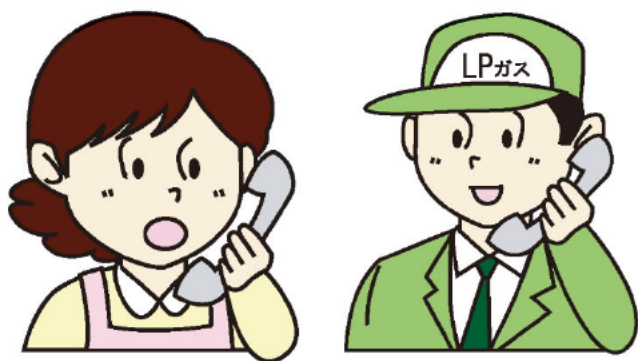




保安業務ガイド

緊急時連絡・緊急時対応



経済産業省
特別民間法人高圧ガス保安協会



はじめに

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（昭和42年12月28日法律 第149号、以下、「液化石油ガス法」という。）は、平成8年3月31日に改正法が公布され、平成9年4月1日に施行されました。これにより保安機関制度が創設され、3年間の経過措置期間を経て、平成12年4月1日より全面施行されました。それ以後、保安機関の専門化による保安技術の高度化、保安サービスの向上等、液化石油ガスによる災害を防止するために、保安業務の的確な遂行が求められています。

平成8～11年度に液化石油ガスにおける保安業務7区分について、主として「法規編」の解説書を作成し、法令の周知・徹底を図って参りましたが、平成12年度より保安業務区分ごとに業務手順を解説したガイドブックとして『保安業務ガイド』を作成し、シリーズ化しました。

本シリーズは、保安機関並びに液化石油ガス販売事業者が保安業務を的確に遂行するために参考とさせていただくものとして纏めておりますので、活用していただければ幸いです。

本書の編集等について

「緊急時連絡」においては、緊急情報の内容を十分に把握し、消費者等への適切な指示、アドバイスや緊急時対応の認定を受けた保安機関への出動要請等を迅速に判断することが、「緊急時対応」においては、緊急出動の要請を受けたら、現地の状況を確認・把握するとともに、一刻も早く現場に到着し、初期措置を万全に施すことが各々最重要課題となっており、災害が発生する恐れがある場合又は発生した場合、災害を防止し又は災害の拡大を防止することが重要です。

これら状況から、保安機関並びに液化石油ガス販売事業者が「緊急時連絡」及び「緊急時対応」の保安業務を的確に遂行するためのガイドとして、より実務に添った解説書として編集した「保安業務ガイド（緊急時連絡）」及び「保安業務ガイド（緊急時対応）」を平成12年度の通商産業省委託事業において各々作成しましたが、本書は平成22年度において、二冊であった「緊急時連絡」と「緊急時対応」とを一冊に集約しました。

なお、法令改正に伴う改訂、年度替わりに伴う更新等を適宜行っており、本書での法令条文等は、令和6（2024）年4月1日時点の法令を基にしております。

緊急時連絡

もくじ

1. 緊急時連絡業務	3
(1) 緊急時連絡業務とは	3
(2) 緊急時連絡業務の流れ	4
(3) 連絡業務の完了	5
(4) 緊急時連絡業務のトラブル事例	6
2. 緊急情報の種類	7
(1) 電話受付による情報	7
(2) 集中監視から受信する情報	8
3. 緊急情報に対する連絡方法	10
(1) 消費者等から電話による通報を受け付けた場合の連絡方法	11
(2) 集中監視による情報を受信した場合の連絡方法	15
(3) 販売事業者及び緊急時対応保安機関への連絡方法	20
緊急時受付情報・出動要請票（電話・FAX等）例	
緊急時受信情報・出動要請票（集中監視）例	
4. 参考資料	23
(1) 消費者へ連絡が不能の場合	23
(2) 緊急時対応保安機関へ連絡が不通の場合	24
(3) 緊急時対応保安機関が不明の場合	24
消費者への緊急時連絡先の周知方法の工夫について	25
緊急時の連絡先を記載したステッカー	
留守番電話の活用	



1. 緊急時連絡業務

(1) 緊急時連絡業務とは

緊急時連絡業務とは、次のいずれかの業務

また、それらを合わせて行う業務をいいます。

緊急情報とは

- L Pガスに関わる全ての情報のうち、災害の発生又は災害に結びつく可能性のある情報を緊急情報といいます。

〈情報の発信者が誰であるかは問いません。〉



連絡業務とは

- 電話等による受付又は集中監視により受信した緊急情報を把握し、消費者及び情報発信者への適切な指示・助言を行う業務をいいます。
- 緊急出動対応が必要な場合は、緊急時対応保安機関、場合によっては消防等への出動要請を行う業務をいいます。

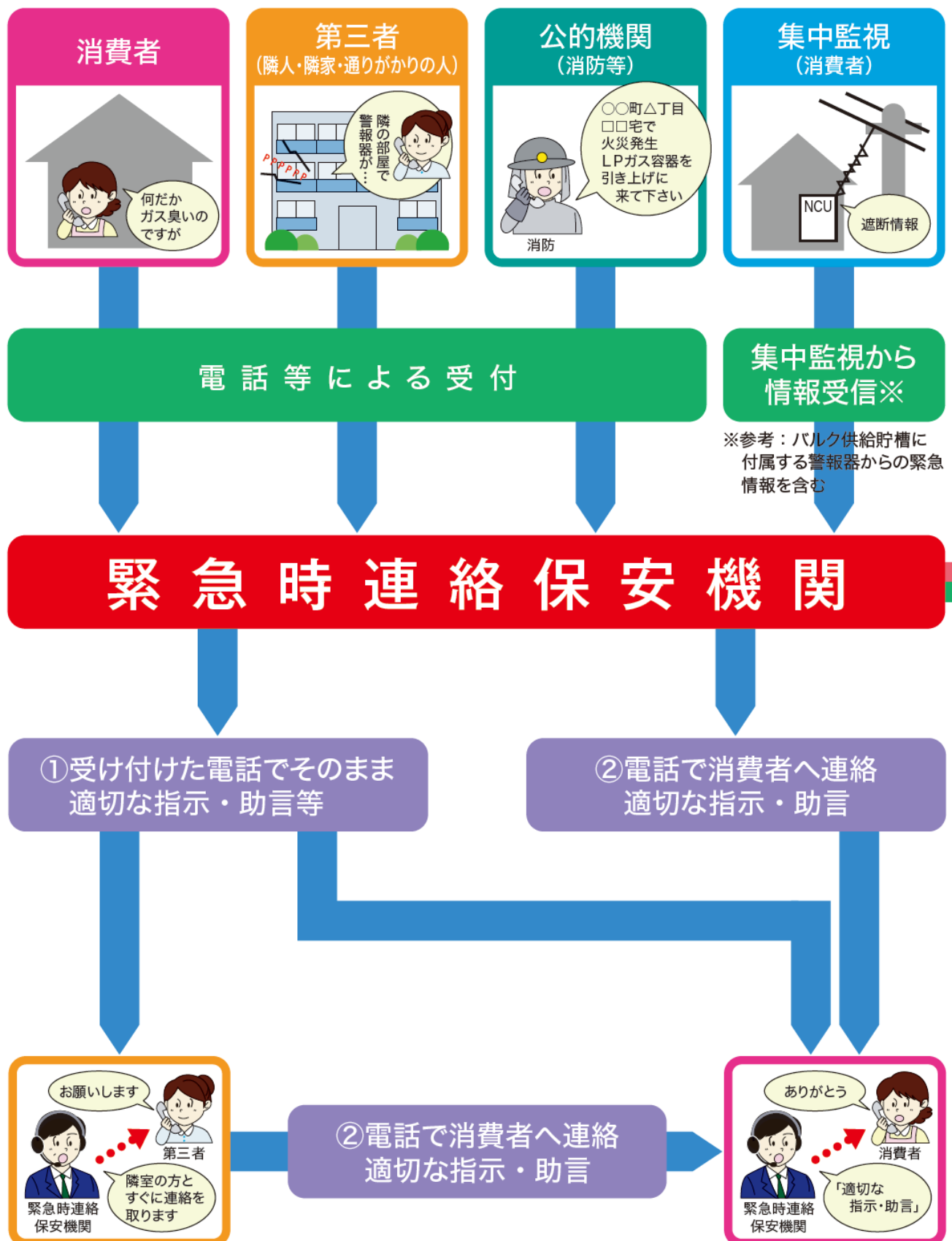


■ 緊急時連絡業務の重要性 ■

- 緊急時連絡業務は、何らかの災害が発生した場合、災害の拡大を防止するための判断・指示が要求されるなど、L Pガス保安にとって重要な業務です。
- 情報が緊急情報にあたるか、災害の拡大を防止するにはどうすればよいのかを判断し、消費者等への適切な指示・助言及び緊急時対応保安機関等へ出動を要請しなければなりません。
- 保安業務の資格者はもとより、監視員、連絡担当者にも、高度な知識と判断能力が要求されます。



(2) 緊急時連絡業務の流れ



注) 緊急情報により消費者に連絡をとり、状況を聞いたり指示を与えたりすることは、保安業務に該当します。



(3) 連絡業務の完了

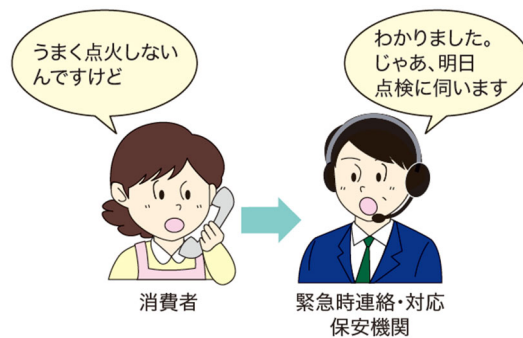
- ①、②の電話による消費者及び第三者への指示・助言にて、災害を防止できる場合は、⑤の販売事業者への情報連絡にて緊急時連絡業務は完了します。
- ③の緊急時対応保安機関への出動要請時には、電話及びFAX等を併用し緊急時対応保安機関が要請を間違いなく受信したことを確認します。
〈確認内容〉
ア. 緊急時対応保安機関受信者の氏名
イ. 要請した内容の確認
（消費者氏名・住所・災害状況・災害発生日時・拡大の恐れ状況・他への連絡の有無等）
- 緊急時対応保安機関と連絡が不通の場合、緊急時対応保安機関より早く初期対応が可能である等、災害防止に有効と考えられる時は、応急的に④、⑥に連絡し対処します。この場合は、緊急時対応保安機関以外の応急対応になります。
（注）④、⑥は保安業務外の応急対応になります。
- 緊急時対応保安機関に出動要請する必要はないが、販売事業者の改善措置が必要なものと及び緊急時連絡保安機関が行った連絡業務の内容を、⑤販売事業者へ連絡します。

