

—— 地域社会に密着！ ——

安全・安心・快適ライフの支援

第23回

シルバーサポート事業

実施報告

(令和4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、ご支援を賜り厚く御礼申し上げます。

当協会のシルバーサポート事業は今年度で23年目の取組となりました。今年度におきましても新型コロナウイルス感染防止に向けてマスク着用や手指消毒等の徹底した対策のもと、販売店の皆様の熱意により、大変多くの世帯への訪問を実施して、ガス機器の点検や高齢のお客様の様々な悩みの解決など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、高齢者の方々をはじめ消費者サービスの充実等、今後の販売需要促進に向けた取組の参考に、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23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、10年を経過した燃焼機器の点検・取替を勧めるパンフレットを用い、ガス燃焼機器には寿命があることや取替時期の目安についてお客様に周知することで、経年劣化した機器の使用によるCO中毒事故やガス漏れ事故等の発生を防止することを目的に実施する。

(※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・・・・・・・・・・209事業所

(2) 訪問件数・・・・・・・・・・8,841戸

(3) LPガス器具に関する相談件数・・・・3,830件

※詳細は6～15頁を参照

(4) 生活・健康に関する相談件数・・・・1,833件

※詳細は16～23頁を参照

ガス燃焼機器には、 寿命があります。



お使いの機器は、
どのくらいたっていますか？

10年点検・
たった**取替えを!**

※ガス燃焼機器の点検は有償となります。お使いのメーカーにお問い合わせください。

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・・・3,830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2,013件の相談があった。「点検サービス(点検希望)」の1,635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「火がつかない」の81件、次いで「点火不良」「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、電池交換、バーナーやコンロ全体の清掃、新品買替等の処置をとって対応した。

日頃の掃除やお手入れ、電池交換など一見お客様自身で予防が可能と思われるケースについても、お年寄りのお客様の不安に配慮して、こまめな訪問、点検の実施により対応して差し上げることが重要であると言える。

また、本年は新品買替が42件、買替・取替の提案が30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)。今年度の当事業では実施要領のとおり10年以上使用したガス機器の点検・取替について周知を行ったが、事故の発生を未然に防止するためにも長期使用製品の取替を推進していきたいところである。

令和4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	Mメータ 復帰説明	点検実施 異常なし	ゴム管 取替	説明 相談	ガスの 安全性説明	Sにんろ 取扱説明	Sセンサー 掃除	Sにんろ 提案	安全装置 説明	買替/取替 提案	カタログ(原簿) 商談中	メーカー 修理依頼	GT 取替	GT 提案
相談内訳等	1,635	9	20	20	1					1,569	2	10						3	1			
点検サービス(点検希望)		27	2		2	1		3										2				
不完全燃焼(赤火)	37	15	16	29	7	3	3											4		1		
点火不良	78	4	6	9	9	2	4			1		1						4				
調子が悪い(古い)	40	15	3	31	4	5	6		3			4		3			2	5				
火がつかない	81											1								1		
火力が弱い	2																					
途中で火が消える	9	1	2	5										1								
途中で火が小さくなる	6					2																
バーナーヘッドが傷んでいる	7	2			1	3	1								3			1				
こんろから音がする、ランプが点く	7			4	1							2										
新しいこんろの使い方を教えてほしい	3											2		1								
こんろの手入れを手伝ってほしい	5	1	3																			1
電池を替えてほしい	8			8																		
電池の替え方がわからない	10			5								5										
油汚れが気になる	3		1																			2
買い替えたい・取り替えたい	19				9														8			
こんろを設置してほしい。	1						1															
こんろが古くなったが大丈夫か	11				4					2	1			1				2	1			
ゴム管の汚れが気になる	2										2											
ホースが古い	2					2																
バーナー周りの汚れが気になる。	1		1																			
温度センサーの不調	1																					
安全装置の機能について説明してほしい	3													1								
こんろの火を使うのが怖い	6												4									
グリル関連(使い方、不良、汚れ等)	16	1	2	2	2	1	4			1		3				1			1	1		
五徳やバーナーの汚れが落ちない	1					1																
鍋の底が黒くなる	4	3																				1
こんろとIHのどちらがいいか	4											2										
ガスこんろからIHに変更したい	4											2										
部品が傷んでいる	7		1			6																
合計	2,013	78	57	111	40	26	1	21	3	1,573	5	33	4	3	3	5	9	22	11	3	2	3

2 炊飯器関係 資料 2

炊飯器に関する相談件数は、全体で 137 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 6 件のうち 3 件が新品に買い替え、他はカタログを提供し検討中である。全体では機器の不具合による買替と合わせて 5 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4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

