

(12) 住宅改修

①説明・情報の不足

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 住宅改修について</p> <p>【概要】 母が転んで手首を骨折し入院した。敷居の段差解消や手すりの設置が必要と考え、要介護認定を申請し結果は要支援2だった。</p> <p>早速、地域包括支援センターの担当者と住宅改修業者が自宅に来て、敷居の段差の状況及び母の歩行状態を確認した。敷居の段差解消については床のかさ上げを希望したが、担当者は敷居の場合は斜めにスロープを設置することになると説明した。理由は、これまで行政も段差解消はかさ上げ等で許可を出していたが、申請時の審査が厳しくなったとのことだった。</p> <p>利用者にとってスロープは危険な場合もある。改修で20万円を越えた金額は自己負担になるので、つまづかないよう安全であればどちらでも良いのではないかと思うが、考えてはもらえないのか。</p> <p>介護保険制度では施設より在宅介護を奨めているのに、在宅の利用者のサービス内容が不十分だと思う。このような苦情は県に言えば良いのか。</p>	<p>住宅改修の利用にあたっては、市に事前に申請し許可されないと改修できないことを説明した。</p> <p>段差解消のためのスロープの設置に納得していないということであれば、再度市の担当者や業者に相談するよう勧めた。</p> <p>相談内容は県に報告することを説明し了解を得た。</p>

住宅改修

②具体的な被害・損害

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 住宅改修による事故の補償について</p> <p>【概要】 父は、デイケアが紹介した業者で住宅改修を行った。ドアが奥まで開かないようにドア枠に1センチ幅の木の棧が取り付けであったが、棧は釘で固定されておらず、両面テープで貼り付けてあった。父が移動の際、この棧をつかんだところ、外れて父は転倒してしまい肋骨を圧迫骨折し入院した。</p> <p>ケアマネジャーと施行した大工が見に来て、棧の固定の不備を認め謝罪したが、その後は何も音沙汰がないため、市に相談に行った。</p> <p>市職員にも現状を見てもらい、ケアマネジャーと業者が市に出向き話をした結果、国保連に話をしてくれと言われた。</p> <p>業者は今回の事故は想定外の事故だと言ったが、棧は通常釘で固定するものではないのか。つかまらなくても頻繁に開け閉めするドアなので丈夫に取り付けるべきものではないのか。事故は父の不注意なのか、自分の家族だったら想定外の事故と言えるのか。</p> <p>現在、父は歩けなくなり弱ってきており、退院後は施設等に入所しないとならないと思う。入院費用や家族も頻回に面会に行くので、交通費など負担が大変になり、さらに施設に入ると11万円位かかることになる。今後どうしたら良いか。</p>	<p>相談者は補償を求めたいとの意向であったため、本会では損害賠償など責任の確定を求める事案は対象外になるため、業者と話し合いをするよう勧めた。</p>