



ジェルコ  
リフォーム  
アカデミー

日本住宅リフォーム産業協会

# リフォーム 業務品質 の手引き



一般社団法人  
日本住宅リフォーム産業協会



# 「リフォーム業務品質」とは何か？



- 品質とは「目的にどれだけ適した状態であるか」ということ、すなわち「リフォーム業務品質」とは、業務内容が「リフォームをしてよかった」を実現するという目的に対して適切であること。
- 企業である以上、個人の意識や力量に頼るのではなく、組織としての「しくみ」でなければならない。

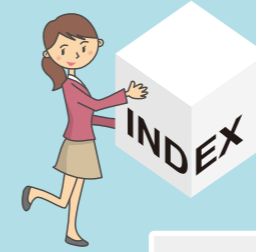


しくみとその徹底度を図るためのガイドライン  
 〓  
**リフォーム業務品質基準**

- リフォーム業務品質基準は、「リフォームしようとするお客さまを支援したい」というリフォーム会社の経営者が議論の末に策定。



自分たちの手で業務品質を向上させていかなければ、  
 リフォーム業界の発展はありえない  
 〓  
**30項目の基準(ガイドライン)を策定**



なぜリフォームで「品質」なのか	3・4
A. 「会社概要」に関する業務品質基準	5
B. 「現場調査」に関する業務品質基準	6・7
C. 「見積り時・契約前」に関する業務品質基準	8・9
D. 「契約時」に関する業務品質基準	10
E. 「着工前」に関する業務品質基準	11
F. 「工事中」に関する業務品質基準	12・13
G. 「自社中間検査」に関する業務品質基準	14
H. 「自社最終検査」に関する業務品質基準	15
I. 「引き渡し」に関する業務品質基準	16
J. 「アフター」に関する業務品質基準	17
チェックリスト	18

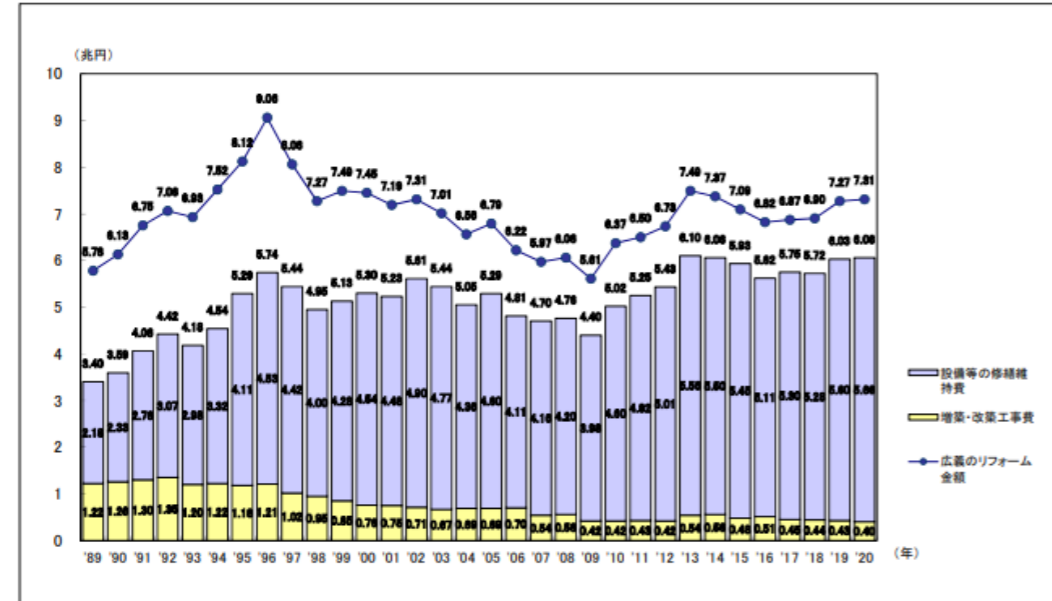


# なぜリフォームで「品質」なのか

## リフォーム市場は伸びていない

### 住宅リフォームの市場規模

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターで集計した「住宅リフォーム市場規模(増築・改築工事費及び設備等の修繕維持費の合計)」は、2020年で6兆600億円である。なお、住宅リフォームを広義に捉えた「広義のリフォーム市場規模(注①)」は、7兆3100億円である。



