

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

自治体における民泊に対する取組みに関する研究

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  
研究分担者 堀田祐三子 和歌山大学観光学部教授  
研究分担者 松村嘉久 阪南大学国際観光学部教授  
研究協力者 大崎元 一級建築士事務所建築工房匠屋取締役  
研究協力者 向山晴子 杉並保健所長  
研究協力者 松本珠実 大阪市阿倍野区役所 保健福祉課 保健主幹兼担当係長  
研究協力者 杉浦正彦 大阪府簡易宿所生活衛生同業組合事務局長

研究要旨

民泊の衛生管理に関する具体的手法を考案するための参考資料を得るために、民泊施設に対する自治体の保健衛生部局の取組みに関する情報を収集し課題や参考事例を抽出することを目的とする。

調査方法として、一つは、保健所設置自治体のホームページ等から条例等の制定状況と特徴を抽出した。二つ目に、主要都市を対象に、担当者にインタビュー調査を行い、民泊施設に関する情報を収集した。調査対象は、京都市、東京都大田区、東京都新宿区、北海道、大阪市を選定した。また、感染症対策としての取組みについて、東京都の感染症対策部局から情報を収集した。

民泊条例を制定しているのは、都道府県で 19、市で 39 で、区域と期間指定による制限が加えられていた。民泊の担当部局は殆どが衛生部局だが、約 25%は観光部局が関わっていた。

主要自治体の取組みについて、大田区では、ホテル・旅館と連携し民泊業務の一部を既存のホテル旅館に委託する事例があった。京都市では関係部局が連携しプロジェクトチームを立ち上げて対応を行っていた。新宿区では検討会議を立ち上げ、リーフレットやルールブックを作成し、宿泊者や事業者に対する情報提供や啓発を積極的に実施していた。北海道は観光部局が窓口で、民泊を観光の重要な資源としてとらえ、施設運営者との「顔をつなぐ」訪問で検査確認も行い、施設の質の確保と関係性の構築を行っていた。大阪市は違法民泊指導実働部隊を組織し大きな効果を上げていた。しかし、いずれの自治体も衛生管理について具体的な取組みは行われていなかった。一方、東京都の感染症対策課では、外国人向けの医療機関受診ガイドブックや宿泊施設向けリーフレットを作成し配布していた。

今後の民泊対策については、自治体の条例制定の有無や担当部局の違いを踏まえ検討する必要がある。また、感染症対策部局との連携を進めていくことが望まれる。

## A. 研究目的

行政自治体が民泊にどのように対応しているのかについて、その概略を通覧しておくために、保健所設置自治体がどのような条例、あるいはルールを定めているのかについて把握する。また、民泊施設に対する自治体の保健衛生部局の取り組みに関する情報を収集し課題や参考事例を抽出する。

## B. 研究方法

### (1) 条例の制定状況

各自治体の状況については、観光庁のホームページ「minpaku 民泊制度ポータルサイト」の「各自治体の窓口案内（条例等の状況等）」をもとに各保健所設置自治体のホームページを閲覧し、2019年3月末現在の条例等の状況とそれぞれの特徴を抽出する。

### (2) 主要自治体の取り組み

主要都市の保健所を含む関係機関を対象に、担当者にインタビュー調査を行い、民泊施設に関する情報を収集する。調査対象は、民泊登録物件数が多く有数の観光都市である京都市、特区民泊を実施している東京都大田区、仲介サイト登録数多く独自の取り組みを実施している東京都新宿区、観光部局が担当窓口で家主滞在型の民泊が多い北海道、違法民泊対策に重点的に取り組んでいる大阪市を選定した。また、感染症対策としての取り組みについて、東京都の感染症対策部局から情報を収集した。インタビュー調査は、平成29年6月・8月（京都市）、平成29年8月（東京都大田区）、平成30年11月（北海道、東京都感染症対策課）、平成31年1月（東京都新宿区）に実施し、その後の状況は各自治体のホームページを参照した。大阪市については大阪府簡易宿所生活衛生同業組合との勉強会資料やホームページの記録を参照した。

### （倫理面への配慮）

本研究は、民泊サービスに関する行政の取り組みについて調査を行うものであり、個人を対象とした調査や実験ではなく、個人情報も扱わない。調査に先んじて、依頼状にて対象者に十分な説明を行い、協力の承諾を得てから実施をしている。本調査を含む研究全体については、国立保健医療科学院研究倫理審査委員会の承認（NIPH-IBRA#12172）を得た。

## C. 研究結果

### (1) 条例の制定状況

2019年3月現在、保健所設置自治体は47都道府県と107市の計154自治体あるが、住宅宿泊事業法における民泊に関して権限移譲されている保健所設置自治体は103（47県＋56市区）である。また、特区民泊が始まっているのは5（府1、市3、区1）自治体である。

