

厚生労働科学研究費補助金（健康安全・危機管理対策総合研究事業）
分担研究報告書

民泊の衛生管理等に関する事業者意識

研究分担者 堀田祐三子 和歌山大学観光学部教授

研究代表者 阪東美智子 国立保健医療科学院生活環境研究部上席主任研究官

研究要旨

本研究では、民泊事業者の衛生管理の実態と意識を明らかにするため、第1に昨年度実施したアンケート調査結果を用い、総定員規模およびフロントの有無別にその特徴を分析すること、第2に事業者に対してインタビュー調査を行い、衛生管理のより詳細な実態把握を行うことを目的とした。

アンケート調査結果の分析からは、10人以下の規模の施設で、客の滞在期間に合わせた清掃や衛生管理対応を行っていること、清掃専門業者の利用についても11人以上規模の施設と比較して少ないことが明らかとなった。フロント有の施設ではフロント無の施設よりも、清掃頻度が定期的で、害虫防除の定期的な薬剤散布の割合が高いが、衛生管理に対する意識には大差はなかった。

他方、インタビュー調査結果から明らかとなった課題として以下の点を指摘する。(1) 衛生管理に対する危機意識は、経営や火災・犯罪などの危機管理と比較して高くないこと、(2) 問題発生時の対応がネットの情報や経験者の体験を参照して行われていること、(3) 許可取得後施設・設備要件で衛生管理基準がクリアできれば、その後の衛生管理対策は意識されにくくなること、(4) 日々の管理が適切に実施されているかのチェック体制は十分ではないこと。

A. 研究目的

本研究では、民泊事業者の衛生管理の実態と意識について、昨年度実施した民泊事業者を対象としたアンケート調査結果と、事業者インタビュー調査・現地調査を用いて、その特徴と詳細を明らかにすることを目的とする。

B. 研究方法

本報告で対象とした民泊事業者は、旅館業法の下で簡易宿所の許可を得ている者もしくは特区民泊の認定を受けている事業者である。アンケート調査は、京都市・大阪市・東京都大田

区の上記事業者を対象として2017年12月～2018年1月に実施した。詳細は前年度報告書に記載済みのため、割愛する。

インタビュー調査および現地調査については、インターネット上のサイトから宿泊施設を抽出し、メールによるインタビュー調査の依頼を行うか、関係者の紹介を通じて依頼を行い、了解が得られた事業者に対して行った。インタビュー時期は2017年11月～2019年9月、対象者は13名、現地調査施設は14件である(表1)。

(倫理面への配慮)

調査の趣旨説明において、説明・依頼文にて、調査の意図、個人情報保護に配慮すること、協力者への不利益が生じないよう配慮して実施すること、調査結果の公開方法等について説明を行った。調査対象者が特定されないよう、匿名性の確保に配慮している。

表1 インタビュー調査対象

	建物	許可取得年	総定員	客室	経営
A	木造2階・1戸建	2011	10	ドミ	個人
B	ビル (一)	2011	30	ドミ/個室	個人
C	ビル (一)	2015	30	ドミ/個室	個人
D	木造2階・1戸建	2017	5	個室	個人
E	木造2階・1戸建	2010	-	ドミ/個室	個人
F	木造2階・1戸建* ワンルームマンション1室	-	10	個室	個人 →委託
G	木造2階・1戸建	2015	-	1棟貸	個人
H	ビル (RC)	2017	32	個室	個人
I	ビル (SRC)	1992	107	個室	会社
J	ビル (RC)	1999	56	個室	会社
K	ビル (SRC)	1989	89	個室	会社
L	ビル (RC)	2017	16	個室/ドミ	会社
M	木造2階・1戸建	2016	20	個室	会社

