

リフォーム業務品質基準及び適合基準のガイドライン

目次

リフォーム業務品質基準と適合基準のガイドラインについて…………… P1～2

1. ガイドライン作成の目的
2. 審査方法等の審査での留意事項
3. 適合の判断について

本編…………… P3～P31

参考…………… P32

リフォーム業務品質基準の適合ガイドラインについて

1. ガイドライン作成の目的

リフォーム業務品質基準は、個々のリフォーム工書の質にかかる基準を定めたものではなく、インフィルリフォーム工書を行う事業者の体制、工程管理、顧客対応等、リフォーム工書業務に基本的に要求される事項を定めたものです。よって、それぞれの事項は概念的な表現にしております。

また、中小規模の工事業者においては、大規模の工事業者が業務の均一化等に活用する手順書等を用いていないのが実態であると予想できるため、事業者には、手順書作成を義務づけてはいません。

このようなことから審査手法は、面談（ヒアリング）が主たる方法で、その裏付けとして文書・記録類で確認します。場合によっては適合の判断が口頭による回答のみもあり得ます。

よって、特に審査員の方におかれては、「基準に適合するのかわからないのか」の判断に、審査員間でばらつきが生じるのではないかと危惧が生じる可能性があります。その不安をできるだけ減少し、よりよい審査を実施していただくために、リフォーム業務品質基準の適合の判断をガイドラインとして示すことにいたしました。

2. 審査方法等の審査での留意事項

- ①まず、組織の状況を確認してください。（参考：申請書、会社概要）
沿革、人数、リフォーム工事以外の業務、得意分野（ある場合は割合等）、年間の工事件数 等
- ②リフォーム業務品質基準への適合状況を判断するアプローチはいくつかありますが、まずは具体的な工事物件を選択し、受注～工事完了までの一連の流れに沿って見ていくという方法で行ってください。工事物件は、例えばドアノブの交換、サッシレールの磨き等、単なる部品交換工事（作業）などではなく、あくまでもリフォーム工事と判断できるものを選択してください。
- ③審査では、見積書や契約書等、文書・記録類を確認しますが、ある物件において適合の判断ができない状況に遭遇した場合でも、その1件のみで判断するのではなく、他の複数の物件を確認し、定常的なものか偶発的なものかを判断してください。また、工事物件により手順や帳票を変更している場合（機器交換のみの簡便な工事における手順の省略等）は、どのような場合にどう変更しているかを確認してください。
- ④適合の証明は文書・記録のみではありません。基準によっては事業者からのヒアリングで確認することもありますので、その内容をもって判断していただくことも十分に考えられます。よってヒアリングも確認の材料となることをご理解ください。
- ⑤審査項目は予定されている審査時間（約2時間）内に全て確認できるようにしてください。だからといって早く審査が終われば良いとは限りません。事業者は料金を支払う分、審査において得られるもの、「気づき」を期待しています。特にやる気のある事業者にその傾向があります。よって、時間をきちんと使い、よく聞き、提示された文書・記録類の内容を確認してください。
- ⑥審査において、審査で得た他の申請者等の情報を開示することは、控えてください。

3. 適合の判断について

(1) リフォーム業務品質基準

本編では全17項目ある基準のうち、事業者外形基準を除く現地審査で確認する14項目について説明しています。なお、書類審査で確認する事業者外形基準については参考として巻末に掲載しています。

(2) 判断基準（適合条件）

基本的な判断基準となります。

(3) 各判断のガイドライン

審査の際に審査員が判断する事項を、◎充実事項○適合事項△改善事項×不適合事項とし、基準毎にどのような場合にどのような判断をすればよいのかのガイドラインを示しています。

◎充実事項	：基準に適合しており、且つ業務品質を高める為に取り組んでいると判断できる事項。
○適合事項	：基準に適合していると判断できる事項。複数項目がある場合は全ての項目に対して適合かどうかの判断が必要になります。
△改善事項	：基準に概ね適合しているが、より良い業務をおこなう為に、将来に向け改善が必要と判断できる事項。
×不適合事項	：基準に適合していないと判断できる事項。複数項目がある場合は1項目でも該当すると不適合と判断します。

本審査の特徴は現在の適合状況を判断することと同時に、将来に向けて事業者が業務品質のレベルを高めていけるような審査を目指していますが、ガイドラインに示す不適合、改善事項に該当する場合は、きちんと指摘してください。

不適合の扱い・・・審査において不適合が発見された場合、不適合の内容、修正処置を不適合事項報告書に記入し提出して下さい。修正処置期限は遅くても不適合を指摘してから1週間以内をめどに決めて、事業者へ報告させて下さい。

改善事項の扱い・・・審査において改善事項が発見された場合、翌年の定期審査で登録事業者から修正事項を提出してもらい改善された事を確認します。

(4) 各判断の事例

◎充実事項○適合事項△改善事項×不適合事項について、審査員とリフォーム事業者のやりとりをQ&A形式で示し、質問の仕方や回答の例を確認することができますようになっています。なお、事例においては以下3つの内容で記載しています。（一部繰り返し問答あり）

- ・内装関連 事例
 - ⇒機器交換及び関連内装工事等のリフォーム工事に関する場合
- ・機器交換
 - ⇒機器交換等を専門に行うリフォーム工事に関する場合
- ・内装関連／機器交換共通
 - 場合分けがなく、共通な場合

本編

【基準1-④】

社内の指示命令系統が確立され、責任区分が明確になっていること

(1) 解説

リフォームに関連する営業、設計、施工、アフターサービス等一連の業務を確実にまた効率的に行うため、各部署や各人が行うべき業務が定められていること。本業務品質基準を管理する責任者が定められていること。

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 営業、設計、施工、アフターサービス等に関して業務内容を定めている
- 2) 業務品質基準を管理する責任者（品質管理責任者等）を定めている
- 3) 1) 2)に定められた内容に従い業務実施、責任者の役割を果たしている

