



**住宅宿泊協会**  
Japan Association of Vacation Rental

# 簡易宿所におけるフロント・駆け付け義務解消を 通じた宿泊施設の人手不足解消に向けて

**規制改革推進会議 地域産業活性化WG  
ご説明資料**

**2024年4月19日**

インバウンドは、昨年秋頃からコロナ前の水準を超える勢いとなっている。

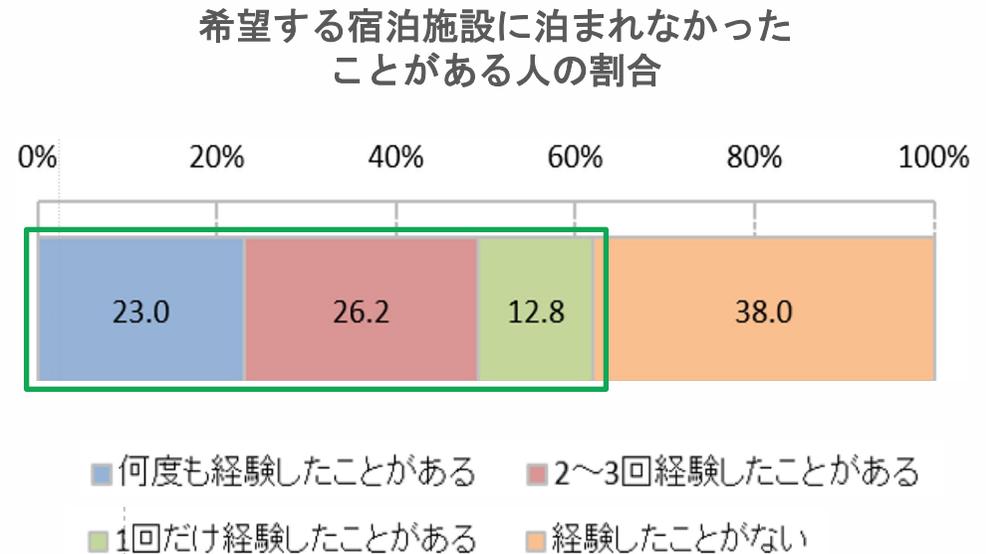
2023年 訪日外客数・出国日本人数 (対2019年比)

	訪日外客数 Visitor Arrivals		
	2019	2023	伸率 Change %
1 Jan.	2,689,339 (2,345,029)	1,497,472 (1,308,606)	-44.3 (-44.2)
2 Feb.	2,604,322 (2,341,479)	1,475,455 (1,297,458)	-43.3 (-44.6)
3 Mar.	2,760,136 (2,411,650)	1,817,616 (1,582,518)	-34.1 (-34.4)
4 Apr.	2,926,685 (2,640,569)	1,949,236 (1,738,172)	-33.4 (-34.2)
5 May	2,773,091 (2,455,865)	1,899,176 (1,656,118)	-31.5 (-32.6)
6 Jun.	2,880,041 (2,614,533)	2,073,441 (1,882,296)	-28.0 (-28.0)
7 Jul.	2,991,189 (2,713,329)	2,320,694 (2,108,438)	-22.4 (-22.3)
8 Aug.	2,520,134 (2,206,746)	2,157,190 (1,897,129)	-14.4 (-14.0)
9 Sep.	2,272,883 (1,913,105)	2,184,442 (1,905,162)	-3.9 (-0.4)
10 Oct.	2,496,568 (2,177,382)	2,516,623 (2,245,892)	0.8 (3.1)
11 Nov.	2,441,274 (2,145,425)	2,440,800 *	0.0 *
12 Dec.	2,526,387 (2,292,029)	2,734,000 *	8.2 *
1~12 Jan.-Dec.	31,882,049 (28,257,141)	25,066,100 *	-21.4 *

2024年 訪日外客数・出国日本人数 (対2019年比)

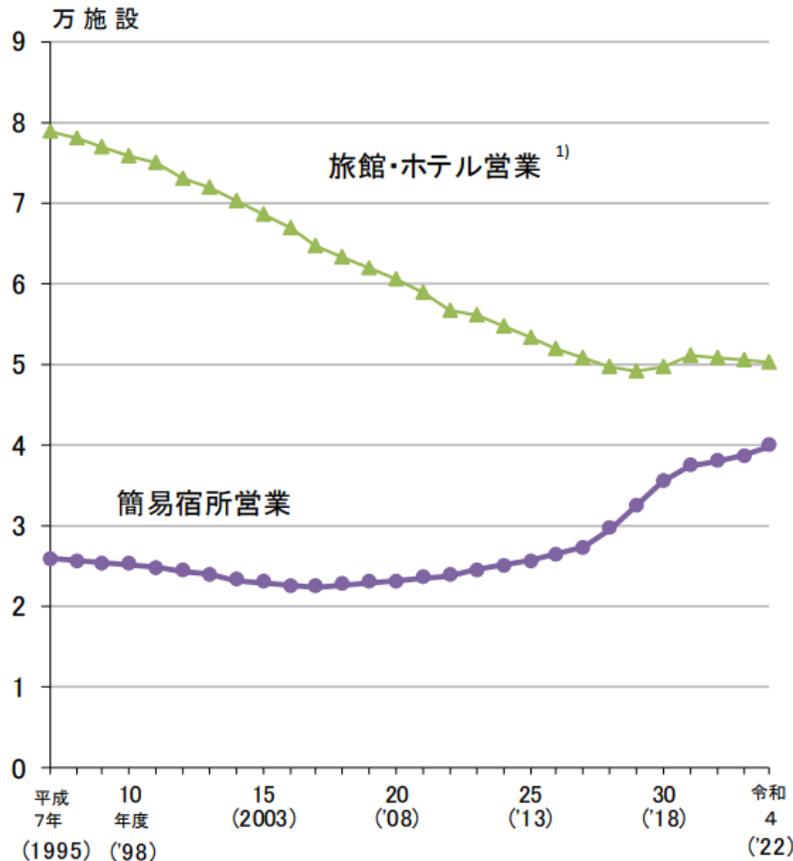
	訪日外客数 Visitor Arrivals		
	2019	2024	伸率 Change %
1 Jan.	2,689,339 (2,345,029)	2,688,100 *	0.0 *
2 Feb.	2,604,322 (2,341,479)	2,788,000 *	7.1 *
3 Mar.	2,760,136 (2,411,650)		
4 Apr.	2,926,685 (2,640,569)		
5 May	2,773,091 (2,455,865)		
6 Jun.	2,880,041 (2,614,533)		
7 Jul.	2,991,189 (2,713,329)		
8 Aug.	2,520,134 (2,206,746)		
9 Sep.	2,272,883 (1,913,105)		
10 Oct.	2,496,568 (2,177,382)		
11 Nov.	2,441,274 (2,145,425)		
12 Dec.	2,526,387 (2,292,029)		
1~2 Jan.-Feb.	5,293,661 (4,686,508)	5,476,100 *	3.4 *
1~12 Jan.-Dec.	31,882,049 (28,257,141)		