* 調査時無許可。2019年4月時点では調査時事業者から管理を委託されていた事業者名で許可取得済。

注) 取得年、総定員数、経営の項目については許可申請登録一覧より作成。

C. 研究結果

調査結果については、アンケート調査結果分析とインタビュー調査結果に大別し、アンケート調査結果については施設規模別とフロントの有無別でその特徴を概観する。

施設規模については、本研究が「民泊」すなわち住宅を利用した宿泊施設に焦点を当てていることを鑑み、収容できる人数(総定員)の小さな施設の特徴を抽出するためにひとつの分析基準として設定した。フロントの有無別については、各施設の管理・運営方法を示すひとつの基準になるものとして設定した。

C-1. 施設規模別分析結果

施設規模を総定員別に見た(表2)。区分としては、小規模施設に焦点を当てて、衛生管理の実態と意識を把握するため、表3に示す3区分とした。

施設建物の特徴としては、10人以下の規模で木造、1戸建てが多く、建築年も古い。11人以上の規模で鉄筋コンクリート、集合建てが多くなっている(表4, 5, 6)。直前の建物用途は、10人以下では、住宅が最も多く6割を占めるのに対して、11人以上の規模では新築(24.0%)と住宅(34.0%)、簡易宿所を含む旅館業(20.0%)とに分散している(表7)。

客室タイプは、5人以下規模で1棟貸しが多く、6~10人規模では個室と1棟貸しに二分され、11人以上規模では個室が最も多い(表8)。

ドミトリールを提供している施設は、大半が11人以上の施設であった。

経営については、当然のことながら、小規模施設ほど、雇用スタッフ無のところが多く、スタッフ駐在についても10人以下の小規模施設では、常駐が32.4%と32.8%であり、11人以上規模(52.3%)と比較してその割合が低くなっている(表9)。

衛生管理については、まずは清掃業者の利用について、10人以下の規模では、利用していないと回答している割合が7割を超え、11人以上規模のそれ(52.0%)と比較して高かった(表10)。清掃頻度(個室・1棟貸し)については、10名以下の規模では客の滞在中は客の自主管理とし、退室時に清掃を行うケースが最も多いが、11人以上規模では退室時と客のリクエストに応じてとの回答が28.3%であり、次いで毎日との回答が21.7%であった(表11)。つまり、小規模施設では客の滞在中に合わせて清掃は不定期に実施されており、一定規模の施設では客の滞在中に合わせた清掃を行う施

設と、定期的な清掃を行う施設とが含まれていることがうかがえる。

客室の害虫防除については、ゴキブリとトコジラミでは11人以上規模の施設で薬散布の割合が、他の2つの規模に比べて若干高い数値を示したが、統計上の有意差はなかった。また、感染症対策についても規模別特徴は見られなかった。

ごみ処理の方法については、規模による違いが他の項目よりも明確であり、小規模ほど施設ほど家庭ごみとして処理している現状がある(表13)。

浴室の清掃頻度については、客室同様客の入れ替わり時に行われるケースが多く、5人以下と6~10人規模の施設では約半数が入れ替わり時での清掃であり、11人以上規模の施設では毎日が59.2%と最も多く、客の入れ替わり時は22.4%であった(表14)。

衛生管理に対する意識としては、自己評価が「十分できている」と回答した割合が、5人以下、6~10人規模の施設より、11人以上規模で低くなっており、「不十分な部分がある」との回答が高く、自己評価としては11人以上規模の施設で低い傾向がある(表15)。旅館業法の衛生管理要領に対する認識についても11人以上規模の施設で、「よく知っている」が他2つの規模と比較して低く(16.0%)、「全く知らない」が高い(12.0%)(表16)。

衛生管理対策について不安なこととしては、11人以上規模の施設で「とくにない」が他の2つと比較して低く、「客が持ち込む害虫・汚物等」の割合が他の2つの規模と比較して2倍の高さであり、10人以下の施設よりも11人以上規模の施設において不安に思う傾向が高いことがうかがえる(表17)。

表2 総定員別回答事業者分布

	度数	%
5人以下	84	39.4
6-10人	74	34.7
11-20人	28	13.1
21-100人	11	5.2
101人~	11	5.2
無効回答	5	2.3
合計	213	100.0

