

——— 地域社会に密着！ ———

安全・安心・快適ライフの支援

第22回

シルバーサポート事業

実 施 報 告

(令和3年度)

一般社団法人 兵庫県LPガス協会

はじめに

会員各位及び関係機関の皆様におかれましては、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。また平素から当協会の事業推進についてご理解、ご支援を賜りまして厚く御礼申し上げます。

シルバーサポート事業は今年度で22年目の取り組みとなりました。今年度も新型コロナウイルス感染症が猛威をふるい、緊急事態宣言期間中に事業実施期間が始まるという事態にもなりましたが、マスク着用や手指消毒等の徹底した感染対策のもと、販売店の皆様の熱意もあり、本年も多くの世帯への訪問を実施し、ガス機器の点検や高齢のお客様の様々な悩みの解決を行うことができました。

LPガス業界にとっては厳しい時代が続いておりますが、高齢者向けのサービスの充実等、今後の販売需要促進に向けた取り組みの参考に、本報告書をご活用いただければ幸いです。

実施内容

・実施要領

1 目的

日頃から地域に密着したLPガス販売事業者を目指し、全販売店がひとり住まい老人宅及び高齢者宅等を訪問し、LPガス器具等の点検による事故の未然防止はもとより、健康面や生活面に関する様々な問題を取り除くことを手助けし、もってLPガス業界のイメージアップと社会福祉の増進を図り、さらには安全で安心な地域社会の構築に貢献することを目的とする。

2 実施内容

敬老の日を中心に9月1日から10月31日までをLPガスシルバーサポート事業強化期間とし、県下の全販売店がひとり住まい老人宅、高齢者宅及び体の不自由なお客様宅を訪問して、こんろの掃除をはじめとする機器の安全点検を行うとともに、「何かお困りのことはありませんか?」と尋ね、ガス以外にも暮らし向きの様々な相談に乗るなど、LPガスの安全点検を通して日常生活のお手伝いをする。

本事業は22回目の実施となる。今年度もお年寄りの安全・安心な生活のための重要な支援活動として実施した。

3 期待効果

- (1) LPガス業界のイメージアップ
- (2) お客様に信用・信頼されることにより、エネルギー間競争に勝ち抜く体制の確立
- (3) 高齢のお客様の生活ニーズに関する情報収集

4 実施方法

(1) 実施期間

敬老の日を中心に原則2か月（9月1日から10月31日）とするが、この期間以外にも実施可能とする。

(2) 対象者

- ① 目安として65歳以上のひとり住まい老人宅及び70歳以上の高齢者宅
- ② 体の不自由なお客様宅のほか必要があると思われるお客様宅

(3) 実施者

兵庫県内の販売事業者

(4) 実施に際しての留意点

① 安心一声運動（不安の解消）

- 「LPガスについて何か不安や不審なことはありませんか？」と尋ね、質問があれば、丁寧に答える。

② 安全な使用方法の説明（安全の提供と機器のおすすめ）

- ガス漏れ警報器のない家庭については、その必要性の説明と取付促進
- 集中監視システム、安全装置付こんろ・湯沸器についても同様
- CO中毒防止（換気の必要性）

③ 安全点検（安全の提供、お客様立会で実施するのが効果的）

- ワイヤブラシを使い、必ずこんろを掃除すること。
- こんろの空気調整、点火テストをプロらしく実施すること。
- ガス漏れ検知液（石鹼水）を使って点検を実施すること。

④ 要望対応（サービスの提供）

- 「何か困ったことはありませんか？」と尋ね、ガス以外のどんなことでも相談に乗るようにすること。話の内容次第では修理・改善することとはもとより、市町の関係先に要望したり、民生委員へ連絡するなどの対応を行う。

(5) 作業の基本事項

- ① 事前にアポをとったうえで訪問することとし、訪問の際には、マスクの着用や手指消毒等の新型コロナウイルス感染防止対策を行うこと。
- ② 協会が用意したタオルを渡すこと。
今年度は、他工事によるガス事故（漏えい、爆発、CO中毒）発生の未然防止を啓発する*パンフレットを用い、ご自宅のリフォーム等の工事を行う際には事前にお取引のガス販売店への連絡を行うことを周知する。
(※5頁参照)
- ③ 作業が終わったら必ず「これで安全です。安心して使ってください。」と伝えること。このことが大切です。
- ④ 好感を持たれるように明るい挨拶をすること。
- ⑤ サッパリとした服装で対処すること。
- ⑥ その他トラブルのないように十分留意すること。

・実施結果

- (1) 実施販売事業所数・・・・・・・・・・248 事業所
- (2) 訪問件数・・・・・・・・・・10,005 戸
- (3) LPガス器具に関する相談件数・・・・3,858 件
※詳細は6～15頁を参照
- (4) 生活・健康に関する相談件数・・・・1,397 件
※詳細は16～23頁を参照

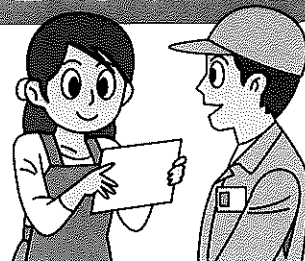
ご自宅のリフォーム工事等の際は事前にガス事業者への連絡をお願いします。



住宅工事等による ガス事故を防ぐために

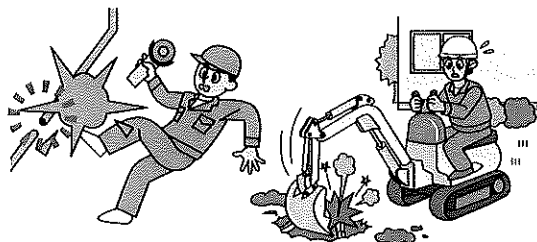
自宅のリフォームや改装工事の際、ガス管やガス供給設備の位置等を確認しないで作業したため、ガス設備を誤って損傷し、お客様や作業員が巻き込まれる事故が発生しています。

お客様や作業員の安全を守るため、工事の際は事前にガス販売店へ連絡し、ガス設備の取り扱い等、注意点を確認してください。



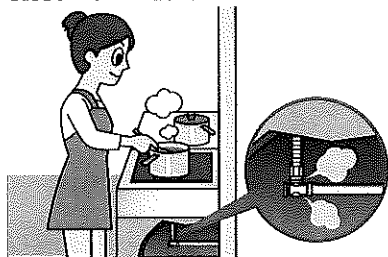
ガス漏えい・爆発の危険

埋設管・供給管の損傷に注意!



ガス管の位置を確認せずに工事を行うとガス管を損傷し、ガス漏れやガス爆発事故に至る場合があります。

ガス器具の接続に注意!