(4) 緊急時連絡業務のトラブル事例

1. 「ガス器具がスムーズに点火しない」等の消費者情報を、「明日点検に伺います」とだけ伝えたために、消費者が何回も点火操作を繰り返し、火災・爆発になった。

◆ 事故の原因

保安機関として、直ちに出勤又は適切な指示・助言等（この場合、ガス器具の使用禁止指示）をしなかった。



2. 集中監視センターが、ガス器具の不完全燃焼情報を消費者から受信したが（電話受付）、委託業務以外の保安情報として放置したため、CO（一酸化炭素）中毒につながった。

◆ 事故の原因

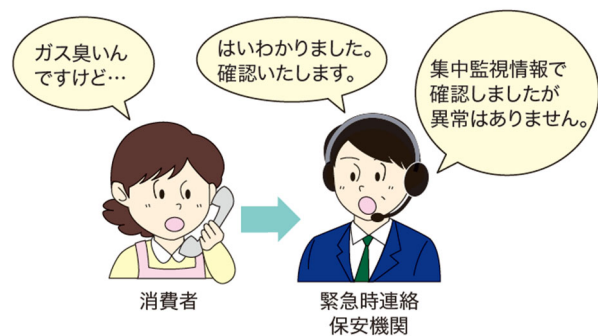
消費者へ適切な指示・助言等（この場合、ガス器具の使用禁止指示）を行わず、さらに電話受付のため集中監視センターの受託業務ではないと誤って判断し、販売事業者等へ情報連絡及び出勤依頼を怠った。



3. 消費者から「ガス臭い」との情報を受信した。マイコンメータや集中監視情報で上・下流の漏れなしを確認後安全と判断したが、隣家からのガス漏れであったため火災・爆発になった。

◆ 事故の原因

消費者宅の確認だけで異常なしと判断し、隣家等の確認を怠ったためと、さらに販売事業者等への情報連絡及び出勤依頼を怠った。



2. 緊急情報の種類

緊急時連絡保安機関に入る緊急情報は、
消費者からの電話受付、第三者からの電話受付、
集中監視により受信する情報など様々です。

(1) 電話受付による情報

緊急時連絡保安機関には、消費者からの緊急通報はもちろんのこと、隣家や隣室、消防等も含め第三者からの緊急通報など、電話による緊急情報が入ってきます。

情報の種類		通報者	通報内容（例）
火災等の情報	火災・爆発の発生	消費者	「自宅が火事です」等
		第三者	「隣家が火事です」等
		消防等	「〇〇町〇丁目の△△宅から火災が発生、至急LPガス容器を引き上げてください」等
ガス漏れ等の情報	ガス漏れの発生	消費者	「キッチンのガス栓からガスが漏れています」等
		第三者	「隣家のLPガス容器からガスが漏れています」等
	ガスの臭いがする、ガス漏れ警報器が鳴っている	消費者	「部屋の中がなんとなくガス臭いのですが」等
		第三者	「隣室のガス漏れ警報器が鳴っています」等
ガスが出ない等の情報	ガスが出ない	消費者	「ガスが出なくてガステーブルに火がつかないのですが」等
その他	異常音の発生	消費者	「ふろがまから異常音がします」等
		第三者	「隣家のLPガス容器近くから異常音がしています」等
	器具の異常	消費者	「ガステーブルの炎の色がおかしいのですが」等

- 電話で情報を受け付けた場合、通報者からの情報の収集を行い、状況を把握します。
- 通報者が第三者の場合には、消費者に電話で連絡を取り、情報の収集と状況の把握を行います。
- 状況に応じて、消費者及び通報者へ適切な指示・助言を行い、必要に応じて緊急時対応保安機関・消防等に出動の要請及び販売事業者へ連絡を行います。



参考 平成22（2010）年より、ガス警報器工業会では、「ガス漏れ警報器」を「ガス警報器」と呼称統一しています。

(2) 集中監視から受信する情報

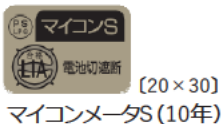
集中監視を行っている消費者からは、
電話回線を通じて保安情報が
緊急時連絡保安機関に入ってきます。

①遮断情報

(遮断情報とは、マイコンメータ等によりガスを遮断したとの情報)

マイコンメータの表示	原 因	遮断種別 (センター画面またはプリント表示例)
	・ゴム管が外れた ・ガス栓の誤開放 ・多数のガス器具を同時に使用した	合計・増加流量オーバー遮断
	・ガス器具の消し忘れ ・同一器具の長時間使用	継続使用時間オーバー遮断
	・配管のガス圧力が低下した ・ガス切れ	圧 力 低 下 遮 断
	・ガス使用中に震度5以上の地震が発生した ・ガス漏れ警報器が作動した (ガス漏れ警報器を連動した場合) ・CO警報器が作動した (CO警報器を連動した場合)	感 震 器 作 動 遮 断
		ガス漏れ警報器作動遮断
		C O 警 報 器 作 動 遮 断
	※新マイコンメータ 電池電圧低下警告表示後、更に40日後 に電池電圧低下遮断	電 池 電 圧 低 下 遮 断

※新マイコンメータとは、電池電圧が低下した場合に遮断する規格に合格したもの
(平成13年6月以降は全マイコンメータが対応)

新型メーター		旧型メーター	
--------	---	--------	---

○マイコンメータ等からの遮断情報を受信した場合は、その情報の種類により状況を把握した上で、消費者へ電話で連絡を行います。

○消費者に集中監視により情報が入ったことを伝え、状況を確認します。

○状況に応じて消費者へ適切な指示・助言を行い、必要に応じて緊急時対応保安機関・消防等に出動の要請及び販売事業者へ連絡を行います。

②警告情報

マイコンメータの表示	原 因	警告種別 (センター画面またはプリント表示例)
表示なし	・継続使用時間オーバー遮断を行う 前の予告通知	5 分 前 予 告
	・微少なガス漏れが発生している (メーターの上流または下流)	圧力式微少漏洩警告
	・微少なガス漏れが発生している (メーターの下流)	流量式微少漏洩警告
	・調整器に異常がある	調整圧・閉塞圧異常警告
	・メーターの電池電圧が低下している	電池電圧低下警告
	・ガス漏れ警報器の電源プラグ抜け	ガス漏れ警報器 プラグ抜け警告

○集中監視システムからの5分前予告・ガス漏れ警報器プラグ抜け警告の警告情報を受信した場合は、その情報の種類により状況を想定した上で、消費者へ電話で連絡を行い販売事業者へも連絡します。

○圧力式微少漏洩警告、流量式微少漏洩警告、調整圧・閉塞圧異常警告、電池電圧低下警告の警告情報は、警告情報を販売事業者へ連絡します。

③集中監視センターからの遮断及び復帰

センターからの操作を行った場合のメーター表示などは下記の通りです。

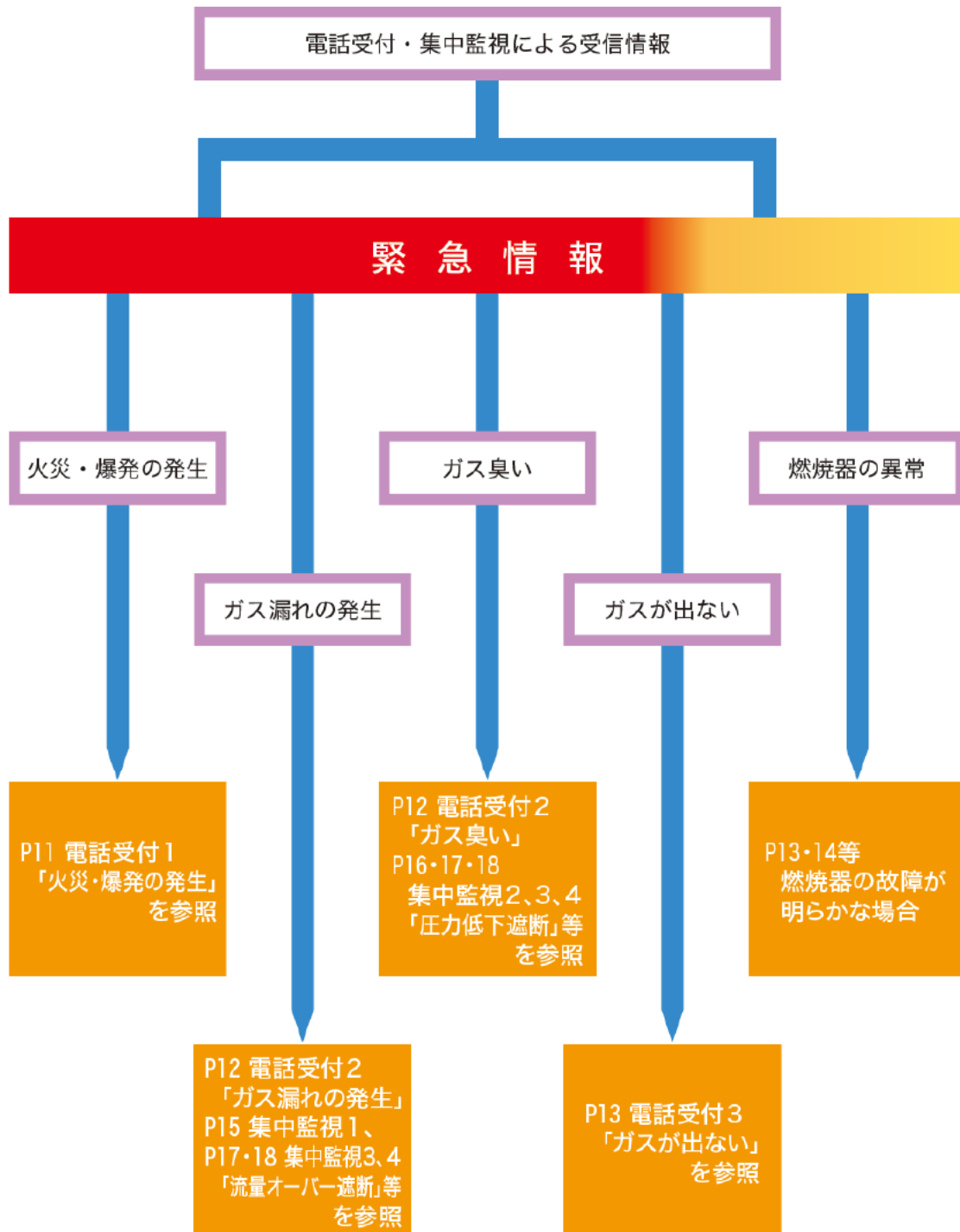
センターでの操作	メーター表示	操作結果
センター遮断		遮断した
		遮断不良※
センター復帰	遮断の表示が消える	開栓した
	遮断の表示が前回の まま表示される	開栓不良※

