



Sophiamedi Experience

BEACON OF HOPE

ソフィアメディ
アニュアルレポート2022

2020.10 ▶ 2021.09

 訪問看護のソフィアメディ
Sophiamedi

「生きる」を看ることで、 人々の心を照らす。

混沌としたこの時代に、“希望の光”を。

「BEACON OF HOPE」とは、「希望の光」を意味します。

暗闇に射す、一筋の光。

世界を照らす、あたたかい光。

コロナ禍により、私たちを取り巻く世界は

大きく変わっています。

慣れない環境が続き、不安を抱える人が多くいます。

私たちの訪問を、待ってくださっているお客様がいます。

訪問看護を通して、社会や人々の心を照らす。

ソフィアメディは、挑戦を続けます。





A person wearing a bright blue raincoat and a white face mask is standing outdoors in the rain. They are focused on adjusting a small, dark-colored device attached to the handlebars of a bicycle. The background shows a residential area with greenery and a house under a grey, overcast sky.

私にとって“「生きる」を看る。”とは
将来を見据えながら
お客様の今に向き合うことだと思っています。

こころの一隅まで目を配り
今悩んでいることを解決できるよう一緒に考える。
同時に医療者として
今後の経過も視野に入れ、様々な選択肢をご提案する。

その先の未来まで
出来る限り具体的に
イメージしていただくことが大切だと思っています。

(看護師 ステーション名西)



リハビリテーションは
お客様との共同作業なんです。
お客様の前向きな気持ちと
セラピストの頑張りの両方が必要で、
それらが同じ方向を向いていないと成り立ちません。

だからこそ、
これからどんな人生を過ごしていきたいのか？
ということを二人三脚で考えていくことが
大切だと思っています。

(理学療法士 ステーション西馬込)



五感を用いて看護を提供するよう
心がけています。

「ちょっと表情が固いな」とか
「いつもより部屋が散らかっているな」とか、
細かいところからもお客様の心情を知ろうとする。
それが相手本位の看護につながると思います。

先輩から

「看護師からしたら
受け持ちの患者さんはたくさんいるけど、
患者さんからしたら、
あなたはたった1人の看護師なんだよ」
と言われたことがありました。

訪問看護では1人でお客様と関わることが多いので、
よりこの言葉の重要性を感じています。

(看護師 ステーション不動前)

私にとって“「生きる」を看る。”とは、
ともに悩み、ともに挑戦することだと
思っています。

そして、その実現のためにセラピストとして
「挑戦したい」が生まれる仕掛けを
つくっていくことが
重要だと考えています。

セラピストとして
「この人からの提案は
自分の生活を良い方向に導いてくれる」
という信頼を、日々の介入で
積み重ねていきたいと思っています。
(作業療法士 ステーション元住吉)



パンデミックにより、世界は一変しました。日本では2020年1月に国内初めての陽性者が確認されて以降、その数は増加の一途をたどり、3月には臨時休校が要請され、4月には緊急事態宣言が発令されました。不要不急の外出自粛、飲食店や施設の休業、大規模イベントの中止、時差通勤やテレワークの推進など、次々と方針が打ち出され、人々は生活様式の変更を余儀なくされました。多くの人がワクチンの初回接種を

完了してからも、変異株が登場し感染が再拡大するなど、不安定な状況は続いています。

連日メディアから流れる陽性者数、医療現場の逼迫状況、人の少ない繁華街の様子。先行きが不透明な毎日の中で、人々は「自分や大切な人が感染したらどうしよう」という恐怖を抱えています。これまで当たり前のようにできていたことができない不自由さや、家族や友人に会えない孤独感、「この先

「この先どうなってしまうのだろう。」 そんな不安を抱えるこの世界に。

どうなってしまうのだろう」という将来への不安を抱きながら、毎日を過ごしています。見えない敵と戦う日々が、長期化しています。

そんな、不安が渦巻くこの時代に、ソフィアメディにできることは何でしょうか。私たちにとっても前例がなく、初めての体験です。既存の訪問看護事業をどのように運営していくかはもちろん、この社会を支えるために新たにできることはない

か、目の前のお客様に安心して生活していただくためにはどんなお声がけをするのがよいかなど、スタッフ一人ひとりが模索しながら、試行錯誤しながら、この一年を歩んできました。本アニュアルレポートは、そんな一年の奮闘を記したものです。

混沌とする世界に、不安を抱える人々に、希望の光を照らそう。

今こそ、すべての英知を尽くして。

Now is the TIME.



CONTENTS

01 ソフィアメディが目指す未来

Who We Are - Our Purpose

02 メディカルレポートと COVID-19 への取り組み

What We Do - Our Challenge

03 ソフィアメディエクスペリエンスと価値創造モデル

How We Do It - Sophiamedi Experience / Guru Guru Model

04 ソフィアメディの働き方データ

What We Are - Databook

報告対象期間

2020年10月1日～2021年9月30日を対象としています。

(必要に応じて当期間の前後についても言及しています)

01

Who We Are Our Purpose

ソフィアメディが目指す未来

私たちは、どんな未来を目指すのか？

What kind of future are we aiming for?

安心であたたかな在宅療養を日本中にゆきわたらせるため、
2002年の創業時からこれまで歩み続けてきました。
高齢化が加速し、今後さらに在宅療養の必要性が高まると予想されます。
社会を支えられるよう、私たちは未来を作り続けます。



Vision

私たちの目指す未来

安心であたたかな在宅療養を
日本中にゆきわたらせ、
ひとりでも多くの方に、
ここから満たされた人生を。

To develop safe, warm home care
environments throughout Japan
and create a world where all patients can
live happy and comfortable lives.

Mission

私たちの使命

英知を尽くして
「生きる」を看る。

To devote our wisdom to caring for lives.

5Spirits

私たちの行動指針

- 1 **【相手本位】**
お客様第一主義に徹し、
常に相手本位に行動する。
Commit to the customer-first principle and see things from their point of view.
- 2 **【専門性】**
プロとして誇り高く、
あらゆる可能性を追求する。
Be proud to be a professional and pursue every possibility.
- 3 **【人間性】**
品質は人の質と心得て、
感性と徳性を磨く。
Have a sensitive and human approach.
- 4 **【成長】**
学ぶ心を忘れず、
自ら率先して変化の原動力となる。
Continue to learn and let it be a driving force for change.
- 5 **【仲間】**
仲間を認め、
おせっかい、お人好しの
精神で支え合う。
Respect and support each other with a friendly spirit.



私たちは何のためにここにいるのか。 激動の時代に「生きるを見る」を積み重ね、 一人ひとりの人生の選択に貢献する

代表取締役社長 兼 CEO

伊藤 綾



Profile: 出版社勤務、専業主婦を経て、2000年㈱リクルート入社。2014年プライダル事業本部メディアプロデュース部部長、2015年㈱リクルートホールディングス ダイバーシティ推進部部長、2016年同ソーシャルエンタープライズ推進室（現 サステナビリティトランスフォーメーション部）室長。2019年ソフィアメディ㈱ VMS推進本部（現 組織開発本部）本部長、2022年2月より現任。いずれも企業のサステナビリティ経営・ESG、マーケティング、ダイバーシティ、人材育成に携わる。

超高齢化が進む日本で ますます求められる 在宅療養の機会

「英知を尽くして『生きる』を見る。」
私たちソフィアメディが訪問看護事業を東京・品川区でスタートさせてから今年で21年目となります。2021年9月までの1年間において、お客様数は14,039人、事業所数は81ヵ所、訪問させていただいた数は720,659件、従業員数は1,361人となりました。朝も昼も夜も、晴れの日も曇りの日も雨の日も雪の日も。お一人お一人を思い、自転車を漕いで、車に乗って、あるいはデイサービス、コーポレート部門においても。私たちは日々、奮闘します。その訪問、ケアの一回一回にお客様

の「生きる」があり、私たちの「見る」があります。

しかしながら、日本における在宅療養はまだ限られた選択肢に過ぎません。超高齢社会である今、多くの方が自宅や介護施設などの住み慣れた場所で普段の生活に近い暮らしをしながら最期を迎えたい、と考えています¹⁾。一方で実際に亡くなった場所の約7割は病院であり²⁾、希望に沿った生活の選択肢を増やすには、在宅医療の確保・介護サービスの整備が必要不可欠です。

さらに今後、高齢化のさらなる加速に伴い2040年におよそ49万人の方が終末期ケアを受けられない可能性が示唆されています³⁾。在宅療養、訪問看護の需要は高まっていますが、

2020年時点での訪問看護師数は令和2年介護サービス施設・事業所調査の概況⁴⁾によると約9万人、令和2年衛生行政報告例(就業医療関係者)の概況⁵⁾によると常勤換算数で約5万人とされています。在宅死の割合が仮に30%程度まで引き上がるとすると、訪問看護師数は約15万人必要になる⁶⁾と考えられているため、働く人材の確保が急務となっています。私たちの事業はこの大きな社会課題への挑戦でもあります。

そして今。2021年はCOVID-19が引き続き猛威をふるい、特に夏の第五波においては自宅療養者数が急増することとなりました。私たちにとってこの一年間は、日々のお客様のケアを続けながら、COVID-19対応に組織的に取り組んだ時間であり、ビジョンに掲げている「安心であたたかな在宅療養を日本中にゆきわたらせ、ひとりでも多くの方に、ここから満たされた人生を。」への実践を揺さぶられるような時でもありました。このレポートを制作している2022年2月現在も、第六波への必死の対応が続いています。

日本も世界も、COVID-19の蔓延と脅威によって、かねてから懸念され

ていた社会の分断はより加速し、人々の不安と孤独感は増えています。そして感染症だけではなく、気温の上昇と自然災害の多発、地球環境の危機が待ったなしの重要アジェンダと叫ばれています。持続可能な社会を構築せねばならない転換期に、これまで「普通」であった働き方、暮らし方、個人の・企業のあり方が問い直され、一体自分は、あるいは自社は、どのように行動し何の役割を担うのか?を突きつけられていると思います。激変する世界で、私たちソフィアメディは何をするのか。今日の明日の一件一件の訪問は、ケアは、お客様の、そしてこの社会の何のために行っているのか。コロナ禍においても自問し事業に向き合ってきました。

「生きるを看る」ことは 自分らしい 生き方の選択肢につながる

ちょうど今から6年前のことです。私の実父もまた、訪問看護を利用する一人のユーザーでありました。重い糖尿病を患い、片方の視力を失い、腎機能が弱っていく中で父は自宅で療養するという選択をしました。例えば毎日、窓から見慣れた外の景色を

眺めること。孫たちと一緒にテレビで野球観戦をすること。おやつ時間に、あずきのかき氷を少しだけ食べること。医師・看護師・セラピスト・ヘルパー・ケアマネジャーに囲まれ、これまで家族のために一人酷使してきた身体を、みんなの手と目で見てもらうこと。父にとってそれは大変な闘病の日々でしたが、「在宅療養」の選択はそれでも治療のみに留まらない、父らしい「生き方」の選択であり、病気ではなく父自身を見つめることができた時間でもあったと思います。

私たちはなぜここににいるのか。私たちの役割は何か。それは病院だけでない在宅療養という選択肢を提供することであり、病気ではない「生きる」を看ることで、お客様の自分らしさを大切に差し上げることです。生き方に正解はないけれど、自分が自分の人生を選択できた、と思えるようなケアを生み出す。そのケアを地域が連携して行うことで、人々を支えるインフラを作る。歳を重ねること、あるいは生きていくことが不安にならず心強く、できることならより楽しみになるように。

私たちソフィアメディが前に進む理由はここに 있습니다。そのためには今できていないこと、改善しなければならないことにも向き合わねばなりません

ん。本レポートで各種データ、施策と振り返りを開示するのもその取り組みの一環です。

そしてもう一つ。この実践のためには、共に働く私たち自身の「生きる」をも大切にできているのか、を自問せねばなりません。医療職・総合職の仲間たちが健康に、やりがいを持って技術と人間性を磨き、信頼し合い、ここにいることを幸せと思えているか。サーベイ、ラダー指標、また個々の声に向き合い、課題を認め変化することを続けていかねばなりません。その道はまだ半ばであり一層の努力が必須と考えています。

持続可能型社会への 大転換期に 私たちができること

2015年、国連において全会一致で採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」は2020年代を生きる私たちの指針であると思います。私はSDGsの“前文”に殊更に心を動かされます。根底にある思想は「より大きな自由(larger freedom)」であり、「誰一人取り残さない(no one will be left behind)」であり、且つ“People”の項目では「我々は、あらゆる形態及び側

面において貧困と飢餓に終止符を打ち、すべての人間が尊厳と平等の下に、そして健康な環境の下に、その持てる潜在能力を発揮することができることを確保することを決意する」と謳われています。つまり今生きる全員の生命と人権、人生を尊重し、個々が有する価値を見出し、社会全体でその幸福に寄与すべく努力するのだ、というメッセージがここに 있습니다。

私たちソフィアメディは「英知を尽くして『生きる』を見る」ことで一人ひとりの人生の選択を支え、いま世界中で進行する、持続可能型社会の構築という大きな挑戦に加わります。一件一件、一日一日、一年一年…みんなで振り返りながら、改善しながら、進化の努力を重ねます。

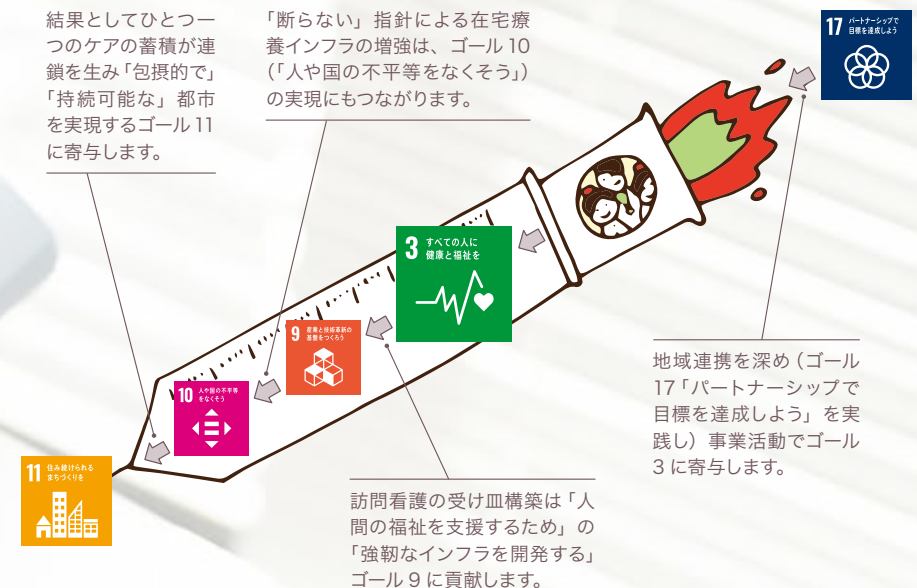
- 1) 「人生の最終段階を過ごしたい場所 / 末期がんであるが、食事はよくとれ、痛みもなく、意識や判断力は健康なときと同様の場合」は「自宅」希望が71.7% / 出典：厚生労働省、2014 年終末期医療に関する意識調査等検討会
- 2) 出典：厚生労働省、人口動態統計・2019 年死亡の場所別にみた年次別死亡数
- 3) 出典：厚生労働省、中央社会保険医療協議会、2011 年わが国の医療についての基本資料 ※ 2008 年以降は「将来人口推計」に基づき、推計
- 4) 参考：厚生労働省、令和 2 年介護サービス施設・事業所調査の概況
- 5) 参考：厚生労働省、令和 2 年衛生行政報告例(就業医療関係者)の概況
- 6) 参考：一般社団法人全国訪問看護事業協会、訪問看護アクションプラン 2025

ソフィアメディの SDGsインジェクション(注射)

私たちはビジョンの実現がSDGsへの貢献に繋がると信じています。

「インジェクション」とは「注射」の意。

これはソフィアメディがどのような連関性でSDGsをとらえ、取り組んでいるかを示す概念モデルです



現代に生きる一人一人はSDGs実現の主体者でもあります。ソフィアメディはどのようにこの目標に取り組むのか？ そんな問いから生まれたモデルが「ソフィアメディのSDGsインジェクション(注射)」。

ポイントは“注射”をイメージした「強い押し出しと連関性」です。私たちの訪問看護は深い地域連携から始まり(ゴール 17)、一つのケアでゴール3(「すべての人に健康と福祉を」)に強く寄与します。質と量の進化・向上を目指す終わりのなき活動であり、それを日本中で

実践することは「人間の福祉を支援」し「強靱なインフラを開発する」ゴール 9につながります。さらに私たちはValued Actionsで「断らない」指針を掲げています。間口を広げ地域インフラを築くことによりゴール10にもコミットします。

“「生きる」を見る。”を地域連携により実践し、自分らしい医療を選択できるインフラ構築を目指す。結果「包摂的で」「持続可能な」地域社会を作り出す(ゴール11)。この帰結はまさに私たちのビジョンの実現そのものでもあります。

業績ハイライト

2020.10～2021.09

超高齢社会で医療ニーズが高まる中、地域の在宅療養のインフラとなり、安心であたたかな在宅療養を日本中にゆきわたらせたいと考えています。それらを実現するために、事業所の新規開設やスタッフの採用を強化し、事業規模の拡大を図るとともに、人材育成や両立支援策への投資を積極的に行い、スタッフのスキルアップや働きやすい環境づくりも推進しています。

お客様への訪問

お客様数

14,039人

※ 2020.10～2021.09 のべ人数

訪問件数

720,659件

在宅療養を希望される人々の声に応えるべく、受け入れを拡大。社会のニーズを受け止め、今後も質・量の双方において成長を図ります。

事業所の展開

事業所数

81カ所

新規開設数

16カ所

1事業所あたりの平均スタッフ数

16.7人

※開設1年未満の事業所を除く

地域の在宅療養のインフラとなれるよう、積極的に展開。北海道初の拠点となる豊平を含む16カ所で新規開設を行いました。

地域との連携

連携医療機関数

3,049カ所

連携事業所数

2,068カ所

新規開設時はもちろん、既存エリアにおいても、地域の関係機関様との連携強化を図ることで、連携先が大幅に増加しました。

スタッフの採用

入職者数

606人

新入社員研修のべ時間

17,760時間

606人の仲間を迎えました。厳しい採用環境ではありますが、引き続き採用水準を落とすことなく体制強化に注力します。

人材育成と両立支援

オンライン研修
コンテンツ数

905件

0.25日単位で取得できる
有給休暇取得件数

5,209件

マネジメント研修
参加人数

480人

引越支援金制度
利用件数

21件

多様な人材がやりがいを持って幸せに働くことのできる環境を目指し、人材育成や両立支援に積極的に投資しています。

社外からの評価

グローバルアワード
認定数

2件



国内アワード
認定数

1件



ステークホルダーの皆様への情報発信を積極的に行い、国内・海外ともにポジティブな評価をいただくことができました。

02

What We Do Our Challenge

メディカルレポートと COVID-19 への取り組み

私たちは世の中にどの程度貢献できたか？

How much did we contribute to the world?

