

住宅宿泊事業の適正な運営に関する指導指針

1 趣旨

この指導指針は、神奈川県において実施される（横浜市、川崎市、相模原市、横須賀市、藤沢市、茅ヶ崎市及び寒川町で実施されるものを除く。）住宅宿泊事業法（平成 29 年法律第 65 号。以下「法」という。）第 2 条第 3 項に規定する住宅宿泊事業（以下「事業」という。）の適正な運営に関する指導事項を定めるものとする。

2 事前の周辺住民への周知

(1) 事業を営もうとする者は、届出を行おうとする日までに、事業を営もうとする住宅の周辺住民に対し、事業を営むことについて、書面等により周知すること。

(2) 周辺住民とは、次のいずれかに掲げる者であること。

ア 事業を営もうとする住宅が戸建て住宅の場合は、事業を営もうとする住宅の敷地に隣接又はその敷地の境界線から水平距離が原則として 10 メートル以内の敷地にある建物に居住する住民

イ 事業を営もうとする住宅が共同住宅にある場合は、当該共同住宅の管理組合又は事業を営もうとする住宅が存する建物に居住する住民の他、当該建物の外壁から水平距離が原則として 10 メートル以内の敷地に居住する住民

(3) 周辺住民への周知は、次の事項を記載した書面等により行うこと。

ア 事業を営もうとする者の氏名（法人にあつては、その名称及び代表者の氏名）

イ 事業を営もうとする住宅の所在地

ウ 事業の開始予定日

エ 問合せ先（担当者名及び電話番号）

(4) (1) の周知について次の事項を記載した報告書を法第 3 条第 2 項に規定する届出書（以下「届出書」という。）に添付すること。

ア 周知日時

イ 周知先

ウ 周知先からの問合せ内容

3 事業の届出

(1) 事業を営もうとする者は、届出前に関連法令について関係機関（消防機関、建築基準法関係法令所管部署、市町村廃棄物処理所管部署等）に相談し、その規定を遵守すること。

なお、地域と調和した事業の実施を図るため、建築協定等の地域のルールを事前に確認すること。

(2) 事業を営もうとする者は、届出書に、消防法令適合通知書を添付すること。

(3) 添付する「住宅の図面」には、国土交通省関係住宅宿泊事業法施行規則（平成 29 年国土交通省令第 65 号。以下「国交省規則」という。）第 1 条第 1 号及び第 3 号に規定する措置の実

施内容（非常用照明器具の位置、その他安全のための措置の内容等）について明示すること。
なお、図面の作成において不明な点がある場合は、専門家に意見を求める等により、届出施設の必要な安全措置を適切に講じるとともに、所管の保健福祉事務所長から報告を求められた場合に対応できるようにすること。

4 法第2条第4項に定める住宅宿泊事業者（以下「事業者」という。）及び法第2条第7項に定める住宅宿泊管理業者（以下「管理業者」という。）の措置

（1）宿泊者の衛生の確保

ア 届出住宅の設備や備品等については清潔に保ち、ダニやカビ等が発生しないよう除湿を心がけ、定期的に清掃、換気等を行うこと。

イ 寝具のシーツ、カバー等直接人に接触するものについては、宿泊者が入れ替わるごとに洗濯したものと取り替えること。

ウ 宿泊者が、重篤な症状を引き起こすおそれのある感染症に罹患し又はその疑いがあるときは、保健福祉事務所に通報するとともに、その指示を受け、その使用した居室、寝具及び器具等を消毒し、又は廃棄する等の必要な措置を講じること。

エ 上記のほか公衆衛生上の問題を引き起こす事態が発生し又はそのおそれがあるときは、保健福祉事務所に通報すること。

オ 衛生管理のための研修会を受講する等最低限の衛生管理に関する知識の習得に努めること。

カ 届出住宅に循環式浴槽（追い炊き機能付き風呂・24時間風呂等）や加湿器を備え付けている場合は、レジオネラ症を予防するため、宿泊者が入れ替わるごとに浴槽の湯を抜き、加湿器の水を交換し、汚れやぬめりが生じないように定期的に洗浄、消毒を行う等、適切に維持管理すること。（「レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針」（平成15年厚生労働省告示第264号）等を参考）

キ 事業の規模や実態に応じて、「旅館業における衛生等管理要領」（平成12年生衛発1811号厚生省生活衛生局長通知）を参考に、適切な衛生措置を講じること。

ク 台所、洗面所に使用する水は、飲用に適する水であること。

（2）宿泊者の安全の確保

ア 国交省規則第1条第2号に規定する「避難経路」の表示にあたっては、市町村の火災予防条例がある場合は、その規制内容を確認し、適正に実施すること。

イ 住宅周辺の状況に応じ、災害時における宿泊者の円滑かつ迅速な避難を確保するため、宿泊者に対して避難場所等に関する情報提供を行うこと。

ウ 法第6条に基づく安全措置のほか、市町村が火災予防条例を定める場合を含め、消防法関係法令に基づく必要な措置が適正に講じられるよう事業の届出の前に所管の消防署等に確認すること。

(3) 外国人観光旅客である宿泊者の快適性及び利便性の確保

宿泊者からの問合せについて、必要な外国語で対応できる体制を整えること。

届出住宅に備えた設備の使用方法や宿泊者の移動のための周辺の交通手段に関する情報提供は、必要な外国語による必要な事項が記載された書面や宿泊者が必要に応じて閲覧できるタブレット端末等を居室に備え付けること。特に、災害時等の通報連絡先においては、緊急時にすみやかに確認することが可能なものであること。