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項（例）	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理責任者が本基準を理解し、業務品質レベルを向上させる取り組みを行っている
○適合事項	<ul style="list-style-type: none"> 業務内容と業務分担が決められている 業務品質基準管理責任者が決められている
△改善事項（例）	
×不適合事項	<ul style="list-style-type: none"> 業務内容と業務分担が決められていない 業務品質基準管理責任者が決められていない

(4) 各判断の事例

内装関連／機器交換共通

<p>Q1：営業担当、工事担当など業務分担は決まっていますか？</p> <p>A1：〇〇が営業と受注管理、△△が施工管理、□□が文書管理をやっています。アフターサービスに関しては誰が受付してもいいようになっています。○</p> <p>A2：社長が全部やっています。営業もプラン作成もやっています。単独の責任者はいません。○</p> <p>A3：決めていません。その時の業務の状況によって誰が担当するかを考えます。×</p> <p>Q2：業務品質の管理責任者は誰ですか？</p> <p>A1：部長です。各業務の責任者を毎月集めて業務の進捗状況、問題点などを報告させています。必要な場合は改善策等を各責任者に指示を出しています。◎</p> <p>A2：決めていません。業務は各個人に任せています。×</p>

【基準1-⑤】

工事案件の関連文書を特定し、必要な期間保管することを定めていること

(1) 解説

法的要求事項の遵守のため、リフォーム工事の契約や工事品質・内容が適切に行われたことを事業者が証明するため、類似のリフォーム工事の参考とするため、顧客等に求められた場合に提供するため等、工事案件にかかる重要な文書名及びその保管期間が定められていること。また、保管すべき記録のファイリングの方法（個別案件毎、部署毎等）が定められていること。

なお、保管すべき重要な文書には以下の様なものがある。

<保管する文書>

- 1)見積書及びリフォーム工事請負契約書等の顧客との契約にかかる文書
- 2)工事プラン（設計図書、提案書、工程表等）
- 3)工事内容追加・変更合意書等の契約後または施工開始後の工事の追加・変更にかかる合意記録
- 4)工事検査の記録
- 5)工事完了における記録
- 6)顧客情報関連文書
- 7)苦情処理対応にかかる記録
- 8)アフターサービスに関する内容を定めた文書
- 9)現地調査・顧客要望を明確にする記録

<上記1)～9)の項目に対応する書式例>

- | | |
|-------------------------|------------------|
| 1)見積書、リフォーム工事請負契約書 | 2)設計図書、提案書、工事工程表 |
| 3)工事内容変更合意書 | 4)工事検査記録 |
| 5)工事完了確認書、引渡し時説明確認書 | 6)顧客名簿 |
| 7)苦情処理対応書 | 8)点検リスト兼点検結果報告書 |
| 9)現地調査書兼顧客要望書、お打ち合わせシート | |

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

簡易な工事が主となることにより、設計図書や提案書などの工事プランや詳細な現地調査等は極めて稀であるため、上述した保管する文書と異なることもある。

<保管する文書>

- 1)見積書及びリフォーム工事請負契約書等の顧客との契約にかかる文書
- 3)工事内容追加・変更合意書等の契約後または施工開始後の工事の追加・変更にかかる合意記録
- 5)工事完了における記録
- 7)苦情処理対応に係る記録
- 8)アフターサービスに関する内容を定めた文書

<上記1)～8)の項目に対応する書式例>

- 1)機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、機器・工事見積、契約書）
- 3)見積書兼工事内容変更合意書
- 5)、8)工事完了確認書兼アフターサービス内容書、引渡し時説明確認書
- 7)お客様対応ノート

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 保管する工事関連文書名を定めている
- 2) 文書の保管方法を定めている
- 3) 保管期間を定めている
- 4) 定められた保管期間、実際に文書を保管している

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・保管方法が年度毎や顧客毎などでまとめて管理されており、工事案件の検索、識別、閲覧等が容易に出来る。
○適合事項	・保管する文書、保管期間、保管方法を定めている
△改善事項 (例)	・保管はしているが、各個人で管理しており社内で統一されていない
×不適合事項	・保管する文書、保管期間、保管方法を定めていない

(4) 各判断の事例

内装関連

Q：保管する文書はどのようなものがありますか？またどのような方法で、どのくらいの期間保管していますか？

A1：工事案件の文書類を顧客毎、年度毎にファイルし、背表紙に顧客名、文書種類、保管年数を記載し、保管庫に年度別、顧客名前順に並べられており、検索がしやすい。◎

A2：保管文書も定めているし、実際に工事案件の文書類を顧客毎にファイリングして保管しています次の仕事につながる事もあるので、ずっと保存しています。○

A3：契約書だけファイリングして、ずっと保管しています。○

A4：保管はしていますが、各現場担当者が保管しているので、保管方法等は現状バラバラです。△

A5：今まで全く決めていないし、保管もしていませんが、これから決めて実行しようと考えています
×

機器交換

Q：保管する文書はどのようなものがありますか？またどのくらいの期間保管していますか？

A：見積書と契約書などが一体となった注文書がありますが、お客様とやりとりするのがそれしかないの、その文書だけは保管しています。保管期間は製品の保証期間と合わせた保管期間にしています。○

【基準1-⑥】

作業、委託業務先選定の基準があり、定期的に委託業務先の評価を行っていること

(1) 解説

該当する工事を委託するために工事請負業者(一人親方も含む)を選定する基準を施工技術、委託料、当社対応、顧客対応、対応体制、必要な工事資格、クレーム件数・内容等の側面から定め、この基準に基づき継続的に工事を委託することができるかどうかを定期的に評価する手順が、委託業務先評価書等に定められていること。

<使用する書式例>

- ・委託業務先評価書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

基準の項目が委託業務先評価書等にある多様な側面でなくとも、必要な工事資格の保有、通常用いている顧客とのやり取りをまとめたもの(例えばお客様ノート等)からクレーム件数・内容等のみであり、その項目に基づいた評価を行っているということでも良い。

