

令和6年度

住宅の長寿命化リフォームを含めた様々なリフォームの推進にむけて  
事業者等が取組むべき具体的な内容や実際の取組み事例の収集・分析業務

－ リフォームの推進にむけて事業者等が取組むべき  
具体的な内容や実際の取組み事例 －

報告書

令和7年2月



一般社団法人

住宅リフォーム推進協議会



令和6年度

住宅の長寿命化リフォームを含めた様々なリフォームの推進にむけて  
事業者等が取り組むべき具体的な内容や実際の取り組み事例の収集・分析業務

－ リフォームの推進にむけて事業者等が取り組むべき  
具体的な内容や実際の取り組み事例 －

報告書

## 目次

<b>第1章 調査の概要</b>	…	<b>1</b>
(1) 調査の目的	…	1
(2) 調査の方針	…	1
(3) 調査の内容	…	3
①調査方法	…	3
②調査項目	…	6
③調査対象事業者	…	9
(4) 報告書の構成	…	10
(5) 調査の結果	…	10
①「住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル」に関すること	…	10
②「カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル」に関すること	…	11
③社会状況の変化による課題認識の取り組みのアンケートについて	…	12
④委員の考える検討課題	…	12
(6) 今後の検討課題	…	12
(7) 令和6年度 技術情報委員会名簿	…	14

<b>第2章 住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル</b>	…	<b>15</b>
(1) 調査の内容	…	15
(2) 調査で得られた事項	…	16
【事業方針の明確化】 …取組み①	…	16
【信用・信頼の見える化】 …取組み②、取組み③	…	19
【提案の見える化】 …取組み④、取組み⑤	…	24
【継続的な関係構築】 …取組み⑥	…	27
<b>第3章 カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル</b>	…	<b>29</b>
(1) 調査の内容	…	29
(2) 事例	…	32
(3) 調査で得られた事項	…	40
①省エネ向上に向けたリフォーム工事内容について	…	40
②省エネリフォームにおける提案プロセス例	…	42
<b>第4章 社会状況の変化による課題認識及び取組み</b>	…	<b>47</b>
(1) 社会状況の変化への取組みに関するリフォーム事業者アンケート調査	…	47
①調査した事業者の属性・アンケートの概要	…	47
②アンケートのまとめ	…	48
(2) 今年度の調査対象事業者の取組み状況	…	52
(3) 委員の考える検討課題	…	55
①アンケートの概要	…	55
②アンケートのまとめ	…	58
<b>第5章 これまでの成果と今後の検討課題</b>	…	<b>59</b>
(1) これまでの成果	…	59
①本年度の調査結果	…	59
②過年度調査結果を踏まえた成果の整理	…	63
(2) 今後の検討課題	…	64

## 第1章 調査の概要

### (1) 調査の目的

一般社団法人住宅リフォーム推進協議会（以下、「リ推協」という）に設置している技術情報委員会（以下、「当委員会」という）では、これまで、住宅の長寿命化・生活の質の向上に繋がるリフォーム（主に、劣化対策、耐震性、省エネ性、維持管理・更新の容易性の向上）に取り組んでいる事業者のビジネスモデル等に関する情報を収集し、《6つの取組み》としてとりまとめ、その促進を図ってきた。

最近では、住宅の長寿命化・生活の質の向上に繋がるリフォーム等の先進的な実践事例をはじめ、地球環境問題、カーボンニュートラル実現、SDGsへの対応など近年の住宅産業分野における課題に対応したリフォーム推進のために有益な事例を収集し、それらの情報を整理している。

昨年度調査においては、過年度調査を更に進化させることを目的として、過年度調査で得られた内容を補完、深掘りするため、「住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル（主に、劣化対策、耐震性、維持管理・更新の容易性の向上を含む事例）」及び「カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル（省エネルギー性の向上を含む事例）」を主なテーマとして近年の社会的要請・顧客ニーズに対応した事業継続・拡大につながるビジネスモデルの抽出、喫緊の課題に対応したリフォーム促進に向けて事業者が目指す姿（事業スタンスの確立・見える化につながるビジネスモデル）の整理を試みた。

本年度調査においても、昨年度調査の内容をさらに深化させるため、継続的に調査を行う。昨年度設定した「カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル（省エネルギー性の向上を含む事例）」について、ニーズやきっかけなどのリフォームに至ったパターンに関する情報が不足していると考えられる部分の情報収集に注力することとした。それに伴い、リフォーム（特に性能向上リフォーム）を行う上での市場環境・関係法令の変化等に対する意識や対応状況等に関する内容が把握された場合は、それらを《6つの取組み》に反映することとした。

なお、本調査で得られた結果は、「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」及び「省エネリフォームの取組み方」として整理し、次年度、リフォーム事業全般の取組方法や参考事例を分かり易く説明するテキストに反映し、リ推協が行う事業者向けセミナーや協議会会員における取組みに活用されること想定している。

### (2) 調査の方針

過年度調査では、リフォーム事業者の事業内容やビジネスモデルに焦点を当てて調査が実施され、「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」をとりまとめ、リ推協が開催するセミナー等による周知を行ってきた。まずは、この《6つの取組み》を深化させるため、更なる事例や情報の収集・整理を行うことが必要と考えられる。

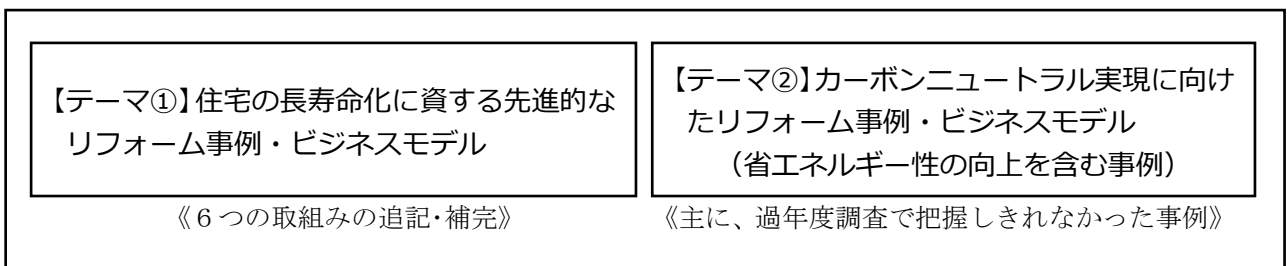
一方、近年では、地球規模の環境問題、省CO<sub>2</sub>、SDGsへの対応が目指されており、2020年10月、我が国政府は2050年までに温室効果ガスの排出を全体としてゼロにする「カーボンニュー

トラル」を目指すことを宣言している。これを受けて、住宅産業分野では、2050年にストック平均でZEH・ZEBレベルの省エネ性能の確保を目指すこととされ、その実現に向けた各種補助金の創設やリフォーム促進税制等の施策が講じられており、リフォーム事業者においてもカーボンニュートラルの実現に資する提案を行うことが契機となると考えられる。

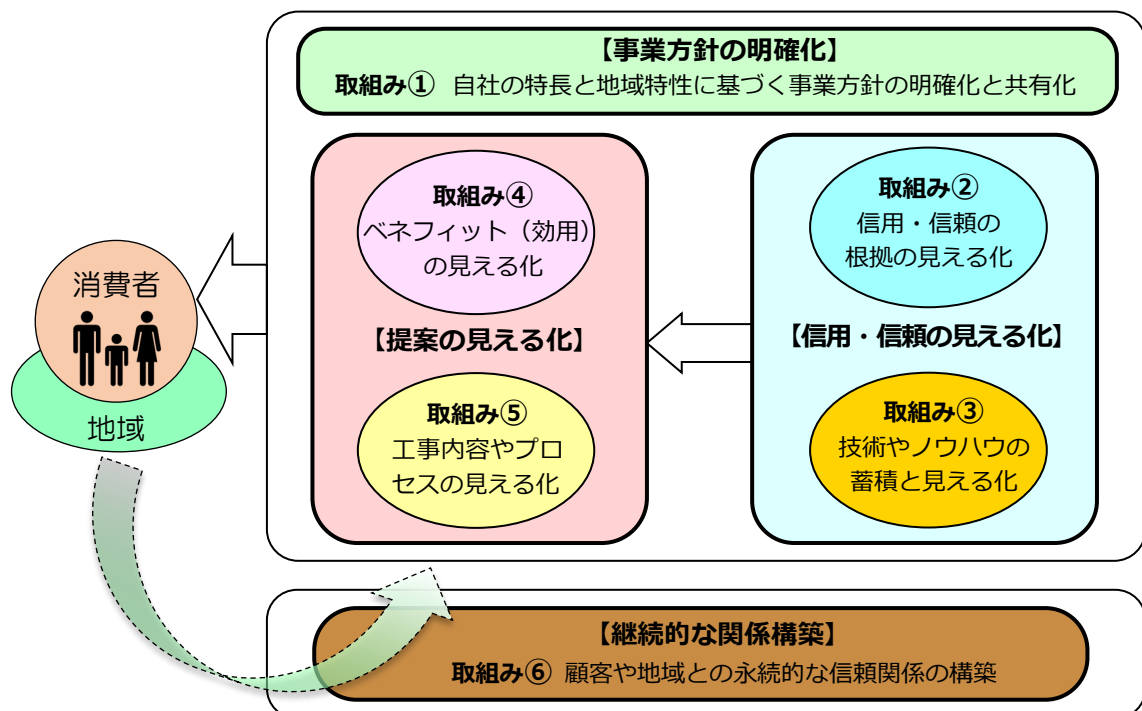
以上を踏まえリフォーム事業者の事業内容やビジネスモデルに焦点を当てた調査が行われてきた過年度調査の内容を深化させるとともに、地球環境問題、省CO<sub>2</sub>、SDGsへの対応など近年の住宅産業分野における課題に対応したリフォーム促進のために有益な情報を収集するため、2つのテーマを設定し、調査を実施することとした。

今後のリフォーム促進に向けては、カーボンニュートラルの実現に向けた取組みを含め、各事業者がどのような姿勢で事業を行っているか、社会状況の変化に対応し、変化する消費者ニーズに応えるために、実際にどのようにリフォーム工事の提案を行っているか、どのような工夫を行っているのかといった具体的な情報を収集・整理することが、事業者の今後の事業展開に有益であると考え、調査を進めることとした。

本年度調査で設定したテーマは次のとおりである。



■ 「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」



## 【テーマ①】住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル

…住宅の長寿命化を図るためには、工事内容そのものとともに、「顧客から信用・信頼され」「適切な設計・施工の技術を身につけ」「継続的な関係を構築する」ビジネスの仕方も重要となる。

…過年度の調査において、会員団体から紹介を受けた先進的な事業者のリフォーム事業への取組み方を「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」として継続的に整理を行ってきた。

⇒本年度調査においても、引き続き、《6つの取組み》に追記・補完する内容の整理を行う。

## 【テーマ②】カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル

…①の内容のうち、既存住宅の省エネリフォーム（断熱改修、高効率な熱源装置や設備機器の導入等）に関して、その工事内容だけでなく、顧客のどのようなニーズに対して、具体的にどのように性能向上を提案・実現したか（提案プロセスの体系化）について情報収集及び整理を行うことをテーマとする。

…また、今年度は、上記整理に基づき過去に行われた調査結果を含め、省エネリフォームの取組み方についてのとりまとめを行う。

### （3）調査の内容

#### ①調査方法

（2）で設定した2つのテーマについて、次の方法により調査対象事業者を選定し、調査を実施した。

リ推協会員団体や当委員会委員の所属する団体の事務局を通じて、会員事業者に対して「省エネ改修を伴うリフォーム事例に関する調査」シートによるアンケート調査を実施した。回答のあった事業者より、本年度の調査の趣旨に合致する事業者や、過年度調査で得られなかったリフォーム事例を提供していただいた事業者を抽出し、より具体的で詳細な情報が得られる対面式によるヒアリング調査を基本として調査を行った。

調査を実施するにあたっては、次の2事項をポイントに据え、2つの調査テーマとの関係を次ページの表「**■本年度調査テーマと調査の視点**」のように捉えて調査を進めることにより、良質な住宅ストック形成、既存住宅流通・リフォームの市場規模拡大に向けて、リ推協の事業者向けセミナーにおいてリフォームの事業の実務への活用にあ資する内容として紹介できるものとしてとりまとめることを目指した。

- ・外皮性能（床、壁、屋根、天井、基礎、開口部 等）の向上を図った事例
- ・高効率設備機器、省エネ対応の住設機器を導入した事例

さらに、次に示すリフォームを取り巻く社会情勢等の変化への対応状況についてもアンケートを同時に実施し、詳細のヒアリング調査を実施する事業者にはこれらの取組み状況等についてもヒアリングを行った。

- ・働き方改革への対応について（スタッフや職人の労働時間規制、DX 導入による業務の効率化など）
- ・少子高齢化に伴う人材不足への対応について（職人の高齢化、若い人材の定着率の低さなど）
- ・法制度の改正への対応について（石綿による職人等の健康被害防止に向けた法制度の改正/4号特例（審査省略制度）の縮小・建築物省エネ法の改正など）

■本年度調査テーマと調査の視点

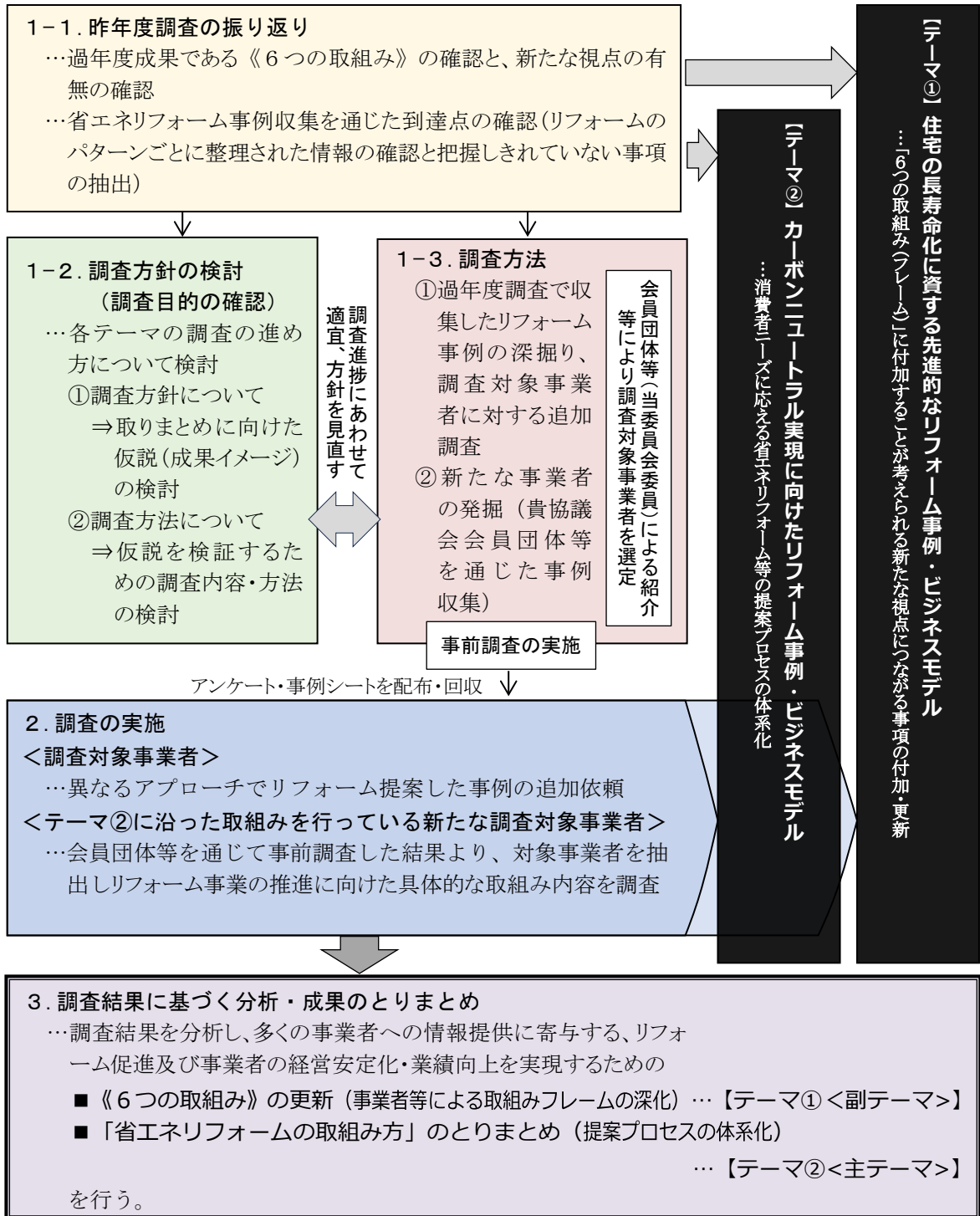
	【テーマ①】 住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル	【テーマ②】 カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル
事業の発展に向けた新たな取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・《6つの取組み》に依拠する項目</li> <li>・特に、人材の確保・育成や安定的な事業実施に向けた体制整備のあり方 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネリフォームや断熱改修に関する知識やノウハウの蓄積状況</li> <li>・上記事項の社内や連携事業者との共有方法 等</li> </ul>
環境変化への対応（社会課題、市場動向、消費者志向、関係法令等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建材等の価格高騰等によるリフォーム事業への影響</li> <li>・石綿対策など関係法令の改正への対応状況や情報が不足している事項 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客や消費者の住宅の省エネ・断熱改修への関心の変化の有無</li> <li>・高齢期を見据えた暮らし方に対する消費者意向の傾向</li> <li>・補助金等の活用状況 等</li> </ul>
その他の調査事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近年の社会状況の変化に対応したリフォーム工事の内容やあり方</li> <li>・特に、子育て世帯への対応を含む将来の世帯の変化等に配慮したリフォームのあり方 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的なリフォーム事例の情報</li> <li>・原則として昨年度調査における「事例シート」に準拠 [主な情報項目]</li> <li>・施主のニーズ</li> <li>・省エネリフォーム・断熱改修の提案方法、提案した内容 等</li> </ul>
調査対象とする事業者・事例の選定の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過年度同様、中小規模の事業者（年商10億円未満）の他、今年度は大手の企業も対象とする</li> <li>・地域特性ごとの違いを把握することを考慮し、多様な地域・立地の事業者を選定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後リフォームのターゲットとなっていく新耐震以降に建設された住宅におけるリフォーム工事を中心に選定</li> <li>・工事内容とともに、リフォームニーズ・リフォームのきっかけが多様となることに留意して設定</li> </ul>
アウトプットのイメージ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・《6つの取組み》に追記・補完する取組みのあり方・考え方や取組みの例を抽出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「省エネリフォームの取組み方」として、今後のリ推協の断熱改修等に関する情報提供を行う上での基礎資料としてとりまとめ</li> </ul>



【テーマ①】【テーマ②】ともに、調査対象事業者候補の抽出にあたっては、リ推協の会員団体（住宅リフォーム事業者団体登録制度の登録団体を含む）から、それぞれの業態（リフォーム専門店、専門工事業者、工務店）ごとに紹介を受けることとした。

以上を踏まえた、本年度の調査実施フローを示す。

■本年度の調査実施フロー



## ②調査項目

調査テーマとした「【テーマ①】住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル」「【テーマ②】カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル」に関する情報を収集・整理するため、次に挙げる内容・項目を把握するための調査を行った。

具体的には、前述したように、近年の住宅産業分野に求められる重要テーマである【テーマ②】のとりまとめに向けた深掘り調査を進めることを中心に、【テーマ①】に関しても継続して情報の収集を行うこととした。

テーマ別の調査項目は次のとおりである。

### 【テーマ①】 住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル

- ・《6つの取組み》に関する事業者としての取組みや事業方針のほか、昨年度調査からの継続調査項目として社会情勢の変化への対応状況等についてヒアリング調査を行う。
- ・過年度調査において収集・整理した内容を補完することを目的として、主な調査項目を次のとおり設定する。

#### ■ 【テーマ①】の主な調査項目

調査内容	主な調査項目
1) 《6つの取組み》に関する事	<ul style="list-style-type: none"><li>・事業方針の設定有無（地域特性に応じた設定意図、他業者との連携状況など）</li><li>・事業展開する地域の特性（気候風土、生活様式等）、事業を行う圏域の特性（範囲や当該圏域において多く見られる物件特性（建て方・所有形態等）等）</li><li>・事業方針の社内での共有化の方法・共有化による効果</li><li>・得意とするリフォームの内容</li><li>・建物調査や計画・設計に関する技術等の蓄積方法 など</li></ul>
2) 近年の営業環境	<ul style="list-style-type: none"><li>・昨今の社会状況の変化による課題の認識および取組みについて</li><li>・近年の営業環境の変化（材料費の高騰、消費者意識の変化等）、法改正等への対応状況 など</li></ul>
3) 事業者の基本情報	<ul style="list-style-type: none"><li>・事業者の基本諸元（スタッフ数、売上の傾向、BtoB/BtoCの内訳、新築/リフォーム等工事の内訳、新規/OB顧客の内訳、直近のリフォーム工事件数・平均工事費等）</li><li>・主な工事の対応範囲・部位 など</li></ul>

### 【テーマ②】 カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル

- ・カーボンニュートラル実現に向けたリフォームに関する具体のリフォーム事例の紹介を受けることとして、リフォームを進めるに当たっての姿勢や考え方等についてヒアリング調査を行う。
- ・主な調査項目は次のとおりである。

■【テーマ②】の主な調査項目

調査内容	主な調査項目
1) リフォームのニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リフォーム相談のきっかけ、内容（相談当初における断熱性向上に対するニーズの有無）</li> <li>・リフォーム相談に来た経緯（事業者選びの経緯を含む） など</li> </ul>
2) リフォーム工事の提案内容 (工事を行う上での課題と対処方法)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容に対応したリフォーム提案の経緯、内容               <ul style="list-style-type: none"> <li>→リフォーム提案の内容</li> <li>→施主の意識変化（リフォーム提案による意識の移り変わり）</li> <li>→提案に用いているツール</li> </ul> </li> <li>・小規模リフォームに関する相談を発端とした総合的なリフォーム実施へのプロセス（段階的リフォームの提案方法を含む）</li> <li>・工事を実施する上での課題と対処法 など</li> </ul>
3) 工事内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部分断熱改修等の実施内容               <ul style="list-style-type: none"> <li>→断熱区画の設定・計画の考え方・留意点                   <ul style="list-style-type: none"> <li>…主寝室や居間などの主たる生活空間と、台所、浴室、洗面・脱衣室等の水回り空間を合わせて断熱区画とする 等</li> </ul> </li> <li>→断熱の区画を施工する上での留意点・技術蓄積の方法 等</li> <li>→リフォーム前後における仕様の変化</li> <li>→複数目的の工事の効率的な実施技術（断熱改修に合わせて換気性や防犯性の高い窓や玄関扉に交換する／長期優良住宅化に合わせて、防災に配慮した基礎や外構等に改修する 等）</li> </ul> </li> <li>(併せて行っている場合)</li> <li>・住宅の長寿命化（主に、劣化対策、耐震性、維持管理・更新の容易性の向上）に資する対策・工事の内容</li> <li>・採用技術・工法、目指した性能レベル など</li> </ul>
4) 事例の基本情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅の基本諸元（構造、床面積等）</li> <li>・家族の基本諸元（家族構成、相続の有無等） など</li> </ul>
5) 補助金等の活用実態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補助金等の活用状況</li> <li>・補助金等の活用にあたっての課題と対処法 など</li> </ul>
6) 事例の評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リフォーム工事の評価（施主の満足度を含む）</li> <li>・リフォーム工事完了後のアフターフォローの内容（クレームや不具合が生じている場合は、その補修等対処内容等）</li> <li>・リフォーム工事を実施したことによる顧客・事業展開の変化 など</li> </ul>
7) カーボンニュートラルに対する方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カーボンニュートラル実現に向けた事業方針</li> <li>・高断熱窓への交換、外壁・天井の断熱改修、高効率の住設機器の導入等、省エネ・省CO<sub>2</sub>に向けた提案や工事の実施の状況 など</li> </ul>
8) 事業者の基本情報	【テーマ①】3)に同じ