客室稼働率もコロナ前の水準と同程度になってきている。希望の宿泊先に泊まれなかったという経験をした人は62%にもものぼり、宿泊施設が取りづらい状況にある。



旅館・ホテルの数は減少傾向にあり、直近、インバウンドが増加している中においても横ばい。一方、簡易宿所の数は足元では大きく増加しており、宿泊者の受け皿として機能。

宿泊施設数の推移



出典：厚生労働省「令和4年度衛生行政報告例の概況」

## 簡易宿所の特徴

- 古民家や既存住宅などの既存の遊休資産を活用可能
- 小規模で柔軟な運用も可能で、大規模なホテルなどと比較すると少ない投資コストで始められる
- 建設・施工などの開業までにかかる期間も短期間で済む

「民泊」に明確な定義はないが、主に住宅宿泊事業法に基づく物件と旅館業法の簡易宿所営業に基づく施設が「民泊」と呼ばれている。

どちらの制度に基づいた運営をするかは、施設の場所、条例などを総合的に考慮して選択されている。

## 用途地域

- 営業日数制限がないため、簡易宿所の方が収益性が高く、選択されるケースが多い
- しかし、用途地域によっては簡易宿所が設置できない地域がある（住居専用地域など）
- そういった地域では住宅宿泊事業法に基づいて運営

## 条例

- 簡易宿所では、条例で設備構造に対する義務（フロント設置など）がある地域もあり、対応可能かどうかのポイントになる
- 住宅宿泊事業については、実施できる地域、日数、曜日などが追加的に制限されているケースが多く、経済的に持続可能かがポイントになる

## 諸経費

- 開業に係る初期費用（許認可の手続き、消防設備の設置など）では、簡易宿所の方が高コストになることが多い

長期滞在が可能な一棟貸しの古民家などは、コロナ禍においても高い需要があり、簡易宿所の許可を得て、このような物件を運営するケースが増えている。



一棟貸しの物件（簡易宿所）

北海道清水町では、町長や職員が自宅を民泊として提供しているほか、公務員宿舎なども宿泊施設化し、観光客や移住者が増加。



清水町が提供する宿泊施設の利用者数

	施設利用者数	合計滞在日数
2018年度	9組19名	179日間
2019年度	15組29名	325日間
2020年度	14組34名	268日間
2021年度	9組22名	238日間
<b>2022年度</b>	<b>46組81名</b>	<b>495日間</b>
<b>2023年度</b>	<b>61組142名</b>	<b>799日間</b>

仲介サイト（OTA）経由の宿泊者

	掲載数	宿泊者数
2021年度以前	0	0
<b>2022年度</b>	<b>11件</b>	<b>56組</b>
<b>2023年度</b>	<b>34件</b>	<b>197組</b>

※2022年度途中から取り組みを開始



出典：Googleマップ



出典：北海道十勝清水町観光協会

以前はホテルと旅館が数件ある程度だったが、最近では古民家を活用した一棟貸しの簡易宿所も10件程度存在。多くの宿泊予約が入る人気の宿として賑わっている。



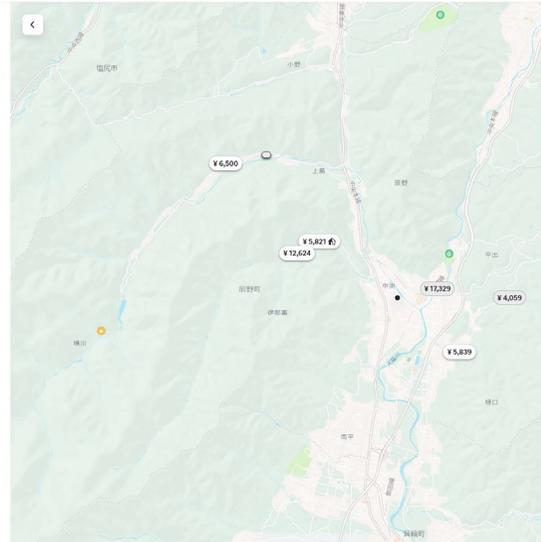
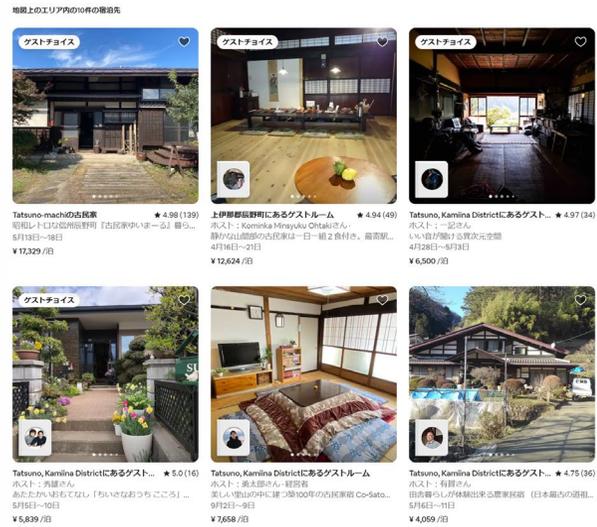
## 日付を選択

