

○浴場業の振興指針 新旧対照表

改正案	現 行
<p>浴場業の振興指針</p> <p><u>目次</u></p> <p><u>第一 営業の振興の目標に関する事項</u></p> <p>一 <u>浴場業を取り巻く環境</u></p> <p>二 <u>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</u></p> <p><u>第二 浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項</u></p> <p>一 <u>営業者が取り組むべき事項</u></p> <p>（一）<u>衛生水準の向上に関する事項</u></p> <p>（二）<u>経営課題への対処に関する事項</u></p> <p>二 <u>営業者に対する支援に関する事項</u></p> <p>（一）<u>組合及び連合会による営業者への支援</u></p> <p>（二）<u>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</u></p> <p><u>第三 営業の振興に際し配慮すべき事項</u></p> <p>一 <u>省エネルギーの強化及び環境保全の推進</u></p> <p>二 <u>少子・高齢化社会等への対応</u></p> <p>三 <u>地域との共生</u></p>	<p>浴場業の振興指針</p>

<p>浴場業の営業者は、公衆浴場法（昭和二十三年法律第百三十九号）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。</p> <p>また、より高い利用者ニーズへの対応など経営上の課題への取組が求められている一方、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策が講じられなかったり、成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、生活衛生同業組合（生活衛生同業小組合を含む。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による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）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。</p> <p>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、計画的に営業の振興を図り、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</p>	<p>浴場業の営業者は、公衆浴場法（昭和二十三年法律第百三十九号）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。</p> <p>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ず、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、株式会社日本政策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。</p> <p>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</p>
---	---

向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、浴場業が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、日常生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある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ことが期待される。

#### 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

浴場業は、高温多湿な我が国の気候風土の中で古くから「施浴」「町湯」として栄え、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、地域の触れ合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、自家風呂の普及や一般公衆浴場以外の施設であるスーパー銭湯、健康ランドなどの大型入浴施設や、スポーツ施設に併設される浴場の増加により経営環境は極めて厳しくなっており、施設数は平成十五年度の約七千三百軒から平成二十年度は約五千七百軒に減少している。一方、サウ

向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、浴場業が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国民生活の実現、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

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、地域の触れ合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やヘルスセンター、健康ランド等郊外の大型レジャー浴場等の増加に加え、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公衆浴場（以下「スーパー銭湯」という。）や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

ナ、スーパー銭湯等を含めた公衆浴場全体では同時期の調査では約二万七千軒から約二万九千軒に増加していることから、国民の入浴を楽しむ傾向は依然健在であると思われるものの、一般公衆浴場の利用者は減少傾向にあると考えられる。

また、一般公衆浴場は、物価統制令（昭和二十一年勅令第百十八号）第四条の規定に基づき入浴料金を都道府県知事が指定していることもあり、公衆浴場の確保のための特別措置に関する法律（昭和五十六年法律第六十八号。以下「確保法」という。）第三条の規定に基づき、金融、税制上の優遇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、経営者の高齢化、施設及び設備の老朽化等による経営環境の悪化や、家族経営による長時間労働、相続税の負担増等による後継者の確保難により転廃業が進んでいる。

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、「浴槽が大きくリラックスできる」「よく温まる」などの利用者の声もあり、従来のような単に身体を洗うという目的以外に疲れをとる、気分転換を図るなどの心の癒しの場として、今後とも、快適で衛生的な状態を確保し、国民生活の充実に大きく貢献することが期待されている。

て厳しい状況にある。

また、一般公衆浴場は、物価統制令（昭和二十一年勅令第百十八号）第四条の規定に基づき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（昭和五十六年法律第六十八号。以下「確保法」という。）第三条の規定に基づき、金融、税制上の優遇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、物価高による経営費用の高騰、高齢化による人手不足、施設及び設備の老朽化等による経営環境の悪化や、家族経営による過酷な長時間労働、相続税の負担増等による後継者の確保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ことなどから、衛生的で快適な生活を確保し、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要請となっている。

二 今後五年間（平成二十六年度末まで）における営業の振興の目標

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、特にレジオネラ属菌に注意が必要な業態である。衛生上の危害を防止し、利用者に対して安全なサービスを提供することは営業者の責務である。

