

戸建住宅居住者の現住宅の施工者との継続関係とリフォーム工事における不安

The Continuous Relationship between residents in detached houses and the contracted builders and anxieties about housing reform

○伊丹絵美子*1

ITAMI Emiko*1

This paper aims at clarifying the factors in continuous relationship between residents in detached houses and the contracted builders and residents' anxieties about housing reform. Questionnaire surveys to the residents were used. The following results were obtained:

- 1) Some activities by builders, such as a periodic checkup and their documentation, a visit without residents' request, are confirmed as the factors for continuous relationship.
- 2) The continuous relationship, especially without resident's demands for builders, is positively correlated for reducing anxieties about housing reform. Residents' positive attitude for housing maintenance and awareness of neutral organization are not confirmed as positive factors.

キーワード：住宅管理, 戸建住宅, 建築工事業者との継続関係, 不安, アンケート調査
Keywords: Housing Maintenance and Management, Detached Houses, Continuous Relationship with Builders, Anxiety, Questionnaire Survey

1. はじめに

1-1. 研究の背景と目的

耐震偽装や悪質住宅リフォームが社会問題化し、かつ真偽が定かでない情報が溢れる中、住宅管理に対する漠然とした不安を抱く居住者は少なくないと思われる。不安を低減する方策のひとつに専門性の補完があり、信頼できる業者はその役割を担いうる主体である。信頼できる業者を得るための方策のひとつに、竣工後も現住宅の新築工事の施工者（以下、施工者）と居住者が継続的な関係を維持することがあると著者は考えている。また、信頼できる業者以外の専門性の補完要素として、居住者自身の住宅管理に関する知識・経験やいざという時に頼れる第三者の存在等も考えられる。

本報では、両者の継続関係やリフォーム工事（以下、リフォーム）の際に感じる不安への影響要因を探り、住宅管理における安心感生成に向けた基礎的知見を得ることを目的とする。

1-2. 既往研究

施工者と居住者の継続関係に言及した既往研究として、山崎^{文3)}は施工者との継続関係が早期修繕へ有効であることを示している。また、山崎^{文3)}や渡邊^{文4)}は施工者に実際に工事を依頼した人は希望する人より少ないことを示している。それらを踏まえ、著者^{文5,6)}らは郊外住宅地における継続関係の維持率と築年数・リフォーム回数などの属性との関連を示した。しかし、いずれも継続関係への影響要因やその効果にまで踏み込んだ分析はなされていない。一方、リフォームの際に困ることについて言及した既往研究・調査は多く見られるが、それを不安としてとらえ影響要因を考察したものはみうけられない。

2. 研究方法

2-1. 調査方法と概要

調査方法は、NPO 住宅長期保証支援センター（以下、センター）の登録住宅制度^{注1)}を利用した住宅の居住者に対するアンケート調査である^{注2)}。調査は2008年6～8

本報は、文献1, 2に加筆修正を行ったものである。

*1 香川大学工学部, 講師, 博士 (工学)

Lecturer, Faculty of Eng., Kagawa-Univ., Dr.Eng

月に郵送配布・回収により行った。2008年6月時点での登録住宅制度を利用している住宅の全居住者770名に対し配布し、有効回収数は119枚、回収率は15.5%である。

回答者の主たる属性を図1に示す。居住地域は近畿と北陸とが大半（計約92%）を占める。築年数は5年以内が8割近くを占め、その平均は2.7年と短い。また、世帯主年代は30代が半数を占め、平均39.6歳と比較的若い。回答者は居住年数が短く世帯主年代が若いことから、リフォームをはじめとする住宅管理の経験が豊富ではないと推察される。

2-2. 分析に用いる項目の定義

分析は、居住者と施工者の継続関係とリフォームの際の不安とに大別して行う。それぞれへの影響要因として検討した項目を表1に示す。施工者の取り組みとしては、継続関係の維持に寄与すると考えられる4つの行為に着目した。居住者の属性として、世帯主の年代と住宅管理に対する主体性を示唆する2つの行為に着目した。前者に着目したのは、世帯主の年代が高いほど継続関係の維持や工事の際には安心を重視する傾向があることが、著者による居住者へのヒアリング調査^{文6)}において示唆されたためである。後者に着目したのは、住宅管理に主体的であることが知識・経験や継続関係の重要性の認識につながるのではと考えたためである。

