

—— 地域社会に密着！ ——

安全・安心・快適ライフの支援

第24回 シルバーサポート事業 実施報告

(令和5年度)



一般社団法人 兵庫県LPガス協会

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24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）

(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（石鹸水）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、民生委員へ連絡したり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。

② 協会が用意したタオルを渡すこと。

今年度は、LPガス使用時の換気や日頃からの機器の手入れなど、LPガスの使用にあたってのポイントをチラシにより周知することで、不適切なガス使用に起因するCO中毒事故などの防止を目的に実施する。（※3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・・・・・・・・・・ 218 事業所
- (2) 訪問件数・・・・・・・・・・ 8,201 戸
- (3) LPガス器具に関する相談件数・・・・ 3,036 件
- (4) 生活・健康に関する相談件数・・・・ 548 件

ガス
安全

LPガスをお使いの皆様へ

LPガスを使うときに 知ってほしい 4つのポイント



消費者の不適切な使用等に起因する事故が
毎年発生しています

一酸化炭素(CO)中毒事故を防ぐために

☑ 十分な換気をして していますか？

給気口が荷物などで塞がっていないか、確認してください。給気不足だと不完全燃焼を起こし、CO中毒の原因となります。ガストーブやガスファンヒーターなどを長時間使う時はときどき窓を開けて新鮮な空気に入れ換えるなど、必ず換気をしましょう。



☑ 日頃からお手入れと メンテナンスを していますか？

ガス機器や換気扇に油污やホコリがたまると給気不足により、不完全燃焼を起こし、COの発生につながる可能性があります。



☑ 万が一に備え「CO警報器」を 設置していますか？

気づきにくいCOの発生をいち早くキャッチし、音声やブザーで警報し、事故を未然に防ぎます。



☑ 異常を感じたら すぐに連絡をしましょう。

ガス臭い・ガス機器の炎が安定しない・炎の色が赤いなどの異常を感じたときは、すぐにガスの使用をやめて「緊急時連絡先」か「LPガス販売店」にすぐ連絡してください。



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

I LPガス器具に関するもの（相談件数・・・3,036件）

1 こんろ関係（相談件数：1,577件）

処置内容	相談件数	点検実施 異常なし	清掃	電池 交換	新品 買替	買替 提案	部品 交換	ゴム管 交換	修理 調整	メーカー 修理依頼	説明	安全装置 説明	Siこんろ 提案	Mメータ 復帰説明	見積り 商談中
相談内訳等															
点検サービス(点検希望)	1,283	1,233	35	3	4	2		4					1		1
不完全燃焼(赤火)	19		10	1	1	2	2		3						
点火不良	89		24	29	7	7	10		8				1		3
調子が悪い	13		1	2	8	1			1						
火がつかない	49		5	19	6	1	2		6	1	3	1		5	
途中で火が消える	14		1	5	2		1			1	1	2			1
途中で火が小さくなる	2										1	1			
こんろのランプが点く	7		1	5							1				
部品が傷んでいる	9	1			1		5		2						
コンロの機能の使い方	6										6				
汚れ、清掃について	12		8								3				1
電池交換の方法	5										5				
買い替えたい・取り替えたい	31				20						1				10
使いにくい	2				1	1									
古くなってきた	14	7			3	2							1		1
ゴム管関係(古い・汚れ)	2							2							
鍋の底が黒ずむ	1						1								
コンロの安全機能について	7											4	3		
グリル関連(使い方、不良等)	11	1	2				2		4		2				
IHとガスコンロの比較	1										1				
合計	1,577	1,242	87	64	53	16	23	6	24	2	24	8	6	5	17

2 湯沸器関係（相談件数：312件）

処置内容	相談件数	点検実施 異常なし	部品 清掃	電池 交換	新品 買替	取替 提案	新規 設置	撤去	部品 交換	修理 調整	メーカー 修理依頼	説明	温度 設定	見積り 商談中	LPガス に燃転
相談内訳等															
点検サービス(点検希望)	255	249	1	2	1	2									
不完全燃焼(赤火)	1		1												
点火不良	3			1	1									1	
調子が悪い(古い)	3				1	2									
火がつかない	10		1	1	5	2						1			
お湯が出ない	5			2	1	1							1		
お湯がぬるい	1				1										
古くなってきて心配	3	1			1			1							
新しく買い替えたい	5				4									1	
流しでお湯を使いたい	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	2											2			
ランプが点く	8			3	1							4			
ホースを新しくしたい	1								1						
灯油の給油が面倒(大変)等	2														2
異音がする	2									2					
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						
ホースから水漏れしている。	2								2						
機器から水漏れしている	4				1				1	2					
合計	312	251	3	9	17	7	1	1	6	4	0	8	1	2	2