- ・1)～6)については、過去の調査で蓄積された事例情報も踏まえ、事例シートにとりまとめることとし、とりまとめに必要な事例の種別（住宅の立地する地域、住宅の種類、工事の範囲・区画の設定方法、断熱改修の工法等）を整理・抽出し、それに対応した事例情報の収集を行うこととする。

## ■ 事例シート

1. 物件の概要（築年、構造・工法、劣化等の状況等）
2. 施主の属性（世帯属性、施主と事業者との関係（OB顧客・新規顧客）等）
3. リフォームのきっかけ・経緯
4. 検討プロセス・提案内容
5. リフォーム・改修工事の概要（施工面積、工事費、性能向上項目、図面、写真等）
6. 断熱性・気密性向上に向けた施工内容（浴室・洗面所・脱衣室、トイレ・居室等の床・壁・天井・開口部等）の性能向上の方法・仕様）
7. 施主の評価（リフォーム後の快適性に対する評価等） など

<p><b>6. 断熱性・気密性向上に向けた工種</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">浴室</td> <td style="width: 80%;">壁 天井</td> </tr> <tr> <td>洗面所・脱衣室</td> <td>開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>トイレ</td> <td>天井 開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>居室</td> <td>壁 天井 開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>LDK</td> <td>天井 開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>その他 （作業室等）</td> <td>天井 開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>廊下・エントランスホール</td> <td>天井 開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>階段</td> <td>天井 開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>玄関</td> <td>天井 開口部・壁紙等</td> </tr> <tr> <td>外壁・屋根など、 その他、断熱性・ 気密性向上に向け て行ったこと</td> <td>壁 天井 大屋根</td> </tr> </table> <p><b>7. 施主の属性</b>  <small>※リフォーム後の 快適性に対する 評価</small>      リフォーム後の 施主等との関係</p> <p><b>8. その他特記事項</b>  <small>※対応の工種 等との区別</small></p>	浴室	壁 天井	洗面所・脱衣室	開口部・壁紙等	トイレ	天井 開口部・壁紙等	居室	壁 天井 開口部・壁紙等	LDK	天井 開口部・壁紙等	その他 （作業室等）	天井 開口部・壁紙等	廊下・エントランスホール	天井 開口部・壁紙等	階段	天井 開口部・壁紙等	玄関	天井 開口部・壁紙等	外壁・屋根など、 その他、断熱性・ 気密性向上に向け て行ったこと	壁 天井 大屋根	<p>(年次)</p> <p>①工種</p> <p>②工種</p> <p>③工種</p> <p>④工種</p>	<p><b>6. リフォーム・改修工事の概要</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">施工面積</td> <td style="width: 70%;">㎡</td> </tr> <tr> <td>施工期間</td> <td>日</td> </tr> <tr> <td>工事費</td> <td>万円</td> </tr> <tr> <td>性能向上項目</td> <td>                 【断熱性能】                  【気密性能】                  【防音性能】                  【防湿性能】                  【防虫/防蟻性能】             </td> </tr> <tr> <td>その他工事内容</td> <td>                 ※窓枠の交換や換気                  等                  ※利用した補助制度                  等             </td> </tr> </table> <p>⑤工種</p> <p>⑥工種</p>	施工面積	㎡	施工期間	日	工事費	万円	性能向上項目	【断熱性能】 【気密性能】 【防音性能】 【防湿性能】 【防虫/防蟻性能】	その他工事内容	※窓枠の交換や換気 等 ※利用した補助制度 等	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>事業者名</b></td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td><b>事例番号</b></td> <td colspan="3"><b>事業者所在地</b></td> </tr> <tr> <td colspan="4">事例名を表現するキーワードフレーズ</td> </tr> </table> <p><b>1. 物件の概要</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">築年</td> <td style="width: 15%;">年(築年)</td> <td style="width: 20%;">所在地</td> <td style="width: 15%;">階</td> <td style="width: 35%;">市区町村</td> </tr> <tr> <td>構造・工法</td> <td>造</td> <td>階数</td> <td colspan="2">階建て</td> </tr> <tr> <td>建て方</td> <td>戸建・共同</td> <td>延べ面積</td> <td colspan="2">㎡</td> </tr> <tr> <td>劣化等の状況</td> <td colspan="4">※事例記載の工種 プロジェクトで対応 した内容</td> </tr> </table> <p><b>2. 施主の属性</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">建築人数</td> <td style="width: 80%;">人</td> </tr> <tr> <td>世帯構成</td> <td></td> </tr> <tr> <td>世帯主年齢</td> <td>代</td> </tr> <tr> <td>施主と事業者との 関係</td> <td> <input type="checkbox"/> 旧顧客  <input type="checkbox"/> 旧顧客の親族・知人等  <input type="checkbox"/> 新規顧客                      具体的に：                 </td> </tr> </table> <p><b>3. リフォームのきっかけ・経緯</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 100%;">リフォームのきっかけ・動機</td> </tr> <tr> <td>相談・依頼にまつきっかけ・理由 事業者の選定理由</td> </tr> </table> <p><b>4. 検討プロセス・提案内容</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 100%;">                 ④検討プロセス・検討プロ                  ①                  ※当初の施主の要望等に対し、それ                  以上に提案し、最終的に入札内                  部、納付の検討等                  ※事業者の状況等の条件を踏                  まえた計画の考え方                  ※断熱する範囲の決定や工事費の                  提示の考え方、断熱範囲で採                  取すべき断熱の設計の有無、考え方                  等             </td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">事例-1</p>	<b>事業者名</b>				<b>事例番号</b>	<b>事業者所在地</b>			事例名を表現するキーワードフレーズ				築年	年(築年)	所在地	階	市区町村	構造・工法	造	階数	階建て		建て方	戸建・共同	延べ面積	㎡		劣化等の状況	※事例記載の工種 プロジェクトで対応 した内容				建築人数	人	世帯構成		世帯主年齢	代	施主と事業者との 関係	<input type="checkbox"/> 旧顧客 <input type="checkbox"/> 旧顧客の親族・知人等 <input type="checkbox"/> 新規顧客 具体的に：	リフォームのきっかけ・動機	相談・依頼にまつきっかけ・理由 事業者の選定理由	④検討プロセス・検討プロ ① ※当初の施主の要望等に対し、それ 以上に提案し、最終的に入札内 部、納付の検討等 ※事業者の状況等の条件を踏 まえた計画の考え方 ※断熱する範囲の決定や工事費の 提示の考え方、断熱範囲で採 取すべき断熱の設計の有無、考え方 等
浴室	壁 天井																																																																											
洗面所・脱衣室	開口部・壁紙等																																																																											
トイレ	天井 開口部・壁紙等																																																																											
居室	壁 天井 開口部・壁紙等																																																																											
LDK	天井 開口部・壁紙等																																																																											
その他 （作業室等）	天井 開口部・壁紙等																																																																											
廊下・エントランスホール	天井 開口部・壁紙等																																																																											
階段	天井 開口部・壁紙等																																																																											
玄関	天井 開口部・壁紙等																																																																											
外壁・屋根など、 その他、断熱性・ 気密性向上に向け て行ったこと	壁 天井 大屋根																																																																											
施工面積	㎡																																																																											
施工期間	日																																																																											
工事費	万円																																																																											
性能向上項目	【断熱性能】 【気密性能】 【防音性能】 【防湿性能】 【防虫/防蟻性能】																																																																											
その他工事内容	※窓枠の交換や換気 等 ※利用した補助制度 等																																																																											
<b>事業者名</b>																																																																												
<b>事例番号</b>	<b>事業者所在地</b>																																																																											
事例名を表現するキーワードフレーズ																																																																												
築年	年(築年)	所在地	階	市区町村																																																																								
構造・工法	造	階数	階建て																																																																									
建て方	戸建・共同	延べ面積	㎡																																																																									
劣化等の状況	※事例記載の工種 プロジェクトで対応 した内容																																																																											
建築人数	人																																																																											
世帯構成																																																																												
世帯主年齢	代																																																																											
施主と事業者との 関係	<input type="checkbox"/> 旧顧客 <input type="checkbox"/> 旧顧客の親族・知人等 <input type="checkbox"/> 新規顧客 具体的に：																																																																											
リフォームのきっかけ・動機																																																																												
相談・依頼にまつきっかけ・理由 事業者の選定理由																																																																												
④検討プロセス・検討プロ ① ※当初の施主の要望等に対し、それ 以上に提案し、最終的に入札内 部、納付の検討等 ※事業者の状況等の条件を踏 まえた計画の考え方 ※断熱する範囲の決定や工事費の 提示の考え方、断熱範囲で採 取すべき断熱の設計の有無、考え方 等																																																																												

### ③調査対象事業者

事前調査を行い、調査目的に沿う事業者を抽出することを基本とし、当委員会委員から推薦された事業者も含め調査対象とした。

抽出した事業者のうち調査協力を得られた事業者は、次表に示す4事業者であった。ここに4事業者の特徴・概要についてまとめる。

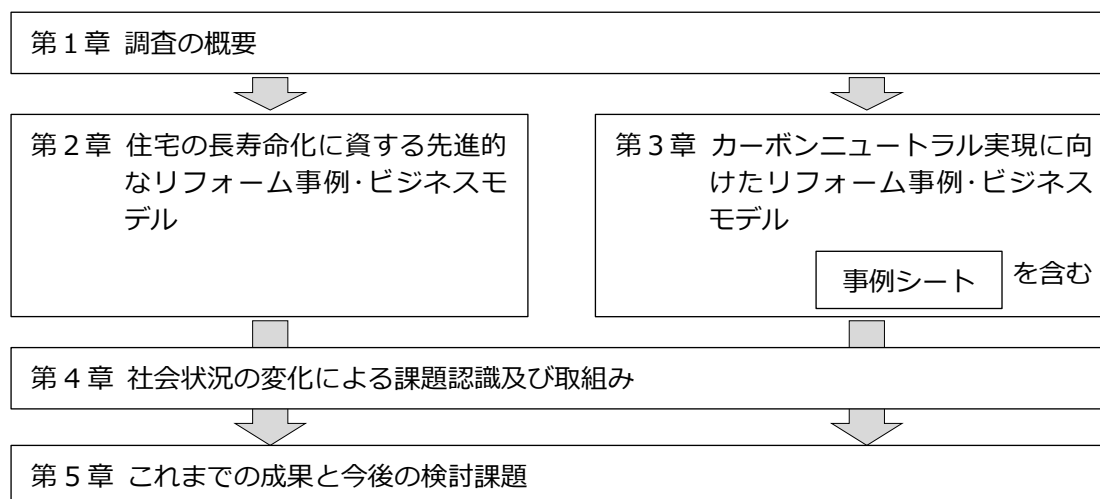
#### ■調査実施事業者一覧

事業者名 (左欄は過去の調査年度)		事業者属性 ・業種	特徴・概要	リフォーム 事例数
新規	(有) 田中住建 (東京都府中市)	工務店	○地元を中心に断熱性能向上リフォームの提案	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業規模：1～2億円（内、リフォームの占める割合：3～4割）</li> <li>・創業60年以上、地元根ざし、高性能住宅を提供する工務店</li> <li>・従業員：6名（内、社員大工：3名）</li> <li>・商圏：府中市近郊</li> </ul>				
新規	東京ガスリノベーション (株) (東京都品川区)	リフォーム 専門店	○暮らしの困りごとを規模に応じて3つの事業部で対応 ○断熱性能向上に資するリフォームを提案 ○品質管理の体制を構築	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業規模：約100億円（内、買取再販を除く提案型リフォームの売上16～17億円）</li> <li>・リフォーム専門として40年事業展開し、現在はリノベーション等の大規模リフォームをメインに展開</li> <li>・従業員：288名（内、リフォーム事業部：58名）</li> <li>・商圏：東京23区、神奈川県横浜市・川崎市、埼玉県南部、千葉県西部</li> </ul>				
新規	(株) インテリックス (東京都渋谷区)	買取再販業	○買取再販事業として、仕入れ、リノベーション、販売を一貫してグループ会社で実施 ○リノベーションの新工法の開発を重ね、性能向上と人材不足への対応を実現	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業規模：427億円（内、買取再販を含むリノベーション事業分野の売上374億円）</li> <li>・リノベーションマンション事業を中心に、不動産の仕入れや企画、運営、販売、管理業務などを担う総合企画会社</li> <li>・従業員：連結319名（単体213名）</li> <li>・商圏：首都圏・札幌・仙台・名古屋・大阪・広島・福岡</li> </ul>				
新規	(株) 北村塗装店 (高知県高知市)	専門工事 業者 (塗装)	○BtoBからBtoCへの事業拡大 ○塗装専門業から、窓交換等の開口部のリフォームも展開	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業規模：10億円程度（内、リフォームの占める割合：3～4割）</li> <li>・100年以上地元根ざした外壁・屋根塗装専門店</li> <li>・従業員：47名（内、社員職人：26名）</li> <li>・商圏：BtoB 高知県全域、BtoC 高知市、南国市、香南市、土佐市など車で1時間圏内</li> </ul>				

#### (4) 報告書の構成

「調査の方針（調査テーマの設定）」に示すテーマごとに、基本的に以下の項目に従い、変化する消費者ニーズ、社会的要請に応えるためのリフォーム工事の具体的な進め方、具体的な工夫等、事業者によるリフォーム促進に向けて有益な情報となるよう、取りまとめ・分析を行った。

##### ■ 報告書の構成



#### (5) 調査の結果

本年度調査で行った4事業者に対するヒアリング等の結果及びその分析・整理に基づき、得られた調査結果・成果と、社会状況の変化による課題認識の取組みについて427の事業者に行ったアンケート結果と、当委員会の委員が考える今後の検討課題のアンケート結果について次に示す。

##### ① 「住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル」に関すること

- ・リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》の深化
- ・本年度調査により収集した各事業者の取組みは、これまでに整理された《6つの取組み》に内包されるものであったものの、新たな知見を含むものも見られた。
- ・また、取組みの具体的内容やリフォーム事業に取組む姿勢等については他の事業者の参考になる知見、情報が多く得られた。次に主なものを挙げる。

##### 【取組み①】 自社の特長と地域特性に基づく事業方針の明確化と共有化

- 工務店が高性能の住宅を施工するために、自社の大工を教育し他の大工を雇わずに自社のみで施工。
- これまで BtoB の下請けが多かった専門工事業者が事業安定化のため、元請けでの住宅リフォームに事業拡大。
- 質の高い既存ストック流通に向けたマンションの買取再販の展開。
- 自社のターゲットを明確にして、それに対応する体制を整備。

##### 【取組み②】 信用・信頼の根拠の見える化

- パートナーシップを結ぶ工事業者とパートナー会をつくり、マナー研修等の勉強会を

実施。現場で起きていることを把握する体制を構築し、品質管理の徹底を図る。

- 独自の保証制度によるアフターサービスのシステム構築。

#### 【取組み③】技術やノウハウの蓄積と見える化

- ZEH 水準を視野に入れた新工法の開発を行い施工負担を抑制。
- 地域の工務店が集まり勉強会を開催し、全体のレベルの底上げする取組みを実施。
- 3年目までの若手技術者を、外部での研修に毎年参加させ基礎を学び、若手の育成を実施。
- 断熱や品質管理などに注力したリフォームの推進。

#### 【取組み④】ベネフィット（効用）の見える化

- 断熱リフォームを実施することによる、健康面への効果を示す営業資料を活用。
- リフォームによって実現される空間を体感できる場を提供し、リフォームによるベネフィットを体感。

#### 【取組み⑤】工事内容やプロセスの見える化

…（②の事例の内容に含む）

#### 【取組み⑥】顧客や地域との永続的な信頼関係の構築

- 専門工事業者において専門以外の分野に関する改修を提案することで顧客との接点を見いだす。
- 事前の打合せを徹底し、丁寧に顧客と向き合った提案で信頼関係を構築する。

### ② 「カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル」に関すること

- ・ 省エネ・省CO<sub>2</sub>に対する意識が高い消費者もいることが、今年度調査対象事業者からのヒアリングにおいて確認できた。カーボンニュートラル実現を目指したリフォームの普及促進を図るためには、消費者の住まいに対する不安・不満を的確に捉え、専門用語以外にも健康や目安光熱費の見える化で消費者にわかりやすい提案をすることが重要であることが把握された。
- ・ 各事業者から、省エネ・省CO<sub>2</sub>等を目的としたリフォーム（部分断熱改修を含む）に対する消費者ニーズ、リフォーム提案の実態（基本的な考え方と実際の施工内容等）等を聞くことができ、次に挙げるリフォームのパターンに基づいて、施主への提案方法や施工技術、ノウハウの蓄積の方法等に関する知見や方法等を確認できた。

#### ■ リフォームのニーズ・きっかけ

- A：外壁リフォーム（外壁の補修・塗り直しなど）
- B：屋根リフォーム（屋根の補修など）
- C：水回り空間のリフォーム（トイレ・ユニットバス等の交換）
- D：生活空間のリフォーム（高齢期の生活への不安の解消）
- E：住宅全体のリフォーム（住宅全体の温熱環境の向上）
- F：耐震診断・耐震リフォーム（建物に関する不安の解消と併せた暮らし提案）
- a：省エネ住宅設備機器等の提案

### ③社会状況の変化による課題認識の取組みのアンケートについて

- ・今回の調査において、関係団体に所属する事業者 427 社から回答を得られた。
- ・①働き方改革への対応、②少子高齢化に伴う人材不足への対応、③法制度の改正への対応の全てにおいて、9割以上の事業者が経営上の課題として認識していた。ほぼ半数が課題に対して取組みを進めており、今後取組みに向け検討している事業者を含めると取組みを進めようとしている事業者は9割に及ぶ。3つの課題の中でも、特に「①働き方改革への対応」に取り組んでいる事業者が多いことが確認された。
- ・事業規模別（年商）では、規模が大きいほど取り組んでいる事業者が多いことが確認された。
- ・業態別では、リフォーム専門店が全体の平均より10ポイント以上上回っており、リフォーム専門店において働き方改革への対応、少子高齢化に伴う人材不足への対応、法制度の改正への対応が進んでいることが確認された。

### ④委員の考える検討課題

- ・今後の検討課題について、委員にアンケート調査を実施した。
- ・次に主な意見をあげる。

#### 【性能向上】について

- 災害に強い住宅リフォーム
- 賃貸住宅の省エネリフォーム促進
- エコジョーズの普及や断熱性能向上、最新省エネ設備導入
- 健康を考慮した住宅づくりや、省エネ改修後の満足度把握 など

#### 【既存住宅流通・維持管理・空き家】について

- 計画的な点検・修繕が重要
- 賃貸住宅リフォームの潜在需要 など

#### 【居住者】について

- 居住者自身が住まいや暮らし方を見直す必要がある など

#### 【住生活産業の発展】について

- 雇用環境や福利厚生などの労務環境の充実
- 現場でのアプリを活用した業務効率化の促進 など

#### 【その他】について

- リフォームを取り巻く法制度の変化等に対する事業者の対応や取組みに関する情報発信をしていく など

### (6) 今後の検討課題

当委員会により、今後調査していくことが望まれるテーマとして挙げられた項目は次の通りである。

#### 【性能向上】

- ・耐震性をはじめとする安全性強化への取組み
- ・良好な温熱環境の実現に向けた取組み



- ・省エネルギー性能向上への取組み
- 【性能向上以外】
- ・既存住宅流通・維持管理・空き家
- ・居住者（高齢者/子育て配慮など）
- ・住生活産業の発展
- ・働き方改革、人材不足
- ・法制度改正への対応 など

これらを、網羅的に調査し、住宅を取り巻く様々な社会課題の解決に積極的に取り組む事業者の事業内容等を分析することにより、他の事業者にも参考となる情報として提供していくことが求められる。

## (7) 令和6年度 技術情報委員会名簿

(順不同、敬称略)

	氏名	団体名
委員長	折田 信生	一般財団法人 ベターリビング
副委員長	八田 創	公益社団法人 日本建築士会連合会
委員	柴崎 和彦	キッチン・バス工業会
委員	武田 裕三	一般財団法人 経済調査会
委員	吉田 仁美	一般財団法人 建材試験センター
委員	白井 敬人	一般財団法人 高齢者住宅財団
委員	坂口 岳	一般社団法人 JBN・全国工務店協会
委員	安藤 浩 (～2024年6月)	一般社団法人 住活協リフォーム
	永原 伸浩 (2024年7月～)	
委員	徳富 総一郎	一般社団法人 住宅管理・ストック推進協会
委員	落合 保孝	一般社団法人 住宅生産団体連合会
委員	小泉 吉正	一般社団法人 住宅生産団体連合会
委員	田淵 敦 (～2024年8月)	一般社団法人 ステキ信頼リフォーム推進協会
	宮島 純一 (2024年9月～)	
委員	山田 秀之	東京ガス株式会社
委員	酒井 裕三	一般社団法人 日本住宅リフォーム産業協会
委員	吉田 祐二	一般社団法人 日本ツーバイフォー建築協会
委員	村木 克彦	一般社団法人 日本塗装工業会
委員	鈴木 保宏	一般社団法人 日本木造住宅産業協会
委員	伊藤 健三	日本木造住宅耐震補強事業者協同組合
委員	樽 宏彰	一般社団法人 リノベーション協議会
委員	山名 一郎	一般社団法人 リビングアメニティ協会
委員	川本 修二	公益社団法人 ロングライフビル推進協会

