



横浜・多摩地域の  
上質な家づくり・家守りを  
重ねるネットワーク

めいしょうや

# 工務店のための 住宅管理手法の手引き



# OB施主を無管理にしたときのリスク

## 長期優良リフォーム推進と瑕疵担保

例えば国交省が「長期優良住宅化リフォーム推進事業」を開始した。ストック化の時代を見据えた施策として、本格的なリフォーム市場を拡大しようという意志が見えており、リフォーム市場の整備が進むと見られている。しかし、ここにも工務店的に見ると落とし穴が用意されている。

長期優良住宅化リフォームはストックとしての価値を現在が求める性能のあるストックに再生することであり、したがって、耐震改修や省エネ改修が中心となる。

ここに落とし穴がある。

こうした性能リフォームは、壁を開けて耐震金物を設置したり、断熱気密工事をやる、といったリフォームになる。今までリフォームは塗り直し、張替、交換といったリフォームが中心であり、余程のことがない限り外壁を剥がすといったことはなされない。

しかし、性能リフォームでは既存の壁を剥がす。築年数の浅い住宅では性能リフォームはあまりないであろう。つまり、外壁を剥がすような工事対象物件は比較的築年数の古い住宅になるであろう。

例えば、築18年の建物を耐震改修することになった。そこで一部外壁を開けたところ耐力壁が構造用合版ではなくコンパネであった。さらに釘打ちピッチがランダムであった。こうした施工が発見される可能性が高くなる可能性がある。性能・大型リフォームの増加によって、このような事象が発見される可能性が高まっている。

## 20年間の不法行為責任

こうしたリフォーム物件を手掛け、酷い工事だが同業のよしみとしてそれらを見逃し、例えばコンパネであること、基準法に適合していない住宅であることを施主に伝えなかった場合、工務店は瑕疵担保責任を引き受けたと同然となってしまふ。つまり、専門家責任が法的には付くことになる。

つまり、他社施工物件でのリフォーム依頼を受け、契約を交わし、工事にとりかかった場合、工事期間中に過去物件の瑕疵を見つけたならば、それを施主に告知せざるを得ない。

「実は、全く構造耐力のないコンパネが耐力壁の面材として使われていました。このままでは20年前の基準法にも適合していません。きちんとした耐震性能を有したリフォームが必要となります。見積りを新たに作成させていただきます」という形に至る。

この瑕疵告知を受けると、新築時の工務店に対して20年間の期間内であれば不法行為責任が問われる。

品確法の瑕疵担保期間は10年間だが、住まい手はその気になると瑕疵担保を20年間責を追求することができる。

不法行為の事故は損害日、加害者が知ってから3年、または不法行為時から20年のいずれか早く到来した時が時効だが、コンパネの使用などの問題は住まい手は普通では気が付かない。つまり、OB施主が他の工務店にリフォームを依頼し、こうした瑕疵が発見された場合、時効は20年となる。

どの立場にもなりうる時代になってきたのである。

築年数が古い方が圧倒的に外壁などを開けられてしまうリスクは高く、いざそのクレーム（例えば、単に釘がめり込んでいる、ピッチが空きすぎているといったことから）が起こされると、これは損害賠償をし、その上で「その費用でリフォーム工事を依頼している工務店で改修して下さい」ということになる。もちろん、裁判等での紛争にまで至らなくてもである。法律論としては補修費用の賠償ということになってくる。

このようなクレームを防止するためには、当然ながら当初の施工管理をきちんと行い、品質管理チェックを行うことは勿論であるが、その基本は自社で建てた住宅は、管理工務店として家守りを持続しておく、ということである。そして、リフォーム等の仕事もOB施主からは絶対に確保する、といったことが、こうしたトラブルを回避する基本的な条件となる、ということができよう。

# ストック化の時代に求められる管理工務店の存在

## OB 施主の家守り・管理工務店として

「家守り」という言葉がこの業界に定着し、工務店だけでなく顧客もその必要性に気が付き始めた。

しかし、家守りを戦略的に展開できている工務店は多くない。家守りは最終的には顧客との関係性の持続であり、そのために何が必要かという視点から考える必要がある。

基本は、自らの顧客に対するスタンスの脇を締めるということからスタートする、ということだ。まず自社のOB 施主に対しての他社参入の障壁を高くすること。そして、このOB 施主を基点として、地域へと広げる家守りの道筋が見えてくる。これからの工務店にもとめられるストック管理の基本である。

