

鎌倉市における住宅宿泊事業に関する

ガイドライン

【鎌倉市民泊ガイドライン】



鎌 倉 市

令和7年（2025年）12月1日作成

目次

第1章 はじめに

- 1 市ガイドラインの目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 2 用語の定義・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 3 市ガイドラインと共に参照すべき資料等・・・・・・・・・・ 4
- 4 民泊に関する制度や届出について・・・・・・・・・・ 5

第2章 市内の民泊を取り巻く状況

- 1 現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 2 アンケート結果による状況把握・・・・・・・・・・ 6

第3章 民泊を始める前に

- 1 事前相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- 2 周辺住民等への事前周知・・・・・・・・・・ 7
 - (1) 自治会等への事前周知・・・・・・・・・・ 7
 - (2) 説明会について・・・・・・・・・・ 8
- 3 関係機関等の相談・調整・・・・・・・・・・ 8
 - (1) 用途地域等の確認・・・・・・・・・・ 8
 - (2) 住民協定等の確認・・・・・・・・・・ 9
 - (3) 地区計画の確認・・・・・・・・・・ 10
 - (4) 廃棄物処理（ごみ）処理の確認・・・・・・・・・・ 10
 - (5) 消防法令等の確認・・・・・・・・・・ 11

第4章 民泊開業後の遵守事項

- 1 周辺地域への生活環境の悪化の防止・・・・・・・・・・ 11
 - (1) 騒音防止のために配慮すべき事項・・・・・・・・・・ 12
 - (2) 廃棄物（ごみ）処理に関して配慮すべき事項・・・・・・・・・・ 12
 - (3) 火災予防のために配慮すべき事項・・・・・・・・・・ 13
 - (4) 路上喫煙の防止に関して配慮すべき事項・・・・・・・・・・ 13
 - (5) 路上駐車に関して配慮すべき事項・・・・・・・・・・ 13
- 2 周辺住民からの苦情等の対応・・・・・・・・・・ 13
- 3 災害への備え・・・・・・・・・・ 14
 - (1) 民泊施設が立地する場所の災害リスクの周知・・・・・・・・・・ 14
 - (2) 防災情報の取得方法の周知・・・・・・・・・・ 14
 - (3) 食料の備蓄・・・・・・・・・・ 16
- 4 外国人宿泊者への対応・・・・・・・・・・ 16

第5章 参考資料等

- 1 関係機関等連絡先一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・17
- 2 鎌倉市役所及び神奈川県鎌倉保健福祉事務所の案内・・・・・・・・・・17
- 3 神奈川県住宅宿泊事業の適正な運営に関する指導指針・・・・・・・・・・18

1 市ガイドラインの目的

歴史的な神社仏閣や美しい自然、そして独特の文化を持つ魅力的な観光都市である鎌倉に、民泊などの宿泊施設を利用して宿泊していただくことは、鎌倉の魅力をより深く体験していただく手段として、観光客に新たな価値を提供し、また、鎌倉の地域経済の活性化にも貢献する可能性があります。鎌倉の魅力を最大限に引き出し、観光客と地域住民双方にとってより良い環境を構築するために、民泊などの宿泊施設の適切な運用が求められます。

市ガイドラインは、民泊を始めようとする事業者及び民泊事業者に向けて、本市における民泊の状況を伝え、民泊によって市民生活が脅かされることがないように、民泊の方針を示し、民泊事業者がその運営にあたり配慮すべき事項や遵守すべき事項を示しています。

民泊は、住宅宿泊事業法（以下「法」という。）により、住居系の地域であっても年間180日の営業日数の制限のもと、住宅とみなせる範囲で宿泊営業が認められています。しかし、民泊に起因する様々な問題により、市民からは生活環境の悪化が懸念され、民泊の制限や反対を求める声が増大しており、本市では民泊が歓迎される状況とはなっていません。

また、市民からは、民泊を制限する要望が寄せられていますが、本市は法第18条により神奈川県（以下「県」という。）の条例が適用されることから県に対し、神奈川県条例（住宅宿泊事業法第18条に基づく神奈川県の条例による規制）による区域や期間を設け民泊を制限できるよう、県に要望しているところです。