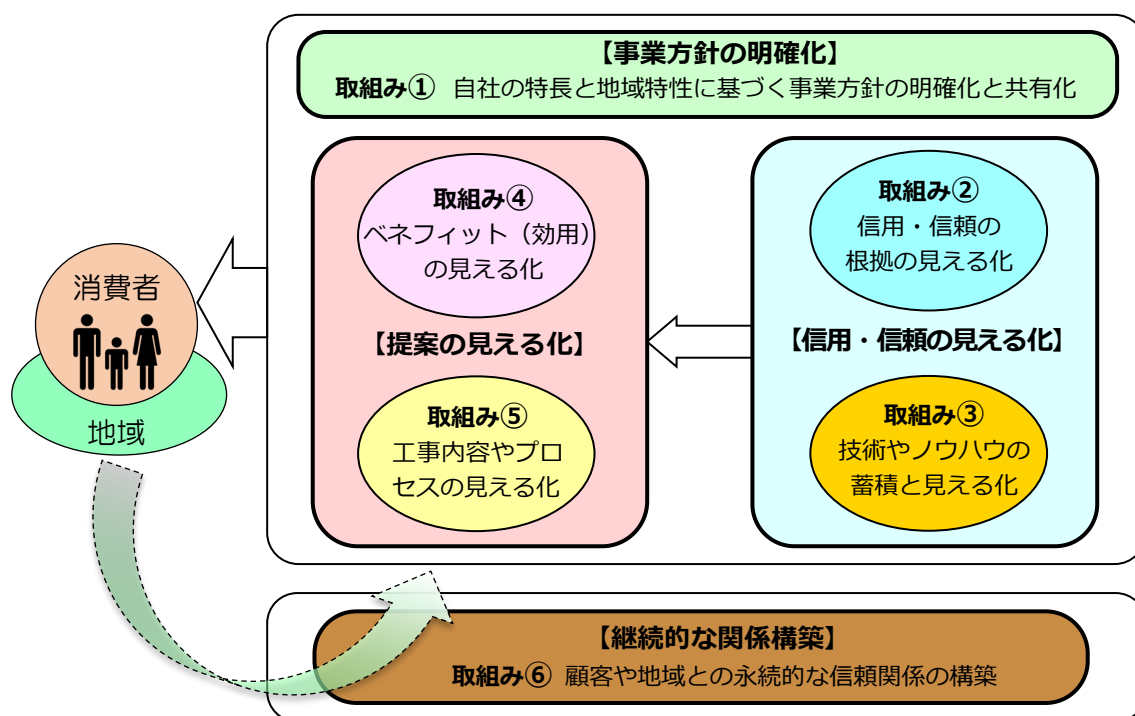
## 第2章 住宅の長寿命化に資する先進的なリフォーム事例・ビジネスモデル

### (1) 調査の内容

住宅の長寿命化を図るためには、工事内容そのものとともに、「顧客から信用・信頼され」「適切な設計・施工の技術を身につけ」「継続的な関係を構築する」ビジネスの仕方も重要となる。

本年度調査においても、過年度調査においてとりまとめられている内容の更新及び更なる深化を目的として、「6つの取組み」に追記・補完する内容の整理を行うための調査を実施し、「6つの取組み」に追加すべき事項がないかについて検証を行った。

#### ■リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》



#### ■主な調査項目

- ・「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」に関する事業者の取組み内容
    - 【取組み①】自社の特長と地域特性に基づく事業方針の明確化と共有化 に関すること
    - 【取組み②】信用・信頼の根拠の見える化 に関すること
    - 【取組み③】技術やノウハウの蓄積と見える化 に関すること
    - 【取組み④】ベネフィット（効用）の見える化 に関すること
    - 【取組み⑤】工事内容やプロセスの見える化 に関すること
    - 【取組み⑥】顧客や地域との永続的な信頼関係の構築 に関すること
  - ・昨今の住宅を取り巻く課題に対応した最新の動き、考え等  
 （働き方改革・少子高齢化に伴う人材不足、法制度改正への対応等について）
- 第4章 社会状況の変化による課題認識及び取組み にて取りまとめる

など

## (2) 調査で得られた事項

本調査で得られた情報から、過年度調査で得られた成果等をもとに設定された《6つの取組み》に新たに抽出・整理された視点・内容等を次に示す。

- ここで整理する「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」は、必ずしも、事業者がそのすべてを実践すべき取組みではなく、自社が有する技術や人材等に照らし、できることから取組んでいく姿勢が必要と考えられる事項を整理したものである。
- 各事業者は、“玉石混淆”と言われるリフォーム業界において、この《6つの取組み》を参考として、自社を売るための“玉”をつくり、磨いていくことが重要である。

## 【事業方針の明確化】

### ◆取組み① 自社の特長と地域特性に基づく事業方針の明確化と共有化

- i) 事業方針を定める : ①自社の専門分野を明確にする／②対象とする地域を定め、その地域の特性を把握する／③自社の特長を確認する／④目指す姿を明確にする
- ii) 経営の理念を定める
- iii) 事業方針を社内で共有化する

- ・「どのようなリフォーム」を、「どのような地域」で、「どのような特長」を活かして提供し、「どのような事業者」になりたいのかを明確にし、それらを事業方針として明確に定め、社内で共有化することが重要となる。
- ・調査対象とした事業者の主な取組み内容を次に整理する。

- 工務店が高性能の住宅を施工するために、自社の大工を教育し他の大工を雇わずに自社のみで施工。

#### 【取組み例：(有) 田中住建】

- ・日本の住宅は、冬は寒く夏は暑く住みにくいと感じていた。先代は宮大工もやっていたが、我々の代ではほぼ宮大工の仕事はなくなった。我々の代で何に注力してやっていくかを考えたときに、断熱・気密に取組むこととした。
- ・以前は、社外の大工を雇っていたが、仕事が丁寧でなく自社の大工で壊してやり直した事があった。当社は 30 年間の断熱リフォームの実績があるが、外注の職人の中には断熱の事をわかっていない人もいる。自社の大工たちからの声もあり、大工を外注することはやめた。

- ・細かいところの管理を社長が自身でやっているため、現場で適切な指示を伝えることができ、技術が確かな大工たちが理解し丁寧に施工してくれる。
- ・新規の顧客は温熱環境に満足いただいた OB 顧客からの紹介がほとんどであるため、断熱リフォームに関心のある顧客が多い。

- これまで BtoB の下請けが多かった専門工業者が事業安定化のため、元請けでの住宅リフォームに事業拡大。

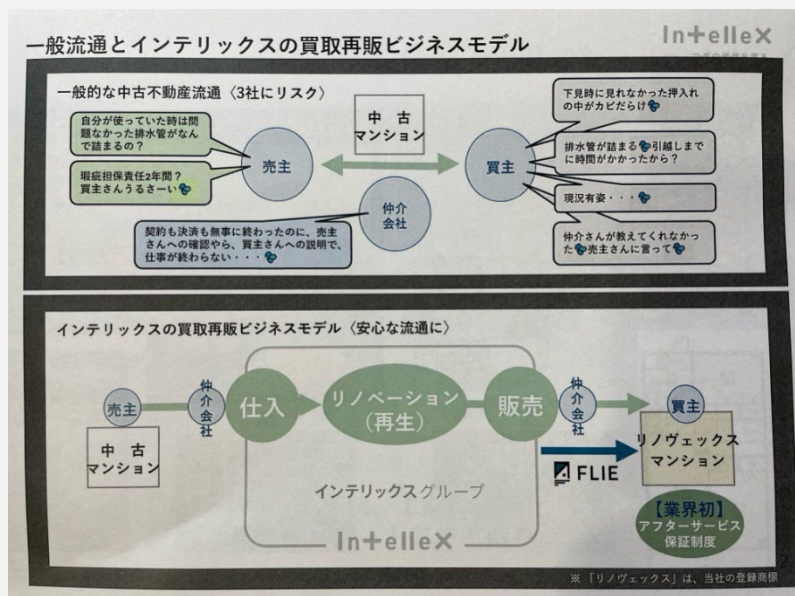
【取組み例：(株) 北村塗装店】

- ・BtoB だけでは元請けからの値段交渉が激しく、自社が元請けとなり安定した経営をするため、住宅リフォーム (BtoC) を約 7 年前から取り入れている。
- ・住宅リフォーム (BtoC) に取組む方針にした時に、高知市のメイン通りに 7 年前にショールームを構えた。
- ・ショールームには、基本は事前に予約をして来社いただくが、飛び込みで来る方もいる。
- ・カラーシュミレーションなどの他、塗料の性能などについても専門家が説明している。
- ・住宅リフォームは外壁の塗替えが主体で、その他板金工事や屋根工事や樋交換などを実施している。外部に特化したリフォームが主体である。
- ・住宅では新築・リフォームともに工務店の下請けはやっていない。

- 質の高い既存ストック流通に向けたマンションの買取再販の展開。

【取組み例：(株) インテリックス】

- ・通常、中古マンションは現況有姿で販売されるが、売主・仲介会社・買主の 3 者に図のようなリスクがある。
- ・インテリックスとして 1995 年に設立当初は仲介業を行っていたが、現在はインテリックスグループで、仕入れとリノベーションと販売を一括で行うことで、売主・仲介会社・買主の 3 者が安心な流通のビジネスモデルを構築した。



- ・インテリックスのロゴのシンボルマークの意味は、-（取り除く）+（加える）=（イコール）×（倍の価値）という意味がある。倍の価値にならないのであれば、無理に取り除いて加えたりしない。この考えに基づき、使えるものは活かしてリフォームを行っている。
- ・国土交通省のデータによると、リノベーションを必要とするマンションストックが約236万戸ある。カーボンニュートラルの観点からもスクラップビルドではなくリノベーションが必要と考えている。
- ・首都圏だと新築の成約率が下がっており、新築は大手の開発業者しか開発できなくなっている。新たに新築する土地もないため、2016年からは中古市場の販売戸数が新築を超えている。
- ・「すべての人にリノベーションで豊かな生活を」をビジョンに掲げ、CO<sub>2</sub>削減にも寄与するよう事業を進めている。



インテリックスのロゴ

- 自社のターゲットを明確にして、それに対応する体制を整備。

【取組み例：東京ガスリノベーション（株）】

- ・リフォーム事業部は全面改装などのスケルトンリフォームを中心に工事を請けている。以前は路面店を複数構えており、地域に住む顧客から依頼された小さな修繕のフォームも請け負っていたが、現在は路面店を廃止している。お客様との最初の接点はWEBからのことが多く、WEB上で提案型の大型リフォームを訴求している。
- ・リノベーションを担当するリビングモア部は、比較的女性が多い部署となっている。入社と在宅勤務をうまく融合し、ワークライフバランスを保ちながら効率的な業務運びを目指している。顧客のターゲットは50代、60代が中心である。営業担当者は顧客の要望を聞き取る高いコミュニケーション能力が必要であり、研修や部署内でのアイデア共有などを通して営業力強化を図っている。また生活者としての視点に長けた営業や設計がリノベーション後に求めている暮らし方について、ご要望を深く汲み取り、プロならではのオーダーメイドの提案を展開している。子育てや家事のしやすさ、収納の工夫や維持管理のしやすさ、性能向上など、きめ細やかで説得力のある提案を得意としている。
- ・大規模なリフォームの場合、施工担当者は現場に行く頻度を調整しやすいが、小規模なリフォームの場合は連日の確認事項が増え現場に行く頻度が増える。働き方改革の面からも、効率的に現場管理調整がしやすい大規模リフォームにシフトしている。

## 【信用・信頼の見える化】

### ◆取組み② 信用・信頼の根拠の見える化

- i) 建築やリフォームに関する法令を遵守する
- ii) 公的な許可や団体登録等の状況を示す
- iii) 自社が提供するリフォームを行う社員・スタッフに関する情報を発信する
- iv) 業務品質の管理に取り組む
- v) 就業環境の向上を図る
- vi) HP等を通じ、自社の理念・コンセプトや事例・口コミ等の情報を蓄積し、発信する

- ・リフォーム事業者の中には多様な属性の事業者がおり、また、悪徳リフォーム業者など、「玉石混淆」の状態となっていると言われている。
- ・このような状況に対し、国などの公的機関等による裏付けやOB顧客からの評価などの信用・信頼の根拠を蓄積し、見える形で示し、発信していくことが重要となる。
- ・調査対象とした事業者の主な取組み内容を次に整理する。

- パートナーシップを結ぶ工事業者とパートナー会をつくり、マナー研修等の勉強会を実施。現場で起きていることを把握する体制を構築し、品質管理の徹底を図る。

#### 【取組み例：東京ガスリノベーション（株）】

- ・大工は直接雇用しておらず、パートナーシップを結んでいる工務店が工事を担当している。決算状況など一定の基準をクリアした業者とのみ取引契約をしている。業者は「パートナー会」という業者会に入会し、当社の標準工事基準に則り工事を行うルールとなっている。各種専門職も含めると全体では100社近くと契約しており、主要工務店は15～20社程度である。マンションが得意な工務店や木造が得意な工務店、また多能工がいる工務店など幅広い業者がいるが、工事の内容に合わせて担当業者を決めている。パートナー会ではお客様満足度の共有や品質向上のための勉強会などを実施している。工事中の検査体制が確立されており、施工管理担当者は工務店担当者と連携し、高い品質の実現に努めている。
- ・保証内容は工事部位ごとに期間や範囲が分かれており、有償での延長保証も提供可能となっている。引き渡し後に3か月点検を実施、その後のアフターフォローも依頼に応じて対応している。

- 独自の保証制度によるアフターサービスのシステム構築。

【取組み例：(株) インテリックス】

- ・リノベーションという言葉もなかった時代からリノヴェックスマンション事業（リノベーション済みのマンションの販売）を始め、業界初のアフターサービス保証制度をつけた。保証期間は、部位や設備別で異なるが、最長 20 年のアフターサービス保証をしている。
- ・その後、一般社団法人リノベーション協議会が設立された。協議会では、優良なリノベーションの統一規格「適合リノベーション住宅」を定めている。
- ・当社では、このうちマンションの専有部の品質基準を満たす「R1 住宅」に、2024 年 5 月時点で 16,000 件超が適合している。
- ・保険まではつけていないが、「安心 R 住宅」の登録も累計 1,100 件を超えている。

## 【信用・信頼の見える化】

### ◆取組み③ 技術やノウハウの蓄積と見える化

- i) 自社が提供するリフォームに関する調査・診断技術、設計技術を蓄積する
- ii) 自社が提供するリフォームを確実に実現するための施工技術・施工体制を蓄積・整備する
- iii) 自社の規模や自社が提供するリフォームの内容に応じた社内の体制を整備する
- iv) 補助金やローン等のリフォーム資金に関する相談対応能力を備える

- ・自社が提案するリフォームを実現させるためには、調査・診断力をはじめ、設計やプランの提案力、それを実現する施工力、資金などに関する相談能力など、リフォームに必要な技術・ノウハウを蓄積し、発信することが重要であり、これが消費者のより高い信頼につながる。
- ・調査対象とした事業者の主な取組み内容を次に整理する。

- ZEH 水準を視野に入れた新工法の開発を行い施工負担を抑制。

【取組み例：(株) インテリックス】

- ・性能向上（断熱・カーボンニュートラル）を目指して顧客がリフォームすることはほとんどない。リノヴェックスマンションは、新規の機器交換は省エネ設備を標準仕様としている。
- ・2011 年に省エネリノベーション「エコキューブ<sup>※1</sup>」を始め、当初は 6 面断熱を目指していた。しかし、断熱がオーバースペックで、コストも掛かっていたため新たなエコキューブのモデルを作ることとした。



・2021年からは新築の省エネ性能の説明が義務化されることとなったが、我々は中古マンションでも省エネ化に取り組んでいくことにした。

・2021年に広尾に、高断熱・高気密・高機能換気システム・高効率エアコン・温熱計算のエコキューブのモデルルームを作ったが、工期は長期にわたり施工コストが高くなった。さらに、元々戸建住宅のリノベーションで使っていたツールで、省エネルギー性能のレポートを作ったが、マンションに当てはめようとする数値も不明瞭であり、顧客にはUA値で示したためわかりづかった。このモデルルームを作ったことで、課題がわかり、マンションに合わせた性能の見える化をしようということになった。インテリックスのグループ会社の株式会社TEI Japanによってエビデンスである「省エネルギー性能レポート※2」を作成し、リノベーションをしたマンションに添付している。BEI値やUA値以外にも、目安光熱費や削減されるCO2の排出量等で改修前後を比較し、顧客にとってわかりやすい表現にしている。

・さらに2024年からは、新工法を導入することによりZEH水準を視野に入れた商品開発を行っている。

・施工負担を抑えながら壁の断熱性能を向上する「AIB（アイビー）工法」、高断熱遮音床下地断熱材を導入した「シーフェル工法」、空調の負荷を軽減する「ダクト式全熱交換型換気システム」などの新工法の開発をグループ会社の株式会社リコシスで行っている。



省エネリノベーション「エコキューブ」

※1 エコキューブ



「省エネ性能数値」で選ぶ、次世代のマンション

「エコキューブ」とは省エネ性能を高め、性能値が見える化した省エネリノベーションです。「省エネルギー性能レポート」を発行し、新築で義務化される省エネ性能の見える化をいち早く中古マンションに取り入れました。暮らしのCO2排出量を抑えて光熱費も削減でき、適用要件をクリアした物件は住宅ローンの控除対象になります。※



※すべての物件が対象とは限りません。対象物件をご購入いただくお客様で、住宅ローン控除の申請に必要な証明書の発行をご希望される場合は、ご契約時に弊社へお問い合わせください

※2 省エネルギー性能レポート



※2024年12月に登録商標「エコキューブ」は株式会社インテリックスから一般社団法人リノベーション協議会へ譲渡されました。

- AIB工法（Attach Insulation Board工法）：既存石膏ボード及び断熱材を活かし、その既存石膏ボードに断熱材を貼り、しっかりと断熱性能が確保できるという新たな断熱性能向上のための工法。
- シーフェル工法：床のボード裏に高性能な断熱材を貼り付ける工法。
- ダクト式全熱交換型換気システム：排気の際に室内の熱を蓄積し、給気の際に熱交換を行い室内に戻すシステム。

なお、(株) インテリックスの事例はマンションの住戸をリフォームした事例である。マンションの住戸をリフォームする際には戸建てと異なり、次のような留意点がある。

#### 【マンションの住戸をリフォームする際の留意点】

##### ■ (株) インテリックス

- ・マンションは専有部のほかに所有者全員の資産の部分「共用部」がある。
- ・マンション全体をしっかりと管理していく上での基本となる「管理規約・使用細則」があり、それを遵守して、リノベーションを行う必要がある。
- ・他住戸の居住者への案内掲示の期間や、床材の遮音性能の制限などのルールが存在するケースがある。
- ・構造部に孔をあけることは、マンションの管理組合の許可や承認を取って実施する必要がある。マンションによっては、孔あけ不可の物件もあり、壁付けのエアコンを設置できないといったケースもある。
- ・工事を行うマンションの「管理規約」や「使用細則」を確認し、それを遵守することが、マンションの住戸のリフォーム・リノベーションを行う上で重要となる。

- 地域の工務店が集まり勉強会を開催し、全体のレベルの底上げする取組みを実施。

##### 【取組み例：(有) 田中住建】

- ・建材問屋が事務局となり、地域の工務店を集めて勉強会を組織している。現在は15社が、工法やトラブル対処や材料の研究などの勉強会を月1回実施している。工務店が集まった勉強会の発端だと思う。会社が組織的にやっている勉強会はあるが、工務店同士が手弁当でやっているところは少ないと感じている。
- ・勉強会は、通常の業務時間の中で昼の1時半から3時間程度実施しているため、みんな真剣に参加している。
- ・勉強会の前半部分はテーマごとに講師を呼んで学び、後半部分はディスカッションの場としている。ディスカッションは全社で行ったり、内容によって3グループに分けて行い交流をすることで、個々の工務店のレベルが上がると考えている。
- ・他社が施工した断熱工法の見学に行ったり、自社の断熱工法を見せたりし、互いの改善点などを出しあっている。
- ・今月は、弊社が現在手掛けている新築現場を建築業者に公開し、断熱工法や顧客との打合せの仕方などをレクチャーした。耐震強度、UA値、C値なども公開した。
- ・職人のレベル向上の一環として、建材商社や販売店、他の工務店の職人に弊社の現場や体感ルームの見学・体感をしてもらっている。

- 3年目までの若手技術者を、外部での研修に毎年参加させ基礎を学び、若手の育成を実施。

【取組み例：(株)北村塗装店】

- ・以前まで、技術職はほとんどが下請けで社員がいなかったが、社会保険の適用が拡大された8年くらい前に技術職の社員を採用した。
- ・技術職の中でも3年目までの若手には、栃木県にある「職人道場」という外部の研修施設に一回につき3週間の研修を年2回参加させている。それにより、これまで5～6年かかっていた技術の習得が3年でできるようになったと感じている。
- ・4年前から導入しているが、研修のおかげで離職率が下がったと感じている。他の業種の職人さんとのつながりもできて良い刺激になっている。
- ・我々の業界は専門用語が多く、先輩が現場で詳細まで教える時間が無いのだが、そういったことを、研修施設で学び、実際に現場に入ったときに基礎を把握して作業ができるため、経験の浅い若手のやる気にもつながっている。

- 断熱や品質管理などに注力したリフォームの推進。

【取組み例：東京ガスリノベーション(株)】

- ・リフォーム専業で40年以上の歴史があり、現在は提案型の大型リフォームを中心としている。品質管理や断熱などの機能面に重点を置いているため、相見積になった際に最安値の会社にはならないことが多いが、提案の良さと高い信頼性で受注につなげている。引渡し後に品質の良さを実感していただき顧客満足度の高さを維持している。
- ・大学などの研究機関や企業と連携し断熱の効果測定などの活動を行っている。住まいの断熱性と健康との関連について各種エビデンスが積み重なってきている。また、断熱性の低い住宅は冷暖房の負荷が高くなり脱炭素の観点からも改善することが望ましい。断熱性を確保したリノベーションの訴求に今後も注力していく。
- ・各顧客の対応は、営業・設計積算・施工管理がプロジェクトチームを組み対応している。最初の窓口となる営業担当者は一級建築士または二級建築士を取得しており、専門的なアドバイスができる体制となっている。各部門が専門性を発揮し高い品質のリフォームの実現につなげている。
- ・新築とリフォームで悩んでいる顧客には、リフォームの良さを丁寧に伝える。弊社は新築を扱っていないため、顧客がリフォームをする選択を決定した後に詳細の打合せを行う形式としている。

## 【提案の見える化】

### ◆取組み④ ベネフィット（効用）の見える化

- i) 住まい・暮らしに対する潜在的なニーズを引き出す
- ii) リフォームによるベネフィット（効用）を示す
- iii) リフォームによって実現される空間を体感させる
- iv) 一般消費者のリフォームに対する知識・理解を高める

- ・顧客の住まいと暮らしを充実させることが、リフォームの目的である。住まいや暮らしへの不満やニーズを引き出した上で、建物の状況や性能を示しながらリフォームによりどのようなベネフィット（効用）が得られるかを示すことが重要となる。
- ・調査対象とした事業者の主な取組み内容を次に整理する。

### ●断熱リフォームを実施することによる、健康面への効果を示す営業資料を活用。

#### 【取組み例：東京ガスリノベーション（株）】

- ・断熱リフォームを訴求するための資料を使用している。断熱リフォームへの関心度合いは顧客により差があるが、顧客にとって有益な情報を紹介し、住宅の断熱の重要性の訴求をしている。具体的には断熱性と血圧の関係など、健康との関係性を紹介し、断熱リフォームの効果を知ることができる内容となっている。