コロナ禍による急激な環境変化の一年。
社会の状況や医療の提供体制が日々大きく変わり、不安を抱える人々が多い中、
「私たちに何ができるか？何をすべきだろうか？」と自問自答しながら、
この一年進み続けてきました。



Medical Report

メディカルレポート

ドナベディアン・モデルの3つの側面から医療の質を評価しました。

Structure (体制) は、ステーションの運営体制・サービスを提供するスタッフの職種比率やラダーレベル・地域との関係機関様との連携体制を表しています。Process (過程) は、訪問件数や緊急訪問件数・特別訪問看護指示書実施数・訪問期間を含めたサービスの提供状況・ご依頼に対する活動実績を可視化しました。Outcome (成果) は、在宅看取り率やターミナルケア加算算定数・満足度調査のデータとネットプロモータースコア (NPS®) を活用し、お客様やご家族、地域関係機関の皆様からの評価を示しています。

データの対象期間は2020年10月1日～2021年9月30日の1年間であり、訪問実績や社内データより算出しています。CS調査は、2021年9月に自社からお客様および関係機関へアンケートを行ったものです。



Structure

ステーション

「自宅で過ごしたい。」
人々のニーズに応えるための
事業所開設と365日体制

在宅医療のインフラ整備を目的として推進。土日祝休みの既存ステーションを365日体制に転換させること、新規開設時から365日体制でスタートすることの両面から推進した結果、365日体制の割合が昨年度の41.5%から64.7%へと増加しました。

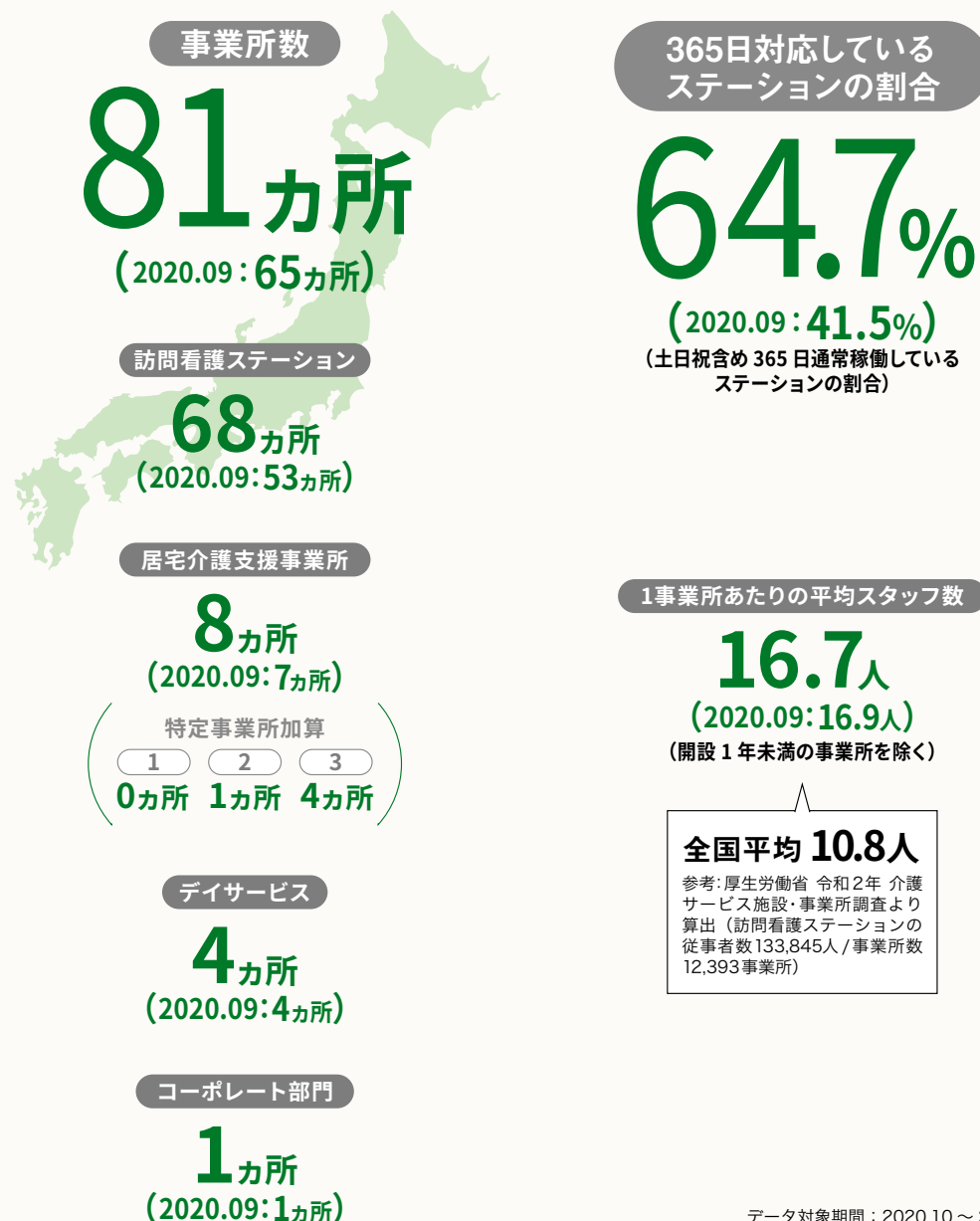
病気に休みはない。
いつでも利用できる、
その当たり前の実現を

年末年始や土日祝も通常稼働する365日体制のステーションを増やし、より利便性の高い訪問看護インフラを地域に構築する取り組みが、着実に結果に結びついてきていると感じています。第一に大切にすることは、サービスの質を向上させ、お客様にとってより利便性の高い訪問看護ステーションのスタンダードになることであり、次にその担い手となる社員がやりがいを持ち、活き活きと働ける職場環境を作ることです。今後もこの2点を重視しながら、必要とされる地域へ積極的に広げていきたいと思っています。



CAO
(最高総務責任者)／
CQO
(最高品質責任者)

信田 明



Structure

スタッフ

多職種配置を基盤にしつつ
新規採用を加速。
同時に育成を強化

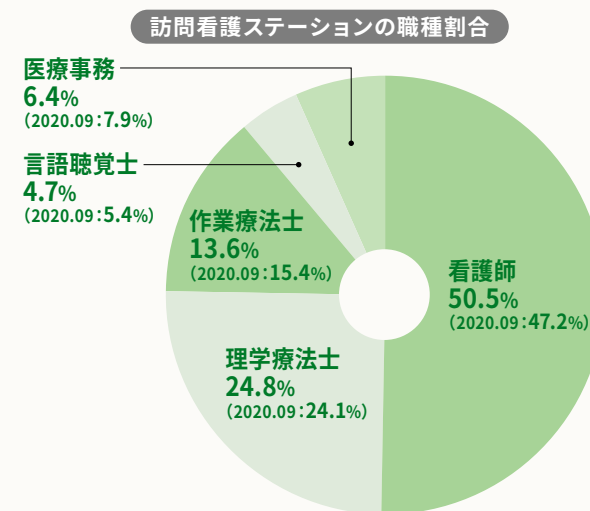
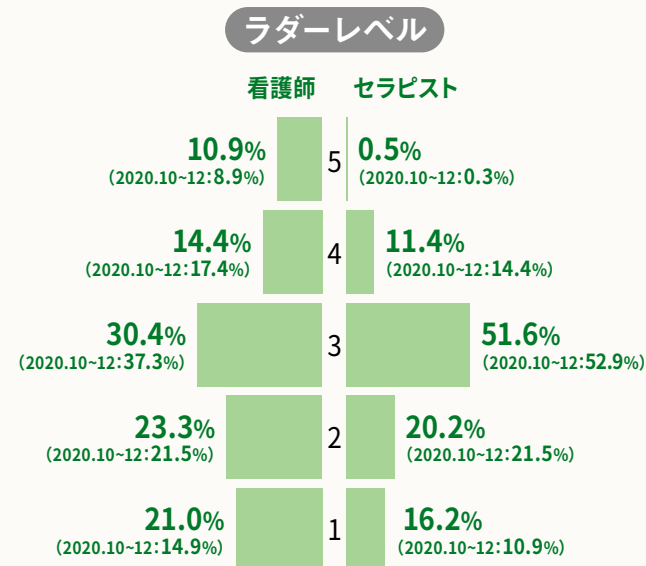
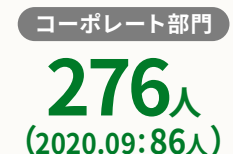
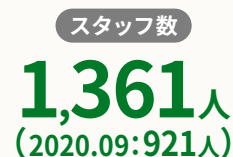
コロナ禍による影響や人材紹介手数料の高騰など、採用環境は昨年に続き厳しい状況でしたが、人材に求める質を落とさず2年連続で業界トップクラスの採用数に至りました。また、新規入職者が多い中でもラダーレベルを保つために、育成の強化も図りました。

採用体制の強化や
解決すべき課題に
より一層注力していく

今期は訪問看護メディア『Sophia mediA』をリリースしました。当社の制度や働くスタッフの紹介に限らず、訪問看護の実情を業界内外関係なく多くの方に知っていただけたらと思います。また採用責任者としては、品質・納期を担保した採用計画の達成と採用費抑制施策の実行、それに至る業務生産性向上施策の実行に向けて、さらなる強化が必要不可欠だと認識しています。訪問看護ステーションに求められる機能の実装に向けて、来期は採用体制を強化し、解決すべき課題に注力することで採用力をより一層高めていく方針です。



COO (最高執行責任者)
羽田 真博



データ対象期間：2020.10～2021.09

Structure

連携体制

事業所拡大とともに 地域連携を強化

連携している医療機関数、主治医数、事業所数、担当者数ともに増加。特に当期間は新規開設により、新しい地域での連携体制も広がりました。一方CS調査は前期間に比べ5～8ポイントの低下を認め、行動のスピードや質は改善すべき課題と捉えています。

在宅医療の啓蒙として 講演会や勉強会を企画、 出会いの創出を

当期間は、医療機関において、啓蒙を目的とした訪問や講演会、勉強会の企画など、例年以上に力を入れました。ソフィアメディの提供価値を根気強くお伝えし続けることで、より多くの関係機関様と連携を図ることができました。連携先が増えるということはすなわち、その先に繋がっている多くのお客様との出会いも広がっているということであり、今後も注力していきたいと考えています。また、CS調査の結果を真摯に受け止め、より多くの関係機関様に安心して任せられると思っていただけるよう、迅速で適切な対応を心掛けて参ります。



地域連携推進G
グループマネージャー
有村 亮太

連携医療機関数

3,049カ所
(2020.04~09: 2,058カ所)

連携主治医数

7,319人
(2020.04~09: 4,407人)

連携事業所数

2,068カ所
(2020.04~09: 1,491カ所)

連携担当者数

4,358人
(2020.04~09: 2,882人)

専属相談員

18人(2020.09: 16人)

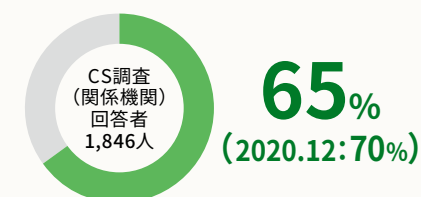
活動数

80,653件
(2020.04~09: 40,041件)

面談数

70,002件
(2020.04~09: 24,960件)

ソフィアメディの相談員は依頼に対して
素早く行動していると感じる



ソフィアメディの相談員は
訪問看護について分かりやすく
説明してくれていると感じる



データ対象期間：2020.10～2021.09

お客様

新規出店や受け入れ拡大により、
お客様数は増加傾向に

この1年で14,039人のお客様と関わり、要支援・要介護比率は前回とほぼ同等でした。また、訪問看護だけでなく、居宅介護支援事業所やデイサービスなど包括的なサービスを提供することにより、お客様の選択を支援できるよう努めています。

ご自宅で生活したい方は
どなたでも受け入れられるように

お客様やご家族様のなかには、さまざまな不安を抱えている方も少なくありません。例えば、自宅でも医療機器を装着しながら生活できるのか、COVID-19の影響でご家族様は状況がほとんどわからないことも多く、自宅での療養生活を悩まれる方もいます。そのような方々が安心して生活を送れるように、退院直後は連日訪問し、細やかなケアをスタッフ一同心がけています。また、スタッフが講師となる毎月の勉強会に加え、複雑な医療機器に関しては機器を扱う企業様に直接来てもらい操作方法を確認するなど、知識や技術の進化にも日々努めています。



ステーション雪谷
管理者

小川 綾乃

お客様数

14,039人

(2020.04~09:9,648人)

(2020.10~2021.09のべ人数)

お客様数(居宅介護支援事務所)

1,093人

(2020.04~09:611人)

訪問看護利用率

60.2%

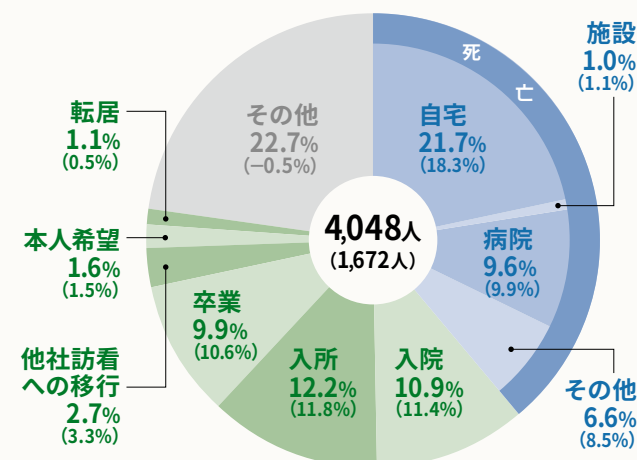
(2020.04~09:60.1%)

お客様数(デイサービス)

299人

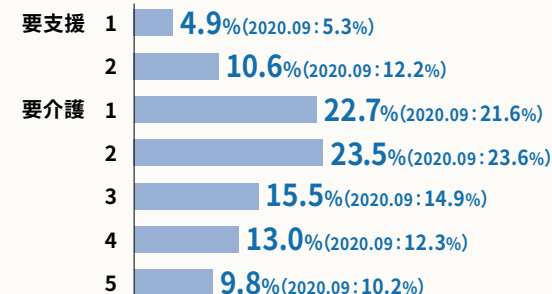
(2020.04~09:232人)

終了数/理由別



※カッコ内は2020.04~09の数値

介護度



※2021年9月時点

データ対象期間: 2020.10 ~ 2021.09

訪問

中重度対応の強化に伴い、 夜間緊急訪問件数が増加

お客様数の増加に伴い訪問件数も増加していますが、その中でも緊急訪問件数の増加率が高くなっています。どんな疾患の方でも安心して自宅で過ごしていただけるように、今後も24時間365日体制の整備などの中重度対応を強化していきます。

お客様やご家族にとっての 安全と安心を支える

医療機関をはじめ、さまざまな関係機関と密に連携を図っていくことでお客様の安全と安心を支えています。夜間の緊急訪問が増えているため、翌日の訪問に支障がないようにステーション内で協力しあいながら、インターバル制度の実施に努めています。また、新規のお客様の増加に伴い、短期間のお客様やご家族の理解を深め、ケアを提供する必要もあります。工夫しながら情報共有や連携の質を高め、丁寧に訪問看護を行っていくことで、お客様やご家族にとって「安心して過ごせている」と感じていただけることを目指しています。



城西／多摩東部エリア
エリアプロデューサー
川田 雅子

訪問件数

720,659件
(2020.04~09: 283,715件)

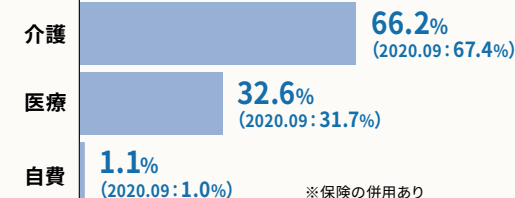
緊急訪問件数（夜間）

3,440件
(2020.04~09: 1,141件)

特別訪問看護指示書実施数

23,713件
(2020.04~09: 9,230件)

