

—— 地域社会に密着！ ——

安全・安心・快適ライフの支援

# 第25回 シルバーサポート事業 実施報告

(令和6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25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、訪問先の高齢者住宅において、安全基準の充実した最新機器への「安心替え」を周知するパンフレットを用い、経年劣化したガス器具の使用によるガス漏れや火災事故、さらにCO（一酸化炭素）中毒事故の原因を未然に防止することをわかりやすく周知するとともに、LPガスを安全・快適に使用して頂くことを目的に実施する。（※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	169 事業所
(2) 訪問件数	6,096 戸
(3) LPガス器具に関する相談件数	3,145 件
(4) 生活・健康に関する相談件数	463 件

長期間使用しているガス器具は、部品などの劣化により  
事故発生のおそれがあります!

LPガス  
人と地球にスマイルを



うっかり  
ミスを防ぐ

安全機能の充実した最新器具への「安心替え」をおすすめします。

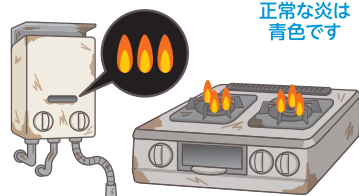
ガス器具の耐用年数はおよそ8~10年とされていますが、これは器具の種類やメーカーによって異なります。  
点検・買い替えの目安は必ずメーカー又はガス器具販売店へご相談ください。

### 経年劣化のサインに気づいたら、放置せずにご連絡を!

ガス器具メーカーの定める耐用年数未満でも、使用方法や環境により劣化する場合があります。次のような症状は経年劣化のサインです。気づいたらすぐにメーカー又はガス器具販売店へ点検を依頼してください。

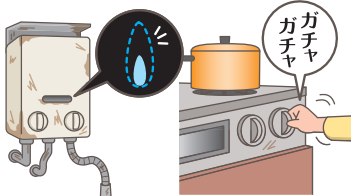
#### ✓ 炎の状態

- 炎が安定しない
- 炎が赤または黄色い
- 炎のない部分がある



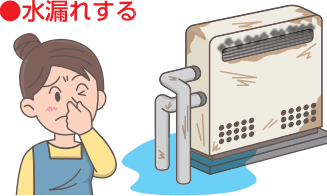
#### ✓ 器具の操作時

- 使用中に火が消える
- 爆発的に着火する
- 点火しにくい・しない



#### ✓ 器具の状態

- 異常な音をする
- ガスの臭いや異臭がする
- 排気口がガスで汚れる
- 水漏れする



異常な状態で操作を繰り返したり使用を続けると、異常着火や火災事故、CO(一酸化炭素)中毒の原因に!

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・・・3,145件）

### 1 こんろ関係（相談件数：1,913件）

相談内訳等	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	廃棄	Mメータ 復帰説明	見積り 商談中
点検サービス(点検希望)		1,685	1,664	3	2	2	8	1	1	2		2				
不完全燃焼(赤火)		11		6		2	3									
点火不良		58	3	18	24	5		1		4		1				2
調子が悪い		39		21	4	3	2	1		5	1	2				
火がつかない		38	1	5	15	5	2	3		2	1					4
途中で火が消える		9				1	4	1		2		1				
コンロ取付のみしてほしい		3								3						
こんろから音がする、ランプが点く		3			1											
部品が傷んでいる		4			1	1		2								
コンロが外れて取り付ける箇所不明		2								1		1				
汚れ、清掃について		15		14				1								
ガラスストップコンロの天板割れ		1				1										
買い替えたい・取り替えたい		8				5	1					1				1
使いにくい		7					2	2				3				2
古くなってきた		14	1		1	3	9									
ゴム管関係(古い・汚れ)		5							3	1		1				
未使用のコンロを廃棄したい		1												1		
コンロの安全機能について		2		1									1			
グリル関連(使い方、不良、汚れ等)		5		1		3						1				
買い替え予算がない		3					3									
合計		1,913	1,669	69	48	31	34	12	4	20	2	13	1	1	4	5

### 2 湯沸器関係（相談件数：305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	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
点検サービス(点検希望)		276	273		2										
不完全燃焼(赤火)		1									1				
点火不良		4			2	2									
調子が悪い(古い)		2					2								
火がつかない		2				1							1		
お湯が出ない		3			2	1									
お湯がぬるい		1								1					
古くなってきて心配		2	1				1								
新しく買い替えたい		2				1									1
水が少ししか出ない		1				1									
室内がガス臭い		1											1		
お湯が使えるようにしたい		1						1							
エラーランプが点く		2								1			1		
引っ越しをするので廃棄したい		1							1						
元栓コックが固い		1											1		
異音が出る		1									1				
使用時の換気について															
出湯管の劣化が気になる															
ホースから水漏れしている。		1		1						1					
機器から水漏れしている		3								1	2				
合計		305	274	1	6	6	3	1	1	4	4	0	4	0	1