併せて、市ガイドラインに定めた一部手続きについても、県の条例に位置付け、義務化することを県へ要望しています。

今後、県の条例により制限された場合、制限区域以外においても生活環境の悪化を防ぐため、宿泊のマナーを尊重し、事業者及び宿泊者がともに周辺住民の生活に配慮し、地域に受け入れられる民泊となるよう、民泊を検討している事業者及び民泊事業者に遵守いただきたい事項を市ガイドラインとしてまとめました。

最後に、民泊を検討している事業者及び民泊事業者においては、本市の民泊の現状を理解し、県の住宅宿泊事業の適正な運営に関する指導指針（以下「指導指針」という。）及び市ガイドラインを遵守し、市民の生活環境を脅かすことが無いよう行動することを求めます。本市では、今後も引き続き、県条例による一部地区の民泊の制限を強く要請するとともに、市ガイドラインの周知徹底に努めてまいります。

2 用語の定義

このガイドラインで使用する用語は次のとおりとします。

- | | |
|-----------|---|
| 1 法 | 住宅宿泊事業法 |
| 2 国ガイドライン | 住宅宿泊事業法施行要領（ガイドライン） |
| 3 指導指針 | 神奈川県住宅宿泊事業の適正な運営に関する指導指針 |
| 4 市ガイドライン | 鎌倉市における住宅宿泊事業に関するガイドライン（鎌倉市民泊ガイドライン） |
| 5 民泊 | 住宅宿泊事業法に基づく届出を行い宿泊事業を営むこと
ただし、旅館業法に基づく許可（簡易宿所等）は除く |
| 6 民泊事業者 | 住宅宿泊事業法に基づく届出を行い宿泊事業を営む事業者（事業者に代わってその実務等を行う管理事業者を含む。） |
| 7 民泊施設 | 民泊を提供する施設 |

3 市ガイドラインと共に参照すべき資料等

民泊については、法に基づき、国ガイドラインや指導指針によって、民泊に関する届出手続きや適正な運営について定めています。全国一律、神奈川県統一のルールについて記載されていますので、民泊を始める方は、次に示す法や要領を必ず参照してください。

- (1) 住宅宿泊事業法 （平成29年6月 国土交通省）

<https://laws.e-gov.go.jp/law/429AC0000000065>

- (2) 住宅宿泊事業法施行要領（ガイドライン） （平成29年12月 国土交通省）

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/content/001622384.pdf>

- (3) 住宅宿泊事業の適正な運営に関する指導指針 （平成30年6月 神奈川県）

※ P17にも参考資料として掲載しています。

<https://www.pref.kanagawa.jp/documents/26258/shishin.pdf>



住宅宿泊事業法



住宅宿泊事業法施行要
領（ガイドライン）



住宅宿泊事業の適正な
運営に関する指導指針

4 民泊に関する制度や届出について

法は、ホテルや旅館など、従来の旅館業法に基づく民泊サービスではなく、住宅を利用した宿泊事業の運営を認める法律です。法では、民泊事業者に対して、届出義務や衛生管理、苦情対応、宿泊者の安全確保などの規制を設けています。民泊に関する制度や運営、届出については、神奈川県鎌倉保健福祉事務所（以下「保健所」という。）へお問い合わせください。

なお、民泊を始めようとする方及び民泊事業者は、法や指導指針と併せて市ガイドラインのP7「第3章民泊を始める前に」、P11「第4章民泊事業開始後の遵守事項」に従い、宿泊者に対し周辺住民の生活に配慮した行動やマナーについて十分に周知を行ってください。

- (1) 神奈川県民泊サイト

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/e8z/cnt/f762/p1195197.html>

- (2) 民泊制度ポータルサイト

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/>

- (3) 神奈川県鎌倉保健福祉事務所

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/d3x/todokede-sodan/jyuutakushukuhaku.html>



神奈川県
民泊サイト



民泊制度
ポータルサイト



神奈川県鎌倉保健
福祉事務所

第2章 市内の民泊を取り巻く状況

1 現状

民泊施設の件数について、令和7年（2025年）6月30日現在、神奈川県所管域で428件となっており、そのうち35%を超える151件が本市に集中し、中でも海沿いの地域に集中しています。

民泊施設の増加に伴い、宿泊者による迷惑行為、苦情に対する民泊事業者の対応等に関する近隣トラブルが増加しており、特に事業者が民泊施設に滞在せず、宿泊客のみ宿泊する家主不在型の民泊について、地域住民の抵抗感が非常に強くなっています。