権限移譲されている保健所設置自治体のうち、民泊に関する条例を制定しているのは、都道府県19、市区39で市区での制定率が高い。各地の条例はそのほとんどが区域と期間指定による制限を設けている。たとえば、兵庫県では、住居専用地域のほか教育施設などの周囲100メートル以内で民泊営業を通年禁止する内容となっており、年中制限することを「適切ではない」としている観光庁の住宅宿泊事業法ガイドラインと対立する内容になっている。また、東京都杉並区のガイドラインでは、家主不在型事業の場合、第一種低層住居専用地域・第二種低層住居専用地域・第一種中高層住居専用地域・第二種中高層住居専用地域の事業の実施を制限し、月曜日の正午から金曜日の正午までの期間、事業を実施することができないとした。

地方区分別では、大都市圏を抱え民泊件数の多い東京、東海、近畿と北海道では条例制定率

が高いが、福岡市を抱える九州地方では制定率が低く、中国、四国、九州では県市ともに条例を持たない県が多い。

規制条例と合わせてガイドラインを用意している自治体は15あり、ガイドライン等を条例に代わる基準としているところがある。東京都では、平成30年3月に住宅宿泊事業者向けに「住宅宿泊事業ハンドブック」を作成している。この中で、衛生の確保については上記のガイドラインよりも具体的な手法が記述されている。たとえば、定期的な換気については、「換気のために設けられた開口部は、常に開放する必要があります。」「機械換気設備を有する場合は、十分な運転を行ってください。」「窓には網戸を設置する等、害虫の侵入を防ぐように注意してください。(網戸の小さな穴からも、蚊などの害虫が侵入します。)」などである。

民泊の担当部局は、衛生部局が85%ほどでかかわっており、多くを占めている。観光部局がかかわっている自治体は、衛生部局と連名のものも含めて1/4になる。

民泊数100以上の都道府県と市区での条例の有無を見ると、都道府県レベルでは民泊件数の多寡と条例制定の有無は必ずしも連動していないが、市区レベルでは民泊件数の多い自治体のほとんどで条例が制定されている。

## (2) 主要自治体の取組み

### 1. 東京都大田区の取組み

大田区では、平成27年10月20日に区域計画を認定し、同年12月7日に関連条例を制定、平成28年1月25日に東京都都市再生分科会で関連規則やガイドラインを決定し、同年1月29日から事業者の受付を開始した。平成29年9月29日時点で申請52施設222室、認定45施設215居室で、事業者数は33、うち個人は11人である。

大田区の特徴は、独自の規則・ガイドラインを策定し、認定に必要な要件を明示していることで、着実な認定手続きを遂行することにより、認定施設の質の担保を図っている。

住民向けの理解啓発では、住民目線で広報啓発活動を実施し、区設掲示板でのポスターの掲出やリーフレットの作成・配布などを行っている。

事業者への実施体制の指導では、ソフト面の指導として、苦情等への対応(窓口設置)、廃棄物の処理方法(事業系ごみとして処理)、火災等緊急時の通報先・初期対応を、ハード面の指導としては、ホテル・旅館並みの消防設備の設置を、また、周辺住民への周知・説明責任を事業者に課し、行政が関与することで住民の安全・安心面の不安を解消するよう努めている。

条例のポイントは「事業の用に供する施設を使用させる期間」「立入調査等」「近隣住民等へ事業計画の周知」の事業計画の周知規則の事業計画の周知」であり、規則では、「特定認定証の交付」「立入権の行使」「書面による事業者予定者による近隣住民への周知」を定めている。さらにガイドラインでは、「認定前の近隣住民への周知」「滞在者の使用開始時、使用終了時における本人確認」「滞在者の滞在期間中の使用状況確認」「苦情等への対応」「廃棄物の処理方法」「火災等の緊急事態が発生した場合の対応方法」「施設を事業に使用するための権利を有すること」「消防法令で義務付けられている設備等が設置されていること」など円滑な事業を進める上で必要な審査基準や手続きを定めている。

平成28年の特区法施行令及び施行規則の改正に対応し、あわせて近隣住民周知等の制度をより確実に実行するための見直しや実務上の課題への対応も講じている。実務的な課題への対応としては、施設が主として民泊事業の用途

