

事業者の業務概要		
1	<b>宿泊者の衛生確保</b>	感染症のリスクを低減し、公衆衛生を確保するために次の対応をおこなってください。
	居室の床面積	居室の宿泊者1人あたりの床面積を、3.3㎡確保してください。
	定期清掃・換気	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してください。
	寝具の適切な取扱い	寝具のシーツ、カバー等直接人に接触するものは、宿泊者ごとに洗濯したものと取り替えてください。
	循環式浴槽・加湿器の適切な取扱い	取扱説明書にしたがって、レジオネラ症を予防するために適切な取扱いをしてください。
2	<b>宿泊者名簿の備付け等</b>	宿泊者名簿は3年間保存です。届出住宅や営業所に備付けてください。
	本人確認	宿泊までに、宿泊者それぞれについて対面又は対面と同等の手段(例: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方法)で本人確認を行ってください。
	外国人宿泊者の本人確認	国内に住所を有しない外国人宿泊客は、国籍及び旅券番号欄への記載を徹底してください。旅券の呈示を求めるとともに、旅券の写しを宿泊者名簿と共に保存してください。
	名簿の管理	宿泊者全員を記載してください。 宿泊グループごとに宿泊者が分かるように記載してください。
	長期宿泊者への対応 (宿泊契約が7日以上)	チェックイン時に本人確認を行っていない者が届出住宅に宿泊していないか、不審な者が滞在していないか、滞在者が所在不明になっていないか等について確認してください。
3	<b>周辺地域の生活環境への悪影響の防止に関し必要な事項の説明</b>	次の事項について、書面の備付け、タブレット端末への表示等により、宿泊者が説明を確実に確認できるようにしてください。 外国人には外国語を用いて情報提供してください。
	騒音の防止	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周辺地域の状況により説明してください。
	ごみの処理	住宅宿泊事業に起因して発生したごみは事業系廃棄物として事業者自らが責任を持って処理してください。事業者は市町村のごみ出しルールについて必ず確認してください。
	火災の防止	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法、避難経路、通報措置等周辺地域の生活環境に応じ適切な内容を説明してください。
4	<b>苦情等への対応</b>	周辺地域からの苦情及び問い合わせについて、適切かつ迅速に対応してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・深夜早朝を問わず、常時、応対又は電話により対応してください。</li> <li>・宿泊者が滞在していない間も、苦情及び問合せに対応してください。</li> <li>・回答を一時的に保留する場合であっても、相手方に回答期日を明示した上で後日回答する等、誠実な対応をお願いします。</li> <li>・宿泊者の行為により苦情が発生している場合、当該宿泊者に対して注意を行っても改善がなされないような場合には、現場に急行して必要な対応を講じてください。</li> <li>・委託先の住宅宿泊管理業者が宿泊者に退室を求める場合、宿泊契約の解除の権限を予め契約に入れるよう留意してください。</li> <li>・緊急の場合は、警察署、消防署、医療機関等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してください。</li> <li>・苦情の対応記録を残し、保管するようにしてください。</li> </ul>
5	<b>定期報告</b>	届出住宅ごとに毎年2月、4月、6月、8月、10月、12月の15日までにそれぞれの月の前2か月分を県保健福祉事務所に報告してください。
	報告内容	①届出住宅に宿泊させた日数 ②宿泊者数 ③延べ宿泊者数 ④国籍別の宿泊者数の内訳
	報告事項	原則、民泊制度運営システムを利用して報告してください。 宿泊実績がゼロであっても報告は必要です。
6	<b>※県実施研修会への参加</b>	適正な事業の運営のため、事業者は事業に関する情報の収集に努めるとともに、県が実施する研修会に参加してください。

※「神奈川県における住宅宿泊事業の適切な運営に関する指導指針」に規定