大田区旅館業法施行条例改正骨子案に対するご意見の要旨及び区の考え方

※本件に無関係の意見を除く。特区民泊等、旅館業に関するものではない意見は別紙意見要旨参照。
※「賛成」または「反対」の旨のみの記載を除く。

1　営業者の遵守事項(常駐体制)の改正点について

No.	いただいたご意見の要旨	区の考え方
1	営業従事者の常駐は「同じ建物内」で行うことを明確にすべき。「常駐」という言葉だけでは、実際にどこにいれば常駐と認められるのかが曖昧になる可能性がある。「近隣にいる」だけでは常駐とは認めない仕組みが必要。（同様のご意見 この他6件）	主な改正内容（４）に記載しているとおり、従事者が常駐する玄関帳場と客室等は一体的に管理することができ、かつ、住居その他の施設と区画され、これらが混在しない構造と規定することで、施設内部に従事者が常駐することを想定しています。
2	改正案では「玄関帳場に管理者常駐必須」とされているが、この「常駐」が当該営業施設の内部を意味することを、条例または規則に明記してほしい。住民が求めているのは、問題が発生したその場で対応できる人の存在。また、「施設内に常駐用の部屋を設けることは事業者の負担が大きい」という理由で緩和する必要もない。「施設外の管理事務室でも可」「一定距離以内なら可」といった例外を設けず、条例で定めた常駐義務を規則やガイドラインで緩和しないことを求める。	
3	旅館業の規制強化に賛成。現在の「駆けつけ」では、実際に事業者へ連絡がつかないなど、十分に機能していないケースがある。そのため、常駐者は必ず営業施設内にいることを明確にしてほしい。（同様のご意見 この他1件）	
4	原則として当該営業施設内に営業従事者がいることを「常駐」と明確にしてほしい。住民が必要としているのは「これから現場に向かいます」という電話ではなく、その場で宿泊者に直接対応できる人がいることを望む。	
5	常駐の定義を明確に示すことを望む。	
6	タブレット等の遠隔での管理体制ではなく、現地でしっかり人間の目が届く運用基準・確認体制を徹底してほしい。	
7	常駐は形式的なものではなく、営業中は24時間継続すべき。旅館業施設と同一の建物内に、営業中は24時間、営業従事者が常駐することを基本とすべき。	常駐につきましては、条文中に「営業時間中は、常時」と規定し、時間帯によって不在とすることは認めない方向です。
8	営業中は、宿泊客の有無にかかわらず建物内に常駐させるべき。特に深夜や早朝に何かが起きた場合、「今日は宿泊客がいないから管理者はいない」という状態は認めるべきではない。	

9	常駐義務を本当に実効性のあるものにするため、時間帯を空白にしないことを規則等で明確にしてほしい。「常駐」が何時から何時までを指すのかを明確に定めてほしい。近隣住民が受ける被害の大半は、深夜から早朝にかけて発生している。日中だけの常駐では、この改正は住民にとってほとんど意味を持たない。宿泊者が施設内に滞在している全ての時間帯で、従事者が施設内にいることを義務にしてほしい。	常駐につきましては、条文中に「営業時間中は、常時」と規定し、時間帯によって不在とすることは認めない方向です。
10	常駐させる営業従事者に関して、日本語が充分話せる資格を要求すべきと考える。日本語のわからないゲストとの間で問題が起こった時、あるいは災害時、ゲストとの通訳ができなければ意味がない。営業責任とは、非常時の通訳能力も含めるべき。	条例に規定しない細部の内容につきましては、区規則やガイドライン等を改正する際の参考とさせていただきます。
11	常駐義務を本当に実効性のあるものにするため、専従であることを規則等で明確にしてほしい。一人の従事者が複数の施設を兼務したり、巡回で常駐の代わりにしたりすることを認めないでほしい。兼務や巡回を許せば、実態は無人のまま、書類上だけ管理者がいることになる。宿泊者が深夜に路上でたばこを吸い、大声で話していても、別の施設にいる従事者が気づくことはない。	
12	常駐義務を本当に実効性のあるものにするため、日本語で意思疎通ができることを規則等で明確にしてほしい。現状、苦情の連絡先に電話をしても日本語が通じない、あるいは国外の窓口につながって話が通じない事例が現実に起きている。緊急時に近隣住民や消防・警察と直接話ができない管理体制は、常駐していないのと同じだ。あわせて、住民が直接連絡できる電話番号を、施設の外部から見える位置に掲示することを義務にしてほしい。	
13	複数施設の兼務・巡回の可否 ・常駐が必要となる時間帯 ・宿泊者滞在中の管理体制 ・緊急時の日本語による意思疎通 ・住民から直接連絡できる電話番号 についても具体的な基準を設けてほしい。	
14	宿泊利用者が出したゴミをしっかり分別してゴミ出しの日に決まったところに出すとか、宿泊施設外でタバコを吸ったり、宴会をしたりしないよう管理者配置が必要。	
15	営業従事者の常駐は、絶対。トラブルになった時に即座に対応できる体制を整えることはとても大事。民泊の宿泊者が、日本以外の他言語で話し、トラブルになった時に会話ができないことがとても心配。すぐに対応できる管理者の常駐化や事務所帳場の設置を条件にすることは安心につながる。	
16	常駐する管理者の専従・時間帯・言語対応の要件を定めてほしい。	

17	管理人は、緊急の場合に対応できる十分な日本能力があるものを24時間常駐を必須としてほしい。外国では一棟全て民泊というのは聞いたことがなく、必ず管理する者がいた。	条例に規定しない細部の内容につきましては、区規則やガイドライン等を改正する際の参考とさせていただきます。
18	「人がいること」ではなく「必要な安全性・管理水準を実現できていること」を基準とし、特に小規模施設ではICTと迅速な駆け付け等による代替を認める技術中立的な制度としてほしい。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、常駐を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
19	常駐の主たる目的は、緊急時対応、火災時の避難誘導、宿泊者対応、近隣苦情対応のうち、具体的に何か。それぞれについて「現地常駐でなければならない理由」をお示しいただきたい。	
20	人の常駐や場所の確保は改正の発端にある問題の解決策にならない。点検や住民からの苦情への罰則強化など、直接的な対策が必要。	
21	トラブルへの対応力は、施設内に人がいるかどうかだけでは決まらない。必要な能力、権限、連絡手段及び対応手順を備えていない従事者を配置しても、適切な対応が行われるとは限らない。重要なのは、トラブルを早期に検知し、宿泊者に直ちに連絡・注意でき、必要な場合には対応能力を持つ者が所定時間内に現地へ到着できるという実効的な体制。したがって、常駐を一律に義務付けるのではなく、例えば次の要件を満たす場合には、現行の非常駐管理を引き続き認める制度としてほしい。 ・24時間連絡可能な責任者及び連絡窓口を確保 ・多言語対応を含め宿泊者と円滑に意思疎通できる ・騒音、出入り、火災等の異常を速やかに検知できる ・テレビ電話、タブレット端末等により宿泊者へ直ちに連絡できる ・必要な場合には、現行制度と同様に、おおむね10分以内に対応者が到着できる ・対応者に必要な研修を実施し、緊急時対応マニュアルを整備 ・苦情、検知、連絡、駆け付け及び対応結果を記録し、定期的に区へ報告する	
22	苦情要因(不適切な対応・不在)に対し常駐は不適切であり、不在時も記録が残り即応できる体制 (ICT・駆け付け)の方が行政の監督の実効性に優れている。常駐は、施設の規模にかかわらずニ十四時間の人員配置を要するため、客室数の少ない施設ほど一室当たりの負担が重くなり、既存の建物ストックを活用する小規模施設にとっては実質的な参入禁止に近い効果を生じる。	

23	令和8年6月12日付厚生労働省事務連絡「旅館業法に関するFAQの改定について」において、施設内フロント設置・職員等の施設内常駐を条例に規定することが可能である旨明記されたことを挙げているが、同事務連絡は条例で規定することが法制上可能であることを述べるにとどまり、貴区において常駐義務化が必要であることを基礎付けるものではなく、規制の必要性・合理性は貴区における立法事実に基づいて別途検証される必要がある。厚生労働省の旅館業における衛生等管理要領では、ICT（情報通信技術）を最大限活用した本人確認や緊急時対応が認められており、スマートロック、防犯カメラ、騒音検知センサー等のICTを活用した常時の遠隔監視と、現行制度の下で認められている駆け付け体制の組み合わせは、物理的な常駐と同等あるいはそれ以上の迅速かつ緻密な事案対応を可能にする。一律の常駐義務付けは、政府が進めるアナログ規制の見直しの方針に逆行するとともに、人件費負担の増大により小規模事業者を市場から排除し、新規参入を事実上困難にするものである。 令和8年7月15日付の厚生労働省・国土交通省・観光庁連名の技術的助言（以下「観光庁等通知」）が、騒音計や出入口におけるカメラの設置、モニタリング、一定期間のデータ保存等をICTを活用した管理体制として例示していることも踏まえ、ICTの利用も前提とした管理体制の基準を規則で定め、当該基準に適合する施設については常駐と同等の管理体制を有するものとして扱う等、より現実的かつ実効性のある体制の在り方について検討を求める。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、常駐を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
24	本規制の強化の主旨は、近隣住民との共生という大きなテーマで行われるべき。自身の運営する施設では、近隣説明会や近隣の方とのコミュニケーションを大切にし、何かトラブルがあった折には、直ぐに連絡が取れるようにしている。上記の常設等の義務は、世の中のテクノロジーの進歩等と逆行している。本主旨の住民との共生のために、物理的な方法論を限定せず、トラブルを防ぐことを目的としてほしい。	
25	常駐の目的について、火災・急病等を根拠とする場合、常駐者が具体的に担う行為と、それによって低減されるリスクをお示しいただきたい。また、自動火災報知設備、119 通報、避難設備等との役割分担をどのように整理しているのか。	
26	今回新たに施設内への常駐義務を課すことは、人材不足が叫ばれる宿泊業界においても、政府が進めるアナログ規制の見直しの方針に逆行する流れと言わざるを得ない。	

