

ふれあい サービスの ご案内

ふれあいサービスのご案内

株式会社東急コミュニティーでは、

●入居世帯の高齢化進行に対するサービス

●地域コミュニティー醸成のためのイベント

●外国語対応サービス

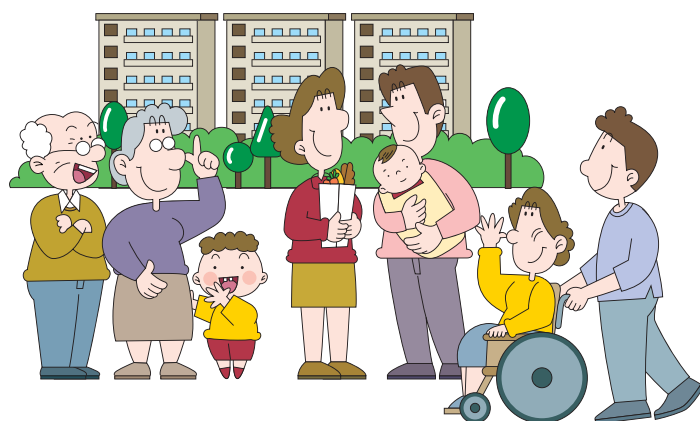
の3つを柱とする6つの府民サービス向上策を

自治会・入居者様へ向けて、ご提案させていただきます。

ご一読いただき、ご不明な点や

講習会開催等のご相談などがありましたら、

乙訓・南丹府営住宅管理センターまでお問い合わせください。
(P10参照)



① 入居世帯の高齢化進行に対するサービス

- 1 高齢者・障がい者の見守り「ふれあいサポート」を実施 P3~4
- 2 「健康相談ダイヤル」による、心身の健康サポート P5
- 3 認知症サポーター、キッズサポーター講習会実施 P6

