

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

本研究は、住宅宿泊事業法が施行されて以後の新法民泊の運用状況および民泊の衛生管理の現状について明らかにすることを目的とする。住宅宿泊事業法下で民泊運営を行っている事業者については観光庁が公表しているデータの分析を行った。大都市を擁する都道府県で届出住宅件数が増加しており、併せて延べ宿泊者数も同様の傾向にあることを確認した。

民泊の衛生管理の現状については、民泊事業者・管理業者・清掃等専門業者等に対し、民泊および宿泊施設の衛生管理状況と手法および意識についてインタビュー調査を行った。調査から明らかになったことは以下の通りである。

1. 調査対象の民泊清掃業者は、民泊の普及に伴い新規参入した事業者が多く、不動産会社から清掃部門が独立したものと民泊経営から事業を拡大したものが複数あった。
2. 清掃事業者にとって、民泊の客室清掃は従来型のホテルの客室と比較して時間と労力を要し、立地も点在する場合があるため効率が悪い。
3. 清掃の質は、民泊のオーナーや管理者の清掃に対する意識や姿勢に左右される。清掃を含む現場管理は、下請け業者に委託されている場合が多く、委託料が低いと十分な清掃ができない。またオーナーや管理事業者の方針に従わざるをえない状況もある。清掃の質を保つためには人材確保と定着が不可欠であり、清掃員の仕事に対するモチベーションの維持への配慮や清掃完了後のチェックとフォローアップの仕組みが必要とされている。
4. 民泊清掃事業者は衛生管理の専門的な知識や研修等に対する必要性を感じている。

A. 研究目的

本研究では、住宅宿泊事業法が施行されて以後の新法民泊の運用状況および民泊の衛生管理の現状について明らかにする。民泊の衛生管理の現状については、サービス供給に関わる事

業者の立場によって衛生管理に対する意識や取り組みの違いに着目する。

B. 研究方法

民泊事業者・管理業者・清掃等専門業者に対し、民泊および宿泊施設の衛生管理状況と手法

および意識について調査する。ただし住宅宿泊事業法下で民泊運営を行っている事業者については捕捉が困難であったため、観光庁が公表している届出住宅データの分析を行い、普及の状況を把握した。ちなみに新法民泊事業者については1件のインタビュー調査を実施した。

清掃事業者（現場管理請負事業者）を主たる対象として、民泊の衛生管理の実情についてインタビュー調査を実施した。インタビュー対象者を表1に示す。併せて、民泊の衛生管理の特徴をつかむため、ホテル・旅館の衛生管理に関して文献調査および宿泊産業関係者、宿泊施設の清掃を主たる事業としない衛生管理事業者2社にも、一般住宅清掃および害虫駆除についてインタビュー調査を行った。この2社については表1には記載していない。

表1 インタビュー調査対象

	対象者の業種	内容の概要
A	清掃事業・ゲストハウス運営他	民泊の清掃および衛生管理について
B	清掃事業	
C	清掃事業	
D	宿泊施設運営（ホテル・民泊）	
E	デジタル機器・宿泊施設運営（民泊）	
F	清掃事業	
G	民泊運営（新法民泊）	
H	観光コンサルティング・宿泊施設運営（ホテル・旅館）	ホテル・旅館の清掃および衛生管理の実態について
I	宿泊施設運営（ホテル）	
J	害虫駆除	害虫駆除の動向および清掃事業、清掃手法について
K	清掃事業他	
L	宿泊施設経営研究者	ホテル・旅館の清掃および衛生管理の実態について
M	行政書士	新法民泊の普及の実態および届出申請手続きの課題について
N	行政書士	
O	内装業	

表1に示すインタビュー対象者は、民泊清掃を紹介しているウェブサイトを複数参照し、その中から事業所の所在が明らかな事業者へ連絡を取り、調査への協力を了承した事業者に対して、事業所へ訪問して聞き取りを行った。この他、研究協力者からの紹介を通じて、調査協力を了承した事業者や関係者を調査対象としている。

（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に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た。

C. 研究結果

C-1. 住宅宿泊事業および届出住宅の概要

住宅宿泊事業法下の民泊については、届出件数および住宅数ともに増加し、いずれも2万件を超える数となっている（表2）。

表2 住宅宿泊事業届出件数推移

	2018/11	2019/2	2019/6	2019/10	2020/2
届出件数	10465	13660	17551	20911	24145
届出住宅数	10269	13186	16528	19106	20878
事業廃止件数	196	474	1023	1805	3267

参照：民泊ポータル ホームページ

http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/host/co-nstruction_situation.html（2020年3月5日アクセス）

地域別にみると、届出住宅数の多い都道府県は、東京都、北海道、大阪府、沖縄県、福岡県であり、トップ4については延べ宿泊者数が多い地域とほぼ重なる（表3、表4）。各都道府県の総住宅数に占める届出住宅数の割合をみる

と、沖縄県がもっと割合が高くなる（表 5）。また山梨県と和歌山県が届出住宅数の多さではそれぞれ 14 位と 17 位であるが、総住宅戸数当たりの割合では 7 位と 8 位になっている。両県の空き家率は全国的に見て高く、この空き家が民泊に利用されていることを反映しているものと推察する。

