

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住宅宿泊管理事業者の意識とその現状

研究分担者 堀田祐三子 和歌山大学教授

研究代表者 阪東美智子 国立保健医療科学院上席主任研究官

研究要旨

本研究では、民泊に供される住宅管理の実態と課題を把握することを目的とし、民泊事業者から住宅管理を委託される住宅宿泊管理事業者に対してアンケート調査を実施した。調査対象は、2020年8月時点で各地方整備局等に登録されている住宅宿泊管理事業者2,206とし、質問票は郵送による配布回収とした。回収率は30.0%であった。

アンケート調査結果分析から、以下の点が明らかとなった。住宅宿泊管理事業者は8割が法人、住宅宿泊管理事業以外の事業を行っているところが大半であり、その主たる事業は不動産業であるものが47.9%であった。受託物件数は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、0戸と回答した事業者が全体の54.8%、1～5戸が24.2%であった。自己物件も0戸が36.8%、1～5戸が45.0%と1管理事業者が管理する民泊物件数は非常に少ない。6割の管理事業者が管理業務を再委託せず自社で行っていた。管理業務の一部を再委託している管理事業者は206事業者あり、このうち約50%前後の事業者が日常清掃などいわゆる「現場管理」に相当する業務を再委託している。

また新型コロナウイルス感染症の影響により、業務休止状態にあると回答した事業者が30.6%であった。感染症対策については、清拭消毒や手指消毒液等の設置、従業員の感染予防対策が比較的高い割合（7割）で実施されていた。

業種別（宿泊業系、不動産業、その他）の分析では、宿泊業系の事業者が事業継続している割合が高く、また衛生管理に対しても取り組んでいる事業者の割合が、他業種よりも高い傾向がみられた。

A. 研究目的

本研究では、民泊に供される住宅の管理を担う住宅宿泊管理事業者を対象とし、民泊管理の実態と課題を明らかにすることを目的とする。

は各地方整備局等に登録されている住宅宿泊管理事業者2,206に対して、民泊に利用されている住宅の管理についてアンケート調査を実施した。

B. 研究方法

主として3つの方法を採用した。第1の方法

調査票は、郵送で配布回収を行った。調査期間は2020年10月8日から3週間とし、12月末までに回収できたものを分析対象とした。全

国の地方整備局等に登録されている住宅宿泊管理事業者数は、閲覧時点（2020年8月）で2,206あり、そのうち本社宛に調査票を配布した。

調査対象および配布・回収の詳細については、表1のとおりである。

表1 調査票配布数と回収数、回収率

整備局	配布数	回収数	回収率
北海道開発局	231	79	34.2%
東北地方整備局	33	16	48.5%
関東地方整備局	1012	240	23.7%
北陸地方整備局	32	12	37.5%
中部地方整備局	94	36	38.3%
近畿地方整備局	423	108	25.5%
中国地方整備局	51	20	39.2%
四国地方整備局	36	14	38.9%
九州地方整備局	182	55	30.2%
沖縄総合事務局	112	38	33.9%
無回答	—	15	—
合計	2206	633	28.7%

配布数は2,206件であるが、住所不備等により調査票未達となったものが77件あった。また有効回答数は633であり、未達77件を除外した配布数2,129に対する回収率は30.0%であった。地域別の回収率は、東北がもっとも高く48.5%であり、関東と近畿が20%台と大都市圏を含む地域で低くなった。

有効回答以外に、事業者の近況を伝える連絡をメールやファックスで複数受けた。新型コロナウイルス感染症の影響により、観光・宿泊需要が著しく低い状況下での調査であったため、住宅宿泊管理事業者が業務休止状態や、登録後業務を開始していない状況等にあり、回答できない旨連絡をしてくるケースが複数あった。

第2の方法は、登録されている住宅宿泊管理事業者の特性を把握することを目的に、各整備

局のリスト上にある事業者名をウェブ検索し、その主要な事業内容を把握した。

第3の方法は、地方整備局の住宅宿泊管理事業者登録の担当者および住宅宿泊管理事業者にインタビュー調査を実施した。新型コロナウイルス感染症の影響により、電話等を利用して実施した。インタビューが実現したのは地方整備局担当者1件と住宅宿泊管理事業者1件であった。インタビュー調査結果についてはアンケート結果分析の考察に参照・記載している。

（倫理面への配慮）

調査に先立ち、国立保健医療科学院研究倫理審査委員会の審査を受け承認を得た。

調査の趣旨説明において、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確保に配慮した。

C. 研究結果

はじめに、住宅宿泊管理事業者の登録数の変化を確認する。調査対象を特定するために利用した各地方整備局等のリストに掲載された登録数（2020年8月閲覧時点）と、2021年4月時点での登録数を比較した（表2）。

登録管理事業者数の減少という観点から見る限り、大きな影響は見られない。もちろんこれまでの登録数の増加と比較すると、影響は大きいだが、宿泊事業が縮小したといわれるなか、1年足らずの期間に100件近くの新規登録が確認された。

表2 登録管理事業者数の変化

地域	2021年4月	2020年8月からの増減	
		減	実質増
北海道	240	1	10
東北	34	0	1
関東	1052	3	43
北陸	36	0	4
中部	96	1	3
近畿	436	0	13
中国	54	0	3
四国	39	0	3
九州	188	2	8
沖縄	118	1	7
合計	2293	9	95

C-1. 住宅宿泊事業法に基づく民泊の管理業制度

2017年6月に公布、翌年6月に施行された住宅宿泊事業法では、家主不在型の民泊の管理は、住宅宿泊管理業者に管理を委託することが義務付けられている。民泊の管理を、住宅宿泊事業者（家主）から受託する者は、国土交通大臣への登録が必要であり、本社や事業者の拠点の所在地の地方整備局等で申請を行う。

住宅宿泊管理事業者は、民泊事業者（家主）が負う「住宅宿泊事業の適正な遂行のための措置」を代行するのであり、管理業務が適切に実施できることと、その管理受託契約の締結にかかる業務が法令に適合して実施できるだけの実務能力が求められる。したがって登録に際しては、その実務能力を確認するものとして、宅地建物取引業や賃貸住宅管理業等の資格証明等の提出が必要となる。

住宅宿泊管理事業者が委託を受ける管理業務は、大きく①宿泊者等への対応に関する業務、②住宅・設備管理及び安全確保業務、③清掃・衛生業務に分類される。①は、宿泊者への鍵の受渡しや本人確認、宿泊者名簿の作成等、②は

住宅水廻り設備、水道・電気などのライフラインが正常に機能するよう保全することや外国語による通報連絡および連絡先についての案内など、③は日常的な清掃業務や寝具・衛生用品の洗濯・設置等である。このうちの項目を管理受託するかは、住宅宿泊事業者（家主）と住宅宿泊管理事業者との間で協議して決めるものであり、内容については契約書を締結することが求められている。国土交通省は雛型として標準契約書を示しているが、実際の契約内容や契約書が交わされているかなど、現状は把握しづらいところである。