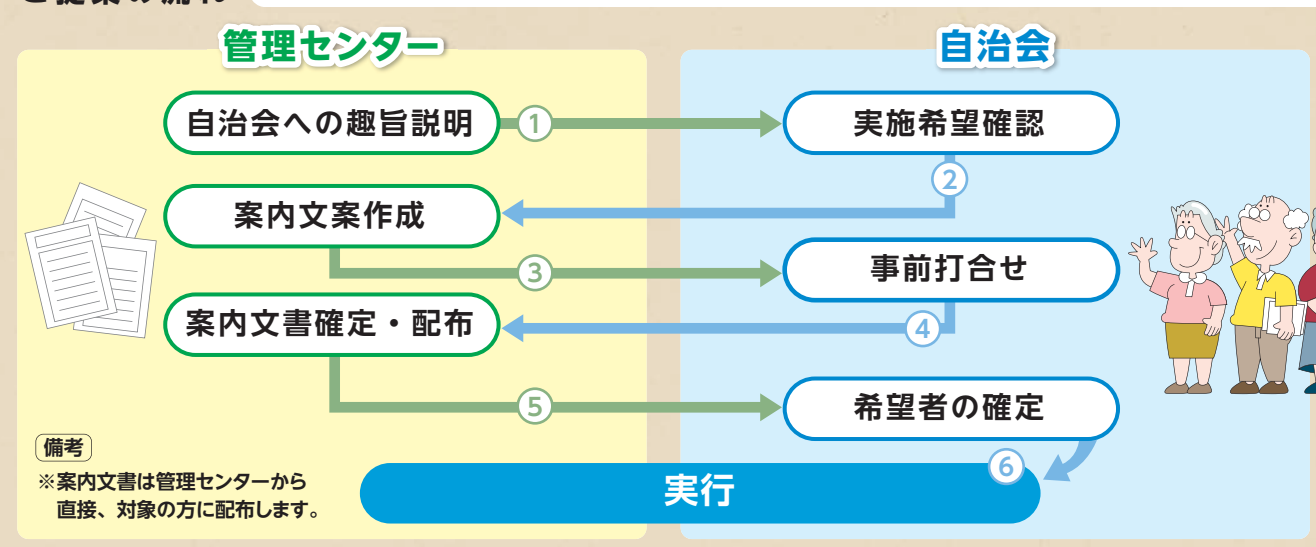
② 地域コミュニティー醸成のためのイベント

- 4 レクリエーション会等の多世代参加型イベントを実施 P7
- 5 「みんなの避難地図作成会」を開催し、
共に助け合う意識を醸成 P8

③ 外国語対応サービス

- 6 様々な手法で外国語対応を実施し、サービス品質を向上 P9

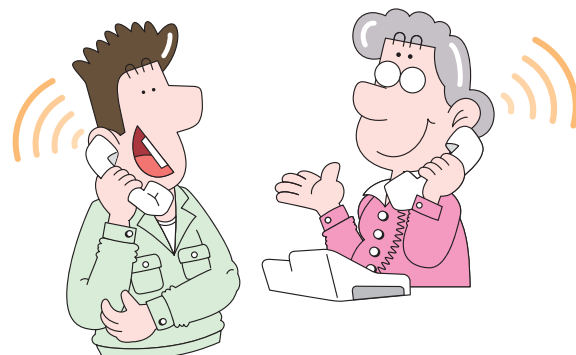
ご提案の流れ



① 入居世帯の高齢化進行に対するサービス

1 高齢者・障がい者の見守り「ふれあいサポート」を実施

65歳以上の単身高齢者・高齢者のみでお住まいの世帯、障がい者に対し、ご希望の方を対象に、毎月1回電話連絡または訪問による声かけ「ふれあいサポート」を実施し、孤立感の緩和に寄与します。



ふれあいサポート概要

対象

- 65歳以上の単身高齢者、65歳以上の高齢者のみでお住まいの世帯、障がい者

頻度

- 毎月1回、訪問または電話を実施
※訪問・電話を希望されない方には、郵便ポスト・メーター等の確認でゆるやかな見守りを実施します

効果

- 当社の巡回職員が訪問等による声かけを行うことにより、他者と触れあう機会を創り、孤立感の緩和に役立ちます
※原則同じ職員が訪問しますので、生活状況や各住戸の特性を把握したうえでの対応が可能です



ふれあいサポートは、たとえばこんなことに取り組みます

季節の注意喚起を呼びかけます

たとえば、夏なら「熱中症予防法」をお知らせするなど、季節に合わせた生活の注意喚起を呼びかけます。

意見・要望の聞き取り

意見・要望やお困り事がないか確認し、必要に応じて業務の改善に活かします。

※心身の健康に関するご相談は次ページで紹介の「健康相談ダイヤル」をご利用ください。

郵便ポスト・メーター等の状況確認

「郵便ポストに郵便物が溜まっていないか」「電気・ガス・水道の各種メーターが動いているか」等、いつもと違ってしていることはないか確認します。

自治会長等との連携

訪問時に自治会長、近隣住戸等に不在宅の動向や建物内での異常がないか確認。危険箇所等の把握や迅速な対応を実施します。

ふれあいサポートご利用者様の声

入院することを遅れることなく、
指定管理者の方に
伝えることができました



普段話す相手がいないので、
訪問してくれると本当にうれしい



ふれあいサポートを
楽しみにしています。
いつもありがとう!



2 「健康相談ダイヤル」による、心身の健康サポート

入居者様向けの健康相談ダイヤルを常設。高齢者をはじめとした入居者様の心身の健康について、看護師が24時間365日相談にお答えします。また、心理相談や栄養相談などについても、管理栄養士やケアマネージャー等の専門スタッフが入居者様のお悩みにお答えします。