日付を入力すると正確な料金が表示されます

チェックイン  
日付を追加

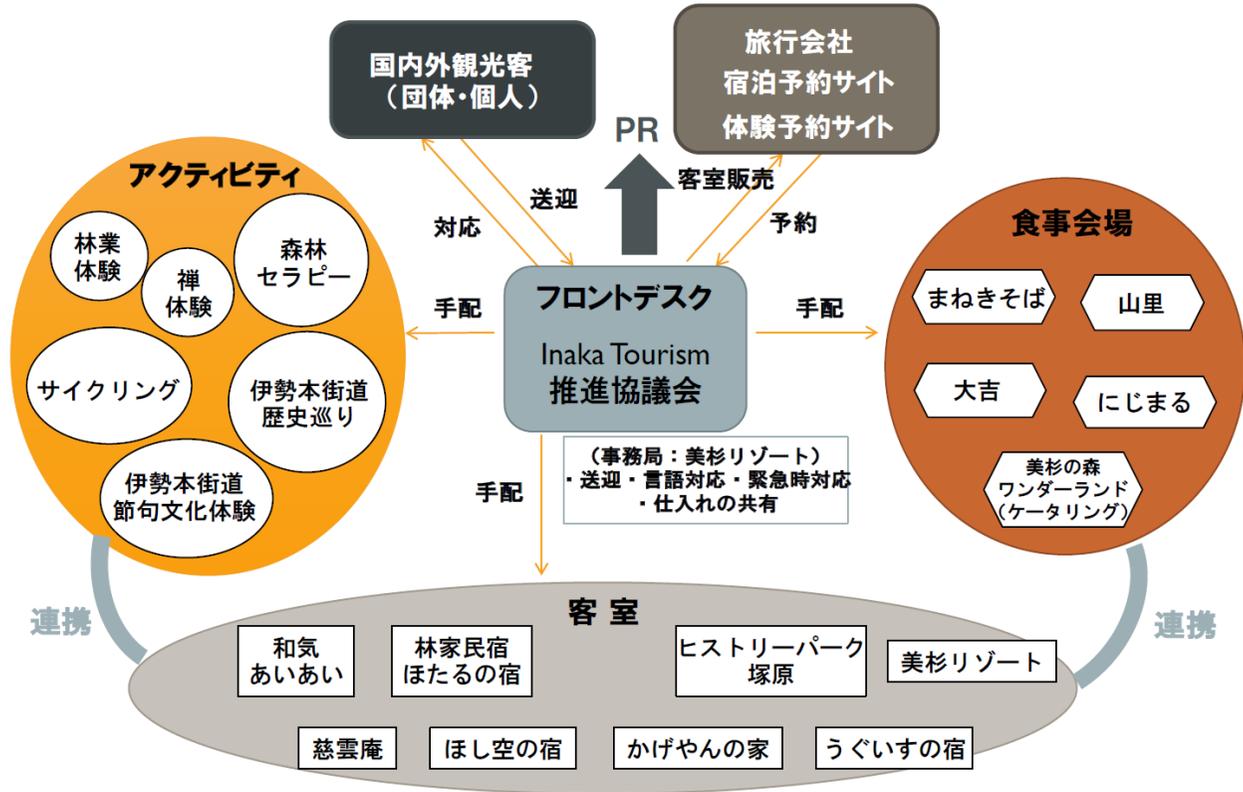
チェックアウト  
日付を追加

2024年5月							2024年6月						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4							1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29
							30						



美杉町では、リゾートホテルが中心となり、地域住民の自宅などを簡易宿所などの許可を得て宿泊施設化することで、地域全体で宿泊体験を提供する取組を実施。

## Misugi Village = Hotel 構想



# (参考) 美杉町の宿泊施設の様子



宿泊業界での人手不足は、他の業種と比較しても非常に深刻な状況。

## 正社員の人手不足割合 上位 10 業種 (%)

2023年4月

	2021年4月	2022年4月	2023年4月
1 旅館・ホテル	23.5	↑ 52.4	↑ 75.5
2 情報サービス	54.1	↑ 64.6	↑ 74.2
3 メンテナンス・警備・検査	55.6	↑ 60.1	↑ 67.6
4 建設	54.5	↑ 59.4	↑ 65.3
5 人材派遣・紹介	37.1	↑ 58.0	↑ 64.3
6 自動車・同部品小売	50.0	↑ 58.4	↑ 64.1
7 運輸・倉庫	42.3	↑ 52.2	↑ 63.1
8 飲食店	27.6	↑ 56.9	↑ 61.3
9 リース・賃貸	34.7	↑ 46.5	↑ 60.7
10 医療・福祉・保健衛生	44.4	↓ 43.4	↑ 58.3

※母数が20社以上の業種が対象

2023年10月

	2021年10月	2022年10月	2023年10月
1 旅館・ホテル	26.8	↑ 65.4	↑ 75.6
2 情報サービス	63.9	↑ 69.1	↑ 72.9
3 建設	62.1	↑ 64.5	↑ 69.5
4 メンテナンス・警備・検査	55.5	↑ 62.4	↑ 68.4
5 金融	40.6	↑ 62.0	↑ 63.9
6 運輸・倉庫	50.3	↑ 63.8	→ 63.8
7 飲食店	41.7	↑ 64.9	↓ 62.6
8 人材派遣・紹介	51.5	↑ 61.3	↑ 61.8
9 自動車・同部品小売	57.0	↓ 56.7	↑ 61.3
10 再生資源卸売	48.3	↑ 55.6	↑ 60.0