<使用する書式例>

- ・お客様対応ノート

(2) 判断基準 (適合条件)

- 1) 評価基準を定め、基準に基づく評価を行っている(施工技術、委託料、当社対応、顧客対応、対応体制、必要な工事資格、クレーム件数・内容等の項目)※
- 2) 評価結果を指標として(指標の一部でもよい)委託業務先を選定している
- 3) 定期評価を行っている(定期的とは、時間的な期日だけでなく工事案件毎でも構わない、また定期の年数は問わない)

※項目についてはあくまでも例ではあるが、多様な側面(技術、当社・顧客対応、価格等)から評価していること

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・資格の保有面、技術的側面、顧客対応側面等の多様な側面から年次的な評価を行い、その評価を基に委託先の選定を行っている
○適合事項	・1項目でも実際に評価をし、それを基に委託業者を選定している ・定期的に評価を行っている
△改善事項 (例)	・何かの機会(クレームが多くなったら等)に起因して評価を行っている ・評価はしているが、選定の基準としては使用していない
×不適合事項	・何も評価をしていない

(4) 各判断の事例

内装関連/機器交換共通 事例1)

Q: 委託先の評価はどのように行っていますか?

A: 基本的には資格の有無、技術力、支払金額から評価しています。毎年はやっていませんが、3年に1回のペースです。○

以下は質問と回答の繰り返し問答で表現しています。1つの質問では不適合と思える内容でも、質問の角度を変えることで、事業者の実施状況を引き出すことができるという事例です。

内装関連/機器交換共通 事例2)

Q: 委託先の評価はどのように行っていますか?

A: 特にやっていません。

Q: そうすると委託先を決める場合はどのように決めるのですか?

A: 今委託しているところのきっかけは知り合いだったからです。技術もあるしお客様からのクレームなどもほとんどないですから。

Q: 技術力はどこで判断されているのですか?

A: 工事完了後に必ず検査をしているので、そこで工事の出来を確認しています。○

Q: それはある意味で評価に値する内容ではないでしょうか?

A: たしかにそうかもしれません。

Q: 内容からすると、現場毎に毎回検査し技術力を評価している事につながるのではないのでしょうか?

A: そうですね。検査で何か不具合等あれば注意や指導も行いますので、毎回評価していることになりま
すね。○

内装関連/機器交換共通 事例3)

Q: 委託先の評価はどのように行っていますか?

A: 特にやっていません。

Q: そうすると委託先を決める場合はどのように決めるのですか?

A: 知り合いの紹介です。もう10年以上同じ委託先ですよ。

Q: 今まで何か問題が発生したことはありませんでしたか?

A: 結構ありました。お客様へのマナーの点やたまに電気工事を資格のない人間がやったりして、トラブルになったことは何度かありますね。

Q: その場合は委託先と話をしたり、改善要求したりなどはしなかったのですか?

A: 文句はいいましたが、結局こちらで全部対応して済ませています。あらたな委託先を探すのは面倒だし、古い付き合いだから。だから、これからもいちいち評価するなんてことはするつもりはありません。

×

【基準1-⑦】

苦情処理体制を整備していること。また再発防止のため、事後処置として内容、原因、処理方法、対応結果を記録、保管するよう定めていること

(1) 解説

苦情の確実な処理を担保するため、顧客からの苦情の受付、委託先の工事請負業者に対する改修等の指示及び回答、顧客との最終確認等の苦情処理手順が定められていること。また再発防止のため、これらの苦情処置にかかる対応結果や苦情の原因を苦情処理対応書等に記録し、保管することが定められていること。

<使用する書式例>

- ・苦情処理対応書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

通常よりも苦情の範囲が限定的となる可能性が高いため、苦情処理対応書等のような個別書式でなくとも、通常用いている顧客とのやり取りをまとめたもの（例えばお客様ノート、業務日誌等）でも良い。

<使用する書式例>

- ・お客様対応ノート
- ・業務日誌

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 手順を定めている※
- 2) 苦情の内容、原因、処置方法、対応結果を記録している
- 3) 2) が苦情処理対応書等に記録として保管されている

※手順は顧客からの苦情受付～内部処理、委託先への指示、回答～終息までの流れがわかれば良い。→苦情処理の記録書面でそれが網羅されていれば手順と言える。備忘録のようなものでも構わない。

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・苦情の処理ルートが決まっており、苦情処理対応書等に全て記録し、同じ内容、原因による苦情発生を防止するよう努めている
○適合事項	・誰が受付しても責任者に報告し、苦情に対応出来る担当者が処理をする体制になっており、苦情処理を記録として残している
△改善事項 (例)	・苦情の対応はできているが、記録として残していない
×不適合事項	・受付した後の処理ルートや担当者、責任者が全く決まっていない

(4) 各判断の事例

内装関連/機器交換共通

- Q：苦情の対応についてはどのようにしていますか？
- A1：苦情を受付した場合は即座に営業部長に報告することになっています。営業部長自らもしくは担当の者を指名して対応に当たさせます。最終的には苦情の原因や処理をした結果どうなったのかを苦情処理報告書に担当者が記載、保管します。◎
- A2：受付したら社長に全て報告し、対応も全て社長が責任をもって行います。結果については社長が業務日誌に記入し、社長が保管します。○
- A3：現場担当者が対応します。内容等を確認して迅速に対応するよう努めていますが、苦情に関する原因や実際に処理した方法などは特に記録として残しておりません。△
- A4：特に何も決めていません。苦情があったらその場でなんとか対応するだけです。×

【基準1-⑧】

見積書は、記載すべき内容を定めた文書等があり、手順通り作成されていること

(1) 解説

顧客に対する信頼性を確保し、第三者（顧客）が見ても明朗な見積書となるよう、工事名・商品名、摘要、数量、単位、単価、金額など記載すべき内容が定められた文書に従い、手順通り見積書を作成すること。