相談内容	処置内容	相談件数	掃除 洗浄	電池 交換	新品 買替	新規 設置	部品 交換	修理 調整	撤去 処分	買替/取替 提案	操作 説明	カタログ 説明	見積り 商談中	ゴム管 交換	点検実施 異常なし	メーカー 修理依頼
相談内訳等		109					1							1	107	
点検サービース(点検希望)		1	1													
不完全燃焼		2		1									1			
点火不良		4			1			1								2
調子が悪い(古い)		1						1								
タネ火が消えない		2									2					
炊飯できない		1								1						
パッキンが劣化し蓋が閉まりにくい		6			3							3				
新しく買い換えたい		1										1				
電気炊飯器から替えられるか		1														
ご飯が美味しく炊けない		3					1									
ガス炊飯器を導入したい		1				3										
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		2	2													
汚れている		1														
使わないので処分してほしい		1							1							
内釜劣化		1			1											
合計		137	3	1	5	3	2	4	1	1	2	4	1	1	107	2

3 湯沸器関係・・・資料3

湯沸器に関しては、合計 416 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「調子が悪い」が 15 件、「お湯が出ない」が 13 件、「点火不良」が 12 件であった。その他、「火が付かない」「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 4 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 23 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4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

相談内訳等	処置内容	相談件数	バーナー 掃除	電池 交換	新品 買替	部品 交換	修理 調整	温度 設定	新規 設置	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	LPガス に燃転
点検サービス(点検希望)		334			1					331		1	1				
不完全燃焼(赤火)		1	1														
点火不良		12		5	5		1						1				
調子が悪い(古い)		15		1	7	1	1			1			4				
火がつかない		8		3	2						1	1		1			
お湯が出ない		13		3	6		1	1					2				
温度の調整がうまくできない		1										1					
水が止まりにくい		3			1		1						1				
古くなってきて心配		3								1			2				
新しく買い替えたい		4			1										3		
新たに取り付けてほしい		1							1								
ガスの臭いが気になる。		1														1	
手入れの方法を教えてください		1										1					
水拭きのやり方を教えてください		1										1					
ランプが点く		2		2													
ホースを新しくしたい		1				1											
夏に使っていないので動くか不安		1								1							
灯油の給油が面倒(大変)等		1															1
異音がする		2	1				1										
使用時の換気について		1										1					
出湯管の劣化が気になる		1				1											
ホースから水漏れしている。		1				1											
機器から水漏れしている		8				5	2										
合計		416	2	14	23	9	7	1	1	334	2	6	11	1	3	1	1

4 給湯器関係 資料 4

給湯器に関しては、合計で 1,061 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）」の 28 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。

「リモコンの使い方がわからない」「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」等の相談の内で器具の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 11 件あり、うち 6 件が買替を、他 5 件について商談中や提案段階、カタログ検討中である。全体では 35 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 4 件あった。

シルバーサポート実施風景③



令和4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

処置内容	相談件数	部品清掃	新品買替	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	使用説明	リモコン操作説明	Mメーカー遮断復帰説明	買替/取替提案	見積り商談中	カタログ提供	LPガスに転換	燃転提案	エコジョーズ説明提案
相談内訳等	895		2					2	884		1			5		1			
点検サービス(点検希望)																			
不完全燃焼(赤火)	3	2																	
点火不良	3		1		1														
調子が悪い(古い)	28		9	1	4				1	3	1		1	7	1				
故障しているようだ	1		1																
火がつかない	10	1	3			3					1		2						
取り替えたい・買い替えたい	11		6												2	1			2
古くなってきた	16		5						3					1	7				
リモコンの調子が悪い	6		1	1											1				
リモコンにエラーの表示	6							1	1	3	1								
リモコンの使い方がわからない	6							2				4							
使っていない時も音がする。	1										1								
自動湯張り機能の不具合	2				1			1											
お湯が出ない	15		1		3	2		2		1		2	4						
お湯の出が悪い	4	1	2					1											
温度が上がらない/安定しない	7		3	1				1		1	1								
温度設定のやり方がわからない	6						1	4				1							
お湯がぬるい	7											1		6					
お湯が熱すぎる	1							1											
給湯器の音が気になる	4		1						2					1					
石油・灯油ボイラーから転換を検討	2														1		1		
灯油ボイラーが古い・不調	2																	2	
石油給湯器の不調	1																		
配管の保温材が劣化している。	7			2	5														
冬季に凍結しないか心配	5																		
水漏れ	12		1	3	5					3									
合計	1,061	4	35	8	20	5	1	15	891	16	11	8	7	20	12	2	2	2	2

5 その他ガス関係・・・資料5

その他ガス関係としては、合計 203 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4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、ガスファンヒーターやガスオーブン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4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