表3 総定員規模3区分別回答者分布

	度数	%
5人以下	84	39.4
6~10人	74	34.7
11人以上	50	23.5
無効回答	5	2.3
合計	213	100.0

表4 施設建物の構造

		(1) 建物の構造について、下記から1つ選択してください。						合計
		無効回答	木造	鉄筋コンクリート	鉄骨造	その他	不明	
総定員区分	無効回答	0	4	1	0	0	0	5
	総定員区分の%	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
0-5人	度数	0	68	6	8	1	1	84
	総定員区分の%	0.0%	81.0%	7.1%	9.5%	1.2%	1.2%	100.0%
6-10人	度数	0	53	8	12	1	0	74
	総定員区分の%	0.0%	71.6%	10.8%	16.2%	1.4%	0.0%	100.0%
11人~	度数	1	17	23	7	1	1	50
	総定員区分の%	2.0%	34.0%	46.0%	14.0%	2.0%	2.0%	100.0%
合計	度数	1	142	38	27	3	2	213
	総定員区分の%	0.5%	66.7%	17.8%	12.7%	1.4%	0.9%	100.0%

表5 施設建物の建築年

		(2) 建築年について、下記から1つ選択してください。						合計
		a. 大正8年以前	b. 大正9年~昭和25年	c. 昭和26年~昭和55年	d. 昭和56年~	e. 平成	f. 不明	
総定員区分	無効回答	1	2	1	0	1	0	5
	総定員区分の%	20.0%	40.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
0-5人	度数	17	17	17	11	11	11	84
	総定員区分の%	20.2%	20.2%	20.2%	13.1%	13.1%	13.1%	100.0%
6-10人	度数	13	16	17	9	15	4	74
	総定員区分の%	17.6%	21.6%	23.0%	12.2%	20.3%	5.4%	100.0%
11人~	度数	4	4	13	1	26	2	50
	総定員区分の%	8.0%	8.0%	26.0%	2.0%	52.0%	4.0%	100.0%
合計	度数	35	39	48	21	53	17	213
	総定員区分の%	16.4%	18.3%	22.5%	9.9%	24.9%	8.0%	100.0%

表6 施設建物の建て方

		(4) 建て方について、a~dよりお選びください。				合計	
		無効回答	a. 一戸建て	b. 長屋	c. 集合	d. その他	
総定員区分	無効回答	0	3	1	1	0	5
	総定員区分の%	0.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	100.0%
0-5人	度数	0	57	20	5	2	84
	総定員区分の%	0.0%	67.9%	23.8%	6.0%	2.4%	100.0%
6-10人	度数	0	42	22	7	3	74
	総定員区分の%	0.0%	56.8%	29.7%	9.5%	4.1%	100.0%
11人~	度数	1	28	4	17	0	50
	総定員区分の%	2.0%	56.0%	8.0%	34.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	1	130	47	30	5	213
	総定員区分の%	0.5%	61.0%	22.1%	14.1%	2.3%	100.0%

表7 直前の建物用途

		(7) 無効回答もしくは特区民泊として許可・認定申請する直前の、建物の用途は何でしたか。							合計	
		無効回答	a. 新築	b. 住宅	c. 寄居	d. 旅館	e. 旅館併用	f. その他	不明	
総定員区分	無効回答	0	0	4	0	1	0	0	0	5
	総定員区分の%	0.0%	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
0-5人	度数	1	4	65	1	3	18	2	84	
	総定員区分の%	1.2%	4.8%	65.9%	1.2%	3.6%	21.4%	2.4%	100.0%	
6-10人	度数	1	4	50	1	2	13	3	74	
	総定員区分の%	1.4%	5.4%	67.6%	1.4%	2.7%	17.6%	4.1%	100.0%	
11人~	度数	0	12	17	2	10	7	2	50	
	総定員区分の%	0.0%	24.0%	34.0%	4.0%	20.0%	14.0%	4.0%	100.0%	
合計	度数	2	20	126	4	16	38	7	213	
	総定員区分の%	0.9%	9.4%	59.2%	1.9%	7.5%	17.8%	3.3%	100.0%	