に供される共同住宅で、認定を受けようとする居室の収容定員の合計が 50 名以上の場合に、施設内に管理者を常駐させる体制が望ましいことを追記している。

事前相談から申請までの手続きの流れもホームページにわかりやすく提示しており、生活衛生課がワンストップで申請を受け、関係部局の役割を明確にしつつ連携している。

大田区の取組みには以下のようなユニークなものもある。

- ・ 地元経済団体等との連携（商店街多言語マップの配布や銭湯手ぶらマップの配布、ビジネスプランコンテストの開催など）
- ・ 病院・民間事業者・行政との 3 者連携協定により、民泊を活用した患者家族の滞在環境不足の解消
- ・ 既存ホテル・旅館と連携し、民泊業務の一部（鍵の受け渡しや対面による本人確認、ハウスルールの説明）を既存のホテル旅館に委託

## 2. 京都市の取組み

京都市では、インバウンドをはじめとして年間 5,000 万人を超える観光客が訪れ宿泊需要が増大し宿泊施設の不足が生じていることから、良質な宿泊施設の拡充を目指して平成 24 年に条例を改正して京町家の一棟貸しを行えるような取組みを実施してきた。一方で、民泊が急増し、これらの中には旅館業法等の許可を得ていないものが見受けられ、騒音やごみ処理など周辺住民の不快・不安感を抱かせる事例もある。京都市の簡易宿所の新規許可施設数は、平成 26 年度までは 2 ケタであるが、平成 27 年度は 246 件で前年度の 3 倍以上の件数であり、平成 28 年度はさらに前年度の 3 倍以上の件数で、平成 29 年度は 1 か月間の新規許可件

数が平成 26 年度の 1 年間分の件数に相当する状況である。簡易宿所の総数は平成 29 年 6 月末で 2,260 件である。一方、平成 29 年 6 月 8 日現在の仲介サイト A 社の登録件数をみると、京都市内の登録件数の総数は 4,994 件であり、許可件数の 2 倍以上の数字である。

そこで京都市では、京都府警とも連携し指導を進めるとともに、平成 27 年 12 月に「『民泊』対策プロジェクトチーム」を立ち上げ、さらに平成 28 年 4 月には産業観光局と保健福祉局のそれぞれに宿泊環境整備や民泊対策を担当する職を新設して体制強化を行っている。

平成 28 年 5 月には「京都市民泊施設実態調査」を実施し、民泊の課題を取りまとめている。この調査結果によると、民泊の主な課題として以下の 4 点があげられている。

- ・ 無許可営業の施設が多く、宿泊客と周辺住民の安心・安全の観点から問題がある。
- ・ 施設の周辺住民は、施設の情報が不明なことから、具体的なトラブルがなくても不快感・不安感を抱くことが多い。
- ・ 管理者が不在のケースが多いため、宿泊者への適正な管理ができていないと推測される。
- ・ 所在地が特定できない宿泊施設が半数以上存在する。

調査結果後、京都市では、「民泊通報・相談窓口」の設置、「京都市旅館業施設における安心安全及び地域の生活環境との調和の確保に関する指導要綱」の策定、「民泊」対策に特化した専門チーム（18 名）の設置、違法な「民泊」施設の適正化指導の強化に向けた民間委託による調査の開始、京都市内の分譲マンション管理組合約 1,700 に民泊に関する管理規約の見直しを周知、「京都市にふさわしい民泊の在り方検討会議」の開催、民泊も課税対象とした宿泊税を創設するための条例案の議会での審

議、条例制定や新法の施行に向けた体制強化など様々な取り組みを実施してきている。

京都市は、住宅宿泊事業法の施行に際し、京都市内の民泊の現状を踏まえて、条例、規則及びガイドラインを一体のものとして制定・運用することにより、京都市独自のルールを定めている。京都市独自の主なルールとは以下のとおりである。

- ・ 家主不在型の民泊については、住居専用地域における営業期間について、生活環境への影響の大きい3月下旬から翌年1月上旬までの間を営業としてはならない期間とする。(営業期間が1月下旬から3月上旬に限定され、営業日数の上限は約60日となる。)
- ・ 京町家を活用する民泊については、京町家の保全・継承と安全確保を前提条件として、住居専用地域においても実施期間の制限を適用せず、通年で180日間まで営業ができるものとする。
- ・ 住宅宿泊事業を行う住宅として、無許可営業を行っていないこと、新築物件ではないこと、賃貸営業を行っていないことを条件に課している。
- ・ 住宅宿泊事業者の条件として、家主居住型の事業者の場合は当該家屋等に3箇月以上継続して居住していることと、住宅宿泊事業者が海外に居住している又は外国法人である場合は、市の指導監督等に適切に対応できるように日本国内に営業の管理を行う代理人等を置くことを課している。
- ・ 地域との調和を図るための必要な措置として、近隣住民等への計画の事前公開、近隣住民等への緊急連絡先・苦情窓口の開示、地元自治会等への参加・協力を行うこと。