処置内容	相談件数	掃除	新品 取替	新規 購入	機器 貸出	点検実施 異常なし	修理 調整	取付 設置	電池 交換	工事 手配	引取 撤去 閉栓	買替/取替 提案	安全機能 説明	ガスの 優先性説明	説明	カタログ 提供	見積 提案	Mメモ 復帰説明	メーカー 修理依頼
相談内訳等																			
ふろがま関係	102	1	4			75	4		10			3					3		2
ガス衣類乾燥機関係	2				1						1								
ガス漏れ警報器関係(点検、取付等)	12		2			2		4							4				
住宅用火災警報器について	1								1										
ガスファンヒーター(含ストーブ)関係	27		1	3	1	12	3	3				1			2	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	1												1						
ガスが止まった/ガスが出ない	5																		
マイコンメータ関係(復帰方法等)	5														1			5	
ガス栓関係(固い、撤去)	8		3				2				1				2			4	
ポンベを撤去してほしい	2										2								
ポンベの位置を変えてほしい	2									2									
オール電化を検討している	2																		
浴暖/浴乾関係	10	1	1			5	1			1							1		
ガス漏れを確認してほしい	1					1													
ガス漏れが不安である	4					2									2				
ガスオーブンの点検	7					6	1												
ガスオーブンの撤去	1										1								
ガスレンジの点検	3					3													
鋳物コンロの点検	5		1			4													
ポンベチェーンが錆びている	2		2																
合計	203	2	14	3	2	111	11	7	11	3	5	4	1	2	11	1	4	9	2

Ⅱ 生活・健康に関するもの（相談件数・・・1,833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	3	レンジフードを掃除してほしい。	部品の水洗いや掃除を行った。
	3	買い替えたい。	取替工事を行った。
	2	取替えを検討している。	見積もり商談中である。
	1	レンジフードの調子が悪い。	取替を提案し、後日取替を行った。
	1	換気扇が回っていない。	交換を予定している。
	1	カバーを新しくしてほしい	すぐに取替を行った。
	1	レンジフードの手入れの仕方がわからない。	お手伝いするので、時期が来たら連絡してください。
	1	カバーの取付がちゃんとできているか不安。	取付直しを行った。
	1	掃除をいつも業者に依頼しているが、費用が高い。	手入れが簡単なものへ取替の提案を行った。
	1	掃除をしたらカバーがはまらなくなった。	カバーをはめなおした。
	1	換気扇が詰まっている。	フィルターの交換を行った。
照明関係	2	電球取替など高所作業が困る。	連絡いただけたら出来る限り対応します。
	1	玄関の外灯が点灯しない。	スイッチの配線が切れていたため、修理した。
	1	台所の電灯の蛍光灯の交換が出来ない。	一式交換します。
水道関係	3	屋外の水栓から水漏れ。	部品交換し修理を行った。
	2	蛇口が壊れたので見てほしい。	修理不能な部品の取替を行った。
	2	水の落ちる音が、気になる。	パッキンが劣化し漏れていたため、交換を行った。
	2	排水の調子が悪い。	水道業者の手配を行った。
	1	家のどこかから漏水しているようだ。	水道屋を紹介してほしいという事で、斡旋した。
	1	家の中の水栓レバーがどれも固い。	締込具合を調整し、一部動かしやすいものにも取り替えた。
	1	井戸ポンプの汲み上げの調子が悪い。	ポンプの買い替えをお勧めした。
	1	井戸ポンプのバルブを交換してほしい。	社内の工事担当者の訪問を手配した。
	1	エコキュートのドレン排水の調子が悪い。	ドレンホースの交換を行った。
	1	混合栓の部品を注文してほしい。	発注し、取り換えも行った。
	1	修理した蛇口から水が漏れているようだ。	再度点検確認し、様子を見ていただいている。
	1	水栓から水漏れ。	ケレップとパッキンを交換して修理した。
	1	洗濯機が動かない。	買替をお勧めした。
	1	洗濯機の排水の流れが悪い。	排水管が汚れて詰まりを起こしていたので高圧洗浄した。
	1	洗濯機のホース水漏れ。	息子さんに頼んでみて分からない時は弊社で対応します。
	1	洗濯機のホースが古いので取り替えたい。	ホース取替えた。
	1	洗濯機用給水蛇口部から水漏れ。	ホームセンターにて部品購入し、取替作業完了。
	1	外の水道止まりが悪い。	ケレップを交換した。
	1	タンクから水が出てこない。	ポンプ配管の入り口が詰まっていたので除去し解決した。
	1	地下水ポンプ水の出が少ない。	フィルターの掃除を行った。
	1	庭の蛇口の水が止まりにくい。	新品に取り替えた。
	1	排水会所から水が溢れてくることがある。	水道業者を手配し、排水の配管詰まりを洗浄した。
	1	冬は自宅にいないので凍結が心配。	水道元を閉めて家中のカーンを開けておくよう伝えた。
1	床から水漏れしている。	修理して、水道局へも連絡した。	
1	湯沸器への分岐水栓から水漏れしている。	型が古かったので、分岐水栓ごと交換しました。	
洗面台 関係	3	洗面所周りが濡れている。	洗面台から漏水があったので修理を行った。
	1	洗面台を直したい。	見積もりを用意した。
	1	洗面台を取り替えたい。	取替工事を行った。
	1	蛇口を交換してほしい。	カタログ確認し、希望のものを用意し取り替えた。
	1	水圧が弱い。	止水栓の調整を行った。
	1	洗面化粧台のお湯の出湯が弱い。	バルブの開きを調整し、希望の水圧に調整した。
	1	洗面所のお湯が出ない。	給湯バルブが閉まっており、開けると正常に流れた。
	1	洗面台が使いにくい。	リフォームの提案を行った。