### 3 給湯器関係（相談件数：680件）

相談内訳等	処置内容	相談件数	点検実施 異常なし	掃除	新品 買替	買替 提案	部品 交換	修理 調整	メーカー 修理依頼	説明 相談	リモコン 操作説明	使用 説明	Mメータ遮断 復帰説明	カタログ 説明	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)		555	553			1				1						
不完全燃焼(赤火)		12	10	2												
点火不良		2			1			1								
調子が悪い		13		1	5	2		1	1		1	2				
火がつかない		7	5		1				1							
取り替えたい・買い替えたい		11			7				1					2		1
古くなってきたから心配		10	1		2	4			2					1		
リモコン関係の相談(不調・操作)		5					1				2	2				
リモコンにエラーの表示		6							3		3					
リモコンの使い方がわからない		3									3					
自動湯張り機能の不具合		3					3									
お湯が出ない		15			4	2	1	3			2		3			
温度が安定しない		10	1		3			1		1	3					
温度設定のやり方がわからない		3							3							
お湯がぬるいまま		3								3						
ガス料金が安い		6														6
他の熱源から転換を検討		5			1	3									1	
配管の保温材が劣化している。		1						1								
冬季に凍結しないか心配		2						1			1					
水漏れ		8			1	1	1	5								
合計		680	570	3	24	14	6	13	8	5	13	10	3	3	1	7

### 4 その他ガス機器関係等（相談件数：247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	カタログ 説明	使用法 説明	Mメータ遮断 復帰説明	見積り 商談中
炊飯器関係		88	79	1		2	2		1	2		1					
ふろがま関係		78	70	3	1						1			2	1		
ガス衣類乾燥機関係		8	5							2		1					
ガス漏れ警報器関係(点検、取付等)		10	4							2				2	2		
ガスファンヒーター(含ストーブ)関係		8	3			1	1	2							1		
浴暖/浴乾関係		8	8														
住宅用火災警報器について		3				2									1		
県補助制度について質問		5													5		
ガスが止まった/ガスが出ない		4															4
マイコンメータ関係(復帰方法等)		5															5
ガス栓関係(固い、撤去)		1											1				
ポンペを撤去してほしい		3											3				
ポンペの位置を変えてほしい		1								1							
爆音器に使用するのでポンペを借りたい		1						1									
WEB登録がわからない		10													10		
ガス検針票の内容がわからない		1													1		
ガスオープン・レンジ関連		5	3										1				1
ガスレンジの点検		5		2											1		2
鋳物コンロの点検		2		2													
ポンペチェーンが2重の意味説明希望		1													1		
合計		247	172	8	1	5	3	3	1	7	1	2	5	4	23	9	3