＜使用する書式例＞

- ・見積書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

内装工事は含まず簡易な工事であり、機器の交換以外の見積り項目が極端に少ないため、見積書という単独の書式でなくても契約書、機器の受発注書などと一体となっている書式であっても良い。

＜使用する書式例＞

- ・機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、機器・工事見積、契約書）

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 見積書（様式）がある
- 2) 記載すべき項目（工事名・商品名、摘要、数量、単位、単価、合計金額）が見積書にある
- 3) 記載すべき項目が実際に記載されている

※見積書の取り交わしが無い場合は、その理由が明確でありかつ、代替え措置（領収書取り交わし等）が定められていること

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	
○適合事項	・決められた見積書(様式)があり、記載すべき項目が記載されている
△改善事項 (例)	・記載すべき項目に一部欠落がある、または決まってもその通りに記載されていない ・工事内容の「一式」について中身の説明が明記されていない
×不適合事項	・決められた見積書がない

(4) 各判断の事例

内装関連

Q1: 定型の見積書はありますか?

A1: 簡易なものですがあります。見積書提示の際には基本的に定型のものを 사용합니다。○

A2: 決まっていません。各営業が使いやすいように個人で作成したものを使用しています。×

Q2: その見積書には記載すべき項目が決まっています、毎回決まった項目を記載していますか?

A1: 毎回決まった項目を記載しています。項目は商品名(工事名称)、摘要、単価、数量、合計金額は必ず記載するようにしています。○

A2: 記載項目は商品名(工事名称)、摘要、単価、数量、合計金額となっていますが、商品名(工事名称)、単価、合計金額しか記載していません。△

Q3: 工事内容の書き方で一式という記載方法がありますが、一式の詳細は明示していますか?

A: 説明しにくいので明示していません。△

機器交換

Q: 定型の見積書はありますか?

A1: あります。ただ、見積書単独というのではなく受注書、契約書、領収書が一体となっている様式しかありません○

A2: ありません。領収書は渡しますが、特に必要性を感じないので・・・×

※参考

この基準は見積書について審査、確認を行います。他の基準(2-①、2-③)においても見積書を確認する場合があります。

そのような場合は、一度確認した内容、例えば署名、捺印がされているか、記載内容が書かれているかなどについては何度も確認せずに、審査時間の効率化を図ることも重要です。

【基準1-⑨】

施工前に対象工事の内容、工期、発注部品を総合的に確認してから、工事を開始することを定めていること

(1) 解説

リフォーム工事が予定通り完了するよう、工事における注意事項をふくめた工程表を作成することが定められていること。また、これらに基づき適切な時期に委託業務先への工事の発注（スケジューリング）、建材の購入等を行うこと、必要な納品検査等を行うことが定められていること。

※総合的な確認とは必要な材料、治工具、設備（機器）、及び施工者の確保（スケジューリング等）等について、自らが手配・確認を行っていること。

<使用する書式例>

- ・設計図書
- ・提案書
- ・工程表
- ・見積書
- ・施工手順書等（自社手順書、要領書、機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）
- ・機器別検査項目基準書（機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換のみであるため、委託業務先も単独、部材も機器程度であり、確認事項が極端に少ないため、工事着工前に交換する機器、治工具があることを確認する程度で良い。

<使用する書式例>

- ・機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、機器・工事見積、契約書）
- ・施工手順書及び機器別検査項目基準書等（メーカーが用意する施工要領書等）

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 工程表作成の定めがある※1
- 2) 工事の発注、建材の購入等、納品検査等の実施の定めがある
- 3) 工程表に基づいた工事内容、工期、発注部材（発注業者）等の確認を実施している
- 4) 3) の実施時期が定められている※2

※1 については工事の内容、種類、規模により作成されない場合は除外して良い。ただし、作成しない場合が明確であること

※2 工事の内容、種類、規模により一定でなくても構わない

「総合的な確認」を審査するには、
必要な材料、治工具、設備（機器）、及び施工者の確保（スケジューリング等）等について、自らが手配・確認を行っていることをヒアリング等で確認できれば良い。

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	
○適合事項	・工事着工前に工事内容、工期、発注部材等を自社で定めた方法で確認している(工程表等)
△改善事項 (例)	・施工前の確認方法(工程表等)が各個人でバラつきがある。
×不適合事項	・何も確認、管理を行っていない ・確認は行っているが、全て委託業務者任せで施工管理を行っていない

(4) 各判断の事例

内装関連

<p>Q: 工事を着工するにあたり、どのようなことを前もって確認していますか?例えば、材料、製品の納入状況や委託先のスケジュール、工事に必要な治工具等が確保できるかどうかなどですが。</p> <p>A1: 一通り確認しています。特に工期が1週間以上に渡るような規模の大きな工事の場合には工程表を作成し、お客様に提案した内容があればその提案書なども利用して材料、製品等の必要時期を把握した上で納期確認を工事前に行うようにしています。○</p> <p>A2: 工事内容が確定したらまず何が必要か洗い出します。少なくとも発注が必要な材料や製品の納期は納入先に回答をもらいます。ただ、納入されるのは現場に直接ですから、実際の確認は委託先をお願いしています。○</p> <p>A3: 材料、製品の納入状況や委託先のスケジュールは確認しています。ただ工程表に関しては担当者によって作成したり、しなかったりで特にルールは決めていません。△</p> <p>A4: 材料や製品の納入確認は現場にいる委託業者に全て任せています。実際に工事を行うのは委託業者だし、その方が早いからです。その内容をこちらに報告してもらおうようなことも特にはしていません。×</p>
--

機器交換

<p>Q: 機器交換となるとどのようなことを工事前に確認しているのでしょうか?</p> <p>A: 必要なものは主に製品、治工具くらいですからその2点です。治工具も我々がする工事はある程度決まっていますから、それほど毎回確認する内容ではないと思います。念のためメーカーが用意する施工要領書を事前に見ておいて、どのような段取りで工事するかも確認はします。○</p>