これまでに、本市が把握している主なトラブル事例は次のとおりです。

【トラブル事例】

市民から市役所宛に困りごととして連絡や相談があった内容です。

- 宿泊者が騒ぐ、施設の照明が明るすぎる。このことを民泊事業者へ連絡したところ営業妨害と事業者に脅迫された。
- 宿泊者が夜遅くまで屋上やデッキ等で大騒ぎしている。標識に掲載されている連絡先へ連絡しても民泊事業者に連絡が付かない。
- 宿泊者がクリーンステーション（ごみ集積所）にごみを捨てている。
- 民泊施設の前に、ごみを放置（生ごみ混入）しているため、カラスに荒らされごみが散乱している。このことを民泊事業者へ連絡しても、民泊事業者が外国人で日本語が通じず、状況を説明しても理解されなかった。
- 宿泊者が民泊施設と間違え、自宅敷地内に無断で侵入してきた。
- 路上喫煙とたばこのポイ捨てをしている。（火災への不安）

2 アンケート結果による状況把握

本市は、民泊の現状と地域の要望を把握し、今後の対策に活かすため、令和7年（2025年）3月に市内の全自治会町内会長を対象にアンケート調査を実施しました。

結果は、回答率72.7%で、民泊への関心の高さが伺える結果となりました。民泊に対して不安があると回答した方は半数を超え、具体的に、騒音問題として、「昼夜問わず大音量での音楽や大声での会話に困っている」、「路上を占拠してイベントを開催し迷惑だ」、防火問題として、「宿泊者が隣家の庭にたばこをポイ捨てする」、「路上喫煙」、プライバシー・セキュリティ問題としては、「宿泊者が隣家の庭に侵入する」、「何か問題が起きた場合、民泊事業者の対応が不明なため不安」、その他意見として、「市内での民泊反対」、「事前に周辺住民に対し説明会を開催してほしい」といった意見が出されました。

中には、近隣住民の生活環境に配慮して運営している民泊もありますが、様々な迷惑行為や不特定多数の方が閑静な住宅街に出入りすることに対する不安から、住民協定や地区計画締結の中に民泊施設や民泊事業の禁止等を明記する動きも活発になっており、民泊全体に対する市民の抵抗感が強まっています。

このような現状やアンケートの結果を受け、本市において民泊を営もうとする者や民泊事業者に対しガイドラインを定め、民泊を始める場合には、本市の歴史的な文化や価値、地域の特性を尊重し、地域コミュニティに対して理解を深め、地域に受け入れられる民泊の運営に取り組むよう、市ガイドラインを遵守することが事業者に求められています。

第3章 民泊を始める前に

民泊を営もうとする者は、次の事項に留意してください。

1 事前相談

本市では、制度の詳しい内容説明や届出に必要な書類提出等について、保健所への事前相談を勧めています。個別の状況により、必要となる書類や遵守事項等が異なるため、また、届出を円滑に行い、住環境の維持および本市における民泊について理解いただくために、事前相談を行ってください。

その他、本市では、まちの住環境の維持・保全を図るため、住民協定等によって自主的に土地や建物などの利用について取り決めを行っている地域があります。その地域の中には、民泊について約束ごとを決めている地域があるので事前に確認が必要です。（住民協定等については、P8以降参照）

➤ 届出に関する問い合わせ 神奈川県鎌倉保健福祉事務所環境衛生課

0467-24-3900

2 周辺住民等への事前周知

周辺住民への事前説明については、指導指針により民泊の届出をしようとする方は、届出を行おうとする日までに、民泊事業を営もうとする住宅の周辺住民に対し、民泊事業の概要について、書面等により周知することとなっています。

周辺住民の民泊に対する不安の解消に向けて、事業者や家屋所有者による丁寧な説明を行ってください。

(1) 自治会等への事前周知

無秩序な民泊は周辺住民の生活環境に大きな影響を与えます。秩序の有無は外見からでは判断しがたいため、民泊への不安を解消し、地域コミュニティの理解を得て民泊を行うためには、地縁組織である自治会等に事前に周知しておくことは重要な対策の一つです。指導指針による周辺住民への事前周知とあわせ、本市においては、自治会等への事前周知を行うこととします。