27	24 時間の電話受付、ICT による遠隔管理、本人確認、騒音検知、自動通報、警備会社等による一定時間以内の駆け付けを組み合わせた場合と、現地常駐との効果比較は行ったのか。特に小規模施設について、上記の方法で必要な安全性・管理水準を満たせるかを検証し、常駐の代替措置として認める「性能基準型」の制度は検討されたのか。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、常駐を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
28	営業従事者の常駐や玄関帳場（フロント）の設置を一律に義務化することには反対する。本人確認、入退室管理、遠隔対応、緊急時の駆けつけなど、ICTを活用した宿泊施設の管理は大きく進歩している。その中で「人が常駐すること」「物理的なフロントを設置すること」を再び一律に求めるのは、時代の流れに逆行する規制である。特に一棟貸切型の旅館業は、家族やグループが一戸建てを貸し切り、暮らすように滞在する、新しい宿泊需要から生まれた宿泊形態である。こうした新しい産業に従来型ホテルを前提とした規制を一律に課せば、事業の発展やイノベーションを大きく阻害すると考える。	
29	少子高齢化による人口減少や、労働生産性の課題がある日本では、人員配置を前提とした規制をさらに強化することは時代の流れに逆行するのではないかと考える。宿泊者や近隣住民の安全・安心を確保するため、緊急時の駆け付け体制を整備することの必要性については理解している。しかし、問題が生じる可能性があるから一律に人員配置を求めるのではなく、テクノロジー（防犯カメラや各種センサー等の安全設備、ITを活用した遠隔管理・本人確認・緊急対応システムなど）で安全性を確保しながら効率的に運営できる仕組みについて、十分に議論すべきではないか。 規制を強化するだけではなく、安全性の確保と省人化・生産性向上を両立できる制度設計を検討してほしい。	
30	デジタル庁が地方公共団体についても「常駐・専任規制」をアナログ規制の一つとして点検・見直しの対象としている中で、今回の常駐義務についてICTによる代替可能性をどのように検討したのか。無人型であっても、ICT、宿泊者との連絡、近隣対応、迅速な駆け付け等によって問題なく営業している施設も少なくないはず。「人が施設にいること」を目的化するのではなく、必要な安全性・管理水準を実現していることを基準とする性能基準型・技術中立型の制度としてほしい。	
31	施設への「常駐」の義務化は、デジタル・ICTを活用した管理が可能になっている中で、デジタル庁が進める方向性とも合っていないのではないか。駆付け条項だけで事足りる。	

32	ICT技術が高度に発展し、デジタル庁もデジタル化管理を積極的に推進している今日、常駐の義務化は時代の方向性と逆行している。24時間遠隔対応、本人確認システム、騒音検知設備、および徒歩10分以内での迅速な駆けつけ体制によって、必要な安全管理水準を実現できる可能性があるのではないか。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、常駐を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
33	現行制度で認められている代替設備(駆け付け・監視カメラ等)でどのような不備が生じ、常駐によりどう解決されるのかの検証結果が示されていない。現行の玄関帳場代替設備の制度を維持した上で、 その要件を規則において高度化する形で検討してほしい。	
34	営業従事者の常駐義務化について、迅速な対応体制を確保するという趣旨は理解した。令和8年4月1日施行のガイドラインによる管理体制強化の効果を検証したうえで要否を判断してほしい。あわせて、常駐場所を施設内に限らず同一建築物内・同一敷地内も認めること、ICTを活用した体制を代替として認める余地を設けることを検討してほしい。	
35	常駐義務が必要な場合も、すべての施設に一律に課すのではなく、施設の規模、最大宿泊人数、建物形態、周辺環境、過去の苦情・違反状況等に応じて判断すべき。苦情や違反を繰り返す施設に対して常駐等の追加措置を求める段階的な制度の方が、実効性と公平性を両立できると考える。	過去の苦情等、多岐にわたる事情に応じて必要な体制や設備を変えていくことを想定した場合、判断基準の運用が非常に複雑化することに加え、従事者等の非常駐を前提として建設された施設において、その後に常駐体制へ変更するためには、必要な設備改修等にかかる負荷が大きくなることや、変更までに相当な時間を要することが想定されることから、実効性が乏しいため、施設が新設される時点で適用することが現時点においては適切と考えております。
36	常駐義務の導入によって、苦情・事故等をどの程度減少させることを目標としているのか。施行後に効果を検証し、効果が確認できない場合に見直す仕組みは設けるか。	具体的な数値目標は設けておりません。すべての苦情等が未然に防止されることが望ましいと考えております。改正後においても、引き続き国の動向も注視しながら、法令を踏まえた範囲で区としての必要な対応を検討してまいります。
37	営業時間中は施設内又は直ちに対応可能な場所に常駐職員を配置することを義務付けてほしい。	条文には「営業時間中、常時、宿泊者の利用しやすい位置に、受付等の事務に適した広さを有する玄関帳場に営業者が勤務し、又は営業従事者を勤務させ、宿泊者等の出入りを確認すること及び事故が発生したときその他緊急時等に迅速に対応することができるようにすること」という旨を規定し、旅館・ホテル営業や簡易宿所営業を営む場合、それが可能な人員を規定の位置に配置するよう求めます。条例に規定しない細部の内容につきましては、区規則やガイドライン等を改正する際の参考とさせていただきます。
38	必要な常駐人数はどのように定める予定か。数名程度の小規模施設と 100 名以上を収容する大型施設で、客室数・宿泊定員に応じた人数基準を設けるのか。	
39	同一敷地内に複数のヴィラ・宿泊棟がある場合、各棟に常駐が必要なのか。それとも敷地・営業施設単位で足りるのか。	

40	令和8年4月のガイドライン改正により、徒歩10分以内の3名駆けつけ体制がすでに明確化されているにもかかわらず、今回さらに常駐義務が追加されることは、二重規制にあたる可能性がある。	今回の規制は、施行後の新規申請に適用予定です。

2　構造設備基準の改正点について

No.	いただいたご意見の要旨	区の考え方
1	玄関帳場は、単にカウンター等を設置するだけではなく、宿泊者の出入りを実際に把握できる設備・動線としてほしい。 宿泊者が玄関帳場を経由して施設へ出入りできる構造を基本とし、本人確認や緊急時対応が実際に機能する基準を設けてほしい。	玄関帳場（フロント）については、「宿泊者の利用しやすい位置」、「受付等の事務に適した広さを有する 」と規定します。構造設備等基準詳細については区規則で規定することを検討しており、ご意見として参考とさせていただきます。
2	フロントは、実際に営業従事者が常駐し、宿泊者や近隣住民が必要なときに管理者と接触できる場所として設置することが重要。	
3	管理事務所について、単に所在地を確保するだけでは意味がない。 営業施設との距離、現場への到着時間、連絡体制等について具体的な基準を設け、管理事務所の存在によって営業施設の実質的な無人状態が認められることのないようにしてほしい。	主な改正内容（４）に記載している「一体的に管理することができる構造」を求める施設には管理事務所も含み、実質、管理事務所は施設内に設置されるため、迅速かつ的確な対応が進むと想定しております。条例に規定しない細部の内容につきましては、区規則やガイドライン等を改正する際の参考とさせていただきます。
4	管理事務所は、実際に管理業務を行える場所として機能させる必要がある。	
5	管理事務所は施設内に完備し、24時間体制で対応できることを義務化してほしい。	
6	海外に居住する事業者に対し、トラブル時にすぐ動ける国内の責任者・管理窓口の設置を必須とし、対応を怠った際の指導体制を整えることを望む。	
7	「一体的な管理」の基準について、「一体的に管理できる」「区画されている」「混在していない」という表現だけでは、具体的にどのような建物が認められるのかが不明確。宿泊者が隣家の敷地へ容易に立ち入れる構造や、ベランダ、屋外階段、通路等を通じて隣家へ侵入できる構造については認めないなど、具体的な基準を設けてほしい。	条文には、「施設は、玄関、玄関帳場、客室その他宿泊等の用に供する部分を一体的に管理することができ、かつ、住居その他の施設と区画され、これらが混在していない構造であること。」と規定することで、一事業者の許可範囲は、客室エリアと玄関帳場（フロント）や管理事務所が接する構造であり、そのエリア内に居住者など（宿泊者・その施設の従事者等関係者以外の者）が立ち入らない構造とすることを想定しています。施設エリアの出入口には扉などの明確な区画の他、従事者等が常駐する玄関帳場の設置を求める予定です。また、この規定により、施設入口（区画）及び玄関帳場の先にある廊下、階段、エントランス、エレベーター 等については施設専用部として居住者等との共用は認められないこととなります。また、ごみ置場についても「その他宿泊等の用に供する部分」と認められる場合には共用は不可とする方向です。条例には規定しない細部の内容につきましては、区規則やガイドライン等を改正する際の参考とさせていただきます。
8	「一体的に管理できる」という抽象的な表現だけでは、審査担当者によって判断が分かれる可能性がある。 特に、 ・廊下 ・階段 ・エントランス ・エレベーター ・ごみ置場 ・その他の共用部分を一般の居住者と宿泊者が共用する場合について、どのような状態で「一体的管理」と認めるのか、具体的な判断基準を規則・ガイドライン等に明記してほしい。	
9	他の居住者と同じ共用玄関・廊下・エレベーターを使用する構造のものは一体管理不可としてほしい。	

10	平成30年の旅館業法施行令等の改正により、玄関帳場の代替設備（テレビ電話等による本人確認設備等）が国の制度として明示的に認められ、多くの事業者がこの制度を前提に適法に事業を構築してきた。物理的な玄関帳場の設置を一律に義務付けることは、この国の規制緩和の趣旨を条例により実質的に無効化するものである。適切な代替設備を設置・維持することで、宿泊者の本人確認や緊急時対応の機能は十分に果たすことが可能であり、また、既存の建物を活用する小規模施設においては玄関帳場設置のための改修が構造上困難な場合も多いことから、玄関帳場設置が困難な物件はICTを活用した代替措置を認めることを含め、一律義務化ではない柔軟な対応を望む。	周辺地域の生活環境への悪影響の防止の目的から、厚生労働省は、令和８年６月12日付事務連絡「旅館業法に関するＦＡＱの改定について」において、「地域の実情に応じて、施設内フロント設置・職員等の施設内常駐を条例に規定することは可能」である旨を明記しております。こうした国からの新たな見解が示されたことを受け、今回の条例改正を行うこととといたしました。 「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を認識し、その時点で即座に対応する」ためには、現時点では、人による管理が望ましいと考えておりますが、ＩＣＴ技術をチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善などにご活用いただくこと自体は差支えありません。
11	玄関帳場や管理事務所という物理的設備を設置すること自体が、どのように騒音、ごみ、喫煙等のトラブルを防止するのか、公表資料からは十分に確認できない。本人確認、出入りの確認、ルール説明、緊急連絡等については、対面だけでなく、テレビ電話、入退室管理、出入口カメラ等を組み合わせることでも実施できる。特にルール説明については、単に対面で説明するだけでなく、宿泊者が理解できる言語による説明、ピクトグラム、動画等を活用し、騒音、ごみ、喫煙、登録者以外の立入り等のルールを宿泊者が確認・同意した記録を残す方が、実効性を確認しやすいと考える。したがって、玄関帳場及び管理事務所についても、その設置自体を目的とするのではなく、本人確認、ルール説明、出入りの確認及び緊急対応という必要な機能を満たしているかを基準としてほしい。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、従事者等の常駐体制及びそれら体制維持に必要な設備として玄関帳場や管理事務所の設置を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
12	受付等に適した玄関帳場（フロント）設置の義務化について、本人確認・鍵の受渡し・緊急時対応という機能が確保される場合の取扱いを検討してほしい。近隣への連絡先の周知については令和8年4月から掲示義務が導入されており、その効果とあわせて判断してほしい。	
13	管理事務所の設置義務は、営業従事者の常駐義務を前提として、その体制維持のために必要とされるものであり、ICTを利用した常駐と同等の管理体制を有する体制の基準を規則で定め、この場合は管理事務所の設置義務も免除いただきたい。	
14	厚生労働省の衛生等管理要領(令和7年3月改正)が認めるICT活用や、政府が進める「アナログ規制見直し」の方向性に逆行している。施設内に管理事務所のためのスペースを確保することは、小規模施設にとって客室面積の直接的な減少を意味し、 事業の成立性に大きく影響する。	

