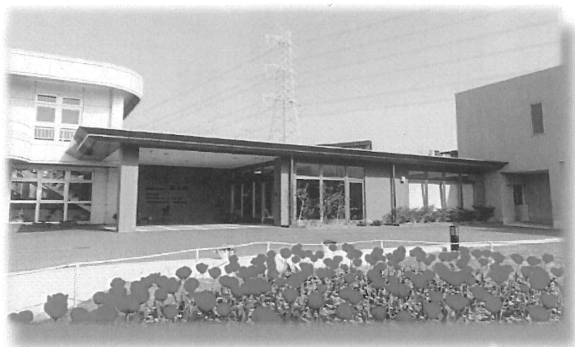


楽しさのあるガイドヘルプをしていますか？

～ 説明上手なガイドをしよう ～



法人名：社会福祉法人福寿園
施設種別：養護（盲）老人ホーム
施設名：養護盲老人ホーム福寿園
サークル名：ポチはアイドルVI-A
発表者氏名：丸井 徳人
機器操作者：河嶋 芽生

1. 職場紹介

養護盲老人ホーム福寿園は昭和55年12月、愛知県で初めて高齢視覚障害者の自立を目指した施設として設立されました。園内は障害者の方に配慮した設備や環境が整えられ、それぞれの視覚や身体の状態に合わせた、日常生活全般の支援を行っています。

2. 実践発表グループ紹介

構 成 人 員	6人	過 去 の Q C 活 動 件 数	22件
現メンバーでの活動歴	6ヶ月	構 成 メ ン バ ー の 職 種	相談員・支援員
平 均 年 齢	29歳	主 な 活 動 時 間	勤務時間内・外
月当たりの会合回数	3回		

3. テーマ選定理由

忙しい業務に追われる日々の中で、相手のペースに合わせられないもどかしさを感じる時があります。せめてガイドヘルプを行っている時はゆったりとした雰囲気の中で支援できたらと思い、このテーマを選定しました。また、新入職員も増え、現場職員も入所者に専門性のある介助を行えているのかという不安も各々感じており、私たち職員の専門性の向上のきっかけになればと思いました。

本テーマの活動期間	6ヶ月	本テーマの会合回数	20回	会 合 時 間	30～60分
-----------	-----	-----------	-----	---------	--------

4. 施設長からのコメント

1. 活動が与えた施設への効果

ガイドヘルプは、高齢視覚障害者施設の職員として基本中の基本であるにも関わらず、日頃あまりにも何気なく行っている支援かもしれません。

このQC活動が、視覚障害者への支援の基本に立ち返るよい契機になることを願ってやみません。

2. 実践者（サークル）に一言

「言葉には表情がある」は、全国盲老人福祉施設連絡協議会の教えです。私たちの仕事は技術にも血が通っていかなくてはなりません。ガイドヘルプを通して「言葉」の問題を取り上げるといふ、難しいテーマに取り組んでくれましたが、専門施設の職員として入所者サイドの目線での取り組みは評価できます。

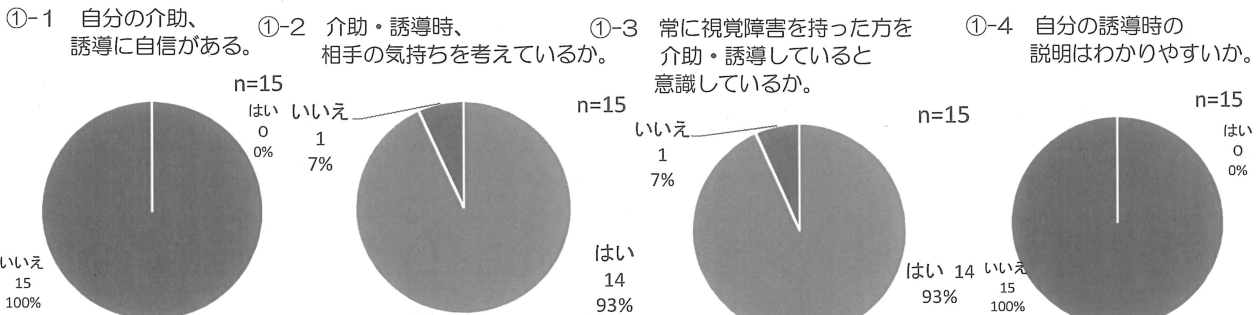
5. 活動計画

活動項目	担当	5月	6月	7月	8月	9月	10月
テーマ選定	永井	→					
活動計画	下田	→	→				
現状把握	河嶋		→	→	→		
目標設定	山森			→	→		
要因解析	中山				→	→	
対策立案・実施	丸井					→	→
効果の確認	永井						→
歯止め	山森						→
反省・まとめ	丸井						→