フリーダイヤルで
24時間365日対応



看護師等のプロの
スタッフが連携して
相談に対応



匿名で相談を受付し
プライバシーに配慮

こんなご相談にお答えします！ ※診察・診療行為は行いません



 健康・医療	気になる身体の症状や病気、健康診断結果など 病気の詳しい内容や対処方法、気になる症状の原因や対応、応急手当の仕方など、健康に関するさまざまなお悩みについてご相談いただけます。生活習慣病や更年期障害などについても、お気軽にご相談ください。
 医療機関	全国16万ヵ所(国内)の医療機関情報 地域の医療機関をご案内します。専門窓口別医療機関情報、夜間・休日診療ができる医療機関、女性医師がいる病院、福祉施設、行政サービス、ホームヘルパー派遣業者など、全国の医療機関情報から最適な情報を提供します。
 介護	日常生活における介護や制度・サービスの利用 「家族に介護が必要になったが、手続きの仕方がわからない」「在宅介護を行っているが、自分のやり方でいいのかわからない」など、介護に関する悩み・相談に24時間365日お答えします。
 心理	人間関係によるストレス、不眠など 人間関係のストレス、子どもの引きこもりや登校拒否、介護疲れ、近所づきあいのお悩みなど、さまざまな心のお悩みに心理カウンセラーが対応します。
 栄養	食事療法や健康維持の食生活について 「医者から食事指導が入っているが、どうしたらいいかわからない」「生活習慣病対策には、どんな食事がいいか」などのご相談に、介護予防運動指導員の資格を持つ管理栄養士が、バランスの取れた料理方法など、総合的にアドバイスします。

3 認知症サポーター、キッズサポーター講習会実施

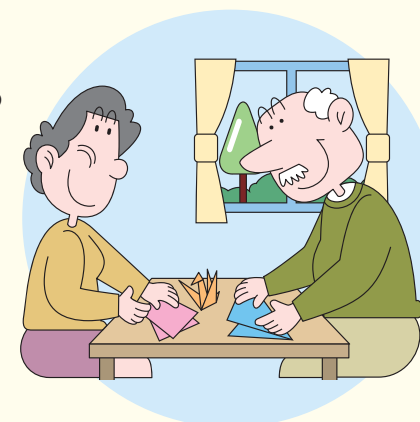
認知症キャラバンメイトの当社職員または協力者が講師となり、入居者様および周辺住民の皆様を対象に「認知症サポーター」講習会を実施させていただきます。高齢者だけでなく、若年世帯の参加を促すことで、世代を超えたコミュニケーションのきっかけを作り、認知症や高齢者に対する理解者を地域の中で育てていきます。



認知症サポーターとは

厚生労働省が目指す、認知症になっても安心して暮らせるやさしい地域づくりのための知識が身につく講習を修了した人のことで、以下の活躍が期待されています。

- 1 認知症を正しく理解し、偏見を持たない
- 2 認知症の人や家族を温かく見守り・支援する
- 3 認知症の人やその家族に対し、自分にできることをする
- 4 地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる
- 5 まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する



② 地域コミュニティ醸成のためのイベント

④ レクリエーション会等の多世代参加型イベントを実施

高齢者をはじめとする入居者様に対し、レクリエーション会を開催し、多世代交流や高齢者のコミュニケーション活性化を図ります。実施に当たっては、高齢者の豊かな暮らしを支える人材として育成された「レクリエーション介護士」や警察OBと当社が連携することで、より効果的なイベントを行うことが可能です。

たとえば、こんな多世代参加型イベントが可能です

テーマ	楽しみながら身体を動かして、 元気な身体を守ろう！	楽しみながら防犯等を考える！
効果	- 入居者様間のコミュニケーションのきっかけづくり - 高齢者のコミュニケーションの活性化	- 盗難や振り込め詐欺など犯罪知識の習得と防犯意識の向上 - 地域のコミュニケーションの活性化
実施イベント	- 健康体操 - 手話ダンス - ADL体操 など	- 防犯DVD - 防犯クイズ - 防犯カルタ など