15	「責任の所在の明確化」及び「迅速な対応」は、管理者・緊急連絡先の周辺住民への明示、ICTを活用した宿泊客の出入りの確認及び記録等、より制限的でない手段によっても達成可能である。とりわけ防犯カメラによる出入りの確認及び記録は、貴区が住宅宿泊事業法施行条例において義務化しようとされている手段そのもの。建物の構造そのものについて一律の制限を課す必要性はない。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、従事者等の常駐体制及びそれら体制維持に必要な設備として玄関帳場や管理事務所の設置を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
16	建物の構造に着目した一律の要件によるのではなく、「責任の所在の明確化」及び「迅速な対応」という目的に直接対応する手段によって達成してほしい。この課題は建物の構造に起因するものではなく、連絡先が分からないこと及び連絡先が機能しないことに起因するものである。したがって、標識の正しい掲示、近隣住民への事前周知、応答義務及び対応記録の保存の義務付け、並びに貴区による許可施設の所在及び連絡先の一元的な把握・公開といった、目的に直接対応し、かっより制限的でない手段によって達成することが可能であり、またその方が確実。貴区が施設ごとの所在及び連絡先を把握し、近隣住民が照会できる状態を整えることによって解決されるものではないか。	
17	常駐を前提とする管理事務所の設置義務も不要。	
18	施設が共同住宅内に点在する場合に、トラブルの発生源や責任の所在を特定しにくいという区の問題意識は理解できるが、その解決手段を、客室、玄関帳場及び管理事務所が接する構造や、住居と物理的に区画された構造に限定する必要性については、十分な説明がない。責任の所在については、施設ごとの責任者及び統一された連絡先の表示、入退室記録、出入口の識別、建物管理者との連携、苦情対応記録等によって明確化できる場合がある。したがって、物理的に区画された構造だけを一律に求めるのではなく、責任の所在、宿泊者の識別及び問題発生源の特定が確実にできる管理方法について、代替措置を認めてほしい。	施設ごとの責任者設定及び統一された連絡先の表示、入退室記録、出入口の識別、建物管理者との連携などについては、建物の状況に応じて指導は行ってまいりましたが、施設ごとに許可事業者が異なる場合を想定すると、共通の責任者や連絡先設定を強制することは困難であることや、住宅等他用途のエリアも混在することでトラブルの発生源や責任の所在を特定しにくいという問題は残ります。このような問題について、区民からの苦情や不安の声を多数いただいているため、一体的管理を義務付けることといたしました。本規定により、従業員等が自身の管理する施設に起因するトラブルを認識し、即座に直接対応することで適切な運営体制が確保できるものと考えております。 また、区画については、一体的に管理された施設の範囲を明確にするために必要なものと考えております。
19	一体的な管理の要件については、共同住宅の一室等を活用する事業形態を新規の許可について事実上排除するものである。また、既存の共同住宅において共用廊下を区画し居住者の立入りを排除することは、他の区分所有者及び賃借人の権利に直接影響するため実務上実現が困難な場合が多い。	

20	「一体的な管理」の要件は、分譲マンションや共同住宅の一室等を活用する事業形態を新規許可から全面的に排除するものである。この事業形態は、現行制度の下で適法に認められ、空き家・空き室の有効活用にも資するものであり、これを構造基準によって一律に排除することは、既存の建物ストックの活用という国の政策方針にも逆行する。責任の所在の明確化や近隣からの苦情への迅速な対応という目的は、管理者・緊急連絡先の明示、ICTによる監視・記録体制、駆け付け体制の確保、標識の掲示等の、より制限的でない手段によっても十分に達成可能である。そのため、「一体的な管理」の要件については、その必要性や代替措置の可能性を改めてご検討いただき、建物の構造によって一律に新規許可の対象から除外するのではなく、上記のような管理体制が適切に確保されている場合には許可を可能とするなど、目的達成に必要な範囲で柔軟な制度設計としていただきたい。	施設ごとの責任者設定及び統一された連絡先の表示、入退室記録、出入口の識別、建物管理者との連携などについては、建物の状況に応じて指導は行ってまいりましたが、施設ごとに許可事業者が異なる場合を想定すると、共通の責任者や連絡先設定を強制することは困難であることや、住宅等他用途のエリアも混在することでトラブルの発生源や責任の所在を特定しにくいという問題は残ります。このような問題について、区民からの苦情や不安の声を多数いただいているため、一体的管理を義務付けることといたしました。本規定により、従業員等が自身の管理する施設に起因するトラブルを認識し、即座に直接対応することで適切な運営体制が確保できるものと考えております。 また、区画については、一体的に管理された施設の範囲を明確にするために必要なものと考えております。
21	一体的な管理を義務化すると、居住者の存する集合住宅の一室での運営が構造上困難となり、住宅ストックの活用に影響が及ぶ。発生源の特定や責任の所在の明確化は、各客室の記録装置の設置や客室ごとの表示によっても対応しうる。同一の課題について住宅宿泊事業ではICT管理を求められることとの関係も示してほしい。	
22	管理事務所の設置義務化について、小規模施設では床面積の負担が大きくなる場合がある。規模に応じた基準とすること、および最低面積や玄関帳場との兼用の可否を明確にしてほしい。	条例に規定しない細部の内容につきましては、区規則やガイドライン等を改正する際の参考とさせていただきます。

3　その他大田区旅館業法施行条例について

No.	いただいたご意見の要旨	区の考え方
1	既存施設にも規制適用を望む。（同様のご意見 この他21件）	今回の改正により新たに設ける基準について、既に営業許可を受けている施設についても適用することは、区民の生活環境を保全する観点からは一定の意義があるものと認識しています。一方で、既存の営業施設は、営業許可を受けた時点において、その時点の法令及び条例に定められた基準に適合していたものです。遡及適用する場合、その規制によって生じる負担等との兼ね合い等も含めて慎重な検討が必要であるため、今回の改正においては、既存施設への適用を見送ることといたしました。 なお、区としては、既存施設による周辺の生活環境への影響を軽視しているものではありません。今後も、区民の安全・安心と事業者の営業の継続とのバランスを考慮し、国の動向も注視しながら、区としての必要な対応を検討してまいります。
2	今回の改正を新規施設だけに適用することには強く反対。既存施設には従前の基準を長期間認め続けるのであれば、現在問題を抱えている区民の生活環境は改善されない。構造変更に一定の準備期間が必要なものについては猶予期間を設け、構造変更を伴わない運用上の義務については、既存施設にも速やかに適用することを求める。	
3	既存の旅館業施設についても遡及し、営業従事者の常駐を求める。難しい場合は、トラブルになりそう、または区民から要望があった施設に関しては、遡及して営業従事者の常駐をするようにしてほしい。	

4	営業従事者の常駐、フロントや管理事務所の設置、一体的な管理を義務付け、トラブルや災害・緊急時に迅速に対応できる体制を確保してほしい。既存の旅館業施設についても、周辺住民から一定数以上の苦情が寄せられている場合や、管理上の問題、宿泊者による迷惑行為等が確認された場合には新基準への適合を義務付けるなど、必要な措置を講じてほしい。	今回の改正により新たに設ける基準について、既に営業許可を受けている施設についても適用することは、区民の生活環境を保全する観点からは一定の意義があるものと認識しています。一方で、既存の営業施設は、営業許可を受けた時点において、その時点の法令及び条例に定められた基準に適合していたものです。遡及適用する場合、その規制によって生じる負担等との兼ね合い等も含めて慎重な検討が必要であるため、今回の改正においては、既存施設への適用を見送ることといたしました。 なお、区としては、既存施設による周辺の生活環境への影響を軽視しているものではありません。今後も、区民の安全・安心と事業者の営業の継続とのバランスを考慮し、国の動向も注視しながら、区としての必要な対応を検討してまいります。
5	大田区には住宅と住宅が近接して建っている地域が数多くある。そのような地域で365日営業可能な旅館業を行うのであれば、単に「騒音に配慮するように」と事業者へ求めるだけでは不十分。施設の構造そのものによって周辺への影響を抑える必要がある。例えば、防音性能の確保、窓や壁等についての適切な遮音対策、宿泊者が隣家の敷地に容易に立ち入ることができない構造、敷地境界の明確化、出入口や動線の適切な配置など、物理的な対策を義務付けるべき。住宅が密集している地域では、宿泊者に「隣家に入らないでください」と説明するだけでは十分ではない。人為的な注意だけに頼るのではなく、そもそも隣家に入りにくい、騒音が周辺へ伝わりにくい構造にすることが必要。	従事者等の常駐や出入口への玄関帳場（フロント）設置義務化により、周辺への影響防止にもつながると考え、今回の改正案としておりますが、今後、区としての必要な対応を検討する際の参考とさせていただきます。
6	特に、一戸建て住宅に多数の宿泊者を受け入れる場合、一般的な住宅として想定される生活人数と比較して発生する音の量が大きくなるため、騒音対策を「宿泊者に静かにするよう注意する」というソフト面だけに依存するべきではない。一定以上の宿泊人数を受け入れる施設については、二重窓、防音サッシ、防音壁、床・天井の遮音、防振対策、遮音性の高いドアなど、建物そのものの防音性能を向上させる措置を事業者に求めることを検討してほしい。	