また、こうした住宅管理業務の一部は、他の事業者等へ再委託することができる。再委託する事業者については、登録要件等は特に設けられていない。

住宅宿泊管理事業者の登録申請は、住宅宿泊事業者の届出と同様、電子方式が採用され、データが一元管理できるようになっている。しかし、インタビュー調査を行った地方整備局の担当者によれば、電子方式を利用するには、電子署名が必要であり、電子署名を利用できる事業者は多くない。住宅宿泊事業に参入しようとする事業者は、管理業も含め、個人事業主や中小企業が多く、そうした事業者にとってオンライン申請は最初の越えるべきハードルがあり、現状利用の広がりは限定的である。

C-2. 事業者属性について

ここから、住宅宿泊管理事業者を管理事業者と表記する。

管理事業者は、法人登録が全体の8割を占めた（図1）。登録時期は、2018年がもっとも多い（図3）。法律施行は2018年6月15日（事前登録は同年3月15日から）であるが、制度開始以前の年を記載している回答が約1割あった。別の登録申請と混乱して回答したものと

推察する。また、2020年に入ってから登録も11.8%あった。

回答事業者の地域分布（登録地方）は、各整備局等の登録事業者一覧のそれに近いとなった。関東がもっとも多く、全体の37.9%、次いで近畿の17.1%、この後北海道、九州と続く（表3）。

管理事業者の業種については、不動産業がもっとも多く47.9%、次いで民泊経営が11.5%であった（表4）。地方整備局や住宅宿泊管理事業者へのインタビュー調査から、住宅宿泊管理事業者への登録には、民泊を運営している、もしくは民泊を運営しようとする者が、民泊事業者として届出を行おうとする際、家主不在型民泊については住宅宿泊管理事業者に管理委託をする必要があることを窓口等で指摘され、自らが管理事業者となり登録申請をするというケースもあるという。不動産業者であれば、その逆も考えらえる。

登録申請時に実務能力を示す書類として提出されたものも、宅建取引業免許が57.3%と最も多く（表5）、住宅宿泊管理業に参入したのは、不動産業者を中心とする事業者であった。「その他」の回答には、観光業・地域づくり、飲食、教育、小売り、サービス業などの記載があった。

主な業種については別途、事業者一覧に基づき、ホームページを参照する作業を行い、業種分類を行った（別表1）。この調査においても、もっとも多い業種は不動産業、次いで建築・建設業、民泊運営・経営や旅館業といった宿泊関係も比較的多かった。また、大きくは不動産業に分類されるものであるが、マンションやウィークリーマンション事業を手掛けているところも一定数あった。この他、少数ではあるが、まちづくり事業の一環で民泊に乗り出しているところもみられた。

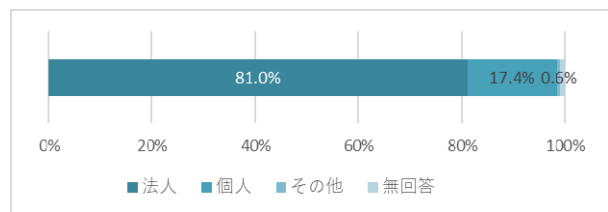


図1 登録申請事業者

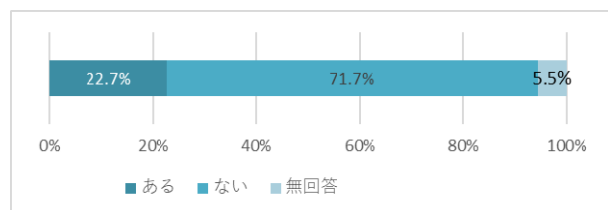


図2 支店営業所等の有無

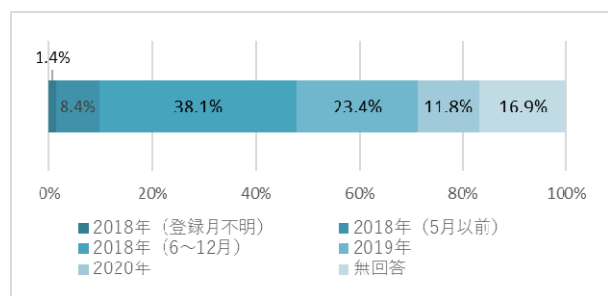


図3 登録年月

表3 登録申請した地方整備局等

	合計	配布数に対する割合
北海道	80	12.6%
東北	16	2.5%
関東	239	37.8%
北陸	12	1.9%
中部	36	5.7%
近畿	108	17.1%
中国	20	3.2%
四国	14	2.2%
九州	55	8.7%
沖縄	38	6.0%
無回答	15	2.4%
合計	633	100.0%

表4 民泊管理業以外の主たる事業内容（主力領域）

	合計	割合
管理業のみ	34	5.4%
不動産業	303	47.9%
情報技術関係	9	1.4%
建設・建築業	47	7.4%
民泊経営	73	11.5%
旅館業	35	5.5%
生活衛生関連業	3	0.5%
行政書士／司法書士	4	0.6%
その他	40	6.3%
無回答	85	13.4%
合計	633	100.0%

表5 管理遂行の体制整備を示す書類（複数回答）

	合計	割合
宅建取引業免許	363	57.3%
マンション管理業の登録通知書	20	3.2%
賃貸住宅管理業の通知書	69	10.9%
住宅取引や管理に関する経歴を示した事業経歴書	98	15.5%
宅建取引士証	125	19.7%
管理業務主任証	14	2.2%
賃貸不動産経営管理士の写し	22	3.5%
その他	12	1.9%

C-3. 管理物件について

1 管理事業者が、住宅宿泊事業法の下で管理している民泊物件数は、かなり少ない。表6は、管理受託している物件（他から）と、自らが住宅宿泊事業者（家主）となっている物件（自ら）にわけ、それぞれの管理物件数範囲に該当する事業者数を示したものである。図4はその割合を示す。

表6 管理物件数別事業者数

	他から	自ら
0戸	347	233
1～5戸	153	285
6～10戸	35	28
11～50戸	33	44
51～100戸	5	4
101戸以上	3	1
無回答	57	38
合計	633	633

受託した管理物件数を0と回答した事業者が全体の54.8%、1～5戸が24.2%、合計すると8割近くが5戸以下であった。自らが家主でありかつ管理も行っている自己物件についても、同様に0戸と回答した事業者が全体の36.8%、1～5戸が45.0%、5戸以下の事業者が全体の8割であった。受託物件と自己物件いずれも0戸と回答した事業者が130件と全体の2割を占め、受託と自己物件を合わせて5戸以下の事業者が全体の52.6%であった。0戸と回答した事業者のなかには、コロナ禍前後に管理事業者として登録を行ったため、実質的に事業を開始していない／できていないところがある。本調査はコロナ禍の影響のある時期に行ったものであり、1管理事業者の管理物件は少ない。

次に管理物件の所在地について、管理物件すべてが本店所在地（都道府県）以外に立地する事業者は回答事業者全体の13.5%であり、本店所在地以外に立地する物件の割合が0と回答した事