※再度センター遮断、センター復帰を行っても、正常に遮断または開栓しない場合は、販売事業者へ出動要請。

3. 緊急情報に対する連絡方法

緊急情報には、緊急性を要するものと放置をしておく災害に結びつくものに大別されます。電話受付及び集中監視を図にすると次のようになります。

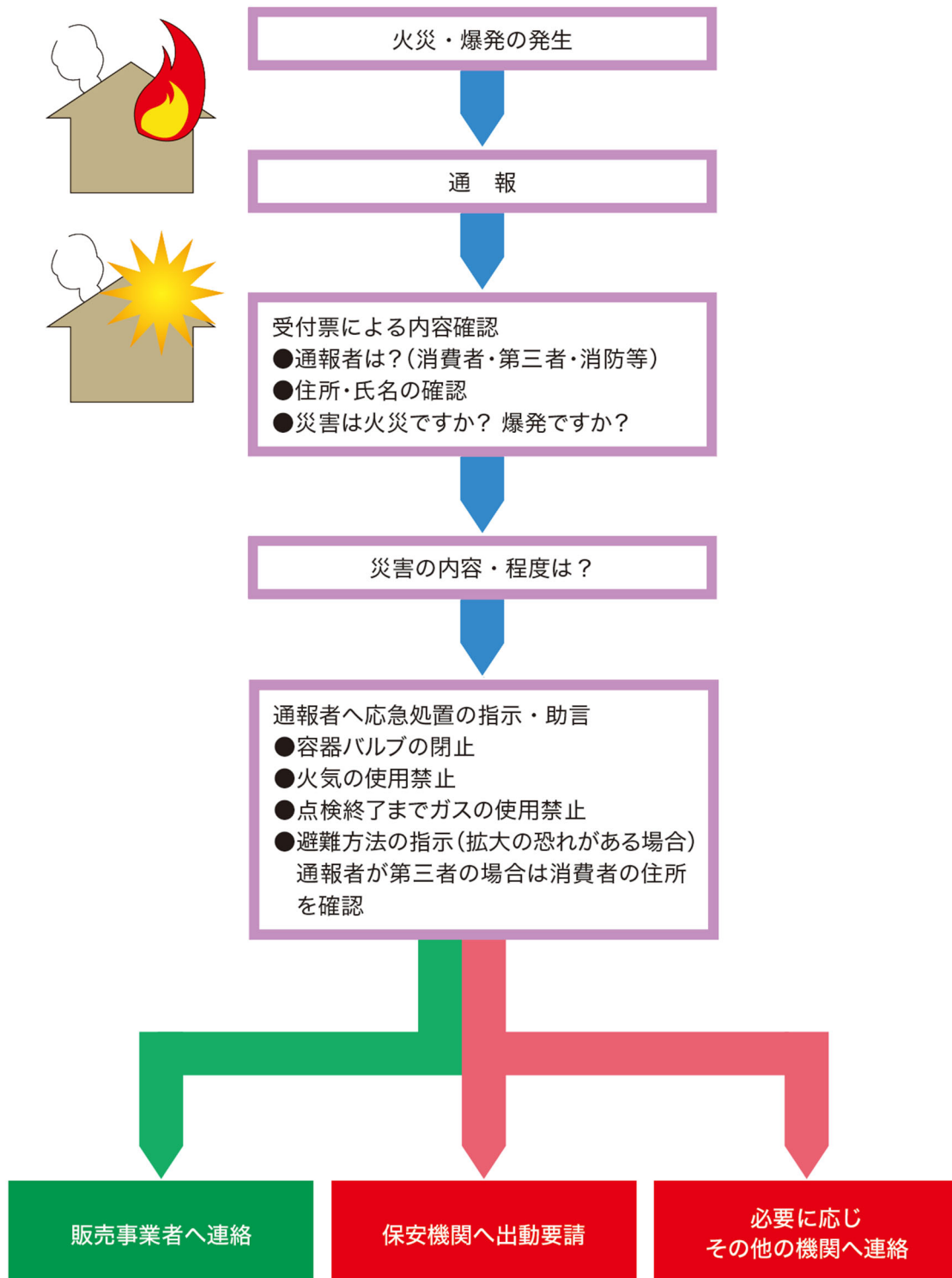
緊急時連絡保安機関は、緊急性の有無の判断が災害を未然に防止する最重要項目になります。



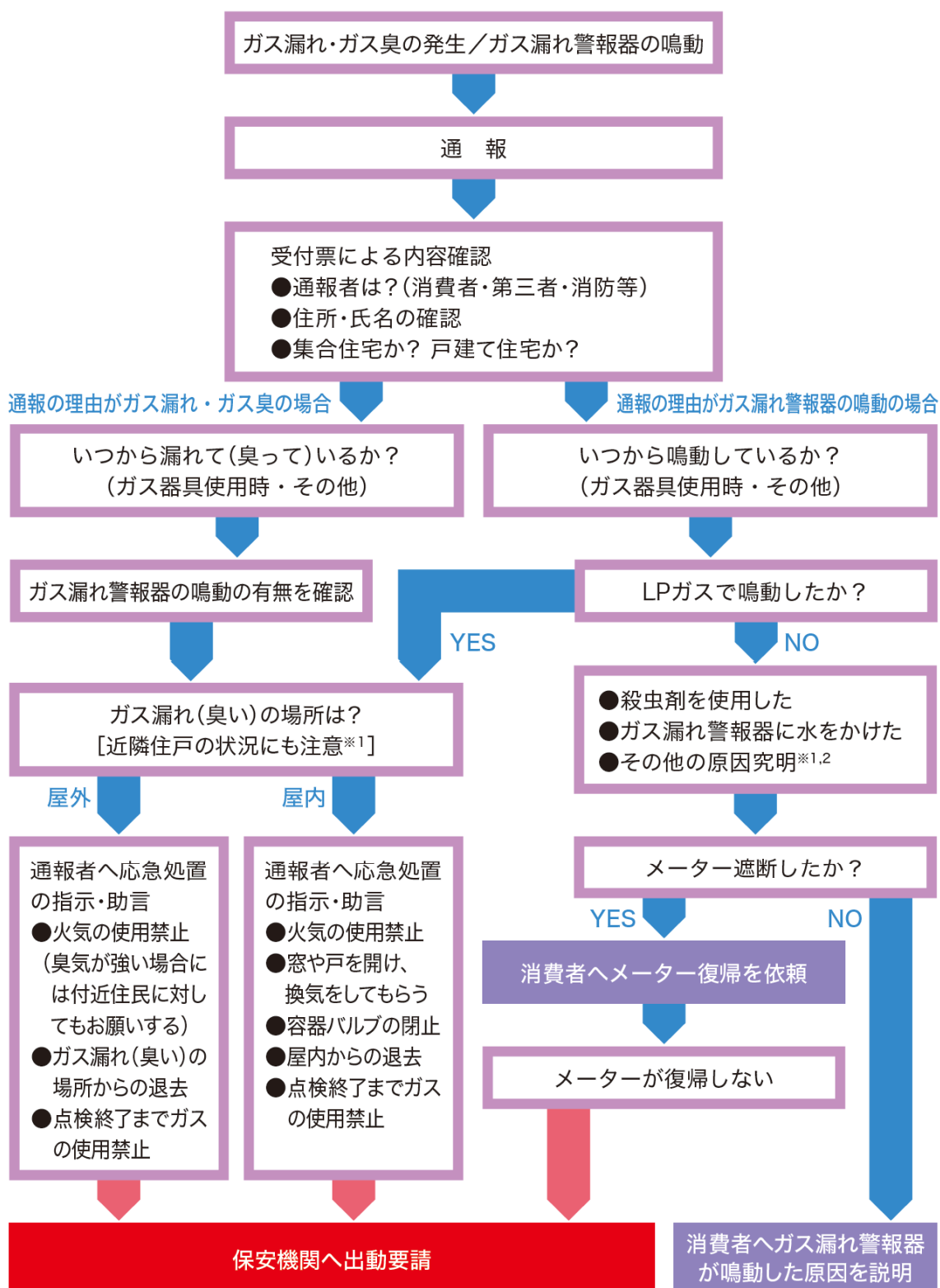
(1) 消費者等から電話による通報を受け付けた場合の連絡方法

消費者及び第三者から電話による通報を受け付けた場合は、その通報内容に応じた適切な指示・助言を行い、必要に応じて緊急時対応保安機関等へ出動要請、販売事業者へ連絡等を行います。