7	住宅密集地では防犯・プライバシー対策を施設側の義務とすべき。大田区には住宅が密集している地域がある。一般住宅では、長期間同じ住民が居住することによって近隣住民同士の一定の信頼関係が形成されるが、旅館業施設では不特定多数の宿泊者が短期間で入れ替わりるため、通常の住宅とは異なる水準の防犯・プライバシー対策が必要。隣家との間に宿泊者が容易に通り抜けられる場所や、ベランダ・窓等から隣家の生活空間にアクセスできる構造がある場合には、施設側が柵、門扉、施錠設備、目隠し等を設置するなど、物理的に対策することを求めるべき。また、これらの対策については事業者の自己申告だけではなく、許可時に区が現地確認し、必要な対策が講じられていることを確認できる制度にしてほしい。	従事者等の常駐や出入口への玄関帳場（フロント）設置義務化により、周辺への影響防止にもつながると考え、今回の改正案としておりますが、今後、区としての必要な対応を検討する際の参考とさせていただきます。なお、許可の際、基準に適合しているかの現場検査は現在も行っているところであり、引き続き徹底してまいります。
8	戸建てについても規制を検討していただきたい。	「戸建て」であるかどうかは基準に明記しておりませんが、今回の条例改正により従事者等常駐や一体的な玄関帳場設置等を義務付けることで、実質、一般的な戸建住宅での運営は一定の制約を受けることが想定されます。必要設備基準を満たす構造・形態であれば認める方向で検討しております。
9	地域で問題が多く起こっている一戸建て住宅の民泊や旅館業法等の施設について対応をしてほしい。一戸建て住宅として建築された建物を旅館等にする場合は原則禁止にしてほしい。	
10	常駐しているか、玄関帳場が機能しているか、区画が保たれているかは、書類の審査では分からない。抜き打ちを含む定期的な立入検査を実施できるよう、保健所生活衛生課の人員と予算を確保してほしい。区内の宿泊施設は増加を続けており、新基準の審査と既存施設の監視を現在の体制で両立させることは困難だと考える。	監視体制等、条例には規定しない細部の内容については、今後、検討を進める中で参考とさせていただきます。 引き続き申請時の審査を徹底する他、営業中の施設においても、監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。なお、許可の際に、基準に適合しているか、現場における実際の機能確認等検査は現在も行っているところであり、引き続き徹底してまいります。
11	管理者常駐の実効性を確保するための監査体制が示されていない。改正案では「管理者常駐必須」と明記され、無人管理を制度的に禁止する重要な規定になっている。しかし、常駐の実効性を確保するには、常駐状況の確認方法、違反時の指導・改善命令、再発防止策・の義務付けなどの監査体制が不可欠だ。現時点の資料では、管理者常駐の確認方法や監査の仕組みについて具体的な記述がない。制度の実効性を担保するための運用面の整備を検討してほしい。	
12	大田区が許可後も責任を持って事業者・施設を監督すべき。区には許可後も事業者と施設が条例・規則・許可条件等を継続的に遵守しているかを確認する責任があると考える。そのため、区による監視・立入確認の体制を強化してほしい。	
13	許可の際は、書類上の確認だけではなく、区が現地を確認し、実際に防犯・プライバシー上の問題がないことを確認する仕組みが必要。	

14	どれほど厳格な基準を設けても、実際に守られているかを確認できなければ制度は機能しない。立入検査体制の強化を求める。	監視体制等、条例には規定しない細部の内容については、今後、検討を進める中で参考とさせていただきます。 引き続き申請時の審査を徹底する他、営業中の施設においても、監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。なお、許可の際に、基準に適合しているか、現場における実際の機能確認等検査は現在も行っているところであり、引き続き徹底してまいります。
15	行政による定期的・事前通知なしの抜き打ちの確認体制を整備すべき。（同様のご意見 この他1件）	
16	許可を出した大田区が責任を持って事業者を管理すべき。時間帯を問わない抜き打ちの確認・見回りを大田区が実施する仕組みを設けることを求める。	
17	一度許可した施設についても、許可時の状態が維持されているかを確認する仕組みを整えてほしい。	
18	既存施設に対する監視体制の強化を望む。	
19	すべての施設を一律に同じ頻度で監視するのではなく、苦情件数、違反歴、過去の指導状況等を踏まえ、問題が多い施設にはより重点的な監視を行う仕組みを設けるべき。住民からの苦情を単に受け付けるだけではなく、苦情を行政による監視・立入確認につなげる仕組みを構築してほしい。	
20	住民からの通報だけに依存せず、区による監視・確認を行うべき。区が主体となって、定期的な立入確認に加え、必要に応じて事前通知を伴わない抜き打ちの見回り・確認を行う仕組みを整備すべき。	
21	営業後の継続的な監督の制度化を望む。（同様のご意見 この他1件）	
22	大田区による監視・見回りを強化してほしい。平日の日中だけではなく、時間帯を限定しない見回り・監視を行うこと。また、苦情が多発している施設については、通常の施設よりも重点的に確認してほしい。周辺住民が事業者と直接交渉して問題を解決することを前提とするのではなく、区が責任を持って事業者を監督する仕組みとしてほしい。（同様のご意見 この他1件）	
23	「10分以内の駆け付け」等の形式的な管理ではなく、施設内常駐を原則とするとともに、区が実際の勤務実態を確認できる仕組みを設けてほしい。（同様のご意見 この他1件）	
24	防犯カメラ等の確認だけに頼らず、夜間・休日の通報窓口や現地確認体制の構築を望む。	
25	実際の運用では管理者が不在とならないよう、形式的な設置で終わらせないよう、許可審査の厳格化および事前連絡なしの抜き打ち現場確認体制を整備してほしい。	

26	民泊・旅館業に関する生活環境の問題は、単純な騒音問題だけではない。特に住宅密集地域では、隣家との距離が近いため、一般的なホテル街とは異なり、宿泊施設で発生する一つ一つの行為が周辺住宅へ直接影響する可能性がある。大田区が「良好な生活環境を将来的に維持する」ことを改正目的とするのであれば、単に苦情発生後の対応を強化するだけではなく、問題が起こりにくい地域、起こりにくい構造、起こった場合に直ちに対応できる管理体制を一体として整備する必要がある。	ご意見として参考とさせていただきます。
27	トラブルの発生は、必ずしも区役所の開庁時間内とは限らない。 夜間・休日の苦情についても記録し、その後の監視・指導に反映する仕組みを整えてほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
28	無許可で旅館業営業が行われている物件の建物所有者（オーナー）に対し、連帯して是正指導を行ってほしい。悪質な場合は所有者名・物件名の公表および警察との連携による厳正な処罰（旅館業法違反）を断行してほしい。所有者が海外居住者の場合でも、国内の施設管理代行者や納税管理人を徹底追究してほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。悪質な事業者については、所轄警察等へ相談し、対応を検討いたします。
29	無許可物件の予約サイト（OTA）からの即時排除と逆引き特定を求める。無許可で営業・掲載されている物件について、プラットフォーム事業者へ即座に取り下げ要求を行ってほしい。現地写真や鍵の管理状況等の現場証拠から行政が部屋番号を特定する調査体制強化を求める。	予約サイト（OTA）の指導等については、主に観光庁が所管しております。区において無許可営業等が発覚した場合は、可能な範囲において削除要請等を実施する他、適宜、観光庁等所管行政機関と連携し、事業者へ法令遵守を求めていきます。また、監視体制等につきましては、今後検討を進める中で参考とさせていただきます。
30	営業時間中に営業従事者が常駐しない施設については、問題が発生した際に「誰が、いつ、どのように対応するのか」を明確にし、実際に機能する管理体制を確保することが不可欠。	事業者は許可申請時に、営業施設の構造設備の概要（施設内玄関帳場が「無」の場合の代替機能設備を備えることの説明の記載）や苦情及び問合せに適切に対応するための緊急連絡先及び体制を提出することが必須となっております。これらの記載に不備等がないか、引き続き申請時の審査を徹底するとともに、実際の機能確認のため、監視指導体制の強化等を検討しております。また、違反に対しては、厳格に対応する方針です。
31	違反した場合の実効性を確保すべき。違反の内容や程度に応じて、改善指導、改善命令、営業停止、許可取消し等につながる明確な基準を設けることを求める。ガイドライン違反についても、実効性のある対応を可能にすべき。	監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。基準違反時等の対応については「大田区環境衛生関係不利益処分取扱要綱」に必要な事項を定めており、この規定に基づき処分の判断をする他、いただいたご意見を参考に、国の動向も注視しながら、引き続き区としての必要な対応を検討してまいります。
32	違反時に実効性のある行政措置を講じていただきたい。条例違反、許可条件違反、管理体制の不備等について、単なる行政指導だけで終わらせるのではなく、改善命令、営業停止、許可取消し等を含め、法令の範囲内で実効性のある措置につながる制度を明確化してほしい。	

33	指導、勧告、命令等について、可能な限り具体的な判断基準を示してほしい。	監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。基準違反時等の対応については「大田区環境衛生関係不利益処分取扱要綱」に必要な事項を定めており、この規定に基づき処分の判断をする他、いただいたご意見を参考に、国の動向も注視しながら、引き続き区としての必要な対応を検討してまいります。
34	違反時の措置の明確化を求める。 指導・勧告・命令・許可の取消しという段階的な措置と、その判断基準（同種の苦情が一定回数を超えた場合など）をあらかじめ定め、公表してほしい。	
35	指導しても改善されない場合には、営業停止や許可取消しなども含め、実効性のある規制を求める。（同様のご意見 この他1件）	
36	現在のガイドラインについても、実際にどの程度遵守されているのか、区による検証を行ってほしい。違反・不履行が確認された場合には実効性のある是正措置を講じてほしい。（同様のご意見 この他1件）	
37	違反事業者への猶予のない厳しい処分（許可取り消し等）をしてほしい。	
38	既存施設への規制強化が困難である場合でも、現行のルールに違反している事業者を放置しないことが重要。ガイドライン等に違反している事業者に対して、指導、勧告、改善命令等を行い、改善されない場合には営業停止や許可取消し等につながる明確な制度を設けることを求める。（同様のご意見 この他1件）	
39	近隣住民からの苦情を制度運用に適切に反映してほしい。苦情について、件数や内容、発生頻度、事業者の対応状況等を適切に把握し、改善されない場合には段階的に強い行政措置を取れる仕組みを設けることを求める。（同様のご意見 この他1件）	
40	近隣トラブルが多発・長期化している既存施設については、優先的に管理体制の改善指導を望む。	
41	条例として実効性のある罰則を設けるべき。重大な違反、繰り返しの違反、改善命令に従わない場合などについては、営業停止、許可の取消し等を含む実効性のある措置を設けるべき。（同様のご意見 この他1件）	
42	新法案ではやらない出来ない解決されない常駐者や利用者に罰則規定を盛り込んでほしい。住民の苦情が軽視されない事を望む。	
43	条例違反が確認された場合には、改善指導だけで終わらせるのではなく、違反の程度や継続性等に応じて、改善命令、営業停止、許可取消し等を含む実効性のある行政上の措置を講じられる制度とすること。特に、周辺住民からの苦情が繰り返されている施設については、区が事実確認を行い、問題が確認された場合には重点的な監視・指導を行う仕組みや、条例違反に対する罰則についても検討してほしい。（同様のご意見 この他1件）	