【周知方法等】

- ① 民泊施設が所在する地区の自治会等に対し、指導指針の示す周辺住民への周知と同じ要領で周知を行うこと。

- ② 民泊施設が所在する自治会等の確認については、市民防災部地域のつながり課で確認を行うこと。

- 自治会等に関する問い合わせ先 鎌倉市市民防災部地域のつながり課
市役所代表 0467-23-3000（内線2311）

(2) 説明会について

民泊施設が所在する自治会等から説明会の開催や、周辺住民からの個別説明の要望があった場合は、真摯な対応に努め、説明会の開催などに応じてください。

なお、地域の自治会等からの説明会の要望がなかった場合でも、自治会等に対しては、民泊事業を開始する旨と緊急連絡先を伝えておくなど、近隣住民とのトラブルを未然に防ぎ、良好な関係の構築に努めてください。

3 関係機関等との相談・調整

民泊を営もうとする者は、次の内容について、事前に相談および確認を行ってください。

(1) 用途地域等の確認

用途地域とは、都市の秩序ある発展や住環境保護に資するため、建築物の用途の純化を図ることを目的に定められた区域区分のことで、住居系の用途地域、商業系の用途地域、工業系の合計13種類あり、工業専用地域以外では、民泊の運営が可能となっています。本市で民泊を行う場合、用途地域の確認が必要です。

また、市街化調整区域は、市街化を抑制する区域であり、原則、住宅の建築や用途の変更が制限されている区域です。市街化調整区域において民泊となる住宅の建築等が認められるには、都市計画法の基準を満たす必要があります。

この基準に合わない場合は都市計画法に違反することになるため、市街化調整区域内において民泊を行う場合は、保健所へ民泊の届出を行う前に、開発審査課に相談し都市計画法に関する手続きなどを確認してください。

本市ではかまくらわが街マップ（都市計画情報等提供サービス）において、制限等の区域の確認ができるよう整備しています。問い合わせの前に区域の確認を行ってください。

- 用途地域の確認問い合わせ先 鎌倉市都市政策部都市計画課
0467-61-3408
- 市街化調整区域問い合わせ先 鎌倉市都市調整部開発審査課 0467-61-3576

① 鎌倉の用途地域について

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/plan/youto.html>

② 市街地調整区域において住宅宿泊事業（民泊）の実施をお考えの方へ

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kaishidou/juutakusyukuhakujigyou.html>

③ かまくらわが街マップ（地理情報システム）

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/j-suishin/wagamachiguide.html>



用途地域



市街化調整区域



わが街マップ

(2) 住民協定等の確認

本市ではまちの住環境や利便の維持・増進を図るため、住民協定等によって自主的に土地や建物などについて取り決めを行っている地域があり、民泊について制限を設けている場合もあるため、事前に確認を行ってください。

- 住民協定…住民が自主的に取り決めをした約束ごとで、一部地域では民泊等のルールを規定。
- 自主まちづくり計画…鎌倉市まちづくり条例に基づき、住民が自主的に取り決めた約束ごととして民泊等を制限。

➤ 住民協定に関する問い合わせ先

鎌倉市都市調整部建築指導課 0467-61-3586

➤ 自主まちづくり計画に関する問い合わせ先

鎌倉市都市政策部都市政策課 0467-23-3000

① 住民協定について

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kenchikushidou/kyoutei.html>

② 自主まちづくり計画

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/machidukuri/jisyumati2.html>



住民協定



自主まちづくり計画

(3) 地区計画の確認

本市では良好な環境を持った家なみやまち並みの形成・保全を図るために、住民と鎌倉市とが協力して都市計画法に基づき一定のルール（地区計画）を定める地域があります。

この地区計画によって民泊を制限する地域があるので、確認が必要です。

➤ 地区計画に関する問い合わせ先 鎌倉市都市政策部都市計画課

0467-61-3408

(1) 鎌倉の地区計画

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/plan/tiku.html>



地区計画

(4) 廃棄物（ごみ）処理の確認

民泊の実施にともない排出される廃棄物については、「事業系ごみ」として扱われ、家庭ごみとして排出することはできません。事業系ごみを家庭ごみとして地域のクリーンステーション（ごみ集積所）に排出した場合は「不法投棄」として廃棄物処理法に抵触する可能性があります。事業系ごみは、法令等に基づき、民泊事業者が自らの責任において適切に処理する必要があります。事業系ごみの分け方・出し方（パンフレット）を参考に、次のいずれかの方法で事業系ごみの適切な分別と処理を行ってください。

