

第二 経営振興の目標を達成するために必要な事項

一 経営管理の近代化、合理化

(一) 経営方針の確立及び将来指針の策定

ア 営業者は、一般公衆浴場営業の担う社会的使命を自覚するとともに、利用者の要望の変化に的確に対応した新しい意識に基づく意欲的経営を推し進めるため、浴場の施設・設備の近代化、衛生管理や経営に関する研修会・講習会に積極的に参加することはもとより、営業者自身がこれらを企画する等、新しい経営知識の摂取及び自己啓発に努めるものとする。

イ 営業者は、積極的に都道府県環境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。）等経営指導機関の診断及び指導を受け、立地条件、利用者層、資本力、経営能力等自己の経営上の特質を十分に把握して、経営方針を確立し、適切な経営管理の推進に努めるものとする。

このため、全国環境衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）は、経営の改善に役立つデータの整備及び提供に努めるものとする。

また、営業者は、営業地域における利用者の生活様式や価値観の変化等を分析・把握するとともに、これらの地域特性に対応して、対象とする利用者層をどこに置くか、どのような経営方式を採用するか等を明確にし、それに適合した営業の推進を図るものとする。

ウ 都道府県環境衛生同業組合（以下「組合」という。）は、前述の営業者の努力を援助する事業を実施するとともに、組合員にとって経営上必要な情報、特に地域的な経営環境に関する情報及びこれに基づく将来の展望に関するデータを適切に収集整理し、組合員に速やかに提供することに努めるほか、情報を容易に収集し、分析するため、コンピューター等の情報機器を導入し、併せて業界の利用に適したソフトウェア類の開発に努めるものとする。

エ 全国公衆浴場業環境衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）は、各組合が収集整理した将来の展望に関するデータ等を基礎に検討機関を設け、一般公衆浴場営業の将来指針を策定するものとする。

(二) 経営の計画化

営業者は、経営規模、経営形態、季節別需要動向、曜日別需要動向、時間帯別需要動向等を基に適切な経営計画を定め、安定した需要確保のため繁閑の差を克服する経営に努めるとともに、利用者の利便に対応した営業時間の設定等を通じ、効率的な経営を行うよう努めるものとする。

(三) 経営の複合化

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ものが多く、地方自治体等より土地の有効利用についての要請もある。

このため、営業者は、その立地条件を活かし、行政等との連携のもとに、スポーツジム等の健康の維持増進の場、コミュニティーセンター等の地域のふれあいや文化活動の場を提供するとともに老人デイサービス（老人日帰り介護事業）を実施するサテライト型デイサービス事業（既存施設活用型日帰り介護事業）への積極的な参加のほか、住宅確保対策に資するため集合住宅との複合化を進めるなど、一般公衆浴場に対する認識を深め、利用

者の需要拡大を図る。

(四) 作業管理の近代化

営業者は、生産性の向上や経費の軽減を図り、人手不足等に対応するため、遠隔操作や自動運転ができるボイラーや空気調和設備、清掃作業の機械化の導入等により省力化を推進するとともに、作業手順、作業方法及び作業日程計画を設定し、これらに基づき従業者に対する作業指導及び作業管理を行うよう努めるものとする。

(五) 経理の改善

ア 営業者は、経理の適正化に努めるとともに営業活動のための財務計画を作成し、財務内容の改善を図るものとする。

イ このため、都道府県指導センターは、営業者に対する経理改善のための相談、指導事業を強力に推進するものとする。

また、全国指導センター及び連合会は、共通伝票、統一した経理基準及び原価計算基準の作成、普及等により、経理の規格化及び標準化を図るとともに、経営改善に役立つデータの整備及び提供に努めるものとする。

