


Rethink the World



ソフィアメディ
アニュアルレポート 2023

2022.04 ▶ 2023.03

 訪問看護のソフィアメディ
Sophiamedi



2022年、
長引くパンデミック、
繰り返される自然災害、
人々の対立…

世界は、揺れ動いた。



COVID-19のワクチン接種が多くの国で進んだ2022年。パンデミックの終息に向けては一部の兆しが見られつつも、別の感染症が広がるなど、世界中でそのリスクは継続しています。また、洪水や山火事などの自然災害も引き続き異例の頻度で発生し、多くの人々がその影響を受けました。

さらに、2022年は国家間の対立が軍事侵攻という深刻な事態に発展しました。この紛争は2023年9月現在、未だ終結が見通せない状況が続いています。

気候変動、自然災害、国家間対立などの深刻な懸念が拡大し「何が起こるか分からない」という不安が私たちを覆っています。暗い影が日常生活に漂い、明るい未来を描くことが難しい時代かもしれません。世界が揺れ動き、人々の心も揺れています。



そんな時代だからこそ、
安心であたたかな在宅療養を
ひとりでも多くの方に届けたい。

そのために、
この揺れる世界で、
私たちはいったい何を守り、
何を変えるべきだろうか。



“Rethink”

時代の転換点である今こそ
世界を捉え直し
持続可能な解決策を模索しよう。

Why should we “Rethink” now?

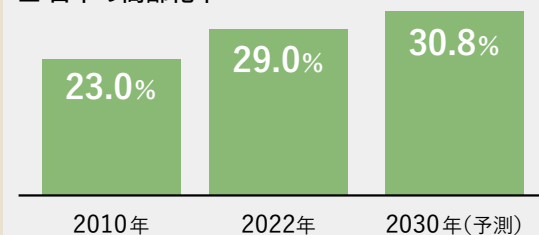
なぜ今“問い直す”のか?

Reason #1

加速する高齡化

2022年時点の日本の高齡化率は29.0%^{*1}と、その割合が急速に増加しています。そして、2030年にはさらに30.8%に上昇すると予想されており^{*1}、中でも特に注目すべきは約600万人もの団塊世代が80代に突入することです。急増する高齡者の健康と幸福を確保するためにも、医療インフラの整備が喫緊の課題となっています。

■ 日本の高齡化率^{*1}

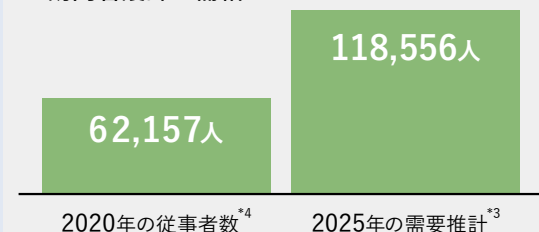


Reason #2

不足する医療従事者

2030年には約187万人もの医療従事者が不足する^{*2}と言われています。また訪問看護においても、2025年に必要な訪問看護師数約12万人^{*3}に対し、2020年時点の数は約6万人^{*4}であり、深刻な人材不足の状況にあります。これらのことが原因で、2040年には終末期医療を受けられない人がおよそ49万人にのぼると予測されています^{*5}。

■ 訪問看護師の需給



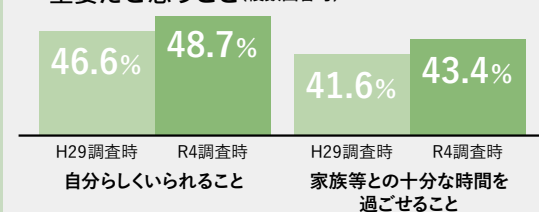
Reason #3

変化する人々の価値観

パンデミックは、幸福に関する視点を変える契機となりました。特に健康や社会的つながりに対する意識が再評価され^{*6}、医療や健康的な生活習慣に対する関心が高まりました。

また、感染拡大防止を目的に病院の面会が一時制限されたこともあり、最期を迎える場所について検討する際に自分らしさや家族との時間を重視する人が増えています。^{*7}

■ 最期を迎える場所を考える上で重要だと思うこと(複数回答可)^{*7}



*1 内閣府:令和5年版「高齡社会白書」

*2 パーソル総合研究所・中央大学:「労働市場の未来推計2030」

*3 厚生労働省:令和元年「医療従事者の需給に関する検討会・看護職員需給分科会中間まとめ」にて、1月あたり超過勤務時間が10時間以内かつ1年あたり有給休暇取得日数が10日以上の場合の需要推計が118,556人

*4 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」より、62,157人(実人員数)

*5 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」

*6 Sustainable Development Solutions Network:「World Happiness Report 2022」

*7 厚生労働省:令和4年「人生の最終段階における医療に関する意識調査」



All great changes
come from
“Rethinking”

偉大な変革は、“問い直し”からはじまる。

CONTENTS

Part 1 Who We Are - Our Purpose

ソフィアメディが目指す未来

- 12 ビジョン・ミッション・行動指針
- 14 お客様の声
- 16 CEOメッセージ
- 18 ハイライト2022
- 19 SDGsインジェクション
- 20 価値創造モデル

Part 2 How We Did - Medical Report

2022年度の活動報告

- 24 メディカルレポート
- 34 ソフィアメディエクスペリエンス
- 36 品質の向上と標準化へ向けた取り組み

Part 3 What We Did - Rethink The World

“問い直し”から未来をつくる

- 40 ソフィアメディが向き合う3つの“Rethink”
- 42 「提供体制の持続性」を問い直す
- 44 「医療職のウェルビーイング」を問い直す
- 46 「訪問看護の可能性」を問い直す
- 50 社外の方からのメッセージ

Part 4 Where We Are - Databook

ソフィアメディの働き方データ

- 52 働き方データ
- 54 スタッフインタビュー
- 58 運営体制

報告対象期間 2022年4月1日～2023年3月31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。



Part I

Who We Are Our Purpose

ソフィアメディが目指す未来

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、
こころから満たされた人生を。

Mission

私たちの使命

英知を尽くして
「生きる」を見る。





5 Spirits

私たちの行動指針

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。

専門性

プロとして誇り高く、
あらゆる可能性を追求する。

人間性

品質は人の質と心得て、
感性と徳性を磨く。

成長

学ぶ心を忘れず、
自ら率先して変化の原動力となる。

仲間

仲間を認め、おせっかい、
お人好しの精神で支え合う。

お客様の声



退院後、また歩けるようになり
とても嬉しく思っています

S 様／ご本人様

大学病院で何度か手術を受けしばらく入院していましたが、退院後に訪問看護を利用し、妻とペットと一緒に自宅で暮らしています。家に帰ってからリハビリを頑張り、また歩けるようになりました。散歩して桜を見たり、スタッフの方とお喋りしたりと楽しい時間を過ごしています。週に5回来てもらっていますが、もっと来てほしいくらいです。頼りにしているのでこれからもよろしくをお願いします。

担当スタッフ

看護主任
宮原 綾香



いつも笑顔で迎えてくださり、楽しくお話しさせていただいています。看護とリハビリ、両方で訪問させていただいており、スタッフ同士で連携・情報共有しながらよりよいケアを提供できるよう心掛けています。



小児看護の経験がある方が多く
頼りにしています

I 様／お母様

息子が気管切開をされており、訪問看護の利用を始めました。ガーゼ交換や沐浴など私一人だと難しいことも、看護師の方と声かけをしながら行うことで、自宅でケアができています。皆さん親切にしていたので、信頼しています。自分と同世代のスタッフの方や、子育て経験のある方、小児看護の経験がある方などたくさんいらっしゃるの、色々な角度から助言をいただき助かっています。

担当スタッフ

看護師
間嶋 愛



いつも笑顔で、時には泣いて。訪問の度に色々な表情を見せてくれます。ご本人様にとって一番過ごしやすい方法は何か、お母様と話し合いケアするようにしています。これからも成長を見守らせていただきたいです。



若いころに頑張れた気持ちを思い出して
とっても元気が出るんです

〇様／ご本人様

半年ほど前に腰の骨折をしてしまって、しばらく寝たきりの状態だったんですが、自宅に戻って看護やリハビリを受けながら少しずつ回復してきて、今では天気の良い日には15分ほど散歩もできるようになりました。お風呂にも自分で入れるようスタッフの方と一緒に動作を練習しています。スタッフの方が来てくれるととっても元気が出るんですよ。自分の若い時のこととかその頃の頑張れた気持ちも思い出したりします。皆さんには感謝しています。

担当 スタッフ

理学療法士
須長 慎之介



いつも「来てくれると気持ちが明るくなるし、何より楽しいわ」と声をかけて下さいます。ご自宅での生活に対応しようと日々のリハビリに努力される〇様から、訪問スタッフ一同も元気をいただいております。



スタッフの皆さんとの時間が
夫にとっての癒しとなっています

Ｙ様／ご家族様

夫が筋萎縮性側索硬化症（ALS）を患い、施設への入所を検討していましたが、少しでも長く自宅で過ごせたらと考え訪問看護の利用を決めました。関節が固くならないように運動したり、ボール投げやクイズなどしていただいています。色々なスタッフの方が来てくださり、夫にとって癒しの時間になっていると思います。シャワー介助もお願いしており、私自身の負担も軽減されました。

担当 スタッフ

作業療法士
安田 実希



リハビリはしんどい瞬間もあると思うのですが、生活が少しでも楽になるよう、また、笑顔になっていただけるよう、クイズを交えるなどの工夫をしたり、細かなこともお声かけて会話のきっかけを作るなどの心掛けをしています。

Rethink the

CEO Message

「生きるを見る」を通じて
一人ひとりの選択肢を拡張し
自分らしい人生の創造に力を尽くす

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年プライダグル事業本部メディアプロデュース部部长、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长、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）本部长、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。

World

私たちは今、時代の転換点に生きていると思います。国内の高齢化率は2030年に30%を超え^{※1}、人口のおよそ3人に1人は65歳以上に、そして約600万人もの団塊世代がいよいよ80代に入ります。医療インフラがますます求められるこの時代に、私たちソフィアメディは、在宅で最期の時間を過ごしたいという多くの方々の希望を叶えることができるか。また世代を問わず、多様な疾患を持つ方々の自分らしい療養と生活を支えられるか。あるいは新薬の誕生に貢献し、お客様の希望と期待も大切に受けとめられるか。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^{※2}、訪問看護においても医療従事者の圧倒的な不足というハードルが立ちだかります^{※3}。なお、2022年の書籍年間ベストセラー^{※4}第一位は「80歳の壁」。超高齢社会における新しい生き方が注目され、人々の価値観も変化しています。「難しい」「ここまでしかできない」と諦めず、最善の方法を思考し、企業組織として大きなインパクトを持って価値を創出したい。そのように考え過ごした2022年を“Rethink the World”という

テーマで振り返ったのがこのレポートです。

私たちには「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、こころから満たされた人生を。」というビジョンがあります。ありたい姿を目指し、持続的・安定的なケアの提供、看護・リハビリ技術と働き方の進化・働きがいの向上に努めてきました。特に2022年度はCOO（最高執行責任者）直下に事業企画機能組織を配置し、訪問看護業務の標準化と実装、PDCA推進に尽力した一年でした。さらにCQO（最高品質責任者）が管掌する「クオリティマネジメント本部」が技術を横断で捉える役割を担い、品質面による標準構築に取り組みました。

「標準化」の実践を通じて痛感したのは、具体業務の分解・見える化やナレッジの集約のみならず、そもそも私たちが何に向かってどのように事業を実践するのか、という指針が肝要であるということです。それによって初めて標準化の道筋が定まります。私たちのビジョンと、2025年、2030年、2050年といった時間軸で在宅療養に求められる要点の双方を見据

え「だからこそ、我々はどのような標準化をなすべきか?」を思考した一年でした。

「おうちに帰りたい」「自分の部屋で療養したい」。「自分らしい時間を過ごしたい」。あるいは「おうちに帰らせてあげたい」。「一緒に過ごしたい」。一人ひとりが生きる日々において、いくつかの、または多くの選択肢の中から自らの意志で何かを決めることができるとき、人は希望や前に進もうとする意志、自分という存在の意味を感じられるのではないかと思います。私たちはお一人おひとりの「病気だけではなく、“生きる”を看る」という理念のもと、在宅療養という機会によって人生の選択肢を少しでも拡張させることを訴求します。そして毎年このように自らの成果と課題を振り返りながら、強い意志を持ってその実現のための努力を続けます。

※1 内閣府:令和5年版「高齢社会白書」

※2 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」

※3 2025年に必要な訪問看護師数約12万人に対し2020年時点で約6万人と示唆される(厚生労働省:令和元年「医療従事者の需給に関する検討会・看護職員需給分科会中間まとめ」/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」)

※4 日本出版販売株式会社:「2022年年間ベストセラー発表」

2022 Highlight

ハイライト 2022.04～2023.03

ひとりでも多くの方へ安心であたたかな在宅療養を届けるべく、事業規模を拡大させると同時に、持続的かつ高品質なケアの提供へ向けた体制構築に取り組みました。特に、総ケア時間の拡大や中重度対応の強化、看護・リハビリ技術の向上による品質の安定化に注力しています。その他、訪問看護のリソースを活用した健康観察支援事業および在宅治験事業にも重点を置き、地域住民の方の療養サポートや、被験者の皆様への訪問を行っています。

事業所と連携体制

在宅療養インフラの整備を目的に、国内各地で15カ所の新規開設を行い事業所を増やすと同時に、医療機関や居宅介護支援事業所など地域機関との連携を強化しました。

事業所数^{※1}

99カ所

新規開設数^{※2}

15カ所

連携医療機関数

4,228カ所

連携主治医数

9,428人

※1 ※2 事業所数・新規開設数は分室・サテライトを含む数です。

訪問と中重度対応

事業所の開設や訪問業務の標準化によりお客様数や総ケア時間が増加しました。どんな方でも安心して療養していただけるよう、医療依存度の高い方の受け入れを強化しています。

お客様数^{※3}

12,704人

総ケア時間^{※4}

953,536時間

緊急訪問件数^{※5}

5,865件

ターミナルケア加算算定数

881件

※3 お客様数は2023年3月末時点の実績です。

※4 総ケア時間とは、看護師及びセラピストがお客様にサービスを提供した時間の合計を示します。

※5 夜間または時間外の緊急訪問件数を示します。

育成と両立支援

採用に注力し564人の新入社員を迎えるとともに、技術の向上を図るべく専門・認定看護師によるコンサルテーション体制を整備し、品質の標準化に取り組んでいます。

スタッフ数^{※6}

1,598人

採用数^{※7}

564人

専門・認定看護師数

24人

1時間単位の有給休暇取得件数^{※8}

6,937件

※6 スタッフ数は、従業員数と臨時従業員数を合算した数です。

※7 採用数は健康観察支援事業・在宅治験事業の短期雇用者を含む数です。

※8 1時間から取得できる有給休暇の制度であり、半休・終日休は含みません。

健康観察支援と在宅治験

健康観察支援事業では、自治体と連携し住民の方の健康相談や遠隔トリアージ等を実施。在宅治験事業では、被験者のご自宅等へ3,785件訪問を行い、新薬開発を支援しました。