〜〜資料の内容〜〜

- ・室温が 18℃未満の家に住む人は、18℃以上の家に住む人と比較し、総コレステロール値が基準範囲を超える人が約 2.6 倍であり、心電図で異常所見のある人が約 1.9 倍である。



・足元が 15℃未満の家に住む人は足元が 15℃以上の家に住む人と比較し、高血圧で通院している人が約 1.5 倍、糖尿病で通院している人が約 1.6 倍というデータがある。寒い家に住む人は、ヒートショックのリスクが上がるといわれる熱め入浴のリスクが約 1.8 倍に増加する。暖かい家に住んでいる人は活動時間が 30 分程度増加する。暖かい家に暮らすことは健康への好影響があることを伝えている。

・折衝時期が春や秋など快適な気候の時期の場合、比較的心地が良いため、顧客は断熱の重要性をイメージしにくい。各部屋のサーモグラフィーの写真などを掲載し、視覚的に紹介している。断熱リフォームにより、年間を通して適正温度が保たれていることが理想であり、断熱性を確保するための各現場に合わせた具体的な工事を計画している。また、浴室暖房や床暖房も合わせて提案し、心地の良い住まいを提案している。

~~~~~

- ・その他にも、補助金の紹介をして断熱への関心を深めてもらっている。
- ・健康を切り口にして話をした方が、断熱に関心を持ってもらえる。例えば、医者に 200 万円払うより住宅に 200 万円払って健康寿命を延ばして健康に過ごす方がいいのではないかという考え方もある。快適な温熱環境は健康のためにも重要であるし、日常生活が快適に過ごせる。
- ・居間だけの断熱や外断熱コースなど、今後はもっと消費者にわかりやすいパッケージコースの提案をしていきたいと考えている。
- ・最近、顧客の断熱に対する関心度は、SDGs の考え方が定着して住まいの環境へも関

「冬は寒くて当たり前」「我慢するのが当然」と思っていませんか？

下に並べた4つは、「おうちが寒い...」と感じるあるシーン。「遠赤外線画像」で表面温度を表しています。温度の高低を確認ください。

**リビングで**

寒いリビングで過ごす時間が長く、眠ることが少なくなっている

寒いリビングで過ごす時間が長く、眠ることが少なくなっている

寒いとじっとしてしまおう

**寝室で**

寝る時間が減り、寝不足の原因がとんぱんぱんになっている

アルミサッシ・単層ガラスの窓からの放熱が原因で、寝る時間が減り、寝不足の原因がとんぱんぱんになっている

結露もビッシリ

**トイレで**

便中のトイレは1分以下での入浴込みに行くのがつらくなっている

寒下から冷たい外気が侵入して、湿度が高くなり、結露の原因がとんぱんぱんになっている

血圧上昇のリスクも高まる

**入浴時に**

入浴中に冷気を多く取り込んで、寒くて寝てしまおう

暖かいお湯をたくさん使いために、お湯が冷たくなってしまおう

ヒートショックのリスクが大

日本の住宅は寒い！

WHOが暖かい住まいと断熱を勧めています

寒い冬、あなたのお宅はどうですか？

CHECK 寒い住まいは、健康を害する恐れがあります。寒い住宅のリスクは裏面をご覧ください。

いきいきライフは暖熱リフォームから。

寒い住まいは、健康を害する恐れがあります。断熱リフォームで、暖かくて健康的なおうちにしませんか？

室温が低下すると血圧が上がります

断熱リフォームで健康診断結果が◎

足元を温めることで血圧リスクが下がります。

お家が寒い！ → 「熱の入浴は危険がいっぱい。

安全体をおため、住宅の断熱性を高め、時間をLIFE！ お家の中で健康◎

東京ガスリノベーション

心が高くなっていると感じている。経済産業省、国土交通省、環境省の三省連携の補助金が定着してきており、内窓だとトライしやすいため、消費者からも聞いたことがあるという声が増えている。Web 広告で断熱だけを打ち出してもだと反響が少ない。

- リフォームによって実現される空間を体感できる場を提供し、リフォームによるベネフィットを体感。

#### 【取組み例：(有) 田中住建】

- ・ 河口湖に高気密・高断熱住宅の体感ルーム「積善荘」をつくり、顧客には宿泊してもらい体感してもらっている。体感した感想として、睡眠の質が格段によくて朝までぐっすり眠れるらしく、若い夫婦と子どもが宿泊したときは、子どもの夜泣きがなかったと言っていた。断熱・気密をとり空気の入換えができれば、湿度と温度が安定するため、夜起きることが減るのだと思う。
- ・ その他にも、ある顧客がリビングの断熱リフォームを実施した後に、空間の快適さを実体感した 2 年後には居室も全て断熱リフォームをしてほしいとの依頼があった。さらに、1 階部分や別荘の断熱リフォームの追加注文があった。空間の快適さを実感すると、追加の工事依頼が来ることもあり、継続して顧客との関係ができる。



### 【提案の見える化】

#### ◆取組み⑤ 工事内容やプロセスの見える化

- i) 建物の状況を把握したうえで工事内容を提案する
- ii) リフォームの施工内容・手順等を紹介する
- iii) 工事内容とコストの関係を分かりやすく示す
- iv) 顧客の将来の使い方も確認・提示したうえで、今行う工事内容を提案する
- v) 工事内容が確定したら、必ず契約書を取り交わす
- vi) 工事の現場・進捗、顧客とのコミュニケーションの実施状況の管理を徹底する

- ・提案するリフォーム工事の内容を十分に理解・納得してもらえることが、顧客からの信頼につながる。そのために、その工事がなぜ必要なのか、どのように行われるのか、コストは妥当なのか等について説明をすることが重要となる。

## 【継続的な関係構築】

### ◆取組み⑥ 顧客や地域との永続的な信頼関係の構築

- i) OB顧客に対して、連絡や訪問、交流会等を継続的に行う
- ii) イベントやセミナー等の地域に向けた活動等を通じて、地域での信用・信頼を獲得する
- iii) 消費者からの知名度を高める取組みを行う
- iv) 地域の他分野の主体との連携関係を構築する

- ・OB顧客からの再受注や新規顧客の紹介が、リフォーム事業の継続と安定につながる。
- ・定期訪問のほか、不具合等に適切に対応できるアフターサービスの体制・関係づくりなどOB顧客や地域との永続的な関係構築に向けた取組みが重要となる。
- ・調査対象とした事業者の主な取組み内容を次に整理する。

- 専門工事業者において専門以外の分野に関する改修を提案することで顧客との接点を見いだす。

#### 【取組み例：(株)北村塗装店】

- ・BtoCに取り組んできた結果、OB顧客からの受注が毎年増えてきている。塗装だけだと次の工事は早くても10年後になってしまうが、ドアや内窓などの開口部の工事を取り入れることでOB顧客へのアプローチが定期的にできると考えている。
- ・塗装の他に先進的窓リノベの補助金が活用できる案内をチラシに載せると顧客からの反応が大きい。省エネに関心があるというより、補助金を活用して暑さや寒さを解決したいということだと思う。
- ・塗装専門店でも開口部までリフォームしているところは同じ地域になく、差別化できていると感じている。
- ・特定メーカーの商品を使っているのだが、それを施工できるサッシ屋の紹介を受け、サッシ屋と現地調査を行い、施工をしてもらっている。あまり枠が広がっても困るため、提案する商材はメーカーも商品も工法も限定して提案している。

- 事前の打合せを徹底し、丁寧に顧客と向き合った提案で信頼関係を構築する。

【取組み例：(有) 田中住建】

- ・OB 顧客との関係は良好なことが多く、家族のような仲になっている。以前ある顧客との打合せの時間を計ったら、130 時間も実施していた。例えば 1 回 3 時間として 40 回以上実施している。断熱リフォームにおいては、最短の顧客でも 1 年程度は事前の打合せをしている。まちの工務店は本来そういったものだと思っている。
- ・新築を建てた後に、顧客から何か要望があれば大工が無料で対応することも多く、それがリフォームの受注につながる。その顧客が大きいリフォームを別の工務店でやったらもうその顧客のところにはいくことはない。
- ・顧客の要望にどれくらい応えられているか、他との差別化が必要であると考えている。リフォームだと既成のものが入らないことがあり、建具を自作したり注文家具の作成をしたりしている。建具職人が減っていることもあり、強みとなっていると思う。



## 第3章 カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル

### (1) 調査の内容

近年、気候変動問題は人類共通の喫緊の課題として認識され、気候変動による水害等の被害拡大への影響が明らかであるという指摘もされるようになってきている。政府は2050年までの脱炭素社会の実現を2020（令和2）年10月に宣言し、2021（令和3）年5月26日には、2050年までの脱炭素社会の実現を基本理念とすることとし、地球温暖化対策推進法が一部改正された。

これらを背景として、国土交通省では、経済産業省、環境省と連携してとりまとめた『2050年カーボンニュートラルの実現に向けた住宅・建築物の対策をとりまとめ～「脱炭素社会に向けた住宅・建築物における省エネ対策等のあり方・進め方」』が2021（令和3）年8月に公表され、「2050年及び2030年に目指すべき住宅・建築物の姿《あり方》」として、次の内容が示されている。

#### ○2050年に目指すべき住宅・建築物の姿

- (省エネ) ストック平均でZEH・ZEB基準の水準の省エネ性能<sup>(※1)</sup>が確保される
- (再エネ) 導入が合理的な住宅・建築物における太陽光発電設備等の再生可能エネルギー導入が一般的となる



#### ○2030年に目指すべき住宅・建築物の姿

- (省エネ) 新築される住宅・建築物についてはZEH・ZEB基準の水準の省エネ性能<sup>(※2)</sup>が確保される
- (再エネ) 新築戸建住宅の6割において太陽光発電設備が導入される

(※1) ストック平均で住宅については一次エネルギー消費量を省エネ基準から20%程度削減  
建築物については用途に応じて30%又は40%程度削減されている状態

(※2) 住宅：強化外皮基準及び再生可能エネルギーを除いた一次エネルギー消費量を現行の省エネ基準値から20%削減  
建築物：同様に用途に応じて30%削減又は40%削減(小規模は20%削減)

このような目標を実現する上で、既存住宅に関連する主な取組みとして、次のものが示されている。

#### I. 家庭・業務部門（住宅・建築物における省エネ対策の強化）

- ①省エネ性能の底上げ
- ②省エネ性能のボリュームゾーンのレベルアップ
- ③より高い省エネ性能を実現するトップアップの取組
- ④機器・建材トップランナー制度の強化等による機器・建材の性能向上
- ⑤省エネ性能表示の取組
- ⑥既存ストック対策としての省エネ改修のあり方・進め方

- ・ 国・地方自治体等の建築物・住宅の計画的な省エネ改修の促進
- ・ 耐震改修と合わせた省エネ改修の促進や建替えの誘導
- ・ 窓改修や部分断熱改修等の省エネ改修の促進
- ・ 地方自治体と連携した省エネ改修に対する支援を継続・拡充 等

この実現に向けて、国土交通省では、「部分断熱改修のガイドライン」を作成するとともに、「部分断熱等改修実証事業」を実施するなど、既存住宅の部分断熱改修の促進に向けた取り組みを始めているとともに、環境省及び経済産業省と連携した「こどもエコすまい支援事業」「先進的窓リノベ事業」「給湯省エネ事業」それぞれ創設するなど住宅の省エネ化を推進する施策が展開されている（令和6年度事業）。

リフォーム事業に携わる事業者においては、これらの政策・施策に関する情報を取得し、消費者に適切なリフォーム工事を提案することが求められ、それに必要となる適切な技術・知識・情報を蓄積していくことが求められる。

これらの社会的要請を踏まえ、本調査では、「カーボンニュートラル実現に向けたリフォーム事例・ビジネスモデル」の収集をテーマに掲げ、特に既存住宅において省エネリフォーム（断熱改修（部分断熱改修を含む）、高効率な熱源装置や設備機器の導入等）に関して、その工事内容だけでなく、顧客のどのようなニーズに対して、具体的にどのように性能向上を提案・実現したか（提案プロセスの体系化）について情報収集及び整理を行うこととした。

現在の住宅政策の中心的課題となっている省エネルギー性能向上リフォームに関して、具体的な事例の紹介を受け、その工事内容や施主の意識等を把握することを基本として、調査項目を次のとおり設定した。

## 【調査項目】

### ■省エネルギー性能向上のリフォーム事例・ビジネスモデル（脱炭素型社会の実現に向けた事例等）

#### ①省エネルギー性能向上のリフォーム工事内容

##### 1) 断熱改修等の実施内容（予算が限られる場合等に行われる部分断熱改修を中心として、事業者の提案により改修部分が拡大した事例を含む）

- ・ 物件の概要（築年、立地環境、構造・工法、床面積、劣化等の状況等）
- ・ 施主の属性（OB顧客、新規顧客、家族構成、相続の有無等）
- ・ リフォームのきっかけ・経緯
- ・ 部分断熱改修を行う場合の断熱区画の設定・計画の考え方・留意点（マンションの住戸のリフォームを含む）
- ・ 顧客の資金状況、住宅の状態等を踏まえたリフォーム提案
- ・ 断熱区画を施工する上での留意点・技術の内容
- ・ 部位ごと（床、壁、天井、開口部等）の性能向上の方法
- ・ 施主の評価（リフォーム後の快適性に対する評価） など

#### ②断熱性等向上リフォームの実施状況

- ・顧客がリフォームの相談に来る経緯・考えられる要因
- ・相談に来る顧客がリフォームをしたいとするきっかけ（住まいに対する不満や不具合の内容・傾向）や相談当初における断熱性向上に対するニーズの有無 など

### ③その他

- ・事業者属性情報
- ・顧客からの信用・信頼獲得に向けて行っている取組みの内容・状況
- ・カーボンニュートラル実現に対する方針等
- ・部分断熱改修・太陽光パネル設置の普及施策等
- ・リフォーム工事完了後のアフターフォローの内容（クレームや不具合が生じている場合は、その補修等対処内容等）
- ・リフォーム工事を実施したことによる顧客・事業展開の変化 など

ヒアリングで得られた情報は、次のとおり整理した。

#### ○省エネ向上に向けたリフォーム工事を行う場合の考え方や対応等について

##### ①省エネ向上に向けたリフォーム工事内容について

- 1) 近年の消費者の傾向、工事内容の傾向について
- 2) 断熱改修等の実施内容について

#### ○省エネ向上に向けたリフォーム工事を行う場合の具体的な進め方（提案プロセス）について

##### ②「省エネリフォーム」における提案プロセス例

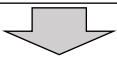
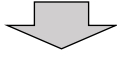
- ・リフォーム相談の類型（次のA～F+a）を設定し、それぞれに該当する事例において、どのようなニーズ・きっかけに対してどのように提案していったか、また、課題があった場合にどのように対応したか、リフォーム後の施主の評価はどうであったか等についてとりまとめる。

- A：外壁リフォーム（外壁の補修・塗り直しなど）
- B：屋根リフォーム（屋根の補修など）
- C：水回り空間のリフォーム（ユニットバス等の交換）
- D：生活空間のリフォーム（高齢期の生活への不安解消）
- E：住宅全体のリフォーム（住宅全体の温熱環境の向上）
- F：耐震診断・耐震リフォーム（建物に関する不安の解消と併せた暮らし提案）
- a：省エネ住宅設備機器等の提案

⇒各類型について、該当する事例を取り上げ、「1. リフォームのプロセス」「2. リフォーム・改修工事の概要」を事例シートとして整理する。

## (2) 事例

各パターン別に本年度収集したリフォーム事例を紹介する。

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>事例-1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>外壁/屋根の修繕後、内窓設置へ</b><br>(外壁/屋根改修+部分断熱リフォーム)                                                                            |
| 株式会社北村塗装店 (高知県高知市)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                          |
| <b>1. リフォームのプロセス</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                          |
| ◎居住者 : 2人 (世帯主: 50代)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                          |
| ◎相談のきっかけ<br>・外壁/屋根の改修案内と内窓設置の補助金について記載したチラシを見て問い合わせがあった。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          |
| ◎相談内容・ニーズ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・外壁/屋根の改修 (チョーキングは起きていないが色あせが目立つ)</li><li>・ベランダの外壁の劣化をどうにかしたい。</li><li>・内窓にも興味があり、補助金を活用したい。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                          |
| ◎提案内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・外壁/屋根の改修提案 (ベランダの外壁は塗装ではなく張り替えを提案、屋根の漆喰が劣化している部分の詰め直しを提案、外壁/屋根塗装)</li><li>・ライフサイクルコストについて説明し、内窓設置と玄関ドア交換の提案</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                          |
| ◎実現したリフォーム工事の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>●期待耐用年数の長い塗料での塗装を実施</li><li>●屋根の漆喰劣化部分の詰め直し</li><li>●ベランダは塗装ではなく、ガルバリウム鋼板へ張り替え</li><li>●内窓設置、玄関ドアの交換</li></ul> <p style="text-align: center;">《省エネルギーリフォームの内容》</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: fit-content;"><ul style="list-style-type: none"><li>●外壁/屋根の遮熱塗装 (期待耐用年数の長い塗料を使用)</li><li>●開口部の断熱化工事 (7カ所の内窓設置、玄関ドアの交換)</li></ul></div> |                                                                                                                          |
| ※「先進的窓リノベ事業」「子育てエコホーム支援事業」を活用                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                          |
