3　国及び公益財団法人全国生活衛生営業指導センターに期待される役割

国及び公益財団法人全国生活衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）は、公衆衛生の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、都道府県及び連合会と連携を図り、信頼性の高い情報の発信及び的確な政策ニーズの把握等を行う必要がある。また、予算措置、金融措置及び税制措置を中心とする政策支援措置については、営業者の衛生水準の確保及び経営の安定に最大限の効果が発揮できるよう、安定的に所要の措置を講じるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取組が必要である。

また、全国指導センターにおいては、地域で孤立する中小規模の営業者に対して、組合加入の働きかけや公衆衛生情報の提供機能の強化を行うため、関係の組合及び連合会との連携を促すための取組が求められる。

第四　浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項

浴場業の目標を達成するために必要な事項としては、次に掲げるように多岐にわたるが、営業者においては、衛生水準の向上等のために必須で取り組むべき事項と、戦略的経営を推進するために選択的に取り組むべき事項の区別を行うことで、課題解決と継続的な成長を可能にし、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、組合及び連合会においては、組合員である営業者等に対する指導及び支援並びに利用者の浴場業への信頼向上に資する事業の計画的な推進が求められる。

このために必要となる具体的取組としては、次に掲げるとおりである。

一　営業者の取組

1　衛生水準の向上に関する事項

⑴　日常の衛生管理に関する事項

営業者は、入浴設備の衛生管理において、浴槽等におけるレジオネラ症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。

また、衛生管理を徹底するための研修会及び講習会を受講し、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及び衛生管理体制の整備充実に努めるものとする。

さらに、感染症の予防のため、発熱等の感染症が疑われる症状のある従業員に適切な対応を行う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。

⑵　衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生的管理の取組に加えて、定期的かつ適切に施設及び設備の衛生面の改善に取り組むことが必要である。清潔で快適な浴場を整備するために、換気、防湿、衛生害虫等の駆除並びに脱衣室及びトイレ等の清掃を行うほか、足拭きマット等の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が必要である。

2　経営課題への対処に関する事項

個別の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、多様な利用者の要望に対応する良質なサービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、経営改革に積極的に取り組むことが期待される。

特に、家族経営等の場合、営業者や従業員が変わることはほとんどないため、経営手法が固定的になりやすい面があるが、経営意識の改革を図り、以下の事項に選択的に取り組んでいくことが期待される。

⑴　経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境や市場を十分に把握した上で分析し、自施設や地域の特性を踏まえ、強みを見いだし、経営方針を明確化し、自施設の付加価値や独自性を高めていくとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

ア　自施設の立地条件、利用者層、資本力及び経営能力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合施設に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする利用者層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　施設のコンセプトの明確化
カ　地域コミュニティの中で期待されている役割の把握
キ　経営手法及び専門的知識の習得及び伝承並びに後継者の育成
ク　若手人材の活用による経営手法の開拓
ケ　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の積極的活用

⑵　サービスの見直し及び利用者の確保に関する事項

利用者のニーズやライフスタイルの変化に的確に対応し、利用者が安心して利用できるよう、浴場の魅力を増し、利用者の満足度を向上させるとともに、新たな利用者を獲得することが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　サービスの充実

①従業員等の教育及び研修の徹底
②マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」による温もりのあるサービスの提供
③回数券や家族券等の発行
④季節風呂（しょうぶ湯、ゆず湯、リンゴ湯又はハーブ湯等）等のサービス
⑤割引制度の実施
⑥スタンプラリーの実施
⑦清涼飲料水や氷菓子等の販売
⑧冷水、お茶又はシャンプー等の無料サービス
⑨高齢者、障害者及び妊産婦等への介助
⑩身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の待機場所やクレート（犬舎）の用意
⑪利用者との信頼関係の構築
⑫専門性を高めた高付加価値の提供
⑬看板サービスへのこだわり
⑭優秀な人材の獲得並びに若手従業員の育成、指導及び資質向上
⑮魅力ある職場作り（人と人の心のチームワーク）

イ　健康志向等に対応した取組

①健康入浴法等の知識の普及
②生活習慣病等の予防対策としての水中運動の推進
③生活習慣病患者等に対する入浴指導
④専門家による健康座談会の実施等
⑤ランニング愛好家への対応

ウ　利用者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した施設作り

①清潔で入りやすく、誰もがくつろぎやすい施設の雰囲気作り
②ＢＧＭ放送等による雰囲気作り
③個人のプライバシーを考慮した番台のロビー化
④親子又は子ども向け体験入浴の実施
⑤銭湯文化や入浴マナーの紹介及び啓発
⑥児童又は生徒の入浴体験学習への協力
⑦地域のイベント等に対する場所（脱衣場等）の提供
⑧訪日外国人旅行者への対応