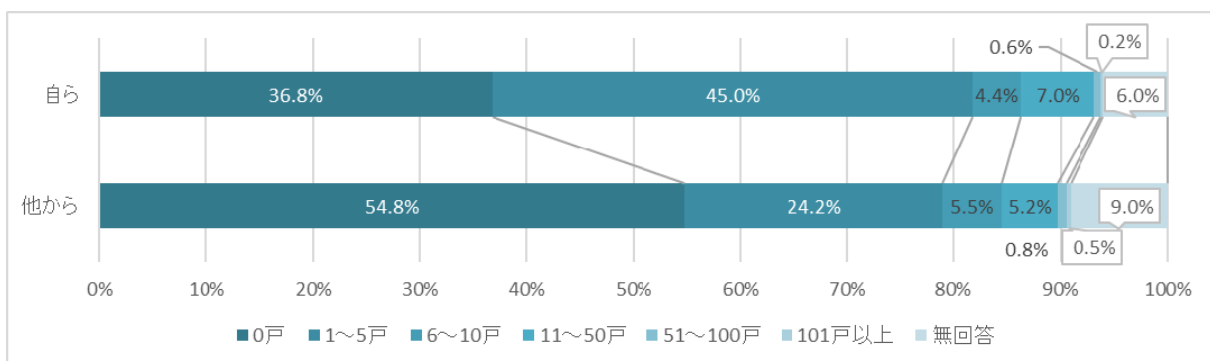


図4 管理物件数別事業者の割合

業者が 60.4%であった。

また、住宅宿泊事業法下の民泊以外、つまり旅館業法下の宿泊施設や特区民泊を管理受託したり、事業者として経営したりしている事業者は 162 件（全体の 25.6%）であった（表 7）。

民泊に供されている住宅の建て方について、管理している物件のなかで、もっとも割合の高い建て方について尋ねたところ、一戸建て 50.8%、集合建て 47.7%と、ほぼ同じ割合であった（表 8）。またアンケートの回答から、建て方別の戸数を算出すると、回答事業者が管理している管理物件は約 3884 戸となり、うち集合建てが約 2853 戸（73.4%）、一戸建てが約 903 戸（23.2%）となり、集合住宅を利用した民泊が多い結果となった（表 9）。

表 7 特区民泊／旅館業法下の宿泊施設の管理受託等

	合計	割合
ある	162	25.6%
ない	416	65.7%
無回答	55	8.7%
合計	633	100.0%

表 8 最も割合の高い建て方

	合計	割合
一戸建て	201	50.8%
集合	189	47.7%
その他	6	1.5%
合計	396	100.0%

表 9 建て方別戸数

	合計	割合
一戸建て	902.9	23.2%
集合	2852.5	73.4%
その他	129.0	3.3%
合計	3884.4	100.0%

C-4. 管理の再委託

既述のように、管理事業者が住宅宿泊事業者（家主）から物件管理を受託するにあたり、その管理業務の一部を他事業者等に再委託することができる。この実態を把握するため、再委

託の有無について尋ねた。

1 事業者が管理する物件が少ないこともあり、再委託はほとんどなされていない結果（再委託していない 60.3%）となった（表 10）。

管理業務のうち、C-1.で示した管理業務の③日常的な清掃業務や寝具・衛生用品の洗濯・設置等に該当する業務が、再委託される傾向にある。これらいわゆる「現場管理」の項目は、いずれも 50%前後の管理事業者が再委託している（図 5）。

この他、苦情対応や避難体制の確立、建物設備の問い合わせ対応、届出事務代行の項目で、自社管理の割合が比較的高く、宿泊客対応に関わる管理業務が主たる管理事業者の業務となっている。

再委託先については、清掃事業者やクリーニング業者などいくつかの事業者が想定されるが、管理コストを抑えるため、住宅宿泊事業者（家主）に管理業務の一部を再委託するケースがある。例えば、日常清掃業務を住宅宿泊事業者に再委託し、宿泊客への 24 時間対応等、個人事業主等では対応が困難な管理業務を請け負うというケースである。本調査では、こういったケースは 40 事業者、再委託をしている事業者のうち 19.4%であった（表 11）。また、40 事業者中 19 件（47.5%）が管理物件の 8～10 割を住宅宿泊事業者（家主）に再委託している（表 12）。

再委託を行っている管理事業者 206 件中、再委託先がさらに再委託をすること（再々委託）について制限や条件をつけている事業者は 56 件（27.2%）、つけていない事業者が 89 件（43.2%）であった（表 13）。再々委託先を把握しているかについては、していると回答が 40 件、数はわずかであったが 22 件がしないと回答した（表 14）。

表 10 再委託の状況

	合計	割合
一部の物件で再委託している	60	9.5%
ほとんどの物件で再委託している	19	3.0%
すべての物件で再委託している	69	10.9%
していない	382	60.3%
不明	20	3.2%
無回答	83	13.1%
合計	633	100.0%

表 11 住宅宿泊事業者を再委託先とする物件の有無

	再委託	不明	無回答	合計
ある	33	2	5	40
ない	111	16	10	137
無回答	4	2	23	29
合計	148	20	38	206

表 12 住宅宿泊事業者を再委託先とする物件の割合

	合計	割合
1-3割	14	35.0%
4-7割	7	17.5%
8-10割	19	47.5%
合計	40	35.0%

表 13 再々委託に対する制限や条件

	合計	割合
つけている	56	27.2%
つけていない	88	42.7%
無回答	62	30.1%
合計	206	100.0%

表 14 再々委託先の把握

	合計	割合
している	40	19.4%
していない	22	10.7%
再々委託先はない	89	43.2%
無回答	55	26.7%
合計	206	100.0%

C-5. 衛生管理

住宅宿泊事業法下での民泊は、人を宿泊させる日数が年間 180 日以内と制限されており、自治体によっては条例でさらに期間を定めて実施を制限しているところもある。そのため、民泊の運用によっては宿泊の空白期間が長く生じる可能性がある。今回の調査では、主にこ