作成日：h.26.5.27 作成者：永井

6.現状把握

①職員に対してのアンケート調査（対象職員：養護職員15名）



作成日：h.26.6.26 作成者：河嶋

②入所者に対してのアンケート調査

（対象者：手引き歩行の基本姿勢を保つことができる身体状態の全盲または弱視でアンケートに同意・また職員との散歩に協力していただけの方 21名）



ガイドヘルプとは・・・
一人では外出困難な視覚障害者に付き添って、安全を確保しながら歩行の介助や誘導をする活動のこと。

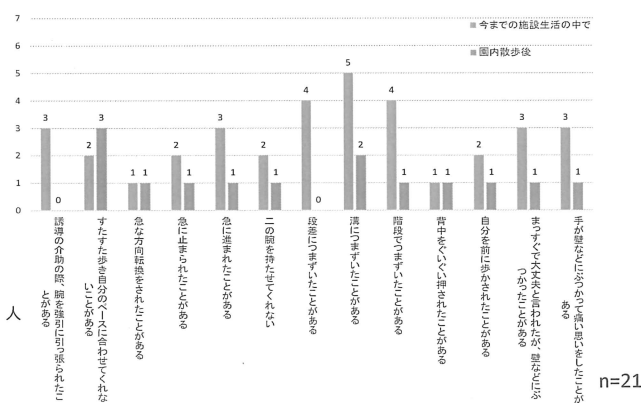
引用：盲老人援助マニュアル（手引きの基本について）

作成日：h.26.6.30 作成者：丸井

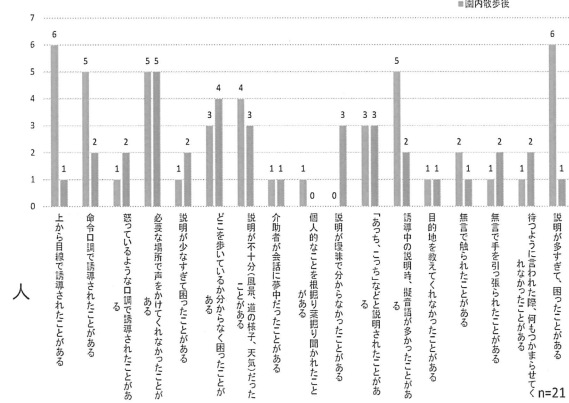
現状把握①から分かったこと

- 職員は視覚障害について意識はしているが、ガイドヘルプに自信がなく不安を感じている。
- 職員全員が視覚障害について意識はしているが、自分のガイドに自信が持てない。
- 職員全員が説明が分かりやすいか不安がある。
- 職員の共通の問題点として状況に応じて伝える言葉を見つけれない。

②-1 入所者アンケート 技術面



②-2 入所者アンケート 声かけ

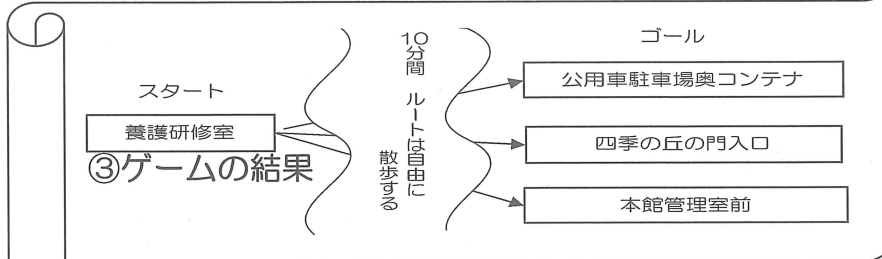


作成日：h.26.6.30 作成者：丸井

現状把握②から分かったこと

- 入所者は職員のガイドに対し、技術面では不満を感じている方は少ない。
- 技術面の不満は職員の意識で全般的に減らすことが出来るが、声掛けは意識をしても不満はなかなか減らせない。