【基準1-⑩】

施工手順書もしくはそれに準ずる書面等を定めていること

(1) 解説

施工者または機器・資材毎に工事内容が異なることによる工事品質のバラツキを排除するため、必要な場合に自社の施工手順書、施工要領書、図面、または機器、建材等のメーカーが用意する施工要領書等が定められていること。

<使用する書式例>

- ・施工手順書等（自社手順書、要領書、機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換は自社独自に定める施工手順が必要となる場合が稀であるため、メーカーが用意する施工要領書等が定められていれば良い。

<使用する書式例>

- ・施工手順書及び機器別検査項目基準書等（メーカーが用意する施工要領書等）

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 施工手順書、それに準ずる書面等（手順の内容については問わない）を定めている

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・難解な工事などに対し、独自の施工手順書を作成し、誰が行っても同等の工事品質が保てるようにしている
○適合事項	・必要な場合のために施工手順書（メーカー施工要領書等）を準備している
△改善事項 (例)	
×不適合事項	・必要な場合であっても施工手順書（メーカー施工要領書等）を準備していない

(4) 各判断の事例

内装関連／機器交換共通

- Q：施工手順書はありますか？またどのような場合に必要と考えていますか？
- A1：機器の交換などはメーカーの施工要領書に沿って工事を行います。それ以外の工事は難解な工事が数点あるので、それについては自社で手順書を作成し、施工する人間は全て原則その手順書に従って工事するよう取り決めしています。◎
- A2：機器の交換などはメーカーの施工要領書に沿って工事を行います。それ以外の工事は自分たち今まで行ってきた工事から経験した注意点や効率化などを頭の中にもって工事を行っています。ですから、自社の施工手順書などは特に作成していません。○
- A3：うちは機器交換しか工事をしないので、メーカーの施工手順書のみしかありません。○
- A4：何もありません。工事を行う人間の技量や経験を信じて全て任せています。仕上がりなども工事を行う人間によってバラツキはつきものですから、それを同じようにしようとは考えていません。
×

【基準1-⑩】

施工の適切な段階にチェックポイントを設け、適時確認する決まりを定めていること

(1) 解説

施工要領書等に定められた基準・性能を満たしていることを確認するために、最終検査を含め適切な段階に必要な工事検査等を行うことが定められていること。検査の時期（工程表等があるなど工事中に検査が必要な場合）、検査項目、判断基準、実施者、検査結果の承認者、検査記録の作成等を手順書等に定めておく。

＜使用する書式例＞

- ・ 工事工程表
- ・ 施工手順書等（自社手順書、要領書、機器、建材等メーカーが用意する施工要領書等）
- ・ 機器別検査項目基準書
- ・ 工事検査記録

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換の検査は、自社独自に定める検査基準、項目等が必要となる場合が稀であるため、メーカーが用意する施工要領書等に従って工事検査等を行うことが定められていれば良い。

＜使用する書式例＞

- ・ 施工手順書及び機器別検査項目基準書等（メーカーが用意する施工要領書等）

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 適切な段階に必要な工事検査等を行うことを定めている
 - 2) 検査手順書等に検査の時期、検査項目、判断基準、検査実施者、検査結果の承認者、検査記録の作成等を定めている※
 - 3) 適切な段階で検査を実施している
- ※検査手順書等はメーカーが用意する施工要領書であっても構わない

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・業務品質を高めるために、委託業者の評価手段の一つとしている。
○適合事項	・適切な段階で必要な工事検査等を行うことを決めており、工事検査等の記録を残している
△改善事項 (例)	・工事検査はしているが、記録として残していない
×不適合事項	・工事検査等を行うことが決められていない

(4) 各判断の事例

内装関連

<p>Q：工事を進めていく上で、検査等を行うのはどのような場合がありますか？また、記録等は保管していますか？</p> <p>A1：工事完了後に必ず完了検査を実施しています。とくに施工の不具合等を確認もしているため、何かあれば委託先の業者に注意や指導等もおこなっています。そこで委託先業者の技術力に関しては判断しています◎</p> <p>A2：基本的には各工程の終了後、及び最終検査をすることを決め実行しており、その時の記録は工事検査記録として残しています。○</p> <p>A3：工事完了時に検査をしています。また工事工程毎や隠ぺい部分に関しては写真を撮影していて、それを検査記録として現場毎に保存しています。○</p> <p>A4：工事完了時に検査をしていますが、特に記録等はしていません。その場で対応することが多いです。△</p> <p>A5：今のところ、工事検査等はしていません。×</p>
--

機器交換

<p>Q：機器交換における検査はどのように行いますか？</p> <p>A：基本的にはメーカーの施工手順書にある検査項目のみ検査し、検査後チェックシートに検査結果を記入しています。それしかやっていません○</p>

【基準1-⑫】**工事完了時にすべき内容を定めていること****(1) 解説**

工事完了時（引渡し時）に顧客に対して必要な場合に説明すべき内容、引渡すものが引渡し時説明確認書等に定められていること。これには、機器の取扱説明（書）、保証書、工事完了確認書等がある。

①顧客への説明項目（例）

- ・ 工事結果、検査結果、アフターサービス内容、留意事項等、保証内容、機器取扱説明等

②顧客へ引渡すもの(例)

- ・ 機器等の取扱説明（書）、保証書等、工事完了確認書（要署名・印鑑）、完成図面等

<使用する書式例>

- ・ 工事完了確認書
- ・ 引渡し時説明確認書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換における引渡すものとしては、保証書、機器等の取扱説明（書）、説明項目も機器取扱説明程度で良い。

<使用する書式例>

- ・ 工事完了確認書兼アフターサービス内容書

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 顧客へ渡すもの（機器取り扱い説明書、保証書、工事完了確認書、完成図面等）、顧客説明項目（工事結果、検査結果、アフターサービス内容、留意事項、保証内容、機器取り扱い説明等）を明確に定めている※
- 2) 1) を実施している