表 3 都道府県別（保健所指定市および特別区含む）届出住宅数（2020 年 2 月 12 日時点）

順位	都道府県	届出住宅数	順位	都道府県	届出住宅数
1	東京都	7322	25	長野県	82
2	北海道	2935	26	富山県	76
3	大阪府	2826	27	滋賀県	76
4	沖縄県	1137	28	香川県	72
5	福岡県	1,051	29	群馬県	71
6	京都府	752	30	岡山県	69
7	神奈川県	568	31	愛媛県	65
8	千葉県	532	32	石川県	63
9	愛知県	456	33	大分県	60
10	広島県	317	34	熊本県	56
11	埼玉県	217	35	福島県	55
12	静岡県	192	36	岩手県	47
13	栃木県	175	37	島根県	45
14	山梨県	162	38	宮崎県	45
15	奈良県	153	39	高知県	37
16	新潟県	150	40	青森県	32
17	和歌山県	148	41	徳島県	30
18	岐阜県	120	42	山口県	29
19	兵庫県	111	43	佐賀県	22
20	茨城県	103	44	鳥取県	19
21	鹿児島県	98	45	秋田県	18
22	宮城県	87	46	山形県	16
23	長崎県	85	47	福井県	12
24	三重県	84			

参照：観光庁 2020 年 2 月 12 日時点届出住宅数データより作成

http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/host/construction_situation.html
(2020 年 3 月 5 日アクセス)

表 4 都道府県別 延べ宿泊者数

順位	都道府県	延べ宿泊者数	順位	都道府県	延べ宿泊者数
1	東京都	66,200,430	25	長崎県	7,250,990
2	大阪府	44,505,740	26	岐阜県	6,691,000
3	北海道	36,884,660	27	岩手県	5,939,510
4	沖縄県	27,038,790	28	茨城県	5,938,100
5	千葉県	26,827,180	29	山形県	5,394,320
6	静岡県	22,490,310	30	埼玉県	5,205,670
7	神奈川県	21,138,280	31	岡山県	5,171,790
8	京都府	21,071,730	32	和歌山県	4,935,990
9	愛知県	17,826,560	33	滋賀県	4,909,790
10	長野県	17,559,830	34	青森県	4,499,360
11	福岡県	16,696,270	35	香川県	4,381,410
12	兵庫県	14,020,090	36	愛媛県	4,217,320
13	福島県	11,463,840	37	宮崎県	4,201,610
14	広島県	11,382,980	38	福井県	4,197,010
15	新潟県	11,023,750	39	山口県	3,694,280
16	宮城県	10,438,290	40	秋田県	3,600,020
17	山梨県	8,979,070	41	富山県	3,545,130
18	栃木県	8,939,240	42	島根県	3,191,300
19	三重県	8,796,100	43	高知県	2,785,720
20	石川県	8,437,570	44	佐賀県	2,684,930
21	群馬県	8,248,700	45	鳥取県	2,611,420
22	鹿児島県	7,961,810	46	奈良県	2,549,370
23	熊本県	7,801,520	47	徳島県	2,373,970
24	大分県	7,533,180			

参照：観光庁「宿泊旅行統計調査」（平成 31 年 1 月～令和元年 12 月分 年の速報値）より作成

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/shukuhakutoukei.html#cp1> (2020 年 4 月 6 日アクセス)

表 5 都道府県別総住宅戸数に占める届出住宅数の割合

順位	都道府県	届出住宅数/ 総住宅戸数 (000戸)	順位	都道府県	届出住宅数/ 総住宅戸数 (000戸)
1	沖縄県	1.7411945	25	大分県	0.102916
2	北海道	1.0441124	26	三重県	0.0982456
3	東京都	0.955002	27	高知県	0.0943878
4	大阪府	0.6039752	28	愛媛県	0.0906555
5	京都府	0.5624533	29	宮崎県	0.0822669
6	福岡県	0.4070488	30	岩手県	0.0813149
7	山梨県	0.3829787	31	長野県	0.0812686
8	和歌山県	0.3057851	32	宮城県	0.0799632
9	奈良県	0.2487805	33	徳島県	0.0787402
10	広島県	0.2213687	34	茨城県	0.0773854
11	栃木県	0.1885776	35	岡山県	0.0751634
12	千葉県	0.1754039	36	群馬県	0.0748945
13	富山県	0.1674009	37	鳥取県	0.07393
14	新潟県	0.1509054	38	熊本県	0.0688807
15	香川県	0.1478439	39	埼玉県	0.0640307
16	島根県	0.1433121	40	福島県	0.0637312
17	岐阜県	0.1340782	41	佐賀県	0.0625
18	愛知県	0.1310721	42	青森県	0.0538721
19	長崎県	0.1283988	43	兵庫県	0.0413562
20	神奈川県	0.1261661	44	秋田県	0.0404494
21	滋賀県	0.1217949	45	山口県	0.0403338
22	石川県	0.1173184	46	福井県	0.0369231
23	静岡県	0.1120187	47	山形県	0.0355556
24	鹿児島県	0.1113636			

参照：住宅土地統計調査（H30），観光庁 2020年 2月 12日時点届出住宅数データより作成

C-2. 住宅宿泊管理事業者登録数の推移

住宅宿泊管理事業者については、全国で 2000 件を超える登録があり、関東と近畿で登録件数が多くなっている。本社が各整備局の管轄にあるものの登録数であるため、事業所数ではこれよりも多くなる。また、全国的に不動産会社とみられる事業者の登録が多い。

表 6 各整備局別住宅宿泊管理事業者登録数

整備局	住宅宿泊管理事業者 登録数	データ更新記録
北海道	220	2020年3月23日
東北	32	2020年3月31日
関東	973	2020年3月30日最新
北陸	32	2019年12月17日最新
中部	90	2020年3月6日最新
近畿	413	2020年3月26日最新
中国	47	2019年9月9日最新
四国	32	2020年3月13日最新
九州	176	2020年3月17日
沖縄	108	2020年4月2日
合計	2123	