地域へと開くとは、OB 施主への定期的な訪問（定期点検がもっとも典型）に際しての、近隣への点検告知であり「この工務店ならば、我が家の家守り・管理工務店たる条件を満たしてくれる」というイメージづくりである。いわば、管理工務店不在層をいかに引き継いで自らが管理工務店としての役割を担う資格があるのか、ということのアピールすることなのだ。もちろん、そのためには実は相当のメニューが必要となる。だが、その前にまずOB 施主の家守り満足度が高くなければ、それらは意味を持たないことは言うまでもない。

## 家守り・管理工務店の条件

家守り・管理工務店としての条件も当然ある。条件とは、まず引き渡し時の図面を保管していること。精算見積書を保持していること。もし保持していないのならば、今からでも保持するようにすること。さらに、管理履歴をきちんと保持していること。何年何月何日にどのような要件で訪問したのか、ということだ。

さらに、最近ではデジカメ写真で工程管理をしているので、その隠れて見えなくなる大切な部分をきちんと保持しておくこともこれからの管理工務店の条件となる。

もちろん、このことはリフォームでは特に重要であり、リフォーム時に隠れていた部分の写真とリフォーム後の処置記録をきちんと保持すること。

要するに、ハウスカルテをきちんと持ち続けるということだ。そして、このハウスカルテをきちんと保持している、ということをおB 施主に理解してもらうこと。そうした工務店こそが「管理工務店」と呼べるということ。

## 管理工務店が減り続けている

バブル経済の崩壊する90年代まで、元請け大工及び工務店数は凡そ10万程度存在していた。しかし、現在元請け機能を保持する元請け大工・工務店はその後の市場縮小及び事業継続者の不在等により約4万社以下に減少している。今後、更なる市場縮小とともに、工務店数は加速度的に減少する可能性が高い。

つまり、“自分の家を建ててくれた工務店が無くなっている”という顧客層数が、“自分の家を建ててくれた工務店が今も健在”という顧客層数を上回っているということなのだ。

工務店が地域から消えた部分、つまり家守り工務店（管理工務店）がない住まい手が増加している。その空白部分を棲息域として、いわゆる悪徳リフォーム業者等の被害は後を絶たない。しかし、「訪問販売リフォームはけしからん」などというのは、管理工務店としての役割を果たしていない工務店の言うことだ。自分のOB 施主に対して家守りとしての役割を果たしていたら、訪問販売業者など顧客が撃退してくれる。

リフォームはあくまでも、本質的に家守りプロセスで発生する需要なのだ。とすれば、必要なことは見えている。

いかに「管理工務店」として、管理工務店不在顧客層から「家守り」として引き継ぎを行うのか、ということだ。問題はそこからはじまる。

地域に必要とされる工務店とは、そのようなことでもある。

# 家守りスケジュール表

	保険			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
基本構造部分	★	基礎				●		●
* 蟻害・雨漏りが発生しそうなところ								
	★	構造材						●
	★	防虫・防蟻		●	●	●		●
	★	屋根	防水工事	●	●	●	●	●
* 毎年目視でズレ等のチェック								
	★	外壁	防水工事	●	●	●	●	●
* 毎年コーキング、色あせ等のチェック⇒無料								
	★	断熱・防露		●	●	●		●
		バルコニー	防水工事	●	●	●		●
外周り		土工事	盛土など	●				●
		コンクリート部分	主要構造部以外	●	●	●	●	●
		板金		●	●	●	●	●
室内		室内木造部分		●	●	●	●	●
		室内ボード部分		●	●	●	●	●
		室内左官部分		●	●	●	●	●
設備		キッチン		■	■	■		
* メーカー保証は2年まで								
		火災警報装置		■	■	■		
* 不具合があれば								
		バスユニット		■	■	■		
* 不具合があれば								
		給排水		■	■	■		
* 不具合があれば								
		浄化槽		■	■	■		
* 不具合があれば								
		電気		■	■	■		
* 不具合があれば								
		防犯	*オプション					
空調設備		エアコン		■	■	■		
* メーカー保証は2年まで								
		換気	局所換気	■	■	●	●	●
* 有料で掃除								
		換気口	小屋裏・床下など	●	●			
建具		建具		●	●	●	●	●
		ガラス工事		●	●			