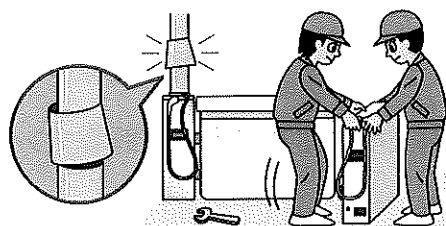


キッチン等をリフォームする際、ガス器具が正しく接続されていないと、ガス漏れ等の事故に至る場合があります。



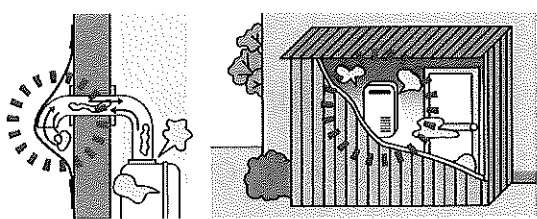
CO(一酸化炭素)発生 の危険

排気筒のはずれ・ズレに注意!



ふろがまや排気筒の交換時等にズレが生じると、COを含んだ排気が室内に逆流し、CO中毒の原因になります。

給排気設備の不全に注意!



外壁の塗装時に養生シートで給排気設備をふさいだり、屋外式の燃焼器を波板等で囲むと、燃焼器から発生したCOが室内に滞留し、CO中毒の原因になります。



CO(一酸化炭素)は無色・無臭できわめて毒性が強い気体です。気づかぬうちに中毒症状を起こし、意識を失ったり、死亡事故に繋がる場合があります。

一般社団法人 兵庫県LPガス協会

このチラシはLPガス安全委員会支援事業により作成したものです。
LPガス安全委員会 <http://www.lpg.or.jp>

相談内容及び処置等内容（実施結果詳細）

I LPガス器具に関するもの（相談件数・・・3,858件）

※その他ガス関係も含む

1 こんろ関係・・・資料1

こんろに関しては、合計 2,080 件の相談があった。「点検サービス（点検希望）」の 1,792 件については、必要に応じて掃除や電池交換、買替の提案を行った。「点検サービス（点検希望）」以外に最も相談件数が多かったものは「点火不良」の 63 件、次いで「火がつかない」「調子が悪い（古い）」「不完全燃焼（赤火）」と点火に関係する相談が今年も多く寄せられ、バーナーやコンロ全体の清掃、電池交換、新品買替等の処置をとって対応した。特にバーナー掃除や電池交換の件数の多さが顕著であった。ガス機器の中でもガスこんろは、日々の生活で使用頻度の高いものであることから、機器の不具合や事故の発生を未然に防止するためにも、定期的に訪問し、メンテナンスを行うことが重要と考えられる。

また、本年は新品買替が 45 件、買替・取替の提案が 27 件、商談中が 11 件あった（Si こんろ、GT こんろへの取替提案も含む）。前年度の当事業では、安全機能の充実した最新機器への「安心替え」についてパンフレットの配布により周知を行った。こんろ以外の機器においても同様に言えることではあるが、経年劣化したガス器具の使用によるガス事故の発生を未然に防止するためにも、長期間使用した機器の取替を推進していきたい。

令和3年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料 1

こんろ関係

相談内容	相談件数	バーナー 掃除	こんろグリル 掃除	電池 交換	新品 買替	部品 交換	設置 作業	修理 調整	Mixer 復帰説明	点検実施 異常なし	ゴム管 取替	説明 相談	ガス 安全性説明	SIこんろ 取扱説明	センサー 掃除	SIこんろ 買替提案	安全装置 説明	買替/取替 提案	カタログ/取替 商談中	メーカー 修理依頼	GT 取替	GT 提案
相談内容等	1,792	70	27	41	2	6	3	3		1,626	2	6						7	2			
点検サービス(点検希望)		12	1		5	1	3	3										2				
不完全燃焼(赤火)	24																					
点火不良	63	14	4	22	9	3	3	3		2		1						2		2	1	
調子が悪い(古い)	29	3	1	3	7	2	2	2				2				4		2	1		2	
火がつかない	53	8	1	18	3	5	6	6		3								3		1		
火力が弱い	2														1			1				
途中で火が消える	14	1	1	4	2		2	2				2					1				1	
途中で火が小さくなる	4													1			3					
バーナーキャップの不具合	3					3																
こんろから音がする、ランプが点く	6			2	1		1	1				1					1					
エラー表示が出る	1														1							
こんろの手入れを手伝ってほしい	6		2									4										
電池を替えてほしい	13			11								2										
点火つまみが固い	1																					
買い替えたい・取り替えたい	7				4											1		1	2			
こんろが古くなったが大丈夫か	7				2					2								1	2			
ゴム管の汚れが気になる	3										3											
ホースが古い	2										2											
買替について相談したい	15				4							4						1	3		1	2
新しいこんろがあるので設置してほしい	2				1		1	1														
新しいこんろの機能を教えてほしい	3											2		1								
ガスや火の消し忘れが不安	2																2					
グリル関連(使い方、不良、汚れ等)	16		4		3		3	3		2		3									1	
五徳やバーナーの汚れが落ちない	1				1		1															
鍋の底が黒くなる	2	2																				
ガスこんろからIHに変更したい	1												1									
IHからガスこんろに変更	1																					1
コンロ廻りの囲いが外れた	1					1	1															
部品が腐んでいる	6				1	5																
合計	2,080	110	41	101	41	29	2	23	5	1,635	7	27	1	2	2	5	7	20	11	5	4	2

2 炊飯器関係・・・資料2

炊飯器に関する相談件数は、全体で 126 件の相談があった。「点検サービス（点検希望）」以外では、「ご飯がおいしく炊けない」「炊飯できない」等の機器の不具合に関する相談が多く寄せられ、修理や部品交換等の修繕対応、買替の提案、操作説明等の対応を取った。

また今年度は「新しく買い替えたい」という相談 2 件について、すべて新品に買い替えた。全体では機器の不具合による買替と合わせて 7 件の新品買替があった。

シルバーサポートの実施風景①



令和3年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料2

炊飯器関係

処置内容	相談件数	掃除 洗浄	電池 交換	新品 買替	部品 交換	修理 調整	撤去 処分	買替/取替 提案	操作 説明	かたログ 説明	見積り 商談中	ゴミ管 交換	点検実施 異常なし	メーカー 修理依頼
相談内訳等	102		1		1	1							99	
点検サービズ(点検希望)		1												
不完全燃焼	1	1												
点火不良	1	1												
調子が悪い(古い)	1													1
タネ火が消えない	1			1										
炊飯できない	3			1	1									1
新しく買い替えたい	2			2										
ご飯が美味しく炊けない	5				1			2	1					1
ガス炊飯器を導入したい	2									1	1			
焦げることが多い	1													1
炊け具合のムラが多くなってきた	1			1										
予約時間通りに炊き上がらない	1			1										
汚れている	2	1										1		
使わないので処分してほしい	1						1							
内釜劣化	1			1										
時計・タイマーを設定してほしい	1					1								
合計	126	3	1	7	3	2	1	2	1	1	1	1	99	4