参照：各整備局ホームページより作成（2020年 4月 6日アクセス）

C-3. 一般の清掃事業者および害虫駆除事業者からみた宿泊施設の衛生管理事情

一般住宅や事業所の清掃を請け負う衛生管理事業者および害虫駆除事業者に対するインタビュー調査結果の要点を以下に示す。

(1) 一般住宅・事業所の衛生管理事業者からみる清掃事情

一般住宅や事業所の清掃では、依頼者が在宅し清掃完了確認ができるため、清掃の質を一定担保することができる。清掃を含む現場管理を外部委託するのは家主不在型民泊が多いが、この場合清掃完了状態を確認するのが清掃依頼者（家主）ではない施設・サービス利用者（宿泊者）となり、一般住宅や事業所清掃と異なる点である。

インタビュー調査対象の事業者が独自に実施した調査によれば¹、一般事業所では約6割が日常的な床清掃とトイレ清掃は従業員で実施しており、トイレの衛生については、約2割が対策を講じており、約3割がいずれ対策が必要になるかもしれないと回答している。また、飲食業ではトイレの衛生に関して対応をしたと

する割合が他業種と比較して若干高くなっており、害虫対策についても同様の傾向にある。清掃コストは、事業所従業員で清掃する場合2～3000円、委託の場合5000円が相場と考えられており、委託業者には相場の8割前後で発注される傾向がみられるという。

(2) 害虫駆除

害虫相談件数は増加傾向にある。ただし、その増加が訪日外国人旅行者の増加と関係があるかについては必ずしも明らかではない。統計上は害虫発生場所が一般住宅か宿泊施設かどうかについて区別されていない。ただしトコジラミについては2009年から集計されるようになったことを踏まえると、訪日外国人旅行者数の増加と一定の関係があることが推測できる。宿泊事業者にとって、トコジラミが発生することは営業停止にかかわる事態であるため、トコジラミの駆除については内部で処理している可能性が大きいことが推測される。

トコジラミは狭い暗所に潜伏している場合が多く、人間の呼気に含まれる炭酸ガスに反応して人間に接近するので、寝台周辺に生息する可能性が高い。生息数が増えると寝台周辺から家具の背後、カーテン等へ拡散し、リネン交換や清掃等を介して、廊下や隣室へと拡大する。トコジラミは、人や荷物に付着して室内に持ち込まれるため、宿泊施設側の清掃や衛生管理を徹底するということによって防ぐことは不可能であることから、発生を早期に発見し、完全駆除を行うことが肝要である。

トコジラミが発生した場合、駆除事業者の手法にもよるが30日程度かけて徹底的に駆除する。そのため費用も相応にかかる。

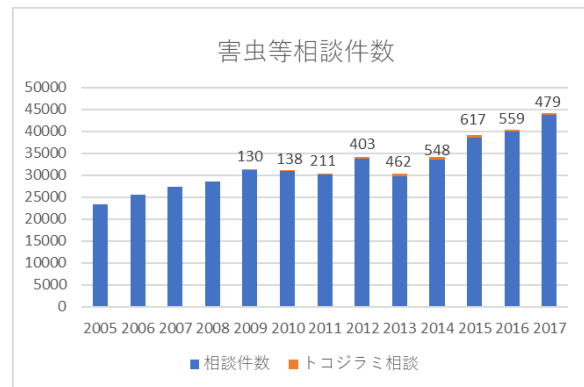


図1 害虫等相談件数

出所) 日本ペストコントロール協会 (2017)

C-3. 従来型のホテル・旅館の清掃事情

ここでは、まずは「週刊ホテルレストラン」が行った客室清掃の調査結果をもとに、旅館業法下で許可を取得している従来型のホテル・旅館の客室清掃の実態を概観し、表1_HおよびIへのインタビュー調査結果をもとに従来型の中規模宿泊施設の清掃事情の要点を示す。

「週刊ホテルレストラン」による調査は2018年にオンラインアンケートにより実施され、166件の回答を分析している(岩本 2018)。併せてインタビュー調査対象者が経営するホテルの清掃事例も参照する。

客室清掃は約7割が外注であり、多く(7割)が室数ベースで清掃契約している。外注している施設では、清掃の質が課題となっているほか、コスト上昇や人手不足が課題となっている。

清掃を外注している施設の約3割が清掃会社にインスペクション(清掃後の客室確認)も任せているが、不満は大きい。既存のホテルでも客室清掃のインスペクションを行っていないところが一定割合存在し、そうした施設でも清掃に対する不満が発生している。なかでも浴室の残毛に対する不満が最も多い。不満発生件数は施設規模(客室数)ともかかわるため、単純にその多寡を評価できないが、いずれにせよこ

うしたデータからホテル清掃の質には差が生じており、外注化やインスペクションの有無がその差を生じさせる一つの要因になっていることが確認できる。

また、連泊客に対する清掃対応については、約4割が毎日清掃を実施しており、リネン等の交換についても約8割がすべて交換と回答している。連泊客への対応は、環境配慮の観点からリネン類の交換回数を減らす取り組みも始まっているが、毎日の対応が基本となっており、こうした安定的な清掃業務が外部への委託契約を可能にしている。逆に言えば、委託を受ける清掃事業者からすれば、民泊のように宿泊客の退出に伴って清掃が発生する施設では、従業員の雇用を安定させることが困難になる。

既存の宿泊施設の清掃においても、人手不足の影響が及んでおり、外国人技能実習生や外国人留学生の雇用が進んでいる。清掃についての個別事例の紹介等においても、清掃の質を保つためには人材確保や教育トレーニング、待遇改善等が指摘されている（臼井 2016）。