3 給湯器関係（相談件数：814件）

相談内訳等	処置内容	相談件数	点検実施 異常なし	部品 清掃	新品 買替	買替 提案	部品 交換	修理 調整	メーカー 修理依頼	温度 設定	リモコン 調節	使用 説明	Mメータ遮断 復帰説明	見積り 商談中	LP給湯 に取替	エコジョーズ 説明提案
点検サービス(点検希望)		688	678		5	4		1								
不完全燃焼(赤火)		1		1												
点火不良		2			1				1							
調子が悪い		10		1	3	1	1	2	1					1		
火がつかない		6			2		1	1					1	1		
取り替えたい・買い替えたい		12			6									5		1
古くなってきた		10	3		1	3								3		
リモコン関係の相談(不調・操作)		22					4	2	2		6	8				
リモコンにエラーの表示		8				3			1			4				
自動湯張り機能の不具合		4		1		2					1					
お湯が出ない		16	1		3	2	2	1	1		2		4			
温度が上がらない/安定しない		4			2			1		1						
温度設定のやり方がわからない		4								1		3				
お湯がぬるい		5						1		4						
冬季の使用料金が不安		1														1
他の熱源から転換を検討		5												1	4	
石油・灯油ボイラーの不調		5													5	
配管の保温材が劣化している。		2					2									
冬季に凍結しないか心配		2										2				
水漏れ		7			3		3	1								
合計		814	682	3	26	15	13	10	6	6	9	17	5	11	9	2

4 その他ガス機器関係（相談件数：333件）

相談内訳等	処置内容	相談件数	点検実施 異常なし	掃除	電池 交換	買替 取替	新規 購入	機器 貸出	取付 設置	修理 調整	メーカー 修理依頼	部品 交換	撤去 閉栓	買替 提案	ガス の 優位性説明	説明	Mメータ遮断 復帰説明	見積り 商談中
炊飯器関係		146	121	1		5	1			6		3		4		2		3
ふろがま関係		74	58	2	3	2				2	1			3		1		2
ガス衣類乾燥機関係		13	5				4		1	2								1
ガス漏れ警報器関係(点検、取付等)		20				15			1							4		
ガスファンヒーター(含ストップ)関係		25	12	1			1	3	3			1		1		1		2
浴暖/浴乾関係		10	9															1
住宅用火災警報器について		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		11														2	9	
マイコンメータ関係(復帰方法等)		2															2	
ガス栓関係(固い、撤去)		9				1			1	4			2			1		
ポンペを撤去してほしい		1											1					
ポンペの位置を変えてほしい		1														1		
オール電化を検討している		3													2	1		
災害時の対応		1														1		
ガス漏れが不安である		4	4															
ガスオープン・レンジ関連		3	2											1				
ガスレンジの点検		1	1															
鋳物コンロの点検		3	3															
ボンベチェーンが錆びている		3				3												
合計		333	215	4	3	27	6	3	6	14	1	4	3	9	2	16	11	9

