経営
- ・地域住民の健康増進の役割
- ・浴場の経済性や癒しの場としての効果の積極的な情報提供

## 第二 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

#### （一）衛生水準の向上に関する事項

- ・レジオネラ症や新型インフルエンザ等の感染症対策の充実
- ・自主管理手引書及び点検表による自主管理対策の充実
- ・施設等の清掃による衛生的環境の提供
- ・従業員の健康管理

#### （二）経営課題への対処に関する事項

##### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

- ・利用者の要望や客層の動向、競合店の情報収集
- ・経営意識の改革に努め、経営方針を見直す
- ・経営診断の活用

##### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

- ・経営方針に照らした営業形態
- ・独自の新しいサービスの提供
- ・子供へアピールし、将来の需要に繋ぐ
- ・地域住民の健康増進を図るための健康入浴推進事業の推進

##### ウ 施設及び設備の改善に関する事項

- ・健康増進に取り組むための施設の充実
- ・地域のふれあいと文化活動の場としての活用
- ・利用者の利便及び快適性を確保するための施設の改善

##### エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

- ・インターネットを利用した顧客の確保
- ・顧客情報の適正な管理と各種サービスの案内

##### オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

- ・利用者の見やすい場所への表示
- ・利用者の意見や苦情に対しての誠意ある対応

##### カ 人材育成に関する事項

- ・自己研鑽に努め、職場内指導の充実
- ・研修会、講習会を活用し従業員の資質の向上
- ・適正な労働条件の確保

## 二 営業者に対する支援に関する事項

### (一) 組合及び連合会による営業者の支援

- ア 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
  - ・衛生管理の研修会及び講習会の開催、手引きの作成やパンフレット等の普及啓発
- イ 施設及び設備の改善に関する事項
  - ・利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善
  - ・高齢者社会や省エネ、環境保全に配慮した施設及び設備の改善
- ウ 利用者の利益の増進に関する事項
  - ・サービスの適正表示、苦情処理の対応に関するマニュアル作成
  - ・利用者の意見等の情報収集及び銭湯マップによる店舗紹介
  - ・スタンプラリーの実施や銭湯文化の周知
- エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項
  - ・一般公衆浴場の将来展望に関する情報収集及び提供
- オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項
  - ・健康入浴法等の研修会及び講習会の開催
- カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項
  - ・関連業界との連携
  - ・事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施
- キ 従業員の福祉の充実に関する事項
  - ・労働条件整備や作業改善及び健康管理の充実
  - ・医療保険、年金保険、労働保険の加入啓発
- ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項
  - ・後継者支援事業の促進

### (二) 行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上

- ア 都道府県生活衛生営業指導センター
  - ・営業者の経営改善のための経営指導、助言
  - ・利用者からの苦情及び要望への対応
  - ・保健所等との連携による健康入浴推進事業の推進
- イ 全国生活衛生営業指導センター
  - ・経営改善に取り組みに役立つ情報収集及び提供
  - ・苦情処理マニュアルの作成
- ウ 国、都道府県
  - ・公衆浴場業に対する指導監督、情報提供
- エ 株式会社日本政策金融公庫
  - ・生活衛生資金貸付による融資の実施
  - ・生衛業の経済金融事情の把握、分析及び情報提供

## 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

### 一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進

- ・省エネルギー性能の高い機器の購入等への配慮
- ・環境規制を遵守と設備改善

### 二 少子・高齢化社会等への対応

- ・バリアフリー対策
- ・高齢者、傷患者、妊婦等にやさしい環境の実現

### 三 地域との共生

- ・地域のまち作りに積極的に参加
- ・大規模災害時の地域への支援
- ・組合及び連合会との相互の協力