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	3	キッチンが古いのでリフォームを考えている。	提案、見積もりを行い、商談中。
	3	流し台の水栓を交換してほしい。	取替を行った。
	2	台所の水栓レバーが壊れている。	修理不能だったので新しいものに取り替えた。
	2	電気炊飯器を新しくしたい。	炊飯器のカタログで説明を行った。
	2	流しの排水の流れが悪い。	排水管に詰まりがあるので、水道業者を手配した。
	1	給湯器のスイッチを入れていないのに水が温かい。	点検では異常なし。暑い時期なので、給水配管内の水が外気の影響で温まっている可能性があるとして説明した。
	1	蛇口の水がなかなか止まらない。	締め直したが改善しないので、後日取り替えた。
	1	浄水器の調子が悪いので見てほしい。	フィルターの掃除など点検を行った。
	1	水栓から水漏れしている。	老朽化が酷いため交換した。
	1	台所のカランを見て欲しい。	異常はないがサオを長くした方が使いやすと提案した。
	1	台所のリフォームが楽しみです。	プラン見積りしているので楽しみにしてくださいとお答えした。
	1	流し台、下水漏れ直してほしい。	排水点検の上、改修を行った
	1	流しの水栓の止まりが悪い。	水栓カートリッジを交換したところ止まった。
	1	リフォームしてくれたおかげで使い易くなった。	お役に立てて良かったです。
	1	量販店で購入した浄水器が蛇口に合わない。	カタログを提供して、適合する商品を紹介した。
	1	冷蔵庫を新しくしてほしい。	後日、カタログをご用意した。
トイレ関係	4	トイレの水が流れたまま止まらない。	止水栓の状況を確認し損耗しているものについては交換、原因が不明なものはメーカーへ修理手配を行った。
	3	詰まり気味なので、見てほしい。	点検、掃除を行った。
	2	水漏れしている。	点検し損耗した部品の交換を行ったところ改善された。
	2	トイレの水が流れない。	メーカーへ修理手配を行った
	2	水漏れが無いか確認してほしい。	止水栓が劣化していたので交換を行った。
	1	ウォシュレットが動かない。	電源が入っていないだったので、説明し復旧した。
	1	ウォシュレットから温水が出ない。	電源をリセットしたら直ったので一度様子を見て、またおかしかったら連絡を下さいと伝えた。
	1	ウォシュレットを新しく取り替えたい。	後日、見積もりを持参する予定。
	1	トイレをリフォームしたい。	自社にて工事を請け負い、施工した。
1	流すときの水の出が悪い。	配管の清掃を行ったところ、解消された。	
風呂浴室関係	4	シャワーの調子が悪い。	破損部品の交換を行った。
	4	水栓の止まりが悪い。	パッキン交換で対応したが、本体が古いので取替を勧めた。
	3	シャワーから水漏れしている。	シャワーホースの交換を行った。
	3	浴室エアコンの調子が悪い。	後日、メーカー担当を伴い再訪問・確認する予定を取った。
	2	追い焚きリモコンの取付がぐらついている。	修理を行った。
	2	リフォームをしたい。	後日、見積もりをご用意した。
	1	新しいシャワーヘッドを買ったから着けてほしい	取付を行った。
	1	お湯が浴槽に貯まらない。	浴槽の栓が開いていた。取り扱いを説明した。
	1	蛇口から水がポタポタ落ちる。	パッキンの交換を行い解決した。
	1	シャワーの水が止まらない。	部品の取替にて解決した。
	1	循環アダプターの外し方を教えてほしい。	実演しながら説明を行った。
	1	水栓から水漏れをしている。	新しい水栓金具と取替えた。
	1	脱衣室が寒い。	壁掛けの暖房器を提案。
	1	風呂に暖房があるので助かる。	ヒートショックのことを考えると安心ですねとお答えした。
	1	風呂の追い焚きができない	フィルターが目詰まりしているので、掃除を行った。
	1	風呂の湯が水から湯になるまでが長い。	給湯器から風呂までの配管が長いと説明した。
	1	水漏れが起きていないか見てほしい。	点検し異常が無かったと伝えた。
	1	浴室の換気扇が回らない。	取替工事を行った。
	1	浴室の蛇口が固くてハンドルが回らない。	汚れで固着していたため掃除を行った。
	1	浴室の排水不良。	排水管に詰まりが生じていたため水道業者を手配した。
1	浴槽から水が漏れている。	メーカーへ修理の依頼を行った。	