電話受付 1 — 火災・爆発の発生



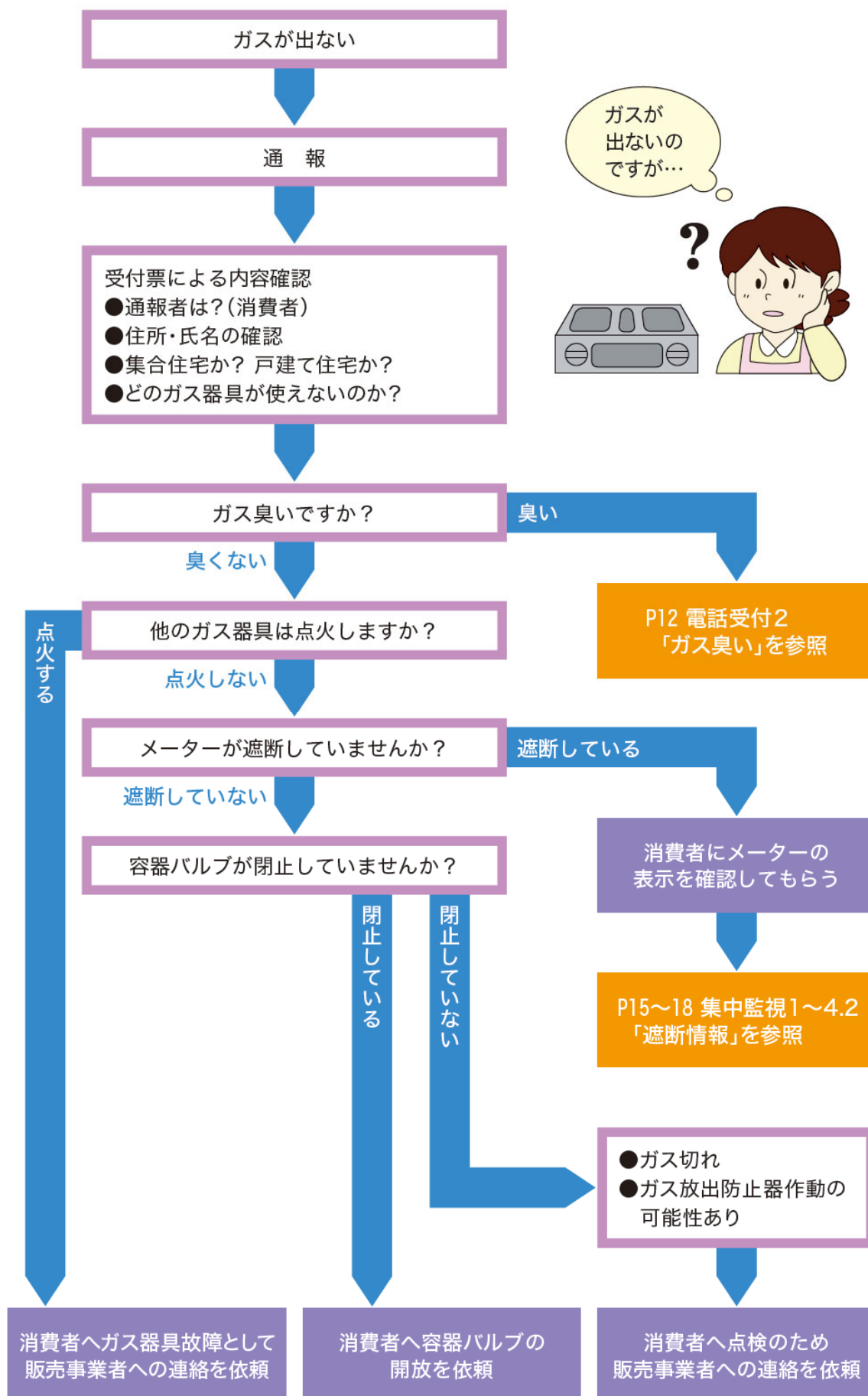
電話受付 2 — ガス漏れ、ガス臭い、ガス漏れ警報器が鳴動している



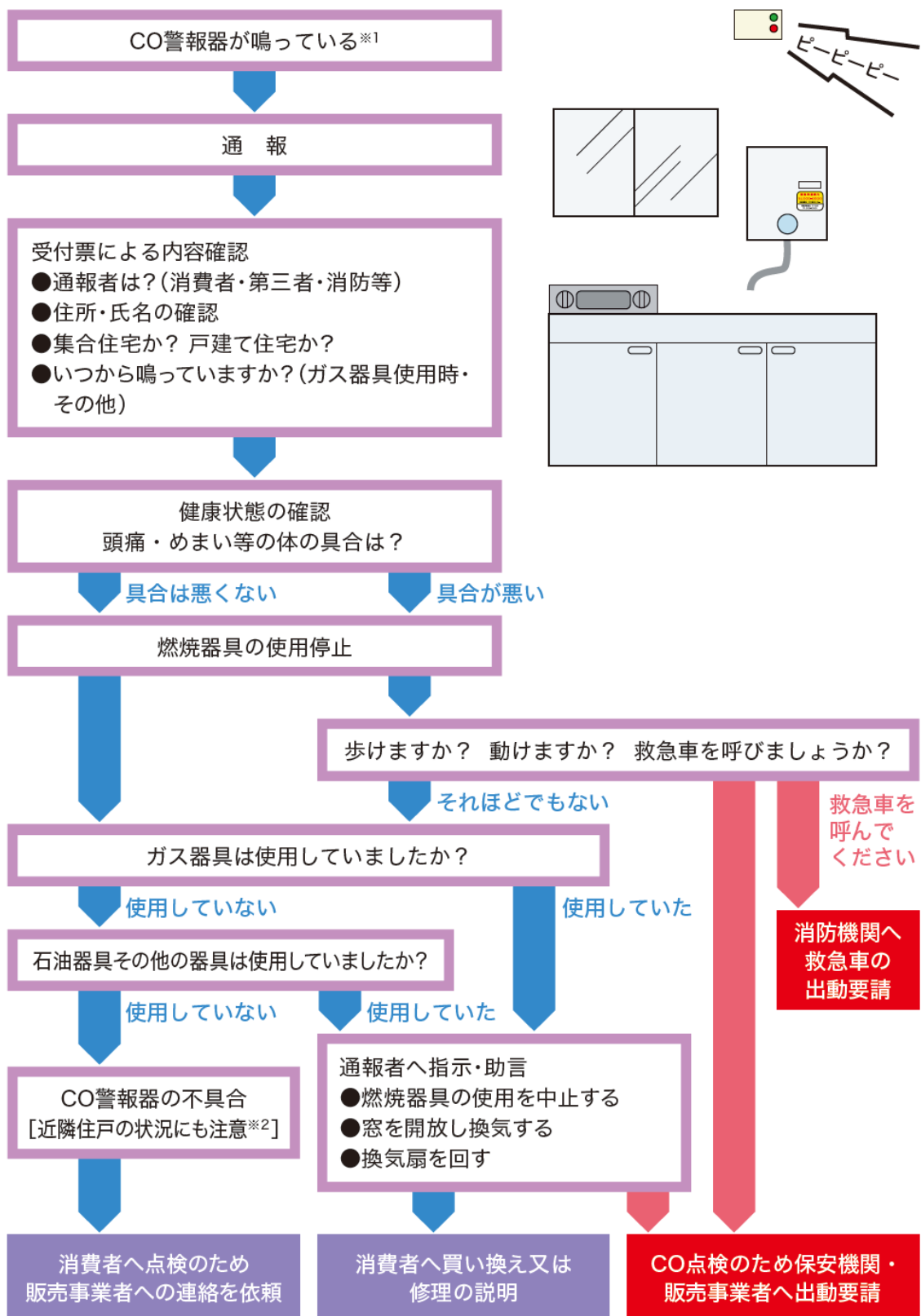
※ 1：集合住宅では、排気ダクト、排水口、開放された窓等を通じて、隣接住戸又は階上住戸から漏れたLPガス等が当該住戸に流入する可能性が、また、積雪地の雪害発生時や住宅密集地では、近隣住戸から漏れたガスが床下換気口から流入する可能性が各々あります。

※ 2：ガス漏れ警報器はCOを検知する設計はされていませんが、極端な酸素不足でLPガスが正常に燃焼しない場合は、排ガスにCOと併せ未燃ガス等が含まれるため、この未燃ガスをガス漏れ警報器が検知し、鳴動する場合があります。また、階下が車庫の場合、アイドリング中の車両の排ガスが流入し、排ガスに含まれる成分（例えば、ハイドロカーボン等）によってガス漏れ警報器が鳴動した事例がありました。（最新の警報器による事例は、確認されていません。）

電話受付3ーガスが出ない



電話受付 4 — CO警報器が鳴っている



※1：CO警報器の鳴動にはタイムラグがあります。

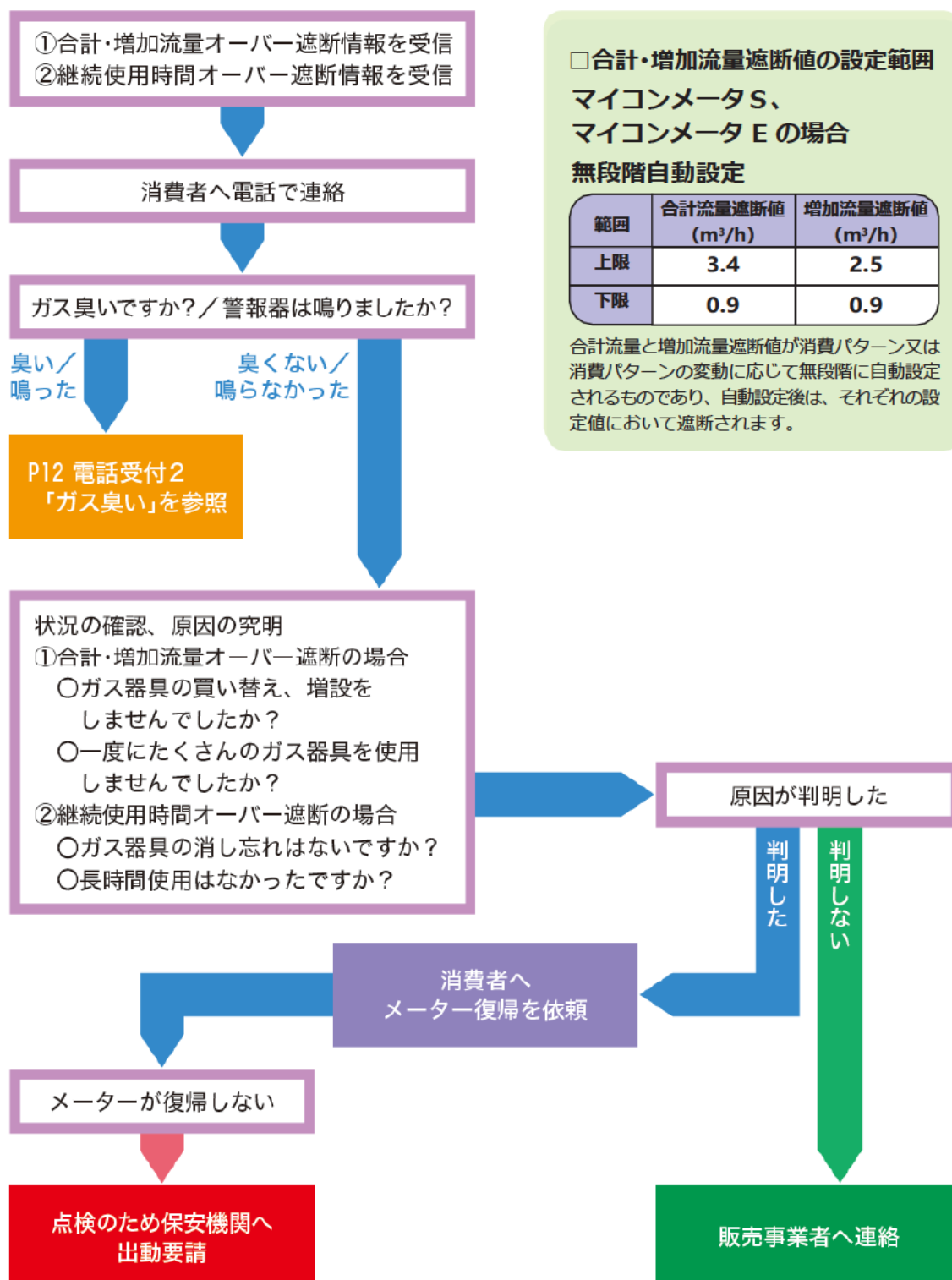
※2：集合住宅では、排気ダクト、排水口、開放された窓等を通じて、隣接住戸又は階下住戸からCOが当該住戸に流入する可能性があります。