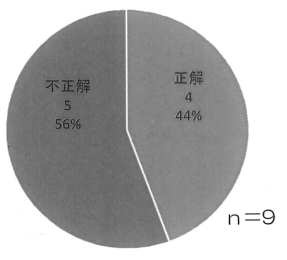
③ゲーム：目的地を当てよう！



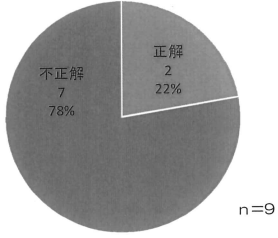
- ※条件
- ・アイマスクを着け目隠しをする
 - ・スタート場所のみ教えられる
 - ・棟名など場所を確定できる単語を言わない
 - ・今いる場所を尋ねない（ただし、今いる場所を Yes or No で1度だけ確認できる）
 - ・ロータリーを1周以上回る

作成日：h.26.7.6 作成者：下田

③-1 目的地が分かりましたか？

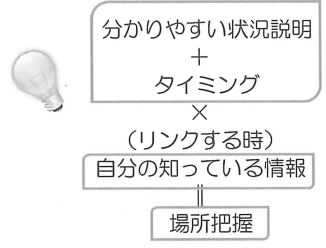


③-2 たどった経路が分かりましたか？



作成日：h.26.7.6 作成者：下田

私たち職員のガイドヘルプの力量は？



現状把握③から分かったこと

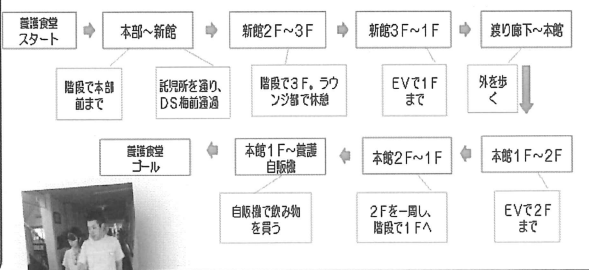
- 無意識に目の見える前提の説明を行ってしまう。
- 言葉の制約があると、ガイドが単調になる。
- 説明中相手の知っている情報を考慮していない。

なぜ分かったのか？

- ・ある場所で、場所を確定できる音・声があった
- ・誘導時の説明と自分が体感する周囲の環境が一致していた（物音・人の声・感触・におい）

④ガイドヘルプチェック

園の敷地内（養護・新館・本館）で階段、エレベーター、休憩などを含んだルートを作成し、その間で注意しなければいけないチェック項目を作り、出来ない数値を割り出す。（参考：高齢視覚障害者を支援する人々のためのガイドブック んれあう）



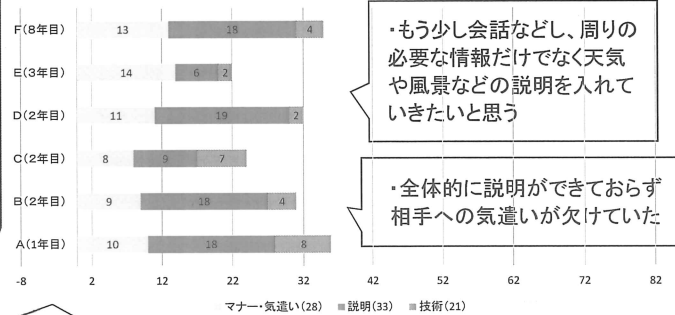
作成日：h.26.7.18 作成者：中山

分かったこと
○経験年数と達成度は比例しない
○気づく力・センスが問われる

・散歩をするに当たってどこまで細かく説明する必要があるのか... 相手はどれだけの説明を求めているのか...