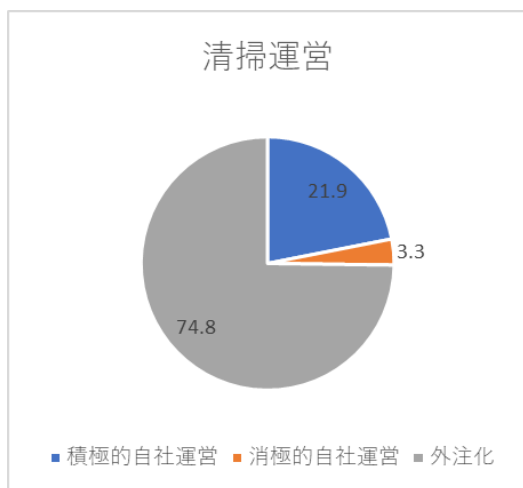


図2 清掃運営

注) 積極的自社化：コスト削減等による

消極的自社化：清掃事業者撤退等による

出所) 岩本 (2018)

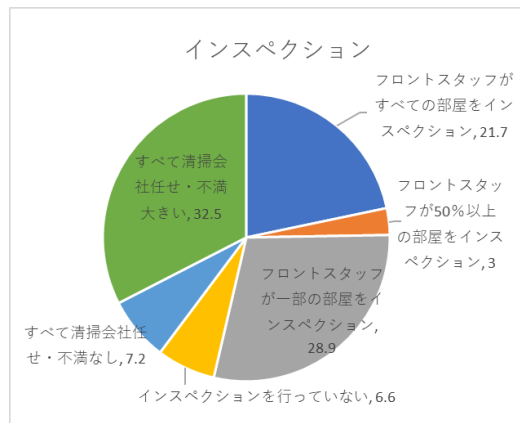


図3 インスペクションの実態

出所) 岩本 (2018)

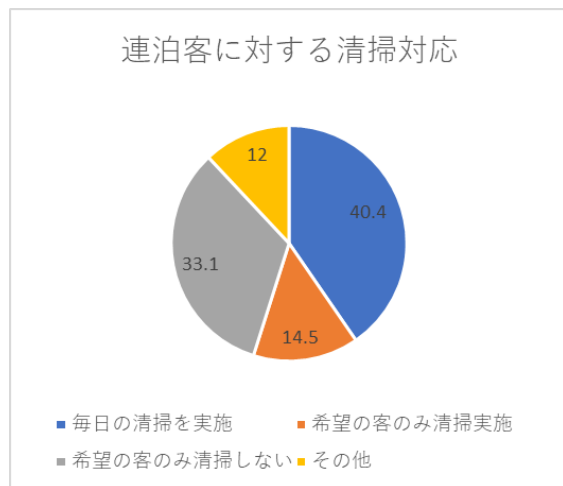


図4 連泊客への清掃対応

出所) 岩本 (2018)

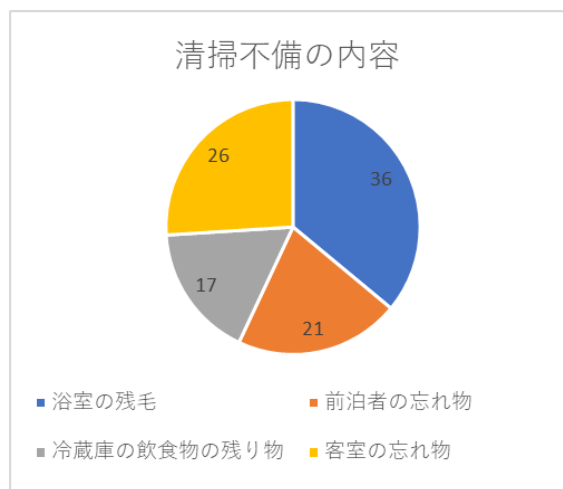


図5 清掃不備の内容

出所) 岩本 (2018)

インタビュー調査では、客室数40室規模のビジネスホテル（表1_H）と35室規模のバリアフリー設備を有する宿泊施設（表1_I）の清掃および衛生管理について話を聞いた。

<表1_H>

中小規模ビジネスホテルの多くは、清掃を内製化している。当該施設も内製化し、長年勤務している清掃員が中心となり4名で40室を清掃している。清掃員の経験や力量によるが、1室約25～30分の清掃時間を要している。清掃マニュアルはある。清掃員は女性が多い。また、嘔吐物などの処理については、危険性がある場合支配人が対応している。ホテルの場合、フロントスタッフが清掃後のルームチェックを行っている。害虫防除は一定の間隔で薬剤散布等を行っている。ホテルの場合、客のチェックアウトから次の客のチェックインまでの短時間に、清掃を完了させなければならず、清掃業務の効率性と質の確保のバランスが課題である。仮にアルコール消毒液等による清拭が加わると、現状では時間内に作業を完了させることが難しくなるという。

<表1_I>

パート従業員（主として主婦）に加え、就労支援の研修生を受け入れて、客室清掃を行っている。

客室清掃はスピードと効率化が重要であり、試行錯誤した結果、一人が一室を責任もって清掃する方法が一番効率的であることがわかった。積算ベースでは1室約45分。実質は32～33分で清掃できている。アメニティの合理化等を行ったことも時間短縮になっている。

客室清掃は約7名でおこなっている。清掃マニュアルは、体験生用のマニュアルがある。マニュアルは標準化のためのものになっていて、

現場ではとくにそれを使いながら清掃しているということではない。管理者と清掃員がチームになって、清掃員が清掃完了した後を管理者がチェックとともにフォローする仕組みをつくっている。清掃員同士が他の清掃員の仕事をみる（互いに室の仕上がりをチェックする）で、自分の仕事の仕方を捉え返す機会にしている。