| ◎施主の評価<br>・第1期目の工事では、外壁と屋根の改修と小サイズの内窓を4枚設置した。<br>・内窓を付けたところの温熱環境が良くなったと実感して、中サイズを1枚、大サイズを2枚、玄関ドアの交換の追加工事をお願いした。                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ◎リフォーム後の動き〈効果〉<br>・当初の予算は外壁/屋根の塗装のみで120万円を予定していたが丁寧な説明と補助金の案内で、内窓工事が追加となり、最終的には工事費が350万円となった。<br>・困りごとがある際にはお声掛けいただける関係。 |

## 2. リフォーム・改修工事の概要

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| 築年     | 1999年（築25年）                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 所在地  | 高知県高知市 |
| 構造・工法  | 木造                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 階数   | 2階建て   |
| 建て方    | 戸建                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 延べ面積 | 不明     |
| 施工面積   | 屋根塗装：87㎡、外壁塗装：118㎡                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |        |
| 施工期間   | 第1期：2024年6月29日～7月25日（27日）外壁/屋根塗装 内窓設置4枚<br>第2期：2024年10月2日（1日）内窓設置3枚、玄関ドア交換                                                                                                                                                                                                                                          |      |        |
| 工事費    | 約350万円                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      |        |
| 性能向上項目 | <input checked="" type="checkbox"/> 温熱性能（施工後 熱還流率 1.6 [W/ (㎡・k)] 以下）<br><input type="checkbox"/> 耐震性能<br><input type="checkbox"/> 耐久性能 <input type="checkbox"/> 耐火性能 <input type="checkbox"/> バリアフリー性能<br><input checked="" type="checkbox"/> 防音/遮音性能 <input type="checkbox"/> 防犯性能 <input type="checkbox"/> 室内空気環境 |      |        |

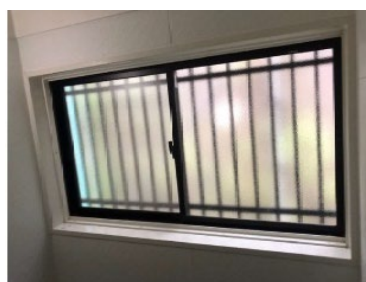
### ①改修前



屋根



開口部



### ②改修後



屋根



開口部



## 事例 2

### 中古物件購入後の断熱リフォーム (水回りの機器交換をやめて、断熱リフォームを実施)

有限会社田中住建（東京都府中市）

#### 1. リフォームのプロセス

◎居住者：3人／夫婦＋子ども **中古住宅の購入**

##### ◎相談のきっかけ

- ・新築を検討していたが、中古住宅を購入しリフォームすることにしたので、施主の父親の知り合いである田中住建へ相談にきた。

##### ◎相談内容・ニーズ

- ・中古物件はどう選べば良いか。
- ・古くなっている風呂/キッチンの交換と雨漏りのある屋根や外壁の修繕をしたい。

##### ◎提案内容

- ・湿度と室内環境のデータを示したり、OB 顧客の住宅を体感してもらったり、温熱環境について丁寧に説明した。予算の制約があったため、住まいながらも工事が容易な風呂・キッチンの交換ではなく、断熱リフォームを提案した。

⇒断熱工事の提案、内窓設置の提案、外壁/屋根の改修

##### ◎実現したリフォーム工事の内容

- 1階LDKの断熱改修、開口部の内窓設置
- 2階居室の断熱改修、ウォークインクローゼットの 신설、開口部の内窓設置
- 1階間取り変更
- 冷暖房設備の更新、高効率給湯器への更新
- キッチン周りを使いやすく造作

《省エネルギーの内容》

- 生活空間の断熱化（充填断熱、内窓設置）
- 冷暖房設備の更新、高効率給湯器へ更新

※「先進的窓リノベ事業」「こどもエコすまい支援事業」を活用

##### ◎施主の評価

- ・兄弟がマンションに住んでいるが、マンションより暖かいと言われた。

##### ◎リフォーム後の動き〈効果〉

- ・工事後もいろいろな相談を持ちかけられる関係が継続している。
- ・ショールーム等でいらなくなった中古キッチンなどが出たら工事をしてあげると伝えている。

## 2. リフォーム・改修工事の概要

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |        |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| 築年     | 1999年（築25年）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 所在地  | 東京都府中市 |
| 構造・工法  | 木造在来軸組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 階数   | 2階建て   |
| 建て方    | 戸建                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 延べ面積 | 84.84㎡ |
| 施工面積   | 84.84㎡                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |        |
| 施工期間   | 2023（令和5）年8月～10月（60日）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |        |
| 工事費    | 641万円（電気工事は除く）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |        |
| 性能向上項目 | <p>■温熱性能（施工前UA値：1.47）⇒（施工後UA値：0.69）<br/>         （施工前壁実測U値：0.70）⇒（施工後壁実測U値：0.31）<br/>         （施工前天井実測U値：0.65）⇒（施工後天井実測U値：0.34）</p> <p>□耐震性能（施工前Iw値：___）⇒（施工後Iw値：___）<br/>         □耐久性能                      □耐火性能                      □バリアフリー性能<br/>         ■防音/遮音性能                      □防犯性能                      □室内空気環境</p> |      |        |

※防犯上の都合上、図面の提供はなし

間取り：浴室、洗面所・脱衣室、トイレ、LDK、和室（1階）

寝室3部屋、ウォークインクローゼット（2階）

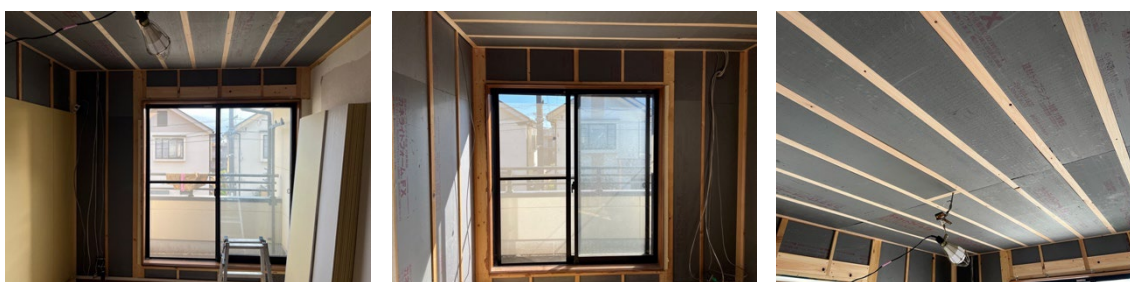
住居専用地域、敷地面積108㎡

### ①改修前

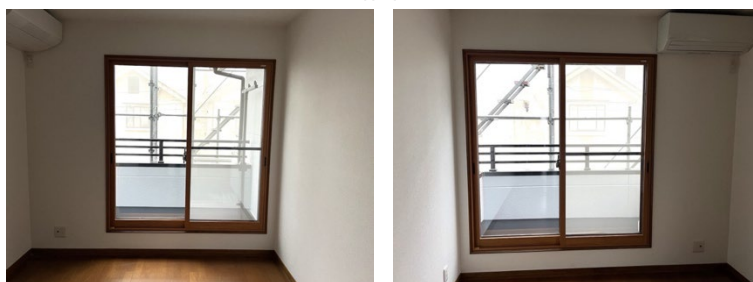


2階居室

### ②改修後



2階居室



### 事例 3

## 実家を二世帯住宅に

(親世帯と子ども世帯の同居にあわせたフルスケルトン断熱リフォーム)

東京ガスリノベーション株式会社 (東京都品川区)

### 1. リフォームのプロセス

◎居住者 : 子世帯: 2人/夫婦 (30代) 親世帯: 2人/夫婦 (60代)

#### ◎相談のきっかけ

- ・タカラスタンドアードのショールームにて、弊社のリフォーム相談会に参加。週刊ダイヤモンドで、弊社がおすすめのリフォーム会社上位に入っていることをご存じだった。

#### ◎相談内容・ニーズ

- ・プライベートを確保した二世帯住宅としたい。
- ・2階部分の夏場の暑さ解消のため、断熱改修を最優先で行いたい。

#### ◎提案内容

- ・当初隣接する予定であった2つの玄関は、プライベート確保のため離すことを提案した。
- ・利便性を考え、世帯間をつなぐ扉を提案した。
- ・最優先事項であった断熱工事は全体的に行い、2階の床には防音を兼ねた断熱材を充填することを提案した。

⇒断熱工事の提案、耐震工事の提案、外壁の改修、屋根の塗装

#### ◎実現したリフォーム工事の内容

- 1階を親世帯、2階を子世帯に変更
- 防音シートを2階床に設置
- 基礎、外壁、小屋裏、2階床に断熱材設置
- 制震ダンパーの設置 耐震工事
- 外壁の改修、屋根の塗装
- 冷暖房設備の更新、節水型水栓・シャワーヘッドへの更新

- 住宅全体の断熱化 (発泡ウレタン吹付、マットエースU充填、窓交換)
- 冷暖房設備の更新
- 節水型水栓・シャワーヘッドへの更新、高断熱浴槽へ更新
- LED照明、窓・玄関扉の更新

※「長期優良住宅化推進事業補助金」を活用 (施主が自身で申請したため、金額は不明)

#### ◎施主の評価

- ・かつては2階の夏場の暑さに悩まされていたが、リフォーム後は快適に過ごせるようになった。

#### ◎リフォーム後の動き〈効果〉

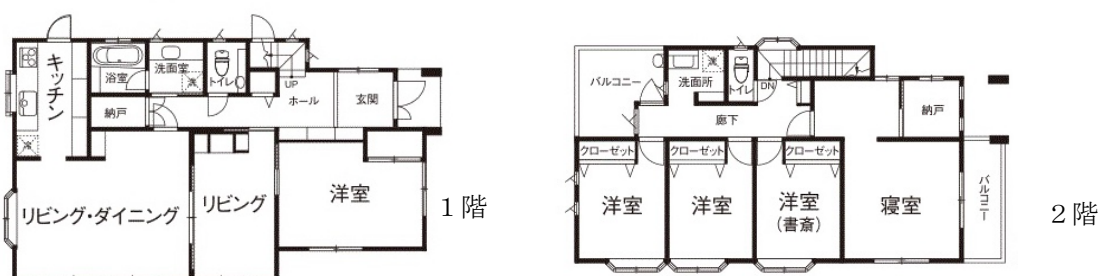
- ・リフォーム後にインターフォンや塀のメンテナンスを行い、関係性は続いている。



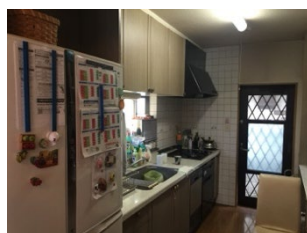
## 2. リフォーム・改修工事の概要

|        |                                                                                                                                                                                             |     |        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|
| 築年     | 1997年（築18年）                                                                                                                                                                                 | 所在地 | 東京都杉並区 |
| 構造・工法  | 木造在来軸組                                                                                                                                                                                      | 階数  | 2階建て   |
| 建て方    | 戸建                                                                                                                                                                                          |     |        |
| 施工期間   | 2016年9月～2016年12月（95日）                                                                                                                                                                       |     |        |
| 工事費    | 約4,729万円                                                                                                                                                                                    |     |        |
| 性能向上項目 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 温熱性能</li> <li>■ 耐震性能（制震ダンパー設置）</li> <li>□ 耐久性能</li> <li>□ 耐火性能</li> <li>□ バリアフリー性能</li> <li>■ 防音/遮音性能</li> <li>□ 防犯性能</li> <li>□ 室内空気環境</li> </ul> |     |        |

### ①改修前



LDK

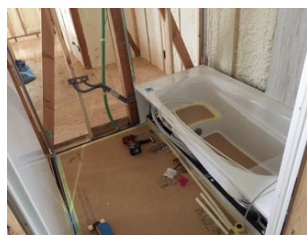


台所

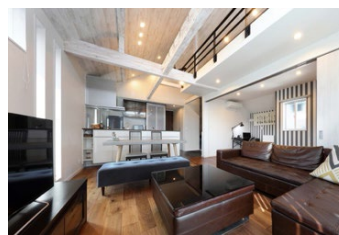
### ②改修後



断熱材吹付け



浴室



2階LDK

## 事例 4

ペットを飼っている方をターゲットにした改修（買取再販）  
（マンション住戸の断熱改修）

株式会社インテリックス（東京都渋谷区）

### 1. リフォームのプロセス

◎居住者： 買取再販のため、相談者はなし ※参考：購入者（夫婦 40代+ペット）

#### ◎物件の状況

- ・無断熱物件、内廊下（マンションの住戸）

#### ◎企画内容

- ・エコキューブ（P21 参照）にてフルスケルトンリフォーム。
  - ・ペットを飼っている=冷暖房を常時使うため、ペットをテーマに断熱リフォームを企画。
  - ・買取再販のため、ペットを飼っていない人が物件を購入する場合もあり、ペットだけに使える機能にせず、人にも優しいリフォーム内容とした。
- ⇒断熱工事

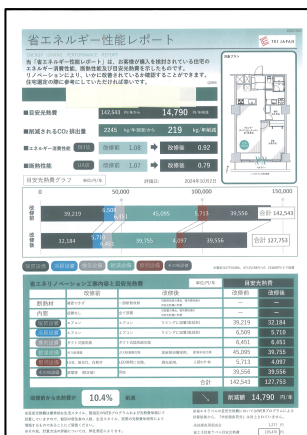
#### ◎実現したリフォーム工事の内容

- 3DK から 1LDK へ間取り変更、洗濯機置き場をベランダ配置から室内配置に変更
  - 給排水管の交換
  - ダクトレス熱交換換気システムの導入
  - 外皮の遮熱断熱
  - リビング壁下地補強、滑りにくいフローリングなど（ペットにも人にも優しい改修）
- 《省エネ・脱炭素に向けたリフォームの内容》

- 開口部の断熱化（ボード系断熱材設置、内窓設置）
- 高効率冷暖房設備、高効率給湯器へ更新
- 節水型水栓・シャワーヘッド、高断熱浴槽、LED 照明へ更新

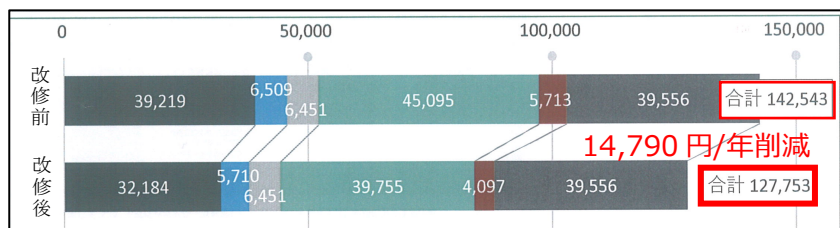
※「子育てエコホーム支援事業」を活用

#### ◎省エネルギー性能レポート（P21 参照）



- ・目安光熱費：142,543 円/年→14,790 円/年削減
- ・削減されるCO<sub>2</sub>排出量：2,245kg/年（総量）→219kg/年削減
- ・エネルギー消費性能（BEI 値）改修前 1.08→改修後 0.92

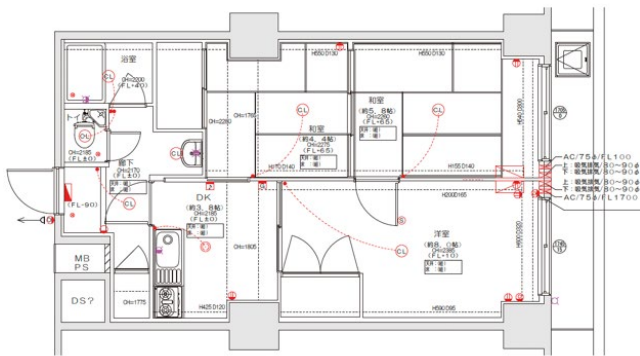
・目安光熱費グラフ↓（単位：円/年）



## 2. リフォーム・改修工事の概要

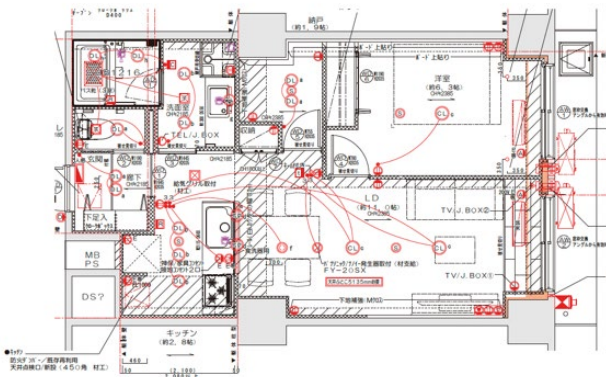
|        |                                                                                                                                                                                                                                 |      |          |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|
| 築年     | 1974年（築50年）                                                                                                                                                                                                                     | 所在地  | 東京都世田谷区  |
| 構造・工法  | SRC造                                                                                                                                                                                                                            | 階数   | 3階/14階建て |
| 建て方    | 共同住宅                                                                                                                                                                                                                            | 延べ面積 | 48.6㎡    |
| 施工面積   | 48.6㎡                                                                                                                                                                                                                           |      |          |