また、階下が車庫の場合、アイドリング中の車両の排ガスが流入し、排ガスに含まれる成分（例えば、ハイドロカーボン等）によってCO警報器が鳴動した事例がありました。（最新の警報器による事例は、確認されていません。）

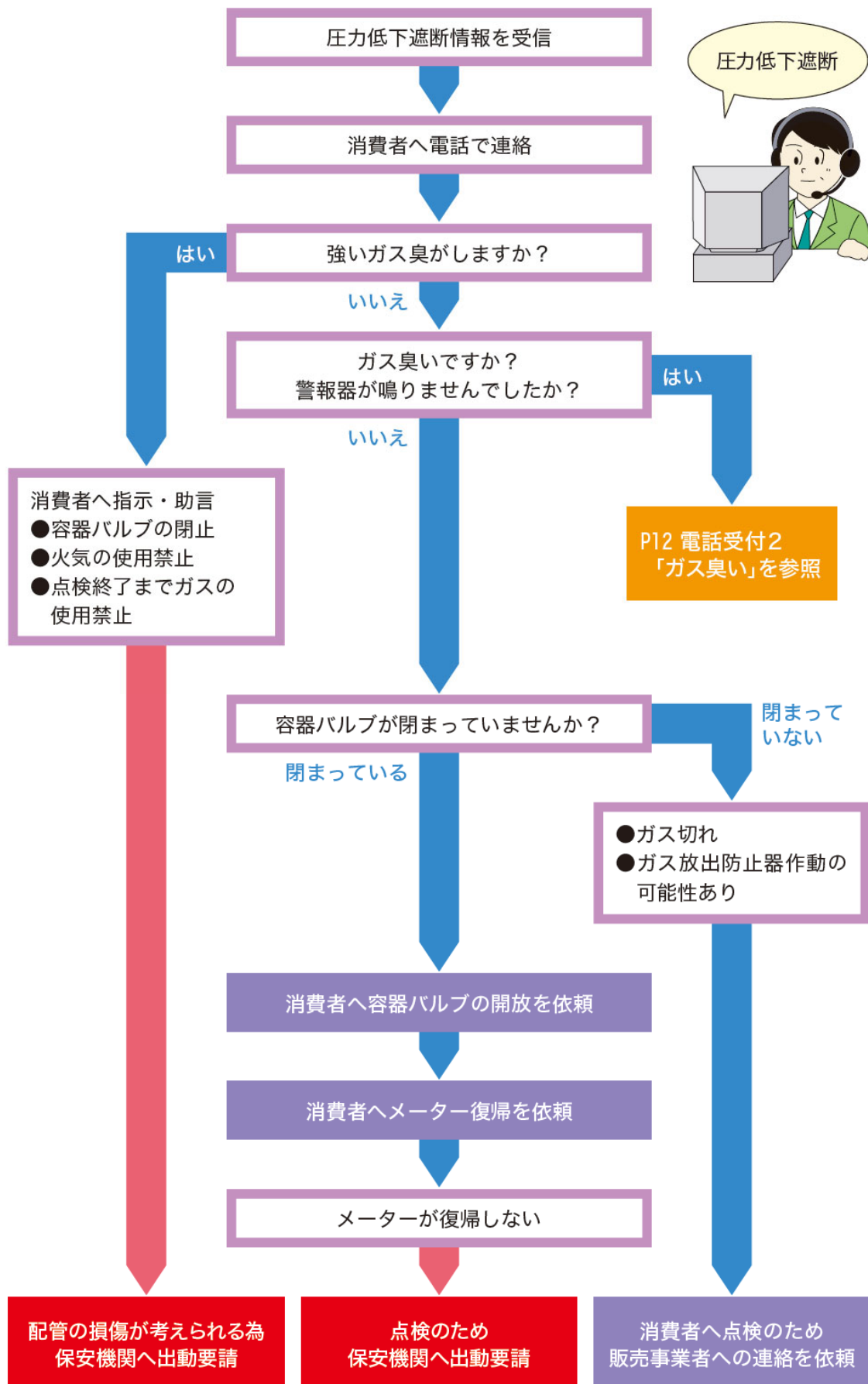
(2) 集中監視による情報を受信した場合の連絡方法

集中監視による情報を受信した場合は、消費者に電話で連絡を取り状況を確認し適切な指示・助言を行うと共に、必要に応じて緊急時対応保安機関等へ出動要請、販売事業者へ連絡等を行います。