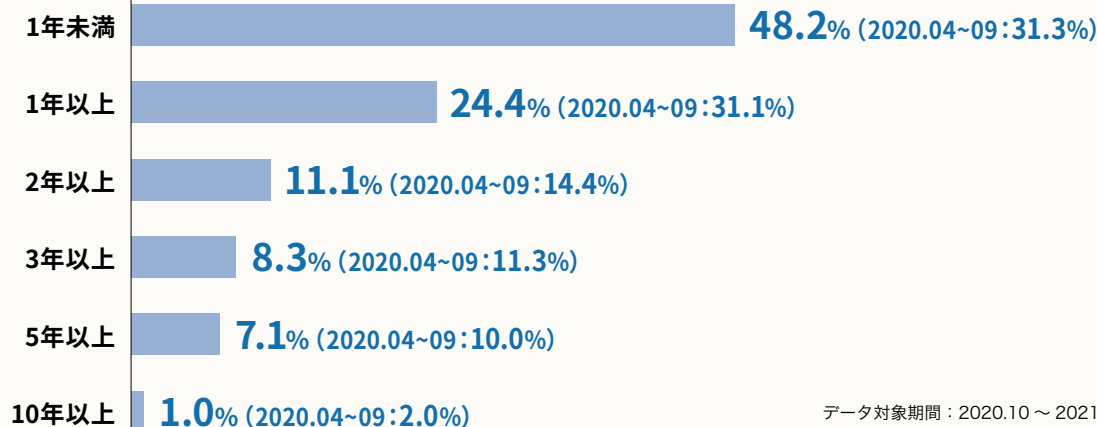
保険種別



(2021年9月の1か月間での割合)

※前回のアニュアルレポートでは、保険を利用されたお客様数を元に算出しておりましたが、より精緻に測るため、今回より保険が適用された訪問数を元に算出しています。

訪問期間



データ対象期間：2020.10～2021.09

ご依頼

医療機関・介護サービス事業所からの
多数のご相談に対応

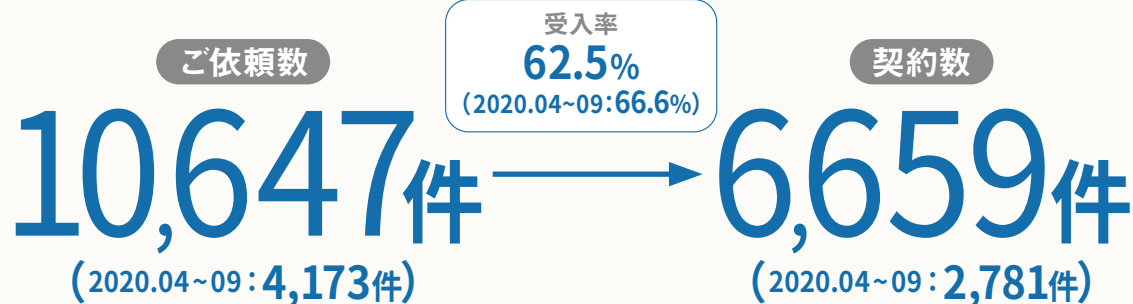
介護サービス事業所からのご依頼が約77%、医療機関からのご依頼が約19%となっています。新規出店や地域との連携強化を行った結果、ご依頼数は10,647件、契約数は6,659件と、前回と調査期間が異なることをふまえても増加させることができました。

地域との信頼関係づくりに
取り組み、
頼りにしていただけるように

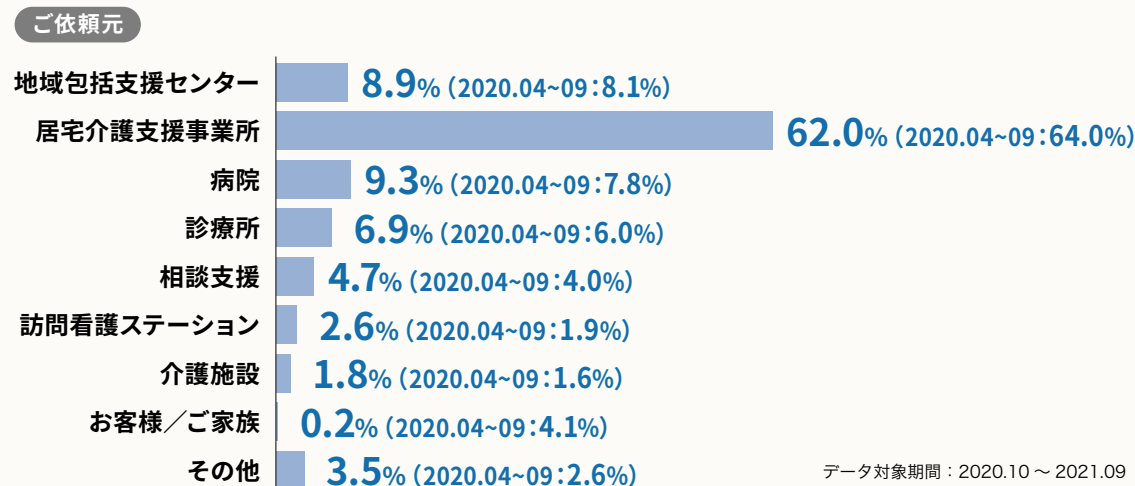
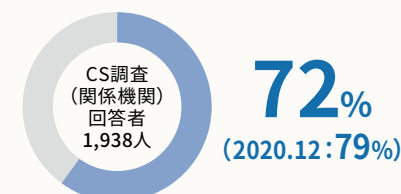
コロナ禍でも地域との関係を深められるよう、訪問の際には、お客様のニーズ、ご要望、お悩み、地域情報などを丁寧にヒアリングし、対話をきっかけに私たちがどんなことでお役に立てるかをすり合わせしました。来期も各所に新規出店を予定していますが、今後も地域との信頼関係づくりに取り組んでいきたいです。また、CS調査の結果を受け、重い疾患の方でもお受けできるよう、医療機関から自宅へ繋ぐプロセスにおける課題を、医療機関目線、お客様目線に立って捉え、解決のご提案の質を高めていきたいと考えています。



地域連携推進G
リーダー
川崎 康裕



医療依存度が高くても
断らずに対応してくれると感じる





どんな疾患の方でも 安心して暮らせるように

精神科・小児訪問看護、 特別管理加算の数が増加

精神科訪問看護、小児訪問看護、特別管理加算の数は前回と比べて増加し、またCS調査においては8割以上の方から「私に適した方法を選択してくれていると感じる」と回答いただいた一方で、他の設問では、前回と比べて1-6ポイントの低下を認めました。

地域の受け皿となる 訪問看護体制の 充実を目指して

精神科訪問看護、小児訪問看護対応数に関しては前回と比較して増加しており、地域での対応施設が限られる中、必要な受け皿になっていると考えられます。NPSを含めてCS調査の回答が低下したことについては、お客様の関わりについて内省を図り、改善を行ってまいります。コロナ禍において、地域の医療提供体制やお客様それぞれの状況は日々大きく変化を続けているため、その時々で必要とされる訪問看護・リハビリテーションは何かを考え、どのような疾患の方でも地域で生活できる環境を整えていきます。



ソフィアメディ
在宅療養総研
研究員
吉江 歩

精神科訪問看護

お客様数 **584人**

(2020.09:407人)

全体に占める割合
5.6% (2020.09:5.1%)

※お客様数・割合ともに2021.09の単月実績

小児訪問看護

お客様数 **328人**

(2020.09:239人)

全体に占める割合
3.1% (2020.09:3.0%)

※お客様数・割合ともに2021.09の単月実績

特別管理加算

算定数 **14,925件**

(2020.04~09:5,723件)

全体に占める割合
14.1% (2020.09:13.2%)

※算定数は2020.10~2021.09の合計値
割合は2021.09の単月実績

私に適した方法を選
択してくれていると
感じる



82%
(2020.12:82%)

必要な情報を多職種間
で共有し、方向性を検討し
てくれていると感じる



71%
(2020.12:73%)

病気や障がいではなく、
私に親身に向き合っ
てくれていると感じる



78%
(2020.12:80%)

丁寧にケアして
くれていると
感じる



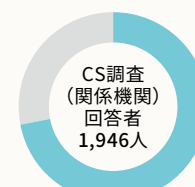
83%
(2020.12:83%)

私らしい在宅療養の
選択を支えて
くれていると感じる



76%
(2020.12:79%)

お客様の望む選択肢が
提供されていると
感じる



72%
(2020.12:78%)

ネットプロモータースコア

NPSは顧客ロイヤルティを数値化する指標であり、批判者・中立者・推薦者の割合を元に算出されます。

お客様 **NPS**

ソフィアメディ訪問看護ステーションを
知人に紹介しようと思う

12.9 (2020.12:13.6)

CS調査(お客様) 回答者4,802人

関係機関 **NPS**

ソフィアメディ訪問看護ステーションを
他の事業所へお勧めしたいと感じる

▲7.9 (2020.12:▲5.3)

CS調査(関係機関) 回答者1,934人

NRS

ソフィアメディ訪問看護ステーションを
もう一度利用したいと感じる

1.8 (2020.12:10.4)

CS調査(関係機関) 回答者1,941人

データ対象期間：2020.10～2021.09

最期まで 自宅で過ごせるように

自宅でお看取りをする 機会の増加

在宅看取り率は前回の51.3%から58.2%に、ターミナルケア加算算定数は634件に増加。79%の方から、「不安なく自宅で過ごせていると感じる」という回答をいただき、最期まで自宅で過ごせるよう支援させていただく機会が増えています。

お客様中心の 意思決定支援、 ケアの質の向上にむけて

前回と調査期間は異なりますが、同じ期間に換算しても在宅看取り率やターミナルケア加算算定数が増加しています。お客様やその家族などへの意思決定支援を丁寧に行いながら、看取りの支援をさせていただく機会が増えていることが分かります。一方で、不安にさせない対応に関する調査では減少を認め、不安に対する対応力を強化していく必要性があります。意思決定支援の重要性が高まっていくなかで、その技能を向上していくこと。そして、お客様が意向に沿ったサービスを受けられ、安心して療養生活を送っていただけるように研鑽を積み重ねていきます。



ソフィアメディ
在宅療養総研
所長

中川 征士

在宅看取り率

58.2%

(2020.04~09: 51.3%)

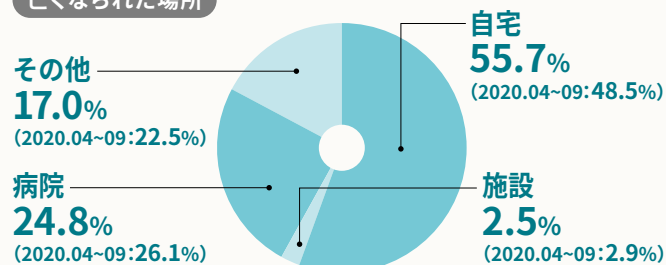
※自宅・施設でのご逝去÷死亡者数

ターミナルケア加算算定数

634件

(2020.04~09: 197件)

亡くなられた場所



エンゼルケア実施数

725件

(2020.04~09: 254件)

不必要な入院を
適切に予防できていると
感じる



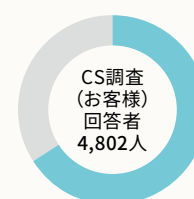
60%
(2020.12: 63%)

不安なく自宅で
過ごせている
と感じる



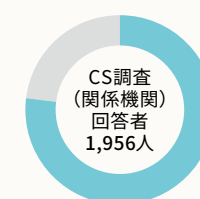
79%
(2020.12: 80%)

言葉にできない
不安に耳を澄まして
くれていると感じる



66%
(2020.12: 65%)

不安にさせない
対応してくれている
と感じる



77%
(2020.12: 82%)

データ対象期間：2020.10～2021.09

不安な毎日に寄り添い続ける

当レポートの報告対象期間（2020年10月～2021年9月）にはCOVID-19の第三波から第五波を迎えました。
コロナ禍におけるソフィアメディの取り組みをご紹介します。



世界中の人々の生活が
変わった2021年。
訪問看護もますます重要に

ソフィアメディでは「感染拡大を可能な限り予防し、お客様の在宅療養を守ること」を基本方針として、COVID-19感染拡大状況下でも事業所運営を健全に継続し、安全にサービスをお届けできるよう努めてまいりました。

医療サービスを提供する企業として、お客様に感染させないこと、感染拡大状況下でも健全に事業所運営を継続することが役割であると考えました。そのため、まずは自分たちが感染を最大限回避することが重要であると考え、徹底した感染予防対策を実施してまいりました。具体的には「ステーション運営ニューノーマルガイドライ

ン」を制定し、直行直帰、時差出勤、出勤前の体調確認、朝礼や情報共有のオンライン化など事業所内での感染予防対策を講じました。また、陽性疑いや濃厚接触の疑いが生じた場合の即時対応のフローを設けました。

一方で、各地域の感染状況や各ステーションの個別事情を考慮し、企業としてすべてを一律に決め切ることとはせず、各地域やステーション単位の話し合いによる柔軟な対応が可能な状態を目指しました。これらの感染予防対策は「コロナ対策本部」が先導し、社内インフラで各部門が連携してリアルタイムの情報共有を行いながら、状況に合わせた対応をアップデートしていきました。

2020年10月～2021年2月頃の第三波では、感染者が急激に増加し、感染症病床が埋まりはじめ、在宅療養を余儀なくされる方々が増加していきました。若年の方や基礎疾患のない方を中心とした自

宅療養ではありましたが、私たちが普段訪問させていただくような高齢者等、在宅療養をされている方々にも入院という選択肢を提示できない状況が発生し始めました。またCOVID-19に罹患しても、在宅療養を継続したいという意向を示す方もおられ、私たちはその意向に沿って在宅療養者支援を各ステーションで行いました。家庭内感染や重症化等に留意しながら、かつ感染対策を講じた短時間での対応に限界も感じながら、罹患されたお客様を不安にさせないための対応に努めました。

官民連携による 在宅療養者のサポート体制を 構築・運営する

そうした対応の積み重ねを経て、2021年春以降、行政・保健所等から官民連携型の看護提供のご依頼も受けることとなりました。第四波の感染拡大に備え、地域医療機関と連携しながら在宅療養者支援のための体制整備に取り組み始めました。

COVID-19に罹患された方の自



宅療養者支援における課題は、一般に「医療アクセスができない」「療養に必要な資材・情報がない」「多様な支援サービスを活用できない」などが挙げられていました。2020年の感染拡大当初は、隔離を基本とした2次感染予防のために、病気なのに医療を受けられず、必要な物資を調達もできず、それらに対する支援が十分受けられないという状況も数多く報道される状況にありました。療養期間の不

安を解消する相談援助が受けられない、熱が出ているのに解熱剤がない等の課題解決のため、在宅療養者支援モデルを行政・保健所・医師会・薬局等と連携しながら構築していきました。まずは適切な療養生活を送っていただける情報提供、相談援助のためのテレナーシング(電話による看護師からの健康観察)と、重症化を認めた際の訪問看護の仕組みを構築しました。その他、オンライン診療が即

日受けられる仕組みや配薬を受けられる仕組み、地域によってはパルスオキシメーターとともに水分やカロリー摂取に必要な食材の提供などを様々な事業者と連携して構築しました。

刻々と変わる 感染状況と第五波による 自宅療養者の急増

感染状況は一定ではなく、ワクチンの普及や変異株により刻々と変化しました。第三波においては重症化リスクの高い高齢者の割合が高まっていると報道されました。酸素飽和度が低下していても呼吸苦等の自覚がない高齢者の方が多くいらっしゃいました。テレナーシングと訪問看護を組み合わせ、在宅療養の限界点を見定め、適切な判断に努めました。第四波以降は、ワクチン接種の影響もあり感染者が若年化し、喫煙や肥満等のリスク因子を抱える方々への支援が半数近くを占めるように



なってきました。さらに第五波の8月時点では一時、自宅療養者が全国で10万人を超えました。多くの方が自宅療養を余儀なくされ、その中には酸素投与等の医療ケアを必要とする方も大勢いらっしゃいました。

独居の方や高齢者、家庭内全員が感染し、世帯として生活維持すら難しいような方もおられ、入院優先度を常に意識しながら、限られた数の訪問看護師たちが試行錯

誤しながら対応してきました。自宅療養者の急増に対応するため、運営においては日々様々な補強や変更を取り入れ、連日行政、保健所で担当されている皆さんと連絡を取り合いながら、試行錯誤する日々が続きました。行政や保健所の皆さんと同じ現場を共有することで時に励まし合いながら対応できたことが救いでもありました。しかし、未曾有の状況に不安を抱えながら療養者の方への対応に追

われる医療スタッフにも、ジレンマと疲労が蓄積していきました。

災害ともいえる急激な感染拡大においては平時の体制での対応は非常に困難となります。自宅療養者を支えるだけでなく、支援に当たるスタッフたちのケアも同時並行しながら対応していく必要性を強く感じました。

私たちが対応できたこと、できなかったことを振り返りながら、災害時に必要な有事の危機管理

COVID-19への取り組み

としての地域医療のあるべき姿をこれからも模索してまいります。

COVID-19における 自宅療養者支援からみえた 在宅医療の活用

訪問看護師は普段から病気だけでなく生活を看る視点を持っています。より効果的な自宅療養者支援のためには、身体評価だけでなく生活機能評価を素早く行う専門性が必要とされます。生活機能評価の要素としては、例えば家屋評価や生活能力、家族介護力などが挙げられます。病状だけでなく、これらを総合的に評価することにより、家屋構造に合わせた生活の提案、カロリー等の適切な摂取を促す療養指導など、適切な療養についての判断ができるようになります。訪問看護師は夜間の緊急コールなどにおいてもこれらのデータから総合的な判断を行ってケアにあたっています。