44	関係機関と連携し、条例違反者に対する罰則（ペナルティ）・行政処分の明確化と実名公表等のような厳罰化を条例で明確に整備することを望む。	監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。基準違反時等の対応については「大田区環境衛生関係不利益処分取扱要綱」に必要な事項を定めており、この規定に基づき処分の判断をする他、いただいたご意見を参考に、国の動向も注視しながら、引き続き区としての必要な対応を検討してまいります。
45	違反事業者の公表を求める。 指導に繰り返し従わない事業者について、施設名・所在地・事業者名を区のホームページで公表する制度を設けてほしい。	
46	指導・勧告・命令・許可の取消しという段階的な措置と、その判断基準をあらかじめ定めて公表し、基準に該当した場合には躊躇なく適用してほしい。あわせて、指導に繰り返し従わない事業者の施設名・所在地・事業者名を公表する制度を設けてほしい。	
47	違反時の段階的な行政処分基準を明文化してほしい。行政対応について、どの程度の違反や反復によって次の段階に進むのか、住民から見ても事業者から見ても分かる客観的な基準を定めてほしい。違反の累積期間、改善確認方法、悪質性・緊急性を考慮する基準についても明確化し、可能な範囲で公表してほしい。	
48	新規・既存を問わず全ての対象事業者について、明確な処分基準を設けて、事業者名を公表を改善勧告期限経過後30日以内などの期限を設けて行ってほしい。	
49	制度の実効性を担保するための常駐状況の確認方法、違反時の指導・改善命令、再発防止策の義務付けなどの監査体制の整備を検討してほしい。指導・勧告・命令・許可の取消しという段階的な措置と判断基準および、指導に繰り返し従わない事業者情報を公表してほしい。	
50	許可施設情報の公開を求める。 区内の旅館業許可施設について、所在地・施設名・営業者名・緊急連絡先を一覧として公表してほしい。住民は現在、隣が許可施設なのか無許可なのかを確認する手段が乏しく、苦情の申し出先すら分からない。	許可等のある施設一覧については、大田区ホームページ「大田区の民泊制度について」のページにて掲載しております。 条例改正後は、施設へ従事者等が常駐することとなるため、苦情等を施設へ直接、申し出しやすくなることで、近隣の方々の不安解消につながることを想定しております。 改正条例施行までに申請される管理者不在型旅館業施設については、緊急連絡先等を近隣住民など必要な方々に分かるよう、施設の見やすい位置に掲示することを指導している他、事業を開始する前には説明会開催を義務付けるなど、区民の皆様の不安解消に努めております。引き続き、これら事項が遵守されるよう、監視指導体制の強化等を検討してまいります。
51	制度の改正のみならず、改正の実効力を担保するため、行政による適時適切なモニタリングと情報公開を行い、事業者の責任をより明確化してほしい。	

52	夜間・休日の通報窓口の設置を求める。 トラブルが起きるのは区役所が閉まっている深夜と休日。夜間・休日にも通報でき、その内容が記録され、後日の指導や許可の判断に反映される仕組みを作ってほしい。あわせて、通報した住民に対して、その後どのような指導が行われたかを知らせてほしい。何が起きたか分からないまま同じ被害が続けば、住民は「言っても無駄だ」と諦め、苦情件数として表に出てこない被害を大量に生んでいる。夜間も含め、大田区が即時対応、管理できないのであれば許可すべきではない。	行政における通報窓口としては、現在、東京都において「東京都民泊コールセンター」（電話受付は11時～19時、土曜日・日曜日・祝日を含む毎日運営（年末年始を除く）、AIチャットボットによる受付は24時間毎日）が開設されている他、観光庁においても「夜間苦情受付コールセンター」の設置が検討されております。 区としては、事業の実施主体はあくまで事業者であるため事業者自身で責任を持って対応するよう指導しており、今後も事業者による対応が迅速かつ適切に行われるよう、監視指導体制の強化等を検討しております。事業者による対応等が不適切だった場合などには、引き続き、開庁時間においてご相談を受け付ける方針ですが、いただいたご意見を参考に、国の動向も注視しながら、区としての必要な対応を検討してまいります。
53	住民が直接事業者へ連絡することを前提としない区の苦情受付窓口を設置すべき。深夜に連絡しても事業者につながらないことや、事業者から強い言葉を返されたり、トラブルになったりすることを恐れて、連絡をためらう住民もいるため、大田区が住民からの苦情・相談を直接受け付ける専用の窓口を設けることを求める。深夜・休日を含め、実際にトラブルが発生した時間に相談できる体制としてほしい。これにより、住民と事業者を直接対立させるのではなく、行政が第三者として責任を持って対応することができる。	
54	24時間対応可能な相談窓口を設け、区が住民と事業者の間に入ってほしい。住民が安心して相談できるよう、大田区が中立的な立場で相談を受け、必要に応じて事実確認、事業者への指導、住民との調整等を行う仕組みの整備を望む。	
55	住民・管理組合からの通報体制と迅速な立ち入り調査を求める。マンション内での無許可旅館業の疑いに対し、24時間受け付けるWEB通報窓口を設置し、保健所等による速やかな立ち入り調査を実施してほしい。	行政における通報窓口としては、現在、東京都において「東京都民泊コールセンター」（電話受付は11時～19時、土曜日・日曜日・祝日を含む毎日運営（年末年始を除く）、AIチャットボットによる受付は24時間毎日）が開設されている他、観光庁においても「夜間苦情受付コールセンター」の設置が検討されております。区としては、引き続き、開庁時間において通報を受け付け、速やかに調査等必要な対応を行っていくとともに、監視指導体制等の強化や違反に対して厳格な対応を検討しております。

56	今回の住宅宿泊事業法施行条例改正案では、小学校及び中学校の敷地周囲100メートル以内が制限対象とされている。旅館業についても、学校だけではなく、子どもが一人で歩く通学路、学童、保育園、幼稚園などの周辺について、地域の実情に応じた営業制限を検討すべき。（同様のご意見 この他3件）	住宅宿泊事業については、住宅宿泊事業法第18条に「合理的に必要と認められる限度において、条例で定めるところにより、区域を定めて、住宅宿泊事業を実施する期間を制限することができる」という旨が規定されております。 一方で、現行の旅館業法では未成年が利用する施設の清純な施設環境が著しく害される、いわゆるラブホテル等が施設周辺に立地される場合を除き、立地制限に関する規定はないため、条例で特定のエリアにおける営業を制限することは困難です。また、期間制限に関する規定もないため同様に、条例で営業期間を制限することは困難です。なお、旅館業が実施不可の区域については、都市計画法に基づく用途地域など、他法令の規定に基づき案内しております。
57	旅館業についても、住宅宿泊事業と同様の地域制限を設けてほしい。周辺住民の生活環境を守る観点から、住居専用地域等における新規営業の制限や、学校等の周辺における距離制限など、地域の実情に応じた立地規制を設けてほしい。	
58	区内の小中学校、保育園、幼稚園、児童公園等の施設周辺（敷地境界から150メートル～200メートル以内）においては、良好な教育・育児環境を保護するため、簡易宿所等の設置許可を原則として認めない厳格な距離制限を設けてほしい。	
59	旅館業についても学校や児童関連施設の周辺だけでなく、通学路等についても地域の実情に応じた規制を検討してほしい。（同様のご意見 この他2件）	
60	病院、診療所、老人ホームその他の高齢者施設など、静穏性や安全性が特に求められる施設について、周辺の一定範囲を旅館業の営業制限の対象とすることを検討してほしい。（同様のご意見 この他2件）	
61	高齢者施設・老人ホーム、病院、診療所等についても旅館業の立地を制限する仕組みを検討してほしい。	
62	建築基準法上「ホテル・旅館」が建築可能なエリアであっても、実態として区民が生活の拠点としている住居エリア全般において無人営業や住居混在型施設の設置を実質禁止・厳格化することを望む。	
63	住宅街や旗竿地・路地状敷地等における旅館業の立地そのものを見直しを望む。	
64	旅館業についても住宅密集地等への立地制限を設けるべき。	
65	住宅宿泊事業だけでなく、365日営業可能な旅館業についても地域に応じた営業制限を設けるべき。住宅宿泊事業に対しては地域や曜日による制限を設ける一方、旅館業については365日営業を認めるのであれば、その差が周辺住民の生活環境にどのような影響を与えるのかを検証し、必要であれば旅館業にも同様の地域的制限を設けるべき。	

66	現在の民泊制度については強い不安を感じており、これ以上の民泊施設の許可については慎重な判断を求める。民泊は観光振興や地域経済への一定の効果が期待される一方、住宅地においては、宿泊者の入れ替わりによる騒音・ごみ出し・防犯面の不安、近隣住民とのコミュニケーションの難しさなど、従来の住環境とは異なるリスクが生じる。特に、地域住民と宿泊者との間に継続的な関係が築きにくいことから、問題が発生した際の迅速かつ実効性のある対応にも懸念がある。大田区は住宅地と観光・交通拠点が近接している地域も多く、単純に民泊を受け入れられる地域か否かではなく、周辺の住環境や施設、地域特性を踏まえて慎重に判断する必要があると考える。制度を設けて一定のルールのもとで運用するだけではなく、実際にその地域で生活する住民が安心して暮らせることを最優先に、許可基準や立地制限、近隣住民への配慮、管理・緊急時対応等について、より実効性のある規制を検討していただきたい。	住宅宿泊事業については、住宅宿泊事業法第18条に「合理的に必要と認められる限度において、条例で定めるところにより、区域を定めて、住宅宿泊事業を実施する期間を制限することができる」という旨が規定されております。 一方で、現行の旅館業法では未成年が利用する施設の清純な施設環境が著しく害される、いわゆるラブホテル等が施設周辺に立地される場合を除き、立地制限に関する規定はないため、条例で特定のエリアにおける営業を制限することは困難です。また、期間制限に関する規定もないため同様に、条例で営業期間を制限することは困難です。なお、旅館業が実施不可の区域については、都市計画法に基づく用途地域など、他法令の規定に基づき案内しております。
67	用途地域だけでなく、周辺の住宅密集状況や立地、防災体制等を含めて総合的に審査してほしい。区民の居住空間と観光客等の滞在空間を明確に分離するよう厳しく規制してほしい。	
68	旅館業と住宅宿泊事業の規制に整合性を持たせるべき。両制度が法的に異なることは理解しているが、住民から見れば、どちらも宿泊者の出入りや騒音、ごみ、深夜の人の出入りなど、生活環境に影響を与える可能性がある。旅館業についても、地域の特性に応じて営業可能な区域や時間、曜日等を制限する仕組みを検討してほしい。	
69	玄関帳場や常駐義務を免脱するために使われる公道・共用部の南京錠型キーボックスを放置物として即時撤去し、非対面チェックインのインフラを物理的に断ち切ってほしい。	現行の旅館業法を踏まえると、条例において義務付けすることは困難ですが、従事者等の常駐や玄関帳場の設置義務等により申出内容に準じた対応がなされるものと考えております。これら事項が確実に遵守されるよう、指導してまいります。
70	説明会などで地域住民の理解を十分に得ない場合は新規の許可申請ができないようにしてほしい。	現行の旅館業法を踏まえると、条例において義務付けすることは困難ですが、引き続き、国の動向を注視しながら、法令を踏まえた範囲で区としての必要な対応を検討してまいります。
71	住宅街には100m以内の近隣住民全世帯の合意がなければ開設しないことを求める。	