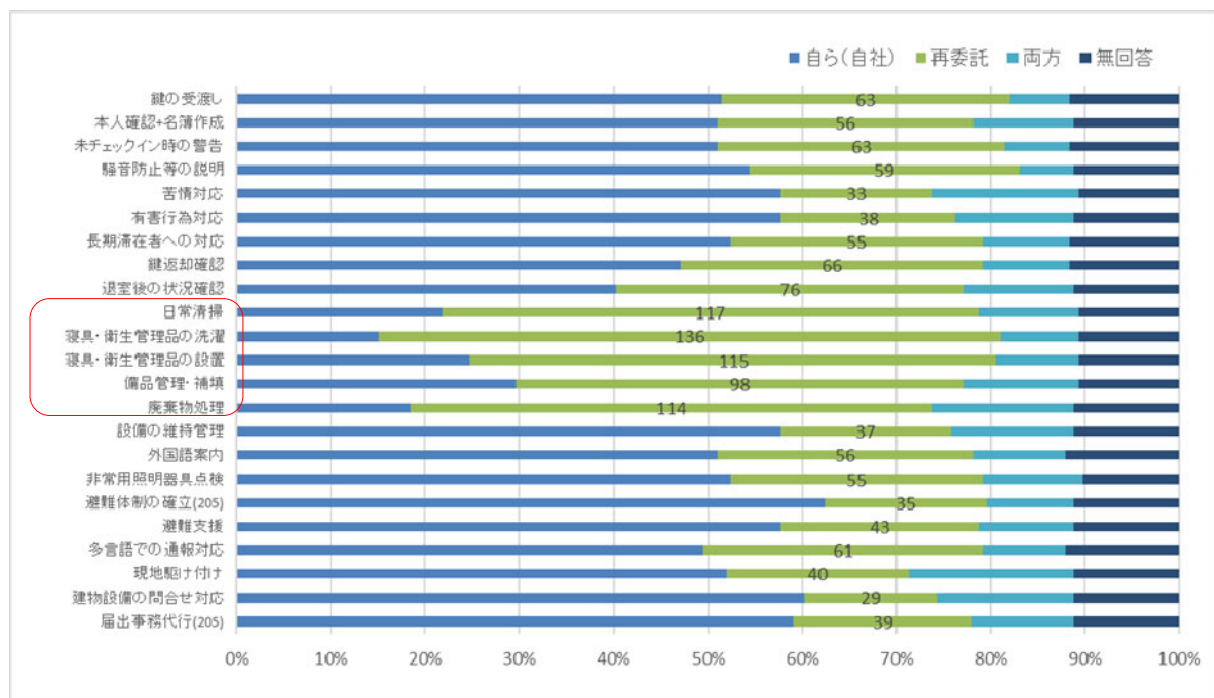


図 5 管理業務の再委託状況 (N=206)

の点を念頭において、管理事業者に衛生管理の方法について尋ねた。

管理事業者が管理する物件の管理方法は多様であることが想定されたため、以下の項目については管理の対応としてもっとも多いケースについて回答するよう求めた。

宿泊客の滞在中、管理事業者の40.6%が、客に室内環境の自主管理を委ねていると回答した(表15)。この他、滞在が長くなる場合定期的に清掃に入る、客からのリクエストに応じて清掃に入ると回答した管理事業者がいずれも18%あった。民泊は、その立地や価格、特徴によって、客の滞在期間が異なるが、都市部に立地する簡易宿所や特区民泊でも多くが、客の自主管理に委ねる方法をとっている(堀田・阪東, 2018)。本調査ではこうした民泊の特徴毎に、衛生管理の違いを明らかにすることはできないが、今後は、滞在期間が中長期にわたる場合の衛生管理の方法について、期間中の現況確認と併せて検討が必要であろう。

また、宿泊客の退室後(チェックアウト後)、清掃に入るタイミングは、退室日と回答した事業者が全体の60%であった(表16)。

長期間宿泊客が入らなかった場合の対応については、定期的に清掃に入るとの回答が全体の40%、清掃はしないが室内に入り換気を行うとの回答が32%と、利用がない期間が長い場合にも一定の衛生管理が行われていることがうかがえる(表17)。この長期利用がない場合の対応について、管理事業者の本拠地別(登録地域別)に傾向をみたところ、関東と近畿で、定期的に清掃に入ると回答した割合が他と比較して若干低くなっている(表18)*1。

民泊の衛生管理について、宿泊客から苦情をうける頻度について尋ねた。8割の管理事業者がめったにない、まったくないと回答した(表19)。管理事業者自身や、雇用している清掃員

等から聞いた民泊の衛生管理に関する問題についても、8割近くが衛生管理について耳にすることや感じることはないと回答した(表20)。民泊が稼働していない時期での調査であったことが、苦情の頻度の低さに影響している可能性があることを踏まえる必要がある。

衛生管理に関する不満の自由記述に記入された内容を概観すると、客からの苦情には、不満内容(ほこり・ゴミ、髪の毛、虫)といった清掃の不備に関する事柄であった。内部の苦情にはゲストのマナーや感染症対策に関する苦勞、清掃員の清掃の不均質さについての記載がみられた。

表15 宿泊客の滞在中の衛生管理

	合計	割合
宿泊客の自主管理	257	40.6%
一定期間以上の場合、定期的に清掃	116	18.3%
リクエストがあれば清掃	115	18.2%
再委託先に委任	22	3.5%
その他	29	4.6%
無回答	94	14.8%
合計	633	100.0%

表16 宿泊客退室後清掃に入るタイミング

	合計	割合
退室日	382	60.3%
翌日	80	12.6%
退室後2~3日	49	7.7%
退室後4~5日以内	5	0.8%
退室後1週間以内	5	0.8%
退室後1週間以上経ってから	4	0.6%
再委託先に委任	10	1.6%
無回答	98	15.5%
合計	633	100.0%

表17 長期に客が入らない場合の対応

	合計	割合
定期的に清掃に入る	253	40.0%
清掃はしないが中に入り換気を行う	204	32.2%
特に何もしない	30	4.7%
再委託先に委任	21	3.3%
その他	28	4.4%
無回答	97	15.3%
合計	633	100.0%

表 18 住宅宿泊管理事業者拠点地別 長期に客が入らない場合の対応

	北海道	東北	関東	北陸	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄
定期的に清掃に入る	43.8%	62.5%	38.5%	50.0%	47.2%	32.4%	30.0%	50.0%	40.0%	57.9%
清掃はしないが中に入り換気を行う	22.5%	6.3%	18.8%	33.3%	25.0%	22.2%	10.0%	7.1%	9.1%	13.2%
特に何もしない	21.3%	12.5%	18.4%	0.0%	13.9%	18.5%	20.0%	21.4%	23.6%	15.8%
再委託先に委任	1.3%	6.3%	4.6%	8.3%	2.8%	2.8%	15.0%	0.0%	5.5%	0.0%
その他	2.5%	6.3%	6.3%	0.0%	2.8%	2.8%	0.0%	0.0%	5.5%	2.6%
無回答	8.8%	6.3%	13.4%	8.3%	8.3%	21.3%	25.0%	21.4%	16.4%	10.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

表 19 民泊の衛生管理に関する宿泊客からの苦情

	合計	割合
頻繁にある	0	0.0%
ときどきある	32	5.1%
めったにない	193	30.5%
まったくない	316	49.9%
無回答	92	14.5%
合計	633	100.0%

表 20 民泊の衛生管理に対して自社清掃員等や再委託先から聞いたことや自ら感じるこ

	合計	割合
頻繁にある	4	0.6%
ときどきある	36	5.7%
めったにない	237	37.4%
まったくない	261	41.2%
無回答	95	15.0%
合計	633	100.0%

C-6. 新型コロナウイルス感染症による影響

新型コロナウイルス感染症の影響による事業停止や開店休業状態にある事業者が約 3 割あった（表 21）。これ以外にも、その他と回答した事業者のなかに「開店休業状態」といった状況が複数あった。

感染症対策については、現在と新型コロナウイルス感染症蔓延前とに分けて、その実施について尋ねた。簡易宿所を対象とした過去の調査において、感染症対策に対する事業主の意識は高くなく、対策の実施も、室内清掃や水回りの衛生管理と比較すると軽視される傾向にあっ