※母数が20社以上の業種が対象

2023年7月

	2021年7月	2022年7月	2023年7月
1 情報サービス	54.7	↑ 64.9	↑ 74.0
2 旅館・ホテル	22.5	↑ 66.7	↑ 72.6
3 建設	57.5	↑ 62.7	↑ 68.3
4 メンテナンス・警備・検査	53.8	↑ 59.8	↑ 68.2
5 飲食店	43.6	↑ 54.1	↑ 66.3
6 運輸・倉庫	47.1	↑ 59.4	↑ 64.3
7 医療・福祉・保健衛生	43.5	↑ 52.9	↑ 62.3
8 金融	41.2	↑ 56.5	↑ 60.9
9 自動車・同部品小売	57.1	↑ 57.8	↑ 59.5
10 人材派遣・紹介	43.8	↑ 52.2	↑ 58.9

※母数が20社以上の業種が対象

2024年1月

	2022年1月	2023年1月	2024年1月
1 情報サービス	65.7	↑ 73.1	↑ 77.0
2 建設	62.6	↑ 65.6	↑ 69.2
3 旅館・ホテル	41.9	↑ 77.8	↓ 68.6
4 メンテナンス・警備・検査	60.8	↑ 68.7	↓ 68.4
5 リース・賃貸	44.8	↑ 54.2	↑ 66.7
6 医療・福祉・保健衛生	51.2	↑ 58.5	↑ 66.2
7 運輸・倉庫	55.4	↑ 62.2	↑ 65.3
8 金融	43.8	↑ 62.7	↑ 65.2
9 自動車・同部品小売	60.4	↑ 63.0	↓ 61.7
10 飲食店	65.1	↓ 60.9	↓ 57.8

※母数が20社以上の業種が対象

特に一棟貸しの簡易宿所は、宿泊客一組当たりで見ると、相対的に人手がかかるため、ある程度の数をまとめて管理・運営をしなければ過剰な人手がかかることになる。

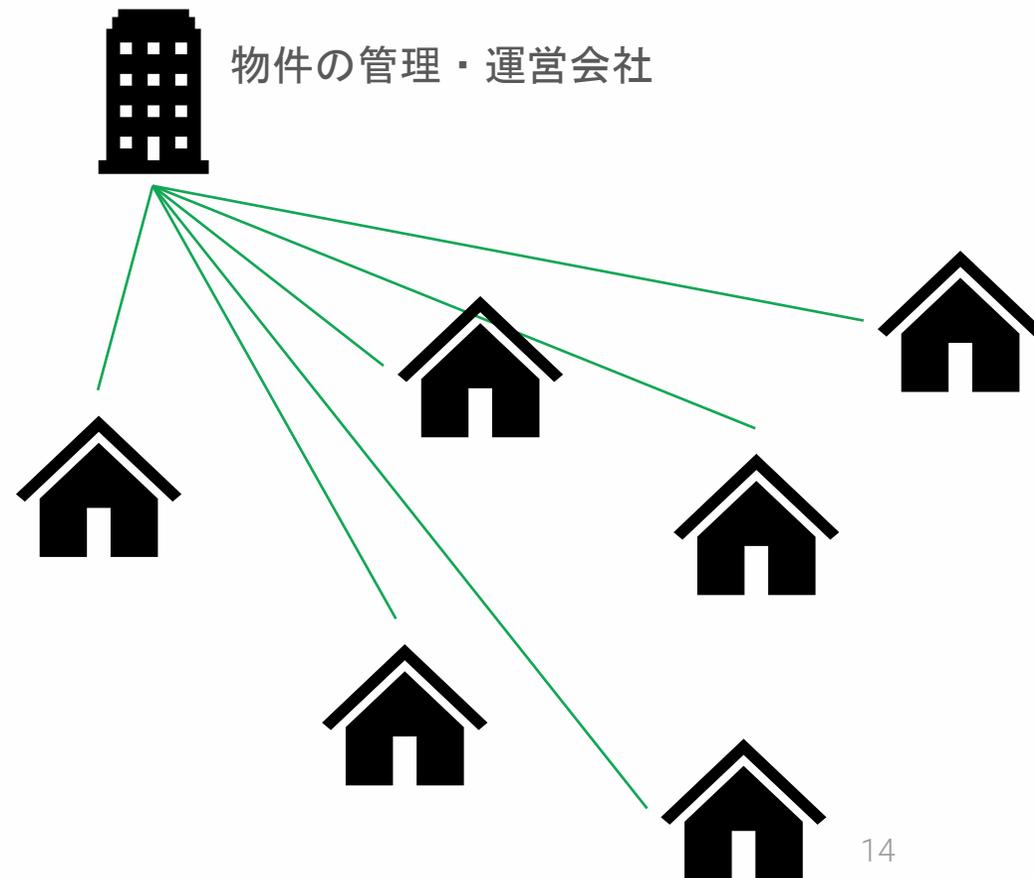
## 管理・運営のイメージ

例えば、各施設バラバラに管理・運営すると、右の図のケースでは、少なくとも12~18人程度の人手が必要となる。

(2~3人×6施設 = 12~18人)

一方で、複数の施設をまとめて管理・運営すれば5~6人程度で管理・運営が可能。

スケールメリットを働かせ、生産性を高めることが重要。



人手不足を解消するため、DX化をすすめる宿泊施設も存在している。  
無人チェックイン設備を導入することで、施設内に人が常駐することなく、  
効率的に受付業務を行うというケースも見られる。