3 湯沸器関係・・・資料3

湯沸器に関しては、合計 443 件の相談があった。相談内訳として「点検サービス（点検希望）」を除くと、多かったものとしては「火が付かない」が 12 件、「お湯が出ない」が 10 件であった。その他にも「調子が悪い」、「点火不良」、「機器から水漏れしている」等の機器の不具合に対する相談が多く寄せられた。機器の不具合については、電池や部品の交換、メーカーへの修理依頼を行った他、使用方法や機能については丁寧な説明を行った。

また、「新しく買い替えたい」という相談は 2 件に留まったが、機器の不具合から取替を行ったり、点検サービスの際に取替をお勧めし、取替に至った事例等があり、本年は 12 件の新品取替を行うことができた。

シルバーサポート実施風景②



令和3年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料3

湯沸し器関係

処置内容	相談件数	バーナー 掃除	電池 交換	新品 取替	部品 交換	修理 調整	温度 設定	点検実施 異常なし	メーカー 修理依頼	説明	買替/取替 提案	カタログ 説明	見積り 提出	換気 説明	出湯管 取替	LPガス に燃転	
相談内容等	381		7	3		1		370									
点検サービス(点検希望)	2	2															
不完全燃焼(赤火)	5		2			1				1	1						
点火不良	7			4					2		1						
調子が悪い(古い)	12		8	1					1	1	1						
火がつかない	10		2	3		1			3	1							
お湯が出ない	1				1												
熱湯しか出ない	1						1										
温度の調整がうまくできない	3				2	2			1								
水が止まりにくい	2			1									1				
新しいものに取替してほしい	1											1					
湯沸器の値段	1																
手入れの方法を教えてください	1									1							
ランプが点く	2		2														
ホースを新しくしたい	1														1		
冬に使用できなかつた日がある	1									1							
灯油の給油が面倒(大変)等	2															2	
新しく湯沸器を取り付けてほしい	1												1				
異音がする	2										1						
使用時の換気について	1													1			
出湯管の劣化が気になる	2				2	2											
機器から水漏れしている	5				4	4	1										
合計	443	2	21	12	9	4	4	1	371	7	6	3	1	2	1	1	2

4 給湯器関係・・・資料4

給湯器に関しては、合計で973件の相談があった。相談内訳は、「点検サービス（点検希望）」を除くと最も多いものは「調子が悪い（古い）」「お湯が出ない」で、ともに20件であった。

機器の不具合に対しては修理や部品交換、メーカーへの修理依頼を行った他、修理のできないもの、点検サービスの際に老朽化が見られたものについて買替、取替の提案を行っている。

「リモコンの使用方法がわからない」「温度設定のやり方がわからない」等の機器の使用方法に関する相談、「お湯が出ない」「お湯がぬるい」等の相談の中で器具に不具合の無かったものについては、リモコンの操作説明、温度設定等の対応を行った。

今年度は、「取り替えたい・買い替えたい」という相談が8件あり、うち3件が買替を、他5件についても商談中である。全体では29件の新品買替があった。LPガス以外の燃料・熱源による給湯温水器に関する相談から、ガス給湯器転換への提案を行った事例や商談中の事例も5件あった。

シルバーサポート実施風景③



令和3年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料4

給湯器関係

相談内容	相談件数	部品 清掃	新品 買替	新規 設置	部品 交換	修理 調整	リモコン 電池交換	温度 設定	リモコン 調節	点検実施 異常なし	メーカー 修理依頼	説明 相談	リモコン 操作説明	Mメーカー 復帰説明	買替/取替 提案	見積り 商談中	カタログ 提供	LPガス に燃転	燃転 提案	エコノミー 説明提案
相談内容等	841	2			1		2	1		816		6			13					
点検サービス(点検希望)		2																		
不完全燃焼(赤火)	3	2				1														
点火不良	4		1			1						1			1					
調子が悪い(古い)	20		6		1	2					2				7	1	1			
故障した	1		1																	
火がつかない	2		1					1												
取り替えたい・買い替えたい	8		3													2				1
リモコンの調子が悪い/エラー表示	12		1		3		2	2	2											
リモコンに88(点検時期)の表示	2								2											
リモコンの使い方がわからない	5									2			5							
リモコンの設置	3								3											
自動湯張り機能の不具合	2	2																		
お湯が出ない	20		9		2	2	1	1	4				1		2					
お湯の出が悪い	4		2		1										1					
温度が上がらない/安定しない	5	2	1						1											
温度設定のやり方がわからない	2												2							
お湯がぬるい	4							4												
お湯が熱すぎる	1							1												
給湯器の音が気になる(異常音)	3				2															
石油給湯器から転換を検討	2																2			
灯油ボイラーが古い・不調	2																	1		1
石油給湯器の不調	1																			1
蛇口からお湯が欲しい	1			1																
給湯水栓を増設してほしい	1					1														
電気温水器の寿命が不安	1																			1
機器の寿命について	4											2			2					
保溫剤がはがれている	3				3															
冬季に凍結しないか心配	4											4								
水漏れ	12	1	4		3	1					3									
合計	973	9	29	1	8	14	2	3	15	818	8	15	8	1	30	5	2	1	3	1