(六) 経費の節減及び適正配分

営業者は、経営管理の適正化、施設設備の近代化や省力化、作業の効率化、省エネルギーの徹底等により経費の節減を図るものとする。

また、営業者は、営業方針に応じた経費の適正な配分により、経営の合理化や個性化に努めるものとする。

二 施設及び設備の整備

(一) 施設・設備の適正規模

営業者は、施設の新築・増改築を行う場合には、利用者数、利用者の圏域、競合状態等を考慮した施設・設備の整備を図る。

(二) 浴場形態の工夫、施設の整備

営業者は、利用者層、立地条件、経営規模等を考慮し、清潔な浴場づくりに努めるとともに、自家風呂保有者等の要望にも対応した工夫を行うものとする。このため、気泡風呂やジェット風呂、サウナ、大型浴槽、露天風呂等家庭にはない快適で多機能的な浴槽、シャワーの設置等の浴室の整備、脱衣室の冷暖房化、ハンガー付きロッカーの設置のほか、利用者の利便のための洗面化粧室、コインランドリー、駐車場、駐輪場等を設けるとともに、健康の増進、地域のふれあいと文化活動の場としての施設の多様化を図るものとする。

(三) 高齢者、障害者のための施設・設備の整備

営業者は、都市部を中心とした高齢者世帯の増加等により今後一層の利用が見込まれる高齢者、障害者等が安全かつ容易に入浴できるよう、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、入浴に便利なシャワー用イス等の福祉用具の整備等に努めるものとする。

(四) 省エネルギーの推進

一般公衆浴場業の原価構成に占める光熱水料の割合が高いため、営業者は、ガス、電気、石油等の使用量を定期的に正確に把握し、省エネルギーの観点から総点検し、サービス面及び業務面への影響に配慮して、効率的な省エネルギーのためのシステムを検討するとともに、ヒートポンプ、温水器、ソーラーシステム、都市ガスボイラー等の設備を導入する

ことにより、省エネルギーの推進に極力努めるものとする。

三 広報、各種行事の実施

- (一) 営業者、組合及び連合会は、利用者向け浴場マップ、情報誌及びリーフレットの作成、インターネット等を活用した情報発信を行うほか、タウン誌へ地域の一般公衆浴場の場所、営業時間、休業日や菖蒲湯、柚子湯等のサービス内容の情報及び行事の案内等を掲載し、また、マス・メディアを積極的に活用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とする。
- (二) 組合及び連合会は、地域で行われる行事の場を活用して、一般公衆浴場の優れている点や入浴のマナー、快適性等を積極的に啓発するよう努めるものとする。
- (三) 組合及び連合会は、連合会の作成したシンボルマークをテレビ、新聞、ポスター、タウン誌等を通じ、また広報ビデオを作成し地域の各種の行事に積極的に活用するなどその普及啓発に努めるとともに、営業者もこのマークの活用等利用者へ積極的に働きかけるものとする。
- (四) 組合及び連合会は、利用者意識調査、情報の収集、分析等の結果を踏まえ、利用者の要望に的確に対応する広報事業、催事の開催、共通入浴券の発行等需要拡大に資する効果的な事業の実施を図るものとする。

四 事業の共同化、協業化

- (一) 営業者は、経営の近代化のための情報の収集・管理並びに従業者に対する教育・研修及び福利厚生を共同で推進し、質的な経営資源の充実に努めるとともに、需要開拓のための宣伝、催事、プリペイドカード、贈答用品として活用できる共通入浴券の発行等の共同開発その他の業務の共同化を図るよう努めるものとする。
- (二) 営業者は、必要に応じ、教育・研修施設、福利厚生施設等を共同で設置し、又は強い協業意識の下に事業を協業化することにより、需要の開拓、経営コストの低減、施設・設備の近代化、利用者吸引力の増大、経営力の強化及び従業者の福祉の向上を図るよう努めるものとする。
- (三) 組合及び連合会は、経営の活性化を図るため、組合員における事業の共同化、協業化を積極的に奨励し、これらの事業活動が円滑に推進されるよう適切な指導を行うとともに、必要に応じ、これらの事業を自ら企画、実施するよう努めるものとする。

また、共同事業の実施に当たっては、組合員の多数が参加できるよう配慮し、特に共同施設の設置については、組合員の大部分にその施設が公平かつ有効に利用されるとともに、その設置及び維持管理に要する費用の負担が過重とならないように配慮するものとする。