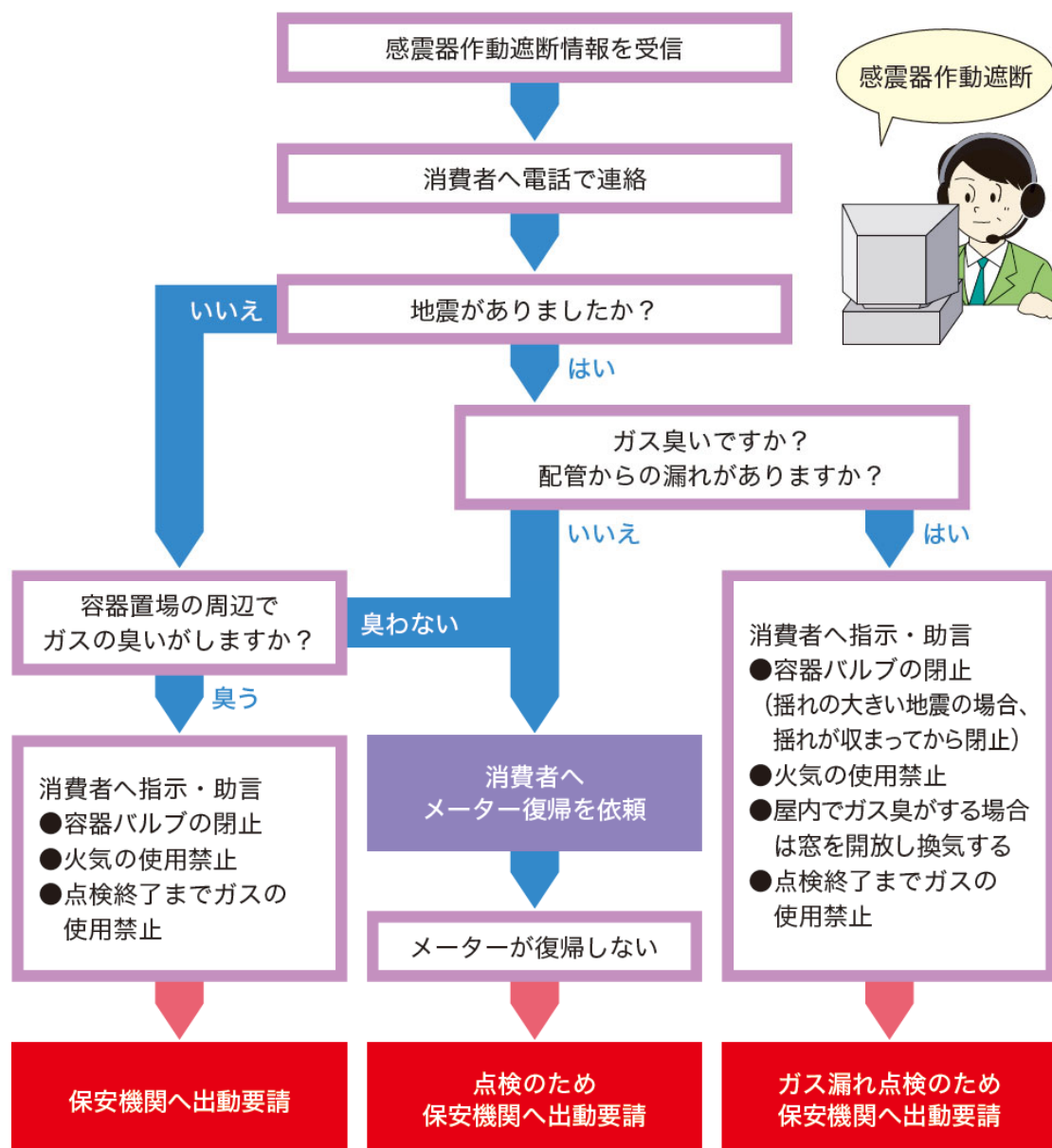
集中監視 1 — 合計・増加流量オーバー遮断、継続使用时间オーバー遮断



集中監視 2 — 圧力低下遮断



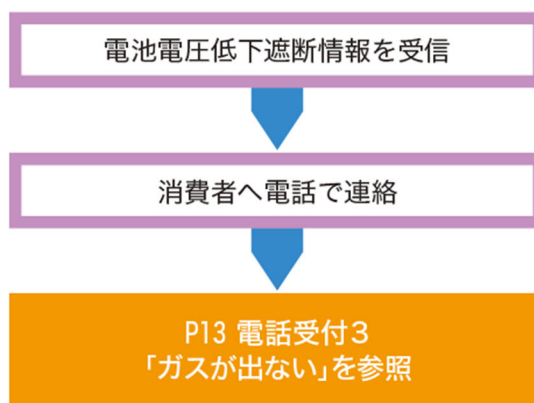
集中監視 3 — 感震器作動遮断



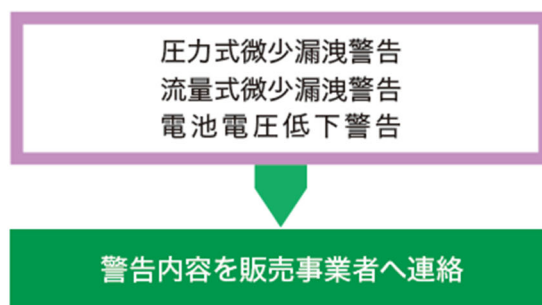
集中監視 4.1 — ガス漏れ警報器・CO警報器作動遮断



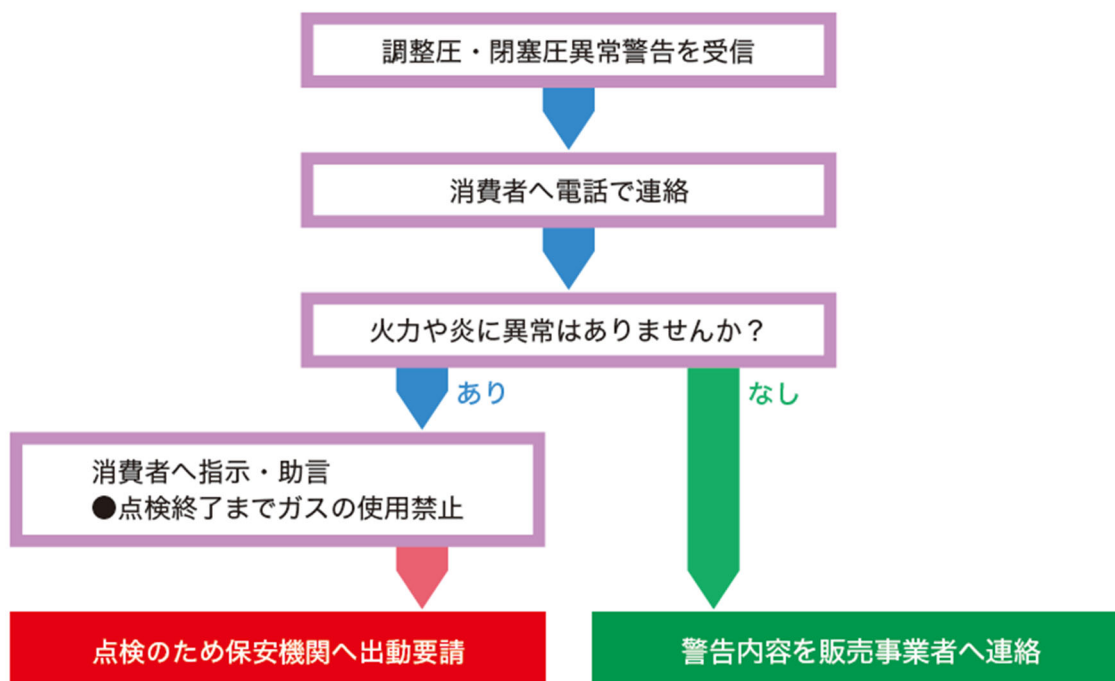
集中監視 4.2 — 電池電圧低下遮断



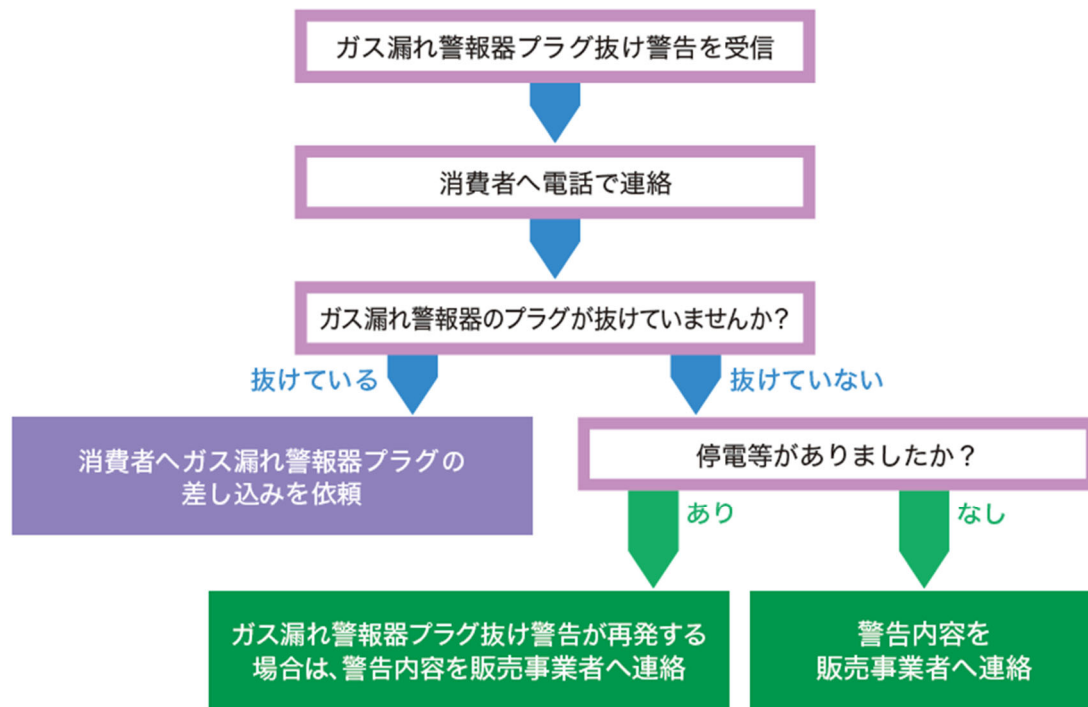
集中監視 5 — 圧力式微小漏洩警告、流量式微小漏洩警告、電池電圧低下警告



集中監視 6 — 調整圧・閉塞圧異常警告



集中監視 7ー ガス漏れ警報器プラグ抜け警告



(3) 販売事業者及び緊急時対応保安機関への連絡方法

① 緊急出動が必要な場合

緊急出動の要請は、緊急時対応保安機関に対し電話で出動要請を行うとともに、緊急連絡の受付及び対応の状況を記載した緊急時受付票等をFAX等で送信します。販売事業者には、緊急時対応保安機関への要請内容と販売事業者が行わなければならない措置を指示します。

② 緊急出動を必要としない場合

緊急出動を必要としない場合は、販売事業者に対し電話又はFAX等で緊急連絡の結果報告を行います。

緊急時受付情報・出動要請票(電話・FAX等) 例

緊急時受付情報・出動要請票 (電話・FAX等)

■ 受付日時： 年 月 日 時 分		■ 受付者：	
■ 消費者(コード)：		■ TEL： - -	
■ 住所：		■ 販売事業者：	
■ 通報者： ☐ 消費者 ☐ 第三者 ☐ 販売事業者 ☐ 消防 ☐ 警察 ☐ () (備考：)			
〈消費者確認事項〉 ■ 受付内容： ☐ 火災 ☐ 爆発 ☐ ガス漏れ ☐ ガス臭 ☐ 不着火 ☐ 圧力異常 ☐ CO検知 ☐ ()			
■ 臭気の程度： ☐ 音をたててガスが漏れている ☐ 広範囲に臭い ☐ 非常に臭い ☐ やや臭い ☐ 時々臭い		■ 臭気の場所： ☐ 屋外 ☐ 容器の近く ☐ 近隣住宅付近 ☐ 排水溝付近 ☐ 屋内 ☐ 台所 ☐ 風呂場 ☐ 床下 ☐ ()	
■ 警報器： ☐ あり (☐ 鳴り続けている ☐ 鳴って止まった ☐ 鳴っていない) ☐ なし ☐ 隣家で鳴っている			
■ 警報音を聞いた時刻： 時 分頃			
■ メーター： ☐ ガスを使っていないのにメーターが動いた			
■ ガスが着火しない： ☐ 全部の器具 ☐ ガス切れ ☐ マイコン作動遮断 ☐ 過流防止弁作動 ☐ ()		■ ガス圧力の異常： ☐ 炎がとぶ ☐ 赤火 ☐ ()	
☐ 一部の器具 ☐ ガステーブル ☐ 給湯器 ☐ 湯沸器 ☐ ()			
〈消費者へ指示・助言事項〉 ☐ 火気の使用禁止 ☐ ガスの使用禁止 ☐ 窓・ドアを開けての換気 ☐ ガス漏れ付近からの退去 ☐ 容器バルブの閉止			

出動要請票

■ 発信日時： 年 月 日 時 分	
■ 発信者： ☐ 緊急時連絡保安機関： ☐ TEL： - - ☐ 連絡担当者：	
■ 電話連絡で確認した緊急時対応保安機関： ☐ 受信者： ☐ 緊急時対応保安機関：	
■ 出動要請にあたっての特記事項：	

緊急時受信情報・出動要請票(集中監視) 例

緊急時受信情報・出動要請票 (集中監視)

■ 受信日時： 年 月 日 時 分	■ 受信者：
■ 消費者(コード)：	■ TEL： - -
■ 住所：	■ 販売事業者：
■ 受信保安情報： ☐ 合計流量オーバー遮断 ☐ 5分前予告 ☐ システム遮断 ☐ 増加流量オーバー遮断 ☐ 圧力式微小漏洩警告 ☐ NCU電池切れ ☐ 継続使用時間オーバー遮断 ☐ 流量式微小漏洩警告 ☐ 警報器未接続検知 ☐ 圧力低下遮断 ☐ 調整圧異常警告 ☐ 残量警告 ☐ 感震器作動遮断 ☐ 閉塞圧異常警告 ☐ 容器交換 ☐ ガス漏れ警報器作動遮断 ☐ 電池電圧低下警告 ☐ 自動切替装置作動 ☐ CO警報器作動遮断 ☐ ガス漏れ警報器プラグ抜け警告 ☐ テスト遮断 ☐ メーター電池切れ遮断 ☐ ()	

〈消費者確認事項〉

■ 確認内容：☐ 火災 ☐ 爆発 ☐ ガス漏れ ☐ ガス臭 ☐ 不着火 ☐ 圧力異常 ☐ CO検知 ☐ ()

■ 臭気の程度：

- ☐ 音をたててガスが漏れている
☐ 広範囲に臭い
☐ 非常に臭い
☐ やや臭い
☐ 時々臭い

■ 臭気の場所：

- ☐ 屋外 ☐ 容器の近く
☐ 近隣住宅付近
☐ 排水溝付近
☐ 屋内 ☐ 台所
☐ 風呂場
☐ 床下
☐ ()

■ 警報器：☐ あり (☐ 鳴り続けている ☐ 鳴って止まった ☐ 鳴っていない) ☐ なし ☐ 隣家で鳴っている

■ 警報音を聞いた時刻： 時 分頃

■ メーター：☐ ガスを使っていないのにメーターが動いた

■ ガスが着火しない：

- | | |
|--|---|
| ☐ 全部の器具
☐ ガス切れ
☐ マイコン作動遮断
☐ 過流防止弁作動
☐ () | ☐ 一部の器具
☐ ガステーブル
☐ 給湯器
☐ 湯沸器
☐ () |
|--|---|

■ ガス圧力の異常：

- ☐ 炎がとぶ
☐ 赤火
☐ ()

〈消費者へ指示・助言事項〉

- ☐ 火気の使用禁止 ☐ ガスの使用禁止 ☐ 窓・ドアを開けての換気
☐ ガス漏れ付近からの退去 ☐ 容器バルブの閉止

出動要請票

■ 発信日時： 年 月 日 時 分
■ 発信者： ☐ 緊急時連絡保安機関： ☐ TEL： - - ☐ 監視員：
■ 電話連絡で確認した緊急時対応保安機関： ☐ 受信者： ☐ 緊急時対応保安機関：
■ 出動要請にあたっての特記事項：

4.