た。本調査では、「清拭消毒」、「手指消毒液等の設置」、「感染症の患者が出た場合の対応の確認」、「従業員の感染予防対策」で現在行っていると回答した事業者が 6~7 割を占めた。

現在行っている対策について、新型コロナウイルス感染症蔓延以前からやっているかについては、チェックイン・チェックアウト手続きの完全遠隔対応 40.1%、人数制限 28.4%、消毒清拭 21.6%、独自の感染症対策マニュアルの作成 10.7%となった（図 6~14）。完全遠隔対応や人数制限が高い割合を示したのは、人件費抑制や客室・設備規模により以前から何らかの対応を行っていたためであり、直接感染症対策として実施されたものではない可能性が高い。

また自由記述には、登録後にコロナ禍の影響を受けたため開始後管理受託や宿泊者はゼロ、事業はまだ開始していないという声や、コロナの影響による事業休止や中止といった記述が大半を占めた。またわずかではあるが、条例による上乗せ規制に対する不満の声がみられた。衛生管理に関しては、ゲストのマナーの悪さを指摘する声や、感染症防止対策に対する不安、感染症防止対策設備に対する補助や助成金に対する要望、チェックイン・チェックアウトの完全遠隔対応の解禁に対する要望等があった。

表 21 民泊の稼働状況（2020年10月時点）

	合計	割合
継続中	355	56.1%
休止状態	194	30.6%
その他	33	5.2%
無回答	51	8.1%
合計	633	100.0%

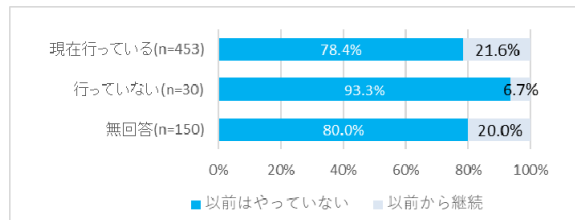


図 6 清拭消毒

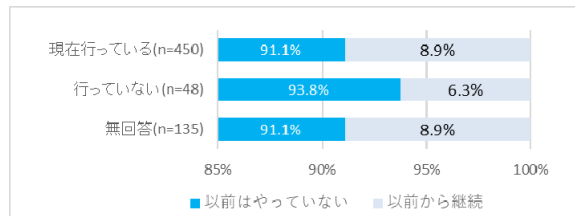


図 7 手指消毒液等の設置

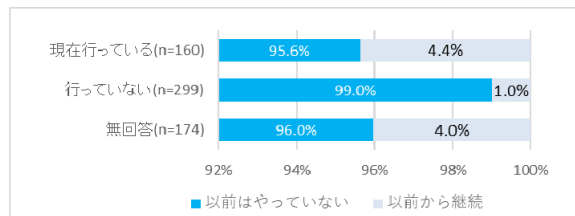


図 8 飛沫防止対策シールド等の設置

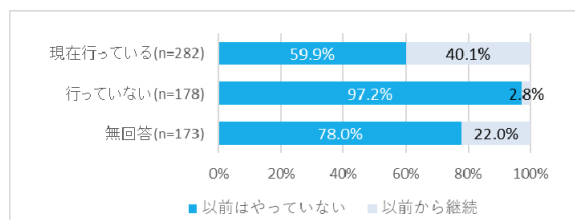


図 9 チェックイン・チェックアウト手続きの完全遠隔対応

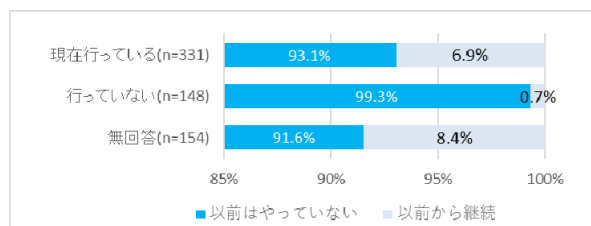


図 10 従業員研修の実施

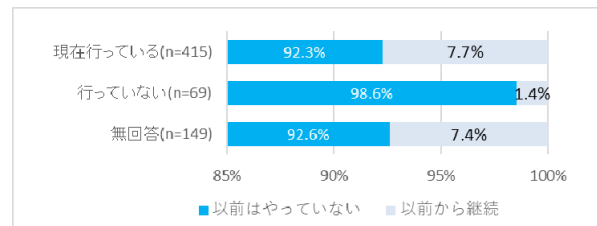


図 11 感染症の患者が出た場合の対応の確認

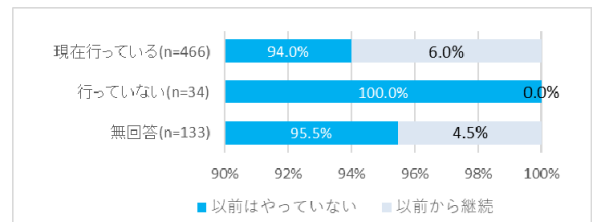


図 12 従業員の感染症予防対策

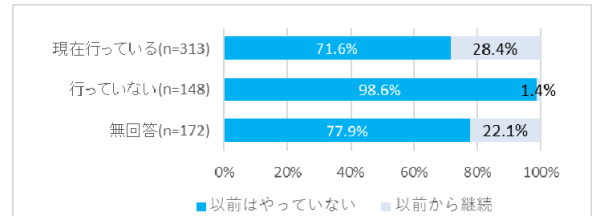


図 13 人数制限

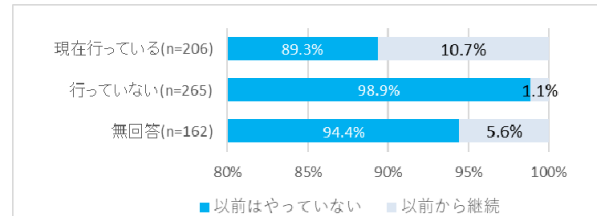


図 14 独自の感染症対策マニュアルの作成

C-6. 事業種別にみる衛生管理の状況

既述のように、管理事業者の主な事業内容は不動産業がもっとも多い結果であったことを受け、管理事業者の業種を、宿泊業系（管理業のみ、民泊、旅館業；N=141）、不動産業（N=304）、その他（上記以外 N=103）の3つに区分し、衛生管理の体制等について分析を試みた。

管理事業者の登録を法人、個人いずれで行っているかについては、宿泊系で個人とする割合が不動産系よりも高い（表 22）。管理受託物件数（他から）および自己管理物件数（自ら）に

については、宿泊系と不動産系で大きな違いは見られないが、自己物件0戸の管理事業者の割合が宿泊業系の管理事業者で26.2%と、不動産業(43.4%)と比較すると低い(表23)。また宿泊系事業者は1~5戸の割合が54.6%と高い。自己物件が11~50戸とする宿泊系事業者の割合も9.2%と、不動産業者(6.9%)と比較すると若干高い。

宿泊業系の管理事業者は、自らが民泊事業者として物件を所有しており、物件の利用が民泊に限られているため、不動産業と比較して、自己物件をもつ割合が高くなっているものと推察する。一方、不動産業者の場合、所有する物件は民泊需要が減少すれば民泊としてではなく賃貸住宅等として利用転換することが非学的容易である。そのため、民泊の管理戸数が0戸であってもその負担はそれほど大きいものではない可能性がある。