・形式的になっていて、楽しいガイドヘルプというか、ただ移動の介助をしているようになっていた

④-1 メンバー別×判定ポイント内訳

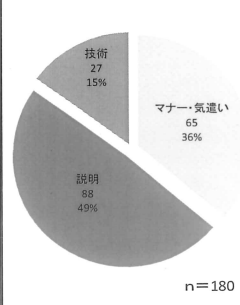


・もう少し会話などし、周りの必要な情報だけでなく天気や風景などの説明を入れていきたいと思う

・全体的に説明ができておらず相手への気遣いが欠けていた

作成日：h.26.7.18 作成者：中山

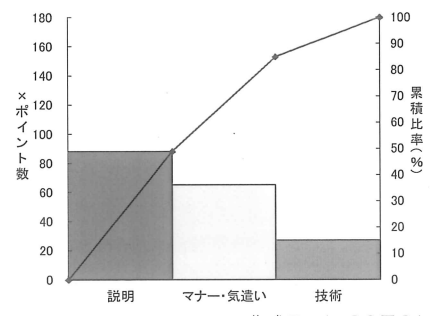
④-2 ×判定ポイント内訳



・技術面の不安は少ないが、全般的に説明力が弱い
・ガイド中の気遣いが不足している

作成日：h.26.7.18 作成者：中山

④-3 ×判定ポイント内訳



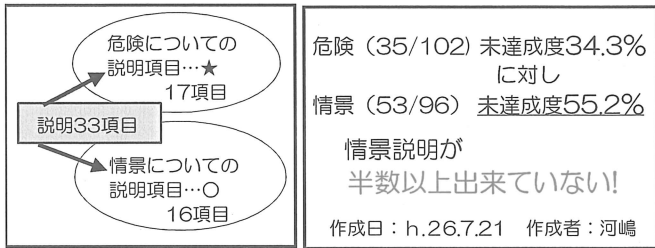
×判定の中でも、説明の項目が比率的にも数値が高い事がパレート図からも分かる。

説明の項目に注目して、何か見えてくることは無いだろうか...？

作成日：h.26.7.21 作成者：河嶋

説明の項目の中でも危険・安全に関する説明と、その場の情景や様子を伝える説明の2つに分けられることに気付いた。

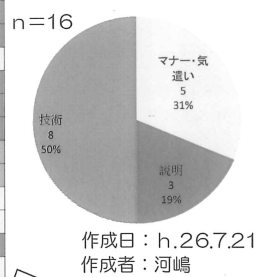
そこで説明項目をさらに2つに分割。



チェック項目×判定 0個

本館渡り廊下の出入口から新館2階へ安全に通り抜ける
階段前で立ち止まり身体の向きを整える
階段の手すりを案内する
ステップの終わりの説明を行う
非階階段から3階フロアへ安全に通り抜ける
安全に玄関から外へ出る
★渡り廊下の状況 (足元の石畳も含めて) の説明をする
★渡り廊下から事務所前の入口から建物内に入ることを説明する
扉の前で一度立ち止まり、下り階段があることを説明する
階段を下りる際、手すりを利用する
階段の終わりに説明をする
自販機で好きな飲み物を選んでもらう
コインの投入口を正しく伝える
飲み物の取り出し口を伝え、取り出してもらう
★食堂に入ること伝える
食堂で正しい椅子の座り方が「背もたれ・座面触れる」

6人全員が出来ました。



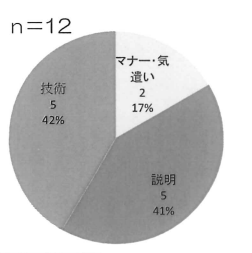
転倒の危険を伝えること等職員に刷り込まれている項目が多い

★ (危険項目) …… 3
 ○ (情景項目) …… 0

チェック項目×判定 1個

6人中5人ほぼ全員が出来ました。

歩くスピードを確認する
★養母センター前のソファへの状況を説明する
★事務所裏の通路の状況を説明する
階段の前で立ち止まり身体の向きを整える
ステップの終わりの説明を行う
★DS指差し場所の説明をする
ラウンジ前で正しい椅子の座り方が「背もたれ・座面触れる」
★EVに乗る時声掛け・目的地的説明をする
状況に応じて扉を開ける
★エレベーター乗る前に説明を行う
扉を開ける際に手すりを持ってもらう
ボタンを正しく押しているか確認する



視覚障害があるからこそ配慮しなければならない項目が多い

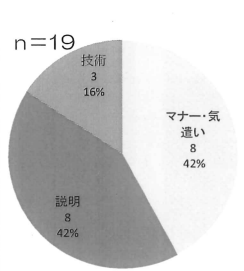
★ (危険項目) …… 5
 ○ (情景項目) …… 0

作成日: h.26.7.21 作成者: 河嶋

チェック項目×判定 2個

6人中4人が出来ました。

★廊下の状況を説明する
階段を昇るタイミングの声掛けを行う
階段の手すりを案内する
踊り場にいる事を伝える
○託児所前の説明を行う
扉がケアロックされたか確認する
階段を昇るタイミングの声掛けを行う
○ひまわりホール周辺の状況を説明する
リラックスして会話できたか
EV乗っている時 手すりを持ってもらう
○新館廊下の状況の説明を行う
玄関前で外に出る際の声掛けをする
○特賞に入ることを説明する
★エレベーターを降りた後、本館2Fりんご北の状況を説明する
★廊下の状況を説明する
廊下で下り坂になっている部分がある事を事前に声掛けする
階段途中の踊り場にいる事を伝える
○養護に入ることを説明する
終わりのあいさつを行う