設では、別業者に委託している割合が高い（20.5%）ことが特徴的である（表 20）。

また、チェックイン・チェックアウト時以外に客との対面コミュニケーションに対する姿勢では、「積極的にしている」「なるべくしている」の合計がフロント有の施設で若干高く（77.6%）、また「あまりしていない」という回答が設置していない施設で多い傾向があるが、大きな違いは見られなかった。フロント無の施設では、チェックイン時に施設にスタッフが赴き対応するケースが多いことが、このような大差ない結果となったと推察する（表 21）。

衛生管理については、まず清掃専門業者の利用はフロントの有無で大差はなかったが（表 22）、客室の清掃頻度については、フロント無の施設で、客の退去時に実施する割合が48.1%と、フロント有（32.8%）と比較して高くなっており、毎日との回答がフロント有の施設で30.3%と無と比較して高い（表 23）。

浴室の清掃頻度も、客室の清掃と同様、フロント無の施設で、客の退去時に行う割合が59.8%と、フロント有（33.1%）より高くなっている（表 24）。

客室の害虫防除は、フロント有の施設で、いずれの害虫に対しても薬散布の割合が、無と比べて高い（表 25）。定期点検についても、ダニ以外で、フロント有施設が無施設と比較して、4ポイント以上実施の割合が高い。

ごみ処理については、フロント無の施設で事業系ごみとして処理している割合が59.0%と高く、フロント有のほうが家庭ごみとして処理しているケースが多い（表 26）。

事業者意識に関しては、衛生管理対策に対する自己評価をみると、フロントの有無で大差ないが（表 27）、衛生管理要領の認知度については、「よく知っている」の回答割合が、フロント有施設で22.4%、無で15.7%、「あまり知ら

ない」との回答割合も無の施設で若干高い（表 28）。

最後に、衛生管理対策に関して不安なことについては、フロントの有無いずれも「特になし」の回答がもっとも多い。次に回答割合が高いのは、フロント有では「客が持ち込む害虫や汚物等」（35.2%）であり、次いで「感染症の対策」（22.1%）、「害虫防除対策」（21.3%）であった（表 29）。フロント無の施設では、「客が持ち込む害虫や汚物等」「感染症の対策」「害虫防除」が23.8%と同率2位であった。

表 18 フロントの有無

	度数	%
設置している	125	58.7
設置していない	83	39.0
無効回答	5	2.3
合計	213	100.0

表 19 客室タイプ

		ア. ドミトリー（複数組の客が1客室を共有）				イ. 個室（1組の客が1客室を利用）		ウ. 一棟貸しのみ（1組の客に棟ごと貸す）		合計
		度数	%	度数	%	度数	%			
a. 設置している	度数	24	68	54	125					
	Q21の%	19.2%	54.4%	43.2%						
b. 設置していない	度数	2	25	54	81					
	Q21の%	2.5%	30.9%	66.7%						
合計	度数	26	93	108	206					

表 20 経営の方法

		5. 経営の方法について、該当するもの1つをお選びください。					合計
		無効回答	a. 自営+雇用スタッフ無	b. 自営+雇用スタッフ有	c. 自営+一部委託	d. 別の事業者/会社に委託	
無効回答	度数	1	3	0	1	0	5
	%	20.0%	60.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
a. 設置している	度数	0	45	45	24	7	125
	%	0.0%	36.0%	36.0%	19.2%	5.6%	100.0%
b. 設置していない	度数	0	30	23	13	0	83
	%	0.0%	36.1%	27.7%	15.7%	20.5%	100.0%
合計	度数	1	78	68	38	24	213
	%	0.5%	36.6%	31.9%	17.8%	11.3%	100.0%

表 21 チェックイン・アウト時以外の対面コミュニケーション

		チェックイン・アウト時以外に行うゲストとの対面コミュニケーション				合計
		無効回答	a. 積極的にしている	b. なるべくしている	c. あまりしていない	
無効回答	度数	1	0	2	1	5
	%	20.0%	0.0%	40.0%	20.0%	100.0%
a. 設置している	度数	1	53	44	16	125
	%	0.8%	42.4%	35.2%	12.8%	100.0%
b. 設置していない	度数	2	36	19	19	83
	%	2.4%	43.4%	22.9%	22.9%	100.0%
合計	度数	4	89	65	36	213
	%	1.9%	41.8%	30.5%	16.9%	100.0%