- ・ 適正な管理運営のために、面接等の実施(原則、対面による本人確認、人数確認及び迷惑行為防止に係る説明)と、緊急時や苦情又は問合せに対応するための体制(現地対応管理者が10分以内に駆けつけることができ場所に駐在させる「駆け付け要件」、家主居住型を含め排出されるごみは事業系廃棄物として処理すること、宿泊客が迷わず届出住宅に到着することができるよう届出住宅の所在地や詳細な案内図等の施設情報をあらかじめ提供すること、共同住宅内における適正な運営ルールの遵守、を課している。
- ・ 安全・衛生の確保については、住宅宿泊事業法上必要とされる洗面設備や便所などの衛生設備、清掃や換気などの衛生管理等について、旅館業法における簡易宿所に準じた基準を満たすものとして、消防法令に適合していることを示すこと、細街路における遵守事項を徹底すること、を課している。

### 3. 東京都新宿区の取組み

新宿区の民泊に対する取組みとしては、平成28年10月に、民泊の課題の抽出と社会への発信、都市型民泊に関する適正なルールづくりを行うことを目的に、「新宿区民泊問題対応検討会議」を設置し、平成30年12月までに8回の会議を開催している。検討会議は区長が会長を務め、学識経験者、町会、商店会、マンション管理組合、不動産管理会社及び警察・消防の関係者と区幹部職員を含む計28名で構成されている。

民泊の所管は、都内では旅館業所管組織で対応しているところが7~8割を占めるが、新宿区も住宅宿泊事業法制定前から、旅館業法の担

当者が民泊を担当している。もともとは食品衛生監視以外一体で運営していたが、平成30年4月から地区割り担当を分け、職員22人の体制から薬事監視員を外した職員15人と派遣6人で対応している。職員15人が旅館業の許可を、派遣職員が民泊の事前窓口相談を受けている。

新宿区の住宅宿泊事業の届出状況は、平成30年11月末時点で、届出件数855件、受理件数751件、現存施設数730件であり、東京23区内では最多である。「新築」物件での届出は受けておらず、住宅宿泊事業の本来目的と異なると捉えている。届出住宅の内訳は、「家主同居」型が約100件であるのに対し、「家主不在型」が多数を占める。建物の建て方別では共同住宅が7割以上あるが、組合規約がないところ、禁止条項がないところでは、書類が揃えば認めている。住宅宿泊事業法施行後は、約4,000件の届出があると見込んでいたが、平成30年度末の届出件数は約1,000件である。

新宿区では、ほぼ全ての届出に対して現場を訪問し、図面（配置、設備内容）や書類と齟齬がないかなどを確認している。ただし、衛生管理面での実際については、確認しきれていない。旅館業では消防と建築の役割は分かれているが、民泊では消防法上の内容は事前添付書類で確認し、現場では建築の安全管理を目視確認している。なお、消防については、東京消防庁が23区全域を管轄している。

旅館業では、部屋数増など変更手続きをした物件は改修時点で事前事後の2回立入し確認をしている。それ以外の通常時は、プールがある場合にプールを立入対象としているが、それ以外は量的に難しいことから立入監視は行っていない。経年検査方法としては、年に1回、何らかの通知を送付するなどして郵便などで確認している。

新宿区では、条例の内容を多言語でわかりやすくまとめたリーフレット、及び新宿区ルールの内容や住宅宿泊事業の手続き、宿泊者への説明事項などについて記載した「新宿区住宅宿泊事業ルールブック」を住宅宿泊事業法施行に合わせて早期に作成し、宿泊者や事業者に対する情報提供を行っている。区が作成した民泊のガイドライン（新宿区住宅宿泊事業ルールブック「住宅宿泊事業を始めるにあたって一知っておくべき新宿区ルール」）については、たとえば、ごみ処理に関する確認書や消防からの事前相談確認書など、省令に対応するためには、やや複雑で専門性を問う手続きが必要とされている。国（観光庁等）の規制緩和とのズレを指摘する声もあり、国が11月に発出した通知では、届出に係る手続きの運用が住宅宿泊事業法の趣旨に照らして不適切であるとの指摘があったが、新宿区ではそれぞれの指摘に対し適正な運用を行っていることを確認している。

違法民泊については、新宿区長は、消防、保健所のほか警察との連携・覚書を締結して、苦情の処理などにあたっているが、旅館業法とは異なるので積極的な取り締まりは実施していない。違法対策は全体的に不足していると感じている。違法民泊の調査指導では、違法民泊の疑いがあれば訪問・立ち入り調査を複数回実施し、宿泊者あてアンケートで宿泊料の支払いや寝具の提供について回答を求め、旅館業第2条に該当するかどうかを判断している。