こうした専門性は自宅療養者の

テレナーシングにおいても活用されています。

療養者個人のおかれた状況を俯瞰して捉え、その上で実現可能なサポートの仕方を考えるというような訪問看護の専門性は、コロナ禍に限らず、自然災害発生時などの自宅避難者に対する安否確認や健康観察のフォローアップなどの状況においても発揮できるのではないかと考えられます。

超高齢社会において、在宅医療の整備が急がれるなかで、COVID-19という想像を超える危機に、訪問看護への期待と要請が大きく高まりました。

私たちは自宅療養サポートにおいて実践しているテレナーシングの可能性を今後も追求してまいります。そして、一人でも多くの方に療養サポートを提供できるよう利便性と効率性を高める一方で、置かれた状況の異なる療養者の皆様それぞれに適切な医療をお届けできる個別性においても一層進化し、これからの社会において在宅医療が信頼される受け皿となれるよう、取り組んでまいります。



地域連携の
医療提供体制
構築を担当
官民連携室 看護師
眞榮 和紘

私たちはワクチンの普及も不十分でウイルスへの対応に不安を伴う段階から、地域医療を担う関係機関の皆さんと丁寧に対話を重ね、自宅療養者へのテレナーシングの仕組みを構築し、地域へ展開していきました。第四波では高齢者への支援から基礎疾患を抱える若年層へ感染者層がシフトしていく中、普段の地域医療とは異なる関わり方をテレナーシングと組み合わせで構築しました。第五波での在宅酸素療法やステロイド投与等の高い医療ケアを自宅で急遽必要とすることになった方々への支援は普段訪問看護で対応する過程とは大きく異なり、さらに持病等もなく普段から医療ケアになじみのない方への治療の提案は多くの工夫を必要とするものでした。自宅療養者支援を通じて、直接的介入でなくともできる支援の可能性を認識できたことを今後にいかしていきたいと思います。



自宅療養者
支援強化事業担当
官民連携室 看護師
田中 亜希子

第五波で医療機関もひっ迫し、解熱剤や食材等の物的リソースも限られる中で自宅療養の継続可能性についてトリアージしながら対応する過程は、通常の訪問看護とは大きく異なりました。できるだけ客観的に適切なアセスメントを行うため、トークスクリプト等に統一した評価を設けて対応していききました。普段から関わりがあるわけではない方から、限られた時間で素早くアセスメントして対応していく過程に強い困難を感じました。災害時に実施するトリアージそのものだったと振り返っていますが、もっと出来ることがあるはずなのに、医療機関がひっ迫していることから対応に限界があり、たくさんジレンマを抱えました。それでも出来得る最大の支援を行うために、短期間で信頼関係を築くことを念頭に置きながら、自宅療養される方々を不安にさせないように尽力しました。

03

How We Do It Sophiamedi Experience/ Guru Guru Model

ソフィアメディエクスぺリエンスと価値創造モデル

私たちは、どのように提供価値を高めるのか？

How do we increase the value we provide?

お客様一人一人の“「生きる」を看てもらえた、自分の生活・自分の人生を大切にできた。”

という体験を生み出し続けるための“「生きる」を看る。ぐるぐるモデル”。

どの施策が有効か？どのような改善が必要か？数値をモニタリングし改善を続けています。



Sophiamedi Experience

ソフィアメディエクスペリエンス

「生きるを看る」によって
お客様の“生きる”が充たされる体験。

ソフィアメディエクスペリエンスとは、ソフィアメディの訪問看護サービスの
利用体験価値。私たちは今日もそれらを生み出し、高め続けます。

What is Sophiamedi Experience?

{ ソフィアメディエクスペリエンスとは、私たちの提供サービスにより
お客様の“生きる”が充たされる体験です。 }

把握しづらい訪問看護の価値に見える化し 必要な方に必要なサービスが届く社会へ

日本は超高齢社会を迎えていますが、訪問看護は一般的にまだ認知度が低く、その価値の理解が進んでいません。また、訪問看護の利用体験は日常生活にとても密接するため、個別性や多様性がある一人ひとりの暮らしは概念化がしづらく、第三者にはなかなか見えにくいという側面があります。そこでこの体験に私たちの提供価値を加え『ソ

フィアメディエクスペリエンス』という名前をつけて構造化に取り組みました。訪問看護の本質的な価値を提示し、多くの方に理解していただくとともに、結果を振り返り改善を重ねる。その結果、必要な方に必要なサービスが届く、在宅療養のあたたかな未来を創造したいと考えています。

医療技術はもちろんのこと、サービス提供による お客様の満足度や、生き方の選択度を大切に

「病気や疾患を抱えながらも、自宅でより充たされた生活を送りたい」「最期まで自分らしい人生を送りたい」といった、人として本質的で大切な望みの実現に、ソフィアメディのサービスが一翼を担う。そんな在宅療養の利用体験価値が、ソフィアメディエクスペリエンスです。その価値を高める上で、私たちは訪問看護に適した「医療技術」、

人材やサービスの質を高めることで生み出される「お客様満足度」、どのように人生を過ごすかをお客様がご自身で選択される「生き方の選択度」という3つの要素が大切であると考えています。技術や人間力を磨くことでこの3つが高まり、お客様の充たされた生活が実現することを目指しています。



「この人と
一緒に過ごす時間が
とても楽しい」

H.M 様

佐藤さんは優しく明るい上にとても勉強家なんです。ちょっと話したことを、次の訪問の時に調べてきてくれたりするから色々と話が弾みます。私にとっては孫とひ孫の間くらいの若さだけど、相手を理解して、役に立とうと一生懸命やってくれているので、一緒に過ごす時間がとても楽しいです。ソフィアメディさんとは長くお付き合いがありますが、他に来てくださっているスタッフさんも良い方に恵まれて本当に感謝しています。これからもよろしくお願いします。

豊かな人生経験の
お話をお聞きできる
貴重な時間



看護師
佐藤 知恵

H様は戦争のご経験を後世に伝えるため執筆活動を続けていらっしゃいます。毎日読書やウォーキング、家族4代揃ってのお食事の時間を大切にされています。106歳とは思えないほど精力的に活動する姿を間近で拝見し、背筋が伸びる思いでやる気と元気をいただいています。貴重な人生経験のお話を聞かせていただき、人として尊敬するH様に関わらせていただけてとても有難いです。



「訪問看護を通して 人生を振り返る」

M.K 様（ご家族様）

毎週、訪問していただく中で医療的な支援として看護やリハビリをしていただくことはもちろんですが、何よりスタッフの皆さんとお話することが母の楽しみになっているんじゃないかなと思います。最近の記憶は忘れてしまっていることが多いんですけど、昔の思い出とかは結構覚えてるんですよ。皆さんとお話をしながら、母は自分の人生を振り返っているように感じます。これからもよろしくお願いいたします。



お客様の
価値観を理解し、
より良い訪問看護へ



作業療法士
村本 真子

訪問がお客様にとって少しでも楽しい時間になるよう、またお客様の価値観を理解するためにお話をしながらリハビリすることを心がけています。特に寝室に飾ってある桜の写真をみて、「お父さんが撮った写真なんです。」と当時のことを思い出しながらお話をされていたのが印象的でした。これからもあの手この手でサポートしていきたいと思っています。



「明るく個性的な 皆さんの訪問を楽しみに 待つ毎日です」

O.M様（ご家族様）

夫がくも膜下出血を起こし、絶望の中にいた私を皆で励まして下さいました。状態が悪化し、人工呼吸器を装着することになりましたが、一緒に支える勇気をいただきました。熱意のある皆さんの訪問が夫の可能性を広げてくれているように感じます。夫の障がいの重さにも関わらず、小さな進歩も一緒に喜んでくれる優しさが嬉しく、今では積極的で明るく個性的なスタッフの皆さんが来てくれるのを楽しみに待つ毎日です。

訪問することで
安心を提供し続けたい



作業療法士
小池 好喬

毎回の訪問でお客様やご家族様が「来てもらえると安心する。楽しい時間だった。」と思っただけのような心がけています。ご本人様は人工呼吸器をつけているため、会話こそできませんが、一緒にお孫様の動画を観たりしながら、常に声をかけています。これからも“お客様第一主義”をモットーに、安心を提供できるように訪問を続けていきたいと思っています。



「成長と一緒に 見守ってくれて ありがとう」

I.Y 様（ご家族様）

はじめは医療ケア児についてわからないことだらけでしたが、病院に相談して訪問看護サービスのことを知りました。周りの人にはなかなか相談できないようなことも井田さんに相談できるので、とても助かっています。夜中に痰が止まらなくなってしまうのでどうしたらいいかわからない時や発熱した時にオンコールで連絡して、すぐに対応していただいたことも、とても心強かったです。一緒に子育てをしてくださっているような、ありがたい存在ですね。



チームで一丸となって
素敵なご家族を
支える存在になりたい



看護師
井田 陽子

Y様が生後6か月くらいで退院されたときからお伺いしていますが、いつもその成長ぶりに驚かされます。訪問の時間は可愛らしさに元気をもらっています。今後、よりよいケアができるように看護と理学療法士に加えて言語聴覚士も介介させていただく予定です。素敵なご家族様のお力になれるように、チーム一丸でしっかりとサポートしていきたいです。



ソフィアメディエクスperiencesの考え方



ソフィアメディの訪問看護サービスを利用されたお客様の体験価値を測るため、ソフィアメディエクスperiencesを3つの要素で構造化し、さらにお客様や従業員へ向けた調査の結果等を元に点数化しています。

看護・リハビリ実践度 (50点)

訪問看護に適した 医療技術

訪問看護では、疾患と付き合いながら療養されるお客様の生活に寄り添い、支える医療技術が必要です。在宅療養に適した支援を評価・計画する技術、必要なケアを提供する技術、多職種と連携する技術、意思決定を支える技術等多面的な技術が求められます。

算出方法

日本看護協会が提唱するクリニカルラダーの4つの力に関するお客様評価と、スタッフのスキルレベルの2つを点数化し、約1:2の割合で算出しています。

● お客様評価 (16点)

CS調査における肯定回答率 (4問) × 各設問4点

● スタッフのスキルレベル (34点)

(ラダーレベル 5段階における平均値 / 5) × 34点

5Spirits実践度 (50点)

サービス提供による お客様満足度

サービスの土台となるのは、「お客様第一主義」「感性と徳性」「学ぶ心」などソフィアメディの行動指針である『5スピリッツ』。それらを実践し人材の質を高めることで、質の高いサービスが生みだされ、お客様の満足度が高まっていくと考えています。

算出方法

私たちの行動指針である5スピリッツ「相手本位」「専門性」「人間性」「成長」「仲間」に関するお客様評価とスタッフ評価の結果を元に算出しています。

● スタッフ評価 (20点)

ES調査における肯定回答率 (5項目) × 各項目4点

● お客様評価 (22.5点)

CS調査における肯定回答率 (3項目) × 各項目7.5点

お客様による 生き方の選択度

もう一つ、私たちが重視していることは、お客様が療養生活の方針をご自身で決定されることです。そのために、専門的なことも分かりやすく説明し、お客様が真に納得する選択ができるようお支えし、その実現をサポートしていきます。

算出方法

お客様の納得感を重視し、お客様満足度調査の回答のみで算出。「療養生活の方針を決めることができていると感じるか」という設問の評価を元に点数化しています。

● お客様評価 (7.5点)

CS調査における肯定回答率 (1問) × 7.5点

調査期間
CS調査: 2021年9月/2020年12月
ラダー評価: 2021年8~11月/2020年10~12月
ES調査: 2021年9月/2020年9月

65.4
(2020:65.0点) / 100

看護・リハビリ実践度

30.4
(2020:30.7点) / 50

5Spirits実践度

29.9 + **5.1**
(2020:29.4点) / 42.5 (2020:4.9点) / 7.5

お客様からの評価

12.4
(2020:12.4点) / 16

看護・リハビリ実践度に関するお客様評価は、前回と同水準の12.4点でした。全項目の肯定回答率が80%を超えるよう、それぞれの項目において成長を図っていきます。

ニーズをとらえる力

Q. 私に適した方法を選択してくれていると感じるか

81.5%
(2020:79.5%)

ケアする力

Q. 丁寧にケアしてくれていると感じるか

82.5%
(2020:85.5%)

協働する力

Q. 必要な情報を多職種間で共有し、方向性を検討してくれていると感じるか

71.0%
(2020:69.8%)

意思決定を支える力

Q. 私らしい療養生活の選択を支えてくれていると感じるか

75.9%
(2020:76.0%)

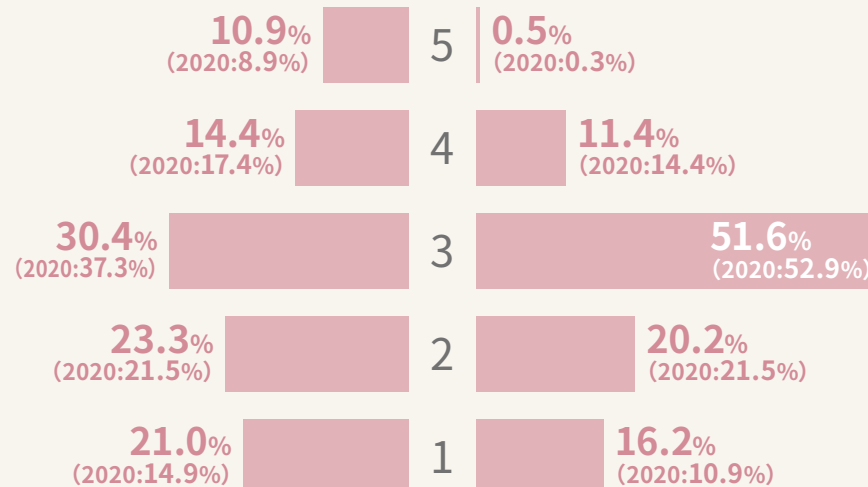
スタッフのスキルレベル

18.0
(2020:18.3点) / 34

前回は0.3点下回る結果となりました。新入社員の増加による影響が大きいと考えられるため、OJTとOff-JTの両面から各レベルに応じた育成を実施し、スキル向上を図っていきます。

看護師

セラピスト



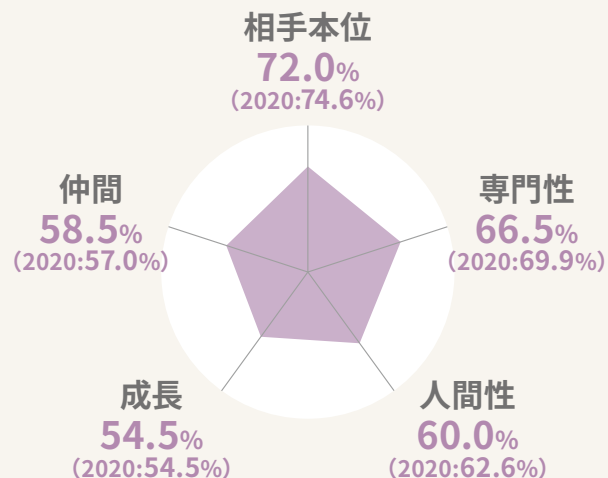
$$65.4 \text{ (2020:65.0点) } / 100 = 30.4 \text{ (2020:30.7点) } / 50 + \left[29.9 \text{ (2020:29.4点) } / 42.5 + 5.1 \text{ (2020:4.9点) } / 7.5 \right]$$

看護・リハビリ実践度 5Spirits実践度

スタッフからの評価

12.5
(2020:12.7点) / 20

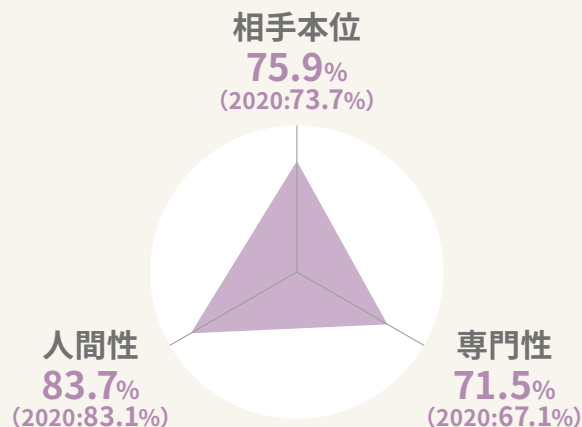
スタッフ評価は0.2点の下降を認めました。前回と比較して点数が上昇しているステーションにヒアリングを行いながら各組織ごとの要因分析を実施し、各種研修に反映させていきます。



お客様からの評価

17.4
(2020:16.7点) / 22.5

相手本位・専門性・人間性の全ての項目で肯定回答率が上昇し、前回は0.7点上回りました。今後もラダーや5Spirits実践度を加味した上で目標設定をし、OJTや研修等で成長を後押ししていきます。