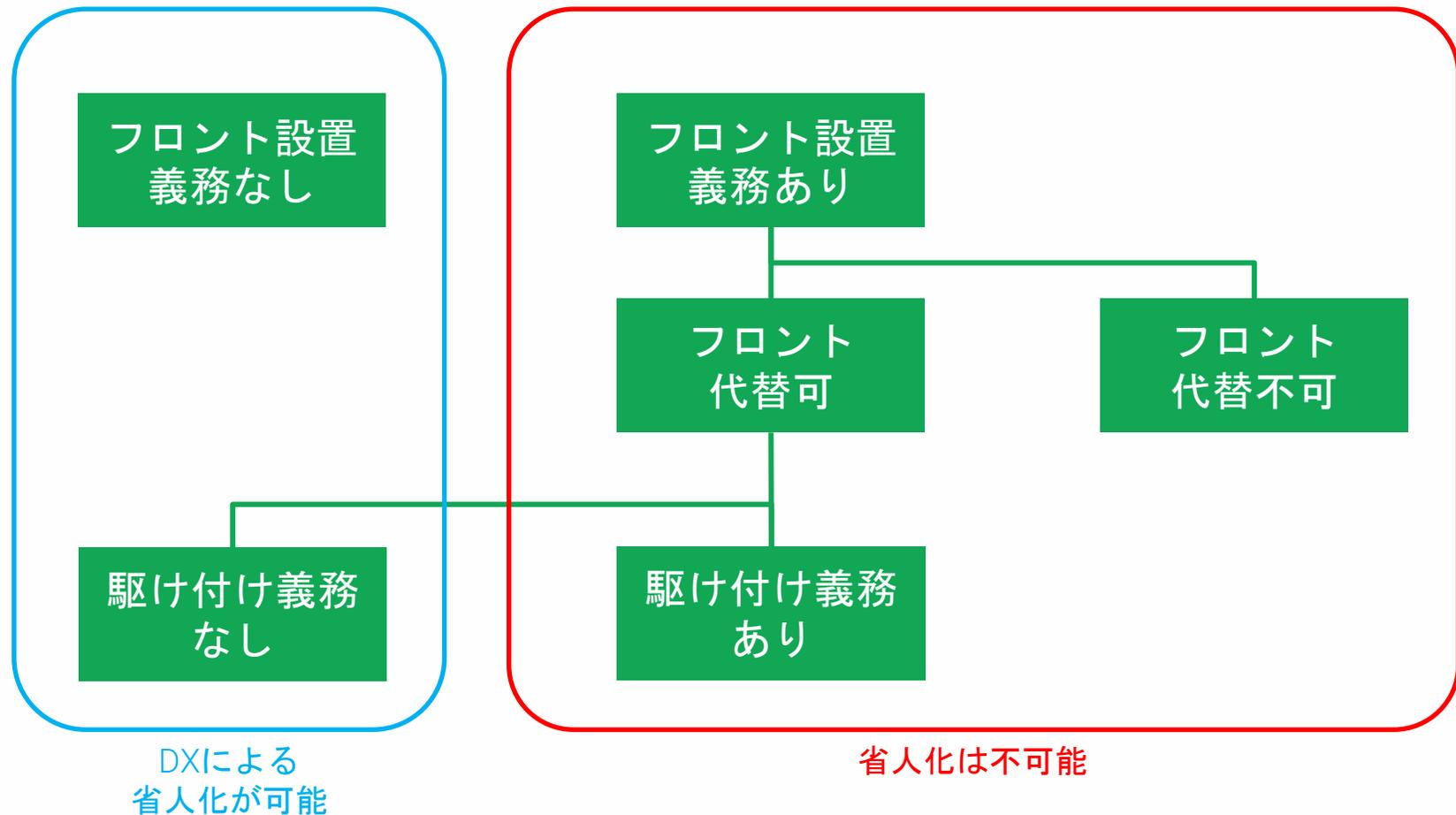


庭に騒音計を設置することで、音の大きさを可視化して自粛を促すとともに、一定の値を超えると物件の管理者に通知され、電話などを通じて宿泊者に注意することが可能。



# DX化による人手不足解消を阻害する課題

自治体によっては、フロント（玄関帳場）の設置（＝人の常駐）や物理的に人が駆け付けられる体制を求められるケースも多く、DXによる人手不足解消に繋がらないケースも多い。



代替措置を取ることでフロント（玄関帳場）を設置しなくてもよいケースもあるが、多くの場合10分以内で駆け付けなければならないなどの要件があり、大規模な宿泊施設でなければコスト的に対応できない。

## フロント設置義務

- 宿泊者の受付、面接、確認を行える設備（フロントなど）を有することとされている
- 実質的に人の常駐を求められる

## 施設外フロント

- 施設外にフロントを設けることで、施設内フロントは設置しなくてもよいケースもある
- ただし、宿泊施設から10分以内の場所に設置しなければならないなどの条件有

## 駆け付け

- 宿泊施設に10分以内に駆け付けられる体制を整備すれば、施設内にフロントを設置しなくてもよいケースもある
- この体制を維持するために施設近くに待機場所を用意する必要がある

各地の条例は多くが似た内容となっている。その背景には、厚生労働省から示されている「旅館業における衛生等管理要領」を基に条例が整備されている可能性がある。実際、複数自治体からこの要領を参考に条例を整備したとの声もあった。

## 旅館業における衛生等管理要領（抄）

### 第2 簡易宿所営業の施設設備の基準

適当な規模の玄関、玄関帳場若しくはフロント又はこれに類する設備を設けることが望ましいこと。ただし、次の各号のいずれにも該当するときは、これらの設備を設けることは要しないこと。

