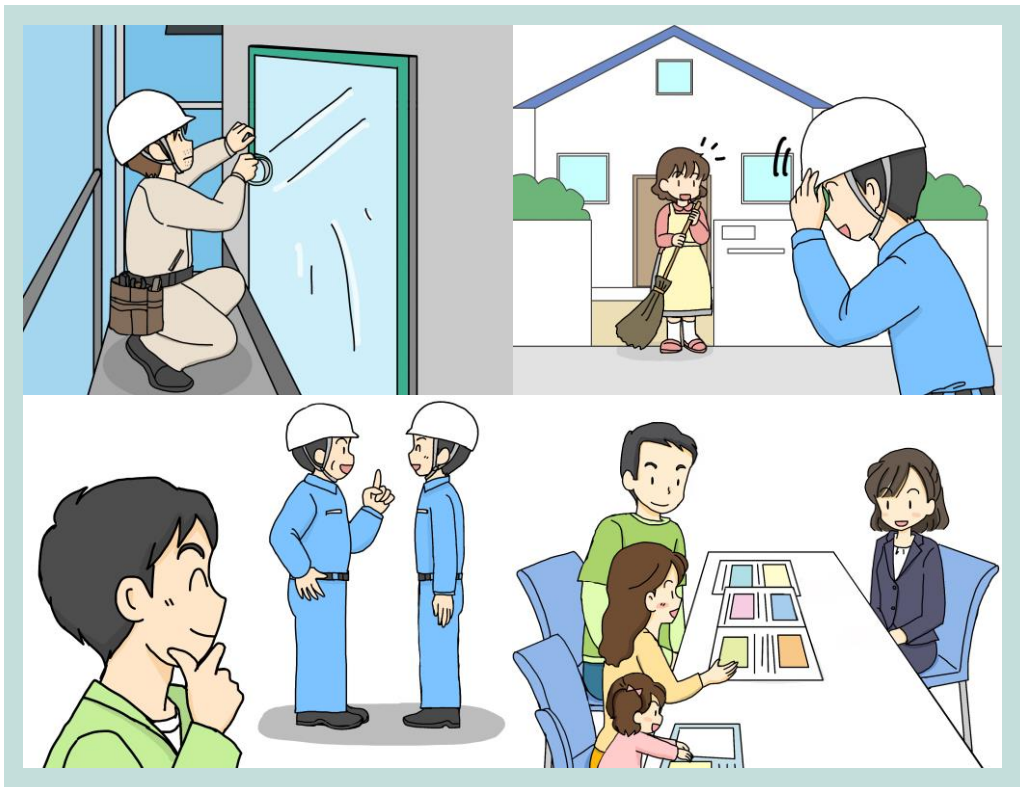


解体工事、エクステリア工事、水道工事の職人さん向け

近隣対応力強化研修

ご紹介資料



①近隣への事前の挨拶がない

解体工事は必ずと言っていいほど近隣にご迷惑をおかけすることになります。そのため、解体業者としては、事前に近隣に解体工事を行うことの挨拶を行う必要があります。「そもそも事前の挨拶がないじゃないか！」と挨拶のないこと自体がトラブルの原因になってしまいます。

②職人のマナーが悪い

職人のマナーが悪い、対応が悪いという理由で近隣とのトラブルが発生することも少なくありません。だらしない服装であったり、休憩中に道路上で喫煙したり、大声で話していたりして近隣にストレスを与えることなどが苦情につながってしまいます。

③足場の設置や養生がずさんで汚い

適切でない足場は職人の災害リスクを高めます。また、養生の不十分さは近隣への騒音リスクや粉じんの飛散リスクを高めます。

④足場が許可なく隣地にはみ出してしまっている

解体する住宅の敷地だけでは、十分なスペースを確保することができない場合は隣地の一部を借りる必要が出てきます。事前に挨拶して許可をもらうことをせず、無断で隣地の敷地を使ってしまうと必ずトラブルに発展してしまいます。

⑤安全対策が十分でない

落下物や崩落の危険性がある場所に適切な安全柵や警告標識が設置されていないなど、解体工事現場の安全対策が不十分だと近隣や通行人に危険が及ぶ可能性があります。安全対策の不備がトラブルの原因になります。

⑥路上駐車や交通規制で迷惑をかける

解体工事での交通規制や駐車スペースの制限が、近隣や通行人の利便性に影響を与えます。道路の一部が封鎖されたり、駐車場が解体現場によって使えなくなったりする場合は、トラブルの原因となることがあります。路上駐車によるトラブルも解体工事中に発生しやすいものです。