※検査手順書等はメーカーが用意する施工要領書であっても構わない

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・説明項目に工事結果や検査結果の詳細、留意事項など、顧客の視点に立った内容を積極的に取り入れている
○適合事項	・引き渡し時に、顧客に説明すること及び渡す書類を自社で定めている
△改善事項 (例)	
×不適合事項	・引き渡し時に、顧客に説明することを定めていない ・引き渡し時に、渡す書類を定めていない

(4) 各判断の事例

内装関連

Q1：工事が完了した場合には具体的にどのようなことをもって顧客へ引渡しを行いますか？

A：お客様に工事が終了したことを連絡しますが。

Q2：具体的にこれをやる、ということはないのですか？

A1：お客様に説明すること、手渡すものは決めています。工事の内容によって異なりますが、お客様が気になるであろう工事の結果や検査の結果、工事箇所や機器における注意点や特徴なども必ずお伝えしています◎

A2：お客様に説明すること、保証書や取扱説明書など手渡すものなどは決めています。○

A3：現場担当に任せていますので、担当によって渡している書類は違うかもしれません。×

機器交換

Q：工事が完了した場合には具体的にどのようなことをもって顧客へ引渡しを行いますか？

A：機器ですから保証書と取扱説明書を手渡すくらいです。あと機器の操作方法は簡単に説明します。

○

【基準1-⑬】**アフターサービスの内容を定めていること****(1) 解説**

アフターサービスの内容、期間、料金などを明確にすることにより、顧客への安心感を与えるため、アフターサービスの内容が明確に定められていること。リフォーム工事完了後、定期点検等のアフターサービスを行う事業者は、対象となる顧客名簿を調整し、アフターサービスの内容（点検項目、時期等）を定めておくこと。

＜使用する書式例＞

- ・アフターサービス点検基準書
- ・点検リスト兼点検結果報告書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

＜使用する書式例＞

- ・工事完了確認書兼アフターサービス内容書

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 工事終了後の顧客からの要望等への対応は確実に実施している※
- 2) 内容（定期点検など）、期間、料金など、点検項目、時期を定めていること
- 3) 定められたアフターサービスを実施している

※内容的には工事完了後、要望以外でも顧客からの問い合わせ（機器の操作方法、工事への質問、疑問等）に対してきちんと対応する意思があり、また実際に対応しているかどうか、書面で確認できない場合はヒアリングにおいて確認する

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・アフターサービス内容の中に、定期訪問、点検等があり、実施されている
○適合事項	・工事完了後の顧客からの要望等への対応を確実に実施している ・アフターサービスがある場合は、その内容を定めている
△改善事項 (例)	・アフターサービスの内容を定めているが周知していない
×不適合事項	・アフターサービスがある場合、その内容を定めていない ・顧客の要望等への対応をしていない

(4) 各判断の事例

内装関連／機器交換共通

<p>Q1：顧客からの要望等へ対応は確実に実施していますか？</p> <p>A1：もちろん実施していますし、そのことが最も重要と考えています。○</p> <p>A2：正直新規の顧客獲得に手いっぱい、既存のお客様に対しての優先度は低い状態です。ですからほとんど対応しきれていないのが現状です。×</p> <p>Q2：アフターサービスにはどのような内容がありますか？</p> <p>A1：工事完了時に手渡しますが、アフターサービス内容が書かれた内容書の通りになります。具体的には工事完了から1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後の定期訪問、点検、事後相談などがあります。◎</p> <p>A2：工事完了の6ヶ月後に無料点検のサービスがありますが、特別案内はしていないし、もしお客様から要望があれば点検するという事に現状なっています。△</p> <p>A3：アフターサービスは定期点検を行いますが、点検項目等は特に決めていません。×</p>
--

【基準2-①】

見積書、重要事項等を提示、説明することを定めていること。必要な場合は、都度顧客の承認を得ることを定めていること

(1) 解説

リフォームに関連する業務の遂行が、全て顧客の合意を得たうえでのものであることを明確にするため、適切な段階において顧客に対して、見積書、重要事項等を明確に提示し、説明することが定められていること。また、顧客の承認（署名、印鑑）が必要なものが特定されており、必要な場合に署名を得ていること。

＜重要事項等の項目＞

1)重要事項説明（要署名・印鑑：契約書と同時に取り交わす場合は不要）

- ①別途費用の項目（顧客支給品の工事費、業者指定の場合の工事費等のうち必要なもの）
- ②打ち合わせ通りの工事が困難な場合があること（隠ぺい部分等事前調査では予測不可能な状況が発生した場合等）
- ③工事に当たっての注意事項（工事に伴う停電、断水や解体も含む工事期間における近隣への騒音、振動等とその対策、既存部分の養生と方法、機器、建材や廃材置き場の有無と搬出入等のうち必要なもの）
- ④支給依頼の明確化（電力、水道等）
- ⑤見積書に記載できない機器、建材の仕様、規格、特徴、留意事項等

2)見積書

- ・見積書の内容（工事名・商品名、摘要、数量、単位、単価、合計金額、）

3)設計書・契約書

- ・設計図書
- ・契約約款
- ・リフォーム工事請負契約書（要署名・印鑑）
- ・工事内容変更合意書（要署名・印鑑）

4)施工

- ・工程表、工期
- ・引渡し時説明確認書
- ・工事完了確認書（要署名・印鑑）

5)アフターサービス

- ・定期点検内容（料金、時期、点検個所等）、定期点検結果（要署名・印鑑）

＜上記1)～5)の項目に対応する書式例＞

- 1)重要事項説明書
- 2)見積書
- 3)契約約款、リフォーム工事請負契約書、工事内容変更合意書
- 4)工事工程表、工事完了確認書、引渡し時説明確認書
- 5)点検リスト兼点検結果報告書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換については重要事項等で必要となるものが限られる場合が多いため、以下内容についてのみ対象とすれば良く、重要事項説明書によらなくても良い。