事業者からは、180日規制では収益が見込めないため、届出民泊から簡易宿所へ移行したいという意向があり、とくに不動産業者から、このような相談が多い。しかし、通常の不動産取引には出てこないような質の悪い物件などもあり、住宅宿泊事業法と旅館業法で、ハードの要件（建築基準法上の用途変更、構造・設備や消防の要件、住居専用地域での開設不可など）

が異なるため、費用等の面からも移行が難しい物件が多く、今後の課題になると考えている。事業者は、専門業者、管理業者、宅建業者など様々で、行政書士、リフォーム業者など未経験者の場合も多く、管理業者が届け出る場合もあり、業者の正確な実態は把握していない。

事業者には日本人以外もいるため、言語の問題がある。このため、派遣職員 6 人のうち、中国語 1 人、英語 1 人を配置している。法人の場合は日本での法人登記が必要だが、個人の場合は申請に個人 ID は不要なので国籍は把握していない。賃貸物件でも民泊の申請は認められるので、基本的に誰でも事業参入は可能である。

平成 30 年 4 月～11 月末の旅業及び民泊の苦情は、旅業（施設数 290）に対する苦情受付数が 18 件であるのに対し、民泊（受理件数 730、廃止を除く）に対する苦情受付件数は 378 件ある。民泊の苦情には届出物件と違法物件に対するものがあるので分けて検討する必要があるが、苦情内容については、営業制限（曜日）を守っていないことや騒音に関するものが多く、衛生管理面の苦情は少ない。ごみ問題も、廃棄物の確認書を事前に提出してもらっていることから、苦情は減少している。通報があると、管理方法上の問題は区が、騒音問題は警察が対応している。苦情は、旅業では主に宿泊者からが多いが、民泊では周辺地域住民からが多く、宿泊者側からはほとんどない。

これまでに民泊の衛生問題は特に発生していないが、家主不在型の場合、鍵の受取時での宿泊者の確認が不明であり、誰がどこに泊まっているかが把握できていないと不安がある。たとえば、国からサーズや新型インフルエンザなどの情報を受けても、契約時の SNS から把握できるか疑問がある。旅業法上の場合には補償制度を通じて宿泊者を見つけることが可能である。

民泊の事業者に対しては、2 か月に 1 回の報告義務があり 90%以上は出てきている。説明会の開催は最初の 1 回のみである。旅業組合に対しては、年 1 回の研修をやっている。

東京都が 6 ヶ国語対応の宿泊者向けの受診案内リーフレットを作成しているが、新宿区でも用意している。

#### 4. 北海道の取組み

北海道では、平成 28 年 4 月に、地域における新たな民泊のあり方を検討するため、庁内横断的な検討会を設置している。平成 30 年 3 月までに 8 回の検討会と関係団体との意見交換を行い、条例素案などを検討し、また「地域における新たな民泊のあり方」について「法施行に向けた取りまとめ」を発表している。この中で、「コンシェルジュ機能」を担う窓口を地域に設置し旅行者に対応することを提案しているが、この「コンシェルジュ機能」の担い手としては、住宅宿泊管理事業者や観光協会を想定している。住宅宿泊管理事業者には、チェックイン機能を持つオフィスを設置し窓口業務を行うことが期待されている。観光協会については、美瑛の事例がある。ICT を使ったチェックインについては試行錯誤中である。

北海道（札幌市を除く）では、民泊の届出は経済部観光局の民泊グループが窓口になっている。民泊を担当することになっても人員は 3 人しか増員されていない。経済部観光局は地域の活性を支援しており、事業者との顔つなぎが重要と考え、もともと地域に赴くことが業務であったことから、民泊にも現地訪問を行い、あわせて検査を実施している。民泊事業者については、宿泊だけでなく観光振興や食の提供も行うプレーヤーの一人として位置付けている。

北海道の民泊の受理件数は平成 30 年 11 月末時点で 330 件である。簡易宿所については

増加傾向にはあるが、規模は不明であり、規制緩和の対象となったものが増えているのかどうかは不明である。

家主居住型と家主不在型の割合は4対6で、住宅宿泊事業法施行後、家主居住型が増加した。家主居住型は個人事業者が多く、家主不在型は法人事業者・個人事業者が多い。管理事業者が増えたことで、家主不在型も増えている。管理事業者は、不動産業者が多い。

民泊の立地は、条例の規制の厳しいところでは少なく、規制エリア外の営業が多い。市では市街地の住宅が多く、観光地（富良野、美瑛、ニセコ、倶知安）では別荘が多い。ニセコ、倶知安では、冬にかけて民泊が増加している。