特殊な汚れへの対応は責任者が行う。責任者といっても衛生管理についての専門的知識があるわけではないため、プロのアドバイスを受けたい。

C-4. 民泊・ホテル清掃事業者による民泊清掃
インタビュー対象事業者（民泊清掃を行っている民泊運営者および清掃事業者）の概要を表7にまとめている。

既述のようにウェブサイトから直接アプローチして調査依頼に応じた事業者と本研究プロジェクトの関係者からの紹介を通じて依頼を受諾した事業者である。いずれも民泊事業や清掃事業に対して真摯に取り組んでいる良心的な事業者である。民泊清掃事業者については、清掃事業者を紹介するサイトがあり、評判のよい清掃事業者のランキングが掲載されているが、ウェブサイトには事業所の記載がないものが複数見受けられた。

清掃に関するインタビュー内容のうち、主として事業開始の経緯、客室清掃、清掃員の属性等、清掃の質確保の方法、研修方法、感染症対策、害虫防除、事業者の清掃に対する意識を表す内容等について示す。

<表 1_A 社>

2014 年頃開業。調査時点での清掃請負物件数は 80 件程度。民泊だけでなく、ウィークリーマンションの清掃も請け負っている。依頼主

の大半は管理代行業者であり、個人ホストからの依頼は少ない。

単に清掃業務・現場管理業務を請け負うだけでなく、民泊をやりたいというオーナーを見つけて管理代行業者（運営会社）に紹介することもやっている。

清掃は、備品・設備管理ほど重要視していない。盗難や破損、紛失の確認や動作確認を行う。清掃は毛髪の残存に注意している。宿泊客からのクレームで多いのは、においの問題、とくに寝具のにおいに対する苦情がある。苦情が出た場合、管理代行業者やオーナーに報告し、場合によっては交換を勧めるが、オーナーや管理代行業者によってはそれに応じない場合もある。

客室清掃の際、血液や汚物が残っていることはある。特別な対応はしていない。

清掃時の感染症予防については、マスク着用を推奨しているが、マスクの着用は清掃員の自己判断である。その他うがいや手洗いの推奨はしているが、手袋着用というところまでは指示していない。

清掃の完了確認は、清掃員が SNS で写真付きで責任者等に報告する仕組みを採用している。清掃マニュアルはある。新規の清掃員は現場研修（OJT）で清掃方法等について習得させる。

民泊衛生管理に対する問題点については、決まりが無いのが問題であると認識している。感染症の問題など、話題にはなるが現実感がない。なったらどうするのかについては、アルコール消毒や手洗いうがい推奨くらいしかない。

<表 1_B 社>

不動産会社の一部門が民泊清掃会社として独立する形で起業した。運営会社（不動産会社）が開業する民泊の清掃および現場管理を担当。調査時点では、約 400 室を請け負う。

清掃員向けの清掃マニュアルがある。キッチン

ンがついている物件の場合、清掃費が高くなる。扱うのは特区民泊や簡易宿所だが、物件の大半に台所はついている。

客が気にするのは、毛髪の残存なので、寝具などに残っていないよう注意する。清掃の際気をつける点は、肌が直接接触れるところ、水回り。料金が安いものや古い民泊は汚されやすい。

客室に嘔吐部や排泄物、血液が残っているケースはよくある。対応マニュアルはあるが、現場の状況によって対応は異なるため、事案発生毎に責任者が対応を指示する。とくにスタッフ研修は行っていないため、危険と判断したら責任者自らが対処する。

害虫の問題は特にないが、トコジラミは過去 4~5 年で 3~4 件発生した。責任者が薬剤で対応した。

運営会社やオーナーは現場のことまでは分からないため、衛生面については認識が薄い。この点については現場からこれくらいやらなければならないとか、だからそれなりにコストをかけないといけないと進言する必要がある。

現場として保健所の研修などがあるとよいと感じる。研修をうけた証明書を発行してもらえれば、清掃サービスの質を保証することができる。衛生管理に対する研修にはニーズがあると思う。

<表 1_C 社>

アメリカでの Airbnb 経験後、日本に戻り民泊を開始し。その後清掃事業にも乗り出した。調査時、民泊清掃は 30 棟を請け負う。ただし、ホテル清掃に注力するようになり、8:2 の割合でホテル清掃がおおくなってきている。ピーク時は民泊を 80~90 棟ほど清掃していた。

民泊清掃は、効率が悪いので、ホテル清掃へシフトした。主な理由は、民泊は立地が市内に点在しているため移動時間を要すること、駐車

場確保の問題、渋滞に巻き込まれる、一般住宅よりホテルのほうが清掃しやすいからである。

清掃時間は、民泊1棟1人で1時間半から2時間程度。民泊の場合、タンスや食器棚、キッチンなどホテルにない部分に配慮して清掃する。埃のたまるところがホテル客室と異なる。和室と洋室で清掃手順が異なる。水回りの清掃には気を配る。また宿泊料金が安すぎる物件、つまり実費すらまかなえないような額で提供されるような物件は汚されがちである。汚される物件は宿泊単価と連動する傾向があるように思う。

民泊は建物によって清掃の方法や工夫が異なるため、担当制にしている。研修をやっても清掃員によって質に差がでる。清掃の質については、清掃員にまかせており、抜き打ちで責任者がチェックする。運営会社への清掃完了報告は写真で報告を入れる。清掃マニュアルはある。

民泊清掃の場合、仕事があつたりなかったりするため、清掃員の確保がむずかしい。ホテルは清掃に毎日入れるので、ある程度清掃員を雇用することができるが、民泊はチェックアウトの時だけの需要のため人員確保が難しい。