Ⅱ 生活・健康に関するもの（相談件数：548件）

相談内容等	件数	相談及び状況等	相談内容等	件数	相談及び状況等
換気扇・レンジフード関係	6	取替希望	その他 ガス関係	10	料金の支払い方法についての相談
	3	調子が悪いので点検してほしい		6	ガス料金についての相談
	2	掃除を手伝ってほしい		6	いつも点検していただきありがたい
照明関係	6	高所の照明の交換を手伝ってほしい		2	灯油ボイラーが壊れたらガスに変えたい
	3	玄関の外灯を交換してほしい		2	機器の点検ハガキが来たが、どうしたらいいか
	2	照明がつかない		2	機器を新しくしたので安心
水道関係	11	水栓からの水漏れ		2	ガスの解約についての相談
	5	配管からの水漏れ		1	コンロでの炊飯方法の説明
	4	冬場の凍結対策について		1	質量販売についての相談
	2	屋外の水道の排水が悪い		1	警報器を付けてもらっているので安心
	1	水漏れの有無の点検依頼	1	エコキュート設置の相談	
	1	水道工事の手配をしてほしい	1	ガス栓を増設してほしい	
	1	井戸水ポンプの不調	1	安全機能がついているので安心できます	
	1	下水樹周辺の補修工事依頼	1	灯油からガス給湯器に変えて楽になった	
	1	下水の流れを確認してほしい	1	季節による使用量の変動について	
	1	故障した水栓の補修依頼	1	カセットポンベの処分について	
洗面台関係	1	屋外の水栓を鍵付きに取替希望	1	ポンベが転倒しないか不安	
	1	排水樹の掃除方法の相談	97	良好、異常なし	
	1	洗濯機の調子が悪い	23	足腰の調子が悪い歩行が困難	
台所関係	5	洗面台からの水漏れ	15	定期的に通院したり、薬を出してもらっている	
	1	洗面台のリフォーム相談	8	体調不良	
	11	水栓の水漏れ相談	8	耳の不調(痛い、聞こえにくい)	
	2	食洗器の買替について	6	夏は熱中症に気を付けて外出を避けている	
	1	浄水器の取り外し	5	入院中	
	1	浄水器・整水器の設置	5	認知症が進行している	
	1	水栓の水量調整	4	怪我が治って歩けるようになった	
	1	混合水栓の温度調整ができない	4	退院した	
トイレ関係	1	流し台の排水の不調	3	夏場に暑さで体調を崩していた	
	1	流し台のリフォーム相談	2	入院予定	
	3	便器の水漏れ修理	3	手足のしびれ	
	2	リフォームの相談	2	高齢だが元気に暮らせている	
	2	手洗い水栓の漏れ	2	毎日散歩して鍛えている	
風呂浴室関係	1	ウォシュレットのリモコン不調	2	グラウンドゴルフを楽しんでいます	
	1	便器の水流が止まらない	1	目の不調	
	1	止水栓の調整	1	寝たきりになっている	
	7	浴室水栓からの水漏れ、部品交換	1	転びやすくなった	
	4	排水の調子が悪いから点検してほしい	1	体重が落ちてきた	
	3	サーモシャワーの調子が悪い	1	体が動きにくくなってきた	
	3	浴槽の栓の具合が悪いので交換	1	今後の体調に不安がある	
	2	水栓のハンドルが固いので調整してほしい	1	階段の昇降がづらい	
	2	水栓・配水管から異音が発生	1	立ち上がりが困難	
	1	湯はり量が少ないから調整してほしい	7	一人だと何かと不便	
風呂浴室関係	1	浴室リフォームの相談	3	一人暮らしになりガスをあまり使わなくなった	
	1	シャワーヘッド掛けの補修	2	一人暮らしだが頑張っている	
	1	浴室乾燥機(電気)の使い方がわからない	2	夫婦のうち片方が入院中	
	1	シャワーヘッドの交換	2	一人なので何かあれば助けてほしい	
	1	追い焚き配管からの水漏れ	1	一人暮らしになり寂しい	
	20	石油・灯油ボイラーの不調、点検	18	県のガス料金補助についての説明	
	8	リフォームの相談(外壁・内装・バリアフリー化)	18	子や孫が度々訪問してくれるので困りごとはない	
	7	灯油の配達依頼	11	子世帯と同居しているので不都合無い	
	7	エアコンの不調、取替、設置	10	デイサービスに通っている	
	5	TVが映らない	8	Web明細の見方がわからない	
その他住宅関係	5	IHコンロの点検	7	ガス料金補助で助かっている	
	2	石油ストーブの点検	7	お米の配達をお願いしたい	
	2	庭の草刈りを手伝ってほしい	5	買物が不便(遠い、交通手段がない)	
	2	家具家電の移動を手伝ってほしい	3	詐欺に気を付けて電話にはあまり出していない	
	1	網戸の滑りが悪い	2	消火器の設置について	
	1	引き戸のコマの調子が悪い	2	配偶者が入院中	
	1	灯油ボイラーの残量を確認してほしい	2	出来ないことが多くなってきた	
	1	FAXのインク交換を手伝ってほしい	2	携帯電話の使い方がわからない	
	1	灯油ストーブの給油が大変だ	1	動物に畑を荒らされる	
	1	コーヒーサイフォンを修理してほしい	1	免許返納したので移動が不便	
	1	雨樋の詰まりの掃除	1	近くに頼れる人がいないので心配	
	1	時計の電池交換をしてほしい	1	梱包用の袋を手伝ってほしい	
	1	部屋の片づけを手伝ってほしい	1	使わない灯油缶を処分してほしい	
	1	害虫駆除の相談	1	タクシーを呼んでほしい	
	1	防犯カメラの設置について	1	集金時に声を掛けてもらってありがたいです	
	1	電機乾燥機の不調	1	PGの調子が悪いので見てほしい	
	1	冷蔵庫の調子が悪い	1	同居親族のことについての相談	
	1	固定電話の撤去	1	隣人関係についての相談	
	1	インターフォンの音が鳴らない	1	PCの使い方がわからない	

注) 各相談内容に対しては、訪問した販売事業者がすべて点検アドバイス等を行っています

1 こんろ関係（相談件数：1,577件）

「点検サービス（点検希望）」以外では点火に関する相談が多く寄せられた。内訳としては「点火不良」の89件が最も多く、「火がつかない」「買い替いたい・取り替えたい」が続く。これらの相談に対しては、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。

新品買替は53件、買替の提案は16件、また商談中は17件。事故の発生を未然に防止するためにも経年劣化した機器の交換を一層推進していく必要がある。

2 湯沸器関係（相談件数：312件）

「火がつかない」「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目立った。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の相談には丁寧な説明を行った。

買替についての相談は5件に留まったが、機器の不具合相談や点検サービスの際に希望者に取替をお勧めし、本年は17件の新品取替を行った。

3 給湯器関係（相談件数：814件）

一番多く寄せられた相談は、リモコン関係についての22件で、操作方法の説明や代わりにリモコンの設定をしたり、修理手配を行うなどの対応を取った。

買替についての相談は12件あり、うち6件が買替を、他6件については商談中や提案段階であった。全体では26件の新品買替があり、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、LPガス給湯器への転換を行った事例が9件あった。

4 その他ガス関係（相談件数：333件）

ガス炊飯器、ふろがま関係について適切な点検を実施、そのほかの多様なガス機器についての相談にも対応した。

また、「ガス漏れ警報器関係（点検、取付等）」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。

II. 生活・健康に関する相談（相談件数：548件）

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、特に相談がない場合でも「何か困ったことがあればいつでもご連絡ください」等の声掛けを基本として行っている。

実施風景①



実施風景②