一方、リフォームの際の不安を感じる対象は多岐にわたり、かつ、それらは複雑に絡みあっていると思われる。本報では、工事内容・見積り・施工という専門性の補充が有用だと思われる3つの対象への不安をとりあげた。設問においては、今リフォームを行うと仮定し、回答者が適切との判断に不安を感じる項目の選定を求めた。

3. 居住者と施工者の継続関係

ここでは、施工者と居住者の取り組みが継続関係に与える影響について考察する。

3-1. 継続関係の現状と要望

「今、大規模なリフォームが必要になれば、施工者に依頼する」という回答者が88名、全体の約74%を占める。この割合は既往研究の結果より高い^{注3)}。その背景には築年数が短いという回答者の特性があると思われる。つまり、リフォーム経験が無いため、漠然と施工者を頼りにしている状況が推察される。依頼しない理由としては、漠然とした不信感(7名)、デザイン力の不足(6名)、

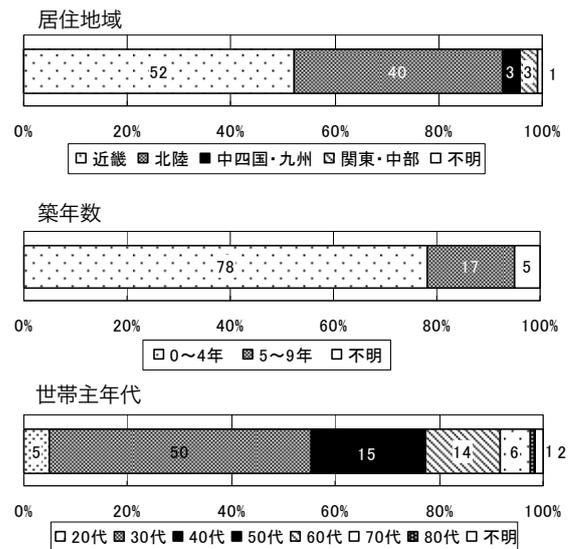


図1 回答者の属性

表1 継続関係や不安への影響要因

■ 施工者の取り組み
・定期点検とその結果の書類化
・不定期訪問とその結果の書類化
・施工者による独自保証
・入居後の連絡先の提示・アフター窓口の有無
■ 居住者の属性
・世帯主の年代
・自主点検の実施
・将来の住宅管理に対する計画的な資金準備
■ 第三者の存在の存知
・登録住宅制度の利用の存知
・第三者機関による10年瑕疵担保保証制度利用の存知
・住宅性能表示制度(建設)利用の存知

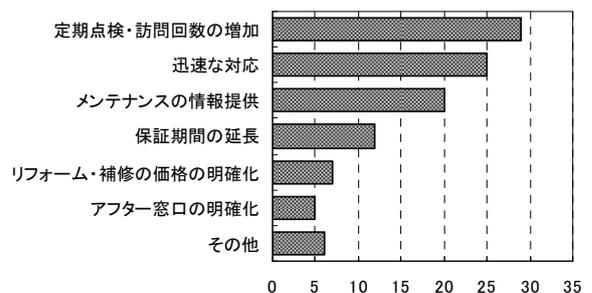


図2 居住者の施工者への要望 (M.A.)

トラブルの経験(5名)、対応の悪さ(4名)、技術力への不安(4名)などがあげられた。

図2に施工者への要望(複数回答)を示す。これらの要望から、居住者が入居開始後も施工者との関係を望んでいる様子がうかがえる。

図3に、施工者へのリフォーム依頼の有無別にみた要望の有無を示す。依頼しない回答者の方が、施工者への要望をもつ回答者の割合が約28ポイント高い。施工者に対して要望がある、つまり満足していないことが、継続関係の維持に負の影響を与えるといえる。一方、依頼す

る回答者の約半数に施工者に対する要望がある。これらは、「依頼し、かつ要望がない」と比較して今後の関係継続が維持される可能性が低いと推察される。そこで、関係継続の可能性の高さを継続性とし、それが高い順に [依頼：要望無]，[依頼：要望有] [非依頼] の3つに回答者を分類し考察を行う。

3-2. 現住宅の施工者の取り組みと継続関係

ここでは、施工者の取り組みが居住者との継続関係に与える影響について考察する。

(1) 定期点検とその結果の書類化 (図4)