⑦作業時間が守られない

指定された時間より早く作業を開始したり、遅くまで工事をしないようにする必要があります。一般的な公共工事の場合の解体工事は7時から17時までという法規制がありますが、住宅地では7時、8時の工事は「こんなに早く！」とトラブルにつながる可能性が高くなります。

⑧騒音や振動が発生する

解体作業は重機やトラックなどを使うことも多く、どうしても騒音や振動が発生してしまいます。解体作業に伴う振動が周囲の建物や地盤に影響を与え、亀裂や損傷を引き起こす可能性もあります。場合によっては近隣の建物の修復や補償を求められることに発展してしまうこともあります。

⑨粉じんや臭いが発生する

解体作業中に発生する粉じんや臭いが周囲に拡散し、近隣の健康や生活環境に影響を与えることがあります。特に有害な物質や悪臭が発生する場合は、近隣との間でトラブルが生じる可能性があります。

⑩アスベスト対策が不十分

解体工事に際してはアスベストが使用されているか否かの事前調査が必要になります。使用されている場合は、解体工事を行う前に撤去する必要がありますが、こうした対応処置を怠りがしるにしています。

⑪解体後の整地作業がずさん

解体工事は家屋や建物の解体を終えただけで終わりではありません。産業廃棄物の処分に不備があったり、整地作業がずさんなままだとトラブルに発展してしまいます。

解体工事で発生するトラブルは、近隣とのコミュニケーションを重視し、事前の段取りと適切な対策の実施によって最小限に抑えることができます。

①事前の挨拶と説明

解体工事の予定や通行・駐車規制について、近隣に事前に案内し、理解を求めることが重要です。解体作業の期間や時間帯、通行・駐車規制の範囲や理由について十分な説明を行うことで、近隣とのコミュニケーションを円滑にし、トラブルを未然に防ぐことができます。

②近隣に配慮した駐車スペースの確保

解体工事現場周辺に、工事車両やトラックなどの駐車スペースを確保する必要があります。可能な限り、近隣の駐車スペースを占拠しないよう配慮することが重要です。必要に応じて、解体現場周辺に一時的な駐車スペースを確保することも必要になります。

③通行禁止、駐車禁止区域の指示

解体工事現場周辺に通行禁止や駐車禁止の看板や道路標識を設置し、近隣に明示することが重要です。これにより、解体作業や機材の運搬に支障が生じることを防ぐことができます。

④騒音や臭いの抑制対策

解体現場周辺に適切な防音・防塵シートや消臭剤を使用し、騒音や臭い、粉じんの拡散を防ぐことが重要です。また、解体作業中には風向きを考慮し、周囲への影響を最小限に抑えるための対策を講じることが必要です。

⑤適切な廃棄物処理

解体された建材や廃棄物は、適切な方法で処理する必要があります。特に有害な物質や臭いの強い廃棄物については、専門業者による適切な処理が必要になります。

解体工事 近隣対応力強化研修

対象 解体業のリーダー、職方さん

開催方式 集合方式 半日（13：00～17:00）研修

研修の狙いとカリキュラム

『共通理解と行動が仕事の品質を高める』

解体工事が近隣に与える影響としてどのようなことがあるかを再確認・共有化して、近隣にご迷惑をおかけしない対応・対策を考え、仕事品質の向上に着だてます。¥

- ①近隣対応の要である挨拶力、協力をお願いする説明力を高めます。
- ②トラブルにつながりやすいことの近隣への影響を極力減らすための対策を考えます。

13：00/

開講

[GD] …グループディスカッション
[RP] …ロールプレイング

1 解体工事が近隣に与える影響を把握しよう

- ・近隣に与える影響にはどんなことがあるか
- ・近隣とのトラブル例
- ・【GD】身近で経験したトラブル例を振り返ってみよう
- ・トラブルをゼロにすることは難しい

2 トラブル軽減策1「近隣への対応力を高める」

- ・挨拶の基本動作を知る
- ・【RP】挨拶の基本動作を習得する
- ・近隣への説明の重要性を知る
- ・【RP】近隣への説明力を高める
- ・休憩時の行動に注意する

3 トラブル軽減策2「近隣への影響を抑える対策を講じる」

- ・対策の基本（騒音対策、振動対策、粉じん対策、交通規制対策、安全対策 など）
- ・3S1Yの意味を確認しよう
- ・【GD】対策の現状を確認し改善点を発見する