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
その他 住宅関係	2	TVが映らないのでみて欲しい。	配線点検の上、改修。
	2	網戸が、きちんと閉まらない。	金物屋に依頼して、レールの調整をしていただいた。
	2	エアコンだけだと足元が寒い。	ガスストーブをお勧めしたところ、後日、ご購入いただいた。
	2	勝手口ドア開閉がしにくい。	ドアノブ等に油をさしたほか、扉の歪みも確認し調整した。
	2	灯油のポリ缶を冬時まで預かってほしい。	その場でお預かりしました。
	1	雨戸が動かない。	力を入れると動いたので、動かしてあげた。
	1	雨水受けに水が溜まらない。	補修工事を行った。
	1	雨桶の修繕を依頼したい。	見積、業者手配。
	1	網戸が重たい。	埃を取って油を差したところ改善した。
	1	家が古くなり、色々不便で生活しにくい。	リフォーム等相談に乗らせていただくとお伝えした。
	1	インターフォンの調子が悪いので見て欲しい。	電池交換し正常に作動するようになった。
	1	インターホンモニター付きのものに取替えたい。	工事を行った。
	1	裏山の竹、敷地内の樹木が邪魔だ。	市営住宅のため市の窓口に連絡し、対応をお願いした。
	1	エアコンが古い。	買替の見積もりを行いました。
	1	エアコンの効きが悪い。	古くなっていたので買替を勧め、後日新品を取り付けた。
	1	エアコンの室外機の辺りの地盤が傾いている。	市営住宅なので市の窓口に相談するよう伝えた。
	1	エアコンの使用方法がわからなくなってきた。	使い方を説明し、メモも残した。
	1	カーポートを設置してほしい。	資材を準備して設置工事を行った。
	1	高所の掃除が大変。	出来る範囲で手伝うので、事前に連絡してくださいと伝えた。
	1	小屋を潰して広くしようと思っています。	工事、廃材処理を請け負うことにした。
	1	車庫が壊れていて、風などの音ができる。	板金屋へ修理の依頼をした。
	1	簾が外れている。	新しいのを買ってきて取り付けた。
	1	ストーブへの灯油の給油がしんどい。	ガスファンヒーターの提案を行ったところ導入いただいた。
	1	石油給湯器のリモコンの調子が悪い。	配線の手直しを行ったところ改善した。
	1	石油ストーブを使うので点検してほしい。	点検を行った。
	1	灯油タンクのメーターが壊れた。	買替、修理の見積もりを用意して再訪問の予定。
	1	灯油のオイルタンクの油漏れを直してほしい。	部品を揃えて修理した。
	1	灯油配達お願いします。	また配達に回る予定を連絡するとお伝えした。
	1	灯油ボイラーのリモコンにエラー表示。	点検の案内を行った。
	1	扉が固く、取っ手も取れかけている。	修理調整を行った。
	1	庭や木の手入れがなかなか追いつかない。	お手伝いしてあげました。
	1	熱源機の調子が悪い。	リモコンの電池交換で回復した。
	1	軒が劣化で壊れている。	修繕の見積もり提案を行って検討していただいている。
	1	引戸のコマの調子が悪い。	コマを取替え修理します。
1	また寒くなったら豆炭をお願いしたい。	配達希望の連絡を入れてもらうようお願いした。	
1	床暖房は温まれば切った方が良いのか。	寒い時はすぐ冷えるので、連続運転の方が良いと説明した。	
1	リフォームをしたい。	また声をかけてください。	