参考資料（連絡不能時の対応）

(1) 消費者へ連絡が不能の場合

① 集中監視センターから消費者へ連絡が不能の場合

集中監視システムによる緊急情報を受信した場合、消費者に対し電話で連絡を行いますが、何らかの要因で連絡が不能の場合も考えられます。

□ 消費者へ連絡が不能の場合の例

- ・留守や電話が不通の場合
- ・子供、高齢者、外国人等で要領を得ない場合
- ・集合住宅を一電話回線で集中監視し、消費者に電話がない場合

■ 消費者へ連絡が不能の場合の対応例

- 緊急出動を必要とする緊急情報の場合
 - ・緊急時対応保安機関に連絡し、緊急出動の要請を行います
 - ・情報の種類によっては、消防又は警察等に対し協力要請を行います
- 緊急出動を必要としない緊急情報の場合
 - ・販売事業者へ連絡し、状況の報告と措置の依頼をします

② 消費者からの電話が子供等で要領を得ない場合

消費者から電話で緊急情報を受けた場合、その電話で状況の確認等を行いますが、通報者が子供や高齢者、外国人等で適切な指示・助言を行おうにも要領を得ない場合も考えられます。また、通報者が緊急時連絡保安業務受託外消費者の場合もあります。

■ 保安連絡業務の受託消費者の場合の対応例

「①集中監視センターから消費者へ連絡が不能の場合」の対応に準じます。

■ 保安連絡業務の受託外消費者の場合の対応例

- 緊急出動を必要とする緊急情報の場合
 - ・消防、地域防災機関に出動要請を行います
- 緊急出動を必要としない緊急情報の場合
 - ・できるだけ早く内容の確認ができる者と連絡をとり、販売事業者への連絡を依頼します

③ 第三者から電話で通報を受けた場合

第三者から電話で緊急情報を受けた場合も、消費者に対し電話で連絡を行いますが、消費者が緊急時連絡保安業務受託消費者の場合と受託外消費者の場合とで、その対応も異なります。

■ 消費者が受託消費者の場合の対応例

「①集中監視センターから消費者へ連絡が不能の場合」の対応に準じます。

■ 消費者が受託外消費者の場合の対応例

- 緊急出動を必要とする緊急情報の場合
 - ・消防、地域防災機関に出動要請を行います
- 緊急出動を必要としない緊急情報の場合
 - ・通報者 → 消費者 → 販売事業者への連絡を依頼します

(2) 緊急時対応保安機関へ連絡が不通の場合

緊急時対応保安機関へ連絡を行う際、何らかの要因で連絡が不通の場合も考えられます。

□ 緊急時対応保安機関へ連絡が不通の場合の例

- ・ 他と通話中の場合
- ・ 電話が不通の場合

■ 緊急時対応保安機関へ連絡が不通の場合の対応例

- 特に緊急を要する場合
 - ・ 消防、地域防災機関に出動要請を行います
- その他の場合
 - ・ 再度緊急時対応保安機関へ連絡を繰り返します

(3) 緊急時対応保安機関が不明の場合

消費者及び第三者から電話で緊急情報を受け、緊急出動を要すると判断された場合、通常は緊急時対応保安機関に連絡し緊急出動の要請を行います。緊急時対応保安機関が不明の場合なども考えられます。

□ 緊急時対応保安機関が不明の場合の例

- ・ 緊急時連絡業務受託外消費者からの電話の場合
- ・ 第三者からの電話の場合

※いずれの場合も緊急時連絡保安機関が不明のために、容器に明示されている電話番号に電話したという場合などが考えられます。

■ 消費者からの連絡の対応例

- 緊急時対応保安機関が不明の場合
 - ・ 消費者に販売事業者を確認し、連絡します
 - ・ 販売事業者が緊急時対応保安機関を確認し、連絡します
- 販売事業者も不明の場合
 - ・ 緊急出動を要する場合は、消防、地域防災機関に出動要請をします

■ 第三者からの連絡の対応例

- 消費者、販売事業者がわかった場合
 - ・ 販売事業者に連絡します
- 消費者、販売事業者が不明の場合
 - ・ 緊急出動を要する場合は、消防、地域防災機関に出動要請をします

消費者への緊急時連絡先の 周知方法の工夫について

販売事業者が緊急時連絡の保安業務を委託している場合、緊急時にどこへ連絡をすればよいのか把握していない消費者もいると考えられます。

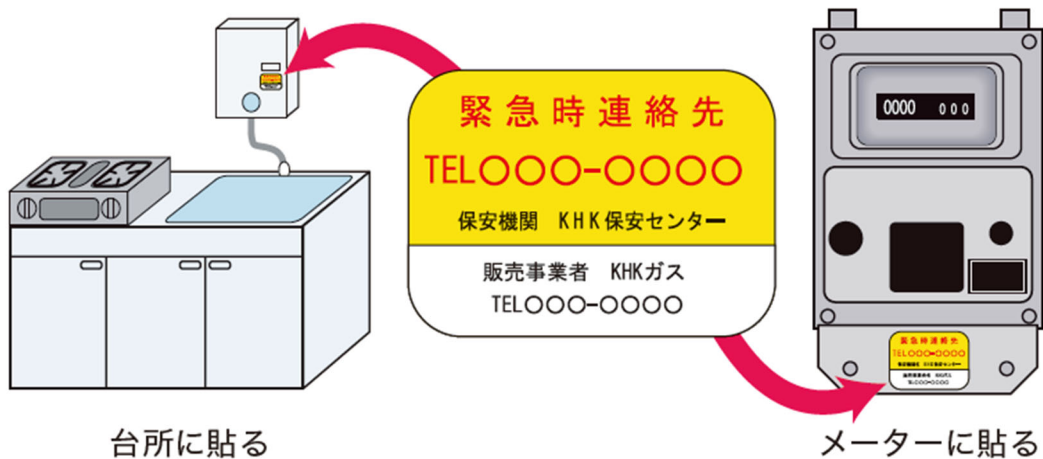
また、消費者が緊急時連絡保安機関を充分認識していない場合もあるでしょう。

そこで、緊急時の連絡先を消費者に常に周知することを緊急時連絡保安機関としては、心がけなければなりません。

緊急時の連絡先を記載したステッカー

緊急時の連絡先として、緊急時連絡保安機関名と販売事業者名併記のステッカーを作成し、周知することが望ましい。

■ ステッカー（例）



携帯電話・留守番電話の活用

緊急時連絡業務を保安機関に委託している販売事業者であって、かつ、上記の工夫をしている場合であっても、留守をする場合、携帯電話への転送、留守番電話に緊急時連絡先を入れる等の措置が望ましい。

■ 留守番電話



緊急時対応

もくじ

1. 緊急時対応の責務と体系	28
2. 出動要請を受けたら	30
3. 出動判断基準	31
4. 出動体制	32
(1) 協力要請	34
(2) 工具・機器類	35
5. 緊急出動にあたって	36
(1) 現場状況の把握等	38
(2) 安全の確保	40
(3) 建物への進入と警戒区域の設定	42
6. 供給停止と漏えい調査	44
7. 応急措置及び措置後の対応	46
(1) 天災等	48
(2) 連絡	49
(3) 記録	50
8. 教育と訓練	52
9. キャンピングカー等の30分ルール見直し	53



実務解説

解説は
私たちにお任せ
ください！



ポイント解説

1. 緊急時対応の責務と体系

緊急時対応を
行う保安機関の
責務をよく
理解しよう！



緊急時対応とは

災害の発生するおそれ又は災害の発生に対し、
災害防止又は災害の拡大防止のための措置を行うことです。

LPガスの供給においては、ガスの漏えいをはじめ、さまざまな緊急事態が発生する可能性があります。この事態に対し、災害の防止又は発生した災害の拡大防止を図るために行う措置業務を緊急時対応といいます。

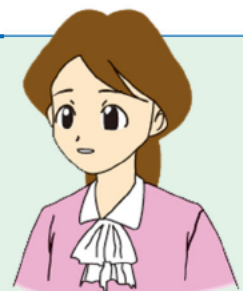
なお、質量により販売した液化石油ガスを屋外において移動して使用される消費設備により消費する一般消費者等が、消費設備から液化石油ガスの漏えいが生じている場合に容器バルブを閉止するといった緊急時の必要な措置が行えるよう、所定の知識等を習得するための講習（質量販売緊急時対応講習）を修了した上で、緊急時に必要な措置を自ら行うことについてLPガスの販売契約を締結したLPガス販売事業者の確認を受けた場合の当該一般消費者等は、緊急時対応の対象から除かれます。詳細はp.53（キャンピングカー等の30分ルール見直し（液化石油ガス法 保安業務告示・通達改正））をご覧ください。