清掃員は現場での研修を行う。汚物処理の方法までは指導しない。血液や汚物が残っているケースはある。血液のついたものの扱いは注意するが、それ以外は比較的慣れてしまっている。清掃員には、マスクと手袋着用は推奨するが、実際着用するかどうかは清掃員の判断。マスクはするが手袋はしていない場合が多い。害虫に関しては、客がダニに刺されたというケースが時々あるが、トコジラミかどうかは不明。オーナーや運営会社から害虫防除依頼があつて初めて被害があつたことが分かる。

オーナーや運営会社の衛生管理や清掃に対する意識は低く、清掃は誰がやっても同じだと思つており、安ければよいという考え方をもつ

ている者が多いと感じる。オーナーや運営会社に、衛生管理の啓発を行っていく必要がある。清掃事業者が質の良いサービスができるだけのコストが支払われなければ、衛生水準は保たれない。民泊は投資対象になっており、オーナーや運営会社は現場任せになっているケースが多々ある。

宿泊客の側の問題も大きい。オーナーから宿泊客へ、物件を丁寧に使うことに対するメッセージを発信すべきと考える。

<表 1_D 社>

清掃事業の開始は民泊経営がきっかけ。調査時点で清掃サービスは約100室で、自社の民泊物件(マンション型)とビジネスホテルの客室、委託を受けた民泊物件を含む。

民泊はホテルと違って室内で調理をする。民泊とホテルでは汚され方が異なる。民泊の場合大型ゴミや大量のゴミを部屋に放置していく客や、食べ物を床やベッドに散乱させる客がいる。

清掃完了報告はSNSを利用している。客室サービスにこだわるオーナーの物件には、清掃後社員チェックを行う。清掃マニュアルはある。清掃の研修は、経験者と組んで現場で研修を行う。ワンルームの場合清掃時間は約1時間。とくに気をつけているのはベッドの下、埃・ゴミ・毛髪の残存、忘れ物。食品が冷蔵庫に残っていないかどうか確認することもクレームを減らす上で必要である。

トコジラミやネズミ・ゴキブリなどの害虫発生は特にない。感染症対策についても現状では実施していないし、考えていないが、今後リスク管理は必要だと思う。

民泊のほうが備品や設備が多いので、一部屋あたりの清掃単価は高く設定している。宿泊施設が増えてきているので、清掃単価は全体的に

は下がってきているが、人件費は上がってきている。そのため、清掃会社は淘汰されてくる。民泊清掃でやっていくの厳しく、民泊清掃会社（現場管理請負業者）は淘汰されてくると思う。

オーナーによって部屋へのこだわりが違うので、現場管理のルールが物件によってことなる。寝具などの交換は民泊の場合オーナー判断になる。

民泊はグループで宿泊できる物件は連泊率がたかく、清掃に入るのは多くて週に3日、少なければ週に1回。ホテルは定期的に清掃には入れるので、その分収益になるが、民泊は連泊中は清掃には入れないので、清掃ビジネスとしては成立しにくい。民泊の現場管理業は、参入障壁が低く、主婦など空き時間を有効利用したい層が特段のスキルなく働ける。必要なことは、ベッドメイキングスキルくらいである。

<表 1_E 社>

インターネット機器・技術サービスの会社が母体で、民泊経営と清掃をやっている。新法前は150室ほど運営していたが、調査時点で約50室管理運営している。自社運営の民泊と清掃請負物件あわせて約200室を清掃している。

清掃員は二人一組で行い、ワンルームの清掃時間は約1時間。清掃員は、女性が多い。主婦やリタイアした高齢者などが担い手になっている。手袋はもっていくように言っている。OJTやっているが、質を維持することは難しい。

他社物件の清掃も請け負っているが、そこでは清掃ルールが決まっている。最初に掃除機かけて、フローリングワイパーで何回かやって、トレイに関してはなんとかで流して、お風呂も決まった洗剤でこうして、排水溝掃除して等。厳しい会社だと、最後タオルで拭き上げしてとなっている。厳しくないところは、換気扇を回していればよい。清掃の質は一定程度コストに

比例する。

水回りは水滴残さないようにする。キッチンの食器は洗っている。民泊経営を、こだわりをもってやっているところは現場管理に対して要求がいろいろある。

清掃で除菌は行っていない。ひどい状態のことはあまりないが、血液がリネンについているとか、ふとんに嘔吐物、ということはあった。嘔吐物が付着している寝具などはそのまま廃棄した。とくにそうしたことへの処理方法等について清掃員に研修したことはない。

清掃マイスター制度をつくりたい。質の良い清掃サービスができる清掃員の賃金アップと社会的な地位の向上が必要だと考えている。

<表 1_F 社>

不動産会社の手伝いで民泊の立ち上げを行い、その清掃を外注していたが、サービスの質が悪く、勤務していた不動産会社の中で清掃事業を始めた。不動産会社から清掃部門として独立し、不動産会社が運営会社として直営している民泊約40件を清掃している。

清掃員の大半は主婦のパート。知人等に声をかけて集めた。主婦ならではの“効率的”な清掃をやっている。以前はエアコンのフィルター清掃をやったり、SNSで大量の写真を撮って報告したりしていたが、こうしたことは清掃員の負担が大きいため簡略化した。主婦は清掃のポイントは分かっている。水回りは注意して清掃している。1部屋約1時間程度の清掃時間で、1戸建てだと2時間かかる。害虫防除は特にやっていない。ゴミは通常のゴミ置き場に出している。