- ① 廃棄物処理業者に委託する。
- ② 廃棄物の種類ごとに廃棄物処理業者に自己搬入する。

※ 事業系一般廃棄物のうち燃やすごみに限り、本市の処理施設（今泉クリーンセンター（鎌倉市今泉四丁目1番1号））に自己搬入することができます。

※ 産業廃棄物の処理に関する問い合わせは、産業廃棄物処理業者または神奈川県産業資源循環協会（045-681-2989）にご連絡ください。

➤ 廃棄物（ごみ）処理に関する問い合わせ先

鎌倉市環境部ごみ対策課笛田分室 0467-84-8706

① 事業系ごみについて

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/gomi/zigyo.html>



廃棄物処理・事業系ごみ



事業系ごみの分け方・
出し方(パンフレット)

(5) 消防法令等の確認

民泊施設において消防法令や鎌倉火災予防条例に基づき、必要な消防用設備等を確認する必要があります。

➤ 消防法等に関する問い合わせ先 鎌倉市消防本部予防課 0467-44-0966

(1) 民泊に伴う、消防法令適合通知書交付申請について

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/fd-yobou/jyutakusyukuhakujigyohou.html>



総務省消防庁 HP

民泊における消防法令上の取り扱い等



消防法令適合通知書交付申請

について

第4章 民泊開業後の遵守事項

1 周辺地域への生活環境の悪化の防止

自治会町内会長等へのアンケート結果によると、市民は無秩序な民泊などの宿泊施設の運営や宿泊者のマナーの悪さによる生活環境の悪化に悩まされています。具体的には、深夜の大声での会話やキャリーバッグを引く音といった騒音、ごみを近くのクリーンステーション（ごみ集積所）へ不適切に排出することによるごみの排出問題、

たばこのポイ捨てによる火災のリスク、自宅への不法侵入などといった地域の安全を脅かすトラブルが生じています。

このような問題を未然に防止し、周辺住民と宿泊客の双方にとって快適な環境を維持するためにも、民泊事業者が宿泊者に対して騒音や廃棄物（ごみ）処理、近隣住民への配慮、そして民泊施設の利用に関するルールを説明し、周知徹底することが重要です。民泊事業者は、公式サイトやパンフレット等によって次の内容を説明し、効果的な対策を講じ周知徹底を遵守してください。

また、民泊施設ごとに作成される「標識」の掲示を徹底し、家主不在型民泊施設においては標識に示す連絡先へ連絡があった場合は速やかに対応するとともに、本市においては、家主居住型民泊施設においても常に連絡が取れるように連絡先の掲示に努め、近隣住民から連絡を受けた際には、速やかに対応してください。

(1) 騒音防止のために配慮すべき事項

- 民泊施設及び民泊施設周辺において大声での会話を控えること。
- 民泊施設及び民泊施設周辺においてキャリーバッグを引く音など迷惑となる音を立てないこと。
- 夜遅くまでバルコニー等屋外での宴会や、室内の話し声や物音等が外に聞こえるような宴会は行わないこと。
- 屋外及び防音設備のない民泊施設内では楽器や音響機器を使用しないこと。
- 深夜は窓を閉めること。

(2) 廃棄物（ごみ）処理に関して配慮すべき事項

- 宿泊者が排出するごみも含め、民泊に伴い排出されるごみは事業系ごみの分別方法または廃棄物処理業者が指定した方法に従って分別・処理をすること。（廃棄物収集運搬業者は廃棄物（ごみ）を分別することができませんので、必ず排出者自身で分別していただく必要があります。）
- 民泊事業者は宿泊者が出したごみをクリーンステーション（ごみ集積所）に排出することのないよう説明すること。
- ごみを排出する時は、動物によるごみ荒らし被害や、道路通行上の支障、臭気による周辺住民への迷惑が生じないように措置すること。
- アパートなど集合住宅の一部で営業する場合、廃棄物（ごみ）の集積所は住宅部分（家庭ごみ）と明確に分けること。
- ごみ庫（ゴミを一時的に保管する場所やボックス等）は十分な大きさのあるものを用意すること。