定期点検があり、かつその結果を書類として受け取っている回答者ほど継続性が高い。定期点検があれど、結果の書類化が無いものはあるものよりも[依頼：要望無]の割合が約33ポイント低い。結果の書類化が継続関係の維持に有用だといえる。

(2) 不定期訪問とその結果の書類化

不定期訪問には、居住者からの連絡・依頼への対応(対応訪問)と、連絡・依頼が無くとも施工者が主体的に訪問するもの(主体的訪問)がある。図5に示すように主体的訪問がある回答者において、[依頼：要望無]の占める割合が約48%と高い。一方、「対応訪問のみ」と「不定期訪問無」には依頼する回答者(要望有と無の合計)の割合に差がない。以上のことから、継続関係の維持に対して主体的な不定期訪問は有用であるが、依頼があつての対応は有用とはいえない。

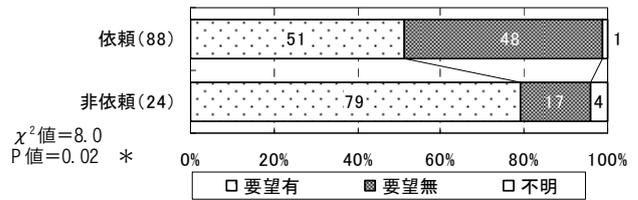
続いて、不定期訪問の結果を書類化の有無別にみた継続関係を図6に示す。訪問が主体的か否かによらず、書類化がなされる方が[依頼：要望無]の占める割合が高い。主体的訪問があり、かつ、結果が書類化されるグループにおいては、[非依頼]という回答者がいない。以上のことより、主体的訪問と結果の書類化が継続関係の維持に有用だといえる。

(3) 施工者による独自保証 (図7)

新築住宅に対して施工者による独自保証がある回答者の方がいない回答者より、[依頼：要望無]の割合が約25ポイント高い。独自保証が、関係継続の維持に寄与する可能性が確認された。ただ、本調査の回答者は築年数が短く住宅が保証期間内である。そのため、保証期間を超えた後には独自保証が継続関係に与える正の影響は小さくなる可能性も推察される。

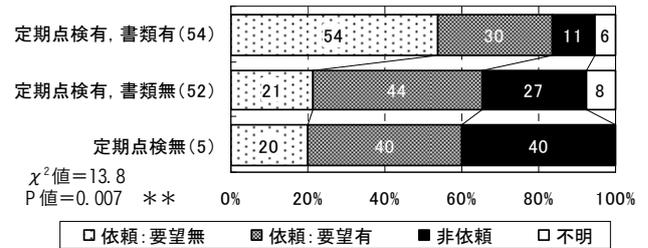
(4) 入居後の連絡先・アフター専用窓口 (図8)