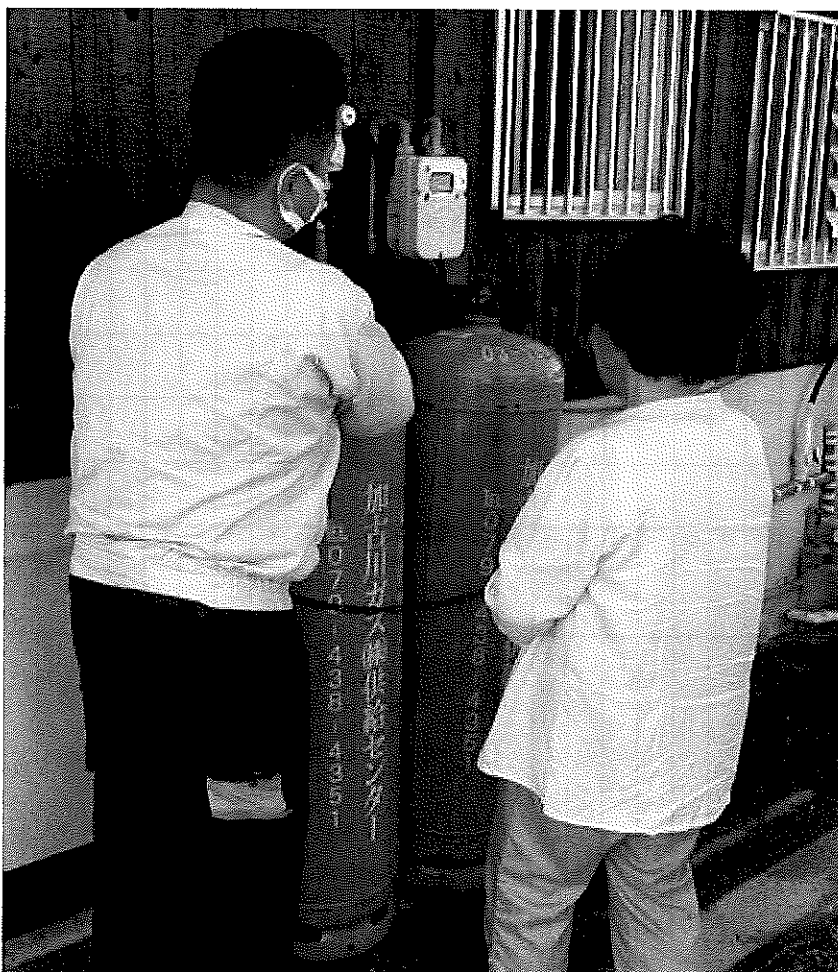
5 その他ガス関係・・・資料5

その他ガス関係としては、合計 236 件の相談があった。ふろがま関係については適切な点検を実施し、今年度は 6 件の新品取替を行っている。

また、「ガス漏れ警報器関係（点検、取付等）」、「住宅用火災警報器について」は、交換期限の来ているものについては交換を実施し、機能や設置の必要性についての質問について説明を行った。またガスが出ない等の相談でマイコンメーターの遮断機能が働いていたものについては復帰と説明を行う等、丁寧な説明をすることに努めた。

その他、ガス衣類乾燥機やガスファンヒーター等の多様なガス機器についての点検依頼があった。

シルバーサポート実施風景④



令和3年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料5

その他ガス関係

相談内容	相談件数	掃除	新品 取替	新規 取付	機器 貸出	点検実施 異常なし	修理 調整	電池 交換	工事 手配	引取 撤去 閉栓	省エネ 機器提案	買替/取替 提案	安全機能 説明	説明	カタログ 提供	見積 提案	MMA-外遮断 復帰説明	メーカー 修理依頼
相談内訳等																		
ふろがま関係	79	1	6			63	3	3				1						2
ガス衣類乾燥機関係	6		1			4								1				
ガス漏れ警報器関係(点検、取付等)	34		20			5								9				
住宅用火災警報器について	2		1											1				
ガスファンヒーター(含ストーブ)関係	37		1	3	5	20	3					1		2		1		1
ガス管が劣化していないか気になる	1					1												
集中監視システム関係	2													2				
ガスが止まった/ガスが出ない	8																	
マイコンメータ関係(復帰方法等)	15					10	1							3				1
ガス栓関係(固い、撤去)	5		2				2			1								
ポンペを撤去してほしい	2									2								
ポンペとメーターの位置を変えてほしい	5							5										
浴暖/浴乾関係	13					11	1							1				
ガス代が高い	1										1							
ガスの点検頻度について	1													1				
ガス漏れを確認してほしい	4					3	1											
ガス漏れが不安である	2												2					
ガスオープン点検	2		1			1												
ガスオープン点検	1													1				
ガスレンジの点検	2					2												
ガスエアコンの取り外し	1									1								
鍋物コンロの点検	2					2												
レンジフードを取り替えたい	2		1												1			
レンジフードを掃除したい	2	1												1				
換気扇関係	5	1	2			1										1		
ボンベチェーンが錆びている	2		2															
合計	236	3	37	3	5	123	11	3	5	4	1	2	2	22	1	2	9	3

Ⅱ 生活・健康に関するもの（相談件数・・・1,397件）

・・・資料6

生活面に関する相談は、「水道関係」、「風呂、浴室関係」、「トイレ関係」等、水回りに関する相談を中心とした住宅設備関係における相談、一人暮らしや健康、生活に関する諸問題に関する相談が今年度も多く寄せられた。

シルバーサポート事業では、ガス関係はもちろんのこと、ガス以外の住宅設備や日々の暮らしについて、高齢者の話を丁寧に聞き、要望に応じて適切な処置をとるとともに、「何か困ったことがあればいつでもご連絡ください」等の声掛けを積極的に行っている。

シルバーサポート実施風景⑤



相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
換気扇 関係	1	台所の換気扇の取替は可能か。	最新機器を提案し、後日交換を行った。
	1	カバーを取り替えてほしい。	すぐに取替の対応を取った。
	1	汚れが気になる。	フィルターのコマめな取替えをしてください。
照明関係	3	電気が点かない。	電球・蛍光灯を交換した。
	2	高所の電球の交換ができていない部屋がある。	電球を用意して、交換した。
	1	蛍光灯がチカチカする。	新しいものと取り換えた。
	1	屋外灯の電球を替えてほしい。	依頼どおり、交換を行った。
	1	屋外照明を取り付けてほしい。	見積もりを提出し、検討中である。
	1	照明のスイッチの調子が悪い時がある。	交換をお勧めした。
	1	照明カバーを交換してほしい。	後日、カバーを用意して対応した。
水道関係	5	漏水しているようなので修理してほしい。	漏水箇所を特定し、工事を手配。
	4	蛇口から水漏れ。	交換を行い修理済み。
	4	水栓の調子が悪い。	水栓を新品に交換した。
	2	排水の調子がおかしい。	水道業者に連絡し、修理の手配をした。
	1	井戸水ポンプの調子が悪い。	電源を入れ直し、動作に問題が無かったため、経過観察中。
	1	屋外水栓より水漏れ。	ケレップの交換で対応。
	1	屋外水栓を設置してほしい。	後日、設置工事を行った。
	1	屋外のポンプのモーターが動かない。	点検を行ったところ、動いた。
	1	散水栓が締めきらない。	劣化した水栓コマを取り替えて改善された。
	1	散水栓を鍵付きにしたい。	鍵付きの散水栓に交換した。
	1	蛇口が折れた。	後日、取替作業を実施した。
	1	蛇口が固くて回らない。	老朽化していたため、新品に交換した。
	1	浄水器のホースの調子が悪い。	ホースの取替を行った。
	1	水栓から水がポタポタ落ちる。	水栓の止水コマを交換した。
	1	水栓から水漏れを起こしている気がする。	確認したところ異常はなかった。
	1	スパウトが固い。	その場で調整を行った。
	1	先日は漏水修理してもらって助かりました。	また何か困ったことがあれば連絡ください。
	1	洗濯機から水漏れしている。	接続部のパッキンを交換して対処した。
	1	洗濯機を屋外から屋内に移動させたい。	必要な改修工事の手配を行った。
	1	洗濯機の水が出ない。	フィルターを掃除し、解決した。
	1	冬季にお湯の出が悪くなるがよい方法は無いか。	断熱材を配管に巻いた。
	1	ポンプが水をくまない。	フィルターの詰まりを解消し、正常運転に戻った。
	1	ポンプのコンセントの漏電が心配。	電気会社に連絡し、コンセントを新設してもらった。
1	曲がった蛇口を使えるようにしてほしい。	業者に依頼して解決した。	
1	水の出ない蛇口がある。	後日、改めて調べに行き、修理手配。	
洗面台 関係	2	洗面所の水が出ない。	後日、配管修理を行う。
	1	洗面台の水栓から水漏れしている。	新しいものと取り換えた。
	1	洗面台のシャワーの温度調整が不調。	サーモ部の故障が原因だったので、新しく取り替えた。
	1	排水ができない。	配管内の詰まりを掃除して改善。
	1	洗面台から水が溢れてくる。	製造業者へ連絡し、点検の手配を行った。

