

西部ガス熊本(株) お客さま保安部



地域での日常業務 及び 見守りの内容

西部ガス熊本株式会社では、都市ガスをご利用のお客さま宅を毎月訪問し、ガスメーターの検針業務を行っています。
19名の検針員が熊本県内全域を担当し、1日あたり約400件のお客さま宅を訪問、徒歩で約10kmを巡回しています。

検針時には、数値の確認に加え、
「生活の気配がない」「体調不良や困りごとの様子がある」「鍵の閉め忘れなどの異常」といった「いつもと違う変化」に注意を払い、異変を察知した場合は声掛けや関係先への連絡を行うことで、地域の見守りにつなげています。

日常業務を通じて、安全・安心な暮らしの維持に貢献するとともに、業務のやりがいにつながっています。

見守り活動の例

- ① **高齢のお客さまの携帯電話トラブル対応**
携帯電話の操作に困っていたお客さまから相談を受け、「機内モード」・「運転モード」の解除を行い、正常に利用できるよう支援。
- ② **階段での転倒防止支援**
手押し車を使用して階段を移動されていた高齢の方に対し、手押し車を下まで運ぶなどの補助を実施。
- ③ **玄関鍵の閉め忘れへの対応**
玄関ドアに鍵が差し込まれたままの状態を発見し、本人へ連絡。指示に従いポストへ保管し、防犯面の安全を確保

社内での研修又は周知状況

見守り活動の質向上のため、社内教育と情報共有を継続的に実施。

- 認知症サポーター養成講座を開催し、30名が受講
⇒高齢者対応力の向上
- 毎月の全体会議で対応事例や気づきを共有
⇒ノウハウの蓄積・対応力向上

今後の見守り活動に向けて

- 今後も検針業務を通じて、地域に密着した見守り活動を継続する。
- 日常業務で得られる気づきを活かし、お客さま一人ひとりに寄り添った対応を行うことで、安心して暮らせる地域づくりに貢献していく。