17：00

まとめ/閉講

①騒音によるトラブル

大型機材の稼働による騒音や既存の構造物を撤去する時の騒音などがトラブルにつながる場合があります。

騒音規制法に則れば7時から19時の工事は可能ですが、早朝や夜間の工事程、トラブルの発生リスクが高くなります。

②振動

地面に関係する工事では、振動が発生し、それが近隣の住宅に伝わる場合があります。

砂利やコンクリートブロックなどの大型運搬車の通行による振動もトラブルの原因になる場合があります。

③粉じんや臭い

エクステリア工事では、庭のスペースの土がむき出し状態になってしまうために、掘り起こし作業、整地作業、または強風によって粉じんが舞い上がってしまいます。それが原因で、洗濯物が汚れた、室内に粉塵が入ってきたなどのトラブルにつながってしまいます。

また、吹付塗装などで異臭を放つ場合もあります。

④工事車両

スペースの狭いところで起こりがちですが、近隣の通行や駐車に支障をきたす可能性があります。大型トラックの場合、狭い道路で交通渋滞を発生させてしまう。またすれ違いに苦勞することが発生し、トラブルにつながる場合があります。さらに重機が邪魔になるといわれて、トラブルになることもあります。

⑤職人マナー

職人のマナーや態度がトラブルの原因になります。近隣宅の前でタバコを吸っていたり、休憩中の声が大きかったり、近隣宅の前で休憩していたりするなどの行動はトラブルにつながりやすいものです。

⑥工事中の隣家への無断立ち入り

塀やフェンス、植え込みなどの工事は隣家との境界ぎりぎりの工事になることも多く、時にはどうしても隣家の敷地に立ち入らないと工事ができないというケースも出てきます。無断での立ち入りは必ずトラブルに発展します。

⑦隣家の財産の損壊

工事中に予期せぬ事故が発生し、隣家の所有物を損傷させたりすることがあり、トラブルの原因になります。

エクステリア工事は近隣にとって不快になる要因をたくさん抱えていると考えておく必要があります。工事監督や職人さんにとってはあまり気にならないことでも、近隣からしてみれば迷惑になることもたくさんあります。セメントや土埃、ペンキの臭い、重機の騒音や振動など、事前に挨拶と説明を丁寧に行い、トラブルを回避策を講じていく必要があります。

①近隣への事前説明

エクステリア工事の予定や内容などについて、事前に近隣に丁寧な説明を行うことが重要です。工事の期間や進行予定、騒音や振動の予測などを明確に伝えることで、理解を促し、トラブルを未然に防ぐことができます。

②騒音や振動の抑制対策

エクステリア工事現場での掘削による騒音や振動を最小限に抑えるために、静音装置の使用や作業時間の制限、遮音壁の設置などの対策を講じることが重要です。

③通行への安全対策

エクステリア工事現場周辺の交通を円滑にするため、場合によっては一時的な交通規制を実施します。また、歩行者や車両の通行を守るための適切な案内や安全対策を行う必要があります。

④産業廃棄物管理と現場清掃

エクステリア工事現場で発生した産業廃棄物の適切な処理も重要な近隣対策になります。エクステリア工事に伴う廃棄物や排水物は、環境への影響を最小限に抑えるために適切に処理する必要があります。また、施工後の現場をきれいにする清掃も重要な取り組みになります。

エクステリア工事 近隣対応力強化研修

対象 エクステリア工事のリーダー、職方さん

開催方式 集合方式 半日（13：00～17:00）研修

研修の狙いとカリキュラム

エクステリア工事が近隣に与える影響を共有化して、近隣にご迷惑をおかけしない仕事の進め方やトラブルを防ぐ対応・対策を考え、現場仕事への適応力を強化します。

- ①近隣対応の要である挨拶力、協力をお願いする説明力を高めます。
- ②トラブルにつながることの近隣への影響を極力減らすための対策を考えます。

13：00/

開講

[GD] …グループディスカッション
[RP] …ロールプレイング

1 エクステリア工事が近隣に与える影響を把握しよう

- ・近隣に与える影響にはどんなことがあるか
- ・近隣とのトラブル例
- ・【GD】身近で経験したトラブル例を振り返ってみよう
- ・トラブルをゼロにすることは難しい

2 トラブル軽減策1 「近隣への対応力を高める」

- ・挨拶の基本動作を知る
- ・【RP】挨拶の基本動作を習得する
- ・近隣への説明の重要性を知る
- ・【RP】近隣への説明力を高める
- ・休憩時の行動に注意する

3 トラブル軽減策2 「近隣（特に隣家）への影響を抑える対策を講じる」

- ・対策の基本（騒音対策、振動対策、粉じん対策、 など）
- ・3S1Yの意味を確認しよう
- ・【GD】隣家への対策の現状と改善点を発見する
- ・隣家との挨拶とコミュニケーションは必須

