

# 介護保険に係る住宅改修におけるトラブル等に関する研究 ～住宅改修の関係者に対するアンケート調査など～

卒業研究梗概 2003.2.13  
水野研究室 早田 美幸

## 1. 研究の背景

我が国では、高齢社会を迎え、平成12年4月より介護保険制度がスタートした。しかし、この介護保険制度には、まだまだ多くの問題や課題があるのも事実である。

また、建築業界では、高齢者のための住宅改修ビジネスが平成12年だけでも1兆円市場とみられており、多くの業者が参入してきている。しかし、住宅改修に関する知識・経験が不足している業者も見られ、様々なトラブルを引き起こしているケースもある。

国民生活センターの発表資料によると、同センター等に寄せられた「介護が必要な高齢者のための住宅改修」に関する相談は、2000年度の62件から、2001年度には136件と約2倍に増加している<sup>2)</sup>。このように、住宅改修におけるトラブルは増加しており、予防・対応策の検討が急務であると指摘されている。

なお、介護保険に係る住宅改修におけるトラブルやその予防・対応策に関する研究は、筆者が調査した限り、上記以外は見当たらず、研究は始まったばかりのようである<sup>2)</sup>。

## 2. 研究の目的

本研究の目的は、住宅改修のトラブル・苦情等の現状・要因、予防・対応策について検討するための、基礎的資料を得ることである。

## 3. 研究方法

### (1) 文献調査

2002年5月～11月に、インターネットも活用し実施した。

### (2) 介護保険に係る住宅改修事業者に対するアンケート調査

(財)京都SKYセンター主催「介護保険に係る住宅改修事業者研修会<sup>3)</sup>」受講者452名に対して、アンケート調査(2002年8月予備調査、同年11月本調査)を実施した。

表1：調査票の配布・回収状況

配布数①	回収数②	有効回答数	回収率②①
452	61	61	13.5%

### (3) 全国の消費生活センターに対するアンケート調査

2002年12月に、全国の消費生活センター203箇所に対して、アンケート調査を実施した。

表2：調査票の配布・回収状況

配布数①	回収数②	有効回答数	回収率②①
203	40	40	19.7%

### (4) 補足調査(ヒアリング調査等)

2002年12月～2003年1月に、京都市重度障害者住宅環境整備助成事業登録相談員<sup>4)</sup>等の住宅改修事業者および消費生活センター等の各相談機関の職員に対して、ヒアリング調査を実施した(場合によって、電話等を用いた)。その

ほかに、インターネット等による調査も行った。

## 4. 住宅改修事業者に対するアンケート調査結果

### (1) 住宅改修のトラブル・苦情の現状

住宅改修事業者の中には、介護保険に係る住宅改修のトラブル・苦情について、「自分が担当したケースで苦情が出た」という回答者もあり、身近でトラブル・苦情が起こった事業者も少なからず見られる。(表3, 事例1 参照)

表3：「介護保険に係る住宅改修をめぐる、利用者(当事者)から苦情が出た事例をご存知ですか?」に対する回答(複数回答)

項目	回答数(%)
新聞で見たことがある。	24(42.9%)
テレビで見たことがある。	21(37.5%)
知人等から、うわさで聞いたことがある。	15(26.8%)
自分が担当した事例では苦情は出ていないが、他の人が担当した事例で苦情が出たのを知っている。	7(12.5%)
自分が担当した事例でも苦情が出た事例がある。	2(3.6%)
全く知らない。	12(21.4%)
その他	1(1.8%)

### 事例1：実際に自分が担当した事例で苦情が出たケース

浴室暖房器の取付けの時、ケアマネジャーは介護保険の適用が出来る様な事を言っており、後日、だめだと連絡を受けた時はすでに器具を注文した後だった。施主は仕方なく、器具の取付けをOKした。(建築)

### (2) 住宅改修のトラブル・苦情の要因

トラブル・苦情の要因として、最も多かったのは、「事業者の知識・経験不足」であった。事業者自らが、知識・経験不足を指摘しており、住宅改修のトラブル・苦情において、大きな問題であると考えられる。(表4参照)

表4：「介護保険に係る住宅改修の苦情の要因はどのようなことだと思いますか?」に対する回答(複数回答) ※回答数の多い項目より、一部抜粋

項目	回答数(%)
施工業者の住宅改修に関する知識や経験が不足。	27(52.9%)
ケアマネジャーの住宅改修に関する知識や経験が不足。	24(47.1%)
施工業者が利用者に対して、工事に関する説明・打ち合わせを充分に行っていない。	24(47.1%)

