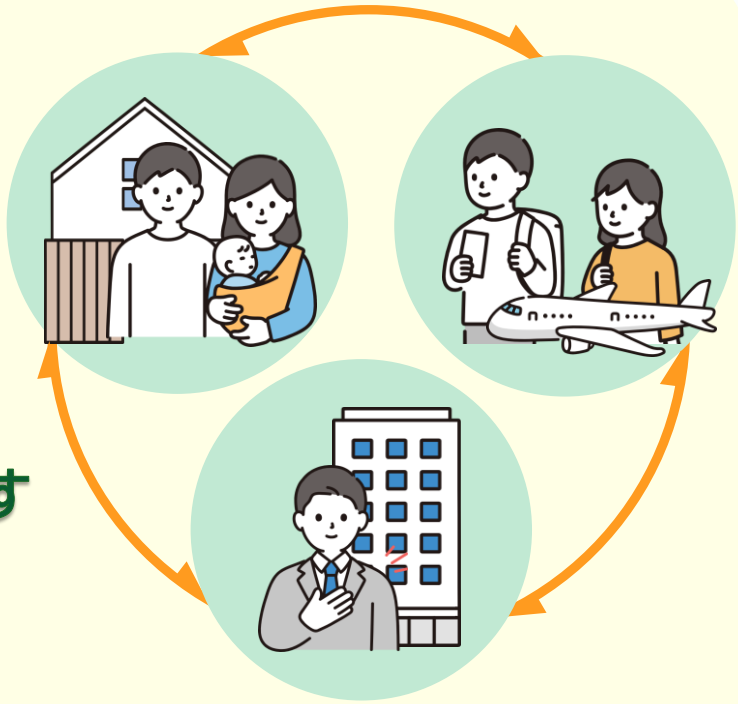
北海道

旅館業の営業者の皆様へ

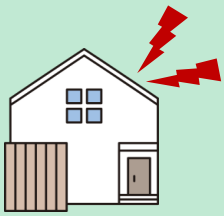
安心で快適な
宿泊サービスの提供には

地域との共生

が重要です



宿泊施設や観光客が増加する近年、道内においても
旅館業に関する様々なトラブルや不安の声が寄せられています。

ごみ出し	騒 音	違法駐車	見知らぬ人の往来
			

このようなトラブルや住民不安の未然防止に向け、
裏面の取組例を参考としながら、

地域との共生に向けた取組の推進

に御協力をお願いします。

北海道保健福祉部健康安全局食品衛生課

地域との共生に向けた取組の例

（1） 営業許可前の周辺住民への説明

旅館業の許可を受けようとする場合、周辺住民等に対し、
旅館業の営業予定があること（営業計画）を事前に周知しましょう。

（例）内容：営業者名、施設所在地、緊急時等連絡先、営業開始予定日など
対象：近隣住民、マンション管理組合・オーナー、自治会など
方法：営業計画（上記内容）の掲示、個別訪問、説明会など

・最近、知らない人の出入が近所で増えた
・隣の家が宿泊施設か聞きたいけど、連絡先がわからない
・管理組合の許可無くマンション内で営業している人がいる



住民の声の例

（2） 旅館業許可施設であることの標識の掲示

宿泊施設であることや、トラブル発生時等の問い合わせ（連絡）先を
施設の出入口のほか、マンションの集合玄関などに掲示しましょう。

（掲示例）

旅館業許可施設	
営業許可年月日・番号	令和●年●月●日許可 ○○第XXX号
営業施設名称	北海道簡宿ハウス
緊急時等連絡先	XXX-XXX-XXXX（株式会社▲▲ 担当△△）

・隣の家が宿泊施設かもしれない（不安）
・施設の場所がわからない旅行者が自宅を訪問してきた/自宅敷地内に無断侵入してきた



住民の声の例



**住民不安やトラブルの防止・解決（何かあったときの連絡）のため、
標識の掲示は、特に従業員が常駐しない施設において重要な取組です。**

（3） 各種苦情や問い合わせへの対応

宿泊者だけでなく、周辺住民からの苦情や問い合わせに対しても
速やかな解決のため、常時誠意をもって適切に対応しましょう。
また、苦情等に対応するための体制（外部委託等含む）や、対応
マニュアル等についても予め定めておきましょう。

（例）対応の想定：火災発生、病人発生、騒音やゴミの苦情、外国人対応など

・ごみ等のトラブルがあっても泣き寝入り状態
・苦情を申し立てても適切に対応してもらえない
・そもそも連絡先がわからない



住民の声の例

（4） 宿泊者への施設利用ルールの説明徹底

宿泊者に対しては、施設利用にあたってのルールを、必要に応じ
外国語を用いながら、口頭または書面できちんと説明しましょう。

（例）説明事項：夜間における騒音防止、ごみ処理方法、喫煙ルール、
火災防止・発生時対応、施設設備の使用方法、駐車駐輪場所、
写真撮影等目的での他人敷地無断侵入禁止など

・夜間騒がしい
・ごみ集積所に無断で捨てられている
・知らない車が停車している
・自宅敷地に対し、旅行者の無断侵入があった



住民の声の例

（5） 営業施設の管理徹底

営業施設内の衛生管理の徹底に加え、
夏場の植栽手入れ、冬場の除雪など施設管理を徹底しましょう。

・除雪が不十分で歩道の通行に困る
・隣の施設の植栽が管理されていない



住民の声の例



各取組の詳細等については、道食品衛生課のホームページにも
掲載していますので、こちらもご参考ください。

注意）これら取組について、道内の保健所設置市（札幌、旭川、函館、小樽）では取扱いが異なる場合があります。これら4市内で営業される方は各市のルールについて各自確認されるようお願いします。