申請が会社名で行われていても、施設の管理運営が組織的に行われているとは限らない。逆に、個人名であっても、施設の管理運営を完全に外部委託するケースもありえる。

小規模事業者の施設では、アルバイトを雇ったり、中長期滞在者に無料で宿泊を提供する代わりに施設運営の手伝い(フリーアコモデーション: フリアコ) をしてもらったりして、一時的な労働力を確保している場合もある。また、複数の施設を運営している事業者や、宿泊施設以外の事業(飲食業等)を手掛けているケースもある。

前掲表 2 に示すように、調査者対象は個室やドミトリーを提供する施設が多い。調査対象のなかでは 1 件が 1 棟貸しである。2000 年代に許可を取得している施設はいわゆる“ゲストハウス”と呼ばれるタイプが多く、安価であることに加え、程度の差はあるものの、管理者と宿泊客、宿泊客同士のコミュニケーションを楽しむ場として運営されている。他方 2000 年以前の施設は、「民泊ブーム」以前は労働者向けの宿泊施設として経営されていたものである。

客層について

施設によって若干異なるが海外からの宿泊客、とくにアジア圏からの客が大半である。J と K には旅行滞在客以外にも宿泊しており、J はほぼ日本人客で、3 割ほどが宿泊予約サイトからの客である。

ゲストハウス(トイレ・シャワー/風呂共同)であることを認識せずに宿泊した客からの苦情や、ゲストハウスでの過ごし方のルールを十分理解していない客による迷惑行為等が一部あるのが現状である(A,C,M)。宿泊施設の選択という点と関連して、事業者から女性客や子ども連れを対象にした施設やトランスジェンダーの宿泊客への対応についての話があった

(A,E)。

ホテル・旅館以外の宿泊形態が普及してきたことにより選択肢が多様になったことや、観光に求めるものや滞在期間中の過ごし方に対するニーズや傾向がセグメントによって異なること、宿泊形態の多様化に対する客側の認識の不十分さ、宿側(もしくはプラットフォーム側)の情報提供の不十分さ(もしくは不適切さ)があり、客と宿のミスマッチが生じている(A,C,K,M)。このことが客と宿との間のトラブルの原因にもなっている。

日本人は 1 泊が多く、外国人観光客だと 2~3 泊の客層が多く、日本人客よりは少し長く滞在する傾向にある。

清掃について

日常的な清掃については、管理者もしくは雇用スタッフによって行っている(自家)ケース(A,C,D, E,G,H,J,K, M)と業者委託(I,L)がある。

自家の場合、対象施設はインターネット上の予約サイトを利用しているため、清掃状態の良し悪しは施設の評価に直結すると考えている。したがって清掃は衛生対策の中では重視されている。各事業者の話からは、髪の毛やほこりの有無、水回り、清掃と関連してにのりの有無など、とくに容易に客の目につく部分や客が汚れなどを気にする箇所に注意して清掃している傾向がうかがえる。

大半の施設は短期滞在の客が多いため、客の入れ替わり時に清掃を行っているが、客の滞在が中長期となる場合は、1 週間を目安に清掃に入るケースや清掃の要望について確認するなどして対応している。

またリネン類の洗濯については、外部委託するケースが多い。ただシーツなど大型のものは外部委託し、バスタオルや枕カバーなど小型の

ものは自家で洗濯するかコインランドリーを利用するケースも見られた。

業者委託の場合、事業者（L）は委託事業者に対し、清掃後、確認箇所（排水溝やゴミ箱の中等）を写真に撮影して清掃完了を報告することになっており、清掃の仕上がりを確認している。情報技術の発展・普及によって、業務委託した事業者の対応状況を遠隔で確認する仕組みがあり、管理者は宿泊施設の衛生状態を頻繁に直接確認する必要性が低くなっている。写真確認でどこまで清掃が行き届いているかについては、検証の余地がある。リネンの交換・洗濯についても委託をしており、清掃確認同様の色で交換したことが写真でもわかるように工夫されている。