注) ①「広義のリフォーム市場規模」とは、住宅着工統計上「新設住宅」に計上される増築・改築工事と、エアコンや家具等のリフォームに関連する耐久消費財、インテリア商品等の購入費を含めた金額を言う。  
 ②推計した市場規模には、分譲マンションの大規模修繕等、共用部分のリフォーム、賃貸住宅所有者による賃貸住宅のリフォーム、外構等のエクステリア工事は含まれていない。  
 ③本市場規模は、「建築着工統計年報」(国土交通省)、「家計調査年報」(総務省)、「全国人口・世帯数・人口動態表」(総務省)等により、公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターが推計したものである。



## お客さまはまだまだ疑っている

### リフォームする際に気がかりな点 (2つまで回答可)

- ① 価格がわからない…66.3%
- ② 施工が要望どおりに仕上がるか…41.3%
- ③ リフォーム会社が不誠実ではないか…41.3%
- ④ プラン・デザインが希望どおりか…24.8%
- ⑤ 工事期間・時期は厳守されるか…9.2%
- ⑥ 近隣への配慮…7.6%



### リフォーム工事中に気がかりな点 (3つまで回答可)

- ① 見えないところをきちんと工事しているか…64.1%
  - ② 希望どおりに施工されているか…63.8%
  - ③ 追加や変更の費用…32.1%
  - ④ 職人のマナー…25.4%
  - ⑤ 営業または施工管理者とのコミュニケーション…25.2%
  - ⑥ 既存部分にちゃんと養生して保護しているか…13.6%
  - ⑦ 工事期間が予定どおりか…12.1%
  - ⑧ 追加や変更の可否…11.1%
  - ⑨ 騒音…8.2%
  - ⑩ ゴミの処理…2.2%
- ※ホームクリップ会員対象ネットリサーチ (2006年4月)より



一昔前と比べて、リフォームに関する情報量が飛躍的に増え、お客さまのリフォームに対する知識や認識は日々進化している。

雑誌等
インターネット
ポータルサイト (ホームクリップ、ホームプロ、All about等)
ホームページ

- 悪徳・悪質リフォーム事件以降、お客さまは慎重になっている。
- 必要に迫られた動機によるリフォームだけでなく、「より良く暮らしたい」という気持ちからリフォームを行っている人が増えている。
- 目が肥えて情報量も多いお客さまが増えている。