お客様の選択度

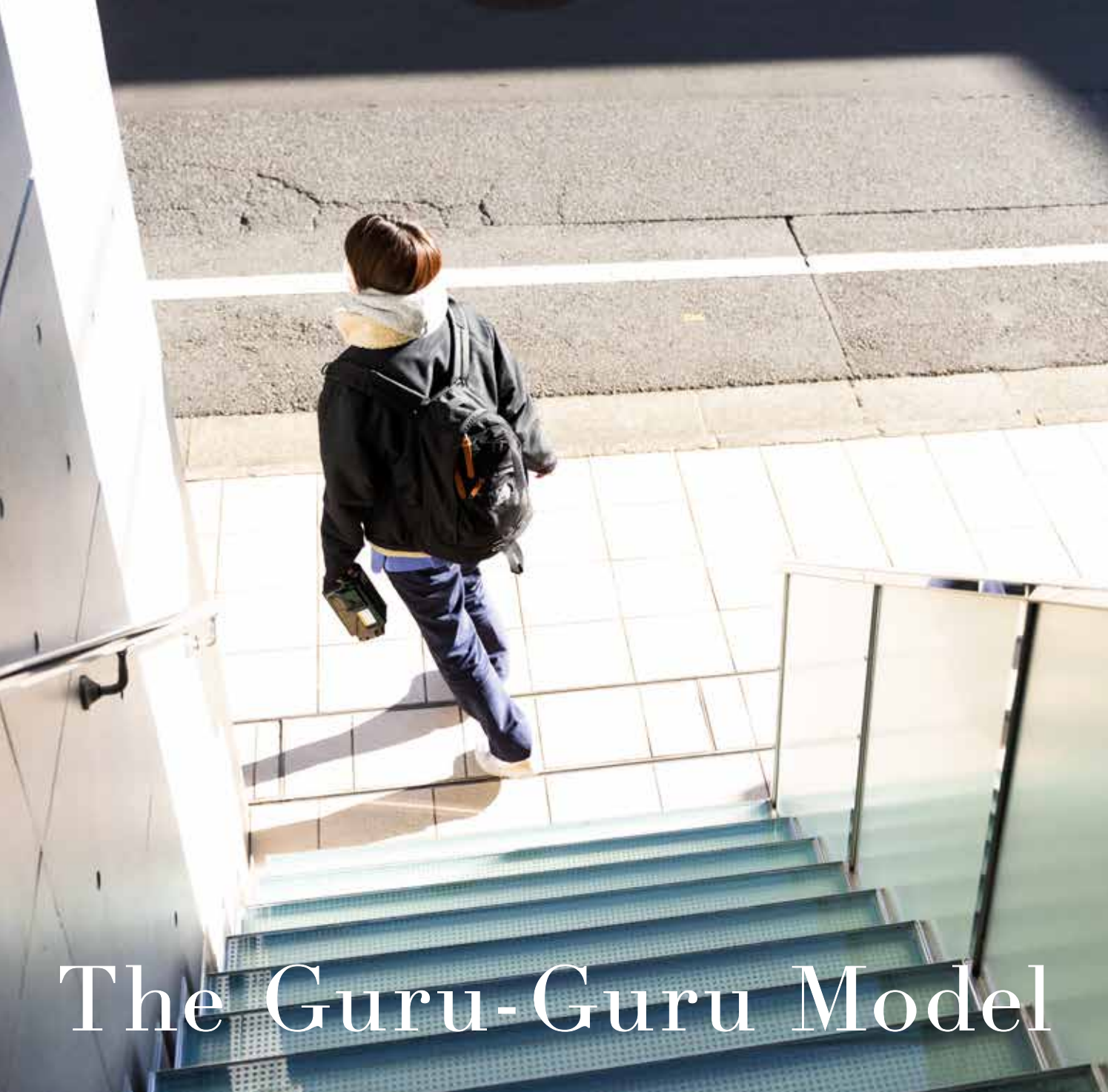
5.1
(2020:4.9点) / 7.5

前回と比較して0.2点上昇しました。お客様の選択肢を増やすこと、それが確実に実現されていくことを目指し、訪問看護ステーション内や地域の他機関との協働を更に推進していきます。

Q. 療養生活の方針を決めることが出来ていると感じるか

肯定回答

67.4%
(2020:65.6%)

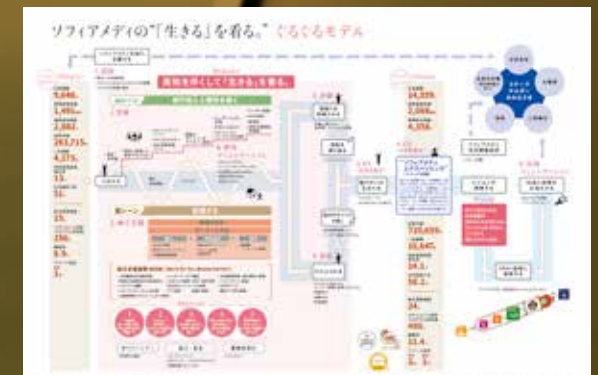


The Guru-Guru Model

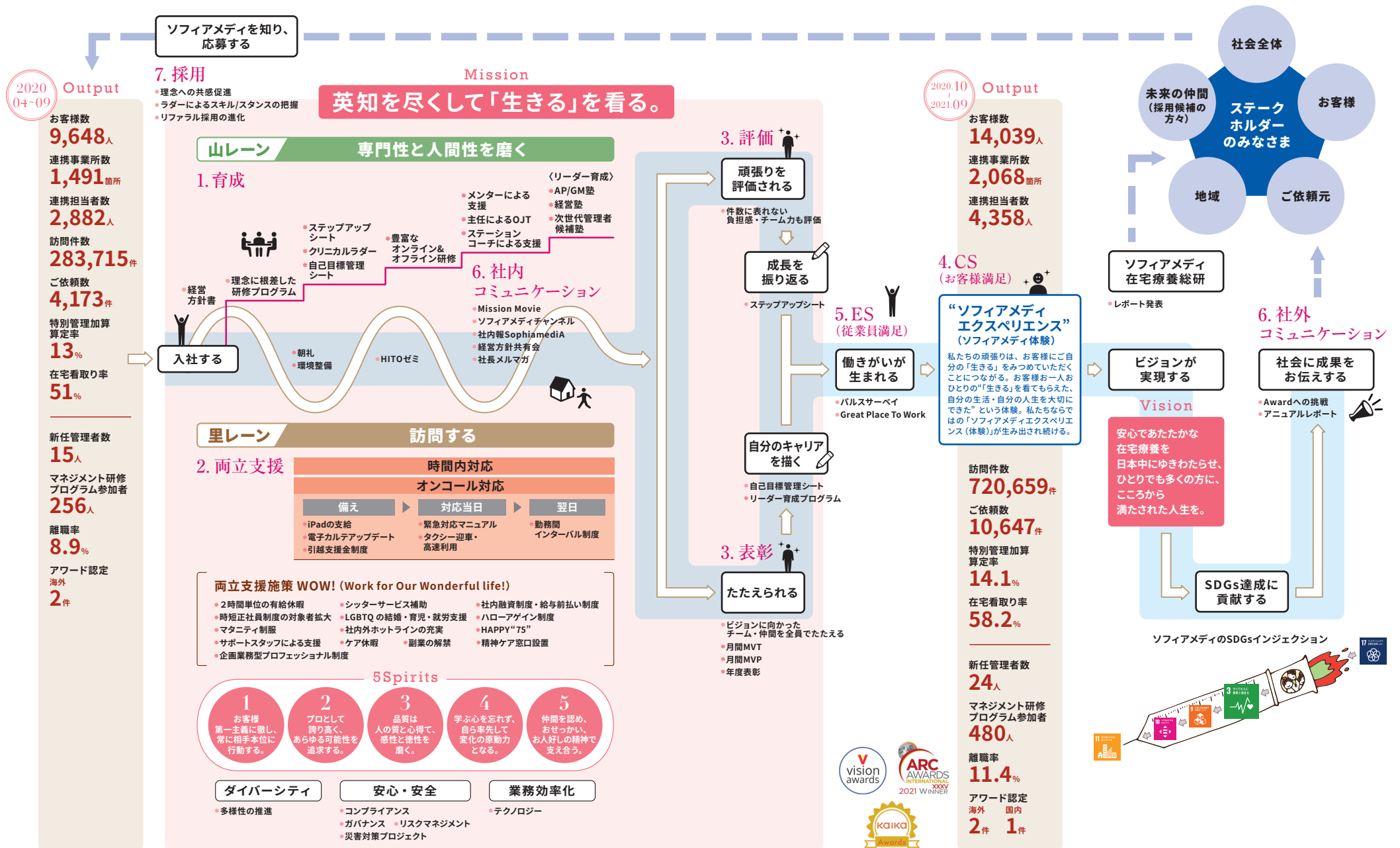
“「生きる」を見る。” ぐるぐるモデルの深化

訪問看護に特化した価値創造システム「ぐるぐるモデル」を策定し2年目に入りました。ビジョンに向けて一気通貫する社内の体制やルール、支援制度を構築しましたが、実際に運用してみると実情との齟齬も発生しました。微調整を続けながら、より実効性を高めるための方法を模索しています。また、COVID-19の感染予防方針に基づき、ITの活用も推進しました。さらに当期間はガバナンスの強化やコンプライアンス体制の再整備も行い、誠実な事業運営を行うために必要な仕組み作りも進めてきました。ソフィアメディエクスperiencesを支える「ぐるぐるモデル」の当期間の取り組みを振り返ります。

データ集計期間は2020年10月～2021年9月です。



ソフィアメディの“「生きる」を看る。”ぐるぐるモデル



Visionに向けて一気通貫し、 Sophiamedi Experienceを紡ぎ続けるぐるぐるモデル

入社

ぐるぐるモデルの構成要素である採用、育成、両立支援、評価、表彰、従業員満足、お客様満足、コミュニケーション。運用2年目の当期間はそれぞれの項目でモニタリングしている数値を分析し、課題の発見と解決や新たな改善策の検討に取り組みました。

専門性と人間性を磨くYAMASATOシステム

お客様の「生きる」を尊重し、しっかりと支えるとき、私たち自身の人間性が土台となります。専門的な医療技術だけでなく人間性も磨きながら成長するために、修験道にない、日々の訪問を「山レーン」、社内の育成体制を「里レーン」と呼ぶ「YAMASATOシステム」を構築しています。

山
レーン

リモート化と 温かい育成体制を両立

COVID-19の感染予防方針に基づき様々な場面でオンライン化が進みました。毎日の朝礼や研修、チーム会議もオンライン化しました。チャット等を活用した日々の情報交換を活性化しコミュニケーションロスにならないよう工夫を行いました。



● 毎朝の経営方針書朗読

直行直帰対応やシフト制出社のため、朝礼もオンラインで開催するようになりましたが、これまでと同様に全員が参加し、経営方針書の朗読を行いました。

のべ **4403.0** 時間
(2020.04~09: 1714.6時間)

里
レーン

コロナ禍のなかで お客様の「生きる」を支える

COVID-19の第3波から第5波までを迎え、終息の兆しが見えないまま閉塞感が続きました。ワクチンの接種が進み、感染予防対策が日常化するなかでも引き続き気を緩めることなく、お客様やご家族の不安なお気持ちに寄り添い続けました。



山レーンと里レーンを
行き来しながら
成長していく

● 365日対応ステーション数

新規開設ステーションの早期365日対応化やチーム制運用のナレッジ共有が進んだことにより、68ステーション中44ステーションが365日対応となりました。

44 ステーション
(2020.09: 22ステーション)

※土日祝を含め365日通常稼働しているステーション

● 新入社員研修



オンラインを活用しながら
コミュニケーションを深化

感染拡大状況により、集合研修にするかオンライン開催にするかギリギリまで判断できないこともありましたが、全国各地での入社が増え、オンラインでも交流が深められるようプログラムを改善しました。

のべ**17,760**時間
(2020.04~09: 6,800時間)

● 理念浸透研修

新入社員研修では「経営方針書」を読み解きながら、ビジョン・ミッション・スピリッツとそれに基づく行動指針への理解を深めます。日々の会話でも自然と経営方針書に書かれている言葉が交わされました。

のべ**2,966**時間
(2020.04~09: 1,046時間)

● メンター制

主任が働き方やキャリアアップなど様々な相談にのってくれるメンター制を設けました。主任の職務として制定したことでより相談しやすくなりました。

● スキルチェックシート

採用時に一定の項目の習熟度を確認するスキルチェックシートは、そのままクリニカルラダーに接続し、それぞれが適切なステップで成長を図れるようになりました。

● ステップに合わせて
受講できる
オンラインコンテンツ

プログラムを検討し、より訪問看護に適したコンテンツとビジネススキルを磨くコンテンツに切り替えを行い、またコンテンツ数も200ほど増えました。

905件

● 0.25日単位で
取得できる有給休暇

ソフィアメディの働き方改革「WOW!」の施策のなかでも特によく利用されています。COVID-19の対応で保育園や学校がお休みにになり、急に帰宅しなければいけなくなった際などにも活用されました。

取得件数

5,209件
(2020.04~09: 1,927件)

● 引越支援金制度

ステーションの近くに引っ越す看護師を支援するこの制度は、新規開設時も喜ばれました。お客様の近くに住むことで緊急時にもより早く駆け付けることができます。

利用件数

21件
(2020.04~09: 2件)

● 精神ケア窓口

前期には利用されていなかったこの制度は今期10件の利用がありました。まだごく一部の利用ですが、必要なスタッフが安心して利用できるよう改善していきます。

取得件数

10件
(2020.04~09: 0件)

緊急時に素早く対応できる上に
通勤が楽になりプライベートも充実

徒歩で通えるようになり、緊急時ステーションに物品を取りに立ち寄るのもスムーズになりました。結果的に自分の使える時間も増え、利用して良かったと思います。



ステーション大島居
看護師
久保田 望未

● ハローアゲイン

退職した人が退職時の給与保障など優遇を受けて再入社することができるこの制度はコンスタントに利用されており、利用する本人にも迎える側にも喜ばれています。

利用件数

5件
(2020.04~09: 0件)

● LGBTQ+の方の
結婚・育児・就労支援

ダイバーシティ推進の取り組みの一環として『Famiee Project』に賛同し、同性どうしの事実婚の場合は、任意でパートナーシップ証明書の提出も可能としました。



訪問看護のソフィアメディ

Sophiamedy

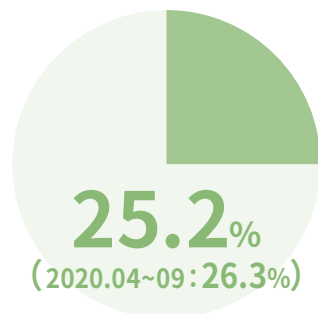
レインボーロゴ

● クリニカルラダーとステップアップシート

いよいよ運用開始。
オンラインシステムで効率的に

一人ひとりの医療スキルのレベルをチェックリストで視覚化するクリニカルラダーの運用を開始しました。ステップアップシートを利用しラダーレベルに応じた学びを深め、計画的にスキルアップを図ります。

ラダーレベル4と5の看護師



● ラダー面談

各自で作成したクリニカルラダーをもとに、管理者とスタッフが面談を行い、すり合わせを行いました。適切なアドバイスを受けながら成長プランを考えます。

● HITOゼミ

人間学を学びお互いの美点を称えあう読書会。感染対策で日常的な対面コミュニケーションが減る一方で新入スタッフは増えており、部門を越えて交流し、お互いへの理解を深める貴重な時間となりました。

のべ324時間
(2020.04~09: 143.5時間)

● キャリアアップをサポートする マネジメント研修

経営塾は初参加者向けのベーシックと2年目以降のアドバンスの2コースに分け、よりそれぞれのステップに沿ったプログラムに進化させました。前期の次世代管理者候補塾から、新任管理者も誕生しました。

のべ参加者

480人
(2020.04~09: 269人)

● ステーション支援体制

開設から既存ステーション課題解決まで

サポート介入数

49/70ステーション
(2020.04~09: 出勤数185回)

期間中15件の新規ステーションで多くの新任管理者やスタッフを支えました。そのほか、管理者交代の際のサポート、新人育成の代行、欠員時の業務代行やマニュアルの整備など、運営に伴走し、サポートを行いました。

● ケア休暇

生理休暇や介護休暇、子どもの看護休暇などを総称し、申請しづらさを解消することを目的としていますが、平均利用数は前期より少し下回りました。引き続き周知を図ります。

利用件数

25件
(2020.04~09: 14件)

● 条件付副業

社内報などでも実際に制度を利用している人の声を紹介して認知を高めました。利用者にはこれから利用を検討している人からキャリアについての相談も増えました。

利用人数

10人
(2020.04~09: 5人)

● インターバル制度

ニーズはあったものの振休取得時の訪問調整の難しさなどから前期は活用されていませんでしたが、チーム制の浸透などにより今回は活用が増えました。

利用件数

326件
(2020.04~09: 0件)



お客様からの 「ありがとう」を贈る表彰

2021年5月にオンライン経営方針共有会を開催し、2020年度の優秀事業所・優秀スタッフの表彰式を行いました。MVTとMVPには、それぞれお客様や地域の連携先医療機関様からビデオレターでお祝いのメッセージをいただきました。

● 5Spiritsの実践を称える表彰

優れた取り組みをしっかりと共有

2回目のオンライン経営方針共有会となった今回は、MVPの看護師とセラピストに「生きる」を見る。"インタビューを行い、受賞者の功績や想いをしっかりと参加者に共有しました。



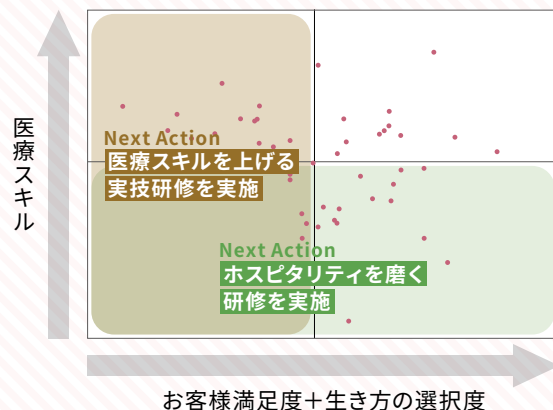
2回目のお客様満足度調査を徹底分析

2020年に続き、2021年9月に2回目のお客様満足度調査を実施しました。項目ごとの数値の変化やステーションごとの傾向も確認しながら比較分析し、指標の考え方は本当に適切なものか、確からしさも検証しています。