72	現在の事業者による住民説明会制度を実効性のあるものに改めていただきたい。旅館業施設の開設に際して事業者が行う住民説明会についても、現在の仕組みでは、住民が十分に情報を得たり、意見を述べたり、その意見が実際に反映されたかを確認したりすることが困難。説明会の告知期間が1週間程度では短すぎる。住民説明会は、事業者が「説明した」という事実を作るための手続ではなく、住民との実質的な意見交換の場として制度設計されるべき。	今回の条例改正後に開設される施設は玄関帳場が必置となり、管理者常駐の施設のみとなる方向であることから、説明会については、現行条例の規定を改正せず、説明会開催義務は設けない予定です。 旅館業法においては、近隣住民に対する説明規定がないことから、説明手法や説明者、説明記録等について過度な義務を課すことは困難ですが、改正条例施行までに申請される管理者不在型旅館業施設については、不在型旅館施設に関するガイドラインに基づき、引き続き審査、指導を徹底してまいります。 また、近隣住民に対する適切な説明のあり方等については、いただいたご意見を参考に、国の動向も注視しながら、区としての必要な対応を検討してまいります。
73	説明会は、事業者が計画を説明して開設手続きを進めるためだけの場ではなく、周辺住民が疑問や不安を伝え、事業者が回答し、必要に応じて計画や運用を改善するための実質的な対話の場であるべき。平日の日中に2日連続で開催する方法では、仕事や子育て、介護等で参加できない住民が生じる。開催実績だけで説明責任を果たしたとせず、平日夜間や休日を含め、十分な間隔を空けて複数回開催し、少なくとも1か月前に周辺住民へ通知する制度としてほしい。大田区には、説明会の開催状況、質問への回答、議事録等を確認し、必要に応じて事業者に改善を求めるなど、適切に関与していただきたい。説明会を「開催したか」だけで終わらせず、住民が参加でき、質問でき、回答を得られ、その内容が正確に記録され、必要な改善につながったかという実質的な観点から制度を設計することを強く求める。	
74	説明会について、住民から出された意見、懸念、過去のトラブル等を記録し、それに対する事業者の回答と対応策を明確にし、大田区がその内容を確認してほしい。住民から出された意見について事業者がどのように対応したのかを明らかにし、改善が必要な事項については大田区が事業者に対応を求める仕組みを設けるべき。	
75	説明会を単なる事後的な説明の場とするのではなく、営業開始前に周辺住民の懸念を把握し、その内容を実際の管理計画等に反映できる制度とすることを望む。	
76	大人数を収容する施設では、宿泊者数の増加に伴って、・騒音 ・ごみ ・交通 ・タクシー等の乗降 ・共用部分の利用 ・近隣住民とのトラブル など、生活環境への影響が大きくなる可能性があるため、住居系地域では宿泊定員の上限を設ける、または定員に応じて常駐・構造・管理体制を段階的に厳しくする制度を検討してほしい。面積だけを基準として大人数を収容できる制度ではなく、地域の生活環境への影響を考慮した定員規制が必要。	ご意見として参考とさせていただきます。引き続き、国の動向を注視しながら、法令を踏まえた範囲で区としての必要な対応を検討してまいります。
77	その場所で暮らす住民が安心して生活できるかという住民側の視点から制度を見直し、少なくとも現状以上に民泊施設を増やすことについては、慎重な姿勢を取っていただきたい。	ご意見として参考とさせていただきます。引き続き、国の動向を注視しながら、法令を踏まえた範囲で区としての必要な対応を検討してまいります。

78	宿泊者の本人確認を確実に行う体制や苦情に繋がらないようにデポジット制度の導入や、保険関係についての規定を求める。	ご意見として参考とさせていただきます。引き続き、国の動向を注視しながら、法令を踏まえた範囲で区としての必要な対応を検討してまいります。
79	営業従事者の常駐義務化、玄関帳場及び管理事務所の設置義務化、一体的な管理の義務化は、責任の所在を明確にし、利用者に対する適切な指導や緊急時対応を可能としてほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。営業許可を取得した営業者が責任を持ち、法令等の定めに基づき運用されるべきものと考えております。
80	営業従事者の家屋、近隣住民への責任と宿泊者への権限は明確なのか。明確でないなら明確にした方が良いと思う。	
81	規制強化に伴い、施行前に現行基準で許可を取得しようとする駆け込み申請が発生することが懸念される。既存施設について新基準を適用しない場合、営業者変更・事業譲渡等によって、実質的な事業主体が変わっても旧基準の施設として営業が継続される可能性がある。したがって、改正施行までの期間を可能な限り明確にする、駆け込み申請による規制回避を防止する、営業者変更・事業譲渡等について適切な確認を行う、増改築等の機会に新基準への適合を求める などの対策を検討してほしい。なお、事業承継については旅館業法上の地位承継制度との関係があるため、大田区条例で対応できる範囲と、国への制度改正要望が必要な部分を区別して検討することも求める。	ご意見として参考とさせていただきます。なお、改正条例施行日以後に旅館業の施設を増築し、改築し、大規模な修繕を行い、又は施設を拡張する変更などをする場合は、新条例の規定を適用する考えです。事業譲渡等については、現行の旅館業法を踏まえると、新条例の規定適用は困難と考えておりますが、引き続き、国の動向を注視しながら、法令を踏まえた範囲で区としての必要な対応を検討してまいります。
82	施行時期をできるだけ早め、駆け込み申請を防ぐべき。	ご意見として参考とさせていただきます。
83	周辺住民が、深夜の騒音、不審な宿泊者の出入り、ごみの放置、施設周辺の迷惑行為等を監視し、事業者に連絡し、必要に応じて区に通報するといったことを恒常的に行わなければならないのであれば、住民が実質的に施設の管理人を担わされることになる。住民を「管理人代わり」にする制度にしないでいただきたい。	民泊事業については周辺環境との調和のもと、適切な事業が営まれることが重要であると考えており、今回の改正案としました。監視指導体制の強化に努めていくとともに、引き続き、生活環境の悪化防止に向けて、必要な指導を行ってまいります。
84	現在、問題が起きた際に近隣住民が通報することで対応しているケースがあり、住民が無料の管理人のような役割を負わされている。利益を得る事業者だけでなく、営業を許可する区も責任を持って管理するべき。	
85	現在、問題が起きた際に近隣住民が通報することで対応しているケースがあり、住民が無料の管理人のような役割を負わされている。利益を得る事業者だけでなく、営業を許可する区も責任を持って管理するべき。そのため、時間帯を問わない抜き打ちでの現地確認・見回りを実施するなど、区が実態を把握できる体制を整えてほしい。	

86	事業者は旅館業によって利益を得ることができるが、周辺住民はその利益を得ることなく、騒音、ゴミ、防犯面の不安等への対応を求められ、さらに場合によっては住宅の資産価値にも影響を受けることになる。事業者が利益を得るための営業によって発生する管理コストを、利益を得ていない周辺住民に転嫁しない制度設計が必要。	民泊事業については周辺環境との調和のもと、適切な事業が営まれることが重要であると考えており、今回の改正案としました。監視指導体制の強化に努めていくとともに、引き続き、生活環境の悪化防止に向けて、必要な指導を行ってまいります。
87	「住民が問題を発見して通報すること」を前提とした制度から、「事業者が自ら適切に管理し、行政がその適正な運営を確認する」制度へ転換することを求める。	
88	現在の「通報→駆け付け」という仕組みには、構造的な問題がある。住民が「何か問題が起きていないか」を監視し、問題が起きたら事業者へ連絡するという仕組みは、住民を無料の管理人・監視員にしているのと変わらない。受益者である事業者が管理責任を負い、住民に管理負担を転嫁しない制度にしてほしい。	
89	問題は民泊との不平等だと思う。旅館業が不平等で損をしないことを望む。	ご意見として参考とさせていただきます。
90	厳格な建築・消防基準や衛生管理、人的コストを負担して安全に運営している正規のホテル・旅館事業者と対等な競争条件を保ち、街の安全と平穏を守るためにも、風営法や旅館業法と同等の厳格なルールと取り締まりの下で運営されることが当然の帰結と考える。地域住民の平穏な住環境と、健全な観光産業の双方を守るため、大田区におかれましては実効性のある厳格な運用の徹底を切に願う。	ご意見として参考とさせていただきます。
91	いわゆる民泊はもう要らない。治安も衛生面もどんどんと悪くなっている。	ご意見として参考とさせていただきます。
92	そもそも、正規の旅館業を営む企業のみに戻すべきである。	ご意見として参考とさせていただきます。
93	大田区民の個人納税者に対するメリットを明確にしてほしい(法人の利益は個人には関係ない)。地域経済の恩恵のために特定の住民の被害(安心して暮らせない)を無視して良いのかを明確に答えてほしい。国際都市とは住民が求めている事か住民のためなのか、利権のための詭弁はやめてほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
94	住宅地における旅館業については、事業者の営業の自由だけでなく、そこに以前から住んでいる住民の生活の平穏についても十分に考慮する必要があり、事業者に一定の負担を求めることもやむを得ないと考える。	ご意見として参考とさせていただきます。
95	近隣住民の意見が尊重される制度を作った欲しい。住民は我慢するしかないのは困る。	ご意見として参考とさせていただきます。
96	安心して暮らしたい。	ご意見として参考とさせていただきます。

