

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・管理者の意識

研究分担者 堀田祐三子・阪東美智子

研究要旨

本研究は、民泊の諸問題のなかでも衛生管理に焦点を当て、民泊事業者の衛生管理の実態と意識についてアンケート調査およびインタビュー調査から明らかにすることを目的としている。両調査結果の分析を通して、衛生管理の推進にあたっては以下の諸点を考慮することが必要であることを指摘した。

第1に、「民泊」を他の宿泊サービスと差別化するのは、施設規模の適度な小ささとアットホーム感であり、「民泊」の衛生管理はこの点を踏まえて検討される必要がある。また、適正な衛生管理対策方法と、アットホームさを演出するサービス提供と適正な衛生管理対策とが共存可能であること、さらにはその具体的な共存方法の周知を行うことが肝要である。第2に、違法民泊の影響で競争が激化するなか、経営に対する不安感が高まっており、こうした状況の下では衛生問題よりも事業収支を意識せざるをえなくなる。第3には、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・監督の違いにも関係している。第4に、事業者間の情報収集・共有が、同業者間のコミュニティやインターネット上の情報に大きく依存しており、これが衛生管理対策との関連では利点でもあり、不利点でもあるということである。この点を踏まえて衛生管理に関する情報発信・共有のあり方を検討することが肝要である。第5に、既存の衛生管理のチェック体制が深刻な事態の発生を予防するに足るものになりえていない。保健所による民泊の衛生管理に対する指導監督のあり方の再検討とともに、良心的でかつ衛生管理についての一定の認識を持った事業者間の連携を図り、事業者主体の衛生管理改善推進の動きを促進することも1つの可能性として検討に値する。

A. 研究目的

世界的にシェアリングエコノミーと呼ばれる現象が広がりを持つなかで、その一形態と見做されている「民泊」が日本でも注目されている。日本は人口減少にともって空き家が増加していることや、東京オリンピックや大阪万博な

どいわゆるメガイベントが続くためインバウンド需要に対して、大きな期待が向けられており、「民泊」推進の動きがある。他方で、既存の宿泊業界や、観光客が増加する一部の都市では、「民泊」に対する懸念が払拭されない状況にある。

平成30年に日本でも民泊新法が施行し、ようやく基本的な仕組みのなかでその運用が開始されることとなった。いくつかの規制や誘導策が講じられつつあり、本研究開始前と比較すれば状況は若干改善されたように見受けられるが、現状は未だ多くの課題を抱えている。

本研究は、数多くある問題のなかでも、衛生管理に焦点を当て、民泊事業者の衛生管理の実態と意識について明らかにすることを目的とした。

B. 研究方法

1年目は事業者に対し、アンケート調査を実施し、衛生管理の傾向についてマクロ的な把握を行った。調査対象は大阪市と京都市、東京都大田区内にある簡易宿所および特区民泊事業者のうち、平成12年以降に許可申請を行った事業者1,552件を対象とした。

2年目は、1年目の調査結果のより具体的な分析と、事業者へのインタビュー調査を実施した。アンケート結果の分析は、いくつかの指標を設定して実施したが、本研究の目的に基づき、施設規模別とフロント有無別の分析結果について考察を行った。インタビュー調査対象は、大阪市と京都市で施設を運営している事業者13名、インタビュー時に施設視察14件を行った。

(倫理面への配慮)

いずれの調査においても、調査の趣旨説明を行い、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に配慮して実施すること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。

C. 研究結果

初年度の調査研究では、アンケート調査結果を、特区民泊、大阪市簡易宿所、京都市簡易宿

所の3つの区分で分析を行った。そこから明らかになった点について、簡潔にまとめると以下の通りである。

第1に、日常的な清掃や衛生管理については全体として一定程度意識して対応がなされている。客室およびその他の空間の清掃は、1棟貸しが多いことが影響して、客の入れ替わり時に行う施設が多く、このことは客の滞在期間の長さ如何で、室内の衛生状態が変わる点に配慮を要する。