⑤ 「みんなの避難地図作成会」を開催し、共に助け合う意識を醸成

当社は入居者様等が、有事の際は自らの力で的確に行動できるよう、「みんなの避難地図作成会」の開催を自治会に提案します。

ワークショップ形式で、入居者様・地域住民が一体となって地域の避難地図を作成することで、災害リスクを知るだけでなく、地域コミュニティの醸成にも繋がります。

作成した「避難地図」は、実際の防災訓練で活用し、継続的に地域防災への意識を高めていきます。

「みんなの避難地図作成会」と防災訓練概要

「みんなの避難地図作成会」実施の流れ

- 1 入居者様・地域住民が協力して避難地図を作成
- 2 防災マニュアルの作成
- 3 避難地図と防災マニュアルを、入居者様・地域住民で共有
- 4 内容について協議
- 5 避難地図・防災マニュアルを実際の防災訓練で活用
- 6 実施後、見直すべき課題を協議・検討



みんなの避難地図とは

正式名称は「避難地形時間地図」。津波などのハザードマップや過去の自然災害の履歴を元に、安全エリアである近隣の高台などを避難目標地点として、そこまでの避難経路や時間を書き示します。



③ 外国語対応サービス

⑥ 様々な手法で外国語対応を実施し、サービス品質を向上

外国人入居者様も地域コミュニティーの一員として、暮らしやすい環境づくりに取り組んでいきます。日本語が話せない外国人入居者様への対応として、京都府営住宅管理センター窓口および時間外対応を行うカスタマーセンターで、中国語を含む外国語対応を様々な施策で実施します。

窓口での対応

日本語が話せない外国人入居者様への対応として、管理センター窓口にはタブレットを設置。すべての職員がスムーズに対応できるように努めます。併せて、職員に対する研修や掲示物の外国語表記も併記するなどし、府営住宅に住むうえで困ることがないよう、万全の対応をします。

