

令和元年 12 月 3 日

JBN 会員各位

(一社) JBN・全国工務店協会

事務局長 小林正博

## 『リフォーム現場のトラブル回避と対応』講習会 開催のお知らせ

リフォーム工事現場のトラブル回避と対応方法についての講習を行います。

工事完了時に施主の満足度を高めるためには、施主と工務店との信頼関係を継続的に築き上げていくことが必要になります。無用な不快感や不安を施主に与えない現場での立ち居振る舞いを考え、自分だけでなく、現場に関係する職人も含めて言葉遣いや身だしなみに配慮する必要があります。

本講習会では、工事に入ってから起きがちな問題やトラブルの実例を取り上げ、トラブルそのものを起こしにくくする工夫と、トラブルが起きてしまった場合の対処方法について解説致します。また、実際におきたトラブル事例をもとにしてグループワークを開き、グループ内で意見を出し合いながら、どうすればトラブルを未然に防ぐことが出来たのか、トラブルが発生した場合にどう対処すべきなのかを参加者同士が意見を出し合いながら考えます。

工務店・現場監督の意識を高め、適切な性能リフォーム及びメンテナンスによる既存住宅ストックの質の向上につなげていただけましたら幸いです。

日時

青森会場 1 月 14 日 (火) 13:00~16:30 (受付 12:30~)

場所

青森市民ホール 会議室 1 (青森市堤町 1 丁目 4 番 1 号)

受講料

1,000 円/人 (当日受付にてお支払い下さい。お釣りのないようご準備お願いします。)

申込方法

別紙の参加申込書に必要事項をご記入の上、FAX にてお申込みください。  
受付後、受講票をお送りさせていただきます。

参加対象

どなたでもご参加いただけます。

内容

トラブル事例の解説とグループワークによるディスカッション

お問い合わせ先

一般社団法人 JBN・全国工務店協会 事務局担当島田 TEL:03-5540-6678

# FAX : 03-5540-6679

一般社団法人 JBN・全国工務店協会 事務局担当島田 宛

『リフォーム現場のトラブル回避と対応』講習会 申込書

<b>JBN 会員番号</b>			
<b>貴社名</b>			
<b>ご連絡先</b>	TEL	FAX	

参加者氏名			
1		3	
2		4	

参加会場に○をつけてください	
	<b>【青森会場】 1月14日(火) 定員30名</b> 青森市民ホール 会議室1 (青森市堤町1丁目4番1号) JR青森駅正面口(東口)を出て、そのまま右へお進みください。(徒歩3分)

# 1 施工時の心構え

## 一部抜粋

施工の依頼をいただいたということは、設計・施工の場合であれば、社長や営業が施主との信頼関係を築きあげ、設計が施主の要望を汲みとってその信頼を積み上げ、見積りなどの納得が得られた結果です。設計事務所からの依頼の場合、技術力や見積りなどの内容と設計者からの期待を得られた結果といえます。

施工前の段階で施主との信頼関係があるため、工事に入る段になって初めて出会う現場監督や職人に對しても信頼がある状態からスタートになります。しかし、現場監督が頼りない、言っていることとやっていることが異なる、職人の態度が悪い、技術的なことをよくなっていない、対応が悪い、現場が汚い、現場に來ないなど、施主を不安にさせる言動を繰り返すと、せっかく積み上げられていた信頼や期待を削り取り、最終的には崩してしまいかねません。

そうした不安や不満を抱いた場合、施主の自衛手段として、第三者検査を入れてチェックしてもらったり、気に入らない箇所の写真を撮っておいて、完成後に交渉材料として使用されるといったことが起こります。そして折り合いがつかなければ、調停や訴訟も辞さないといった望ましくない状況になってしまうこともあります。

そうしないために、完成時の満足度を高め、引き渡し後の住まいの管理まで含めてお付き合いできると言うことはとても重要です。

施工にあたり、最初の顔合わせの際の態度や言葉遣いのミスなどで嫌われ、その後の関係性がうまくいかないのは、施主の性格による場合もあります。しかし、さまざまな施主に対応できなければ、担当できる施主も少なくなり、仕事の量も減じてしまいます。

多くの施主に気に入られ、信頼されるようになるために、無用な不快感や不安を施主に与えないという観点で現場での立ち居振る舞いを考え、自分だけでなく、現場に関係する職人も含めてより楽しい現場になるよう作り上げていく必要があります。

そのため、正しくきれいに施工することは当然として、現場監督が施主との会話を確立し、正しい説明をわかりやすく行って施主の理解と納得を積み上げていくことも満足度を引き上げる一つの要素になるのではないのでしょうか。施主との会話を確保するために、自身の仕事や行動の効率化も考えてみましょう。通常業務に割り込んでくるトラブルを未然に防ぐことも、効率化の一つになるでしょう。



三者で信頼を積み上げて、施工の契機に至った



いいかげんな対応やミスの連続で  
信頼の山を崩してしまふ



わかりやすい説明で  
納得を深めてもらうことで  
信頼の山を積み増し  
鉄壁にしよう！



## 「きれいな現場」と「汚い現場」

施主は当然「きれいな現場」を求めます。では現場に出入りする職人さん達はどうでしょう。まず間違いない「きれいな現場のほうがいい。」と答えるでしょう。汚い現場を望む人はいません。ではなぜ「きれいな現場」と「汚い現場」があるのでしょうか。

誰か現場の清掃をするかという役割分担から言えば、原則として、ごみを排出した人が片づけるということになるかと思いますが。しかし現場でのごみや汚れはそれだけではきれいになりません。たとえば、雑草が生えてきた、風でごみが飛んできた、雨が降って汚れたといった場合、全員が、自分が排出したもの、関係したものではないから気にしないという意識になっただろうでしょう。

現場の美化は施主のイメージもよくし、安全にもつながってきます。現場監督、協力業者、職人などの区別なく、気づいた人が率先して片付けるという意識になると現場がきれいになるでしょう。常に見える現場であれば汚さないようにさらに気を付けておいた好循環が生まれるのではないのでしょうか。そして、掃除用具を分かりやすいところに設置しておくことで、気づいた際にすぐに掃除できる環境も整えるようにしてみましょう。

ごみや雑草をまたいで現場に入るということは、それを認識しているということですが。認識をしたら無視しないで少し手を動かすという活動を、現場での当たり前として意識付けしていきましょう。



養生していた様には見えないが・・・



土を現場内に入れない養生



### まとめ

施主の印象

他の現場と比較して、現場が汚れていると残念な気持ちになる。

その結果

ごみやおが屑が見えないところに残ったまま塞がれてしまい、壁の中や床下がごみだらけのままではないかという不安が残る。



こうしてみよう！

そうした不安は時間がたつにつれ不満となってきました。できるだけ不満にしないため、現場の美化は当たり前のこととして、現場に関わる全員で心がけましょう。



### コラム

## 養生の気遣い

養生の見た目にも気を付けましょう。中途半端な養生は一般の方からも中途半端に見えます。せっかく養生するのであれば、感心してもらえくらのレベルにすれば、自分たちも扱いやすく、のちのクリーニングの負担が減ります。自分の工事範囲だけでなく、後の人のことも考えて行動できるような心がけられると、現場の効率化が図れると思います。

養生テープを張る面の強度も確認するよう気を付けましょう。ビニルクロスにマスカカーを直接張ると撤去する際にクロス表面がはがれてしまいます。テープを張る面の強さに合わせた粘着力の養生テープを張ってからマスカカーを張るなど養生が後で悪さしないような気遣いもさせようようにしましょう。