| 施工期間   | 2024年7月～2024年9月（90日）                                                                                                                                                                                                            |      |          |
| 工事費    | 約950万円（基本非公開/一般再現概算価格）（参考：販売価格3,680万円）                                                                                                                                                                                          |      |          |
| 性能向上項目 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 温熱性能（施工前UA値：1.07）⇒（施工後UA値：0.79）</li> <li>□ 耐震性能（施工前Iw値：）⇒（施工後Iw値：）</li> <li>□ 耐久性能</li> <li>□ 耐火性能</li> <li>□ 防音/遮音性能</li> <li>□ 防犯性能</li> <li>■ バリアフリー性能</li> <li>■ 室内空気環境</li> </ul> |      |          |

### ①改修前

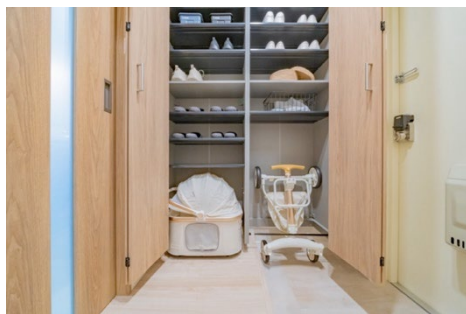
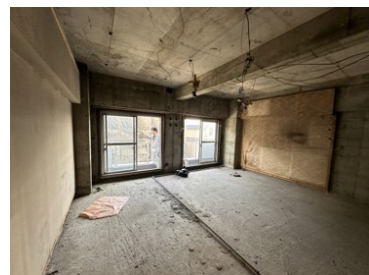


※写真の一部を加工しております

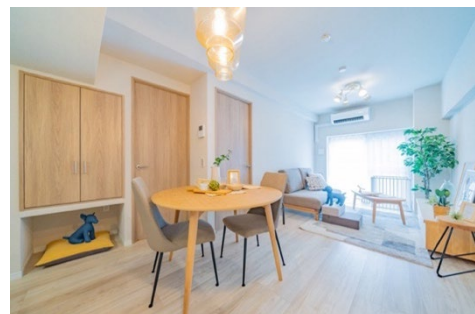
### ②改修後



施工中



玄関



リビング

### (3) 調査で得られた事項

本調査から、断熱改修等の省エネルギー性能向上リフォーム・省CO<sub>2</sub>対応リフォームに対する各事業者の取組み姿勢が確認できるとともに、紹介いただいた具体的な事例から、その工事内容や施主の意識等を把握することができた。

ここでは、本調査を通じて得られた情報を整理する。

#### ①省エネ向上に向けたリフォーム工事内容について

##### 1) 近年の消費者の傾向、工事内容の傾向について

###### ■近年の消費者の傾向

国土交通省が環境省及び経済産業省と連携した住宅の省エネ化を推進する施策、「こどもエコすまい支援事業」、「先進的窓リノベ事業」、「給湯省エネ事業」を知り、問い合わせをしてくる消費者が増化していると感じる事業者が過年度に比べ多くなってきている。

「断熱」に対して問い合わせがあった消費者に対して、専門家である事業者として、断熱性能向上だけでなく、消費者が希望する暮らしの実現に向けた提案をしていく。

###### ■主なターゲット設定

断熱に関心のある消費者をターゲットにしている事業者が多かった。ペットのために一日中エアコンを付けている家庭も多く、そういったニーズから断熱リフォームをする事例も見られた。また、工務店によっては、長期的な視点で新築住宅として供給した住宅のリフォーム需要を見越した管理顧客に対する対応を重視している事業者も見られた。

###### ■工事内容の傾向等

過年度調査同様に、調査対象とした事業者が断熱性能の向上に関する知見を有している事業者のため、請け負う工事内容の傾向としては、小規模な改修相談に対して、それと一緒に行うことが有効と考えられる他の部分を含めた部分断熱改修のほか、住宅全体を対象とした断熱改修を行うフルリノベーションを受注している事業者も存在する。

省エネ改修に対して準備する資金が高くないケースでは、消費者ニーズとリフォームにかけられる予算のバランスを踏まえ、部分断熱改修等の提案を行うことに意義があるとする事業者が多くみられた。

###### ■(有) 田中住建

- ・新規の顧客は、温熱環境に満足いただいたOB顧客からの紹介がほとんどである。そのため、断熱リフォームに関心のある顧客が多い。

###### ■東京ガスリノベーション(株)

- ・最近の顧客は、環境問題やSDGsの考え方が浸透してきており、住まいの環境への関心度や断熱に対する意識が高くなっていると感じている。経済産業省、国土交通省、環境省の三省連携の補助金が定着してきており、内窓であればトライもしやすい。消費者も補助金について聞いたことがあるという人が増えている。WEB広告では、断熱だけを打ち出しても反響は少ないため、今後は健康面との関連性も含めて訴求していきたい。

## ■ (株) インテリックス

- ・ペットのいる世帯をターゲットとしたリノベーションを以前から進めているが、なかなか消費者に訴求できなかった。近年コロナ渦でペットを飼う方が増え、さらにある調査では 15 歳未満の子どもの数よりペットの飼育数の方が多くなっているといったデータがあり、機が熟したと感じている。
- ・ペットと暮らしている人は常時エアコンをつけており光熱費が高くなるため、ペットマーケットに相性が良い省エネ住宅の企画を進めることとなった。
- ・弊社は買取再販のため、ペットと暮らしていない人もその住戸を購入する可能性がある。ペットにしか使えないキャットウォークなどは標準的には設置しないが、壁下地を補強しキャットウォークや壁掛テレビの DIY が可能なようにしている。

## 2) 断熱改修等の実施内容について

調査を行った各事業者からは、省エネリフォームに対する消費者の傾向・ニーズ及び省エネリフォーム（部分断熱改修を含む）に取り組むにあたっての考え方、スタンス等を聞くことができた。

第2章で整理している「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」のうち、「取組み④ ベネフィット（効用）の見える化」について整理する。

リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》

### ◆取組み④ ベネフィット（効用）の見える化

#### 「ii）リフォームによるベネフィット（効用）を示す」に関する手法例

顧客の住まいと暮らしを充実させることが、リフォームの目的である。顧客の相談内容にとどまらず、丁寧なヒアリングにより住まいや暮らしへの不満やニーズを引き出した上で、事前のインスペクションにより建物の状況を確認した上で、リフォームによりどのようなベネフィット（効用）が得られるかを提案することが重要となる。

相談者の多くは、リフォーム工事を行うことにより、どのような生活を送ることができるかのイメージができないことが多いため、リフォーム工事の提案時に、工事によるベネフィット（効用）をわかりやすく示してあげることが重要である。

本年度の調査対象事業者からは、目安光熱費や削減されるCO<sub>2</sub>の排出量等の数値を改修前後で示したり、省エネ性能を計算するシステムを導入し数値を示している取組みが確認された。

#### 「iii）リフォームによって実現される空間を体感させる」に関する手法例

住宅の「不具合」「不安」を解決できればよいと考えている顧客が多く、リフォーム後の暮らしをイメージできている方は少ないため、事業者がリフォーム後の空間・性能・暮らしを丁寧に説明することが、提案するリフォームの内容を理解し、その実施を決断してもらう上で重要となる。

本年度の調査対象事業者からは、過年度調査で把握できているように、リフォーム後の暮らしを体感していただくツールとしてショールームやモデルハウスを用意し、それらを体感してもらうことで訴求力を高める工夫を実践している取組みが確認された。

## ②「省エネリフォーム」における提案プロセス例

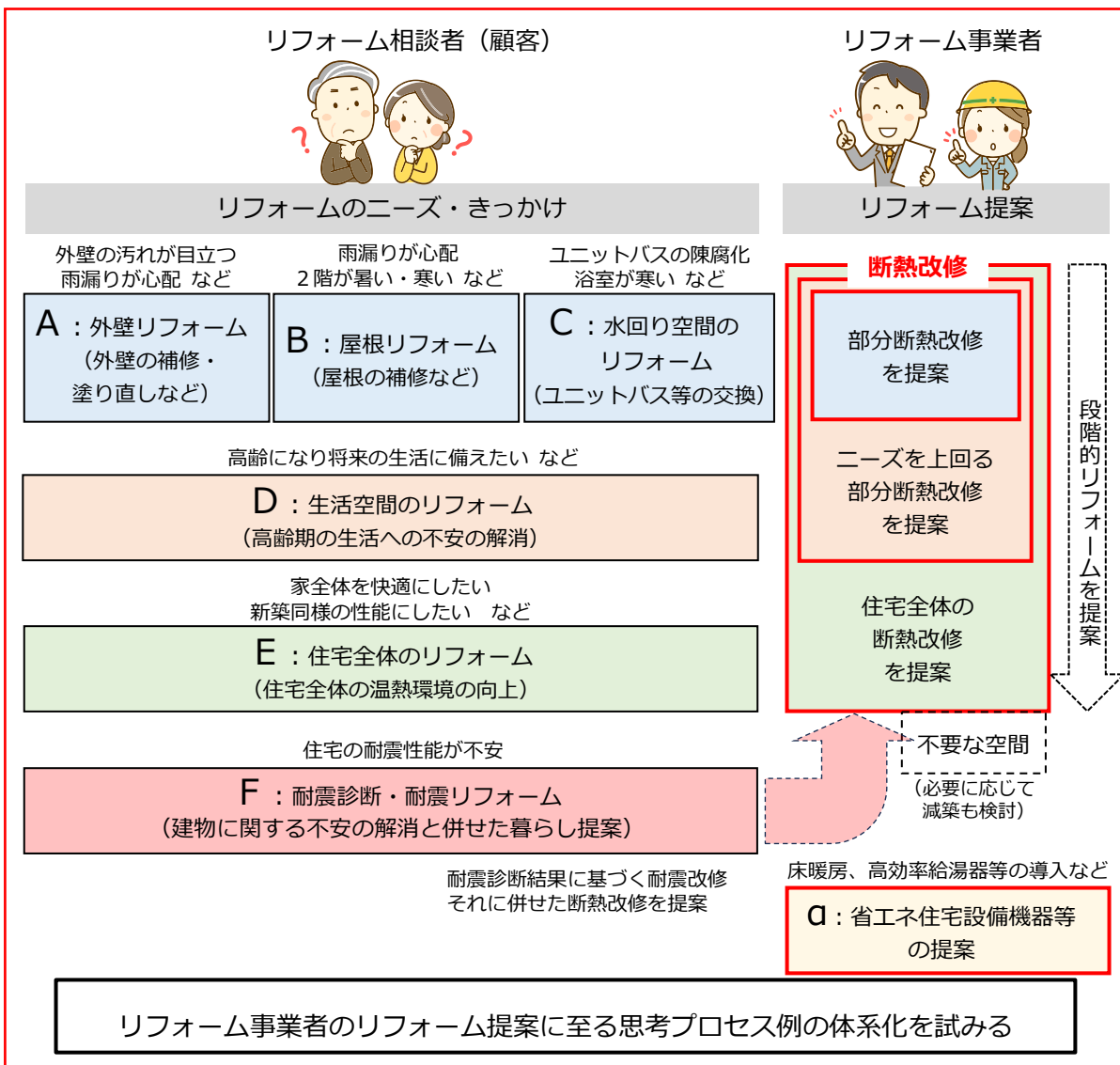
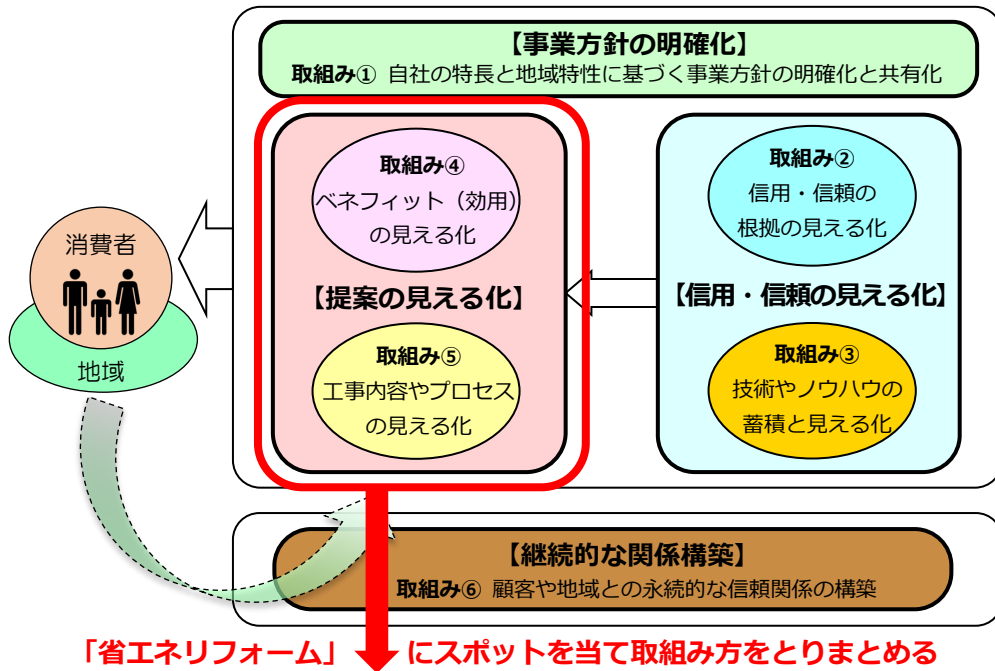
リフォーム事業者には、顧客のリフォームに対する多様なニーズ・きっかけを読み解き、住宅の条件・リフォーム工事に対する制約に応じて、的確で最適なリフォーム提案を行っていくことが求められる。

近年、SDGsなどの取組みの広がりにより、消費者の省エネ・省CO<sub>2</sub>に対する意識が高まりつつある中、カーボンニュートラル実現を目指したリフォームの普及促進を図るためには、事業者によるリフォーム提案プロセスを示すことが重要であり、これまでのような事例整理やそれに基づく課題の抽出だけではなく、リフォーム事業者等に有益なガイド的なものを取りまとめとしてつくることが重要と考える。

このため、本調査を実施するにあたっては、次の仮説を設定し、それらに関する情報を収集整理することにより、省エネリフォームに対する事業者の取組み方・考え方のガイドとして活用されることを想定して、「省エネリフォーム」における提案プロセス例を整理することとした。

○次ページの類型化の妥当性について検討・検証を行い、省エネリフォーム等の提案プロセスの体系化を試みる。それぞれの類型（A～F +  $\alpha$ ）に対応する事例情報を追加し、どのようなニーズ・きっかけに対してどのように提案していったか、また、課題があった場合にどのように対応したかなど、リフォームニーズの傾向とそれに対する事業者の対応を網羅的に整理する。

■ 《6つの取組み》における【提案の見える化】の具体的な取組み方・考え方の把握



A～F +  $\alpha$  それぞれの場合に、今年度ヒアリング対象事業者がどのような断熱改修を提案・実施しているかについて、ヒアリング内容及び事例から整理し、どのようなニーズ・きっかけに対してどのように提案していったか、また、課題があった場合にどのように対応したかなど、リフォームニーズの傾向とそれに対する事業者の対応を整理し、省エネリフォームに対する事業者の取り組み方・考え方のガイド的なものとしてとりまとめる。

#### A：外壁リフォーム（外壁の補修・塗り直しなど）



#### B：屋根リフォーム（屋根の補修など）

過年度調査では、外壁や屋根の改修リフォームは、外装の専門業者に相談があることが多く見られることがわかっている。顧客が求めている暮らしを実現させるために、他の部位のリフォームも進める必要があると考えられる場合は、事業者のネットワークを活かして、リフォーム全般を行っている他業者を紹介するといった対応も必要であると考えられる。

今年度の調査においては、塗装専門業者が外壁の塗り直しや屋根の補修などに合わせて、内窓設置などを提案する事例が見られた。

今年度の調査で得られた事例を紹介する。

##### ■北村塗装店（株）

##### 事例 1

- ・住宅リフォームは外壁の塗替えが主体で、その他板金工事や屋根や樋などの修繕を実施している。外部に特化したリフォームを主体としている。
- ・顧客の要望としては、7割が外壁や屋根が劣化してきたので見た目を綺麗にしたいというもので屋根の軽量化など機能性を持たせた要望は3割くらいである。
- ・外装の塗替えの依頼は、築年数30～40年の物件が多く、塗った塗料にもよるが10数年でやり替える方が多い。
- ・高知では、地震や津波の危険性があるため屋根を軽いものに替えたいといった要望もある。
- ・内窓設置など省エネ改修の補助金のチラシを作ったところ、機能面での依頼も増えてきている。見た目を綺麗にしたいだけの依頼がきても、松竹梅の提案をすることで断熱性など性能向上リフォームにつながることもある。
- ・ただし、窓だけ（性能向上を図る）といったリフォームで来る方はほとんどいない、外壁等の外皮のリフォームに合わせて窓の交換をするケースが多い。
- ・現在のところ、住宅内部の塗装依頼はほとんどないが、技能検定二級の取得者が、外部塗装の実務経験5年経過の後、技能検定一級を目指していき、内装工事も取り入れていきたいと考えている。

#### C：水回り空間のリフォーム（ユニットバス等の交換）

過年度調査では、水回り空間の機器交換に合わせて部分断熱リフォームを提案している事業者が見られた。冬場のヒートショック防止の観点からも、消費者には取り組みやすい工事内容と考えられる。



## D：生活空間のリフォーム（高齢期の生活への不安の解消）

過年度調査では、水回り空間と寝室等の生活空間を快適にすることで、高齢期の生活への不安を解消したり、限られた予算の場合生活空間だけの部分断熱リフォームを提案している事業者が見られた。高齢社会の進展や顧客の限られた予算を踏まえると、今後、積極的に推進されていくべき工事内容と考えられる。

## E：住宅全体のリフォーム（住宅全体の温熱環境の向上）

高経年住宅では、住宅の内装や設備の陳腐化、住宅の構造的不安からのリフォーム相談が持ち込まれる場合がある。過年度調査では、このような相談に対して、スケルトン化した上でフルリノベーションを提案する事業者が多くいた。

また、部分断熱改修では、温熱環境の向上を完璧に実現することが難しいことから、可能な限り、住宅全体の断熱改修を勧める事業者も存在する。

場合によっては、生活に必要とする面積の住宅に減築し、住宅全体の断熱改修を実践する事業者もいた。

今年度調査では、実家を二世帯住宅にした事例とマンション住戸でのフルリノベーションの事例を得られた。

今年度の調査で得られた事例を紹介する。

### ■（有）田中住建 事例 2

- ・新築を検討していた顧客がいたが、検討の結果、中古物件を購入しリフォームして住まうことにした。30代の夫婦と子どもが1人の世帯で、施主の父と知合いで弊社へリフォームの依頼があった。
- ・当初のリフォームの計画では、風呂・キッチンの水回りの機器交換と屋根・外壁の改修を考えていたが、打合せを重ねるうちに住環境の話になり、予算の都合もあり、住まいながらもリフォームが比較的容易な水回りの機器交換は将来行うこととし、断熱リフォームをすることにした。

### ■東京ガスリノベーション（株） 事例 3

- ・今回の事例は、親世帯が夫婦2人暮らしになり、使わない部屋が増えたため、コンパクトな生活空間にしたいという要望であった。子ども3人は独立していたが、そのうちの1人が夫婦で同居することとなり、二世帯住宅にすることとした。
- ・当初は新築も検討していたが、築年数も浅く、祖母の住んでいた思い出のある実家を長く住み続けたいと考え、リフォームすることになった。
- ・2階の居室がととても暑かった経験から、断熱リフォームは最優先事項であった。
- ・リフォーム後は、子世帯が2階部分に暮らしているが、夏場の暑さが和らいでおり、断熱の効果を実感している。

#### ■ (株) インテリックス 事例 4

- ・買取再販事業として、まずは安心な住宅の提供、次に省エネ住宅の提供というステップがある。今回は、さらに付加価値としてペットのためのリノベーションを企画した。
- ・ペットと暮らしている人は常時エアコンをつけており光熱費が高くなるため、ペットマーケットに相性が良い省エネ住宅の企画がすすむこととなった (P41 参照)。
- ・弊社は買取再販のため、ペットと暮らしていない人もその住戸を購入する可能性がある。ペットにしか使えないキャットウォークなどは標準的には設置しないが、壁下地を補強しキャットウォークや壁掛テレビの DIY が可能なようにしている。

#### F : 耐震診断・耐震リフォーム (建物に関する不安の解消と併せた暮らし提案)

過年度調査では、断熱改修を効果的に行うには外壁を壊して断熱施工することが有効であるため、「耐震診断・耐震改修」に併せて「断熱改修」も行うことが合理的であるとの意見が事業者からあがっている。

#### α : 省エネ住宅設備等の提案

A～Fの相談への対応の際、住宅のリフォーム工事を行うだけで快適性を実現することは難しく、併せて適切な設備を選択・採用することで快適な暮らしを得ることができる。

過年度調査で収集した事例の中には、断熱化工事に併せて床暖房やエアコンの設置・適切な利用を提案したり、省エネに寄与する高効率給湯器を導入することを提案したり、適切な住宅設備を提案したり、暮らし方やランニングコストの見直しを提案することは、リフォーム提案において今後必要な視点と考えられる。

#### ■ (株) インテリックス 事例 4

- ・空調の負荷を軽減する「ダクト式全熱交換型換気システム」をインテリックスのグループ会社の株式会社リコシスが開発し、今後のエコキューブに使用していく (P21 参照)。

## 第4章 社会状況の変化による課題認識及び取組み

### (1) 社会状況の変化への取組みに関するリフォーム事業者アンケート調査

本年度調査においては、住宅リフォームを取り巻く社会状況の変化による課題と認識及び取組み状況のアンケートを各団体に所属する会員事業者へ実施した。

#### ①調査した事業者の属性・アンケートの概要

回答いただいた事業者の属性やアンケートの概要を以下に記載する。

##### ■調査概要

調査期間：2024年8月～10月

調査方法：事例事前調査の調査票による回答

日本塗装工業会・住活協リフォームの事前調査

各団体会員を対象にアンケートのみを展開

回答数：427社

##### ■調査実施事業者団体一覧

※重複あり

| 事業者団体                 | 回答数 |
|-----------------------|-----|
| 一般社団法人 日本塗装工業会        | 84  |
| 一般社団法人 JBN・全国工務店協会    | 79  |
| 一般社団法人 住活協リフォーム       | 72  |
| 一般社団法人 日本住宅リフォーム産業協会  | 55  |
| 日本木造住宅耐震補強事業者協同組合     | 41  |
| 一般社団法人 日本ツーバイフォー建築協会  | 40  |
| 一般社団法人 ベターライフリフォーム協会  | 38  |
| 一般社団法人 ステキ信頼リフォーム推進協会 | 17  |
| 一般社団法人 住宅管理・ストック推進協会  | 6   |
| 一般社団法人 リノベーション協議会     | 1   |
| 東京ガス 株式会社             | 1   |

##### ■調査実施事業者業態別一覧

| 業態       | 回答数      |    |
|----------|----------|----|
| 工務店・住宅会社 | 225      |    |
| 専門工事業者   | 86       |    |
| リフォーム専門店 | 73       |    |
| 建材流通店    | 23       |    |
| その他      | 設計事務所    | 3  |
|          | ゼネコン     | 3  |
|          | ガス会社・ガス店 | 3  |
|          | コンサル等    | 11 |

## ■ アンケート内容

1. 事業者属性（所在地、業態、事業規模（年商）等）
2. 省エネ改修を伴うリフォームの事例の有無
3. 住宅リフォームを取り巻く社会情勢等の変化等への対応について
  - ・ 下記3つの課題に対して、課題として認識しているか、取り組んでいるかを調査
  - ①働き方改革への対応について（スタッフや職人の労働時間規制、DX 導入による業務の効率化など）
  - ②少子高齢化に伴う人材不足への対応について（職人の高齢化、若い人材の定着率の低さなど）
  - ③法制度の改正への対応について（石綿による職人等の健康被害防止に向けた法制度の改正/4号特例の縮小・建築物省エネ法の改正など）

(リ) 協会員団体 ●●●● 会員事業者様

**脱炭素に寄与するリフォーム事例（省エネ改修を伴うリフォーム事例）に関する情報提供のお願い**

(一社) 住宅リフォーム推進協議会  