(3) 火災予防のために配慮すべき事項

- 火気使用器具に関する注意喚起を行うこと。
* 詳細については、総務省消防庁ホームページに掲載されている「民泊における消防法令上の取り扱い」を確認してください。(P10参照)
- 消火器等の設置場所と使用方法の説明を行うこと。
- 避難経路、避難方法の周知及び119番通報の対策を行うこと。
- 施設内の喫煙ルールを遵守すること。

(4) 路上喫煙の防止に関して配慮すべき事項

健康増進法に基づく受動喫煙防止のため、市内の公共空間（道路・公園・広場など）では、たばこを吸うこと、火のついたたばこを持つことを禁止している区域があります。

- 路上喫煙やたばこのポイ捨てといった苦情を踏まえ、本市の路上喫煙防止に関する条例を遵守すること。

➤ 路上喫煙の防止に関する取組

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kan-hozen/rojokinennotorikumi.html>



路上喫煙の防止に関する取組

(5) 路上駐車に関して配慮すべき事項

住宅街や駐車スペースが限られた地域では、路上駐車が近隣住民の生活に支障をきたすことがあります。宿泊者や周辺住民の安全を守るためには、火災時の避難経路を確保する必要があります。路上駐車は緊急時の車両の通行を妨げる可能性があり、更に、私有地への乗り入れは、騒音問題やセキュリティ上の懸念といった近隣住民とのトラブルの原因にもなります。そのため、宿泊客には、事前に敷地内の駐車スペースや近隣のコインパーキングの利用を案内し、適切な対策をお願いします。

2 周辺住民からの苦情等の対応

苦情が発生した場合、民泊事業者は即座に対応することで問題解決につながり、周辺住民との関係の悪化を防ぐことができます。また、同様の苦情が再発しないように努めることも重要です。

苦情等の対応について、指導指針で規定する「(6)苦情への対応」を参考に、迅速かつ問題解決に向けて真摯に対応してください。

* 事件や事故、急病などといった緊急時の連絡先

- 鎌倉警察署 0467-23-0110 大船警察署 0467-46-0110
- 火災・救急連絡通報 119
- 救急車で病院に行った方がいいか又は病院受診のタイミングや医療機関の案内
かながわ救急相談センター #7119 (045-232-7119 又は 045-523-7119)

3 災害への備え

本市は豊かな自然を有する反面、地震による津波や土砂災害、洪水、内水、高潮など様々な災害リスクがあります。災害が起こった際に宿泊者が適切に行動できるよう、以下の事項に配慮し、対応してください。

(1) 民泊施設が立地する場所の災害リスクの周知

民泊施設が立地する場所の災害リスクを確認し、宿泊者に周知してください。

災害リスクは以下の方法で確認することができます。

<災害リスクの確認方法>

- ・『かまくらわが街マップ』（鎌倉市）

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/j-suishin/wagamachiguide.html>

- ・『各種ハザードマップ』（鎌倉市）

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/sougoubousai/hazardmap.html>



かまくらわが街マップ



各種ハザードマップ

※各種ハザードマップは市総合防災課窓口で配布しています。

(2) 防災情報の取得方法の周知

災害が起きた際に宿泊者が防災情報を速やかに取得できるよう、取得方法を宿泊者に周知してください。以下の方法で情報を取得することができます。

<防災情報の取得方法>

- ・『防災・安全情報メール』（鎌倉市）

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/sougoubousai/haishin0001.html>



防災・安全情報メール

- ・『鎌倉市公式LINE』（鎌倉市）

https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kouhou/line_account.html



鎌倉市公式 LINE

- ・『いざという時の鎌倉』（鎌倉市観光協会）

<https://safety.trip-kamakura.com/>

* 防災情報の取得方法や備えについて、多言語（日本語・英語・簡体字・繁体字）で案内しています。



いざという時の鎌倉（観光協会）

- ・外国人の皆さんへ 災害時に役立つアプリ「Safety Tips」（観光庁）

* 「Safety tips」とは、自然災害の多い日本で安心して旅行できるように、観光庁が監修した外国人旅行者向け災害時情報提供アプリで、15言語で提供されています。

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/ankenakuho/inbound/tool.html