17：00

まとめ/閉講

①騒音や振動

水道管引き込み工事や道路部の地中のパイプ修理や交換工事の場合に、アスファルトやコンクリートを切ったりはがしたりする際に、騒音や振動が発生します。特に早朝や夜間の工事はトラブルつながり易いので注意が必要です。

敷地内の配管工事の際にも、重機を使つての掘削や整地作業時にやはり騒音が出ます。隣家に与える影響は多々あります。

②粉じんや臭い

水道工事中に発生する粉塵や臭いが周囲に拡散し、近隣の生活環境に影響を与えることがあります。洗濯物が汚れた、車に粉じんが付着したなどのトラブルが発生しています。

③通行規制

水道管引き込み工事などに伴って、道路の一部を一時的に封鎖したり、通行制限が発生することがあります。また、工事車両や機材の駐車によって、近隣の駐車スペースが使えなくなったり、通行の妨げとなったりすることがあります。

④汚れ

敷地内の配管工事の際に、隣家の敷地内に泥が飛んで汚れてしまうことがあります。場合によっては隣家の塀や植え込みを汚れてしまうことがあって、トラブルにつながっています。

⑤事前の説明

水道工事では近隣に、特に隣家にご迷惑をおかけすることになります。そのため、事前に近隣に挨拶を行う必要があります。お施主様と一緒にご挨拶に行くことがベターです。

⑥職人マナーが悪い

職人のマナーが悪い、対応が悪いという理由で近隣とのトラブルが発生することも少なくありません。休憩中に道路上で喫煙したり、大声で話していたりして近隣にストレスを与えることなどが苦情につながってしまいます。

また、敷地内工事中に隣家と出会った際の挨拶がない場合は隣家に不快感情を持たれてしまいます。

水道工事の内容や現場環境に応じて、事前の計画や適切な対策、そして近隣とのコミュニケーションをとることによって最小限に抑えることが可能となります。特に隣家には工事の進捗状況や影響をタイムリーに伝え、理解と協力を得ることが重要です。

①事前の説明

水道工事の予定や影響について、事前に近隣や関係者に十分な案内と説明を行うことが重要です。工事の内容、期間、影響の範囲、周辺の騒音や交通規制などについて丁寧に伝えることで、理解を促し、トラブルを未然に防ぐことができます。

②騒音や振動の抑制対策

水道工事には掘削作業などが伴うため、騒音や振動が近隣に影響を与える可能性があります。工事現場での騒音や振動を最小限に抑えるために、低騒音型機械の使用や作業時間の制限、遮音壁の設置などの対策を講じることが重要です。

③現場の安全管理

工事現場周辺の交通を円滑にするため、必要に応じて一時的な交通規制を実施することがあります。また、歩行者や車両の通行を守るための適切な案内や安全対策を行うことが必要です。

④水漏れや損傷発生の対処

工事中に予期しない事故が発生し、水道管の破損や水漏れが発生する場合があります。トラブルが発生した場合には迅速かつ適切に対応し、被害を最小限に抑えることが重要です。

水道工事 近隣対応力強化研修

対象 水道工事のリーダー、職方さん

開催方式 集合方式 半日（13：00～17:00）研修

研修の狙いとカリキュラム

水道工事が近隣に与える影響を再確認・共有化して、近隣にご迷惑をおかけしない対応・対策を考え、現場仕事への適応力を強化します。

- ①近隣対応の要である挨拶力、協力をお願いする説明力を高めます。
- ②トラブルにつながることの近隣への影響を極力減らすための対策を考えます。

13：00

開講

[GD] …グループディスカッション
[RP] …ロールプレイング

1 水道工事が近隣与える影響を把握しよう

- ・近隣に与える影響にはどんなことがあるか
- ・近隣とのトラブル例
- ・【GD】身近で経験したトラブル例を振り返ってみよう
- ・トラブルをゼロにすることは難しい

2 トラブル軽減策1 「近隣への対応力を高める」

- ・挨拶の基本動作を知る
- ・【RP】挨拶の基本動作を習得する
- ・近隣への説明の重要性を知る
- ・【RP】近隣への説明力を高める
- ・休憩時の行動に注意する

3 トラブル軽減策2 「近隣（特に隣家）への影響を抑える対策を講じる」

- ・対策の基本（騒音対策、振動対策、粉じん対策、交通規制対策、安全対策 など）
- ・3S1Yの意味を確認しよう
- ・【GD】近隣（隣家）への対策の現状と改善点を発見する
- ・隣家との挨拶とコミュニケーションは必須