家主不在型には部屋数が7部屋ある別荘などもある。空き家を活用した民泊もあるので、建設部住宅局建築指導課にも出て来てもらっている。市街地の空き家活用は100㎡以下のものが多い。100㎡を超えると簡易宿所の場合は確認申請が必要となるため、民泊で届出するケースが多くなっていると考えられる。築約40年の離農した建物を借りて経営している民泊や石造りの倉庫を民泊に転用した事例もある。改修の有無は物件によってさまざまである。北海道では改修費の補助は出していないが、一部の自治体では中小企業に対する助成制度があり簡易宿所もその対象になっている。（民泊はまだ対象にはなっていない。）

宿泊者はアジア圏からの人が多く、建物が広い所が選ばれている。また、家主居住型を選ぶ人も多い。2段ベッド（ドミトリータイプ）の民泊は少なく、ドミトリータイプの利用は日本人の方が多い。

民泊の受理件数330件のうち約190件が検査済みである。検査は2年に1回を目途に訪問によって実施し、14の振興局でエリアごとに分けて担当している。エリアによって民泊の

数は0件から100件超えまであり、100を超えるところはインバウンドの影響が大きい。訪問検査時には、法やガイドラインの規定項目に対する適否のチェック欄や写真撮影チェック欄などが記載された「検査時確認票」が使用されている。消防法の適合が確認できない時は、消防部局も一緒に訪問している。随時居住の民泊の中には連絡が取りにくい所もある。受理から早くて1か月以内に訪問しているが、事業者の都合によって遅くなる場合もある。

衛生管理については、温泉等、衛生に関することは観光局の検査で発見した時に住宅宿泊事業法の5条を所管している衛生部局が同行し指導する形をとっている。追い炊き風呂の場合は注意喚起をしているほか、シーツ、布団カバー、枕カバーの交換を強く指導しており、衛生の徹底を指導している。設備機器については、エアコンの清掃を指導したことがある。暖房機器については、種類は問えないため、特に指導の対象とはしていない。民泊の中には、暖房費が高いため、冬は営業しないところもある。トコジラミの問題も懸念されているが、民泊ではまだ事例報告はない。清掃については、家主不在型の方が専門業者入るため、家主居住型よりも清掃が行き届いている印象がある。一方、随時居住の物件は、清掃等に不安があり、扱いが難しいと感じている。喫煙についての相談や苦情は特にない。全般的には、規制ばかりでなく、問題があってから対応するという姿勢を取っている。消防で処分を受けた場合は、民泊も処分を受ける。

簡易宿所の許可では、事前検査を行っており、2年に1回、保健所の監視指導が入る。

苦情はコールセンターに集約され、民泊グループに届く。届いた苦情は、民泊グループで、民泊か無届の旅業かを振り分けて実態を確認し、許可・届け出・廃業のいずれかの手続き

を取ってもらう。苦情の内容は、騒音に関するものや外国人の出入りに対する不安などで、ゴミ問題に関する苦情は減少した。札幌市のコールセンターでは、ゴミに関する苦情が多い。

インシデント・アクシデントの事例はない。民泊における災害対応については、平成 30 年 9 月の北海道胆振東部地震の際は、近くに常駐している管理事業者が宿泊者に待機を指示し、炊き出しも実施している。これらの民泊では、対面でチェックアウト・チェックインをしているところが多い。

民泊については、地域から求めがあれば、これから開業しようとする人を対象に出前講座も実施している。事業者には、2 か月に 1 回ニュースをメールや郵便で送付している。

ホームページでは、民泊の優良事例も紹介し、良質な民泊の整備を推進している。

## 5. 大阪市の取組み

大阪市は、特区民泊の認定居室数が平成 30 年 12 月末時点で約 5,200 室に上り、全国の特認認定居室数の 9 割以上を占める。住宅宿泊事業法の届出受理件数も平成 30 年 12 月末時点で 1,500 件を超えており、札幌市や新宿区を上回る全国 1 位となっている。

これに伴い、違法民泊通報窓口寄せられた通報件数・通報施設数も増えていることから、平成 30 年 6 月に違法民泊指導実働部隊を立ち上げ、指導にあたっている。またこれに先立ち、大阪市域において、法令遵守を促し、適法民泊へ誘導するとともに、無許可で営業する民泊施設を徹底して排除することを目的に、平成 30 年 4 月に「大阪市民泊適正化連絡会議（大阪市民泊違法民泊撲滅チーム）」を設立し、平成 30 年度中に 3 回の会議を開催している。

実働部隊は、環境衛生監視員 30 名と事務職 1 名の 31 名でスタートしたが、最終的には警

察官 OB や一般任期付き職員を加え、総勢 71 名体制となっている。

実働部隊が発足する平成 30 年 1 月から 5 月末までの調査対象施設は 4,648、解決施設数は 1,176、解決率は約 25%であったが、実働部隊発足後の平成 30 年 6 月から 12 月末までの調査対象施設は 4,454、解決施設数は 3,332、解決率は約 75%に向上している。解決施設の内訳は、営業断念が 2,595、旅館業許可取得が 15、新法民泊届出が 202、特区民泊認定取得が 311、非該当が 209 である。