健康観察支援 概算相談対応件数

62,278件

健康観察支援 概算管理療養者総数

25,222人

在宅治験 医療機関との契約数

31件

在宅治験 治験対象者への訪問件数

3,785件

ソフィアメディのサステナビリティ SDGsインジェクション(注射)

「インジェクション」とは「注射」の意。
私たち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が
「ソフィアメディのSDGsインジェクション」です。

結果として一つひとつのケアの蓄積が連鎖を生み「包摂的で」「持続可能な」都市を実現するゴール11に寄与します。

11 住み続けられるまちづくりを



10 人や国の不平等をなくそう

「断らない」指針による在宅療養インフラの増強は、ゴール10（「人や国の不平等をなくそう」）の実現にもつながります。



9 産業と技術革新の基盤をつくろう

訪問看護の受け皿構築は「人間の福祉を支援するため」の「強靱なインフラを開発する」ゴール9に貢献します。



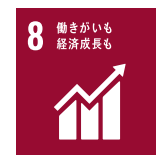
3 すべての人に健康と福祉を

現代に生きる一人ひとりには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、スタッフの働きがいから始まり（ゴール8）、それがパートナーシップにより地域でお客様を看ることの基盤となり（ゴール17）、一つひとつのケアでゴール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なき活動であ

地域連携を深め（ゴール17「パートナーシップで目標を達成しよう」）実践し）事業活動でゴール3に寄与します。



17 パートナーシップで目標を達成しよう



8 働きがいも経済成長も

ゴール8「働きがいも経済成長も」を実現することが、地域連携をはじめ、ケア提供につながる一連の活動の基盤となります。

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。やりがいや働きやすさを感じられる環境を基盤としながら“生きる”を看る。”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。

各ゴールに向けた
主な取り組み



ゴール 3・9・10・11

在宅医療の拡充

ゴール 3・9・10・11

健康観察支援

在宅治験

→ P.46・47

→ P.46・48

ゴール 17

地域連携活動

→ P.27・30

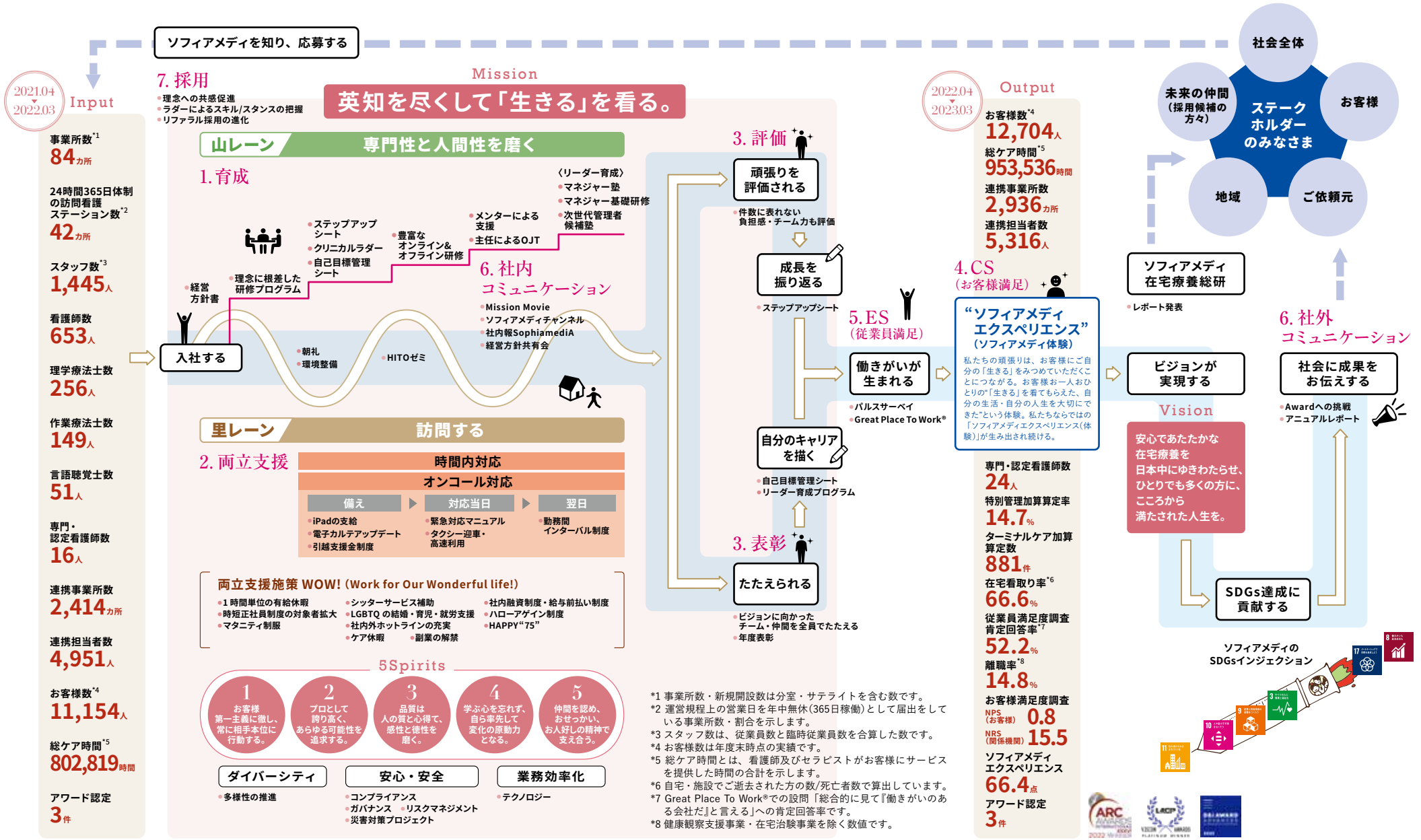
ゴール 8

ウェルビーイングの推進

→ P.44・45

ソフィアメディの「生きる」を見る。 ぐるぐるモデル

ぐるぐるモデルは、全ての活動がビジョンに向かって一貫通していることを示す価値創造モデルです。理念に根差した育成や両立支援体制の元で、お客様へ訪問看護を提供し、目に見えない負担感も含めたスタッフの努力を統一基準によって評価・表彰します。さらに、スタッフの働きがいとお客様満足の双方を重視し高め続けることで、ソフィアメディエクスペリエンスを生み出します。加えてこれらの成果を社外にお伝えし再び新たな仲間を迎える、といった循環を示しています。



ソフィアメディの「生きる」を見る。 ぐるぐるモデルの活動 2022

カッコ内に記載している2021年度の数値は2021年4月～2022年3月のデータを表します。

2022年度は564人の新入社員を迎え、早期にスキルアップを図るべく新人教育プログラムのアップデートや教育者の育成に注力した他、全社会議や社内報といった社内コミュニケーションを通して、ケア内容やステーション運営に関するベストプラクティスの共有を促進しました。また、事業所内でのコミュニケーション活性化や新たな表彰制度の確立など、ウェルビーイング推進へ向けた施策にも力を入れ、従業員満足度調査において「働きがい」を構成する5つの要素*のうち、4つの指標で肯定回答率が上昇しました。

*世界約100カ国で働きがいに関する調査・分析を行う専門機関のGreat Place To Work®が提唱する「働きがいのある職場アンケート」の構成要素「誇り」「連帯感」「信用」「尊重」「公正」

① 育成 経営方針書の朗読 のべ 6,310 時間 (2021:5,204 時間)	新入社員研修 のべ 14,648 時間 (2021:16,360時間)	オンライン研修コンテンツ数 620 本 (2021:527本)	マネジメント研修 参加者 518 人 (2021:428人)	新任管理者登用数 30 人 (2021:22人)	ラダー平均点 看護師 2.7 点 セラピスト 2.6 点 (2021:2.7点) (2021:2.6点)
--	--	--	---	---------------------------------------	---

② 両立支援 1時間単位で取得できる 有給休暇取得数 6,937 件 (2021:1,032件*) *2022年1月から開始	インターバル制度 利用数 835 件 (2021:477件)	ケア休暇 取得数 170 件 (2021:32件)	引越支援金制度 利用数 43 件 (2021:16件)	条件付副業件数 25 件 (2021:10件)
---	---	--	--	--------------------------------------

③ 評価表彰 チーム表彰件数 14 件 (2021:13件)	個人表彰件数 206 件 (2021:168件)
---	---------------------------------------

④ CS (お客様満足) お客様満足度調査 回答率 45.9% (2021:43.8%)	2021 Output 従業員数 9,648人 連絡先数 1,491件 連絡先数 2,882件 訪問件数 283,715件 コレ数 4,173件 特別賞状 13件 在宅勤務者 51人
---	--

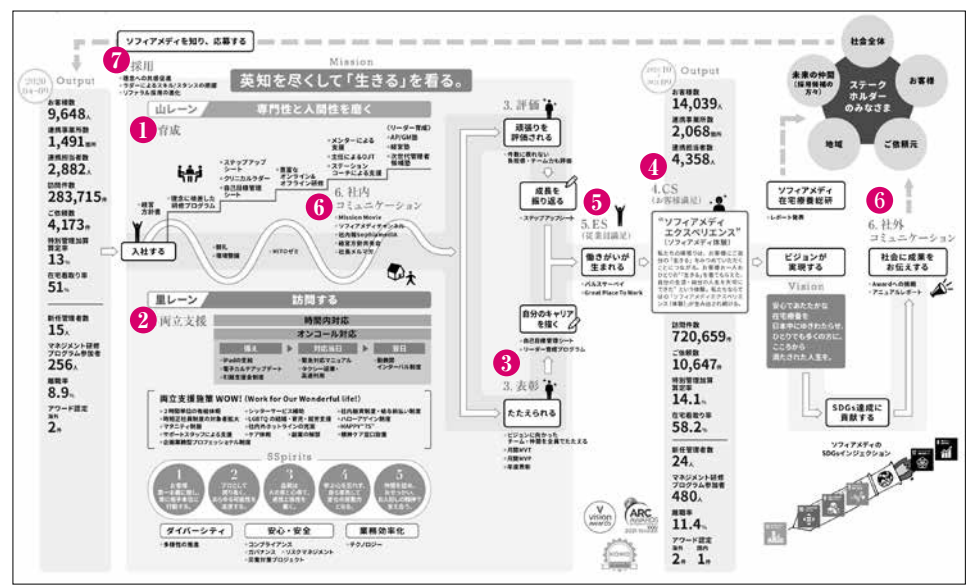
⑤ ES (従業員満足) パルスサーベイ 心身のコンディションを把握する月次の従業員満足度調査 平均 3.5/5 点 (2021:3.5/5点)	回答率 82.2% (2021:79.5%)
--	-------------------------------

Great Place To Work® 働きがいを感じる年次の従業員満足度調査

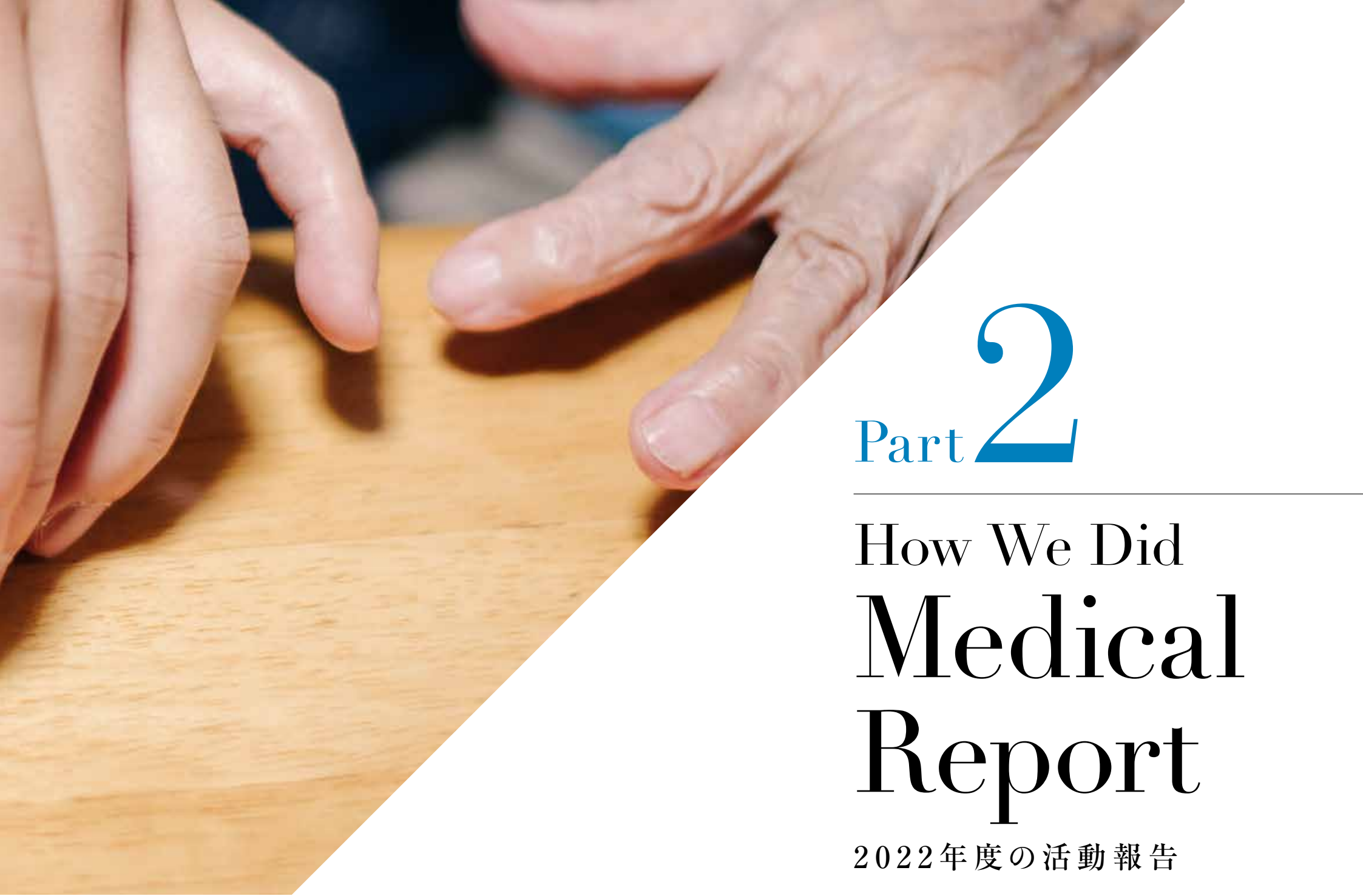
信用 50.8% (2021:47.3%)	尊重 49.4% (2021:47.3%)	公正 53.9% (2021:52.7%)
誇り 50.7% (2021:51.1%)	連帯感 52.5% (2021:52.0%)	回答率 90.6% (2021:80.8%)

⑥ 社内コミュニケーション 全社会議 ソフィアメディチャンネル 満足度* 3.7/5 点 *2022年度からアンケートを開始	社内報 掲載社員数 350 人 (2021:185人)	ありがとうコメント数* 1,182 件 *2022年度から施策を開始	⑥ 社外コミュニケーション オウンドメディアSophiamediaIA 発信記事数 120 本 (2021:87本)	外部登壇数 71 回 (2021:42回)
⑦ 採用 採用数* 564 人 (2021:809人)	リファラル(社員紹介)入社数 61 人 (2021:46人)			