(4) 宿泊者名簿の備付け等

ア 宿泊行為の開始までに、原則対面により宿泊者それぞれについて本人確認を行うこと。

イ 対面によらない場合は、対面と同等の手段として以下のいずれも満たす届出住宅等に備え付けたテレビ電話やタブレット端末等による ICT（情報通信技術）を活用した方法等により行うこと。

① 宿泊者の顔及び旅券が画像により鮮明に確認できること。

② 当該画像が事業者や管理業者の営業所等、届出住宅内又は届出住宅の近傍から発信されていることが確認できること。

ウ 宿泊契約が7日以上の場合には、宿泊行為開始までの本人確認を除き、少なくとも7日間に1回、定期的な面会等により上記の確認を行うこと。

(5) 周辺地域の生活環境への悪影響の防止に関する宿泊者への必要な説明

ア 説明方法

① 必要な事項が記載された書面や宿泊者が届出住宅に宿泊している間に必要に応じて説明事項を閲覧できるタブレット端末等を居室に備え付けること。

② 書面等の備付けにあたっては、宿泊者の目につきやすい場所に掲示する等により、宿泊者の注意喚起を図る上で効果的な方法で行うこと。

③ 必要な事項の説明が確実になされるよう、居室内に電話を備え付けること等により、事前説明に応じない宿泊者に対し注意喚起できるようにすること。

イ 説明事項

① 騒音の防止のために配慮すべき事項

大声での会話を控えること、深夜に窓を閉めること、バルコニー等屋外での宴会を開かないこと、届出住宅内は楽器を使用しないこと等、届出住宅及びその周辺地域の生活環境に応じ適切な内容を説明すること。

② ごみの処理に関し配慮すべき事項

宿泊者に対し、宿泊者が届出住宅内で排出するごみについて、事業者又は管理業者（以下「事業者等」という。）の指定した方法（届出住宅内の適切な場所にごみを捨てること等を含む。）により処理すること等を説明すること。なお、ごみの廃棄については、事業者等が自ら適正に廃棄すること。

③ 火災の防止のために配慮すべき事項

ガスコンロの使用のための元栓の開閉方法及びその際の注意事項、初期消火のため

の消火器の使用方法、避難経路並びに通報措置等、届出住宅及びその周辺地域の生活環境に応じ適切な内容を説明すること。

④ その他配慮すべき事項

性風俗サービスを届出住宅内で利用しないこと等、届出住宅の利用にあたって特に注意すべき内容を説明すること。

(6) 苦情等への対応

- ア 苦情及び問合せについては、深夜早朝を問わず常時、応対又は電話により対応すること。
- イ 宿泊者が滞在していない間も、苦情及び問合せについて対応すること。
- ウ 回答を一時的に保留する場合は、相手方に回答期日を明示した上で改めて回答すること。
- エ 滞在中の宿泊者の行為により苦情が発生している場合において、当該宿泊者に対して注意等を行っても改善がなされない場合には、現場に急行して退室を求める等、必要な対応を講じること。なお、法第 11 条第 1 項の規定により法第 2 条第 5 項の住宅宿泊管理業務を管理業者に委託をしている場合においては、管理業者が苦情を受けてから現地に赴くまでの時間は 30 分以内を目安とする。
- オ 苦情及び問合せが、緊急の対応を要する場合には、必要に応じて、警察署、消防署、医療機関等の然るべき機関に連絡したのち、自らも現場に急行して対応すること。
- カ 苦情及び問合せの対応内容を記録し、3年間保管すること。

(7) 標識の掲示

- ア 標識は、届出住宅の門扉、玄関（建物の正面の入り口）等の、公衆が認識しやすい位置に掲示すること。
- イ 標識は、ラミネート加工等の風雨に耐性のあるもので作成又は加工を施すこと。また、破損等により文字が認識できない場合は速やかに補修等を行うこと。
- ウ 共同住宅の場合にあっては、個別の住戸に加え、共用エントランス、集合ポストその他の公衆が認識しやすい箇所に、住宅宿泊事業を実施している旨及び届出番号並びに届出住宅に人を宿泊させる間当該住宅に事業者が不在となる場合にあっては、事業者等と常時連絡のとれる連絡先を記載した標識を掲示スペースにあわせて掲示すること。
- エ 戸建て住宅の場合にあって、届出住宅の門の扉（二世帯住宅等で玄関が複数ある場合や、事業者が自己の生活の本拠として使用する住宅と届出住宅が同一の敷地内にある場合等）、玄関（門扉から玄関まで離れている場合等）等への掲示によるだけでは、公衆にとって見やすいものとならない場合には、公衆の見やすい箇所へ住宅宿泊事業を実施している旨及び届出番号並びに届出住宅に人を宿泊させる間当該住宅に事業者が不在となる場合にあっては、事業者等と常時連絡のとれる連絡先を記載した標識を掲示スペースにあわせて掲示すること。
- オ 分譲マンション（住宅がある建物が二以上の区分所有者が存する建物で人の居住の用に供する専有部分のあるものである場合）の場合は、標識の掲示場所等の取扱いについて、予め管理組合と相談すること。

(8) その他

適正な事業の運営のために、事業者等は、事業に関する情報の収集に努めるとともに、行政機関が実施する研修会を受講すること。

附則

この指導指針は、平成 30 年 6 月 15 日から施行する。