母数に偏りがあるが、入居後の連絡先が無い施工者



注：()内の数字は回答者数，グラフ内の数字は割合(%)を示す。図4～8も同様。
注：独立性の検定の結果，**は1%有意差，*は5%有意差を示す

図3 リフォームの依頼別にみた施工者への要望の有無



*凡例は図5～8も同様。

図4 定期点検とその結果の書類化と継続関係

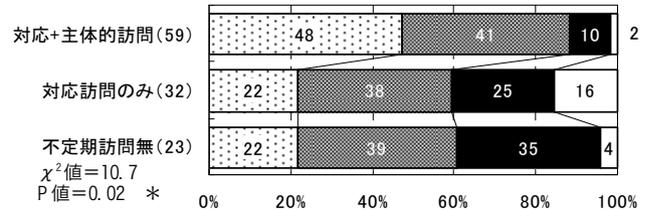


図5 不定期訪問(対応, 主体的)と継続関係

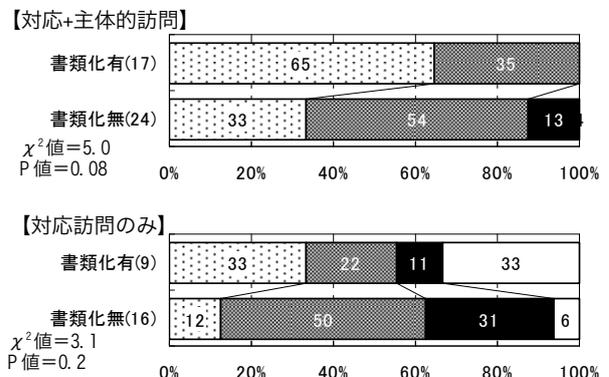


図6 不定期訪問の結果の書類化と継続関係

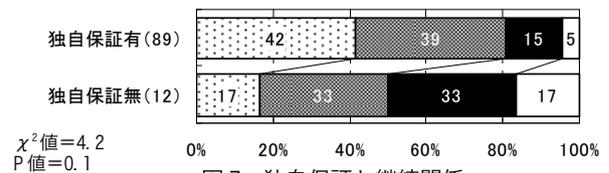


図7 独自保証と継続関係

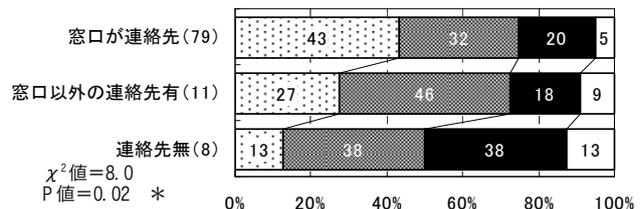


図8 連絡先・アフター専用窓口と継続関係

に対して[非依頼]の占める割合が約 38%と高い。また、連絡先がアフター専用の窓口か否かでみると、窓口がある方が[依頼：要望無]の割合は高いが、依頼する回答者（要望有と無の合計）の割合には差がない。つまり、入居後の連絡先の提示が現在までの継続関係の維持に有用であり、さらにそれがアフター専用の窓口であることが要望の低減に有用だといえる。

3-3. 居住者の属性と継続関係

ここでは、居住者の属性が継続関係に与える影響について考察する。

(1) 世帯主の年代 (図 9)

世帯主の年代の高さの継続関係に対する正・負の影響はみられない。世帯主の年代が高いほど継続関係の維持を望む傾向があり、それが継続関係維持に正の影響を与えると考えたが、正の影響が確認されなかった。

(2) 居住者による自主点検 (図 10)

自主点検の有無別にみた継続関係には大差はみられない。自主点検は居住者の住宅管理における主体性や技術的知識の保有を示唆する行為といえる。そのため、それが継続関係の重要性の認識につながると考えたが、継続関係維持への正の影響は確認されなかった。逆に、自主点検を行う回答者の方が [非依頼]の割合が約6ポイント高い。居住者に主体性がないほどあるいは技術的知識が乏しいほど、「お任せ」できる施工者への依頼を好む傾向があると推察される。

(3) 住宅管理のための計画的な資金準備 (図 11)

資金準備の有無別にみた継続関係には大差はみられない。住宅管理のための計画的な資金準備は、居住者の住宅管理における主体性や長期的な視野を示唆する行為といえる。そのため、それが継続関係の重要性の認識につながると考えたが、継続関係維持への正の影響は確認されなかった。逆に、資金準備がある回答者の方が、[非依頼]の割合が約5%高い。ここからも先述の自主点検と同様に、主体的な乏しさが「お任せ」できる施工者への依存を高めることが推察される。