＜重要事項等の項目＞

1)重要事項説明（要署名・印鑑：契約書と同時に取り交わす場合は不要）

- ①別途費用の項目（顧客支給品の工事費、業者指定の場合の工事費等のうち必要なもの）
- ②打ち合わせ通りの工事が困難な場合があること（隠ぺい部分等事前調査では予測不可能な状況が発生した場合等）（要署名・印鑑）
- ③工事に当たっての注意事項（工事に伴う停電、断水や解体も含む工事期間における近隣への騒音、振動等とその対策、既存部分の養生と方法、機器、建材や廃材置き場の有無と搬出入等のうち必要なもの）
- ④支給依頼の明確化（電力、水道等）
- ⑤見積書に記載できない機器、建材の仕様、規格、特徴、留意事項等

2)見積書

- ・見積書の内容（工事名・商品名、摘要、数量、単位、単価、合計金額、）

＜上記1)～2)の項目に対応する書式例＞

- 1)、2)機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、**機器・工事見積、契約書**）

(2) 判断基準 (適合条件)

- 1) 適切な段階で見積書、重要事項等を提示、説明することが定められている※
- 2) 重要事項が特定されている※
- 3) 顧客の承認（署名、捺印）が必要なものが特定されている
- 4) 提示、説明が実施されている
- 5) 提示、説明に関し顧客の合意の証として顧客の承認（署名、捺印）を得ている

※重要事項は工事内容により必要となる項目が異なっても良い

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	
○適合事項	・適切な段階で顧客に対して、自社で定めた見積書・重要事項等を掲示もしくは説明しており、必要な書類に顧客の承認を得ている
△改善事項 (例)	・重要事項が自社で特定されていない ・顧客の承認が必要な書類等が特定されていない ・顧客の承認が必要な書類が特定されているが、実際に承認をもらっていない
×不適合事項	・見積書、重要事項等を顧客に掲示、説明することが定められていない

(4) 各判断の事例**内装関連**

Q1：重要事項等、顧客に提示、説明する内容にはどのようなものがありますか？

A1：何点かあります。基本的なものとしては見積書、契約書、工事内容、工事完了確認書があり、その他では重要事項等があります。重要事項としては、工事についての注意事項等があり、それらは重要事項説明書として1つの書式にまとまっています。○

A2：重要事項説明はしていますが、現場担当者が説明しているので、自分達の会社で統一はしていません。△

A3：重要事項の提示や説明は特にしていません。×

Q2：その中で顧客の承認をもらうようになっているものは決まっていますか？

A1：はい、契約書と工事完了確認書はお客様の署名と捺印をもらうことになっています。○

A2：契約書くらいは署名、捺印をもらうことにはなりますが、その他はもったりもらわなかったりですね。面倒だというお客様がいるので、そういう場合はあえて承認をもらうことはしていません。△

機器交換

Q：重要事項等、顧客に提示、説明する内容にはどのようなものがありますか？

A：重要事項と言えば、お客様と取り交わしがある見積書兼工事契約書だけですね。その中に機器使用や、設置後の注意事項、不具合等があった時の連絡先などが書いてありますから十分かと思います。○

【基準2-②】**打ち合わせ内容等をメモ、議事として記録し、必要な場合に確認することを定めていること****(1) 解説**

顧客の要望に対する回答、提案となっているかを明確にするために、リフォームに関連する営業、設計、施工、アフターサービス等一連の業務において、事業者と顧客、施工業者と打ち合わせを行った場合、決定事項を含めてその内容をお打ち合わせシート等で議事録として保管すること、及び、必要な場合は顧客、施工業者等の関係者に議事録を配布することが定められていること。

これらの記録は、工事契約書、工事内容説明書にふくめてもよい。

<使用する書式例>

- ・お打ち合わせシート
- ・現地調査書兼顧客要望書
- ・提案書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換については、顧客との打ち合わせが必要な場合が少ないため、打ち合わせを行った場合、お打ち合わせシートでなくとも決定事項を含めてその内容を記録として保管していれば良い。

<使用する書式例>

- ・機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、機器・工事見積、契約書）
- ・お客様ノート

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 顧客との打ち合わせ内容、決定事項について議事録等を作成することを定めている
- 2) 議事録を保管している
- 3) 2) が必要な場合に確認がとれる状態となっている

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	<ul style="list-style-type: none"> ・取ったメモ等を保管し、必要な場合に確認できる状態で保管している ・メモ等について必要な場合、顧客の署名等をもらっている
○適合事項	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客との打ち合わせ内容等について打合せ議事録等をとっており、記録として保管している
△改善事項 (例)	<ul style="list-style-type: none"> ・引き渡しまで、打合せ議事録等を記録として保管していない
×不適合事項	<ul style="list-style-type: none"> ・打ち合わせは全て口頭のみで、メモ等は全く取っていない

(4) 各判断の事例

内装関連

Q：顧客との打ち合わせ内容はどのように把握するようにしていますか？

A1：お打ち合わせシートという打ち合わせ用の書式があり、それに内容を記載し、最後にお客様の署名をもらうようにしています。会社では顧客毎のファイルに保管します。◎

A2：打ち合わせ時は必ずメモをとるようにしています。またメールのやりとりならば内容をそのまま消さずに置いておきます。○

A3：打合せ内容をメモしていますが、引き渡し前には破棄しています。△

A4：内容は全て頭に入れて会社に持ち帰ります。お客様の要望などはほとんど同じような内容が多いですから、問題になることはありません。×

機器交換

Q：顧客との打ち合わせ内容はどのように把握するようにしていますか？

A1：見積書、契約書等が一体となったものがあり、その中に機器の設置に関する顧客要望欄があるので、そこに買い込んで内容を反映させています。○

A2：個人のノートに書き留めています。○

【基準2-③】

追加、変更発生時は、都度顧客の承認を得ることを定めていること

(1) 解説

顧客との曖昧なやり取りに伴うトラブル、苦情発生を予防するため、施工中に追加・変更が発生する際には、設計図面、見積書等により、変更・追加箇所を顧客に提示し、顧客の承認を得た後に、工事着工する手順が定められていること。