作成日: h.26.7.21 作成者: 河嶋

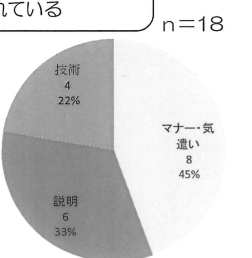
場面が切り替わる際の説明は比較的行えている

★ (危険項目) …… 3
 ○ (情景項目) …… 5

チェック項目×判定 3個

出来た人、出来なかった人が半々。

廊下前に敷いてあるマットの上を歩く場合声をかける
○事務所周辺の状況を説明する
○本館事務所周辺の説明を行う
扉の機能確認をする
踊り場にいる事を伝える
戸を開ける時手すりをもってもらう
DS出る際の声掛けを行う
○廊下で情景の説明をする
休憩は充分か声をかける
天候、気温の話をする
○事務所前の状況の説明をする
エレベーターに乗る時手すりを利用する
★りんご南のフロアの状況の説明をする
ケアロックの指番号ボックスのカバーのロックを行う
扉がケアロックされたか確認する
階段の段差の高さを確認してもらう
★養母センター前のソファへの状況を説明する
廊下前に敷いてあるマットの上を歩く場合声をかける



伝えなくても特に支障がない説明については判断が分かっている

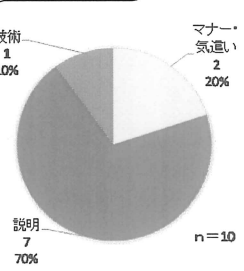
★ (危険項目) …… 2
 ○ (情景項目) …… 4

作成日: h.26.7.21 作成者: 河嶋

チェック項目×判定 4個

6人中2人しか出来ませんでした。

自己紹介を行う
託児所の鍵の施錠を行う
★渡り廊下の状況を説明する
○2階フロアの状況を説明する
○玄関フロア内の情景の説明をする
○在宅事務所周辺の説明をする
★養護と特賞の項目の説明を行う
○特賞1階廊下の状況を説明する
理美容室から手すりがあるので使用するか尋ねる
○ゴール直前の喫茶コーナーの状況を説明する



自分たちも普段行かない場所については説明は省かれる傾向にある

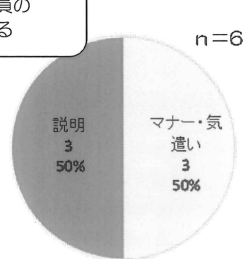
★ (危険項目) …… 2
 ○ (情景項目) …… 5

作成日: h.26.7.21 作成者: 河嶋

チェック項目×判定 5個

6人中1人しか出来ませんでした。

★廊下の様ざ目にある鉄板の説明を行う
階段の電灯をつける
階段の電灯を消す
自販機の手すりを使うか確認する
○2階から見える外の景色を説明する
★養護と特賞の床目の鉄板の説明を行う



意識しなければ気付かない部分については職員の感性が問われている

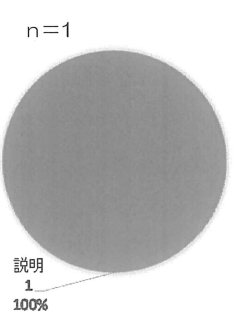
★ (危険項目) …… 2
 ○ (情景項目) …… 1

作成日: h.26.7.21 作成者: 河嶋

チェック項目×判定 6個

6人全員が出来ませんでした。

○スタート直後の喫茶コーナーの状況を説明する



手順を優先すると説明は省略されてしまう

○ (情景項目) …… 1

作成日: h.26.7.21 作成者: 河嶋

～×判定の多い項目はなぜできなかったのか？～

ガイドヘルプを危険な個所を伝えればよいと考え、
伝えなくても歩行に支障がないものについては ⇒ 歩くことの楽しさを伝える心がけが
職員の判断で省かれているのではないのか。 職員の根底に足りていないのではないのか。