*採用数は健康観察支援事業・在宅介護事業の短期雇用者を含む数







Part 2

How We Did
**Medical
Report**

2022年度の活動報告

メディカルレポート2022 発行にあたって

メディカルレポートでは、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ています。Structure（体制）は、事業所の運営体制・スタッフの職種比率やラダーレベル・地域の関係機関の皆様との連携体制を表しています。Process（過程）は、総ケア時間や緊急訪問件数・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等を可視化しました。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。

対象期間は2022年4月～2023年3月であり、カッコ内に記載している2021年度の数値は2021年4月～2022年3月のデータを表します。事業所数・スタッフ数・採用数・お客様数以外のデータは、訪問看護事業に関する数値です。
お客様満足度調査（以下、CS調査）は、2022年9月に当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。（2021年度は2021年9月に実施）
従業員満足度調査（以下、ES調査）は、2022年8月に社員へアンケートを行ったものです。（2021年度は2021年9月に実施）
CS調査について、お客様からの評価をより精緻に表すため、2022年度から算出方法を一部変更しました。前回のアニュアルレポート（2022年3月発行）では、設問への無回答者を分母に含め肯定回答率を算出していましたが、今回からは、2021年度・2022年度のデータともに分母に無回答者を含めず肯定回答率を算出しています。また、地域関係機関の皆様にご回答いただいたCS調査においては、ソフィアメディの地域連携活動をより具体的に評価いただけるよう、2022年度より設問内容を一部変更しております。

Structure

ステーション

24時間365日のサービス体制を基盤に、各地で15カ所の事業所を開設

高齢化による在宅療養の需要増に対応し、また、どんな疾患の方も昼夜問わず安心して療養できる環境を提供するため、24時間365日体制をベースに事業拡大を図っています。2022年度は九州で初となる事業所を開設した他、北陸・東海に新たに3カ所ずつ開設するなど、全国合わせて15カ所の新規開設を行いました。

事業所数^{*1}

99カ所

2021:84カ所

訪問看護ステーション:86カ所(2021:71カ所)

居宅介護支援事業所:8カ所(2021:8カ所)

特定事業所加算

①0カ所(2021:0カ所) ②1カ所(2021:1カ所) ③2カ所(2021:3カ所)

デイサービス:4カ所(2021:4カ所)

コーポレート部門:1カ所(2021:1カ所)

24時間365日体制の
訪問看護ステーション数^{*2}

63カ所 / 全ステーション
のうち
73.3%

2021:42カ所 / 59.2%

新規開設数^{*4}

15カ所

2021:14カ所

1事業所当たりの平均スタッフ数^{*3}

19.5人

2021:16.0人

参考:全国平均 11.0人

厚生労働省 令和3年介護サービス施設・事業所調査より算出
(従事者数 148,885人 / 事業所数 13,554カ所)

事業拡大の中でも規律・文化の醸成と標準化で、
盤石なサービス提供体制を

超高齢・多死社会における在宅医療・療養インフラの構築へ向け、事業規模を拡大させると同時に、提供価値の向上を目的とした規律・文化の醸成と標準化に注力しました。具体的には、行動基準・規範の設計と再定義をし、デジタルツールの活用にて中重度対応力/体制の可視化と強化、生産性向上に伴う総ケア時間の拡大、介入プロセスの適正化、地域連携活動のアップデートを推進。今後も地域包括ケアに資するインフラとして地域から期待される機能を備えた事業所を一つでも多く創り、安心であたたかな在宅療養をゆきわたらせていきます。



COO
(最高執行責任者)
羽田 真博

*1 *4 事業所数・新規開設数は分室・サテライトを含む数です。*2 運営規程上の営業日を年中無休(365日稼働)として届出をしている事業所数・割合を示します。*3 開設1年未満の事業所を除く訪問看護ステーションを対象としており、実人員数で計算しています。

Structure

スタッフ

多職種配置を基盤に採用・育成に注力。専門・認定看護師の活動強化も

2022年度も採用に注力し、564人が入社しました。ラダーレベルについては特に新入社員のスキル強化を図るべく、新人教育プログラムの再設計や教育者の育成を行っています。専門・認定看護師は24名在籍し、専門性を組織全体のケアの質向上へ活かすために、ステーションを横断したコンサルテーションの体制を整備しました。

スタッフ数^{*1}

1,598人

2021:1,445人

訪問看護ステーション: **1,250人** (2021:1,069人)

居宅介護支援事業所: **23人** (2021:28人)

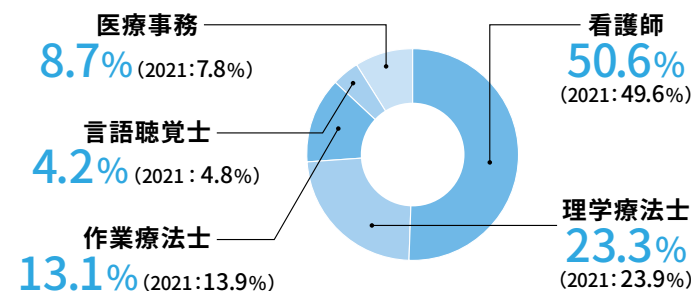
デイサービス: **41人** (2021:44人)

健康観察支援: **104人** (2021:56人)

在宅治験(DCT)^{*3}: **16人** (2021:102人)

コーポレート部門: **164人** (2021:146人)

訪問看護ステーションの職種割合



採用数^{*2}

564人

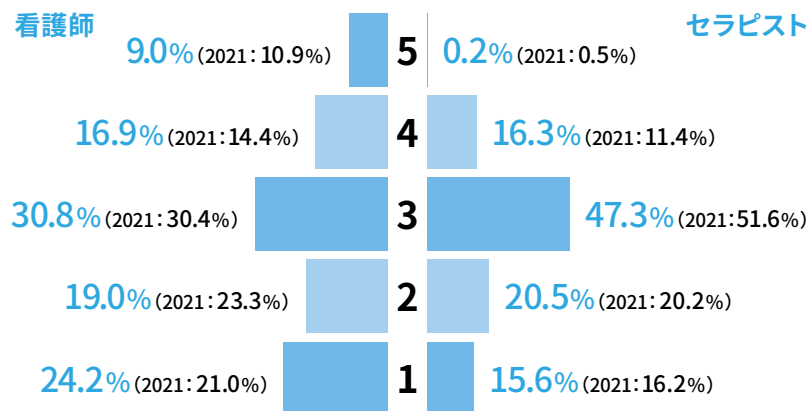
2021:809人

専門・認定看護師数

24人

2021:16人

ラダーレベル^{*4}



人材確保に向けて、募集経路の多様化や様々な働き方に対応できる制度設計を実施

訪問看護の事業所数は年々増加しており、働き手の確保は事業運営の要となっています。ソフィアメディ在宅療養総研では、業界全体の求職者数の底上げに貢献するため、有識者と共に訪問看護の未来や課題を考えるセミナーを実施し、訪問看護で働く意義を知っていただく機会を設けました。自社の採用においては、ダイレクトスカウトやリファラルなどを活用した募集経路の多様化、採用サイトの刷新、公式LINEの設置等を推進しています。2023年度は子育てや介護中の方が活躍できる制度の充実化や、非常勤の方の勤務機会拡大を図っています。



CHRO (最高人事責任者)
兼 採用グループ
マネージャー

岩田 那由太

*1 スタッフ数は、従業員数と臨時従業員数を合算した数です。*2 採用数は健康観察支援事業・在宅治験事業の短期雇用者を含む数です。*3 プロジェクト単位での雇用契約に伴う差分です。*4 ラダーの測定期間は、2022年8月1日～10月31日です。セラピストは理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の総称です。

Structure

連携体制

医療機関や居宅介護支援事業所など、関係機関との連携数が増加

お客様へ包括的なケアを提供するために、それぞれの地域において関係機関の皆様との連携強化を図りました。新たに開設した九州をはじめ、既存エリアでもそれらを推進した結果、連携医療機関数は4,228カ所、連携事業所数は2,936カ所、連携主治医数は9,428人と、各連携数が増加しました。

連携医療機関数

4,228カ所

2021:3,447カ所

連携主治医数

9,428人

2021:7,971人

連携事業所数

(居宅介護支援事業所)

2,936カ所

2021:2,414カ所

連携ケアマネジャー数

5,316人

2021:4,951人

専属相談員

18人

2021:19人

活動数

83,113件

2021:71,973件

面談数

74,353件

2021:64,368件

関係機関

依頼や相談に対しステーションの
管理者／スタッフは返答が早く
適切であると感じる^{*1}

回答者 : 979人

80.9%

関係機関

困った時はステーションの
管理者／スタッフに
相談しやすいと感じる^{*2}

回答者 : 977人

80.8%

よりよい 地域包括ケアシステムの構築へ向け 多職種連携を推進

地域包括ケアシステムの構築には、医療や介護など様々な領域で連携しながら療養をサポートする多職種連携が重要であるとされています。スタッフそれぞれが関係機関の方と顔の見える関係性を築き、お客様の状態報告や相談を頻繁に実施できるよう、2022年度は相談員による連携先への訪問同行や、地域連携に関する社内向け勉強会を強化し、地域連携活動の促進に努めました。在宅療養のニーズがますます高まる中で、一人でも多くの方の「自宅で過ごしたい」というご希望を叶えられるよう、今後も多職種連携を推進してまいります。



埼玉エリア 兼
多摩東部 / 練馬エリア
相談員

早川 裕樹

*1 *2 お客様満足度調査 (関係機関向け) において2022年度から新たに追加した設問です。

Process

お客様

お客様数は増加傾向。中でも、より介護度の高い方の受け入れが進む

事業所の開設や訪問枠の増加、関係機関との連携強化などを推進した結果、訪問看護ステーションのお客様数は2021年度と比較して13.9%増加しました。介護度別のお客様比率に関しては、要支援の方の割合が減り要介護の方の比率が高まったことから、より重症度の高いお客様の受け入れが進んだことがわかります。

お客様数(訪問看護ステーション)^{*1}

12,704人

2021:11,154人

お客様数(居宅介護支援事務所)^{*2}

744人

2021:866人

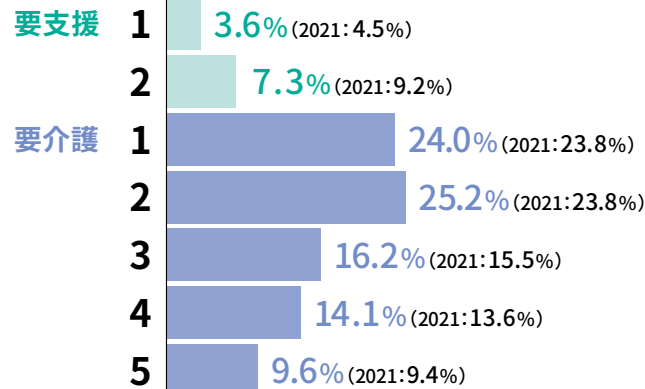
訪問看護利用率^{*3}
46.8%
(2021:53.4%)

お客様数(デイサービス)^{*4}

219人

2021:224人

介護度^{*5}



最期まで自宅で安心して過ごしていただけるよう
お客様の幸せを最優先に、連日の訪問でサポート

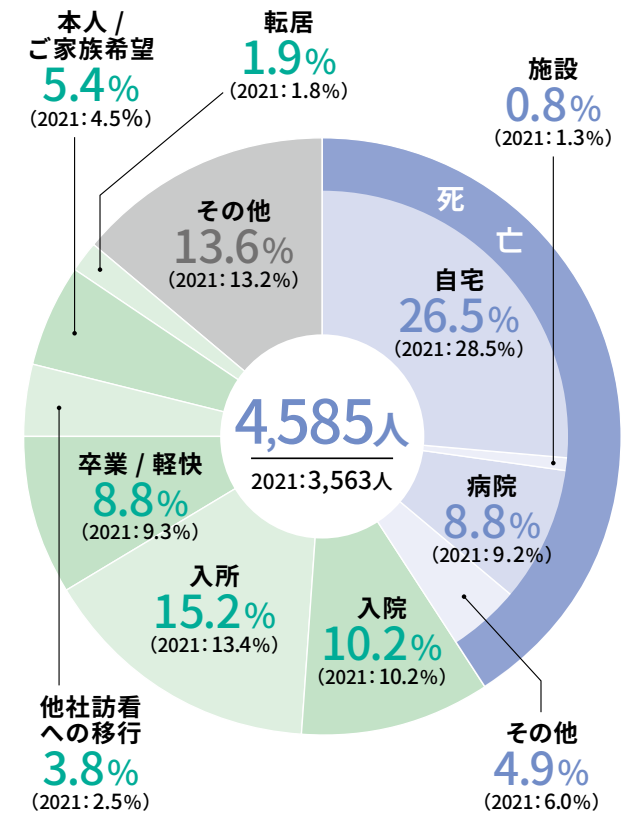
2022年度、ステーション中野新橋では中重度の方を多く受け入れ、29名のお看取りをさせていただきました。限られた時間がお客様にとって安心できるものであるよう連日訪問し、輸血や高カロリー栄養投与、医療用麻薬の持続皮下注射、ペインコントロール等のケアを実施している他、訪問診療とのデスクカンファレンスを定期的で開催し、多職種で連携しながら振り返りを行っています。訪問看護はお客様と喜びを共有できる幸せな仕事です。お客様との繋がりに感謝しながら、この選択でよかったと感じていただけるよう、尽力していきます。



ステーション
中野新橋
管理者

小野 秀子

終了数 / 理由別



*1 *2 *4 お客様数は2023年3月末時点の実績です。(2021年度の数字は2022年3月末時点) *3 2023年度3月度の訪問看護サービス利用者数/ケアプラン作成にかかる請求数を算出しています。 *5 介護度は2023年3月末時点の実績です。

Process 訪問

総ケア時間は約2割の増加。また、医療保険利用の割合が高まる

総ケア時間は953,536時間となり、昨年と比較し18.8%増加しました。また、医療保険比率や特別訪問看護指示書実施数が増えたことから、医療依存度の高い方の受け入れが進んでいることが分かります。どんな疾患の方でも自宅で療養できる体制を整えるべく、今後も中重度対応を強化していきます。