窓口へのタブレット設置

外国語での説明や対応をスムーズにするため、窓口には外国語対応のタブレットを設置します。



研修・自主学習の実施

ユニバーサルマナー検定等の研修や自主学習を通じ、職員のコミュニケーション力向上を図ります。



掲示物の外国語表記

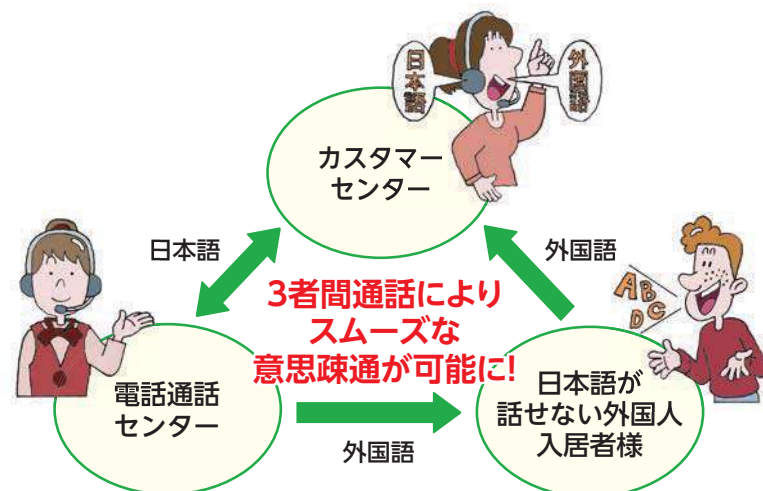
重要なお知らせや掲示物は外国語も併記し、情報が平等に伝わるように努めます。



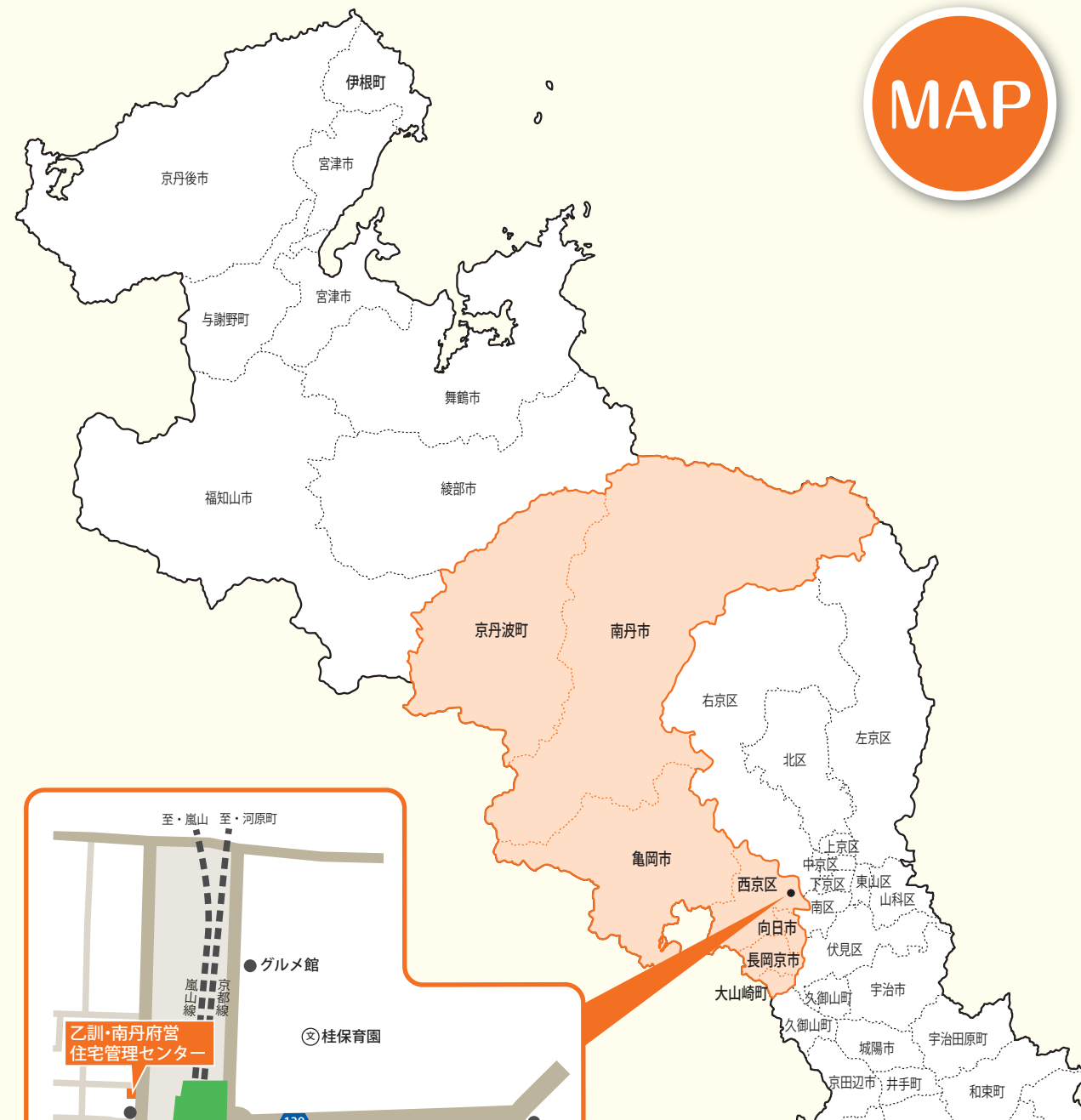
カスタマーセンターでの対応

カスタマーセンターは、外国語対応の専門会社である電話通話センターと契約。日本語が話せない方のために、電話機の3者間通話機能を使って、電話の先で通訳オペレーターが通訳を行います。窓口に来られた方の通訳にも利用でき、タブレットと併せて、コミュニケーションを円滑にします。

※現在は英語・中国語のみの対応ですが、順次他言語にも対応できるよう取り組んでいきます。



MAP



京都府指定管理者
株式会社 東急コミュニティー
乙訓・南丹府営住宅管理センター
〒6158-8074
京都市西京区桂南巽町128番地 ユウプラザ3階
TEL. 075-382-1091(代表)
FAX. 075-382-1092