<使用する書式例>

- ・工事内容変更合意書（契約の変更がある場合）
- ・見積書
- ・設計図書

「機器交換等を専門に行うリフォーム工事」

機器交換については変更＝機器の変更となる場合がほとんどであるため、設計図書等は必要なく、変更・追加内容を顧客が認識、承認可能な書式であれば良い。

<使用する書式例>

- ・見積書兼工事内容変更合意書
- ・機器等工事見積書兼工事契約書（現地調査、顧客要望、受発注、機器・工事見積、契約書）

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 変更・追加箇所を顧客に提示している
- 2) 変更・追加工事着工前に顧客の承認（合意書等への顧客署名、捺印）を得ている※
- 3) 手順が定められている
- 4) 変更・追加毎に1) 2) を実施している

※工事の内容、程度により署名、捺印がなくても良い。ただし、何らかの方法で顧客の合意を得ていることが必要

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	
○適合事項	・変更、追加箇所を顧客に提示しており、顧客の承認後に工事を着工している
△改善事項 (例)	・顧客への提示・説明が口頭のみであり、工事終了後も書類の提示をしていない
×不適合事項	・変更、追加箇所を顧客に提示・説明していない ・顧客の承認前に着工している

(4) 各判断の事例

内装関連

Q：工事内容について変更や追加が発生した場合の対応手順はどのようになっていますか？

A1：変更、追加箇所をお客様に提示して、お客様の了解が得られればその内容で工事を行います。○

A2：緊急の場合は口頭で連絡、承認をもらって工事を着工し、事後で承認の署名をもらうようになっています。○

A3：お客様と約束している内容、例えば製品や工事の進め方、費用などについて変更や追加がある場合は行いますが、使用する接着剤の種類や電線の種類等、もともとお客様に伝えていない内容について連絡等を行いません。○

A4：追加ならばまだしも、変更に関してはもともとリフォーム工事自体の性質が100%思った通りにできるものではないことはお客様もご存じのはずですから、特にお聞きするわけでもなく工事は進めていきます。×

機器交換

Q：工事内容について変更や追加が発生した場合の対応手順はどのようになっていますか？

A1：変更や追加は機器自体の機種やグレード、色などの面がほとんどですから、それはお客様から依頼があれば承り、確認次第工事を着工します。○

A2：変更や追加は機器自体の機種やグレード、色などの面がほとんどですから、変更や追加になったものを含めた新しい見積書を出し直し、お客様が確認次第工事を着工します。○

【基準2-④】

施工業者等に対して、顧客に説明した施工中における注意事項を周知することを定めていること

(1) 解説

これらの事項には、工事開始・終了の報告、終了後の整理・整頓・清掃、建材等の置き場確認等顧客とのコミュニケーションにかかる事項が含まれる。

(2) 判断基準（適合条件）

- 1) 周知することが定められている
- 2) 周知する方法（方法は問わない）があり、その方法で実施している

(3) 各判断のガイドライン

◎充実事項 (例)	・漏れがないように口頭の伝達その他、注意事項が記載されている用紙を委託業者に手渡し周知徹底を図っている
○適合事項	・施工中における注意事項が決められており、施工業者に対して周知することになっている
△改善事項 (例)	・周知することになっていない
×不適合事項	・施工中における決まった注意事項が全くない

(4) 各判断の事例

内装関連／機器交換共通

Q：施工中における注意事項は決まっていますか？また現場への周知はどのように行っていますか？

A1：施工上の注意事項を決めています。工事開始前に施工管理者が委託業者を集め、口頭で説明伝達し、疑問等あれば質疑応答して周知するようにしています。合わせて内容が記載された用紙を配布し周知徹底をしています。◎

A2：特にマナーに関しては注意するようにしています。半年に1回程度の委託先事業者を集めた会を開催していますので、そういった場を利用して周知するようにしています。○

A3：全ての工事に共通な事項と、工事により異なる事項がありますが決められたものはありますが、特別に周知はしていません。△

A4：特にありません。施工に関しては委託業者に任せているので。×

参考

事業者外形基準（書類審査）

【基準1-①】

リフォーム工事を自ら行う事業者であって、リフォーム工事に関して実績があること

解説

組織がリフォーム工事を自ら行っている事業者（元請け）であり、3年以上のリフォーム工事の実績があること。

【基準1-②】

リフォーム工事に問題が発生したときに、最終的に顧客に影響を与えない体制となっていること

解説

工事補償保険（工事中の不測かつ突発的な事故による損害を補償する保険（建設工事保険））、賠償責任保険（工事に起因する第三者の身体障害及び財物損壊が発生したことによる法律上の賠償責任を負担することによって被る損害を補償する保険、リフォーム瑕疵保険（工事を行った部分に瑕疵が発生したことによる補修費用を補償する保険）のいずれかの保険に加入しているなど、問題発生時の対応が担保され、最終的に顧客に影響を与えない体制になっていること。

【基準1-③】

申請年度以前4年間（事業年度）に法令違反がないこと

解説

申請年度以前4年間（事業年度）において、事業者及び資格者または事業が、法規制（建築基準法、建築士法、建設業法、特定商取引に関する法律、その他関係法令等）に違反したことがないこと、もしくは違反したものの申請時点では既に違反処理が終了し、今後の法令遵守を確約することを自己宣言し、経営者が署名すること。

本ガイドラインについてのお問い合わせ先

〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-7-2 ステージビルディング 4F

一般財団法人ベターリビング システム審査登録センター リフォーム業務審査部

TEL 03-5211-0567 FAX 03-5211-0594

E-mail blr-c@cbl.or.jp