総ケア時間^{*1}

953,536時間

2021:802,819時間

緊急訪問件数^{*2}

5,865件

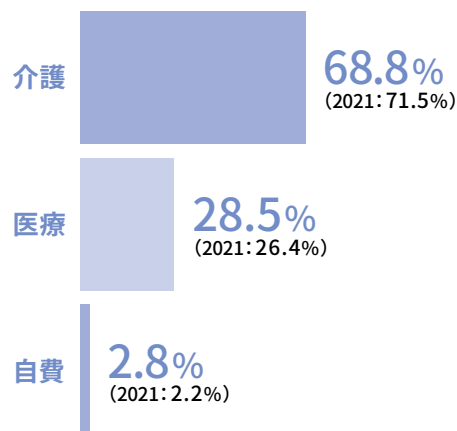
2021:4,276件

特別訪問看護指示書実施数

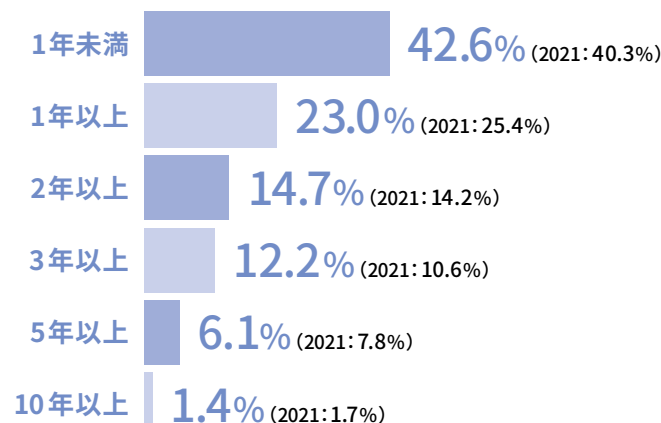
40,279件

2021:30,506件

保険種別^{*3}



訪問期間



病気に休みはない。
増加する夜間の緊急対応に関して、
スタッフの負担軽減を図る

医療依存度の高いお客様への対応強化に向けて、管理者・スタッフの育成に力を入れています。また、夜間の緊急対応件数が増加しており、スタッフの負担軽減に向けた仕組みづくりが不可欠であるため、業務効率化はもちろんのことスケジューリングの工夫や日中のケアの充実化で夜間のお客様の不安を軽減し、不必要な緊急訪問を減らせるよう努めています。どんな方も24時間安心して療養できるよう、地域包括システムにおける訪問看護ステーションの役割を自覚し、多職種連携の要として信頼されるステーションをつくってまいります。

*1 総ケア時間とは、看護師及びセラピスト（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士）がお客様にサービスを提供した時間の合計を示します。前回までは類似指標として訪問件数を報告していましたが、お客様へのサービス提供量をより精緻に測るため、件数から時間での変換へ変更しました。*2 夜間または時間外の緊急訪問件数を示します。*3 2023年3月の月間実績（2021年度は2022年3月の月間実績）です。保険を併用されている場合は、両方にカウントしています。



Process

ご依頼

医療機関や居宅介護支援事業所からのご依頼が増加し、契約数は7,455件に

地域包括ケアシステムの構築へ向け、地域の関係機関の皆様との連携を強化しています。ご依頼数や契約数が2021年度と比較し増加した他、関係機関の皆様への満足度調査において、医療依存度の高い方への対応に関する設問の肯定回答率が80.6%という結果になりました。

ご依頼数

13,090件

2021:11,626件

契約数

7,455件

2021:6,279件

契約率
57.0%
(2021:54.0%)

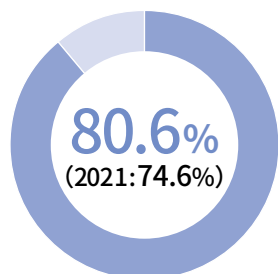
ご依頼元事業所数

3,393カ所

2021:2,842カ所

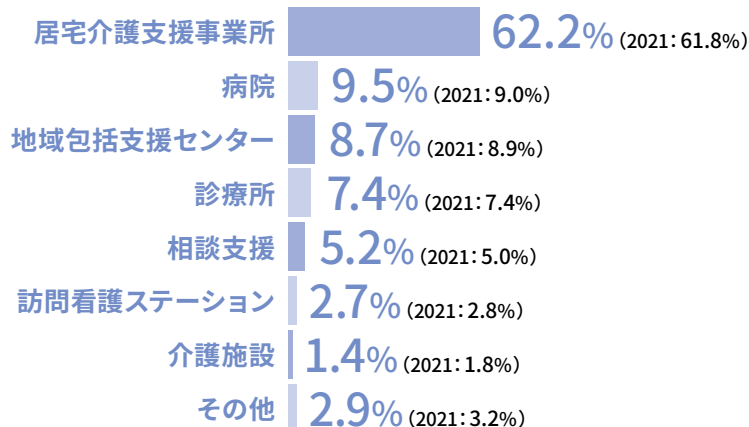
関係機関

医療依存度の高い
お客様でも断らずに
対応してくれていると感じる



回答者:961人

ご依頼元



その地域ならではのニーズを把握し
医療と介護の連携窓口としての役割を果たせるように

当社は各地で訪問看護ステーションを展開していますが、地域特性は様々であるため、その地域におけるニーズや課題を的確に把握した上で、連携方法や品質向上のための手段を協議し実行するようにしています。2022年度は、各地域において体操教室や測定会等の介護予防講座、訪問看護に関連したセミナー等のイベントを119件開催しました。その結果、関係機関の皆様からのご依頼が増加しましたが、同時に契約率を高める必要があるため、デジタルツールの活用や訪問スケジュールの最適化で生産性を高め、訪問件数の増加に努めてまいります。



事業企画グループ
リーダー

高橋 孝友



Outcome

領域別 お客様数 / 満足度

医療依存度の高い方、小児、精神疾患の方の受け入れを拡大

受け入れ疾患の拡大を進め、医療依存度の高い方、小児訪問看護、精神科訪問看護の介入件数が全て増加した一方、お客様満足度調査では、看護リハビリ実践に関する設問にてポイントの低下が見られるなど、スタッフのスキル強化やアセスメントに関する改善が必要であると考え、研修内容の再設計やツールの整備等を推進しています。

精神科訪問看護^{*1}

お客様数

800人

2021:662人

割合: 6.3% (2021:5.9%)

小児訪問看護^{*2}

お客様数

472人

2021:372人

割合: 3.7% (2021:3.3%)

医療依存度の高い方^{*3}

別表7の疾病を持つお客様数

1,138人

2021:972人

割合: 9.0% (2021:8.7%)

別表8の状態に該当するお客様数

1,471人

2021:1,239人

割合: 11.6% (2021:11.1%)

特別管理加算^{*4}

算定数

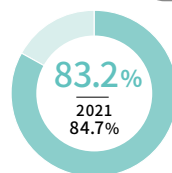
21,528件

2021:17,469件

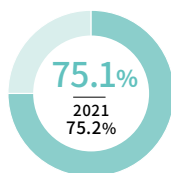
割合: 14.7% (2021:14.4%)

お客様

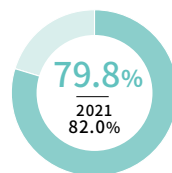
私に適した方法を選択してくれていると感じる
回答者: 5,170人



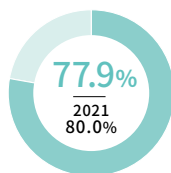
必要な情報を多職種間で共有し、方向性を検討してくれていると感じる
回答者: 5,070人



病気や障害ではなく、私に親身に向き合ってくれていると感じる
回答者: 5,110人



私らしい療養生活の選択を支えてくれていると感じる
回答者: 5,117人



お客様 NPS^{*5}

ソフィアメディ訪問看護ステーションを友人に紹介しようと思う

0.8 (2021:12.9) 回答者: 4,918人

関係機関 NRS^{*6}

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

15.5 (2021:1.8) 回答者: 976人

育成の強化やアセスメントツールの導入で品質の標準化と提供価値の向上を図る

幅広い疾患への対応を進める一方で、お客様満足度調査は左記の結果となり、提供価値向上へ向けた改善策の実行が重要課題であると認識しています。そのため、新人教育プログラムの再設計など基礎教育の見直し、アセスメントの標準化、社内でのナレッジ共有、専門・認定看護師によるコンサルテーション体制の確立など、品質向上へ向けた各種施策を実行しています。医療安全や感染管理、災害対応といった重要な側面も考慮に入れながら、お客様の声一つひとつに真摯に向き合い、各ステーションの実践力向上を図ってまいります。

*1 *2 *3 2023年3月末時点の実績です。(2021年度は2022年3月末時点) *3 別表7とは厚生労働大臣が定める、医療保険による訪問看護が可能な疾病の一覧です。別表7が「疾病」であるのに対し、別表8は厚生労働大臣が定める「状態等」の一覧です。 *4 算定数は年間のべ、割合は2023年3月の月間実績です。 *5 *6 NPS/NRS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。



QM 推進グループ
リーダー
田邊 政郁

Outcome

終末期ケア

最期までご自宅でサポートさせていただく機会が増加

在宅看取り率やターミナルケア加算算定数の増加から、終末期にケアを提供させていただく機会が増えていることがわかります。不安への対応に関する調査の回答は2021年度を下回りました。認定看護師を中心としたケースカンファレンスの実施等を通して、どんな状況のお客様でも的確に対応できるよう改善を図っています。

在宅看取り率^{*1}

66.6%

2021:66.2%

ターミナルケア加算算定数

881件

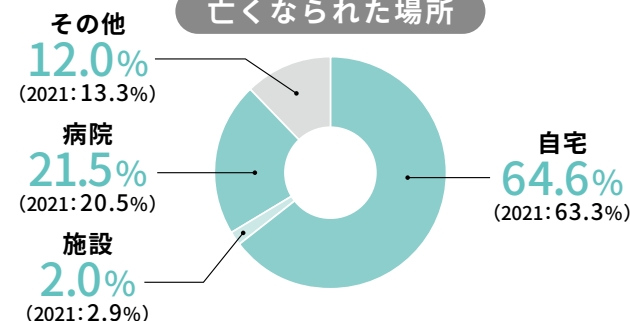
2021:684件

エンゼルケア実施数

961件

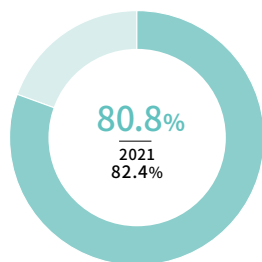
2021:886件

亡くなられた場所

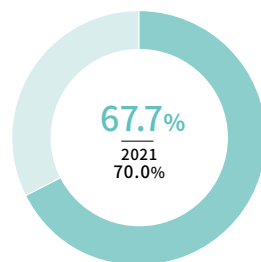


お客様

利用することで不安なく
自宅で過ごせていると感じる
回答者: 5,134人

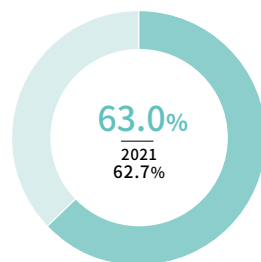


言葉にできない不安に
耳を澄ましてくれていると感じる
回答者: 5,056人

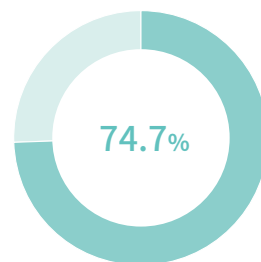


関係機関

不必要な入院を適切に
予防できていると感じる
回答者: 896人



緊急時の対応は
適切であると感じる^{*2}
回答者: 949人



最期までその人らしい人生を。
個別性を尊重した看護を提供するため
緩和ケアの専門チームを発足

2022年度は、ソフィアメディ全体のケアの質向上を目的に、緩和ケアに関する専門チームを発足させ、ステーションを横断した取り組みを開始しました。具体的には、認定看護師を中心にケースカンファレンスやナレッジの共有、同行訪問、各ステーションへのラウンドなどを実施しています。療養には様々な選択肢があります。“最期までその人らしくいききる”ことができるよう個別性を尊重したケアが今後さらに必要となるため、地域と協働しながら、量と質の両面から在宅療養体制を整備してまいります。



ステーション千種
緩和ケア
認定看護師

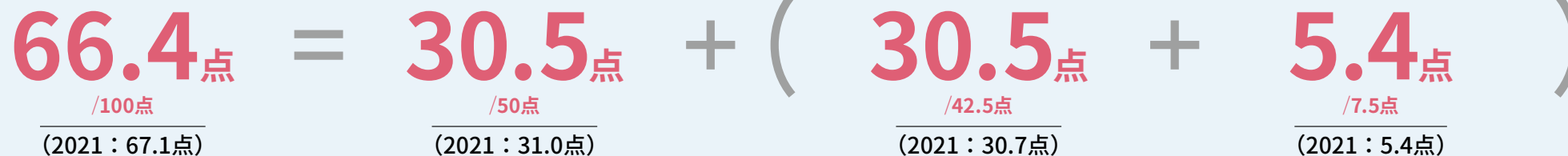
森 あゆみ

*1 自宅・施設でご逝去された方の数/死亡者数で算出しています。*2 お客様満足度調査（関係機関向け）において2022年度から新たに追加した設問です。

ソフィアメディ エクスペリエンス 2022

ソフィアメディエクスペリエンスとは？

わたしたちの「生きるを見る」ケアによってお客様の「生きる」が充たされるという体験価値を「ソフィアメディエクスペリエンス」と定義し、年次で私たちのサービスの本質的な価値の可視化と振り返りをしながら、改善を重ねています。



看護リハビリ実践度 (50点)

5Spirits実践度 (50点)



Sophiamedi Experience

「病气や障がいを抱えながらも、より充たされた生活を送りたい。」「最期まで、自分らしい人生を歩みたい。」人として最も本質的で大切な望みをソフィアメディのサービスを通して実現できたと、ご本人だけでなく、ご家族様までもが実感してください。そんな在宅療養の利用体験価値をソフィアメディエクスペリエンスと名付けています。

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。

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まだされ、お客様の満足度が高まっていくと考えています。

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。

CS調査について、お客様からの評価をより精緻に表すため、2022年度から算出方法を一部変更しました。前回の年次レポート(2022年3月発行)では、設問への無回答者を分母に含め肯定回答率を算出していましたが、今回からは、2021年度・2022年度のデータともに分母に無回答者を含めず肯定回答率を算出しています。CS調査に関する算出方法の変更に伴い、前回の年次レポート(2022年3月度)で報告した2021年度のSXの点数を修正しています。

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
- ・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
- ・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