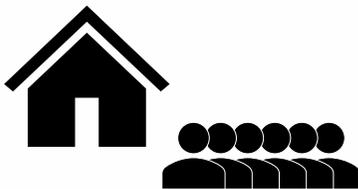
- (1) 玄関帳場等に代替する機能を有する設備を設けることその他善良の風俗の保持を図るための措置が講じられていること。
- (2) 事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応のための体制が整備されていること。緊急時に対応できる体制については、宿泊者の緊急を要する状況に対し、その求めに応じて、通常おおむね10分程度で職員等が駆けつけることができる体制をとることが望ましいこと。

フロント業務や10分以内の駆け付け対応が求められることによって、省人化ができず、効率的な運営が不可能になる。

管理・運営会社もスケールメリットが働かず採算が取れないため、このような条例のある地域には参入しないとの声もある。

### フロント設置義務

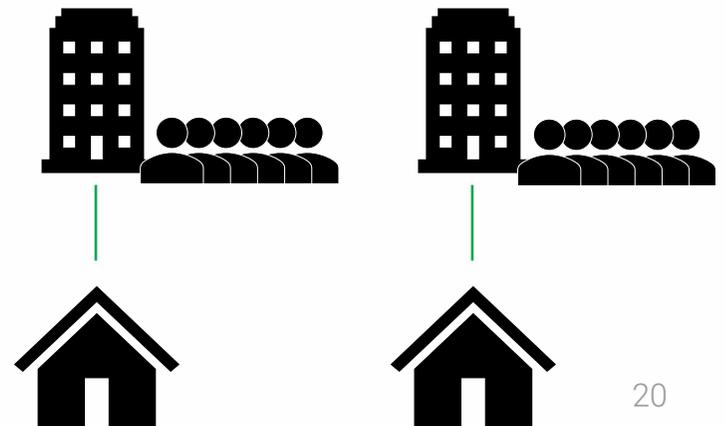
フロント業務に対応するため、人が施設に常駐しなければならない。  
24時間対応を実現しようとする最低でも5名程度は必要となるが、一棟貸しのような施設で採算を取るのには不可能に近い。



### 10分の駆け付け義務

10分以内のところに大量の施設が集中的に存在していれば対応できる余地はあるが、通常は宿泊施設と管理・運営会社が1対1対応になるため採算が合わず対応できない。

物件の管理・運営会社



フロント設置義務/駆け付け義務がある地域では、採算を取ることが困難であるため、ニーズがあったとしても参入できないとの声が多い。

### 管理・運営事業者のコメント

- 駆け付け義務があると、施設のすぐ側に詰所を作って24時間体制で人を常駐させなければならない。そのため、5~10名程度必要になるが、その人件費を考えると、いくら宿泊ニーズが高い地域でも完全に赤字で運営できない。
- 駆け付け体制を構築するために、施設の側の事務所で待機させているが、駆け付けが必要なケースが極稀で、ほとんどはただ待機しているだけになる。そのせいか、精神的に不調をきたすスタッフが多く、労務管理上も多大なコストがかかっている。
- フロントや詰所は、顧客満足度を高めるわけでもなく1円も利益を生まない施設。これらの施設がないと解決しない課題があるのならやむを得ないが、実際はほぼ全てが遠隔対応で解決する中で、施設整備と常駐する人件費はただ無駄なコスト。

義務を課す以上、その義務の合理性や手段の相当性が問われるが、適切な規制となっているか疑問。

- チェックイン手続き、宿泊者の確認などは、デジタル機器（タブレット、カメラなど）を活用することで対応可能であるが、なぜフロントを設けて、人が確認しなければならないのか？
- 人が現地に駆け付けなければならない事情、駆け付けなければ解決しない課題というのは具体的にどのようなものなのか？
- 宿泊者の確認やトラブル対応の手段を行政が具体的に規定する（他の手段を排除する）必要性が本当にあるのか？
- そもそも、宿泊者の確認やトラブル対応について、条例に委ねなければならない地域性が存在するのか？

フロント/駆け付け義務のない地域で、一棟貸しなどの施設の管理・運営をしている事業者にはヒアリングを行ったところ、問い合わせ自体は多くあるが、実際に駆け付けるケースはごくわずか（1%未満）。

## 事業者A

管理物件数

2000件以上

問合せ件数

大量にあり不明

駆け付件数

25件程度/年

## 事業者B

管理物件数

200件程度

問合せ件数

6000～7000件程度/年

駆け付件数

20件程度/年

実際に駆け付けを行った事例も、現地に行かなければ解決しない課題ではなかったが、お客様がお怒りや不安になられていたので、あくまで顧客満足度を高めるために駆け付けるという判断をしたもの。

## 事業者A

駆け付け件数

25件程度/年

実際に現地対応した課題は以下

- 物件の鍵が開かない
- ごみの捨て方が分からない
- お湯が出ない

など

## 事業者B

駆け付け件数

20件程度/年

実際に現地対応した課題は以下

- 思った部屋とイメージが違う
- 鍵の開け方が分からない
- お湯が出ない

など

管理・運営事業者が、現場に駆け付けるケースも存在しているが、いずれも緊急を要するものではなく、事業者が顧客満足度を高める観点で自主的に駆け付けているケースが多い。

### 実際に駆け付けた例

- ✓ 小火が発生した施設において事後的に、施設の管理責任者として警察や消防に対して、施設・設備の状況などの説明を行うため現地に赴いた
- ✓ 宿泊者が急病時に近隣住民に助けを求めて救急車を呼んでもらったため、後日、近隣住民の方へのお礼とお詫びで伺った
- ✓ 部屋・設備がイメージと異なると強いクレームがあったので、怒りを鎮めていただくためにお詫びの品を持参した