また、一般公衆浴場は、利用客の減少している中においても、例えば、ジョギングブームによる新規利用者の掘り起こしなど地域に密着したサービスの提供により、経営の安定化を図るとともに、地球環境に配慮したボイラー燃料の転換を含めた自店の経営方針や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。

特に、新規利用者の掘り起こしについては、自家風呂保有率の上昇の結果、一般公衆浴場について関心が低くなっていることから、現在の利用者以外に向けて、インターネットのホームページ等により、浴場の有用性や癒しの場としての効果を積極的に情報提供するなど、創意工夫した広告や宣伝を行うことにより、利用者の拡大に努めることが必要である。

一方、一般公衆浴場は、自家風呂のない人々には日常生活において欠くことのできない施設であることから、営業者は地域住民の健康の

二 今後五年間（平成二十一年度末まで）における営業の振興の目標

第一に、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。

第二に、競争が激化する中で、一般公衆浴場は、立地条件等を活かしたレジャー機能や地域の密着度を高め、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。

第三に、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おり、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よう努めなければならない。

第四に、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いるところであり、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

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ことを認識し、国及び地方公共団体が行う住民の福祉のための施策に協力するよう努めなければならない。

各営業者は、これらを十分に認識し、衛生水準の向上、利用者への情報提供に積極的に取り組むとともに、住民の福祉の向上や環境に優しい浴場を目指し、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

浴場業においては、レジオネラ症や新型インフルエンザ等の感染症の発生状況を踏まえ、公衆衛生の見地から感染症対策の充実を図るとともに、より清潔で快適な浴場の整備を図ることが必要である。

特に、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中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。一方、換気、防湿、衛生害虫

し、創意工夫した広告や宣伝を行い、利用者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、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)衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、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。

特に、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中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

等の駆除、脱衣室及びトイレ等の清掃、足拭きマットその他設備についても衛生の保持を図り、利用者が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ことも必要である。

また、感染症の予防のため、発熱等の感染症を疑う症状のある従業員に対する適切な対応など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及び危機管理体制を整備することが必要である。

## (二)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、営業者においては、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。

### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

営業者は、自店の経営方針や地域の状況を適切に把握し、それに適合した経営を実現するとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

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、脱衣室及びトイレ等の清掃、足拭きマットその他設備についても衛生の保持を図り、利用者が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ことも必要である。

また、感染症の予防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及び危機管理体制を整備することが必要である。

## (二)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、営業者においては、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。

### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮

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

一般公衆浴場は、すでに地域に定着しているところが多いことから、利用者の要望や客層等の動向、周囲の競合店の情報を収集し、自店のサービスを見直すなど、経営意識の改革に努めるとともに、新規顧客の獲得等将来を見据えた経営方針を改めて見直すことが必要である。

また、一般公衆浴場は小規模の施設が多く、営業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、営業者は、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。

#### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店の立地条件や経営方針に照らし、営業日や営業時間、利用者が満足するサービスの見直しに努める必要がある。

例えば、こどもの日、母の日、父の日、敬老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

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又は経済的諸条件及び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。

#### イ サービスの見直し及びメニューの開発

一般公衆浴場の数は激減しているが、一方ではスーパー銭湯等が増えているように、国民の風呂好きに変わりはなく、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

化、清涼飲料水や氷菓等多様な飲食物等の提供、BGMの放送等  
自由な発想で自店に適した新たなサービスの開発が期待される。

また、地方公共団体や関係機関等と連携して活性化のために  
様々な取組を行うことが求められており、例えば自家風呂の普及  
により銭湯を利用したことのない子どもが多い中、体験入浴、親  
子ふれあい入浴など子どもが利用しやすい企画を实践すること  
や、歴史や構造で特色をアピールできる施設の場合は、自店の特  
色を含めた銭湯文化の紹介・発信を行うことなどにより、公衆浴  
場についての関心を高める工夫が必要である。

さらに、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  
健康入浴推進事業の推進に努めることが期待される。

ウ 施設及び設備の改善に関する事項

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、ジュース等多様な飲み物等の提供、BGMの放送等  
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。