● 2回目のお客様満足度調査

改善サイクルの大切な起点

前回は郵送でお客様に調査票をお送りしましたが、今回はスタッフが訪問時に持参して回答をお願いし郵送で返送していただきました。ご回答いただいた内容をしっかりと確認しご提供価値の向上に役立ててまいります。



回答率

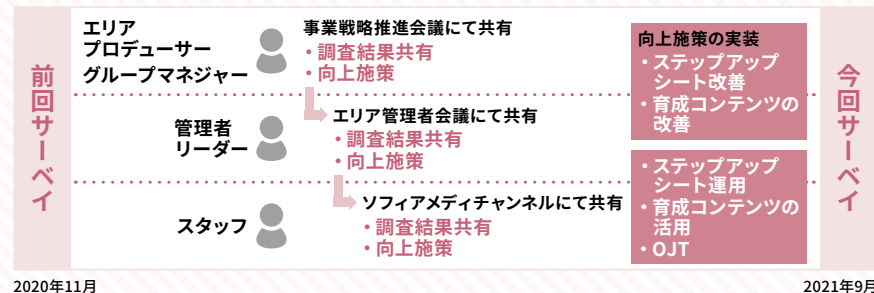
43.8%
(2020.04~09:45.8%)



課題点を明確にし適切な改善策を

「医療スキル」と「お客様満足・生き方の選択度」の2つの軸で現状の各ステーションの品質レベルをみて、それぞれを高めるために必要な取り組みを確認し、強化していきます。

調査結果共有のコミュニケーション



2020年11月

2021年9月

コロナ禍による変容のなかで働きがい・働きやすさを模索

COVID-19の影響が継続するなか、医療職としてもウィズコロナの働き方を模索してきました。毎月のパルスサーベイと年1回の「働きがいのある会社」調査で心身のコンディションや組織課題を定期的に確認していきます。

● 毎月行う従業員満足度調査（パルスサーベイ）

心身のコンディションを確認し、課題の早期発見を

心身の疲弊や悩み事の早期発見・早期解決を目指すとともに、会社への要望は担当部門にフィードバックして改善に動きました。今後は回答率向上にも注力します。

平均点

3.5点/5点
(2020.04~09:3.5点)

回答率

78.5%
(2020.04~09:80.8%)

● 毎年行う従業員満足度調査（Great Place to Work）

「働きがいのある会社」調査で組織課題を分析

肯定回答率は2.9ポイント下がりました。分析結果を事業所や部署ごとに共有し、重点項目を定め、各部門が連携して改善策に取り組むとともに、2022年2月にES向上に特化する組織を発足しました。

Q.総合的に見て働きがいを感じる

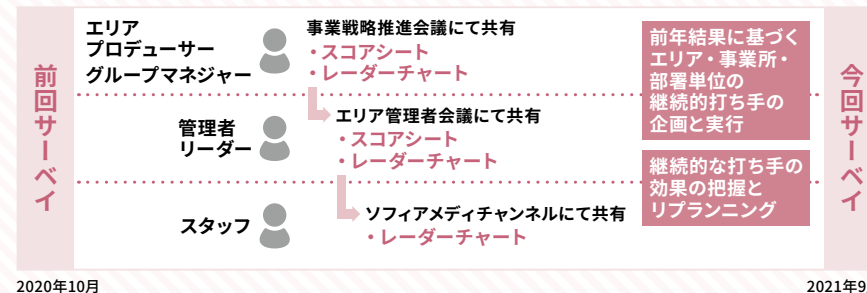
肯定回答率

53.8%
(2020.04~09:55.6%)

回答率

80.8%
(2020.04~09:80.4%)

調査結果共有のコミュニケーション



2020年10月

2021年9月

Sophiamedi Experience (体験)

「ぐるぐるモデル」を通して私たち一人ひとりが「生きる」を見る力を磨き続けています。
その全てを注いでお客様のソフィアメディエクスペリエンス(体験)を創出します。

注目される在宅医療の重要性を 多くの人に伝える

2021年夏に在宅療養者が急増し在宅医療が注目されました。まだまだ知られていない在宅医療の価値や重要性をより多くの方に知っていただくための取り組みを進めています。

● ソフィアメディ在宅療養総研

見えにくい在宅医療の現状や業界について多角的に分析し、社会や医療従事者の皆さまに広く情報をシェアするシンクタンクとして2021年3月に創立いたしました。

● オウンドメディア「SophiamediA (ソフィアメディア)」



訪問看護のリアルが満載の情報サイト

担い手不足の訪問看護に興味をもっといただき仲間を増やすために、実際に働くスタッフのリアルな声や基礎知識を集めたサイトを2021年9月に開設いたしました。

“「生きる」を見る。”ことを 選択する仲間が増える

コロナ禍により離職する医療職も増えていますが、「こんなときだからこそ誰かの役に立ちたい」とソフィアメディに加わってくれる仲間も数多く迎えることができました。

● 入社数

“「生きる」を見る。”理念に
共感する仲間

入社を決めた理由として、ソフィアメディの“「生きる」を見る。”という理念に共感し、そういう看護がしたかったから、という声が多く聞かれました。

606人
(2020.04~09:214人)

● リファラル(社員紹介)入社数

社内有志が様々なアイデアで
リファラルを推進

仲間を増やしたい!という有志が事業所を越えて集まり、社内協力を増やし、社外の方にソフィアメディの魅力を知っていただくために活動を行いました。

55人
(2020.04~09:38人)

SNSでつながっていたスタッフに誘われ 初めての訪問看護へ

お話を聞いていた通りの“「生きる」を見る。”看護ができています。今はそんな私の話を聞いて入社を検討してくれている知り合いもいます。



ステーション下井草
作業療法士
松本 留香

理念に共感する仲間の入社

新たなSophiamedi Experience創出の循環へ



事業規模の拡大を図る中でも 訪問看護の体験価値を高められるよう ぐるぐるモデルで一気通貫した施策を

事業規模の拡大やコロナ禍など
変化の激しい1年。

ソフィアメディエクスperiencesの
指標をどう捉えるか

佐々木：ソフィアメディは事業成長を続けており、ステーション数は前回の48カ所¹⁾ から今回68カ所²⁾ へ、スタッフ数は921名¹⁾ から1,361名²⁾ へと成長しました。そのような状況の中で、今年度のソフィアメディエクスperiences（以下、SX）の結果指標は65.4点と、前年から比較して0.4点上昇しました。事業所の新規開設が多く、またコロナ禍で変化の激しい1年でしたが、そのような中でもSXの点数を保つことができたのはひとつの成果だと捉えています。

一方で、SXの構成要素である『看護リハビリ実践度』『5Spirits実践度』のスタッフ評価については下降を認めました。新入社員の増加やコロナ禍における多忙な状況など要因は

ソフィアメディエクスperiences
最大化プロジェクト

教育研修グループ GM 兼
SX最大化プロジェクト リーダー

佐々木 慎

教育研修グループ 兼
SX最大化プロジェクト PMO

宇佐見 紘子

様々考えられます。今回の結果に基づいて、実践度向上へ向けOJTの内容の見直しと共に、OFF-JTへの継続強化と活性化を次年度教育研修のテーマの一つとして計画しています。

**SXを高めるため
ぐるぐるモデルにおける各施策の
ブラッシュアップを続ける**

宇佐見：SXとは、ソフィアメディが



提供している訪問看護という無形サービスの価値を見える化したものです。お客様にどの程度の体験を提供できているかを数値で測り、重要な経営指標のひとつとしてモニタリングすることで、提供サービスの価値の向上に努めています。

佐々木：そして、SXを生み出すための価値創造モデルが「ぐるぐるモデル」です。SX最大化プロジェクトで

は、ぐるぐるモデルの『育成』『両立支援』『評価・表彰』『お客様満足（以下、CS）』『従業員満足（以下、ES）』『社外コミュニケーション』『採用』の7つの要素において、施策のブラッシュアップを行っています。

宇佐見：『育成』における研修については、入社～3ヵ月や役職別研修、管理者候補塾など様々なプログラムを用意し、看護リハビリ実践度や

5Spirits実践度の向上を図っています。例えば、新入社員研修ではビジョン・ミッション・スピリッツ（以下、VMS）の理解が重要であると考え、VMS策定の背景やお客様の事例などを踏まえた座学から、現場でのVMS実践を体感するための同行訪問、その後の学びと目標のアウトプットまでを一連の流れとして設計しています。本研修の受講時間はのべ17,760時間を超えました。他にも、スタッフ自身のペースに合わせて学べるオンライン研修のコンテンツを905種類まで拡充させるなど、教育に注力しています。

佐々木：スタッフにとっての働きや



すい環境づくりを目指す『両立支援』では、有給休暇や引越支援金など各種制度について、実際の利用状況やES調査におけるスタッフからのコメントを元に、より働きやすい環境を整えていくことに重点を置いた1年であったと思います。

『評価・表彰』においては、評価シート項目に、訪問件数に加え定性評価として5Spirits実践度を加え、数字では表現しきれない日々の努力も評価に反映されるよう様式のアップデートを行いました。

『CS』についてはアンケート調査を前年に引き続き行い、4,802人のお客様・2,001人の関係機関の方々からご回答をいただきました。これらの結果をステーション別・エリア別・規模別などで多面的に捉え分析するほか、CSの数値が高い・低い、上昇・下降したステーションに対してヒアリングを実施し、そこで得られたナレッジを抽出して教育研修や組織体制の構築を行うなど、CS調査結果からのフィードバックを様々な仕組みの進化に繋がれるよう取り組んでいます。

宇佐見：『ES』については、パルスサーベイやGreat Place to Work（以下、GPTW）などの調査を用い、スタッ

フからの声を集め施策を打っています。両調査の回答率は平均80%と比較的高い水準であり、会社に対しての期待や改善の希望を持つ従業員が多いという数字であるとも考えられます。”働きがい”についての考え方は従業員一人ひとり様々ですが、今後も声を上げやすい・上げたいとなるような仕組みづくりを考えていきます。

佐々木：訪問看護の認知度を高めるために、『社外コミュニケーション』も積極的に行いました。昨年度からこのアニュアルレポートを発行し、海外のアワードを複数受賞させていただいたこと、またテレビや新聞など多くのメディアで事業を取り上げていただいたことにより、社外の皆様にソフィアメディを知っていただく機会を少しずつ創出できつつあると感じています。

宇佐見：また、事業拡大を続ける上で『採用』は非常に重要なテーマであると捉えています。訪問看護に関する知識や仕事の魅力を発信するWebメディア『Sophiamedia（ソフィアメディア）』の開始や、リファラル採用強化を目的とした現場従業員参加型プロジェクト『リファラルメイト』の立ち上げなど、採用を加速させる



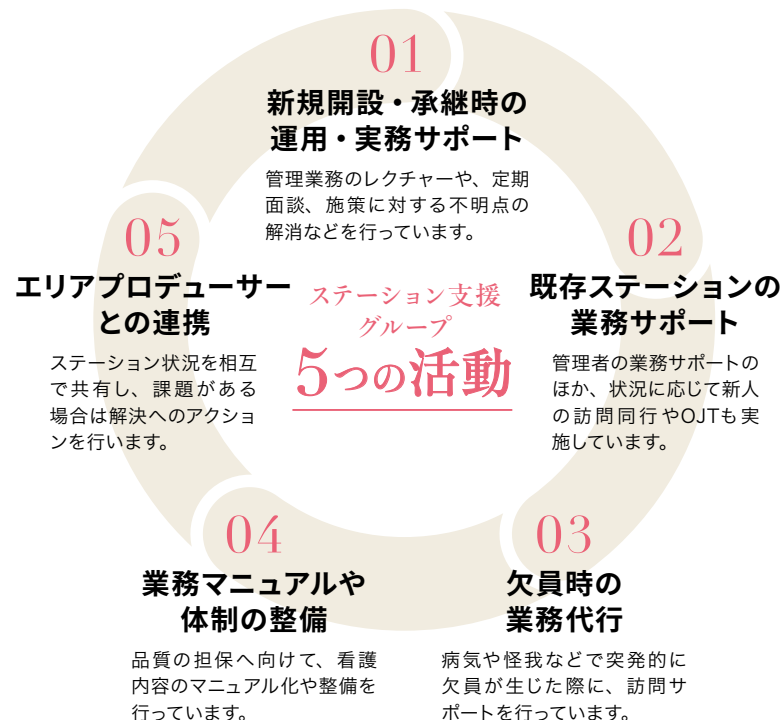
ために新たな取り組みをスタートしています。

**各種施策を連動させ
お客様の体験価値の向上に
より寄与できるように**

佐々木：この1年はぐるぐるモデルの各要素が個々に機能し、ブラッシュアップや新たなチャレンジを行った1年でした。来年は要素間の影響や相関などの関連性を紐解き、繋がり強化をテーマに全体モニタリングを始め、一気通貫した仕組みとして更に進化していけるよう取り組んで参ります。

ステーション運営の 伴走者として 円滑な運営をサポート

ステーションを全社横断でサポートする機能として2020年に新設されたステーション支援グループ。新規開設や管理者交代の際の運用・実務サポートや業務代行、マニュアル整備など、さまざまな活動を行っています。



Interview

ステーション支援グループ

リーダー 村山 忍 × 田中 麻奈美



訪問や業務における 悩み・お困りごとに 共に向き合い、解決を目指す

管理業務レクチャーや
訪問サポートなど
多くの支援を実施

田中：ステーション支援グループ

では、ステーションの円滑な運営
に向けてさまざまな形でサポート
を行っています。具体的には、新
規開設や管理者交代の際の運用・
実務のサポート、新任管理者の方

ステーション支援グループ

への管理業務のレクチャー、欠員時の業務代行やマニュアルの整備などです。

村山：関わらせていただいている管理者の方とは定期的に面談を行っています。皆さんの悩みは、業務上の課題からツールの活用方法、スタッフのマネジメントなど、多岐に渡ります。ステーションの状況や管理者の方のパーソナリティに合わせ、その方自身が考えている解決策や気持ちを大事にしながら、解決へ向けたサポートができるように心掛けています。

田中：ステーションを外から支援するというこの機能は、業界でもまだ前例が少なく、介入価値が見えづらいという側面があります。そこで私たちは、サポートを実施した管理者の方々に対するアンケートを実施し、価値の見える化を図りました。その結果、回答者のうち85%の方から「本サポートがステーション運営の役に立った」という回答が得られ、「まめなlonlにより日々の悩みを早急に解決し

てもらえる助言を得た」「現場を理解し、必要事項のタスクを見極め指示してもらえた」などの肯定的なコメントをいただきました。

指標を用いて ステーションの負担感を把握。 より効果的な支援ができるように

田中：現在は、既存ステーションへの定期ラウンドも開始しています。ステーションの負担感やコンディションをより正確に把握できるよう、ラダーの加重平均値やパルスサーベイ（従業員満足度調査）等を用いたサポート指標も設定しました。今後はこの指標も参考にしながら、適切なサポートを提供できるよう尽力していきます。

村山：ここ数年、ソフィアメディはエリアの拡大を図っており、遠隔地への出店も増えています。距離の離れたステーションであつても、ビジョン・ミッション・スピリッツなどソフィアメディが大切にしていることが忘れられることなく、同じ方向を目指すチームとなっていけるよう、私たちがその橋渡し役となれたらと思っています。

2020年に始動したステーション支援グループ。活動を続けた結果、管理者の離職率が低下し、またパルスサーベイではサポートした管理者の総合スコアの平均が全体平均を上回るなどのポジティブな成果が見られました。

離職率

7.2%

2020年10月～2021年9月に離職した管理者数÷2020年10月時点の管理者数

パルスサーベイ 総合スコア

3.73

新規開設・承継・就任時にサポートした方の平均/全管理者平均は3.27 (2021年4-9月)

支援に対する 肯定回答率

85%

アンケート調査「Q.本サポートはステーション運営の役に立ったか」に対する回答（回答者13人）

管理業務からスタッフとの関係づくりまで 幅広く相談し、助言をもらえる ありがたい存在

管理者に着任した際に、管理者業務の内容を一通りレクチャーしてもらい、その後も「業務で何を優先すべきか」「スタッフとどのように関係を深めていくか」など色々なことを教えていただいています。業務において課題感を持っていたスケジュール管理については、他の管理者の方と繋げていただき、その方が実際に実践している方法を伝授してもらいました。相談する際には、人に言いにくいような個人的な思いや気持ちまで話してしまうことも多いのですが、それも含めて受けとめサポートしてもらえる、とてもありがたい存在です。



ステーション東が丘
管理者
新井 美穂

社外のみなさまからのメッセージ

医療・異業種の専門家から本アニュアルレポートへ向けてコメントをいただきました



訪問看護は 人々の幸せを創造する

関東学院大学
看護学部/看護学研究科 教授
齋藤 訓子様

立教大学、兵庫県立看護大学看護研究科、筑波大学大学院人間総合科学研究科博士課程修了 旭川医科大学医学部附属病院、順天堂大学医学部附属病院順天堂医院勤務 現在、日本看護協会副会長

今後の日本は高齢化の進展でますます医療・介護の需要が伸びてまいります。それは在宅医療の需要が大きくなることに直結していきます。在宅医療を実践している医師は「訪問看護がないとやっていけない」というほど、訪問看護は在宅医療の要であり、また在宅療養を支えるチームの要でもあります。医療提供体制の変化等に鑑みて、2022年からの看護師基礎教育で在宅看護は「地域・在宅看護論」となり、単位数がこれまでより相当数増えてまいります。

地域で展開される訪問看護は、多様な療養者さんたちの最適な状態の維持と自分らしい生活の保障、そして最後まで生ききることを支えることを担うという価値を体現するものであり、実習等を通じてその価値を未来の看護師たちに伝えられるものだと思います。