97	厳しい条例を作るだけではなく、実際に住民の生活環境が改善する制度としてほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
98	今後、遠隔管理や駆け付け対応などを理由として、今回の常駐義務等を再び緩和しないようにしてほしい。まずは周辺住民の安全・安心と良好な住環境を守ることを優先してほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
99	管理者の常駐条件、管理事務所の距離制限や緊急駆けつけ時間について、大田区の規制水準を23区最高峰まで引き上げてほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
100	全国の自治体の模範となる、真に強固な制度にしてほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
101	デジタル庁は、地方公共団体（特別区を含む）の条例等についても「常駐・専任規制」を代表的なアナログ規制の一つとして位置付け、デジタル技術による代替可能性を含めた点検・見直しを進めている。今回の条例改正案について、この考え方との整合性を検討したのか。ICT 等による代替手段を検討した上でなお現地常駐が必要と判断したのであれば、代替できない具体的理由と客観的根拠をお示しいただきたい。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、常駐等を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。 また、既存施設を含む施設への対応については、監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。
102	今後の人手不足や AI・遠隔監視・自動通報等の技術進歩を踏まえ、「人がいること」そのものではなく、「必要な安全性・対応水準を達成していること」を基準とする、技術中立的な制度設計を検討していただきたい。	
103	令和8年6月12日付厚生労働省「旅館業法に関するFAQ」では、施設内常駐の条例化だけでなく、苦情対応状況等の定期報告、騒音計や出入口の監視カメラ等のICT機器、個別施設の事情に応じた条件付与も可能とされている。大田区においても、これらの選択肢を比較し、結果基準型の管理制度を検討してほしい。	
104	玄関帳場(フロント)設置についても、ICTを活用するなど、適切な代替設備を設置・維持することで、宿泊者の本人確認や緊急時対応の機能は十分に果たすことが可能であり、一律義務化の必要性や合理性が示されていない。特に既存の建物を活用する民泊施設においては玄関帳場設置のための改修が構造上困難な場合も多いことから、他の自治体の事例も参考にしながら、玄関帳場(フロント)設置に代わる、代替手段も認めてほしい。	
105	今のルールでも、ちゃんとしている民泊は苦情や問題なく運営できている。やはり一部の悪徳民泊を取り締まるべきで、ちゃんとしている民泊まで巻き込むのはおかしいと思う。	

106	適正に運営している事業者への一律の規制強化ではなく、まずは問題の実態を調査し、問題のある事業者への対応を徹底してほしい。	令和８年６月12日付厚生労働省発出の旅館業法に関するＦＡＱにおいて、地域の実情に応じて施設の周囲の生活環境悪化の防止を図るために、職員を一定の時間内において駐在させることを営業を行う条件として附すことが可能である旨が示されています。 大田区では、緊急時・生活環境悪化時の対応について、迅速な駆け付け等による対応も可能としており、令和８年４月１日からはガイドライン等改正により規制強化したことで、さらに迅速な対応等を求めてまいりましたが、今回、国の通知を踏まえ、今なお営業施設周辺の生活環境が悪化している状況等を訴える多数の声を勘案し、区民の生活環境を保全する手段としてより適当な基準への改正が必要と考え、常駐等を義務付けることとしました。 なお、本規制はＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、本規定により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。 また、既存施設を含む施設への対応については、監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。
107	騒音やごみ、管理不十分など、実際に問題を起こしている施設には厳しく対応すべきである。しかし、適切に管理されている施設まで一律に規制することは、問題解決の方法として合理的ではない。	
108	騒音やゴミ出しなどのトラブルを引き起こしているのは、一部の管理が行き届いていない施設。宿泊施設全体に対して常駐や設備設置などの網羅的な規制を課すのではなく、苦情や通報の履歴に基づき、問題を起こす施設に対して個別かつ集中的に監査・指導を行う方が現実的。一律の規制強化は、行政側の確認や指導の負担を無駄に増大させるだけで、根本的な問題解決につながらない。	
109	営業従事者の常駐義務化やフロント、管理事務所の設置義務化については、苦情や問題があった際に対応できない事例があるからだと思うが、ルールを守っていない事業者への指導や処分をすることが先ではないか。そういった事業者への処分を他自治体では実施している。単に規制を厳しくしても問題の解決にはつながらない。	
110	規制すべきなのは「無人であること」ではなく「適切に管理されていないこと」である。ICT等によって必要な管理水準を確保できる施設については、常駐やフロント設置を義務付けない制度とすることを強く要望する。	
111	違反運営をする事業者や個人や、闇民泊などをまずは取り締まる、権利を剥奪するなどをしてほしい。	

112	10分以内の駆けつけ3名体制を設けた中、特区民泊はその制度が残り、旅館業だけ変更となった経緯を単なる苦情件数の増加だけでなく、課題の対応策として必要な改正であることを丁寧にご説明いただきたい。	民泊施設（管理者不在型旅館の他、住宅宿泊事業、特区民泊含む）に関して寄せられた直近の苦情の件数は以下のとおり、増加している状況です。 令和6年度末時点：68件 令和7年度末時点：298件 こうした状況を踏まえ、区としても特区民泊を含む民泊施策の総括、並びに今後の民泊事業について検討したいと考えております。検討に際しては、国や関係機関と協議・調整などを行いながら、今後のあり方を取りまとめてまいります。 なお、大田区旅館業法施行条例については、旅館業法を所管する厚生労働省より、令和８年６月12日付事務連絡「旅館業法に関するＦＡＱの改定について」において、「地域の実情に応じて、施設内フロント設置・職員等の施設内常駐を条例に規定することは可能」である旨が示されたことから、今回の条例改正を行うこととといたしました。苦情の内容等を踏まえ、「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を認識し、その時点で即座に対応できること」から、今回の改正が必要と考えております。 また、監視指導体制等の強化により基準が遵守されるよう努めていくとともに、いただいたご意見を参考に、国の動向も注視しながら、引き続き区としての必要な対応を検討してまいります。
113	条例改正の効果を検証するKPIを設定し、公表してほしい。 旅館業施設数の推移及び新規許可数、苦情件数及び施設当たりの苦情件数、指導、措置命令、営業停止、許可取消し等の行政指導の件数、苦情受付から現場対応までの時間のような苦情対応状況等の集計値として分かりやすく公表してほしい。成果指標として検証し、十分な改善が見られない場合には追加規制を検討する仕組みを設けてほしい。	
114	苦情件数、行政指導件数、改善勧告件数等を公表してほしい。	
115	今回の規制検討に至った苦情、トラブル、行政指導について、総件数だけでなく、騒音、ゴミ、違法営業、緊急対応等の内容別件数をお示しいただきたい。そのうち、現地常駐によって防止又は早期解決できたと分析される事例は何件か。問題施設が特定されている場合、個別指導、重点監視、用途地域等による対応ではなく、問題のない施設を含め一律規制とする理由をお示しいただきたい。	苦情件数について、いわゆる民泊施設（管理者不在型旅館の他、住宅宿泊事業、特区民泊）と常駐型の旅館ホテルでは、苦情件数に顕著な差があります。そのため、今回の改正が対策につながるものと考えております。 ※令和7年度苦情実績 いわゆる民泊施設：298件、 管理者常駐型旅館ホテル：9件 ※令和7年度いわゆる民泊運営中施設に関する苦情のうち、特に多かった内容（延べ件数） 連絡先不備（繋がらない、対応が悪い等）：110件 ごみ・たばこ：50件 騒音：39件 なお、ＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、今回の改正により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
116	改正案では、旅館業施設に関する苦情は、管理者が施設に不在であることや、トラブル発生時の対応が不適切であることに起因すると説明されている。しかし、公開資料には、苦情を受けた施設数、苦情件数、合法施設・違法施設の別、常駐施設・非常駐施設の別、施設を特定できた苦情の割合、同一施設への繰り返しの苦情、苦情内容、現行の駆け付け体制で対応できなかった件数などが示されていない。そのため、管理者不在と苦情発生との因果関係や、常駐義務化によってどの程度苦情が減少するのかを検証できない。現行制度では、玄関帳場の代替として、徒歩10分以内の駆け付け体制、テレビ電話による本人確認、防犯カメラ等が認められている。まずは、これらの現行制度で対応できなかった具体的な事例と件数を示し、その原因を検証すべき。	

117	本骨子案では、規制強化の背景として「周辺住民の不安」や「苦情の増加」が挙げられているが、具体的な発生件数、トラブルの性質、それが一部の悪質業者によるものか全体的な傾向なのかといった客観的なデータ分析が示されていない。漠然とした「懸念」や「不安」を根拠に、適法かつ適切に管理を行っている事業者まで一律に排除する網羅的な規制を敷くことは、合理的な行政運営のあり方として不適切。	苦情件数について、いわゆる民泊施設（管理者不在型旅館の他、住宅宿泊事業、特区民泊）と常駐型の旅館ホテルでは、苦情件数に顕著な差があります。そのため、今回の改正が対策につながるものと考えております。 ※令和7年度苦情実績 いわゆる民泊施設：298件、 管理者常駐型旅館ホテル：9件 ※令和7年度いわゆる民泊運営中施設に関する苦情のうち、特に多かった内容（延べ件数） 連絡先不備（繋がらない、対応が悪い等）：110件 ごみ・たばこ：50件 騒音：39件 なお、ＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、今回の改正により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。
118	骨子案の改正趣旨には、「旅館業施設に関する苦情は、トラブル等発生時の対応が不適切であることや管理者が施設に不在であることに起因します」と記載されている。しかし、公表資料では、苦情件数、苦情の内容、施設形態、管理者の所在、通報から対応開始までの時間、対応結果等が示されていない。このため、管理者の不在と苦情の発生又は深刻化との因果関係や、常駐義務によってどの程度苦情が減少するのかを検証することができない。少なくとも、次の事項を年度別に公表した上で、改正の必要性を説明してほしい。施設数の増加に伴い苦情の総数が増加することはあり得るため、単なる総件数だけでなく、施設数や宿泊数を分母とした発生率による検証が必要。 ・旅館業施設数、客室数又は延べ宿泊数と苦情件数の推移 ・施設数の増加を考慮した、1施設当たりの苦情発生率 ・営業開始前の不安や相談と、実際に発生したトラブルの区別 ・騒音、ごみ、喫煙、本人確認、緊急対応等の苦情内容と重大性 ・一戸建て、共同住宅、複数客室等の施設形態 ・管理者の常駐・非常駐の別、検知・連絡・駆け付けまでの時間及び対応結果 ・同一施設又は同一営業者による苦情の反復状況 ・現行制度に基づく指導、報告徴収、改善命令等の実施状況とその効果	苦情件数について、いわゆる民泊施設と常駐型の旅館ホテルでは、苦情件数に顕著な違いがあることから、現時点では、今回の改正により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。 なお、近年の大田区の面積は一定（民泊を含む宿泊施設不存在地域である令和島編入を除く）であることから、区内の苦情件数の増加に伴い、単位面積当たりの苦情発生数も増加していることになります。よって、施設数や宿泊数を分母とした苦情の発生率の増減にかかわらず、苦情の件数が生活環境の悪化を訴える区民の延べ数として重要と考えております。