# 基本構造部分及び雨水の浸入に関わる

## 要点検個所とチェックポイント

### 外壁・外部建具

サイディング外壁	モルタル外壁	タイル外壁 (乾式・圧着)	板張り外壁	ガルバリウム鋼板張り外壁	土壁・漆喰壁外壁
ひび割れ チョーキング 退色 浮き 損傷 欠落 劣化 カビ・苔	ひび割れ はがれ 損傷 浮き・ふくれ 錆汁 白華・チョーキング 退色 カビ・苔	ひび割れ 浮き はがれ 損傷 欠落 白華 カビ・苔 シーリングの劣化	腐朽 浮き はがれ 損傷・割れ 曲がり 害虫による損傷 カビ・苔 退色	錆 浮き はがれ 損傷 ふくれ シーリングの劣化 カビ・苔 退色	ひび割れ はがれ 損傷 浮き・ふくれ 退色 カビ・苔
金属製外部建具	木製外部建具	樹脂製外部建具	雨戸・シャッター (電動・手動)	 モルタル外壁の劣化	
腐食 ゆるみ 開閉しにくい 故障 隙間 割れ・欠損 カビ シーリングの劣化	腐朽 染み・カビ 開閉しにくい 故障 隙間 割れ・欠損 害虫による損傷 シーリングの劣化	劣化 ゆるみ 開閉しにくい 故障 隙間 割れ・欠損 カビ シーリングの劣化	腐食 ゆるみ 開閉しにくい 故障 隙間 割れ・欠損 カビ シーリングの劣化		

### 軒先・軒裏・外部付属・塗装

木質系軒先化粧	窯業系軒先化粧	木質系軒裏	窯業系軒裏	モルタル軒裏	玄関ポーチ庇	玄関木製デッキ床
ひび割れ 損傷 染み ふくらみ 腐朽 はがれ 退色 シーリングの劣化	ひび割れ 損傷 染み ふくらみ チョーキング はがれ 退色 シーリングの劣化	ひび割れ 損傷 染み 換気孔の詰まり 腐朽 垂れる 退色 シーリングの劣化	ひび割れ 損傷 染み 換気孔の詰まり チョーキング 垂れる 退色 シーリングの劣化	ひび割れ 損傷 染み 換気孔の詰まり 白華 垂れる 退色 シーリングの劣化	錆び・腐食 腐朽 ふくらみ・垂れる 損傷・ひび割れ 染み カビ・苔 詰まり シーリングの劣化	割れ 損傷 腐朽 浮き カビ・苔 害虫による損傷
ルーフバルコニー*	外付けバルコニー	タイル貼り部	外部塗装	 軒天の劣化		
錆び 損傷 欠落 ふくらみ・浮き 雨漏り カビ・苔 ゆるみ シーリングの劣化	ひび割れ 損傷 錆び 欠落 シーリングの劣化	ひび割れ 損傷 はがれ 浮き 欠落 白華 カビ・苔	塗装の劣化 損傷 はがれ カビ・苔 チョーキング			

\* 跳ね出しバルコニーを含む。



タイル部の割れ



外付けバルコニーの劣化



コーキングの劣化



軒樋の劣化



## 屋根・雨樋

瓦葺き屋根・化粧セメント屋根・化粧スレート葺き屋根	ガルバリウム鋼板葺き屋根	トプライト（手動・電動）	棟換気	ルーフデッキ	雨樋（金属製・樹脂製）
割れ ひび割れ 壊れ ずれ 欠落 波打ち ゆるみ カビ・苔	錆び ふくらみ 損傷 カビ・苔	腐食 開閉しにくい 故障 隙間 割れ・欠損 カビ・苔 シーリングの劣化 雨漏り	錆び 損傷 破損 欠落 ゆるみ 目詰まり カビ・苔 シーリングの劣化	錆び 損傷 欠落 ふくらみ・浮き 雨漏り カビ・苔 ゆるみ シーリングの劣化	水漏れ ゆるみ 欠落 損傷・ひび割れ 傾き はずれ 詰まり 枯葉などの溜り