(リ) 協会員団体 ●●●●  
調査委託先：(株) パブリックデザイン

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立ていただき、ありがとうございます。

(一社) 住宅リフォーム推進協議会では、これまで「省エネ・脱炭素に向けたリフォームの取組み方に関する調査」を実施し、工務店、リフォーム専業店、専門事業者等のリフォーム業者における、リフォームの際の省エネルギー性・断熱性向上の実態や、その検討・提案プロセスなどの取組み方について調査を行ってきました。

一般的に、住まいにおける脱炭素に資する省エネルギー性・断熱性の向上に対する消費者の意識が必ずしも高くなく、それら性能向上に対してどのように提案を行い、施主からの理解を得られたのか、そして、具体的にどのような改修工事を行ったのか、実際の事例をご紹介いただき、その検討過程や提案プロセスの整理・分析を行うことを目的としております。

今年度は、主に改修事例に焦点を当て、省エネルギー性の向上が当初の目的ではなかったものも含め、脱炭素に寄与するリフォーム事例（省エネ改修を伴うリフォーム事例）に関する情報を収集したいと考えております。

● 外皮性能（床、壁、屋根\*、天井、基礎、開口部等）の向上を図った事例

● 高効率設備機器、太陽光発電、省エネ対応の住設機器を導入した事例

※これまでの調査において事例が少ないため、屋根改修とともにその他の部位の省エネルギー性・断熱性の向上を図った事例があれば、ぜひご紹介いただきたいと思います。

つきましては、突然のお願いで恐縮ではございますが、**別紙「省エネ改修を伴うリフォーム事例に関する調査」**に御社の事業概要及び省エネ改修を伴うリフォーム事例についてご回答いただきたく存じます。

また、ご回答いただいた内容に応じて、後日、事例内容を詳しくお聞きするヒアリング調査にご協力いただく場合があります。併せてご協力賜りますようお願い申し上げます。

別紙

**省エネ改修を伴うリフォーム事例に関する調査**

1. 事業者属性について

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| (1) 事業者名      |                              |
| (2) 所在地       |                              |
| (3) 業態        | ア. 工務店 イ. リフォーム              |
| (4) 事業規模 (年商) | ア. 1億円未満 イ. 3～4億円未満 オ. 5億円以上 |
| (5) 連絡先       | 担当者名                         |
|               | メールアドレス                      |
|               | 電話番号                         |

2. 省エネ改修を伴うリフォーム事例に関する調査

|    |                   |
|----|-------------------|
| 有無 | ア. 紹介可能なリフォーム事例あり |
|    | イ. 紹介可能なリフォーム事例なし |

※紹介いただいたリフォーム事例について、後日詳しくお聞きするヒアリング調査にご協力をお願いします。

別紙

**別紙**

当該リフォーム工事について、可能な範囲で  
【従前・従後の図面や写真】をご提供ください。

## ② アンケートのまとめ

今回の調査において、関係団体に所属する事業者 427 社から回答を得られた。

①働き方改革への対応、②少子高齢化に伴う人材不足への対応、③法制度の改正への対応の全てにおいて、9 割以上の事業者が経営上の課題として認識していた。さらに、ほぼ半数が課題に対して取り組みを進めており、今後取り組みに向け検討している事業者を含めると取り組みを進めようとしている事業者は 9 割におよぶ。3 つの課題の中でも、特に①働き方改革に取り組んでいる事業者が多いことが確認された。

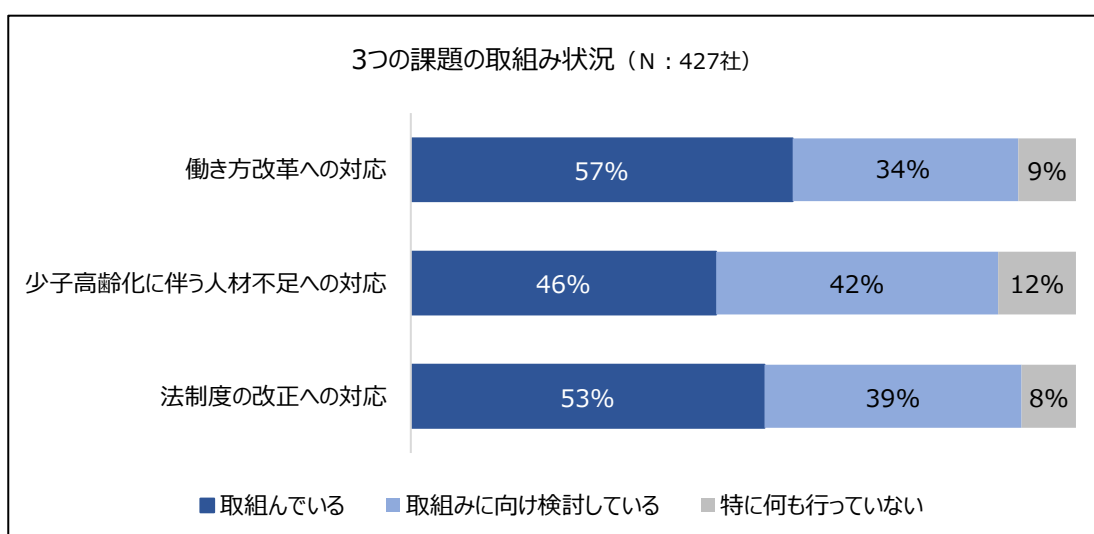
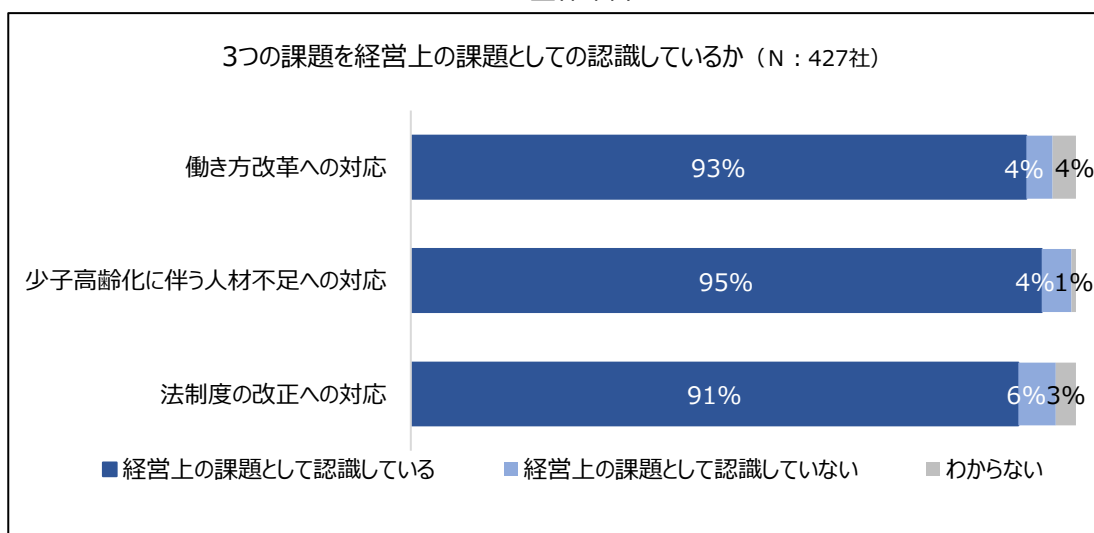
事業規模別（年商）では、規模が大きいほど取組んでいる事業者が多いことが確認された。  
業種・事業形態別では、リフォーム専門店が全体の平均より10ポイント以上上回っており、  
リフォーム専門店において①働き方改革への対応、②少子高齢化に伴う人材不足への対応、  
③法制度の改正への対応が進んでいることが確認された。



○大規模事業者においては6割から8割が課題への取組みを進めているが、小～中規模事業者では3割程度にとどまっている。小～中規模事業者においては、経営上の課題としては認識しているが、対応するに至っていないのが現状である。

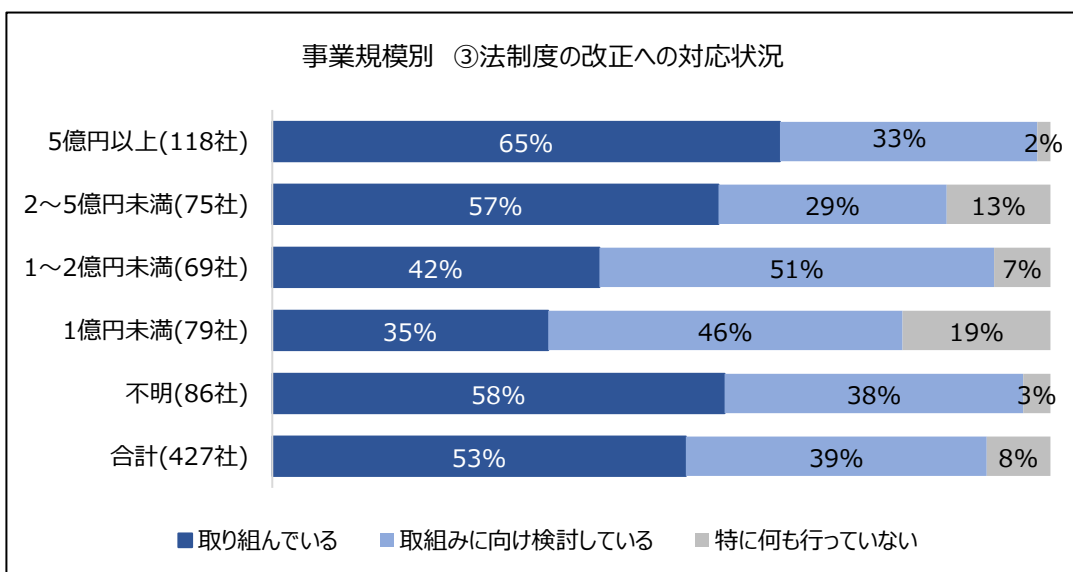
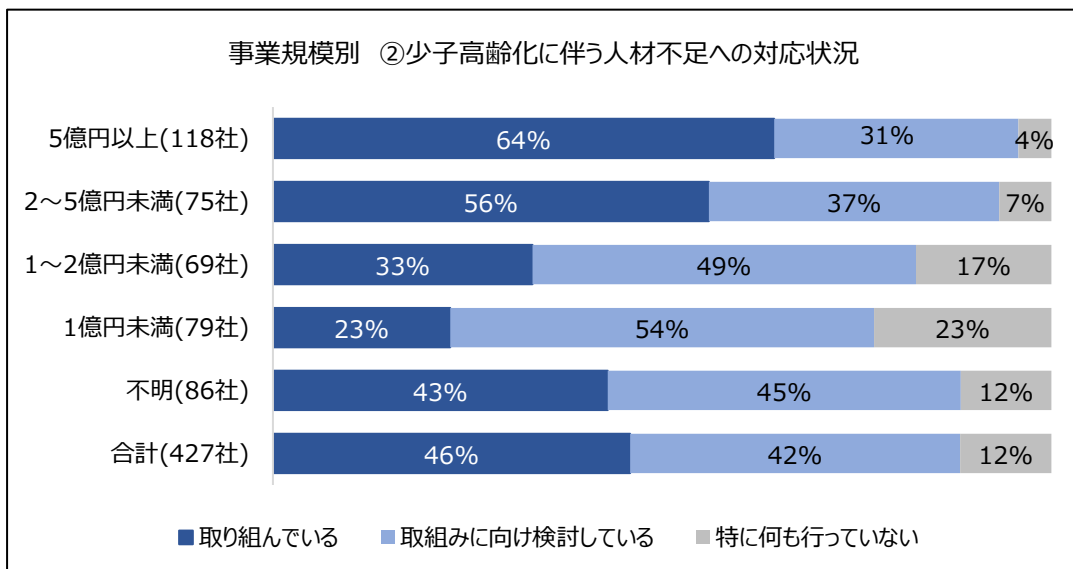
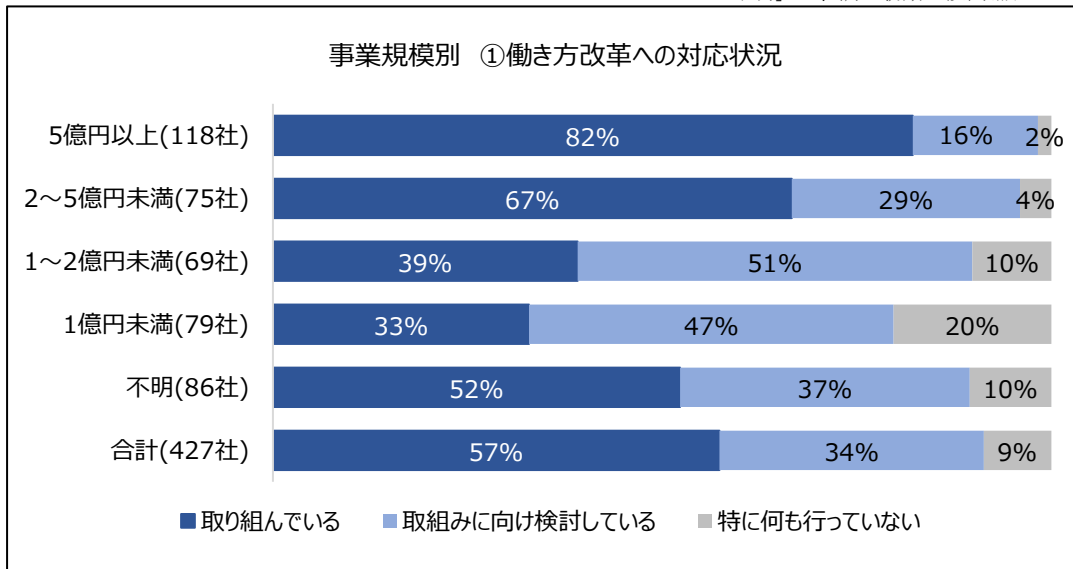
○課題への認識はあるものの、正確な理解までには至っていない事業者が多いことが確認された。今後は、参考になる対応方法等の情報収集を行い、工務店のような小～中規模事業者に周知していくことがポイントとなる。

■全体集計

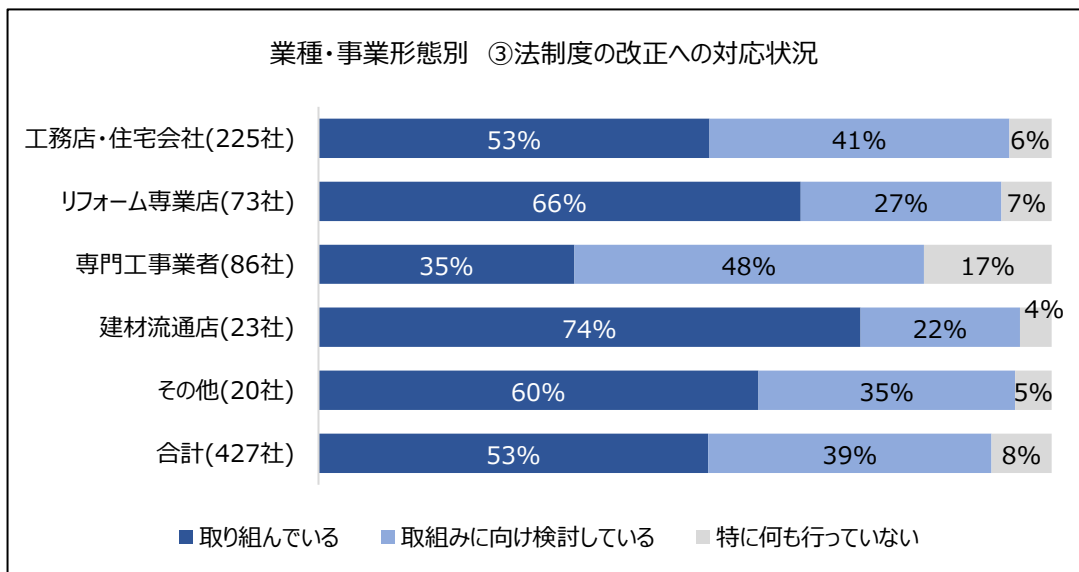
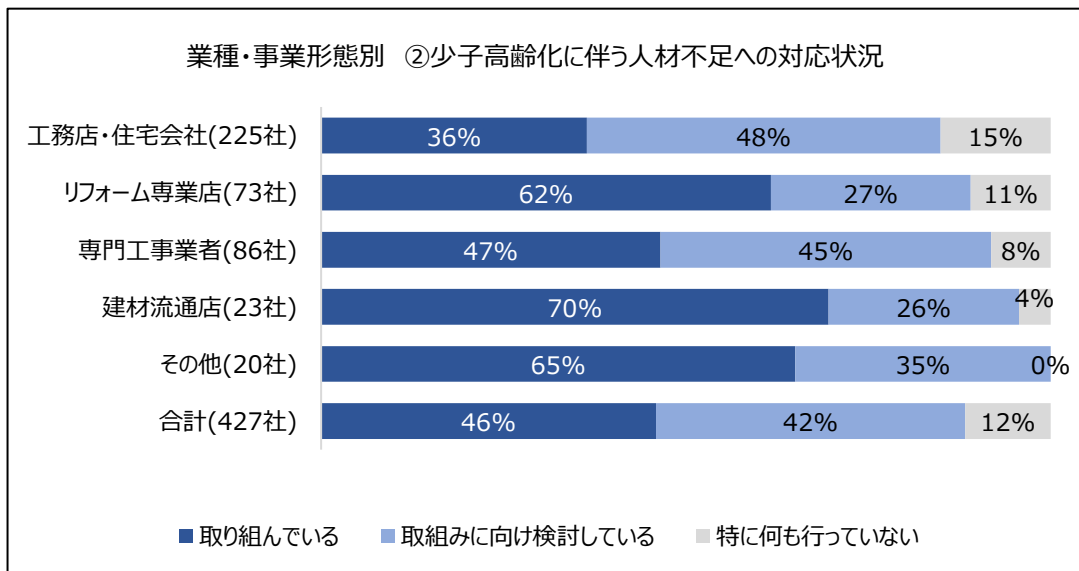
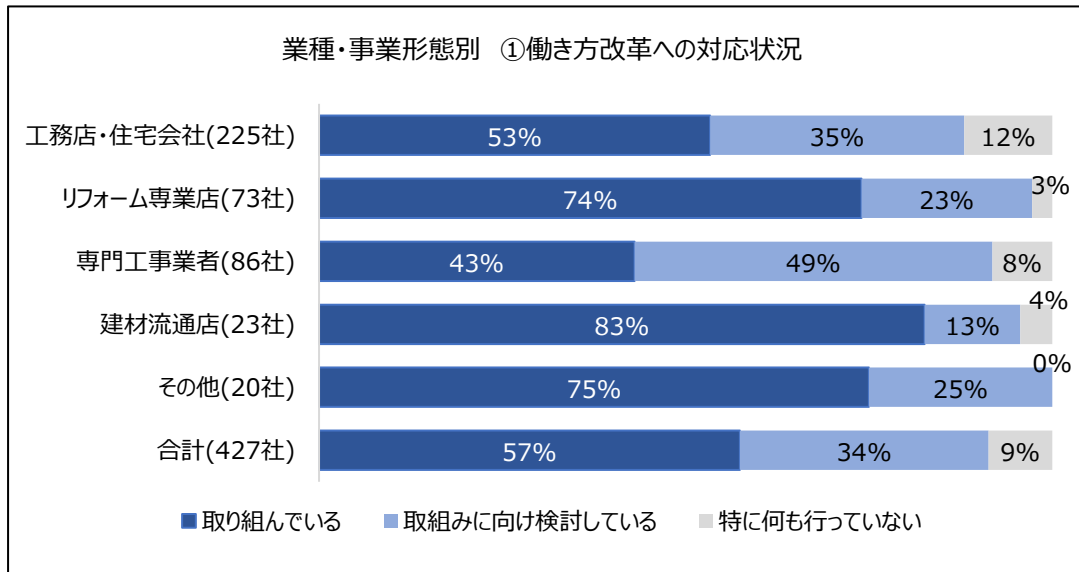


■ 事業規模別集計

※「不明」は、調査初期の設問漏れのため



■ 業種・事業形態別集計



## (2) 今年度の調査対象事業者の取組み状況

本年度調査で詳細ヒアリングの協力を得られた 4 事業者について、住宅リフォームを取り巻く社会状況の変化による課題と認識及び取組み状況について詳細ヒアリングを実施した。

詳細ヒアリングから得られた取組み内容については、次に記載する。

### ■ (有) 田中住建

(工務店/年商 1~2 億円)

#### ①働き方改革への対応について

- ・熱量計算や設計を一人でやっているの、見積もりや請求が遅いというのが欠点になる。経費も相当な額になるが、プレゼンテーションの機能がある CAD を使っている。
- ・新築の場合は、工事後見えなくなる配管部材なども 360 度カメラで撮影し、その内容を VR に残している。透過率で見えないところが見えるようになり、維持管理の段階で配管の場所等がわかるようになり、省人化につながる。

#### ②少子高齢化に伴う人材不足への対応について

- ・長男が修行から帰ってきたら若い大工を入れる予定である。長男と同世代の技能オリンピックに出ているような大工に入ってもらえるといいなと考えている。
- ・今の状態だと職人が育たない。労働環境改善も必要と考えている。若い子を入れるときには、労働条件も良くしたいと考えている。そのためにも工事を安く受けるということはないようしている。

#### ③法制度の改正への対応について

- ・石綿対策については、産業廃棄物が厳しくなってくると相当価格が上がってくる。消費者には丁寧に説明して実際にかかる金額を伝えている。
- ・工務店の勉強会で足場と石綿の講師を呼んで資格を取ってもらった。

### ■ 東京ガスリノベーション (株)

(リフォーム専門店/買取再販を除く提案型リフォームの売上 16~17 億円)

#### ①働き方改革への対応について

- ・いかに残業をせずに成果を上げられるかを追求している。
- ・DX の導入にも既に取り組んでおり、現場の施工管理ツールを取り入れ、遠隔での現場管理も行っている。360 度カメラで現場の進捗を記録し、VR 空間で施工状態を日にちでさかのぼって確認できる。注意事項や指示等を共有する機能もあり品質管理に活用している。この業界は移動時間が多いため、なるべく DX ツールを使い移動時間を削減しつつ現場管理ができることが理想である。一方で、DX ツールに不慣れなメンバーもいるため、どのように定着させていくかが課題である。
- ・以前は女性が出産を機に辞めることが多かったが、在宅勤務で対応できることが増え、辞めずに継続できる人が増えたと感じている。

#### ②少子高齢化に伴う人材不足への対応について

- ・工務店不足、若い大工不足に対応しなければならない。大工による造作の手間を減らし、メーカー既製品をうまく取り入れるなどの対応の工夫をしている



- ・若い社員が辞めてしまう課題があるが、育成計画を明確化し成長や将来像を描ける組織作りを目指していきたいと考えている。
- ・リフォームは既存の建物の状態が様々なため業務のシステム化が難しい側面があるが、業務の標準化などの取組みを推進し効率的を図っていく。

### ③法制度の改正への対応について

- ・2025年4月の新2号建築物の建築確認や、省エネ基準適合の義務化などへの取組みも進めている。

## ■（株）インテリックス

（買取再販業/買取再販を含むリノベーション事業分野の売上 374 億円）

### ①働き方改革への対応について

- ・コロナ禍以降、フレックスやテレワークに対応している。
- ・DXの導入については、総務や人事が担当しアプリの導入をしているが、世代によってはアプリへの順応の方が難しいが、便利になっているのではないだろうか。

### ②少子高齢化に伴う人材不足への対応について

- ・協力会で課題に対処できるようにしている。
- ・リノベーションカレッジで多能工を作る活動をしていたが、今はクローズしてしまった。当時の運営は大変だったが、2期実施して2名入社してくれた。
- ・新工法を開発することで、効率が上がり人材不足の負担軽減になっている。

### ③法制度の改正への対応について

- ・2021年3月より石綿対応に取り組んでいる。検査結果がわかり次第、職人さんたちに共有し、施工中室内に結果を掲示し、入室者リストを記録している。同時に、玄関ドアの廊下側にも掲示し、他の住人の方にも案内している。自治体によっては、対象マンションの外部へ掲示が必要な場合もあるが、管理組合の指示により掲示しない場合もある。

## ■（株）北村塗装店

（専門工事業者（塗装）/年商 10 億円）

### ①働き方改革への対応について

- ・作業時間がオーバーしてしまいそうな作業員には、事務方から休んでほしいと声掛けをして法令の就業時間を超えないよう管理している。工期が伸びる理由は、作業時間の長さよりも天候に左右される事の方が大きい。
- ・ドローンによる一次点検を行っている。以前は、職人が屋根に登っていたが、転落したり、屋根材を割ったりすることがあった。そのようなリスクを軽減する意味でも、ドローンを取り入れてよかった。ドローンを飛ばせない場所では高所カメラで点検を実施し、割れやずれを撮影し確認している。高所カメラよりドローンの方がより屋根に近づけるため確認がしやすく、省人化に役立っていると思う。
- ・まだ全員には対応できていないが、就業時間を打刻しデータで管理している。職人の方のデジタル化の管理が難しく、LINEでネットワークを作って就業時間の管理をして

いる。今後はアプリ等を使って実施していきたいと考えている。

- ・工程管理などは、施工管理アプリを活用している。BtoBにおいては、まだ対応できていない。

#### ②少子高齢化に伴う人材不足への対応について

- ・高校生の新卒はほぼなく、中途をメインに採用している。
- ・技術職の中でも3年目までの若手には、栃木県にある「職人道場」という外部の研修施設に一回につき3週間の研修を年2回参加させている。それにより、これまで5～6年かかっていた技術の習得が3年でできるようになったと感じている。4年前から導入しているが、研修のおかげで離職率が下がったと感じている。
- ・外国人の技能研修生は5名いて、そのうち特定技能が2名、技能実習生は今後変更になるが3名おり、特定技能に変わる予定である。技能実習生のための寮を完備し、働きやすい環境を提供している。

#### ③法制度の改正への対応について

- ・塗装における特定化学物質や有機溶剤に対しては、作業管理者が資格を取っているため、皆認識を持っている。
- ・塗装がメインなので建築基準法の改正に対しては大きな問題はない。
- ・石綿の件では、公共工事や病院の工事等を請けていたこともあり、元々作業管理者が特定化学物質等作業主任者技能講習を受けており以前から調査員の資格を持ったものが事前調査を実施していたため、特に変わりはない。

#### ①働き方改革への対応について

- 労働時間や施工管理をアプリで管理して、各社対応していることが確認された。

#### ②少子高齢化に伴う人材不足への対応について

- 新工法の開発などで省人化をしたり、若手の研修への参加で技術習得が以前より容易になり離職率の低下につながったり、各社様々な対応をしていることが確認された。

#### ③法制度の改正への対応について

- 新しく必要な資格を取得したり、勉強会を開催したりしており、法改正への対応の必要性を認識し取組みを始めている。

### (3) 委員の考える検討課題

今後の検討課題として取り組むべきテーマについて、当委員会の委員へアンケート調査を実施した。

#### ①アンケートの概要

調査方法は、住生活基本法から抽出した22のキーワードの選択肢から、今後検討課題としてリ推協で検討すべき項目を複数回答で選択し、テーマ検討に関する意見と提案を自由記載にて回答いただいた。

#### ■アンケート内容

1. 住生活基本計画からキーワードを抽出し、今後の検討課題としてリ推協で検討すべき項目を選択（複数回答可）

以下は選択肢

##### 【性能向上】

- ・耐震性、耐風性、レジリエンス機能
- ・省エネルギー性能/良好な温熱環境
- ・長期優良住宅
- ・バリアフリー性能

##### 【既存住宅流通・維持管理・空き家】

- ・定期的な点検/修繕及び履歴情報の保存
- ・マンション管理の適正化や長寿命化、再生の円滑化
- ・空き家の改修/DIY
- ・安心R住宅

##### 【居住者】

- ・高齢者配慮
- ・共働き、子育て配慮
- ・良質で長期に使用できる民間賃貸住宅ストックの形成
- ・三世帯同居
- ・二地域居住

##### 【住生活産業の発展】

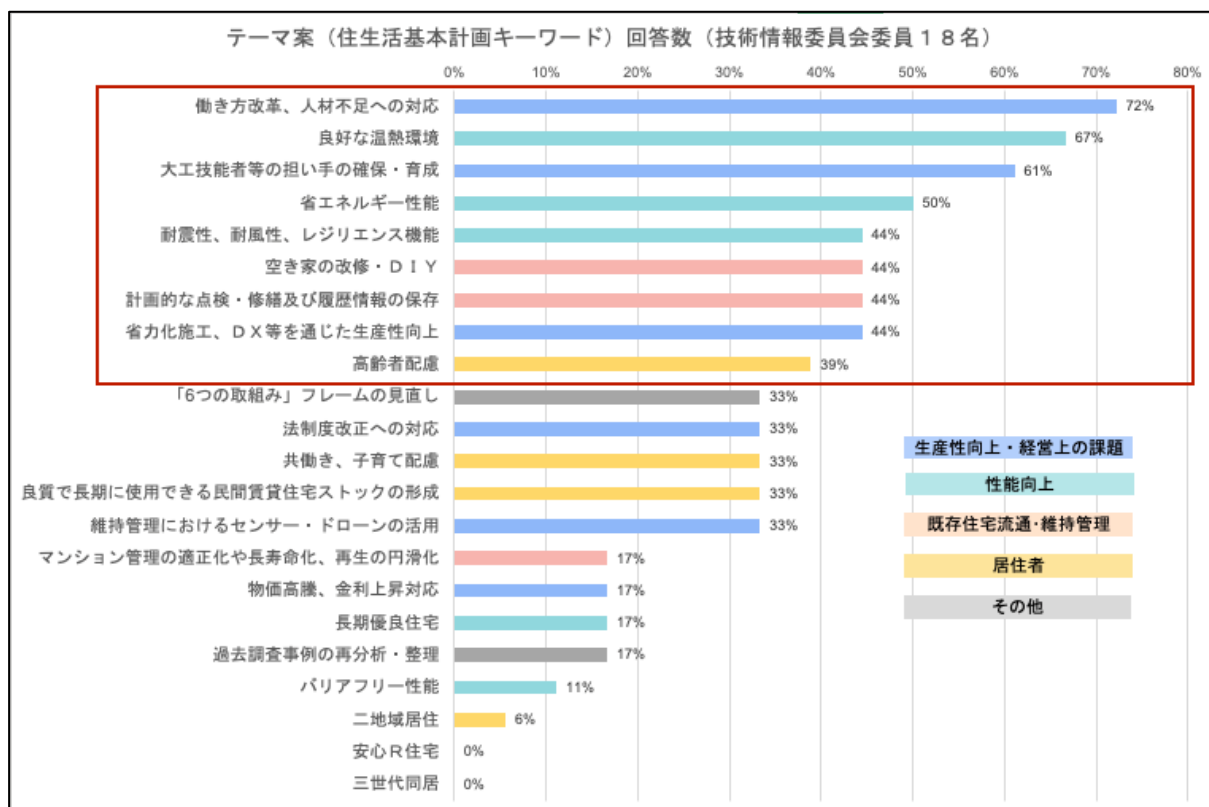
- ・大工技能者等の担い手の確保/育成
- ・省力化施工、DX等を通じた生産性向上
- ・維持管理におけるセンサー/ドローンの活用

##### 【その他】

- ・《6つの取組み》フレームの見直し
- ・過去調査事例の再分析/整理
- ・働き方改革、人材不足への対応
- ・物価高騰、金利上昇対応
- ・法制度改正への対応

2. テーマ検討に関するご意見・ご提案を自由記載にて回答

## ■ 回答



## ■ ご意見

| テーマ        | 意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【性能向上】について | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2024年1月の能登半島地震や台風など自然災害が頻発しており、避難所では自由度が限られるため、自宅をリフォームして住む方が良いという声がある。これまで収集した事例を整理し、災害に強い住宅リフォームの情報提供を継続して行い、更に新しい技術などの情報発信ができれば良いと感じる。</li> <li>・ レジリエンス機能は、災害の多い日本においては大事なテーマの一つである。国は避難所の整備に限界を感じ、「在宅避難」を言い出しており住宅部分で何をすべきかを検討することは意義がある。</li> <li>・ 「賃貸集合給湯省エネ2024事業」の実施率が非常に低く（2024年度は7%で受付終了）、賃貸住宅のストックが多いにも関わらず、賃貸の省エネ化リフォームの難しさが浮き彫りとなった。エコジョーズの普及だけでなく、賃貸住宅の省エネ化リフォームの促進がカーボンニュートラル実現のために不可欠であるため、賃貸住宅のリフォーム促進に向けた検討を行いたい。</li> <li>・ 居住者としての立場から省エネ化リフォーム、最新省エネ設備導入促進を検討していく必要がある。</li> <li>・ 省エネの観点から断熱性能を上げていった次のステージとして、人の健康の観点での住宅づくりを考えていくべきだと思う。</li> </ul> |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・国の政策は、ZEH基準の水準を大きく上回る省エネ性能を有する脱炭素志向型住宅（GX志向型住宅）の普及に向かっている。今後も注力していく必要がある。</li> <li>・省エネ改修後の顧客の満足度を、改修前後でどうかなどを知りたい。</li> <li>・消費者、事業者共にセグメントし、それぞれ状況が異なる中でどういった後押しがあればリフォーム市場が活性化するか考えた方が良い。1億を超えるリフォームを狙う動きと、修繕を生業としている企業では目指すものや必要なものが違いすぎるため、耐震化、レジリエンス、省エネと現行基準に合わせるリフォームはなかなか難しいと感じている。リフォームでも快適度が高められることを訴求することが重要だと感じる。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |
| <p>【既存住宅流通・維持管理・空き家】について</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市場のボリュームの活性化といった観点から、計画的な点検/修繕といった話を喚起するのは、リフォーム事業の底上げにつながると感じる。</li> <li>・賃貸住宅のリフォームは、必要がある潜在需要である。</li> <li>・空き家の改修に関しては、単純に地域の人が住むためではなく、インバウンドに向けた改修も考えていくと良い。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>【居住者】について</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育の基本原則（知育、徳育、体育の3育）に、食育（故：服部幸雄氏 食育基本法の尽力者であり食育の提唱者-小泉政権時）があるように、今後の将来を見据え「住育」が必要と思われる。終の棲家は終焉を迎え、住まい方は変わると思われる。残念ながら住生活基本法はハード面ばかりで、ソフト面が無いように思え、企業・事業者だけでなく一般生活者からの目線が必要と感じている。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>【住生活産業の発展】について</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅業界全体としては「担い手」「省力化DX」が喫緊の課題だと思うが、当委員会の研究テーマとしては些か違和感を覚える。</li> <li>・優先順位を決める判断軸としては、リ推協だからできることや重要なこと等が挙げられると思う。その判断軸で考えると、人材、特に職人不足や効率化の課題の優先順位が高いのではと思う。</li> <li>・一番大きな問題は、大工を含む職人の確保である。腕のある職人の平均年齢が高く、中小事業者だけでなく大手でも職人の確保が難しいと聞く。若い世代を社員化して福利厚生を充実させている事業者があり、若手の職人確保への取組みを紹介する。</li> <li>・中小事業者の中では補助金事業の申請に手が回らないという話も聞く。補助金申請は行政書士がやらなくてはならない部分もあり、そのあたりの手続きの緩和を協議会として国に提言していく必要もあると思う。</li> <li>・現場では最近、職人が事業者から指示されアプリを入れ関係者に状況を効率的に共有している。技術を習得することも必要だが、若い方は効率的に業務ができるということも重要視しているためアプリを導入しスマートに仕事が進められると、若い担い手の確保につながる。</li> </ul> |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【その他】</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリングで、事業者の取組みの背景をしっかりと聞き取り共有していくことが重要である。例えば、塗装専門店が内窓設置に取り組むことでリフォームのサイクルを早めるといった事例があったが、他の事業者にとって新たな提案方法がわかり有益である。</li> <li>・2025年4月以降の4号特例縮小の緩和措置は出たが、現況検査などを事業者がどのような対応をしているかといった取組みを調査して、来年度以降、当委員会として、情報収集をして発信していくことが必要である。</li> <li>・4号特例については、一般消費者が理解しているかという点も当委員会としては懸念があるため、来年度以降事業者を通して調査していけると良い。</li> </ul> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## ②アンケートのまとめ