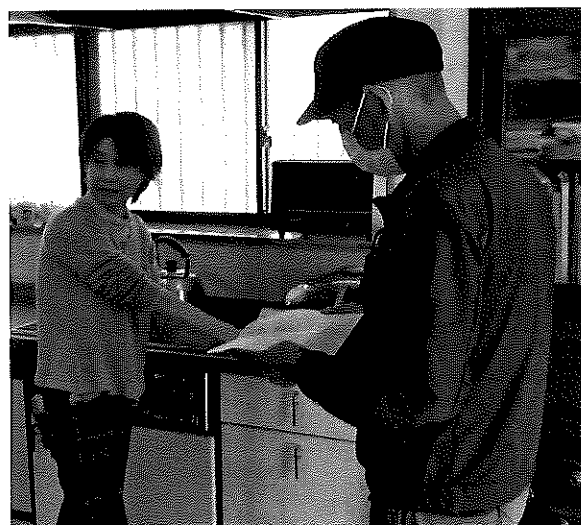
相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
台所関係	4	水栓から水漏れしている。	後日、部品交換を実施した。
	3	台所の水栓を取り替えてほしい。	取替え作業を行った。
	3	水回りのリフォームを考えている。	見積もりを提示して相談中である。
	1	一度、オープンを点検してほしい。	後日点検を実施した。
	1	売り出しの際に、流しやコンロの取替をしたい。	時期が来たら連絡します。
	1	カランが固くて水が止まらない。	新しいものと取り換えた。
	1	キッチンの水栓がぐらぐらする。	新しいものと取り換えた。
	1	蛇口ハンドルが固い。	調整し、使い易い状態になった。
	1	水栓の勢いが弱いように感じる。	水栓、及び給湯器の点検を実施した。
	1	水栓をシャワータイプに取り替えたい。	取替可能なので、カタログ、見積もりを用意。
	1	台所から時々“ピツ”という音がする。調べてほしい。	火災報知機の期限切れサインだったので、交換を勧めた。
	1	台所の水栓を点検してほしい。	点検完了。
	1	台所の排水が詰まっている。	詰まりの原因となっていた異物は除去できたが、ホースに破損が見られたため交換を行った。
	1	流し台の扉が閉まらない。	金具の調整により改善された。
	1	床の貼り替えに併せて流し台も取り替えたい。	見積もりを提示して相談中である。
トイレ関係	4	トイレの水が止まらない。	部品交換により、改善された。
	3	トイレの水漏れを見てほしい。	修理を手配した。
	2	ウォシュレットを新しくしたい。	カタログを提供し、後日交換を行った。
	1	自動開閉の便座が動かない。	古くなっていたので、取替を勧めた。
	1	調子が悪いので見てほしい。	異常は見当たらなかったため、ついでに掃除も行った。
	1	トイレが詰まってしまった。	バキュームで対応した。
	1	トイレのウォシュレットの調子が悪い。	リセットの仕方をご説明しています。
	1	トイレの修理をお願いしたい。	担当者に連絡し対応。
	1	トイレの便座が外れる。	留め具を止めなおした。
	1	トイレの汚れが落ちない。	掃除のお手伝いをした。
	1	トイレをきれいなものと取替えたい。	リフォームを行った。
	1	トイレを流すときの水量が多いので見てほしい。	ボールタップの調整で対応した。
	1	ポンプの調子が悪い。	点検し、状態の悪い部品を取り替え、改善された。
風呂浴室 関係	7	水栓から水漏れしている。	部品を発注し、後日修理を行った。
	2	シャワーを新しく欲しい。	見積、商談し施行。
	2	水栓を取り替えてほしい。	取替を行った。
	2	風呂の蓋が壊れているので新調したい。	注文いただき、手配済み。
	1	新しいシャワーヘッドを買ったので取付してほしい。	交換作業を行った。
	1	追い炊きのフィルター掃除の頻度を教えてほしい。	1ヶ月に1回程度が適当と伝えた。
	1	改修していただき、便利かつ快適に入浴できるようになった。	ご満足いただけてありがとうございます。
	1	ガス給湯のお風呂に変えたが、まだ使い慣れない。	使用方法のご説明を再度行った。
	1	カランの調子が悪い。	見積もり商談中。
	1	サーモカランを取り替えてほしい。	後日、交換を行う予定である。
	1	シャワーの調子が悪い。	新しいものに取り替えた。
	1	水位を調整してほしい。	給湯リモコンで調節した。
	1	排水の流れが悪い。	目詰まりしていたので、排水パイプの修理を行った。
	1	風呂釜から、ガス給湯のお風呂とシャワーに替えていただき、毎日のお風呂が楽しみになった。	何か不便なことがあれば、ご連絡ください。
	1	風呂の水栓が固い。	修理し、改善された。
	1	風呂の水栓の調子が悪い。	取替をおすすめし、後日見積を提供。
	1	ユニットバスを新しくしたい。	見積もりを提出し、後日、取替工事を行った。
	1	浴室内のタイルに隙間ができています。	コーキングを打ち直した。
	1	浴槽が古いので心配。	ひび割れがひどいので、後日取替を提案し検討中。
	1	浴槽から水が漏れる。	浴槽の栓を交換した。
1	浴槽の青水汚れが気になる。	後日、適応する洗剤で清掃を行い、改善された。	