## 基礎

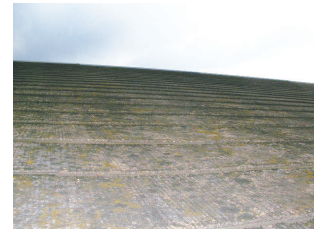
べた基礎・布基礎
ひび割れ 欠損 コンクリートの著しい劣化 鉄筋錆汁 鉄筋の露出 蟻道



布基礎の劣化



屋根塗装の劣化



カラーベストの劣化

## 断熱材

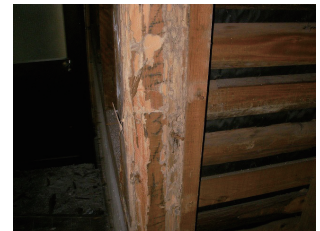
床・壁・天井・屋根の断熱材
隙間 防湿フィルムの破れ 湿っている 結露 外れ 欠落



結露によるグラスウールの劣化

## 軸組・小屋組

土台・床組・2階・3階床組・柱・桁・梁・壁組・小屋組
腐朽 湿っている 割れ 木喰い害虫による損傷 浮き



柱の腐朽



白蟻による損傷

## 内部仕上げ・建具・階段

フローリング（単板・複合板）	畳床	その他床（コルク・カーペット・ビルク）	壁・天井
床鳴り 傾き 隙間 浮き 反り はがれ 損傷	床鳴り 傾き 隙間 染み・汚れ 磨耗 ささくれ 焦げ跡 退色	床鳴り 傾き 隙間 めくれ 染み・汚れ 磨耗 浮き 損傷	染み 汚れ ひび割れ 浮き 剥がれ 損傷
タイル貼り部	内部建具	階段	上がり框
剥離 割れ 破損 ひび割れ 浮き 目地劣化	染み 開閉しにくい 隙間 損傷 割れ 塗装の劣化 調整が悪い 退色	床鳴り 隙間 浮き 反り 損傷 ぐらぐらする ゆるみ 塗装の劣化	損傷 隙間 浮き 反り 塗装の劣化



浴室床の劣化



天井の染み



カーペット床の汚れ・劣化

# 小規模ネットワークの可能性

## 下部構造の問題

管理工務店が減少し、力量のある工務店の管理エリアは広がっている。SAREX メンバー工務店のような存在がが無管理エリアの空白を埋めることが、家守りの視点から必要となっている。さらに、品質を維持するためには、総合的なスキルの高い専門業者の確保が重要な課題となっている。

そして、そうした現場での技術力や技能を情報化し商品へと変換することが「差別化」のひとつであり、それらを「売り」として形成することが縮小する市場における生存戦略ともなってきた。

だが、肝心の「下部構造」たる生産部分を見ると、無理・無駄がかなりある。

さらに大工を含めた専門業者・流通に対して、工務店＝施主の「エージェント」でもあるという感覚を保持している工務店は少なく、リスク回避という目線が強くなるばかり。従ってプロセスは重視されず、結果オーライ主義に傾いていた。

顧客満足度は、「プロセスコミュニケーション」から生まれるのであって、その中心となるべき下部構造の充実を図る必要性が、法規制など市場環境の変化からも高まっている。

ところが、なかなか1社で品質管理の向上を専門業者に納得させるのは難しい。また、「無管理住宅エリア」に1社で対応するのも、結構な投資が必要となる。

以上の状況や工務店の状況から発想されたのが「小規模ネットワーク・名匠家」である。

## 職方の共通評価を行う

下部構造たる生産部門は、エリアがやや重なる工務店同士でも、共通化することが可能となり、将来の職人状況等を考えた時、生産部門の共有化という仮説から構想されている。

技術的には、オープンシステムの世界にいる専門業者たちの技術力、歩掛り、コスト等は、複数の工務店で分析することが可能である。しかも、大工や職人にも、比較されることで、ある意味での競争意識が芽生える。

こうした刺激を第一の効果として目指し、技術力豊かな専門業者を共有化する。そして、現場において共に顧客が納得し満足度の高



い仕事を考える工務店に対し、ルールを無視するような職方には退場いただく基盤を整備することができる。

しかしこのことは小規模な工務店1社では、無視されるだけでもある。これが複数の工務店から評価を受けることになれば、「退場」のリアリティも増す。

また、工務店は地域に溶け込む存在という本来の姿からすれば、「小規模ネットワーク」のブランディングによって自らのイメージシェアを高めることも可能となる。