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

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。

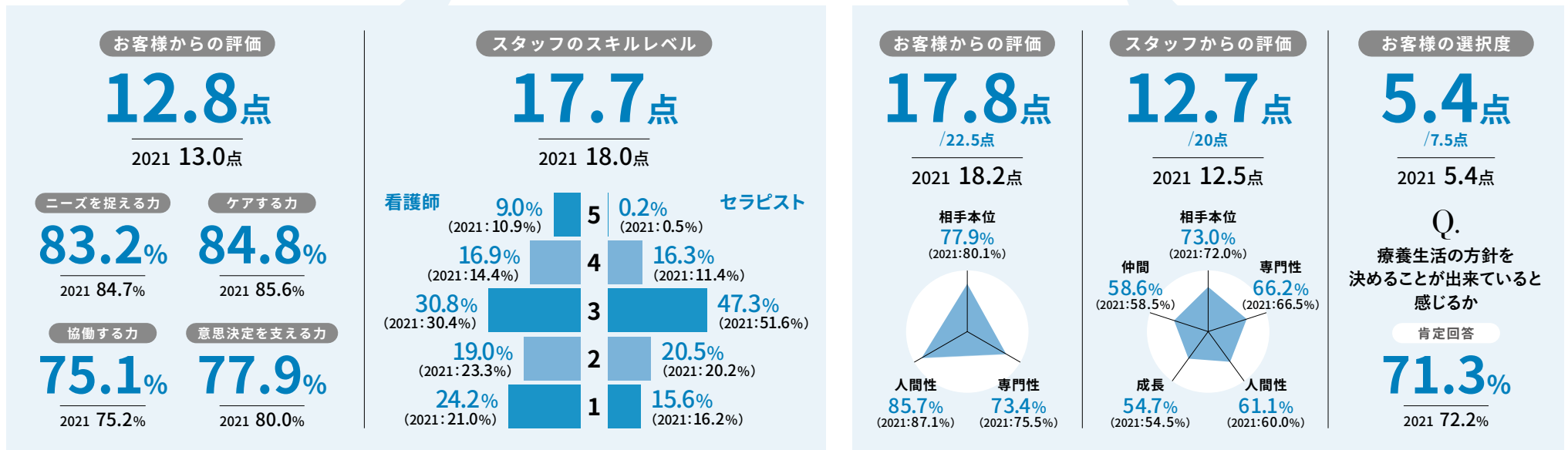
- ・お客様評価 (7.5点)
CS調査における肯定回答率(1問)×7.5点

CS調査 : 2021年9月/2022年9月
ラダー評価 : 2021年8~11月/2022年8~11月
ES調査 : 2021年9月/2022年8月

ソフィアメディエクスperiencesの 構成要素

「看護・リハビリ実践度」はスタッフのスキル（クリニカルラダー）とお客様からの評価（お客様満足度調査）で構成され、「5Spirits実践度」はスタッフからの評価（従業員満足度調査）とお客様からの評価（お客様満足度調査）から構成されています。

$$66.4 \text{点} \left(\frac{100}{2021: 67.1} \right) = 30.5 \text{点} \left(\frac{50}{2021: 31.0} \right) + \left(30.5 \text{点} \left(\frac{42.5}{2021: 30.7} \right) + 5.4 \text{点} \left(\frac{7.5}{2021: 5.4} \right) \right)$$



2022年度の 結果と考察

2022年度のソフィアメディエクスperiencesの点数は2021年度と比較して「看護・リハビリ実践度」と「5Spirits実践度」の双方が低下し、総合点としては0.7点の低下を認めました。「看護・リハビリ実践度」については302名（訪問看護事業における看護師・セラピストの入社人数）の新入社員が入社をしている影響も示唆されました。したがって、特に新入社員のスキル強化を目的とした基礎教育の充実や教育者の育成を行うことで、看護実践能力の核となる4つの力（ニーズを捉える力・ケアする力・協働する力・意思決定を支える力）をより高い水準で

実装させ、お客様満足の上昇に努めたいと考えています。「5Spirits実践度」については、スタッフの5Spirits実践に対する積極的な参加は増加傾向にありますが、一方でお客様からの評価が低下していることから、我々の実践がお客様の期待値を満たしていないと言えます。より精細なアセスメントを通して、お客様のニーズに対応した相手本位の5Spirits実践に取り組む必要があると考えています。

これらの結果と考察を踏まえ、2022年度に取り組むべき施策を立案し、次頁で示す取り組みを実践してまいりました。

2022年度の私たちの取り組み 品質の向上と標準化

2022年度は様々な調査結果から課題抽出を行い、クオリティマネジメント本部を中心として、訪問看護における品質向上および標準化のための施策を多角的に立案、実践してまいりました。

論
点

ケアプロセス

サービス品質の標準化を推進し
医療依存度の高い方のケアにも
対応する

アセスメントシートの 導入

アセスメントシートは①医療の質の標準化、②スタッフの視点の統一、③多職種連携の円滑化の3つの目的で全ステーションに導入しました。時間や場所に制限を受けることなくスムーズに情報共有が可能となるようデジタルツールを活用し、さらに看護問題の数や種類に応じて必要な訪問頻度や介入内容を半自動的に提案する仕組みも取り入れています。



クオリティマネジメント本部
松谷 裕梨 (看護師)

在宅医療では退院後2週間は「生活混乱期」と呼ばれ、再入院率が高い傾向にあります。そのため、特に生活混乱期において適切にアセスメントすることは訪問看護師に求められる重要な役割であると考えています。その手助けとなるよう内容を意識して、医療従事者目線でアセスメントシートを設計しました。引き続き、訪問看護におけるアセスメントの標準化を推進していきます。

専門・認定看護師の活動

専門・認定看護師の
活躍を推進することで
組織全体の品質を高める

専門・認定看護師の 活動体制づくり

専門性の高い看護師の活動体制作りに取り組みました。具体的には社内でのコンサルテーションの体制を整備し、他の事業所内で困っていることがある際にステーションを横断して相談できる仕組みを作りました。オンラインツールを活用し、全国各地のステーションと容易にコミュニケーションを図ることで、より当社の組織力を活かせると考えています。



クオリティマネジメント本部
村山 忍 (看護師)

訪問看護では新しい知識や技術が求められます。特に昨今は医療依存度の高い方を在宅でケアする必要性が高まっています。専門・認定看護師の活躍の場を拡げていくことは直接的にお客様への提供価値を向上させるだけでなく、スタッフの育成の観点からも良い影響があると考えます。将来的には専門・認定看護師の活動を起点に、地域全体の医療の質の底上げにも貢献することを目指しています。

教育 / 育成

研修の再設計と
教育担当者の育成で、
基礎教育の標準化を図る

新人教育プログラムと 教育担当者研修の導入

「新人教育プログラム」では新入社員研修や振り返り研修といった座学での研修はもちろんのこと、属人的になりやすい各ステーションでのOJTの型化に取り組みました。また、この新人教育プログラムを使って標準的にOJT、Off-JTを進めるにあたり、各ステーションにおける教育担当者を定め、その人材育成を目的とした「教育担当者研修」を導入しました。



クオリティマネジメント本部
田中 麻奈美 (作業療法士)

訪問看護では実務から学ぶこと、すなわちOJTが非常に重要です。そのOJTの標準化を推進するために新人教育プログラムや教育担当者研修を導入しました。導入にあたっては、日々の看護実践に自然な形でプログラムを組み込み、業務に集中的に取り組むことで同時にスキルが向上していくこと、医療依存度の高い方へのケアにも対応できるようにすることの2点を意識して設計しています。

ナレッジ共有

社内の
ベストプラクティスを発掘し
品質向上を図る

ベストプラクティスの 発掘と共有

2022年度は主にナレッジの吸い上げに注力しました。具体的には、さまざまな調査を通じたヒアリングや機能評価ラウンドで全国各地のステーションを訪問し、そこで実践されているベストプラクティスを可視化しました。2023年度に向けては、これらを全社で共有し横展開するための社内コミュニケーションの仕組み構築に取り組んでいます。



クオリティマネジメント本部
山本 亜里紗 (総合職)

社内に豊富なナレッジがあることが全国で訪問看護ステーションを展開している当社の強みであると考えています。これらの発掘においては、スタッフが日々当たり前に行っている行動の中に優れた知見があると考え、徹底的にスタッフとコミュニケーションを取ることを大切にしました。それらを全社に展開する際には、スタッフが訪問業務の合間に、短時間で効率的に情報を受け取れるよう工夫しています。

取
り
組
み

在宅療養の需要が高まる中 より一層求められる「訪問看護の質」を問い直す

企業規模拡大に伴う課題と それを解決する「標準化」

2022年度は事業規模がさらに大きくなっていく中で、量的な成長だけでなく、質の担保にも焦点を当てた1年だったと思います。当社では「安心してあたたかな在宅療養を日本中にゆきわたらせる」ために、これまでも様々な取り組みをしてきましたが、企業規模が大きくなればなるほど、それらを正しく実装、運用する難易度も上がります。実際にお客様満足度調査でのNPSやSX（ソフィアメディエクスペリエンス）は2021年度より低い結果となりました。そのため、2022年度はこれまでの取り組みが確かに実装、運用できているのか？ またそれらが本当にお客様の満足につながっているのか？といった質的な観点を問い直しました。具体的にはお客様満足度調査、従業員満足度調査等の各種調査をステーション毎に分析したり、開設から日の浅いステーションや、コンディションが低下しているステーションに対しては優先的にヒアリング、基準に基づいた機能評価ラウンドを実施することで、可能な限り定量的に、

現状把握と改善を行いました。

その結果、各ステーションのベストプラクティスを数多く発見することができた一方で、看護・リハビリの内容や運営方法におけるステーション毎のばらつきが大きいという課題が見えてきました。例えば、同じ疾患、同じ状態のお客様でも介入頻度や介入内容が異なるケースがいくつかありました。お客様の状態が概ね同じであるのに介入に差がある理由は様々考えられますが、医療提供側である私たちの知識やスキルによって生じているばらつきについては解決する必要があると考えました。したがって、お客様の個別性を重視しつつ、ケア提供側の対応の差を減らすための「標準化」が2022年度から2023年度にかけての大きなテーマとなりました。

「標準化」を目指した 具体的なアクション

標準化は、まずあるべき姿を定義し、現実とのギャップを明確にして、実現可能なところから着手していくという流れで進めました。あるべき姿の定義については、一般的な基準やガイドラインを参照しつつ、当社の意思決定の



源である経営方針書や医療政策の流れ、実際に各ステーションで実践されていたベストプラクティスなどを加味して、私たちの考える訪問看護のあるべき姿を模索しました。そしてその理想と現実のギャップを埋める施策を起案し、スタッフの負担感と成果のバランスを考慮しながら実践力向上に向け取り組みました。これらの結果、まず早急に実践するべきアクションが明確になりました。具体的には、お客様に対する評価の標準化を図るためのアセスメントシートの導入とそれらを活用した多職種連携の活性化、当社に多く在籍している専門・認定看護師の行動計画の策定、基礎教育である新入社員教育プログラムの刷新と教育者の育成、品質向上のための社内コミュニケーションの活性化をアクションとして起案しました。

2022年度は標準化における課題発見と施策の起案を中心に取り組んでまいりましたが、2023年度はいよいよ実装のフェーズに入ります。訪問看護における標準化は前例が少なく簡単ではありません。だからこそ、社会課題に向き合う企業として、ソフィアメディが率先してやっていかなければいけないと考えています。その覚悟をもって継続して尽力してまいります。



CQO(最高品質責任者) 篠田 耕造

公立総合病院、専門病院、地域包括ケアを行う法人で、教育体制や業務プロセス・品質管理に携わりながら、MBA(経営管理学修士)・認定看護管理者を取得。日本看護協会教育委員・学会企画、岐阜県看護協会副会長等を歴任。教育システム、管理者研修、医療経営セミナー講師など行う。2022年4月よりソフィアメディ CQOに就任。





Part 3

What We Did Rethink The World

" 問い直し " から未来をつくる

Rethink

01



提供体制の

持続性

を問い直す

在宅医療のインフラを
ゆきわたらせ
持続性を高めるために
何ができるか？

Rethink

02



医療職の

ウェルビーイング

を問い直す

医療職にとって
「患者第一主義」と
「ウェルビーイング」は
両立できるか？

Rethink

03



訪問看護の

可能性

を問い直す

在宅医療から
新たな価値を創造し
より社会に貢献するために
何ができるか？

ソフィアメディが向き合う3つの“Rethink”



Rethink 01

提供体制の 持続性 を問い直す

在宅医療のインフラをゆきわたらせ 持続性を高めるために何ができるか？

「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。」というソフィアメディのビジョンを実現するためには、サービス提供体制をより強固なものとし、訪問看護を持続的に提供することが重要です。その基盤づくりへ向けて、業務効率化や看護の質向上を目的とした各種施策を企画・実行してきました。



品川/大田/港エリア
エリアプロデューサー
兼 事業企画グループ
川田 雅子



名古屋・岐阜エリア
エリアプロデューサー
兼 事業企画グループ
近藤 竜輝

ひとりでも多くの 自宅で過ごしたいと願うお客様の元へ

運営の適正化と環境づくりにより
ケア時間の最大化と
品質向上を目指す

川田：2022年3月、全事業所を横断的に見る組織として事業企画プロジェクトが発足しました（2023年9月現在はグループ組織化）。訪問看護の持続性を高めるため、①組織運営を最適化し安定した訪問体制を敷くこと、②事業所運営の透明化を図ること、③訪問の量とケアの質をさらに追求すること、を目的としています。

近藤：なぜ訪問看護の持続性を高める必要があるのかというと、高齢化率が30%を超える2025年に向けて*1訪問看護の利用者数は年々増加*2していますが、事業所数や訪問看護師数は十分とは言えないことから*3、高まる需要に応えきれていない実態があるためです。そのような背景から、堅固なサービス提供体制の確立が重要であると考え、プロジェクトを始動させました。

川田：プロジェクトでは、運営の適正化（ご紹介から訪問までのプロセスの適正化、提供価値向上のための育成と

指標設定、地域連携活動力の向上）と環境づくり（業務生産性の向上、人員配置・役割の要件定義）に注力しています。

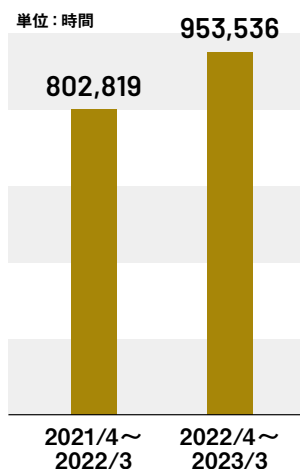


近藤：業務生産性向上の施策の一つにスケジュール管理の標準化があります。デジタルツールを導入した他、ケア時間の最大化へ向けて行うべき施策のチェックリストを作成し、訪問開始時間の最適化や訪問間隔の短縮、空き枠の有効活用等を各事業所にて実施しました。その結果、2022年度の下期には看護スタッフ一人あたりの月平均ケア時間*4が同年の上半期と比較して15%増加し、また、関係機関からのご依頼への即時対応や、土日の定期訪問枠の拡張につながっています。

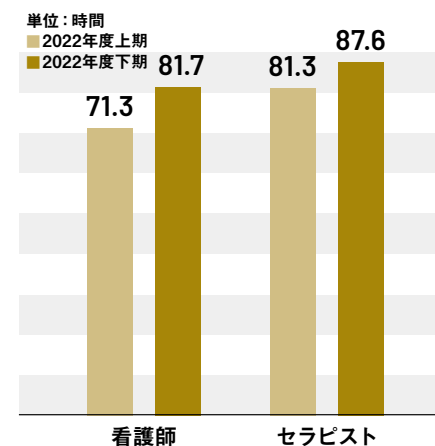
川田:提供価値を高める施策としては、中重度のケア体制の強化をテーマに医療介護比率やお客様一人当たりの適切なケア時間、在宅療養支援診療所・医療機関・居宅介護支援事業所からのご依頼数やリピート率等、全84項目を月次でモニタリングできるシートを開発しました。課題となる数値があれば、ロジックツリーに基づき改善策が提示されるように設計しています。限られた時間の中、どれだけ多くのお客様へ訪問することができるか。未来に向けて徹底的に思考し続けていきます。