ウ 施設及び設備の改善

一般公衆浴場においては、福祉入浴援助事業（デイセントリー事業）及び確保法により、健康増進等の取組を推進することが求められている。例えば、健康情報誌等を備えた図書コーナー等、健康の維持又は増進の場の設置、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の設置、また、インターネット端末の設置、ケーブルテレビ等による情報の提供や、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及び設備の多様化を推進するとともに、コミュニティセンター、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連携又は複合化を推進するなど、地方公共団体の協力を得ながら地域コミュニティの核となるべく施設及び設備の改善を図ることが期待される。

また、一般公衆浴場においては、営業者の高齢化や後継者不足等により事業継続の先行きが不透明なことから、設備投資に迷っ

一般公衆浴場においては、平成九年よりデイセントリー事業（「福祉入浴援助事業（デイセントリー事業）を行う公衆浴場の施設・設備及び運営基準について」（平成九年七月二十二日付け衛指第百三十九号厚生省生活衛生局長通知））を実施するに当たり、健康福祉の施設及び設備の整備に努めてきたところであるが、平成十六年確保法の一部改正（平成十六年法律第三十二号）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伴い、更なる健康増進等の取組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又は増進の場や休憩室、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及び設備の多様化を推進するとともに、コミュニティセンター、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及び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思決定に迷っている営業者も少な

ている営業者も少なくないが、老朽化した設備では新規利用客に対してアピールできないことも事実であるため、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、改築、改修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、施設内の分煙や禁煙等受動喫煙の防止のための対策、シャワーの配置にも十分配慮するなど、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。

工 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

一般公衆浴場の営業者の中には、広告や宣伝は不必要と考えている営業者も少なくないが、公衆浴場の存在を近隣住民に周知するうえでもインターネット等の活用が効果的である。営業者は、各種サービスの実施等の催事情報をホームページ等に掲載し、顧客への積極的な働きかけをするとともに、パーソナルコンピュータを利用して管理及び運営業務の合理化及び効率化を図ることが

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、それにより、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受動喫煙の防止のための対策、シャワーの配置にも十分配慮するなど、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。

工 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、導入が必ずしも十分とは言えない状況にある。また、一般公衆浴場では広告や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、一般公衆浴場の入浴料金、浴槽の種類等を知らない住民も少

重要である。

なお、営業者は、顧客データ等の取扱いに当たっては、適正に管理することが必要である。

オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、利用者の見やすい場所に、営業時間、休業日、設備等、提供するサービス内容及び料金について明確に表示し、利用者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、最近の国民のサービスの安全・安心に対する意識の向上により消費者保護が一層求められてきていることから、営業者は利用者への真摯な対応が利用者の信頼確保に繋がることを認識し、利用者からの意見や苦情に対しては、誠意をもって対応し、

なくはない。したがって、営業者は、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、新たな利用者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を発信するなど、情報通信技術を新しい広告媒体として活用することも必要である。

オ 表示の適正化等利用者への情報提供及び苦情の適切な処理

営業者は、営業時間、休業日、施設及び設備等の提供するサービス内容及び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や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

問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

#### カ 人材育成に関する事項

一般公衆浴場業の新たな発展を期するためには、従業員の資質の向上に関する情報を収集することや銭湯の持つ医学的効用に関する知識を習得することなど、進んで自己研さんに努め、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とともに、適正な労働条件の確保に努めることも必要である。

努めることが必要である。

#### カ 人材育成及び自己啓発の推進

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することや銭湯の持つ医学的効用に関する知識を習得することなど、進んで自己研さんに努め、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、従業員に意欲及び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も必要である。

#### キ 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

### (一)組合及び連合会による営業者への支援

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。

### 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

営業者に対して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に努めるものとする。

### イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、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に関する指導助言及び情報提供に努めるものとする。

また、少子・高齢化社会等や省エネルギー、環境保全に配慮した施設及び設備の改善に対しても指導等に努めるものとする。

## 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

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。

### 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

### イ 施設及び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及び設備の改善の推進

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や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成及びその見直し、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に努めるものとする。