## Ⅱ 生活・健康に関するもの（相談件数：463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	2	取替希望	その他ガス関係	13	料金の支払い方法についての相談
	1	取替えて良かった		1	ガステーブルホースの使用期限
	1	換気扇吸い込みが悪いのが気になる		1	ガス臭い
	2	調子が悪いので点検してほしい		2	コンロ取替えて良かった
	5	掃除を手伝ってほしい		2	機器の点検ハガキが来たが、どうしたらいいか
照明関係	6	高所の照明の交換を手伝ってほしい		1	機器を新しくしたので安心
水道関係	3	水栓からの水漏れ		1	ガスの解約についての相談
	1	水栓のハンドルが固い		6	いつも点検していただき感謝
	3	冬場の凍結対策について		1	コンロ周りの片付け
	2	屋外の水道のホース、カートリッジ交換		1	コンロが使いにくい
	1	散水栓使用しづらい		1	エコキュート設置の相談
	2	水道工事の手配をしてほしい		4	引っ越しのためのポンベ引き上げ
	1	井戸水ポンプの不調		1	コンロの電池交換しても火がつかない
	4	蛇口から水漏れ		2	灯油からガス給湯器に変えて楽になった
	4	故障した水栓の補修依頼		2	コンロの火が何か変
洗面台関係	3	洗面台からの水漏れ		1	季節による使用量の変動について
	1	洗面台のリフォーム相談		2	カセットポンベの処分について
台所関係	5	水栓の水漏れ相談		1	ガスコンロから異音
	1	食洗器の買替について		168	良好、異常なし
	1	炊飯器の取付方		23	足腰の調子が悪い歩行が困難
	1	水栓の水量調整		1	力がなくなり、ミニ耕運機のエンジンがかけられない
	1	台所水栓の水がはねる		10	体調不良
	1	台所蛍光灯がつかない		11	耳の不調(痛い、聞こえにくい)
	1	流し台の排水の不調		1	ろうあ者筆談です
	3	流し台のリフォーム相談		1	近々体調不良の為入院予定
トイレ関係	1	便器の水漏れ修理		2	認知症が進行している
	2	リフォームの相談		1	入院していたのでガス使用は大丈夫か
	7	手洗い水栓の漏れ		1	葉牡丹生育不良。気温上昇が原因か
	1	水の流れが悪い		1	骨折、家での生活が困難となり施設に入るため、ガス閉栓
	3	ウォシュレットのリモコン不調		1	ご主人の話(痴呆進行、デイ通いがないと家事ができない)
	2	便器の水流が止まらない		1	元気にグランドゴルフをしている
風呂浴室関係	2	止水栓の調整		1	体が動きにくくなってきた
	1	浴室水栓からの水漏れ、部品交換		3	詐欺電話や訪問詐欺
	1	排水の調子が悪いから点検してほしい	2	目の不調	
	1	サーモシャワーの調子が悪い	1	活動的に動いているが、血圧が高めで気を付けている	
	1	浴槽の栓の具合が悪いので交換	1	足が悪くなってきたので、集金に来てほしい	
	1	給湯器の栓が抜けた	1	家の中で車いすを使用している	
	4	給湯器故障するまで使いたい(資金不足)	1	少しずつ老いを感じているが、のんびり無理せずにと思っています	
	1	お風呂の鍵が開かなくなった	1	高齢になっても働いていて、不在がち	
その他住宅関係	1	シャワーヘッドの交換	1	外に出る事が少なく、気が病む	
	3	リフォームの相談(外壁・内装・バリアフリー化)	1	高齢でガスを使っていない	
	1	田畑の草刈りが大変	5	一人だと何かと不便	
	5	エアコンの不調、取替、設置	5	一人暮らしだが、近くに息子(娘)がいるので安心	
	2	TVが映らない	3	一人暮らしだが頑張っている	
	1	天井からの雨漏り	1	夫婦のうち片方が入院中で一人	
	1	網戸の張替え希望	4	一人なので何かあれば助けてほしい	
	3	引き戸のコマの調子が悪い	1	台風シーズンになると心細くなる	
	1	ガス漏れ警報器使用期限について	6	買物が不便(遠い、交通手段がない)	
	1	畳の劣化、湿気が気になる	1	子猫を保護したが、飼ってくれる人を探している	
	2	灯油ストーブの給油が大変だ	2	配偶者が入院中	
	1	自宅用ノートPCが欲しい	2	ご主人が亡くなり、ガスの名義変更をしたい	
	3	雨樋の詰まりの掃除	1	ご主人入院の着替えを持っていくのに疲れて大変	
	1	棚がぐらつく	1	自転車で近所に買い物へ行けて助かる	
	1	雹の被害で波板破損	1	何でも相談にのってもらって助かっています	
	1	警報器点滅している	1	何でも手直ししてくれていた亡きご主人に感謝	
	1	警報器期限切れ	1	家にいたずらされる	
	1	電話がつながりにくい	1	リモコンの時計の設定	
	1	家、解体打ち合わせ	1	スマートフォンが充電できない	
	1	バルサンを炊く際に警報器はどうすれば	1	転居したばかりで店、病院の情報が欲しい	
1	インターホン移設	1	隣の駐車場騒音問題		
3	県のガス料金補助についての説明	3	スマホの使い方がわからない		
3	子や孫が度々訪問してくれるので困りごとは無い	6	デイサービスに通っている		
1	子世帯と同居していて、ガスを頻繁に使用している	1	アストモスのチラシを楽しみにしている		
			5	お米が品切れで困っている	

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：1,913件）

「点検サービス（点検希望）」を除けば、点火に関係する相談が多く寄せられた。「点火不良」の58件が最も多く、「調子が悪い」「火がつかない」が続く。これらの相談に対しては、電池交換で解決することが多く、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。こまめに訪問して点検する重要性とともに、お客様自身でも簡単に行うことのできる、コンロの掃除や電池交換の方法について周知を行うことの必要性が感じられる。

新品買替は31件、買替の提案は34件、また商談中は5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推進をしていく必要がある。

## 2 湯沸器関係（相談件数：305件）

「点火不良」「調子が悪い（古い）」等の機器の不具合に対する相談が多い。機器の不具合に関する相談があったが、必要に応じて電池や部品の交換、新品交換を速やかに行い、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。

また、「新しく買い替えたい」との相談は2件である一方で、先に述べたとおり機器の不具合相談や点検サービスの際に取替をお勧めし、新品取替を行った。

## 3 給湯器関係（相談件数：680件）

一番多い相談は、「お湯が出ない」の15件で、新品取替えや修理を行う他、マイコンメーター遮断復帰などの対応を取った。

またリモコン操作に関する相談が多く、高齢者にもわかるように親身に寄り添い説明した。買替についての相談は12件あり、うち7件が買替を、他2件については商談中や提案段階であった。全体では24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1件あった。

## 4 その他ガス機器関係等（相談件数：247件）

ガス炊飯器、ふろがま関係について適切な点検を実施、その他「灯油が重く大変」「高齢になり寒さが堪える」という相談からガスファンヒーターをお勧めした。

また今年度は利用明細のオンライン化の動きに対し、PCやスマホによる「WEB登録がわからない。」といったお困りごとや県補助制度の説明にも丁寧に対応した。

## Ⅲ. 生活・健康に関する相談（相談件数：463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ついての相談、料金支払い相談、一人暮らしや健康、生活に関しての諸問題に関する相談、今年は米不足等も多く寄せられた。

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

お困りごとはありませんか



## 実施風景②

レンジフードに関する説明