### (3) 住宅改修のトラブル・苦情の予防・対応策について

トラブル・苦情を防止するために必要な対策としては、9割以上が「工事内容の説明・打ち合わせを充分に行う」と回答している。これに関し、7割弱の回答者が実際に行った対策として挙げており、「充分な説明・打ち合わせ」は、容易に実行可能な対策である上に、トラブル・苦情の予防策としても有効であることが推察される。(表5参照)

表5：「介護保険に係る住宅改修のトラブルや苦情を防止するために、どのような対策が必要だと思いますか?」に対する回答、および「あなたが実際に行った対策は、どのようなことですか?」に対する回答 ※それぞれ回答数の多い項目より、一部抜粋

必要だと思う対策(回答比率)	実際に行った対策(回答比率)
工事内容の説明・打ち合わせを充分に行う。(93.8%)	工事内容の説明・打ち合わせを充分に行った。(68.1%)
小規模な工事でも、必ず見積り書を作成し、工事内容を説明する。(81.3%)	小規模な工事でも、必ず見積り書を作成し、工事内容を説明した。(66.0%)
建築分野以外の関係者も工事期間中に1度現場を訪れる。(58.3%)	他分野の専門家と連携しチームで対応した。(36.2%)

なお、介護保険制度自体の見直しや行政、利用者の対策としては、国民生活センターの研究結果に類似した結果が得られた<sup>2)</sup>。

## 5. 消費生活センターに対するアンケート調査結果

### (1) 住宅改修のトラブル・苦情の現状

消費生活センターに寄せられる「介護保険に係る住宅改修のトラブル」に関する苦情・相談は、全体的には少ないようであるが、実際に相談が寄せられている。その内容は、「打ち合わせ不足によって、役に立たない工事が行われた」、「事業者の見積りの杜撰さによって、助成制度が適応されなかった」等である。(事例2 参照)

#### 事例2：消費生活センターでの相談事例

・手すりの位置など、使用しやすい状態になっていない。利用者の身体状況などを十分に把握しないまま、改修を行った。改修過程においても、利用者の意見を聞いていないのが原因と考えられる。(W県消費生活センター 職員への補足調査より)

・訪販で改修契約を結んだが、ヘルパーから助成制度を聞き、市役所に問合せたら、見積りなど杜撰で対象にならなかった。また、別の業者よりかなり高額だった。(消費生活センターへのアンケート調査より)

消費生活センターの対応としては、センターの職員の直接対応より「他の専門機関を紹介した」という回答が多かった。この結果より、消費生活センターが、住宅改修のトラブルに関する苦情・相談全てに対応することは難しいようだ。

### (2) 住宅改修のトラブル・苦情の要因

消費生活センター職員の回答では、「消費者の知識不足」をトラブル・苦情の要因とする意見が最も多い。また、事業者の意見と同様に、「打ち合わせ不足」を指摘する回答も比較的多く、50%以上を占めている。(表6 参照)

表6：「実際に苦情・相談を受けたトラブルの原因はどのようなことだと思いますか？」に対する回答(複数回答) ※回答数の多い項目より、一部抜粋

項目	回答数(%)
消費者の知識不足。	19(67.9%)
業者選びのための有効な情報の不足。	17(60.7%)
消費者と業者との打ち合わせ不足。	15(53.6%)

### (3) 住宅改修のトラブル・苦情の予防・対応策について

消費生活センターの対策のほとんどが「悪質な販売への注意喚起」であるようだが、それだけでは、予防・対応策として不十分だと感じている回答者が多い。(表7 参照)

表7：「消費生活センターでは、現在、どのようなトラブルの予防策を行っていますか？」に対する回答(複数回答) ※回答数の多い項目より、一部抜粋

項目	回答数(%)
消費者に対して注意喚起を行う。	21(60.0%)
消費生活センター以外の相談・対応機関と連携して、相談・苦情に対応する。	8(22.9%)
福祉関係者と連携して、相談・苦情に対応する。	6(17.1%)

表8：「相談機関と住宅改修事業者関係者のネットワークが必要性について消費者相談の立場から、どのように思いますか？」に対する回答(記述式回答) ※回答内容より、一部抜粋

回答内容
・相談機関では、福祉・医療・建築の専門家がいるわけではないので、ネットワークを作り、連携すべきと考える。
・住宅改修に限らず、消費者トラブルの早期解決又は未然拡大防止の為に、各分野の専門機関との連携が不可欠であると考え。特に高齢者については、日常的に生活をサポートし、トラブルを救済する地域のセーフティネットの構築をめざすのが望ましいと考える。
・どこがとりまとめて組織を作るとなると動き出すことがまず難しい。
・現実問題として、実現はむづかしいと思う。有志の会から始めてはどうか。