緊急時対応の責務

緊急時対応を実施する保安機関は、災害防止又は災害の拡大防止の措置を迅速かつ的確に行い、その内容及び結果に責任を負います。

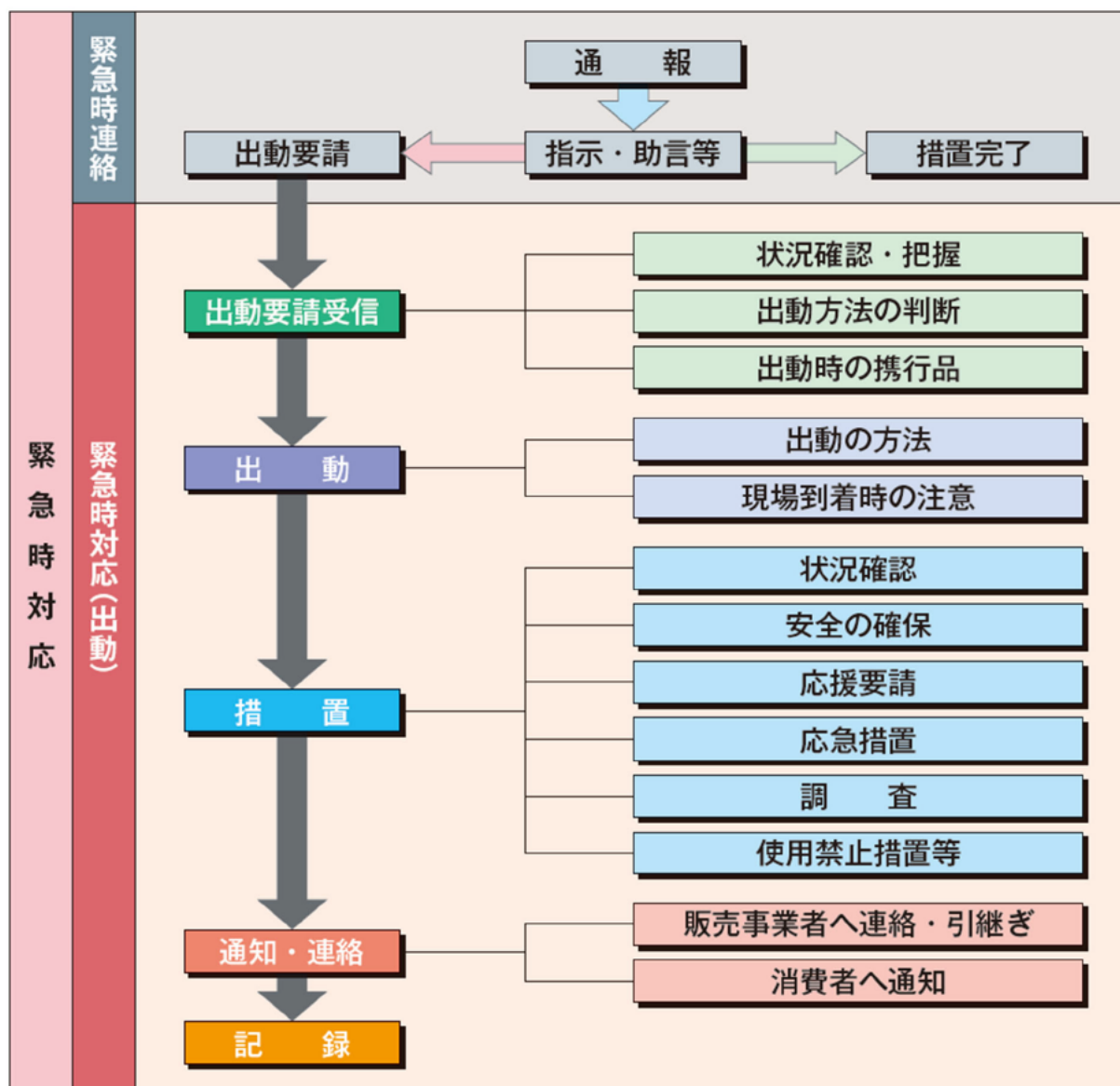
販売事業者の責務とは…

販売事業者には、緊急時対応を他の保安機関に委託していても、保安業務とは別にLPガスを安全に供給する責務があります。従って、消費者・消防等から緊急事態を知らせる通報があった場合、あるいは自らが緊急事態を知った場合は、緊急時対応の保安機関に連絡するとともに出動して措置を行います。



業務の体系

緊急時対応は、一般的に下図に記載した業務体系ですが、ここでは緊急時連絡を除く緊急時対応（出動）について解説します。



緊急時対応Q & A

Q：緊急時対応の保安機関の認定を受けていない販売事業者は消費者から通報が入ったら？

A：その場合は、次の順序で行動してください。

- ① 消費者に容器バルブ閉止等の協力を要請します。
- ② 保安機関に出動を要請します。
- ③ 販売事業者自身も速やかに現場へ出動します。
- ④ 現場で消費者又は出動した保安機関の要員が行った措置の結果を確認します。また必要によっては自分で措置を行う場合もあります。

2. 出動要請を受けたら

出動要請を
受けたら、
内容を的確に把握
できるように
確認事項を
決めておこう。



状況確認の方法

保安機関のメンバーとして緊急出動の要請を受けたら、まず最初にすべきことが状況の確認です。そこで受信者は可能なかぎり正確な情報を聞きだして、現場状況が災害につながるものか、すでに災害が発生しているのかを把握し、適切な要員の編成等を判断します。

①緊急時連絡を行う保安機関からFAX等で送られてきた出動要請の内容を確認します。

②販売事業者又は通報者からの要請は、あらかじめ決めた項目に従って状況を確認します。

確認すべき事項

●誰からの連絡か

●現場はどこか

●どんな状況か

- | | |
|-----------------|-----------|
| ●臭いの場所は | ●臭いの程度は |
| ●警報器は鳴っているか | ●どこに出動するか |
| ●通報者はどんな措置を行ったか | |
| ●災害発生の有無は | ●その他 |



緊急出動の判断

出動要請について状況確認ができれば、早急に編成等の判断をします。出動要請受信者の判断は、現場措置の優劣を決定づける要因となるので、受信時の確認は冷静・正確に行うことがキーポイントです。

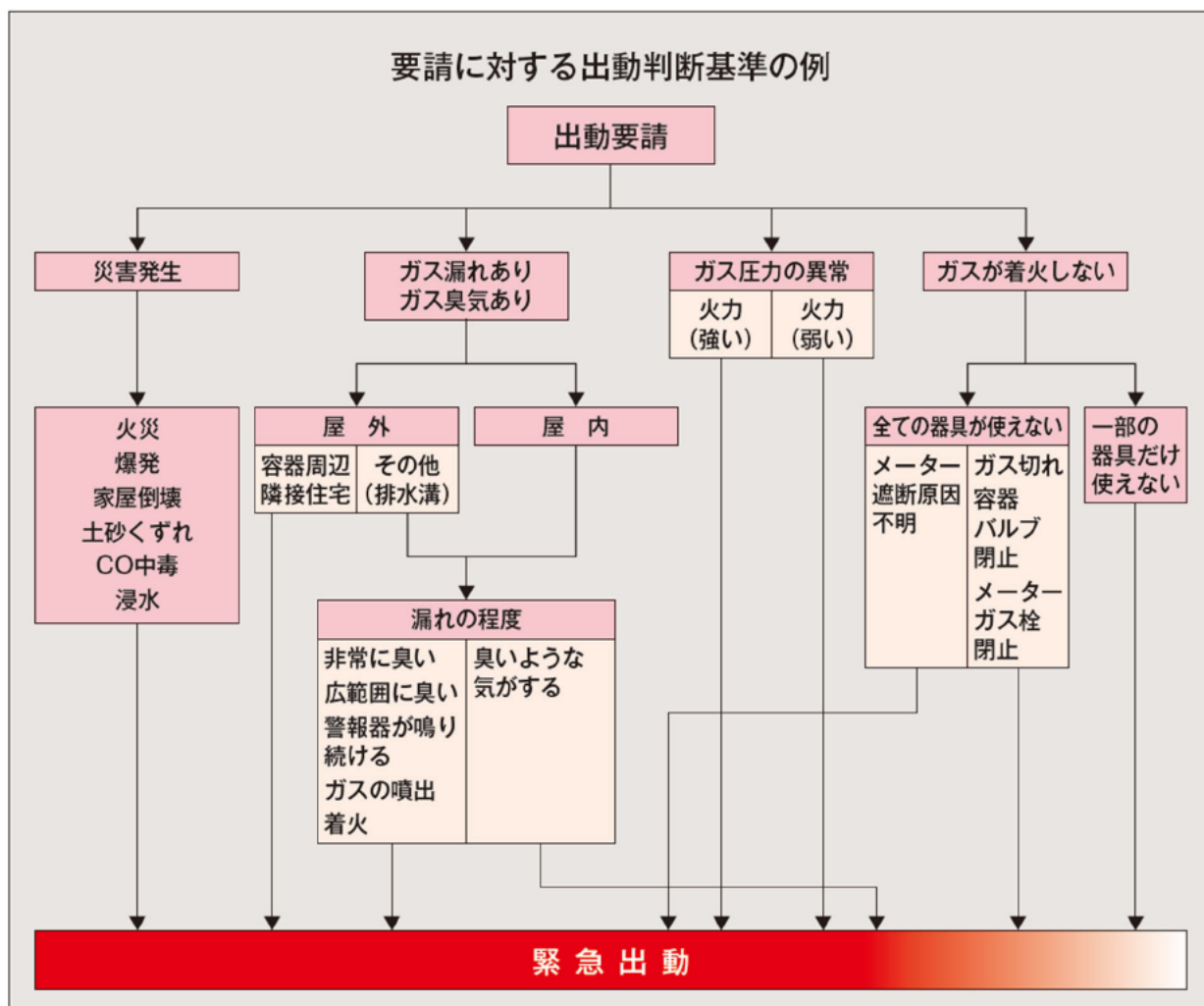
3. 出動判断基準

出動要請が
いつきてもいいように
出動判断基準を
作成しておこう。



緊急時対応の出動判断基準

緊急時対応は、現地に迅速に到着し、速やかに適切な措置を行うことが原則ですが、ガス漏れ等のように災害の発生のおそれがある場合と、ガスが出ない等、安定供給に支障をきたす場合があります。従って、緊急性の程度に対応した下図のような出動判断基準を作成しておきましょう。



4. 出動体制

緊急出動の編成

いざ緊急出動となった場合、どんな状況に何人に対応するかを判断することが、大変重要です。そこで現場の状況を把握し、必要な人数の要員を確保・編成して出動させる例として、下記の3通りがあげられます。

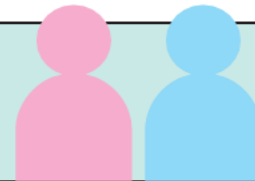
①単独編成による出動

出動要員が1人に対応できる状況のときの出動です。



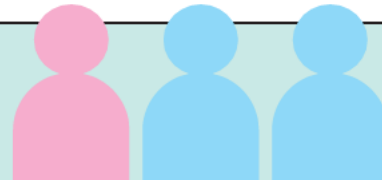
②複数編成による出動

災害発生又は発生するおそれがあるとき。
原則として2人以上の要員が出動します。



③特別編成による出動

複数編成では処理が困難な場合、特別編成が必要です。
(指揮をとる要員も必要です。)



出動要員の編成例

緊急時対応では、迅速・的確な状況判断及び業務の遂行が求められます。そのため、保安機関には次のような能力を持つ要員が必要です。

特別編成による出動で 指揮をとる要員



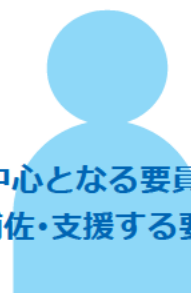
液化石油ガス法をはじめとする関係法令を理解しており、保安業務知識及び技術・技能に精通し、保安確保と高度化を推進するための企画・計画・実施ができる人。

出動の中心となる要員



業務上の知識・技術を有し、かつ当該業務を実施するための知識・技術を有している単独で緊急時対応業務がこなせる人。

中心となる要員を 補佐・支援する要員



基礎的な知識を有し、上司の指導のもとに業務をこなせる人。