7.目標設定

目標：楽しさのある説明上手なガイドを行おう！
説明項目の危険と情景の項目の×の数を減らそう！！

目標数値：

★（危険）…35ポイント（17項目×6人=102ポイント中） ○（情景）…53ポイント（16項目×6人=96ポイント中）

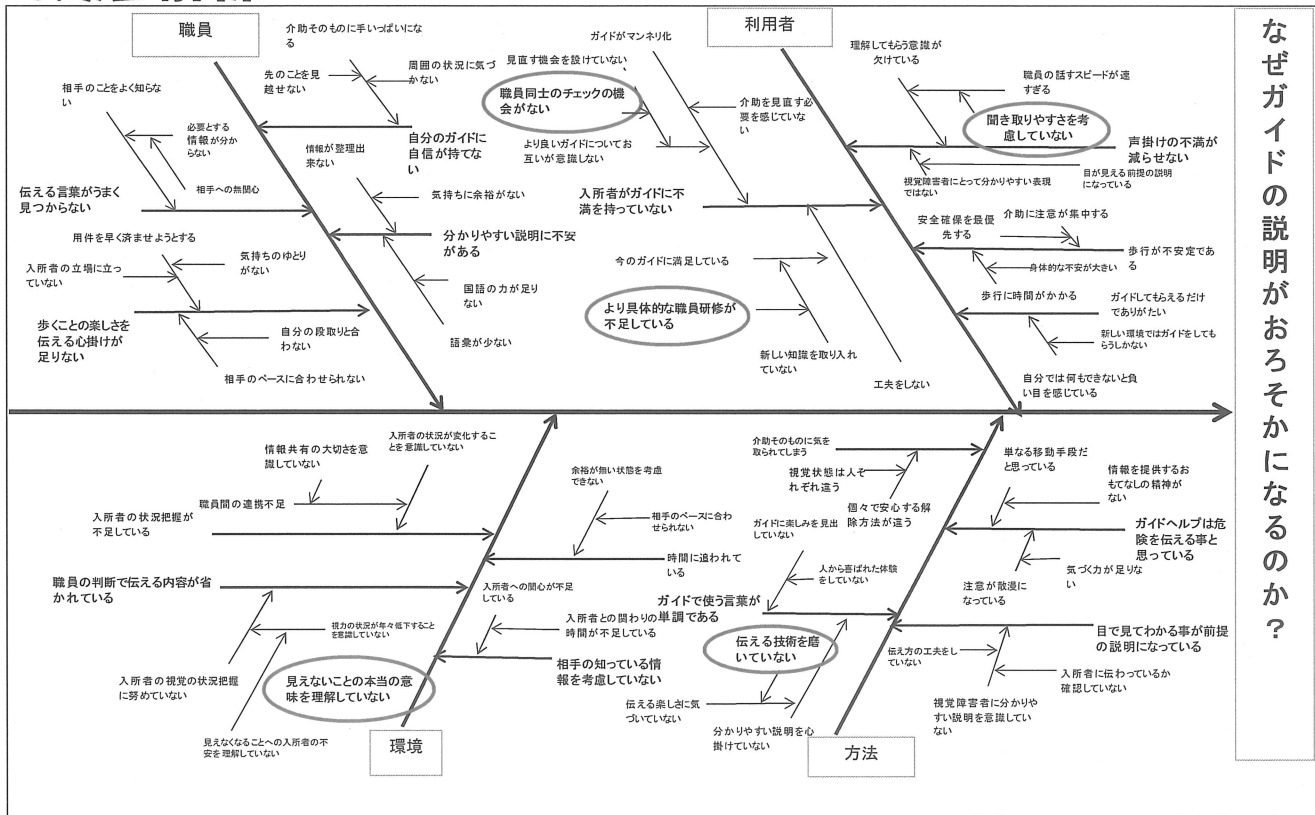
11ポイント

70%減を
目指す！

16ポイント

作成日：h.26.7.28 作成者：山森

8.要因解析



9.対策立案・実施

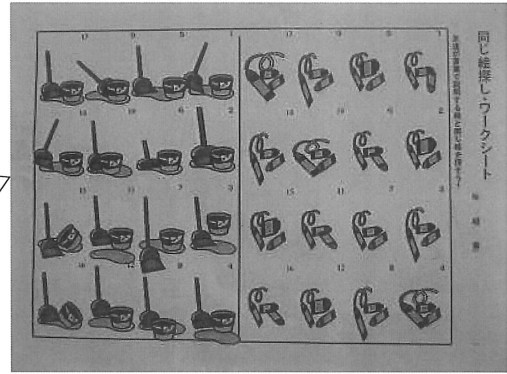
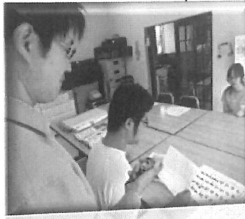
作成日：h.26.8.5日 作成者：中山