皆様の実践が在宅で療養する人々の健康な生活と幸せに直結しているのだと自負しましょう。訪問看護はこれからの看護の主流になっていくのです。



業界を超え、 人だからこそ担える 価値創造をリードする

SAPジャパン特別顧問／横浜市参与／
三井住友信託銀行取締役
アキレス美知子様

様々な業界・企業で人事分野のリーダーを歴任。あおぞら銀行、資生堂、SAPジャパンでは執行役員を務め、現在に至る。G20の民間セクター・アライアンスEMPOWERの日本共同代表、内閣府男女共同参画推進連携会議の議長なども務めている。

長寿社会の先頭を走る日本。どう生きるか、そして人生の最終章をどう迎えるかが問われている。「自宅で最期を迎えたい」そのニーズに全力で応えるのがソフィアメディだ。高まる訪問看護のニーズと慢性的な人材不足。スタッフの献身には限界がある。そんなチャレンジを乗り越えるには、ケアにあたる専門家チームがベストを考え、サービスに活かすことが不可欠だ。ソフィアメディには、基盤としての北極星、行動指針のエクスペリエンス、スキルとキャリア

を高めるぐるぐるモデルなど、考え抜かれた仕掛けがある。様々なデータを社内外に開示していることも信頼に繋がっている。

企業は未来を見据え、テクノロジーが担える仕事と人ならではの仕事を選別し始めた。人とテクノロジーの共存のカギは、お客さまも働く人もハッピーであることだ。ソフィアメディが業界を超えて、お客さまから選ばれ従業員も働き続けたいと思える企業のNo.1になることを期待している。



04

Where We Are Databook

ソフィアメディの働き方データ

働く私たちは、より良く働けたのか？

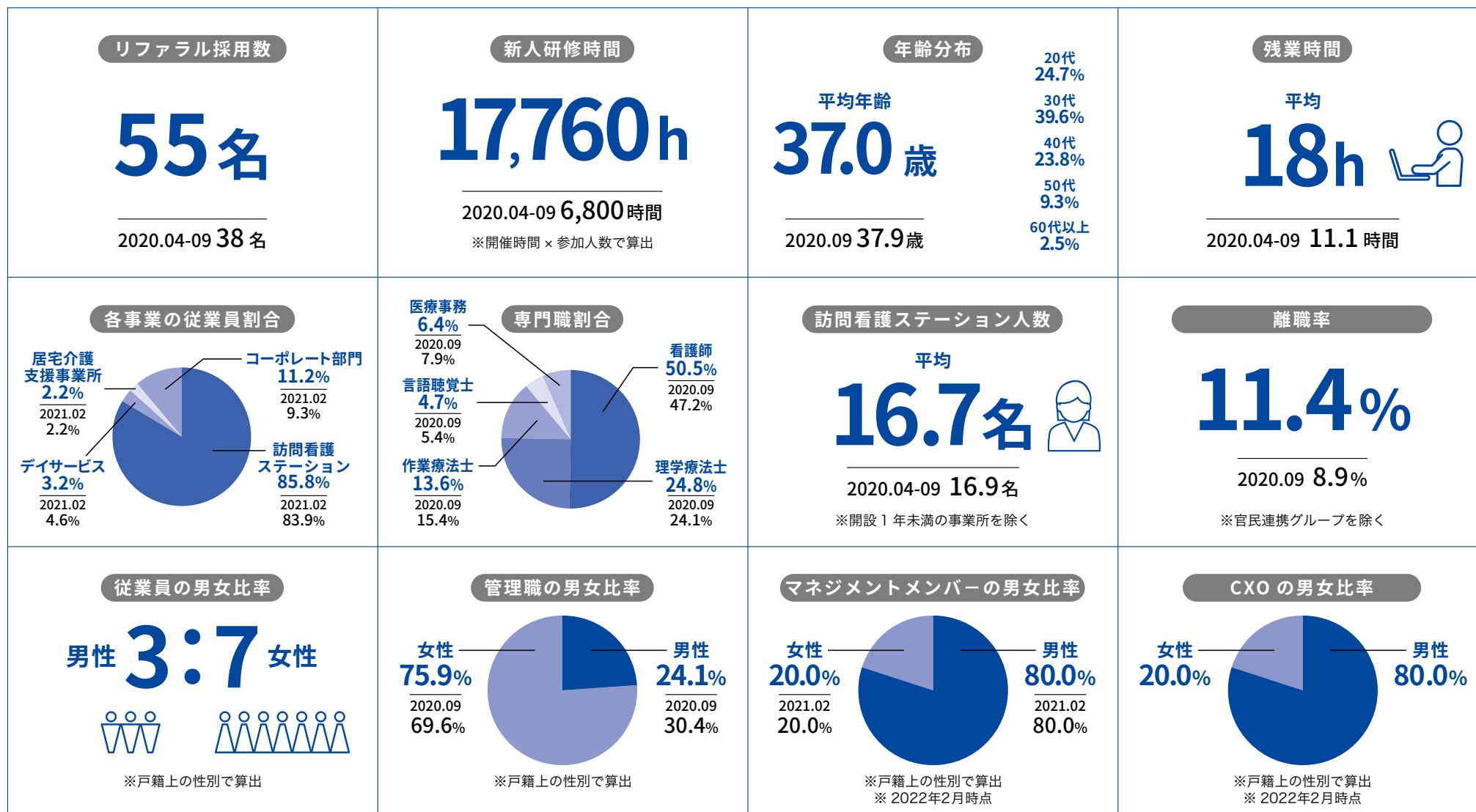
Have we been able to work better?

「医療の質」と「人間性」の両方を高め、
より多くのお客様の安心であたたかな在宅療養を支えるためには、
働く私たち自身のコンディションも非常に重要な要素です。
目まぐるしく変化する社会の中で、より良い働き方を模索し、改善に取り組んでいます。

ソフィアメディの 働き方データ

ソフィアメディでは医療従事者やそれを支える従業員の働き方に向き合う企業として、毎年、働き方に関するデータを公開しています。当期間は経営層と従業員が協同して、働き方や仕事のやりがいをより正確に測定することに取り組んだ1年でした。これからは多様な人材が健康で幸せに働き続けられる環境づくりに取り組んでいきます。

※データの対象期間2020.10~2021.09



私たちはより良く働けたのか？ 持続可能な働き方を目指して

強く関連のあると言われる「働きがい」と「サービスの品質」。当社CHROの岩田と、今年度の従業員満足度調査で最も高い評価を得たステーション山王の管理者である中名生が今年の働き方、具体的な取り組み、そしてこれからの働き方に関して語ります。

CHRO
(最高人事責任者)
いわた なゆた
岩田 那由太
X
ステーション山王
看護師 / 管理者
なかのみょう あき
中名生 亜希



定量と定性の両側面から
働きがいを可視化する

岩田：事業所数、従業員数、お客様
数が増加する中、従業員の働きがい

も向上するよう、会社全体として働き
方や組織コンディションを可視化する
ことに取り組んだ一年でした。勤怠情
報の整理、そして勤怠だけでは分か
らない部分に関しては月次で従業員

意識調査（パルスサーベイ）、年次調
査として働きがい調査（Great Place
to Work）で測定、分析をしました。
その上で、まずは従業員の皆さんに
回答をしていただかないと何も分か
らないので、回答率を重要指標とし
ていました。従業員の皆さんのご協
力もあり、最近は一定の回答率を得
ることができ、働きがい向上の出発
点に立てたことは良かったと思ってい
ます。

中名生：ステーションではコロナ禍
におけるニューノーマルでの運営に
取り組みました。情報共有のオンライン
化やスタッフの自律性の醸成を図り、
また山王では昨年よりスタッフとの面
談回数を増やすことで全員の気持ち
を理解しながら、全体のコミュニケー
ションの要となるよう意識しました。
会社として働き方を定量的に測定し
てくれているので、面談ではスタッフ
の働きやすさを定性的に理解しようと
考えました。結果としてGPTWではスタッ
フから働きがいを感じていると評価
していただけたのかなと思っています。

具体的には訪問ルートを最適化し、
移動時間を短縮することで時間的な
余裕を作り、訪問件数を減らすことな

く、全員が早く帰れるような工夫をし
ました。帰ってきてから看護記録が
できる時間も十分に確保することで時
間外業務の最小化を図りました。ま
た、普段から積極的にコミュニケーション
を取ることで、スタッフの急な
お休みがあっても、お互いがフォロー
しあえる関係の構築を目指しました。

岩田：山王はスタッフがお互いの状況
を常に把握できる環境が素晴らしい
ですね。例えば、クラウド上で全員
分の訪問スケジュールやミーティング
の議事録、緊急携帯の所持状況など
の情報が閲覧可能になっているなど。
誰が困っているのかを把握して、自律
的に助けようとする風土が皆の働きが
いにつながっていると感じます。これか
らは定量的に働き方を測定、分析す
るだけではなく、今回の中名生さん
のお話のような働きがいを高める「血
の通ったアイデア」をどんどん横展開
することも重要だと考えています。働
きがいを高めることでサービスの質が
高まり、お客様満足度につながる。安
心であたたかな在宅療養をゆきわた
らせるためにこれからも働き方と向
き合っていきたいと思っています。

ステーション雪谷 看護師

坂本 まゆみ

こころの奥の気持ちを 取りこぼさないように

こころの一隅まで目を配り、
親身に寄り添いつづける

私は病院に11年務めたあと、訪問看護の道を選びました。前職は看護師だけの訪問看護だったので、もっと多職種と関わりながら一人のお客様を支えることができるソフィアメディに魅力を感じ2019年に入社しました。

ソフィアメディに入社して「「生きる」を見る」とは何だろうと考えさせられる出来事がありました。ある時、80代の女性で糖尿病を抱えていらっしゃるお客様に私は看護師としてフットケアなどを実施していたのですが、「ケアよりも、もっとあなたに話を聞いてほしい」と言われたんです。そう言っていただけで嬉しい一方、ただお話を聞くという目的で訪問するのが正しい選択なのか？という迷いもありました。そ

のためケアマネジャーや医師などと相談し、あらゆる角度から意見を集めて必要なケアの内容を話し合いました。

その方は夫様は他界されており、息子様夫婦と同居されているのですが、息子様は難病を抱えていらっしゃる、その介助を妻様がされているという背景がありました。ご本人様のお気持ちを察するに、夫様はご逝去され、ご友人なども年齢を重ねるとどうしても減ってしまう、そして息子様も難病で妻様がその介助をしているとなると

「家族に迷惑をかけたくないけど、誰かに話を聞いてほしい」という気持ちが強くなる環境なのかもしれない。この方はご家族だけでは満たせないニーズを、私たちに託してくださっているのではないだろうかと感じました。私たち訪問看護の役割って何だろう？ 私たちが提供すべき価値って何だ



ろう？「「生きる」を見る。」って何だろうと考えた結果、心のケアとして対話を中心に介入することにしました。その方は今もずっと訪問しているのですが、「来てくれるのが待ち遠しい」と言っていただけで良い関わりができたのではないかと感じています。

経営方針書に「こころの一隅まで目を配り、親身に寄り添いつづける」という言葉があります。私にとって「「生きる」を見る。」とはまさにこれだなと思うんです。お客様のこころの片隅にある想いを取りこぼさないように、寄り

添い続け、とことん対話をする。もちろん話すのが好きじゃない方もいらっしゃる。そんな時はAとBならBの方が良いですかね？ など選択肢を用意して、少しずつ絞っていく。そんな風に色んな環境や人生背景を加味しながら、その方の希望を理解していくことが重要だと思います。

これからも自分一人の経験だけではなく、周りのスタッフと経験を共有しながら、多くのお客様のこころが本当に満たされるよう、寄り添い続けたいと思います。

ステーション西馬込 理学療法士 / 認定理学療法士（脳卒中）

あ そう じゅん い ち
麻生 淳一

ご自身と向き合う きっかけづくり

リハビリテーションは お客様との共同作業

私は回復期病棟を中心に病院で7年間働いた後、ソフィアメディに入社しました。脳卒中の認定理学療法士を持っていることもあり、脳卒中の方の在宅支援をしたいと思ったのがきっかけです。

ソフィアメディに入社してから脳卒中のお客様を多く担当させていただきました。そんな中でも印象に残っているお客様がいます。男性のお客様で重度の麻痺と構音障害のある方でした。

介入当初は病院から退院してすぐだったこともあり、ご自宅に帰ってこられて喜んでいらっしやったのですが、その後は表情が暗くなっていきました。入院中は退院を目標に頑張っていたけど、いざご自宅に帰ると、以

前と同じ生活に戻ることは難しいという現実直面して生活に対する意欲が低下してしまったんです。

そこで話し合いをしました。ご本人様は自分は何もできないと思い込んでしまっている状態だったのですが、リハビリの効果を実感していただくことでお客様が前向きに自身自分の現状と向き合えるようになるのではないかと考え、細かく目標を設定しながらリハビリをしてみましようかと提案しました。

実際にやってみると出来ることが増えてきて、ご本人様も少しずつ前向きになっていきました。そんな時に今までやりたいことはないとおっしゃっていたご本人様が初めて「実は買い物に行きたい」と希望をおっしゃったんです。今ではその買い物を目標に前向きにリハビリをされています。

私にとって「生きる」を見る。」とは、



お客様が自身自分と向き合えるきっかけをつくることだと思っています。先ほどお話したエピソードのように、退院後に以前の生活とのギャップを感じて、気持ちが落ち込む方は少なくありません。そんな時こそ、私たちが介入してお客様が自分自身と前向きに向き合えるきっかけを作ることが重要だと思います。リハビリテーションはお客様との共同作業なんです。お客様の前向きな気持ちとセラピストの頑張りの両方が必要で、それらが同じ方

向を向いていないと成り立ちません。だからこそ、これからどんな人生を過ごしていきたいのか？ ということをご二人三脚で考えていくことが大切だと思っています。

今後はステーション西馬込を盛り上げていくことはもちろんですが、ステーション間を越えて、色んなスタッフと交流してみたいと思っています。ソフィアメディ一丸となって、より質の高いサービスを提供できるようにしていきたいと思っています。

ケアプラン三鷹 ケアマネジャー

たけうち のりこ
竹内 方子

一生懸命生きてきた お客様の“今”を支える

「生き方」を看させて
いただいている

OLとして働いた後、結婚を機に福祉の世界に飛び込みました。最初は社会福祉士の資格を取り、その後訪問介護ヘルパーに転身。ヘルパーとして10年ほど働いた頃、福祉業界で働いていた母から後押しされてケアマネになることを決めました。

私がケアマネとして働きはじめ、印象に残っているお客様がいます。腰椎圧迫骨折の90代で、耳の聴こえない独居の女性でした。「自宅に帰りたい」という強い意思により、リハビリも十分に行わないまま退院され、「自分で生活できる」と、支援介入を頑なに断られました。でも、お一人で生活することが難しくなり、しぶしぶヘルパーの支援を利用することに。介入後しば

らくは、不満と拒否があり、十分な支援が行えないこともありました。お会いする時間に、少しずつお客様の生い立ち等を聴き取り、懸命に生きてきた生活を把握することに努めました。そして、糖尿病に配慮した調理を行って健康管理ができるようになりたいという想いから受診を強く希望されていることを知り、訪問診療、訪問看護の連携を行いました。その後は、訪問看護からのリハビリを通し、這ってしか移動できなかったのが、シルバーカーを利用しての移動、冷蔵庫内の食べ物の管理ができるまでになりました。お客様の想いが達成するごとに笑顔が見られ、結果的に調理こそできませんでしたが、最期まで自宅で生活することができました。

私にとって「生きる」を看るとは、お客様を知り、その想いに気づくことだと



思います。病気や障がいによりあたり前にできたことができなくなり、自らの想いを封じ込め、ひたすら我慢している方もおられます。ケアマネがお客様と直接ふれあうのは、月に1回程度しかありません。だからこそ、お客様の「今」に徹底的に向き合う機会は、とても貴重な時間だと考えます。先程のお客様も、長い人生における様々な困難を一生懸命乗り越えており、人に迷惑をかけずに生きたいという想いがあることを話してくださいました。そして、お客様の「生きる」を看る。を通し、「生き方」

を看させていただいている。” ことにも気づきました。お客様のことを知り、支援関係者の皆様と共有することで、お客様との関わり方が変わり、より親身にお客様の「生き方」を支えることができるようになったと感じる場面にも巡り合うことができました。

これからも「その方らしい生き方」を実現するため、お客様の能力と支援関係者による支援が、最大限に力を発揮でき、質の高いケアマネジメントを行っていけるよう精進していきたいです。

デイサービス自由が丘 介護福祉士

おいかわ みさき
及川 美咲

全員が心地よい 居場所をつくる

相手の要望を否定せず、
真摯に向き合う

大学の就職活動で、はじめは一般企業を考えていましたが、人と接しながら身体を動かす仕事に魅力を感じ介護福祉士を志しました。資格取得後、半日型のデイサービスに2年間勤めましたが、1日型で多くの時間をお客様と過ごせ、スタッフやお客様の明るい雰囲気になれてソフィアメディへの入社を決めました。

訪問看護と違いデイサービスならではの「生きる」を看るがあると思っています。デイサービスでは朝から夕方まで全員が同じスケジュールを共有しながら過ごします。運動を楽しみに来てくださる方もいれば、スタッフとのお喋りが楽しみな方、みんなでお菓子を食べるのが楽しみな方と様々な

らっしゃいます。来てくださる目的がそれぞれだからこそ「全員が満足していただける居場所や空間」をつくりたい。これが私にとっての「生きる」を看る。”だと思っています。