C-5. 新法民泊事業者の民泊開始の経緯と清掃事情

新法民泊事業者（表 1_G）は、家族が所有し

ていた土地に賃貸住宅を建設し（新築）、2 部屋（1 部屋 43～46 m²）を家主不在型の新法民泊としている。

2018 年 11 月から運用開始している。商業地域に位置しているため、旅館業の許可も選択肢であったが、120 日利用があれば採算は取れる上、競争が厳しくなったら賃貸住宅として運用できるほうが安心であるため、新法民泊を選択した。利用客は家族連れが多い。

不在家主型の新法民泊の場合、管理事業者と管理契約を結ぶ必要があるが、当該地域では当初管理事業者が少なく、また手数料も高い。そのため、清掃は委託せず、自ら行っている。リネンの洗濯や交換も客室内の洗濯機やコインランドリーを利用して自前で行っている。口コミが集客には重要であるため、清掃には力を入れている。ゴミ収集も商業地であるため、事業ゴミ収集の契約は問題にならない。

C-6. 民泊清掃に関する考察

インタビュー調査対象事業者のケースにおいて、以下の傾向が確認できる。

(1) 新法民泊（不在家主型）の清掃

このケースに限って言えば、新築して運営していることや家族が清掃などを担っているため、不在家主型とはいえ届出住宅管理に対する事業者の一定の関与がある。このことが、現状では清掃や衛生管理について一定の質を担保することになっていると推察される。また、行政書士を介して新法民泊届出申請を行っており、このプロセスが民泊運営に当たって備えるべき要件等について一定の理解を得るものであったことも、特筆すべき点である。

(2) 民泊清掃事業者

調査対象の民泊清掃業者には、民泊の普及に伴い新規参入した事業者が多く、不動産会社か

ら清掃部門が独立したケースと民泊経営から事業を拡大したケースが見られた。主婦やパート・アルバイト、外国人留学生などが清掃員となっているケースが多くあった。また、清掃には女性が向いているという声も多く聞かれた。

(3) 民泊の客室清掃

従来型のホテルや旅館と比較すると、民泊の客室清掃は一部客室の仕様や民泊事業者（オーナー）の趣向の違いがあり、より時間と労力がかかる。それは、民泊が住宅を利用しているため台所など設備・備品が多いことや、効率的に清掃が可能な造りではないからである。

民泊の立地が点在している場合もあり、移動時間が業務の効率性を低下させている。加えて、チェックアウトベースで清掃業務が発生するため、清掃員の確保や派遣のスケジューリングが難しいという側面を持つ。

(4) 清掃の質を左右する要素

民泊清掃の質を左右する要素として、以下の3つを指摘する声が聞かれた。

第1に民泊のオーナーや管理者の意識や姿勢である。清掃を含む現場管理は、下請け事業者に委託されている場合が多く、現場で清掃を担う立場では、オーナーや管理事業者の方針に従わざるをえない。清掃事業者からみれば、民泊オーナーや管理事業者のなかには、民泊の清掃や衛生管理を重視し、必要な手間とコストのかけなければ快適性や安全性が保証できないことを十分認識できていない、つまり利益優先となっている状況がある。

客室販売戦略上、清掃サービスの質が重要であることは意識化されていても、現実にはコストカットされる部分となっている。清掃は管理事業者から委託されるケースも多く、請負コストが低く抑えられがちになっている。

第2に、民泊のオーナーや管理事業者が、清掃員を施設運営に不可欠な構成員として、運営チームに包含しているかどうかという点である。客室清掃の質は、集客戦略や経営上重要であると言われており、清掃員の仕事に対するモチベーションの維持への配慮が必要とされている。しかし実際は清掃を担う現場への配慮や対応は必ずしも十分とはいえない状況である。清掃員は定着しないことが多く、雇用側も人材確保および定着に困難を感じている。人手不足がつづくなか、待遇が改善されない状況が続けば、ますます清掃・衛生管理の質の維持が難しくなる可能性がある。

第3に清掃員の知識や経験（力量）に、清掃の質が左右されるとの声が複数あったが、個人差はどのような業務・作業においても発生するものであり、これを補完するためのチェック・フォローアップの仕組みが重要である。一般住宅や従来型のホテルの清掃サービスについて

は、清掃作業を行った者以外の者による清掃完了後の目視による確認と、その後のフォローが可能である。

しかし、民泊の場合、現場に清掃員1名が派遣されることが多く、かつ現場に依頼者（オーナーや管理事業者）もいないため、清掃完了後第3者による確認ができない。現在SNSによる写真付きの完了報告が一般的になっているようだが、これが必ずしも清掃の質を担保する仕組みにはならない。

(4) 民泊の衛生管理上の問題

宿泊サービスの提供を責任もって行っている事業者であっても、従業員や清掃員の安全管理という点にまで十分配慮がなされているとは言い難い現状がある。とくに、日常的な衛生管理業務は、生活行為（日常生活の清掃）の延長上にあるものと認識され、「誰でもできる」ともとされている。そのため、嘔吐物や血液の処理方法など、感染症やその対策方法など危機