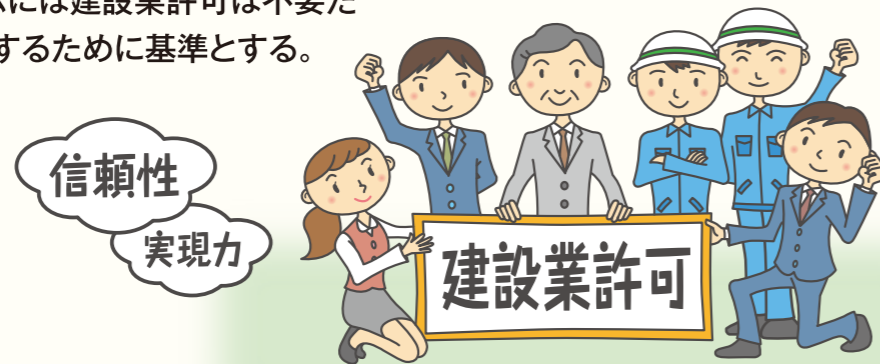
**品質が高くなければ 選ばれない時代に!**



## A <会社概要>に関する業務品質基準

### 基準1 建設業許可または建築士事務所登録がなされている。

- 500万円未満のリフォームには建設業許可は不要だが、信頼性と実現力を担保するために基準とする。



### 基準2 建設工事賠償保険または建設工事組立保険に年間契約で加入している。

- 工事中の万が一の損害発生に対し、お客さまに補償ができる体制がある。



### リフォーム瑕疵保険

- ⚠️ リフォーム瑕疵保険に事業者登録すること。
- ⚠️ 一定金額以上のリフォーム工事においては、リフォーム瑕疵保険に入ることが望ましい。

## B <現場調査>に関する業務品質基準

### 基準3 マナー基準を遵守している。

- 社員(パートナー会社も含む)がお客さまを訪ねるときや、作業時のマナーを明文化し、常に遵守しているかどうかを基準とする。

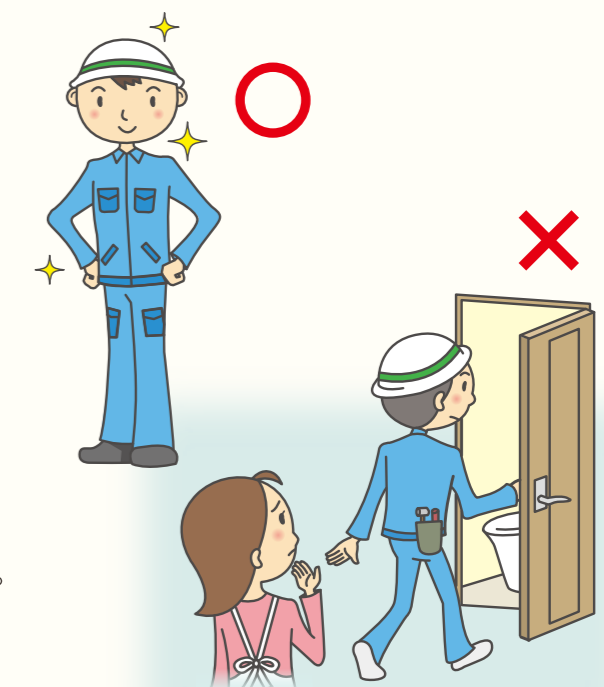
#### 【訪問時のマナー】

- ◆ 訪問日時を守る。
- ◆ 写真撮影の際はお客さまの了解を得る。
- ◆ 許可なく物の移動や戸棚・押入れの開閉は行わない。
- ◆ 名刺を渡し、会社紹介・自己紹介を行う。
- ◆ 訪問の目的をお伝えする。
- ◆ 駐車可能位置を確認する。
- ◆ 清潔な服装でお伺いする。
- ◆ お客様のお宅ではタバコを吸わない。
- ◆ 専門用語はできる限り使わずにわかりやすく説明する。
- ◆ 携帯電話は電源を切るか、もしくはマナーモードに設定する。
- ◆ 言葉遣いは丁寧・親切を心がける。



#### 【作業時のマナー】

- ◆ お客様の宅内ではタバコを吸わない。
- ◆ 服装はきちんとし、作業服等を必ず着用する。
- ◆ 工事車両は指定場所以外に無断で駐車しない。
- ◆ 資材・道具は整理・整頓し、安全に留意する。
- ◆ 作業前に必ず所定の養生を行う。
- ◆ 水・電気・トイレ等を借りる場合はお客さまの了解を得る。
- ◆ 土足で住居内には入らない。(解体時等やむを得ない場合は除く)
- ◆ 毎日の工事終了時には清掃を行う。
- ◆ お客様はもちろん、近隣の方に配慮した工事を心がける。



## B

## 基準 4

書面またはメールなどにより、お客さまとの打合せ内容を記録に残している。

- 「言った」「言わない」という基本的なトラブルを避けるため、お客さまとのやりとりをすべて記録に残すことを基準とする。



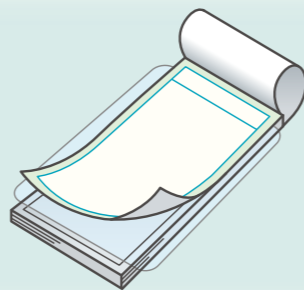
- 電話等を使う場合や打ち合わせを行う場所によっては、メモが取れない状況もあるが、その場合はポイントを後に議事録として報告することとする。



- 営業時のみならず工事中、引渡し後の点検やアフター対応時に対象とする。



- 双方に同一の内容を確実に残すために、書面は複写式のシートを用いることを推奨する。



## C

## 〈見積り時・契約前〉に関する業務品質基準

## 基準 5 プラン・見積りの社内確認を実施している。

- 営業担当者がお客さまに提案している内容が実現可能かどうかを、施工担当者か有資格者が確認して、検証することを基準とする。
- 特に構造に関わる部分については建築士または建築施工管理技士が確認することとする。