第2に、特区民泊、大阪市簡易宿所、京都市簡易宿所の3タイプ別では、提供するサービス(客室、共有空間、スタッフ駐在体制等)特性によって、清掃や衛生対策の対応に若干の違いがある。

第3に、目に見えない部分や問題が顕在化しにくい事項、たとえば感染症対策やごみ処理方法、防災対策等については、清掃や害虫防除等と比較して、意識できていないもしくは目をつぶっている事業者が一定数ある。訪日外客の増加を踏まえると、とくに感染症対策についての注意喚起や情報提供が必要である。

第4に、事業経営の状況を踏まえて、衛生対策の取り組みを分析・評価する必要がある。稼働率や事業状況の評価をみる限り、大半は安定的な事業経営ができているものと推察する。しかし、他方で苦労していることについては集客や売上・利益アップといった経営上の課題が上位を占め、必要とするサポートという設問にたいしても、違法民泊に対する取り締まりがもっとも多かったことから、新規参入が増えることで、顧客獲得競争が厳しくなりつつあり、そのことが、いまだ一定の観光需要が維持されている状況にあるにもかかわらず事業経営の見通しを不安定にさせている。

2年目の調査研究について、アンケート調査結果から明らかになったことは、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である。

インタビュー調査からは以下の諸点が明らかとなった。

- (1) 室内や共用空間の清掃については、客の評価に直結するため、意欲的に取り組まれている
- (2) 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
- (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
- (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
- (4) 日々の管理が適切に実施されているか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

D. 考察

全体として、平成12年以降に許可取得もしくは認定された施設であっても、施設の物理的な環境や収容人数、経営事業体の特性、衛生管理対応等、その内実はかなり多様であった。「民泊」すなわち、住宅を利用した宿泊施設の衛生管理基準をどう設定するかという本研究プロジェクトの焦点に絞って、総合的に考察した点について言及する。

本調査研究全体の目的と民泊新法の規定に準じれば、「民泊」は基本的には住宅を利活用した宿泊施設である。したがって、基本的に個々の施設規模は、従来のホテルや旅館と比較して小さい。この適度な小ささが、アットホー

ムな雰囲気を演出し、これが「民泊」を他の宿泊サービスを差別化するひとつの特性となっている。「民泊」の衛生管理はこの点を踏まえて検討される必要がある。

同時に、この民泊の特性は、自宅に来客があったときの延長上でサービス提供をしようとする事業者の意識と連動しており、とくに、目に見えづらいため一般的に意識しづらい感染症や害虫防除等の問題への対応がなおざりになる可能性を高める。また、衛生管理はある程度できていると自己評価している事業者の認識と、実際の衛生管理の適正さとは部分的にギャップがあるという点を踏まえると、適正な衛生管理対策方法と、アットホームさを演出するサービス提供と適正な衛生管理対策とが共存可能であること、さらにはその具体的な共存方法の周知を行うことが肝要である。

第2に、事業者のなかには、違法民泊に対する不満とその状況に対応できない行政に対する不満があり、民泊の増加で競争が激化するなか、経営に対する不安感が高まっている。こうしたある意味不公平な競争環境では、生き残るために、衛生問題より事業収支を意識せざるをえない状況があることも、衛生対策の推進を考える上で考慮すべき点である。

よりよい「民泊」を拓いていくためには、こうした小規模経営であることや、「ローカル」を体験できる施設としての特性を活かしつつ、衛生基準を満たした質の良いサービス提供ができるビジネスモデルを確立していくことが求められる。衛生管理の水準を担保するには、事業者同士が連携を図り、連携によるスケールメリットが機能する仕組みづくりが有効であると考えられる。

第3に、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・監督に違いにも関係しているということである。その際、許認可申請の事業者（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を要する。

事業主と管理実態との関係については、より踏み込んだ調査を行う必要があるが、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。そのうえで、どこに何をどのレベルで求めるか整理を要する。

第4に、事業者間の情報収集・共有が、同業者間のコミュニティやインターネット上の情報に大きく依存しており、これが衛生管理対策との関連では利点でもあり、不利点でもあるということである。