要因	いつ	どこで	誰が	何を	どうする
入所者の聞き取りやすさを意識していない	8月28日	研修室	山森・丸井	話すスピードについて	時間を計測する
伝える技術を磨いていない	8月28日	研修室	山森・丸井	ピクチャーゲーム	研修を行う
職員同士のチェックの機会がない	9月1日	寮母センター	中山・河嶋	視覚障害者援助のための標語	作成し掲示する
より具体的な研修が不足している	9月11日	研修室	下田・永井	職員川勝が受けた視覚障害者ケア専門技術認定講習会での研修内容について	研修を開催する
見えない事の意味を理解していない	9月11日	研修室	山森	席さがしゲーム	研修を行う

作成者：h.26.8.22 作成者：丸井

ピクチャーゲーム

言葉だけで相手にどの絵を説明しているか伝えるゲーム。どの数字の絵か、言葉だけでうまく伝えられたかな・・・？



作成日：h.26.9.8 作成者：丸井

視覚障害者のための標語

ふとした瞬間にガイドヘルプの基本に立ち返れるよう施設内に掲示しました



引用：高齢視覚障害者を援助する人々のためのガイドブック ふれあう



作成日：h.26.9.8 作成者：丸井

席探しゲーム

見えない状態で音や周りの様子を手探り、自分のいる位置が分かるでしょうか？



8月に全盲老連の研修に行かれた職員さんから研修内容を指導していただきました。

～大切なことは～

- ①安全確保
- ②地図を作れるよう「見えるもの」を伝える
- ③生活の質・豊かさの向上を意識して

作成日：h.26.9.8 作成者：丸井

10.効果の確認

測定にガイドヘルプコースを周りました。

(注：現状把握とは別ルートだが、チェック項目を現状把握ルートと同じ数に設定している)



花壇の情景を説明してイメージを膨らませてみた

チェック項目にない情景の説明もたくさん取り入れるようになり、楽しいガイドヘルプになりました！



デイのリハビリ道具を触ってもらい、どんなものか知ってもらった

作成日：h.26.10.3 作成者：永井

11.効果の確認 (説明項目のみを抜粋)

チェック項目×判定 1個

- 喫茶コーナーの説明をする
- ★ポイラー室出口の案内や通路の状況を説明する
- 事務所周辺の状況を説明する
- 在宅室の状況の説明をする
- ラウンジの説明をする
- 玄関フロア内の情景の説明をする
- ★EV乗る際声掛けと目的地の説明をする
- 2階フロアの状況を説明する
- 託児所の説明をする

チェック項目×判定 2個

- ★渡り廊下の状況説明をする
- ★厨房前の状況の説明をする
- ★養護の鉄板の境目の説明を行う

チェック項目×判定 3個

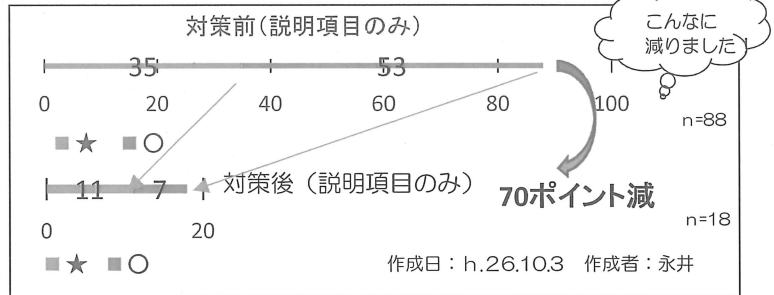
- ★EVに乗る際目的地も兼ねて説明する



- ★ (危険) ...35ポイント
→11ポイント (70%減)
- (情景) ...53ポイント
→7ポイント (86.8%減)