## JAVR その他、よくある問い合わせと対応の実態

問合せのほとんどが施設・設備の利用方法であり、遠隔の説明で解決。

その他、例外的な問い合わせについては、専門業者や消防・救急などでなければ対応できないものであり、運営・管理事業者が現地に行ってもできることはない。

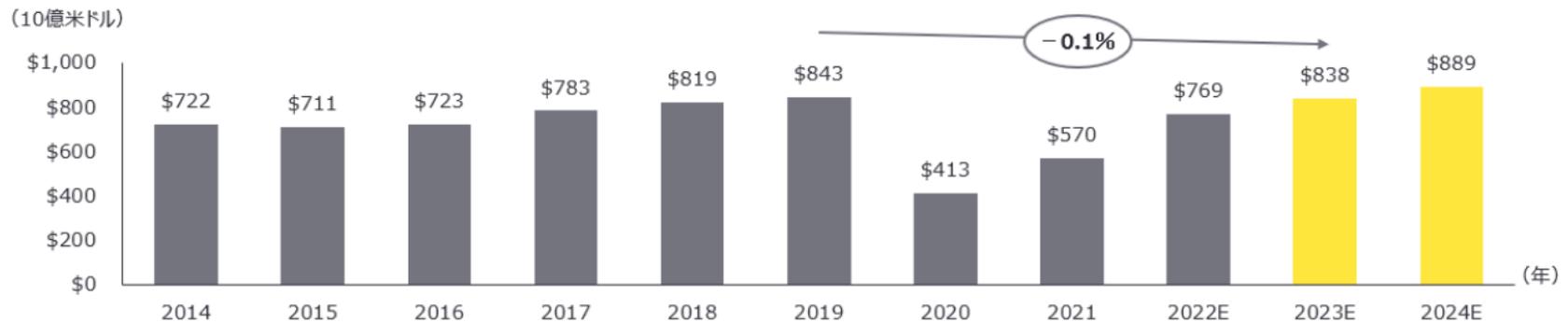
	問い合わせ内容	対応
圧倒的に多い内容	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ チェックイン方法</li><li>✓ 設備の使用方法</li></ul>	説明文書等の充実と電話対応 全てリモートで解決しており、 現地に駆け付けなければ解決し なかった事例はない
稀にある問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 鍵が折れた</li><li>✓ 水漏れが発生した</li><li>✓ 小火をおこした</li><li>✓ 急病/ケガ</li></ul>	鍵業者の手配 水道修理業者の手配 消防への通報 救急への通報

1. 「旅館業における衛生等管理要領」では、フロントの設置や駆け付け体制など具体的な手段を記載するのではなく、必要な機能を有することのみを求める（性能規定化）
2. 必要な機能の例示として、デジタル技術の活用も明示的に記載する（ただし、記載した例示に限定されないような工夫も必要）
3. 「旅館業における衛生等管理要領」を上記の通り改めた上で、各自治体に対して改正の趣旨説明と通知・技術的助言を実施

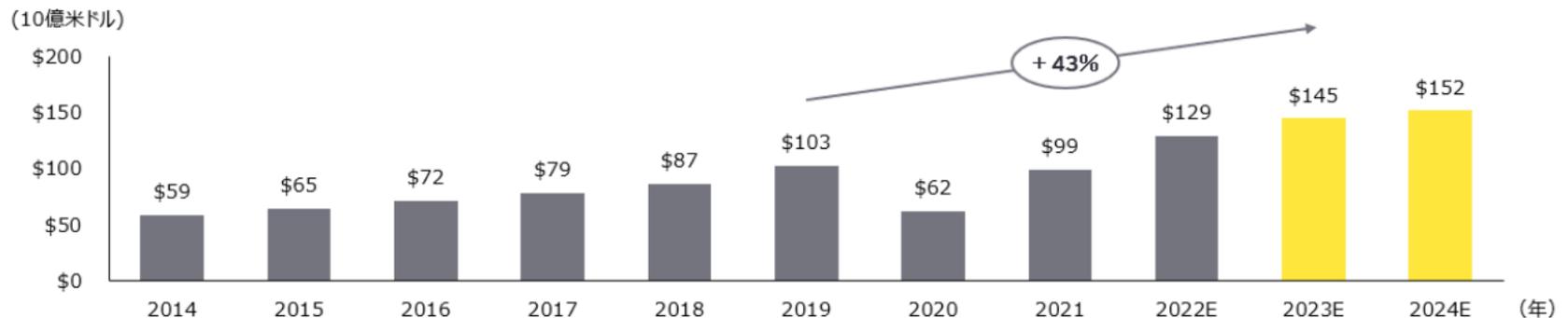
## 参考資料

グローバルでの旅行のトレンドとしては、ホテルの収入は横ばいだが、Short-Term Rental（民泊のような物件）はコロナ禍でも堅調に伸びている状況。

## ▶ Global Hotel Revenue



## ▶ Short-Term Rental Revenue



出典: "Global Travel Outlook 2023", Skift Research, 2023, [research.skift.com/report/skift-research-global-travel-outlook-2023/](https://research.skift.com/report/skift-research-global-travel-outlook-2023/) (2022年12月) を基にEY作成

長期滞在の需要も増加。暮らすように旅を楽しむというスタイルの観光がインバウンドを中心に増えてきているリビング、キッチン、洗濯機など生活に必要な機能を備えた民泊はこういったスタイルの旅行客のニーズにマッチ。

## 民泊エアビー、第2四半期として過去最高の黒字、長期滞在も引き続き好調、海外旅行の予約数は前年2倍に — 2022年度第2四半期

2022年08月03日 #Airbnb #営業実績

ツイート

おすすめ 8

メールに転送

このページを印刷

エアビーアンドビー(Airbnb)は、2022年度第2四半期(2022年4月～6月)の営業実績を発表した。売上高は前年同期比58%増の21億ドル(約2800億円)で、2019年同期比でも73%増と好調に推移。純利益は、2019年第2四半期から約7億ドル(約930億円)増加し、第2四半期としては過去最高となる3億7900万ドル(約504億円)を計上した。