また、メタボリック・シンドロームや生活習慣病の予防や改善等に役立つ指導や情報提供、ストレス解消の効果等入浴に関する正しい知識の普及啓発に努めるものとする。

さらに、スタンプラリーの実施や銭湯文化の周知など、公衆浴場の良さを利用者その他に広くアピールする機会を増やすことも必要である。

エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

経営管理の合理化等に関する講習会及び研修会、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並びにこれらの情報提供に努めるものとする。

オ 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や健康入浴法に関する知識、基礎的な接

ウ 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、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

エ 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

オ 営業者及び従業者の技能の改善向上に関する事項

遇等に関する研修会及び講習会の開催や健康入浴推進員の養成に努めるものとする。

カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項

機器業界等の関連業界との連携強化及び共通入浴券事業、購入事業等の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めるものとする。

キ 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、作業環境の改善及び健康管理充実のための支援、医療保険（国民健康保険又は健康保険）、年金保険（国民年金又は厚生年金保険）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険）の加入等に係る啓発、組合員等の利用する福利厚生  
の充実並びに共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化に努めるものとする。

銭湯の持つ医学的効用や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の開催

カ 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並びに実施に係る指導

キ 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

ク 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件の整備や健康管理の充実のための支援、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実並びに共済制度（生命保険等）の整備及び強化

また、男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会への適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実に努めるものとする。

ク 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、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めるものとする。

(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経営指導員、経営特別相談員等による具体的な指導、助言等の支援を行うとともに、利用者からの苦情や要望に対しても組合及び営業者と連携して対処するなど、利用者の信頼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、健康入浴推進事業の推進に努めるものとする。

イ 財団法人全国生活衛生営業指導センター（昭和五十五年三月二

ケ 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

(二)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

ア 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な指導及び助言等の支援を行うとともに、利用者からの苦情及び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。

十四日に財団法人全国環境衛生営業指導センターという名称で設立された法人をいう。)においては、ア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や整備、営業者へのこれらの情報の提供、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。

ウ 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、安全衛生に関する情報の提供その他必要な支援に努めるものとする。

エ 日本公庫においては、施設及び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資金貸付による融資の実施、災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うとともに、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

イ 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や整備、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。

ウ 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。

エ 株式会社日本政策金融公庫においては、施設及び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。

一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進

営業者は、施設の改修、ボイラー等の機器の購入及び更新に際しては、省エネルギー性能の高い機器の購入について配慮するとともに、毎月のエネルギー使用量をグラフ化する等の「見える化」による管理等営業者及び従業員による取組等により、温室効果ガス排出の抑制に努めるものとする。

また、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、公害防止に係る関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善等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。

二 少子・高齢化社会等への対応

一般公衆浴場業は、住宅街で営業していることが多いため、地域に密着した業態であるといえる。営業者は、高齢者や障害者が住み慣れた地域社会で安心して充実した日常生活を営むことができるよう、浴槽への手すりの設置等のバリアフリー対策に積極的に取り組むことが期待される。

第三 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、設備の改善等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

営業者は、足腰の弱い高齢者や障害者が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、浴槽や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

また、営業者は利用者が高齢化することを考慮した従業員の人材教育及び研修に努め、高齢者、障害者、妊産婦等に対して優しい環境の実現等について取り組むことが必要である。

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に努めることも期待される。

### 三 地域との共生

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推進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。

株式会社日本政策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や小学生の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に努めることも期待される。

営業者は、地域住民に対して公衆浴場の存在、提供するサービスの内容をアピールする機会を設けるものとする。例えば、脱衣場を開放し、ミニコンサート、寄席、カラオケ大会等の地域交流の場として提供することや、地域におけるまちづくりへの積極的な参加、防犯活動への協力、地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民の支援など、様々な地域社会活動の一翼を担い、地域と共生していくことが望まれる。

このため、組合及び連合会においても、地方公共団体等と連携しながら、地域社会において様々な活動を企画し、指導又は援助を行うことができる指導者の育成に積極的に取り組むとともに、営業者を支援することが期待される。

また、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色ある取組を支援することが期待される。

### 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、また文化活動の場として期待される役割が大きい。このため、営業者は、例えば、浴場施設内に集会場や休憩室を設けて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、寄席等の娯楽活動の場、囲碁・将棋大会等異世代間交流の場、ミニ画廊等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、指導又は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。