4. リフォームの際に感じる不安

ここでは、まず、リフォームの際に感じる不安の有無を概観し、両者の継続関係、居住者の属性、第三者機関の存知が不安に与える影響について述べる。

4-1. 対象別にみた不安を感じる回答者

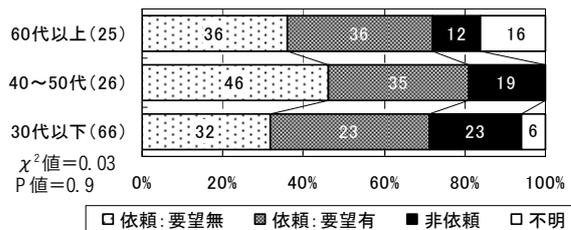


図 9 世帯主の年代と継続関係

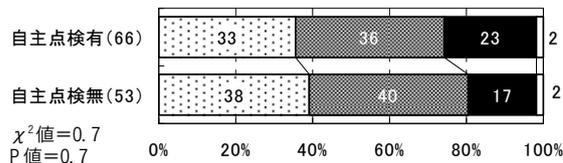


図 10 自主点検と継続関係

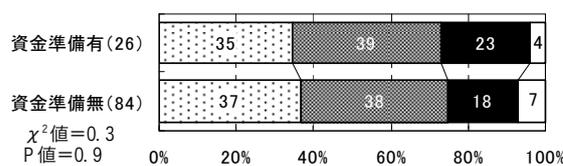


図 11 計画的な資金準備と継続関係

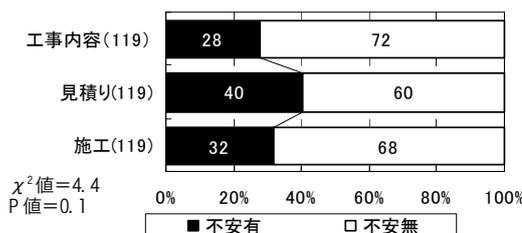


図 12 対象別の不安の有無

65名(約55%)の回答者が工事内容、見積り、施工のいずれかに、19名(約16%)の回答者が3つの対象すべてに対し不安を感じている。対象別にみると、見積り(約40%)に対して不安を感じる回答者が最も多い(図12)。また、3つの不安対象間にはすべてに統計的に有意な相関がみられた(Pearsonの相関係数は、工事内容と施工が0.58、工事内容と見積りが0.47、施工と見積りが0.26)。

4-2. 施工者との継続関係と不安

ここでは、施工者との継続関係として本報3-1で分類した[依頼：要望無]、[依頼：要望有]、[非依頼]の継続性の指標を用いる。以下に、継続性が3つの対象への不安に与える影響を考察する。

図13に示すように、工事内容が適切かどうかの判断に不安を感じる回答者の割合は、施工者との関係の継続性が高いほど低下する。しかし、[非依頼]と[依頼：要望有]の差は約2ポイントと小さい。このことから、工事内容への不安の低減には、「依頼するだろう」という業者と

の継続関係だけでなく、「要望が無く満足している」という関係の質が重要だといえる。

図 14 に示すように、見積りが適切かの判断に不安を感じる回答者の割合は、施工者との関係の継続性が高いほど低下する。先述の工事内容に対するものと同様に[非依頼]と[依頼：要望有]の差は約 7 ポイントと小さく、ここでも関係の質の重要さが示唆される。

図 15 に示すように、施工が適切かの判断（手抜き工事をされないか）に不安を感じる回答者も、工事内容・見積りと同様に継続性が高いほど低下する。しかし、工事内容・見積りと異なり、[依頼：要望有]が[非依頼]の差が約 19 ポイントと大きい。このことから、施工に対する不安の低減には、継続関係があること自体も比較的有用だといえる。逆に、「手抜き工事はしないだろう」といった施工者に対する信頼感が、不満はあれど継続関係が維持される背景にあると推察される。

4-3. 居住者の属性と不安

ここでは、居住者の属性が 3 つの対象への不安に与える影響を考察する。また、各対象への不安を 1 点とした 3 項目の合計を不安点とし、その平均値をグループごとの総合的な不安の指標とする。

(1) 世帯主の年代 (図 16)

不安点は 30 代以下 (1.05 点)、60 代以上 (0.92 点)、40～50 代 (0.88 点) の順で高く、年代と不安との相関は確認されなかった。対象ごとにばらつきがみられ、見積りに対しては 30 代以下と 60 代以上において際立って不安を感じる回答者の割合が高い。この背景のひとつには、これらの年代に経済的余力の乏しいため見積りの適切さの判断を重要視する回答者が比較的多いことが推察される。

(2) 居住者による自主点検 (図 17)

自主点検の有無と不安のある回答者に割合には 3 つの対象に共通する特色はみられなかった。不安点は点検有 (1.05 点) が点検無 (0.94 点) より若干高く、工事内容と見積りに対しては自主点検を行っている回答者の方が多く不安を感じている。その背景として、不安が自主点検の動機になることや、無知ゆえに不安を感じないといった状況が推察される。いずれにしても、居住者自身の住宅管理に対する主体性やそれに伴う知識・経験が不安を低減する可能性は確認されなかった。本調査で確認できなかった理由のひとつに、回答者の住宅は築年数が浅いため不安の低減に寄与するほどの知識・経験は蓄積さ