119	今回の旅館業法施行条例改正案について、すべての改正点に反対。周辺住民の生活環境や安全を守る必要性そのものには異論はないが、苦情やトラブルの有無、施設規模、建物の構造、管理実績、緊急時の対応体制等を区別せず、新規施設に一律で常駐・フロント・管理事務所を求めることは、規制目的に対して過度な措置。現在は、本人確認、宿泊者名簿の管理、防犯カメラ、スマートロック、テレビ電話、24時間連絡窓口、近隣管理者による駆け付け等を組み合わせることで、小規模施設でも適切な管理が可能。問題が起きていない施設まで、技術を用いた管理を認めず、有人ホテルと同じ設備や体制を一律に求める合理的理由が十分に示されていない。特に、共同住宅の一室や小規模建物では、玄関帳場や管理事務所を新設する物理的余地がない。また、客室、玄関帳場及び管理事務所が接し、居住者が立ち入らない構造を求める「一体的管理」は、共同住宅を利用した新規の旅館業を事実上ほぼ不可能にするもの。これは管理水準を高める規制というより、施設の形態によって参入を排除する規制になっている。結果として、適法に管理された小規模施設がまず、苦情件数、施設類型別の発生率、違反内容、管理者不在との因果関係等を具体的に公表し、現行の駆け付け体制や監督・行政処分では対応できない理由を示すべき。 一律の常駐及び構造設備規制ではなく、施設規模、定員、過去の苦情・違反実績、駆け付け時間、ICTによる本人確認や入退室管理の有無に応じた段階的な基準としてほしい。違反や苦情を繰り返す事業者への指導・改善命令・許可取消し等を厳格に運用する方が、問題のない事業者まで排除するよりも合理的。	苦情件数について、いわゆる民泊施設と常駐型の旅館ホテルでは、苦情件数に顕著な違いがあることから、現時点では、今回の改正により「事故の発生又は営業施設から発生する騒音その他の事象による周辺の生活環境の悪化を従業員等が一番に認識し、その時点で即座に、直接対応する」ことで、より適切な運営体制が確保されるものと考えております。なお、近年の大田区の面積は一定（民泊を含む宿泊施設不存在地域である令和島編入を除く）であることから、区内の苦情件数の増加に伴い、単位面積当たりの苦情発生数も増加していることになります。 よって、施設数や宿泊数を分母とした苦情の発生率の増減にかかわらず、苦情の件数が生活環境の悪化を訴える区民の延べ数として重要と考えております。
120	常駐、玄関帳場、管理事務所、一体的管理を一律に義務付ければ、小規模施設や共同住宅の一室を活用した適法な旅館業は、事実上新規開業が困難になる。特に一体的管理の義務化は、騒音やごみ問題への直接的な対策というより、特定の施設形態を構造上排除する規制。 責任の所在については、許可施設名、営業者、緊急連絡先及び客室番号の明示、防犯カメラや入退室記録の保存等によって明確にできる。一律規制を行う前に、違法施設への取締り、苦情を繰り返す施設への指導・処分、現行の駆け付け体制の履行確認を徹底し、それでも解決できない問題がどの程度残るのかを検証してほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。

121	（1）営業従事者の常駐、（2）玄関帳場（フロント）の設置、（3）管理事務所の設置を、施設の規模や営業形態、管理方法等を問わず一律に義務付けることには反対。周辺住民の生活環境を守り、災害・緊急時やトラブル発生時に迅速に対応できる管理体制を求めること自体は必要だと考えるが、現在はICT等を活用した本人確認、入退室管理、連絡・対応体制など、従来とは異なる方法による管理も可能になっている。本来求めるべきものは「適切かつ迅速に対応できる管理体制」であり、その実現手段を一律に「従業者の施設内常駐」「物理的なフロント」「管理事務所の設置」に限定する必要性については疑問がある。特に、小規模な宿泊施設等にとって、これらの設備・人員を一律に求めることは参入や事業継続に大きな負担となり、多様な宿泊施設の運営を困難にする可能性がある。苦情やトラブルへの対策については、まず実際にどのような施設・管理形態で問題が発生しているのかを調査し、問題のある事業者への指導・監督を徹底した上で、それでも必要な規制について検討すべき。 一律に設備や常駐を義務付けるのではなく、施設規模や営業形態、ICTを含む管理体制、緊急時の対応能力等に応じて、複数の方法から適切な管理方法を選択できる制度設計を希望する。	ご意見として参考とさせていただきます。
122	今回の旅館業法施行条例改正は原則として施行後の新規申請にのみ適用されるとされているが、改正理由となった苦情が既存施設で発生しているのであれば、新規施設だけを対象とする規制では、現在の問題を直接解決できない。施設の新旧ではなく、実際の管理状況や苦情・違反の有無に基づき、実効的な管理義務を適用する制度とすべき。	ＩＣＴ技術を活用したチェックイン業務等の省力化による業務効率の改善を否定するものではありませんが、現時点では、人による管理が望ましいと考え、今回の改正案といたしました。 既存施設については、事業者の営業上の権利や、規制によって生じる負担との兼ね合い等も含めて慎重な検討が必要であることから、今回の改正においては適用を見送ることといたしましたが、区民の生活環境を守る観点から民泊制度の規制強化を行うため、令和８年４月１日に改正したガイドラインに基づき、監視指導体制等の強化により、これらガイドライン等の基準が遵守されるよう努めていくとともに、違反に対しては、厳格に対応する方針です。
123	まずは違法事業者、ルールを守らない事業者の取り締まりや営業停止を行ってからの条例改正ではないか。ルールを厳しくしたところで、取り締まりができないのであれば意味がないこと。フロントや管理事務所の設置はICT化に逆行している。何のためのかけつけ要員3名なのか。改正案の根拠を示してほしい。	
124	無許可・無届営業の確認、ルールを守っていない事業者への指導や取締りを先に徹底してほしい。	今回の条例改正の主な目的は、生活環境の悪化を防止することです。旅館業営業許可を受けずに営業する違法民泊の取締りを目的としたものではありません。 なお、監視指導体制等の強化による対策を検討していくとともに、無許可営業施設等の旅館業法違反が確認された施設の営業者には、措置命令や営業停止命令等も視野に入れ、厳格に対応する方針です。

125	国策である観光業を強くするためにも宿泊業を運営しやすくしないと受け入れが滞ることが予想さる。国際的な空港を有する区として他の区に右に倣えではなくシビックプライドを持って考えて欲しい。	区は、全国に先駆けて特区民泊を開始するなど、旅館業の規制緩和に取り組んできました。羽田空港を擁する区にとって、適正な宿泊施設は観光・国際交流・地域経済を支えるインフラでもあります。制度開始以来民泊については、様々なお声もいただいているところであり、ご意見を参考に、国の動向も注視しながら、引き続き区としての必要な対応を検討してまいります。
126	大田区は、全国に先駆けて特区民泊を開始するなど、旅館業の規制緩和に取り組んできた。羽田空港を擁する大田区にとって、適正な宿泊施設は観光・国際交流・地域経済を支えるインフラでもある。今回の改正は、これまで推進してきた政策を大幅に転換するため、「何が変わったのか」「これまでの政策の何が失敗だったのか」「今回の規制によって何を実現しようとしているのか」を区民に具体的に説明すべき。	
127	大田区は、羽田空港を擁し、国内外から人・モノ・情報が集まる、日本の玄関口ともいえる地域であるため、新しい宿泊サービスや新しいビジネスの芽を、安易な規制によって摘んでしまうような方向には進んでほしくない。行政には、その芽を摘むのではなく、健全に育つためのルールをつくる役割を担ってほしい。全国に先駆けて、地域住民の生活を守りながら新しい宿泊・観光ビジネスを育てる制度をつくり、日本を引っ張る自治体になってほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
128	現在の人手不足、工事費高騰の中で営業従事者の常駐化、フロント設備の義務化は現況に則さない行き過ぎた規制であると考える。ICTによる管理と10分以内の駆けつけ要件での対応が現況に即した対応ではないか。規制による宿泊者の増加が見込め無い場合、区の財政状況にも影響を与えると考えられる。	ご意見として参考とさせていただきます。
129	地域住民の不安には、具体的な被害だけでなく、新しい宿泊形態に対する漠然とした不安や心理的な抵抗もあると考える。行政には、それをそのまま規制強化につなげるのではなく、問題施設を適切に取り締まる一方、地域経済への効果や新しい宿泊形態の意義について、住民に粘り強く説明する役割を果たしてほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。
130	常駐、玄関帳場、管理事務所及び物理的区画を一律に義務付けることは、小規模施設や一戸建て施設に大きな人件費・工事費・スペース負担を生じさせる。その結果、適法な小規模宿泊施設への新規参入が困難となり、宿泊料金、宿泊施設の多様性、区内の宿泊供給、地域店舗への経済波及等に影響する可能性がある。また、適法な営業への参入障壁を過度に高めることが、無許可営業への移行を招かないかという観点も必要。条例改正前に、対象となる施設数、想定される人件費・工事費、宿泊供給や価格への影響等について規制影響を検証し、その結果を公表してほしい。	条例改正にあたっては、区民の皆様の安全安心と適正な営業の確保といった制度目的を踏まえつつ、対象施設の負担が過度なものとならない点も重要であると考えております。今後も、区民の安全・安心と事業者の営業の継続とのバランスを考慮し、国の動向も注視しながら、いただいたご意見を参考に区としての必要な対応を検討してまいります。 また、無許可営業等など副作用が生じないよう監視指導を含めた体制強化を検討してまいります。

131	問題を起こしている事業者に対して適切な指導や改善を求めることであり、ルールを守って適正に運営している事業者や、これから新しいサービスを生み出そうとしている人たちまで一律に規制することではない。「苦情があるから規制する」のではなく、「どうすれば地域住民と新しい事業が共存できるか」を考える自治体であってほしい。	ご意見として参考とさせていただきます。