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
その他 ガス関係	9	ガス料金の値上がりについて相談したい。	料金高騰の理由(円安など)を説明した。
	7	器具をあまり使っていないが、点検してほしい。	点検良好です。
	4	今年は展示会の実施は有りますか。	数年ぶりに開催するのでぜひ来てくださいとお答えした。
	3	高齢で、ガスの使用が怖くなってきた。	機器の点検は異常無し。不安を和らげられるよう、機器の安全装置の機能などについて説明した。
	2	ガス器具どれも10年以上使っている。	点検で異常は無いが、順次取替えることを提案した。
	2	ガス機器の取替は何日くらいかかりますか	在庫次第ですぐに対応できるのでご相談くださいと伝えた。
	2	ガス料金の支払い方法について相談したい。	変更手続きの用紙をお渡しした。
	2	使っていない古い小型容器を処分したい。	引き取って処分した。
	2	灯油からガス給湯器に変えて良かったです。	ありがとうございます。異常があれば連絡してください。
	2	保安検査してもらって安心してガスが使えます。	また定期的に点検に伺いますとお伝えした。
	2	容器置場周辺の草刈りを欲しい。	草刈りを行った
	2	料金を滞納してしまっている。	分割で支払っていただくことになった。
	2	ポンペ周辺の設備の説明してほしい。	ポンペ、メーター、自動切替の仕様を説明した。
	1	大きいポンペは怖いから小さいものに変えたい。	使用量も少ないので20キロ容器に切り替えた。
	1	大阪ガスが何回も営業に来るが断っている。	引き続き利用いただきありがたいとお伝えした。
	1	買い替えたコンロの調子は良い。	それは、良かったです。
	1	使っていないガスコックにキャップを付けてほしい	再訪問し、キャップとガス栓カバーを取り付けた。
	1	ガスコンロの年式を教えてください。	側面の表示シールを確認し回答した。
	1	ガスをあまり使用しないが、使わなくても安全か。	メーター等の働きで安全ですから大丈夫ですと伝えた。
	1	給湯器以外使用していない。	コンロ等を撤去し、ガス栓にカバーやキャップを付けた。
	1	コンロ古くなったが気に入っているので使いたい。	点検し異常はなかったため、気を付けて使用し、気になることがあれば連絡していただくようお願いした。
	1	コンロを量販店で購入したが、いつもお世話になっているガス屋さんで買った方が都合よかった。	次回何か買い替える時はご相談ください。
	1	省エネ五徳を新しくしたい。	安全性の問題点を説明し、通常五徳を設置した。
	1	常時不在にしており、基本料金の負担が大きい。	話し合い、閉栓、撤去となった。
	1	石油給湯器への給油が手間に感じる。	ガス給湯器への転換を提案した。
	1	台所をリフォームするのでガス配管も直してほしい。	ガス管の配管をやり直した。
	1	灯油給湯器をが壊れたら次はガスに替えたい。	是非ご用命くださいとお伝えした。
	1	都市ガスに比べて単価が高くないか。	LPガスは都市ガスより少量で同じ熱が出せると説明。
	1	取替をお願いした湯沸器の納品はまだか。	メーカーの生産が遅れている旨お伝えした。
	1	機器の点検のお知らせが来たがどうしたらいいか。	長期使用の点検なので受けておいてほしいとお伝えした。
	1	風呂給湯の設備がないので、近所の温泉に通っている。車を運転できるうちに一度工事の相談したい	都合のいい時に伺うので連絡してほしいとお伝えした。
	1	保安調査の案内が来ていたが、どうしたらいいか。	その場で点検調査を実施した。
	1	埋設配管は傷みそうで不安なので無くしてほしい。	埋設しない形で配管工事をし直した。
	1	娘にガスコンロを使用しないように言われたので使用していないが、念のため点検してほしい。	点検し、正常に使えると報告した。
	1	無料でガス器具点検、助かります。	安心してこれからもガス器具を使ってください。
	1	元コック閉めた時の開栓方法等。	順はコック開ける、点火スイッチで。ヒューズの件、説明。
	1	ボックスガス栓につないだホースが外せない。	グリスを差してホースを外した後、栓の周りの汚れを取った。
	1	リフォームにあわせて、オール電化に切り替えたい。	マイコンメーターの機能等、ガスの安全性を説明した。
	1	留守がちで点検に立ち会えない。	実施日時を話し合っ決めて。
	1	リフォーム後にガスの点検をお願いします。	希望の日時をご連絡くださいとお伝えした。