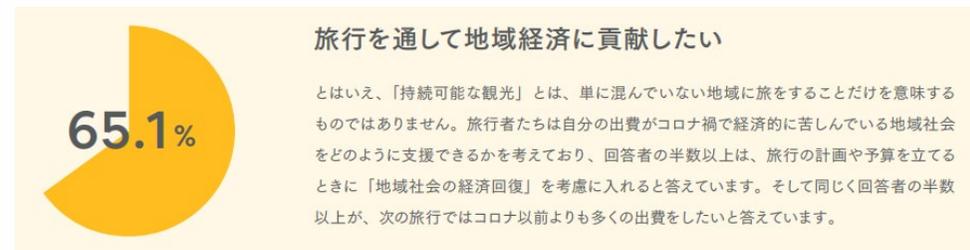
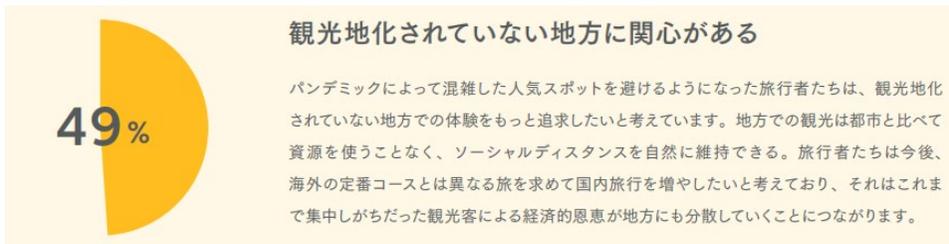
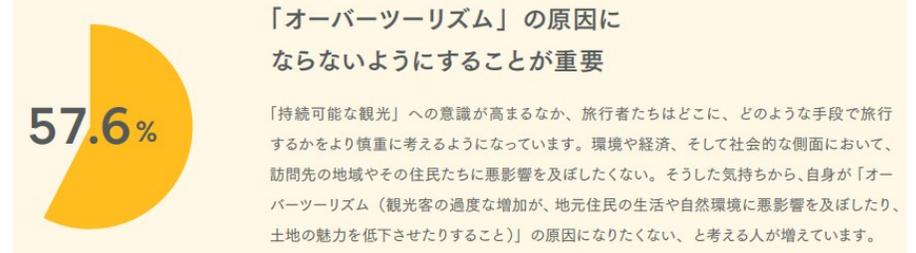
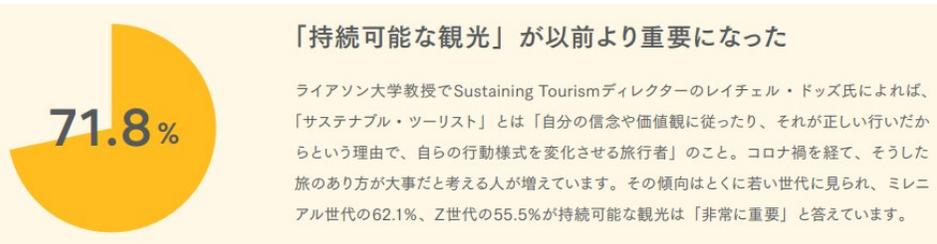
フリー・キャッシュ・フロー(FCF)も改善。第2四半期で7億9500万ドル(約106億円)、過去12ヶ月で29億ドル(約3857億円)を生み出し、総現金残高は約100億ドル(約1.3兆円)に達した。

同社は、この好調な業績を受けて、20億ドル(約2660億円)の自社株買いの計画も発表した。

第2四半期の宿泊と体験の予約数は、2019年同期比24%増の1億370万件となり、四半期では最高を記録。海外旅行で予約された宿泊数は、前年同期の2倍となった。また、28日以上長期滞在も引き続き好調で、前年同期比で約25%、2019年同期比でも約90%増加した。

※ドル円換算は1ドル133円でトラベルボイス編集部が算出

ミレニアル世代、Z世代と呼ばれる若い世代では、旅行を通じて地域貢献をしたいといった想いを持つ人たちが増えている。



普及当初に見られたトラブルや違法民泊は大幅に減少しており、苦情を受けたことがあるのは全体で15%以下。また、以前は特にトラブルや違法民泊が多かった京都市や新宿区においても、トラブル・違法民泊はかなり減少している。

## 観光庁：住宅宿泊事業の実態調査

苦情を受けたことがある	苦情を受けたことはない	無回答	合計
14.4%	83.1%	2.5%	100.0%

## 京都市：無許可営業疑い施設に対する調査・指導状況 (平成28年4月～令和5年12月末時点)

(単位 施設)

年度	延べ通報等回数 <sup>※1</sup>	延べ現地調査回数	調査指導対象施設数 <sup>※2</sup>		調査・指導中	営業中止・撤退	旅館業に該当せず <sup>※3</sup>
			新規				
平成28	1,901	2,143	1,159	1,159	727	352	80
29	1,337	2,996	1,339	612	1,006	228	105
30	870	2,564	1,689	683	24	1,482	183
令和元	203	498	203	179	4	110	89
2	38	40	38	34	0	22	16
3	14	10	13	13	1	3	9
4	35	36	25	24	1	5	19
5 <sup>※4</sup>	54	36	51	50	4	23	24
			【累計】	2,754		2,225	525

## 新宿区：住宅宿泊事業及び違法民泊の苦情処理件数

区分	届出住宅の苦情件数	違法民泊の苦情件数
主な内容	ごみ、騒音、たばこ標識の未設置、事前説明	旅館業無許可営業（旅館業法）
平成30年度	118	452
令和元年度	247	173
令和2年度	80	37
令和3年度	70	12
令和4年度	60	36

※1 「民泊通報・相談窓口」及び本市への通報等があったもの

※2 前年度から継続調査の必要な施設を含む（平成28年度から集計開始）。

※3 住居として使用していたもの等

※4 令和5年12月末時点