【性能向上】については、2024年の自然災害の多発を受け、避難所に依存せず在宅避難を可能にする災害に強い住宅リフォームが注目されている。これに伴い、収集した事例や新技術を活用した情報提供の継続が重要とされる。また、省エネ化やカーボンニュートラルの実現に向けて賃貸住宅の省エネリフォーム促進が課題であり、特にエコジョーズの普及や断熱性能向上、最新省エネ設備導入の検討が必要である。さらに、健康を考慮した住宅づくりや、省エネ改修後の満足度把握が求められている。一方で、消費者や事業者のニーズが多様である中、リフォーム市場の活性化に向けた具体的な後押しや、快適性向上を訴求することの重要性が指摘されている。

【既存住宅流通・維持管理・空き家】については、リフォーム市場活性化において、計画的な点検・修繕の重要性を喚起することが有効である。また、賃貸住宅リフォームの潜在需要や、空き家改修を地域住民だけでなくインバウンド向けに活用する視点も検討すべきとされる。

【居住者】については、居住者自身が住まいや暮らし方を見直す必要があることが指摘された。住生活基本法はハード面に偏り、ソフト面が不足しており、企業だけでなく一般生活者の視点を反映させた議論が求められている。

【住生活産業の発展】については、住宅業界全体の喫緊の課題として「担い手不足」や「省力化DX」が挙げられるが、特に職人不足が深刻である。腕のある職人の高齢化が進み、大手・中小問わず若手の確保が困難な現状があり、若い世代の雇用や福利厚生の充実などの事例を共有する必要がある。加えて、現場ではアプリを活用した業務効率化が進みつつあり、こうした取組みが若手職人の確保に寄与すると考えられる。また、中小事業者が補助金申請に手が回らない問題について、実態把握を進める必要がある。リ推協としては、これらの課題を解決するための判断軸を整理し、優先的に取り組むテーマを明確化することが求められている。

【その他】については、事業者の取組み背景を共有することが重要であり、例えば塗装専門店が内窓設置に取り組むことでリフォームのサイクルを早めた事例は、他の事業者にも有益な新たな提案方法の参考になる。リフォームを取り巻く法制度の変化等に対する事業者の対応や取組みを収集して情報発信していく必要がある。

## 第5章 これまでの成果と今後の検討課題

### (1) これまでの成果

#### ①本年度の調査結果

##### 1) ヒアリング調査

本年度調査においては、次の2つのテーマについて、4つの事業者を対象にヒアリング調査を行った。

過年度からの 継続

**【テーマ①】 住宅の長寿命化に資する先進的な  
リフォーム事例・ビジネスモデル**

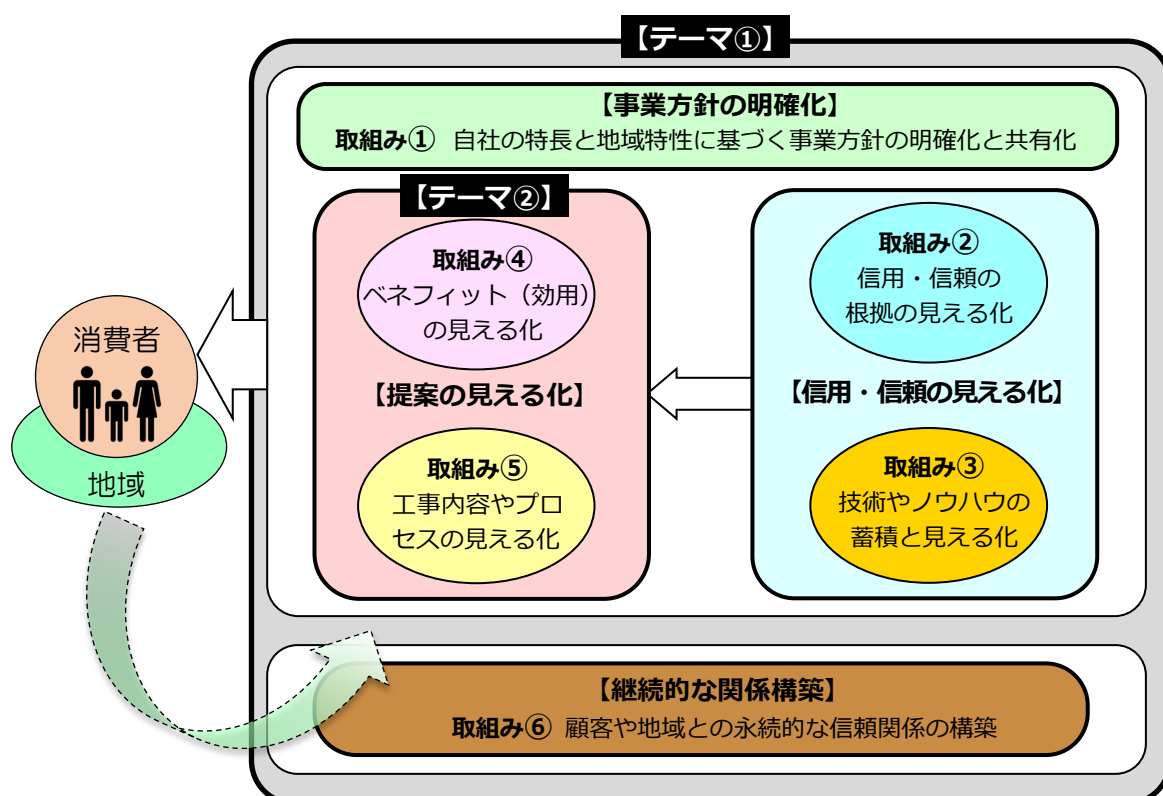
ビジネスモデルの収集

過年度からの 継続

**【テーマ②】 カーボンニュートラル実現に向け  
たリフォーム事例・ビジネスモデル**

リフォーム事例の収集

#### ■リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》



ヒアリング調査の結果、次の事項が確認できた。

【テーマ①】については、本年度調査により収集した各事業者の取組みは、《6つの取組み》に内包されるものであったものの、新たな知見を含むものも見られた。また、取組みの具体的な内容やリフォーム事業に取り組む姿勢等については他の事業者の参考になると考えられる知見、情報が多く得られた。

#### 【取組み①】 自社の特長と地域特性に基づく事業方針の明確化と共有化

- 工務店が高性能の住宅を施工するために、自社の大工を教育し他の大工を雇わずに自社のみで施工。
- これまで BtoB の下請けが多かった専門工事業者が事業安定化のため、元請けでの住宅リフォームに事業拡大。
- 質の高い既存ストック流通に向けたマンションの買取再販の展開。
- 自社のターゲットを明確にして、それに対応する体制を整備。

#### 【取組み②】 信用・信頼の根拠の見える化

- パートナースhipを結ぶ工事業者とパートナー会をつくり、マナー研修等の勉強会を実施。現場で起きていることを把握する体制を構築し、品質管理の徹底を図る。
- 独自の保証制度によるアフターサービスのシステム構築。

#### 【取組み③】 技術やノウハウの蓄積と見える化

- ZEH 水準を視野に入れた新工法の開発を行い施工負担を抑制。
- 地域の工務店が集まり勉強会を開催し、全体のレベルの底上げする取組みを実施。
- 3年目までの若手技術者を、外部での研修に毎年参加させ基礎を学び、若手の育成を実施。
- 断熱や品質管理などに注力したリフォームの推進。

#### 【取組み④】 ベネフィット（効用）の見える化

- 断熱リフォームを実施することによる、健康面への効果を示す営業資料を活用。
- リフォームによって実現される空間を体感できる場を提供し、リフォームによるベネフィットを体感。

#### 【取組み⑤】 工事内容やプロセスの見える化

…（②の事例の内容に含む）

#### 【取組み⑥】 顧客や地域との永続的な信頼関係の構築

- 専門工事業者において専門以外の分野に関する改修を提案することで顧客との接点を見いだす。
- 事前の打合せを徹底し、丁寧に顧客と向き合った提案で信頼関係を構築する。

**【テーマ②】** については、消費者の省エネに対する意識が高まる中で、カーボンニュートラル実現を目指したリフォームの普及促進を図るためには、消費者の住まいに対する不安・不満を的確に捉え、住宅の条件・リフォーム工事に対する制約に応じて、柔軟にリフォーム提案を重ねていくプロセスが重要であることが把握された。

また、各事業者から、省エネ・省CO<sub>2</sub>等を目的としたリフォームに対する消費者ニーズ、リフォーム提案の実態（基本的な考え方と実際の施工内容等）等を聞くことができ、次に挙げるリフォームのパターンのうち、今年度は、A：外壁リフォーム、B：屋根リフォーム、E：住宅全体のリフォームについて、 $\alpha$ ：省エネ住宅設備等の提案について、施主への提案方法や施工技術、ノウハウの蓄積の方法等に関する知見や方法等を確認できた。



## ■リフォームのニーズ・きっかけ

- A : 外壁リフォーム（外壁の塗り直しなど）
- B : 屋根リフォーム（屋根の補修など）
- C : 水回り空間のリフォーム（トイレ・ユニットバス等の交換）
- D : 生活空間のリフォーム（高齢期の生活への不安の解消）
- E : 住宅全体のリフォーム（住宅全体の温熱環境の向上）
- F : 耐震診断・耐震リフォーム（建物に関する不安の解消と併せた暮らし提案）
- a : 省エネ住宅設備機器等の提案

### 2) 社会状況の変化による課題認識の取組みのアンケートについて

住宅リフォームを取り巻く社会状況の変化による課題と認識及び取組み状況のアンケートを各団体に所属する会員事業者へ実施した結果、427社から回答が得られ、次の事項が確認できた。

- 大規模事業者においては6割から8割が課題への取組みを進めているが、小～中規模事業者では3割程度にとどまっている。小～中規模事業者においては、経営上の課題としては認識しているが、対応するに至っていないのが現状である。
- 課題への認識はあるものの、正確な理解までには至っていない事業者が多いことが確認された。今後は、参考になる対応方法等の情報収集を行い、工務店のような小～中規模事業者に周知していくことがポイントとなる。

さらに、詳細ヒアリング調査を行った4社からは、次の事項が確認できた。

#### ①働き方改革への対応について

- 労働時間や施工管理をアプリで管理して、各社対応していることが確認された。

#### ②少子高齢化に伴う人材不足への対応について

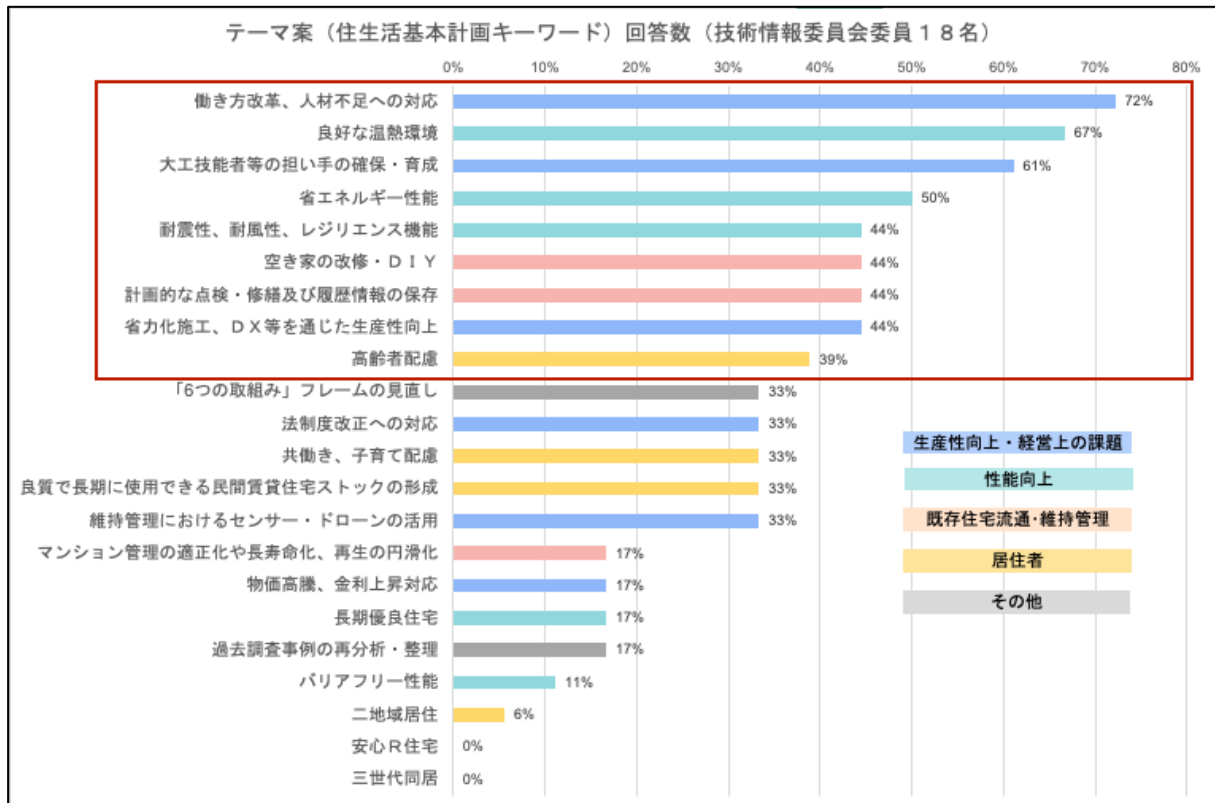
- 新工法の開発などで省人化をしたり、若手の研修への参加で技術習得が以前より容易になり離職率の低下につながったり、各社様々な対応をしていることが確認された。

#### ③法制度の改正への対応について

- 新しく必要な資格を取得したり、勉強会を開催したりしており、法改正への対応の必要性を認識し取組みを始めている。

### 3) 委員の考える検討課題

今後の検討課題として取り組むべきテーマについて、当委員会の委員へアンケート調査を実施した結果を次の通り示す。



今年度事業者へ向けたアンケートにあった働き方改革、人材不足への対応や担い手の確保育成については、今後も取り組んでいく必要があるという意見が多く挙げられた。良好な温熱環境や省エネルギー性能については今後も引き続き検討を進める必要がある。

次に挙げるのが、委員が考える検討課題をまとめたものである。

#### 【性能向上】について

- 災害に強い住宅リフォーム
- 賃貸住宅の省エネリフォーム促進
- エコジョーズの普及や断熱性能向上、最新省エネ設備導入
- 健康を考慮した住宅づくりや、省エネ改修後の満足度把握 など

#### 【既存住宅流通・維持管理・空き家】について

- 計画的な点検・修繕が重要である
- 賃貸住宅リフォームの潜在需要がある など

#### 【居住者】について

- 居住者自身が住まいや暮らし方を見直す必要がある など

#### 【住生活産業の発展】について

- 雇用環境や福利厚生などの労務環境の充実

○現場でのアプリを活用した業務効率化の促進 など

【その他】について

○リフォームを取り巻く法制度の変化等に対する、事業者の対応や取組みを収集して情報発信をしていく など

②過年度調査結果を踏まえた成果の整理

次に過年度調査で得られた結果の概略を示す。

| 年度   | 結果の概略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ヒアリング事業者                                                                     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 令和元年 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○《6つの取組み》のフレームの検証</li> <li>○新たに抽出・整理された視点               <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業方針・経営理念の設定と共有</li> <li>・関連法規等の順守</li> <li>・地域業界団体活動への参画による信頼性獲得</li> <li>・WEBでの情報発信の手法・技術</li> <li>・業務品質管理の実施</li> <li>・社員定着率の向上、就業環境の向上</li> <li>・大工等技能者の育成確保</li> <li>・社内体制の整備</li> <li>・契約手続き等の着実な実施</li> <li>・工事進捗/顧客コミュニケーションの実施状況の管理</li> <li>・地域の他業種他分野との連携構築</li> </ul> </li> </ul> | 工務店：5事業者<br>リフォーム専門店：5事業者<br>専門工事業者：3事業者                                     |
| 令和2年 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○《6つの取組み》の検証               <ul style="list-style-type: none"> <li>・マーケティング要素を取り込んだ事業戦略</li> <li>・情報発信によるデジタル技術の活用</li> <li>・ライフプランに応じた資金計画を含めたリフォーム提案</li> </ul> </li> <li>○新型コロナウイルス感染症への対策</li> </ul>                                                                                                                                                                                       | 工務店：5事業者<br>リフォーム専門店：2事業者<br>専門工事業者：3事業者<br>設計事務所：1事業者<br>ファイナンシャルプランナー：1事業者 |
| 令和3年 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○コロナ禍の事業への影響</li> <li>○風水害の被害実態・修理復旧の状況（防災・減災リフォーム）</li> <li>○省エネ・省CO<sub>2</sub>リフォーム、既存住宅への太陽光設置</li> <li>○石綿対策の状況</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               | 工務店：7事業者<br>リフォーム専門店：1事業者<br>専門工事業者：1事業者<br>建材メーカー：1事業者<br>コンサルタント：1事業者      |
| 令和4年 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○《6つの取組み》の深化               <ul style="list-style-type: none"> <li>・インスペクション</li> <li>・新卒生採用から大工育成</li> <li>・性能数値のシミュレーションソフト開発</li> <li>・相続予定の家のシミュレーションとリフォーム提案</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                       | 工務店：4事業者<br>リフォーム専門店：3事業者<br>住宅関係団体：1事業者                                     |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                     |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・小規模工事でも断熱提案を付加</li> <li>・SNS口コミ対応 他</li> <li>○被災後の住宅補修・リフォーム対応</li> <li>○石綿対策の対応状況</li> <li>○断熱リフォームの提案・工事内容</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |                                                     |
| 令和5年 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○《6つの取組み》の深化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネリフォームを中心に地域に訴求</li> <li>・事業方針・経営理念の社内浸透</li> <li>・公的団体との連携による信頼・提案力の確保</li> <li>・人材育成システムの構築</li> <li>・リフォームによるベネフィット体感の場を提供</li> </ul> </li> <li>○省エネリフォーム事例 <ul style="list-style-type: none"> <li>・リフォームのパターンごとの提案方法、施工技術<br/>(外壁、屋根、水回り、生活空間の快適化、住宅全体の<br/>快適化、耐震)</li> </ul> </li> </ul> | <p>工務店：3事業者<br/> リフォーム専門店：2事業者<br/> 専門工事業者：1事業者</p> |

「リフォームの推進に向けた事業者等による取組みのフレーム《6つの取組み》」の視点から、過年度の調査結果に加えて、本年度調査による知見を得て、どのように実践しているかといった状況をより広く把握することができた。

また、カーボンニュートラルや部分断熱に関する取組みなどに関して使用している資料やツール、提案書等の情報も幅広く収集することができた。

## (2) 今後の検討課題

政府が掲げる「2050年までにカーボンニュートラルを実現する」との目標を達成するためには、長寿命でライフサイクルCO<sub>2</sub>排出量が少ない長期優良住宅ストックやZEHストックの拡充が求められるとともに、多くの事業者が住宅の断熱性能向上に向き合い、カーボンニュートラル実現に向けたリフォームに積極的に取り組んでいくことが求められる。

本調査では、カーボンニュートラル実現に向けたリフォームを含む住宅の長寿命化に資するリフォームの実践における実態を把握することができた。

今後、より一層リフォーム需要が高まる中で、省エネルギー性能をはじめ、耐震性、バリアフリー性能を向上させ、良好な温熱環境を実現する長寿命化リフォームにより、良質な住宅ストックの形成に多くの事業者が取り組むことが必要と考えられる。

そのため、引き続き、カーボンニュートラル実現に向けた事業者の取組みに関する情報について、さらに収集・分析していくことが重要である。

当委員会により、今後調査していくことが望まれるテーマとして挙げられた項目は次の通りである。

【性能向上】

- ・耐震性をはじめとする安全性強化への取組み
- ・良好な温熱環境の実現に向けた取組み
- ・省エネルギー性能向上への取組み

【性能向上以外】

- ・既存住宅流通・維持管理・空き家
- ・居住者（高齢者/子育て配慮など）
- ・住生活産業の発展
- ・働き方改革、人材不足
- ・法制度改正への対応 など

これらを、網羅的に調査し、住宅を取り巻く様々な社会課題の解決に積極的に取り組む事業者の事業内容等を分析することにより、他の事業者にも参考となる情報として提供していくことが求められる。

住宅の長寿命化リフォームを含めた様々なリフォームの推進にむけて事業者等が取り組むべき具体的な内容や実際の取組み事例の収集・分析業務

－ リフォームの推進にむけて事業者等が取り組むべき具体的な内容や実際の取組み事例 ー  
報告書

令和7年2月発行

発行 一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会