

2.1.3. 実施業務 具体案

2.1.3.1. 住宅に関するサービスの実施

地方公共団体、NPO、工務店等と連携し、住宅に関する総合的サービスを提供する。

また、リフォネットとの連携を図り、優良工務店のリフォネットへの登録、活用を図る。

(1) 住宅診断

住宅劣化診断（水漏れ・老朽・建材・塗装診断等）

住宅耐震診断

シロアリ・虫食い等診断

その他（化学物質等）

(2) 新築・増改築・リフォーム相談

設計・施工会社紹介・情報閲覧サービス

公正な評価基準に基づく設計・施工会社の評価を行い、登録した会社を紹介する。



図-52

設計・見積もり相談

提出された設計図面・見積もり等の客観的評価、確認を行う

リフォームセミナー

リフォーム施工事例やリフォーム時の注意点、リフォームシミュレーション等のセミナーを行う

その他

新築・増改築・リフォームに関する相談対応を行う

(3) 賃貸・引越し相談

賃貸物件環境相談、説明サービス

地域賃貸物件・情報閲覧サービス

(4) 住宅保険

住宅破損保険

予期しない住宅破損、または工事不良を対象とした保険制度

(5) その他住宅に関するトラブル相談

2.1.3.2. 住まい方に関するサービスの実施

各地域の民間業者と協力・連携し、住宅の質向上、新しいライフスタイルの提案及び高齢者・要介護世帯に向けた維持サービス、作業補助を行う。 有料会員制とする

インテリアコーディネートサービス

住宅安全点検サービス

電球交換等住まいに関する消耗品交換サービス

エアコン等電気製品クリーニングサービス

住宅・庭クリーニングサービス

操作・お手入れ方法訪問説明サービス

住まいに関する勉強会・セミナーの開催

家庭内事故防止セミナー / 防犯対策セミナー / 料理教室
収納の知恵教室 / インテリアコーディネート 等

2.1.3.3. 住宅設備機器点検保守サービス

各住宅設備機器メーカーとの協力・連携により、住宅設備機器に関する総合的サービスを提供する。 有料会員制とする

(1) 有料会員住宅における住宅設備機器DBの構築

所有住宅設備機器DBにより、故障時の部品調達時間の短縮および消耗品交換時期の把握・案内を行う

地域における住宅設備機器稼動状況の把握、必要部品生産・在庫の市場データとする

(2) 有料会員に対する住宅設備機器ニュース送付(雑誌)の発行

各住宅設備機器新製品情報の提供

お手入れ方法の提供

助成金、補助制度の案内 等各種情報の提供

(3) 住宅設備機器に対する操作・困り事電話サポート

操作方法問い合わせ対応

故障時の修理手配対応

クレーム・トラブルヒアリング及び仲裁

(4) 住宅設備機器点検の実施

定期点検保守サービス

スポット保守サービス

劣化・修理・トラブル診断及び対応

故障時の修理手配対応

消耗品定期交換サービス

(5) その他サービス

住宅設備機器クリーニングサービス

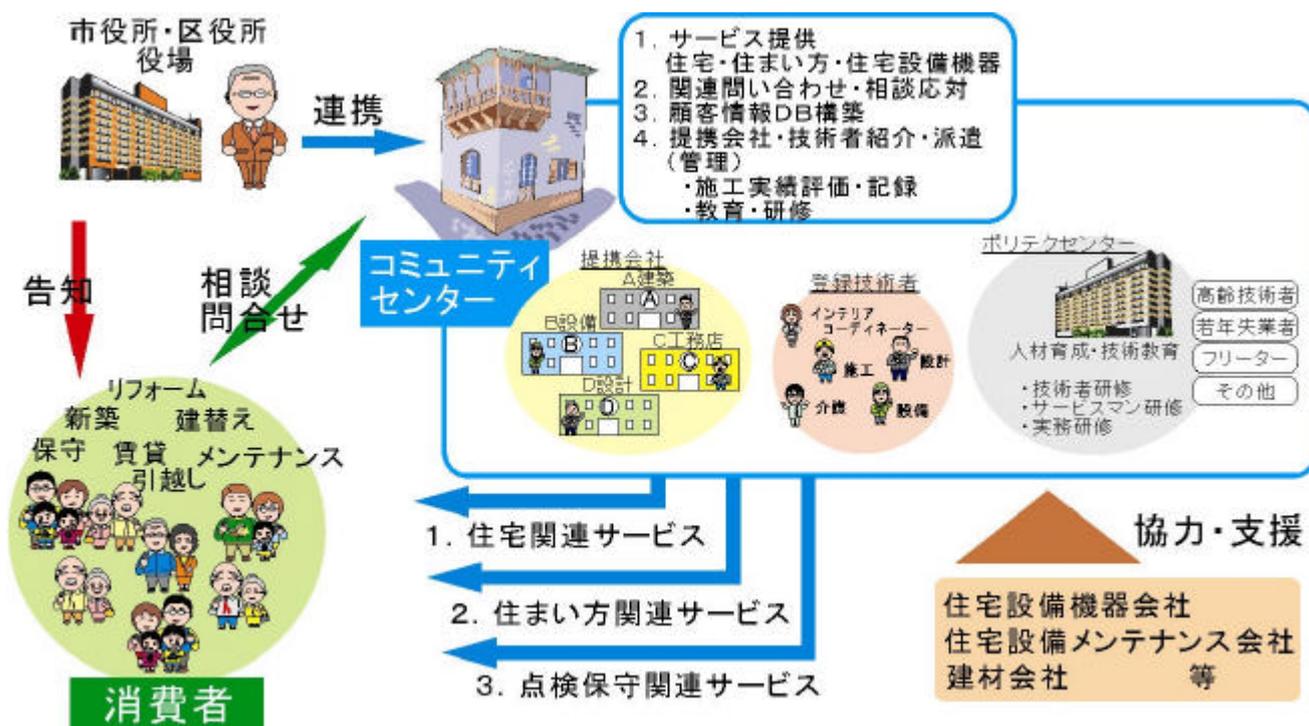
操作・お手入れ方法訪問説明サービス

住宅設備機器保険サービス

その他

2.1.4. 実施業務体制

図-53



2.1.4.1. サービス実施体制

- ・ 地方公共団体、NPO との提携を図り、公正・良質なサービスを提供する
- ・ 実施するサービスに関連する地域企業の活用を図る