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
その他	6	灯油使いたいで配達お願いします。	配達します。
住宅関係	2	インターフォンの機械を買ったので設置してほしい。	設置を行った。
	2	エアコンの調子が悪い。	修理が必要だったので、業者に連絡した。
	1	IHのコンロの点検をしてほしい。	問題なく使用できます。
	1	雨樋の支持金具が腐食しているので替えてほしい。	後日修理を行った。
	1	雨樋の詰まりをどうにかしたい。	後日、取り除いた。
	1	雨漏りしているようなので、確認してほしい。	設備業者と一緒に現場を確認。修繕完了。
	1	雨漏りする時があるが、息子たちが対応してくれる。	息子さんたちが対応できない時は、連絡してください。
	1	インターフォンの電池を取り替えてほしい。	取替えた。
	1	エアコンの掃除を手伝ってほしい。	お手伝いしました。
	1	エアコンのドレンが室内に流れ込んでくる。	新品に取り換えた。
	1	オール電化を考えている。	ガスの優位点を説明した。
	1	勝手口の網戸が破けた。	取替完了。
	1	期限切れの消火器を引取ってほしい。	引取って処分した。
	1	玄関のドアのかぎが締まりにくい。	手の調子が悪くなっているようなので、操作のしやすい新しいものに取り替えた。
	1	玄関の引き戸が開きにくい。	修理の見積もりを取った。
	1	コンセントがぐらぐらする。	ビス止めにより固定した。
	1	災害時に備え発電機は必要か。	あった方がいいと回答し、LPガスの発電機をPR。
	1	車庫の屋根を塗装してほしい。	塗装工事を行った。
	1	障子の張替えが大変になってきた。	弊社のリフォーム事業部で対応可能なので、次回の交換時にはお声掛けくださいとお伝えした。
	1	所有する空き家のリフォームをお願いしたい。	現地調査をし、見積もり提出を準備。
	1	ストーブを設置してほしい。	設置してあげた。
	1	石油給湯器が古くなり、見た目にも傷んできている。	取り替える場合の見積もりをお渡しし、検討中である。
	1	石油給湯器の燃焼時に異音がする。	スス汚れで不完全燃焼を起こしていたので掃除を行った。
	1	外回りの掃除を手伝ってほしい。	お手伝いした。
	1	太陽熱の温水器から水漏れ。	接続箇所等を点検、修繕。
	1	量の汚れが気になる。	工務店を紹介した。
	1	手すりの設置を検討している。	後日、訪問予定。
	1	テレビを移動して、配線もしてほしい。	依頼通りに移動して、配線も行った。
	1	電話が繋がらない。	モジュラコードを新品と入替、つながるようになった。
	1	灯油の残量をチェックしてほしい。	検針の時に毎回確認することとなった。
	1	灯油ボイラーが壊れたら、ガス給湯を使おうと思う。	是非よろしく申し上げますと伝えた。
	1	灯油ボイラーの設定方法がわからない。	設定の説明を行った。
1	灯油ボイラーの点検。	点検し、異常が無かったことをお伝えした。	
1	灯油ボイラーの周りが濡れている。	水漏れを起こしていたので、修理を行った。	
1	時計の電池を替えてほしい。	電池を交換した。	
1	古い灯油を引き取ってほしい。	回収した。	
1	ボイラーの防寒対策をしてほしい。	断熱材を手配した。	
1	屋根裏に小動物がいる。駆除してほしい。	駆除の専門業者へ依頼を行った。	
1	冷蔵庫の扉が開かない。	微調整で直った。	

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
その他 ガス関係	10	毎月集金に来てください。	行っています。
	7	長期間使用しているガス器具がまだ使えるか。	異常無く赤火もないので使用に問題はないが、買い替えも検討した方が良くと案内した。
	4	最近ガスの代金が高いと感じる。	ガス漏れの点検を行い漏洩が無いことを確認していただき、ガス機器の使用が多いのではと指摘し納得された。
	3	料金体系がよくわからない。	料金表を見せながら説明。
	2	新しいコンロに変えて便利になった。	喜んでいただけてありがとうございます。
	2	ガス器具が古くなったため、少し不安。	カタログや、取替の場合の見積もりを後日提供した。
	2	灯油ボイラーからガス給湯器に変えてよかった。	ありがとうございます。今後も使ってってください。
	2	配管の保温材を新しくおしてほしい。	後日施工した。
	2	料金支払いを、振替から集金に変えてほしい。	わかりました。
	2	長期の留守時のガスが心配。	不在時に一時的な閉栓などの対応をさせていただくと説明。
	1	普段自宅にいないので基本料金が負担。	話し合い、閉栓、撤去を行った。
	1	以前修理してもらった給湯器の点検をして欲しい。	今回は異常は見当たらないが、買い替えも検討するよう勧め、カタログを提供した。
	1	エアコン室外機とガスボンベが近い。	遮蔽板を設置した。
	1	エアコンの室外機とガスボンベの位置が不安。	配管を変更し、距離を離れたうえで遮蔽板を設置した。
	1	屋外に設置して使用しているコンロが壊れたら、台所で使用しているコンロを回してほしい。	大丈夫ですので、その時は連絡してほしい。
	1	ガス機器の点検通知が来たが、受けた方が良いか。	安全のため、点検を受けてほしいと答えた。
	1	ガスの使用量を抑えるにはどうすればよいか。	器具の使用方法などを説明した。
	1	カセットボンベを処分してほしい。	引き取って処分した。
	1	給湯器の周りには何かで囲った方が良いか。	危険なので囲わずに今のままの方が良いと伝えた。
	1	近所の川の増水時、ボンベが流されそうで不安。	設置状況を確認し、チェーンを2本掛けに変更。
	1	グリルの焼き網を新しくしたい。	注文した。
	1	昨年買ったガス炊飯器で、美味しく炊けている。	ありがとうございます。今後も使ってってください。
	1	寒くなれば、小型湯沸かし器の交換をお願いしたい。	また時期が来ればお声掛けください。
	1	力が入りにくくなり、元栓の開閉がしにくくなった。	緩くすると危ないので、しっかり押さえて回すよう説明した。
	1	使っていない器具の調子を見てほしい。	古いものについては使用しないようにお伝えした。
	1	テーブルコンロの火の大きさが違うのは何故か。	壁の無い方が強い火になるようになってしていると説明。
	1	点検していただけるので、安心です。	ありがとうございます。何か異常があれば連絡ください。
	1	冬季にガス切れが起きないか不安。	自動切替機能、容器交換のサイクルを説明。
	1	納屋から古いボンベが出てきた。	回収して、処分した。
	1	配管の経年劣化が心配。	埋設管を撤去し、新たに露出配管に入替。
	1	ビルトインコンロのリース期間が終わるので、レンジフードと合わせて再リースをお願いしたい。	見積書を作成して、またお伺いいたします。
	1	冬場はガスファンヒーターで暖かく快適に過ごせた。	満足していただきありがとうございますと伝えた。
	1	古くなったら、また器具の交換をお願いしたい。	時期が来たら、またよろしくお伺いいたします。
1	床のボックスガス栓は使用可能か。	確認し、異常が無かったので、使用可能とお伝えした。	
1	料金を滞納してしまっている。	話し合っ、分納してもらうこととなった。	
1	留守がちだが、ガスは大丈夫か。	毎月検針の時に漏れ等が無い点検していると説明した。	
一人暮らし	6	一人暮らしで、いろいろ不安だ。	何か困ったことがあれば連絡ください。
	3	夫が亡くなり、一人暮らしになった。	何かあれば連絡してくださいね。
	1	夫が亡くなって寂しい。	寂しいですね。早くお元気になってください。
	1	妻が亡くなり、いろいろ不便になった。	何か手伝えることがあれば言ってください。
	1	一人暮らしで庭の手入れが大変。	シルバー人材センターを紹介した。
	1	一人暮らしになったので、ボンベを減らしてほしい。	20kg容器の設置数を4本から2本に。
	1	一人で寂しい。	定期的に伺います。