実働部隊の具体的活動について、まず違法民泊通報窓口の周知を大阪メトロでのポスター掲示や全市版広報紙、各町会における班回覧で実施し、次いで延べ 14,214 件の現場調査を行い、また仲介サイトの適法性の確認を行っている。登録仲介サイトでは、平成 30 年 6 月時点で約 4 割が適法、約 2 割が不適、約 4 割が不明であったが、平成 30 年 9 月時点では約 3 分の 2 が適法、1 割弱が不適、約 4 分の 1 が不明であり、適法な物件の割合が増えている。海外未登録仲介サイトでは、違法や適否が不明の件数が多数確認されている。

違法民泊撲滅チームでは、民泊の課題として以下の 4 点を挙げている。①仲介業者による適法性の確認が不十分。②海外未登録仲介サイトの利用。③宿泊実態の把握困難（SNS の利用等）。④営業者が海外に居住するものへの指導。

これらの課題を踏まえ、国に要望を上げるとともに、府市で取組みを強化し、仲介業者との意見交換会を行ったり、総領事館と連携して対応を行うなどしている。

## 6. 東京都の感染症対策部局の取組み

訪日外国人に対する医療・医療情報の提供体制の整備や地域における受け入れ環境の整備が課題となっている。厚生労働省医政局では、

宿泊施設の外国人宿泊者向けのマニュアルを作ろうとしている。医師会からも通訳についての要望がある。通訳アプリの利用なども行われているが、アプリには誤りも多い。観光庁では、具合が悪くなった時に役立つガイドブックを作成し公表している。これは、ピクトグラム入りの医療機関の利用ガイドで、視覚的にも分かりやすいものになっている。東京都国際交流委員会も外国人のための役立つ情報を多言語で提供している。また、東京消防庁は、「救急用コミュニケーション支援ボード」を利用している。

東京都では、平成 28 年に多言語（6 か国語対応）のガイドブック「一東京を訪れる外国人の方へー 医療機関受診のための多言語ガイドブック」（監修：AMDA）を作成し、簡易宿所・ホテル・旅館・観光センターに配布し、ホームページにも公開している。都内の宿泊施設は 3154 か所あり、各 10 部配布した。また、産業労働局で民泊説明会を行っており、そこで事業者配布している。ガイドブックは、神奈川県（かながわ国際交流財団で内科の間診票を作成している）や長崎県のもの参考している。

また、宿泊施設向け感染症対応リーフレット「宿泊施設向け・感染症対策クイックガイド」を平成 31 年 2 月に作成・公表し、ホテル旅館生活衛生同業組合を通じてフロントスタッフに配布する予定である。

大規模なホテルでは、施設内での患者発生に対し、従業員教育やホテルドクターの駐在など体制がとられているが、個人経営は夜間はアルバイト等が配置されていたりし対応が不足している。フロントに相談しないで対応する宿泊客も多いため、宿泊客への周知も必要である。

ヒヤリハット事例については、行政の窓口にはほとんど相談はなく、ホテルから感染症の窓

口へのルートは少なく、また外国人宿泊者の場合は大使館等に連絡するケースが多いと考えられる。

東京都の民泊は週末だけの営業が多いため、レジオネラが心配されている。

## D. 考察

### （1）条例の制定状況

条例制定の動機は民泊進出圧力の大小が影響しているともみられるが、地方によって制定への対応がかなり異なる。特に福岡を含む九州地方では、ガイドライン的なものを勘案したとしても制度規制による対応事例が少ない。

民泊件数の多い自治体では、広域を圏域とする都道府県レベルで条例制定の割合が小さく、圏域の狭い市区レベルではかなり高い。民泊開発圧の高さを身近に感じる市区レベルではそれぞれに独自の取組みもみせており、そうした知見を収集していくことが今後の衛生管理を考えていく上でも必要といえる。一方で、広域に対応しなければならない都道府県レベルでは条例制定や規制という方法以外にどのような方法がとられているのか、検討していく必要がある。

### （2）主要自治体の取組み

大田区の取組みで参考となるのは、ホテル・旅館と連携し、民泊業務の一部（鍵の受け渡しや対面による本人確認、ハウスルールの説明）を既存のホテル旅館に委託していることである。まだ試行段階で件数自体は少なく普及していないが、家主不在型でフロントが設置されていない施設では有効であると思われる。コンビニ最大手のセブンイレブンが住宅宿泊事業法の施行に合わせてチェックインや鍵の受け渡しサービスを順次開始するほか、すでにローソンが一部店舗でベンチャー企業と共同で鍵の保管庫を店内に設置するなどしているが、大田区のように旅館業者が対面型でフロント業務