私の働いているデイサービス自由が丘はリハビリ特化型ですが運動したいという方ばかりではありません。なかには1人暮らしで人に会ったり外出する機会がデイサービスの時だけという方もいらっしゃいます。そのため、身体的なリハビリも大切ですが精神的な面でも支えになる時間を提供できればと思っています。心地よい居場所に求める要望は様々で、全てを叶えることは難しいですが、「これは無理です」と否定したり、逆に期待させてしまわないよう伝え方には気を付けています。

あるご高齢の男性で身体が思い通



りに動かないもどかしさから、厳しいご意見や難しい要望をよくくださるお客様がいらっしゃいました。でも、そこでコミュニケーションを控えたり、遠慮をしすぎると対等な関係が築けません。なので、何をしてほしいか箇条書きでいただき、「これは難しい」「これならできそう」とはっきり伝え、できるものには「具体的にどうしてほしいですか?」と深掘りをしました。難しい時はできない理由を納得いただける言葉を探りながら、素直にお伝えするというのを何年も続けました。そうした

らある日、その男性から他のお客様の前で「及川さんは限られた時間の中でいつも私たちのためにいろいろな準備を頑張ってくれています」と労いの言葉をかけていただいたんです。普段そのようなことをおっしゃる方ではなかったのが本当に嬉しかったですね。

デイサービスは訪問看護と違いお客様の方から来てくださる場所。だからこそ1人でも多くの方に「楽しかったからまた行きたい」と感じていただける居場所や空間をつくるのが、私の役目だと思っています。

ソフィアメディ マネジメントメンバー

当社の事業体制はCEOの下に業務支援本部 (CAO)、組織開発本部 (CHRO)、訪問看護事業本部 (COO)、クオリティマネジメント本部 (CQO)、経営企画本部 (CSO)の5部門からなるCXO体制によるチーム経営を実践しています。

※ 2022 年 2 月 1 日現在

CXO

代表取締役会長
濱口 慶太

2021 年より代表取締役役に就任。CUC グループ全体を統括。



代表取締役社長 兼
CEO (Chief Executive Officer)
伊藤 綾

2019 年入社。4 名の CXO とともにチーム経営を推進。



CAO (Chief Administrative Officer)/
CQO (Chief Quality Officer)
信田 明

2004 年入社。業務支援本部、クオリティマネジメント本部を統括。



CHRO
(Chief Human resource Officer)
岩田 那由太

2020 年入社。採用、広報を含む組織開発本部を統括。



COO
(Chief Operating Officer)
羽田 真博

2019 年入社。訪問看護の運営に関わる訪問看護事業本部を統括。



CSO
(Chief Strategy Officer)
牧村 栄佑

2022 年 CUC より出向。官民連携、在宅医療 pj を含む経営企画本部を統括。

室長・グループ マネージャー (GM)

管理室
室長
寺田 武史



2021 年 CUC より出向。各事業のコンプライアンス監督を統括。

地域連携推進 G
GM
有村 亮太



2020 年入社。訪問看護をはじめ各事業の地域連携活動を統括。

官民連携 G
GM
今吉 一将



2021 年入社。行政と連携し COV IT-19 関連事業を統括。

総務 G/システム G
GM
遠藤 一人



2018 年入社。事業所サポート業務や社内インフラ整備を統括。

教育研修 G
GM
佐々木 慎



2019 年入社。主に専門職、総合職の教育制度設計を統括。

医事 G
GM
鈴木 幸代



2021 年入社。主にレセプト業務を担う医療事務を統括。

人事 G/労務 G
GM
水口 朝也



2020 年入社。主に人事労務関連の制度設計や管理体制を統括。

ウェルビーイング推進 G
GM
宮地 麻美



2019 年入社。ステーション元住吉の管理者を兼務。

エリア プロデューサー (AP)

神奈川エリア
AP
小瀬 誠



2012 年入社。川崎市、横浜市を中心に計 12 事業所を統括。

静岡エリア
AP
近藤 竜輝



2019 年入社。静岡県に開設した St. 浜松中央を統括。

東海エリア
AP
尾畑 翔太



2019 年入社。愛知県、岐阜県で計 8 事業所を統括。

北陸エリア
AP
小田 風馬



2021 年入社。富山県富山市、射水市にて計 2 事業所を統括。

関西エリア
AP
瀧澤 宜博



2020 年入社。大阪府、奈良県で計 2 事業所を統括。

目黒/渋谷/城東エリア
AP
赤平 智恵



2010 年入社。目黒区を中心に計 10 事業所を統括。

品川/大田/港エリア
AP
高瀬 博行



2013 年入社。当社が創業した品川区など 13 事業所を統括。

世田谷エリア
AP
栗田 博



2017 年入社。世田谷区全域をカバーする計 8 事業所を統括。

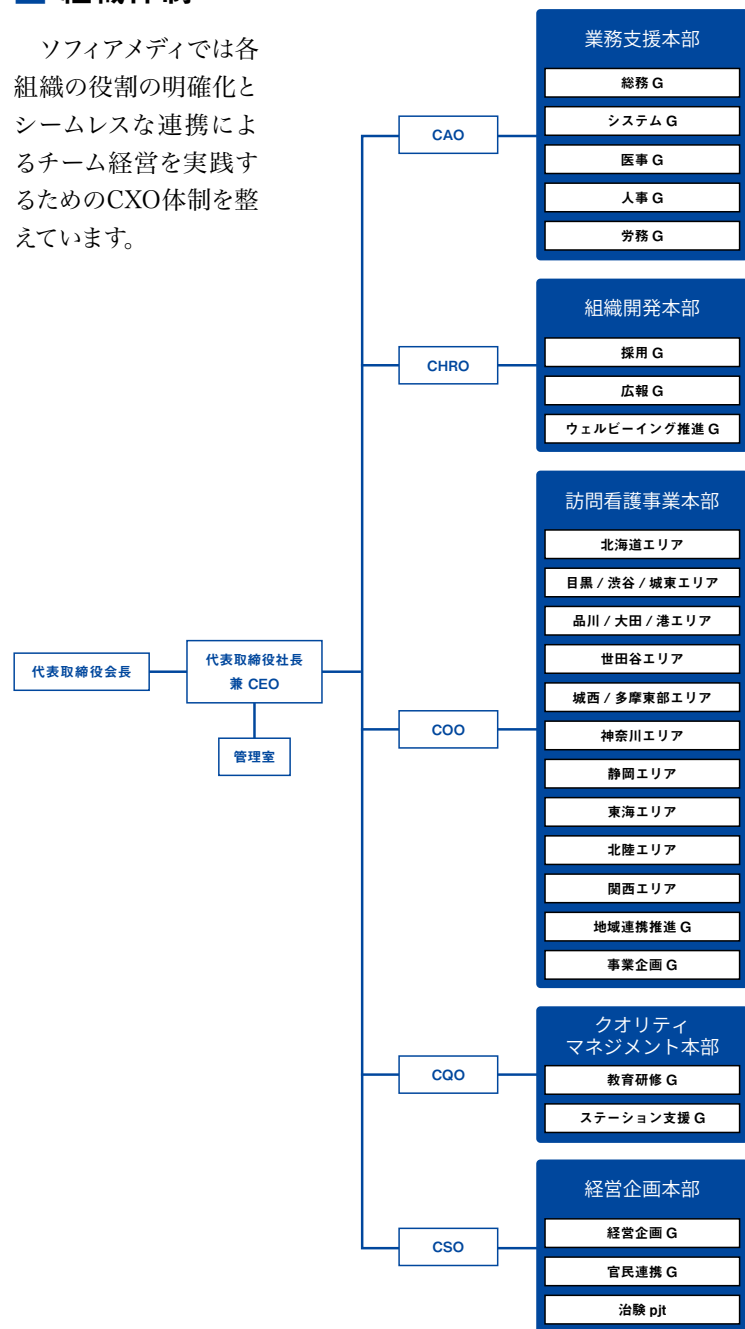
城西/多摩東部エリア
AP
川田 雅子



2009 年入社。杉並区、中野区を中心に計 14 事業所を統括。

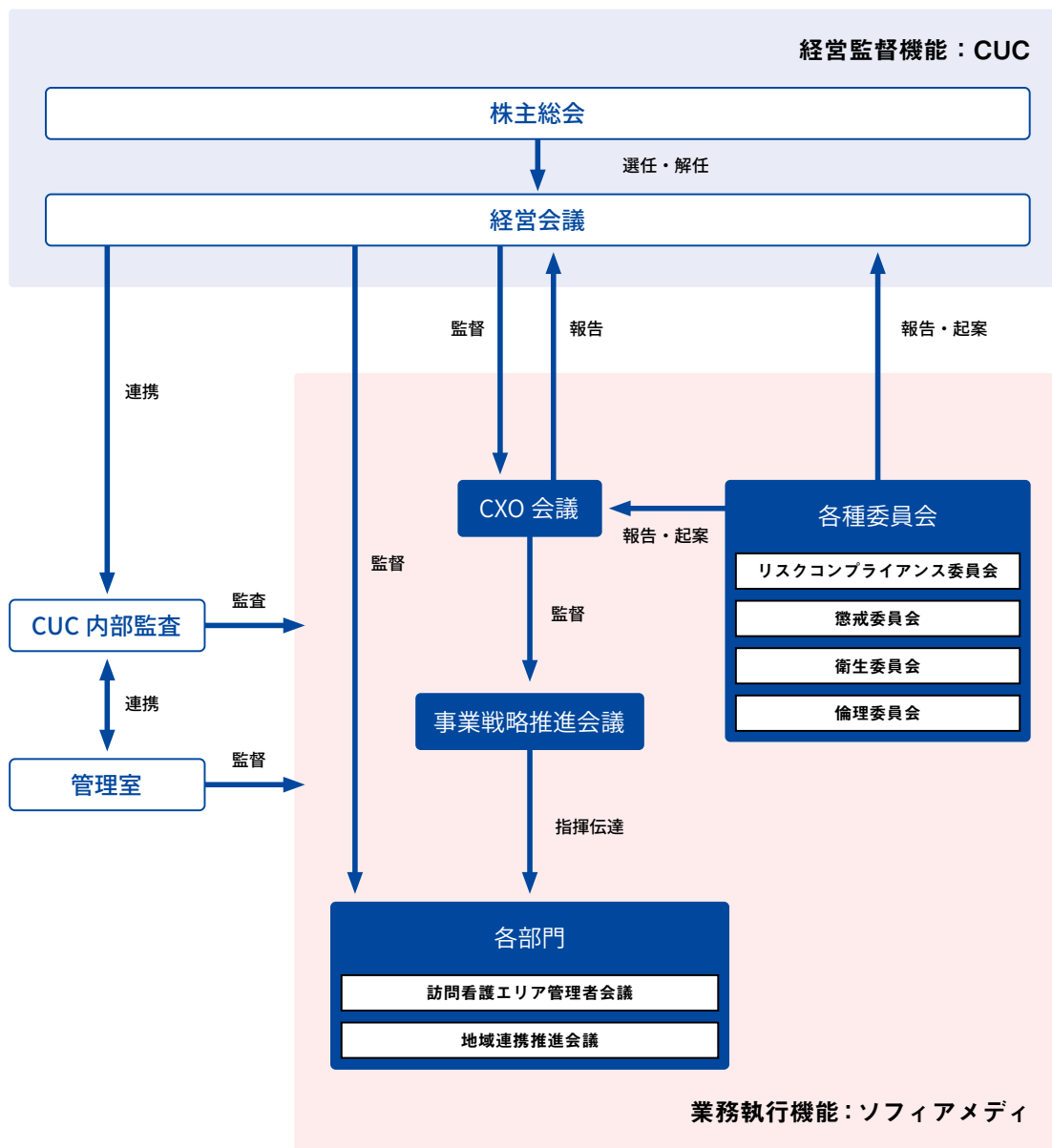
■ 組織体制 ※ 2022年2月現在

ソフィアメディでは各組織の役割の明確化とシームレスな連携によるチーム経営を実践するためのCXO体制を整えています。



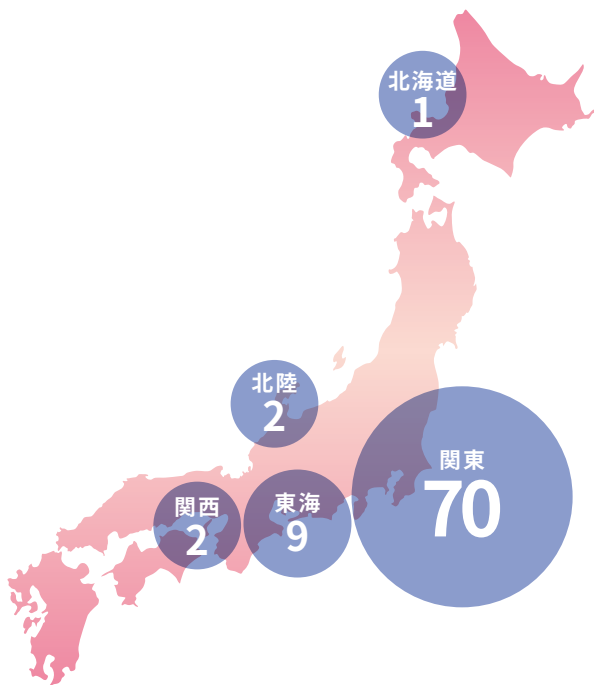
■ ガバナンス ※ 2022年2月現在

経営監督機能と業務執行機能の向上によるコーポレートガバナンスの強化を最重要課題の一つとして位置づけ、あらゆるステークホルダーの皆様に信頼いただける経営を推進しています。



■ 事業所一覧

関東を中心に北海道、北陸、東海、関西に2022年2月現在70カ所の訪問看護ステーション、8カ所の居宅介護支援事業所、4カ所のデイサービスがあります。さらに安心してあたたかな在宅療養をゆきわたらせるべく、2022年5月には九州、金沢などへの展開も予定しています。



■ ソフィアメディ訪問看護ステーション ※開設順

北海道

豊平

東京都

小山

学大

自由が丘

三宿・三茶

山王

用賀

不動前

池上

経堂

雪谷

成城

東が丘

豊町

駒場

芦花公園

城南

二子玉川

代官山

西馬込

青物横丁

矢口

白金高輪

大鳥居

つつじヶ丘

三鷹

東日本橋

阿佐ヶ谷

永福

下井草

高井戸

中野新橋

西荻窪

野方

光が丘

大泉学園

小竹向原

小金井

入谷

大森町

西新宿

東向島

調布

六郷

都立大学

三宿・三茶分室 代田

神奈川県

元住吉

溝口

鹿島田

伊勢原

宮前

麻生

本厚木

アイリス小田原

秦野

センター北

日吉

青葉台

静岡県

浜松中央

愛知県

名東

千種

名西

瑞穂

名北

天白

岐阜県

岐阜

大垣

富山県

富山

射水

大阪府

堺中央

奈良県

ひゅっぐりー

■ ソフィアメディケアプラン (居宅介護支援事業所)

※開設順

東京都

二子玉川

緑が丘

矢口

三鷹

阿佐ヶ谷

学大

雪谷

池上

■ ソフィアメディ デイサービス

※開設順

東京都

池上

学大

経堂

自由が丘

■ コーポレート部門

東京都

五反田



なぜこの仕事に向いていると感じたかと言うと、
どんな状況でも人は希望を持てると思っていて、
お客様がどうしたら希望を持てるのか
一緒に考えるのが結構得意なんですね。

「こういう風にしてみますか？」という提案で
相手の方がイキイキとされるのがとても嬉しくて、
自分はこういう形で

世の中の役に立てるんだと感じたんです。

(介護福祉士・認知症ケア専門士・生活相談員 デイサービス池上)

私にとって「生きる」を看るとは、
お客様を知り、その想いに気づくことだと思います。

病気や障がいにより、
当たり前にしたことができなくなり、
自らの想いを封じ込め、
ひたすら我慢している方もおられます。

ケアマネジャーがお客様と直接ふれあうのは、
月に1回程度しかありません。
だからこそ、お客様の「今」に徹底的に向き合う機会は、
とても貴重な時間だと思っています。

(ケアマネジャー ケアプラン三鷹)





ご自宅にはその方の人生すべてが表れていると思います。

看護の時だけではなく
人生をひっくるめてその方を支えていく立場だから
その方が大切にされているものを一緒に大切にして
これからどうしていくかを共に考えていく関係を築いていきたい。

そう思っています。

(看護師 ステーション阿佐ヶ谷)

Sophiamedi Experience

BEACON OF HOPE



■ 本誌の発行に寄せて

ソフィアメディ株式会社では、経営方針や事業活動の成果・中長期の価値創造について、あらゆるステークホルダーの皆様にわかりやすくご紹介するために、昨年に引き続きアニュアルレポートを発行しました。

今回のレポートは、ビジョンの実現に向けた当社の事業活動とともに、お客様やスタッフの声、注力している課題や解決に向けた取り組みについてお伝えできるよう制作しました。

■ 注意事項

本レポートでは過去と現在の事実のみならず、将来見通しに関する記述が含まれています。これらは、当社が現在入手可能な情報から、本レポート作成時点において行った予測をもとに記載しています。そのため、一定のリスクや不確実性を内包しており、過度に依拠することのないようご注意ください。

■ 報告対象期間

2020年10月1日～2021年9月30日を対象としています。

※必要に応じて当期間の前後についても言及しています。

文 (P22～31, 56～57) / 白石弓夏
イラストレーション / Nagahama Takahiro
デザイン / studio GIVE (山本雅一・野崎二郎)

アニュアルレポート2022

2022年3月1日 初版第一版発行

【発行元】

ソフィアメディ株式会社

〒141-0031

東京都品川区西五反田1丁目3-8 五反田PLACE 3F

【お問い合わせ】

<https://www.sophiamedi.co.jp/contact/>