- ・ 企業に属さない技術者（有資格者）の登録制度を設け、地域の技術者、人材の有効活用を図る
- ・ 地域の高齢技術者、失業者等を主とした教育体制を構築することにより、地域における技術者及び人材の育成を図る
- ・ 住宅設備機器メーカー等の協力・支援体制を構築する

(1) サービス担当者

NPO 審査制度により、審査基準に合格し登録された会社の紹介または登録された技術者の派遣によりサービスを実施する

- サービス実施会社、技術者の審査、登録制度を構築する
- 施工実績評価制度を構築し、登録会社、技術者の評価及び指導を行う

住宅に関するサービス実施会社及び技術者

住まいに関するサービス実施会社及び技術者

住宅設備機器有料保守サービス実施会社及び技術者

(2) 保守サービス拠点、設備、維持費用

地方公共団体及び地域企業、住宅設備機器メーカー等の協力拠点として設置し、協力組織の支援費及び有料サービス売り上げにて共同維持を図る

(3) サービス実施企業、技術者教育

地方公共団体及び地域企業、住宅設備機器メーカー等の支援を得て、ポリテクセンター等で地域人材育成事業として実施する。また、サービスの種類に応じて地域企業及び個人技術者との連携を図る。

(4) 中央管理体制及びシステムの構築と維持

コールセンター、顧客DB、受発注等管理を必要とするシステムを共同構築する

(5) 監視体制及び制度

個人及び資産情報が明らかになるケースもあるため、データセキュリティの監視及び訪問サービス実施によるトラブルを防ぐ体制・仕組みを共同構築する

2.1.5. 実施メリット

2.1.5.1. 消費者

(1) 住宅に関するサービス

NPOの管理により、公正なりフォームに関する各種情報（施工業者、技術者、制度等）を得ることができる

住宅に関する困り事、トラブルの発生時には身近にある相談窓口を利用することができる

(2) 住まい方に関するサービス

室内の様様替えや工夫収納などにプロのアドバイスを受けることができる

高齢者や障害のある消費者にとって、負荷のかかる作業を安心できる担当者に依頼することができる

メンテナンス・診断等により危険部位の確認、家庭内事故の防止対策を行うことができる

(3) 住宅設備機器点検保守サービス

定期的メンテナンスにより、突発的故障を減らすことができ、故障・不具合時の部品調達時間の短縮により、早期不具合の解決が可能となる

故障・不具合時の問い合わせ、修理依頼先が一元化される

2.1.5.2. サービス実施会社、技術者

(1) 地域の需要喚起により、受注業務の増加が期待できる

(2) 他企業との協力により、拠点・人材育成等の負荷軽減を図ることができる

(3) サービスの専門的分野だけではなく、住宅設備機器・住宅に関する幅広い技術教育を受けることができる

(3) 顧客DBにより、消費者の要望や故障状況、各種機器の利用状況を確認することができる

2.1.5.3. 地方公共団体

(1) 高齢者及び要介護者世帯への定期訪問及びメンテナンスサービスの提供が可能となる

(2) 地域の各種サービス関連企業との連携により、地域活性化と雇用創出・税収入の増加を図ることができる

(3) 家庭内事故の防止等住民が安心・安全に住むことのできる街づくりの基盤とすることができる

(4) 地域における技術者、人材の育成を図ることができる