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
その他	104	高齢ですが、元気です。	それは良かったです。何かあれば連絡ください。
健康関係	17	足が痛い。	転倒には気を付けてください。
	13	定期的に通院中。	何か困ったことがあれば連絡ください。
	10	耳が遠い。	大きな声で、ゆっくり話しかけますね。
	8	訪問時は入院中であった。	後日、個別に訪問を実施する予定である。
	6	高齢で、何かにつけ疲れやすい。	困ったこと、できない事があればご連絡ください。
	6	腰が痛い。	話を聞き、無理しないようにとしました。
	5	膝が痛い。	無理はしないよう、お大事になさってください。
	5	体が不調で困る。	気をつけてください。
	5	入院予定。	退院されたらまた点検に伺います。
	4	リハビリに通っている。	先生の言うことを聞いて、しっかり良くしてくださいね。
	2	暑さが堪える。	しっかり水分をとってください。
	2	あまり良くないが、今は大丈夫。	具合が悪くなったらすぐ病院にかかってくださいね。
	2	歩行が困難になってきた。	ゆっくり無理しないように動いてください。
	1	足が痛く、日常生活が困難。	困ったことがあれば言ってくださいね。
	1	足腰に不安がある。	手すりの設置工事、介護保険の手続きを行った。
	1	体が重い。	無理のない範囲での適度な運動を勧めた。
	1	近日中に妻が手術を受ける。	色々忙しくなりますね。困ったことがあれば連絡ください。
	1	車椅子生活になった。	困ったことがあればご連絡ください。
	1	コロナのワクチンは打った方が良いのか。	かかりつけ医に相談してみるよう伝えた。
	1	肋骨の骨折は完治したが、次は腰を痛めた。	無理をしないようにと伝えた。
	1	退院したが、調子は今一つ。	何かおかしいことがあれば連絡ください。
	1	退院して仕事を頑張っている。	お元気になられたようで良かったです。
	1	体調不良なので自営の店をしばらく閉めます。	良くなって再開するときは、また器具の点検に行きますね。
	1	長期間入院、施設入所していた夫が最近ようやく家に帰ってきた。	自宅での介護ということなので、無理をしないよう気づかい、何かあれば連絡するよう伝えた。
	1	年老いて、生活するのもしんどい。	ゴミ捨て等、困りごとの手伝いをした。
	1	耳が遠くなり、テレビの音を大きくしているため、来客に気が付かない時がある。	チャイムの音を大きくして気づきやすいようにした。
	1	目が見えにくい。	転ばないように気を付けて。
1	目や足の調子が悪く、買い物不自由。	移動販売車や宅配を利用を提案した。	
1	もうすぐ90歳で、病院に行くことが増えてきた。	お体に気を付けてくださいね。	
1	要介護だが問題ありません。	困ったことがあればご連絡ください。	
1	健康のため毎日犬と散歩しています。	無理のない範囲で続けていってくださいね。	