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
健康関係	67	元気に暮らしています。	それは良かったです。何かあれば連絡ください。
	11	足腰の調子が悪い。	助けが必要な時は頼ってください。
	9	定期的に通院している。	何か困ったことがあれば連絡ください。
	9	体調が悪い。	無理せず、困ったことがあれば連絡ください。
	7	耳が遠くなってきた。	病院で診てもらってください。
	6	体調はぼちぼちです	病気しないように気をつけてください。
	6	物忘れが多くなってきたと感じる。	気を付けてお過ごしください。
	5	薬を飲みながら暮らしている。	気を付けてくださいね。
	5	高齢ですがまだ大丈夫です。	これからもお元気に過ごしてください。
	4	歩行が困難になった。	転倒しないように気を付けてください。
	4	足が悪くていろいろ迷惑をかける。	転倒には気を付けてゆっくりと歩いてください。
	4	食が細くなってきた。	体調に気を付けて、食べられる量をしっかり食べてください。
	3	要介護の認定を受けるかもしれない。	色々相談に乗りますと伝えた。
	3	最近まで入院していました。	無理しないでください。
	3	長期入院することになりそうだ。	入院前に点検を行い、一時的に閉栓した。
	2	入退院を繰り返している。	何か力になれることがあれば連絡ください。
	2	足に痺れがあり歩くことが大変だ。	手すりの取り付けなど、ご相談ください。
	2	足が痛くて買い物に困る。	無理せず、周りやお子様を頼ってください。
	2	体調が悪くヘルパーやデイサービスが頼り。	無理せず何でも頼るよう助言した。
	2	目が見えにくくなってきた	転ばないように足下に気を付けてください。
	2	年を取り出来ないことが多くなった。	無理せず、困ったことがあれば連絡してください。
	1	足の自由が利かなくなってきた。	転倒しないように気を付けてください。
	1	体が曲がってきた。	何かできることがあれば協力します。
	1	心臓や脳の病気もしたが、今は比較的元気だ。	何か力になれることがあれば連絡ください。
	1	膝が悪く、立ち上がりに苦労する。	転倒しないように気を付けてください。
	1	心臓の具合が悪く通院している。	無理せず、困ったことがあれば連絡ください。
	1	入院する。何かあれば親戚に連絡してほしい。	後日甥御さんに連絡をとり、点検に立ち会っていただいた。
	1	憂鬱な気分になることが多い。	あまりふさぎ込まないようになさってください。
	1	生活が大変だ。	色々相談に乗りますと伝えた。
	1	元気ですが、施設に入ることになった。	寂しくなりますね。
	1	足は痛いけれど、他は元気だ。	転ばないように、無理せず暮らしてください。
	1	花粉やアレルギーが辛い。	空気清浄機や洗濯乾燥機の使用を提案した。
	1	健康管理には気を付けている。	次回の検針時もお声掛けしますとお伝えした。
	1	体調が優れないが、娘が助けに来てくれる。	早く元気になれるよう無理はしないでください。
	1	体の自由が利かず、迷惑をかけてしまう。	無理しないように気をつけてください。
	1	夫が病气持ちです。	大変ですね。困ったことがあればご相談ください。
	1	持病がある。	お大事になさってください。
	1	夏場は暑くてしんどい	水分をしっかりとって、エアコンも使うよう助言した。
	1	怪我をして手術したがなかなか良くならない。	あまり無理をしないようにとお答えした。
	1	階段の上り下りが困難。	手すりの位置の調整等を行った。
	1	足が治ったので今は問題ないです。	また傷めないようお大事にしてください。
	1	田の畦道から落ちて怪我した。	お大事になさってくださいとお伝えした。
	1	寒暖差で調子がおかしくなる。	風邪と熱中症にお気を付けてとお伝えした。