特区民泊や旅館業法下の宿泊施設管理について、受託/自己管理している事業者は、宿泊業系で約3割、不動産業で2割であった(表24)。

管理業務の再委託については、していないとの回答がいずれの業種も約6割であるが、再委託している事業者は、業種で違いがみられた(表25)。宿泊業系では、一部の物件で再委託している割合が14.2%であるのに対して、不動産業系では7.9%、その他業種では5.8%、すべての物件で再委託していると回答した割合は宿泊業系で8.5%、不動産業で11.8%、その他の業種では14.6%となった。宿泊業系には、管理業のみの事業者を含んでいるため、すべての物件で再委託するという回答が他と比較して低くなったものと推測する。

衛生管理業務の再委託状況については、図15~17に示す通りである。全体的な傾向として、日常清掃いわゆる現場管理が再委託される

傾向が高いが、宿泊業系で日常清掃等現場管理を自社管理とする割合が若干高くなっている。また、その他の業種では、管理を再委託とする割合が宿泊・不動産と比較して全体的に高くなった。

宿泊客が滞在している期間の衛生管理については、業種別に差はほとんど見られなかったが、宿泊客退室後清掃に入るタイミングと長期間宿泊客が入らない場合の衛生管理については、前者は退室日に入ると回答した事業者の割合、後者は定期的に清掃に入ると回答した事業者の割合が、宿泊業系で高かった(表26~28)。

新型コロナウイルス感染症の影響下での稼働状況については、宿泊業系が継続中と回答した事業者の割合がもっとも高くなった(表31)。感染症対策の実施に関しても、各項目で行っていると回答した事業者に着目してみると、多くの項目で、宿泊業系事業者の割合が高い(表32)。とくに他の業種と大きな差がついた項目が、清拭消毒と手指消毒、感染症患者が出た場合の対応、従業員の感染症予防対策、独自の感染症対策マニュアルの作成である。

表22 業種別登録申請

	法人	個人	その他	無回答	総計
宿泊業系	70.9%	27.7%	0.7%	0.7%	100.0%
不動産業	88.5%	11.2%	0.3%	0.0%	100.0%
その他	72.8%	26.2%	1.0%	0.0%	100.0%
無回答	81.2%	11.8%	1.2%	5.9%	100.0%
総計	81.0%	17.4%	0.6%	0.9%	100.0%

表 23 業種別管理物件数

		0戸	1～5戸	6～10戸	11～50戸	51～100戸	101戸～	無回答	総計
宿泊業系	他から	48.2%	24.8%	7.1%	7.8%	2.8%	1.4%	7.8%	100.0%
	自ら	26.2%	54.6%	5.0%	9.2%	0.7%	0.0%	4.3%	100.0%
不動産業	他から	58.9%	22.4%	5.9%	3.6%	0.0%	0.0%	9.2%	100.0%
	自ら	43.4%	39.1%	4.6%	6.9%	1.0%	0.3%	4.6%	100.0%
その他	他から	65.0%	26.2%	1.0%	2.9%	0.0%	0.0%	4.9%	100.0%
	自ら	37.9%	51.5%	1.0%	3.9%	0.0%	0.0%	5.8%	100.0%
無回答	他から	38.8%	27.1%	7.1%	9.4%	1.2%	1.2%	15.3%	100.0%
	自ら	29.4%	42.4%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	14.1%	100.0%
総計	他から	54.8%	24.2%	5.5%	5.2%	0.8%	0.5%	9.0%	100.0%
	自ら	36.8%	45.0%	4.4%	7.0%	0.6%	0.2%	6.0%	100.0%

表 24 業種別特区民泊・旅館業法下施設の管理

	ある	なし	無回答	総計
宿泊業系	33.3%	60.3%	6.4%	100.0%
不動産業	20.7%	71.1%	8.2%	100.0%
その他	20.4%	73.8%	5.8%	100.0%
無回答	36.5%	45.9%	17.6%	100.0%
総計	25.6%	65.7%	8.7%	100.0%

表 25 業種別 再委託の状況

	一部の物件で再委託している	ほとんどの物件で再委託している	すべての物件で再委託している	していない	不明	無回答	総計
宿泊業系	14.2%	5.0%	8.5%	60.3%	2.8%	9.2%	100.0%
不動産業	7.9%	1.6%	11.8%	62.5%	3.3%	12.8%	100.0%
その他	5.8%	1.9%	14.6%	64.1%	1.9%	11.7%	100.0%
無回答	11.8%	5.9%	7.1%	48.2%	4.7%	22.4%	100.0%
総計	9.5%	3.0%	10.9%	60.3%	3.2%	13.1%	100.0%

表 26 業種別宿泊客の滞在中の衛生管理

	宿泊客の自主管理	一定期間以上の場合、定期的に清掃	リクエストがあれば清掃	再委託先に委任	その他	無回答	合計
宿泊業系	41.8%	24.1%	20.6%	3.5%	2.8%	7.1%	100.0%
不動産業	41.4%	15.1%	19.4%	3.6%	5.3%	15.1%	100.0%
その他	38.8%	20.4%	12.6%	3.9%	5.8%	18.4%	100.0%
無回答	37.6%	17.6%	16.5%	2.4%	3.5%	22.4%	100.0%
総計	40.6%	18.3%	18.2%	3.5%	4.6%	14.8%	100.0%

表 27 業種別宿泊客退室後清掃に入るタイミング

	退室日	翌日	退室後2～3日	退室後4～5日以内	退室後1週間以内	退室後1週間以上経ってから	再委託先に委任	無回答	合計
宿泊業系	67.4%	13.5%	6.4%	0.0%	1.4%	0.7%	1.4%	9.2%	100.0%
不動産業	55.9%	11.8%	9.5%	1.3%	1.0%	1.0%	1.6%	17.8%	100.0%
その他	60.2%	15.5%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	16.5%	100.0%
無回答	64.7%	10.6%	5.9%	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%	16.5%	100.0%
総計	60.3%	12.6%	7.7%	0.8%	0.8%	0.6%	1.6%	15.5%	100.0%

表 28 業種別長期に客が入らない場合の対応

	定期的に清掃 に入る	清掃はしない が中に入り換 気を行う	特に何もし ない	再委託先に 委任	その他	無回答	合計
宿泊業系	44.0%	33.3%	4.3%	4.3%	4.3%	9.9%	100.0%
不動産業	37.5%	33.6%	4.9%	2.0%	4.3%	17.8%	100.0%
その他	40.8%	28.2%	3.9%	6.8%	4.9%	15.5%	100.0%
無回答	41.2%	30.6%	5.9%	2.4%	4.7%	15.3%	100.0%
総計	40.0%	32.2%	4.7%	3.3%	4.4%	15.3%	100.0%