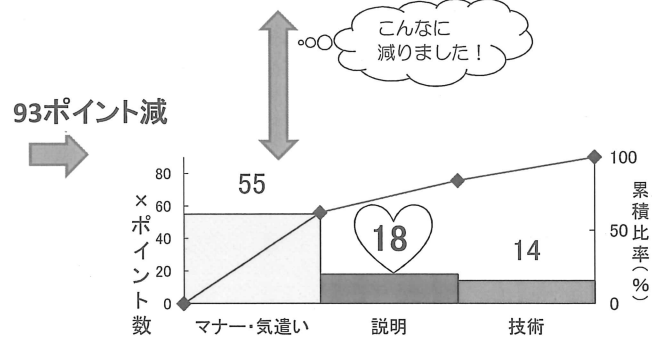
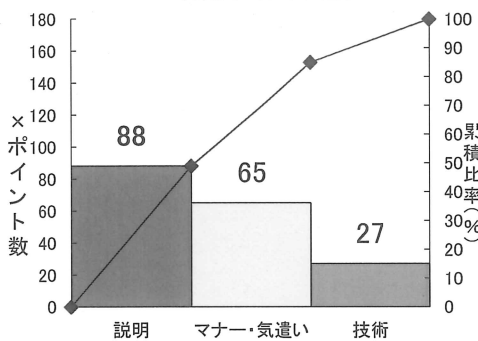
目標達成率 100%

目標達成率 124%



11.無形効果・波及効果

×判定ポイント内訳



無形効果

- ・ガイドヘルプについての知識を深めることができた
- ・入所者との関わりの中で、声掛けの内容が増えた
- ・視覚障害者の理解が深まった
- ・視覚障害者が施設で生活する中で、大切な事は何か考えることが出来た

波及効果

- ・入所者により会話が弾むようになり、お互いの関係性を深めることに繋がった
- ・安全なガイドヘルプを行えるようになった
- ・職員間で協力ができ、仲間意識も高まった
- ・「マナー・気遣い」も、対策を行ったことで×の数が減少した

作成日: h.26.10.3 作成者: 永井

12.歯止め

	項目	いつ	どこで	誰が	何を	どうする
管理	日頃の意識の保持	毎月1回 全体カンファレンス	養護 食堂ホール	養護職員	話すスピード・分かりやすい説明について	お互いにチェックを行う
		1回/6ヶ月	療育センター	河嶋	視覚障害者援助のための標語を	見直しを行い、必要があれば作り直す
教育	啓発不足	1回/6か月	研修室	山森・中山	視覚障害全般についての勉強会	研修を行う
		1回/6か月	研修室	永井	ガイドヘルプについての勉強会	研修を行う
標準化	啓発不足	毎月1回 全体カンファレンス	養護 食堂ホール	養護職員	「盲老人援助マニュアル」や「ふれあう」から	読み合わせを行い、日頃の業務を見直す

作成日: h.26.10.3 作成者: 永井

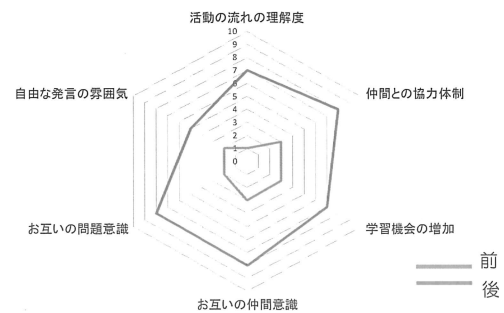
作成日: h.26.10.8 作成者: 山森

13.反省とまとめ

	良かった点	悪かった点	今後の課題
テーマ選定	視覚障害者施設としての視点から選定できた		
活動計画	始めのうちは計画通り進められた	どんどん遅れがでてきてしまった	計画通りに進められるようにする
現状把握	動画を録画したところがよかった	数値化することが難しく、どこに目を向けるのが困った	職員同士ではなく入所者への介助の中でデータを取得する
要因分析	メンバー全員で色々な意見を出し合えた	要因を掘り下げることが難しかった	いろいろな視点からの分析を行う
対策立案と実施	外部研修の資料も役立てた	現状把握と同じ条件の状態を作るのが難しかった	計画的に効率よく行えるようにする。
効果の確認	職員の知識が高まった	意識すれば達成しやすい結果となっていました	継続して効果が続くようにする
歯止め	取り組みやすい歯止めとなった		メンバー以外の職員も対象に行っていきたい

作成日: h.26.10.12 作成者: 丸井

活動前後のグループ環境



作成日: h.26.10.13 作成者: 下田