利点としては、タイムリーな情報の取得が可能であることや、同業者間で悩みを共感し、直接・間接に助け合いの関係を築くことができる。他方で、懸念されるのは、トコジラミなど専門的な対応が必要となるインシデントが発生した場合の対応が、経験者の成功体験や信頼性の低いサイトの情報に依拠することになる可能性が高まることである。

民泊の衛生管理に限ったことではないが、必要とする情報は常にネット上にあるということが前提とされ、必要な知識の修得はおざなりにされる。ネット上の成功体験や情報が確かなものかどうかの判断ができるだけの知識が、管理責任者には求められる。とくに、宿泊業への参入障壁が下がったことによって、新規参入の

個人事業主が増えていることや、管理責任の所在についての認識が曖昧になっている点なども踏まえて、より適正な衛生管理対策の情報周知を行うことが必要である。

また、事業者間のネットワークは、パーソナルな関係を前提としたものが中心であり、情報共有が十分行き届くほどの広がりをもつには至っていないが、比較的若い個人事業者を緩やかにつなげ、民泊全体としての質のスタンダードを向上させるツールとしてネット上のコミュニティは不可欠である。今後、衛生管理に関する情報発信を行うにあたっては、こうした現状を踏まえてその形式を検討することが肝要である。

第5に、重大なインシデントが発生する前の兆候を指摘・指導されること＝ペナルティが課される、評判が下がり経営にマイナスの影響がでるといった事業者側の認識があり、既存の衛生管理のチェック体制が深刻な事態の発生を予防するに足るものになりえていない。とくに許可や認定が得られた後、各施設で衛生管理が適切に実施されているかチェックする体制が不十分である。

とはいうものの、保健所の現状で、膨大な数の施設の日々の衛生管理をチェックすることは、事実上不可能である。保健所の体制を強化することもひとつの選択肢であるが、より現実的な視点から検討すると、本調査研究に協力した事業者のように、良心的でかつ衛生管理についての一定の認識を持った事業者間の連携を図り、事業者主体の衛生管理改善推進の動きを促進することも1つの可能性として検討に値する。

規制される、監督されるのではなく、自らが理想とする「民泊」や「ゲストハウス」を実現するプロセスに、自ら衛生管理の問題を位置づけ、自立的でかつ相互連携的な業務改善を図る

ことができる。事業者間のネットワークや同業者組合がすでに存在していることは、事業者間の連携をベースとした日常的な衛生管理のモニタリングや相談体制構築の確実な足がかりになるであろう。

加えて、指導・監督する保健所としても、事業者との新しい関係の構築にむけてのアクションが求められる。保健所や行政から発信される衛生管理や感染症、衛生管理研修等に関する積極的な情報発信や現場からのフィードバックなどをつうじて事業者の行政に対する不信感を払拭し、事業者との関係改善を図ることが必要であろう。

E. 結論

本調査研究の実施期間は、民泊が急増し、そして新たな制度的枠組みが作られ、施行にいたるといふ、大きな状況変化が起こった時期である。そのため、衛生管理の問題に焦点を当てる以前の問題として、民泊の実態や傾向をつかむこと自体にも労を要した。

民泊新法で規定される「民泊」に想定される問題と、民泊ブームのなか増殖する多種多様な民泊の問題との切り分けは現状では困難であり、かつ切り分けることの意味についても再検討が必要である。

一定法制度は出揃ったが、宿泊施設を利用しようとする客の立場からみれば、宿泊仲介サイトに掲載される施設が、簡易宿所の民泊なのか、特区民泊なのか、新法民泊なのか、違法民泊なのか、ほとんど区別はつかない。そもそも客の立場からすればその区別に大きな意味はないかもしれないが、その違いがそこで提供されるサービスやサービスの質、さらには施設の安全性に相違をもたらすのであれば、大きな関心事となるはずである。

また意欲ある個人事業主にとっても、客が提供する宿泊サービスや業態を事前に理解することなくサービスを購入することは、客の満足度を低下させることとなり、不本意な結果である。今後は、新制度と既存制度との整合性を図ることや宿泊業にかかわる諸制度の総合的な見直しや調整が必要となってくるであろう。

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