表 29 業種別衛生管理に対する宿泊客からの苦情

	頻繁にある	ときどきある	めったにない	まったくない	無回答	総計
宿泊業系	0.0%	6.4%	32.6%	53.2%	7.8%	100.0%
不動産業	0.0%	5.3%	30.6%	47.0%	17.1%	100.0%
その他	0.0%	1.0%	28.2%	53.4%	17.5%	100.0%
無回答	0.0%	7.1%	29.4%	50.6%	12.9%	100.0%
総計	0.0%	5.1%	30.5%	49.9%	14.5%	100.0%

表 30 業種別民泊の衛生管理に対して自社清掃員等や再委託先から聞いたことや自ら感じるこ

	頻繁にある	ときどきある	めったにない	まったくない	無回答	総計
宿泊業系	0.7%	6.4%	40.4%	42.6%	9.9%	100.0%
不動産業	1.0%	5.3%	37.2%	39.8%	16.8%	100.0%
その他	0.0%	1.9%	35.9%	44.7%	17.5%	100.0%
無回答	0.0%	10.6%	35.3%	40.0%	14.1%	100.0%
総計	0.6%	5.7%	37.4%	41.2%	15.0%	100.0%

表 31 業種別稼働状況

	継続中	休止中	その他	無回答	総計
宿泊業系	68.8%	23.4%	5.0%	2.8%	100.0%
不動産業	47.7%	37.8%	6.9%	7.6%	100.0%
その他	57.3%	29.1%	1.0%	12.6%	100.0%
無回答	63.5%	18.8%	4.7%	12.9%	100.0%
総計	56.1%	30.6%	5.2%	8.1%	100.0%

表 32 業種別感染症対策の実施内容（各項目「行っている」と回答した事業者の割合）

	清拭消毒	手指消毒液 等の設置	飛沫防止対策 シールド等の 設置	チェックイ ン・アウト完 全遠隔対応	従業員研修 の実施	患者が出た場 合の対応の確 認	従業員の感染 症予防対策	人数制限	独自の感染症 対策マニユア ルの作成
宿泊業系	81.6%	80.9%	31.9%	48.2%	56.7%	75.9%	87.2%	61.0%	48.2%
不動産業	68.4%	66.4%	22.7%	44.4%	49.0%	60.2%	67.4%	45.1%	26.3%
その他	68.9%	70.9%	20.4%	36.9%	51.5%	64.1%	71.8%	46.6%	27.2%
無回答	69.4%	71.8%	29.4%	48.2%	57.6%	69.4%	75.3%	49.4%	35.3%
総計	71.6%	71.1%	25.3%	44.5%	52.3%	65.6%	73.6%	49.4%	32.5%