を代行することの意義は大きいと考える。

一方、京都市で参考になるのは、関係部局が連携しプロジェクトチームを立ち上げて対応を行っていることである。大規模な実態調査による情報把握と、関連部局間の情報共有により、包括的な取組みが実施されている。

両市の上記の対策は衛生管理面にも一定の効果があると考えられる。しかし、京都市・大田区とも、衛生管理面については特に大きな課題を感じていないようで、独自ルールには衛生管理措置について具体的な項目や手法は示されていない。むしろ、条例策定を行わないこととしている東京都が作成した住宅宿泊事業者向けの「住宅宿泊事業ハンドブック」が、衛生管理面では比較的具体的に記載されており、給気口の開口や換気扇の運転など、一般にもわかりやすい表記である。

新宿区では、民泊問題に対し、庁内外の関係者からなる検討会議を立ち上げ、定期的に民泊問題に対する対応を検討している。また、条例の内容を多言語でわかりやすくまとめたリーフレット、及び新宿区ルールの内容や住宅宿泊事業の手続き、宿泊者への説明事項などについて記載した「新宿区住宅宿泊事業ルールブック」を住宅宿泊事業法施行に合わせて早期に作成し、宿泊者や事業者に対する情報提供や啓発を積極的に実施している。

北海道は、観光部局が窓口になっているが、民泊を観光の重要な資源としてとらえ、良質な民泊施設の整備を推進している。施設運営者との「顔をつなぐ」訪問を実施し、検査確認を行うことで、施設の質の確保だけでなく、その後の対応もしやすい関係性を構築している。北海道の民泊の特徴は、家主滞在型が比較的多いことや、家主不在型の場合も不動産業者が管理事業者として近隣に常駐していることである。不動産業者が適切に物件を管理することで衛生

管理面の向上も期待できる。北海道胆振東部地震の際も、管理事業者が宿泊者に適切に対応したとの報告があり、緊急時の対応も行われている。

大阪市は、平成31年6月に開催されるG20までを目標に違法民泊の撲滅に注力しており、総勢70名を超える違法民泊指導実働部隊を組織し、また、庁内横断的な連絡会議を設置して対応している。実働部隊発足後の解決率は約75%であり、大きな効果を上げている。加えて、これらの経験に基づき、民泊の課題を整理し、国や関係団体に要望を上げている。

これらの自治体は、いずれも民泊数が多く、取組みに力を入れることで、質の良い民泊の展開を支援するものである。しかし、いずれの自治体も現時点では衛生管理面については特に大きな課題は感じておらず、衛生管理措置について特別な取組みは行われていない。

一方、東京都の感染症対策課では、感染症の予防や訪日外国人への医療情報の提供という観点からこれまでも取組みが行われている。外国人向けに作成した医療機関受診の為の多言語ガイドブックを宿泊施設に配布したり民泊説明会で配布したりしている。また、宿泊施設向けにもリーフレットを作成しホテルフロント等に配布している。しかし、民泊にはフロント設置が義務付けられていないため、これらの情報がうまく活用されるかどうか不安が残る。

## E. 結論

条例の制定は地方によって異なり、民泊件数の多い自治体では、都道府県レベルでの制定割合は小さく、市区レベルで高い。また、ほとんどの自治体は衛生部局が民泊を担当しているが、約25%は観光部局単独か観光部局と衛生部局の両方が担当している。このことから、条例制定の有無や担当部局の違いを踏まえ、民泊

のあり方を検討する必要がある。

現時点では、民泊に対し積極的な取り組みを見せている自治体でも、重視しているのは、地域住民の生活環境の安心・安全であり、衛生管理項目や手法についてはあまり意識されていない。国のガイドラインには、宿泊者の感染症対策や、住宅宿泊事業者に対する衛生管理等の講習会の受講、循環式浴槽や加湿器の維持管理なども記載されていることから、これらの項目の必要性の検証や具体化が課題である。一方、感染症対策部局では、感染症予防や訪日外国人への医療対応などの面から取り組みが行われており、東京都では宿泊施設向けの取り組みも始まっている。他の自治体でも民泊担当部局と感染症対策部局との連携を進めていくことが望まれる。

## F. 研究発表

### 1. 論文発表

なし

### 2. 学会発表

向山晴子. 保健所における住宅宿泊事業法の取組と課題 特別区の実践例をもとに. 第62回生活と環境全国大会 ; 2018.10.19 ; 福島. 同抄録集. p. 88.

## G. 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