※社内に有資格者がいない場合等、提携している建築士に依頼する場合等も含む。

## 基準 6 リフォームの制限等の事前説明を実施している。

- 施工を開始したあと、お客さまにとって不利益なことが発生する可能性が予測できる場合、そのことを見積りの段階で説明することを基準とする。

## 【法的な制限の例】

- ◆ 建ぺい率・容積率・高さ制限等によって、増築などの計画ができない場合があること。

## 【技術的な制限の例】

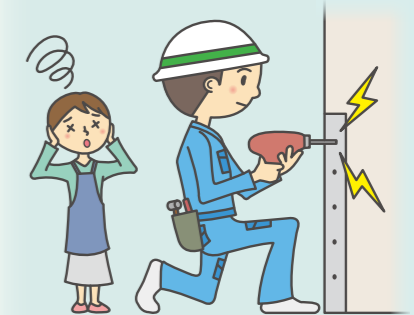
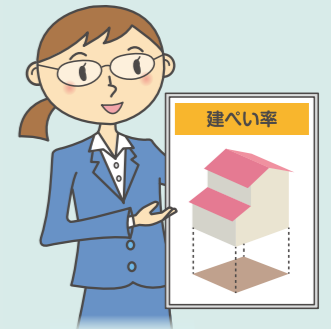
- ◆ 床鳴りは床組から改修しないと治らない可能性が高いこと。
- ◆ 既存が水平・垂直でない場合、家具や建具等の納まりに限界があること。

## 【将来的に発生しうる問題の例】

- ◆ エアコンを撤去せずにクロス貼り替えをした場合、エアコンの取替時に工事をしていないクロス部分が露呈する可能性があること。
- ◆ 無垢材の場合、ひび割れ・ねじれ・反り・すき・ヤニ等の可能性があること。
- ◆ 薄いクロスを選ぶと下地を拾う可能性があること。

## 【お客さまへの配慮の例】

- ◆ 工事中は、におい・音・ほこり等がお客さまの想像以上に発生し、ストレスを感じる可能性があること。
- ◆ 防音床の種類によっては、床の踏み心地に違和感を感じる可能性があること。



## C

**基準 7** 建築確認申請の必要があるかどうかを確認している。

- 増改築、大規模な修繕をする際は建築確認申請をする必要がある。

**基準 8** 見積り・プランの内容について見積り明細書を提出し、説明している。

- プランだけでなく、使う建材や施工方法、使い勝手などもわかりやすく説明することを基準とする。

## 説明のポイント

- ◆ 提案するプランについてのデザイン・機能・使い勝手
- ◆ 使用する素材・商品
- ◆ 施工方法
- ◆ コスト
- ◆ 仕上がり・納まり
- ◆ メンテナンス性
- ◆ 工期

※専門用語はできる限りわかりやすく表現する。

## 見積書・見積明細書

- ◆ 作成日と有効期限を明記する。
- ◆ リフォーム工事の範囲と条件、ガス工事等の別途工事の内容を明確にする。
- ◆ 使用する部材のメーカー名、品名、品番、数量、単価、使用する場所を明確にする。
- ◆ 数量を表しにくいものを除き「一式」表記はできる限りさける。
- ◆ 明細は、「工種別」「部位別」のいずれかでまとめる。

**基準 9** パース提案が可能である。

- お客様が完成をイメージしやすい、立体的な図面などの提案ができることを基準とする。



## D

**〈契約時〉に関する業務品質基準****基準 10** 必要な書類を提出して、説明している。

- 工事内容やリフォームの範囲について、図面と内訳書付の見積書を使って詳しく説明すること、ならびに、契約書及び約款を用いて「工期」「請負代金」「支払い方法」「請負条件」「瑕疵の担保事項」「工事内容変更の場合の対応」「遅延損害金」「クーリングオフ」「個人情報の取り扱い」について必ず説明していることを基準とする。

## 書面上における留意事項

## 【契約書】

- ◆ 「約款」「見積書」必要に応じて「図面」「仕上げ表」「打合せシート」を添付する。
- ◆ 2通作成し、注文者と請負者が署名・捺印の上、各々1通を保管する。
- ◆ 「工事場所」「工期」「請負代金」「支払い方法」「請負条件」を明記する。
- ◆ 定められた印紙を貼り、割印をする。

## 【約款】

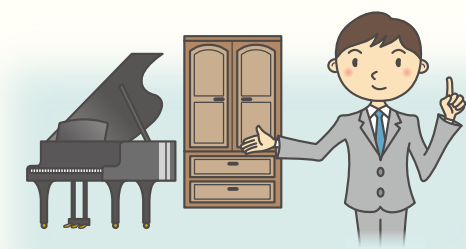
- ◆ 工事の変更、工期の変更についての取り扱いを明記する。
- ◆ 遅延損害金についての取り扱いがある場合は明記する。
- ◆ 契約解除時等の違約金についての取り扱いがある場合は明記する。
- ◆ 完了確認の方法を明記する。
- ◆ 紛争解決の方法を明記する。