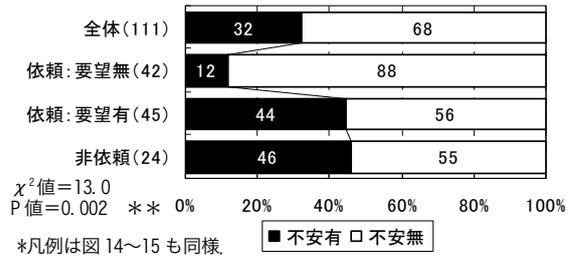


図 13 継続関係別にみた工事内容に対する不安の有無

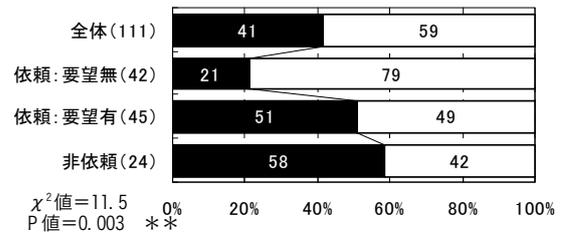


図 14 継続関係別にみた見積りに対する不安の有無

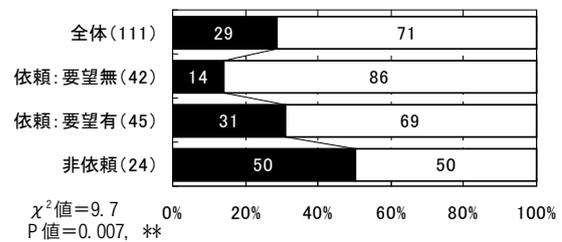


図 15 継続関係別にみた施工に対する不安の有無

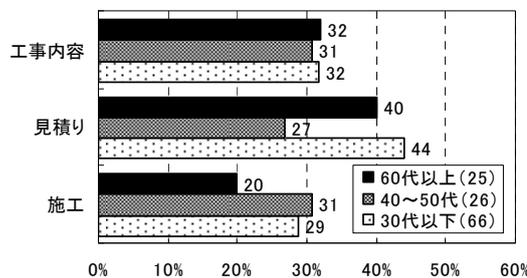


図 16 世帯主の年代別にみた不安のある回答者の割合

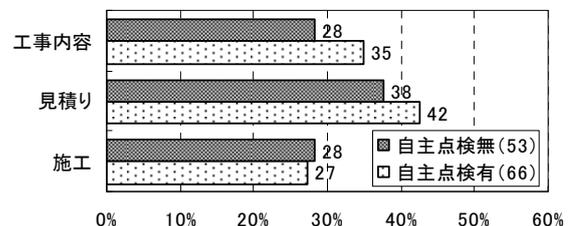


図 17 自主点検の有無別にみた不安のある回答者の割合

れていないことが考えられる。

(3) 住宅管理のための計画的な資金準備 (図 18)

住宅管理に対する計画的な資金準備の有無と不安のある回答者の割合には 3 つの対象に共通する特色はみられなかった。不安点は資金準備無 (1.05 点) が資金準備有 (0.92 点) より若干高い。特に見積りに対する不安があ

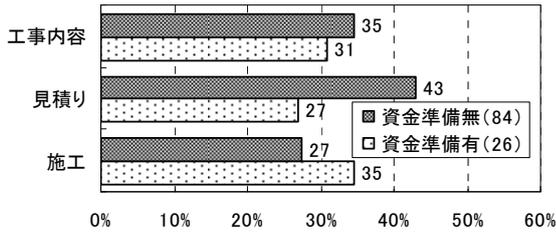


図 18 資金準備の有無別にみた不安のある回答者の割合

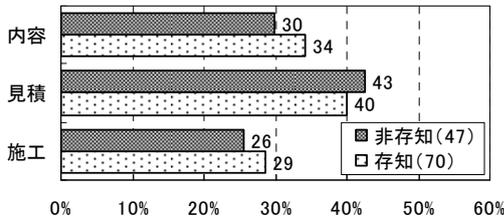


図 19 登録住宅の存知別にみた不安のある回答者の割合

る回答者の割合は、資金準備が無い方が有る方よりも約 16 ポイント高い。つまり、不安の対象を直接的に解消しうる行為により、不安は低減しうるといえる。

4-4. 第三者機関の存知と不安 (図 19)

自宅が登録住宅制度の利用をしていることを知っている回答者は、センターの存在、つまりいざという時に相談できる第三者機関があることを知っていると考えられる。登録住宅制度利用の存知と工事への不安のある回答者の割合には、特色がみられなかった。同様に、第三者機関による 10 年瑕疵担保保証制度や住宅性能表示制度（建設）の利用と不安のある回答者の割合にも特色はみられなかった。つまり、第三者機関の存知が不安の低減に寄与する可能性を確認できなかった。その背景のひとつに、制度や第三者機関の内容及役割が居住者に十分に理解されていないことがあると推察される。