なお、地域の実情に応じて、他の業種との共同事業についても検討するものとする。

五 従業者の資質の向上

- (一) 営業者は、一般公衆浴場業の新たな発展を期すため、従業者の資質の向上に関する情報の収集及び関係知識を修得する等進んで自己研さんに務め、職場内指導を充実するとともに、従業者に意欲と働きがいを持たせるため、従業者を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者の資質の改善及び向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるものとする。
- (二) 営業者は、サービス向上の意識を持つにとどまらず、接客の手引を作成し、これを従業

者に周知徹底させ、利用者の信頼と好感の得られるサービスの提供に努めるものとする。

このため、組合及び連合会は、営業者がそれぞれの経営の特質に応じて作成する接客の手引の基本となるものを作成し、その普及に努めるものとする。

六 新技術の開発・導入

営業者、組合及び連合会は、利用者の利便、環境の保全等にこたえるため、研究機関等との提携により、すべりにくい浴室タイル等の床材、省エネルギー型都市ガスボイラー、高効率集塵装置等の新技術の開発及び導入に努めるものとする。

七 需要の拡大

(一) 営業者は、需要の拡大を図るため、モニター（意見聴取）制度の導入、アンケートの実施等の市場調査を実施することにより、利用者の要望を的確に把握し、健康の維持増進、教育文化活動の振興、地域のふれあい、福祉の促進のほか、身近なサービスを提供するための機能等を取り入れ、特に自家風呂保有者の需要拡大を図るとともに、利用者の要望等を踏まえ、番台方式に替わるフロント方式や浴室の入替方式の導入についても検討するものとする。

組合は、地域の実情に応じて、一般公衆浴場以外の入浴施設とも連携を図るなどにより、自家風呂保有者に対する需要の拡大方策について検討するものとする。

(二) 営業者は、調査を通じて得た利用者の要望や地域特性を業務に反映させるため、地域住民の生活サイクルに応じた営業時間及び営業日を設定することとする。

(三) 営業者は、地域の実情に応じ朝湯会の実施、未就学児に対する親子ふれあい入浴（いわゆるチャイルド・プラン）、子供会を通じて小中学生に対して入浴の楽しさを知ってもらう機会を提供する等積極的な活動を行うこととする。また、若者が自ら進んで公衆浴場を利用するような魅力あるサービスの多様化を図るものとする。

(四) 営業者は、利用者が手軽に利用できるようタオル、石鹸等の販売、ヘアドライヤー、消毒済みのタオル等の貸し出し、ハンガー付きロッカーの整備等利用者の利便を図るものとする。

(五) 営業者は、営業時間以外に脱衣室、ロビー等を集会その他の行事に提供するほか、ミニ画廊として活用する等地域住民との緊密化を図り、需要の拡大に努めるものとする。

八 組合活動の活性化

組合は、これからの業界の発展の方向性を示し、衛生水準の維持向上を図る等の指導活動を充実させ、営業者の自主的努力を支援するほか、様々な共同活動を展開することにより誰もが参加したくなる魅力のある組合として発展することが求められている。

このため、情報網の構築、労働環境の改善、人材育成システムの確立、環境の保全、地域社会への貢献等のあらゆる活動を検討するものとする。

全国指導センター、都道府県指導センター及び連合会は、組合の活性化の方策について、常時検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

第三 経営振興に際し配慮すべき事項

一 従業者に対する労働条件の改善及び福利厚生の充実

(一) 営業者は、家族従業者も含めた全従業者が意欲と働きがいを持って継続的に従事することができる魅力的な企業経営を行うことにより、従業者の確保、勤労意欲の増進を図るため、労働基準法を十分に理解し、遵守することはもとより、適正な賃金水準の確保、休業日及び年次有給休暇の増加等による労働時間の短縮等、利用者の利便及び経営の安定に配慮しつつ、労働条件の改善に努めるものとする。