- *1 内閣府:令和5年版「高齢社会白書」
- *2 厚生労働省:「介護サービス施設・事業所調査」
- *3 日本看護協会:「訪問看護アクションプラン2025」、厚生労働省:令和元年「医療従事者の需給に関する検討会看護職員需給分科会 中間とりまとめ」
- *4 ケア時間とは、看護師及びセラピストがお客様にサービスを提供した時間の合計を表します。

総ケア時間 (年間)



職種別 一人当たり平均ケア時間 (月間)



－ 総ケア時間の最大化と品質向上を目指して－ 事業企画グループの主な活動

運営の適正化

紹介から訪問までのプロセスの適正化

- ➔ 例
 - ・ご依頼の受け方の標準化
 - ・訪問スケジュールのモデル化

育成と指標設定

- ➔ 例
 - ・専門・認定看護師による教育支援
 - ・重要指標のモニタリングシートの導入

地域連携活動の向上

- ➔ 例
 - ・活動方法の標準化
 - ・システムによる活動の見える化

環境づくり

業務生産性の向上

- ➔ 例
 - ・デジタルツールの導入
 - ・指標の自動計算シートの導入

人員配置・役割の明確化

- ➔ 例
 - ・各役職の要件定義
 - ・医療職相談員の配置



Rethink 02

医療職の

ウェルビーイング

を問い直す

医療職にとっての「ウェルビーイング」と「患者第一主義」をどのように両立するか？

近年、働き方や生き方のキーワードとなっているのが、『ウェルビーイング』という言葉。これは、心身だけでなく社会的な意味でも良い状態ということの意味する概念です。日々、命と向き合う医療職は、患者様を尊重するあまり自己犠牲を厭わない一面があることも。ウェルビーイング推進グループでは、自分自身も大切にしながらお客様と向き合うために様々な施策を行っています。



ウェルビーイング推進グループ
グループマネージャー

宮地 麻美

「ありがとう」と「いいね」が ゆきわたる組織を目指して

ありのままの自分を受容し、
互いに支え、尊重できる
関係性づくりを専門組織により推進

日本において在宅療養のニーズは高まっていますが、2025年に必要な訪問看護師数約12万人*1に対し2020年時点で約6万人*2と、深刻な人材不足を抱えています。背景には働き方に関する問題があります。高齢化に伴い重症患者も在宅で受け入れる必要が生じていますが、24時間365日体制、深夜・早朝にも緊急訪問が求められ「医療職の身体的・精神的負担が高い」という大きな課題が存在します。

これらに対し、ソフィアメディでは2020年に仕事とプライベートの両立を支援する働き方制度『WOW!』を導入し、加えて2022年にスタッフの健康や幸福感の向上を目的とした専門部署『ウェルビーイング推進グループ』を立ち上げました。

本グループでは、医療職がいきいき働ける職場づくりによって働きがいと定着率を向上させることを目指し、世界約100カ国で働きがいに関する調査・

分析を行う専門機関のGreat Place To Work®が提唱する「働きがいのある職場アンケート」の構成要素「誇り」「連帯感」「信用」「尊重」「公正」のうち、特に「誇り」「連帯感」に着目して、それらの向上に取り組んでいます。具体的に「誇り」については、毎月1人のスタッフを取り上げ、実際にあったお客様とのエピソードやその人が大切にしている価値観をナラティブに社内共有する施策『生きるを看る物語り』を実施し、訪問看護という仕事の意義を再認識する機会をつくっています。「連帯感」については、感謝・賞賛し合う文化醸成へ向けたコミュニケーション施策『ありがとうコメントメール』にて、感謝を伝えたいスタッフへのメッセージを集め各事業所ごとにメールで共有しています。加えて『ウェルビーイング賞』という表彰制度を確立し、スタッフ同士の関係性を深める優れた施策を行った事業所を表彰することで、これらの取り組みを加速させています。また、入社1年未満の看護師を対象に、個別面談やチャットや電話で心理面のサポートを行い、スムーズなオンボーディングを支援しています。

今年度は564人の新入社員が入社しましたが、これらの取り組みの結果、働きがいアンケートにおいて「連帯感」に関する指標が0.5ポイント上昇しました。一方、働きがいへの総合評価や「誇り」は低下が見られるため、2023年度には既存の取り組みを進化させる他、新入社員を対象に、入社3週目にアンケート調査を、2ヶ月目に目指す方向の提示や同期との関係づくりを目的とした研修を実施し、入社直後でも安心して業務に取り組めるよう施策を強化しています。

お客様により良いケアを提供し続けるには、仕事への誇りや仲間との信頼関係を基盤とした自身のウェルビーイングが非常に重要です。従業員の働きがいを向上させることは、ケアの質、そしてお客様満足度の向上に繋がると考えています。だからこそ、自分自身が幸せに働く方法を一人ひとりが思考し選ぶことができる職場づくりをしていきたいと思えます。

*1 厚生労働省:令和元年「医療従事者の需給に関する検討会・看護職員需給分科会中間まとめ」
*2 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」

ウェルビーイング推進グループの4つの取り組み

・ 1 ・

ありがとう
コメントメール



実際に送られたありがとうコメントメール

チーム医療を行う上で重要なコミュニケーションの活性化や相互理解を図るべく、2022年5月から開始。2022年度に寄せられた「ありがとうコメント」の総数は1,182件となりました。

・ 2 ・

生きるを看る
物語り



お客様のご希望を叶えたいと奮闘したチームの物語り（一部）

スタッフとお客様の実際にあったエピソードを物語りとして、月次で全社員が参加するオンライン会議で共有しています。スタッフからの総いいね数は1,619となりました。

・ 3 ・

ウェルビーイング
賞



ウェルビーイング賞表彰の様子

ウェルビーイング賞を受賞した事業所の働きがいに関する肯定回答率は平均64.2%と、全社平均*と比較して高くなっているため、働きがいに寄与している取り組みを可視化し、他事業所への展開を図っています。

・ 4 ・

入社1年未満の医療職
向けフォローアップ



オンラインで面談をする様子

入社直後も安心して働けるよう、研修や定期的なフォローメール、希望者との面談を行っています。面談を実施したスタッフのうち76.5%の割合でパルスサーベイスコアが向上しました。

*設問「Q.総合的に見て働きがいを感じる」への肯定回答率 全社平均52.2%

データから見る従業員満足度

パルスサーベイ（月に1回）

回答率

82.2%

2021 79.5%

平均点

3.5点/5.0点

2021 3.5点

パルスサーベイは、スタッフの健康状態、人間関係、仕事のやりがい等を測るアンケート調査で、月次で実施しています。多く寄せられた意見を人事制度や研修に反映させたことで回答率が向上した一方、平均点は昨年度と同水準となりました。仕事の負担感や組織内のコミュニケーション不足をいち早く察知し対策を講じられるよう、今後も月次でのパルスサーベイを継続していきます。

Great Place To Work®（年に1回）

回答率

90.6%

2021 80.8%

誇り^{*1}

50.7%

2021 51.1%

*1 Great Place To Work®での「誇り」に関する設問の平均肯定回答率
*2 Great Place To Work®での「連帯感」に関する設問の平均肯定回答率

Q. 総合的に見て働きがいを感じる

肯定回答率

52.2%

2021 53.8%

連帯感^{*2}

52.5%

2021 52.0%

本調査の意義と重要性を全社会議などを通し社員に伝え続けた結果、回答率が約10%上昇しました。「連帯感」は肯定回答率が伸びた一方、総合評価は1.6%低下したため、2023年度は成長機会の創出や互いに承認し合える場づくりをより加速させ、働きがい向上に努めていきます。

Rethink 03

訪問看護の

可能性

を問い直す

在宅医療から新たな価値を創造し より社会に貢献するために何ができるか？

ソフィアメディは創業以来、訪問看護を軸に在宅医療事業を営んできました。20年間培った、理念に根ざした組織運営力や地域の関係機関の皆様との連携を活かし、超高齢社会の日本における地域医療の基盤を拡げています。コロナ禍の変化を経て、2022年度は社会に向けてさらに訪問看護の知見やリソースを活用するため、従来の医療の常識の枠を超えて様々な挑戦を始めました。



CSO
(最高戦略責任者)
牧村 英佑

距離の制約を超え、機能を分化し、 より多くの「生きる」を見る

COVID-19への対応のため 整備した遠隔医療アプローチで より多くの方に医療を届ける

2020年に始まったCOVID-19の蔓延は社会を大きく変容させ、なかでも医療業界は未曾有の危機的事態に立ち向かうため、これまでの常識にとらわれない新たなアプローチを生み出す必要に迫られました。行政や自治体が従来行ってきた医療関連業務の外注化・機能分化も急速に進んでおり、現在はCOVID-19対応を外部の医師や看護師に委託している大都市もあります。これらの機能分化は今後もさらに加速していくでしょう。

従来の医療は「その場で看ること」が常識でしたが、COVID-19の対応のために導入が進んだ電話による一次トリアージやオンライン診療が例となり、遠隔医療の可能性が拡がりました。看護師による遠隔での状態確認後に医師に繋ぐという新たな流れも生まれています。クリニックのオンライン稼働が増えれば、より多くの患者が医療にアクセスできるようになります。

ソフィアメディは2021年の春に、自治体と連携し在宅療養者の健康観察を行うために200人規模のコールセンターを立ち上げました。翌年の2022年度は、コールセンターの機能をさらに拡大するために自治体との対話を続けながら、119番の連絡に対して看護師が遠隔でトリアージを行うなどの試みを開始しました。

また、製薬においては近年「Patient Centricity (患者中心主義)」という概念が重要視されており、COVID-19の特例措置の後押しによって在宅治験の普及が進みました。訪問看護との連携により、時間がない、遠いなどの理由でこれまで治験に参加できなかった方々にも選択肢を増やし、負担を軽減することができます。

機能分化や遠隔診療などによる効率化は医療費削減にも寄与し、多くの人々が遠隔医療の恩恵を受けることができるようになります。また、これらの変化は医療の未来をより良い方向に導くものであり、社会にとって大変意義深いものと考えています。

case

1

健康観察支援

Health Observation Support

COVID-19の感染者への健康観察から
テレナーシングの導入が一気に進みました。
より多くの方に適切に医療を提供できることから、
遠隔医療の可能性をより広範に活用していくため、
ソフィアメディは様々な取り組みを実践しました。



健康観察支援事業のノウハウを、 医療へのアクセスの最適化に活かす

適切な医療配分を行いながら 不安に寄り添える対応を

2022年度、私たちの健康観察支援事業は神奈川県内の4つの自治体との提携からスタートし、東京都内や他県の自治体とも連携体制を築きました。このプロジェクトには当年度150名のスタッフが従事し、コロナ禍における救急体制の不足という重要課題に向き合いました。第7波や第8波が到来し、保健所においても人手不足が深刻化していた中で、住民の方々の健康相談や訪問看護、オンライン診療など広範な対応を行いました。土日祝日や夜間帯にも対応し、いつでも相談できる窓口として救急体制を整えました。適切な医療機関への接続に寄与し、不要な受診や入院を抑制する一助となったといえます。また、2022年10月にスタートしたある自治体とのプロジェクトでは、119番の連絡に対して看護師が遠隔でトリアージを行いました。救急案件かオンライン対応が適切かを判断し、不安を解消するために継続的なサポートも提供する、#7119に近いアプローチです。日中夜間にそれぞれ看護師を2～3名配置することで、迅速かつ確実な対応が可能となりました。今後も地域の皆様と連携し、24時間対応テレナーシングなど、遠隔医療事業の可能性を拡大してまいります。

概算管理療養者総数

25,222人

概算相談対応件数

62,278件



経営管理本部
官民連携プロジェクト
眞榮 和紘

case

2

在宅治験

In-Home Clinical Trials

訪問看護を用いた DCT（以下、在宅治験*）は、定期的な通院・長時間の拘束が不可欠だった従来の治験に対する新たな選択肢として、自宅等にしながら治験に参加できる仕組みです。当社が培ってきた「生きるを見る」を、治験分野においても実践してまいります。

*当社呼称



治験においても“「生きる」を見る。”を 実践し日本の創薬の加速と発展に貢献

日常生活との両立を叶える 在宅治験で参加負担を軽減

在宅治験は、「Patient Centricity（患者中心主義）」という概念を起点としており、当社の理念「生きるを見る」の根底にある、お客様の人生そのものを大切にしようという姿勢と合致しています。治験の大きな課題の一つは治験に参加してくださる方の予定期間内の募集であり、募集が予定通りに進まないと薬剤の販売期間や試験費用に大きな影響が出ます。原因の1つとして、治験参加時には定期的な通院が必要になり日常との両立が難しいという点や、大学病院等の治験に参加される方が遠方に住まれている等の距離の問題もあります。この課題に対し、看護師がお住まいに訪問して治験を行い通院のご負担を減らすことで、例えば仕事の合間や下校後など日常の中で治験に参加することが可能になっています。

日本の在宅治験は黎明期であり、現在はどうのようにPatient Centricityと費用対効果を両立するかという問いの真っ只中にありますが、当社は「日常の中で参加できる治験」という選択肢を日本のスタンダードとし、ボトルネックとなる募集のハードルを下げ、新薬を待ち望む患者様の手元に早く薬が届けられるよう努めてまいります。

医療機関との契約数

31件

支援試験数

9試験

治験対象者への訪問件数

3,785件



経営管理本部
治験プロジェクト
金川 和弓





慶應義塾大学大学院
システムデザイン・
マネジメント研究科教授
慶應義塾大学ウェルビーイング
リサーチセンター長

前野 隆司様

キヤノン株式会社、カリフォルニア大学パーク
レー校客員研究員、慶應義塾大学理工学部教
授、ハーバード大学客員教授等を経て、2008
年より現職。人間や社会に関わるあらゆるシス
テムのデザインを「ヒューマンシステムデザイン」
と位置づけ、地域活性化、幸福学、幸福経営学
など、幅広く研究・教育を行っている。

ウェルビーイングの推進で 医療職がもっと幸せに働き続けられる社会を

医療人材不足が続く日本において、医療職の働き方改善は喫緊の課題です。医療職の方々は利他の気持ちが強く、「患者様のために」という自己犠牲を厭わない働き方によってバーンアウトしてしまうことも多い傾向にあります。他人ばかりでなく「私たちも満たされた人生、お客様も満たされた人生」を大切にできるよう、組織としても整備やサポートを行うことで、創造性豊かに生き生きと働き続けられる環境を築くことができるでしょう。医療職のウェルビーイング推進は超高齢社会を支える重要な鍵でもあります。素晴らしい仕事に携わる人々がより幸せに働ける世界を築けるよう、ソフィアメディの取り組みを応援しています。

社外の皆様からのメッセージ

「生きるを見る」の実践の積み重ねこそが 今の、そして将来の日本の地域を支える柱に

2000年に介護保険制度が施行されて以降、在宅医療は高齢者が最期まで住み慣れた地域で過ごすための一翼を担うべく発展してきました。そしてその需要はさらに拡大し、2025年には在宅医療を受ける患者数は130万人程度という推計*があります。