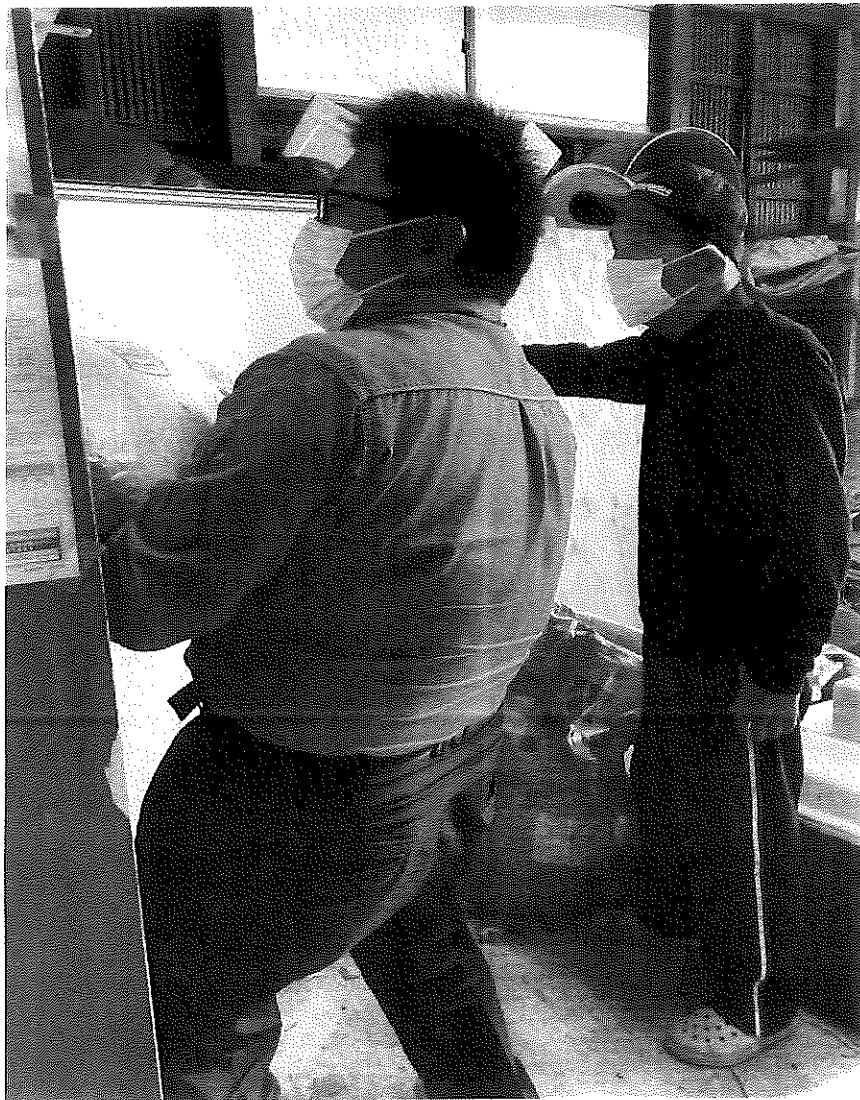
シルバーサポート実施風景⑥



相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
生活関係	820	特にありません。何かあれば頼りにしています。	何かあったらすぐ連絡ください。
	20	デイサービスに通っている。	体調に気を付けて、元気にお過ごしください。
	9	子どもが定期的に様子を見に来てくれて、安心。	良かったですね。
	6	近所に息子・娘が住んでいるので大丈夫。	安心して生活できますね。
	5	ヘルパーさんに来てもらいながら頑張っている。	無理はしないようにとお伝えした。
	4	何かあれば連絡します。	よろしく願います。
	4	免許を返納したので、いろいろ不便になった。	移動販売車の利用したり、周りの人を頼るよう勧めた。
	4	子どもと同居しているので大丈夫。	寂しくなくていいですね。
	4	仕事を頑張っている。	体に気を付けて頑張ってくださいね。
	3	買物が不便。	移動販売車の利用を勧めた。
	3	コロナが怖い。	本当ですね。そろそろ落ち着いて欲しいですね。
	3	不審な電話やセールスの電話がかかってくる。	知らない番号は対応せず、番号も控えておくよう伝えた。
	3	友達や近所の人と話すのが楽しい。	楽しみがあるのはいいですね。
	2	毎年ご苦労様です。	どういたしまして。
	2	またお米の配達をお願いしたい。	ありがとうございます。また持ってきます。
	2	最近物忘れをすることが多くなってきた。	困ったり、わからないことがあれば電話してください。
	2	携帯電話・スマホの使い方がわからない。	使用方法を説明した。
	2	コロナで仕事が減った。	大変ですけど、頑張ってください。
	2	寒くなってきた。	ファンヒーターの購入を提案した。
	2	早く旅行やグラウンドゴルフがしたい。	コロナが早く収まればいいですね。
	1	梱包用の袋が欲しい。	用意、配達した。
	1	足が悪いので片づけを手伝ってほしい。	主に重い物の移動をお手伝いした。
	1	美味しいご飯が食べたい。	ガス炊飯器をお勧めした。
	1	買物が不便なので、宅配を週1回利用している。	買物の他にも困ったことがあれば相談してください。
	1	買物に連れて行って欲しかった友人が亡くなり、足もなくバスも少ないので不便で困る。	また色々相談に乗らせてもらいます。
	1	近所付き合いは大切にしている。	良いことだと思います。
	1	近所の友人が亡くなって、とても寂しい。	それは寂しいですね。
	1	玄関先に蜂の巣が出来ている。	駆除業者を紹介した。
	1	元気に畑に出ている。	元気があっていいことですね。
	1	子どもに危ないと言われて運転免許を返納した。	少し不便になりますね。困ったことがあれば連絡ください。
	1	子どもに買い物に連れて行ってもらっている。	頼れるお子さんがおられて、安心ですね。
	1	困ったときにすぐに来てもらえてありがたい。	ガス以外でもお困りごとがあれば連絡してほしい。
	1	コロナの相談に乗ってほしい。	ワクチンの事などいろいろ雑談した。
	1	自転車に空気を入れてほしい。	お任せください。
	1	集金に来られるのを楽しみにしています。	いつもありがとうございます。
	1	そのうち息子の家に引っ越すかもしれない。	寂しくなりますね。
	1	近くに来たときはまた寄ってください。	わかりました。また伺います。
	1	長男の嫁が何かと助けてくれる。	安心ですね。ご自身で火を使うときも気を付けてください。
	1	妻の介助をしながら、元気に過ごしている。	あまり無理はしないように。
	1	夏は暑いのであまり外出しないようにしている。	室内でも熱中症の危険はあるので気を付けるよう注意した。
	1	何とか生活できています。	困ったことがあれば何でも言ってください。
	1	庭木の剪定をしたい。	業者に相談することとなったので、紹介した。
	1	庭の雑草が伸びてきてしまっている。	無理せず業者に依頼するよう勧めた。
	1	配偶者の介護をしながらの暮らしである。	困ったことがあれば、助けに行きます。
	1	バスの路線が減って、買い物に不便になった。	役所にも相談されたそうなので、何か困ったことがあれば連絡してほしいとお伝えした。
	1	パソコンの使い方がわからない。	操作の説明、お手伝いをした。
	1	花木の手入れの仕方について相談。	手入れの相談等、いろいろお話しした。
	1	普段は近所の子供の家に居る。	あまり無理はしないように。
	1	普段は施設にいる。	自宅に戻られた際には、また点検させていただきます。
	1	布団の洗濯には、タクシーでコインランドリーまで行っている。代行サービスがあれば便利が良い。	会社でご意見検討させていただきます。
	1	ヘルパーやデイサービスを利用して暮らしている。	安心ですね。いいことだと思います。

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
生活関係 (続き)	1	防犯のための良い方法は無いか。	防犯カメラの設置をお勧めし、カタログを提供した。
	1	虫が多くて困る。	意見に同意し、都度対策方法の相談に乗ると伝えた。
	1	息子夫婦が帰ってきてくれた。	それは心強いですね。
	1	物の使い方を新たに覚えるのが大変。	紙に書きだしてお渡した。
	1	物忘れで器具の使い方が時々わからなくなる。	改めて説明し、紙に書いてお渡した。
	1	留守がちで、来客に迷惑をかけてしまっている。	ガスの点検もしたいので家に戻るときに連絡ください。
	1	老人なので不安。	何かと相談に乗りますので、頑張ってください。
	1	ワクチンや身内についての相談。	親身になって聞いてあげた。

シルバーサポート実施風景⑦



終わりに

高齢者宅への個別訪問は、電気事業者や都市ガス事業者にはない、地域密着型というLPガス販売事業者の特色を最大限活かした活動である。新型コロナウイルス感染症が長期間に渡って猛威をふるい、人々の生活様式にも様々な変化が表れた情勢下において、LPガス販売事業者はシルバーサポート事業以外にも定期的な検針、集金、点検調査等のための訪問を通して、消費者との繋がりを、信頼関係を以前と同様に保っている。本報告書冒頭に述べた通り、今年度のシルバーサポート事業の実施期間の一部は緊急事態宣言期間中であったにもかかわらず、例年と同様に訪問を受け入れていただけたという事は、販売店と消費者との間に信頼関係ができていると考えることができる。

都市ガスやオール電化が拡大を続け、またカーボンニュートラル実現への取り組みも進められている中で、LPガス業界はいかにして需要を確保していくか、どのようにして消費者に対して存在感を発揮していくかが重要であるが、やはりLPガス業界の優位点は、訪問を通じて消費者・地域住民との信頼関係を築ける環境にあると考える。

今後もシルバーサポート事業への取り組みを継続し、高齢者に安心できる暮らしを提供していくことを通じて、LPガスが安全で安心であることをアピールし、業界全体のイメージアップを図っていく必要がある。