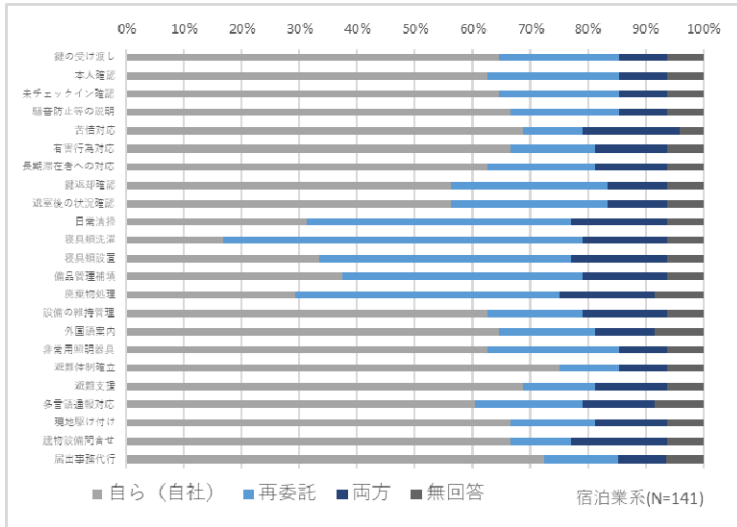


図 15 宿泊業系の管理業務の再委託状況（何らかのレベルで再委託をしている事業者 48 に対する割合）

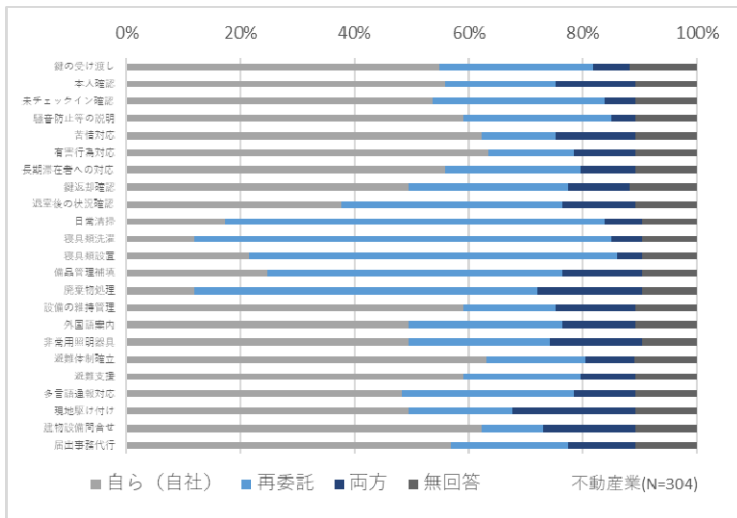


図 16 不動産業の管理業務の再委託状況（何らかのレベルで再委託をしている事業者 93 に対する割合）

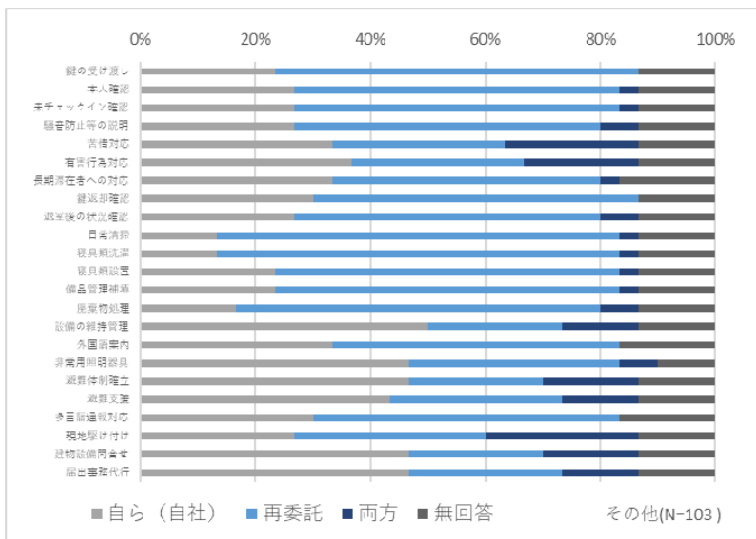


図 17 その他の管理業務の再委託状況（何らかのレベルで再委託をしている事業者 30 に対する割合）

	別業 (1011)	近畿 (413)	北海道 (231)	洋中 (98)	東北 (33)	北陸 (32)	中部 (94)	中国 (51)	四国 (36)	九州 (182)	合計
1: 娯楽のみ	106	23	1	0	0	0	0	2	1	0	133
2: 不労遊業	534	220	128	69	21	11	53	29	22	95	1182
3: 博覧会・政府施設	77	14	11	1	2	1	1	1	1	6	115
4: 博覧会・博覧業	159	76	22	6	7	5	13	4	10	16	318
5: 気象観測	24	11	7	3	2	1	4	5	0	4	61
6: 旅館業	84	35	11	6	1	4	5	2	3	12	163
7: 生活サービス業	26	10	4	5	1	2	1	1	0	2	52
8: 行政費ニ・司法費ニ	6	3	0	1	0	0	0	0	0	0	10
9: その他	151	40	28	10	7	6	19	9	9	18	297
10: 気象観測	24	16	20	12	2	1	10	3	6	23	117
11: マンション・マンション・ライクマンション	25	7	6	10	0	0	6	1	1	10	66
12: コンサルティング業	105	34	8	2	1	0	2	1	1	7	161
13: 観光業	17	5	5	0	0	0	0	0	0	1	28
14: 水づくり事業	1	2	0	0	2	1	2	0	0	4	12
99: 不明	165	87	62	14	5	8	16	8	0	36	401
合計	1504	583	313	139	51	40	132	66	54	234	3116

別表 1 登録住宅宿泊管理事業者の主な事業内容 (各社ウェブサイト調べ)
母数 2128

「民泊運営」は、自社が経営している場合と運営代行の運営の意味で記載している場合と2通りある。HPを見て、自社経営と分かれれば5、その記載がない場合は別番号 (10: 民泊運営) を振る。

D. まとめと考察

アンケートおよびインタビュー調査の結果から、以下の点が明らかになった。

<管理事業者の特徴>

住宅宿泊管理事業者は約 8 割が法人として登録されている。また、管理事業者も届出民泊の多い関東圏、近畿圏に、その本社を置く事業者が多い。

管理事業者の多くが住宅宿泊管理事業以外の事業を行っており、その主たる事業は不動産業（47.9%）であった。空き物件を管理する不動産業者が、家主から委託を受け、もしくは自らが民泊事業者となっており、管理を行い、ビジネスとしている状況がうかがえる。

<管理の状況>

しかし、現実には、新型コロナウイルス感染症の影響により、その管理物件数の規模は著しく小さい。管理受託物件 0（ゼロ）戸と回答した事業者が全体の 54.8%、1～5 戸が 24.2%であった。自己物件も 0 戸が 36.8%、1～5 戸が 45.0%、管理受託および自己物件いずれも 0 戸と回答した事業者は 130 件、全体の約 2 割を占めた。1 管理事業者が管理する民泊物件数は非常に少ない。また、管理事業者の 60.3%が管理業務を他事業者に再委託せず自前で行っていた。

他方、他の事業者に管理業務の一部を再委託している管理事業者は 206 事業者（32.5%）あり、このうち約 50%前後の事業者が日常清掃などいわゆる「現場管理」に相当する業務を再委託している。

衛生管理の状況については、宿泊客滞在中の衛生管理と、宿泊客退室後に清掃に入るタイミング、長期宿泊客が入らない物件の衛生管理、宿泊客・従業員からの不満にについて尋ねたが、問題となる状況は確認できなかった。とくに宿

泊客からの衛生管理に対する不満の頻度については、宿泊客を入れた経験がほとんどない事業者が一定数いることを踏まえると、一般的な利用がある場合の実態を反映した結果にはなっていないものと考えられる。

<新型コロナウイルス感染症の影響と対策>

新型コロナウイルス感染症の影響により、業務休止状態にあると回答した事業者が 30.6%であった。感染症対策については、清拭消毒や手指消毒液等の設置、従業員の感染予防対策が比較的高い割合（7 割）で実施されていた。

<管理事業者の主要種別にみる民泊管理>

業種別（宿泊業系、不動産業、その他）の分析では、その管理体制や感染症対策に特徴がみられた。第 1 に、不動産業と比較して宿泊業系で個人登録が多い。第 2 に、宿泊業系の管理事業者は、他業種と比較して、自ら民泊事業主となり、物件を所有し、運営している割合が高い。管理物件戸数については全体として 0 戸もしくは 5 戸以下が多いが、宿泊業系事業者が不動産系と比較して、自己管理物件戸数が 1～5 戸、11～50 戸である事業者割合が高かった。

第 3 に、管理の再委託については、宿泊業系事業者で再委託している割合が低い。業種別全体をみると、その他業種が、不動産業と宿泊業系よりも、管理業務を再委託している事業者の割合が若干高い。一方、宿泊業系については、すべての物件で再委託しているという回答した事業者の割合が低くなった。管理業務別に再委託の状況をもとに、宿泊業系で再委託の割合が低くなっている。加えて、宿泊業系の事業者は、事業継続している割合が高く、感染症対策に対しても取り組んでいる事業者の割合が、他業種よりも高い傾向がみられた。

業種別の分析を総合すると、宿泊業系の事業者の、民泊管理およびその衛生管理に対する意

識と実践は、他の業種のそれと比較して高い結果となった。宿泊系事業者は、自らが民泊事業者である割合も高く、またこれまでの宿泊施設経営のノウハウや経験が、民泊（管理）事業への意識や積極性に反映されているものと推測する。

今回のパンデミック鎮静化後しばらくは、宿泊客が宿泊施設に求める衛生要件はかなり高いことが予想される。宿泊業一般でどこまでこの要件にできていくのか、また民泊ではどうか、現時点ではこの問いに対する明確な答えは出せないが、少なくともこうした要件を満たそうとするにはコストへの転嫁が不可欠となる。現状でさえ、宿泊需要の激減により民泊の経営状況は悪化している。パンデミックの鎮静化後、この経験を踏まえ、民泊だけでなく宿泊業全体で衛生管理基準をどう担保していくか、そのコストも含めて再検討していくことが必要であろう。

<注>

*1 地域別に母数が異なることや、管理事業者の登録地域に必ずしも管理物件があるとは限らない。そのため、より詳細な検証が必要である。

<参考文献>

- 堀田祐三子・阪東美智子（2018）簡易宿所および民泊の衛生管理の状況と事業者意識に関する研究, 日本建築学会大会梗概集
- 堀田祐三子・阪東美智子（2020）民泊の

衛生管理等に関する事業者意識, 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, 国立保健医療科学院

E. 研究発表

1. 論文発表

- 堀田祐三子（2020）「観光立国」政策とオーバーツーリズム, 住民と自治, 2020, 685, 自治体問題研究所, 6-11.
- 堀田祐三子（2020）民泊法制度の現状と課題：地方自治体の独自規制に着目して, 住民と自治, 2020, 685, 自治体問題研究所, 25-27.
- 堀田祐三子（2020）ポスト・コロナの時代の観光と観光政策の方向性：いくつかの対抗軸をめぐって, 議会と自治体, 2020, 271, 4-12.
- 堀田祐三子（2021）「新型コロナ」から日本の社会を考える 第11回コロナ禍の先に新しい観光に向けて, 住民と自治, 2021, 697, 自治体問題研究所, 6-9.

2. 学会発表

なし

F. 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