在宅医療は、医療よりも生活を重視するという視点が必要です。あるべき治療を押し付けるのではなく、それぞれの価値観や生活スタイルを重視しなければならず、そこで訪問看護師が果たす役割が大きいことは言うまでもありません。みなさんの「生きるを見る」の実践の積み重ねこそが今の、そして将来の日本の地域を支える柱となると確信しています。

*厚生労働省 第11回医療計画の見直し等に関する検討会 平成29年6月30日「在宅医療の体制構築について」



医療法人社団至高会
たかせクリニック 理事長
医学博士

高瀬 義昌様

日本老年精神医学会専門医、認知症サポート医、
日本在宅医療連合学会評議員。2004年、東京
都大田区に訪問診療を中心とした「たかせクリ
ニック」を開業、現在は地域における高齢者医療、
認知症のスペシャリストとして、地域包括ケア、
介護関連事業の委員も数多く務め、在宅医療の
発展に日々邁進している。



Part 4

Where We Are Data book

働き方データ

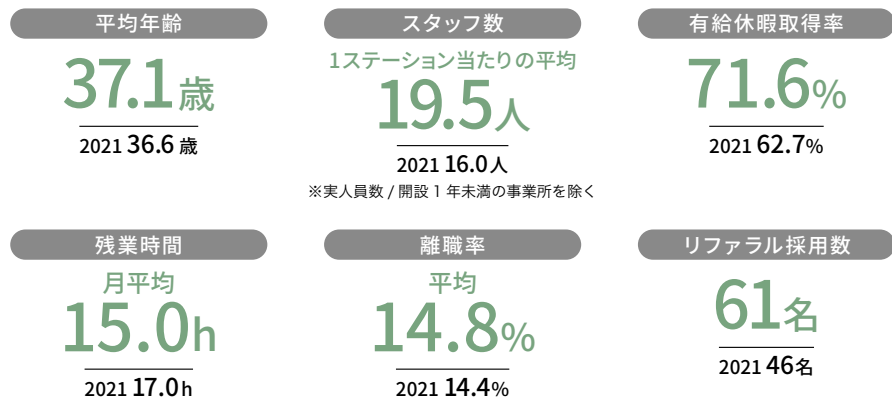
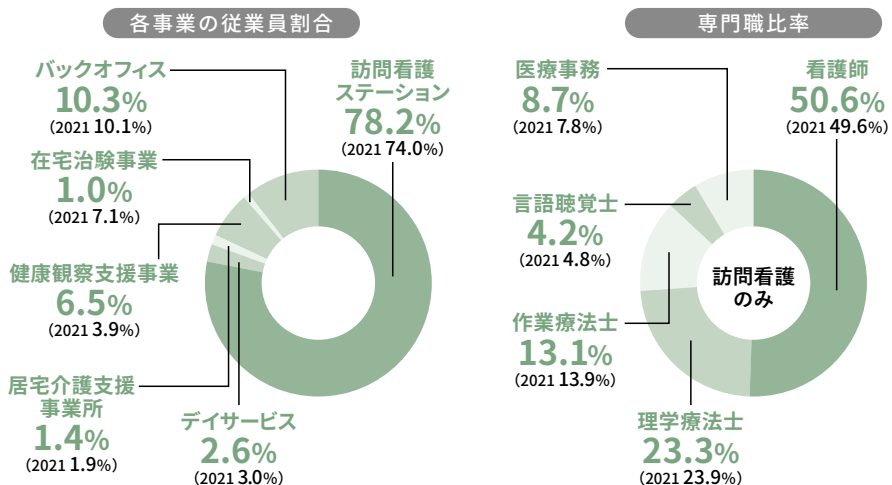
ソフィアメディの働き方データ

ソフィアメディでは、医療従事者を含むすべての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。これからも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。

働き方データ

2021年度と比較してステーションの平均人数の増加や残業時間の減少が認められました。残業時間についてはデジタルツールを活用したスケジュール効率化などが影響している可能性が考えられます。有給休暇取得率の全国平均は58.3%^{*1}であり、当社も同水準に達していますが、より柔軟に取得できるよう1時間単位の有給休暇制度を導入しました。加えて、今後はより多様な人材の受け入れや働きやすい環境づくりを推進し、従業員満足度の向上や離職率の低下に努めてまいります。

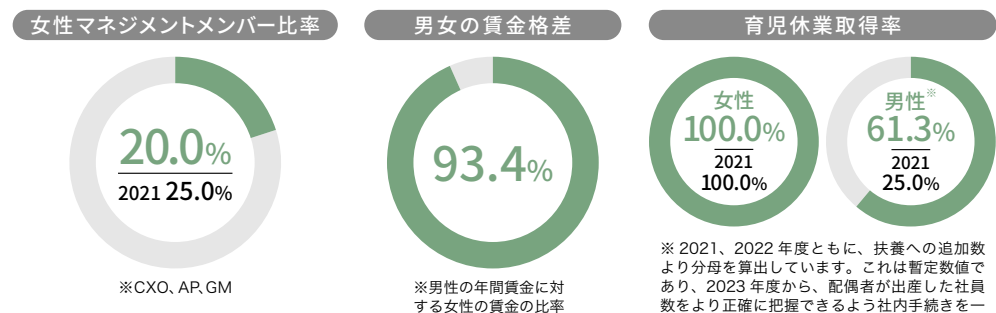
*1 厚生労働省：令和4年就労条件総合調査



女性活躍推進データ ※戸籍上の性別で算出

女性従業員比率では7割以上が女性従業員という結果となりました。男性賃金を100として女性の賃金を数値化した男女賃金格差については93.4となり、全国平均の75.7^{*2}と比較すると格差は少ないものの、100を下回る結果となりました。この結果を受けて、賃金格差の解消を目指し、マネジメントメンバーの女性比率を高めるなど、積極的に女性活躍を促進する取り組みを継続してまいります。

*2 厚生労働省：令和4年賃金構造基本統計調査



障がい者雇用推進データ ※2021年度のデータは未算出もしくは非公開

障がい者雇用は2022年時点の法定雇用率2.3%に対して当社は2.7%であり、離職率が低く働きがも高い結果となりました。これらは入社前に働き方の相談時間を設けたり、入社後も月次のメンター面談を実施するなどの働きがい支援の成果と考えています。労働集約型の事業において事業所で13名勤務していることも特徴的と言えます。引き続き、障がい者の雇用推進と支援を組織全体で実践してまいります。





緩和ケアで「生きる」を支える

ステーション千種 緩和ケア 認定看護師
森 あゆみ

“死ぬこと”を受け入れることで、
真の「生きる」を見ることが出来る

病院で働いていた時代はがん末期の患者様が多い病棟で働いており、人の生と死を毎日目の当たりにしていました。当時は訪問看護も今のように普及しておらず、家に帰りたいのに帰れず病院で亡くなっていく患者様を何人も見てきました。それならば自分が家で安心して最期まで過ごせる受け皿を作りたいと思い、訪問看護に転職し、緩和ケア認定看護師の資格を取得しました。

緩和ケアは余命宣告された方のためだけではなく、全てのお客様のために提供される必要があると思います。どんな人でもいつかは死ぬ。それは平等で、そこに向かう過程、つまり「生きる」ことを支えるのが緩和ケアであ

ると考えます。そのためにも「死ぬまでどう過ごしたいですか?」と死の話題を避けて誠実に話すようにしています。ご本人様や周囲が死をタブー視して避けてしまうこともあるので「今の状況をどう思われていますか?」と丁寧に聞かれます。希望が叶うようお支えしながら、現在のベストと一緒に模索していくことが私の役割だと思っています。“死ぬ”ことを恐れずに話し合う、そのために、私自身も明日死んでも後悔のないよう日々生きています。

私がこのように“死”の覚悟を持ってケアできるようになったのには、あるお客様との出会いがありました。50代女性、難病、腎不全末期。初回面談の時、「死ぬことは怖くない、だけどそれを周りの人が理解してくれないことが怖い」と仰っていました。主治医や家族に透析をするよう勧められていま



したが、もう治療をせずに穏やかに過ごしていきたいという望みをお持ちでした。自分の死を恐れず覚悟を持っている彼女にとって、そのことを周りに理解してもらえないことは辛いことでした。彼女の想いをお聞きして、「ご自身でよく考えられた上で選択されたのだから、あなたの希望をお支えます」とお伝えしました。すると、「ようやく安心して最期を看てもらえる人を見つけた」と仰ってくださいました。その後も彼女らしい生き方を実現できるように、都度共に考え、最期までその生

き方を全うされました。意識が朦朧としながらも「先に行って待ってるからまた会おうね」と仰ってくださった言葉を聞いて、私も死ぬことが怖くなくなりました。だって、また彼女に会えるから。

「生きる」を見る。こと。「生きる」ことも「逝く」ことも、どんな「生きる」瞬間も、喜怒哀楽、そして癒しを、最期のその時まで実感し、その人らしく生きられるよう、今後も訪問看護師として全力で伴走していきたいと思

おへそと顔を突き合わせて向き合い、 100%応援する

ステーション小田原 看護師
坂本 宇宙

助けられた恩を 還元したい

母子家庭で育ったので、子供の頃は母が仕事の間、友達や祖父母の家で面倒を見てもらいました。色んな人に助けられて育ったので、今度は自分が誰かに還元したいという想いがあり、祖母の薦めで看護師の道に進みました。

PICUに勤務していた時、コロナ禍で病院では面会が禁止に。子供やその家族が会えずに我慢している姿を見て、この子たちが家族と安心して暮らすにはどうしたらよいのかと考えるようになり、小児や中重度の方を在宅で看たいとソフィアメディに転職しました。

自分が訪問看護師として働く上で大事にしていることがあります。それは、「おへそと顔を突き合わせて向き合い、相手を100%応援する」ということです。

顔と顔を合わせ言葉で伝えるだけでなく、「心の底にある真意」に向き合いたい。そういった意味で「おへそ」も含め身体ごとお客様の方に向けることを大切にしています。お客様のご要望にリスクを感じた時、医療者として説得することもできます。でも、心から納得して選択されたのかそうでないのかでは、同じ結果になっても全く違うことだと思うんです。プロフェッショナルとしてのリスクヘッジは大前提ですが、その上で、気持ちの奥にあるご要望を全力で応援することが自分の役割だと思っています。

先日、80代のお客様が「お家に帰りたい」と退院されてきました。しかし、その方は独居でご家族様のお住まいも遠く、身体も思うように動かせない状態。急変の可能性もあり、何度も再入院の話が持ち上がりました。訪問の度



に「生活大変じゃないですか?」「身体の痛みは辛くないですか?」と気持ちを確かめ、一人で過ごすことのリスクもお伝えしましたが、断固として家にいたいと仰います。ならばと、可能な限り家で一人でも生活できるよう、身体が動かせなくても痛みや辛さを軽減できるように試行錯誤したり、ケアマネジャーさんたちとも協力して様々な工夫を行いました。ご家族様には医療的な状況説明を都度丁寧に行うようにも心がけました。亡くなる前はほぼ寝たきりの状態でしたが、それでも最期

までご自宅で過ごすことができました。言葉を尽くして入院を説得することもできたかもしれません。でも、ご本人様をご希望される限りはそのお気持ちを応援し続けよう。そう決めておへそと顔を突き合わせ、向き合い続けてよかったと思えた出来事でした。

お客様から直接感謝のお言葉をいただけるこの仕事は本当にありがたく幸せだと感じます。お客様も仲間も含め、これからも周りの人に対して自分ができうることを還元し続けていきたいなと思います。

お客様のあらゆる可能性を 追求するために学び続ける

ステーション白金高輪 理学療法士
山口 宣子

学びの原動力は、お客様の
希望を叶えたいという想い

ソフィアメディに入社する前は病院、介護老人保健施設で働いてきました。以前は患者様との関わりのなかで、事故があってはいけないという気持ちが強く「転倒するリスクがあるので危ないからダメですよ」や「何かするときはご家族様を呼んでください」のような制限をしてしまう声かけをすることが多くありました。

このままではいけないと気づいたのは、病院で担当していた一人の患者様との関わりでした。自宅退院に向けてリハビリや家屋調査を行い、ご家族様の見守りがあれば問題なく歩くことができる、と判断し無事に退院することができたのですが、しばらくして転倒され、再入院してしまうことがあ

りました。当時の自分は「歩く」ことへのこだわりで囚われ、患者様が退院されてからどのような生活をされるかやそのなかでの転倒リスクなど、さまざまな可能性を見落としていたのかもしれない。もっと患者様のあらゆる可能性に気づき、目を向けられるようになりたい。リハビリという手段はもちろんのこと、福祉用具を含めたあらゆるサービスや手段を的確に選択できるようになった方が患者様のQOLを上げることができるのかもしれないと思うようになりました。そのためには、まず自分自身の視野や可能性をもっと広げなければいけない、という気持ちから勉強に取り組み始めました。しかし、根は怠け者なので、勉強するときには目標を決めるように心がけています。認定理学療法士の資格を取ろうと決めてからは、脳卒



中・運動器に次いで、最近では地域理学療法士の認定を取得することができました。また、ソフィアメディに入社してからは働きながら大学院に通うことにも挑戦し、修士号を取得することもできました。仕事と勉強を両立するのは大変ですが、勉強しているときに「これはお客様のリハビリに活かそう」と考えたり、実践して成果が得られたときには達成感がありますね。

さまざまなことを学ぶ中で自分自身にも変化がありました。口下手で多職種連携が苦手だったのですが、お客様

の希望を叶えたい、喜んでいただきたいという気持ちから自ら進んで連携できるようになりました。自分だけのことであればそのように行動的にはなれなかったもので、自分でも驚きました。

自分のやっていることでお客様の役に立てる、喜んでいただけるというのが自分自身の潜在能力を引き出す原動力になっています。これからもお客様の可能性に蓋をせず潜在能力を引き出せるよう、自分自身の可能性を広げるためにも学び続けていきたいと思っています。

“コミュニケーション”を支えるために “コミュニケーション”を諦めない

ステーション矢口 言語聴覚士
若尾 史人

同行訪問で憧れて
総合職から言語聴覚士に

ソフィアメディには元々新卒の総合職として入職しました。入職後全ての職種の同行訪問をさせていただいたのですが、その中でも家族や周りの人とのコミュニケーションで大切な「話す」部分をサポートする言語聴覚士の仕事に感銘を受けました。入職して2年目の夏、言語聴覚士になることを決意し仕事をしながら夜間学校に通い始めました。ソフィアメディを退職し、病院勤務を経て、憧れた在宅の言語聴覚士になることができました。

在宅での介入はご本人様だけでなく、ご家族様のご協力が必要なこともあります。だからこそ、お客様やご家族様との「コミュニケーション」は何よりも大切にしています。人と関わる仕事

が好きなのも医療職に転向した理由の一つですが、元々の性格はとても人見知りです。コミュニケーションが大事と分かりながらもその壁を越えるのは簡単ではありませんでした。「まずはとにかく言葉にしてお話ししよう」そうやって意識し、コミュニケーションを諦めないでいたら、お客様の方からお話をしてくださることも増えるようになりました。