また、「消費生活センターと他の専門機関との連携」

の必要性を指摘する回答も多く見られた。しかし、実現は困難であるとの意見もあった(表8 参照)。

利用者の対策としては、「1人で判断して契約をしない」という回答が最も多く、90%以上を占める。事業者に対するヒアリング調査によると、「見積りの比較」は、予防策として有効であるようだが、特に高齢者の場合は、実行するのが困難であるとのことである。そこで、利用者である高齢者を周囲が支援する必要があると考えられる。(表9、注 参照)

表9：「トラブルを予防する為に消費者はどのような対策をする必要があると思いますか？」に対する回答(複数回答) ※回答数の多い項目より、一部抜粋

項目	回答数(%)
1人で判断して契約をしない。(特に高齢者)	32(94.1%)
知り合いの業者と相談してから考えますと返事をする。(見積りの比較)	23(67.6%)
業者と十分な打合せをする。	20(58.8%)

#### 注：住宅改修事業者、消費生活センター職員のコメント(回答)

■ ケースワーカー・Y氏、保健師・K氏のコメント(ヒアリング調査より)  
「トラブル予防策として、注意喚起の文書などにも見積りが見積りが挙げられているが、高齢者には勇気がいることだ。」

■ 消費生活センター職員の回答(アンケート調査より)  
「今後、必要な対策について民生委員など、身近な人がよく様子を見る。」  
「今後、必要な対策について地域ネットワーク(ご近所情報)が必要。」

## 6. まとめ

本研究でわかったことは、次の通りである。

- 1) トラブル・苦情は、実際に身近で起こっているが、表面化しにくいようである。また、これらの苦情・相談には、消費生活センターだけでは対応しきれないのが現状である。
- 2) トラブル・苦情の要因は、様々であり、多様な対策が必要であると考えられる。
- 3) トラブル・苦情の予防・対応策としては、現状の対策では充分とは言えないようである。今後の対策としては、消費生活センター職員の回答だけでなく、住宅改修事業者の回答からも国民生活センターの研究結果に類似した回答が得られた<sup>2)</sup>。以上のような視点を踏まえた上で、今後は、事業者・相談機関等が連携して予防・対応策を講じる必要があると考えた。

#### (脚注)

- 1) 毎日新聞HP シニア@毎日「どうなる日本の高齢化社会」2002.7
- 2) 国民生活センター「介護が必要な高齢者のための住宅改修—消費者相談からみた問題点と課題—」2002.5.29 公表  
(制度上の問題点と消費者被害の未然防止の課題)  
①介護に関わる住宅改修経験・知識のない事業者でも参入できる仕組み  
②消費者は全額事業者を支払い、工事後、市町村に申請する仕組み  
③安心して事業者を選ぶための複数の専門家をつなぐ仕組み作りが必要  
④介護支援専門員(ケアマネジャー)は、住宅改修の面も支援してほしい。  
⑤事後申請から事前申請へ—改修費の9割は事業者が市町村から受領する方法へ  
⑥消費者行政・福祉行政・建築行政の連携強化を  
⑦住宅改修の情報提供と悪質な販売への注意喚起が必要
- 3) 平成11年度より各地域のシルバーサービス振興組織が主催(シルバーサービス振興会が共催)して実施している研修会で、介護保険制度に係る住宅改修サービスについて必要となる基礎的な知識および技能を有する従事者を養成することを目的とする。
- 4) 京都市では、京都市重度障害者住宅環境整備助成事業「いきいきハウジングリフォーム」という独自の住宅改修助成事業が行われており、建築設計・施工・PT・OT・保健師・福祉用具などの専門職員がチームで住宅改修相談に対応している。

#### (参考文献)

- ・高橋儀平、鈴木麻衣子ら「M市における介護保険導入前後の高齢者住宅改修事業の特徴と課題 その2、介護保険導入後における現状と効果」日本建築学会大会学術講演梗概集 E-2 P.293-294 2002.8
- ・張山成樹、石田道孝「介護保険制度導入に伴う住宅改修・改造実施状況に関する考察—高齢者・障害者の居住整備に関する研究 その1」日本建築学会大会学術講演梗概集 E-2 P.321-322 2001.9
- ・馬場昌子、水野弘之「在宅福祉のための住宅改善に関する社会システムについての考察—その1福祉・保健・医療・建築の連携について」日本建築学会大会学術講演梗概集 F P.777~778 1992.8 他