5. 最後に

本調査の結果を踏まえ、住宅管理における不安の低減に向けた方向性を以下に示す。

- 1) 居住者がリフォームの際に感じる不安の低減には、施工者との継続関係に加え、施工者への満足が有用である。そのためには、点検結果の書類化、主体的な訪問等の施工者による住宅管理における一歩踏み込んだ関与が望まれる。
- 2) 住宅管理に対する主体性や知識が乏しいにもかかわらず、不安を感じていない居住者は少なくない。その背景には「お任せ」できる業者への依存や無知ゆえに安心し

ているといった状況が推察される。これらの不確実な安心感を確実にするためには、居住者の主体性および知識向上が望まれる。その方策のひとつに、リフォームの際に居住者と施工者が共通認識を持つことがあげられる。

3) 第三者機関の存知がリフォームの際の不安の低減につながるためには、居住者が制度や第三者機関の内容及役割を十分に理解することが必要である。そのためには、わかりやすい情報を複数経路で提供することが望まれる。

今後の課題は、影響要因を広い観点で検討し、一定の住宅管理経験をもつ居住者を対象に調査を行うことがあげられる。そして、継続関係や安心感を生成する要因や構造を明らかにしていきたい。

尚、本報は科研費 (20860060) の助成を受けたものである。

謝辞 データ提供をはじめ調査に多様に御協力をいただいた NPO 住宅長期保証支援センターの皆様には謝意を表します。

注釈

- 注1) 登録住宅制度とは、新築・既存住宅の建築図書等をデジタルデータとして保管し、計画的な点検メンテナンスを促す NPO 住宅長期保証支援センターの独自制度である。2003 年 1 月に制度を開始し、登録される新築住宅は 2001 年 12 月以降に建築されたものに限る。登録タイプにより異なるが、いずれも建設住宅性能評価や第三者瑕疵保証をうけるといった住宅の性能が担保される登録条件がある。登録は居住者、事業者のいずれも行えるが、現在までの登録はすべて事業者によるものである。つまり、回答者は、一定の住宅性能を確保した住宅に居住しており、その施工者は比較的意思の高い工務店だといえる。
- 注2) アンケート調査は、NPO 住宅長期保証支援センターが住宅履歴の保存実態を探る目的で実施したものである。本研究は、アンケート調査結果の一部を用い分析を行った。
- 注3) 著者による調査（文献 4）では、大阪府下の郊外住宅地における施工者との継続関係が維持されている回答者の割合は約 48%であった。また、その他の両者の関係に言及された既往研究においては、施工者を補修やリフォーム工事の依頼先として選択する居住者は 15~40%程度であった。
- 注4) リフォームを施工者に依頼しないという [非依頼] の 24 名の回答者のうち、施工者以外にリフォームの依頼先があるという回答者は 1 名である。つまり、[非依頼] の回答者の大半は、具体的に思い浮かぶ依頼先がないといえる。

参考文献

- 1) 伊丹絵美子：現住宅の施工者と戸建住宅居住者の取り組みと両者の継続関係-住宅管理における安心感に関する研究-，日本建築学会四国支部研究報告集，pp.117-118，2009.5
- 2) 伊丹絵美子：戸建住宅居住者のリフォーム工事に対する不安感-住宅管理の適正化に関する研究-，日本建築学会大会学術梗概集 F-1，pp.1329-1330，2009.8
- 3) 山崎古都子：居住者に可能な住宅の維持管理システムの研究（その 1）戸建住宅の管理状態，日本建築学会近畿支部研究報告集，pp.1069-1072，1996.8
- 4) 渡邊雄二，野城智也：地域工務店の増改築工事へのかかわり方に関する調査研究，日本建築学会，第 14 回建築生産シンポジウム，pp.45-50，1998.7
- 5) 西岡絵美子，横田隆司：戸建住宅居住者と建築工事業者との継続関係の実態-郊外住宅地における住宅管理の方策に関する研究-，日本建築学会計画系論文集，第 606 号，pp.17-24，2006.11
- 6) 西岡絵美子，横田隆司：戸建住宅居住者の住宅管理における住宅関連業者の選定と継続関係 -郊外住宅地における住宅管理の方策に関する研究- その 2-，日本建築学会計画系論文集，第 627 号，pp.1037-1044，2008.5