また今回の調査対象施設のなかでもっとも規模が大きい施設（I）は総定員が100人超であるが、ここでは清掃は外部委託、リネンはリースを利用していた。

自家で清掃する事業者（M）によれば、清掃事業者のサービスの質は、施設事業者が清掃費にどれだけコストを支払うかに依存する。そのため、バックパッカー等を主たるターゲットとしている施設では、旅行者の宿泊費用を低く抑えたいため、自家で清掃するほうが宿泊費用を抑制できかつ、施設の清潔さを維持できると考えている。

害虫防除について

事業者は、害虫防除の必要性に対して、程度の差はあるものの、一定の認識を持っている。事業者が経営する施設の特性によってもどの害虫防除に関心があるかは異なる。木造で築年数が経過している建物を利用している場合には、シロアリ対応が意識されており（E, M）、商業施設が近いところに立地する施設では、ネズミ防除に対する話が聞かれた（G, M）。規模

の大きな施設では害虫が出たら業者を呼んで駆除している（I）。一般の住宅等でもよく出没するゴキブリについては、多くの施設で言及された（C, E, J, K, L）。これについては、市販薬の散布（布置）で対応がなされる傾向にある。この他、複数の施設で蚊についても言及があった（L, M）。

トコジラミについては、多くの事業者が感心を持っている。実際トコジラミの被害があったところもあったが、その対応は主として同業者から提供された情報を基にしている。2事業者（E, I）が専門の業者に依頼しており、1事業者は同業者から駆除業者を紹介してもらっている。

害虫発生の予防策として、客室内での飲食を原則禁止し、共通のリビングに限定している施設もあった（D）。

感染症対策について

アルコール消毒やスタッフの手指消毒など一定の対応を行っている事業者はあるが、概して事業者の感染症対策への対応は鈍く、意識も他の事項と比較して高くない。

対応策の情報収集についても、ネットや同業者からの情報に依存している（H, I）。スタッフを雇用しているところでも、研修等はほとんど行われていない。ネットがあるので情報収集はそこで可能という認識が事業者にある。

その他の衛生関連事項

台所設備の有無や、その利用方法によって、事業者による衛生管理対応の負担の差が生じている。清掃の負担および費用や、衛生管理のため、台所設備があるものの客の利用を制限する施設や（D, H）、そもそも安全・衛生の観点から台所設備をもたない選択をした事業者もある（M）。各個室に簡易台所設備があると清

掃に要する負担が大きいことや、冷蔵庫の衛生管理、調理時に発生するにおいとその残臭、寝室での飲食によって害虫発生の可能性が高まること、室内で客が嘔吐し（原因は過剰飲食）対応に困惑したことなどが、事業者が対応に苦慮する／した経験として語られた。

この他喫煙の問題についても言及された。においや火災の危険性の問題から禁止にしている施設が多いが、客のルール違反による喫煙の事例や損害請求の問題が複数課題として挙げられた。

衛生管理要領に対する認識については、その存在自身あまり意識されていない。要領が存在することは認識していても、普段それに基づいて衛生管理が行われている状況ではなく、簡易宿所の許可を得るときに参照される一連の基準が書かれた文書のひとつとして認識されているように見受けられる。アンケート調査でも認知度にばらつきが見られたように、認識しているが普段参照することはないという現状やそもそも知らないという声が聞かれた。

保健所のチェックは、古くから開業している施設ではチェックに来るといふ声が聞かれたが、2000年代以降に開業したところにはチェックはあまり入っていないようである。また施設が立地する地域によっても、保健所の審査の基準が異なっているとの声もある。