会話の中で得られる情報は直接リハビリの目標設定に活かせることもありえます。食道がんで口からの摂取ができなかったお客様は、三食口から食べることを目標にリハビリを開始。お酒がとても好きな方だったので、少しずつ口から食べられるようになった頃、お酒を飲み始めてしまわないかという懸念がありました。しかし、医療的にはもう少し経過を診たい。これまでの会



話の中で「美味しいご飯と一緒にお酒を飲むのが好きだ」と仰っていたことを思い出し、「おめでたいお正月のお神酒でお酒を解禁して正月料理と一緒に飲むのを目標にするのはどうですか?」と提案しました。その提案を快く受け入れてくださり、リハビリも頑張ってくださいって無事お正月にお酒を解禁することができました。

もう一つ自分の中で大事にしていることがあります。それは、言語聴覚士の領域に関わらず一人の医療者として関わることです。言語や嚥下のことだけでなく「身体の不調やお困りごとは

ないですか?」とお伺いするようにしています。ここが痛いと聞けば、他のセラピストスタッフに情報を聞いて「こういう対処法があるみたいですよ」とお伝えすることも。言語聴覚士としての役割だけでなく医療者としての専門性を活かし、お客様の全身の不調も気にかけてさしあげられるようにいつも意識しています。

在宅に来て丸3年、まだ目の前のことで精一杯ですが、ずっと在宅が好きな気持ちは変わりません。少しずつスキルアップをしながら、進んでいきたいなと思います。

■ マネジメントメンバー ※2023年9月1日時点

当社は1名の代表取締役社長兼CEOと4名の取締役、さらに5名のCXOによるチーム経営を実践しています。医療とビジネス、それぞれの分野で経験を持つメンバーが、各自の専門知識や強みを発揮しながら、社会への価値提供に取り組んでいます。

※医療職のバックグラウンドを持つメンバーについては、カッコ内に職種名を記載しています。

取締役

取締役会長
濱口 慶太

取締役
田邊 隆通

取締役
桶谷 主税

取締役
古屋 修

CXO



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



CAO
(Chief Administrative
Officer)
信田 明



CHRO
(Chief Human resource
Officer)
岩田 那由太



CQO
(Chief Quality Officer)
篠田 耕造
(看護師、
認定看護管理者)



CSO
(Chief Strategy Officer)
牧村 英佑



COO
(Chief Operating
Officer)
羽田 真博
(看護師、理学療法士、
介護福祉士)

室長 GM (グループマネジャー)



管理室
室長
岡谷 大



広報G
GM
宇佐見 紘子



総務システムG
GM
遠藤 一人



医事G
GM
武長 春樹
(介護福祉士)



人事労務G
GM
水口 朝也



ウェルビーイング
推進G
GM
宮地 麻美
(看護師)

AP (エリアプロデューサー) AP補佐



北海道 / 北陸エリア
AP
高橋 敦弥



埼玉・城東エリア
AP
大野 由佳
(看護師)



品川 / 大田 /
港エリア
AP
川田 雅子
(看護師)



目黒 / 渋谷エリア
AP
工藤 将太郎



世田谷エリア
AP
尾畑 翔太
(看護師)



杉並 / 中野 /
新宿エリア
AP
平岡 諄巳



多摩東部 /
練馬エリア
AP
水落 美知雄
(看護師)



神奈川エリア
AP
小瀬 誠
(看護師)



名古屋・岐阜エリア
AP
近藤 竜輝
(理学療法士)



三河 / 静岡エリア
AP
間瀬 浩之
(作業療法士)



関西エリア
AP
瀧澤 宣博



城東エリア
AP 補佐
並木 寛昌
(理学療法士)



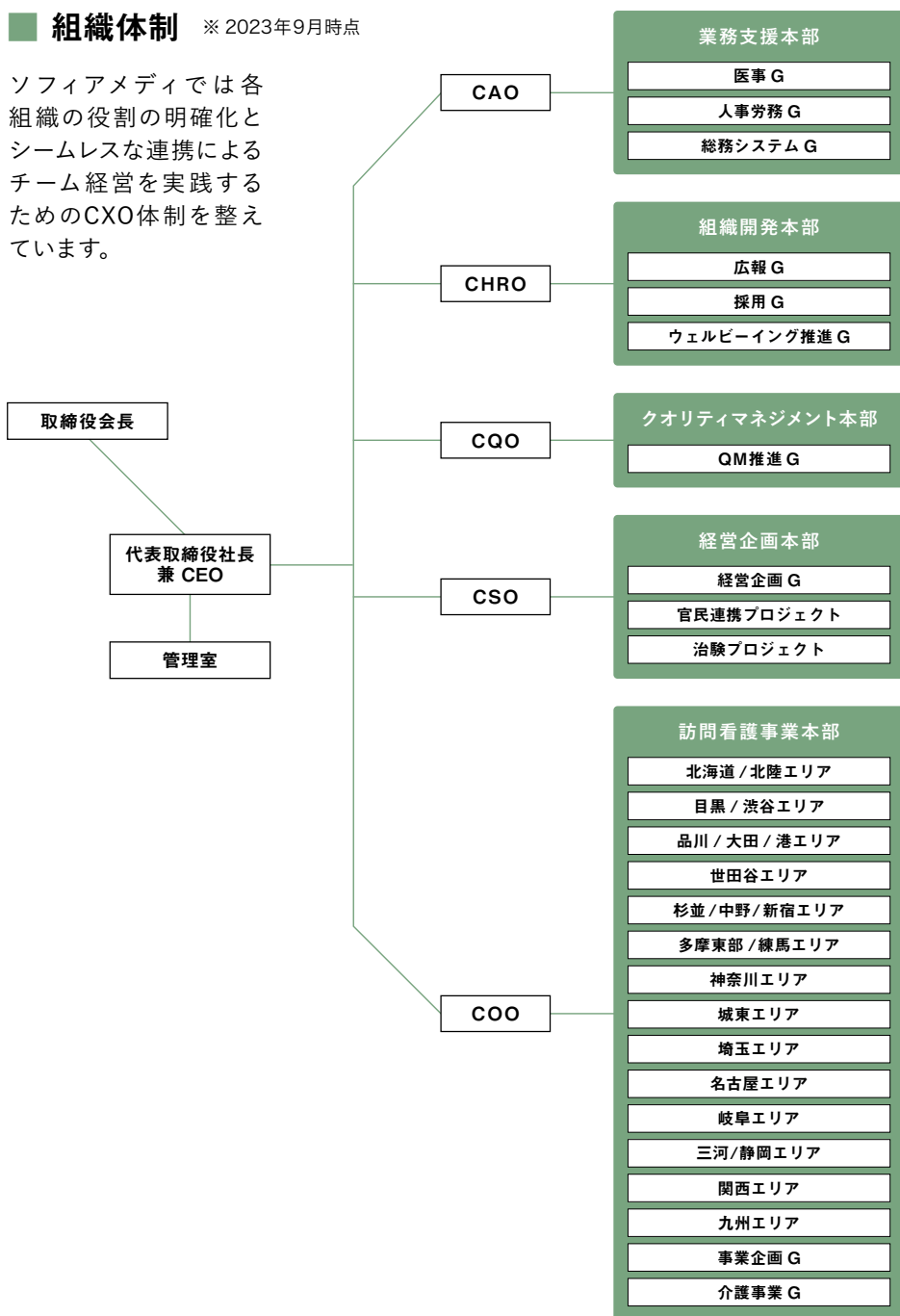
名古屋・岐阜エリア
AP 補佐
小川 美恵子
(看護師)



九州エリア
AP 補佐
山口 浩平
(看護師)

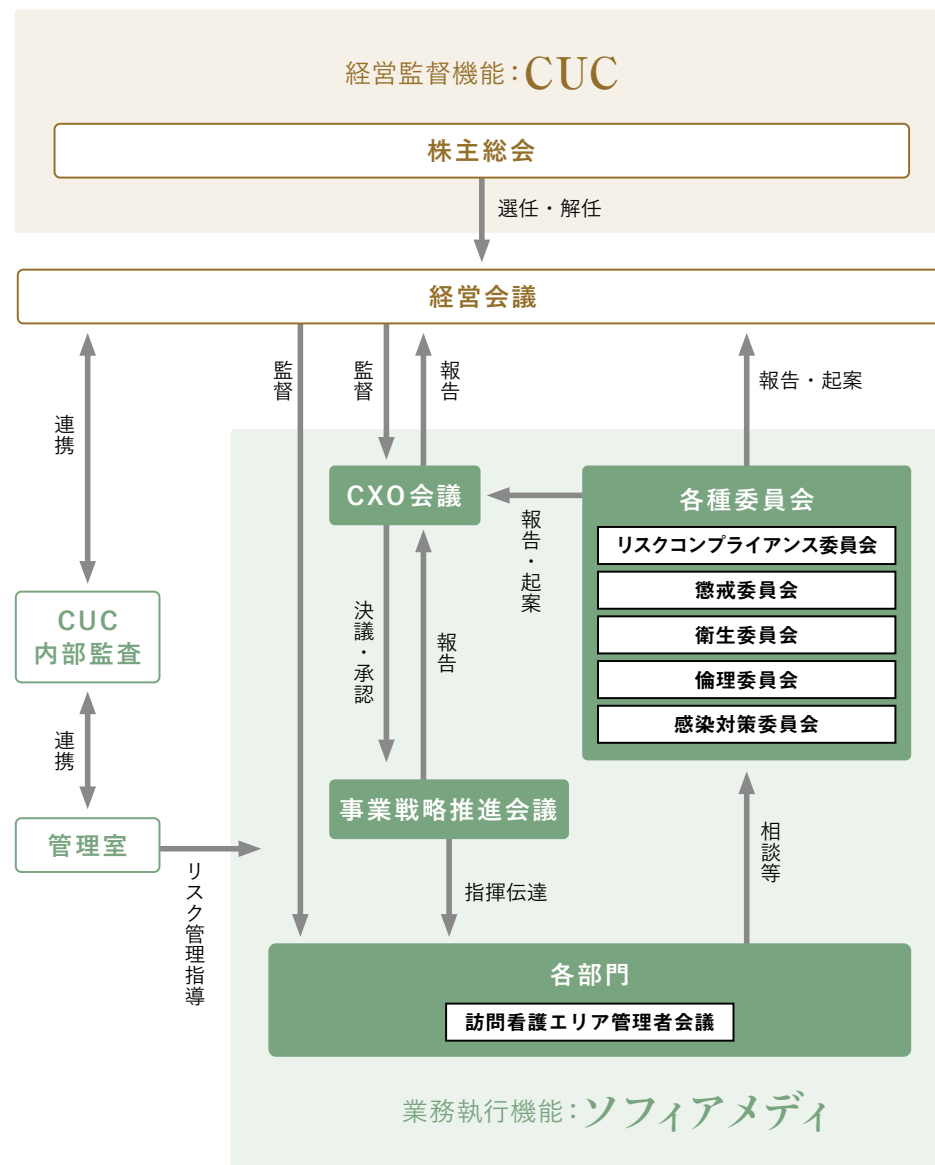
組織体制 ※ 2023年9月時点

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 ※ 2023年9月時点

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へ信頼いただける経営を推進しています。



事業所一覧

※各エリア開設順

2023年9月現在、関東を中心に北海道、北陸、東海、関西、九州に90カ所の訪問看護ステーション、7カ所の居宅介護支援事業所、4カ所のデイサービスを運営しています。

北海道

■訪問看護ステーション
豊平

北陸

■富山県
■訪問看護ステーション
富山
射水
富山北
射水サテライト高岡

■石川県
■訪問看護ステーション
金沢西

関西

■大阪府
■訪問看護ステーション
堺中央
堺中央分室堺北

■奈良県
■訪問看護ステーション
橿原
香芝

九州

■福岡県
■訪問看護ステーション
福岡中央
福岡東
福岡西
小倉

関東

■東京都

■訪問看護ステーション

小山	つつじヶ丘	二子玉川
学大	三鷹	緑が丘
自由が丘	東日本橋	矢口
三宿・三茶	中野新橋	三鷹
山王	野方	阿佐ヶ谷
用賀	永福	学大
不動前	下井草	雪谷
池上	西荻窪	■デイサービス
経堂	高井戸	池上
雪谷	阿佐ヶ谷	学大
成城	小竹向原	経堂
東が丘	光が丘	自由が丘
豊町	大泉学園	
駒場	入谷	
芦花公園	小金井	
二子玉川	大森町	
緑が丘	西新宿	
西馬込	東向島	
青物横丁	調布	
矢口	都立大学	
代官山	代田	
白金高輪	経堂分室千歳船橋	
大鳥居	等々力	

■神奈川県

■訪問看護ステーション

元住吉
溝口
鹿島田
伊勢原
宮前
麻生
本厚木
小田原
秦野
日吉
センター北
青葉台
武蔵小杉

埼玉県

■訪問看護ステーション

朝霞
大宮
南浦和

東海

■愛知県

■訪問看護ステーション

名東	名北
千種	天白
名西	岡崎北
瑞穂	岡崎南

■静岡県

■訪問看護ステーション

浜松中央
浜松中央分室浜松西

■岐阜県

■訪問看護ステーション

岐阜
大垣
岐阜南
大垣北







そして2023年。 私たちは“Rethink”を続け、 未来に挑戦します

世界が揺れ動き、希望を見出しにくいとも言われるこの時代。そんな時こそ、不確実性と向き合い、明るい未来のために努力し続けることが私たちの使命です。“Rethink”で現状のあり方を問い直し、理想を再定義し、その実装を進める。今後もこの歩みを止めず、前進し続けます。

Rethink the World



■ 本誌の発行に寄せて

当社では、ステークホルダーの皆様へ経営方針や事業活動の成果・中長期の価値創造をご紹介するため、アニュアルレポートを発行しています。パンデミックを契機に、人々の価値観や求められる医療の形が変わりつつあります。そんな時代に、私たちは何をなすべきか。試行錯誤を続け問い直してきた1年を“Rethink the World”をテーマに振り返り、制作しました。

■ 注意事項

本レポートは、当社の企業情報等の提供のために作成されたものであり、国内外を問わず、当社グループの発行する株式及びその他有価証券の勧誘を構成するものではありません。

本レポートでは過去と現在の事実のみならず、将来の見通しに関する記述が含まれています。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。

本レポートには、当社が事業を行っている市場に関する情報を含む、外部の情報源に由来し又はそれに基づく情報が記述されています。これらの記述は、本資料に引用されている外部の情報源から得られた統計又はその他の情報に基づいており、それらの情報について当社は独自に検証を行っておらず、その正確性又は完全性を保証することはできません。

当社は、本レポートに含まれるいかなる情報についても、今後生じる事象に基づき更新や改訂の義務を負うものではありません。

■ 報告対象期間

2022年4月1日～2023年3月31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。

■ 制作協力

デザイン / studio GIVE (山本雅一・野崎二郎)

写真撮影 / 株式会社151画 (江守勇人・木島夕貴)

イラストレーション / Nagahama Takahiro

アニュアルレポート2023

2023年10月23日 初版第一版発行

【発行元】

ソフィアメディ株式会社

〒108-0023

東京都港区芝浦3丁目1-1

msb Tamachi 田町ステーションタワー N

【お問い合わせ】

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