また、必要に応じ、人手不足、経費の上昇等に対処するため、パートタイマー等を確保し、その活用を図るものとする。

(二) 営業者は、従業者にとって働きやすい職場環境を形成するため、自ら又は他の営業者と共同して福利厚生の実施に努めるものとする。

(三) 組合及び連合会は、必要に応じ、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の実施を図るとともに、共済制度の整備及び充実を図るものとする。また、組合員は、これらを積極的に活用し、従業者の福祉の向上及び生活基盤の安定に努めるものとする。

二 衛生管理

(一) 営業者は、「公衆浴場の自主管理点検表」を用いて浴槽水等の定期的検査や、浴室内又は脱衣室内で人が直接接触する浴槽、洗い桶、床面、脱衣箱等の清掃及び点検を徹底するとともに、排水設備、トイレ等の清掃の実施、衛生教育の充実による従業者の資質の向上等衛生水準の維持向上のためのサービスの充実強化を図り、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ものとする。

また、営業者は、衛生管理について率先して従業者の模範となるよう努めるとともに、従業者に対する指導監督に当たるものとする。

(二) 組合及び連合会は、保健所その他の関係行政機関等との連携を密にし、衛生管理に関する研修会及び講習会の開催、営業者の衛生管理の手引の作成等業界における衛生思想の啓発普及並びに自主的な衛生管理体制の整備及び充実を努めるものとする。

三 従業者の安全衛生の確保

(一) 営業者は、公衆浴場法、労働安全衛生法、消防法等の関係諸法令を十分理解し、かつ、遵守し、作業環境の改善及び整備、従業者の健康診断の実施、従業者に対する安全衛生教育の実施等従業者の安全衛生の確保及び健康保持のために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

(二) 組合及び連合会は、保健所その他の関係行政機関等との連携を密にし、組合に安全衛生の確保のための管理指導に当たる者を置くように努め、健康診断の実施を促進する等組合員等の安全衛生のための自己管理体制が確立され、その効果的運用が図られるよう努めるものとする。

四 環境の保全

(一) 営業者は、営業活動に伴って生ずるばい煙、排水等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう必要な措置を講じ、環境の保全に努めるものとする。

(二) 組合及び連合会は、環境の保全に係る手引の策定、講習会の開催等、啓発普及活動を実施し、環境の保全に努めるものとする。

第四 利用者利益の増進に関する事項

一 啓発普及活動

- (一) 営業者は、利用者に対し入浴効果、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。
- (二) 組合及び連合会は、外国人向けの入浴マナー等に関するポスター、パンフレット等を作成、配布し、外国人に対する正しい入浴方法の啓発普及に努めるものとする。

二 表示の適正化

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ものとする。

三 事故の防止

営業者は、事故防止のため、常時施設・設備の安全点検を行い、災害時における誘導方法等を考慮した防災訓練等に努めるとともに、盗難防止、損害賠償保険の加入に努めるものとする。

四 利用者の信頼の確保

- (一) 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及び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や苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めるものとする。
- (二) 組合は、利用者の意見の収集に努めるとともに、これをサービスに反映させるよう組合員に対する情報提供に努めるものとする。
また、組合は、苦情相談窓口を開設するとともに、都道府県指導センターの設置する苦情処理機関の運営に協力するなど苦情処理体制の整備を図るものとする。
- (三) このため、連合会は、意見処理の手引及び苦情対応の手引を作成し、その普及に努めるものとする。

五 その他利用者利益の擁護

組合及び連合会は、利用者の利益の擁護に資するものについて常時検討を加え、その実現に向け、必要な措置を講ずるものとする。

第五 振興指針の有効活用の方策

この浴場業の振興指針は、組合が作成する振興計画の基本的考え方を定めたものであり、組合は、当該振興指針に即し、地域の実態を踏まえた振興計画を作成するとともに、関係諸機関の協力を得ながら、その確実な実施に努めるものとする。

なお、当該振興計画の作成に当たっては、組合員等の意見を集約するとともに、都道府県及び都道府県指導センターの指導、協力を得るものとする。