この他、調査期間の初期にインタビューした事業者については、保健所の違法民泊に対する取り締まりが不十分であることへの不満の声が多く聞かれた。許可申請時には、施設の建築・設備要件など衛生管理と関わって厳しくチェックされるが、一旦許可が下りると日常的な管理に対しては、一部の施設を除いて、定期的なチェックはほとんど行われていない。

情報共有について

法制度の変更や諸問題への対応については、主として管理者（オーナー）同士のネットワークに依存している。同業者のネットワークを組織化しようとする動きもあるが、調査時点での現状では、フェイスブック等 SNS を利用して、パーソナルなつながりのなかで情報共有や問題解決が行われている。

こうしたネットワークの利点は犯罪発生や感染症の流行など身近な地域の情報が大きなタイムラグなく共有できる点であり、他方で注意を要する点として、発信・共有された情報の正確さである。たとえば、トコジラミが発生した際の対応など、当該管理者がこれまで経験したことがない事態に直面した際、類似の経験をした者の成功体験に基づく対処方法がとられるケースが複数あった。

また経営や規則変更に関する情報については、SNS を通じた同業者間の情報共有だけでなく、予約サイトを運営する仲介事業者の担当者から得ていた。見方を変えると、施設事業者のための相談窓口の役割を担っているとも言える。同業者間の連携が乏しい事業者にとっては、こうした予約サイト会社の営業担当とのつながりが、経営を安定させるうえでの拠り所となっているケースもあり、制度環境の変化や他の同業者の動向、観光客ニーズなどの情報を取得し、ともに集客改善の方法を検討したりしている。

D. 考察

施設規模別およびフロント有無別にみたアンケート調査結果とインタビュー調査の結果について、それぞれ考察を加える。

D-1. 施設規模別にみる衛生管理の特徴

11 人以上規模の施設では、衛生管理対策に

ついて専門の清掃業者を入れたり、清掃頻度を定期的にしたりと、システムティックな管理が行われている傾向がある。他方10人以下の施設においては、客の滞在に合わせてフレキシブルに対応していること、施設規模だけでなく経営（事業）自体も小規模であるがゆえに、衛生管理対策については11人以上規模施設よりも、衛生管理に対する事業者意識は楽観的である。

10人以下の施設の衛生管理は、小規模経営であることや、アットホームさを演出するサービスの特性を反映しており、今後こうした小規模施設の特徴を反映したフレキシブルな衛生管理のあり方について、必要とされる衛生レベルとその具体的な達成方法を検討する必要がある。

D-2. フロント有無別にみる衛生管理の特徴

フロントの有無を、有人の対面接客（施設の自主管理運営）を重視するひとつの指標として設定し、分析を行った^{注1)}。

衛生管理については、客室や浴室の清掃頻度は、フロント有の施設で高く、害虫防除についてもフロント有の施設で薬剤散布の割合が高い結果となった。

ただごみ処理については、フロント無の施設において、事業ごみとして処理されている割合が高い。フロント無施設では、客の退出後の清掃のために、管理スタッフもしくは清掃事業者が宿泊施設を訪れることになるため、家庭ごみに紛れ込ませて処理することが難しく、事業ごみとして処理されている割合が高くなっていると推察される。いずれにしても、ごみ処理方法については、民泊・簡易宿所ともに事業ごみとして処理されねばならないことが周知徹底されていない状況がある。

衛生管理に対する事業者意識については、自己評価と衛生管理に対する不安ともに、フロン

トの有無で大差がなかった。管理要領に対する認知度は、フロント有施設で、フロント無施設より高い傾向が確認できた。

以上から、フロント無の施設では、フロント有施設と比較して、清掃や害虫防除、ごみ処理など衛生管理の対応を効率化している傾向がうかがえる。効率化と衛生管理の質の関係を精査することが、今後の衛生管理基準を定めていく際に不可欠である。

注1)フロント有無別にスタッフ駐在状況を見ると、フロント設置している施設において日常的な管理を行うスタッフが施設に駐在しているとは限らない。

D-3. インタビュー調査結果にみる衛生管理の特徴

2000年以降に許可取得した事業者を中心に、施設の衛生状態は、客の評価に直結する問題であるため、市場競争のなかで施設が淘汰されることによって解消される問題として捉えられ、他のリスク対策（火災や犯罪等）と比較して軽視される傾向にある。