**基準 11** お客様の私物使用について確認している。

- お客様の電気や水道、倉庫などを借用する際は事前に許可を得ることを基準とする。

**基準 12** 家具等の移動を承るかどうか、承る場合は有料か無料についての説明をしている。

- リフォーム工事に伴う家具等を移動させなければならないとき、その対応が有料か無料かは各社によって異なりますが、そのことを確実に説明しているかどうかを基準とする。





## E <着工前>に関する業務品質基準

### 基準 13 工程表を提示して説明している。

- 工事全体のスケジュールだけでなく、「大きな音が出る期間」「トイレ・キッチン・水道などが使用できない期間」など、工事によりお客さまの生活が不便になる時期や、「天候による工程への影響（特に外まわり）」についても説明することを基準とする。



### 基準 14 近隣への挨拶を実施している。

- 着工の数日前までに、書面を使って実施することを基準とする。

#### 留意事項

- ◆ 書面を用いて行う。
- ◆ 数日前までには済ませておく。
- ◆ 大きな音が出る日は別途知らせる。
- ◆ マンションの場合は、管理規約に従い、各種届出、貼紙等を行う。
- ◆ マンションの場合は、（お客さまの許可を得ることを前提として）上下左右8軒は行う。



## F <工事中>に関する業務品質基準

### 基準 15 自社で施工管理を行っている。

- パートナー企業への丸投げ、孫請けによる工事を行わないことを基準とする。  
※ここで言う丸投げとは、自社内に施工管理者が存在せず他社に施工および施工管理を一任している状態を指す。

### 基準 16 管理者は1日1回はお客さまとのコミュニケーションを取っている。

- その日までの進行状況を、立会い・電話・メールなどで、日々伝えることを基準とする。



### 基準 17 工事箇所・搬入路への養生を行っている。

- お客さまはもちろん、隣家の方にも、工事による損害や不快な思いをさせないための配慮を怠らないことを基準とする。



### 基準 18 毎日、工事終了時には清掃を行っている。（マンションの共有部には特に気をつける）

F

**基準 19** ゴミ、材料の置き場を明確にし、整理している。(置き場についてはお客さまの承諾を得ている)。

※18・19については、当然のマナーですが、その施工担当者も遵守しているか、会社として確認する体制があるかが重要であると考えます。

**基準 20** マニフェストを利用した正しい産廃処理を行っている。

- 工事によって出た産業廃棄物は法律によって処理方法が決められているため、それに従って処理を行う必要がある。

**基準 21** 追加・変更工事への対応ができている。

- 施工開始後に追加・変更工事を希望された場合、費用、工期、内容などについて、書面でお客さまの同意を確認することを基準とする。
- 「サービス工事の範囲」なのか、「仕様変更による追加金額発生工事」なのかをお客さまに伝え、追加金額発生工事の場合は、その都度「変更合意書」または見積書等のそれに準ずる書面を交わすこと、また、工事の進行上難しい場合も、「精算書」またはそれに準ずる書面を交わすこととする。

**基準 22** 隠蔽部分の写真を、適宜撮影している。

- 完成後には見えなくなる重要箇所の工事の際は、可能な限り施主にも立ち会ってもらい、写真にも残すことを基準とした。



しっかり記録!



G

〈自社中間検査〉に関する業務品質基準

**基準 23** ポイントごとに検査を行う。

- 「配筋」「柱、筋交、梁等の構造部分」「配管」「金物」や、いくつかの重要なポイントごとに検査することを基準とする。





## H <自社最終検査>に関する業務品質基準

### 基準 24 自社のチェックシート等により仕上げの検査を行っている。

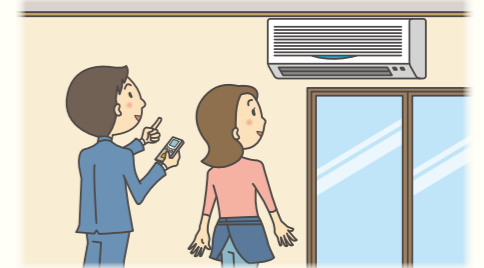
- 完成後、汚れやキズの有無、建具の納まり、床・壁・天井などの水平・垂直、機器が正しく動作するかなど、仕上がりの状態を細かく検査、確認することを基準とする。