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
一人暮らし	10	一人暮らしで色々不安がある。	何かあれば連絡くださいと伝えた。
	3	主人が亡くなり寂しくなりました。	お世話になりました。少しずつ生活に慣れてくださいね。
	3	妻が入院して一人暮らしになり、色々不便。	困ったことがあれば連絡ください。
	2	主人が施設(病院)に入りました。	息子さん夫婦が傍にいて助かりますね。何でも、ご相談を。
	1	夫が亡くなったばかりで片付いていない。	無理せずお体に気を付けてください。
	1	娘や孫が遊びに来るし一人でも平気だ。	楽しい時間が保てていいですね。
	1	一人暮らしに慣れてきました。	お友達との話らいが楽しみです。
	1	一人でも自分の家で過ごしたい。	娘さんが近くにおられるので心丈夫ですね。
その他 生活関係	1282	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。
	13	子や孫が様子を見に来てくれる。	安心して暮らせますね。
	13	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	世間話につきあってほしい。	話にお付き合いした。
	6	子どもが近所に住んでくれるので大丈夫。	安心して生活できますね。
	4	いつもすぐ対応してくれるので助かっている。	ありがとうございます。また何かあったらお声掛けください。
	3	子どもと同居してるので不自由ない。	それは良かったですね。
	3	畑仕事を楽しくできている。	お元気そうで何よりです。
	2	毎月の集金時に気にかけてくれてありがたい。	体調に気を付けてお過ごしくださいとお伝えした。
	2	また、お米を配達してほしい。	配達を行った。
	2	子どもたちが田畑を手伝ってくれて助かる。	無理せずに続けてください。
	1	処分できるように田畑や物置をかたずけている。	不要なものを引き取り、処分した。
	1	近所の人も様子を見に来てくれる。	安心できて良かったですね。
	1	家事が出来ないがヘルパーさんが助けてくれる。	良かったですね。
	1	子どもや孫の事についての相談。	親身になって話を聞いてあげた。
	1	新米の値段はどのくらいですか。	取扱いしている品目の価格をお伝えした。
	1	古い灯油を引き取ってほしい。	引き取り処分を行った。
	1	消火器が期限切れ。新しいものと替えてほしい。	消火器の販売店をご紹介した。
	1	灯油の取り扱い価格について教えてほしい。	価格の回答とともに、ガスファンヒーターへの取替も勧めた。
	1	物価や電気代が高く大変。	大変ですけど、無理な節約はしないでください。
	1	仕事が減って困っている。	大変ですけど、頑張ってください。
	1	梱包用の袋が欲しい。	用意して配達した。
	1	ヘルパーさんが来てくれるのであまり不便はない。	何か他に困ったことがあれば連絡ください。
	1	高齢で、店を営むのがしんどくなった。	無理せず自分のペースでとアドバイスした。
	1	免許はあるが車の運転をさせてもらえない。	家族の方とよく話し合い、無理はしないよう回答した。
	1	ヘルパーさんや娘が来てくれる。	安心ですね、ガスの事で何かあれば連絡くださいと伝えた。
	1	色んなものが値上がりして困る。	早く元に戻ると良いですね。
	1	洗濯物がなかなか乾かない。	ガス乾燥機だとすぐに乾きますとお勧めした。
	1	息子の家に来て同居するよう誘われている。	健康などいろいろ心配してくれての事だと思うので、よくよく考えて決めてくださいとお答えした。
	1	固定電話を解約して携帯電話だけにした。	今後は携帯に連絡しますね。
	1	90になり、少しボケてきたかもしれないと感じる。	大丈夫そうに見えますが無理はしないよう伝えた。
	1	固定電話はセールスばかりかかるので出ない。	詐欺の電話もありますし気を付けてくださいとお伝えした。
	1	暑い日はなかなか動けない。	熱中症にはくれぐれもお気を付けください。
	1	変な電話がかかってくる。	おかしいと感じたらすぐに切ってください。
	1	運転免許証を返納しました。	お困りごとがあれば連絡してください。
	1	正月の餅つきに、ガスと鑄物コンロを貸してほしい。	また時期が近くなったら連絡します。
	1	集金の訪問での世間話を楽しみにしています。	またいろいろお話ししましょう。
	1	外出が少なくなり、会話の機会も減ってしまった。	いつでも相談に乗りますと伝えた。
	1	時々人寂しく感じることもある。	何でも話してくださいとお伝えした。
	1	子どもがいろいろ助けてくれる。	それは良かったです。
	1	携帯電話の電池の減りが早い。	2年以上使用されていたので機種変更を提案した。
1	病院まで連れて行ってほしい。	車で送ってあげました。	
1	物価が上がって大変だ。	お互い頑張りましょう。	
1	今年は秋祭り開催そうなので楽しみだ。	開催する予定なのでぜひ見に来てください。	
1	入院で長期留守にするの打ち合わせをしたい。	ガスの扱いや万一の場合の連絡先等確認した	

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	先日の台風が強くて怖かった	家に何も被害が無くてよかったです。
	1	引っ越す予定である。	日程が決まったらお知らせくださいと伝えた。
	1	親しい友人がなくなり寂しい。	検針や集金の際にいろいろお話ししましょうとお伝えした。
	1	毎年訪問してもらってありがたい安心です。	来年もまた来るのでお元気にしてくださいとお伝えした。
	1	いろいろな名義を、亡くなった夫から変更したい。	書類の記入のお手伝いをした。
	1	グランドゴルフ等楽しく、お友達と仲良くしています	グランドゴルフ大会があれば、一緒にしたいですね。
	1	ゴミ捨てが大変だ。	手伝うのでまた相談くださいとお伝えした。
	1	近所の知り合いも少なくなり寂しい。	何かあれば気軽に相談するよう伝えた。
	1	通院先が遠くて大変だ。	近くに住むお子さんをもっと頼るよう提案した。
	1	免許を返納したら買い物が大変になった。	通販や移動販売の活用などいろいろ提案した。
	1	誰とも話さないことが多い。	定期的の様子見に来ますとお伝えした。
	1	畑の肥料の手配をしてほしい	カタログで確認して、注文しました。
	1	畑の草刈りを手伝ってほしい。	お手伝いしました。
	1	毎日買い物に行けています。	お元気でいいですね、また伺いますとお伝えした。

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す。

検針や集金、点検など日々の業務で訪問する際に、お客様と交流を持ち、ガス機器のことだけでなく日々の暮らしの中での様々な不便や悩みの相談について親身に対応を行うことは、お客様との信頼関係の構築のために重要です。特にシルバーサポート事業での訪問対象になる高齢者世帯の方々については、どうしても身体の不調などによって生活上不便なことが多くなるため、日々の悩みの相談に乗ったりお手伝いをしたりすることは大きな意義があります。

機器の点検による安全・安心の提供、日々のお悩み解決のお手伝いを通じて、「何か困ったことがあればLPガスの業者さんに相談しよう」とお客様に思っただけのことは、都市ガスやオール電化といった他のエネルギーに対抗し、LPガス業界がその存在感を示すうえでも重要です。

今後も引きつづきシルバーサポート事業への取組を継続し、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きます。