衛生管理対策、とくに日常的な清掃については、宿泊サービスの質を担保することの一環として捉えられており、衛生管理に対して意欲を持って対応がなされている。ただ、感染症や客が持ち込む害虫（とくにトコジラミ）などについては、その問題性は認識されているものの、対応がなされているところは少なく、目に見えない現象や、発生頻度が低い事案に対するリスク管理はまだ不十分であると言わざるをえない。

供給側から見れば、民泊は、資金・制度の両面において宿泊ビジネスへの参入が容易になり、誰もが気軽に開業できる業態となったことで、そのサービス提供において求められる公衆衛生についての知識が不十分であったり、誤った理解となっていたりする状況が見受けられ

る。

インタビュー調査で明らかになったことの一つに、臭気の問題がある。室内換気や消臭対応による問題とも関連がある点であり、今後対応策等について検証していく必要がある。

最後に、多くの事業者は簡易宿所の許可取得にはその施設や設備の要件をクリアするため、相当のコストや手間を掛けているが、その後管理運営というプロセスにおいては、衛生管理についての知識や対応への意識が低下している状況がうかがえる。

E. 結論

アンケート調査結果からは、10人以下の規模の施設で、客の滞在期間に合わせた清掃や衛生管理対応を行っており、清掃専門業者の利用についても11人以上規模の施設と比較して少ないこと、フロント有の施設で衛生管理対応（清掃頻度や害虫防除）が、フロント無の施設よりも積極的に行われていることが窺えた。

他方、インタビュー調査からは、以下の点を課題として指摘する。

(1) 衛生管理に対する危機意識は、事業経営や火災・犯罪などの危機管理と比較して高くないことや、(2) 問題発生時の対応がネットの情報や経験者の体験を参照して行われていること、(3) 許可取得後施設・設備要件で衛生管理基準がクリアできれば、その後の衛生管理対策は（清掃など目に見えて対応が求められる部分以外）意識されにくくなること、(4) 日々の管理が適切に実施されているかという点についての、チェック体制は、内部・外部いずれも十分確立されていない。以上の課題状況を踏まえると、予防という観点から情報発信や啓発等が不十分であり、かつその周知方法についても検討の余地がある。

今回の調査対象は、旅館業の簡易宿所の許可

を得た事業者を対象としており、したがって規模、利用している施設建物、事業者特性等の違いによる衛生管理対策や事業者意識の分析を行った。アンケートおよびインタビュー調査から見てきたことは、小規模施設経営の個人事業（主）と、中規模施設や小規模施設を一定数経営（管理）する中小企業の事業との2つの系統があり、この系統の違いが衛生管理の現場（宿泊施設）での指揮・監督の違いにつながっているという点である。

その際、許可申請の事業者（個人／企業）と、実際の管理の実態（現場清掃や顧客対応等）は必ずしも一致するわけではないことに注意が必要である。さらに言えば、帳場（フロント）が設置されている＝管理スタッフが駐在しているわけではないという点にも注意が必要である。いずれにしても、衛生管理上のインシデントが発生した場合の対応の指揮系統や管理責任の所在について、事業者や雇用スタッフ、管理を請け負う業者、各々が自覚することが肝要である。

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

堀田祐三子. 民泊の衛生管理の状況と事業者意識. 第62回生活と環境全国大会；

2018.10.19；福島. 同抄録集. p.84-85.

堀田祐三子, 阪東美智子. 簡易宿所および民泊の衛生管理の状況と事業者の意識. 2018年度日本建築学会大会（東北）；2018.9.4-6；仙台. 建築社会システム. p.5-6. (DVD収録)

堀田祐三子. 京都市における簡易宿所増加の動向と観光空間形成への影響. 観光光学術学会第7回大会要旨集. p.64-65. 2018年

H. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む。)

1. 特許取得 なし
2. 実用新案登録 なし
3. その他 なし