## I <引き渡し>に関する業務品質基準

### 基準 25 機器等の取扱説明を行っている。

- お客さまがすぐに利用したり暮らせるように、それぞれの説明を行うこととする。



### 基準 26 メンテナンス・お手入れ方法を説明している。

- リフォーム箇所をお客さま自身でメンテナンスする際の方法を正しく説明することとする。



### 基準 27 工事完了確認書・保証書・完成図面を説明のうえ、提出している。(追加や変更の内容を反映させたもの)

- リフォーム箇所をお客さま自身でメンテナンスする際の方法を正しく説明することとした。
- 取扱説明書を渡している。
- 各書類の各項目についてお客さまに説明したうえで、記入もれがない状態の書類に記名・捺印したものを提出することを基準とする。

#### 書面上の留意事項

##### 【工事完了確認書】

- ◆ 請負工事事業者名、注文者名が記載され、注文者印が捺印されている。
- ◆ 工事完了日が記載されている。

##### 【保証書】

- ◆ 保証内容および免責事項については口頭ではなく、約款等により具体的に記載した書面を利用する。
- ◆ 請負事業者名の記名および捺印がなされている。



J


# 〈アフター〉に関する業務品質基準

**基準 28** 点検を行う場合は必ず事前に了承を得て実施し、点検結果をきちんと報告している。

- 点検項目や結果報告の内容は問いませんが、アフターサービスとして点検を行う場合にも、お客様の同意を得て行うこととする。

**基準 29** 引渡し後のお客さま対応のしくみがある。

- 工事が終わったあとも、お客さまへ定期的にレターを配信するなど、継続的な関係性を築くしくみがあることを基準とする。




**基準 30** 不具合発生時は、基本的に即日対応している。

- リフォーム箇所に不具合が出た場合、必ず一度は担当者が訪問することとする。

**留意点**

- ◆ 対応不可能な場合は、いつ可能かの時期を明確にする。
- ◆ 必ず一度は訪問する。
- ◆ 完了後、お客さまへ確認の連絡をする。
- ◆ メーカーやパートナー会社に対応する場合は、必ず結果報告をもらう。



**もう一度チェックしてみましょう!**

A. 〈会社概要〉に関する業務品質基準

- 基準 1 建設業許可または建築士事務所登録がなされている。
- 基準 2 建設工事賠償保険または建設工事組立保険に年間契約で加入している。

B. 〈現場調査〉に関する業務品質基準

- 基準 3 マナー基準を遵守している。
- 基準 4 書面またはメールなどにより、お客さまとの打合せ内容を記録に残している。

C. 〈見積り時・契約前〉に関する業務品質基準

- 基準 5 プラン・見積りの社内確認を実施している。
- 基準 6 リフォームの制限等の事前説明を実施している。
- 基準 7 建築確認申請の必要があるかどうかを確認している。
- 基準 8 見積・プランの内容について見積明細書を提出し、説明している。
- 基準 9 パース提案が可能である。

D. 〈契約時〉に関する業務品質基準

- 基準 10 必要な書類を提出して、説明している。
- 基準 11 お客さまの私物使用について確認している。
- 基準 12 家具等の移動を承るかどうか、承る場合は有料が無料についての説明をしている。

E. 〈着工前〉に関する業務品質基準

- 基準 13 工程表を提示して説明している。
- 基準 14 近隣への挨拶を実施している。

F. 〈工事中〉に関する業務品質基準

- 基準 15 自社で施工管理を行っている。
- 基準 16 管理者は1日1回はお客さまとのコミュニケーションを取っている。
- 基準 17 工事箇所・搬入路への養生を行っている。
- 基準 18 毎日、工事終了時には清掃を行っている。
- 基準 19 ゴミ、材料の置き場を明確にし、整理している。
- 基準 20 マニフェストを利用した正しい産廃処理を行っている。
- 基準 21 追加・変更工事への対応ができています。
- 基準 22 隠蔽部分の写真を、適宜撮影している。

G. 〈自社中間検査〉に関する業務品質基準

- 基準 23 ポイントごとに検査を行う。

H. 〈自社最終検査〉に関する業務品質基準

- 基準 24 自社のチェックシート等により仕上げの検査を行っている。

I. 〈引き渡し〉に関する業務品質基準

- 基準 25 機器等の取扱説明を行っている。
- 基準 26 メンテナンス・お手入れ方法を説明している。
- 基準 27 工事完了確認書・保証書・完成図面を説明のうえ、提出している。

J. 〈アフター〉に関する業務品質基準

- 基準 28 点検を行う場合は必ず事前に了承を得て実施し、点検結果をきちんと報告している。
- 基準 29 引渡し後のお客さま対応のしくみがある。
- 基準 30 不具合発生時は、基本的に即日対応している。