17：00

まとめ/閉講

森 章伸 Akinobu Mori



株式会社未来マネジメント 代表取締役社長

経歴 1978年 株式会社新農林社入社 取材業務、業界の調査研究業務に携わる
 1984年 株式会社総合労働研究所に入社 人材教育ツールの開発業務、企業研修の営業業務に携わる
 1990年 株式会社ユニゾンに入社 企業研修の営業業務、人材診断の開発業務に携わる
 2005年 マネジメント・デザイン株式会社を設立 代表取締役に就任
 2011年 株式会社未来マネジメントを設立 代表取締役に就任

《コンサルタントとしての特徴》

CS経営推進のために必要な現場経営課題を直接解決するための研修、コンサルティング活動を展開しています。顧客と一緒にビジネスプロセスの再設計に取り組み、人とシステムと評価の3点から、個の力と組織の力を融合させて両方を成長させる支援活動に取り組んでいます。

《主な担当企業(50音順)》

イリオスネット株式会社 荏原テクノサーブ株式会社 キヤノンシステム アンド サポート株式会社 株式会社共立 ゴールドパック株式会社
 シャープドキュメントシステム株式会社 住協建設株式会社 積水化学工業株式会社および関連販売会社 株式会社ティン
 株式会社東急ホームズ トヨタホーム株式会社および関連販売会社 野村マイクロ・サイエンス株式会社 パイオニア株式会社
 パナホーム株式会社および関連販売会社 株式会社日立産機システム 三菱電機株式会社およびグループ会社
 株式会社LIXILおよび関連会社 YKK AP株式会社 その他多数

《主なコンサルティング・研修実績》

- ◆CSマインドとCS実践力の強化を通して組織レベルのCS体質をつくる
 顧客のCS方針とCS行動指針をベースに、工事監督の役割と行動、現場代理人の役割と行動、現場の職人の役割と行動を明確にして、各々の理解と浸透、そして何よりも現場活動の徹底のための育成に取り組んでいます。
- ◆物売り型営業からソリューション型営業へブラッシュアップするための営業マン育成
 複数年次の若手営業マンと一緒に、ともすれば無意識的に物売り型に陥ってしまっている現実の姿を見つめ直す機会をつくり、真に顧客との信頼関係を結ぶことができるソリューション営業のスタンスとスキルアップに取り組んでいます。
- ◆お客様に感動していただく現場行動指針の策定と浸透
 リフォーム工事に携わる工事監督、職人のサービスマインドを醸成し、訪問時の基本行動の策定とその徹底、職人の行動評価を通して早期レベルアップに取り組んでいます。

渡辺 久雄 Hisao Watanabe



株式会社未来マネジメント 講師

経歴 1979年 ダイエーグループ外食事業部に入社
 1987年 株式会社ジェックに入社
 1989年 株式会社ユニゾンに総務人事部責任者として入社 社内研修講師を兼務
 1999年 株式会社クオンタムに取締役として入社
 2014年 株式会社未来マネジメントに講師として入社

《コンサルタントとしての特徴》

- ◆製造、営業、管理と各々のフィールドを経験したことにより企業人としての大局感が養われ、物事の本質を見極めることに長けている。企業の内情に応じた実践的指導を得意とする。事業をつかさどる部門(取締役管理部長、取締役総務部長)の経験を生かし、全社的視点で、かつ数値で物事をみて、それに基づいた指導力を持ち合わせている。
- ◆外国籍企業におけるマネジメントのあり方を体得し、海外人材の有効活用のノウハウを持ち、適時発揮することができる

《主な担当企業(50音順)》

大手事務機メーカーおよび販社・販売店 大手ハウスメーカーおよび販社・販売店 大手上場企業 中堅中小企業 ベンチャー企業
 その他

《主なコンサルティング・研修実績》

- ◆その他
 新入社員研修／中堅社員研修／リーダーシップ研修／問題解決能力向上研修／顧客満足度向上研修／クレーム対応力強化研修／
 経営分析実務コース／異文化マネジメントコース

ご不明な点等ございましたら、随時ご相談下さい。

本資料の一部または全部を、

- ① 弊社の書面による許可なくして社外に再配布すること、
 - ② 社内への説明目的以外の目的で複写、写真複写、あるいはその他いかなる手段において複製すること
- を禁じます。

株式会社 未来マネジメント
営業部

〒102-0093
東京都千代田区平河町2-12-2
藤森ビル5階
TEL:03-6272-8570 FAX:03-6272-8571
E-MAIL:inquiry_mm@miraimanagement.co.jp