表7 清掃事業者インタビュー調査の概要

清掃/衛生	民泊	他	業種	開業	清掃物件数	清掃員数	清掃スタッフ	清掃時間	害虫駆除	リネン類洗濯	その他
A	○	○	ゲストハウス運営、清掃事業（ハウスクリーニング）	2015年頃	80件	10人	日本人女性20～50代	2LDK 1.5～2時間	市販薬剤布置。	自家洗濯	清掃など衛生管理に関する決まりがないのが問題 感染症の問題など現実感がない
B	○		民泊清掃業（現場管理） 不動産会社から独立	2014年頃	約300室	40人+外注	主婦・40～50代	2LDK 1.5～2時間	市販薬剤布置。定期的な駆除はオーナー次第。トコジラミ対応経験あり。	リネンサービス	コストが見合わないところの清掃は請け負わない。 質が保証できない。衛生面に対するオーナーの認識は低いと思う。 清掃現場のことをオーナーや運営会社に知ってもらいたい。
C	○		民泊ホテル清掃業	2014年開始 2016年会社設立	ホテル4棟 民泊30棟	64人+外注	女性が多い	2LDK 1人 1.5～2時間	苦情出たら市販薬剤散布。市販薬剤布置。ダニ対応あるがトコジラミかは不明。	リネンサービス	民泊・宿泊事業者の清掃に対する意識の向上 オーナーにより衛生管理のコストが異なる 民泊事業者からゲストに対する注意喚起 清掃にエタノール使用
D	○	○	宿泊施設運営	2016年	ホテル清掃2棟、 清掃のみ100室強	アルバイト約50人	主婦多い。学生やフリーター。外国人含。	ワンルーム約1時間	現状意識無。市販薬剤布置。	リネンサービス	社員による清掃後のチェック オーナーによって部屋の仕様やサービス内容が異なる
E		○	デジタル機器・宿泊施設運営	2013年頃民泊参入	約200室（会社直営民泊50数件と民泊清掃請負）	アルバイト約10人	女性が多い。主婦や退職した高齢者。	1部屋2人 ワンルーム1時間弱	—	リネンサービス（以前は自家+コインランドリー）	清掃の質をチェックする仕組みが必要 清掃の仕事が安全で、給料を上げないと、品質管理できない
F	○		民泊清掃業者 不動産会社から独立	2016年	約40件	11人	主婦・フリーター	1部屋1人 約1時間 1軒家約2時間	市販薬剤布置。	リネンサービス	主婦は清掃のポイントが分かっている。清掃作業（内容）を効率化、簡素化した。清掃は担当者任せ。
G		○	新法民泊運営者	2018年	2室（1棟の3～4F）	1名	家族	—	—	自家洗濯+コインランドリー	家主不在型民泊 管理業者に予約管理などを委託。
H		○	観光コンサルティング 宿泊施設運営	2009年	中規模ホテル40室 直営 旅館10室	内製化	40室4名の清掃 女性多	—	トコジラミ対応経験あり。 ゴキブリは市販薬剤布置。薬剤散布も時折実施。	リネンサービス	衛生への配慮が可視化できたらよい。 ホテルなので清掃後のチェックで質を担保。 感染症等で損害発生した場合の保険も重要。
I		○	障害者対応民泊施設、管理		35室	内製化 約11人	就労支援研修生+主婦	約30分	外注・年4回	リネンサービス	アメニティの合理化等で清掃時間の短縮に成功 管理者による清掃後チェック 専門家の助言を受けたい

管理対応の必要性が、清掃員にもまた民泊事業者や管理事業者にも理解されていない。

また清掃員の研修は多くが清掃方法（手順）についてのOJTである。清掃員に対する衛生管理に関する研修を行うほどの余裕はないというのが現状であろう。

一部の事業者からは、衛生管理に関する専門的な知識の習得や助言が受けられる研修会等を必要とする声が聞かれた。

E. 結論

住宅宿泊事業法の届出住宅数は徐々に増加している。大都市を擁する都道府県で届出住宅件数が多い傾向が見られ、延べ宿泊者数にみる利用状況も届出住宅件数の多い都道府県を同様の傾向が見られた。総住宅戸数に対する届出住宅数でみると、圧倒的に沖縄県においてその比率が高い。また空き家率の高い県（山梨県・和歌山県）で率が比較的高く、民泊が空き家活用手段として利用されていることが窺える。ただ事業廃止件数も増加傾向にあり、この傾向が新法民泊にどのような意味があるか、中期的に見極める必要がある。

民泊清掃については、民泊清掃は事業者や管理業者からの委託された事業者が担っており、清掃を含む現場管理を行う事業者の立場が弱い状況が明らかとなった。また、清掃事業者にとって、民泊清掃の質は事業者や管理業者の衛生管理意識や姿勢（コスト負担）に左右される部分が大きいと認識されている。

清掃事業者側の課題としては、感染症対策や衛生上のリスク管理が不十分であることと、清掃完了後の第3者確認、清掃員のモチベーショ

ンアップと定着といった点が挙げられる。

最後に、こうした点を踏まえ、清掃や衛生管理の質を向上・維持させる上で、民泊運営に関する法令遵守や顧客・経営管理、衛生管理等への適切な助言や提案ができるアドバイザーおよび研修等の仕組みが必要とされている点を指摘しておきたい。

今後は新法民泊の事業主および登録管理業者に対する調査を行い、各関係者の衛生管理に対する意識の差異を検証することを課題としたい。

<参考文献>

- ・ 岩本大輝（2018）約75%のホテルが客室清掃業務を外注。1室ごとの契約が主流「週刊ホテルレストラン」44-51, 10月, Ohta Publications
- ・ 臼井英裕（2016）ホテルは清掃会社をかけたえのないパートナー企業として意識しているのか、「週刊ホテルレストラン」44-51, 7月, Ohta Publications
- ・ ペストコントロール協会（2018）ペストコントロール, No. 180, 平成28年度 害虫等相談件数集計報告

G. 研究発表

1. 論文発表
観光立国の虚実、「建築とまちづくり」No.485, pp6-9, 新建築家技術者集団, 2019
2. 学会発表
なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

施した市場調査の結果についてのインタビューをもとに作成。

ⁱ インタビュー対象事業者が2018年独自に実