Safety Tips

(3) 食料等の備蓄

災害時には、電気・上下水道・ガスなどのライフラインが寸断する可能性があるため、飲料水や食料品、非常用トイレ、非常用ライトなどを必要に応じて宿泊施設に備蓄してください。

4 外国人宿泊者への対応

民泊施設は日本人のみならず、外国人が多く滞在することが想定されることから、外国人宿泊客に対し、日本の住宅地における過ごし方（マナー）や宿泊ルールをしっかりと伝えることは、周辺住民とのトラブルを未然に防ぐために大変重要なことです。

市は、外国人宿泊客が日本のマナーに従って民泊施設を利用し、快適な滞在と地域住民の住環境の維持保全の共存が出来るよう願っています。

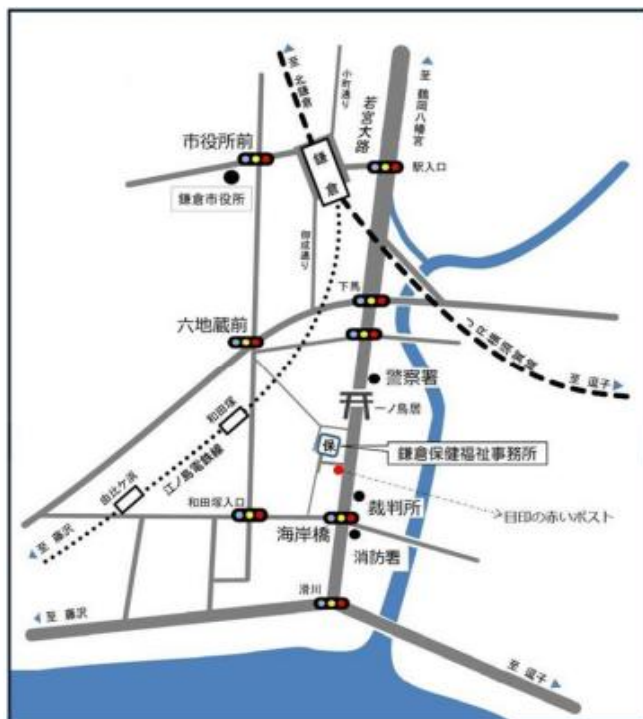
そのため、民泊事業者は、周辺住民との良好な関係を築き、宿泊客に対して騒音や廃棄物（ごみ）処理などの問題で周辺住民に迷惑をかけることがないように、外国人宿泊客に対して対策を講じることは観光都市で民泊を行う際の必須事項と捉えてください。

国ガイドラインや指導指針に示すように、住宅地における日本のマナーや民泊施設の利用ルールについて、多言語による案内等を必ず行い、文化や慣習の異なる外国人宿泊客への丁寧な説明及び周知徹底を行ってください。

1 関係機関等連絡先一覧

○鎌倉市		
どこに相談したらよいか わからない場合など	政策部市民相談課 くらしと福祉の相談窓口	0467-61-3864
自治会等について	市民防災部地域のつながり課	0467-23-3000
都市計画情報（用途地域・ 地区計画）について	都市政策部都市計画課	0467-61-3408
市街化調整区域について	都市調整部開発審査課	0467-61-3576
住民協定について	都市調整部建築指導課	0467-61-3586
廃棄物の処理について	環境部ごみ対策課笛田分室	0467-84-8706
消防法の適応について	消防本部予防課	0467-44-0966
○神奈川県		
民泊の届出に関する事項	鎌倉保健福祉事務所環境衛生課	0467-24-3900

2 鎌倉市役所および神奈川県鎌倉保健福祉事務所の案内



【鎌倉市役所】

- ・ JR「鎌倉駅」から徒歩5分
- ・ 開所時間 8：30～17：00

【神奈川県鎌倉保健福祉事務所】

- ・ JR「鎌倉駅」から徒歩12分
- ・ 江ノ電「和泉入口」から徒歩5分
- ・ 開所時間 8：30～17：15
(12：00～13：00は昼休み)

3 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（法人にあっては、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を確認すること。

(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できるタブレット端末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。

令和7年（2025年）12月1日
発行 鎌倉市 政策部 市民相談課
〒248-8686 鎌倉市御成町 18-10
TEL：0467-61-3864

